



# Гайд по входу в Customer Portal

Руководство пользователей систем  
AIX CSD и AIX

Версия v1.0 | 09.12.2025

**Безопасность.  
Прозрачность.  
Доступность.**

ASTANA INTERNATIONAL EXCHANGE

Пошаговая инструкция по доступу к вашему личному  
кабинету Customer portal для создания заявок касательно  
торговой платформы, CSD системы и IT-подключений.



# Что такое Customer Portal?

## НАЗНАЧЕНИЕ ПОРТАЛА



### Единая точка доступа

Централизованный хаб для всех пользователей систем AIX и AIX CSD, обеспечивающий управление доступами и операциями в одном окне.



### Данные и Уведомления

Просмотр актуальной информации об аккаунте, настройках и получение важных системных уведомлений по тикету.



### Операции и Статусы

Подача запросов на операции, обмен сообщениями с IT-поддержкой и отслеживание статуса исполнения в реальном времени.

## Ключевые преимущества



### Безопасность

Защищенный протокол передачи данных и двухфакторная аутентификация.



### Прозрачность

Полный контроль над действиями и тикетами по операционным и техническим проблемам.



### Доступ 24/7

Управление доступом и информацией в любое время из любой точки мира.

# Требования для доступа



## Что необходимо?

Действующие email-адреса, зарегистрированные в Customer Portal и полученные учетные данные systemupgrade@aix.kz

При возникновении сложностей обратитесь в службу технической поддержки.



### Активная учетная запись

Наличие подтвержденной учетной записи клиента и верифицированного e-mail.



### Современный браузер

Последние версии Chrome, Edge или Safari для корректной работы веб-интерфейса.



### Стабильное соединение

Надежный доступ в интернет и к корпоративной почте для получения кодов.



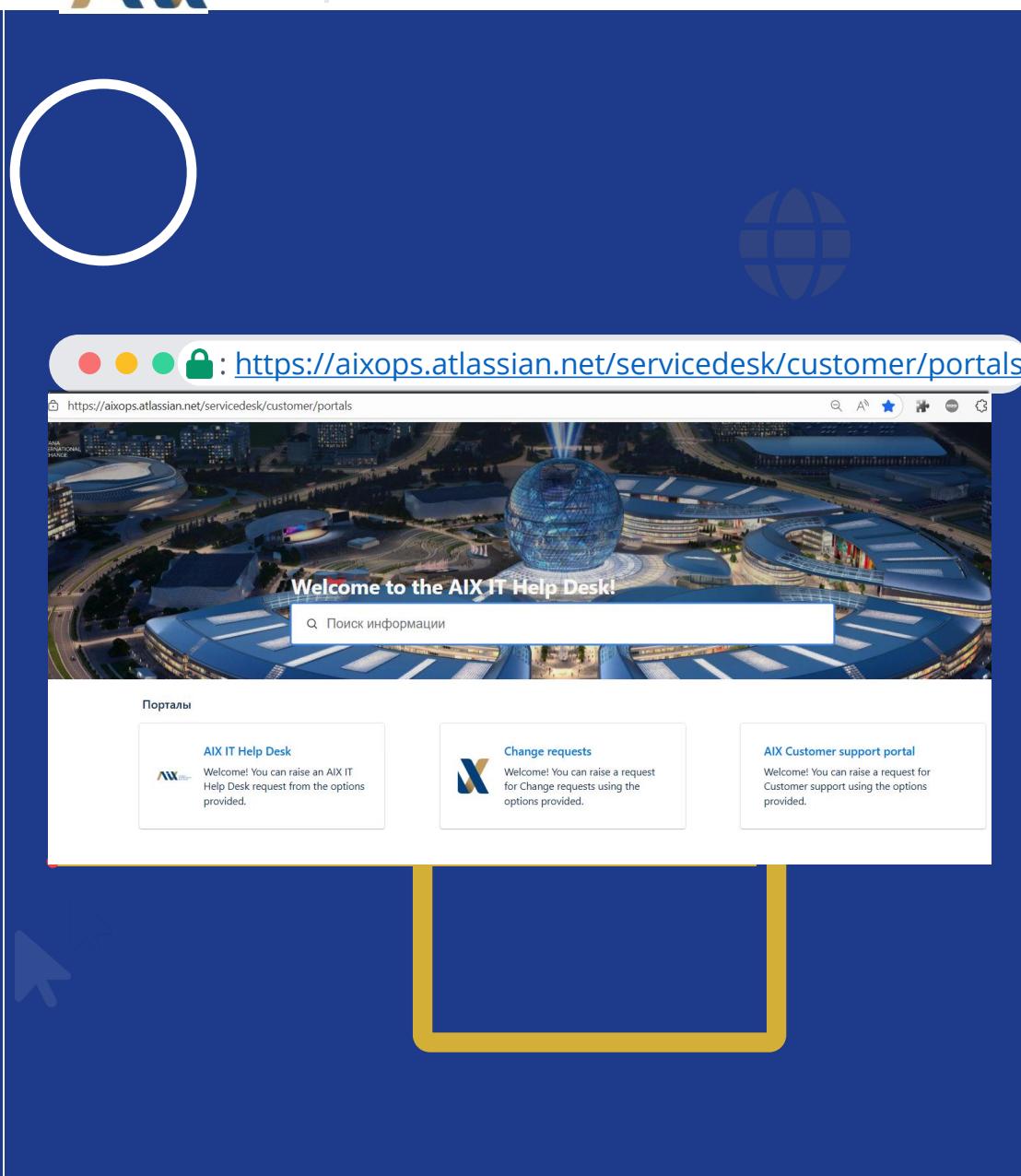
### Настройка 2FA

Подготовленный метод двухфакторной аутентификации (телефон или приложение).



### Права доступа

Соответствующие права доступа, предоставленные администратором AIX и AIX CSD.



## Шаг 1

### Выбор портала поддержки

1

#### Перейдите на сайт

Откройте браузер и перейдите по адресу:  
<https://aixops.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>

2

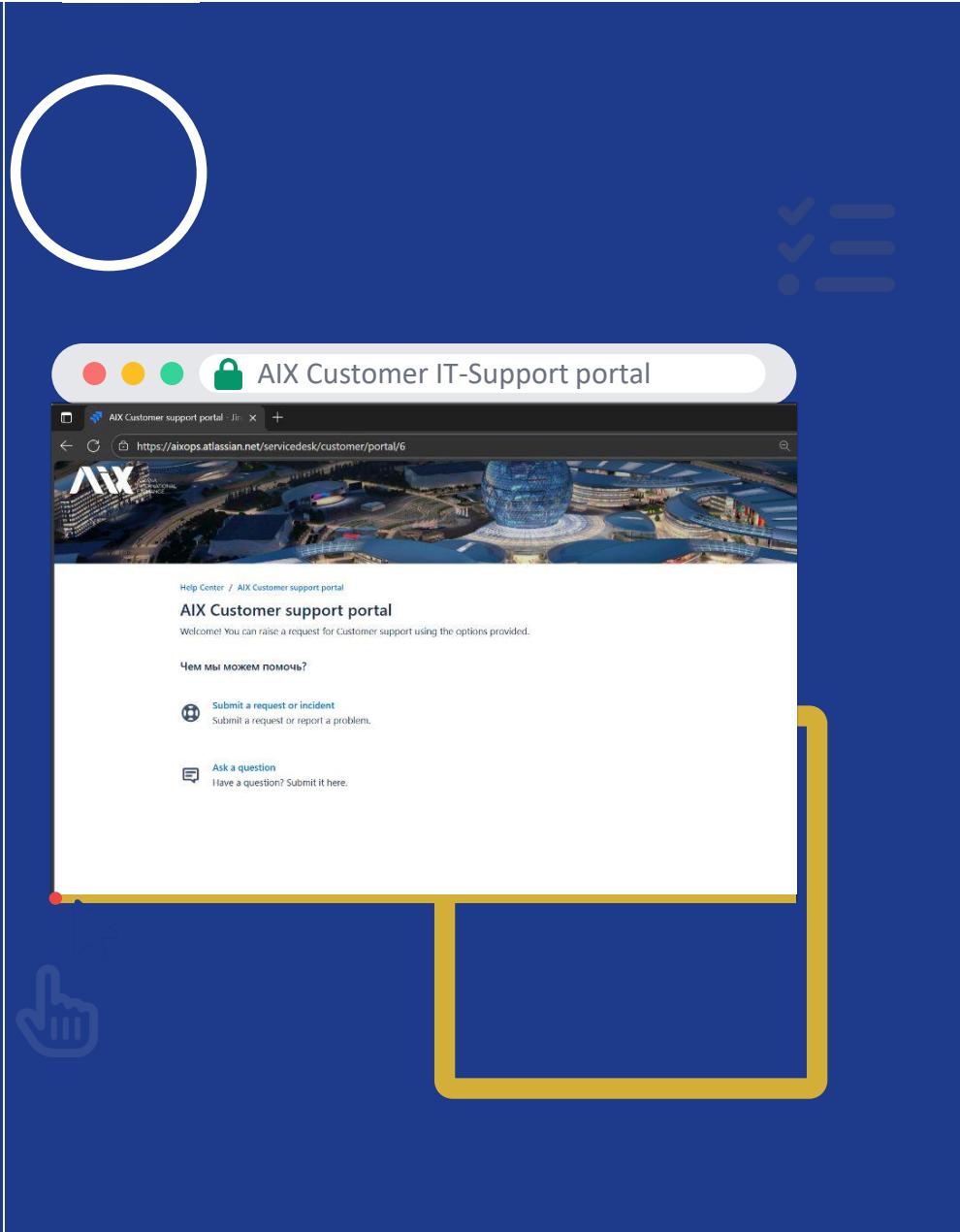
#### Кликните для входа по email

На главной странице «Help Center» вы увидите несколько карточек. Найдите блок с заголовком AIX Customer IT-Support portal.

3

#### Найдите нужный раздел

Найдите блок с заголовком AIX Customer Support portal или Testing SP!/SP2. Нажмите на заголовок, чтобы перейти к формам создания запросов.



## Шаг 2

### Выбор типа обращения

#### Ознакомьтесь с опциями

1

На странице портала вы увидите доступные варианты действий под заголовком «Чем мы можем помочь?».

2

#### Выберите создание запроса

Найдите пункт «Submit a request or incident» (Отправить запрос или сообщить о проблеме). Это основной раздел для всех технических и операционных вопросов.

3

#### Перейдите к форме

Нажмите на этот пункт, чтобы открыть детальную форму заполнения заявки. Здесь вы сможете описать проблему. Прикрепление скриншотов и файлов будет доступно в комментариях после создания тикета.

Submit a request or incident - AIX Customer support portal

https://aixops.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/6/group/24/create/101

Help Center / AIX Customer support portal

## AIX Customer support portal

Welcome! You can raise a request for Customer support using the options provided.

Чем мы можем помочь?

**Submit a request or incident**  
Submit a request or report a problem.

Обязательные поля отмечены звездочкой\*

**Summary\***  
[Empty text area]

**What are the details of your request?\***  
[Empty rich text editor area with toolbar: Обычный текст, B, I, ..., A, etc.]

**Components\***  
[Empty text area]

**Priority\***  
Critical/Blocker

**Broker code\***  
[Empty text area]

**Environment\***  
 TEST  
 PROD

**Отправить** Отмена

## Шаг 3

## Заполнение формы запроса

1

## Ведите резюме запроса (Summary)

В поле **Summary** введите краткий заголовок проблемы. В поле **Description** (детали запроса) опишите ситуацию подробнее на удобном Вам языке вне зависимости от языка интерфейса.

2

### Укажите детали (Components & Priority)

Выберите компонент из списка. Скриншоты и дополнительные файлы можно добавить в комментарии уже после создания тикета.

3

## Отправьте запрос

Проверьте введенные данные и нажмите кнопку Send (Отправить) для регистрации обращения в системе.

1

Поля, отмеченные звездочкой (\*), обязательны для заполнения

# Классификация запроса

Для ускорения обработки вашего обращения важно правильно выбрать категорию в поле Components.

## 1 Нажмите на список

Кликните на поле Components, чтобы раскрыть полный список доступных категорий.

## 2 Выберите тему

Найдите категорию, наиболее точно описывающую вашу проблему (например, "Login issues" или "Access to the FIX").

## 3 Отправьте запрос

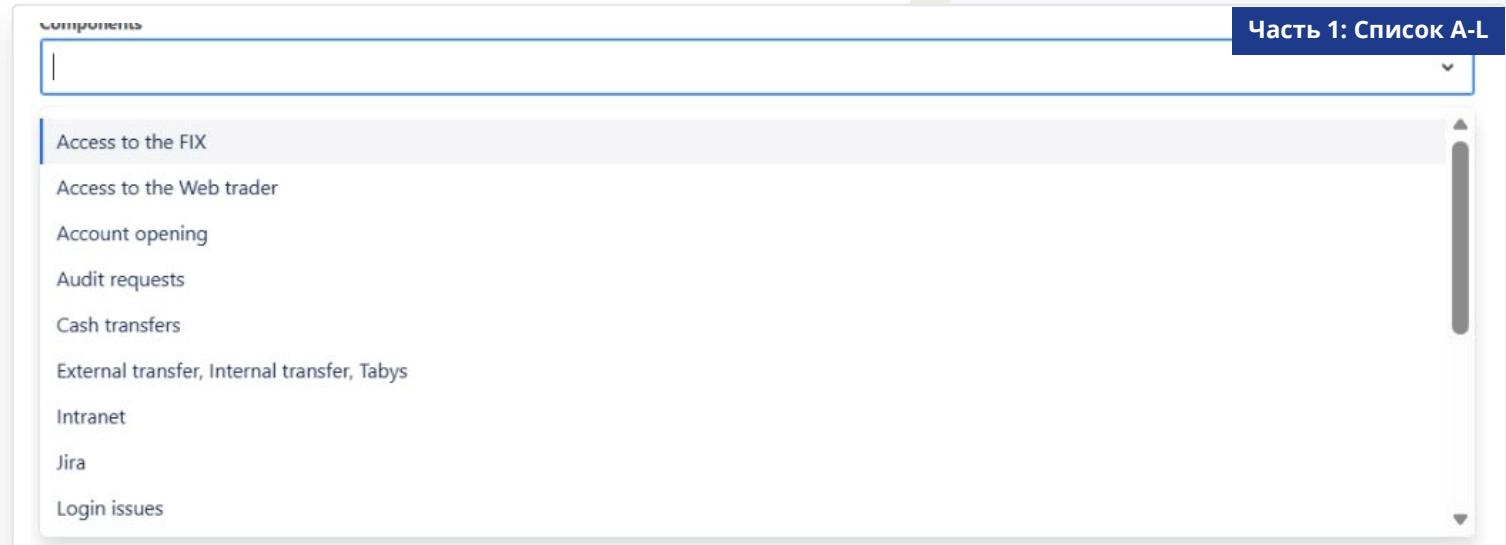
После заполнения всех полей нажмите кнопку "Отправить" внизу формы.

### СОВЕТ

Если вы не уверены в категории, выберите "Other" или наиболее близкую тему. Поддержка перенаправит запрос при необходимости.

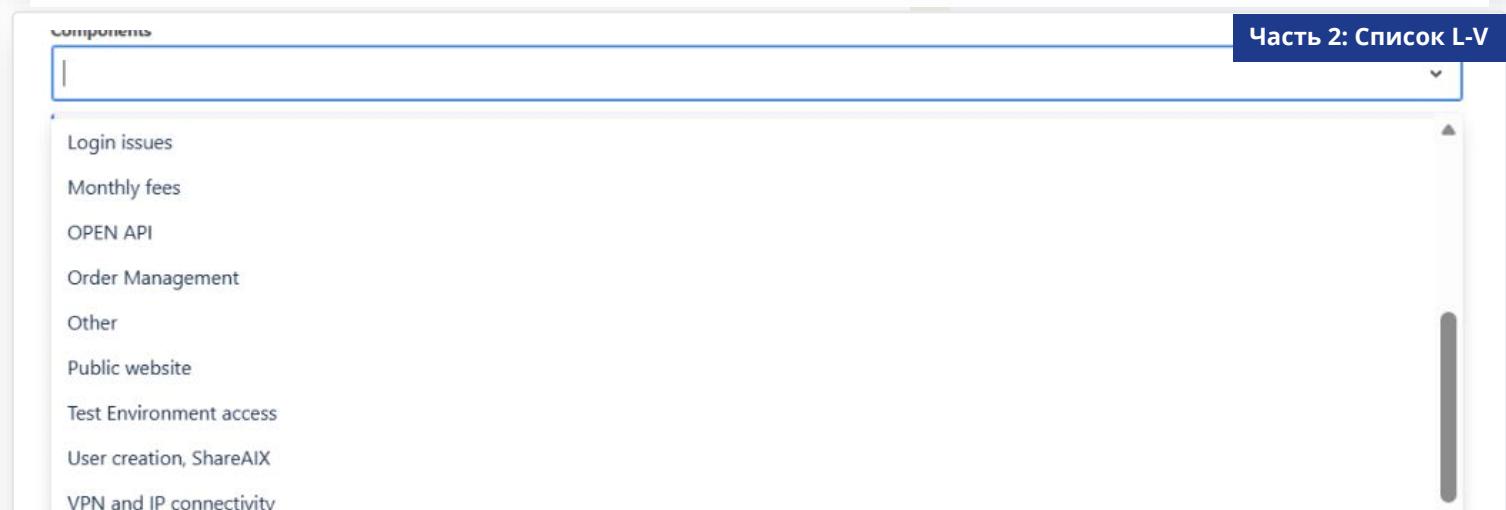
## ВЫБОР КОМПОНЕНТА

Часть 1: Список А-Л



- Access to the FIX
- Access to the Web trader
- Account opening
- Audit requests
- Cash transfers
- External transfer, Internal transfer, Tabys
- Intranet
- Jira
- Login issues

Часть 2: Список L-V



- Login issues
- Monthly fees
- OPEN API
- Order Management
- Other
- Public website
- Test Environment access
- User creation, ShareAIX
- VPN and IP connectivity



# Типичные проблемы и решения



## Неверный логин или пароль

Проверьте раскладку клавиатуры и клавишу Caps Lock. Если вы забыли пароль, воспользуйтесь функцией «Forgot Password» на странице входа.



## Не приходит код 2FA

Проверьте подключение к сети и синхронизацию времени на устройстве. Если SMS не приходит, используйте приложение Authenticator или резервные коды.



## Аккаунт заблокирован

Блокировка происходит после 5 неудачных попыток входа. Подождите 15-30 минут, блокировка снимется автоматически, или обратитесь на [systemupgrade@aix.kz](mailto:systemupgrade@aix.kz).



## Доступ запрещен / Нет прав

Ваша учетная запись активна, но не имеет прав для доступа к этому разделу. Обратитесь на [systemupgrade@aix.kz](mailto:systemupgrade@aix.kz) для расширения прав.



## Ошибки браузера или зависание

1. Очистите кэш и куки (Ctrl+Shift+Delete).
2. Попробуйте войти через режим «Инкогнито».
3. Отключите VPN, если используете его.



# Контакты IT-поддержки

## AIX и AIX CSD IT-Support

Мы готовы помочь вам с любыми вопросами по работе портала.



E-MAIL

**systemupgrade@aix.kz**

Среднее время ответа: 2 часа



ТЕЛЕФОН

**+7 (717) 223 53 16 (РТД)**

**+7 (717) 264 73 00**

горячая линия по вопросам сделок

 Astana International Exchange  
пр. Мангилик Ел, 55/19, блок С 3.4  
Астана, Казахстан, Z05T3J2



### Часы работы

**09:00 – 18:00**

Пн-Пт (GMT+5)



### График обновлений и тестов

#### Обновление платформы

20 фев 2026 (go-live)

#### Тестирование FIX SP2

29 сен 2025

#### FIX MCT PROXY SP1

26 ноя 2025

(модернизированный)

#### Новый Web-trader

26 ноя 2025

**Подробнее**

<https://aix.kzaix.kz/ru/для-участников-торгов-в-aix/>

### При обращении укажите:

Ваше полное имя

Название организации

Скриншот ошибки (по возможности)

E-mail учетной записи

Детальное описание проблемы