

Инструкция пользователя по работе с системой технической поддержки GLPI

1. Вход в систему

Для входа в систему GLPI необходимо зайти в браузере на сайт <https://help.samgups.ru>

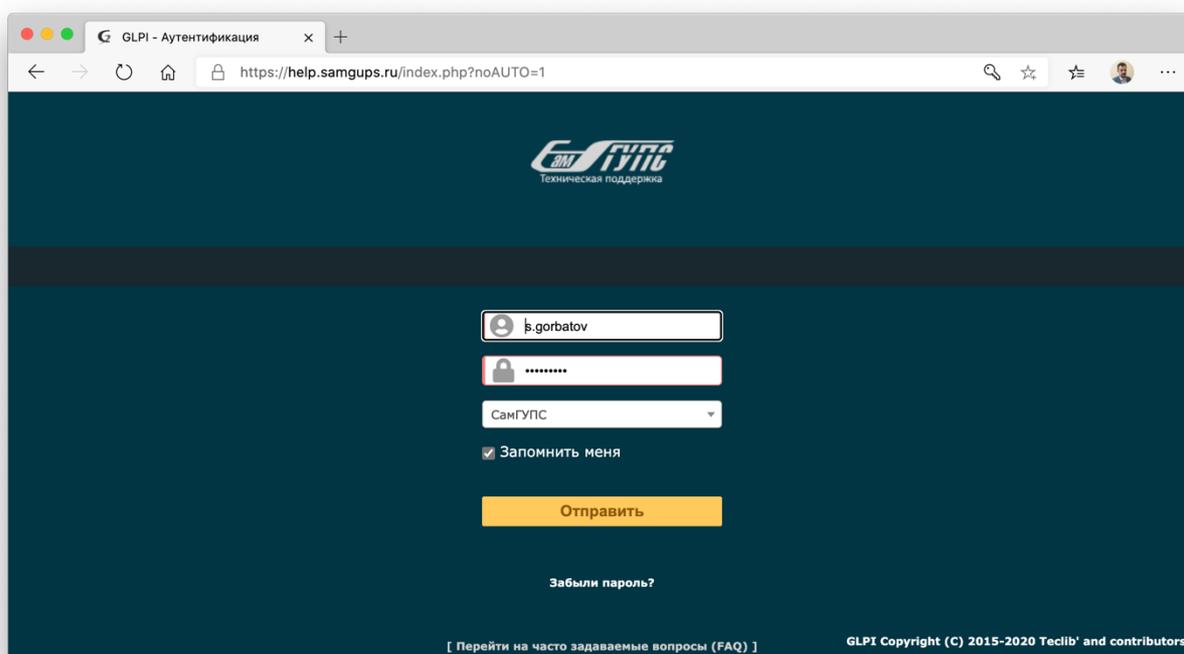


Рис.1. Экран входа в систему GLPI

В поля ввода имени и пароля необходимо вписать имя Вашей учетной записи, используемой в университете (логин из корпоративной почты), и ввести соответствующий пароль.

Если Вы забыли учетные данные или не получили их, а также в том случае, если Ваш компьютер не подключен к сети университета, напишите на адрес электронной почты help@samgups.ru.

2. Создание заявки

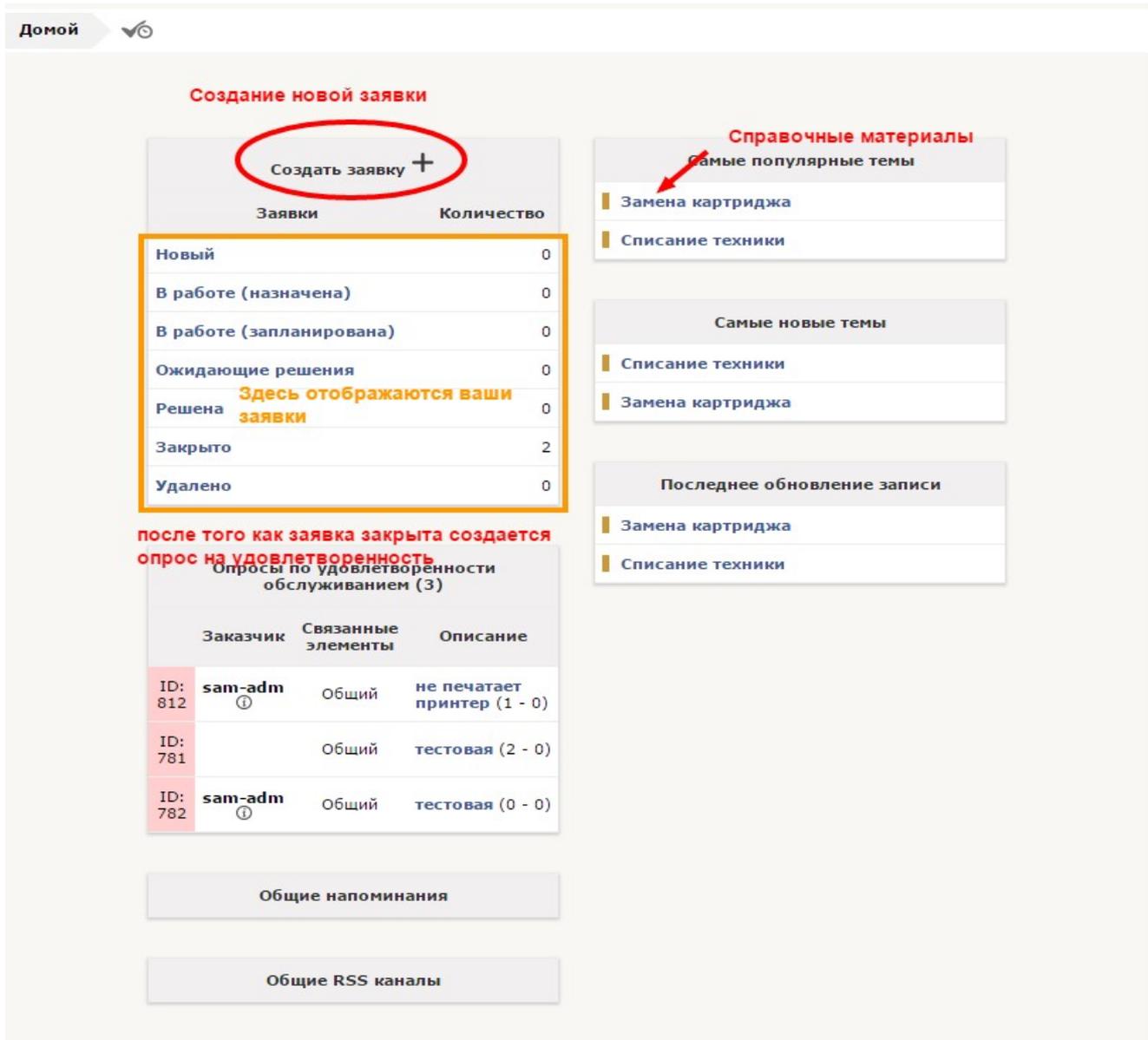


Рис. 2. «Домашний» экран системы GLPI

Введя логин и пароль, Вы попадаете в «Личный кабинет» (см. рис. 2), в котором Вы можете:

- создать новую заявку – кнопка «Создать заявку +».
- просмотреть выполнение уже зарегистрированных заявок.
- просмотреть справочные материалы (о списании техники, и замене картриджа).

Для создания новой заявки необходимо нажать на кнопку «Создать заявку».

The screenshot shows the 'Опишите проблему/инцидент' (Describe the problem/incident) form in the GLPI system. The form includes several fields and sections:

- Тип** (Type): A dropdown menu set to 'Инцидент' (Incident).
- Категория*** (Category): A dropdown menu set to 'Проблемы печати' (Printing problems). A red annotation 'Указывается категория проблемы' (The problem category is indicated) points to this field.
- Срочность** (Priority): A dropdown menu set to 'Средняя' (Medium).
- Информировать меня об изменениях** (Notify me of changes): A section with a checkbox 'Сопровождение по электронной почте' (Follow-up by email) set to 'Да' (Yes) and an 'Email адрес:' field.
- Тип аппаратного обеспечения** (Hardware type): A dropdown menu set to 'Общий' (General).
- Местоположение*** (Location): A dropdown menu set to 'Отдел сервисного обслуживания 105'. A red annotation 'Ваше местоположение кабинет выбирается из списка' (Your location is selected from the list) points to this field.
- Наблюдатели** (Observers): A section with a user selection dropdown, a checkbox 'Сопровождение по электронной почте' (Follow-up by email) set to 'Да' (Yes), and an 'Email адрес:' field.
- Заголовок** (Subject): A text field containing 'не печатает принтер' (printer does not print). A red arrow points to this field with the annotation 'краткое указание проблемы' (brief problem indication).
- Описание*** (Description): A text area containing 'Принтер № 1536 не захватывает бумагу' (Printer No. 1536 does not pick up paper). A red box highlights this area with the annotation '- Подробно описать проблему - Желательно оставить Ваш телефон, чтобы можно было уточнить проблему' (Describe the problem in detail - It is recommended to leave your phone number so that the problem can be clarified).
- Файл** (File): A section with a note '(25 Мб максимум)' (maximum 25 MB) and a file upload area with buttons 'Перетащите ваш файл сюда или' (Drag your file here or), 'Выберите файл' (Select file), and 'Файл не выбран' (File not selected).
- Отправить сообщение** (Send message): A yellow button at the bottom of the form, circled in red.

Рис. 3. Создание заявки

В окне Вам необходимо указать:

- категорию проблемы. Ее можно выбрать из предложенного списка. Если подходящая Вам категория отсутствует, обратитесь в управление цифровых технологий, чтобы инициировать процедуру создания новой категории заявки.
- Ваше расположение (номер аудитории). Если в перечне необходимая аудитория отсутствует обратитесь в управление цифровых технологий.
- краткое описание проблемы.

В графе «Описание» необходимо максимально подробно описать проблему, а также указать дополнительные способы связи с Вами.

После перечисленных действий необходимо нажать кнопку «Отправить сообщение».

Просмотр заявки

Домой

Характеристики - Статус

равен

Новый

Поиск

Отображать (количество записей) 15

С 1 по 1 из 1

ID	Заголовок	Статус	Последнее изменение	Дата открытия	Приоритет	Заказчик - Заказчик	Назначено - Специалист	Категория	Срок выполнения	Местоположение
812	не печатает принтер	Новый	05-02-2016 08:58	05-02-2016 08:58	Средний	sam-adm		Проблемы печати	10-02-2016 08:58	Отдел сервисного обслуживания 105

Отображать (количество записей) 15

С 1 по 1 из 1

Рис. 4. Список заявок

Вы можете посмотреть свою созданную заявку.

На работу с Вашей заявкой будет назначен специалист в течение одного дня.

Заявка изменит свой статус с «Новый» на «В работе (назначена)».

Фамилия специалиста по работе с Вашей заявкой будет отображена в поле «Назначено». Статусы заявок:

- **Новый** - новая заявка. Ни каких действий не производилось.
- **В работе (назначена)** - на заявку назначен специалист, который свяжется с Вами в ближайшее время.
- **В работе (запланирована)** - работы по устранению неисправности запланированы и будут проведены позже.
- **Ожидающие решения** - проблема выяснена и ожидает решения, техника передана в ремонт или ожидается поступление запасных частей.
- **Решена** - проблема решена и ожидает подтверждения решения.
- **Закрыта** - все работы по заявке выполнены. Решение подтверждено или не оспорено.

Если в заявке что-то заполнено неправильно, либо с Вами не связался специалист, обратитесь в управление цифровых технологий.

После того как проблема будет решена, у Вас будет возможность подтвердить выполнение работы или отклонить ее.

Подтверждение выполнения заявки

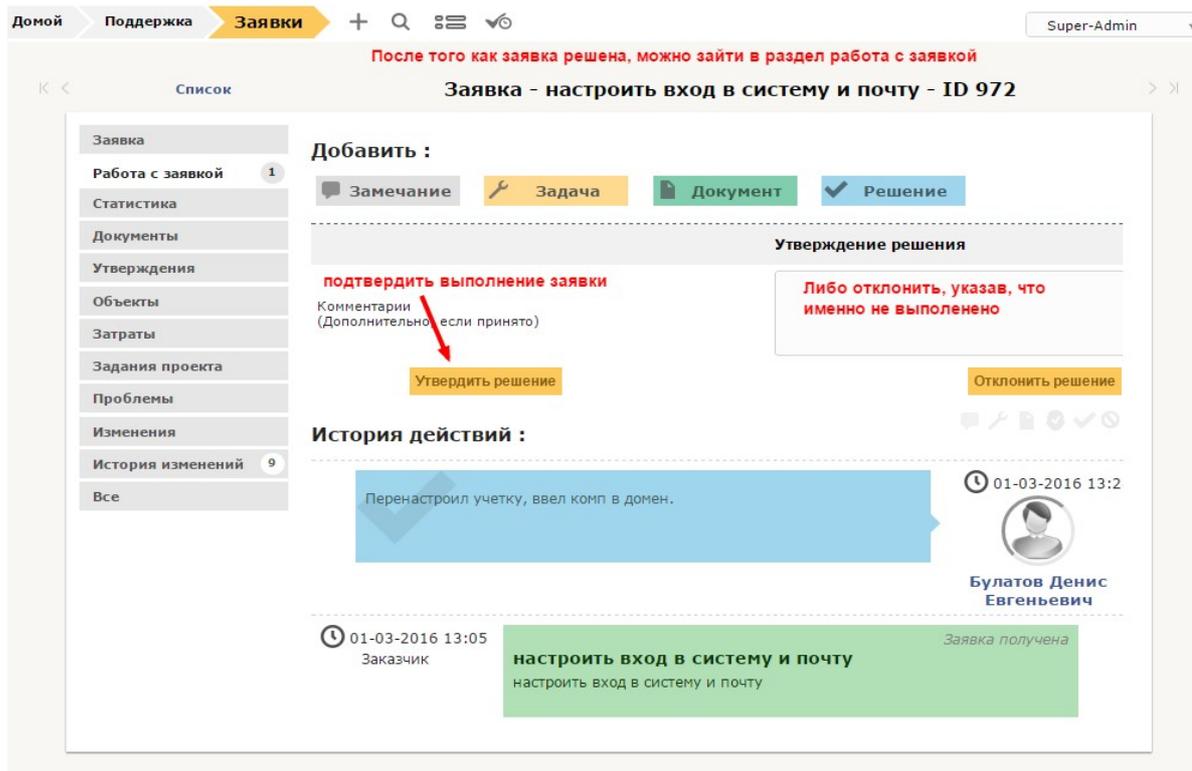


Рис. 5. Экран работы с заявкой

При работе с окном «Подтверждение выполнения заявки» Вы можете:

- **пропустить** этот шаг, и тогда заявка будет закрыта автоматически через один день.
- подтвердить, что заявка выполнена.
- Сообщить, что Вы не удовлетворены тем, как выполнена заявка. В этом случае в графе «Комментарии» указывается, что именно необходимо исправить.
- Нажать кнопку «Отклонить решение». Таким образом, заявка переходит в статус «В работе (назначена)» и работа по заявке возобновится.

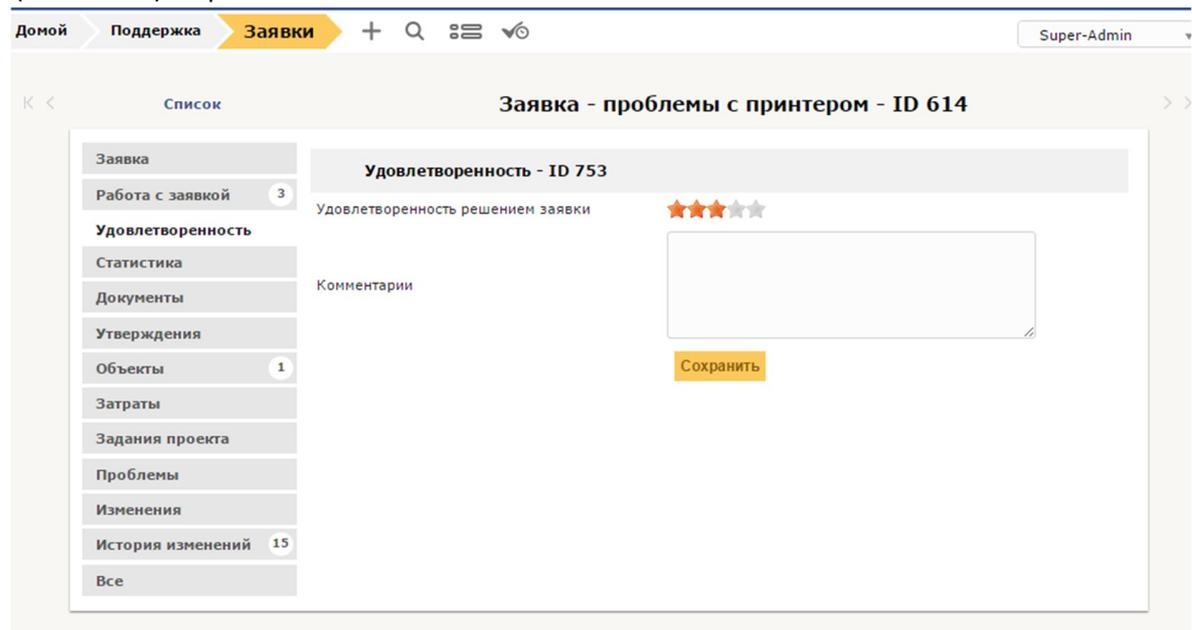


Рис. 6. Оценка работы.

Через два дня после закрытия заявки Вы можете оставить оценку качества выполненной работы и оставить отзыв.