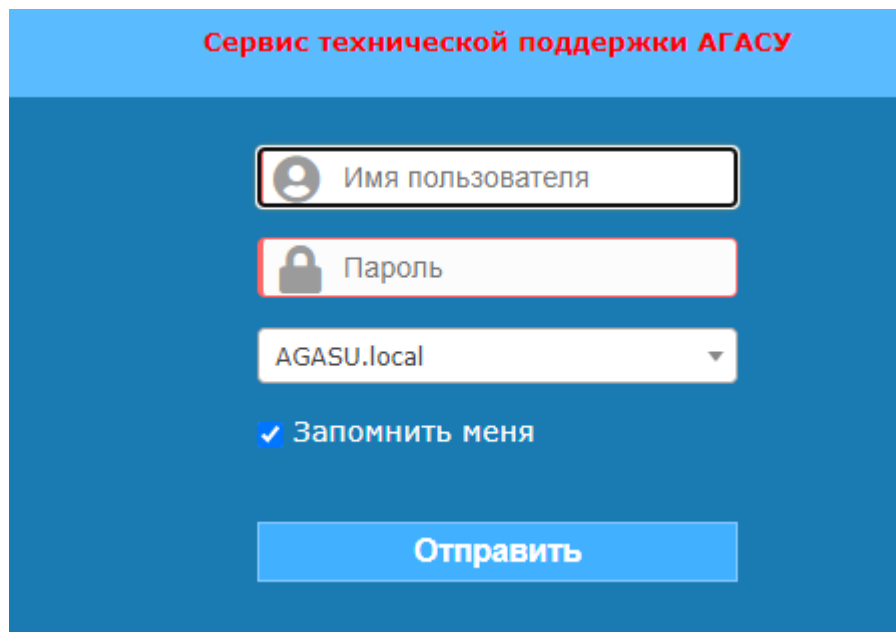


**РУКОВОДСТВО ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ СИСТЕМЫ
ЭЛЕКТРОННЫХ ЗАЯВОК**

1. Вход в систему

Для входа в систему GLPI необходимо зайти в браузере по адресу
<http://172.16.8.18/glpi/>

ВНИМАНИЕ! Сервис доступен только с компьютеров АГАСУ!



The image shows a login form for the 'Сервис технической поддержки АГАСУ' (AGASU technical support service). The form is set against a dark blue background. At the top, there is a light blue header with the text 'Сервис технической поддержки АГАСУ' in red. Below the header, there are three input fields: a text field for 'Имя пользователя' (Username) with a person icon, a password field for 'Пароль' (Password) with a lock icon, and a dropdown menu for the domain 'AGASU.local'. Below these fields is a checked checkbox labeled 'Запомнить меня' (Remember me). At the bottom of the form is a large blue button labeled 'Отправить' (Send).

В поля ввода имени и пароля необходимо вписать имя вашей учетной записи, используемой в университете, и ввести соответствующий пароль.

Пример:
ИвановПВ
Пароль

Если вы забыли учетные данные или не получили их, а также в том случае, если ваш компьютер не подключен к сети университета, обратитесь в отдел ВСиПО по внутреннему номеру + 7 (8512) 49-42-15 (доб. 111).

2. Создание заявки

После авторизации в системе, появится окно оформления заявки, показанное на рисунке ниже. Данное окно также можно вывести, нажав на кнопку «Создать заявку», расположенную в меню.

Категория – **Обязательное поле**. Здесь указывается категория заявки. В зависимости от категории она будет назначена той или иной группе специалистов. На данный момент существуют две категории заявок:

- **Компьютеры, принтеры, проекторы** – сюда относят заявки на починку ПК, принтеров и мультимедийной техники.
- **Программное обеспечение, интернет, телефон** – сюда относят заявки на решение проблем с интернетом, телефонами и программным обеспечением.

Местоположение – В случае наличия аудитории, в которой находится проблемное оборудование, она указывается здесь. В иных случаях – указывается в описании.

Заголовок – **Обязательное поле**. Краткое описание, которое в первую очередь будут видеть специалисты в списках заявок.

Описание – **Обязательное поле**. Должно содержать максимально подробное описание проблемы и уточнение местонахождения.

Файл – При необходимости к заявке можно прикрепить файл размером не более 2 Мб, содержащий в себе, к примеру, скриншот ошибки.

После заполнения всех необходимых полей нужно нажать на кнопку «**Отправить сообщение**». Этим действием заявка регистрируется в системе и появляется в списках заявок специалистов.

Пример заполненной заявки

The screenshot shows a web form for submitting a service request. At the top, there is a toggle for 'Эта заявка касается меня' (This request concerns me) set to 'Да' (Yes). To the right, a section titled 'Проверьте ваши личные данные' (Check your personal data) contains fields for 'Наименование' (Name) with value 'kapten', 'Телефон' (Phone), 'Телефон 2' (Phone 2), 'Email-адрес' (Email address), and 'Местоположение' (Location). A red arrow points from the 'Email-адрес' field to a text box that says 'Можно указать свой емейл и в дальнейшем получать уведомление по заявке' (You can specify your email and receive notifications about the request). Another red arrow points from the 'Email-адрес' field to a 'Редактировать' (Edit) button. The main section is 'Опишите проблему/инцидент (АГАСУ)' (Describe the problem/incident (AGASU)). It includes dropdowns for 'Тип' (Type) set to 'Инцидент' (Incident), 'Категория' (Category) set to 'Компьютеры, принтеры, проекторы' (Computers, printers, projectors), 'Срочность' (Priority) set to 'Средний' (Medium), and 'Местоположение' (Location) set to '... - Трусово > 2 этаж > 204 дек. ФИСИПБ'. The 'Наблюдатели' (Observers) field is set to 'Stas'. The 'Заголовок' (Subject) field contains 'В кабинете 204 6 корпуса АГАСУ проблема с принтером'. Below this is a rich text editor with a toolbar and the text 'В кабинете 204 6 корпуса АГАСУ проблема с принтером. Принтер плохо захватывает бумагу и при печати оставляет черные полосы'. A file upload section shows a PDF file '2021-05-17_19-05-4517.05.2021_mn-6_440-ed.PDF' (922.88 Kb) with a 'Перетащите ваш файл сюда или' (Drag your file here or) prompt and buttons for 'Выбрать файлы' (Select files) and 'Файл не выбран' (File not selected). At the bottom, there is a 'GDrive' section with a 'Выберите файл на диске' (Select file on disk) prompt and a 'Выбрать файл' (Select file) button. A red arrow points from the 'Выбрать файл' button to an 'Отправить сообщение' (Send message) button.

В пункте меню «Заявки» вы можете просмотреть свою созданную заявку.

Второй вариант оповестить о проблеме

Также заявку можно отправить электронным письмом на адрес ovt@aucu.ru

Заголовок письма – Обязательное поле. Краткое описание, которое в первую очередь будут видеть специалисты в списках заявок.

Текст письма – Обязательное поле. Должно содержать максимально подробное описание проблемы и уточнение местонахождения.