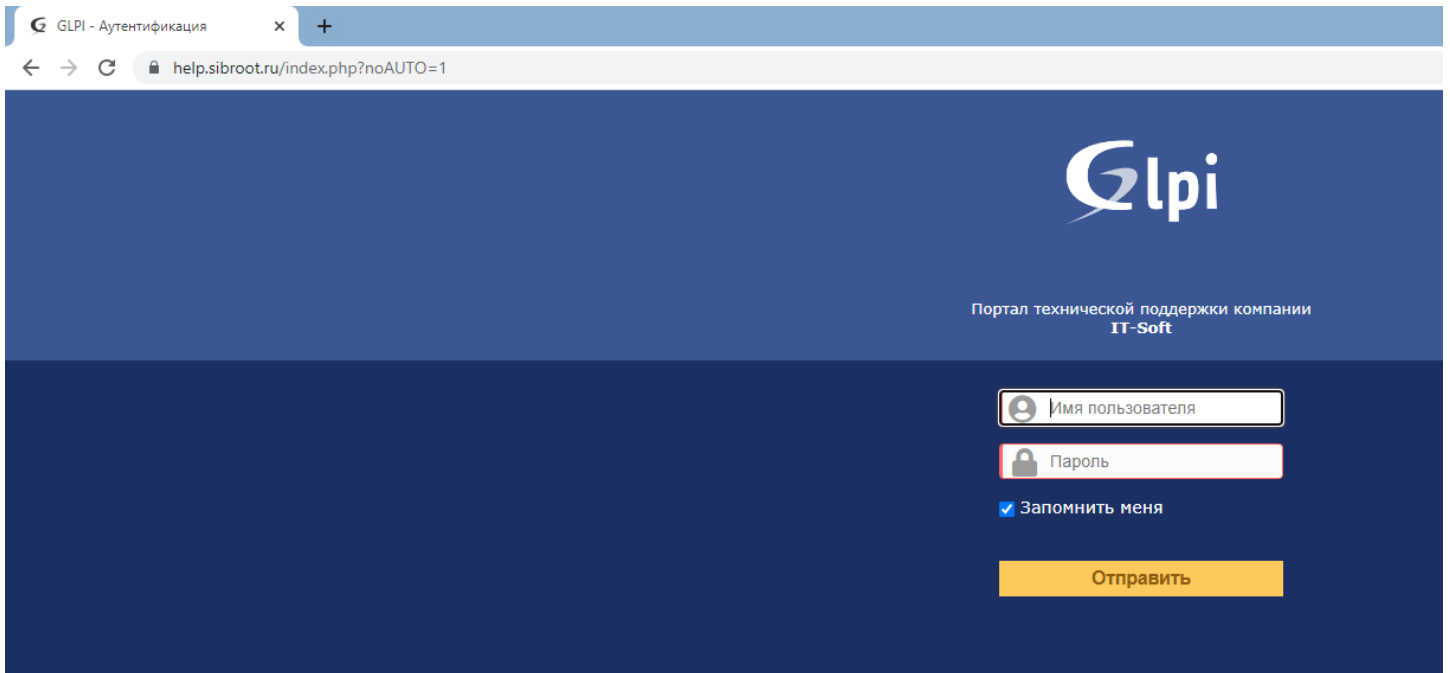


## Как создать заявку

1 – Нажимаем на ярлычок «Электронные заявки», находящийся на рабочем столе вашего компьютера.

Откроется окно:



GLPI - Аутентификация

help.sibroot.ru/index.php?noAUTO=1

GLPI

Портал технической поддержки компании  
IT-Soft

Имя пользователя

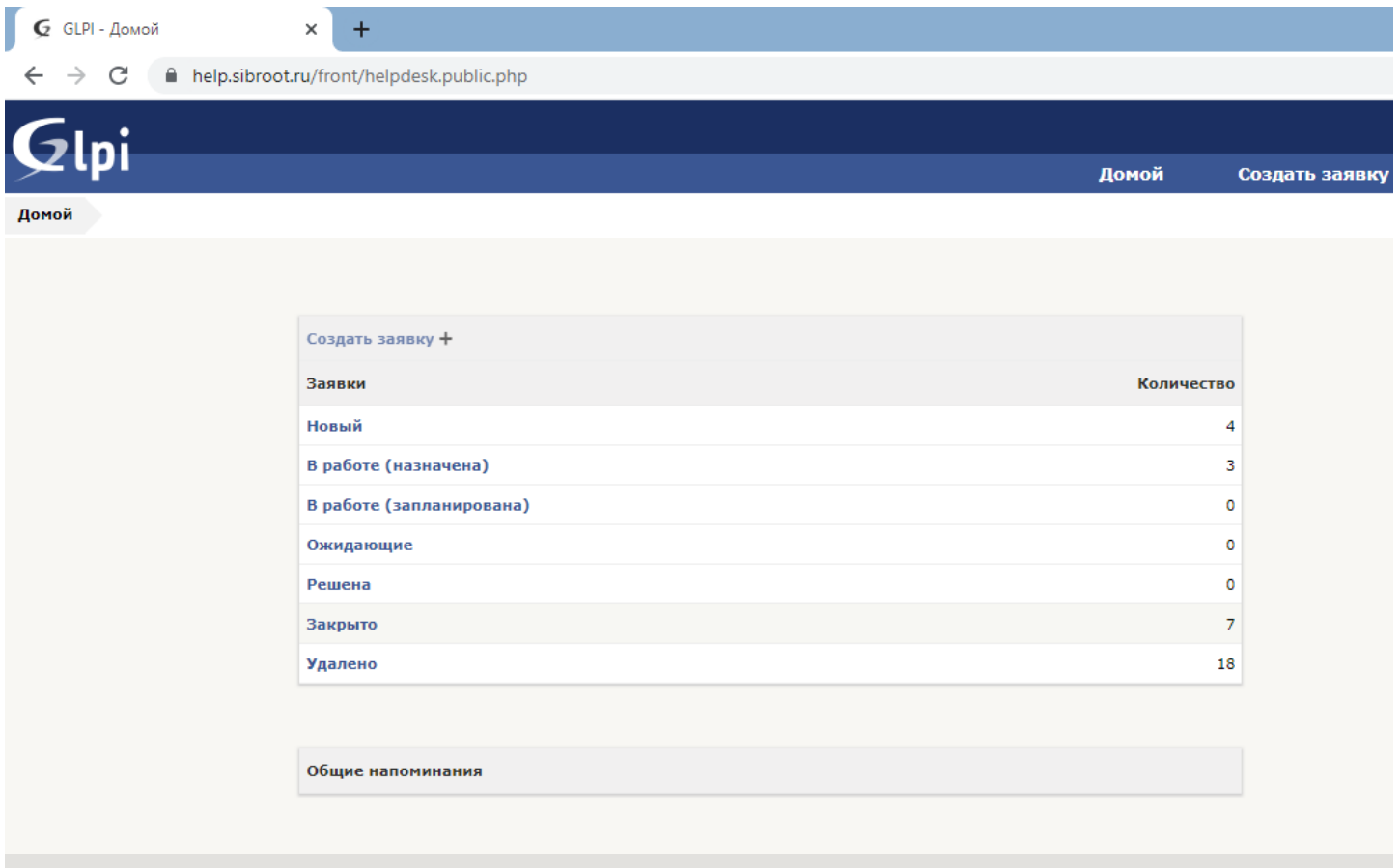
Пароль

Запомнить меня

Отправить

2 – Вводим ваш логин и пароль, который вы используете для входа в компьютер. Логин – это ваша фамилия, написанная буквами латинского алфавита, зачем точка, и первая буква имени. К примеру - Иванов Денис: Ivanov.d

3 – После входа в систему электронных заявок вы увидите вот такое окно:



GLPI - Домой

help.sibroot.ru/front/helpdesk.public.php

GLPI

Домой Создать заявку

Домой

Создать заявку +

Заявки	Количество
Новый	4
В работе (назначена)	3
В работе (запланирована)	0
Ожидающие	0
Решена	0
Закрото	7
Удалено	18

Общие напоминания

4 – Нажимаете кнопку «Создать заявку +», откроется форма создания заявки вот такого вида:

Домой    Создать заявку    Заявки

**Опишите проблему/инцидент**    (Sibroot)

Тип:

Категория\*:  ⓘ

Срочность:

Заголовок\*:

Описание\*: 

Формат

Не работает программа X на компьютере К-999.  
Телефон для связи: 8-999-123-45-67

Перетащите ваш файл сюда или

5 – Первое поле – «Тип». Доступно для выбора два варианта: Инцидент и Запрос. Инцидент – это когда у вас сломалась программа, мышка, клавиатура, не работает интернет, вай-фай – в общем, когда что-то не работает, или работает не так, как должно. «Запрос» - это когда у вас всё работает, но скажем, не сильно быстро и вы хотели бы, чтобы работало быстрее, или у вас стёрлись клавиши на клавиатуре, и вы хотите новую. В общем «Запрос» - это когда всё работает, но хочется большего 😊

6 – Поле «Категория» - доступны разные типы для «Инцидентов» и для «Запросов». Выбирайте категорию инцидента или запроса из списка. Если ваша проблема не попадает ни под одну категорию – не беда, выбирайте наиболее близкую. Со временем список категорий будет дополняться.

7 – Поле «Срочность» - думаю тут всё ясно. Пожалуйста, не нужно злоупотреблять высокими приоритетами в данном поле.

8 – Поле «Заголовок» - Краткое описание проблемы.

9 – Поле «Описание» - Подробно, своими словами без придумывания технических терминов, описываем проблему. К примеру: «Не открывается документ PDF. При открытии выходит окно с ошибкой». И ниже оставляем номер телефона для связи с вами.

10 – Так же можно прикрепить документ к заявке, если это необходимо, как в случае с примером выше – можно вложить файл, который вы не можете открыть.

11 – Нажимаем кнопку «Отправить сообщение».

12 – Ожидайте, с вами свяжутся в ближайшее время! Пожалуйста, не нужно дублировать по телефону\ватсапу\телеграму\электронной почтой, что вы создали заявку – мы их видим сразу же, как только вы их отправили.