

Инструкция пользователя по заведению обращения в техническую поддержку

Введение

В случае если при работе с ПК, на котором были проведены, работы по переводу ПО на отечественное ПО возникают сложности, ошибки работы ПО пользователь может обратиться за помощью к разработанным инструкциям по работе или в техническую поддержку.

Работа технической поддержки производится в рабочее время Пн-Пт с 9:00 до 18:00, заявки принимаются 24/7, но обработаны будут на следующий рабочий день если дата заведения выходит за рабочий день ТП.

Инструкции

Для самостоятельного решения сложностей в работе с ПК рекомендуется сначала изучить руководства пользователя. Руководства пользователя размещаются по ссылкам:

- Руководство пользователя Альт-КДЕ
- Руководство пользователя Альт-ХФСЕ
- Руководство пользователя АСТРА

Заведение обращения

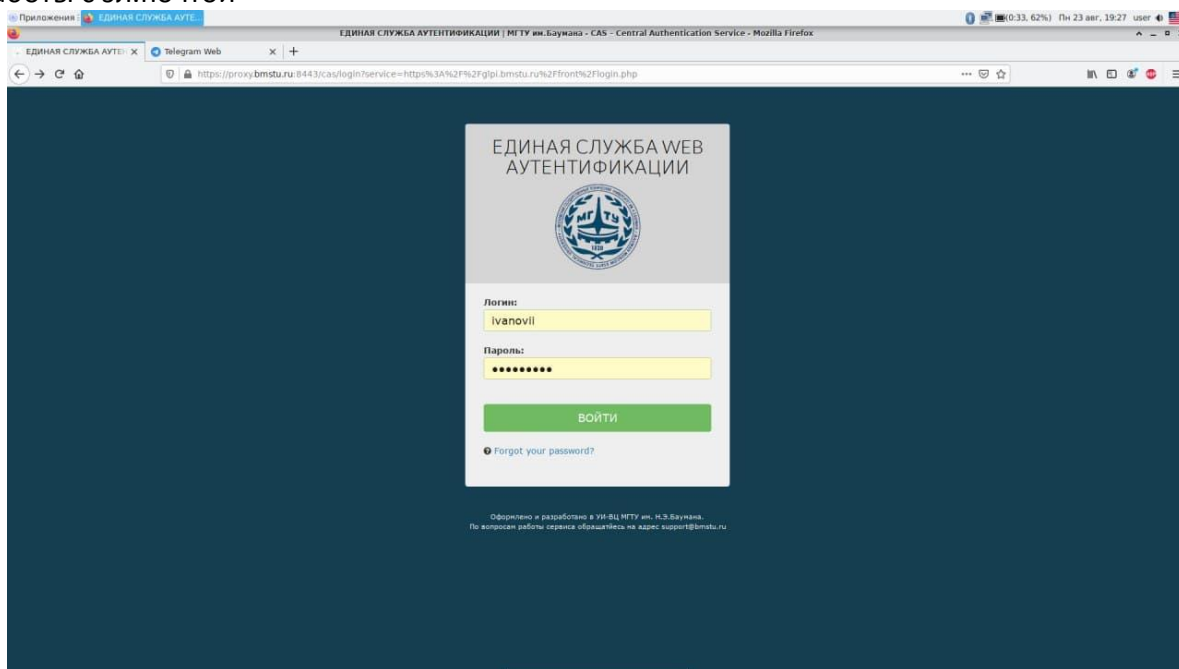
Для заведения обращения необходимо передать в службу технической поддержки следующую информацию:

1. ФИО заявителя
2. Контактные данные заявителя
3. Корпус и кабинет, в котором располагается ПК, требующий внимания
4. Краткое описание проблемы, требующей решения

Завести и отслеживать статус обращения можно самостоятельно через систему контроля обращений или по телефону Технической поддержки.

Самостоятельное заведение заявки – осуществляется через портал самообслуживания, доступный по ссылке - <https://glpi.bmstu.ru>.

На странице приглашения необходимо ввести логин и пароль назначенный для работы с эл.почтой



и далее выбрать обращения для отслеживания статуса либо заполнить форму нового обращения.

Упрощенный вид

Опишите проблему/инцидент

Тип:

Категория: ⓘ

Информировать меня об изменениях: Оповещение по электронной почте:

Email-адрес:

Заголовок *

Формат **B** *I* A

Описание *
1. В каком корпусе Вы находитесь? _____
2. Какой факультет? _____
3. Кабинет (аудитория)? _____
4. Контактный номер? _____
5. Пожалуйста, опишите подробней проблему, с которой вы столкнулись? _____

Перетащите ваш файл сюда или

Заведение заявки по телефону – осуществляется по номеру телефона – 8499-263-63-63 и далее ввести «1» для связи с группой поддержки пользователей замещенных ПК. При общении с оператором необходимо предоставить информацию указанную выше.