

# 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 в документах:

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

## Заведение обращения

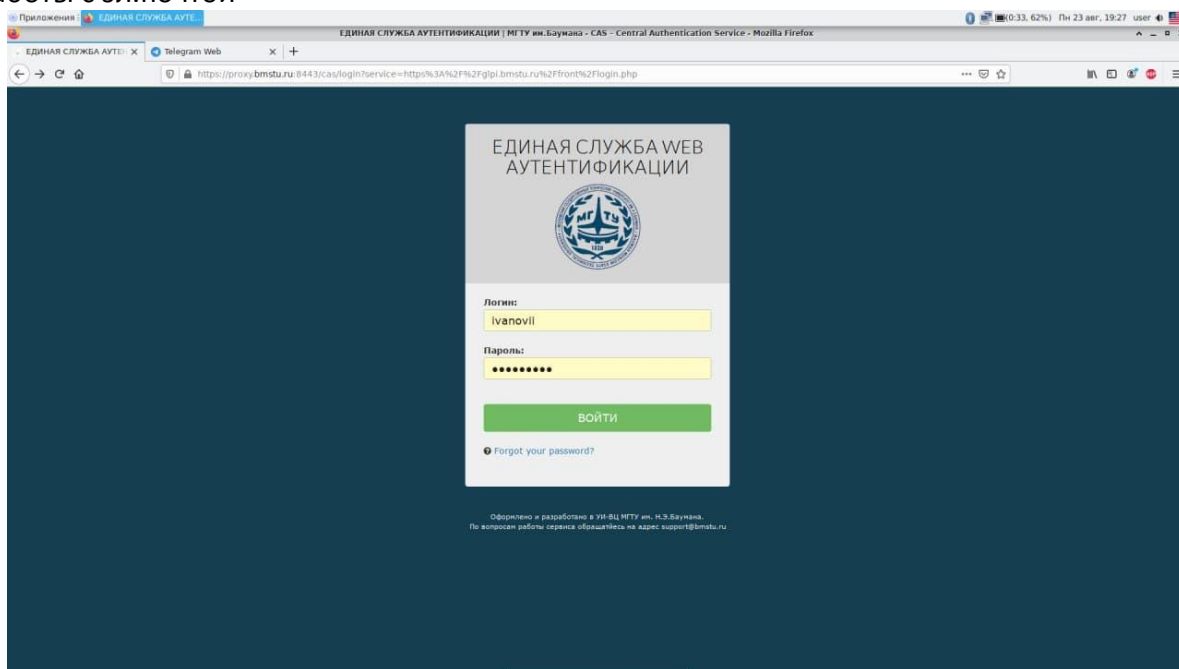
Для заведения обращения необходимо передать в службу технической поддержки следующую информацию:

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.

**Опишите проблему/инцидент**

Тип:

Категория:  ⓘ

Информировать меня об изменениях:

Местоположение\*:  ⓘ

Заголовок\*:

Описание\*:

Формат:

1. Контактный номер? \_\_\_\_\_  
2. Пожалуйста, опишите подробней проблему, с которой Вы столкнулись?  
\_\_\_\_\_

\*заполнение всех полей обязательно

**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.