

Инструкция пользователя по работе с системой GLPI

1. Вход в систему

Для входа в систему GLPI необходимо зайти в браузере на сайт <http://glpi.usue.ru/>

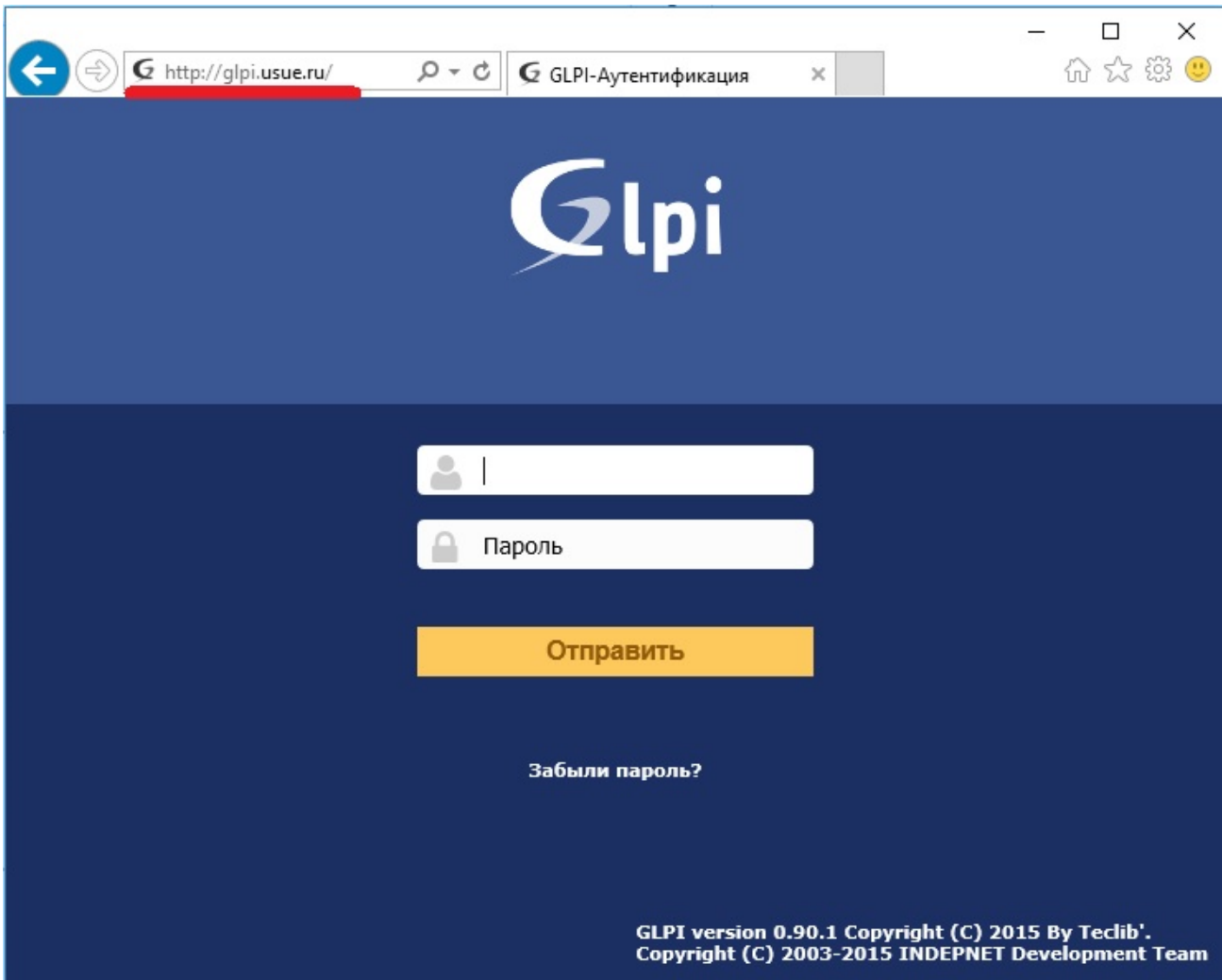


Рис.1. Экран входа в систему GLPI

В поля ввода имени и пароля необходимо вписать имя Вашей учетной записи, используемой в университете 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, обратитесь в отдел сервисного обслуживания по телефону 2-44.

2. Создание заявки

Создание новой заявки

Создать заявку +

| Заявки | Количество |
|--|------------|
| Новый | 0 |
| В работе (назначена) | 0 |
| В работе (запланирована) | 0 |
| Ожидающие решения | 0 |
| Решена Здесь отображаются ваши заявки | 0 |
| Закрыто | 2 |
| Удалено | 0 |

Справочные материалы

Самые популярные темы

- Замена картриджа
- Списание техники

Самые новые темы

- Списание техники
- Замена картриджа

Последнее обновление записи

- Замена картриджа
- Списание техники

Опросы по удовлетворенности обслуживанием (3)

| ID: | Заказчик | Связанные элементы | Описание |
|-----|----------|--------------------|-----------------------------|
| 812 | sam-adm | Общий | не печатает принтер (1 - 0) |
| 781 | | Общий | тестовая (2 - 0) |
| 782 | sam-adm | Общий | тестовая (0 - 0) |

Общие напоминания

Общие RSS каналы

после того как заявка закрыта создается опрос на удовлетворенность

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».

Домой

Опишите проблему/инцидент

Тип:

Категория*: Указывается категория проблемы

Срочность:

Информировать меня об изменениях: Сопровождение по электронной почте
Email адрес:

Тип аппаратного обеспечения:

Местоположение*: Ваше местоположение кабинет выбирается из списка

Наблюдатели: краткое указание проблемы
Сопровождение по электронной почте
Email адрес:

Заголовок:

Описание*: - Подробно описать проблему
- Желательно оставить Ваш телефон, чтобы можно было уточнить проблему

Файл (25 Мб максимум)

Перетащите ваш файл сюда или

Рис. 3. Создание заявки

В окне Вам необходимо указать:

- категорию проблемы. Ее можно выбрать из предложенного списка. Если подходящая Вам категория отсутствует, обратитесь в отдел сервисного обслуживания по телефону 2-44.
- Ваше расположение (номер аудитории). Если в перечне необходимая аудитория отсутствует обратитесь в отдел сервисного обслуживания по телефону 2-44.
- 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 15- 20 минут.

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 отдел сервисного обслуживания по телефону 2-44.

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

Подтверждение выполнения заявки

После того как заявка решена, можно зайти в раздел работа с заявкой

Список Заявка - настроить вход в систему и почту - ID 972

Добавить :

Замечание Задача Документ Решение

Утверждение решения

подтвердить выполнение заявки

Комментарии (Дополнительно, если принято)

Утвердить решение Отклонить решение

Либо отклонить, указав, что именно не выполнено

История действий :

Перенастроил учетку, ввел комп в домен. 01-03-2016 13:2 Булатов Денис Евгеньевич

01-03-2016 13:05 Заказчик настроить вход в систему и почту Заявка получена

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.

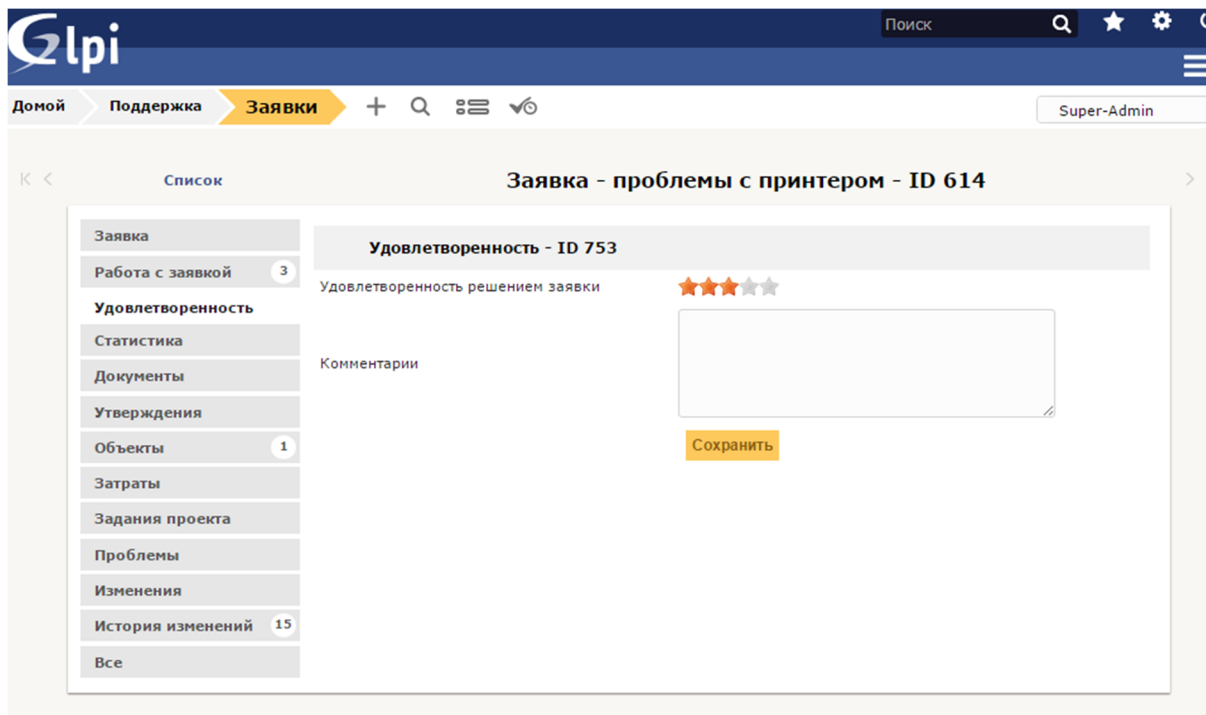


Рис. 6. Оценка работы.

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