

Начало работы в системе подачи заявок УСИТ СПбГУ (OTRS)

1. Для входа на страницу системы необходимо набрать адрес sd.spbu.ru (рекомендуется сразу добавить страницу в закладки или избранное). После ввода данного адреса Вы попадаете на страницу входа системы **OTRS**

После ввода своих учетных данных и нажатия кнопки **«Войти»**, Вы попадаете на форму в каталог сервисов, в которых Вы можете создать заявку на обслуживание для конкретного сервиса.

При первом входе в систему (или при изменении контактных данных) необходимо ввести или проверить Ваши контактные данные (мобильный телефон для связи). Для этого нужно нажать на треугольник рядом с Вашим именем на верхней панели - раскроется меню с выбором настроек пользователя и кнопкой выхода из системы.

Выбираем меню Параметры (шестеренка) и проверяем и при необходимости вводим/корректируем Ваши контакты, прикрепляем файл с Вашим фото при необходимости, нажимаем кнопку Применить.

2. Для создания заявки необходимо выбрать нужный **сервис/подсервис** и нажать кнопку создать заявку.

После заполнения всех необходимых полей (обязательные поля выделены звездочками) нажать на кнопку создать заявку.

3. Отслеживание хода выполнения заявки проводится путем выбора в меню **Мои заявки Открытые**

Нажав на заявку можно просмотреть ее детальные характеристики и добавить дополнительные заметки, необходимые для ее выполнения (в том числе по запросу дополнительной информации сотрудниками УСИТ)

После ввода информации нужно нажать на кнопку **Отправить**

При просмотре списка заявок возможно проводить сортировку и фильтрацию по полям формы.

4. Для выхода из системы нажмите значок **Выход**

При возникновении технических вопросов обращайтесь в службу технической поддержки УСИТ посредством системы регистрации заявок OTRS sd.spbu.ru с описанием проблемы и своих контактных данных, а в случае отсутствия доступа к сети Интернет - по телефону 363-60-30.

Версия #6

Еремин Алексей Михайлович создал 25 февраля 2021 18:02:23

Баранцев Виктор Владимирович обновил 22 октября 2021 13:00:35