Порядок обращения в техническую поддержку

Уважаемые коллеги!

Заявки на техническую поддержку необходимо направлять:

- через систему регистрации заявок и инцидентов OTRS – sd.spbu.ru (приоритетный способ обращения);
- по телефону +7 (812) 363 60-30 (если у пользователя отсутствует доступ к сети Интернет)

Для целей оперативного взаимодействия просим указывать в заявке контактные данные пользователя (ФИО, учетную запись st...., контактный телефон, адрес здания, где размещено рабочее место пользователя, UID абонента сети Интернет в общежитиях). Заявки обрабатываются по рабочим дням с 9:00 до18:00. Заявки, полученные вне рабочих часов, будут обрабатываться при наличии технической возможности. Сроки выполнения заявок определяются в зависимости от количества поступающих заявок и приоритета работ. Инструкции и дополнительные материалы размещены на портале СПбГУ по адресу:

help.it.spbu.ru

При необходимости оказания технической поддержки мероприятий в мультимедийных аудиториях, поддержки совещаний с использованием систем видеоконференцсвязи, просьба подавать заявки не менее чем за 2 рабочих дня через систему СЭДД «Дело» с указанием даты и времени мероприятия, адреса здания, номера помещения, контактных данных пользователя/организатора.

О возможности/невозможности оказания технической поддержки будет сообщено в отчете исполнителя.

С вопросами, замечаниями и предложениями по качеству работы УСИТ просим обращаться в Виртуальную приёмную СПбГУ: https://guestbook.spbu.ru. С ответами на наиболее популярные вопросы можно будет ознакомиться в Виртуальной приёмной СПбГУ.

Версия #11
Еремин Алексей Михайлович создал 25 февраля 2021 17:57:16
Баранцев Виктор Владимирович обновил 16 ноября 2022 10:37:03