Создание нового запроса в Лично[..]

04/17/2024 16:27:07

FAQ Article Print

Category:	База знаний (FAQ)::Личный кабинет	**Last update:**	02/02/2023 15:37:18
State:	public (all)		

Keywords

ServiceDESK, ЛК создать запрос личный кабинет

Problem (public)

Как создать новый запрос в Личном кабинете?

Solution (public)

Для создания нового запроса необходимо зайти в [1]Личный кабинет, в основном меню выбрать пункт [2]Новый запрос и заполнить поля формы:

Обязательные поля формы помечены символом *.
Начинайте заполнять форму сверху вниз, поскольку выбор возможных значений нижележащих полей зависит от выбора значений в полях, расположенных выше.

Сначала выберите Сервис, соответствующий проблематике запроса. Перечень доступных сервисов зависит от имеющихся у Вас или Вашего предприятия лицензий на ПО АСКОН.
Доступные Вам сервисы и уровни обслуживания по ним Вы можете посмотреть в меню [3]Сервис:

Подробнее об уровнях обслуживания Вы можете почитать в статье базы знаний [4]700799.

Если Вы являетесь пользователем коммерческого ПО АСКОН, проверьте, что Ваша учётная запись связана с Вашим предприятием в [5]меню Настройки.
Если предприятие не указано или указано неверно, нажмите ссылку Новый запрос рядом с названием. В запросе укажите полное название Вашего предприятия и номер лицензионного соглашения на ПО АСКОН или номер ключа защиты с лицензиями на ПО АСКОН.

Далее выберите Продукт, Версию и Компонент, по которым создается запрос. Выбор значений в этих полях зависит от выбранного сервиса.
Если не знаете или не видите нужный пункт в списке, выберите вариант Другой/Другая/Другое, а нужное значение укажите в поле Доп.информация по продукту.

Например, если Вы столкнулись с проблемой работы библиотеки стандартных изделий в ознакомительной версии КОМПАС-3D v18.1 x64, то выберите сервис Поддержка некоммерческого ПО::Ознакомительные версии, продукт КОМПАС-3D, версию v18.1 x64 и компонент Стандартные изделия. А если у Вас есть предложение по усовершенствованию Личного кабинета, то выберите сервис Другие сервисы::Работа службы поддержки, продукт Личный кабинет, версию Другая и компонент Другое.

Не забудьте также указать Версию ОС на компьютере, где возникает проблема, и Тип Вашего обращения: инцидент - это любое событие, которое привело или может привести к снижению удовлетворенности от использования ПО или услуг, предоставляемых АСКОН. В зависимости от причин это может быть, например, "Инцидент::Предложение", "Инцидент::Запрос информации", "Инцидент::Запрос на обслуживание" или "Инцидент::Блокирующая ошибка". Тип "Лид" укажите, если хотите приобрести какое-либо ПО АСКОН. Если Вы сомневаетесь, укажите тип "Инцидент" - при необходимости сотрудник, который будет работать с Вашим запросом, внесёт изменения.

Поля Тема и Текст заполните в соответствии с правилами обращения в Службу технической поддержки, приведенными в статье базы знаний [6]700803.

При необходимости прикрепите к обращению один или несколько файлов и нажмите кнопку Отправить.

[1] http://sd.ascon.ru
[2] https://sd.ascon.ru/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketMessage
[3] https://sd.ascon.ru/otrs/customer.pl?Action=CustomerServices
[4] https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=799
[5] https://sd.ascon.ru/otrs/customer.pl?Action=CustomerPreferences
[6] https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=803;