

Создание нового запроса в Лично[.]

04/01/2020 11:06:26

FAQ Article Print

Category:	База знаний (FAQ)::Личный кабинет	Last update:	12/25/2019 20:22:59
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.
Для этого зайдите в [5]профиль Личного кабинета и проверьте информацию о предприятии в блоке Регистрационные данные:

Если предприятие не указано или указано неверно, нажмите ссылку Новый запрос в этом блоке.

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 (в зависимости от причин это может быть, например, предложение, запрос информации или блокирующая работу ошибка).

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>