



HELPDESK.ENU

Инструкция по быстрой настройке мобильного клиента

Автор: Нуржанов Ержан Бахтыбекович

E-mail: nurzhanov_yeb@enu.kz

Установка на смартфон

ANDROID

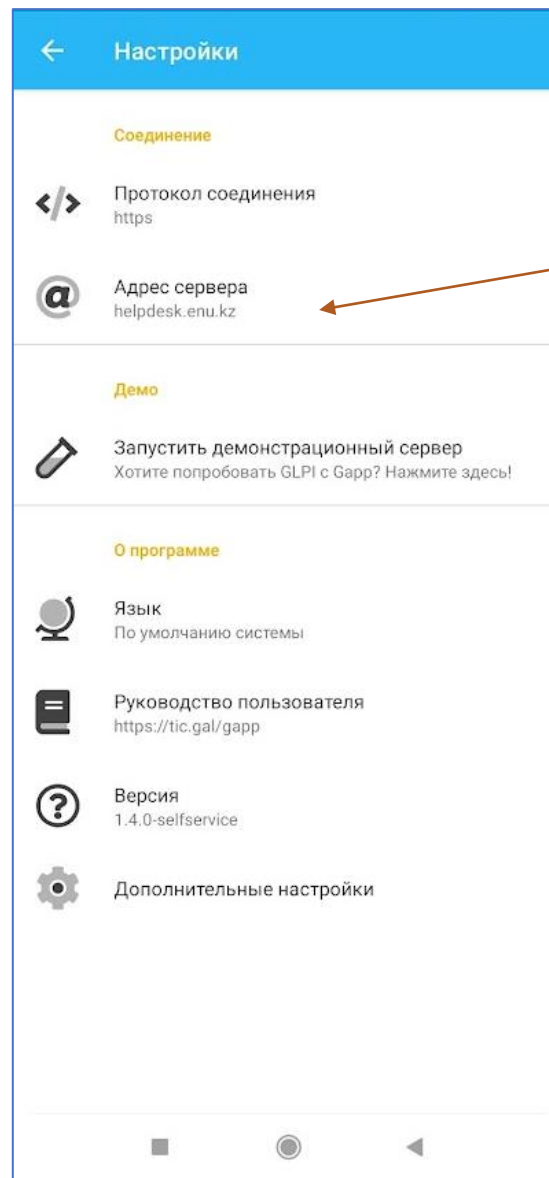
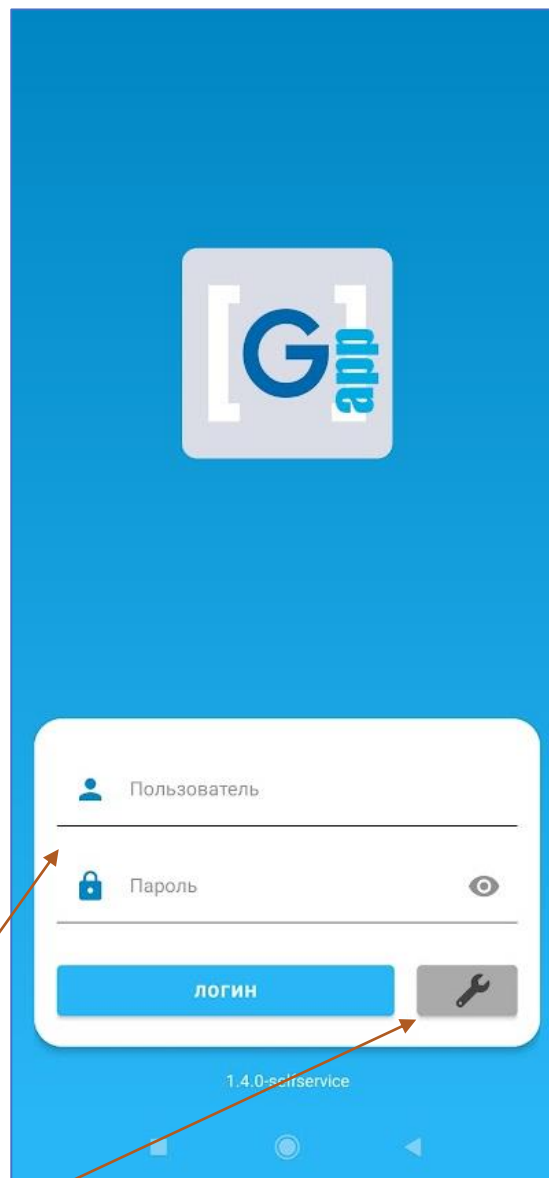
- <https://play.google.com/store/apps/details?id=gal.tic.gapp.selfservice>

A screenshot of the Google Play Store page for the 'Gapp' app. The page is in Russian. At the top, there is a back arrow, the app icon, and the title 'Gapp' with the subtitle 'Сведения'. Below this, there is a toggle switch for 'Перевести' (Translate) which is turned on. A section titled 'Что нового' (What's new) with a green dot icon contains the text 'Gapp 1.4 is here!' followed by a paragraph in English: 'With Android 12 and GLPI 9.5.6 support and many more fancy things. Click the link below to see more info about all new features:'. Below this is a green link: 'https://tic.gal/en/gapp-1-4-the-road-to-gapp-2/'. The 'Описание' (Description) section follows, starting with 'Android-клиент GLPI'. It then describes the app as a 'Совершенно новый клиент GLPI для Android, поддерживающий версию 9.4+ и включающий:' followed by a list of features: '* Просмотр билетов, в которых вы являетесь запросчиком', '* Создать новый билет', '* Добавить дополнения', '* Добавить задачи', '* Добавить задачу из шаблона', '* Добавить решения (используя шаблон решения)', '* Подтвердить решения: и принять, и отказаться', '* Заполните анкеты удовлетворенности', '* Специалисты могут назначить себе тикет', and '* Используйте шаблон задачи'. Below the features list, it says 'Вы также можете:' followed by '* Загрузить файлы' and '* Загрузить фото с камеры'. A note follows: 'Как самостоятельно, так и при создании заявки, продолжения или решения.' The 'Известные ограничения:' (Known limitations) section contains '* Из-за ограничения API GLPI пользователь самообслуживания не может просматривать документы.' and 'Вы можете преодолеть это ограничение, установив Gapp Essentials: <https://tic.gal/en/gapp-essentials/>'. At the bottom, there are navigation icons for home, search, and back.

Настройка соединения к серверу HELPDESK.ENU

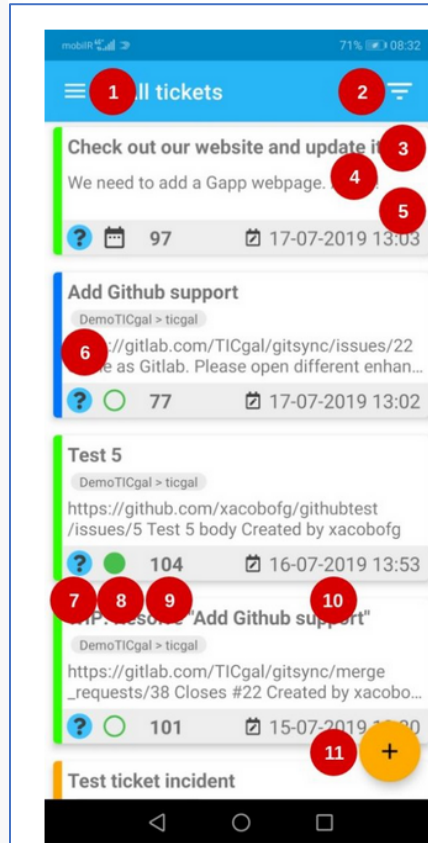
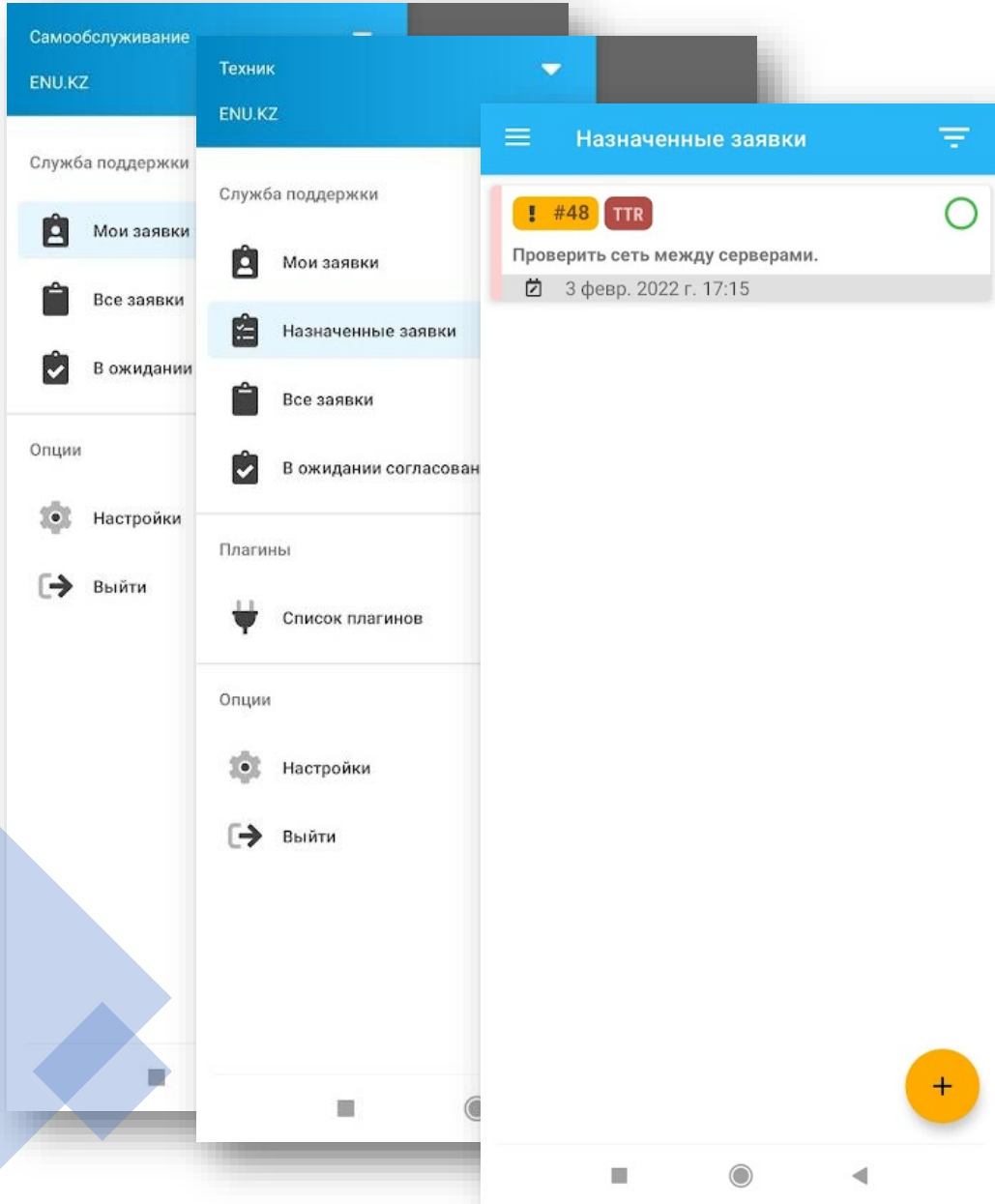
*Вводить свой ИИН и пароль от
корпоративной учетной записи*

Выбрать для настройки подключения



*Ввести адрес
сервера:
helpdesk.enu.kz*

• Интерфейс пользователя



Main Ticket View

This is the main window in Gapp

1. On the top left it is the **burger menu icon**.
2. On the top right is the **filter menu**.
3. Now, on each card we have on top the **ticket title**.
4. **Ticket entity**. This is only shown when tickets are on entities below the active one. A typical self-service user will never view this information.
5. Some ticket description text to help us identifying the issue. Very often titles are not descriptive enough.
6. On the left there's a coloured bar showing the **ticket priority**. Note that this colours will match the ones configured on your GLPI.
7. On the bottom of every card we have 4 infos. First one is an icon for **ticket type**:
 - ? for Request
 - ! for Incident.
8. Then we have another icon showing **ticket status**. Just like GLPI:
 - New
 - Processing (Assigned)
 - Processing (Planned)
 - Waiting
 - Solved
 - Closed
9. Next to them appears the **ticket number**
10. On the right we are showing **last update**
11. Finally there is a **New ticket button**.