Заявка – другое (заказ логов, заказ доступов и т.д.)

Заявка -> техника –> выбор конкретной техники или выбор категории (например, монитор) -> ремонт, замена, сдача, заказ новой

Заявка –> категория ПО(например, офисные программы) -> выбор ПО(Microsoft Word) -> Описание проблемы