





# BTS.Support

## Служба технической поддержки через Интернет

-  **Авторизация**
-  **Новое замечание**
-  **Текущее состояние вопроса**
-  **История вопроса и сопутствующие материалы**

Версия ПО: **BTS.Support ver. 2**

Издание: **3**

Дата выпуска: **12-01-2011**

Статус документа: **Действует**

BTS.Support  
Служба технической поддержки через Интернет

**Содержание**

[убрать]

- [1 Назначение](#)
- [2 Работа](#)
  - [2.1 Авторизация](#)
  - [2.2 Написать новую заявку](#)
  - [2.3 Добавить к заявке комментарий и файл](#)
  - [2.4 Просмотреть историю заявок](#)
  - [2.5 Просмотреть историю только своих заявок](#)
  - [2.6 Просмотреть одну конкретную заявку](#)
  - [2.7 Настроить свой профиль](#)
- [3 Принятые сокращения](#)

**[править] 1 Назначение**

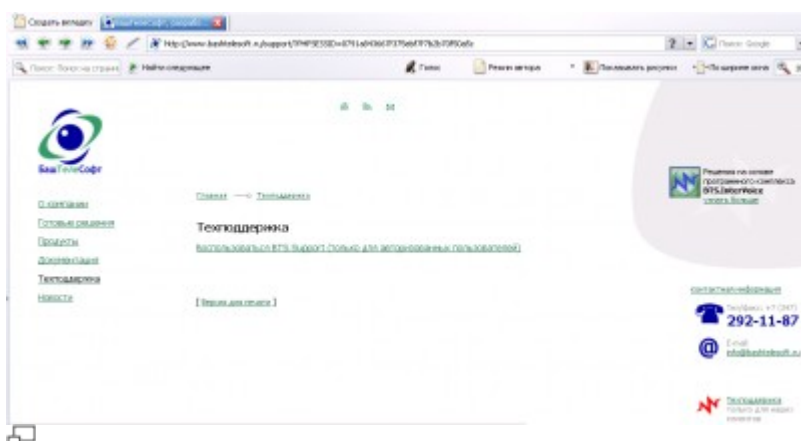


Рисунок 1 Страничка техподдержки на сайте

Модуль предназначен для приема и централизованной обработки заявок Клиентов. Доступ к модулю производится через страничку на публичном Интернет-сайте компании предоставляющей техподдержку. Для работы необходим (и достаточен) браузер Интернет (IE, Opera или др.). Доступ в систему возможен только после авторизации.

<http://www.bashtelesoft.ru/support/>

**[править] 2 Работа**

**[править] 2.1 Авторизация**



Рисунок 2 Приглашение на авторизацию



Рисунок 3 Предупреждение о неправильно введенных авторизационных данных



Рисунок4. Меню после авторизации  
После клика на надписи - попадаем на страницу авторизации

1. В соответствующие поля («Имя пользователя» и «Пароль») ввести данные, выданные Вам специалистом техподдержки
2. Кликнуть кнопку «Войти»

#### ВНИМАНИЕ !

«Имя пользователя» и «Пароль» являются Вашими персональными данными,  
их должны знать только Вы,  
если необходимо, то для других сотрудников будут выданы другие персональные данные.

- При неправильном вводе выводится сообщение «Ошибка ввода имени пользователя и/или пароля»
- После успешной авторизации в левой части экрана появляется список доступных функций:
  1. «Мои заявки» - просмотр истории по уже поступившим заявкам как всех, так и отфильтрованных по продуктам
  2. «Заявки моей группы» - тоже просмотр истории по уже поступившим заявкам, но дополнительно включаются заявки от пользователей объединенных вместе с Вами в одну группу (например, коллег по работе)
  3. «Написать заявку» - открывает форму для написания текста заявки
  4. «Профиль» - изменение личного почтового ящика, на который будет выслан ответ
  5. «Выход» - выход из модуля

## **[править]** 2.2 Написать новую заявку



Рисунок 5 Новая заявка

Чтобы создать новую заявку, необходимо:

1. Кликнуть на надписи «**Написать заявку**»
2. Кликом мыши в списке выбрать нужный продукт
3. Далее напечатать текст в свободной форме (желательно по сути заявки)
4. Кликнуть на кнопке «Отправить заявку»

## **[править]** 2.3 Добавить к заявке комментарий и файл



Рисунок 6.2 Готово к прикреплению файла-появится путь до файла

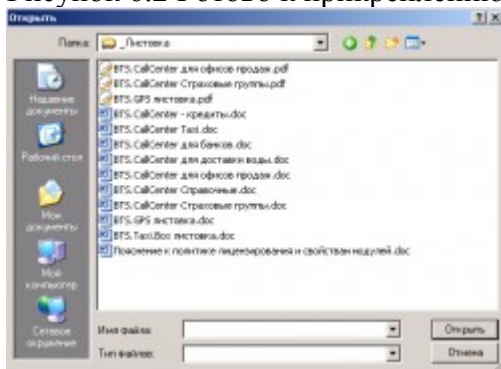


Рисунок 6.1 Добавление файла



Рисунок 6 Добавление комментария и файла

**ВТОРЫМ** шагом можно к заявке можно прикрепить сообщение и\или файл:

- либо только текст (комментарий)
- либо файл (например скрин-шот) с комментарием

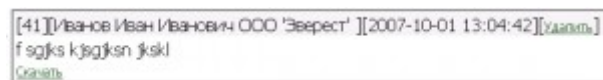


Рисунок 6.3 Что прикрепились, то можно скачать или удалить

1. Что бы добавить комментарий:
  1. Напечатать текст комментария в пустой области
  2. Кликнуть на кнопке «**Добавить комментарий**»
2. Что бы добавить файл (со своим комментарием):

1. Кликнуть на кнопке «Обзор» - откроется стандартное окно «Открыть»
2. В нем кликом выделить нужный Вам файл и кликнуть на кнопке «Открыть»
3. Напечатать текст комментария в пустой области

После нажатия экранной кнопки «Добавить комментарий» - начнется загрузка файла - и прикрепление его к заявке.

Ошибочно добавленный файл можно удалить: кликнуть на надписи "Удалить"

Добавленный файл можно скачать: кликнуть на надписи "Скачать"

## **[править]** 2.4 Просмотреть историю заявок

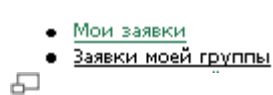


Рисунок 7. МЕНЮ ДЛЯ ПРОСМОТРА СОЗДАНЫХ ЗАЯВОК

Доступна история «Моих заявок» и история «Заявки моей группы»

Фактически это фильтр по автору заявок (задается Администратором)

Мои заявки – те, которые были созданы под именем, с которого произведена авторизация

Заявки моей группы – те авторы, которых объединены с Вами в одну группу (одна компания или организация)

## **[править]** 2.5 Просмотреть историю только своих заявок

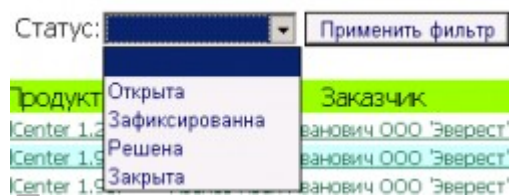


Рисунок 8.1 Фильтр по статусу заявок



Рисунок 8 Список(история) заявок

Доступны просмотр:

- только своих заявок
- и просмотр заявок всей Вашей группы

По клику на «Мои заявки» открывается окно с историей только персонально Ваших заявок.

Отображаются заявки по всем продуктам и их версиям

В подменю можно выбрать конкретный продукт (список заявок сократится)

Список можно отфильтровать по текущему статусу заявки



Закрыта заявка



Решена заявка



Зафиксирована заявка



Открыта заявка

Текущий статус отображается в виде иконок Вид иконки Ее значение

Открыта

Зафиксирована

Решена

Закрыта

**[править] 2.6 Просмотреть одну конкретную заявку**



Рисунок 10.3 Пример заявки в статусе «Закрывается»



Рисунок 10.2 Пример заявки в статусе «Решена»



Рисунок 10.1 Пример заявки в статусе «Открыта»

На страничке истории заявок кликнуть на строке (в любом ее месте). Откроется окно с перепиской по данной заявке. То что заявка **Зафиксирована**(Принята) видно и в шапке заявки (Рисунок 10.1):

- Принял - написано имя специалиста
- Дата принятия - время и дата когда этот специалист прочитал заявку

Там же видно, то что заявка **Решена** Рисунок 10.2:

- Дата выполнения

После этого от Вас требуется:

- если ничего дополнительно **НЕ**требуется, то **НАЖМИТЕ** (кликните) экранную надпись **Закрывать заявку**.

- если есть еще вопросы или проблемы по заявке - **пишите** комментарий и прикрепляйте файлы

## **[править]** 2.7 Настроить свой профиль

Рисунок 11 изменение профиля пользователя

Кликнуть в левом меню на строке Профиль. Откроется окно, в котором Вы можете:

- Ввести адрес электронной почты – на него будут отправляться уведомления о изменениях в статусах заявки
- Ввести справочную информацию: номера телефонов, ICQ
- Разрешить \ запретить посылать уведомления на электронный почтовый ящик
- Ввести фильтрацию всех заявок «По умолчанию» - как будет отображаться список заявок при открытии странички
- Изменить пароль, выданный администратором

ФИО задается Администратором службы техподдержки и из этого окна его изменить нельзя.

Для сохранения изменений необходимы следующая последовательность действий:

1. Ввести текущий пароль (в поле «Текущий пароль» - подсвечено оранжевым)
2. Кликнуть на кнопке «Сохранить изменения»

## **[править]** 3 Принятые сокращения

- **Кликнуть** – быстрое однократное нажатие и отпускание **левой** кнопки «мыши»
- **Наведение** – переместить «мышь» так, что бы курсор («стрелочка») мыши на экране оказался над нужной частью окна программы.
- **Правый клик** – быстрое однократное нажатие и отпускание **правой** кнопки «мыши»
- **Ctrl +V** в документе подобная запись означает нажатие и удержание кнопки Ctrl и одновременный клик на кнопке V на клавиатуре компьютера
- **Скрин-шот** (снимок экрана) – снимается одиночным нажатием на клавиатуре компьютера кнопки **Prt Sc** (варианты написания **Print Screen**, **Print Scr**) далее необходимо сохранить копию экрана через программу **Paint** или **WordPad** (встроены в ОС Windows)
- **Сохранить** - откройте программу Paint или WordPad и нажмите Ctrl +V в файл с названием в виде даты и названием Вашей компании в формате **\*.rtf** или **\*.png** (например, 2005-12-12 Компания Уфа.png)