

# **Инструкция по работе с порталом вендорской поддержки**

ЦИП: Вендорская поддержка

## Оглавление

1	Создание обращения.....	3
2	Просмотр списка обращений.....	6
3	Страница обращения.....	7
4	Добавление комментария к обращению .....	8
5	Отмена обращения.....	9
6	Решение обращения .....	10
7	Закрытие обращения.....	11
8	Восстановление пароля.....	13

# 1 Создание обращения

Обращение должно содержать только один вопрос или проблему.  
Если вопросов или проблем несколько, то для каждого следует создать отдельное обращение.

Обращения в службу технической поддержки создается через специальную форму на [портале](#) для клиентов. Для создания обращения в форме должны быть заполнены все обязательные поля. В зависимости от выбранного типа обращения ([Рисунок 1](#)) количество полей в форме будет различаться. Описание полей представлено в [таблице 1](#).

Для создания обращения:

1. перейти на портал для клиентов и выбрать тип обращения ([Рисунок 1](#));
2. заполнить поля формы;
3. нажать "Создать".

Пример заполнения формы представлен на [рисунке 2](#). После создания обращения, на электронную почту автора придет подтверждение об успешном создании обращения. В ходе решения вопроса по электронной почте будут приходить автоматические уведомления о появлении новых комментариев и изменении статуса обращения. Также отслеживать статус можно через портал для клиентов на странице обращения.

**Таблица 1 - Описание полей формы для создания обращения**

Наименование поля	Обязательность	Описание
<b>Тема</b>	Да	Описание проблемы в теме задачи следует писать кратко в одну строчку. Оно должно отвечать на вопросы "Где? Что? Когда?". Желательно не использовать сокращения, особенно если они могут иметь разный смысл. В начале темы можно добавлять теги, указывающие на часть системы, в которой возникла проблема, чтобы писать меньше слов без потери смысла.
<b>Заказчик</b>	Да	Выбор заказчика, с которым связан вопрос или проблема.
<b>Проект заявителя</b>	Да	Выбор проекта, с которым связан вопрос или проблема.
<b>Ландшафт</b>	Да	Выбор ландшафта, с которым связан вопрос или проблема.
<b>Версия продукта</b>	Да	Укажите актуальную версию продукта, с которым связан вопрос или проблема.
<b>Продукт</b>	Да	Выбор продукта, с которым связан вопрос или проблема
<b>Список сервисов с версиями</b>	Да	Укажите сервис и его версию, с которым связан вопрос или проблема.
<b>Степень воздействия</b>	Нет	Выбор степени воздействия проблемы. Чем выше степень, тем быстрее будет решен вопрос. Если проблема не нарушает использование всей системы

Наименование поля	Обязательность	Описание
		в целом или отдельных ее служб, то следует выбрать среднюю степень воздействия или ниже.
Срочность	Нет	Выбор срочности проблемы. Чем выше срочность, тем быстрее будет решен вопрос. Если проблема не нарушает использование всей системы в целом или отдельных ее служб, то следует выбрать среднюю срочность или ниже.
Описание	Да	Подробное описание проблемы, в том числе наименование и версии ПО, и ожидаемый результат решения обращения.
Вложение	Нет	Желательно добавить дополнительные материалы (скриншоты, логи, дампы, выгрузки и т.п.) к обращению перетаскиванием файла или через проводник, если нажать " <b>Обзор</b> ". Наличие дополнительных материалов позволяет быстрее обработать обращение.



Support Center

**ЦИП: Вендорская поддержка**

Просим заполнить форму для подачи запроса в Службу технической поддержки ООО "Цифровая индустриальная платформа".  
Обратите внимание, что необходимо заполнить все поля формы максимально полно и корректно, прикрепить дополнительные материалы: логи, скриншоты и тд.

В чем требуется помощь?

🔍

Поиск по справке

! **Инцидент**

Запрос, связанный с любым событием, не являющимся частью нормального функционирования ПО, которое привело к нарушению/невозможности использования ПО.

👤 **Обслуживание**

- Запрос на предоставление обновления ПО;
- Запрос документации (включая изменение и доработку документов).

? **Консультация**

- Консультация по работе продуктов Zyfra;
- Консультация по функционалу ПО;
- Консультация по поддержке (миграции/интеграции) приложений на ZIoT;
- Запрос на обучение;
- Консалтинг по интеграции ПО.

+ **Доработка функционала**

- Внесение изменений в существующую функциональность ПО;
- Разработка новой функциональности ПО.

**Рисунок 1 - Выбор типа обращения**

Support Center / ЦИП: Вендорская поддер...

 **Инцидент**

Этот запрос инициирован

 Dmitry Privezentsev

---

Тема

Модуль не корректно выводит данные...

Заказчик

ГПН-ИТО

Проект заявителя

КПЭ

Ландшафт

МНПЗ x

Версия продукта

Продукт

ZIoT

Список сервисов с версиями

сервис zif-bp-objects-worker  
версия 2.11.2

Сервис, в котором наблюдается проблема, номер версии, номер релиза, в котором был поставлен этот сервис.

Степень воздействия *(необязательно)*

Средняя

Высокая - серьезный сбой, Средняя - не работает часть функций, Низкая - влияние на удобство или эффективность.

Срочность *(необязательно)*

Средняя

Высокая - решение нужно в минимальные сроки, Средняя - ближайшее время, Низкая - когда-то в будущем.

Описание текущей ситуации

Описание проблемы:

...

Сценарий воспроизведения ошибки:

1)...

2)...

3)...

Опишите проблему, как она воспроизводится сейчас.

Целевое поведение системы *(необязательно)*

**Рисунок 2 - Пример заполнения формы**

## 2 Просмотр списка обращений

Для просмотра списка обращений необходимо нажать **"Запросы"** в правом верхнем углу портала и из выпадающего списка выбрать **"Мои запросы"** ([Рисунок 3](#)).

На странице со списком обращений доступна их сортировка по статусу, инициатору и типу запроса ([Рисунок 4](#)). Помимо этого, на странице имеется поисковая строка для быстрого поиска обращений.

Для перехода на страницу обращения необходимо нажать на его номер или тему.

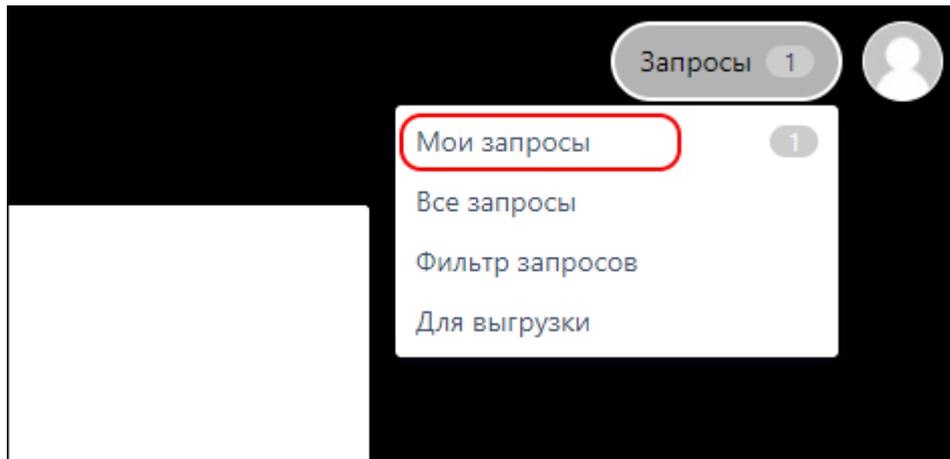
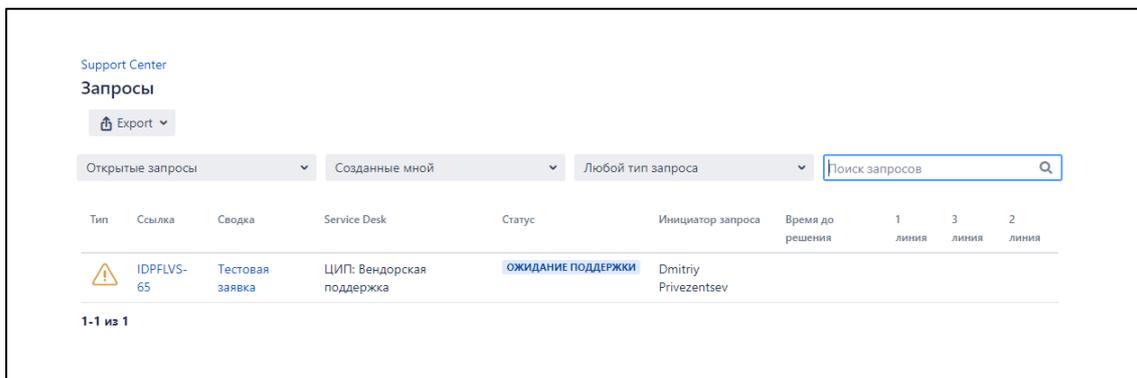


Рисунок 3 - Выбор списка обращений



Support Center  
Запросы

Export

Открытые запросы Созданные мной Любой тип запроса Поиск запросов

Тип	Ссылка	Сводка	Service Desk	Статус	Инициатор запроса	Время до решения	1 линия	3 линия	2 линия
	IDPFLVS-65	Тестовая заявка	ЦИП: Вендорская поддержка	ОЖИДАНИЕ ПОДДЕРЖКИ	Dmitriy Privezentsev				

1-1 из 1

Рисунок 4 - Список обращений

### 3 Страница обращения

В верхней части страницы показан тип обращения, его тема и номер. Под темой обращения находится текстовое поле для добавления комментария ([Рисунок 5](#)). Справа от текстового поля показан текущий статус обращения и меню возможных действий с обращением. Под текстовым полем находится лента активности, в которой хранятся все комментарии к обращению и информация об изменениях статуса обращения. Под лентой активности продублирована информация, указанная при создании обращения.

The screenshot displays a support ticket interface. At the top, it shows the breadcrumb 'Support Center / ЦИП: Вендорская поддер... / IDPFLVS-65' and the title 'Тестовая заявка' with a warning icon. Below the title is a comment input field with a placeholder 'Прокомментировать запрос...' and a user profile picture. To the right of the input field is a status indicator 'ОЖИДАНИЕ ПОДДЕРЖКИ' and a menu with options: 'Не уведомляйте меня', 'Общий доступ', and 'Отменить запрос'. Below the input field is an 'Активность' section with two entries from 'Zyfra Support'. The first entry, marked 'ПОСЛЕДНИЙ', states that the priority is set to 'Средний' and the urgency is 'Средняя'. The second entry is a greeting from 'Dmitriy Privezentsev'. To the right of the activity feed is a 'Передано' section with the name 'Dmitriy Privezentsev' and the role 'Инициатор'. At the bottom, a 'Подробности' section lists fields: 'Заказчик: ГПН-ИТО', 'Проект заявителя: КПЭ', 'Ландшафт: МНПЗ', and 'Версия продукта'.

Рисунок 5 - Страница обращения

## 4 Добавление комментария к обращению

Для добавления комментария к обращению необходимо нажать на текстовое поле под темой обращения ([Рисунок 6](#)). После нажатия поле станет активным и будет доступен ввод текста. Если тянуть за правый нижний угол текстового поля, зажав левую кнопку мыши, его размер будет меняться. Дополнительно к текстовой части имеется возможность прикрепить к комментарию файлы. Файлы добавляются перетаскиванием на страницу или через проводник, если нажать **"Обзор"**.

Если нажать **"Добавить"**, комментарий будет отправлен. После отправки комментарий появится в ленте активности.

Если нажать **"Отмена"**, текстовое поле станет снова неактивным, при этом текстовая часть и добавленные файлы будут удалены.

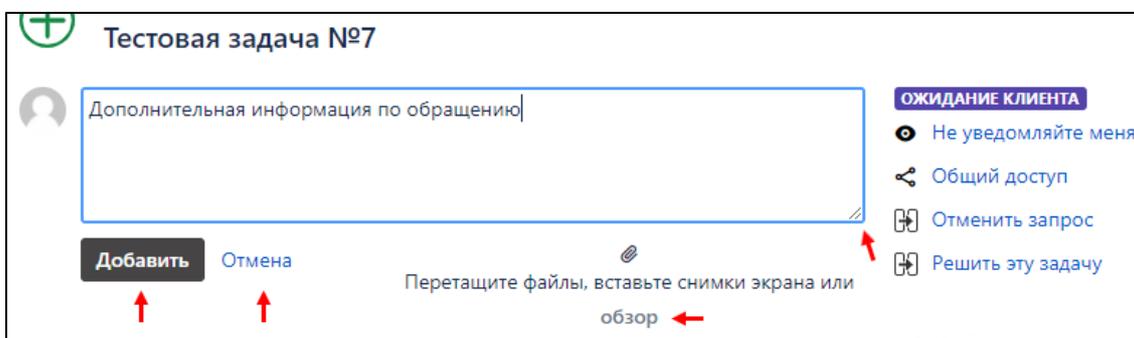


Рисунок 6 - Добавление комментария

## 5 Отмена обращения

Для отмены обращения необходимо нажать "Отменить запрос" в меню действий с обращением и в открывшемся окне нажать "Отменить запрос" (Рисунок 7). В открывшемся окне желательно написать причину отмены. После отмены статус обращения изменится на "Отменен" (Рисунок 8).

После перевода обращения в статус "Отменен" отправка комментариев и возврат в работу будут недоступны.

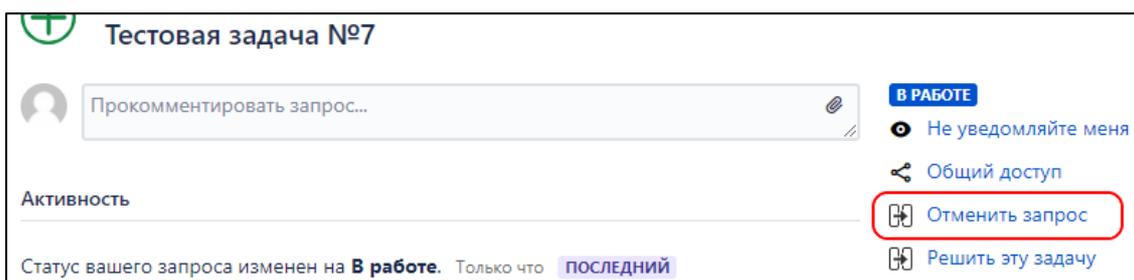


Рисунок 7 - Отмена обращения

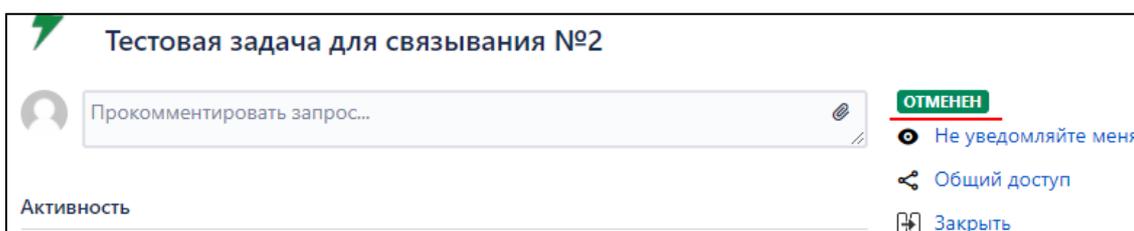


Рисунок 8 - Отмененное обращение

## 6 Решение обращения

Для решения обращения необходимо нажать **"Решить эту задачу"** в меню действий с обращением и в открывшемся окне нажать **"Решить эту проблему"** ([Рисунок 9](#)). В открывшемся окне желательно написать причину решения обращения. После решения статус обращения изменится на **"Решен"** ([Рисунок 10](#)).

Перевод обращения в статус **"Решен"** возможен только из статуса **"Анализ"**.

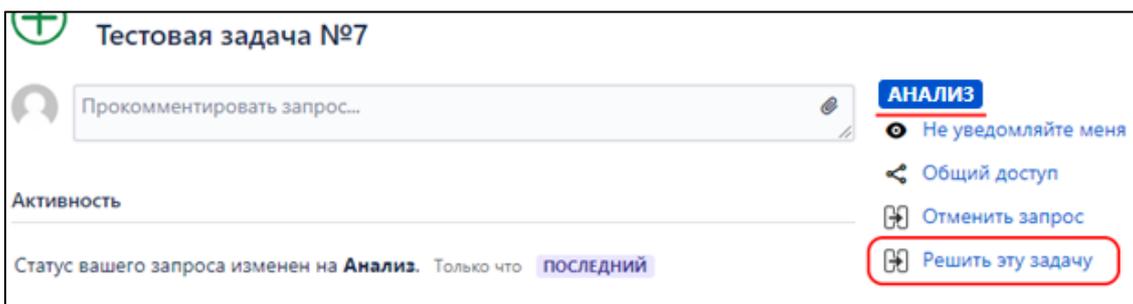


Рисунок 9 - Решение обращения



Рисунок 10 - Решенное обращение

## 7 Закрытие обращения

Для закрытия обращения необходимо нажать "**Закрыть**" ([Рисунок 11](#)) в меню действий с обращением. После закрытия статус обращения изменится на "**Закрыт**" ([Рисунок 12](#)).

Закрытие обращения возможно только из статуса "**Решен**" или "**Отменен**".

После закрытия обращения какие-либо действия с ним станут недоступны.



Рисунок 11 - Закрытие обращения

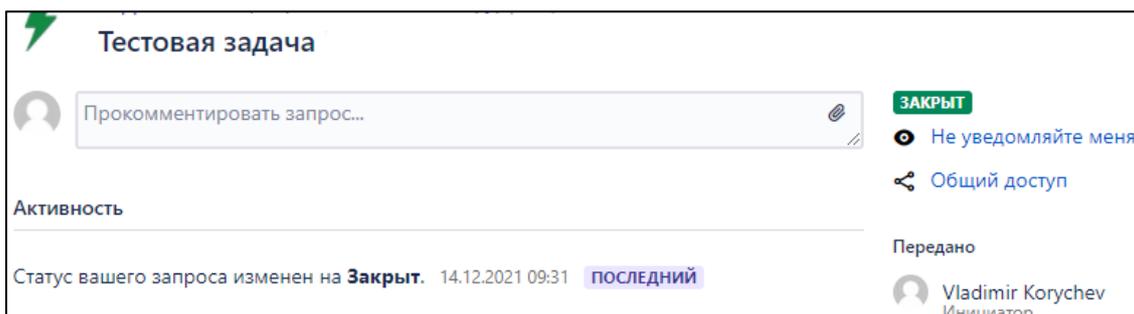


Рисунок 12 - Закрытое обращение

## 8 Восстановление пароля

Вы можете воспользоваться восстановлением паролем, если:

- после предоставления доступа к Порталу не получилось перейти по ссылке или не удалось закончить регистрацию.
- если забыли/утеряли пароль.
- если необходимо сбросить старый пароль и установить новый.

Инструкция

1. Зайти на [Портал поддержки](#)
2. Нажать Log in
3. Выбрать "Я забыл пароль" (Forgot password) (Рисунок 13)
4. Ввести свою почту (Рисунок 14)
5. Подождать, пока придет письмо с sd@zyfra.com
6. В пришедшем письме пройти по синей кнопке "Сбросить пароль" (Reset my password) (Рисунок 15)
7. Сменить пароль
8. Зайти на портал с логин - почта, пароль - новый пароль

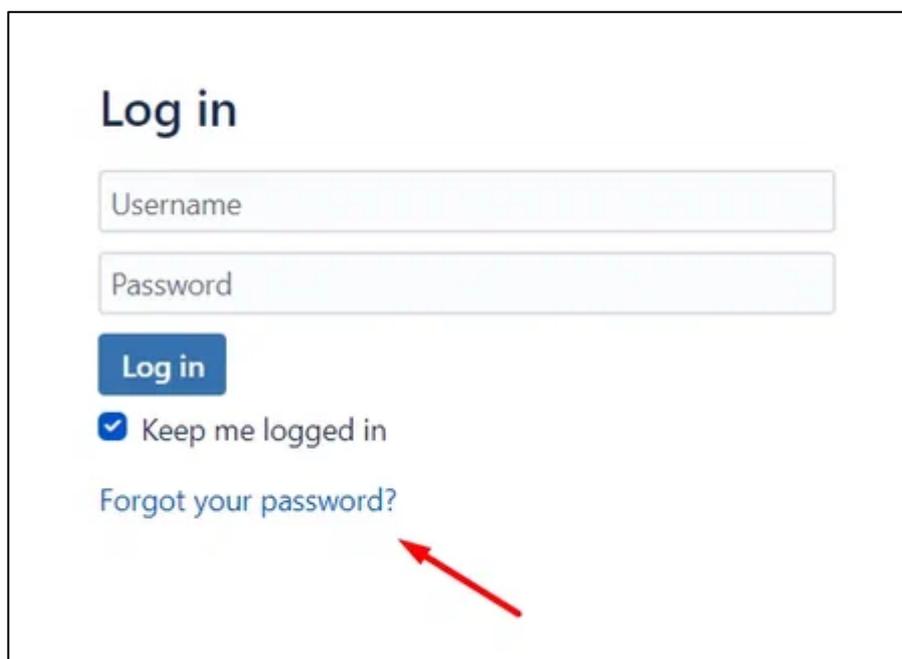


Рисунок 13 – Восстановление пароля

Forgot password

Username

Email me Back to login

Рисунок 14 – Ввод почты

Help Center <sd@zyfra.com>  
кому: мне

английский > русский Перевести сообщение

Hi,

There was a request to reset the password for your account.

If you didn't make this request, just ignore this email. Otherwise, click on the link below to reset your password.

Reset my password

Рисунок 15 – Сброс пароля

Create new password

Username

New password

Confirm

Create

Рисунок 16 – Ввод нового пароля