

ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ В СЕРВИСЕ КЛИЕНТСКОЙ ПОДДЕРЖКИ САЙТОВ

Мы рады приветствовать Вас в новом Сервисе Клиентской Поддержки (далее- СКП) компании Сетевые Решения 2.0

Для удобства взаимодействия с нашими клиентами мы создали удобную Тикет-систему. Она облегчит постановку задач и даст возможность следить за статусами выполнения.

Ниже для Вас написали короткую инструкцию по работе в системе.

ПЕРЕЙТИ В SUPPORT

Ссылка на Сервис Клиентской Поддержки клиентов компании Сетевые Решения 2.0

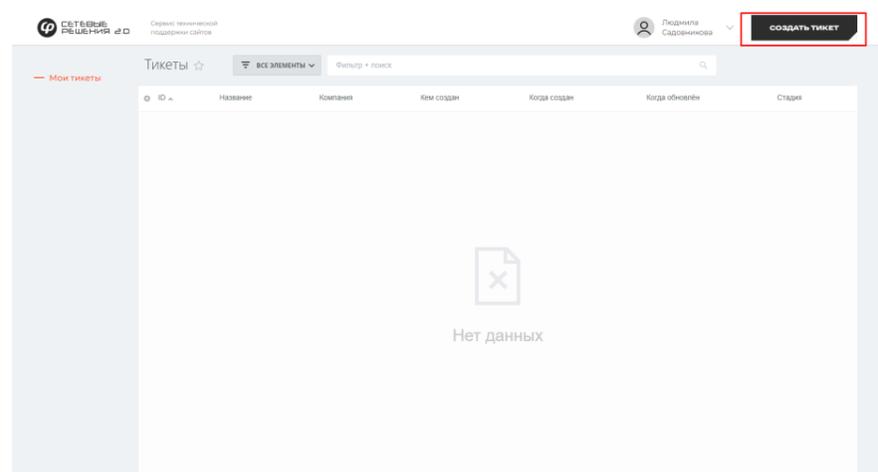
Любые запросы ставятся только в Тикет-системе. Запросы через другие источники не обрабатываются.

ШАГ 1 - АВТОРИЗАЦИЯ

На странице авторизации необходимо ввести **ваш логин (e-mail) и пароль** (направлен в сопроводительном письме)

→
**СЕРВИС
ТЕХНИЧЕСКОЙ
ПОДДЕРЖКИ
САЙТОВ**

Добро пожаловать в систему обслуживания вашего сайта. Чтобы оставить заявку, войдите в систему. Если у вас нет данных для входа в систему - свяжитесь с менеджером вашего проекта.



ШАГ 2 - СОЗДАНИЕ ТИКЕТА

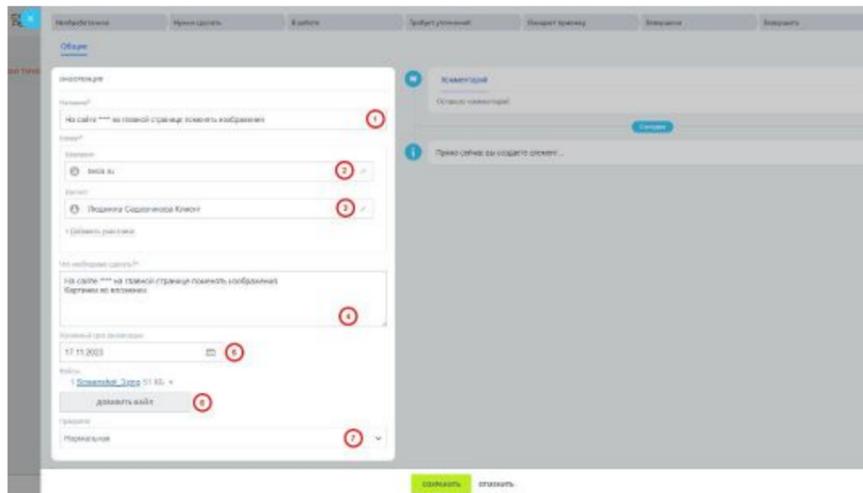
Для того, чтобы создать тикет, нужно нажать в правом верхнем углу кнопку "Создать тикет"

ШАГ 3 - ОПИСАНИЕ ТИКЕТА

1. Введите краткое ёмкое название задачи
2. Выберите URL сайта (выбор будет для тех клиентов, у кого на обслуживании более одного сайта)
3. Контакт будет заполнен по умолчанию.
4. Напишите подробности задачи, что конкретно необходимо реализовать, со ссылками на страницы.
5. Укажите желаемую дату реализации тикета (*)
6. Добавьте необходимые для задачи файлы (изображения, скриншоты, таблицы)
7. Укажите приоритет задачи.
8. Нажмите кнопку СОХРАНИТЬ.

Придерживайтесь принципа: **одна задача = один тикет**.

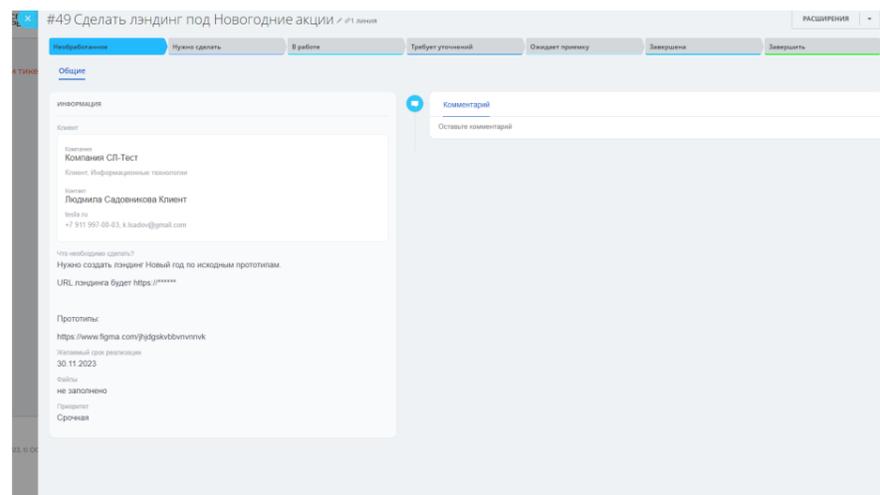
(*) - Дата реализации задачи может быть изменена исходя из объема работы и нагрузки студии.



ШАГ 4 - ПРОВЕРКА ПОСТАНОВКИ ТИКЕТА

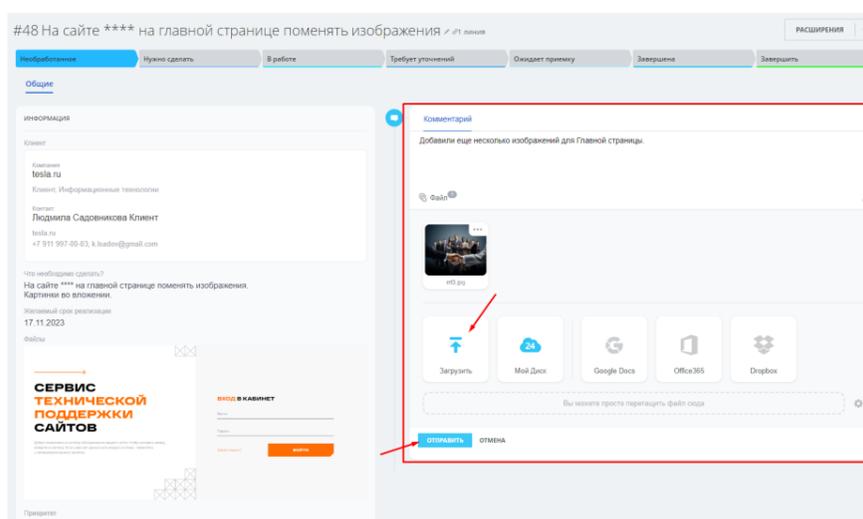
После успешного сохранения обращения откроется карточка созданного тикета.

Если необходимо добавить какую-либо информацию или оставить комментарий, это можно сделать справа в поле "Комментарий"



ШАГ 5 - КОММЕНТАРИИ К ТИКЕТАМ

В самом тикете можно оставить комментарии, чтобы дополнить сам тикет, дать обратную связь или прикрепить материалы.



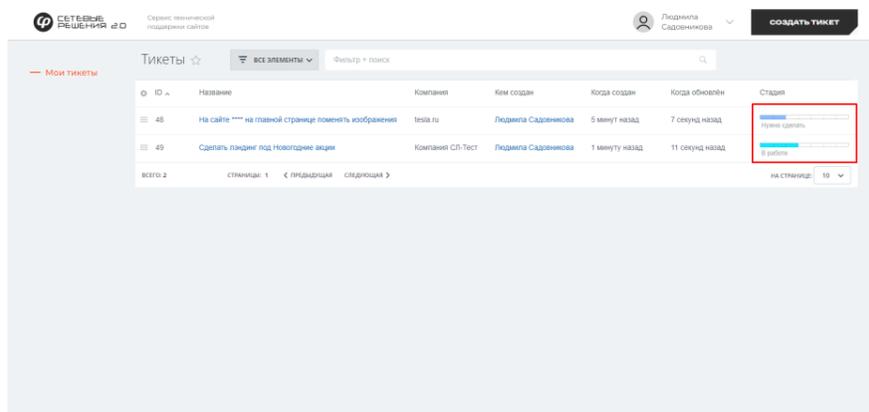
ПЕРЕПИСКА В ТИКЕТЕ

В процессе работы над тикетом, разработчики могут писать оценку задачи, уточняющие вопросы. Комментарии обеих сторон будут видны в карточке тикета.

СТАТУСЫ ТИКЕТА

В общем списке тикетов будут видны все запросы, которые были поставлены, а также статус их выполнения.

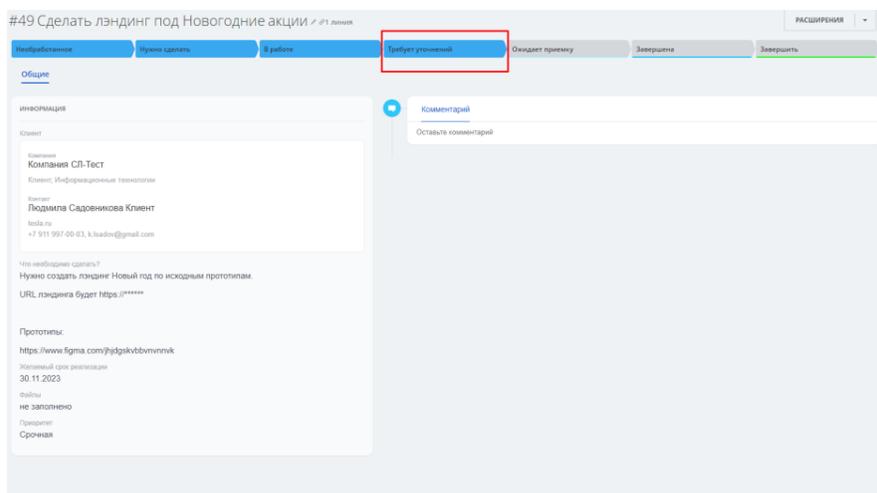
Также данные статусы видны и в карточке самого тикета.



СТАТУС "ТРЕБУЕТ УТОЧНЕНИЙ"

Статус "Требуется уточнений" означает, что от Вас требуется обратная связь.

Вам необходимо зайти в карточку тикета и ответить на уточняющие вопросы/предоставить информацию.

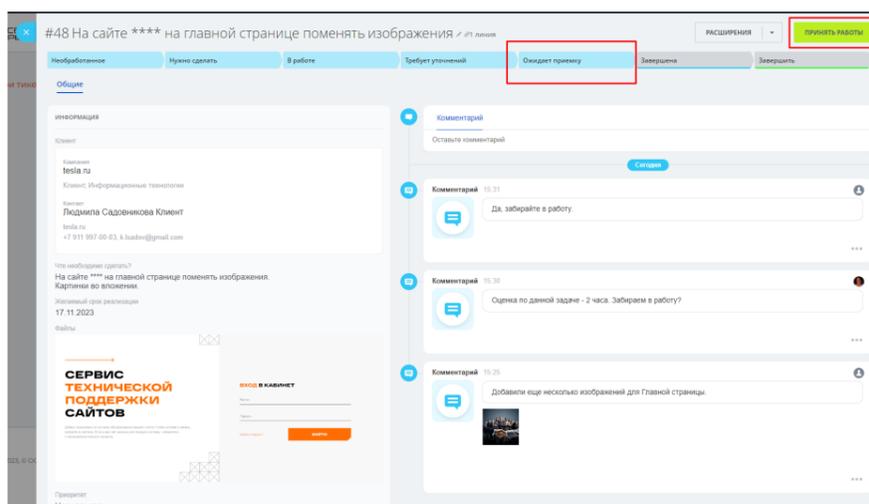


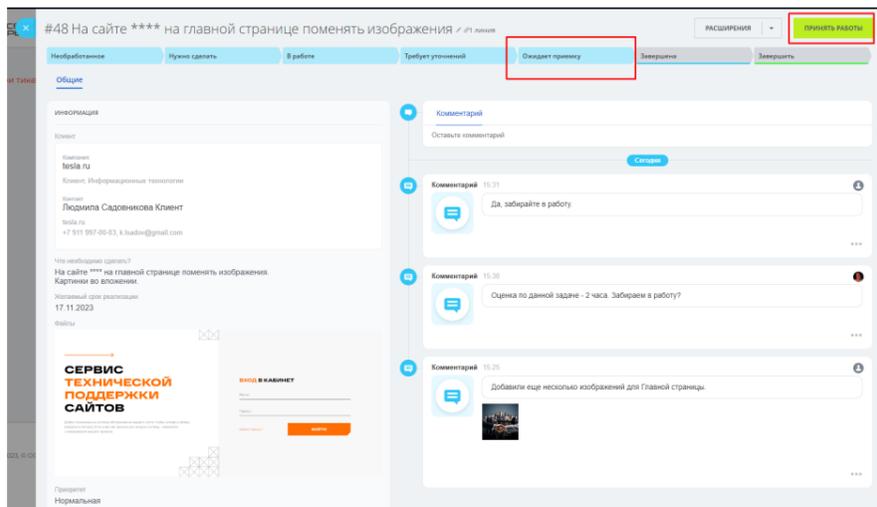
СТАТУС "ОЖИДАЕТ ПРИЕМКУ"

Статус "Ожидает приемку" означает, что требуется проверить выполненные работы.

Если комментарии к проведенным работам отсутствуют, то нужно принять работы.

Это можно сделать в карточке тикета по нажатию зеленой кнопки в правом верхнем углу "Принять работы"





ОТПРАВКА ТИКЕТА В ДОРАБОТКУ

Если в тикете со статусом "Ожидает приемку" по выполненным работам есть замечания, укажите их в комментарии. Через некоторое время статус тикета со стороны разработчиков изменится на "В работе" или "В очереди".

Это будет означать, что тикет забрали в доработку в соответствии с оставленными комментариями.

СПАСИБО, ЧТО ВЫ С НАМИ!

При возникновении вопросов по работе в Сервисе технической поддержке сайтов обращайтесь к Садовниковой Людмиле по контактам ниже.



ВРЕМЯ РАБОТЫ
ПН-ПТ с 10 до 19



EMAIL
lgs@setere.ru