

# Инструкция по работе с порталом поддержки

01/06/2017

Служба технической  
поддержки

8 800 505-72-01  
support@fsight.ru  
[www.fsight.ru](http://www.fsight.ru)

# СОДЕРЖАНИЕ

Общие положения .....	3
Термины и определения .....	4
Порядок регистрации на портале поддержки.....	5
Портал поддержки .....	7
Основные функции портала поддержки.....	7
Создание новой заявки на портале поддержки.....	9
Дальнейшая обработка созданной заявки на портале поддержки .....	10
Поиск заявки на портале поддержки .....	11
Предоставление решения и закрытие заявки .....	11

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий документ определяет порядок действий пользователей при обращении в службу технической поддержки компании «Форсайт» (далее – СТП) по вопросам эксплуатации программных продуктов компании «Форсайт», а также порядок регистрации на портале поддержки (далее – Портал поддержки).

Для получения технической поддержки пользователь должен пройти обязательную регистрацию на портале поддержки.

Все зарегистрированные пользователи программных продуктов компании «Форсайт» могут направлять запросы на техническую поддержку с помощью одного из следующих сервисов:

- телефон: 8 800 505-72-01
- электронная почта: [support@fsight.ru](mailto:support@fsight.ru)
- портал поддержки для формирования и мониторинга запросов на модификацию и модернизацию в онлайн-режиме: <http://csc.prognoz.ru>
- форум для взаимодействия пользователей со специалистами компании:  
<http://www.prognoz.ru/forum>

онлайн-документация – интерактивная документация на поддерживаемые продукты:  
<http://help.prognoz.com/ru>

Пользователь также может воспользоваться размещенными на форуме рекламно-информационными материалами, часто задаваемыми вопросами.

Предпочтительным способом обращения в СТП является портал поддержки.

Запросы, поданные пользователем на форуме, по электронной почте и телефону, регистрируются специалистом СТП на портале поддержки, номер запроса сообщается пользователю. Дальнейшая обработка запроса производится на портале поддержки.

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Пользователь — клиент или партнер, который использует Prognoz Platform.

Заявка – любой запрос пользователя в рамках услуг технической поддержки.

Статус заявки – свойство заявки, которое указывает на состояние заявки на текущий момент.

Наименование и характеристики статусов заявок приведены в Таблице 1.

Наименование статуса заявки	Характеристика статуса
Новая	Заявка, созданная пользователем через портал поддержки
В работе	Заявка, созданная сотрудником СТП, либо переведенная сотрудником СТП из статуса «Новая»
Направлена разработчику	Заявка, перенаправленная сотрудником СТП разработчику
Требуется уточнение	Заявка переводится в данный статус при запросе у пользователя дополнительной информации
Решение предоставлено	Заявка, по которой пользователю было предоставлено решение
Закрыта успешно	Конечное состояние для заявок, которые были выполнены успешно
Закрыта (запрошенная информация не предоставлена)	Конечное состояние для заявок, по которым не была предоставлена дополнительная информация

Таблица 1. Наименования и характеристики статусов заявок

Приоритет – характеристика запроса, которая отражает важность запроса и влияет на время реакции на заявку.

Первоначальное время реакции – это период времени, в течение которого специалисты службы технической поддержки должны проанализировать поступивший вопрос и принять его в работу, либо запросить уточняющую информацию.

# ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ НА ПОРТАЛЕ ПОДДЕРЖКИ

Для регистрации на портале поддержки следует зайти на сайт компании «Форсайт» <http://www.fsight.ru/>, выбрать раздел «Обучение и поддержка», затем подраздел «Поддержка», на открывшейся странице нажать кнопку «Войти» (Рисунок 1) и затем ссылку Регистрация в форме входа (Рисунок 2)

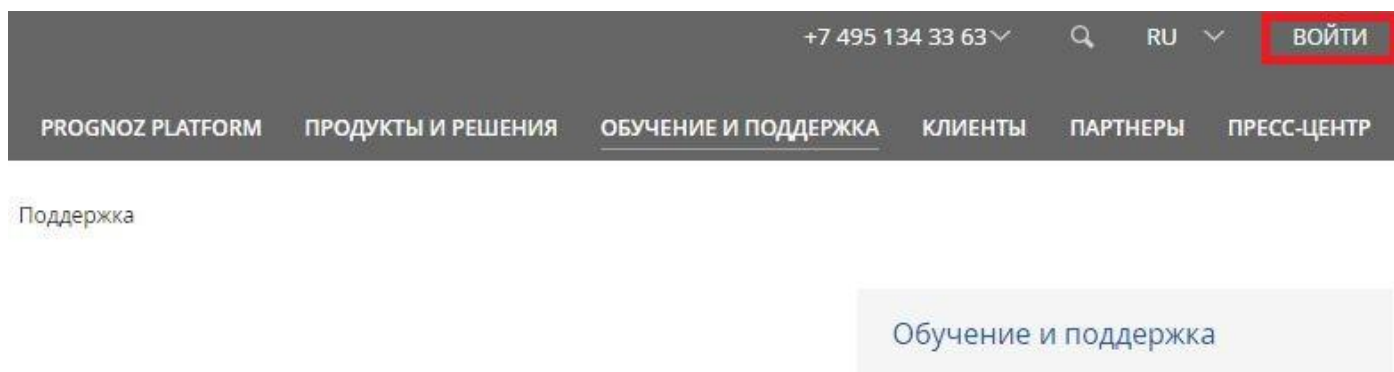


Рисунок 1. Сайт компании «Форсайт»

либо воспользоваться ссылкой <https://sso.prognoz.com/main/register>.

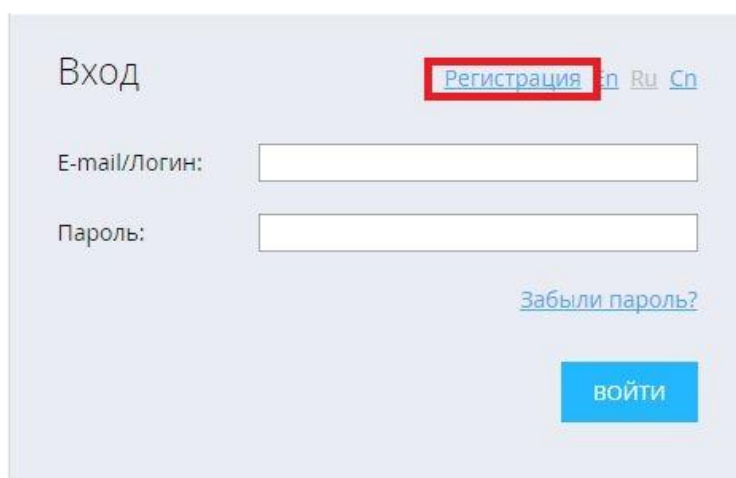


Рисунок 2. Форма входа

В открывшейся форме регистрации (анкете) следует заполнить все обязательные поля (помечены \*), указать статус - Партнер «Прогноза», ввести название компании и данные договора, дать согласие на обработку персональных данных и нажать кнопку «Зарегистрироваться» (Рисунок 3). В случае отсутствия данных договора пользователю для выбора доступны и другие статусы, например, Потенциальный партнер «Прогноза».

Регистрация Ru [En](#) [Cn](#)

E-mail: \*

Пароль: \*

Повторите: \*

Фамилия: \*

Имя: \*

Отчество:

Ваш статус: \* Партнер «Прогноза» ▼

Компания: \*

Должность: \*

№ договора: \*

Дата договора: \*

Формат даты: ДД.ММ.ГГГГ

\* - обязательные для заполнения поля

Я согласен [на обработку моих персональных данных](#), указанных мною в анкете

**ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ**

Рисунок 3. Форма регистрации (анкета)

После регистрации на адрес электронной почты, указанный в анкете, поступит письмо со ссылкой, с помощью которой следует активировать учетную запись. Логинем учетной записи будет являться адрес электронной почты, паролем – комбинация символов, указанная в форме регистрации.

Специалист СТП настроит новую учетную запись под рабочий проект и направит Вам уведомление о возможности входа на портал поддержки.

Для входа на портал поддержки воспользуйтесь ссылкой <https://csc.prognoz.ru/otrs/customer.pl?>

# ПОРТАЛ ПОДДЕРЖКИ

## Основные функции портала поддержки

К основным функциям портала поддержки относятся:

- создание и редактирование заявок;
- просмотр собственных заявок;
- изменение настроек своей учетной записи.

Схема подачи заявки пользователем и дальнейшей обработки заявки СТП на портале поддержки представлена ниже (Рисунок 4).

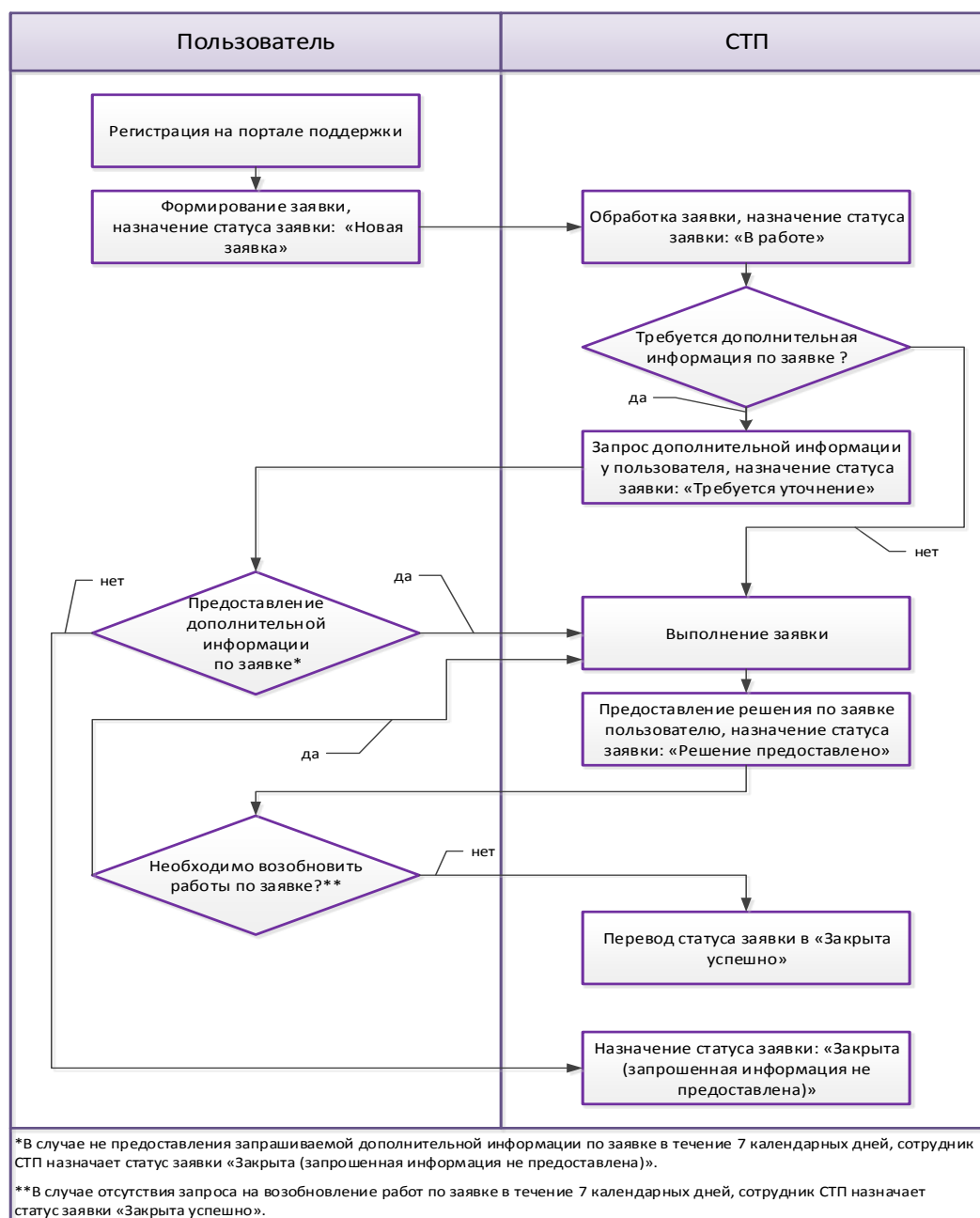


Рисунок 4. Схема подачи и обработки заявки

В верхней части интерфейса портала поддержки (Рисунок 5) расположена панель с разделами:

- Новая заявка. В данном разделе создаются заявки пользователем.
- Заявки компании. В разделе отображаются все заявки, созданные представителями компании пользователя.
- Заявки. Раздел позволяет просматривать заявки пользователя, созданные ранее.
- Поиск. Данный раздел позволяет найти заявки, соответствующие требуемым параметрам.
- Имеется возможность сохранять параметры поиска для повторного использования.

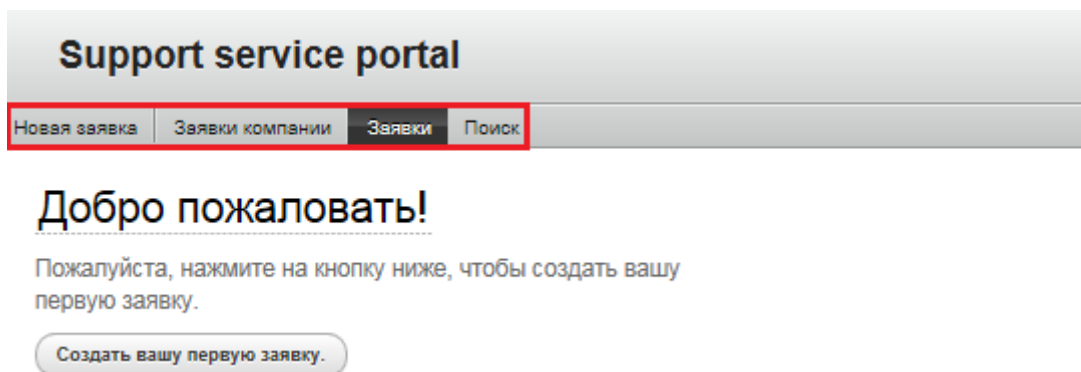


Рисунок 5. Интерфейс портала поддержки



## Создание новой заявки на портале поддержки

Для создания новой заявки в СТП через портал поддержки пользователю необходимо выполнить следующие действия:

- Зайти по ссылке <http://csc.prognoz.ru> и ввести имя пользователя и пароль, указанные при регистрации на сайте.
- В открывшемся окне выбрать «Создать вашу первую заявку» или выбрать вкладку «Новая заявка».
- В появившемся окне (Рисунок 6) необходимо заполнить все поля, отмеченные знаком \*. Для более подробного описания к заявке можно прикрепить файлы.

The screenshot shows the 'Support service portal' interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Новая заявка', 'Заявки компании', 'Заявки', and 'Поиск'. The main form contains the following fields:

- \* Получатель: PROGNOZ Platform
- \* Версия: PROGNOZ Platform 8.0 x64
- \* Компонент: 4. Прочие вопросы
- \* Релиз:
- \* Версия ОС: -
- \* Разрядность ОС: -
- \* Сервис: -
- \* Тема:
- \* Текст:

Below the fields is a rich text editor with a toolbar containing icons for bold, italic, underline, strikethrough, bulleted list, numbered list, indent, outdent, link, unlink, image, table, undo, redo, and search. Below the editor are buttons for 'Формат...', 'Шрифт', and 'Раз...'. At the bottom of the form, there is a section for attachments and other options:

- Прикрепленный файл: Выберите файл | Файл не выбран
- Приоритет: обычный
- \* Желаемый срок: 13.11.2015 - 11:06

At the very bottom, there is a button labeled 'Отправить'.

Рисунок 6. Форма создания новой заявки

- После заполнения всех полей необходимо нажать кнопку «Отправить».

## Дальнейшая обработка созданной заявки на портале поддержки

После создания заявки пользователем в СТП поступает уведомление о регистрации заявки, и назначается исполнитель заявки – сотрудник СТП.

Сотрудник СТП обрабатывает заявку и назначает статус заявки «В работе».

Если от пользователя требуется какая-либо дополнительная информация, статус заявки будет изменен на «Требуется уточнение». Для ответа необходимо выполнить следующее:

- Зайти по ссылке <http://csc.prognoz.ru> и авторизоваться.
- В открывшемся окне выбрать раздел «Заявки» (Рисунок 7) и найти необходимую заявку в списке.

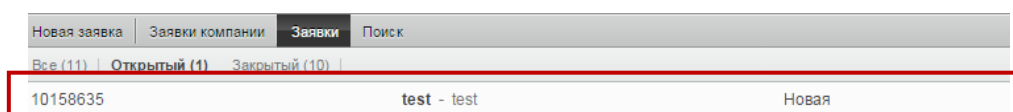


Рисунок 7. Выбор раздела «Заявки»

- Перейти к заявке, где требуется ответ. При этом отобразится вся история работы с данной заявкой.
- Для предоставления дополнительной информации необходимо нажать кнопку «Ответить». При необходимости можно сменить приоритет заявки и в комментарии указать причину (Рисунок 8).

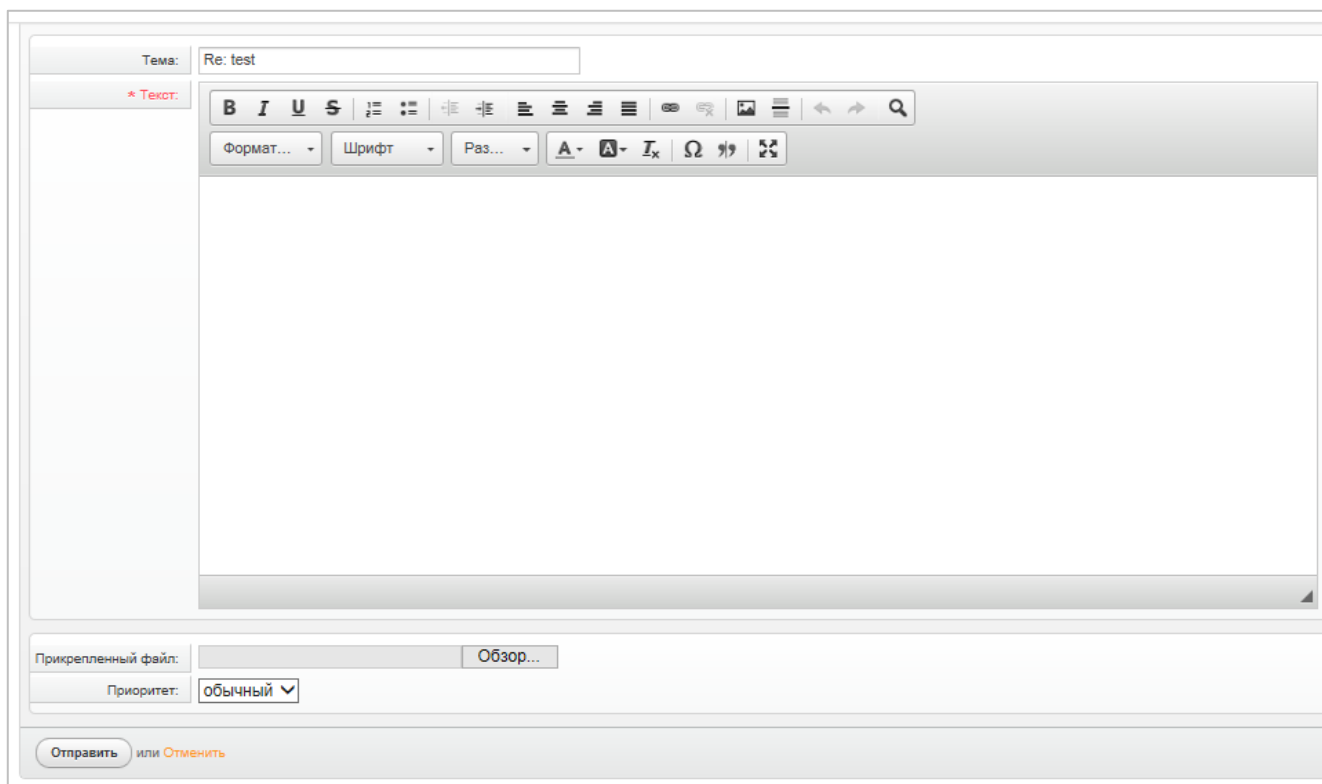


Рисунок 8. Создание ответного письма

- 5. Для отправки сообщения необходимо нажать кнопку «Отправить».

Если дополнительная информация от пользователя не поступила в СТП в течение 7 календарных дней, то заявка закрывается, статус заявки становится «Закрота (запрошенная информация не предоставлена)».

## Поиск заявки на портале поддержки

Для того чтобы найти заявку по заданным параметрам, необходимо выполнить следующие действия:

- Зайти по ссылке <http://csc.prognoz.ru> и авторизоваться.
- В открывшемся окне выбрать раздел «Поиск».
- Задать параметры поиска и отображения найденной информации. При необходимости можно сохранить параметры поиска для повторного использования, поставив галочку напротив поля «Сохранить как шаблон?» и указав в соответствующей строке имя шаблона. Параметры, заданные при последнем поиске, сохраняются автоматически, их можно использовать, выбрав в поле «Шаблон поиска» - «large-search».

## Предоставление решения и закрытие заявки

После выполнения заявки и предоставления решения у заявки устанавливается статус «Решение предоставлено».

В данном статусе заявка находится 7 календарных дней, затем автоматически устанавливается статус заявки «Закрыта успешно». В течение этого срока пользователь может проверить выполнение заявки и при необходимости повторно вернуть заявку в работу или оценить качество выполнения заявки.