

# Пользование личным кабинетом

## Создание обращения

### Видео пример

Для того, чтобы создать обращение в техническую поддержку, нужно выбрать вашу организацию и конфигурацию программы в поле **Проект**. В примере выбираем организацию **МЫ** и конфигурацию **УП**.



Нажимаем кнопку **Новая задача** в левом меню.



Открывается окно создания обращения. Большинство полей обязательны для заполнения. Пройдем их по порядку.



В поле **Трекер** выбираем вид обращения:

**Ошибка** - когда на экране возникает конкретное сообщение об ошибке или программа не выполняет действие, которое должна выполнять.

**Улучшение** - когда вы хотите сообщить о необходимости доработать программу, добавить функцию, обработку, отчет и т. п.

**Поддержка** - когда вам нужна помощь, чтобы разобраться в возможностях программы.



В поле **Тема** кратко указываем суть вопроса. В поле **Описание** рассказываем о проблеме подробнее, в деталях. **Статус** оставляем **Новая**. **Приоритет** выбираем тот, который максимально подходит к вашей задаче. Если решение необходимо как можно скорее - выбираем **Срочный**.



В поле **Файлы** мы можем прикрепить с компьютера текстовый документ, снимок экрана или видео, которые проиллюстрируют обращение. После того, как все поля будут заполнены, завершаем создание обращения нажатием кнопок **Создать** или **Создать и продолжить**. Просмотреть черновик можно по нажатию на кнопку **Предпросмотр**.



После этого ваше обращение будет успешно создано. При создании ему также будет присвоен **номер**. По номеру можно отследить ответы на обращение, а также предъявить в техническую поддержку при звонке.



## Работа с имеющимися обращениями

### Видео пример

Выбираем организацию и конфигурацию в поле **Проект**. В примере выбираем организацию **Мы** и конфигурацию **УП**.



Для отслеживания хода выполнения поставленных задач, переходим на вкладку **Обзор**.



Видим задачи, разбитые по **Трекерам** – ошибка, улучшение и поддержка. Первое число показывает количество открытых задач, а число после косой черты – общее количество задач, открытых за все время.



Нажимаем на название трекера, чтобы просмотреть задачи подробнее. При нажатии на **Просмотреть все задачи** откроется список со всеми обращениями: и ошибками, и улучшениями, и поддержкой. По умолчанию отображаются только открытые обращения. Для просмотра старых обращений, например, нужно в **Фильтрах** выставить **Статус** закрыто. После выбора фильтров для обновления списка задач нажимаем кнопку **Применить**.



Описание задачи состоит из её номера, темы, статуса, приоритета, ответственного, а также дат обновления и завершения. Если открыть задачу, то в ней можно будет отследить время добавления, автора задачи, а также процент готовности.



Ниже расположена история изменений. Она отображает все действия, которые происходили с задачей с момента создания. При необходимости можно добавить к задаче комментарий, нажав кнопку **Редактировать**.



## Работа с закрытыми обращениями

### Видео пример

Периодически возникает необходимость посмотреть на закрытые обращения и увидеть, что в них происходило. Для этого мы переходим во вкладку **Обзор**.



Выбираем нужный **трекер**.



При помощи фильтров выбираем статус **Закрыто** и нажимаем **Применить**.



Открывается список всех когда-либо созданных обращений. Из них выбираем нужное.



From:

<http://wiki.parus-s.ru/> - **ИМЦ Wiki**

Permanent link:

[http://wiki.parus-s.ru/doku.php?id=imc:inform\\_system:lk\\_use](http://wiki.parus-s.ru/doku.php?id=imc:inform_system:lk_use)

Last update: **2017/11/17 07:44**

