

ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ ВОЗМОЖНОСТЬ "Личный кабинет"

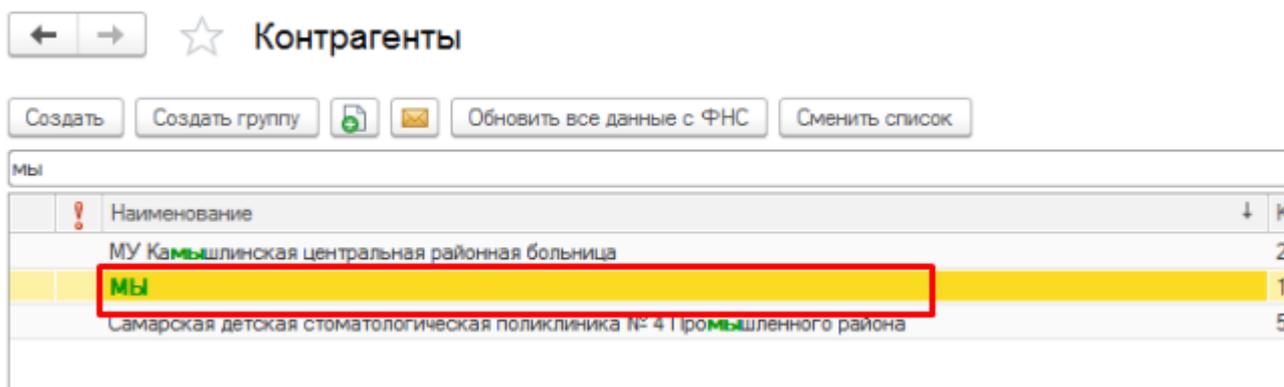
Функциональное назначение:

Инструкция:

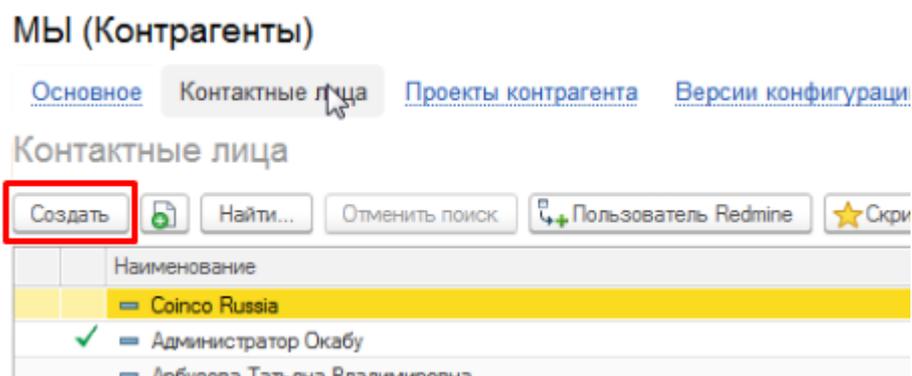
[Скачать инструкцию в формате PDF](#)

Создание пользователя Личного кабинета

Для создания нового пользователя в справочнике **Контрагенты** двойным щелчком открываем на электронную карточку контрагента. В примере мы открыли карточку контрагента **Мы**.

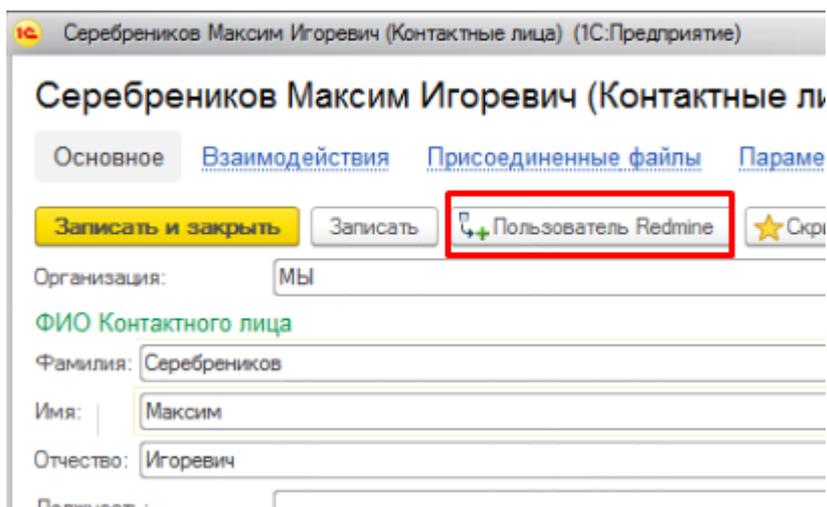


Переходим на вкладку **Контактные лица** и нажимаем кнопку **Создать**.



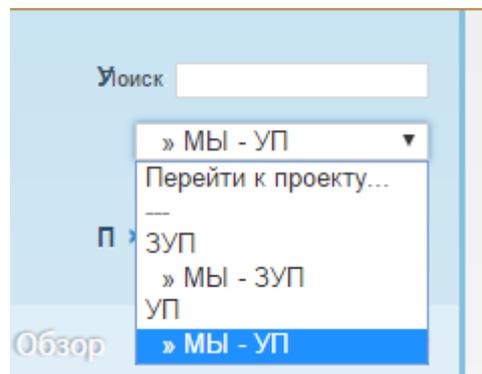
В открывшейся форме заполняем обязательные для создания нового пользователя данные в полях: **Фамилия, Имя, Отчество** и **Email**. Остальные данные указываем по желанию.

После того, как закончим заполнять карточку, нажимаем на кнопку **Пользователь Redmine**. Программа автоматически создаст пользователя и отправит на указанный электронный адрес логин и пароль от его аккаунта.

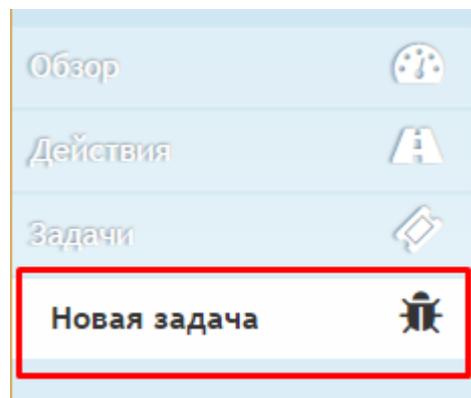


Создание обращения

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.

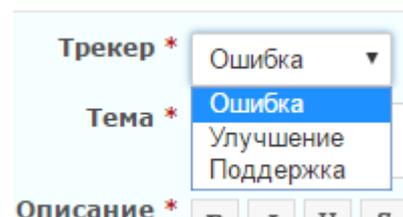


Открывается окно создания обращения. Большинство полей обязательны для заполнения. Пройдем их по порядку.

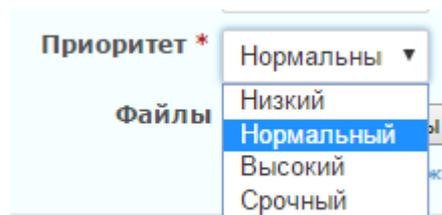
В поле **Трекер** выбираем вид обращения:

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.



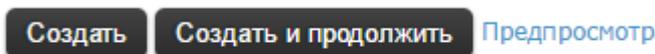
В поле **Тема** кратко указываем суть вопроса. В поле **Описание** рассказываем о проблеме подробнее, в деталях. **Статус** оставляем **Новая**. **Приоритет** выбираем тот, который максимально подходит к вашей задаче. Если решение необходимо как можно скорее - выбираем **Срочный**.



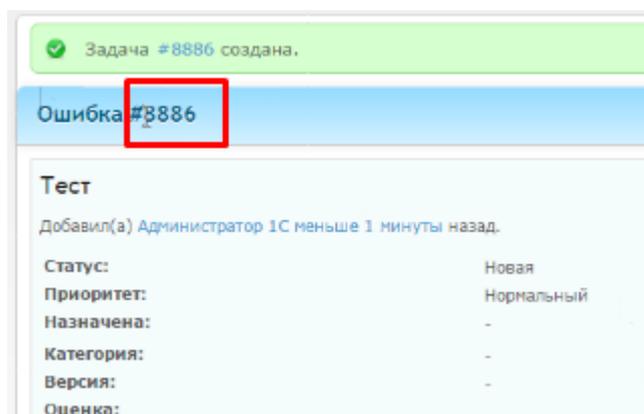
В поле **Файлы** мы можем прикрепить с компьютера текстовый документ, снимок экрана или

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**.

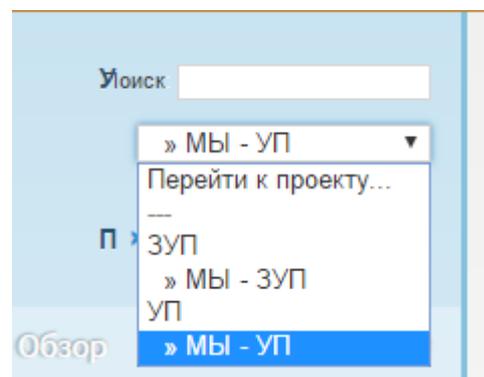


После этого ваше обращение будет успешно создано. При создании ему также будет присвоен **номер**. По номеру можно отследить ответы на обращение. Кроме того, при обращении в техническую поддержку по телефону вам необходимо назвать номер задачи, чтобы консультант мог быстро найти её в системе и оказать вам помощь.

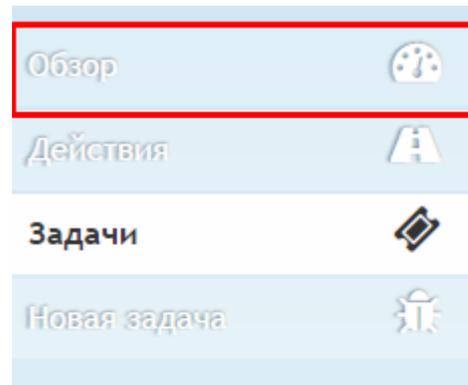


Работа с имеющимися обращениями

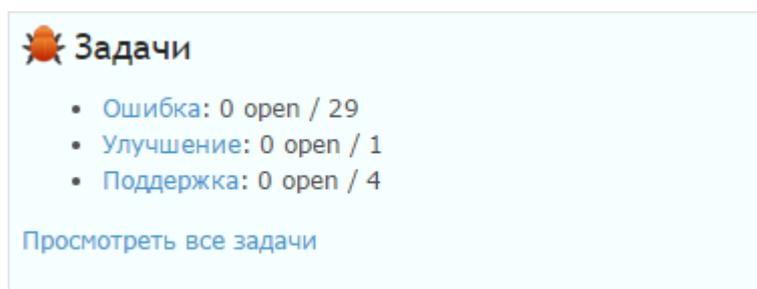
Выбираем организацию и конфигурацию в поле **Проект**. В примере выбираем организацию **МЫ** и конфигурацию **УП**.



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

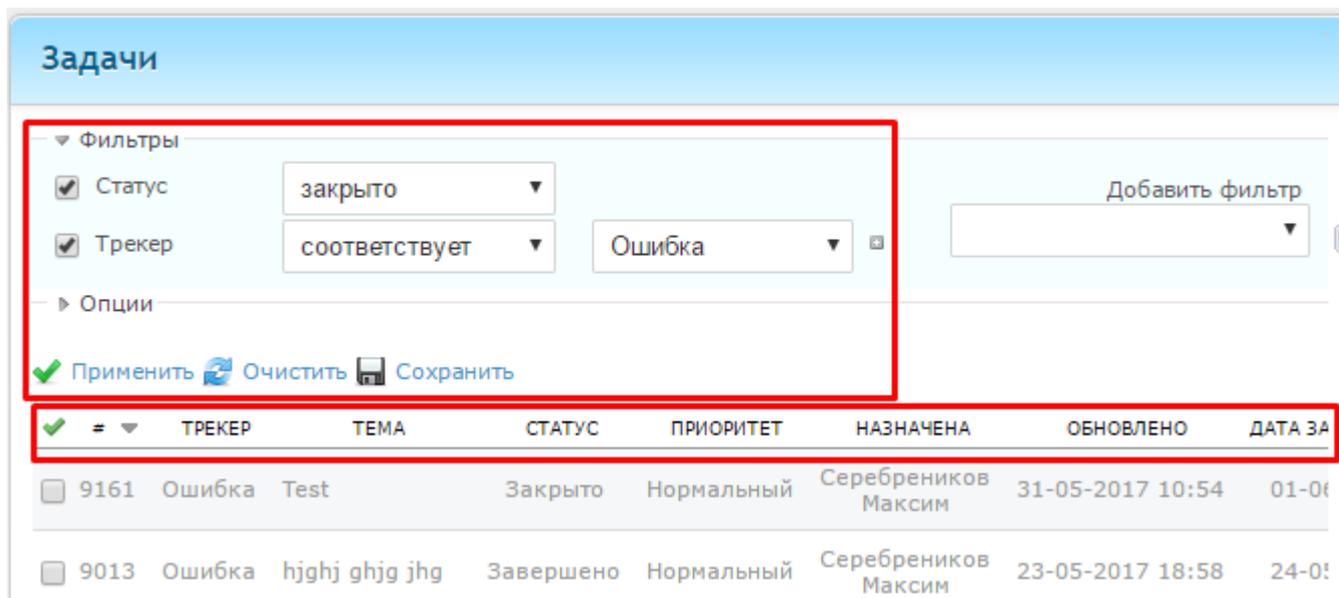


Видим задачи, разбитые по **Трекерам** – ошибка, улучшение и поддержка. Первое число показывает количество открытых задач, а число после косой черты – общее количество задач, открытых за все время.



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.

Test « Предыдущее | 1/29 | Следующее »

Добавил(а) [Администратор 1С](#) 1 день назад. Обновлено около 13 часа назад.

Статус:	Закрото	Дата начала:	31-05-2017
Приоритет:	Нормальный	Дата завершения:	01-06-2017
Назначена:	Серебеников Максим	Готовность:	<div style="width: 100%;"><div style="width: 100%;"></div></div> 100%
Категория:	-	Оценка трудозатрат:	0.00 h
Версия:	-		
Оценка:		Отзыв о работе:	

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**.

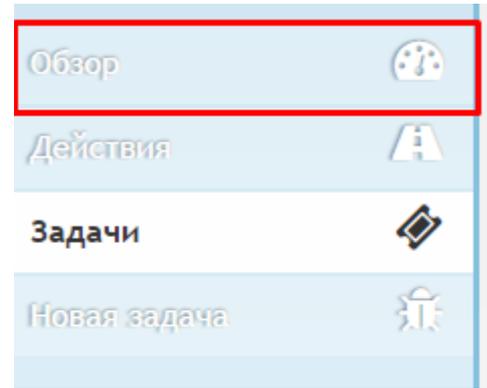
История

- Обновлено [Администратор ИМЦ](#) 1 день назад #1
Задача передана в информ.систему Исполнителя и ей присвоен статус "Регистрация" <28 294> 💬
- Обновлено [Администратор ИМЦ](#) 1 день назад #2
Ваше обращение принято и будет рассмотрено! 💬
- Обновлено [Администратор 1С](#) 1 день назад #3
 - Значение ~~52~~ параметра **Назначена** удалено
- Пример 💬
- Обновлено [Серебеников Максим](#) около 13 часа назад #4
- + 💬
- Обновлено [Администратор ИМЦ](#) около 13 часа назад #5
Статус задачи изменен на "Закрото" 💬

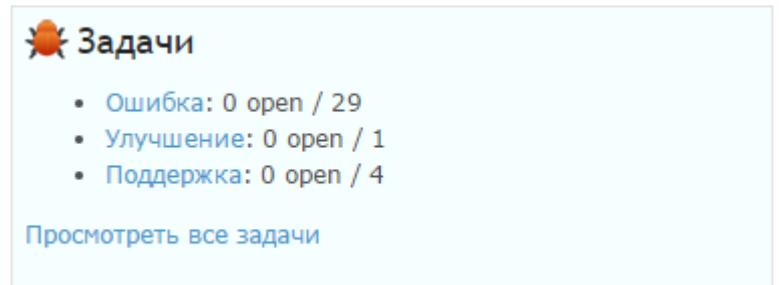
[Редактировать](#) [Следить](#)

Работа с закрытыми обращениями

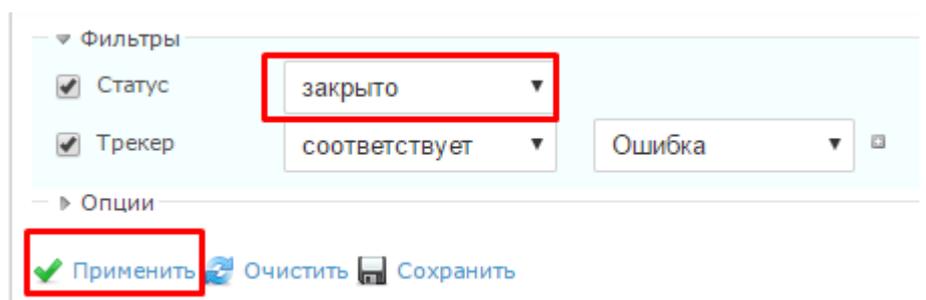
Периодически возникает необходимость посмотреть на закрытые обращения и увидеть, что в них происходило. Для этого мы переходим во вкладку **Обзор**.



Выбираем нужный **трекер**.



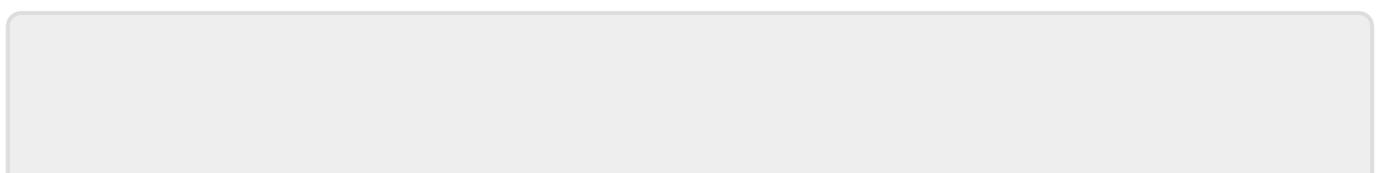
При помощи фильтров выбираем статус **Закрото** и нажимаем **Применить**.



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

<input type="checkbox"/>	4621	Ошибка	sdfdsf	Завершено	Нормальный	Серебrenиков Максим	14-09-2016 20:43	08-09
<input type="checkbox"/>	2464	Ошибка	тест статусы при закрытии	Завершено	Нормальный	Серебrenиков Максим	18-03-2016 20:17	20-03
<input type="checkbox"/>	2258	Ошибка	Тест 12345	Завершено	Нормальный	Серебrenиков Максим	09-03-2016 21:21	10-03

Список изменений в релизах:



Last update: 2018/10/21 18:18 okabu:up:func:527c8af7_9f03_11e5_9446_0050569e7e0a http://wiki.parus-s.ru/doku.php?id=okabu:up:func:527c8af7_9f03_11e5_9446_0050569e7e0a

From:
<http://wiki.parus-s.ru/> - ИМУ Wiki

Permanent link:
http://wiki.parus-s.ru/doku.php?id=okabu:up:func:527c8af7_9f03_11e5_9446_0050569e7e0a

Last update: **2018/10/21 18:18**

