

Служба технической поддержки

8 800 505-72-01 support@fsight.ru www.fsight.ru

# СОДЕРЖАНИЕ

Общие положения	4
Термины и определения	3
Порядок регистрации на портале поддержки	5
Портал поддержки	8
Основные функции портала поддержки	8
Создание новой заявки на портале поддержки	9
Дальнейшая обработка созданной заявки на портале поддержки	11
Поиск заявки на портале поддержки	12
Предоставление решения и закрытие заявки	12

# ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Вендор - компания «Форсайт».

Программный продукт (ПП) – программное обеспечение, разработанное Вендором.

Клиент – компания, купившая право на использование ПП.

Партнер – компания, осуществляющая внедрение решений и распространение прав на использование ПП.

Пользователь – представитель клиента или партнера.

**Запрос** – обращение Пользователя в рамках услуг технической поддержки. Для обращений могут использоваться телефон, электронная почта или портал поддержки.

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

Наименование и характеристики статусов заявок приведены в Таблице 1.

Наименование статуса заявки	Характеристика статуса
Новая	Новый запрос, созданный пользователем через любой канал взаимодействия со службой технической поддержки
В работе	Запрос, находящийся в работе у сотрудника СТП
Направлена разработчику	Запрос, находящийся в работе у технического специалиста
Требуется уточнение	Запрос переводится в данный статус при запросе у пользователя дополнительной информации
Решение предоставлено	Запрос, по которому пользователю было предоставлено решение
Закрыта успешно	Конечное состояние для запросов, которые были выполнены успешно
Закрыта (запрошенная информация не предоставлена)	Конечное состояние для запросов, 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 запрос.

**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.

# ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

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

Зарегистрированные пользователи могут направлять запросы в службу технической поддержки с помощью одного из сервисов:

телефон: 8 800 505-72-01

электронная почта: <a href="mailto:support@fsight.ru">support@fsight.ru</a>

- портал поддержки (для формирования и мониторинга запросов на модификацию и модернизацию в онлайн-режиме): https://csc.fsight.ru
- форум для взаимодействия пользователей со специалистами компании: <a href="http://fsight.ru/forum/">http://fsight.ru/forum/</a>
- онлайн-документация интерактивная документация: <a href="http://pp-help.fsight.ru/ru/">http://pp-help.fsight.ru/ru/</a>

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.

# ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ НА ПОРТАЛЕ ПОДДЕРЖКИ

Для регистрации на портале поддержки следует зайти на сайт компании «Форсайт» <a href="http://www.fsight.ru/">http://www.fsight.ru/</a>, нажать кнопку «Войти» и затем ссылку Регистрация в форме входа (Рисунок 1) либо воспользоваться ссылкой <a href="https://sso.fsight.ru/main/register?lang=ru">https://sso.fsight.ru/main/register?lang=ru</a>.

#### FORESIGHT

Вход	<u>Регистрация En Ru Cn</u>
E-mail/Логин:	
Пароль:	
	Забули пароль?
	войти

© Форсайт, 2005 - 2017. Все права защищены.

Рисунок 1. Форма входа

В открывшейся форме регистрации следует заполнить все обязательные поля (помечены \*), указать статус - Партнер «Форсайта», ввести название компании и данные договора, дать согласие на обработку персональных данных и нажать кнопку «Зарегистрироваться» (Рисунок 2). В случае отсутствия данных договора пользователю для выбора доступны и другие статусы, например, Потенциальный партнер «Форсайта».

#### **FORESIGHT**

Регистраци	1Я Ru <u>En Cn</u>	
E-mail: *		
Пароль: *		
Повторите: *		
Фамилия: *		
Имя: *		
Отчество:		
Ваш статус: *	Потенциальный клиент «Форсайта» ▼	
Компания: *		
Должность: <b>*</b>		
Телефон: *		
*- обязательные для заполнения поля		
Я согласен <u>на обработку моих персональных данных,</u> указанных мною в анкете		
	ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ	

© Форсайт, 2016 - 2017. Все права защищены.

Рисунок 2. Форма регистрации

Инструкция по работе с порталом поддержки

После регистрации на указанный адрес электронной почты поступит письмо со ссылкой для активации учетной записи. Логином учетной записи будет являться адрес электронной почты, паролем — комбинация символов, указанная в форме регистрации пользователем.

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



# 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 создания запроса пользователем и его дальнейшей обработки на портале поддержки представлена ниже (Рисунок 3).

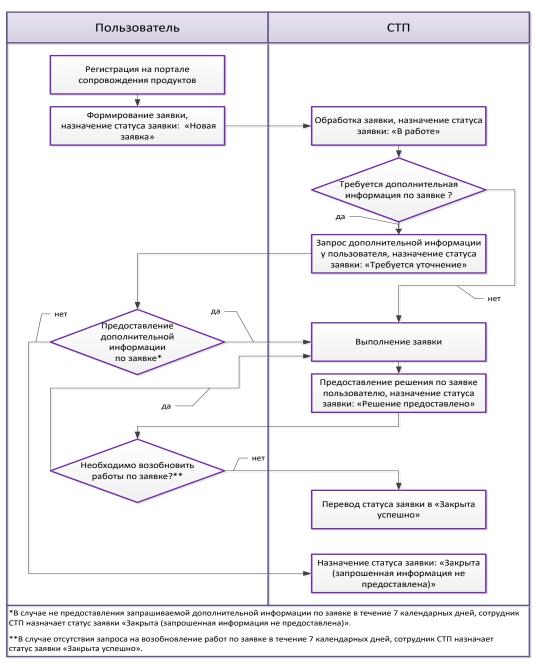


Рисунок 3. Схема подачи и обработки заявки

В верхней части интерфейса портала поддержки (Рисунок 4) расположена панель с разделами:

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

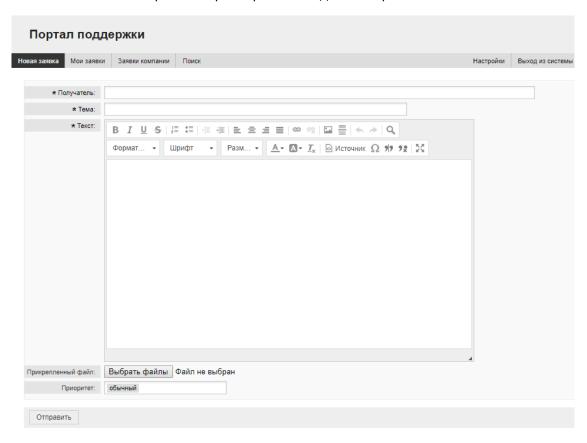


Рисунок 4. Интерфейс портала поддержки

## Создание новой заявки на портале поддержки

Для создания новой заявки в СТП на портале поддержки пользователю необходимо выполнить следующие действия:

- Зайти по ссылке https://csc.fsight.ru и ввести имя пользователя и пароль, указанные при регистрации на портале поддержки.
- В открывшемся окне выбрать «Создать вашу первую заявку» или выбрать вкладку «Новая заявка».
- **В** появившемся окне (Рисунок 5) необходимо заполнить все поля, отмеченные знаком \*. Для более подробного описания к заявке можно прикрепить файлы.

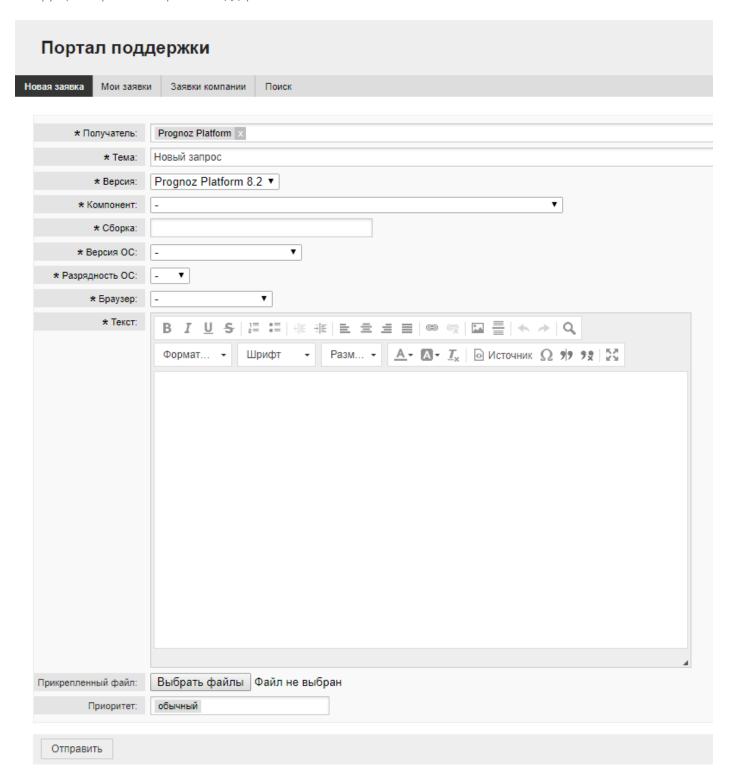


Рисунок 5. Форма создания новой заявки

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 https://csc.fsight.ru и авторизоваться.
- ▶ В открывшемся окне выбрать раздел «Заявки» (Рисунок 6) и найти необходимую заявку в списке.

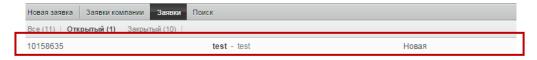


Рисунок 6. Выбор раздела «Заявки»

- 🔪 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 7).

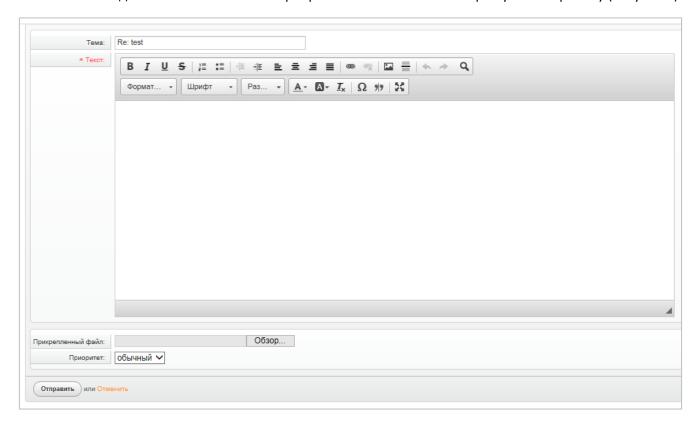


Рисунок 7. Создание ответного письма

▶ 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 «Закрыта (запрошенная информация не предоставлена)».

#### Поиск заявки на портале поддержки

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

- Зайти по ссылке https://csc.fsight.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.