

Инструкция по работе с порталом поддержки

01/08/2018

Служба технической
поддержки

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

СОДЕРЖАНИЕ

Содержание.....	2
Термины и определения.....	3
Общие положения	4
Порядок регистрации на портале поддержки	5
Портал поддержки.....	6
Основные функции портала поддержки	6
Создание новой задачи.....	8
Обработка задачи на портале поддержки	11
Предоставление решения и закрытие задачи.....	11
Поиск задачи на портале поддержки	12

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Вендор – компания «Форсайт».

Продукт – программное обеспечение, разработанное Вендором.

Клиент – компания, купившая право на использование продукта.

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

Пользователь – представитель клиента или партнера.

СТП - службу технической поддержки Вендора.

Портал поддержки - онлайн баг-трекер и инструмент для управления задачами, проектами и Agile-процессами на базе YouTrack.

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

Задача – запрос зарегистрированный в портале поддержки.

Компонент– компонент продукта.

Тип – классификация задачи в зависимости от заявленной проблемы.

Приоритет – характеристика запроса, которая отражает критичность проблемы и влияет на время выполнение задачи в соответствии с условиями SLA (Service Level Agreement - соглашение об уровне сервиса), представлена в Таблице 1.

Обоснование приоритета – описание причин выставления высокого или критичного приоритета.

Состояние – свойство, которое указывает на состояние задачи на текущий момент, наименования и характеристики состояний приведены в Таблице 2.

Исполнитель – сотрудник СТП, ответственный за выполнение задачи.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий документ определяет порядок действий пользователей при обращении в СТП по вопросам эксплуатации продукта разработанного Вендором, а также порядок регистрации на портале поддержки.

Для получения технической поддержки пользователь проходит обязательную регистрацию на портале поддержки.

Все зарегистрированные пользователи портала поддержки направляют запросы на техническую поддержку с помощью одного из следующих сервисов:

- телефон: 8 800 505-72-01
- электронная почта: support@fsight.ru
- портал поддержки для формирования и мониторинга запросов на модификацию и модернизацию в онлайн-режиме: <https://support.fsight.ru/>
- форум для взаимодействия пользователей со специалистами компании: <https://www.fsight.ru/forum/>
- онлайн-документация – интерактивная документация на поддерживаемые продукты: <https://help.fsight.ru/ru/>

Для решения задач и вопросов пользователь может использовать также рекламно-информационные материалы и часто задаваемые вопросы, размещенные на форуме СТП.

Предпочтительным способом обращения в СТП является портал поддержки.

Запросы, направленные в СТП посредством форума, электронной почты и телефона, регистрируются специалистом СТП на портале поддержки, и их дальнейшая обработка производится на портале поддержки.

ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ НА ПОРТАЛЕ ПОДДЕРЖКИ

Для регистрации на портале поддержки зайдите на страницу авторизации <https://support.fsight.ru/> и нажмите кнопку «Регистрация» (Рисунок 1).

Рисунок 1. Страница авторизации

На странице регистрации заполните все поля и нажмите кнопку «Зарегистрироваться и войти» (Рисунок 2).

Рисунок 2. Страница регистрации

ПОРТАЛ ПОДДЕРЖКИ

Основные функции портала поддержки

К основным функциям портала поддержки относятся:

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

Схема обработки запроса СТП на портале поддержки представлена ниже (Рисунок 3).

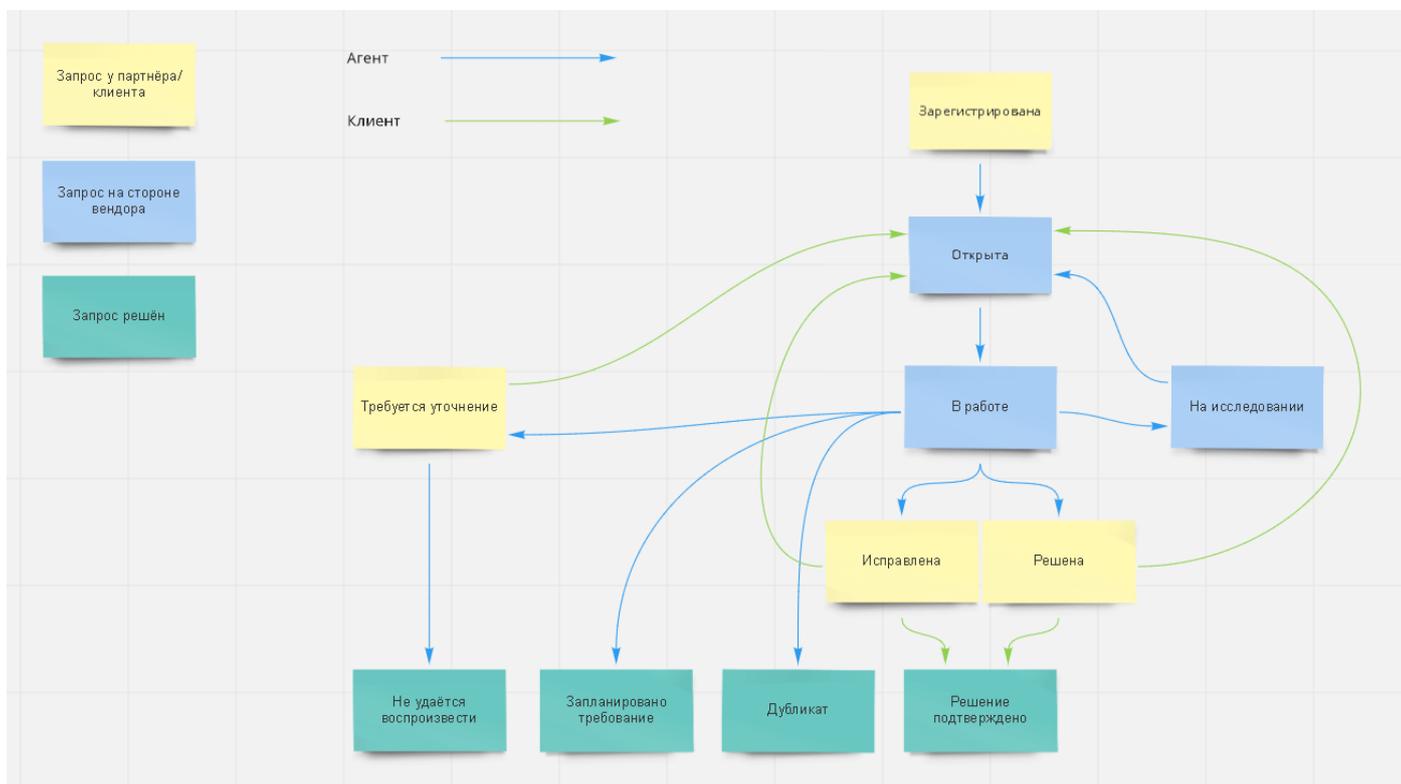


Рисунок 3. Схема обработки запроса

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

- **Задачи.** В этом разделе отображаются все задачи, созданные пользователем.
- **Панели мониторинга.** Раздел позволяет настраивать удобные панели мониторинга для просмотра списков задач пользователя, назначенных на него и находящихся в работе.
- **Доски Agile.** Раздел позволяет наглядно просматривать списки задач, соответствующие требуемым параметрам.
- **Отчеты.** Раздел позволяет создавать и просматривать актуальные отчеты, а также скачивать их в форматах *.csv, *.xlsx.

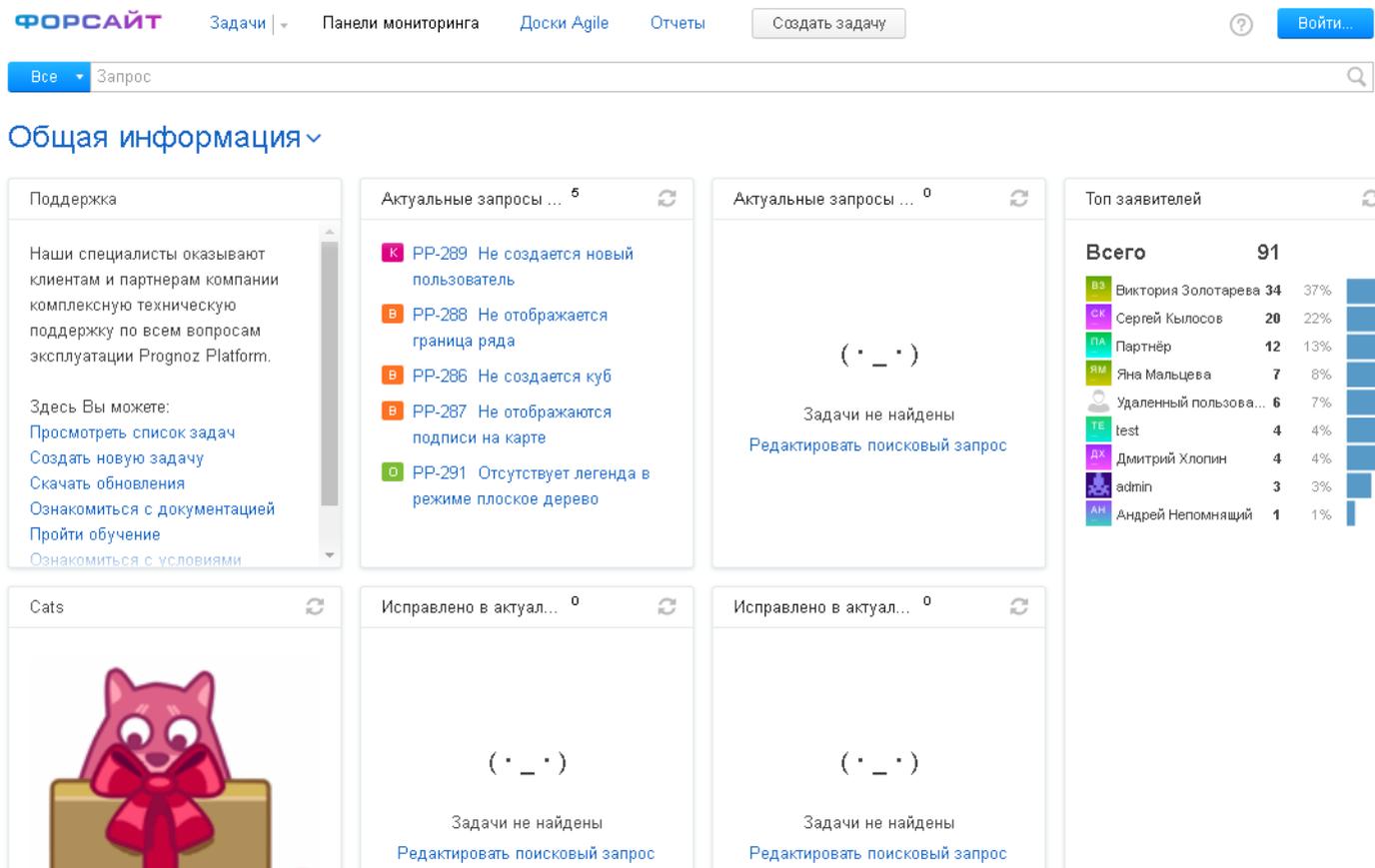


Рисунок 4. Интерфейс портала поддержки

Создание новой задачи

Для создания новой задачи выполните следующие действия:

- Зайдите на портал поддержки по ссылке <https://support.fsight.ru/> и авторизуйтесь.
- На открывшейся странице, в верхней части экрана нажмите кнопку «Создать задачу» (Рисунок 5).



Рисунок 5. Создание задачи

- В открывшемся окне (Рисунок 6) заполните все поля. В поле «Заголовок» - введите краткую суть запроса, в поле «Описание» - описание ситуации и шагов для её воспроизведения. При желании к запросу прикрепите файлы (максимальный размер вложений - 10Mb).

Новая задача в проекте Prognoz Platform

Рисунок 6. Форма создания задачи

- В правой части экрана последовательно заполните свойства задачи. Выберите «Продукт» (Рисунок 7), в соответствии с выбранным продуктом будет доступен список компонентов продукта (Рисунок 8). Выберите компонент.

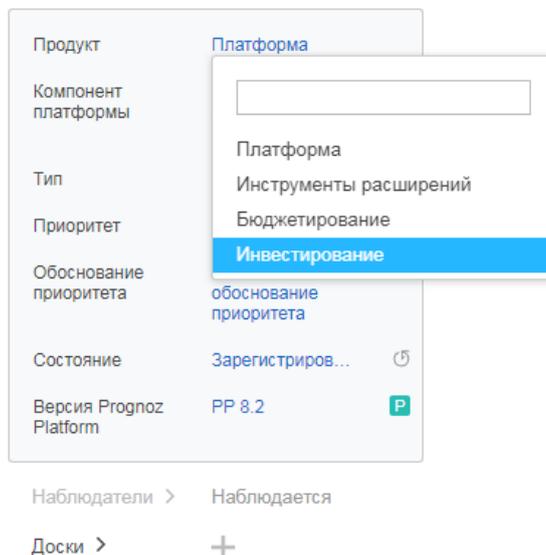


Рисунок 7. Выбор продукта

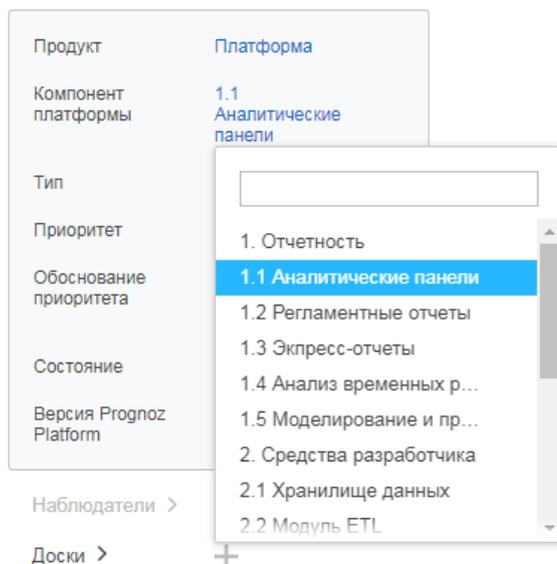


Рисунок 8. Выбор компонента

- При необходимости повысьте приоритет в поле «Приоритет». При указании высокого или критичного приоритетов заполните поле «Обоснование приоритета».

Ниже приведен список приоритетов задачи (см. таблицу 1).

Наименование приоритета задачи	Характеристика приоритета
Критический	Задаче присваивается приоритет «Критичный», если пользователь четко указал на ошибку в продукте, останавливающую работу основных бизнес-процессов компании клиента. Компания в ближайшей перспективе может понести финансовые потери и на текущий момент отсутствует какое-либо обходное решение проблемы.
Высокий	Задаче присваивается приоритет «Высокий», если пользователь четко указал на ошибку продукта, имеющую серьезное влияние на один или несколько основных бизнес-процессов компании клиента, блокирующую выполнение срочных для бизнеса действий.
Обычный	Задача присваивается «Обычный» приоритет, если пользователь указал на ошибку, имеющую незначительное влияние или не имеющую влияние на бизнес-процессы компании клиента, ухудшающую работоспособность продукта, но не нарушающую важных функций продукта и не блокирующей выполнение срочных для бизнеса действий.
Низкий	Задаче присваивается «Низкий» приоритет, если пользователь указал ошибку в продукте, указывающую на незначительные проблемы – частичное нарушение работоспособности, при котором компоненты продукта доступны только в ограниченной степени. С данной проблемой можно продолжать работу. Консультации по использованию продукта.

Таблица 1. Наименование и характеристика приоритетов задачи

- В поле «Версия» укажите версию/версии продукта, а в поле «Затронутые версии» - номер сборки, для которой актуальна описанная ситуация. Также заполните поля «Операционная система» и «СУБД», в остальных полях при желании оставьте значение по умолчанию.
- После заполнения всех свойств нажмите кнопку «Создать задачу».

Задача будет создана в портале поддержки, присвоен номер, состояние «Зарегистрирована».

В таблице ниже приведен список наименований состояний задачи и описаны характеристики состояния (см. таблицу 2).

Наименование состояния задачи	Характеристика состояния
Зарегистрирована	Задача, которая зарегистрирована в портале поддержки, ожидает перевода в открытое состояние
Открыта	Задача, переведенная в открытое состояние, назначена в очередь для обработки сотрудником СТП
В обработке	Задача, принятая в обработку сотрудником СТП
Требуется уточнение	Задача, по которой запрошены уточнения у пользователя сотрудником СТП
Неполная	Задача, по которой запрошены уточнения у пользователя сотрудником СТП и информация не была предоставлена, закрывается автоматически по истечении 7 дней.
Не удается воспроизвести	Задача, по которой не подтвердилась заявленная проблема
Направлена разработчику	Задача, по которой заявленная проблема направлена на исследование и/или исправление
Исправлена	Задача, по которой предоставлено исправление заявленной проблемы
Решена	Задача, по которой было предоставлено решение заявленной проблемы
Дубликат	Задача – дубликат уже заявленной ранее проблемы
Проверена	Задача, по которой пользователь подтвердил решение

Таблица 2. Наименования и характеристики состояний задачи

Обработка задачи на портале поддержки

После создания задачи назначается ее исполнитель – сотрудник СТП. Исполнитель переводит задачу в состояние «В обработке» для подготовки решения.

Если по задаче требуется дополнительная информация, то состояние задачи будет изменено исполнителем на «Требуется уточнение». Для предоставления уточнений в СТП пользователю необходимо выполнить следующие действия:

- Откройте задачу, нажав на ее название. При этом отобразится вся история работы с выбранной задачей.
- В открывшемся окне добавьте комментарий и при необходимости прикрепите файлы.
- Затем переведите задачу в состояние «Открыта» (Рисунок 9).

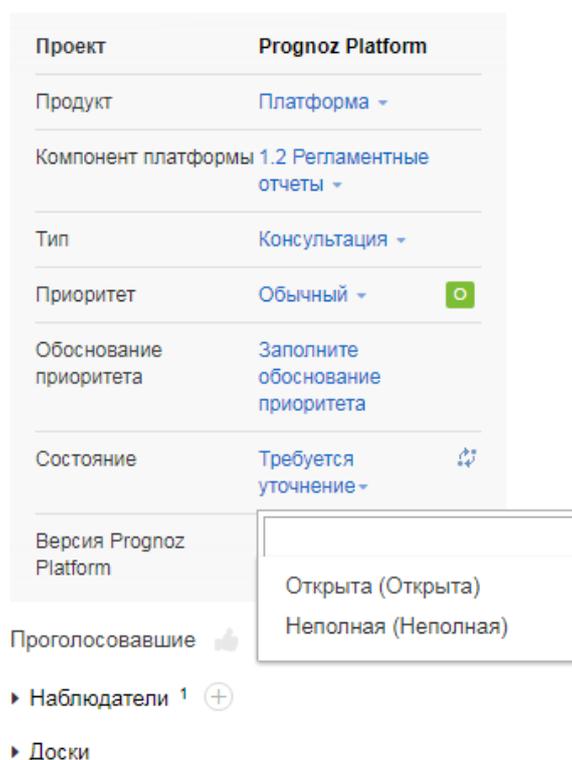


Рисунок 9. Предоставление уточнений по задаче

После поступления уточнений в СТП исполнитель переводит задачу в состояние «В обработке» и продолжает работу с ней.

Если дополнительная информация от пользователя не поступила в СТП в течение 7 календарных дней, то задача закрывается, ей присваивается состояние «Неполная».

Предоставление решения и закрытие задачи

После выполнения задачи и предоставления исполнителем решения в зависимости от типа задачи ей присваивается состояние «Решена» или «Исправлена».

В этом состоянии пользователь проверяет и оценивает качество выполнения задачи и при необходимости повторно вернуть задачу в работу.

Поиск задачи на портале поддержки

Для поиска задачи необходимо выполнить следующие действия:

- Зайдите в раздел Задачи.
- В открывшемся окне выберите один из предложенных способов поиска: просмотр списка задач, ввод поискового запроса по значениям, использование фильтров, использование сохраненных поисков (Рисунок 10).

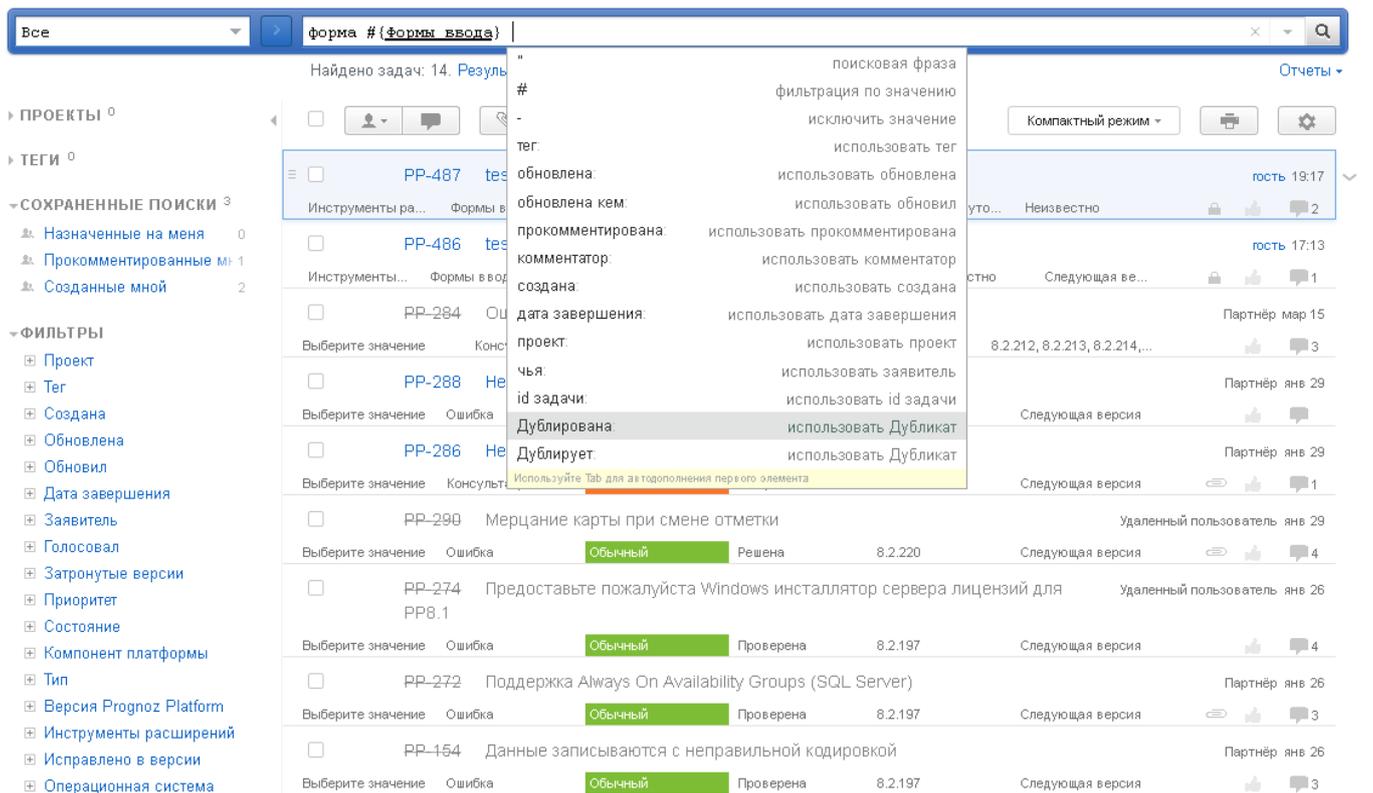


Рисунок 10. Поиск задачи