

Инструкция по работе с порталом поддержки

17/05/2019

Служба технической
поддержки

[Портал 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	11

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Вендор	- компания «Форсайт»
Задача	- запрос, зарегистрированный на портале поддержки
Запрос	- обращение Пользователя в рамках услуг технической поддержки. Для обращений могут использоваться телефон, электронная почта или портал поддержки
Исполнитель	- сотрудник СТП, ответственный за выполнение задачи
Клиент	- компания, купившая право на использование продукта
Компонент	- инструмент/расширение Продукта
Обоснование приоритета	- описание причин выставления высокого Приоритета
Партнер	- компания, осуществляющая внедрение решений и распространение прав на использование продукта
Пользователь	- представитель Клиента или Партнера
Портал поддержки	- онлайн бар-трекер и инструмент для управления задачами, проектами и Agile-процессами на базе YouTrack (https://support.fsight.ru/)
Приоритет	- характеристика Запроса, которая отражает критичность проблемы и влияет на время выполнения Задачи в соответствии с условиями SLA (Service Level Agreement – соглашение об уровне сервиса), представлена в таблице 1
Продукт	- программное обеспечение, разработанное Вендором
Состояние	- свойство, которое указывает на статус решения Задачи в текущий момент. Наименования и характеристики состояний приведены в таблице 2
СТП	- служба технической поддержки Вендора
Тип	- классификация Задачи в зависимости от заявленной проблемы

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий документ определяет порядок действий Пользователей при обращении в СТП по вопросам эксплуатации продуктов, разработанных Вендором, а также порядок регистрации на Портале поддержки.

Для получения технической поддержки в онлайн-режиме Пользователю необходимо зарегистрироваться на Портале поддержки. Пользователи с уровнем доступа Гость не могут создавать Запросы.

Все зарегистрированные пользователи Портала поддержки направляют Запросы на техническую поддержку с помощью одного из следующих сервисов:

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

Для решения задач и вопросов Пользователь может использовать онлайн-документацию по продуктам Вендора: <https://help.fsight.ru/ru/> и рекламно-информационные материалы.

Для получения более развернутого ответа от СТП зарегистрируйте Запрос с помощью Портала поддержки.

Запросы, направленные в СТП посредством форума, электронной почты или 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 <https://support.fsight.ru/> и нажмите кнопку «Войти», расположенную справа в верхней части экрана (Рисунок 1).

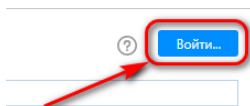


Рисунок 1. Главная страница портала

На открывшейся странице авторизации нажмите кнопку «Регистрация» (Рисунок 2).

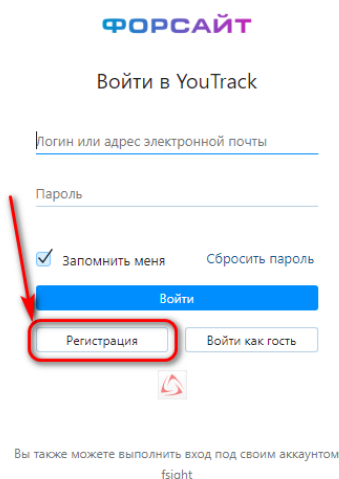


Рисунок 2. Страница авторизации

На странице регистрации заполните все поля и нажмите кнопку «Зарегистрироваться и войти» (Рисунок 3).

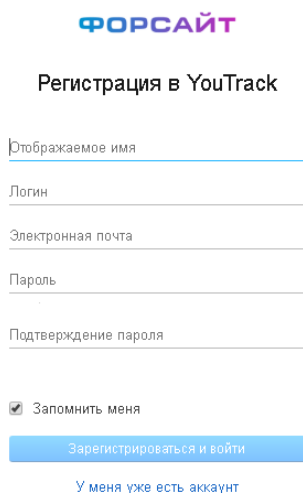


Рисунок 3. Страница регистрации

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 зарегистрированного запроса Пользователя (задачи) СТП на Портале поддержки представлена ниже (Рисунок 4).

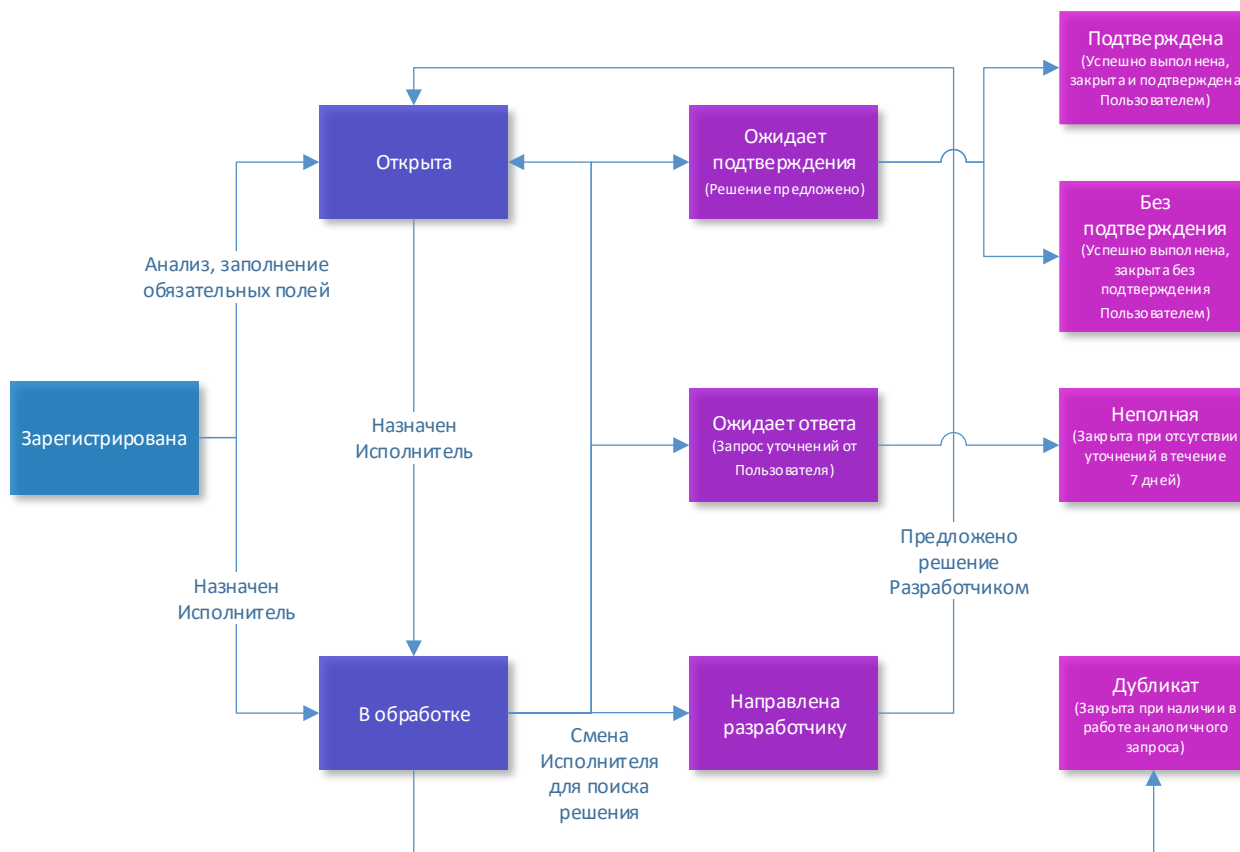


Рисунок 4. Схема обработки запроса

Описание состояний задачи приведено ниже в таблице 2.

В верхней части интерфейса портала поддержки (Рисунок 5) 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.
- **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.
- **Проекты.** Перечень проектов, к которым предоставлен доступ пользователю (по умолчанию к проекту Foresight Analytics Platform).

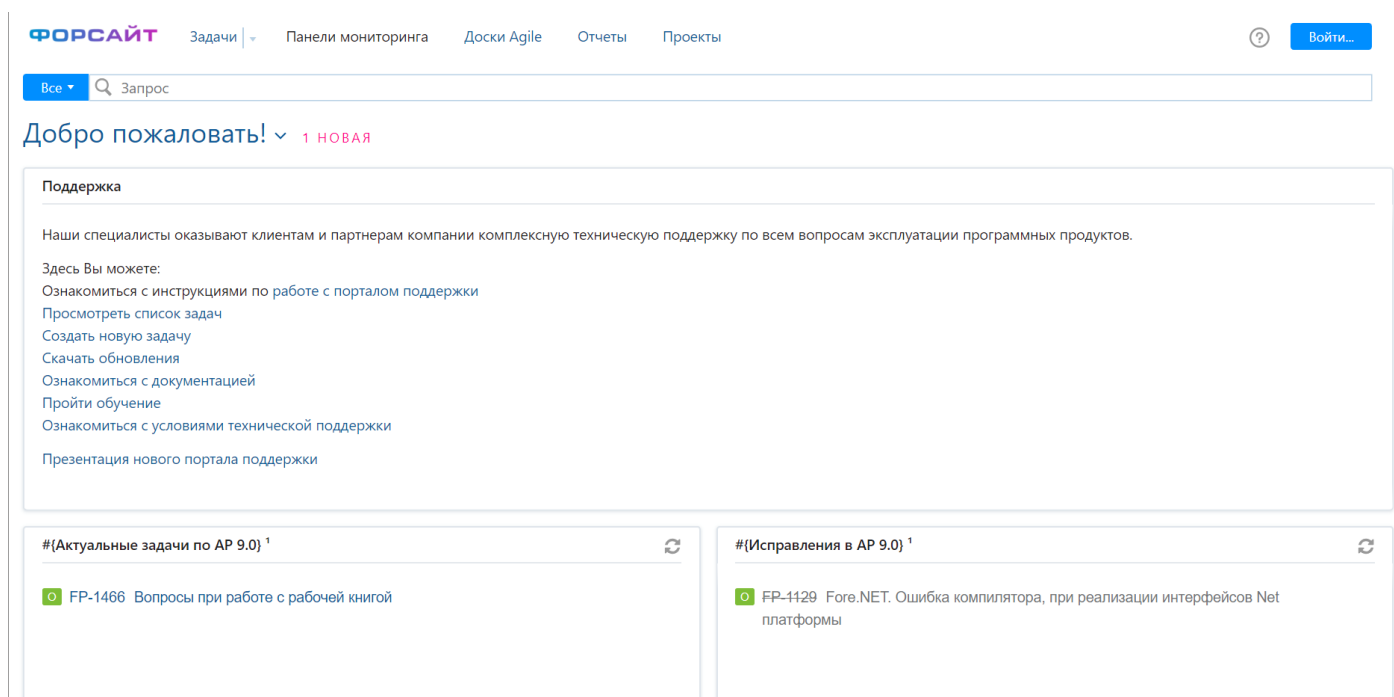


Рисунок 5. Интерфейс портала поддержки

В настоящей инструкции приведено описание работы с обращениями Пользователей (раздел Задачи), описание функциональности других разделов (Панели мониторинга, Доски Agile, Отчеты, Проекты) приведено в справочной системе [YouTrack Standalone 2019.1 Help](#). Ссылка на Справку размещена в правом нижнем углу окна.

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 «Новая задача» (Рисунок 6).

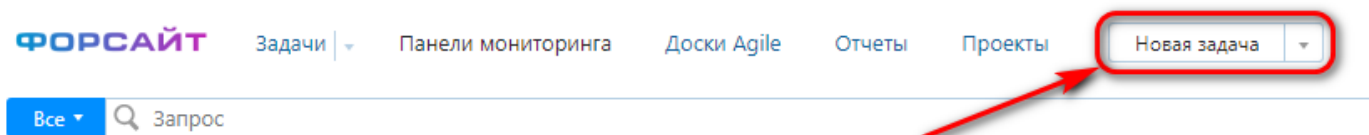


Рисунок 6. Создание задачи

Примечание. На каждую проблему заводится отдельная Задача.

- В открывшемся окне (Рисунок 7) заполните все поля. В поле «Заголовок» кратко введите суть запроса, в поле «Описание» - подробное описание ситуации и шагов для её воспроизведения. При необходимости к запросу прикрепите файлы (максимальный размер вложений - 10Mb).

Новая задача в проекте Foresight Analytics Platform

> 🔗 ⋮ Очистить черновик

1 черновик ▾

☆ Заголовок
⌵

[альтернативный текст](вложение.png) ****Жирный**** # Заголовок 'код' Markdown ▾

Щелкните здесь, чтобы прикрепить файл, перетащите файлы или нажмите Ctrl+V для вставки изображения

Отображать для Все пользователи ▾
Сгенерировать URL-адрес шаблона задачи

Создать
Отмена

▾ Похожие задачи

▾ Предпросмотр

Состояние	Зарегистриров...	🔗
Приоритет	Обычный	N
Обоснование приоритета	Заполните обоснование приоритета	
Тип	Консультация	
Характеристика	Задать значение	
Продукт	Задать значение	
Исправлено в версии	Следующая версия	

Наблюдатели ▾ >
☆ Наблюдать за задачей

Доски >
+ Добавить на доску

Рисунок 7. Форма создания задачи

- В правой части экрана последовательно заполните свойства задачи. При необходимости повысьте приоритет в поле «Приоритет». При указании высокого приоритета заполните поле «Обоснование приоритета».

Ниже приведен список приоритетов задачи (Таблица 1).

Наименование приоритета задачи	Характеристика приоритета
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	Задаче 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 блокирующую выполнение срочных для бизнеса действий
Низкий	Задаче присваивается «Низкий» приоритет, если пользователь заявил 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. А также присваивается в случае оказания консультации по использованию продукта

Таблица 1. Наименование и характеристика приоритетов задачи

Примечание. При установке приоритета «Высокий» подготовьте отладочную информацию и удаленный доступ.

- Укажите «Тип» Задачи: «Консультация», «Ошибка», «Новая функциональность»; а также Характеристику Задачи: «Функциональность», «Удобство», «Производительность».

Выберите «Продукт» (Рисунок 8). В соответствии с выбранным продуктом отобразится дополнительное поле «Компонент» (Рисунок 9). Выберите «Компонент».

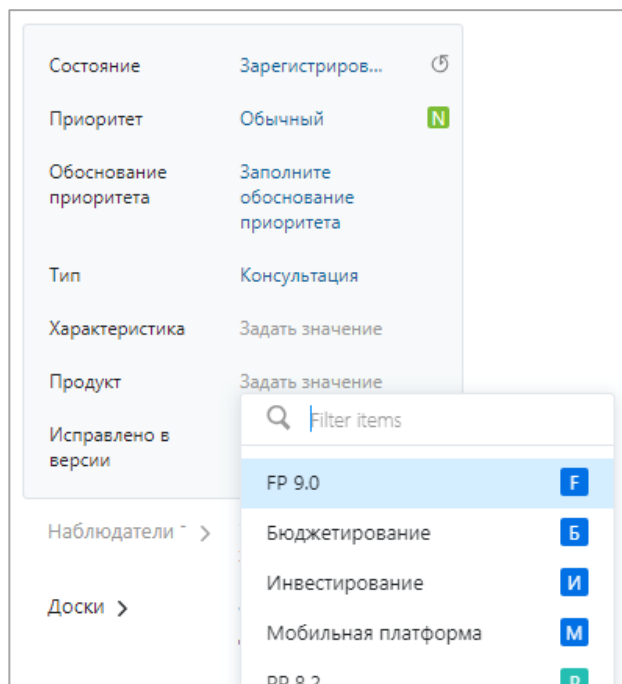


Рисунок 8. Выбор продукта

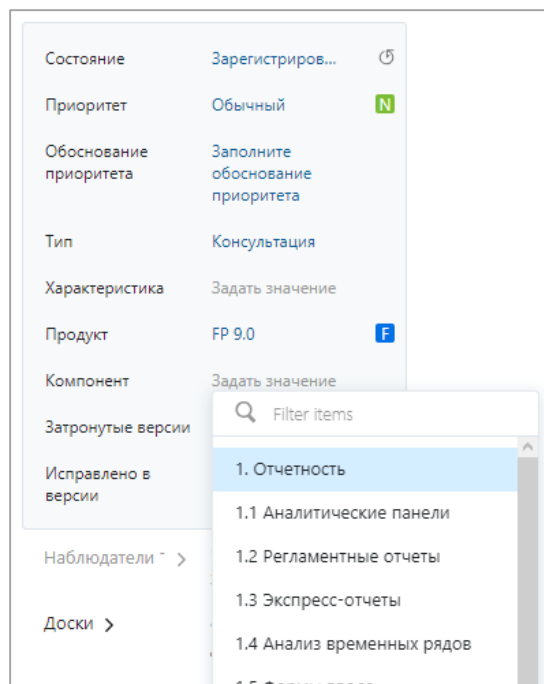


Рисунок 9. Выбор компонента

- В поле «Затронутые версии» укажите номер сборки, для которой актуальна описанная ситуация.
- При указании Типа задачи «Ошибка» также заполните дополнительные поля «Операционная система» и «СУБД», в остальных полях при желании оставьте значение по умолчанию.
- После заполнения всех свойств нажмите кнопку «Создать».

Задача будет создана в состоянии «Зарегистрирована» и ей будет присвоен номер. В процессе обработки состояние задачи изменяется.

Ниже приведен список состояний Задачи и описаны характеристики состояния (Таблица 2).

Наименование состояния задачи	Характеристика состояния
Зарегистрирована	Задача, которая зарегистрирована на портале поддержки и ожидает перевода в состояние «Открыта»
Открыта	Задача, назначенная в очередь для обработки сотрудником СТП
В обработке	Задача, которую Исполнитель принял в обработку
Ожидает ответа	Задача, по которой Исполнителем запрошены уточнения у Пользователя
Неполная	Задача, по которой Исполнителем были запрошены уточнения у Пользователя, но информация не была предоставлена в течение 7 дней
Направлена разработчику	Задача, по которой заявленная проблема направлена на исследование и/или исправление
Ожидает подтверждения	Задача, по которой было предоставлено решение заявленной проблемы
Подтверждена	Задача, по которой Пользователь подтвердил решение заявленной проблемы
Без подтверждения	Задача, по которой было предоставлено решение заявленной проблемы, но Пользователь не подтвердил его в течение 7 дней
Дубликат	Задача – дубликат уже заявленной ранее проблемы

Таблица 2. Наименования и характеристики состояний Задачи

Обработка задачи на портале поддержки

После создания Задачи назначается её 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 «Ожидает ответа». 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 10).

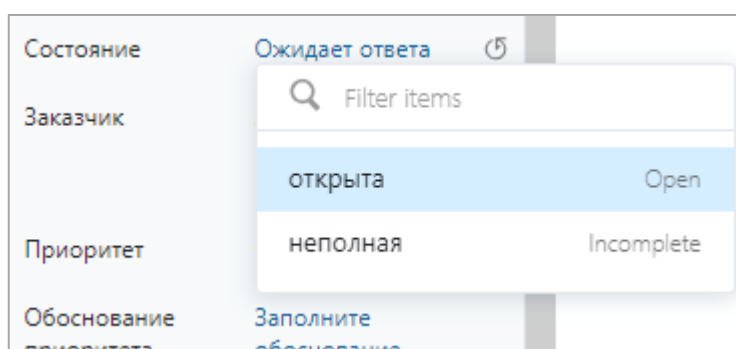


Рисунок 10. Смена состояния задачи

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 и ей присваивается Состояние «Неполная».

Предоставление решения и закрытие задачи

После выполнения задачи и предоставления Исполнителем решения ей присваивается Состояние «Ожидает подтверждения».

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

Поиск задачи на портале поддержки

Для поиска задачи необходимо выполнить следующие действия:

- Перейдите в раздел Задачи.
- В открывшемся окне используйте один из предложенных способов поиска:
 - просмотр списка задач;
 - ввод поискового запроса по значениям;

- использование автофильтров;
- использование сохраненных поисков (Рисунок 11).

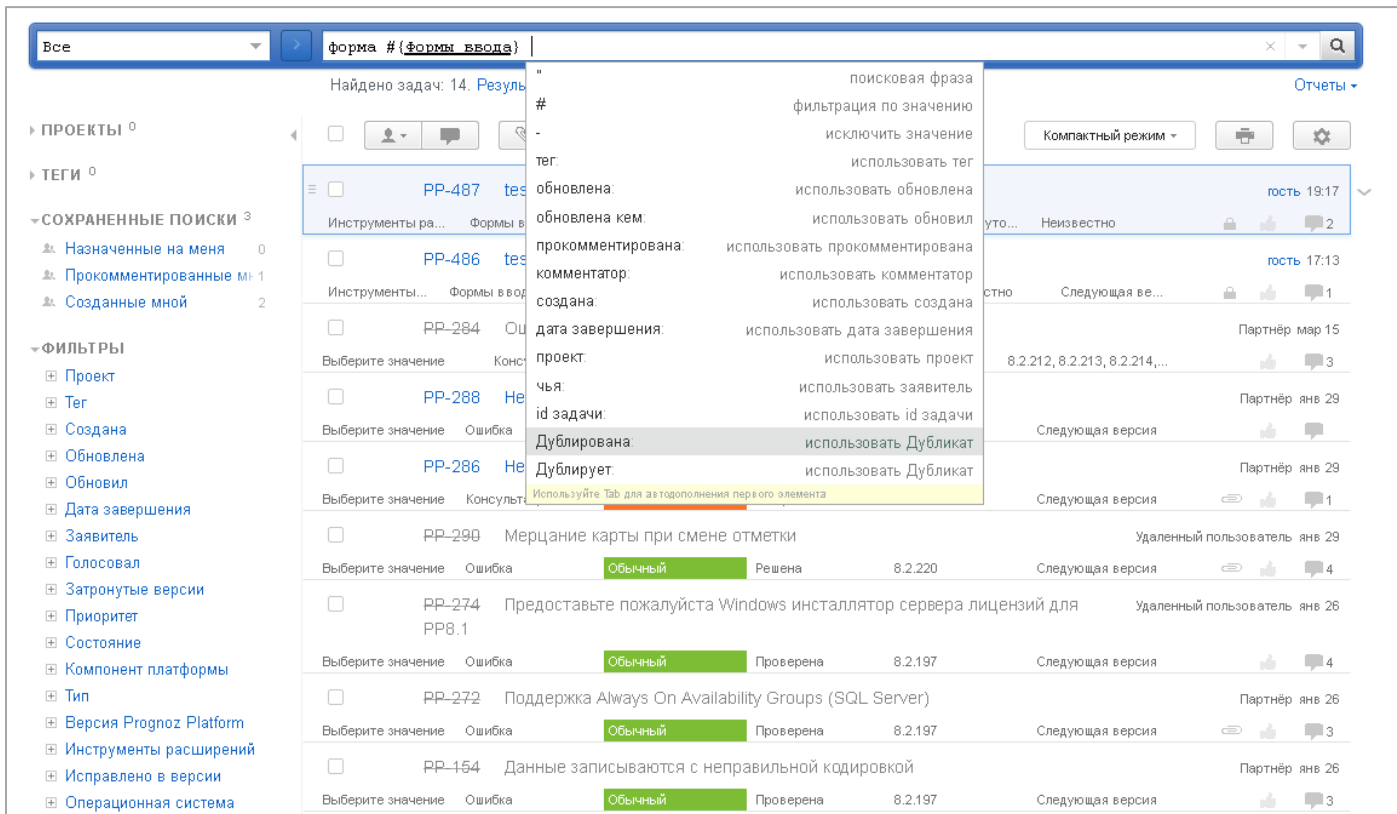


Рисунок 11. Пример поиска задачи с помощью поискового запроса