

Инструкция по работе с порталом поддержки

01.09.2023

Служба
технической
поддержки

<https://support.fsight.ru>
support@fsight.ru
www.fsight.ru

Содержание

Термины и определения.....	3
Общие положения.....	4
Работа с Порталом поддержки.....	4
Порядок авторизации на портале поддержки.....	4
Основные функции портала поддержки.....	6
Создание новой задачи.....	7
Обработка задачи на портале поддержки	10
Предоставление решения и закрытие задачи	12
Поиск задачи на портале поддержки	13

Термины и определения

Вендор	- компания «Форсайт»
СТП	- служба технической поддержки Вендора
Клиент	- компания, купившая право на использование Продукта
Партнер (https://www.fsight.ru/poisk-partnera)	- компания, осуществляющая внедрение решений и распространение прав на использование Продукта
Пользователь	- представитель Клиента или Партнера
Портал поддержки	- онлайн <u>баг-трекер</u> и инструмент для управления задачами, проектами и Agile-процессами на базе YouTrack (https://support.fsight.ru/)
Запрос	- обращение Пользователя в рамках услуг технической поддержки
Задача	- запрос, зарегистрированный на Портале поддержки
Тип	- классификация Задачи в зависимости от заявленной проблемы
Состояние	- свойство, которое указывает на статус решения Задачи в текущий момент. Наименования и характеристики Состояний приведены в таблице 2
Исполнитель	- сотрудник СТП, ведущий обработку задачи
Продукт (Программный продукт, ПП)	- программное обеспечение, разработанное Вендором
Компонент	- инструмент/расширение Продукта
Приоритет/Критерий приоритета	- 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
Обоснование приоритета	- описание причин выставления критичного и высокого Приоритетов

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 сайте Вендора. Пользователи с уровнем доступа Гость (без регистрации) не могут создавать Задачи.

Работа с Порталом поддержки

Порядок авторизации на портале поддержки

Для входа на Портал поддержки откройте страницу <https://support.fsight.ru/> и нажмите кнопку «Войти», расположенную справа в верхней части экрана (Рисунок 1).

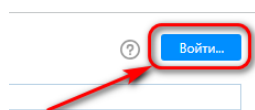


Рисунок 1. Главная страница портала

На странице авторизации нажмите кнопку «Авторизация через сервис «Форсайт»» (Рисунок 2).

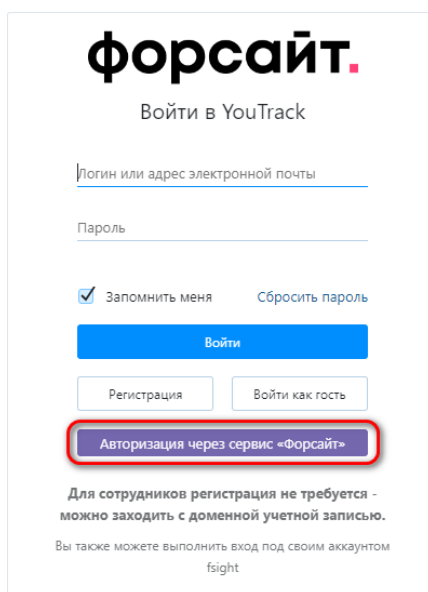
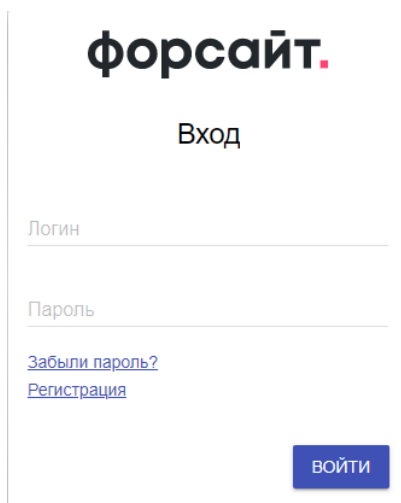


Рисунок 2. Страница авторизации

На открывшейся странице введите учетные данные, использованные при регистрации на сайте Вендора, а затем нажмите кнопку «Войти» (Рисунок 3).

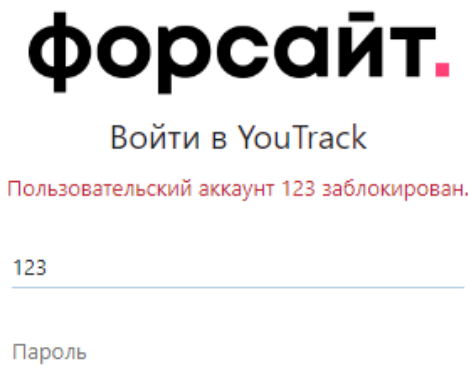


The screenshot shows a login form for 'форсайт.'. At the top is the logo 'форсайт.' in bold black font. Below it is the word 'Вход' (Login). There are two input fields: 'Логин' (Login) and 'Пароль' (Password). Below the password field are two links: 'Забыли пароль?' (Forgot password?) and 'Регистрация' (Registration). At the bottom right is a blue button with the text 'ВОЙТИ' (Login).

Рисунок 3. Страница входа

Примечание. Если регистрация ранее не выполнялась, то выберите гиперссылку «Регистрация», заполните все поля и нажмите кнопку «Зарегистрироваться». После подтверждения адреса электронной почты можно будет выполнить вход на Портал поддержки.

Учетные записи пользователей, которые не использовались более полугода, подлежат блокировке. Если в момент авторизации вы получили сообщение, что аккаунт заблокирован (Рисунок 4), то для разблокировки направьте запрос с его данными на support@fsight.ru.



The screenshot shows the login page for 'форсайт.'. At the top is the logo 'форсайт.'. Below it is the text 'Войти в YouTrack'. A red message reads 'Пользовательский аккаунт 123 заблокирован.' (User account 123 is blocked.). Below this are two input fields: the first contains the text '123' and is labeled 'Логин' (Login), and the second is labeled 'Пароль' (Password).

Рисунок 4.

Основные функции портала поддержки

К основным функциям Портала поддержки относятся:

- создание и редактирование задач;
- просмотр задач в рамках доступных проектов;
- изменение настроек своей учетной записи.

В верхней части интерфейса портала поддержки (Рисунок 5) расположена панель с разделами:

- **Задачи.** В этом разделе отображаются все Задачи в рамках доступных Пользователю проектов.
- **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 просматривать отчеты, если они были созданы на Портале поддержки, а также скачивать их в форматах *.csv, *.xlsx.
- **Проекты.** Перечень проектов, к которым предоставлен доступ пользователю (по умолчанию – к общему проекту Foresight Analytics Platform).

Примечание. Доступ к нужному проекту предоставляется на основании домена электронной почты вашей учетной записи на Портале. Если в течение суток после регистрации вы не получили доступ, то создайте Задачу в общем проекте или напишите на support@fsight.ru с указанием логина и наименованием проекта.

- **База знаний.** Раздел содержит общие рекомендации по решению нетиповых сценариев.

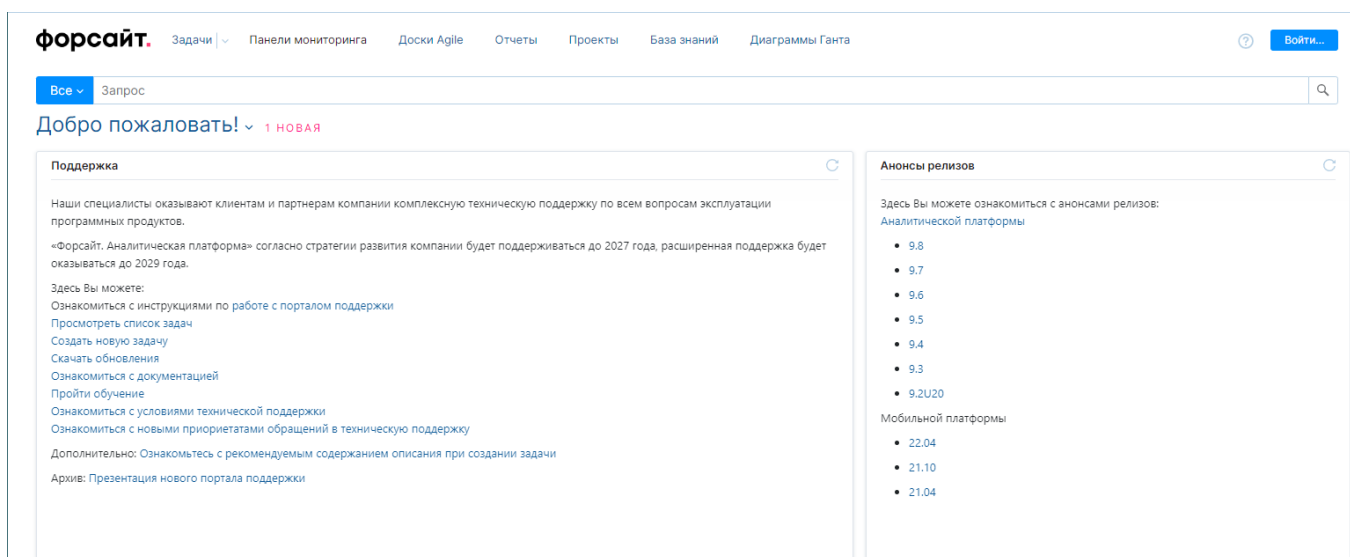


Рисунок 5. Интерфейс портала поддержки

В настоящей инструкции приведено описание работы с запросами Пользователей (раздел Задачи), описание функциональности других разделов (Панели мониторинга, Доски Agile, Отчеты, Проекты) приведено в справочной системе [YouTrack](#). Ссылка на справочную систему всегда доступна в правом верхнем углу окна 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 «Новая задача» (Рисунок 6).



Рисунок 6. Создание задачи

Примечание. На каждую проблему заводится отдельная Задача.

- В открывшемся окне (Рисунок 7) заполните все поля. Укажите нужный проект (если Вы работаете в нескольких проектах), правильно выберите «Тип» задачи и в поле «Заголовок» кратко введите суть Запроса.

Новая задача в Foresight Analytics Platform

The image shows the 'Новая задача' form. At the top, there are icons for back, search, and refresh. Below is a 'Заголовок' field. A rich text editor follows, with a toolbar containing options like 'Обычный текст', bold, italic, underline, link, unlink, list, list, link, unlink, image, video, and a 'Визуальный' (Visual) tab. Below the editor is a dashed box with the instruction: 'Щелкните здесь, чтобы прикрепить файл, перетащите файлы или нажмите Ctrl+V для вставки изображения'. At the bottom, there are buttons for 'Создать', 'Отмена', 'Отображать для пользователей с доступом к чтению задачи', 'Сгенерировать URL-адрес шаблона задачи', and 'Удалить'. On the right side, there is a sidebar with a list of properties and their values: Состояние (Зарегистрирова), Sprints (Backlog), Приоритет (Средний), Обоснование приоритета (Заполните обоснование приоритета), Тип (Консультация), Продукт (FP 9.8), Компонент (8. Прочее), Затронутые версии (Неизвестно), Исправлено в версии (Следующая версия), Операционная система (Любая ОС), СУБД (Любая СУБД).

Рисунок 7. Форма создания задачи

- В поле «Описание» введите подробное описание ситуации и шаги для её воспроизведения. Необходимо как можно более подробно объяснить, в чем заключается ошибочное поведение и каков ожидаемый верный результат, а также приложить скриншоты или, по возможности, записать видео последовательности действий, при которых возникает проблема. Максимально подробно укажите характеристики системы, на которой возникает проблема (конфигурация системы, ОС, СУБД, драйвер и т.д.).
- При необходимости к задаче можно прикрепить файлы (максимальный размер вложений - 10Mb), например, отладочную информацию согласно [инструкции по сбору отладочной информации](#) (пароль 963baA73Zw). Для передачи файлов большего объема воспользуйтесь [облачным хранилищем](#) (пароль 266Mp9tArw)

Примечание. Наличие полного описания и дополнительной отладочной информации позволит службе поддержки ускорить поиск решения, а также снизить вероятность неточностей в понимании указанной проблемы.

При создании задачи с типом Ошибка вам будет предложен шаблон описания – старайтесь максимально ему следовать. После использования всех ссылок из служебного блока внизу шаблона, удалите его перед созданием задачи.

- В правой части экрана последовательно заполните свойства задачи.

- В поле «Критерии приоритета» выберите необходимый (список приведен ниже в Таблице 1) – Приоритет задачи заполнится автоматически. При указании «Критичного» или «Высокого» Приоритета заполните поле «Обоснование приоритета», а также укажите в тексте задачи параметры удаленного доступа для оперативного решения проблемы и контактные данные для оперативной обратной связи с заявителем.
- В поле «Deadline» укажите ожидаемый срок выполнения Запроса, а при наличии жестких сроков необходимо указать их причину в тексте задачи.

Наименование приоритета задачи для типа Ошибка	Характеристика приоритета
Критичный	Задаче присваивается приоритет «Критичный», если среди ошибок наблюдаются: аварийное завершение работы или зависание ПП при базовых действиях пользователей; потеря данных пользователя без возможности восстановления; нарушение информационной безопасности, приводящее к реализации угроз безопасности ПП (ошибки, классифицированные как уязвимости ПП).
Высокий	Задаче присваивается приоритет «Высокий», если среди ошибок наблюдаются: аварийное завершение работы или зависание ПП; значительные проблемы с производительностью и потреблением ресурсов ПП; невозможность сохранения пользовательских настроек ПП; неработоспособность заявленной функциональности ПП, блокирующая работу пользователя, при отсутствии обходного решения.
Средний	Задаче присваивается «Средний» приоритет, если среди ошибок наблюдаются: неработоспособность заявленной функциональности ПП, блокирующая работу пользователя, при наличии обходного решения; ошибки в документации ПП; ошибки, отсутствие перевода в пользовательском интерфейсе; оповещения в пользовательском интерфейсе об ошибках в ПП, требующих дополнительных действий.
Низкий	Задаче присваивается «Низкий» приоритет, если среди ошибок наблюдаются: косметические ошибки в дизайне пользовательского интерфейса; функциональные ошибки, редко возникающие в специфических условиях; проблемы в удобстве использования ПП, не влияющие на функциональность ПП; неточности в документации ПП.
Наименование приоритета задачи для типа Новая функциональность	Характеристика приоритета
Высокий	Задаче присваивается приоритет «Высокий», если запрашивается реализация нового функционала, без которого заблокировано прохождение сценариев прикладного проекта, или функционала, который заявлен в документации, но недоступен или реализован частично.
Средний	Задаче присваивается «Средний» приоритет, если запрашивается реализация функционала, облегчающего разработку прикладного проекта (в том числе по отладке ошибок, утечек).
Низкий	Задаче присваивается «Низкий» приоритет, если в ней содержится предложение по повышению удобства использования ПП.
Наименование приоритета задачи для типа Консультация	Характеристика приоритета
Высокий	Задаче присваивается приоритет «Высокий», если в ней содержатся вопросы или описание проблем с установкой и обновлением ПП, установкой и обновлением лицензий, а также срочные проектные запросы, блокирующие показы, сдачи этапов, запуск промышленной эксплуатации.
Средний	Задаче присваивается «Средний» приоритет, если в ней содержатся запросы на консультацию по использованию функционала ПП, описаны сложности с настройкой и администрированием ПП, а также запросы дистрибутивов ПП.
Низкий	Задаче присваивается «Низкий» приоритет, если в ней содержатся запросы на консультацию по нетиповым сценариям использования функционала (не описано в документации), сайзинг или реализацию прикладной логики.

Таблица 1. Наименование и характеристика приоритетов задачи

Примечание. При установке приоритетов «Критичный» или «Высокий» для типа Ошибка подготовьте отладочную информацию и удаленный доступ.

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

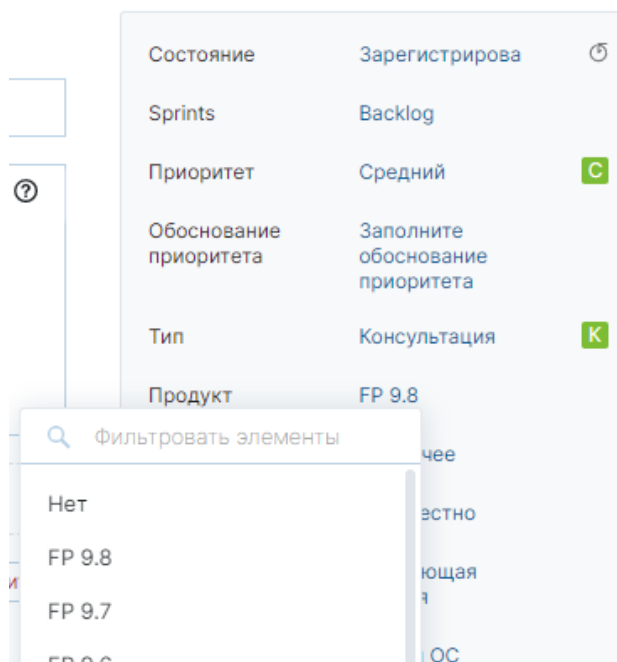


Рисунок 8. Выбор продукта

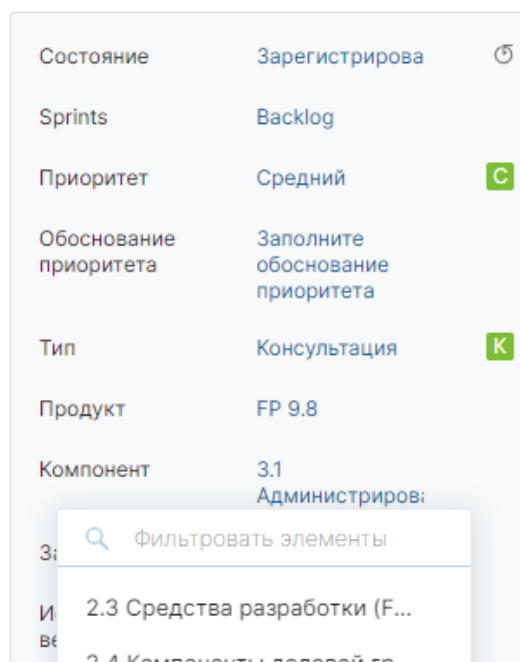


Рисунок 9. Выбор компонента

- 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.

Обработка задачи на портале поддержки

После создания Задачи назначается её Исполнитель из числа сотрудников 1-й линии СТП. Он переводит Задачу в Состояние «В обработке», проверяет полноту предоставленной информации и осуществляет поиск типового решения по Запросу.

Если решение не было найдено, то Задача передается 2-й линии СТП, где также назначается Исполнитель, который 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. Ознакомьтесь с запрашиваемой информацией.
- Добавьте комментарий и при необходимости прикрепите к нему файлы - Задача перейдет в состояние «Открыта».

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

Примечание. Если дополнительная информация от Пользователя не поступила в СТП в течение 7 календарных дней, то задача закрывается и ей присваивается Состояние «Неполная». Оставление комментария в закрытой задаче приведет к созданию новой.

Если решение не было найдено сотрудниками 1-й или 2-й линий СТП, то Задача передается в команду разработки и ей присваивается Состояние «Направлена разработчику».

Схема обработки зарегистрированного Запроса Пользователя (Задачи) СТП на Портале поддержки представлена ниже (Рисунок 10).

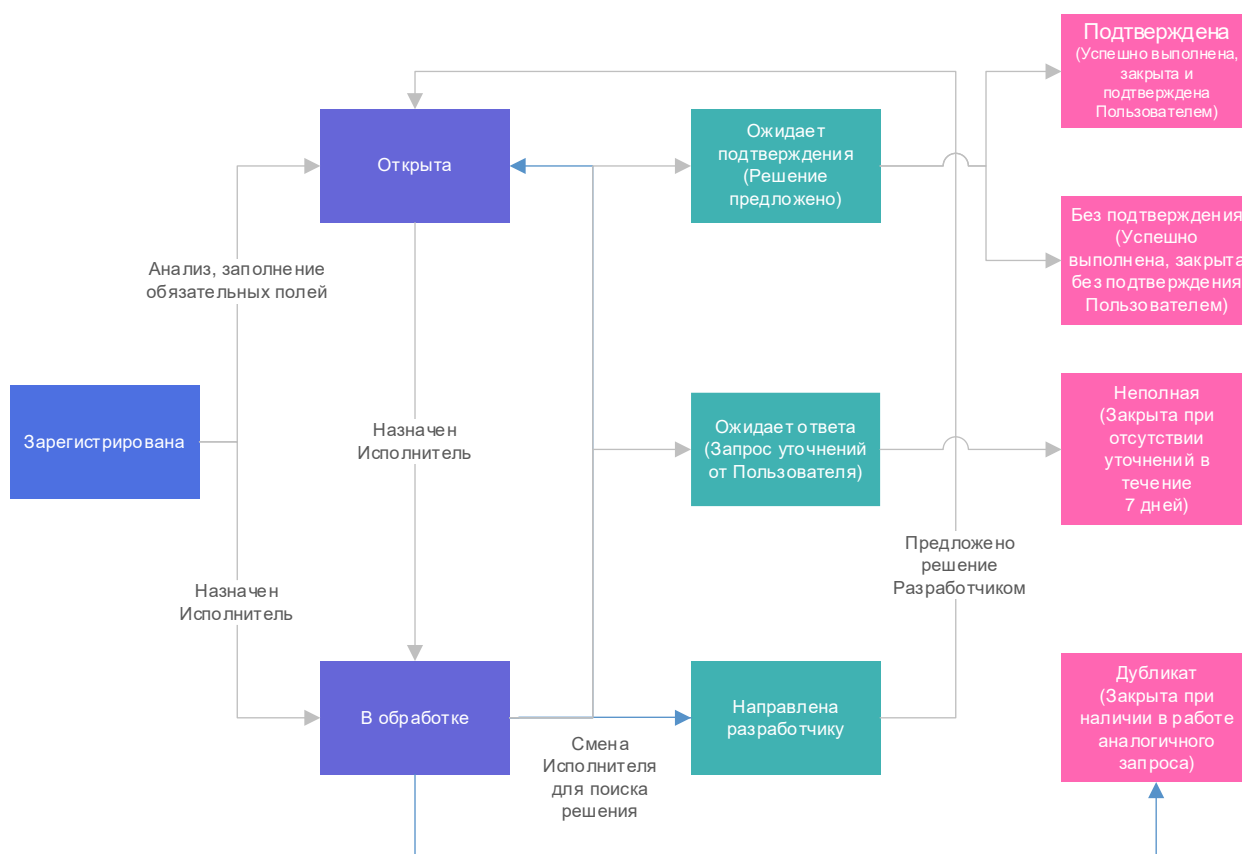


Рисунок 10. Схема обработки запроса

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

Наименование состояния задачи	Характеристика состояния
Зарегистрирована	Задача, которая зарегистрирована на портале поддержки и ожидает обработки сотрудником СТП
Открыта	Поля Задачи проверены на корректность заполнения и она назначена в очередь для обработки сотрудником СТП. После завершения исправления также в этом статусе Задача ожидает выпуск промышленной сборки.
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 разработчиком Вендора
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 является дубликатом уже описанной ранее проблемы

Таблица 2. Наименования и характеристики состояний Задачи

Предоставление решения и закрытие задачи

После предоставления решения по Задаче ей присваивается Состояние «Ожидает подтверждения».

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

Для подтверждения решения Пользователь заполняет поле «Оценка» в блоке дополнительных свойств Задачи (Рисунок 11). При выборе значения «Удовлетворительно» или «Неудовлетворительно» система предложит ввести комментарий для такой оценки с целью последующего анализа качества обработки Задачи руководителем СТП.

Примечание. Если Пользователь не заполнил поле Оценка или не оставил комментарий в течение 7 календарных дней, то задача закрывается и ей присваивается Состояние «Без подтверждения». Оставление комментария в закрытой задаче приведет к созданию новой.

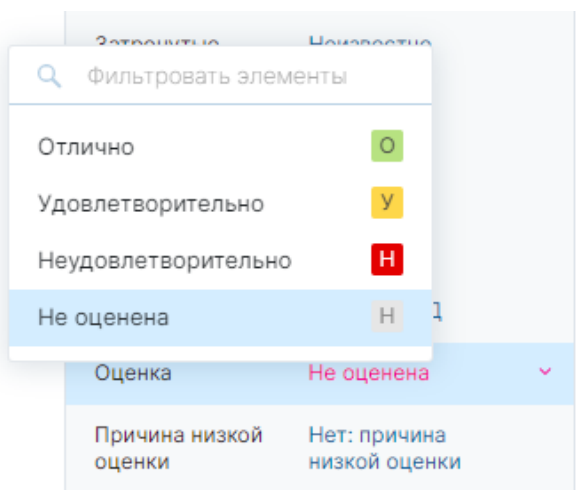


Рисунок 11. Выбор оценки

Исполнитель может закрыть Задачу самостоятельно в следующих случаях:

- Проблема уже была ранее заявлена (Задача переводится в Состояние «Дубликат»);
- Проблема не воспроизводится на стендах Вендора, а Пользователь не предоставляет локализованный пример;
- Изменились реквизиты примера / шаги для повторения / окружение;
- Работы по указанной проблеме завершены, но задаются уточняющие вопросы по этой или смежным проблемам / высказываются пожелания по улучшению предложенного решения.

Если требуется, то Исполнитель создает новую Задачу, где продолжают поиски решения.

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 (Рисунок 12):
 - просмотр списка задач;
 - ввод поискового запроса по значениям;
 - использование автофильтров;
 - использование сохраненных поисков.

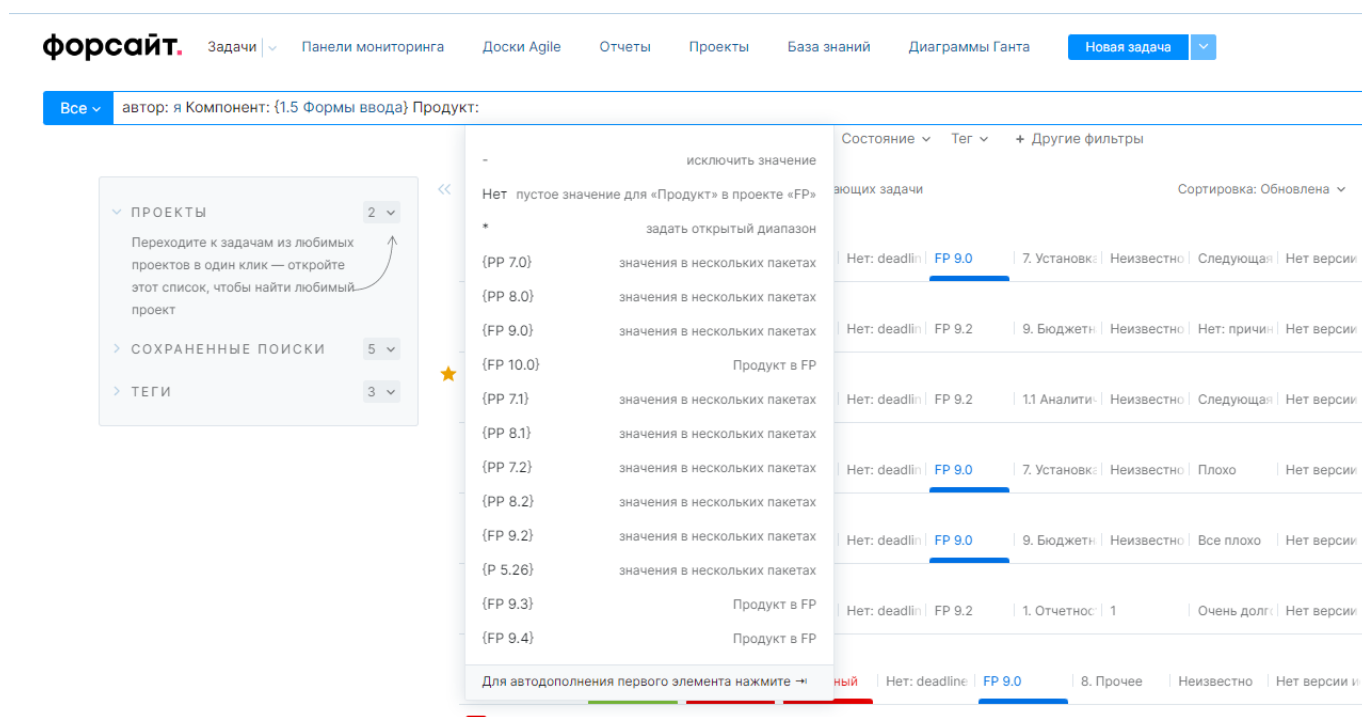


Рисунок 12. Пример поиска задачи с помощью поискового запроса