

**Инструкция по работе с порталом
самообслуживания
технической поддержки ООО «РУТОЛЛ»**

Оглавление

1. Начало работы с Порталом	4
1.1.Изменение пароля	4
1.2.Восстановление пароля	5
2. Раздел [ОБРАЩЕНИЯ] портала самообслуживания	7
2.1.Общие данные	7
2.2.Вкладка [Лента].....	8
2.3.Вкладка [Файлы]	8
3. Раздел [БАЗА ЗНАНИЙ] портала самообслуживания.....	8
3.1.Общие данные	9
3.2.Вкладка [Основная информация]	9
3.3.Вкладка [Файлы]	10

Данная инструкция содержит общие сведения и рекомендации по вопросам работы с Порталом самообслуживания.

Портал самообслуживания предназначен для самостоятельной регистрации обращений в службу поддержки ООО «РУТОЛЛ» без прямого обращения к сервисным инженерам, а также оперативного получения ответов на наиболее часто задаваемые вопросы. Портал является альтернативой регистрации обращения по телефону или с помощью сообщений электронной почты.

Использование портала самообслуживания позволяет не только фиксировать и передавать запросы в сервисную службу, но также и отслеживать выполнение техническими специалистами работы по обращениям.

1. Начало работы с Порталом

Для использования функциональности портала самообслуживания необходимо получить логин и пароль пользователя Портала в службе технической поддержки ООО «РУТОЛЛ».

По умолчанию все пользователи Портала обладают следующими правами доступа:

- Право создавать записи в разделе [Обращения] портала. В разделе отображаются записи, которые создал данный пользователь и пользователи его организации.

- Право на чтение статей раздела [База знаний] портала. Право на чтение отдельных статей базы знаний может быть предоставлено пользователям Портала на основании запроса в службу технической поддержки ООО «РУТОЛЛ».

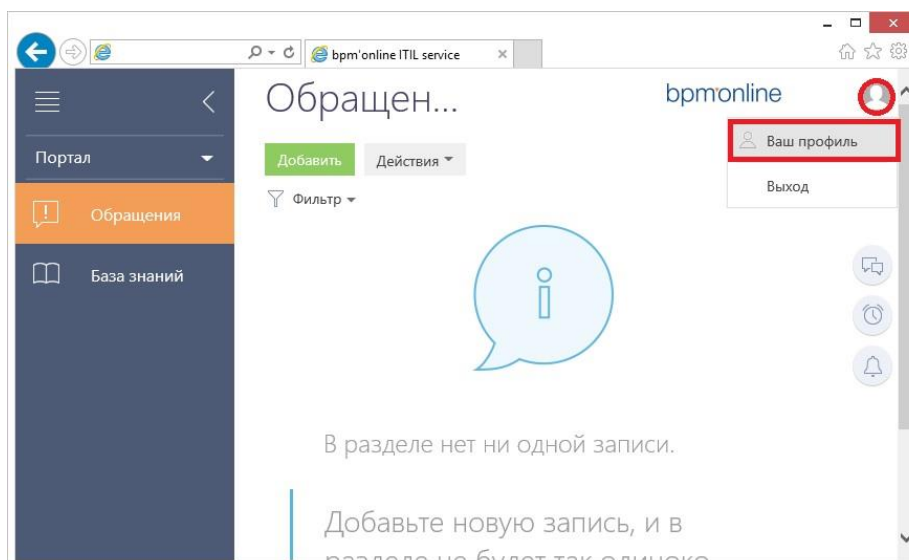
- Право изменить пароль на странице профиля пользователя.

- Право использовать область групп в разделах портала только для чтения.

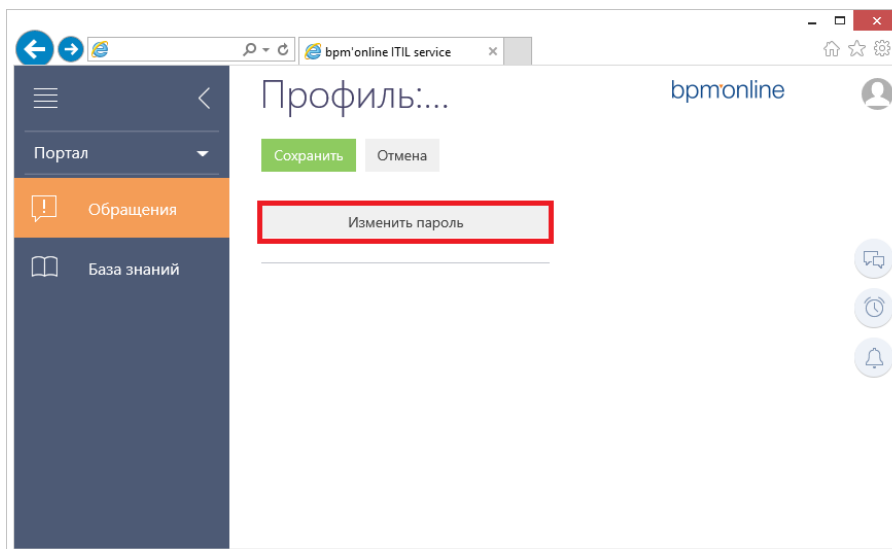
- Право оставлять комментарии и отмечать как понравившиеся комментарии сотрудников службы поддержки на страницах обращений и статей базы знаний, а также с помощью коммуникационной панели. Кроме того, пользователь может редактировать и удалять собственные комментарии.

1.1. Изменение пароля

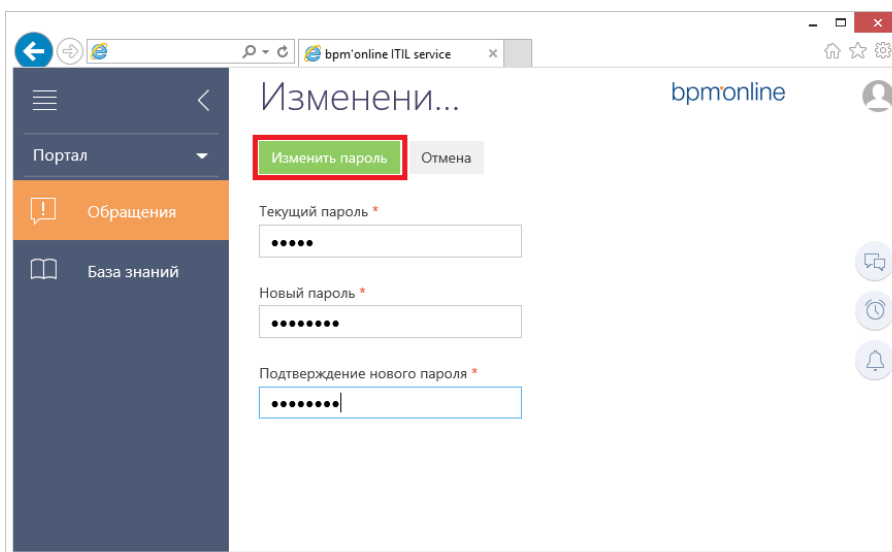
Шаг 1. Перейти во вкладку личных настроек [Ваш профиль]:



Шаг 2. Выбрать изменение пароля нажатием кнопки [Изменить пароль]:



Шаг 3. Ввести пароль, полученный для первого входа в систему, и новые учетные данные. Подтвердить ввод данных нажатием кнопки [Изменить пароль].



1.2. Восстановление пароля

Шаг 1. На странице авторизации bpm'online в поле [Логин] введите ваш email-адрес/логин, выданный при регистрации, и нажмите на ссылку [Забыли пароль?] (Рис. 2).

Логин

Пароль

[Зарегистрироваться](#)

[Забыли пароль?](#)

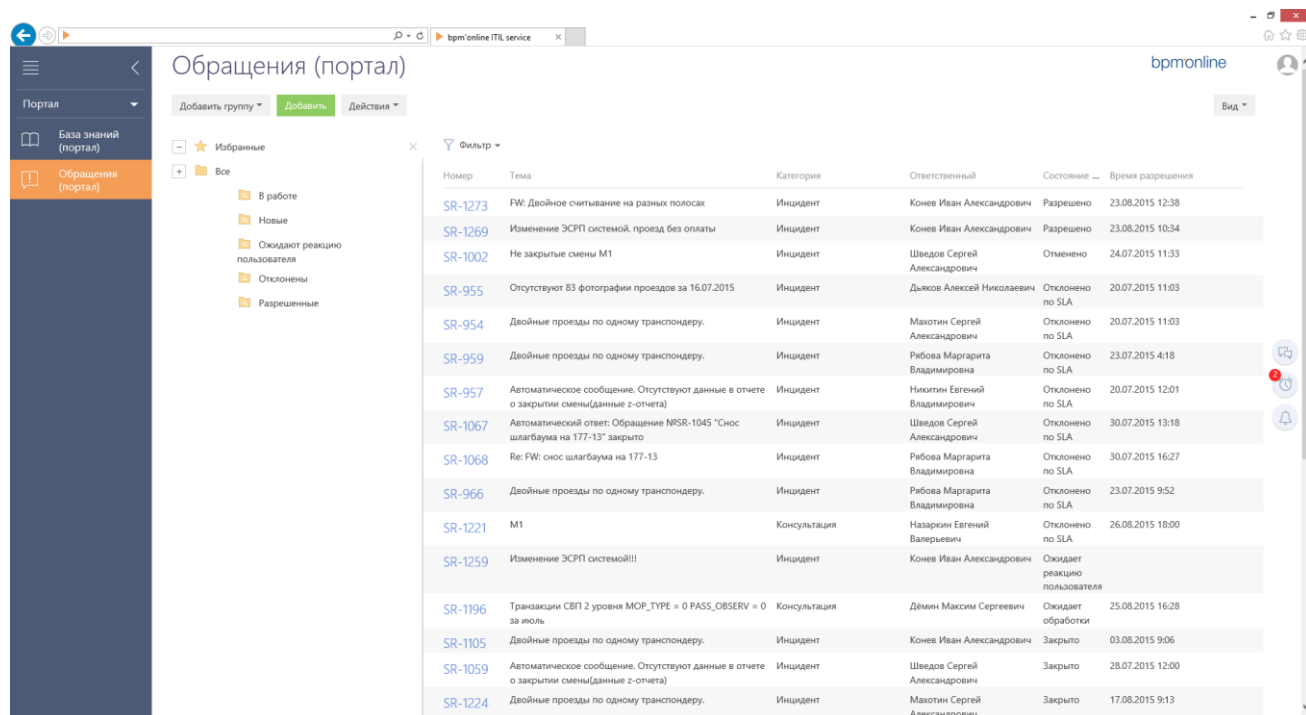


Рисунок 2 – Восстановление пароля

Шаг 2. По указанному email-адресу будет отправлено письмо со ссылкой, при нажатии на которую откроется специальная страница для ввода нового пароля.

2. Раздел [ОБРАЩЕНИЯ] портала самообслуживания

Раздел ОБРАЩЕНИЯ портала самообслуживания предназначен для самостоятельной регистрации обращений в службу поддержки пользователями, а также служит каналом коммуникации пользователей с сервисными инженерами.



Номер	Тема	Категория	Ответственный	Состояние	Время разрешения
SR-1273	FW: Двойное считывание на разных полосках	Инцидент	Конев Иван Александрович	Разрешено	23.08.2015 12:38
SR-1269	Изменение ЭСРП системой, проезд без оплаты	Инцидент	Конев Иван Александрович	Разрешено	23.08.2015 10:34
SR-1002	Не закрыты смены М1	Инцидент	Шведов Сергей Александрович	Отменено	24.07.2015 11:33
SR-955	Отсутствуют 83 фотографии проездов за 16.07.2015	Инцидент	Дьяков Алексей Николаевич	Отклонено по SLA	20.07.2015 11:03
SR-954	Двойные проезды по одному транспондеру.	Инцидент	Махотин Сергей Александрович	Отклонено по SLA	20.07.2015 11:03
SR-959	Двойные проезды по одному транспондеру.	Инцидент	Рябова Маргарита Владимировна	Отклонено по SLA	23.07.2015 4:18
SR-957	Автоматическое сообщение. Отсутствуют данные в отчете о закрытии смены(данные z-отчета)	Инцидент	Никитин Евгений Владимирович	Отклонено по SLA	20.07.2015 12:01
SR-1067	Автоматический ответ: Обращение NPSR-1045 "Снос шлагбаума на 177-13" закрыто	Инцидент	Шведов Сергей Александрович	Отклонено по SLA	30.07.2015 13:18
SR-1068	Re: FW: снос шлагбаума на 177-13	Инцидент	Рябова Маргарита Владимировна	Отклонено по SLA	30.07.2015 16:27
SR-966	Двойные проезды по одному транспондеру.	Инцидент	Рябова Маргарита Владимировна	Отклонено по SLA	23.07.2015 9:52
SR-1221	М1	Консультация	Назаркин Евгений Валерьевич	Отклонено по SLA	26.08.2015 18:00
SR-1259	Изменение ЭСРП системой!!!	Инцидент	Конев Иван Александрович	Ожидает реакцию пользователя	
SR-1196	Транзакции СВП 2 уровня MOP_TYPE = 0 PASS_OBSERV = 0 за июль	Консультация	Демин Максим Сергеевич	Ожидает обработки	25.08.2015 16:28
SR-1105	Двойные проезды по одному транспондеру.	Инцидент	Конев Иван Александрович	Закрыто	03.08.2015 9:06
SR-1059	Автоматическое сообщение. Отсутствуют данные в отчете о закрытии смены(данные z-отчета)	Инцидент	Шведов Сергей Александрович	Закрыто	28.07.2015 12:00
SR-1224	Двойные проезды по одному транспондеру.	Инцидент	Махотин Сергей Александрович	Закрыто	17.08.2015 9:13

Рисунок 2 – Страница раздела Обращения

Карточка обращения состоит из набора полей общих данных, а также нескольких вкладок (рис. 3).

2.1. Общие данные

В разделе [Общие данные] представлена общая информация об обращении (рис. 3):

- Тема (Краткая суть обращения). Поле недоступно для редактирования после сохранения создаваемого Обращения.

- Признаки (Симптомы). Детальное описание причины обращения. Поле недоступно для редактирования после сохранения создаваемого Обращения.

- Номер обращения. Система автоматически формирует номер в соответствии с заданным шаблоном. Поле недоступно для редактирования.

- План. разрешение. Планируемый срок, в течение которого данное обращение должно быть разрешено. Рассчитывается автоматически в соответствии с выбранным сервисом согласно Сервисному Договору. Поле недоступно для редактирования. Справа от поля отображается индикатор остатка времени или задержки фактического срока разрешения.

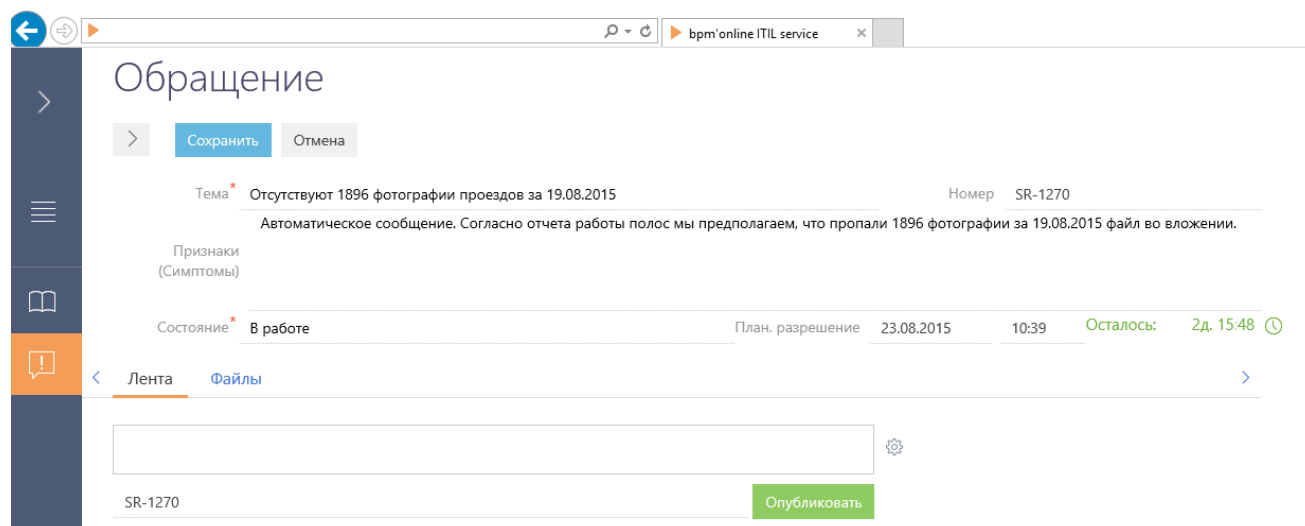


Рисунок 3 - Карточка Обращения


2.2. Вкладка [Лента]

Представляет собой сообщения ленты, связанные с обращением. Данная вкладка служит каналом коммуникации пользователей с сервисными инженерами касательно разрешения обращения. Комментарии к обращениям на портале самообслуживания также отображаются на коммуникационной панели.

2.3. Вкладка [Файлы]

Вкладка [Файлы и ссылки] используется для хранения файлов и ссылок, которые характеризуют обращение. Например, изображения, иллюстрирующие ошибку.

Деталь содержит следующие представления:

 — плиточное представление. Отображает файлы и ссылки, добавленные на деталь, в виде значков. Внешний вид значков различается в зависимости от расширения файла

 — списочное представление. Отображает файлы и ссылки, добавленные на деталь, в виде списка записей.

Для добавления файла на деталь нажмите на кнопку [Добавить файл] и в открывшемся окне выберите интересующий файл, либо просто перетяните файл на деталь мышью.

Для добавления ссылки выберите в меню кнопки [Действия] команду [Добавить ссылку]. На открывшейся странице в поле [Название] введите адрес ссылки. Для редактирования ссылки выберите ее на детали и в меню кнопки [Действия] выберите команду [Изменить свойства].

3. Раздел [БАЗА ЗНАНИЙ] портала самообслуживания

БАЗА ЗНАНИЙ представляет собой электронное хранилище справочной информации, необходимой пользователям портала самообслуживания для самостоятельного поиска решения возникшей проблемы. Например, здесь хранятся ответы на часто задаваемые вопросы, а также советы и инструкции по

разрешению инцидентов. Пользователь портала имеет возможность комментировать и оценивать статьи.

Страница статьи базы знаний состоит из набора полей общих данных, а также нескольких вкладок. Область ввода статьи, а также все поля на странице статьи базы знаний недоступны для редактирования, за исключением полей ввода комментариев.

3.1. Общие данные

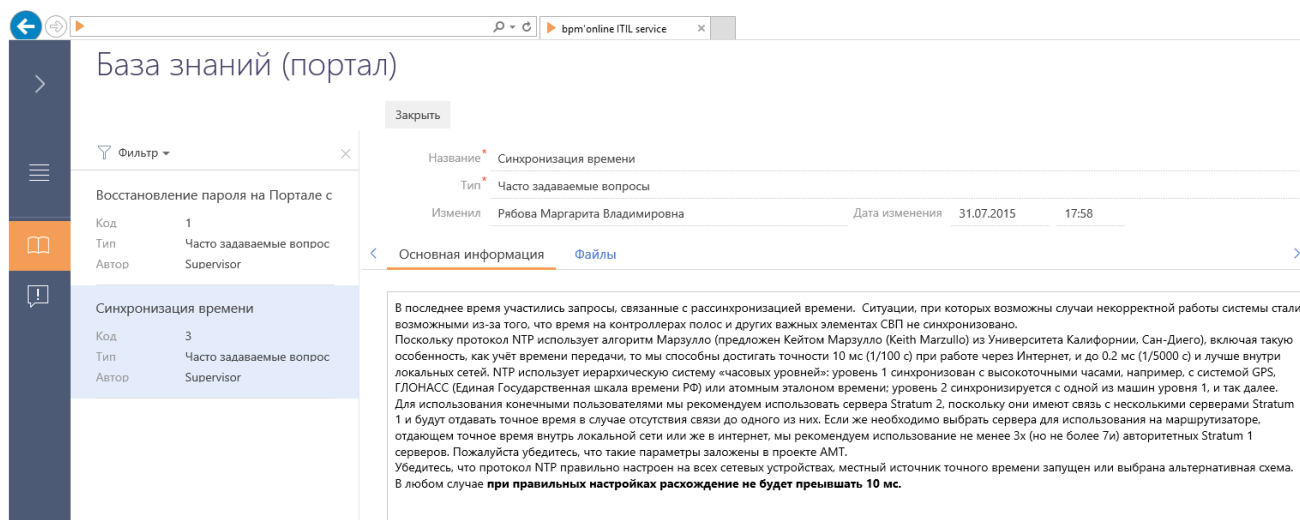


Рисунок 3. – Страница Базы знаний

3.2. Вкладка [Основная информация]

Вкладка содержит область для ввода текста статьи, а также дополнительную область для внесения комментариев по статье.

Область комментариев



В нижней части вкладки содержится область комментариев. Функциональность данной области аналогична функциональности вкладки [Лента] разделов системы. Комментарии к статьям базы знаний на портале самообслуживания также отображаются на коммуникационной панели.

- Название Заголовков статьи базы знаний.
- Тип статьи базы знаний, например, «Положения и регламенты» или «Часто задаваемые вопросы».
- Изменил. Автор последнего изменения статьи.
- Дата изменения. Дата и время последнего изменения статьи базы знаний.
- Область на странице для ввода содержимого статьи. Название области на странице не отображается.

3.3. Вкладка [Файлы]

Вкладка [Файлы и ссылки] используется для хранения файлов и ссылок, которые характеризуют обращение. Например, с детали можно загрузить связанные со статьей документы или полезные ссылки.

Деталь содержит следующие представления:

-  — плиточное представление. Отображает файлы и ссылки, добавленные на деталь, в виде
-  — списочное представление. Отображает файлы и ссылки, добавленные на деталь, в виде списка записей.