

Портал

Работа с порталом в мобильном приложении

Версия 8.0



Эта документация предоставляется с ограничениями на использование и защищена законами об интеллектуальной собственности. За исключением случаев, прямо разрешенных в вашем лицензионном соглашении или разрешенных законом, вы не можете использовать, копировать, воспроизводить, переводить, транслировать, изменять, лицензировать, передавать, распространять, демонстрировать, выполнять, публиковать или отображать любую часть в любой форме или посредством любые значения. Обратный инжиниринг, дизассемблирование или декомпиляция этой документации, если это не требуется по закону для взаимодействия, запрещены.

Информация, содержащаяся в данном документе, может быть изменена без предварительного уведомления и не может гарантировать отсутствие ошибок. Если вы обнаружите какие-либо ошибки, сообщите нам о них в письменной форме.

Содержание

Работа с порталом в мобильном приложении	4
Создать новое обращение	4
Ответить на сообщение службы поддержки	6
Найти обращение	6
Настроить реестр обращений	7

Работа с порталом в мобильном приложении

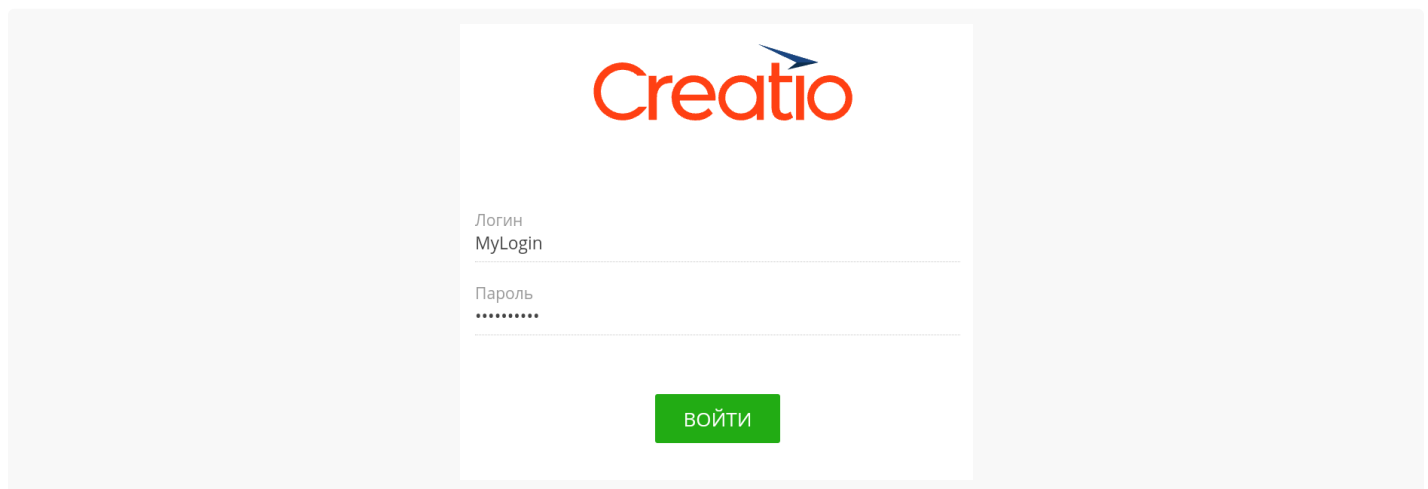
ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

С порталом в мобильном приложении вы можете быстро создавать обращения и вести переписку со службой поддержки с мобильного устройства. При изменении статуса или поступлении нового сообщения от специалистов поддержки вы получите push-уведомление. Вы можете работать с приложением, даже если у вас сейчас нет доступа к интернету. После восстановления соединения все сделанные изменения будут загружены в Creatio. Подробнее: [Первичная настройка мобильного приложения](#).

Для начала работы установите мобильное приложение. Подробнее: [Установить приложение](#).

Запустите приложение на вашем устройстве. Затем введите адрес вашего сайта, нажмите кнопку [*Далее*] и авторизуйтесь в нем под учетной записью пользователя портала (Рис. 1).



Рис. 1 — Авторизация на портале в мобильном приложении




В разделе [*Обращения*] вы можете:


- Создавать обращения.
- Добавлять в них изображения и файлы, необходимые для диагностики и решения вопросов.
- Просматривать информацию по зарегистрированным обращениям.
- Общаться со специалистами поддержки.

Создать новое обращение

1. Перейдите в раздел [*Обращения*]. Для этого нажмите  → [*Обращения*].
2. Нажмите кнопку . Откроется окно [*Новое обращение*].
3. Заполните профиль обращения:

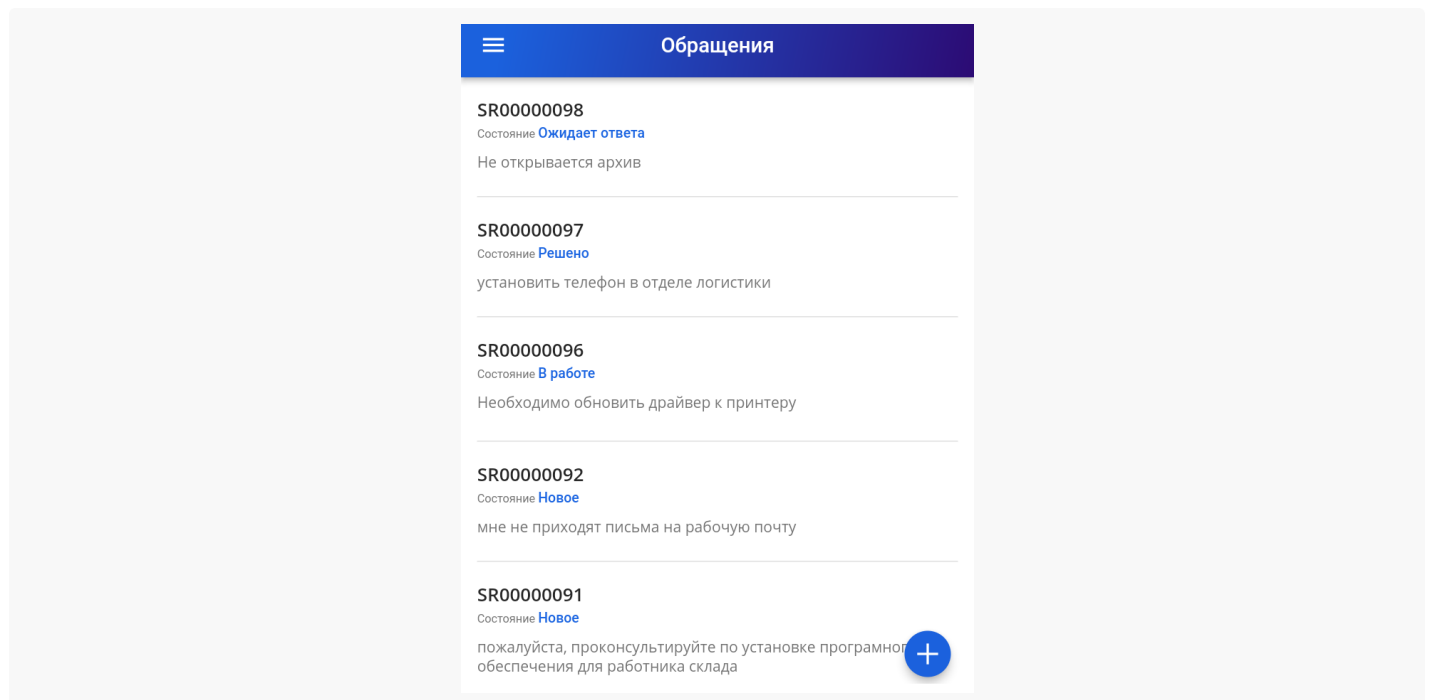
- а. Чтобы ускорить процесс классификации новых обращений и быстрее передавать их на обработку профильным специалистам, выберите категорию обращения: [“Запрос на обслуживание”](#) или [“Инцидент”](#). Поле является обязательным для заполнения.
- б. При необходимости в поле [*Описание*] конкретизируйте суть обращения.
- с. При необходимости прикрепите файлы к обращению. Для этого:
 - Нажмите кнопку  [*Прикрепить*].
 - Укажите источник прикрепляемых файлов.
 - Выберите необходимые файлы. Максимально возможный размер файла по умолчанию — 10 МБ. В дальнейшем вы сможете просмотреть вложения, добавленные при создании обращения либо в ходе диалога с оператором службы поддержки, на вкладке [*Файлы*] записи обращения.

На заметку. Администратор основного приложения может изменить максимально возможный размер файла для загрузки.

4. Нажмите кнопку .

В результате будет создано новое обращение, которое сразу попадет в очередь на обработку службой поддержки (Рис. 2).



Рис. 2 — Список зарегистрированных обращений



На заметку. Рекомендуем заполнять поле [*Описание*] при создании обращения, чтобы служба поддержки получала необходимую для решения информацию. Если при создании обращения вы не заполните поле [*Описание*], то оно автоматически будет заполнено значением поля [*Категория*].

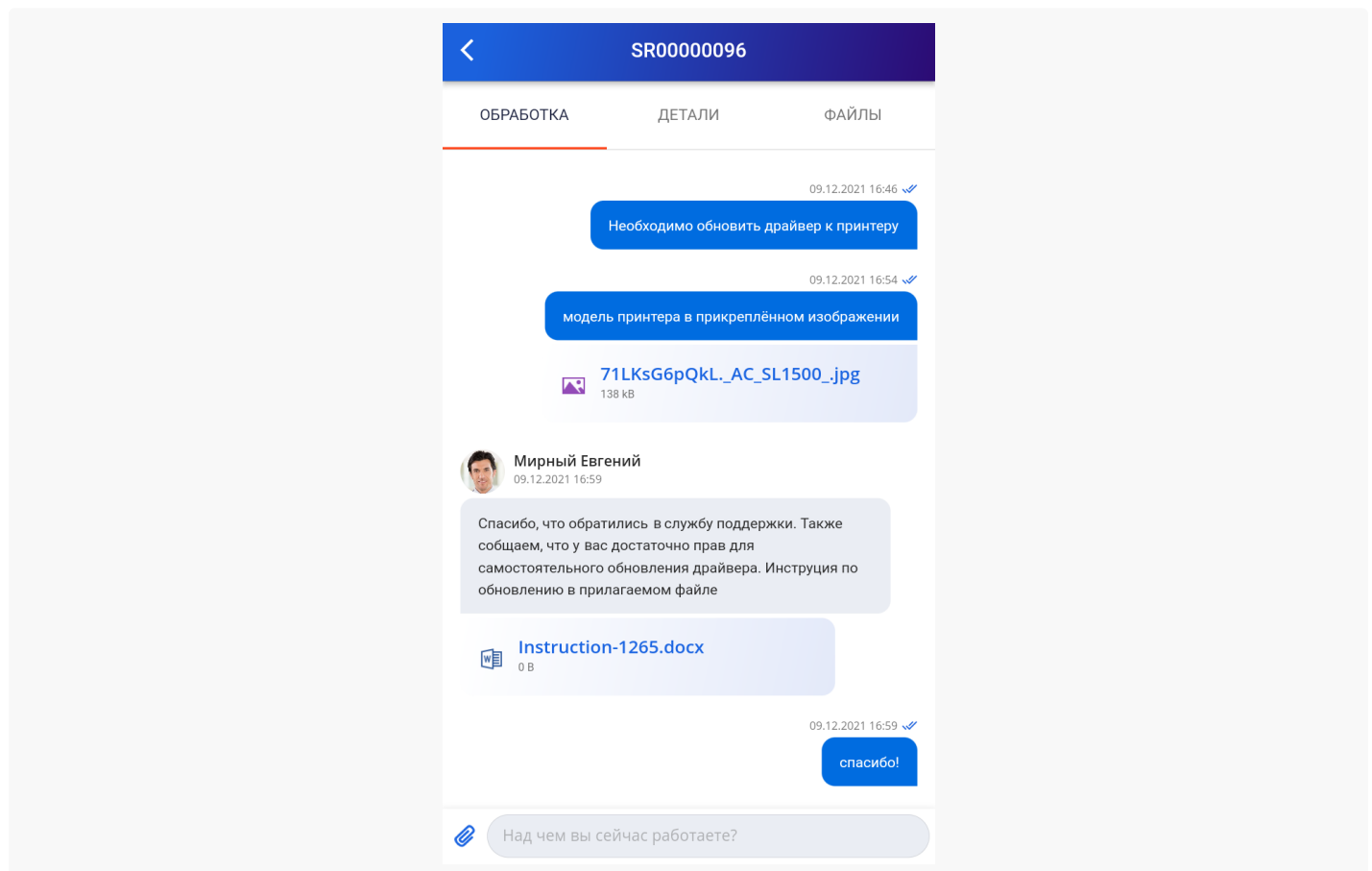
Ответить на сообщение службы поддержки

При поступлении нового сообщения от специалистов поддержки вы получите push-уведомление. Чтобы ответить на сообщение:

1. Перейдите в раздел [*Обращения*]. Для этого нажмите  → [*Обращения*].
2. Откройте обращение, по которому необходимо ответить на сообщение поддержки.
3. Перейдите на вкладку [*Обработка*]. Введите сообщение, при необходимости прикрепите файлы и нажмите кнопку .

Переписка с сотрудниками службы поддержки отображается в виде чата (Рис. 3).

Рис. 3 — Диалог со службой поддержки



На заметку. Используйте функцию долгого нажатия, чтобы скопировать, вырезать или вставить текст при создании обращения и в переписке с сотрудниками поддержки. Таким же образом можно копировать текстовые поля раздела [*Детали*].

Найти обращение

Вы можете найти обращения в реестре обращений по номеру или описанию. Чтобы найти обращения:

1. Перейдите в раздел [*Обращения*], по кнопке  → [*Обращения*].


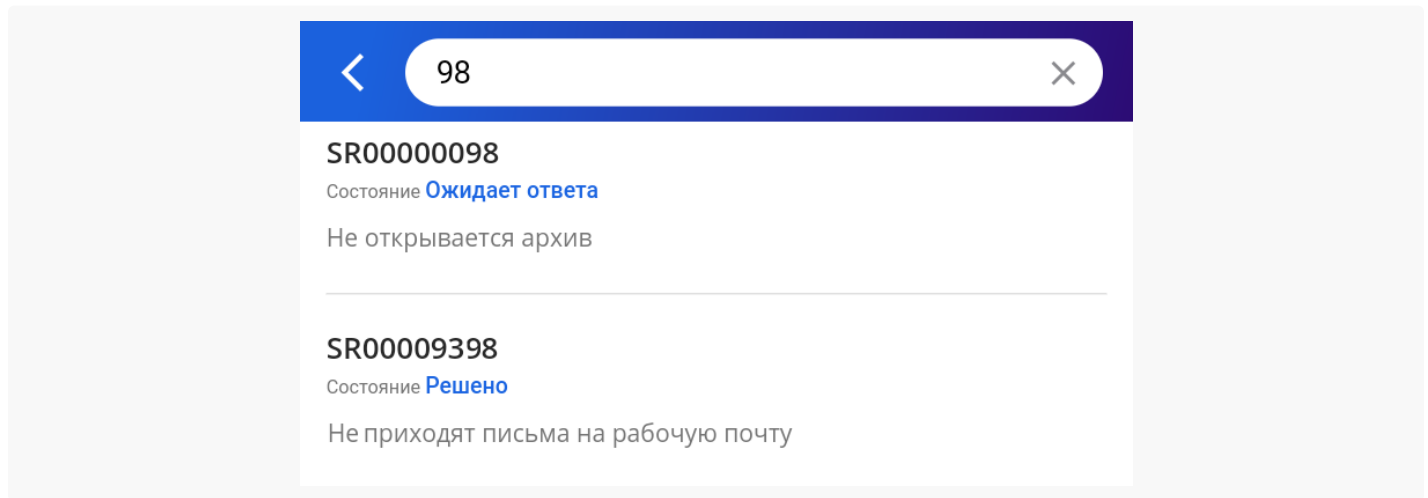
2. Нажмите кнопку  в верхней части экрана. Откроется поле для ввода поискового запроса.
3. В поле [*Поиск*] введите фрагмент номера или описания необходимого обращения.
4. На экране появится список обращений, удовлетворяющих условию поиска (Рис. 3). Если таких обращений нет, то появится сообщение “Нет данных”.

Рис. 4 — Пример работы поиска обращений



Настроить реестр обращений

Вы можете самостоятельно настроить отображение реестра в разделе [*Обращения*]. По умолчанию в реестре отображаются:

- “Заголовок” — номер обращения.
- “Подзаголовок” — состояние и время разрешения обращения.
- “Дополнительные колонки” — описание обращения.

Чтобы настроить отображение колонок в реестре:



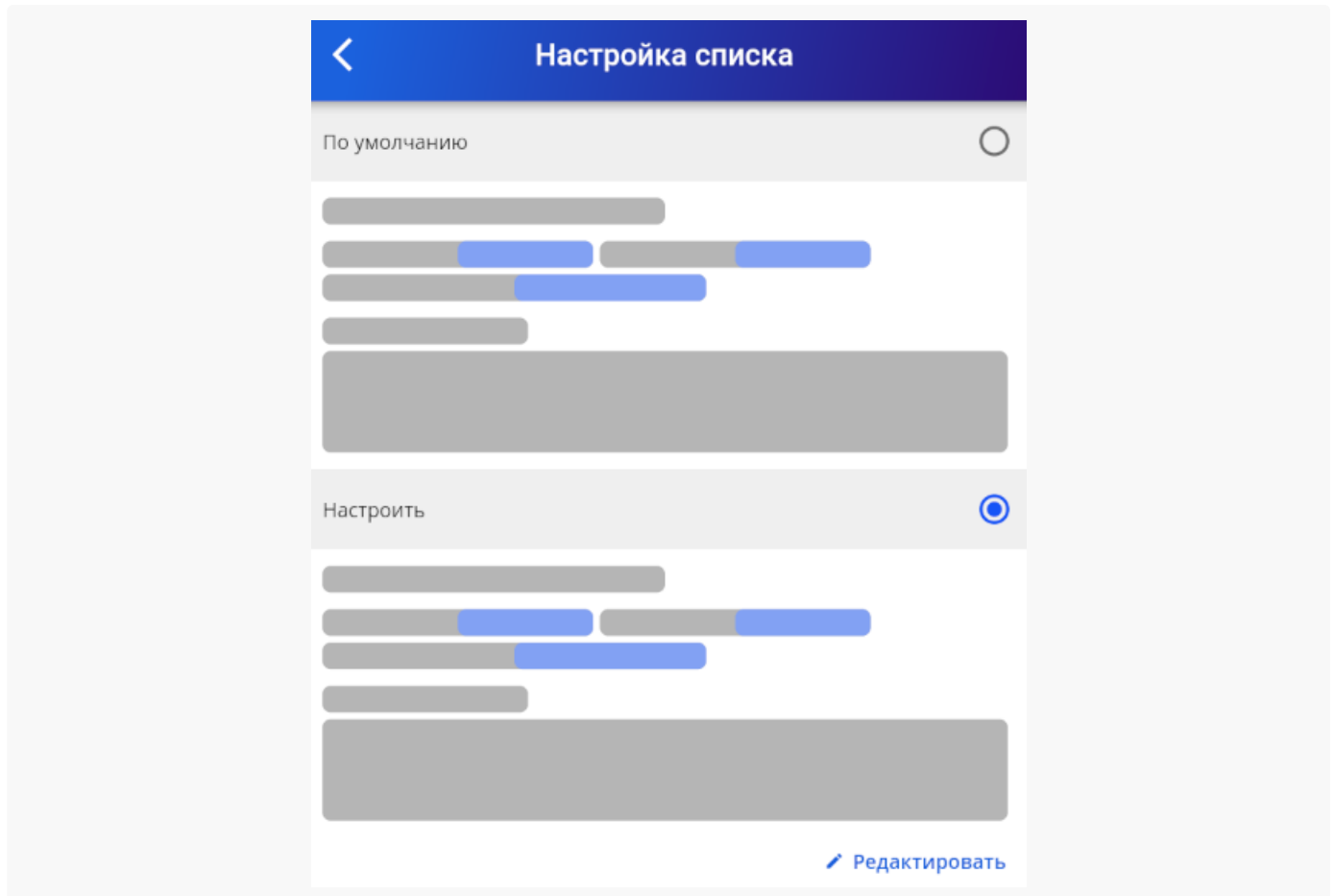
1. Перейдите в раздел [*Обращения*], по кнопке  → [*Обращения*].
2. Нажмите кнопку  в верхней части экрана.
3. На странице настройки выберите пункт “Настроить” или нажмите кнопку [*Редактировать*] (Рис. 5).

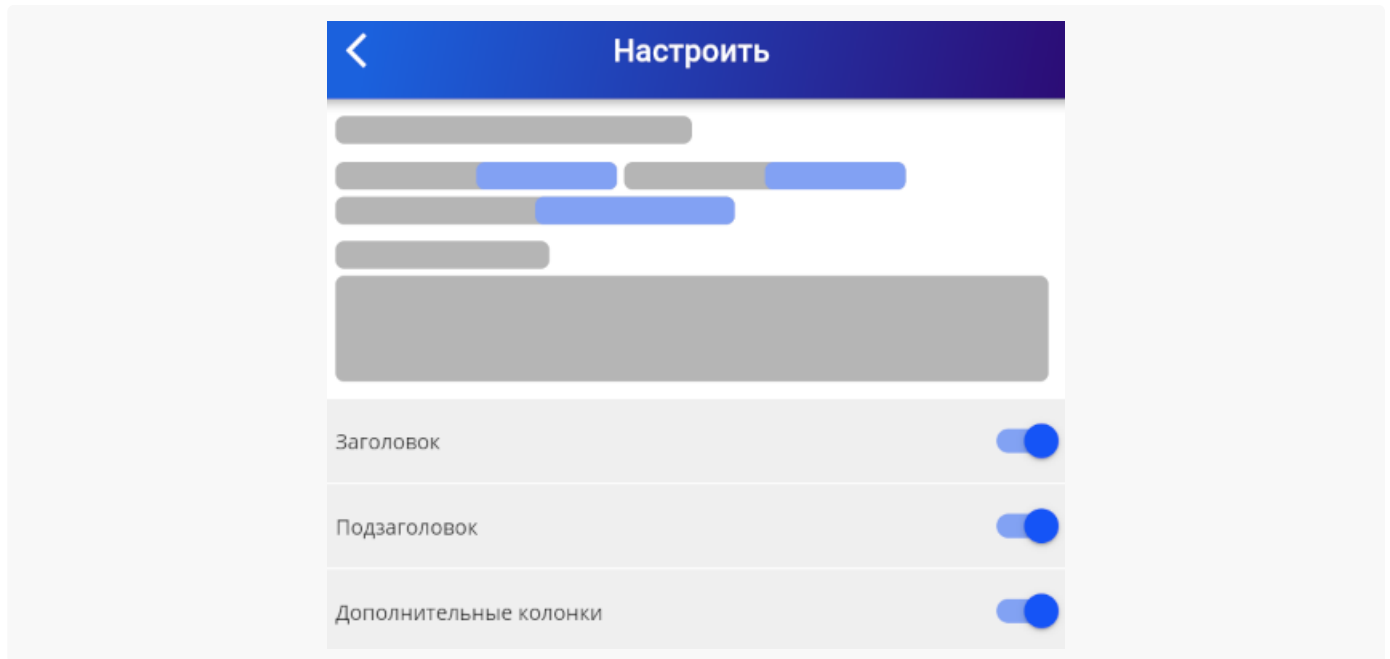
Рис. 5 — Настройка реестра в мобильном приложении



4. Чтобы отобразить колонки в реестре, переведите соответствующие переключатели вправо (Рис. 6).

На заметку. Если вы хотите, чтобы в заголовке, подзаголовке или дополнительных колонках в реестре обращений отображалась другая информация об обращении, то обратитесь к администратору.

Рис. 6 — Настройка отображения колонок в реестре обращений



Если вы скроете все доступные колонки, то для реестра автоматически применится отображение по умолчанию.