



ООО “Амперсант”

Тикет-система



Тикет-система

1. Переход в систему

Перейдите по ссылке: <https://crm.gdmn.app/tickets/login#/tickets/login>
Вы попадете на страницу авторизации.

Вход в тикет систему
Введите свои учётные данные для входа

Пользователь
Пароль
Войти

2. Первый вход

На указанный e-mail-адрес придет письмо с приглашением и ссылкой для входа.

Добрый день!

Для вас был создан аккаунт в тикет системе.

Логин: Admin-156520014
Пароль: tMEEafmqxEI

[Войти в тикет систему](#)

Это автоматическое уведомление. Пожалуйста, не отвечайте на него.



Тикет-система

Перейдите по ссылке из письма — откроется окно смены пароля.

Смена пароля

Для входа необходимо сменить пароль

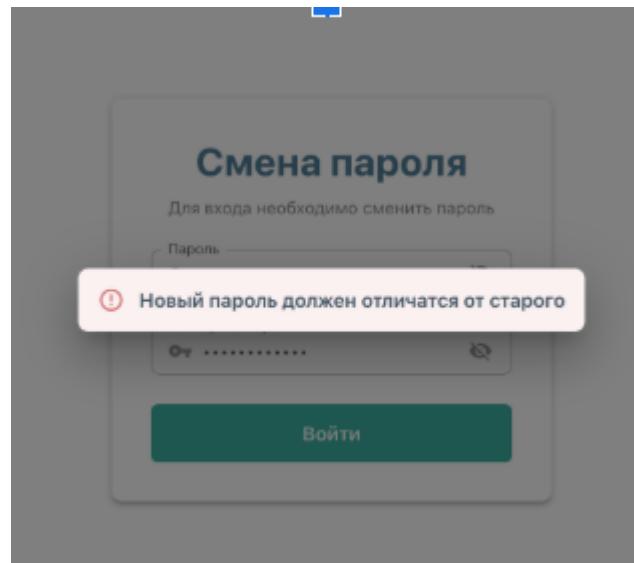
Пароль

Повторите пароль

Войти

Это окно появляется всегда при первом входе.

Если вы попробуете ввести стандартный (текущий) пароль, система сообщит, что новый пароль не должен совпадать со старым.





Тикет-система

3. Вход в тикетную систему

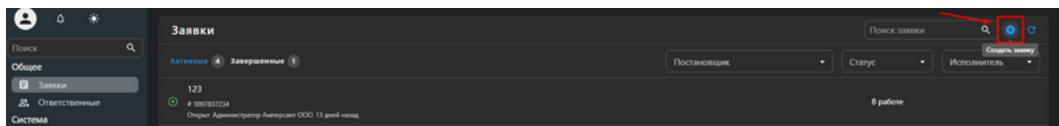
После установки нового пароля авторизуйтесь в системе с помощью логина и нового пароля.

Вы попадете на главную страницу тикетной системы.

4. Создание тикета

Чтобы оставить заявку:

1. Нажмите "Создать заявку".



2. Укажите:

- **Тема** (краткое название проблемы или запроса)
- **Описание** (можно прикреплять фото и документы)
- **Исполнителя** — выберите из списка или оставьте пустым (будет назначен автоматически).



Тикет-система

5. Просмотр и общение по тикету

- Ответы исполнителя будут отображаться внутри тикета в виде диалога.
- Чтобы ответить или уточнить детали — добавьте комментарий в поле "Написать сообщение".
- Все изменения статуса (например, *В работе*, *Выполнено*) вы увидите в карточке тикета.

The screenshot shows a ticket detail view. At the top right, there is a blue button labeled 'Запросить звонок'. On the right side of the screen, under the heading 'Исполнитель', the status 'Статус' is listed as 'В работе' (In progress), which is highlighted with a red rectangular box. Below this, it says 'Поставщик' and 'Администратор Амперсант ОС'.

- Опция «Запросить звонок» позволяет попросить специалиста компании связаться с вами по телефону для обсуждения проблемы или уточнения деталей тикета.



6. Регистрация дополнительных сотрудников

Если нужно, чтобы в тикетной системе работали другие сотрудники вашей компании:

1. Перейдите во вкладку "Ответственные".
2. Заполните обязательные поля (ФИО, e-mail и т. д.).
3. При необходимости установите галочку «Администратор». Администраторов может быть несколько.
4. Нажмите "Сохранить".
 - После сохранения просмотр карточки будет недоступен — внесенные данные изменить нельзя, поэтому проверьте их заранее.

The screenshot shows a form titled 'Добавление ответственного'. It includes fields for 'ФИО *' (Ivanov Ivan Ivanovich), 'Email *' (ivanov@ivan.com), 'Телефон' (+375 | 29 625 48 95), and a checked checkbox for 'Администратор'. Below this is a section for 'Данные для входа' (Login and Password) with fields for 'Логин *' and 'Пароль *' (cAePaFYCzG). A note at the bottom states: 'После создания изменение и просмотр данных будет недоступен' (After creation, changes and viewing of data will be unavailable).