



# Портал Pridex IT Support

Портал доступен по ссылке [support.pridex.ru](https://support.pridex.ru)

## 1 Что такое портал Pridex IT Support?

Портал **Pridex IT Support** является единой точкой входа для подачи обращений в службу технической поддержки и получения обратной связи по ним. На портале можно создавать обращения, просматривать их, отслеживать ход работ, оценивать их качество, а также поддерживать связь с исполнителями.

Портал доступен при подключении к корпоративной сети Pridex.

## 2 Начало работы

### Вход на портал

1. Портал Pridex IT Support доступен по ссылке: [support.pridex.ru](https://support.pridex.ru). Работа с ним осуществляется через интернет-браузер.
2. При открытии портала пользователя приветствует окно авторизации, где необходимо ввести свои учетные данные.

The screenshot shows a login window with a light gray border. Inside, there are two input fields. The first field is labeled 'Логин' in a light blue font. The second field is labeled 'Пароль' in a light blue font and has a small eye icon to its right. Below these fields is a solid blue button with the white text 'Войти'.

Окно авторизации

3. Для входа на портал используются доменные Логин и Пароль (Тот же Логин и Пароль используются для входа в учётную запись на компьютер).

## 3 Работа с порталом


### Просмотр списка обращений

#### Что можно сделать?


- Просмотреть свои обращения
- Отфильтровать обращения по дате, номеру или статусу
- Открыть карточку обращения с подробной информацией

Как это сделать:

- 1. Зайдите на портал. Список обращений занимает левую область рабочего окна.
- 2. Чтобы просмотреть только открытые / закрытые обращения используйте переключатель “Показать только открытые”. По умолчанию в списке будут отображаться только открытые обращения.

Показать только открытые 

Переключатель “Показать только открытые”

 К открытым обращениям относятся любые обращения по которым ведётся работа. К закрытым только обращения в статусах — Закрыто, Отклонено, Не согласовано

- 3. Для сортировки обращений по дате, номеру или статусу можно воспользоваться сортировкой в столбце. Для этого необходимо нажать на название столбца. Стрелочка вниз означает сортировку по убыванию, вверх по возрастанию, применимо для столбцов “Дата” и “Номер”. При сортировке по статусу обращения будут расположены в порядке: “Выполнено. Требуется подтверждение”, “Зарегистрировано”, “На уточнении”, “Согласовано”, “Согласовано. Комментарии”, “На согласовании”, “Не подтверждено”, “Назначено”, “В работе”, “Передано разработчикам”, “Приостановлено”, “Закрыто”, “Не согласовано”, “Отклонено”.

Дата ▼	Номер	Тема	Статус
Названия столбцов списка всех обращений, при нажатии на которые будет производиться сортировка			

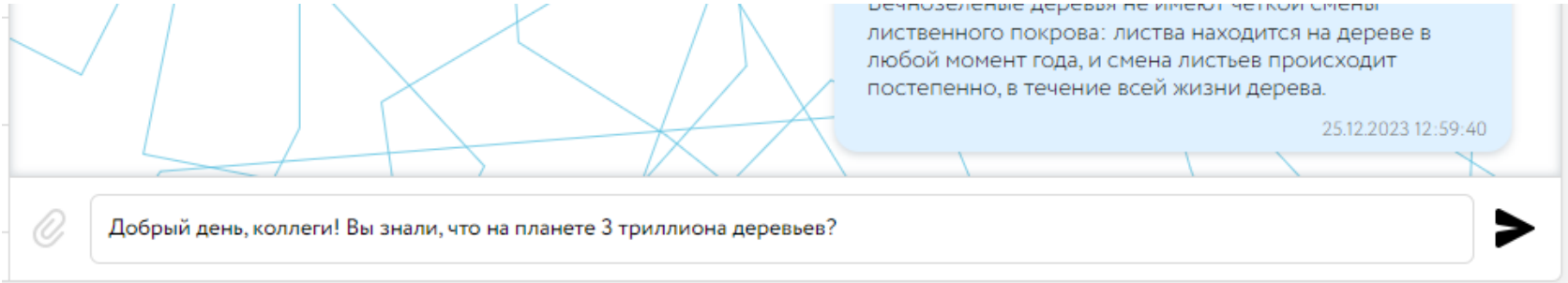
Просмотр детальной информации по обращению

Что можно сделать?

- Просмотреть детальную информацию по обращению
- Добавить комментарии к обращению / написать исполнителю

Как это сделать:

- 1. Нажмите на обращение в общем списке обращений.
- 2. В карточке обращения можно увидеть:
  - Номер - каждому обращению присваивается номер
  - Дата - дата регистрации обращения
  - Тема - тема обращения
  - Описание - описание обращения, заполненное инициатором
  - Статус - состояние обращения на данный момент
  - Чат по обращению - все сообщения добавленные в общение по обращению
- 3. Чтобы отправить сообщение по обращению необходимо написать сообщение в поле ввода и нажать на кнопку “Отправить”



Добрый день, коллеги! Вы знали, что на планете 3 триллиона деревьев?

Поле ввода и кнопка “Отправить”

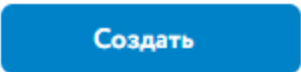
# Создание нового обращения

## Что можно сделать?

- Создать новое обращение
- Указать услугу, состав услуги, по которым формируется обращение, рассказать о Вашем вопросе подробнее, заполнив описание
- Приложить файлы к создаваемому обращению

## Как это сделать:

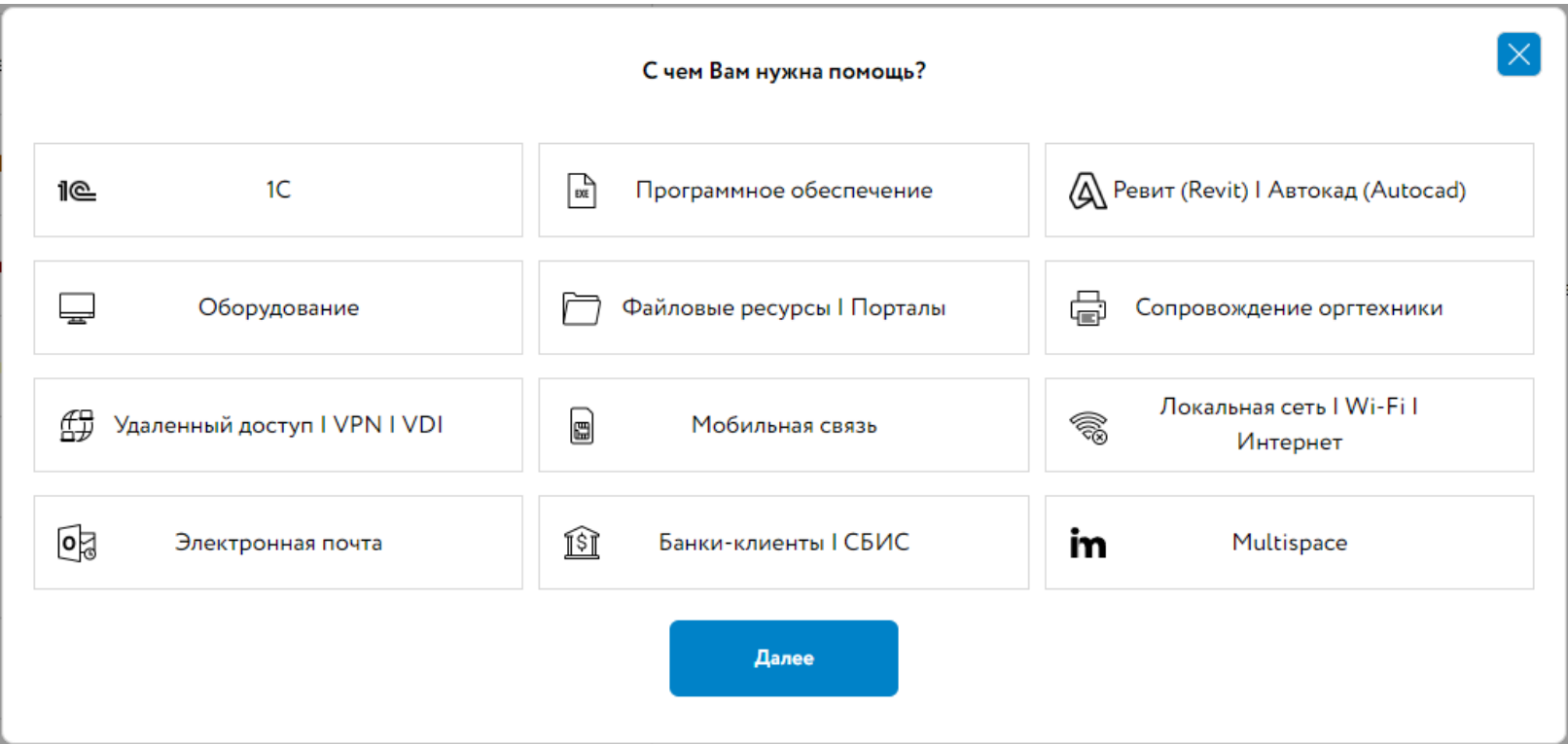
1. Нажмите на кнопку «Создать» над общим списком обращений в левой области рабочего окна.



Кнопка “Создать”

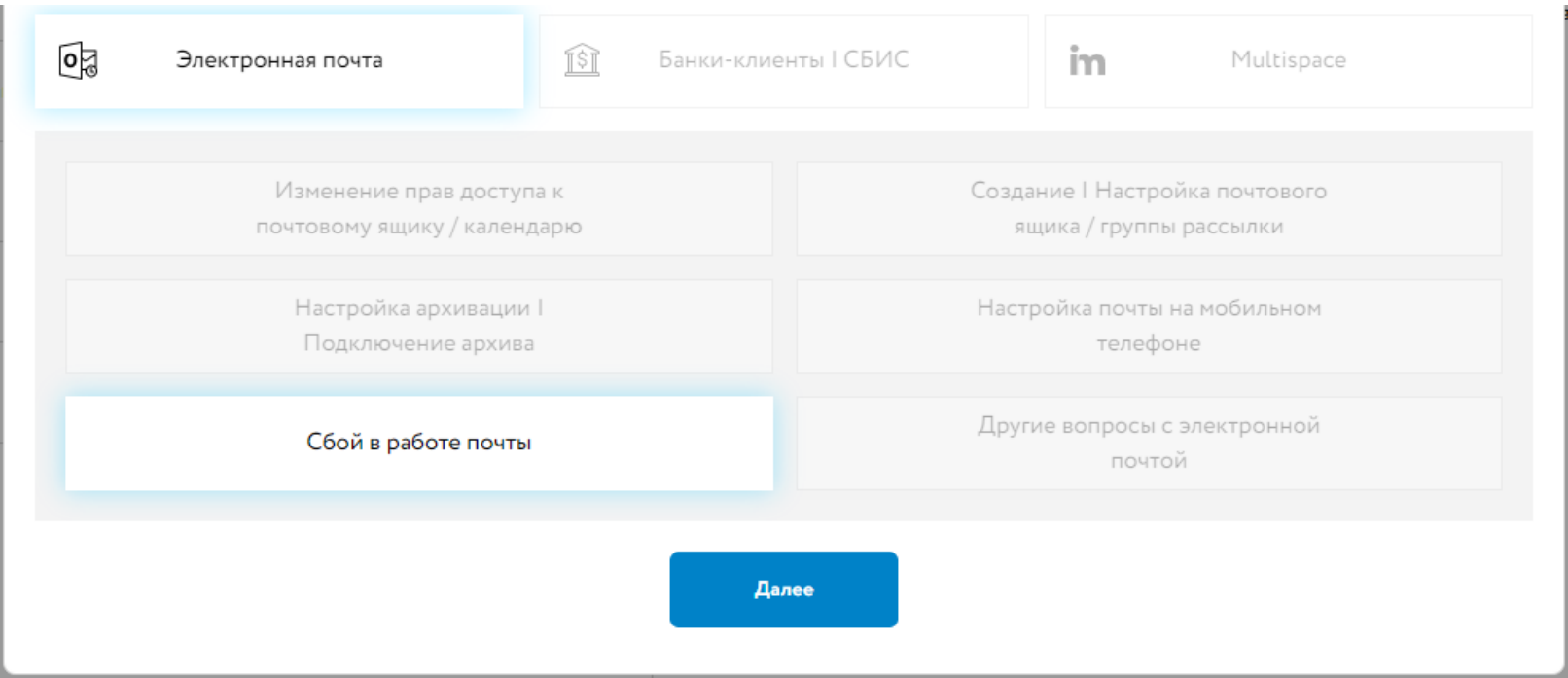
2. Выполните шаги по заполнению обращения.

а. Выберите услугу, к которой относится Ваше обращение нажав на плитку в открывшемся всплывающем окне.



Всплывающее окно с выбором услуг

б. Выбрав состав услуги из списка раскрывшегося под выбранной услугой.



Выбор состава услуги

- с. Нажмите кнопку “Далее”.
- d. Вверху будет указана выбранная вами услуга.
- е. Заполните Все поля обращения — подробно опишите задачу, чтобы исполнители смогли максимально точно выполнить вашу заявку без дополнительного уточнения информации.

⏪ Назад

Выбранная услуга:  
Электронная почта — Сбой в работе почты

✕


Описание:

Коллеги, добрый день! Хотел отправить письмо с актуальной информацией о количестве деревьев в России, но не получается. Прошу решить проблему как можно скорее. Заранее спасибо!

Отправить


Заполнение описания

- f. При наличии соответствующих услуге обязательных полей их необходимо заполнить
- g. Приложите дополнительные файлы, если они нужны для выполнения вашего обращения.
- h. Нажмите кнопку “Отправить”

 Правильное указание услуги и состава услуги позволит быстрее обработать Ваше обращение.

# Краткая информация о портале

## Краткое описание интерфейса

 Работа на портале осуществляется в рамках одного окна - это означает, что пользователь сразу видит и может использовать всё необходимое для работы, без необходимости переключения вкладок и окон

Шапка портала содержит информацию о текущем пользователе и функциональную кнопку для выхода из учётной записи.

Основное окно условно разделено на две области: списка (левую) и обращения (правую).

### Область списка (левая)

Представляет собой список всех обращений когда-либо созданных пользователем с краткой информацией, независимо от их статуса, давности или канала подачи обращения. А также кнопкой для подачи нового обращения.

### Область обращения (правая)

Карточка обращения выбранного из общего списка обращений с подробной информацией и возможностью общения с исполнителем или первой линией поддержки.

# Термины и определения

## Основные понятия

- Pridex IT Support - команда технической поддержки и IT-специалистов Pridex
- Портал — ваш личный кабинет для взаимодействия с технической поддержкой
- Пользователь — это Вы
- Обращение — это Ваша заявка на оказание услуг
- Услуга — понятная классификация, а также определенные действия (работы), выполняемые по вашему обращению
- Согласование обращений — процесс, в котором выполнение обращения требует предварительного согласия определённых лиц, которое они как ответственные могут отклонить или принять (согласовать)
- Подтверждение обращений — процесс, когда работы по обращению выполнены, и Вы как заказчик подтверждаете или отклоняете результат оказанной услуги (выполненной работы)
- Оценка — Ваше мнение, означающее уровень удовлетворенности качеством оказанной услуги
- Первая линия поддержки - часть службы технической поддержки выступающая единой точкой коммуникации пользователей с IT-специалистами
- Канал подачи обращения - канал через который обращение было подано (Почта, Приложение MSP, 1С:УПП, Портал IT Support)

## Состояния обращений

- Зарегистрировано - обращение было получено и зарегистрировано
  - На уточнении - выполнение обращения требует некоторых уточнений со стороны инициатора.
  - Назначено - обращение было классифицировано и назначено на рабочую группу
  - На согласовании - обращение находится на согласовании
  - Согласовано - обращение было согласовано
  - Согласовано. Комментарии - обращение было согласовано с комментариями
  - Не согласовано - обращение не было согласовано
  - В работе - обращение находится в работе у исполнителя
  - Передано разработчикам - обращение передано в разработку
  - Приостановлено - выполнение обращения требует ожидания чего-то независимого от исполнителя или инициатора, к примеру, поставка оборудования
  - Выполнено. Требуется подтверждения - обращение было выполнено и требует подтверждения выполнения, оценки от инициатора
  - Не подтверждено - выполнение не было подтверждено инициатором
  - Закрыто - обращение закрыто
  - Отклонено - обращение классифицировано, как ошибочное и было отклонено
-