



# 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 image shows a login window with a light gray border. Inside, there are two input fields. The first field is labeled 'Логин' in red text. The second field is labeled 'Пароль' in red text 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

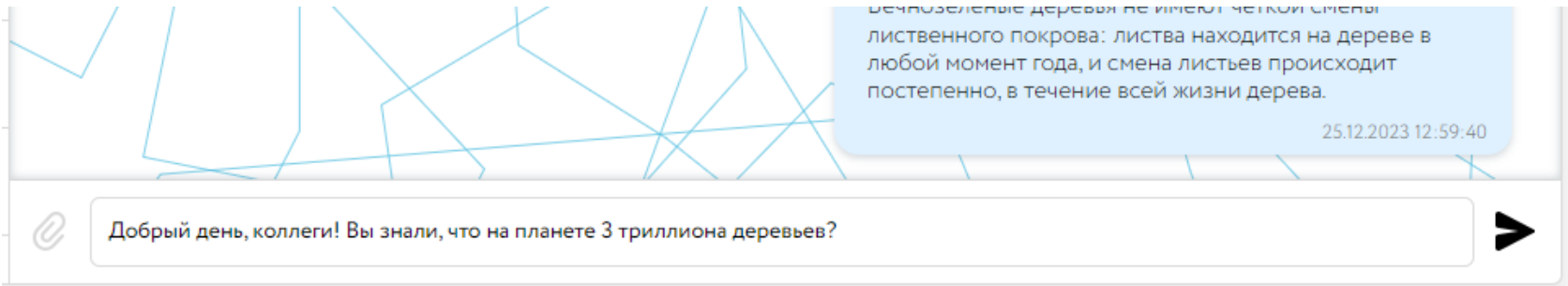
## Просмотр детальной информации по обращению

### 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”



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

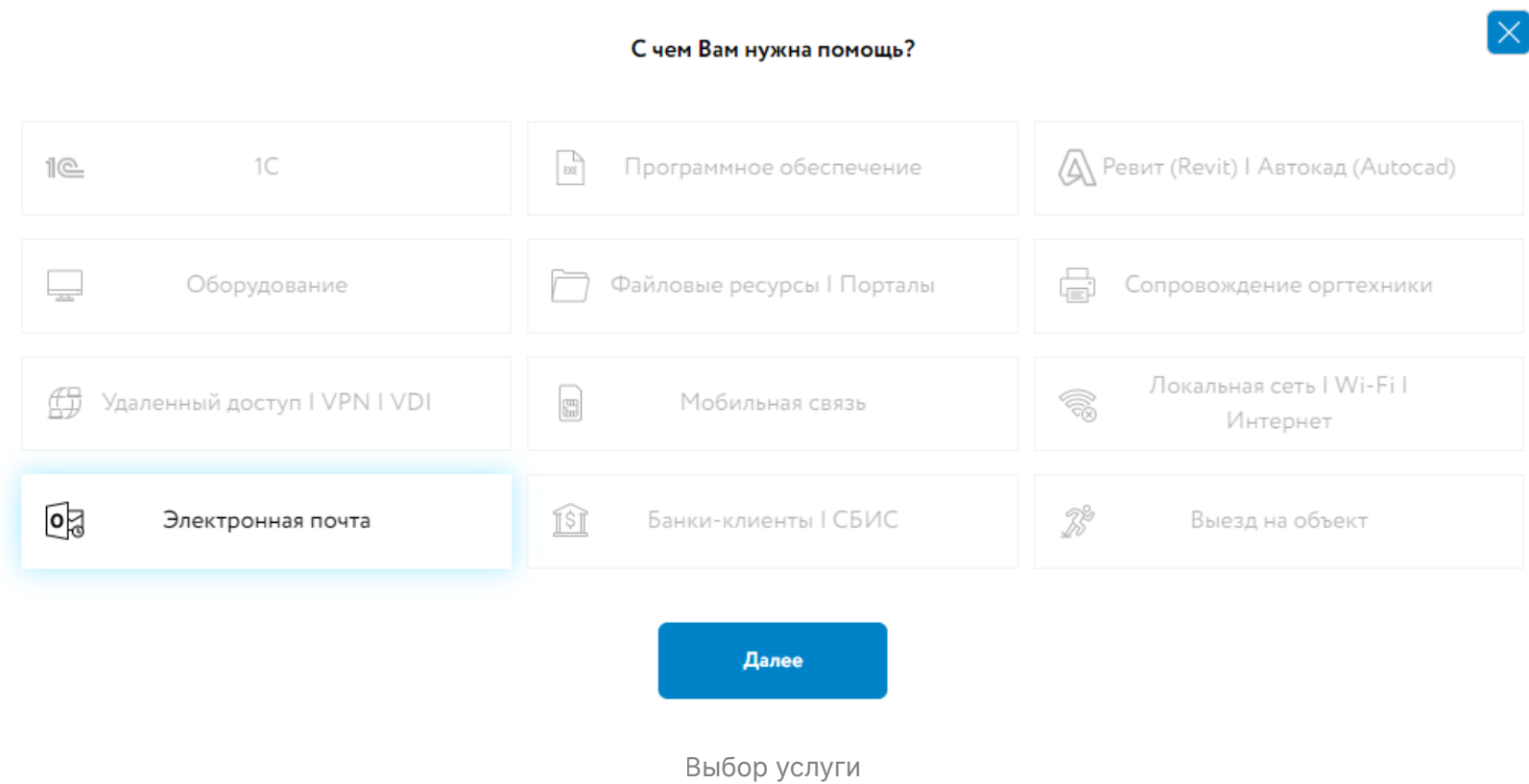
Как это сделать:

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

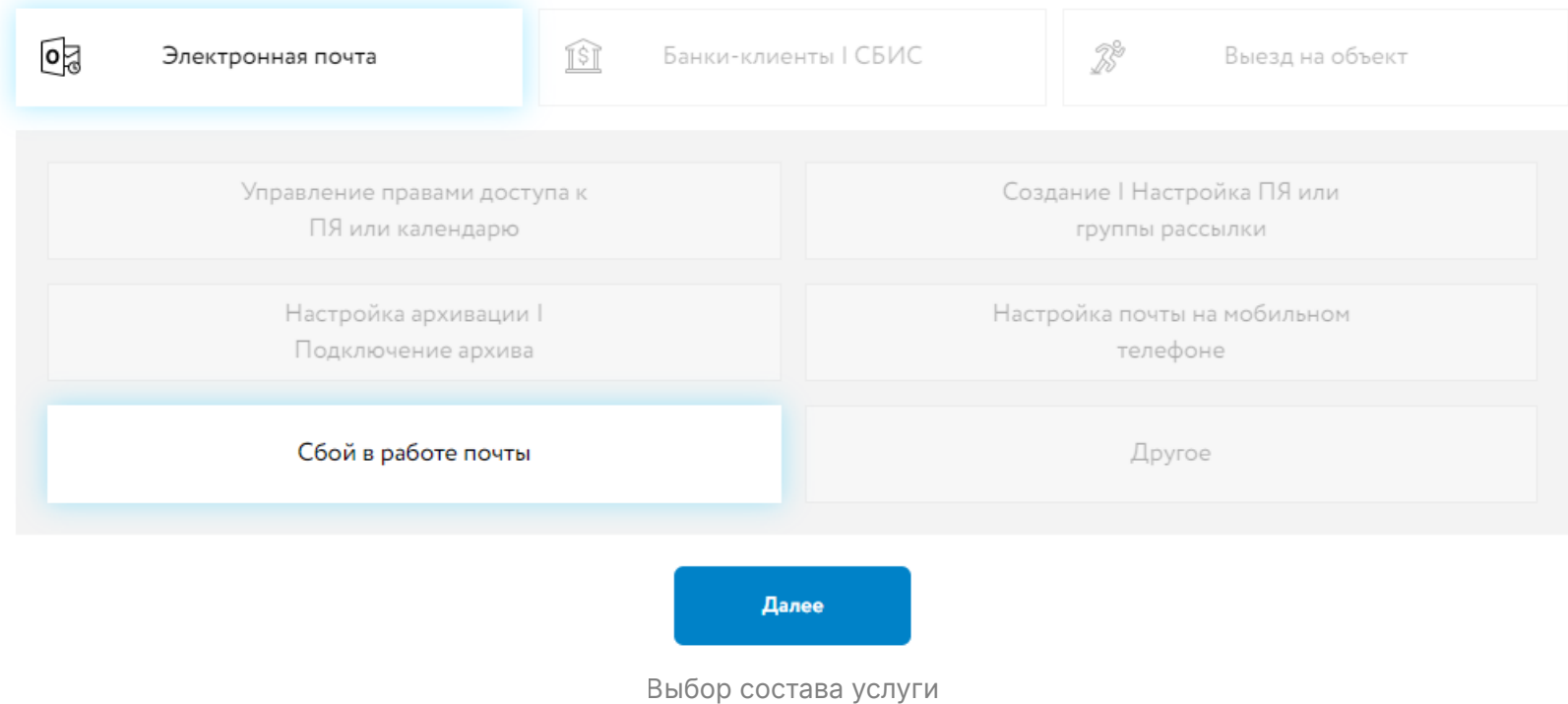


2. Выполните шаги по заполнению обращения.

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



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



с. Нажмите кнопку “Далее”.

- d. Вверху будет указана выбранная вами услуга.
- e. 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 услуг 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

### Область обращения (правая)

Карточка обращения выбранного из общего списка обращений с подробной информацией и

информацией, независимо от их статуса, давности или канала подачи обращения. А также кнопкой для подачи нового обращения.

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