

it gerago

руководство для Клиента

январь 2017

Вас приветствует система поддержки пользователей компании IT Центр.

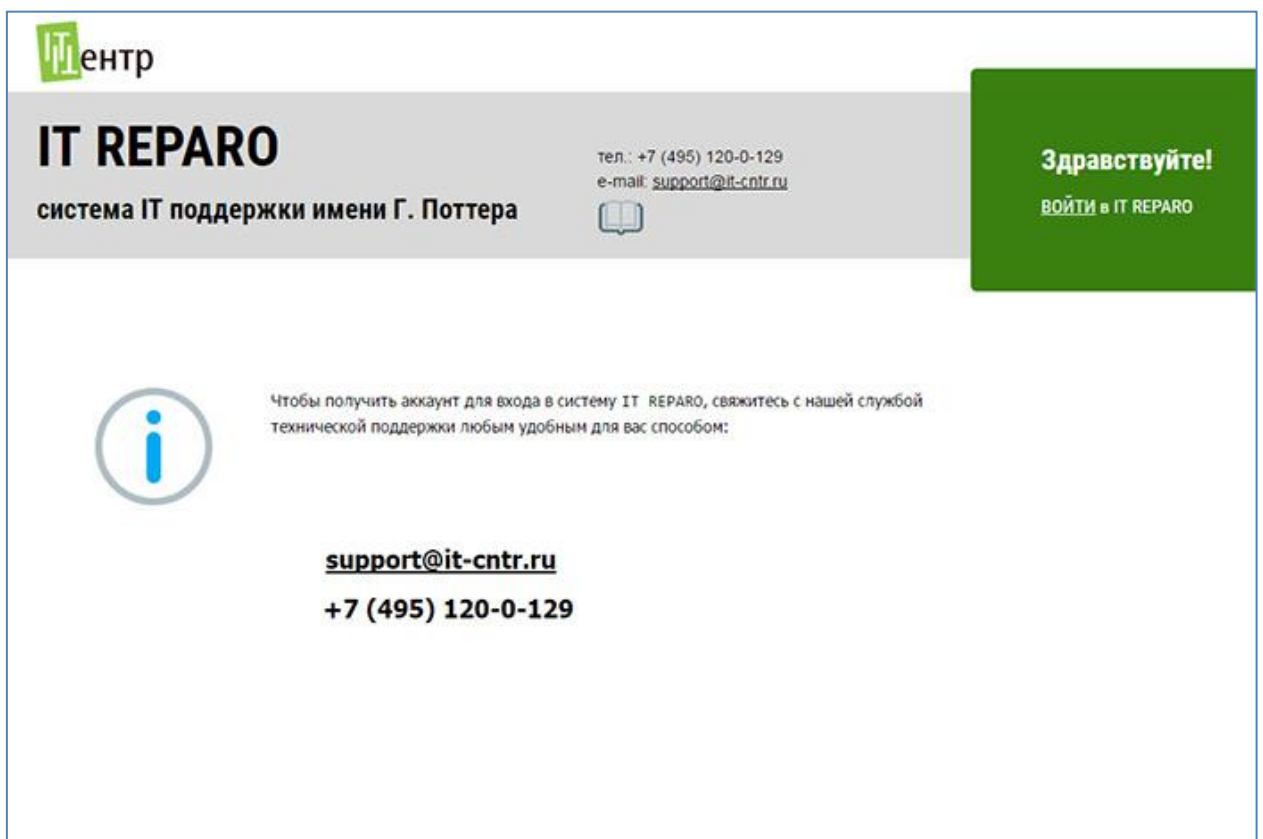
Для работы в **it gerago** необходимы логин и пароль. Чтобы их получить, свяжитесь с нашими администраторами, направив сову по адресу support@it-cntr.ru или позвонив по телефону + 7 (495) 120-0-129.

Оглавление

Начало работы	3
Сортировка и фильтрация списка тикетов	7
Работа с одним тикетом	8
Создание нового тикета.....	13
Окончание работы.....	15

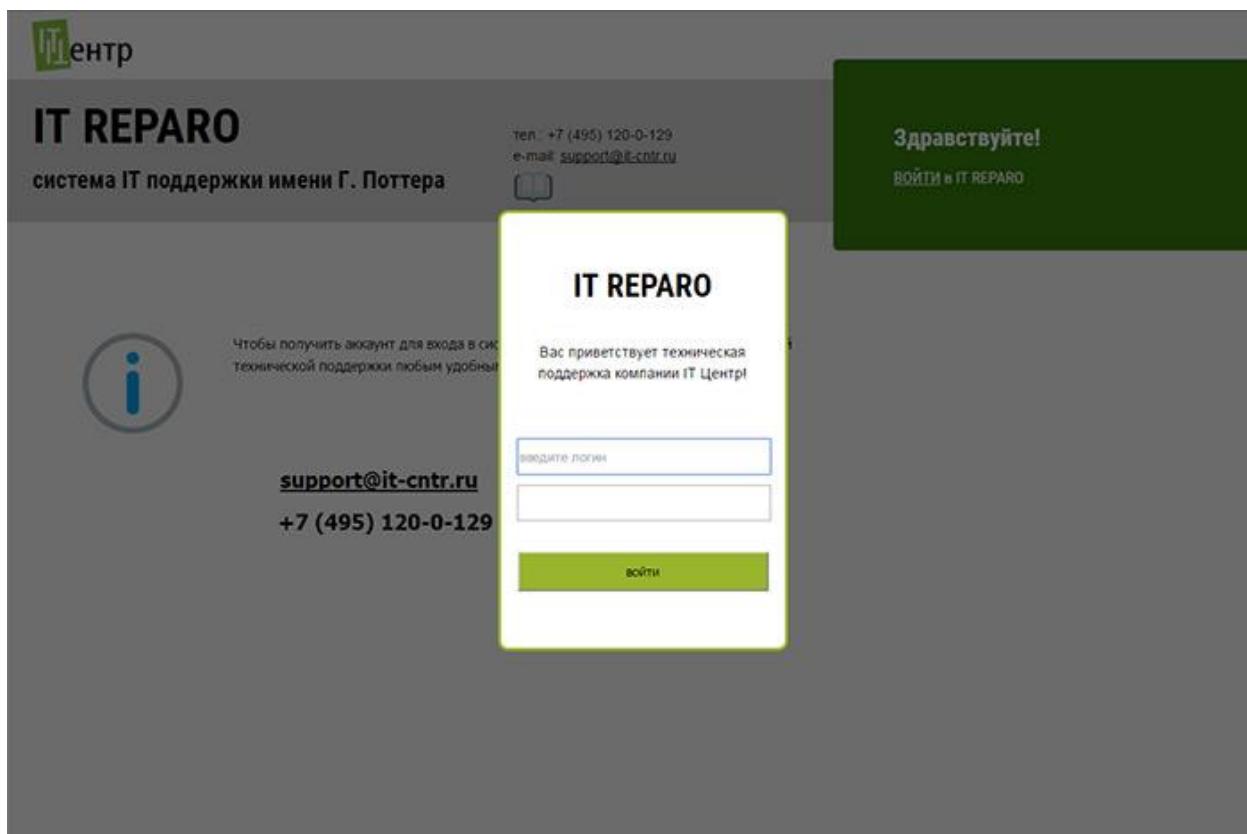
Начало работы

Пройдите по ссылке: reparo.it-cntr.ru/customer/index.php.
Убедитесь, что открывшаяся страница выглядит вот так:



The screenshot shows the IT REPARO customer portal interface. At the top left is the logo for IT Центр. Below it, the text reads "IT REPARO" and "система IT поддержки имени Г. Поттера". To the right of this, contact information is provided: "тел.: +7 (495) 120-0-129" and "e-mail: support@it-cntr.ru". A green button on the right side says "Здравствуйте!" and "ВОЙТИ в IT REPARO". In the main content area, there is an information icon (a lowercase 'i' in a circle) followed by the text: "Чтобы получить аккаунт для входа в систему IT REPARO, свяжитесь с нашей службой технической поддержки любым удобным для вас способом:". Below this, the contact information is repeated: "support@it-cntr.ru" and "+7 (495) 120-0-129".

В правом верхнем меню нажмите **ВОЙТИ** и в открывшемся диалоговом окне введите свои логин и пароль.



Если логин и пароль введены корректно, откроется список всех тикетов — заявок на IT-поддержку, пришедших от имени вашей организации. Давайте посмотрим, как устроено это окно.

Как устроен список тикетов

В правом верхнем углу на темно-зеленом фоне появилось ваше имя и название организации, в которой вы работаете.

В центре экрана — список всех тикетов.

The screenshot shows the IT REPARO support system interface. At the top left, there is a logo for 'IT Центр' and the text 'IT REPARO система IT поддержки имени Г. Поттера'. To the right, contact information is displayed: 'тел.: +7 (495) 120-0-129' and 'e-mail: support@it-cntr.ru'. In the top right corner, a green box displays the user's name 'Гермиона Грейнджер', the role 'Гриффиндор', and a 'выйти' (logout) button.

Below the header, there are two main sections. The first is a box with options to 'составить новый тикет' (create new ticket) and 'удалить тикет' (delete ticket). Below these options, there is explanatory text about filtering tickets by ID, date, status, topic, author, and time range. An example is given: 'Например, чтобы вывести список тикетов, созданных в период с 01.11.2016 по 15.11.2016, введите этот диапазон в соответствующие поля зеленого диалогового окна.'

The second section is a search bar with the text 'Покажи мне тикеты с такими свойствами:' and 'Покажи мне тикеты, созданные между:'. It includes input fields for 'тикета' (ticket ID), 'ДД.ММ.ГГГГ' (date), and 'автор тикета' (author). A magnifying glass icon is present next to the search bar.

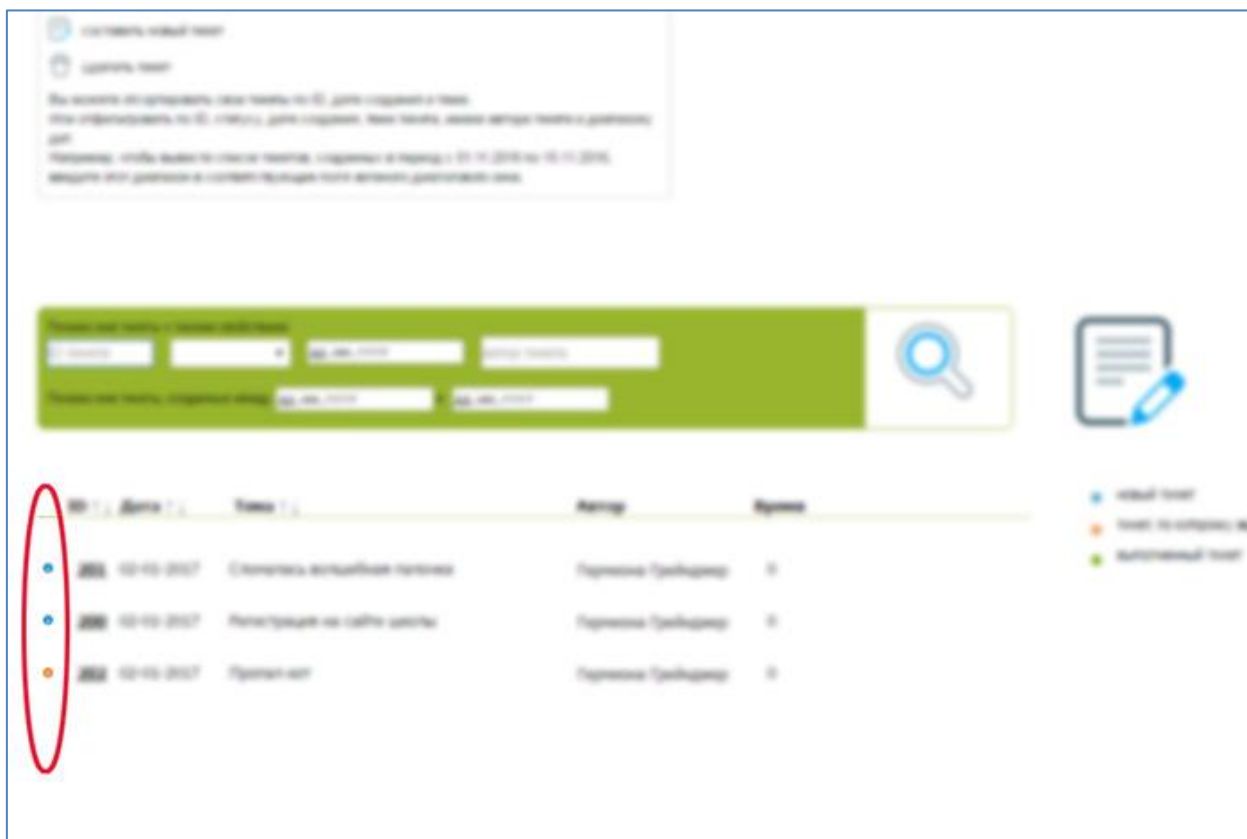
Below the search bar is a table of tickets. The table has columns for 'ID', 'Дата', 'Тема', 'Автор', and 'Время'. There are three rows of tickets, each with a colored dot indicating its status: blue for 'новый тикет' (new ticket), orange for 'тикет, по которому ведутся работы' (ticket with work in progress), and green for 'выполненный тикет' (completed ticket).

ID	Дата	Тема	Автор	Время
201	02-01-2017	Сломалась волшебная палочка	Гермиона Грейнджер	0
200	02-01-2017	Регистрация на сайте школы	Гермиона Грейнджер	0
202	02-01-2017	Пропал кот	Гермиона Грейнджер	0

Legend for ticket status:

- новый тикет
- тикет, по которому ведутся работы
- выполненный тикет

Обратите внимание: каждая строка списка тикетов начинается с цветного кружка.



Синий цвет кружка [●] означает, что этот тикет недавно создан и имеет статус **нового**.


Оранжевым кружком [●] обозначаются тикеты со статусом **в работе**. Это тикеты, по которым уже ведутся работы нашими специалистами.

Тикеты с зеленым кружком [●] выполнены и имеют одноименный статус — **выполнен**.

Сортировка и фильтрация списка тикетов

Чтобы со списком тикетов было удобнее работать, мы реализовали сортировку списка по номеру тикета, его дате создания и теме тикета. Для этого используйте соответствующие вертикальные стрелки ↑↓.

ID ↑↓	Дата ↑↓	Тема ↑↓
140	15-09-2016, 10:35:23	Регистрация на сайте школы
138	15-09-2016, 10:30:53	Сломалась волшебная палочка


Помимо этого список тикетов можно фильтровать по номеру, статусу, дате создания, диапазону дат создания и автору тикета. Для этого в зеленом блоке фильтров введите необходимые значения и нажмите кнопку .

Вы можете отсортировать свои тикеты по ID, дате создания и теме.
 Вы можете отсортировать по ID, статусу, дате создания, теме тикета, автору тикета и диапазону дат.
 Например, чтобы вывести список тикетов, созданных в период с 01.01.2016 по 01.01.2016, введите эти даты в соответствующие поля и нажмите кнопку поиска.

Покажи мне тикеты с такими свойствами:

ID тикета автор тикета

Покажи мне тикеты, созданные между и



ID ↑↓	Дата ↑↓	Тема ↑↓	Автор	Статус
138	15-09-2016	Сломалась волшебная палочка	Пользователь	В
140	15-09-2016	Регистрация на сайте школы	Пользователь	В
141	15-09-2016	Привет мир	Пользователь	В

Фильтр позволяет моментально найти нужный тикет даже в очень длинном списке.

Работа с одним тикетом


Каждый тикет **it gerago** имеет номер-ссылку:

ID ↑ ↓	Дата ↑ ↓	Тема ↑ ↓	Автор
140	15-09-2016, 10:35:23	Регистрация на сайте школы	Гарри Поттер
138	15-09-2016, 10:30:53	Сломалась волшебная палочка	Рон Уизли
135	15-09-2016, 10:28:46	Пропал кот	Гермиона Грейнджер

Если кликнуть по номеру-ссылке в списке всех тикетов, откроется окно со всем содержимым тикета: кто и когда его составил, в чем суть проблемы, текущий статус тикета.

У нового тикета шапка синего цвета.

IT REPARO
система IT-поддержки имени Г. Поттера


тел.: +7 (495) 120-01-29
e-mail: support@it-cntr.ru


Гермиона Грейнджер
Гриффиндор
[выйти](#)


тикет №134: новый

Сломалась волшебная палочка
15-09-2016, 10:27:54

У меня сломалась волшебная палочка. Прошу починить в кратчайшие сроки. Сертификат соответствия прилагаю.


1592016102754_MG_0146.jpg

Гермиона Грейнджер, Гриффиндор
+7 916 345-45-00, hermine@yandex.ru



Если тикет находится в работе, цвет его шапки изменится на оранжевый. Изменится и содержимое шапки. Теперь она дополнилась параметрами обработки тикета: когда тикет был принят в работу, как зовут администратора, который занимается вашим тикетом и т.д.

IT REPARO

система IT-поддержки имени Г. Поттера

тел.: +7 (495) 120-01-29
e-mail: support@it-cntr.ru

Гермиона Грейнджер
Гриффиндор
[ВЫЙТИ](#)

тикет №147: в работе тикет обрабатывается с 15-09-2016, 10:41:45,
администраторы: Ларина Светлана

Подключение к порталу

15-09-2016, 10:41:45

Прошу обеспечить завтра подключение к порталу для трансгрессии из стен школы.

Рон Уизли, Гриффиндор
+7 916 324-67-09, ron@yandex.ru

© 2009–2016 [IT-Центр](#) 129347, Москва, ул. Проходчиков, дом 16, стр. 1,
офисный центр «Лосинка» тел.: +7 (495) 120-01-29
e-mail: info@it-cntr.ru

У выполненного тикета цвет шапки — зеленый. Кроме того, выполненный тикет сопровождается дополнительным информационным блоком, касающимся подробностей выполнения тикета: какие работы были проведены по тикету, кем и когда, сколько времени ушло на выполнение тикета.

тикет №146: выполнен тикет обрабатывается с 15-09-2016, 12:05:22,
администраторы: Ларина Светлана

Документация к волшебной палочке
10-09-2016, 13:24:39


Пожалуйста, пришлите мне на электронную почту документацию к моей волшебной палочке. Ее серийный номер 4952987HERMINE. Огромное спасибо!

Гермиона Грейнджер, Гриффиндор
+7 916 345-45-00, hermine@yandex.ru

15-09-2016, 12:05:22

Документация выслана по email, который был указан в регистрационных данных. Удачи.

Ларина Светлана, IT-Центр


Чтобы вернуться обратно к списку тикетов, нажмите кнопку  справа от тикета.

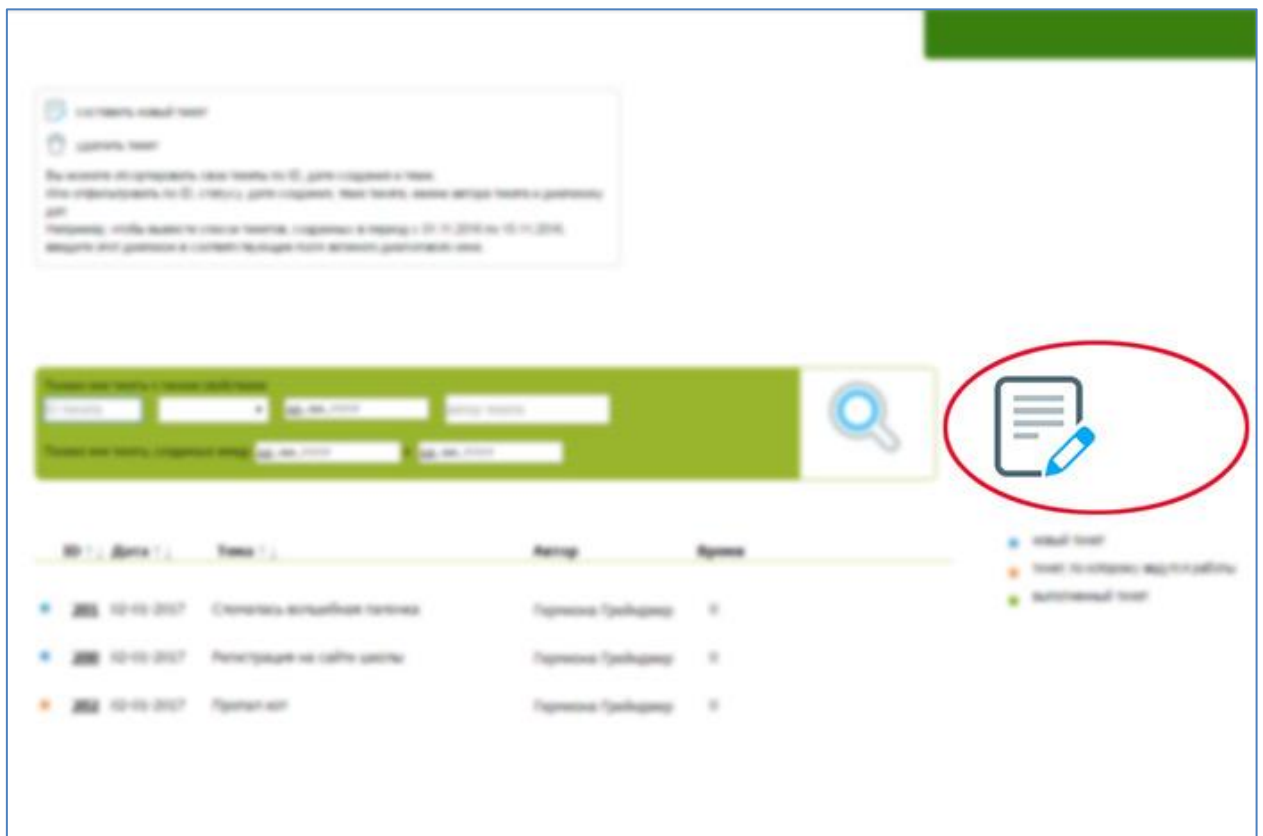


The screenshot displays a ticket interface with the following elements:


- Header:** "тикет №145: выполнен" (ticket #145: completed) and "тикет обрабатывается с 15-09-2016, 12:04:11, администратор: Ларина Светлана," (ticket processed from 15-09-2016, 12:04:11, administrator: Larina Svetlana).
- Subject:** "Сломалась волшебная палочка" (The magic wand broke).
- Date/Time:** "15-09-2016, 10:38:40".
- Description:** "Прошу починить или заменить. Спасибо." (Please repair or replace. Thank you).
- Customer Info:** "Гарри Поттер, Гриффиндор" (Harry Potter, Gryffindor) and "+7 916 376-34-23, garry@yandex.ru".
- Response:** A blue download icon is positioned above a response box containing:
 - Date/Time:** "15-09-2016, 12:04:11".
 - Text:** "Палочку заменили и проверили ее работоспособность. Все ок, Гарри!" (The wand was replaced and its functionality was checked. Everything is fine, Harry!).
 - Signature:** "Ларина Светлана, IT-Центр" (Larina Svetlana, IT-Center).
- Navigation:** A green circle highlights a document icon with a list, which is the button mentioned in the text to return to the ticket list.

Создание нового тикета

Для создания нового тикета нажмите на кнопку, расположенную справа в окне списка всех тикетов .



В открывшемся диалоговом окне заполните все поля, максимально подробно и точно описав свою проблему.

Для уточнения свой заявки вы можете прикрепить файл (например, со скриншотом вашего экрана), нажав значок .

Допустимые форматы для такого файла: текстовый .txt и картинки .jpg, .png, .bmp, .gif.

Какова была последовательность действий, которая привела к ошибке?
Какие сообщения при этом получил Клиент?
Если это возможно, приложите к своему описанию уточняющие файлы.
Допустимые форматы: *.txt, *.jpg, *.png, *.bmp, *.gif.

новый тикет


Информация о заявителе

Гриффиндор
Гермиона Грейнджер

Содержимое тикета

* тема тикета

опишите проблему Клиента как можно подробнее

* 

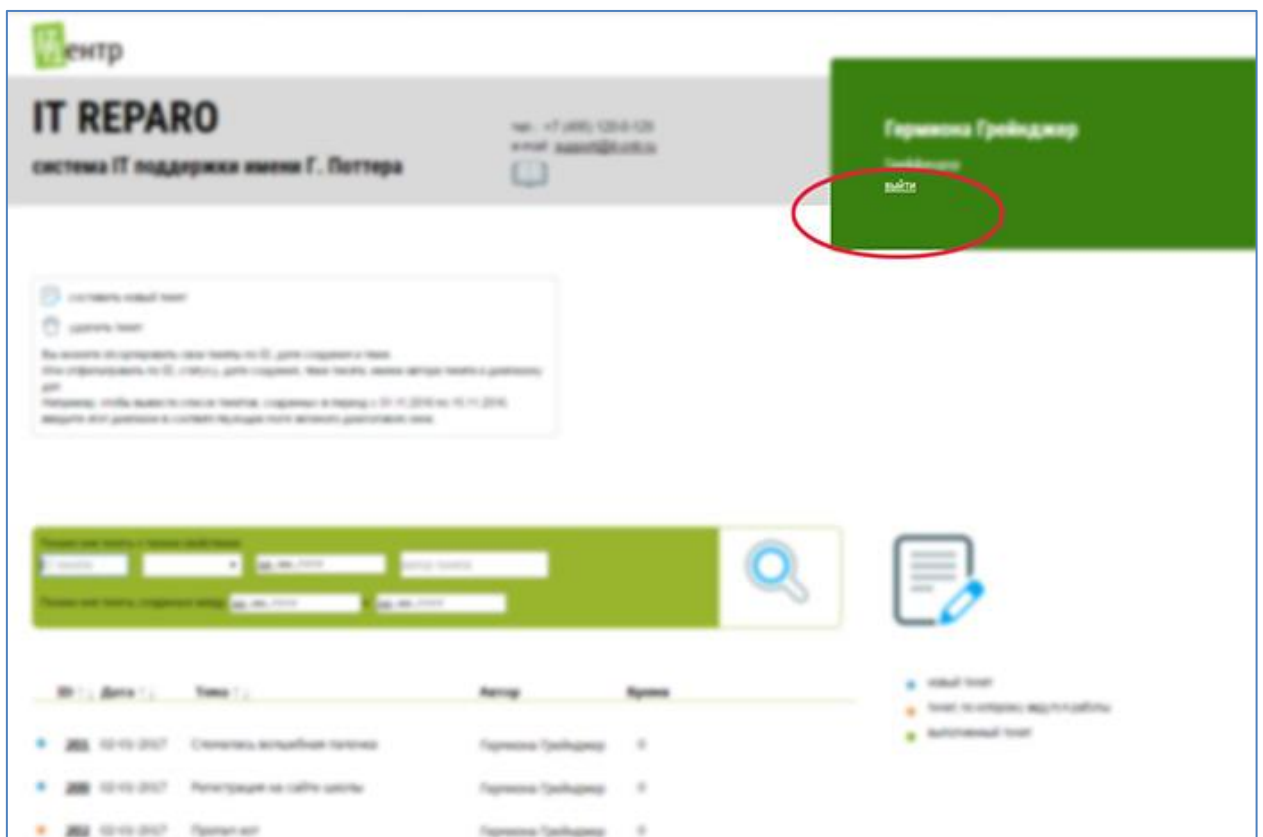
После того, как тикет будет составлен, нажмите **отправить**. Если вы хотите очистить всю введенную информацию, нажмите **очистить**.

Проверьте: новый тикет появился в списке всех тикетов, ему присвоился номер. А через некоторое время на адрес вашей электронной почты придет письмо со ссылкой на только что созданный тикет.

Когда тикет будет выполнен, вы также получите письмо со ссылкой. Пройдя по этой ссылке, вы сможете узнать все подробности выполнения вашего тикета.

Окончание работы

Чтобы завершить работу с системой, в правом верхнем углу нажмите **ВЫЙТИ**.



Остались вопросы? Вы всегда можете связаться с нами, чтобы
проконсультироваться по работе в **it repago**:

support@it-cntr.ru

+ 7 (495) 120-0-129

Мы будем рады вам помочь.