**Инструкция по созданию обращений в службу поддержки**

Для создания обращений в службу поддержки следует войти в Подсистему (БГУ или ЗБУ) и последовательно выполнить ряд шагов:

1. Открыть форму «Обращений в службу поддержки»:
	1. Нажать на раздел «Главное» и выбрать пункт меню «Информация и поддержка».



* 1. Нажать на гиперссылку «Обращения в службу поддержки»



* 1. Либо выбрать «Начальная страница и затем раздел «Информация и поддержка» - «Обращения в службу поддержки».



Откроется окно с Обращениями в службу поддержки.

В этом окне выводится список Обращений, который можно отсортировать и установить отбор:

* **Есть ответ** – получен ответ от службы поддержки или требуется дополнительная информация службе поддержки;
* **Все** – все Обращения;
* **Новые** – новые Обращения, по которым еще не начата работа службой поддержки;
* **В работе** – Обращения, которые приняты в работу службой поддержки;
* **Закрытые** – закрытые Обращения.



1. Для регистрации нового обращения необходимо нажать на кнопку «Обратиться в службу поддержки».



1. Далее следует указать:
* **Тему**. Тема должна содержать краткую суть обращения;
* **Режим**, в котором работает пользователь: тонкий клиента / через браузер;
* **Описание ситуации** в зависимости от вопроса, формируемого в системе:
* наименование и номер документа, в котором выявлена ошибка;
* ФИО сотрудника, по которому воспроизводится ошибка;
* данные по Основному Средству: Инвентарный номер, материально- ответственное лицо;
* данные по Материальным запасам: номенклатурный номер, материально-ответственное лицо;
* шаги воспроизведения ситуации: поэтапное описание каждого действия, производимого в системе;
* ожидаемый результат;
* скриншоты экрана в момент воспроизведения ситуации;
* контактное лицо и действующий номер телефона для связи;
* **e-mail** для получения ответа;

и нажать кнопку «Отправить».

Дополнительно: если ситуация воспроизводится периодически (не каждый раз), то требуется указывать ориентировочное время первого воспроизведения ситуации, время последнего воспроизведения и периодичность.

После отправки Обращения в службу поддержки, обращение появится в списке Обращений в разделе «Новые».

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Обращения на создание или изменение прав пользователей принимаются от строго определенного круга лиц: руководитель, главный бухгалтер, заместитель главного бухгалтера, по форме предусмотренной Регламентом переноса баз.** |

Когда служба поддержки примет Обращение в работу, оно перейдет в раздел «В работе»:



* О результатах рассмотрения Вашего обращения можно узнать в форме «Обращения в службу поддержки», где будут отображаться обращения. Два раза кликнув по обращению, возможно посмотреть комментарии по нему или добавить новый комментарий.

Ответы или уточнения по Обращениям будут отображаться в разделе «Есть ответ»:



Для просмотра необходимо нажать на письмо, откроется список:



Далее следует выбрать необходимое и открыть. Чтобы обращение перестало отображаться в данном окне нужно нажать кнопку «Рассмотрено».

* Уточнения могут использоваться для предоставления дополнительной информации Специалисту службы поддержки и для возвращения закрытого Обращения Специалисту службы поддержки, если вопрос не решен до конца.

Если в тексте Обращения указано, что Специалисту требуется дополнительная информация, то Пользователю нужно предоставить ее:



Для этого необходимо нажать кнопку «Ответить». В ответное сообщение добавить необходимую информацию и нажать кнопку «Отправить»:



В случае, если Обращение уже закрыто, а вопрос не решен до конца, необходимо в этом же Обращении в течение 5 рабочих дней отправить новое письмо с описанием, почему вопрос не решен.

По истечению 5 рабочих дней Обращение без предоставленных Пользователем уточнений закрывается Специалистом. В этом случае Пользователю необходимо создать новое Обращение.

* Для просмотра информации по закрытым Обращениям необходимо открыть список Обращений с отбором «Закрытые»:



Далее выбрать Обращение, которое необходимо посмотреть. Откроется список всех сообщений в рамках данного Обращения. Можно открыть каждое сообщение и просмотреть:

