

Инструкция по обращению на линию тех. поддержки компании ITone

Создать заявку на линию тех. поддержки можно через личный кабинет пользователя по адресу <http://support.itone.ru/> а также можно просто написать письмо на почту support@itone.ru с описанием возникшей проблемы/задачи.

Создание заявки в личном кабинете:

- 1) Зайдите на сайт <http://support.itone.ru/>, введите логин и пароль.
Заходить в личный кабинет можно также через тонкий клиент 1С.
Актуальный тонкий клиент можно загрузить на сайте <http://cloud.itone.ru>
- 2) Введите логин и пароль от личного кабинета.

1С:Предприятие

Введите имя и пароль пользователя 1С:Предприятия:

Пользователь:

Пароль:

- 3) В главном окне нажимаем кнопку

Система поддержки пользователей / Sergey Pinyagin (1С:Предприятие)

Главное ITSM

Заявка

Номер	Контрагент	Заявитель	Категория заявки	Наименование
000005478	No company	Sergey Pinyagin (No co...)	ИТС ПРОФ (консульт...)	Тест5
000005479	No company	Sergey Pinyagin (No co...)	ИТС ПРОФ (консульт...)	123
000005480	No company	Sergey Pinyagin (No co...)	Абонентское обслуж...	Не проводится реализация
000004792	No company	Sergey Pinyagin (No co...)	ИТС ПРОФ (консульт...)	Заявка Тест

4) Заполните заявку

The screenshot shows the 'Заявка (создание)' (Request Creation) form. It includes a top navigation bar with 'Главное', 'История изменения', 'Очередь уведомлений', and 'Присоединенные файлы'. Below this are buttons 'Провести и закрыть' (highlighted in yellow) and 'Провести'. The form fields are as follows:

- Наименование:** A text field containing 'Кратко о проблеме' with a red box and a red circle '1' next to it.
- Категория заявки:** A dropdown menu showing 'Разработка, Обслуживание, Гар...' with a red box and a red circle '3' next to it.
- Описание:** A large text area with a red box and a red circle '2' next to it.
- Статус заявки:** A dropdown menu showing 'Открыта' with a red box and a red circle '4' next to it.
- Приоритет:** A dropdown menu showing 'средний' with a red box and a red circle '4' next to it.
- Срок:** A date field.
- Выполнено:** A numeric field showing '0'.
- Оценка (ч.):** A numeric field showing '0'.
- Заявитель:** A dropdown menu showing 'Sergey Pinyagin (No company)' with a red circle '3' next to it.
- Наблюдатели:** A list of users including 'Пинягин Михаил Алексеевич' and 'Пинягин Сергей Сергеевич'.
- Реквизиты:** A section for additional information.

1 Название – краткое описание заявки.

Например: «Не проводится реализация»

2 Описание – подробное описание сути возникшей проблемы/задачи.

Например:

База: Огонек-9

Конфигурация: Управление торговлей 11.1. Релиз: 11.1.10.185

«При проведении док-а «Реализации товара и услуг №055 от 22.03.2015 программа выдает ошибку – «Не хватает товара в кол-ве 3 шт.»»)

3 Категория заявки - Выбираем нужную категорию в разрезе которой идет обращение по данной заявке.

4 Приоритет – Выбираем на сколько срочно должна быть решена заявка.

5) Нажмите кнопку

Провести и закрыть

На этом этап создания заявки закончен.

- В момент когда что-то происходит с вашей заявкой, автоматически приходят e-mail оповещения.



support@itone.ru

● Заявка от No company #5480. Статус: В процессе.

- Может возникнуть случай когда исполнителю нужна будет дополнительная информация для решения заявки. В таком случае заявителю приходит уведомление об уточнении.



support@itone.ru

● Заявка от No company #5480. Изменена заявка. Статус: Требуется уточнения

Уважаемый(ая) Sergey Pinyagin (No company),

пользователь Пинягин Сергей Сергеевич изменил заявку **Не проводится реализация**

Последний комментарий:

Здравствуйте, Сергей!

Скажите пожалуйста, есть ли возможность удаленно подключиться к Вашему компьютеру для более детального анализа проблемы?

Номер:	000005480
Описание:	База: Огонек-9 Конфигурация: Управление торговлей 11.1. Релиз: 11.1.10.185 <i>При проведении док-а ?Реализации товара и услуг ?055 от 22.03.2015 программа выдает ошибку ? ?Не хватает товара в кол-ве 3 шт.?</i>
Статус:	Требуется уточнения
Категория:	Абонентское обслуживание
Срок выполнения:	
Приоритет	средний
Трудозатраты:	0 ч.
Исполнители:	<u>Пинягин Сергей Сергеевич</u>
Наблюдатели:	<u>Пинягин Михаил Алексеевич</u> , <u>Пинягин Сергей Сергеевич</u>
Создал(а) заявку:	<u>Sergey Pinyagin (No company)</u>
Изменил(а) заявку:	<u>Пинягин Сергей Сергеевич</u>

- Для того что-бы оставить комментарий по заявке, достаточно просто ответить на уведомительное e-mail письмо.
Также можно оставить комментарий через личный кабинет.

Провести и закрыть

Провести

При проведении док-а «Реализации товара и услуг №055 от 22.03.2015 программа выдает ошибку – «Не хватает товара в кол-ве 3 шт.»

Статус заявки:



Требует уточнения



Приоритет:



средний

Срок:



Выполнено:

0

Оценка (ч.):

0

Комментарии

14 октября 2015 г. 02:31 Пинягин Сергей Сергеевич

Здравствуйте, Сергей!

Скажите пожалуйста, есть ли возможность удаленно подключиться к Вашему компьютеру для более детального анализа проблемы?

Добавление комментария



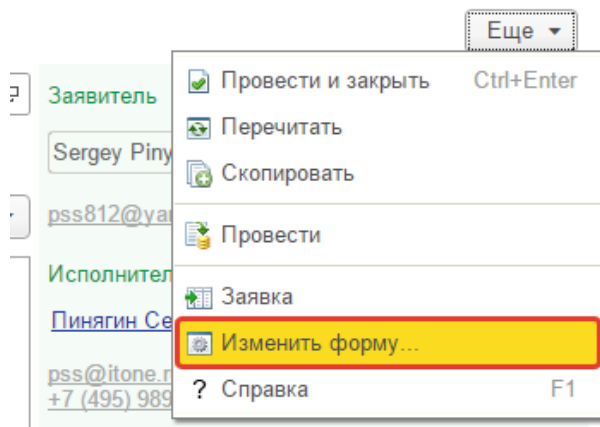
Еще ▾

Здравствуйте, Сергей!

Конечно! Заходите ...

Добавить

- Интерфейс форм можно менять по своему вкусу. Например можно скрыть лишние элементы или расположить их на форме по своему усмотрению. Делается это через меню **Еще** -> **Изменить форму...**



Настройка формы

Добавить группу

Добавить поля



- [-] ☒ Форма
 - [+] ☒ Командная панель
 - [+] ☒ Настройки
 - [-] ☒ Список
 - ☐ Ссылка
 - ☒ Номер
 - [+] ☒ Группа статус
 - [+] ☒ Группа приоритет
 - ☐ Дата
 - ☒ Контрагент
 - ☒ Заявитель
 - ☒ Категория заявки
 - ☒ Наименование
 - ☐ Описание
 - ☐ Процент выполнения
 - ☐ Срок

Заголовок:

Контрагент

Отображать заголовок:



Подсказка:

Активизировать при открытии:



Формат:

Ширина:

0

Высота:

Растягивать по горизонтали:

Авто

Растягивать по вертикали:

Авто

Автовысота в таблице:



Фиксация в таблице:

Нет

Рекомендации по написанию заявок:

1. В одной заявке нужно формулировать только одну проблему/задачу.
Для каждой последующей проблемы/задачи должна быть создана новая заявка.
2. Чем подробнее будет изложена суть заявки, тем быстрее она будет решена.

Пример плохого составления заявки:

The screenshot shows a web interface for creating a ticket. At the top, there are navigation buttons (home, back, forward) and the title 'Заявка (создание) *'. Below this are tabs: 'Главное' (selected), 'История изменения', 'Очередь уведомлений', and 'Присоединенные файлы'. There are two buttons: 'Провести и закрыть' (yellow) and 'Провести' (grey). The form fields show 'Наименование: Программа полетела!' (highlighted with a red box) and 'Категория заявки: ИТС ПРОФ (консультация)' (highlighted with a yellow box). Below these fields is the text 'Поддержка по договору ИТС ПРОФ. 1 час в месяц бесплатно.' To the right of the form, the text 'BAD :/' is written in large red letters. Below the form is a rich text editor with various icons. The text entered in the editor is 'Нечего не проводится, опять лезут ошибки! Цифры по отчету не верные! Банк поплыл!' (highlighted with a red box).

По такому описанию специалисту будет трудно воспроизвести проблему т.к неизвестно:

- Какая конкретно конфигурация 1С в которой возникла ошибка?
- Какая конкретно информационная база в которой возникла ошибка?
- Какие именно док-ы не проводятся? (Название, номера и даты)
- Какие именно ошибки появляются и при каких действиях? (Дословный текст ошибки, скриншот, последовательность действий)
- Что имелось ввиду под словом «Поплыл»? (Желательно не употреблять жаргон)
- Не соблюдается правило: 1 проблема = 1 заявка

Пример грамотного составления заявки:



Заявка (создание) *

[Главное](#) [История изменения](#) [Очередь уведомлений](#) [Присоединенные файлы](#)

[Провести и закрыть](#) [Провести](#)

Наименование: После обновления в программе обнаружены ошибки

Поддержка по договору ИТС ПРОФ. 1 час в месяц бесплатно.

Good!

Описание



Здравствуйте!

База: Ветерок-2
Конфигурация: Бухгалтерия предприятия 8. Ред 3.0.56.12

Ситуация:
После вчерашнего обновления все документы по списанию ДС за 3 кв. 2015 года распровелись.
При повторном проведении пишет: Ошибка при проведении: "Не указан счет учета"

По такому описанию заявки специаист может сразу понять сут проблемы и оперативно ее решать.