

Описание интернет - сервиса технической поддержки систем электронной очереди МАКСИМА

Административное меню «Обращения», это раздел интернет - сайта, где разрешено создание и редактирование своих обращений авторизованными пользователями: <http://mtg-biz.ru/support/support/>

Для создания обращения в службу технической поддержки пожалуйста авторизуйтесь:

Пожалуйста, авторизуйтесь:

Логин:

Пароль:

Запомнить меня на этом компьютере

[Забыли свой пароль?](#)

После авторизации пользователь может просматривать в виде списка свои обращения в техподдержку нашей компании. Сверху располагается форма поиска нужного обращения.

Пользователь: Иван Иванов [comrapu]

Фильтр

ID обращения:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
Индикатор:	красный ▲ зеленый серый ▼	
Закрыто/открыто:	(все) ▼	
Заголовок:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
Текст сообщения:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

ID ▲ ▼	Заголовок	Изменено ▲ ▼	Сооб.	Статус
Индикатор ▲ ▼		Кто изменил		
8 ● [Изменить]	Добавление кнопки на терминале	02.09.2011 13:05:31 [37] (comrapu) Иван Иванов	1	

Всего: 1

- - последний раз в обращение писал сотрудник техподдержки
- - последний раз в обращение писали вы
- - обращение закрыто

Цветовыми индикаторами обозначается статус сообщений.

После авторизации пользователь может обратиться в службу технической поддержки, заполнив специальную форму на сайте, а к сообщениям прикрепить файлы разных форматов.

Пользователь: Иван Иванов [company]

Обращение

*Заголовок:

*Сообщение:

Прикрепить файлы (max - 300 Кб):

Критичность:

Категория:

Закреть обращение:

*Обязательные поля

Обращаясь в службу техподдержки, авторизованный пользователь получает возможность:

- отправить запрос в техподдержку через сайт;
- прикрепить к сообщению изображение (например, скриншот с возникшей проблемой);
- выбрать категорию обращения;
- установить уровень критичности проблемы;
- получить подтверждение по e-mail;
- получить ответ по e-mail;
- оценить полученный ответ;
- продолжить дискуссию;
- закрыть обращение.

История обращений

• на сайте сохраняется полная история обращений в техподдержку каждого клиента (ответы, изменение ответственных, категорий, статусов и т.п.), поэтому сотрудники техподдержки могут восстановить причины проблемы, просмотреть ход решения и предложить пользователю наиболее эффективное решение.

Оценка ответов

- если пользователя ответ устраивает, он может закрыть сообщение, оценив ответ;
- если же проблема остается нерешенной, ответ его не устраивает или требуется дополнительная информация, пользователь может продолжить дискуссию и задать дополнительные вопросы в этом же обращении;
- в оценке ответов пользователь может указать, полностью ли решена проблема, устраивает ли его предложенное решение и т.п.

Обращение, по которому ведется работа службы технической поддержки, выглядит так:

Обращение

Источник / От кого: [web] [37] (company) Иван Иванов
Создано: 02.09.2011 13:40:40 [37] (company) Иван Иванов
Изменено: 02.09.2011 13:56:46 [34] (bs_dmitriy) Дмитрий Коломиец
Категория: Консультация
Критичность: Средняя
Уровень поддержки: По умолчанию

Обсуждение

Время: 02.09.2011 13:40:40 [\[Цитировать \]](#)
От кого: [37] (company) Иван Иванов
📎 [Скриншот.png](#) (139.3 kb) [\[скачать \]](#)

Добрый день!

Подскажите пожалуйста, как добавить кнопку на сенсорном терминале?

Время: 02.09.2011 13:56:46 [\[Цитировать \]](#)
От кого: [34] (bs_dmitriy) Дмитрий Коломиец
📎 [Руководство администратора.pdf](#) (77.91 kb) [\[скачать \]](#)

Для добавления кнопки на терминале воспользуйтесь, пожалуйста, программным модулем "Конфигуратор СУО".

Во вложении руководство администратора. Интересующая Вас информация подробно описана в п. 4.4 Услуги на 11-ой странице.

Если возникнет необходимость в консультации по телефону, позвоните, пожалуйста, по номеру: +7 (495) 740-4330 (доб. 105).

Ответ

*Сообщение:

Всё получилось! Большое спасибо!

Прикрепить файлы (max - 300 Кб):

Критичность:

Оценка ответов:

Закреть обращение:

*Обязательные поля