

Инструкция по использованию интерфейса программы ИТИЛ

для обращения на поддержку системы Консолидация,

а также программ Бухгалтерия и ЗУП

1. Назначение инструкции

Данная инструкция предназначена для пользователей программных продуктов 1с (Консолидация, Бухгалтерия, ЗУП) участвующих в проекте «STAR». Инструкция описывает способ обращения пользователей в службу поддержки с использованием программы ИТИЛ.

2. Краткое описание нового механизма.

Обращения пользователей в службу поддержки регистрируются в специализированной программе регистрации и отслеживания обращений ИТИЛ. Доступ к программе пользователь получает, введя в браузере следующий адрес: <http://supp.starfsu.com>

Далее пользователю предоставляется возможность ввести новое обращение и создать инцидент (непосредственное обращение к поддержке), посмотреть ранее созданные, добавить новые комментарии к созданным, прикрепить файлы к обращениям.

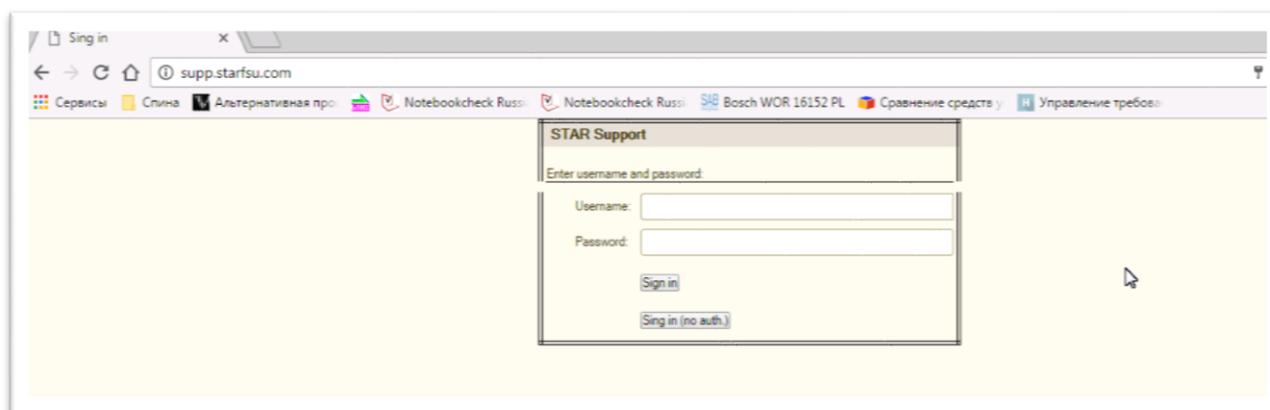
После регистрации обращения, специалисты службы поддержки вносят свои комментарии, дополнительные вопросы, ответы. Если обращение пользователя каким-то образом обрабатывалось, пользователь получит на свою электронную почту письмо с извещением о произведенных действиях. В письмо вставляется ссылка на обращение, которая откроет в браузере нужное обращение после входа пользователя в программу.

Все комментарии и дополнительные вопросы, связанные с этим обращением, необходимо отражать непосредственно в форме обращения.

Обращение в службу поддержки также могут вносить пользователи, не имеющие своего логина в указанные программы (например, системные администраторы, консультанты и т.д.)

3. Вход в ИТИЛ.

Для входа в ИТИЛ в браузере нужно ввести следующий адрес: <http://supp.starfsu.com> Далее появится окно для ввода имени и пароля.



Пользователям, у которых есть логин, нужно заполнить имя пользователя и пароль. Имя и пароль, те же что и для бухгалтерских программ.

Те, у кого нет своего логина, могут нажать на кнопку «Sing in (no auth.)»

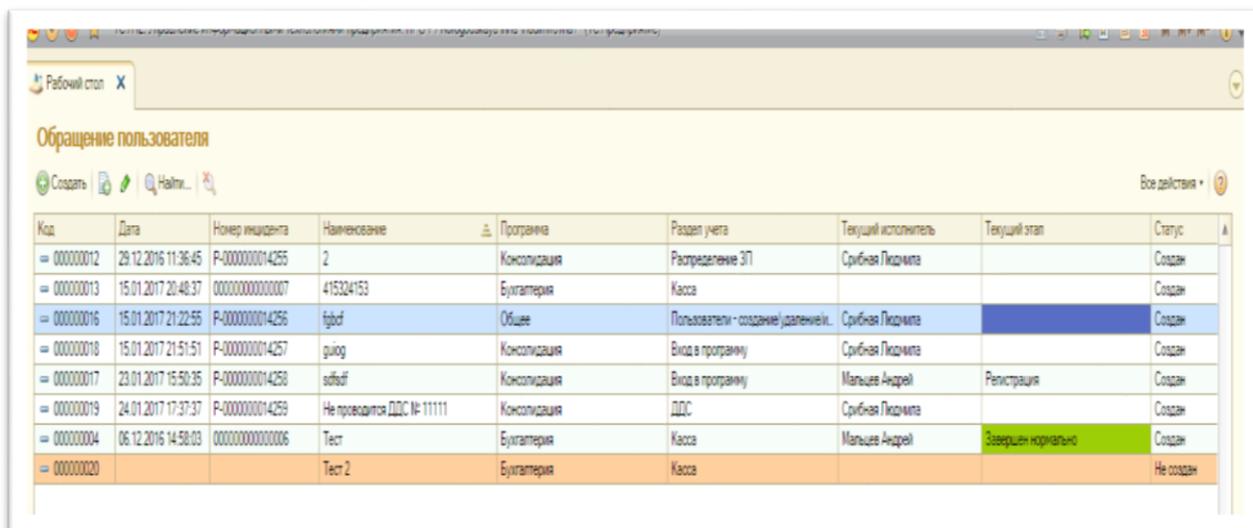
4. Начальная страница.

4.1. Пользователи, имеющие логин.

На начальной странице отражены все обращения/инциденты, которые были созданы пользователем. Закрытые обращения выделены зелёным цветом.

Оранжевым цветом выделены обращения, по которым пользователь ещё не создал инцидент. (то есть обращение сохранено как черновик и служба поддержки его ещё не видит)

В списке обращений видны следующие реквизиты: дата создания, номер, наименование обращения, программа, работа в которой требует поддержки, раздел учета, исполнитель и на каком этапе находится инцидент.



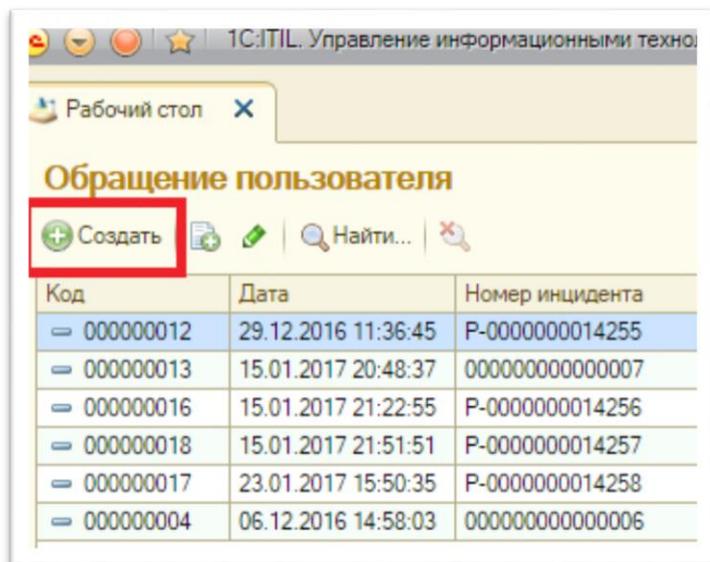
Код	Дата	Номер инцидента	Наименование	Программа	Раздел учета	Текущий исполнитель	Текущий этап	Статус
00000012	29.12.2016 11:36:45	P-000000014255	2	Консолидация	Распределение ЭП	Срибная Людмила		Создан
00000013	15.01.2017 20:48:37	000000000000007	415324153	Бухгалтерия	Касса			Создан
00000016	15.01.2017 21:22:55	P-000000014256	fgbdf	Общее	Пользователи - создание/удаление и...	Срибная Людмила		Создан
00000018	15.01.2017 21:51:51	P-000000014257	guloq	Консолидация	Выход в программу	Срибная Людмила		Создан
00000017	23.01.2017 15:50:35	P-000000014258	sdbsdf	Консолидация	Выход в программу	Мальцев Андрей	Регистрация	Создан
00000019	24.01.2017 17:37:37	P-000000014259	Не проводится ДДС № 11111	Консолидация	ДДС	Срибная Людмила		Создан
00000004	06.12.2016 14:58:03	000000000000006	Тест	Бухгалтерия	Касса	Мальцев Андрей	Завершен нормально	Создан
00000020			Тест 2	Бухгалтерия	Касса			Не создан

4.2. Пользователи, не имеющие логина.

Пользователи, не имеющие логина, сразу увидят форму нового обращения.

5. Создание нового обращения.

Для создания нового обращения, в форме обращений нужно нажать кнопку «Создать»



Код	Дата	Номер инцидента
00000012	29.12.2016 11:36:45	P-000000014255
00000013	15.01.2017 20:48:37	000000000000007
00000016	15.01.2017 21:22:55	P-000000014256
00000018	15.01.2017 21:51:51	P-000000014257
00000017	23.01.2017 15:50:35	P-000000014258
00000004	06.12.2016 14:58:03	000000000000006

Далее в форме заполнить все поля.

- Код организации – указываем код своей организации, при этом организация подбирается автоматически.

- Организация – можно выбрать из справочника, ваша организация, при этом заполнится код.
- Почта – подставляется автоматически – если не заполнена, нужно указать вашу рабочую почту, на неё будут приходить сообщения о изменениях по данному обращению.
- ФИО – если не заполнено, заполнить.
- Телефон – нужен для связи специалиста.
- Программа – выбираем из списка доступных программ (бухгалтерия, консолидация, ЗУП, общее – если общий вопрос)
 - Раздел учёта – раздел к которому относится вопрос. Список может изменяться со временем, в итоге должен стать исчерпывающим.
 - Тема – краткое описание проблемы.
 - Текст запроса – полное описание проблемы. Чем более точным и полным будет описание, тем меньше будет уточняющих вопросов, и быстрее решение.

Обращение пользователя (создание) *

Код организации: 2201 Организация: AJJDC - Kharkov Office

Логин: irinakor ФИО: Korogodskaya Irina Vladimirovna

Почта: irinak@jdc.org Телефон: 050-245-50-50

Программа: Консолидация Раздел учета: ДДС

Дата: . . . : Номер: Текущий исполнитель: Код завершения: Текущий этап: Статус: Не создан

Тема: Не проводится ДДС №111111

Основное | Комментарии

Текст запроса:

При проведении ДДС 1111111 программа выдает сообщение "Не могу провести ДДС"

Принт скрин прикреплен

Обращение основание:

Создать инцидент

Все поля, подсвеченные красной линией, обязательны для заполнения.

Организация:

ФИО:

Телефон:

Раздел учета:

После заполнения полей, нажимаем кнопку «Создать инцидент» в нижней части формы.

Обращение основание:

При этом созданный инцидент сохранится автоматически.

Если какие-либо поля не заполны, Вы получите соответствующее предупреждение об ошибке.

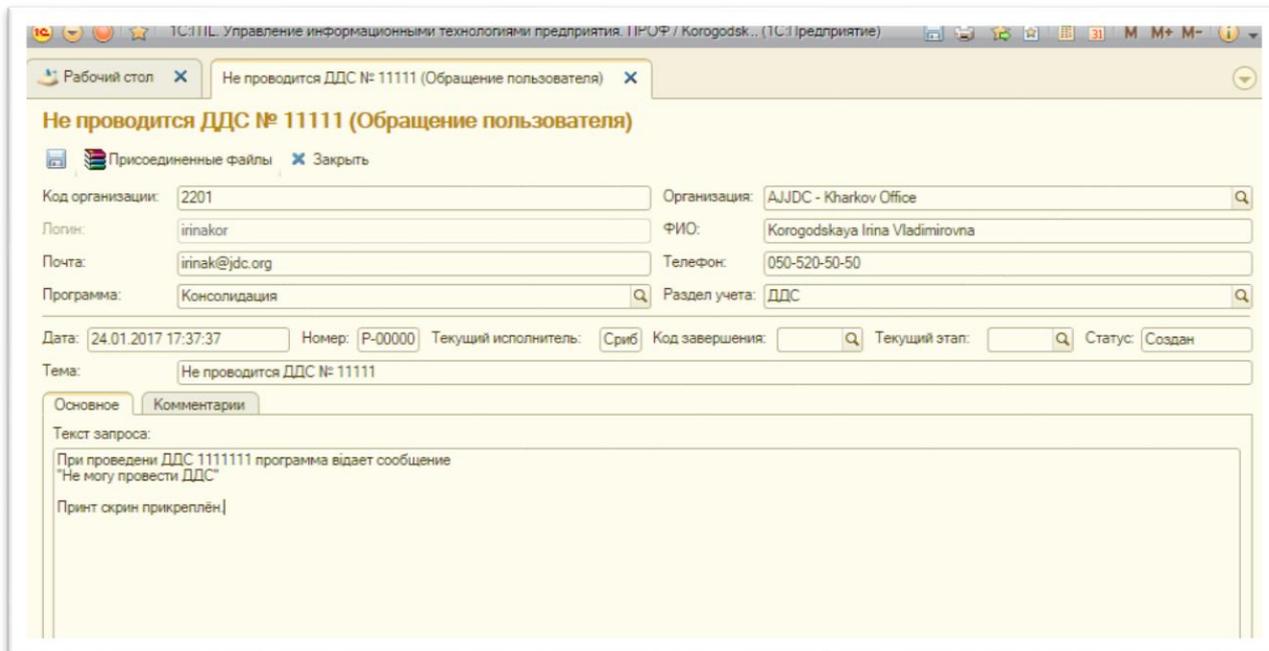
Сообщения:

- Поле "Телефон" не заполнено
- Поле "ФИО" не заполнено

Ошибка:
Поле "ФИО" не заполнено

Сообщение интерактивное, галки (влево, вправо) возле крестика позволяют перемещаться между полями с ошибками.

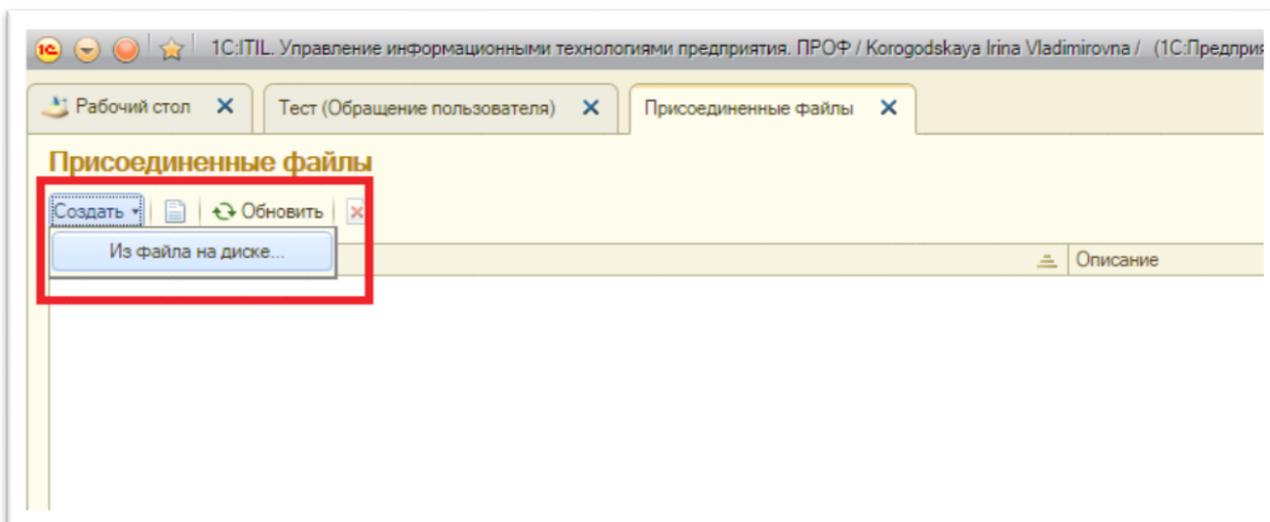
После создания инцидента, становится доступной кнопка «Присоединённые файлы», а поля - не доступными.



Далее, если нужно прикрепляем файл, с помощью кнопки «Присоединённые файлы». Закрываем форму.

6. Прикрепление файлов.

Для добавления в обращение файлов нужно нажать кнопку «Присоединённые файлы». Откроется форма присоединённых файлов.

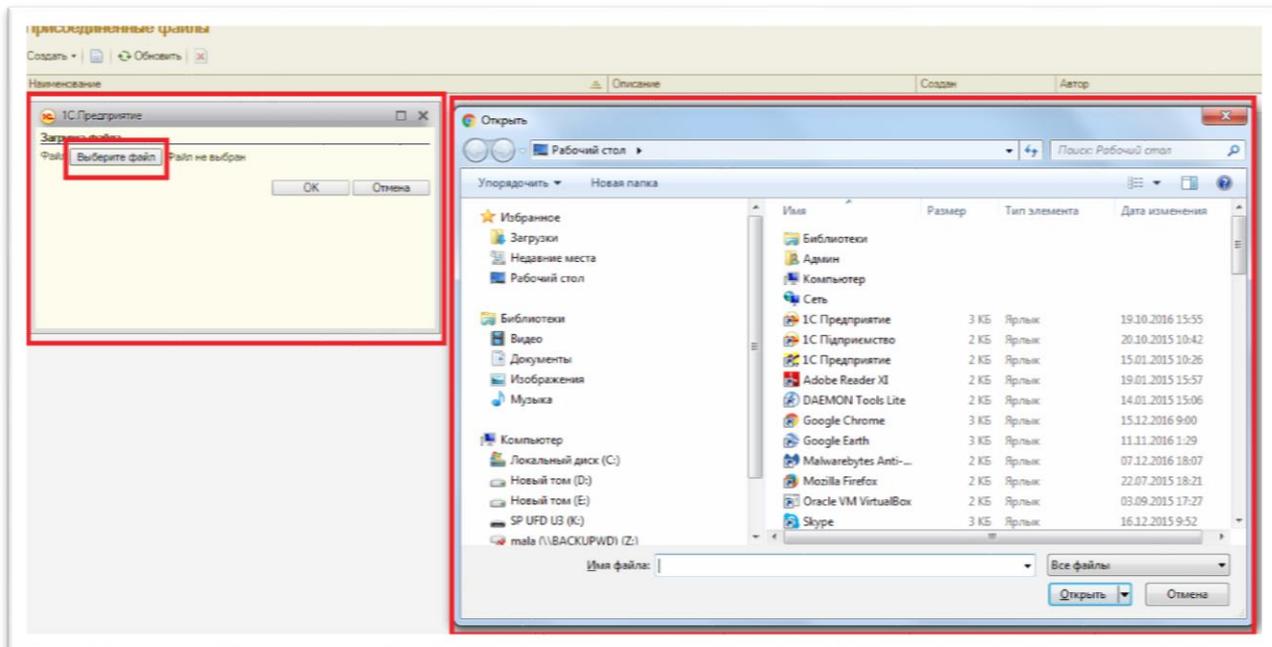


В форме нажимаем кнопку «Создать» и выбираем нужный вариант.

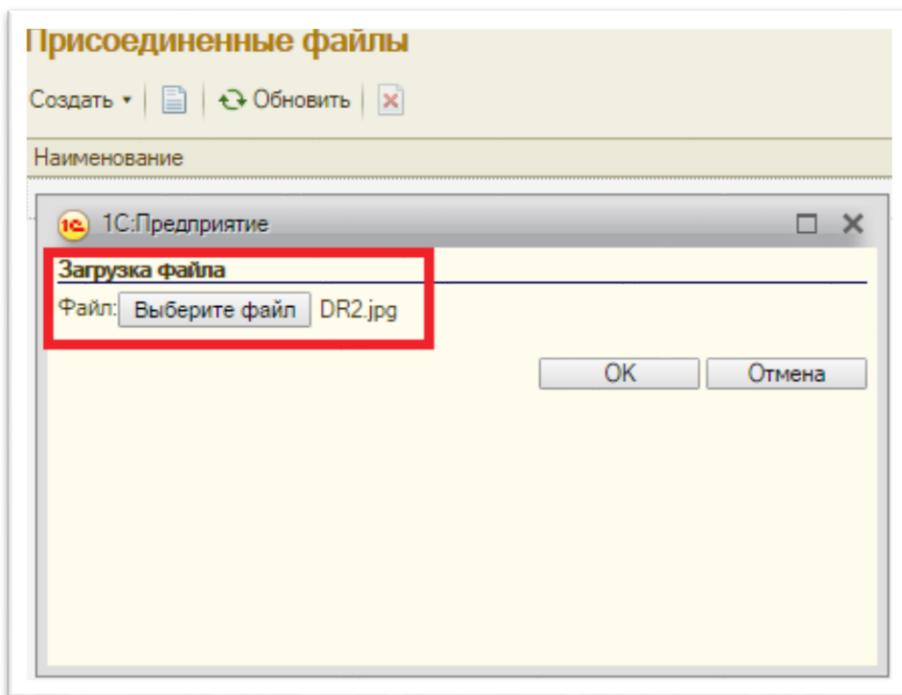
Прикрепить можно из файл файловой системы (на картинке выше), или если настроен сканер, сканировать.

Так как работая с ИТИЛ, различные пользователи могут пользоваться различными браузерами, формы выбора файлов на компьютере могут отличаться в различных браузерах, но суть остается одной, нужно указать файл, который мы хотим прикрепить к обращению, указав где он хранится на вашем компьютере.

Так выглядит Гугл Хром:

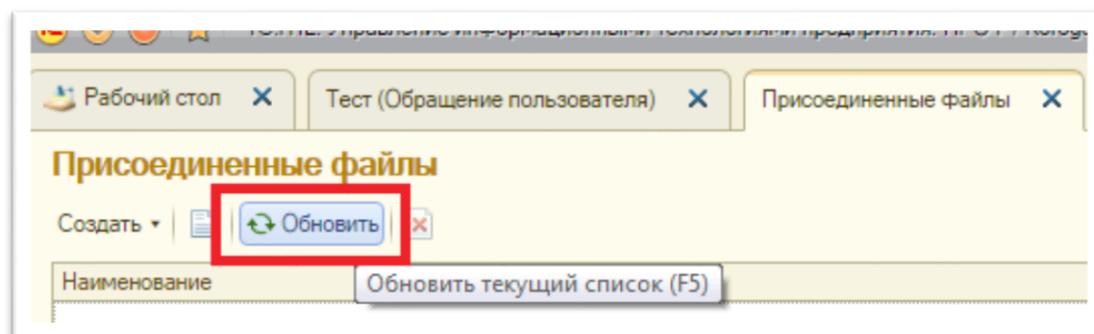


После выбора файла

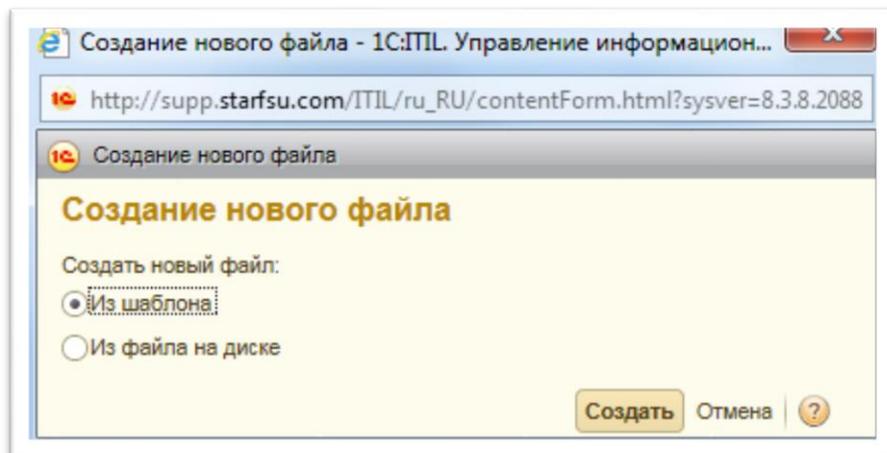


Далее нажимаем кнопку «Ок».

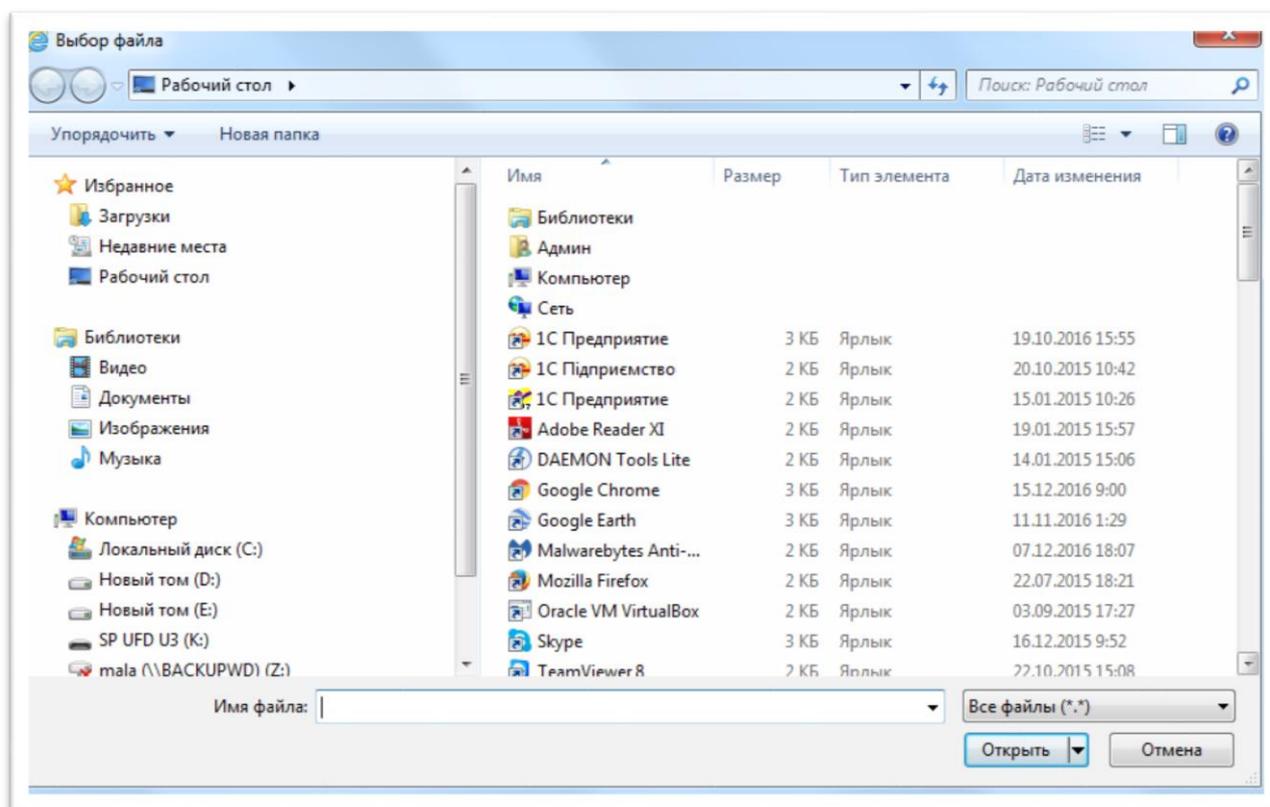
Далее если вы используете Хром или Оперу, в форме прикрепленных файлов нужно нажать кнопку «Обновить».



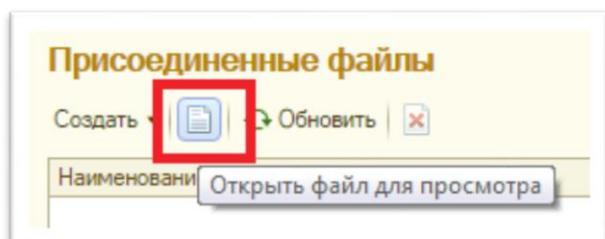
В Интернет-эксплорер, форма будет немного другая, после нажатия на кнопку создать, появится окно с предложением, откуда нужно взять файл.



После указания «Из файла на диске», откроется браузер выбора файлов.

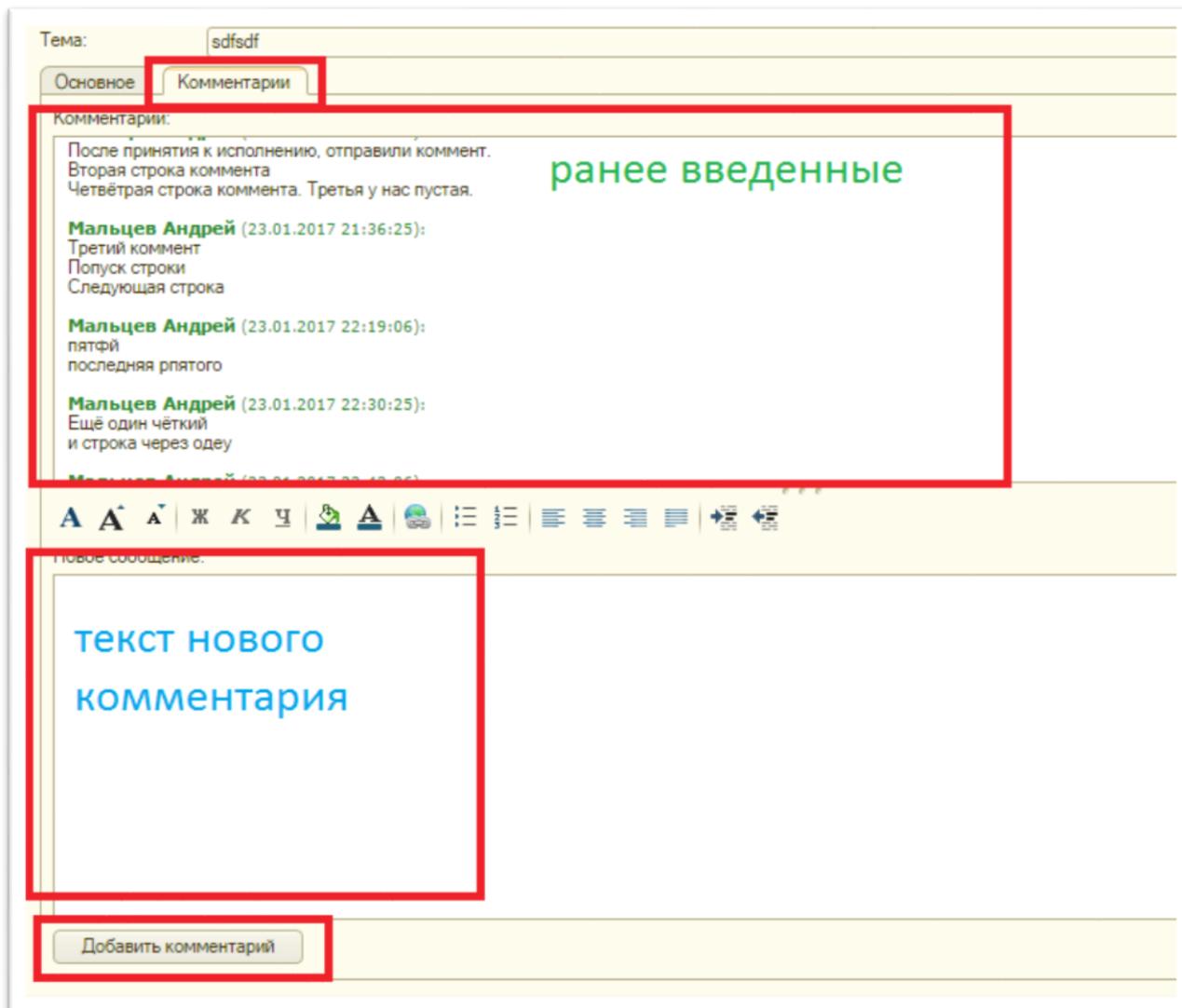


Просмотреть файл можно с помощью соответствующей кнопки.



7. Добавление комментариев к инциденту.

Комментарии в обращениях, это инструмент общения между службой поддержки и пользователем. Для добавления комментария, нужно перейти на закладку «Комментарии» в созданном обращении.



В нижней части ввести текст нового комментария, затем нажать кнопку «Добавить комментарий»;
Комментарий отразится в верхней части закладки.

Также в верхней части видны остальные комментарии, ранее внесенные пользователем или разработчиком.

Комментарии в дальнейшем заменяют механизм переписки по электронной почте пользователей со службой поддержки.

8. Обратная связь.

Пользователь, как и ранее, получает письмо на электронную почту с уведомление об изменениях с его заявками.

В письме есть ссылка для прямого доступа к созданному обращению (тому, по которому отправлено письмо)



После нажатия на ссылку, откроется окно ввода логина и пароля, после ввода, откроется форма обращения.