

Инструкция по работе с порталом самообслуживания

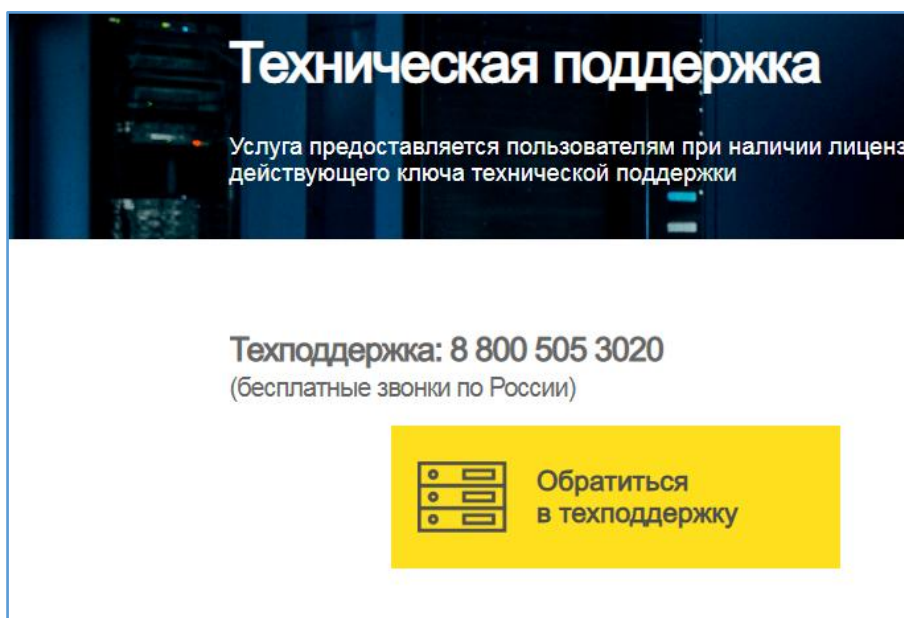
Портал самообслуживания предназначен для самостоятельной регистрации запросов пользователями продуктов компании «Код Безопасности» в службу вендорской поддержки на предоставление услуги «Техническая поддержка» (далее – ТП). Право самостоятельной регистрации запросов имеют пользователи, обладающие ключом активации услуги «Техническая поддержка».

АВТОРИЗАЦИЯ

Для авторизации на портале самообслуживания необходимо обратиться в службу вендорской поддержки support@securitycode.ru, указав ключ активации услуги ТП.

ВХОД НА ПОРТАЛ САМООБСЛУЖИВАНИЯ

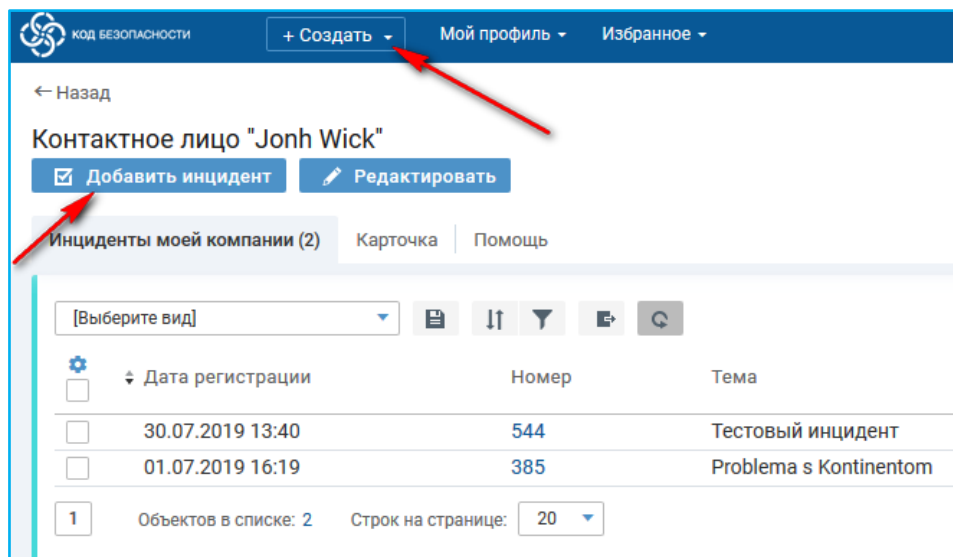
1. Через сайт Кода Безопасности:



2. Либо по прямой ссылке <https://support.securitycode.ru> (рис. 1).

РЕГИСТРАЦИЯ ЗАПРОСОВ

1. После авторизации откроется главное меню. Для создания инцидента нажмите кнопку «Добавить инцидент», либо на панели сверху нажмите «Создать» и выберете Инцидент. (рис. 2).



2. В форме «Создание инцидентов» выберите продукт и заполните все обязательные поля. Остальные поля необходимо заполнить по возможности, если информация по ним доступна пользователю (рис. 3, рис. 4).

В поле «Тема» кратко опишите проблему. Например, «Печать. Отсутствуют сетевые принтеры» или «Изменения портов трансляции при входящем NAT»).

В поле «Описание» максимально подробно изложите суть проблемы. В поле «Ключ ТП» укажите действующий ключ Технической поддержки для выбранного продукта.

The screenshot shows the 'Инцидент / Форма добавления' form. It has a 'Тема' field with a red asterisk. Below it is a large text area for 'Описание' with a rich text editor toolbar. At the bottom, there is a 'Приоритет' dropdown menu with '3-Не критичный' selected. There is also a 'Прикрепить файлы' section with a '+ Добавить файл' button. At the very bottom, there are 'Сохранить' and 'Отмена' buttons.

Выбор продукта

Продукт *
[не указано]

Версия продукта
[не указано]

Выбор ключа ТП

Ключ ТП
|

^ Рекомендуемые статьи БЗ

Иконка	Название
--------	----------

3. Если необходимо добавить вложение (скриншоты, логи или другие файлы) нажмите кнопку «Добавить файл» или перетащите файлы в область в верхней части этого окна. В открывшемся окне нажмите кнопку «Выбрать файл» и выберите необходимые файлы. После этого нажмите кнопку «Сохранить» (рис. 5) – и файл будет добавлен в инцидент. Если необходимо к приложенному файлу также можно добавить описание.

Добавление файлов

Содержимое файла *

📎 Выбрать файл

Нет выбранных файлов

Описание

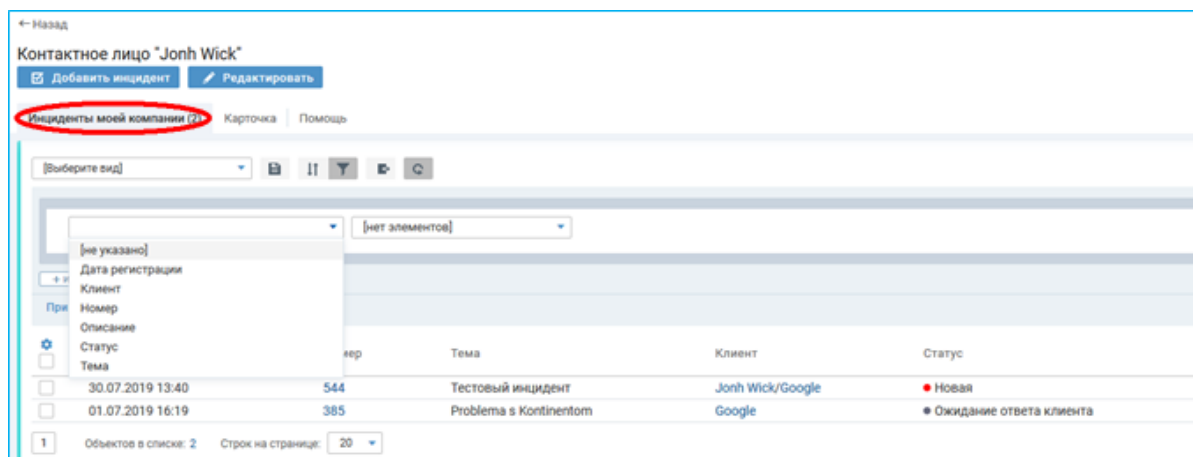
Сохранить Отмена

4. После заполнения всех полей для сохранения информации нажмите кнопку «Сохранить».

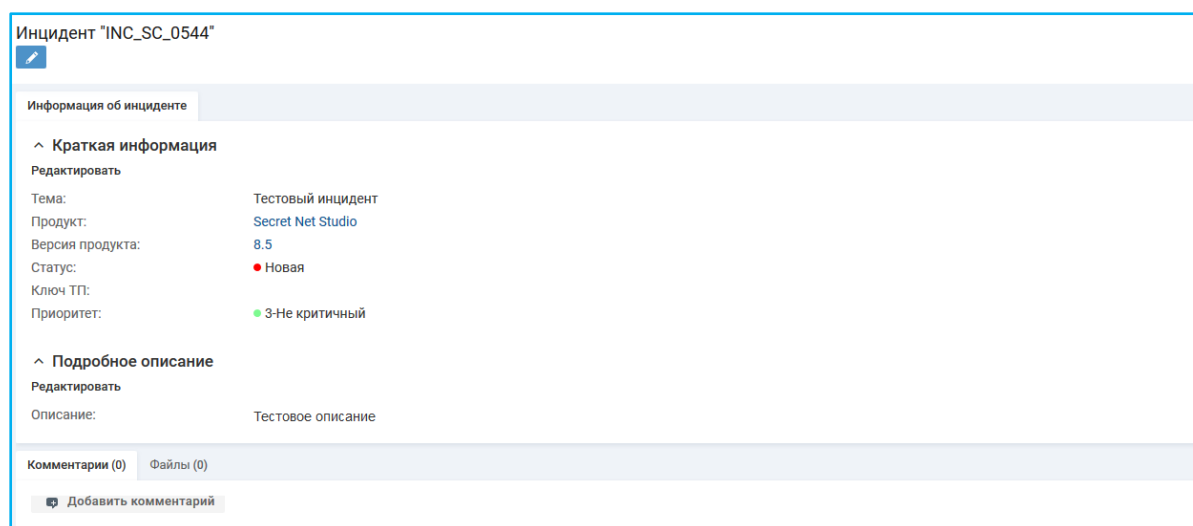
5. После приема в работу службой вендорской поддержки Вашего инцидента Вам на почту придет сообщение о регистрации инцидента. Инциденту будет присвоен статус «Зарегистрирован».

РАБОТА С ИНЦИДЕНТАМИ

Во вкладке «Инциденты моей компании» отображаются все Ваши инциденты. Для поиска инцидентов можно использовать фильтрацию по определённым параметрам. (рис. 6)



Для просмотра состояния конкретного инцидента выберите нужный инцидент. Во вкладке «Информация об инциденте» отображается статус и прочая информация.



Статус инцидента «Отклонен»

Если инцидент находится в статусе «Отклонен», значит – в запросе была предоставлена некорректная информация. Об этом будет сообщено в теле инцидента, а также на почту будет отправлено оповещение. Для продолжения работы необходимо предоставить корректную информацию через кнопку добавить комментарий. (рис. 7)

Инцидент "INC_SC_0544"

Информация об инциденте

Краткая информация

Редактировать

Тема: Тестовый инцидент
Продукт: Secret Net Studio
Версия продукта: 8.5
Статус: **Отклонен**
Отложить до:
Ключ ТП:
Приоритет: 3-Не критичный

Подробное описание

Редактировать

Описание: Тестовое описание

Отчет о выполнении

Отчет о выполнении:

Комментарии (1) Файлы (0)

Добавить комментарий

Анучин Денис 30.07.2019 15:11
Вы не предоставили действующий ключ ТП.
Ваш инцидент будет отклонен.

Запрос и предоставление дополнительной информации

Сотрудник службы вендорской поддержки при необходимости может запросить дополнительную информацию по инциденту. Во вкладке «Комментарии» появится сообщение (рис. 8), при этом статус инцидента изменится на «Ожидание ответа клиента», а пользователю на почту придет оповещение о необходимости предоставить дополнительную информацию по данному инциденту.

Инцидент "INC_SC_0550"

Информация об инциденте

Краткая информация

Редактировать

Тема: 111
Продукт: Mobile Data Protection
Версия продукта: 1.0
Статус: **Ожидание ответа клиента**
Ключ ТП:
Приоритет: 3-Не критичный

Подробное описание

Редактировать

Описание: 111

Комментарии (1) Файлы (0)

Добавить комментарий

Анучин Денис 31.07.2019 15:15
Добрый день.
Просьба прислать логи и журналы.

Для передачи требуемых данных необходимо нажать кнопку «Добавить комментарий» (рис. 9) – откроется форма для передачи информации. Необходимо предоставить требуемую информацию и подтвердить её, нажав кнопку «Сохранить».

Инцидент "INC_SC_0544"

Информация об инциденте

Краткая информация

Редактировать

Тема: Тестовый инцидент
Продукт: Secret Net Studio
Версия продукта: 8.5
Статус: ● В работе
Ключ ТП:
Приоритет: ● 3-Не критичный

Подробное описание

Редактировать

Описание: Тестовое описание

Комментарии (3) Файлы (0)

Добавить комментарий

JW Jonh Wick 30.07.2019 16:27
Добрый день.
Вот необходимая информация.

АД Анучин Денис 30.07.2019 16:07
Добрый день.
Просьба предоставить необходимую информацию.

В случае если для решения проблемы пользователя необходимо привлечение дополнительных ресурсов (например, разработчики, аккаунт-менеджеры или менеджеры продукта), инциденту будет назначен статус «Эскалирован» (рис. 10).

Инцидент "INC_SC_0544"

Информация об инциденте

Краткая информация

Редактировать

Тема: Тестовый инцидент
Продукт: Secret Net Studio
Версия продукта: 8.5
Статус: ● Эскалирован
Отложить до:
Ключ ТП:
Приоритет: ● 3-Не критичный

Подробное описание

Редактировать

Описание: Тестовое описание


Отчет о выполнении

Отчет о выполнении:

Решение инцидента

Когда решение будет найдено, пользователь получит оповещение с рекомендациями, а инцидент изменит статус на «Решен». В карточке инцидента, в строке «Отчёт о выполнении» отобразится предложенное решение. (рис. 11)

Инцидент "INC_SC_0550"

 **Закреть** **Возобновить**

Информация об инциденте

^ Краткая информация

Редактировать

Тема: 111
Продукт: Mobile Data Protection
Версия продукта: 1.0
Статус: ● Решен
Ключ ТП:
Приоритет: ● 3-Не критичный

^ Подробное описание


Описание: 111

^ Отчет о выполнении

Отчет о выполнении:
Добрый день.
Для решения просьба воспользоваться данной рекомендацией.

После получения решения пользователь должен подтвердить или не подтвердить предложенное решение, используя кнопки «Закреть» или «Возобновить» (рис. 12).

Инцидент "INC_SC_0544"

 **Закреть** **Возобновить**

После нажатия кнопки «Закреть» пользователю становится доступна форма обратной связи (рис. 13), для оценки качества предоставленных услуг. В этом случае статус инцидента изменится на «Закрота». (рис. 14).

Изменение статуса

Текущий статус: Решен

Новый статус: **Закрота**

Оцените, пожалуйста, работу специалистов

[Не установлено]

[не указано]

1

2

3

4

5

всего элементов: 5

Инцидент "INC_SC_0550"

Информация об инциденте

^ Краткая информация

Редактировать

Тема: 111

Продукт: Mobile Data Protection

Версия продукта: 1.0

Статус: **● Закрыт**

Ключ ТП:

Приоритет: ● 3-Не критичный

^ Подробное описание

Описание: 111

^ Отчет о выполнении

Отчет о выполнении:
Добрый день.
Для решения просьба воспользоваться данной рекомендацией.

Кнопка «Возобновить» (рис. 15) необходима, чтобы описать причину несогласия с предоставленным решением. Инциденту возвращается статус «В работе» и служба вендорской поддержки продолжит работу по данному инциденту.

Изменение статуса

Текущий статус: Решен

Новый статус: **Возобновлен**

Комментарий

Текст

B I U S x₂ x² ¶ ¶¶ ¶¶¶ ¶¶¶ ¶¶¶ A T ¶ ¶ ¶ ¶ ¶ ¶ - <> ? ↻

|

Сохранить Отмена