

## Правила работы в Центре технической поддержки

Для начала работы в центре технической поддержки Вам необходимо:

1. Зайти в систему по адресу **SUPPORT.TVBS.RU** в любом web браузере, либо настроить на этот адрес мобильное приложение Redmine PM.
2. Ввести полученный по электронной почте логин и пароль

После входа вы попадете на **«Домашнюю страницу»**, где слева выводятся последние новости, а справа – последние проекты.

На вкладке **«Моя страница»** слева выводятся задачи, назначенные Вам, а справа – задачи созданные Вами (Вы – автор задачи).

Во вкладке **«Проекты»** выводится список всех проектов, в которых Вы участвуете. Например: приобретаете оборудование компании PBI - Вам становится доступен проект **«Техподдержка PBI»**, если в последствии Вы приобретете оборудование под маркой TVBS – для Вас откроется проект **«Техподдержка TVBS»**.

Чтобы создать новую задачу (задать вопрос инженерам технической поддержки), нужно зайти в соответствующий проект и выбрать меню **«Новая задача»**. Заполнить форму в открывшемся окне:

- **Трекер** - выбрать поддержка / ошибка / улучшение
- **Тема** - краткое изложение сути вопроса
- **Описание** – как можно более подробно сформулируйте свой вопрос к инженеру.
- **Статус** - значение по умолчанию – **новая**, оставляем как есть.
- **Приоритет** – значение по умолчанию – **нормальный**, если необходимо – приоритет можно повысить.
- **Назначена** – выбрать исполнителя: Сергей Зверев (инженер).
- **Файлы** - Вы можете приложить к задаче файлы до 50Мб каждый.
- Нажать кнопку **«Создать»**.

Для того, чтобы ответить на вопросы инженера технической поддержки, либо дополнить задачу необходимо в нижней части страницы нажать ссылку **«Редактировать»**. Откроется знакомая Вам форма, как при создании новой задачи. В поле **«Примечания»** оставляете свою информацию, при необходимости можете изменить Статус, Приоритет, Назначение и добавить файлы. Для сохранения изменений нажмите кнопку **«Принять»**.

### Меню проекта

**«Обзор»** - обзор проекта - описание, задачи, участники, последние новости.

**«Действия»** - все действия, которые произошли по текущему проекту и подпроектам.

**«Задачи»** - все задачи по текущему проекту с фильтром по трекеру и статусу с возможностью добавить другие фильтры (справа).

**«Диаграмма Ганта» и «Календарь»** – посмотреть задачи на диаграмме Ганта или календаре с возможностью задать фильтр.

**«Новости»** - просмотр новостей по проекту.

**«Документы»** - просмотр документов по категориям: пользовательская и техническая документация, сертификаты, технические решения.

**«Wiki»** - она же База знаний, здесь выложены ответы и решения на часто задаваемые вопросы.

**«Файлы»** - здесь лежат файлы драйверов и программного обеспечения для оборудования, программы.

Уведомления об изменениях по задаче, к которой Вы имеете отношение (Вы автор, Вам назначена или Вы наблюдатель), дублируются Вам на e-mail. Настройки уведомлений можно изменить в учетной записи (ссылка в правом верхнем углу страницы).

## Регламент выполнения работ (изменение статусов) по новой задаче:

- 1) **«Новая» -> «В работе»** Инженер берет новую задачу в работу в течение до 2-х рабочих часов. В поле «Дата выполнения» инженер ставит ориентировочную дату ответа на задачу, в зависимости от сложности вопроса и выбранного клиентом приоритета:
- 2) **«В работе» -> «Обратная связь»** Запрос на связь с клиентом: по телефону или необходимо удаленное подключение к оборудованию клиента для решения поставленной задачи.
- 3) **«В работе» -> «Решена»** или **«Обратная связь» -> «Решена»** Инженер ответил на поставленные в задаче вопросы.
- 4) **«Решена» -> «Закрыта»** Статус «Закрыта» выбирает клиент, если получил все ответы по текущей задаче. Если по задаче в статусе «Решена» нет обновлений в течение 6 дней, то задача закрывается автоматически.