

## РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПОРТАЛА СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ООО «АЛЬТЭЛЬ»

1. Поддержка пользователей осуществляется специалистами службы технической поддержки компании «АльтЭль». Вход в систему осуществляется через сайт компании [www.altell.ru](http://www.altell.ru). В разделе «Техническая поддержка» указана ссылка, по которой можно зайти в систему.

Примечание:

Через данный портал вы можете создавать и обновлять запросы в службу поддержки, а также осуществлять управление ими.

2. Перед началом использования системы, пользователь должен быть в ней зарегистрирован. Регистрация осуществляется путем перехода по ссылке, указанной в разделе «[Регламент обращения в службу технической поддержки ООО «АльтЭль»](https://support.altell.ru/sd/SolutionsHome.sd?register=register)»: <https://support.altell.ru/sd/SolutionsHome.sd?register=register>

В начало > Зарегистрировать

### Зарегистрировать

Через данный портал вы можете создавать и обновлять запросы в службу поддержки, а также осуществлять управление ими.

Имя/название \*

Электронная почта \*

Телефон

Удостоверяющий код \*  
(Для предотвращения автоматизированной регистрации)

3 + 6 =

**Вход**

Имя пользователя


Пароль

**Создать пользователя?  
Зарегистрировать сейчас!**

Служба поддержки клиентов от SupportCenter Plus

Рисунок 1. Регистрация пользователя

Пользователь заполняет регистрационные данные: имя/название компании, адрес электронной почты, контактный телефон, а также вводит удостоверяющий код в соответствующие поля экранной формы. Для завершения регистрации пользователь нажимает кнопку «Submit» («Принять на рассмотрение»). Если регистрация прошла успешно, то появится сообщение:

 ЗАВЕРШЕНО: Successfully Registered. Please check the mail to validate this account.

(« Вы успешно зарегистрированы. Пожалуйста, проверьте почту для подтверждения этой учетной записи»). Зарегистрированному пользователю на указанный в процессе регистрации адрес электронной почты поступит письмо со ссылкой для подтверждения регистрации учетной записи. Нажатием на ссылку пользователь подтверждает регистрацию учетной записи и переходит на сайт технической поддержки. Также на указанный адрес поступит письмо с именем пользователя и паролем, необходимым для входа в систему.

Примечание:

Удостоверяющий код нужен для предотвращения автоматической регистрации.

3. Введите имя пользователя и пароль. После нажатия кнопки «Вход» вы перейдете на страницу учетной записи. Здесь, в разделе «Мои данные», необходимо заполнить все сведения, касающиеся контактного лица.

Примечание:

*В целях обеспечения безопасности системы пользователю рекомендуется изменить присвоенный системой первоначальный пароль.*

4. Нажмите кнопку «Редактировать» и заполните все необходимые формы, после чего нажмите кнопку «Обновить».

Напоминания | 11 Feb 2011 17:02

В начало Заявки Решения Мои данные Добавить новую заявку

Последние позиции  
Список последних позиций пуст

### Редактировать "Сведения обо мне"

**Сведения о контактном лице**

Имя/название *	Иванов Иван Иванович
Электронная почта	ivanov@gmail.com
Дополнительный адрес электронной почты	ivanov@yandex.ru
Телефон	+7 (495) 1234567
Мобильный телефон	+7 (926) 1234567
Должность	Директор
Клиент / второстепенный клиент	Недоступно

**Дополнительные сведения о контактном лице**

Наименование подразделения Заказчика	Отдел ИТ
Фактический адрес установки оборудования (адрес доставки, с указанием индекса)	117292, Москва, ул. Профсоюзная

**Сведения о входе в систему**

Регистрационное имя	ivanov@gmail.com
Пароль	<a href="#">Изменить пароль</a>

Обновить Отмена

Рисунок 2. Сведения о контактном лице

5. В разделе «Заявки» вы можете зарегистрировать заявку на техническую поддержку. Для этого нажмите кнопку «Добавить новую заявку».

Заявки > Новая заявка

### Новая заявка

**Сведения о контактном лице**

Имя/название *	ivanov@gmail.com	Продукт *	-----Выберите продукт-----
----------------	------------------	-----------	----------------------------

**Сведения о категории**

Введите серийный номер модели *		Введите дату производства (год) *	
Версия программного обеспечения *			
Тема *			

Описание \*

Вложения : Вложить файл    Вложенные файлы: [ ]

Добавить заявку    Сброс    Отмена

Рисунок 3. Регистрация новой заявки

Примечание:

Перед заполнением заявки внимательно ознакомьтесь с требованиями к заполнению формы.

### Требования к заполнению формы

- Четко указывайте наименование устройства, серийный номер, версию программного обеспечения. Это позволит нашим специалистам быстро и точно классифицировать проблему и дать правильные рекомендации.
  - Четко указывайте свои контактные данные: адрес, телефон, адрес электронной почты. Это избавит вас от ожидания информации о состоянии находящегося в ремонте изделия.
  - Детально опишите проблему или свои претензии к работе изделия. Это позволит вам быстро получить ответ от наших специалистов.
  - **Внимание!** Формы, в которых в поле «Описание» содержится только фраза «не работает», не рассматриваются нашими инженерами.
  - Описывайте все детально, даже если вы не являетесь специалистом в области информационных технологий. Например: «...при включении устройства кратковременно загорается индикатор ПИТАНИЕ, после чего он потухает. Передачи данных между компьютерами, подключенными к портам 1 и 3 устройства, нет. Проверка осуществлялась запуском команды "ping". Индикаторы портов не светятся...»
  - Если поставленное изделие включает в себя программные компоненты, добавьте в заявку отладочный вывод, а также вывод специальных команд, предназначенных для сбора информации о состоянии устройства. Например, к заявке на поддержку по межсетевым экранам ALTELL NEO следует добавлять вывод команды **show tech-support**. Наличие этих данных радикально ускоряет скорость обработки заявки.
6. После заполнения всех форм при нажатии кнопки «Добавить заявку» заявка будет размещена. Открыв оформленную заявку, вы сможете узнать номер заявки - идентификатор, дату ее создания, статус (этап рассмотрения заявки), предполагаемую дату выполнения. Здесь же, во вкладке «Решение», можно посмотреть, какие решения приняты по заявке специалистами службы технической поддержки компании «АльтЭль». Решение, принятое по заявке, будет опубликовано в системе, а также отправлено по указанному вами при регистрации адресу электронной почты.
7. Быстро узнать статус вашей заявки, найти решение возникшей проблемы, оформить новую заявку на техническую поддержку, а также ознакомиться с официальными сообщениями службы технической поддержки вы можете на главной странице портала (вкладка «В начало»).

[Заявки](#) > [Новая заявка](#)

### Новая заявка


<b>Сведения о контактном лице</b>			
Имя/название *	<input type="text" value="ivanov@gmail.com"/>	Продукт *	-----Выберите продукт-----
<b>Сведения о категории</b>			
Введите серийный номер модели *	<input type="text"/>	Введите дату производства (год) *	<input type="text"/>
Версия программного обеспечения *	<input type="text"/>		
Тема *	<input type="text"/>		
Описание *	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 150px; width: 100%;"></div></div>		
<b>Вложения :</b> <a href="#">Вложить файл</a> Вложенные файлы: <input type="text"/>			
<input type="button" value="Добавить заявку"/> <input type="button" value="Сброс"/> <input type="button" value="Отмена"/>			

Рисунок 4. Главная страница портала

8. Отследить статус поданной вами ранее заявки вы можете на вкладке «Заявки», применяя фильтры режима просмотра статуса заявок, расположенные в левой части экрана.

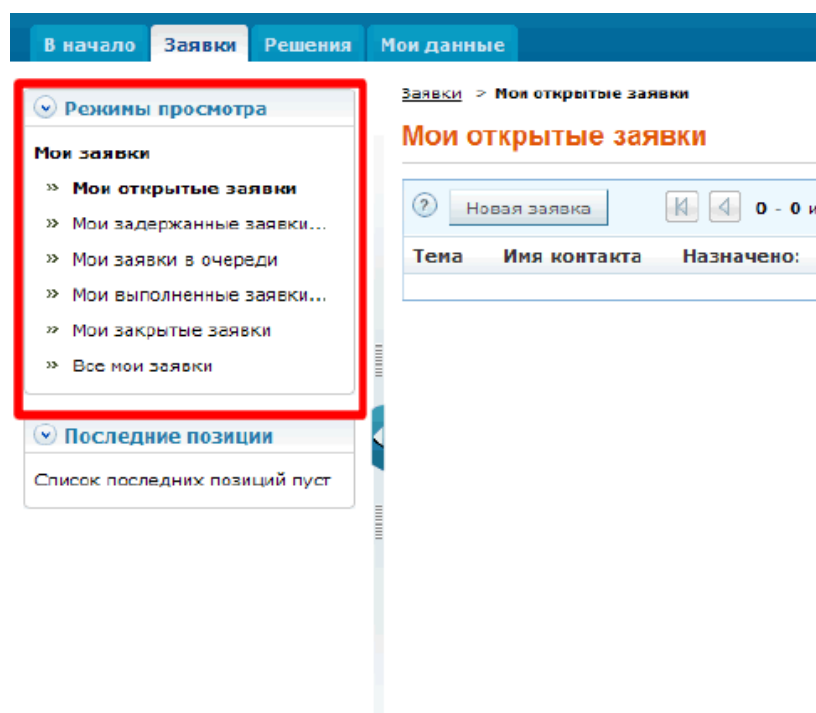


Рисунок 5. Просмотр статуса заявок

9. Дальнейшее взаимодействие между специалистом заказчика и службой технической поддержки компании «АльтЭль» осуществляется в строгом соответствии с регламентом обращения в службу технической поддержки компании «АльтЭль»: [http://www.altell.ru/support\\_line/warranty/support.html](http://www.altell.ru/support_line/warranty/support.html)