

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 в разделе «Поддержка» — «Портал техподдержки» либо по прямой ссылке support.altell.ru.

Примечание:

Через данный портал можно 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 на сайте компании www.altell.ru в разделе «Поддержка» — «Портал техподдержки» — «Регистрация нового пользователя».

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)

Вход

Имя пользователя


Пароль

**Создать пользователя?
Зарегистрировать сейчас!**

Служба поддержки клиентов от SupportCenter Plus

Рисунок 1. Регистрация пользователя

Заполните регистрационные данные: имя/название компании, адрес электронной почты, контактный телефон, а также введите удостоверяющий код в соответствующее поле экранной формы. Для завершения регистрации нажмите кнопку «**Submit**» («Принять на рассмотрение»). Если регистрация прошла успешно, на экране появится сообщение:

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

(«Вы успешно зарегистрированы. Пожалуйста, проверьте почту для подтверждения этой учетной записи»). На указанный в процессе регистрации адрес электронной почты поступит письмо со ссылкой для подтверждения регистрации учетной записи. Перейдите по полученной ссылке на сайт технической поддержки, подтвердив таким образом регистрацию. Также на указанный почтовый адрес поступит второе письмо с именем пользователя и паролем, необходимыми для входа в систему.

3. Введите полученные имя пользователя и пароль в предназначенные для этого одноименные поля формы «**Вход**». После нажатия кнопки «**Вход**» произойдет автоматический переход на страницу учетной записи.
4. После перехода на страницу учетной записи необходимо будет заполнить все сведения, касающиеся контактного лица, во вкладке «**Мои данные**».

Для заполнения полей необходимо нажать кнопку «Редактировать» и после заполнения всех необходимых форм нажать кнопку «Обновить».

Примечание:

В целях обеспечения безопасности системы пользователю рекомендуется изменить присвоенный системой первоначальный пароль. Для этого кликните по ссылке «**Изменить пароль**» внизу вкладки «**Мои данные**», введите в появившемся диалоговом окне старый и новый пароли и нажмите кнопку «**Сохранить**». Новый пароль будет использоваться уже при следующем входе в систему.

ALTELL

Напоминания | 3 Мар 2017 14:41

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 [Изменить пароль](#)

Обновить Отмена

Рисунок 2. Сведения о контактном лице

5. Зарегистрируйте заявку на техническую поддержку можно в разделе «Заявки». 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

- Чётко указывайте, пожалуйста, наименование устройства, серийный номер, версию программного обеспечения. Это позволит нашим специалистам быстро и точно классифицировать проблему и дать правильные рекомендации.
- Чётко указывайте свои контактные данные: адрес, телефон, адрес электронной почты. Это позволит вам без задержек получать информацию о состоянии находящегося в ремонте изделия.
- Детально опишите проблему или свои претензии к работе изделия. Это позволит быстро получить ответ от наших специалистов.
- **Внимание!** Формы, в которых в поле «Описание» содержится только фраза «не работает», нашими инженерами не рассматриваются!
- Описывайте всё детально, даже если не являетесь специалистом в области информационных технологий.

Пример хорошего описания: «...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 и нажатия кнопки «Добавить заявку» заявка будет размещена. Если открыть оформленную заявку, можно узнать её номер (идентификатор), дату её 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 при регистрации адресу электронной почты.
7. Быстро узнать статус конкретной заявки, найти решение возникшей проблемы, оформить новую заявку на техническую поддержку, а также ознакомиться с официальными сообщениями службы технической поддержки можно на главной странице портала (вкладка «В начало»).

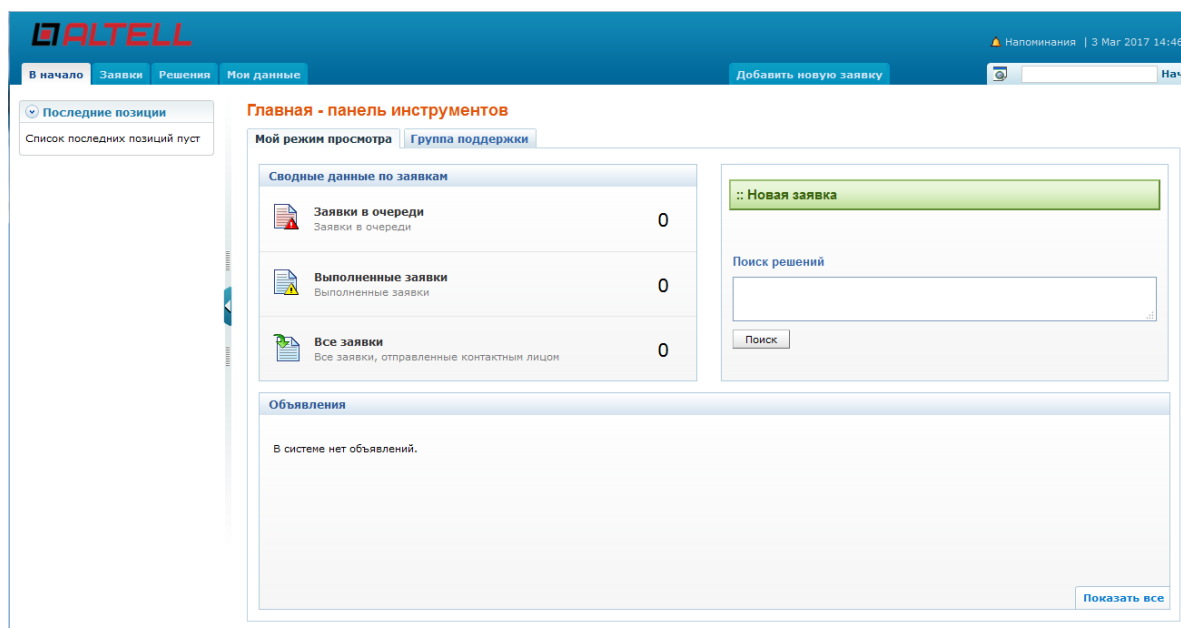


Рисунок 4. Главная страница портала техподдержки

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

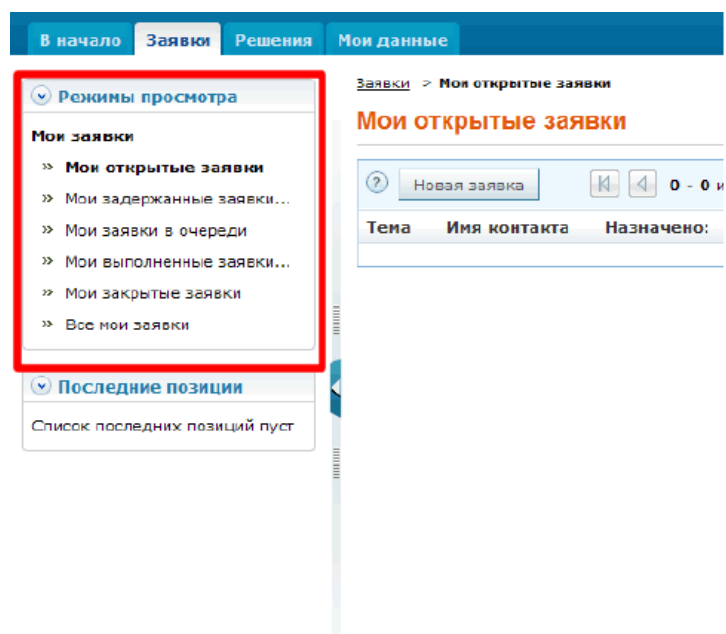


Рисунок 5. Просмотр статуса заявок

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».