

# Порядок работы пользователей с системой поддержки клиентов osTicket

[Назначение системы](#)

[Создание заявки](#)

[Регистрация заявки](#)

[Обработка и отслеживание заявки](#)

[Закрытие заявки](#)

[Регистрация на сайте заявок](#)

## 1. Назначение системы

osTicket – это система организации технической поддержки пользователей в режиме реального времени. Она легко направляет запросы, созданные по электронной почте, веб-формам и телефонным звонкам, в простую, удобную в использовании многопользовательскую платформу для поддержки клиентов через Интернет. osTicket создана, чтобы упростить прием заявок и улучшить эффективность обслуживания клиентов, предоставляя все необходимые средства для быстрой и эффективной поддержки. Русскоязычное сообщество <http://osticket.ru/>

## 2. Создание заявки

Создать Заявку можно несколькими способами:

— Отправить электронное письмо с описанием своих вопросов на адрес технической поддержки [support@sigma-is.ru](mailto:support@sigma-is.ru).

— На главной странице сайта [ticket.sigma-is.ru](http://ticket.sigma-is.ru) системы заявок нажать на область «Открыть новую заявку» (Рис. 1) и заполнить

соответствующие поля заявки.



### Открыть новую Заявку

Оставьте как можно больше информации, чтобы мы могли помочь Вам как можно скорее. Чтобы обновить существующую заявку, авторизуйтесь.

**Открыть новую Заявку**

Рис.1

## 3. Регистрация заявки

В ответ на письмо или открытие заявки на сайте на указанный адрес электронной почты придет подтверждение о том, что заявка была успешно зарегистрирована с сообщением *«Запрос был создан и привязан к заявке #111111. Специалист технической поддержки свяжется с Вами в ближайшее время. Вы можете посмотреть состояние этой Заявки онлайн»* (#111111 – номер заявки в системе). Текст «посмотреть состояние этой Заявки онлайн» содержит ссылку, при переходе по которой откроется страница заявки непосредственно в OSTicket со всеми изменениями и комментариями и ответами (Рис. 2).

The screenshot displays the SIGMA osTicket web interface. At the top, the header includes the SIGMA logo, the text 'комплексные системы безопасности', and user links 'Гость | Выход' with a Russian flag. A navigation bar contains links: 'Главная', 'Открыть новую Заявку', and 'Просмотр Ветки Заявки'. Below this, a light blue banner asks if the user is looking for other tickets and provides links to 'Войти' or 'зарегистрируйте учетную запись'. The main content area shows ticket details for 'Заявка #967637'. A table lists: 'Статус заявки: Открытая', 'Имя:', 'Отдел: Отдел технической поддержки', 'Email:', 'Дата создания: 27/04/2017 08:53', and 'Телефон:'. Below the table, the 'Тема: Новая заявка' is shown. A section for the ticket date '27/04/2017 08:53' and a text input field for 'Текст заявки' are visible. The bottom section, titled 'Отправить Ответ', includes a rich text editor with a toolbar and a note: 'Чтобы лучше помочь Вам, мы просим, чтобы Ваш запрос был конкретным и подробным \*'. Below the editor is a file upload area with the text 'Перетащите файлы или выберите' and three buttons: 'Ответить', 'Сбросить', and 'Отмена'.

Рис. 2

## 4. Обработка и отслеживание заявки

При появлении ответа на заявку, на адрес заявителя приходит электронное письмо, с текстом ответа специалиста. В случае необходимости, клиент может отправить ответное письмо с комментариями и работа над заявкой продолжится после этого уточнения.

Ответы на заявку также можно отслеживать и комментировать на сайте системы заявок [ticket.sigma-is.ru](http://ticket.sigma-is.ru). Для этого, на главной странице сайта нажать на область «Проверить состояние заявки» (Рис. 3). Заполнить форму, указав почтовый адрес, на который регистрировалась заявка, номер заявки, указанный в регистрационном письме, и нажать на область «Отправить ссылку для доступа» (Рис. 4). В ответном письме на указанный электронный адрес придет ссылка на страницу сайта с вашей заявкой.



### Проверить состояние Заявки

Мы храним все архивы и историю Ваших прошлых и текущих заявок включая ответы сотрудников.

**Проверить состояние  
Заявки**

Рис. 3

Email Адрес:

например john.doe@example.com

Номер Заявки:

например 051243

Отправить ссылку для доступа

Рис. 4

## 5. Заккрытие заявки

Если ответ на заявку полностью удовлетворяет заказчика, пожалуйста, сообщите нам об этом, для того чтобы заявку можно было закрыть. Сделать это можно либо ответным письмом на заявку, либо на странице заявки на сайте [ticket.sigma-is.ru](http://ticket.sigma-is.ru)

Уже есть учётная запись? **Войти** или **зарегистрироваться** чтобы получить доступ ко всем своим заявкам.



Рис. 5

## 6. Регистрация на сайте системы

Для удобства мониторинга своих заявок на сайте можно пройти процедуру регистрации. Для этого на главной странице [ticket.sigma-is.ru](http://ticket.sigma-is.ru) нажать на область «Проверить состояние заявки» (Рис. 3) и на слово «зарегистрироваться» (Рис. 5). После заполнения регистрационной формы на указанную почту придет письмо о подтверждении регистрации. Чтобы войти в аккаунт необходимо нажать на слово «Войти» на главной странице сайта

(Рис. 6) и ввести адрес электронной почты и пароль, указанные при регистрации.

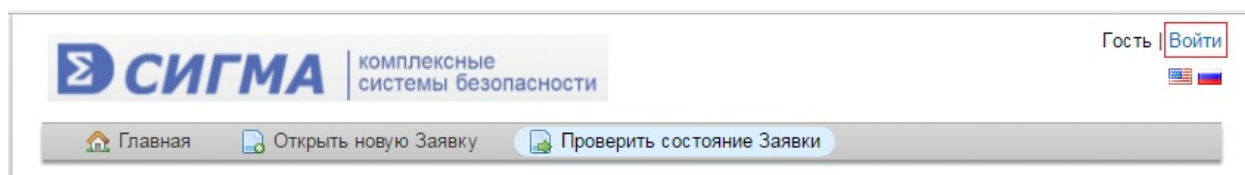


Рис. 6