

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.

— На главной странице сайта 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, авторизируйтесь.

[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).

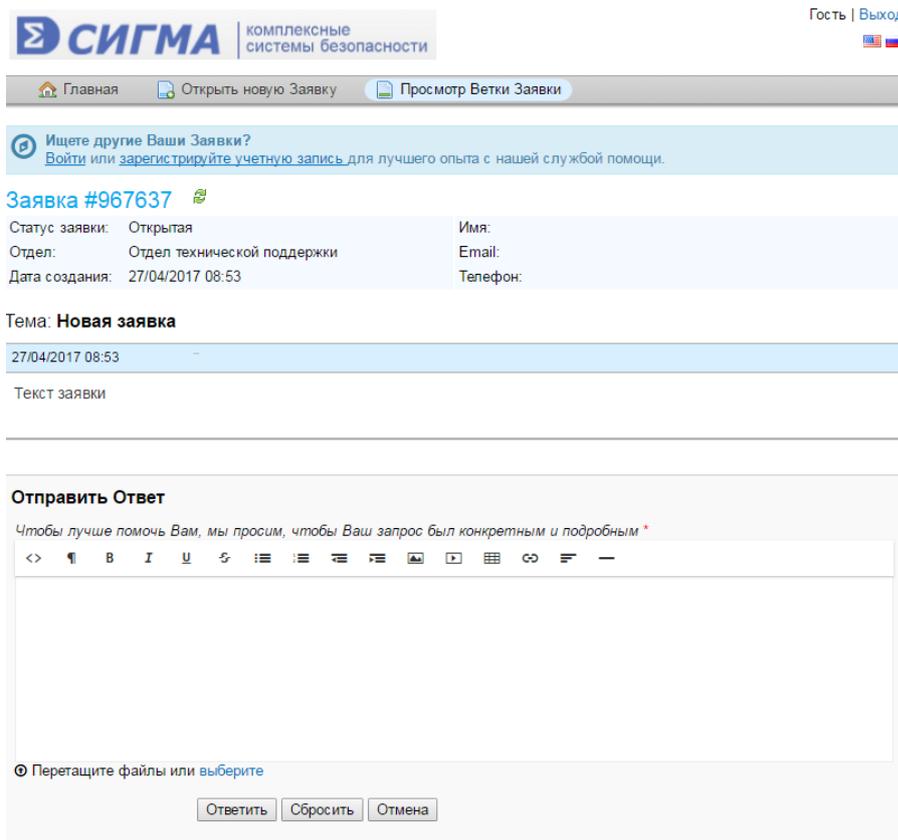


Рис. 2

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. 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.

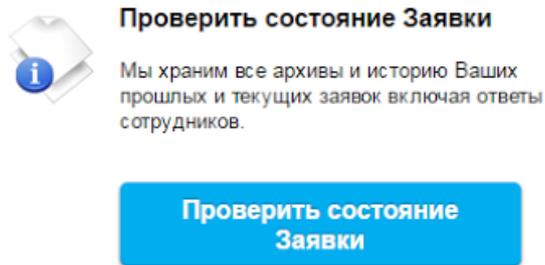


Рис. 3

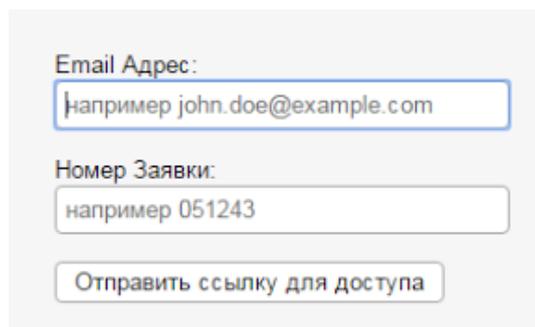


Рис. 4

5. Закрытие 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

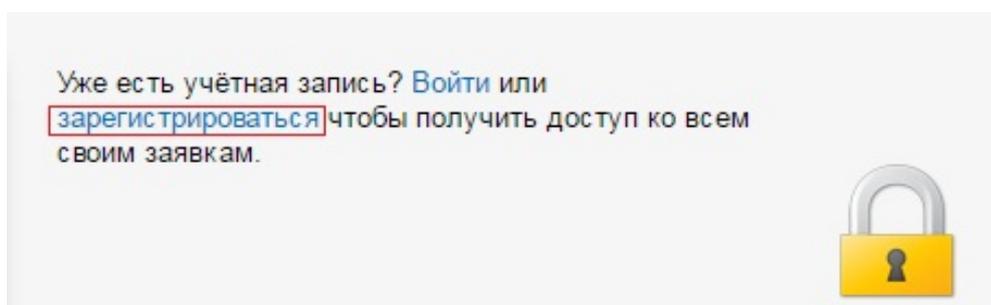


Рис. 5

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 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.

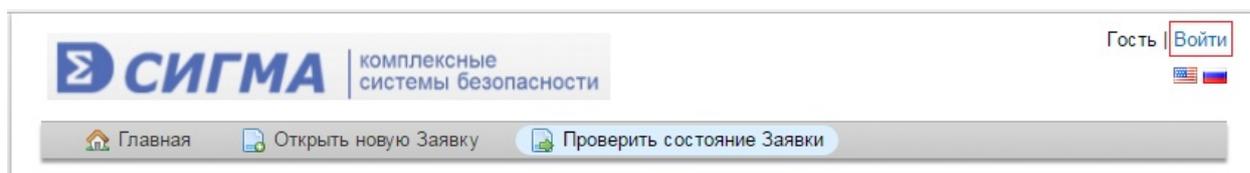


Рис. 6