

Ръководство за работа със системата за проследяване на проблеми (support ticket system) на АСТ Sofia

<http://support.actsofia.bg/>

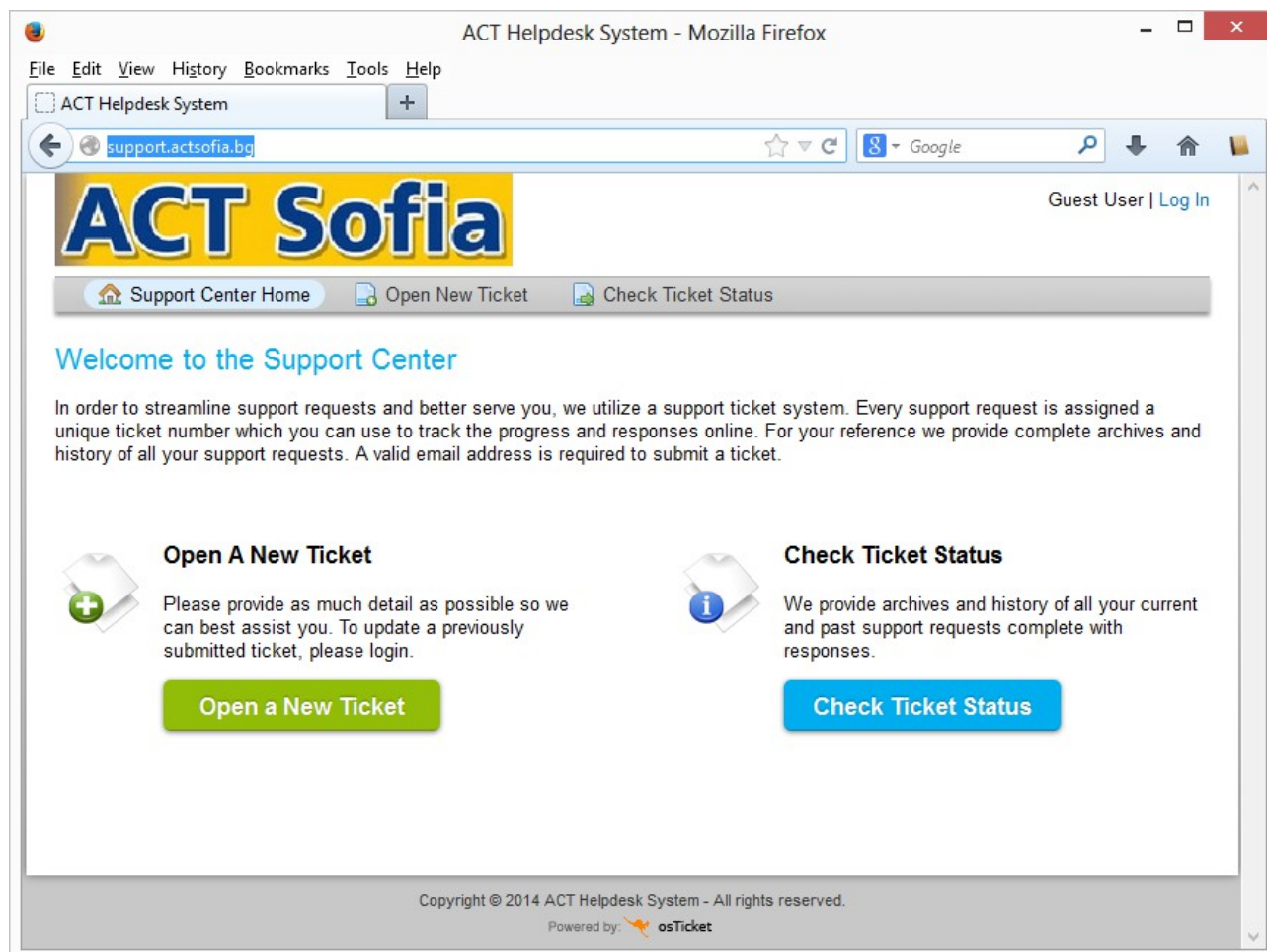
Системата за проследяване на проблеми (support ticket system) на АСТ Sofia е създадена за да ускори и подобри процеса на отстраняване на проблеми, възникнали при клиентите на фирмата. Допълнително тя предоставя възможност за нагледност, проследяемост и отчетност на възникналите проблеми и стъпките за тяхното отстраняване в хронологичен вид.


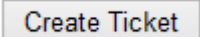
Настоящото ръководство съдържа:

1. Отваряне на trouble ticket (заявка за проследяване) при възникване на проблем.
2. Проверяване на състоянието на вече отворен trouble ticket и въвеждане на отговор.
3. Затваряне на trouble ticket.
4. Други възможности


1. Отваряне на trouble ticket (заявка за проследяване) при възникване на проблем.

- Системата за проследяване на проблеми е онлайн базирана и се намира на адрес: <http://support.actsofia.bg/>




- След отваряне на системата в уеб браузър се избира бутона 
- На потребителят се предоставя възможност да попълни полета описващи възникналия проблем, като тези отбелязани със звездичка са задължителни. За всеки отворен trouble ticket се избира тема, име на подателя, имейл адрес на подателя и телефонен номер. След това се въвежда кратко и детайлно описание на възникналия проблем.
- За окончателно въвеждане на проблема в системата се избира бутона 

- След успешно отваряне на trouble ticket потребителят получава имейл потвърждаващ успешното регистриране на проблема.

From ACT Sofia support  Reply Forward Archive Junk Delete

Subject **Support Ticket Opened** [#463236] 11:08

To Me  Other Actions ▾

Dear Rossen,

Our customer care team has created a ticket, [#463236](#) on your behalf, with the following details and summary:

Subject: **Загуба на свързаност до сървър DMZ-4S**
Submitted: **04/25/2014 11:08 am**

Здравейте,

Към 16:00 часа забелязахме загуба на свързаност към сървър DMZ-4S. След направена диагностика установихме, че трафикът...

A representative will follow-up with you as soon as possible. You can [view this ticket's progress online](#).


Your ACT Helpdesk System Team,
ACT Sofia Support Department

If you wish to provide additional comments or information regarding the issue, please reply to this email or [login to your account](#) for a complete archive of your support requests.


- Имейл съобщението съдържа url линк към отворения trouble ticket, чрез който потребителят може да проверява състоянието на регистрирания проблем в системата.

2. Проверяване на състоянието и обновлението на вече отворен trouble ticket и въвеждане на отговор.

- След успешното регистриране на проблем в системата, дежурните инженери от АСТ Sofia изпращат отговор чрез системата.
- Потребителят получава известие на посочения от него имейл. Известието съдържа отговора, както и url линк към системата за отваряне на регистрирания проблем и преглед на цялата хронология.

From ACT Sofia support 

Subject Re: Загуба на свързаност до сървър DMZ-4S [#463236] 12:04

To Me 

Reply Forward Archive Junk Delete Other Actions ▾

Dear Rossen Antonov,

Здравейте,

Необходимо е да ни представите резултата от следните команди:

Your ACT Helpdesk System Team,

We hope this response has sufficiently answered your questions. If not, please do not send another email. Instead, reply to this email or [login to your account](#) for a complete archive of all your support requests and responses.

- Последващи отговори от страна на потребителя могат да бъдат изпратени като отговор на получения имейл или да бъдат въведени през уеб интерфейса на системата за проследяване на проблеми.
- Примерен изглед на системата е даден на следващата фигура. Потребителят има възможност да прикачи допълнителни файлове, които съдържат информация, която би била от полза за разрешаване на проблема.
- След въвеждане на необходимата информация потребителят подава отговора си чрез натискане на бутона

ACT Helpdesk System - Mozilla Firefox

File Edit View History Bookmarks Tools Help

ACT Helpdesk System

support.actsofia.bg/tickets.php?id=9

Google

ACT Sofia

Rossen Antonov | Profile | Tickets (2) - Log Out

Support Center Home Open New Ticket Tickets (2)

Ticket #463236

[Edit](#)

Ticket Status:	Closed	Name:	Rossen Antonov
Department:	Support	Email:	r.antonov@actsofia.bg
Create Date:	04/25/2014 11:08 am	Phone:	

Subject: Загуба на свързаност до сървър DMZ-4S

Ticket Thread

04/25/2014 11:08 am Rossen Antonov

Здравейте,

Към 16:00 часа забелязахме загуба на свързаност към сървър DMZ-4S. След направена диагностика установихме, че трафикът...


04/25/2014 1:33 pm Dilian Chernev

Здравейте,

Необходимо е да ни представите резултата от следните команди:


Post a Reply

*Ticket will be reopened on message post ** Draft Saved



Attachments:

No file selected.

Copyright © 2014 ACT Helpdesk System - All rights reserved.
Powered by: 

3. Затваряне на trouble ticket.

- След отстраняване на възникналия проблем дежурните инженери на АСТ Sofia могат да променят статуса на регистрацията проблем от отворен (Opened) на затворен (Closed).
- При въвеждане на нов отговор от страна на клиента, това събитие автоматично променя състоянието на проблема на отворен (Opened).

4. Други възможности на системата

- При регистриране на повече от един проблеми системата за проследяване на проблеми дава възможност за едновременното им наблюдаване от клиента. При избор на опцията **Tickets** от менюто за управление клиентът има достъп до всички регистрирани от него проблеми, хронология и отговори.



- Всеки регистриран проблем има уникален номер, който се избира произволно от системата. Чрез комбинацията от този номер и имейл адреса вписан при регистрацията на проблема клиентът може да проверява хронологията на адрес: <http://support.actsofia.bg/view.php>
- При всякакви други въпроси, не се колебайте да се свържете с нас на посочените по долу телефони и имейл.

ACT Sofia

Tel: + 359 2 971 83 54

Tel: + 359 2 971 82 71

E-mail: support@actsofia.bg