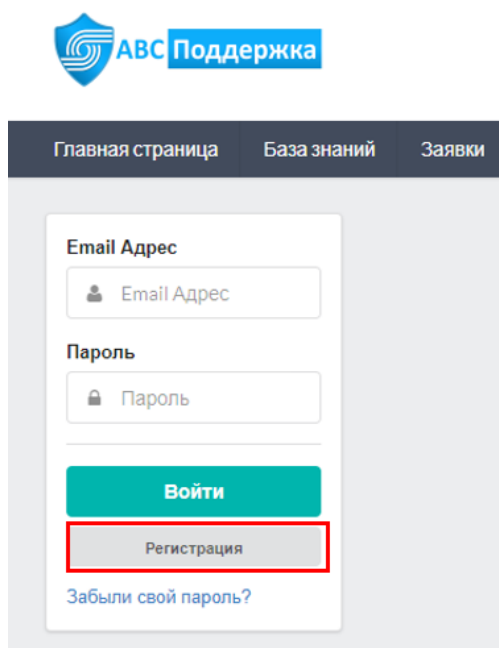


Команда разработчиков сметной системы ABC запустила новый портал поддержки пользователей – «ABC-Поддержка».

Портал предназначен для решения проблем, возникающих при работе с программными продуктами ABC.

1. Регистрация

Чтобы воспользоваться порталом, необходимо создать аккаунт, воспользовавшись кнопкой «Регистрация».



На экране появится форма регистрации. Поля, отмеченные звездочкой (*) – обязательные для заполнения.

Заполните форму регистрации и нажмите «Подтвердить». Ваш запрос будет сформирован и отправлен на проверку модераторам портала. На экране появится соответствующее оповещение, также информация будет отправлена на почтовый ящик, указанный в форме регистрации.



Системное сообщение

Ваш запрос на регистрацию был принят, мы свяжемся с Вами в ближайшее время.

ABC Поддержка

Уважаемый(ая) _____, благодарим Вас за регистрацию на портале ABC Поддержка, после проверки модератором Вашей учетной записи Вы сможете работать с порталом. О результатах проверки мы сообщим Вам по электронной почте.

По окончании проверки Вы получите уведомление по адресу электронной почты, введенному при регистрации, и сможете приступить к работе.

ABC Поддержка

Уважаемый(ая) _____, администратор сайта активировал Вашу учетную запись, теперь Вы можете приступать к работе с порталом.

2. Вход в учетную запись, персональные данные

Чтобы выполнить вход, введите указанные при регистрации логин и пароль.

Email Адрес
ivanovivan@mail.ru

Пароль
•••••

Войти

Регистрация

[Забыли свой пароль?](#)

Во вкладке **«Мой аккаунт»** вы можете добавить фотографию профиля и изменить имя.

Иван Иванов

Новая заявка

Мои Недавние заявки

Мой аккаунт

Параметры

Изменить пароль

Выход

Мой аккаунт

Email Адрес
ivanovivan@mail.ru

Имя
Иван Иванов

Изображение профиля
Выбор файла Не выбран ни один файл

Загрузить фото профиля

Изменить имя

Подтвердить

Во вкладке **«Параметры»** вы можете выбрать язык по умолчанию и указать часовой пояс.

Иван Иванов

- Новая заявка
- Мои Недавние заявки
- Мой аккаунт
- Параметры**
- Изменить пароль
- Выход

Параметры

Язык по умолчанию

English

Часовой пояс

(UTC+07:00) Hanoi

Подтвердить

Если необходимо изменить пароль для входа, воспользуйтесь функцией «Изменить пароль» и введите текущий и новый пароль.

Иван Иванов

- Новая заявка
- Мои Недавние заявки
- Мой аккаунт
- Параметры
- Изменить пароль**
- Выход

Изменить пароль

Текущий пароль

Текущий пароль

Новый пароль

Новый пароль

Подтверждение нового пароля

Подтверждение нового пароля

Обновить

3. Создание заявки

Чтобы создать заявку, нужно воспользоваться функцией «Новая заявка».

Иван Иванов

- Новая заявка**
- Мои Недавние заявки
- Мой аккаунт
- Параметры
- Изменить пароль
- Выход

Откроется окно создания заявки, в котором необходимо выбрать **Отдел**, в который будет направлена заявка, указать **Программный продукт** и, по возможности, конкретный **модуль** и установить **приоритет заявки**.

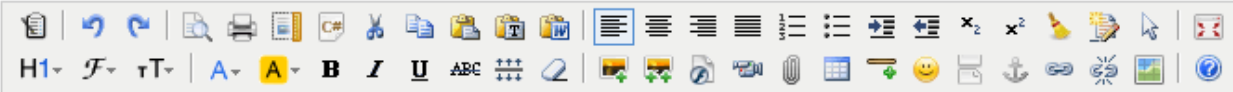
Новая заявка

Отдел	Программный продукт	Модуль	Приоритет
Отдел	Программный продукт	Модуль	Нормальный
Техническая поддержка	ВМ-плагины	Модуль не определен	Нормальный
Отдел продаж	WEB	Модуль не определен	Нормальный
Юридический отдел	ABC	Справка	Высокий
Бухгалтерия	ABC_SNB_Compiler	ИНФО	Низкий
	ABC-KZ	База знаний	
	ABC-RU	Стройки	
	ABC-UZ	КТР и КСМ	
	ABC-ПИР	Учет выполнения	
		Табличный редактор	

Далее необходимо ввести название заявки, а затем подробно описать проблему в поле ввода.

Заголовок

Вставка буфера в табличный редактор ●

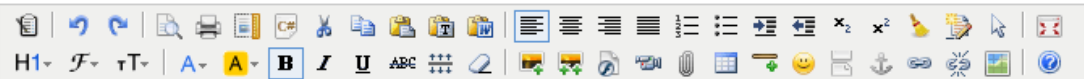


Не работает функция "Вставить буфер ABC" в Табличном редакторе. | ●

Чтобы текст заявки был более удобочитаемым, можно воспользоваться инструментами редактирования текста.

Заголовок

Вставка буфера в табличный редактор



Не работает функция **"Вставить буфер ABC"** в Табличном редакторе. |

Инструменты редактирования позволяют не только менять цвет и шрифт текста, но и использовать более расширенный функционал, например, добавлять разрыв страницы, разворачивать поле ввода в полноэкранный режим, создавать нумерованные списки и т.д. Каждая функция сопровождается всплывающим окном.

К заявке можно прикрепить изображения, видеозаписи, текстовые документы и т.д.

Заголовок

Вставка буфера в табличный редактор



Не работает функция "Вставить буфер ABC" в Табличном редакторе.

Прикрепить файл

Выбор файла

Не выбран ни один файл

x Снимок.PNG

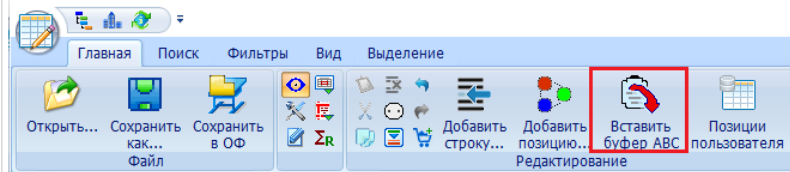
Также изображения могут быть вставлены из системного буфера Windows прямо в текст заявки при помощи клавиш **Ctrl+V**.

Заголовок

Вставка буфера в табличный редактор



Не работает функция "Вставить буфер ABC" в Табличном редакторе.



Прикрепить файл

Выбор файла

Не выбран ни один файл

x Снимок.PNG

Подтвердить

По окончании формирования заявки нажимаем «Подтвердить». На адрес электронной почты, указанный в профиле, придет подтверждающее письмо.

ABC Поддержка

Уважаемый(ая) Иван Иванов, Вы создали новую заявку на портале ABC Поддержка, ей присвоен номер 499. О всех изменениях статуса Вашей заявки мы будем сообщать Вам по почте. Также Вы можете отслеживать состояние Вашей заявки на портале [ABC Поддержка](#)

Текущие и закрытые заявки можно просмотреть в разделе «Мои недавние заявки».

4. Работа с заявкой

Краткая форма заявки имеет номер, заголовок, статус, дату и время последнего обновления заявки.

The sidebar menu on the left includes: Новая заявка, **Мои Недавние заявки** (highlighted with a red box), Мой аккаунт, Параметры, Изменить пароль, and Выход.

ID Заявки	Заголовок	Статус	Последнее обновление
499	Вставка буфера в табличный редактор	Открыто	Виляк Александр 6 минут до
497	Тест	Закрыто	Иван Иванов 2 часа до

Чтобы открыть заявку, нужно щелкнуть по ней левой кнопкой мыши.

Развернутая форма заявки содержит в себе первичную информацию о заявке: статус, приоритет, отдел и время последнего обновления заявки. Ответ на заявку отображается перед заявкой.

The expanded form shows the following details:

- Статус:** Открыто
- Приоритет:** Нормальный
- Отдел:** Техническая поддержка
- Последнее обновление:** 2021-03-16 16:17:04
- Заголовок:** Вставка буфера в табличный редактор
- История:**
 - Виляк Александр** (9 минут до): Убедитесь, что предварительно расценка была добавлена в "Буфер ABC" и повторите операцию.
 - Иван Иванов** (14 минут до):
- Текст ответа:** Не работает функция "Вставить буфер ABC" в Табличном редакторе.
- Скриншот:** Изображение панели инструментов редактора с выделенной функцией "Вставить буфер ABC" (красная рамка).

Callouts: "Заявка" (blue box) points to the ticket header area, and "Ответ" (blue box) points to the response text area.

Ниже располагается поле ввода для дополнения заявки и чекбокс для закрытия заявки пользователем в случае удовлетворительного ответа и решения вопроса. Если ответ не удовлетворил пользователя и требует дополнительного обсуждения, то чекбокс необходимо оставить пустым и отправить ответ.

The response form includes:

- Rich text editor toolbar with various icons.
- Text input field containing: **Спасибо за помощь! Действительно, забыл забрать позицию в буфер.**
- Section: **Прикрепить файл**
 - Выбор файлов: Не выбран ни один файл
- Checklist:
 - Закрыть заявку после ответа** (highlighted with a red box)
- Buttons:
 - Отправить ответ (blue button, highlighted with a red box)

После закрытия заявки статус заявки изменяется соответственно. Заявка считается окончательно закрытой.

Системное сообщение

Ваш ответ был успешно отправлен

Статус
Закрыто

Приоритет
Нормальный

Отдел
Техническая поддержка

Последнее обновление
2021-03-16 16:48:11

Вставка буфера в табличный редактор



Иван Иванов 1 секунду до

Спасибо за помощь! Действительно, забыл забрать позицию в буфер.



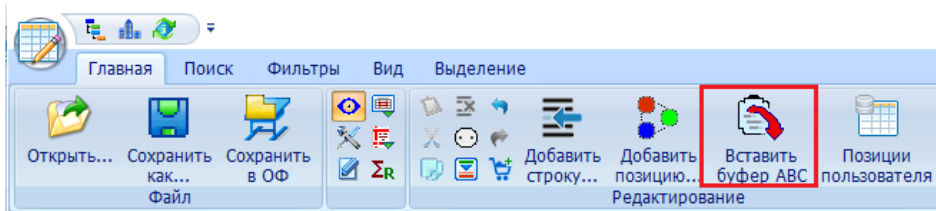
Виляк Александр 31 минуту до

Убедитесь, что предварительно расценка была добавлена в "Буфер ABC" и повторите операцию.



Иван Иванов 36 минут до

Не работает функция "Вставить буфер ABC" в Табличном редакторе.



5. Восстановление доступа к аккаунту

Чтобы восстановить доступ к аккаунту необходимо нажать на кнопку «Забыли свой пароль?».

Email Адрес

Пароль

Войти

Регистрация

[Забыли свой пароль?](#)

В появившемся окне необходимо ввести адрес электронной почты, к которой привязан аккаунт, и нажать на кнопку «Подтвердить».

Сбросить пароль

Email Адрес*

Подтвердить

На указанный адрес электронной почты придет письмо со ссылкой для сброса пароля и дальнейшими инструкциями.



Системное сообщение

Ссылка для сброс пароля была отправлена на ваш электронный адрес

Коллектив разработчиков «АВС» всегда рад обратной связи, пожеланиям и предложениям по новому функционалу от наших пользователей!

Мы стараемся непрерывно улучшать наши программные продукты и расширять возможности пользователей!

С уважением, команда «АВС».