# РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ





# Оглавление

1.	Bi	ведение2	2
2.	0	бщие положения	3
2	1.	Определение портала «Get Support»	3
2	.2.	Цели и задачи портала «Get Support»	3
2	3.	Термины и определения	3
3.	0	бщесистемное программное обеспечение 5	5
3	1.	Решения по программным средствам 5	5
4.	У	словия работы с порталом «Get Support»	5
5.	A	вторизация на портале «Get Support»7	7
6.	0	писание интерфейса портала «Get Support»	3
6	1.	Структура личного кабинета 8	3
7.	Pa	абота с порталом «Get Support»11	L
7	1.	Основная страница личного кабинета11	L
7	.2.	Создать заявку 14	1
7	3.	Сотрудники16	5
7	.4.	О программе17	7
7	5.	Сломался портал?18	3
7	.6.	Дочерняя учетная запись19	)
	7.	6.1. Регистрация и авторизация 19	)
	7.	6.2. Основная страница	L
	7.	6.3.         Создать заявку	7
	7.	6.4. О программе	3
	7.	6.5. Сломался портал? 29	)



1. Введение

Данный документ является руководством пользователя портала «Get Support». В руководстве описывается основной интерфейс портала «Get Support».



2. Общие положения

2.1. Определение портала «Get Support»

Get Support - это портал, который помогает клиенту автоматизировать и упростить процесс связи между сервисами поддержки, представляя информацию о количестве задач, их статусах и общей эффективности работы поддержки в более наглядном виде.

2.2. Цели и задачи портала «Get Support»

Цель портала:

Автоматизация между сервисами поддержки, получение анализа эффективности работы поддержки, омниканальность по взаимодействию с обслуживающей компанией.

Задачи портала:

 предоставить пользователю инструмент для создания прямых обращений в техническую поддержку с подробным описанием возникших проблем и возможностью прикрепления дополнительных материалов в виде файла;

• предоставить пользователю инструмент мониторинга всех заведенных через любой канал связи обращений в техническую поддержку, а также основных показателей работы поддержки;

• предоставить пользователю возможность ограничивать доступ к конкретным точкам продаж для своих пользователей.

# 2.3. Термины и определения

Родительская учетная запись – учетная запись, которая была заведена через форму регистрации портала и подтверждена технической поддержкой;



Дочерняя учетная запись – учетная запись, которая была заведена через форму управления сотрудниками, родительской учетной записью;

Основная страница личного кабинета (далее - основная страница) – это интерактивная информационная панель, содержащая несколько элементов, которая наглядно представляет, визуализирует, объясняет и анализирует данные;

СТО – это служба технического обслуживания компании предоставляющей услуги по коммуникации между компаниями по возникающим вопросам, связанным с любым взаимодействием с ПО;

Точка продаж – это то пространство, физическое или виртуальное, в котором компания устанавливает контакт со своим потенциальным клиентом, и в нем может иметь место сделка продажи.



- 3. Общесистемное программное обеспечение
- 3.1. Решения по программным средствам

Клиентская часть портала «Get Support» функционирует на операционных системах Microsoft Windows, macOS и Linux.

Клиентская часть портала «Get Support» работает в среде веб-браузеров, удовлетворяющих требованиям стандарта ISO/IEC 15445:2000 и поддерживающих спецификации:

- HTTP/2;
- HTML5.2;
- XHTML 1.1;
- CSS 3;
- JavaScript ES6.

Обеспечена совместимость с браузером Google Chrome версии 80 и выше, Firefox версии 73 и выше, Microsoft Edge версии 44 и выше.



4. Условия работы с порталом «Get Support»

Для того, чтобы пользователю приступить к работе с порталом «Get Support», необходимо:

1. Заключить договор и оплатить услуги;

2. Отдел технической поддержки и внедрения «Get Support» преднастраивает учетную запись пользователя перед началом работы;

3. Пользователь получает логин и пароль для прохождения авторизации.

Далее можно приступать к работе.



## 5. Авторизация на портале «Get Support»

После того, как будет заключен договор, специалист технической поддержки направляет на адрес электронной почты, указанный при заключении договора, подтверждение регистрации с данными для авторизации.

Чтобы авторизоваться на портале необходимо:

- в адресной строке ввести адрес портала <u>https://i.getsupport.rest/user-</u> <u>authorization</u>. Откроется страница авторизации (см. Рисунок 1);
- ввести в поле «Логин» адрес электронный почты, которая использовалась при регистрации;
- ввести в поле «Пароль» пароль из письма с подтверждением регистрации;
- нажать кнопку «Войти». Откроется основная страница личного кабинета портала.



Рисунок 1 - Страница авторизации



6. Описание интерфейса портала «Get Support»

6.1. Структура личного кабинета

После успешной авторизации пользователя открывается основная страница.

В левой верхней части расположено главное меню, представленное в виде выпадающего списка и содержащее основные разделы портала (см. Рисунок 2):



Рисунок 2 - Личный кабинет



Разделы главного меню: "Создать заявку", "Сломался портал?" и "О программе" отображаются как у родительской, так и у дочерней учетной записи.

Раздел главного меню "Сотрудники" отображаются только у родительской учетной записи.

Верхняя панель содержит кнопку перехода на основную страницу (заголовок в верхнем левом углу), а также кнопку выхода из личного кабинета. У дочерних учетных записей в верхней панели дополнительно отображается имя сотрудника (см. Рисунок 3).



Рисунок 3 - Личный кабинет дочерней учетной записи

Все второстепенные страницы не имеют в себе горизонтальную панель информации, вместо этого они выполнены в стиле полноэкранного окна. Для выхода со страницы используется кнопка в верхнем правом углу. В качестве



идентификации страницы в верхнем левом углу добавлено название страницы, при нажатии на которое произойдет переход на основную страницу (см. Рисунок 4):

Новая заявка	×
Проблема:	Тема заявки
Телефон для обратной связи:	+78888888888
Ресторан:	ресторан
Описание:	
Опишите проблему	
	Файл не загружен. Добавить файл Отправить
©Все права защище	ны. ООО "Альфа Политех". Санкт-Петербург, Артиллерийская ул., 1

Рисунок 4 - Страница создания заявки (второстепенная)

Раздел главного меню «Сломался портал?» представляет собой ссылку, при нажатии на этот раздел происходит переадресация на telegram – бота.



7. Работа с порталом «Get Support»

7.1. Основная страница личного кабинета

Основная страница личного кабинета – это интерактивная информационная панель, содержащая несколько элементов, которая наглядно представляет, визуализирует, объясняет и анализирует данные.

Основная страница содержит таблицу основных показателей, недельный график, график заявок по месяцам и таблицу оперативной информации СТО.

Таблица основных показателей расположена на основной странице в верхнем левом углу и содержит три ключевых показателя с пояснениями по каждому (см. Рисунок 5):

— Количество открытых заявок. Количество открытых заявок на текущий момент.

— Среднее время реакции. Среднее время от момента создания заявки до первого изменения в ней. Метрика показывает, сколько в среднем клиенту приходится ждать, прежде чем служба поддержки возьмет заявку в работу.

 Всего закрыто заявок. Общее количество закрытых заявок за все время.





Рисунок 5 - Таблица основных показателей и недельный график

Недельный график расположен на основной странице в верхнем правом углу. На графике пользователь видит статистику по количеству открытых и закрытых заявок по каждому дню за неделю (см. Рисунок 5).

График заявок по месяцам расположен в центральной части основной страницы ниже таблицы основных показателей и недельного графика. На графике пользователь видит статистику по количеству открытых и закрытых заявок по каждому месяцу за последние полгода (см. Рисунок 6).





Рисунок 6 – График заявок по месяцам

Таблица оперативной информации СТО расположена в нижней части основной страницы ниже графика заявок по месяцам.

В таблице оперативной информации СТО отображается информация о времени последних изменений в заявках (см. Рисунок 7). Цветовая индикация записи в таблице определяет статус заявки: зеленый – заявка закрыта, серый – заявка открыта, красный – заявка открыта и находится в работе более трех дней, желтый – ожидает обработки, голубой – по задаче требуются уточнения. Заявки, по которым изменения были внесены недавно, отображаются в списке выше других. Также есть возможность фильтрации заявок с помощью кнопок «Все», «Ожидает обработки», «В работе», «Просрочена», «Заморожено», «Закрыта», расположенных ниже заголовка.

Новая заявка создается в статусе «Ожидает обработки». После того, как заявка будет просмотрена сотрудником технической поддержки, она перейдет



в статус «в работе», а в оперативной информации СТО рядом с описанием заявки появится время, в течение которого заявка должна быть выполнена. Если сотруднику технической поддержки понадобится уточнение данных для решения проблемы, заявка перейдет в статус «Заморожено», а время исполнения изменится на «Запрос доп. информации». После перехода заявки обратно отсчет времени будет возобновлен. Если время истечет, то заявка будет переведена в статус «Просрочена». После закрытия заявки рядом с ее описанием будет указываться время, с момента закрытия заявки.



Рисунок 7 – Таблица оперативной информации СТО

## 7.2. Создать заявку

После перехода в этот раздел открывается страница создания новой заявки (см. Рисунок 8).

Для создания новой заявки пользователю необходимо заполнить поля:



• Проблема (обязательное поле). Тема заявки или краткое описание того, что случилось;

• Телефон для связи (обязательное поле). Необходимо указать номер телефона;

• Ресторан (обязательное поле). Необходимо выбрать из списка точку продаж, от имени которой формируется заявка;

• Описание (обязательное поле). Добавить более подробное описание проблемы.

У пользователя есть возможность приложить к заявке файл с помощью кнопки «Добавить файл».

После того, как все поля будут заполнены, необходимо нажать кнопку «Отправить». Выход со страницы создания заявки осуществляется с помощью кнопки «Х» в правом верхнем углу страницы или заголовка «Новая заявка».

Новая заявка	8
Проблема:	Тема заявки
Телефон для обратной связи:	+7888888888
Ресторан:	ресторан
Описание:	
Опишите проблему	
	Файл не загружен. Добавить файл Отправить
©Все права защище	ны. ООО "Альфа Политех". Санкт-Петербург, Артиллерийская ул., 1

Рисунок 8 – Страница создания заявки



# 7.3. Сотрудники

Данная страница реализует в себе функционал управления дочерними учетными записями пользователей портала.

У каждого сотрудника в таблице указано его имя, почта, список доступных точек продаж и статус учетной записи (см. Рисунок 9).

Для создания дочерней учетной записи пользователю необходимо нажать на кнопку «Добавить сотрудника», после чего в таблице появится пустая запись.

Имя         Q         Е-mail         Q         Рестораны         Q         Активен         Q           Сотрудник 1         onphu@mailto.plus         СК: Уфа, ул. Рощинска *         Г         С	Сотру	удники							♦
Сотрудник 1 onphu@mailto.plus СК: Уфа, ул. Рощинска СК: Уфа, ул. Рощинска ССохранить изменения Сохранить изменения	ИМ	мя Q	E-mail	Q	Рестораны	* Q	Активен	<b>-</b> Q	
Добавить сотрудника Сохранить изменения		Сотрудник 1	onphu@mailto.plus	•	Рестораны СК: Уфа, ул. Рощи	нска 🔻	2		
						Добавить сотр	рудника Сохран	ить изменения	]

Рисунок 9 – Таблица сотрудников

Далее необходимо заполнить поля записи:

• Имя (обязательное поле). Указать имя сотрудника. Данное поле будет недоступно для редактирования после сохранения изменений;



• E-mail (обязательное поле). Указать почту, на которую придет письмо с подтверждением регистрации. Данное поле будет недоступно для редактирования после сохранения изменений;

• Рестораны (необязательное поле). Нужно выбрать в выпадающем меню все необходимые точки продаж, которые будут доступны для отображения этой учетной записи. Данное поле будет доступно для редактирования после сохранения изменений;

• Активен (необязательное поле). Выбрать модификатор активности учетной записи. При отсутствии галочки в поле, доступ на портал с данной учетной записи будет заблокирован. Данное поле будет доступно для редактирования после сохранения изменений.

После заполнения всех полей, можно зарегистрировать новую учетную запись нажав на кнопку «Сохранить изменения».

Выход со страницы сотрудников осуществляется с помощью кнопки «Х» в правом верхнем углу страницы или с помощью заголовка в левом верхнем углу.

#### 7.4. О программе

Страница содержит информацию о портале, его целях и задачах, информацию о технической поддержке данного портала, а также информацию о стоимости услуги предоставления доступа к порталу. На данной странице также содержится документация по Порталу. (см. Рисунок 10).

Эта страница доступна также и на странице авторизации портала.

Выход со страницы информации о программе осуществляется с помощью кнопки «Х» в правом верхнем углу страницы или с помощью заголовка в левом верхнем углу.



о программе	
Get Support	
Автоматизация между сервиса	ми поддержки.
<ul> <li>Помогает понять клиенту, како эффективности работы поддержи</li> <li>Омниканальность по взаимоде</li> <li>Контроль за тарифным планом</li> </ul>	е количество задач в работе, какой статус задачи. И получить анализ по ки. йствию с обслуживающей организацией или организациями. і поддержки.
Самое важное для клиента - получени	ие своевременной обратной связи. На этом базируется принцип <b>Get Support</b> .
Для нас важно получать своевременн пользу конечному пользователю. Это	чую обратную связь от пользователей, что позволяет сервису приносить позволяет развивать сервис.
У нас нет тарифов на поддержку — мь Со сложными и объемными задачам	ы всем помогаем одинаково хорошо, это уже включено в стоимость сервиса. и справляемся так же слаженно и быстро, как с простыми запросами.
Мы на связи каждый день, без праздн	ников и выходных.
Техническая поддержка: По будням: с 9.00 до 18:00 В выходные: с 10:00 до 18:00	
Связаться с нами:	
По почте: support@getsupport.re	est
Или через Telegram: @getsupport	
Документация Свидетельство	
Описание функциональных характе Руководство пользователя	ристик ПО
	Стоимость
	от <b>1500 ₽ в мес.</b>
Для определе	ния стоимости ПО с учетом внедрения, в каждом конкретном случае, просим Вас

Рисунок 10 – О программе

# 7.5.Сломался портал?

Данный пункт меню не является разделом сайта, вместо этого, при нажатии на эту кнопку переходит переадресация на telegram-бота технической поддержки (см. Рисунок 11).





Рисунок 11 – Telegram – бот поддержки

# 7.6. Дочерняя учетная запись

# 7.6.1. Регистрация и авторизация

Для того, чтобы зарегистрировать дочернюю учетную запись, необходимо с родительской учетной записи создать нового сотрудника на странице «Сотрудники», указав адрес электронной почты, на которую будет произведена регистрация (см. Рисунок 12).



Рисунок 12 – Создание дочерней учетной записи

После того, как изменения на странице сотрудников будут сохранены, на адрес электронной почты сотрудника придет письмо, содержащее ссылку на портал, а также логин и пароль для входа.

Чтобы авторизоваться на портале с дочерней учетной записи необходимо:

- в адресной строке ввести адрес портала <u>https://i.getsupport.rest/user-</u> authorization. Откроется страница авторизации (см. Рисунок 13);
- ввести В поле «Логин» адрес электронный почты, которая использовалась при регистрации, и которая указана в письме;
- ввести в поле «Пароль» пароль из письма с подтверждением регистрации;
- нажать кнопку «Войти». Откроется главная страница портала.





Рисунок 13 - Страница авторизации

# 7.6.2. Основная страница

После успешной авторизации пользователя открывается основная страница личного кабинета.

В левой верхней части расположено главное меню, представленное в виде выпадающего списка и содержащее основные разделы портала: «Создать заявку», «Сломался портал?», «О программе». Раздел «Сотрудники» недоступен у дочерней учетной записи (см. Рисунок 14).





Рисунок 14 – Основная страница дочерней учетной записи

Основная страница дочерней учетной записи содержит таблицу основных показателей, недельный график, график заявок по месяцам и таблицу оперативной информации СТО.

Таблица основных показателей расположена на основной странице в верхнем левом углу и содержит три ключевых показателя с пояснениями по каждому (см. Рисунок 15):

— Количество открытых заявок. Количество открытых заявок, созданных с этой учетной записи или созданных на те точки продаж, которые указаны доступными для этой учетной записи, на текущий момент.



— Среднее время реакции. Среднее время от момента создания заявки до первого изменения в ней. Метрика показывает, сколько в среднем клиенту приходится ждать, прежде чем служба поддержки возьмет заявку в работу. Считается по закрытым заявкам, созданным с этой учетной записи или созданным на те точки продаж, которые указаны доступными для этой учетной записи.

— Всего закрыто заявок. Общее количество закрытых заявок за все время. Считается по закрытым заявкам, созданным с этой учетной записи или созданным на те точки продаж, которые указаны доступными для этой учетной записи.

Недельный график расположен на основной странице в верхнем правом углу (см. Рисунок 15). На графике пользователь видит статистику по количеству открытых и закрытых заявок по каждому дню за неделю. В график попадают только заявки, созданные с этой учетной записи или созданные на те точки продаж, которые указаны доступными для этой учетной записи.





Рисунок 15 – Таблица основных показателей и недельный график дочерней учетной записи

График заявок по месяцам расположен в центральной части основной страницы ниже таблицы основных показателей и недельного графика (см. Рисунок 16). На графике пользователь видит статистику по количеству открытых и закрытых заявок по каждому месяцу за последние полгода. В график попадают только заявки, созданные с этой учетной записи или созданные на те точки продаж, которые указаны доступными для этой учетной записи.





Рисунок 16 – График заявок по месяцам дочерней учетной записи

Таблица оперативной информации СТО расположена в нижней части основной страницы ниже графика заявок по месяцам (см. Рисунок 17).

В таблице оперативной информации СТО отображается информация о времени последних изменений в заявках (см. Рисунок 7). Цветовая индикация записи в таблице определяет статус заявки: зеленый – заявка закрыта, серый – заявка открыта, красный – заявка открыта и находится в работе более трех дней, желтый – ожидает обработки, голубой – по задаче требуются уточнения. Заявки, по которым изменения были внесены недавно, отображаются в списке выше других. Также есть возможность фильтрации заявок с помощью кнопок



«Все», «Ожидает обработки», «В работе», «Просрочена», «Заморожено», «Закрыта», расположенных ниже заголовка.

Новая заявка создается в статусе «Ожидает обработки». После того, как заявка будет просмотрена сотрудником технической поддержки, она перейдет в статус «в работе», а в оперативной информации СТО рядом с описанием заявки появится время, в течение которого заявка должна быть выполнена. Если сотруднику технической поддержки понадобится уточнение данных для решения проблемы, заявка перейдет в статус «Заморожено», а время исполнения изменится на «Запрос доп. информации». После перехода заявки обратно отсчет времени будет возобновлен. Если время истечет, то заявка будет переведена в статус «Просрочена». После закрытия заявки рядом с ее описанием будет указываться время, с момента закрытия заявки.

В оперативную информацию попадают только заявки, созданные с этой учетной записи или созданные на те точки продаж, которые указаны доступными для этой учетной записи.



Рисунок 17 – Таблица оперативной информации СТО дочерней учетной

записи



## 7.6.3. Создать заявку

После перехода в этот раздел открывается страница создания новой заявки (см. Рисунок 18).

Для создания новой заявки пользователю необходимо заполнить поля:

• Проблема (обязательное поле). Тема заявки или краткое описание того, что случилось;

• Телефон для связи (обязательное поле). Необходимо указать номер телефона;

• Ресторан (обязательное поле). Необходимо выбрать из списка точку продаж, от имени которой формируется заявка. В список попадают только те точки продаж, которые указаны доступными для этой учетной записи в списке сотрудников у родительской учетной записи. Если доступна только одна точка продаж, то это поле не отображается;

• Описание (обязательное поле). Добавить более подробное описание проблемы.

У пользователя есть возможность приложить к заявке файл с помощью кнопки «Добавить файл».

После того, как все поля будут заполнены, необходимо нажать кнопку «Отправить». Выход со страницы создания заявки осуществляется с помощью кнопки «Х» в правом верхнем углу страницы или с помощью заголовка в левом верхнем углу.



Новая заявка	8
Проблема:	Тема заявки
Телефон для обратной связи:	+78888888888
Описание:	
Опишите проблему	
	ĥ
	Файл не загружен. Добавить файл Отправить
©Все права защище	ны. ООО "Альфа Политех". Санкт-Петербург, Артиллерийская ул., 1

Рисунок 18 – Создание заявки с дочерней учетной записи

## 7.6.4. О программе

Страница содержит информацию о портале, его целях и задачах, информацию о технической поддержке работы данного портала, а также информацию о стоимости услуги предоставления доступа к порталу. Эта страница одинаково отображается как с родительской учетной записи, так и с дочерней.



# 7.6.5. Сломался портал?

Данный пункт меню не является разделом сайта, вместо этого, при нажатии на эту кнопку переходит переадресация на telegram-бота технической поддержки аналогично родительской учетной записи.