Техническая поддержка

Информация о регламенте технической поддержки и правила создания обращения.

- Система для обращений в поддержку
- Как создать обращение

Система для обращений в поддержку

Partner — это система для сбора обращений в техподдержку. Она позволяет собирать и обрабатывать заявки об инцидентах и значительно ускоряет решение технических проблем.

Благодаря Partner ваше обращение не потеряется в чате, а будет принято в работу нашими инженерами.

Если у вас возникли технические сложности, просто создайте новое обращение в техподдержку по шаблону. В инструкции рассказали, как это делается: создание обращения .

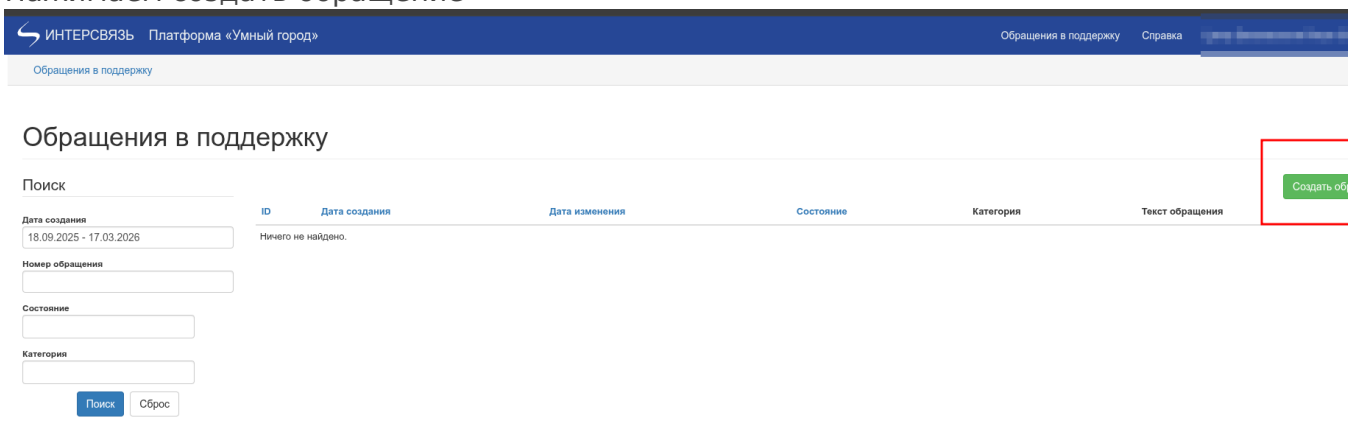
> Чтобы получить логин и пароль для входа в Partner, напишите своему менеджеру, у кого была приобретена панель.

Как создать обращение

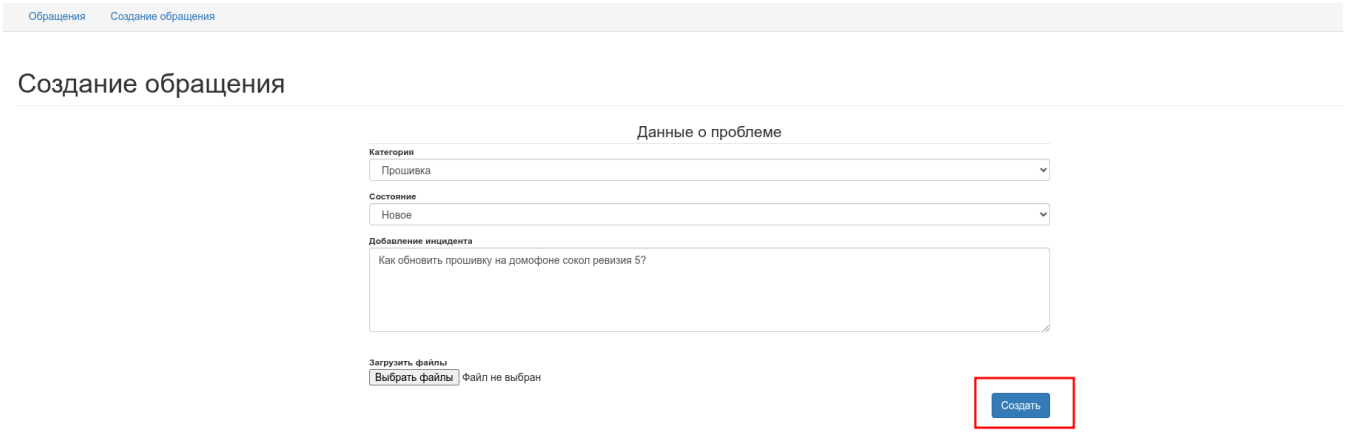
1. Заходим на https://partner.is74.ru/auth/oauth-login
2. Нажимаем на кнопку вход



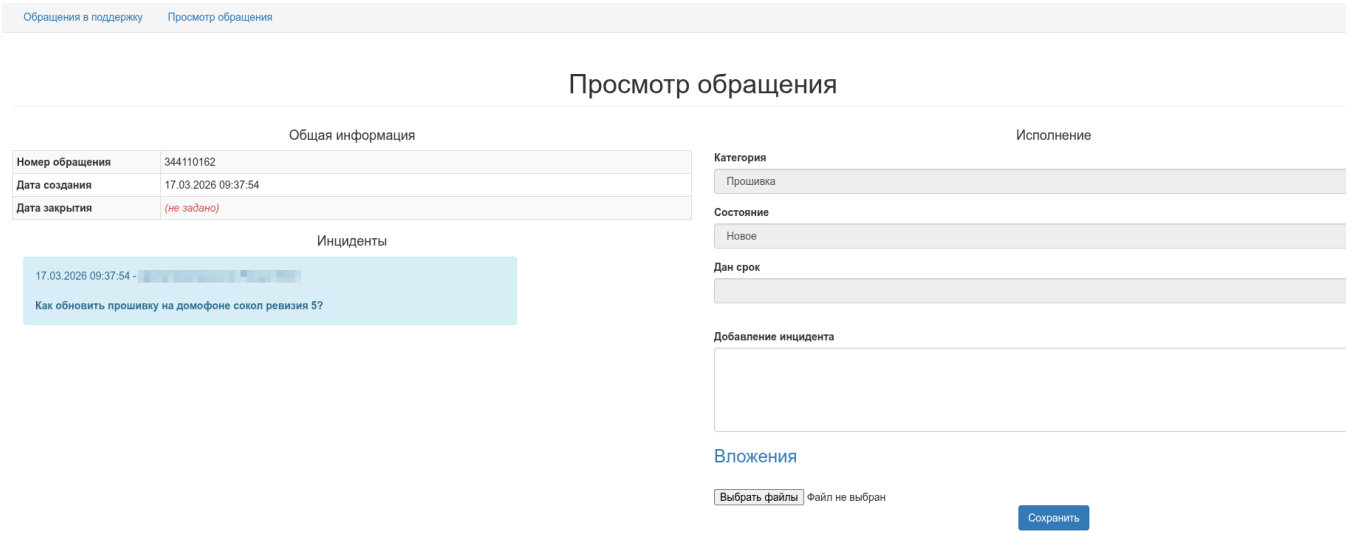
3. Авторизуемся с помощью Ваших данных (которые Вы можете получить у своего менеджера, также передайте почту, на которую будет приходить информации о получение ответов на созданные собращения)
4. Нажимаем создать обращение



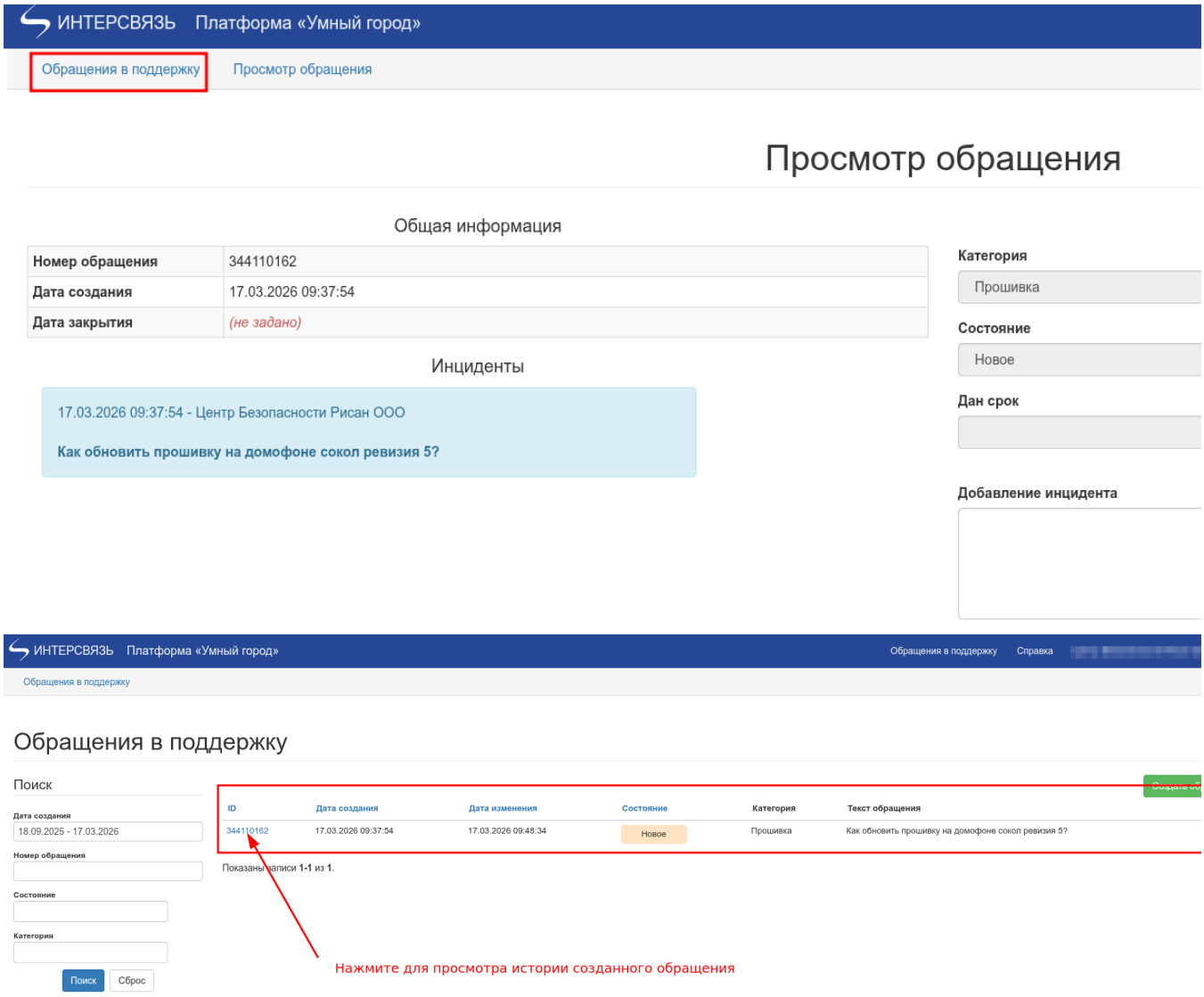
5. Указываем категорию обращения и подробности инцидента.
   Как пример, если это неполадка на уровне МП, то описать на какой версии мп наблюдалось, на какой операционной системе (тип ОС и её версия), на какой модели телефона, подробно описать как эту неполадку можно повторить. Если категории нет, то просто выберите похожую и полностью распишите проблему. Также можете приложить фото проблемы, если потребуется.



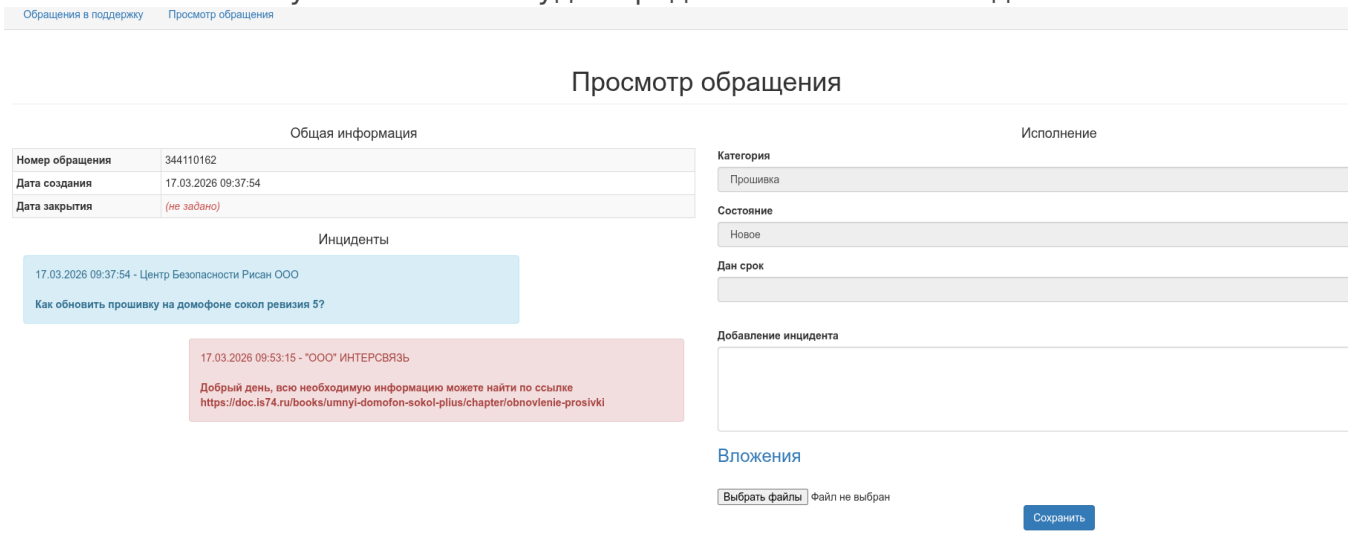
6. Нажимаем "Создать"
7. После чего откроется окно с Вашим обращение в статусе Новое. Тут Вы можете увидеть номер обращения, дату создания, Дату закрытия (когда вопрос будет решен), также можете добавить уточнения или дополнительный вопрос в поле "Добавление инцидента" и догрузить нужные файлы, если требуется



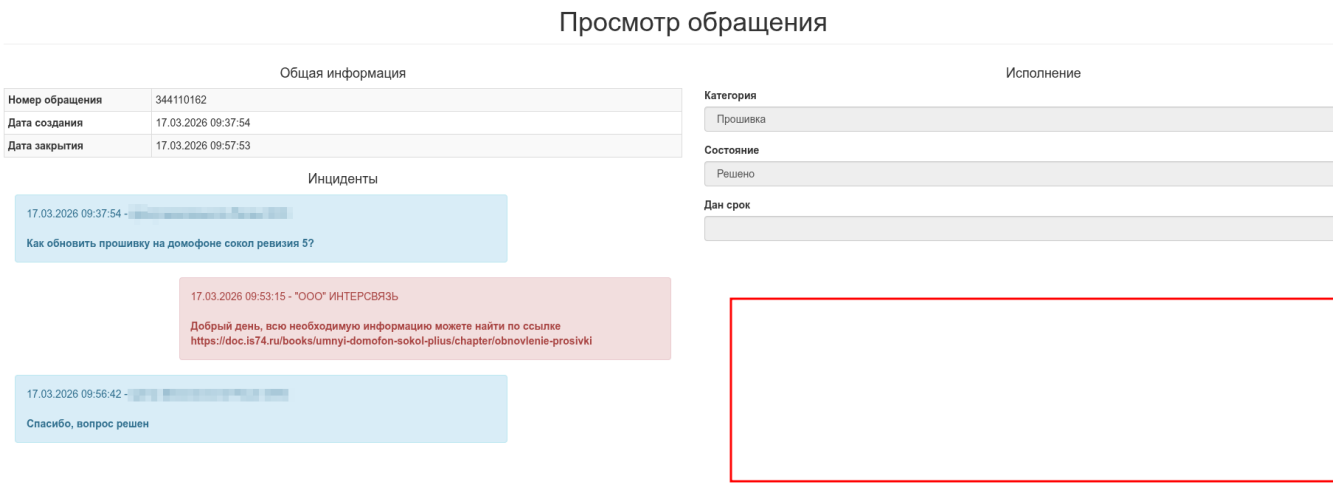
8. Вы можете зайти в меню созданных обращений, нажав на "Обращения в поддержку"



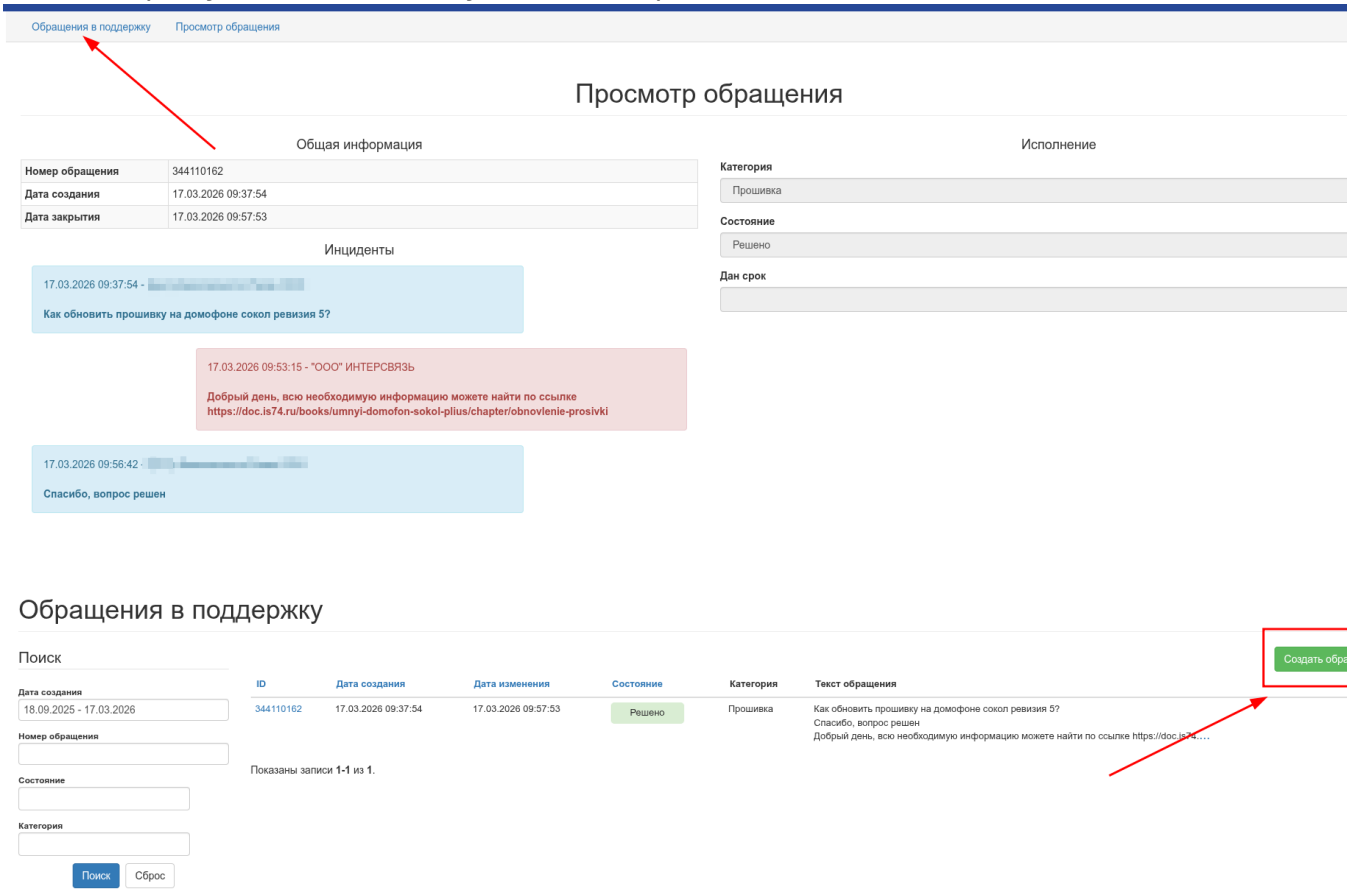
9. После того как получите ответ он будет предоставлен в таком виде



10. Вы можете задать уточняющий вопрос, либо сообщить, что вопрос закрыт.
11. После чего оператор закроет обращение и пропадет возможность добавлять новые инциденты



12. Для создания Нового обращения необходимо вновь нажать на "Обращения в техподдержку и нажать кнопку Создать обращение.



Шаблоны обращения:

Мобильное приложение

Просьба заполнить все пункты данного шаблона. Для каждого пункта дано описание того, что там должно быть.

Текст помеченный курсивом удаляйте, и на его место пишите свой текст.

- **Короткое описание:** *Короткое описание проблемы, явно указывающее на причину и тип ошибочной ситуации.*
- **Номер версии:** *Версия и код сборки приложения, на которой была найдена ошибка.*
- **Окружение:** *Операционная система, производитель и модель устройства (например, Android 11, Xiaomi Mi9T/ iOS 15, iPhone 12)*
- **Компонент:** *Название части или функции тестируемого продукта (выбрать нужный, остальные удалить):*
  - Авторизация
  - Экран "Умный двор" (с домофонами и камерами видеонаблюдения)
  - Экран со списком домофонов
  - Экран домофона с видеопотоком (+видеоплеер)
  - Экран домофона без видеопотока (+снапшот)
  - Колкит до ответа на видеозвонок (со снапшотом, кнопками "Открыть", "Ответ", "Сброс") - для Android
  - Колкит после ответа на звонок (с видеотрансляцией, кнопками "Открыть", "Сброс")
  - Журнал событий
  - Настройки приложения
  - Пуш-уведомления
  - Видеозвонки
- **Интернет-подключение:** *Мобильный интернет/Wi-Fi*
- **Шаги воспроизведения:** *Шаги, по которым можно легко воспроизвести ситуацию, приведшую к ошибке.*
- **Даны ли приложению следующие разрешения (в настройках устройства):**
  - уведомления
  - доступ к звонкам
  - доступ к микрофону
  - отображение на экране блокировки (для Android)
  - отображение всплывающих окон, когда приложение запущено в фоновом режиме (для Android)
  - показ постоянных уведомлений (для Android)
  - включен контроль активности без ограничений (для Android)
  - включен автозапуск приложения (для Android)
- **Включены ли видеозвонки в настройках приложения?** *Да/Нет*
- **Включен ли фоновый режим (для Android)?** *Да/Нет*
- **Включен ли автозапуск приложения (для Android)?** *Да/Нет*
- **Уточните статус sip-регистрации в настройках приложения:** *Звонки доступны/звонки не доступны*
- **В случае статуса sip-регистрации "Звонки не доступны" производилось ли отключение/включение видеозвонков в настройках?** *Да/Нет*

Система CRM

- **Тема**: *Короткое описание проблемы.*

- **Проблема**: *Полное описание возникшей проблемы, если их несколько то расписать по пунктам 1,2,3...*
  В описании приложить ссылки на устройство, дом, квартиру, пользователя или на любой другой объект, вызывающий вопросы
  Во вложении добавить скриншоты для наглядности.

Мультисервисная платформа

- **Тема**: *Короткое описание проблемы.*
- **Проблема**: *Полное описание возникшей проблемы, если их несколько то расписать по пунктам 1,2,3...*
  В описании приложить ссылки на пункты, вызывающие вопросы
  Во вложении добавить скриншоты для наглядности.

Панель Сокол.

- ***Версия панели:*** *Ревизия 2 или Ревизия 5*
- ***Версия прошивки:***
- ***Описание проблемы:***
- ***Если требуется консультация:*** *Полное описание вопроса.*
- ***Если проблема в API:*** *ссылки на методы с которыми есть вопрос.*
- ***Повторяется на разных прошивках?***
- ***Повторяется на других панелях?***
- ***Параметры напряжения на самой панели?***
- ***Если проблема с периферией:*** *модели и полные характеристики подключаемого оборудования (блок питания, ккм, ПУЗ, магнит, кнопка, считыватель и др, тип соединительного кабеля) напряжение на входящих контактах подключаемого оборудования, необходимы ссылки на инструкции, по которым шло подключение и понятные (**видно** как происходит коммутация проводов) фотографии подключения. Фото установки домофона на подъезде.*