

# **1 Общие положения**

## **1.1 Область применения**

Руководство пользователя содержит общее описание функциональных возможностей Портала самообслуживания ООО «НПО «Криста».

Регламент работы службы поддержки и взаимодействия специалистов службы поддержки с пользователем определяется условиями действующих контрактов и не содержится в данном документе.

## **1.2 Термины и определения**

Портал самообслуживания – интернет-ресурс [help.krista.ru](http://help.krista.ru), предназначенный для самостоятельной работы пользователя с обращениями в службу поддержки.

Пользователь – сотрудник организации, которой оказываются услуги по программным продуктам ООО «НПО «Криста». Пользователь обращается в службу поддержки.

Служба поддержки – общее название объединения подразделений, участвующих в оказании услуг.

Исполнитель – специалист службы поддержки, выполняющий работы в рамках оказания услуг.

Услуга – программный продукт, по которому осуществляется консультационно-техническая поддержка Пользователя.

Обращение – пользовательский запрос в службу поддержки.

Заявка – зарегистрированное обращение в службу поддержки.

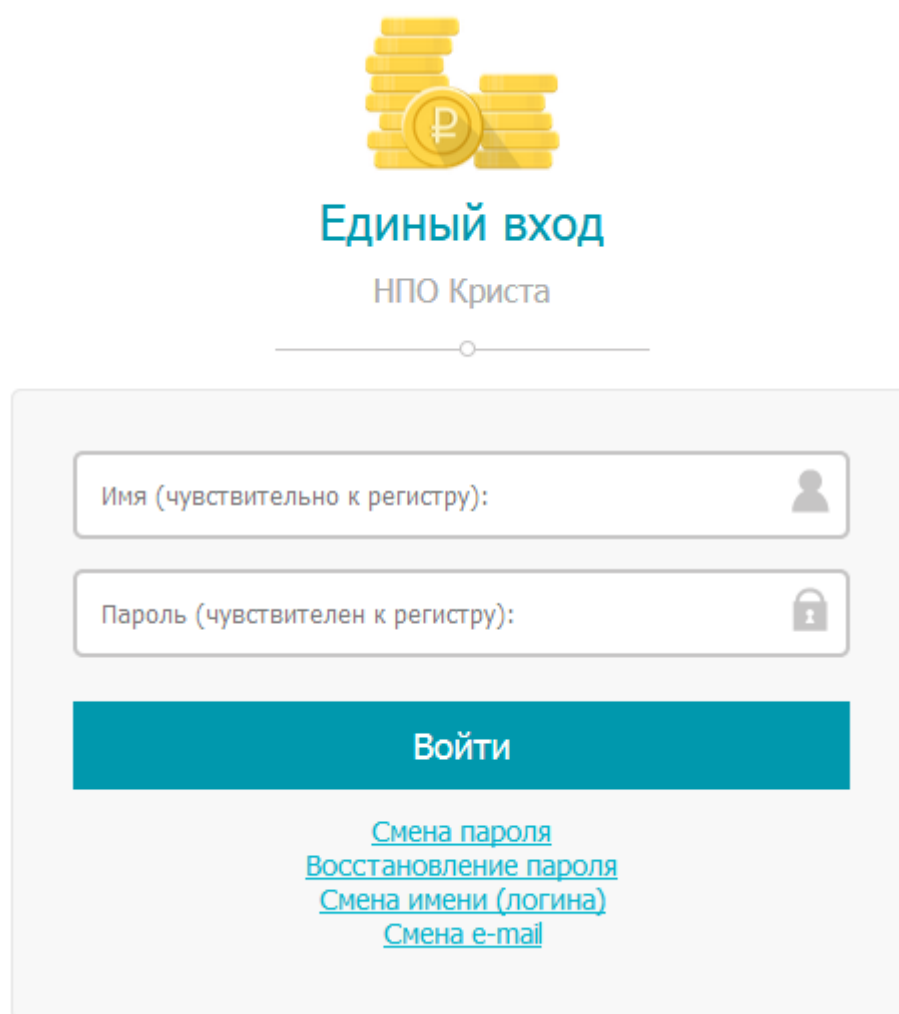
Исполнитель – сотрудник службы поддержки, выполняющий работы в рамках оказания услуг по обращению.


Инициатор – пользователь, обратившийся в службу поддержки для получения услуг.

## 2 Регистрация и вход на Портал самообслуживания


Для входа на Портал самообслуживания необходима единая учётная запись. Вход может быть выполнен из региональной информационной системы Краснодарского края, используемая в сфере закупок для обеспечения государственных и муниципальных нужд, в разделе контактов или по [ссылке](https://help.krista.ru/sso/23/) (https://help.krista.ru/sso/23/).


На странице входа необходимо заполнить поля «Имя» и «Пароль», нажать «Войти» (Рисунок 1).



  
**Единый вход**  
НПО Криста

---





Войти

[Смена пароля](#)  
[Восстановление пароля](#)  
[Смена имени \(логина\)](#)  
[Смена e-mail](#)

Рисунок 1 - Форма входа

Вопросы, связанные с единой учётной записью можно направить по адресу – [nsihelp23@krista.ru](mailto:nsihelp23@krista.ru).

## 3 Работа с заявками

### 3.1 Общий вид списка заявок

Все ранее сформированные заявки можно увидеть на вкладке «Заявки».

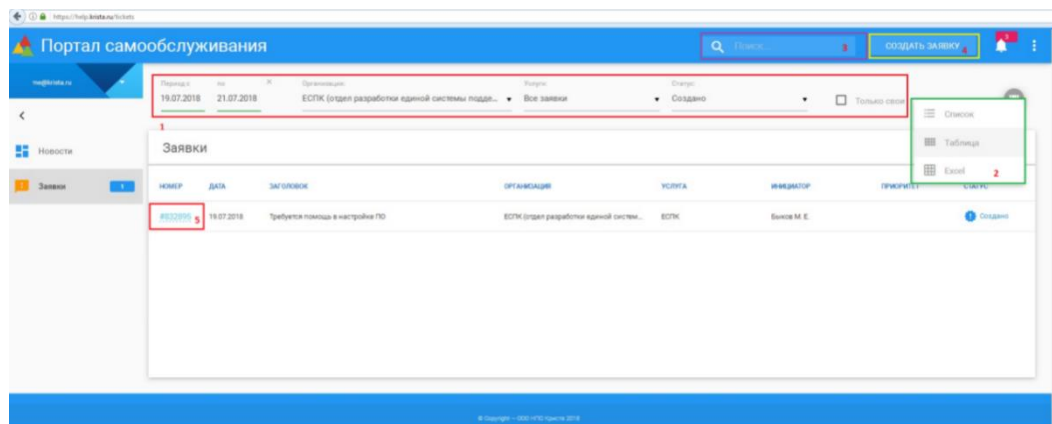


Рисунок 2 - Вкладка «Заявки»

В общем списке заявок (Рисунок 2) можно осуществлять операции:

1. Фильтрацию заявок;
2. Изменение представления списка заявок;
3. Поиск заявок;
4. Создание новой заявки;
5. Переход на карточку заявки и осуществление её редактирования.

### 3.2 Просмотр и фильтрация списка заявок

Заявки можно отобразить по следующим критериям:

- по дате;
- по Организации (если Пользователь имеет доступ к заявкам более одной организации);
- по Услуге (если Пользователь имеет доступ к заявкам более, чем одной услуги);
- по Статусу (состоянию, в котором сейчас находится заявка);
- отображать «Только свои» или заявки всего учреждения (в зависимости от доступа).

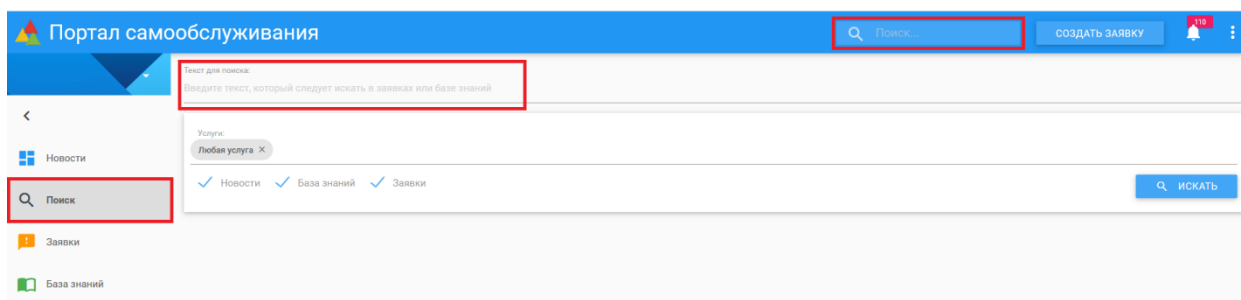
### 3.3 Изменение представления списка заявок

Доступны следующие варианты представления:

- Таблица. В этом представлении можно управлять видимостью доступных колонок при нажатии на кнопку «...» в правом углу заголовка таблицы;
- Список. В списке дополнительно отображается текстовая информация по обращению (поля «Описание» и «Решение»);
- Excel. При выборе этого варианта представления, информация о выбранных в списке заявках выводится в электронную таблицу.

### 3.4 Поиск заявок

На верхней панели в поле «Поиск...» или в разделе «Поиск» можно вводить текст, по которому будет выполнен поиск по всем доступным заявкам и статьям.



В процессе ввода текста появляется список заявок, удовлетворяющих заданным условиям (Рисунок 3):

Рисунок 3 - Результаты поиска

Второй вариант поиска позволяет получить результаты поиска на отдельной странице. Для этого при вводе текста в поле «Поиск...» необходимо нажать клавишу Enter.

### 3.5 Создание новой заявки

Для создания новой заявки необходимо нажать на кнопку «Создать заявку» на Портале самообслуживания или перейти по прямой ссылке из региональной информационной системы в сфере закупок Краснодарского края в разделе контактов.

В открывшемся окне необходимо заполнить следующие поля (Рисунок 4):

- Организация (выбор из списка, если доступно);
- Услуга (выбор из списка, если доступно);
- Тема (ручной ввод) – краткое описание обращения;
- Описание (ручной ввод) – подробное описание сути обращения.

К заявке можно прикреплять копии экрана (скриншоты), демонстрирующие описываемую в обращении ситуацию и другие файлы. Файлы можно приложить при помощи кнопки «Вложения».

Рисунок 4 - Регистрация новой заявки

После заполнения заявки, необходимо нажать кнопку «Сохранить». Будет показана карточка вновь сформированной заявки. Номер заявки отображается в правой верхней части карточки.

### 3.6 Просмотр и редактирование заявки

Для детального просмотра или редактирования заявки необходимо нажать на номер заявки в списке и перейти на карточку заявки (Рисунок 5).

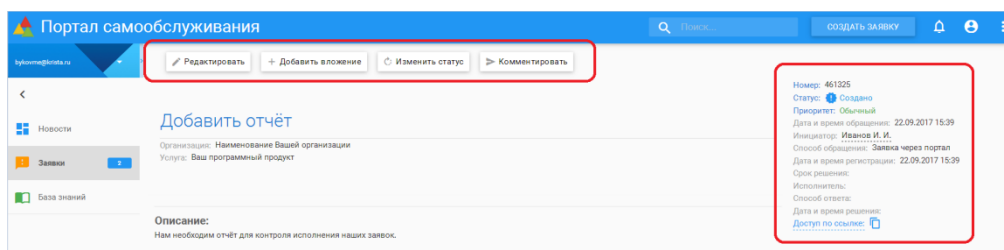
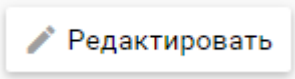
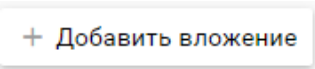
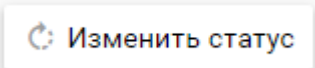



Рисунок 5 - Карточка заявки

Редактирование заявок осуществляется при помощи кнопок в верхней части окна:

 - внесение изменений в тему, описание сути обращения, вложений;

 - добавление файлов к заявке (скриншоты, .doc, .png и т.д.);

 - изменение статуса заявки.

 - оставить дополнительное сообщение по заявке для специалиста технической поддержки.

При изменении статуса заявки на «Закрито» пользователю предлагается оценить работу по заявке и написать комментарий (Рисунок 6).

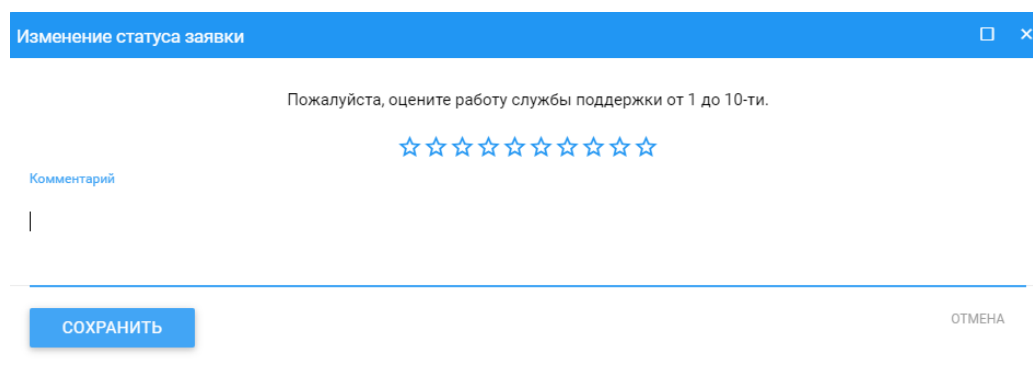


Рисунок 6 - Карточка заявки

Статус «Закррито» окончательный и вернуть заявку в работу из этого статуса не представляется возможным.

### 3.7 Отслеживание выполнения заявок

Состояние выполнения работ по заявке определяется её Статусом. Информация о Статусе заявки доступна как в окне со списком всех заявок, так и в карточке заявки (Таблица 1).

Таблица 1 - Описание типовых Статусов

Иконка статуса	Название статуса	Значение статуса	Сторона ответственности
	Создано	Заявка поступила в службу поддержки. Пользователю предоставлен номер заявки.	Исполнитель
	В работе	Назначенный специалист выполняет работы по Заявке.	Исполнитель
	В ожидании	Статус «В ожидании» присваивается заявке, если с Пользователем не удалось связаться или Пользователю направлен запрос на уточнение сведений. При получении ответа от Пользователя Заявка возвращается в состояние «В работе».	Пользователь
	Решено	Решение предоставлено Пользователю.	Пользователь
	Закррито	Заявка закрыта или отменена Пользователем. Заявка может быть закрыта автоматически при наступлении срока автозакрытия в случае отсутствия активности по ней.	Пользователь

Информация о результатах выполненных работ по заявке содержится в поле «Решение» (Рисунок 7).

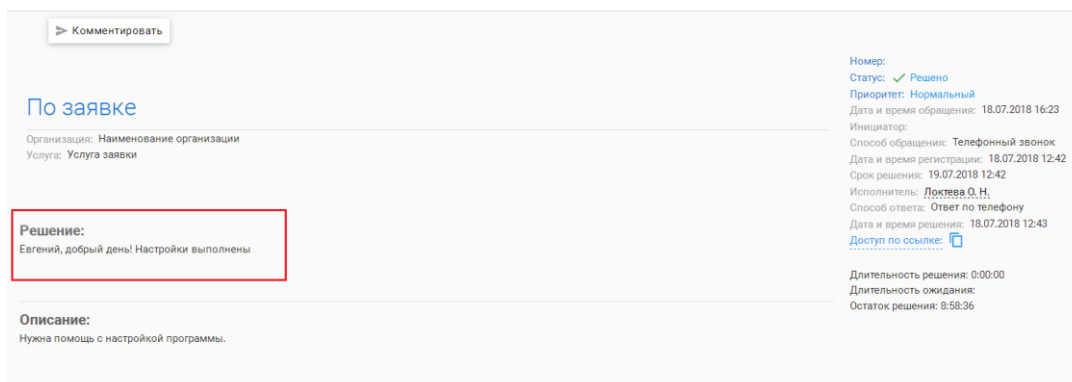


Рисунок 7 - Поле «Решение» в Карточке заявки

Если в ходе выполнения работ по заявке осуществлялась переписка с Пользователем, то в нижней части карточки заявки будет содержаться информация о сообщениях (комментариях через Портал, электронных письмах), которыми обменивались специалисты службы поддержки и Инициатор обращения.

При отображении писем в переписке по заявке, по-умолчанию, отображается верхняя часть письма, но можно открыть полное письмо, нажав



на значок

## 4 Статьи Базы знаний по работе на Портале самообслуживания

Информация о работе на Портале самообслуживания в статьях формата вопрос-ответ размещена по [ссылке https://help.krista.ru/kb/3000](https://help.krista.ru/kb/3000)

## 5 Контакты службы поддержки Портала самообслуживания

При возникновении дополнительных вопросов по использованию Портала самообслуживания необходимо создать заявку на Портале с услугой «Портал самообслуживания» или обратиться на электронный адрес службы поддержки Портала [espkhhelp@krista.ru](mailto:espkhhelp@krista.ru) с подробным описанием вопроса.