

Краткая инструкция по работе в Help Desk системе Nag

Ред. V2 от 08.2023

Содержание

Регистрация	2
Открыть заявку	4
Работа с заявкой	5
Уведомления	6
Добавить коллегу к моей заявке	7
База знаний	8
Изменить данные в личном кабинете	9
Мобильное приложение	9
Telegram	10
Регламент работы технической поддержки НАГ	11
Ответы на частые вопросы	12

После регистрации, Вам будет доступны 3 способа открыть заявку и вести диалог со специалистом

1. Клиентский портал, веб версия www.nag.support
2. Мобильное приложение, вход по коду авторизации из личного кабинета
3. Telegram-bot, вход по коду авторизации из личного кабинета.

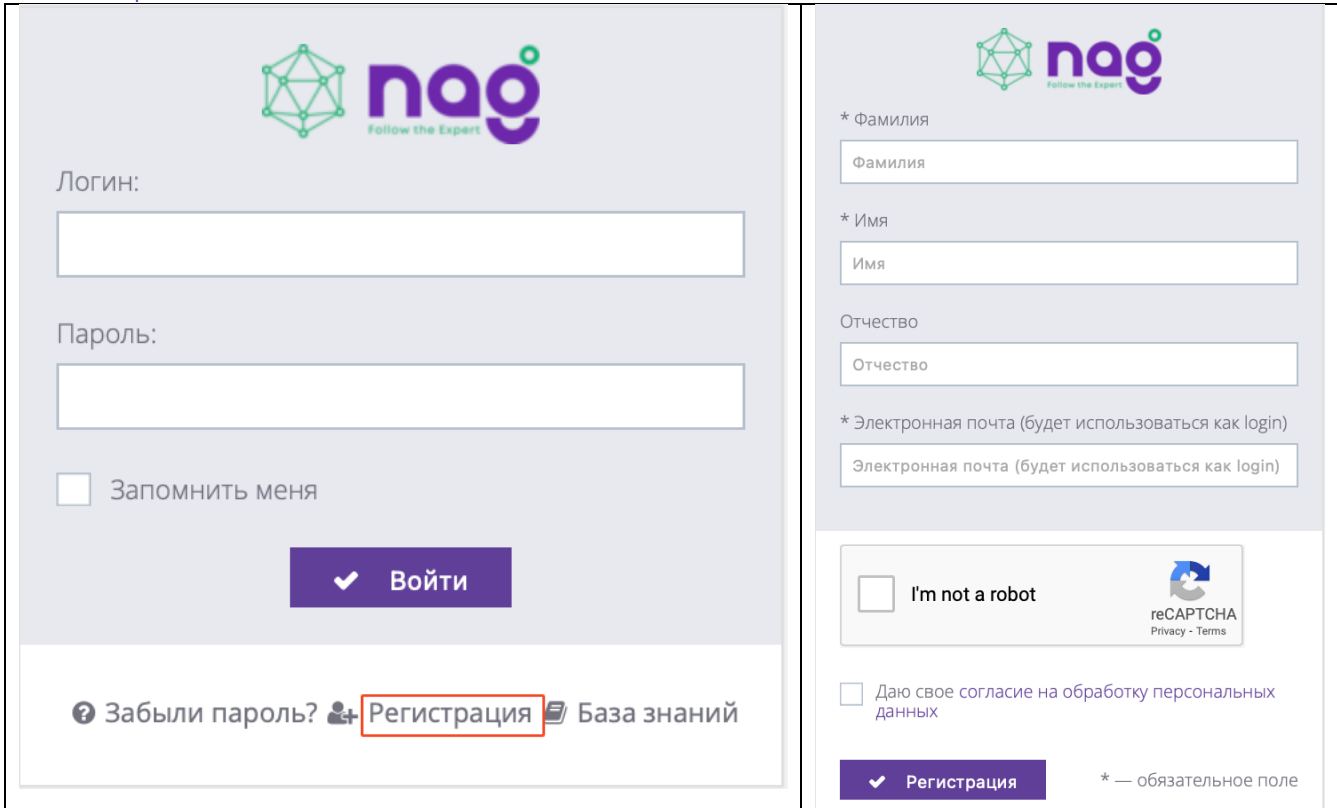
Совет:

Если Вы обращаетесь от юридического лица, используйте корпоративный E-mail, в дальнейшем это позволит быстрее обрабатывать Вашу заявку, Ваша учетная запись привяжется к компании.

Регистрация

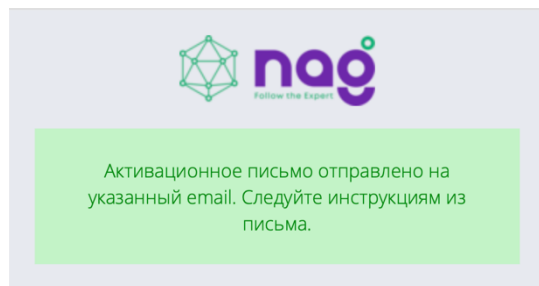
Для перехода на сайт технической поддержки, введите в адресную строку браузера **www.nag.support** Зарегистрируйтесь в системе. Нажмите «регистрация» заполните форму.

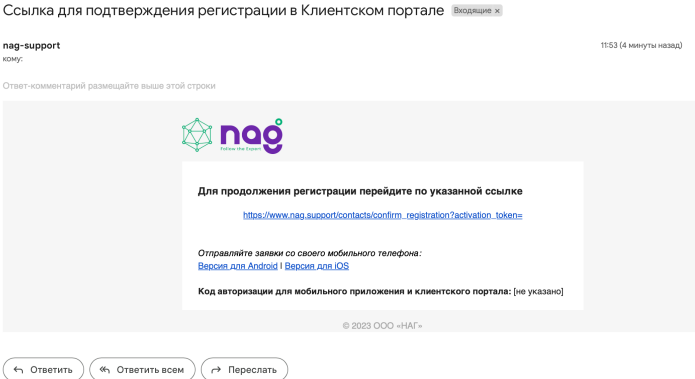
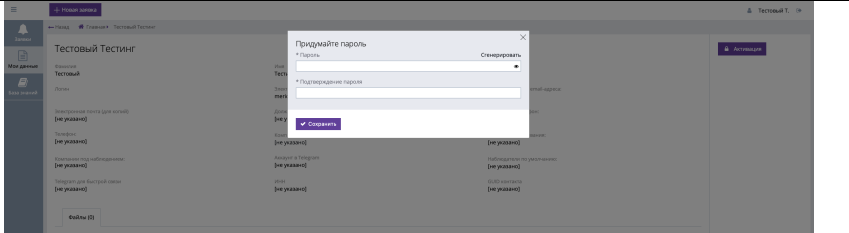
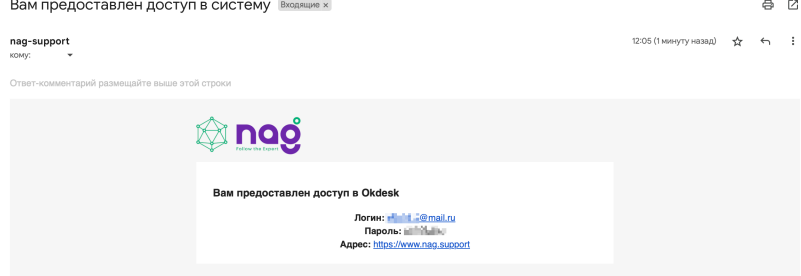
Если система сообщает, что «Пользователь с таким логином уже существует» нажмите «Забыли пароль?»



The screenshot shows the registration form for Nag. It is divided into two main sections. The left section contains the login fields: "Логин:" (Login) and "Пароль:" (Password), both with empty input boxes. Below these is a checkbox labeled "Запомнить меня" (Remember me) and a purple button with a checkmark and the text "Войти" (Login). At the bottom of this section are links: "Забыли пароль?" (Forgot password?), "Регистрация" (Registration), and "База знаний" (Knowledge base). The right section contains the registration form fields: "* Фамилия" (Last name), "* Имя" (First name), "Отчество" (Patronymic), and "* Электронная почта (будет использоваться как login)" (Email address). Each field has a corresponding input box. Below the fields is a reCAPTCHA widget with the text "I'm not a robot" and "reCAPTCHA Privacy - Terms". There is also a checkbox for "Даю свое согласие на обработку персональных данных" (I agree to the processing of personal data). At the bottom of the right section is a purple button with a checkmark and the text "Регистрация" (Registration), and a note "* — обязательное поле" (Required field).

После нажатия кнопки регистрация, система отправит на указанный E-mail письмо подтверждения

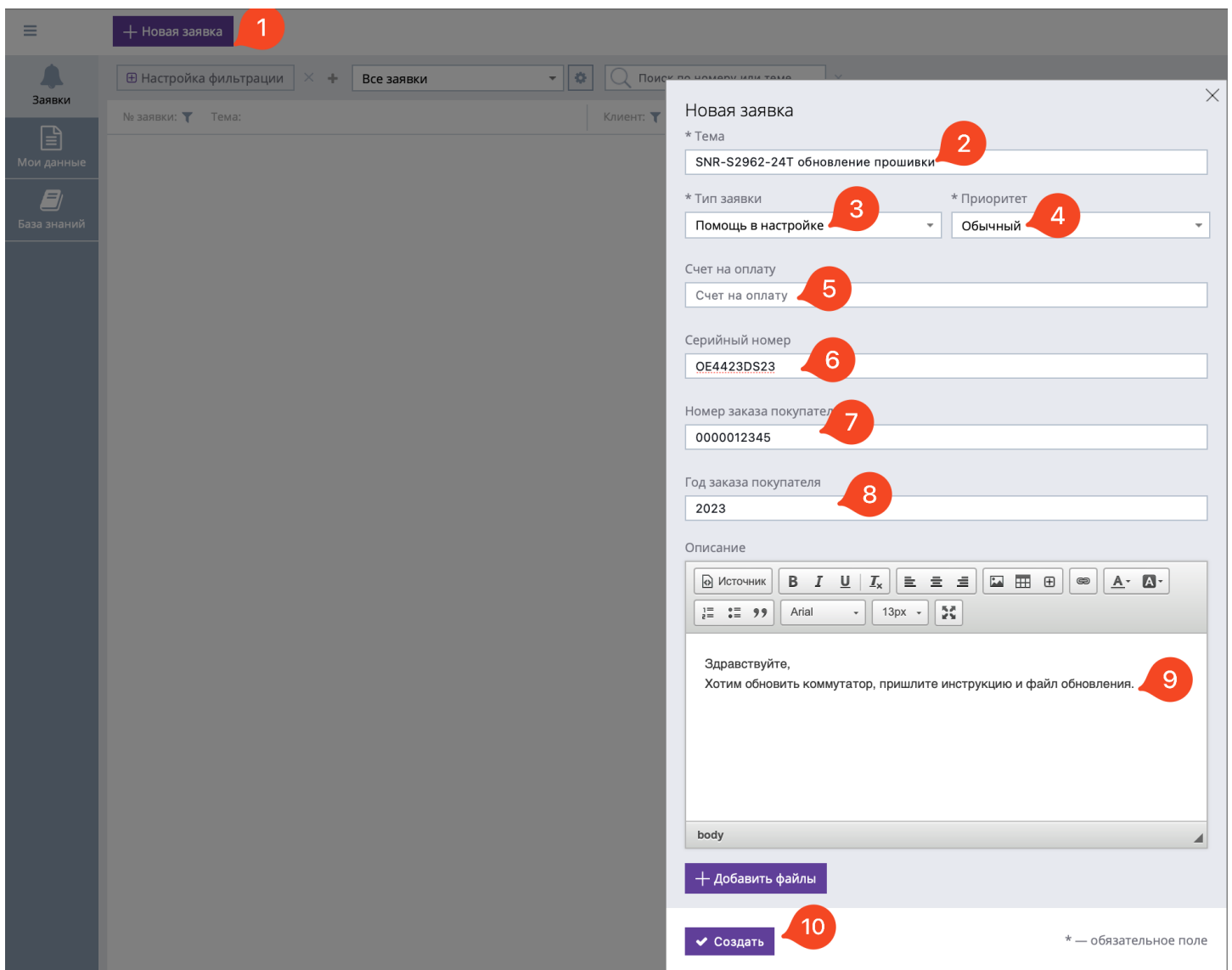


<p>«Ссылка для подтверждения регистрации в Клиентском портале»</p>	 <p>Ссылка для подтверждения регистрации в Клиентском портале Входжение x</p> <p>nag-support 11:53 (4 минуты назад)</p> <p>комм:</p> <p>Ответ-комментарий размещайте выше этой строки</p> <p>Для продолжения регистрации перейдите по указанной ссылке https://www.nag.support/contacts/confirm_registration?activation_token=</p> <p>Отправьте заявку со своего мобильного телефона: Версия для Android Версия для iOS</p> <p>Код авторизации для мобильного приложения и клиентского портала: [не указано]</p> <p>© 2023 ООО «НАГ»</p> <p>← Ответить ← Ответить всем → Переслать</p>
<p>Перейдите по ссылке, которая приведет в личный кабинет Help Desk системы для создания пароля к Вашей учетной записи.</p>	 <p>Тестовый Тестинг</p> <p>Придумайте пароль</p> <p>Пароль: <input type="password"/></p> <p>Подтверждение пароля: <input type="password"/></p> <p>Сохранить</p>
<p>Придумайте или сгенерируйте пароль, нажмите сохранить.</p> <p>На Ваш E-mail придет еще одно письмо с темой «Вам предоставлен доступ в систему» С логином и паролем, которые Вы указали</p>	 <p>Вам предоставлен доступ в систему Входжение x</p> <p>nag-support 12:05 (1 минуту назад)</p> <p>комм:</p> <p>Ответ-комментарий размещайте выше этой строки</p> <p>Вам предоставлен доступ в Okdesk</p> <p>Логин: test@mail.ru Пароль: test123456 Адрес: https://www.nag.support</p> <p>© 2023 ООО «НАГ»</p>

Открыть заявку

Новая заявка

1. Нажать новая заявка
2. Тема. О чем пойдет речь в заявке (рекомендуется указать артикул)
3. Выбрать тип заявки из списка
4. Указать приоритет
5. Указать номер счета (при наличии)
6. Ввести серийный номер устройства или нескольких устройств через точку с запятой 123;456;789
7. Номер заказа покупателя поможет увидеть состав заказа, точные артикулы для специалиста ТП
8. Год заказа
9. Опишите подробно по вопросу или проблеме, приложите лог файлы или видео/фото
10. Нажмите создать, заявка будет отправлена специалисту технической поддержки



Новая заявка

* Тема
SNR-S2962-24T обновление прошивки

* Тип заявки: Помощь в настройке * Приоритет: Обычный

Счет на оплату
Счет на оплату

Серийный номер
OE4423DS23

Номер заказа покупателя
0000012345

Год заказа покупателя
2023

Описание

Источник B I U Ix [Icons] [Font: Arial, Size: 13px]

Здравствуйе,
Хотим обновить коммутатор, пришлите инструкцию и файл обновления.

+ Добавить файлы

✓ Создать

* — обязательное поле

Работа с заявкой

Так выглядит заявка в личном кабинете.

- Чтобы добавить ответ нажмите «комментировать»
- Чтобы закрыть заявку - измените статус, который подсвечен в правом верхнем углу.
- Ограничения по вложениям 75МБ

Статус заявки	Обозначение
Открыта	Заявка в работе у специалиста
В ожидании	Специалист ответил в заявку, заявка ожидает ответа клиента.
Отложена до <...>	Специалист отложил заявку, указал дату следующего взаимодействия. Заявка может быть отложена для проведения лабораторных работ или по требованию клиента.
Сервисный центр	На этом этапе с точки зрения технической поддержки работа завершена. Оборудование ожидается в сервисном центре, затем заявку примет специалист СЦ, и работа возобновится, но уже в рамках диагностики и ремонта.
Решена	Заявка решена, специалист больше не видит заявку. Если остались вопросы, заявку можно вернуть в работу в течение 5 дней.
Закрыта	Заявка окончательно закрыта, специалист не видит заявку, вернуть в работу нельзя. Если остались вопросы, откройте новую заявку, укажите ссылку на закрытую.

Если клиент не отвечает **в течение 2 дней**, работ-информатор сообщает

"Мы не получили от Вас ответ. Если ответа не будет, робот переведет заявку в статус Решена через 2 рабочих дня"

Затем робот ожидает 2 дня и, если ответа по-прежнему не поступило, робот-информатор переведет заявку в статус решена с сообщением:

" к сожалению, мы так и не получили от Вас ответ. Если вопрос всё ещё актуален, просьба создать новую заявку"

Заявка переводится в статус "решена", если клиент не отреагировал.

Через 5 дней заявка автоматически будет переведена в статус "закрыта"

В момент, пока заявка в статусе "решена" клиент может возобновить заявку, нажав соответствующую кнопку "возобновить"


Закрытую заявку возобновить нельзя. В этом случае, клиент должен создать новую заявку.

Уведомления

Уведомления по ответам на заявку будут приходить на указанный E-mail при регистрации
Ответить на комментарий по заявке можно из почтового сервиса, мобильного приложения, веб страницы или телеграм бота.

[TicketID: 152875] Новый комментарий к заявке Входящие x



 **nag-support**
кому: ▾

13:43 (3 минуты назад) ☆ ↶ ⋮

Ответ-комментарий размещайте выше этой строки



[SNR-S2962-24T обновление прошивки](#)

Комментарий:
Дополнительная документация по оборудованию [здесь](#)

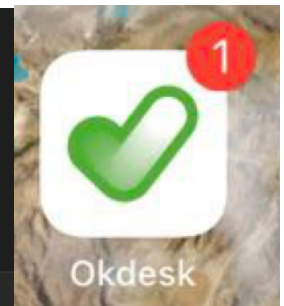
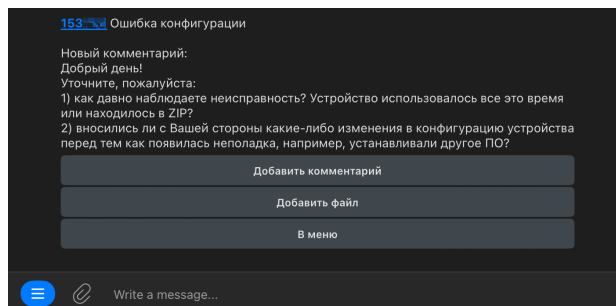
5 последних комментариев:
Алексеев Степан (14 июня 2023, 13:50)
Дополнительная документация по оборудованию [здесь](#)

Алексеев Степан (14 июня 2023, 13:43)
Здравствуйте,
Скачать файлы обновления можно [здесь](#).
Скачать инструкцию можно [здесь](#).

Отправляйте заявки со своего мобильного телефона:
[Версия для Android](#) | [Версия для iOS](#)

Код авторизации для мобильного приложения и клиентского портала: 1307-3829

Если используете мобильное приложение или Telegram-bot, вы будете получать уведомления по заявкам в том числе в них.



Добавить коллегу к моей заявке

По первой заявке клиента, администратор Help Desk создает карточку компании и привязывает автора к компании. К одной компании можно привязать несколько контактных лиц, например руководителей проектов, инженеров и других заинтересованных лиц.

Все заявки от контактных лиц будут привязаны к одной компании. Настройками приватности можно разрешить всем контактным лицам компании видеть все заявки компании, либо кому-то конкретно, например руководителю. Такая возможность есть у администратора Help Desk.

К компании также привязывается договор на расширенную поддержку, список оборудования.

← Назад [Главная](#) > Клиенты > AA

AA [↗](#)

Дополнительные названия: **Active Answer** [↗](#)

Сайт: **nag.company** [↗](#)

Электронная почта: **[не указано]** [↗](#)

Телефон: **[не указано]** [↗](#)

Наблюдатели заявок по умолчанию: **[не указано]** [↗](#)

Ответственный за компанию: **Алексеев Степан** [↗](#)

Адрес: **620024, Россия, Свердловская область, Екатеринбург, улица Новинская, строение 12** [↗](#)

ИНН: **[не указано]** [↗](#)

КПП: **[не указано]** [↗](#)

Налоговый номер: **[не указано]** [↗](#)

Менеджер: **Алексеев Степан** [↗](#)

Комментарий: [↗](#)

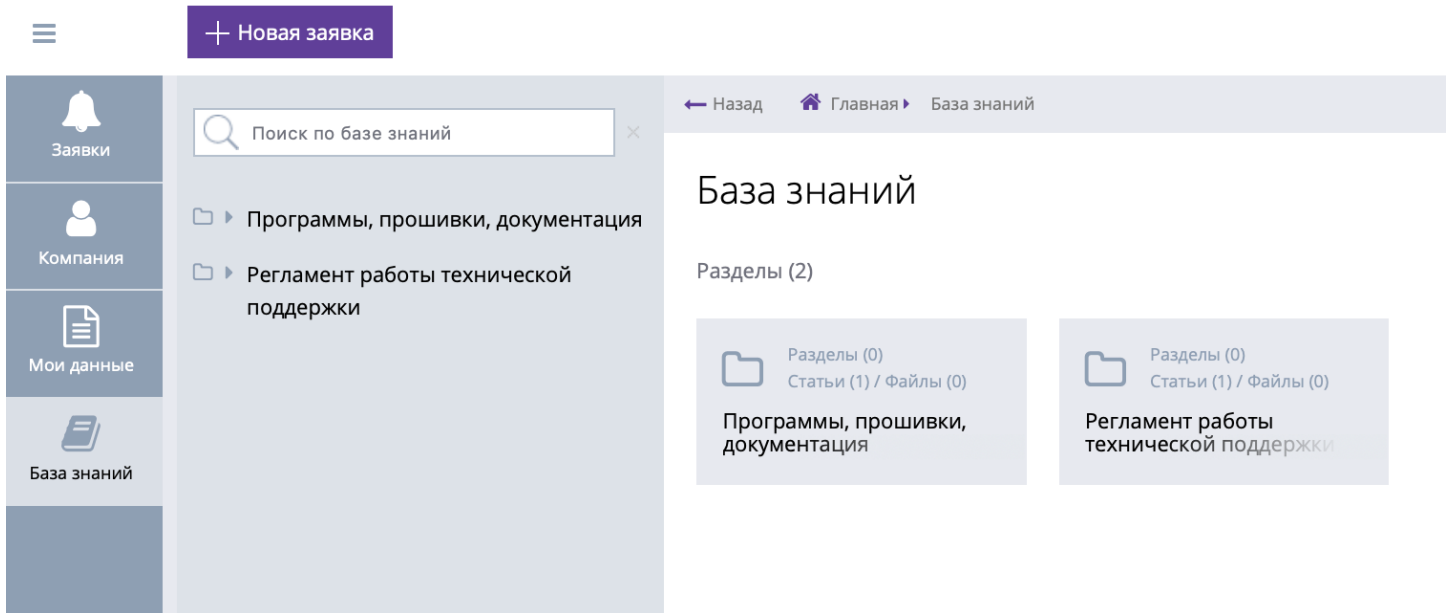
Заявки (18) | Звонки (7) | Контакты (4) ⁰ | Объекты (1) ⁰ | Оборудование (0) ⁰ | Файлы (0) | Договоры (1) ⁰

Повторяющаяся | Сортировать по: **времени регистрации** | На странице: **20 строк** | Автообновление списка: **отключено** [↗](#)

№ заявки	Тема	Клиент	Ответственный	Автор	Контактное лицо	Прогресс	Статус	
152875	SNR-S2962-24T обновление прошивки	AA ↗	Алексеев С. ↗	Тестовый Т.	Тестовый Т. ↗		В ожидании ↗	🔍
152833	Проверка автоправила 13 июня	AA ↗	Алексеев С. ↗	Т.Т.	Т.Т. ↗		В ожидании ↗	🔍
152460	звонок настройка	AA ↗	Алексеев С. ↗	Швецов М. Е.	Швецов М. Е. ↗		Возобновлено ↗	🔍
152366	проверка автоправила 6	AA ↗	Алексеев С. ↗	Т.Т.	Т.Т. ↗		Закрота ↗	🔍
152365	проверка автоправила 5	AA ↗	Алексеев С. ↗	Т.Т.	Т.Т. ↗		Открыта ↗	🔍

Клиенты не могут самостоятельно добавить себя или других контактных лиц к компании. Если есть такая потребность, напишите об этом в заявке, администратор Help Desk внесет изменения.

База знаний



Заявки

Компания

Мои данные

База знаний

+ Новая заявка

Поиск по базе знаний

← Назад Главная ▶ База знаний

База знаний

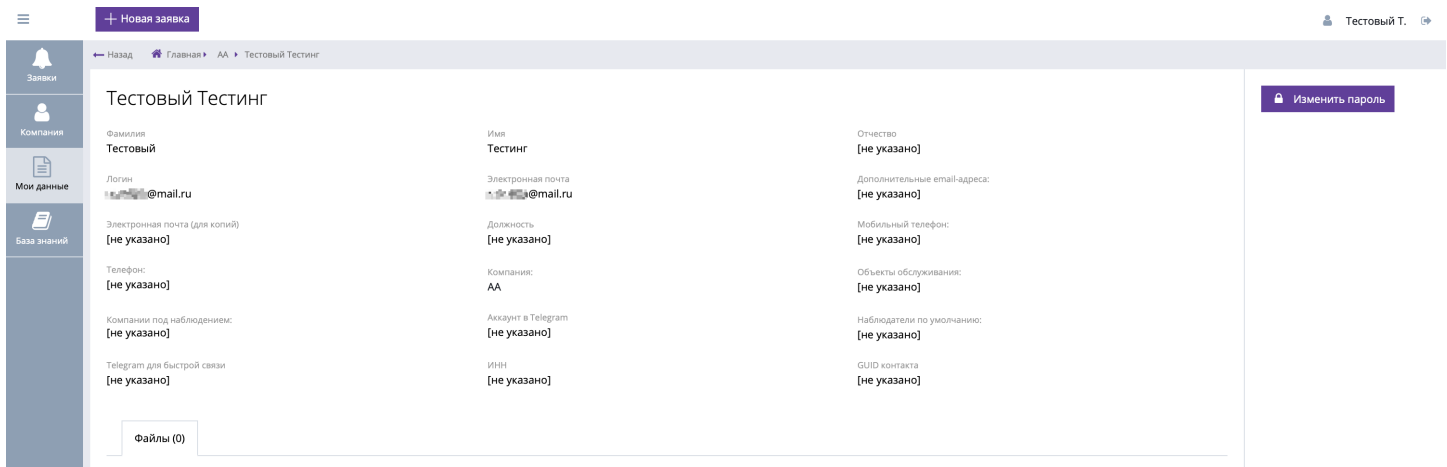
Разделы (2)

Разделы (0)
Статьи (1) / Файлы (0)
Программы, прошивки,
документация

Разделы (0)
Статьи (1) / Файлы (0)
Регламент работы
технической поддержки

База знаний периодически пополняется полезными материалами или ссылками на них. Полноценная база знаний находится по адресу <https://nag.wiki>

Изменить данные в личном кабинете



Платформа Help Desk ограничивает самостоятельное внесение изменений в личные данные. Это обусловлено тем, что между объектами настраивается связь с заявками, комментариями в них и привязке к компании.

Если нужно внести изменения в личном кабинете, напишите об этом в заявке, администратор Help Desk внесет изменения.

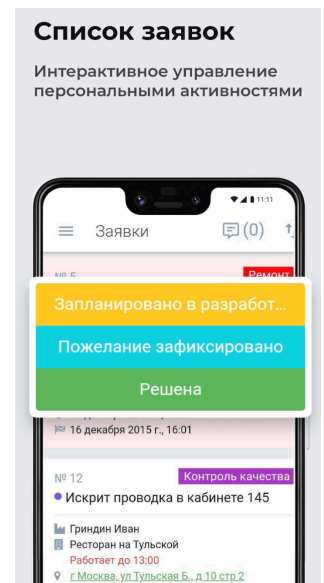
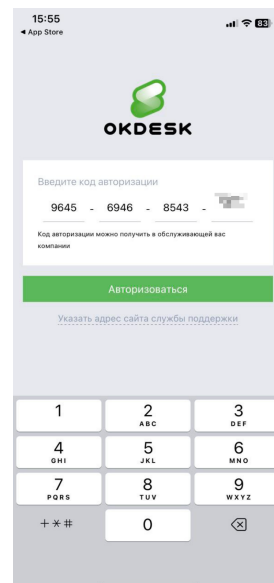
Мобильное приложение

Мобильное приложение — это еще одна возможность оперативно открыть заявку для связи со специалистом. Мобильное приложение также позволяет записать голосовое сообщение, которое будет конвертировано в текстовое.

Help Desk работает на базе OKDESK. Соответственно, мобильное приложение «Okdesk для заявителей»

[Версия для Android](#) | [Версия для iOS](#) 

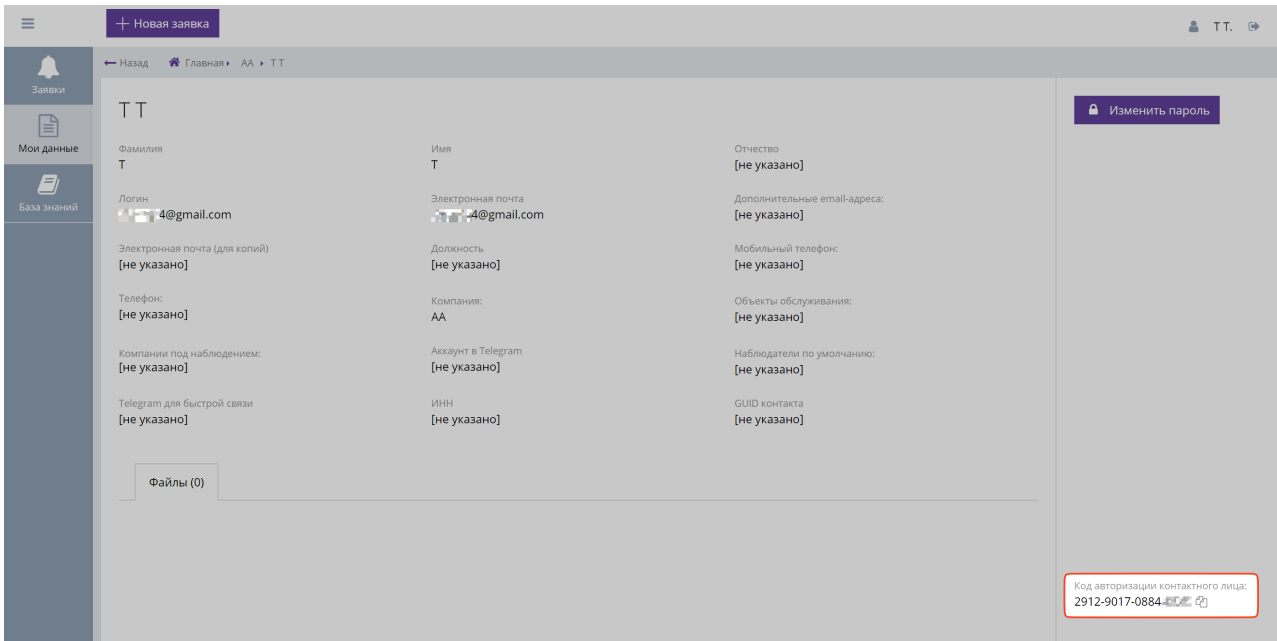
Вход в приложение через код авторизации, который есть в почтовых уведомлениях по ранее созданным заявкам и есть в вашем личном кабинете. В личном кабинете, код авторизации контактного лица можно найти в нижней правой части веб-страницы. После ввода кода, вы получите доступ к своим заявкам, возможность создавать новые, добавлять вложения и др. функционал системы.



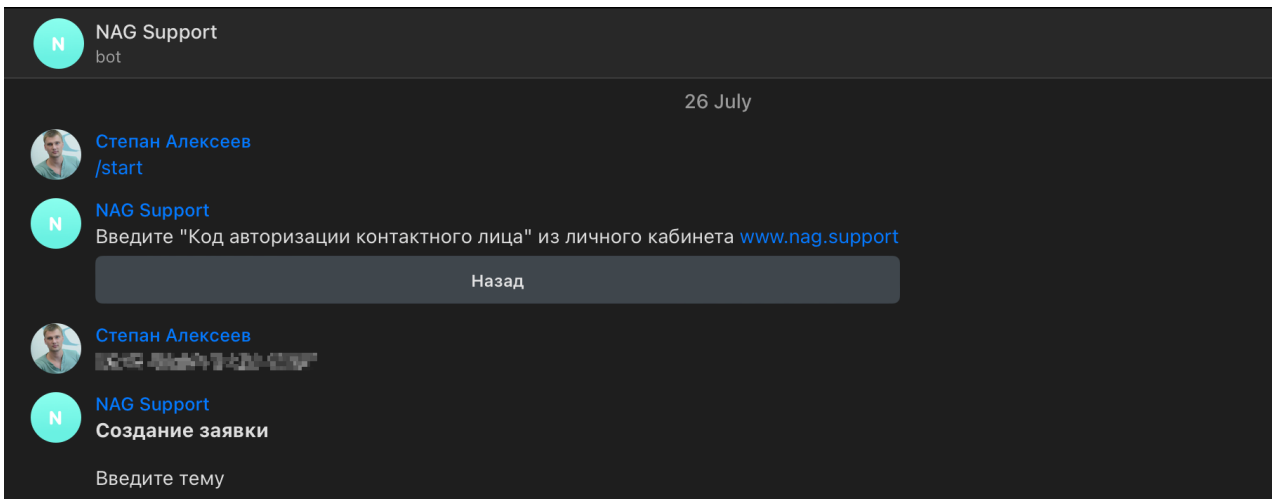
Telegram

Telegram-bot – возможность для тех, кто не желает использовать сторонние приложения и хочет иметь все под рукой. Бот позволяет оперативно открыть заявку, вести диалог по заявкам, добавлять вложения и получать уведомления о новых сообщениях или изменениях статуса заявки.

Для работы в Telegram-боте обязательна регистрация на клиентском портале. Авторизованные пользователи клиентского портала в личном кабинете найдут специальный код авторизации, он же используется мобильным приложением (в правой нижней части веб-страницы личного кабинета) и служит для авторизации в телеграмм боте.



Скопируйте код авторизации, для этого на странице есть соответствующая кнопка.



Регламент работы технической поддержки НАГ

Рабочий график	Понедельник – Пятница 8:30 - 17:30 Суббота – Воскресенье Выходной Часовой пояс Екатеринбург (GMT+5)
Регистрация заявок	Круглосуточно на https://www.nag.support
Первая реакция	2 рабочих часа с момента регистрации заявки в системе Help Desk Что входит в первую реакцию? <ul style="list-style-type: none"> • Уточнение данных для идентификации оборудования или услуги • Запрос дополнительной информации о проблеме • Назначение заявки профильному специалисту
Первый ответ специалиста	Первый ответ в течение суток после идентификации оборудования по заявке. Если подготовка ответа на заявку занимает более одного рабочего дня, то специалист проинформирует о сроке предоставления ответа, а также задаст ряд уточняющих вопросов, которые помогут раскрыть детали проблемы
Интервал ответов в заявке	Профильный специалист поддерживает связь по заявке не реже чем 1 раз в сутки Если у специалиста нет ответа, требуются дополнительное время на изучение проблемы, специалист сообщит дату следующего взаимодействия.
Доработка или исправление ПО	Если по заявке клиента требуется доработка прошивки, исправление багов на стороне разработчика, что может занять от нескольких недель до нескольких месяцев, в этом случае, клиенту сообщается примерный срок реализации доработки, заявка переходит в статус "отложена" внутри статуса устанавливается дата, на которую отложена заявка. Пример: Функционал будет добавлен вместе с плановым выпуском прошивки запланированным на 3 квартал
Клиент перестал отвечать в заявку	Если клиент не отвечает в течение 2 дней , робот-информатор сообщает <i>"Мы не получили от Вас ответ. Если ответа не будет, робот переведет заявку в статус Решена через 2 рабочих дня"</i> Затем робот ожидает 2 дня и если ответа по-прежнему не поступило, робот-информатор переведет заявку в статус решена с сообщением: <i>"К сожалению, мы так и не получили от Вас ответ. Если вопрос всё ещё актуален, просьба создать новую заявку"</i> Заявка переводится в статус "решена", если клиент не отреагировал. Через 5 дней заявка автоматически будет переведена в статус "закрыта" В момент, пока заявка в статусе "решена" клиент может возобновить заявку, нажав соответствующую кнопку "возобновить" Закрытую заявку возобновить нельзя. В этом случае, клиент должен создать новую заявку.

Клиент берет паузу	<p>Если клиенту требуется время для проверки рекомендаций, указанных специалистом, тогда специалист устанавливает дату следующего взаимодействия, согласовав с клиентом.</p> <p>Заявка переводится в статус "отложена" с указанием даты внутри статуса.</p> <p>По истечению срока, специалист спрашивает клиента о результатах проведенной работы в указанную дату.</p> <p>Если к указанной дате клиент не проверил рекомендации, специалист устанавливает следующую дату взаимодействия.</p>
Заявка решена	<p>Заявка считается решенной если:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Специалист предоставил максимум информации в рамках базовой гарантийной поддержки • Клиент подтвердил решение проблемы • Клиент перестал отвечать в заявку в течение 3 рабочих дней
Сервисный центр (СЦ)	<p>Мы принимаем в сервисный центр:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оборудование с действующей гарантией (см. Гарантийное положение https://shop.nag.ru/article/warranty) В заявке специалист должен подтвердить, что СЦ готов принять оборудование, и указать детали по отправке в СЦ. • Негарантийное оборудование с предварительным согласованием условий в заявке.

Ответы на частые вопросы

1. **Как изменить данные в своем личном кабинете?**
Все изменения доступны только администратору, заказчик не может изменить данные. Если данные некорректны, в заявке попросите внести изменения.
2. **Как добавить компанию в личный кабинет?**
Привязка контактных лиц к компании производится администратором.
Email контактного лица должен совпадать с доменом компании.
Для компаний, у которых нет домена, будет исключение, с подтверждением причастности лица к компании иным способом.
Контактное лицо заводит заявку, указывает серийный номер оборудования, по которому есть вопросы, администратор связывает контактное лицо с компанией. После этого, контактное лицо в личном кабинете увидит связку с компанией.
3. **Как добавить еще одно контактное лицо от нашей компании?**
Новое контактное лицо сначала нужно зарегистрировать, затем в заявке указать Email и ФИО Администратор привяжет контактное лицо к компании, при условии, что контакт имеет тот же домен в своем Email, что и компания.
4. **Не вижу свои старые заявки, раньше у вас была другая система, как перенести заявки?**
Все активные (не закрытые) заявки были перенесены. Закрытые заявки не будут перенесены. К старым закрытым заявкам можно перейти по адресу <https://oldsupport.nag.ru>
логин и пароль такие, которые использовались в старой системе.
oldsupport работает в качестве архива, работа по заявкам в нем не ведется.
5. **Как открыть заявку, которая была закрыта?**
Открыть заявку можно в течении 3 дней после того, как она была закрыта.
После 3 дней закрытые заявки открыть нельзя. Создайте новую заявку, укажите номер закрытой, для продолжения диалога, администратор свяжет старую и новую заявки.