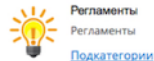


Статьи



[Регламенты](#)
[Регламенты](#)
[Подкатегории](#)

Популярные статьи



[Регламент на прокладку СКС в ЦОД StoreData](#)
 ★★★★★



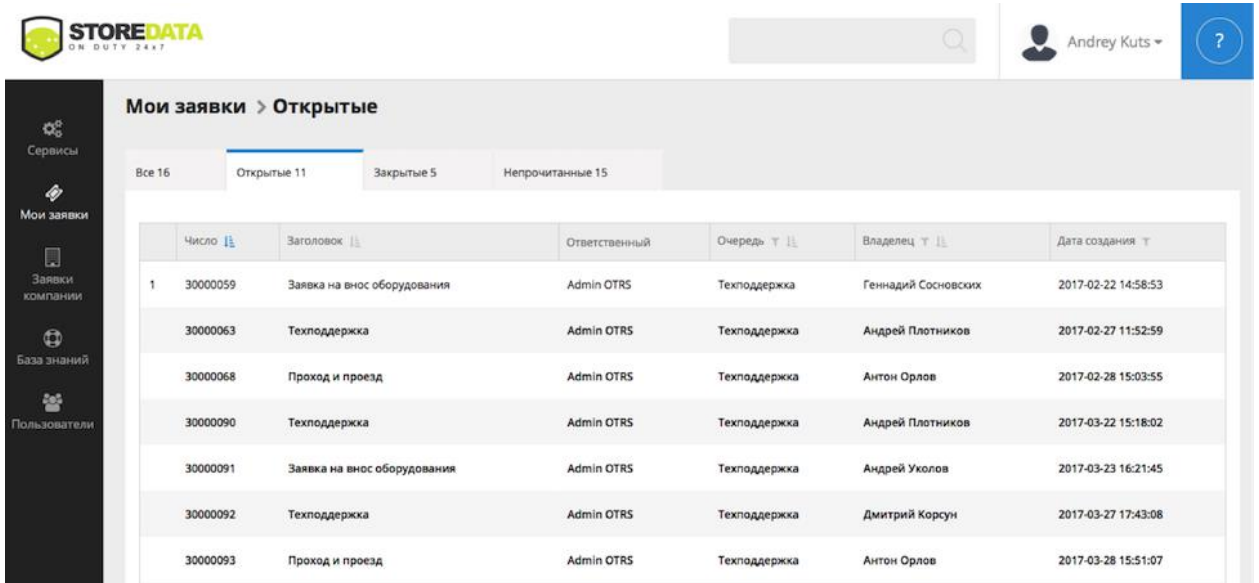
[Регламент пребывания клиентов в ЦОД StoreData](#)
 ★★★★★

Система подачи и обработки заявок расположена по адресу my.storedata.ru

На главной странице тикетной системы можно найти различные статьи и регламенты ЦОД StoreData. Данный раздел будет постоянно пополняться в процессе эксплуатации системы.

В поле поиска можно будет найти необходимую информацию по ключевым словам.

Для входа в личный кабинет тикетной системы необходимо ввести персональные данные доступа SuperAdmin, полученные у вашего аккаунт-менеджера StoreData. Если, по какой-либо причине вы забыли или потеряли свои данные, то восстановить их можно написав соответствующий запрос по адресу электронной почты sd@storedata.ru



Мои заявки > Открытые

Все 16 | Открытые 11 | Закрытые 5 | Непрочитанные 15

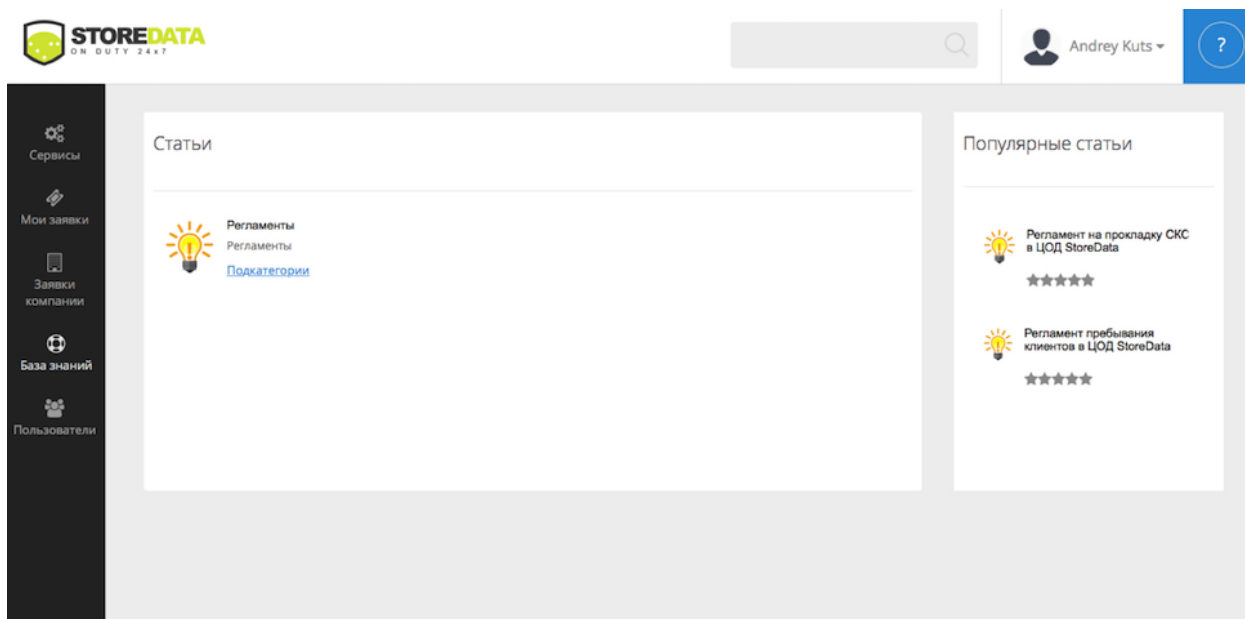
	Число	Заголовок	Ответственный	Очередь	Владелец	Дата создания
1	30000059	Заявка на внос оборудования	Admin OTRS	Техподдержка	Геннадий Сосновских	2017-02-22 14:58:53
	30000063	Техподдержка	Admin OTRS	Техподдержка	Андрей Плотников	2017-02-27 11:52:59
	30000068	Проход и проезд	Admin OTRS	Техподдержка	Антон Орлов	2017-02-28 15:03:55
	30000090	Техподдержка	Admin OTRS	Техподдержка	Андрей Плотников	2017-03-22 15:18:02
	30000091	Заявка на внос оборудования	Admin OTRS	Техподдержка	Андрей Уколов	2017-03-23 16:21:45
	30000092	Техподдержка	Admin OTRS	Техподдержка	Дмитрий Корсун	2017-03-27 17:43:08
	30000093	Проход и проезд	Admin OTRS	Техподдержка	Антон Орлов	2017-03-28 15:51:07

При входе в систему, вы попадаете в раздел «Мои заявки».

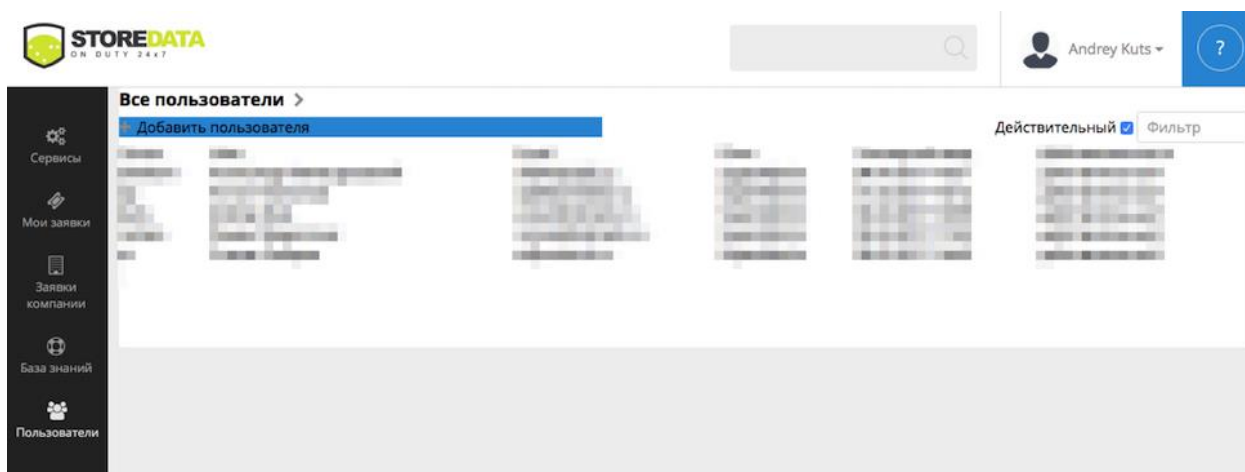
Здесь можно просмотреть историю всех отправленных заявок и ответов на них.

Каждую заявку можно просмотреть подробнее, кликнув по ней мышкой.

В разделе «Заявки компании» отображаются все заявки, которые подавались другими авторизованными сотрудниками вашей компании.



В разделе «База знаний» будут опубликовываться статьи и регламенты, необходимые для вашей работы в ЦОД StoreData.



Раздел «Пользователи» позволяет пользователю уровня «SuperAdmin» добавить/удалить сотрудников компании и также внести необходимые изменения у существующих пользователей.

При нажатии кнопки «Добавить пользователя» появляется анкета, где указываются данные нового пользователя.

ВАЖНО! Просьба внимательно указывать e-mail сотрудников, так как на указанный почтовый адрес будут приходить ответы дежурных инженеров, а также происходить авторизация в личном кабинете системы.

Добавить пользователя >

Сервисы

Мои заявки

Заявки компании

База знаний

Пользователи

Заголовок

● Имя

● Фамилия

● Логин

Пароль

● Email

Телефон

Факс

Мобильный телефон

Улица

Индекс

Город

Страна

Документ

Комментарий

● Действительный

● Роль

Язык интерфейса

действительный

Administrator

SuperAdmin

User

Отменить Отправить

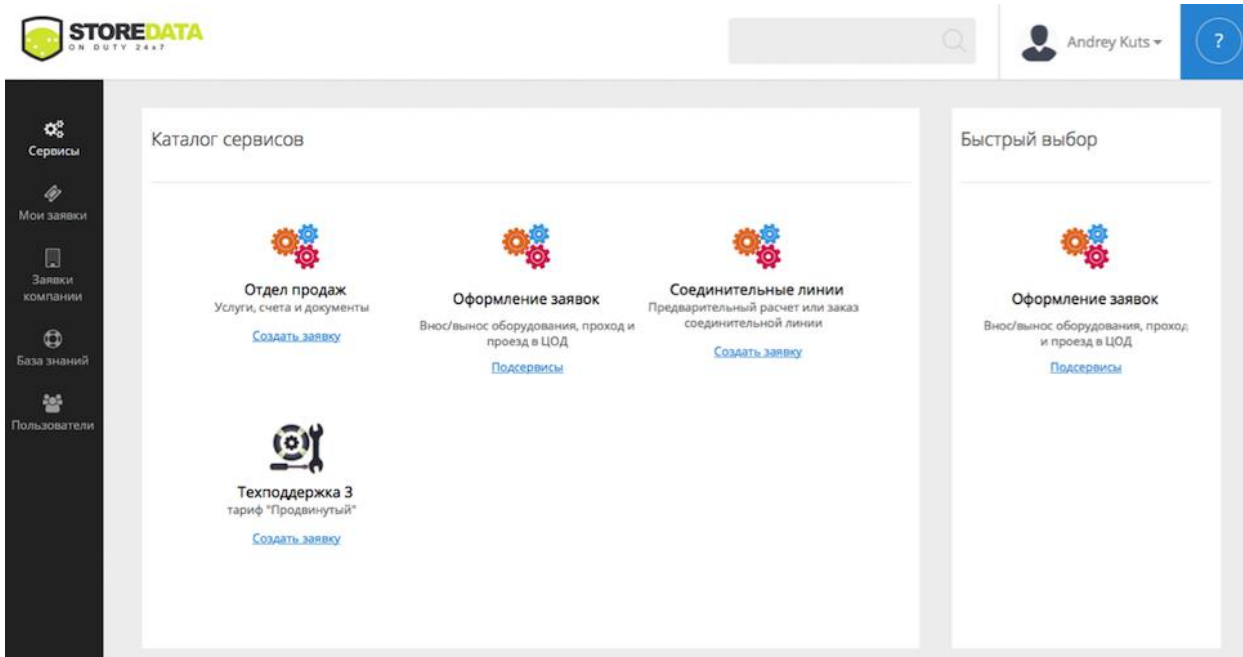
Поля, помеченные жирной точкой, обязательны к заполнению.

Поля могут заполняться как на русском, так и на английском языке.

При создании нового пользователя выбирается его роль (статус).

Чтобы удалить пользователя, необходимо в его анкете в поле «Действительный» в списке выбрать «Недействительный»

- SuperAdmin – видит все сервисы компании и может создавать/удалять пользователей, в том числе пользователей уровня «SuperAdmin».
- Administrator – видит все сервисы компании, но не имеет прав для создания новых пользователей.
- User – видит только сервис Техподдержка. Данный пользователь подходит для технической поддержки/администраторов. Они имеют право отправлять заявки только на технологические операции с оборудованием.



В разделе «Сервисы» представлены стандартные заявки в службы StoreData.

В разделе «Отдел продаж» вы можете отправить запрос на получение счетов и закрывающих документов, а также подать заявку на изменение состава получаемых услуг.

В разделе «Оформление заявок» вы можете подать заявку на внос/вынос оборудования, а также заказать пропуск и проезд автомобиля.

В разделе «Соединительные линии» вы можете заказать соединительную линию или запросить предварительную стоимость и длину.

Сервис «Техподдержка» позволяет отправить запрос на технологическую операцию с оборудованием.

Сервис «Техподдержка» имеет четыре различных тарифа, подробнее с которыми можно ознакомиться на веб-сайте StoreData.

ВАЖНО! Первичная заявка подается через личный кабинет тикетной системы.

После того, как дежурный инженер ответил на заявку, дальнейшее общение возможно посредством вашей электронной почты при условии сохранения номера вашего запроса в теме письма.

P.S. по вопросам работы системы и восстановления пароля от личного кабинета писать на sd@storedata.ru