

## СОДЕРЖАНИЕ

ПОЛУЧЕНИЕ ДОСТУПА В ПОРТАЛ ПОДДЕРЖКИ .....	1
ПРОФИЛЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ .....	1
ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ .....	2
СОЗДАНИЕ ЗАПРОСА НА ПОДДЕРЖКУ .....	3
ЗАПРОСЫ НА ПОДДЕРЖКУ, ПЕРЕДАВАЕМЫЕ РАЗРАБОТЧИКАМ (В РАЗРАБОТКЕ) .....	6
ЗАПРОСЫ НА ПОДДЕРЖКУ, РЕШЕННЫЕ СПЕЦИАЛИСТОМ ТЕХПОДДЕРЖКИ (ПЕРЕДАНО НА ТЕСТИРОВАНИЕ) ....	6
СОЗДАНИЕ ПРОЧИХ ЗАПРОСОВ .....	7
ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПОДДЕРЖКИ И ПОВТОРНОЕ ОТКРЫТИЕ ИНЦИДЕНТА.....	7

## ПОЛУЧЕНИЕ ДОСТУПА В ПОРТАЛ ПОДДЕРЖКИ

Для получения доступа нужно:

1. Создать заявку на портале: <http://dms.renault.ru/support/>
2. Получить e-mail с ссылкой на регистрацию в НОВОМ портале поддержки
3. При первом входе придумать новый пароль

Внимание! Username (e-mail) Вы будете использовать в качестве своего логина в НОВЫЙ портал

## ПРОФИЛЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

После регистрации личного кабинета Пользователь может зайти в свой профиль (1). В профиле можно изменить информацию «О себе» (3), изменить пароль (4), изменить язык портала и установить Временную зону (3). Также очень важный рабочий раздел Личный кабинет – Запросы (2)

Центр поддержки

Запросы 6

2

1

Центр поддержки  
Ivan Petrov

Войти с помощью  
test-jira@mail.ru

**Профиль** Редактировать

Показать

Ivan Petrov 3

Послать уведомление -  
test-jira@mail.ru

Язык  
русский (Россия)

Временная зона  
(GMT+03:00) Москва

**Вы можете**  
Редактировать Ваш профиль  
Изменить пароль 4

## ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

В разделе «Запросы» Пользователь видит все Свои запросы, Запросы Организации, в которой он работает или сразу обе категории (Все). **Внимание! Рекомендуется создавать все запросы как запросы Организации, а не частные запросы (включаем функцию «Поделиться» при создании запроса).** Таким образом эти инциденты будут привязаны к ДЦ и будут легко идентифицированы технической поддержкой для оперативного решения.

Тип	Ссылка	Тема	Служба поддержки	Статус	Инициатор запроса
	DS-35	не могу создать КП	DMS support	PENDING	Ivan Petrov
	DS-44	Обновите презентацию на экране тотема	DMS support	ОТКРЫТЫЙ	Ivan Petrov
	DS-37	Прошу создать тоступ	DMS support	ОТКРЫТЫЙ	Ivan Petrov
	DS-36	Я хочу новый красивый отчет!	DMS support	WORK IN PROGRESS	Ivan Petrov
	DS-34	Не могу ответить на лид	DMS support	ОТКРЫТЫЙ	Ivan Petrov

Пользователь может менять фильтр просмотра запросов. По умолчанию, в личном кабинете отображаются только открытые запросы. Закрытые запросы можно посмотреть, изменив фильтр на «Закрытые» или «Любой статус»



Центр поддержки  
Запросы

Тип	Ссылка	Тема	Служба поддержки	Статус	Инициатор запроса
	DS-42	Дайте доступ	DMS support	ГОТОВО	Ivan Petrov
	DS-41	Не работает модуль гарантии	DMS support	ГОТОВО	Ivan Petrov
	DS-32	Не вижу машины на складе 1	DMS support	ГОТОВО	Ivan Petrov
	DS-30	Прошу предоставить доступ в SAPPR.Net	DMS support	ГОТОВО	Ivan Petrov
	DS-29	Отсутствует автомобиль	DMS support	ГОТОВО	Ivan Petrov

## СОЗДАНИЕ ЗАПРОСА НА ПОДДЕРЖКУ

На портале имеются запросы следующего вида:

Центр поддержки
Запросы 5

Центр поддержки  
**DMS support**

Добро пожаловать! С помощью предоставленных опций можно создать запрос DMS support.

В чем требуется помощь?

- Администрирование доступов
- Методологический запрос
- Ошибка / Инцидент
- Новая функциональность
- R-Store

В строке поиска Вы можете ввести ключевые слова запроса, и система выдаст вам информацию, имеющуюся в ее базе знаний. Это может помочь Вам решить проблему самостоятельно.

В случае, если проблему устранить не удалось, Вы выбираете тип запроса «Ошибка \ Инцидент»

Тема: Краткое описание проблемы

Компоненты: Модуль, в котором возникает ошибка

Описание (не обязательно): Подробное описание инцидента, для того, чтобы специалист поддержки смог его повторить

Вложение (не обязательно): Прикрепите скрин-шоты. Это поможет лучше понять проблему

Приоритет (не обязательно): Medium. Как правильно определить приоритет? Посмотрите тут

Телефон (не обязательно): Номер телефона для обратной связи или уточнения

Поделиться с ТЕСТОВЫЙ ДИЛЕР

Создать Отмена

\*Тема – краткое описание вашего запроса,

\*Компонента – Модуль системы,

Описание - Подробное описание инцидента, для того, чтобы специалист поддержки мог повторить ситуацию,

Вложение – прикрепленные документа, скрин-шоты, шаблоны и т.д.

Приоритет – определяет срочность обработки заявки Специалистом поддержки,

Телефон – необходим для обратной связи, если потребуется обратиться к Пользователю за уточняющей информацией,

Поделиться – функция, позволяющая видеть ваш инцидент на разных уровнях структуры сети. **Внимание! Эта функция должна быть включена всегда при создании запросов. Таким образом эти инциденты будут привязаны к ДЦ и будут легко идентифицированы технической поддержкой для оперативного решения.**

\*- поля, обязательные к заполнению.

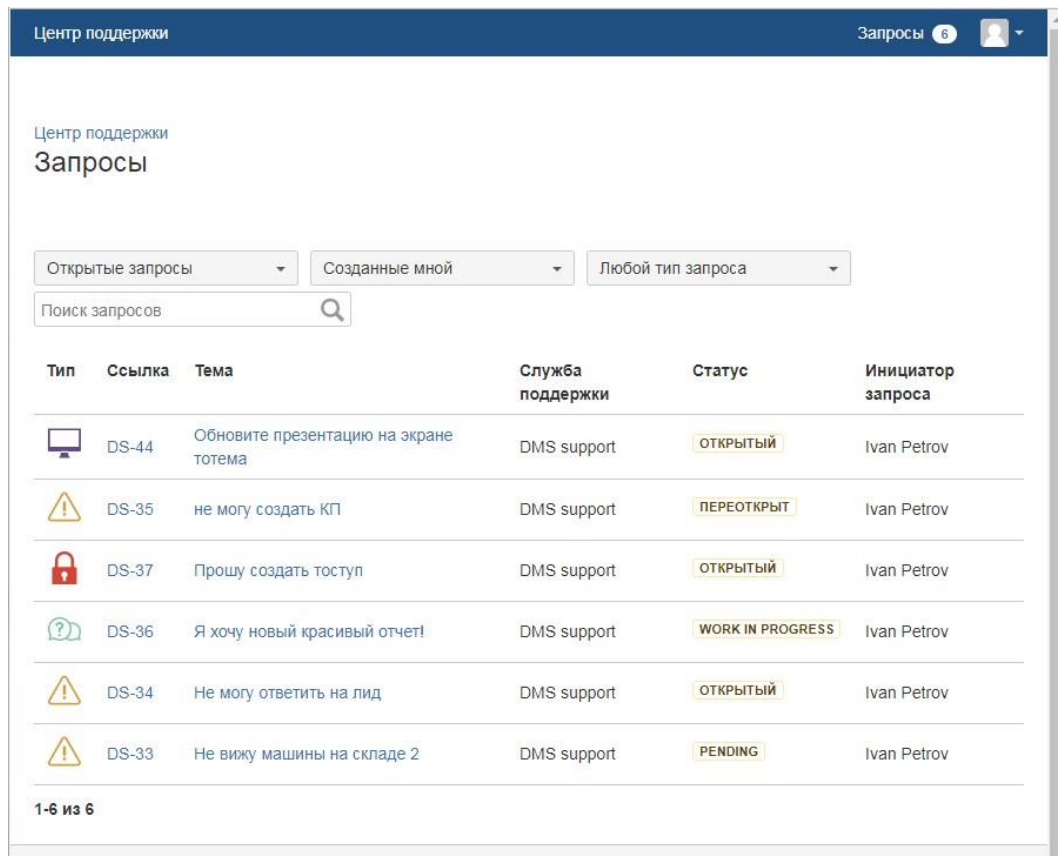
Очень важно правильно определять приоритет во время подачи заявки.

Приоритеты определяются следующим образом:

Приоритет	Что означает?

Highest	Дилер не может осуществить операцию, прямо влияющую на финансовый результат дилера, никакими иными способами, кроме как в DMS (Пример: принять оплату, завести заказ-наряд, создать контракт. При этом клиент ждет в ДЦ)
Hgh	Дилер не может осуществить операцию, косвенно влияющую на финансовый результат дилера, никакими иными способами, кроме как в DMS (Пример: выдать автомобиль, записать на сервис. При этом клиент ждет в ДЦ)
Medium	Дилер не может осуществить операцию, не влияющую прямо или косвенно на финансовый результат (Пример: Завести контрагента в базу, создать РЛ)
Low	Дилер обходит ошибку или реализует потребность другими способами, кроме DMS. Это провоцирует неэффективные трудозатраты
Lowest	Дилеру не удобно пользоваться какими-либо функциями в системе

После создания запроса, Вы можете увидеть его в вашем личном кабинете со статусом «Открытый»



По мере обработки запроса со стороны поддержки, вам, на почту, указанную при регистрации доступа, будут приходить уведомления. Их можно отключить для инцидента, при его создании через функцию «Не уведомляйте меня».




## ЗАПРОСЫ НА ПОДДЕРЖКУ, ПЕРЕДАВАЕМЫЕ РАЗРАБОТЧИКАМ (В РАЗРАБОТКЕ)

В случае, когда Специалисту Поддержки требуется привлечение Разработчика, он помечает задачу статусом «В РАЗРАБОТКЕ» и назначает на ее обработку разработчика.

При этом Пользователю приходит уведомление на ящик и в личный кабинет о том, что статус задачи изменился и что передано разработчику.

Центр поддержки

### Запросы

Любой статус	Созданные мной	Любой тип запроса	Поиск запросов		
Тип	Ссылка	Тема	Служба поддержки	Статус	Инициатор запроса
	DS-7891	Тестовый инцидент ВРЗР	DMS support	В РАЗРАБОТКЕ	jira_user@mail.ru
	DS-11831	Тестовый Инцидент НПД	DMS support	ПЕРЕДАНО НА ТЕСТИРОВАНИЕ...	jira_user@mail.ru
	DS-10738	Тстовая Поддержка???	DMS support	ГОТОВО	jira_user@mail.ru

1-3 из 3

## ЗАПРОСЫ НА ПОДДЕРЖКУ, РЕШЕННЫЕ СПЕЦИАЛИСТОМ ТЕХПОДДЕРЖКИ (ПЕРЕДАНО НА ТЕСТИРОВАНИЕ)

После решения Инцидента Специалист поддержки ставит задачу в статус «Передано на тестирование». При этом Пользователю приходит уведомление на почту и в личный кабинет о том, что статус задачи изменился и что результат решения.

## Запросы

Тип	Ссылка	Тема	Служба поддержки	Статус	Инициатор запроса
	DS-7891	Тестовый инцидент ВРЗР	DMS support	В РАБОТКЕ	jira_user@mail.ru
	DS-11831	Тестовый Инцидент НПД	DMS support	ПЕРЕДАНО НА ТЕСТИРОВАНИЕ	jira_user@mail.ru
	DS-10738	Тстовая Поддержка???	DMS support	ГОТОВО	jira_user@mail.ru

1-3 из 3

Такие инциденты Пользователь должен Валидировать (если решение устроило, тогда Инцидент перейдет в статус Готово) или Отклонить (если решение не помогло, тогда Инцидент перейдет в статус Открыто).

Центр поддержки / DMS support / DS-11831

### Тестовый Инцидент НПД ПЕРЕДАНО НА ТЕСТИРОВАНИЕ

Прокомментировать запрос...

**Активность**

Статус Вашего запроса изменён на **Передано на тестирование** с резолюцией **Готово**.  
Сегодня 3:07 PM ПОСЛЕДНИЙ

Статус Вашего запроса изменён на **Work in progress**. Сегодня 3:06 PM

- Не уведомляйте меня
- Поделиться
- Валидировано дилером
- Отклонено дилером

**Передано**

jira\_user@mail.ru  
Инициатор

В случае, если Инцидент не валидируется и не отклоняется в течение 14 дней, его статус меняется на Готово, с резолюцией «Закрото по причине отсутствия обратной связи от дилера».

## СОЗДАНИЕ ПРОЧИХ ЗАПРОСОВ

Кроме запроса на поддержку, существуют следующие типы запросов:

### Администрирование доступов

При необходимости добавления/удаления пользователя, изменение прав доступа нужно использовать данный тип запроса

### Методологический запрос

Если у Пользователя возникает вопрос по эксплуатации какой-либо части системы, то для разъяснения нужно использовать данный тип запроса. Например, пользователь не понимает, откуда берутся цифры в отчете

## Новая функциональность

Если Пользователю требуется какая-то новая функциональность, то необходимо использовать данный тип запроса. Например, требуется новый отчет

## R-Store

Если возникает необходимость в поддержке Renault Store digital элементов, то необходимо использовать данный тип запроса. Например, необходимо заменить презентацию на тотеме

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПОДДЕРЖКИ И ПОВТОРНОЕ ОТКРЫТИЕ ИНЦИДЕНТА

При закрытии инцидента, Вам также придет уведомление о решении, и просьба оценить качество работы поддержки:

Пожалуйста, оцените нашу работу по этому запросу!



Пожалуйста, оцените качество. Это позволяет делать наш сервис лучше.

Если Вас не устроило решение, то вы можете возобновить работу над инцидентом. Для этого необходимо зайти в инцидент и нажать в нем «Reopen issue»

Центр поддержки    Запросы 6

Центр поддержки / DMS support / DS-42

Дайте доступ **готово**

Прокомментировать запрос...

**Активность**

Статус Вашего запроса изменён на **Готово** с резолюцией **Не воспроизводится**. Сегодня 4:00 PM **ПОСЛЕДНИЙ**

**Подробнее** Сегодня 3:59 PM

- Компоненты
- DMS Trade-IN
- Описание
- Дайте доступ

Не уведомляйте меня

Поделиться

Reopen issue

**Передано**

Ivan Petrov  
Инициатор



Центр поддержки Запросы

Центр поддержки **Дайте до**

Прокомментировать

**Активность**

Статус Вашего запроса изменился

**Подробнее** Сегодня 3

- Компоненты
- DMS Trade-IN
- Описание
- Дайте доступ

Не уведомляйте меня

Поделиться

Reopen issue

**Передано**

Ivan Petrov  
Инициатор

**Reopen issue** ✕

Пожалуйста, напишите любую дополнительную информацию

Предоставленный доступ не работает!

**Reopen issue** Отмена