


# **Инструкция по работе с обращениями в КОРП поддержку**

# 1. Авторизация



Вход в систему

Логин, телефон или e-mail

Номер телефона начните с символа "+"




Далее

или

<https://login-dev.1c.ru>

Вы здесь впервые? [Зарегистрироваться](#)

# 2. Новое обращение

 [Техническая поддержка](#) **Обращения**  [Администрирование](#) 

Обращения [+ Новое обращение](#)

Неотвеченные **Активные** Все

Номер	Дата создания ↓	Тема	Статус	Продукт
-------	-----------------	------	--------	---------

### 3. Заполнение обращения

Новое обращение

\*Линия поддержки  
КОРП поддержка (Партнер 1 КП)

\*Уровень критичн...  
4 - Низкий

Отправитель Абонент КП1  
Обслуживающая организация Партнер 1 КП

Тема  
Не работает.....

Подробное описание

Заголовок T <> B [Icons]

Помогите, пожалуйста, разобраться.  
У нас не работает...  
Сценарий возникновения проблемы...

Перетащите файлы в окно или [добавьте](#) вручную

Файлов: 0, размер: 0Б

Создать

# 4.Статус обращения

Обращение Не работает..... (№00000000305)

Новое сообщение в переписке

Статус: Новый

Сообщение: Также прикрепляем данные

Новое обращение

Статус: Новый

Сообщение:

Открыть

Очистить все

Статус

Ожидает

Техническая поддержка

Обращения

Администрирование

Обновить

Отбор

Обращения

Новое обращение

Неотвеченные

Активные

Все

Введите строку поиска

Номер	Дата создания	Тема	Статус	Продукт	Автор
00000000306	20.11.2023 15:16	не работает	Новый		Сотрудник Абонента КП1

Обращение 00000000307

Обновить

Тема

Не работает...

Автор

Сотрудник Абонента КП1 (Абонент КП1)

Дата создания

20.11.2023 15:25:57

Счетчик

Время первой реакции

07ч 59м из 08ч 00м

Статус

Новый

Критичность

4 - Низкий

Ожидается ответ от

hpart1corp

00ч 00м

Описание проблемы

Помогите, пожалуйста, разобраться.

У нас не работает...

Сценарии возникновения проблемы...

Перетащите файлы в окно или добавьте вручную

Файлов: 0, размер: 0Б

Комментарии

Сообщение

Введите новое сообщение

HTML

# 5. Прикрепить файл, комментарий

Обращение 0000000305

Обновить

Тема  
Не работает.....

Автор  
Сотрудник Абонента КП1 (Абонент КП1)

Дата создания  
16.11.2023 15:19:02

Счетчик

Время первой реакции  
07ч 59м из 08ч 00м

Статус  
Новый

Критичность  
4 - Низкий

Ожидается ответ от  
hpart1 corp

00ч 03м

Файлов: 0, размер: 0Б

Комментарии

Сообщение

HTML

Также прикрепляем данные

Перетащите файлы в окно или [добавьте](#) вручную

Файлов: 1, размер: 45.69КБ

Рисунок1.png

45.69КБ

Отправить

Очистить

# 6.Обращение принято в работу

Техническая поддержка

Обращения

Администрирование

Обращения + Новое обращение

Обновить Отбор

Неотвеченные **Активные** Все

Введите строку поиска

Номер	Дата создания	Тема	Статус	Продукт
0000000306	20.11.2023 15.16	не работает	В работе	

Обращение 0000000307

Тема  
Не работает...

Автор  
Сотрудник Абонента КП1 (Абонент КП1)  
Дата создания  
20.11.2023 15:25:57

Счетчик  
Срок ответа  
84ч 58м из 85ч 00м

Исполнитель  
hpart1corp (Партнер 1 КП)  
Линия поддержки  
КОРП поддержка  
Статус  
Ожидание поддержки (В работе)  
Критичность  
4 - Низкий  
Ожидается ответ от  
hpart1corp

20.11.2023

hpart1corp (Партнер 1 КП)  
Здравствуйте! Взяли в работу.

hpart1corp () изменил статус на "В работе"

Сообщение  
Введите новое сообщение

Перетащите файлы в окно или добавьте вручную

Файлов: 0, размер: 0Б

Сохранить Перенаправить Очистить



# 7. Взаимодействие по обращению

Обращение 0000000307


Обновить

Тема  
Не работает...

Автор  
Сотрудник Абонента КП1 (Абонент КП1)

Дата создания  
20.11.2023 15:25:57

Счетчик

Ожидание инициатора  
79ч 59м  из 80ч 00м

Статус  
Ожидает ответа отправителя

Критичность  
4 - Низкий

Ожидается ответ от  
Сотрудник Абонента КП1

С

Сотрудник Абонента КП1 (Абонент КП1)

Предоставьте, пожалуйста, дополнительную информацию:  
~.....  
~.....  
~.....

14:21

Сотрудник Абонента КП1 () изменил статус на "Ожидает ответа отправителя" 14:21

Сообщение

HTML

Собрали необходимую информацию:  
~.....  
~.....  
~.....

Перетащите файлы в окно или [добавьте](#) вручную

Файлов: 0, размер: 0Б

respond

Еще ▾

Очистить

# 8.Обращение закрыто

1e

Техническая поддержка

Обращения

Администрирование

Обращения

+ Новое обращение

Обновить

Отбор

Неотвеченные

Активные

Все

Введите строку поиска

Номер	Дата создания ↓	Тема	Статус	Продукт	Автор
0000000307	20.11.2023 15.25	Не работает...	Закрыто		Сотрудник Абонента КП1

КП1)

Дата создания  
20.11.2023 15:25:57

Статус  
Закрыто

Критичность  
4 - Низкий

Ожидается ответ от  
hpart1corp

00ч 00м

Сотрудник Абонента КП1 () изменил статус на "Ожидает ответа отправителя" 14:21

Сотрудник Абонента КП1 (Абонент КП1)  
Собрали необходимую информацию:  
.....  
..... 14:29

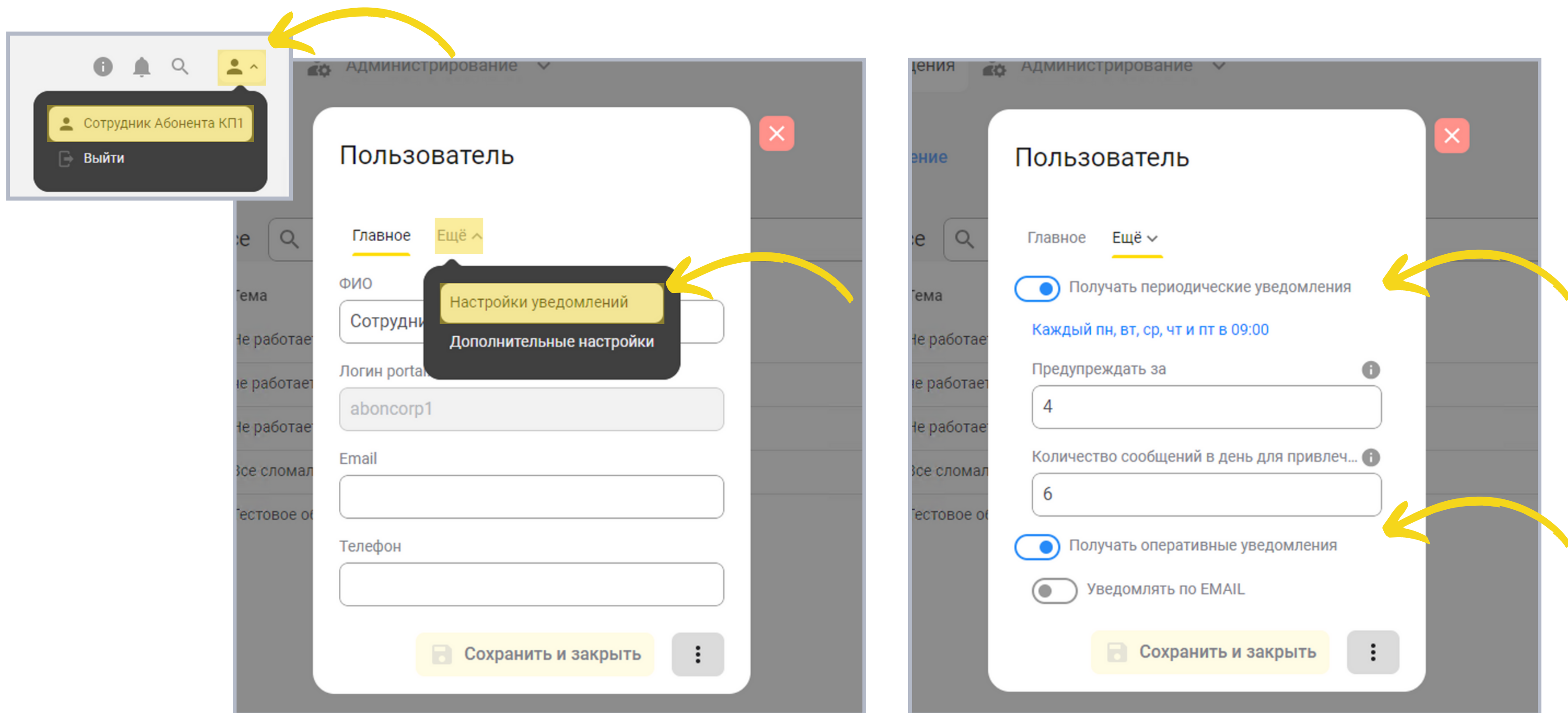
Сотрудник Абонента КП1 () изменил статус на "В работе" 14:29

Сотрудник Абонента КП1 (Абонент КП1)  
Провели необходимые работы, проблема решена, закрываю обращение. 14:30

Сотрудник Абонента КП1 () закрыл обращение 14:30



## 9.Дополнительные настройки уведомлений



# 10.Дополнительные настройки сообщений

