



**Инструкция по взаимодействию с  
технической поддержкой через  
систему «тикетов»**

# **Введение**

Данная инструкция предназначена для организаций, эксплуатирующих Комплексы компании. В настоящем документе пошагово описан процесс регистрации на сайте компании, с последующим созданием заявки (тикета). Использование системы тикетов для взаимодействия с технической поддержкой существенно ускоряет время реагирования специалистов и решения возникшего вопроса.

# Регистрация на сайте и создание обращения

## Регистрация на сайте

---

Для обращения в службу технической поддержки с помощью создания специального тикета необходимо зарегистрироваться на сайте. Для начала регистрации перейдите по ссылке: «<https://tickets.tr-soft.ru>». На открывшейся странице (Рисунок 1) необходимо нажать на кнопку «Зарегистрироваться» (Рисунок 1, Поз. 1).

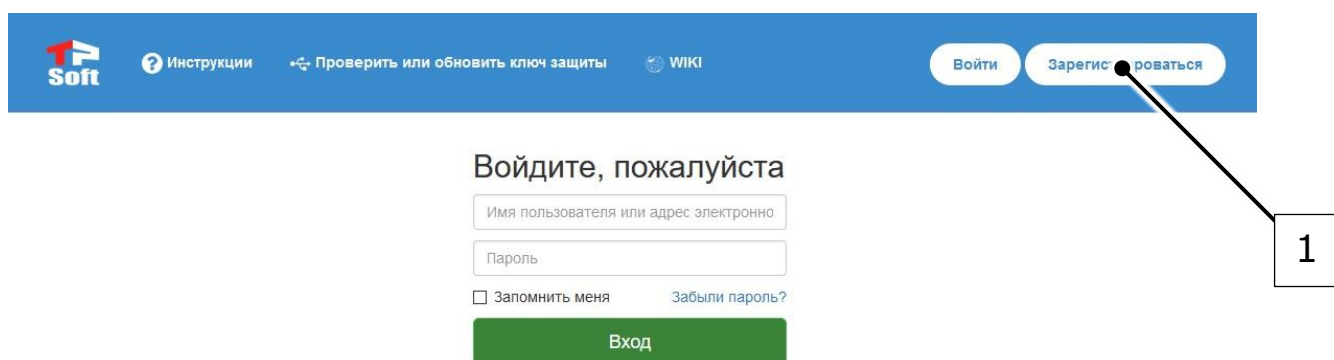


Рисунок 1 - Стартовая страница

Далее откроется окно регистрации (Рисунок 2), где необходимо в поля (Рисунок 2, Поз. 1) и (Рисунок 2, Поз. 2) ввести желаемые имя пользователя и адрес электронной почты. Далее необходимо нажать на кнопку «Регистрация» (Рисунок 2, Поз. 3).

The image shows a registration form for 'TP Soft'. At the top is the logo 'TP Soft' with a red house icon. Below it is a blue link 'Зарегистрироваться на этом сайте' with a callout box '1' pointing to it. The form contains two input fields: 'Имя пользователя' (Username) with callout box '2' and 'E-mail' with callout box '3'. Below the fields is a confirmation message: 'Подтверждение регистрации будет отправлено на ваш e-mail.' At the bottom of the form is a blue button labeled 'Регистрация' with a callout box '3' pointing to it. Below the form are links for 'Войти | Забыли пароль?' and '← Назад к сайту «Тикеты в техподдержку»'. At the very bottom is a link for 'Политика конфиденциальности'.

Рисунок 2 - Окно регистрации

## Примечание

После регистрации на указанный вами адрес электронной почты будет отправлено письмо, содержащее ссылку для создания пароля

Необходимо перейти по вышеописанной ссылке. Далее откроется окно создания пароля (Рисунок 3). Введите желаемый пароль в поле (Рисунок 3, Поз. 1), после чего нажмите на кнопку «Задать пароль» (Рисунок 3, Поз. 2).

## Подсказка

При создании пароля обратите внимание на цвет индикатора (Рисунок 3, Поз. 3) и надпись внутри него. Рекомендуется создать такой пароль, чтобы цвет индикатора изменился на зеленый, а внутри него появилась надпись «надежный»

The screenshot shows a web interface for creating a password. At the top is the logo for 'TP Soft'. Below it is a form with the following elements:

- A text input field labeled 'Введите свой новый пароль.' with a callout box '1' pointing to it.
- A 'Новый пароль' section containing:
  - A password input field with the text '&DrF(UT&Y{JXFaWu' and a callout box '1' pointing to it.
  - A green indicator bar with the text 'Надёжный' and a callout box '3' pointing to it.
- A hint text: 'Подсказка: Рекомендуется задать пароль длиной не менее двенадцати символов. Чтобы сделать его надёжнее, используйте буквы верхнего и нижнего регистра, числа и символы наподобие ! " ? \$ % ^ & ).' with a callout box '3' pointing to it.
- A blue button labeled 'Задать пароль' with a callout box '2' pointing to it.
- Links for 'Войти | Регистрация' and '← Назад к сайту «Тickets в техподдержку»'.
- A link for 'Политика конфиденциальности'.

Рисунок 3 - Окно задания пароля

В случае успешного создания пароля появится окно (Рисунок 4). Далее нажмите на кнопку «Войти» (Рисунок 4, Поз. 1).



1

Ваш новый пароль вступил в силу. [Войти](#)

← [Назад к сайту «Тикеты в техподдержку»](#)

[Политика конфиденциальности](#)

*Рисунок 4 - Пароль создан успешно*

Появится окно (Рисунок 2), где необходимо ввести созданные имя пользователя и пароль.

#### Подсказка

*Вместо имени пользователя можно использовать адрес электронной почты*

# Создание обращения

Далее появится окно (Рисунок 5), где необходимо нажать на кнопку «Создать новое обращение» (Рисунок 5, Поз. 1).

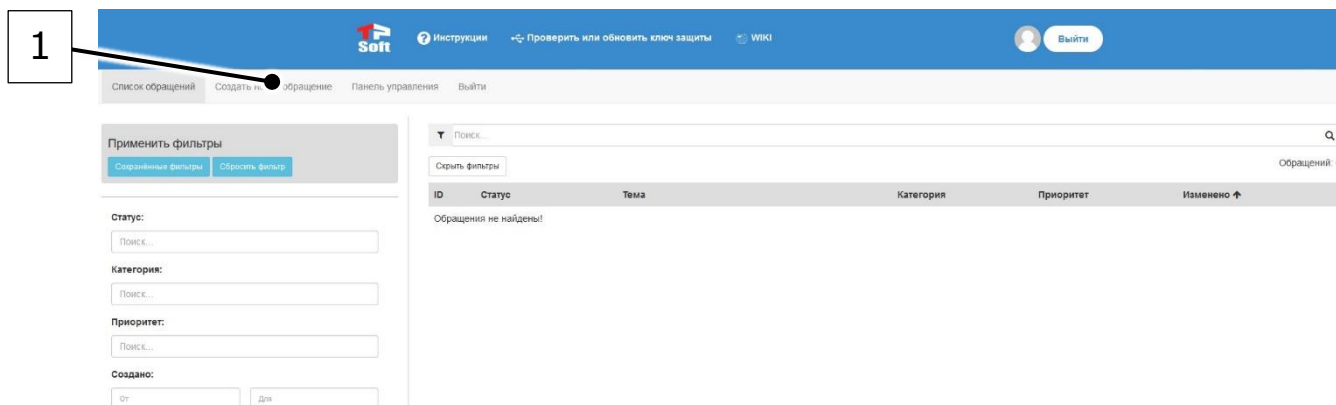


Рисунок 5 - Личный кабинет

Появится окно (Рисунок 6). В данном окне необходимо ввести в поля (Рисунок 6, Поз 1) и (Рисунок 6, Поз. 2) тему и описание заявки. Далее выбрать из выпадающего списка категорию заявки (Рисунок 6, Поз. 3) и ее приоритет (Рисунок 6, Поз. 4). Для отправки обращения необходимо нажать на кнопку «Отправить сообщение» (Рисунок 6, Поз. 5).

## Подсказка

Перед отправкой обращения установите флажок «я не робот» в поле (Рисунок 6, Поз. 6)

Создать новое обращение

1 **Тема \***

2 **Описание \***

6

3

4 **Категория \***

**Приоритет \***

7 Я не робот!

Отправить обращение

Очистить форму

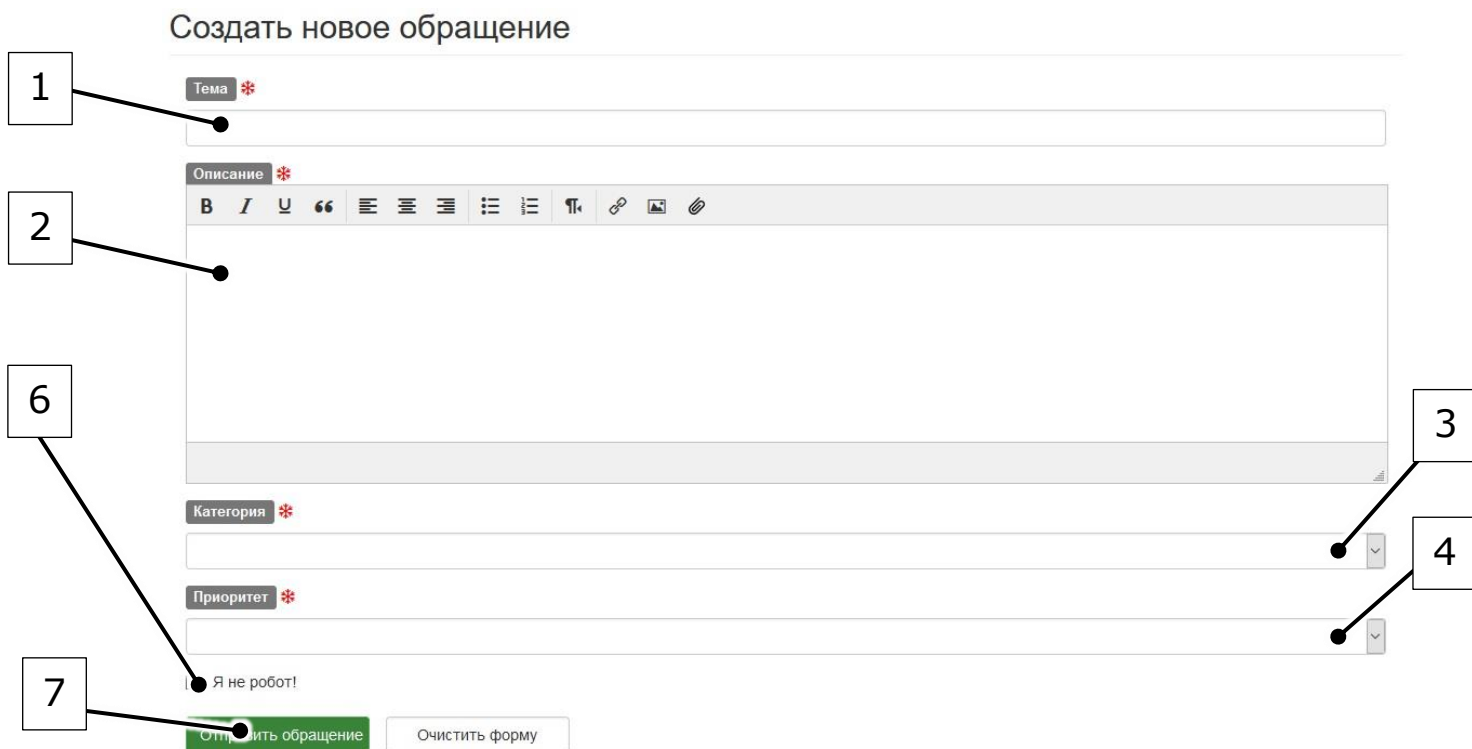


Рисунок 6 - Создание нового обращения

В случае успешной отправки обращения появится окно (Рисунок 7).

**Подсказка**

Подтверждение о получении заявки также будет отправлено на адрес электронной почты

## TR-Soft

Уважаемый D.Ilyin,

Спасибо, что создали тикет. Специалист технической поддержки в скором времени ответит.

Просмотр обращений

Список обращений

Создать новое обращение

Рисунок 7 - Успешная отправка сообщения