

*Service Desk*

**РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

Вводная часть	4
1. Экран авторизации	4
1.1. Ввод логина и пароля	5
1.2. Сообщения об ошибках	5
1.3. Информационный блок (карусель)	6
1.4. Системные уведомления	7
2. Навигация по системе (боковое меню)	8
2.1. Дополнительное меню настроек	9
3. Навигация по системе («хлебные крошки»)	9
3.1. Как работает навигационная цепочка	9
4. Пагинация	10
4.1. Просмотр количества страниц	10
4.2. Переход между страницами	10
4.3. Количество строк на странице	11
5. Список заявок	11
5.1. Доступность заявок	12
5.2. Просмотр и открытие заявки	12
5.3. Поиск по заявкам	13
5.4. Быстрые фильтры	14
5.5. Мои фильтры	14
5.6. Настройка отображения колонок	15
5.7. Создание заявки	16
5.8. Сортировка заявок	17
5.9. Общее количество заявок	17
5.10. Ошибки загрузки списка заявок	18
6. Карточка заявки	19
6.1. Название заявки	19
6.2. Атрибуты заявки	20
6.3. Описание заявки	20
6.4. Вложения	21
6.5. Связанные заявки	21
6.6. Комментарии	22
6.7. Дополнительные действия	22
7. Создание заявки	23
7.1. Основные поля	24

7.2. Другие свойства	25
7.3. Описание заявки	25
7.4. Создание или отмена	26
8. Список компаний	26
8.1. Просмотр списка	27
8.2. Поиск по компаниям	27
8.3. Настройка колонок	28
8.4. Создание компании	28
9. Карточка компании	29
9.1. Навигация по карточке компании	29
9.2. Название компании	30
9.3. Атрибуты компании	31
9.4. Блок «О компании»	31
9.5. Контакты	31
9.6. Реквизиты	32
9.7. Документы компании	32
10. Профиль	33
10.1. Личный профиль	33
10.2. Всплывающее меню профиля сотрудника	35
10.3. Профиль сотрудника	35

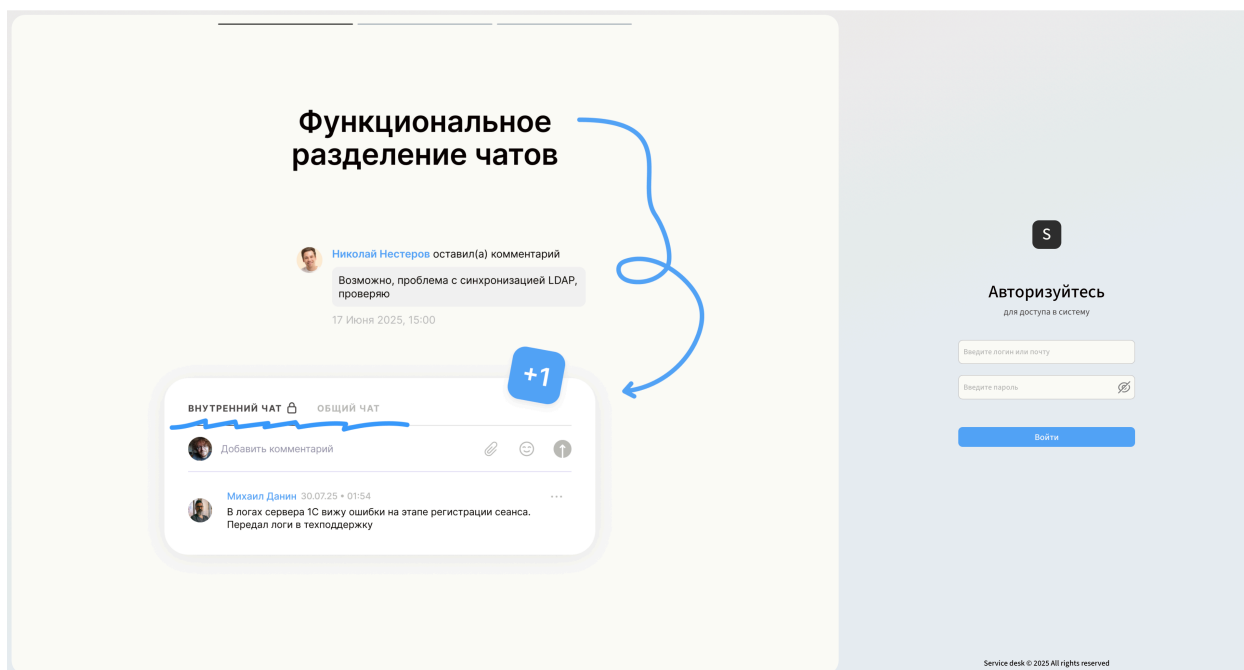
# Вводная часть

Настоящий документ знакомит вас с пользовательским функционалом системы Service Desk и описывает порядок работы с интерфейсом. Здесь вы найдёте информацию о навигации, просмотре и создании заявок, взаимодействии с компаниями и настройках вашего профиля.

Документ содержит описание действующей функциональности и отражает текущее состояние системы. Операции, которые вы можете выполнять, могут отличаться в зависимости от прав доступа, назначенных администратором.

Ознакомившись с данным руководством, вы сможете выполнять основные операции в системе, пользоваться навигацией, работать с заявками и компаниями, а также управлять информацией своего профиля.

## 1. Экран авторизации



Когда вы переходите по ссылке на систему, перед вами открывается экран авторизации.

Чтобы войти в систему, вам необходимо ввести:

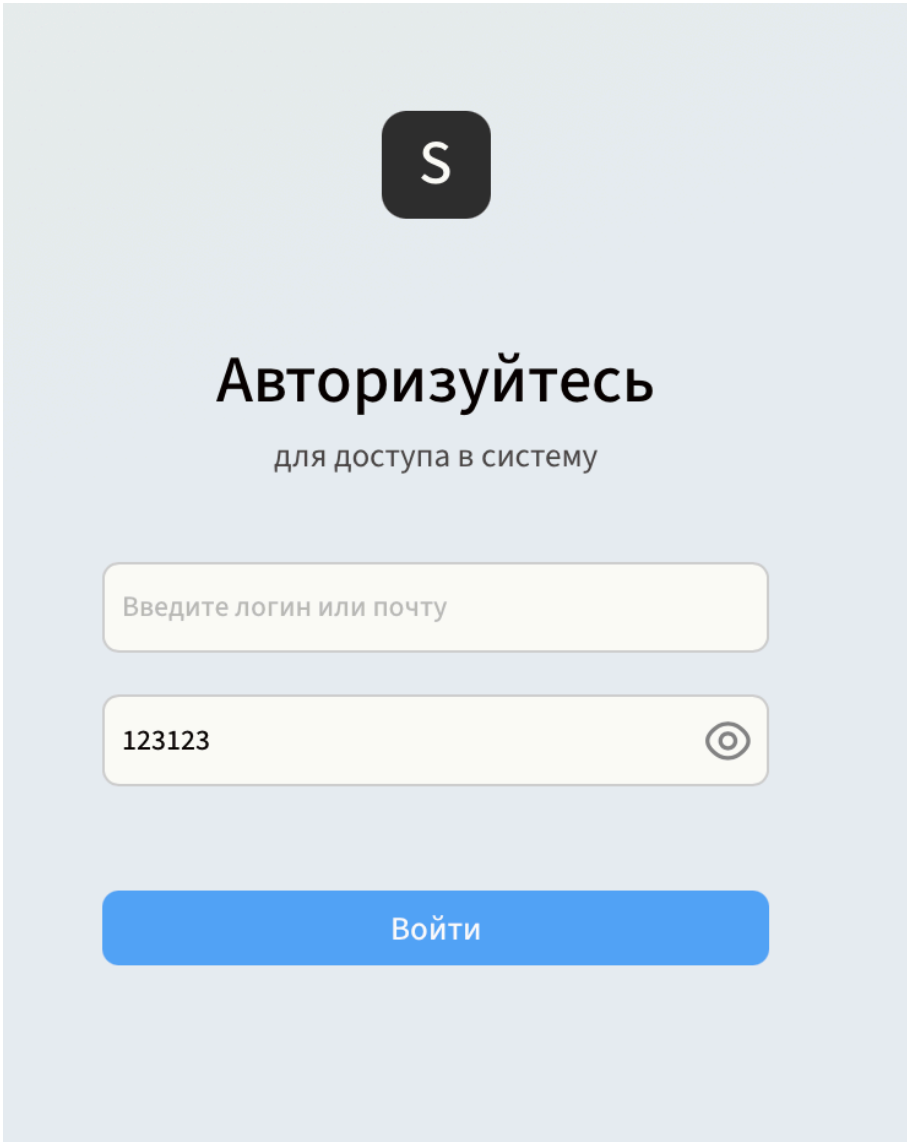
- ваш логин или почту;

- пароль, полученный от администратора.

После ввода данных нажмите кнопку «Войти», чтобы перейти в систему.

### 1.1. Ввод логина и пароля

Для входа в систему необходимо ввести логин и пароль, который будет вам направлен администратором системы.



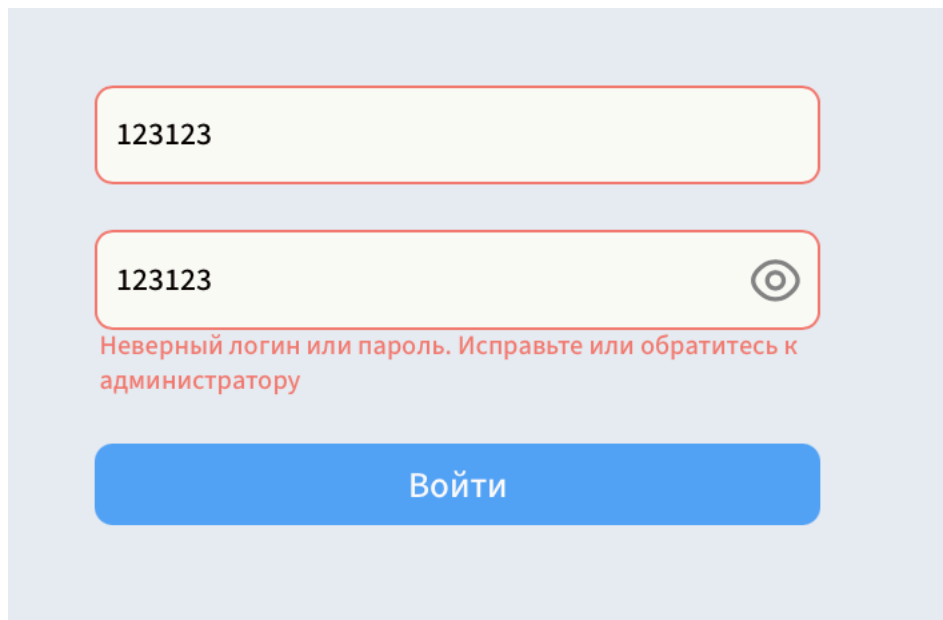
The image shows a login interface on a light blue background. At the top center is a dark square logo with a white letter 'S'. Below the logo is the heading 'Авторизуйтесь' in a large, bold, black font, followed by the subtitle 'для доступа в систему' in a smaller, regular black font. There are two input fields: the first is a light yellow rounded rectangle with the placeholder text 'Введите логин или почту'; the second is a light yellow rounded rectangle containing the text '123123' and a small circular icon with a dot in the center. At the bottom is a solid blue rounded rectangle button with the white text 'Войти'.

### 1.2. Сообщения об ошибках

При некорректном вводе логина и пароля вы получите информационное сообщение:

- Если вы введёте неверный логин или пароль - появится сообщение о некорректных данных и рекомендация обратиться к администратору.

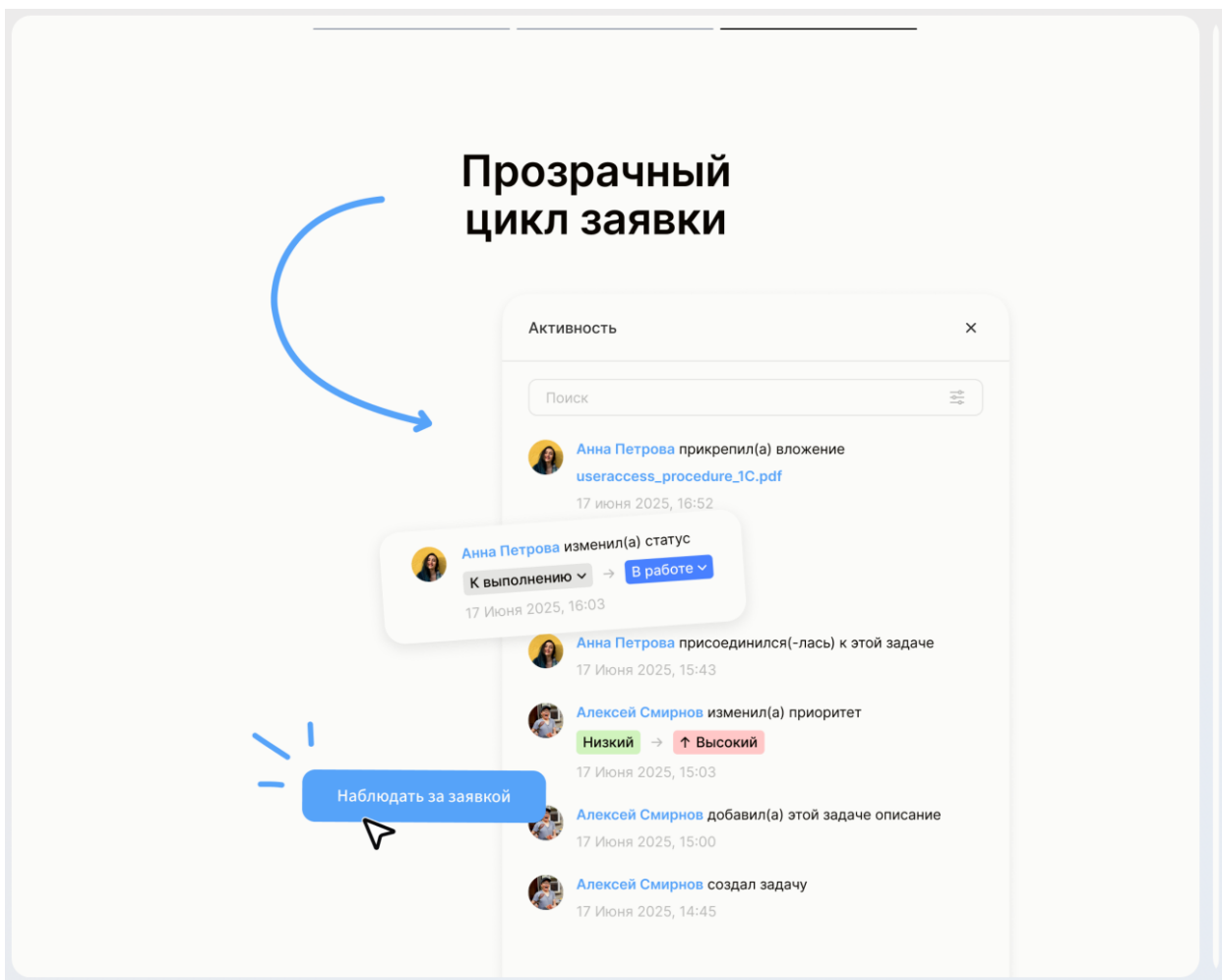
- Если вы введёте логин, но не введёте пароль - система сообщит, что необходимо заполнить поле пароля.
- Если вы введёте пароль без логина - появится уведомление о необходимости указать логин.



The image shows a login form with two input fields. The top field contains the text '123123'. The bottom field also contains '123123' and has a red outline, indicating it is the source of the error. Below the bottom field, a red error message reads: 'Неверный логин или пароль. Исправьте или обратитесь к администратору'. At the bottom of the form is a blue button labeled 'Войти'.

### 1.3. Информационный блок (карусель)

Слева на экране вы увидите карусель, в которой отображаются основные и новые возможности системы. Вы можете ознакомиться с ней до входа в систему.



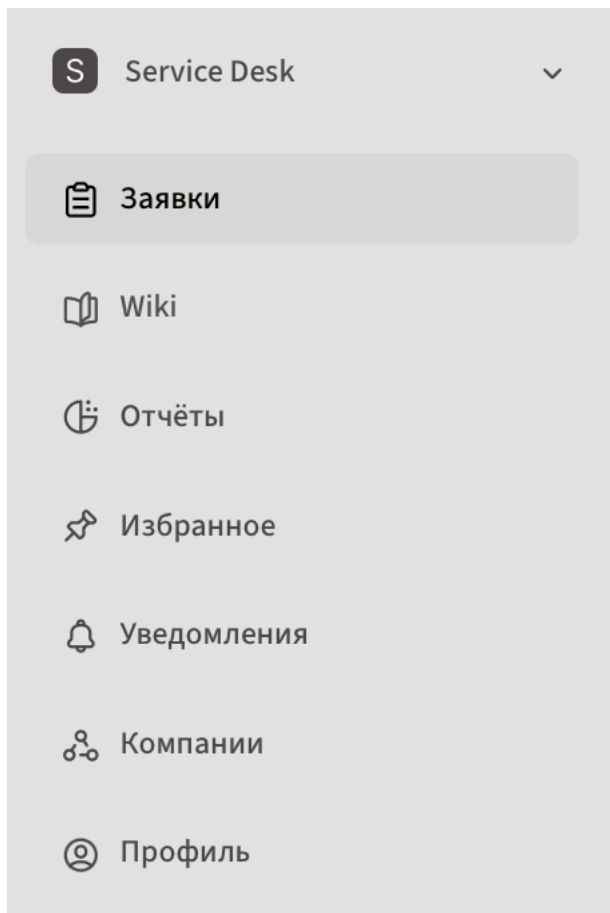
#### 1.4. Системные уведомления

Во время работы на экране авторизации система может показать всплывающие уведомления:

- если отсутствует подключение к интернету;
- если сервер авторизации недоступен;
- если при обновлении страницы произошёл сбой.

Эти уведомления помогут вам понять, почему вход в систему может быть временно недоступен.

## 2. Навигация по системе (боковое меню)



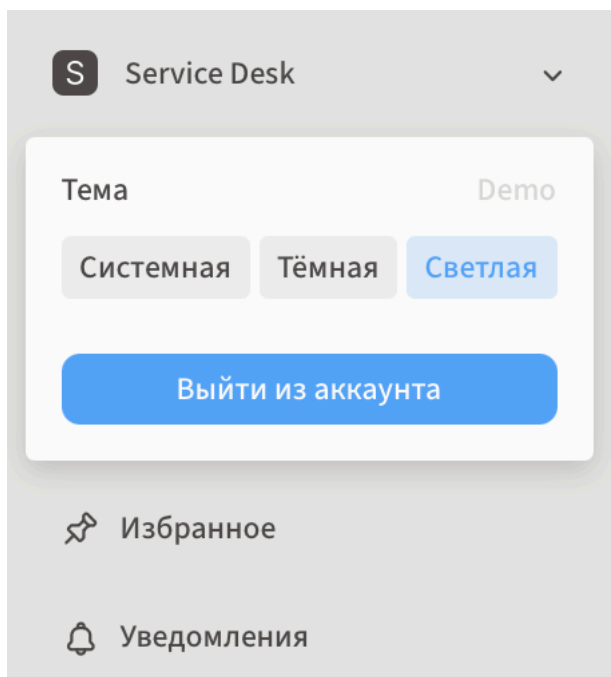
После успешного входа в систему вы увидите боковое меню. Оно является основным средством навигации по интерфейсу.

С его помощью вы можете перейти в следующие разделы:

- **Заявки**
- **Компании**
- **Профиль**

Чтобы открыть раздел, нажмите на его название в меню.

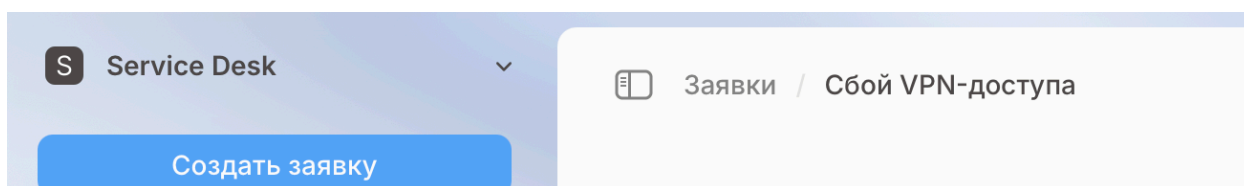
## 2.1. Дополнительное меню настроек



Рядом с названием системы расположена кнопка со стрелкой. Если вы нажмёте её, откроется дополнительное меню, в котором вы можете:

- изменить тему оформления (светлая, тёмная или автоматически по настройкам устройства);
- выйти из системы, нажав кнопку **«Выйти из аккаунта»**.

## 3. Навигация по системе («хлебные крошки»)



В верхней части интерфейса вы увидите навигационный элемент «хлебные крошки». Он помогает вам ориентироваться и быстро возвращаться на предыдущие страницы.

### 3.1. Как работает навигационная цепочка

Когда вы переходите между страницами - например:

**Компании → Заявки → Карточка заявки -**

в верхней части экрана формируется цепочка навигации.

Вы можете нажать на любой элемент цепочки, кроме текущей страницы, чтобы вернуться назад одним кликом.

Это позволяет вам легко перемещаться по системе без использования кнопок браузера.

## 4. Пагинация



Когда в списке содержится большое количество элементов (например, заявок или компаний), отображение разбивается на страницы.

Элемент пагинации размещён в нижней части списка.

### 4.1. Просмотр количества страниц

Вы можете видеть:

- сколько всего страниц доступно;
- на какой странице вы сейчас находитесь - она подсвечена в интерфейсе.

Количество страниц автоматически обновляется, когда вы изменяете фильтры или параметры отображения.

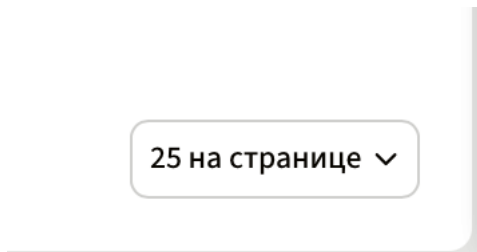
### 4.2. Переход между страницами

Вы можете:

- нажать на номер страницы, чтобы перейти к ней;
- перейти на предыдущую страницу кнопкой «стрелка назад»;
- перейти на следующую страницу кнопкой «стрелка вперёд».

Если вы находитесь на первой или последней странице, соответствующие кнопки становятся неактивными.

### 4.3. Количество строк на странице



Вы можете выбрать, сколько элементов отображать на странице:

- 10
- 15
- 20
- 25
- 50 строк

После изменения количества система автоматически обновит список и пересчитает количество страниц.

## 5. Список заявок

Приоритет	Ключ	Заявка 46	Статус	Исполнитель
= Средний	PRB-6	Непредсказуемые ошибки логирования	Закрето	Мария Иванова
= Средний	RFC-8	Изменение схемы сетевого взаимодействия	Закрето	Евгений Поляев
= Средний	SR-5	Создание новой почтовой группы	Отложено	Петр Зернов
= Средний	RFC-10	Миграция БД на новый кластер	Назначено	Марс Павлов
~ Низкий	INC-10	Проблема с авторизацией	Назначено	Ольга Овсянкина
~ Низкий	INC-1	Сбой VPN-доступа	Новый	Екатерина Желобова
= Средний	INC-6	Задержка уведомлений	Ожидает ответа инициатора	Владимир Беглов
= Средний	SR-10	Настройка VPN-доступа	Отложено	Евгений Поляев
⚠ Наивысший	PRB-4	Утечки памяти в модуле аналитики	Отложено	Евгений Поляев
= Средний	SR-1	Подключение нового сотрудника	Новый	Валентин Поляев
~ Низкий	RFC-6	Обновление политик безопасности	Ожидает ответа инициатора	Екатерина Желобова

Раздел «Заявки» является основной рабочей областью системы. Здесь вы можете просматривать доступные вам заявки, искать их, фильтровать, настраивать отображение таблицы и создавать новые обращения.

## 5.1. Доступность заявок

Вы видите только те заявки, доступ к которым вам предоставлен в соответствии с матрицей прав, назначенной администратором.

Если у вас нет доступа к разделу, в рабочей области появится иконка замка с сообщением о необходимости обратиться к администратору.

## 5.2. Просмотр и открытие заявки

Список заявок представлен в виде таблицы, где каждая заявка отображается отдельной строкой.

Чтобы открыть заявку:

1. Найдите её в таблице.
2. Нажмите на соответствующую строку.

Заявка откроется в виде боковой выдвигающей панели (sneak-peek) справа.

The screenshot displays the 'Заявки' (Requests) management interface. On the left, a table lists various requests with columns for priority, key, request ID, and status. The selected request, 'Миграция БД на новый кластер' (DB Migration to new cluster), is highlighted. On the right, a detailed view of this request is shown, including its key (RFC-10), status (Assigned), type (Request for change), executor (Mars Pavlov), and creator (Vladimir Beglov). The description details the migration plan, testing, and documentation updates.

Приоритет	Ключ	Заявка	Статус
Средний	PRB-6	Непредсказуемые ошибки логирования	Закрывать
Средний	RFC-8	Изменение схемы сетевого взаимодействия	Закрывать
Средний	SR-5	Создание новой почтовой группы	Отложено
Средний	RFC-10	Миграция БД на новый кластер	Назначено
Низкий	INC-10	Проблема с авторизацией	Назначено
Низкий	INC-1	Сбой VPN-доступа	Новый
Средний	INC-6	Задержка уведомлений	Ожидает о
Средний	SR-10	Настройка VPN-доступа	Отложено
Наивысший	PRB-4	Утечки памяти в модуле аналитики	Отложено
Средний	SR-1	Подключение нового сотрудника	Новый
Низкий	RFC-6	Обновление политик безопасности	Ожидает о
Низкий	SR-8	Обновление антивируса	Закрывать
Низкий	RFC-5	Перенос службы аутентификации	Отложено
Средний	INC-9	Система не принимает заявки	Закрывать
Низкий	INC-5	Ошибки при отправке почты	Отложено
Наивысший	INC-8	Некорректное отображение дашборда	Новый
Средний	PRB-1	Нестабильная работа БД	Новый
Средний	PRB-2	Периодические обрывы соединения	Зарегистри
Высокий	PRB-8	Ошибки при резервном копировании	Зарегистри
Низкий	PRB-9	Дублирование данных в отчётах	В работе

**Миграция БД на новый кластер**

Ключ: RFC-10  
Статус: Назначено  
Тип заявки: Запрос на изменение  
Исполнитель: Марс Павлов  
Создатель: Владимир Беглов

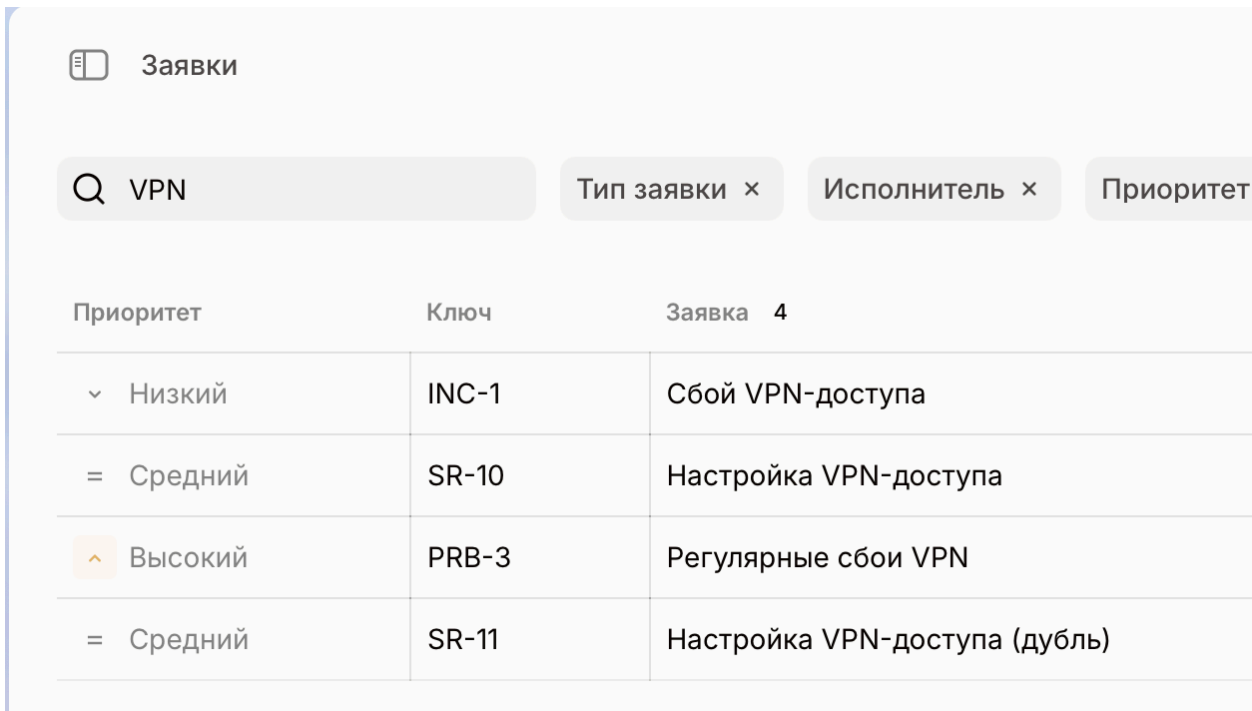
**Описание заявки**

Изменение относится к классу плановых работ и направлено на повышение устойчивости: миграция бд на новый кластер. Выполнена оценка влияния на бизнес-процессы и модуль отчётности; подтверждена совместимость с текущей конфигурацией. Сформирован план внедрения с контрольными точками, проверками после выполнения и документированным планом отката. Перед стартом работ будет подготовлен план отката на случай неуспеха, а также проведены контрольные бакапы критичных данных. Коммуникации с заинтересованными сторонами выстроены: уведомлены владельцы сервисов и первая линия поддержки. В рамках реализации предусмотрено настроено уведомление ответственных при повторении симптомов и последующее выборочное тестирование пользовательских сценариев. По результатам работ подготовим отчёт о ходе изменения и обновим документацию в базе знаний. Дополнительно проверим влияние настроек прокси-сервера.

Если заявка ещё не была вами просмотрена, слева от её строки вы увидите синюю точку. После первого открытия метка исчезает.

Чтобы открыть заявку в полную рабочую область нажмите на иконку “стрелок” в верхнем правом углу экрана или на название ключа, которое подсвечивается синим цветом

### 5.3. Поиск по заявкам



The screenshot shows the 'Заявки' (Requests) section of a system. At the top, there is a search bar containing the text 'VPN'. To the right of the search bar are three filter buttons: 'Тип заявки ×', 'Исполнитель ×', and 'Приоритет'. Below the search bar is a table with the following data:

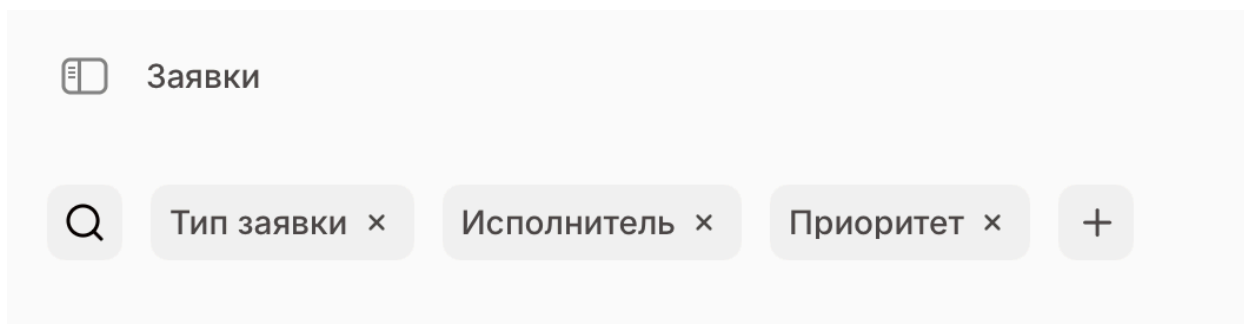
Приоритет	Ключ	Заявка 4
▾ Низкий	INC-1	Сбой VPN-доступа
= Средний	SR-10	Настройка VPN-доступа
▴ Высокий	PRB-3	Регулярные сбои VPN
= Средний	SR-11	Настройка VPN-доступа (дубль)

Чтобы выполнить поиск:

1. Нажмите на иконку «**лупы**», расположенную над таблицей.
2. Введите ключ или название заявки.

Результаты поиска появятся сразу после ввода текста.

## 5.4. Быстрые фильтры

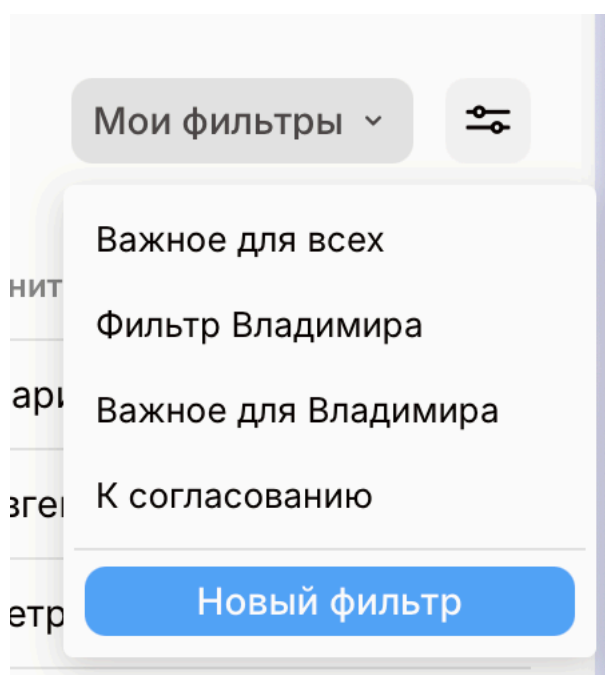


Над таблицей размещены быстрые фильтры. С их помощью вы можете быстро сузить список заявок по нужным параметрам.

Вы можете:

- использовать фильтры, заданные администратором по умолчанию;
- добавить новые фильтры, нажав на иконку **«ПЛЮС»**;
- включить нужный фильтр, установив галочку напротив его названия;
- открыть параметры фильтра, нажав на его название;
- удалить фильтр, нажав на иконку **«крестика»** рядом с ним.

## 5.5. Мои фильтры



Вы можете сохранить набор выбранных фильтров, чтобы быстро применять его в будущем.

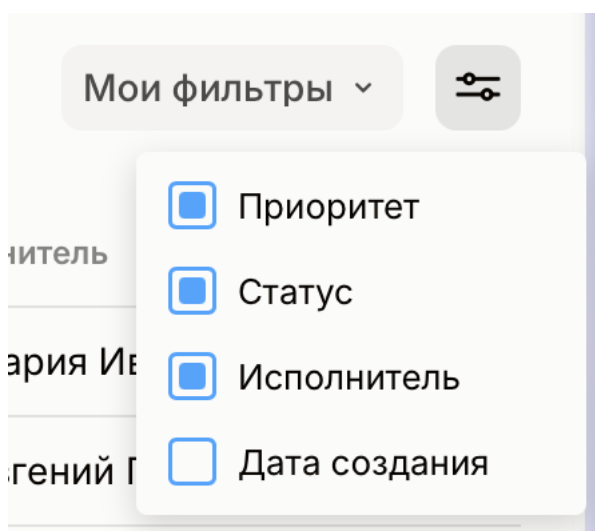
Чтобы создать собственный набор фильтров:

1. Нажмите кнопку «Мои фильтры».
2. Выберите «Новый фильтр».
3. Укажите название.
4. Нажмите «Создать».

Чтобы удалить сохранённый фильтр:

1. Откройте меню «Мои фильтры».
2. Наведите курсор на нужный набор.
3. Нажмите на иконку «корзины».
4. Подтвердите удаление.

## 5.6. Настройка отображения колонок



Вы можете самостоятельно управлять тем, какие колонки должны отображаться в таблице.

Для этого:

1. Нажмите на кнопку с иконкой «списка» справа над таблицей.

2. Отметьте или снимите галочки с колонок, которые нужно показать или скрыть.

Изменения применяются сразу.

## 5.7. Создание заявки

Новая заявка ×

### Название заявки

Статус *	Новый
Тип заявки *	Инцидент
Исполнитель	Добавить
Инициатор	Добавить
Наблюдатели	Добавить

Другие свойства >

**Описание заявки \***

Введите текст описания...

Чтобы создать новую заявку:

1. Нажмите синюю кнопку с иконкой «плюс», расположенную в правом верхнем углу списка.

2. Откроется окно «Создание заявки» (см. раздел 7).

## 5.8. Сортировка заявок

Приоритет	Ключ	Заявка	25	↓
= Средний	INC-84	44		

Вы можете сортировать список по любой колонке, у которой есть иконка «стрелочек».

Возможные варианты сортировки:

- от А до Я и от Я до А;
- от большего к меньшему и наоборот.

Активная сортировка отображается визуально.

## 5.9. Общее количество заявок

В заголовке таблицы вы увидите общее количество заявок, доступных вам с учётом применённых фильтров.

## 5.10. Ошибки загрузки списка заявок

Заявки

Исполнитель × Статус × Приоритет ×

Мои фильтры



### Ошибка при загрузке

Не удалось получить данные,  
попробуйте перезагрузить страницу

Перезагрузить

Если список не загружается, вы увидите:

- иконку планеты;
- сообщение о невозможности загрузить данные;
- кнопку «Перезагрузить страницу».

Вы можете нажать на неё, чтобы повторить попытку.

## 6. Карточка заявки

Заявки / INC-18



### test

Ключ	INC-18	Статус *	Зарегистрировано
Тип заявки *	Инцидент	Исполнитель	Иван Иванов
Создатель	Рыбак Моряков	Инициатор	Петька Петьков
Наблюдатели		Приоритет *	Наивысший
SLA	Добавить	Критичность	Добавить
Влияние	Добавить	Регион	-
Компания *	Компания 1	Дата создания	08.12.2025, 08:08
Крайний срок	17.12.2025, 19:00	Обновлено	09.12.2025, 12:58

#### Описание заявки \*

test

#### Вложения

Выберите или перетащите файлы

#### Связанные заявки

Связать с заявкой

#### Комментарии

Добавить комментарий



Карточка заявки содержит подробную информацию о выбранной заявке.

Вы можете просматривать данные, редактировать атрибуты, оставлять комментарии и выполнять ряд дополнительных действий - при наличии соответствующих прав.

Карточка состоит из нескольких блоков:

- Название заявки
- Атрибуты
- Описание
- Вложения
- Связанные заявки
- Комментарии

### 6.1. Название заявки

В верхней части карточки вы видите название заявки.

Если у вас есть необходимые права, вы можете изменить название, щёлкнув по нему.

## **6.2. Атрибуты заявки**

В этом блоке отображаются ключевые параметры - статус, приоритет, исполнитель и другие поля.

Вы можете редактировать все атрибуты, кроме:

- ключ заявки;
- тип заявки;
- компания;
- регион;
- дата создания;
- дата обновления.

Чтобы изменить значение:

1. Нажмите на атрибут.
2. Выберите нужное значение из списка.
3. Изменения сохранятся автоматически.

## **6.3. Описание заявки**

Вы можете подробно описать суть заявки с помощью текстового редактора.

Доступны функции форматирования:

- абзацы;
- списки;
- жирный, курсив;
- заголовки;
- ссылки.

Панель редактирования появляется автоматически при выделении текста.

## **6.4. Вложения**

Вы можете:

- загрузить файлы в заявку;
- скачать вложения на свой компьютер.

Чтобы загрузить файл:

- перетащите его в область «Выберите или перетащите файлы»;
- или нажмите на область/иконку «плюс», чтобы выбрать файл через проводник.

Чтобы скачать файл:

Нажмите на его название в списке вложений.

## **6.5. Связанные заявки**

Вы можете связать текущую заявку с другой.

Чтобы создать связь:

1. Нажмите на кнопку «Создать заявку» в блоке «Связанные заявки».
2. Введите название нужной заявки.
3. Выберите её из списка.

После привязки:

- эта заявка появится в списке связанных;
- связь отобразится и в другой заявке автоматически.

Чтобы удалить связь:

Нажмите на иконку «крестика» рядом с названием связанной заявки.

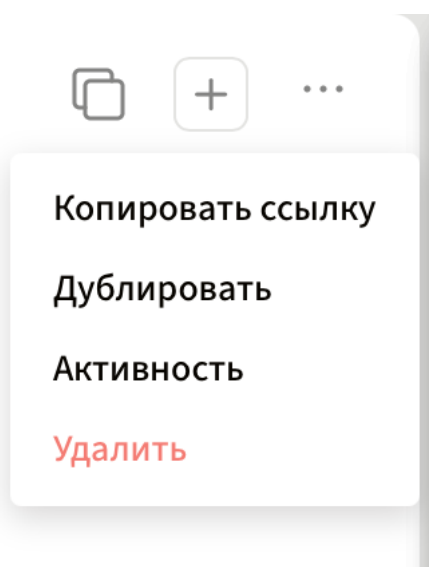
## 6.6. Комментарии

Вы можете:

- просматривать комментарии (внутренние и внешние, если они доступны вам);
- оставить комментарий, введя текст и нажав на иконку «стрелки».

Некоторые виды комментариев могут быть недоступны, если администратор ограничил права.

## 6.7. Дополнительные действия



В правом верхнем углу карточки расположены дополнительные инструменты:

Вы можете:

- Скопировать ссылку на заявку, нажав на иконку «двух прямоугольников».
- Создать новую заявку на основе текущей - через кнопку «плюс».
- Открыть меню инструментов через иконку «три точки».

В меню доступны:

1. Скопировать ссылку - продублированный инструмент.
2. Дублировать заявку - создаёт новую заявку с теми же данными.
3. Просмотреть активность - полноценный журнал всех событий по заявке (админский инструмент).

4. Наблюдать за заявкой - вы можете подписаться на изменения.
5. Удалить заявку - доступно только администраторам.

## 7. Создание заявки

Новая заявка X

**Название заявки**

Статус \* Новый

Тип заявки \* Инцидент

Исполнитель Добавить

Инициатор Добавить

Наблюдатели Добавить

Другие свойства >

**Описание заявки \***

Введите текст описания...

Отмена Создать

Вы можете создать новую заявку двумя способами:

- из списка заявок - нажмите синюю кнопку с иконкой «плюс» в правом верхнем углу;

- из карточки заявки - нажмите такую же кнопку в правой верхней части экрана.

После этого открывается боковое меню в режиме sneak-peek, где вы можете заполнить основные параметры и создать заявку.

## **7.1. Основные поля**

Вам нужно заполнить обязательные поля, отмеченные соответствующим образом.

Обязательные данные:

1. Название заявки

Введите краткое и понятное название новой заявки. Без указания названия создать заявку невозможно.

2. Статус заявки

Выберите статус из списка доступных вариантов.

3. Тип заявки

Определяет категорию заявки.

Устанавливается только один раз - на этапе создания.

Дополнительные поля:

- Исполнитель
- Инициатор
- Наблюдатель

Наличие и видимость этих атрибутов зависит от настроек администратора.

## 7.2. Другие свойства

Другие свойства ▾

Приоритет \* = Средний

SLA Добавить

Критичность Добавить

Влияние Добавить

Компания \* Добавить

Крайний срок Добавить

Чтобы открыть дополнительные свойства заявки, нажмите на блок «Другие свойства». После открытия вам будут доступны:

- Приоритет
- SLA
- Критичность
- Влияние
- Компания заявки
- Крайний срок

Вы можете выбрать значение из выпадающего списка.

## 7.3. Описание заявки

Ниже дополнительных свойств располагается поле для описания заявки.

Вы можете:

- вводить многострочный текст;
- использовать форматирование;

- добавлять списки, ссылки, выделения.

Текстовый редактор позволяет удобно описать суть обращения ещё на этапе создания.

## 7.4. Создание или отмена

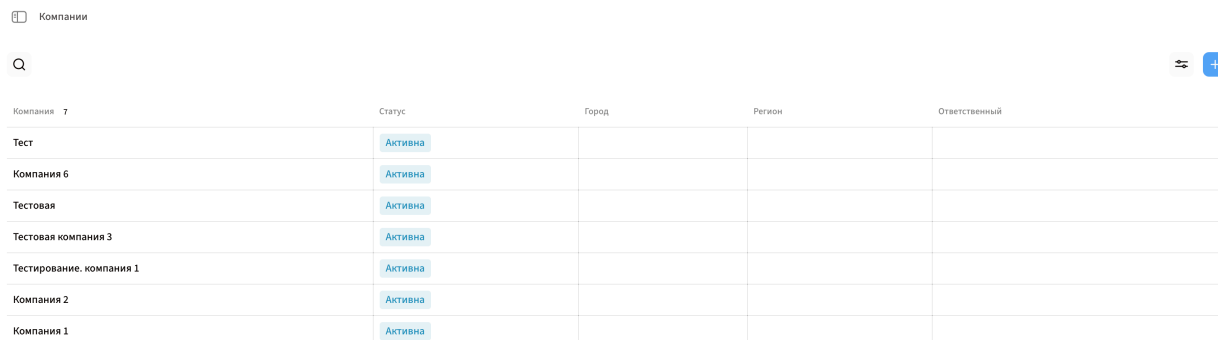
Когда вы заполните все необходимые поля:

- нажмите «Создать», чтобы завершить создание;
- система откроет полную карточку новой заявки.

Если вы хотите прекратить создание:

- нажмите кнопку «Отмена»;
- или закройте окно, нажав значок «крестика» в правом верхнем углу.

## 8. Список компаний



Компания 7	Статус	Город	Регион	Ответственный
Тест	Активна			
Компания 6	Активна			
Тестовая	Активна			
Тестовая компания 3	Активна			
Тестирование. компания 1	Активна			
Компания 2	Активна			
Компания 1	Активна			

Раздел «Компании» позволяет вам просматривать список организаций-заказчиков и взаимодействовать с их карточками.

Редактирование компаний доступно только администраторам, но просмотр - в зависимости от ваших прав.

Когда вы переходите в раздел «Компании», вы видите таблицу со списком всех организаций, доступных вам в системе.

## 8.1. Просмотр списка

В таблице отображаются компании с основными атрибутами.

Если вы хотите открыть информацию о компании:

1. Найдите нужную строку.
2. Нажмите на неё - откроется карточка компании.

## 8.2. Поиск по компаниям

 Сбросить всё

Компания 4

---

Тест

---

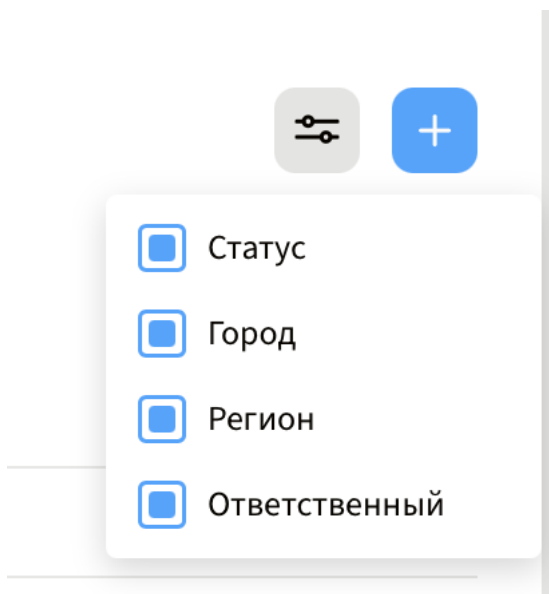
Тестовая

Чтобы найти компанию:

1. Нажмите на иконку «лупы» над таблицей;
2. Введите название или ключ компании.

Результаты поиска отобразятся сразу.

### 8.3. Настройка колонок

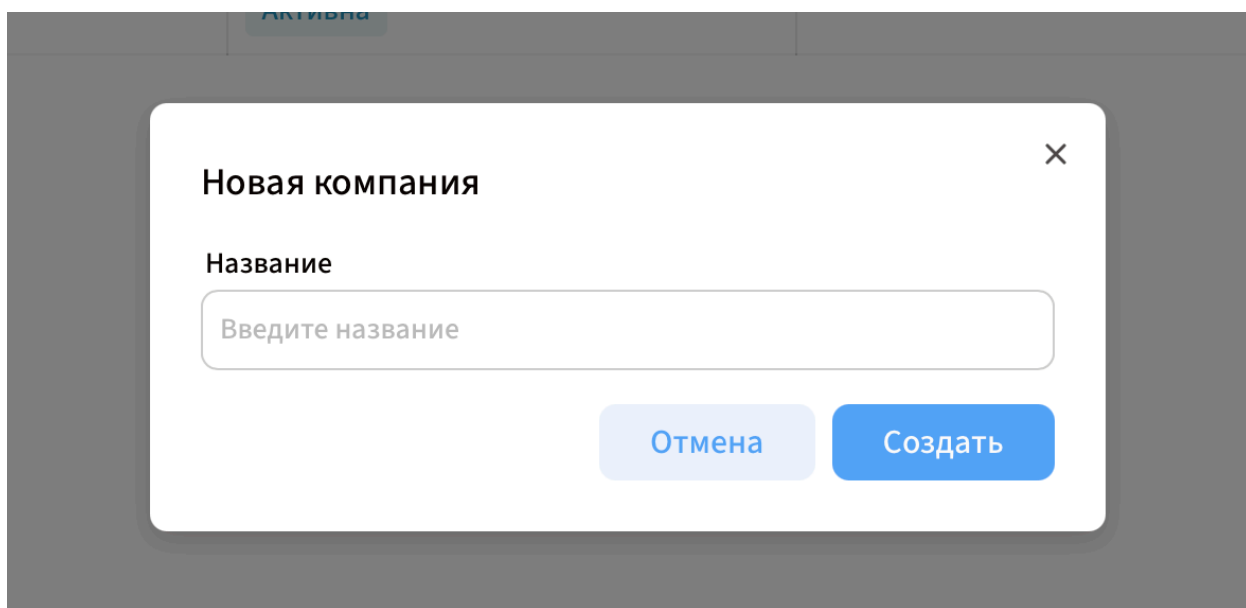


Вы можете настроить, какие колонки отображать:

1. Нажмите на иконку «списка» справа над таблицей;
2. Отметьте нужные колонки или снимите ненужные.

Изменения применяются сразу.

### 8.4. Создание компании



Если вы обладаете административными правами:

1. Нажмите синюю кнопку с иконкой «плюс» в верхнем правом углу;

2. Откроется форма создания компании.

## 9. Карточка компании

Компании / Тест

Информация

Тест

Заявки

ID 900012  
Статус **Активна** ▾  
Ответственный  Иван Иванов  
Город —  
Регион Томская область, Россия  
Временная зона МСК+4

### О компании

Производитель натурального мёда и продуктов пчеловодства с сохранением традиционных методов и контролем качества на каждом этапе.




### ^ Контакты

Номер для связи: +79234040328 Николай  
Адрес: ул. Марины Цветаевой 24, кв. 16, г. Томск  
На связи в будние дни с 00:01 до 23:59

### ^ Реквизиты

ИНН 7712345678  
КПП 779101001  
БИК 044521234  
P/C 40702810123450101230 в Московский банк ПАО Сбербанк г. Москва  
K/C 30101234500000000225  
ОКПО 12345678  
ОКАТО 87654321000  
ОКВЭД (основной) 18.15  
ОГРН 1047712345678  
Генеральный директор Петров Сергей Петрович

### Документы

 (1) Dummy.pdf	Леонид Корский	10.12.25 • 16:33	967 КБ
 (2) Dummy.pdf	Леонид Корский	10.12.25 • 16:33	967 КБ
 (3) Dummy.pdf	Леонид Корский	10.12.25 • 16:33	967 КБ

Карточка компании разделена на несколько логических блоков, которые помогают вам просматривать и редактировать информацию об организации (если у вас есть административные права).

### 9.1. Навигация по карточке компании

Слева находится вертикальное меню, которое позволяет переключаться между двумя секциями:

- Карточка компании - основная информация, контакты, реквизиты.

- Заявки компании - список всех обращений, связанных с организацией.

### Заявки компании

В этой секции вы можете:

- просматривать список всех заявок компании;
- открывать заявки нажатием на строку;
- привязывать дополнительные заявки, если список неполный.

### Привязка существующей заявки

Чтобы привязать заявку:

1. Нажмите кнопку «Привязать заявку»;
2. Введите название нужной заявки;
3. Выберите её из выпадающего списка.

После привязки она появится в списке в карточке компании и в самой заявке как связь.

### Создание заявки с автоматической привязкой

Вы можете создать новую заявку, уже привязанную к компании:

1. Нажмите кнопку «Создать заявку»;
2. Откроется меню создания заявки;
3. Компания будет подставлена автоматически.

## **9.2. Название компании**

В верхней части карточки вы видите название компании.

Если у вас есть административные права, вы можете изменить его, нажав на текст.

Изменения сохраняются автоматически.

### **9.3. Атрибуты компании**

В блоке атрибутов вы можете просматривать и редактировать ключевую информацию:

Вы можете указать:

- статус компании - Активна или Неактивна;
- ответственного сотрудника;
- город компании;
- регион (определяется автоматически после выбора города);
- временную зону (определяется автоматически и доступна только для просмотра).

### **9.4. Блок «О компании»**

Этот блок содержит текстовое описание организации.

Вы можете отредактировать текст, используя встроенный редактор:

- форматирование;
- заголовки;
- списки;
- ссылки;
- абзацы.

Раздел подходит для описания деятельности, особенностей и истории компании.

### **9.5. Контакты**

В этом разделе вы можете указать контактную информацию:

- адрес офисов;
- телефоны;
- контактных лиц;

- дополнительные сведения.

Редактирование осуществляется через текстовый редактор.

## **9.6. Реквизиты**

В разделе «Реквизиты» размещается юридическая информация:

- ИНН, КПП, ОГРН;
- юридический адрес;
- банковские реквизиты;
- и другие данные.

Вы можете отредактировать информацию, используя текстовый редактор - аналогично предыдущим разделам.

## **9.7. Документы компании**

Вы можете загрузить документы, связанные с компанией, или скачать уже загруженные файлы.

Чтобы загрузить документ:

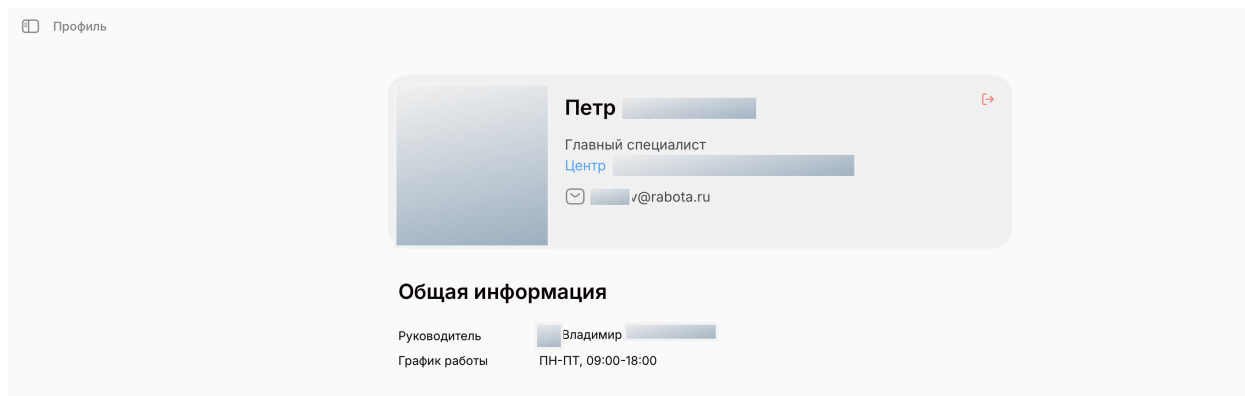
- перетащите файл в область «Выберите или перетащите файлы»;
- или нажмите на область/иконку «плюс» для выбора файла через проводник.

Чтобы скачать документ:

Нажмите на его название.

Функциональность полностью аналогична блоку «Вложения» в карточке заявки.

## 10. Профиль



Раздел «Профиль» предназначен для просмотра персональной информации, управления своим рабочим графиком и перехода в карточки сотрудников.

В системе существует три варианта отображения профиля:

1. Ваш личный профиль
2. Всплывающее меню профиля сотрудника
3. Профиль сотрудника

Каждый вариант предназначен для определённых задач и имеет собственный набор функций.

### 10.1. Личный профиль

Вы можете открыть свой профиль, выбрав раздел «Профиль» в боковом меню.

В личном профиле отображаются ваши личные и служебные данные. Раздел состоит из нескольких блоков.

Просмотр персональной информации

В верхней части экрана вы видите данные, которые относятся к вам:

- ФИО
- должность
- отдел
- адрес электронной почты

Эта информация отображается автоматически и является базовой для взаимодействия с системой.

### Выход из аккаунта

Если вам необходимо выйти из системы, нажмите кнопку с иконкой красной стрелки влево, расположенную в верхней части профиля.

После этого вы будете перенаправлены на экран авторизации.

### Просмотр своего руководителя

В вашем профиле указано имя вашего непосредственного руководителя.

Если вы нажмёте на ФИО руководителя, откроется его карточка профиля.

Это позволяет быстро перейти к информации сотрудника, с которым вы взаимодействуете в процессе работы.

### Редактирование рабочего графика

Вы можете самостоятельно настроить свой график работы.

Доступны два режима:

#### 1. Постоянный график

В этом режиме вы выбираете:

- рабочие дни недели;
- одинаковый временной интервал для всех выбранных дней.

Например:

Пн–Пт, 09:00–18:00

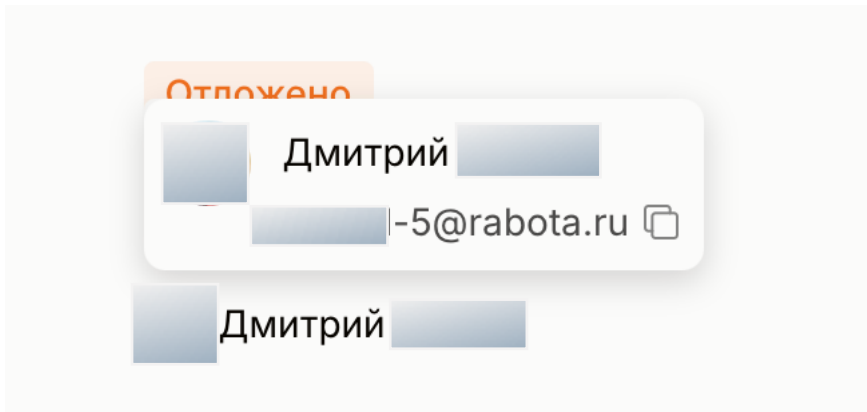
#### 2. Гибкий график

Вы можете настроить индивидуальное рабочее время для каждого дня:

- Пн: 10:00–19:00
- Вт: 12:00–20:00

Выбранный режим поможет системе корректно обрабатывать SLA, распределять нагрузку и отображать вашу доступность.

## 10.2. Всплывающее меню профиля сотрудника



Когда вы наводите курсор на имя и фамилию сотрудника в различных частях системы (в заявках, комментариях, атрибутах), открывается небольшое всплывающее меню.

В нём доступны два действия:

### 1. Перейти в профиль сотрудника

Нажмите на появившуюся кнопку, чтобы открыть карточку сотрудника и просмотреть его данные.

### 2. Скопировать ссылку на профиль

Нажмите на кнопку с иконкой двух прямоугольников, чтобы скопировать ссылку на профиль сотрудника в буфер обмена.

Вы можете использовать её для пересылки или хранения.

## 10.3. Профиль сотрудника

Профиль сотрудника выглядит аналогично вашему личному профилю, но доступен только для просмотра.

Вы можете увидеть:

- ФИО сотрудника
- должность
- отдел
- адрес электронной почты

- рабочий график

Функции редактирования в профиле сотрудника недоступны, за исключением действий, которые могут быть предоставлены администратору.

Просмотр профилей сотрудников помогает вам ориентироваться в структуре команды и уточнять необходимые данные при работе с заявками или компаниями.