



# **Портал технической поддержки системного и инфраструктурного ПО РЕД СОФТ. Руководство пользователя**





1.	Термины и определения.....	3
2.	Регистрация на Портале технической поддержки.....	4
2.1.	Регистрация учётной записи пользователя.....	4
2.2.	Регистрация нескольких пользователей через запрос по электронной почте.....	6
2.3.	Регистрация сотрудника Партнерской компании.....	7
3.	Блокировка пользователя на Портале технической поддержки.....	8
4.	Восстановление пароля и/или имени пользователя на Портале технической поддержки.....	9
5.	Вход в личный кабинет на Портале технической поддержки.....	10
6.	Изменение пароля пользователя.....	11
7.	Настройки учётной записи (настройки профиля пользователя).....	12
7.1.	Изменить данные пользователя.....	12
7.2.	Выбрать тему оформления.....	12
7.3.	Настроить параметры уведомлений.....	12
8.	Ввод нового номера Лицензии/Сертификата/Договора.....	14
9.	Меню личного кабинета на Портале технической поддержки.....	15
9.1.	Домашняя страница.....	15
9.2.	Моя страница.....	17
9.3.	Проекты.....	17
9.4.	Задачи.....	18
9.5.	Справочный центр.....	19
10.	Настройка уведомлений в браузере.....	20
11.	Как создать обращение.....	22
11.1.	Создать обращение в Проекте.....	22
11.2.	Создать обращение на Домашней странице.....	23
11.3.	Что нужно указать в обращении (задаче).....	24
11.4.	Как собрать диагностическую информацию.....	25
12.	Работа со списками обращений (задачами).....	26
12.1.	Просмотр обращений на Домашней странице.....	26
12.2.	Просмотр обращений в Проекте.....	26
12.3.	Фильтрация обращений.....	27
12.4.	Опции отображения списка обращений.....	28
12.4.1.	Виды отображения списка обращений.....	28
	Вид отображения «Список».....	28
	Вид отображения «Board».....	29
12.4.2.	Выбор отображаемых столбцов, группировка и сортировка обращений.....	31
13.	Работа с обращением (задачей).....	32
13.1.	Просмотр обращения.....	32
13.2.	Предоставление ответа.....	32
13.3.	Редактирование текста обращения.....	33
13.4.	Завершение обращения.....	35
13.5.	Возврат обращения.....	35
13.6.	Слежение за обращением.....	35





# 1. Термины и определения

**Портал технической поддержки (Портал, Портал ТП)** — система приёма и обработки обращений пользователя по вопросам работы системного и инфраструктурного ПО.

**Адрес Портала технической поддержки** — <https://support.red-soft.ru>

**Личный кабинет (ЛК)** — личный кабинет пользователя на Портале.

**Системное и инфраструктурное программное обеспечение (ПО, Продукт)** — РЕД ОС / РЕД Виртуализация / РЕД База Данных / РЕД АДМ Промышленная редакция.

**База знаний (БЗ)** — раздел о ПО на официальном сайте, содержащий дополнительную информацию о ПО, включающий инструкции, руководства по настройке, эксплуатации, работе с ПО.

- РЕД ОС и РЕД АДМ - <https://redos.red-soft.ru/base/>
- РЕД Виртуализация - <https://redvirt.red-soft.ru/base/>
- Ред База Данных - <https://rdb.red-soft.ru/base/>

**Справочный центр (СЦ)** — сборник готовых решений. Здесь можно найти ответы на вопросы, связанные с системным и инфраструктурным программным обеспечением РЕД СОФТ. Находится по адресу <https://support.red-soft.ru/wiki>



## 2.Регистрация на Портале технической поддержки

### 2.1. Регистрация учётной записи пользователя

Для регистрации учётной записи пользователя необходимо открыть страницу <https://support.red-soft.ru/> и нажать на кнопку «Регистрация» (<https://support.red-soft.ru/account/register>) в правом верхнем углу (также ссылка на форму регистрации продублирована несколько раз в тексте на странице).

The screenshot shows the top navigation bar of the support portal with 'Войти' and 'Регистрация' links. Below is a login form with fields for 'Пользователь' and 'Пароль', a 'Восстановление пароля' link, and a 'Вход' button. A red arrow points from the word 'РЕГИСТРАЦИЯ' to the 'Регистрация' link in the top bar. Another red arrow points from 'РЕГИСТРАЦИЯ' to the 'РЕГИСТРАЦИЯ УЧЁТНОЙ ЗАПИСИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ' link in the main content area. A third red arrow points from 'РЕГИСТРАЦИЯ' to the 'форму регистрации' link in the text below. The footer contains copyright information and navigation links.





## Портал технической поддержки РЕД СОФТ

### Регистрация

Пользователь *	<input type="text" value="IvanPetrov"/>
Пароль *	<input type="password" value="....."/> <small>Должно быть не менее 8 символов. Должен содержать заглавные буквы, строчные буквы, цифры.</small>
Подтверждение *	<input type="password" value="....."/>
Имя *	<input type="text" value="Иван"/>
Фамилия *	<input type="text" value="Петров"/>
Email *	<input type="text" value="ivan.petrov@organization.ru"/>
Скрывать мой email	<input type="checkbox"/>
Номер лицензии/Сертификата ТП *	<input type="text" value="REDOS-SRV-STD-STD-73-261024-033-002"/> <input type="text" value="REDVIRT-SRV-STD-73-261024-033-008"/>
Тип учётной записи *	<input checked="" type="radio"/> Корпоративная <input type="radio"/> Личная
Наименование организации *	<input type="text" value="ООО " организация""=""/>
ИНН организации *	<input type="text" value="9876543210"/>
Должность *	<input type="text" value="Системный администратор"/>
Регион *	<input type="text" value="33 - Владимирская область"/>
Номер телефона	<input type="text" value="89876543210"/>
Доб. номер телефона	<input type="text" value="Добавочный номер телефона указывается факультативно при наличии"/>

Требуется заполнить все поля в форме регистрации и нажать кнопку «**Принять**».<sup>1</sup>

Номер **Лицензии** обычно имеет формат **XXXXX-XXX-XXX-XXX-YY-YYYYYY-YYY-YYY**, где **X** — заглавная латинская буква, **Y** — цифра

<sup>1</sup> При регистрации учетной записи с типом «Личная» заполнять поля, связанные с организацией, необязательно.

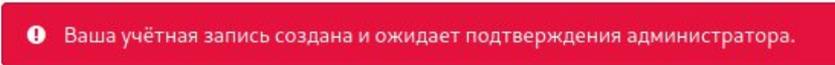


**ВНИМАНИЕ!** «Номер лицензии/Сертификата ТП» должен содержать номер лицензии используемого Программного обеспечения (РЕД ОС/РЕД Виртуализация/РЕД База Данных/РЕД АДМ Промышленная редакция) **с действующей технической поддержкой**. При наличии Сертификата технической поддержки/Договора в поле нужно указать номер Сертификата/Договора.

Номер Сертификата технической поддержки обычно имеет формат **XXXXX-XXX-XXX-XXX-УХХ-УУ-УУУУУУ-УУУ-УУУ**, где **X** — заглавная латинская буква, **У** - цифра

Обязательные для заполнения поля отмечены звёздочкой **\***.

После ввода информации на экране появится уведомление:

 **!** Ваша учётная запись создана и ожидает подтверждения администратора.

**В течение 8-ми (восьми) рабочих часов** произойдёт активация учетной записи. На адрес электронной почты, указанный при регистрации учетной записи, поступит письмо с уведомлением.

**ВНИМАНИЕ!**

Без указания **корректного** номера лицензии/сертификата ТП с действующей технической поддержкой активация учетной записи пользователя **не производится!** Оповещение о вводе некорректного номера лицензии также **не производится**. Внимательно проверьте введённую информацию перед завершением регистрации.

## 2.2. Регистрация нескольких пользователей через запрос по электронной почте

Для регистрации **нескольких** (5 и более) пользователей на Портале можно отправить письмо на почту [user.ltp@red-soft.ru](mailto:user.ltp@red-soft.ru). Тема письма должна быть в следующем формате: «*Наименование организации. Номер лицензии. Регистрация пользователей*».

К письму требуется прикрепить табличный документ **в формате csv и кодировкой «UTF-8»**. Первая строка в документе должна **обязательно** содержать следующие столбцы:

1. *Пользователь*
2. *Имя*
3. *Фамилия*
4. *Email*
5. *Пароль*
6. *Изменить пароль при следующем входе*
7. *Номер лицензии*
8. *Наименование организации*
9. *ИНН организации*





## 10. Должность

Вторая и последующие строки должны содержать информацию о пользователях (соответственно заголовкам столбцов).

Формат ячеек должен быть **«Общий»**.

1. **«Пользователь»** - логин пользователя, который в дальнейшем будет использоваться для входа в Портал.
2. В столбце **«Email»** необходимо указать **действующий** адрес электронной почты пользователя.
3. Текст в поле **«Пароль»** должен соответствовать следующим условиям:
  - 3.1. должно быть не менее 8 символов;
  - 3.2. должен содержать буквы верхнего регистра, буквы нижнего регистра, цифры.

**Для всех пользователей нужно указать любой пароль, который будет соответствовать этим условиям.** Например, **Qwerty12**. Указанный пароль в дальнейшем всё равно **будет автоматически сброшен**.

При первом входе пользователя в ЛК Портала **будет запрошена смена пароля** (новый пароль должен будет отличаться от текущего).

4. **«Номер лицензии/Сертификата ТП»** должен содержать номер лицензии (или номера лицензий) используемого Программного обеспечения (РЕД ОС/РЕД Виртуализация/РЕД База Данных/РЕД АДМ Промышленная редакция) **с действующей технической поддержкой**. При наличии Сертификата технической поддержки/Договора в поле нужно указать номер Сертификата/Договора.

**При наличии нескольких номеров лицензии/сертификатов ТП и необходимости обеспечить доступ к нескольким проектам на Портале, допускается несколько номеров в поле (каждый номер в новой строке).**

**Пример файла** — <https://share.red-soft.ru/index.php/s/9s2y79oiJ26w1Lj> пароль для скачивания 0MCvu9t-

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	Пользователь	Имя	Фамилия	Email	Пароль	Изменить пароль при следующем входе	Номер лицензии	Наименование организации	ИНН организации	Должность	Номер телефона
2	test_user	Олег	Олегов	test@mail.ru	QWEpy11		1.REDOS-DSP-BAS-0120-73-220521-001-001	ООО "Тест"	9705000373	Тестер	79190340880

## 2.3. Регистрация сотрудника Партнерской компании

Для регистрации учетной записи пользователя-сотрудника Партнерской компании в поле «Номер лицензии/Сертификата ТП» нужно указать Наименование организации и ИНН.

Например:

ООО Партнер

9876543210





## 3. Блокировка пользователя на Портале технической поддержки

У организации, которая приобрела Техническую поддержку, может возникнуть необходимость в блокировке учётной записи пользователя-сотрудника организации на Портале технической поддержки. Например, сотрудник перестал участвовать в процессе взаимодействия со службой технической поддержки Ред Софт (переведён в другое подразделение или уже не работает в организации).

В этом случае представитель организации должен отправить письмо на электронную почту [user.ltp@red-soft.ru](mailto:user.ltp@red-soft.ru) с обоснованием блокировки учётной записи определённого пользователя.

В **теме** письма указать «*Блокировка пользователя. Наименование организации*»

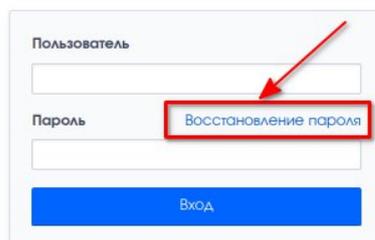
В **теле** письма требуется указать:

1. наименование и ИНН организации;
2. ФИО пользователя для блокировки/логин/адрес электронной почты;
3. причину блокировки.



## 4. Восстановление пароля и/или имени пользователя на Портале технической поддержки

В случае утери пароля от учётной записи пользователя или утери имени пользователя необходимо воспользоваться формой «Восстановление пароля» - [https://support.red-soft.ru/account/lost\\_password](https://support.red-soft.ru/account/lost_password)



### РЕГИСТРАЦИЯ УЧЁТНОЙ ЗАПИСИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

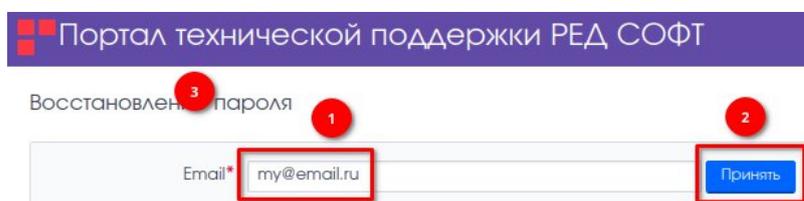
Добро пожаловать на Портал линии технической поддержки РЕД СОФТ.

Портал технической поддержки РЕД СОФТ доступен только клиентам, которые приобрели [услуги технической поддержки](#).

Если вы ещё не зарегистрированы на портале, то воспользуйтесь указаниями инструкции - [Инструкция по работе с Порталом технической поддержки](#). После просмотра инструкции для регистрации перейдите на [форму регистрации](#)

Для создания/отслеживания запроса в техническую поддержку введите логин и пароль, которые использовались при регистрации учетной записи.

Перейти к этой форме можно со страницы входа <https://support.red-soft.ru>



Для восстановления пароля нужно ввести адрес электронной почты пользователя, который использовался при регистрации, и нажать кнопку «Принять».

**Внимание! Если нет доступа к той почте, с которой была зарегистрирована учетная запись пользователя (или эта почта неизвестна), то восстановить пароль и/или имя пользователя НЕВОЗМОЖНО.** В этом случае нужно зарегистрировать новую учетную запись пользователя на странице <https://support.red-soft.ru/account/register> с указанием другого почтового ящика.





## 5. Вход в личный кабинет на Портале технической поддержки

Форма авторизации в ЛК Портала технической поддержки — <https://support.red-soft.ru/login>

Пользователь

Пароль [Восстановление пароля](#)

[Вход](#)

### РЕГИСТРАЦИЯ УЧЁТНОЙ ЗАПИСИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Добро пожаловать на Портал линии технической поддержки РЕД СОФТ.

Портал технической поддержки РЕД СОФТ доступен только клиентам, которые приобрели **услуги технической поддержки**.

Если вы ещё не зарегистрированы на портале, то воспользуйтесь указаниями инструкции - **Инструкция по работе с Порталом технической поддержки**. После просмотра инструкции для регистрации перейдите на **форму регистрации**

Для создания/отслеживания запроса в техническую поддержку введите логин и пароль, которые использовались при регистрации учетной записи.

В нижней части страницы доступны ссылки на основные информационные ресурсы.

[Инструкция по работе с Порталом технической поддержки](#) || [Положение о технической поддержке РЕД ОС](#) || [База знаний РЕД ОС](#) || [Сайт РЕД ОС](#) || [Канал РЕД ОС на RuTube](#) || [Телеграм-канал РЕД ОС](#) || [Публичные ресурсы РЕД СОФТ](#)

1. [Инструкция по работе с Порталом технической поддержки](#)
2. [Положение о технической поддержке РЕД ОС](#)
3. [База знаний РЕД ОС](#)
4. [Сайт РЕД ОС](#)
5. [Канал РЕД ОС на RuTube](#)
6. [Телеграм-канал РЕД ОС](#)
7. [Публичные ресурсы РЕД СОФТ](#)





## 6. Изменение пароля пользователя

Изменить пароль можно в профиле пользователя <https://support.red-soft.ru/my/account> или перейдя по ссылке <https://support.red-soft.ru/my/password>

Необходимо указать: текущий пароль, новый пароль и подтверждение нового пароля.

Изменить пароль

Пароль *	<input type="password"/>
Новый пароль *	<input type="password"/>
	<small>Должно быть не менее 8 символов. Должен содержать буквы верхнего регистра, буквы нижнего регистра, цифры.</small>
Подтверждение *	<input type="password"/>

**Новый пароль должен соответствовать следующим условиям:**

1. в пароле должно быть не менее 8 символов;
2. пароль должен содержать буквы верхнего регистра, буквы нижнего регистра, цифры;
3. новый пароль должен отличаться от текущего пароля.

Далее требуется нажать кнопку «**Применить**».





## 7. Настройки учётной записи (настройки профиля пользователя)

Для настройки профиля пользователя используется страница «Моя учётная запись» - <https://support.red-soft.ru/my/account>. В данном разделе можно изменить регистрационные данные пользователя, выбрать тему оформления и настроить параметры уведомлений, которые будут поступать на электронную почту.

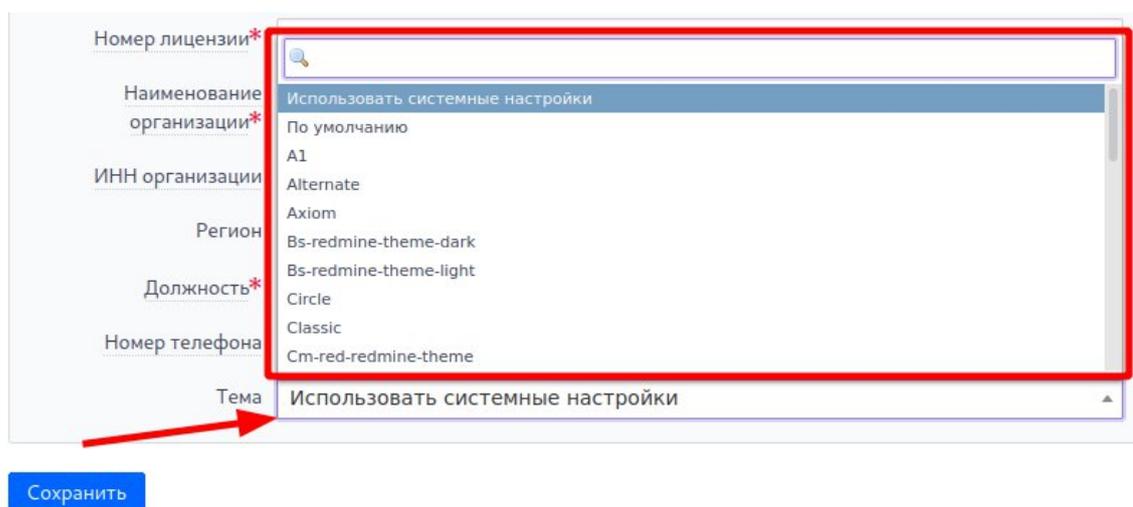
После внесения изменений необходимо нажать кнопку «Сохранить» в левом нижнем углу.

### 7.1. Изменить данные пользователя

Для изменения данных пользователя нужно перейти на страницу «Моя учётная запись» - <https://support.red-soft.ru/my/account>. После внесения изменений необходимо нажать кнопку «Сохранить» в левом нижнем углу.

### 7.2. Выбрать тему оформления

В профиле пользователя (<https://support.red-soft.ru/my/account>) доступен выбор темы оформления для Портала технической поддержки:

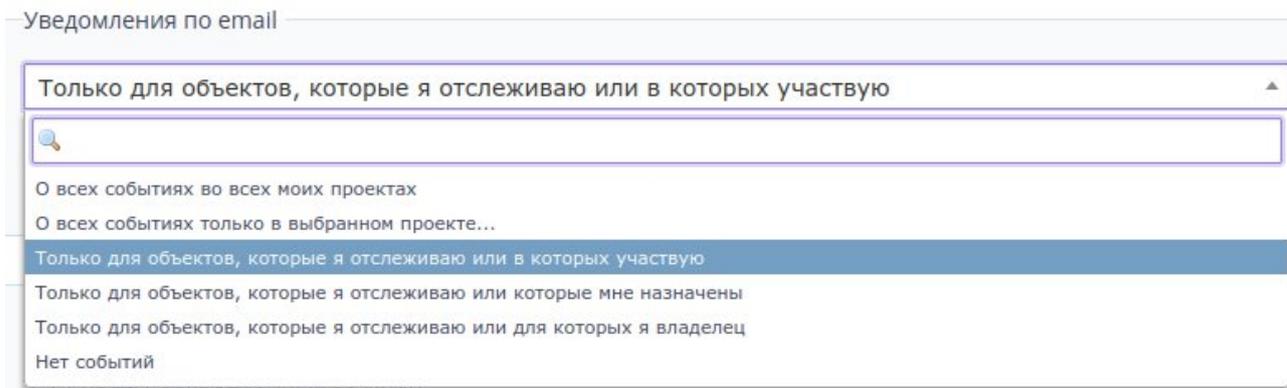


Доступны, в том числе, тёмные темы оформления.

### 7.3. Настроить параметры уведомлений

Для настройки параметров уведомлений на электронную почту нужно открыть используется профиль пользователя (страница «Моя учётная запись» - <https://support.red-soft.ru/my/account>). Доступны различные параметры уведомлений.





### Настройки почтовых оповещений

1. *О всех событиях во всех моих проектах*

На почту приходят уведомления о всех действиях во всех задачах во всех доступных проектах.

2. *О всех событиях только в выбранном проекте...*

На почту приходят уведомления о всех действиях во всех задачах в выбранных проектах.

3. *Только для объектов, которые я отслеживаю или в которых участвую*

На почту приходят уведомления о всех действиях в задачах, в которых пользователь участвует, и уведомления по отслеживаемым задачам.

4. *Только для объектов, которые я отслеживаю или которые мне назначены*

На почту приходят уведомления о всех действиях в задачах, на которые назначен пользователь, и уведомления по отслеживаемым задачам.

5. *Только для объектов, которые я отслеживаю или для которых я владелец*

На почту приходят уведомления о всех действиях в задачах, которые создал пользователь, и уведомления по отслеживаемым задачам.

6. *Нет событий*

Уведомления на почту отключены.





## 8. Ввод нового номера Лицензии/Сертификата/Договора

### **!ВНИМАНИЕ!**

Пользователь должен **самостоятельно** актуализировать информацию о себе в профиле пользователя (<https://support.red-soft.ru/my/account>) при изменении каких-либо данных, указанных в профиле.

Особенное внимание необходимо уделить полю «**Номер лицензии/Сертификата ТП**».

Пользователь не сможет создавать новые обращения (задачи) в проекте с истёкшим сроком технической поддержки.

Для получения доступа к проекту с действующей технической поддержкой, пользователь должен **самостоятельно** **добавить** **новый** **номер** **Лицензии/Сертификата/Договора** с действующей технической поддержкой (в поле «**Номер лицензии/Сертификата ТП**», каждый номер с новой строки).

После этого (обычно в течение 2-3 рабочих часов) пользователю будет предоставлен доступ к новому проекту по указанной Лицензии/Сертификату/Договору.

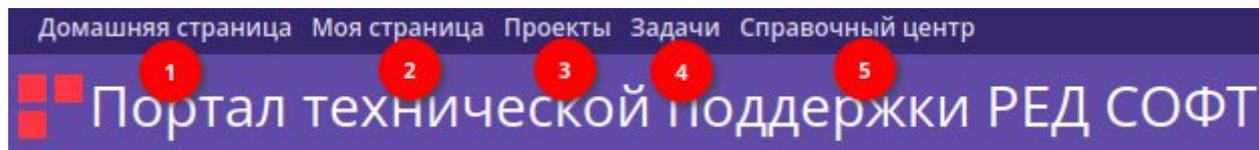
Если у пользователя отсутствует номер Лицензии/Сертификата/Договора с действующей технической поддержкой, то для приобретения услуг по Технической поддержке необходимо обратиться по адресу электронной почты [sales@red-soft.ru](mailto:sales@red-soft.ru)





## 9. Меню личного кабинета на Портале технической поддержки

В верхней части личного кабинета имеется меню:

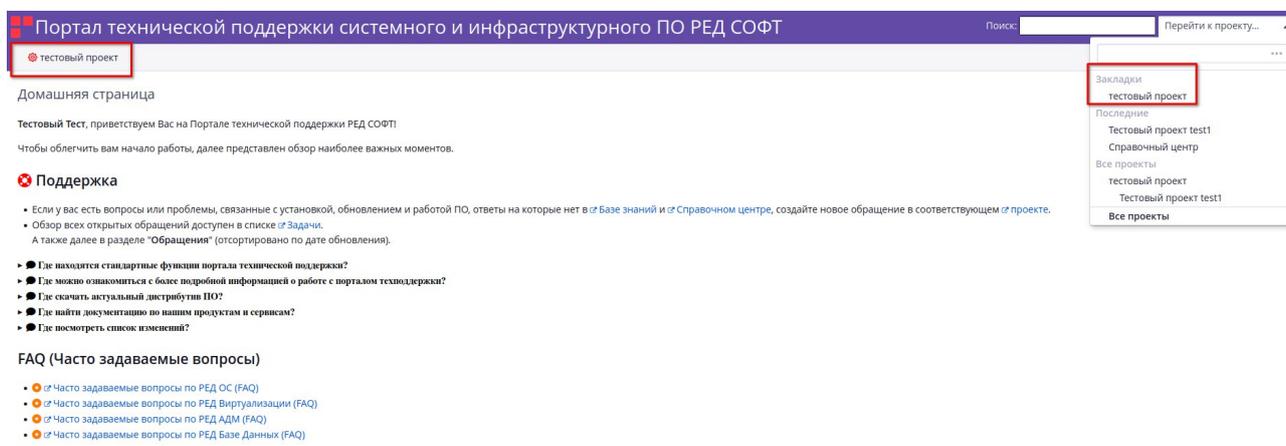


### 9.1. Домашняя страница

**Домашняя страница** (<https://support.red-soft.ru/>) — это:

- 1) сборник основных вопросов и ответов по работе с порталом техподдержки;
- 2) ссылки на FAQ (Часто задаваемые вопросы) по различному ПО;
- 3) список обращений, сгруппированных по определённым условиям;
- 4) кнопка «Создать обращение» и список проектов с кнопкой создания обращения ;
- 5) списки обращений по сохранённым запросам;
- 6) полезные ссылки;
- 7) список отслеживаемых проектов и задач (список наблюдения);
- 8) список системного и инфраструктурного программного обеспечения;
- 9) информация о продлении технической поддержки.

В верхней части страницы в виде вкладок для быстрого доступа отображается список отслеживаемых проектов (отслеживаемые проекты добавляются в Закладки для быстрого перехода).





### Обращения

← 0  
Ответить на вопрос

✉ 0  
Открыто

🕒 4  
Закрыто

📄 4  
Все мои обращения

☰ 156  
Во всех проектах

[➤ Создать обращение](#)

Мои проекты

- 🔴 тестовый проект
- ★ Тестовый проект test1

Задачи » Мои обращения - Ответить на вопрос (0)

Обращения, по которым нужно предоставить информацию

⚠ Нет данных для отображения

Задачи » Мои обращения - Открытые (0)

Активные (открытые) задачи

⚠ Нет данных для отображения

Задачи » Мои обращения - Закрытые (4)

Закрытые (завершенные) задачи

#	Тема	Проект	Статус	Приоритет	Назначена	Обновлено
#29907	...	тестовый проект	Завершена	Низкий		24.10.2024 11:24
#31402	...	Тестовый проект test1	Завершена	Низкий		08.08.2024 14:17
#25405	...	тестовый проект	Отклонена	Низкий		30.03.2024 18:24
#22201	...	тестовый проект	Завершена	Низкий		24.02.2024 23:38

Задачи » Задачи - Все (156)

Все задачи во всех доступных проектах

#	Тема	Автор	Приоритет	Статус	Проект	Назначена	Обновлено
#42881	...	...	Нормальный	Завершена	тестовый проект		13.03.2025 11:25
#42879	...	...	Низкий	Завершена	тестовый проект		13.03.2025 09:28
#42363	...	...	Низкий	Завершена	тестовый проект		04.03.2025 10:54
#42354	...	...	Низкий	Завершена	тестовый проект		04.03.2025 10:50
#2855	...	...	Высокий	Завершена	тестовый проект		03.03.2025 11:35
#42201	...	...	Низкий	Завершена	тестовый проект		28.02.2025 12:09
#42202	...	...	Низкий	Завершена	тестовый проект		28.02.2025 12:09
#41737	...	...	Низкий	Отклонена	Тестовый проект test1		20.02.2025 17:10
#41664	...	...	Низкий	Отклонена	тестовый проект		19.02.2025 10:42
#40845	...	...	Низкий	Завершена	Тестовый проект test1		04.02.2025 09:08

### Полезные ссылки

[Обращения](#)
[Мои проекты](#)
[Справочный центр](#)
[Персональная страница](#)
[Настройки учётной записи](#)
[Как работать с Порталом](#)
[Положения о техподдержке](#)

ПО	Сайт	База знаний	RuTube	Телеграм	Email
РЕД ОС	<a href="https://redos.red-soft.ru/">https://redos.red-soft.ru/</a>	<a href="https://redos.red-soft.ru/base/">https://redos.red-soft.ru/base/</a>	<a href="https://rutube.ru/channel/23912197/">https://rutube.ru/channel/23912197/</a>	<a href="https://t.me/redos_chat">https://t.me/redos_chat</a>	redos@red-soft.ru
РЕД Виртуализация	<a href="https://redvirt.red-soft.ru/">https://redvirt.red-soft.ru/</a>	<a href="https://redvirt.red-soft.ru/base/">https://redvirt.red-soft.ru/base/</a>	<a href="https://rutube.ru/p/ist398345/">https://rutube.ru/p/ist398345/</a>	<a href="https://t.me/redos_chat">https://t.me/redos_chat</a>	redvirt@red-soft.ru
РЕД АДМ	<a href="https://redos.red-soft.ru/product/redadm/">https://redos.red-soft.ru/product/redadm/</a>	<a href="https://redos.red-soft.ru/base/red-adm/">https://redos.red-soft.ru/base/red-adm/</a>	<a href="https://rutube.ru/video/4dfbee5f00465e61512f610604b318a/">https://rutube.ru/video/4dfbee5f00465e61512f610604b318a/</a>	<a href="https://t.me/redos_chat">https://t.me/redos_chat</a>	redadm@red-soft.ru
РЕД База Данных	<a href="https://rdb.red-soft.ru">https://rdb.red-soft.ru</a>	<a href="https://rdb.red-soft.ru/base/subd-red-baza-dannyyh/">https://rdb.red-soft.ru/base/subd-red-baza-dannyyh/</a>	<a href="https://rutube.ru/u/reddatabase/">https://rutube.ru/u/reddatabase/</a>	<a href="https://t.me/reddatabase">https://t.me/reddatabase</a>	rdb@red-soft.ru

Мой список наблюдения

Проекты (1)

- тестовый проект

Праздники

- 01.05.2025, Праздник Весны и Труда
- 09.05.2025, День Победы
- 12.06.2025, День России

**Наше системное и инфраструктурное программное обеспечение:**

- ▶ Операционная система РЕД ОС
- ▶ СУБД РЕД База Данных
- ▶ РЕД Виртуализация
- ▶ РЕД АДМ

Также вы можете ознакомиться с [полным перечнем наших программных продуктов](#).

---

**Продлите техническую поддержку уже сегодня!**

Мы стремимся обеспечивать бесперебойную работу ваших систем и всегда готовы прийти на помощь. Продление технической поддержки предоставляет вам:

- быстрое решение вопросов и оперативную помощь;
- доступ к новым обновлениям и версиям программного обеспечения;
- уверенность в надежности и безопасности вашей ИТ-инфраструктуры.

❓ Вопросы о продлении? Напишите нам: [sales@red-soft.ru](mailto:sales@red-soft.ru)

Задачи » [Мои обращения - Ответить на вопрос](#) — обращения, в которых сотрудником технической поддержки была запрошена информация.

Задачи » [Мои обращения - Открытые](#) — все активные (открытые) обращения от текущий пользователь.

Страница 16

**Задачи** » [Мои обращения - Закрытые](#) — все закрытые (завершённые) обращения от текущего пользователя.

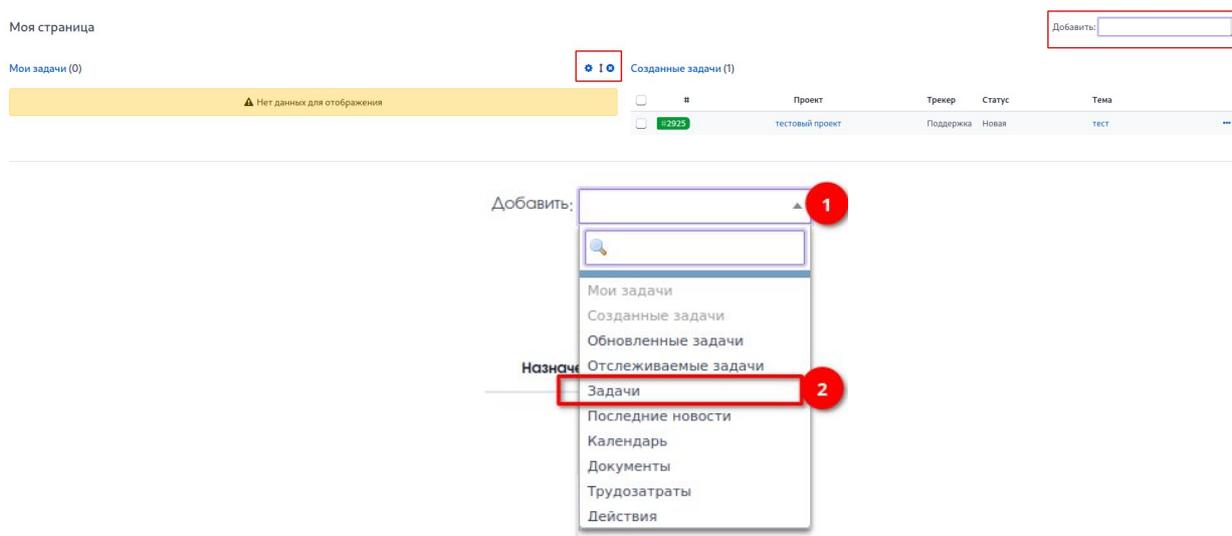
**Задачи** » [Задачи - Все](#) — все обращения во всех доступных проектах.

В нижней части страницы находится блок «Мой список наблюдения». В этом блоке выводится список отслеживаемых вики-статей, проектов и открытых обращений.

## 9.2. Моя страница

**Моя страница** (<https://support.red-soft.ru/my/page>) — списки обращений. На данной странице можно настроить отображение различных информационных блоков.

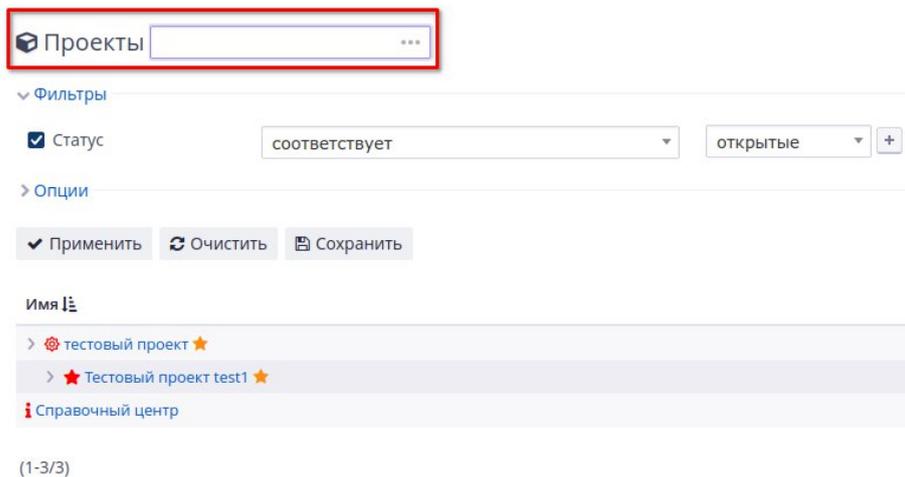
После добавления блока доступна его настройка (отображаемые столбцы, возможность переместить блок на другое место страницы или удалить).



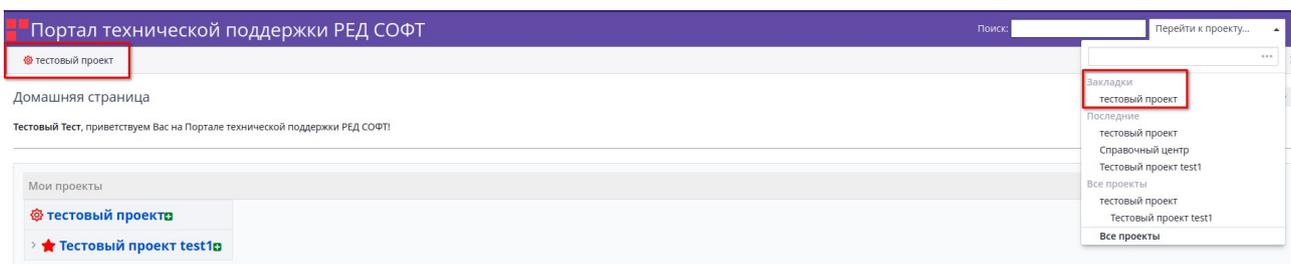
## 9.3. Проекты

**Проекты** (<https://support.red-soft.ru/projects>) — список доступных проектов. Доступна быстрая фильтрация по названию проекта.



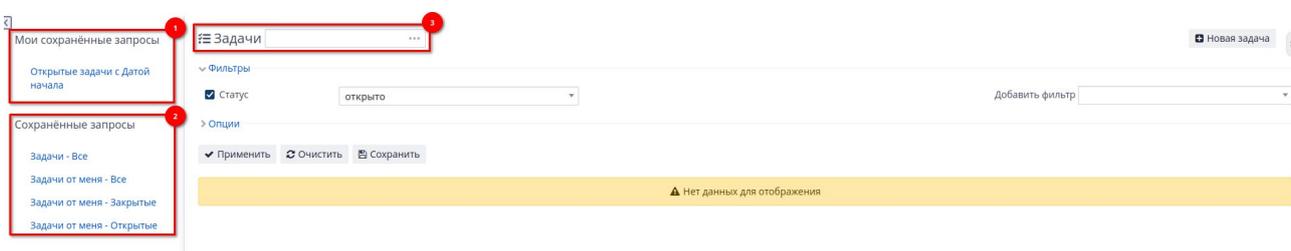


В разделах Портала «[Домашняя страница](#)» и «[Моя страница](#)» в виде вкладок для быстрого доступа отображается список отслеживаемых проектов (проекты добавляются в Закладки).



## 9.4. Задачи

**Задачи** (<https://support.red-soft.ru/issues>) — отображаются созданные пользователем обращения (задачи).



На боковой панели есть 2 списка ссылок с запросами:

1. «**Мои сохранённые запросы**» – в этом списке находятся созданные пользователем запросы с определёнными столбцами и параметрами фильтрации, сортировки, группировки.
2. «**Сохранённые запросы**» – здесь находятся общие запросы для всех пользователей.

Над панелью фильтрации есть блок «Задачи» (п.3 на рисунке), в котором доступна быстрая фильтрация задач по теме обращения.





## 9.5. Справочный центр

**Справочный центр** (<https://support.red-soft.ru/wiki>) — сборник готовых решений. Здесь можно найти ответы на вопросы, связанные с системным и инфраструктурным программным обеспечением **РЕД СОФТ**. Если вы столкнулись с техническими трудностями или хотите узнать, как использовать определённый функционал ПО, **Справочный центр** - ваш инструмент для поиска простых и действенных технических решений.

В **Справочном центре** собраны наиболее полезные и проверенные советы для быстрого и эффективного решения самых разных вопросов. Статьи в **Справочном центре** помогут справиться со многими задачами, например, такими как: тонкая настройка системы, устранение неполадок, пошаговая инструкция для решения задач IT-администратора и так далее.

На боковой панели Справочного центра есть дополнительные ссылки:

### Специальные страницы

[Список вики](#)

[Project wikis](#)

[Мои просмотренные  
страницы](#)

[Мои недавние поиски](#)

1. [Список вики](#) – список всех вики-страниц с возможностями фильтрации и сортировки;
2. [Project wikis](#) – ссылки на Вики-разделы в доступных проектах;
3. [Мои просмотренные страницы](#) – список просмотренных вики-страниц;
4. [Мои недавние поиски](#) – история поиска в Справочном центре (последние 10 запросов).



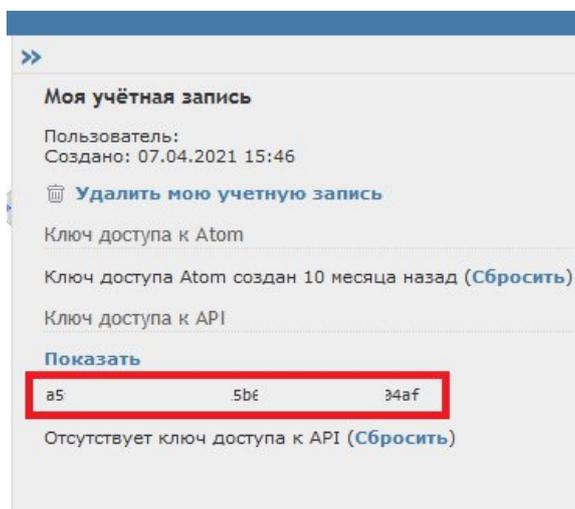
## 10. Настройка уведомлений в браузере

В браузерах Chrome (Chromium) реализована возможность настройки уведомлений через дополнительный плагин браузера **Redmine Notification**.

1. Установить плагин по ссылке

<https://chrome.google.com/webstore/detail/redmine-notification/cenhhgabijhpbobnfnmkigobcefkmhbj?hl=ru>

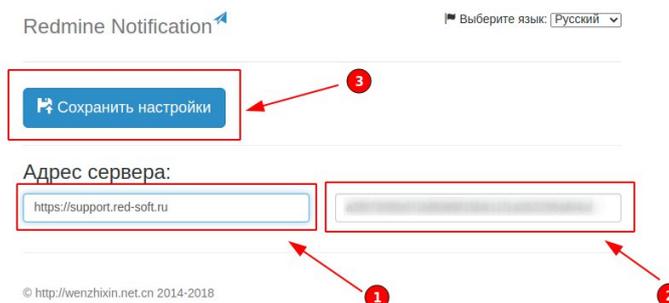
2. Необходимо скопировать ключ доступа к API из профиля учетной записи:



3. Открыть настройки плагина:

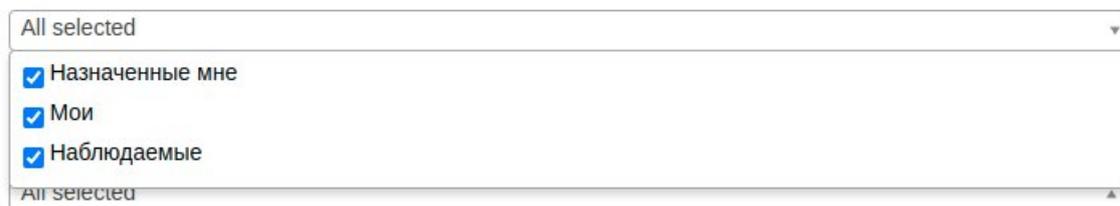
ПКМ-->параметры

4. Указать адрес сервера и значение ключа доступа к API в соседнем поле:



5. Настроить параметры уведомлений на свое усмотрение, при этом отметить наблюдаемые задачи.

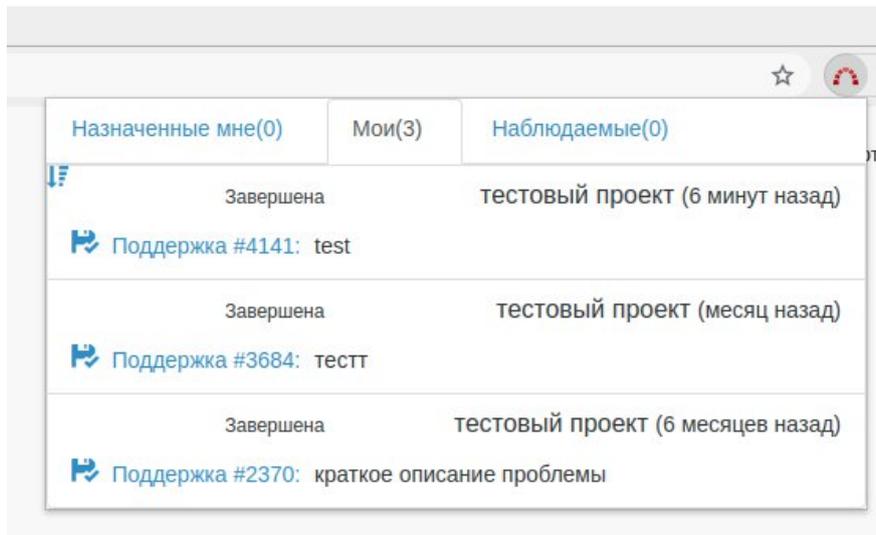
Список задач:



6. Сохранить настройки.



После настройки плагина в браузере будут появляться всплывающие уведомления при изменениях в задаче. Также будет доступен быстрый переход в задачу при нажатии ЛКМ на значке плагина в правом верхнем углу браузера.



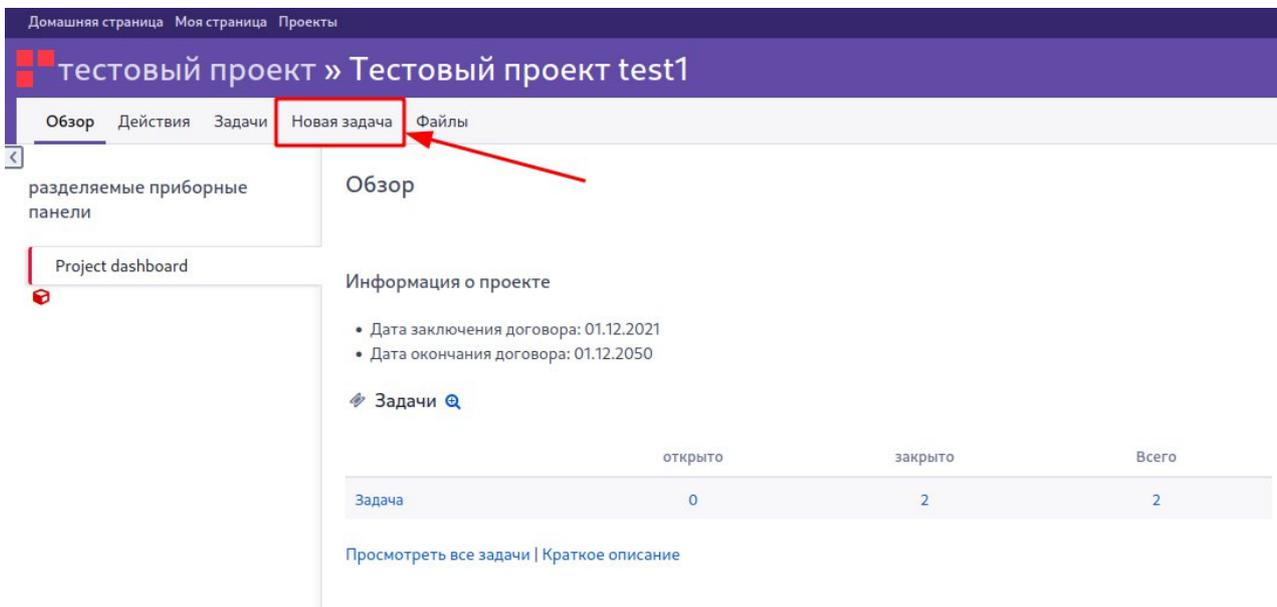


# 11. Как создать обращение

Доступно несколько вариантов создания нового обращения.

## 11.1. Создать обращение в Проекте

Для создания обращения (задачи) в определённом проекте необходимо перейти в меню «Проекты», открыть нужный проект и выбрать действие «Новая задача»:



Откроется окно создания обращения (задачи). В верхней части окна отображается информационное сообщение с подсказками по корректному оформлению обращения.

Новая задача

**▲ Рекомендации по обращению в техническую поддержку**  
Заполните все поля в задаче правильно:

- Тема:** Обобщите проблему одним предложением.
- Описание:** опишите проблему:
  - Опишите, что произошло;
  - Что при этом наблюдалось (на экране, в консоли, в логах и т. д.);
  - Опишите среду окружения (DE (mate/kde/gnome/cinnamon), тип учетной записи пользователя (доменный или локальный), способ подключения периферии (по usb или по сети) и т. д.);
  - Опишите любые недавние изменения (например, обновление ОС или определенного программного обеспечения, аппаратные изменения, установка стороннего ПО и т. д.);
  - Укажите дату и время, когда произошло событие;
  - Как часто возникает эта проблема?
  - Сталкивались ли вы с подобной проблемой ранее?
  - Повторяется ли проблема с разными пользователями на разных ПК?
  - Опишите, как эта проблема влияет на работу вашей организации (например, проблема связана с сервером контроллера домена, почтовым сервером, файловым хранилищем или просто ПК пользователя и т. д.).
- Скриншоты:** в описании/примечании доступно добавление скриншотов из буфера обмена (комбинация клавиш Ctrl+V или Shift+Ins).
- Приоритет:** правильно выберите приоритет обращения в соответствии с определениями приоритетов службы поддержки Red Soft. Выбор более высокого приоритета, когда обращение не соответствует требованиям, может привести к пересмотру приоритета.
  - Низкий**  
Влияние на бизнес-процессы минимально или отсутствует.
  - Нормальный**  
Некритичные проблемы в работе системы, частичная потеря функционала, которая не оказывает существенного влияния на работоспособность ПО. Данный приоритет применим только для продуктивной среды и не может использоваться для иных вариантов (среда разработки/тестирования).
  - Высокий**  
Значительная потеря работоспособности системы, введенной в промышленную эксплуатацию. Проблема блокирует выполнение бизнес-процессов при выполнении регулярных операций. Альтернативные пути выполнения функций отсутствуют или требуют существенного увеличения трудозатрат. Данный приоритет применим только для продуктивной среды и не может использоваться для иных вариантов (среда разработки/тестирования).
  - Срочный**  
Ошибка ПО, при которой ПО полностью неработоспособно. Полное прекращение работы системы, введенной в промышленную эксплуатацию. Проблема блокирует выполнение ключевых бизнес-процессов при выполнении регулярных операций. Альтернативные пути выполнения функций отсутствуют. Возможность восстановления из резервной копии отсутствует. Данный приоритет применим только для продуктивной среды и не может использоваться для иных вариантов (среда разработки/тестирования).
- Версия:** выберите ПО, версию и редакцию, в которой возникает проблема.
- Файлы:** загрузите файлы, которые помогут в решении задачи (архивы с диагностической информацией от loginfo, скриншоты, логи, конфигурационные файлы и т. д.).

Мы ответим вам в течение нескольких рабочих часов, но в некоторых случаях нам может потребоваться немного больше времени.

В Базе знаний, Справочном центре и на YouTube-канале РЕД ОС имеются полезные статьи и видеоролики и, возможно, там уже есть ответ на ваш вопрос.

База знаний - <https://redos.red-soft.ru/base/>  
Справочный центр - <https://support.red-soft.ru/wiki>  
YouTube-канал РЕД ОС - <https://youtube.ru/redos/videos/>  
Telegram-канал РЕД ОС - [https://t.me/redos\\_chat](https://t.me/redos_chat)







## 11.3. Что нужно указать в обращении (задаче)

При обращении в Техническую поддержку необходимо указать следующую информацию:

Заполните все поля в задаче правильно:

1. Тема: Обобщите проблему одним предложением.
2. Описание: опишите проблему:
  - 2.1. Опишите, что произошло;
  - 2.2. Что при этом наблюдалось (на экране, в консоли, в логах и т. д.);
  - 2.3. Опишите среду окружения (DE (mate/kde/gnome/cinnamon), тип учетной записи пользователя (доменный или локальный), способ подключения периферии (по usb или по сети) и т. д.);
  - 2.4. Опишите любые недавние изменения (например, обновление ОС или определённого программного обеспечения, аппаратные изменения, установка стороннего ПО и т. д.);
  - 2.5. Укажите дату и время, когда произошло событие;
  - 2.6. Как часто возникает эта проблема?
  - 2.7. Сталкивались ли вы с подобной проблемой ранее?
  - 2.8. Повторяется ли проблема с разными пользователями на разных ПК?
  - 2.9. Опишите, как эта проблема влияет на работу вашей организации (например, проблема связана с сервером контроллера домена, почтовым сервером, файловым хранилищем или просто ПК пользователя и т. д.).
3. Скриншоты: в описании/примечании доступно добавление скриншотов из буфера обмена (комбинация клавиш Ctrl+V или Shift+Ins).
4. Приоритет: правильно выберите приоритет обращения в соответствии с определениями приоритетов службы поддержки Ред Софт. Выбор более высокого приоритета, когда обращение не соответствует требованиям, может привести к пересмотру приоритета.
  - 4.1. Низкий: Влияние на бизнес-процессы минимально или отсутствует.
  - 4.2. Нормальный: Некритичные проблемы в работе системы, частичная потеря функционала, которая не оказывает существенного влияния на работоспособность ПО. Данный приоритет применим только для продуктивной среды и не может использоваться для иных вариантов (среда разработки/тестирования).
  - 4.3. Высокий: Значительная потеря работоспособности системы, введенной в промышленную эксплуатацию. Проблема блокирует выполнение бизнес-процессов при выполнении регулярных операций. Альтернативные пути выполнения функций отсутствуют или требуют существенного увеличения трудозатрат. Данный приоритет применим только



для продуктивной среды и не может использоваться для иных вариантов (среда разработки/тестирования).

4.4. Срочный: Ошибка ПО, при которой ПО полностью неработоспособно. Полное прекращение работы системы, введенной в промышленную эксплуатацию. Проблема блокирует выполнение ключевых бизнес-процессов при выполнении регулярных операций. Альтернативные пути выполнения функций отсутствуют. Возможность восстановления из резервной копии отсутствует. Данный приоритет применим только для продуктивной среды и не может использоваться для иных вариантов (среда разработки/тестирования).

5. Версия: выберите ПО, версию и редакцию, в которой возникает проблема.

6. Файлы: загрузите файлы, которые помогут в решении задачи (архивы с диагностической информацией от loginfo, скриншоты, логи, конфигурационные файлы и т. д.).

## 11.4. Как собрать диагностическую информацию

В Базе знаний имеется статья «Сбор диагностической информации о РЕД ОС (loginfo)» - <https://redos.red-soft.ru/base/manual/utilites/loginfo/>

Для сбора необходимой диагностической информации нужно выполнить следующие действия:

1. В консоли или в графической утилите **dnfdragora** выполнить обновление пакета *loginfo*.

```
sudo dnf install loginfo -y
```

2. Запустить утилиту сбора логов:
  - Mate: Приложения - Системные - Сбор информации о системе
  - KDE: Приложения - Система - Сбор информации о системе
  - GNOME: Меню - Сбор информации о системе

Или же выполнить в консоли команду (от пользователя с правами администратора)

```
sudo loginfo.sh
```

В результате работы программы в каталоге */tmp/loginfo/* будут созданы архивы **info\_support\_dd-mm-yy\_hh-mm.zip** и **var\_log\_dd-mm-yy\_hh-mm.zip**. В названии архивов фиксируется дата их создания, например - **info\_support\_09-09-24\_13-35.zip** и **var\_log\_09-09-24\_13-35.zip**.

Архив **info\_support** необходимо приложить к обращению на Портале ТП. Архив **var\_log** прикладывается по дополнительному запросу сотрудника технической поддержки.





## 12. Работа со списками обращений (задачами)

На Портале техподдержки есть разные функциональные возможности работы со списками обращений.

### 12.1. Просмотр обращений на Домашней странице

Для просмотра обращений (задач) на Домашней странице необходимо перейти в меню [«Домашняя страница»](#) (открывается при входе на Портал), перейти в соответствующий блок с обращениями или посмотреть список обращений непосредственно на Домашней странице:

The screenshot displays the 'Обращения' (Requests) section of the support portal. At the top, there are five filter buttons: 'Ответить на вопрос' (0), 'Открыто' (0), 'Закрыто' (4), 'Все мои обращения' (4), and 'Во всех проектах' (156). Below these are three task lists:

- Задачи » Мои обращения - Ответить на вопрос (0)**: A yellow banner indicates 'Нет данных для отображения' (No data for display).
- Задачи » Мои обращения - Открытые (0)**: A yellow banner indicates 'Нет данных для отображения' (No data for display).
- Задачи » Мои обращения - Закрытые (4)**: A table showing completed tasks.

<input type="checkbox"/>	#	Тема	Проект	Статус	Приоритет	Назначена	Обновлено	IF
<input type="checkbox"/>	#29907	...	тестовый проект	Завершена	Низкий	...	24.10.2024 11:24	...
<input type="checkbox"/>	#31402	...	Тестовый проект test1	Завершена	Низкий	...	08.08.2024 14:17	...
<input type="checkbox"/>	#25405	...	тестовый проект	Отклонена	Низкий	...	30.03.2024 18:24	...
<input type="checkbox"/>	#22201	...	тестовый проект	Завершена	Низкий	...	24.02.2024 23:38	...

Below this is another task list:

- Задачи » Задачи - Все (156)**: A table showing all tasks across all projects.

<input type="checkbox"/>	#	Тема	Автор	Приоритет	Статус	Проект	Назначена	Обновлено	IF
<input type="checkbox"/>	#42881	...	...	Нормальный	Завершена	тестовый проект	...	13.03.2025 11:25	...
<input type="checkbox"/>	#42879	...	...	Низкий	Завершена	тестовый проект	...	13.03.2025 09:28	...
<input type="checkbox"/>	#42363	...	...	Низкий	Завершена	тестовый проект	...	04.03.2025 10:54	...
<input type="checkbox"/>	#42354	...	...	Низкий	Завершена	тестовый проект	...	04.03.2025 10:50	...
<input type="checkbox"/>	#2855	...	...	Высокий	Завершена	тестовый проект	...	03.03.2025 11:35	...
<input type="checkbox"/>	#42201	...	...	Низкий	Завершена	тестовый проект	...	28.02.2025 12:09	...
<input type="checkbox"/>	#42202	...	...	Низкий	Завершена	тестовый проект	...	28.02.2025 12:09	...
<input type="checkbox"/>	#41737	...	...	Низкий	Отклонена	Тестовый проект test1	...	20.02.2025 17:10	...
<input type="checkbox"/>	#41664	...	...	Низкий	Отклонена	тестовый проект	...	19.02.2025 10:42	...
<input type="checkbox"/>	#40845	...	...	Низкий	Завершена	Тестовый проект test1	...	04.02.2025 09:08	...

### 12.2. Просмотр обращений в Проекте

Для просмотра всех обращений (задач) в проекте необходимо перейти в **«Проекты»**, открыть нужный проект и выбрать **«Просмотреть все задачи»** или **«Задачи»**:





тестовый проект » Тестовый проект test1

Обзор Действия Оперативный план **Задачи** Новая задача

★ Обзор

Участники  
Пользователь: Тестовый Тест

Задачи

	открыто	закрыто	Всего
Поддержка	0	40	40

Просмотреть все задачи Краткое описание

Информация о проекте

Описание проекта тут

- Дата начала ТП: 01.12.2021
- Дата завершения ТП: 01.12.2300

## 12.3. Фильтрация обращений

В списке задач доступна фильтрация обращений по разным условиям и по разным параметрам (полям).

Обзор Действия Оперативный план **Задачи** Новая задача

Мои сохранённые запросы

Открытые задачи с датой начала

Сохранённые запросы

Задачи - Все

Мои обращения - Все

Мои обращения - Закрытые

Мои обращения - Ответить на вопрос

Мои обращения - Открытые

Задачи

Фильтры

Статус: открыто

Добавить фильтр

Опции

Применить Очистить Сохранить

Нет данных для отображения

Условия фильтрации можно сохранить, чтобы использовать в дальнейшем без повторного указания всех условий фильтра. Для сохранения запроса — кнопка «Сохранить».

тестовый проект » Тестовый проект test1

Обзор Действия Оперативный план **Задачи** Новая задача

Новый запрос

Имя

Описание

Для всех проектов

Опции

Отображать как: Список

Столбцы по умолчанию

Группировать результаты по

Показать  Описание  Последние примечания

Итоги  Round trips  Round trips (total)

Фильтры

Статус: открыто

Добавить фильтр

Сортировать

1: Обновлено По убыванию

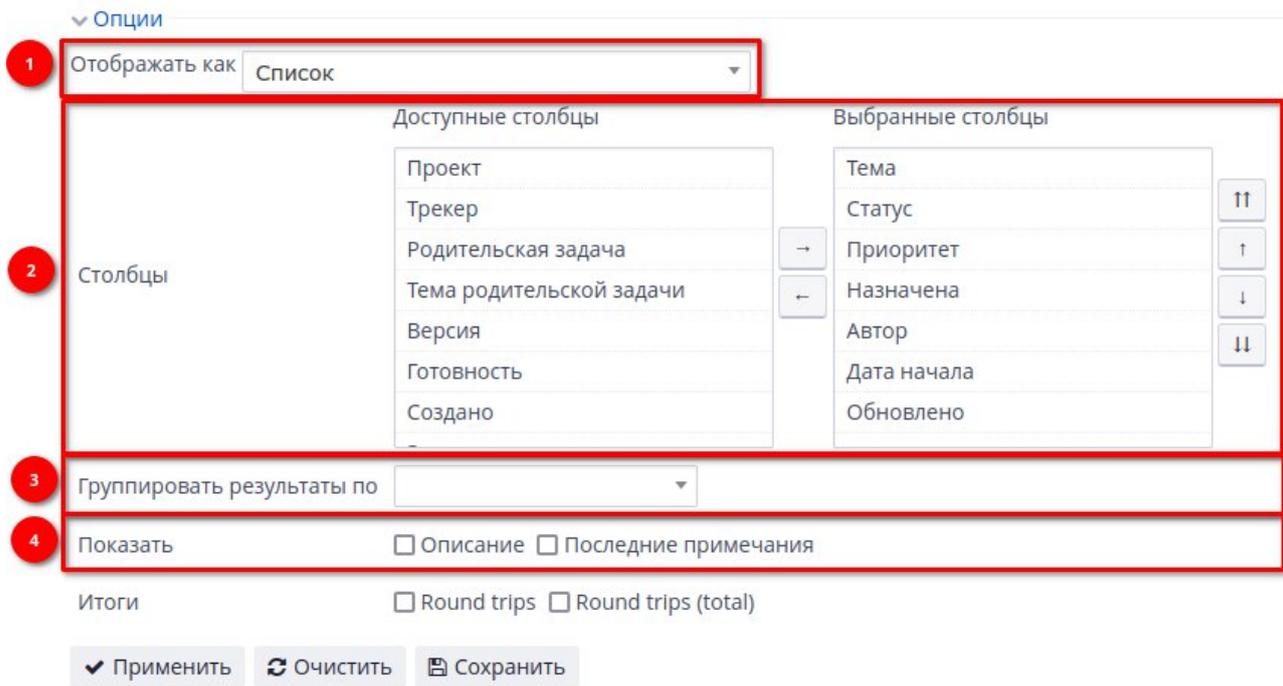
2: # По возрастанию

3:



## 12.4. Опции отображения списка обращений

Для дополнительного удобства просмотра списка обращений существуют дополнительные опции.



1. Виды отображения списка обращений.
2. Настройка отображаемых столбцов и их расположения в списке.
3. Группировка результатов.
4. Отображение описания обращения и последнего примечания.

### 12.4.1. Виды отображения списка обращений

Для просмотра всех обращений (задач) доступно несколько видов отображения, наиболее интересные - это:

- 1) «Список»;
- 2) «Board».

#### Вид отображения «Список»

Вид отображения «Список» используется по умолчанию. Имеет следующие параметры:





Опции

Отображать как:

Доступные столбцы

- Проект
- Трекер
- Родительская задача
- Тема родительской задачи
- Версия
- Готовность
- Создано

Выбранные столбцы

- Тема
- Статус
- Приоритет
- Назначена
- Автор
- Дата начала
- Обновлено

Группировать результаты по:

Показать:  Описание  Последние примечания

Итоги:  Round trips  Round trips (total)

Применить Очистить Сохранить

### Пример отображения «Список»:

Мои сохранённые запросы

Открытые задачи с Датой начала

Сохранённые запросы

Задачи - Все

Мои обращения - Все

Мои обращения - Закрытые

Мои обращения - Ответить на вопрос

Мои обращения - Открытые

Задачи

Фильтры

Опции

Отображать как:

Доступные столбцы

- Проект
- Трекер
- Родительская задача
- Тема родительской задачи
- Версия
- Готовность
- Создано

Выбранные столбцы

- Тема
- Статус
- Приоритет
- Назначена
- Автор
- Дата начала
- Обновлено

Группировать результаты по:

Показать:  Описание  Последние примечания

Итоги:  Round trips  Round trips (total)

Применить Очистить Сохранить

#	Тема	Статус	Приоритет	Назначена	Автор	Дата начала	Обновлено
#41737		Отклонена	Низкий			20.02.2025	20.02.2025 17:10
#40845		Завершена	Низкий			03.02.2025	04.02.2025 09:08
#3811		Завершена	Нормальный			10.12.2021	23.12.2024 09:51
#33906		Отклонена	Низкий			30.09.2024	27.11.2024 17:44
#31402		Завершена	Низкий			06.08.2024	08.08.2024 14:17
#16813		Завершена	Низкий			21.11.2023	22.01.2024 15:42
#15637		Завершена	Низкий			18.10.2023	21.01.2024 15:32

Задачи в списке могут быть отсортированы по столбцу (по убыванию или по возрастанию).

## Вид отображения «Board»

Вид отображения «Board» («Доска») имеет следующие параметры:





▼ Опции

Отображать как Board

Доступные столбцы

Выбранные столбцы

Поля доски

Группировать результаты по

Итоги  Round trips  Round trips (total)

Сортировать

Цвет на основе Назначена

Колонки доски Колонки такие же, как и фильтр назначенных статусов

✓ Применить

Пример отображения (отображение развернуто по кнопке «Полный экран»):

Скриншот интерфейса Kanban-доски. Видны следующие колонки:

- Новая (0)
- Передано в работу, РВ (0)
- Передано в работу, РА,СД (0)
- Передано в работу, РА,Пром (0)
- Передано в работу, РБД (0)
- В работе (0)
- Запрос информации (0)
- Информация предоставлена (0)
- Передано в разработку (0)
- Ожидание (0)
- Завершена (38)
- Отклонена (2)
- Возвращена (0)

В колонке «Завершена» (38) отображены следующие задачи:

- test status #14989, Приоритет: Низкий, Обновлено: 27.12.2023 19:18, 27.09.2023
- test #11450, Приоритет: Нормальный, Обновлено: 28.09.2023 14:26, 04.05.2023
- test #6009, Приоритет: Нормальный, Обновлено: 05.09.2023 11:38, 14.09.2022
- test #10500, Приоритет: Нормальный, Обновлено: 22.07.2023 14:21, 24.03.2023
- test #12727, Приоритет: Низкий, Обновлено: 26.06.2023 14:30, 26.06.2023

В колонке «Отклонена» (2) отображены следующие задачи:

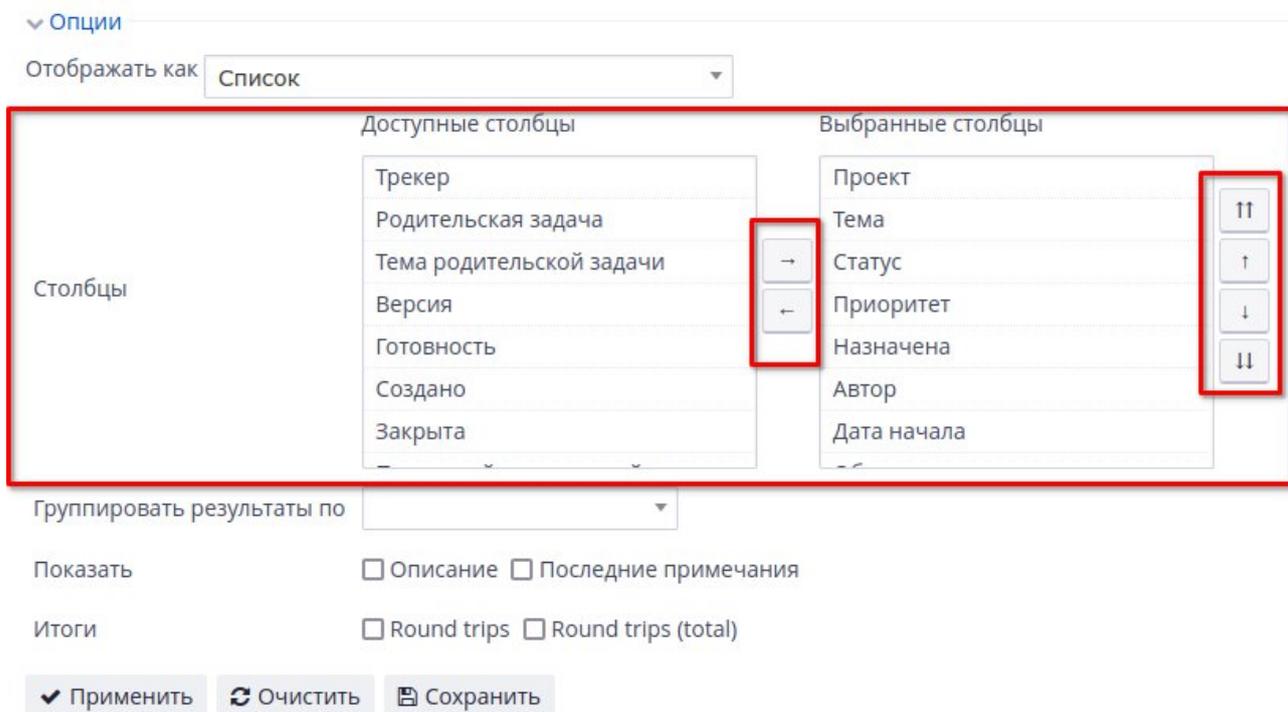
- TT #41737, Приоритет: Низкий, Обновлено: 20.02.2025 17:10, 20.02.2025
- #33906, Приоритет: Низкий, Обновлено: 27.11.2024 17:44, 30.09.2024

Внизу колонки «Отклонена» есть кнопка «Показывать все задачи».

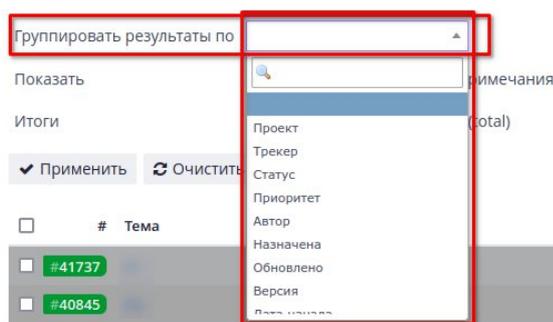


## 12.4.2. Выбор отображаемых столбцов, группировка и сортировка обращений

При просмотре списка обращений (задач) можно выбрать отображаемые столбцы и задать порядок отображения столбцов.



Доступна функция группировки обращений – необходимо выбрать интересующий параметр для группировки:



Также доступно **сохранение запроса** — кнопка «**Сохранить**». После сохранения запрос будет доступен на боковой панели для быстрого применения в определенном проекте или во всех доступных проектах.





## 13. Работа с обращением (задачей)

### 13.1. Просмотр обращения

Обращение открывается после нажатия ЛКМ по номеру задачи «#» или по «Тема»:

#	Тема	Статус	Приоритет	Назначена	Автор	Дата начала	Обновлено
#11402		Завершена	Низкий			06.08.2024	24.03.2025 13:43
#41737		Отклонена	Низкий			20.02.2025	20.02.2025 17:10
#40845		Завершена	Низкий			03.02.2025	04.02.2025 09:08
#3811		Завершена	Нормальный			10.12.2021	23.12.2024 09:51
#33906		Отклонена	Низкий			30.09.2024	27.11.2024 17:44
#16813		Завершена	Низкий			21.11.2023	22.01.2024 15:42
#15637		Завершена	Низкий			18.10.2023	21.01.2024 15:32
#14989		Завершена	Низкий			27.09.2023	27.12.2023 19:18
#11450		Завершена	Нормальный			04.05.2023	28.09.2023 14:26
#6009		Завершена	Нормальный			14.09.2022	05.09.2023 11:38
#10500		Завершена	Нормальный			24.03.2023	22.07.2023 14:21
#12727		Завершена	Низкий			26.06.2023	26.06.2023 14:30
#9159		Завершена	Нормальный			26.01.2023	11.05.2023 10:15
#10797		Завершена	Нормальный			05.04.2023	06.04.2023 08:57
#10786		Завершена	Нормальный			05.04.2023	05.04.2023 09:22

В процессе обработки задачи может потребоваться дополнительная информация от заявителя (автора задачи), при этом статус задачи будет изменен на «Запрос информации». Суть запрошенной информации видна в примечаниях при просмотре задачи.

Поддержка #43401 **открыто**

**Краткое описание вопроса/проблемы**  
Добавил(а) Тестовый Тест 24.03.2025 13:45. Обновлено 24.03.2025 13:46.

Статус: **ЗАПРОС ИНФОРМАЦИИ**    Дата начала: 24.03.2025  
Приоритет: Низкий    Готовности: 30%

Назначена:  
Версия: РС - 01. РЕД ОС 7.3 (Стандартная)

Описание: Подробное и понятное описание вопроса/проблемы

История | Примечания | Изменения свойств

Обновлено 24.03.2025 13:46

Запрос уточняющей информации.

При добавлении примечания/изменению статуса задачи будет отправлено уведомление на электронную почту, указанную в профиле пользователя (если уведомления не были отключены пользователем самостоятельно).

### 13.2. Предоставление ответа

Для ответа на запрос информации необходимо открыть задачу, нажать кнопку «Ответить», добавить примечание и нажать кнопку «Принять».





Если в примечании указывается информация, которая должна быть скрыта от других участников проекта, тогда при сохранении примечания необходимо отметить признак **«Приватный комментарий»**. В этом случае текст примечания будет виден только автору обращения и сотруднику технической поддержки.

При необходимости возможно приложить файл (лог, скриншот и т. п.).

The screenshot shows a support ticket for 'Поддержка #43401'. The ticket status is 'Минус информации' (Less information) with a priority of 'Низкий' (Low) and a completion rate of 30%. The description is 'Запрос уточняющей информации.' (Request for clarifying information). The 'Примечания' (Comments) section is active, showing a rich text editor with a 'Предпросмотр' (Preview) button. A red box highlights the 'Примечания' section, and another red box highlights the 'Принять' (Accept) button at the bottom left. A red arrow points from the 'Ответить' (Reply) button at the top right to the 'Примечания' section.

### 13.3. Редактирование текста обращения

При необходимости редактирования текста обращения необходимо открыть обращение, нажать кнопку **«Редактировать»**, выбрать **Описание — Редактировать**, изменить текст в описании и нажать кнопку **«Принять»**.

The screenshot shows the same support ticket, but now the status is 'ЗАВЕРШЕНА' (Completed) and the completion rate is 100%. The 'Описание' (Description) section is selected, and the 'Редактировать' (Edit) button is highlighted with a red box. A red arrow points from the 'Редактировать' button at the top right to the 'Редактировать' button at the bottom right.







## 13.4. Завершение обращения

Задача (обращение) завершается сотрудником технической поддержки или автором обращения. Срок автоматического завершения задачи, по которой заявитель не проявляет активности, составляет 28 (двадцать) календарных дней. Через 14 дней бездействия в задаче на статусе «Запрос информации» по электронной почте отправляется уведомление-напоминание о том, что обращение будет автоматически закрыто через 14 дней.

## 13.5. Возврат обращения

Если необходимо возобновить работу по завершеному обращению в соответствующей задаче, то нужно просто написать примечание – после этого задача автоматически перейдет на статус «Возвращена».

## 13.6. Слежение за обращением

Для получения уведомлений об изменениях в обращении (задаче) доступна функция наблюдения (подписка на уведомления об изменениях). После нажатия на кнопку «Следить» пользователь добавляется в **Наблюдатели**.

Поддержка #29907 ЗАКРЫТО

**тест**  
Добавил(а) 09.07.2024 08:53. Обновлено 24.10.2024 11:24.

Статус: **ЗАВЕРШЕНА**      Дата начала: 09.07.2024  
Приоритет: Низкий      Готовность: 100%  
Назначена: -  
Версия: РС - 01. РЕД ОС 7.3 (Стандартная)

✎ Ответить ✎ Редактировать ☆ Следить ⋮ Действия

Дополнительно отслеживаемые обращения отображаются на [Домашней странице](#) Портала в списке «**Мой список наблюдения**».

