

Платформа

Eltex SC

Интерфейс инженера технической поддержки

Версия: 1.35

Содержание

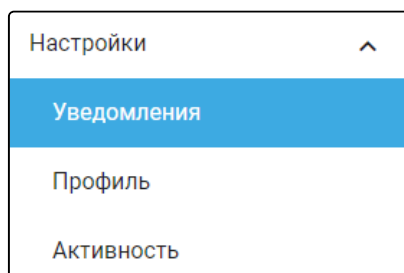
1	Настройки.....	4
1.1	Уведомления.....	4
1.2	Профиль.....	5
1.3	Активность.....	6
2	Заявки	7
3	Шаблоны ответов	10
4	Прошивки.....	11
5	Сценарии	12

Интерфейс инженера техподдержки предоставляет возможность работы с заявками пользователей.

В интерфейсе доступны вкладки: **Настройки**, **Заявки**, **Шаблоны ответов**, **Прошивки** и **Сценарии**. Их описание приведено ниже.

1 Настройки

В данном разделе можно настраивать параметры отправки уведомлений, редактировать персональную информацию и просматривать историю активности.



1.1 Уведомления

Уведомления могут приходить на электронную почту или на мобильный телефон в качестве PUSH-уведомлений или SMS-сообщений.

НАСТРОЙКИ УВЕДОМЛЕНИЙ

☒ Push

☒ Email

☐ SMS

☐ По переменной "Режим"

☐ По времени

☐ Включить Push-уведомления в браузере

События

ПО УМОЛЧАНИЮ

СОХРАНИТЬ

Для настройки сдвиньте один или более тумблеров:

- Push — уведомление через приложение на телефоне;
- Email — уведомление через e-mail;
- SMS — уведомление через смс.

В разделе доступны флаги:

- По переменной "Режим" — режим дома, в котором будут приходить уведомления.

☒ По переменной "Режим"

☒ Я дома
 ☒ Я не дома
 ☒ В отпуске

- По времени — промежуток времени, в течение которого будут приходить уведомления.

☒ По времени

С

08:00

⌚

До

12:00

⌚

Часовой пояс

(UTC+07:00) Красно...

▼

- Включить Push-уведомления в браузере.

Выбранные записи событий также будут отображаться во вкладке меню **События**.

При нажатии на иконку  отображаются **Расширенные настройки уведомлений:**

События

Оповещения от хаба

управление хабами

управление бэкапами

сброс хаба

Оповещения от пользователя

действия пользователя с устройствами

доступ пользователя к дому

действия пользователя с домами

вход/выход в систему

действия пользователя с хабами

Оповещения от дома

изменено значение переменной дома

Оповещения от устройств

информация по статусам устройства

работа устройств

ОТМЕНА

СОХРАНИТЬ

1.2 Профиль

В разделе **Персональная информация** можно добавлять или редактировать персональные данные, которые используются при отправке уведомлений. Для этого необходимо заполнить соответствующие поля.

ПЕРСОНАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Язык

ru

СОХРАНИТЬ

После нажатия кнопки **Сохранить** данные изменятся как в интерфейсе инженера технической поддержки, так и у администратора платформы.

В разделе **Смена пароля** можно изменить пароль, заданный администратором. Необходимо ввести новый пароль, подтвердить его в соответствующем поле и нажать **Сохранить**.

СМЕНА ПАРОЛЯ

Задать новый пароль

.....

Подтверждение пароля

.....

СОХРАНИТЬ

Для удаления учетной записи нажмите **Удалить учетную запись**.

1.3 Активность

История активности — отображает сеансы пользователя в платформе для контроля доступа к аккаунту. Для выхода из всех устройств нажмите на кнопку **Завершить все сеансы**. Для завершения необходимых необходимых сеансов нажмите на кнопку **Завершить все выбранные типы сеансов**.

ИСТОРИЯ АКТИВНОСТИ

Авторизации в Элтекс

Авторизации во внешних сервисах

☒ Только активные сеансы

ЗАВЕРШИТЬ ВСЕ СЕАНСЫ

Фильтр сеансов по типу

ЗАВЕРШИТЬ ВСЕ ВЫБРАННЫЕ ТИПЫ СЕАНСОВ

Веб-клиент, Android-при...

Тип: Веб-клиент

Вход: 9 авг. 2023 г., 10:56:37

Последняя активность: 9 авг. 2023 г., 10:58:12

IP-адрес: 10.13.16.5

Сессия активна: Да

2 Заявки

Раздел для мониторинга и обработки заявок пользователей.

В верхней части формы расположен фильтр для удобного поиска заявки по заданным критериям. Можно задать следующие критерии:

- Заголовок — поиск по заголовку заявки;
- Логин пользователя — поиск по логину пользователя;
- Назначена — поиск по исполнителю, на которого назначена заявка;
- Только мои — отображает заявки, назначенные на вас;
- Фильтр **Активные** — отображает заявки со статусами **Новый** и **В работе**. Таким образом, будет доступен список заявок, требующих внимания со стороны инженера технической поддержки;
- Фильтр **Неактивные** — отображает заявки со статусом **Закрит** и **Требуется реакции**. Это заявки, которые уже выполнены или ожидают ответа от пользователя;
- Фильтр **Все** — отображает все заявки;
- Фильтры по **дате, времени** или конкретному **статусу заявки** доступны при раскрытии строки фильтров.

В левой части, над нумерованным списком заявок, доступна сортировка по **Дате создания**, **Дате обновления** и **Статусу** заявки.

В основной рабочей зоне доступны поля:

- Статус — смена статуса текущей заявки;
- Исполнитель — смена исполнителя (клик по иконке справа от поля позволяет назначить заявку на себя);
- Описание инженера — дополнительная внутренняя информация для инженера технической поддержки (не видна пользователю) и чат с пользователем.

В нижней части рабочей зоны доступны файлы, прикрепленные пользователем (изображения или лог).

The screenshot displays the 'Заявки' (Requests) section of the Eltex SC support system. The interface is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation links: 'Настройки' (Settings), 'Заявки' (Requests), 'Шаблоны ответов' (Response templates), 'Прошивки' (Firmware), and 'Сценарии' (Scripts). At the bottom, there is a 'Руководство' (Manual) link and a 'Политика конфиденциальности' (Privacy Policy) link.
- Top Filter Bar:** Includes dropdown menus for 'Заголовок' (Header), 'Логин пользователя' (User login), and 'Назначена' (Assigned to), along with a checkbox for 'Только мои' (Only mine). On the right, there are tabs for 'Активные' (Active), 'Неактивные' (Inactive), and 'Все' (All).
- Request List:** A table showing a list of requests. The first request is '#1' from 'abonent2', titled 'Тестовая заявка' (Test request), created on '23 июн. 2025 г., 16:09:03' with a status of 'Новый' (New). The second request is '#2' from 'abonent2', titled 'Тестовая заявка 2' (Test request 2), created on '23 июн. 2025 г., 16:09:23' with a status of 'Новый' (New). A blue button at the bottom of the list indicates 'Найдено: 2' (Found: 2).
- Request Detail View:** The right side shows the details of the selected request '#1'. It includes the user 'abonent2' with email 'abonent2@email.com' and the creation time '23 июн. 2025 г., 16:09:03'. The status is 'Новый' (New) and the assignee is 'abonent-tp'. There is a field for 'Описание инженера' (Engineer description) and a 'СОХРАНИТЬ' (Save) button. Below this is a timeline entry for '23 июня' (June 23) showing a message from 'abonent2' at '16:09' with the text 'Тестовая проблема' (Test problem). At the bottom, there are sections for 'Прикрепленные файлы' (Attached files) and 'Журналы отладки(1)' (Debug logs(1)).

Нажмите кнопку **Перейти к дому** для перехода к домам пользователя, где отображены его сервисы, устройства и хабы.

33
Инженер техподдержки

Настройки

Заявки

Тарифы

Прошивки

Руководство

Политика конфиденциальности

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ: 22

Количество домов: 1

Возможность добавлять камеры - есть.

Видеоплатформа ELTEX:

Пользователю можно добавить камер: 0

Сейчас у пользователя камер: 0

11

Количество хабов: 1; Подключенные: 1; Отключенные: 0;

СОБЫТИЯ ДОМА

ВСЕ УСТРОЙСТВА

ВСЕ ХАБЫ

Управление

Без группы

Общий выключатель

SW-PLG01_1ng

Контроль

Без группы

Нет элементов

Видеонаблюдение

Без группы

Нет элементов

НАЗАД

Нажмите кнопку **События дома** для просмотра журнала событий пользователя.

ЖУРНАЛ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ 221

Дата

16.01.2023

Время

10:39

МОЙ ДОМ (221)

ВСЕ СООБЩЕНИЯ

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ

16 янв. 2023 г.

Мой дом (221)

В систему выполнен вход под пользователем '221'

16 янв. 2023 г., 09:48:54

13 янв. 2023 г.

Мой дом (221)

В систему выполнен вход под пользователем '221'

13 янв. 2023 г., 13:17:14

Мой дом (221)

В систему выполнен вход под пользователем '221'

13 янв. 2023 г., 13:00:07

Мой дом (221)

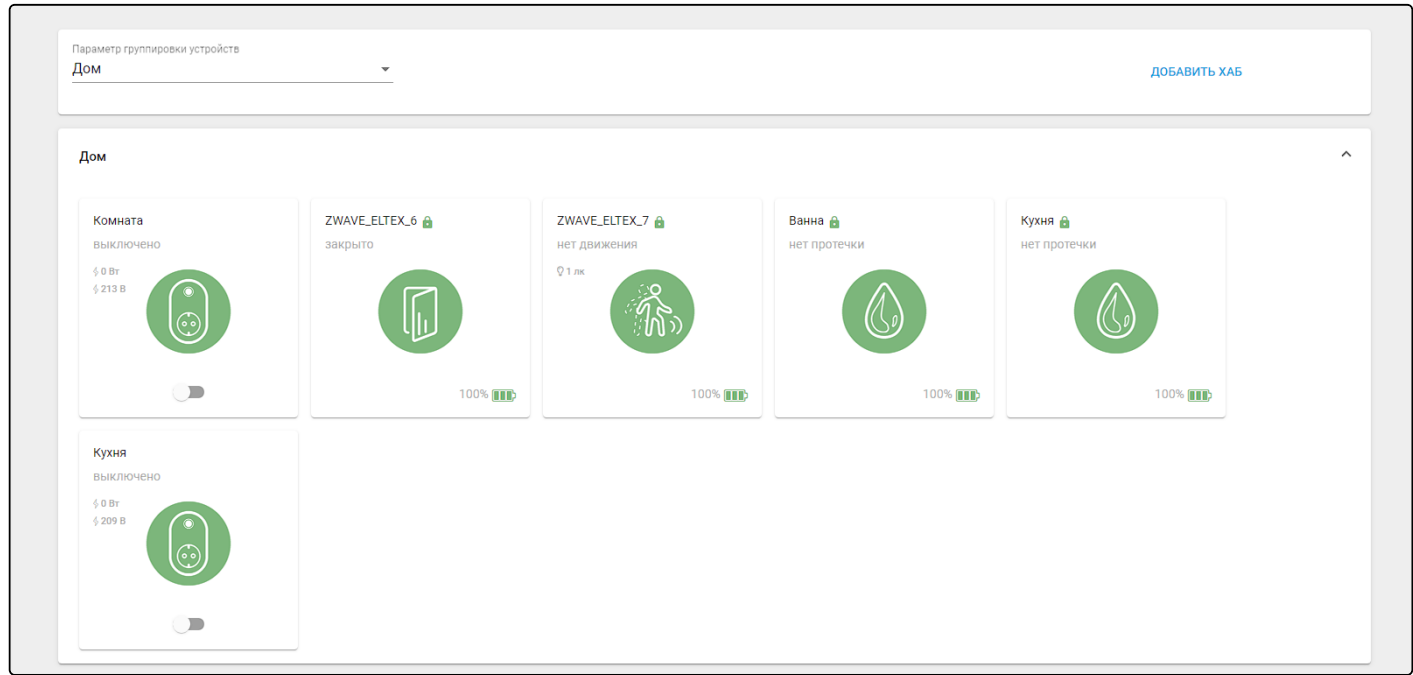
В систему выполнен вход под пользователем '221'

13 янв. 2023 г., 12:59:14

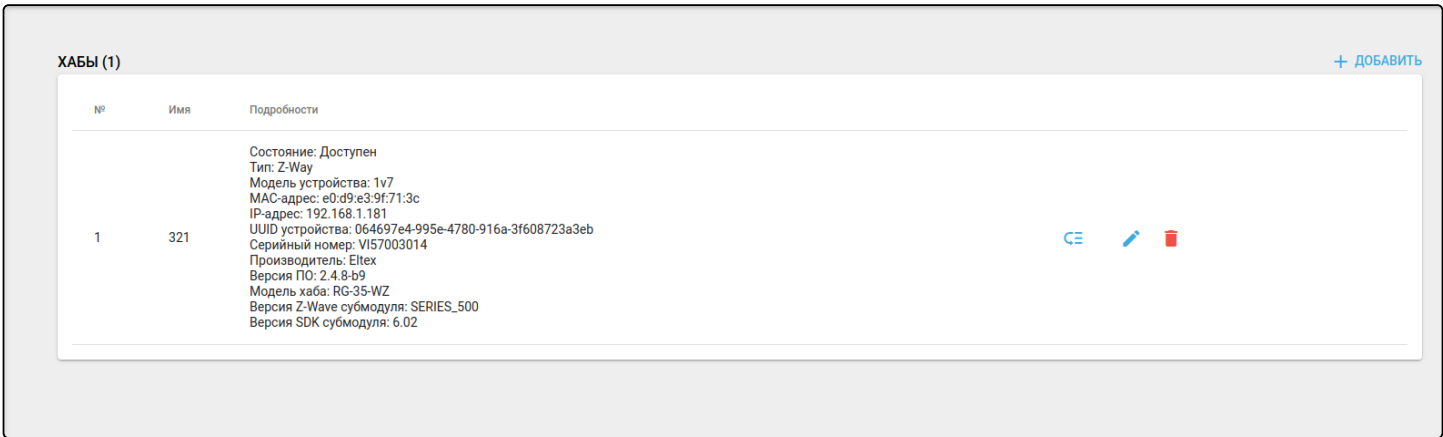
12 янв. 2023 г.

Мой дом (221)

Нажмите кнопку **Все устройства** для просмотра страницы с устройствами пользователя. Для просмотра подробной информации о конкретном устройстве нажмите на его карточку.



Нажмите кнопку **Все хабы** для просмотра страницы с хабами пользователя.



3 Шаблоны ответов

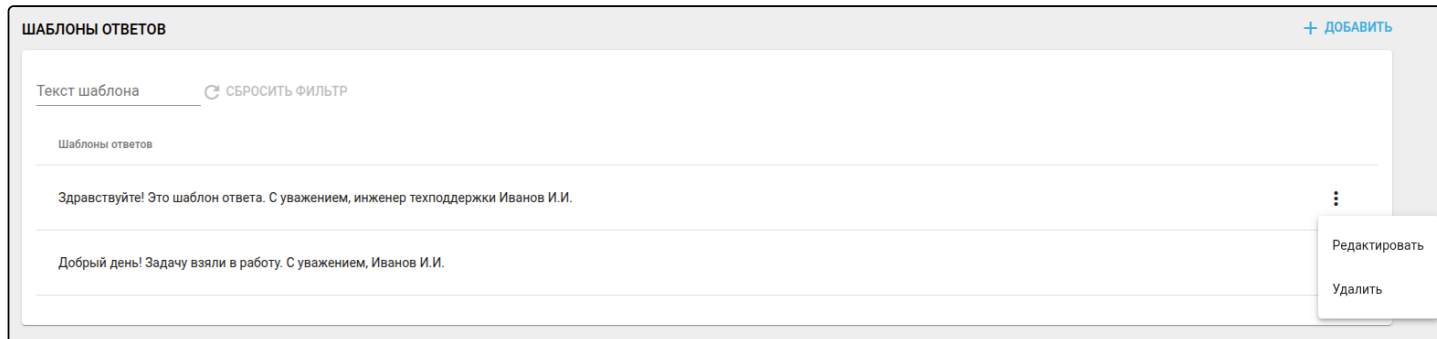
В разделе **Шаблоны ответов** можно создавать, редактировать и удалять шаблоны ответов на заявки пользователей.



При нажатии кнопки **+ ДОБАВИТЬ** откроется окно с полем «Текст шаблона» (обязательное для заполнения). Введите текст и нажмите **ОТПРАВИТЬ**.



Шаблон ответа будет отображаться в списке **Шаблоны ответов**. В строке с шаблоном по кнопке  можно открыть меню с доступными действиями:



4 Прошивки

Раздел для обновления ПО на подключенных к платформе устройствах. В данном разделе можно планировать задачи на обновление для устройств и групп устройств.

ПРОШИВКИ

Планировщик

Группы

Правила

Имя

Статус

Дата создания после

Время

Дата создания раньше

Время

СБРОСИТЬ ФИЛЬТР

+ ДОБАВИТЬ ЗАДАЧУ

Нет задач

Полное описание функционала раздела представлено в руководстве [Интерфейс администратора. Описание.](#)

5 Сценарии

При переходе из заявки пользователя к дому и списку скриптов в данном разделе будут отображаться сценарии дома пользователя, который оставил заявку.

Техническая поддержка

Для получения технической консультации по вопросам эксплуатации оборудования ООО «Предприятие «ЭЛТЕКС» вы можете обратиться в Сервисный центр компании:

Форма обращения в приложении Eltex Home: в настройках аккаунта перейдите в «Центр поддержки». Опишите проблему в форме обращения.

Электронная почта (при отсутствии учетной записи в Eltex Home): iot@eltex-co.ru

Форма обратной связи на сайте: <https://eltex-co.ru/support/>

Servicedesk: <https://servicedesk.eltex-co.ru>

На официальном сайте компании вы можете найти техническую документацию и программное обеспечение для продукции ООО «Предприятие «ЭЛТЕКС», обратиться к базе знаний или оставить интерактивную заявку:

Официальный сайт компании: <https://eltex-co.ru/>

База знаний: <https://docs.eltex-co.ru/display/EKB/Eltex+Knowledge+Base>