



Платформа

## **Eltex SC**

Интерфейс инженера технической поддержки  
Версия: 1.36

## Содержание

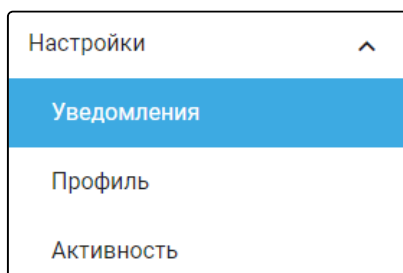
1	Настройки.....	4
1.1	Уведомления.....	4
1.2	Профиль.....	5
1.3	Активность.....	6
2	Заявки.....	7
3	Шаблоны ответов.....	10
4	Прошивки.....	11
5	Сценарии.....	12

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.

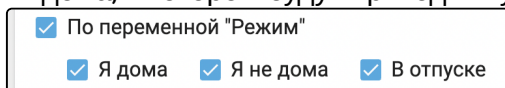


Для настройки сдвиньте один или более тумблеров:

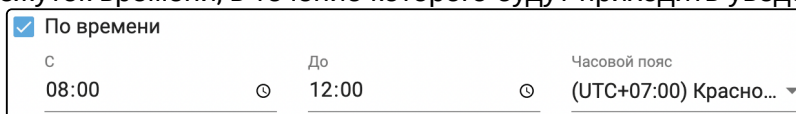
- Push – уведомление через приложение на телефоне;
- Email – уведомление через e-mail;
- SMS – уведомление через смс.

В разделе доступны флаги:

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



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



- 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 Элтэкс      Авторизации во внешних сервисах

Только активные сеансы  
Фильтр сеансов по типу  
Веб-клиент, Android-при... ▾

[ЗАВЕРШИТЬ ВСЕ СЕАНСЫ](#)  
[ЗАВЕРШИТЬ ВСЕ ВЫБРАННЫЕ ТИПЫ СЕАНСОВ](#)

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 **Закрыт** и **Требует 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 'abonent-tp' support interface. On the left is a sidebar with navigation options: 'Настройки', 'Заявки' (highlighted), 'Шаблоны ответов', 'Прошивки', 'Сценарии', 'Руководство', and 'Политика конфиденциальности'. The main area is divided into two sections. The top section shows a list of tickets with filters for 'Заголовок', 'Логин пользователя', 'Назначена', and 'Только мои'. The list is sorted by 'Дата создания' and includes two entries: '#1' and '#2', both with status 'Новый'. The bottom section shows a detailed view of a 'ТЕСТОВАЯ ЗАЯВКА' from user 'abonent2' at 16:09 on June 23, 2025. It includes fields for status ('Новый'), assignee ('abonent-tp'), and a description field. Below the description is a chat area with a message from 'abonent2' at 16:09: 'Тестовая проблема'. At the bottom, there are sections for 'Прикрепленные файлы' and 'Журналы отладки(1)'.

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

**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

Руководство  
Политика конфиденциальности

[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

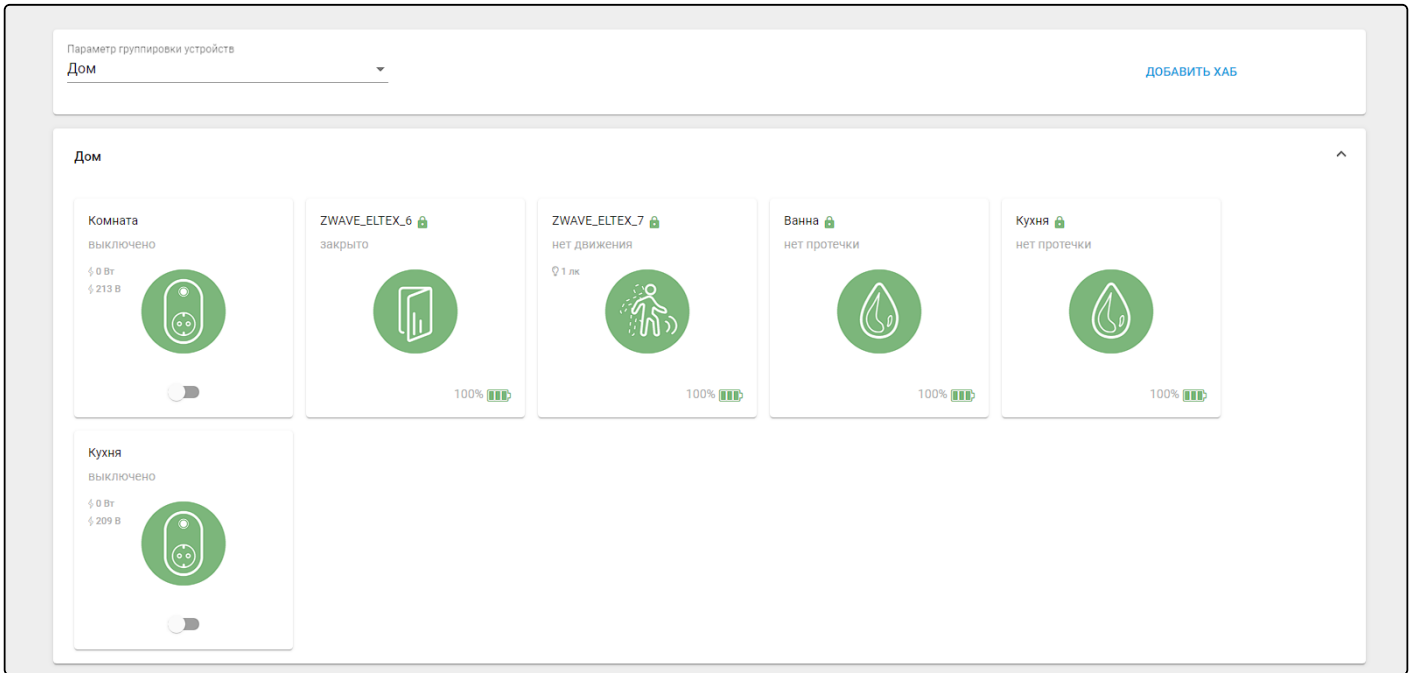
**Мой дом (221)**  
В систему выполнен вход под пользователем '221'    13 янв. 2023 г., 12:59:14

12 янв. 2023 г.

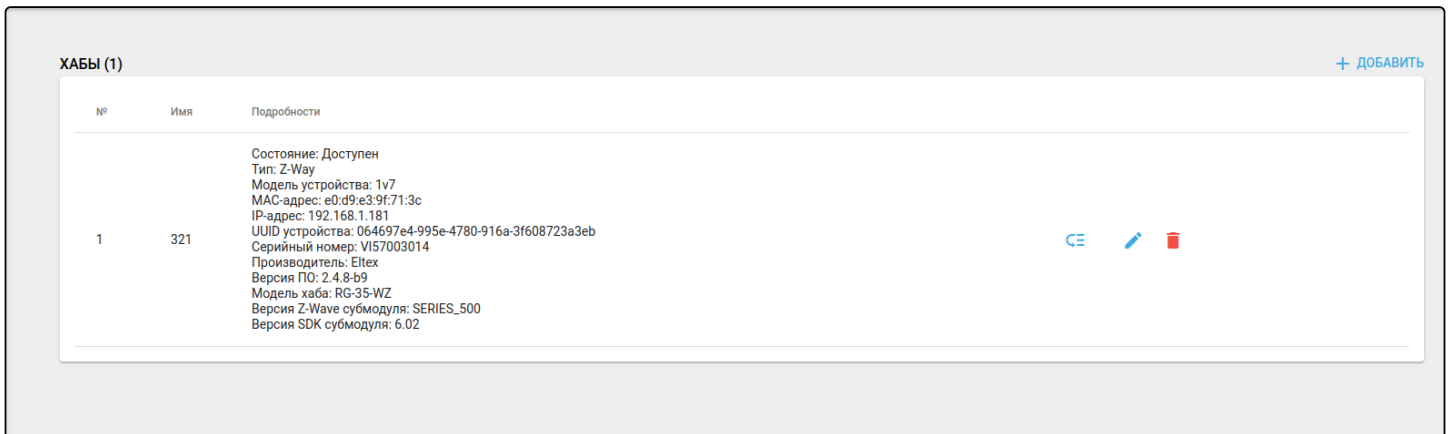
**Мой дом (221)**



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](mailto: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>