



ИНСТРУКЦИЯ ПО СОЗДАНИЮ ЗАПРОСОВ НА  
ПОРТАЛЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ  
СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ SOLERA

## 1. Содержание

---

1. ОБЗОР .....	2
2. СПОСОБЫ ЗАПРОСА ПОДДЕРЖКИ.....	2
3. ПОРТАЛ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ .....	2
Создание запроса.....	2
Вход на портал поддержки клиентов Solera – Портал пользователя .....	2
Запрос доступа к порталу пользователя .....	2
Панель управления.....	2
Доступ к базе знаний .....	3
Оставить обращение.....	3
Проверка статуса запроса .....	6
Страница "Мои обращения" .....	7
Обновление дела .....	8
Решение проблемы .....	9
Сброс пароля.....	10

## Обзор

---

В этом руководстве мы расскажем, как запросить поддержку или сообщить о проблеме.

## Способы запроса поддержки

---

Существует три варианта запроса поддержки или сообщений о проблеме: сообщение онлайн, звонок в Службу поддержки или запрос по электронной почте в Службу поддержки.

## Портал пользователя

---

### Создание запроса

Обращение на Портале пользователя является предпочтительным способом сообщения о проблемах в Solera. Если пользователю предоставляется доступ к решениям Solera, ему также предоставляются учетные данные для доступа к порталу пользователя. Кроме того, любой, кто работает в организации, использующей решение Solera, может запросить доступ к порталу пользователя, чтобы запросить поддержку и сообщить о проблемах в работе.

### Вход на портал поддержки клиентов Solera – Портал пользователя

Для доступа к веб-сайту портала пользователя необходимо ввести URL-адрес

<https://audatex-online.force.com/SoleraPortal>

в адресной строке веб-браузера.

Вы получите электронное письмо «Добро пожаловать на портал пользователя», содержащее ссылку, позволяющую установить пароль для портала.

### Запрос доступа к порталу пользователя

Существует три способа запроса доступа к порталу пользователя.

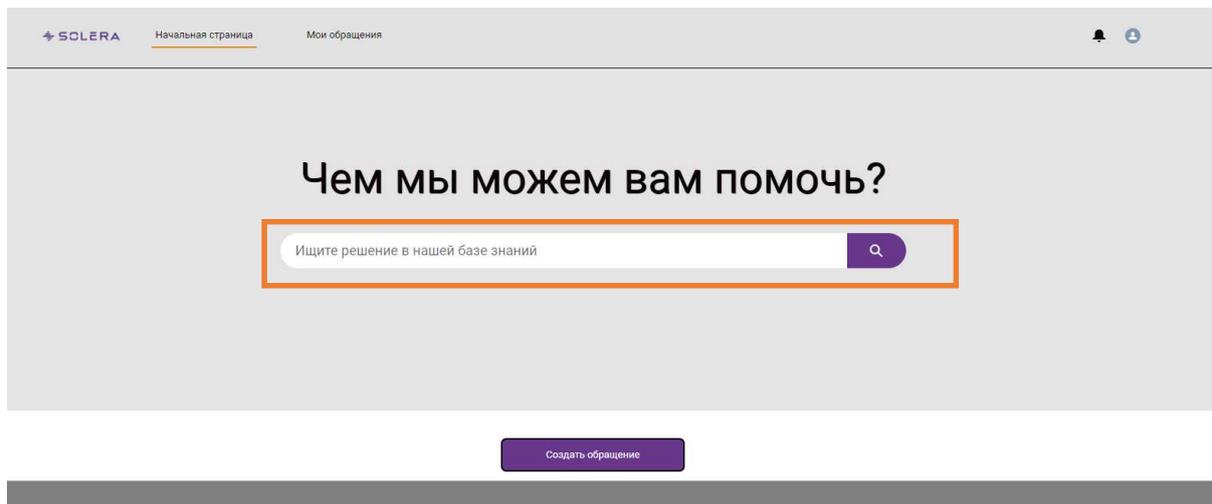
1. Попросите существующего пользователя создать обращение с помощью портала пользователя для запроса доступа.
2. Отправьте электронное письмо в службу поддержки Solera по адресу [rutech@audatex.ru](mailto:rutech@audatex.ru).
3. Позвоните в службу поддержки.

### Панель управления

При входе на портал пользователя отображается панель управления. Здесь пользователь может «Отправить обращение», «Получить доступ к базе знаний» и «Проверить статус».

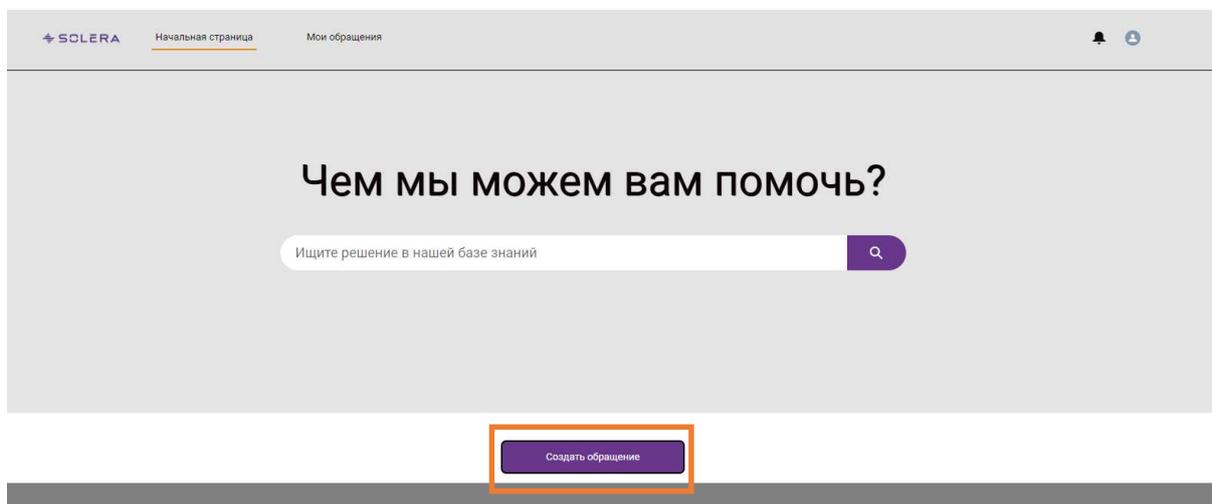
## Доступ к базе знаний

После входа на портал пользователя можно получить доступ к базе знаний. В этом разделе представлены руководства пользователя, обучающие видеоролики и общая документация по продуктам, связанным с Solera. Введите свой вопрос в поле **Поиск** и нажмите на иконку **лупы**.



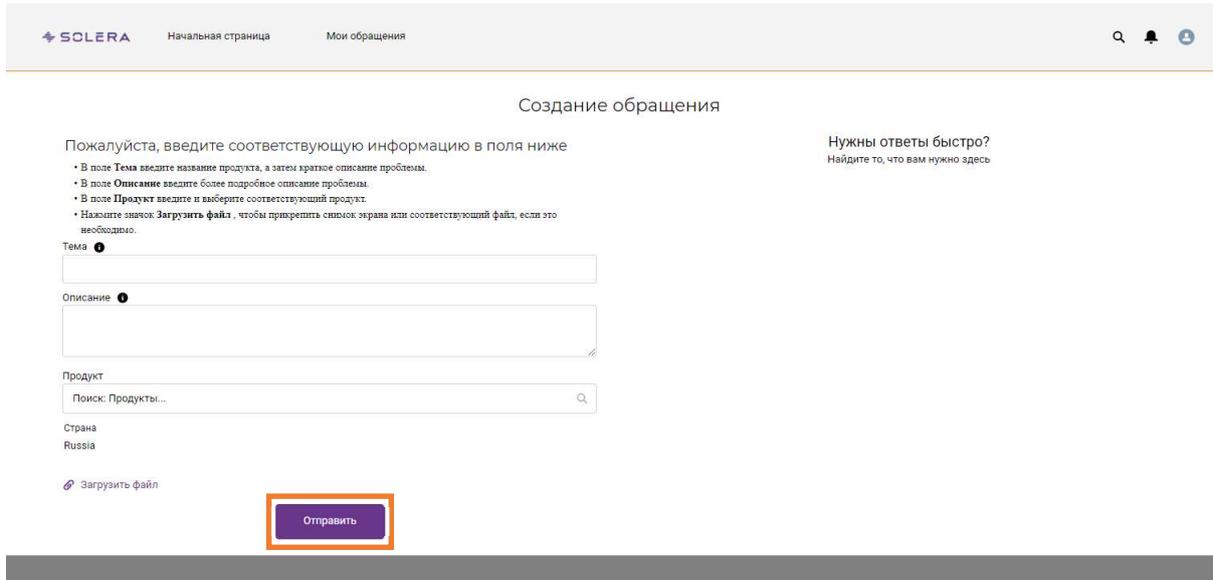
## Оставить обращение

Чтобы отправить запрос, нажмите на кнопку **Создать обращение** в нижней части страницы:



Далее укажите тему в соответствующем поле **Тема**. Затем подробно опишите проблему в поле **Описание**. Щелкните поле **Продукт**, чтобы найти продукт, для которого вы хотите запросить поддержку или сообщить о проблеме.

**Примечание:** Вам нужно ввести, по крайней мере, первые три символа в поле «Продукт» и нажать на результат поиска или нажать enter, чтобы увидеть полный список, который начинается с этих 3 символов.



← SOLERA    Начальная страница    Мои обращения    🔍 📧 ⚙️

### Создание обращения

Пожалуйста, введите соответствующую информацию в поля ниже

- В поле **Тема** введите название продукта, а затем краткое описание проблемы.
- В поле **Описание** введите более подробное описание проблемы.
- В поле **Продукт** введите и выберите соответствующий продукт.
- Нажмите значок **Загрузить файл**, чтобы прикрепить список экранов или соответствующий файл, если это необходимо.

Нужны ответы быстро?  
Найдите то, что вам нужно здесь

Тема <sup>?</sup>

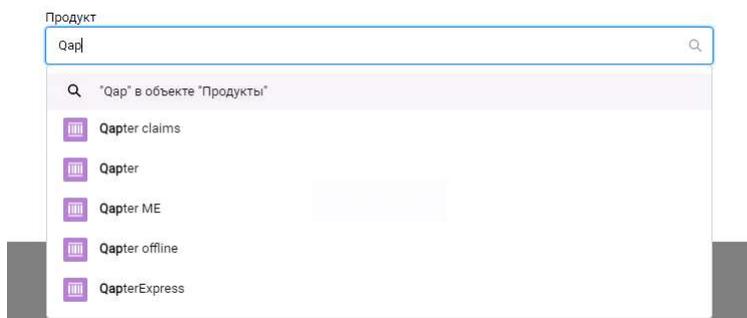
Описание <sup>?</sup>

Продукт  
Поиск: Продукты...

Страна  
Russia

📎 Загрузить файл

**Отправить**



Продукт

Qap

🔍 "Qap" в объекте "Продукты"

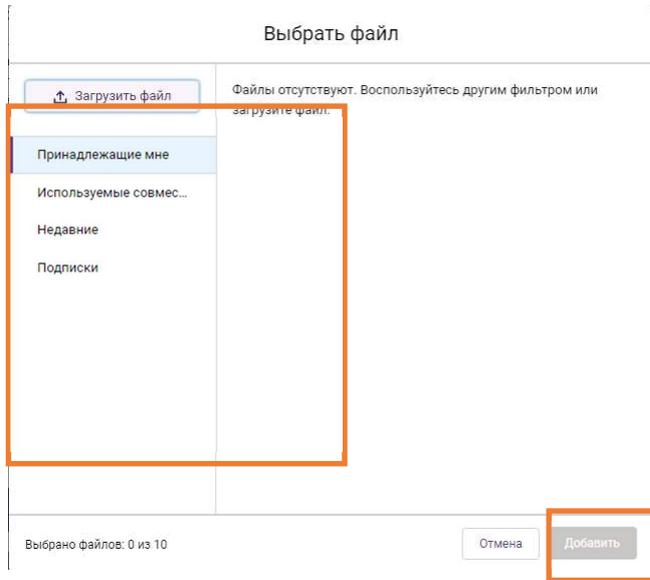
- 📄 Qapier claims
- 📄 Qapier
- 📄 Qapier ME
- 📄 Qapier offline
- 📄 QapierExpress

Нажмите кнопку **Загрузить файл** для поиска и загрузки вложений. Выберите вложения и нажмите кнопку **Добавить**.

Страна  
Russia

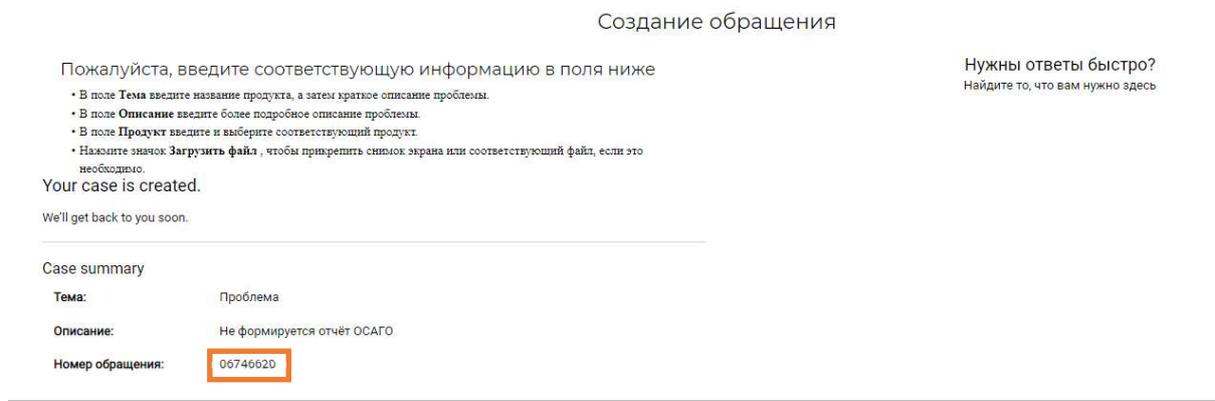
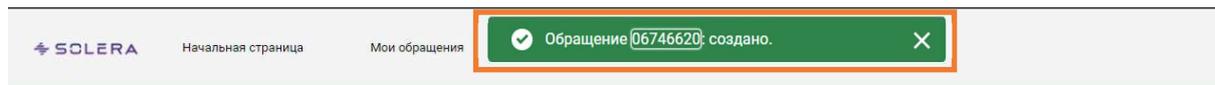
📎 Загрузить файл

**Отправить**

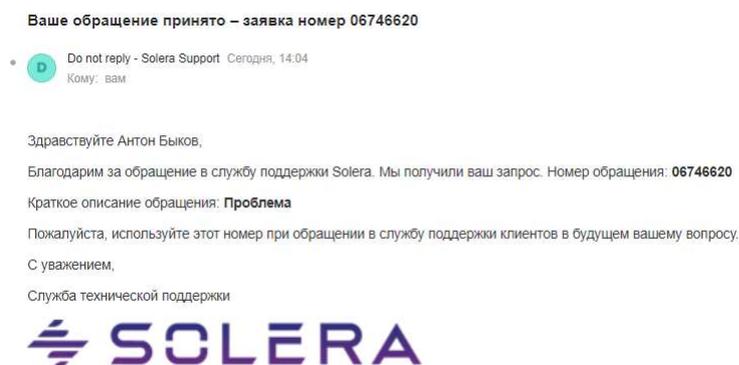


После ввода всей информации нажмите кнопку **Отправить** в нижней части страницы.

После отправки сообщения отобразится **номер дела**.



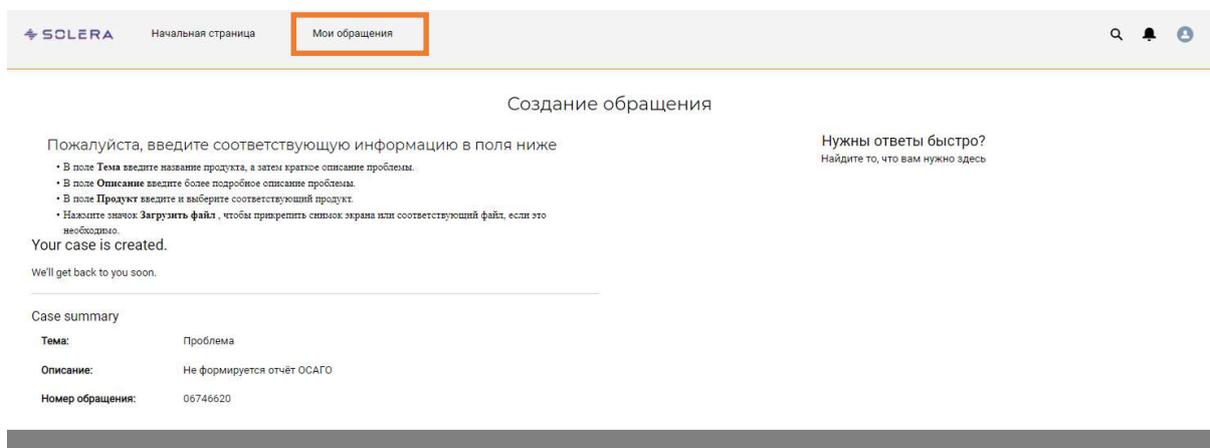
После чего будет отправлено автоматическое электронное письмо с деталями запроса:



В письме будет предоставлен уникальный номер запроса. Этот номер теперь является идентификатором. И если позвонить в поддержку для получения обновленной информации о запросе, назовите этот уникальный номер, и любой сотрудник поддержки, который ответит на звонок, сможет помочь.

## Проверка статуса запроса

После того, как запрос будет создан, статус можно проверить, кликнув **номер дела** или, непосредственно на панели управления, нажмите кнопку **Мои обращения** в верхней части страницы,



Создание обращения

Пожалуйста, введите соответствующую информацию в поля ниже

- В поле **Тема** введите название продукта, а затем краткое описание проблемы.
- В поле **Описание** введите более подробное описание проблемы.
- В поле **Продукт** введите и выберите соответствующий продукт.
- Нажмите значок **Загрузить файл**, чтобы прикрепить список экранов или соответствующий файл, если это необходимо.

Нужны ответы быстро?  
Найдите то, что вам нужно здесь

Your case is created.  
We'll get back to you soon.

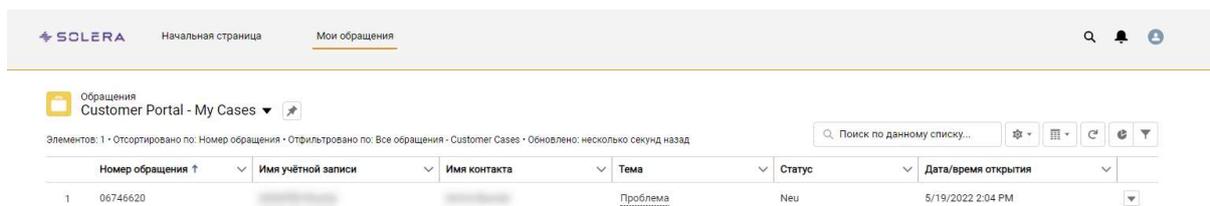
Case summary

**Тема:** Проблема

**Описание:** Не формируется отчёт ОСАГО

**Номер обращения:** 06746620

после чего можно будет увидеть список обращений



Обращения  
Customer Portal - My Cases

Элементов: 1 - Отсортировано по: Номер обращения - Отфильтровано по: Все обращения - Customer Cases - Обновлено: несколько секунд назад

Поиск по данному списку...

Номер обращения ↑	Имя учётной записи	Имя контакта	Тема	Статус	Дата/время открытия
1	06746620		Проблема	New	5/19/2022 2:04 PM

и Подробную информацию о деле, включая:

- Комментарии к делу
- Вложения
- Статьи

Обращения  
Проблема

+ Подписаться    Версия для печати    Клонировать

Статус: Neu    Номер обращения: 06746620

Детали организации и контакты

Имя учётной записи AUDATEX.Russia	Номер телефона #
Имя контакта Антон БЫКОВ	Тел. контакта
Страна Russia	
Статус Neu	

Детали влияния

Тема  
Проблема

Описание  
Не формируется отчёт ОСАГО

Продукт  
Quarter claims

Решение

Детали системы

Происхождение обращения  
Web

Комментарии к обращению (0) Создать

---

Вложения (0) Загрузить файлы

Загрузить файлы  
Или перетащите файлы

---

Приглашения и ответы для опроса (0)

---

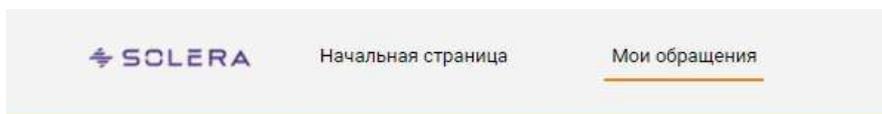
Статьи (0)

## Страница "Мои обращения"

Раскройте меню Дела, чтобы отфильтровать список.

Текущие и архивные запросы отображаются в соответствующих разделах:

- **Портал пользователя – All Cases:** показывает все активные и архивные запросы, созданные всеми пользователями в компании.
- **Портал пользователя – My Cases:** показывает все активные и архивные запросы, созданные конкретным пользователем



Обращения  
Customer Portal - My Cases

Элементы

СПИСКОВЫЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

- Недавно просмотренные
- Недавно просмотренные обращения
- Customer Portal - All Cases
- ✓ Customer Portal - My Cases

Вы можете увидеть подробную информацию по запросу на странице сведений:

- Номер дела
- Тема
- Статус
- Название компании
- Имя контактного лица
- Телефон компании
- Контактный телефон
- Страна
- Описание
- Решение

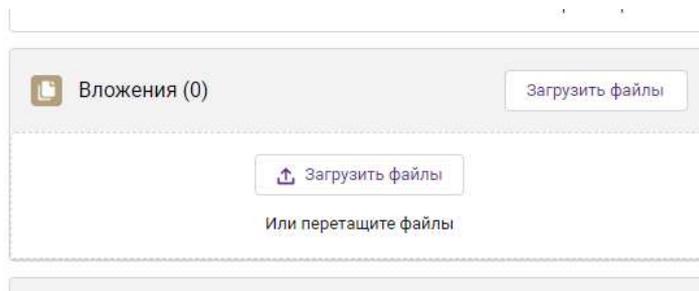
## Обновление дела

Раздел **Комментарии** можно использовать для добавления обновлений к запросу или просмотра комментариев, добавленных сотрудником поддержки.



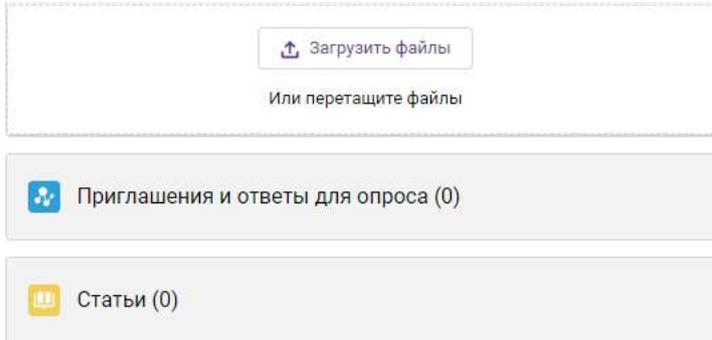
The screenshot shows a user interface for a support ticket. At the top, there's a title 'Обращение Проблема' with a yellow envelope icon. Below it, there are buttons for '+ Подписаться', 'Версия для печати', and 'Клонировать'. The main content area is divided into two columns. The left column shows 'Статус: New' and 'Номер обращения: 06746620'. Below that, a section titled 'Детали организации и контакты' contains fields for 'Имя учётной записи: AUDATEX Russia', 'Имя контакта: Антон Быков', and 'Страна: Russia'. The right column shows 'Номер телефона: #1' and 'Тел. контакта'. A red box highlights a 'Комментарии к обращению (1)' section, which contains a table with one row of data: 'Пользователь' (with a plus icon), 'Общедоступный' (checked), 'Дата создания' (5/19/2022 2:13 ...), and 'Комментарий' (Тест тест). A 'Создать' button is at the top right of the comments section, and a 'Просмотреть все' link is at the bottom right.

Вы можете добавлять новые вложения или просматривать любые вложения, добавленные сотрудником поддержки, в разделе **Вложения**.



The screenshot shows a 'Вложения (0)' section with a 'Загрузить файлы' button. Below it is a dashed box containing another 'Загрузить файлы' button with an upload icon and the text 'Или перетащите файлы'.

Вы можете увидеть любые статьи, прикрепленные к делу сотрудником поддержки, в разделе **Статьи**.



## Решение проблемы

Когда ваш запрос будет выполнен и помечен как решенный, будет отправлено электронное письмо с уведомлением о решении.

Когда проблема повторяется или не решается, ответьте на сообщение электронной почты или добавьте комментарий к делу на портале пользователя.

Обновление по вашему обращению – Предложено решение по обращению# 06746620

- International Case Support Сегодня, 14:18  
Кому: вам

Здравствуйте

Ваше обращение 06746620 По продукту Quarter claims было решено, пожалуйста, смотрите подробности решения ниже.

*Необходимо проверить и скорректировать дату ДТП*

### Детали обращения

**Ваше обращение** 06746620

**Краткое описание обращения:** Проблема

С уважением,

Служба технической поддержки

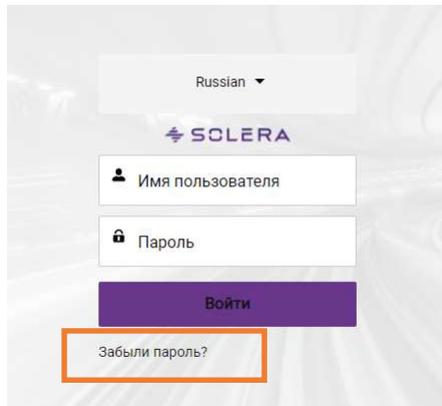
ref\_00D201dKJ\_50069490VOQ:ref



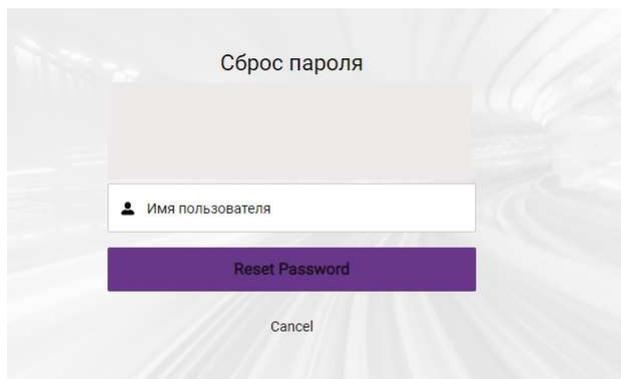
Когда дело будет закрыто, будет отправлено электронное письмо с опросом.

## Сброс пароля

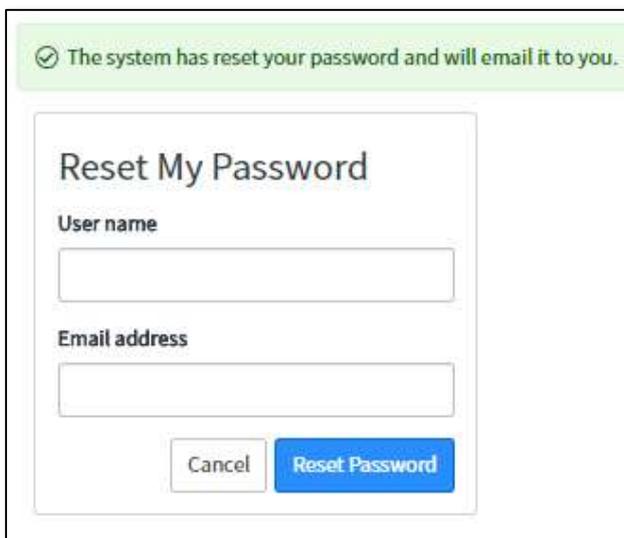
Когда вы забыли свой пароль, вы сможете обновить его на странице входа на портал пользователя, выбрав ссылку «**Забыли пароль**» Solera Service Desk.



После этого будете перенаправлены на новую страницу с запросом имени пользователя. После ввода нажмите кнопку **Сбросить пароль**.



Далее будет отправлен временный пароль по электронной почте. На этой странице также будет сообщено, что пароль был сброшен.



Как только войдете в систему с временным паролем, нужно будет изменить его.

*Мы постоянно стремимся улучшить качество наших услуг. Мы приветствуем ваши отзывы о продуктах и услугах, чтобы мы продолжали повышать качество услуг, предоставляемых вам.*