GlobalERP

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ
И ПЛАТФОРМА ДЛЯ ЦИФРОВИЗАЦИИ
БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Оформление обращений в службу технической поддержки

© Global ERP

v0.0.1 25.11.2026

Содержание

Категория документа:

1 Оформление обращений в техническую поддержку **3**
1.1 Что указать в обращении 3
1.2 Шаблон описания проблемы 5
1.3 Правила оформления 6
1.4 Пример обращения 6
1.5 Проверка перед отправкой 7

1 Оформление обращений в техническую поддержку

Обращение — это документ, который регистрируется в технической поддержке Global для сообщения об ошибке, получения консультации или запроса на доработку.

Основной канал регистрации обращений — Служба технической поддержки (Support):

https://sup.global-system.ru/

Подробный порядок создания и сопровождения обращений в Support смотрите в инструкции.

Этот регламент определяет требования к содержанию и оформлению обращения. Требования являются общими и применяются независимо от того, кто оформляет обращение.

Для диагностики специалисту технической поддержки необходимо восстановить условия возникновения проблемы: последовательность действий, среду, пользователя и данные, с которыми выполнялась операция. Если сведений недостаточно, поддержка запрашивает уточнения, что увеличивает время решения обращения. Поэтому необходимые данные рекомендуется указывать сразу при регистрации.

1.1 Что указать в обращении

Заполните все применимые пункты таблицы. Если сведения неизвестны, не проверялись или пункт не относится к проблеме, укажите это явно: «не знаю», «не проверял» или «не применимо».

Сведение	Что написать	Пример
Краткая суть	Одно предложение: где и что происходит. Не используйте формулировки «не работает», «ошибка», «срочно» без пояснения	Ошибка при проведении приходной накладной
Проект	Заказчик или проект, в котором возникла проблема	ООО «Пример», внедрение WMS
Среда	Стенд: продуктивный, тестовый или стенд разработки. Адрес (URL), по которому открывали приложение	Тестовый стенд, `https://test.example.ru/app`
Сервер приложений	При работе через веб-клиент укажите имя или адрес сервера приложений, на котором возникла проблема. Если не знаете его, укажите «не знаю»	`app-test-01.example.ru`
Версия сервера приложений	При работе через веб-клиент скопируйте полную строку версии с номером и датой сборки. Порядок просмотра приведен ниже	`<версия>.<номер сборки> от <дата сборки>`
Пользователь	Логин, под которым работали. Если проблема возникает только у части пользователей, перечислите их	`ivanov_ii`
Дата и время	Когда возникла ошибка, с точностью до минуты. Укажите часовой пояс, если он отличается от московского	28.10.2026 14:35 МСК
Место в системе	Путь в меню и название формы, списка, карточки, отчета или операции	`Склад > Документы > Приходные накладные, карточка накладной`
Объект	Номер, код или наименование документа, справочника или записи, с которой работали	Накладная № ПН-000123 от 27.10.2026
Шаги воспроизведения	Пронумерованная последовательность действий от открытия формы до возникновения проблемы: что нажимали, какие значения вводили или выбирали	См. раздел «Пример обращения»
Ожидаемый результат	Что должно было произойти	Накладная проведена, статус «Проведен»
Фактический результат	Что произошло на самом деле: появилось сообщение об ошибке, операция завершилась с некорректным результатом или в системе сохранились неверные данные	Появилось окно ошибки, статус не изменился
Текст ошибки	Полный текст сообщения, скопированный текстом. Идентификатор ошибки, если он отображается в окне ошибки	`Не заполнено поле «Склад»`
Повторяемость	Ошибка возникает всегда, иногда или возникла один раз. Повторяется ли проблема у других пользователей или на другом стенде	Всегда, у двух пользователей, на продуктивном стенде не проверяли
Влияние	Что не удается сделать, сколько пользователей затронуто, есть ли обходной путь	Не проводятся все приходные накладные, обходного пути нет
Что уже пробовали	Какие действия уже выполнили и к какому результату они привели	Перезапустили браузер, ошибка повторилась
Вложения	Скриншоты, видеозапись и файлы, на которых возникает проблема	Скриншот окна ошибки, файл импорта

Примечание

Названия проектов, форм, операций, значений и ошибок в примерах этого документа условные. Указывайте названия так, как они отображаются в вашей системе.

1.1.1 Как узнать версию сервера приложений в веб-клиенте

1. В приложении, где возникла проблема, откройте меню Помощь > О приложении > Информация.
2. В открывшемся окне «О приложении» выберите вкладку «Версия».
3. Скопируйте в обращение строку «Версия» целиком, включая номер и дату сборки. Если скопировать строку не удается, перепишите ее или приложите скриншот вкладки.

Имя или адрес сервера приложений при необходимости уточните у администратора. Адрес приложения (URL) укажите отдельно в поле «Среда».

1.1.2 Текст ошибки, скриншоты и учетные данные

- Копируйте текст ошибки целиком, а не пересказывайте его. По тексту ошибки специалист может найти место возникновения сбоя. Скриншот прикладывайте дополнительно для передачи контекста.
- Если в окне ошибки отображается идентификатор ошибки, обязательно укажите его. По идентификатору можно найти в журнале пользовательских ошибок полный стек вызовов и другие технические сведения о сбое.
- Если в окне ошибки отображается стек вызовов, скопируйте его целиком вместе с текстом сообщения.
- Делайте скриншот всего окна приложения, а не только сообщения об ошибке. На снимке должны быть видны форма, заполненные поля и адресная строка браузера. Если на экране много данных, отметьте место возникновения проблемы.
- Если ошибка возникает после нескольких действий, при необходимости запишите видео всего сценария от открытия формы до возникновения ошибки.
- Перед отправкой скриншотов, видео и файлов скройте персональные и конфиденциальные данные, а также пароли, ключи и токены доступа.
- Не указывайте пароли, ключи доступа и другие учетные данные. Если для воспроизведения необходима работа под определенным пользователем, укажите его логин. Способ предоставления доступа согласуйте со специалистом технической поддержки.

1.2 Шаблон описания проблемы

Скопируйте шаблон и заполните его при оформлении обращения. Неизвестные строки не удаляйте: укажите «не знаю», «не проверял» или «не применимо».

```
Краткая суть:
Проект:
Среда (стенд, URL):
Сервер приложений (для веб-клиента, имя или адрес):
Версия сервера приложений (для веб-клиента, полностью с номером и датой
↪сборки):
```

(продолжается на следующей странице)

(продолжение с предыдущей страницы)

```
Пользователь (логин):
Дата и время ошибки:
Место в системе (путь в меню, форма):
Объект (номер/код документа или записи):

Шаги воспроизведения:
1.
2.
3.

Ожидаемый результат:
Фактический результат:
Текст ошибки (полностью) и идентификатор ошибки:

Повторяемость (всегда / иногда / один раз; у других пользователей; на другом
↪стенде):
Влияние (что блокирует, сколько пользователей, есть ли обходной путь):
Что уже пробовали:
Вложения:
```

1.3 Правила оформления

- Одна проблема — одно обращение. Не добавляйте новую проблему в уже зарегистрированное обращение: отдельные проблемы должны отслеживаться и закрываться независимо.
- Описывайте шаги так, чтобы их мог повторить человек, который не знает вашей задачи. Указывайте конкретные значения полей вместо формулировок вроде «заполнил как обычно».
- Отделяйте подтвержденные факты от предположений. Если вы предполагаете, что причина связана, например, с обновлением или настройкой, укажите это отдельно с пометкой «предположение».
- Если известно, что перед появлением проблемы что-либо изменилось, укажите это: например, обновление системы, изменение прав или использование других данных.
- Если проблема воспроизводится на одном стенде и не воспроизводится на другом, укажите результаты проверки на обоих стендах.
- Если проблема возникает не у всех пользователей, укажите пользователей, у которых она воспроизводится и не воспроизводится.

1.4 Пример обращения

Неполное обращение, по которому невозможно сразу начать диагностику:

```
Не проводится накладная, выдает ошибку. Срочно!
```

Из такого описания непонятно, в каком проекте и на каком стенде возникла проблема, под каким пользователем выполнялась операция, с каким документом работали, какие действия привели к ошибке и какой текст ошибки отображается.

То же обращение, оформленное по шаблону:

```
Краткая суть: ошибка при проведении приходной накладной
Проект: ООО «Пример», внедрение WMS
Среда (стенд, URL): тестовый стенд, https://test.example.ru/app
Сервер приложений (для веб-клиента, имя или адрес): app-test-01.example.ru
Версия сервера приложений (для веб-клиента, полностью с номером и датой
↪сборки): <полная строка с вкладки «Версия»>
Пользователь (логин): ivanov_ii
Дата и время ошибки: 28.10.2026 14:35 МСК
Место в системе (путь в меню, форма): Склад > Документы > Приходные
↪накладные, карточка накладной
Объект (номер/код документа или записи): ПН-000123 от 27.10.2026

Шаги воспроизведения:
1. Открыть список приходных накладных.
2. Открыть накладную ПН-000123.
3. На закладке «Спецификация» добавить строку: номенклатура «Болт М8»,
↪количество 10.
4. Сохранить карточку.
5. Выполнить операцию «Провести».

Ожидаемый результат: накладная проведена.
Фактический результат: появилось окно ошибки, накладная не проведена.
Текст ошибки (полностью) и идентификатор ошибки: <текст из окна ошибки>,
↪идентификатор <значение из окна ошибки>

Повторяемость: всегда, у пользователя petrov_pp тоже; на продуктивном стенде
↪не проверяли.
Влияние: не проводятся все приходные накладные, обходного пути нет.
Что уже пробовали: перезапустили браузер, создали новую накладную — ошибка
↪повторилась.
Вложения: скриншот окна ошибки, видео сценария.
```

1.5 Проверка перед отправкой

Перед регистрацией обращения убедитесь, что:

- из описания понятно, где, когда и у какого пользователя возникла проблема;
- при работе через веб-клиент указаны сервер приложений и его полная версия с номером и датой сборки либо явно отмечено, что сведения неизвестны;
- шаги позволяют воспроизвести проблему без дополнительного знания задачи;
- указаны ожидаемый и фактический результаты;
- полный текст ошибки и ее идентификатор приложены, если они отображаются;
- описано влияние проблемы на работу и наличие обходного пути;
- приложены необходимые скриншоты, видео или файлы;
- в обращении и вложениях нет паролей, ключей, токенов и других учетных данных.