

Pașii de lucru cu sistemul de ticketare OTRS.

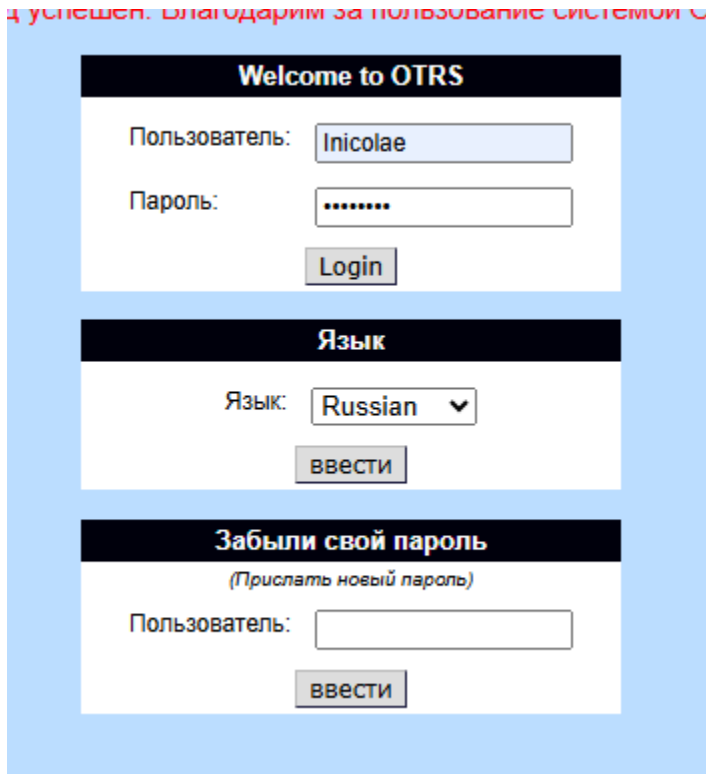
OTRS este folosit pentru a gestiona solicitările (tichete) venite de la clienți sau colegi. El ajută la:

1. Organizarea muncii,
2. Urmărirea timpului,
3. Comunicarea transparentă,
4. Asigurarea rezolvării rapide a cererilor.

Pentru a lucra cu sistemul OTRS trebuie să faci următoarele:

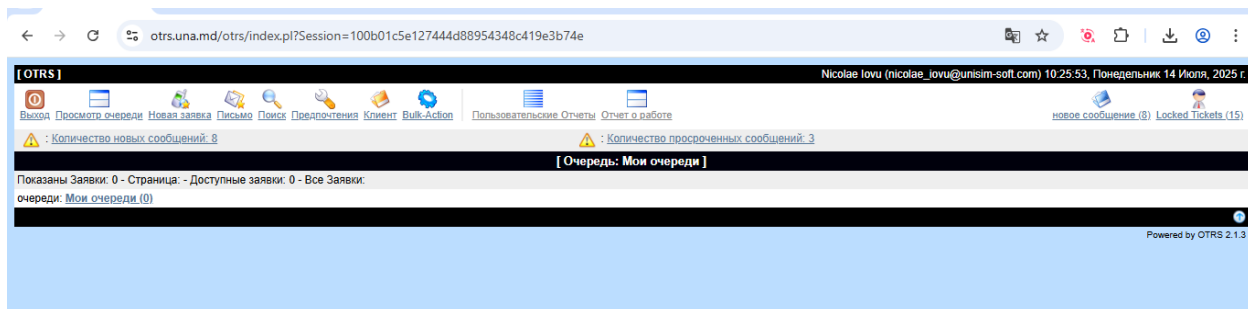
Logarea în platformă

1. Autentificarea pe platforma OTRS. Prin browser deschidem pagina <https://otrs.una.md/> și introdu datele de logare: username-ul și parola.



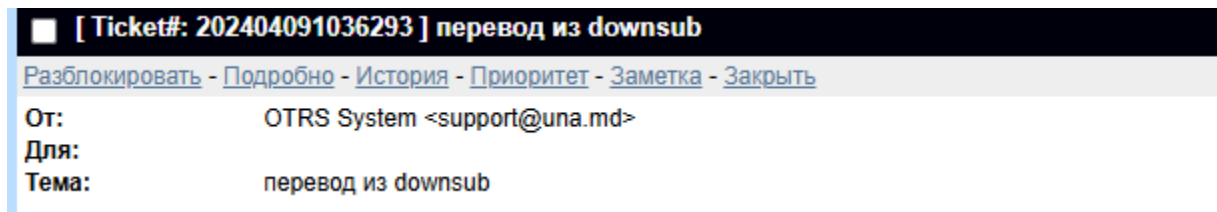
The screenshot displays the OTRS login interface. At the top, a black banner reads "Welcome to OTRS". Below it, the login form includes fields for "Пользователь:" (Username) with the value "Inicolae" and "Пароль:" (Password) with masked characters. A "Login" button is positioned below the password field. The next section, titled "Язык" (Language), features a dropdown menu set to "Russian" and a "ВВЕСТИ" (Submit) button. The final section, "Забыли свой пароль" (Forgot your password), includes a link "(Прислать новый пароль)" (Send new password) and a "Пользователь:" field with a "ВВЕСТИ" button.

Platforma după logare



Vizualizarea ticketelor

1. Facem click pe “новое сообщение (8)” (ro.”mesaje noi”) din partea dreaptă de sus și vedem lista de tickete noi asignate.
2. In lista de tickete alegem ticketul necesar si-l analizăm. Pentru asta facem click pe “Подробно(ro.”Detaliat”). Se va afișa detaliile(dacă anterior asupra acestui ticket a lucrat altă persoană se va afișa ce a fost efectuat până la momentul dat, dacă ticket-ul este nou se va afișa sarcinile ce trebuie efectuate)



[Подробно Ticket#: 202507031040793] Setarea Prizei Smart si testarea

[Назад](#) - [В отчет о работе](#) - [Разблокировать](#) - [История](#) - [Печать](#) - [Приоритет](#) - [Free Fields](#) - [Связать](#) - [Владелец](#) - [Клиент](#) - [Заметка](#) - [Удалить](#)

--> 1. [Unisim-Soft \(внутренняя заметка\)](#) Nicolae Iovu <ni[...]: Report Day Comment - 03.07.2025 13:04:06
--> 2. [Unisim-Soft \(внутренняя заметка\)](#) Nicolae Iovu <ni[...]: Priza a fost conectata[...] - 03.07.2025 13:02:55
|-->> [3. клиент \(телефон\)](#) "CONINFO SRL" [...]: Setarea Prizei Smart[...] - 03.07.2025 12:26:12

От: Nicolae Iovu <nicolae_iovu@unisim-soft.com>
Тема: Report Day Comment
Создан: 03.07.2025 13:04:06
Priza a fost conectata la telefon si testata.

От: Nicolae Iovu <nicolae_iovu@unisim-soft.com>
Тема: Priza a fost conectata la telefon si testata
Создан: 03.07.2025 13:02:55
PLAN_CONFIRM_BY_MNGR: 01:00
Priza a fost conectata la telefon si testata. Poate fi
deconectata de la distanta chiar si dac utilizatorul e
conectata la alta retea dect cea la carea e conectata priza.

În partea dreaptă putem vedea datele despre ticket(timpul asignat. Sau cine este proprietarul)

[Возраст: 10 сут. 22 ч.]

Создан: 03.07.2025 12:26:12

Статус: **открытый**

Приоритет: **3 нормальный**

Очередь: **Support_UniAcc**

Блокировка: **блокирован**

ID Пользователя: [CONINFO](#)

Потраченное на заявку время: 0

Эскалация через: -

Владелец: Inicolae (Nicolae Iovu)

Связан (Normal):

Связан (Parent):

Связан (Child):

NrContr/NrSpec/Anul: 17/090/3549/2017

Manager: Tuhari Pavel

Used time (h): 1:00

plan_confirm_mgr: 1:00

dbb: 4479616.81

dba: 1736655.39

ContractPeriod: 13.10.2017-31.12.3000

plan_confirm_client: :

Информация о клиенте:

Приветствие: Привет

Имя: CONINFO SRL

Фамилия:

Имя пользователя: coninfo

Комментарий: Buna ziua

Заявка

Înregistrarea lucrului efectuat la ticket

Se recomandă înregistrarea lucrului efectiv efectuată la ticket și anume:

Data

Durata (ex: 1h 30min)

Tip activitate: analiza, implementare, testare etc.

Comentariu scurt: ce anume s-a făcut.

Ca să adăugăm ceva înscrieri la ticket în sistemul OTRS facem click pe "Заметка"(ro."Notă").

Vedem următoarele câmpuri:

1. Тема(ro.”Tema”)-Aci scriem în câteva cuvinte ce s-a făcut.
2. Текст(ro.”Text”)-Facem o descriere la lucrul efectuat.
3. Прикрепленный файл(ro.”Atașează fișier”)-Puteți atașa un fișier cu cu lucrul efectuat(un document mic, o poză, screen, fișierele mari nu e de dorit de atașat în OTRS).
4. Тип заметки:(ro.”Tip de notă”)-Tipul notei poate fi: notă internă sau răspuns către client.
5. План,утверж клиентом:(ro. “Plan aprobat de client:”).-Dacă sunt numărul de ore convenite cu clientul pentru rezolvarea problemei sarcine le indicăm dacă nu lăsăm loc liber.
6. План,утвержден менеджер(ro. “Plan aprobat de management”)-Înseamnă numărul de ore indicat de managerul responsabil de ticket.

După ce completăm toate câmpurile, tasstăm Ввести(ro. “Introdu”) și informația se va salva.

Pașii de crearea a ticket-ului nou.

1. Autentificarea pe platforma OTRS. Prin browser deschide pagina <https://otrs.una.md/> și introdu datele de logare: username-ul și parola.

д устешен. Благодарим за пользование системой O

Welcome to OTRS

Пользователь:

Пароль:

Login

Язык

Язык:

ВВЕСТИ

Забыли свой пароль

(Прислать новый пароль)

Пользователь:

ВВЕСТИ

Platforma dupa logare

← → ↻ otrs.una.md/otrs/index.pl?Session=100b01c5e127444d88954348c419e3b74e

[OTRS] Nicolae Iovu (nicolae_iovu@unisim-soft.com) 10:25:53, Понедельник 14 Июня, 2025 г.

Выход Просмотр очереди Новая заявка Письмо Поиск Предпочтения Клиент Выкл-Action Пользовательские отчеты Отчет о работе новое сообщение (8) Locked Tickets (15)

⚠ : Количество новых сообщений: 8 ⚠ : Количество просроченных сообщений: 3

[Очередь: Мои очереди]

Показаны Заявки: 0 - Страница: - Доступные заявки: 0 - Все Заявки:
очереди: Мои очереди (0)

Powered by OTRS 2.1.3

2. Facem click pe „Новая заявка” (ro.”Ticket nou”).

Новая заявка / новая Заявка

От:

Для:

Владелец:

Тема:

Настройки:

Текст:

Прикрепленный файл:

Размер файлов прикрепляемых к сообщению

Искать клиента Очистить форму Internal

Создать Владелец: Тема: Настройки: Текст:

Проверка правописания Прикрепленные файлы Клиент

Выберите файл Файл не выбран Прикрепить файл

ИД Пользователя: Следующее состояние заявки: Следующая дата (для последующих состояний): Приоритет: Единицы времени (рабочие единицы):

În fereastra apărută vedem următoarele câmpuri:

От:(ro.”De la”)-în acest câmp indicăm clientul de la care a parvenit solicitarea.

Note:Pentru a alege clientul facem următoarele:

Introducem primele litere din numele clientului în spațiul liber și tastăm „Искать Клиента”(ro.”Cauta Client”)selectăm clientul după carea tastăm „Выбрать клиента”(ro.”Selectează Client”)

Для:(ro. “Pentru cine”)-în majoritate cazurilor în acest câmp se introduce „Support Uniac”.

Владелец: (ro.”Proprietarul”)-Persoana cărei i s-a asignat ticketul.

Тема(ro.”Тема”)-Тема solicitării.

Текст(ro.”Text”)-Descrierea solicitării.

Прикрепленный файл:(ro.”Fișier atașat”)-Puteți atașa careva fișiere la ticket.

Restul câmpurilor nu sunt obligatorii de completata.

După completarea tuturor câmpurilor tastăm Создать(ro.”Crează”).

Schimbarea proprietarului ticketului

Pentru a schimba proprietarul ticketului prcurgem pașii următori.

1.În lista de tickete alegem tciketul necesar și-l analizăm. Pentru asta facem click pe Подробно(ro."Detaliat"). Se va afișa detaliile(dacă anterior asupra acestui ticket a lucrat alta persoană se va afișa ce a fost efectuat până la momentul dat, dacă ticket-ul este nou se va afișa sarcinile ce trbuie efectuate)

[Подробно Ticket#: 202507031040793] Setarea Prizei Smart si testarea

[Назад](#) - [В отчет о работе](#) - [Разблокировать](#) - [История](#) - [Печать](#) - [Приоритет](#) - [Free Fields](#) - [Связать](#) - [Владелец](#) - [Клиент](#) - [Заметки](#) - [Удалить](#)

[-> 1. Unisim-Soft (внутренняя заметка) Nicolae Iovu <ni[...]: Report Day Comment - 03.07.2025 13:04:06

[-> 2. Unisim-Soft (внутренняя заметка) Nicolae Iovu <ni[...]: Priza a fost conecta[...] - 03.07.2025 13:02:55

[->>> 3. клиент (телефон) *CONINFO SRL * [...]: Setarea Prizei Smart[...] - 03.07.2025 12:26:12

От: Nicolae Iovu <nicolae_iovu@unisim-soft.com>

Тема: Report Day Comment

Создан: 03.07.2025 13:04:06

Priza a fost conectata la telefon si testata.

От: Nicolae Iovu <nicolae_iovu@unisim-soft.com>

Тема: Priza a fost conectata la telefon si testata

Создан: 03.07.2025 13:02:55

PLAN_CONFIRM_BY_MNGR: 01:00

Priza a fost conectata la telefon si testata. Poate fi deconectata de la distanta chiar si dac utilizatorul e conectata la alta retea dect cea la carea e conectata priza.

2. Facem click pe "Владелец"(ro."Proprietar").

