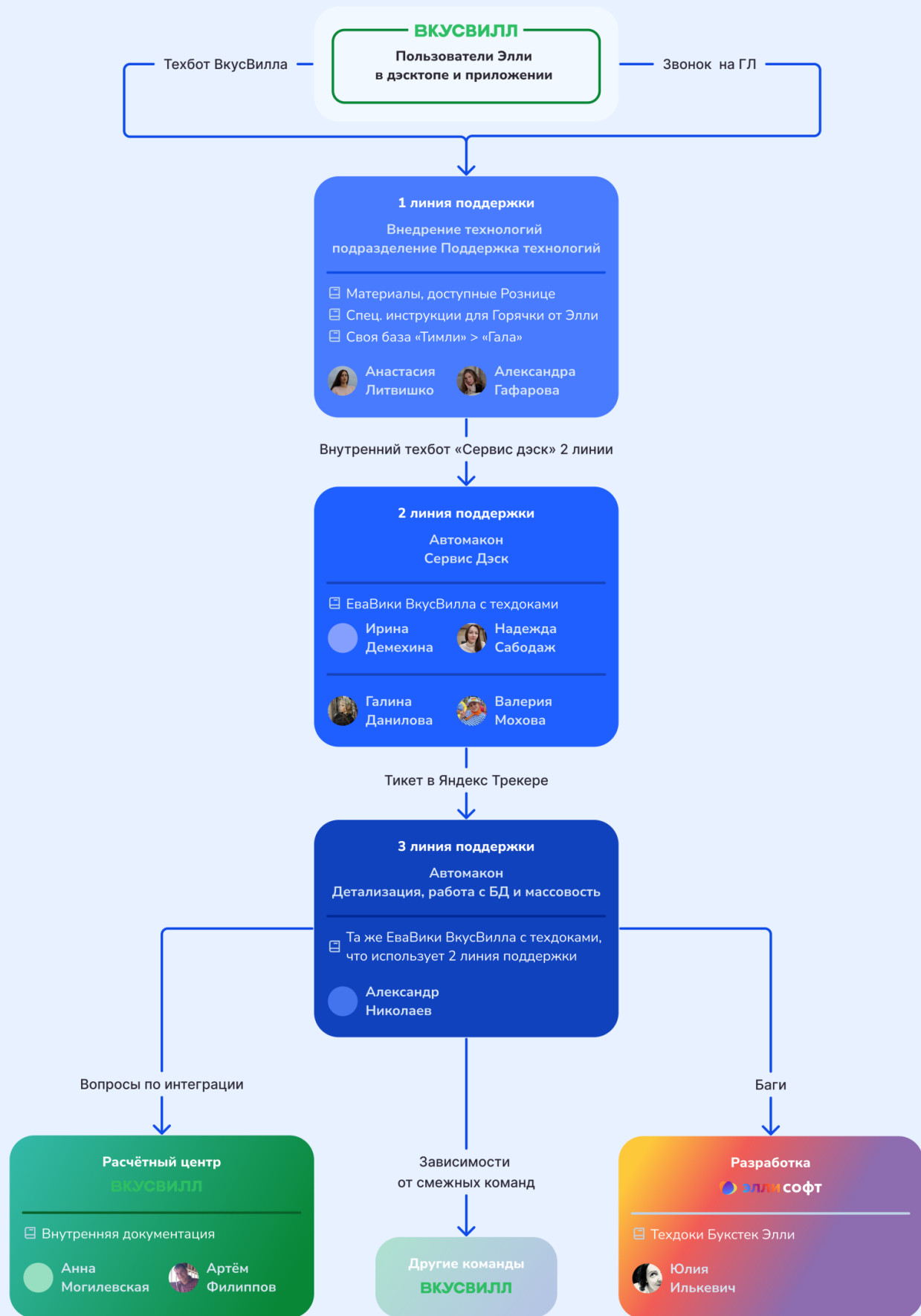


Информирование Партнёров (Горячка, Комитет)

Структура Поддержки



Релиз-ноуты для Поддержки

Доступны перед релизом [в Журнале обновлений](#)

Январь 2026

▼ 2 страницы

Релиз 20.01.2026 - 21.01.2026 (Для пользователей)

Обновления веб-приложения (версия 4.1.71) Убрали лишние предупреждения при работе с формами Ч...

Релиз 20.01.2026 - 21.01.2026 (Для поддержки)

Версия Веб-приложения: 4.1.71 Версия Мобильного приложения: 4.1.57 Исправление багов: ...

Февраль 2026

▼ 4 страницы

Релиз 03.02.2026 - 04.02.2026 (Для пользователей)

Обновления веб-приложения (версия 4.1.72) Доработаны фильтры по датам для роли Менеджер аутсор...

Релиз 03.02.2026 - 04.02.2026 (Для поддержки)

Версия Веб-приложения: 4.1.72 Версия Мобильного приложения: 4.1.58 Исправление багов: ...

Релиз 17.02.2026 - 18.02.2026 (Для пользователей)

Обновления мобильного приложения (версия 4.1.59) Добавили массовую отметку уведомлений как п...

Релиз 17.02.2026 - 18.02.2026 (Для поддержки)

Версия Веб-приложения: 4.1.72 Версия Мобильного приложения: 4.1.59 Исправление багов: ...

Уведомление 1 линии и Комитета

Сразу по готовности релиз-ноутов для Пользователей и Поддержки — в чате Комитета Элли с теганьем лидов

Комитет по Ally

80 участников, 3 в сети



Закреплённое сообщение



Табличка вопросов и задач Комитета

Александра Никулина 🐱

Добрый день!

Релиз-ноут по релизу на этой неделе 3-4.02.2026:

Для пользователей

Для тех. поддержки

@alks_gafarova @Nanastassiya @AHforever47

#горячка

bookstack.ally.software

Релиз 03.02.2026 - 04.... | Ally Soft Doc

Обновления веб-приложения (версия 4.1.72)

Доработаны фильтры по датам для роли Менеджер аутсорс...



13:46

Сводка по обновлениям на встречах Комитета — раз в 2 недели по четвергам.

Записи встреч, презентации и принципы подготовки — [в документации](#).

Уведомление 2 линии

Лидер 2 линии также уведомляется в чате Комитета.

Также настроена [автоматизация в очереди Элли](#) — автоматическое создание задачи

TECHPISATEL на доске [2-й линии поддержки](#) при отметке в тикете ALLY в поле «Обновить

документацию в поддержке».

▼

Технические поля

ID команды

194

Обновить документацию в поддержке

Введите текст для поиска

Да

Нет

Отметку проставляет ответственный за информирование вручную при подготовке контента для информирования пользователей.

На основании созданных тикетов Техподдержка дополняет и актуализирует свои инструкции [в ЕваВики](#).

Дополнительная документация

Настроены автоматизации в очереди ALLY — автоматическое создание тикетов техписателям Элли на доске [Документация](#) на создание документации при отметке в тикете ALLY в блоке «Информация по задаче».

▼ **Информация о задаче**

Нужны тех.доки —

Нужны польз.доки —

Нужно обучение —

Нужны инструкции —
ГЛ

Отметку проставляет ответственный за информирование вручную при подготовке контента для информирования пользователей.

При указании «Да» — создаётся тикет-копия, привязывающийся к продуктовой таске, с соответствующим префиксом в заголовке. Приоритет не является аналогичным исходному тикету и определяется срочностью подготовки тех или иных документов в релизу.

Например, дополнительные документы для Горячки — в самую первую очередь, а обновление курса на iSpring — итеративно, примерно раз в квартал.

сд ALLY-6069



[TechDoc] Задокументировать
актуальную схему серверов

▶ В работе: 1 мес 3 нед

сд ALLY-6021



[GL] [Недостающее] Обмен
между Элли и 1С

▶ В работе: 2 мес 2 д

ан ALLY-5763



[GL] Получение доступов на дэск-
версию Элли

▶ В работе: 2 мес 3 нед

ан ALLY-5584



[Training] Подсветка в графике
отпускных дней

▶ В работе: 1 мес 3 нед

Дополнительная документация для Горячки

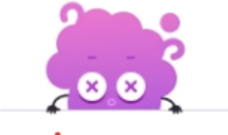
Иногда требуются специфические инструкции. Они хранятся [в отдельном разделе](#).

Инструкция по разблокировке учетной записи

Механизм авторизации пользователей на платформе содержит несколько этапов защиты для предотвращения получения доступа к аккаунту злоумышленниками. Каждый из них приводит к блокировке возможности повторить попытку входа на 1 час.

Пароль

Код в приложении



В целях безопасности, повторить попытку входа вы сможете только через час

59:59

Если нет времени подождать, обратитесь в техподдержку

Восстановить доступ: [смс](#) | [почта](#)

Если к вам обращается пользователь с просьбой восстановить доступ к аккаунту, то необходимо предпринять следующее.

Шаг 1

Уточнить, действительно ли есть острая необходимость восстановления доступа. Переходить к следующим шагам только в случае, если необходимость действительно острая и доступ необходимо восстановить срочно. Например, сотрудник оформляет увольнение в текущий день и необходимо провести работу с расхождениями, чтобы получить расчет заработной платы.



Если острой необходимости нет, предложить попробовать снова через 1 час и напомнить, что это важно для безопасности данных сотрудника и стоит быть более внимательным в следующий раз.

Также — уточнить причину блокировки:

Если дело в превышении количества попыток ввода пароля или кода, то можно переходить к шагу 2.

Если дело в лимите на запрос кода, который был превышен, то, к сожалению, придётся просто подождать.

Revision #2

Created 16 February 2026 19:15:14 by Ксения Морозова

Updated 16 February 2026 20:02:25 by Ксения Морозова