



This article is in English [Helpdesk Ticketing Rules](#)

1. .
2. () . «» (<http://support.hydra-billing.com/>). (support@hydra-billing.com).
3. :
 - a. 10 19
 - b. () ()
4. . . , (,).
5. , .
6. , .
7. , .
8. «» (.).
9. (.). , .
10. , .
11. .
12. , , . **+7 (499) 940-95-05, 200.**
13.
 - a. «» , , .
 - b. .
 - c. .
 - d. . 1 3 .

1. :
 - a. (*Task*) — , . , , .
 - b. (*Incident*) — , - , , .
 - c. (*Bug*) — , , - , , .
 - d. (*Feature request*) — .
 - e. (*Consulation*) — , .
 - f. (*Plan*) — (,), .
2. :
 - a. (*Urgent*) — , , , , .
 - b. (*High*) — - , ; . , - .
 - c. (*Medium*) — - - .
 - d. (*Low*) — - - , .
3. :
 - a. « ».
 - b. (.).
 - c. « » , .
 - i. 5 , .
 - d. 10 , « ».
 - e. , « » .
 - i. « », « » 28 .
 - f. « » « » .
 - g. 5 « ».

1. . <https://wiki.hydra-billing.ru>.
2. .
3. , <http://support.hydra-billing.com/> .
4. , , .
5. , , , .
6. .
7. :
 - , .
 - .
 - - , (.).
 - (.).
 - (.).
 - - (.).

8. , , :
• ().
• , , .
9. , , .
10. , - .
11. : , .
12. . , . (, API ..) — .
13. , , .
14. , , .
15. , , .
16. , «». «», .
17. , «», , 10 . .
18. , .
19. , , .
20. , , , support@hydra-billing.com.