Тикеты

В дискорд сервере есть бот для управления тикетами. Используется для принятия от игроков их жалобы, апелляции и заявки на роль админа. Называется: Ticket Tool.

Здесь не будет описания всех его возможностей. С полным списком функций можно ознакомиться в документации бота. В этом разделе будут затронуты только те моменты, которые нужны для эффективного использования тикетов на нашем сервере.

Подача тикета

На сервере, для того, чтобы принимать заявки от игроков, есть канал "заявки-applications" где расположена панель с тремья соответствующими кнопками:



В зависимости от того, на какую кнопку нажмет игрок, ему открывается соответствующая форма.

Формы помогают сразу собрать нужную информацию от игрока. Благодаря этому администрации не приходится каждый раз заново спрашивать одни и те же данные при каждой новой заявке или жалобе.

Ниже то, как выглядят сами формы:

{% tabs %} {% tab title="Форма жалоб" %}



Первая часть



Вторая часть

{% endtab %}

{% tab title="Форма апелляций" %}



{% endtab %}
{% tab title="Форма дла подачи заявки на админа" %}



Первая часть



Вторая часть

{% endtab %} {% endtabs %}

Как можно заметить, формы и кнопки по возможности были переведены также на английский язык. Это было сделано из-за множества случаев, когда англоговорящим игрокам было трудно ориентироваться на сервере из-за языка.

Если попытаться отправить форму не написав во всех пунктах ничего, или хотябы в одной из них, появляется следующая ошибка: "*это обязательное поле.*"



Также у каждого вопроса есть ограничение на минимальное и максимальное количество символов. Эти ограничения отличаются в зависимости от конкретного поля.

Распределение тикета

После заполнения игроком формы, у него появляется возможность отправить свою форму и создать тикет.



vПосле нажатия кнопки «Отправить» бот создает на Discord-сервере приватный чат, то есть отдельный канал. В зависимости от типа заявки этот канал появляется в одной из трех категорий:



Категории обратной связи



Созданный тикет

Между этими тремья категориями распределяются заявки поданные от игроков сервера.

{% hint style="info" %} Жалобы - рассматриваются всеми администрации.
Апелляции - только главной администрацией.
Заявки на администрацию - только владельцем сервера.

Подробнее об иерархии и задачах администрации - Иерархия администрации {% endhint %}

Когда тикет закрывается, бот автоматически перемещает тикет (канал) в категории "закрытые тикеты".

Внутри тикета



Если зайти в созданный тикет, внутри будет отправленное сообщение от бота.

В нем содержится:

1. Упоминание дискорд аккаунта игрока, который создал тикет.
2. Информация о ближающих инструкций на русском и английском.
3. Заполненная игроком форма.
4. Кнопка для закрытия тикета.

В этом чате игрок обычно отправляет доказательства нарушения, если речь идет о жалобе. Также он может дополнительно прояснить ситуацию текстом и описать, что именно произошло во время обнаружения нарушения.

{% hint style="info" %} Дополнительно о рассмотрении жалоб, апелляций, запросов помощи, можно на страницах - Жалобы от игроков, Апелляции от игроков, Запросы помощи от игроков. {% endhint %}

{% stepper %} {% step %} После нажатия на кнопку "закрыть жалобу" (4)... {% endstep %}

{% step %} Бот отправляет в чат следующее сообщение: "Вы точно хотите закрыть жалобу?"



{% endstep %}
{% step %} Если нажать "Закрыть", появляется новая панель для управления тикетом:



В первой колонке, показано кем был закрыт тикет, ниже, кнопки:

2. "логировать жалобу" - логирует сообщения в канал для хранения тикетов.
   Хранит около двух недель, и оно автоматически удаляется из серверов бота.
3. "открыть жалобу" - переоткрывает жалобу.
4. "удалить" - удаляет жалобу, точнее сам канал. {% endstep %} {% endstepper %}

Порядок удаления тикета

Чтобы не путаться в названиях, которые бот выдает автоматически, например «ticket-0535», каждый закрытый тикет нужно переименовать. Это помогает потом легко найти нужный тикет и сортировать закрытые обращения.

Для переименования, есть команда `/rename <название>` которое переименует название канала без лазаний в настройки.

Формат для переименования следующий:

`??? ??????-????? ??????-??? ?????????? ??? ??????`

Например если это апелляция, это будет выглядеть примерно так: appeal-333-Rice.
Где "appeal" - тип тикета (а именно апелляция),
"333" - это номер тикета,
"Rice" - **игрок который** подал апелляцию.

`/rename appeal-333-Rice`

Но в случае жалобы: complaint-333-thedimas.
"complaint" - жалоба,
"333" - номер тикета,
а "thedimas" - ник игрока, **на которого** была подана жалоба.

`/rename complaint-333-thedimas`

Команду нужно отправлять в тот канал, который вы хотите переименовать. Она работает только с тикетами.

Важные уточнения

Бот не логирует медиафайлы. То есть любые фото, видео, голосовые сообщения и другие вложения, которые не являются обычным текстом, не сохраняются в логах.

Поэтому запрещено удалять тикеты, в которых были доказательства в виде медиафайлов, если эти доказательства были приняты администрацией.

Такие тикеты нужно только закрывать, но не удалять.

Будьте осторожны: если вы одобрите жалобу и удалите ее, даже если перед этим сделаете логирование, медиафайлы из тикета не сохранятся. Если в тикете были медиафайлы, использованные как доказательства нарушения, удаление такого тикета может выглядеть как попытка стереть следы нарушения. За это может последовать наказание от главной администрации.

Команды бота

У бота есть дополнительные команды которые могут помочь в рассмотрении заявок.

1. `/add <user>/<role>/<channel>` - добавляет участника, целую роль или канал к тикету, и дает ему право видеть канал, также писать в нем.

   Пример добавления участника в тикет

1. `/remove <user>` - как понятно по названию, команда исключает из тикета участников

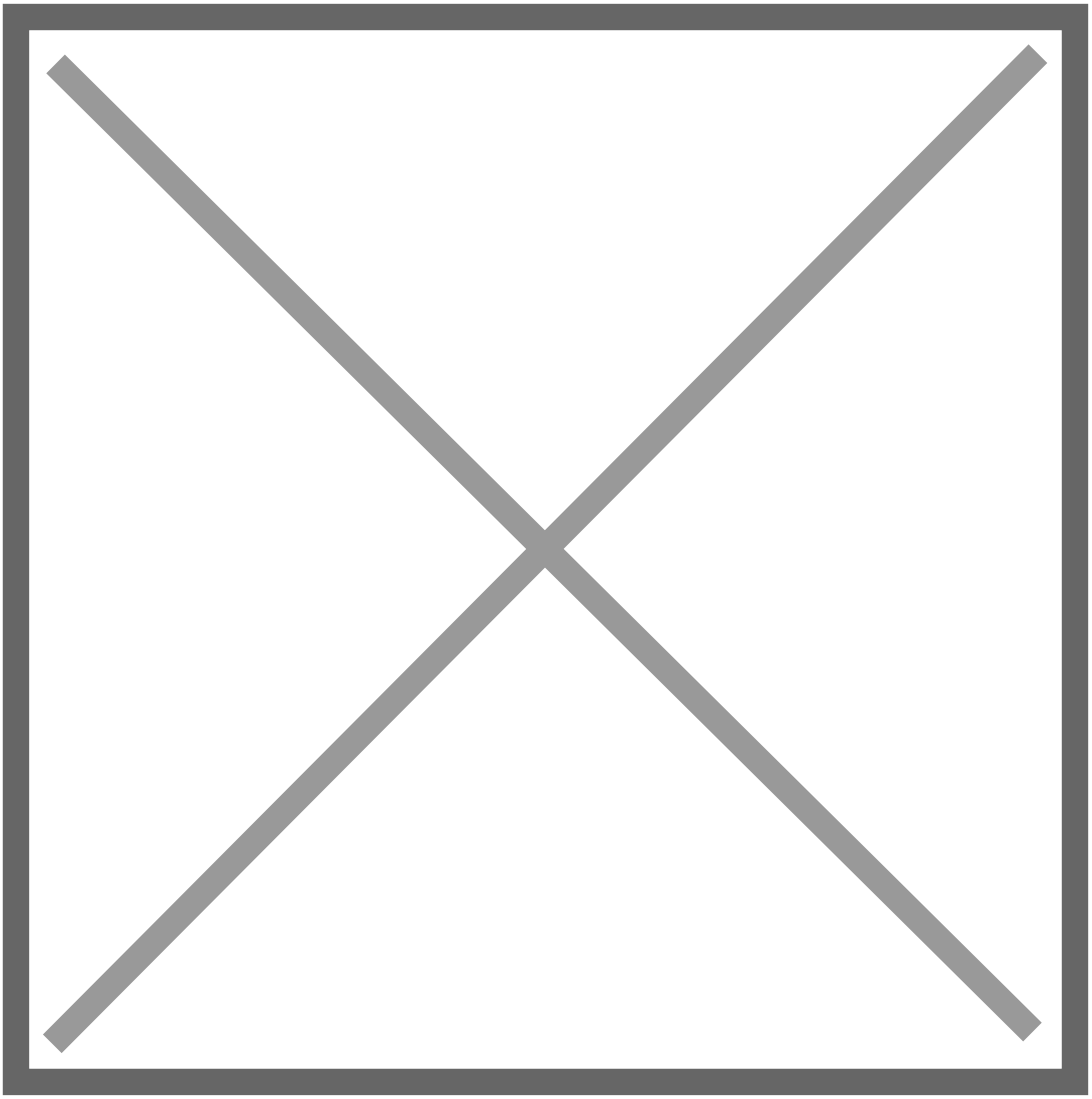
   

Пример удаления из тикета участника

{% hint style="info" %} Все команды бота можно посмотреть по ссылке - https://docs.tickettool.xyz/general/commands {% endhint %}

Наглядная визуализация

Чтобы можно было всегда знать как действовать с тикетами, есть изображение которое содержит все важные моменты. Постарайтесь следовать ей если не понимаете что делать с тикетом.



Revision #3
Created 2026-06-09 13:36:23 UTC by The Administrator
Updated 2026-06-09 14:15:50 UTC by The Administrator