

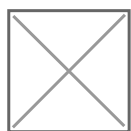
Тикеты

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 тремя соответствующими кнопками:

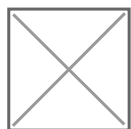


В зависимости от того, на какую кнопку нажмет игрок, ему открывается соответствующая форма.

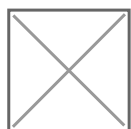
Формы помогают сразу собрать нужную информацию от игрока. Благодаря этому администрации не приходится каждый раз заново спрашивать одни и те же данные при каждой новой заявке или жалобе.

Ниже то, как выглядят сами формы:

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



Первая часть



Вторая часть

{% endtab %}

```
{% tab title="Форма апелляций" %}
```



```
{% endtab %}
```

```
{% tab title="Форма для 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.

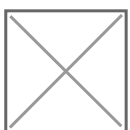
Если попытаться отправить форму не написав во всех пунктах ничего, или хотябы в одной из них, появляется следующая ошибка: "**это обязательное поле.**"



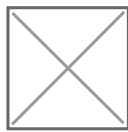
Также у каждого вопроса есть ограничение на минимальное и максимальное количество символов. Эти ограничения отличаются в зависимости от конкретного поля.

Распределение тикета

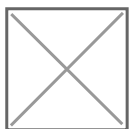
После заполнения игроком формы, у него появляется возможность отправить свою форму и создать тикет.



После 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 тремя категориями распределяются заявки поданные от игроков сервера.

{% hint style="info" %} Жалобы - рассматриваются всеми админами.

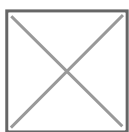
Апелляции - только главной администрацией.

Заявки на админа - только владельцем сервера.

Подробнее об иерархии и задачах админов - [Иерархия админов](#) {% 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:

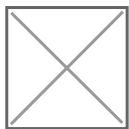
1. Упоминание дискорд аккаунта игрока, который создал тикет.
2. Информация о ближайших инструкций на русском и английском.
3. Заполненная игроком форма.
4. Кнопка для закрытия тикета.

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 %}

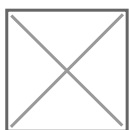
{% stepper %} {% step %} После нажатия на кнопку "закрыть жалобу" (4)... {% endstep %}

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



{% endstep %}

{% step %} Если нажать "Заккрыть", 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

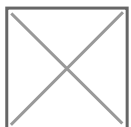
У бота есть дополнительные команды которые могут помочь в рассмотрении заявок.

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

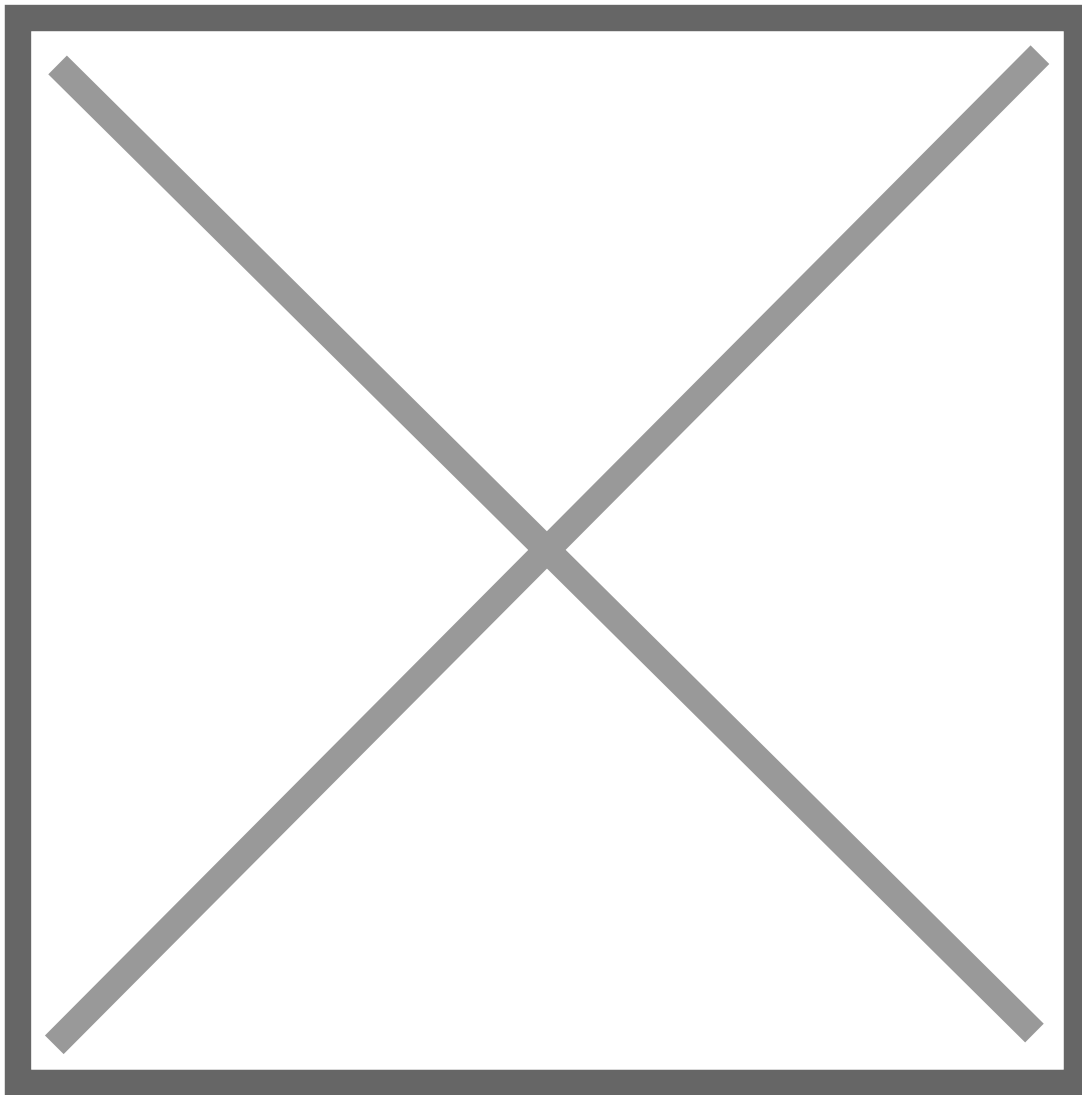


Пример удаления из тикета участника

{% 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 11:36:23 UTC by The Administrator

Updated 2026-06-09 12:15:50 UTC by The Administrator