



# ПОРТАЛ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ СИСТЕМЫ ИНФРАМЕНЕДЖЕР 6.0

Руководство пользователя



# СОДЕРЖАНИЕ

Введение .....	3
Начало работы .....	4
Аутентификация .....	4
Общие элементы основной страницы портала .....	6
Настройки профиля .....	6
Списки .....	7
Управление столбцами .....	7
Фильтрация .....	8
Обновление списков данными .....	13
Каталог сервисов .....	14
Регистрация новой заявки .....	16
Шаг 1. Начало создания заявки .....	16
Шаг 2. Выбор типа обращения .....	16
Шаг 2.1. Создание заявки по аналогии .....	17
Шаг 3. Краткое описание причины обращения .....	18
Шаг 4. Выбор элемента/услуги сервиса .....	18
Шаг 5. Выбор готовых решений из базы знаний .....	20
Шаг 5. Срочность, подробное описание и файлы .....	21
Шаг 6. Дополнительные параметры .....	21
Шаг 7. Завершение регистрации заявки .....	23
Работа с зарегистрированными заявками .....	25
Обработка заявки в службе поддержки .....	25
Форма заявки .....	26
• Закладка «Основные параметры заявки» .....	27
• Закладка «Лента» .....	30
• Закладка «Согласования» .....	31
Ответы на вопросы службы поддержки .....	32
Подтверждение выполнения заявок .....	33
• Закрытие заявок .....	33
• Возврат заявки в работу службе поддержки .....	34
Участие в согласовании .....	35
Просмотр статистики .....	38
База Знаний .....	42

## ВВЕДЕНИЕ

Портал службы поддержки системы ИнфраМенеджер доступен по адресу: <http://<имя сервера приложений>/inframanager> . Пользоваться Порталом может любой сотрудник, чей логин заведен в список пользователей системы ИнфраМенеджер.

Портал службы поддержки – основной инструмент для взаимодействия со службой. При [входе](#) в портал пользователь попадает в свой личный кабинет, где для него доступны следующие возможности:

- [Зарегистрировать новую заявку](#) (от своего имени или от имени другого сотрудника)
- [Согласовать действия](#) по заявкам других пользователей
- [Посмотреть историю обработки](#) своих заявок (как находящихся в стадии обработки, так и уже обработанных ранее)
- Ознакомиться с [каталогом предоставляемых сервисов и услуг](#)
- [Найти решение](#) типовых проблем в базе знаний

И все это – без ожидания на телефоне, без продолжительных поисков именно того сотрудника службы поддержки, который вам сейчас нужен. Система самостоятельно передаст заявку правильному сотруднику, разошлет оповещения по электронной почте, проконтролирует ход работ.

В данном документе описаны функциональные возможности, доступные пользователю (клиенту службы поддержки) на портале службы поддержки ПО «ИнфраМенеджер» версии 6.0.

# НАЧАЛО РАБОТЫ

## АУТЕНТИФИКАЦИЯ

При подключении пользователя к Порталу службы поддержки системы ИнфраМенеджер, в зависимости от настроек системы, возможны два варианта авторизации пользователя:

- Автоматическая авторизация – при подключении к системе сразу появляется Персональная страница.
- Ручная авторизация – при подключении к системе появляется форма авторизации, в которой пользователю необходимо вручную ввести свои логин и пароль.

Корпоративная служба поддержки

Имя пользователя

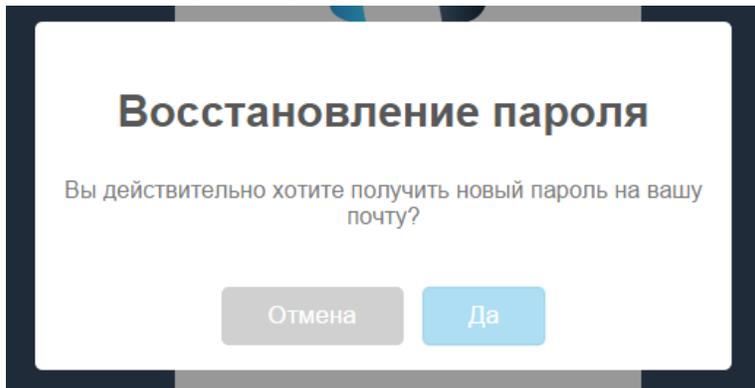
Пароль 

[Забыли пароль?](#)

**Войти**

Для восстановления пароля, в случае его утери, пользователь может воспользоваться кнопкой «Забыли пароль?». Автоматически сгенерированный пароль будет выслан на электронную почту

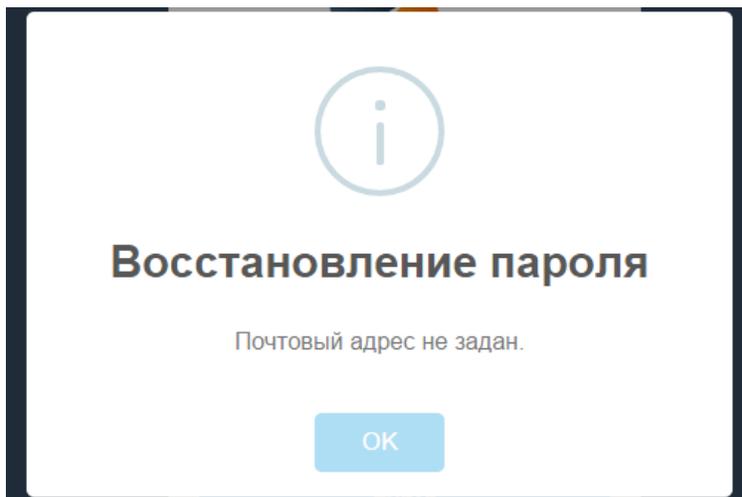
пользователя, указанную в системе.



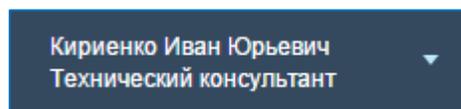
Действие пароля начнется через пару минут после восстановления. Пароль будет действовать до тех пор, пока пользователь не запросит восстановление пароля снова.

**Внимание!** Если на сервере установлен режим смешанной аутентификации в WEB-интерфейсе, то при восстановлении пароля через почту будут действовать сразу два пароля – высланный по почте, и пароль от учетной записи пользователя.

В случае если в системе не указан адрес электронной почты пользователя, система уведомит об этом сообщением:



При успешной авторизации, пользователь будет перенаправлен на [Персональную страницу](#). На этой странице, в правом верхнем углу, указаны данные пользователя:

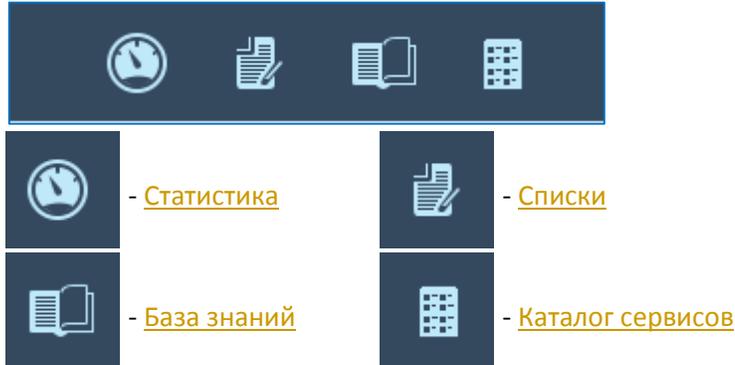


**Внимание!** Проверьте эти данные. Если в блоке указаны не Ваши персоналии – значит Вы работаете под чужим профилем!

## ОБЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ ОСНОВНОЙ СТРАНИЦЫ ПОРТАЛА

На странице входа портала самообслуживания пользователю доступны следующие элементы:

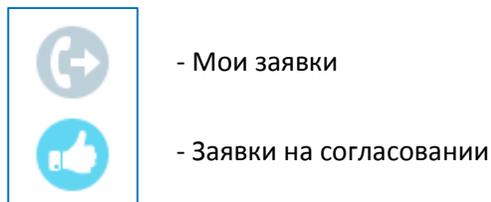
- Модули системы:



- Кнопка [создания](#) новых заявок:



- [Списки](#):



- [Управление столбцами](#) и фильтрами списков:



- Списки заявок

<input type="checkbox"/>	Новых сообщений	Категория	Номер	Название
<input type="checkbox"/>	0	Заявка	16	Замин бумаги
<input type="checkbox"/>	0	Заявка	19	проблемы с выключением ноутбу
<input type="checkbox"/>	0	Заявка	21	

## НАСТРОЙКИ ПРОФИЛЯ

Настройки пользовательского профиля доступны при нажатии на ФИО и должность текущего пользователя, в правом верхнем углу:

Кириенко Иван Юрьевич  
Технический консультант

В окне настроек профиля доступно действие по смене языка WEB-интерфейса, а также кнопка сброса всех настроек интерфейса пользователя на стандартные (сбрасываются настройки [фильтров](#), [отображения столбцов](#)).

### Настройка профиля

Язык интерфейса:

[Сбросить настройки отображения](#)

## СПИСКИ

При работе с Порталом службы поддержки по умолчанию пользователю предлагается просмотр списков заявок. Все списки Портала службы поддержки имеют ряд общих свойств и инструментов взаимодействия пользователя с ними.

Пользователю доступны два списка:

- 1) Список «Мои заявки» содержит следующие заявки:
  - a. Заявки, зарегистрированные пользователем (от имени пользователя) в службу поддержки – для любого пользователя
  - b. Заявки, зарегистрированные сотрудниками подразделения пользователя (от имени сотрудников подразделения пользователя) – для пользователя, имеющего роль руководителя подразделения
- 2) Список «На согласовании» содержит заявки, по которым инициировано согласование с текущим пользователем.

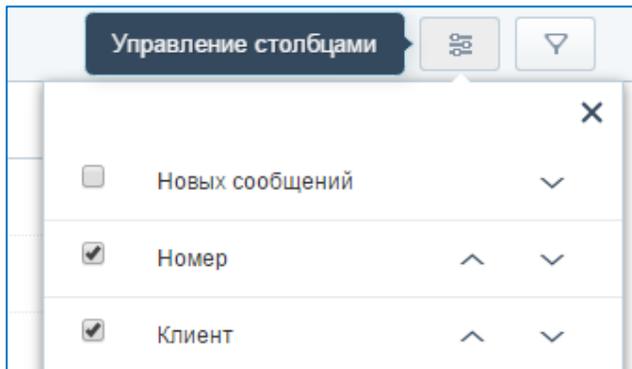
## УПРАВЛЕНИЕ СТОЛБЦАМИ

Пользователь может настроить отображение тех или иных столбцов в каждом списке и изменить порядок столбцов. Для этого пользователю необходимо открыть меню «Управление столбцами».

В данном меню доступны следующие действия:

- - Вкл./Выкл. отображение столбца.

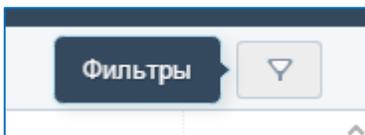
-  - Изменить приоритет отображения столбца.



## ФИЛЬТРАЦИЯ

Фильтрация списков – механизм создания пользовательских условий отображения объектов в списках, критерием которых являются данные из полей объектов.

Фильтрация списков доступна через меню «Фильтры».



В списке «Мои заявки» присутствуют предустановленные, не редактируемые фильтры:

Фильтры списка «Мои заявки».

<b>Сохраненные</b>	<a href="#">Добавить фильтр</a>
Показать все	
Все мои закрытые заявки	
Все мои заявки в работе	
Закрытые заявки моих коллег	
Заявки моих коллег в работе	
Заявки, где я заявитель, в работе	
Только мои выполненные заявки, ожидают подтверждения	
Только мои заявки в работе	

Чтобы применить фильтр к текущему списку объектов, необходимо нажать на его название в меню фильтрации. При этом в списке с примененным фильтром, информация о фильтре будет доступна в шапке списка, над названиями столбцов таблицы, а в меню фильтрации активный фильтр будет выделен жирным шрифтом:

инфраменеджер		
Фильтр: <b>Все мои заявки в работе</b>		
Номер	Клиент	Заявитель

**Сохраненные** [Добавить фильтр](#)

Показать все

Все мои закрытые заявки

Все мои заявки в работе

Закрытые заявки моих коллег

Для создания собственного фильтра, необходимо нажать кнопку «Добавить фильтр». Появится окно добавления нового фильтра.

**Добавить фильтр** [Сохраненные](#)

Выберите новый фильтр...

В выпадающем списке указаны все поля форм заявок, доступные на Портале службы поддержки. Пользователь выбирает из выпадающего списка необходимое поле, и задает значение критерия выборки.

### Добавить фильтр

Сохраненные

Выберите новый фильтр...

- Закрыта  
Выбор даты или стандартный интервал
- Закреть до  
Выбор даты или стандартный интервал
- Зарегистрирована  
Выбор даты или стандартный интервал
- Заявитель  
Множественный выбор (поиск)
- Изменялась  
Выбор даты или стандартный интервал

Поля форм хранят в себе различные типы данных. В зависимости от типа данных, пользователю доступны разные условия установления значений.

Примеры:

#### Выполнена

✕

Задайте интервал дат

С: \_\_\_\_\_ Сбросить

По: \_\_\_\_\_ Сбросить

Или выберите период

За вчера

За вчера

За последний год (за последние 365 дней)

За последний квартал (за последние 3 мес.)

#### Состояние

✕

Выберите значение...

- Закрыта
- Зарегистрирована
- Инициирована
- Ожидает информации
- Открыта

Значение не задано

Чтобы сохранить фильтр, пользователь нажимает кнопку «Сохранить», и вводит название новому фильтру. Данное название будет отображаться в списке фильтров.

## Создание фильтра

Введите имя нового фильтра

Отмена OK

### Сохраненные Добавить фильтр

Показать все

---

Все мои закрытые заявки

---

Все мои заявки в работе

---

Закрытые заявки моих коллег

---

Заявки моих коллег в работе

---

Заявки, где я заявитель, в работе

---

Только мои выполненные заявки, ожидают подтверждения

---

Только мои заявки в работе

---

Восстановленные заявки, выполненные вчера ✎ ✕

Чтобы отредактировать созданный ранее фильтр, необходимо нажать кнопку «  ».

В меню редактирования фильтра, можно изменить его название, а также изменить набор полей фильтрации. Чтобы удалить критерий фильтрации по полю, необходимо нажать на кнопку «  »

рядом с названием поля:

**Выполнена** 

Задайте интервал дат

С: \_\_\_\_\_  Сбросить

По: \_\_\_\_\_  Сбросить

Или выберите период

За вчера 

Значение не задано

Для того чтобы удалить фильтр из меню фильтрации, также необходимо нажать на кнопку «  » рядом с названием фильтра:

Восстановленные заявки, выполненные  

вчера

## ОБНОВЛЕНИЕ СПИСКОВ ДАННЫМИ

При работе в WEB-интерфейсе, в системе могут происходить изменения имеющихся и добавление новых объектов. При этом система должна уведомить пользователя о выполнении данных действий.

При добавлении/изменении объектов системы, в открытом списке будут происходить следующие события:

- Если объект подходит под примененный фильтр, а также в случае, когда фильтрация не применяется, то, в случае появления нового объекта в системе, в открытом списке появится новая строка заполненная зеленым фоном, а в случае изменения – строка просто заполнится зеленым фоном.

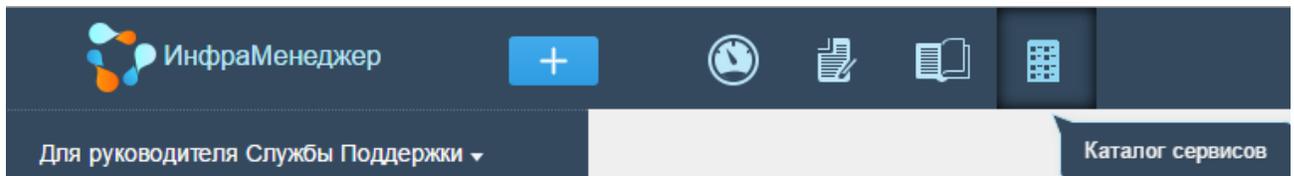
<input type="checkbox"/>	Номер	Клиент	Заявитель	Краткое описание	Состояние	Зарегистрирована
<input type="checkbox"/>	28	Кириенко Иван Юрьевич		Не выключается компьютер	Ожидает	11.04.2016 17:27

-  Если объект не подходит под примененный фильтр, возле кнопки активного списка появится индикатор количества добавленных/измененных объектов.

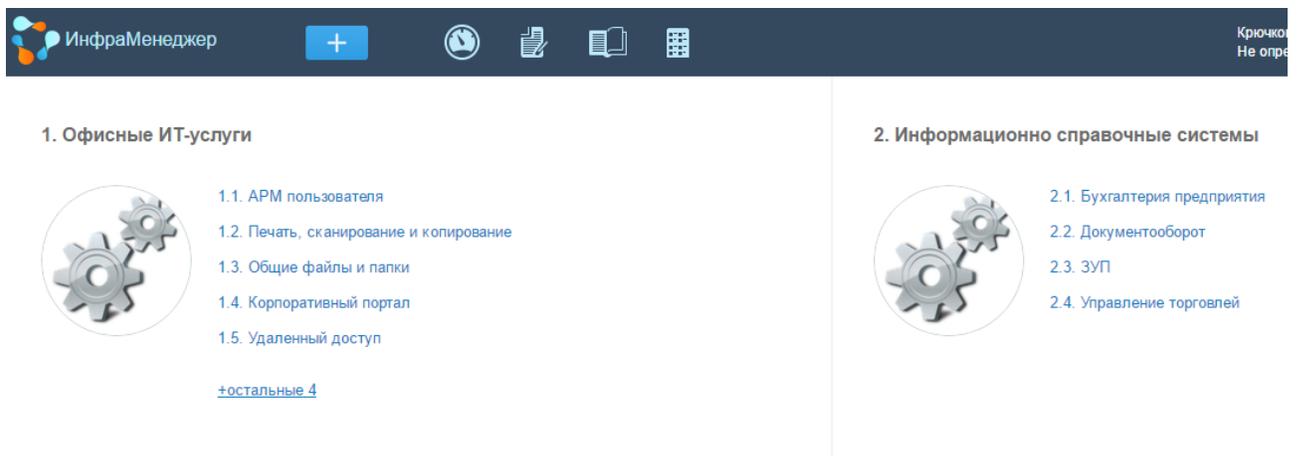
## КАТАЛОГ СЕРВИСОВ

- **Что такое сервис** – это совокупность технических и / или программных средств, обеспечивающие пользователю возможность выполнять его трудовые обязанности в рамках бизнес-процессов организации. Например, сервисом является: рабочее место пользователя, требуемое для работы с информационными системами; доступ к электронной почте; доступ в сеть Интернет; и т.п.
- **Что такое элемент сервиса** – это один из используемых в деятельности пользователя компонент конкретного сервиса. Так, элементами сервиса «Рабочее место пользователя» могут быть: монитор, системный блок, стандартное (системное) ПО и т.п.
- **Что такое услуга сервиса** – это услуга, предоставляемая службой поддержки пользователю по дополнительному запросу. Например, услугами сервиса «Рабочее место пользователя» является установка дополнительного оборудования (например, веб-камера); изменение пароля и учетных данных и т.п.

Общее представление о каталоге сервисов и их структуре, предоставляемых службой поддержки, пользователь может получить на портале службы поддержки, в модуле «Каталог сервисов»:



При выборе данного модуля система отобразит текущий каталог сервисов:



При выборе любого сервиса система откроет его описание, с перечнем элементов / услуг:

The screenshot displays the 'Каталог сервисов' (Service Catalog) interface. On the left, a sidebar lists categories under 'Все категории / 1. Офисные ИТ-услуги':

- 1.1. АРМ пользователя (10 элементов / 7 услуг) - marked with a green dot
- 1.2. Печать, сканирование и... (5 элементов / 5 услуг) - marked with a green dot
- 1.3. Общие файлы и папки (3 элементов / 4 услуг) - marked with a green dot
- 1.4. Корпоративный портал (2 элементов / 3 услуг) - marked with a green dot
- 1.5. Удаленный доступ (3 элементов / 5 услуг) - marked with a green dot
- 1.6. Электронная почта (4 элементов / 7 услуг) - marked with a green dot

The main content area shows the details for '1.1. АРМ пользователя (Сервис предоставляется Вам полностью)'. It includes a description: 'В рамках сервиса «Рабочее место» ИТ департамент обеспечивает пользователя аппаратными и программными ресурсами, необходимыми для выполнения своих обязанностей. В рамках сервиса «Рабочее место» пользователю предоставляются:'

Below the description are two tabs: 'Элементы (10)' and 'Услуги (7)'. The 'Услуги (7)' tab is active, showing a list of services:

- НПС/локальный фаерволл - Программное обеспечение выполняющее функции защиты ПК от сетевых атак и других угроз информационной безопасности
- ИБП - Источник бесперебойного питания - это устройство предназначенное для обеспечения оборудования рабочего места энергоснабжением, при отсутствии питания в общей электрической сети

Зеленым значком отображаются сервисы / элементы / услуги, доступные текущему пользователю в соответствии с заключенными SLA. Недоступные сервисы / элементы / услуги будут помечены красным значком.

# РЕГИСТРАЦИЯ НОВОЙ ЗАЯВКИ

## ШАГ 1. НАЧАЛО СОЗДАНИЯ ЗАЯВКИ

Для создания заявки нажмите кнопку «+» на верхней панели интерфейса:

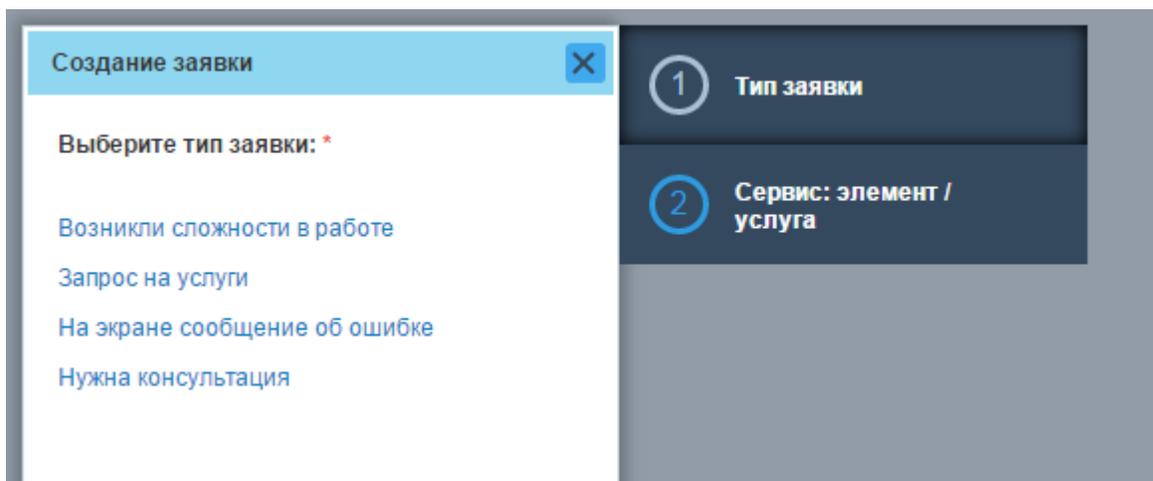


Кнопка создания заявки служит для обращения к службе поддержки, которое будет рассматриваться как заявка на выполнение требуемых пользователю действий. После нажатия на кнопку пользователю будет предложено ответить на несколько вопросов — мастер заполнения заявки последовательно, шаг за шагом, откроет для пользователя страницы, на которых он выберет ответы на определенные вопросы и введет известные ему данные.

**Внимание!** Необходимо учитывать, что при составлении заявки конкретным пользователем предлагаемые ему варианты выбора ограничены соглашениями (SLA), которые заключила служба поддержки с самим пользователем и/или с его подразделением. При выборе сервисов и конкретных услуг /элементов, которые конкретизируют заявку, пользователю будут предложены, как варианты ответов, только те, которые включены в «его» соглашения.

## ШАГ 2. ВЫБОР ТИПА ОБРАЩЕНИЯ

Тип обращения определяет, в том числе, и процедуру обработки заявок.



В зависимости от настроек, каждый тип принадлежит к одному из четырех корневых типов:

- **Возникли сложности в работе (Инцидент)**  
Этот тип обращения пользователь выбирает, когда сервис или его компонент работает

ненадлежащим образом. При формировании заявки пользователь укажет причину своего недовольства выбрав ее из предлагаемых вариантов, или набрав ее произвольное описание.

- **Запрос на услуги (Запрос на услугу)**

Заявка пользователя, которая будет формироваться после выбора данного типа, требует заранее известных действий службы поддержки в нормальных (штатных) ситуациях. Примеры этих действий: заменить израсходованный тонер–картридж в принтере, смонтировать и подключить к сети компьютер на новом рабочем месте, установить новое приложение, предоставить дополнительную лицензию, добавить в домен нового пользователя. Сюда же относятся заявки на приобретение и утилизацию оборудования.

- **На экране сообщение об ошибке (Ошибка)**

Появление на экране сообщения об ошибке позволяет, обычно, точно и быстро установить причину происходящих нарушений в работе программ и оборудования. В этом случае в заявку для службы поддержки следует включить по возможности полную информацию о выведенном системой сообщении.

- **Нужна консультация (Вопрос)**

Этот тип обращения используется в том случае, когда клиент не знает, что или как следует делать, чтобы решить стоящую перед ним задачу. То есть он хочет получить от системы или от сотрудника службы поддержки совет, как можно (нужно) выполнять некоторую операцию, которая в настоящий момент требуется для его основной деятельности в компании. Или же пользователь хочет получить сведения о возможных вариантах действий, о порядке работ, об установленных регламентах и т.д.

В зависимости от настроек системы, количество отображаемых типов может изменяться. После определения типа обращения, откроется форма указания деталей обращения.

## Шаг 2.1. СОЗДАНИЕ ЗАЯВКИ ПО АНАЛОГИИ.

Для удобства пользователей, добавлена возможность создать заявку по аналогии с ранее зарегистрированными заявками выбранного типа. Это поможет пользователям не тратить время на повторное заполнение полей заявки при однотипном обращении.

Возможные варианты заявок отображаются в правой части окна создания новой заявки.

Топ 10 ваших заявок	Создание заявки
<b>№24 Не включается компьютер</b> Пользовательские сервисы \ Персональный компьютер \ Основной (системный) блок  Компьютер издает необычные звуки, монитор при этом не горит. <a href="#">детали</a>	<b>Краткое описание *</b> <input type="text" value="введите краткое описание."/>
	<b>Элемент сервиса *</b> <input type="text" value="выберите доступный вам сервис, прои"/>

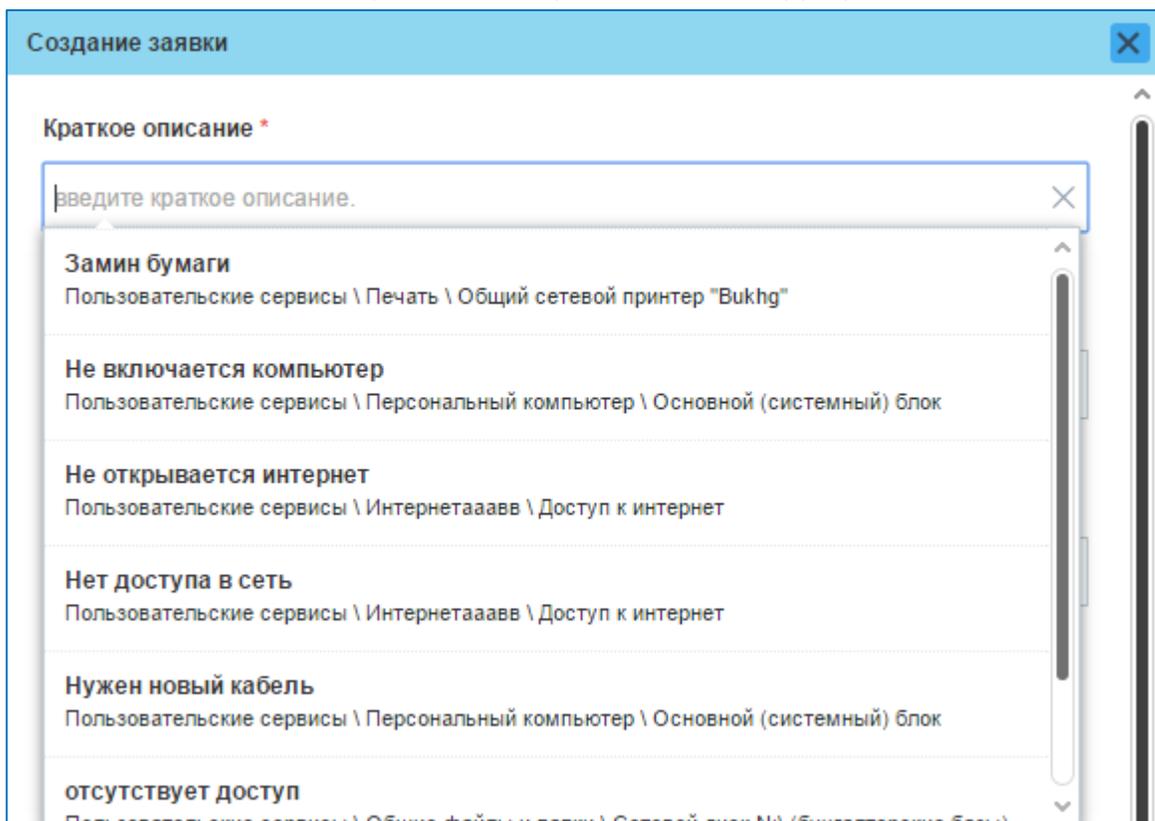
Нажав кнопку «*детали*» рядом с заявкой из списка, пользователю откроется карточка ранее созданной заявки для получения сведений о ней.

При выборе заявки из списка «Топ 10 ваших заявок», все поля новой создаваемой заявки будут заполнены данными из выбранной заявки. Предзаполненные таким образом данные новой заявки можно отредактировать.

### ШАГ 3. КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ ПРИЧИНЫ ОБРАЩЕНИЯ

Одним из обязательных полей при составлении заявки в службу поддержки является «Краткое описание». При выборе поля, система автоматически предложит Вам варианты утвержденных кратких описаний, при выборе которых автоматически будет заполнено поле «Краткое описание» и выбран «Элемент/Услуга сервиса». Также в данное поле встроен механизм поиска кратких описаний по вводимым символам.

В случаях, когда среди списка кратких описаний отсутствует подходящее описание обращения, пользователь может ввести произвольное краткое описание вручную.



### ШАГ 4. ВЫБОР ЭЛЕМЕНТА/УСЛУГИ СЕРВИСА

В случае составления краткого описания заявку вручную, для конкретизации обращения, пользователю необходимо указать элемент или услугу сервиса. В зависимости от типа заявки, пользователю будут доступны либо элементы, либо услуги (подробнее см. «[Каталог сервисов](#)»).

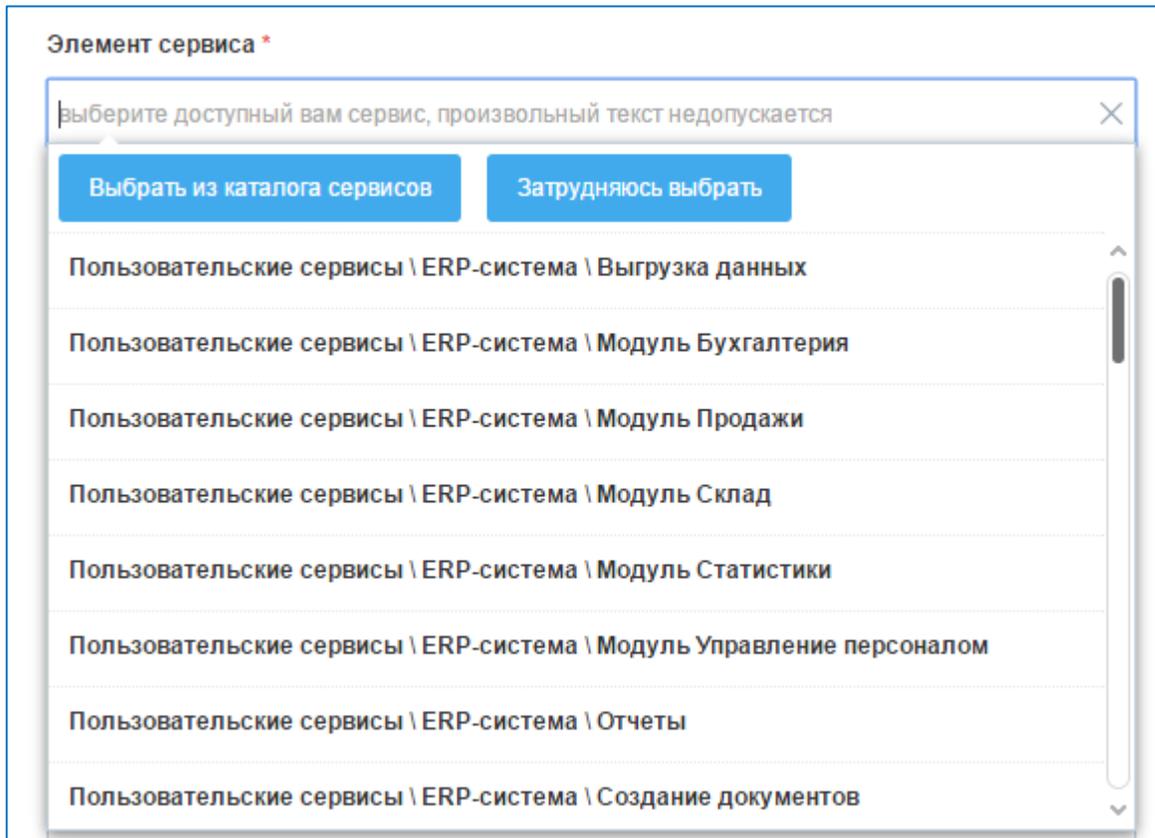
Для удобства создания обращений, в форму регистрации заявки добавлен список часто используемых текущим пользователем по данному типу обращения элементов и услуг сервисов:

<b>Топ 10 доступных сервисов</b>	<b>Клиент</b>
<b>Элемент сервиса: Основной (системный) блок</b> Пользовательские сервисы \ Персональный компьютер	Белов Николай Максимович
	<b>Срочность</b>
	Низкая ▼

При выборе из данного списка, поле «Элемент/Услуга сервиса» заполнится автоматически.

При заполнении поля «Элемент/Услуга сервиса» вручную, пользователю будут доступны следующие варианты действий:

- Выбрать подходящий элемент/услугу из выпадающего списка.
- Открыть каталог сервиса, нажав кнопку «Выбрать из каталога сервисов», и выбрать подходящий элемент/услугу.
- При возникновении трудностей с выбором элемента/услуги сервиса, нажать «Затрудняюсь выбрать».



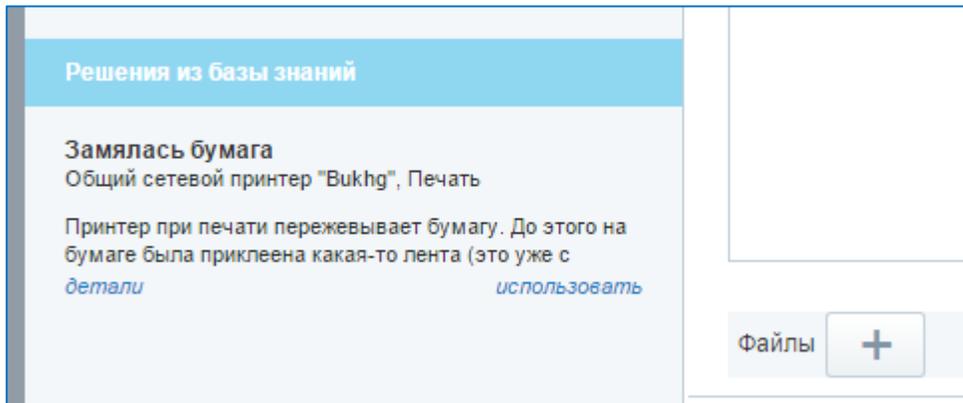
В выпадающем списке, а также в каталоге сервисов, будут доступны только те сервисы, доступ к которым разрешен для текущего пользователя.

## ШАГ 5. ВЫБОР ГОТОВЫХ РЕШЕНИЙ ИЗ БАЗЫ ЗНАНИЙ

После заполнения краткого описания заявки, пользователю могут быть отображены готовые решения из [Базы знаний](#) системы. Поиск решений производится в статьях базы знаний по всем ключевым словам из краткого описания заявки, выбранного элемента / услуги сервиса. В случае если поиск не даст результата, данный пункт не будет доступен пользователю.

Для отображения информации о статье – текста статьи и готового решения – пользователю необходимо нажать кнопку «*детали*».

В случае если описание проблемы и решение в статье соответствует вопросу пользователя, пользователь выбирает «*использовать*». После нажатия данной кнопки, система автоматически заполнит поле «*Полное описание*» заявки, создаст её и завершит её обработку, указав в решении информацию из статьи базы знаний.



## ШАГ 5. СРОЧНОСТЬ, ПОДРОБНОЕ ОПИСАНИЕ И ФАЙЛЫ

Если пользователю не удалось воспользоваться решением из базы знаний, он продолжает регистрацию заявки. Для этого пользователю дана возможность выбрать срочность обращения, полное описание причины, а также прикрепить необходимые файлы.

Срочность

Высокая ▼

Полное описание

Компьютер издает необычные звуки, монитор при этом не горит. Заявку создаю с соседнего компьютера.

Файлы +

Важным, но не обязательным к заполнению полем является «Полное описание». Здесь пользователь может указать подробнее, в чем заключается причина его обращения. Чем подробнее пользователь опишет своё обращение, тем быстрее и полнее он получит ответ на свой запрос.

## ШАГ 6. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПАРАМЕТРЫ

В зависимости от вида заявки, могут требоваться к заполнению дополнительные поля. Разделы с дополнительными полями будут отображаться в виде дополнительных пунктов в правой части окна создания заявки:

Создание заявки

Краткое описание \*

Переезд на новое рабочее место

Услуга сервиса \*

1. Офисные ИТ-услуги \ 1.09. Служба поддержки \ Создать новое рабочее место

Клиент

Крючкова Анастасия

- 1 Тип заявки  
Хочу
- 2 Сервис: элемент /  
услуга
- 3 Новый сотрудник
- 4 Техника
- 5 Параметры

При переходе в разделы система отобразит поля с подсказками, какие данные обязательны к заполнению для регистрации заявки:

Создание заявки

Фамилия

Значение должно быть задано.  
Имя \*

Подразделение

- 1 Тип заявки  
Хочу
- 2 Сервис: элемент /  
услуга
- 3 Новый сотрудник
- 4 Техника
- 5 Параметры

Для заполнения некоторых полей могут быть предложены готовые списки значений:

Создание заявки ✕

Откуда брать расходный материал

✕

- Управляющая компания \ Бенуа \ 1 \ 110
- Управляющая компания \ Бенуа \ 1 \ 111
- Управляющая компания \ Бенуа \ 1 \ 112
- Управляющая компания \ Строение 1 \ 1 \ 102
- Управляющая компания \ Строение 1 \ 1 \ 105
- Управляющая компания \ Строение 2 \ 2 \ 219
- Филиал в г. Екатеринбург \ Здание 1 \ Этаж 1 \ Склад УИТ

Доступен поиск по любому вхождению в значения:

Откуда брать расходный материал

✕

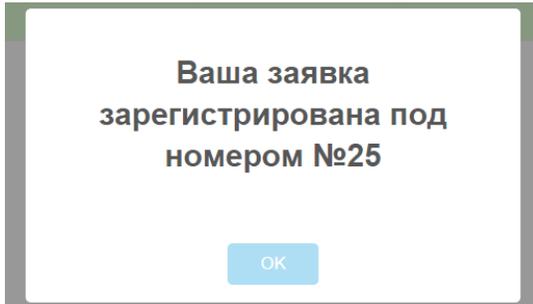
- Управляющая компания \ Бенуа \ 1 \ 110
- Управляющая компания \ Бенуа \ 1 \ 111
- Управляющая компания \ Бенуа \ 1 \ 112

## ШАГ 7. ЗАВЕРШЕНИЕ РЕГИСТРАЦИИ ЗАЯВКИ

После заполнения необходимых полей заявки, пользователю предлагается два варианта:

Создать заявку Создать и открыть карточку заявки

После нажатия на кнопку «Создать заявку», заявка будет добавлена в базу данных системы, и ей будет присвоен собственный уникальный номер, о чем система оповестит пользователя:



Нажав кнопку «Создать и открыть карточку заявки» также в систему будет добавлена заявка, присвоен ей уникальный номер, но при этом автоматически откроется карточка зарегистрированной заявки. Пользователь может быстро проверить результат своих действий и удостовериться в создании заявки, а также оперативно отредактировать ошибочные данные, если таковые присутствуют.

Свои созданные заявки пользователи могут найти в списке «[Мои заявки](#)».

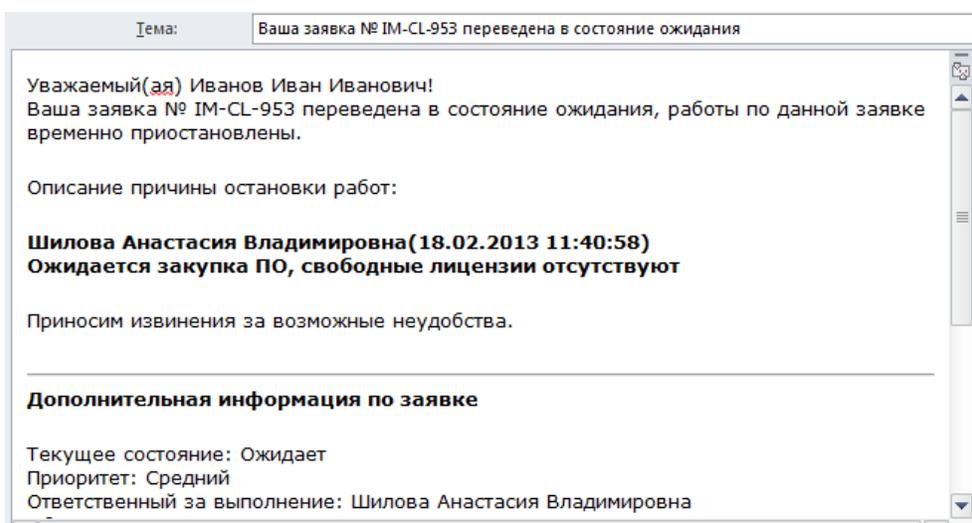
# РАБОТА С ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫМИ ЗАЯВКАМИ

## ОБРАБОТКА ЗАЯВКИ В СЛУЖБЕ ПОДДЕРЖКИ

Заявка последовательно проходит следующие состояния:

- **Инициирована** – заявка находится в процессе оформления. Это значит, служба поддержки еще не приступала к работе над этой заявкой.
- **Зарегистрирована** – заявка принята в работу службой поддержки
- **Открыта** – по заявке назначен ответственный сотрудник службы поддержки
- **Ожидает** – существуют внешние обстоятельства, не зависящие от службы поддержки, которые препятствуют выполнению вашей заявки (например, требуется закупка оборудования)
- **Ожидает информации** – у службы поддержки есть вопросы к вам, без получения ответов на которые работа над вашей заявкой не может быть продолжена
  - Ответить на вопросы и способствовать скорейшему решению заявки вы можете через портал службы поддержки. Такие заявки будут, например, в фильтре по умолчанию «Все заявки в работе»
- **Выполнена** – все работы выполнены, заявка ожидает вашей оценки
  - Оценить работу службы поддержки по данной заявке (по 5-бальной шкале) вы можете на [портале службы поддержки](#), например, в фильтре по умолчанию «Только мои заявки, ожидают подтверждения выполнения»
- **Закрыта** – работы были выполнены, претензий у вас к службе поддержки нет.

Информацию о текущем состоянии заявки вы можете получить либо [на портале, в форме заявки](#), либо в автоматических уведомлениях об изменении состояния заявки, направляемых вам на электронную почту, например:



## ФОРМА ЗАЯВКИ

При двойном щелчке на строку любого списка открывается форма заявки:

**Заявка**

Высокий      Закрыта

**№2 проблемы с выключением ноутбука**

**1.1. АРМ пользователя**

1. Офисные ИТ-услуги \ 1.1. АРМ пользователя \ Стандартное ПО

до 18.04.2011, 15:00

Телефон   Заявка \ Инцидент   от 15.04.2011, 15:01

**Описание**

Он не выключается (и не входит в спящий режим и гибернацию). Точнее выключается, но тут же включается снова. Приходится вынимать батарейку

Файлы

**Решение**

Ноутбук отправлен в ремонт, выдана замен

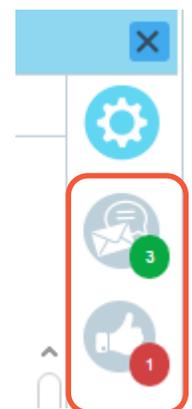
**Оценка:5**

<b>Клиент</b> Крючкова Анастасия Васильевна ИТ отдел	<b>Владелец</b> Клочков Петр ИТ отдел
--	---

Закреть

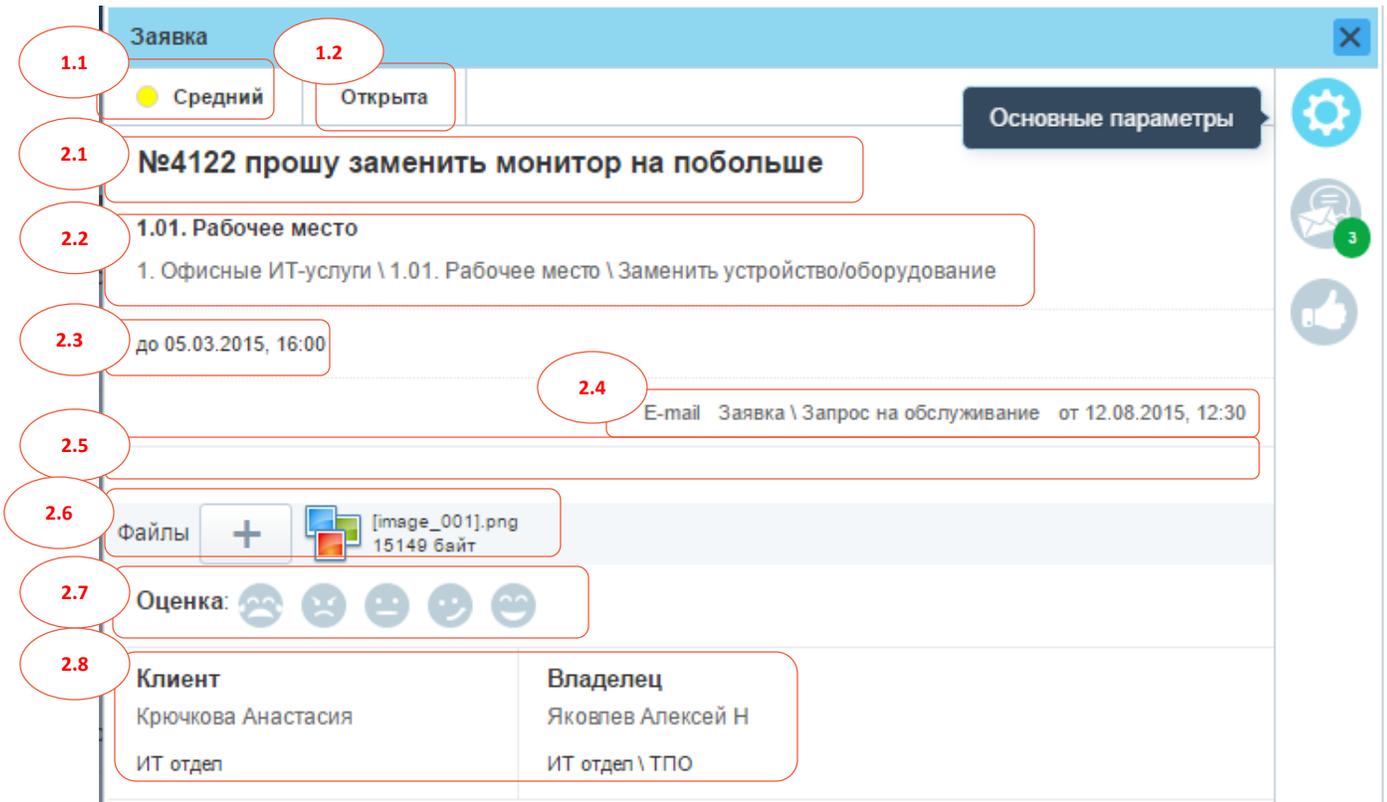
В правой части формы присутствуют кнопки перехода на закладки формы с различной информацией. На некоторых кнопках визуальнo отображается факт наличия сообщений в переписке (на закладке «Лента») и наличия процедур согласования заявки:

- 1) В случае, если сообщения или согласования новые для текущего пользователя: красным кружком с числом новых сообщений / согласований
- 2) В случае, если сообщения или согласования уже просмотренные текущим пользователем: зеленым кружком с общим количеством новых сообщений / согласований



## ■ ЗАКЛАДКА «ОСНОВНЫЕ ПАРАМЕТРЫ ЗАЯВКИ»

Закладка «Основные параметры» открывается по умолчанию при открытии формы заявки. Перейти на эту закладку из других закладок формы можно нажатием на следующую кнопку в левом верхнем углу формы заявки:

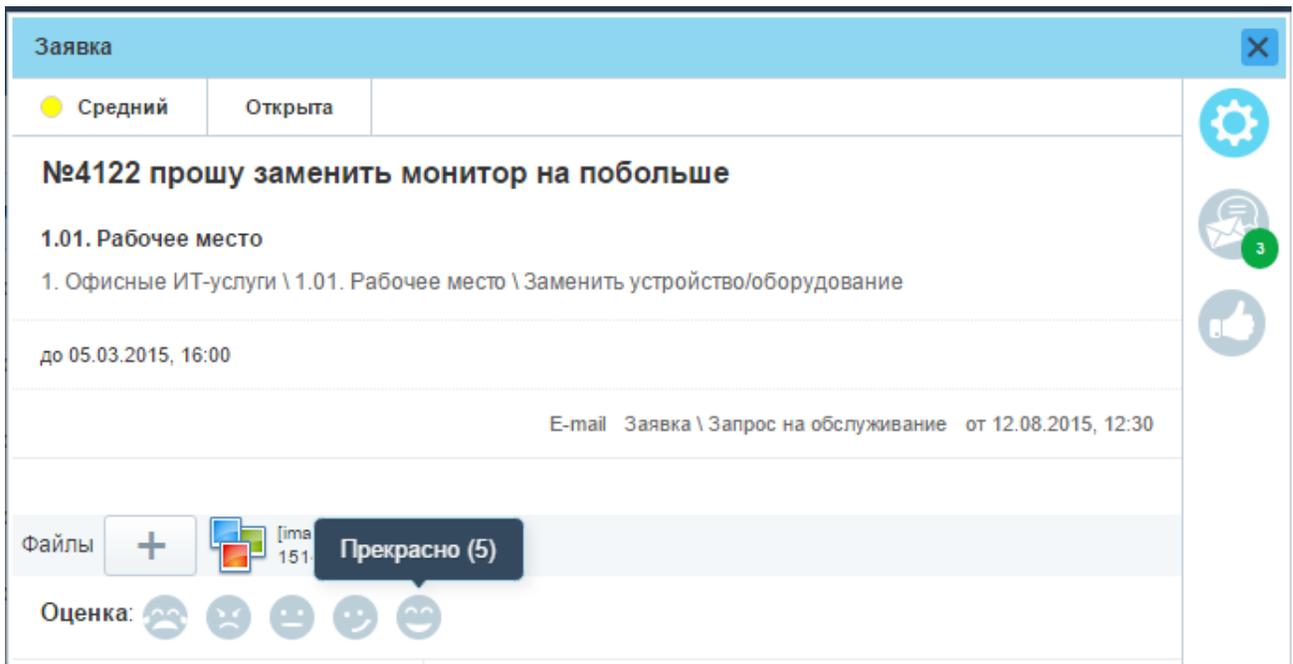


На этой закладке представлены общие параметры заявки, такие как:

1. В верхней панели формы:
  - 1.1. Назначенный заявке приоритет исполнения
  - 1.2. Текущее состояние
2. В основном окне:
  - 2.1. Номер заявки и краткое описание
  - 2.2. Выбранный сервис и элемент / услуга
  - 2.3. Назначенный срок исполнения заявки
  - 2.4. Канал приема, тип заявки и дата регистрации
  - 2.5. Подробное описание
  - 2.6. Файлы
  - 2.7. Оценка пользователя
  - 2.8. Клиент и назначенный в службе поддержки владелец заявки

Если текущее состояние заявки предполагает возможность работы с заявкой для пользователя, на данной закладке пользователь может:

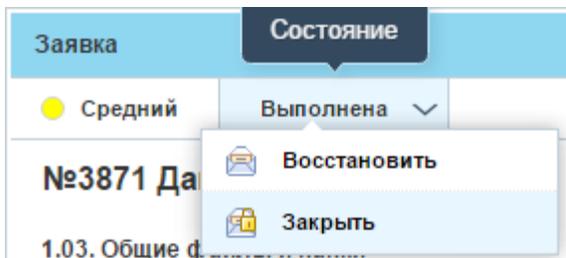
- 1) **Проставить / изменить оценку заявки.** Для этого выберите нужную оценку нажатием на соответствующую иконку:



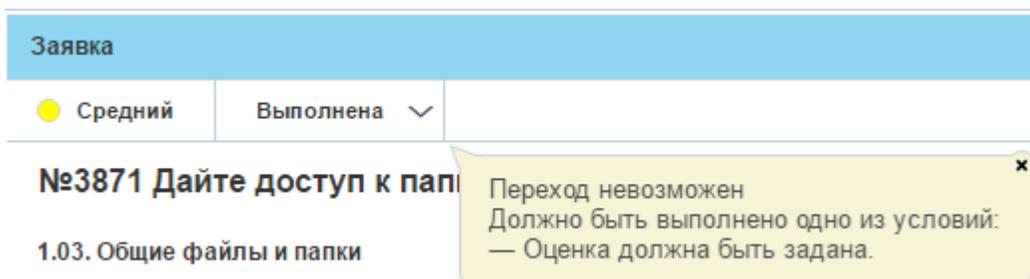
Оценка:

Выбранная оценка поменяет цвет:

- 2) **Изменить состояние заявки.** Для этого нажмите на поле «Состояние» и в выпадающем списке выберите необходимое действие:



Если для соответствующего действия требуется указать дополнительную информацию в заявке, система сообщит об этом в всплывающем окне:



- 3) **Добавить файлы к заявке.** Для этого либо:
- Перетащите файлы мышью (drag-and-drop) из проводника (открытой папки) в раздел формы заявки «Файлы»
  - Либо нажмите на кнопку «+» и выберите нужные файлы из проводника:



В случае, если в текущий момент процедура обработки заявки не предусматривает возможность редактирования пользователем, все поля будут недоступны для редактирования:

**Заявка** [Close]

● Средний    Закрыта

**№3775 прошу внести изменения в отчетность 1С**

3.02. 1С: Предприятие  
3. Корпоративные ИС \ 3.02. 1С: Предприятие \ Выполнить настройку функционала

**Решение**

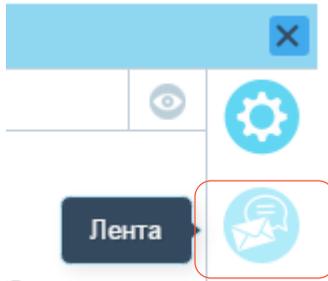
решение

**Оценка:** Отсутствует

Заявитель	Клиент	Владелец
Иванов Евгений Игнатьевич Администрация \ Финансовая дирекция \ Бухгалтерия \ Отдел безопасности	Крючкова Анастасия ИТ отдел	Крючкова Анастасия ИТ отдел

### ■ ЗАКЛАДКА «ЛЕНТА»

Перейти на эту закладку из других закладок формы можно нажатием на следующую кнопку в левом верхнем углу формы заявки:



На закладке «Лента» представлена история изменений заявки и переписка по заявке со службой поддержки.

1

2

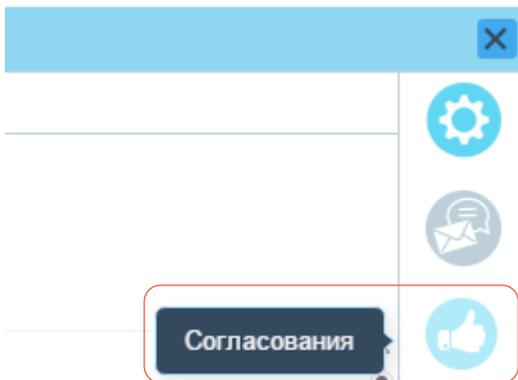
2.1

На данной закладке присутствуют следующие поля (возможности):

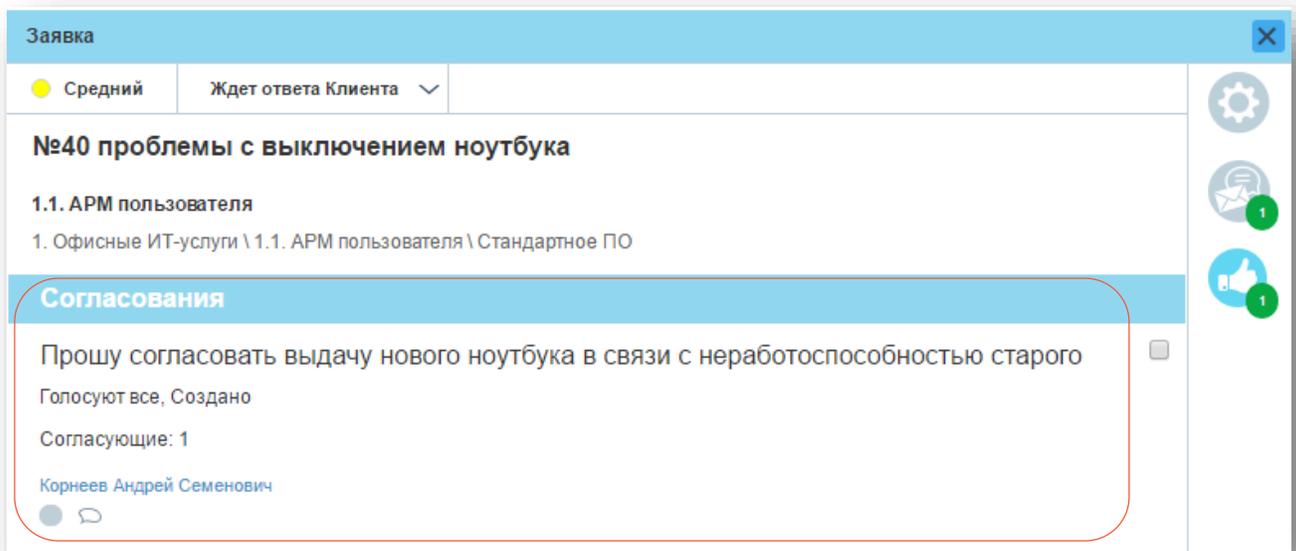
1. Общая информация о заявке (номер заявки, приоритет, текущее состояние, краткое описание, выбранный сервис и элемент / услуга сервиса)
2. Переключение режима ленты: «Обсуждения» (переписка со службой поддержки) / «История» (изменения параметров заявки).
  - 2.1. В режиме «Обсуждения» можно просматривать историю переписки и добавлять свои комментарии к заявке
  - 2.2. В режиме «История» можно видеть даты и авторов изменения значений основных полей заявки.

#### ■ ЗАКЛАДКА «СОГЛАСОВАНИЯ»

Данная закладка открывается по умолчанию при открытии заявки из [списка](#) «На согласовании».



На закладке «Согласования» присутствует информация о запущенных / законченных процедурах согласования заявки в виде таких процедур:



Состояние согласования отображается соответствующим значком под фамилией соответствующего согласующего лица:

- - ожидает согласования
- - согласовано, решение положительное
- - согласовано, отказ

Комментарии согласующего лица к своему решению будут доступны в всплывающем окне при наведении мыши на значок комментариев:

1.1. АРМ пользователя  
1. Офисные ИТ-услуги \ 1.1. АРМ пользователя \ Стандартное ПО

**Согласования**

Прошу согласовать выдачу нового ноутбука в связи с неработоспособностью старого

Голосуют все, Завершено ЗА 22.04.2016, 14:48  
Начато: 22.04.2016, 14:47  
Согласующие: 1  
Корнеев Андрей Семенович  
✓

Прошу утвердить выделение бюджета на закупку

Голосуют все, Начато 22.04.2016, 14:50  
Согласующие: 2  
Корнеев Андрей Семенович Кукуева Наталья Алексее...  
-

Денег в бюджете нет  
22.04.2016, 14:50

Закреть

## ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ

Если в процессе обработки заявки у службы поддержки появятся какие-либо вопросы, либо потребуются протестировать выполненные службой изменения, запрос дополнительной информации будет размещен на форме заявки, в разделе «Лента»:

Заявка

Средний Ожидает

**№4122 прошу заменить монитор на побольше**

1.01. Рабочее место

1. Офисные ИТ-услуги \ 1.01. Рабочее место \ Заменить устройство/оборудование

Обсуждения

Участники

Крючкова Анаста... Яковлев Алексей Н

Пришлите информацию с обоснованием запроса нового монитора (ссылка на согласованную служебную записку)

Крючкова Анастасия 18.04.2016, 22:53

Сообщение

Добавить сообщение Отмена

Сама заявка будет находиться в состоянии «Ожидает информации».

Ответить на вопрос можно тут же, при помощи кнопки «Добавить сообщение» или сочетания клавиш Ctrl + Enter.

## ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАЯВОК

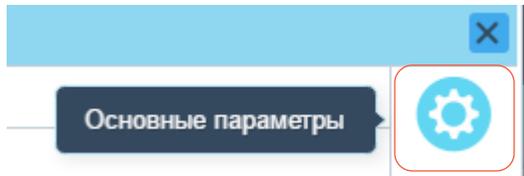
После выполнения заявки пользователь может:

- 1) Оценить проделанную работу и закрыть заявку
- 2) Восстановить заявку в работу

### ■ ЗАКРЫТИЕ ЗАЯВОК

Если предоставленное решение удовлетворяет вашему обращению, для закрытия заявки необходимо:

- 1) Зайдите на закладку «Основные параметры»:



2) Под полем «Решение» выберите оценку по 5-бальной шкале

### Описание

Весы не реагируют на маленький вес (до 100гр)



### Решение

Проведены работы по донастройке нового оборудования

Прекрасно (5)

Оценка:

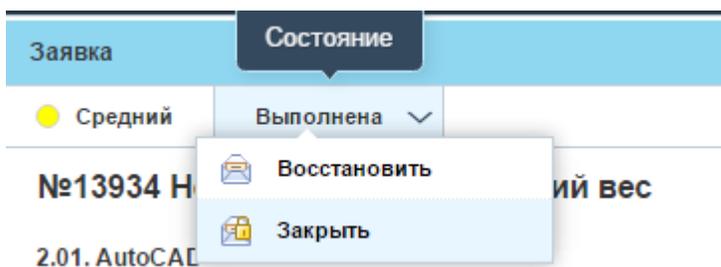
Выбранная оценка поменяет цвет:

### Решение

Проведены работы по донастройке нового оборудования

Оценка:

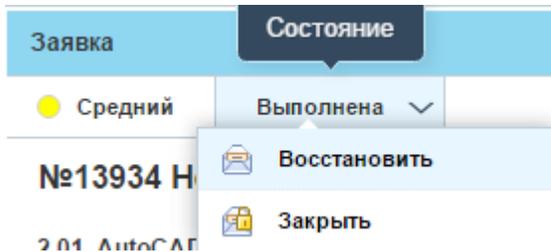
3) В верхней части окна заявки переведите ее в состояние «Закрото»:



#### ■ ВОЗВРАТ ЗАЯВКИ В РАБОТУ СЛУЖБЕ ПОДДЕРЖКИ

Если предоставленное службой поддержки решение не позволяет решить проблему или недостаточно для выполнения вашего запроса, вы можете вернуть заявку в работу. Для этого:

- 1) На закладке «Сообщения» добавьте комментарий
- 2) В верхней части окна заявки верните ее в состояние «Открыта»:



## УЧАСТИЕ В СОГЛАСОВАНИИ

Пользователь, являющийся согласующим лицом, получает доступ к заявкам, направленным на согласование, в [списке](#) «На согласовании»:

Нов	Категория	Номер	Название	Приоритет	Тип
<input type="checkbox"/>	Проблема	32	Постоянно требуют замены мыши, спустя менее чем	Средний	Проблема
<input type="checkbox"/>	Заявка	14331	не работает	Средний	Заявка \ Ошибка ПО
<input type="checkbox"/>	Заявка	14347	запрос на разработку	Средний	Заявка \ Запрос на изм
<input type="checkbox"/>	Заявка	14372	Добавлено подразделение: 'Филиал ""Магазины"" \ И	Средний	Заявка \ Ошибка ПО

При открытии формы заявки из этого списка сразу открывается закладка «Согласования»:

Заявка

Средний Ждет ответа Клиента

### №40 проблемы с выключением ноутбука

1.1. АРМ пользователя  
1. Офисные ИТ-услуги \ 1.1. АРМ пользователя \ Стандартное ПО

#### Согласования

Прошу согласовать выделение бюджета на закупку нового ноутбука: старый не работоспособен

Голосуют все, Начато 22.04.2016, 14:54

Согласующие: 2

Корнеев Андрей Семенович Крючкова Анастасия Васи...

Проголосовать

Здесь пользователь может:

- Увидеть статус согласования других согласующих лиц (отображается соответствующим значком под фамилией соответствующего согласующего лица)

Корнеев Андрей Семенович

✓

- Посмотреть комментарии других согласующих лиц (будут отображены при наведении мышью на значок комментариев у соответствующего согласующего лица)

#### Согласования

Прошу согласовать выделение бюджета на закупку нового ноутбука: старый не работоспособен

Голосуют все, Начато 22.04.2016, 14:54

Согласующие: 2

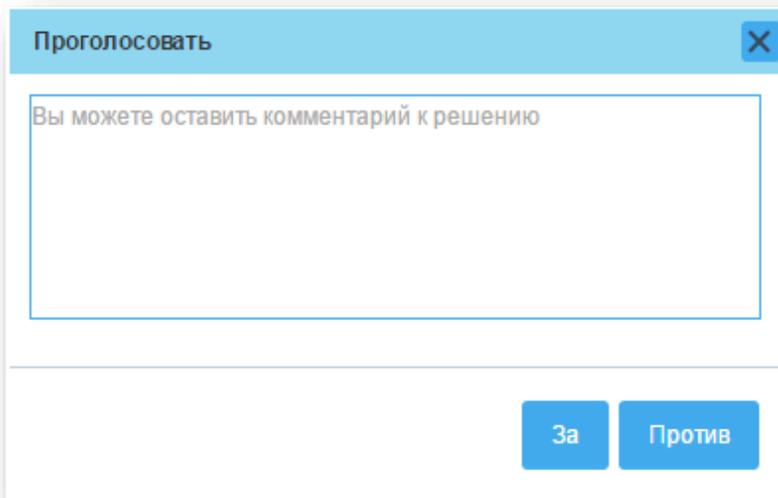
Корнеев Андрей Семенович Крючкова Анастасия Васи...

✓

Не возражаю  
22.04.2016, 15:00

- Указать свое мнение по вопросу согласования. Для этого необходимо:
  - Нажать кнопку «Проголосовать»

- В открывшемся окне голосования ввести свой комментарий и выбрать решение (За / против)

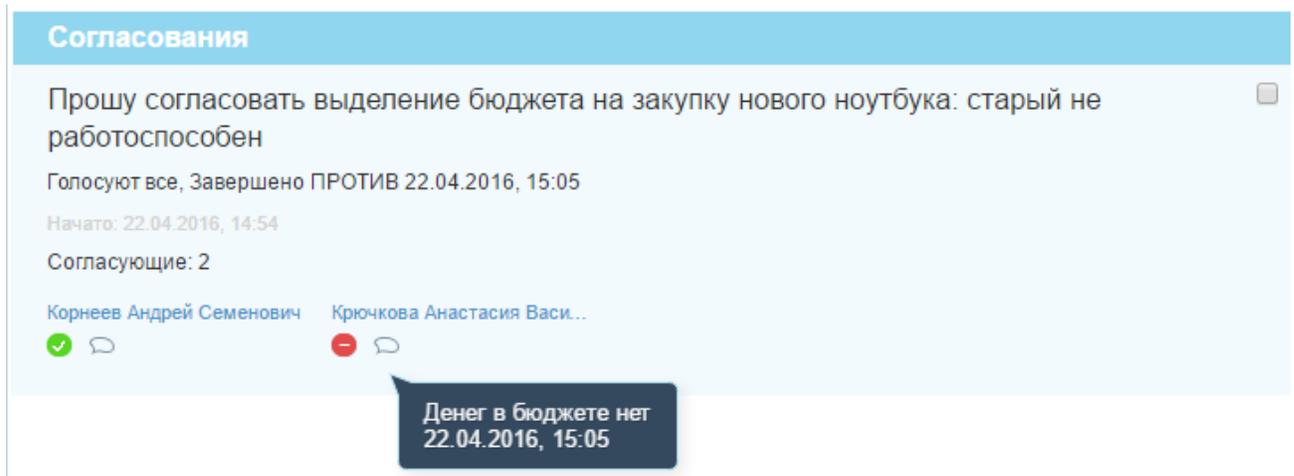


Проголосовать

Вы можете оставить комментарий к решению

За Против

По итогам полученных голосов система автоматически завершит согласование. Информацию о статусе и комментариях сможет увидеть и служба поддержки, и пользователь, инициировавший заявку:



Согласования

Прошу согласовать выделение бюджета на закупку нового ноутбука: старый не работоспособен

Голосуют все, Завершено ПРОТИВ 22.04.2016, 15:05

Начато: 22.04.2016, 14:54

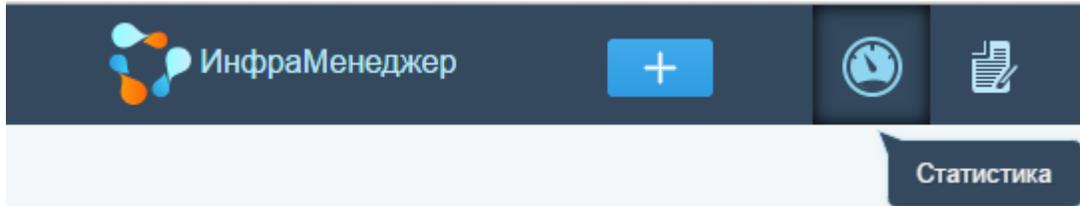
Согласующие: 2

Корнеев Андрей Семенович Крючкова Анастасия Васи...

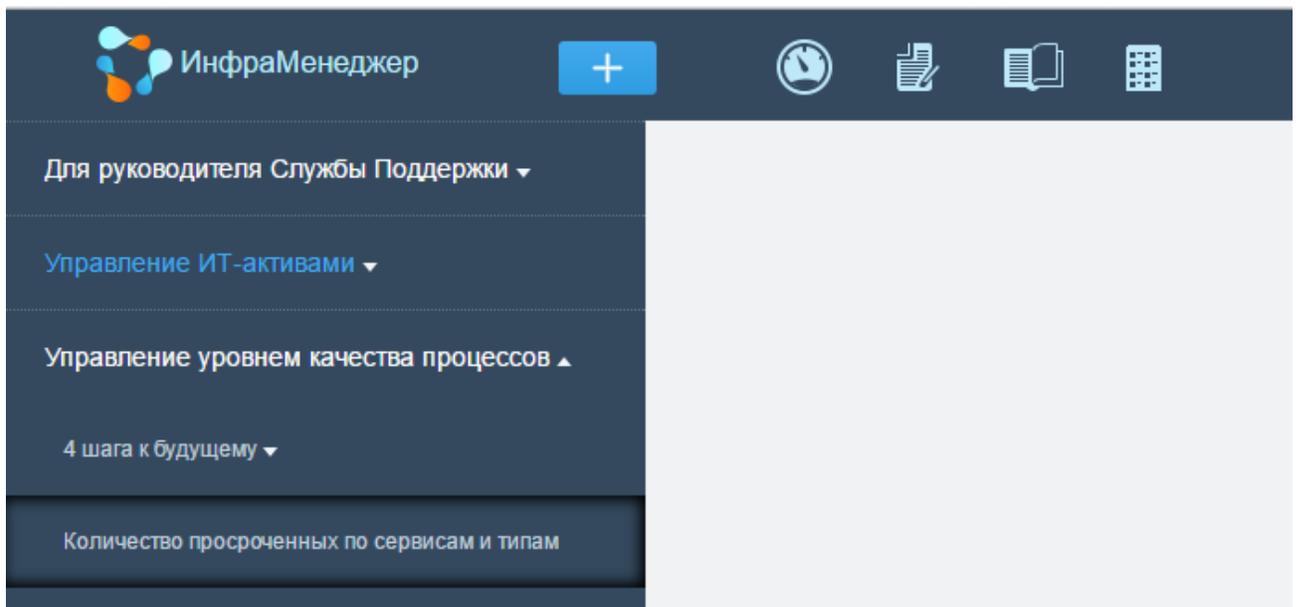
Денег в бюджете нет  
22.04.2016, 15:05

# ПРОСМОТР СТАТИСТИКИ

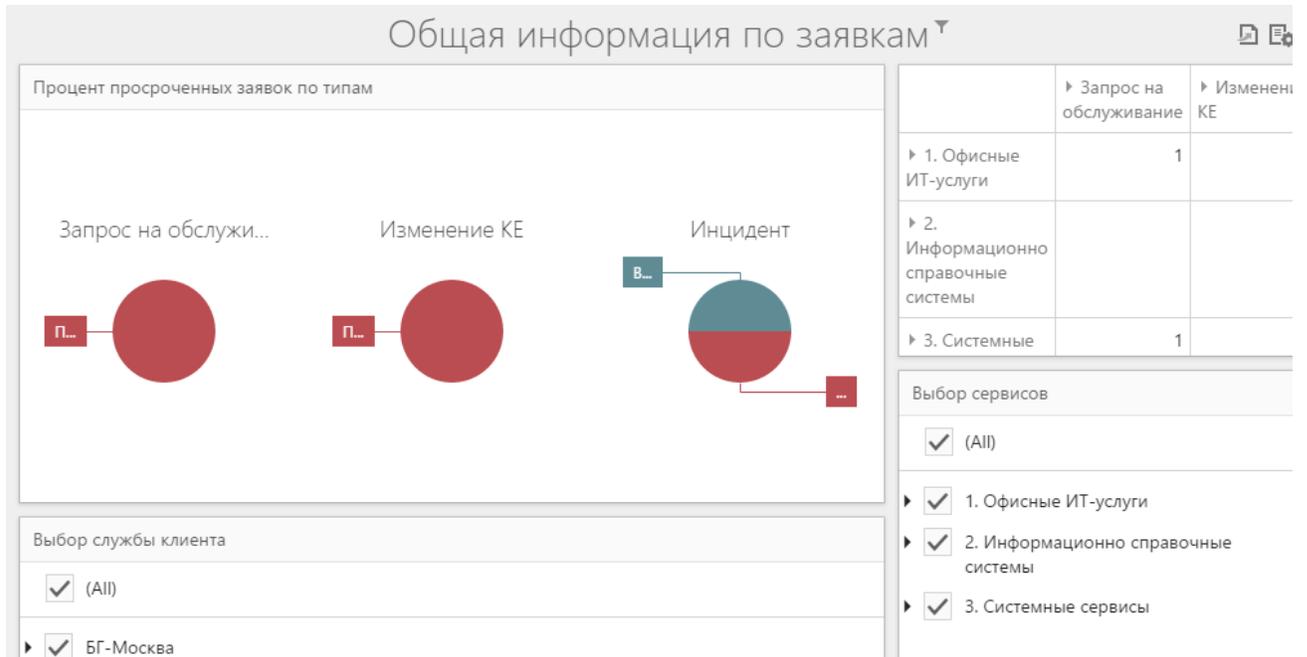
Доступ к настроенной статистике пользователь получает при выборе модуля «Статистика»:



При переходе в данный модуль, в левой части окна отображаются папки и панели статистики, к которым пользователю предоставлен доступ:

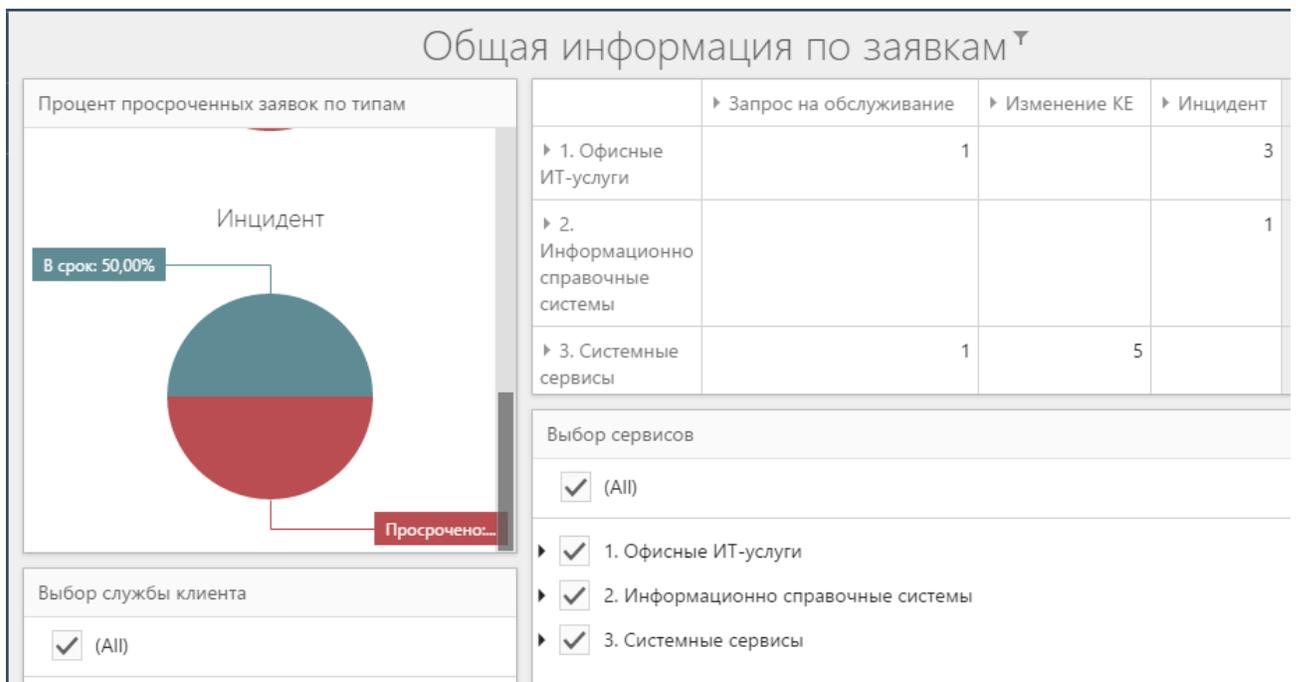


В правой части окна отображается выбранная панель статистики:

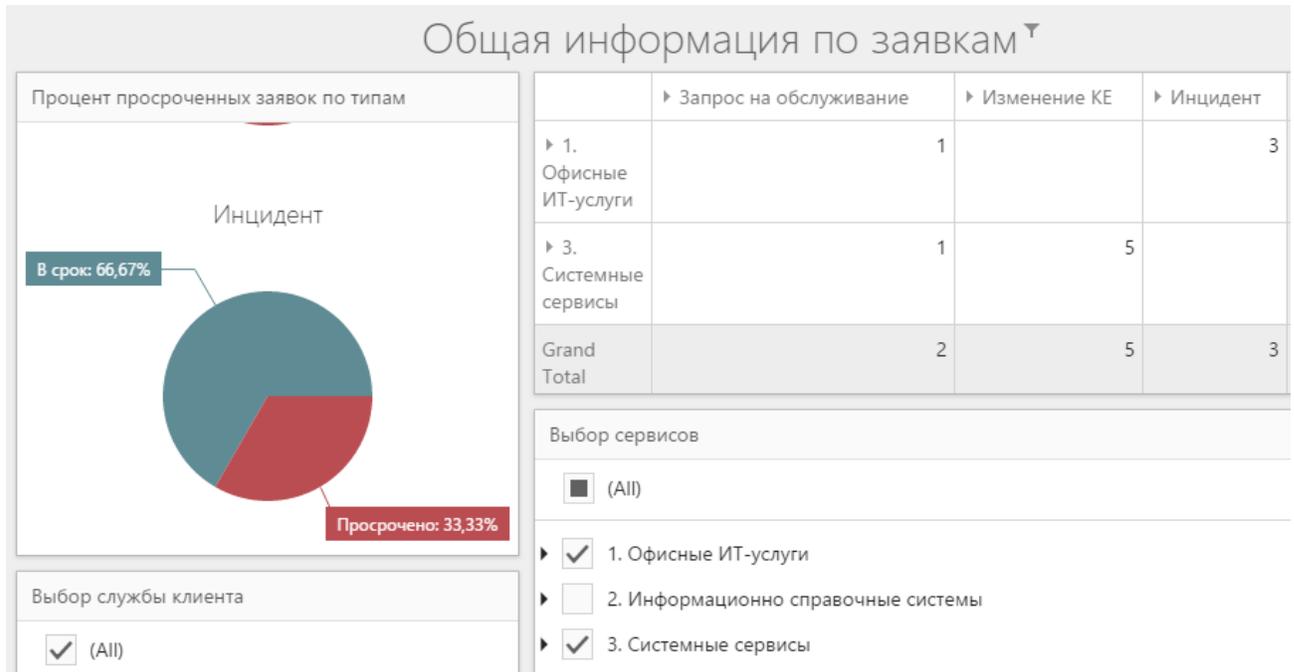


Вид панелей и состав информации в рамках панели зависит от конкретных настроек. Общие возможности работы с панелями:

- 1) Размер любого компонента панели можно изменять. Автоматически будут масштабироваться данные, внутри конкретной зоны панели будут появляться полосы прокрутки:



- 2) Если на панели обеспечена возможность дополнительной фильтрации информации, суммарные данные (цифры в таблице; графики) будут меняться динамически при соответствующем выборе пользователя:

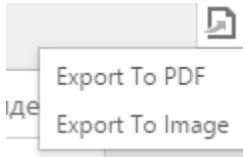


- 3) В правом верхнем углу присутствует возможность указать общие параметры для фильтрации всех данных (например, период отчета):

Dashboard Parameters ×

Parameter Name	Value
Период_с	01.01.2015
Период_по	01.01.2020

- 4) Слева от кнопки ввода параметров присутствует возможность экспортировать панель в формат pdf или картинки:



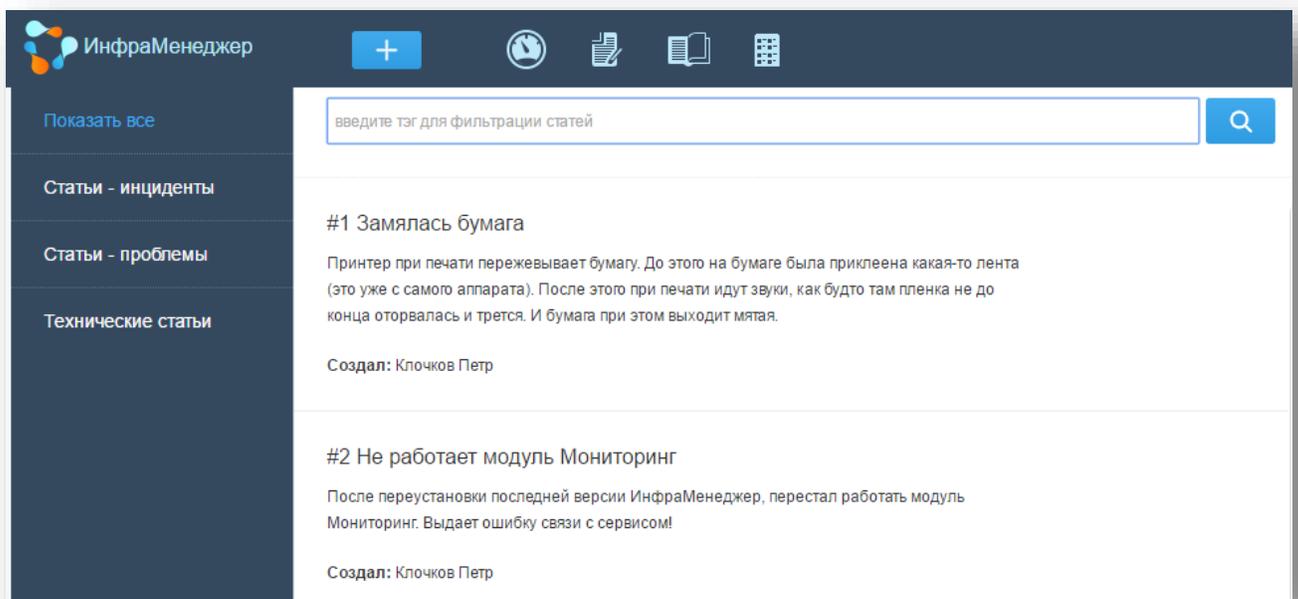
# БАЗА ЗНАНИЙ

Доступ к базе знаний предоставляется при переходе в модуль «База знаний»:



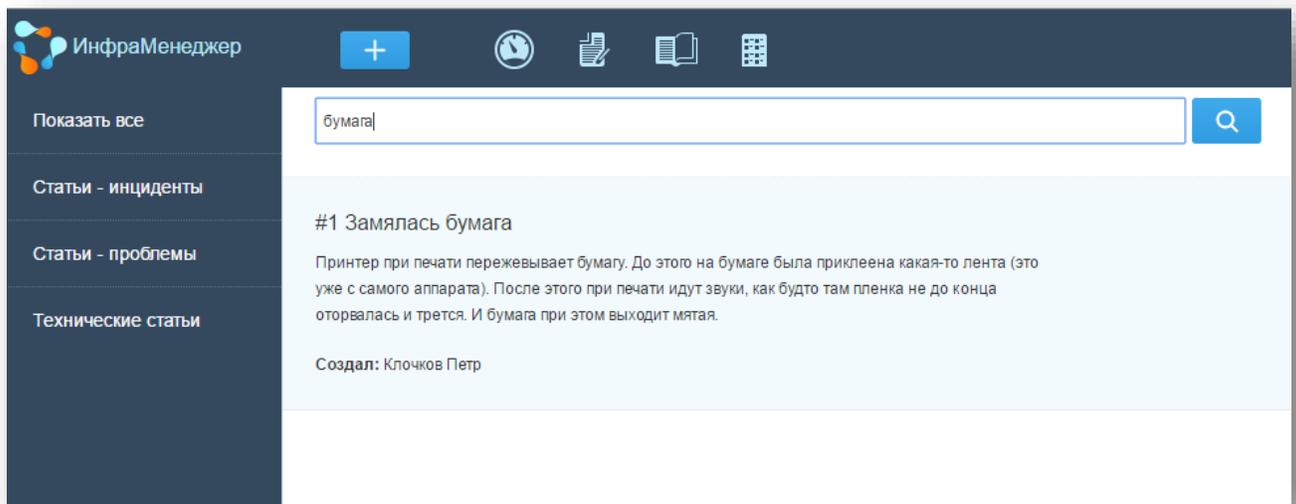
В данном модуле система предлагает для просмотра имеющиеся статьи базы знаний, содержащие информацию о:

- Типовых проблемах и известных решениях для этих проблем
- Типовых инструкциях для выполнения стандартных операций

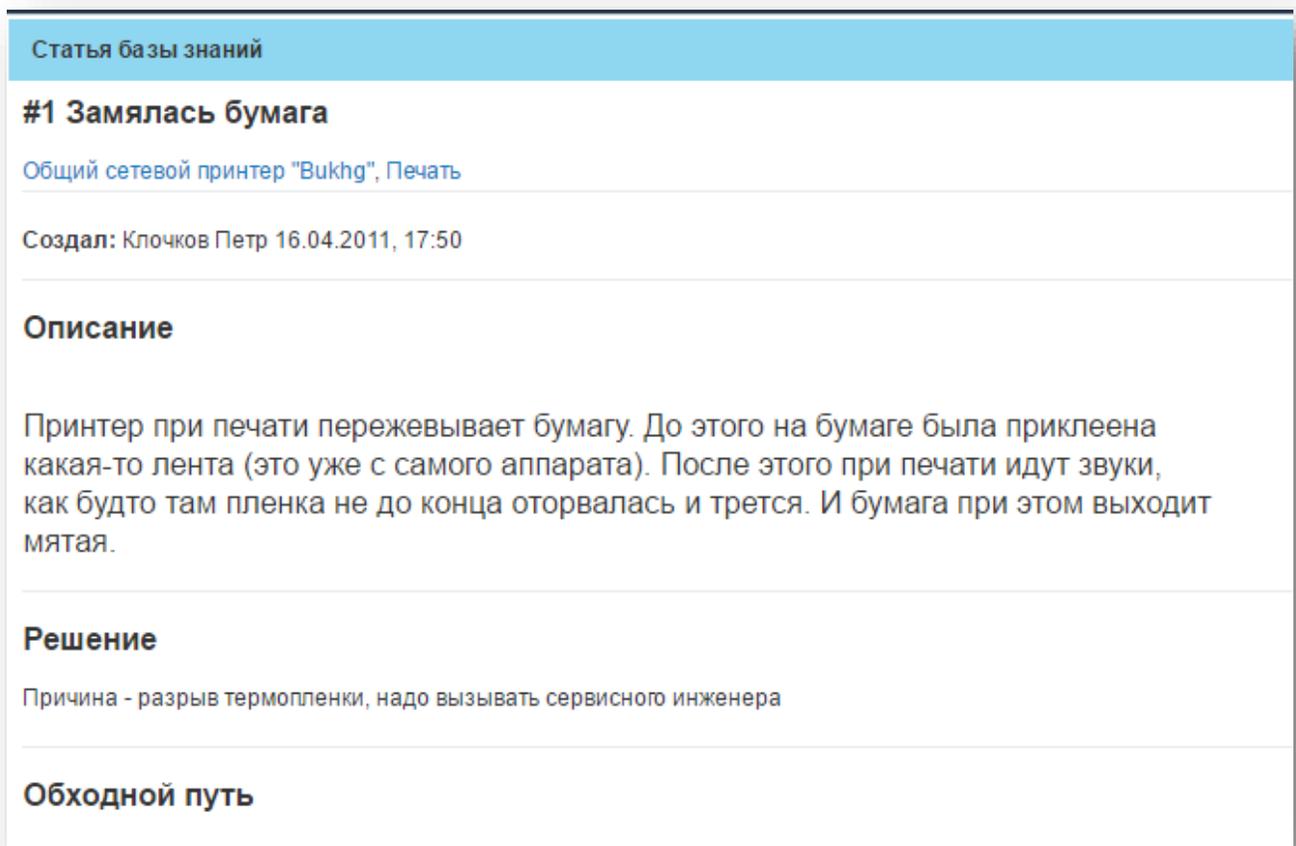


Поиск нужной статьи доступен следующим образом:

- 1) В левой части представлен классификатор статей, который может иметь иерархический вид с неограниченным уровнем вложенности
- 2) В верхней строке правой части экрана присутствует поле для поиска по ключевым словам. При вводе любого слова (комбинации слов), после нажатия на кнопку поиска или клавиши «Ввод» на клавиатуре система оставляет в списке только статьи, в которых присутствует введенное слов (все или хотя бы одно из введенных слов):



При нажатии на статью, она открывается в отдельном окне:



Если к статье прикреплены файлы, система отобразит эту информацию соответствующим значком:

## #4 Ошибка построения отчета

При построении отчета ОСВ возникает сообщение об ошибке

Создал: Крючкова Анастасия Васильевна 1

При открытии статьи будет предоставлен доступ к вложенным в статью файлам:

Статья базы знаний

## #4 Ошибка построения отчета



инструкция для по...  
371368 байт

Создал: Крючкова Анастасия Васильевна 23.03.2016, 14:13

### Описание

При построении отчета ОСВ возникает сообщение об ошибке

### Решение

Для устранения данной проблемы необходимо провести индексацию отчетов в разделе "Настройки конфигурации"

### Обходной путь

Если индексация отчетов не помогает, можно попробовать добавить новый отчет (с новым именем), используя шаблон отчета osv\_report.rpt.

Если это не помогает, необходимо привлекать наш отдел разработки