

# **Radiant Service Desk**

**РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

На 37 листах

2023 год

## Содержание

<b>Перечень терминов и сокращений .....</b>	<b>4</b>
<b>1 Введение .....</b>	<b>7</b>
1.1 Состав системы .....	7
1.2 Краткое описание возможностей.....	7
1.3 Область применения.....	7
1.4 Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение Системы .....	7
<b>2 Подготовка к работе .....</b>	<b>9</b>
2.1 Сотрудники технической поддержки .....	9
2.2 Пользователи Портала .....	9
<b>3 Функциональные отличия пользователей системы .....</b>	<b>11</b>
3.1 Сотрудники технической поддержки .....	11
3.2 Пользователи Портала .....	11
<b>4 Описание интерфейса СТП и доступных действий.....</b>	<b>12</b>
4.1 Просмотр заявок в Системе .....	12
4.1.1 <i>Навигационная панель .....</i>	12
4.1.2 <i>Обзор .....</i>	12
4.2 Персональные настройки .....	13
4.3 Виды.....	14
4.4 Просмотр заявки.....	16
4.5 Просмотр состояний.....	16
4.6 Просмотр очередей.....	16
4.7 Просмотр сервисов.....	17
4.8 Просмотр эскалаций.....	17
4.9 Создание заявок .....	18
4.10 Просмотр и Изменение существующих заявок.....	19
4.10.1 <i>Массовые действия с заявками .....</i>	19
4.10.2 <i>Отклонение Заявок.....</i>	20
4.10.3 <i>Классификация Обращений .....</i>	20
4.10.4 <i>Назначение \ изменение клиента .....</i>	21
4.10.5 <i>Принятие заявки в работу Исполнителями.....</i>	21

4.10.6	<i>Запрос информации</i> .....	22
4.10.7	<i>Решение заявки</i> .....	22
4.10.8	<i>Добавление заметки</i> .....	22
4.10.9	<i>Изменение Владельца</i> .....	23
4.10.10	<i>Изменение Очереди заявки</i> .....	23
4.10.11	<i>Контроль и соблюдение уровней обслуживания</i> .....	23
4.11	Использование полнотекстового поиска .....	24
4.12	Работа с Базой знаний .....	25
4.13	Использование Модуля Отчетности .....	27
<b>5</b>	<b>Описание интерфейса Портала .....</b>	<b>29</b>
5.1	Создание заявки .....	29
5.2	Просмотр и изменение существующих заявок .....	32
5.2.1	<i>Просмотр заявок</i> .....	32
5.2.2	<i>Просмотр связанных с заявкой объектов</i> .....	33
5.2.3	<i>Добавление заметки</i> .....	33
5.2.4	<i>Обратная связь по Решенным заявкам</i> .....	34
5.3	Работа с Базой знаний .....	34

## Перечень терминов и сокращений

Сокращение/Термин	Наименование/Определение
ACL	Access Control List (пер. Список контроля доступа)
SSO	Single Sign-On (технология единого входа) — технология, при использовании которой пользователь переходит из одного раздела автоматизированной системы (портала) в другой или из одной автоматизированной системы (портала) в другую без повторной аутентификации
HTML	eXtensible HyperText Markup Language (расширяемый язык гипертекстовой разметки) — семейство языков разметки веб-страниц на основе XML, повторяющих и расширяющих возможности HTML 4
RO	Права на чтение
RW	Права на чтение/запись
SLA	Service Level Agreement (пер. Соглашение об уровне услуги)
XML	eXtensible Markup Language (расширяемый язык разметки) — язык для создания структурированных машиночитаемых документов
Авторизация	Процедура предоставления субъекту определённых прав доступа
Администратор	В настоящем документе: лицо, наделённое правами для осуществления деятельности в административной части ИС
АРМ	Автоматизированное рабочее место
Аутентификация	Процедура проверки подлинности субъекта
БД	База данных
Браузер, веб-браузер	Программное обеспечение на компьютере или мобильном устройстве пользователя, предназначенное для просмотра веб-страниц, содержания веб-документов, управления веб-приложениями, размещёнными в Интернете
Веб-интерфейс	Совокупность средств, при помощи которых пользователь взаимодействует с сайтом или любым другим приложением через веб-браузер
Веб-приложение	Клиент-серверное приложение, в котором клиентом выступает веб-браузер, а сервером — веб-сервер
Веб-сервер	Сервер (программное обеспечение), принимающий запросы от клиентов, обычно веб-браузеров, и выдающий им ответы, как правило, вместе с HTML-страницей, изображением, файлом, медиапотоком или другими данными
Веб-страница, страница	Документ определённого формата или информационный ресурс, доступ к которому осуществляется с помощью веб-браузера
ИНЦ	Инцидент
ЗНИ	Запрос на изменение
ЗНО	Запрос на обслуживание

<b>Сокращение/Термин</b>	<b>Наименование/Определение</b>
Интерфейс	Совокупность возможностей, средств, способов, методов и правил взаимодействия двух объектов, в частности человека с системой, устройством или программой для обмена информацией между ними
ИС, RSD	Информационная система Radiant Service Desk
Клиент	В контексте сетевой архитектуры «клиент-сервер»: программное обеспечение, являющееся заказчиком услуг сервера (поставщика услуг)
Клиент-сервер	Вычислительная или сетевая архитектура, в которой задания или сетевая нагрузка распределены между поставщиками услуг, называемыми серверами, и заказчиками услуг, называемыми клиентами
Контент	Информационное наполнение веб-страницы, сайта, экрана мобильного приложения
Мобильные устройства	Устройства подвижной радиосвязи, предназначенные для работы в сетях сотовой связи, и/или устройства, имеющие доступ к Интернету, обладающие функциональностью карманного персонального компьютера (смартфоны, планшетные компьютеры и иные устройства подобных форм-факторов), под управлением мобильных ОС
обращение	В документе с маленькой буквы - процесс сообщения пользователя о неполадке или какой-либо запрос
Заявка	В документе с заглавной буквы - тип заявки, создаваемой на основании обращения Пользователя
заявка	Обращение пользователя в службу поддержки пользователей
Заметка	Запись в заявке, добавленная сотрудником технической поддержки или Пользователем системы
Владелец (исполнитель)	Сотрудник технической поддержки вашей сервисной организации, выступающий в качестве владельца (исполнителя) по заявке пользователя
Очередь	Очередь - объект системы, предназначенный для разграничения доступа к заявкам. Обычно очередь соответствует функциональной группе исполнителей
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
Портал	Единое информационное пространство для взаимодействия с пользователями
РГ	Рабочая группа
РФ	Российская Федерация
Сервер	В контексте сетевой архитектуры «клиент-сервер»: программное обеспечение, являющееся поставщиком услуг заказчикам (клиентам)
Система	Информационная система управления обращениями и ИТ услугами

<b>Сокращение/Термин</b>	<b>Наименование/Определение</b>
СУБД	Система управления базами данных
ТП	Техническая поддержка
Сотрудник технической поддержки (СТП)	Сотрудник вашей сервисной организации, который имеет доступ к системе и работает с веб-интерфейсом для сотрудников технической поддержки.
Пользователь системы (пользователь, клиент)	Получатель услуг, который обращается с запросом в вашу сервисную организацию. Пользователь может подавать заявку с помощью пользовательского веб-интерфейса (т.е. «портала самообслуживания»)

## 1 Введение

Полное наименование системы: Информационная система управления заявками и ИТ услугами Radiant Service Desk.

Условное наименование: «Система», «RSD».

### 1.1 Состав системы

Структура Системы состоит из следующих элементов:

- Модуль управления заявками и ИТ-услугами;
- Модуль отчетности;
- Модуль базы знаний;
- Клиентский портал.

### 1.2 Краткое описание возможностей

Система автоматизирует следующие процессы:

- создание / редактирование / удаление заявок;
- управление пользователями Системы;
- создание / редактирование отчетов;
- создание / редактирование / удаление статей базы знаний.

### 1.3 Область применения

Настоящий документ описывает порядок работы пользователя с интерфейсом Системы.

### 1.4 Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение Системы

Для оптимальной работы Системы требуется персональный компьютер со следующей конфигурацией:

- наименование программного обеспечения (один из веб-браузеров):

- Mozilla firefox 100.x;
- Opera 90.x;
- Google chrome 105.x;
- Yandex browser 23.1.x.
- Internet Explorer не ниже версии 11.0
- Apple Safari (в том числе мобильная версия)

- операционная система пользовательских рабочих мест:

- Microsoft Windows XP;
- Microsoft Windows 7;
- Microsoft Windows 8;
- Microsoft Windows 10;
- Microsoft Windows 11;
- Unix-подобные системы.

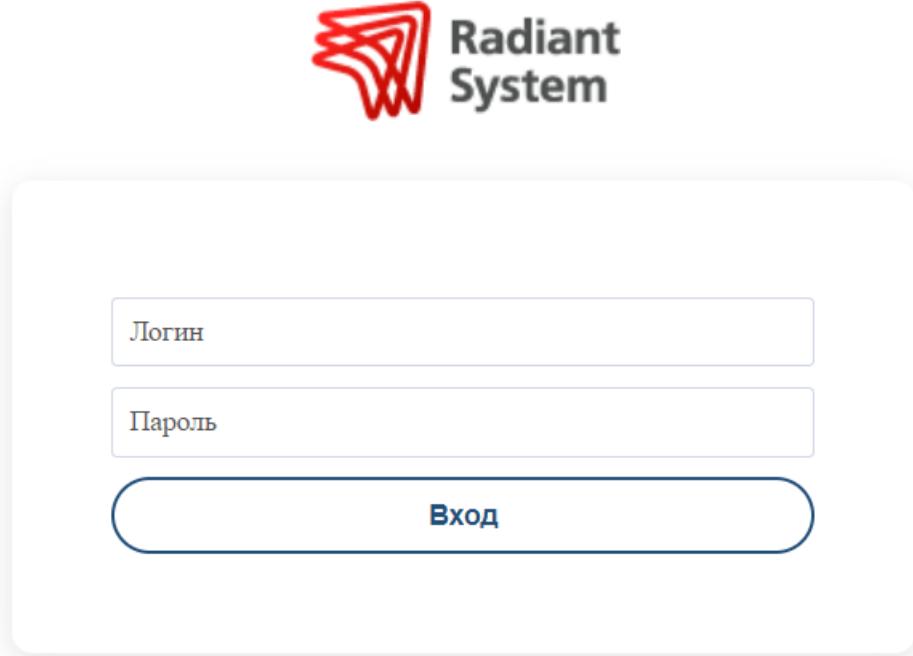
Персональный компьютер должен быть подключен к сети Интернет со скоростью передачи данных не менее 1 Мбит/с.

## 2 Подготовка к работе

### 2.1 Сотрудники технической поддержки

Для начала работы в Системе, СТП требуется авторизация. Для авторизации необходимо выполнить следующие действия:

- запустить веб-браузер;
  - в адресной строке ввести адрес Системы «<https://youdomain.ru/radiant/index.pl>»
- перейти по ссылке. Откроется главная страница входа в Систему;
- ввести логин пользователя и пароль, нажать кнопку «Вход».



*Рисунок 1 - Вход в Систему*

Будет выполнена авторизация пользователя и вход в Систему.

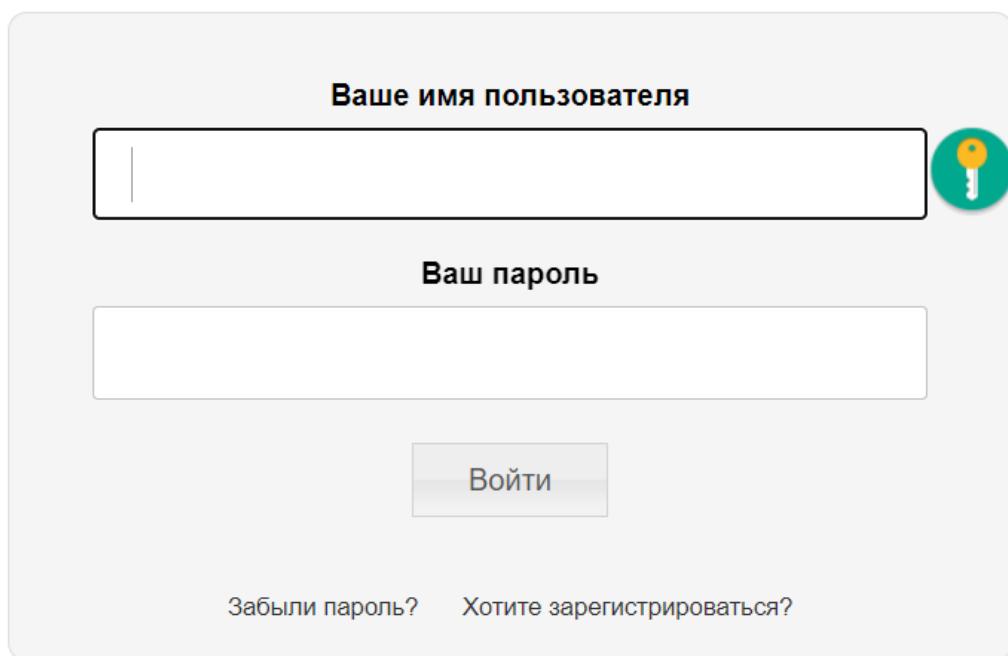
При неправильном вводе данных отобразится окно ошибки авторизации. Необходимо ввести данные повторно и нажать кнопку «Вход».

### 2.2 Пользователи Портала

Для начала работы в Портале, Пользователю системы требуется авторизация. Для авторизации необходимо выполнить следующие действия:

- запустить веб-браузер;

- в адресной строке ввести адрес Системы «<https://youdomain.ru/radiant/customer.pl>»,  
перейти по ссылке. Откроется главная страница входа в Систему;
- ввести логин пользователя и пароль, нажать кнопку «Войти».



A screenshot of a login form. At the top, it says 'Ваше имя пользователя' (Your user name) with an input field containing a vertical cursor line. To the right of the input field is a teal circular icon with a yellow key symbol. Below that, it says 'Ваш пароль' (Your password) with an input field. At the bottom center is a light gray button labeled 'Войти' (Log in). At the very bottom of the form, there are two links: 'Забыли пароль?' (Forgot password?) and 'Хотите зарегистрироваться?' (Do you want to register?).

*Рисунок 2 - Вход в Систему*

Будет выполнена авторизация пользователя и вход в Систему.

При неправильном вводе данных отобразится окно ошибки авторизации. Необходимо ввести данные повторно и нажать кнопку «Вход».

### **3 Функциональные отличия пользователей системы**

#### **3.1 Сотрудники технической поддержки**

Функциональные отличия Сотрудников ТП зависят от назначенных им прав доступа в системе. В зависимости от назначенных прав Сотрудники ТП будут иметь тот или иной набор доступных действий с заявками.

Основные действия, доступные при работе с заявкой:

- Отклонение
- Классификация
- Назначение \ изменение клиента
- Назначение владельца (исполнителя)
- Запрос дополнительной информации
- Эскалация
- Решение
- Добавление заметки
- Изменение очереди (рабочей группы)

Каждый пользователь системы (Сотрудник ТП) может иметь доступ к одной или нескольким очередям.

#### **3.2 Пользователи Портала**

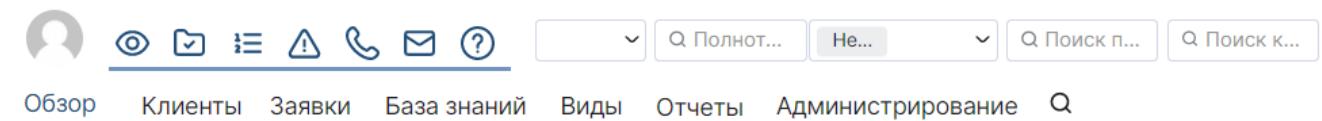
Пользователей портала имеют одинаковые функциональные возможности при работе с Системой. Основным отличием является доступность сервисов (услуг) в разделе «Услуги» («Сервисы»), которая зависит от предоставленных прав пользователю.

## 4 Описание интерфейса СТП и доступных действий

### 4.1 Просмотр заявок в Системе

#### 4.1.1 Навигационная панель

«Панель навигации» позволяет быстро получить доступ к основным возможностям работы с заявками.



#### 4.1.2 Обзор

«Обзор» позволяет видеть текущие положение дел в Системе и получать доступ к заявкам (рис.3.). Раздел поддерживает персональную настройку внешнего вида для каждого пользователя СТП (рис.4.).

Заявка	Возраст	Название
790002588	35 мин	Обзор интерфейса заявки
790002587	38 мин	Обзор интерфейса заявки
790002586	4 ч 4 мин	Обзор интерфейса заявки
790002585	4 ч 7 мин	Обзор интерфейса заявки
790002584	6 ч 12 мин	Тестовая заявка

Заявка	Возраст	Название
НЕТ		

Заявка	Возраст	Название
790002589	8 мин	Mail delivery failed
790001076	79 дн 8 ч	Настройка рабочего места
790009077	79 дн 8 ч	Не работает пропуск!
790001078	79 дн 8 ч	Заказ на обслуживание
790001068	79 дн 8 ч	AW: Необходимо перенастроить

*Рисунок 3 – Интерфейс раздела «Обзор»*

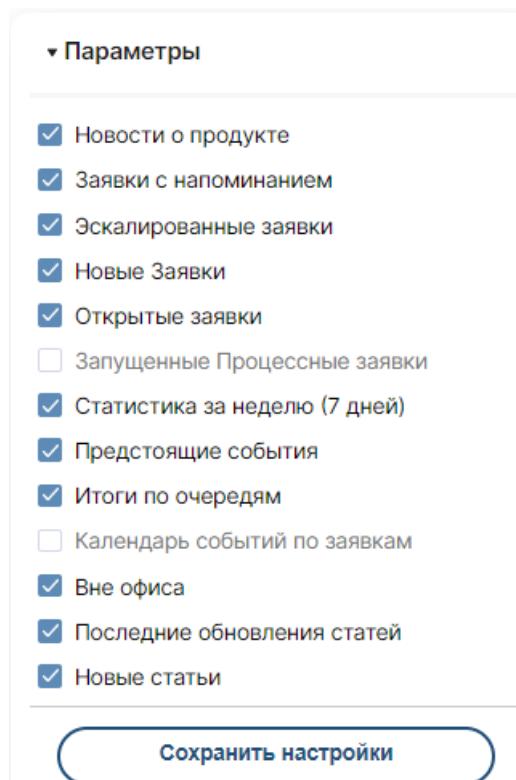


Рисунок 4 - Персональная настройка

## 4.2 Персональные настройки

Каждый сотрудник СТП имеет ряд персональных настроек (рис. 5-8).

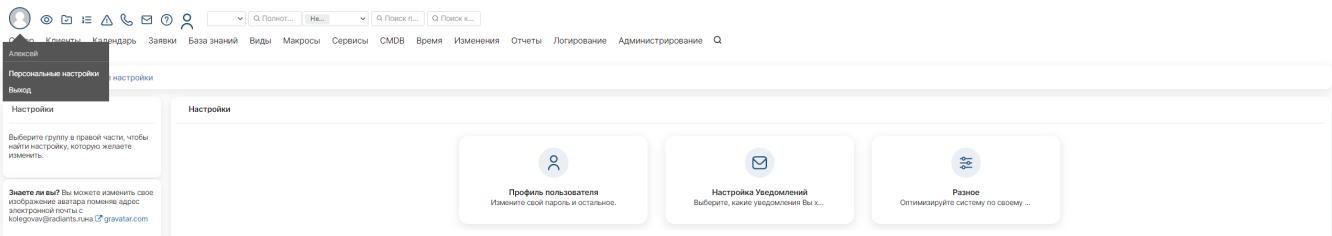


Рисунок 5 - Переход в Персональные настройки

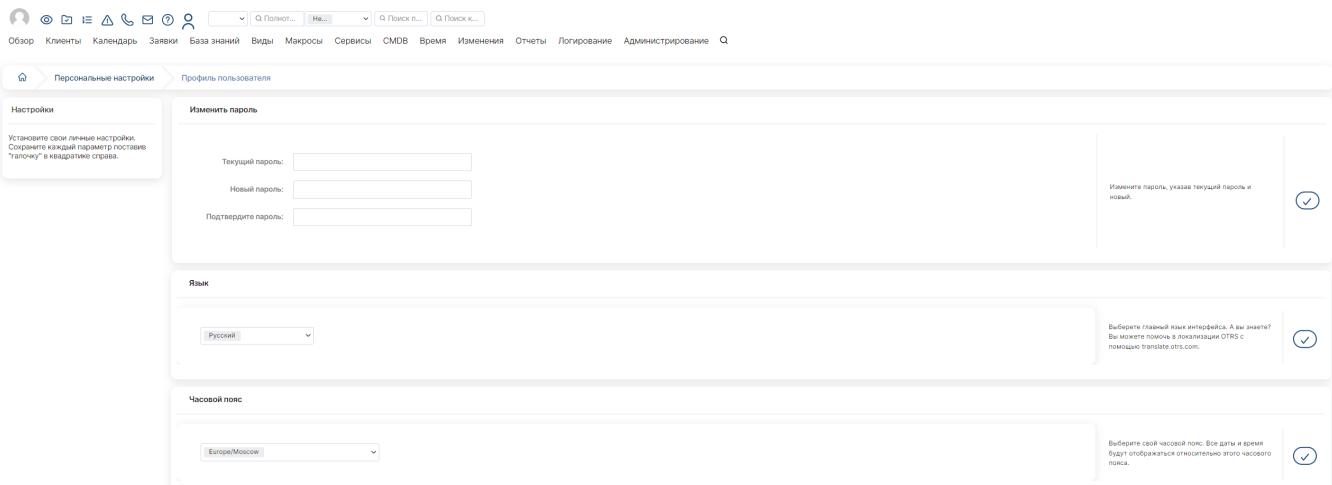
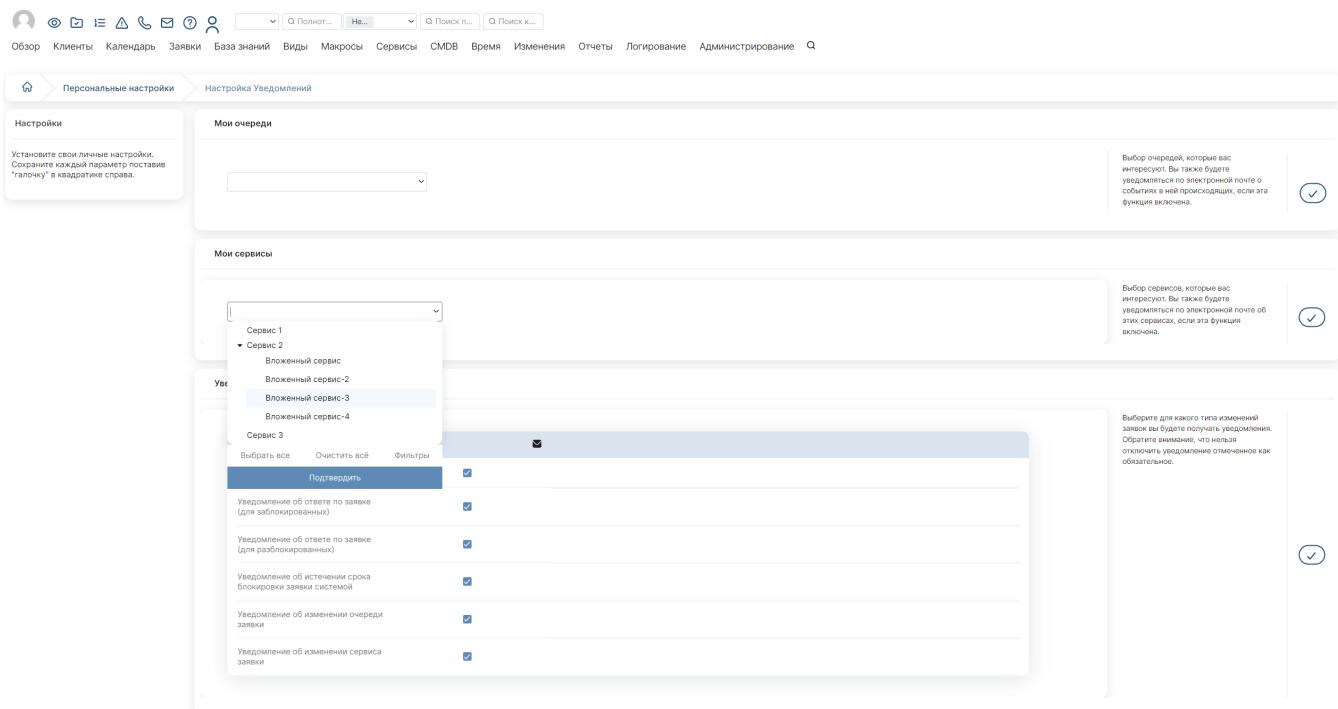
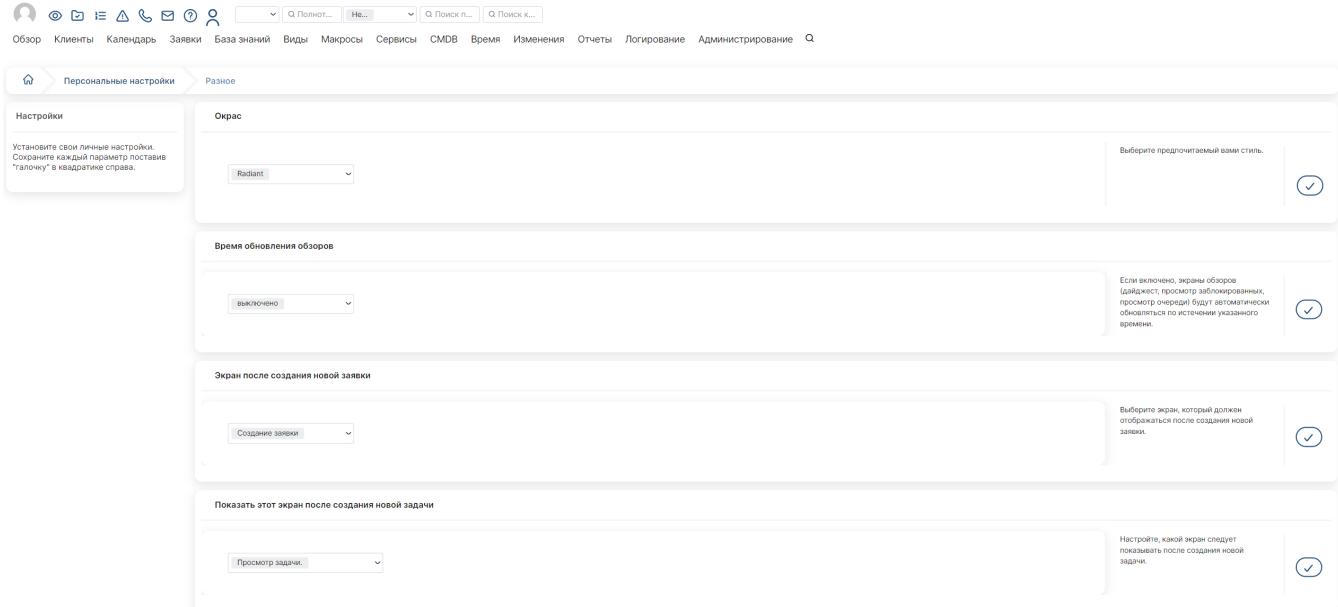


Рисунок 6 - Профиль пользователя

## Radiant Service Desk



**Рисунок 7 – Настройка Уведомлений**



**Рисунок 8 - Разное**

### 4.3 Виды

Используются для создания различных обзоров заявок с возможностью гибко настраивать списки и фильтры к ним (рис. 9).

В системе предварительно настроены несколько видов.

Доступ к общим видам, а также к созданию индивидуальных, зависит от предоставленных прав в Системе.

## Radiant Service Desk

The screenshot shows the Radiant Service Desk interface with the 'Виды' (Views) tab selected. On the left, a sidebar lists categories: '1-я линия' (1st Line), 'Тестирование' (Testing), and '2-я линия' (2nd Line). The main area displays a table of cases with columns: Заявка# (Case ID), Возраст (Age), Название (Name), Состояние (Status), Обработка (Processing), and Очередь (Queue). Each case row includes a small thumbnail icon and a star rating.

**Рисунок 9 – Виды**

### Создание индивидуальных Видов (рис. 10, 11).

The screenshot shows the 'Добавление нового Вида' (Add New View) screen. On the left, there are buttons for 'Добавить вид' (Add View) and 'Экспорт статистики видов' (Export View Statistics). The main area is titled 'Список видов' (List of Views) and shows two entries: 'Новый вид' (New View) and 'Тестирование: Тестирование группы' (Testing: Testing group). Below this is a larger section titled 'Все' (All) which lists various views like '1-я линия: В работе' (1st Line: In progress) and '2-я линия' (2nd Line).

**Рисунок 10 - Переход в Обзор Видов, на страницу Добавления нового Вида**

The screenshot shows the 'Редактировать вид "Новый вид"' (Edit View "New View") screen. It includes fields for 'Название' (Name) set to 'Новый вид', 'Действительность' (Validity) set to 'действительный' (valid), 'Доступ' (Access) set to 'Все' (All), and 'Заявок на страницу' (Cases per page) set to '25'. There are also dropdowns for 'Количество запросов' (Number of requests) and 'Время обновления' (Update time). At the bottom are 'Сохранить' (Save) and 'Отменить' (Cancel) buttons. Below this is a 'Фильтры' (Filters) section and a 'Столбцы' (Columns) section showing a table of columns: Заявка №, Возраст, Название, Состояние, Обработка, Очередь, Владелец, ID компании, and Отправитель.

**Рисунок 11 - Добавление нового Вида**

#### 4.4 Просмотр заявки

Подробное представление заявки и всех связанных с ней заметок (рис. 12)

#### 4.5 Просмотр состояний

«Просмотр статусов» показывает список закрытых и открытых заявок (рис.13). В данном разделе

#### 4.6 Просмотр очередей

Просмотр очередей показывает список открытых и закрытых заявок в разрезе очередей Системы (рис.14).

## Radiant Service Desk

Обзор	Клиенты	Календарь	<u>Заявки</u>	База знаний	Виды	Макросы	Сервисы	CMDB	Время	Изменения	Отчеты	Логирование	Администрирование	Q
<b>Просмотр очереди: 1-я</b>														
Виды														
Мои очереди (0) 1-я линия поддержки Просмотр очереди по (667/683) „СПАМ (685/682) Тест очень длинное название очереди тест-тест-тест [1]														
Все заявки 658 Доступные заявки 637: Просмотр статусов Просмотр эскалированных заявок														
Массовое действие														
Заявка	Название	Имя клиента	Состояние	Обработка	Очередь	Владелец								
7900001	Новая телефонная заявка Новая заявка по email	имя			1-я линия поддержки	Анастасия								
790000580	Поиск астройка рабочего места	Re: RE: AW: Необходимо перенастроить	ООО Модуль Плюс	новое	не обрабатывается	1-я линия поддержки								
790000586	Прошу решить проблему ...	Договор на обслуживание	ООО Ланс Трейд	новое	не обрабатывается	1-я линия поддержки								
790000587	Спасибо, счт оплачен	Требуется помочь	ООО Модуль Плюс	новое	не обрабатывается	1-я линия поддержки								
	Добрый день!	Нет документов	ООО Модуль Плюс	новое	не обрабатывается	1-я линия поддержки								

*Рисунок 14 - Переход к обзору Заявок по очередям*

## 4.7 Просмотр сервисов

Просмотр сервисов показывает список открытых и закрытых заявок в разрезе сервисов

## Системы (рис.15).

Заявки	База знаний	Виды	Макросы	Сервисы	CMDB	Время	Изменения	Отчеты	Логирование	Администрирование	Q
<b>Просмотр сервисов: Се</b>											
Мои сервисы (0) Сервис 1 (1)											
Все заявки 5 Доступные заявки 1											
Массовое действие											
Просмотр очередей											
Просмотр сервисов											
Просмотр статусов											
Просмотр экскалированных заявок											
1-5 из 5											
Заявка	Новая телефонная заявка	Отправитель	Название	Состояние	Обработка	Очередь	Приоритет	Сервис			
790002581	Новая заявка по email	ос на обслуживание	Добрый Никитич	Тестирование. Не обрабатывать!	в работе	в обработке	1-я линия поддержки	3 средний	Сервис 1		
790002585	4 ч 31 мин	Инцидент	Илья Муромец	Обзор интерфейса заявки	в работе	в обработке	1-я линия поддержки	3 средний	Сервис 1		
790002587	1 ч 3 мин	Инцидент	Илья Муромец	Обзор интерфейса заявки	в работе	в обработке	1-я линия поддержки	3 средний	Сервис 1		
790002588	59 мин	Инцидент	Илья Муромец	Обзор интерфейса заявки	в работе	не обрабатывается	1-я линия поддержки	3 средний	Сервис 1		
790002586	4 ч 29 мин	Инцидент	Илья Муромец	Обзор интерфейса заявки	в работе	в обработке	1-я линия поддержки	2 низкий	Сервис 1		

*Рисунок 15 - Переход к обзору Заявок по сервисам*

## 4.8 Просмотр эскалаций

«Просмотр эскалированных заявок» показывает заявки, сортируя их по времени, оставшемуся до эскалации (рис.16).

Обзор Клиенты Календарь Заявки База знаний Виды Макросы Сервисы CMDB Время Изменения Отчеты Логирование Администрирование

Просмотр эскалирован  
Сегодня 1 Завтра 1 Следующая неделя  
Массовое действие

Заявка #	Просмотр эскалированных заявок	Время обслуживания	Отправитель	Название	Состояние	SLA	Т	Сервис	Обработка	Т	Очередь
790002590	Новая телефонная заявка Новая заявка по email	0 мин	Илья Муромец	Обзор интерфейса заявки	в работе	Базовый	Т	Сервис 1	не обрабатывается	Т	1-я линия поддержки

Помощь

*Рисунок 16 – Переход к обзору Эскалированных заявок*

#### 4.9 Создание заявок

Для создания заявок сотрудник СТП может использовать формы «Новая телефонная заявки» и «Новая заявка по электронной почте».

Создание заявки на основании телефонного звонка представлено на рисунке 17.

Создание заявки с использованием формы «заявка по электронной почте» представлено на рисунке 18.

Обязательные для заполнения поля отмечены «\*».

**Создать телефонную заявку**  
Все поля отмеченные (\*) являются обязательными

\* Тип: [dropdown]

\* Учетная запись клиента: [input]

Ид клиента: [input] Выбрать

\* В очереди: [dropdown]

Сервис: [dropdown]

Соглашение об Уровне Сервиса: [dropdown]

Владелец: [dropdown]

Ответственный: [dropdown]

\* Тема: [input]

Настройки: [Учетная запись клиента] | [Связать заявку] | [База знаний]

\* Текст: [Rich Text Editor]

Информация о клиенте

нет

Рисунок 17 - Форма создания новой заявки

**Создать заявку по email**  
Все поля отмеченные (\*) являются обязательными

\* Тип: [dropdown]

\* Из очереди: [dropdown]

\* Клиенту: [input]

Копии: [input]

Скрытые копии: [input]

Ид клиента: [input] Выбрать

Сервис: [dropdown]

Соглашение об Уровне Сервиса: [dropdown]

Владелец: [dropdown]

Ответственный: [dropdown]

Защита почты: [dropdown]

Подписатели: [dropdown]  
Ключи/сертификаты будут показаны для отправителя с более чем одним ключом/сертификатом. Первый найденный ключ/сертификат будет уже предварительно выбран. Убедитесь, что выбран правильный.

Зашифровать: [dropdown]  
Ключи/сертификаты будут показаны для получателя с более чем одним ключом/сертификатом. Первый найденный ключ/сертификат будет уже предварительно выбран. Убедитесь, что выбран правильный.

Информация о клиенте

нет

Рисунок 18 - Форма создания заявки по электронной почте

## 4.10 Просмотр и Изменение существующих заявок

После создания заявки ее можно найти в любом из обзоров, описанных в п. 4.3 – 4.8. В зависимости от необходимых изменений необходимо использовать нужный пункт в меню работы с заявкой (рис.19).

ID	★	Status	Отправитель	Через	Тема	Создан/а
2			Алексей Колегов		Дополнительная запись в заявке	26.01.2023 12:31
1			Илья Муромец	телефон	Обзор интерфейса заявки	26.01.2023 12:31

*Рисунок 19 - Пример цветовой визуализации заявок на основании Роли пользователя*

### 4.10.1 Массовые действия с заявками

Массовые действия с заявками отвечают за изменение параметров сразу нескольких заявок.

Для выполнения массовых действий необходимо:

- Перейти в раздел «Виды», «Просмотр статусов», «Просмотр очередей», «Просмотр сервисов».
- Выбрать несколько заявок, как показано на рисунке 20
- Нажать на кнопку «Массовые действия», откроется окно массовых действий.
- Выбрать в разделе параметры, которые необходимо изменить и нажать на кнопку «Выполнить массовые действия»

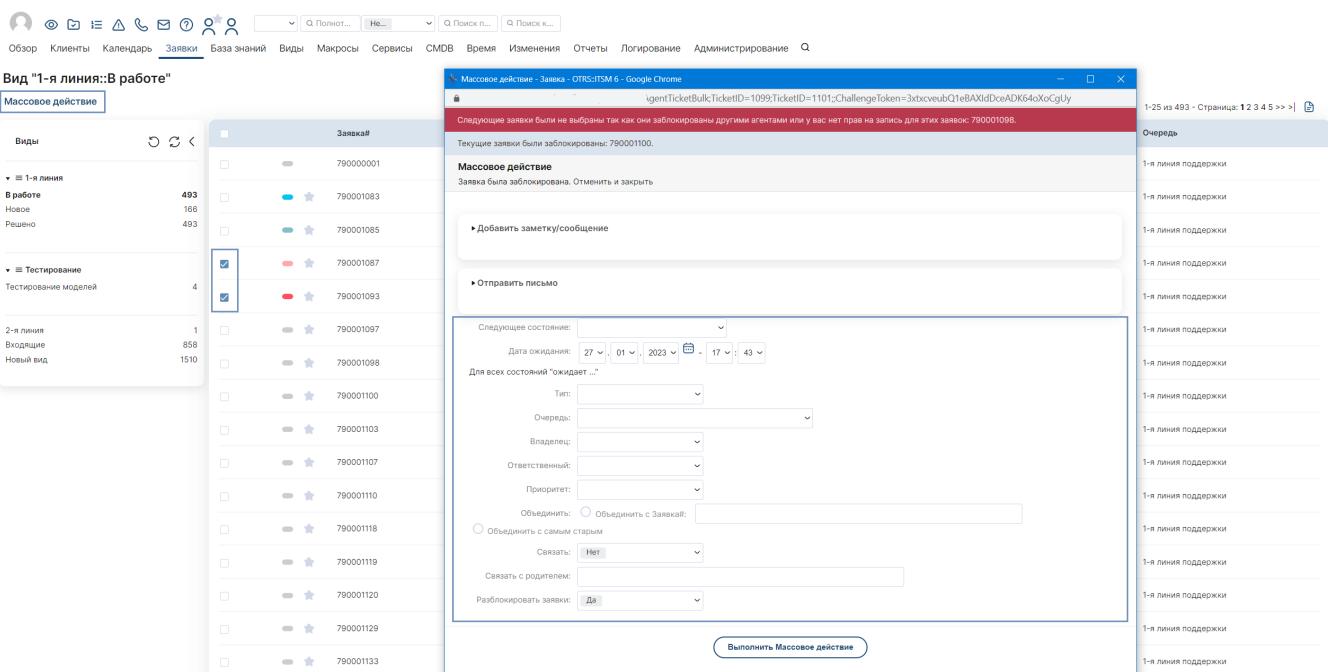


Рисунок 20 – Массовые действия с заявками

#### 4.10.2 Отклонение Заявок

Отклонение Заявок возможно на разных этапах жизненного цикла нажатием на кнопку «Отклонить» (рис.21).

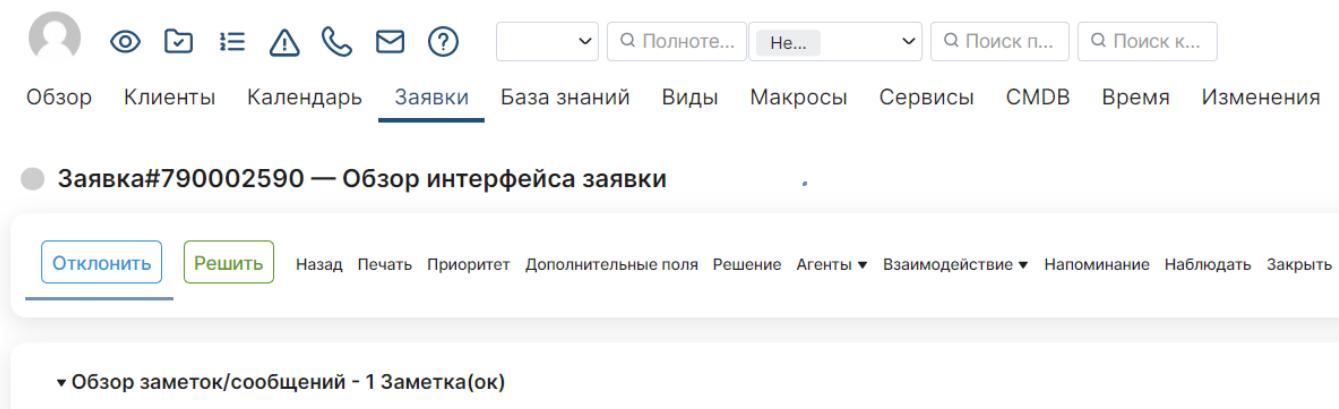


Рисунок 21 - Отклонение заявки

#### 4.10.3 Классификация Обращений

Заявка, созданная на основании почтового сообщения, отличается от созданной Пользователем с Портала только наличием во втором случае предустановленной Услуги и тем, что в заявках с Портала всегда назначен Клиент – это Пользователь Портала. В почтовых заявках Клиент может отсутствовать в базе пользователей (идентификация происходит по email отправителя). Классификация заявки представлена на рисунке 22.

The screenshot shows the Radiant Service Desk interface. At the top, there is a navigation bar with icons for user profile, eye, file, list, alert, phone, mail, and help. To the right are search fields for 'Полноте...' (Completeness), 'Не...' (Not), and 'Поиск п...' (Search for p...). Below the navigation bar are links for Обзор (Overview), Клиенты (Clients), Календарь (Calendar), Заявки (Requests) [highlighted], База знаний (Knowledge Base), Виды (Types), Макросы (Macros), Сервисы (Services), CMDB, Время (Time), and Изменения (Changes).

**Заявка #790002590 — Обзор интерфейса заявки**

Below the title are several buttons: Отклонить (Reject), Решить (Resolve) [highlighted], Назад (Back), Печать (Print), Классификация (Classification) [highlighted], Дополнительные поля (Additional fields), Решение (Resolution), Агенты (Agents), Взаимодействие (Interaction), Напоминание (Reminder), and Наблюдать (Watch).

Under the classification tab, there is a section titled '▼ Обзор заметок/сообщений - 1 Заметка(ок)' (Review of notes/messages - 1 Note(s)).

*Рисунок 22 – Классификация заявки*

#### 4.10.4 Назначение \ изменение клиента

Используется для указания Клиента по заявке из пользовательской базы на этапе классификации, а также в ходе работы с заявкой (рис.23).

The screenshot shows the Radiant Service Desk interface. The navigation bar and links are identical to the previous screenshot.

**Заявка #790002590 — Обзор интерфейса заявки**

Below the title are buttons: Отклонить (Reject), Решить (Resolve) [highlighted], Назад (Back), Печать (Print), Классификация (Classification), Дополнительные поля (Additional fields), Клиент (Client) [highlighted], Решение (Resolution), Агенты (Agents), Взаимодействие (Interaction), Напоминание (Reminder), and Наблюдать (Watch).

Under the client assignment tab, there is a section titled '▼ Обзор заметок/сообщений - 1 Заметка(ок)' (Review of notes/messages - 1 Note(s)).

*Рисунок 23 – Назначение клиента по заявке*

#### 4.10.5 Принятие заявки в работу Исполнителями

Исполнители в своих Рабочих группах берут могут брать в работу доступные заявки, для этого используется кнопка «В работу» (рис.24).

The screenshot shows the Radiant Service Desk interface. The navigation bar and links are identical to the previous screenshots.

**Заявка #790002590 — Обзор интерфейса заявки**

Below the title are buttons: В работу (To Work) [highlighted], Отклонить (Reject), Решить (Resolve), Назад (Back), Печать (Print), Классификация (Classification), Дополнительные поля (Additional fields), Клиент (Client), Решение (Resolution), Агенты (Agents), Взаимодействие (Interaction), and Напоминание (Reminder).

Under the 'In Work' button, there is a section titled '▼ Обзор заметок/сообщений - 1 Заметка(ок)' (Review of notes/messages - 1 Note(s)).

*Рисунок 24 – Принятие заявки в работу*

#### 4.10.6 Запрос информации

Используется для уточнения дополнительной информации у Пользователя (рис.25).

The screenshot shows the Radiant Service Desk web interface. At the top, there is a navigation bar with icons for user profile, search, and filters. Below the navigation bar, a horizontal menu bar contains links: Обзор (Overview), Клиенты (Clients), Календарь (Calendar), **Заявки** (Tickets), База знаний (Knowledge Base), Виды (Types), Макросы (Macros), Сервисы (Services), CMDB, Время (Time), and Изменения (Changes). On the right side of the menu bar are three search input fields: 'Q Полноте...', 'Не...', and 'Q Поиск п...'. Below the menu bar, a sub-menu for 'Заявки' is open, showing 'Заявка#790002590 — Обзор интерфейса заявки'. Underneath this, there are three buttons: 'Запрос информации' (highlighted with a blue border), 'В работу' (Work), and 'Решить' (Resolve). A toolbar below these buttons includes links: Назад (Back), Печать (Print), Классификация (Classification), Дополнительные поля (Additional Fields), Клиент (Client), Решение (Resolution), Агенты (Agents), and Взаимодействие (Interaction). A note at the bottom left says '▼ Обзор заметок/сообщений - 1 Заметка(ок)'.

*Рисунок 25 – Запрос дополнительной информации*

#### 4.10.7 Решение заявки

Для решения заявки необходимо использовать кнопку «Решить» (рис.26).

The screenshot shows the Radiant Service Desk web interface, similar to the previous one but with the 'Решить' (Resolve) button highlighted with a blue border. The layout and menu structure are identical, including the 'Заявки' sub-menu for 'Заявка#790002590 — Обзор интерфейса заявки' and the same set of buttons and toolbar links.

*Рисунок 26 – Решение заявки*

#### 4.10.8 Добавление заметки

Для добавления заметки необходимо использовать кнопку «Заметка» (рис. 27). Заметки могут быть «внутренними» и «внешними». Если галочка «видно клиенту» не установлена, это внутренняя заметка и клиент на портале ее не видит. Если галочка «видно клиенту» установлена, это внешняя заметка и клиент на портале видит заметку.

● Заявка#790002590 — Обзор интерфейса заявки

▼ Обзор заметок/сообщений - 1 Заметка(ок)

Рисунок 27 – Создание заметки

#### 4.10.9 Изменение Владельца

Для изменения Владельца (исполнителя) необходимо использовать кнопку «Владелец» (рис.28). Для выбора доступны только исполнители, у которых есть права в очереди заявки.

● Заявка#790002590 — Обзор интерфейса заявки

▼ Обзор заметок/сообщений - 1 Заметка(ок)

Рисунок 28 – Изменение Владельца Заявки

#### 4.10.10 Изменение Очереди заявки

Для изменения очереди заявки необходимо использовать кнопку «Очерь» или, в другом варианте представления, выпадающий список очередей (рис.29). Доступны для выбора только те очереди, к которым у исполнителя есть права доступа.

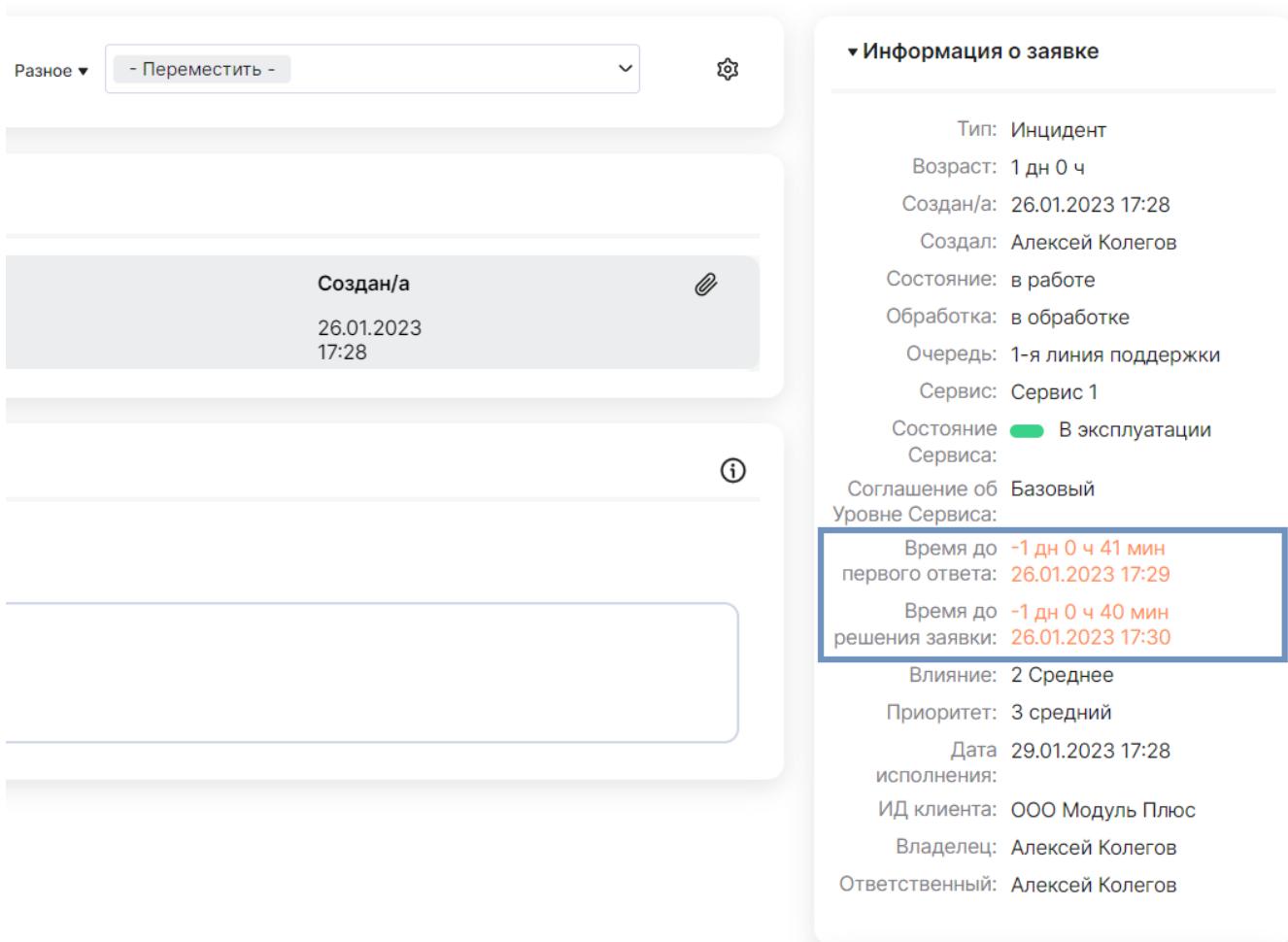
● Заявка#790002590 — Обзор интерфейса заявки

▼ Обзор заметок/сообщений - 1 Заметка(ок)

Рисунок 29 – Изменение очереди заявки

#### 4.10.11 Контроль и соблюдение уровней обслуживания

Информация о заданных заявкам уровням обслуживания отображается в блоке «Информации о заявке» (рис.30).



*Рисунок 30 - Отображение эскалаций в Заявке*

Отрицательные, выделенные цветом, значения говорят о нарушении Уровня обслуживания.

В системе, по умолчанию, используются 3 вида контрольных временных интервалов (эскалаций):

- Время до регистрации – время до классификации новой заявки от Пользователя Портала или поступившей почтовой заявки
- Время до реакции исполнителя – время, в течение которого исполнители должны взять в Работу Назначенную на очередь заявку
- Время до решения – время, в течение которого заявка должна быть закрыта.

#### 4.11 Использование полнотекстового поиска

Полнотекстовый поиск – гибкий и мощный инструмент, необходимый в ежедневной работе. Для открытия окна полнотекстового поиска необходимо нажать на иконку с изображением «лупы» в основном меню Системы (рис 32).

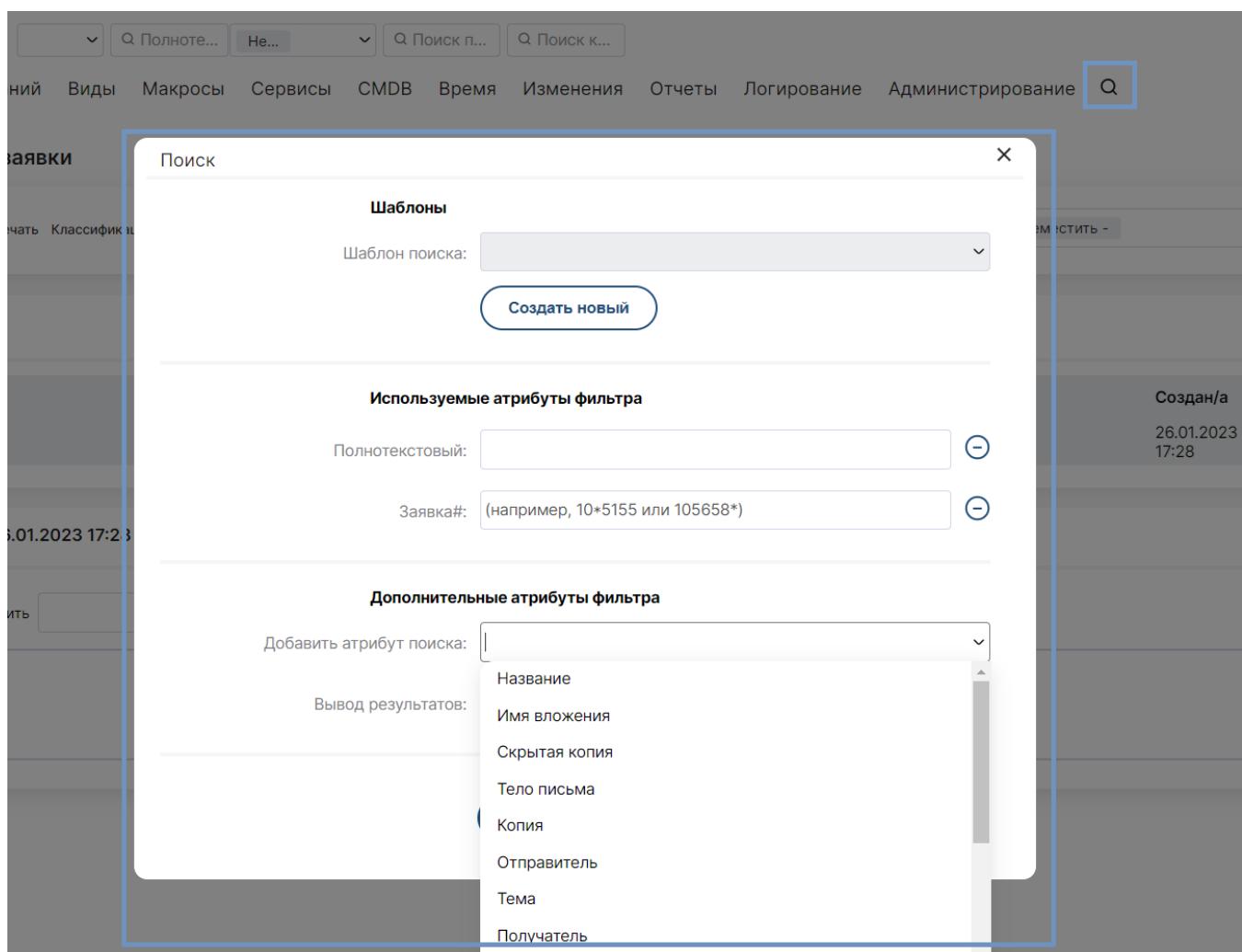


Рисунок 32 – Полнотекстовый поиск

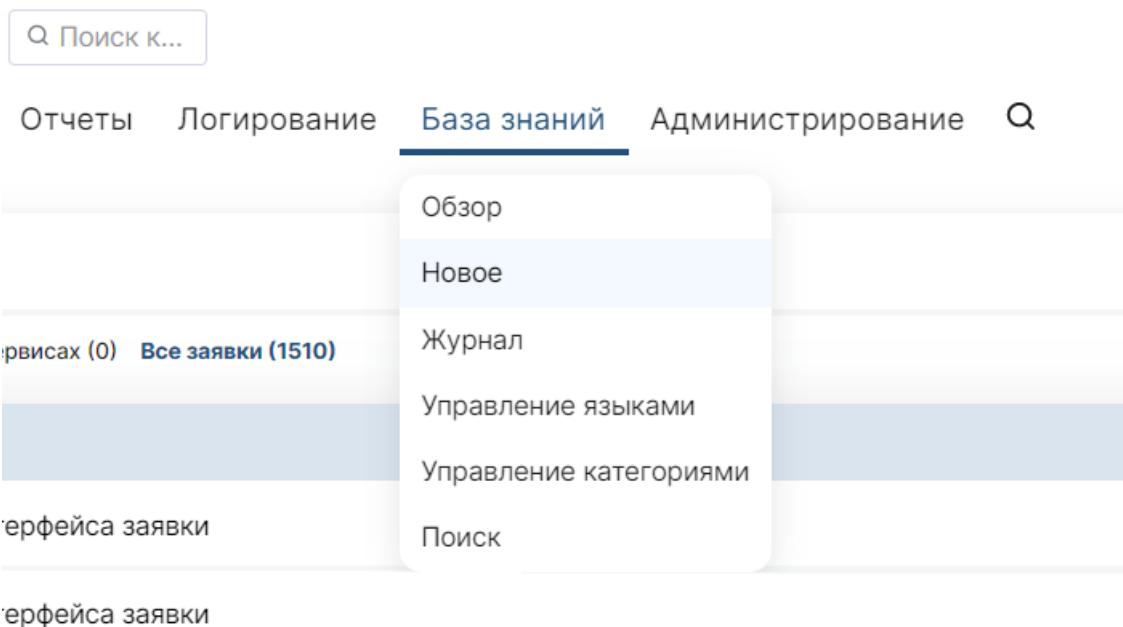
#### 4.12 Работа с Базой знаний

При работе с «Базой знаний» доступны следующие действия:

- «Обзор», просмотр всех существующих статей
- «Новаяя», добавление новой статьи
- «Журнал», просмотр последних изменений
- «Управление языками», редактирование доступных языков Базы знаний
- «Управление категориями», редактирование доступных категорий Базы знаний
- «Поиск», поиск по существующим статьям Базы знаний

Для добавления новой статьи в Базу знаний необходимо перейти в меню «База знаний – Новое» и заполнить обязательные поля (рис. 33-34):

- «Название»
- «Категория»



*Рисунок 33 - Переход к управлению Базой знаний*

#### Добавление новой статьи в Базу знаний

Добавить статью FAQ  
Все поля отмеченные (\*) являются обязательными

\*Название:

Ключевые слова:

\*Категория:

Состояние:  служебное (агентам)

Действительность:  действительный

Язык:  ru

Вложение:  Кликните для выбора файлов или просто перетащите их сюда.

Формат... | Шрифт | Размер | А- А+ | Источник |

*Рисунок 34 - Создание новой статьи в Базе знаний*

Указание Категорий позволяет группировать статьи по одинаковым признакам.

Состояние определяет уровень доступа к статье. Дополнительно за уровень доступа отвечают категории, у которых, Администратор системы, при создании указывает группы в настройках.

Ключевые слова помогают упростить поиск с использованием полнотекстового поиска Статей.

При переходе в Обзор статей Базы знаний Полнотекстовый поиск перестраивается на поиск статей. Таким образом можно осуществлять быстрый поиск решений по Базе (рис. 35).

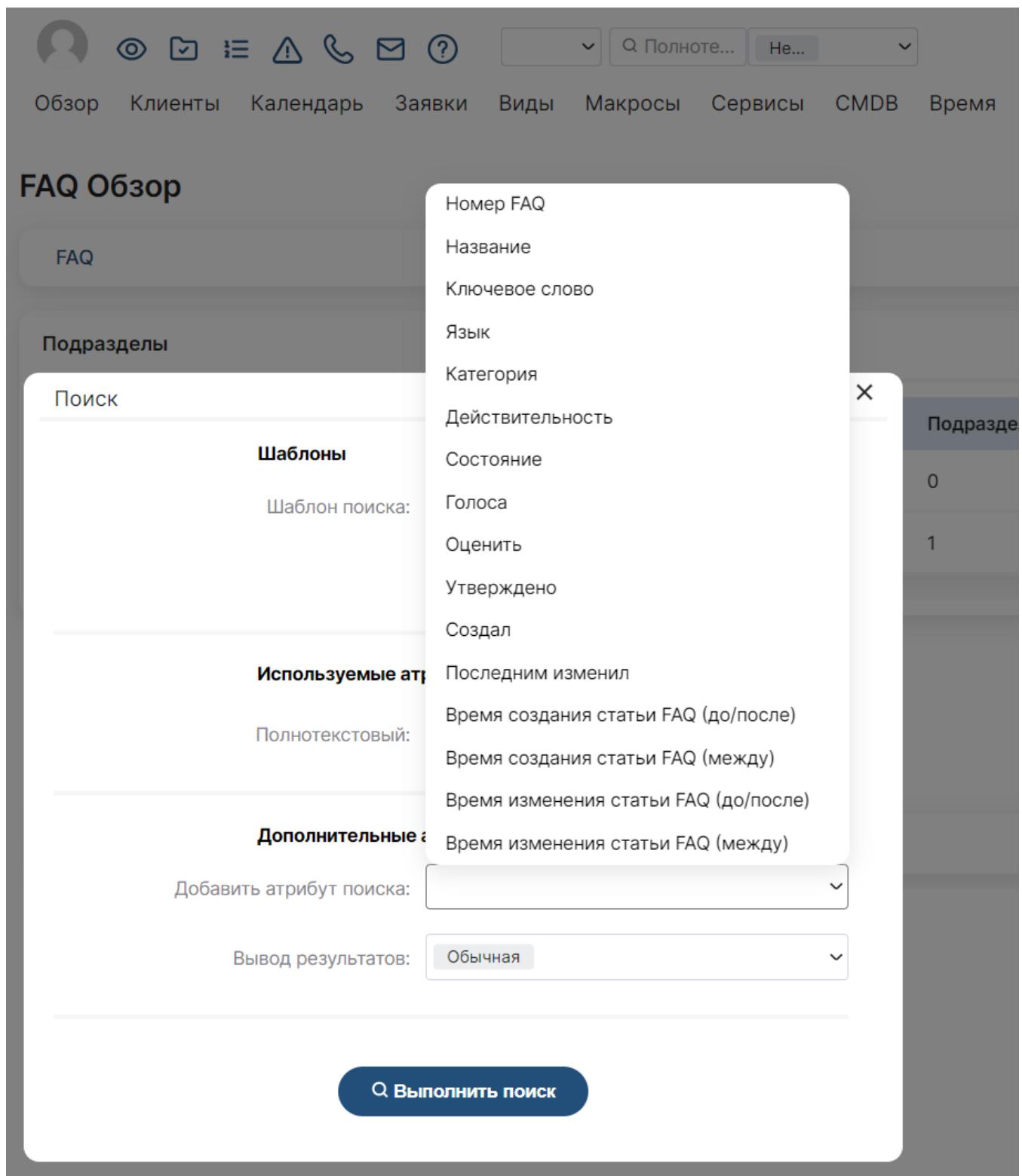


Рисунок 35 - Использование поиска по Базе знаний

#### 4.13 Использование Модуля Отчетности

Для отслеживания и контроля за исполнением Заявок используется Модуль Отчетности, который позволяет формировать отчеты, как в табличном виде, так и с визуализацией в графиках.

Визуализированные Графики, построенные модулем отчетов, позволяют выводить их в раздел «Обзор».

Переход в базу отчетности осуществляется выбором пункта меню системы «Отчеты»:

The screenshot shows the top navigation bar with various links like 'Обзор', 'Клиенты', 'Календарь', etc., followed by search and filter fields. Below the navigation is a sidebar titled 'Управление статистикой' with buttons for 'Добавить отчет' and 'Импортировать статистику'. The main content area is titled 'Отчеты' and displays a table of reports. The table has columns: Stat#, Название, Объект, Экспортировать, Удаление, and Выполнить. Two entries are listed: 10001 (Заявки по статусу на конец месяца, StateAction) and 10002 (Текущие открытые заявки, Ticketlist). A footer at the bottom right indicates '1-50 из 61 - Страница: 1 из 2'.

*Рисунок 36 - Переход к базе с отчетами*

Модуль отчетности позволяет создавать в системе отчеты 3х видов (рис. 37):

- Динамическая матрица – табличное отображение количественных показателей
- Динамический список – табличное отображение списка заявок с выводом определенных полей
- Статический отчет – неконфигурируемый комплексный отчет (разрабатывается дополнительно под требования)

The screenshot shows a page titled 'Добавить отчет' with three large cards describing the report types. The first card is 'Динамическая матрица' (Dynamic Matrix), described as 'Каждая ячейка содержит одну точку дан...' (Each cell contains one data point). The second card is 'Динамический список' (Dynamic List), described as 'Каждая строка содержит данные одного...' (Each row contains data from one...). The third card is 'Статический' (Static), described as 'Неконфигурируемый комплексный отчет.' (Non-configurable complex report).

*Рисунок 37 – Виды отчетов*

Для всех Отчетов доступны для настройки следующие параметры:

По оси Y – сортировка (2x уровневая)

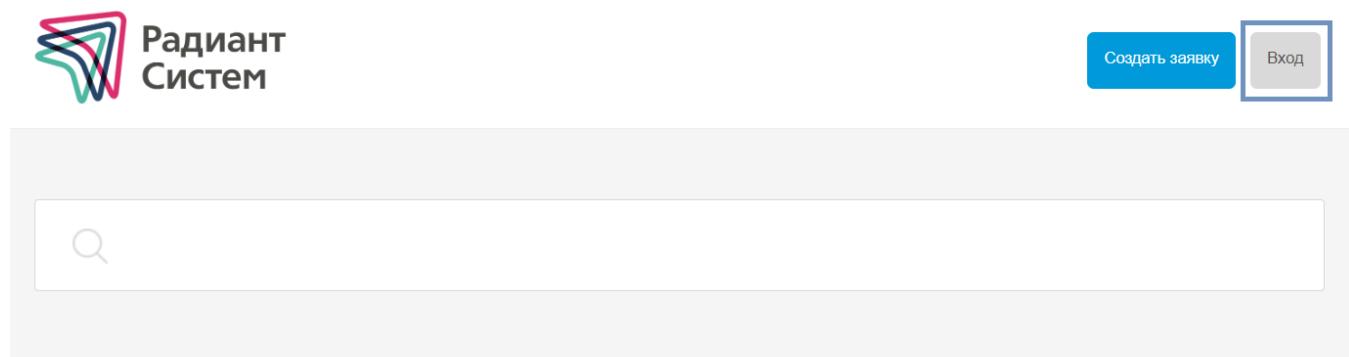
По оси X – выводимые поля заявки

Фильтр – настраиваемый или фиксированный фильтр заявок для построения отчета

## 5 Описание интерфейса Портала

### 5.1 Создание заявки

После авторизации на Портале (на стартовой странице необходимо выбрать кнопку «Вход», рис. 38-39) Пользователю доступно создание заявок по доступным ему услугам (рис.40). Для создания заявки необходимо выбрать Сервис и Тип заявки, после чего заполнить обязательные поля (рис. 41).



#### Решения

Структура БД  
Описание основных таблиц БД  
[Подкатегории](#)Документация  
Документация для администратора и разработчика  
[Подкатегории](#)

#### Популярные статьи

Описание таблицы  
sql database таблиц ticket

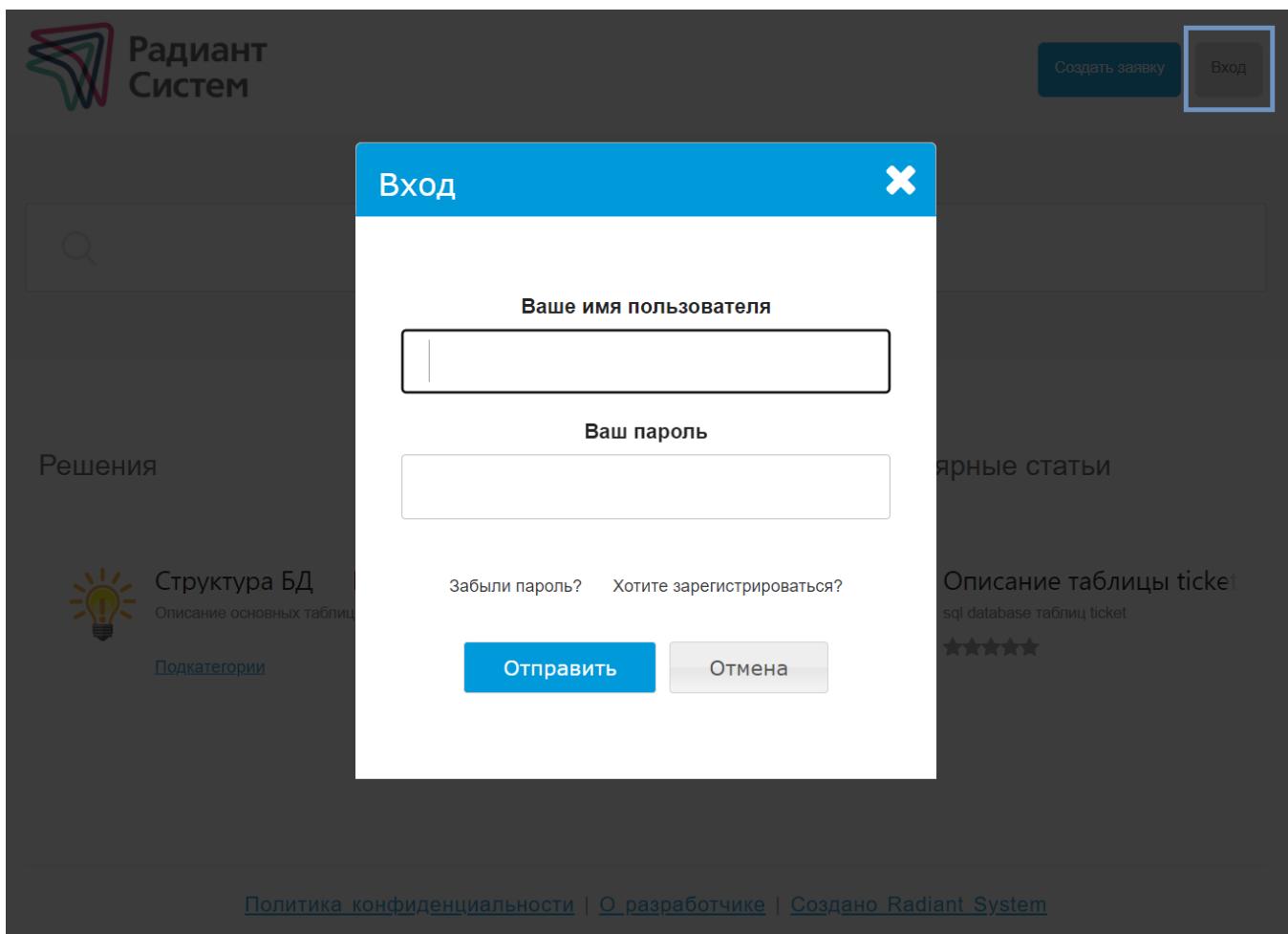


Рисунок 39 – Страница логина

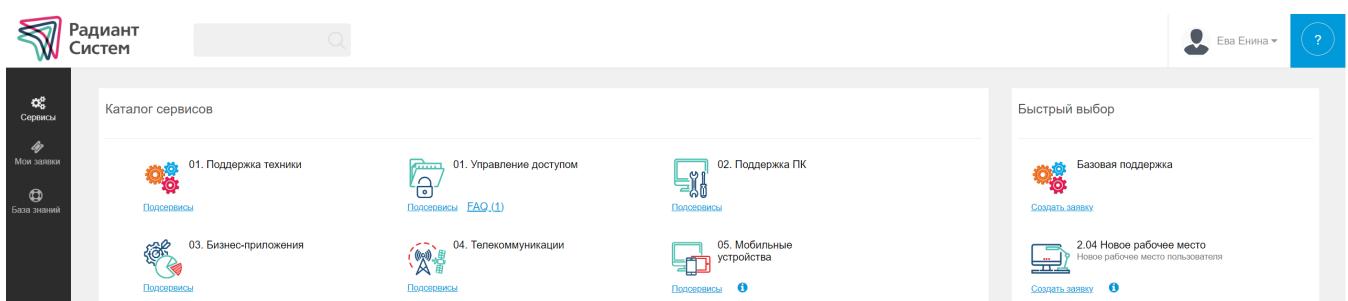


Рисунок 40 - Выбор Услуги для создания Обращения

Создать заявку: 1.01 Active Directory - Запрос на обслуживание  
Все поля отмеченные \* - обязательные для заполнения

Стандартный шаблон обращения по любому произвольному вопросу

Тема \* :

Обращение \* :

Добавить файлы: +  
Комментарии для вложения файлов.

**Создать заявку** **Отмена**

Рисунок 41 - Оформление заявки

Для поиска требуемой услуги в Каталоге услуг используйте инструмент «Поиск» (рис.42).

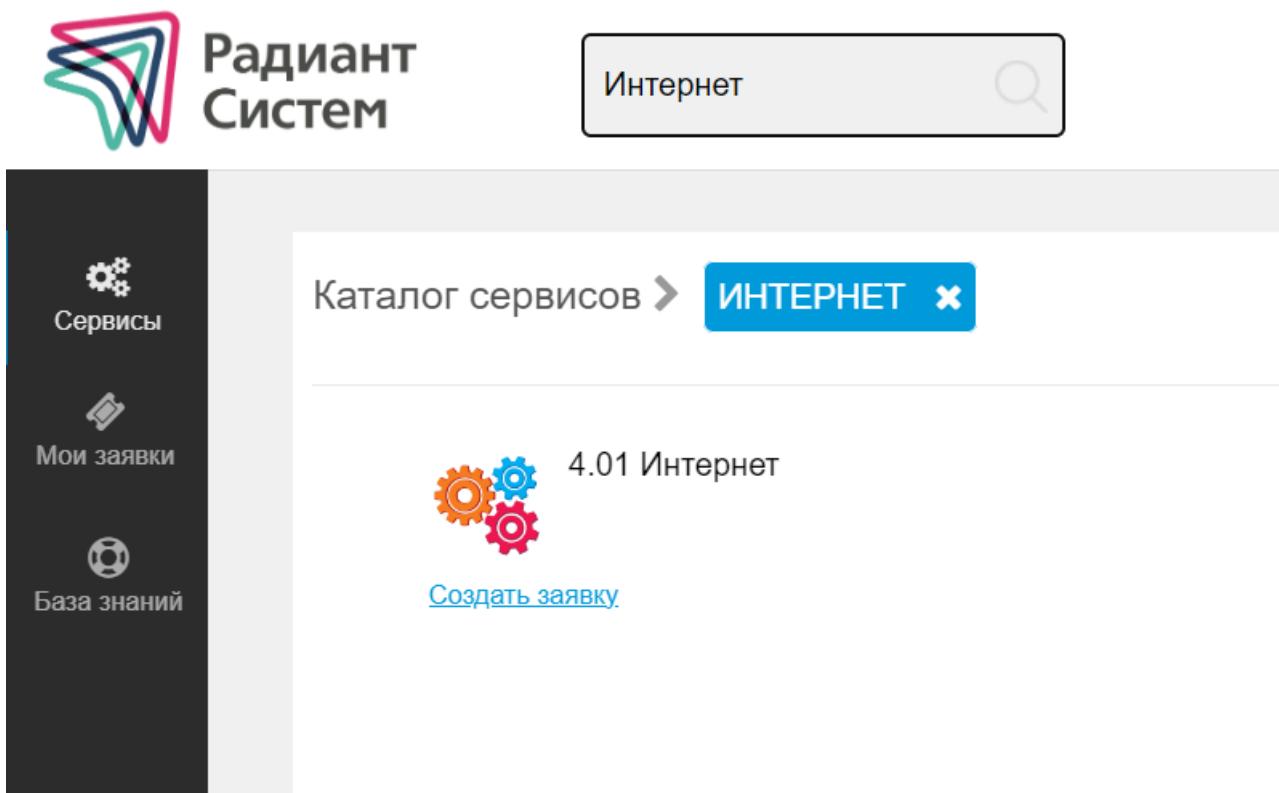


Рисунок 42 – Поиск по каталогу услуг

## 5.2 Просмотр и изменение существующих заявок

### 5.2.1 Просмотр заявок

Для просмотра созданных заявок необходимо перейти в раздел «Мои заявки» (рис. 43).

The screenshot shows the 'Мои заявки' (My Requests) page. At the top left is the company logo 'Радиант Систем'. To its right is a search bar with a magnifying glass icon. On the far right, there is a user profile for 'Ева Енина' and a help icon. The main content area is titled 'Мои заявки' and shows a table of open requests. The table has columns: Номер (Number), Тип (Type), Возраст (Age), Время решения (Resolution Time), Клиент (Client), Дата создания (Creation Date), Кем изменен (Changed by), Изменен (Changed), Состояние (Status), Приоритет (Priority), Сервис (Service), and Владелец (Owner). There are 346 total requests, with 34 open and 106 closed. The table lists three specific requests:

Номер	Тип	Возраст	Время решения	Клиент	Дата создания	Кем изменен	Изменен	Состояние	Приоритет	Сервис	Владелец
353516561	Задача	10 дн. 15 ч	20.01.2023 15:00 (UTC)	Ева Енина	19.01.2023 19:26	Не назначено	26.01.2023 10:35	<span>новая</span>	<span>3 средний</span>	01. Управление доступом: 1.01 Active Directory	Веточкин Геннадий
353516559	Запрос на обслуживание	10 дн. 15 ч	11.01.2023 11:10 (UTC)	Ева Енина	19.01.2023 19:23	Веточкин Геннадий	19.01.2023 19:50	<span>на согласование</span>	<span>3 средний</span>		Веточкин Геннадий
353516558	Инцидент	19 дн. 23 ч	11.01.2023 11:10 (UTC)	Ева Енина	10.01.2023 11:10	Не назначено	10.01.2023 11:10	<span>новая</span>	<span>3 средний</span>	01. Управление доступом: 1.02 Файловый ресурс	Не назначено

Рисунок 43 – Просмотр заявок

Пользователю Портала доступен просмотр любых типов заявок, созданных им или от его имени.

Настройка наборов отображаемых полей Заявки доступна в Параметрах Пользователя (рис.44).

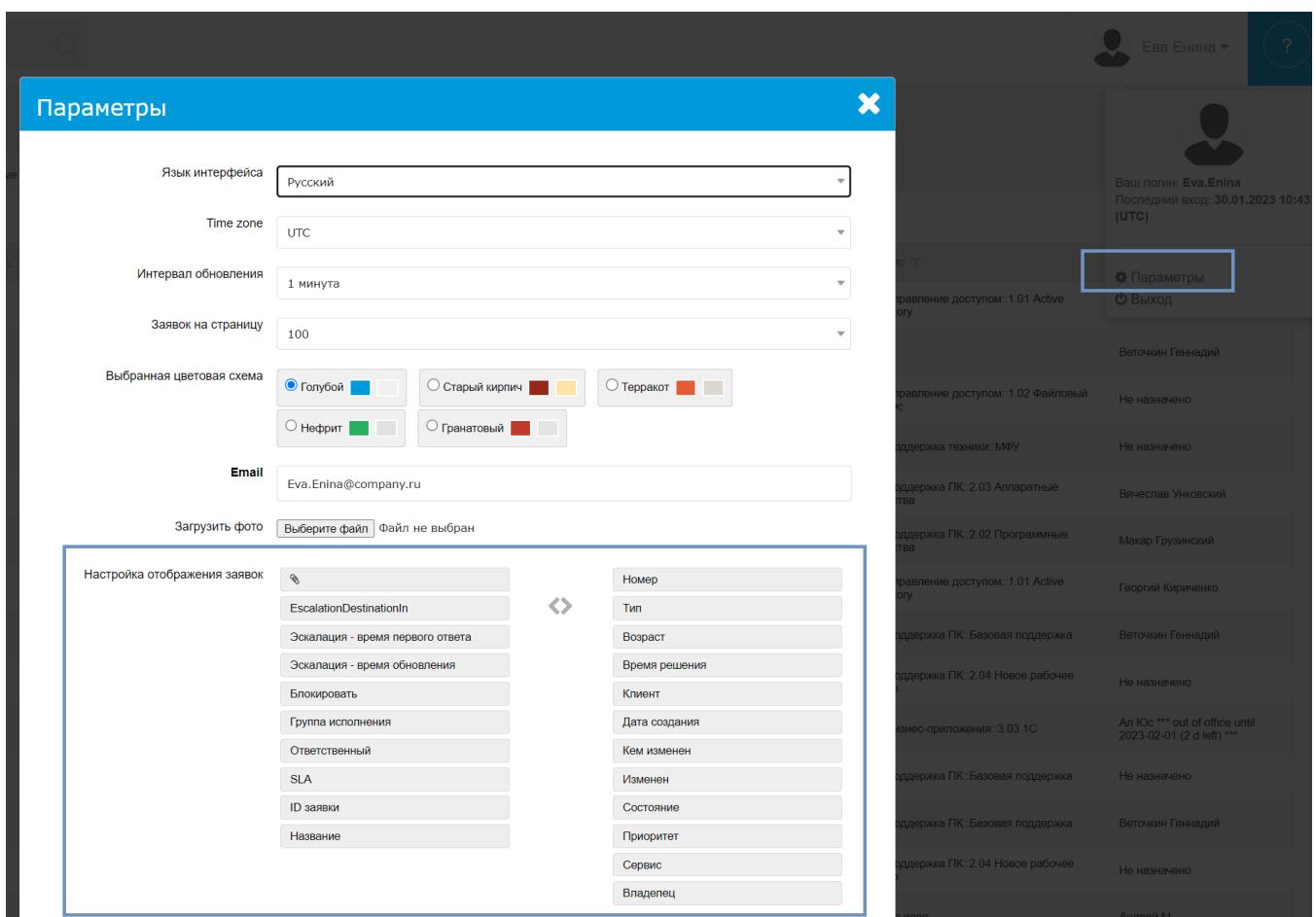


Рисунок 44 - Настройка отображаемых полей заявки

Заявки с непрочитанными заметками выделяются жирным в списках, а также собраны в отдельной вкладке «Непрочитанные».

### 5.2.2 Просмотр связанных с заявкой объектов

Для просмотра связанных с заявкой объектов необходимо в просмотре Заявки перейти на вкладку «Связи». В открывшемся Окне отобразится список связанных объектов (рис. 45).

The screenshot shows the 'Связи' (Connections) tab selected in the 'Мои заявки > 353516567 - [Обзор интерфейса заявки]' (My Tickets > 353516567 - [Ticket Interface Overview]) view. The tab bar includes 'Заметки (1)', 'Прикрепленные файлы (0)', 'Связи (2)' (highlighted with a blue box), and 'Информация'. Below the tabs, a table titled 'Заявки' (Tickets) lists two items:

Заявка №	Название	Состояние	Группа исполнения	Дата создания
353516534	Организация рабочего места	в работе	1 линия	2022-12-21 14:56:26
353516555	Запрос на поддержку Hardware. Тестинг	новая	1 линия	2023-01-10 14:07:25

Рисунок 45 - Просмотр связанных с заявкой объектов

### 5.2.3 Добавление заметки

Для коммуникации с исполнителем по заявке можно создавать новые записи, заметки.

Для этого в обзоре заявки необходимо нажать на кнопку «Заметка» (рис. 46).

Мои заявки > 353516567 - [Обзор интерфейса заявки]

Заметки (1) Прикрепленные файлы (0) Связи (2) Информация

**Добавить заметку** Распечатать заявку Отметить все как прочитанные Развернуть все заметки Вернуться к списку заявок **Распечатать**

Тема: Обзор интерфейса заявки

Текст:

Добавить вложение

Следующее состояние: в работе

Отмена **Отправить**

Рисунок 46 – Создание заметки

#### 5.2.4      Обратная связь по Решенным заявкам

Для оценки качества выполненных работ необходимо использовать шкалу оценок, доступную в заявке после ее выполнения (рис.47).

Мои заявки > 353516567 - [Обзор интерфейса заявки]

Заметки (1) Прикрепленные файлы (0) Связи (2) Информация

1 2 3 4 5

Создан: 30.01.2023 10:58 (UTC) | Тема: Обзор интерфейса заявки | Дата создания: 30.01.2023 10:58 (UTC)

Создана Вами: Обзор интерфейса заявки | Обзор интерфейса заявки | 30.01.2023 10:58 (UTC) |

Рисунок 47 – Оценки по заявке

#### 5.3      Работа с Базой знаний

Для просмотра доступных статей в Базе знаний Пользователю необходимо перейти в раздел «База знаний» (рис.48).

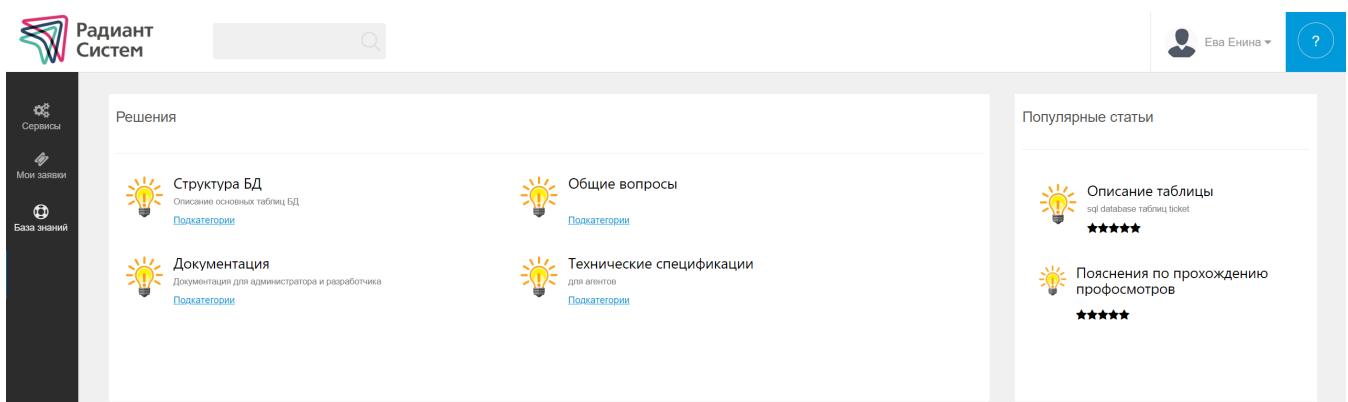


Рисунок 48 - Доступ к Базе знаний Пользователя Портала