

Radiant Service Desk

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

На 37 листах

2023 год

Содержание

Перечень терминов и сокращений	4
1 Введение	7
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
2 Подготовка к работе	9
2.1 Сотрудники технической поддержки	9
2.2 Пользователи Портала	9
3 Функциональные отличия пользователей системы	11
3.1 Сотрудники технической поддержки	11
3.2 Пользователи Портала	11
4 Описание интерфейса СТП и доступных действий.....	12
4.1 Просмотр заявок в Системе	12
4.1.1 Навигационная панель	12
4.1.2 Обзор	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 Массовые действия с заявками	19
4.10.2 Отклонение Заявок.....	20
4.10.3 Классификация Обращений	20
4.10.4 Назначение \ изменение клиента	21
4.10.5 Принятие заявки в работу Исполнителями	21

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

Сокращение/Термин	Наименование/Определение
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

Сокращение/Термин	Наименование/Определение
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».

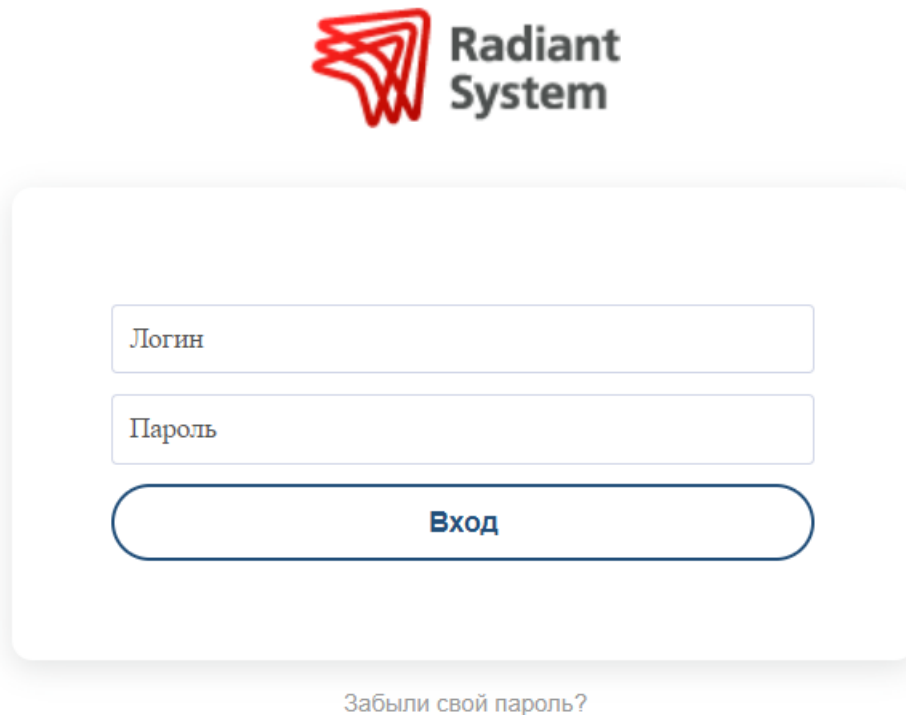


Рисунок 1 - Вход в Систему

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».



The login form is a light gray rounded rectangle. At the top, it has the label "Ваше имя пользователя" above a text input field. To the right of the input field is a green circular icon with a white key symbol. Below this is the label "Ваш пароль" above another text input field. Centered below the password field is a button labeled "Войти". At the bottom of the form, there are two links: "Забыли пароль?" and "Хотите зарегистрироваться?".

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

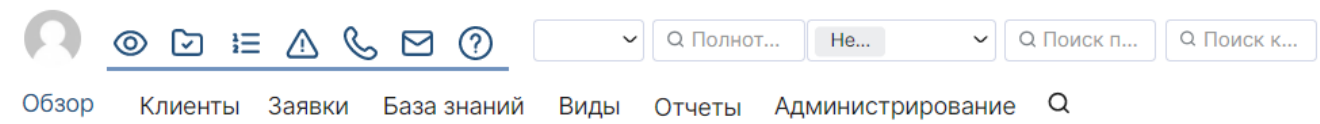
Пользователей портала имеют одинаковые функциональные возможности при работе с Системой. Основным отличием является доступность сервисов (услуг) в разделе «Услуги» («Сервисы»), которая зависит от предоставленных прав пользователю.

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).

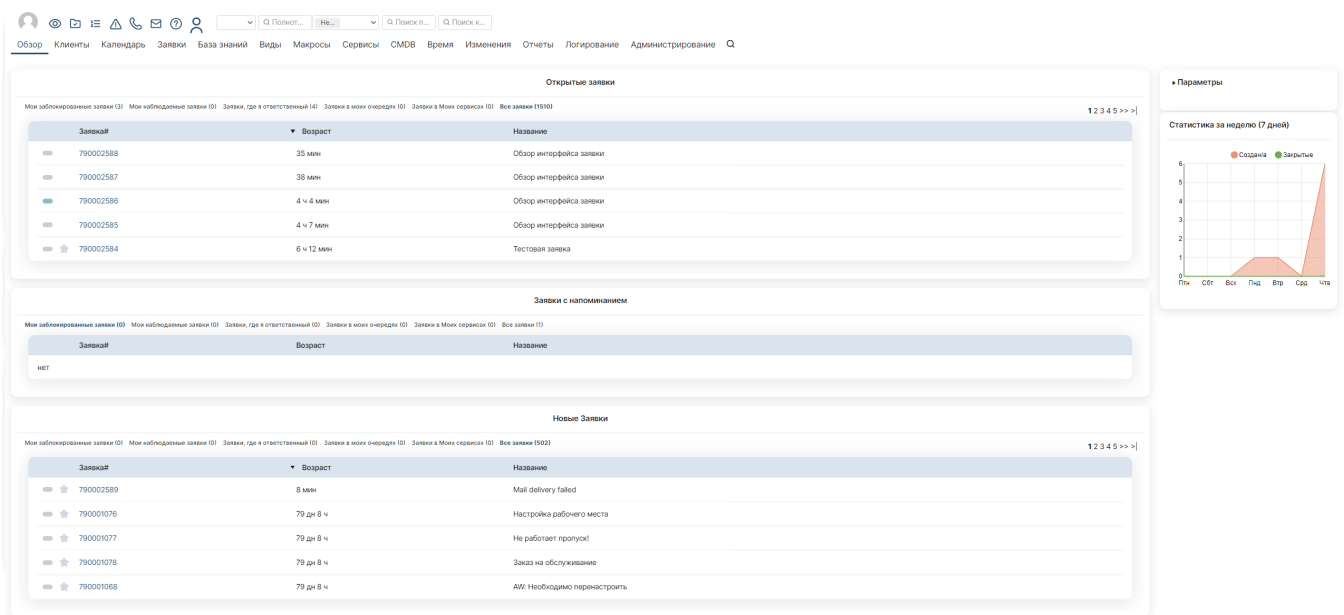


Рисунок 3 – Интерфейс раздела «Обзор»

▼ **Параметры**

- ☒ Новости о продукте
- ☒ Заявки с напоминанием
- ☒ Эскалированные заявки
- ☒ Новые Заявки
- ☒ Открытые заявки
- ☐ Запущенные Процессные заявки
- ☒ Статистика за неделю (7 дней)
- ☒ Предстоящие события
- ☒ Итоги по очередям
- ☐ Календарь событий по заявкам
- ☒ Вне офиса
- ☒ Последние обновления статей
- ☒ Новые статьи

Сохранить настройки

Рисунок 4 - Персональная настройка

4.2 Персональные настройки

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

Алексей
Персональные настройки
Выход

Настройки

Выберите группу в правой части, чтобы найти настройку, которую желаете изменить.

Знаете ли вы? Вы можете изменить свое изображение аватара, поменяв адрес электронной почты с kolegovav@radiants.lich с gravatar.com

Настройки

Профиль пользователя
Измените свой пароль и остальное.

Настройка Уведомлений
Выберите, какие уведомления Вы...

Разное
Оптимизируйте систему по своему...

Рисунок 5 - Переход в Персональные настройки

Обзор Клиенты Календарь Заявки База знаний Видеи Макросы Сервисы СМДВ Время Изменения Отчеты Логирование Администрирование

Персональные настройки

Профиль пользователя

Настройки

Установите свои личные настройки. Сохраните каждый параметр нажатием "галочки" в квадратике справа.

Изменить пароль

Текущий пароль:

Новый пароль:

Подтвердите пароль:

Измените пароль, указав текущий пароль и новый.

Язык

Русский

Выберите главный язык интерфейса. А вы знаете? Вы можете помочь в локализации OTRS с помощью translate.otrs.com.

Часовой пояс

Europe/Moscow

Выберите свой часовой пояс. Все даты и время будут отображаться относительно этого часового пояса.

Рисунок 6 - Профиль пользователя

Radiant Service Desk

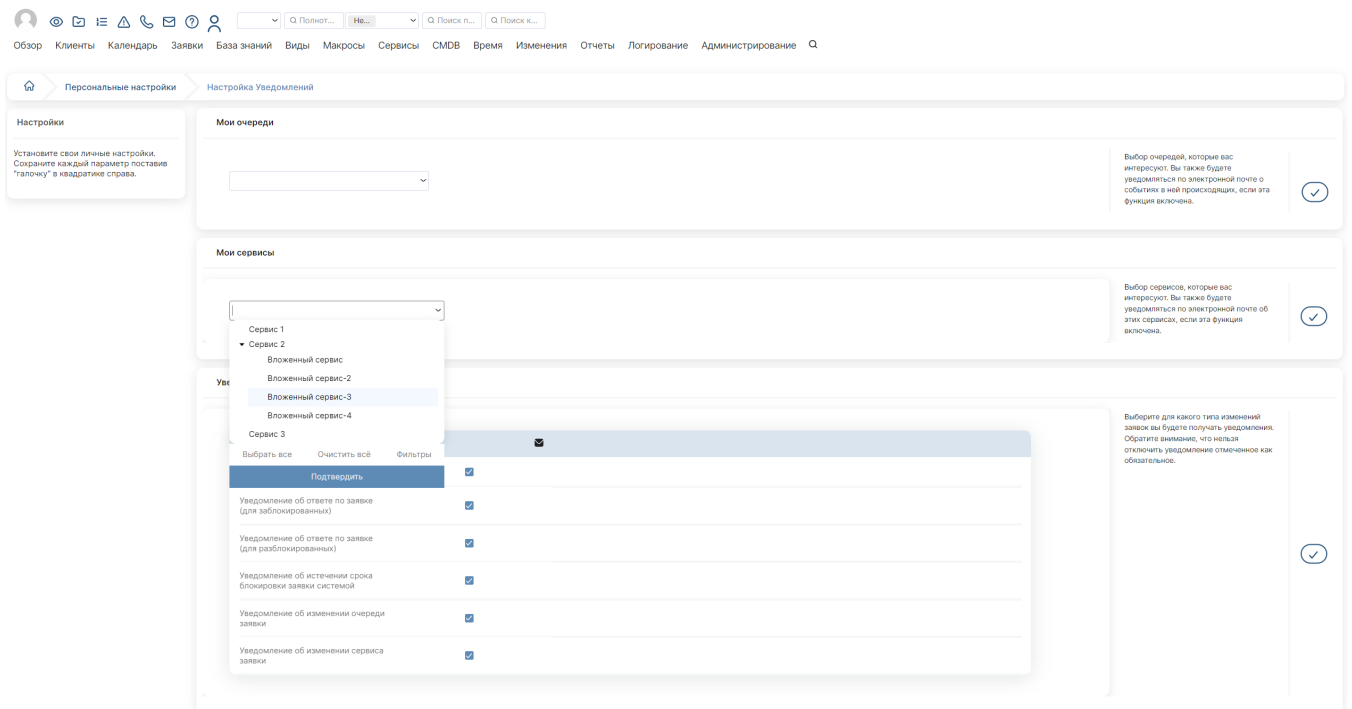


Рисунок 7 – Настройка Уведомлений

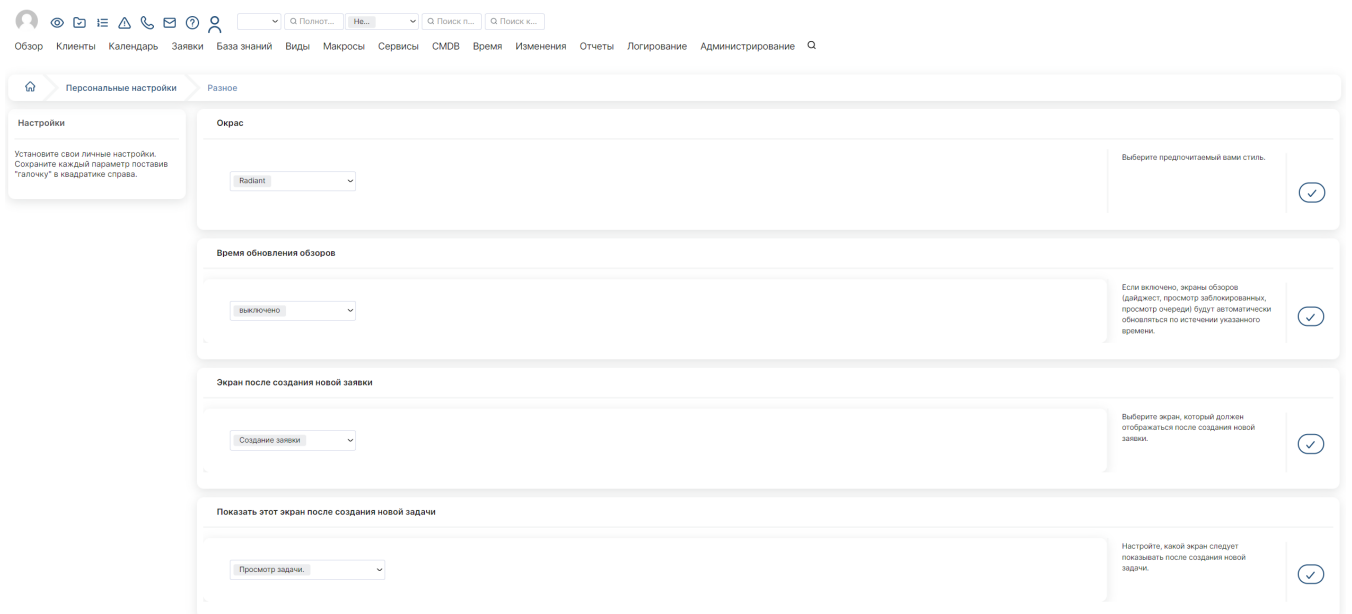


Рисунок 8 - Разное

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.

15

Radiant Service Desk

Обзор

Клиенты

Календарь

Заявки

База знаний

Виды

Макросы

Сервисы

CMDb

Время

Изменения

Отчеты

Логирование

Администрирование

Вид "1-я линия::В работе"

Массовое действие

1-25 из 492 - Страница: 1 2 3 4 5 >> |

Виды	Заявка №	Возраст	Название	Состояние	Обработка	Очереди
1-я линия	790000001	240 дн 19 ч	Не работает ничего вообще	в работе	в обработке	1-я линия поддержки
В работе	790001083	79 дн 8 ч	Ошибки при эксплуатации	в работе	в обработке	1-я линия поддержки
Новое	790001085	79 дн 8 ч	Спасибо, счёт оплачен	в работе	в обработке	1-я линия поддержки
Решено	790001087	79 дн 8 ч	Нет документов	в работе	в обработке	1-я линия поддержки
Тестирование	790001083	79 дн 8 ч	Замечательный день для обновления продукта!	в работе	в обработке	1-я линия поддержки
Тестирование моделей	790001087	79 дн 8 ч	Спасибо, счёт оплачен	в работе	не обрабатывается	1-я линия поддержки
2-я линия	790001098	79 дн 8 ч	Договор на обслуживание	в работе	в обработке	1-я линия поддержки
Входящие	790001100	79 дн 8 ч	Re: Прошу решить проблему ...	в работе	не обрабатывается	1-я линия поддержки
Новый вид						

Рисунок 9 – Виды

Создание индивидуальных Видов (рис. 10, 11).

Обзор

Клиенты

Календарь

Заявки

База знаний

Виды

Макросы

Сервисы

CMDb

Время

Изменения

Отчеты

Логирование

Администрирование

Виды

Действия

Добавить вид

Экспорт статистики видов

Список видов

Название	Доступ	Действительность	Создан/а	Изменен	Удаление
Новый вид	Я: Алексей	действительный	26.01.2023 12:27	26.01.2023 12:27	
Тестирование:Тестирование группы	Я: Олеся	действительный	07.12.2022 11:32	07.12.2022 11:32	

Все

Название	Доступ	Действительность	Создан/а	Изменен	Удаление
1-я линия:В работе	Все	действительный	20.10.2022 09:56	24.01.2023 11:54	
1-я линия:Новое	Все	действительный	20.10.2022 09:57	20.10.2022 09:57	
1-я линия:Решено	Все	действительный	20.01.2023 13:54	26.01.2023 12:22	
2-я линия	Все	действительный	20.10.2022 09:56	20.10.2022 09:58	
Входящие	Все	действительный	20.10.2022 09:58	20.10.2022 09:58	
Тестирование: Тестирование моделей	Все	действительный	05.12.2022 13:12	26.01.2023 12:22	

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

Обзор

Клиенты

Календарь

Заявки

База знаний

Виды

Макросы

Сервисы

CMDb

Время

Изменения

Отчеты

Логирование

Администрирование

Виды

Действия

Перейти к обзору

Клонировать вид

Редактировать вид "Новый вид"

Название: Новый вид

Действительность: действительный

Доступ: Я - Алексей

Заявок на страницу: 25

Количество заявок: Все

Время обновления: Общая настройка

Сортировка: Возраст - По возрастанию

Сохранить или Отменить

Фильтры

Название	Фильтр	Изменить	Удаление
Раздел 1 (все условия)			
Состояние	в работе		

Столбцы

Заявка №	Возраст	Название	Состояние	Обработка	Очередь	Владелец	ID компании	Отправитель
----------	---------	----------	-----------	-----------	---------	----------	-------------	-------------

Найдено заявок: 1510 Просмотр

Рисунок 11 - Добавление нового Вида

4.4 Просмотр заявки

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

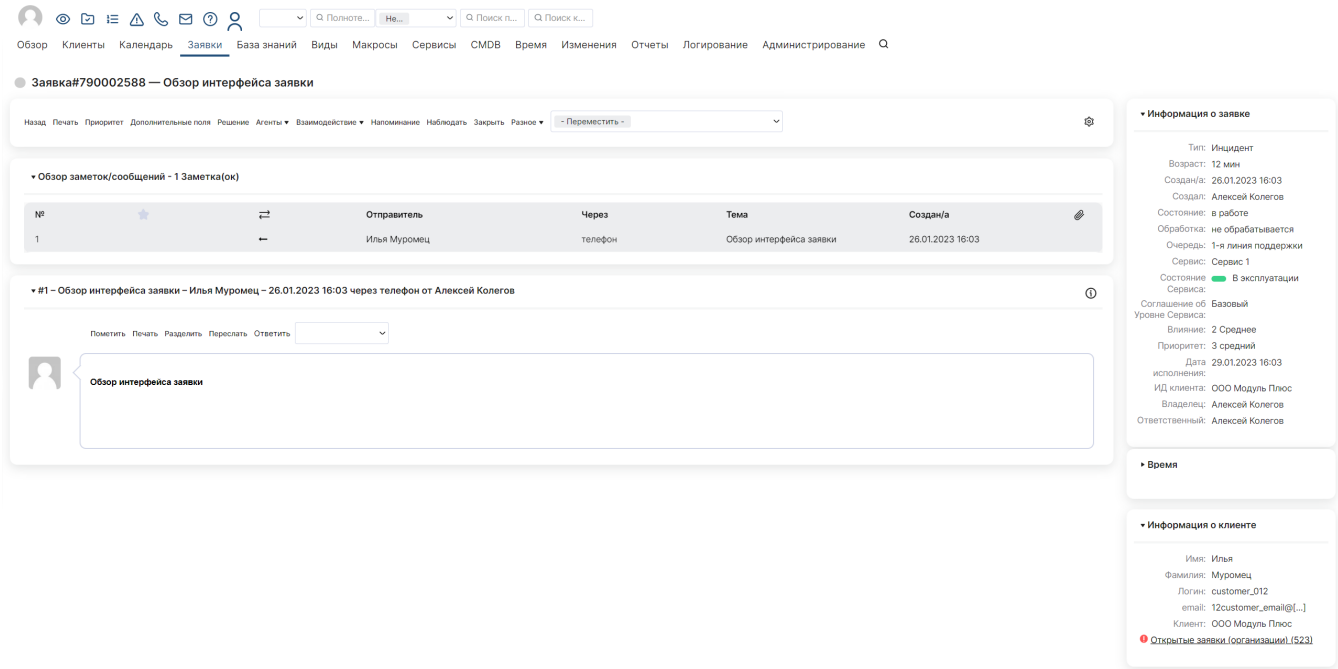


Рисунок 12 - Просмотр заявки

4.5 Просмотр состояний

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

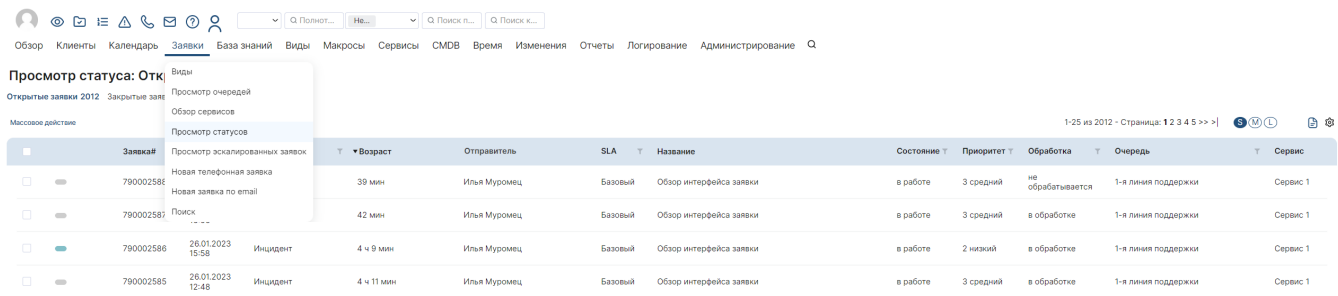


Рисунок 13 - Переход к обзору Заявок по статусам

4.6 Просмотр очередей

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

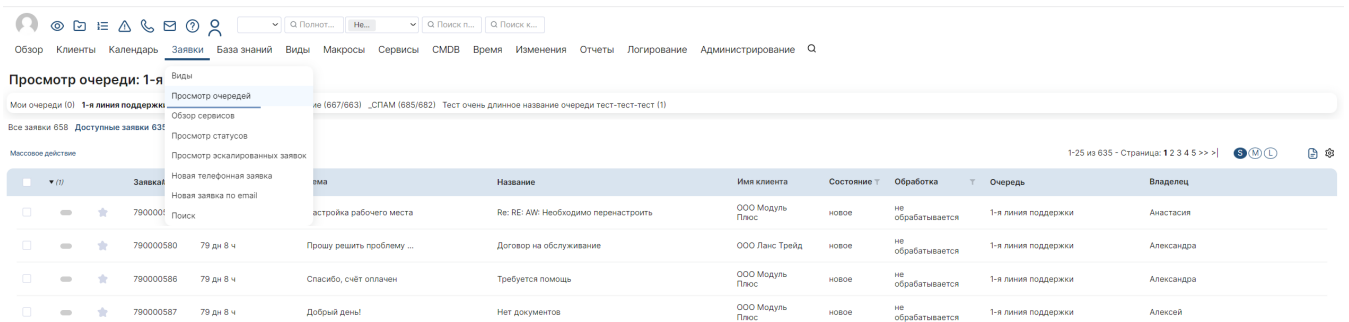


Рисунок 14 - Переход к обзору Заявок по очередям

4.7 Просмотр сервисов

Просмотр сервисов показывает список открытых и закрытых заявок в разрезе сервисов Системы (рис.15).

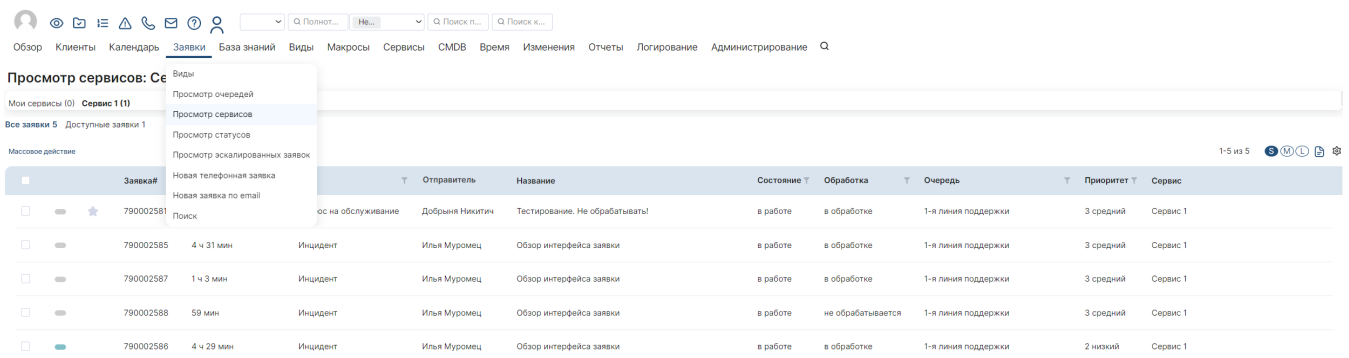


Рисунок 15 - Переход к обзору Заявок по сервисам

4.8 Просмотр эскалаций

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

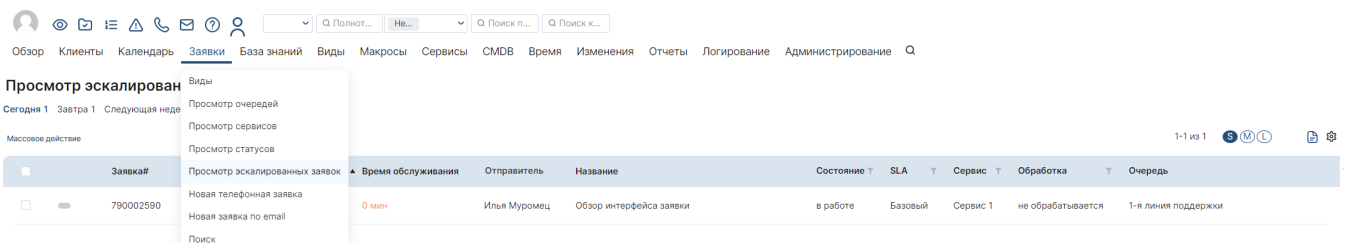


Рисунок 16 – Переход к обзору Эскалированных заявок

4.9 Создание заявок

Для создания заявок сотрудник СТП может использовать формы «Новая телефонная заявка» 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:

* Учетная запись клиента:

ID клиента:

* В очереди:

Сервис:

Соглашение об Уровне Сервиса:

Владелец:

Ответственный:

* Тема:

Настройки: [Учетная запись клиента] [Создать заявку] [База знаний]

* Текст:

B I U S

Формат... Шрифт... Разм...

Информация о клиенте
нет

Рисунок 17 - Форм создания новой заявки

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

* Тип:

* Из очереди:

* Клиенту:

Копии:

Скрытая копия:

ID клиента:

Сервис:

Соглашение об Уровне Сервиса:

Владелец:

Ответственный:

Защита почты:

Подписать:
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:
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 - Форм 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).

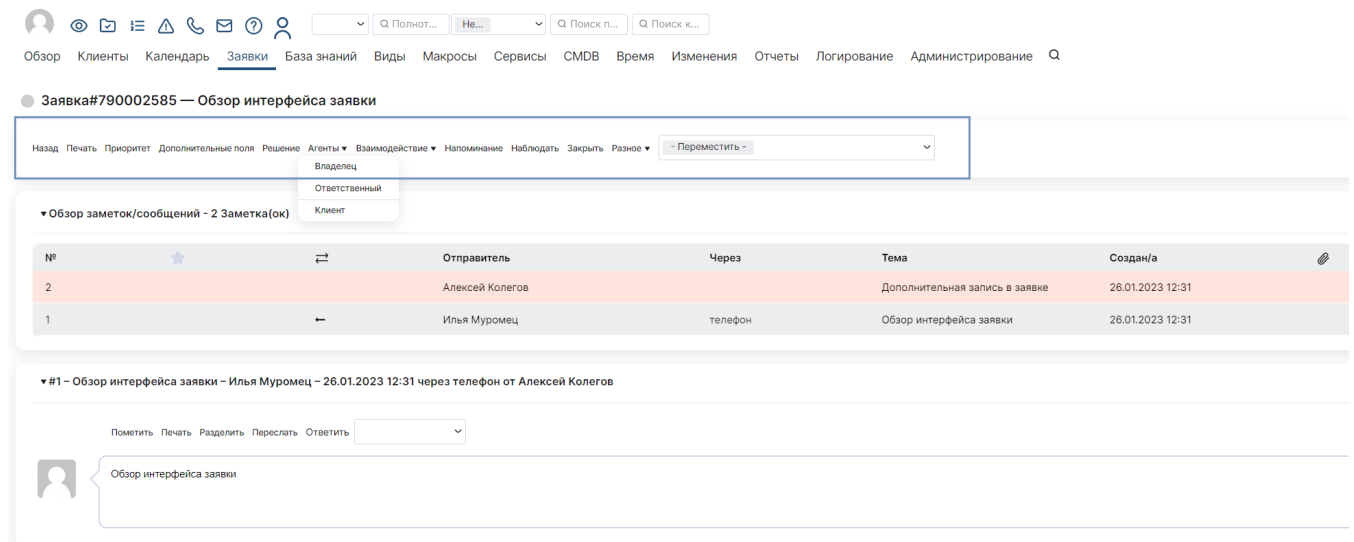


Рисунок 19 - Пример цветовой визуализации заявок на основании Роли пользователя

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 действия.
- Выбрать в разделе параметры, которые необходимо изменить и нажать на кнопку «Выполнить массовые действия»

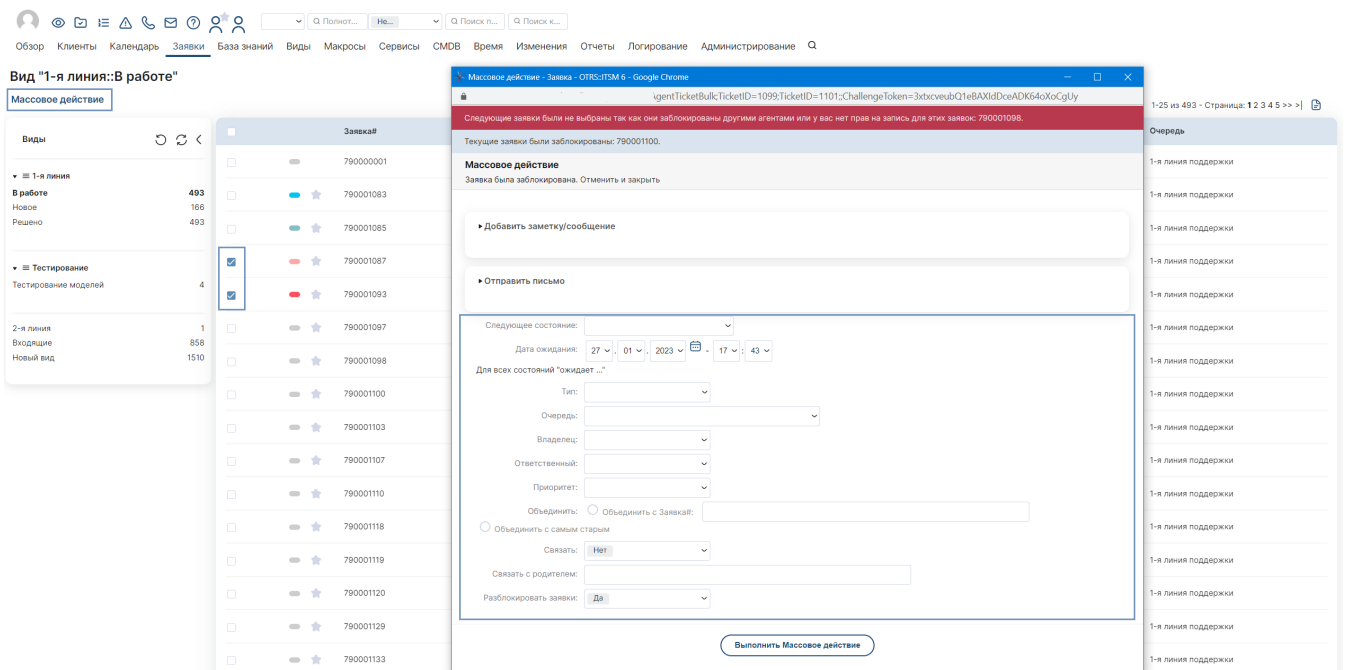


Рисунок 20 – Массовые действия с заявками

4.10.2 Отклонение Заявок

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

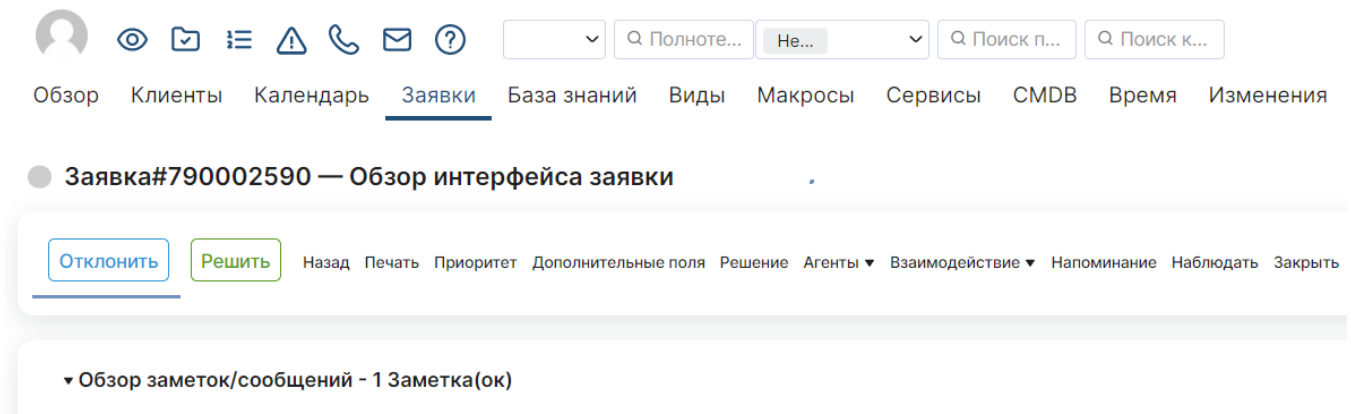
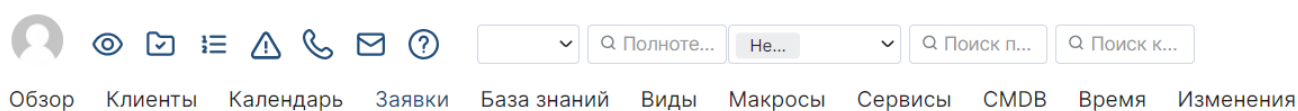


Рисунок 21 - Отклонение заявки

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.



● Заявка#790002590 — Обзор интерфейса заявки

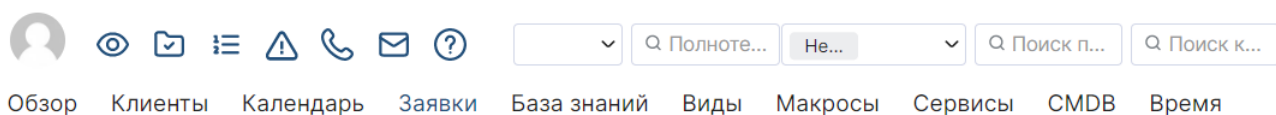
Отклонить Решить Назад Печать **Классификация** Дополнительные поля Решение Агенты ▼ Взаимодействие ▼ Напоминание Наблюдать

▼ Обзор заметок/сообщений - 1 Заметка(ок)

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).



● Заявка#790002590 — Обзор интерфейса заявки

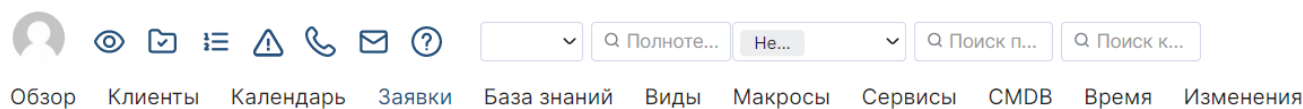
Отклонить Решить Назад Печать Классификация Дополнительные поля **Клиент** Решение Агенты ▼ Взаимодействие ▼ Напоминание

▼ Обзор заметок/сообщений - 1 Заметка(ок)

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).



● Заявка#790002590 — Обзор интерфейса заявки

В работу Отклонить Решить Назад Печать Классификация Дополнительные поля Клиент Решение Агенты ▼ Взаимодействие ▼

▼ Обзор заметок/сообщений - 1 Заметка(ок)

Рисунок 24 – Принятие заявки в работу

4.10.6 Запрос информации

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

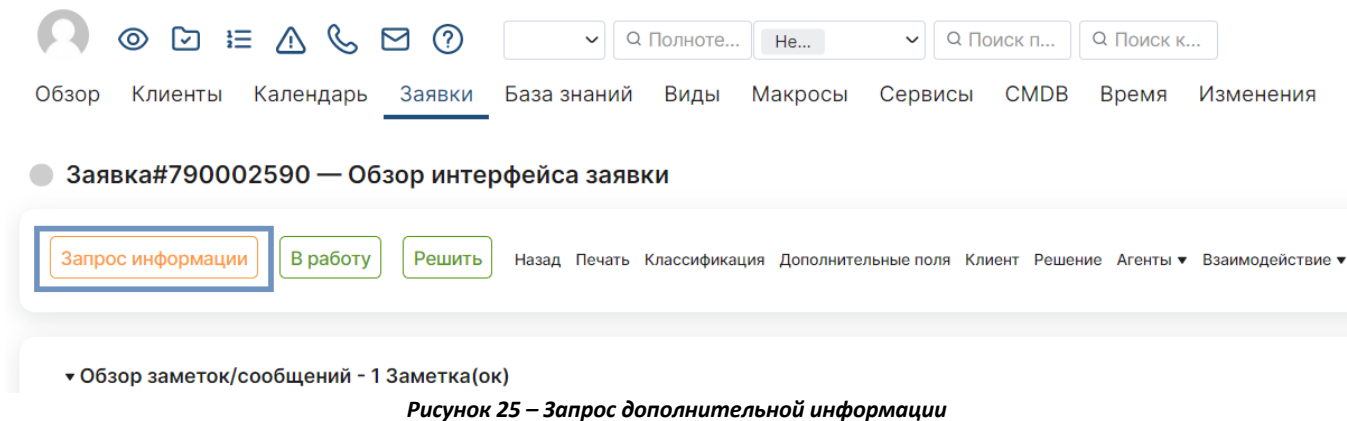


Рисунок 25 – Запрос дополнительной информации

4.10.7 Решение заявки

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

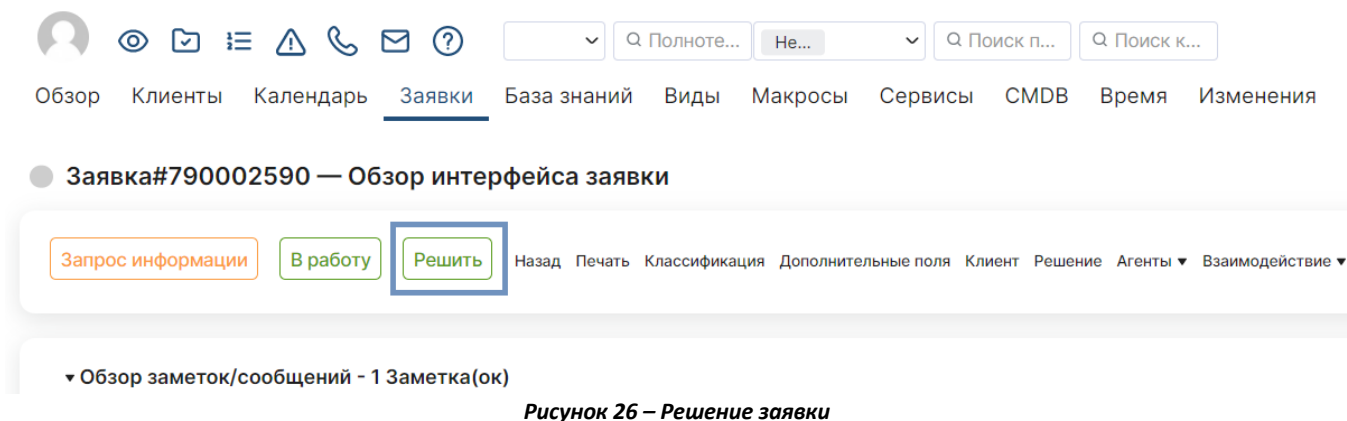


Рисунок 26 – Решение заявки

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.

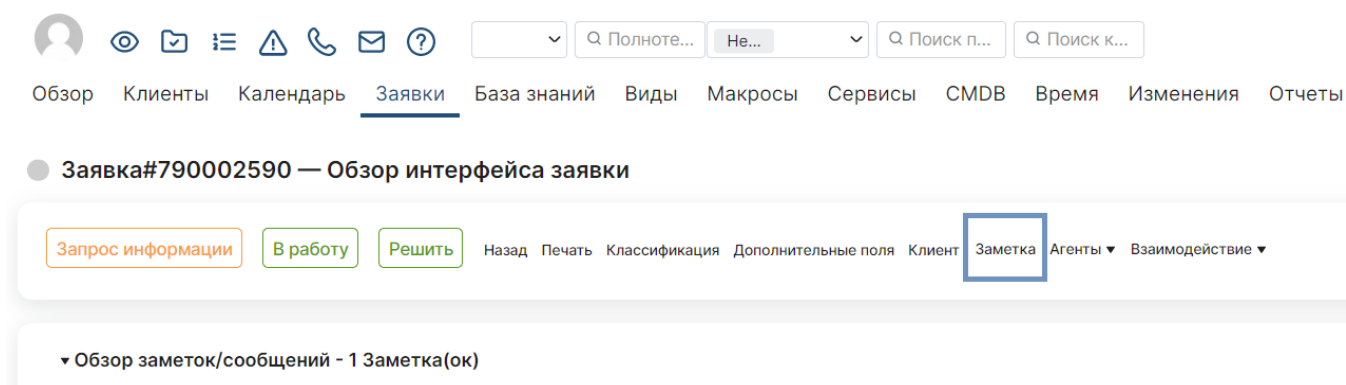


Рисунок 27 – Создание заметки

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.

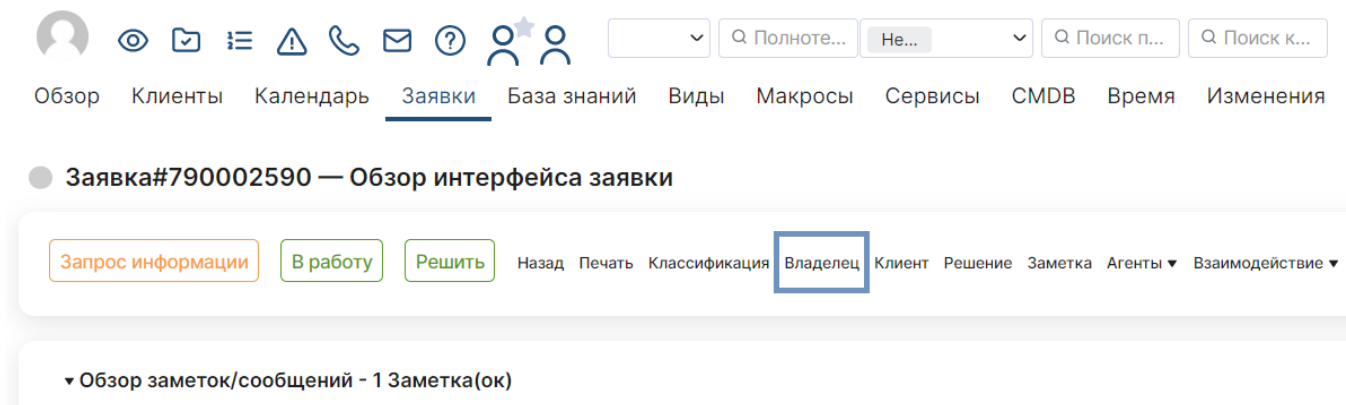


Рисунок 28 - Изменение Владельца Заявки

4.10.10 Изменение Очереди заявки

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

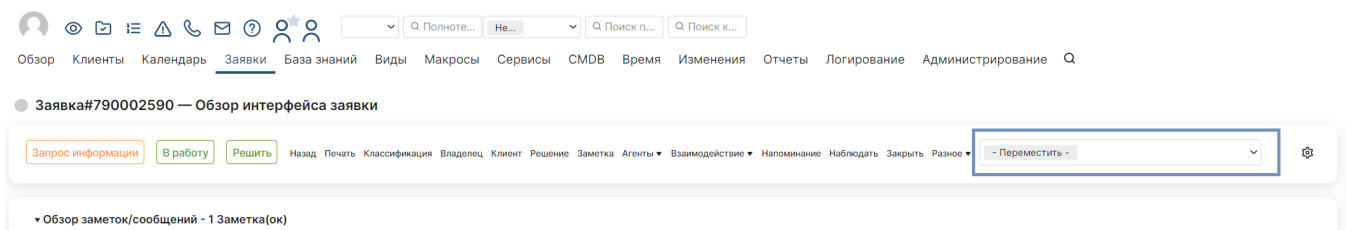


Рисунок 29 – Изменение очереди заявки

4.10.11 Контроль и соблюдение уровней обслуживания

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

Разное ▾ - Переместить - ▾ ⚙

Создан/а
26.01.2023
17:28

▼ Информация о заявке

Тип: Инцидент
 Возраст: 1 дн 0 ч
 Создан/а: 26.01.2023 17:28
 Создал: Алексей Колегов
 Состояние: в работе
 Обработка: в обработке
 Очередь: 1-я линия поддержки
 Сервис: Сервис 1
 Состояние: ● В эксплуатации
 Сервиса:
 Соглашение об Уровне Сервиса: Базовый

Время до первого ответа: -1 дн 0 ч 41 мин
 26.01.2023 17:29

Время до решения заявки: -1 дн 0 ч 40 мин
 26.01.2023 17:30

Влияние: 2 Среднее
 Приоритет: 3 средний
 Дата исполнения: 29.01.2023 17:28
 ИД клиента: ООО Модуль Плюс
 Владелец: Алексей Колегов
 Ответственный: Алексей Колегов

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).

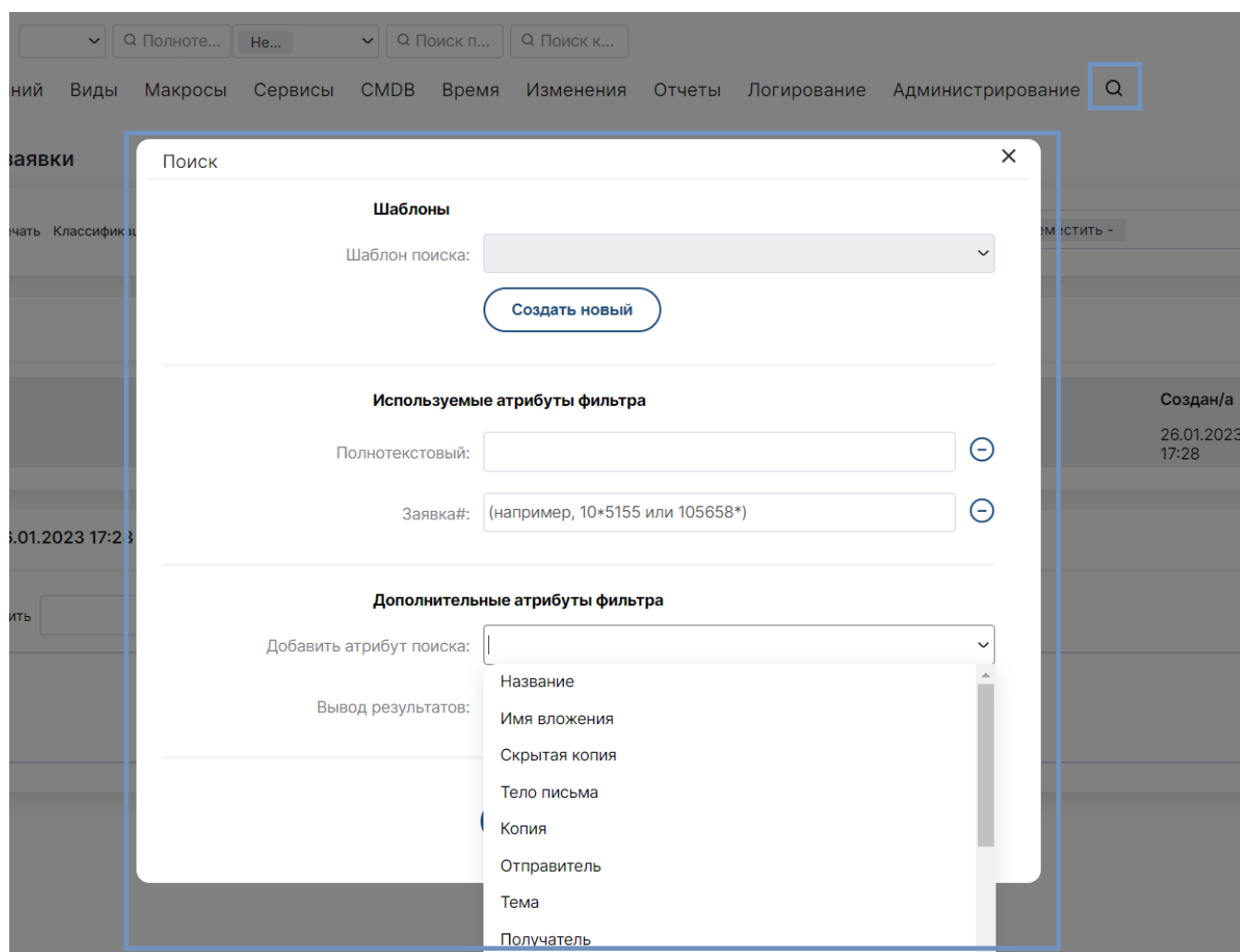


Рисунок 32 – Полнотекстовый поиск

4.12 Работа с Базой знаний

При работе с «Базой знаний» доступны следующие действия:

- «Обзор», просмотр всех существующих статей
- «Новая», 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»



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.

B I U S |
 [буллит] [нумерация] [ссылка] [цитата] [код] [таблица] [картинка] [видео] [аудио] [PDF] [Word] [Excel] [PowerPoint] [Google Drive] [Dropbox] [OneDrive]

Формат... | Шрифт... | Разм... | А·М·T_x | [иконки] | Источник Ω ¶ § ✖

Рисунок 34 - Создание новой статьи в Базе знаний

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

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

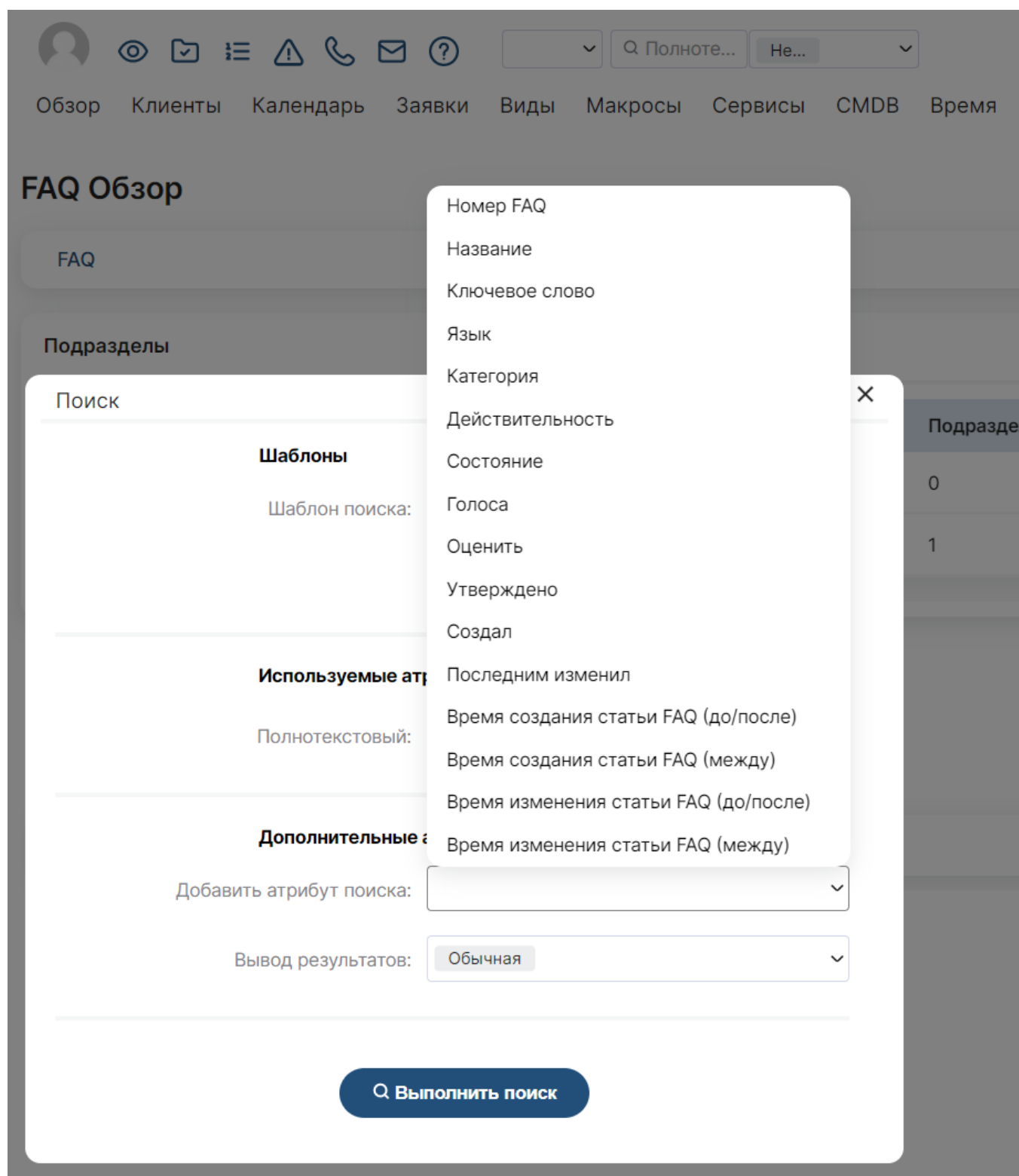


Рисунок 35 - Использование поиска по Базе знаний

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»:

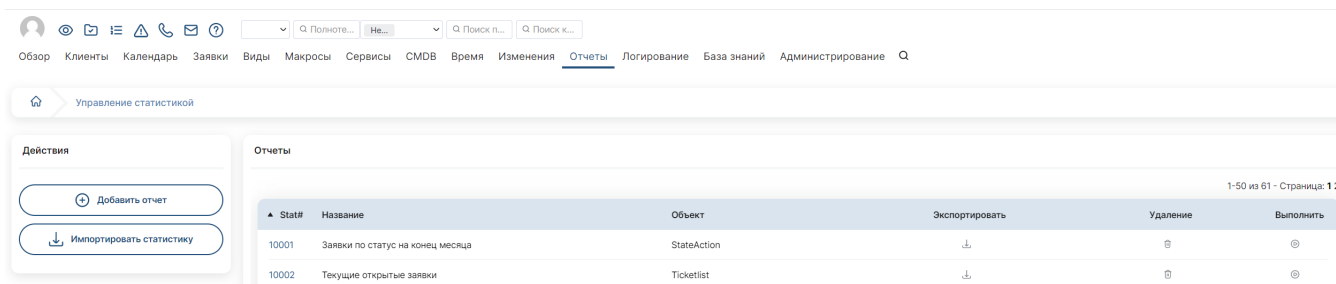


Рисунок 36 - Переход к базе с отчетами

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)

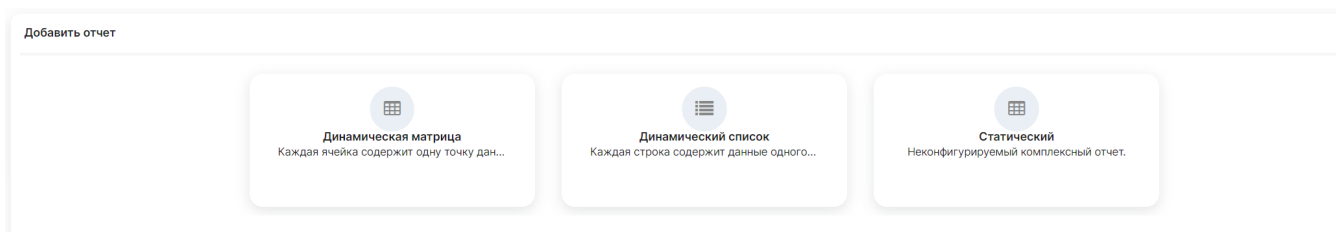


Рисунок 37 – Виды отчетов

Для всех Отчетов доступны для настройки следующие параметры:

По оси Y – сортировка (2х 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).

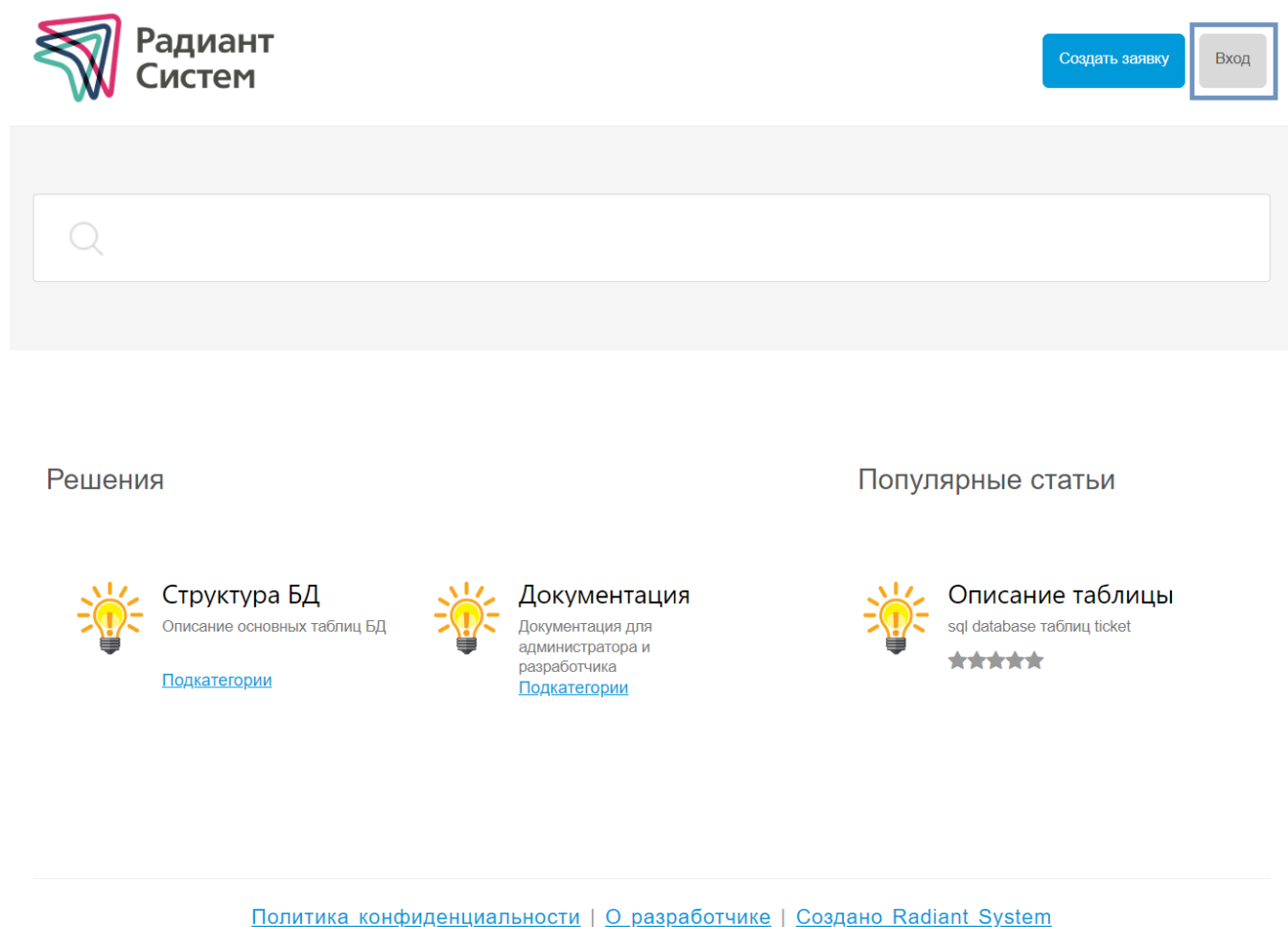


Рисунок 37 – Стартовая страница Портала

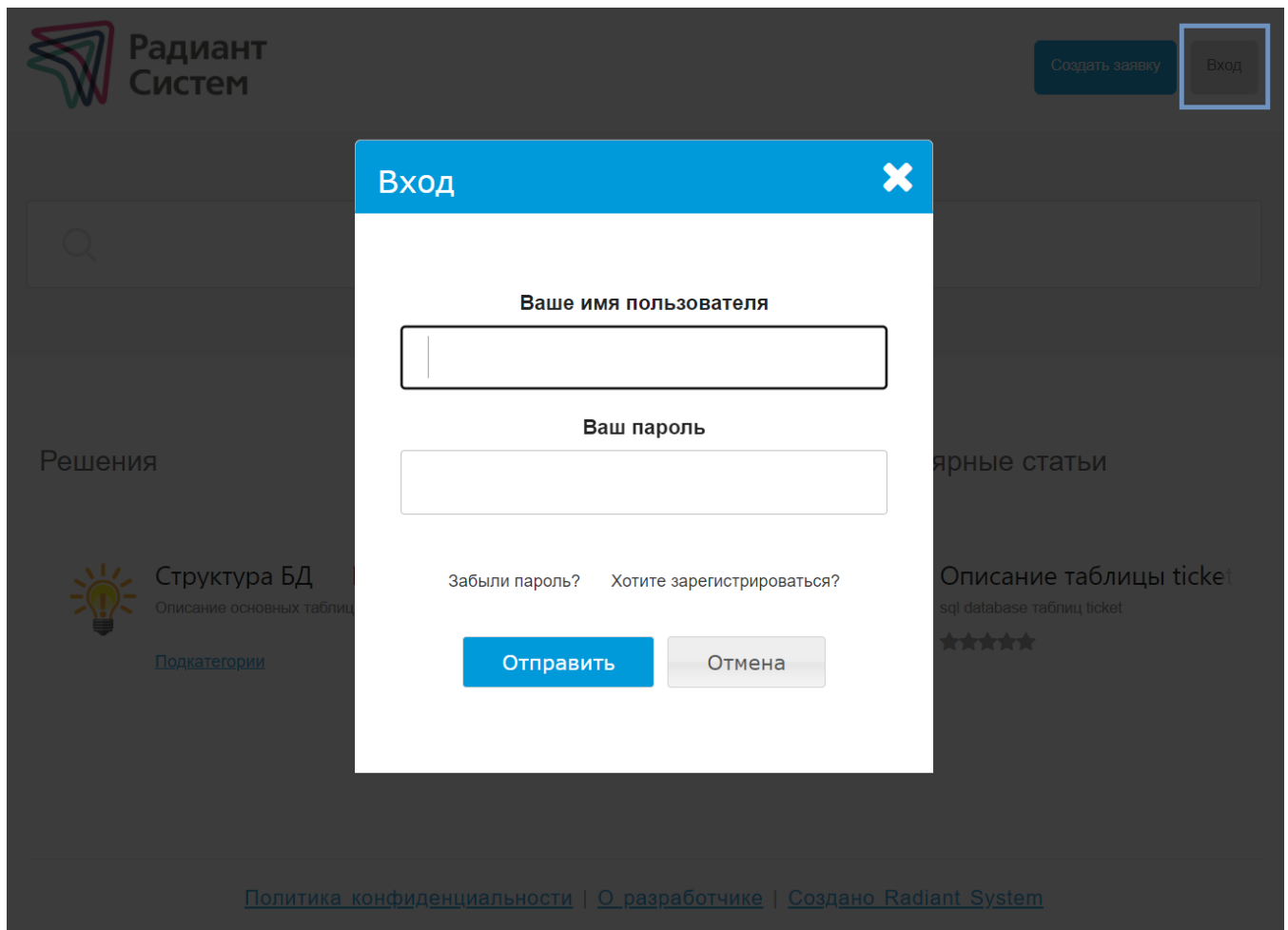


Рисунок 39 – Страница логина

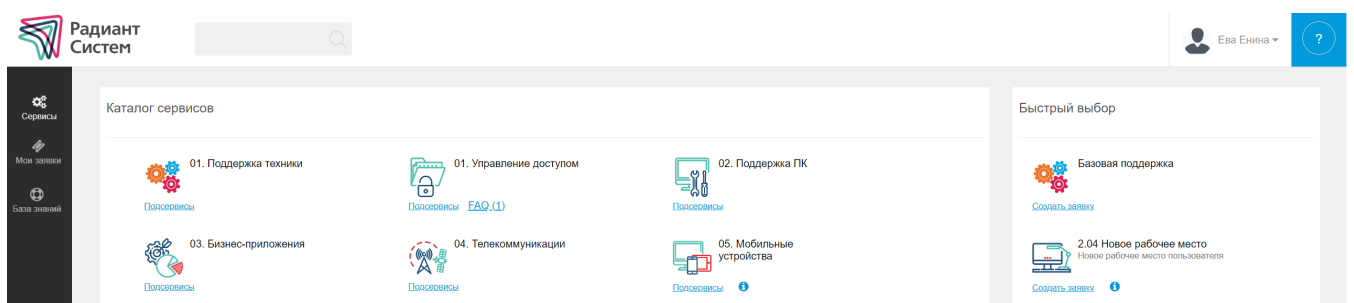






Рисунок 40 - Выбор Услуги для создания Обращения

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


Стандартный шаблон обращения по любому произвольному вопросу

Тема * :

Обращение * :

B **I** **U**  | Формат... |  Источник  

Добавить файлы:
Комментарии для вложения файлов.

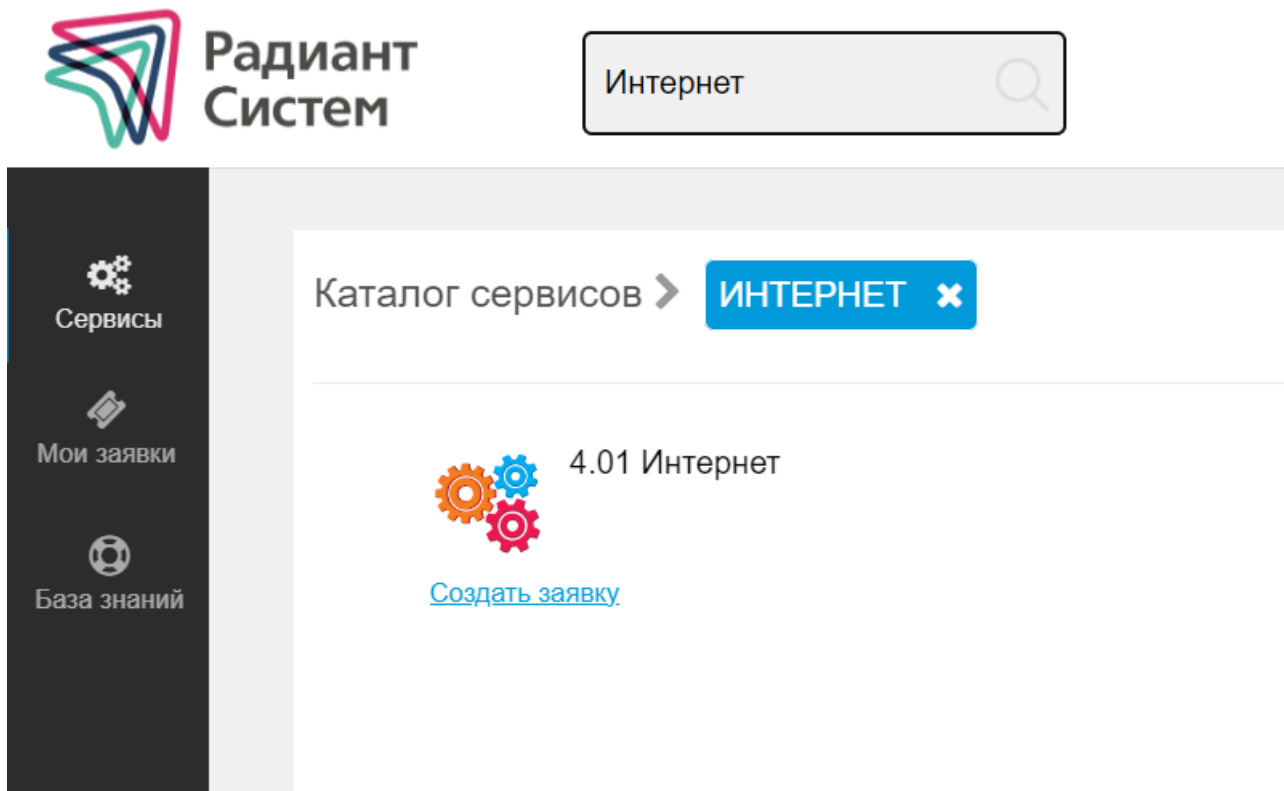
 +

Создать заявку

Отмена

Рисунок 41 - Оформление заявки

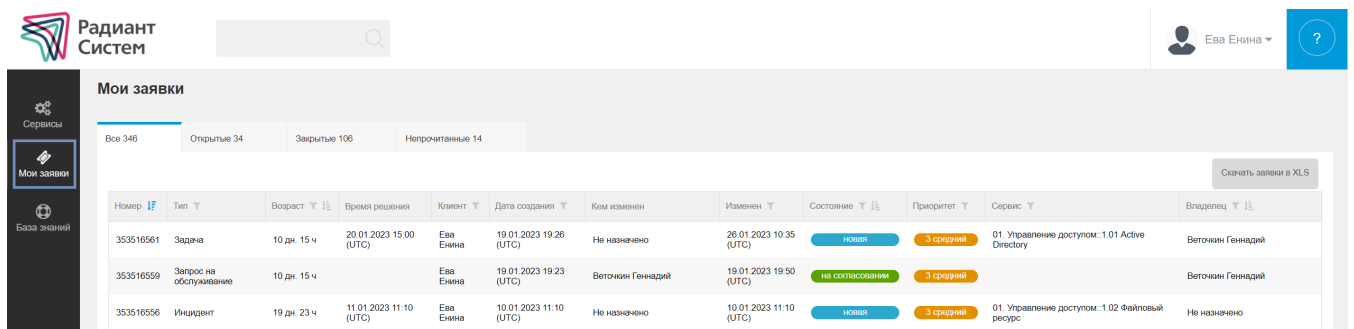
Для поиска требуемой услуги в Каталоге услуг используйте инструмент «Поиск» (рис.42).



5.2 Просмотр и изменение существующих заявок

5.2.1 Просмотр заявок

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



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

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

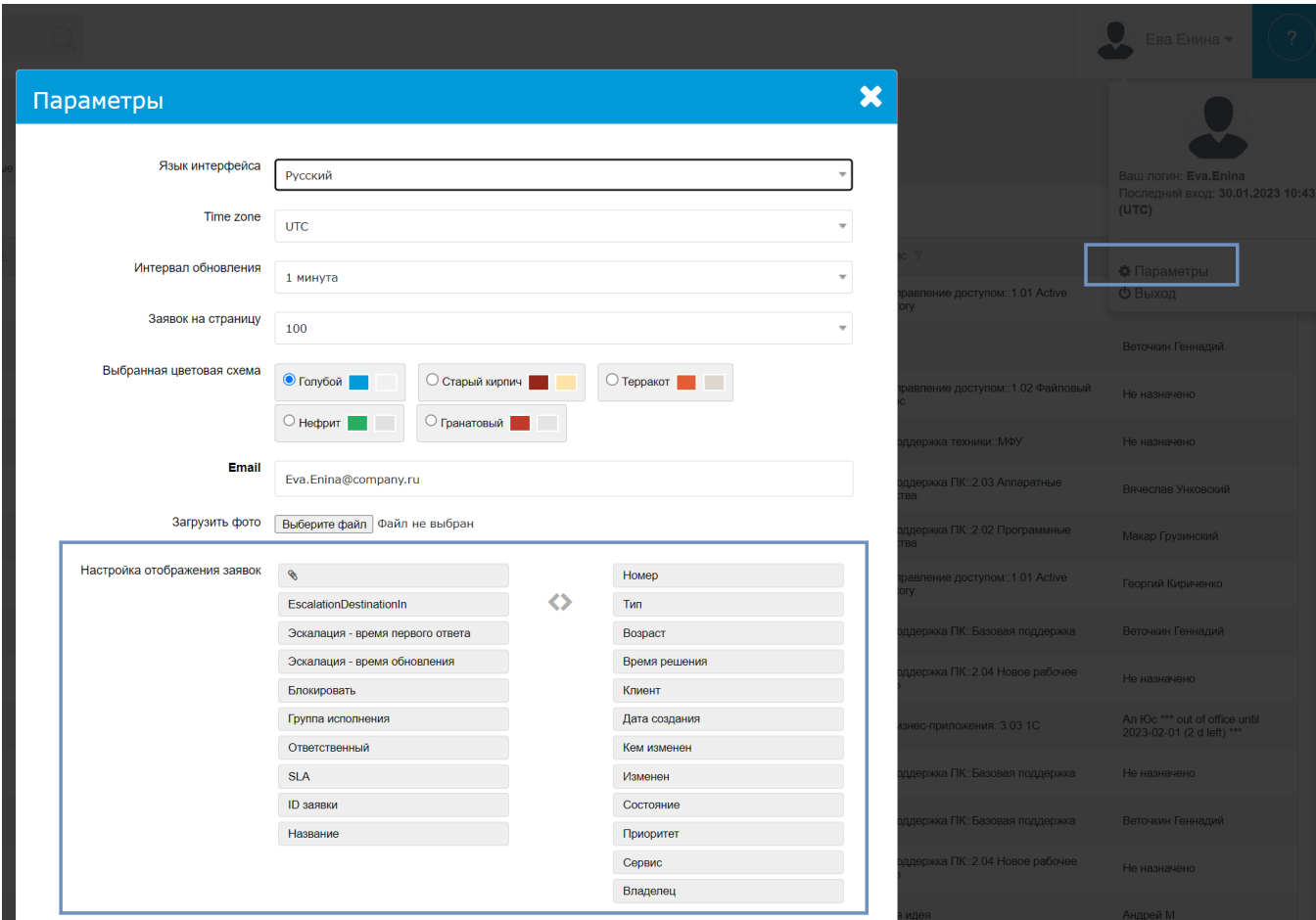


Рисунок 44 - Настройка отображаемых полей заявки

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).

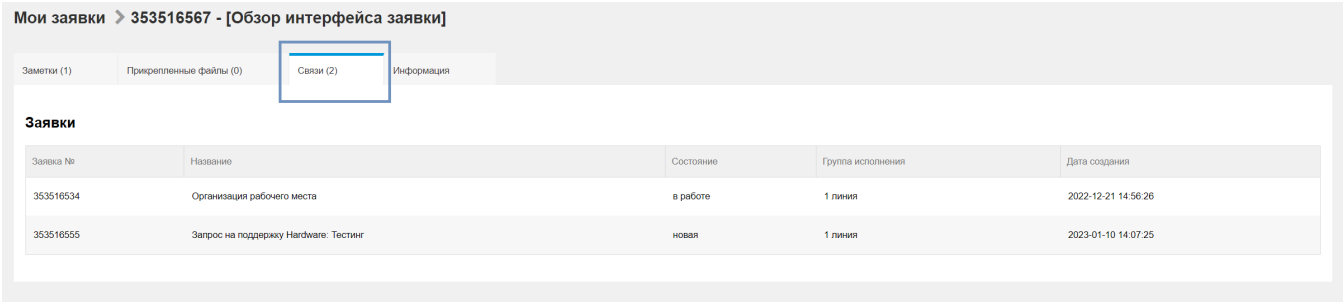


Рисунок 45 - Просмотр связанных с заявкой объектов

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: **B I U** | Формат... | Источник | Ω | ↻

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 Очень плохо | 2 Плохо | 3 Средне | 4 Хорошо | 5 Очень хорошо

Добавить заметку + | Распечатать заявку | Отметить все как прочитанные | Развернуть все заметки | Вернуться к списку заявок | Закрыть заявку | Распечатать

Создал: Создана Вами | Тема: Обзор интерфейса заявки | Дата создания: 30.01.2023 10:58 (UTC)

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

Обзор интерфейса заявки

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).

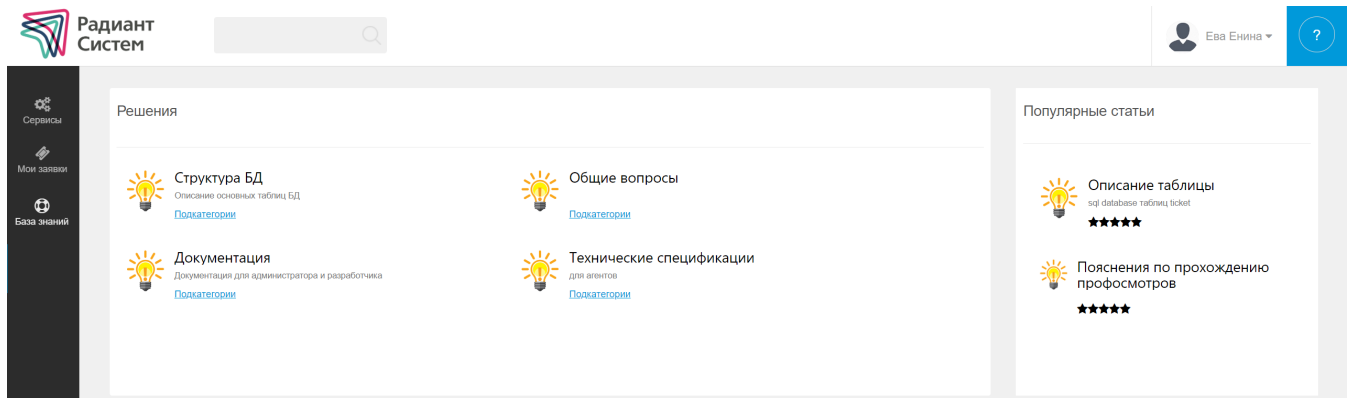


Рисунок 48 - Доступ к Базе знаний Пользователя Портала