

A thick dark blue vertical bar runs down the left side of the page. In the lower-left quadrant, several thin, light blue lines curve upwards and to the right, creating an abstract, organic shape.

Интерактивный сервис  
центр «Simple Service»

# Руководство менеджера по работе с web-интерфейсом клиента

Диип-сервис  
ВЕРСИЯ-1.0

## Содержание:

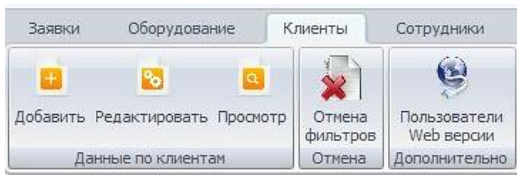
✓ Регистрация доступа клиента в системе.....	2
✓ Редактирование записи о клиенте .....	3
✓ Деактивация доступа клиента в систему .....	3
✓ Алгоритм обработки заявок от клиента .....	3

Для упрощения работы по заявкам клиента, в качестве дополнительного модуля, в системе реализована возможность размещения заявок клиентом через web-интерфейс. Заявки созданные подобным путем регистрируются в системе сервис-деска, а также позволяют клиенту отслеживать текущий статус заявки в режиме реального времени через web-интерфейс.

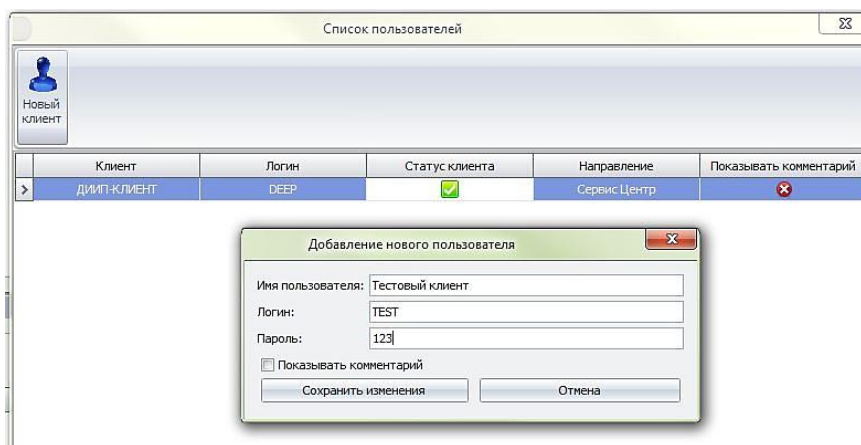
Для начала работы с данным модулем, менеджеру необходимо зарегистрировать учетную запись клиента в системе сервис-деска.

#### ❖ Регистрация доступа клиента в системе

Для регистрации клиента в системе, менеджеру необходимо на вкладке «клиенты» открыть форму редактирования записей доступа нажав на кнопку на панели навигации «Пользователи Web версии»



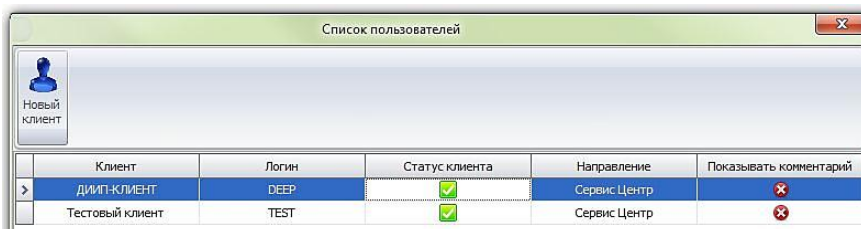
В открывшейся форме нажав на кнопку «Новый клиент» вы получите доступ к добавлению записи о клиенте.



**Внимание!** В случае активации поля «Показывать комментарий», клиенту будет доступно для просмотра поле «Комментарий менеджера по заявке», который заполняет менеджер при редактировании заявки в сервис-деске.

Будьте внимательны при активации данного поля, так как все комментарии, которые вы будете оставлять по заявке в поле «комментарий менеджера», будут доступны для просмотра клиентом.

После заполнения всех необходимых полей, в основном рабочем окне «Список пользователей», появится запись о клиенте.



Описание некоторых колонок:

«Статус клиента» - показывает статус доступа клиента в систему. В случае запрета доступа в систему, значок данного поля изменится на логотип красного крестика.

«Направление» - показывает принадлежность клиента по классификации проекта в системе сервис-деска.

«Показывать комментарий» - показывает статус активации возможности просмотра комментариев менеджера в системе в web-интерфейса клиентом.

### ❖ Редактирование записи о клиенте

Для редактирования записи о клиенте, необходимо при помощи контекстного меню, активируемого правой кнопкой мыши, нажать «редактирование», при этом выбрав необходимую запись для редактирования.

Клиент	Логин	Статус клиента	Направление	Показывать комментарий
ДИИП-КЛИЕНТ	DEEP	✓	Сервис Центр	✗
Тестовый клиент	TEST	✓	Сервис Центр	✗

Редактировать  
 ✗ Деактивировать пользователя


В открывшейся форме можно отредактировать данные по клиенту.

### ❖ Деактивация доступа клиента в систему

В случае необходимости запрета доступа клиента в систему, предусмотрен алгоритм деактивации записи клиента. В этом случае, при помощи контекстного меню, нажимаем на кнопку «Деактивировать пользователя».

При этом значок данного поля «Статус клиента» изменится на логотип красного крестика. Это будет означать, что доступ клиента в систему ограничен.

Активировать доступ повторно, можно также при помощи контекстного меню, нажав на кнопку «Активировать пользователя».



Клиент	Логин	Статус клиента	Направление	Показывать комментарий
ДИИП-КЛИЕНТ	DEEP	✓	Сервис Центр	✗
Тестовый клиент	TEST	✗	Сервис Центр	✗

### ❖ Алгоритм обработки заявок от клиента

Регистрация заявок в системе диспетчером и дальнейшая работа по ней происходит по штатному алгоритму других типов заявок.

Характерным отличием является поле «Инициатор заявки», которое в данном случае имеет значение «Вэб клиент».

Также для подобного типа заявок предусмотрен алгоритм отмены заявки инициатором. Т.е. клиент может отменить выполнение заявки, но только на этапе пока ее не принял в работу инженер.

Для просмотра статуса клиента, в системе предусмотрена отдельная колонка «Статус клиента», которая отображается у диспетчера и менеджера в основном рабочем окне.

В случае отмены заявки инициатором, данное поле будет выделено цветом и получит значение «Отмена инициатором». При этом значении поля, менеджеру в случае прекращения работ по данной заявке, необходимо поставить статус «Отказ в решении» при этом заявка закрывается в системе, без необходимости прикладывания актов.