

Интерактивный сервис
центр «Simple Service»

Руководство пользователя

для ведущего инженера СЦ

Диип-сервис
ВЕРСИЯ-1.0

Содержание:

✓ Описание работы системы	2
✓ Функциональные обязанности пользователей системы	2
✓ Алгоритм инициализации и закрытия заявки в системе	2
▪ Процедура открытия заявки	2
▪ Процедура закрытия заявки	2
✓ Установка приложения	3
✓ Работа в сервис-деске	4

❖ Описание работы системы:

Интерактивный сервис центр «Simple-Service» представляет собой клиент-серверное приложение, предназначенное для автоматизации бизнес процессов в работе предприятий на основе сервисных центров обслуживания клиентов. Основными функциональными особенностями данной системы является обработка данных получаемых от клиента, регистрация полученной информации в виде заявок, информационная обработка таковых и получение статистических данных по работе с заявками в режиме реального времени.

Программная реализация продукта представляет собой приложение, устанавливаемое непосредственно на рабочих станциях либо ноутбуках сотрудников, задействованных в работе системы. Основным условием обеспечения работоспособности системы, является доступ в интернет, для соединения приложения с сервером.

❖ Функциональные обязанности пользователей в системе:

Согласно предусмотренным ролям сотрудников, за каждым из ее участников закреплены определенные функциональные обязанности при работе в системе:



Ведущий инженер пользователи системы данной категории имеют возможность:

- ✓ Просматривать и редактировать данные по заявкам, назначая исполнителя по каждой конкретной заявке;
- ✓ Подтверждать корректность закрытия заявки особым статусом

❖ Алгоритм инициализации и закрытия заявки в системе:

➤ Процедура открытия заявки

Диспетчер – получает информацию о необходимости открытия заявки в виде письма либо звонка клиента. На основании полученной информации он открывает заявку в системе, при этом в зависимости от типа заявки, заполняет обязательные поля. Назначает контролера исполнителя. Менеджер по заявке назначается в автоматическом режиме в зависимости от клиента, указанного в заявке.

Диспетчер также подтверждает заявки, зарегистрированные в системе в автоматическом режиме, полученные от других систем сервис-деска клиентов.

Менеджер СЦ – в режиме реального времени получает информацию об открытых заявках. В системе может видеть только те заявки, к которым имеет отношение. Назначает исполнителя заявки. Подтверждает выполнение заявки для инженера, установив соответствующий статус заявки. Вводит информацию по сумме и оплате счета за выполненные работы. Оставляет необходимые комментарии по заявке.

Ведущий инженер – в режиме реального времени получает информацию об открытых заявках. В системе может видеть только те заявки, к которым имеет отношение. Выбирает исполнителя (инженера) по заявке.

Инженер – в режиме реального времени получает информацию об открытых заявках. В системе может видеть только те заявки, к которым имеет отношение. Подтверждает принятие заявки к исполнению, соответствующим статусом.

➤ Процедура закрытия заявки

Инженер – подтверждает закрытие заявки, соответствующим статусом заявки инженера, заполнив при этом соответствующие необходимые поля в форме интерфейса и прикрепив отсканированный акт выполненных работ к заявке. Информация о закрытии заявки поступает менеджеру.

Ведущий инженер – подтверждает закрытие заявки после проверки правильности заполнения акта.

Менеджер СЦ – подтверждает закрытие заявки в системе соответствующим статусом заявки менеджера.

❖ Установка приложения:

Для запуска приложения необходимо скачать установочный файл приложения, ссылку для скачивания вы получите посредством почтового сообщения на ваш почтовый ящик. Также в данном сообщении будет указан ваш логин и пароль для активации работы в системе.

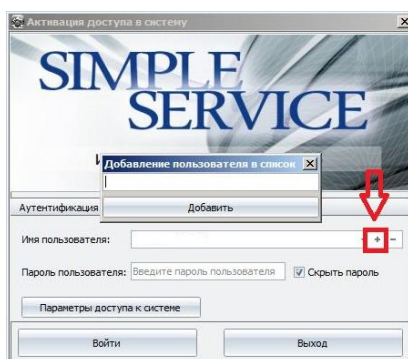
Скачать файлы установки вы можете по ссылке на сайте, предоставленной Вам Вашим менеджером. На сайте вы найдете 2 файла, которые будет необходимо установить согласно нумерации файлов.

1. dotNetFx40_Full_x86_x64
2. SimpleService 3.0

Для активации работы в системе, необходимо иметь подключение к сети Internet.

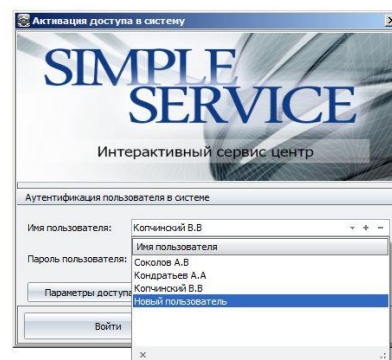
➤ Запуск приложения:

После первого запуска приложения, необходимо зарегистрировать пользователя в системе:



Для этого необходимо, нажать на значок «+» в конце поля «имя пользователя» и в открывшемся окне ввести ваш логин, присланный вам в письменном сообщении, латинскими буквами. Пример: FAV

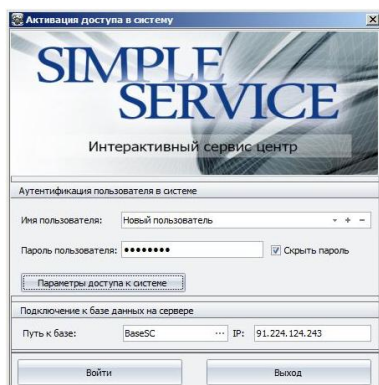
После чего в выпадающем поле вы увидите пользователя под именем «новый пользователь», далее введите пароль и войдите в систему нажав кнопку «войти». При следующем входе в систему в выпадающем списке пользователей, вы будете видеть свое имя и фамилию.



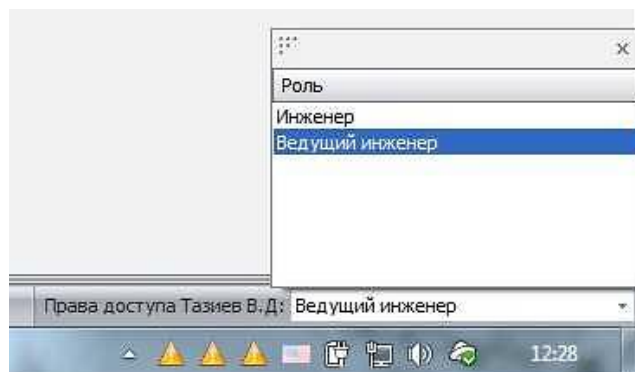
В «параметрах доступа в систему» по умолчанию установлены настройки удаленного сервера. При появлении ошибки связи с сервером, проверьте содержание данных полей:

[Путь к базе: SS3](#)

[IP адрес сервера: 91.224.124.243](#)

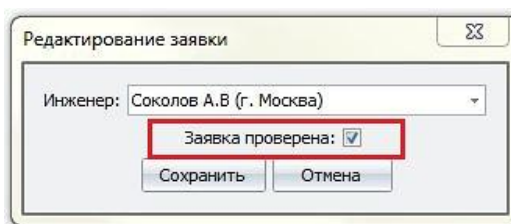


После чего, для продолжения работы по заявке в случае выбора себя в качестве исполнителя, необходимо сменить роль, сделав выбор в правом нижнем углу приложения:



➤ **Подтверждение закрытия заявки:**

После выполнения заявки инженером, ведущему инженеру назначившему данного инженера исполнителем по заявке, необходимо подтвердить закрытие заявки инженером. Ведущий инженер должен проверить приложенный акт инженера на предмет правильного заполнения и корректности выполненных работ. После чего он подтверждает закрытие заявки поставив галочку в поле «Заявка проверена»



Внимание! Ведущий инженер не может подтвердить закрытие заявки пока инженер не подтвердит выполнение заявки статусом «выполнено» и не прикрепит к заявке отсканированную копию акта. Менеджер не может закрыть заявку без подтверждения ведущего инженера.