

Интерактивный сервис
центр «Simple Service»

Руководство пользователя

для сотрудников
диспетчерской службы

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
▪ Рабочее окно приложения	4
▪ Подтверждение регистрации и создание заявки диспетчером	5

❖ 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:



Диспетчер пользователи системы данной категории имеют возможность:

- ✓ Создавать заявки в системе, редактировать информацию в заявке;
- ✓ Подтверждать заявки зарегистрированные в системе в автоматическом режиме, полученные от других систем сервис-деска клиентов;
- ✓ Просмотр и поиск всех зарегистрированных заявок, получение актуальной информации по статусам заявок в системе;
- ✓ Добавлять оборудование к заявке;
- ✓ Добавлять, редактировать и просматривать данные в таблице по оборудованию;
- ✓ Просматривать данные в таблице по клиентам и сотрудникам;

❖ 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.

Эксперт – в режиме реального времени получает информацию об открытой заявке, обрабатывает информацию по заявке, полученную от клиента. Принимает решение по выезду инженера, либо решает вопрос по телефону. Оставляет комментарии и рекомендации для инженера. Указывает в заявке модель и тип оборудования.

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.

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**

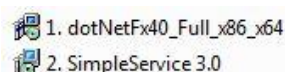
Инженер – подтверждает закрытие заявки, соответствующим статусом заявки инженера, заполнив при этом соответствующие необходимые поля в форме интерфейса и прикрепив отсканированный акт выполненных работ к заявке. Информация о закрытии заявки поступает менеджеру.

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.

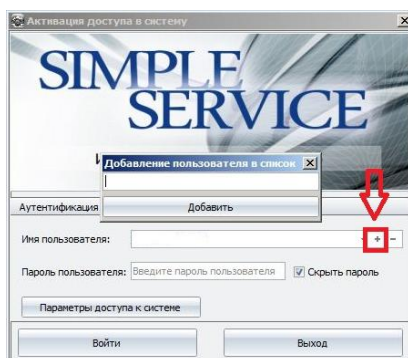
Скачать файлы установки вы можете по ссылке на сайте, предоставленной Вам Вашим менеджером. На сайте вы найдете 2 файла, которые будет необходимо установить согласно нумерации файлов.



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

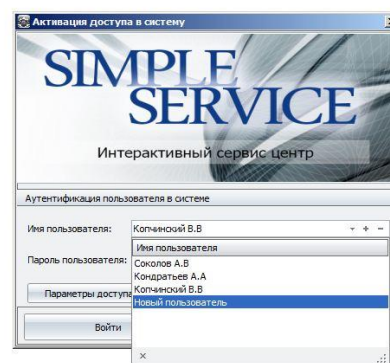
➤ **Запуск приложения:**

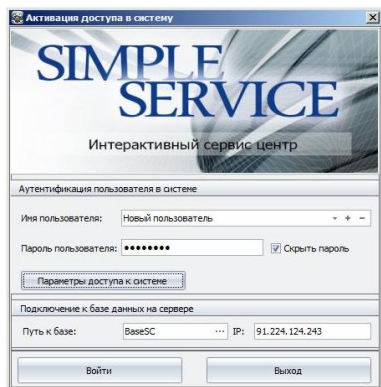
После первого запуска приложения, необходимо зарегистрировать пользователя в системе:



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.





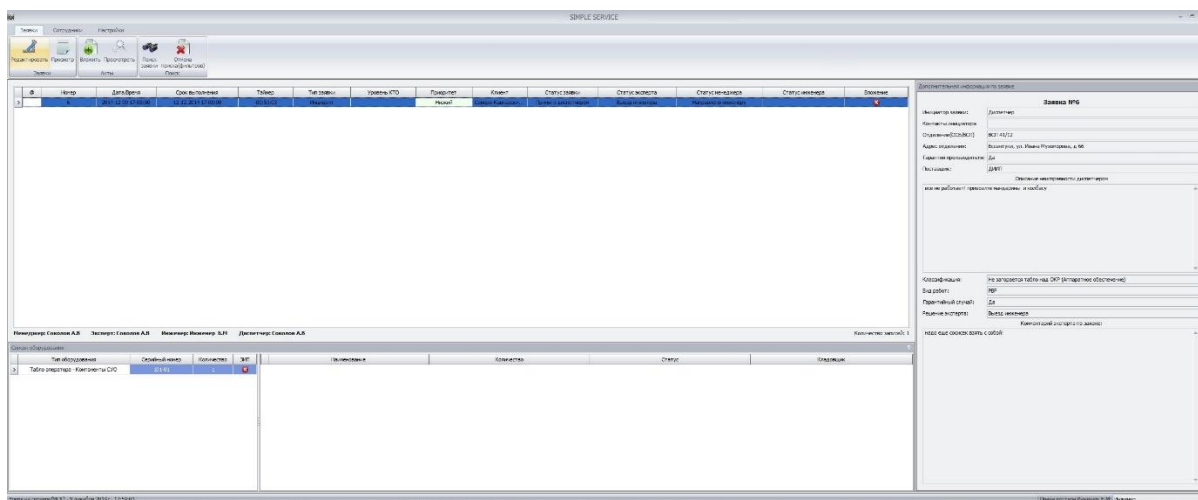
В «параметрах доступа в систему» по умолчанию установлены настройки удаленного сервера. При появлении ошибки связи с сервером, проверьте содержание данных полей:

Путь к базе: SS3

IP адрес сервера: 91.224.124.243

❖ Работа в сервис деске

➤ Рабочее окно приложения:



В открывшемся окне приложения, вы можете увидеть следующие вкладки, доступные для вашего уровня доступа:

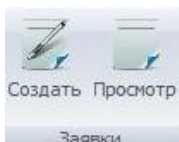
- **Заявки** – основное рабочее окно приложения, в котором Вы будете видеть заявки оформленные на вас;
- **Оборудование** – информация по оборудованию зарегистрированному в системе и находящемуся у клиентов на объектах;
- **ЗИП** – информация по запасным частям
- **Сотрудники** – информация по сотрудникам, работающим в вашем регионе;
- **Статистика** – информация по статистике заявок и доступ к формированию отчетов;
- **Настройки** – позволяет увидеть информацию о текущем релизе приложения, и произвести настройки визуального оформления приложения;

С правой стороны окна, вы можете увидеть информацию по заявке: информация от диспетчера и эксперта.

В нижней части окна, располагается информация по оборудованию и ЗИПу.

В основной записи по заявке, можно увидеть поле «Таймер» в котором отображается актуальная информация по оставшемуся времени закрытия заявки.

➤ **Подтверждение регистрации и создание заявки диспетчером:**



Для регистрации новой заявки в системе вручную (по звонку клиента либо по просьбе менеджера), необходимо нажать на кнопку «создать» в верхнем меню основного рабочего окна приложения:

После чего откроется форма регистрации заявки. В которой диспетчеру доступны определенные поля для редактирования:

➤ **Тип заявки:**

- **Инцидент** – данный тип заявки предназначен для регистрации обращения клиента по телефону в связи с возникшим инцидентом по работе программно-аппаратного комплекса на объекте;
- **Консультация** - данный тип заявки предназначен для регистрации обращения клиента по телефону в связи с возникшими вопросами по работе программно-аппаратного комплекса на объекте;
- **Монтаж/демонтаж** - данный тип заявки предназначен для регистрации обращения клиента по телефону или по просьбе менеджера в связи с возникшим вопросом по проведению монтажных и демонтажных работ на объекте;
- **Другая работа** - данный тип заявки предназначен для регистрации обращения клиента по телефону или по просьбе менеджера в связи с возникшим вопросом по проведению иных видов работ не поддающихся стандартной классификации на объекте;
- **Внутренняя заявка** - данный тип заявки предназначен для регистрации обращения клиента по телефону или по просьбе менеджера в связи с возникшим вопросом по проведению иных видов работ не поддающихся стандартной классификации по данному клиенту;

➤ **Инициатор:**

В данном поле выбирается инициатор заявки: диспетчер, менеджер либо заявка открыта по звонку клиента

➤ **Контакты инициатора:**

В данном поле можно внести контактную информацию в текстовом формате, о лице подавшем заявку. Фамилию, имя, контактный номер, почтовый ящик.

➤ **Отделение ОСБ/ВСП:**

В данном поле выбирается адрес объекта по которому необходимо произвести определенные работы. Данный адрес должен быть зарегистрирован в системе менеджером, если адрес в списке отсутствует, необходимо обратиться к менеджеру.

➤ **Описание неисправности:**

В данном поле необходимо внести информацию в текстовом формате, по описанию инцидента или описанию иных работ, которые необходимо выполнить на объекте.

➤ **Статус заявки:**

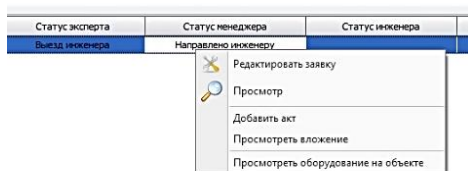
У диспетчера в системе предусмотрено два статуса заявки:

- ✓ **Принято диспетчером:** статус, который необходимо поставить диспетчеру для принятия заявки к исполнению. Данный статус устанавливается автоматически, при открытии заявки диспетчером вручную;
- ✓ **Отказ в регистрации:** статус при котором диспетчер отказывает в регистрации заявки, полученной в автоматическом режиме от сервис-деска клиента. Причиной отказа может послужить некорректная информация по заявке;

Если заявка создается диспетчером вручную, то статус заявки ставится автоматически «принято диспетчером». При принятии заявки от сервис-деска, необходимо выбрать один из статусов заявки:

Статус: «Принято диспетчером»

Для принятия заявки в работу, диспетчеру необходимо открыть заявку путем выбора режима редактирования в всплывающем меню, при нажатии правой кнопки мыши в основном окне:



После чего откроется окно редактирования заявки. Необходимо заполнить поля заявки, скопировав информацию из поля «описание неисправности».

Статус: «Отказ в регистрации»

В случае некорректной информации предоставленной клиентом в заявке, полученной в автоматическом режиме, диспетчер может отказать клиенту в регистрации таковой, указав причину отказа. При выборе данного статуса, и нажатии кнопки сохранения, откроется дополнительная форма ответа клиенту в которой необходимо указать причину отказа, выбрав из предложенных вариантов, а также дать краткое описание причины в свободной форме.

После того, как заявка была принята диспетчером, она переходит на исполнение к эксперту. После принятия экспертом решения по этой заявке, она исчезает в основном рабочем поле приложения.