

Интерактивный сервис
центр «Simple Service»

Руководство пользователя

для сотрудников

службы поддержки: эксперт

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:



Эксперт пользователи системы данной категории имеют возможность:

- ✓ Редактировать заявки в системе, принимая решение по необходимости выезда инженера на заявку;
- ✓ Добавлять оборудование к заявке;

❖ 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

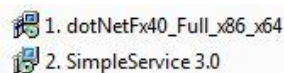
Инженер – подтверждает закрытие заявки, соответствующим статусом заявки инженера, заполнив при этом соответствующие необходимые поля в форме интерфейса и прикрепив отсканированный акт выполненных работ к заявке. Информация о закрытии заявки поступает менеджеру.

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.

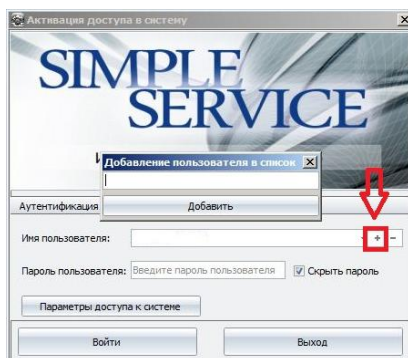
Скачать файлы установки вы можете по ссылке на сайте, предоставленной Вам Вашим менеджером. На сайте вы найдете 2 файла, которые будет необходимо установить согласно нумерации файлов.



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

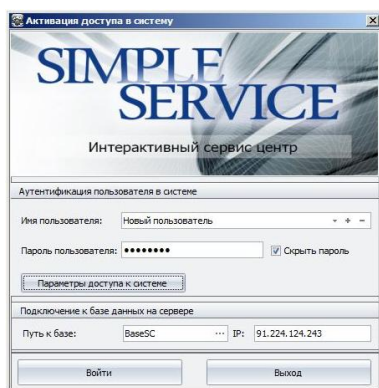
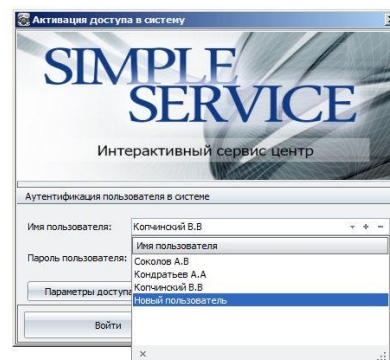
➤ Запуск приложения:

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

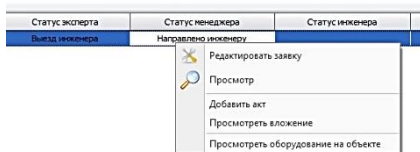
После чего в выпадающем поле вы увидите пользователя под именем «новый пользователь», далее введите пароль и войдите в систему нажав кнопку «войти». При следующем входе в систему в выпадающем списке пользователей, вы будете видеть свое имя и фамилию.



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



После чего откроется окно редактирования заявки. При этом статус заявки изменится на «принято к исполнению». Закрыть форму можно нажатием кнопки ESC.

➤ Статус: «Решено по телефону»

При выборе статуса заявки «решено по телефону», эксперт закрывает заявку на стадии выполнения, при этом система уведомляет клиента о закрытии заявки.

➤ Статус: «Выезд инженера»

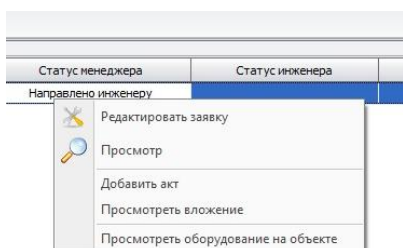
При выборе статуса заявки «выезд инженера», эксперт подтверждает необходимость выезда инженера на объект для решения инцидента. После выбора данного статуса заявки, эксперту необходимо заполнить обязательные поля, а именно: классификация инцидента, гарантийный случай, вид работ и комментарий эксперта для инженера.

В случае отсутствия оборудования в заявке, эксперту будет необходимо его добавить к заявке. Система уведомит о такой необходимости.

После выбора статуса «решено по телефону» и «выезд инженера» заявка исчезнет из рабочего поля приложения.

➤ Просмотр списка оборудования на объекте.

Инженеру доступна функция просмотра списка оборудования на объекте, для этого необходимо выбрать в всплывающем вспомогательном меню, в основном окне рабочего стола, пункт «Просмотреть оборудование на объекте»



После чего, откроется окно с информацией по оборудованию на объекте.