

Описание ролей сотрудников в системе сервис-деска



Диспетчер

- ✓ Регистрация заявки в системе;
- ✓ Подтверждение заявки за зарегистрированной 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, редактировать и просматривать данные в таблице по оборудованию;
- ✓ Просматривать данные в таблице по клиентам и сотрудникам;



Эксперт

- ✓ Редактировать заявки в системе, принимая решение по необходимости выезда инженера на заявку;
- ✓ Изменять приоритет по заявке;
- ✓ Добавлять оборудование к заявке;
- ✓ Просматривать данные в таблице по клиентам и сотрудникам;



Менеджер

- ✓ Контролировать ход выполнения заявок, относящихся к клиентам закрепленными за данным менеджером;
- ✓ Назначать исполнителя заявки, работу которых необходимо полностью контролировать менеджерам СЦ;
- ✓ Создавать заявки в системе (доступно только для типа заявок: монтаж/демонтаж, другая работа, внутренняя заявка);
- ✓ Добавлять, редактировать и просматривать данные в таблице по оборудованию;
- ✓ Добавлять, редактировать и просматривать записи в таблице по клиентам (редактировать записи о клиентах можно только те, в информации о которых указано, что данный менеджер курирует клиента);



Ведущий инженер

- ✓ Просматривать и редактировать данные по заявкам, назначая исполнителя по каждой конкретной заявке;



Инженер

- ✓ Просматривать и редактировать данные по заявкам, исполнителем которых назначен данный инженер;
- ✓ Формировать акты и наряды по открытым заявкам;
- ✓ Прикреплять отсканированные акты к заявкам;



Кладовщик

- ✓ Обработка запросов на подготовку и отправку ЗИП для инженеров;



Рекламатор

- ✓ Решение спорных вопросов по запросу менеджера;