

Интерактивный сервис
центр «Simple Service»

Работа с планировщиком заявок в сервис-деске

Диип-сервис
ВЕРСИЯ-1.0

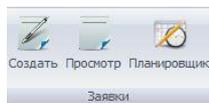
Содержание:

✓ Создание записи о плановой заявке	2
✓ Оборудование в заявке	2
✓ Редактирование записи о заявке	3
✓ Редактирование списка оборудования в заявке	4
✓ Автогенерация заявок	4

Для упрощения работы по плановым заявкам, в системе предусмотрен специальный инструмент, который позволяет дублировать заявки в системе как по одной, так и группой.

При введении нового клиента в систему, менеджер может заранее создать необходимое количество записей в планировщике заявок с указанием адреса и оборудования на объекте, периодичностью обслуживания, сроках действия обслуживания, а также исполнителя по заявке.

Для добавления записи в планировщик заявок необходимо на панели навигации нажать кнопку «Планировщик»:



❖ Создание записи о плановой заявке

Для создания новой записи на панели навигации, либо в меню быстрого запуска, вызванного нажатием правой кнопки мышки, необходимо нажать на кнопку «Добавить», после чего откроется форма добавления новой записи:

Скриншот интерфейса «Планировщик заявок». В центре экрана открыта форма «Новая запись» с полями для ввода: «Клиент», «Объект обслуживания», «Подразделение банка», «Дата начала», «Дата окончания», «Цена» и «Исполнитель». В нижней части экрана видны таблицы с заголовками: «Количество записей: 0», «Модель», «Серийный номер», «Периодичность обслуживания», «Исключения» и «Стоимость работ». В правом нижнем углу отображается «Сумма: 0».

Заполните открывшуюся форму, при этом каждому менеджеру доступен только свой список клиентов. Список объекта обслуживания также подгружается автоматически в зависимости от выбранного клиента. Для поиска достаточно набрать первые цифры отделения, используя фильтр приложение предложит к заполнению варианты схожие по содержанию с введенными символами.

Скриншот заполненной формы «Новая запись». Поля содержат следующие значения: «Клиент»: «Тестовый клиент»; «Объект обслуживания»: «1111/1111»; «Подразделение банка»: «Без отделения»; «Дата начала»: «Сентябрь 2015»; «Дата окончания»: «Декабрь 2015»; «Цена»: «0,00»; «Исполнитель»: «Администратор А.А (г. Москва)».

В полях «Дата начала», «Дата окончания» указывается дата начала и окончания обслуживания по этому объекту. В поле «цена» можно указать стоимость обслуживания объекта, которая в дальнейшем может быть использована в финансовых отчетах. Также можно назначить исполнителя по данному объекту.

❖ Оборудование в заявке

К каждой записи о заявке, т.е. к физическому адресу может быть добавлено несколько единиц оборудования с разной периодичностью. Это позволит при автоматической генерации создать заявку именно с той единицей оборудования, которая подходит под текущий временной период согласно параметру периодичности обслуживания оборудования.

Добавляется оборудование к адресу в нижнем поле планировщика, предназначенного для регистрации оборудования, правой кнопкой мышки через контекстное меню.

Количество записей: 1		
Модель	Серийный номер	Периодичность обслуживания

Добавить оборудование

В появившейся форме, необходимо выбрать зарегистрированное на адресе оборудование, либо выбрать из полного списка оборудования:

Добавление оборудования ✖

Отобразить весь список оборудования

Модель:

Серийный номер:

После добавления единицы оборудования с списка, необходимо добавить параметр периодичности обслуживания каждой единицы оборудования, указанной в адресе. Для этого в поле периодичность можно выбрать значения.

Количество записей: 1		
Модель	Серийный номер	Периодичность обслуживания
DEEP 2240 - Вакуумный упаковщик	Б/У	[нет данных]

Периодичность

- 1 раз в месяц
- 2 раза в месяц
- 1 раз в квартал
- 1 раз в 2 месяца
- 1 раз в 6 месяцев
- 1 раз в год
- x

❖ Редактирование записи о заявке

Предварительно выделив запись о заявке и вызвав правой кнопкой мышки контекстное меню, можно выполнить следующие действия:

Планировщик заявок

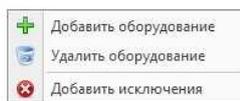
Адрес	Объект
Тестовый клиент	
Без отделения	
143005, г. Одянцево, ул. Кутузовская, д. 25	1111/1111

- Редактировать заявку
- Удалить заявку
- Сгенерировать заявку
- Деактивировать заявку

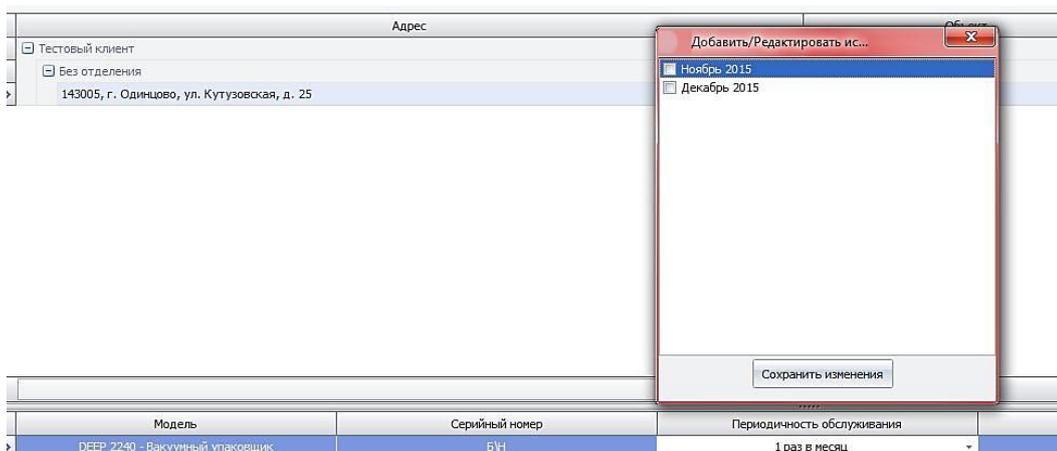
- **Редактировать заявку** – открывается форма редактирования записи о заявке. Редактировать можно только определенные поля.
- **Удалить заявку** – полное удаление записи о заявке.
- **Сгенерировать заявку** – генерация текущей записи о заявке в заявку к исполнению для инженеров.
- **Деактивировать заявку** - деактивация записи о заявке, при этом запись о заявке будет выделена красным цветом. В данном случае при генерации полного списка всех активных заявок, неактивные заявки не будут генерироваться в общий список заявок.

❖ Редактирование списка оборудования в заявке

При помощи контекстного меню в нижнем поле, где находятся записи об оборудовании, Вы можете удалить, либо добавить исключение к периодичности обслуживания.

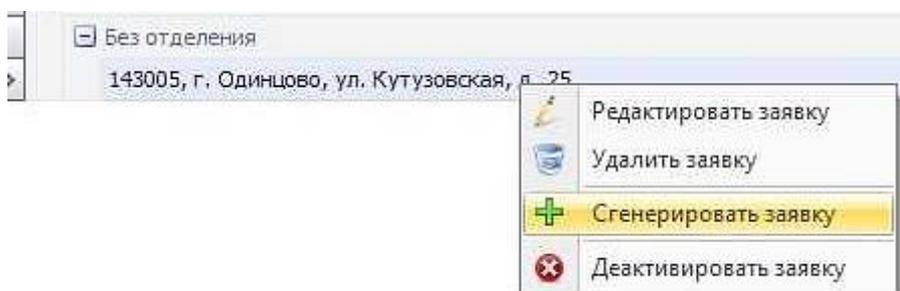
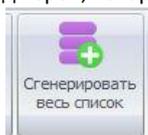


- **Удаление оборудования:** при необходимости снятия единицы оборудования с обслуживания по данному адресу, его необходимо удалить из списка.
- **Добавить исключение:** в случае, если вам необходимо снять с обслуживания на текущий месяц определенную единицу, Вы добавляете «исключение» в периодичность обслуживания. Для редактирования списка периодичности откроется дополнительная форма, в которой Вам необходимо галочкой отметить те месяцы, которые вы хотите исключить из списка обслуживания. Даты в списке загружаются относительно выбранного вами параметра периодичности обслуживания.



❖ Автогенерация заявок

Алгоритмом инструмента предусмотрена автоматическая генерация заявок, которая позволяет выбрать либо одну запись, либо группу записей и создать на их основе заявки в системе. Данная опция будет удобна для менеджеров, которым необходимо создавать плановые заявки в системе на месяц либо квартал для инженеров.



Таким образом, менеджер в начале месяца может выбрать необходимые записи и сгенерировать на основе их заявки.

При генерации заявки система попросит уточнить на какой именно месяц сгенерировать заявку, если вы планируете сгенерировать заявки заранее. Выбрав в предлагаемом меню генерацию на следующий месяц, в открывшемся окне, Вам будет необходимо выбрать месяц на который будет сгенерирована заявка.

