A thick dark blue vertical bar runs down the left side of the page. At the top of this bar, a blue arrow-shaped banner points to the right, containing the text 'Интерактивный сервис центр «Simple Service»'. In the bottom-left corner, several thin, light blue lines curve upwards and to the right, creating an abstract, organic shape.

Интерактивный сервис
центр «Simple Service»

Руководство для работы клиента в модуле "Web-клиент" сервис-деска

Содержание:

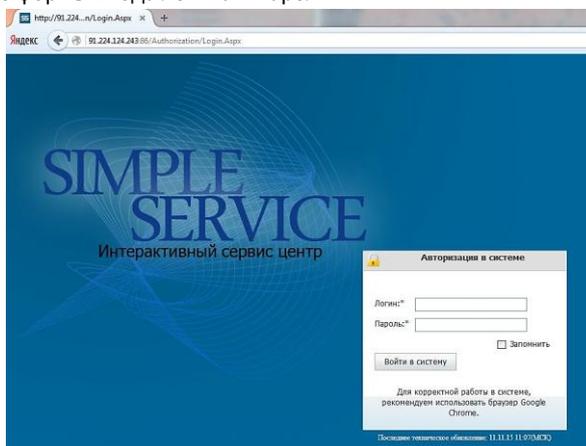
✓ Доступ в систему	2
✓ Создание новой заявки в системе	2
✓ Редактирование заявки	3
✓ Поиск заявки	4

❖ Доступ в систему

Информация для специалистов IT-служб клиента:

Для работы с модулем «Web-клиент» необходимо предоставить доступ к интернету сотруднику для работы с любым браузером, при этом должен быть открыт порт 86.

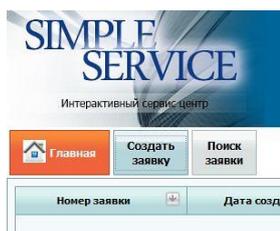
Для активации доступа в систему, необходимо в строке браузера набрать следующий адрес: <http://isd.deepsc.ru>
После этого, откроется окно формы ввода логина и пароля:



После ввода данных активации, откроется основное рабочее окно модуля:

❖ Создание новой заявки

Для регистрации заявки в системе, необходимо в верхнем левом углу на панели навигации нажать кнопку «Создать заявку»:



После чего откроется форма создания заявки:

Необходимо заполнить следующие поля:

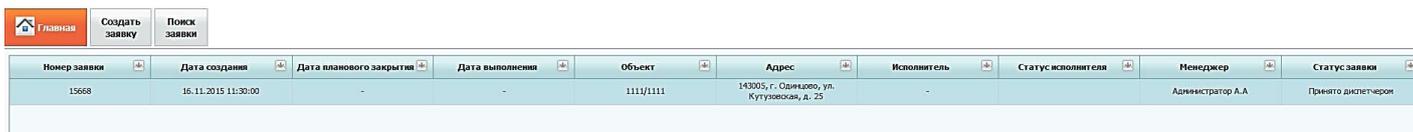
- ✓ «Оборудование» - укажите модель и тип оборудования;
- ✓ «Серийный номер» - укажите серийный номер оборудования. Если нет возможности указать серийный номер, то введите значение «б/н»;
- ✓ «Отделение» - укажите номер или наименование объекта;
- ✓ «Адрес» - укажите точный адрес объекта;
- ✓ «Контактное лицо» - укажите данные по инициатору заявку. Эти данные необходимы для того, чтобы с инициатором заявки мог связаться исполнитель;
- ✓ «Номер телефона» - укажите номер телефона инициатора заявки, для обеспечения обратной связи по заявке;
- ✓ «Доп. информация» - укажите описание возникшей поломки или проблемы с оборудованием своими словами.

После создания заявки, появится строка в основном рабочем окне модуля. Описание полей по заявке:

- ✓ «Номер заявки» - номер вашей заявки в системе сервис-деска;
- ✓ «Дата создания» - дата и время регистрации заявки в системе;
- ✓ «Дата планового закрытия» - дата планируемого срока закрытия заявки исполнителем;
- ✓ «Дата выполнения» - дата фактического закрытия заявки исполнителем;
- ✓ «Объект» - номер или наименование объекта;
- ✓ «Адрес» - адрес объекта;
- ✓ «Исполнитель» - исполнителя по заявке (Ф.И.О. инженера);
- ✓ «Статус исполнителя» - статус по заявке исполнителя («принято в работу» либо «выполнено»);
- ✓ «Менеджер» - данные по ответственному менеджеру;
- ✓ «Статус заявки» - текущий статус заявки.

После регистрации заявки в системе клиентом, поле «Статус заявки» имеет значение «Ожидает обработки диспетчером». Это означает, что заявка зарегистрирована в системе и ожидает обработки диспетчером.

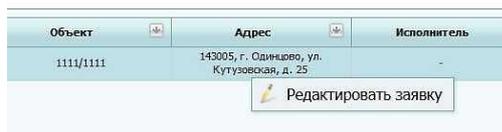
Когда заявка будет принята диспетчером, все поля заявки обновятся.



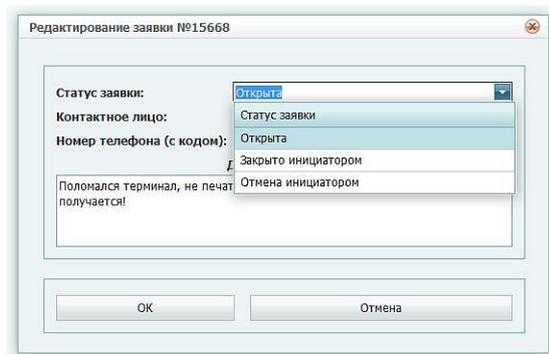
Номер заявки	Дата создания	Дата планового закрытия	Дата выполнения	Объект	Адрес	Исполнитель	Статус исполнителя	Менеджер	Статус заявки
15668	16.11.2015 11:30:00	-	-	1111/1111	143005, г. Одинцово, ул. Кутузовская, д. 25	-	-	Администратор А.А	Принято диспетчером

❖ Редактирование заявки

Для редактирования записи по заявке, необходимо выделить заявку, которую необходимо отредактировать, и нажав правой кнопки мышки вызвать контекстное меню. Выберите «Редактировать заявку»:



После чего откроется форма редактирования заявки.



Редактирование заявки №15668

Статус заявки:

Контактное лицо:

Номер телефона (с кодом):

Поломался терминал, не печатается!

Отмена инициатором

OK Отмена

Редактированию подлежат только определенные поля. В этой же форме можно изменить статус заявки инициатора:

- ✓ «Отмена заявки» - установить данный статус необходимо в случае, если инициатор заявки решит отменить заявку.

Внимание! Отмена заявки в системе допускается до момента принятия заявки в работу исполнителем (инженером).

Если заявка была принята к исполнению инженером, отменить заявку может только менеджер.

Выполненная заявка инженером, отмене в системе не подлежит!

- ✓ «Закрыто инициатором» - статус заявки, который необходимо установить после выполнения заявки инженером. После установки этого статуса заявка исчезнет из просмотра. Найти ее можно будет по поиску.

❖ Поиск заявки

Для осуществления поиска по заявке в системе необходимо в верхнем левом углу на панели навигации нажать кнопку «Поиск заявки», после чего откроется форма заполнения параметров поиска заявки:

Поиск заявки

Номер заявки:

Дата создания:

На

	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
44	26	27	28	29	30	31	1
45	2	3	4	5	6	7	8
46	9	10	11	12	13	14	15
47	16	17	18	19	20	21	22
48	23	24	25	26	27	28	29
49	30	1	2	3	4	5	6

Сегодня Очистить