

Интерактивный сервис  
центр «Simple Service»

# Руководство пользователя

для сотрудников

диспетчерской службы СЦ

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
	▪ Регистрация заявки без адреса в системе .....	7

### ❖ 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. 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.

**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.

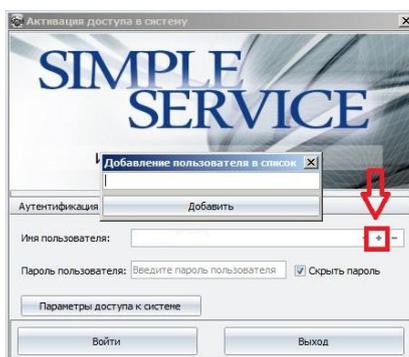
Скачать файлы установки вы можете по ссылке на сайте, предоставленной Вам Вашим менеджером. На сайте вы найдете 2 файла, которые будет необходимо установить согласно нумерации файлов.

1. dotNetFx40\_Full\_x86\_x64
2. SimpleService 3.0

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

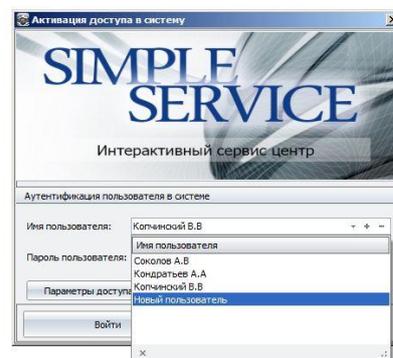
### ➤ Запуск приложения:

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:

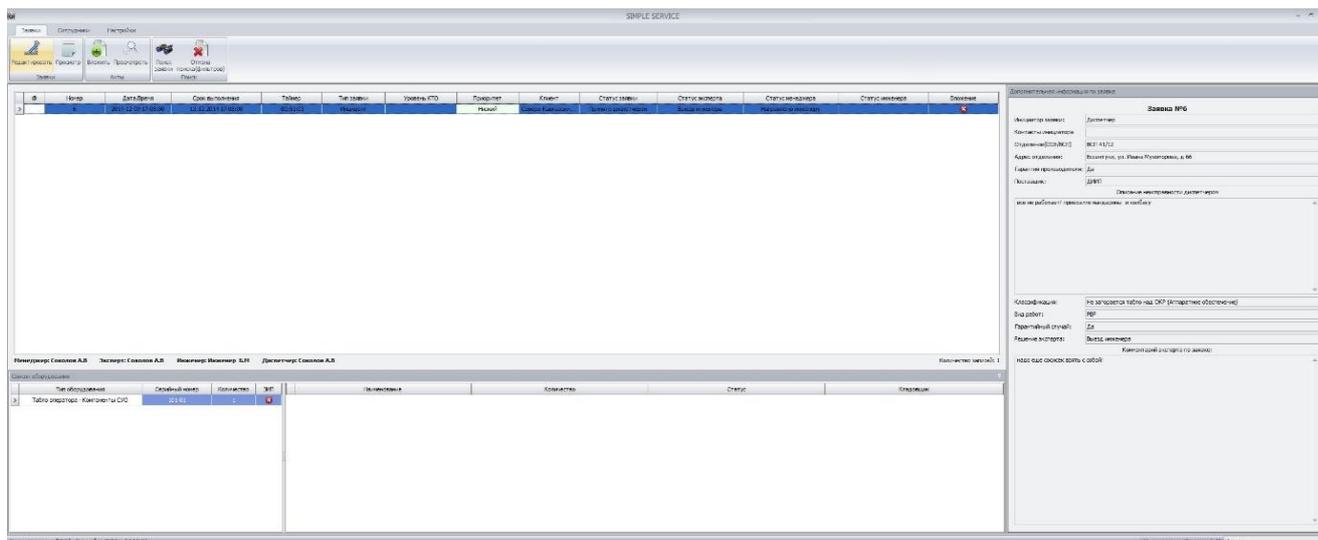
Путь к базе: **SS3**

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:

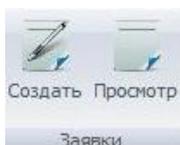
- **Заявки** – основное рабочее окно приложения, в котором Вы будете видеть заявки оформленные на вас;
- **Оборудование** – информация по оборудованию зарегистрированному в системе и находящемуся у клиентов на объектах;
- **ЗИП** – информация по запасным частям
- **Сотрудники** – информация по сотрудникам, 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:

Добавить новую запись по заявке

Номер заявки: 1 Дата и время: 10.12.2014 11:00

Тип заявки: Статус заявки: Принято диспетчером

Инициатор: Диспетчер Приоритет: Низкий

Контакты инициатора

Клиент:

Отделение(ОСБ/ВСП):

Адрес:

Менеджер СЦ:

Оборудование:

Описание неисправности

Добавить Отмена

➤ **Тип заявки:**

- Внеплановая заявка: РВР
- Внеплановая заявка: Демо
- Внеплановая заявка: Ввод в эксплуатацию
- Внеплановая заявка: Монтажные работы
- Внеплановая заявка: Другая работа

Данные типы заявок предназначены для регистрации заявок по обращениям клиентов

- Внеплановая заявка: Восстановление
- Внеплановая заявка: Демонтаж ЗИП
- Внеплановая заявка: Другая работа

Данные типы заявок предназначены для регистрации заявок, которые предназначены для отделов внутри сервис-центра. К таким типам заявок можно отнести заявки для ремонтно-гарантийного отдела.

➤ **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:**

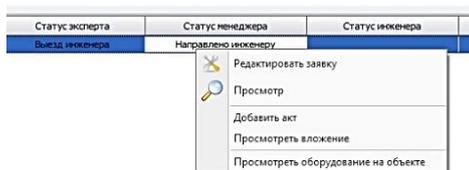
У диспетчера в системе предусмотрено два статуса заявки:

- ✓ **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.

### ❖ Регистрация заявки без адреса в системе:

При создании заявки диспетчером в системе, в поле «отделение» набрав первые символы номера, система при помощи встроенного фильтра предложит значение совпадающее с введенными символами. Т.е. если адрес был зарегистрирован в системе каким-либо менеджером, то система предложит этот адрес к заполнению и соответственно заявка попадет на исполнение менеджеру ответственному за этого клиента. Если же система не находит адрес в списке зарегистрированных, то диспетчер может зарегистрировать заявку следующим образом:

Необходимо установить галочку в поле «Клиент не зарегистрирован в системе», после чего нижняя часть формы изменится, появятся новые поля:

- **Адрес и оборудование:** диспетчер вводит информацию полученную от клиента об адресе и оборудовании на объекте;
- **Описание неисправности:** диспетчер заполняет информацию об обращении клиента

Добавить новую запись по заявке

Номер заявки:	1584	Дата и время:	25.06.2015 11:24
Тип заявки:		Статус заявки:	
Инициатор:		Приоритет:	Низкий
Контакты инициатора		Описание неисправности	
<input checked="" type="checkbox"/> Клиент не зарегистрирован в системе			
Адрес и оборудование:			
Оборудование:		...	

Добавить Отмена

После регистрации подобной заявки она попадает в поле зрения всех менеджеров. Менеджер заинтересованный в клиенте примет ее к исполнению.