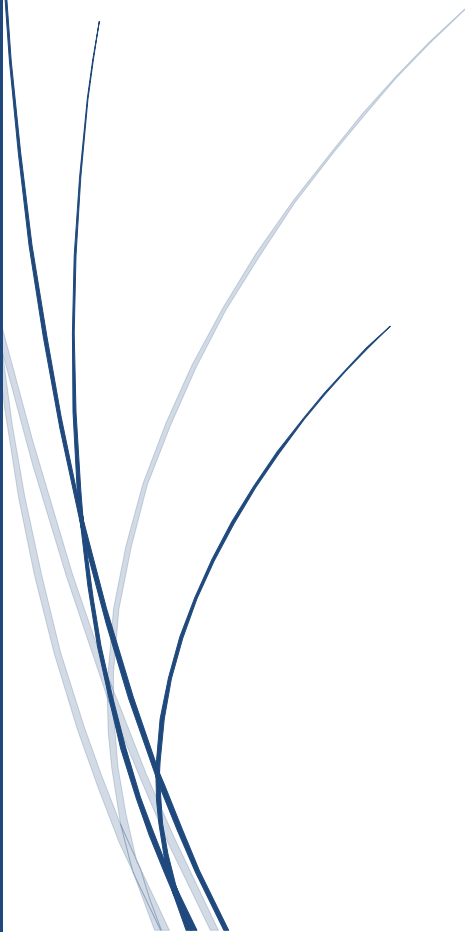


A thick dark blue vertical bar runs down the left side of the page. A blue arrow-shaped graphic points to the right from the bar, containing the text.

Интерактивный сервис
центр «Simple Service»

Руководство пользователя

для менеджеров

A series of thin, curved lines in shades of blue and grey originate from the bottom left corner and sweep upwards and to the right, creating a dynamic, abstract graphic element.

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
✓ Работа менеджера с базой клиентов	5
✓ Работа менеджера по заявкам в системе	8
✓ Создание менеджером заявок в системе	11
✓ Помощь рекламатора	12

❖ 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:



Менеджер пользователи системы данной категории имеют возможность:

- ✓ Контролировать ход выполнения заявок, относящихся к клиентам закрепленными за данным менеджером;
- ✓ Назначать исполнителя заявки, работу которых необходимо полностью контролировать менеджерам ЦС;
- ✓ 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);

❖ 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 ЦС – 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**

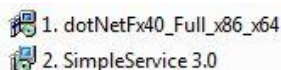
Инженер – подтверждает закрытие заявки, соответствующим статусом заявки инженера, заполнив при этом соответствующие необходимые поля в форме интерфейса и прикрепив отсканированный акт выполненных работ к заявке. Информация о закрытии заявки поступает менеджеру.

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.

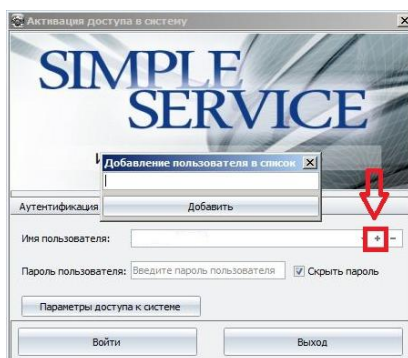
Скачать файлы установки вы можете по ссылке <http://ss.deepsc.ru> На сайте вы найдете 2 файла, которые будет необходимо установить согласно нумерации файлов.



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

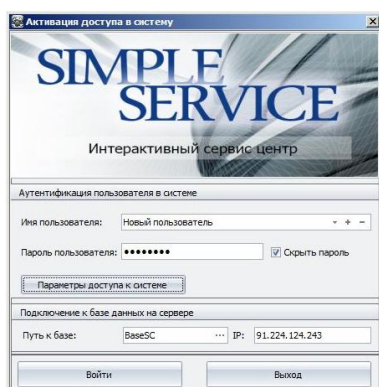
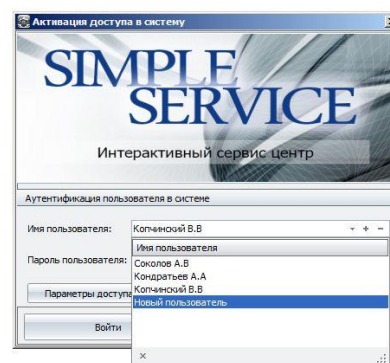
➤ Запуск приложения:

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.



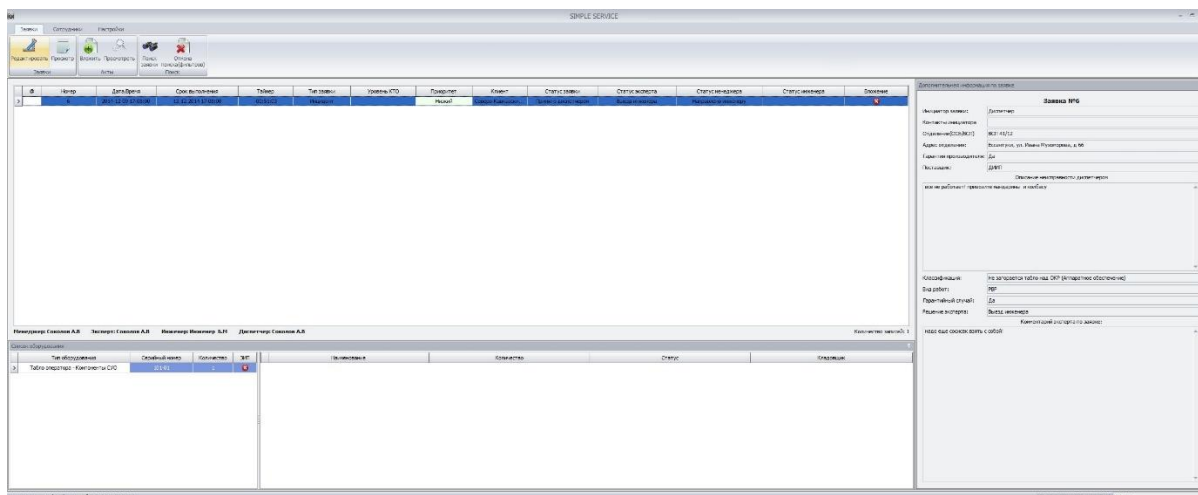
В «параметрах доступа в систему» по умолчанию установлены настройки удаленного сервера. При появлении ошибки связи с сервером, проверьте содержание данных полей:

Путь к базе: SS3

IP адрес сервера: 91.224.124.243

❖ 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;
- **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.

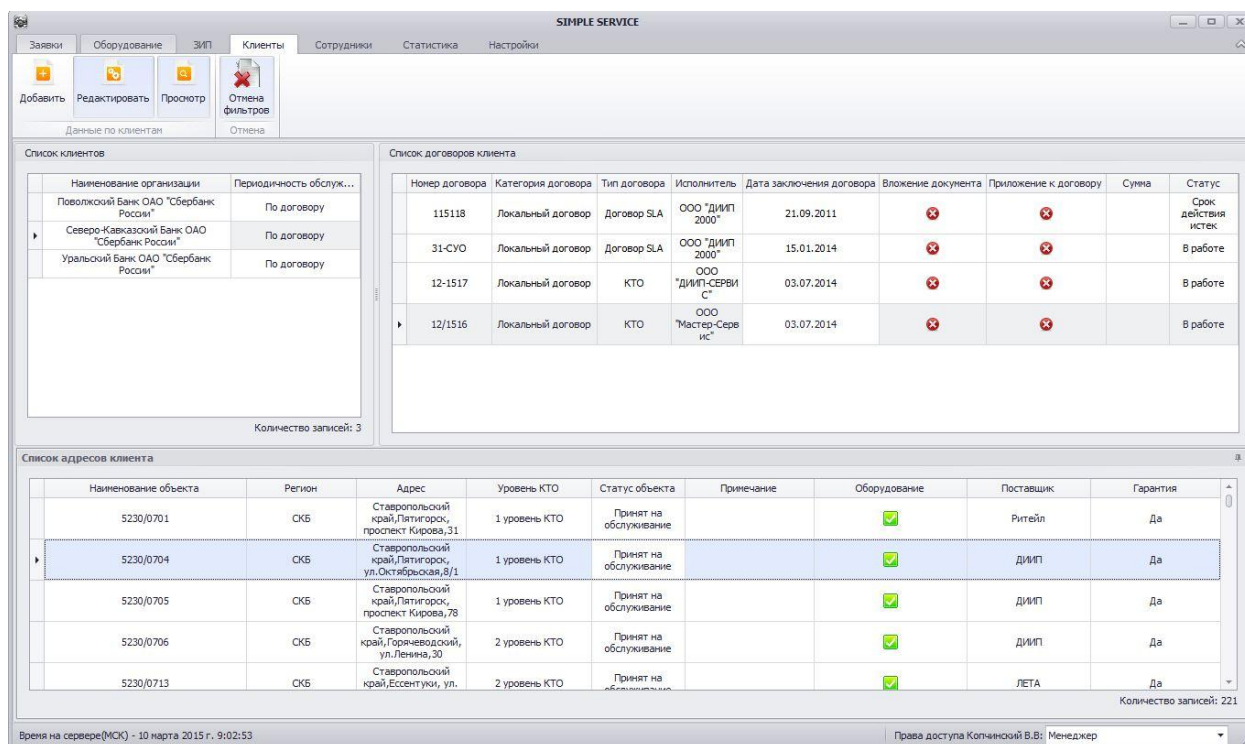
➤ Работа менеджера с базой клиентов

Для того, чтобы диспетчер мог принимать заявки в системе по конкретным клиентам и адресам в системе предусмотрена база клиентов, с которой непосредственно работает менеджер. Доступ к этим данным можно получить во вкладке «Клиенты», это вкладка является одной из основных рабочих окон в системе для менеджера.

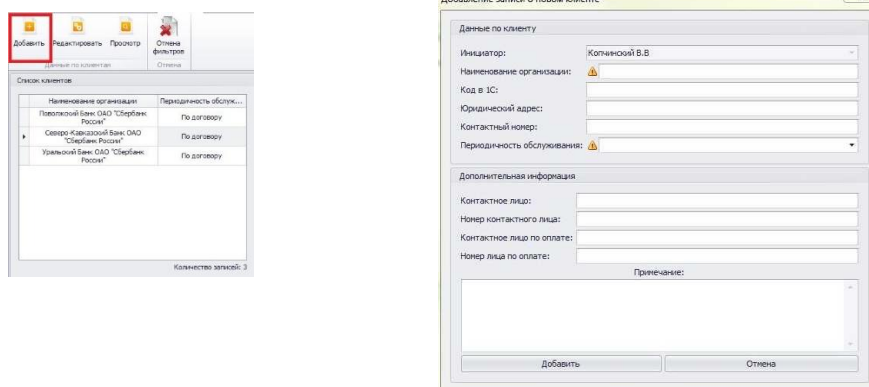
• Вкладка приложения «Клиенты»

Рабочее окно делится на три части:

- **Список клиентов** – содержит основную информацию по клиентам;
- **Список договоров клиента** – содержит информацию по договорам клиента;
- **Список адресов клиента** – содержит список адресов клиента.

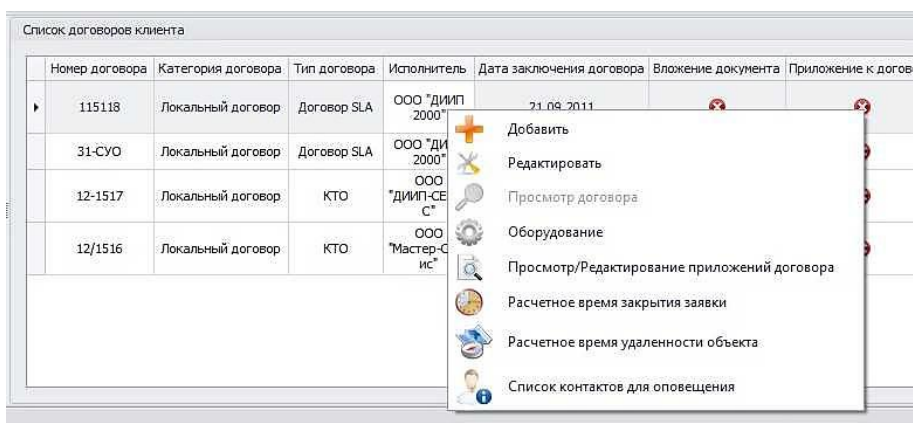


Список клиентов – при нажатии на кнопку «добавить» в вспомогательном меню откроется окно добавления записи о клиенте.



В открывшейся форме, необходимо заполнить информацию по клиенту.

Список договоров клиента – для добавления договоров в окне «список договоров» правой кнопкой мыши необходимо открыть всплывающее меню и выбрать «добавить», откроется форма добавления записи о договоре.



В открывшейся форме необходимо заполнить все поля. При заполнении данных сотрудников система проставляет информацию о данном сотруднике в поле «инициатор договора». Это означает, что по данному договору будет работать только этот сотрудник. Изменить менеджера по договору может только руководитель данного сотрудника!

Добавление записи о договоре

Инициатор договора: Копчинский В.В.

Номер договора:

Категория договора:

Тип договора:

Исполнитель по договору:

Код в 1С:

Дата заключения:

Начало действия:

Окончание действия:

Сумма по договору:

Статус договора: В работе

Загрузить копию документа

Добавить Отмена

После договоров у клиента, также необходимо заполнить следующую информацию:

- Расчетное время закрытия заявки
- Расчетное время удаленности объекта
- Список контактов для оповещения

Расчетное время – заполняется согласно условиям договора по SLA, где указывается время закрытия заявки согласно уровню приоритета

Приоритет	Уровень 1	Уровень 2	Уровень 3
Низкий	72	120	0
Средний	48	72	0
Высокий	24	48	0

Сохранить Отмена

Расчетное время удаленности объекта – заполняется согласно условиям договора по SLA, где расстояние до объекта и время которое будет прибавлено к основному времени закрытия заявки.

Удаленность объекта	Количество часов
0	0
250	5
500	12
750	18
1000	24

Новая запись

Удаленность(км.):

Количество часов:

Список контактов для оповещения – менеджер заполняет контакты заинтересованных лиц, которые будут оповещены в автоматическом режиме при закрытии заявки по почте.

Имя контакта	Почта	Телефонный номер	Тип контакта
Копчинский В.	kvav@deepsc.ru	(965)-431-7826	Основной
Шевчук К.Ф.	suo@stb.ru		Основной

Список адресов клиента – содержит информацию по каждому адресу клиента. К каждому адресу клиента привязан список оборудования на объекте. От которого и рассчитывается время по SLA и приоритет. Поэтому очень важно корректно заполнить эти данные!

Для добавления адресов в окне «список адресов» правой кнопкой мыши необходимо открыть всплывающее меню и выбрать «добавить», откроется форма добавления записи об адресе.

Добавление записи об адресе клиента

Инициатор: Копчинский В.В.

Наименование объекта:

Регион:

Адрес:

Удаленность объекта(км):

Уровень обслуживания:

Стоимость объекта:

Статус объекта: Принят на обслуживание

Дата начала обслуживания: 10.03.2015

Окончание обслуживания:

График работы:

Дополнительная информация по адресу клиенту:

Примечание:

Поставщик:

Гарантия производителя:

В открывшейся форме необходимо заполнить все поля.

Для добавления оборудования к адресу, правой кнопкой мыши необходимо открыть всплывающее меню и выбрать «оборудование», откроется форма таблица оборудования на объекте.

Оборудование установленное на объекте							
Категория	Модель	S/N	Номер договора	Номер доп. соглашения	Статус	Приоритет	Количество
Компоненты СУО	Табло оператора	Б/Н	12-1517		На обслуживании по договору	Низкий	5
Компоненты СУО	Система звукового оповещения	Б/Н	12-1517		На обслуживании по договору	Низкий	1
Компоненты СУО	Пульт СОКОК	Б/Н	12-1517		На обслуживании по договору	Низкий	5
Компоненты СУО	Сервер СУО	Б/Н	12-1517		На обслуживании по договору	Высокий	1
Компоненты СУО	Киоск-регистратор	Б/Н	12-1517		На обслуживании по договору	Высокий	1
Компоненты СУО	АРМ Администратора смены	Б/Н	12-1517		На обслуживании по договору	Низкий	1
Компоненты СУО	Главное табло/ЖК-панель/Моноблок	Б/Н	12-1517		На обслуживании по договору	Средний	1
Компоненты СУО	Виртуальный пульт оператора	Б/Н	12-1517		На обслуживании по договору	Средний	1

В этой таблице при нажатии правой кнопки мыши откроется дополнительное меню в котором необходимо выбрать «добавить», после чего откроется форма заполнения списка оборудования на объекте.

В открывшейся форме необходимо выбрать модель из списка. В поле «серийный номер» нажмите «+» откроется окно заполнения записи об оборудовании. В открывшейся форме будет указан клиент по умолчанию. Необходимо выбрать номер договора к которому имеет отношение данный объект.

The screenshot shows the 'Оборудование установленное на объекте' table with several rows. Overlaid on this is a 'Добавление оборудования' dialog box with fields for 'Модель' (Tablo оператора) and 'Серийный номер' (Б/Н), and 'Добавить' and 'Отмена' buttons. To the right is a larger 'Добавление записи о новом оборудовании' form. This form has two sections: 'Менеджер' and 'Диспетчер'. The 'Менеджер' section includes fields for 'Клиент' (Северо-Кавказский Банк ОАО 'Сбербанк России'), 'Номер договора' (dropdown), 'Номер доп. соглашения' (dropdown), 'Объект' (5230/0701), 'Стоимость', and 'Приоритет в обслуживании' (Низкий). The 'Диспетчер' section includes fields for 'Модель' (Tablo оператора), 'Серийный номер' (Б/Н), 'Инвентарный номер', 'Дата подготовки' (dropdown), 'Статус оборудования' (На обслуживании по договору), and 'Количество' (1). 'Добавить' and 'Отмена' buttons are at the bottom.

Внимание! В данной форме выжно корректно указать номер договора! Согласно информации из этого поля объект привязывается к договору.

По умолчанию серийный номер имеет значение «б/н», если вы знаете, либо узнаете точный серийный номер оборудования на объекте, вы можете всегда отредактировать.

➤ **Работа менеджера по заявкам в системе:**

Когда заявка поступает в систему, менеджер принимает непосредственное участие в работе по ней, если он закреплен за данным клиентом. Менеджер видит в системе только заявки относящие к его клиентам.

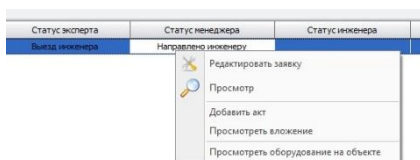
У менеджера в системе предусмотрено шесть статусов заявки:

- ✓ **Принято в работу:** статус, который необходимо поставить менеджеру для принятия заявки к исполнению.
- ✓ **Пауза:** статус при котором менеджер ставит паузу при решении вопроса по заявке, при этом система оповещает клиента о приостановке действий по заявке до выяснения обстоятельств;
- ✓ **Отказ в решении по заявке:** статус, который устанавливается менеджером при условии, что работы по заявке не согласованы с клиентом либо не подтверждены самим менеджером. Примером может послужить заявки, при которой на объекте был выявлен не гарантийный случай, при котором клиент отказался согласовать платные работы.

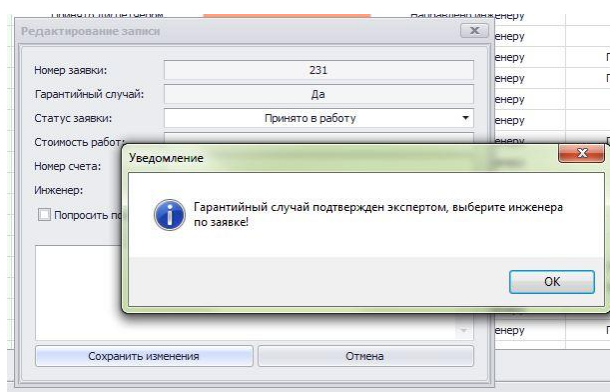
- ✓ **Возобновление работы:** статус, который устанавливается менеджером после паузы. При этом становится активным поле выбора инженера по заявке.
- ✓ **Направлено инженеру:** статус, который устанавливается менеджером при направлении инженера на заявку.
- ✓ **Закрыто менеджером** статус, который устанавливается менеджером при закрытии заявки в системе.

Статус: «Принято к исполнению»

Для принятия заявки к исполнению, менеджеру необходимо открыть заявку путем выбора режима редактирования в всплывающем меню, при нажатии правой кнопки мыши в основном окне:



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

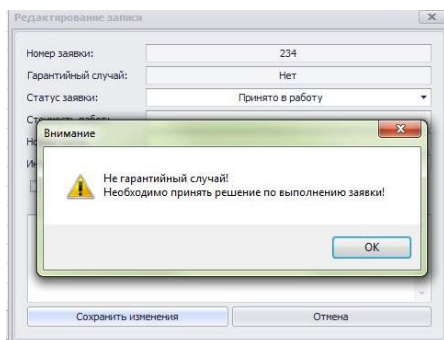


Если эксперт определил обращение как гарантийный случай, то менеджер увидит оповещение, после чего сможет выбрать исполнителя по заявке

Статус: «Пауза»

При выборе статуса заявки «пауза», менеджер оповещает клиента о необходимости согласования работ. Подобный статус заявки применим, если случай определен как негарантийный. Либо инженер запросил ЗИП, который заказан дополнительно и менеджер уведомляет клиента о задержке выполнения заявки. При этом статусе таймер SLA будет остановлен.

Если эксперт определил случай, как не гарантийный, то при открытии заявки менеджер увидит соответствующее оповещение.



При редактировании подобной заявки, менеджеру будет доступен ограниченный список статусов по данной заявке. А именно: Пауза, Отказ в решении по заявке, Принято в работу

При выборе статуса «пауза» система откроет дополнительную форму ответа клиенту, в которой вам необходимо указать причину назначения данного статуса, при этом можно выбрать стандартные ответы.

Также можно указать дополнительные почтовые адреса для рассылки уведомлений.

Статус: «Отказ в решении по заявке»

Статус, который устанавливается менеджером при условии, что работы по заявке не согласованы с клиентом либо не подтверждены самим менеджером. Примером может послужить заявки, при которой на объекте был выявлен не гарантийный случай, при котором клиент отказался согласовать платные работы.

В случае выбора данного статуса, система также откроет форму ответа для клиента, в которой будет необходимо описать причину отказа.

Статус: «Возобновление работы»

Статус, который устанавливается менеджером после паузы. При этом становится активным поле выбора инженера по заявке.

Статус: «Направлено инженеру»

Статус, который устанавливается менеджером при направлении инженера на заявку. Данный статус будет поставлен системой автоматически, после того, как менеджер выберет инженера по заявке.

Статус: «Закрыто менеджером»

Статус, который устанавливается менеджером при закрытии заявки в системе. Это этой заявка больше не видна в основном окне рабочего стола приложения. Найти её можно только по поиску.

➤ Создание заявок менеджером в системе:

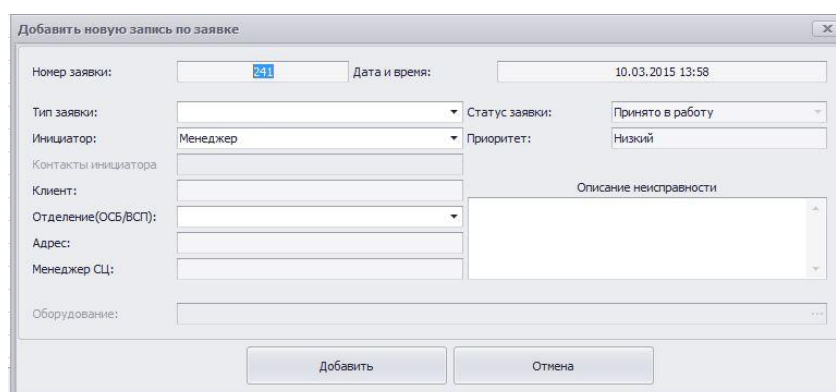
Для роли менеджера в системе предусмотрена возможность создания заявок определенных типов без участия диспетчера и эксперта.

Для создания заявки необходимо в всплывающем меню, активированном правой кнопкой мыши либо на панели быстрого запуска нажать кнопку «создать»:

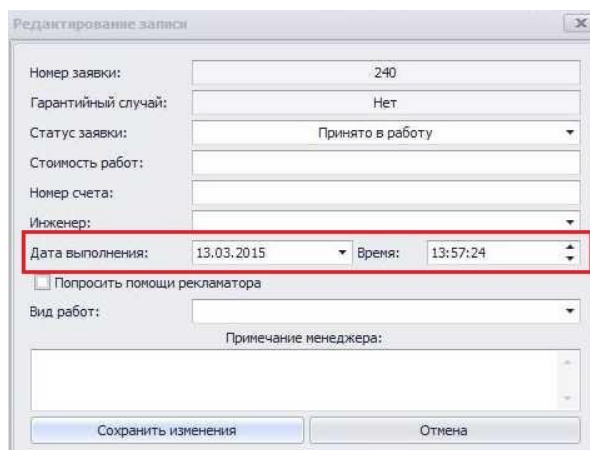


После чего откроется форма добавления записи о новой заявке. Для менеджера доступны только определенные типы заявок:

- Монтаж/Демонтаж;
- Другая работа;
- Внутренняя заявка

The screenshot shows a form titled 'Добавить новую запись по заявке' (Add new record by request). It contains several input fields and dropdown menus: 'Номер заявки:' (Request number) with value '241', 'Дата и время:' (Date and time) with value '10.03.2015 13:58', 'Тип заявки:' (Request type) dropdown, 'Статус заявки:' (Request status) dropdown with value 'Принято в работу' (Accepted for work), 'Инициатор:' (Initiator) dropdown with value 'Менеджер' (Manager), 'Приоритет:' (Priority) dropdown with value 'Низкий' (Low), 'Контакты инициатора' (Initiator contacts) field, 'Клиент:' (Client) field, 'Отделение(ОСБ/ВСП):' (Department) dropdown, 'Адрес:' (Address) field, 'Менеджер СЦ:' (Service center manager) field, 'Оборудование:' (Equipment) field, and a large text area for 'Описание неисправности' (Description of the fault). At the bottom are 'Добавить' (Add) and 'Отмена' (Cancel) buttons.

После создания заявки, менеджер может отредактировать время выполнения, открыв заявку для редактирования:

The screenshot shows a form titled 'Редактирование записи' (Edit record). It contains several input fields and dropdown menus: 'Номер заявки:' (Request number) with value '240', 'Гарантийный случай:' (Warranty case) with value 'Нет' (No), 'Статус заявки:' (Request status) dropdown with value 'Принято в работу' (Accepted for work), 'Стоимость работ:' (Work cost) field, 'Номер счета:' (Invoice number) field, 'Инженер:' (Engineer) dropdown, 'Дата выполнения:' (Execution date) dropdown with value '13.03.2015', 'Время:' (Time) dropdown with value '13:57:24', a checkbox for 'Попросить помощи рекламатора' (Request help from advertiser), 'Вид работ:' (Work type) dropdown, and a text area for 'Примечание менеджера:' (Manager's note). At the bottom are 'Сохранить изменения' (Save changes) and 'Отмена' (Cancel) buttons. The date and time fields are highlighted with a red box.

По умолчанию, время выполнения заявки равно трём дням.

➤ **Помощь рекламатора:**

В системе предусмотрена роль рекламатора. При работе по заявке для менеджера предусмотрен запрос по помощи рекламатора. Для этого необходимо поставить параметр запроса при редактировании в форме заявки:

Редактирование записи

Номер заявки:	240		
Гарантийный случай:	Нет		
Статус заявки:	Принято в работу		
Стоимость работ:			
Номер счета:			
Инженер:			
Дата выполнения:	13.03.2015	Время:	13:57:24
<input type="checkbox"/> Попросить помощи рекламатора			
Вид работ:			
Примечание менеджера:			

Сохранить изменения Отмена

После обработки запроса, менеджер получит уведомление о решении рекламатора.