

Интерактивный сервис  
центр «Simple Service»

# Руководство пользователя

для менеджеров

Сервис Центра

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 .....	10
✓ Планировщик заявок .....	11
✓ Помощь рекламатора .....	13

### ❖ 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. Для сотрудников инженерного состава для оперативной работы по заявкам предусмотрен вариант на платформе web-приложения.

### ❖ 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;
- ✓ Создавать заявки в системе;
- ✓ 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);
- ✓ Создавать задания в планировщике заявок для дальнейшей автоматической генерации плановых заявок;

### ❖ 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. Может сформировать запрос на помощь эксперта.

**Эксперт** – в режиме реального времени получает информацию о запросе менеджера на необходимую консультацию клиента. Принимает решение по выезду инженера, либо решает вопрос по телефону. Оставляет комментарии и рекомендации для инженера.

**Ведущий инженер** – в режиме реального времени получает информацию об открытых заявках. В системе может видеть только те заявки, к которым имеет отношение. Назначает исполнителя по заявке. Выбрать может только инженеров, закрепленных за данным ведущим инженером.

**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

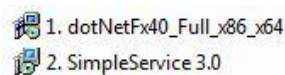
**Инженер** – подтверждает закрытие заявки, соответствующим статусом заявки инженера, заполнив при этом соответствующие необходимые поля в форме интерфейса и прикрепив отсканированный акт выполненных работ к заявке. Информация о закрытии заявки поступает менеджеру.

**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.

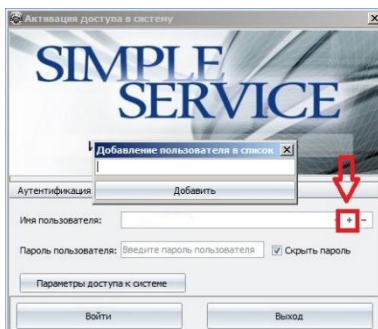
Скачать файлы установки вы можете по ссылке <http://ss.deepsc.ru> На сайте вы найдете 2 файла, которые будет необходимо установить согласно нумерации файлов.



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

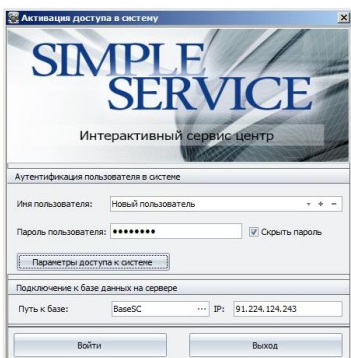
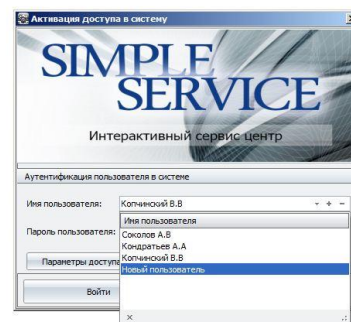
#### ➤ Запуск приложения:

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.



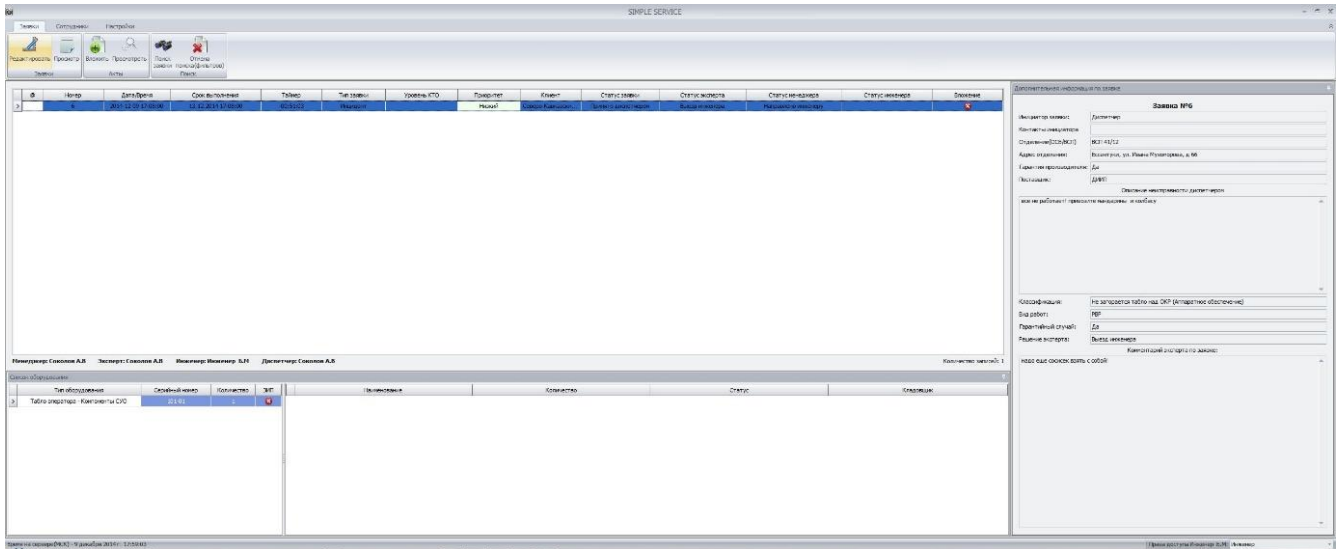
В «параметрах доступа в систему» по умолчанию установлены настройки удаленного сервера. При появлении ошибки связи с сервером проверьте содержание данных полей:

**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. По умолчанию, для заявок СЦ, время закрытия равно 33 рабочим часам.

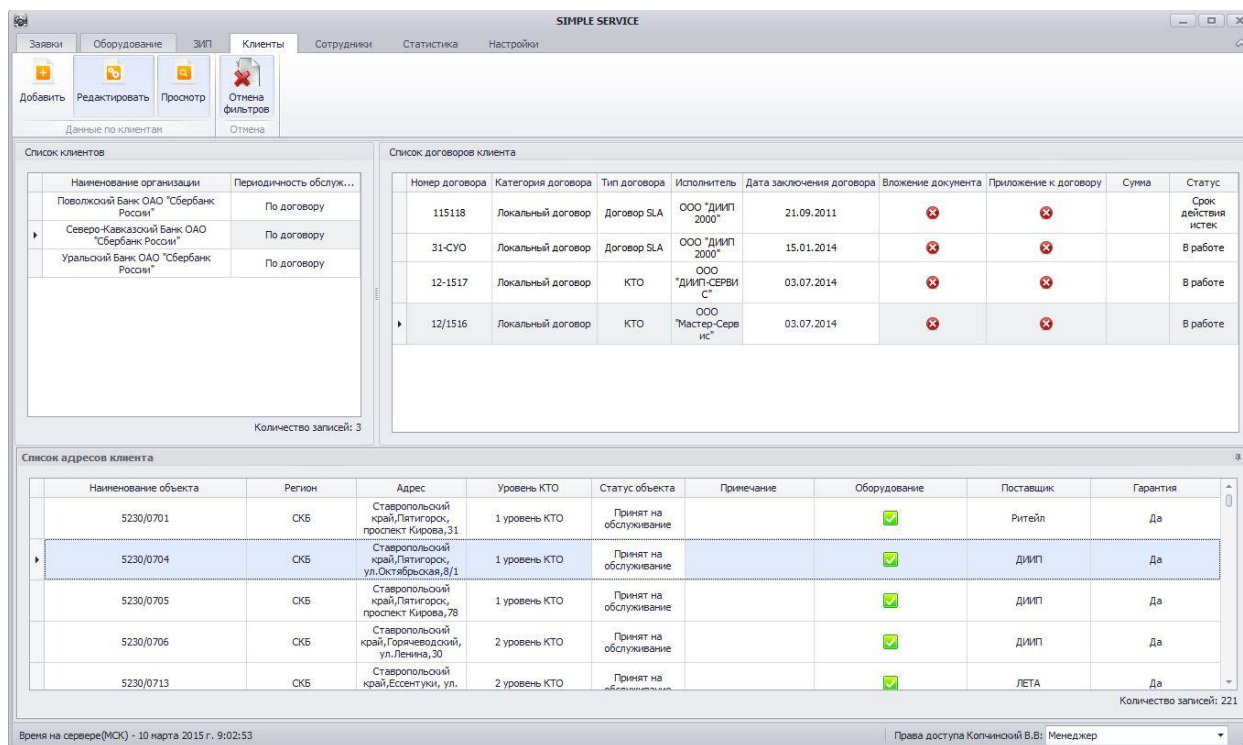
## ❖ Работа менеджера с базой клиентов

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.

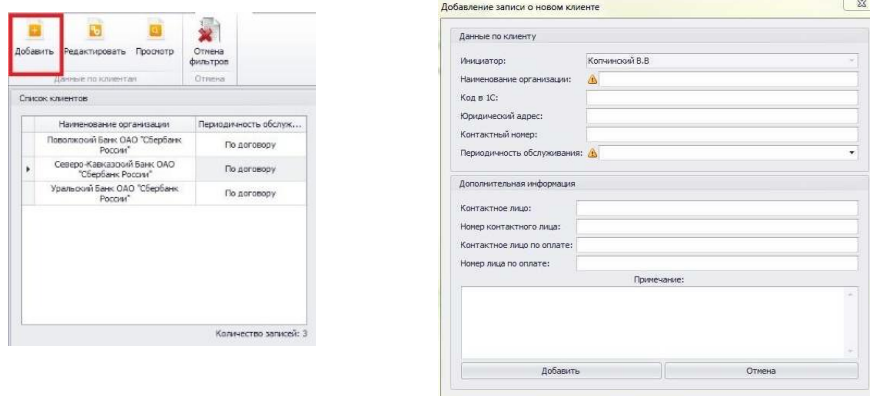
### ➤ Вкладка приложения «Клиенты»

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.

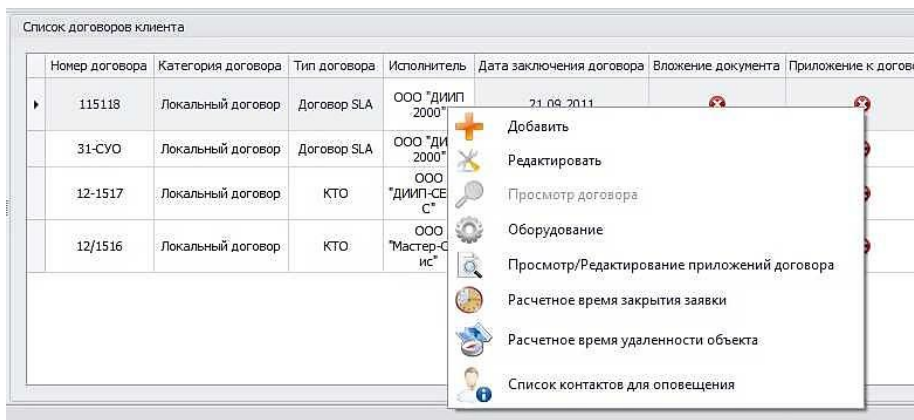


**Список клиентов** – при нажатии на кнопку «добавить» в вспомогательном меню откроется окно добавления записи о клиенте.



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 орудника!

Добавление записи о договоре

Инициатор договора: Копчинозий В.В

Номер договора: [Warning icon]

Категория договора: [Dropdown]

Тип договора: [Warning icon]

Исполнитель по договору: [Warning icon]

Код в 1С: [Input]

Дата заключения: [Warning icon]

Начало действия: [Warning icon]

Окончание действия: [Warning icon]

Сумма по договору: [Input]

Статус договора: В работе

Загрузить копию документа [Input]

Добавить [Button] Отмена [Button]

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 [Button] Отмена [Button]

**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@deepsoc.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.

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.

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.

Добавление записи о новом оборудовании

Менеджер

Клиент: Северо-Кавказский Банк ОАО "Сбербанк России"

Номер договора: [выпадающий список]

Номер доп.соглашения: [выпадающий список]

Объект: 5230/0701

Стоимость: [поле ввода]

Приоритет в обслуживании: Низкий

Диспетчер

Модель: Табло оператора

Серийный номер: Б/Н

Инвентарный номер: [поле ввода]

Дата подготовки: [выпадающий список]

Статус оборудования: На обслуживании по договору

Количество: 1

Добавление оборудования

Модель: Табло оператора

Серийный номер: [поле ввода]

Добавить Отмена

**Внимание!** В данной форме можно 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 его 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.

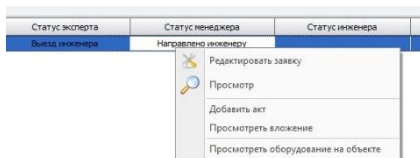
У менеджера в системе предусмотрено шесть статусов заявки:

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

- ✓ **Закрото за инженера** статус, который назначает менеджер при закрытии заявки инженером, для оповещения клиента о готовности, в случае, если инженер не имеет технической возможности саому закрыть заявку в системе. Закрытие заявки по звонку инженера.

### 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:

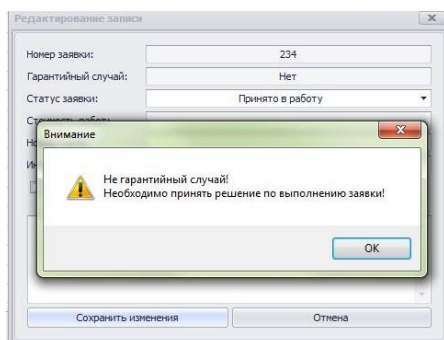


После чего откроется окно редактирования заявки. При этом статус заявки измениться на «принято к исполнению». Закрыть форму можно нажатием кнопки ESC.

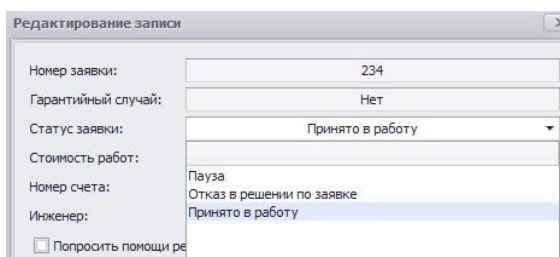
### Статус: «Пауза»

При выборе статуса заявки «пауза», менеджер оповещает клеента 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 окрытии заявки менеджер увидит соответствующее оповещение.

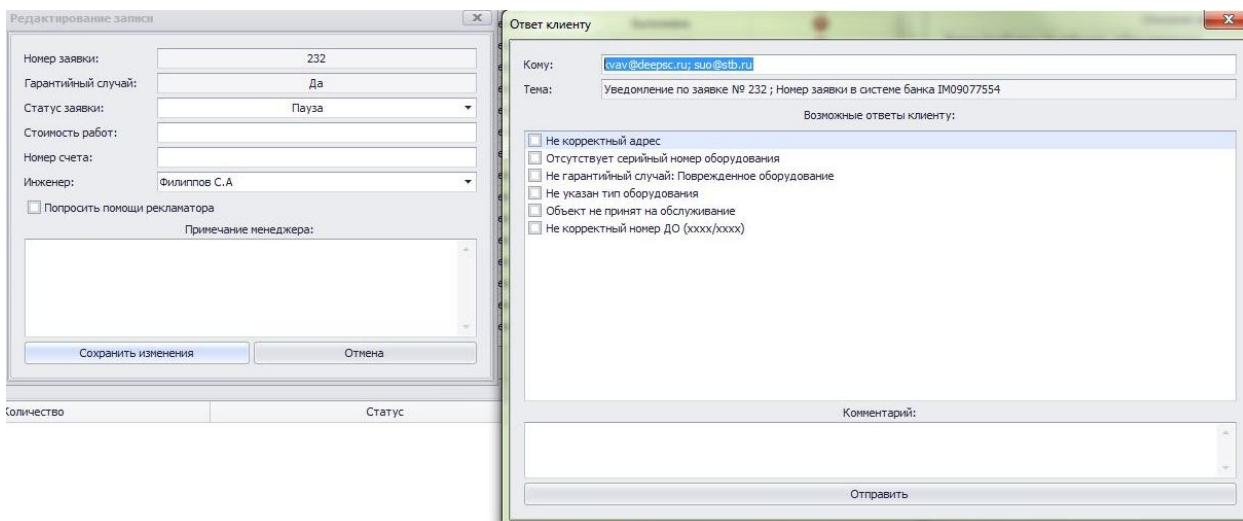


При редактировании подобной заявки, менеджеру будет доступен ограниченный список статусов по данной заявке. А именно: Пауза, Отказ в решении по заявке, Принято в работу



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.

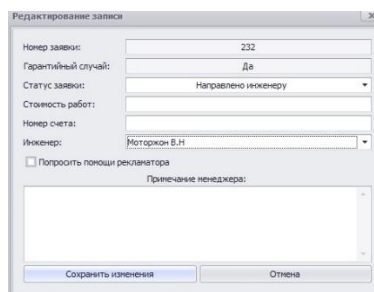
В случае выбора данного статуса, система также откроет форму ответа для клиента, в которой будет необходимо описать причину отказа.

### **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.



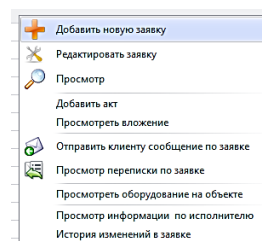
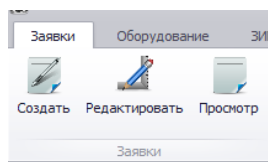
### **Статус: «Закрыто менеджером»**

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

### **❖ Создание менеджером заявок в системе:**

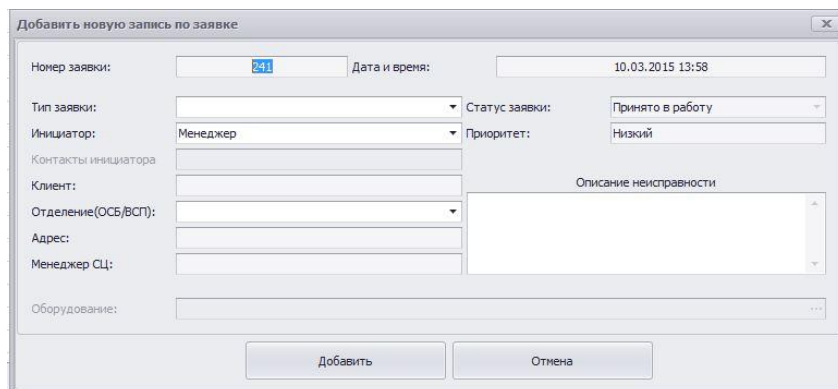
Для роли менеджера в системе предусмотрена возможность создания заявок определенных типов без участия диспетчера и эксперта.

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

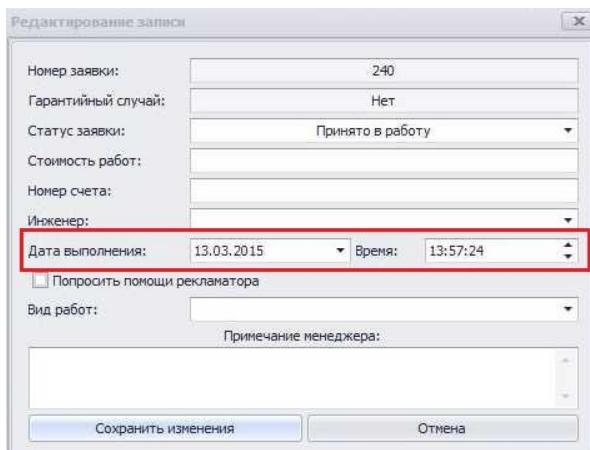


После чего откроется форма добавления записи о новой заявке. Для менеджера доступны только определенные типы заявок:

- Плановая заявка: КТО;
- Плановая заявка: ТО;
- Внеплановая заявка: РВР;
- Внеплановая заявка: Демо;
- Внеплановая заявка: Ввод в эксплуатацию;
- Внеплановая заявка: Монтажные работы;
- Внеплановая заявка: Другая работа;
- Внутренняя заявка: Восстановление;
- Внутренняя заявка: Демонтаж ЗИП;
- Внутренняя заявка: Другая работа;



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



По умолчанию, время выполнения заявки равно трём рабочим дням, из расчета 33 рабочих часа.

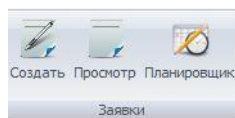
**Список адресов клиента** содержит информацию по каждому адресу клиента. К каждому адресу клиента привязан список оборудования на объекте. От которого и рассчитывается время по SLA и приоритет. Поэтому очень важно корректно заполнить эти данные!

#### ❖ **Планировщик заявок:**

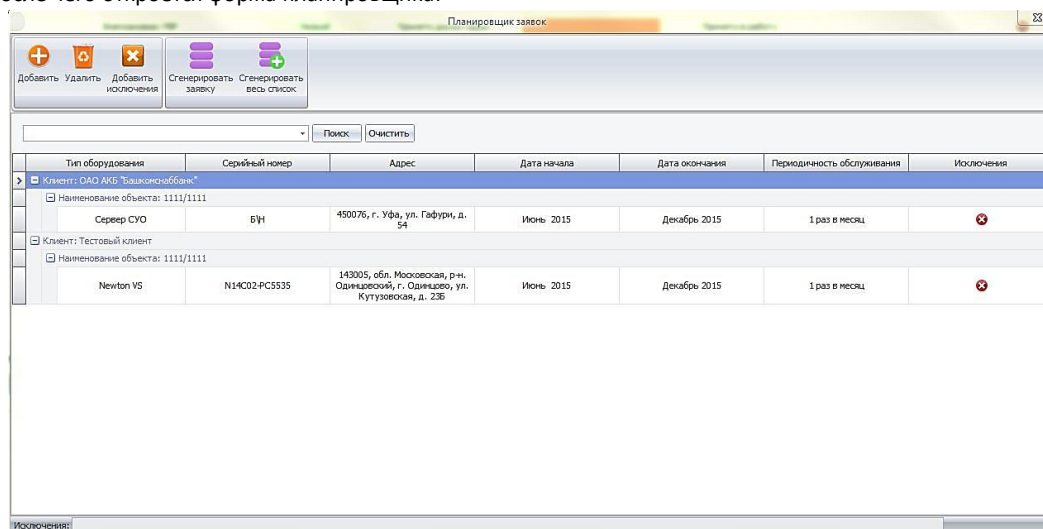
Для упрощения работы по плановым заявкам, в системе предусмотрен специальный инструмент, который позволяет дублировать заявки в системе как по одной, так и группой.

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»:



После чего откроется форма планировщика:



В открывшейся форме можно увидеть информацию по существующим записям. 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:

Новая запись

Объект обслуживания: 1111/1111(Тестовый клиент)

Оборудование: Вакуумный упаковщик - DEFP 2240 - Серийный ...

Дата начала: Июнь 2015

Дата окончания: Декабрь 2015

Периодичность выполнения: 1 раз в месяц

Исполнитель: Соколов А.В (г. Москва)

Сохранить изменения | Отмена

В поле «объект обслуживания» для менеджера будут доступны только те клиенты, которых он зарегистрировал в системе. Для поиска достаточно набрать первые цифры отделения, используя фильтр приложение предложит к заполнению варианты схожие по содержанию с введенными символами.

В поле «Оборудование» можно добавить то оборудование, которое зарегистрировано на объекте либо добавить к объекту новое оборудование. Для этого доступна отдельная форма, которая открывается при нажатии на многоточие в конце поля ввода:

Добавление оборудования

Модель: [поле ввода]

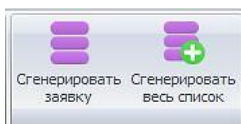
Серийный номер: [поле ввода]

Добавить | Отмена

В полях «Дата начала», «Дата окончания» и «Периодичность выполнения» указывается дата начала и окончания обслуживания по этому объекту, также необходимо указать периодичность 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.

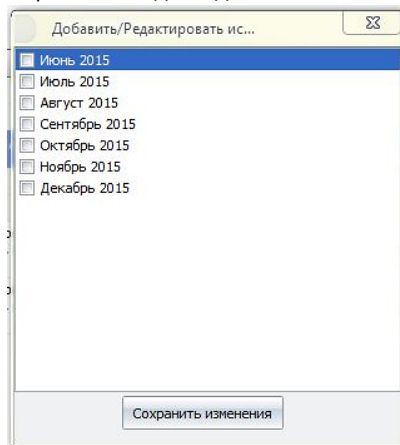


Таким образом, менеджер в начале месяца может выбрать необходимые записи и сгенерировать на основе их заявки.

### **Добавление исключений**

При необходимости исключить возможность генерации определенной записи в заявку, предусмотрена возможность добавить исключение к периоду обслуживания. Такая ситуация возможна, когда клиент отказался от обслуживания в определенный месяц.

Для добавления исключения необходимо нажать на панели быстрого запуска кнопку «Добавить исключение», в открывшейся форме выбрать месяцы, которые необходимо добавить в исключения, отметив таковые галочками:

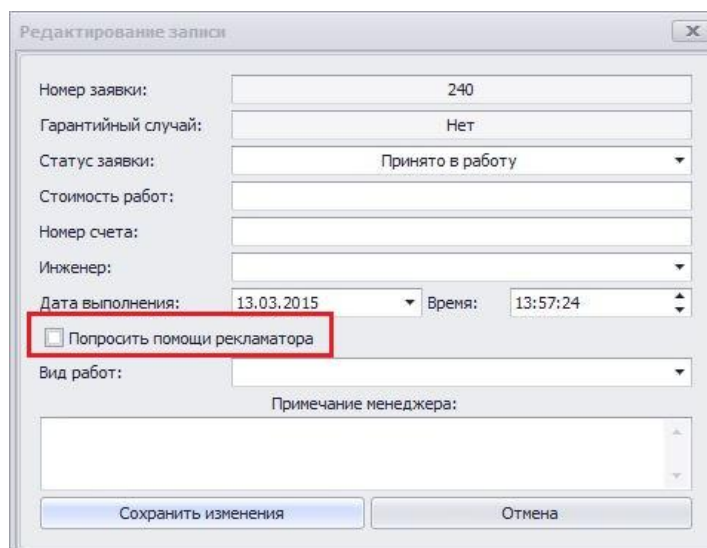


Удаляются исключения таким же образом, как и создаются. В открывшейся форме убираются галочки.

Если в запись были добавлены исключения, в основном окне приложения, в поле «исключения» появится соответствующий значок о наличии исключения.

### **❖ 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:



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:			

После обработки запроса, менеджер получит уведомление о решении рекламатора.