

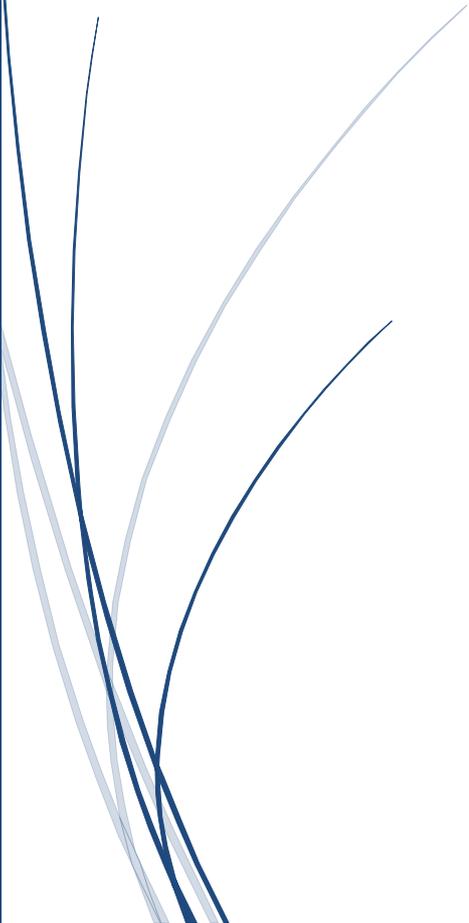
A thick dark blue vertical bar runs down the left side of the page. A blue arrow-shaped graphic points to the right from the bar, containing the text.

Интерактивный сервис
центр «Simple Service»

Руководство пользователя

для менеджеров

отдела продаж

Several thin, curved lines in shades of blue and grey originate from the bottom left 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
✓	Работа в системе	3
	▪ Доступ в систему	3
	▪ Интерфейс приложения	3
	▪ Типы заявок в системе	4
	▪ Статус заявок в системе	4
	▪ Создание заявки в системе	5
	▪ Редактирование заявки в системе	6
	▪ Закрытие заявки в системе	7
	▪ Пауза по заявке	7
	▪ Отмена заявки	7
	▪ Поиск по заявкам	7
	▪ Акт по выполненной заявке	8
	▪ Отправка сообщения в службу тех. поддержки программного продукта	9
	▪ Обновление страницы и отмена фильтров поиска	9
	▪ Работа старшего менеджера в системе	9

❖ 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 данных по работе с заявками в режиме реального времени.

Для удаленной работы подразделений менеджеров продаж в системе и размещения таковыми заявок на выезд инженеров, ремонтные работы и предпродажную подготовку, предусмотрена реализация программного продукта в виде web-приложения, описание работы которого приведено в настоящем руководстве пользователя. Основным условием обеспечения работы в системе, является доступ в интернет.

❖ Функциональные обязанности пользователей в системе:

Согласно предусмотренным ролям сотрудников, за каждым из ее участников закреплены определенные функциональные обязанности при работе в системе:



Менеджер продаж пользователи системы данной категории имеют возможность:

- ✓ Создавать заявки в системе на предпродажную подготовку оборудования, выезды инженеров для сопровождения демонстраций, ремонтные работы оборудования на гарантии;
- ✓ Контролировать ход выполнения заявок в системе в режиме реального времени;
- ✓ Управлять заявками размещенными в системе путем изменения статуса заявки на паузу и отказ от размещенной заявки;

❖ Алгоритм инициализации и закрытия заявки в системе:

➤ Процедура открытия заявки

Менеджер продаж – создает заявку на проведение необходимых работ посредством web-интерфейса. В случае необходимости на определенном этапе, согласно алгоритма системы работы по заявке, может поставить паузу на выполнение заявки, либо отменить таковую.

Старший менеджер продаж – по определенному типу заявок одобряет либо отказывает в выполнении заявки исполнителем. После получения заявкой статуса «одобрено», она попадает к исполнителю.

Руководитель исполнителя – получает информацию о зарегистрированной в системе заявке и назначает исполнителей по заявке. В случае необходимости на определенном этапе, согласно алгоритма системы работы по заявке, может поставить паузу на выполнение заявки, либо отменить таковую.

➤ Процедура закрытия заявки

Руководитель исполнителя – после выполнения заявки исполнителем подтверждает выполнение заявки определенным статусом.

Менеджер продаж – получив информацию в системе о готовности заявки, закрывает таковую статусом «Закрыто менеджером». После чего в течении текущих суток, запись о заявке будет видна в основном рабочем окне менеджера, на следующий день исчезнет из списка заявок в рабочем окне, найти ее будет можно только по поиску.

❖ Работа в системе:

Для входа в систему, Вам необходимо в адресной строке вашего браузера набрать следующий адрес: <http://isd.deepsc.ru>. Доступ также возможен с мобильных версий устройств.



➤ Доступ в систему

Для получения доступа в систему, Вам необходимо авторизоваться, введя логин и пароль, который Вы можете получить заполнив анкету с данными «Форма для заполнения менеджера продаж» и отправив ее на адрес электронной почты avs@deepsc.ru.

Авторизация в системе

Логин:*

Пароль:*

Запомнить

➤ Интерфейс приложения

Войдя в систему, Вы получите доступ к основному рабочему окну интерфейса:

Соколов А.В.

Номер	Дата создания	Срок выполнения	Тип заявки	Приоритет	Статус заявки	Ответственный	Готовность
Нет данных для отображения							

Страница 1 из 0 (Показано строк: 0) [Показать все заявки](#)

Информация по заявке:

Наименование услуги:	Адрес клиента:	Название оборудования:	Список серийных номеров:	Комментарий исполнителю:
				Комментарий менеджеру:
				Количество заявок: 0

При помощи кнопок навигации, расположенных в верхней панели инструментов приложения, Вы получаете доступ к основным функциям системы:

Создание заявки	Редактирование	Поиск	Акт по заявке
Соколов А.В.			
Учетная запись пользователя	Отправка сообщения в тех. поддержку по сопровождению приложения	Обновление страницы	Выход из системы

➤ Типы заявок в системе

В системе предусмотрены следующие типы заявок, которые может инициировать менеджер:

Тип заявки	Комментарий
Подготовка техники к демо	Необходима подготовка аппарата к проведению демонстрации у клиента
Подготовка техники к продаже	Необходима предпродажная подготовка оборудования, указывается количество оборудования. Данный тип заявки требует подтверждения старшим менеджером, ответственным за распределение оборудования со склада.
Сопровождение демо инженером	Необходим выезд инженера для тех. поддержки проведения демонстрации оборудования у клиента
Выезд инженера на гарантийный ремонт	Необходим выезд инженера на гарантийный ремонт оборудования у клиента
Выезд инженера на ремонт по демо	Необходим выезд инженера для дополнительной настройки либо ремонта оборудования, находящегося на демонстрации у клиента
Гарантийный ремонт в СЦ	Необходим ремонт оборудования, привезенного на склад СЦ клиентом по гарантии
Монтажные работы	Необходимо проведение монтажных работ оборудования у клиента

➤ Статус заявок в системе

В системе предусмотрены следующие типы статусов заявки:

Статус заявки	Комментарий
Новая	Первичный статус заявки, которая была создана в системе менеджером
Одобрено/Отказано	Статус заявки от старшего менеджера, который одобрил либо отказал в выполнении заявки
Принято исполнителем	Статус заявки при котором исполнитель принял заявку в работу
Пауза инициатора	Приостановка работ по заявке менеджером, разместившим заявку
Возобновление работ инициатором	Возобновление работ по заявке менеджером после приостановки выполнения заявки
Отказ инициатора	Снятие заявки менеджером
Выполнено	Заявка выполнена исполнителем
Пауза исполнителя	Остановка работ по заявке исполнителем
Возобновление работ исполнителем	Возобновление работ по заявке исполнителем после приостановки выполнения заявки
Отказ исполнителя	Отказ в выполнении заявки исполнителем
Закрыто менеджером	Конечный статус заявки, устанавливаемый менеджером после выполнения заявки исполнителем. Только при этом статусе заявка исчезнет из рабочего окна менеджера и исполнителя, после чего попадет в архив выполненных заявок.

➤ **Создание заявки в системе**

Для создания заявки в системе, необходимо нажать соответствующую кнопку на панели инструментов, расположенную в верхней части приложения:



После чего откроется форма создания заявки в системе:

Статус заявки:*	Новая
Тип заявки:*	Подготовка техники к продаже
Срок выполнения:*	26.06.2015
Клиент:*	ВТБ-24
Адрес:*	г. Бор, ул. Фрунзе, д.137
Комментарий:	Необходимы аппараты только синего цвета
Тип оборудования:	
Модель:*	Newton FS
Количество:*	10
Доп. комплектация:	провода для принтера вложить в комплект

При указании оборудования в заявке, есть два варианта выбора такового:

1. Можно выбрать тип оборудования, при этом в поле «Модель» для выбора будут доступны только модели оборудования данного типа.
2. Можно выбрать сразу модель оборудования, в строке поля «модель» набрав первые символы названия модели и нажав кнопку «Enter», внизу отобразится список моделей отобранный системой по фильтру названия первых введенных символов

Статус заявки:*	Новая
Тип заявки:*	Подготовка техники к продаже
Срок выполнения:*	26.06.2015
Клиент:*	ВТБ-24
Адрес:*	г. Бор, ул. Фрунзе, д.137
Комментарий:	Необходимы аппараты только синего цвета
Тип оборудования:	
Модель:*	Newton VS Newton FS Киоск-регистратор Kisan K-500 A Pelican-309 Newton FS (P) Newton F RSH2000 Kobell 949 PLUS 106
Количество:*	10
Доп. комплектация:	провода для принтера вложить в комплект

Внимание! только при типе заявки «Подготовка техники к продаже» можно указать количество оборудования в заявке. При всех остальных типах заявок доступна только одна единица оборудования. Исправить количество оборудования в заявке можно до того момента, пока исполнитель не принял ее в работу, т.е. статус заявки изменился на «Принято в работу». В этом случае необходимо создать новую заявку для подготовки дополнительного объема оборудования по заявке.

Заполнив все необходимые поля в заявке, и нажав кнопку «Сохранить» заявка будет зарегистрирована в системе, получит порядковый номер и статус «Новая». Данный статус доступен только для заявки с типом «Подготовка техники к продаже», т.к. данный тип заявки требует обязательного одобрения со стороны старшего менеджера. После одобрения старшим менеджером статус заявки изменится на «одобрено» либо «отказано». В случае одобрения заявка станет доступна для просмотра руководителю исполнителей, который и назначит инженеров по заявке.

В случае отказа по заявке старшим менеджером, инициатор может только закрыть заявку в системе, поставив соответствующий статус «закрыто менеджером», по истечении рабочего дня заявка исчезнет с рабочего стола приложения и будет доступна только по поиску. Если после отказа старшего менеджера, инициатору удалось согласовать работы по данной заявке со старшим менеджером, то старший менеджер может изменить статус заявки на «одобрено», после чего заявка попадет исполнителю.

Заявки со статусом «Закрыто менеджером» невозможно вернуть в работу.

Системой предусмотрен алгоритм назначения приоритета по заявке, он рассчитывается автоматически системой из учета даты выполнения заявки, проставленной инициатором. Значение данного поля носит информационный характер для исполнителя. Значение данного поля также может быть изменено старшим менеджером.

Также при создании заявки, в поле «дополнительное оборудование» необходимо указывать мелкие комплектации, которые могут идти с данным типом оборудования, к примеру кабель подключения принтера. Другой тип оборудования, такой как «принтер» и имеющий заводской серийный номер необходимо указывать в отдельной заявке для подготовки оборудования.

При создании заявки с типом «Подготовка техники к демо» становится доступно поле «Дата возврата», значение которого необходимо заполнить, указав примерную дату возврата оборудования с демонстрации.

➤ **Редактирование заявки в системе**

Для редактирования существующей записи о заявке, необходимо нажать соответствующую кнопку на панели инструментов, расположенную в верхней части приложения:



После чего откроется форма редактирования заявки в системе:

В форме редактирования заявки, недоступными для редактирования остаются два поля: тип заявки и модель оборудования. При типе заявки «Подготовка техники к продаже» исправить количество оборудования возможно до момента принятия заявки в работу исполнителем, т.е. до получения статуса заявкой «принято в работу».

Во время работы по заявке, инициатор может видеть статус исполнения по заявке в поле «Готовность» в процентном соотношении. При активации с правой стороны дополнительного информационного поля, можно видеть исполнителей по заявке и процентное соотношение выполненных работ каждым из инженеров.

Соколов А.В





Готовность	Исполнитель	% выполнения
60	Шибаров	10
	Барашкин	40
	Овчинников	10

Для активации либо скрытия дополнительного поля, нажмите на вертикальную полосу справа от поля «Готовность». (См. картинку)

➤ Закрытие заявки в системе

После выполнения заявки исполнителем и получением таковой соответствующего статуса «Выполнено», инициатор заявки получит уведомление о готовности оборудования. Для закрытия заявки в системе, менеджеру необходимо выбрать соответствующий статус «Закрито менеджером», после чего заявка исчезнет из рабочего окна менеджера и руководителя исполнителей, затем перейдет в архив. Найти подобные заявки возможно через поиск.

➤ Пауза по заявке

В случае необходимости остановки работ по заявке в связи с возникшими обстоятельствами, в системе предусмотрен особый статус заявки «Пауза инициатора», при этом статусе исполнитель может остановить работы по заявке. В данном случае, менеджер имеет возможность выбрать только два последующих статуса: «Отказ инициатора» и «Возобновление работ». Соответственно при необходимости продолжения работ по заявке необходимо выбрать «Возобновление работ».

➤ Отмена заявки

В случае необходимости отмены заявки в связи с возникшими обстоятельствами, в системе предусмотрен особый статус заявки «Отмена инициатора». В данном случае, менеджер останавливает работы по заявке. Вернуть обратно заявку в работу после этого статуса становится невозможно.

Заявка на рабочем столе менеджера и исполнителя исчезнет на следующий день, найти подобные заявки возможно только через поиск.

➤ Поиск по заявкам

Для осуществления поиска по записи о заявке, необходимо нажать соответствующую кнопку на панели инструментов, расположенную в верхней части приложения:



После чего откроется форма поиска заявки в системе:

Поиск

Номер заявки:

Дата создания: ▼

В форме поиска можно найти заявку по номеру таковой, либо все заявки за определенный временной период.

Также в системе предусмотрен альтернативный поиск по фильтрам, который доступен на каждом из столбцов рабочего стола приложения:

Тип заявки	Приоритет
Сопровождение демо инженером	Выс
	Высокий

Модель оборудования:	Список серийных номеров:
Newton FS	17N-4401 17N-4402

При наборе первых букв искомого значения поля, система находит соответствия и выводит их на экран.

Для отмены фильтра поиска, необходимо удалить значение в поле поиска столбца, либо обновить страницу соответствующей кнопкой на панели инструментов. Данный способ поиска доступен на всех столбцах рабочего поля.

➤ Акт по выполненной заявке

После выполнения заявки на «подготовку техники к продаже» исполнителем, инициатор может получить акт по данной заявке с указанием серийных номеров оборудования, которое было подготовлено.

Для генерации акта по заявке, необходимо нажать соответствующую кнопку на панели инструментов, расположенную в верхней части приложения:



После чего откроется форма акта:

Страница 1 из 1 Pdf

Возврат

Заявка № 37

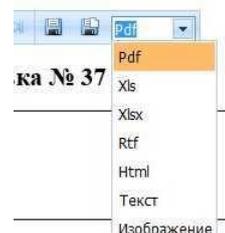
Клиент:	ВТБ-24
Адрес:	г. Бор, ул. Фрунзе, д.137
Модель оборудования	Newton FS

Количество оборудования в заявке: 10

Серийные номера

17N-4401
17N-4402
17N-4407
17N-4408
17N-4497
17N-4494
17N-7801
17N-8765
17N-7894
17N-7654

В открывшемся акте, в верхней части доступна общая информация по заявке, ниже перечень серийных номеров оборудования. Данную форму акта можно отправить на печать либо сохранить в предложенном формате при помощи конвертора, доступного на панели управления редактора акта.



➤ Отправка сообщения в службу тех. поддержки программного продукта

В системе предусмотрена возможность отправки электронного сообщения в техническую поддержку, сопровождающую данный программный продукт. Для отправки сообщения, необходимо нажать соответствующую кнопку на панели инструментов, расположенную в верхней части приложения:



После чего откроется форма заполнения текста сообщения:

Выберите одну из предложенных тем сообщения.

Ответ на запрос будет отправлен на адрес почтового ящика электронной почты, указанный в личных данных пользователя системы.

Внимание! Просьба не отправлять сообщения не имеющие отношения к работе приложения. Данные сообщения будут проигнорированы.

➤ Обновление страницы и отмена фильтров поиска

Для принудительно обновления страницы с данными, либо отмены фильтров поиска, необходимо нажать соответствующую кнопку на панели инструментов, расположенную в верхней части приложения:



После чего страница обновится

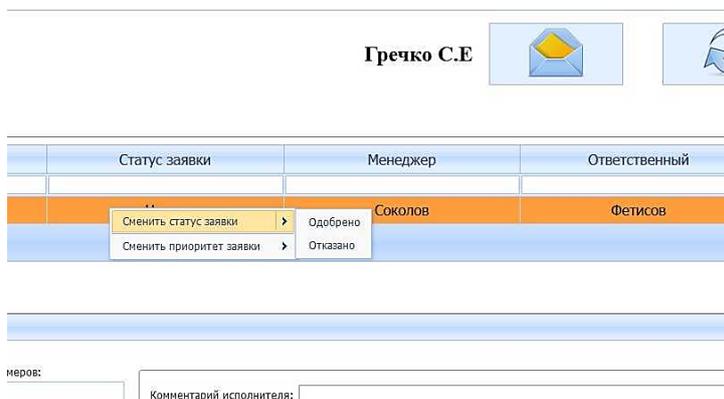
➤ Работа старшего менеджера в системе

После регистрации заявки в системе менеджером, только при типе заявки «подготовка техники к продаже» старшему менеджеру необходимо подтвердить выполнение заявки установив соответствующий статус в системе «одобрено» или «отказано». Только после статуса «одобрено», заявка будет доступна к просмотру на рабочем столе руководителя исполнителя, который впоследствии примет заявку в работу и назначит инженеров по заявке.

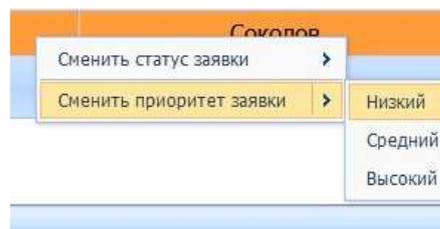
Системой предусмотрен алгоритм назначения приоритета по заявке, он рассчитывается автоматически системой из учета даты выполнения заявки, проставленной инициатором. Значение данного поля носит информационный характер для исполнителя. Значение данного поля также может быть изменено старшим менеджером.

В рабочем поле старшего менеджера доступно дополнительное поле информации «Менеджер», в котором отображается информация об инициаторе заявки.

Для принятия решения по заявке, старшему менеджеру необходимо выбрав и выделив необходимую для редактирования заявку, правой кнопки мышки вызвать дополнительное меню:



В открывшемся меню, будет доступна смена статуса заявки, а также приоритета по заявке.



Если старший менеджер отказал в выполнении заявки, то он может вернуть заявку в работу и изменить статус на «одобрено» только до того момента, пока менеджер не изменил статус заявки на «закрыто менеджером».

Старший менеджер также может создавать заявки от своего имени в системе. В этом случае ему необходимо подтвердить аналогичным способом выполнение заявки статусом «одобрено» так как и другим менеджерам.