

# Пользовательская инструкция по созданию заявки в Help Desk

## 1. Где создать заявку

Для создания заявки сотруднику компании необходимо нажать на значок на рабочем столе «Помощь ИТ, логистики и сервиса», либо «Логистика и Сервис - Служба Поддержки». При нажатии на значок у Вас откроется окно в браузере. Корректная работа обеспечивается браузером Internet Explorer (если у Вас некорректно отображается окно заявки, Вы скорее всего используете другой браузер). При запросе логина/пароля необходимо ввести Ваши данные для входа в систему (ПК)/на удаленку. В окне браузера отображается краткая инструкция, какие данные необходимо ввести для входа на портал. Так же для ознакомления с полной инструкцией Вы можете нажать на ссылку «Инструкция по работе с заявками». **ВАЖНО:** пароль учётной записи **ОБЯЗАТЕЛЬНО** должен содержать **сочетание ТОЛЬКО ЛАТИНСКИХ букв и верхнего и нижнего регистров** (например, a-z, A-Z), цифры и знаки пунктуации, например, 0-9, !@#\$\$%^&\*()\_+|~-=\`{}[]:~";'<>?,./). **Использование кириллицы не допускается.**

Для входа на портал!

У офисных пользователей логин/пароль совпадает с логином/паролем от входа в компьютер  
(например, логин: d.orlov, пароль: XXXXXX)

У салонов логин - набор символов до знака @ электронной почты  
пароль совпадает с паролем от почты  
(например, почта: upr100@region.mnogomebeli.com, логин: upr100, пароль: XXXXXX)

Help Desk

Пользователь:

Ваш логин

Пароль:

Ваш пароль

OK

[Инструкция по работе с заявками](#)

## 2. Переход на главную страницу портала для регистрации заявок Help Desk

После прохождения авторизации, в браузере откроется страница «Зарегистрированные обращения» портала для регистрации заявок, на которой вы можете видеть статус Ваших заявок и из которой Вы можете переходить на вспомогательные страницы.

Зарегистрированные обращения

Новая заявка: ИТ    Новая заявка: Логистика и сервис    Обновить    Выход

Файлы	Документ	Тема	Описание	Состояние	Услуга	Состав услуги	Исполнитель	Линия поддержки	Нормативная дата закрытия	Фактическая дата закрытия
-------	----------	------	----------	-----------	--------	---------------	-------------	-----------------	---------------------------	---------------------------

Назначение кнопок:

**Новая заявка: ИТ** – используется для создания новой заявки службам поддержки ИТ;

**Новая заявка: Логистика и сервис** – используется для создания новой заявки службам поддержки логистики и сервиса;

**Обновить** – используется для обновления страницы браузера;

**Выход** – используется для выхода из портала Help Desk.

Назначения полей в табличной части портала:

**Файлы** – графическое отображение прикрепленного файла (обозначено значком “V”) / не прикрепленного (пустое значение) к заявке;

**Документ** – наименование документа, номер, дата и время регистрации заявки в системе Help Desk (гиперссылка);

**Тема** – краткое описание проблемы по заявке;

**Описание** – развернутое описание проблемы;

**Состояние** – состояние, в котором сейчас находится заявка (ход выполнения заявки);

**Услуга** – услуга, которая будет оказана инициатору по данному обращению;

**Состав услуги** – детализация оказываемой услуги;

**Исполнитель** – линия поддержки или сотрудник Компании, ответственный за разрешение данного обращения;

**Линия поддержки** – линия поддержки, на которую направлена заявка;

**Нормативная дата закрытия** – срок для решения Вашей заявки, установленный в соответствии с соглашением об уровне предоставления услуг;

**Фактическая дата закрытия** – фактические дата и время завершения работ по Вашей заявке.

### 3. Создание и сохранение заявки

По нажатии кнопки «Новая заявка: ИТ» или «Новая заявка: Логистика и сервис», на странице портала Help Desk «Зарегистрированные обращения», Вы будете перенаправлены на страницу регистрации нового обращения.

Регистрация обращения

Заявка в: ИТ

Тема:

Описание:

Прикрепленные файлы

– Нет прикрепленных файлов –

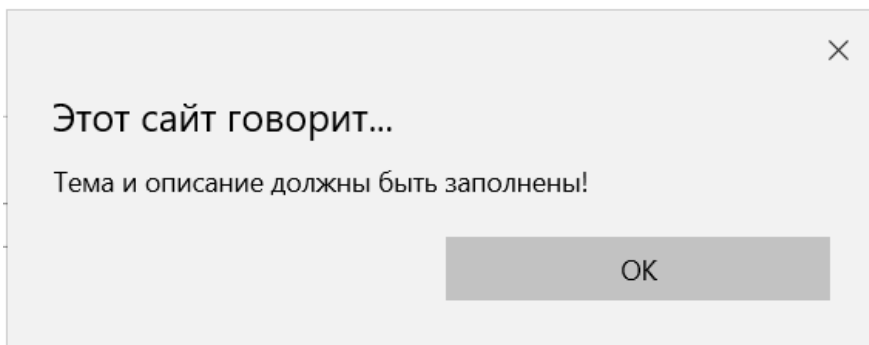
Добавить файл

Зарегистрировать обращение

Назад к списку

Обратите внимание, что на данной странице обязательные поля для заполнения **Тема** и **Описание**, а сверху страницы указана линия поддержки (**Заявка в: ИТ, либо Заявка в: Логистика и сервис**), в которую будет направлена заявка при регистрации обращения.

При попытке «Зарегистрировать обращение» без заполнения полей **Тема** и **Описание**, выводится предупреждение.



Рассмотрим два необходимых и обязательных поля для заполнения и сохранения заявки:

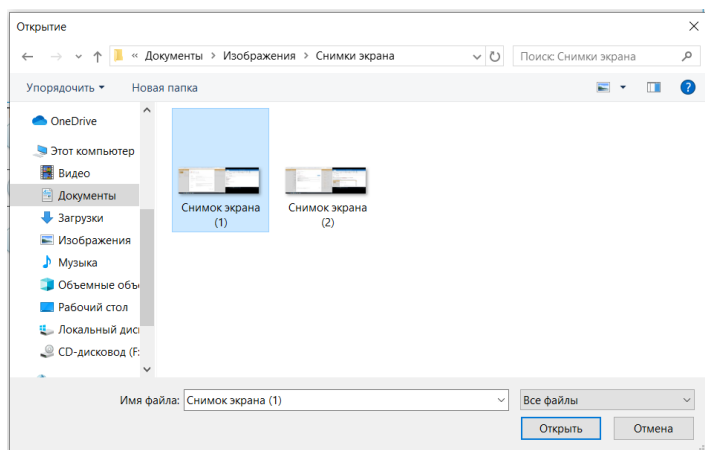
**Тема** – указывается краткое описание проблемы.

**Описание** – в описании необходимо точно описать возникшую проблему и, если возможно, указать систему, в которой возникла проблема, место возникновения в ней. Порядок действий, после которых возникла проблема. Когда возникла проблема и повторялась ли она ранее. На что влияет наличие ошибки (что Вы не можете делать без ее устранения).

Для того, чтобы добавить файлы, необходимо выполнить последовательность действий, как указано на скриншотах ниже.

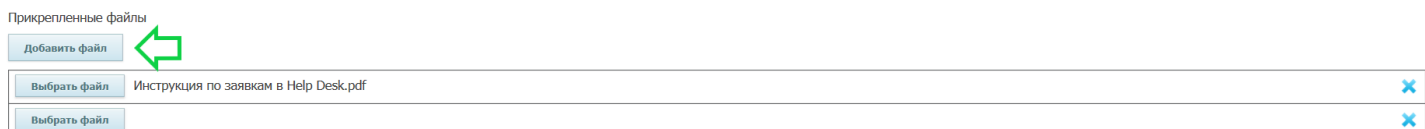


После того, как Вы нажмете кнопку «Добавить файл», появится дополнительное поле выбора файла. Чтобы добавить вложение (файл) к заявке нажмите на кнопку «Выбрать файл». В открывшемся окне выберите нужный файл. Для добавления файла нажмите «Открыть».

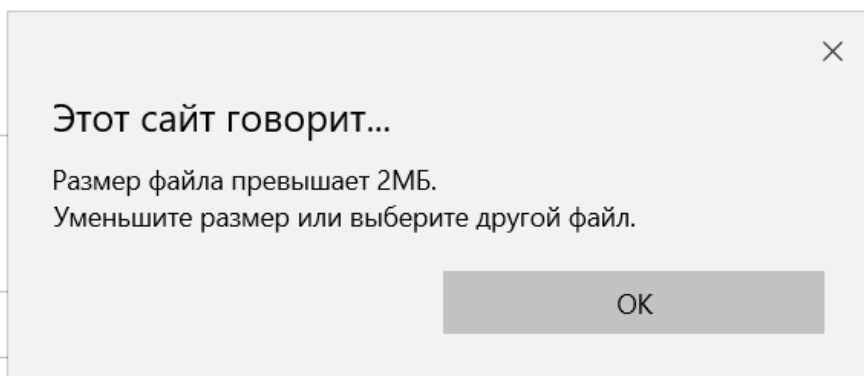


Прикрепленный файл будет иметь отображение в заявке с указанием наименования и формата.

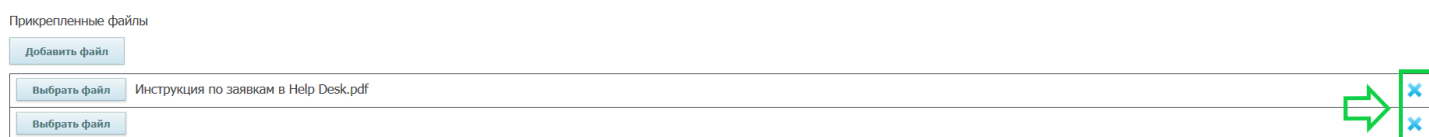
Для прикрепления следующего файла, необходимо снова нажать на кнопку «Добавить файл» и выбрать новый файл.



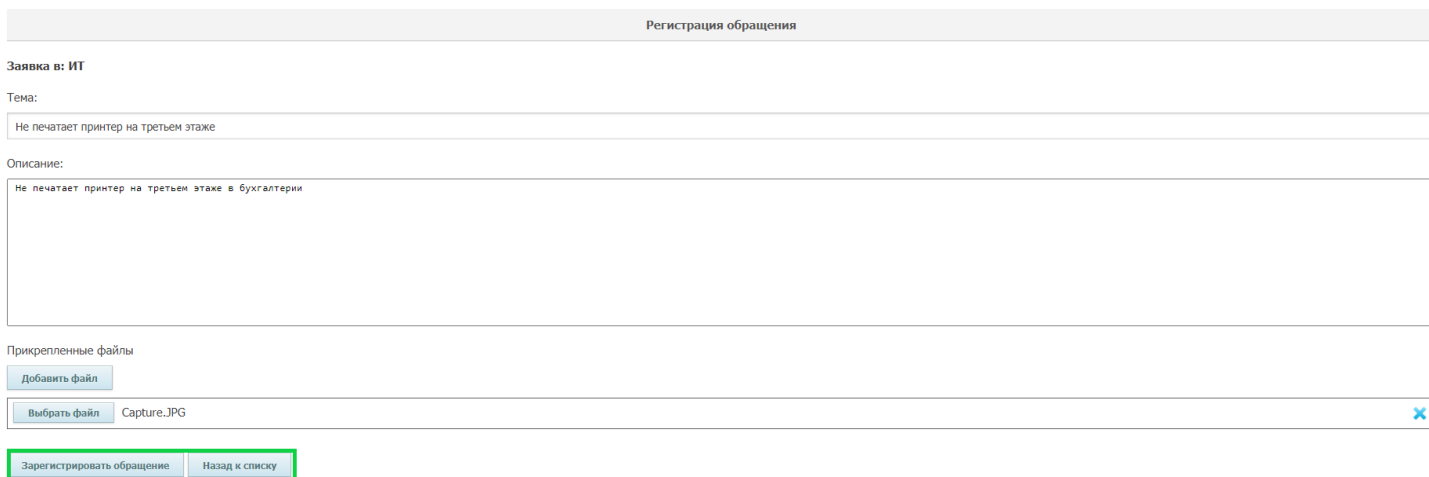
Размер прикрепляемого файла ограничен 2 Мб. При превышении этого размера выводится предупреждение.



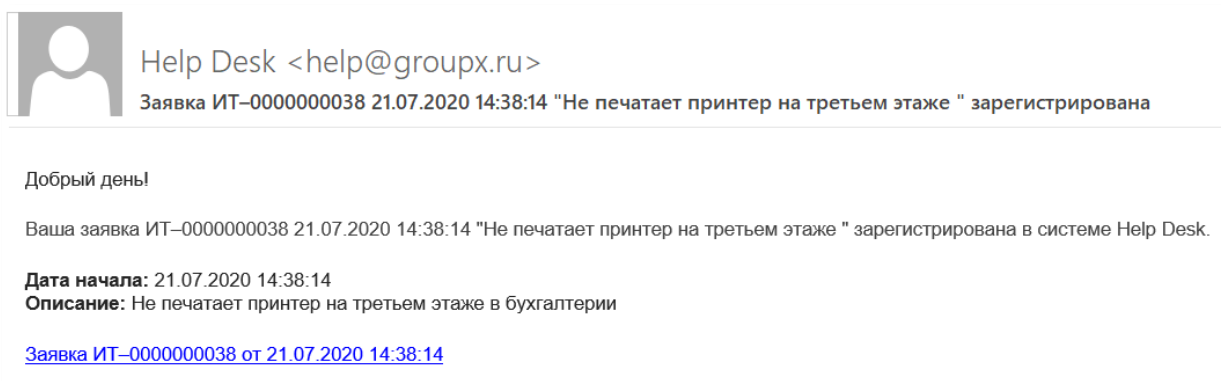
Для удаления ошибочно добавленного файла или строки выбора файла вы можете воспользоваться синим крестиком в конце строки выбора файла.



Для регистрации обращения нужно нажать на кнопку «Зарегистрировать обращение». При этом произойдет переход на страницу портала «Зарегистрированные обращения», на которой появится новое обращение в таблице в состоянии «Зарегистрировано».



Для отмены регистрации обращения нужно нажать на кнопку «Назад к списку». При этом произойдет переход на страницу портала «Зарегистрированные обращения», без регистрации обращения. При этом все заполненные ранее поля на странице «Регистрация обращения» не сохраняются.



После регистрации заявки Вам на почту придет уведомление о регистрации заявки в системе.

#### 4. Работа с заявкой

Из списка своих зарегистрированных заявок, Вы можете перейти на страницу самой заявки, нажав по гиперссылке документа в таблице зарегистрированных обращений.

Зарегистрированные обращения											
Файлы	Документ	Тема	Описание	Состояние	Услуга	Состав услуги	Исполнитель	Линия поддержки	Нормативная дата закрытия	Фактическая дата закрытия	
	<a href="#">Обращение № ИТ-0000000038 от 21.07.2020 14:38:14</a>	Не печатает принтер на третьем этаже	Не печатает принтер на третьем этаже в бухгалтерии	Зарегистрировано				ИТ			

На открывшейся странице Вы можете прикрепить недостающие файлы и добавить новые сообщения, по Вашему обращению по кнопке «Добавить комментарий»

Обращение ИТ-0000000038 от 21.07.2020 14:38:14	
<a href="#">Назад к списку</a>	
Тема	Не печатает принтер на третьем этаже
Описание	Не печатает принтер на третьем этаже в бухгалтерии
Услуга	
Состав услуги	
Исполнитель	
Нормативная дата закрытия	
Фактическая дата закрытия	
Решение/замечания ответственных сотрудников	

Общение по документу

[Добавить комментарий](#)

Прикрепленные файлы

[Capture.JPG](#)

[Добавить файл](#)

Для добавления новых сообщений к документу, необходимо в открывшемся окне написать сообщение и отправить его кнопкой «Добавить». В результате новое сообщение добавится к документу, и исполнитель по обращению получит уведомление о новом сообщении.

**Добавление сообщения в общение**

[Добавить](#) [Отмена](#)

Ход выполнения обращения (Состояние) отражается на странице информационного портала «Зарегистрированные обращения».

Новая заявка: ИТ

Новая заявка: Логистика и сервис

Обновить

Выход

Файлы	Документ	Тема	Описание	Состояние	Услуга	Состав услуги	Исполнитель	Линия поддержки	Нормативная дата закрытия	Фактическая дата закрытия
	<a href="#">Обращение № ИТ-0000000038 от 21.07.2020 14:38:14</a>	Не печатает принтер на третьем этаже	Не печатает принтер на третьем этаже в бухгалтерии	Зарегистрировано	ЦО Техническое обеспечение	Замена картриджа	Поддержка ИТ ЦО (группа технической поддержки)	ИТ	21.07.2020 15:38:14	

В процессе работы Вы также можете получать уведомления электронной почтой о ходе работ по Вашей заявке.

## 5. Запрос дополнительной информации у инициатора заявки.

Если исполнителю потребуется запросить дополнительную информацию у Вас, система сформирует Вам письмо и обращение будет переведено в состояние «На уточнении».



Help Desk <help@groupx.ru>

Требуется дополнительная информация по заявке ИТ-0000000038 21.07.2020 14:38:14 "Не печатает принтер на третьем этаже "

*Это письмо сформировано автоматически. Не отвечайте на него, но ВНИМАТЕЛЬНО ПРОЧИТАЙТЕ.*

Добрый день!

По Вашей заявке ИТ-0000000038 21.07.2020 14:38:14 "Не печатает принтер на третьем этаже " необходимо **предоставить дополнительную информацию. Для добавления информации по обращению - перейдите на портал по ссылке [Заявка ИТ-0000000038 от 21.07.2020 14:38:14](#) , добавьте информацию в поле "Комментарий", нажмите кнопку "Ответить на запрос доп. информации"**

**Услуга:** Замена картриджа

**Исполнитель:** Калугин Дмитрий

**Дата начала:** 21.07.2020 14:38:14

**Описание:** Не печатает принтер на третьем этаже в бухгалтерии

В Вашей электронной почте и в переписке на форме обращения, появляются вопросы, на которые необходимо ответить.

Нажмите на гиперссылку обращения на странице «Зарегистрированные обращения». Откроется форма для заполнения данных (выделена оранжевым).

Обращение ИТ-0000000038 от 21.07.2020 14:38:14

[Назад к списку](#)

Тема	Не печатает принтер на третьем этаже
Описание	Не печатает принтер на третьем этаже в бухгалтерии
Услуга	ЦО Техническое обеспечение
Состав услуги	Замена картриджа
Исполнитель	Калугин Дмитрий
Нормативная дата закрытия	
Фактическая дата закрытия	
Решение/замечания ответственных сотрудников	

Подтверждение выполнения обращения  
Комментарий

[Ответить на запрос доп. информации](#)

[Обращение не актуально](#)

Общение по документу

Калугин Дмитрий (21.07.2020 15:17:28):

Какой принтер у Вас не печатает?

[Добавить комментарий](#)

Прикрепленные файлы

[Сapture.JPG](#)

[Добавить файл](#)

Поле комментарий обязательно для заполнения (в оранжевом поле). Заполните поле «Комментарий».

При необходимости Вы можете добавить файлы, или написать дополнительное сообщение по данному обращению.

При нажатии на кнопку «Ответить на запрос доп. информации», обращение переходит в первоначальное состояние «Зарегистрировано» и исполнитель может продолжить работу над Вашим обращением далее.

Если Вы нажимаете кнопку «Обращение не актуально», то обращение переходит в состояние «Завершено. Требуется подтверждения».

Зарегистрированные обращения										
Новая заявка: ИТ    Новая заявка: Логистика и сервис    Обновить    Выход										
Файлы	Документ	Тема	Описание	Состояние	Услуга	Состав услуги	Исполнитель	Линия поддержки	Нормативная дата закрытия	Фактическая дата закрытия
V	<a href="#">Обращение № ИТ-0000000038 от 21.07.2020 14:38:14</a>	Не печатает принтер на третьем этаже	Не печатает принтер на третьем этаже в бухгалтерии	Завершено. Требуется подтверждения	ИО Техническое обеспечение	Замена картриджа	Калугин Дмитрий	ИТ		

## 6. Оценка по заявке

По окончании работы с Вашей заявкой, когда заявка будет переведена в состоянии «Завершено. Требуется подтверждения», Вам придет письмо с решением по заявке и просьбой оценить заявку.

Зарегистрированные обращения										
Новая заявка: ИТ    Новая заявка: Логистика и сервис    Обновить    Выход										
Файлы	Документ	Тема	Описание	Состояние	Услуга	Состав услуги	Исполнитель	Линия поддержки	Нормативная дата закрытия	Фактическая дата закрытия
V	<a href="#">Обращение № ИТ-0000000038 от 21.07.2020 14:38:14</a>	Не печатает принтер на третьем этаже	Не печатает принтер на третьем этаже в бухгалтерии	Завершено. Требуется подтверждения	ИО Техническое обеспечение	Замена картриджа	Калугин Дмитрий	ИТ		

Вы можете проставить оценку работы исполнителя по 5 бальной шкале. Для этого Вы должны перейти к заявке, нажав по гиперссылке документа в таблице зарегистрированных обращений.

Если оценка не будет проставлена в течении 1 дня (24 часа с момента выполнения), обращение закрывается автоматически с оценкой 5 – отлично.



Help Desk <help@groupx.ru>

Заявка ИТ-0000000038 21.07.2020 14:38:14 "Не печатает принтер на третьем этаже " выполнена

Добрый день!

Ваша заявка ИТ-0000000038 21.07.2020 14:38:14 "Не печатает принтер на третьем этаже " выполнена

**Решение по заявке:** Заявка выполнена

Просьба оценить работу по заявке.

Если оценка не будет проставлена в течении 1 дня, мы автоматически оценим работу по заявке с результатом 5-'Отлично'

**Услуга:** Замена картриджа

**Исполнитель:** Калугин Дмитрий

**Дата начала:** 21.07.2020 14:38:14

**Описание:** Не печатает принтер на третьем этаже в бухгалтерии

[Заявка ИТ-0000000038 от 21.07.2020 14:38:14](#)

Если Вы удовлетворены работой по Вашей заявке, Вы можете поставить оценку 5,4 или 3, оставить свой комментарий. После нажатия на кнопку «Оценить выполнение» заявка будет закрыта.

[Назад к списку](#)

Тема	Не печатает принтер на третьем этаже
Описание	Не печатает принтер на третьем этаже в бухгалтерии
Услуга	ЦО Техническое обеспечение
Состав услуги	Замена картриджа
Исполнитель	Калугин Дмитрий
Нормативная дата закрытия	
Фактическая дата закрытия	
Решение/замечания ответственных сотрудников	Заявка выполнена

Подтверждение выполнения обращения

Оценка

5

Комментарий к оценке

[Оценить выполнение](#)[Вернуть на доработку](#)

Если Вы не удовлетворены работой по Вашей заявке, и хотите проинформировать об этом руководителя подразделения, исполнитель которого работал над заявкой, Вы можете поставить оценку 1 или 2, оставить свой комментарий. После нажатия на кнопку «Оценить выполнение» заявка изменит состояние «На оценке». Будет отправлено информационное письмо руководителю подразделения, исполнитель которого работал над заявкой. Руководитель подразделения принимает самостоятельное решение о закрытии заявки или о продолжении работы над заявкой.

Вы так же можете отправить заявку исполнителю в работу, если исполнение заявки Вас не удовлетворяет, написав соответствующий комментарий и нажав кнопку «Вернуть на доработку». При этом исполнитель получит информационное письмо с Вашим комментарием и сможет снова взять в работу Ваше обращение.

**Желаем Вам успешной работы и надеемся, что наш сервис Вам понравится!!!**