

Инструкция пользователей Flexervice.Тикетинг

Инструкции пользователя

Общие положения

Назначение документа

Настоящий документ является инструкцией пользователя функционального блока «Тикетинг» в рамках контура автоматизации модуля "Flexervice".

Термины и сокращения

Таблица 1- Термины, используемые в документе

№	Термин	Определение
2.	SLA	Service Level Agreement — термин методологии ITIL, обозначающий формальный договор между заказчиком (в рекомендациях ITIL заказчик и потребитель — разные понятия) услуги и её поставщиком, содержащий описание услуги, права и обязанности сторон и, самое главное, согласованный уровень качества предоставления данной услуги.
3.	URN-код	Это <i>постоянная</i> последовательность символов, идентифицирующая абстрактный или физический ресурс, в данном случае- тикет, к которому необходимо привязать поступившее обратное письмо от заявителя на запрос дополнительной информации или обратной связи.
4.	Бизнес-процесс	Совокупность связанных между собой функций, в ходе выполнения которых потребляются ресурсы, применяются стандарты, правила и ограничения и производится услуга. Бизнес-процессы организации предназначены для автоматизации деятельности организации.
5.	Задача	Задача – инструмент для организации персональной работы. Задачи обладают свойствами: контроля по времени, контроля по эффективности работы, приоритету выполнения, ролями и другими. Задачи, которые автоматически ставятся в рамках обработки тикетов процесса привязываются к сущностям смарт-процесса, в рамках которых они поставлены

6.	Заявитель	Сотрудник или внешний пользователь, являющийся инициатором процесса обработки обращений.
7.	Идентификация	Установление тождественности неизвестного объекта известному на основании совпадения признаков; распознавание.
8.	Источник	Способ попадания обращения в систему Тикетинга
9.	Итерация	Этап повторяющегося действия
10.	Карточка	Визуальное представление, а также рабочая среда, в рамках которой хранится и обрабатывается информация по обращению
11.	Компания	Юридическое лицо, с которым выполняется взаимодействие в рамках бизнес- процесса. Так же является отдельной сущностью в рамках системы
12.	Контакт	Физическое лицо, с которым выполняется взаимодействие в рамках бизнес- процесса. Так же является отдельной сущностью в рамках системы
13.	Система	Информационная система Flexervice.Тикетинг, реализованная на базе Битрикс24
14.	Смарт-процесс	Это настраиваемый тип элемента основного рабочего модуля системы Flexervice.Тикетинг
15.	Стадия процесса	Этап обработки обращения. В рамках системы так же выступает этапом визуального представления обработки обращений.
16.	Сущность	В рамках системы- любой отдельный самостоятельный объект, с которым взаимодействует пользователь — это может быть Контакт, Компания, Обращение и любой другой элемент реестра, участвующий в целевом бизнес- процессе
17.	Таймлайн	Стандартный инструмент Системы, предназначенный для отображения действий и активности с тикетом. В таймлайне тикета указываются действия, связанные с перечнем действий таймлайна, которые выводятся в карточку тикета (задачи, комментарии, входящие и исходящие письма), а также действия, связанные с изменением значений системных полей (изменение стадии обработки, смена ответственного и т. д.)
18.	Уведомление	Информация для ознакомления, направленная в рамках системы о совершаемых по бизнес-процессу действиям. Уведомления могут быть двух видов: пуш-уведомления, отправляемые через модуль "Веб- мессенджер", адресованные пользователям системы и e-mail уведомления, которые могут быть направлены пользователям, которые не включены в контур автоматизации системы
19.	Унификация	Приведение к единообразной системе или форме

Таблица 2- Перечень сокращений документа

№	Сокращение	Определение
1.	БП	Бизнес-процесс
2.	БЕ	Бизнес единица
3.	ОС	Обратная связь
4.	SLA	Service Level Agreement

Подготовка к работе

Описание базовых элементов рабочей области

Система «Flexervice.Тикетинг» представляет из себя набор из обширных функциональных возможностей, представленных в виде модулей, на которые разбита система, и разделов, на которые разбит каждый рабочий модуль. Модуль системы — это объемная часть запрограммированного функционала, отвечающий за реализацию определенных возможностей системы. К примеру, «Финансы» — это основной рабочий модуль, в рамках которого происходит обработка обращений сотрудниками, отвечающих за обращения данного направления. Модули так же представлены в качестве пунктов главного меню системы, между которыми Вы можете свободно переключаться в процессе обработки обращений. Переход из окна одного модуля в окно другого модуля выполняется посредством клика курсора на название модуля мыши.

Таблица 3 - краткое описание основных рабочих модулей системы

№	Название модуля	Краткое описание функциональных возможностей модуля
1	Совместная работа	Включает в себя несколько разделов, обеспечивающих возможности совместной работы на портале: обмен новостями, планирование активностей в календаре внутри системы, работа с файлами на встроенном в систему сетевом диске.
2	Задачи и проекты	Позволяет ставить задачи, контролировать ход их выполнения, планировать выполнение задач в нескольких представлениях. Обеспечивает поиск задач по фильтрам внутри модуля.

3	Бизнес-процессы	Автоматически выставляемые ответственным сотрудникам задания от системы, выполнение которых необходимо для успешного завершения обработки обращения. ! Обратите внимание, в отличие от задач, постановка заданий может быть только автоматическим. Каждое задание содержит подробное название, ссылку на связанное обращение и описание, указывающее на необходимую последовательность действий для выполняющего его сотрудника.
4	Компании	Модуль, в отдельных сущностях которого фиксируется информация о юридических лицах, с которыми выполняется взаимодействие в рамках бизнес-процесса.
5	Контакты	Модуль, в отдельных сущностях которого фиксируется информация о физических лицах, с которыми выполняется взаимодействие в рамках бизнес-процесса.

Перейдем к Вашему главному рабочему модулю внутри системы- пространству, где обрабатываются поступающие обращения от пользователей. Раздел «Финансы» представляет собой окно с основными элементами, описанными в таблице 5 и на рисунке 5.

Рисунок 1 -Пример визуального отображения основных элементов рабочей области раздела

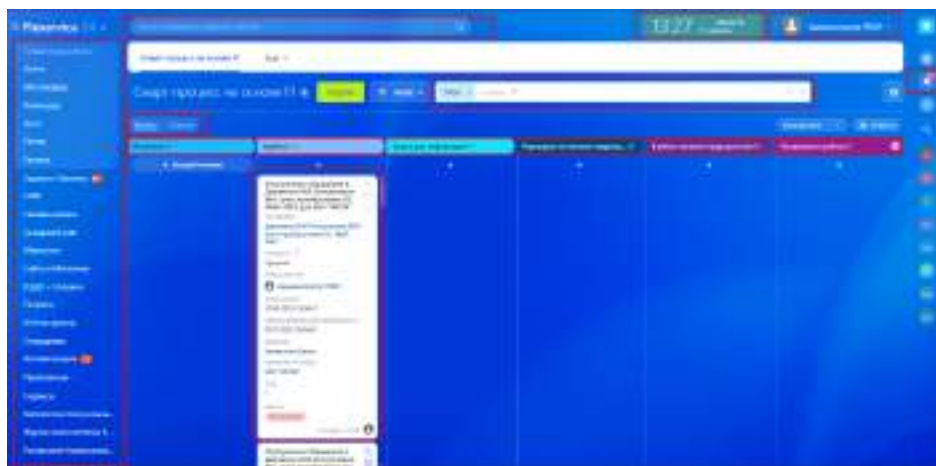
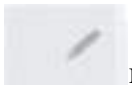


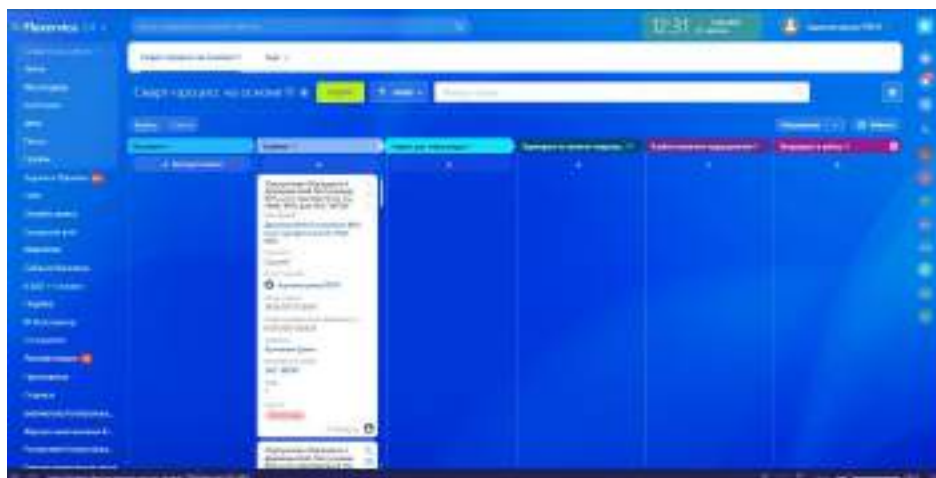
Таблица 4 - Пояснения к рисунку 1

№	Наименование	Описание использования
---	--------------	------------------------

1	Главное меню системы	В Главном меню системы расположены модули Системы доступные пользователю. Для изменения последовательности пунктов меню нажмите необходимый пункт курсором мыши и переместите пункт выше или ниже текущего положения. Для того, чтобы скрыть пункт меню нажмите на  и выберите "Скрыть пункт". Скрытые пункты будут расположены во вкладке "Еще".
2	Переключатель представления перечня обращений	Для отображения обращений в списочном формате нажмите кнопку «Список». Визуальное представление перечня обращений будет изменено (Рисунок 2). Для возврата к представлению «Канбан» нажмите на кнопку «Канбан».
3	Лента статусов обращения	Информативное отображение названия статусов обращения. Статусы расположены в порядке обработки обращения слева направо. При обработке обращения его карточка будет двигаться слева направо, однако, иногда допускается перемещение карточки справа налево, к примеру, если обращение возвращение в работу основному ответственному за его обработку сотруднику.
4	Строка поиска и фильтрации обращений	Инструмент для поиска и фильтрации по карточкам обращения.
5	Чат	Центр уведомлений чата выводит всплывающие уведомления, а также сообщения от других пользователей системы. Для просмотра истории уведомлений необходимо кликнуть на  кнопку  панели уведомлений. Сверху списка находятся последние уведомления.
6	Иконка профиля текущего сотрудника	Включает отображение профиля пользователя.
7	Карточка предпросмотра обращения	Карточка предпросмотра позволяет быстро получить всю основную информацию по обращению, содержащуюся в полях карточки.

8	Глобальный поиск	Строка предназначена для поиска информации по всем разделам системы. Для того, чтобы найти интересующую Вас информацию, введите в данной строке название необходимой сущности. К примеру, если Вам необходимо найти обращение для сотрудника «Сергей Лахтиков», введите в строку имя и фамилию сотрудника. Система выдаст все связанные с указанной информацией сущности: Задачи, Контакт, Обращения.
9	Кнопка учета рабочего времени	Кнопка предназначена для фиксации рабочего времени. При необходимости необходимо нажать на кнопку. В отобразившемся окне нажмите на кнопку "Начать учет времени". Для приостановки времени нажмите на кнопку "Приостановить". Для завершения фиксации времени нажмите кнопку "Завершить рабочий день"

Рисунок 2 - Пример визуального отображения основного рабочего пространства модуля в представлении «Канбан»



Канбан — это представление модуля, позволяющее наглядно получить базовую информацию по всем обращениям, которые на текущий момент находятся в обработке и стадию обработки каждого обращения. Стадия обработки обращения — это комплекс автоматизированных действий со стороны системы и ручных действий, которые необходимо предпринять ответственным за обработку обращения сотрудникам, для успешного завершения обработки обращения. К примеру, в случае если информация по обращению со стороны заявителя была предоставлена не в полном объеме, действия, необходимые для запроса этой информации, выполняются на стадии «Запрос доп. информации». Стадии обработки, а также их краткое описание представлены в таблице ниже.

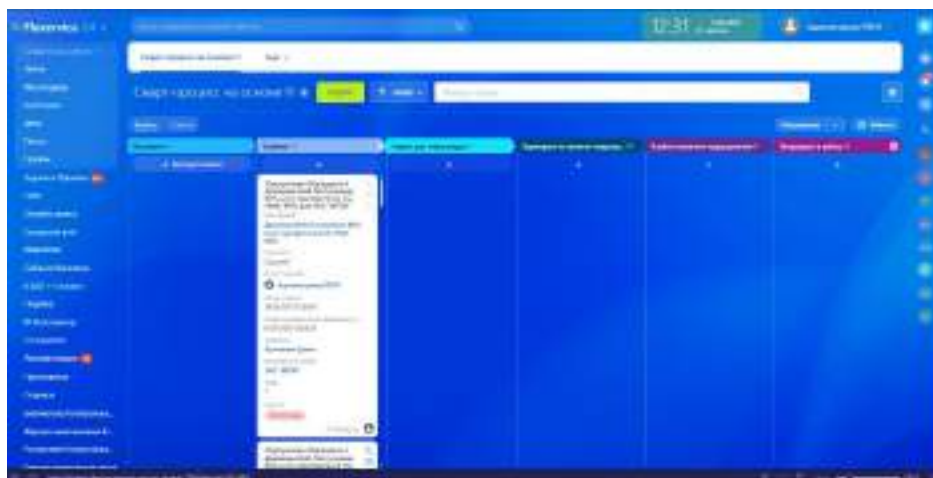
Таблица 5- перечень стадий и их описание

№	Статус	Описание
1.	Не начато	Создание обращение, распределение по ответственным сотрудникам, заполнение первичной информации, как в ручном, так и в автоматическом режиме. Стадия, на котором контролируется время, затраченное на принятие обращения в работу, а также общий срок, выделенный на обработку обращения по SLA.
2.	В работе	Стадия, на которой выполняются действия по категоризации тикетов. В случае отсутствия необходимости привлечения к работе над тикетом сотрудника стороннего/смежного подразделения основные работы по обработке тикета выполняются на этой стадии. На стадии контролируется общий срок, выделенный на обработку обращений по SLA
3.	Запрос доп информации	Стадия, на котором находятся обращения, по которым ожидается предоставление дополнительной информации от заявителя, как только такая информация предоставлена, обращение должно быть возвращено на стадию «В работе». Время, которое карточка обращения провела на стадии не идет в общий зачет SLA.
4.	Переведено на смежное подразделение	Стадия, на которую переводят обращения ответственные сотрудники Управления по сопровождению продаж для последующей передачи в работу сотрудникам сторонних/смежных подразделений. На стадии выполняются действия по заполнению формы перевода тикета на сотрудника стороннего/смежного подразделения. На стадии контролируется общий срок, выделенный на обработку обращений по SLA
5.	В работе смежного подразделения	Стадия, на которую автоматически перемещаются обращения, требующие внимания сотрудников сторонних/смежных подразделений. Действия по обработке тикета на стороны сотрудника стороннего/смежного подразделения выполняются на этой стадии. На стадии контролируется общий срок, выделенный на обработку обращений по SLA. Так же контролируется статус обработки обращения сотрудником стороннего/смежного подразделения и соблюдение SLA привлеченными к обработке тикета сотрудниками.
6.	Возвращено в работу	Стадия, на которую перемещаются тикеты, по которым выполнены все работы со стороны сотрудников сторонних/смежных подразделений. На стадии контролируется общий срок, выделенный на обработку обращений по SLA.

7.	Выполнено	Стадия, на которую перемещаются все карточки обращений, запрос по которым успешно обработан и может считаться выполненным. Стадия, на которой находятся обращения, по которым отправлен запрос на предоставление обратной связи по результатам обработки обращения, ожидается ответ на отправленный запрос, производятся работы по обработке результатов обратной связи от заявителя. Время, которое карточка обращения провела на этом статусе не идет в общий зачет SLA
8.	Отклонено	Стадия, на которую перемещаются все карточки обращений, запрос на обработку которых потерял актуальность или выполнение действий, по которым для успешного завершения обработки не представляется возможным. Возможные причины отклонения запроса на обработку обращения от заявителя: в случае, если запрос не является целевым или является повторным. Так же допускается указанием причины завершения «Другое».
9.	Отложено	Скрытая стадия, относящаяся к группе стадий «Провал».

Кроме того, если есть потребность быстро получить основную информацию по обращению, не открывая карточку самого обращения в полном виде, достаточно воспользоваться функционалом предпросмотра карточки на Канбан, представленного на рисунке 3.

Рисунок 3- Пример визуального отображения предпросмотра карточки обращения на Канбан.



Помимо рабочего пространства, отображенного в представлении "Канбан" (Рисунок 2) в Системе существует списочное представление. Представление модуля — это визуальное представление рабочего пространства, обеспечивающего доступ к информации по сущностям, содержащимся в модуле. Для каждого представления есть набор настроек, обеспечивающих форматирование перечня информации, выводимой в выбранном

представлении. Для модуля обработки обращений заявителей это изменение количества полей карточки, отображаемых в представлении «Список». Для того, чтобы изменить количество и перечень выводимых полей, нажмите на кнопку с изображением шестеренки (Рисунок 4).

Рисунок 4- Пример визуального отображения перечня обращений в модуле обработки в списочном представлении

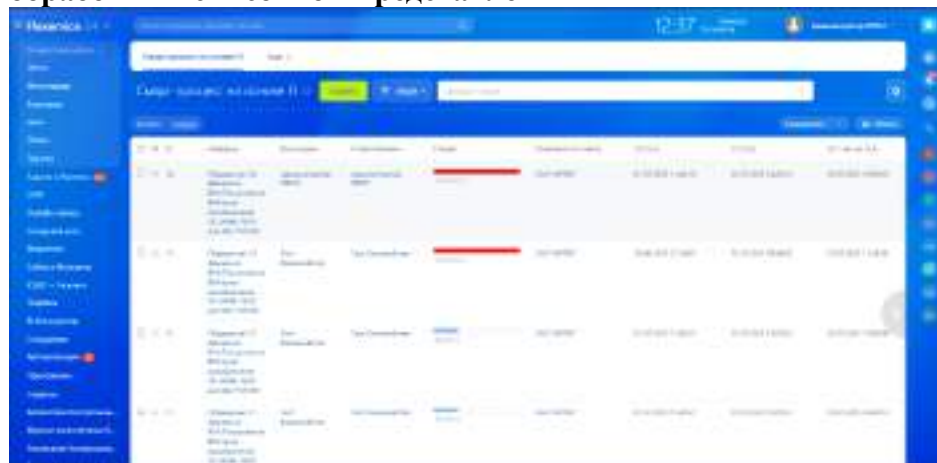
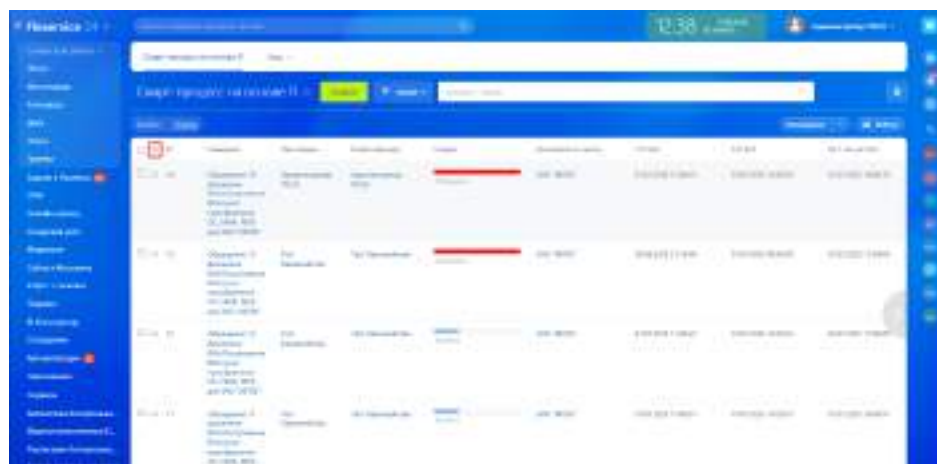


Рисунок 5 - Пример визуального отображения месторасположения кнопки, изменяющей количество и перечень выводимых в представлении «Список» полей.



После этого система выведет окно выбора полей, среди которых можно выбрать те, которые Вы хотите скрыть или наоборот- вывести в списочное представление. Для этого проставьте галочки напротив необходимых полей, после чего нажмите кнопку «Применить». Количество выводимых полей может варьироваться за счет количества отмеченных для вывода в списочном полей в представлении редактирования. Таким образом, Вы можете выводить, например 5, 15 или 20 полей. Можете отметить хоть все доступные для этого поля, в системе на этот счет нет ограничений. Визуальное представление списка при этом не меняется.

Рисунок 6 – Пример визуального отображения интерфейса редактирования перечня полей, выводимых в списочном представлении



После применения Вами выбранных настроек количество и перечень полей в списочном представлении будут изменены. Вне зависимости от модуля, в котором Вы находитесь и выбранного Вами визуального представления для этого модуля, в основном рабочем пространстве модуля находятся сущности. Сущность системы — это основные типы информации, хранящиеся в системе. Для системы «Flexervice Тикетинг» основными сущностями, с которыми ведется работа в процессе обработки поступающих обращений — это Тикет, Задача, Контакт и Компания. Основной перечень сущностей и краткая характеристика для них представлен в таблице 6.

Таблица 6- основной перечень рабочих сущностей

№	Название	Описание
1	Тикет	Основная рабочая сущность. В обращении хранится вся информация, полученная от заявителя в процессе обработки обращения, а также вся информация о выполненных в процессе обработки действиях
2	Задача	В этой сущности фиксируется информация о необходимых действиях, которые должны быть выполнены ответственными сотрудниками для успешного завершения обработки обращения, а также информация, которая фиксируется в задаче по ходу обработки обращения.
3	Контакт	В этой сущности фиксируется информация о физических лицах, с которыми выполняется взаимодействие в рамках бизнес-процесса.
4	Компания	В этой сущности фиксируется информация о юридических лицах, с которыми выполняется взаимодействие в рамках бизнес-процесса.

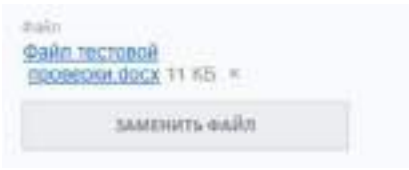
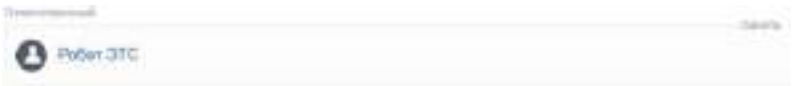
Как указано выше, представление Канбан содержит карточки в режиме предпросмотра, содержащие информацию, которая в свою очередь содержится в полях карточки каждого обращения. Однако, давайте разберемся, что такое поля. Поле карточки — это небольшой

участок хранилища базы данных, которое выделено под информацию определенного типа. В процессе обработки обращений поля заполняются вручную ответственными за обработку обращения сотрудниками или системой согласно внутренним настроенным автоматизированным алгоритмам. Полный перечень типов полей и формата их заполнения представлен в таблице 7.

Таблица 7- полный перечень типов и форматов заполнения полей.

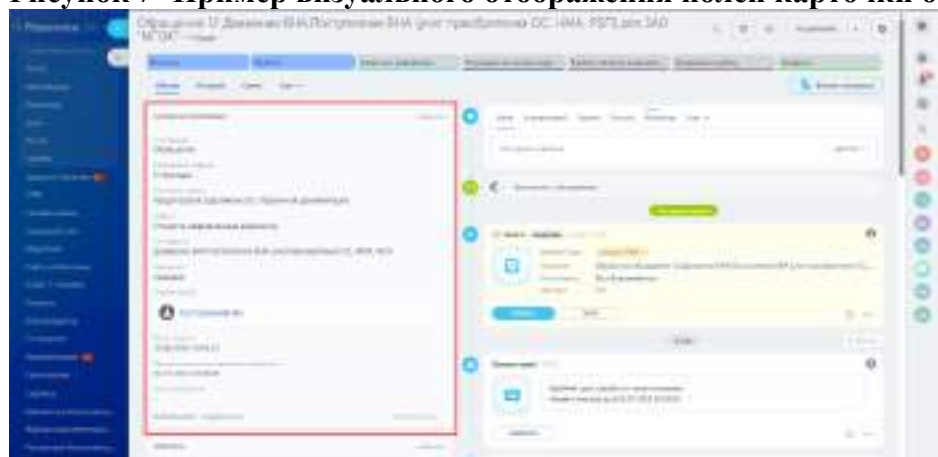
Тип поля	Описание	Визуальное представление и формат заполнения
Строка	Поле для ввода обычного текста.	
Число	Поле для ввода целого или дробного числа. Ввод дробного числа в поле с таким типом допускается с использованием символов "." или ",". То есть вводимое число может иметь вид "1,5" или "1.5"	
Да/Нет	Поле с возможностью поставить галочку «Да/Нет» или выбрать из выпадающего списка одно из двух значений.	
Список	Поле с возможностью выбрать значение из предложенных в списке	

Дата	Поля для введения даты (выбор из календаря или вручную).	
Дата и Время	Сдвоенное поле для введения Даты и Времени, при котором заполнение значения времени выполняется в формате 24 часа (выбор из календаря или вручную)	

Файл	Поле для загрузки файлов. Допустимые форматы файлов для загрузки в качестве значений для таких полей следующие: pdf, ppt, pptx, xls,xlsx, csv, txt, doc, docx; архивы: zip, tar, rar, 7-zip; аудио и видео других форматов. Ограничение на объем загружаемого файла- 15 мегабайт для одного файла.	
Привязка к пользователю	Поле для привязки любого пользователя системы к выбранной сущности.	

А вот как поля (Рисунок 7) выглядят внутри карточки обращения при её открытии. Для того, чтобы открыть карточку любой сущности достаточно кликнуть курсором мыши по её названию.

Рисунок 7- Пример визуального отображения полей карточки обращения



Работа с карточкой тикета

Карточка обращения состоит из нескольких частей, каждая из которых обеспечивает свою часть функционала по фиксированию информации о процессе обработки обращения. Части карточки обращения, а также их описание представлено на рисунке 8 и таблице 8.

Рисунок 8- Пример визуального отображения карточки обращения

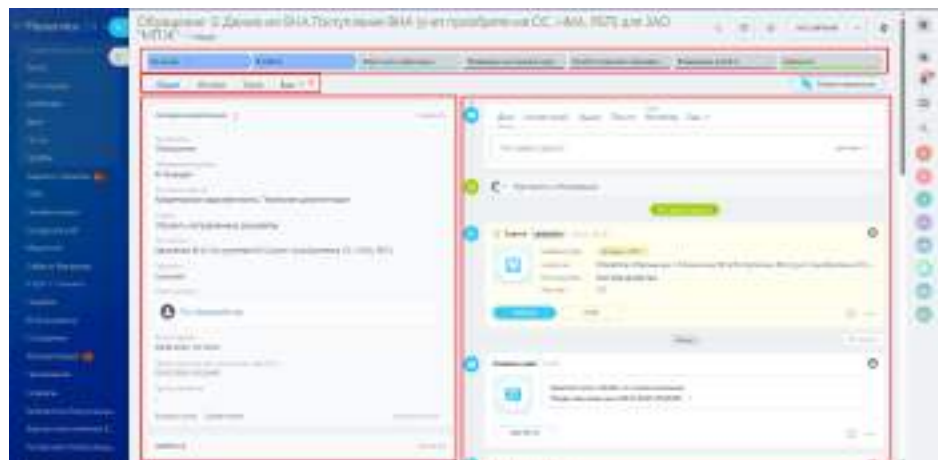


Таблица 8 - Пояснения к рисунку 8

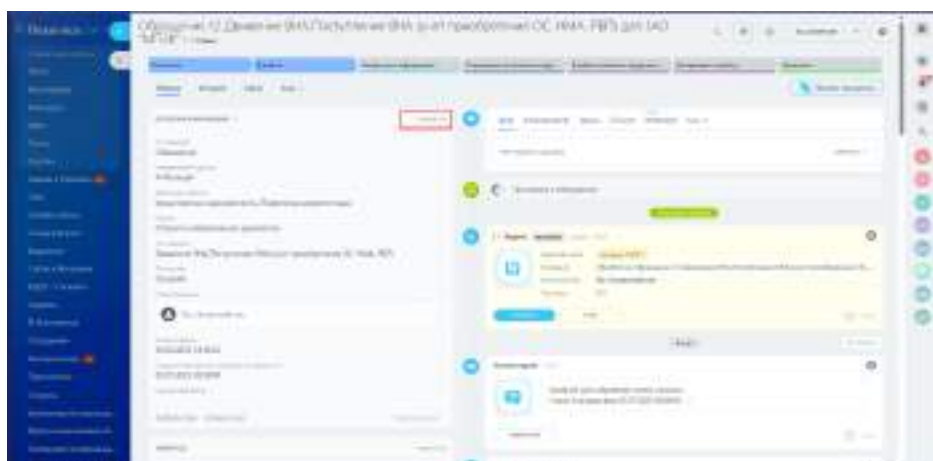
№	Название	Описание
1	Лента изменения статуса	Содержит перечень статусов обращения в рамках бизнес-процесса. Для изменения статуса обращения необходимо нажать на название одного из статусов в ленте.

2	Блок с полями карточки обращения (информационная панель)	Содержит следующие разделы полей: • Основная информация; • Заявитель; • Смежное подразделение/ партнер • Информация из запроса; • Дополнительно • SLA Каждый раздел содержит набор полей, соответствующий названию раздела.
3	Таймлайн	Блок карточки обращения, предназначенный для отображения всех действий, совершенной с конкретной карточкой обращения, включая комментарии. • Для добавления комментария к карточке нажмите на кнопку "Комментарий" в верхней части таймлайна, введите текст комментария в отобразившееся поле и нажмите кнопку "Отправить". Комментарий отобразится в таймлайне. • Для создания задачи нажмите кнопку "Задача". В отобразившемся окне заполните текст задачи, выберете ответственного за задачу, укажите крайний срок и нажмите кнопку "Поставить задачу". • Задача отобразится в разделе "Задачи и проекты" у назначенного ответственным сотрудника. Не имеет практического применения в рамках работы сотрудника, обрабатывающего обращения, так как все необходимые задачи выставляются автоматически в зависимости от стадии обработки обращения. • Кнопка "Письмо" предназначена для отправки письма. Нажмите на кнопку. В отобразившемся окне введите текст письма, введите адрес электронной почты получателя и нажмите кнопку «Отправить». Письмо будет отправлено на указанный адрес.

4	Вкладки	При нажатии на элемент строки (вкладку) Система отображает одноименную вкладку карточки. В рамках текущего бизнес- процесса предполагается использование вкладок: • «Общее» - просмотр основного содержимого карточки обращения • «История» - просмотр истории обращения. На вкладке расположен журнал доступа, с подробной информацией о том, кто, когда и как изменял текущий элемент. Также там расположен фильтр, используйте его, чтобы найти нужные события. • «Связи» - при переходе на вкладку отображается связь данного обращения с другими сущностями системы. Например, контакт и БЕ заявителя, карточка ошибки в модуле "Инцидент менеджмент", или карточка тикета созданная в смежном смарт-процессе по итогам перевода тикета на смежное подразделение, осуществляющее обработку тикетов в Тикетинг. • «Инцидент менеджмент» - при переходе на вкладку отображается связь данного обращения с карточками ошибки по данному обращению.
---	---------	--

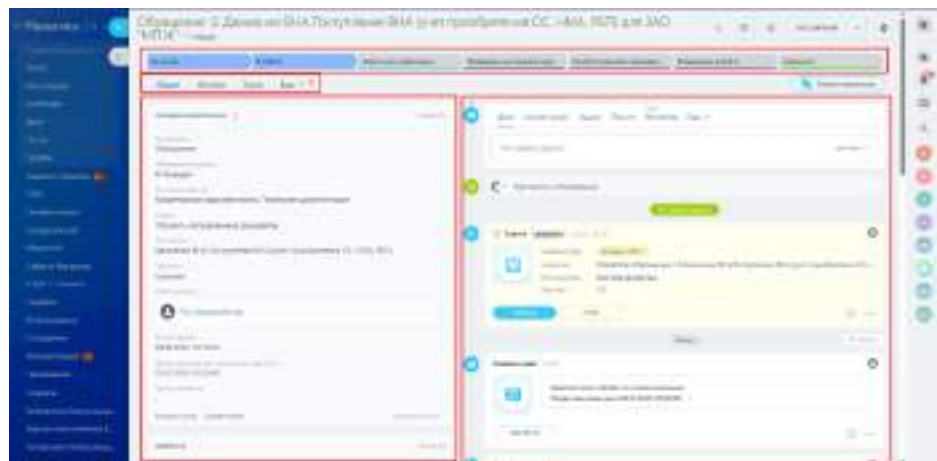
В рамках информационной панели, расположенной в левой части карточки обращения, выполняются основные действия ответственным за обработку обращения сотрудником, по фиксации информации, полученной от заявителя в процессе обработки обращения. Для того, чтобы зафиксировать информацию необходимо перейти в режим редактирования полей карточки обращения. Для этого нажмите кнопку «Изменить» в правом верхнем углу раздела, который Вы хотите отредактировать (Рисунок 9).

Рисунок 9- Пример визуального отображения выбора раздела для редактирования полей



Выбранный Вами раздел откроется для редактирования.

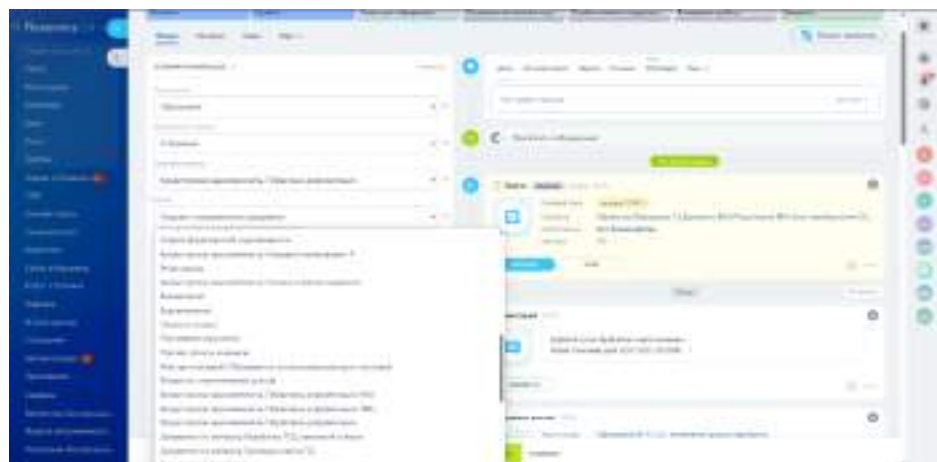
Рисунок 10- Пример визуального отображения, выбранного раздел карточки в режиме редактирования



! Обратите внимание,

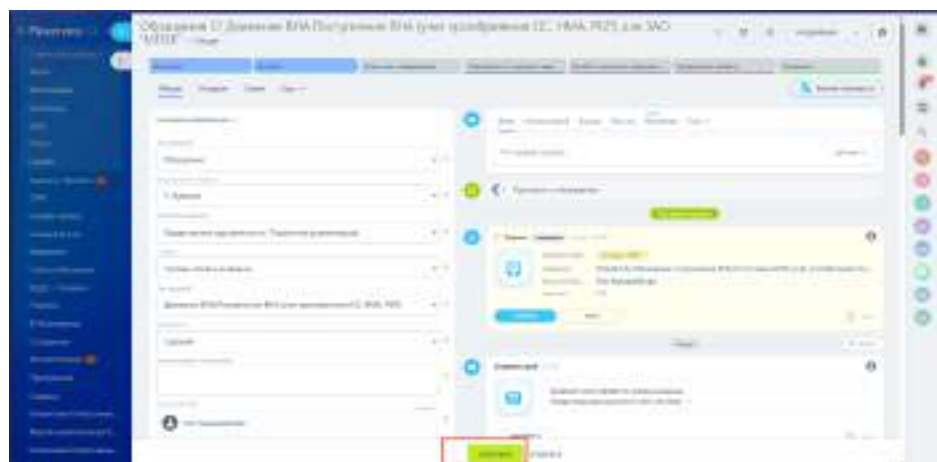
всем ответственным за обработку обращения сотрудникам доступны все разделы информационной панели карточки обращения для редактирования. Также возможно редактирование содержание карточки обращения в разрезе отдельного поля без перехода в режим редактирования раздела карточки. Для редактирования отдельного поля необходимо нажать на нужное поле карточки курсором мыши. Также обращаем Ваше внимание, что для редактирования будет доступно только выделенное поле.

Рисунок 11- Пример визуального отображения режима редактирования отдельного поля



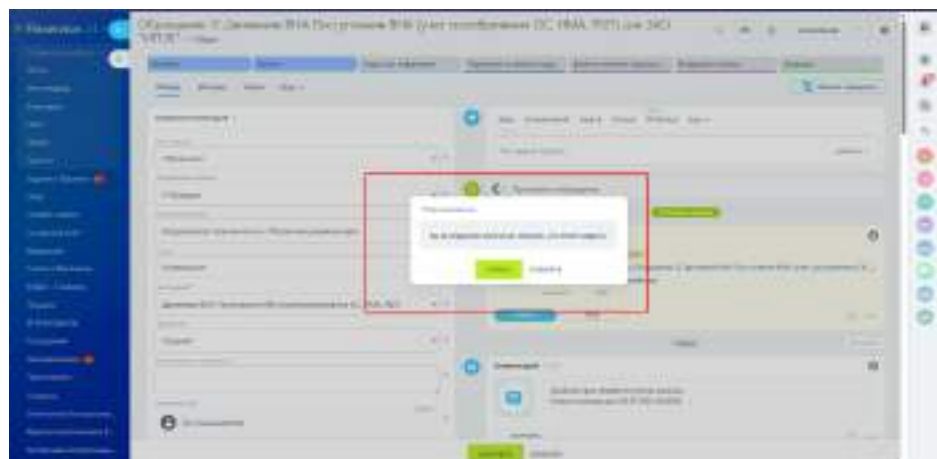
Для того чтобы завершить внесение изменений в содержащуюся в полях карточки обращения информацию и сохранить её, нажмите кнопку «Сохранить» после завершения выполненных Вами действий.

Рисунок 12- Пример визуального отображения сохранения внесенных изменений в карточку обращения



В случае, если будет предпринята попытка закрыть карточку обращения, не сохранив внесенные изменения, то системой будет выведено соответствующее уведомление, приведенное на рисунке ниже.

Рисунок 13-Пример визуального отображения уведомления с указанием отсутствия сохранения внесенных данных



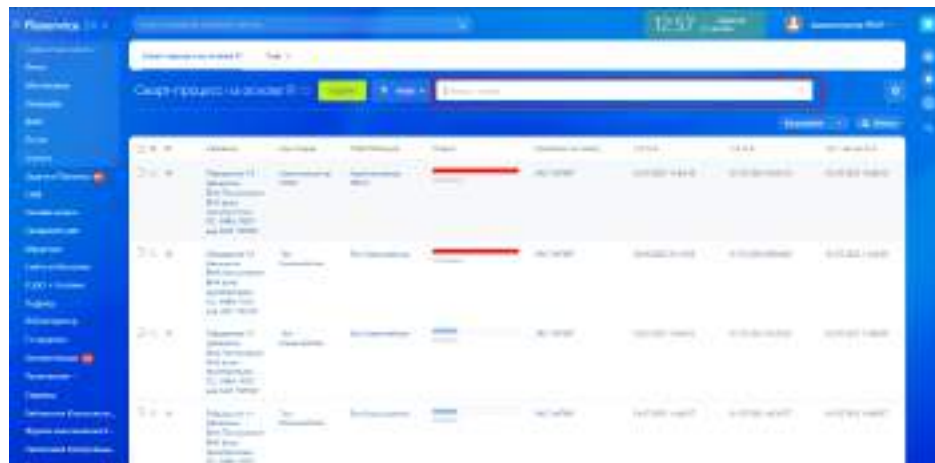
В этом случае нажмите кнопку «Закрыть» и сохраните изменения в карточке тикета.

Система фильтров для поиска информации по обращениям

Объемы обрабатываемой информации, получаемой от заявителей, огромны. Поэтому крайне важно знать, как эту информацию искать в рамках основного рабочего модуля

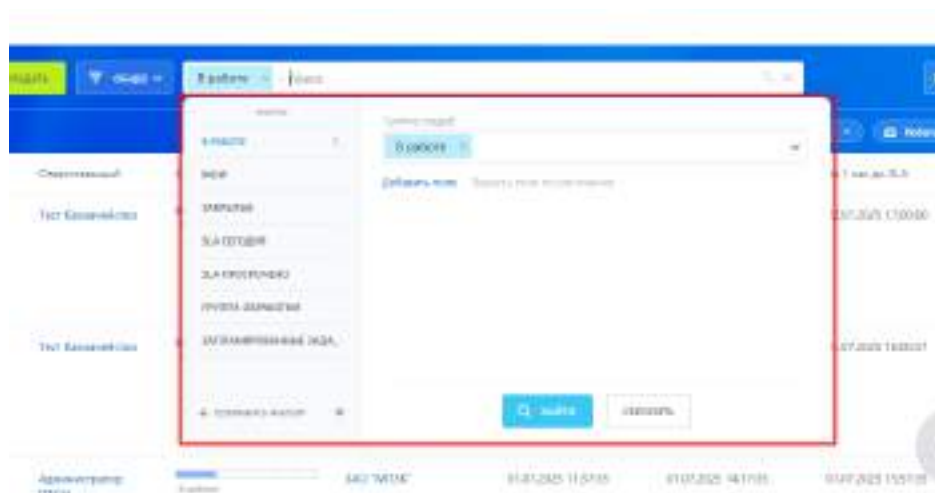
системы. Для этого в системе предусмотрена система фильтров и поиска информации, представленная на рисунке 14.

Рисунок 14- Пример визуального отображения поисковой строки в рабочем модуле



По умолчанию к карточкам, выводимых в основном рабочем пространстве модуля при выбранном представлении «Канбан», применен фильтр «В работе». Это означает, что на доске «Канбан» выводятся все карточки обращений, находящиеся на рабочих стадиях, то есть работа над которыми не завершена, то есть те карточки, которые не были переведены в результирующие стадии. Для фильтрации карточек обращений необходимо нажать на строку фильтрации и поиска. Отображается окно выбора фильтра (Рисунок 15). Окно выбора фильтра содержит перечень предустановленных фильтров и поля карточки, по которым будет выполнена фильтрация.

Рисунок 15- Пример визуального отображения перечня доступных фильтров и содержащиеся в строке фильтрации поля



Для сотрудников, обрабатывающих тикеты в рамках раздела, предустановленными являются фильтры, описанные в таблице 9.

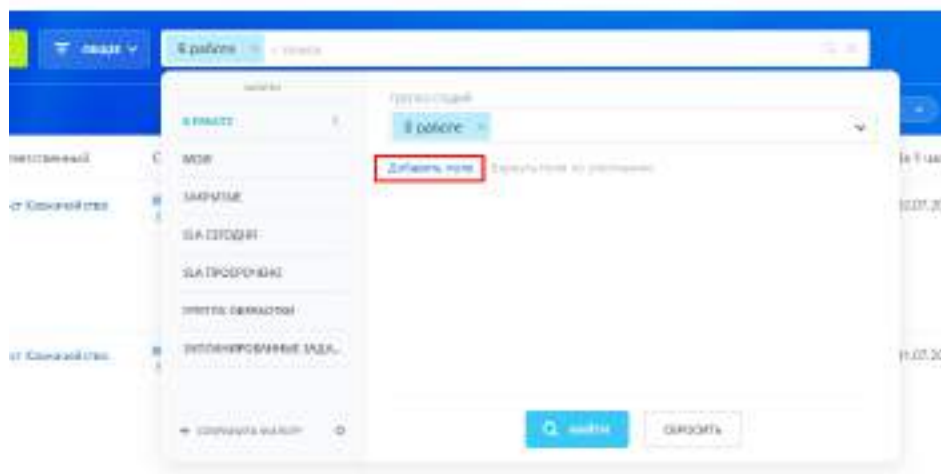
Таблица 9- Перечень и описание предустановленных фильтров

№ п/п	Название фильтра	Описание
1	В РАБОТЕ	Отображаются все карточки, находящиеся в работе. Фильтр установлен по умолчанию
2	МОИ	Отображаются все карточки тикетов, в качестве ответственного за которые установлен пользователь, применяющий фильтр
3	ЗАКРЫТЫЕ	При применении фильтра отображаются карточки, находящиеся в статусе «Выполнено»
4	ЗАПЛАНИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ	При применении фильтра отображаются карточки, находящиеся в статусе «Отложено»
5	SLA СЕГОДНЯ	При применении фильтра отображаются обращения планирования дата обработки обращения соответствует текущей дате
6	SLA ПРОСРОЧЕНО	При применении фильтра отображаются обращения планируемая дата обработки, которых уже наступила

Все предустановленные фильтры являются редактируемыми. Для того, чтобы добавить определенное поле из карточки обращения в фильтр и найти по ним информацию, нажмите кнопку «Добавить поле».

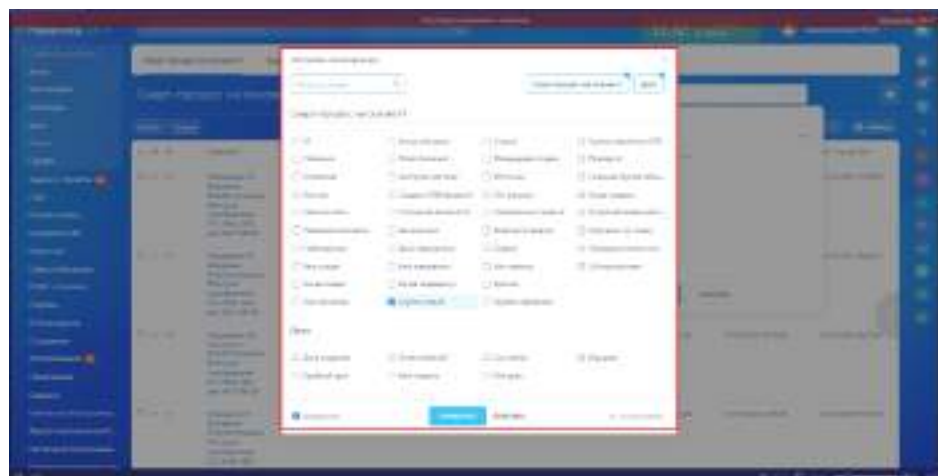
При наименовании фильтра регистр не учитывается и всегда отображается заглавными буквами.

Рисунок 16- Пример визуального отображения добавления поля в фильтр



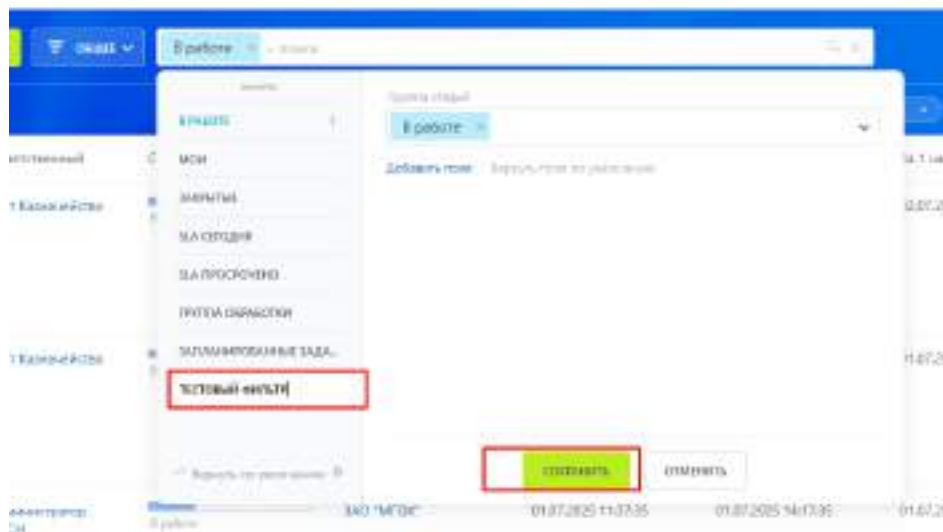
После нажатия указанной кнопки откроется окно с выбором полей, которые можно добавить в фильтр. Для того, чтобы добавить поля в фильтр, проставьте галочки напротив нужных полей. Вы уже видели такое представление ранее, при редактировании списочного представления (Рисунок 4). Для того, чтобы скрыть интерфейс выбора полей кликните на поисковую строку еще раз, как это показано на рисунке 16. Полный перечень полей, которые могут быть использованы для фильтрации информации представлены на рисунке 17.

Рисунок 17- Пример визуального отображения добавления поля в фильтр



Чтобы сохранить фильтр с добавленными полями нажмите на кнопку «Сохранить фильтр». Укажите название нового фильтра, после чего нажмите кнопку «Сохранить».

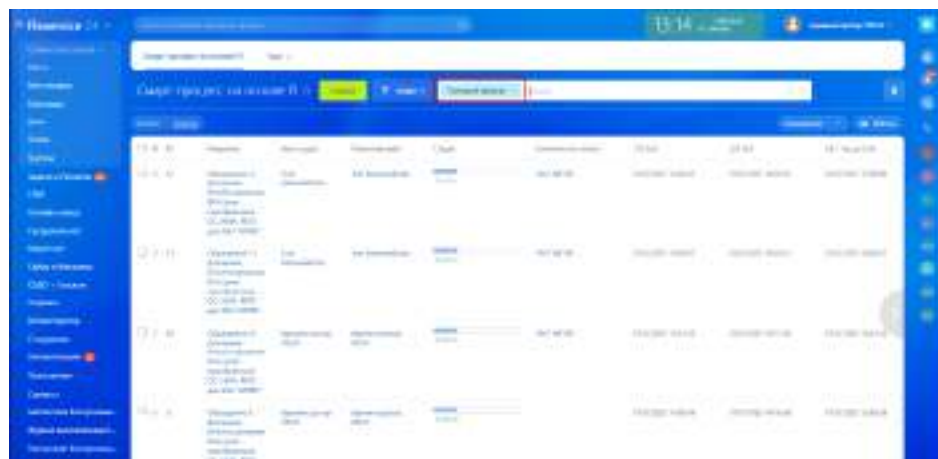
Рисунок 18- Пример визуального отображения сохранения фильтра



Сохраненный фильтр появится в общем списке фильтров.

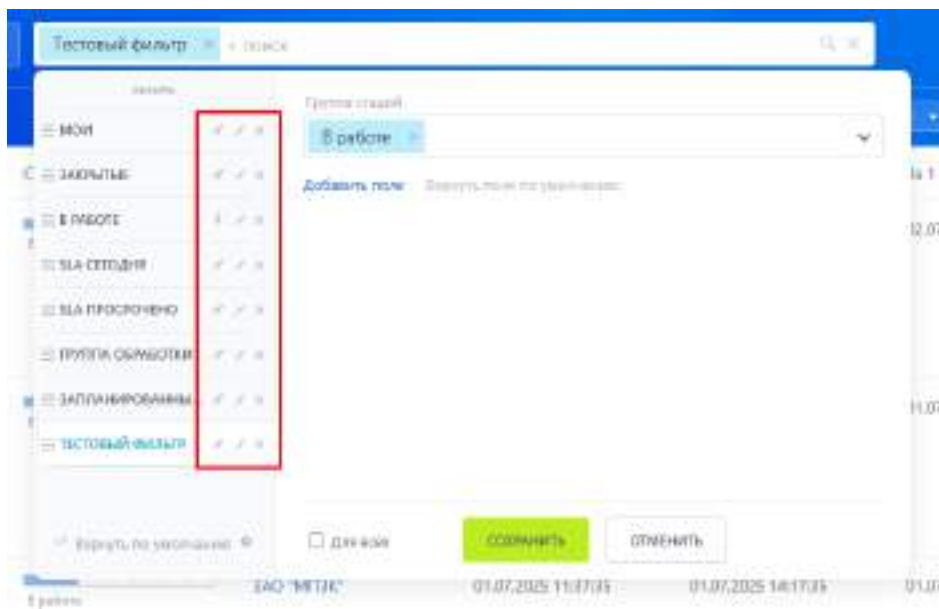
Примечание: Фильтр с названием "Тестовый фильтр" был создан временно для демонстрации функционала Системы и не входит в список предустановленных фильтров, описанных в таблице 9 в данном документе. Чтобы применить фильтр необходимо нажать курсором мыши на название фильтра в списке. Название фильтра отобразится в строке фильтрации и поиска, карточку будут отфильтрованы в соответствии с примененным фильтром.

Рисунок 19- Пример визуального отображения примененного фильтра



Вам также доступна возможность редактирования фильтров. Для изменения пред настроенных или собственных фильтров нажмите на кнопку . Отобразятся кнопки настройки.

Рисунок 20- Пример визуального отображения интерфейса настройки фильтров



Для удаления лишнего фильтра нажмите на кнопку



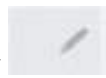
. Для того чтобы сделать

фильтр применяемым по умолчанию нажмите на кнопку



. Для редактирования

фильтра нажмите на кнопку



. Обратите внимание что все настройки, описанные выше индивидуальные и будут применяться только к Вашему рабочему месту. Для поиска нужной карточки обращения также можно просто ввести текст запроса в строку фильтрации и поиска. Найденные карточки отобразятся в выбранном представлении (на нашем примере это «Канбан»).

Полный перечень атрибутов, по которым система осуществляет поиск карточек обращений, представлен на рисунке 21.

Рисунок 21- Пример визуального отображения перечня полей, по которым система осуществляет поиск карточек обращений

Тестовый фильтр

ИД

Тренин

Разделение

Классификация

Куда обращаться

Любая дата

Отвечивающий

Доступен для всех

Не указан

Создан

Приниматель отдачи

Источники

Добавить тег

Введите текст по умолчанию

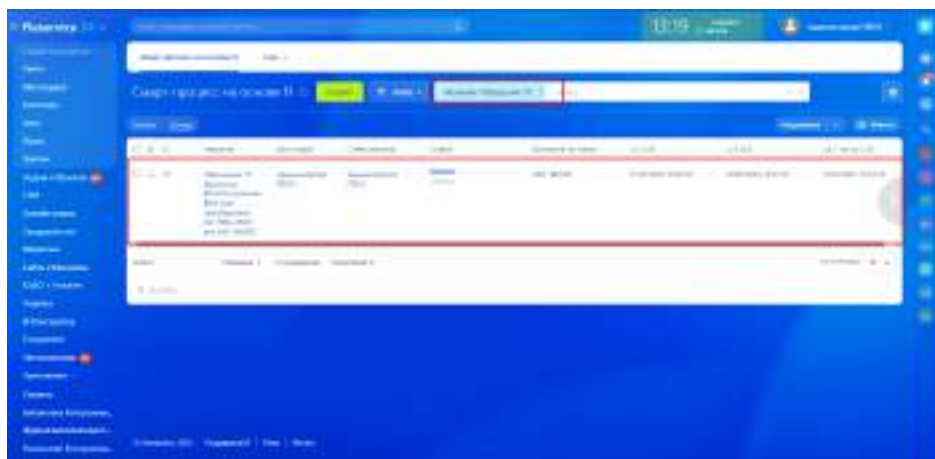
Для всех

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНИТЬ

Для поиска по всем карточкам обращения удалите из строки поиска и фильтрации выбранный фильтр и введите текст поиска.

Рисунок 22- Пример визуального отображения поиска карточки при использовании текста



Также есть возможность комбинировать при поиске введенный строчный текст и значение указанного поля.

Таким образом, если в фильтре уже используется какое-то поле, например, "Ответственный, и этот фильтр еще нужно дополнить значением поля «Компания", то можно не искать и добавлять это поле в фильтр, а просто в формате строчного ввода указать название компании, и система выведет все карточки тикетов, подходящие под введенные параметры фильтрации.

Рисунок 23-Пример визуального отображения комбинированного поиска



! Обратите внимание порядок работы с фильтрами так же актуален при поиске информации по контактам и компаниям, представленным в системе в соответствующих модулях: «Контакты» и «Компании» Кроме того, описанные выше действия так же актуальны при выполнении поиска по ФИО заявителя, по компании, по коду БЕ, по ID карточки обращения, по датам создания или завершения обработки, по полям, относящимся к категоризации тикета.

Работа с вспомогательными сущностями

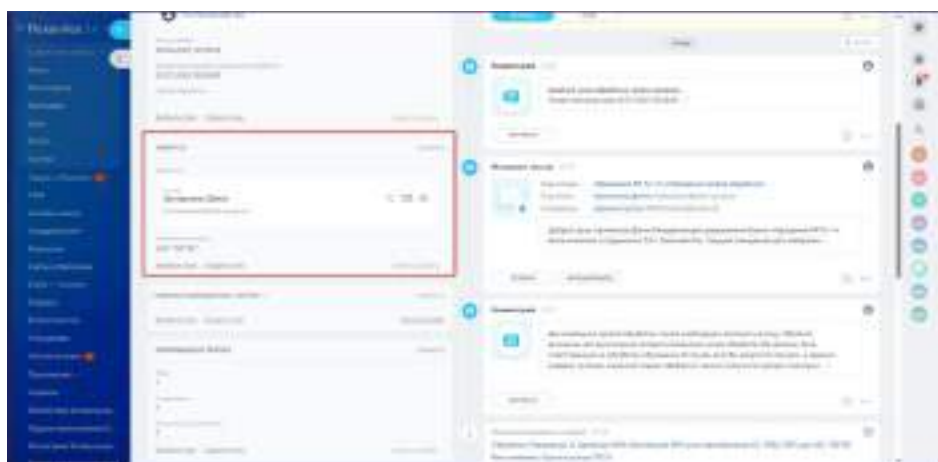
Вспомогательными сущностями в рамках системы являются все сущности, работа напрямую с которыми не ведется в рамках обработки тикетов в системе

"Flexervice.Тикетинг". То есть для того, чтобы успешно завершить обработку тикета в системе ответственному сотруднику не нужно вносить изменения, например, в карточку контакта заявителя.

Просмотр карточки Заявителя

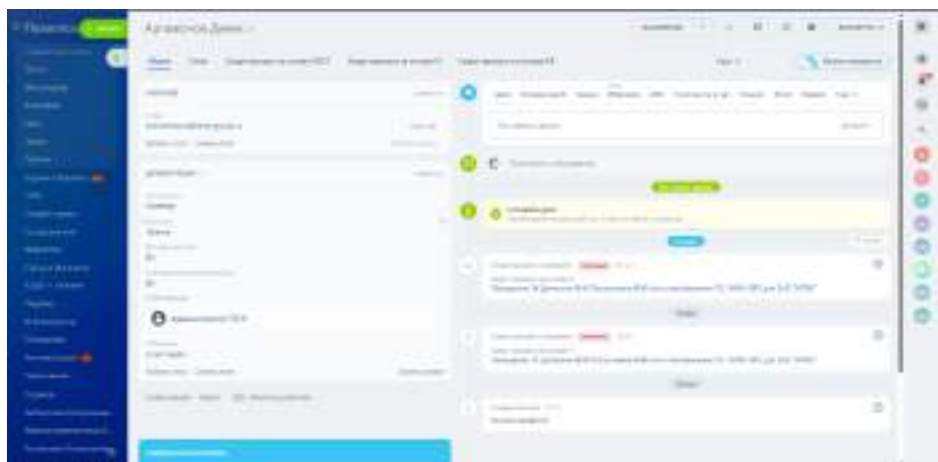
Вся необходимая информация для обработки обращения от конкретного заявителя, как по самому заявителю, так и по его запросу, содержится в карточке обращения. Для того, чтобы перейти к карточке заявителя из карточки обращения достаточно нажать на ссылку с ФИО заявителя.

Рисунок 24- Пример визуального отображения поля «Заявитель» в карточке обращения.



После этого откроется карточка контакта, в которой содержится информация по заявителю.

Рисунок 25- Пример визуального отображения карточки контакта



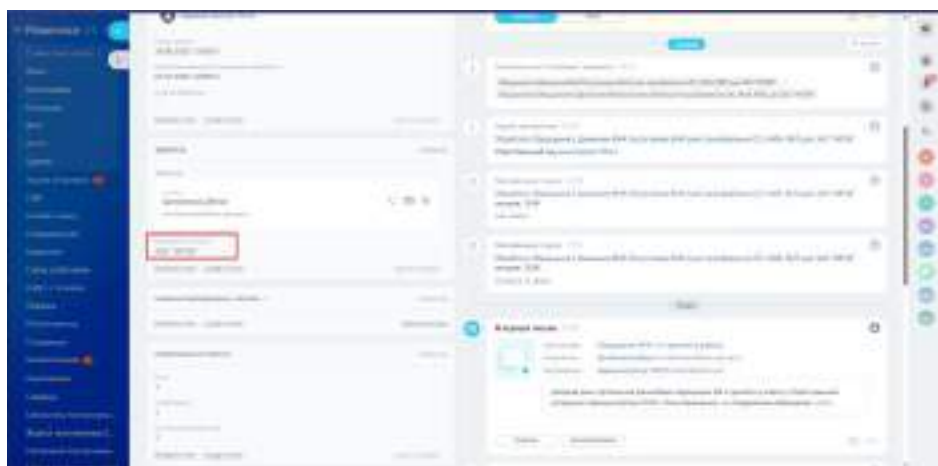
! Обратите внимание, пользователю раздела «Сопровождение продаж» вне зависимости от роли доступен только просмотр карточки заявителя в системе. Роль — это уровень прав

доступа пользователя соответствующий функциям пользователя, которые выполняются в системе.

Просмотр карточки компании

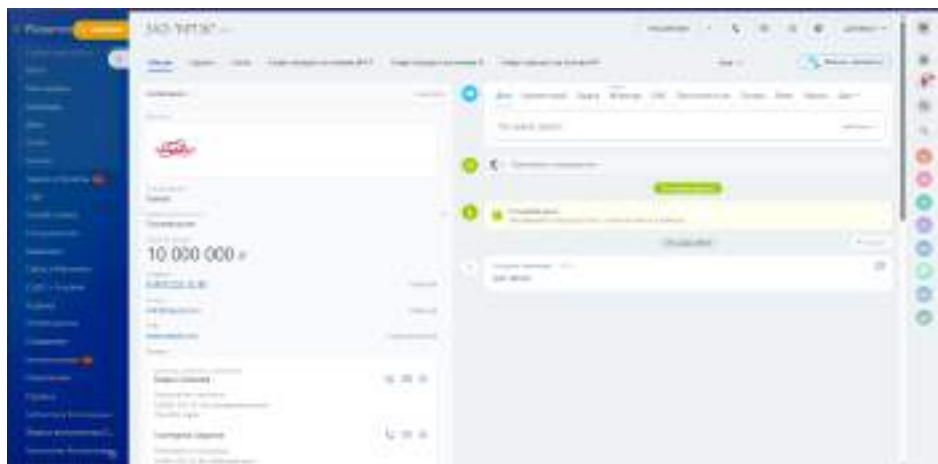
Вся необходимая информация для обработки обращения от конкретного заявителя, как по самому заявителю, так и по компании, с ним связанной, содержится в карточке обращения. Для того, чтобы перейти к карточке компании из карточки обращения достаточно нажать на ссылку с названием компании.

Рисунок 26- Пример визуального отображения поля «Компания» в карточке обращения.



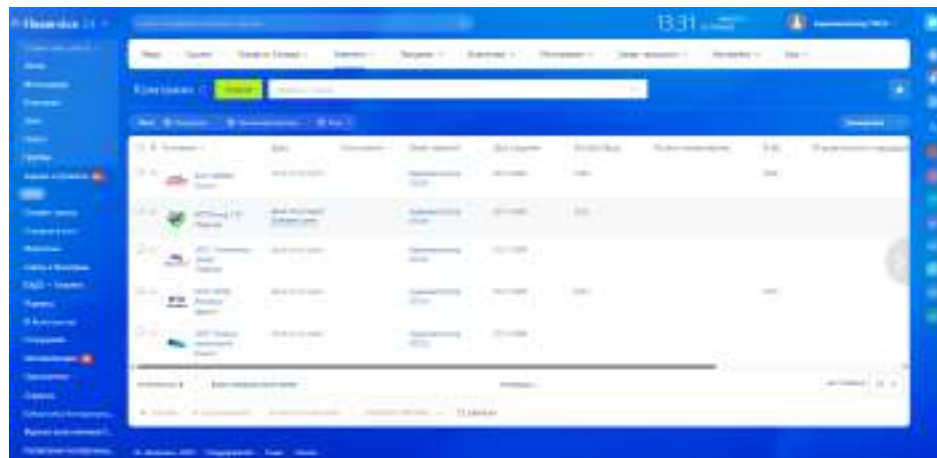
После этого откроется карточка компании, в которой содержится информация по юридическому лицу, связанного с обращением.

Рисунок 27- Пример визуального отображения карточки компании



! Обратите внимание, пользователю раздела «Финансы» вне зависимости от роли доступен только просмотр карточки компании в системе.

Рисунок 28- Пример визуального отображения полного перечня компаний



Просмотр личного профиля пользователя

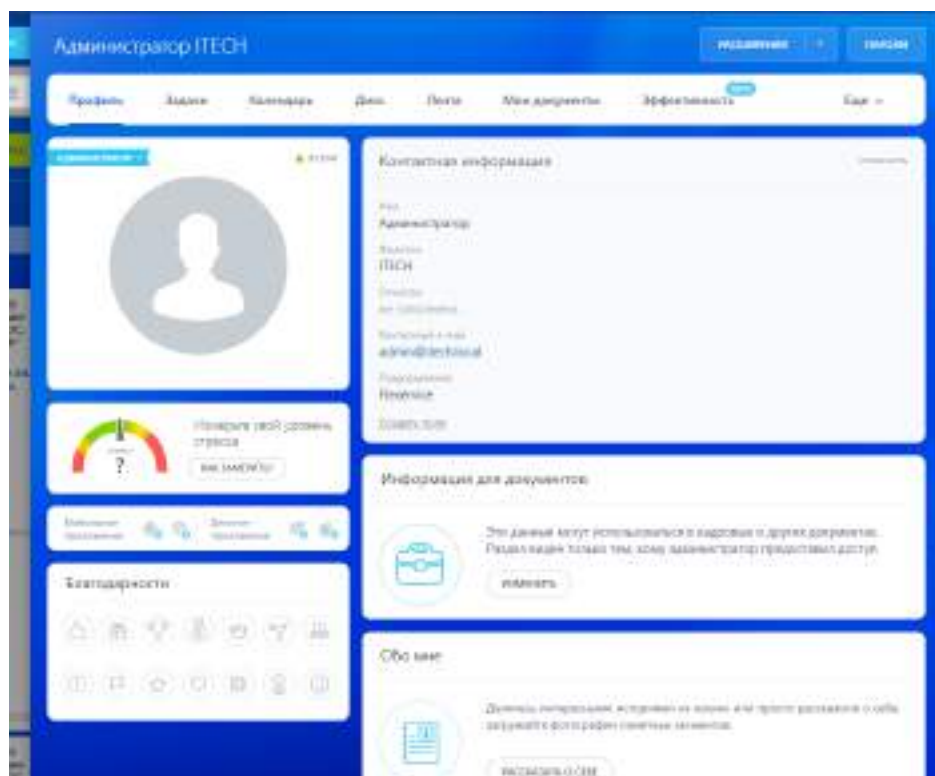
Так как система «Flexervice.Тикетинг» включает в себя функционал не только системы обработки обращений от пользователей, но и функционал корпоративного портала, в системе представлена возможность взаимодействовать по мере обработки обращений с другими пользователями. Для того, чтобы каждый пользователь системы понимал, к кому он может обратиться в системе представлена отдельная сущность, где хранится информация о том или ином пользователе. Чтобы попасть в свой профиль, под которым Вы заходите в систему, нажмите на иконку личного профиля в верхнем правом углу основного рабочего интерфейса системы и выберите раздел «Профиль».

Рисунок 29- Пример визуального отображения пути к личному профилю пользователя



После этого откроется Ваш личный профиль.

Рисунок 30- Пример визуального отображения профиля пользователя



! Обратите внимание, профиль не является рабочей сущностью, и информация в профиле заполняется на основании данных в Active Directory. Это значит, что поля в профиле пользователя не доступны для редактирования и не могут быть дополнены самостоятельно без привлечения системного администратора. Кроме того, количество и содержание полей профиля могут отличаться между пользователями. Полный перечень и описание полей профиля сотрудника приведено в таблице ниже.

Таблица 10- перечень полей профиля пользователя

№	Наименование поля	Описание
1	Фамилия	Фамилия пользователя, работающего из-под текущей учетной записи
2	Имя	Имя пользователя, работающего из-под текущей учетной записи
3	Отчество	Отчество пользователя, работающего из-под текущей учетной записи
6	Номер телефона	Рабочий номер телефона пользователя, работающего из-под текущей учетной записи

7	Адрес рабочей почты	Е-mail адрес корпоративного почтового аккаунта пользователя, работающего из-под текущей учетной записи
8	Подразделение	Структурная единица организационной структуры, к которой относится пользователь, работающий из-под текущей учетной записи
9	Должность	Должность в структуре, которую занимает пользователь, работающий из-под текущей учетной записи
10	Табельный номер	Учетный номер сотрудника, соответствующего текущему пользователю

Выход из системы

Для выхода из системы нажмите на иконку личного профиля в верхнем углу (рисунок 30) и нажмите кнопку «Выход» (рисунок 31).

!Обратите внимание, что выход из Системы возможен если Вы авторизованы через личный компьютер или другое устройство, подключенное ко внутренней корпоративной сети через VPN. Если Вы авторизованы через рабочий компьютер сотрудника, подключенный ко внутренней корпоративной сети, то выход из Системы и авторизация под другой учетной записью невозможна.

Рисунок 31- Пример визуального отображения выхода из системы

1344:41:38
▶ НАЧАТЬ



Администратор ИТЭСН



Администратор ИТЭСН

Администратор

Профиль



Администрирование

Перейти



ного подраздел



Тема оформления

Сменить



Маски

Скоро

Установить

Пульс
активности

Мой рейтинг

1 из 1



Замерь уровень стресса

Измерьте свой
уровень стресса

Как замерить?

Вход
с телефона

Показать код



Битрикс24 для
Windows

Установить



История входов

Выйти на всех устройствах

Не определено - 19 секунд назад
[Показать всю историю входов](#)



Расширения



Уведомления



Выйти

Откроется окно авторизации. Выход из системы успешно завершен.

Рисунок 32- Пример визуального отображения окна авторизации



Обработка обращения

Создание обращения

Автоматическое создание карточки тикета

Описание работы с данным функционалом приведено в рамках возможности использования данного функционала при дальнейшем развитии Системы. Запросы, поступающие от заявителей в качестве обращений на оказание типов сервиса, предоставляемых по процессу, формируются в системе на стадии «Не начато» в виде карточек с заполненными при создании полями. При автоматическом создании карточки обращения на основании письма заполняются следующие поля, представленные в таблице 11. На текущий момент в системе предусмотрено несколько вариантов автоматического создания обращения- на базе письма, поступившего от заявителя в систему или на базе заполняемой заявителем веб-формы. То есть, при получении письма от заявителя или информации, указанной в заполненной заявителем веб-формы, система создает карточку обращения, заполняет данными, полученными от заявителя в, например, темой и содержанием, а также сопутствующей информацией. Что это за информация описано в таблице 11.

Таблица 11- перечень полей, заполняемых при автоматическом создании карточки обращения.

№	Название раздела карточки	Название поля	Чем заполняется поле
---	---------------------------	---------------	----------------------

1.	Основная информация	Название	Заполняется автоматически при создании карточки тикета по определенной методологии, обеспечивающей простоту поиска тикетов по базовой информации запрос заявителя. Таким образом, у каждого тикета в названии указано, является ли данный тикет регламентной задачей или обращением от заявителя, порядковый номер карточки тикета, тип сервиса, который должен быть обеспечен в рамках обработки тикета и для какой компании обеспечивается указанный тип сервиса.
2.		Тип запроса	В зависимости от источника поступления тикета система автоматически определяет, относится ли тикет к регламентным задачам или обращениям.
3.		Направление сервиса	Поле, относящееся к категоризации тикета по направлению сервиса. Информация в данном поле всегда заполняется автоматически вне зависимости от того, был ли тикет создан вручную или автоматически. У каждого из значения данного поля есть соотносимое с ним значение полей «Категория сервиса», «Сервис», «Тип сервиса по которым и определяется, как именно должна заполнить система данное поле. Кроме того, при изменении значения поля «Тип сервиса» при обработке тикета, значения данного поля будет также изменено на соответствующие указанному типу сервиса значения.
4.		Категория сервиса	Поле, относящееся к категоризации тикета по категории сервиса. Информация в данном поле всегда заполняется автоматически вне зависимости от того, был ли тикет создан вручную или автоматически. У каждого из значения данного поля есть соотносимое с ним значение полей «Сервис», «Тип сервиса по которым и определяется, как именно должна заполнить система данное поле. Поле заполняется если заполнено связанное полей "Тип сервиса"

5.		Сервис	Поле, относящееся к категоризации тикета по типу сервиса. Информация в данном поле всегда заполняется автоматически вне зависимости от того, был ли тикет создан вручную или автоматически. У каждого из значения данного поля есть соотносимое с ним значение поля «Тип сервиса», по которому и определяется, как именно должна заполнить система данное поле.
6.		Тип сервиса	При создании тикета на основе письма данное поля заполняется как "Не выбрано" и для такого тикета необходимо выполнить запрос дополнительной информации у заявителя или отклонить его, при условии если значение поля нельзя определить из текста письма и выставить его вручную.
7.		Срочно	Заполняется в случае, если тикет создан на основании письма от заявителя. На основании темы такого письма это поле заполняется следующим образом: если в теме письма стоит слово «Срочно», то и значение данного поля будет равно «Да». Если же такого слова в теме письма от заявителя нет, то и значение поля будет равно «Нет». В карточке тикета данное поле является скрытым, однако оно может использоваться для фильтрации тикетов по данному атрибуту.
8.		Приоритет	Заполняется автоматически системой на основании значения соответствующего поля, указанного в веб-форме, на основании заполнения которой был создан тикет в системе. Заполняется автоматически значением «Высокий» в случае, если в теме письма, послужившего источником создания сущности в системе, указано слово «Срочно», на основании чего можно сделать выбор, что поля «Приоритет» и «Срочно» связаны между собой, именно поэтому поле «Срочно» участвует только в алгоритме фильтрации тикетов. В отличных от описанного выше случаях заполняется значением по умолчанию "Средний"

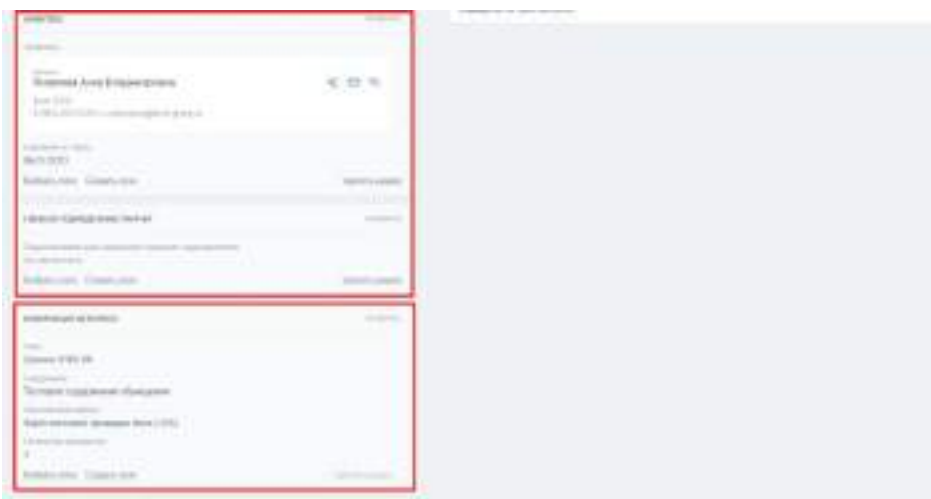
9.		Когда создан	Заполняется в момент создания тикета в системе датой и временем его создания
10.		Предполагаемая дата завершения обработки	Данное поле служит для контроля SLA по процессу обработки тикетов. Так как для каждого типа сервиса и компании предусмотрен свой срок обработки обращения — это поле вычисляется автоматически в зависимости от заявленного срока обработки обращения. К примеру: если указан тип сервиса «Работа с запросами от БЕ» и любая компания, информация по которой зафиксирована в системе на текущий момент, то поле будет заполнено значением текущей даты и времени, к которому прибавлено 8 рабочих часов, в течение которых обращение должно быть обработано. ! Обратите внимание, крайний срок, указанный в тикете в поле «Предполагаемая дата завершения обработки», может быть изменен ответственным за обработку обращения сотрудником. Заявителю и руководителю Управления по сопровождению продаж будет направлено e-mail уведомление о том, что срок обработки обращения был изменен. В уведомлении также будет содержаться информация о том, кто изменил срок обработки и о актуальном сроке обработки после его изменения
11.	Заявитель	Контакт	Заявитель заполняется значением контакта, определенного на основании адреса e-mail, указанного в письме, на основании которого была сформирована карточка обращения или на основании контактного e-mail адреса заявителя, подавшего обращение через заполненную веб-форму.
12.		Компания	В данном поле фиксируется информация о БЕ, к которой относится заявитель, сотрудником которой он является. Данное поле всегда заполняется автоматически на основании информации о компании, указанной в карточке заявителя.

13.		Компания по тикету	В данном поле указывается информация о том, по какой компании подал свое обращение заявитель. Информация в данном поле и в поле «Компания» может отличаться. Поле «Компания по тикету» заполняется автоматически на основании кода БЕ, который указан в теме письма, послужившего источником создания тикета в системе, или на основании заполненного в веб- форме заявителем значения аналогичного поля. В случае, если данное поле не было заполнено заявителем ни в теме письма, ни в веб-форме, то поле заполняется аналогичным значением, указанному в поле «Компания»
14.	Информация из запроса	Тема	Заполняется темой обращения, указанной в теме письма или в аналогичном поле веб-формы, послуживших источниками создания тикетов в системе
15.		Содержание	Заполняется содержанием обращения, указанным в теле письма или в аналогичном поле веб-формы, послуживших источниками создания тикетов в системе
16.		Приложенные файлы	Заполняется приложенными к письму, на основании которого была сформирована карточка обращения, файлами или на основании приложенных к веб- форме файлов заявителем
17.		Количество документов	В данном поле отражается количество документов, предоставленных заявителем по тикету и обработанных ответственным пользователем. ПО умолчанию значение данного поля соответствует единице, однако может быть изменено вручную в процесс обработки тикета

18.		Контакты в копии	Заполняется автоматически на основании письма, послужившего источником создания тикета. При получении письма Система осуществляет парсинг письма, забирая почтовые адреса людей, находящихся в копии и адресатов письма, кроме ящика на который получено письмо. Для заполнения данного поля Система осуществляет поиск полученных электронных адресов в справочнике системы "Контакты". В случае если по каким-либо из электронных адресов найдены контакты, то эти контакты записываются в поле "Контакты в копии".
19.		Внешние лица в копии	Заполняется автоматически на основании письма, послужившего источником создания тикета. При получении письма Система осуществляет парсинг письма, забирая почтовые адреса людей, находящихся в копии и адресатов письма, кроме ящика на который получено письмо. Для заполнения данного поля Система осуществляет поиск полученных электронных адресов в справочнике системы "Контакты". В случае если по каким-либо из электронных адресов контакт не найден, то данные адреса записываются в данное поле

То есть, если заявитель пишет письмо на e-mail адрес, куда поступают все обращения от заявителей, которые должны быть зафиксированы в системе, то карточка обращения, сформированная на основании такого письма, выглядит следующим образом (рисунок 33).

Рисунок 33- Пример визуального отображения созданной на основании письма карточка обращения. Разделы «Заявитель» и «Информация из запроса»

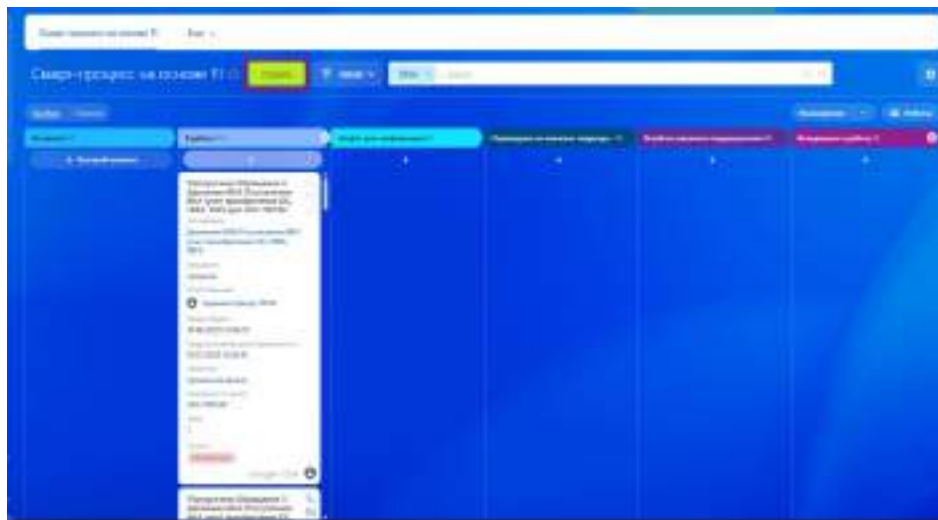


Соответственно, при автоматическом создании карточки тикета действий со стороны ответственного за его обработку пользователя системы по заполнению полей карточки не требуется.

Ручное создание карточки тикета

Так же в системе есть возможность ручного добавления карточек обращений. Для того, чтобы добавить карточку обращения и заполнить вручную информацию, полученную от заявителя, нажмите кнопку «Создать»

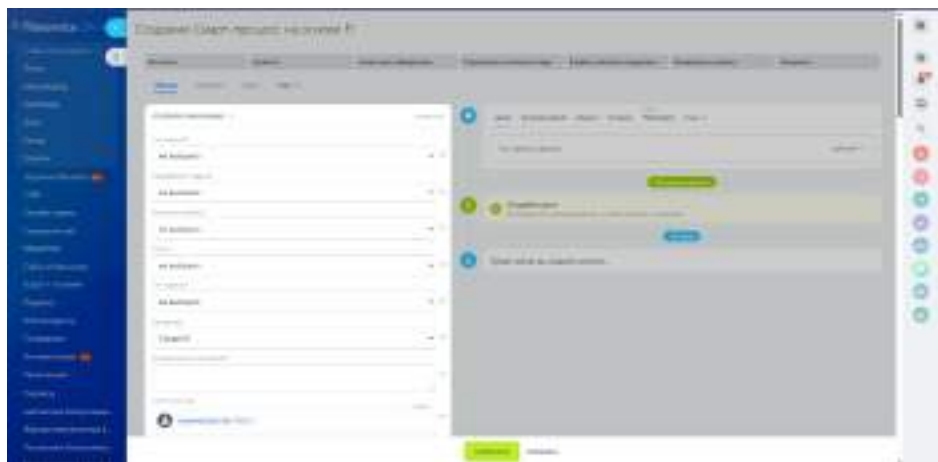
Рисунок 34- Пример визуального отображения расположения кнопки «Создать», позволяющей создать новое обращение



В открывшемся интерфейсе создания карточки обращения заполните поля, информацию по которым Вы получили от заявителя.

! Обратите внимание, что ряд информации в карточке уже заполнена значениями по умолчанию, эти поля, в большинстве случаев, не требуют внесения изменений в свои значения на этапе создания. Если такая потребность есть, они также должны быть заполнены необходимыми значениями.

Рисунок 35- Пример визуального отображения интерфейса создания карточки обращения в системе



Поля, которые необходимо заполнять при создании карточки обращения вручную, представлены в таблице 12.

! Обратите внимание, поля, заполняемые значениями по умолчанию, или поля, заполняемые автоматически по внутренним алгоритмам (Таблица 11), заполняются автоматически и при ручном создании карточки обращения, если эти поля не требуют ручного заполнения пользователем.

Таблица 12- перечень полей, заполняемых пользователем при ручном создании карточки обращения.

№	Название раздела карточки	Название поля	Чем заполняется поле
1.	Основная информация	Тип запроса	Укажите, является ли данный тикет регламентной задачей или обращением, полученным от заявителя
2.		Тип сервиса	Укажите, к какому типу сервиса относится создаваемый тикет
3.	Заявитель	Контакт	Укажите, для какого заявителя будет обрабатываться создаваемый тикет
4.	Информация из запроса	Тема	Укажите тему создаваемого тикета
5.		Содержание	Опишите содержание запроса от заявителя или содержание регламентной задачи

Как видно в таблице 12, перечень полей, необходимых для заполнения при ручном создании тикета, весьма скромнен. Для создания тикета необходимо заполнить только поля, обязательные для создания тикета, остальные поля система заполнит автоматически значениями по умолчанию или согласно автоматизированным алгоритмам заполнения, описанным в таблице 11. Алгоритм заполнения полей может отличаться в зависимости от заполняемого поля. К примеру, при заполнение строчного поля Вы просто вводите текст в поле. Ограничений по объему вводимого текста и по его содержанию в системе нет. К строчным полям относятся, к примеру, «Тема» и «Содержание». Для того, чтобы заполнить списочное поле, нажмите на стрелочку рядом с полем и выберите из предлагаемого списка значений нужно. Если список значений объемен, Вы можете начать набирать первые буквы требуемого значения и система сразу подсветит нужное значение. Для того, чтобы заполнить поля с привязкой к сущностям внутри системы необходимо нажать на редактируемом поле «Выбрать» или начать набирать с помощью клавиатуры название нужной сущности. Это может быть поле, в котором нужно указать контакт заявителя или компанию по обращению или нужного пользователя внутри системы.

Рисунок 36- Пример визуального отображения выбора нужной сущности внутри системы

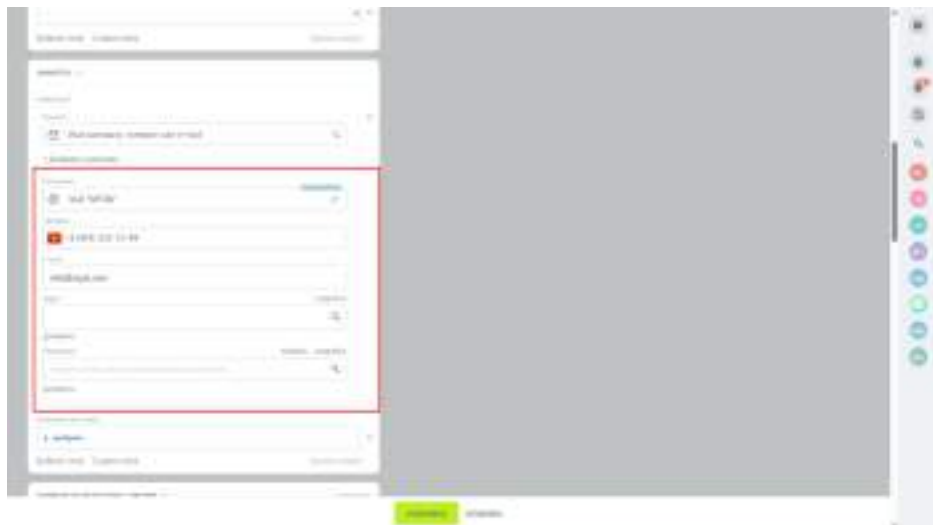
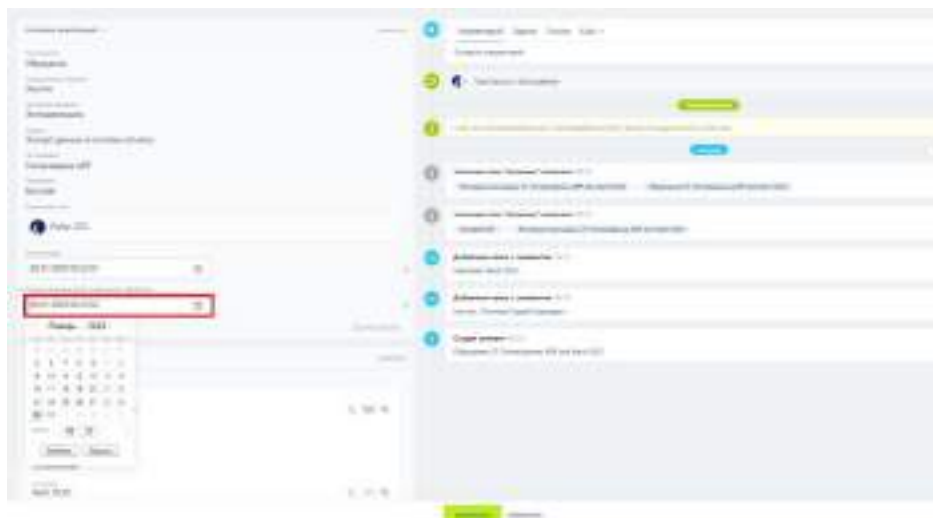


Рисунок 37- Пример визуального отображения выбора даты и времени



! Обратите внимание, крайний срок, указанный в тикете в поле «Предполагаемая дата завершения обработки», может быть изменен ответственным за обработку обращения сотрудником с помощью процесса "Изменение сроков обработки тикета". Заявителю и руководителю будет направлено e-mail уведомление о том, что срок обработки обращения был изменен. В уведомлении также будет содержаться информация о том, кто изменил срок обработки, о причинах изменения срока и об актуальном сроке обработки после его изменения. Для изменения поля, в которое нужно приложить файлы, нажмите кнопку «Добавить файл», откроется окно с выбором файлов с вашего устройства. В открывшемся окне найдите нужный файл, выберите его, после чего нажмите кнопку «Открыть». Файл будет добавлен в редактируемое поле. Далее приведен перечень типов файлов, которые могут быть прикреплены в карточку обращения: это картинки любых форматов; документы форматов pdf, ppt, pptx, xls, xlsx, csv, txt, doc, docx; архивы: zip, tar, rar, 7-zip; аудио и видео других форматов. Ограничение на объем загружаемого файла- 15 мегабайт для одного файла. Файлы, относящиеся к форматам, не упомянутым в приведенном перечне в систему загружать нельзя. Например, все выполняемые файлы, относящиеся к формату exe.

Рисунок 37- Пример визуального отображения добавления файла

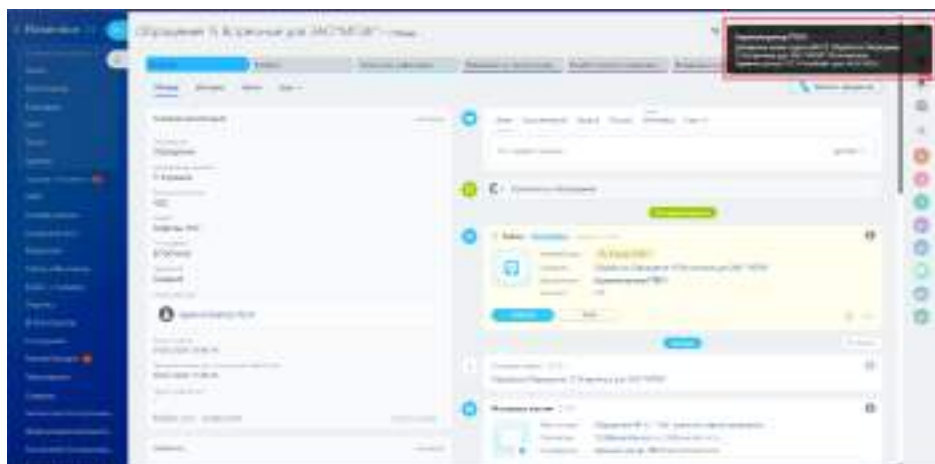
сервиса по обращению и сам тип сервиса. Если карточку обращения при ручном создании сохранить не удалось, выйдите из интерфейса создания тикета, проверьте сетевое подключение, после чего выполните повторно действия по созданию тикета в системе.

Прием обращения в работу и его валидация

При создании карточки обращения в системе всем сотрудникам, ответственным за обработку обращений по процессу, будет направлено пуш-уведомление в системе с указанием необходимости взять обращение в работу и ссылкой на новое обращение.

! Обратите внимание, если любое отправленное пуш-уведомление в системе не будет Вами прочитано в течение 10 минут с момента его отправки, то текст такого уведомления будет продублирован на e-mail, указанный в профиле пользователя. Данная информация актуальна для всех пользователей, работающих в системе вне зависимости от процесса, к которому они относятся.

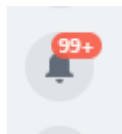
Рисунок 39- Пример визуального отображения уведомления о новом обращении в системе



Для того, чтобы взять обращение в работу, которое было создано в системе автоматически. Необходимо перейти по ссылке в уведомлении в карточку обращения и изменить стадию обработки на «В работе», значение поля «Ответственный» будет изменено автоматически на пользователя, изменившего стадию обработки, то есть принявшего тикет в работу. Также при изменении стадии тикета с "Не начато" на "В работе" поле "Группа обработки" автоматически заполняется значением, соответствующим группе обработки к которой принадлежит сотрудник, взявший тикет в работу.

! Обратите внимание, при ручном создании карточки обращения в системе, система автоматически определяет ответственного за обращение как пользователя, который его создал. Поэтому при принятии обращения в работу после его ручного создания, изменение поля «Ответственный» автоматически не произойдет. Если Вы пропустили уведомление, то рядом с иконкой колокольчика в правом верхнем углу экрана основного рабочего интерфейса появится красный счетчик. Для того, чтобы просмотреть пропущенные уведомления, нажмите на иконку колокольчика.

Рисунок 40- Пример визуального отображения иконки колокольчика в основном рабочем интерфейсе



! Обратите внимание, напротив всех модулей, с которыми Вы работаете в системе в случае, если Вы пропустили что-то требующее Вашего внимания, будут появляться счетчики на подобие того, что появляется при пропущенном уведомлении (Рисунок 40). Ваша задача по обработке обращений в системе свести количество пропущенных уведомлений, действий по Вашим задачам, заданиям и так далее, к нулю.

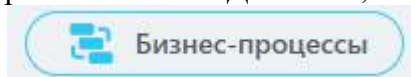
Перед переводом обращения на стадию активной обработки необходимо выполнить его валидацию, проверить указанные в карточке обращения значения полей, какие поля заполнены, какая информация от заявителя получена. После того, как Вы удостоверились, что вся информация, в зависимости от варианта создания карточки в системе (таблицы 11 и 12), указана в карточке обращения, смените стадию обработки обращения на «В работе».

! Обратите внимание, что при валидации обращения значения полей могут быть изменены ответственным за обработку обращения сотрудником. Присвоен приоритет изменена компания по тикету, даже изменена предполагаемая дата завершения обработки обращения.

В последнем случае, при изменении значения поля «Предполагаемая дата завершения обработки», заявителю и руководителю Управления по сопровождению продаж будет направлено e-mail уведомление с указанием ФИО ответственного за обработку обращения сотрудника, причины изменения срока и новых сроков обработки обращения.

Изменение срока обработки тикета

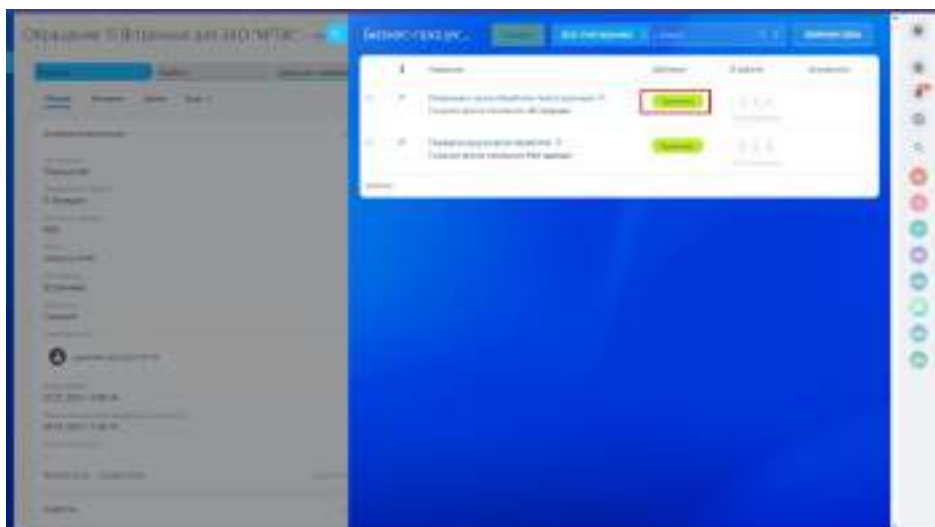
При обработке тикета у ответственного сотрудника могут возникать ситуации, где необходимо изменить автоматически определенную предполагаемую дату обработки тикета. Для изменения крайнего срока обработки необходимо запустить процесс изменения срока обработки тикета. Для этого, в правом верхнем углу экрана тикета



нажмите на кнопку . В появившемся окне выберите "Изменение сроков обработки тикета" и нажмите кнопку «Запустить».

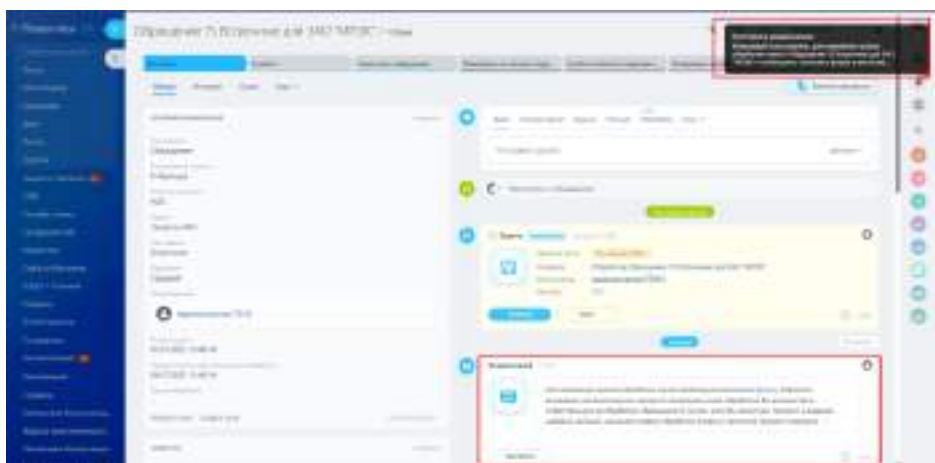
! Обратите внимание, что в интерфейсе тикет поле "Предполагаемая дата завершения обработки" недоступно для редактирования. Изменение срока обработки осуществляется через запуск процесса, представленный на рисунке 41.

Рисунок 41- Пример визуального отображения запуска процесса изменения срока обработки тикета



Обратите внимание, запустить процесс изменения срока обработки тикета можно на любой стадии обработки. При запуске процесса завершения обработки тикета пользователь, инициировавший завершение, получит от системы уведомление с указанием необходимости заполнить форму изменения срока обработки тикета. Кроме этого, комментарий аналогичного содержания будет записан в таймлайн карточки тикета с ссылкой на созданную форму.

Рисунок 42 - Пример визуального отображения действий системы при запуске процесса изменение срока обработки тикета: уведомление для пользователя и запись комментария в карточку тикета

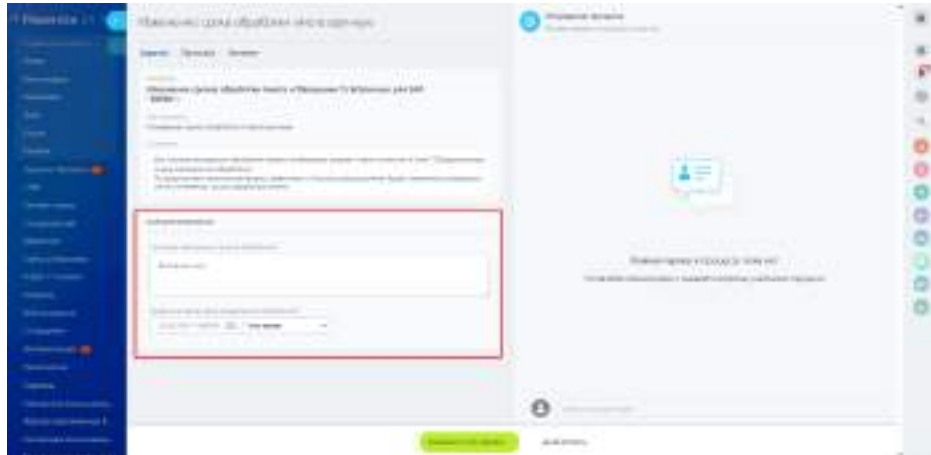


Для того, чтобы открыть поставленное задание перейдите по ссылке на форму изменения срока обработки тикета, находящейся в последнем полученном уведомлении или в комментарии в карточке тикета. В открывшемся задании в поле «Причина изменения сроков обработки» укажите причину изменения, в поле «Предполагаемая дата завершения обработки» укажите новую дату.

Срок обработки тикета может быть изменен как в большую сторону, так и в меньшую сторону относительно установленной на текущий момент даты. В случае если дата,

устанавливаемая в качестве новой даты завершения обработки тикета, меньше, чем текущая установленная дата, то Система автоматически установит признак "SLA просрочено" автоматически. Ответственному сотруднику будут направлены все уведомления, связанные с контролем SLA.

Рисунок 43- Пример визуального отображения заполненного задания по передаче результатов обработки тикета заявителю



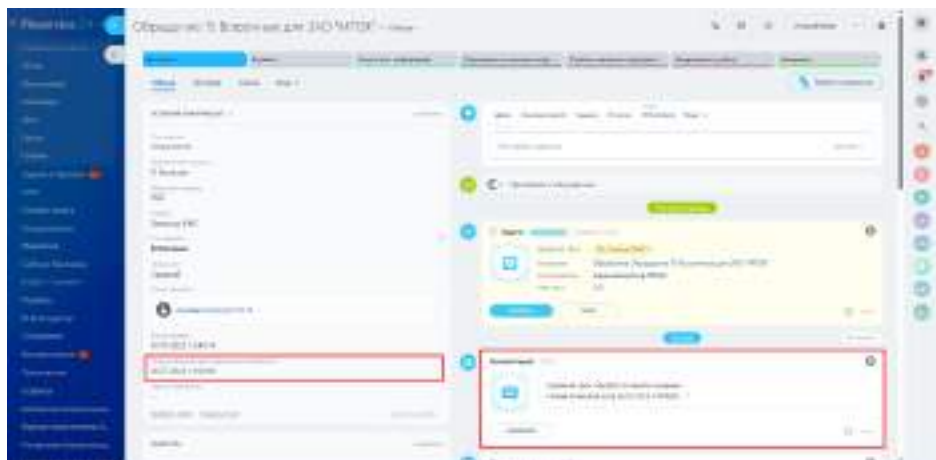
По факту завершения заполнения формы нажмите кнопку «Изменить срок обработки». После завершения задания в таймлайне карточки тикета будет записан комментарий о том, что крайний срок обработки тикета изменен. Кроме того, появится исходящее письмо с текстом, указанным на предыдущем шаге выполнения задания, которое было отправлено заявителю и руководителю ответственного. Также будет изменено значение поля "Предполагаемая дата завершения обработки" в разделе "Основная информация" карточки тикета.

Необходимо иметь ввиду, что если срок обработки тикета уже истек, то после запуска и завершения процесса изменения обработки тикета в большую сторону, тикет все равно будет оставаться просроченным.

Также при изменении срока обработки тикета необходимо учитывать, что если срок обработки был изменен сотрудником, но после возникла необходимость изменения типа сервиса или компании по тикету, то после изменения данных атрибутов значение поля "Предполагаемая дата завершения обработки" будет изменена в соответствии с установленным типом сервиса или компанией по тикету не смотря на изменение срока обработки вручную, произведенное ранее.

! Обратите внимание, если процесс изменения срока обработки тикета был запущен на стадии "Не начато", то система автоматически изменит значение в поле "Ответственный" на сотрудника, запустившего процесс изменения крайнего срока, и переместит тикет на стадию "В работе".

Рисунок 44- Пример визуального отображения действий системы по факту выполнения задания по изменению срока обработки тикета



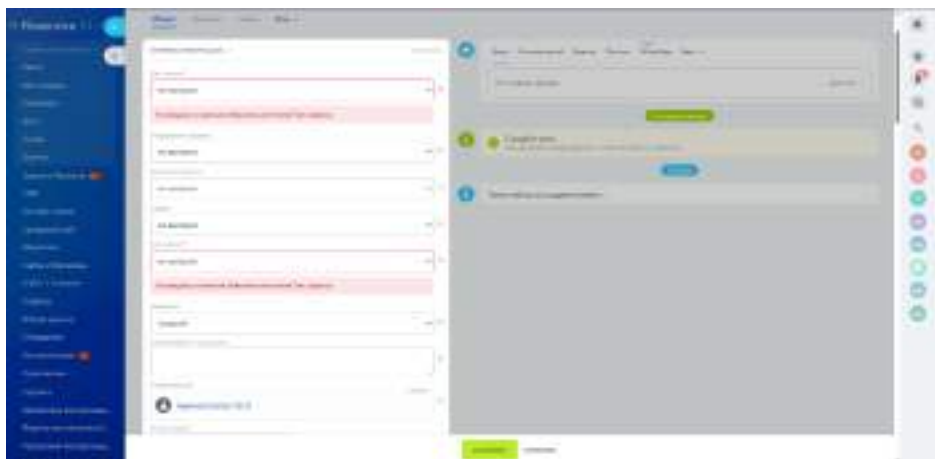
! Обратите внимание, что, если Вы изменяете срок обработки тикета, переданного на смежное подразделение необходимо, чтобы новый срок обработки тикета не был меньше, чем предполагаемая дата обработки смежным подразделением. В противном случае по факту завершения задания по изменению крайнего срока обработки предполагаемая дата завершения обработки не будет изменена, а Система отобразит уведомление о невозможности изменения срока

Обработка обращения на стадии «В работе».

При смене стадий обработки обращения ряд полей может быть обязательным к заполнению. Обязательность полей может быть двух типов: поле может быть обязательным при создании карточки или для какой-то стадии. Если поле обязательно при создании отсутствие его заполнения будет означать, что система не позволит Вам создать обращение, пока данное поле не будет заполнено.

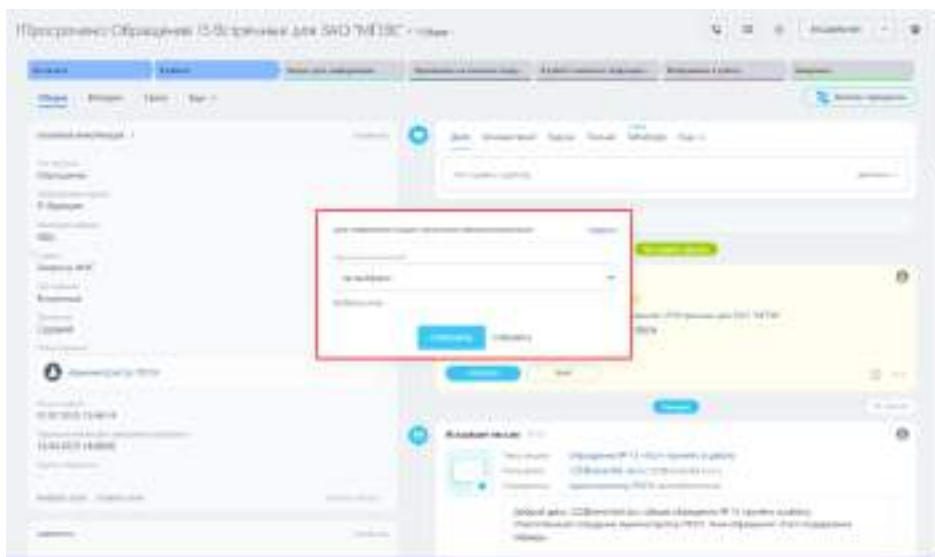
! Обратите внимание, поля, обязательные к заполнению при создании карточки обращения помечены красной звездочкой, расположенной рядом с названием поля.

Рисунок 45- Пример визуального отображения незаполненного обязательного поля при создании элемента



Если поле обязательно для стадии, и Вы попытаетесь перевести карточку обращения на эту стадию, то система выдаст предупреждение с указанием необходимости сначала заполнить это поле, а потом уже изменять стадию обработки.

Рисунок 46- Пример визуального отображения попытки перевода обращения с незаполненным обязательным для стадии полем



В случае, если Вы получили такое предупреждение от системы, заполните поле в появившемся окне, после чего нажмите кнопку «Сохранить». Тогда стадия обработки будет успешно изменена.

При смене стадии обработки обращения на «В работе» со стадии «Не начато», ответственному сотруднику будет направлено уведомление о постановке на него задачи на выполнение необходимой для успешного завершения обработки тикета последовательности действий по тикету. Соответствующая задача также появится в карточке обращения. Откройте задачу, нажав по её названию.

Рисунок 47 - Пример визуального отображения карточки поставленной задачи



Таблица 13- Пояснение к рисунку 47

№	Название	Описание
1	Название	В названии содержится краткая установка на задачу: в чем состоит суть её выполнения
2	Описание	В описании содержится подробное описание действий, которые необходимо выполнить для успешного выполнения задачи.
3	Чек-лист	Чек-лист включает в себя перечень действий, факт выполнения которых необходимо проверить и подтвердить прежде, чем закрыть задачу.
4	Крайний срок	Крайний срок выполняемой задачи указывает на дату и время, до наступления которых задача должна быть завершена. Крайний срок выполнения задачи всегда соответствует крайнему сроку завершения обработки тикета.
5	Ответственные	В данной части карточки указаны пользователи: кто поставил задачу, кто является ответственным за её выполнение, а также соисполнитель. По автоматически поставленным задачам постановщиком является пользователь «Робот ЭТС», а ответственным за выполнения задачи пользователь, взявший её в работу. При ручной постановке задачи перечень значений этих полей будет отличаться, постановщик будет соответствовать пользователю, поставившему задачу, в качестве ответственного будет указан пользователь, которого указал постановщик при создании задачи.

Выполнение задачи означает, что все действия, необходимые для завершения обработки тикета выполнены.

Настройки поставленной задачи могут отличаться друг от друга в зависимости от типа сервиса, указанного в карточке тикета.

Так, некоторые задачи будут отмечены как «важные», у некоторых будут неизменяемые крайние сроки выполнения, основное содержание задачи будет уникальное для каждой задачи.

Рисунок 48 - Пример визуального отображения важности задачи, крайний срок и основное содержание



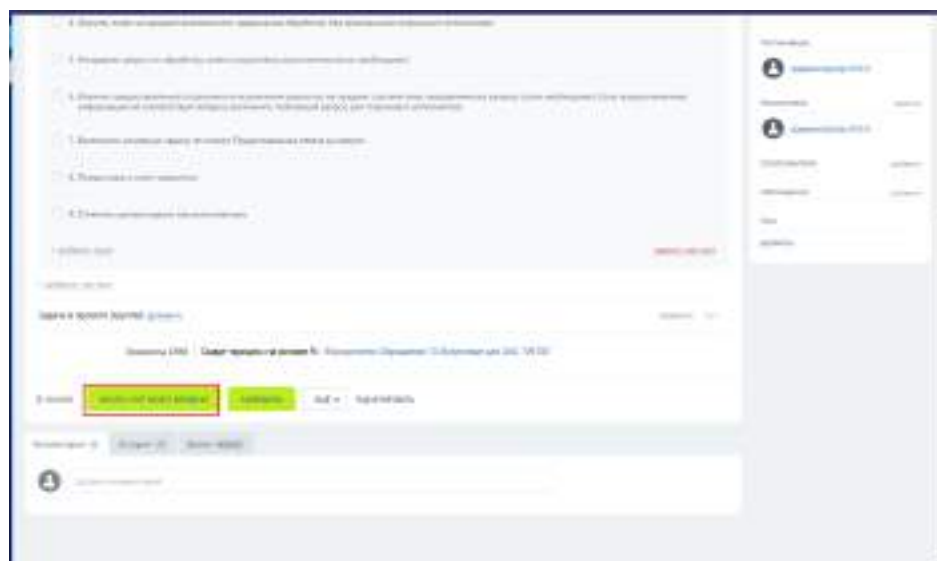
Таблица 14 - Пояснение к рисунку 48

№	Название	Описание
1	Важность	Данная настройка добавляет к названию задачи символ огонька, что позволяет быстрее выделить задачу из общего списка в модуле "Задачи и проекты", определив, является задача критичной или нет
2	Крайний срок	Крайний срок выполняемой задачи указывает на дату и время, до наступления которых задача должна быть завершена. Крайний срок выполнения задачи всегда соответствует крайнему сроку завершения обработки тикета
3	Основная задача	Часть описания и чек-листа задачи, напрямую зависящая от типа сервиса, указанного в карточке тикета, по которому поставлена задача.

Кроме выполнения собственных действий из чек-листа, подробно описанных в дальнейших разделах данной инструкции, необходимо также проверить информацию, предоставленную заявителем. Здесь сложность может возникнуть только с полем «Приложенные файлы», так как тема и содержание обращения заявителя описаны в формате текста в соответствующих им полях. Для того, чтобы проверить факт предоставления документов, закройте задачу, вернувшись в карточку обращения, нажав

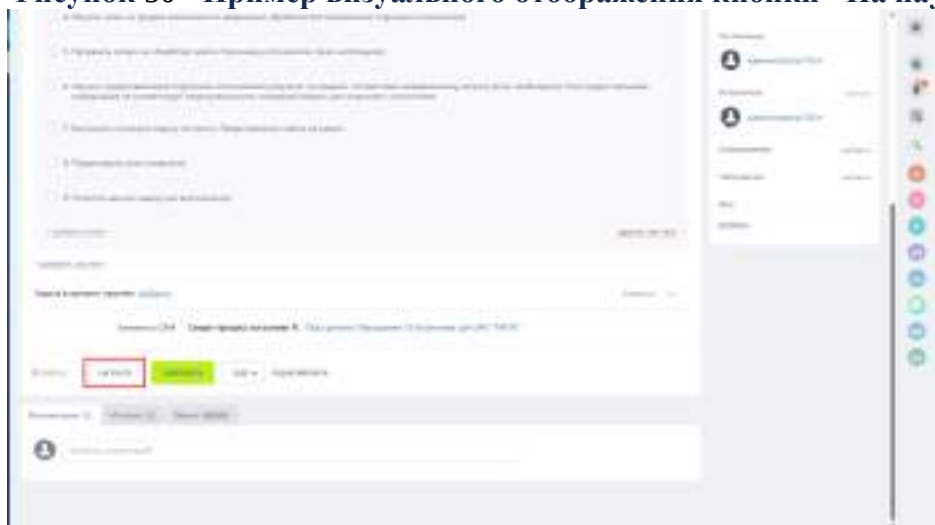
на . В открывшейся карточке обращения перейдите к полю «Приложенные файлы», скачайте их, нажав на название приложенного документа или документов. Обратите внимание, поле «Приложенные файлы» является множественным, что означает, что в качестве его значения может быть указан не один, а несколько файлов. После проверки всей информации, предоставленной заявителем, откройте карточку задачи и нажмите кнопку "Начать учет моего времени". В этом случае, время, затраченное на выполнение задачи, будет зафиксировано в карточке тикета.

Рисунок 49- Пример визуального отображения кнопки "Начать учет моего времени"



После чего отметьте первое действие галочкой в чек-листе в задаче. Так же необходимо поступать при каждом выполненном действии по задаче. В случае, если работу по задаче необходимо приостановить, но задачу нельзя считать выполненной, то нажмите кнопку "На паузу".

Рисунок 50 - Пример визуального отображения кнопки "На паузу"



Для возобновления работы над задачей нажмите кнопку "Начать учет моего времени" (Рисунок 49) отметьте первое действие галочкой в чек-листе в задаче.

Так же необходимо поступать при каждом выполненном действии по задаче. В случае, если все действия будут отмечены как выполненные, чек-лист будет свернут, после чего задача может быть завершена. Для того, чтобы завершить задачу нажмите на кнопку «Завершить».

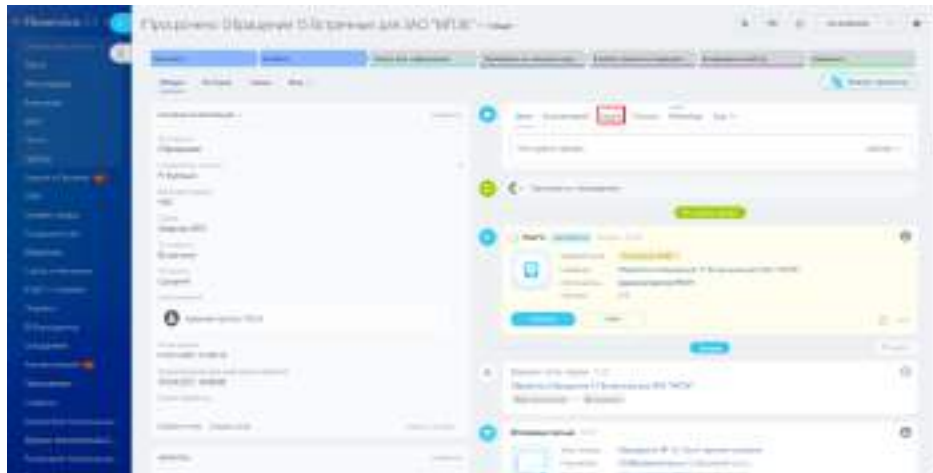
Рисунок 50- Пример визуального отображения завершения задачи



В случае, если информация по обращению от заявителя была предоставлена не в полном объеме, необходимо выполнить запрос дополнительной информации. В случае, если вся необходимая информация предоставлена заявителем, привлечение сторонних сотрудников к обработке тикета не требуется, можете приступить к выполнению основной задаче по тикету, не изменяя стадию обработки тикета. Кроме того, по тикету также могут быть

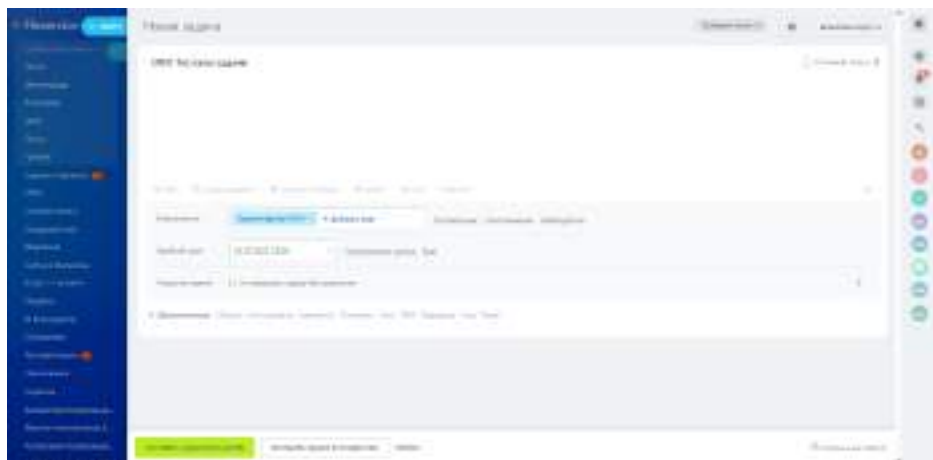
поставлены задачи вручную. Для этого в карточке тикета в перечне действий таймлайна нажмите кнопку «Задача».

Рисунок 52- Пример визуального отображения кнопки "Задача"



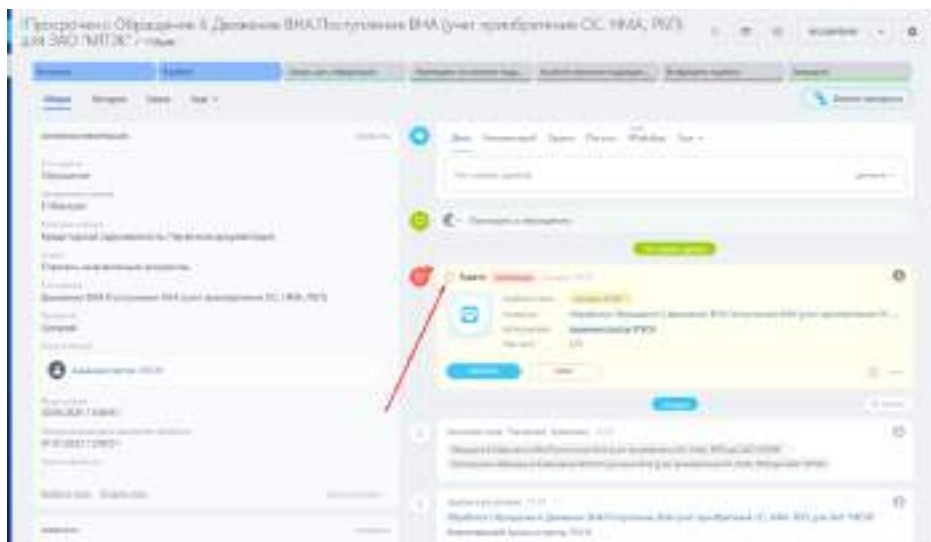
В открывшемся интерфейсе введите название, описание, укажите крайний срок и ответственного за её выполнение пользователя, после чего нажмите кнопку «Поставить задачу»

Рисунок 53- Пример визуального отображения интерфейса создания задачи



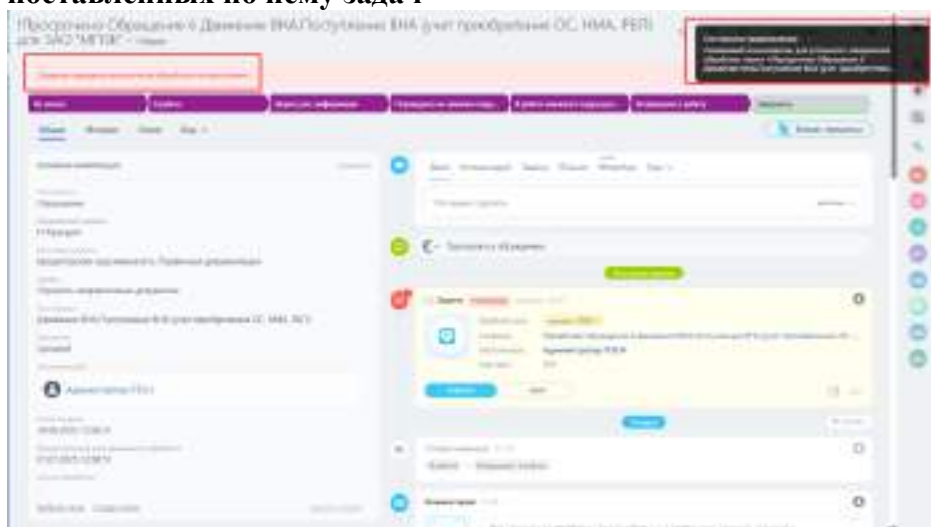
Алгоритм завершения работы над такой задачей у ответственного за её выполнение пользователя системы ничем не отличается от алгоритма завершения работы с автоматически поставленной задачей. Кроме того, у пользователя всегда есть возможность завершить задачу, не заходя в неё, поставив галочку в чек-боксе рядом с названием задачи прямо в карточке тикета.

Рисунок 54- Пример визуального отображения завершения задачи из карточки тикета



! Обратите внимание, в случае если поставленные задачи по тикету не отмечены как выполненные, система не позволит изменить стадию обработки такого тикета при его переводе на стадию «Выполнено», направив несколько уведомлений пользователю, изменяющему стадию обработки тикета без завершения связанной с ним задачи. Таким образом, успешное завершение обработки тикета без завершения поставленных по нему задач не допускается.

Рисунок 55 - Действия системы при попытке завершить тикет без завершения поставленных по нему задач



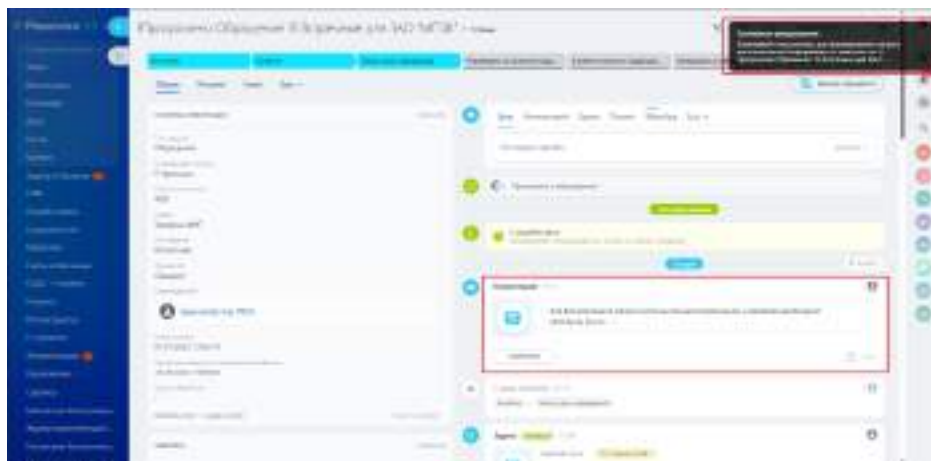
Запрос дополнительной информации

При необходимости запроса дополнительной информации у заявителя стадия обработки обращения изменяется на «Запрос доп информации». Запрос дополнительной информации выполняется в том случае, если заявитель не предоставил необходимую для обработки обращения информацию, например, название своей компании, документы или любую

другую информацию, необходимую для обработки обращения. При смене стадии обработки на «Запрос доп информации» будет направлено пуш- уведомление внутри системы сотруднику, с ссылкой на задание запроса дополнительной информации, а также на обращение, по которому это задание было поставлено. Кроме того, в карточку обращения, по которому было поставлено задание запроса информации, будет записан комментарий с указанием необходимости заполнить выполнить поставленное задание для продолжения работы по обращению

! Обратите внимание, если на Вас поставлено задание по запросу дополнительной информации, напротив модуля «Бизнес-процессы» в главном меню системы появится красный счетчик с цифрой 1.

Рисунок 56- Пример визуального представления действий системы при постановке задания запроса дополнительной информации: запись комментария в карточку тикета и уведомление для ответственного



Для продолжения формирования запроса дополнительной информации у заявителя перейдите в форму задания по ссылке в уведомлении или в комментарии в карточке обращения, по которой формируется запрос.

Откроется форма задания. В случае если форма задания на формирование запроса дополнительной информации у заявителя не будет заполнена в установленный срок "30 рабочих минут", стадия обработки тикета автоматически изменится на "В работе", о чем ответственный сотрудник будет информирован пуш-уведомлений и комментарием в таймлайне тикета.

Рисунок 57- Пример визуального представления действий системы при отмене задания запроса дополнительной информации: запись комментария в карточку

тикета и уведомление для ответственного

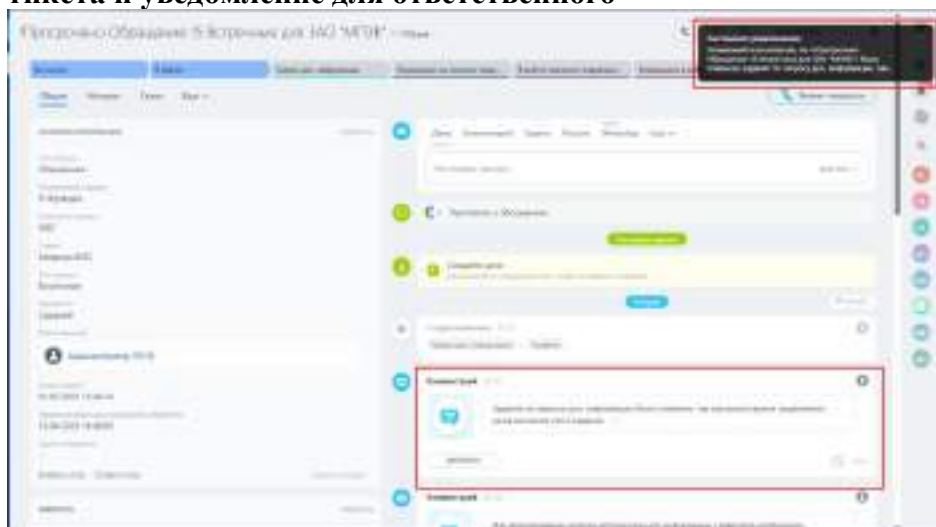


Рисунок 58- Пример визуального отображения формы задания на формирование запроса дополнительной информации у заявителя

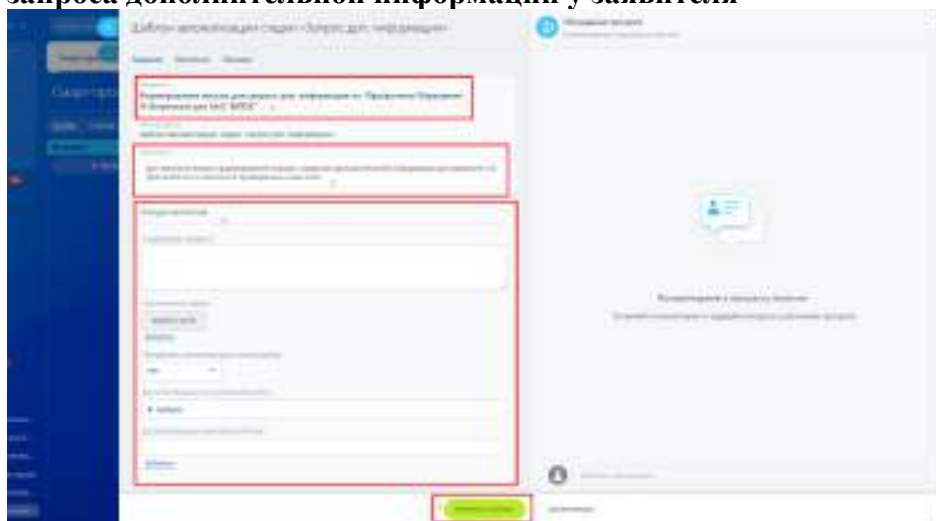


Таблица 15- пояснение к рисунку 58

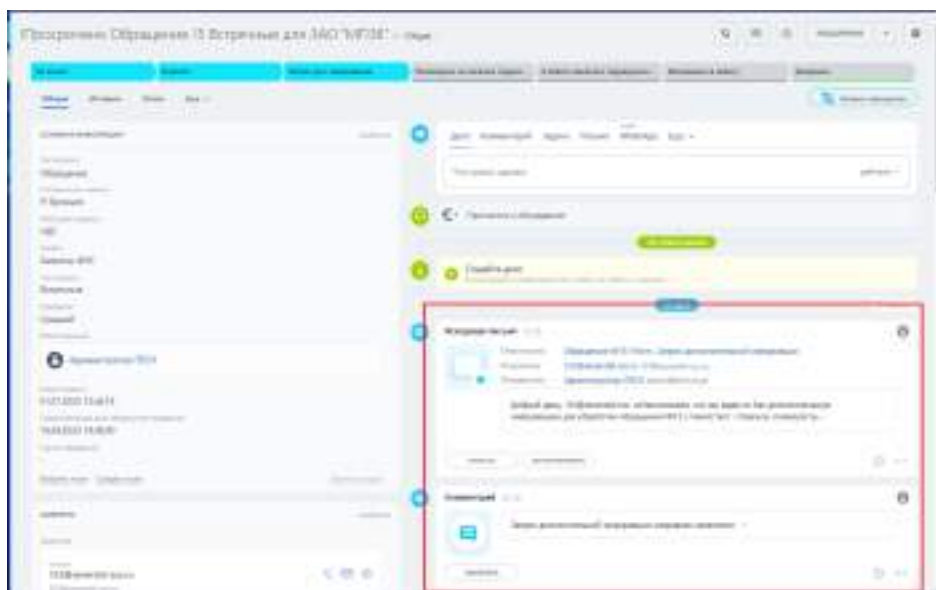
№	Название	Описание
1	Название	В каждом задании модуля «Бизнес-процессы» есть название, которое вкратце передает суть выполняемого задания
2	Описание	В описании к заданию подробно описано, что необходимо выполнить для его успешного завершения
3	Заполняемые поля	Поля, заполняемые в рамках выполнения задания

4	Результирующая кнопка	Кнопка, при нажатии которой задание будет считаться выполненным
---	-----------------------	---

Заполните в задании поле «Содержание запроса», текстом, которое ляжет в основу письма с запросом дополнительной информации для заявителя.

! Обратите внимание, в системе предусмотрен предустановленный шаблонный текст письма в основу которого ляжет Ваш запрос, поэтому при заполнении формы запроса дополнительной информации укажите только суть своего запроса. При необходимости приложите файлы в поле «Прилагаемые файлы». После завершения формирования запроса для заявителя и приложения файлов, если это необходимо, нажмите кнопку «Отправить запрос». После завершения задания нажмите кнопку «Перейти к документу». Тикет будет оставаться на стадии «Запрос доп. информации» до получения ответа от заявителя, после чего стадия обработки тикета автоматически изменится на стадию «В работе», а вам, как ответственному, будет направлено об этом соответствующее пуш-уведомление внутри системы.

Рисунок 59- Пример визуального отображения действий системы после выполнения задания по запросу информации у заявителя: направленное письмо, связанный комментарий в карточке тикета

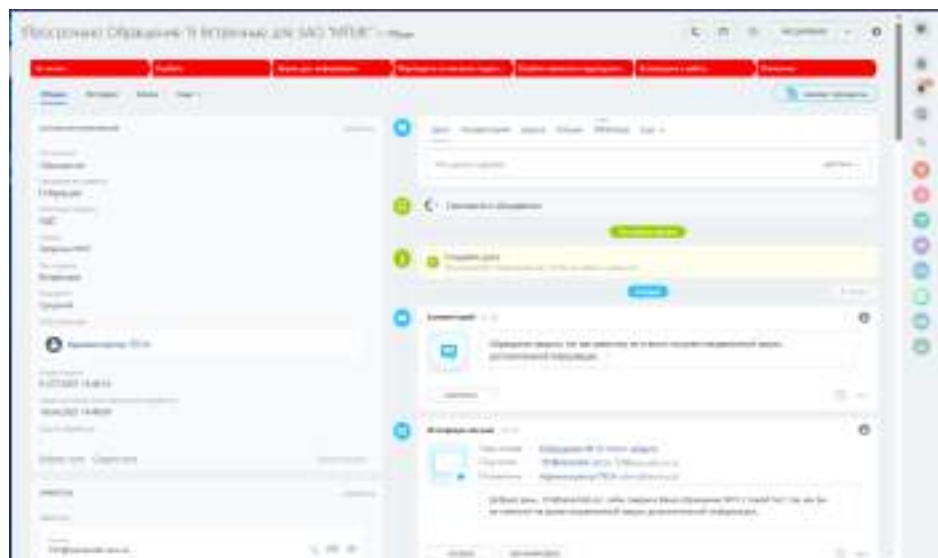


Заявителю будет направлено письмо с указанием необходимости предоставить указанную Вами информацию для успешного завершения обработки обращения.

! Обратите внимание, по прошествии шести рабочих часов с момента отправки запроса, заявителю будет автоматически направлено e-mail уведомление с указанием необходимости предоставить информацию запроса. В случае отсутствия реакции со стороны заявителя после трех отправок такого уведомления, обращение будет автоматически закрыто со статусом «Выполнено», с указанием значения «Не хватает информации» в поле «Причина отклонения». Так же в такой ситуации заявителю будет

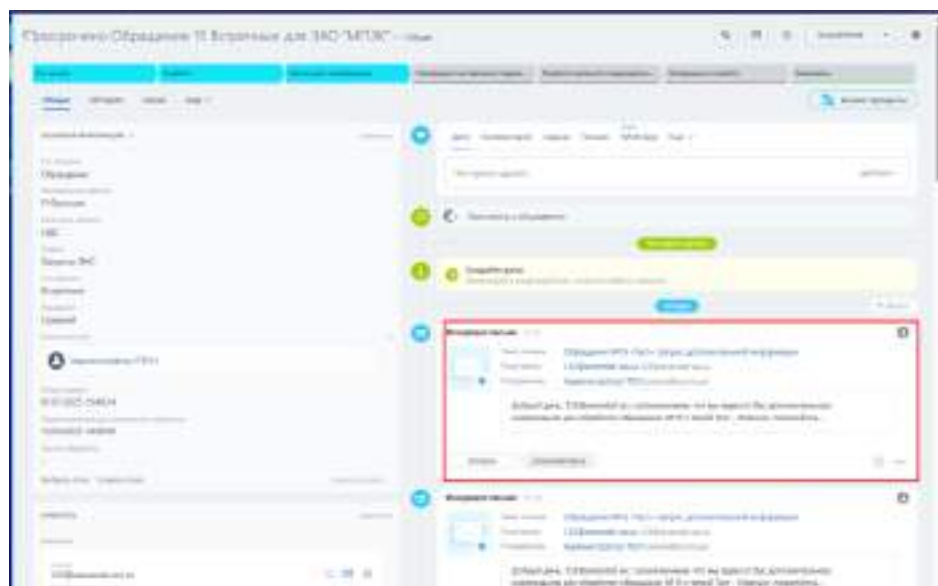
направлено e-mail уведомление о завершении работы над его обращением в связи с отсутствием необходимой для его обработки информации. В уведомлении будет содержаться указание необходимости повторно направить запрос на обработку его обращения для его повторного формирования в системе.

Рисунок 60- Пример визуального отображения, закрытого в связи с отсутствием ответа на запрос обращения



Ответное письмо от заявителя, в случае предоставления ответа на ранее направленный запрос, появится в карточке обращения в тамлайне так же, как и исходящее письмо с запросом информации.

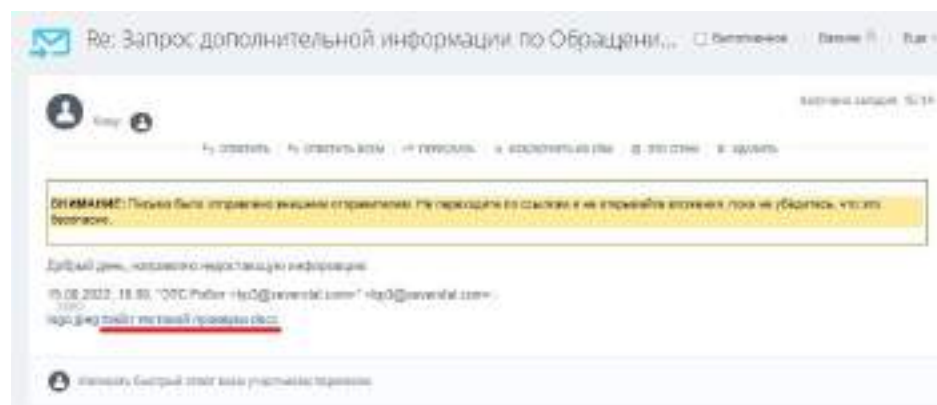
Рисунок 61- Письмо с запросом в таймлайне карточки обращения



Откройте полученное письмо, нажав на событие в таймлайне карточки обращения.

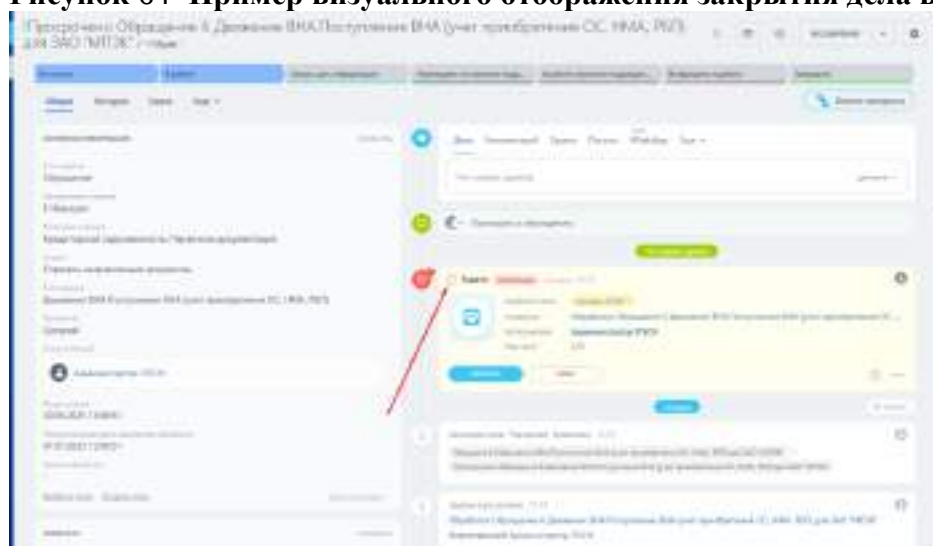
The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM 2013 interface. The left sidebar contains navigation options: Home, Accounts, Leads, Opportunities, Cases, Marketing, Sales, Service, Training, Reporting, and Tools. The main area displays a list of accounts. The 'Acme Corporation' account is highlighted, showing details such as 'Acme Corporation', '123 Main Street', 'New York, NY 10001', and 'United States of America'.

Рисунок 63- Пример визуального отображения приложенного к письму файла от заявителя



! Обратите внимание, все активные дела (задачи, входящие письма) могут быть закрыты в таймлайне карточки обращения, не заходя в карточку самого дела. Достаточно поставить галочку в чек-бокс рядом с названием дела.

Рисунок 64- Пример визуального отображения закрытия дела в карточке обращения

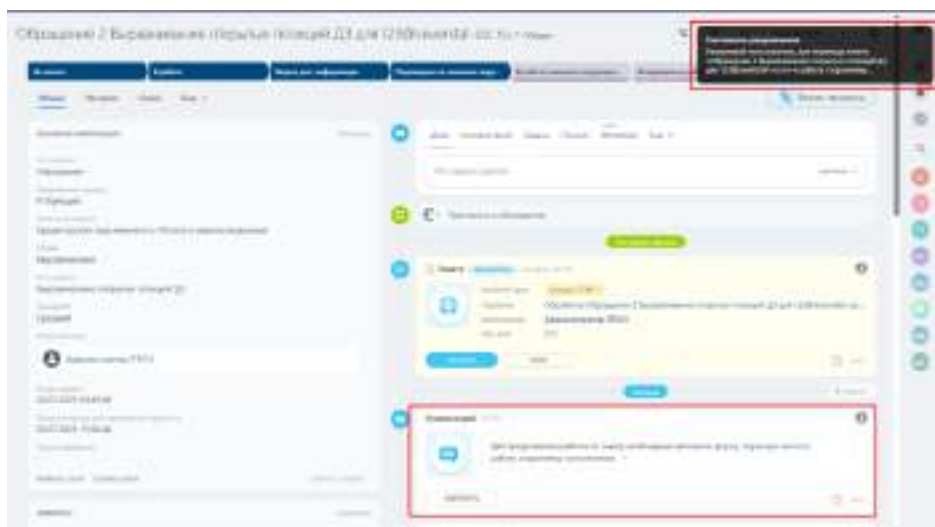


Передача тикета в работу стороннему исполнителю/ смежному подразделению/смежной группе обработки

В случае, если для обработки обращения необходимо привлечь к процессу его обработки сотрудников смежного подразделения, смените стадию обработки обращения на «Переведено на смежное подразделение». Если стадия обработки тикета будет изменена на «В работе смежного подразделения» без выполнения задания по передаче тикета в работу смежному подразделению, то система автоматически сменит стадию обработки на «Переведено на смежное подразделение». Это обусловлено логической связкой между стадиями: прежде, чем тикет действительно будет передан в работу смежному подразделению, необходимо заполнить связанное задание внутри системы для формирования запроса на передачу в работу. При изменении стадии обработки ответственному сотруднику будет направлено уведомление с указанием необходимости заполнить форму перевода на смежное подразделение с ссылкой на связанную форму и карточку обращения. Также в карточку обращения будет записан соответствующий комментарий с указанием необходимости заполнить форму для дальнейшей обработки обращения.

! Обратите внимание, если на Вас поставлено задание по переводу обращения в работу смежному подразделению, напротив модуля «Бизнес-процессы» в главном меню системы появится красный счетчик с цифрой "1".

Рисунок 65- Пример визуального представления действий системы при постановке задания перевода обращения на смежное подразделение/ стороннего исполнителя: уведомление ответственного и комментарий в таймлайне карточки тикета



Для продолжения формирования запроса на обработку обращения сотрудником смежного подразделения или сторонним исполнителем перейдите в форму задания по ссылке в уведомлении или в комментарии в карточке обращения, по которой формируется запрос. Откроется форма задания.

В случае если форма задания на формирование запроса смежному подразделению не будет заполнена в установленный срок "30 рабочих минут", стадия обработки тикета автоматически изменится на "В работе", о чем ответственный сотрудник будет информирован пуш-уведомлений и комментарием в таймлайне тикета.

Рисунок 66 - Пример визуального представления действий системы при отмене задания передачи тикета на смежное подразделение: запись комментария в карточку тикета и уведомление для ответственного

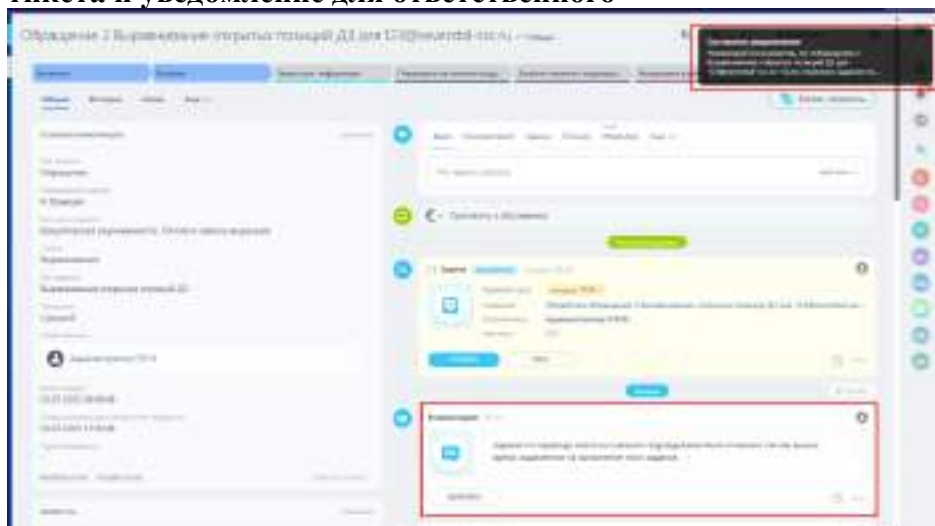


Рисунок 67- Пример визуального отображения формы задания на формирование запроса на обработку обращения сторонним исполнителем /смежным

подразделением

Описание назначения разделов задания приведено в таблице 15 и аналогично назначению разделов формы запроса дополнительной информации у заявителя. Заполните в задании поле «Содержание запроса», текстом, которое ляжет в основу письма с запросом на обработку обращения. Также, как и при запросе дополнительной информации у заявителя, в направляемое письмо будет подставлен шаблон с основной информацией по обращению. Это будет сделано автоматически системой при формировании письма. При написании текста запроса сосредоточьтесь на составлении основной составляющей текста запроса для сотрудника смежного подразделения, внешнего исполнителя или сотрудника смежной группы обработки сопутствующая информация по содержанию карточки тикета будет включена в текст отправляемого письма автоматически.

При необходимости, приложите файлы в поле «Прилагаемые файлы». В поле «Тип привлекаемого сотрудника» из предлагаемого списка выберите, к какому типу относится сотрудник, который будет привлечен к процессу обработки тикета: смежное подразделение, сотрудник смежного подразделения, внешний исполнитель или смежная группа обработки. После проделанного действия, система перенаправит Вас на соответствующую типу привлекаемого сотрудника форму задания.

Если на предыдущем шаге в качестве типа привлекаемого сотрудника Вы указали значение "Смежное подразделение", выберите из выпадающего списка требуемое смежное подразделение.

Рисунок 68- Пример визуального отображения формы задания выбора смежного подразделения для подключения к обработке обращения



Поле «Направление» в данном задании является ссылкой на связанный процесс.

! Обратите внимание для того, чтобы изменить контактную информацию уже существующих в системе подразделений или добавить в список новые, обратитесь к Администратору системы.

Для того, чтобы запрос поступил на конкретного сотрудника смежного подразделения, на этапе выбора типа привлекаемого сотрудника необходимо выбрать "Сотрудник смежного подразделения", на следующем шаге в форме задания выбрать связанную сущность системы «Контакты». Для оперативного поиска нужного контакта начните вводить в поле имя или фамилию привлекаемого сотрудника смежного подразделения - система автоматически предложит заполнить поле вариантом, соответствующим введенной информации.

Рисунок 69 - Пример визуального отображения формы задания выбора конкретного сотрудника смежного подразделения для подключения к обработке обращения

Выбор исполнителя

Имя исполнителя

E-mail исполнителя

Далее

Для того, чтобы запрос поступил на конкретный e-mail внешнего исполнителя, если Вы обладаете информацией о таком сотруднике, на этапе выбора типа привлекаемого сотрудника необходимо выбрать "Внешний исполнитель", следующим шагом в форме задания указать e-mail адрес внешнего исполнителя, которому будет направлено письмо с запросом на подключение к обработке тикета.

Рисунок 70- Пример визуального представления формы задания выбора внешнего исполнителя для подключения к обработке обращения

Выбор исполнителя

Имя исполнителя

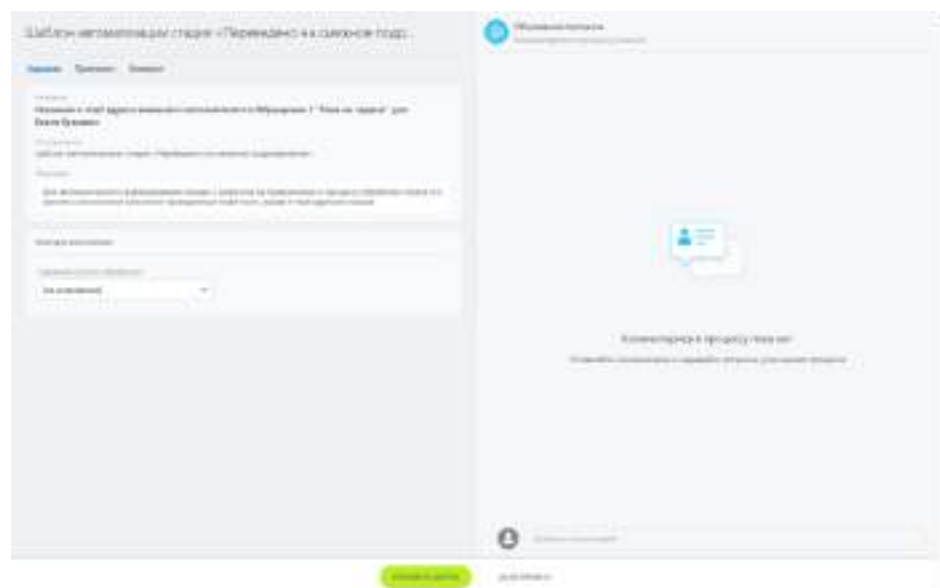
E-mail исполнителя

Далее

В случае если Вам необходимо привлечь к обработке тикета сотрудника смежной группы обработки Управления по сопровождению продаж, на этапе выбора типа привлекаемого сотрудника необходимо выбрать "Смежная группа обработки".

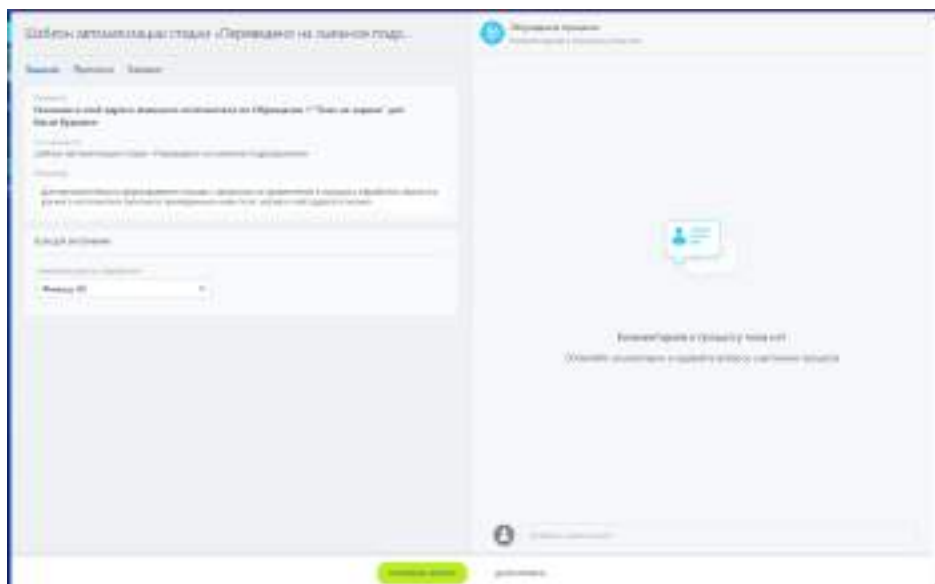
Следующим шагом в форме задания указать смежную группу обработки, которой будет передан тикет запросом на подключение к обработке тикета.

Рисунок 71- Пример визуального представления формы задания выбора смежной группы обработки для подключения к обработке обращения

The image shows a web application interface. On the left, there is a sidebar with a logo and navigation links. The main content area is titled 'Выбор смежной группы обработки' (Selection of the support group). It contains a text area for a message, a dropdown menu for selecting a group, and a 'Отправить запрос' (Send request) button. The interface is in Russian and appears to be a part of a customer support system.

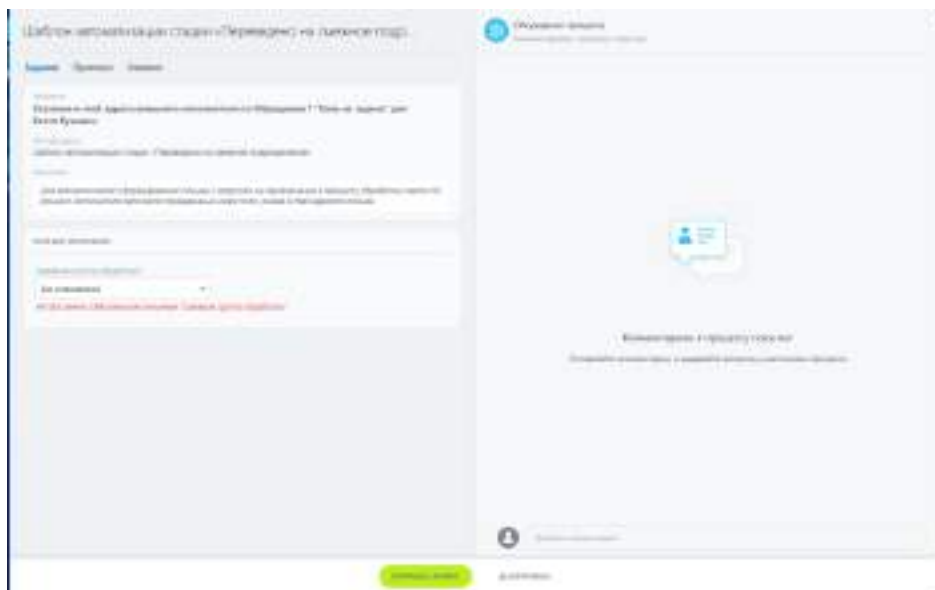
После заполнения полей формы нажмите кнопку «Отправить запрос».

Рисунок 72- Пример визуального представления заполненной формы отправки запроса



В случае, если при заполнении формы запроса перевода тикета в работу смежному подразделению/ стороннему исполнителю/ смежной группе обработки не было заполнено ни одно из связанных с ними полей, после нажатия кнопки «Отправить запрос» система отобразит ошибку о необходимости заполнить обязательное поле формы запроса.

Рисунок 73- Пример визуального отображения ошибки незаполненного поля задания д формирования запроса

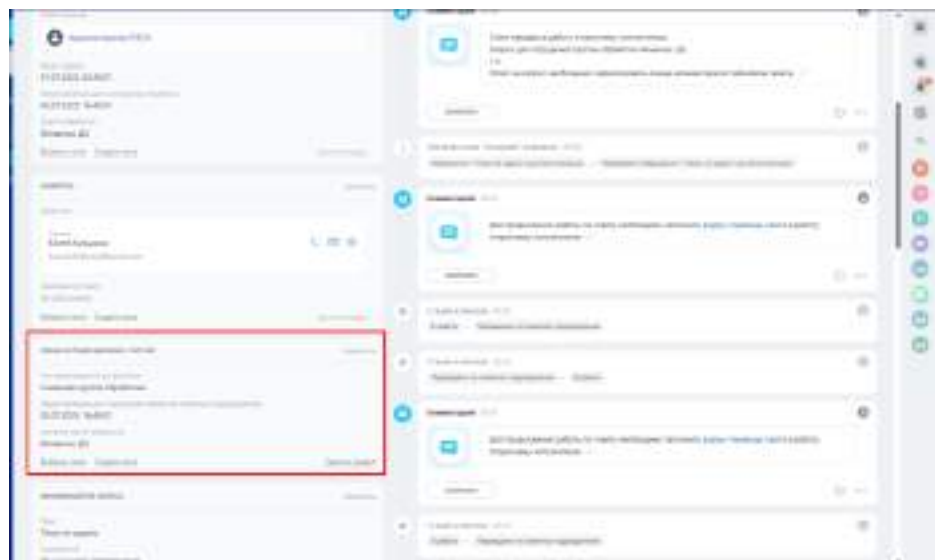


После выполнения задания по переводу тикета на смежное подразделение/сотрудника смежного подразделения/ внешнего исполнителя стадия обработки тикета автоматически будет изменена на «В работе смежного подразделения». В таймлайне карточки тикета появится исходящее письмо с текстом запроса для выбранного адресата. Также в

таймлайн будет записан комментарий с указанием типа привлеченного сотрудника и названием смежного подразделения.

! Обратите внимание, что после выполнения задания по переводу тикета на смежную группу обработки стадия тикета не изменяется. Запрос для сотрудника смежной группы обработки записывается в таймлайн карточки обращения в виде комментария на основании текста из полей формы выбора привлекаемого сотрудника. В разделе карточки тикета «Смежное подразделение/ партнер» будет записана информация, полученная при заполнении задания по передаче тикета в работу смежному подразделению или стороннему исполнителю. Также будет вычислена автоматически системой и записана предполагаемая дата завершения обработки смежным подразделением.

Рисунок 74- Записи в карточке тикета по результатам заполнения задания с формированием запроса для смежного подразделения/ стороннего исполнителя



При поступлении ответного письма от смежного подразделения или внешнего исполнителя на ранее направленный запрос, стадия обработки тикета изменится на «Возвращено в работу», о чем ответственный за обработку тикета сотрудник будет уведомлен пуш-уведомлением внутри системы.

! Обратите внимание у смежного подразделения или внешнего исполнителя также есть свой крайний срок по обработке полученного запроса. Для его соблюдения на указанный при формировании запроса e-mail адрес будет направляться уведомление с периодичностью 1 день до получения ответа от стороннего исполнителя или изменения стадии обработки тикета на "Возвращено в работу" Кроме того, если крайний срок, указанный в поле «Предполагаемая дата завершения обработки смежным подразделением» будет нарушен, это будет зафиксировано в системе. Будет зафиксировано и время пере лимита, которое потребовалось привлеченному к обработке тикета сотруднику для завершения обработки полученного запроса.

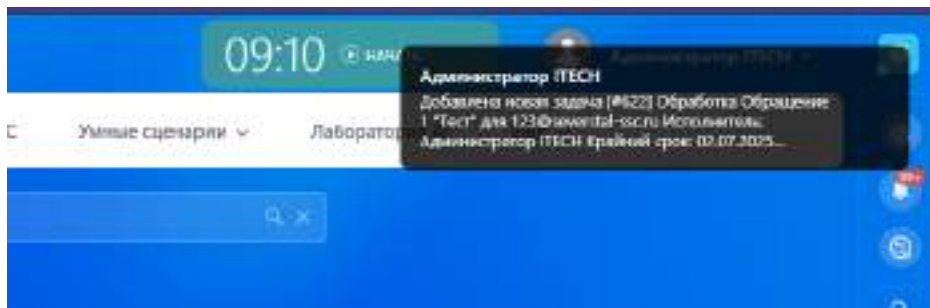
! Обратите внимание, если при переводе тикета в стадию "Переведено на смежное подразделение" рассчитанное значение предполагаемой даты обработки смежным подразделением равна или больше, чем предполагаемая дата завершения обработки обращения, то система запишет в карточку тикета комментарий и направит ответственному сотруднику уведомление о необходимости изменить предполагаемую дату завершения обработки (для этого требуется запустить процесс "Изменение срока обработки тикета"). Тикет вернется на стадию "В работе".

! Обратите внимание, если обращение получено из другого смежного подразделения, работающего внутри Системы Тикетинг при попытке перевода тикета на стадию "Переведено на смежное подразделение" то система запишет в карточку тикета комментарий и направит ответственному сотруднику уведомление о необходимости направить ответ исходному подразделению, завершив тикет для этого требуется запустить процесс "Завершение обработки тикета"). Тикет вернется на стадию "В работе".

Обработка обращения смежной группой обработки

После завершения задания по переводу тикета на смежную группу обработки всем сотрудникам выбранной группы обработки направляется уведомление о необходимости взятия тикета в работу.

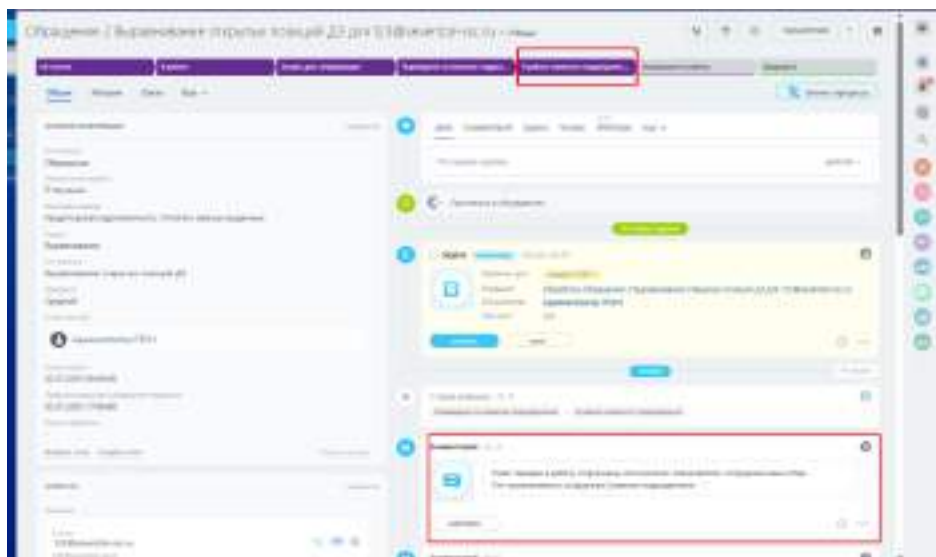
Рисунок 75 - Пример визуального отображения уведомления сотрудника группы обработки о привлечении к обработке тикета



Тикет находится на стадии "Переведено на смежное подразделение", ответственным сотрудником по умолчанию устанавливается технический пользователь "Робот-ЭТС".

Для начала работы с тикетом переведенным из смежной группы необходимо открыть карточку тикета и ознакомиться с запросом. Запрос для сотрудника смежной группы обработки записывается в таймлайн карточки обращения на основании текста из полей формы выбора привлекаемого сотрудника.

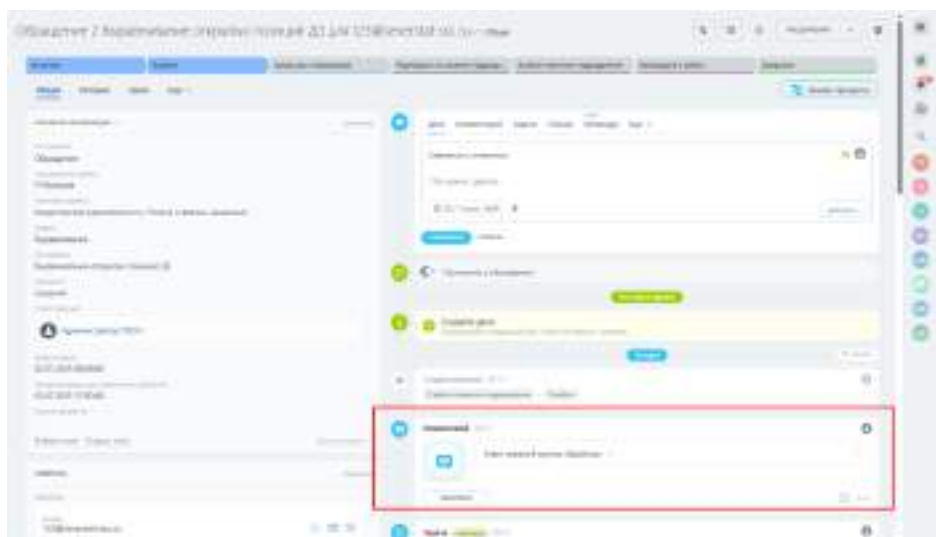
Рисунок 76 - Пример визуального отображения тикета, переведенного на смежную группу обработки



Для взятия тикета в работу на стороне привлекаемой группы обработки необходимо изменить стадию тикета на "В работе смежного подразделения". При переводе тикета на стадию "В работе смежного подразделения" автоматически ответственным за тикет будет тот сотрудник, который изменить стадию тикета, то есть взял тикет в работу.

По итогам выполнения запроса от основной группы обработки необходимо вручную зафиксировать результат обработки/ ответ для коллег в виде комментария в таймлайне тикета и сменить стадию на "Возвращено в работу".

Рисунок 76 - Пример визуального отображения фиксации ответа на запрос от смежной группы обработки



При изменении стадии на "Возвращено в работу" ответственным за тикет автоматически будет установлен исходный ответственный сотрудник, который перевел тикет на

смежную группу обработки. Ответственный за обработку тикета сотрудник будет уведомлен пуш-уведомлением внутри системы.

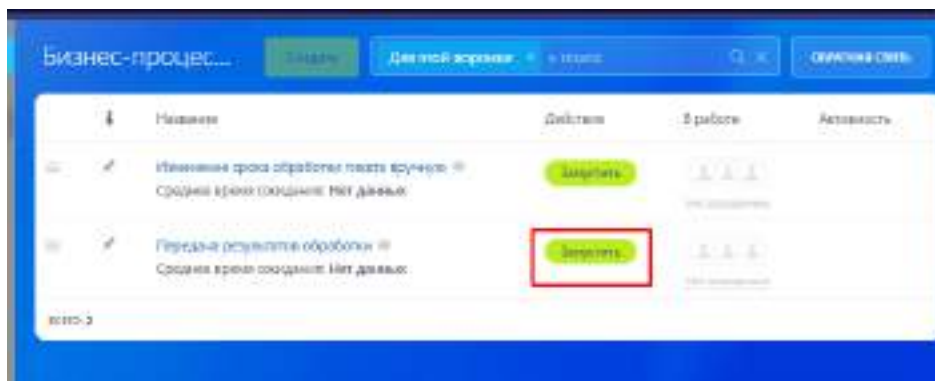
! Обратите внимание так же, как и у смежного подразделения у смежной группы обработки также есть свой крайний срок по обработке полученного запроса. Для его соблюдения ответственному сотруднику смежной группы обработки будет направляться пуш-уведомление с периодичностью 1 день до получения ответа и изменения стадии обработки тикета на "Возвращено в работу". Кроме того, если крайний срок, указанный в поле «Предполагаемая дата завершения обработки смежным подразделением» будет нарушен, это будет зафиксировано в системе. Будет зафиксировано и время пере лимита, которое потребовалось привлеченному к обработке тикета сотруднику для завершения обработки полученного запроса.

Завершение обработки тикета

Завершение обработки обращения

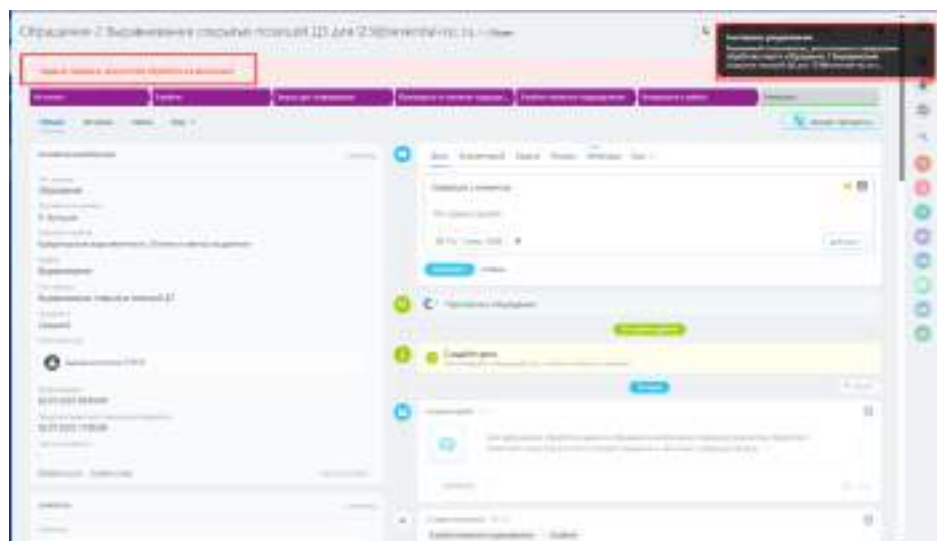
В случае, если обращение успешно обработано и необходимо передать результаты обработки тикета заявителю, необходимо запустить процесс завершения обработки тикета. Для этого, в правом верхнем углу экрана тикета нажмите на кнопку "Бизнес-процесс). В появившемся окне выберите «Передача результатов обработки заявителю». Запустится процесс завершения обработки тикета.

Рисунок 77- Пример визуального отображения запуска процесса завершения обработки тикета



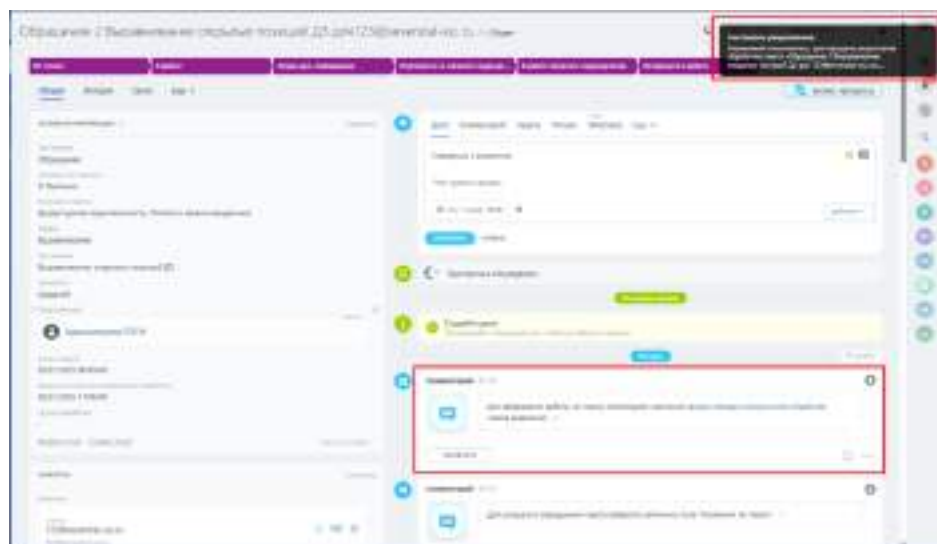
! Обратите внимание, запустить процесс завершения обработки тикета можно на любой стадии обработки. Более того, если процесс завершения обработки тикета не был выполнен, то система не даст успешно завершить обработку тикета, выдав соответствующую ошибку при попытке ручного перевода тикета на стадию «Выполнено». Аналогичная ситуация произойдет, если в тикете есть открытые задачи- завершение обработки тикета с открытыми задачи по нему не допускается.

Рисунок 78 - Пример визуального отображения предупреждения от системы при попытке ручного завершения обработки тикета



При запуске процесса завершения обработки тикета пользователь, инициировавший завершение, получит от системы уведомление с указанием необходимости заполнить форму завершения обработки тикета. Кроме этого, комментарий аналогичного содержания будет записан в таймлайн карточки тикета с ссылкой на созданную форму.

Рисунок 79 - Пример визуального отображения действий системы при запуске процесса завершения обработки тикета: уведомление для пользователя и запись комментария в карточку тикета



Для того, чтобы открыть поставленное задание перейдите по ссылке на форму передачи результатов обработки, находящейся в последнем полученном уведомлении или в комментарии в карточке тикета. В открывшемся задании заполните поля «Результаты обработки» и «Прилагаемые файлы». В третьем поле «Отправлять ответ» отметьте, хотите ли вы передать результаты обработки тикета заявителю, указанному в поле «Контакт»

карточки тикета. Если отметка будет поставлена как «Нет», результаты обработки тикета будут зафиксированы в карточке тикета, однако в этом случае оценка результатов обработки тикета у заявителя также не будет запрошена, так как результаты обработки тикета заявителем получены не будут.

! Обратите внимание, решение по обращению будет направлено на дополнительных адресатов, указанных в полях "Контакты в копии" и "Внешние лица в копии". Вы можете закрыть форму передачи результатов, отредактировать получателей, а затем повторить отправку результатов обработки.

Рисунок 80- Пример визуального отображения заполненного задания по передаче результатов обработки тикета заявителю

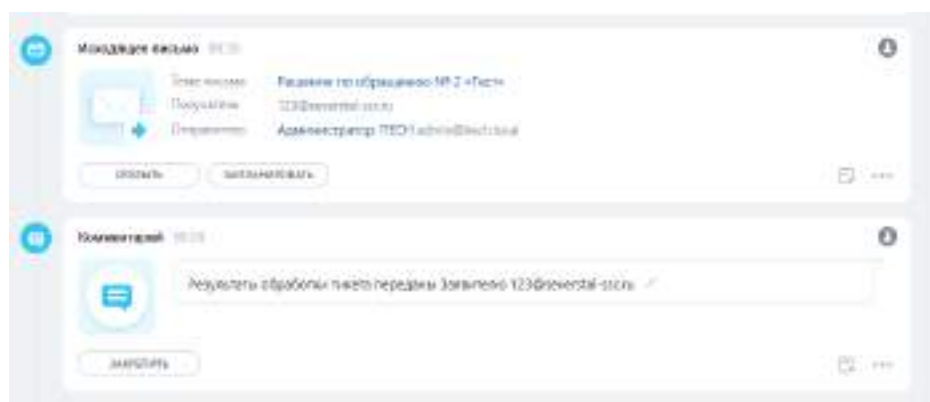
The screenshot displays a web application interface for managing tickets. On the left, there is a sidebar with tabs for 'Активные' (Active), 'Завершенные' (Completed), and 'Архив' (Archive). The main area shows a form titled 'Передача результатов обработки' (Transfer of processing results). The form contains several sections: 'Тикет' (Ticket) with a description, 'Контакты в копии' (Contacts in copy), and 'Внешние лица в копии' (External persons in copy). A large green button labeled 'Закрыть форму' (Close form) is prominent at the bottom. To the right, there is a sidebar with a search bar and a list of items.

Рисунок 81- Пример визуального отображения задания по передаче результатов обработки тикета заявителю

This screenshot is similar to the one in Figure 80, showing the same web application interface. However, the 'Закрыть форму' (Close form) button at the bottom of the main content area is highlighted with a green rectangular box, indicating it is the next step in the process. The rest of the interface, including the sidebar and the form fields, remains the same.

По факту завершения заполнения формы нажмите кнопку «Отправить результаты». После завершения задания в таймлайне карточки тикета будет записан комментарий о том, что результаты обработки обращения зафиксированы. Кроме того, появится исходящее письмо с текстом, указанным на предыдущем шаге выполнения задания и формой запрос оценки по результатам обработки тикета. Если был выбран вариант не передавать результаты обработки обращения заявителю, то исходящего письма в таймлайне не будет. В разделе «Дополнительно» карточки тикета в поле «Результаты обработки» появится информация, указанная в поле «Результаты обработки» заполненного задания. Стадия обработки тикета автоматически изменится на «Выполнено»

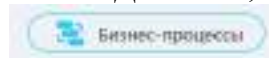
Рисунок 82- Пример визуального отображения действий системы по факту выполнения задания по завершению обработки обращения.



! Обратите внимание, процесс завершения обработки тикета отличается для регламентной задачи и для обращения. Тип запроса, для которого запускается процесс, содержится в аналогичном поле «Тип запроса».

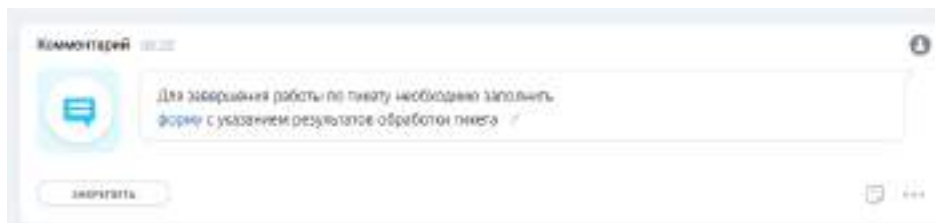
Завершение обработки регламентной задачи

В случае, если регламентная задача успешно обработана и необходимо передать результаты обработки тикета, необходимо запустить процесс завершения обработки тикета. Для этого, в правом верхнем углу экрана тикета нажмите на кнопку



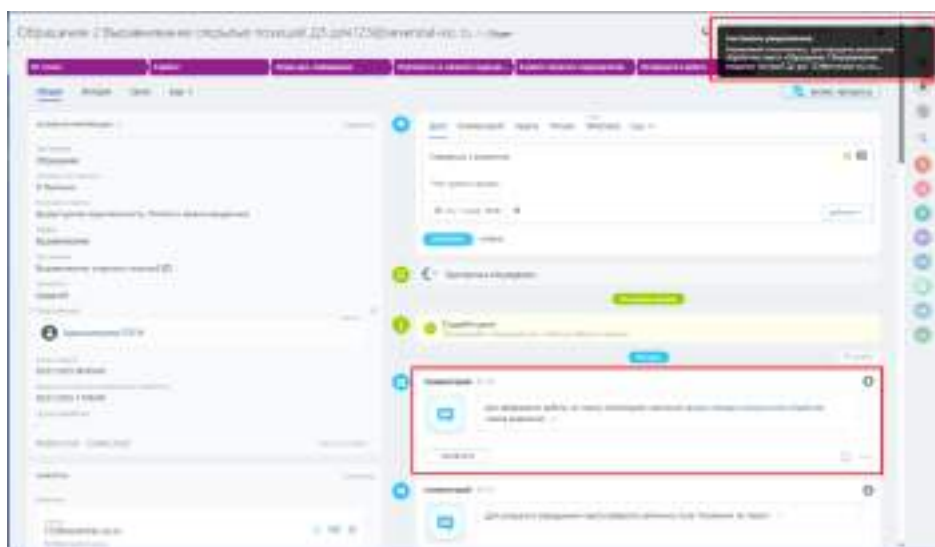
. В появившемся окне выберите «Передача результатов обработки заявителю». Запустится процесс завершения обработки тикета.

Рисунок 83 - Пример визуального отображения запуска процесса завершения обработки регламентной задачи



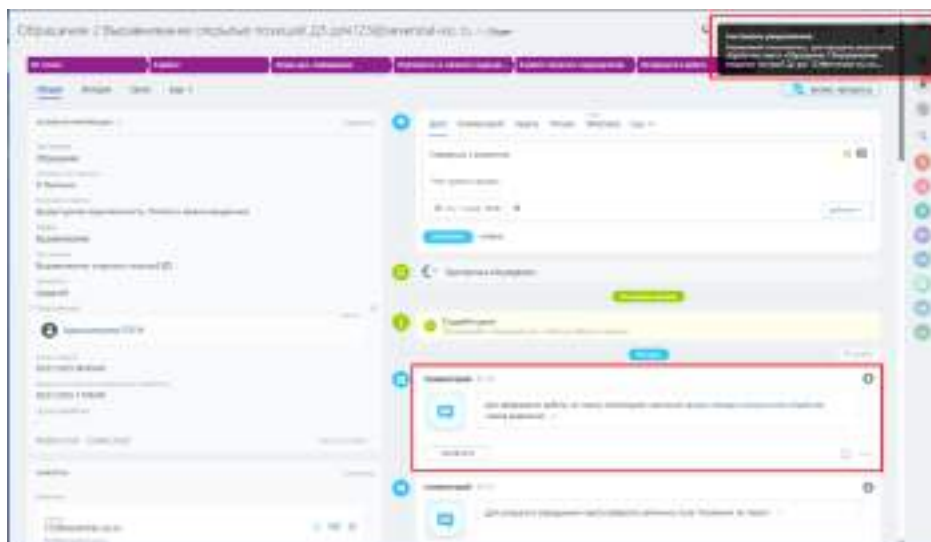
! Обратите внимание, запустить процесс завершения обработки тикета можно на любой стадии обработки. Более того, если процесс завершения обработки тикета не был выполнен, то система не даст успешно завершить обработку тикета, выдав соответствующую ошибку при попытке ручного перевода тикета на стадию «Выполнено». Аналогичная ситуация произойдет, если в тикете есть открытые задачи- завершение обработки тикета с открытыми задачи по нему не допускается.

Рисунок 84- Пример визуального отображения предупреждения от системы при попытке ручного завершения обработки тикета



При запуске процесса завершения обработки тикета пользователь, инициировавший завершение, получит от системы уведомление с указанием необходимости заполнить форму завершения обработки тикета. Кроме этого, комментарий аналогичного содержания будет записан в таймлайн карточки тикета с ссылкой на созданную форму.

Рисунок 85 - Действия системы при запуске процесса завершения обработки тикета: уведомление для пользователя и запись комментария в карточку тикета

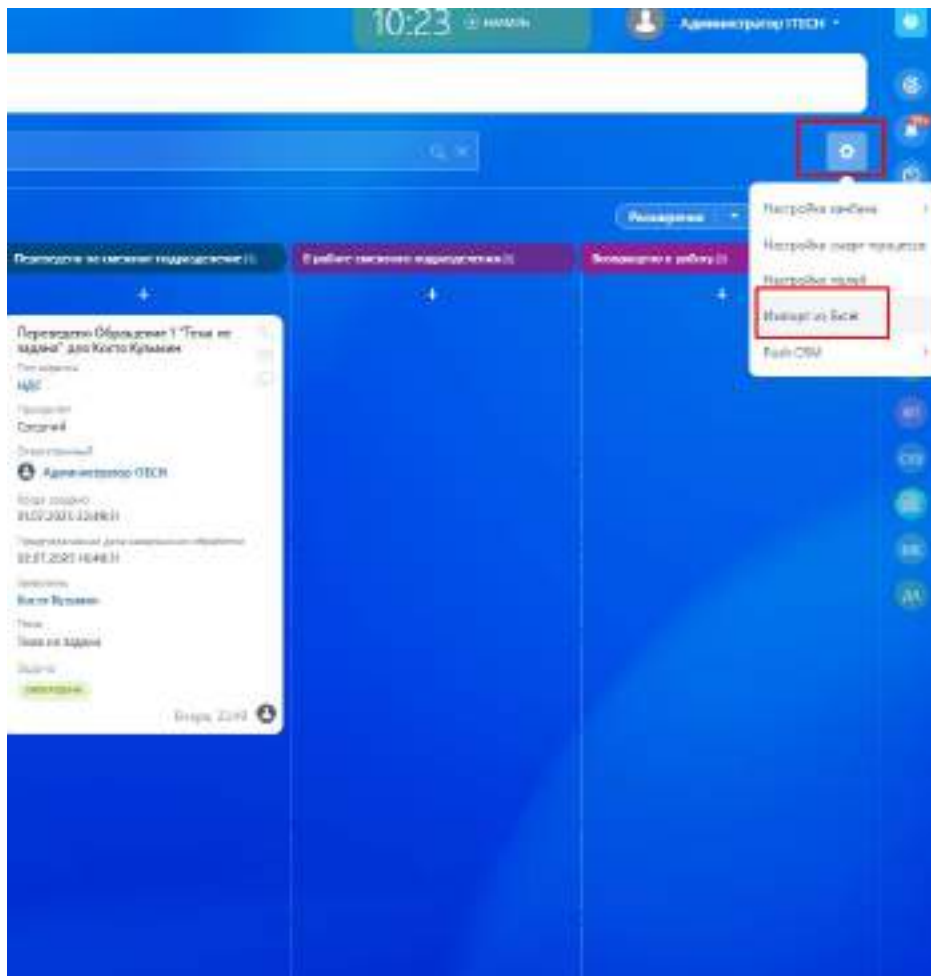


Процесс передачи результатов обработки тикета по регламентной задаче аналогичен передаче результатов по обращению.

Импорт карточек из Excel

Помимо создания тикетов вручную в Системе предусмотрена возможность массового создания тикетов посредством импорта из Excel файла. Данный функционал позволяет сократить время, затрачиваемое на заведение большого количества тикетов. При необходимости использования функционала импорта тикетов из Excel нажмите в правом верхнем углу Вашей основной рабочей области на символ шестерёнки. В открывшемся меню нажмите на кнопку "Импорт из Excel" (Рисунок 86).

Рисунок 86 - Пример визуального отображения выбора функции импорта из Excel



На экране отобразится интерфейс импорта тикетов из Excel.

Рисунок 87 - Пример визуального отображения интерфейса импорта тикетов из Excel



Процесс импорта тикетов из Excel состоит из трех шагов:

1. Задача параметров импорта через загрузку Excel файла
2. Установка соответствия полей
3. Импорт на основании загруженного файла

На первом этапе необходимо скачать шаблон импортируемого файла, нажав кнопку "Скачать" в интерфейсе импорта.

88 - Пример визуального отображения кнопки "Скачать" в интерфейсе импорта карточек из Excel



! Обратите внимание, что если Вы ранее использовали функционал импорта тикетов из Excel и шаблон импорта тикетов уже есть на вашем устройстве в быстром доступе, то скачивать шаблон импорта каждый раз не требуется. Допускается использование предварительно загруженного файла. После того как файл шаблона загружен на Ваше устройство, откройте его.

Рисунок 89- Пример визуального отображения шаблона импортируемого файла Excel



В шаблоне импорта каждая строка соответствует одному тикету, а каждый столбец - одному из полей карточки импортируемого тикета. Для успешного создания тикетов необходимо заполнить приведенные в таблице поля.

! Обратите внимание, что шаблон импорта уже заполнен данными, отражающими пример заполнения полей, перед заполнением шаблона ознакомьтесь с примером заполнения и удалите демонстрационные данные.

Таблица 16 - Описание заполнения полей шаблона импортируемого файла

№	Наименование поля (столбца)	Описание заполнения
---	-----------------------------	---------------------

1.	Тип запроса	Данное поле может быть заполнено только значениями "Обращение" или "Регламентная задача".
2	Тип сервиса	В качестве возможных значений для данного столбца необходимо ориентироваться на значения в карточке тикета в одноименном поле "Тип сервиса".
3	Приоритет	Данное поле может быть заполнено только значениями "Средний" или "Высокий». В данном столбце указывается базовый приоритет создаваемого тикета.
4	Заявитель	В данном столбце необходимо указать e-mail заявителя.
5	Код БЕ	В данном столбце необходимо указать код БЕ (Код компании).
6	Тема	В данном поле необходимо в свободной форме указать тему обращения.
7	Содержание	В данном поле необходимо в свободной форме указать информацию по запросу.
8	Дата отложенного начала	В данном необходимо указать дату и время, когда тикет должен быть принят тикет автоматически будет создан на стадии "Отложено" до момента, который при наступлении указанного момента тикет автоматически переместится на стадию «В работе» и будет продвигаться согласно стандартным правилам обработки тикетов. При этом данное поле не обязательно для заполнения.
9	Количество документов	В данном столбце необходимо указать, количество документов в тикете.
10	Фактическое время обработки	В данном столбце необходимо указать, фактическое время обработки.
11	Стадия	-
12	Ответственный	-

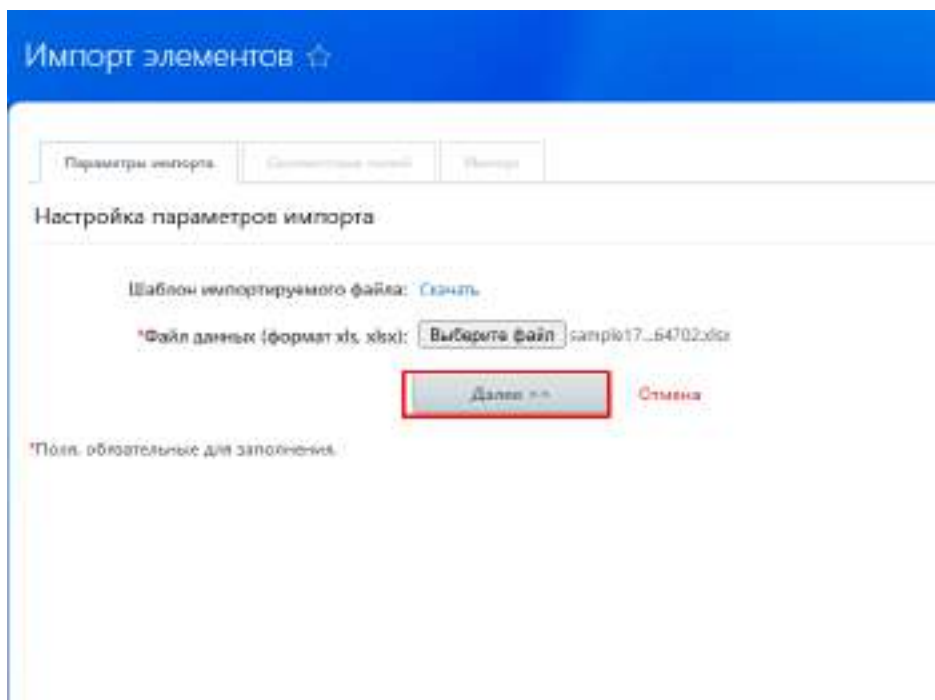
Обязательными для заполнения являются поля: Тип запроса, Тип сервиса, Код БЕ, Тема и Содержание. В случае, если данные поля не будут заполнены, тикеты, для которых соответствующие ячейки не заполнены, не создадутся. Однако, для корректной обработки создаваемых тикетов настоятельно рекомендуем заполнять все приведенные поля, за исключением даты отложенного начала. После заполнения файла сохраните изменения и вернитесь в интерфейс импорта тикетов из excel в Системе. Нажмите на кнопку "Выберите файл" и выберите, заполненный Вами шаблон.

Рисунок 90 - Пример визуального отображения заполненной формы импорта из Excel с загруженным файлом



Настоятельно рекомендуется заполнять таблицу в соответствии с приведенными примерами, каждое поле должно быть заполнено полным совпадением нужного значения с уже существующими данными внутри системы. Кроме того, обращаем внимание что не нужно изменять порядок столбцов и форматы данных ячеек. Таким образом вы избежите ненужных ошибок при импорте файла.

Рисунок 91 - Пример визуального отображения кнопки "Далее"



Перед Вами откроется форма выбора соответствия полей карточки тикета и соответствующих им столбцов в загруженном ранее шаблоне импорта Excel.

Рисунок 92 - Пример визуального отображения интерфейса соответствия полей шаблона импорта и полей карточки тикета



На этом этапе Системой выполняется соотношение полей импортируемого файла с реальными полями карточки тикета, в которые записывается информация из импортируемого файла. Также на данном этапе пользователь может посмотреть перечень импортируемых сущностей в формате таблицы. Если Вы не изменяли шаблон импорта, то соответствие полей будет выставлено корректно автоматически.

В данном случае действий со стороны пользователя на данном этапе не требуется. Нажмите на кнопку "Далее", инициировав процесс импорта. В случае возникновения потребности заменить импортируемый файл нажмите кнопку "Назад" для возвращения к предыдущему этапу выполнения операции.

После нажатия кнопки "Далее" Система запустит процесс создания тикетов. Дождитесь, пока система выполнит создание сущностей на основании импортируемого файла. По факту выполнения импорта в результатах будет указано количество успешно импортированных элементов, а также приведен перечень в табличном формате созданных в системе тикетов.

Название каждого тикета является гиперссылкой на его карточку, можно сразу перейти в нужную карточку и при необходимости внести изменения.