



Система
ИнфраМенеджер

КАК РАБОТАТЬ С ПОРТАЛОМ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ

Руководство пользователя для версии
ИнфраМенеджер 7.x

Оглавление

Оглавление	2
1. Введение	5
1.1. Вход на портал	5
1.2. Как ориентироваться на портале	6
1.2.1. Главное меню	6
1.2.2. Формы	8
1.2.3. Списки	8
1.2.4. Настройки профиля	9
2. Работа с заявками	12
2.1. Заявки от меня	12
2.2. Заявки на согласовании	13
2.3. Заявки на контроле	13
2.4. Статусы заявок	13
3. Настройка списков	15
3.1. Управление загрузкой данных списков	16
3.2. Контекстное меню списков	16
3.3. Управление столбцами	18
3.4. Фильтрация	19
3.5. Типы фильтров	23
3.6. Экспорт данных списка в файл CSV/XLSX	24
4. Регистрация новой заявки через Каталог сервисов	26
4.1. Вызов формы регистрации заявки в Каталоге сервисов	29
4.1.1. Создание заявки из вкладки «Мои сервисы»	29
4.1.2. Создание заявки из вкладки «Избранное»	30
4.1.3. Создание заявки из результатов поиска по Каталогу сервисов	31
4.1.4. Создание заявки с помощью кнопки «Помощь»	32
4.2. Регистрация заявки в Каталоге сервисов	32



4.2.1. Создание заявки без указания элемента / услуги сервиса	32
4.2.2. Создание заявки по выбранному элементу / услуге сервиса	34

5. Регистрация новой заявки через главное меню Веб-интерфейса36

5.1. Начало создания заявки	36
5.2. Шаг 1. Тип	36
5.2.1. Выбор типа обращения	36
5.2.2. Создание заявки по аналогии	38
Если вы решили создать заявку на основании уже созданной и выбрали ее из списка, мастер создания заявки автоматически заполнит тип заявки и перейдет на второй шаг «Описание»	38
5.3. Шаг 2. Описание	38
5.3.1. Краткое описание причины обращения	38
5.3.2. Выбор элемента/услуги сервиса	38
5.3.3. Полное описание и файлы	40
5.4. Шаг 3. Параметры	41
5.4.1. Информация о Заявителе	41
5.4.2. Дополнительные параметры	42
5.5. Навигация	43
5.6. Завершение регистрации заявки	43

6. Работа с ранее зарегистрированной заявкой46

6.1. Форма заявки	46
6.1.1. Панель навигации	47
6.1.2. Информационная панель	48
6.2. Добавление и удаление файлов	49
6.3. Добавление комментариев и просмотр сообщений к заявке	50
6.3.1. Ответы на вопросы службы поддержки	50
6.4. Согласование заявки	51
6.5. Просмотр хода обработки заявки в «Ленте»	54
6.6. Закрытие заявки	54



6.6.1. Все хорошо, закрыть	54
6.6.2. Все плохо, восстановить	55
7. Поиск	57
8. База Знаний	59
8.1. Поиск статьи базы знаний	59
8.1.1. Сортировка статей базы знаний	60
8.1.2. Фильтрация статей базы знаний	61
8.2. Просмотр статьи базы знаний	62
8.2.1. Рабочая панель	63
8.2.2. Информационная панель	63
8.3. Использование статьи базы знаний	64
8.4. Оценка статьи базы знаний	66
9. Замещение	67
9.1. Создание замещения	68
9.2. Редактирование замещения	69
9.3. Отмена замещения	70
10. Вопрос-ответ (или что делать, если...)	71
10.1. Не могу попасть на портал	71
10.2. Не вижу свою заявку в списке «Мои заявки»	71
10.2.1. Возникли сложности при регистрации заявки	71
10.2.2. Проблемы в работе с заявкой	72
10.2.3. Проблемы в работе со списками	73



1. Введение

Портал службы поддержки доступен по адресу [sd.<имя сервера>.inframanager.local](#).

Через портал службы поддержки вы можете:

- [Зарегистрировать новую заявку в службу поддержки](#) (от своего имени или от имени другого сотрудника)
- [Посмотреть, что происходит с уже поданными заявками](#)
- [Ознакомиться с каталогом услуг, которые можно заказать в службе поддержки](#)
- [Участвовать в согласовании](#)
- [Найти решение вопроса в базе знаний](#)

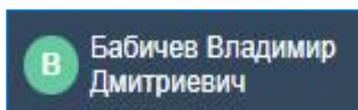
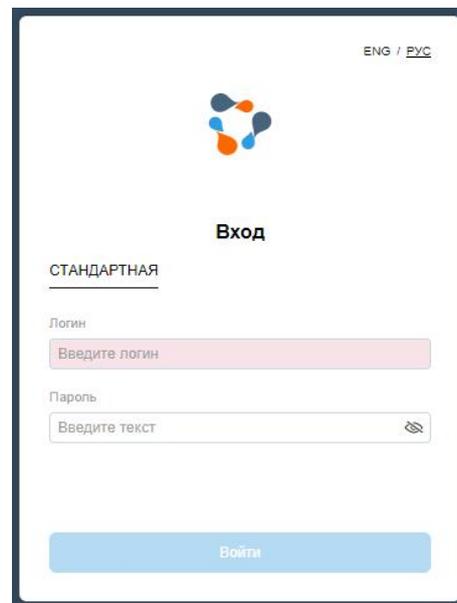
И все это – без ожидания на телефоне, без продолжительных поисков именно того сотрудника службы поддержки, который вам сейчас нужен. Система самостоятельно передаст заявку правильному сотруднику, разошлет оповещения по электронной почте, проконтролирует ход работ.

1.1. Вход на портал

В большинстве случаев при переходе по ссылке [sd.<имя сервера>.inframanager.local](#) вы автоматически попадете в свой личный кабинет.

Если этого не произошло, вам следует ввести Имя пользователя и Пароль для входа на портал.

При успешной авторизации вы попадете в личный кабинет.



В правом верхнем углу, будут указаны личные данные вашей учетной записи.



Что делать, если:

- 1) **При переходе по ссылке на портал я попал в чужой личный кабинет (в правом верхнем углу окна личного кабинета отображаются чужие личные данные)?** Значит, вы пытаетесь войти на портал с чужого компьютера, или кто-то заходил на портал с вашего компьютера. Кликните по имени пользователя в правом верхнем углу и затем нажмите на кнопку «Выйти». Введите в окно входа правильные Имя пользователя и Пароль.
- 2) **Я не знаю или забыл Имя Пользователя?** Сообщите об этом по телефону _____ или напишите по адресу _____.
- 3) **Я помню Имя Пользователя, но не помню Пароль?** Нажмите на ссылку «Забыли пароль» и следуйте инструкциям.
- 4) **Я ввожу Имя пользователя и Пароль, но меня не пускает в личный кабинет?** Позвоните по телефону _____ или напишите по адресу _____.

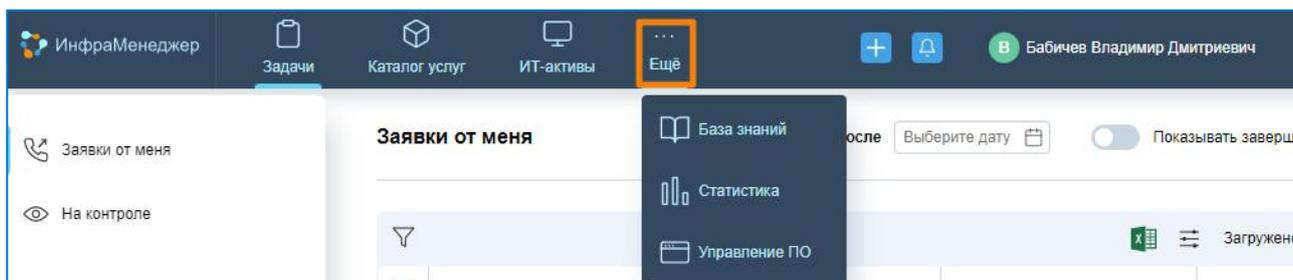
1.2. Как ориентироваться на портале

1.2.1. Главное меню

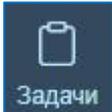
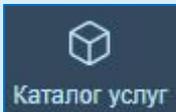
Главное меню располагается на панели в верхней части экрана:



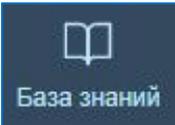
В зависимости от прав доступа, состав элементов главного меню будет различаться. Если все элементы не помещаются на панель, появляется кнопка «Ещё», за которой можно найти оставшиеся пункты меню:



Описание элементов представлено в таблице ниже:

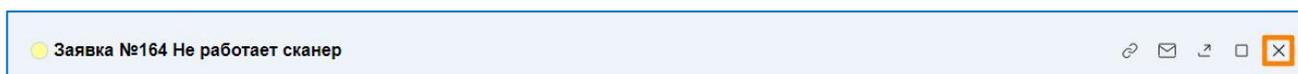
№	Иконка	Описание
Функциональные элементы управления		
1		Создать заявку в службу поддержки
2		Поиск (найти заявку/задание/проблему/массовый инцидент). Элемент доступен только пользователям с расширенными ролями в системе
3		Уведомления (просмотреть упоминания о вас/новые сообщения, работа с уведомлениями). Элемент доступен только пользователям с расширенными ролями в системе
Модули		
4		<p>Задачи (списки заявок, которые созданы вами, списки заявок, требующих вашего согласования, списки заявок на вашем контроле):</p> <ul style="list-style-type: none">  Заявки от меня - Список ваших заявок, а также заявок сотрудников, у которых вы являетесь заместителем  На согласовании - Список ваших согласований, а также согласований сотрудников, у которых вы являетесь заместителем  На контроле - Список заявок, которые вы или ваши коллеги поставили вам на контроль <p>В меню кнопка списка, в котором вы находитесь, помечена с левой стороны голубым цветом.</p>
5		Каталог сервисов, которые вы можете запросить у службы поддержки



№	Иконка	Описание
6		База знаний

1.2.2. Формы

При работе с формами вы можете закрыть форму, нажав на иконку «крестик» справа на заголовке формы:



Вы можете развернуть текущую форму на весь экран, нажав на иконку «квадрат» справа на заголовке формы:



Вы можете свернуть до минимального размера развернутую на весь экран форму, нажав на иконку «каскад» справа на заголовке формы:



1.2.3. Списки

При работе со списками вы можете отсортировать таблицу по любому столбцу, кликнув по заголовку столбца.

Сортировка по номеру заявки по возрастанию:

<input type="checkbox"/>	№ ▲	Название	Тип
<input type="checkbox"/>	177	Замятие бумаги	Заявка \ Инцидент
<input type="checkbox"/>	182	Установите приложение для демонстрации экрана	Заявка \ Запрос на услугу
<input type="checkbox"/>	201	Не открывается	Заявка \ Инцидент



Сортировка по номеру заявки по убыванию:

<input type="checkbox"/>	№ ▾	Название	Тип
<input type="checkbox"/>	212	Не работает гарнитура	Заявка \ Инцидент
<input type="checkbox"/>	201	Не открывается	Заявка \ Инцидент
<input type="checkbox"/>	182	Установите приложение для демонстрации экрана	Заявка \ Запрос на услугу

Вы можете открыть любую заявку из списка или результатов поиска, кликнув на нее или выбрав пункт «Свойства» из контекстного меню:

232	Бабичев Владимир Дми	Свойства	1
231	Бабичев Владимир Дми	Создать	3
230	Первиков Сергей Алекси	Список контролёров	3
229	Бабичев Владимир Дми	Сообщения >	14

1.2.4. Настройки профиля

Настройки пользовательского профиля доступны при нажатии на ФИО текущего пользователя, в правом верхнем углу:



В окне настроек профиля доступны:

^ Система

Версия системы
ИнфраМенеджер 7.0.225

Язык интерфейса
Русский ▾

Сбросить фильтры

^ Вид

Плотное представление таблиц

Показывать границы строк и столбцов таблиц

Чередовать цвета в строках таблиц

Восстановить вид по умолчанию

^ Уведомления

Уведомления в строке главного меню

Push уведомления

Звуковой сигнал



- Смена языка WEB-интерфейса (доступен выбор русского и английского языка интерфейса).
- Настройки отображения таблиц.
- Кнопка сброса всех настроек интерфейса пользователя на стандартные (сбрасываются настройки [фильтров](#), [отображения столбцов](#), таблиц) - «Восстановить вид по умолчанию».
- Настройки уведомлений.

Настройки отображения списков (блок «Вид») включают в себя следующие:

- Плотное представление таблиц (высота строк будет минимизирована, обеспечивая более плотное отображение информации):

<input type="checkbox"/>	№	Название	Приоритет	Тип	Состояние ^
<input type="checkbox"/>	8	Неисправность жесткого диска на сервере storage	● Средний	Проблема	Открыта
<input type="checkbox"/>	149	Не сканирует	● Средний	Заявка \ Ошибка	Открыта
<input type="checkbox"/>	201	Не открывается	● Средний	Заявка \ Инцидент	Открыта
<input type="checkbox"/>	150	НЕ работает гарнитура	● Высокий	Заявка \ Ошибка	Открыта

- Показывать границы строк и столбцов таблиц (границы будут выделены различным цветом). Данная настройка включена по умолчанию. При отключении настройки таблица будет выглядеть следующим образом:

<input type="checkbox"/>	№	Название	Тип	Приоритет
<input type="checkbox"/>	182	Установите приложение для демонстрации экрана	Заявка \ Запрос на услугу	● Средний
<input type="checkbox"/>	165	Замялась бумага	Заявка \ Инцидент	● Средний
<input type="checkbox"/>	183	Сломался сканер	Заявка \ Ошибка	● Средний

- Чередование цветов в строках таблиц (каждая вторая строка будет выделена голубым цветом):

<input type="checkbox"/>	№	Название	Тип	Приоритет
<input type="checkbox"/>	182	Установите приложение для демонстрации экрана	Заявка \ Запрос на услугу	● Средний
<input type="checkbox"/>	165	Замялась бумага	Заявка \ Инцидент	● Средний
<input type="checkbox"/>	183	Сломался сканер	Заявка \ Ошибка	● Средний
<input type="checkbox"/>	157	Не работает сканер	Заявка \ Ошибка	● Средний



Вы можете комбинировать эти опции внешнего вида списков, например, вот так выглядит список со всеми тремя включенными опциями:

<input type="checkbox"/>	№	Название	Тип	Приоритет
<input type="checkbox"/>	157	Не работает сканер	Заявка \ Ошибка	Средний
<input type="checkbox"/>	161	Прошу подключить компьютер	Заявка \ Запрос на услугу	Средний
<input type="checkbox"/>	185	На экране ошибка	Заявка \ Ошибка	Средний



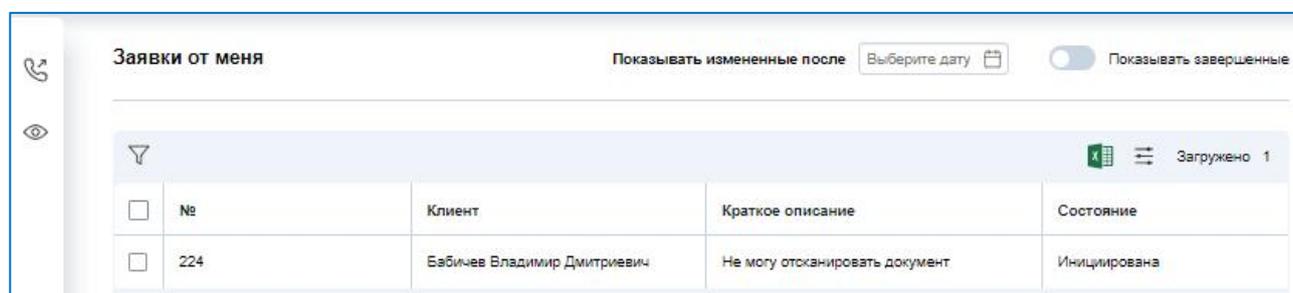
2. Работа с заявками

2.1. Заявки от меня

Список «Заявки от меня» содержит в себе:

- Заявки, зарегистрированные вами (от вашего имени) в службу поддержки.
- Руководитель подразделения в данном списке также видит все заявки от своих подчиненных.

Вы можете открыть заявку, кликнув на нее или выбрав пункт «Свойства» из контекстного меню:



№	Клиент	Краткое описание	Состояние
224	Бабичев Владимир Дмитриевич	Не могу отсканировать документ	Иницирована

По умолчанию в данном списке показываются заявки, работа над которыми еще не завершена. Если вы хотите видеть и другие заявки в данном разделе, воспользуйтесь настройкой представления столбцов, см. раздел [«Настройка списков»](#).

Что делать если

- 1) **Я отправлял заявку в службу поддержки, а ее нет в списке «Заявки от меня».** Данная заявка скорее всего уже закрыта (то есть работы по ней завершили и претензий к службе поддержки у вас нет). В этом случае, чтобы еще раз посмотреть эту заявку вы можете:
 - а. Применить фильтр, чтобы в списке показывались и завершенные заявки, см. пункт [«Фильтрация»](#) данного Руководства;
 - б. Найти заявку с помощью Поиска и посмотреть ее, см. раздел [«Поиск»](#).



2.2. Заявки на согласовании

Список «На согласовании» содержит заявки, по которым инициировано согласование с вами.

По умолчанию в данном списке отображаются заявки, по которым начато согласование и вам требуется выразить свое отношение к вопросу. В списке также будут доступны согласования сотрудников, для которых вы являетесь замещающим лицом.

Вы можете отсортировать список по любому столбцу, кликнув по заголовку столбца.

Если вы хотите видеть и другие заявки в данном разделе, воспользуйтесь настройкой представления столбцов (см. раздел [«Настройка списков»](#)).

Чтобы согласовать заявку, кликните по ней и перейдите в раздел «Согласования» (см. раздел [«Согласование заявки»](#)).

2.3. Заявки на контроле

Список «На контроле» содержит все заявки, выбранные вами для контроля (см. раздел [«Работа с ранее зарегистрированной заявкой»](#)). Вы можете отсортировать список по любому столбцу, кликнув по заголовку столбца.

2.4. Статусы заявок

Статус заявки определяется в столбце «Состояние» и носит информационный характер, но некоторые статусы могут свидетельствовать о том, что продолжение работы над заявкой невозможно без вашего участия.

Ниже приведен стандартный перечень состояний (состав и наименования состояний в вашей системе могут отличаться от приведенных):

- **Зарегистрирована** – новая заявка, работы над которой еще не проводились.
- **Ожидает разбора** – заявку вернули на первую линию поддержки, где она ожидает разбора.

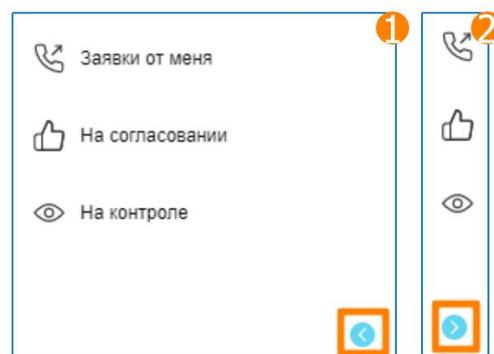


- **В работе** – по заявке назначен ответственный сотрудник службы поддержки.
- **Согласование (заявка требует вашего участия, если вы являетесь согласующим)** – по заявке запущено согласование. Если заявка требует вашего согласования она окажется в списке «Заявки на согласование».
- **Приостановлена** – существуют внешние обстоятельства, не зависящие от службы поддержки, которые препятствуют выполнению вашей заявки (например, требуется закупка оборудования).
- **Уточнение информации (заявка требует вашего участия, если вы являетесь заявителем или клиентом)** – у службы поддержки есть вопросы к вам, без получения ответов на которые работа над вашей заявкой не может быть продолжена.
 - Ответить на вопросы и способствовать скорейшему решению заявки вы можете, открыв заявку и внося в нее комментарии. См. раздел «[Ответы на вопросы службы поддержки](#)»).
- **Выполнена (заявка требует вашего участия, если вы являетесь заявителем или клиентом)** – все работы выполнены, заявка ожидает вашей оценки.
 - Оценить работу службы поддержки по данной заявке (по 5-бальной шкале) вы можете, открыв заявку и внося в нее оценку. См. раздел «[Закрытие заявки](#)»).
- **Закрыта** – работы были выполнены, претензий к службе поддержки у вас нет.
- **Отменена** – работы по заявке отменены.



3. Настройка списков

Перечень доступных списков расположен в левой части экрана. Вы можете использовать стандартное (1) или компактное (2) отображение. Для того, чтобы свернуть список, кликните по треугольничку в нижнем правом углу панели.



Вам доступны три списка:

- Список «Заявки от меня» содержит перечень ваших заявок
- Список «На согласовании» содержит заявки, по которым инициировано согласование с вами (при наличии прав на участие в согласованиях).
- Список «На контроле» содержит заявки, выбранные вами (или назначенные вам) для контроля.

Что делать, если

- 1) **Я не хочу видеть в списке («Заявки от меня», «На согласовании» или «На контроле») какие-то, например, закрытые заявки?** Выберите или создайте и примените фильтр, в который не будут попадать лишние заявки, например, снимите галочку «показывать завершённые». См. пункт [«Фильтрация»](#) данного Руководства.
- 2) **Я не могу найти в списке информацию о заявке или она находится в неудобном месте списка?** Настройте отображение столбцов в списке и их порядок удобным вам образом. См. пункт [«Управление столбцами»](#) данного Руководства.
- 3) **Я окончательно запутался и хочу сбросить все свои настройки и фильтры, пусть все отображается как в начале?** Зайдите в настройки профиля и нажмите кнопку «Сбросить фильтры».

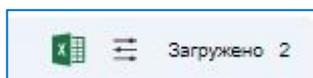


3.1. Управление загрузкой данных списков

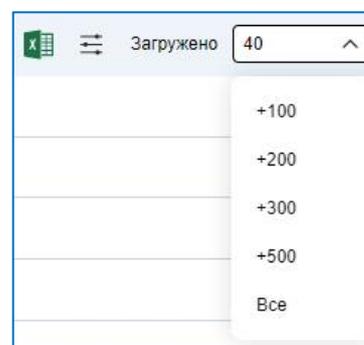
В панели управления списками пользователю доступна информация о подгрузке данных с сервера: «Загружено».

Изначально с сервера подгружается только ограниченное число строк.

Если все доступные согласно текущему фильтру (или режиму «Показать все») данные уже загружены, то текущее количество записей отображается в текстовом виде:



Если в списках загружено количество строк меньше, чем имеется на сервере, появляется выпадающий список с возможностью выбрать количество записей для загрузки.



Пользователь может подгрузить фиксированное количество строк выбором соответствующего пункта (100, 200, 300, 500 – при наличии такого или большего числа строк на сервере), не проматывая список вручную в конец для динамической подгрузки строк списка.

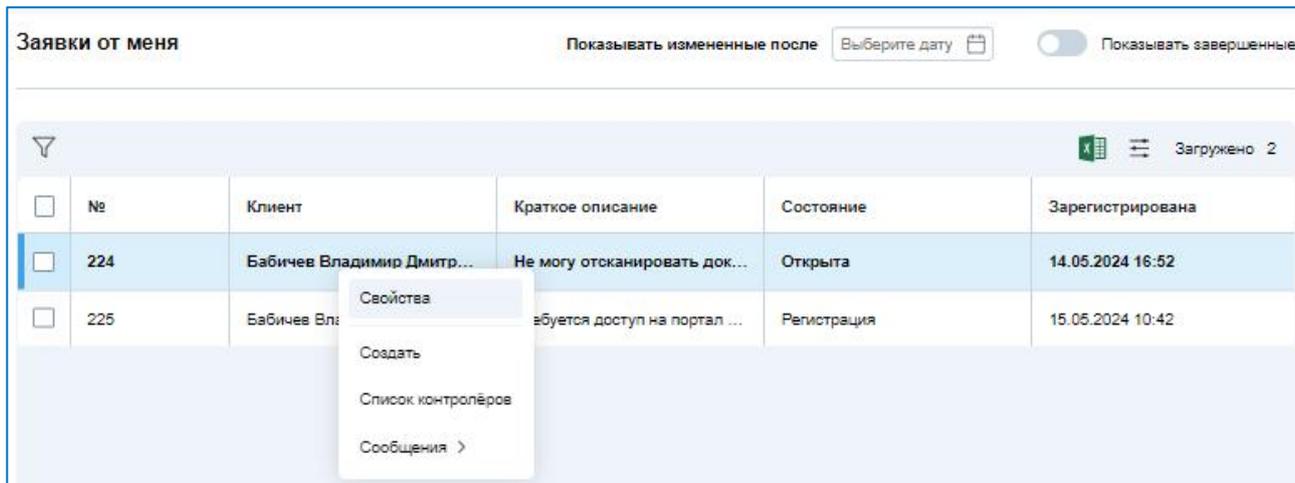
Также пользователь может выбрать пункт «Все», что приведет к подгрузке всего списка целиком за один запрос.

Внимание! Строк может быть очень много, и подгрузка списка целиком может занять много времени и потребовать значительный размер оперативной памяти для браузера. Например, 100 тыс. строк будут обрабатываться 40-60 минут в зависимости от используемого браузера и средней процессорной мощности компьютера пользователя.

3.2. Контекстное меню списков

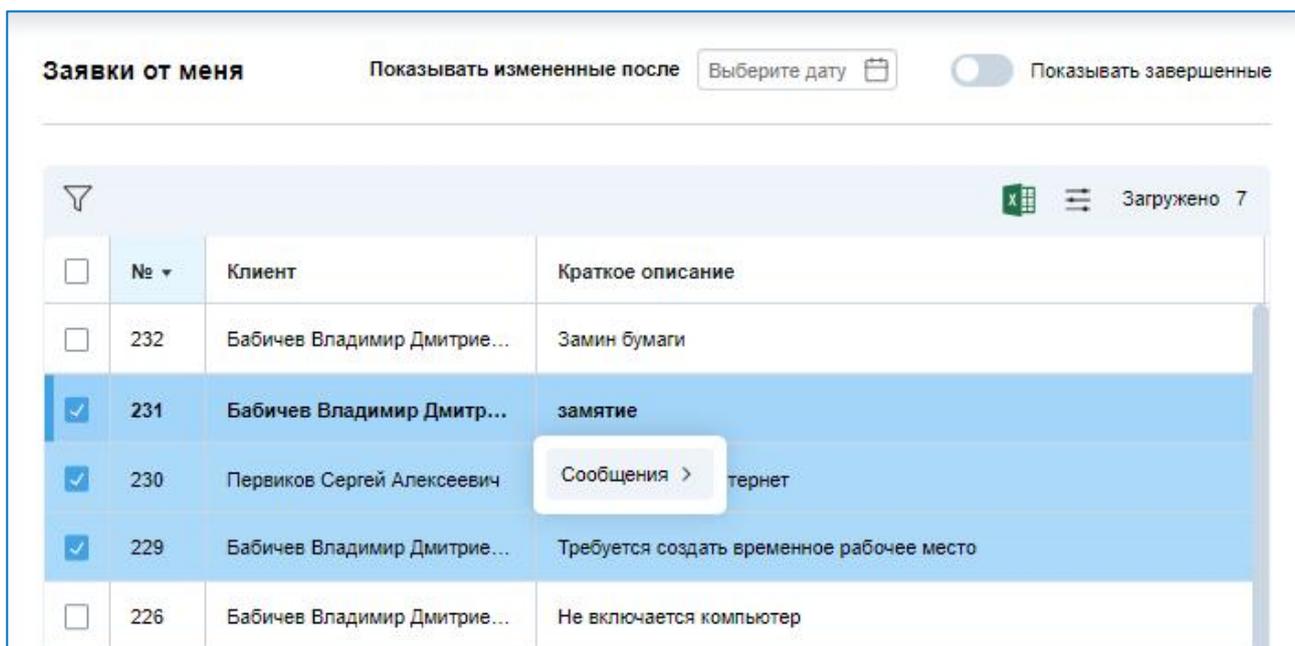
В зависимости от ролей пользователя и его прав доступа к объектам, выводимым в конкретном списке, будут доступны те или иные пункты контекстного меню.

Для вызова контекстного меню к одному объекту (заявке, заданию, проблеме, активу) пользователю нужно нажать правую кнопку мыши над соответствующей строкой списка:

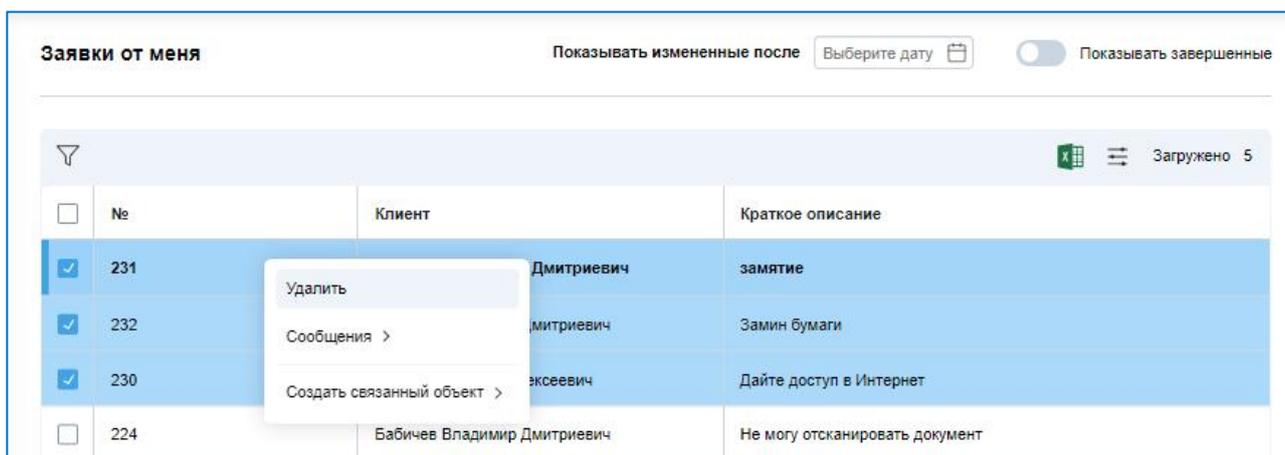


Для вызова контекстного меню к группе объектов (заявкам, заданиям, проблемам, активам) пользователю нужно выделить группу строк и нажать правую кнопку мыши над одной из выделенных строк списка.

Так будет выглядеть контекстное меню пользователя портала службы поддержки:



Так будет выглядеть контекстное меню для сотрудника службы поддержки:

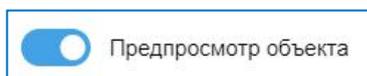


3.3. Управление столбцами

Пользователь может настроить отображение тех или иных столбцов в каждом списке и изменить порядок столбцов. Для этого пользователю необходимо нажать кнопку «Управление столбцами»:



В данном меню доступны следующие действия:



Вкл./Выкл. предпросмотр объекта



Поиск по столбцам



Вкл./Выкл. отображение столбца



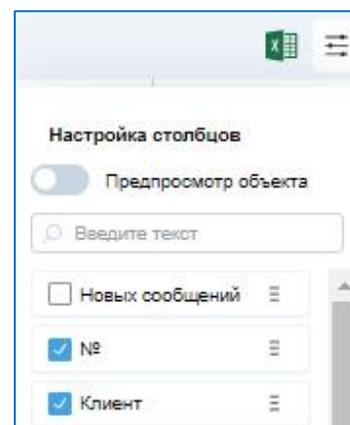
Изменить порядок отображения столбца

Вы можете настроить отображение столбцов в списке так, чтобы с этим списком было удобно работать.

Внимание! Нельзя скрыть все столбцы, в списках всегда будет присутствовать хотя бы один столбец.

Непосредственно в самих списках можно менять порядок следования столбцов перетаскиванием.

Для смены расположения конкретного столбца необходимо зажать левую кнопку «мыши» на его заголовке и, не



отпуская кнопки, перетащить заголовок перемещаемого столбца на левую часть заголовка столбца, перед которым нужно поместить перемещаемый столбец.

Предпросмотр объекта позволяет разделить экран на две части: список объектов (1), форма, содержащая информацию по объекту (2):

The screenshot shows the 'Заявки от меня' (My Requests) interface. On the left, a table lists requests with columns for '№' and 'Краткое описание'. A red circle '1' highlights the table header. On the right, a detailed view of 'Заявка №229' is shown, with a red circle '2' highlighting the title. The detailed view includes sections for 'Общее', 'Свойства', and 'Решение'.

№	Краткое описание
232	Замин бумаги
231	замятие
230	Дайте доступ в Интернет
229	Требуется создать временное рабочее место
226	Не включается компьютер
225	Требуется доступ на портал MyCompanу
224	Не могу отсканировать документ

3.4. Фильтрация

Вы можете к любому списку применить нужный вам фильтр, то есть сделать так, чтобы в списке показывались только те заявки, которые нужны в данный момент.

Чтобы отображать в списке завершенные заявки, необходимо выбрать опцию «Показывать завершенные».

A close-up of the 'Показывать завершенные' (Show completed) toggle switch, which is currently turned off. The toggle is highlighted with a red box.

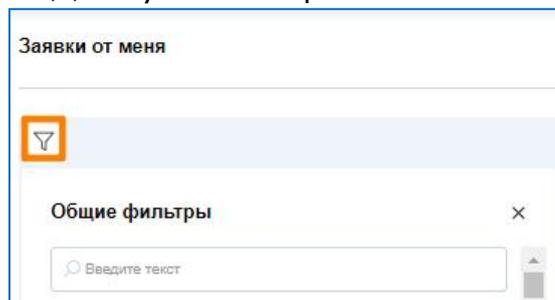
Чтобы отображать в списке только заявки/задания/проблемы, измененные после определенной даты, необходимо выбрать поле «Показывать измененные после» и ввести дату фильтрации заявок/заданий/проблем по дате последнего изменения:

A close-up of the 'Показывать измененные после' (Show changed after) date filter. The text 'Показывать измененные после' and the date input field are highlighted with a red box.

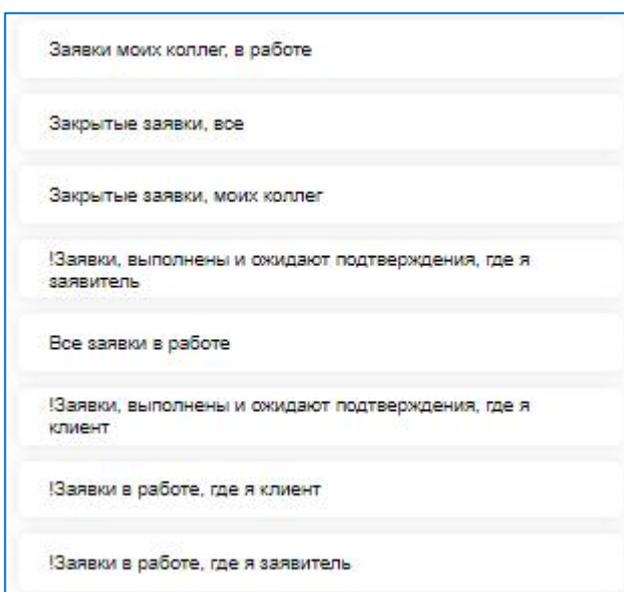
Для сброса фильтра по дате «Показывать измененные после» достаточно нажать на «крестик» справа от значения даты (для того, чтобы «крестик» отобразился, необходимо привести курсор на иконку календаря в этом месте).

Дополнительная фильтрация списков доступна через нажатие элемента управления «Фильтры».

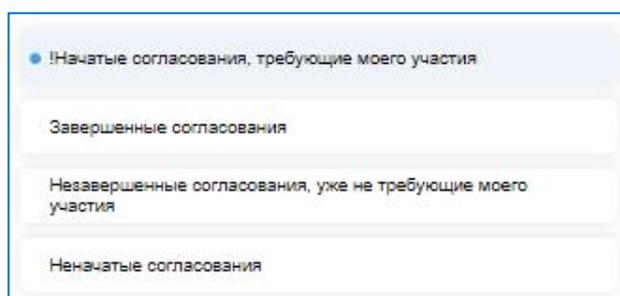
На панели фильтрации отображена строка поиска по доступным фильтрам, а также перечень предустановленных не редактируемых фильтров.



Преднастроенные не редактируемые фильтры списка «**Заявки от меня**»:

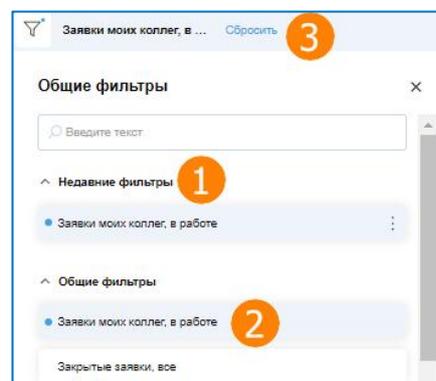


Преднастроенные не редактируемые фильтры списка «**На согласовании**»:



Список «**На контроле**» не содержит предустановленных не редактируемых фильтров.

Чтобы применить фильтр к текущему списку объектов, необходимо нажать на его название в перечне доступных фильтров. При этом в списке фильтров появится новый раздел «Недавние фильтры» (1), перед наименованием выбранного фильтра появится синяя точка (2), над иконкой фильтра появится синяя точка, а рядом отобразится название выбранного фильтра и кнопка «Сбросить» (3).



Для создания собственного фильтра необходимо кликнуть по кнопке «Новый фильтр». Откроется окно создания нового фильтра:

- 1) Введите название фильтра в поле «Название» и нажмите на «+» в разделе «Параметры».
- 2) В поле «Параметр» нажмите на элемент управления «Стрелка вниз».

Будет выдан список всех столбцов списка, по которым доступна фильтрация:

Для упрощения поиска нужного столбца можно ввести строку поиска в соответствующее поле вверху списка, например:

- 3) Выберите в списке параметров нужный столбец, например, «Закреть до».
- 4) Выберите условие в поле «Условие». Перечень доступных условий может отличаться в зависимости от выбранного параметра. Для примера, выберите значение «Между» из доступных в списке условий.
- 5) Укажите интересующие вас значения параметра



6) После задания условий фильтрации по выбранному столбцу можно добавить в фильтр совершенно тем же способом фильтрацию по другим столбцам, для этого необходимо нажать элемент управления «+» («плюс») снизу от введенных условий и повторить действия по настройке условия фильтрации:

Параметр	Условие	Значение
Закреть до	Между	06.05.2024 06:00 - 10.05.2024 19:00

7) При необходимости можно удалить лишнее условие фильтрации, для этого справа от условия нужно нажать на соответствующий элемент управления:



8) Чтобы сохранить фильтр, нажмите кнопку «Сохранить». Чтобы сохранить фильтр и сразу его применить, нажмите кнопку «Сохранить и применить», чтобы закрыть форму создания фильтра без сохранения, нажмите кнопку «Отмена» или крестик в верхнем правом углу окна:

Конструктор фильтра

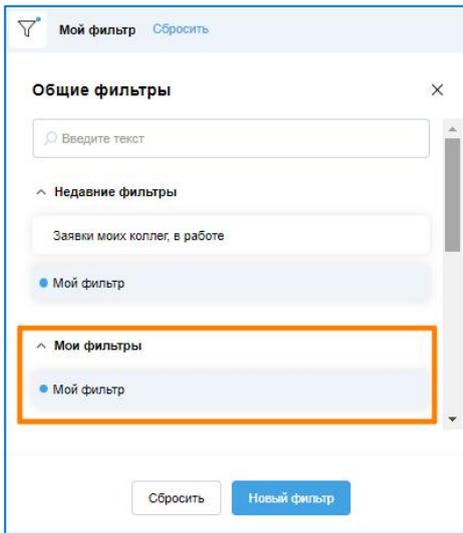
Название: Мой фильтр

Параметр	Условие	Значение
Подразделение клиента	Равно	Администрация x
Закреть до	Между	06.05.2024 06:00 - 10.05.2024 19:00

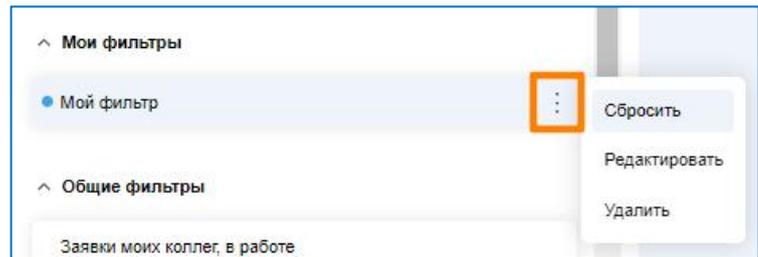
Сохранить | Сохранить и применить | Отмена

После успешного сохранения фильтра перечне фильтров появится новый раздел «Мои фильтры», в котором будут доступны все выбранные вами фильтры:





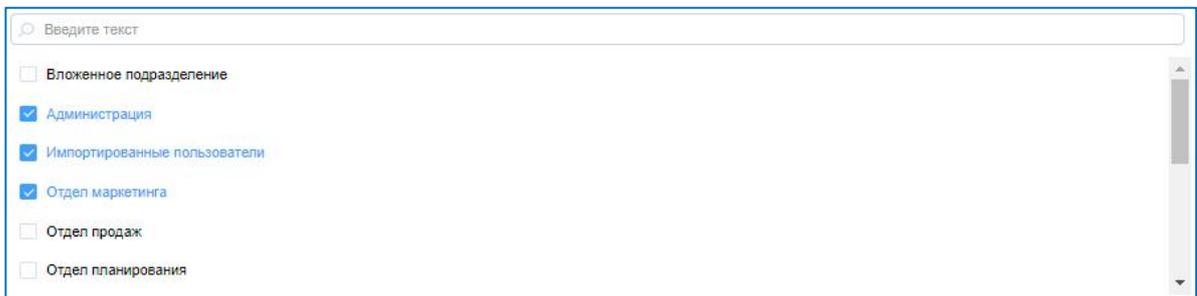
Обратите внимание, что вы можете редактировать и удалять созданные вами фильтры:



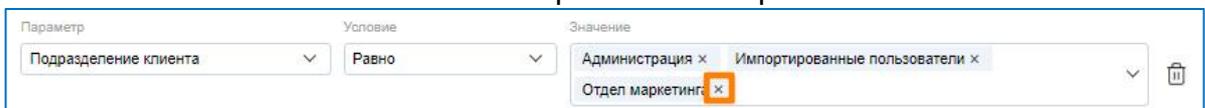
3.5. Типы фильтров

Всего существуют несколько типов фильтрации для столбцов с различными типами данных.

- **Фильтр по набору значений.** Данный тип фильтра позволяет выбрать одно или несколько значений из предложенного списка:



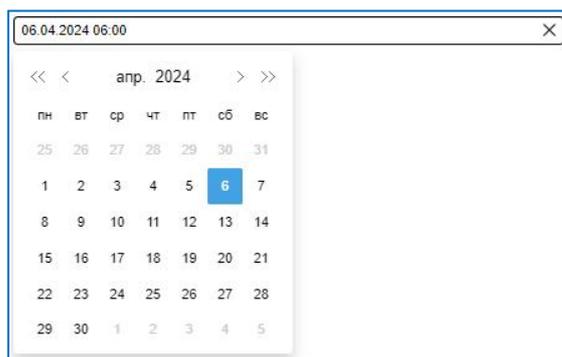
Выбранные значения отображаются в поле, удалить любое значение можно нажав на «крестик» справа от него:



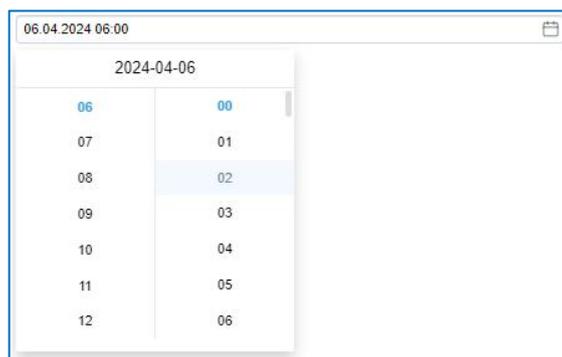
- **Фильтр по дате, времени.** Для данного типа фильтра в поля условий требуется вводить данные в формате ДатаВремя, при этом вводить текст можно как с клавиатуры, так и через форму календаря, появляющуюся при первом нажатии на поле. При использовании формы календаря система предлагает сначала выбрать дату, а затем время:



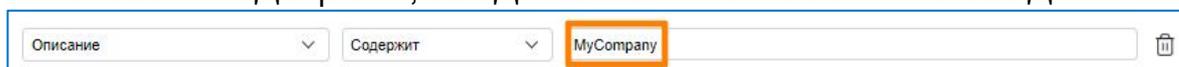
Выбор даты:



Выбор времени:



- **Фильтр по тексту.** Для столбцов, содержащих текстовую информацию, параметры условия фильтрации задаются как текстовые подстроки, вводимые в текстовое поле ввода:



- **Фильтр по числовым значениям.** Для столбцов с числовыми значениями условия фильтрации задаются в виде числовых значений, вводимых в соответствующие поля:



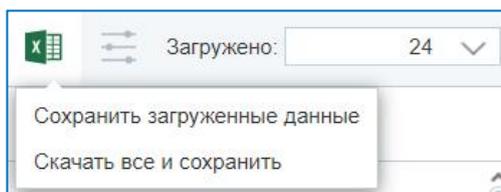
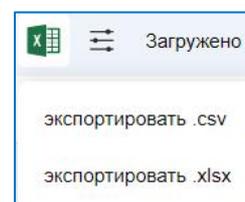
Чтобы сбросить все индивидуальные настройки отображения списков и фильтров на отображение по умолчанию, зайдите в настройки профиля и выберите «Сбросить фильтры».

3.6. Экспорт данных списка в файл CSV/XLSX

Для экспорта текущих данных в файл формата .csv или .xlsx надо нажать соответствующую кнопку в панели управления списком:



Если все данные, доступные согласно текущему фильтру списка (или режиму «Показать все») уже загружены, то для экспорта будут доступны все строки списка:



Если в списках загружено количество строк меньше, чем имеется на сервере, в данном выпадающем списке появится дополнительная опция

«Скачать все и сохранить».

Внимание! Строк может быть очень много, и подгрузка и экспорт списка целиком может занять много времени и потребовать значительный размер оперативной памяти для браузера.

После выбора варианта экспорта пользователю в зависимости от типа браузера будет либо предложено указать папку для сохранения файла, либо загрузка файла будет произведена в фоновом режиме и по окончании загрузки нужно будет его нажать для указания папки сохранения.

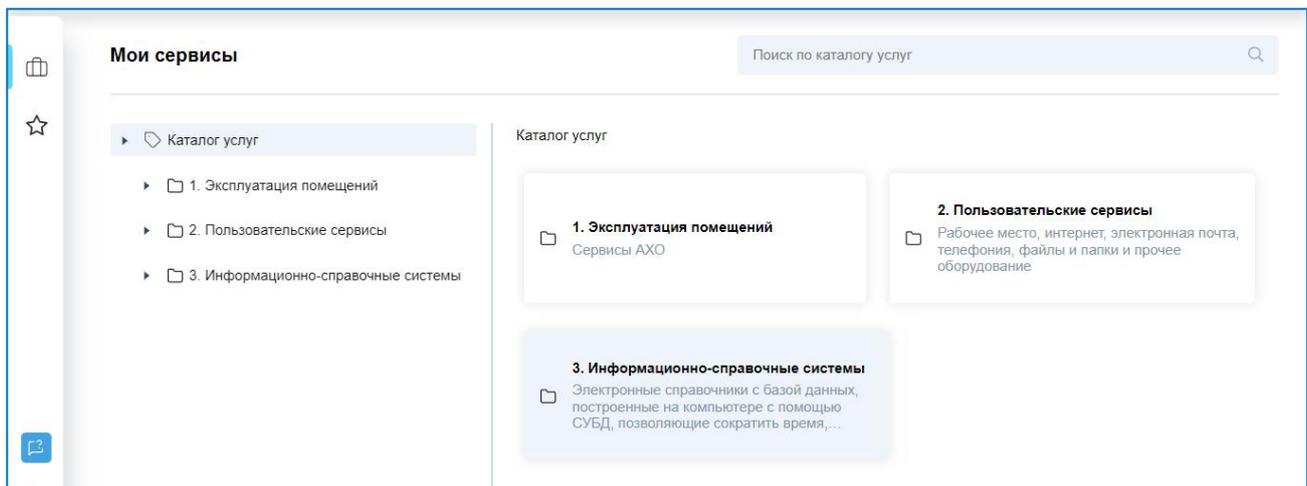
Внимание! В файле экспорта будут присутствовать только те колонки списка, которые не были скрыты пользователем. См. пункт [«Управление столбцами»](#) данного Руководства.

4.Регистрация новой заявки через Каталог сервисов

- **Что такое сервис** – это совокупность технических и / или программных средств, обеспечивающих пользователю возможность выполнять его трудовые обязанности в рамках бизнес-процессов организации. Например, сервисом является: рабочее место пользователя, требуемое для работы с информационными системами; доступ к электронной почте; доступ в сеть Интернет; и т.п.
- **Что такое элемент сервиса** – это один из используемых в деятельности пользователя компонент конкретного сервиса. Так, элементами сервиса «Рабочее место пользователя» могут быть: монитор, системный блок, стандартное (системное) ПО и т.п.
- **Что такое услуга сервиса** – это услуга, предоставляемая службой поддержки пользователю по дополнительному запросу. Например, услугами сервиса «Рабочее место пользователя» является установка дополнительного оборудования (например, веб-камера); изменение пароля и учетных данных и т.п.
- **Service Level Agreement или SLA (соглашение об уровне сервиса)** – три слова, определяющие подходы компании к организации ИТ-процессов. Согласно ITIL (IT Infrastructure Library) SLA – это мини-договор, устанавливающий параметры качества предоставляемых бизнесу ИТ-услуг. В SLA описываются условия предоставления услуг (сервисов), устанавливается перечень таких услуг, а также правила, по которым заказчик будет пользоваться этими сервисами. В то же время SLA – один из основных механизмов, позволяющих управлять качеством ИТ-услуг и ожиданиями пользователей.

Общее представление о каталоге сервисов и их структуре, предоставляемых службой поддержки, пользователь может получить на портале службы поддержки, в модуле «Каталог сервисов». При выборе данного модуля система отобразит текущий каталог сервисов:





На странице каталога сервисов вам будут доступны следующие вкладки:

 Мои сервисы Перечень доступных вам сервисов согласно SLA

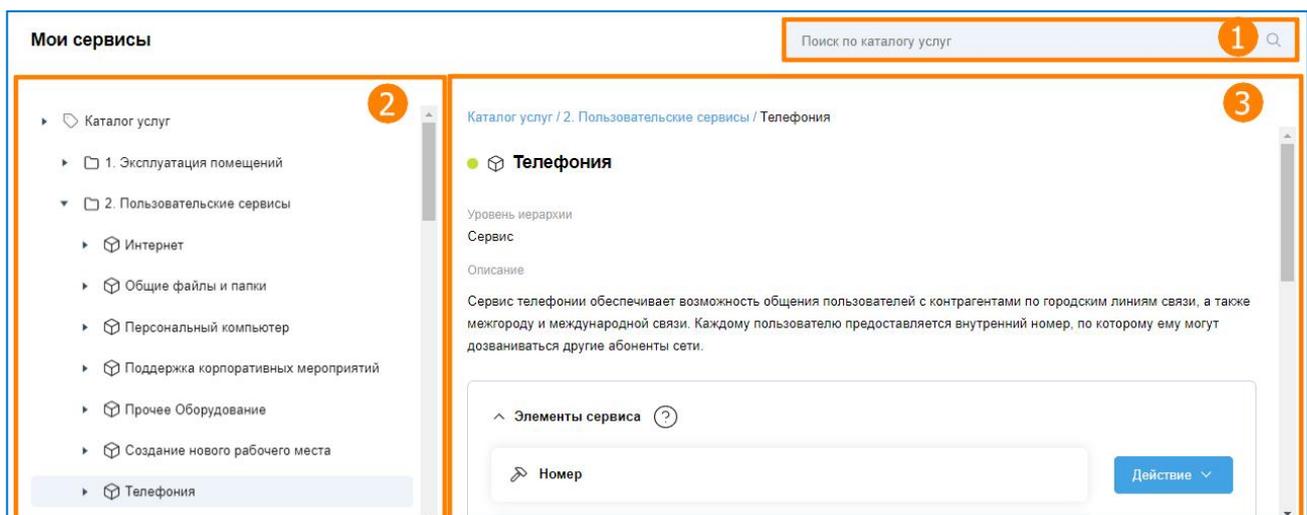
Сервисы, которые вы добавили в избранное:

 Избранное

  Доступ к Интернет-ресурсам 

При открытии «Каталога сервисов» пользователю предлагается осуществить выбор категории сервисов из доступных в системе/доступных пользователю категорий сервисов. После чего пользователю станет доступной навигация по сервисам выбранной категории.

Вкладка «Мои сервисы» разделена на несколько элементов:

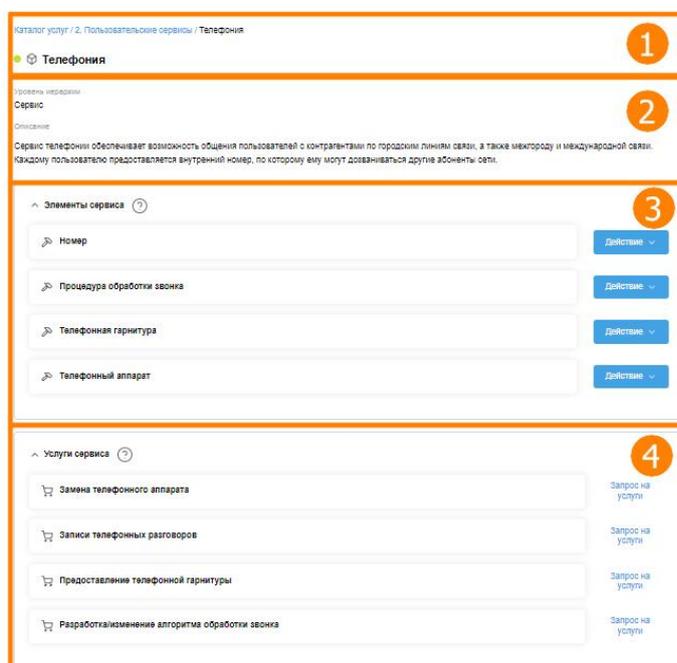


- Раздел (1) - поле для ввода поискового запроса.

- Раздел (2) - древовидный элемент выбора категории (первый уровень иерархии) -> сервиса (второй уровень иерархии) -> элементов и услуг (третий уровень иерархии).
- Раздел (3) - информационная панель сервиса / элемента / услуги (появляется при выборе в древовидном элементе сервиса / элемента / услуги).

Информационная панель сервиса состоит из следующих разделов:

- Раздел (1) включает в себя навигацию сервиса в каталоге, название сервиса и цветовой индикатор доступности сервиса пользователю (зеленый цвет – доступен, красный цвет – недоступен).
- Раздел (2) содержит обозначение уровня иерархии и описание сервиса.
- Раздел (3) содержит элементы сервиса (с возможностью скрыть / отобразить элементы сервиса), а также список доступных действий (типов заявок, которые можно создать по данному элементу).
- Раздел (4) содержит доступные пользователю услуги сервиса (с возможностью скрыть / отобразить услуги сервиса), а также кнопки создания запросов на услуги или доступных действий (типов услуг).



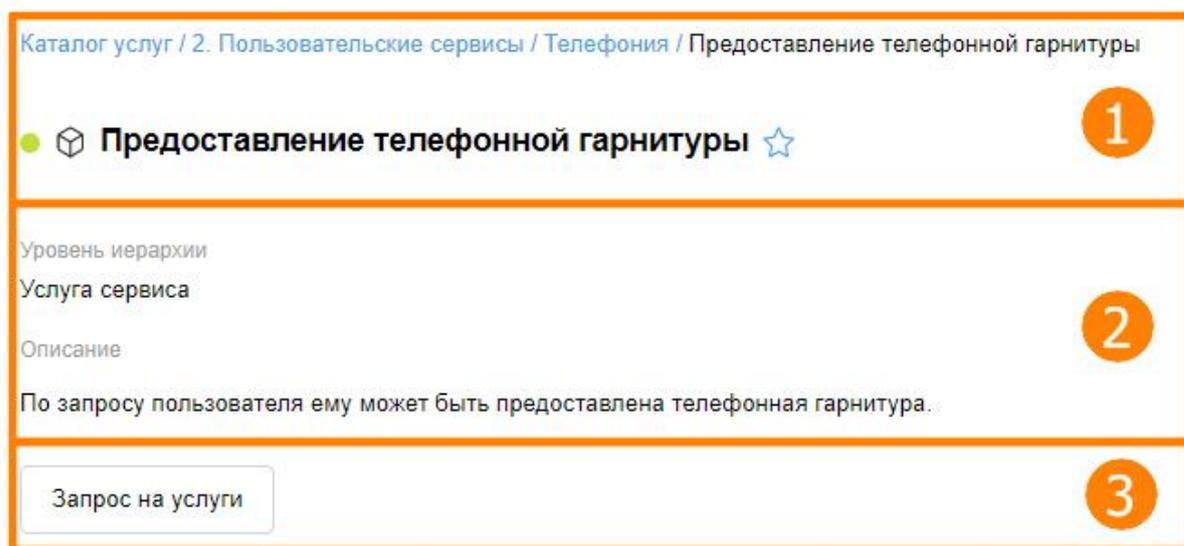
Информационная панель элемента/услуги сервиса состоит из следующих разделов:

- Раздел (1) включает в себя навигацию элемента/услуги в каталоге, название элемента/услуги, цветовой индикатор доступности элемента/услуги пользователю (зеленый цвет –



доступен, красный цвет – недоступен) и кнопку добавления в избранное.

- Раздел (2) содержит обозначение уровня иерархии и описание элемента/услуги
- Раздел (3) содержит кнопки с названиями типов заявок, которые можно зарегистрировать по данному элементу/услуге.



4.1. Вызов формы регистрации заявки в Каталоге сервисов

4.1.1. Создание заявки из вкладки «Мои сервисы»

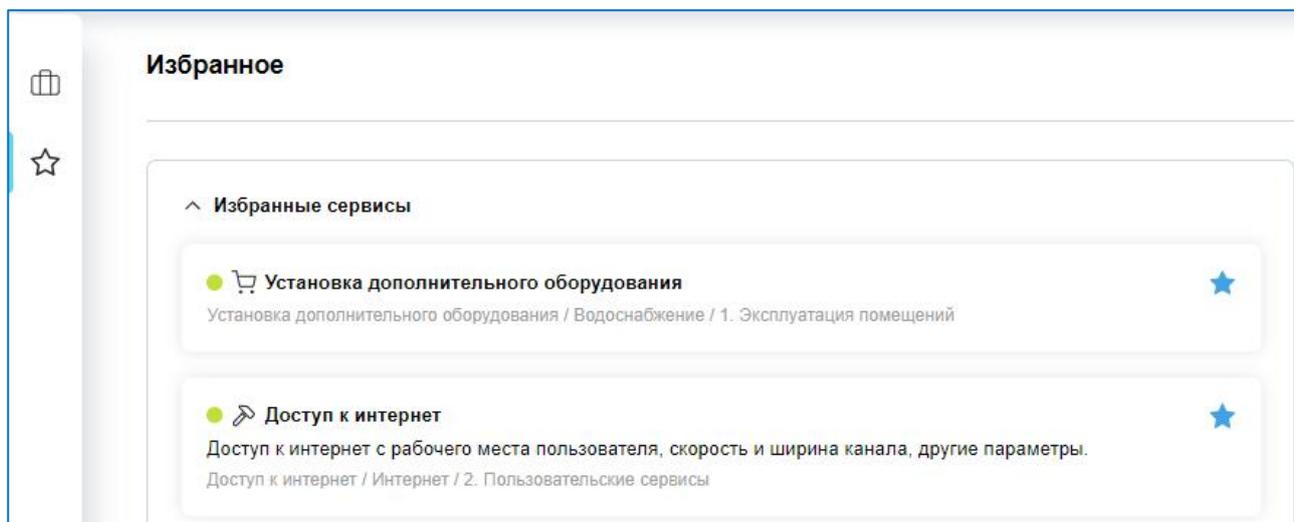
Чтобы зарегистрировать заявку, необходимо сначала выбрать категорию сервиса, затем выбрать необходимый сервис, а затем элемент или услугу выбранного сервиса, и, наконец, выбрать тип заявки из доступных по элементу/услуге типов.

Заявку можно оформить как выбрав необходимый тип в информационной панели сервиса, так и в информационной панели элемента / услуги нажатием кнопки с названием требуемого типа заявки.

Зеленым кружком помечены сервисы / элементы / услуги, доступные вам, вы можете оформить по ним соответствующую заявку в службу поддержки. Недоступные сервисы / элементы / услуги будут помечены красным кружком.

4.1.2. Создание заявки из вкладки «Избранное»

Вкладка «Избранное» предоставляет доступ к списку ранее добавленных Вами в избранное элементов / услуг:



Вы можете добавить в Избранное любой элемент / услугу, который отображается во вкладках Каталога сервисов и имеет справа от названия элемента / услуги иконку «Звезда» в виде контура синего цвета:

-  **Доступ к интернет** 

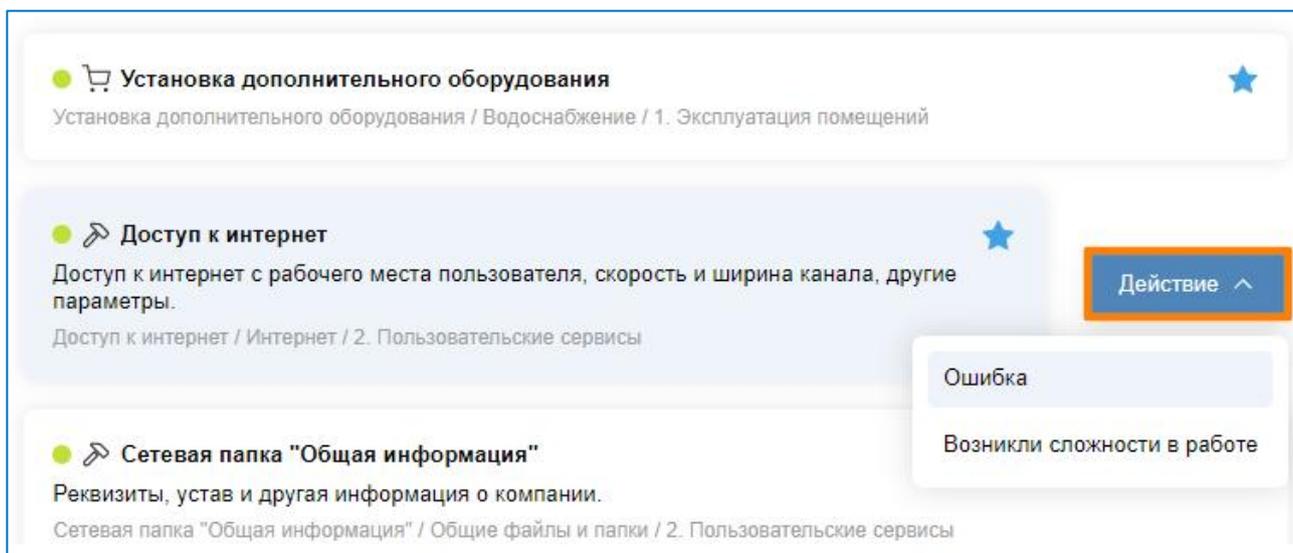
После добавления элемента / услуги в Избранное иконка справа от названия элемента / услуги поменяет вид на «Звезду» в виде залитой синим цветом фигуры:

-  **Доступ к интернет** 

Для удаления элемента / услуги из Избранного необходимо нажать справа от названия элемента / услуги иконку «Звезда» в виде залитой синим цветом фигуры.

Цветовым индикатором зеленого цвета доступности элемента / услуги в Избранном отображаются элементы / услуги, доступные вам. При наведении мыши на элемент /услугу отображаются доступные типы заявок. Для оформления заявки кликните по необходимому типу заявки:

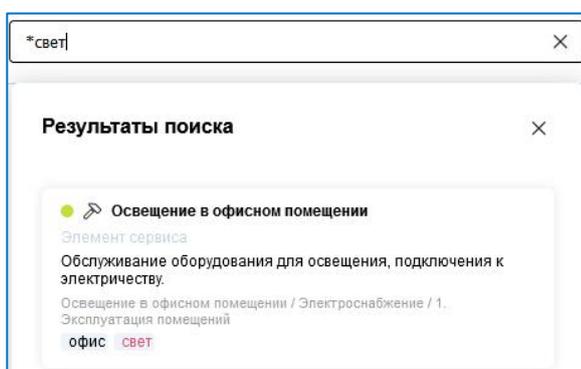
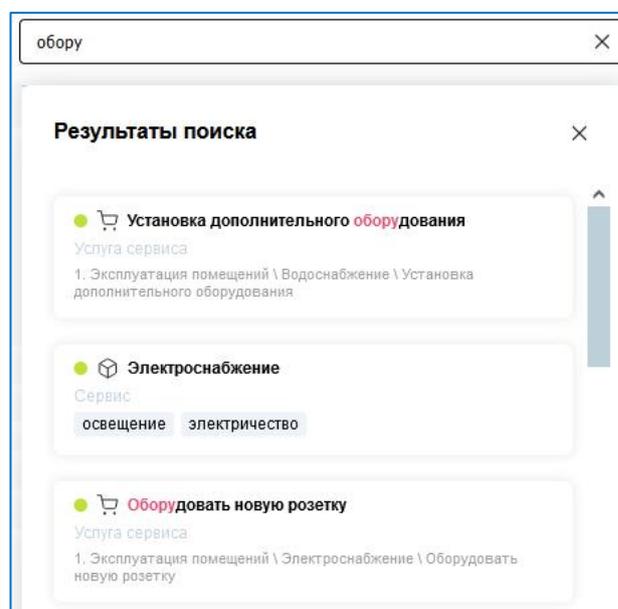




4.1.3. Создание заявки из результатов поиска по Каталогу сервисов

Для поиска элемента/услуги, по которому вы хотите зарегистрировать заявку, введите часть текста, который, как вы думаете, должен присутствовать в названии или в описании элемента/услуги.

Если поиск найдет вхождение указанной подстроки, будут выданы сервисы / элементы по релевантности.



Вы можете также осуществлять поиск по тэгам. Для этого в строке поиска введите символ «#» или «*» и далее ключевое слово. Например, «*свет».



Зеленым значком в результатах поиска отображаются сервисы / элементы / услуги, доступные вам, вы можете оформить по ним соответствующую заявку в службу поддержки. Недоступные сервисы / элементы / услуги будут помечены красным значком. Для оформления заявки выберите необходимый сервис / элемент / услугу и система откроет соответствующую информационную панель.

4.1.4. Создание заявки с помощью кнопки «Помощь»

По умолчанию кнопка «Помощь» доступна на любой вкладке Каталога сервисов. С помощью административных настроек она может быть отключена и отсутствовать в Каталоге сервисов.

Кнопка «Помощь» располагается в низу на левой панели с иконками вкладок Каталога сервисов:



Кнопка «Помощь» является механизмом упрощения создания заявки конечным пользователем. Если пользователь затрудняется в выборе определенного элемента / услуги сервиса, он может создать заявку без указания элемента / услуги сервиса, а эта обязанность будет переложена на сотрудника Службы поддержки, который имеет больше компетенции в выборе элемента / услуги сервиса для пользовательских заявок.

При нажатии на кнопку «Помощь» откроется окно быстрого создания заявки с минимальным количеством полей для заполнения.

4.2. Регистрация заявки в Каталоге сервисов

После того, как Вы инициировали создание заявки по выбранному Вами элементу / услуге сервиса выбрав соответствующий тип заявки или нажали кнопку «Помощь», отобразится форма создания заявки из Каталога сервисов.

4.2.1. Создание заявки без указания элемента / услуги сервиса

Форма создания заявки без указания элемента / услуги сервиса вызывается при использовании кнопки «Помощь».

Для создания заявки без указания сервиса вы должны заполнить всего два поля:

- «Краткое описание» - краткое описание сути обращения.
- «Полное описание» - по возможности подробное описание обращения.

Также Вы можете прикрепить к создаваемой заявке файлы, иллюстрирующие

или дополняющие обращение, для этого нажмите на кнопку «загрузите» или перетащите нужный вам файл в зону загрузки документа:

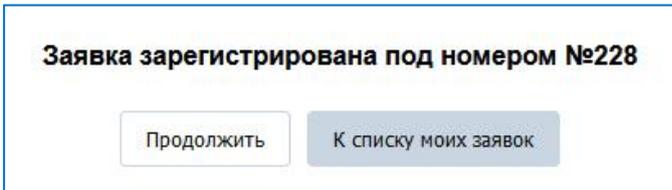
При необходимости Вы можете сменить Клиента на другого пользователя (если регистрируете обращение от имени другого пользователя), место оказания услуги или ее срочность:

Если Вы передумали регистрировать обращение, нажмите кнопку «Отмена» в нижнем правом углу.

Если Вы заполнили требуемые поля заявки и приложили все необходимые файлы, нажмите кнопку «Создать заявку». Система выдаст уведомление о регистрации заявки, где буде указан ее номер.

Если Вы хотите вернуться в Каталог сервисов или оформить еще одно обращение, нажмите

«Продолжить». Если Вы хотите перейти к списку «Заявки от меня», нажмите кнопку «К списку моих заявок».



4.2.2. Создание заявки по выбранному элементу / услуге сервиса

Для создания заявки выбранного типа по выбранному Вами элементу / услуге сервиса вы должны заполнить поля:

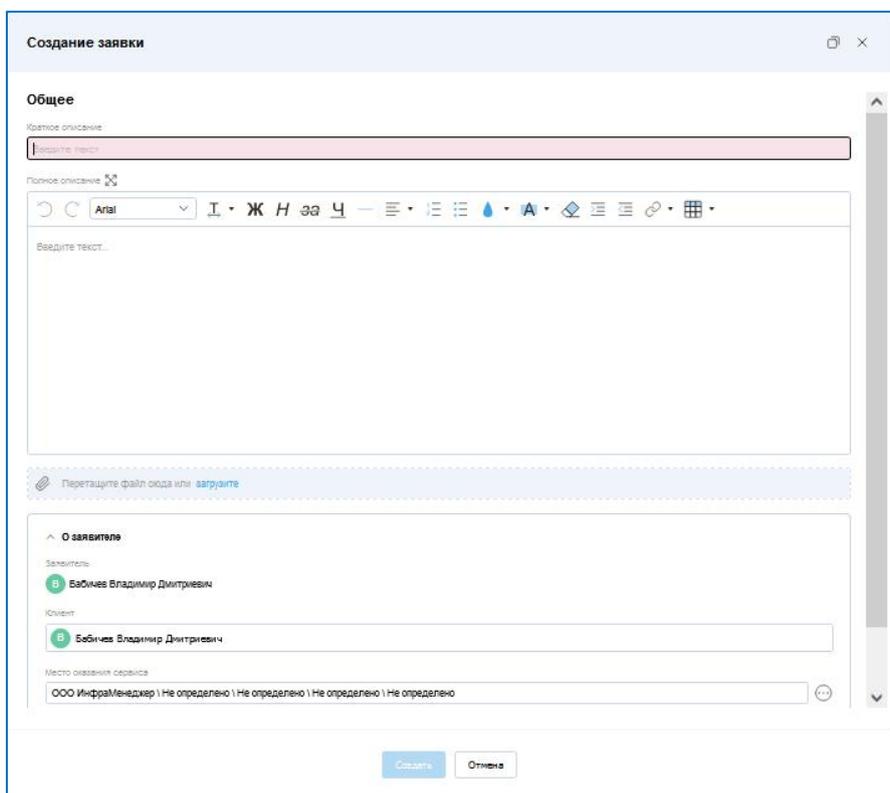
- «Краткое описание» - краткое описание сути обращения.
- «Полное описание» - по возможности подробное описание обращения.

Поле «Краткое описание» - обязательное для заполнения поле. Предназначено для описания ситуации в нескольких словах. При клике на данное поле вам могут быть предложены варианты возможных кратких описаний.

Если вы начнете вводить свое

краткое описание, то в списке возможных кратких описаний останутся только те описания, в которых содержатся введенные вами символы. Если какое-то из предложенных кратких описаний подходит под вашу ситуацию, кликните на него (автоматически будет заполнено поле «Краткое описание»).

Если подходящего краткого описания не найдено, заполните поле.



Если у выбранного Вами элемента / услуги сервиса в системе заданы параметры, нужно будет заполнить как минимум обязательные для заполнения параметры (параметры, поля и названия которых отмечены красным цветом). Для наилучшей обработки Вашей заявки по возможности заполняйте все поля. Эта информация поможет сотрудникам Службы поддержки выполнить Вашу заявку наиболее эффективным способом.

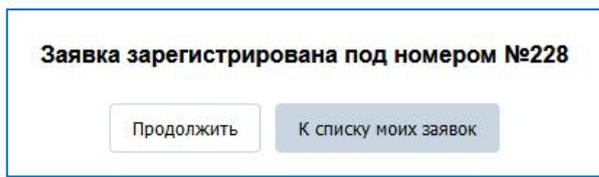
При необходимости, если, например, Вы находитесь не на своем рабочем месте, а в другой комнате или на чужом рабочем месте, Вы можете сменить «Место оказания сервиса» на текущее для того, чтобы работы по заявке проводились по указанному местоположению.

При необходимости Вы также можете сменить Клиента на другого пользователя (если регистрируете обращение от имени другого пользователя) или срочность выполнения заявки в выпадающем списке «Срочность».

Также Вы можете прикрепить к создаваемой заявке файлы, иллюстрирующие или дополняющие обращение, нажатием на кнопку «загрузите» или перетаскиванием файла в зону загрузки документа.

Если Вы передумали регистрировать обращение, нажмите кнопку «Отмена» в нижнем правом углу.

Если Вы заполнили требуемые поля заявки и приложили все необходимые файлы, нажмите кнопку «Создать». Система выдаст уведомление о регистрации заявки и номер заявки.



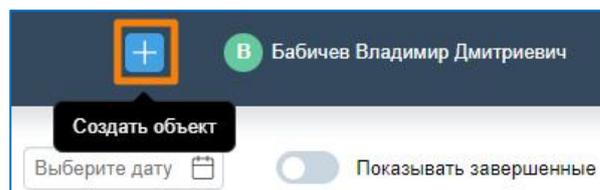
Если Вы хотите вернуться в Каталог сервисов или оформить еще одно обращение, нажмите «Продолжить». Если Вы хотите перейти к списку «Заявки от меня», нажмите кнопку «К списку моих заявок».



5.Регистрация новой заявки через главное меню Веб-интерфейса

5.1. Начало создания заявки

Для создания заявки нажмите кнопку «Создать объект» на верхней панели интерфейса.



Кнопка создания заявки служит для обращения к Службе поддержки, которое будет рассматриваться как заявка на выполнение требуемых пользователю действий. После нажатия на кнопку вам будет предложено ответить на несколько вопросов — мастер заполнения заявки последовательно, шаг за шагом, откроет страницы, на которых вы будете должны ответить на вопросы и внести нужную для данной заявки информацию.

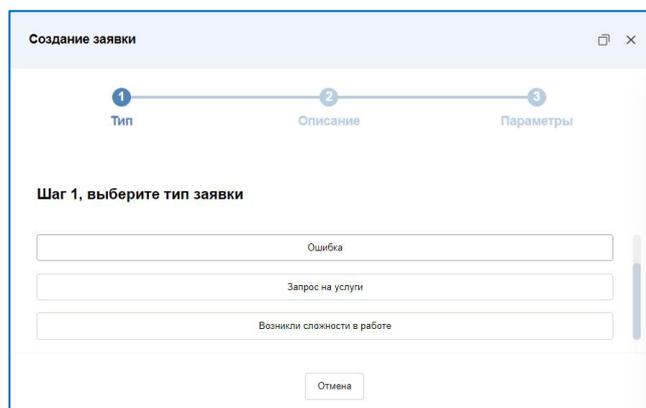
В то же время справа от мастера создания заявок откроется окно, в котором вам будет предложено создать новую заявку на основе уже созданной. Вы можете воспользоваться этой функцией, если ранее уже регистрировали подобную заявку.

5.2. Шаг 1. Тип

5.2.1. Выбор типа обращения

На первом шаге система предлагает выбрать один из типов обращения (у вас могут отображаться другие типы):

- **Ошибка (Известная ошибка).** Выберите, если необходимо зарегистрировать ошибку.
- **Запрос на услуги (Запрос на услугу).** Выберите, если требуется помощь от службы поддержки, не связанная с поломкой. Например, заменить



израсходованный тонер–картридж в принтере, смонтировать и подключить к сети компьютер на новом рабочем месте, установить новое приложение, предоставить дополнительную лицензию и т.п. Сюда же относятся заявки на приобретение и утилизацию оборудования.

- **Возникли сложности в работе (Инцидент).** Выберите, если сервис не работает должным образом или снизился уровень предоставления сервиса.
- **Нужна консультация (Вопрос).** Выберите, если возникли вопросы по работе сервиса.

Что делать если

- 1) **Мне выдаются другие типы обращения и я не знаю, что выбрать?** В вашей компании могут быть настроены другие типы обращений. Отличаться может как состав, так и наименования типов. Обратитесь в службу поддержки для получения информации по выбору типа обращения в вашем случае.
- 2) **Мне выдается сообщение «С клиентом не было заключено соглашение об уровне обслуживания (SLA)»?**

⊗ С клиентом не было заключено соглашение об уровне обслуживания (SLA)

Сообщите об этом по телефону _____ или напишите по адресу _____. Вы можете продолжить создание заявки, но на шаге 2 «Описание» при выборе элемента / услуги сервиса в выпадающем списке укажите значение «Затрудняюсь выбрать» (функция может быть недоступна при определенных настройках системы):

Элемент / Услуга сервиса

Введите текст

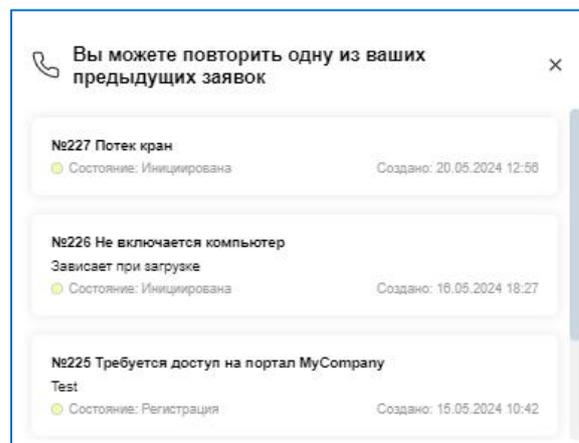
[Затрудняюсь выбрать]

Расширенный поиск



5.2.2. Создание заявки по аналогии

Если вы решили создать заявку на основании уже созданной и выбрали ее из списка, мастер создания заявки автоматически заполнит тип заявки и перейдет на второй шаг «Описание».

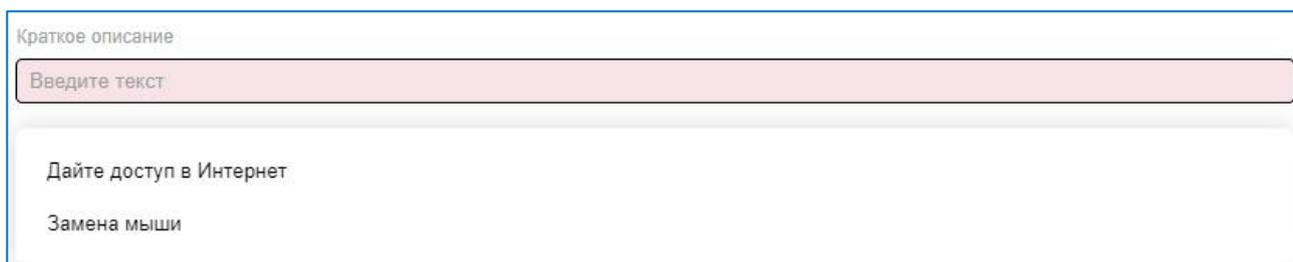


5.3. Шаг 2. Описание

5.3.1. Краткое описание причины обращения

Обязательное для заполнения поле. Предназначено для описания ситуации в нескольких словах. Для подробного описания используется поле «Полное описание».

При клике в данное поле вам будут предложены варианты возможных кратких описаний:

The screenshot shows a form titled "Краткое описание" (Brief description). It features a text input field with the placeholder "Введите текст" (Enter text). Below the input field is a list of suggested options:

- Дайте доступ в Интернет (Give internet access)
- Замена мыши (Mouse replacement)

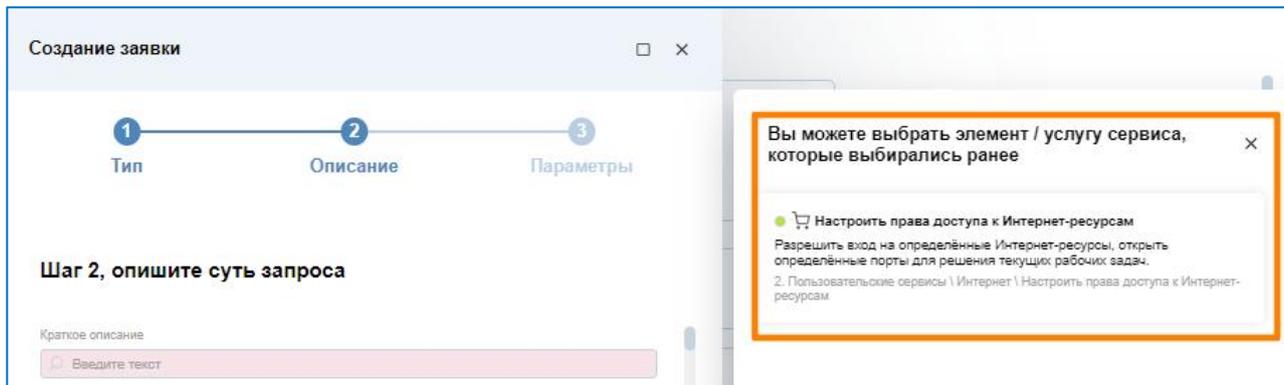
При выборе краткого описания из списка, автоматически будет заполнено поле «Элемент/Услуга сервиса».

Если вы начнете вводить свое краткое описание, то в списке возможных кратких описаний останутся только те описания, в которых содержатся введенные вами символы. Если подходящего краткого описания не найдено, заполните поле самостоятельно.

5.3.2. Выбор элемента/услуги сервиса

В случае составления краткого описания заявки вручную, для конкретизации обращения, вам необходимо указать элемент или услугу сервиса.

Для удобства создания обращений, справа от окна мастера создания заявок откроется список элементов / услуг, по которым ранее создавались заявки:

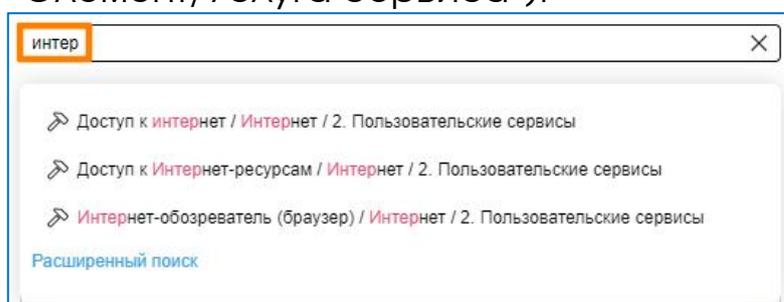


Если вы находитесь в полноэкранном режиме мастера создания заявок, то для отображения списка использованных ранее элементов / услуг, будет необходимо предварительно выйти из полноэкранного режима.

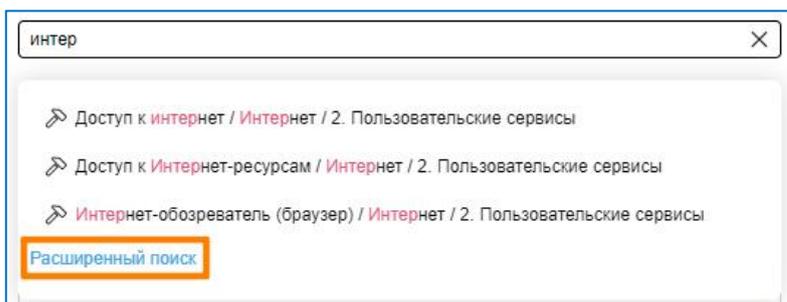
При выборе из данного списка, поле «Элемент/Услуга сервиса» заполнится автоматически.

При заполнении поля «Элемент/Услуга сервиса» вручную, пользователю будут доступны следующие варианты действий:

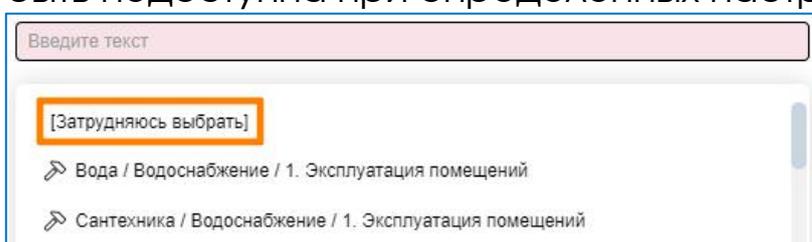
- Введите известное вам описание сервиса или ключевые слова из него. В списке возможных элементов отобразятся те, в которых содержатся введенные вами символы. Если какой-то из предложенных элементов подходит под вашу ситуацию, кликните на него (автоматически будет заполнено поле «Элемент/Услуга сервиса»):



- Если ни один вариант из предложенных вам не подходит, вы можете воспользоваться расширенным поиском:



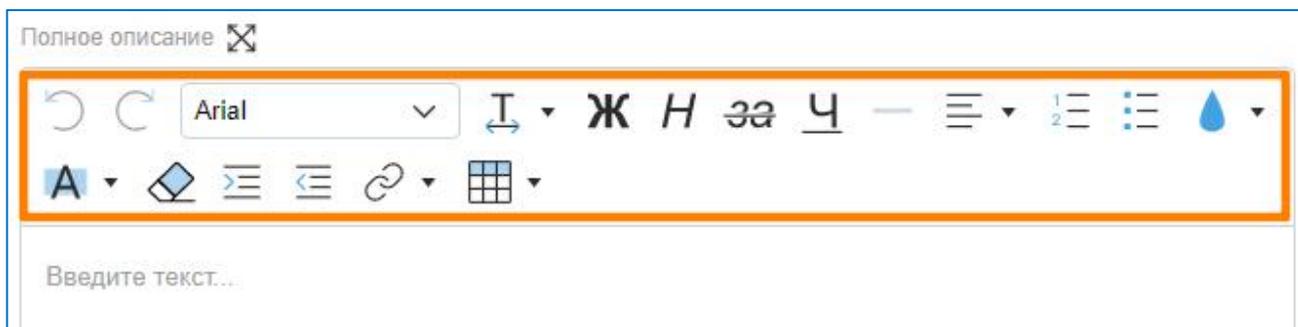
- Если после выполнения указанных выше действий необходимые вам элементы / услуги не найдены или недоступны, очистите поле и в выпадающем списке выберите пункт (Затрудняюсь выбрать). В этом случае будет создана заявка без указания элемента / услуги (данная опция может быть недоступна при определенных настройках системы):



5.3.3. Полное описание и файлы

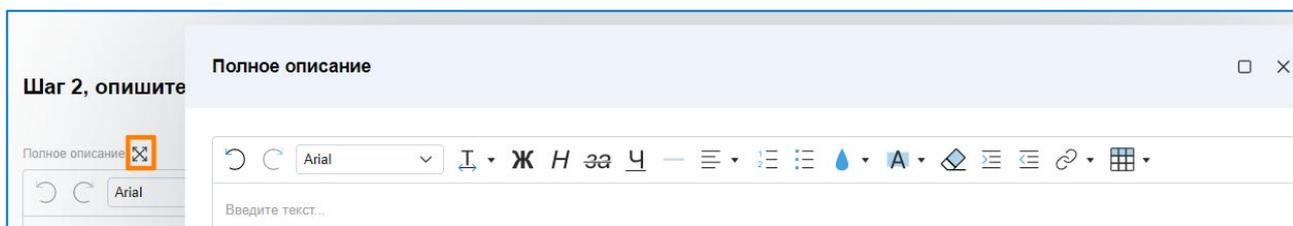
Поля «Полное описание» и «Файлы» не являются обязательными для заполнения. Тем не менее, чем подробнее вы опишете суть обращения, тем быстрее и полнее получите ответ на свой запрос.

Поле «Полное описание» содержит широкий перечень инструментов работы с текстом, которые помогут наглядно и структурировано описать ситуацию:



Вы можете открыть поле в новом окне, чтобы было удобнее вводить информацию:





Также Вы можете прикрепить к создаваемой заявке файлы, иллюстрирующие или дополняющие обращение, для этого нажмите на кнопку «загрузите» или перетащите нужный вам файл в зону загрузки документа:



5.4. Шаг 3. Параметры

5.4.1. Информация о Заявителе

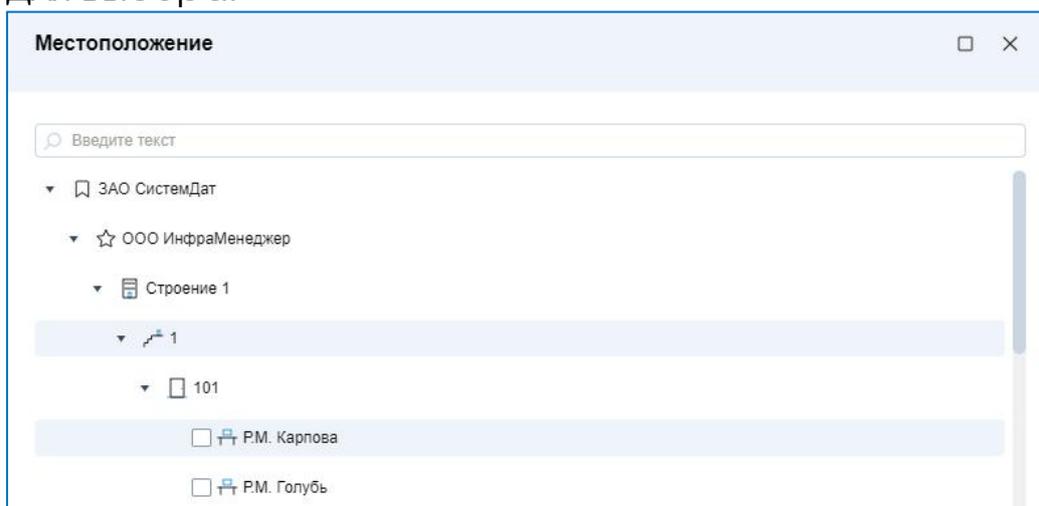
На третьем шаге необходимо уточнить информацию о заявителе, а именно:

- **Для кого создается заявка (Клиент).** Если заявка создается для себя, то поля «Заявитель» и «Клиент» будут содержать одинаковые значения. Если же заявка создается за другого пользователя, то в поле «Клиент» необходимо выбрать данного пользователя:

- **Место оказания сервиса.** Поле «Место оказания сервиса» по умолчанию заполняется указанным в данных о пользователе рабочим местом. Если рабочее место не задано, в поле отобразится значение «Не определено». Вы можете указать необходимое вам место оказания сервиса или оставить значение по умолчанию. Доступные местоположения можно увидеть, кликнув на поле. В этом случае откроется новое окно



с иерархическим списком всех местоположений, доступных для выбора:



Для просмотра карточки рабочего места, кликните по иконке справа от поля:

Место оказания сервиса

ЗАО СистемДат / ООО ИнфраМенеджер / Строение 1 / 1 / 101 / П.М. Карпова



- **Срочность.** Вы можете изменить срочность вашей заявки. От данного параметра будет зависеть ее итоговый приоритет при выполнении.

Срочность

Низкая



5.4.2. Дополнительные параметры

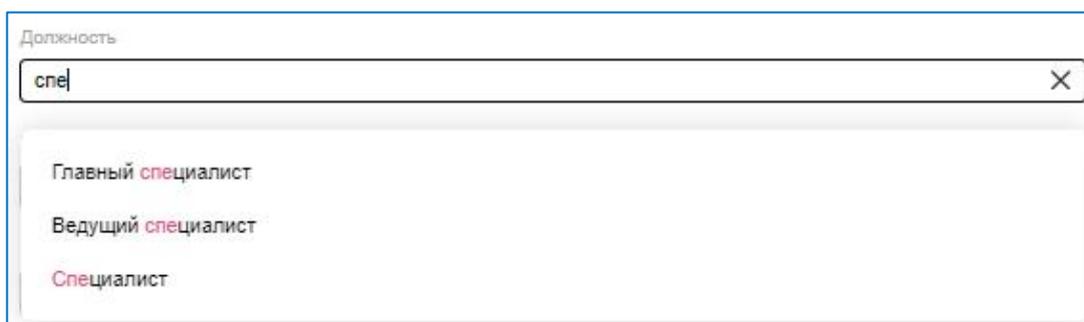
В зависимости от вида заявки, могут требоваться к заполнению дополнительные поля. Разделы с дополнительными полями будут также отображаться на третьем шаге перед информацией о заявителе:



Поля, подсвеченные розовым цветом обязательны для заполнения. Для заполнения некоторых полей могут быть предложены готовые списки значений:



Начните набирать в поле символы для поиска, вам будет автоматически представлен перечень доступных значений:



5.5. Навигация

Вы можете вернуться к предыдущему шагу оформления заявки или перейти на следующий, используя кнопки «Назад» и «Далее» в нижней части окна:



При необходимости отмены заявки нажмите кнопку «Отмена».

5.6. Завершение регистрации заявки

После заполнения необходимых полей заявки, нажмите на кнопку «Готово» (кнопка доступна только на третьем шаге создания заявки):

Создание заявки

1 Тип — 2 Описание — 3 Параметры

Шаг 3, уточните информацию

Параметры

ФИО

В Бабичев Владимир Дмитриевич

Назад **Готово** Отмена

Если вы заполнили не все обязательные поля, система выдаст предупреждение:

⊗ Необходимо заполнить значение для поля - "ФИО"

Если все обязательные поля заполнены, система создаст заявку и откроет ее в новом окне. Обратите внимание на номер заявки и срок выполнения:

Заявка №229 Требуется создать временное рабочее место

Изменено 22.05.2024 10:06

Свойства

Состояние
Инициализация

Выбрать действие >

Клиент
В Бабичев Владимир Дмитриевич

Выполнить до
22.05.2024 16:00

Тип заявки
Заявка / Запрос на услугу

Элемент / Услуга сервиса
Новое рабочее место / Создание нового рабочего места / 2. Пользовательские сервисы

Свои созданные заявки пользователи могут найти в списке «Заявки от меня»:

The screenshot displays the 'Заявки от меня' (My Requests) section of the Inframanager application. On the left sidebar, the 'Заявки от меня' menu item is highlighted with an orange box. The main content area shows a table of requests. The first row of the table is highlighted with an orange box, indicating a request for a temporary workstation.

<input type="checkbox"/>	№	Клиент	Краткое описание
<input type="checkbox"/>	229	Бабичев Владимир Дмитриевич	Требуется создать временное рабочее место
<input type="checkbox"/>	228	Бабичев Владимир Дмитриевич	Нет доступа к папке X



6. Работа с ранее зарегистрированной заявкой

Вы можете открыть окно заявки, кликнув на нее в списке «Заявки от меня», «На контроле» или в результатах поиска (если доступен поиск по кнопке «Найти объект»).

6.1. Форма заявки

Форма заявки представляет собой окно, по умолчанию открываемое на вкладке «Общее». Форма разделена на 4 логических раздела:

The screenshot shows a web interface for a request form. The title bar at the top contains the request ID and description: 'Заявка №229 Требуется создать временное рабочее место'. The form is divided into four numbered sections:

- 1 (Header):** Contains the request title, date (22.05.2024 10:06), priority (Средний), and status (У меня на контроле).
- 2 (Left sidebar):** Contains navigation icons for home, search, chat, like, and document.
- 3 (Main content area):** Contains the 'Общее' (General) tab with fields for 'Краткое описание' (Требуется создать временное рабочее место), 'Полное описание', 'Тест', 'Файлы', and 'Решение'. It also includes an evaluation section with a 5-point scale and client information for 'В. Вабичев Владимир Дмитриевич' (Ведущий специалист, ООО ИнфраМенеджер).
- 4 (Right sidebar):** Contains the 'Свойства' (Properties) section with fields for 'Именовано', 'Состояние' (Инициализация), 'Клиент' (В. Вабичев Владимир Дмитриевич), 'Выполнить до' (22.05.2024 18:00), 'Тип заявки' (Заявка / Запрос на услугу), 'Элемент / Услуга сервиса' (Новое рабочее место / Создание нового рабочего места / 2. Пользовательские сервисы), 'Приоритет' (Средний), 'Владелец', 'VLA', 'Место оказания сервиса' (Не определено), 'Канал поступления' (Web-интерфейс), and 'Создано' (22.05.2024 10:06).

- **Раздел (1) - Шапка заявки.** С левой стороны указывается значок приоритета, номер и краткое описание заявки, с правой находятся кнопки управления: «скопировать ссылку»,



«открыть в новом окне», «полноэкранный режим» / «выйти с полноэкранный режима», «заккрыть».

- **Раздел (2) - Панель навигации.** Панель содержит кнопки перехода на разные вкладки заявки: «Общее», «Сообщения», «Согласования», «Лента». Вы можете свернуть или развернуть панель, нажав на стрелку в нижней части панели.
- **Раздел (3) - Рабочая панель.** Панель отображает информацию, соответствующую вкладке, выбранной в панели навигации. По умолчанию при открытии заявки отображается вкладка «Общее».
- **Раздел (4) - Информационная панель.** Панель содержит общую информацию по заявке.

6.1.1. Панель навигации

Панель навигации содержит следующие разделы:

	Общее	Общие параметры заявки: краткое и полное описание, дополнительные параметры (если настроены для данного элемента / услуги сервиса), вложения, решение, оценка
	Сообщения	Комментарии, сообщения, вопросы, обсуждения по данной заявке
	Согласования	Согласования по заявке
	Лента	Ход обработки заявки

При появлении непрочитанных сообщений или новых согласований справа от кнопки появится красный значок с числом непрочитанных сообщений / непроголосованных согласований:



Серый значок говорит об общем числе комментариев или согласований, и свидетельствует о том, что все они прочитаны / проголосованы вами:



6.1.2. Информационная панель

.На информационной панели вам доступна следующая информация:

- Изменено - дата последнего изменения заявки.
- Состояние - текущий статус заявки.
- Выбрать действие - действия, которые вы можете совершать с заявкой: «Копировать ссылку на объект», «Открыть в новом окне».
- Клиент - пользователь, для которого заводится заявка.
- Заявитель - пользователь, который завел заявку (поле отображается в том случае, когда клиент и заявитель - разные люди).
- Выполнить до - дата и время исполнения заявки в соответствии с соглашением об уровне сервиса (SLA).
- Тип заявки - тип заявки, выбранный пользователем при создании заявки (при создании заявки через каталог сервисов тип заполняется автоматически).
- Элемент / услуга сервиса - наименование сервиса и его элемента / услуги.
- Приоритет - приоритет исполнения заявки, устанавливается на основании двух параметров заявки: влияния и срочности.
- Владелец - специалист со стороны службы поддержки пользователей, который отвечает за исполнение заявки и взаимодействие с вами.
- SLA - соглашение об уровне сервиса, под которое попадает созданная вами заявка.
- Место оказания сервиса - местоположение, по которому предоставляется выбранный сервис.
- У меня на контроле - интерактивный элемент, который позволяет поставить заявку на контроль или снять с него.



Заявки на контроле попадают в список «На контроле» в личном кабинете пользователя.

- «Добавить контролеров» - кнопка, позволяющая добавить других пользователей в список контролирующих лиц по заявке. У выбранных пользователей данная заявка отобразится в списке «На контроле».
- Канал поступления - информация о том, как была создана заявка.
- Создано - дата создания заявки.

6.2. Добавление и удаление файлов

При необходимости Вы можете прикрепить к создаваемой заявке файлы, иллюстрирующие или дополняющие обращение, для этого нажмите на кнопку «загрузите» или перетащите нужный вам файл в зону загрузки документа:



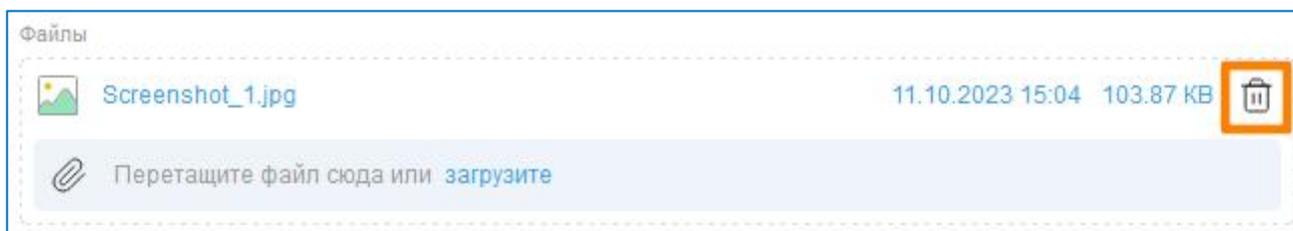
Перетащите файл сюда или [загрузите](#)

Файл прикрепится к заявке (1), а зона загрузки документа переместится ниже (2). При необходимости прикрепить дополнительные файлы, повторите описанные выше действия:



Для скачивания файла кликните по его названию. После этого начнется загрузка документа.

Для удаления файла кликните по значку корзины справа от него:



Внимание! Вы имеете возможность добавлять и изменять вложения в заявке только при ее создании и на определенных стадиях

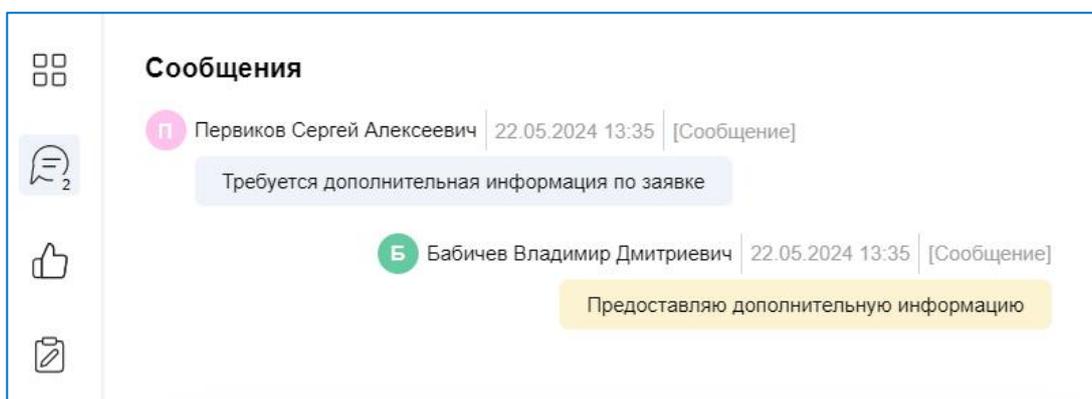


жизненного цикла. Как правило, это состояния «Уточнение информации» и «Выполнена».

6.3. Добавление комментариев и просмотр сообщений к заявке

Сообщения – основной инструмент для общения со службой поддержки по данной заявке. Все, что вы считаете необходимым сообщить службе поддержки, требуется делать с помощью добавления новых сообщений. Если от вас требуется дополнительная информация – сообщение. Если появились новые обстоятельства – сообщение. Если появились вопросы – сообщение.

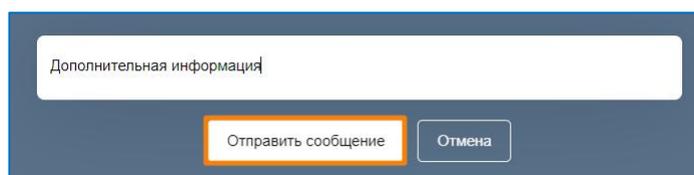
На вкладке «Сообщения» представлена переписка по заявке со службой поддержки:



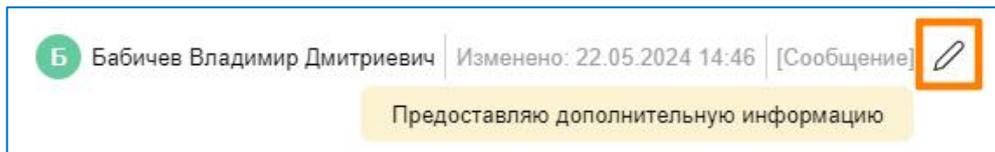
6.3.1. Ответы на вопросы службы поддержки

Если в процессе обработки заявки у службы поддержки появятся какие-либо вопросы, либо требуется протестировать выполненные службой изменения, запрос дополнительной информации будет размещен на форме заявки, в разделе «Сообщения». Сама заявка при этом будет находиться в состоянии «Ожидает информации».

Ответить на вопрос можно тут же, при помощи нажатия кнопки «Отправить сообщение».



Вы можете отредактировать сообщение, нажав на иконку редактирования справа от своего сообщения (иконка появляется при наведении мыши на сообщение):

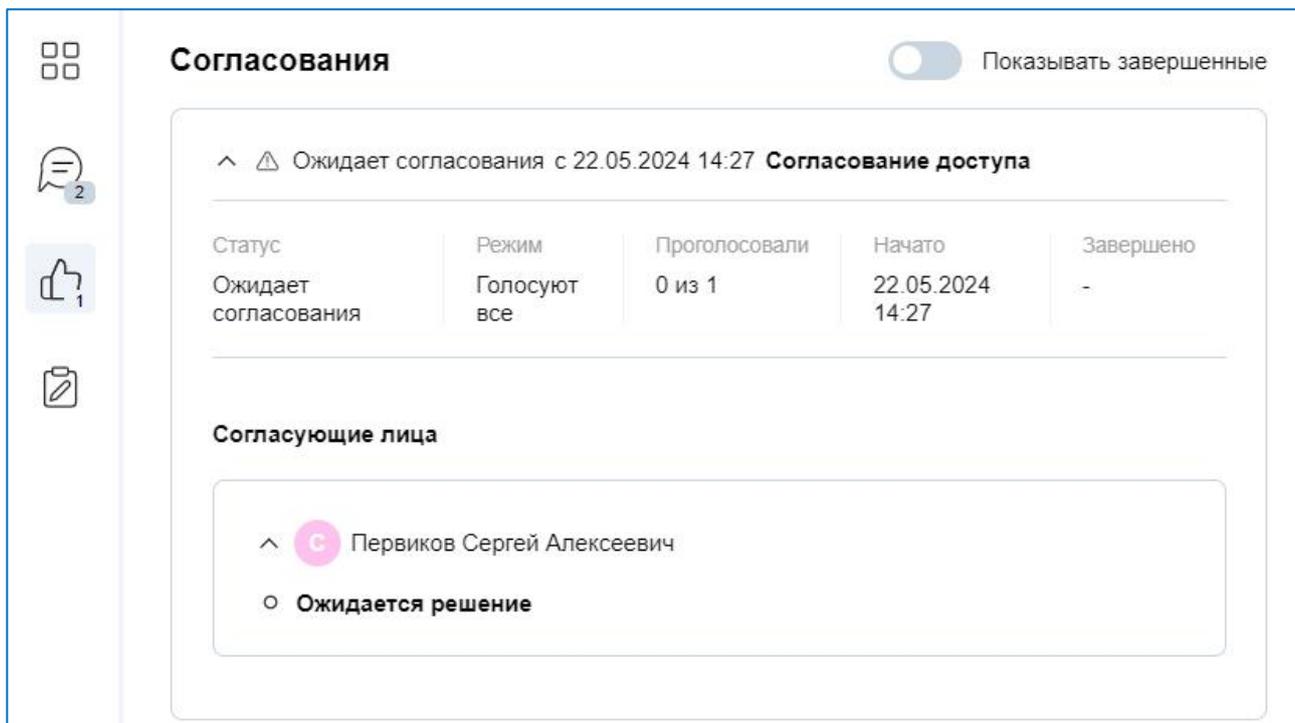


После отправки сообщения заявка автоматически вернется в работу.

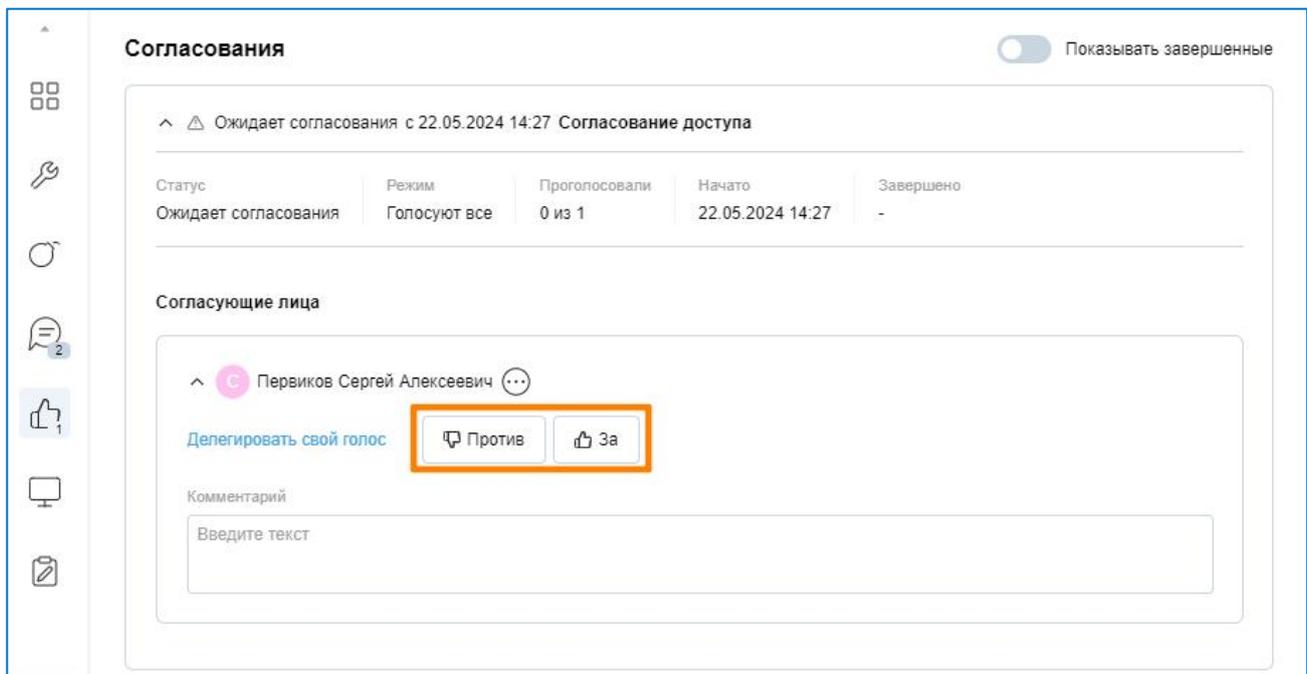
6.4. Согласование заявки

Некоторые заявки требуют согласования. Вы можете выступать в качестве согласующего лица либо просматривать ход согласования в качестве клиента по заявке. В любом случае для перехода на панель согласования необходимо в панели навигации заявки выбрать вкладку согласования.

Если вы не являетесь согласующим лицом, панель согласования будет выглядеть следующим образом:

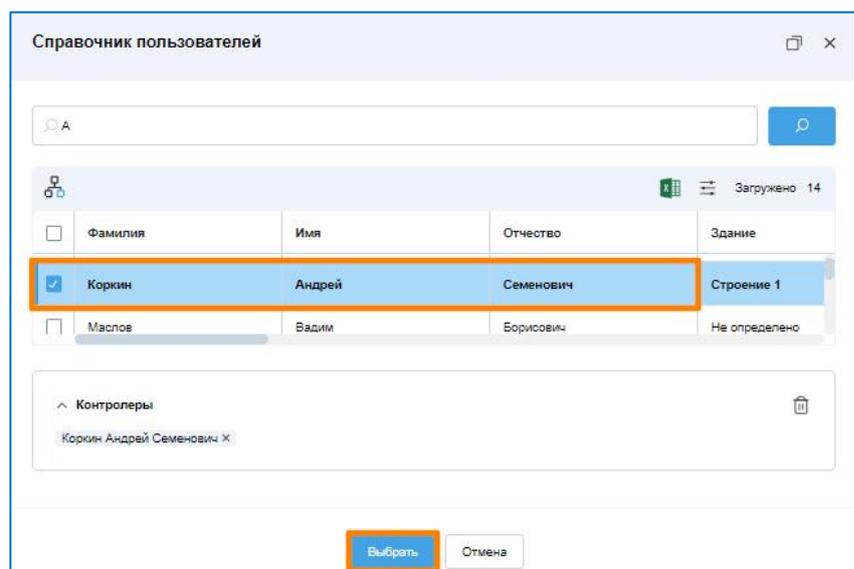


Если вы являетесь согласующим лицом, у вас будет возможность согласовать или отклонить заявку:



Вы можете проголосовать за или против. Влияние вашего голоса на итоговое решение по заявке зависит от режима согласования. При режиме «Голосуют все», система ждет пока все участники согласования отдадут свой голос и принимает решение на основании большинства голосов. Могут применяться также и другие режимы согласования: «До первого за», «До первого против», «До первого голоса».

Сотрудник может проголосовать только самостоятельно от своего имени. Если по какой-либо причине вы не можете принять решение по данной заявке, у вас есть возможность перенаправить заявку на другого согласующего, нажав на кнопку «Делегировать свой голос».



После того, как вы делегируете свое согласование, вы уже не сможете проголосовать самостоятельно.

Для комментирования согласования можно заполнить поле «Комментарий». В зависимости от настроек системы данное поле может быть обязательным для заполнения.

Внимание! Проголосовать можно только единожды, изменить свое решение нельзя.

Успешное согласование выглядит следующим образом:

The screenshot shows a user interface for approvals. At the top, there is a toggle switch labeled "Показывать завершенные" (Show completed) which is turned on. Below this, a card displays the approval status: "Одобрено 22.05.2024 14:50" (Approved 22.05.2024 14:50) for "Согласование доступа" (Access approval). A table below provides details: Status: "Одобрено", Mode: "Голосуют все", Votes: "1 из 1", Started: "22.05.2024 14:27", and Completed: "22.05.2024 14:50". Under the heading "Согласующие лица" (Approving persons), a card shows the user "Первиков Сергей Алексеевич" (Perikov Sergey Alekseevich) with a "За" (For) vote at "22.05.2024 14:50" and a comment: "Доступ согласован до 18.01" (Access approved until 18.01).

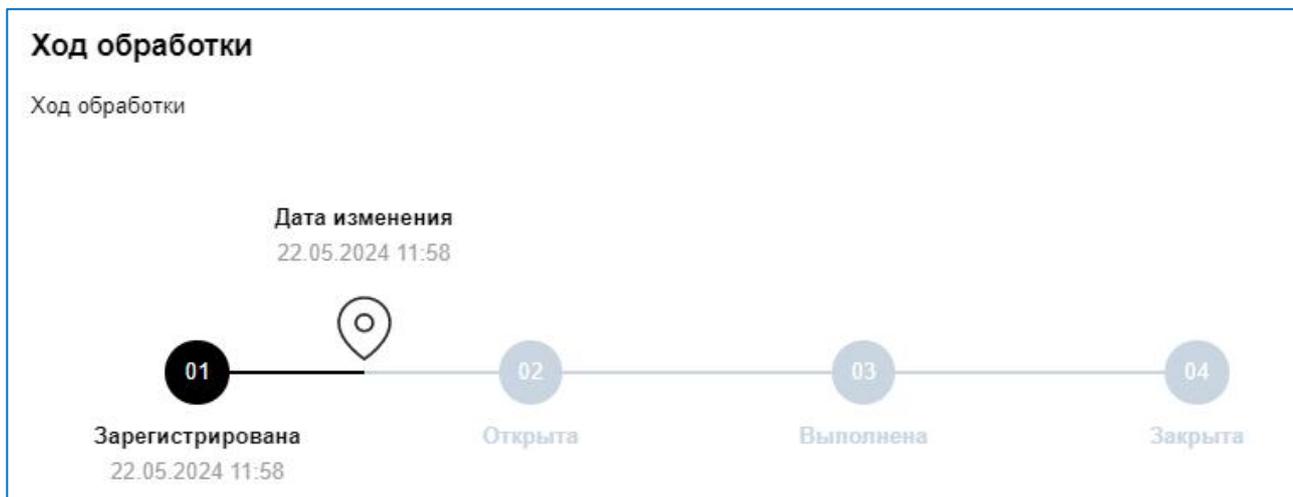
Отклоненное согласование выглядит так:

The screenshot shows a user interface for approvals. At the top, a toggle switch labeled "Показывать завершенные" (Show completed) is turned on. Below this, a card displays the approval status: "Отклонено 22.05.2024 14:56" (Declined 22.05.2024 14:56) for "Согласование доступа 2" (Access approval 2). A table below provides details: Status: "Отклонено", Mode: "Голосуют все", Votes: "1 из 1", Started: "22.05.2024 14:56", and Completed: "22.05.2024 14:56". Under the heading "Согласующие лица" (Approving persons), a card shows the user "Первиков Сергей Алексеевич" (Perikov Sergey Alekseevich) with a "Против" (Against) vote at "22.05.2024 14:56".



6.5. Просмотр хода обработки заявки в «Ленте»

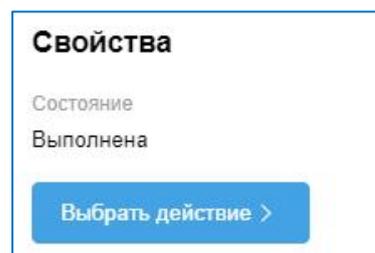
Вы можете узнать о ходе обработки заявки на вкладке «Лента» панели навигации. Данный раздел показывает основные стадии обработки заявки и ее текущее состояние:



6.6. Закрытие заявки

О том, что работы по вашей заявке завершены и больше не планируются, свидетельствует статус заявки - она находится в состоянии «Выполнена».

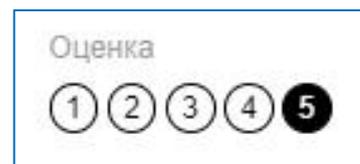
От вас требуется принять или не принять работу службы поддержки.



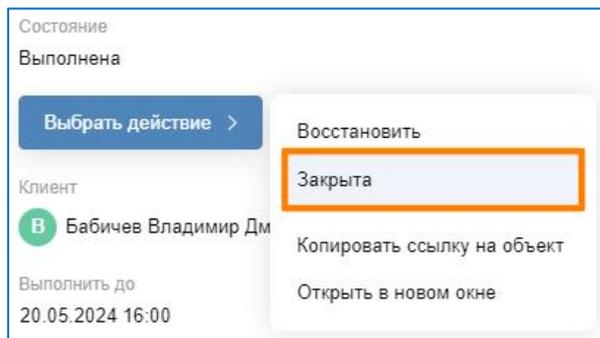
6.6.1. Все хорошо, закрыть

Если служба поддержки решила вашу проблему / просьбу и вы удовлетворены результатом вам потребуется совершить два действия.

- 1) **Проставить оценку.** После того, как служба поддержки завершит работу с вашей заявкой, Вам необходимо проставить оценку проделанной работы по пятибальной шкале, где 1 - «очень плохо», а 5 - «очень хорошо». Выразите свое мнение нажатием на соответствующую иконку и выбранная оценка поменяет цвет на черный.



- 2) **Закреть заявку (изменить ее состояние на «Закрота»)**. Состояние «Закрота» означает, что работы по заявке больше не ведутся, ее нельзя будет изменить или переоткрыть:

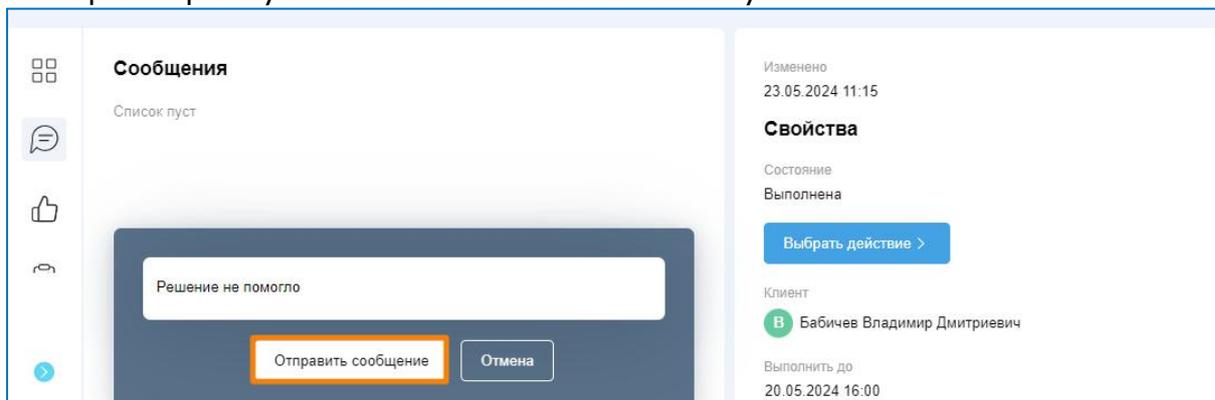


Внимание! Данные изменения сохраняются автоматически и не могут быть отменены или исправлены.

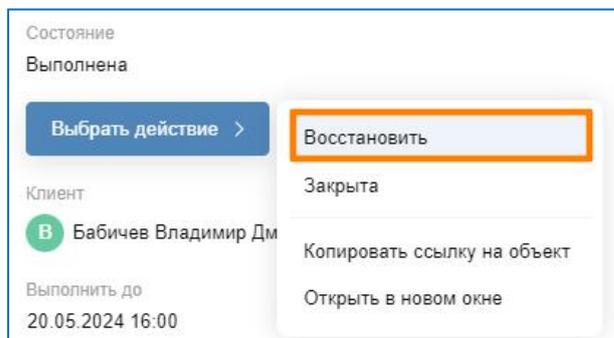
6.6.2. Все плохо, восстановить

Если заявка находится в состоянии **Выполнена** (то есть работы по ней завершены и больше не планируются), но вы не удовлетворены результатом, вам также потребуется совершить 2 действия:

- 1) Добавить в ленте **комментарий с указанием причины**, по которой требуется восстановить заявку



- 2) **Восстановить заявку (изменить ее состояние на Восстановить)**.



Внимание! Данные изменения сохраняются автоматически и не могут быть отменены или исправлены.



Что делать если

- 1) **Я перевел заявку в статус «Закрыта», но выяснилось, что моя проблема не решена?** С этой заявкой, к сожалению, ничего уже сделать будет нельзя. Вам придется создать новую заявку в службу поддержки.
- 2) **Я хочу отредактировать поле «Краткое описание» или «Полное описание», но они не редактируются?** Краткое и полное описание не могут быть отредактированы после создания заявки. Если вы хотите уведомить службу поддержки о новых обстоятельствах, используйте для этого сообщения.
- 3) **Я считаю, что работы по моей заявке должны быть ускорены, срок уже истек.** Напишите сообщение в заявке, чтобы обратить внимание службы поддержки на вашу ситуацию.



7. Поиск

Для удобства пользователей при поиске заявок, в шапке личного кабинета находится кнопка «Найти объект» (доступна не всем пользователям).



При клике на кнопку «Найти объект» откроется форма глобального поиска:

Глобальный поиск

1

2

3

4

5

№	Название	Тип
<input type="checkbox"/> 230	Дайте доступ в Интернет	Заявка / Запрос на услугу
<input type="checkbox"/> 229	Требуется создать временное рабочее место	Заявка / Запрос на услугу
<input type="checkbox"/> 228	Нет доступа к папке X	Заявка / Запрос на услугу / П...
<input type="checkbox"/> 227	Потек кран	Заявка / Инцидент
<input type="checkbox"/> 226	Не включается компьютер	Заявка / Инцидент
<input type="checkbox"/> 225	Требуется доступ на портал MyCompany	Заявка / Запрос на услугу

Форма состоит из пяти разделов:

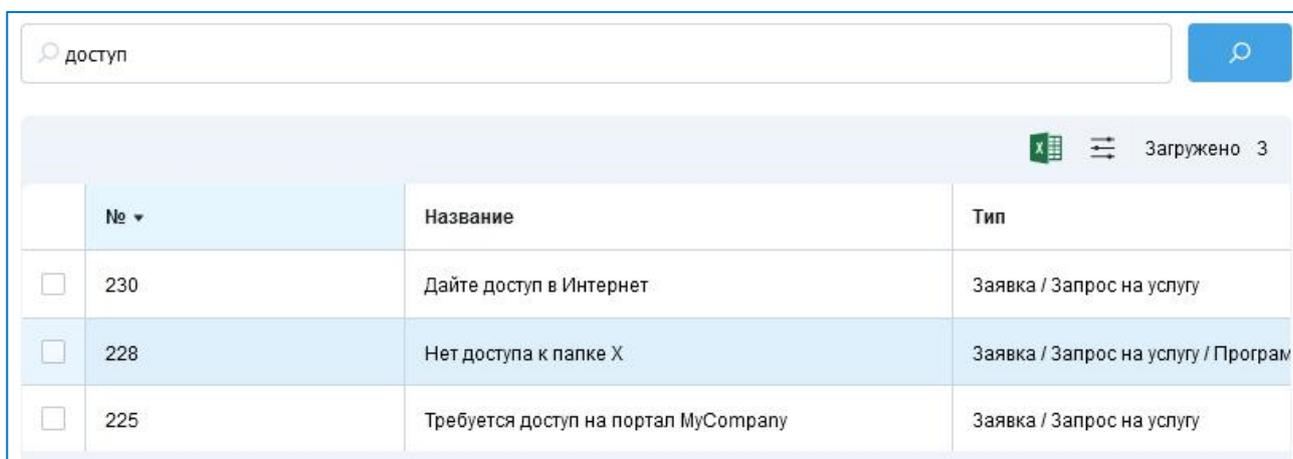
- **Раздел (1) - Шапка поиска.** Панель содержит название формы и кнопки управления: «полноэкранный режим» / «выйти с полноэкранный режим», «заккрыть».
- **Раздел (2) - Панель фильтрации.** Вы можете ограничить область поиска одним или несколькими типами объектов, а также указать необходимость отображения закрытых заявок.
- **Раздел (3) - Панель поиска.** Панель содержит поле для ввода текста и кнопку поиска.
- **Раздел (4) - Панель результатов поиска.** На панели отображаются результаты поиска.
- **Раздел (5) - Панель управления формой.** Содержит кнопку «Заккрыть».



Для того, чтобы найти нужный объект необходимо выполнить следующие действия:

- 1) Убедиться, что поиск ведется по нужному типу объектов. Для этого на панели фильтрации выберите нужный вам тип.
- 2) Ввести номер или ключевые слова для поиска.
- 3) Нажать кнопку поиска.

Результаты поиска будут отображены на панели результатов поиска. По клику можно будет открыть форму заявки и работать с ней согласно разделу «[Работа ранее зарегистрированной заявкой](#)»:



	№ ▾	Название	Тип
<input type="checkbox"/>	230	Дайте доступ в Интернет	Заявка / Запрос на услугу
<input type="checkbox"/>	228	Нет доступа к папке X	Заявка / Запрос на услугу / Програм
<input type="checkbox"/>	225	Требуется доступ на портал MyCompany	Заявка / Запрос на услугу

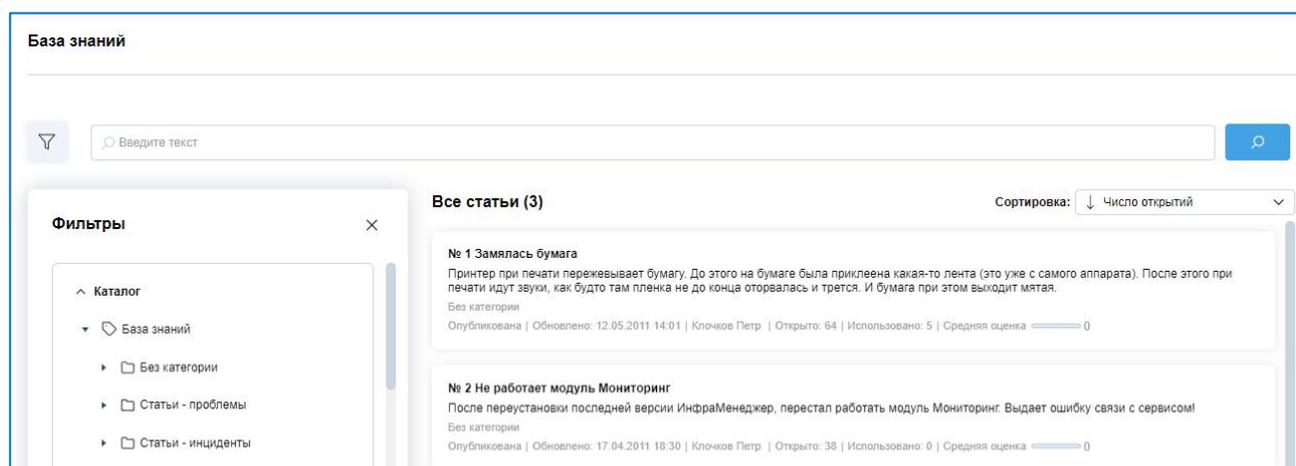


8.База Знаний

Доступ к базе знаний предоставляется при переходе в модуль «База знаний»:



В данном модуле система предлагает для просмотра имеющиеся статьи базы знаний:



8.1. Поиск статьи базы знаний

Вы можете осуществить поиск по базе знаний одним из следующих способов:

- **Поиск по ключевым словам.** Вы можете ввести ключевые слова, связанные с вашей проблемой или интересующей вас темой, система выдаст список статей, которые содержат эти слова в теме, тегах или тексте статьи. Вы можете отфильтровать список по каталогу, автору, статусу и дате проверки. Вы также можете сортировать список по дате публикации, числу открытий или числу использований.
- **Просмотр списка статей.** Вы можете просмотреть каталог статей, который представляет собой иерархическую структуру классификаторов. Классификатор - это категория, к которой относится статья. Вы можете выбрать классификатор из списка и увидеть список статей, которые к нему относятся. Вы можете перейти к подклассификаторам или вернуться к родительскому классификатору. Вы также можете отфильтровать список по каталогу, автору, статусу и дате



проверки. Вы также можете сортировать список по дате публикации, числу открытий или числу использований.

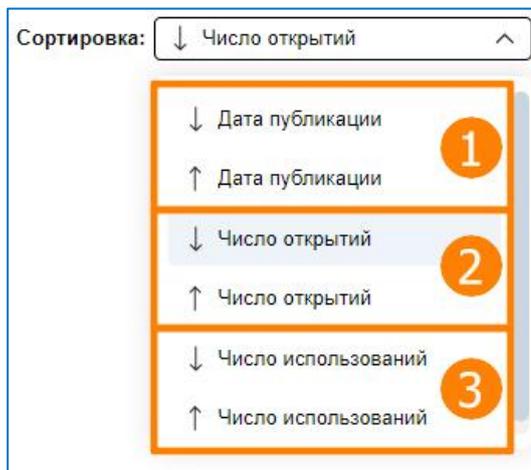
- **Автоматический подбор статей при регистрации заявки.** Если вы хотите создать заявку на портале службы поддержки, вы можете ввести тему и описание вашей проблемы на форме регистрации заявки. Система анализирует введенные данные и подбирает статьи базы знаний, которые могут помочь вам решить проблему. Система отображает список подходящих статей на форме регистрации заявки с возможностью просмотра или выбора каждой статьи. В случае регистрации заявки через каталог сервисов, система выводит подсказку о найденных статьях базы знаний или дает возможность открыть список найденных статей:

8.1.1. Сортировка статей базы знаний

Для того, чтобы сортировать список статей базы знаний, выполните следующие шаги:

- 1) Откройте страницу поиска по базе знаний или страницу каталога статей.
- 2) Нажмите на кнопку “Сортировка” в верхнем правом углу страницы.
- 3) Выберите один из параметров сортировки из списка доступных параметров в зависимости от ваших предпочтений.

Вы можете выбрать параметры сортировки по следующим критериям:



- **Дата публикации (1)** - сортирует статьи по дате и времени публикации.
- **Количество открытий (2)** - сортирует статьи по количеству раз, которое была открыта карточка статьи.
- **Количество использований (3)** - сортирует статьи по количеству раз, которое данная статья была использована для решения через заявки.

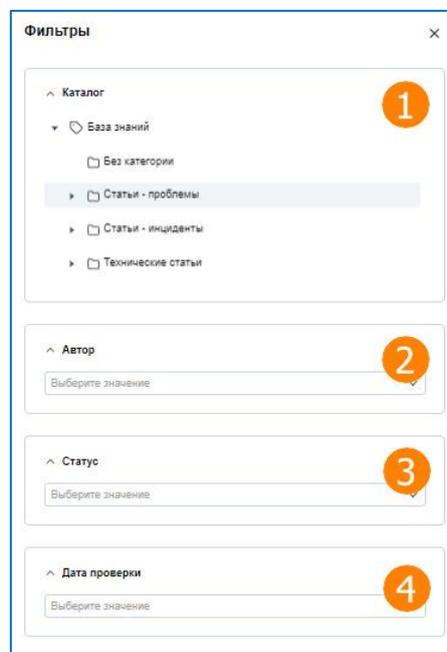
Вы можете изменить параметр или направление сортировки, нажав на кнопку “Сортировка” и выбрав другой параметр или направление из списка.

8.1.2. Фильтрация статей базы знаний

Для фильтрации статей базы знаний выполните следующие действия:

- 1) Откройте страницу поиска по базе знаний или страницу каталога статей
- 2) Выберите один или несколько параметров фильтрации из панели фильтров в левой части списка статей. По умолчанию все параметры фильтрации сброшены.

Вы можете выбрать параметры фильтрации по следующим критериям:



- **Каталог (1)** - выберите один из классификаторов иерархической структуры. Система отобразит только те статьи, которые относятся к выбранным классификаторам или их подклассификаторам. Вы можете выбрать только один уровень классификатора одновременно.
- **Автор статьи (2)** - выберите одного или нескольких авторов статей из выпадающего списка с возможностью поиска и множественного выбора. Система отобразит только те статьи, которые были созданы выбранными авторами.
- **Статус (3)** - выберите один или несколько статусов статей из выпадающего списка с возможностью поиска и



множественного выбора. Система отобразит только те статьи, которые находятся в выбранных статусах.

- **Дата проверки (4)** - выберите период времени, за который вы хотите отобразить статьи. Система отобразит только те статьи, которые должны быть проверены в выбранный период времени. Вы можете выбрать период из выпадающего списка: Сегодня, Текущая неделя, Текущий месяц, Текущий год.

Система отобразит количество найденных статей в верхней части списка статей. Если применен какой-то фильтр, система также покажет кнопку “Сбросить фильтры” справа от “Отфильтровано статей”. Вы можете нажать на эту кнопку, чтобы сбросить все примененные фильтры и вернуться к полному списку статей базы знаний.

Отфильтровано статей (3) [Сбросить фильтры](#)

При нажатии на статью Базы знаний, она открывается в режиме просмотра.

8.2. Просмотр статьи базы знаний

Вы можете просмотреть статью базы знаний, кликнув на ее тему в списке или в каталоге. Система откроет форму просмотра статьи:

Статья № 1 Замялась бумага

Общее

Тема
Замялась бумага

Описание
Принтер при печати пережевывает бумагу. До этого на бумаге была приклеена какая-то лента (это уже с самого аппарата). После этого при печати идут звуки, как будто там пленка не до конца оторвалась и трется. И бумага при этом выходит мятая.

Решение

Обходной путь
-

Решение
Причина - разрыв термоленты, надо вызывать сервисного инженера

Действия ИТ-специалиста
-

Файлы
-

Теги

Общий сетевой принтер "Bukhg" Печать

Свойства

Именовано
12.05.2011 21:01

Автор
Клочков Петр

Выбрать действие >

Средняя оценка
0

Оценка
1 2 3 4 5



Форма состоит из следующих логических разделов:

- **Раздел (1) - Шапка статьи.** С левой стороны указаны номер и название статьи, с правой находятся кнопки управления: «скопировать ссылку», «отправить сообщение», «открыть в новом окне», «полноэкранный режим» / «выйти с полноэкранный режим», «закрыть».
- **Раздел (2) - Рабочая панель.** Основная панель, содержащая статью базы знаний
- **Раздел (3) - Информационная панель.** Панель содержит общую информацию по статье.

8.2.1. Рабочая панель

На рабочей панели представлена следующая информация:

- Тема - краткое название статьи.
- Описание - подробное описание проблемы или услуги, которую описывает статья.
- Обходной путь - временное решение проблемы или услуги, которую описывает статья.
- Решение - постоянное решение проблемы или услуги, которую описывает статья.
- Действия ИТ-специалиста - действия, которые должен выполнить ИТ-специалист для решения проблемы или оказания услуги, которую описывает статья.
- Файлы - файлы, которые прикреплены к статье и могут быть полезны для решения проблемы или оказания услуги.
- Теги - ключевые слова, которые помогают найти статью по поиску.

8.2.2. Информационная панель

На информационной панели представлена следующая информация:

- Изменено - дата последнего изменения статьи
- Автор - пользователь, создавший статью базы знаний.
- Кнопка «Выбрать действие» - позволяет выбрать одно из следующих действий: «Отправить письмо», «Копировать



ссылку на объект», «Открыть в новом окне», «Печать», «Выгрузить в файл», «Публикация», «Удалить» (перечень действий может отличаться в зависимости от прав пользователя).

- Статус* - отображает текущий статус статьи.
- Показывать пользователям* - флажок, который определяет, видна ли статья пользователям в поиске и каталоге.
- Классификаторы* - один или несколько классификаторов, к которому относится статья.
- Связанные сервисы* - один или несколько сервисов, связанных со статьей.
- Средняя оценка - средняя оценка статьи.
- Оценка - ваша оценка статьи.
- Количество просмотров* - количество раз, которое данная статья была выдана в результатах поиска по базе знаний.
- Количество открытий* - количество раз, которое была открыта карточка статьи.
- Количество использований* - количество раз, которое данная статья была использована для решения через заявки.
- Дата создания* - дата и время создания статьи.
- Дата публикации* - дата и время публикации статьи.
- Дата последнего использования* - дата и время последнего использования статьи для решения через заявки.
- Дата последнего открытия* - дата и время последнего открытия карточки статьи.
- Дата следующей проверки* - дата и время следующей проверки статьи экспертами.
- Дата архивации* - дата и время архивации статьи.

Звездочкой «*» отмечены поля, доступные только при наличии соответствующих прав пользователей.

8.3. Использование статьи базы знаний

Если вы нашли подходящую для вашей задачи статью базы знаний, вы можете использовать ее для решения проблемы/заявки следующим образом:



- 1) Прочитайте раздел Описание и убедитесь, что он соответствует вашей ситуации.
- 2) Прочитайте раздел Обходной путь и попробуйте выполнить предложенные шаги для временного решения проблемы. Если обходной путь не помог или его нет в статье, перейдите к следующему шагу.
- 3) Прочитайте раздел Решение и попробуйте выполнить предложенные шаги для постоянного решения проблемы. Если решение не помогло или его нет в статье, перейдите к следующему шагу.
- 4) Прочитайте раздел Действия ИТ-специалиста и обратитесь к ИТ-специалисту за помощью. Если вы являетесь ИТ-специалистом, выполните предложенные шаги для решения проблемы. Если действий ИТ-специалиста нет в статье или они не помогли, перейдите к следующему шагу.
- 5) Скачайте файлы из раздела Файлы и используйте их для решения вопроса. Если файлов нет в статье или они не помогли, перейдите к следующему шагу.
- 6) Создайте заявку на портале службы поддержки и опишите вашу проблему. Система автоматически подберет статьи базы знаний, которые могут помочь вам решить ваш вопрос. Вы можете просмотреть или выбрать подходящие статьи из списка. Если вы выбрали статью и она помогла вам решить проблему, вы можете завершить регистрацию заявки и закрыть ее.

Для того, чтобы привязать статью базы знаний для решения заявки/проблемы, выполните следующие шаги:

- 1) Откройте форму просмотра заявки/проблемы.
- 2) Нажмите на кнопку “Добавить статьи базы знаний”.
- 3) Найдите подходящую статью базы знаний по вашему запросу или по классификатору.
- 4) Нажмите на кнопку “Привязать” в нижней части формы поиска статьи.

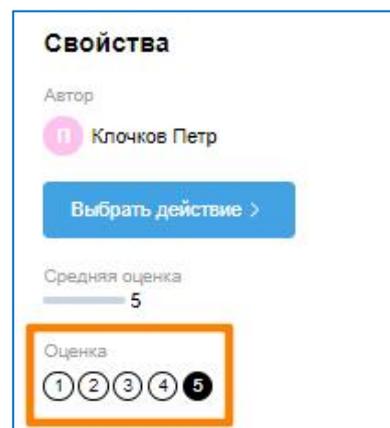


8.4. Оценка статьи базы знаний

Если вы просмотрели или использовали статью базы знаний для решения проблемы, вы можете оценить ее по пятибалльной шкале. Оценка поможет другим пользователям найти полезные статьи и экспертам улучшить качество базы знаний.

Для того, чтобы оценить статью базы знаний, выполните следующие шаги:

- Откройте форму просмотра статьи базы знаний, которую вы хотите оценить.
- Выберите количество баллов от 1 до 5 в правой части формы в зависимости от того, насколько полезной была для вас статья. 1 - очень плохо, 5 - отлично.



Система усреднит вашу оценку с оценками других пользователей и отобразит среднюю оценку статьи на форме просмотра и в списках поиска и каталога.

9.Замещение

Замещения созданы для того, чтобы пользователь мог передать на время доступ к своим заявкам в списке «Заявки от меня», а также право на участие в согласованиях от своего имени. Заместителем можно назначить любого пользователя.

Настройки замещений доступны при нажатии на ФИО, в правом верхнем углу. В появившемся окне нужно перейти на вкладку «Моя ответственность»:



В блоке «Я заместитель» отображаются пользователи, для которых вы назначены заместителем. В столбце «Замещаю» отображается ФИО замещаемого лица, в столбцах «С» и «По» - временные рамки замещения:

<input type="checkbox"/>	Замещаю ▾	С	По
<input type="checkbox"/>	Первиков Сергей Алексеевич	25.05.2024 00:00	31.05.2024 00:00

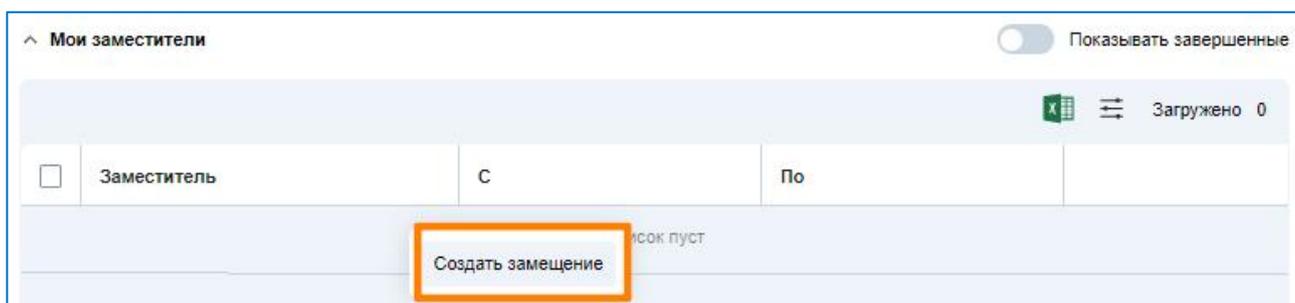
Опция «Показывать завершенные» по умолчанию снята и в списке отображаются только начатые или еще не начатые замещения. При активации опции в списке будут отображены дополнительно уже завершенные замещения.

В блоке «Мои заместители» показываются замещения, назначенные Вами. В столбце «Заместитель» отображается ФИО замещающего Вас лица, в столбцах «С» и «По» - временные рамки замещения.

<input type="checkbox"/>	Заместитель	С	По
<input type="checkbox"/>	Бабичев Владимир Дмитриевич	25.05.2024 00:00	31.05.2024 00:00

9.1. Создание замещения

Для создания замещения необходимо перейти к блоку «Мои заместители» и вызвать контекстное меню списка правым кликом над списком, выбрать пункт «Создать замещение»:



Появится форма создания замещения:

Создание замещения

Заместитель
Гришин Александр Алексеевич

С
24.05.2024 17:00

По
31.05.2024 00:00

Создать Отмена

Для выбора замещающего Вас лица необходимо в поле «Заместитель» начать вводить имя пользователя и далее выбрать нужный пункт выпадающего списка:

Заместитель

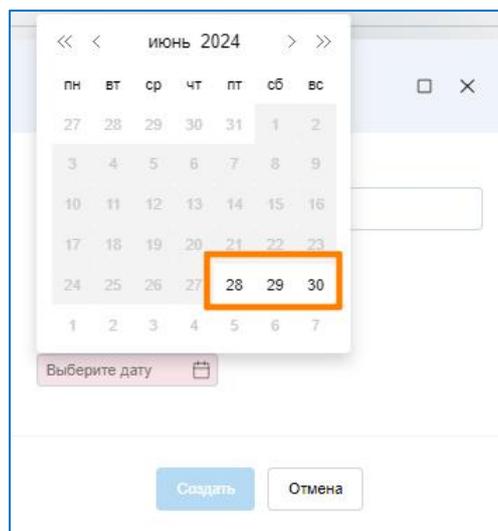
Бой|

Бойко Альбина Романовна
Менеджер
Склад



После выбора пользователя необходимо задать временные рамки замещения последовательным заполнением полей «С» и «По» и выбором даты и времени начала и окончания замещения.

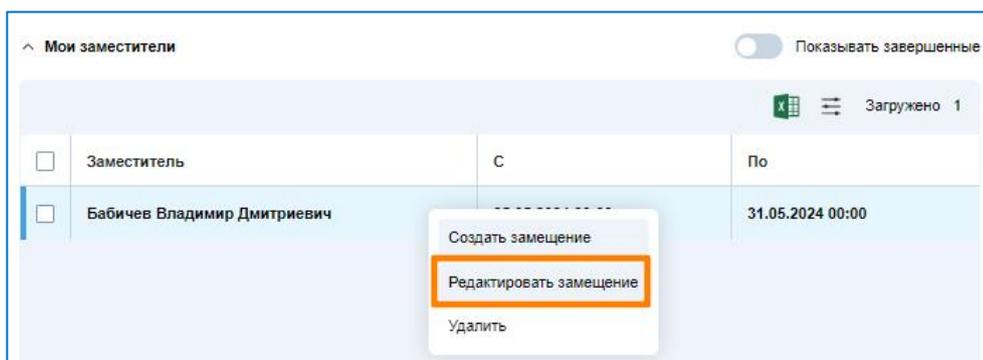
Система отслеживает правильность заполнения полей. Вы не сможете задать дату начала ранее текущей даты/времени, не сможете задать дату начала позже даты окончания или сохранить изменения с незаполненными полями.



После заполнения формы замещения необходимо нажать на кнопку «Создать». В таблице «Мои заместители» появится новая запись, а у замещающего лица появится запись в таблице «Я заместитель».

9.2. Редактирование замещения

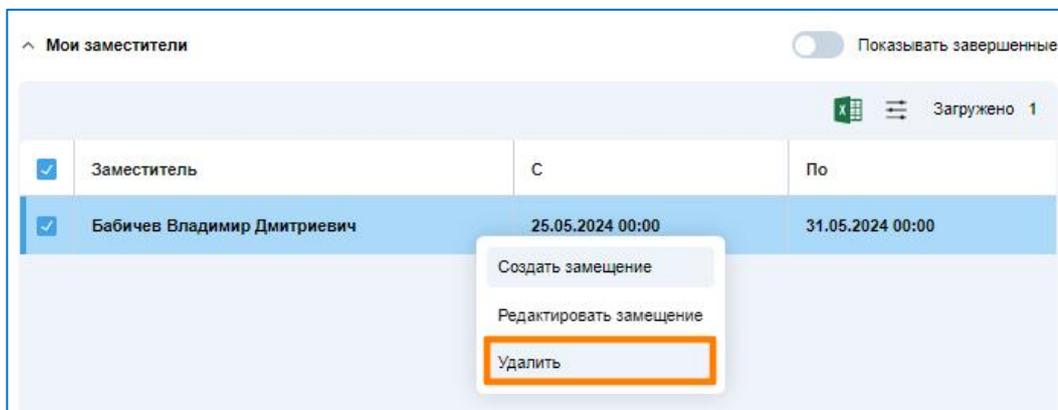
Для редактирования неначатого замещения необходимо вызвать контекстное меню нажатием правой кнопки «мышь» над соответствующей строкой в списке «Мои заместители» и вызвать пункт «Редактировать замещение»:



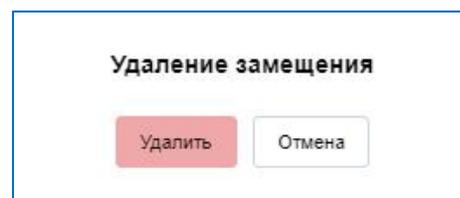
В появившейся форме можно поменять заместителя, а также временные рамки замещения нажатием на поля «Заместитель», «С» и «По» соответственно. По окончании изменений необходимо нажать на кнопку «Сохранить». Если все поля заданы корректно, замещение обновится.

9.3. Отмена замещения

Для отмены не начатого замещения необходимо вызвать контекстное меню нажатием правой кнопки «мыши» над соответствующей строкой в списке «Мои заместители» и вызвать пункт «Удалить»:



Будет выдан запрос для подтверждения удаления. Если Вы уверены, что хотите удалить неначатое замещение, то необходимо нажать «Удалить». Замещение будет удалено. Для отмены удаления, нажмите кнопку «Отмена».



10. Вопрос-ответ (или что делать, если...)

10.1. Не могу попасть на портал

- 1) **При переходе по ссылке на портал я попал в чужой личный кабинет (в правом верхнем углу окна личного кабинета отображаются чужие личные данные)?** Значит, вы пытаетесь войти на портал с чужого компьютера, или кто-то заходил на портал с вашего компьютера. Кликните по имени пользователя в правом верхнем углу и затем нажмите на кнопку «Выйти». Введите в окно входа правильные Имя пользователя и Пароль.
- 2) **Я не знаю или забыл Имя Пользователя?** Сообщите об этом по телефону _____ или напишите по адресу _____.
- 3) **Я помню Имя Пользователя, но не помню Пароль?** Нажмите на ссылку «Забыли пароль» и следуйте инструкциям.
- 4) **Я ввожу Имя пользователя и Пароль, но меня не пускает в личный кабинет?** Позвоните по телефону _____ или напишите по адресу _____.

10.2. Не вижу свою заявку в списке «Мои заявки»

- 1) **Я отправлял заявку в службу поддержки, а ее нет в списке «Заявки от меня».** Данная заявка скорее всего уже закрыта (то есть работы по ней завершились и претензий к службе поддержки у вас нет). В этом случае, чтобы еще раз посмотреть эту заявку вы можете:
 - c. Применить фильтр, чтобы в списке показывались и завершенные заявки, см. пункт «[Фильтрация](#)» данного Руководства;
 - d. Найти заявку с помощью Поиска и посмотреть ее, см. раздел «[Поиск](#)».

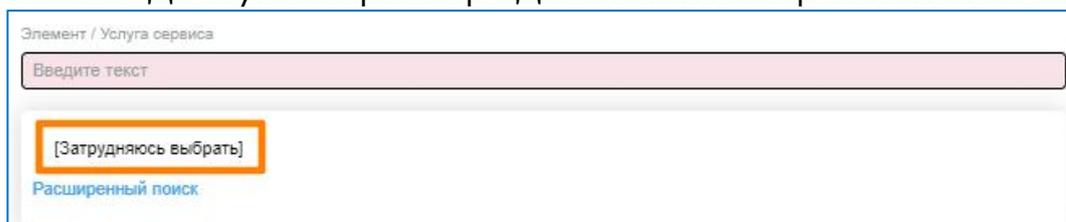
10.2.1. Возникли сложности при регистрации заявки



- 1) **Мне выдаются другие типы обращения и я не знаю, что выбрать?** В вашей компании могут быть настроены другие типы обращений. Отличаться может как состав, так и наименования типов. Обратитесь в службу поддержки для получения информации по выбору типа обращения в вашем случае.
- 2) **Мне выдается сообщение «С клиентом не было заключено соглашение об уровне обслуживания (SLA)»?**

⊗ С клиентом не было заключено соглашение об уровне обслуживания (SLA)

Сообщите об этом по телефону _____ или напишите по адресу _____. Вы можете продолжить создание заявки, но на шаге 2 «Описание» при выборе элемента / услуги сервиса в выпадающем списке укажите значение «Затрудняюсь выбрать» (функция может быть недоступна при определенных настройках системы):



Элемент / Услуга сервиса

Введите текст

[Затрудняюсь выбрать]

Расширенный поиск

10.2.2. Проблемы в работе с заявкой

- 1) **Я перевел заявку в статус «Закрыта», но выяснилось, что моя проблема не решена?** С этой заявкой, к сожалению, ничего уже сделать будет нельзя. Вам придется создать новую заявку в службу поддержки.
- 2) **Я хочу отредактировать поле «Краткое описание» или «Полное описание», но они не редактируются?** Краткое и полное описание не могут быть отредактированы после создания заявки. Если вы хотите уведомить службу поддержки о новых обстоятельствах, используйте для этого сообщения.
- 3) **Я считаю, что работы по моей заявке должны быть ускорены, срок уже истек.** Напишите сообщение к заявке, чтобы обратить внимание службы поддержки на вашу ситуацию.



10.2.3. Проблемы в работе со списками

- 1) **Я не хочу видеть в списке («Заявки от меня», «На согласовании» или «На контроле»)** какие-то, например, закрытые заявки? Выберите или создайте и примените фильтр, в который не будут попадать лишние заявки, например, снимите галочку «показывать завершённые». См. пункт «[Фильтрация](#)» данного Руководства.
- 2) **Я не могу найти в списке информацию о заявке или она находится в неудобном месте списка?** Настройте отображение столбцов в списке и их порядок удобным вам образом. См. пункт «[Управление столбцами](#)» данного Руководства.
- 3) **Я окончательно запутался и хочу сбросить все свои настройки и фильтры; пусть все отображается как в начале?** Зайдите в настройки профиля и нажмите кнопку «Сбросить фильтры».

