

# Инструкция по составлению заявок по системе HelpDesk

## Оглавление

1.	Вход в систему HelpDesk .....	1
2.	Инструкция по работе с заявками .....	1
2.1.	Интерфейс работы с заявками .....	1
2.2.	Создание новой заявки .....	3
2.3.	Форматирование текста заявки .....	4
2.4.	Добавление картинки в заявку .....	5
2.5.	Добавление файлов в заявку .....	6
2.6.	Добавление ответа/комментария по заявке .....	8
2.7.	Отмена выполнения заявки .....	8
2.8.	Отслеживание выполнения заявки .....	8
2.9.	Передача заявки на исполнителя .....	9
2.10.	Закрытие заявки .....	10

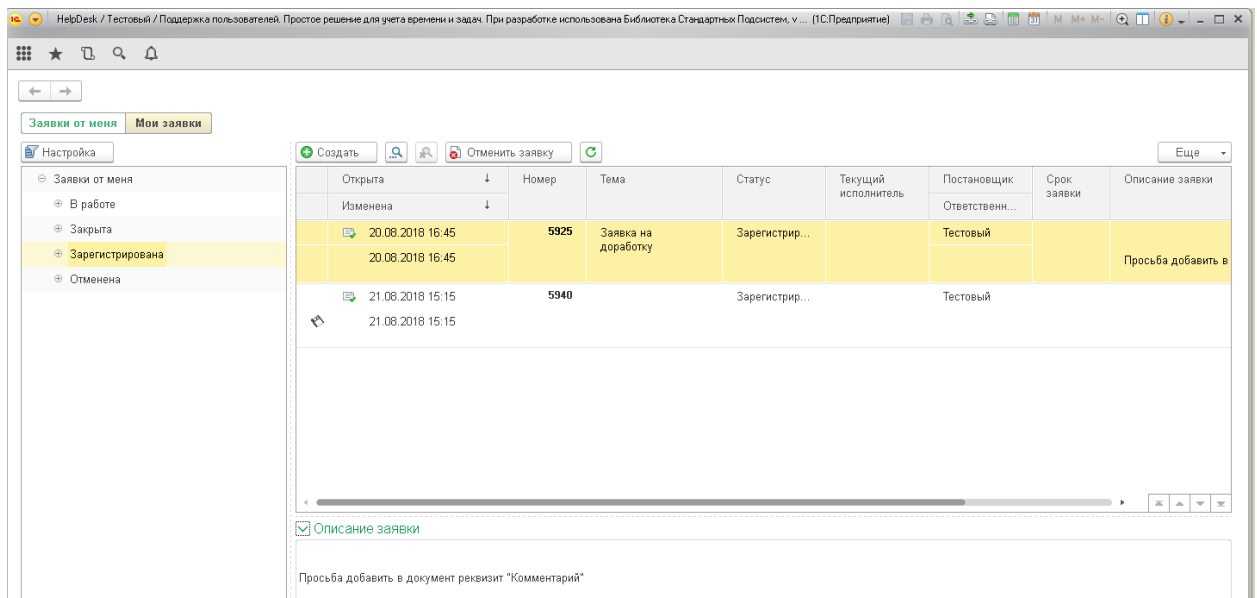
## 1. Вход в систему HelpDesk

Для входа в систему необходимо запустить ярлык запуска "HelpDesk" на рабочем столе пользователя. После авторизации вы войдете в интерфейс пользователя, где сможете создать свою заявку. Если не удастся войти в систему, просьба написать письмо на адрес [helpdesk@agroinv.com.ua](mailto:helpdesk@agroinv.com.ua) с указанием ошибки которую выдает HelpDesk при запуске и имени пользователя под которым вы пытаетесь зайти в систему

## 2. Инструкция по работе с заявками

### 2.1.Интерфейс работы с заявками

При открытии системы пользователю открывается начальная страница, на которой отображены текущие заявки созданные пользователем.



Заявки делятся на два типа:

- "Заявки от меня" - заявки которые созданы пользователем и в которых он указан как постановщик. Здесь отображаются все заявки, созданные пользователем.
- "Мои заявки" - заявки которые были направлены пользователю на рассмотрение. После выполнения заявка возвращается постановщику для рассмотрения и закрытия заявки. В списке моих заявок не отображаются заявки которые были объединены, закрыты или отменены.

После выполнения заявки исполнителем, заявка возвращается постановщику. Такая заявка отображается на закладке "Мои заявки" списка заявок. Пользователь может выполнить следующие действия с такими заявками:

- Отменить заявку
- Добавить ответ и вернуть заявку последнему исполнителю
- Закрыть заявку

Заявки сгруппированы по текущим статусам выполнения. При создании заявка имеет статус "Зарегистрирована". После назначения исполнителя по заявке и начале работы над заявкой статус становится "В работе". При выполнении заявки устанавливается статус "Закрыта", при отмене заявки становится статус "Отменена" и при объединении с другой заявкой - "Объединена".

История изменения заявки и процесс ее выполнения можно посмотреть в самой заявке:

Под текстом изначальной заявки отображаются события:

- Передача заявки на выполнение другому пользователю
- Изменение статуса заявки
- Добавление ответа по заявке

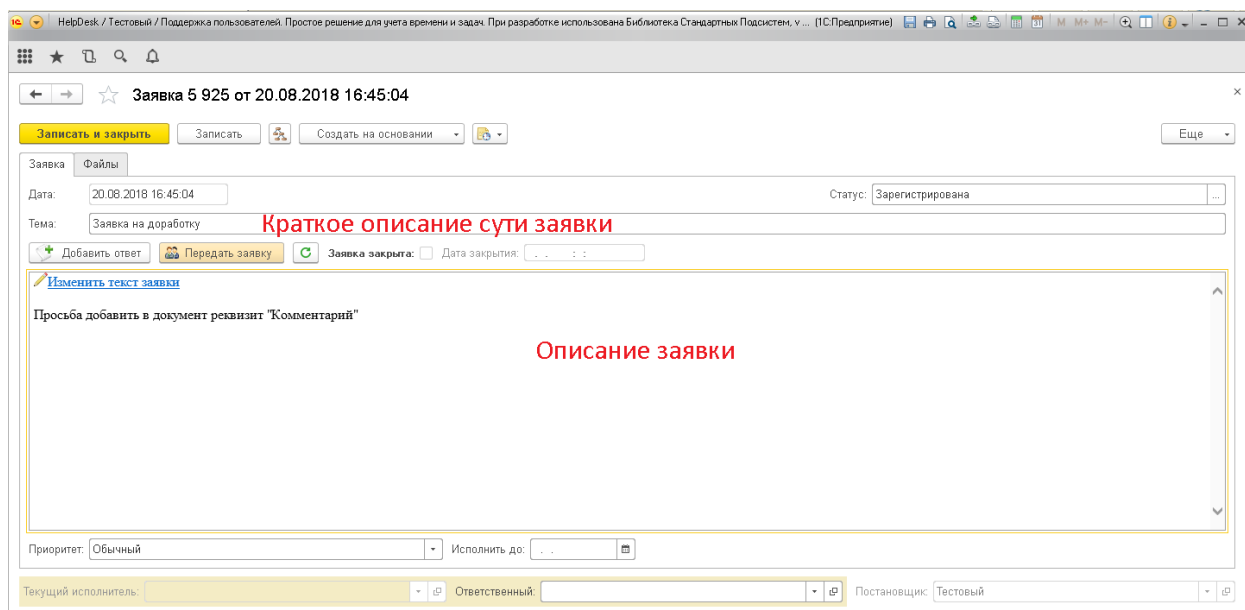
С начальной страницы пользователь может создать новую заявку, добавить ответ по существующей заявке или отменить выполнение заявки. Далее рассмотрим каждое действие подробнее.

## 2.2.Создание новой заявки

Для создания новой заявки необходимо нажать кнопку "Создать". на начальной странице

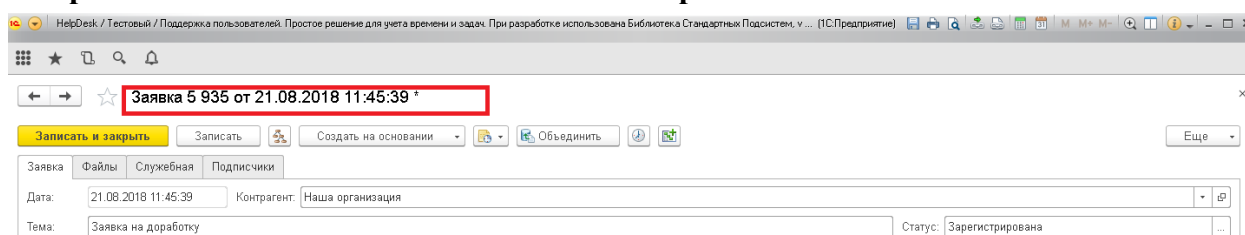
В открывшемся окне необходимо указать:

- В поле "Тема" указать тему, которая будет отображать суть проблемы
- В описании заявки описать возникшую проблему максимально полно и детально.



Для записи заявки нажать кнопку "Записать и закрыть".

После записи заявке будет автоматически присвоен номер. Номер заявки отображается в шапке заявки и в списке выбора заявок.



При обращениях в ИТ отдел по вопросам выполнения заявок просьба сообщать номер заявки.

Не рекомендуется использовать при описании заявки сокращения, описывать проблему фразами не несущими смысловую нагрузку и не раскрывающие суть проблемы.

Например, вместо фразы "Ничего не работает" рекомендуется написать что конкретно не работает ("Не запускается 1С") и условия возникновения проблемы ("При старте 1С вылезит окно авторизации и дальше не идет" или "При проведении документа "Поступление товаров и услуг" вылезит ошибка "Поле объекта не обнаружено "Основание" "). Наиболее подробное описание проблемы позволит значительно ускорить работы по заявке.

### 2.3.Форматирование текста заявки

При оформлении заявки в описании можно менять форматирование текста.

Форматирование текста меняется с помощью панели форматирования в заявке

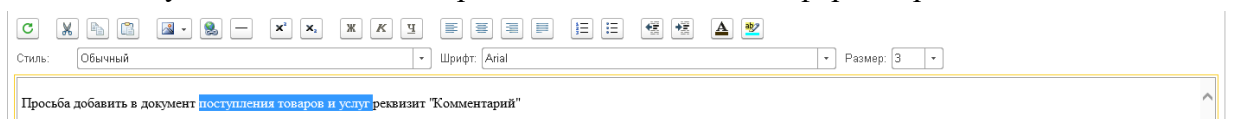


С помощью нее текст заявки можно выделить жирным, увеличить шрифт или поменять цвет текста. Для применения форматирования необходимо выделить участок текста к

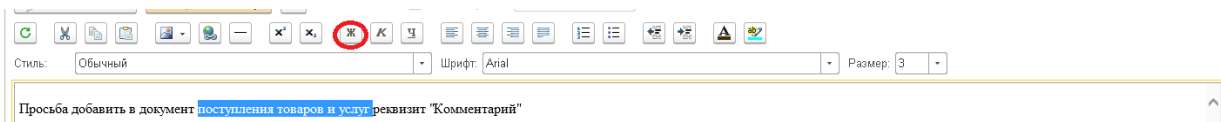
которому будет применено форматирование и выбрать нужную кнопку на панели форматирования.

К примеру, можно выделить текст в заявке жирным цветом. Для этого:

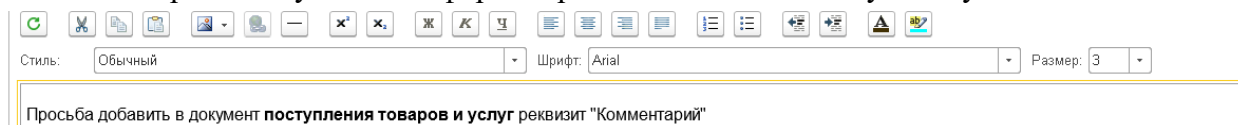
1. Выделим участок текста в котором мы хотим поменять форматирование



2. Выберем необходимую кнопку панели форматирования



3. Система применит указанное форматирование к выделенному тексту



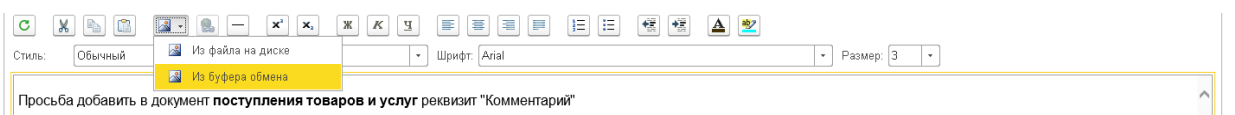
Аналогично можно поменять шрифт, цвет, отступы и другие стили форматирования текста.

## 2.4.Добавление картинки в заявку

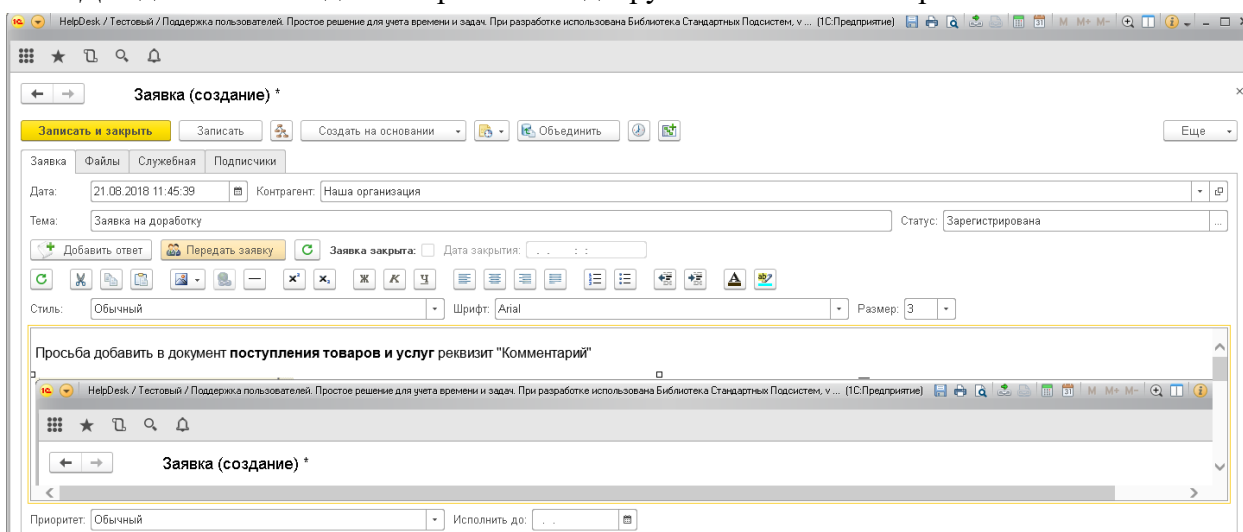
При оформлении заявки можно добавлять картинки и скриншоты экрана пользователя непосредственно в текст описания заявки.

Для добавления скриншота в описании заявки необходимо:

1. С помощью клавиши "Print screen" на клавиатуре выполнить скриншот экрана
2. В панели форматирования нажать кнопку вставки изображения, пункт "Из буфера обмена"

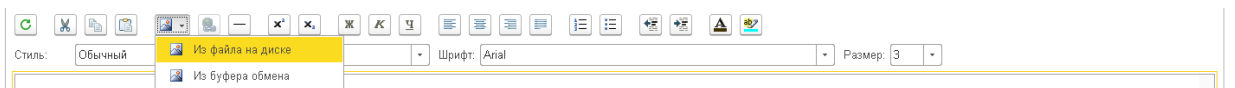


3. Дождаться когда картинка догрузится и отобразится в системе



Для добавления картинки, ранее сохраненной на диске, в описании заявки необходимо:

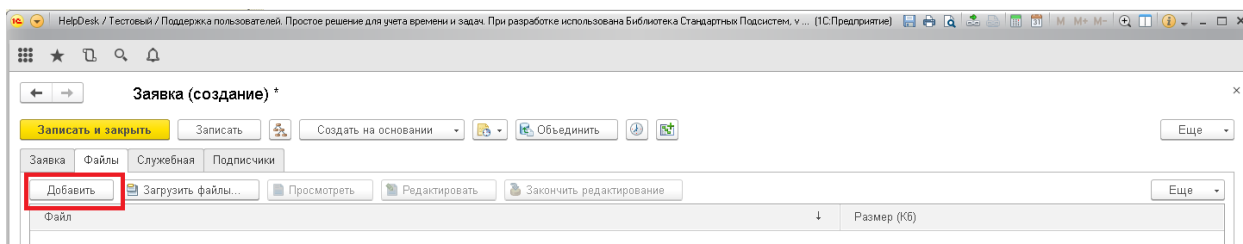
1. В панели форматирования нажать кнопку вставки изображения, пункт "Из файла на диске"



2. Дождаться когда картинка догрузится и отобразится в системе

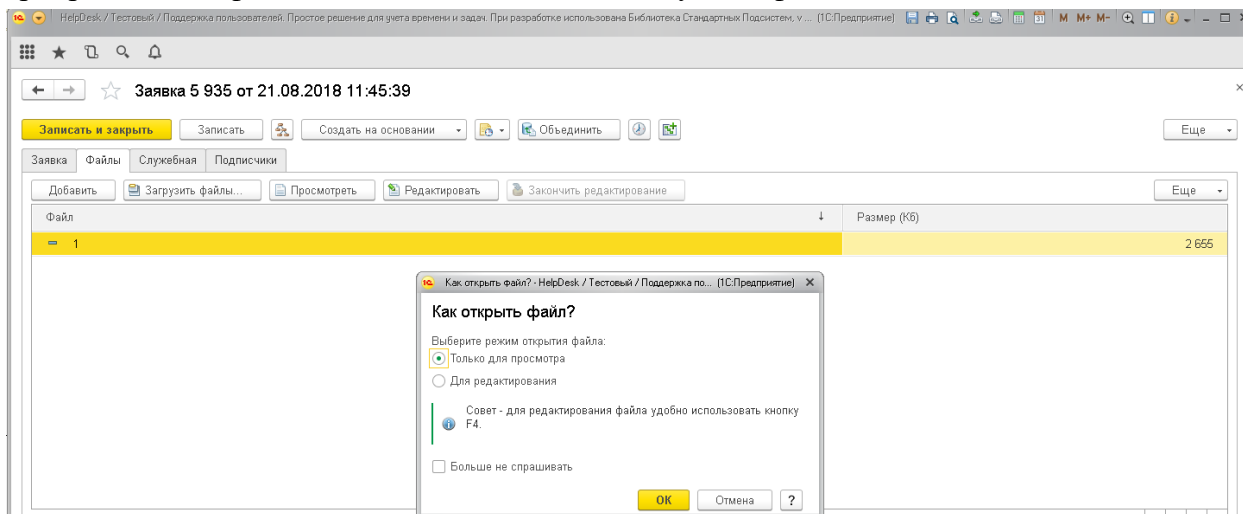
## 2.5.Добавление файлов в заявку

При оформлении заявки можно добавлять произвольные файлы к заявке, которые могут помочь в решении заявки или необходимы для описания результата рассмотрения заявки. Файлы к заявкам необходимо добавлять на закладке "Файлы" в форме заявки



Для добавления необходимо нажать кнопку "Добавить" и выбрать файл на диске, который необходимо прикрепить.

Для открытия файла, ранее прикрепленного к заявке, необходимо выбрать файл в списке прикрепленных файлов к заявке и дважды щелкнуть на файл

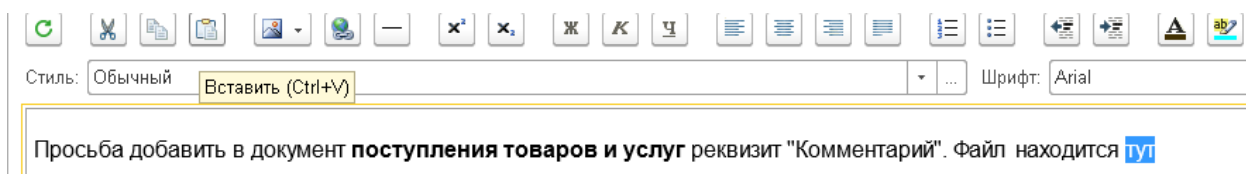


В появившемся окне выбрать "Только для просмотра" если файл необходимо открыть без сохранения изменений в системе, или "Для редактирования" если изменения файла должны быть сохранены автоматически в системе после завершения редактирования файла

Для сохранения файла на диск необходимо выбрать файл, щелкнуть правой клавишей по файлу и выбрать пункт "Сохранить как".

Прикрепленный к заявке файл можно указать в описании к заявке в качестве ссылки. Для этого необходимо

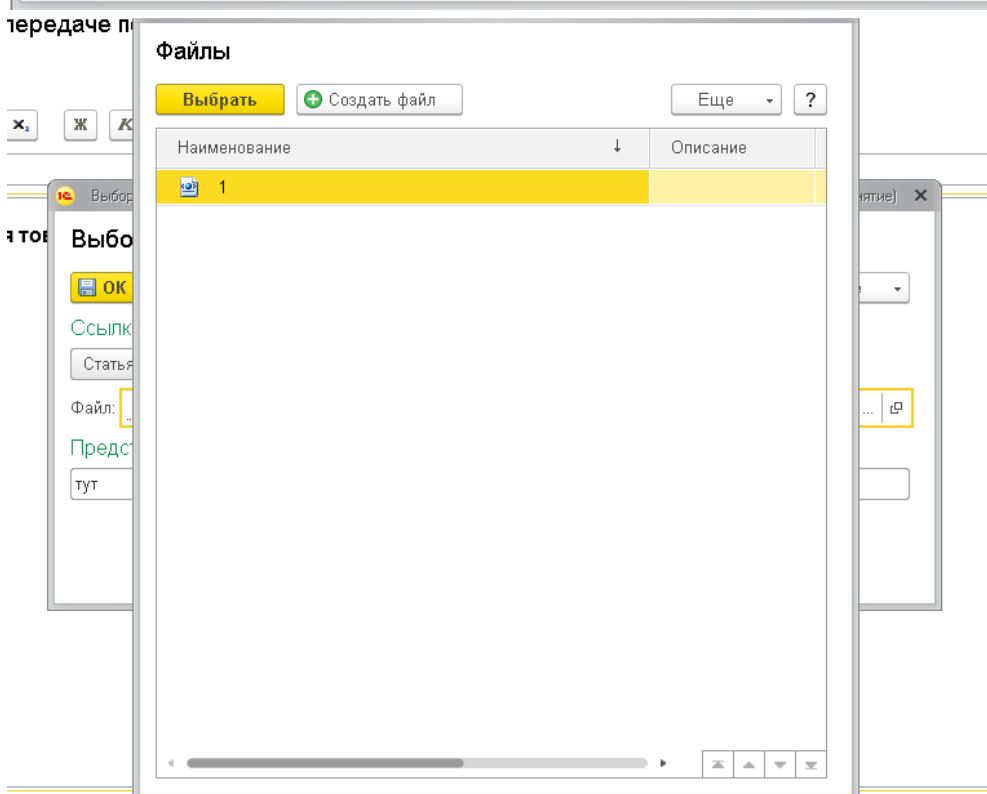
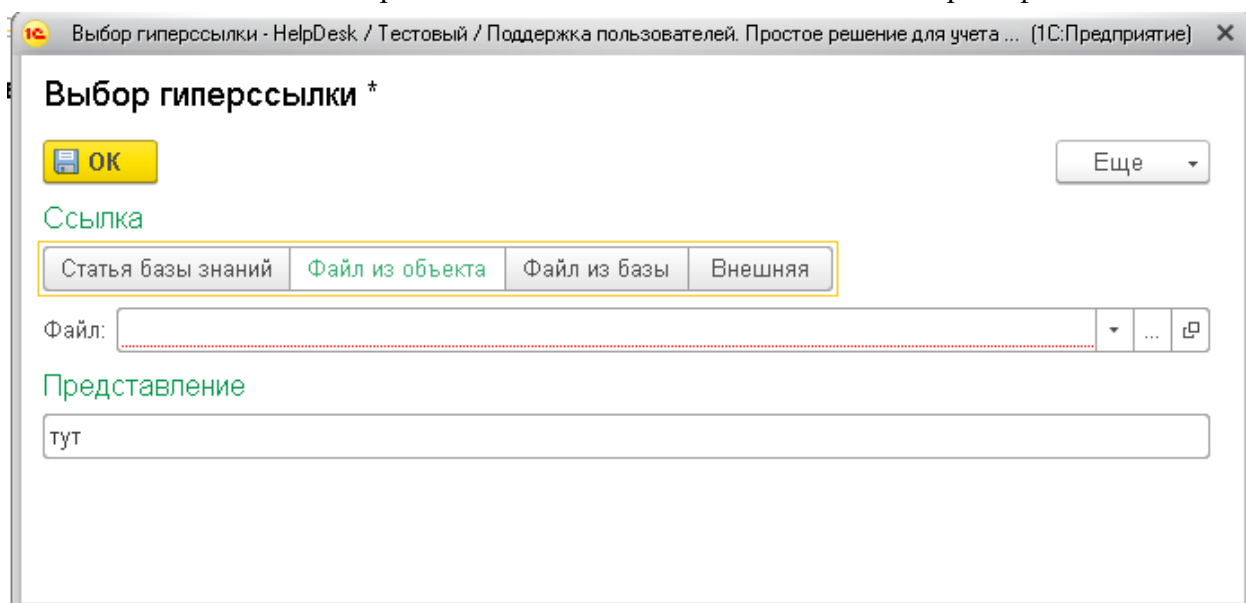
1. Выделить текст вместо которого нужно будет вставить ссылку на файл. Выделенный текст будет использоваться в качестве представления ссылки



2. Нажать кнопку добавления ссылки на панели форматирования



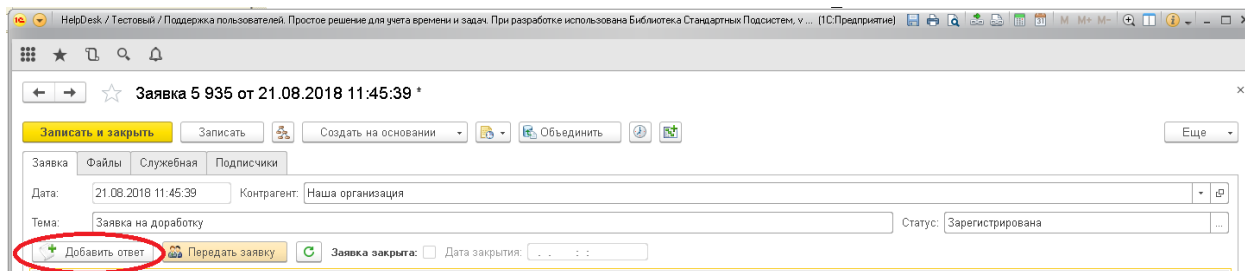
3. В появившемся окне выбрать тип ссылки "Файл из объекта" и выбрать файл из списка



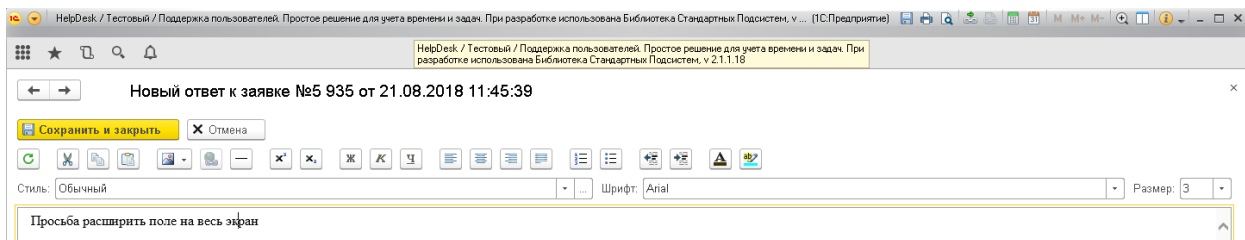
4. Выбранный файл будет вставлен в текст с выбранным представлением. Нажатие на созданную ссылку приведет к открытию окна файла в режиме "Только просмотр" - сделанные изменения не сохраняются в системе после окончания редактирования файла.

## 2.6.Добавление ответа/комментария по заявке

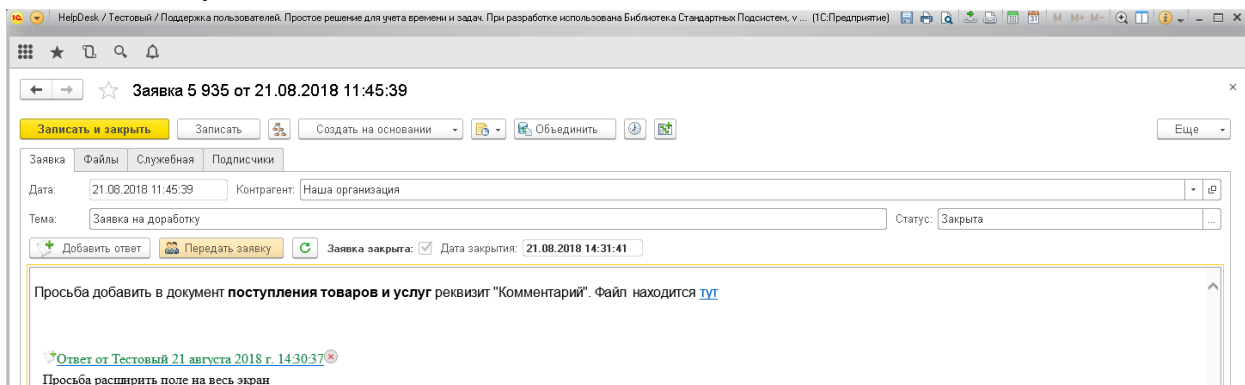
Для добавления комментария, дополнительного описания или другой информации по уже созданной заявке необходимо использовать кнопку "Добавить ответ".



В открывшемся окне добавить текст описания заявки и нажать кнопку "Сохранить и закрыть".



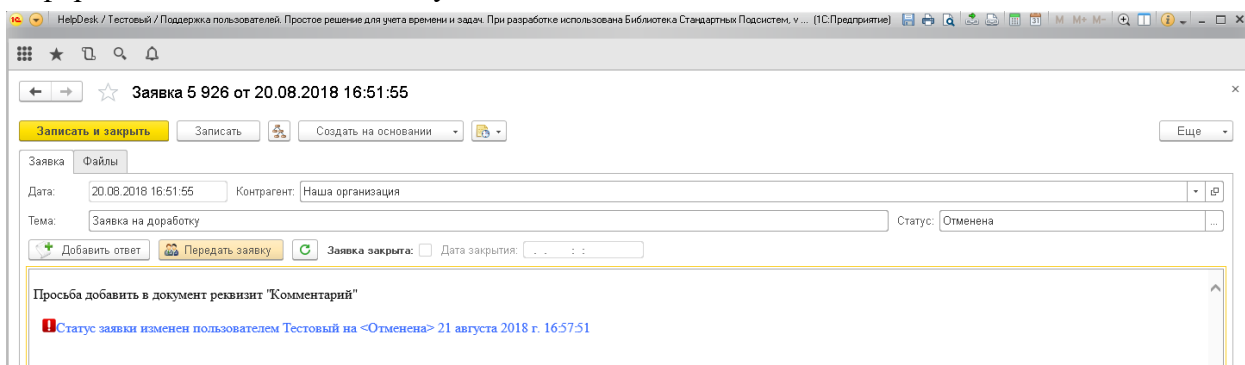
Новый ответ будет добавлен к концу текста описания заявки



**Обратите внимание! После добавления ответа на заявку, заявку необходимо передать исполнителю. Процедура передачи заявки исполнителю описана в пункте 2.9.**

## 2.7.Отмена выполнения заявки

Для отмены выполнения заявки необходимо открыть заявку и выбрать статус "Отменена". При этом в заявке автоматически в текст описания заявки добавляется информация об изменении статуса заявки



## 2.8.Отслеживание выполнения заявки



Вся история изменений по заявке отображается непосредственно в описании заявки

HelpDesk / Тестовый / Поддержка пользователей. Простое решение для учета времени и задач. При разработке использована Библиотека Стандартных Подсистем

Заявка 5 935 от 21.08.2018 11:45:39

Записать и закрыть Записать Создать на основании Объединить

Заявка Файлы Служебная Подписчики

Дата: 21.08.2018 11:45:39 Контрагент: Наша организация

Тема: Заявка на доработку

Добавить ответ Передать заявку Заявка закрыта: ☒ Дата закрытия: 21.08.2018 14:31:41

Просьба добавить в документ поступления товаров и услуг реквизит "Комментарий". Файл находится [тут](#)

★ Ответ от Тестовый 21 августа 2018 г. 14:30:37

Просьба расширить поле на весь экран

Заявка передана пользователю Костицын Олег Игоревич от Тестовый 21 августа 2018 г. 14:31:14

Статус заявки изменен пользователем Костицын Олег Игоревич на <В работе> 21 августа 2018 г. 14:31:27

Статус заявки изменен пользователем Костицын Олег Игоревич на <Закрыта> 21 августа 2018 г. 14:31:43

Для отслеживания состояния заявки необходимо:

### 1. Найти заявку по номеру в списке заявок

Мои заявки Заявки от меня

Настройка

Создать Найти Отменить заявку Добавить в календарь

Открыта	↓	Номер	Тема	Статус	Текущий исполнитель	Постановщик	Срок заявки
Изменена	↓					Ответствен...	
23.07.2018 13:20		5662	Товары в пути	В работе	Костицын Олег Игоревич	Никерова И...	
13.08.2018 17:49						Брайловский Александр	
15.08.2018 11:55		5806		В работе	Костицын Олег Игоревич	Костицын ...	
15.08.2018 11:55							
20.08.2018 16:51		5926	Заявка на доработку				
20.08.2018 16:51							

Найти

Где искать: Номер

Что искать: 5 926

Как искать: ☐ По началу строки ☐ По части строки ☒ По точному совпадению

Найти Закрыть ?

2. Открыть заявку и посмотреть текущее состояние заявки (Статус) и историю выполнения заявки.

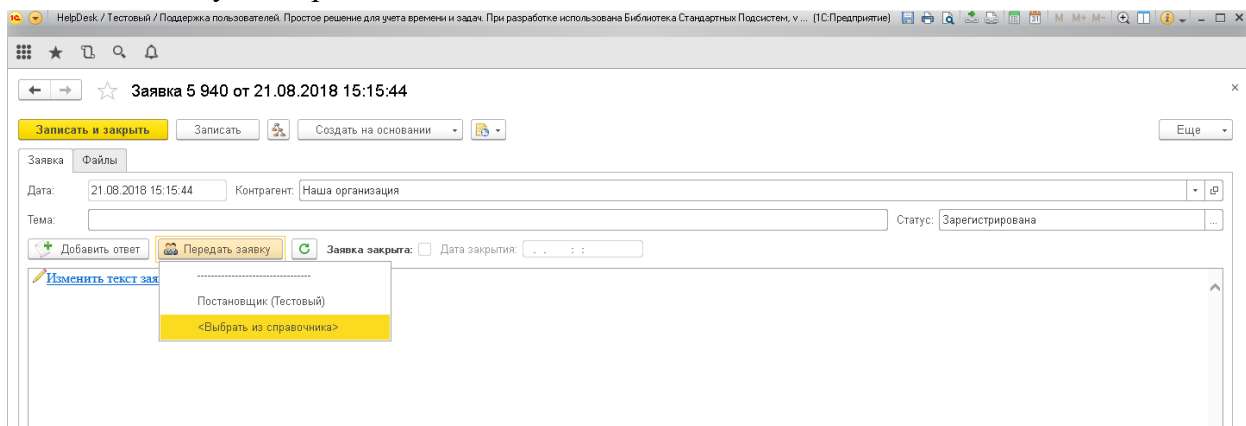
В поле "Текущий исполнитель" указан последний сотрудник, который работал по данной заявке. В случае если поле не заполнено, то это значит что заявка не была еще распределена на исполнителя.

### 2.9. Передача заявки на исполнителя

Для передачи заявки исполнителю необходимо в заявке нажать кнопку "Передать заявку". Из выпадающего списка по кнопке выбрать один из следующих пунктов:

- Постановщик (Имя пользователя) - заявка будет передана постановщику если он не является текущим исполнителем

- Последний исполнитель (имя пользователя) - заявка будет передана последнему исполнителю по заявке
- Выбрать из справочника - откроется окно выбора пользователя на которого будет передана заявка



После выбора пользователя заявка автоматически закроется. В заявку будет добавлен текст "Заявка передана пользователю" и будет автоматически установлен текущий исполнитель согласно выбранного пользователя

## 2.10. Закрытие заявки

После выполнения работ по заявке, заявка будет возвращена пользователю для ознакомления и закрытия заявки. Если по заявке нет замечаний со стороны постановщика, заявка может быть закрыта. Для этого необходимо в заявке выбрать статус "Закрыта". При этом в заявке автоматически фиксируется время закрытия, а в текст описания заявки добавляется информация об изменении статуса заявки

