

ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПО РАБОТЕ С СИСТЕМОЙ NAUMEN SERVICE DESK 4.0

Москва, 2024 г.

Аннотация

Настоящий документ разработан в рамках реализации проекта «Внедрение процесса управления заявками, инцидентами и знаниями на базе Naumen Service Desk 4.0».

Настоящий документ представляет собой инструкцию пользователя по работе в системе Naumen Service Desk (далее Система).

Содержание

Аннотация	2
Содержание	3
1 Старт работы в Системе	5
1.1 Вход в Систему	5
1.2 Интерфейс Системы	5
1.2.1 Отображение вкладки «Мои заявки»	6
1.2.2 Отображение вкладки «Карточка»	7
1.2.3 Отображение вкладки «Согласования»	8
1.2.4 Отображение вкладки «База знаний»	8
1.2.5 Отображение вкладки «Справка по системе»	9
2 Общее описание модуля «Личный кабинет»	10
3 Регистрация заявки через ЛК	11
4 Согласование заявки	13
4.1 Работа с перечнем согласований	13
4.2 Просмотр карточки согласования	13
4.3 Согласование или отклонение запроса на согласование	14
5 База знаний	17
5.1 Просмотр статей Базы знаний	17
5.2 Оценка статьи Базы знаний	18
5.3 Поиск статей Базы знаний	19
6 Базовые действия для работы в Системе	22
6.1 Просмотр карточки заявки	22
6.2 Добавление комментария в карточке заявки	23
6.3 Добавление файла к заявке	23
6.4 Закрытие и возобновление заявки через ЛК	24
6.5 Уточнение информации по запросу на изменение	27
6.5.1 Добавление файла	28
6.5.2 Завершение обработки запроса на изменение	28
6.6 Просмотр статей Базы знаний на карточке заявки	31
7 Вспомогательные операции для работы в Системе	32
7.1 Смена темы интерфейса	32
7.2 Операции со ссылками в «Избранном»	33
7.2.1 Добавление ссылки на карточку объекта	33
7.2.2 Удаление ссылки	34
7.3 Сделать домашней страницей	34
7.4 Работа со списком заявок	34
7.4.1 Настройка отображения списка	35

7.4.2	Сортировка списка.....	36
7.4.3	Фильтрация списка	37
7.4.4	Экспорт списка в MS Excel.....	37
7.4.5	Обновление списка	38

1 Старт работы в Системе

1.1 Вход в Систему

Для перехода в Личный кабинет пользователя Naumen Service Desk используйте интернет-браузер Microsoft Internet Explorer (версии 9 и старше).

Для входа в ЛК пользователя выполните следующие действия:

1) откройте новое окно браузера;

введите в адресную строку интернет-браузера ссылку на систему и нажмите клавишу ENTER.

2) Система автоматически авторизует вас.

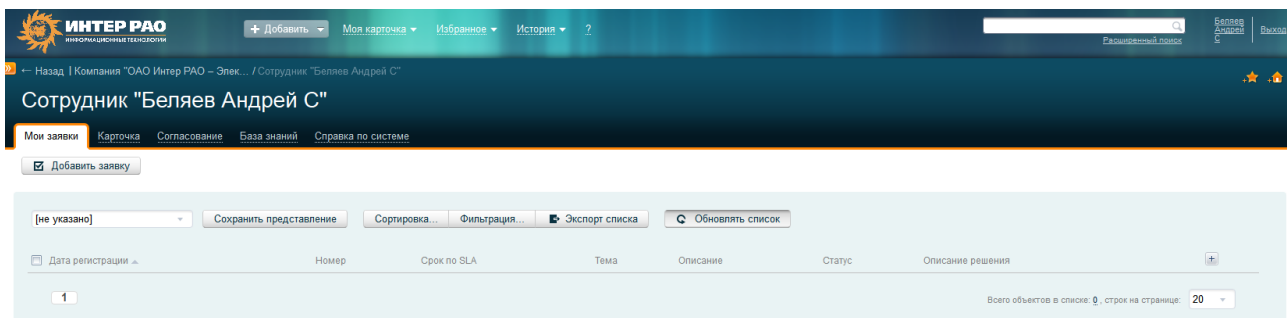

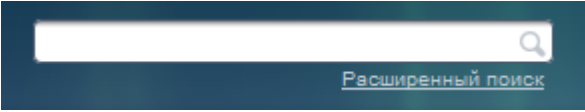
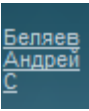



Рисунок 1-1 Стартовое окно при входе в ЛК пользователя

1.2 Интерфейс Системы

Сразу после осуществления входа в Систему пользователь попадает в блок основного содержания (см. Рисунок 1-1), на котором располагаются:

- основные вкладки для работы с Системой («Мои заявки», «Карточка», «Согласование», «База знаний»);
- кнопка  для вызова панели навигации;
- панель поиска ;
- информация о ФИО пользователя, который вошел в Систему .

- кнопка «Выход» ;

- логотип компании . При нажатии на логотип происходит быстрый переход на вкладку «Мои заявки»

1.2.1 Отображение вкладки «Мои заявки»

1.2.1.1 Просмотр списка заявок

В ходе работы с ЛК пользователю предоставляется возможность просматривать списки своих заявок.

Весь список заявок расположен на вкладке «Мои заявки» и представляет собой таблицу с определенным набором столбцов (см. Рисунок 1-2).

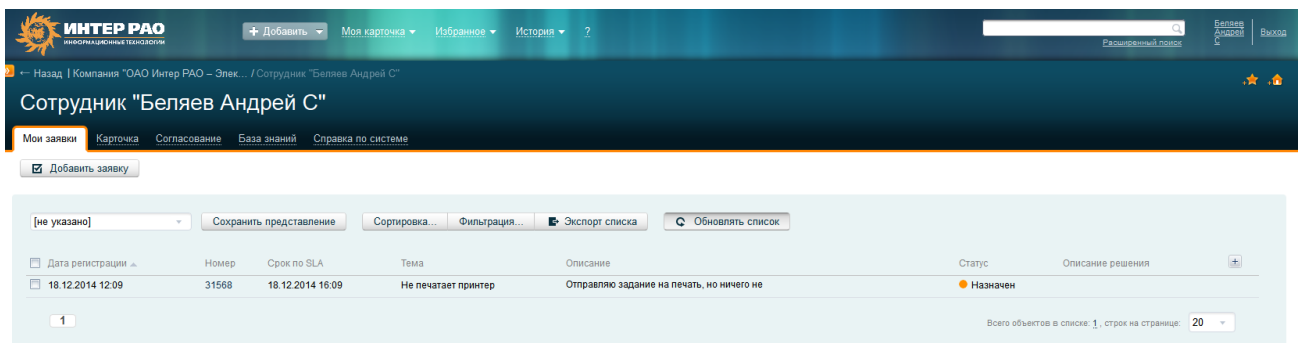


Рисунок 1-2 Вкладка «Мои заявки» в ЛК пользователя

Под списком заявок указывается текущая страница списка и общее количество записей, отображаемых на странице списка.

1.2.1.2 Использование фильтров в списке заявок

Фильтрация списка заявок позволяет пользователю оставить на экране только заявки с интересующими его характеристиками.

Для того чтобы просмотреть в списке заявки с интересующими характеристиками, на вкладке «Мои заявки» нажмите кнопку **Фильтрация** (см. Рисунок 1-3), и выберите требуемые параметры фильтра, например, *Дата регистрации – с – по* (см. Рисунок 1-4).

Выбранные параметры фильтра можно сохранить в качестве представления, для этого нажмите кнопку «Сохранить представление» и введите название Нового представления (см.

Рисунок 1-5), представление может быть выбрано как представление для отображения по умолчанию.

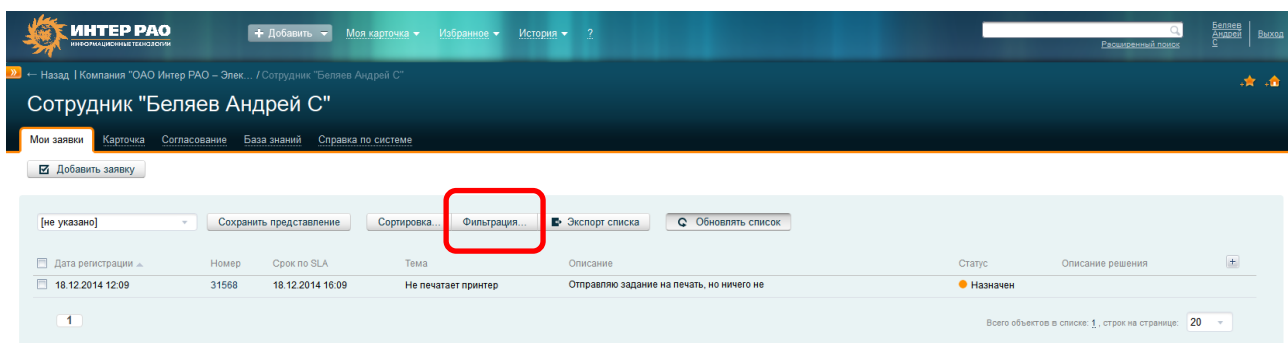


Рисунок 1-3 Отображение кнопки фильтрации на вкладке «Мои заявки»

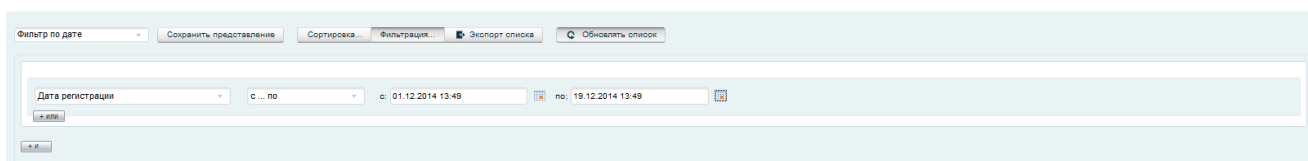


Рисунок 1-4 Выбор параметров фильтра

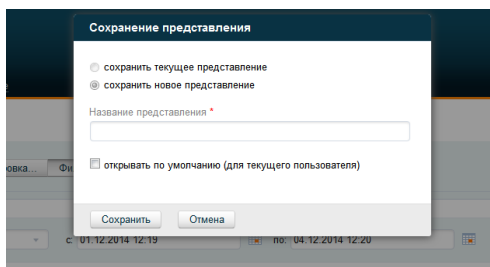


Рисунок 1-5 Сохранение выбранного фильтра в виде представления

1.2.2 Отображение вкладки «Карточка»

В ходе работы с ЛК пользователю предоставляется возможность просматривать общую информацию о себе на вкладке «Карточка» (см. Рисунок 1-6).

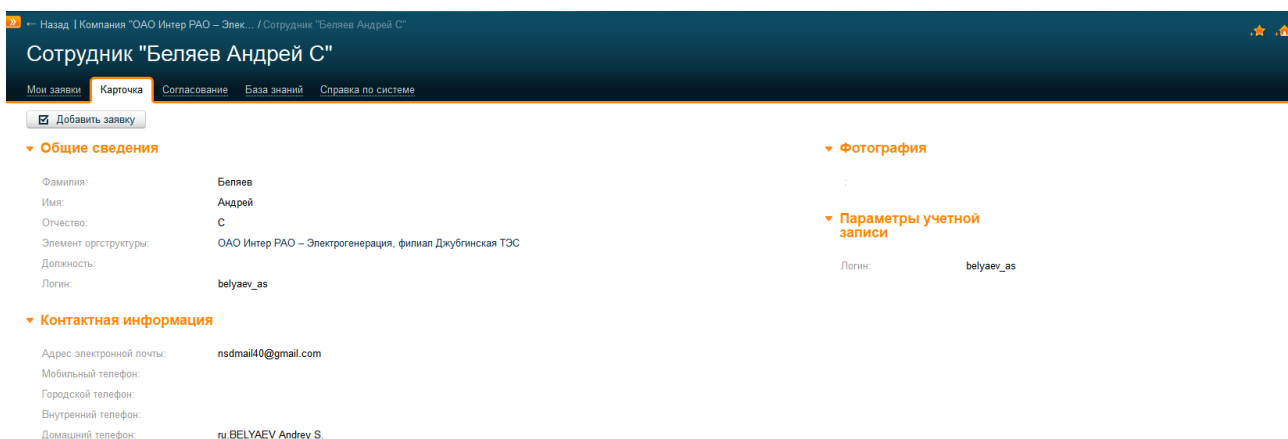


Рисунок 1-6 Отображение вкладки «Карточка»

1.2.3 Отображение вкладки «Согласования»

В ходе работы с ЛК пользователю могут быть назначены согласования, для просмотра согласований перейдите на вкладку «Согласование» (см. Рисунок 1-7). Работа со списком согласований аналогична работе со списком заявок (разделы 1.2.1.1 «Просмотр списка заявок», 1.2.1.2 «Использование фильтров в списке заявок»). Работа с согласованиями подробно описана в разделе 4 «Согласование заявки».

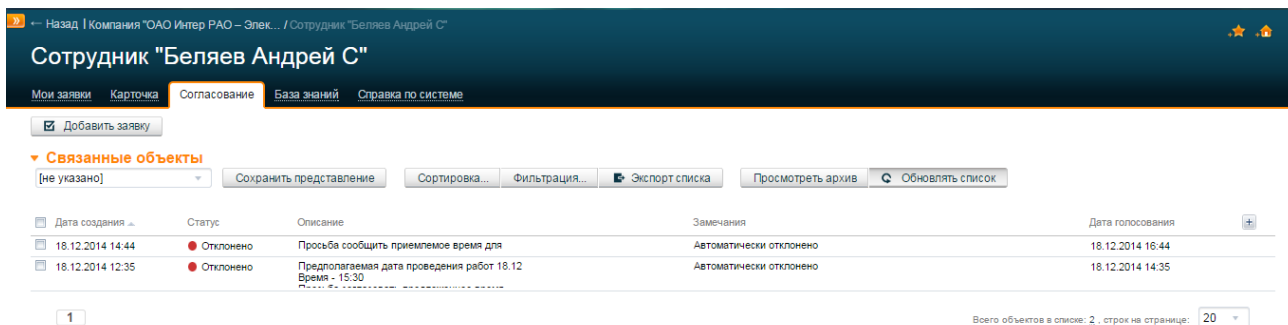


Рисунок 1-7 Отображение вкладки «Согласование»

1.2.4 Отображение вкладки «База знаний»

Доступные пользователю разделы Базы знаний отображаются на вкладке «База знаний» (см. Рисунок 1-8). Подробно работа с Базой знаний описана в разделе 5 «База знаний».

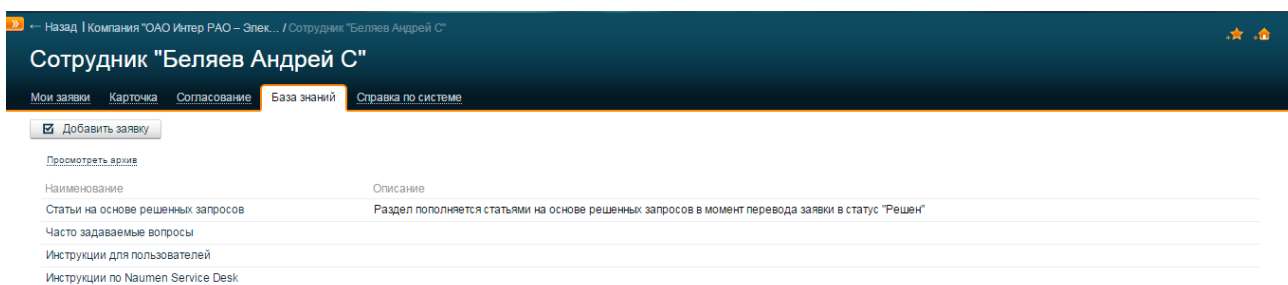


Рисунок 1-8 Отображение вкладки «База знаний»

1.2.5 Отображение вкладки «Справка по системе»

На вкладке «Справка по системе» отображается Инструкция пользователя по использованию Naumen Service Desk. Для ознакомления с инструкцией нажмите на ее наименование (см. Рисунок 1-9).

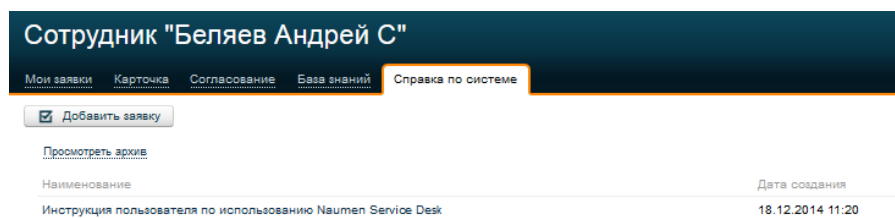


Рисунок 1-9 Инструкция по работе в системе

2 Общее описание модуля «Личный кабинет»

Модуль «Личный кабинет» (далее ЛК) системы Naumen Service Desk (далее Система) предназначен для взаимодействия пользователей со Службой технической поддержки пользователей (далее СТП). С помощью ЛК пользователи могут осуществлять:

1. просмотр информации о своих заявках:
 - просмотр общего списка заявок;
 - просмотр общих параметров и текущего статуса заявок;
2. регистрацию заявок;
3. базовые действия с карточкой заявки:
 - просмотр карточки заявки;
 - добавление комментариев к заявке;
 - добавление файлов к заявке;
 - закрытие или возобновление заявок;
4. согласование заявок;
5. просмотр Базы знаний;
6. просмотр справки по системе.

3 Регистрация заявки через ЛК

Для того чтобы зарегистрировать заявку через ЛК, выполните следующие действия:

1. щелкните на кнопке «Добавить заявку» на любой из вкладок (см. Рисунок 3-1).

На экране появится окно «Обращение/Форма добавления» (см. Рисунок 3-2). В зависимости от выбранной услуги и типа заявки форма регистрации может отличаться.

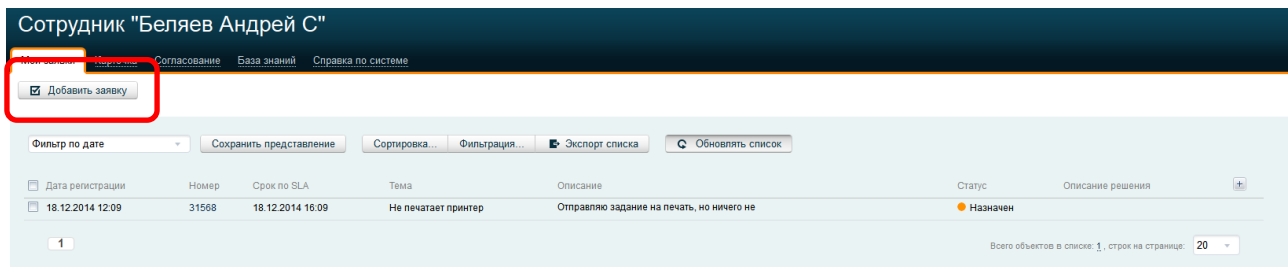


Рисунок 3-1 Отображение кнопки «Добавить заявку»

The screenshot shows the "Заявка / Форма добавления" form. It has a dark blue header with the title "Заявка / Форма добавления". The form is divided into two main sections. The left section, titled "Описание", contains a "Тема" field and a large "Описание" text area with a rich text editor toolbar. The right section, titled "Выбор типа запроса", contains a "Соглашение/Услуга" dropdown menu (set to "Прием заявок от пользователей"), a "Тип запроса" dropdown menu (set to "Заявка"), and a "Категория" dropdown menu (set to "Общая неисправность"). At the bottom left, there is a "Файлы" section with a "Добавить файл" button and a "Сохранить" button, which is highlighted with a red rectangle. There is also an "Отмена" button.

Рисунок 3-2 Отображение формы добавления заявки

2. в открывшемся окне «Заявка/форма добавления» заполните поля:
 - а. «Тема» - Введите краткое описание Вашей проблемы, с которой Вы столкнулись при использовании ИТ-услуги. Поле, обязательное для заполнения;
 - б. «Описание» - данное поле служит для добавления дополнительной информации по возникшей проблеме;

- с. Рекомендуется приложить к заявке файлы: нажмите на кнопку **«Добавить файл»**, и выберите файл на локальном компьютере при помощи кнопки **«Обзор»**.
 - d. Рекомендуется указать категорию обращения в поле «Категория»
 - e. Поля «Соглашение/Услуга» и «Тип запроса» предзаполнены автоматически и могут быть изменены (список услуг приведен в документе «Описание Каталога Услуг», описание типов запросов приведено ниже).
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. В случае успешной регистрации заявки, на экране появится карточка новой заявки. В случае если при заполнении формы регистрации пользователь допустил какую-либо ошибку, на экране появится сообщение об ошибке.

В системе присутствуют следующие типы запросов:

- «Инцидент» – событие, которое не является частью нормальной работы ИТ-услуги, ведущие/способные привести к остановке ИТ-услуги или снижению уровня ее качества; требование восстановить техническую работоспособность оборудования и/или ПО, на основе которых функционирует и предоставляется ИТ-услуга;
- «Запрос на обслуживание» – заявка, связанная с обращением пользователя ИТ-услуг по поводу технической поддержки, не являющаяся инцидентом, содержащая запрос на консультацию/предоставление документации по ИТ-услуге, связанная с требованием выполнить работы, включенные в объем технической поддержки ИТ-услуги, а также дополнительные работы.
- «Запрос на изменение» – заявка, связанная с запросом пользователя ИТ-услуг или специалиста поддержки, не являющаяся инцидентом, предполагающая реализацию изменения оборудования и/или ПО, на основе которых функционирует и предоставляется ИТ-услуга;
- «Заявка» – заявка, фиксирующая факт обращения пользователя ИТ-услуг.

4 Согласование заявки

В системе по заявкам могут быть назначены согласования для авторизации ее выполнения. По факту назначения согласования, вам придет оповещение от системы.

4.1 Работа с перечнем согласований

Для того чтобы согласовать или отклонить заявку, направленную вам на согласование, выполните следующие действия:

1. Перейдите на вкладку **«Согласование»** (см. Рисунок 4-1).
2. При необходимости отсортируйте или отфильтруйте перечень согласований (аналогично описанному в 7.4 Работа со списком заявок).
3. Щелкните по дате создания или статусу интересующего согласования для перехода к просмотру его деталей.

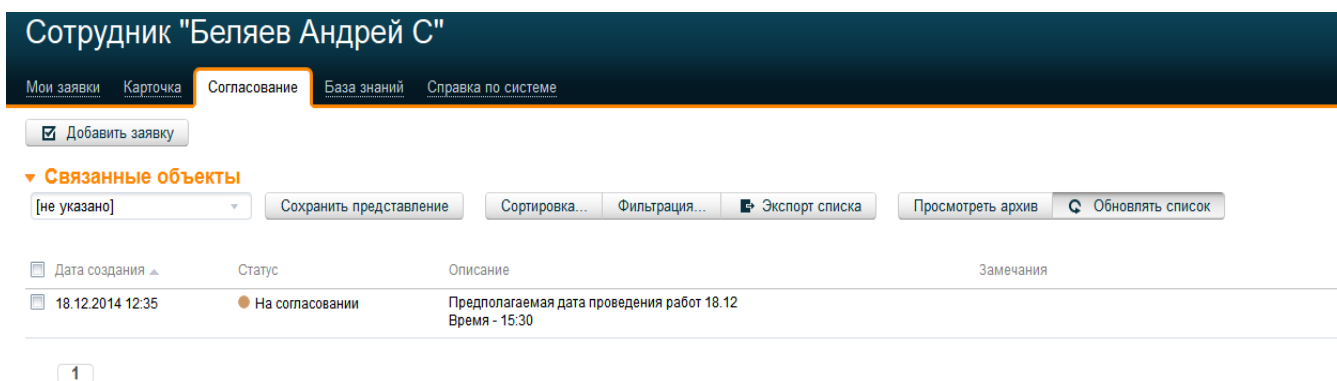


Рисунок 4-1 Перечень запросов на согласование

4.2 Просмотр карточки согласования

Для того чтобы просмотреть карточку согласования на вкладке **«Согласование»** в списке согласований щелкните на дату создания или статус согласования. Откроется карточка согласования (см. Рисунок 4-2).

Голосование "Голосование по запросу INC31568"

Не согласовано Согласовано

▼ Сведения о согласовании

Описание:
Предполагаемая дата проведения работ 18.12
Время - 15:30
Просьба согласовать предложенное время
В рамках запроса: INC31568

▼ Общие сведения

Статус: ● На согласовании
Голосующий: Беляев Андрей С/
Тип голосования: Согласование
В рамках согласования: NEG-382

▼ Сведения об источнике согласования

В рамках запроса: INC31568
В рамках запроса на изменение:
В рамках проблемы:
Описание предлагаемого изменения:

Рисунок 4-2 Карточка согласования

В блоке «Сведения о голосовании» отображается информация о запросе согласования:

- «Описание» - текст запроса на согласование.
- «Источник» - ссылка на Заявку, из которой было создано согласование. Ссылка отображается при наличии прав на просмотр Заявки (Рисунок 4-3)(если прав на просмотр Заявки нет – ссылка не отображается).

Голосование "Голосование по запросу INC31568"

Не согласовано Согласовано

▼ Сведения о согласовании

Описание:
Предполагаемая дата проведения работ 18.12
Время - 15:30
Просьба согласовать предложенное время
В рамках запроса: INC31568

▼ Общие сведения

Статус: ● На согласовании
Голосующий: Беляев Андрей С/
Тип голосования: Согласование
В рамках согласования: NEG-382

▼ Сведения об источнике согласования

В рамках запроса:
В рамках запроса на изменение:
В рамках проблемы:
Описание предлагаемого изменения:

Рисунок 4-3 Нет прав на просмотр заявки

В блоке «Общие сведения» отображается информация о статусе согласования, ФИО согласующего и замечаниях (если они были указаны согласующим).

4.3 Согласование или отклонение запроса на согласование

Для того чтобы согласовать запрос, нажмите кнопку «Согласовано», для отклонения нажмите кнопку «Не согласовано» (Рисунок 4-4).

Голосование "Голосование по запросу INC31568"

Не согласовано

Согласовано

▼ Сведения о согласовании

Описание:

Просьба сообщить приемлемое время для проведения работ

В рамках запроса:

INC31568

▼ Сведения об источнике согласования

В рамках запроса:

INC31568

В рамках запроса на изменение:

В рамках проблемы:

Описание предлагаемого изменения:

Рисунок 4-4 Кнопки согласования

Отобразится форма для ввода замечаний (см. Рисунок 4-5). При согласовании поле «Замечания» является необязательным для заполнения (см.Рисунок 4-5), а при отклонении – обязательным (см.Рисунок 4-6). Для завершения согласования или отклонения нажмите кнопку «Сохранить».

Изменение статуса

Текущий статус: На согласовании

Новый статус: Согласовано

Замечания

B *I* U ABC \times_2 \times^3 HTML

Шрифт ▼ Размер ▼ Цвет ▼

|

Сохранить

Отмена

Рисунок 4-5 Согласовано

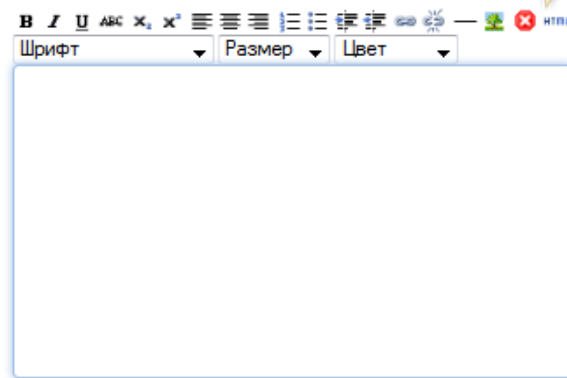
Изменение статуса

Текущий статус: На согласовании

Новый статус: Отклонен

Замечания •

Поле должно быть заполнено.



Сохранить

Отмена

Рисунок 4-6 Не согласовано

5 База знаний

5.1 Просмотр статей Базы знаний

Пользователь ЛК может просмотреть все доступные ему статьи Базы знаний из личного кабинета.

Для того чтобы просмотреть рекомендуемые статьи:

1. Перейдите на стартовую страницу личного кабинета (см. Рисунок 1-1);
2. Откройте вкладку «База знаний» и кликните на название раздела Базы знаний (см. Рисунок 5-1);
3. На карточке раздела Базы знаний кликните на название статьи Базы знаний (см. Рисунок 5-2);
4. Откройте карточку статьи Базы знаний (см. Рисунок 5-3);

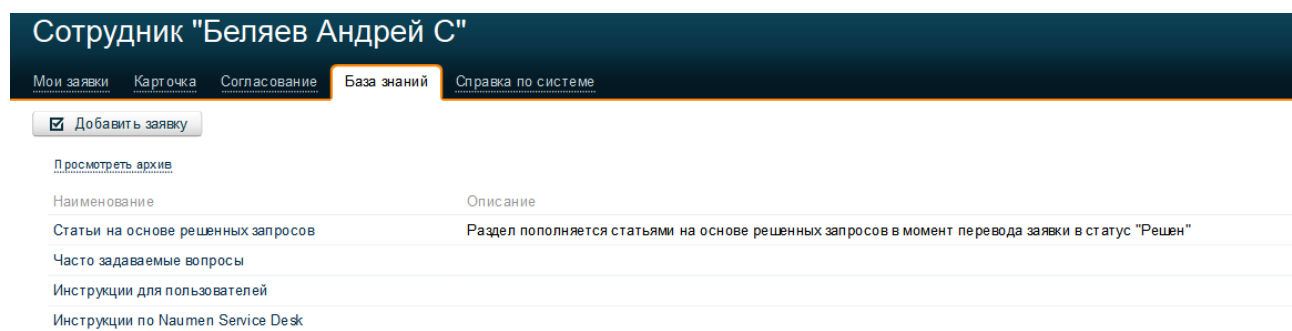


Рисунок 5-1 Вкладка "База знаний"

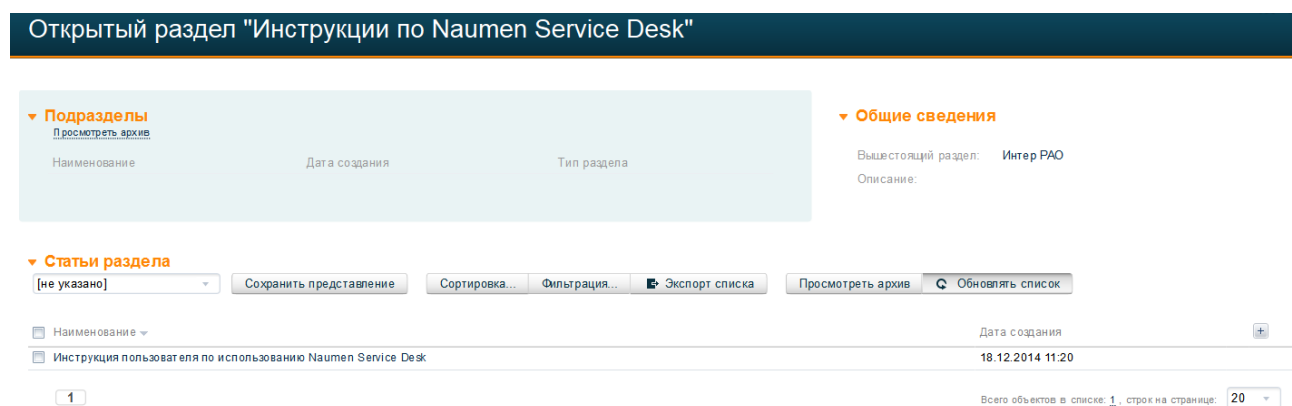



Рисунок 5-2 Просмотр списка разделов Базы знаний

[✎ Редактировать](#)

Текст статьи:
Текст статьи


based on SMAP

Связанная услуга (основная):
Наumen Service Desk

Категории (ключевые слова):

Типы запросов:
Запрос на обслуживание, Инцидент, Запрос на изменение

На основе запроса:

▼ **Оцените статью**
[Редактировать](#)

Оцените статью:

Ваша оценка:

Средняя оценка:

Помогла ли данная статья в решении вашего вопроса? **нет**

[Комментарии](#) [Файлы](#) [Услуги](#)

Рисунок 5-3 Просмотр карточки статьи Базы знаний

5.2 Оценка статьи Базы знаний

Для того чтобы дать оценку статье Базы знаний:

5.3 Откройте карточку статьи Базы знаний в соответствии с разделом 6.5 Уточнение информации по запросу на изменение

Для уточнения информации по запросу, в закладке «Мои запросы» зайдите в нужный запрос в статусе «Уточнение информации». Откроется окно форма «Запроса на изменение». Для редактирования формы нажмите кнопку «Редактировать» в верхней части окна (см. Рисунок 6-7). **Ошибка! Источник ссылки не найден.Ошибка! Источник ссылки не найден.**

Назад | Отдел "ИТ" / Сотрудник "Иванов Иван Иванович" / Запрос на изменение "CHG146269"

Запрос на изменение "CHG146269"

[Редактировать](#) [Информация уточнена](#)

Параметры

Сотрудник, у которого запрашивается информация: Иванов Иван Иванович

Комментарии по уточнению информации: Уточнение информации.

Общая информация

[Редактировать](#)

Номер: CHG146269

Статус: ● Уточнение информации

Дата регистрации: 18.08.2016 13:31

Услуга: 10001 Услуга предоставления доступа к АСУД Интер РАО

Тип запроса: Запрос на изменение

Функциональный модуль:

Категория:

Описание изменения

[Редактировать](#)

Тема:	ТЕСТ 18.08.2016
Описание желаемого Изменения:	
Сообщение:	
Документ, уточняющий причину изменения:	ДОКУМЕНТ.docx
Причина изменения:	Внешние регуляторы

Рекомендуемые статьи Базы знаний

Просмотреть текст	Наименование	Статус
Описание возможных рисков, в случае не реализации Изменения:	123	
Описание выгоды, достижимой в результате реализации Изменения:	123	
Срочность реализации Изменения:	Средняя	
Желаемая дата реализации:	26.08.2016	
Обоснование желаемой даты реализации:	123	
Существует ли аналогичная информация:	18.08.2016	

Рисунок 6-7 - Редактирование карточки запроса на изменение.

Откроется форма редактирования. Внесете правки в нужные пункты, и нажмите кнопку «Сохранить».

5.3.1 Добавление файла

Для добавления файла в качестве вложения, в информационном блоке «Комментарии и файлы» кликните по закладке «Файлы» (см. Рисунок 6-8). **Ошибка! Источник ссылки не найден.**

Комментарии **Файлы**

[+ Добавить файл](#)

Имя файла	Описание	Размер	Дата создания	Автор
1				

Всего объектов в списке: 0, строк на странице: 20

Рисунок 6-8 – Закладка «Файлы»

Для добавления файла, нажмите кнопку «Добавить файл».

5.3.2 Завершение обработки запроса на изменение

В верхней части карточки запроса на изменение, нажмите кнопку «Информация уточнена» (см. Рисунок 6-9). **Ошибка! Источник ссылки не найден.Ошибка! Источник ссылки не найден.**

ИНТЕР РАО

Интер РАО + Добавить Ибранои История База знаний Справка Стандартные ЗНО

Назад | Отдел "ТИ" / Сотрудник "Иванов Иван Иванович" / Запрос на изменение "CHG146269"

Запрос на изменение "CHG146269"

Редактировать Информация уточнена

Параметры

Сотрудник, у которого запрашивается информация: Иванов Иван Иванович

Комментарии по уточнению информации: Уточнение информации.

Общая информация

Редактировать

Номер: CHG146269

Статус: Уточнение информации

Дата регистрации: 18.08.2016 13:31

Услуга: 10001 Услуга предоставления доступа к АСУД Интер РАО

Тип запроса: Запрос на изменение

Функциональный модуль:

Категория:

Описание изменения

Описание изменения

Редактировать

Тема: ТЕСТ 18.08.2016

Описание желаемого Изменения: Сообщение.

Документ, уточняющий причину изменения: ДОКУМЕНТ.docx

Причина изменения: Внесение регуляторы

Рекомендуемые статьи Базы знаний

Просмотреть архив

Наименование: Статус:

Редактировать

Описание возможных рисков, в случае не реализации Изменения: 123

Описание выгоды, достигаемой в результате реализации Изменения: 123

Срочность реализации Изменения: Средняя

Желаемая дата реализации: 26.08.2016

Обоснование желаемой даты реализации: 123

Существует альтернативное/временное решение?: Информация отсутствует

Полномочия на подписание:

Рисунок 6-9 – Карточка запроса на изменение, уточнение информации

Откроется окно «Изменение статуса». В окне отредактируйте необходимые поля. Поля, отмеченные символом (*) красная звездочка, обязательны для заполнения.

Значение полей указывается автором запроса в момент регистрации запроса на изменение.

В статусе «Уточнение информации», указанные значения в полях, можно отредактировать.

В поле комментариев, внесите уточняющую информацию по запросу (см. Рисунок 6-10). **Ошибка! Источник ссылки не найден.Ошибка! Источник ссылки не найден.**

Изменение статуса

Текущий статус: Уточнение информации

Новый статус: Возобновлен

Документ, уточняющий причину изменения

ДОКУМЕНТ.docx

Обзор...

Документы, уточняющие информацию по Изменению

ДОКУМЕНТ.docx

Обзор...

Желаемая дата реализации

26.08.2016

Обоснование желаемой даты реализации

123

Описание возможных рисков, в случае не реализации Изменения *

123

Описание выгоды, достигаемой в результате реализации Изменения *

123

Предполагается регулярное использование Изменения? *

Не предполагается

Причина изменения *

Внешние регуляторы

Срочность реализации Изменения *

Средняя

Существует альтернативное/временное решение? *

Информация отсутствует

Комментарий *

В

И

У

А

Б

С

Х

Х'

Шрифт

Размер

Цвет

Уточняющая информация

Применить

Отмена

Рисунок 6-10 – Внесение уточняющей информации

После внесения информации, нажмите кнопку «Применить». Запрос будет направлен на исполнение.

Добавленный пользователем комментарий, будет храниться на закладке комментариев.

Запрос вернется в состояние «Назначение и анализ».

1. Просмотр статей Базы знаний на карточке заявки, либо разделом 5.1 Просмотр статей Базы знаний;
2. Нажмите на кнопку **«Редактировать»** в блоке **«Оценить статью»** и проставьте оценку (см. Рисунок 5-4).

Рисунок 5-4 Оценка статьи Базы знаний

5.4 Поиск статей Базы знаний

Для поиска статей воспользуйтесь окном поиска, описанным в разделе 1.2 Интерфейс Системы (см. Рисунок 5-5).

Рисунок 5-5 Поиск по Базе знаний

В результатах поиска присутствует раздел **«База знаний»** (см. Рисунок 5-6).

Результаты поиска "Инструкция"

База знаний (4)

База знаний

Наименование

Инструкции по Naumen Service Desk

Инструкции для пользователей

Инструкция пользователя по использованию Naumen Service Desk

[все 4 совпадений](#)

Рисунок 5-6 Результаты поиска по Базе знаний

Для поиска по конкретным параметрам в Базе знаний воспользуйтесь расширенным поиском (см. Рисунок 5-7).



Рисунок 5-7 Кнопка расширенного поиска

В открывшемся окне введите параметры для поиска (см. Рисунок 5-8).

Расширенный поиск

База знаний

Запрос

База знаний

Категории (ключевые слова)

Наименование

Инструкция пользователя

Связанные услуги

Текст статьи

Имя файла

Описание файла

Содержимое файла

Найти

Отмена

Рисунок 5-8 Интерфейс расширенного поиска

Система выдаст результаты расширенного поиска (см. Рисунок 5-9), для которых можно выполнить отсортировку (см. раздел 7.4 Работа со списком заявок) либо уточнить параметры (см. Рисунок 5-11)

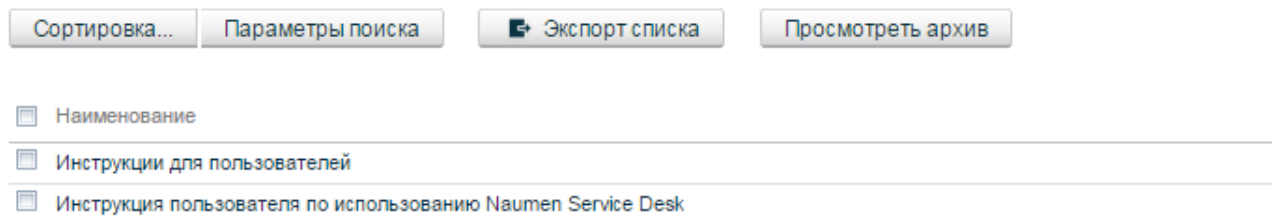


Рисунок 5-9 Результаты расширенного поиска

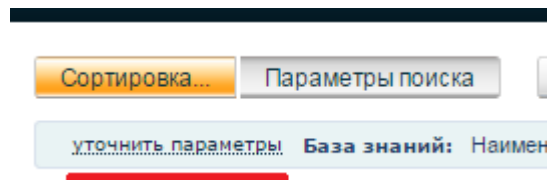


Рисунок 5-10 Сортировка

Параметры поиска

Очистить параметры поиска

База знаний

Категории (ключевые слова)

Наименование

Инструкция пользователя

Связанные услуги

Текст статьи

Имя файла

Описание файла

Содержимое файла

Найти

Отмена

Рисунок 5-11 Уточнение параметров расширенного поиска

6 Базовые действия для работы в Системе

6.1 Просмотр карточки заявки

Для того чтобы просмотреть карточку заявки на вкладке «**Мои заявки**» в списке заявок щелкните на название заявки. Откроется карточка заявки (см. Рисунок 6-1).

Инцидент "INC31568"

[Редактировать](#)

▼ **Краткая информация**
[Редактировать](#)

Статус:	● Назначен
Отложить до:	
Тема:	Не печатает принтер
Услуга:	Naumen Service Desk
Тип запроса:	Инцидент
Срок по SLA:	18.12.2014 16:09
Категория:	Общая неисправность

▼ **Рекомендуемые статьи Базы знаний**
[Просмотреть архив](#)

Наименование
Инструкция пользователя по использованию Naumen Service Desk

▼ **Подробное описание**

Тема:	Не печатает принтер
Описание:	
Отправляю:	задание на печать, но ничего не происходит.
Описание причины возобновления:	
Описание решения:	

[Комментарии](#) [Файлы](#)

[Добавить комментарий](#)

Рисунок 6-1 Отображение карточки заявки

В блоке «**Краткая информация**» отображаются все основные параметры заявки, в том числе текущий статус заявки и плановая дата решения.

В блоке «**Подробное описание**» отображаются описания сути проблемы, причин возобновления и способов решения, если данные параметры были добавлены в ходе решения заявки.

6.2 В блоке «Рекомендуемые статьи базы знаний» предложены статьи, которые рекомендуется просмотреть (см. 6.5 Уточнение информации по запросу на изменение)

Для уточнения информации по запросу, в закладке «Мои запросы» зайдите в нужный запрос в статусе «Уточнение информации». Откроется окно форма «Запроса на изменение». Для редактирования формы нажмите кнопку «Редактировать» в верхней части окна (см. Рисунок 6-7). **Ошибка! Источник ссылки не найден.Ошибка! Источник ссылки не найден.**

Назад | Отдел "ИТ" / Сотрудник "Иванов Иван Иванович" / Запрос на изменение "CHG146269"

Запрос на изменение "CHG146269"

[Редактировать](#) [Информация уточнена](#)

Параметры

Сотрудник, у которого запрашивается информация: Иванов Иван Иванович

Комментарии по уточнению информации: Уточнение информации.

Общая информация

[Редактировать](#)

Номер: CHG146269

Статус: ● Уточнение информации

Дата регистрации: 18.08.2016 13:31

Услуга: 10001 Услуга предоставления доступа к АСУД Интер РАО

Тип запроса: Запрос на изменение

Функциональный модуль:

Категория:

Описание изменения

[Редактировать](#)

Тема	Дата
ТЕСТ 18.08.2016	

Описание желаемого Изменения:

Сообщение:

Документ, уточняющий причину изменения: ДОКУМЕНТ.docx

Причина изменения: Внешние регуляторы

Рекомендуемые статьи Базы знаний

Просмотреть текст	Наименование	Статус

Редактировать

Описание возможных рисков, в случае не реализации Изменения:	123
Описание выгоды, достижимой в результате реализации Изменения:	123
Срочность реализации Изменения:	Средняя
Желаемая дата реализации:	26.08.2016
Обоснование желаемой даты реализации:	123
Существует ли необходимость в реализации Изменения:	18.08.2016

Рисунок 6-7 - Редактирование карточки запроса на изменение.

Откроется форма редактирования. Внесете правки в нужные пункты, и нажмите кнопку «Сохранить».

6.2.1 Добавление файла

Для добавления файла в качестве вложения, в информационном блоке «Комментарии и файлы» кликните по закладке «Файлы» (см. Рисунок 6-8). **Ошибка! Источник ссылки не найден.**

Комментарии **Файлы**

[+ Добавить файл](#)

Имя файла	Описание	Размер	Дата создания	Автор
1				

Всего объектов в списке: 0, строк на странице: 20

Рисунок 6-8 – Закладка «Файлы»

Для добавления файла, нажмите кнопку «Добавить файл».

6.2.2 Завершение обработки запроса на изменение

В верхней части карточки запроса на изменение, нажмите кнопку «Информация уточнена» (см. Рисунок 6-9). **Ошибка! Источник ссылки не найден.Ошибка! Источник ссылки не найден.**

ИНТЕР РАО

Интер РАО + Добавить Ибранов История База знаний Справка + Стандартные ЗНО

Назад | Отдел "ТИ" / Сотрудник "Иванов Иван Иванович" / Запрос на изменение "СНГ146269"

Запрос на изменение "СНГ146269"

Редактировать Информация уточнена

Параметры

Сотрудник, у которого запрашивается информация: Иванов Иван Иванович

Комментарии по уточнению информации: Уточнение информации

Общая информация

Редактировать

Номер: СНГ146269

Статус: Уточнение информации

Дата регистрации: 18.08.2016 13:31

Услуга: 10001 Услуга предоставления доступа к АСУД Интер РАО

Тип запроса: Запрос на изменение

Функциональный модуль:

Категория:

Описание изменения

Описание изменения

Редактировать

Тема: ТЕСТ 18.08.2016

Описание желаемого Изменения: Сообщение

Документ, уточняющий причину изменения: ДОКУМЕНТ.docx

Причина изменения: Внебюджетные регуляторы

Редактировать

Описание возможных рисков, в случае не реализации Изменения: 123

Описание выгоды, достигаемой в результате реализации Изменения: 123

Срочность реализации Изменения: Средняя

Желаемая дата реализации: 26.08.2016

Обоснование желаемой даты реализации: 123

Существует альтернативное/временное решение?: Информация отсутствует

Рисунок 6-9 – Карточка запроса на изменение, уточнение информации

Откроется окно «Изменение статуса». В окне отредактируйте необходимые поля. Поля, отмеченные символом (*) красная звездочка, обязательны для заполнения.

Значение полей указывается автором запроса в момент регистрации запроса на изменение.

В статусе «Уточнение информации», указанные значения в полях, можно отредактировать.

В поле комментариев, внесите уточняющую информацию по запросу (см. Рисунок 6-10). **Ошибка! Источник ссылки не найден.Ошибка! Источник ссылки не найден.**

Просмотр статей Базы знаний на карточке заявки).

В блоке **«Комментарии»** отображаются все комментарии, добавленные в ходе обслуживания заявки. Наличие комментариев облегчает взаимодействие между пользователем и сотрудниками СТП в ходе обслуживания. Пользователи ЛК могут просматривать и добавлять комментарии.

В блоке **«Файлы»** отображаются все файлы, добавленные в ходе обслуживания заявки. Пользователи ЛК могут просматривать все файлы, связанные с заявкой, добавлять новые файлы.

6.3 Добавление комментария в карточке заявки

Для того чтобы добавить комментарий к заявке, выполните следующие действия:

1. щелкните на название заявки. На экране появится карточка заявки;
2. в блоке **«Комментарии»** щелкните на кнопке **«Добавить комментарий»**. На экране появится окно добавления комментария (см. Рисунок 6-2);

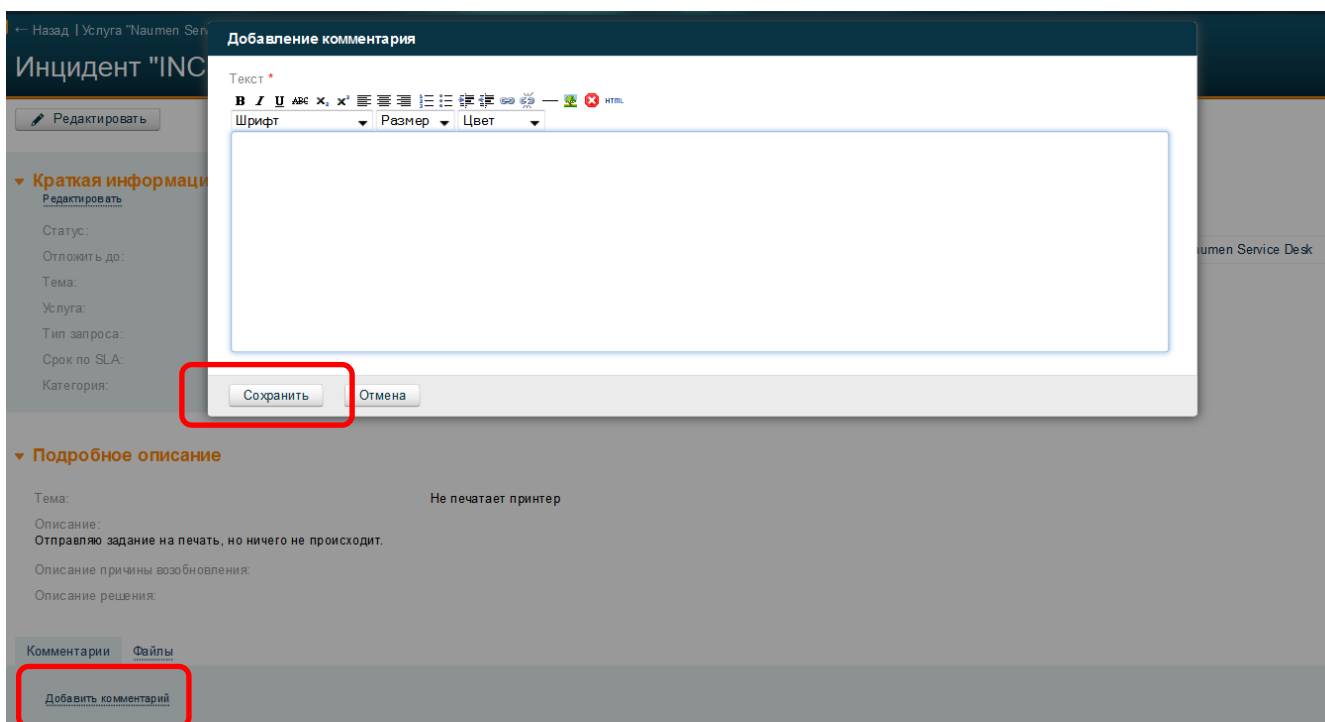


Рисунок 6-2 Отображение окна «Добавление комментария»

3. в появившемся окне введите комментарий в поле **«Текст»** и нажмите кнопку **«Сохранить»**. На карточке заявки в блоке **«Комментарии»** отобразится введенный комментарий.

6.4 Добавление файла к заявке

Для того чтобы добавить файл к заявке, выполните следующие действия:

1. щелкните на название заявки. На экране появится карточка заявки;
2. в блоке «Файлы» щелкните на кнопке «Добавить файл». На экране появится окно добавления файла (см. Рисунок 6-3);
3. в появившемся окне в поле «Содержимое файла» укажите путь к добавляемому файлу, с помощью кнопки «Обзор». В текстовом поле «Описание» введите краткое описание файла (при необходимости);
4. нажмите кнопку «Сохранить». На карточке заявки в блоке «Файлы» отобразится ссылка на указанный файл.

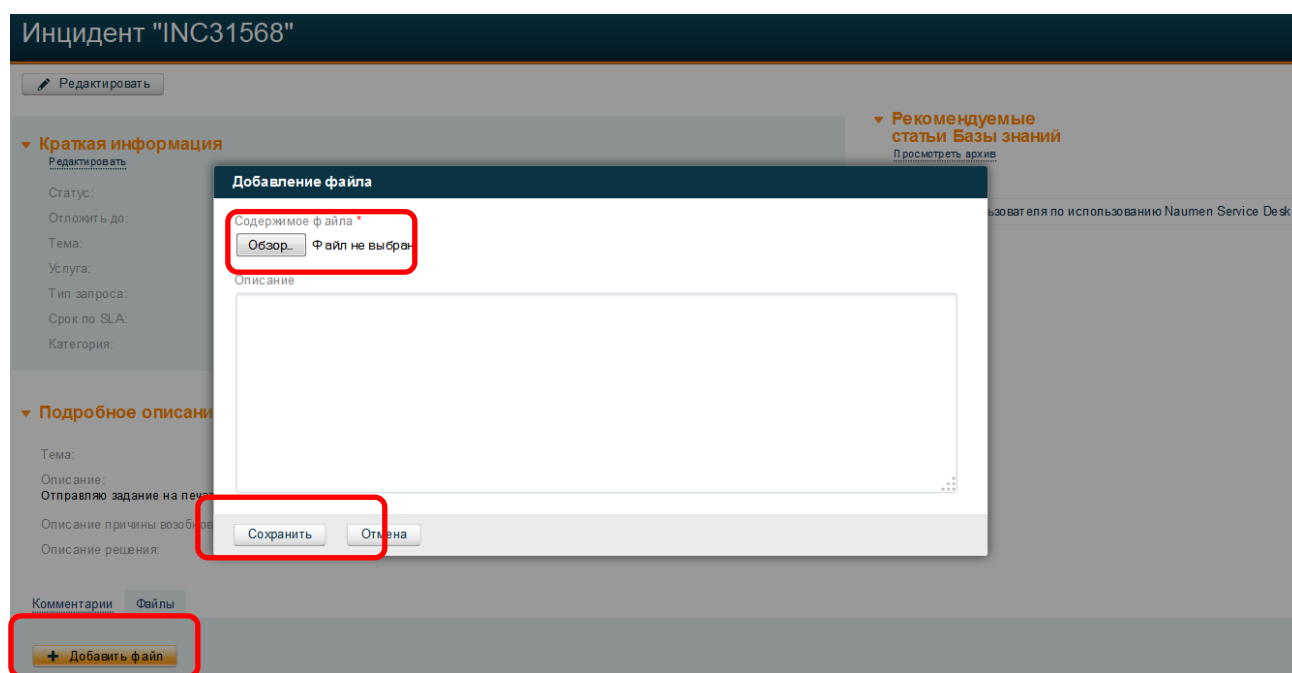


Рисунок 6-3 Отображение окна «Добавление файла»

6.5 Заккрытие и возобновление заявки через ЛК

Пользователь ЛК может закрыть или возобновить работу по заявке, используя ЛК. В статусе заявки «Решен» в карточке заявки появляются 2 дополнительные кнопки «Возобновить» и «Заккрыть» (см. Рисунок 6-4).

Инцидент "INC31568"

Редактировать

Возобновить

Заккрыть

▼ Краткая информация

Редактировать

Статус: Решен

Тема: Не печатает принтер

Услуга: Naumen Service Desk

Тип запроса: Инцидент

Срок по SLA: 18.12.2014 16:09

Категория: Общая неисправность

▼ Рекомендуемые статьи Базы знаний

Просмотреть архив

Наименование

Инструкция пользователя по использованию Naumen Service Desk

▼ Подробное описание

Тема: Не печатает принтер

Описание: Отправляю задание на печать, но ничего не происходит.

Описание причины возобновления:

Описание решения: Произведены настройки принтера

Комментарии

Файлы

+ Добавить файл

Имя файла	Описание	Размер	Дата создания	Автор
7 добавит заявку 1.png	Скриншот	54 КБ	18.12.2014 12:06	Беляев Андрей С

1

Всего объектов в списке: 1, строк на странице: 20

Рисунок 6-4 Отображение кнопок «Возобновить» и «Заккрыть»

Для того чтобы закрыть заявку выполните следующие действия:

1. щелкните на название заявки, статус которой **«Решен»**. На экране появится карточка заявки;
2. на открывшейся карточке заявки нажмите кнопку **«Заккрыть»**. На экране появится окно **«Изменение статуса»** (см. Рисунок 6-5);

Рисунок 6-5 Отображение окна «Изменение статуса на Закрыт»

3. в открывшемся окне заполните поля **«Оценка пользователя»** и нажмите кнопку **«Сохранить»**. На экране появится карточка заявки, статус заявки изменится на **«Закрыт»**. Кроме этого, оценивать качество выполненного обращения через автоматически сгенерированное письмо, которое отправляется после решения запроса.

Для того чтобы возобновить заявку выполните следующие действия:

1. щелкните на название заявки. На экране появится карточка заявки;
2. на открывшейся карточке заявки нажмите кнопку **«Возобновить»**. На экране появится окно **«Изменение статуса»** (см. Рисунок 6-6);

Рисунок 6-6 Отображение окна «Изменение статуса на Возобновлен»

3. в открывшемся окне заполните обязательное поле **«Описание причины возобновления»** и нажмите кнопку **«Сохранить»**. На экране появится карточка заявки, статус заявки изменится на **«Возобновлен»**.

6.6 Уточнение информации по запросу на изменение

Для уточнения информации по запросу, в закладке «Мои запросы» зайдите в нужный запрос в статусе «Уточнение информации». Откроется окно форма «Запроса на изменение». Для редактирования формы нажмите кнопку «Редактировать» в верхней части окна (см. Рисунок 6-7). **Ошибка! Источник ссылки не найден.Ошибка! Источник ссылки не найден.**

Назад | Отдел "ИТ" / Сотрудник "Иванов Иван Иванович" / Запрос на изменение "CHG146269"

Запрос на изменение "CHG146269"

[Редактировать](#) [Информация уточнена](#)

Параметры

Сотрудник, у которого запрашивается информация: Иванов Иван Иванович

Комментарии по уточнению информации: Уточнение информации.

Общая информация

[Редактировать](#)

Номер: CHG146269

Статус: ● Уточнение информации

Дата регистрации: 18.08.2016 13:31

Услуга: 10001 Услуга предоставления доступа к АСУД Интер РАО

Тип запроса: Запрос на изменение

Функциональный модуль:

Категория:

Описание изменения

[Редактировать](#)

Тема:	ТЕСТ 18.08.2016
Описание желаемого Изменения:	
Сообщение:	
Документ, уточняющий причину изменения:	ДОКУМЕНТ.docx
Причина изменения:	Внешние регуляторы

Рекомендуемые статьи Базы знаний

Просмотреть текст	Наименование	Статус

Рисунок 6-7 - Редактирование карточки запроса на изменение.

Откроется форма редактирования. Внесете правки в нужные пункты, и нажмите кнопку «Сохранить».

6.6.1 Добавление файла

Для добавления файла в качестве вложения, в информационном блоке «Комментарии и файлы» кликните по закладке «Файлы» (см. Рисунок 6-8 **Ошибка! Источник ссылки не найден.**).

Комментарии **Файлы**

[+ Добавить файл](#)

Имя файла	Описание	Размер	Дата создания	Автор
1				

Всего объектов в списке: 0, строк на странице: 20

Рисунок 6-8 – Закладка «Файлы»

Для добавления файла, нажмите кнопку «Добавить файл».

6.6.2 Завершение обработки запроса на изменение

В верхней части карточки запроса на изменение, нажмите кнопку «Информация уточнена» (см. Рисунок 6-9 **Ошибка! Источник ссылки не найден.Ошибка! Источник ссылки не найден.**).

ИНТЕР РАО

Интер РАО + Добавить Ибранои История База знаний Справка Стандартные ЗНО

Назад | Отдел "ТТ" / Сотрудник "Иванов Иван Иванович" / Запрос на изменение "CHG146269"

Запрос на изменение "CHG146269"

Редактировать Информация уточнена

Параметры

Сотрудник, у которого запрашивается информация: Иванов Иван Иванович

Комментарии по уточнению информации: Уточнение информации.

Общая информация

Редактировать

Номер: CHG146269

Статус: Уточнение информации

Дата регистрации: 18.08.2016 13:31

Услуга: 10001 Услуга предоставления доступа к АСУД Интер РАО

Тип запроса: Запрос на изменение

Функциональный модуль:

Категория:

Описание изменения

Описание изменения

Редактировать

Тема: ТЕСТ 18.08.2016

Описание желаемого Изменения: Сообщение.

Документ, уточняющий причину изменения: ДОКУМЕНТ.docx

Причина изменения: Внесение регуляторы

Рекомендуемые статьи Базы знаний

Просмотреть архив

Наименование: Статус:

Редактировать

Описание возможных рисков, в случае не реализации Изменения: 123

Описание выгоды, достигаемой в результате реализации Изменения: 123

Срочность реализации Изменения: Средняя

Желаемая дата реализации: 26.08.2016

Обоснование желаемой даты реализации: 123

Существует альтернативное/временное решение?: Информация отсутствует

Полномочия на подписание:

Рисунок 6-9 – Карточка запроса на изменение, уточнение информации

Откроется окно «Изменение статуса». В окне отредактируйте необходимые поля. Поля, отмеченные символом (*) красная звездочка, обязательны для заполнения.

Значение полей указывается автором запроса в момент регистрации запроса на изменение.

В статусе «Уточнение информации», указанные значения в полях, можно отредактировать.

В поле комментариев, внесите уточняющую информацию по запросу (см. Рисунок 6-10 **Ошибка! Источник ссылки не найден.Ошибка! Источник ссылки не найден.**).

Изменение статуса

Текущий статус: Уточнение информации

Новый статус: Возобновлен

Документ, уточняющий причину изменения

ДОКУМЕНТ.docx

Обзор...

Документы, уточняющие информацию по Изменению

ДОКУМЕНТ.docx

Обзор...

Желаемая дата реализации

26.08.2016

Обоснование желаемой даты реализации

123

Описание возможных рисков, в случае не реализации Изменения *

123

Описание выгоды, достигаемой в результате реализации Изменения *

123

Предполагается регулярное использование Изменения? *

Не предполагается

Причина изменения *

Внешние регуляторы

Срочность реализации Изменения *

Средняя

Существует альтернативное/временное решение? *

Информация отсутствует

Комментарий *

В

И

А

С

Х

Х'

Шрифт

Размер

Цвет

Уточняющая информация

Применить

Отмена

Рисунок 6-10 – Внесение уточняющей информации

После внесения информации, нажмите кнопку «Применить». Запрос будет направлен на исполнение.

Добавленный пользователем комментарий, будет храниться на закладке комментариев.

Запрос вернется в состояние «Назначение и анализ».

6.7 Просмотр статей Базы знаний на карточке заявки

Пользователь ЛК может просмотреть рекомендуемые статьи Базы знаний на карточке заявки.

Для того чтобы просмотреть рекомендуемые статьи:

1. щелкните на название статьи на карточке заявки (см. Рисунок 6-11);

Инцидент "INC31568"

✎ Редактировать

▼ Краткая информация

[Редактировать](#)

Статус:

Опlohить до:

Тема:

Услуга:

Тип запроса:

Срок по SLA:

Категория:

● Назначен

Не печатает принтер

Naumen Service Desk

Инцидент

18.12.2014 16:09

Общая неисправность

▼ Рекомендуемые статьи Базы знаний

[Просмотреть архив](#)

Наименование

Инструкция пользователя по использованию Naumen Service Desk

▼ Подробное описание

Тема:

Не печатает принтер

Описание:

Отправляю задание на печать, но ничего не происходит.

Описание причины возникновения:

Описание решения:

Комментарии

Файлы

Добавить комментарий

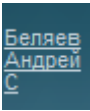
Рисунок 6-11 Просмотр списка рекомендуемых статей Базы знаний на карточке заявки

7 Вспомогательные операции для работы в Системе

Данная глава содержит описание вспомогательных операций, доступных пользователям при работе с Naumen Service Desk. Эти операции помогают сделать эксплуатацию системы более удобной для пользователей.

7.1 Смена темы интерфейса

Пользователю ЛК предоставляется возможность изменять тему интерфейса Системы. Для того чтобы изменить текущую тему интерфейса нажмите на ссылку с ФИО в правом

верхнем углу Системы: . Откроется форма «Персональные настройки» (см. Рисунок 7-1).

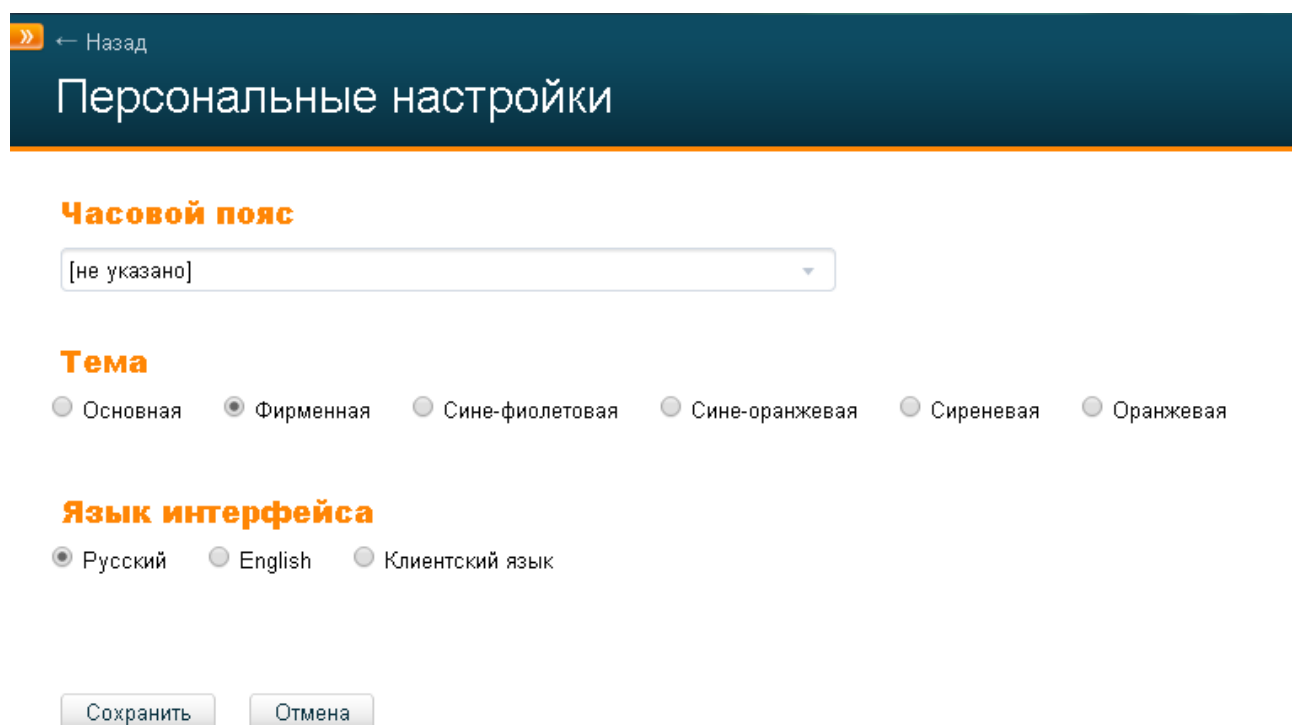


Рисунок 7-1 Отображение формы «Персональные настройки»

На форме «Персональные настройки» можно изменить часовой пояс, цвет темы, язык интерфейса.

7.2 Операции со ссылками в «Избранном»

В верхнюю панель можно добавлять избранные ссылки. (см. Рисунок 7-2). Используя ссылки, пользователь может быстро вызывать на экран нужные учетные карточки или документы.

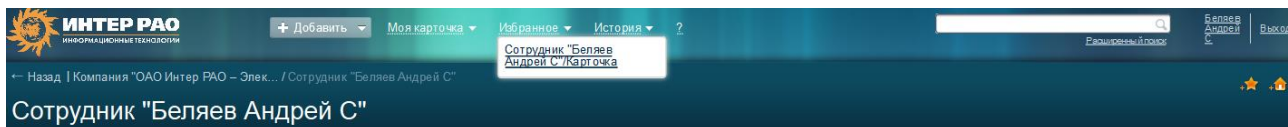



Рисунок 7-2 Отображение панели «Избранное»

7.2.1 Добавление ссылки на карточку объекта

Для добавления ссылки в «Избранное» зайдите на карточку объекта, на которую будет указывать ссылка, перейдите на нужную вкладку карточки и щелкните на пиктограмме  «Добавить в избранное». Пиктограмма располагается в правом верхнем углу окна системы.

В появившемся окне (см. Рисунок 7-3) укажите название ссылки в поле «**Название**» (по умолчанию в этом поле содержится название карточки, на которую создается ссылка) и нажмите кнопку «Сохранить».

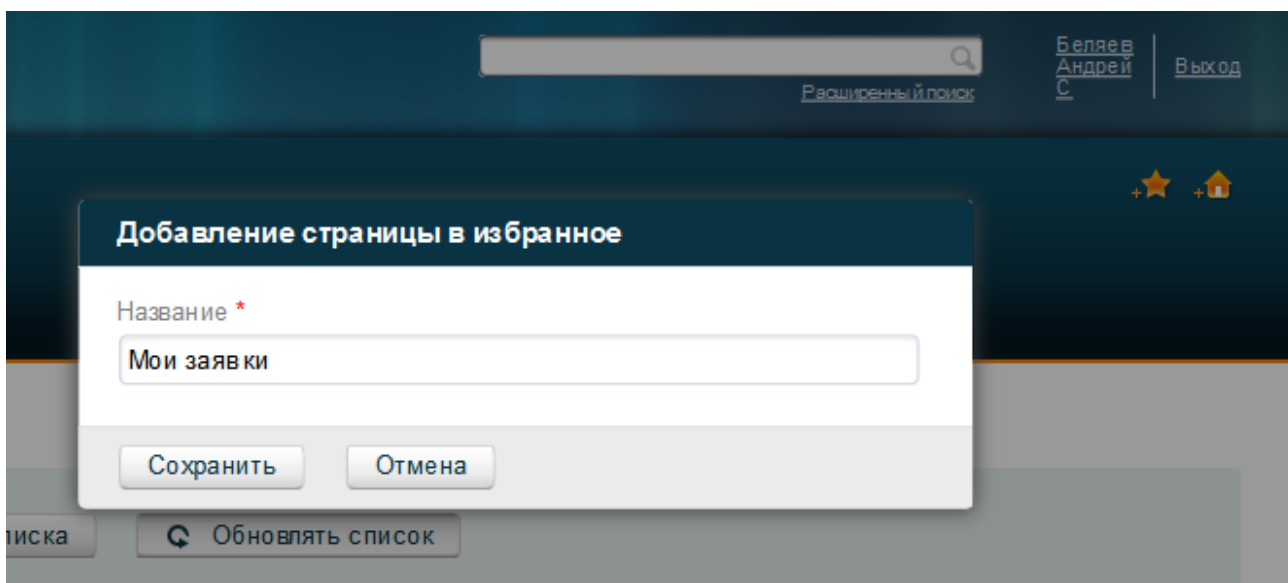


Рисунок 7-3 Отображение окна «Добавление страницы в избранное»

После этих действий ссылка будет добавлена в «Избранное» в верхней панели.

7.2.2 Удаление ссылки

Для того чтобы удалить ссылку из «Избранное», наведите курсор мыши на ссылку и нажмите на пиктограмму справа от названия ссылки (см. Рисунок 7-4).



Рисунок 7-4 Отображение удаления ссылки в «Избранное»

В появившемся окне «Подтверждение удаления» нажмите кнопку «Да». После этих действий ссылка будет удалена.

7.3 Сделай домашней страницей

Для того, чтобы карточка объекта отображалась как домашняя страница при входе в систему выполните следующие действия:

1. Нажмите на пиктограмму «Сделать домашней страницей» в правом верхнем углу страницы
2. Нажмите кнопку «Да» для подтверждения действия.

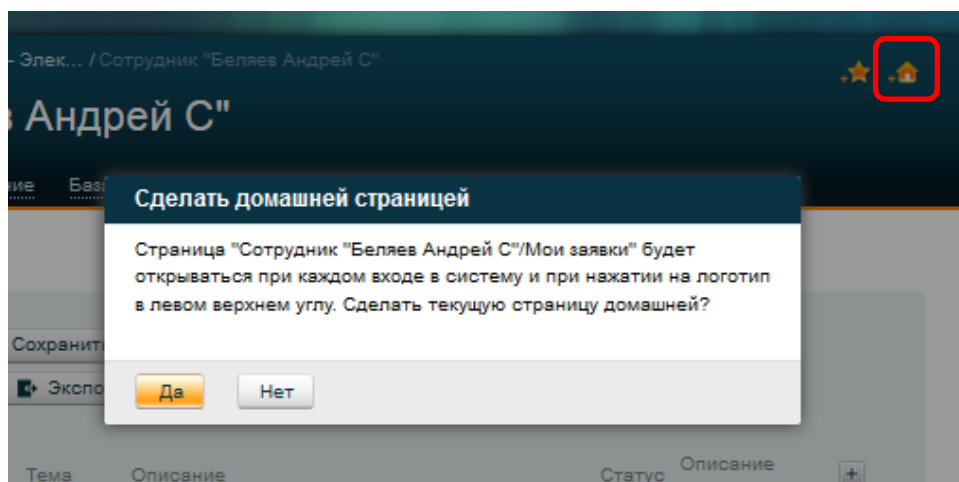


Рисунок 7-5 Сделай домашней страницей

7.4 Работа со списком заявок

При работе со списками заявок (см. Рисунок 7-6) Пользователь может выполнять следующие операции:

1. настраивать удобное для работы представление списка;

2. осуществлять сортировку списка;
3. осуществлять фильтрацию списка;
4. экспортировать список в MS Excel;
5. обновлять список вручную.

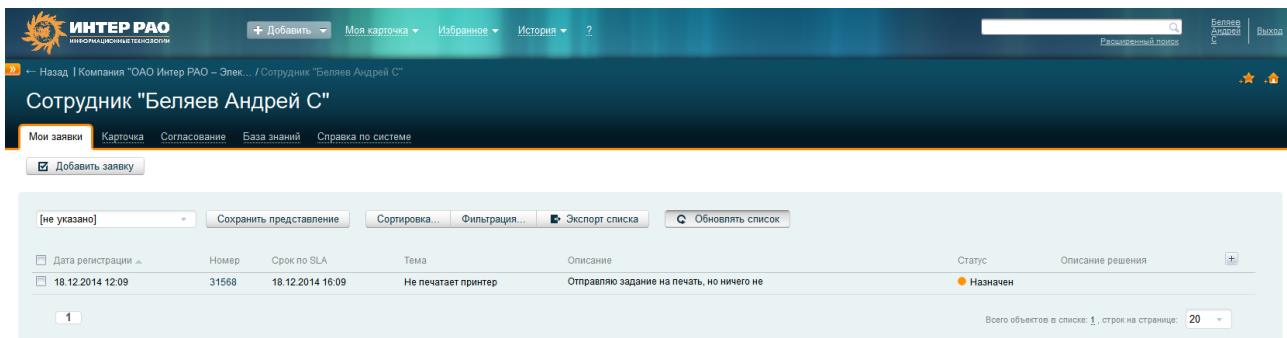



Рисунок 7-6 Отображение основных кнопок при работе со списком заявок

7.4.1 Настройка отображения списка

Для того чтобы управлять перечнем отображаемых в списке колонок, выполните следующие действия:

Нажмите на пиктограмму «Настройка полей»  в правой части списка заявок

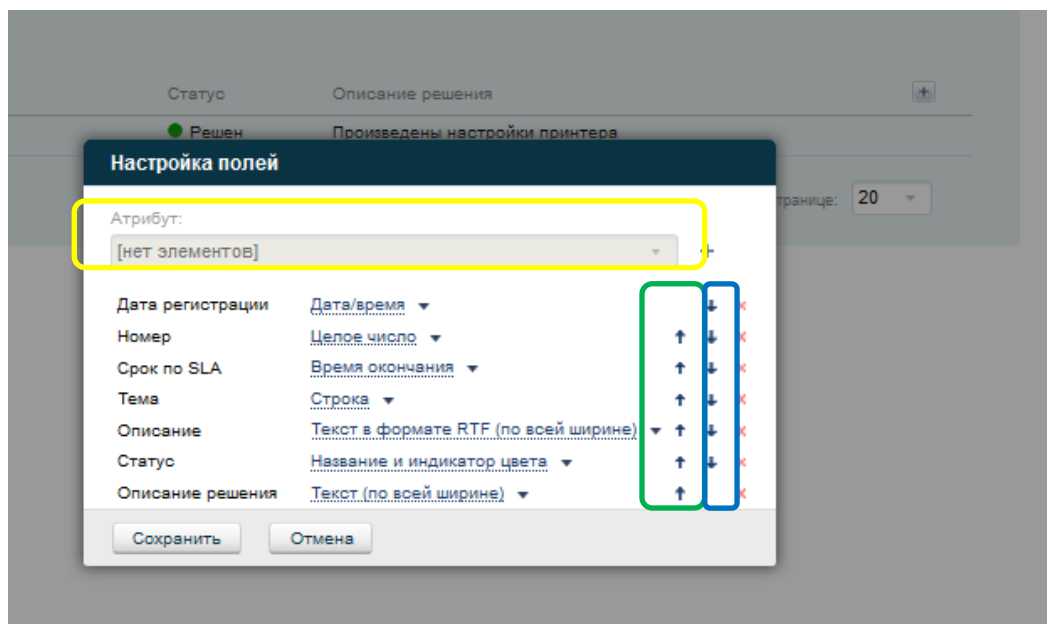


Рисунок 7-7 Настройка отображения списка

- С помощью стрелок, отмеченных зеленым цветом, устанавливается очередность отображения столбцов.

- С помощью кнопок **x**, отмеченных синим цветом, производится удаление отображения столбцов.
- С помощью поля «Атрибут» и кнопки **+**, отмеченных желтым цветом производится добавление отображения удаленных столбцов.

7.4.2 Сортировка списка

Для того чтобы отсортировать список заявок по определенному параметру нажмите на кнопку «Сортировка» (см. Рисунок 7-8), появится дополнительная панель со ссылками «изменить» и «сбросить».

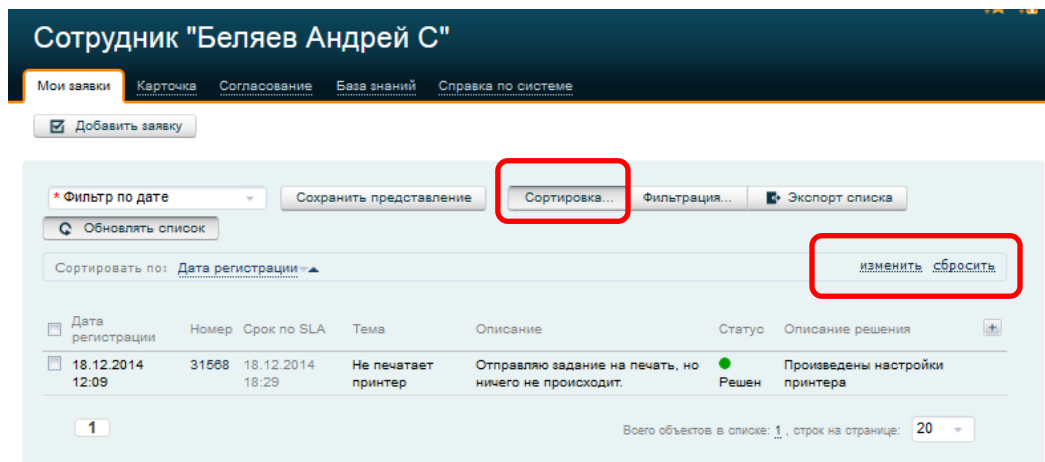


Рисунок 7-8 Кнопка сортировка

Для того чтобы изменить параметры сортировки нажмите ссылку «изменить», откроется форма «Настройка полей сортировки» (см. Рисунок 7-9).

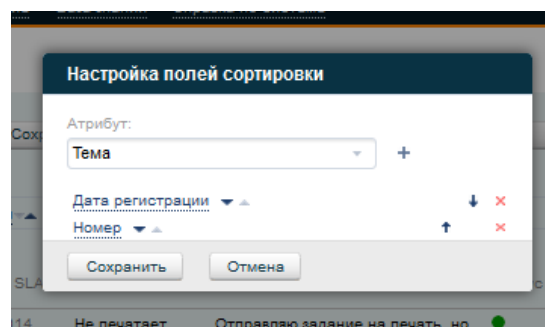


Рисунок 7-9 Настройка полей сортировки

С помощью кнопки **+** добавьте новые атрибуты для сортировки, с помощью кнопок **▼ ▲** настройте сортировку по убыванию/возрастанию, с помощью кнопки **x** - удалите

ненужный атрибут для сортировки. После завершения настройки полей для сортировки нажмите кнопку «Сохранить».

7.4.3 Фильтрация списка

Для того чтобы отфильтровать список заявок по определенному параметру нажмите на кнопку «Фильтрация», появится дополнительная панель (см. Рисунок 7-10).

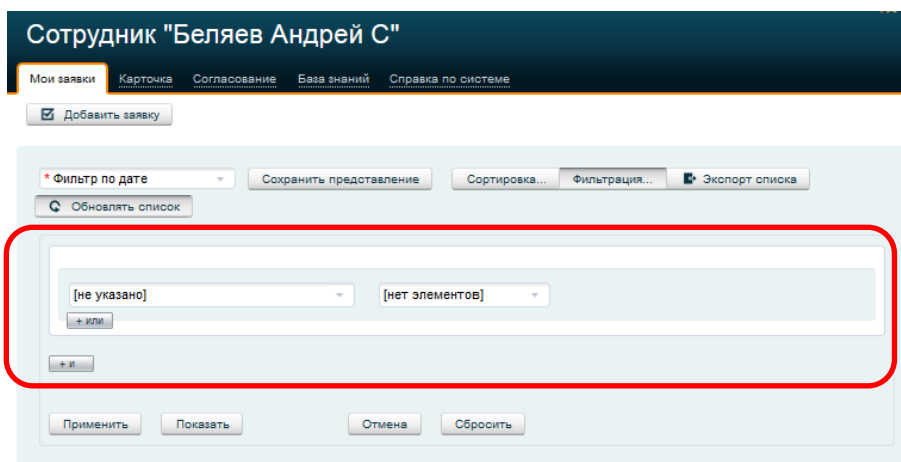


Рисунок 7-10 Панель фильтрации

Для того чтобы изменить параметры фильтрации нажмите ссылку «изменить», появится дополнительная панель фильтрации.

С помощью кнопок и установите правила для фильтрации. После завершения настройки фильтрации нажмите кнопку «Применить».

7.4.4 Экспорт списка в MS Excel

Для того чтобы экспортировать список заявок в MS Excel, нажмите кнопку «Экспорт списка». Если в списке менее 1000 строк, то откроется окно «Открытие «Название файла.xls» (см. Рисунок 7-11). Выберите «сохранить» или «открыть файл» и нажмите кнопку «Ок».

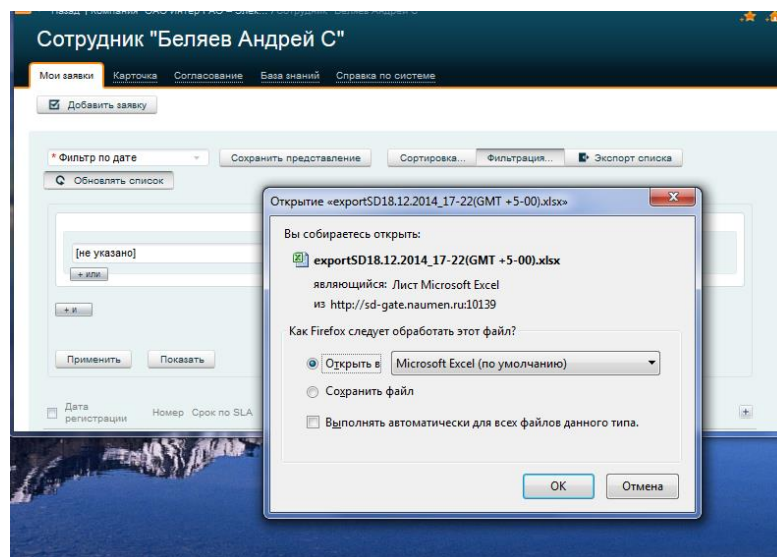


Рисунок 7-11 Экспорт списка заявок

Если в списке более 1000 строк, то система предложит отправить выгрузку на email (см.Рисунок 7-12).

Экспорт списка

Количество экспортируемых строк превышает максимально допустимое значение. Будут экспортированы только первые 1000 строк из 30340.

Укажите адрес электронной почты. На этот адрес будет отправлена ссылка на скачивание файла с экспортированными данными: *

nsdmail40@gmail.com

Сохранить

Отмена

Рисунок 7-12 Экспорт на email

7.4.5 Обновление списка

Для того чтобы список заявок обновлялся автоматически, нажмите кнопку **«Обновлять список»**. После однократного нажатия на кнопку список заявок будет обновляться автоматически.

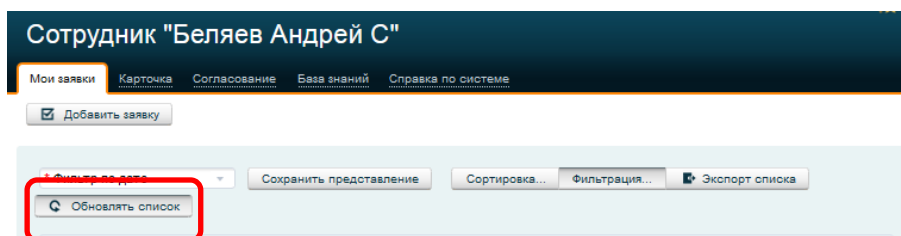


Рисунок 7-13 Кнопка "Обновить список"