

ECOFACTOR Service Desk

Ролі, відділи та робота з тікетами

Лютий 2026

1. Принцип роботи

Система працює просто, є люди, є відділи, є тікети. Кожен співробітник належить до відділу. Кожен може створити тикет і призначити його на будь-який відділ або конкретну людину.

2. Відділи

Кожен співробітник прив'язаний до одного відділу. Відділ визначає, які тікети він бачить. Адміністратор може створювати, перейменовувати та видаляти відділи.

Перелік відділів (в нас свої це для прикладу)

Відділ	Що робить
Диспетчерська служба	Приймає звернення від клієнтів, створює тікети
Корпоративна підтримка	Обслуговує B2B клієнтів (пн-пт, 9:00-18:00)
Технічний відділ	Діагностика, ремонт, ОСРР-логи
Сервісний відділ	Виїзне обслуговування, монтаж, ТО
Фінансовий відділ	Повернення коштів, рахунки, акти звірки
Відділ розробки (SAAS)	Баги, нові функції, API
Адміністрація	Загальне управління

3. Ролі

Усього дві ролі: звичайний Користувач та Адміністратор. Просто і зрозуміло.

Роль	Що може
Користувач	Створювати тікети. Бачити тікети свого відділу. Брати тикет в роботу. Коментувати. Перенаправляти тикет на інший відділ або конкретну людину.
Адміністратор	Все те саме + бачить тікети УСІХ відділів. Управляє відділами, користувачами та налаштуваннями системи.

4. Створення співробітника

При додаванні співробітника потрібно вказати:

- ПІБ
- Email
- Відділ (вибір зі списку)
- Роль (Користувач або Адміністратор)

5. Робота з тікетами

5.1. Створення тікету

Будь-який співробітник може створити тікет. При створенні він заповнює:

- Тему
- Опис
- Тип клієнта: B2C або B2B
- На кого призначити: відділ або конкретну людину
- Пріоритет (Низький / Середній / Високий / Критичний)
- Номер станції (необов'язково)
- Модель авто (необов'язково)

5.2. Призначення

На відділ: тікет потрапляє в чергу відділу. Усі люди цього відділу його бачать. Будь-хто може натиснути «Взяти в роботу» і тікет стає його.

На конкретну людину: тікет одразу призначається цій людині. Інші в відділі теж бачать тікет, але він позначений як призначений.

5.3. Перенаправлення

Будь-хто, хто бачить тікет, може його перенаправити:

- На інший відділ
- На конкретну людину (з будь-якого відділу)

При перенаправленні додається коментар. Вся історія перенаправлень зберігається.

5.4. Що бачить кожен

Роль	Що бачить
Користувач	Тікети свого відділу + тікети, які він створив
Адміністратор	Усі тікети всіх відділів

5.5. Статуси

Простий ланцюжок статусів:

Статус	Що це значить
Новий	Тікет створено, ніхто не взяв
В роботі	Хтось взяв тікет
Очікування	Чекаємо відповідь або додаткову інформацію
Перевіряється	Рішення знайдено, перевіряємо
Закритий	Питання вирішено

6. Як це працює на практиці

6.1. B2C клієнт

Клієнт дзвонить або пише. Диспетчер створює тікет, обирає відділ (наприклад, Технічний). Спеціаліст технічного відділу бачить тікет, бере в роботу, вирішує, закриває.

6.2. B2B клієнт (робочий час)

Корпоративний клієнт звертається. Співробітник корпоративної підтримки спілкується з ним і, якщо потрібно, створює тікет на відповідний відділ (Технічний, Фінансовий тощо).

6.3. B2B клієнт (неробочий час)

Звернення потрапляє до звичайного диспетчера. Він створює тікет з типом B2B і призначає на відділ «Корпоративна підтримка». Наступного робочого дня тікет обробляється.

7. Сповіщення

Система сповіщає при:

- Новий тікет на твій відділ
- Тікет призначений особисто тобі
- Хтось додав коментар до твого тікету
- Статус тікету змінено
- Тікет перенаправлено