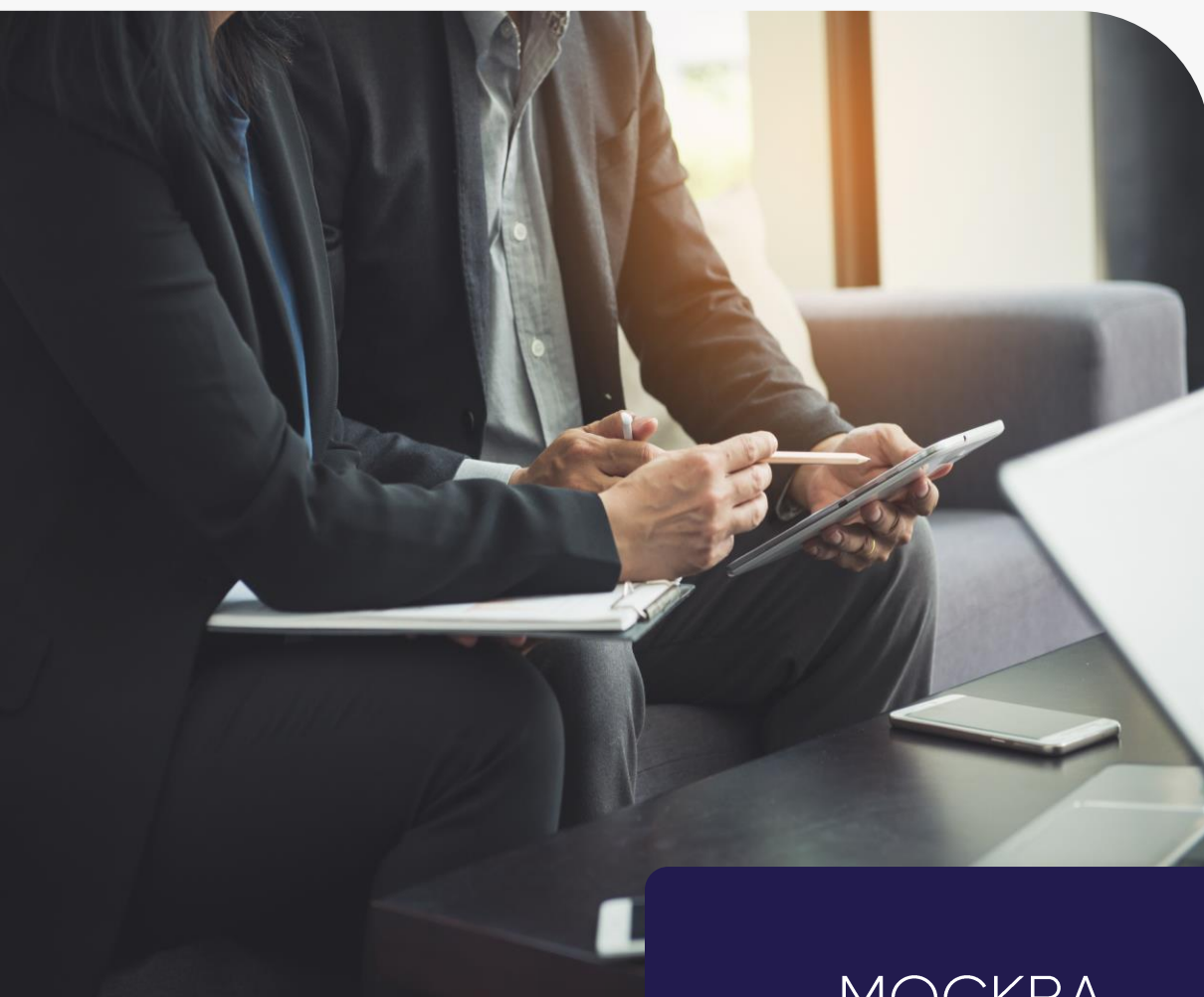


# РЕГЛАМЕНТ ПО РАБОТЕ С ЗАЯВКАМИ В СИСТЕМЕ **SERVICE DESK AFFORTO**



МОСКВА  
2022

# ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ

Настоящие Положение устанавливает порядок Обращения к системному администратору компании **Аффорто**.

01

## Порядок подачи заявок в IT службу

Запрос направляется в Службу ServiceDesk одним из перечисленных способов:

- ◆ С помощью личного кабинета клиента на портале [afforto.okdesk.ru](http://afforto.okdesk.ru)
- ◆ Телефонным звонком на выделенный телефонный номер **+7 (495) 740 80 93** в течение времени оказания Услуг, указанном в Спецификациях.
- ◆ По электронной почте на адрес **support@afforto.ru**

◆ Наименование компании  
Заказчика

◆ Ф.И.О. Инициатора  
Запроса

02

Запрос должен  
содержать информацию,  
необходимую для его  
корректной регистрации  
и выполнения:

◆ Номер телефона и адрес  
электронной почты Инициатора  
Запроса

◆ Описание возникшей неисправности  
в случае возникновения Инцидента  
или описание требований к  
выполнению в случае Запроса на  
обслуживание или изменение



# ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ

03

**При поступлении Запроса сотрудники Службы ServiceDesk обязаны:**

- Зарегистрировать Запрос в системе учета запросов
- Установить приоритет Запроса
- Приступить к выполнению Запроса

04

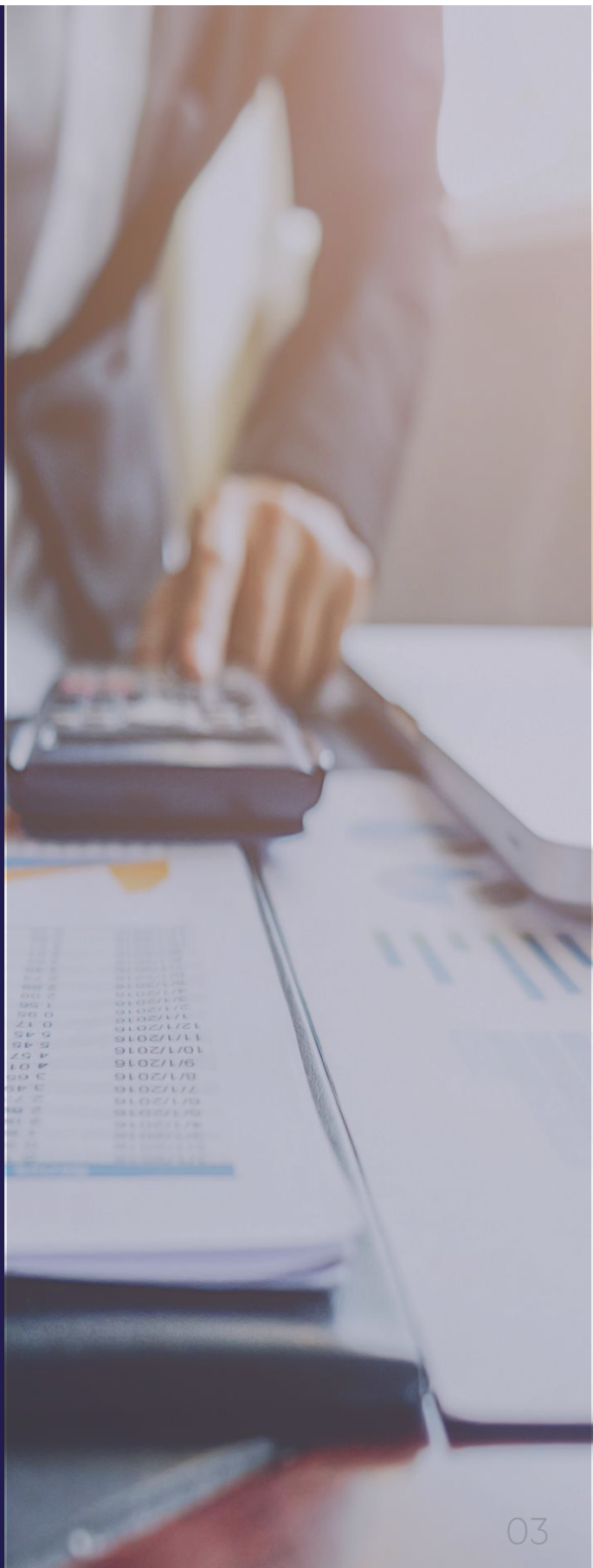
**При недостаточности и (или) неточности регистрационной информации специалисты службы ServiceDesk имеют право:**

- Обратиться к Инициатору Запроса за дополнительной информацией
- Отклонить Запрос, если Инициатор отказывается предоставить информацию необходимую для регистрации Запроса в соответствии с п. 1.3 данного Инструктивного письма

05

**Если выполнение поступившего запроса не относится к компетенции специалистов Исполнителя,**

сотрудники службы ServiceDesk обязуются предпринять все разумные меры для эскалации данного запроса с целью решения его специалистом соответствующей группы поддержки Исполнителя или третьей стороны, в соответствии с установленными внутренними процедурами Заказчика.



06

## При необходимости задать дополнительный вопрос

поставить дополнительную задачу на доработку службе технической поддержки в рамках текущей заявки необходимо ответить на письмо-оповещение с номером текущей заявки, которое поступило на почту пользователя с адреса [helpdesk@afforto.ru](mailto:helpdesk@afforto.ru) после первичной регистрации заявки.

07

## Приоритеты запросов:

Приоритет	Низкий	Средний	Высокий	Критический
Степень влияния	Инциденты, не мешающие нормальной работе пользователя	Инциденты, затрудняющие работу пользователей	Инциденты, не позволяющие работать пользователю	Инциденты, препятствующие работе нескольких пользователей или остановившие работу компании

08

## Степень влияния запросов определяются специалистом ServiceDesk,

зарегистрировавшим запрос, на основании полученной от Инициатора информации. Если Степень влияния Инициатором не конкретизируется, то по умолчанию для заявки применяется Приоритет «Низкий».

09

## При самостоятельной подаче заявки Инициатором через портал [afforto.okdesk.ru](http://afforto.okdesk.ru),

Инициатор может самостоятельно устанавливать приоритет для «Запросов на обслуживание» и «Запросов на изменение». Максимально возможный Приоритет для данных типов запросов «Высокий».

10

Каждому приоритету соответствуют свои Сроки реакции и Сроки выполнения:

Приоритет	Сроки реакции, ч.	Сроки выполнения, ч.
Критический	до 30 мин	4
Высокий	2	6
Средний	4	10
Низкий	8	14

11

Не признаются обращения:

- ◆ Сделанные устно при работающих средствах связи (интернет, почта)
- ◆ Сброшенные на мессенджеры личного телефона
- ◆ Оставленные в виде записки на рабочем столе
- ◆ Переданные через сотрудников компании
- ◆ Связанные с личными вопросами сотрудников

12

Исключением являются случаи,

когда у пользователя одновременно не работает почта, телефон и интернет. В этом случае возможно обращение к системному администратору письменно через мессенджер Whats App.



# ИНСТРУКЦИЯ ПО СОЗДАНИЮ ЗАЯВКИ НА ПОРТАЛЕ

**A**

Для подачи заявки с использованием портала [afforto.okdesk.ru](https://afforto.okdesk.ru) необходимо:

Открыть в браузере адрес портала <https://afforto.okdesk.ru>

В поле **«Логин»** ввести адрес Вашей электронной почты

В поле **«Пароль»** ввести Ваш пароль от портала, присланный Вам на электронную почту (после первого ввода необходимо нажать галочку **«Запомнить меня»**, чтобы сохранить пароль и не вводить его повторно)

На открывшейся странице нажать кнопку **«+ Новая заявка»**

Заполнить поле **«Тема»**

Выбрать **«Тип заявки»** в соответствующем выпадающем меню в зависимости от сути Вашего запроса:

- Инцидент – запрос, связанный с частичной или полной поломкой /неисправностью какого-либо оборудования или программного обеспечения.
- Запрос на обслуживание – запрос пользователя на оказание технической консультации, предоставление информации или выполнение иных действий службой технической поддержки, не связанный с поломкой /неисправностью какого-либо оборудования или программного обеспечения.
- Запрос на изменение – запрос на перемещение, установку, настройку оборудования и программного обеспечения, обслуживаемого компанией ООО «Аффорто».

Выбрать **«Приоритет»** запроса в соответствующем выпадающем меню согласно правилам, описанным в п.1.7.2.

Выбрать необходимое **«Оборудование»** из соответствующего выпадающего меню (то оборудование, с которым предстоит работать по данной заявке).

В поле **«Описание»** в свободной форме указать суть обращения/проблемы.

При необходимости «Добавить файлы» к заявке (фотографии, документы) соответствующей кнопкой.

Нажать кнопку **«Создать»**.

Ваша заявка создана. Ей присвоен уникальный номер и статус **«Открыта»**.





# ИНСТРУКЦИЯ ПО СОЗДАНИЮ ЗАЯВКИ НА ПОРТАЛЕ

**В**

В процессе работы над заявкой на электронную почту Заявителя могут приходить уведомления об изменении её статуса на:

«**В работе**» - заявка принята в работу сотрудником поддержки

«**Требуется уточнения**» - по заявке необходимы дополнительные уточнения (скриншот, детальное описание проблемы и прочие нюансы)

«**Отложена**» - работы по заявке временно приостановлены ввиду определенных известных обстоятельств, временно препятствующих выполнению заявки (нет доступа к офису, выключили свет и так далее)

«**Ожидание оплаты от клиента**» - для заявки необходимо приобрести оборудование или программное обеспечение. Для его оплаты в Вашу бухгалтерию был направлен счёт. Ожидается его оплата перед поставкой.

«**Закупка оборудования**» - мы получили оплату и занимаемся закупкой и получением оборудования или программного обеспечения у нашего поставщика.

«**Оборудование получено у поставщика**» - мы получили оборудование или программное обеспечение у нашего поставщика и вскоре продолжим работу над заявкой.

«**Внешняя организация**» - зона ответственности по данной заявке находится в другой организации (например: нет интернета из-за поломки у провайдера).

«**Отменена**» - выполнение заявки было отменено по согласованию Заявителя и Сотрудника технической поддержки (заявка стала не актуальной по каким-то причинам).

«**Выполнена**» - выполнение всех задач по заявке было завершено. Если по Вашей заявке в данном статусе всё ещё остались вопросы/необходимы доработки её необходимо перевести обратно в статус «Открыта» из выпадающего меню в правом верхнем углу поля заявки, нажав на текущий зелёный статус «Выполнена» и выбрав красный статус «Открыта».

«**Закрыта**» - заявка не нуждается в доработках и полностью завершена.

