

# **Гидра OMS**

## **Support Request**

Руководство пользователя

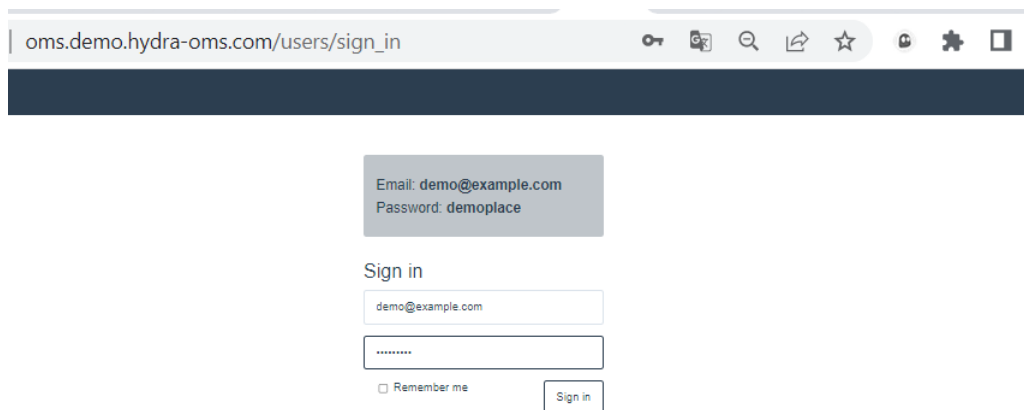
Общая информация .....	3
1. Регистрация .....	3
2. Создание запроса на поддержку.....	3
3. Редактирование запроса на поддержку.....	5
4. Поиск запросов на поддержку.....	5
4.1 Использование фильтров распоряжений.....	5
4.2 Поиск запросов по номеру .....	6
5. Принятие запроса на исполнение.....	7
6. Завершение запроса.....	9
Контакты .....	11

## Общая информация

Продукт Гидра-ОМС (Order Management System) <http://demo.hydra-oms.com/> предназначен для упрощения функционирования бизнес-процессов, предусматривающих большое количество однотипных операций. В данном руководстве рассмотрим порядок создания и выполнения запроса на техническую поддержку (**Support Request**).

### 1. Регистрация

На странице регистрации [http://oms.demo.hydra-oms.com/users/sign\\_in](http://oms.demo.hydra-oms.com/users/sign_in) укажите свой логин и пароль. Если вы не помните свой логин и пароль – свяжитесь с администратором Hydra OMS.



### 2. Создание запроса на поддержку

После регистрации вы увидите список распоряжений (**Orders list**) в основном меню распоряжений (**Orders**).

Для создания нового запроса на поддержку (**Support Request**) перейдите на вкладку **Search for an order** (Искать распоряжение).

Нажмите кнопку **Add** (Добавить) внизу страницы.

Orders

David

### Orders list

Filter orders

Search for an order

Order code

Search

Order external code

Search

Code	Order type	Status	Created at	User	Ext. code	Archived
<a href="#">ORD-18</a>	Support Request	<input checked="" type="checkbox"/> In progress	01/10/2023 11:57 AM	David Jones		
<a href="#">ORD-17</a>	Support Request	<input type="checkbox"/> To execute	01/10/2023 11:54 AM			
<a href="#">ORD-16</a>	Support Request	<input checked="" type="checkbox"/> In progress	01/10/2023 11:44 AM	David Jones		
<a href="#">ORD-15</a>	Support Request	<input checked="" type="checkbox"/> In progress	01/10/2023 11:42 AM	David Jones		
<a href="#">ORD-14</a>	Support Request	<input type="checkbox"/> To execute	01/10/2023 11:41 AM			
<a href="#">ORD-13</a>	Support Request	<input checked="" type="checkbox"/> In progress	01/10/2023 11:40 AM	David Jones		
<a href="#">ORD-12</a>	Support Request	<input type="checkbox"/> To execute	01/10/2023 11:39 AM	David Jones		
<a href="#">ORD-11</a>	Support Request	<input checked="" type="checkbox"/> In progress	01/10/2023 11:29 AM	David Jones		
<a href="#">ORD-10</a>	Support Request	<input checked="" type="checkbox"/> In progress	01/10/2023 11:11 AM	David Jones		
<a href="#">ORD-9</a>	Support Request	<input checked="" type="checkbox"/> In progress	01/10/2023 10:57 AM	David Jones		
<a href="#">ORD-8</a>	Support Request	<input type="checkbox"/> To execute	01/10/2023 10:44 AM			
<a href="#">ORD-7</a>	Support Request	<input checked="" type="checkbox"/> In progress	01/10/2023 09:42 AM	David Jones		
<a href="#">ORD-6</a>	Pizza Order	<input checked="" type="checkbox"/> Done	01/10/2023 09:13 AM	David Jones		
<a href="#">ORD-5</a>	Vacation Request	<input type="checkbox"/> To execute	01/10/2023 09:13 AM			
<a href="#">ORD-4</a>	Support Request	<input type="checkbox"/> To execute	01/10/2023 08:39 AM			

Add

В появившемся окне **Adding order** (Добавление распоряжения) выберите нужный **Order type** (Тип распоряжения) – **Support Request** (Запрос на поддержку).

### Adding order

Order type

Support Request

Requester Name

I

Requester Phone

Subject

Description

Resolution

Resolution Text

Add

Укажите дополнительную информацию по запросу:

- **Requester name** (свое имя/имя заявителя)

- **Requester phone** ( свой телефонный номер/телефонный номер заявителя)
- **Subject** (предмет/тему запроса) (*Например: «Не печатает принтер»*)
- **Description** (описание проблемы) (*Например: «После включения принтер не печатает, горит красная лампочка на панели»*).

Нажмите кнопку **Add** (Добавить) внизу страницы для добавления запроса.

### 3. Редактирование запроса на поддержку

Сразу после создания запроса, при необходимости, вы можете его отредактировать, нажав кнопку **Edit** (Редактировать) внизу страницы.



The screenshot shows a web interface for creating or editing a support request. At the top, there is a dark blue header with the text "Orders". Below this, the title "ORD-21 Support Request" is displayed. A button labeled "Handle Support Request" is visible. The form contains several fields: "Requester Name: Uma Turman", "Requester Phone: +7778855", "Subject: Broken cable", "Description: Mouse cable is broken after cleaning", "Resolution: —", "Resolution Text: —", "External code: —", "User: David Jones", "Status: ☐ To execute", "Archived: —", "Created at: 01/10/2023 13:27 PM", "Business process state: —", "Business process id: —", and "Completed at: —". At the bottom of the form, there is a button labeled "Edit", which is highlighted with a red rectangular box.

Если вам нужно отредактировать ранее созданный запрос – найдите его в общем перечне распоряжений (см. раздел «4. Поиск запросов на поддержку») и перейдите к нужному запросу, нажав на его код (**Code**).

### 4. Поиск запросов на поддержку

#### 4.1 Использование фильтров распоряжений

При большом количестве распоряжений актуальным является вопрос их поиска.

В основном меню распоряжений **Orders** в списке распоряжений **Orders list** на вкладке фильтров распоряжений **Filter Orders** вы можете использовать фильтры для сортировки и поиска нужных вам распоряжений.

Тип распоряжения **Order Type** должен быть указан как **Support Request**.

Также можно использовать фильтры:

- **User name** (по имени пользователя)
- **Creation date** (по дате создания)
- **Order status** (по статусу распоряжения)
- **Arrived** (по факту нахождения в архиве – Yes/No (да/нет)).

Распоряжение может иметь следующие статусы **Order Status**:

- To execute (Исполнить)
- In progress (На исполнении)
- Done (Выполненные).

После указания необходимых данных в полях фильтров нажмите кнопку **Search** (Искать).

## Orders list

Filter orders

Search for an order

Order type

Support Request x -

Order status

In progress x -

Archived

No x -

User name

x David Jones x

Creation date

From 01/01/2023 12:00 AM To 01/10/2023 11:59 PM

Search

Add

Появившийся список будет содержать распоряжения из общего перечня с указанными вами параметрами.

### 4.2 Поиск запросов по номеру

В основном меню распоряжений **Orders** в списке распоряжений **Orders list** на вкладке **Search for an Order** (Поиск распоряжения) вы можете найти определенные заказы по внутреннему коду **Order**

**Code** (в Hydra OMS) или внешнему коду **Order External code** (предназначено для интеграции с внешними системами), вписав их в соответствующие поля поиска.

The screenshot shows the 'Orders list' interface. At the top, there is a header with 'Orders' and a user profile 'David'. Below the header, there is a section titled 'Orders list' with a 'Filter orders' button and a 'Search for an order' input field. Below this, there are two search filters: 'Order code' and 'Order external code', each with a 'Search' button. Red arrows point to these search fields. Below the filters is a table of orders.

Code	Order type	Status	Created at	User	Ext. code	Archived
<a href="#">ORD-20</a>	Support Request	In progress	01/10/2023 12:44 PM	David Jones		
<a href="#">ORD-18</a>	Support Request	In progress	01/10/2023 11:57 AM	David Jones		
<a href="#">ORD-16</a>	Support Request	In progress	01/10/2023 11:44 AM	David Jones		
<a href="#">ORD-15</a>	Support Request	In progress	01/10/2023 11:42 AM	David Jones		
<a href="#">ORD-13</a>	Support Request	In progress	01/10/2023 11:40 AM	David Jones		

## 5. Принятие запроса на исполнение

В общем списке распоряжений **Orders list** выберите нужный запрос на поддержку **Support Request**.

Он должен иметь статус To execute (Исполнить).

Переход в запрос на поддержку осуществляется нажатием на его код **Code**.

The screenshot shows the 'Orders list' interface with more filters. There is a 'Filter orders' button and a 'Search for an order' input field. Below this, there are several filters: 'Order type' (dropdown), 'User name' (input with 'David Jones' and 'Empty' tags), 'Creation date' (From/To date range), 'Order status' (dropdown), and 'Archived' (checkbox). A 'Search' button is also present. Below the filters is a table of orders.

Code	Order type	Status	Created at	User	Ext. code	Archived
<a href="#">ORD-21</a>	Support Request	To execute	01/10/2023 13:27 PM	David Jones		
<a href="#">ORD-20</a>	Support Request	In progress	01/10/2023 12:44 PM	David Jones		
<a href="#">ORD-19</a>	Pizza Order	To execute	01/10/2023 12:44 PM	David Jones		
<a href="#">ORD-18</a>	Support Request	In progress	01/10/2023 11:57 AM	David Jones		
<a href="#">ORD-17</a>	Support Request	To execute	01/10/2023 11:54 AM	David Jones		

Далее в окне запроса нажмите **Handle Support Request** (Обработать запрос на поддержку)

Orders

David

## ORD-21 Support Request

Handle Support Request

Requester Name: Uma Turman

Requester Phone: +7778855

Subject: Broken cable

Description: Mouse cable is broken after cleaning

Resolution: —

Resolution Text: —

External code: —

User: David Jones

Status: ☐ To execute

Archived: —

Created at: 01/10/2023 13:27 PM

Business process state: —

Business process id: —

Completed at: —

Edit

После этого запрос изменит свой статус с To execute (Исполнить) на In progress (На исполнении) и появится на панели в списке запросов в правом верхнем углу.

При нажатии на список запросов открывается подменю **Tasks** (Задачи) с общим перечнем запросов.

с

Orders

David

## ORD-21 Support Request

Support Request

Handle Request

If you don't complete this task in 5 minutes it will be automatically escalated to Lead Support Engineer

Request Data

Requester Name

Uma Turman

Requester Phone

+1 ( ) - -

Tasks

- ORD-7 – Hand Over Request by Escalation
- ORD-10 – Hand Over Request by Escalation
- ORD-11 – Hand Over Request by Escalation
- ORD-9 – Hand Over Request by Escalation
- ORD-13 – Hand Over Request by Escalation
- ORD-15 – Hand Over Request by Escalation
- ORD-16 – Hand Over Request by Escalation
- ORD-18 – Hand Over Request by Escalation
- ORD-20 – Hand Over Request by Escalation
- ORD-21 – Handle Request

**Обратите внимание:** запросы, не обработанные в течение 5 минут, передаются на исполнение ведущему инженеру техподдержки.

Передать запрос на следующий уровень Техподдержки можно кнопкой **Need Help** (Нужна помощь).



## ORD-21 Support Request

## Support Request

Handle Request

If you don't complete this task in 5 minutes it will be automatically escalated to Lead Support Engineer

Request Data

Requester Name

Uma Turman

Requester Phone

+1 ( ) - -

Subject

Broken cable

Description

Mouse cable is broken after cleaning

Request Resolution

Resolution

Solve

Need Help

## 6. Завершение запроса

После решения проблемы, описанной в запросе на поддержку, нужно завершить запрос в системе Гидра ОМС.

Это можно сделать сразу после передачи запроса на исполнение: добавьте описание решения проблемы или информацию об исполнении в поле **Resolution** (Решение проблемы) и нажмите **Solve** (Решить).

## ORD-21 Support Request

## Support Request

Handle Request

If you don't complete this task in 5 minutes it will be automatically escalated to Lead Support Engineer

Request Data

Requester Name

Uma Turman

Requester Phone

+1 ( ) - -

Subject

Broken cable

Description

Mouse cable is broken after cleaning

Request Resolution

Resolution

Solve

Need Help

Если необходимо завершить ранее созданный запрос, находящийся в статусе In progress (На исполнении), выберите запрос из списка распоряжений **Order list** с помощью фильтров **Filter Orders**, или найдите его через меню поиска **Search for an order** (см.раздел «4. Поиск запросов»), или выберите запрос из списка задач пользователя на верхней панели

Перейдите в требуемый запрос.

Добавьте описание решения проблемы или информацию об исполнении в поле **Resolution** (Решение проблемы) и нажмите **Submit** (Отправить).

Orders

David

## ORD-21 Support Request

Support Request

Hand Over Request by Escalation

You are performing this task as the **Lead Support Engineer** by escalation

In production mode this task is invisible for 1st and 2nd Line Support Engineers and should be done by Lead Support Engineer

Request Data

Requester Name

Uma Turman

Requester Phone

+1 ( ) - -

Subject

Broken cable

Description

Mouse cable is broken after cleaning

Request Resolution

Resolution

Done

Submit

Запрос выполнен, статус запроса на поддержку в общем перечне запросов **Order list** изменится на Done (Исполнен).

<a href="#">ORD-21</a>	Support Request	<input checked="" type="checkbox"/> Done	01/10/2023 13:27 PM	David Jones
------------------------	-----------------	--	---------------------	-------------

### Контакты

Если у вас возникли вопросы при работе с Гидра ОМС– напишите нам на [support@hydra-billing.com](mailto:support@hydra-billing.com)