



Топ-7 проблем, которые можно быстро решить обращением в HelpDesk

На примере самых частых поломок расскажем,
как правильно создавать заявки и общаться
со специалистами службы поддержки

Поехали

В этом курсе ты

ВСПОМНИШЬ

по какой ссылке заходить
в HelpDesk, как
восстановить пароль

разберешь

проблемы, легко и быстро
решаемые заявкой в HelpDesk
или звонком

потренируешься

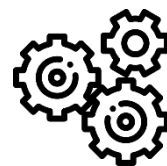
правильно заполнять
заявки и звонить
в HelpDesk

Хорошо



Помнишь, ты проходил обучение «База заявок ОперУ.ИТ»?

Из него ты узнал



При каких сбоях
обращаться
в HelpDesk



Как заходить
в HelpDesk
и создавать заявки

Не проходил

Да, знаю



обязательно напиши нам, что бы [назначили тебе курс](#)

База заявок ОперУ.ИТ

хорошо

Будет несколько обучающих модулей

Вводный блок

Вспомним основы работы с ОперУ.ИТ. Подготовимся ТОП – 7 проблем, которые могут решить инженеры службы поддержки.

1 Не включается компьютер

К счастью, эта проблема встречается реже остальных. Но как ты понимаешь, заявку создать невозможно, поэтому нужно будет звонить.

2 Не работает УТМ и ЕГАИС

Бывает такое, что не получается пробить алкоголь? Разберемся что делать если столкнулся с такой проблемой.



Используй стрелки для управления

Будет несколько обучающих модулей

Вводный блок

Вспомним основы работы с ОперУ.ИТ. Подготовимся ТОП – 7 проблем, которые могут решить инженеры службы поддержки.

1 Не включается компьютер

К счастью, эта проблема встречается реже остальных. Но как ты понимаешь, заявку создать невозможно, поэтому нужно будет звонить.

2 Не работает УТМ и ЕГАИС

Бывает такое, что не получается пробить алкоголь? Разберемся что делать если столкнулся с такой проблемой.



Будет несколько обучающих модулей

Вводный блок

Вспомним основы работы с ОперУ.ИТ. Подготовимся ТОП – 7 проблем, которые могут решить инженеры службы поддержки.

1 Не включается компьютер

К счастью, эта проблема встречается реже остальных. Но как ты понимаешь, заявку создать невозможно, поэтому нужно будет звонить.

2 Не работает УТМ и ЕГАИС

Бывает такое, что не получается пробить алкоголь? Разберемся что делать если столкнулся с такой проблемой.



Будет несколько обучающих модулей

1 Не включается компьютер

К счастью, эта проблема встречается реже остальных. Но как ты понимаешь, заявку создать невозможно, поэтому нужно будет звонить.

2 Не работает УТМ и ЕГАИС

Бывает такое, что не получается пробить алкоголь? Разберемся что делать если столкнулся с такой проблемой.

3 Не работает радио

Разобраться с такой проблемой не составит труда. Но затягивать не стоит, как только радио отключилось – пиши заявку в HelpDesk.



Будет несколько обучающих модулей

2 Не работает УТМ и ЕГАИС

Бывает такое, что не получается пробить алкоголь? Разберемся что делать если столкнулся с такой проблемой.

3 Не работает радио

Разобраться с такой проблемой не составит труда. Но затягивать не стоит, как только радио отключилось – пиши заявку в HelpDesk.

4 Заблокирована учётная запись

Это серьезная проблема. Ты не можешь даже зайти на рабочий стол компьютера. Нужно звонить в службу поддержки.



Будет несколько обучающих модулей

3 Не работает радио

Разобраться с такой проблемой не составит труда. Но затягивать не стоит, как только радио отключилось – пиши заявку в HelpDesk.

4 Заблокирована учётная запись

Это серьезная проблема. Ты не можешь даже зайти на рабочий стол компьютера. Нужно звонить в службу поддержки.

5 Зависла нижняя панель на ПК

Если не получается нажать даже кнопку «Пуск», значит ты столкнулся с этой проблемой. Научимся создавать заявку в этом случае.



Будет несколько обучающих модулей

4 Заблокирована учётная запись

Это серьезная проблема. Ты не можешь даже зайти на рабочий стол компьютера. Нужно звонить в службу поддержки.

5 Зависла нижняя панель на ПК

Если не получается нажать даже кнопку «Пуск», значит ты столкнулся с этой проблемой.

6 Не работает программа 1С

Программа может не загружаться или зависать. Любой сбой в 1С это серьезно. Нужно сразу обратиться в HelpDesk.



Будет несколько обучающих модулей

5 Зависла нижняя панель на ПК

Если не получается нажать даже кнопку «Пуск», значит ты столкнулся с этой проблемой.

6 Не работает программа 1С

Программа может не загружаться или зависать. Любой сбой в 1С это серьезно. Нужно сразу обратиться в HelpDesk.

7 Не работает эквайринг

Сейчас наличными расплачиваются всё меньше, поэтому поломка эквайрингового аппарата негативно скажется на продажах



Дальше

**Если
в магазине
не работает
оборудование
возникает масса
проблем**

1

ошибки при
продаже товара

2

большие
очереди

3

не выполнение
плана

4

недовольные
покупатели

5

задержки
на работе

6

плохое
настроение

Назад

Дальше

Как зайти на портал

1 шаг

Зайди по ссылке

helpdesk.bristol.ru

Появится поле, в котором можно указать логин и пароль. Его пока заполнять не нужно

Логин

Пароль

☐

Запоминать меня

Вход в систему

Зарегистрироваться / восстановить пароль

Нажми на кнопку
«Зарегистрироваться/восстановить пароль»

Назад

Дальше

2 шаг

В появившемся окне заполни электронную почту магазина, на неё придут временные логин и пароль.

Отправить на e-mail

[Получить временный логин/пароль](#)

[Перейти на страницу входа в систему](#)

Нажми «Получить временный логин/пароль»

Проверь почту и нажми на кнопку «Перейти на страницу входа в систему»

Отправить на e-mail

[Получить временный логин/пароль](#)

[Перейти на страницу входа в систему](#)

Письмо отправлено

Назад

Дальше

3 шаг

Введи данные из письма в поле
логин и пароль и нажми
«Вход в систему»

Логин

Пароль

☐ Запоминать меня

Укажи новый логин
и пароль, нажми кнопку
«Сменить логин/пароль»

Новый логин

Текущий пароль

Новый пароль

Подтверждение
пароля

*текущий пароль – который пришел в
письме

[Назад](#)

[Дальше](#)

Инструкция поможет тебе, распечатай её

Распечатать инструкцию

1 шаг

Зайди по ссылке

helpdesk.bristol.ru

Появится поле, в котором можно указать логин и пароль. Его пока заполнять не нужно

Логин

Пароль

☐ Запоминать меня

Вход в систему

Зарегистрироваться / восстановить пароль

Нажми на кнопку «Зарегистрироваться/восстановить пароль»

Назад

2 шаг

В появившемся окне заполни электронную почту магазина, на неё придут временные логин и пароль.

Отправить на e-mail

Получить временный логин/пароль

Перейти на страницу входа в систему

Нажми «Получить временный логин/пароль»

Проверь почту и нажми на кнопку «Перейти на страницу входа в систему»

Отправить на e-mail

Получить временный логин/пароль

Перейти на страницу входа в систему

Письмо отправлено

3 шаг

Введи данные из письма в поле логин и пароль и нажми «Вход в систему»

Логин

Пароль

☐ Запоминать меня

Вход в систему

Зарегистрироваться / восстановить пароль

Укажи новый логин и пароль и нажми кнопку «Сменить логин/пароль»

Новый логин

Текущий пароль

Новый пароль

Подтверждение пароля

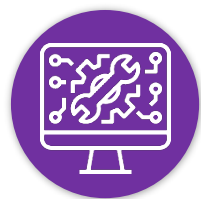
Сменить логин/пароль

*текущий пароль – который пришел в письме

Дальше

Когда нужно звонить в HelpDesk?

Как ты уже знаешь, если что-то не работает, нужно создавать заявку в HelpDesk. Но что делать, когда твой компьютер не работает? В этом случае нужно звонить в HelpDesk. Разберем подробнее эту тему.



если технически нет
возможности создать заявку



аварийная ситуация, работа
магазина приостановлена

Назад

Дальше



Тест

Щелкните кнопку **Тест** для редактирования этого теста

Давай представим:

Пятница, на часах 17:00. В это время всегда толпа людей, так как народ закупается перед выходными. В зале 6 человек и один подходит к кассе.

На компьютере кассира гаснет экран и не включается.

С компьютером администратора всё в порядке.

Что будешь делать? Выбери вариант ответа, который считаешь наиболее правильным.

- ☐ Попрошу покупателя у кассы подождать пару минут, чтобы быстро на работающем компьютере создать заявку.
- ☐ Объясню покупателям, что касса временно не работает, попрошу их зайти в другой раз. Буду разбираться с проблемой.
- ☐ Поставлю кассира за работающий компьютер, а сам в это время позвоню в ХелпДеск.

ОТВЕТИТЬ



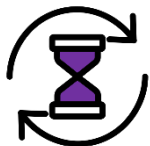
**Почему правильно заполнить заявку
гораздо быстрее и эффективнее**

Назад

Дальше

Звонить - не быстрее!

Помни, работа по проблеме не начнется пока не создана заявка!



Набираешь номер,
ждёшь на линии



3 минуты



Инженер на основании
твоих ответов СОЗДАЁТ
заявку



2 минуты



Отвечаешь на вопросы,
уточняешь проблему



5 минут



Заявка попадает
в работу



1 минута

Вывод



Если ты говоришь
по телефону
со специалистом Help
Desk - это не значит,
что по заявке
проводятся работы



На 11 минут
увеличивается
время решения
проблемы

Назад

Дальше

3 000

**магазинов
могут получить помощь
одновременно**

пока вы разговариваете,
специалист мог бы помочь
нескольким магазинам

созданная заявка экономит
не только твое время,
но и время службы поддержки

Назад

Дальше



А как звонить?

1 Подготовься к звонку

Запиши номер и название оборудования, с которым проблема. Номер всегда написан на устройстве.

2 Говори конкретно

Четко объясни свою проблему, какое именно оборудование не работает.

3 Следуй инструкции специалиста HelpDesk

Будь готов записать номер заявки, созданной инженером.

Назад

Добрый день! Я администратор магазина Максим

Обязательно
поздоровайся
и представься

Сразу скажи, что нет заявки

Я не могу создать заявку, так как в магазине не работает интернет

Он отключился на всех компьютерах, 10 минут назад

Подробно объясни
проблему

Будь готов
зафиксировать
номер заявки

Я могу сейчас записать номер заявки, диктуйте

Дальше

Как ускорить работу по заявке?



Позвонить в HelpDesk

Обязательно выпиши номер заявки, чтобы сказать его специалисту.



Написать своему супервайзеру

В письме укажи: номер заявки, дату и причину обращения.

Назад

Дальше

Мы узнали:



Почему заявка лучше звонка

Правильно созданная заявка экономит много времени



Зачем быстро создавать заявку

Заявка сразу попадает к исполнителю и он начинает работу над проблемой



Когда можно и нужно звонить

В случаях, когда невозможно создать заявку или работа магазина приостановлена

Назад

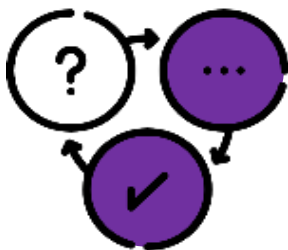
Потренируемся
создавать заявку

Секреты успеха правильной заявки

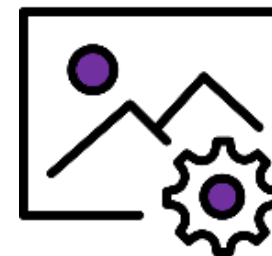


выбрать верную
услугу

Начать



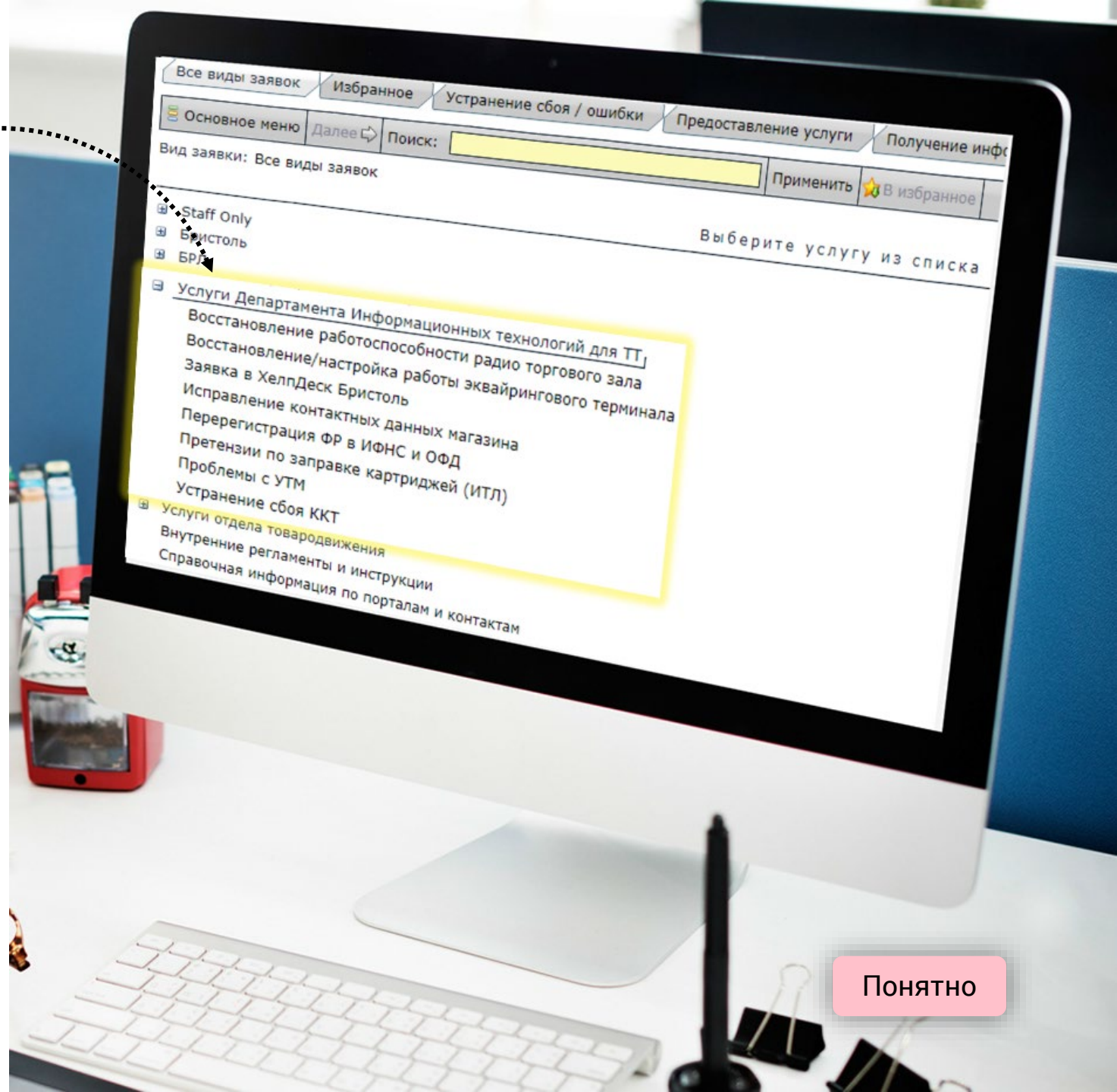
подробно
описать проблему



вложить
фото
экрана

Услуги, к которым нужно
обращаться в случае
технического сбоя
оборудования в магазине

Назад



Понятно

Услуги, к которым нужно обращаться в случае технического сбоя оборудования в магазине

Обрати внимание!

Это одна из самых популярных ошибок. При любых технических неполадках нужно выбирать пункт меню:

«Услуги департамента информационных технологий для ТТ»

Понятно

Назад

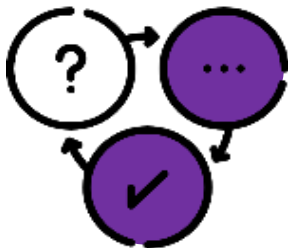
Понятно

Секреты успеха правильной заявки



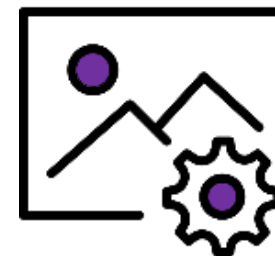
выбрать верную
услугу

С услугами понятно,
пойдем дальше



подробно
описать проблему

Начать

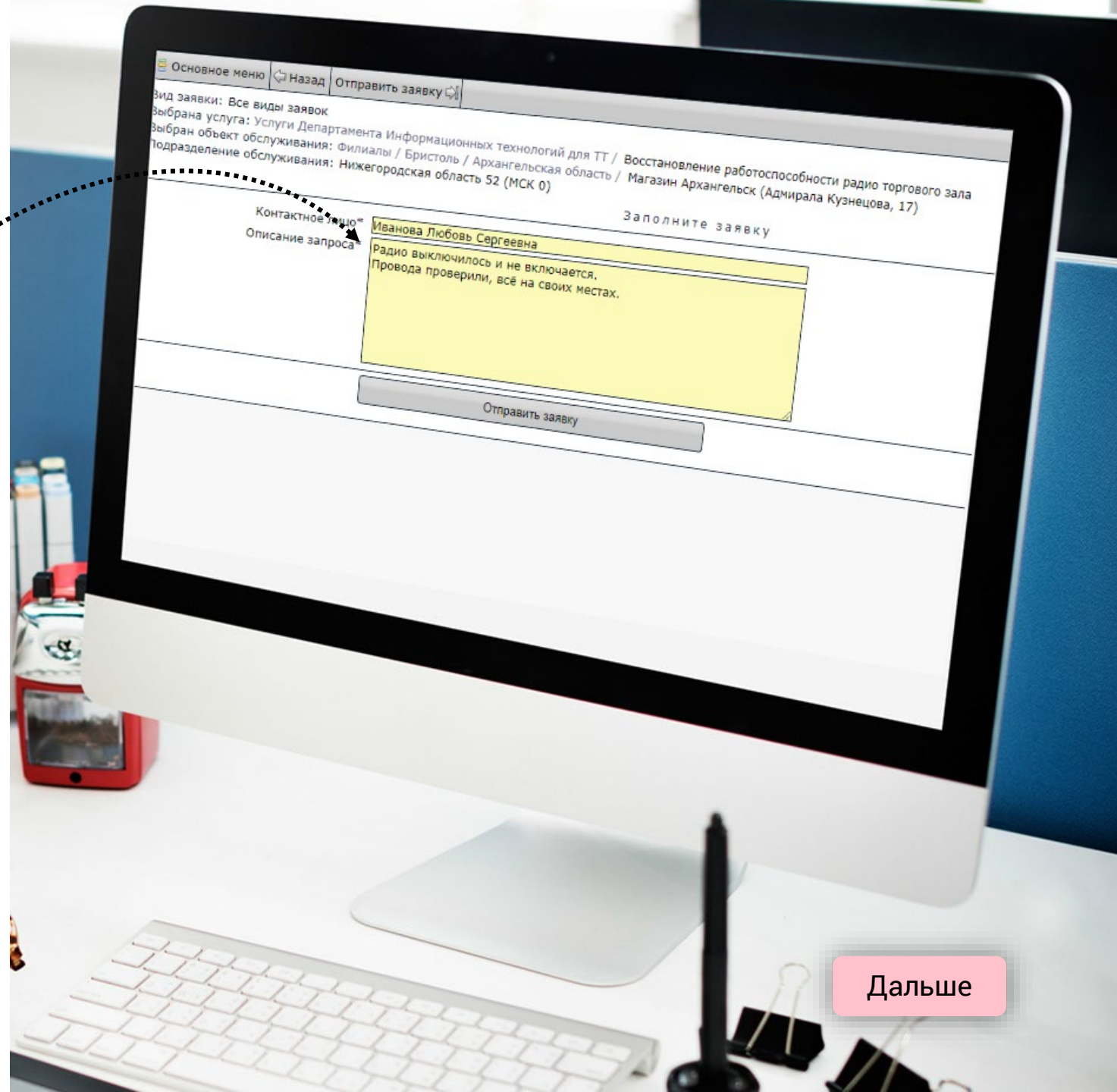


вложить
фото
экрана

1. Нужно подробно описать проблему, что именно случилось.
2. Уточнить, какие действия уже предприняли.

Назад

Дальше

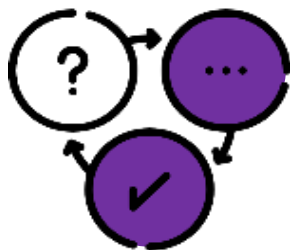


Секреты успеха правильной заявки



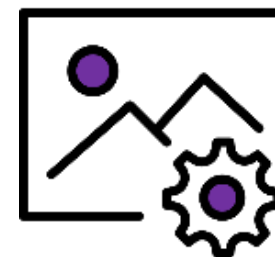
выбрать верную
услугу

С услугами понятно,
пойдем дальше



подробно
описать проблему

Чем подробнее напишешь, тем
быстрее инженер службы поддержки
сможет разобраться



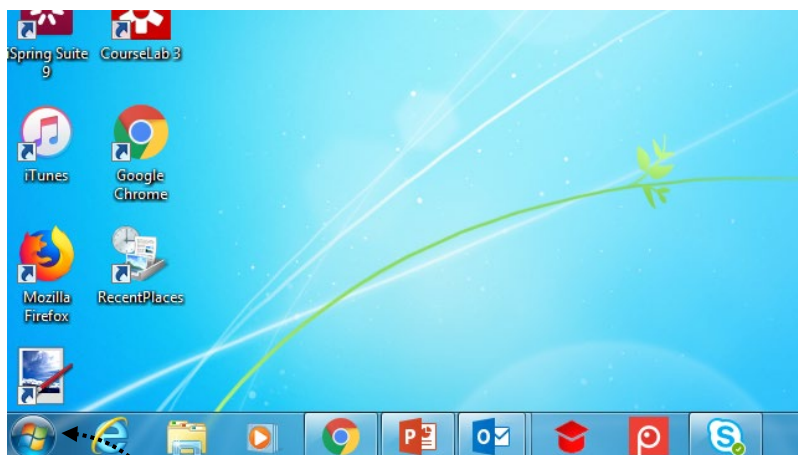
вложить
фото
экрана

Начать

Как сделать фото экрана

Нажимаешь на кнопку «Пуск»

Она находится в левом
нижнем углу монитора.

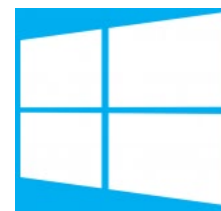


Здесь

и обычно выглядит
вот так



или

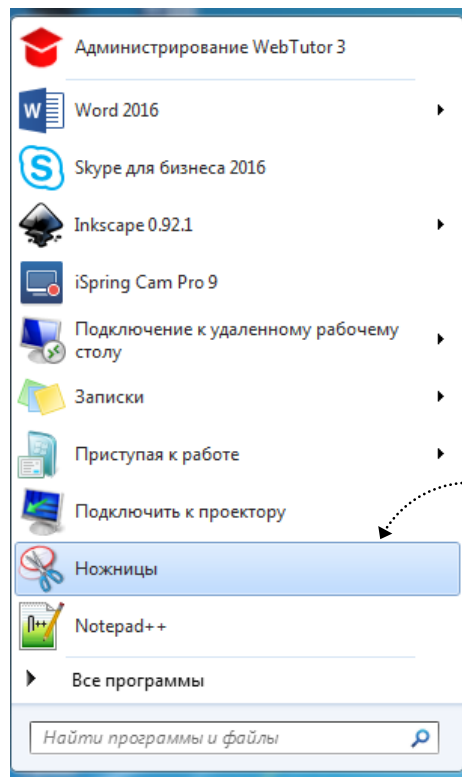


Назад

Дальше

Научимся пользоваться инструментом «Ножницы»

Выбери в меню «ножницы»



Кликни на ножницы

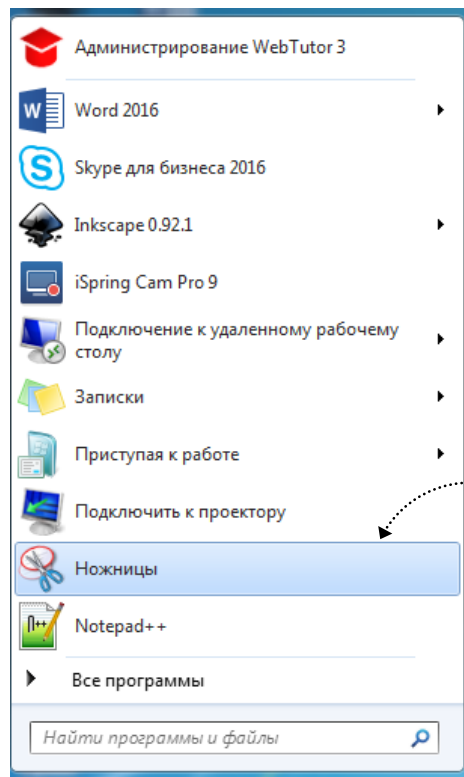


Нажимаем
на кнопку Пуск

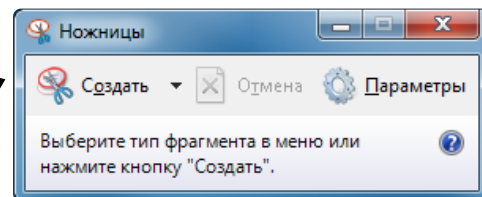
Назад

Научимся пользоваться инструментом «Ножницы»

Выбери в меню «ножницы»



В появившемся окне нажимай «создать»



Жми!

Кликни на ножницы

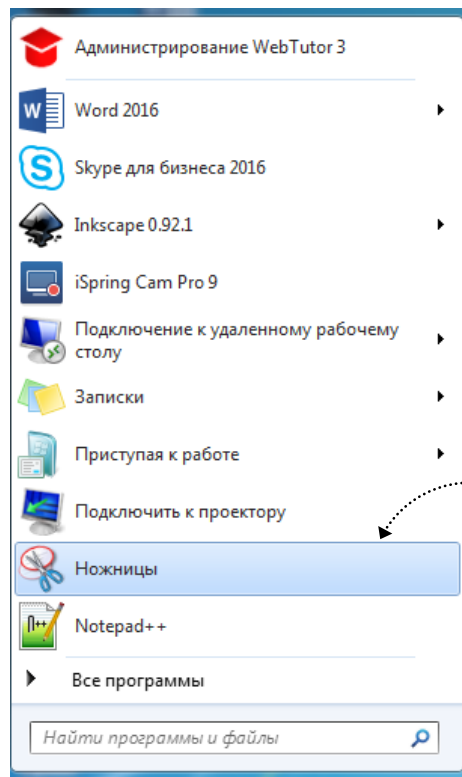


Нажимаем на кнопку Пуск

Назад

Научимся пользоваться инструментом «Ножницы»

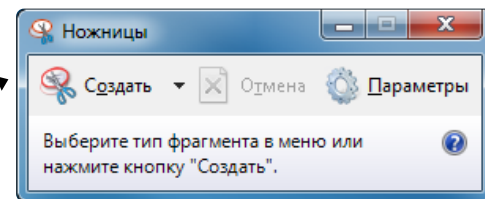
Выбери в меню «ножницы»



Нажимаем
на кнопку Пуск

Назад

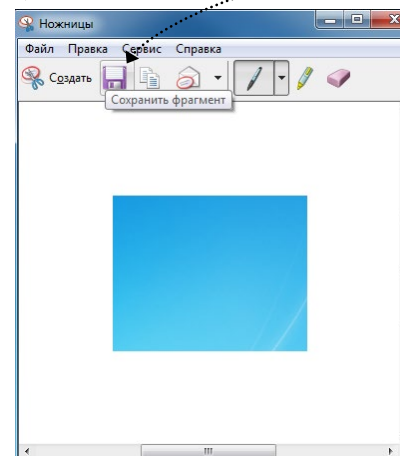
В появившемся окне
нажимай «создать»



Жми!

Кликни на ножницы

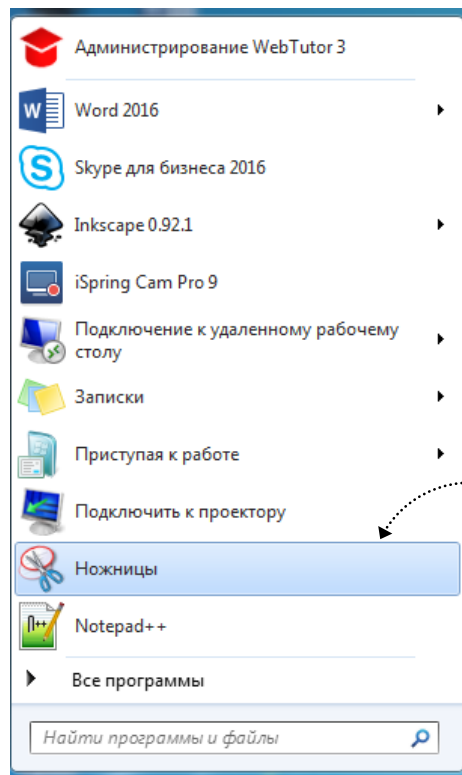
Выбери нужную тебе
область мышкой
и откроется окно



Для того, чтобы
сохранить фотографию
экрана, нажми
на дискету

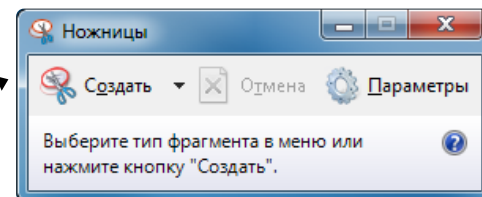
Научимся пользоваться инструментом «Ножницы»

Выбери в меню «ножницы»



Нажимаем
на кнопку Пуск

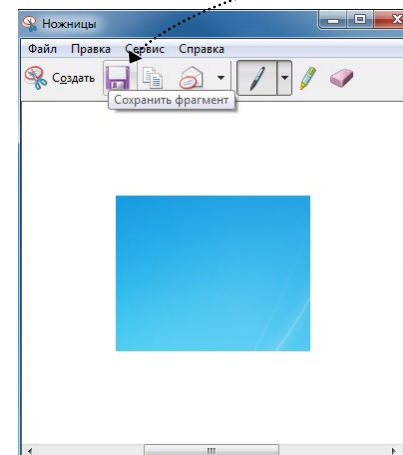
В появившемся окне
нажимай «создать»



Жми!

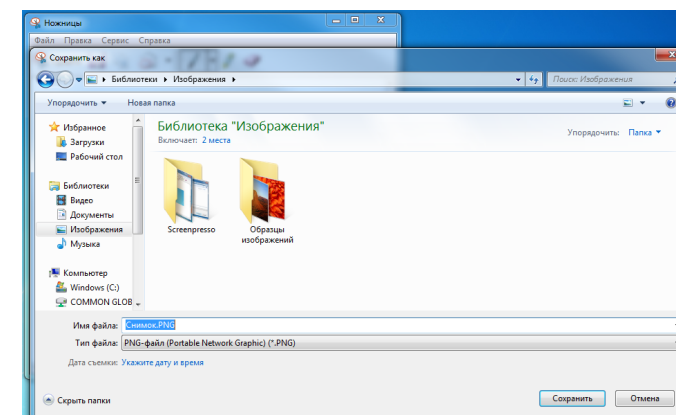
Клигни на ножницы

Выбери нужную тебе
область мышкой
и откроется окно



Для того, чтобы
сохранить фотографию
экрана, нажми
на дискету

Сохраняй в удобном месте,
чтобы вложить в заявку



Назад

В конце курса сможешь скачать инструкцию

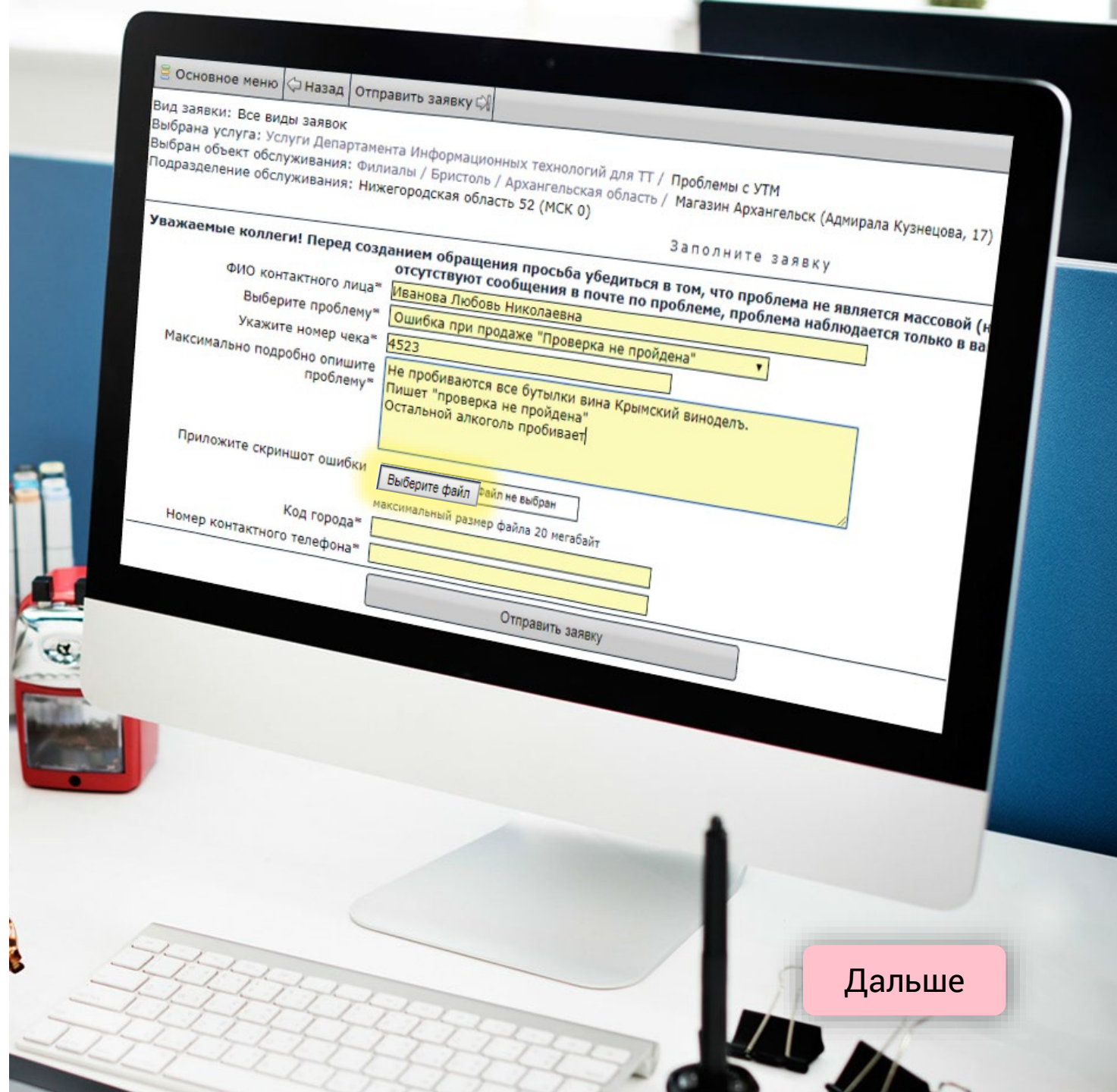
Дальше

Если есть возможность,
обязательно вкладывай фото
экрана в заявку

Нажми на кнопку
«выберите файл»
и выбери нужный файл

Назад

Дальше

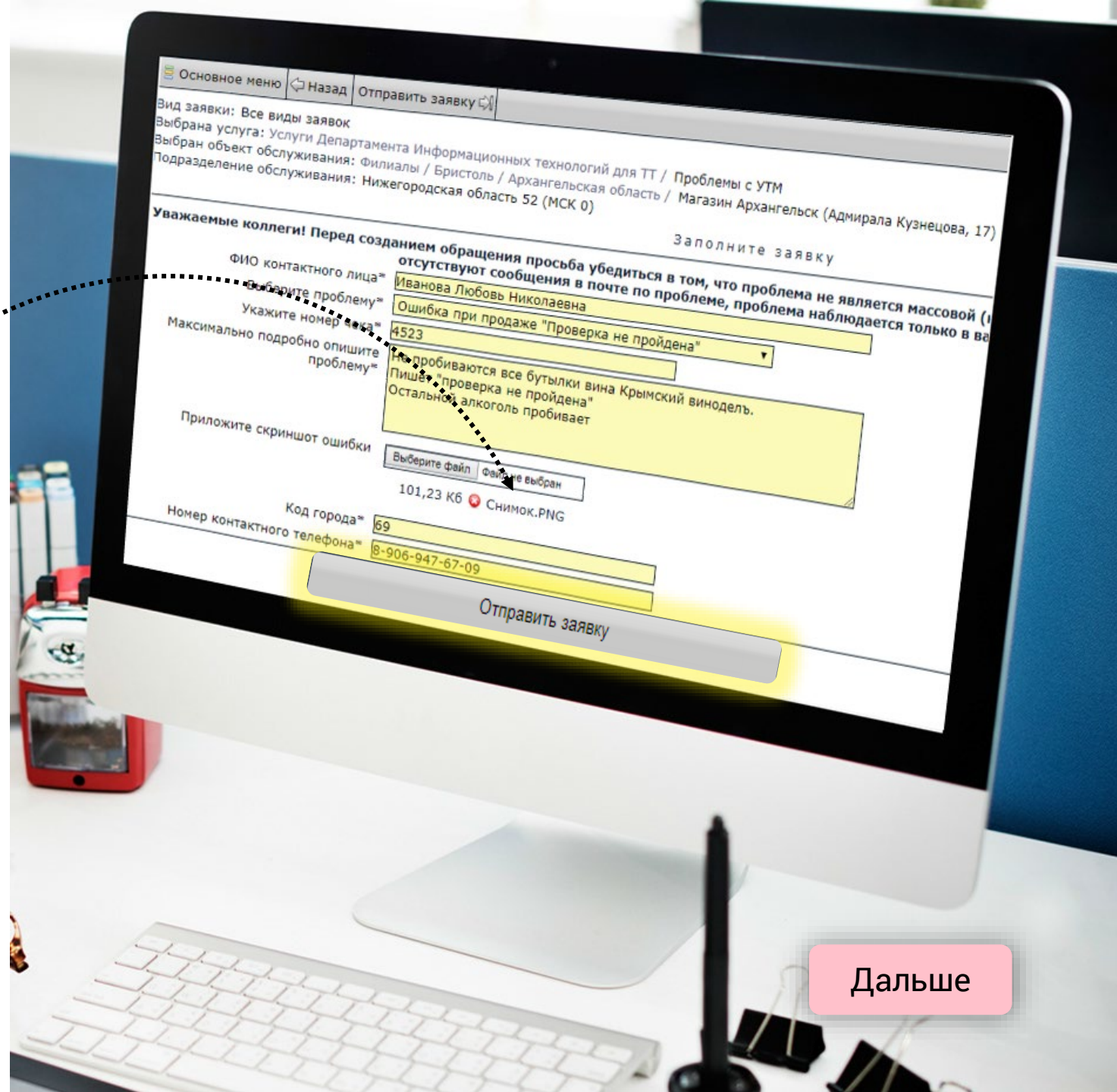


Инженеру будет проще
разобраться в проблеме,
если приложить фото ошибки

Файл выбран, можно
отправлять заявку

Назад

Дальше



Впереди маленький тест и ещё 7 модулей

1 Вводный блок

Всё, что вы узнаете на этой неделе, поможет вам работать с Операционной системой. Мы подготовили для вас ТОП – 7 проблем, которые могут решить инженеры службы поддержки.

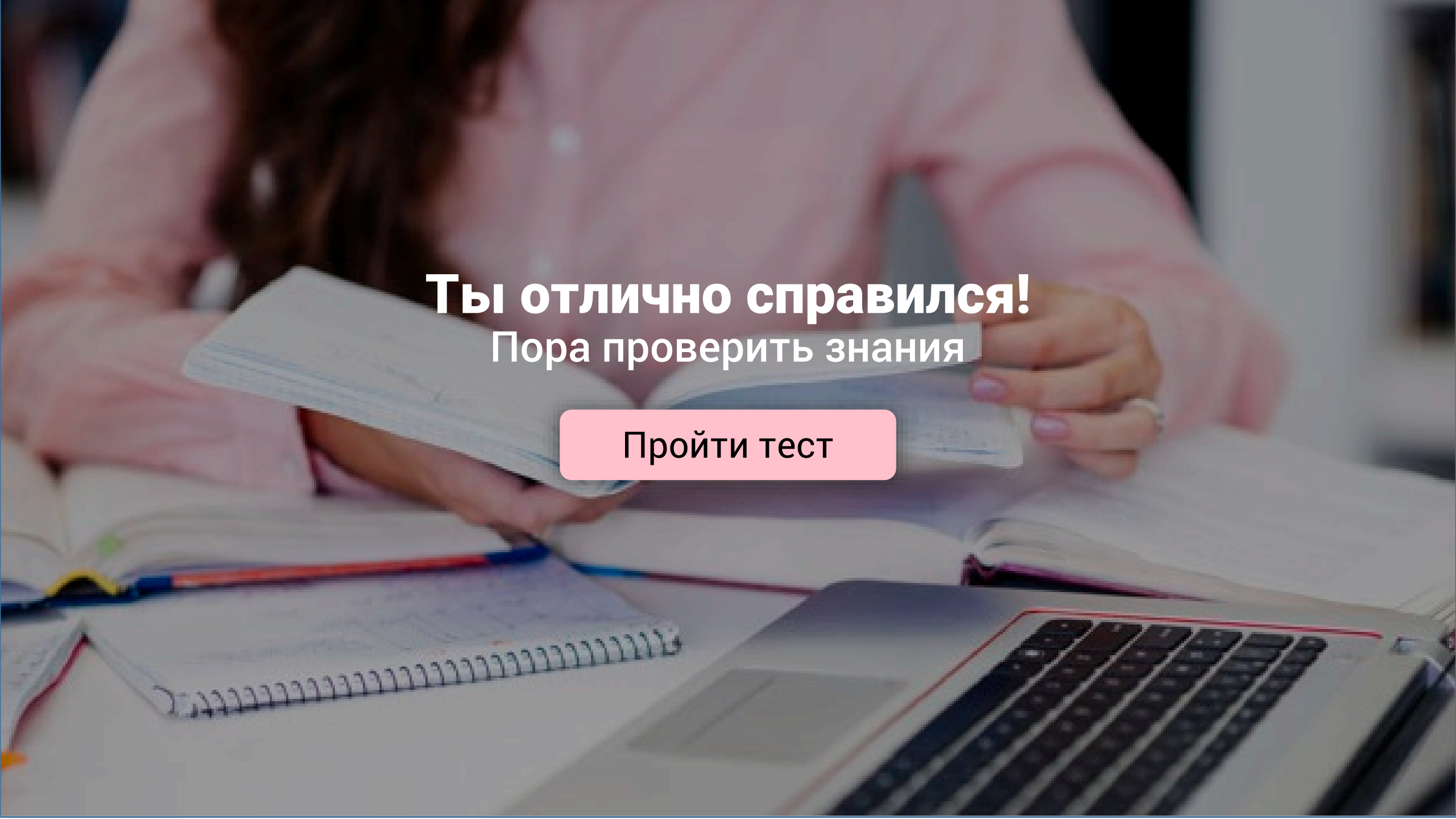
2 Не включается компьютер

К счастью, эта проблема встречается реже остальных. Но как ты понимаешь, заявку создать невозможно, поэтому нужно будет звонить.

3 Не работает УТМ и ЕГАИС

Бывает такое, что не получается пробить алкоголь? Разберемся что делать если столкнулся с такой проблемой.



A person with long dark hair, wearing a pink long-sleeved shirt, is sitting at a desk. They are holding a white piece of paper in their hands. On the desk, there is a laptop, a spiral notebook, and several other books. The background is slightly blurred, showing a white wall and some furniture.

Ты отлично справился!
Пора проверить знания

[Пройти тест](#)

✓ Тест

Щелкните кнопку **Тест** для редактирования этого теста

Расположи в правильном порядке действия, которые нужно выполнить, что бы зайти в базу заявок ОперУ.ИТ

← → ↻ 🏠 helpdesk.bristol.ru/main.aspx 🔍 ⭐

Вход в систему ОперУ.ИТ

Логин

Пароль

☐ Запоминать меня

Вход в систему

Зарегистрироваться / восстановить пароль

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.

ОТВЕТИТЬ

Ты успешно прошел 1-ый модуль!

изучил эти блоки



Как заходить
в ОперУ. ИТ



Чем заявка
лучше звонка



Что делать,
если не можешь
создать заявку



Как ускорить
работу по заявке



Как создавать
заявки без ошибок

Закрой окно браузера