1. IntraService

Универсальная Service Desk система

1. IntraService

это система учета заявок с веб-интерфейсом.

IntraService подходит для обработки заявок клиентов, простой постановки задач, организации полноценной службы Service Desk или оказания аутсорсинговых услуг

1. Преимущества

Нет ограничений по исполнителям на коробочные версии

Цены ниже конкурентов

Быстрый старт, гибкая настройка через веб

1. Слайд с партнерами
2. “Был проведен сравнительный анализ по более чем 50 критериям и наибольшее число баллов набрала система IntraService.”

Прынков Максим, Ренессанс страхование

“Система проста в настройке, имеет удобный и понятный интерфейс как для администратора, так и для простого пользователя.”

Бахин Евгений, Inventive Retail Group

1. Возможности

Заявки через web и по e-mail

База знаний

Доработка под ваши требования

Интеграция / API

Мобильная версия

Мобильная версия

Настройка маршрутизации заявок

Каталог сервисов

Активы CMDB

1. Заявки через web и по e-mail

Заявки — основной модуль системы IntraService. Список заявок поддерживает групповые операции над заявками, возможности поиска, фильтрации, сортировки и сохранения получившихся представлений для быстрого доступа к ним в дальнейшем. Карточка заявки продуманна и наглядно представляет оперативную и архивную информацию по заявке.

IntraService может следить за указанными адресами электронной почты и автоматически создавать заявку при поступлении письма. В поля заявки будут скопированы тема и содержание письма, а также все вложенные файлы.

От момента создания и до закрытия заявка проходит некоторый жизненный цикл, во время которого изменяется **статус заявки**. IntraService позволяет настроить последовательность изменения статусов, указать, пользователи с какой ролью могут осуществлять перевод статуса.

**Приоритет** заявки показывает, насколько важно выполнение этой заявки для нормального функционирования сервиса. В зависимости от приоритета заявки и важности сервиса, к которому она относится, рассчитывается срок выполнения заявки.

**Категории** заявки важны для поиска причины возникающих у вас инцидентов и для определения того, кто из исполнителей должен заниматься выполнением заявки.

1. База знаний

Может быть использована для:

* Размещения ответов на часто задаваемые вопросы
* Публикации внутренних документов и регламентов компании
* Размещения шаблонов быстрых ответов

База знаний имеет древовидную структуру, все документы хранятся в папках, без ограничения по степени вложенности. Имеется полнотекстовый поиск:

**Доступ** к папкам можно предоставить как отдельным пользователям, так и целым подразделениям, а также пользователям конкретных сервисов.

Пользователям могут быть предоставлены следующие **роли** при использовании Базы знаний:

При редактировании документов используется **WYSIWYG (**Свойство прикладных программ или веб-интерфейсов, в которых содержание отображается в процессе редактирования и выглядит максимально близко похожим на конечную продукцию**)**:

9. Поиск и тэги

Также к документам можно привязывать тэги. В любой момент Исполнитель с карточки заявки может обратиться к Базе знаний, найти статью по тэгу и вставить в качестве ответа найденную статью (как просто ссылку, так и публикацию целиком)

10 Мобильная версия

Мобильная версия будет полезной, как исполнителям, работающим “в полях”, так и любым пользователям, желающим иметь доступ к системе без привязки к рабочему месту.

* Создание заявки
* Push-уведомления
* Просмотр списка заявок, применение сохраненных фильтров, поиск заявок
* Назначение исполнителей, установка сроков исполнения
* Изменение статуса, добавление комментариев

11. Каталог сервисов

Общая информация

Сервисы служат для логического объединения заявок в системе. Сервисы могут соответствовать:

* Клиенту (например, «Поддержка филиала в Новосибирске»)
* Контракту (например, «Поддержка по договору 1C-4503/11»)
* Оказываемой услуге (например, «Ремонт оргтехники»)

Каталог сервисов может быть древовидным для того, чтобы позволить пользователю правильно категоризировать свою заявку:

### 12. Основные настройки сервиса

Для сервиса могут быть определены следующие основные параметры:

*Бизнес-процесс*. Определяет маршрут (workflow), по которому будет двигаться каждая заявка в данном сервисе с момента создания и до успешного ее выполнения.

* *Приоритет заявки по умолчанию*. Каждая заявка в данном сервисе по умолчанию получит указанный в настройке приоритет, который может быть изменен пользователем / инженером при наличии соответствующих прав.
* *Класс обслуживания (SLA)*. Срок исполнения заявок в данном сервисе автоматически будет рассчитываться с учетом выбранного класса обслуживания (SLA). Классов обслуживания в рамках одного сервиса может быть несколько и определены они могут быть в зависимости от параметров: тип заявки, сервис, категория, тип актива, клиент (компания), пользователь.

*Расписание обслуживания*. Расписание соответствует, например, графику оказания услуг по какому-то сервису.

# **13. Отчетность**

При работе с заявками и инцидентами пользователей важно иметь возможности анализа эффективность, чтобы понимать сильные и слабые места в данном процессе.

Системы подобного рода предлагают различные статистические отчеты с наборами показателей эффективности (KPI), не исключением является и система Intraservice.

*В настоящий момент в системе представлены следующие отчеты:*

**Аналитический отчет**

Основной отчет по эффективности работы в системе, позволяющий просматривать статистику по целому рядом определенных показателей эффективности (KPI). Например, можем посмотреть динамику изменения нескольких показателей по месяцам за последние 3 месяца.

**Отчет по заявкам (конструктор)**

Данный отчет показывает именно заявки с возможностью группировки по ряду полей (по исполнителям, заявителям, сервисам, дате создания и так далее) с возможностью подсчета времени выполнения или времени нахождения на стороне заявителя для каждой заявки.

## **14. Отчет по трудозатратам**

В случае, если необходимо оперативно выгрузить списанные исполнителями (или конкретным исполнителем) трудозатраты в рамках какого-то сервиса или за определенный период, то можно воспользоваться данным отчетом, который покажет именно записи трудозатрат с комментариями к ним, если необходимо.

## **Отчет по переходам статусов**

Данный отчет показывает количество изменений статусов заявок, выполненных пользователем за отчетный период.

## **15. Отчет по времени в статусах**

Отчет показывает, сколько времени провели заявки в выбранных статусах с разбивкой по исполнителям.

## **Другие отчеты**

В системе представлены еще несколько общих отчетов:

* *Отчет по заявителям*
* *Отчет по исполнителям*
* *Отчет по сервисам*
* *Отчет по категориям*

Данные отчеты имеют общую структуру и выводят простые показатели эффективности в разрезе, соответственно, сервисов, исполнителей, заявителей или категорий.

16. Настройка маршрутизации заявок *Маршрутизация заявок* – это определение процесса движения заявок в системе между пользователями. Она охватывает настройку бизнес-процессов, автоназначения исполнителей и правил эскалации.

## **Бизнес-процессы**

*Бизнес процесс* – это, прежде всего, граф перехода статусов заявок для разных ролей пользователей. Например, заявку из статуса «Открыто» в статус «В процессе» может перевести пользователь с ролью «Диспетчер», а из статуса «В процессе» в статус «Выполнено» может перевести пользователь с ролью «Исполнитель».

## **Удобный список заявок**

Используя оба представления – в виде таблицы и графа, можно настроить некоторые дополнительные условия, необходимые для перевода заявки в тот или иной статус, например:

* переход по кнопке;
* обязательность заполнения некоторого поля заявки;
* обязательность комментария;
* дополнительные условия.

## **17. Автоназначение пользователей**

В системе есть возможность определить группы исполнителей и исполнителей, которые будут выступать исполнителями по созданным в сервисе заявкам.

Группы исполнителей, конкретных исполнителей или наблюдателей можно выбирать в зависимости от категории, либо по умолчанию для некоторого сервиса.

## **Эскалация заявок**

Правила эскалации заявок — это автоматическое уведомление ответственных лиц и/или переназначение исполнителей, если сроки реакции/выполнения заявок нарушаются в N раз (или на N часов/дней/минут). Правила эскалации настраиваются для сервиса

18. Доработка под ваши требования

Для клиентов с версией Enterprise или Ultimate предусмотрена возможность кастомизации системы под ваши требования. Кастомизация производится на основе актуальной версии базового релиза IntraService. Техническое задание на доработку разрабатывается Заказчиком совместно с компанией IntraVision, доработки производятся на коммерческой основе по отдельному договору или дополнительному соглашению на оказание услуг.

19. Интеграция / API

Базовая версия системы интегрируется:

* со службой каталогов Active Directory по части пользовательских учетных записей и подразделений;
* с почтовым сервером для создания заявок из писем и отправки уведомлений;
* со сторонними внешними системами через программный интерфейс REST API;
* с системой мониторинга Zabbix;
* с формой обратной связи IntraBitrix для сайтов с CMS Bitrix.

20. Активы (CMDB)

Каталог активов или конфигурационных единиц позволяет вести учет (инвентаризацию) оборудования и других объектов в системе. Активами могут служить: рабочие станции, серверы, оргтехника, лицензии ПО, мебель, помещения и так далее – область применения достаточно обширна и не ограничивается каким-то конкретным набором данных.

Каталог активов может быть сформирован путем заведения активов поштучно, или импортом из Excel-файлов и системы мониторинга Zabbix.

Активы могут быть представлены в системе разными типами, для каждого из которых характерен свой набор атрибутов (полей), определяемых администратором. Например, для типа актива «Помещение» могут быть определены атрибуты «Этаж» и «Номер», а для типа «Рабочая станция» - «Наименование», «модель CPU», «объем RAM», «Производитель» и так далее.

Связи активов служат для визуализации схем взаимодействия между активами и пользователями, подразделениями или другими активами.

Активы могут быть использованы при создании заявок. Например, при создании инцидентов о каких-либо проблемах в работе тех или иных экземпляров оргтехники.

21. Тарифы

Данный сервис предоставляет на выбор 5 различных тарифных планов: от бесплатного использования с ограничением в 3 человека до самого обширного Ultimate на неограниченное количество юридических лиц.

22. Вывод

|  |  |
| --- | --- |
| +База знаний  +Шаблоны ответов  +Интеграция E-mail  +Вложения файлов  +Приоритеты заявок  +Статусы заявок  +Управление доступом  +Комментарии | +Портал самообслуживания  +Опросы  +Отчёты и аналитика эффективности  -Отслеживание активности клиентов  +Управление проблемами  +Управление конфигурациями  +Управление ИТ-активами |