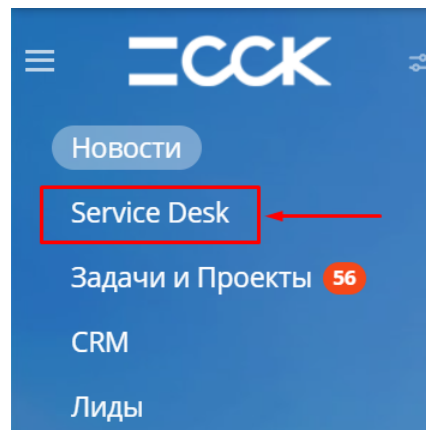


Руководство пользователя Сервис Деск

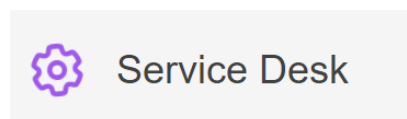
Сервис Деск - система автоматизации работы техподдержки с обращениями сотрудников компании, для решения возникших ИТ проблем.

Вход в систему

Для входа на платформу, в левом меню Битрикс24 нажмите на пункт “Service Desk”.






Также можно перейти в сервис через “Шахматка V3”, для этого нажмите на пункт из левого меню “Service Desk”.



Панель навигации

Меню в левой части экрана:

-  – перейти в Шахматка V3
-  – поддержка
-  – перейти в Битрикс24

Общая информация на главной странице

Перед созданием тикета, доступен информационный стенд в котором можно увидеть всех исполнителей ваших задач из различных отделов

Service Desk

Режим просмотра (текущий): **Инициатор**

● В работе (1) :

Документы и инструкции

Инструкция Сервис Деск (pdf)

Инициирование тикета (pdf)

Технические специалисты

Отдел разработки веб-решений →

СА и ТО →

ИБ →

Отдел разработки и сопровождения программных продуктов →

Отдел разработки веб-решений

< Вернуться к списку групп

Никита Решетников

Отдел автоматизации

Александр Галкин

Отдел автоматизации

Артем Рогозный

Отдел автоматизации

Центр уведомлений, здесь будут выводиться новости о работе service desk, разного содержания

Чёрный цвет точек - обычные уведомления

Синий цвет точек - системные уведомления

Красный цвет точек - важные технические уведомления о работах или возможных сбоях

Service Desk

Режим просмотра (текущий): **Исполнитель**

Центр уведомлений

Обновление Service Desk

Опубликован: 01 апр. 2024 в 16:11

Коллеги! Приложение получило ряд улучшений: - Технические улучшения и обновления...

Скрыть статистику

Обновить

Таблица

Плитка

Введите ID, Тему или Фамилию или Имя

Статус задачи

Поисковая строка...

Новая X

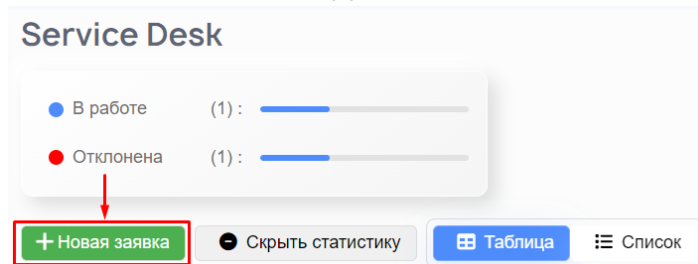
Уточнение X

В работе X

Проверка X

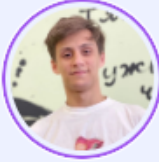
Создание тикета

1. Нажмите "Новая заявка", чтобы создать тикет.



2. В открывшемся окне укажите информацию, (тема, классификатор, и др.), Нажмите "Выбрать файлы" если необходимо прикрепить документ или фотографию.

Новый тикет



Дмитрий Мандрин
Отдел автоматизации
+7 (900) 255-4582

Информация для заявки

Тема

Не включается компьютер

Классификатор

Рабочее место

Выберите филиал

Краснодар

Укажите рабочее место

Отдел разработки

Ожидаемый срок выполнения

22.12.2023 16:56

Описание

Нажимаю на кнопку, ничего не работает

Выбрать файлы

ad724ef3-f945-456f-ba5c-d038c5cd9eaf.jfif

Сохранить

Отменить

Работа с тикетом

Комментарии

Пользователь может оставлять комментарии к своему тикету, а также прикреплять файлы **пока заявка находится в работе**.

Комментарии

 Показать историю

Неверная планировка

Выбрать файлы

МАЙКОП_БС-2Б_первый этаж (2) 1.png

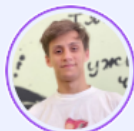


В текстовом поле укажите информацию, чтобы прикрепить файлы, нажмите на "Выбрать файлы", чтобы прикрепить документ или изображение и сделайте клик на иконку "Отправить" (см. скриншот).

Поделиться тикетом

Пользователь может поделиться тикетом, отправив ссылку. Для этого откройте тикет, и нажмите на иконку "поделиться".

Тикет #152



Дмитрий Мандрин

Отдел автоматизации

+7 (900) 255-4582 Краснодар

Общая информация

Тема: Пароль на почту

Исполнитель:  Андрей Пенин
Отдел автоматизации

Статус: ● В работе Классификатор: Шахматка v3

Создан: 21 дек. 2023 в 15:26 Категория: Учет рабочего времени

Крайний срок выполнения: 21 дек. 2023 в 16:25

Ожидаемый срок выполнения: 21 дек. 2023 в 16:25

Заккрытие тикета

Когда исполнитель решит проблему, статус тикета перейдет в статус "На проверку". Если исполнитель верно выполнил тикет, кликните на данную кнопку "Подтвердить и закрыть".

Подтвердить и закрыть

– нажмите, чтобы принять работу

Вернуть в работу

– нажмите, если проблема не была решена

После нажатия, появится окно с предупреждением, нажмите "Подтвердить", для закрытия заявки.

Дополнительно:

Пользователь может до назначения исполнителя отозвать заявку. После нажатия кнопки "Отозвать", вам необходимо подтвердить действие.

ВНИМАНИЕ! Данное действие ЗАКРОЕТ тикет и сделает невозможным смену статуса!

Подтвердить

Отменить

Фильтры

Для поиска тикета, используйте поисковую строку. Есть возможность фильтрации информации по статусу, филиалу и классификатору.

Классификатор – программный продукт или рабочая область ИТ, где необходимо решить возникшую проблему

По умолчанию выбраны все статусы заявки, кроме закрытых.

+ Новая заявка

● Скрыть статистику

↻ Обновить

Таблица

Плитка

Введите ID, Тему или Фамилию или Имя

Поисковая строка...

Статус задачи

Новая x Уточнение x В работе x Проверка x

Филиал

Краснодар x Анапа x Майкоп x



Классификатор

Выберите классификатор

№	Филиал	Тема	Дата создания	Инициатор	Ожидаемый срок выполнения	Крайний срок	Статус	Исполнитель	Классификатор
178	Краснодар	При входе в битрикс белый экра...	26 февр. 2024 в 11:47		26 февр. 2024 в 12:46	Не установлен	Новая	Не назначен	Битрикс24
177	Краснодар	Проверка корректности корп. по...	26 февр. 2024 в 11:05		26 февр. 2024 в 12:04	Не установлен	Новая	Не назначен	Шахматка v3

Нажмите на "галочку" и в выпадающем списке выберите нужное значение (можно указать несколько значений).

Статус задачи

Выберите статус(ы)  

Новая

На уточнении

В работе

На проверке

Отозвана

Закрыта

Нажмите на кнопку "Применить", для применения выбранных параметров фильтрации.

Классификатор

Выберите классификатор

Применить

Исполнитель	Классификатор	Категория
	Шахматка v3	Учет рабочего времени
	1С:Документооборот	Текущие вопросы работы ПО

Для сброса фильтров, сделайте клик на кнопку "Сбросить фильтр". [Сбросить фильтр](#)

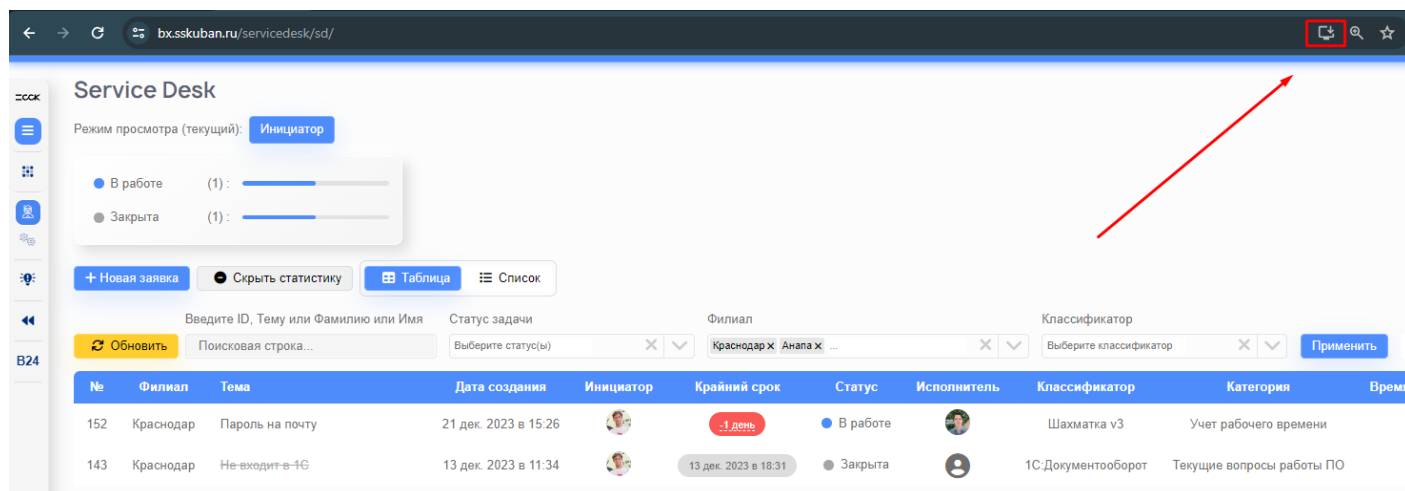
Кнопка "Обновить", обновляет данные в таблице на актуальные, **сбрасывая** фильтры в начальное состояние, за исключением филиала и поисковой строки.

↻ Обновить

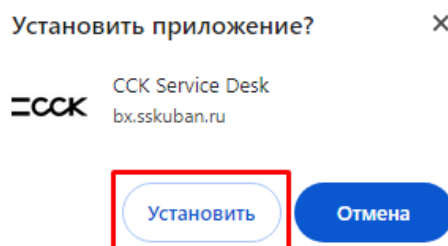
Способы работы с сервисом

Установка Desktop приложения

1. В браузере перейдите в “Шахматка V3” и нажмите на пункт “Service Desk”.
2. Нажмите на иконку установки в правом верхнем углу адресной строки (см. ниже).



3. Далее в появившемся окне, подтвердите действие.

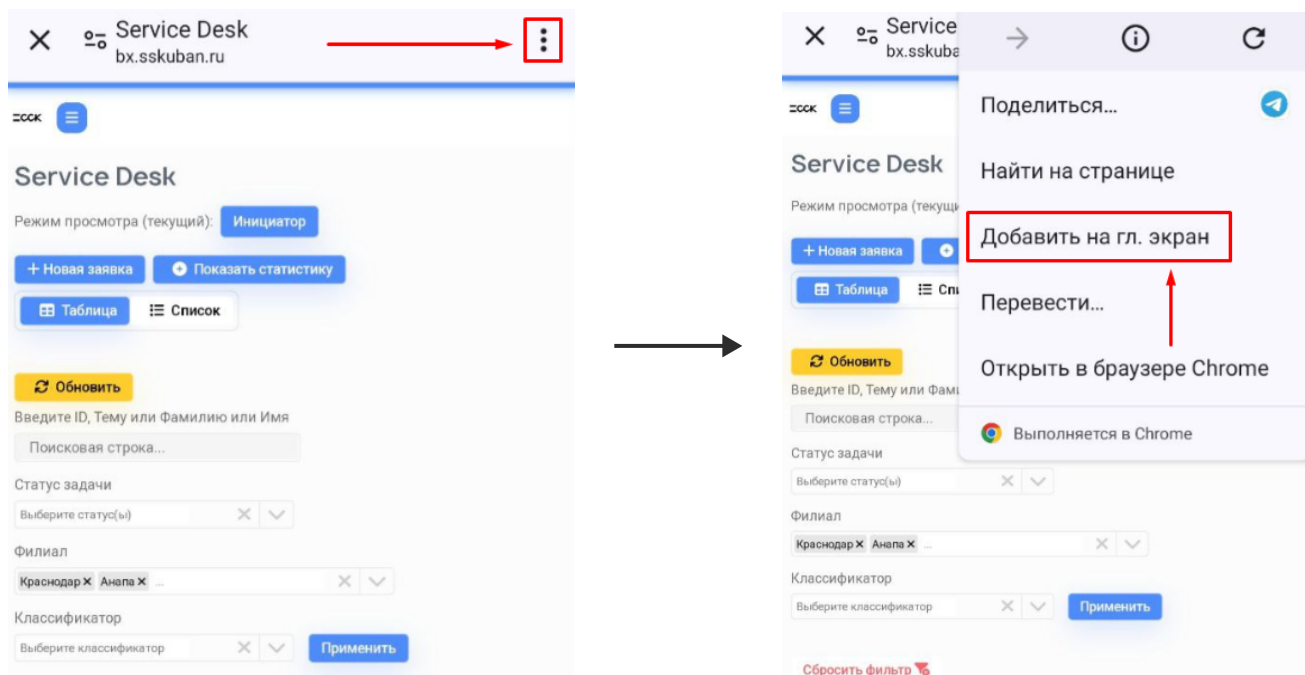


После выполненных действий, откроется Desktop приложение, также появится ярлык для запуска на рабочем столе и на панели задач.

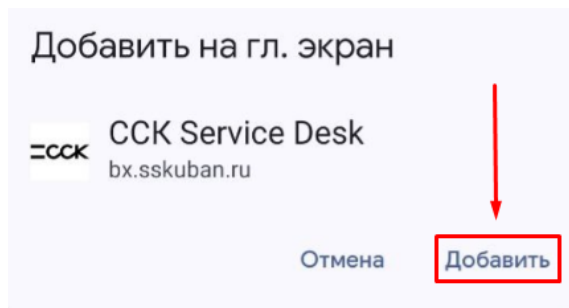
Мобильное приложение

На Android

1. На мобильном устройстве, зайдите в “Шахматка V3” и нажмите на пункт “Service Desk”.
2. Нажмите в правом верхнем углу, на три точки и на пункт “Добавить на гл. экран”.

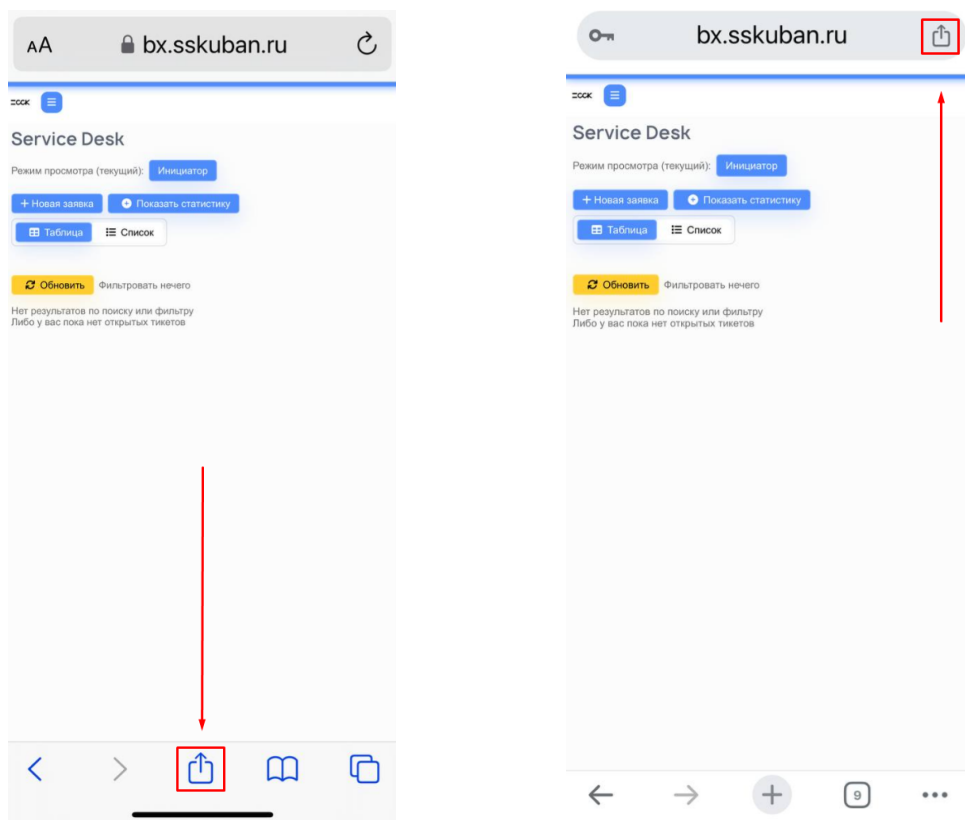


3. Далее в появившемся окне, подтвердите действие.

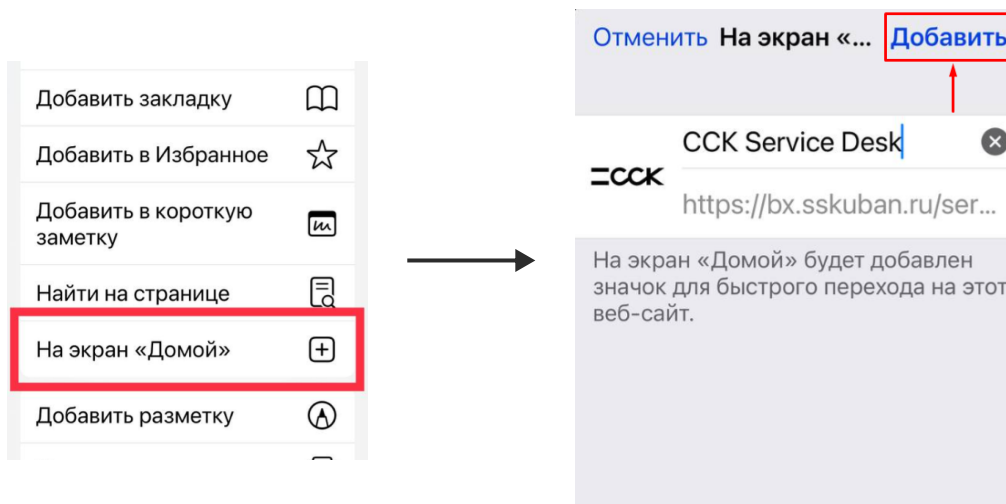


На iOS

1. На мобильном устройстве, зайдите в “Шахматка V3” и нажмите на пункт “Service Desk”.
2. Нажмите на иконку по центру нижней части экрана (Safari) или в правом верхнем углу (Google Chrome).



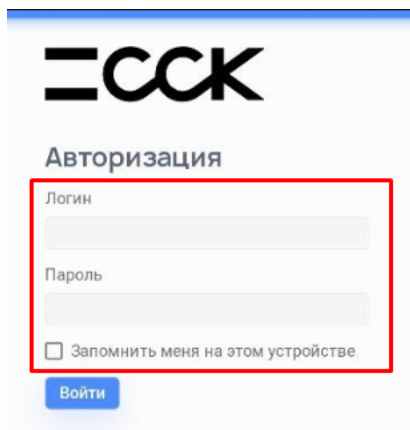
3. Прокрутите вниз и выберите пункт “Домой”. Подтвердите действие, сделав клик на “Добавить”.



На экране вашего мобильного устройства появится иконка приложения Сервис Деск.

Первый запуск (мобильное приложение)

1. При запуске, необходимо будет ввести логин (корп. почта) и пароль от Битрикс24.



SSK

Авторизация

Логин

Пароль

☐ Запомнить меня на этом устройстве

Войти

2. Поставьте галочку напротив пункта “Запомнить меня на этом устройстве”, чтобы в дальнейшем не вводить данные заново.