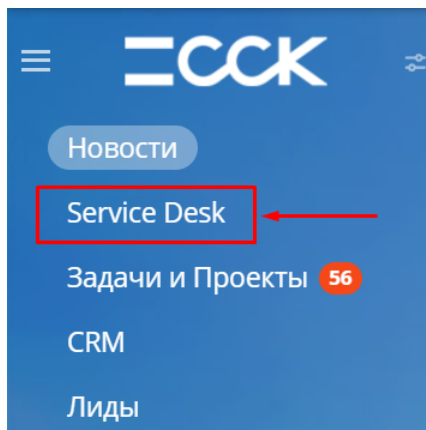


# Руководство исполнителя Сервис Деск

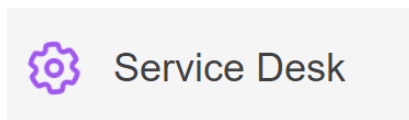
**Сервис Деск** - система автоматизации работы техподдержки с обращениями сотрудников компании, для решения возникших ИТ проблем.

## 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


# Дополнительные функции руководителей






В каждом ИТ-отделе закреплены сотрудники 1-ой линии поддержки.

У вас есть возможность просмотреть каждую группу и сотрудника, а также взаимодействовать с ними, например: отключить его видимость в информационном стенде

### Пользователи и группы

 |  Мой профиль |  Пользователи и группы |  Категории и классификаторы |  Статические списки |  Администрирование









 Добавление/редактирование групп пользователей. Добавление пользователей в группы. Назначение Руководителей в группах и Администраторов.

 Особые привилегии внутри группы исполнителей  
 Отключить возможность у пользователя с расширенными правами менять статус и исполнителя в любой последовательности  
 Исключен из списков исполнителей для публичного отображения  
 Уведомления (telegram) в этой группе исполнителей  
 Уведомления (Email) в этой группе исполнителей

#### Группы пользователей







Отдел разработки веб-решений (Битри	✓	→
Отдел разработки веб-решений (Разр	✓	→
Отдел СА и ТО	✓	→
Отдел разработки и сопровождения п	✓	→
Информационная безопасность	✓	→
Отдел СА и ТО. Видеонаблюдение	✓	→
Отдел СА и ТО. Рабочее место	✓	→
Отдел СА и ТО. Связь	✓	→
Отдел СА и ТО. Инфраструктура	✓	→
Отдел разработки веб-решений (Подд	✓	→
1-линия Отдел разработки веб-решени	✓	→
1-линия СА и ТО	✓	→
1-линия ИБ	✓	→
1-линия Отдел разработки и сопровож	✓	→
Отдел СА и ТО. Закупки	✓	→
1-линия все исполнители	✓	→
Аутсорсинг	✓	→
	+	

#### 1-линия Отдел разработки веб-решений

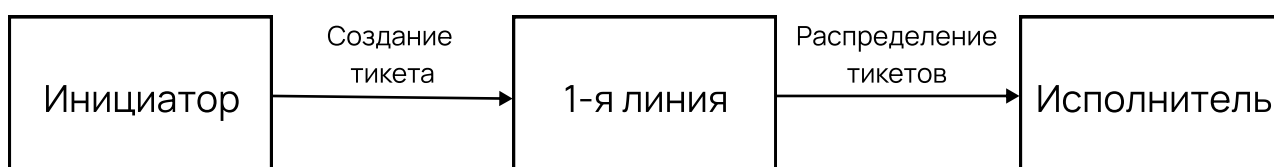
 Дмитрий Кирсанов Отдел автоматизации	✉	+	👑	🏠	👁	✖
 Никита Решетников Отдел автоматизации	✉	+	👑	🏠	👁	✖
 Александр Галкин Отдел автоматизации	✉	+	👑	🏠	👁	✖
 Дмитрий Мандрин Отдел автоматизации	✉	+	👑	🏠	👁	✖
 Дарья Ковзель Отдел автоматизации	✉	+	👑	🏠	👁	✖
 Александр Кармаза Директор по ИТ	✉	+	👑	🏠	👁	✖
 Дмитрий Бохан Отдел автоматизации	✉	+	👑	🏠	👁	✖
 Артем Рогозный Отдел автоматизации	✉	+	👑	🏠	👁	✖

Введите фамилию...

Целью сотрудника **1-й линии технической поддержки** является — идентификация клиента и его проблемы для дальнейшего ее логирования внутри или между отделами.

-  — Уведомления на почту
-  — Уведомления телеграмм бота
-  — Даёт права администратора в SD, что позволяет менять исполнителя, классификатор и категорию, выдаётся конкретному исполнителю, под конкретную группу
-  — Работает только вместе с Короной, отключает возможность, менять исполнителя
-  — При отключении, сделает исполнителя невидимым, для инициатора в информационном стенде
-  — Удаляет исполнителя из группы

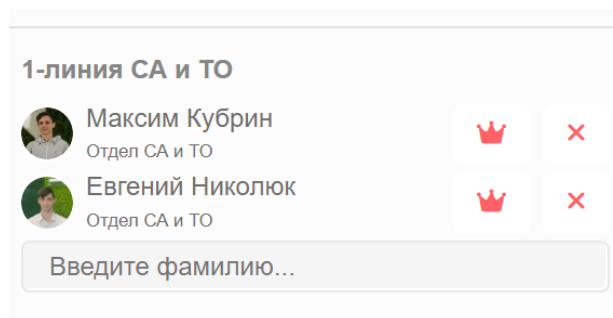
## Жизненный цикл тикета



**Внимание!** Тикеты со значением категории “Без категории”, всегда распределяется между сотрудниками 1-ой линии, в зависимости от классификатора и привязанного к нему отдела.

## Роль 1-я линия

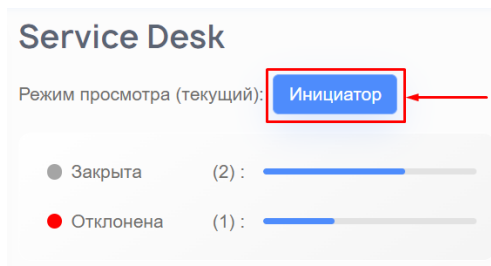
В каждом ИТ-отделе закреплены сотрудники 1-ой линии поддержки.



Целью сотрудника 1-й линии технической поддержки является — идентификация клиента и его проблемы для дальнейшего ее логирования внутри или между отделами.

# Работа с тикетом (роль исполнитель)

Для переключения на роль “Исполнителя”, сделайте клик на кнопку.



Во вкладке "Исполнитель" отображены тикеты со статусом "Новая" и те, в которых текущий пользователь является исполнителем.

Пользователь с расширенными правами видит, все тикеты своего отдела

Чтобы открыть карточку тикета, сделайте клик по нему.

Тема	Дата создания	Инициатор	Крайний срок	Статус
Пароль на почту	21 дек. 2023 в 15:26		21 дек. 2023 в 16:25	● В работе
Не входит в 1С	13 дек. 2023 в 11:34		13 дек. 2023 в 18:31	● Закрыта

Чтобы стать исполнителем тикета, в карточке заявки сделайте клик по кнопке "Взять в работу". Статус заявки перейдет в "В работе".

Взять в работу

## Распределения тикета

В начальном состоянии тикет находится без категории и исполнителя.

Сотрудник 1-ой линии должен указать точную категорию или в целом изменить классификатор, если это необходимо (например инициатор указал некорректный классификатор, из этого следует, что тикет прикрепился не к тому отделу).

Перейдите в тикет, и **нажмите** “Редактировать”, для дальнейшего логирования заявки. Выберите категорию исходя из классификатора и описания проблемы.

## Для 1-ой линии

Классификатор  
ПСС

Категория  
Без категории

Крайний срок  
27.02.2024 10:26

Сохранить

## Внимание! Назначение исполнителя

Если вы сотрудник с расширенными правами или 1-ая линия, **при выборе исполнителя или категории в ручную** в блоке “Редактирование” у заявки со статусом “Новая”, **обязательно** также смените статус тикета → “В работе”.

Если при внесении изменений в новую заявку, статус заявки оставить “Новая”, исполнитель не будет назначен.

Скрыть редактирование

Классификатор  
Битрикс24

Категория  
Проблема с авторизацией

Крайний срок  
11.03.2024 17:21

Исполнитель  
Дмитрий Мандрин

Статус  
В работе

Сохранить

## Редактирование тикета

Исполнитель может редактировать тикет, сделайте клик по “Редактировать” для изменения категории, классификатора, ожидаемого срока выполнения заявки. Для применения данных нажмите “Сохранить”.

Сделать важной

Классификатор  
Битрикс24

Категория  
Проблема с авторизацией

Крайний срок  
21.12.2023 12:21

Исполнитель  
Даниил Сорокоходов

Статус  
На проверке

Сохранить

Пользователь с расширенными правами может менять статус тикета и исполнителя и сделать заявку важной, вне зависимости от статуса

## Комментарии

Исполнитель может оставлять комментарии к 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 окне с комментариями, хранится переписка по тикету. Пользователь может оставлять комментарии **до закрытия заявки**.

### Комментарии

Показать историю

Напишите комментарий



Выбрать файлы

Файл не выбран

Дмитрий Мандрин 21 дек. 2023 11:29



Выполнено

Дмитрий Мандрин 14 дек. 2023 15:05



Что конкретно не работает?

Пользователь с расширенными правами может оставлять комментарии вне зависимости от статуса тикета

## Вернуть в очередь

Так же исполнитель в случае необходимости может вернуть тикет обратно в очередь, он снова появится со статусом “Новая”, но поставленная категория останется

Скрыть редактирование

Классификатор

Битрикс24

Категория

Отчеты

Крайний срок

29.03.2024 18:49



Сохранить

Вернуть в очередь

На проверку


Отклонить

## Создание подтикеров

Если поставленный инициатором тикет, требует вмешательства других сотрудников, вы как исполнитель **можете создать подтикет**, нажмите "+ Новый тикет".

Описание




Пишет неверный пароль

 Редактировать

На проверку

+ Новый тикет

Связанные Тикеты

Тема	Статус	Дата завершения	Активность
Пароль на почту	<span></span> В работе	-	 0  0  0

В открывшемся окне, укажите информацию подтикета (название, классификатор, ожидаемый срок выполнения, описание, филиал), если необходимо прикрепить файлы, нажмите "Выбрать файлы".

Пользователь с расширенными правами может создать подтикет, только если сам является исполнителем основной заявки

Информация для заявки

Тема

Нарисовать планировки

Классификатор

Шахматка v3

Категория

Квартирография

Выберите филиал

Краснодар

Укажите рабочее место

Офис, помещение, зона...

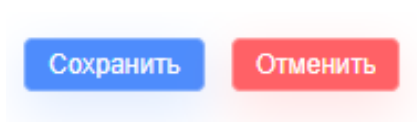
Ожидаемый срок выполнения

09.11.2023 18:24

Описание

Нарисовать

Для создания подтикета нажмите на кнопку "Сохранить", для отмены "Отменить".



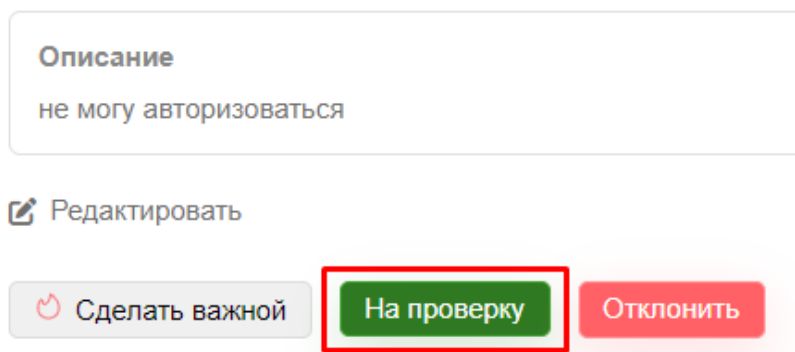
Теперь в окне "Связанные тикеты", появятся созданные вами подтикеты, в которых вы будете являться инициатором.

#### Связанные Тикеты

Тема	Статус	Дата завершения	Активность
Нарисовать планировки	✦ Новая	-	📄 0 💬 0 ⚙️ 0

## Заккрытие тикета

Если вы выполнили задачу инициатора, вам необходимо сделать клик по кнопке "На проверку".



Теперь данный тикет, будет иметь статус "Проверка".

Инициатор	Ожидаемый срок выполнения	Крайний срок	Статус
	26 февр. 2024 в 11:49	Не установлен	● Проверка

Чтобы тикет, перешел в статус "Закрота", инициатор **должен** подтвердить закрытие заявки (см. в разделе инициатор).



# 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](#)

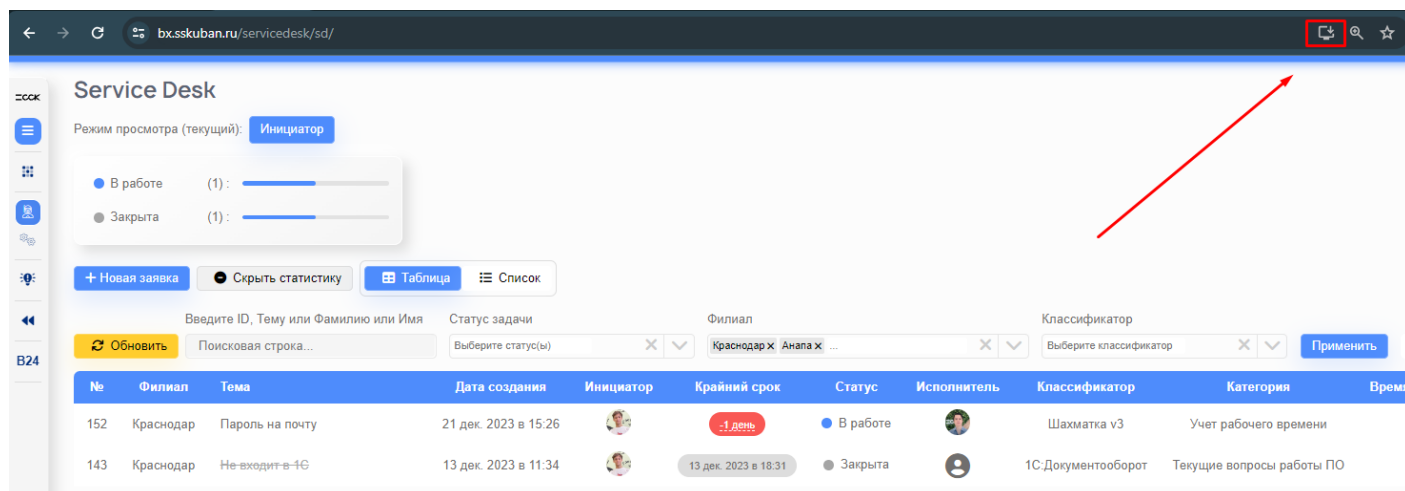
Кнопка "Обновить", обновляет данные в таблице на актуальные, **сбрасывая** фильтры в начальное состояние, за исключением филиала и поисковой строки.

🔄 Обновить

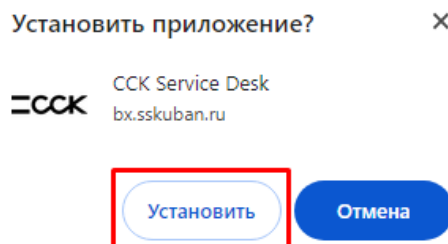
# Способы работы с сервисом

## 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.

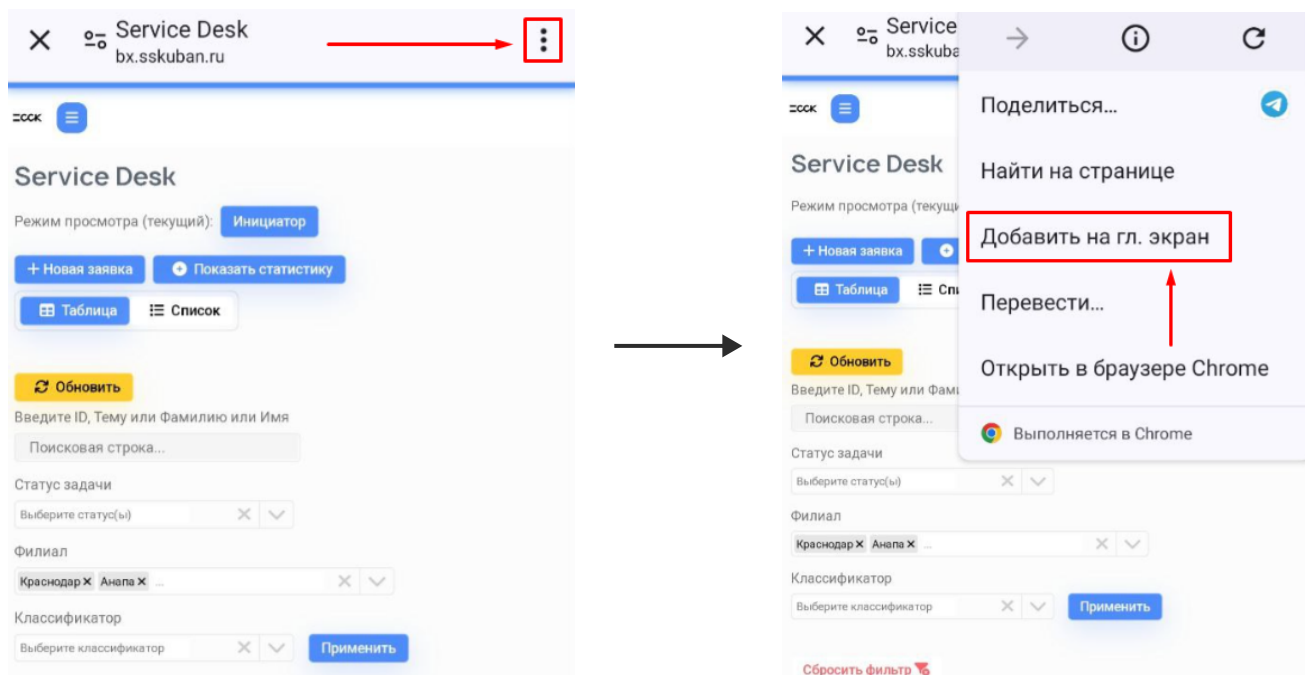


После выполненных действий, откроется Desktop приложение, также появится ярлык для запуска на рабочем столе и на панели задач.

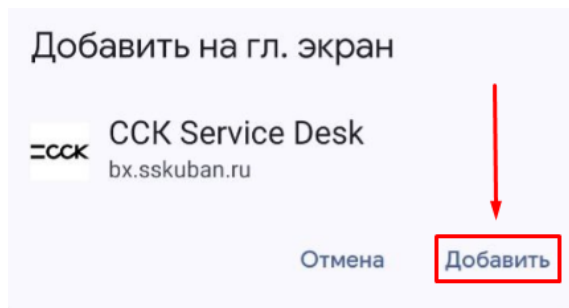
# Мобильное приложение

## 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”.

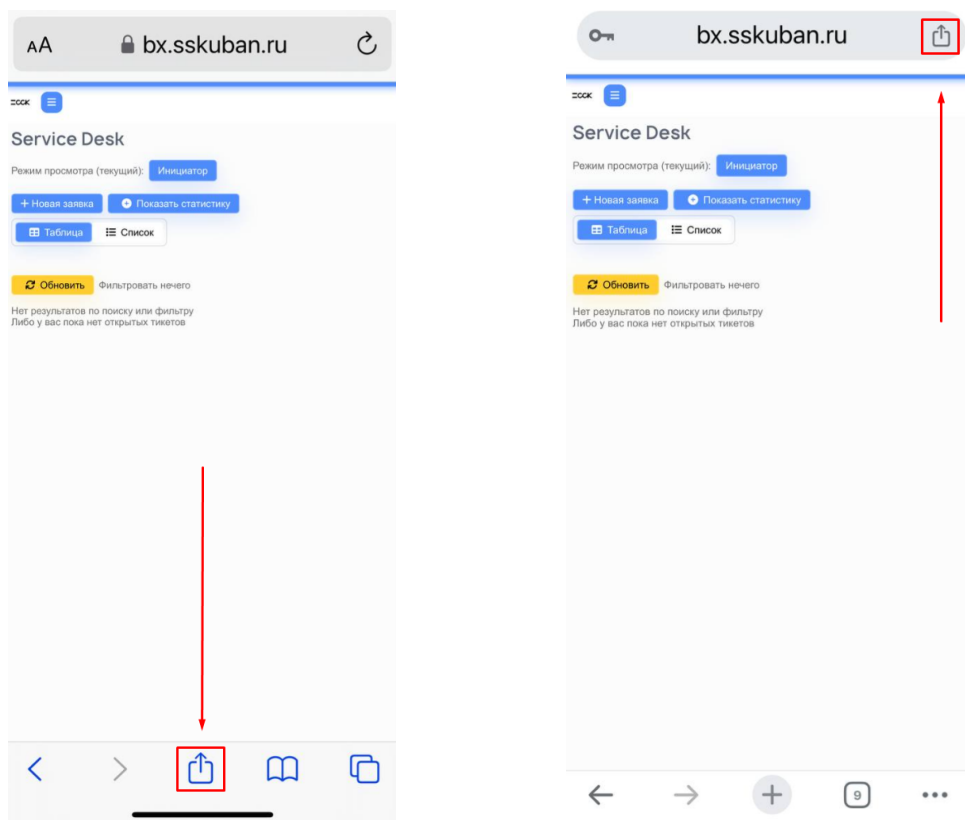


3. Далее в появившемся окне, подтвердите действие.

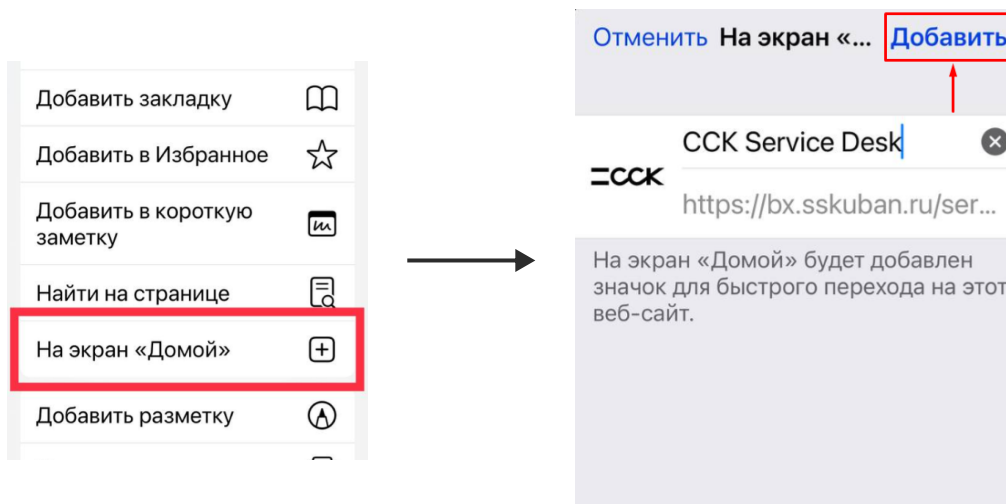


## На iOS

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).



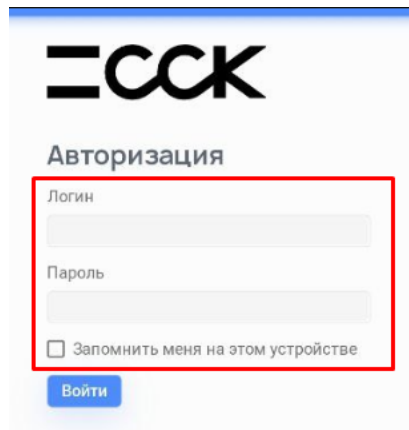
3. Прокрутите вниз и выберите пункт “Домой”. Подтвердите действие, сделав клик на “Добавить”.



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.



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