

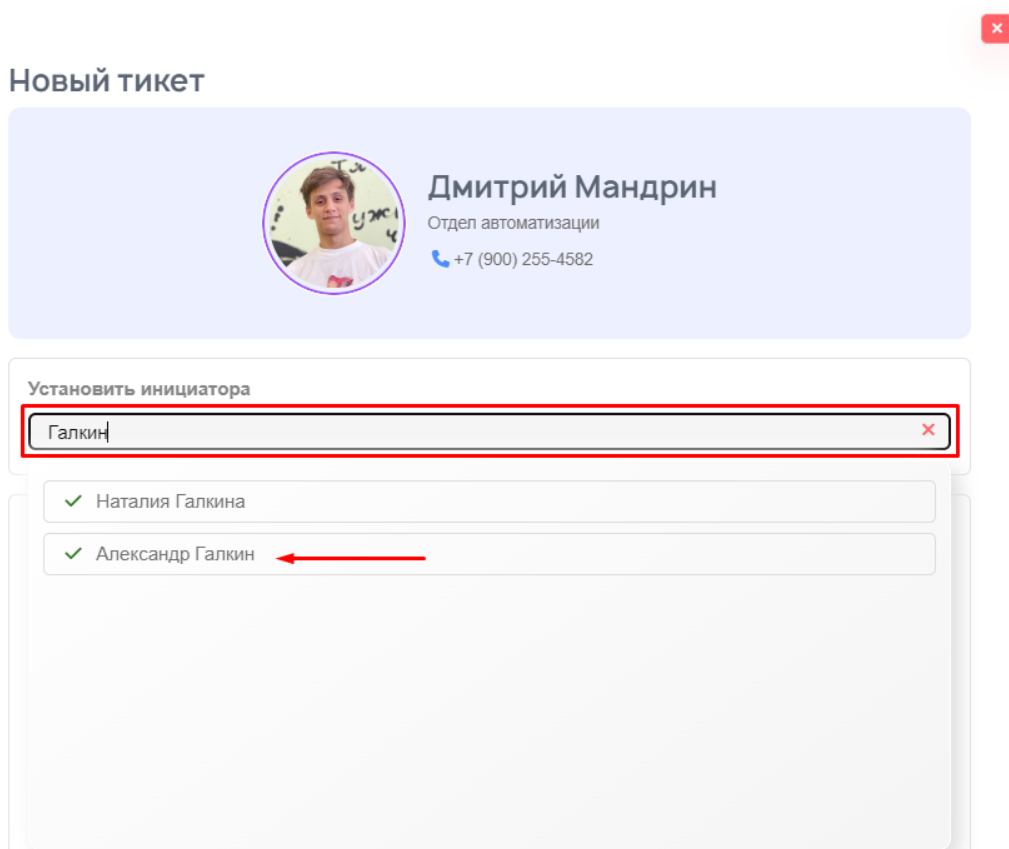
Инструкция по инициированию тикета от имени другого пользователя

Данная процедура позволит добавить в Сервис Деск новые тикеты, которые ранее исполнители выполняли, используя иные средства приема обращений, например чат, почту, звонки, Telegram, WhatsApp и т.д.

Выбор инициатора

Внимание! Создать тикет от имени другого пользователя, могут только сотрудники Департамента ИТ и администраторы Битрикс24.

Для того чтобы создать тикет, перейдите на вкладку “Инициатор”, нажмите “Новая заявка”, и в карточке тикета в поле “установить инициатора”, введите фамилию инициатора.



Новый тикет

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

Установить инициатора

Галкин

- ✓ Наталья Галкина
- ✓ Александр Галкин

Наполнение Сервис Деск заявками от лица пользователей (реальных инициаторов) позволит оценить объемы поступающих обращений и **позволит** провести аналитику.

Далее все обращения должны фиксироваться в системе Сервис Деск для учета поступающих обращений.