

**Инструкция по работе с системой
Service Desk
ООО «Предприятие «ЭЛТЕКС»**

Уважаемый клиент, Вам предоставлен доступ в систему учета заявок ООО «Предприятие «ЭЛТЕКС». Реквизиты доступа отправлены на адрес электронной почты.

1. ПОДГОТОВКА К НАЧАЛУ РАБОТЫ

1.1. Система Service Desk ООО «Предприятие «ЭЛТЕКС» доступна по ссылке <https://servicedesk.eltex-co.ru>, пройдя по которой откроется окно:

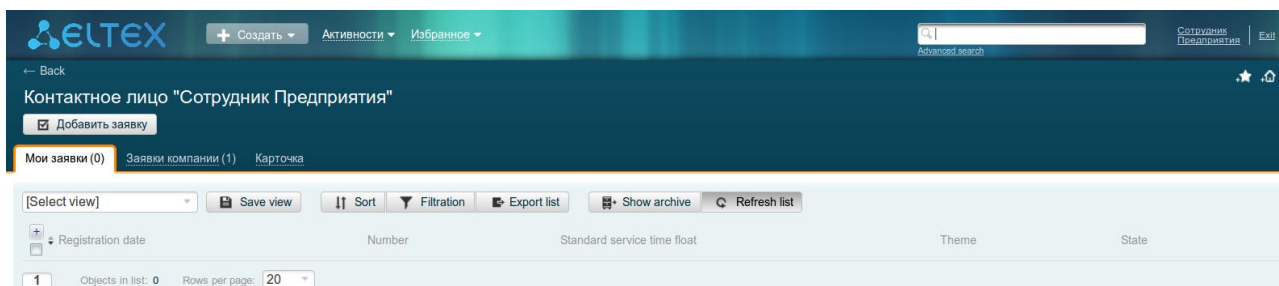


Введите логин и пароль, который был направлен Вам на почту, и нажмите кнопку «Log in».

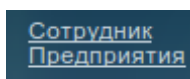


В целях безопасности период авторизованного нахождения в системе ограничен значением в 24 часа, по истечении этого времени Вам снова нужно будет авторизоваться в системе.

1.2. Откроется личный кабинет клиента



Перед началом работы измените свои персональные настройки. Для этого щелкните на ссылку с Вашим именем и фамилией:



Откроется меню с персональными настройками и установите следующие параметры:

- свой часовой пояс;
- тему интерфейса: более подходящую Вам по вкусу цветовую палитру;
- язык интерфейса «Русский» (по умолчанию должен быть установлен Ваш язык интерфейса).

Персональные настройки

Часовой пояс

Novosibirsk, Russia

Тема

По умолчанию (Фирменная)
 Blue and orange
 Blue and violet
 Bronze
 Company
 Light
 Lilac
 Main
 Orange
 Cobalt

Язык интерфейса

Русский
 English
 Клиентский язык

Вид интерфейса

Обычный
 Компактный

Для сохранения установленных параметров нажмите кнопку «Сохранить».

Перейдите в раздел «Карточка», где в целях безопасности поменяйте пароль - щелкните по ссылке «Сменить пароль» в разделе «Сведения о клиенте».

Мои заявки (0) Заявки компании (1) Карточка

Сведения о клиенте

Редактировать

ФИО: Сотрудник Предприятия

Должность:

Адрес электронной почты:

Мобильный телефон:

Городской телефон:

Внутренний телефон:

[Сменить пароль](#)

Логин: 6

[Сменить фотографию](#)

Фотография:

Руководство пользователя:

[Инструкция](#)

Предоставляемые услуги в рамках соглашений

[Посмотреть архив](#)

Иконка	Название	Описание
	ТП VoIP	Услуга позволяет сотрудникам Компании получать техническую поддержку по оборудованию VoIP. К данной услуге относятся обращения Пользователей, связанные с технической поддержкой сигнальных и медиа шлюзов SMG, пограничных контроллеров SBC, шлюзов доступа TAU, роутеров серии RG14, RG24, RG44, RG54 – консультации по функционалу, выяснение причин неработоспособности и изучение проблем взаимодействия с другим оборудованием.
	ТП GPON (OLT/ONT)	Услуга позволяет заказчику получать техническую поддержку по продукту линейки GPON. К данной услуге относятся консультации по функционалу, консультации по настройке, выяснение причин неработоспособности, устранение неисправностей.
	ТП GePON (OLT/ONT)	Услуга позволяет заказчику получать техническую поддержку по продукту линейки GePON. К данной услуге относятся консультации по функционалу, консультации по настройке, выяснение причин неработоспособности, устранение неисправностей.
	ТП EMS/ACS (PON)	Услуга позволяет заказчику получать техническую поддержку по работе систем мониторинга EMS и сервера автоконфигурирования ACS. К данной услуге относятся консультации по функционалу, выяснение причин неработоспособности, устранение неисправностей.
	ТП Ethernet Switches (MES)	Услуга позволяет заказчику получать техническую поддержку по всем моделям коммутаторов MES. К данной услуге относятся консультации по функционалу, консультации по настройке, выяснение причин неработоспособности, устранение неисправностей.
	ТП EMS (MES)	Услуга позволяет заказчику получать техническую поддержку по работе системы мониторинга EMS. К данной услуге относятся консультации по функционалу, выяснение причин неработоспособности, устранение неисправностей.

2. ОПИСАНИЕ ВКЛАДОК ИНТЕРФЕЙСА

2.1. Вкладка «Мои заявки»

В данной вкладке отображаются заявки, заведенные Вами:

Мои заявки (0) Заявки компании (1) Карточка

[Выберите вид]

	Дата регистрации	Номер	Регламентное время решения	Тема	Статус
1					

1 Объектов в списке: 0 Строк на странице: 20

2.2. Вкладка «Заявки компании»

В данной вкладке отображаются заявки, заведенные всеми сотрудниками Вашей компании:

Мои заявки (0) Заявки компании (1) Карточка

[Выберите вид]

	Дата регистрации	Номер	Регламентное время решения	Тема	Статус
1	26.10.2018 11:15	410	16.11.2018 11:15	Не работает линейная сторона	Новая

1 Объектов в списке: 1 Строк на странице: 20

2.3. Вкладка «Карточка»

В данной вкладке отображаются Ваши контактные данные, приведена ссылка на актуальную инструкцию по работе с системой, а также описаны все доступные Вам услуги:

Мои заявки (0) Заявки компании (1) Карточка

▼ Сведения о клиенте

[Редактировать](#)

ФИО: Сотрудник Предприятия

Должность:

Адрес электронной почты:

Мобильный телефон:

Городской телефон:

Внутренний телефон:

[Сменить пароль](#)

Логин: 6

[Сменить фотографию](#)

Фотография:

Руководство пользователя:

[Инструкция](#) 6

▼ Предоставляемые услуги в рамках соглашений

[Просмотреть архив](#)

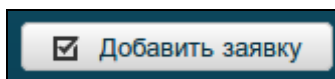
Иконка	Название	Описание
	ТП VoIP	Услуга позволяет сотрудникам Компании получать техническую поддержку по оборудованию VoIP. К данной услуге относятся обращения Пользователей, связанные с технической поддержкой сигнальных и медиа шлюзов SMG, пограничных контроллеров SBC, шлюзов доступа TAU, роутеров серии RG14, RG24, RG44, RG54 – консультации по функционалу, выяснение причин неработоспособности и изучение проблем взаимодействия с другим оборудованием.
	ТП GPON (OLT/ONT)	Услуга позволяет заказчику получать техническую поддержку по продукту линейки GPON. К данной услуге относятся консультации по функционалу, консультации по настройке, выяснение причин неработоспособности, устранение неисправностей.
	ТП GePON (OLT/ONT)	Услуга позволяет заказчику получать техническую поддержку по продукту линейки GePON. К данной услуге относятся консультации по функционалу, консультации по настройке, выяснение причин неработоспособности, устранение неисправностей.
	ТП EMS/ACS (PON)	Услуга позволяет заказчику получать техническую поддержку по работе систем мониторинга EMS и сервера автоконфигурирования ACS. К данной услуге относятся консультации по функционалу, выяснение причин неработоспособности, устранение неисправностей.
	ТП Ethernet Switches (MES)	Услуга позволяет заказчику получать техническую поддержку по всем моделям коммутаторов MES. К данной услуге относятся консультации по функционалу, консультации по настройке, выяснение причин неработоспособности, устранение неисправностей.
	ТП EMS (MES)	Услуга позволяет заказчику получать техническую поддержку по работе системы мониторинга EMS. К данной услуге относятся консультации по функционалу, выяснение причин неработоспособности, устранение неисправностей.

В контактных данных Вы можете добавить свой мобильный телефон, сменить пароль и загрузить фотографию.

3. РАБОТА В СИСТЕМЕ ПОДДЕРЖКИ КЛИЕНТОВ SERVICE DESK

3.1. Создание заявки (Создается через портал)

Для создания заявки нажмите кнопку «Добавить заявку»:



Нельзя описывать в одной заявке несколько проблем. На одну проблему заводится одна заявка.

Заполните открывшуюся форму заявки:

- Соглашение/Услуга: выберите услугу в рамках Вашего сервисного договора, по которой заводится заявка. Список предоставляемых в рамках договора услуг и их описание можно посмотреть в разделе «Соглашения/Услуги»;




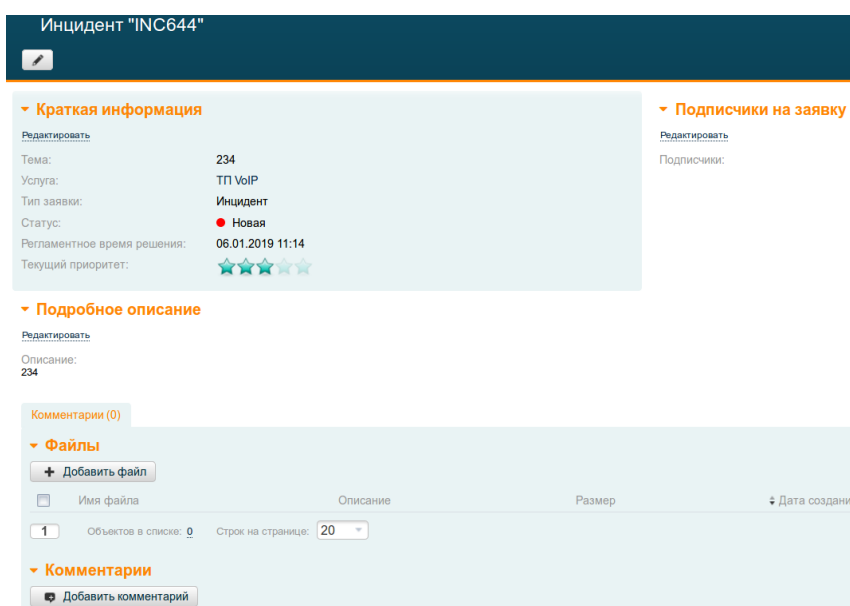
Не выбрав услугу в рамках соглашения, Вы не сможете выбрать тип заявки и установить приоритет!

- Тип заявки: укажите тип заявки. В зависимости от выбранной услуги заявки могут быть следующих типов:
 - **Обращение** - для консультации по какому-либо вопросу;
 - **Инцидент** - при возникновении проблемы в работе оборудования;
 - **Запрос на обслуживание** - при необходимости удаленного подключения к системе сотрудника сервисного центра, для обновления ПО, либо конфигурирования устройства, для удаленного снятия логов.
- Тема: введите краткое описание вопроса/проблемы;

- Описание: подробно опишите суть возникшего вопроса/проблемы;
- Текущий приоритет: установите приоритет заявки согласно правилу:
 - **Критический** - оборудование/система полностью неработоспособна;
 - **Высокий** - неработоспособность одной или нескольких функций оборудования/системы, влияющая на качество предоставления услуги, либо наблюдается существенное снижение производительности оборудования/системы;
 - **Средний** - неработоспособность одной или нескольких функций оборудования/системы, в целом не влияющая на качество предоставления услуги;
 - **Минимальный** - консультация по функциональности оборудования/системы, установка обновлений и иные услуги, требующие планирования и предварительного согласования сроков выполнения.
- Кнопка «Добавить файл»: при необходимости приложите файлы с логами по проблеме и т.п;
- Подписчики: укажите сотрудников Вашей компании, которые будут получать уведомления по данной заявке.

После заполнения всех полей нажмите кнопку «Сохранить» внизу формы.

После создания заявки, Вы можете отредактировать ее нажав на кнопку  вверху формы, либо на ссылку «Редактировать» в соответствующем разделе. Также можно добавить файл, либо комментарий к задаче, нажав на соответствующую кнопку «Добавить файл» или «Добавить комментарий»:



Инцидент "INC644"

[Краткая информация](#)

[Редактировать](#)

Тема: 234
 Услуга: ТП VoIP
 Тип заявки: Инцидент
 Статус: ● Новая
 Регламентное время решения: 06.01.2019 11:14
 Текущий приоритет: ★★★★★

[Подписчики на заявку](#)

[Редактировать](#)

Подписчики:

[Подробное описание](#)

[Редактировать](#)

Описание:
234

Комментарии (0)

[Файлы](#)

[+ Добавить файл](#)

<input type="checkbox"/>	Имя файла	Описание	Размер	Дата создания
1				

Объектов в списке: 0 Строк на странице: 20

[Комментарии](#)

[+ Добавить комментарий](#)

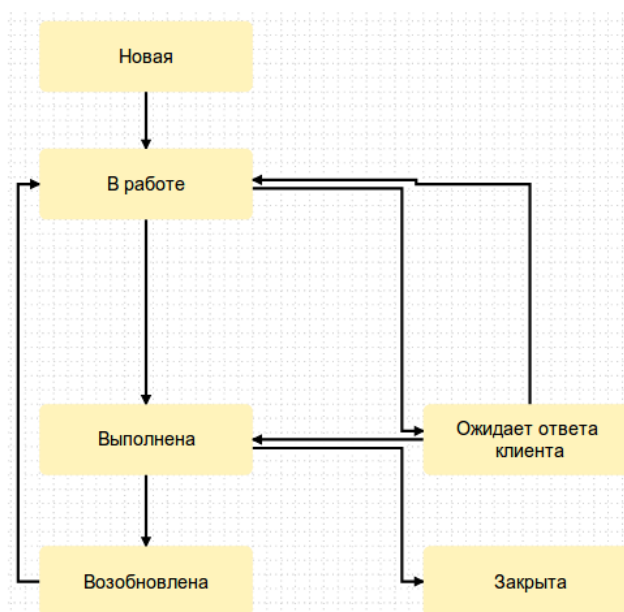
3.2. Работа с типом заявок «Обращение»

Статусы:

- Новая - статус устанавливается заявке сразу после ее заведения клиентом;
- В работе - инженер сервисного центра принял заявку в работу;
- Ожидает ответа клиента - инженер ожидает от клиента запрошенных дополнительных данных ;
- Выполнена - инженер сервисного центра закончил работу по заявке;

- Возобновлена - заявка переоткрыта клиентом;
- Закрыта - заявка закрыта.

Диаграмма жизненного цикла заявки:



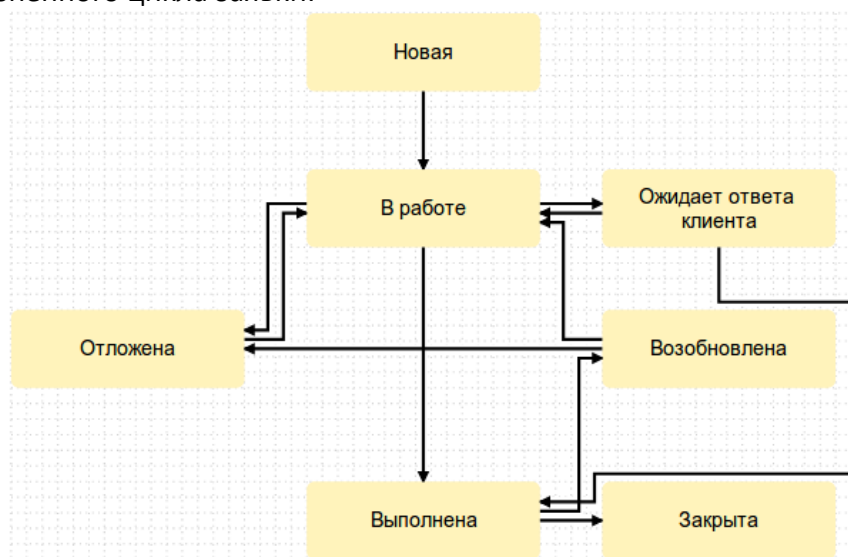
После того, как клиент завел заявку (Новая), инженер сервисного центра принимает ее в работу (В работе), выполняет работы по ней. В случае, если инженеру недостаточно предоставленных клиентом данных, он может запросить у него дополнительные данные (Ожидает ответа клиента), при получении которых он должен вернуть заявку в работу (В работе). После того, как инженер сервисного центра выполнил работы по заявке (Выполнена), клиент может закрыть заявку (Закрыта), если он удовлетворен решением, либо переоткрыть заявку (Возобновлена), если неудовлетворен. В случае переоткрытия заявки инженер сервисного центра вновь принимает ее в работу (В работе). В случае, если в течение одного-двух месяцев в статусе «Ожидает ответа клиента» от клиента отсутствует обратная связь, инженер сервисного центра может закрыть заявку (Закрыта), предварительно переведя ее в статус «Выполнена».

3.3. Работа по типам заявок «Инцидент» и «Запрос на обслуживание»

Статусы:

- Новая - статус устанавливается заявке сразу после ее заведения клиентом;
- В работе - инженер сервисного центра принял заявку в работу;
- Ожидает ответа клиента - инженер ожидает от клиента запрошенных дополнительных данных;
- Выполнена - инженер сервисного центра закончил работу по заявке;
- Возобновлена - заявка переоткрыта клиентом;
- Отложена - работы по заявке приостановлены (например, по причине отсутствия доступа до системы клиента);
- Закрыта - заявка закрыта.

Диаграмма жизненного цикла заявки:

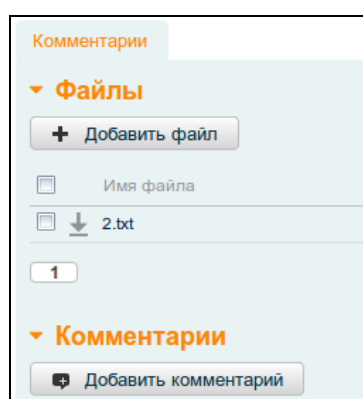


После того, как клиент завел заявку (Новая), инженер сервисного центра принимает ее в работу (В работе), выполняет работы по ней. В случае, если инженеру недостаточно предоставленных клиентом данных, он может запросить у него дополнительные данные (Ожидает ответа клиента), при получении которых он должен вернуть заявку в работу (В работе). После того, как инженер сервисного центра выполнил работы по заявке (Выполнена), клиент может закрыть заявку (Закрыта), если он удовлетворен решением, либо переоткрыть заявку (Возобновлена), если неудовлетворен. После переоткрытия заявки инженер сервисного центра вновь принимает ее в работу (В работе). В случае, если выполнение работ по какой-то причине невозможно (нет удаленного доступа до системы, ожидается выпуск версии программного обеспечения с исправленной проблемой), инженер сервисного центра может приостановить работу по заявке (Отложена). В случае приостановки работы по заявке инженер сервисного центра указывает дату/время до которого приостановлена заявка. В случае, если в течение одного-двух месяцев в статусе «Ожидает ответа клиента» от клиента отсутствует обратная связь, инженер сервисного центра может закрыть заявку (Закрыта), предварительно переведя ее в статус «Выполнена».

3.4. Добавление комментариев и файлов

3.4.1. Через портал

В разделе комментарии Вы можете оставить комментарий, нажав на кнопку «Добавить комментарий», либо прикрепить к задаче файл, нажав на кнопку «Добавить файл»



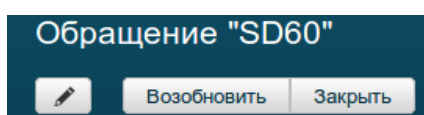
3.4.2. По почте

После любого изменения по заявке Вам на почту придет письмо. Если Вы хотите добавить комментарий, то просто ответьте на это письмо, НЕ МЕНЯЯ ТЕМЫ письма. При необходимости передать файл, приложив его к письму.

3.5. Смена статуса заявки

3.5.1. Через портал

Для смены статуса заявки используются кнопки «Возобновить» и «Закрыть», которые находятся на верхней панели интерфейса:



3.5.2. По почте

После того, как инженер сервисного центра выполнил работы по заявке, Вам на почту придет письмо, из которого можно будет сразу закрыть, либо возобновить заявку, кликнув на соответствующую ссылку. Если Вы желаете оценить качество работы инженера по Вашей заявке, то кликните на одну из оценочных ссылок, заявка при этом будет автоматически закрыта:

Ваша заявка **SD60** выполнена

Тема заявки: Не могу подключиться к устройству

Отчет о выполнении заявки:

Оцените качество выполнения заявки, нажав на соответствующую кнопку (после выставления оценки заявка будет автоматически закрыта):

Отличное
Хорошее
Удовлетворительное
Низкое
Крайне низкое

Вы можете [закрыть заявку без оценки](#) или [возобновить работу по заявке](#).