



TECHNOCOM

тел. (3452) 39-31-33
mail@technocom.tech

ИНН 7204196795, КПП 720301001, ОГРН 1137232059744
625013, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Пермякова, 1 стр.5,
Бизнес-центр «Нобель-Парк», офис 904

ИНСТРУКЦИЯ ПО ПОДАЧЕ И РАБОТЕ С ЗАЯВКАМИ В SERVICE DESK



СОДЕРЖАНИЕ

1. ФОРМИРОВАНИЕ ЗАЯВКИ ПОСРЕДСТВОМ НАПРАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО ПИСЬМА НА АДРЕС КОМПАНИИ	3
2. ФОРМИРОВАНИЕ ЗАЯВКИ ПОСРЕДСТВОМ ФУНКЦИОНАЛА СЕРВИСА SERVICE DESK	4
2.1. Создание новой заявки.....	4
2.2. Редактирование ранее созданной заявки	6

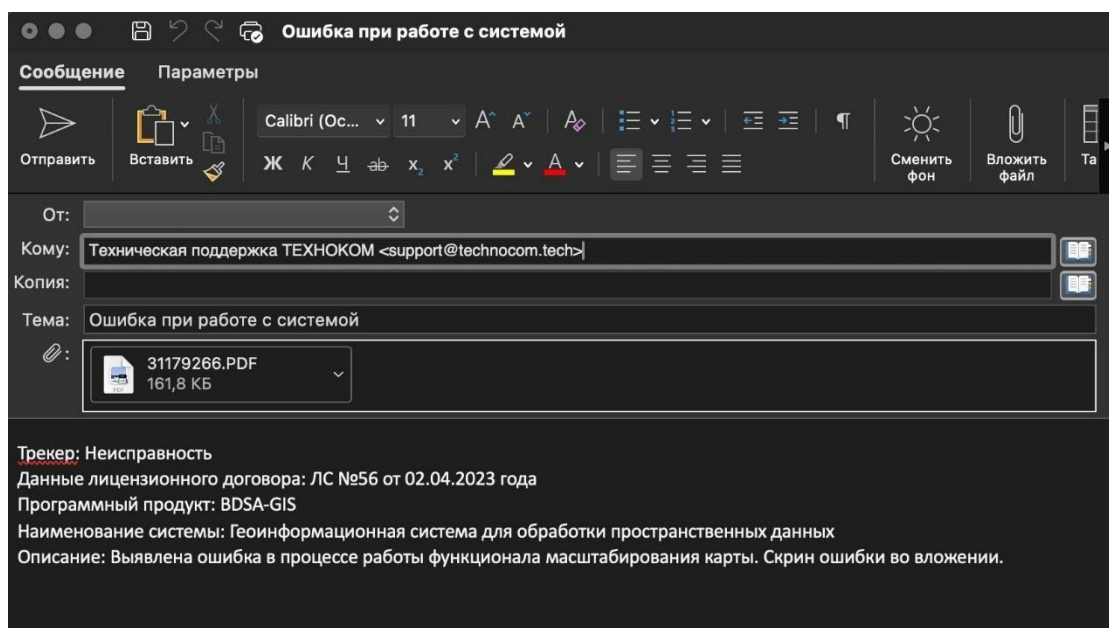


Данная инструкция разработана в соответствии с п.4 документа «Порядок работы партнеров при продажах и сопровождении продуктов ООО «ТЕХНОКОМ»». В документе приведены два способа формирования и направлении заявки в адрес компании.

1. ФОРМИРОВАНИЕ ЗАЯВКИ ПОСРЕДСТВОМ НАПРАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО ПИСЬМА НА АДРЕС КОМПАНИИ

- 1.1. Для автоматической регистрации заявки в службе Service Desk направьте письмо на почтовый адрес support@technocom.tech.
- 1.2. В теме письма укажите краткую формулировку заявки.
- 1.3. В теле письма введите сопроводительный текст следующего содержания:
 - 1.3.1. Трекер – одно из значений: *Неисправность, Заявка, Разработка, Консультация*
 - 1.3.2. Данные лицензионного договора: *номер и дата заключенного лицензионного договора, в рамках которого направляется заявка*
 - 1.3.3. Программный продукт – одно из значений: *BDSA-GIS, UIP_ESERVICE, BDSA-REPORTING, BDSA-WAREHOUSE*
 - 1.3.4. Наименование системы: *наименование информационной системы, с которой связана заявка*
 - 1.3.5. Описание: *подробное описание заявки*
- 1.4. Каждый параметр и его значение в тексте письма прописываются следующим образом через двоеточие: <параметр>: <значение>
Пример: Трекер: Неисправность
- 1.5. При необходимости добавьте файловые вложения.
- 1.6. После отправления письма новая заявка будет автоматически зарегистрирована в службе Service Desk и назначена на Оператора службы поддержки головного офиса.

Пример сформированного в службу технической поддержки электронного письма:





2. ФОРМИРОВАНИЕ ЗАЯВКИ ПОСРЕДСТВОМ ФУНКЦИОНАЛА СЕРВИСА SERVICE DESK

2.1. Создание новой заявки

- 2.1.1. Для входа в Service Desk необходимо в адресной строке браузера ввести ссылку <https://support.technocom.tech/projects/mail-receive> и авторизоваться.
- 2.1.2. После авторизации откроется главная страница Технической и консультационной поддержки пользователей программных продуктов ТЕХНОКОМ:

Скриншот главной страницы Service Desk ТЕХНОКОМ. Вкладка «Обзор».

	открыто	закрыто	Всего
Неисправность	0	0	0
Заявка	0	0	0
Разработка	0	0	0
Консультация	0	0	0

Участники:

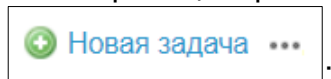
Менеджер: Аванесян Арут Альбертович, Башков Кирилл Артемович, Истомин Игорь Сергеевич, Левченко Марина Николаевна, Михайлова Алиса Андреевна, Петров Юрий Владимирович, Ращутин Яков, Саврас Владимир Юрьевич, Спасокий Владимир Сергеевич, Специалисты партнерской сети

Исполнитель: Аванесян Арут Альбертович, Башков Кирилл Артемович, Истомин Игорь Сергеевич, Михайлова Алиса Андреевна, Петров Юрий Владимирович, Ращутин Яков, Саврас Владимир Юрьевич, Специалисты партнерской сети

Участник: Аванесян Арут Альбертович, Левченко Марина Николаевна, Спасокий Владимир Сергеевич, Анонимные пользователи

- 2.1.3. В панели управления нажмите на вкладку «Задачи»:

- 2.1.4. На странице реестра задач активируйте ссылку «Новая задача»



Скриншот страницы «Задачи» в Service Desk. Кнопка «Новая задача» выделена красным.

Статус: открыто

Нет данных для отображения

Экспортировать в Atom | CSV | PDF



2.1.5. В открывшейся форме для создания новой задачи заполните поля (поля со знаком * обязательны для заполнения):

2.1.6. В поле «Трекер» из выпадающего списка выберите необходимое значение:

2.1.7. В поле «Тема» введите краткую формулировку заявки:

2.1.8. В области «Описание» введите подробное описание заявки, наименование и контактные данные инициатора заявки:

2.1.9. Поле «Статус» по умолчанию имеет значение «Новая»:



2.1.10. В поле «Приоритет» из выпадающего списка выберите необходимое значение:

Приоритет * Низкий
Назначена
Низкий
Нормальный
Высокий
Срочный
Немедленный
1-й приоритет
2-й приоритет
3-й приоритет

2.1.11. В поле «Программный продукт» выберите из списка необходимое программное обеспечение:

Программный продукт * -- Выберите --
Данные лицензионного договора *
-- Выберите --
BDSA-GIS
UIP_ESERVICE
BDSA-REPORTING
BDSA-WAREHOUSE

2.1.12. В поле «Данные лицензионного договора» укажите номер и дату заключенного лицензионного договора, в рамках которого направлена заявка:

Данные лицензионного договора * Номер и дата заключения лицензионного договора рамках которого направлена заявка

2.1.13. При наличии документов, которые необходимо прикрепить к заявке, загрузите их в Систему, нажав на кнопку «Выбрать файлы»:

Файлы **Выбрать файлы** Файл не выбран (Максимальный размер: 10 МБ)

2.1.14. В поле «Наблюдатели» галочкой отметьте специалистов, которых необходимо уведомлять о решениях, принимаемых по данной заявке, и которые соответственно имеют доступ к данному сервису:

Наблюдатели Аванесян Арут Альбертович Башков Кирилл Артемович Истомин Игорь Сергеевич Левченко Марина Николаевна Михайлова Алиса Андреевна
 Петров Юрий Владимирович Рашутин Яков Саврас Владимир Юрьевич Спасский Владимир Сергеевич Специалисты партнерской сети
[Найти наблюдателей](#)

2.1.15. Нажмите на кнопку «Создать» .

2.1.16. Новая заявка сохранится в системе и будет назначена на Оператора службы поддержки головного офиса.

2.2. Редактирование ранее созданной заявки

2.2.1. Для внесения изменений в созданную заявку перейдите на вкладку «Обзор»:

+ Обзор Действия Задачи Трудозатраты Agile Календарь Новости Документы Wiki Файлы Настройки



2.2.2. В табличной области «Задачи» активируйте ссылку трекера созданной задачи:

	открыто	закрыто	Всего
Неисправность	0	0	0
Заявка	1	0	1
Разработка	0	0	0
Консультация	0	0	0

[Просмотреть все задачи](#) | [Краткое описание](#) | [Календарь](#)

2.2.3. Из представленного списка активируйте необходимую заявку, нажав на идентификатор заявки:

✓ Применить 🔄 Очистить 📄 Записать сохранённый запрос

<input type="checkbox"/>	#	Трекер	Статус	Приоритет	Тема
<input type="checkbox"/>	5873	Заявка	Новая	Низкий	Тест

2.2.4. На странице задачи активируйте ссылку «Редактировать»



Заявка #5873 ОТКРЫТО [Редактировать](#) [Добавить трудозатраты](#) [★ Следить](#) [📄 Копировать](#) ...

Тест

2.2.5. В появившемся дополнительном разделе «Редактировать» внесите изменения в необходимые поля:

Редактировать

Изменить свойства

Проект * Service Desk ТЕХНОКОМ Частная

Трекер * Заявка

Тема * Тест

Описание [Редактировать](#)

Статус * Новая

Приоритет * Низкий

Назначена * Левченко Марина Николаевна

Родительская задача

Дата начала 14.02.2024

Срок завершения дд.мм.гггг

Оценка временных затрат час(а.ов)

Готовность 0%

Программный продукт * UIP_ESERVICE

Наименование системы * Наименование информационной системы с которой связанная заявка

Данные лицензионного договора * Тест

Чеклист

Теги

Добавить трудозатраты

Трудозатраты час(а.ов)

Деятельность -- Выберите --

Комментарий

Примечания

Редактирование Предпросмотр В

Приватный комментарий



2.2.6. Для закрытия заявки выберите значение «Закрыта»:

Статус *	Новая
Приоритет *	Новая
Категория	В работе
Состояние	Решена
Назначена	Закрыта
	Отклонена
	Обратная связь

2.2.7. Нажмите на кнопку «Принять» , чтобы закрепить внесенные изменения.

Уведомления о ходе исполнения заявки и об изменении ее статуса Система генерирует автоматически и направляет по электронной почте, указанной в контактных данных пользователя.