

Часть 1. Работа с «Аналитика: Service Desk для 1С:Документооборот КОРП»

<https://1c-helpdesk.ru>

Сегодня мы посмотрим модуль «Аналитика: Service Desk для 1С:Документооборот КОРП».

Данный модуль встраивается в программу «1С:Документооборот КОРП» и позволяет:

(показ мышкой объектов подсистемы)

- Оформлять и обрабатывать от сотрудников заявки в тех. поддержку
- Вести учет оборудования предприятия и инцидентов с ним
- Работать с корпоративной базой знаний
- Настраивать маршруты обработки заявок и инцидентов

Основной объект подсистемы «Service Desk» - это заявка в техническую поддержку. Откроем журнал заявок.

Мы видим список заявок и набор сервисов тех. поддержки.

Сервисы тех. поддержки не только помогают нам сгруппировать заявки, но и могут содержать собственный бизнес-процесс обработки заявки.

(открыть сервис «Поддержка 1С»)

В программе поддерживается возможность произвольной настройки маршрутов бизнес-процессов в графическом редакторе.

Давайте откроем заявку и посмотрим какие поля есть в ней.

(откроем документ «Как назначить скидку клиенту?»)

Мы видим основной текст заявки, при этом мы можем менять шрифт, цвет текста и даже вставлять рисунки.

Далее мы видим пояснения, которые были добавлены к этой заявке. Пояснения может добавлять как инициатор заявки, так и сотрудники тех. поддержки.

Решения или ответы сотрудников технической поддержки находятся на закладке «Решения». Их может быть несколько, если заявка возвращалась к ним не один раз. В данном случае мы видим одно решение.

Давайте откроем другую заявку

(откроем «У струйного принтера печатает только красный цвет»)

и посмотрим на закладки «Параметры» и «История» в ней.

На закладке «Параметры» виден статус заявки, дата подачи заявки, тикет, дата закрытия и другие параметры. Есть также поле статистики – там можно посмотреть сколько времени выполнялась заявка.

На закладке «История» мы видим полную историю работы с данной заявкой и изменение её статусов.

Как мы заметили ранее, заявки обрабатываются бизнес-процессами модуля «Service Desk». Давайте откроем еще одну заявку и посмотрим связанный с ней бизнес-процесс

(откроем заявку «При открытии списка документов нет кнопки «Найти»)

На закладке «Параметры» нажмем на ссылку «Открыть связанный с заявкой бизнес-процесс».

В окне бизнес-процесса мы видим маршрут, по которому проходила наша заявка. Она была принята в работу, утверждена и теперь находится в точке подготовки решения (или ответа) сотрудником отдела технической поддержки.

После выполнения задачи подготовки решения бизнес-процесс пойдет дальше по маршруту и попадет к инициатору заявки. Если он одобрит подготовленное решение и у него не будет вопросов, то процесс будет завершен и заявка получит статус «Закрота».

Далее мы покажем как бизнес-процесс может быть изменен и настроен, а сейчас посмотрим закладку «Задачи сотрудников» - в ней есть невыполненная задача на подготовку решения.

Посмотрим закладку «Журнал выполнения» - в нем зафиксированы все действия, которые происходили в процессе выполнения процесса обработки заявки.

<https://1c-helpdesk.ru>