

Часть 2. Сквозной пример работы с заявкой подсистемы Service Desk

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

Давайте создадим новую заявку в техническую поддержку и посмотрим, как она будет выполняться. Мы с вами работаем в полном интерфейсе программы и нам доступны как права на создание заявок, так и права на подготовку ответов. У других пользователей могут быть другие права доступа. Например, у сотрудников техподдержки права на подготовку ответов, а у других сотрудников только права на создание заявок.

Перейдем в журнал заявок и нажмем «Создать новую заявку».

Заполним нашу заявку:

«Как добавить новый тип связи?»

«Не получается добавить новый тип связи в справочник Типы связей. Это можно сделать только в Конфигураторе? Или нужны определенные права пользователя?»

Нажмем «Отправим заявку и закрыть».

В журнале заявок мы видим, что у нашей заявки теперь статус «Отправлена».

Так как у нас есть полные права, давайте посмотрим какой бизнес-процесс создала подсистема «Service Desk» для обработки данной заявки.

Откроем связанный с заявкой бизнес-процесс.

Мы видим, что процесс остановился на первой точке «Принять в работу».

Сотруднику «Ковалеву» (он указан в настройках бизнес-процесса) поступила первая задача. В журнале процесса записаны выполненные действия.

Давайте теперь откроем новый сеанс «1С:Документооборот» от лица пользователя Ковалев С. Д.

(запустим новый сеанс программы)

Задачи, созданные в подсистеме «Service Desk» доступны в виджете на начальной странице.

Посмотрим какие задачи не приняты к исполнению нажав на числе задач. Все задачи подсистемы «Service Desk» присутствуют и в списке «Все задачи» пользователя.

Откроем его.

(подсистема «Совместная работа», пункт «Все задачи»)

Откроем нашу задачу «Как добавить новый тип связи?». Это задача точки действия «Принять в работу» в маршруте процесса. Давайте посмотрим процесс в первом сеансе программы.

(откроем заявку и процесс).

Вернемся во второй сеанс. Мы видим, что форма задачи принятия заявки в работу немного отличается от стандартной задачи исполнения. В ней присутствуют дополнительные поля, которые определены в бизнес-процессе тех. поддержки. Набор полей вы можете изменить при редактировании типового процесса.

В задаче мы можем указать ответственного исполнителя по данной заявке и отметить, что заявка утверждена диспетчером. Если задача не будет утверждена, то процесс тех. поддержки закончится.

Укажем исполнителем «Петрова», установим «Да» в поле «заявка утверждена» и выполним задачу.

Вернемся в первый сеанс и посмотрим, как изменился статус заявки и как продвинулся наш процесс.

(откроем заявку и бизнес-процесс)

Заявка получили новый статус «В очереди» - это значит, что заявка передана исполнителю и ожидает выполнения, точнее подготовки ответа. Посмотрим на связанный с заявкой бизнес-процесс – он продвинулся дальше и находится в точке «Подготовить решение по заявке».

Теперь перейдем в сеанс пользователя «Петров» которого диспетчер назначил ответственным по этой заявке.

Получить список всех задач сотрудника, связанных с технической поддержкой, можно в подсистеме «Service Desk», пункт «Задачи по заявкам». В этой форме все задачи могут быть отфильтрованы по сервису тех. поддержки по конкретной заявке или исполнителю (если достаточно прав доступа).

(откроем форму задач тех. поддержки)

Вы также можете открыть все задачи тех. поддержки и из стандартных отчетов программы «1С:Документооборот КОРП», например из формы начальной страницы.

(откроем начальную страницу и задачу подготовки решения)

При открытии задачи подготовки решения открывается специальная форма в неё можно посмотреть подробности заявки и ввести решение или ответ по заявке.

При подготовке решений очень удобно пользоваться базой знаний.

На закладке «Решение» можно выбрать решение из базы знаний. Нажмем кнопку «Выбрать решение из базы знаний». Переключим поиск в значение «По тегам» и введем строку «Связь». Найдено одно из решений, выберем его. Оно сразу скопировалось в поле ответа по заявке.

Возможен и обратный процесс, вы можете уже подготовленное решение записать в базу знаний, чтобы в последующем им воспользоваться.

Перед подготовкой решения мы можем посмотреть или создать пояснения по данной заявке. Таким образом можно уточнить детали заявки у пользователя. Пояснения находятся на закладке «Пояснения».

После подготовки решения нажмем кнопку «Решение подготовлено». Всё теперь решение по заявке подготовлено и доступно пользователю.

Вернемся в наш первый сеанс программы и откроем журнал заявок.

Мы видим, что наша заявка выделена жирным шрифтом (так как по неё получена новая информация) и статус у неё изменился на «Решение подготовлено».

Откроем нашу заявку. Мы видим текст подготовленного решения.

Теперь мы можем либо принять такой ответ нажав на «Успешно решено», либо нажать «Решение не подходит».

В случае, если пользователь нажимает «Решение не подходит» ему нужно будет ввести текст пояснения, которое увидит исполнитель, когда снова получит задачу на подготовку нового решения по заявке.

После нажатия кнопки «Успешно решено» статус заявки меняется на «Закрота».

В форме нашей заявки на закладке «История» можно посмотреть журнал обработки заявки и статистику выполнения.

На закладке «Параметры», пользователи, обладающие достаточными правами, могут открыть связанный с заявкой бизнес-процесс и посмотреть подробный журнал выдачи задач и хода выполнения процесса.

Мы посмотрели цикл обработки новой заявки от её подачи до закрытия.

Стоит заметить, что заявку можно подать не только интерактивно в программе, но и по электронной почте. Для настройки приема заявок по электронной почте откройте в подсистеме «Service Desk» откройте пункт «Мониторинг эл. почты».

В данном справочнике можно создать один или несколько элементов с параметрами обработки. Необходимо указать какой почтовый ящик будет обрабатываться, будут ли письма проходить фильтр перед импортом в систему и другие данные.

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