



ООО «Интравижн»
information@intravision.ru, www.intravision.ru
+7 (495) 795-23-44
г. Москва, ул. Б. Новодмитровская, д. 36/4 стр.12

**Руководство пользователя
система IntraService
Версия 3.50.**

Содержание:

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ СИСТЕМА INTRASERVICE ВЕРСИЯ 3.50.....	1
СОДЕРЖАНИЕ:	2
1. ВВЕДЕНИЕ	2
2. ГЛОССАРИЙ	2
3. ВХОД В СИСТЕМУ.....	3
4. СПИСОК ЗАЯВОК	4
5. СОЗДАНИЕ ЗАЯВКИ	5
6. ИЗМЕНЕНИЯ ПО ЗАЯВКЕ.....	7
7. ДОПОЛНИТЕЛЬНО	8
7.1. НАСТРОЙКА УВЕДОМЛЕНИЙ.....	8
7.2. ФИЛЬТРЫ И ПРЕДСТАВЛЕНИЯ.....	10
7.3. ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ.....	13

1. Введение

Данный документ представляет собой руководство пользователя системы IntraService.

IntraService - это универсальная Service Desk (Help Desk) система с веб-интерфейсом, позволяющая упростить и автоматизировать учет и обработку заявок.

Руководство пользователя описывает работу с системой Клиентов, подающих заявки. В документе описаны не все функции системы, а наиболее полезные с целью упростить понимание продукта для Клиентов.

Настройка системы и управление ее пользователями лежит за рамками данного документа и описана в Руководстве администратора системы.

2. Глоссарий

Сервис – соответствует услуге, которую Исполняющая организация (или отдел) оказывает организации (или отделу) Заказчика. Сервис объединяет заявки пользователей. Сервис может соответствовать проекту в вашей компании

Заявка - основная сущность системы. Это может быть описание инцидента, запроса или задачи в зависимости от сферы использования системы.

Пользователь системы - любой человек, имеющий в системе логин/пароль для входа.

Пользователь может на разные сервисы быть назначен с разными ролями. Например, на одном сервисе Пользователь может быть клиентом, а на другом – Исполнителем.

Заявитель (инициатор) – по умолчанию- это тот пользователь, который создает заявку. При создании пользователь может изменить инициатора. Например, диспетчер принимает заявку по телефону.

Исполнитель – пользователь, ответственный за выполнение конкретной заявки, который был назначен другим пользователем, обладающим полномочием назначать исполнителей.

Наблюдатель- это пользователь, обладающий полномочиями получать уведомления по заявке и добавлять комментарии. Когда Вы создаете заявку, то назначение наблюдателя соответствует тому, как вы ставите в копию человека в Email. Например, это может быть Ваш руководитель или руководитель службы исполнения заявок.

Уведомление - e-mail письмо, оповещающее пользователя об изменении заявки, например, об изменении статуса у заявки, назначении исполнителей и т.п.

Приоритет - атрибут, обозначающий важность заявки. Пример приоритетов: Критичная заявка - заявка, без которой дальнейшая работа с проектом не возможна. Очень низкая заявка - пропущена запятая в каком-либо тексте.

Статус заявки - атрибут, определяющий состояние заявки. Пример: Открыта, В процессе, Выполнена.

3. Вход в систему

Для входа в систему откройте веб-браузер (IE Explorer 7.0, FireFox, Google Chrome и т.д.) и наберите в адресной строке http://YOUR_COMPANY_NAME.IntraService.ru/.

Если у Вас настроена доменная авторизация (можно узнать у системного администратора), и Вас правильно завели в систему, то Вы сразу попадете на главную страницу системы, Рис. 2. Если доменная авторизация не настроена, то Вы должны увидеть форму, как на Рис. 1

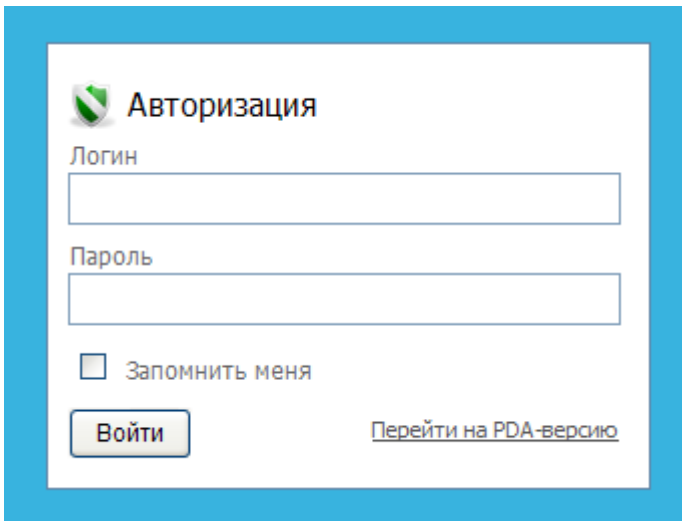
The image shows a login form titled "Авторизация" (Authorization) with a green shield icon. It contains two input fields for "Логин" (Login) and "Пароль" (Password). Below the password field is a checkbox labeled "Запомнить меня" (Remember me). At the bottom left is a "Войти" (Login) button, and at the bottom right is a link "Перейти на PDA-версию" (Go to PDA version).

Рис. 1. Форма ввода логина и пароля для входа в систему

Для входа используйте логин и пароль, полученные от Администратора средствами, лежащими за рамками системы (например, по электронной почте). Если Вы правильно ввели Логин и Пароль, то система отобразит Вам страницу, как на Рис. 2

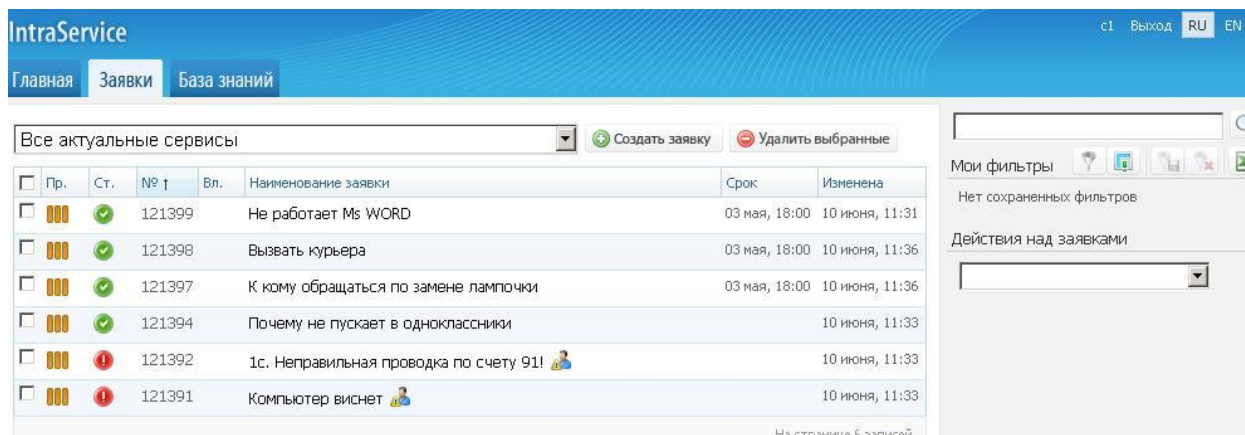


Рис. 2. Раздел Главная

В разделе Главная видны Сервисы, доступные Вам. Если нужный сервис в списке отсутствует, Вам необходимо обратиться к Менеджеру проекта или Администратору.

Основная работа с системой ведется в разделе Заявки. Для перехода к заявкам нажмите на название нужного вам сервиса. В дальнейшем, при выборе пункта меню Заявки, будут отображаться заявки ранее выбранного сервиса.

Пункт База знаний не имеет прямой привязки к сервисам и предоставляет пользователям дополнительную / справочную информацию (например, там может быть полезная информация по проблеме, исключающая потребность заведения новой заявки или время и правила работы Вашей службы Service Desk)

4. Список заявок

Кликните по нужному сервису, Рис. 2.. Страница перезагрузится и Вы увидите список заявок данного сервиса, Рис. 3

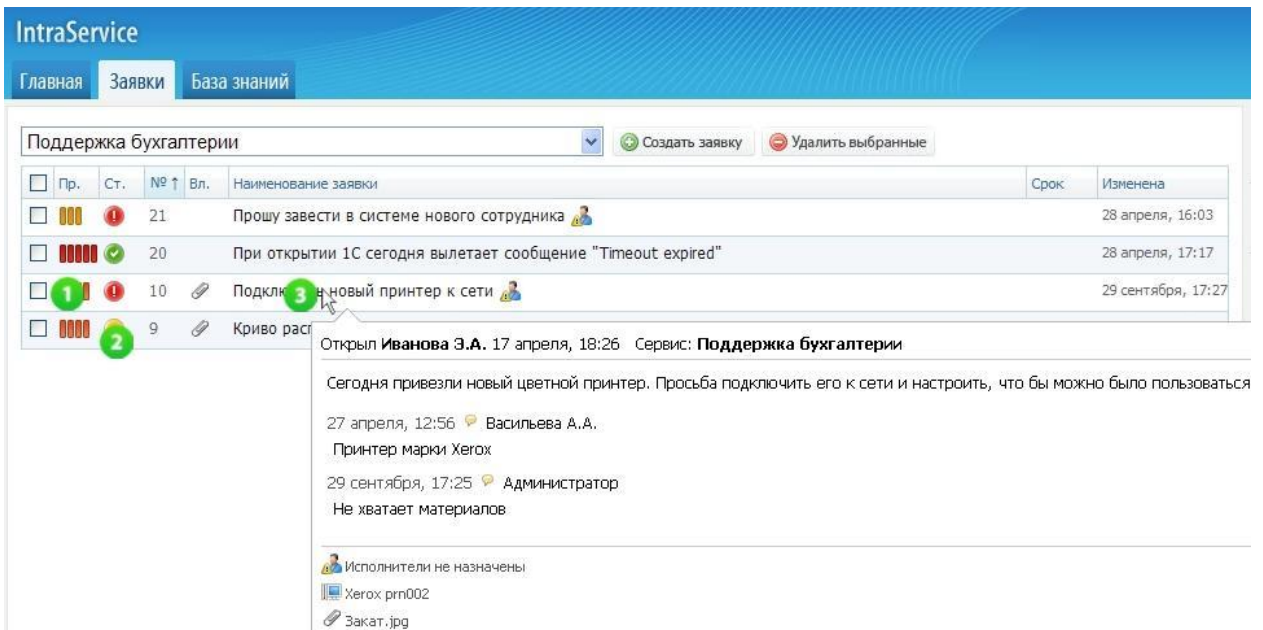


Рис. 3. Список заявок

В списке Вы увидите свои заявки по сервису, а также заявки других пользователей, если Администратор настроил Вам соответствующие права. Наведите мышкой на поля 1,2 и 3 и всплывающая подсказка покажет Вам основные данные по заявке: Приоритет, Статус и Краткое описание соответствующей заявки.

Вы можете выбрать другой сервис в выпадающем списке сервисов (там где «Поддержка руководства») или значение «Все сервисы», для того чтобы увидеть все заявки по всем сервисам.

В правом верхнем окне поиска Вы можете ввести искомое слово или номер заявки, чтобы найти нужную Вам заявку.

Вы можете воспользоваться фильтром заявок (при большом числе заявок), см. раздел. 7.2

5. Создание заявки

Для создания заявки кликните по ссылке «Создать заявку», Рис. 3. Если в выпадающем списке сервисов (как на Рис. 3) сервис уже выбран, то перед Вами откроется карточка заявки приблизительно, как на Рис. 5. Если же не выбран, то откроется окно выбора сервиса, приблизительно, как на Рис. 4

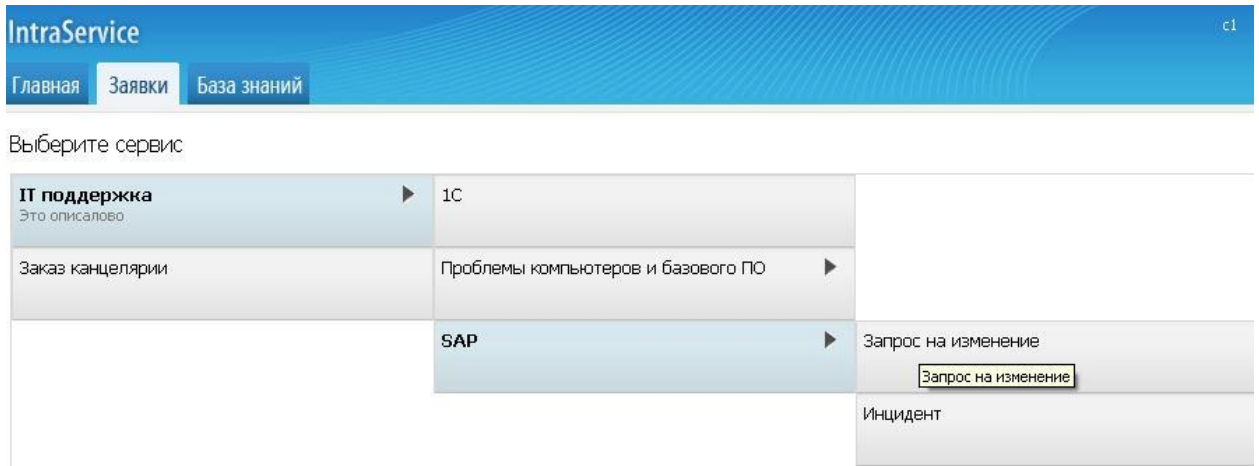


Рис. 4. Выбор сервиса

Сервисы имеют древовидную структуру. На последнем уровне могут быть как сервисы, так и типы заявок (например «запрос на изменение» и «инцидент» - это типы заявок). После выбора сервиса откроется карточка заявки, Рис. 5.

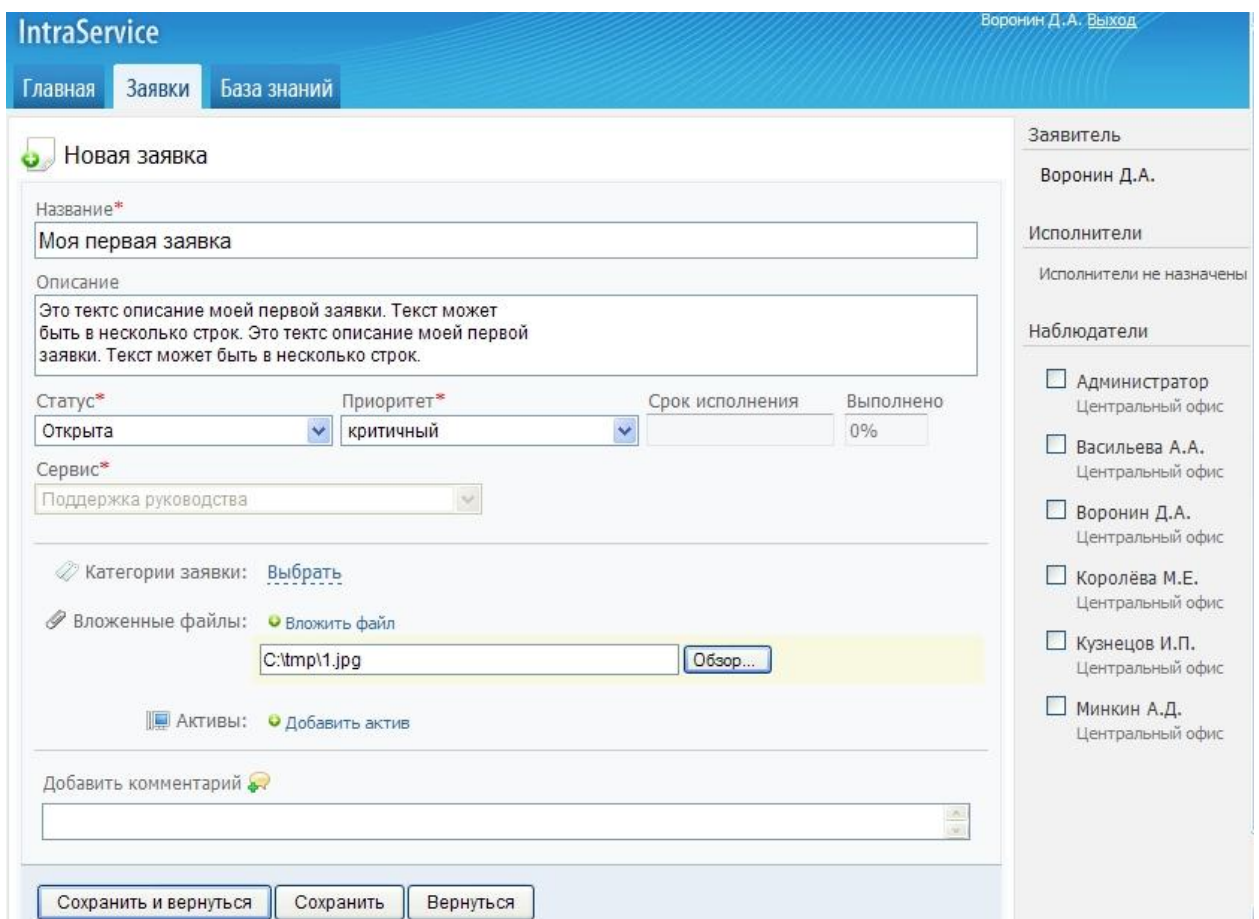


Рис. 5. Карточка новой заявки

Состав полей доступных для заполнения может несколько отличаться от приведенного на рисунке, т.к. это настраивается администратором.

Вам необходимо заполнить все поля отмеченные звездочкой, по желанию заполнить другие поля и нажать кнопку «Сохранить и вернуться». Система сохранит Вашу заявку, и вернет Вас к списку заявок, где Вы увидите свою новую заявку, Рис. 6.

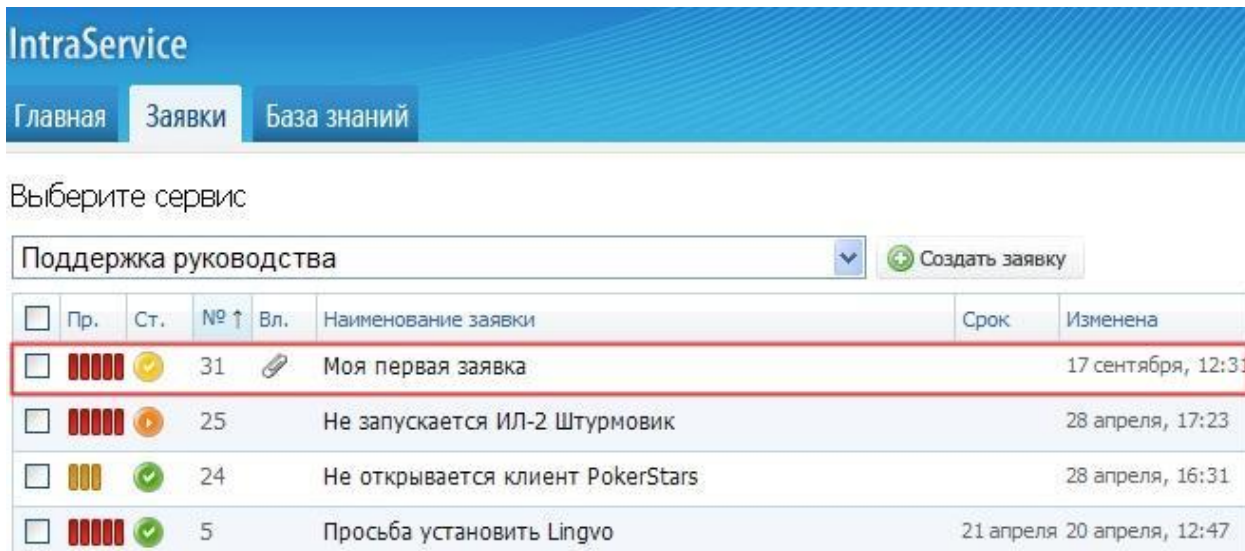


Рис. 6. Список заявок после добавления заявки

При правильной настройке системы Администратором, исполняющая сторона (отдел или компания-исполнитель) получают соответствующее Email уведомление. Далее у заявки может измениться статус (например, заявка будет «в процессе выполнения») или добавятся комментарии. Тогда Вы получите соответствующее Email уведомление. У вас будет возможность внести ответные действия по заявке, см. раздел 6.

6. Изменения по заявке

Кликните по наименованию заявки с формы списка заявок, Рис. 6. Система отобразит вам карточку заявки. Например, если по Вашей заявке исполнители провели работы и внесли данные, то карточка заявки может выглядеть приблизительно как на Рис. 7

The screenshot displays the IntraService interface for a specific ticket. At the top, there are navigation tabs for 'Главная', 'Заявки', and 'База знаний'. The main content area shows the ticket details for ID 121455, titled 'Моя первая заявка' (My first ticket). The description field contains the text 'Это текст описания моей первой заявки'. Below this, there are dropdown menus for 'Статус *' (Status), 'Приоритет *' (Priority), and 'Срок' (Deadline). The status is currently set to 'Закрото' (Closed), with a dropdown menu open showing other options: 'Выполнено' (Completed), 'Открыто' (Open), 'Закрото' (Closed), and 'Проверено' (Checked). The priority is set to 'Normal'. The 'Жизненный цикл' (Lifecycle) section shows a list of operations: 1) 10 июня, 12:19, admin: 'Изменен статус заявки → Выполнено' (Ticket status changed to Completed); 2) 10 июня, 12:19, admin: 'Изменен статус заявки → В процессе' (Ticket status changed to In Progress), with assigned executors 'Богатов Матвей' and 'Пейве Андрей', and a comment 'Коллеги, решите, пожалуйста, эту проблему'; 3) 10 июня, 12:17, с1: 'Изменен статус заявки → Открыто' (Ticket status changed to Open). A comment box at the bottom contains the text 'Всем спасибо, проблема решена!'. The right sidebar provides information about the applicant 'с1' (created on 10 июня 2011 12:17, phone +7 (926) 555-55-55, department Бухгалтерия) and the assigned executors 'Богатов Матвей' and 'Пейве Андрей'. The 'Наблюдатели' (Observers) section is empty, and the 'Уведомления' (Notifications) section lists actions like 'создании заявки', 'изменении заявки', 'добавлении комментария', and 'переходе заявки в статусы'.

Рис. 7. Карточка заявки. Изменения.

Если система настроена администратором таким образом, что выполнение заявки подразумевает подтверждение выполнения Вами (как клиентом), то у вас будет возможность перевести заявку в конечный статус «Закрото» или вернуть в статус «Открыто». Рекомендуется при переводе в статус «Открыто» заполнять поле Комментарий.

Если Вы считаете, что работы по Заявке не выполнены (или выполнены не до конца), а в выпадающем списке статусов у вас нет возможности выбрать статус «Открыто», то Вам рекомендуется просто завести новую Заявку.

Вы можете посмотреть кто что и когда делал по заявке (жизненный цикл всех операций по заявке). Для этого кликните по ссылке «Показать» рядом с заголовком «Жизненный цикл заявки».

7. Дополнительно

7.1. Настройка уведомлений

У вас есть возможность самостоятельно настраивать уведомления по Заявкам. В списке заявок по нужному вам сервису кликните по ссылке «Настроить», Рис. 8

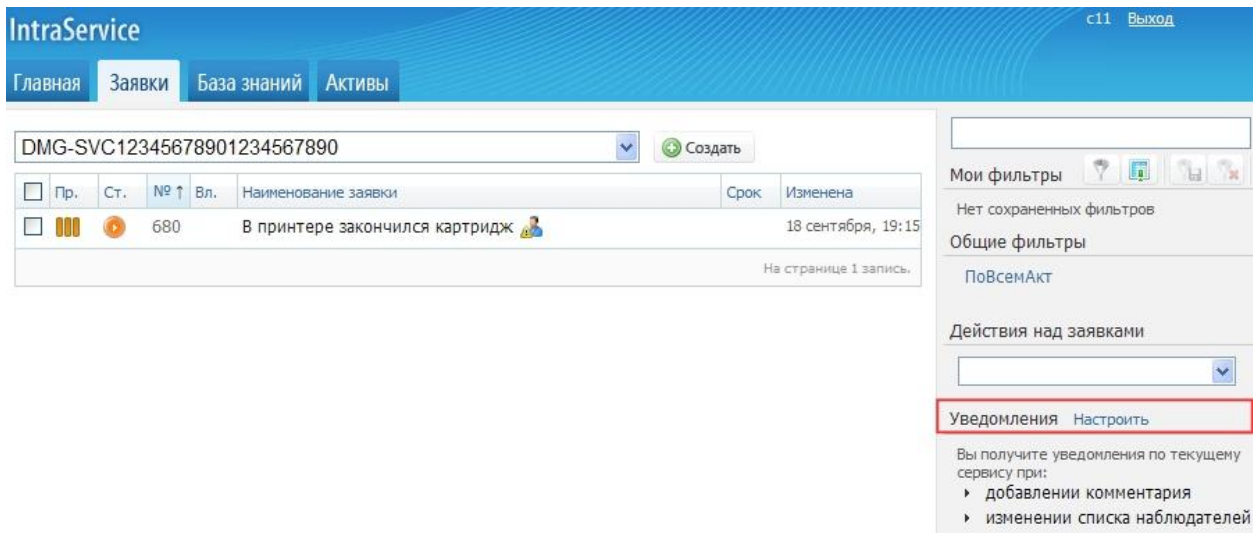


Рис. 8. Список заявок. Настройка уведомлений.

Перед Вами откроется форма для изменения стандартных настроек по уведомлениям по данному сервису, Рис. 9

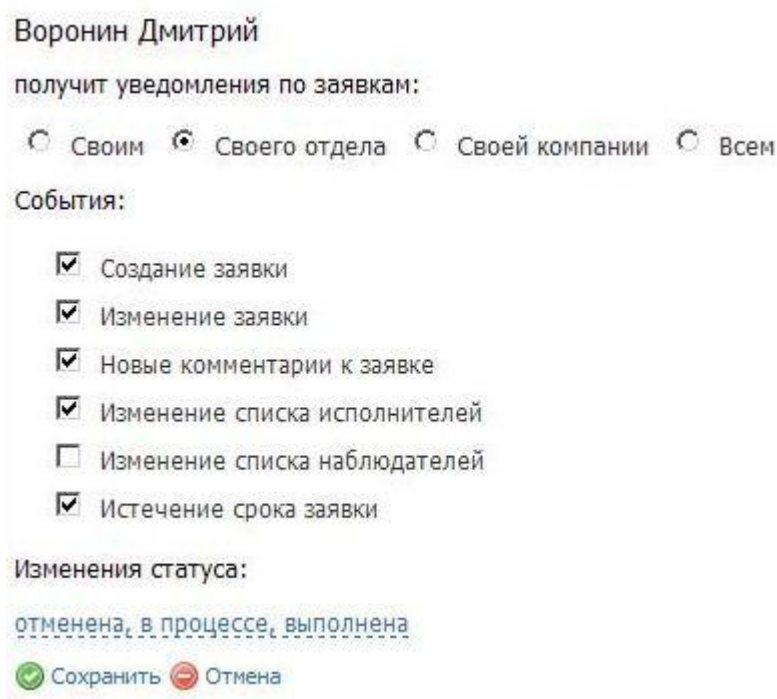


Рис. 9. Настройка уведомлений по сервису.

Если Вы хотите контролировать выполнение заявок от сотрудников своего отдела (например, Вы являетесь руководителем отдела), то выберите радио переключатель «Своего отдела». В большинстве же случаев рекомендуется установка «Своим», т.е. Вы будете получать уведомления только по своим заявкам. Определите галочками события по которым Вам будут приходить уведомления. Кликните по статусам, чтобы задать получение уведомлений при переходе в соответствующий статус.

У вас есть возможность проверить настройки уведомлений по конкретной заявке. Эта информация отображается в правом нижнем углу на карточке Заявки, Рис. 7

Сам текст уведомлений настраивается администратором.

7.2. Фильтры и представления

Если в Вашей компании большое число Заявок и Вы сами активно работаете с системой IntraService, то мы Вам рекомендуем освоить систему фильтров и представлений в системе. На списке заявок, кликните по иконке фильтра, Рис. 10

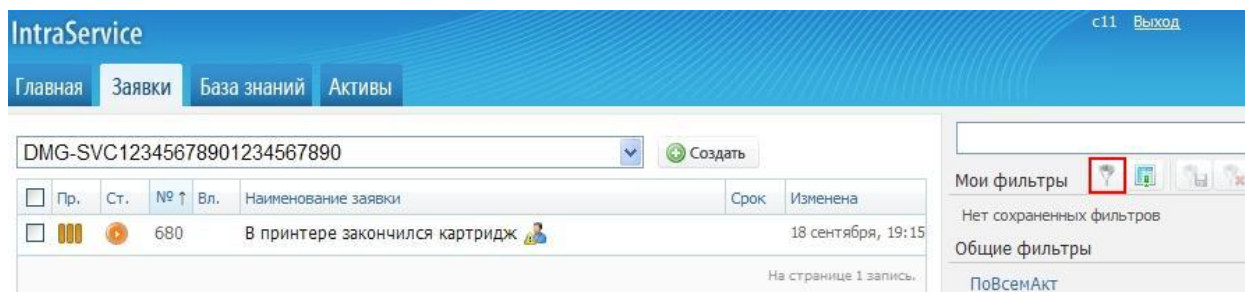


Рис. 10. Список заявок. Фильтры

Перед вам откроется форма, как на Рис. 11


Фильтр

Статус	<input type="text" value="входит в"/>	открыта, в процессе
Приоритет	<input type="text" value="входит в"/>	средний, высокий
Срок исполнения	<input type="text"/>	
Номер	<input type="text"/>	
Название	<input type="text"/>	
Описание	<input type="text"/>	
Сервис	<input type="text"/>	Выбрать
Этап	<input type="text"/>	Выбрать
Категории [?]	<input type="text"/>	Выбрать
Исполнители [?]	<input type="text"/>	Выбрать
Наблюдатели [?]	<input type="text"/>	Выбрать
Заявитель	<input type="text" value="входит в"/>	Текущий пользователь
Выполнено, %	<input type="text"/>	
Часы	<input type="text"/>	
Стоимость	<input type="text"/>	
Вложения	<input type="text"/>	
Дата создания	<input type="text"/>	
Дата изменения	<input type="text"/>	
Дополнительно [?]	<input type="text"/>	

Рис. 11. Установки фильтров

На данном рисунке показан пример следующей фильтрации заявок: показывать все заявки в статусах «открыта» и «в процессе», со средним и высоким приоритетом и созданные именно Вами (текущий пользователь). После нажатия кнопки «Применить» система покажет Вам список заявок с этим фильтром.

У Вас есть возможность определить состав и порядок колонок в таблице заявок. Для этого

кликните по иконке «Вид таблицы» () и перед Вами откроется форма, как на Рис. 12.


Видимость колонок, сортировка

Рис. 12. Форма настройка вида таблицы.

Задайте галочками отображение нужных полей в таблице. Используйте механизм Drag & Drop для изменения порядка следования полей. После настроек, как на рисунке выше, список заявок будет выглядеть, как на Рис. 13.

<input type="checkbox"/>	Исполнители	Ст.	№ ↑	Вл.	Наименование заявки	Срок	Пр.
<input type="checkbox"/>	Инженеров Сергей	1	653		zzzzz		0000
<input type="checkbox"/>	Инженеров Сергей	1	652		111		0000
<input type="checkbox"/>	Руководителей михаил	1	651		f5555555		0000
<input type="checkbox"/>	Инженеров Сергей	1	574		222222222		0000
<input type="checkbox"/>	Инженеров Сергей	1	561		тест_102 ddd		0000
<input type="checkbox"/>	Инженеров Сергей	1	559		тест-101		0000
<input type="checkbox"/>	Руководителей михаил	1	448		\1635		0000
<input type="checkbox"/>	Руководителей михаил	1	447		моя заявка	12 апреля	0000

Рис. 13. Список заявок. Пользовательское представление

У вас есть возможность сохранить данное представление (фильтр + вид таблицы). Для этого кликните по иконке «Сохранить фильтр», . Введите название фильтра на форме, Рис. 14

Сохранить как:

Новый фильтр Изменить фильтр

Название фильтра

Фильтр1

Сохранить Отмена

Рис. 14. Форма сохранение представления.

Нажмите кнопку «Сохранить». В дальнейшем вы всегда сможете использовать Ваше представление, кликая на соответствующую ссылку, Рис. 15

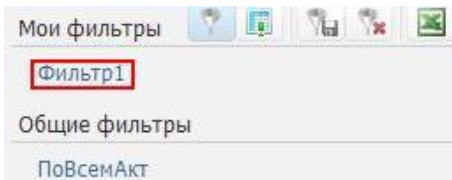




Рис. 15. Сохраненный фильтр

Общие фильтры (см. на том же рисунке) – это те фильтры, которые создал администратор. Вы можете ими пользоваться, но управлять ими не можете.

У вас есть возможность сбросить все фильтры, чтобы увидеть все заявки (за исключением тех, доступ к которым для вас закрыт). Кликните по иконке «Сбросить фильтр» .

7.3. Вопросы и ответы

1. **Вопрос.** Я не могу в системе найти нужную мне заявку.

Ответ. В списке заявок (см. раздел Список заявок) убедитесь, что выбрано «Все сервисы», сбросьте фильтр путем клика на иконку . Если список заявок большой, то введите в окно поиска № заявки или какое-либо слово из Названия или Описания заявки.

Если Вам так и не удалось найти нужную Заявку возможно у вас нет (или не стало) прав на просмотр данной заявки. Обратитесь к администратору.

2. **Вопрос.** Я не могу изменить Приоритет или Статус или Срок или какое-либо другое поле у заявки.

Ответ. Скорей всего Ваше желание противоречит бизнес-процессу, который администратор системы настроил для данного сервиса. Например, для другого сервиса Ваша операция может быть уже допустима.

3. **Вопрос.** Почему я не получил уведомление о том, что моя заявка выполнена?

Ответ. Проверьте, пожалуйста, настройки уведомлений. Откройте эту карточку заявки и посмотрите, какие настройки прописаны в правом нижнем углу в карточке. Настройка уведомлений описана в разделе 7.1

4. **Вопрос.** У меня другая проблема чем те, что описаны выше и я не могу найти ответ на свой вопрос в этом документе. Что посоветуете?

Ответ. Мы Вам рекомендуем попробовать следующее:

а) Закрыть ВСЕ окна браузера и попробовать вашу операцию заново.

б) Убедиться, что настройки Вашего браузера по безопасности не ограничивают функционал системы (например, включен JavaScript, разрешены всплывающие окна и т.п.). Также вы можете попробовать другой браузер из списка : Internet explorer 7, FireFox, Google Chrome.

в) Попробуйте обратиться к Вашему администратору, отвечающему за продукт. Рекомендуем максимально подробно (со скриншотами) описать вашу проблему.

г) Компания IntraVision старается никогда не отказывать в помощи. Напишите о Вашей проблеме на адрес information@intraservice.ru .Можете также звонить по телефону компании. Телефон на сайте продукта www.intraservice.ru.