Руководство клиента

По использованию Service Desk ГРАН

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	ПРАВИЛА РАБОТЫ В СИСТЕМЕ SERVICE DESK ГРАН.	3
2.	ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ КЛИЕНТА.	3
3.	ФОРМИРОВАНИЕ НОВОГО ЗАПРОСА.	5
4.	ЗАПОЛНЕНИЕ ФОРМЫ НОВОГО ЗАПРОСА.	8
5.	ТЕКУЩИЕ ЗАПРОСЫ.	9
6.	ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ЗАПРОСА.	.13

1. ПРАВИЛА РАБОТЫ В СИСТЕМЕ SERVICE DESK ГРАН.

Пожалуйста, никому не сообщайте Ваши личные реквизиты для удаленного доступа в систему Service Desk ГРАН. Всем сотрудникам Вашей организации, уполномоченным подавать запросы на поддержку, предоставляются индивидуальные и уникальные реквизиты.

Пожалуйста, придерживайтесь следующего правила: одному запросу соответствует одна проблема. При необходимости одновременно подать запросы по нескольким проблемам или задать несколько разных вопросов, по каждой проблеме или вопросу необходимо зарегистрировать отдельный запрос.

Пожалуйста, в поле «Описание» запроса помещайте только текстовое описание неисправности, вопроса или требований к доработке. Все документы, необходимые для выполнения запроса (скриншоты, таблицы, лог-файлы, детализированные сообщения об ошибках) необходимо прикреплять к запросу в виде файла в поле «Вложения». Порядок вложения файлов описан далее.

Пожалуйста, не возобновляйте выполнение Решенного запроса при выявлении в ходе его выполнения иных неисправностей, не связанных с Решенным запросом. Откройте по вновь возникшему вопросу новый запрос.

Особое внимание обращайте на запросы в состояниях:

- 1. В ожидании;
- 2. Решенный запрос.

При этих состояниях выполнение запроса Сервисным центром ГРАН прекращается, ожидаются действия или информация от представителя клиента.

2. ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ КЛИЕНТА.

Первый вход в систему.

После регистрации Вашей учетной записи в системе Service Desk ГРАН на адрес электронной почты Вам придет уведомление о регистрации с данными для первой авторизации в системе.

При первом входе необходимо сменить пароль в личном кабинете клиента:



Перейдя в раздел «Мой профиль», необходимо ввести на странице профиля данные по предоставленному доступу (текущему паролю) на новый пароль, известный только Вам.

Раздел «Мой профиль» содержит общую информацию о представителе клиента, контактные данные, предоставляет возможность сменить пароль для авторизации в системе.

Тароль	
старый пароль *	
Зведите новый пароль *	
1одтвердите новый пароль *	
	Применить

После ввода данных необходимо кликнуть на клавишу «Применить».

Описание рабочего места.

Для входа на свое рабочее место в Service Desk ГРАН, необходимо выполнить следующие действия:

- Открыть окно браузера;
- Ввести в адресной строке <u>https://support.gran-soft.ru/;</u>
- В появившейся форме входа в Service Desk ГРАН ввести свои личные логин и пароль;
- Нажать клавишу «Войти»

ГРАН
Лобро пожаловать в
Sorvice Dock FPAH
Пожалуйста, представьтесь
Имя пользователя
Пароль
Войти
Забыли пароль?

После авторизации должна открыться стартовая страница Вашего рабочего места. Личный кабинет клиента.

После входа в систему пользователь попадает в личный кабинет клиента.

Главная страница (Домашняя страница) состоит из 4 (четырех) основных блоков:

- 1) Мой профиль данные по учетной записи пользователя;
- 2) Новый запрос формирование нового запроса в SD;
- 3) Текущие запросы история запросов пользователей в SD;
- 4) Часто задаваемые вопросы блок содержит информацию FAQ.
- 5) Закрытые запросы данные по выполненным запросам;
- 6) Договора информация по действующим договорам и условиям оказания услуг поддержки для клиента.

	Ter Bacanut	Q	Новый запрос Нухна помощь? Выберите услугу из каталога и отправьте свой запрос команде поддержки.	(Текущие запросы Следите за открытыми запросами. Проверяйте ход решения, добавляйте комментарии и вложения, подтверждайте решение.
	Домашняя страница				
Đ	Новый запрос		Часто задаваемые вопросы		
@	Текущие запросы	U	Торопитесь? Проверьте список часто задаваемых вопросов, возможно, ответ уже есть.		
٥					
(2)	Закрытые запросы				
	Договора				
	гран 🕂				

3. ФОРМИРОВАНИЕ НОВОГО ЗАПРОСА.

Для формирования нового запроса необходимо кликнуть на «Новый запрос» и в открывшейся форме выбрать Услугу в соответствии <u>с предполагаемым Приоритетом</u> запроса.

Приоритет запроса – классификация запросов по степени влияния изложенной в запросе задачи или проблемы на работоспособность Системы. Приоритет запроса определяет выделяемые ресурсы для выполнения запроса. Условия и срок выполнения запроса зависят от приоритета запроса.

Приоритеты запросов:

- Приоритет 1 Система полностью неработоспособна;
- Приоритет 2 Значительная часть функций системы не выполняется, или наблюдается существенное снижение производительности Системы в целом;
- Приоритет 3 Снижение производительности системы, неработоспособность одной или нескольких функций системы;
- Приоритет 4 Услуги по внесению изменений в Систему, установка обновлений и исправлений, и иные прочие услуги, требующие планирования и предварительного согласования сроков выполнения.

		Новый запрос	Список Дерево Плитки		
Тест Заказчик1		 1 Терническая поддержа СУЗ 	Приоритет 1	Приоритет 2 Эскаторика часть физика систом им выполнится, ими	Приоритет 3
*	Домашняя страница		Вопросы саязанные с доступом к системе	наблюдается существенное снехвние производительности Системы в целом	Вопросы саязанные с работой основного функционала системы
•	Новый запрос				
@	Текущие запросы	Приоритет 4 Прочие вопросы			
٩					
(0)	Закрытые запросы				
1	Договора				
	ГРАН -				

При подаче запроса на поддержку необходимо придерживаться правила - одному запросу соответствует одна проблема (вопрос), для четкой идентификации проблемы или вопроса при выполнении. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

После выбора Приоритета запроса необходимо выбрать нужную подкатегорию предлагаемых услуг.

Рассмотрим варианты выбора подкатегории на примере услуги «Техническая поддержка Система управления знаниями ГРАН»:

Выбор подкатегории для услуги предполагаемого Приоритета 1

		Новый запрос
	Тест Заказчик1	E Taxina inpadorscracofiniers. C2 Companyante and the companyant of the companyant
*	Домашняя страница	
Ð	Новый запрос	
(Текущие запросы	
٥		
(Q)	Закрытые запросы	
Ľ,	Договора	
	ГРАН-	

После выбора подкатегории «Полная неработоспособность СУЗ», в открывшейся форме создания Запроса указать необходимую информацию.

Выбор подкатегории для услуги предполагаемого Приоритета 2

		Новый запрос
	Тест Заказчик1	
*	Домашняя страница	алабладантся существинова совежние прозналадительности Салтоны в целоти
Q	Новый запрос	
•	Текущие запросы	
Ф		
(C)	Закрытые запросы	
10	Договора	
	гран	

После выбора подкатегории «Снижение производительности СУЗ», в открывшейся форме создания Запроса указать необходимую информацию.



Выбор подкатегории для услуги предполагаемого Приоритета 3

Для запросов по услуге с Приоритетом 3 доступен выбор следующих подкатегорий:

- > Архив решение задач, возникших при работе в разделе «Архив»;
- Личный кабинет решение задач, возникших при работе в разделе «Личный кабинет»;
- Настройки системы решение задач, возникших при работе в разделе «Настройки системы»;
- > Обучение решение задач, возникших при работе в разделе «Обучение»;
- Поиск по системе решение задач, возникших при работе с глобальным поиском в Системе;
- Проекты решение задач, возникших при работе в разделе «Проекты»;
- Размещение контента решение задач, возникших при создании и редактировании контента;
- > Скриптинг решение задач, возникших при работе в разделе «Скриптинг»;
- Статистика решение задач, возникших при работе в разделе «Статистика»;

СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР ГРАН

- > Участники решение задач, возникших при работе в разделе «Участники»;
- Файлы решение задач, возникших при работе в разделе «Файлы»;
- > Чат решение задач, возникших при работе в разделе «Чат».

После выбора подкатегории, в открывшейся форме создания Запроса указать необходимую информацию.

		Новый запрос
	Тест Заказник1	/ Texno-local noggeptice C/3 / Ippropriet 4 Figurese Poierreir (point angoing in publics)
*	Домашняя страница	
Q	Новый запрос	
(Текущие запросы	
٥		
•0	Закрытые запросы	
÷0;	Договора	
	TPAH +++	

Выбор подкатегории для услуги предполагаемого Приоритета 4

После выбора подкатегории «Прочее», в открывшейся форме создания Запроса указать необходимую информацию.

4. ЗАПОЛНЕНИЕ ФОРМЫ НОВОГО ЗАПРОСА.

После выбора услуги с предполагаемым Приоритетом запроса и выбора его подкатегории, на всплывающей форме необходимо указать <u>следующую информацию</u>:

- Поле «Услуга» проставлено по умолчанию;
- > Поле «Подкатегория» проставлено по умолчанию;
- > Поле «Влияние» проставлено по умолчанию;
- > Поле «Срочность» проставлено по умолчанию;
- Поле «Название» запроса необходимо присвоить название Запросу, отражающее причину формирования данного запроса;
- > <u>Поле «Описание» запроса полное описание проблемы (задачи), включающее:</u>
 - версию и наименование используемого ПО;
 - массовость проявления проблемы;
 - описание действий, в результате которых возникла проблема;
 - необходимые для пояснения проблемы (задачи) скриншоты и (или) лог-файлы для прикрепления файлов в запрос необходимо кликнуть на «Вложения», далее выбрать файлы в Вашего локального диска для прикрепления к запросу;
 - предпринятые для решения действия (если совершались), иную необходимую информацию;

— при формировании Запросов с «Приоритетом 1» или «Приоритетом 2» – указать информацию по предоставлению удаленного доступа к Системе Заказчика с административными привилегиями, в целях экономии времени и скорейшего решения возникшей задачи. После устранения проблемы предоставление выданных прав доступа прекращается, реквизиты доступа могут быть изменены. В случае непредоставления удаленного доступа время выполнения запросов может быть увеличено;

бавить вложение: Выберите файл Ф	айл не выбран (Максимальный размер фа	йла: 8.00 МБ)					
тредпросмотр	+1	rinn yarild	+1	rasmep	1+	Adia	+-	
Предпросмотр	It	Имя файла	It	Размер	11	Лата		
ожения (0) 🗸								
нтакты (0) >								
исание *								
звание *								
Департамент		~	Высокая					
ияние *			Срочность *					
Триоритет 1		~	Полная неработо	оспособность СУЗ				

- Услуги технической поддержки оказываются удаленно.

После внесения информации необходимо кликнуть на клавишу «Применить», Ваш запрос сформирован в SD, по умолчанию происходит переадресация на страницу «Текущие запросы». Каждому новому запросу присваивается регистрационный порядковый номер в SD.

При клике на клавишу «Отменить» - новый запрос не формируется в SD.

5. ТЕКУЩИЕ ЗАПРОСЫ.

На странице «Текущие запросы» доступно 2 вкладки – «В работе» и «Решенные» запросы.

	Contraction of the second seco	Текущие запросы В работе 2 Решенные 1 Запрос Показывать 20 улементо	(3) в на странице					Фильтр		÷
*	Домашняя страница	Полное название	Название	Дата начала 💷	Статус 🗦	Услуга	Подкатегория	Приоритет	Инициатор	
_	Hore มี วากกละ	R-000020	Тестовый запрос 2	2022-04-04 12:54:44	Новый	Приоритет 3	Обучение	Критический	Тест Заказчик1	
•	Honor ampoc	R-000019	Тестовый запрос 1	2022-04-04 12:54:22	В ожидании	Приоритет 1	Полная неработоспособность СУЗ	Критический	Тест Заказчик1	
6	Текущие запросы									_
Φ	FAQ									
60	Закрытые запросы									
i.	Договора									
	гран 24									

Для работы со списками запросов можно использовать:

- Фильтр поиск по регистрационному номеру запроса;
- Сортировку возможна по регистрационному номеру запроса, названию, дате и времени формирования запроса, статусу запроса, услуге запроса, подкатегории услуги.

Запросы «В работе»

Вкладка «В работе» позволяет отслеживать следующую информацию по запросам:

- Регистрационный порядковый номер запроса присваиваете автоматически при создании запроса;
- Наименование запроса присваивается при создании запроса;
- > Дата начала дата и время создания запроса;
- > Статус запроса, возможны следующие варианты:
 - «Новый» запрос, ожидающий назначения на инженера;
 - «Назначен» запрос, назначенный на инженера;
 - «В ожидании» запрос, по которому ожидается дополнительная информация от автора запроса, или запрос, по которому согласовано увеличение сроков исполнения. Все изменения на статус «В ожидании» документируются в Журнале запроса, при необходимости согласовываются с автором запроса.

В случае неполучения ответа от инициатора запроса в течение 21 стандартного рабочего дня, Исполнитель вправе завершить запрос с формулировкой: «Ответ от клиента не получен» и присвоить статус «Решенный», с указанием выполненных на данный момент действиях. Уведомления инициатору запроса с просьбой предоставить дополнительную информацию, направляются Исполнителем еженедельно.

- Услуга выбранный при создании нового запроса предполагаемый Приоритет запроса. <u>Приоритет запроса может быть изменен инженером, выполняющим</u> запрос, с документированием соответствующего действия в Журнале запроса.
- Подкатегория выбранной услуги с предполагаемым Приоритетом запроса присваивается при создании запроса;
- Приоритет присваивается при создании запроса;
- Инициатор пользователь клиента, создавший запрос.

	Текущие запросы (4) В работе з Решенные 1 Запрос									÷
*	Домашняя страница	Полное название	Название ↓↑	Дата начала	Статус	Услуга 🔄	Подкатегория	Приоритет 🗦	Инициатор	
-		R-000022	Тестовый запрос 5	2022-04-04 13:05:50	Назначен	Приоритет 2	Снижение производительности СУЗ	Критический	Тест Заказчик1	
÷	Новый запрос	R-000020	Тестовый запрос 2	2022-04-04 12:54:44	Новый	Приоритет 3	Обучение	Критический	Тест Заказчик1	
(@)	Текущие запросы	R-000019	Тестовый запрос 1	2022-04-04 12:54:22	В ожидании	Приоритет 1	Полная неработоспособность СУЗ	Критический	Тест Заказчик1	
0) (0)	FAQ Закрытые запросы									
	Договора ГРАН									

При клике на регистрационный порядковый номер запроса, открывается окно с подробной информацией по запросу:

- Общая информация Название запроса, инициатор запроса (ФИО), Услуга (Приоритет запроса), подкатегория услуги, описание.
- Приоритет и даты Статус запроса, дата и время создания запроса, Влияние (значение по умолчанию), Срочность (значение по умолчанию), Приоритет (значение по умолчанию), Дата обновления (дата и время изменения последнего присвоенного статуса запроса), Агент –инженер, выполняющий запрос.
- Общий журнал история документирования взаимодействия в рамках выполнения запроса.

Ø Обновление R-000019 (Запрос)								
Общая информация		Приоритет & Даты						
Название	Инициатор	Статус	Дата начала					
Тестовый запрос 1	Тест Заказчик1	В ожидании	2022-04-04 12:54:22					
Услуга	Подкатегория ?	Влияние	Дата обновления					
Приоритет 1	Полная неработоспособность СУЗ	Департамент	2022-04-04 13:13:48					
Описание		Срочность	Агент					
Описание		Высокая	My first name My last name					
		Приоритет						
		Критический						
Контакты (0) >								
Общий журнал ?								
×			¥					
W - 8			1 🙁 1 🛡					
		Уточните ориентиров	очные сроки решения запроса? 2022-04-04 13:13:48					

Вложения (0) >

Решенные запросы

Вкладка «Решенные» запросы позволяет отслеживать все решенные запросы, ожидающие подтверждение и перевода в статус «Закрыт».

		Текущие запросы (4)								
		В работе 3 Решенные 1								
	Тест Заказчик1	3anpoc 🛓							*	
		Показывать 20 🗸 элементов	на странице					Фильт	p :	
*	Домашняя страница	Полное название	1 Название 🗍	Дата начала	Статус	† Услуга ↓†	Подкатегория	Приоритет 🕴	Инициатор	
÷	Новый запрос	R-000021	Тестовый запрос 3	2022-04-04 12:58:17	Решенный	Приоритет 4	Прочее	Критический	Тест Заказчик1	
										_
(c)	Текущие запросы									
٩										
a)	Закрытые запросы									
	Договора									
	гран Хіс									

Для изменения статуса запроса с «Решенного» на «Закрытый» необходимо кликнуть на регистрационный порядковый номер запроса и в открывшейся форме кликнуть на клавишу «Закрыть». Данный статус присваивается запросу, когда задача по нему решена.

В случае отсутствия ответа Заказчика о завершении запроса в течение 14 календарных дней, запрос считается закрытым и переходит в статус «Закрыт».

Никакие действия с Закрытым запросом не выполняются.

🔗 Обновление R-000021 (Запрос)					
Общая информация		Приоритет & Даты			
Название	Инициатор	Статус	Дата начала		
Тестовый запрос 3	Тест Заказчик1	Решенный	2022-04-04 12:58:17		
Услуга	Подкатегория?	Влияние	Дата обновления		
Приоритет 4	Прочее	Департамент	2022-04-04 12:59:19		
0.000		Choursen			
Описание	0	Высокая	2022-04-04 12:59:19		
Описание решения		Приоритет	Агент		
Решен. Ждем подтверждение со ст	гороны	Критический	My first name My last name		
Заказчика.					
Общий журнал ?					
×			•		
Вложения (0) >					
		* (Отменить Закрыть Вновь открыть		

Если задача по «Решенному» запросу не решена, кликнув на клавишу «Вновь открыть» запрос возвращается в работу инженеру. В случае повторного открытия запроса обязательно необходимо оставить подробный комментарий в «Журнале» с указанием причины повторного открытия запроса.

6. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ЗАПРОСА.

Таблица 1. Состояния запроса и их описания.

N⁰	Состояние	Общее описание	Переходы в состояния
1	Новый запрос	Созданному запросу присваивается состояние «Новый» запрос. Запрос поступает в ответственность Старшего диспетчера Сервисного центра ГРАН. Инициатору запроса отправляется уведомление по электронной почте по регистрации «Нового» запроса.	Назначенный запрос
2	Назначенный запрос	После принятия запроса инженером на исполнение, запрос переходит в статус «Назначенный запрос» и находится в	В ожидании Решенный

		процессе его выполнения Инженером Сервисного центра ГРАН.	запрос
		В Назначенном запросе инженером Сервисного центра ГРАН может быть изменен Приоритет запроса, в зависимости от проблемы, описанной в запросе.	
		Инициатору запроса отправляется уведомление по электронной почте по назначению ответственного инженера для решения запроса.	
3	В ожидании	 Если в процессе выполнения «Назначенного» запроса ответственному инженеру требуется ответ представителя клиента, инженер Сервисного центра ГРАН переводит запрос в статус «В ожидании» до момента получения уточненной информации со стороны представителя клиента. В данном статусе тайминги выполнения запроса останавливаются. Инициатору запроса отправляется уведомление по электронной почте с уточняющими вопросами по запросу. В случае отсутствия ответа от инициатора в течение 21 стандартного рабочего дня Диспетчер изменяет статус Запроса на «Решенный» с комментарием: «Не получен ответ от инициатора Запроса в течение 21 стандартного рабочего дня» 	Назначенный запрос
4	Решенный запрос	По данному запросу произведены все действия инженером Сервисного центра ГРАН, ожидается подтверждение инициатором запроса. Если инициатор запроса не согласен с решением, необходимо «Вновь открыть» запрос – в этом случае продолжается его решение инженером сервисного центра ГРАН. Если инициатор запроса согласен с решением, необходимо «Закрыть» запрос.	Назначенный запрос Закрытый запрос

		В случае отсутствия ответа от инициатора о Решении запроса в течение 14 календарных дней, запрос закрывает Диспетчер Сервисного центра ГРАН с комментарием: <i>«Не получен ответ</i> инициатора в течение 14 дней, Запрос считается Закрытым»	
5	Закрытый запрос	Запрос переходит в статус «Закрытый» инициатором запроса со стороны клиента, либо по истечении срока давности запроса Старшим диспетчером сервисного центра ГРАН.	Никакие действия с закрытым запросом не производятся
6	Эскалация ТТО, Эскалация ТТК	Эскалация ТТО – нет Исполнителя запроса, превышение времени выделенного на назначение запроса, нарушение сроков SLA Эскалация TTR – превышение времени, выделенного на решение запроса, нарушение сроков SLA	