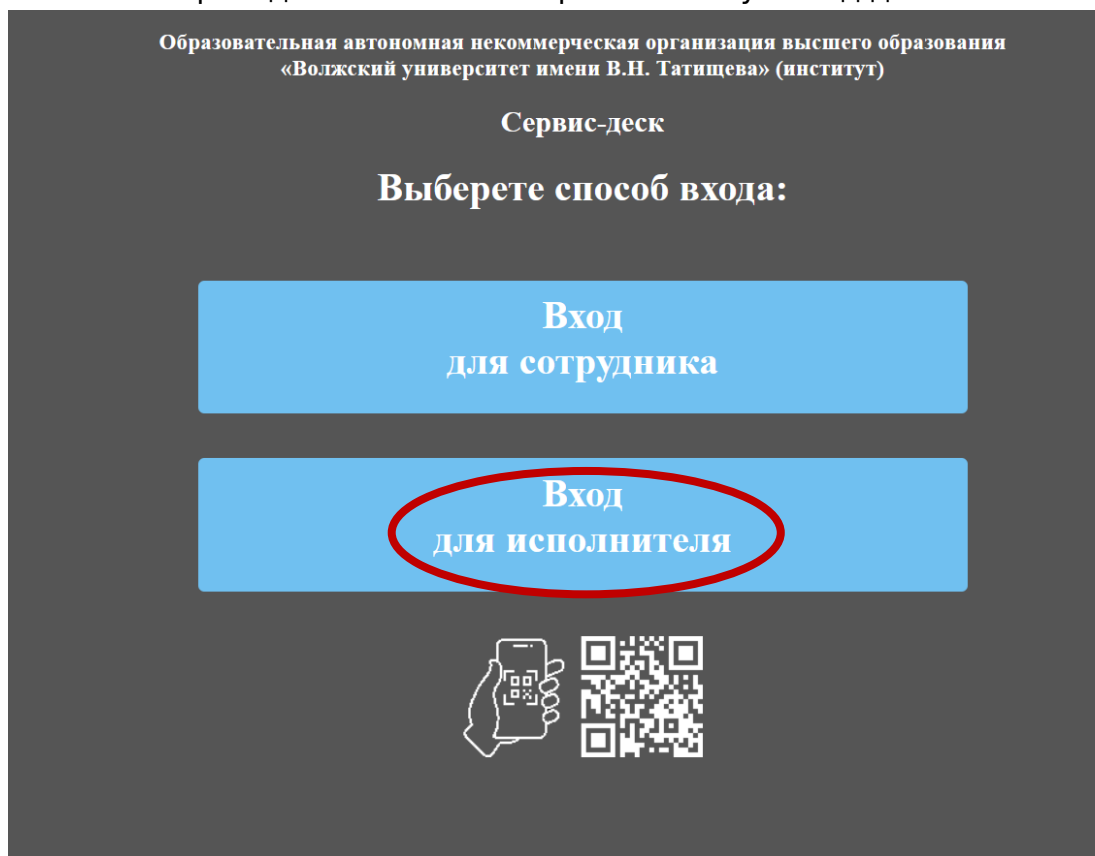


Вход в систему ОТПС

Система ОТПС далее «сервис-деск», используется работниками АХЧ ЦИТ, а так же руководством и бухгалтерией для учета заявок сотрудников института и колледжа, доступна по адресу <http://otrs.vuit.ru/> с компьютера или мобильного телефона.

1. После перехода по ссылке выберите плашку «Вход для исполнителя»



2. Введите Ваш логин и пароль в соответствующие поля и нажмите «Войти». (Если забыли пароль, нажмите на строчку «Забыли пароль?» и следуйте инструкции).

Если у Вас возникли какие-либо другие проблемы со входом в систему, обратитесь к системному администратору по телефону: +79277721188.

Общая логика системы

Заявки заводятся в системе сотрудником из интерфейса сотрудника (инструкцию для обычного сотрудника смотреть по ссылке <http://otrs.vuit.ru/customer.pdf>) или исполнителем (в терминологии ОТПС «Агентом») если сотрудник обратился устно или по телефону. Для создания заявки см. раздел «**Создание заявки**».

Агент, работая над заявкой, может оставлять заметки, менять состояния и приоритет заявки, передавать заявку другому сотруднику, брать заявку в работу (при этом заявка перестает быть видна в общей очереди).

Способом организации заявок в системе ОТПС является очередь. В нашей системе создано три основных очереди:

- ЦИТ
- АХЧ
- Бухгалтерия

Подробнее см. раздел «**Работа с очередями**»

Заявки, связанные с информационными технологиями (компьютеры, Интернет, IP-телефония, сайты) необходимо помещать в очередь «ЦИТ», туда же попадают заявки из интерфейса сотрудника, когда он выбирает адресатом ЦИТ.

АХЧ - очередь для заявок по административно-хозяйственной части (электрика, сантехника, инженерные коммуникации, сигнализация, видеонаблюдение, закупка). Если сотрудник выбрал получателем АХЧ, заявка попадет в подочередь «Рощина». Предполагается, что Лидия Александровна дает оценку заявке и, при необходимости, передает ее другому (меняет очередь).

Очередь «Бухгалтерия» недоступна обычным сотрудникам и предназначена для помещения туда заявок, которые требуют оплаты счетов или других финансовых операций.

Подочередь «Поленова» в очереди «ЦИТ» предназначена для помещения туда заявок, требующих согласования от Инны Александровны.

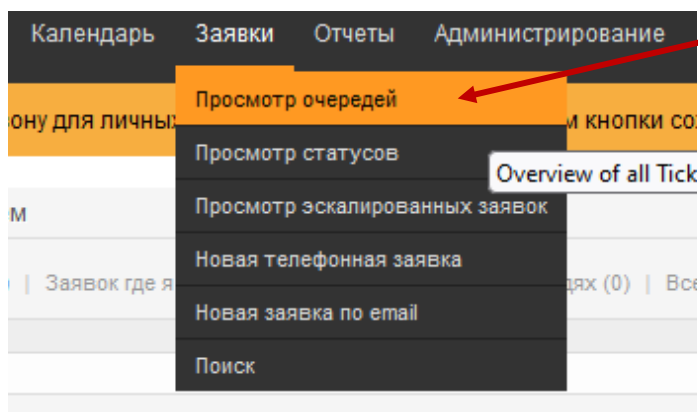
На каждую возникшую проблему (инцидент) рекомендуется заводить одну заявку. Заявки, работы по которым проводятся вместе/одновременно, или дублирующие друг друга, можно объединять (см. раздел **«Объединение заявок»**)

Создание заявки

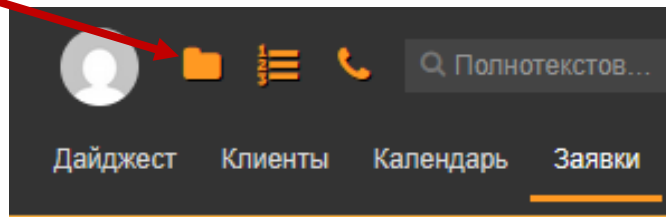
1. Щелкнуть на вкладку меню **«Заявки»** и из выпадающего списка выбрать **«Новая телефонная заявка»** (ОТРС подразумевает, что агент заводит заявки, получив их по телефону).
2. Выберите адресата Вашей заявки: ЦИТ, если заявка связана с информационными технологиями; свою очередь - если заводите заявку себе. Или очередь любого другого сотрудника, который будет выполнять следующее действие по заявке.
3. Заполните тему Вашей заявки.
Подсказка: Тема заявки должна содержать краткое описание проблемы, в идеале отвечающее на вопросы “Что? Где? Как?”
Например: “В 200 туалете на Белорусской не работает унитаз”.
4. Впишите в тело заявки (текстовое поле) более подробное описание проблемы/необходимых действий (кто-то сунул в унитаз простыню, туда случайно упал айфон, туда уронили кольцо с бриллиантом, которое нужно достать, пока не случилось непоправимое, и т. д.) Если Вы хотите согласовать что-то, также напишите об этом в комментарии, перед помещением заявки в очередь сотрудника который эту заявку будет читать, чтобы он понял, что вы от него хотите.
5. При необходимости прикрепите к заявке картинку, или документы, которые необходимы для полного понимания проблемы, перетащив его мышкой из соседнего окна, или кликнув по полю для добавления файла. При клике на это поле с мобильного телефона можно выбрать камеру и сфотографировать что либо.
6. Нажмите кнопку “Отправить”.

Работа с заявками

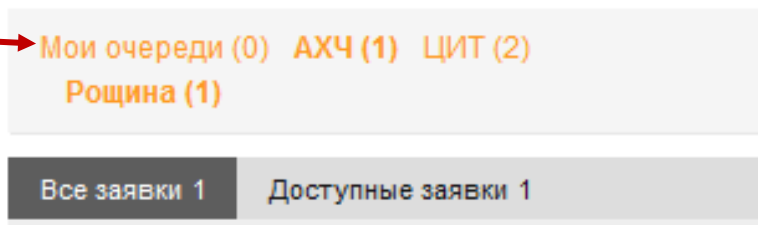
1. Новые заявки отображаются на главной странице системы с распределением по очередям.
2. Заявки, назначенные Вам, можно просмотреть с помощью меню **Заявки → Просмотр очередей**



Или по нажатию на значок в виде папки в левом верхнем углу экрана:



3. Принадлежащие лично Вам заявки отобразятся по ссылке «Мои очереди»

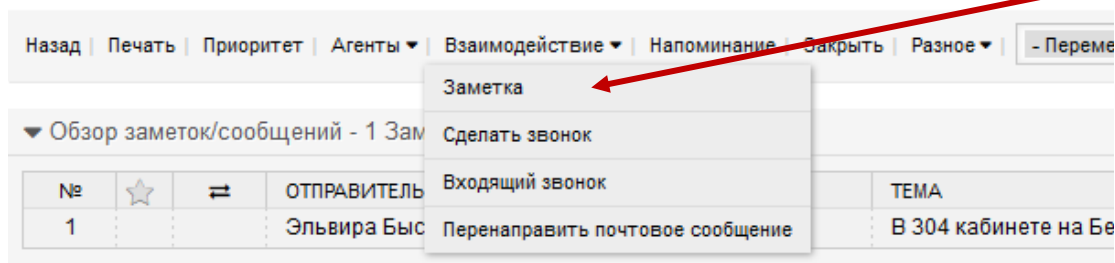


Добавление заметки к заявке

На каждом этапе работы над заявкой (или при передаче заявки другому лицу) агент должен добавлять к заявке заметку, описывающую ход работы над заявкой: например – необходима закупка материалов, необходим вызов стороннего специалиста, и т.д. – все, что агент посчитает нужным добавить, чтобы сотрудник мог проследить за ходом ее выполнения, а другой агент понял что от него требуется.

Сделать это можно из строки меню заявки: **Взаимодействие → Заметка**

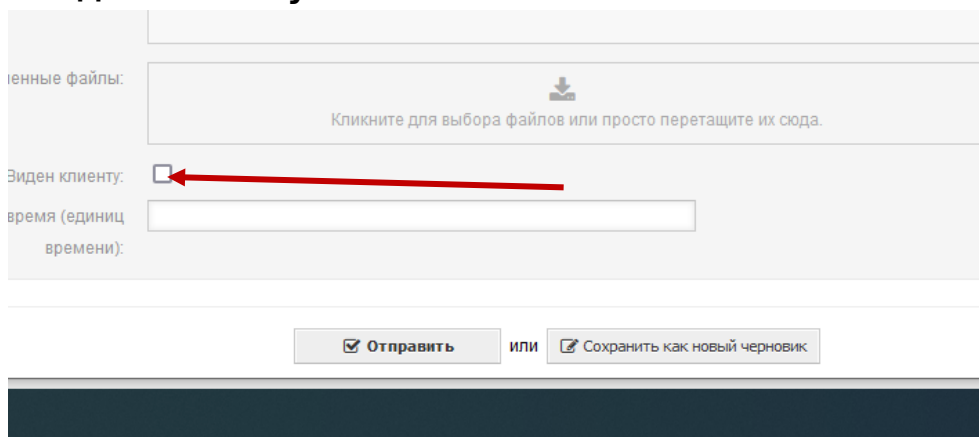
Ticket#1000017 — В 304 кабинете на Белорусской принтер не печатает против



Если работа над заявкой не завершена, но будет продолжена Вами (например, нужно дождаться дня, когда кабинет/помещение будет свободно), прямо сейчас нет нужных материалов, но они будут и т.д. последовательность добавления заметки простая: Заполнить тему – заполнить текстовое поле – нажать кнопку **«Отправить»**.

Виден клиенту

Если вам нужно, чтобы человек, оставивший заявку, не видел вашу заметку, (увидят только агенты) снимайте перед отправкой отметку в чекбоксе **«Виден клиенту»».**



енные файлы:

Кликните для выбора файлов или просто перетащите их сюда.

Виден клиенту: ☐

время (единиц времени):

или

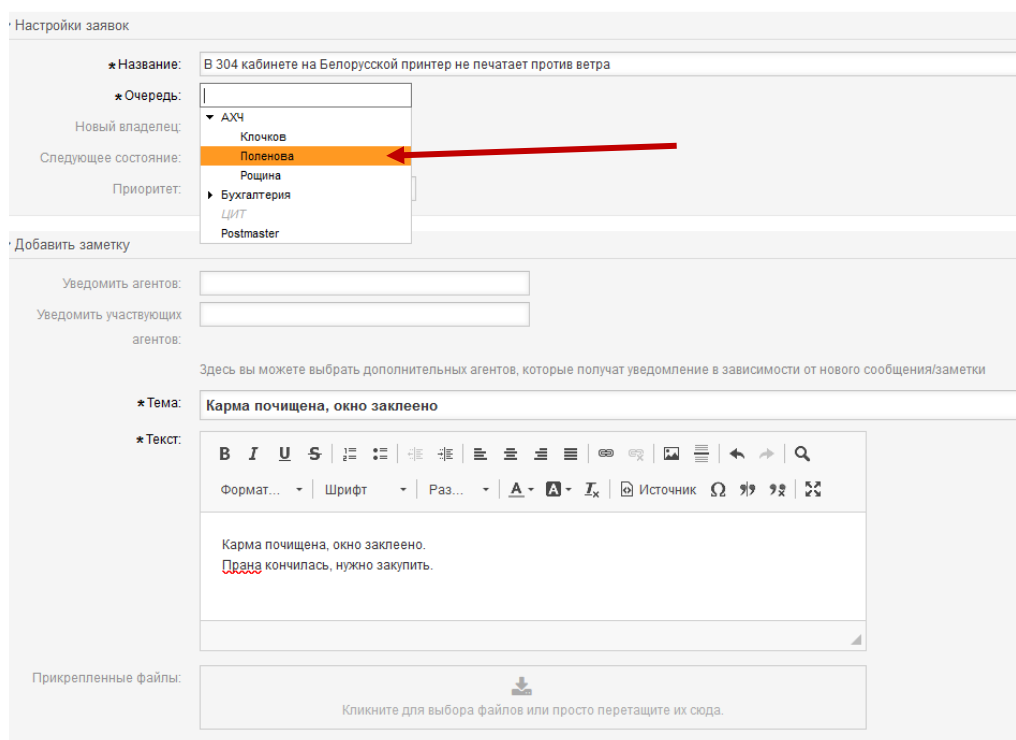
Работа с очередями

По мере исполнения заявка может перемещаться от агента к агенту.

Например, в случае, если каких-то материалов или деталей нет, и их нужно закупить, заявка должна быть перемещена в очередь к тому, кто может одобрить трату средств (например Инне Александровне)

Для этого в раскрытой для добавления заметке, следует выбрать нужную очередь:

1. В поле «Очередь» в выпадающем меню раскрыть выбрать подразделение
2. Выбрать нового адресата
3. Добавить, при необходимости, счет от поставщика материалов/услуг/деталей.



Настройки заявок

*Название: В 304 кабинете на Белорусской принтер не печатает против ветра

*Очередь:

- АХЧ
- Ключков
- Поленова**
- Рощина
- Бухгалтерия
- ЦИТ
- Postmaster

Добавить заметку

Уведомить агентов:

Уведомить участвующих агентов:

Здесь вы можете выбрать дополнительных агентов, которые получат уведомление в зависимости от нового сообщения/заметки

*Тема: Карма почищена, окно заклеено

*Текст:

Карма почищена, окно заклеено.
Отпуск кончился, нужно закупить.

Прикрепленные файлы:

Кликните для выбора файлов или просто перетащите их сюда.

Так ваша заявка должна выглядеть перед отправкой, проверьте заполнение поля очереди и прикрепление документа. При необходимости можно отредактировать и другие доступные поля.

▼ Настройки заявок

Название: В 304 кабинете на Белорусской принтер не печатает против ветра

Очередь: Поленова

Новый владелец:

Следующее состояние:

Приоритет: 3 normal - нормальная

▼ Добавить заметку

Уведомить агентов:

Уведомить участвующих агентов:

Здесь вы можете выбрать дополнительных агентов, которые получат уведомление в зависимости от нового сообщения/заметки

Тема: Карма почищена, окно заклеено

Текст:

Карма почищена, окно заклеено.
Принтер кончилась, нужно закупить.

Прикрепленные файлы:

ИМЯ ФАЙЛА	ТИП	РАЗМЕР
Счет на прану от ООО Lifenergy.com.rtf	application/msword	7 B

Кликните для выбора файлов или просто перетащите их сюда.

Виден клиенту: ☐

Нажмите на кнопку «Отправить».

Для простого перемещения заявки без добавления к ней заметок, можно воспользоваться полем «Переместить» в меню заявки. Перед передачей заявки в другую очередь убедитесь что из текста получатель поймет что Вы от него хотите.

ер не печатает против ветра

Закрыть | Разное ▼ |

▼ Переместить -

- ▶ АХЧ
- ▶ Бухгалтерия
- ЦИТ
- Postmaster

ТЕМА

Карма почищена, окно заклеено

В 304 кабинете на Белорусской принтер не печатает прот

025 09:22 через Internal от Анастасия Козлова

это необходимо нажать и удерживать клавиши Ctrl или Cmd или Shift и

В выпадающем меню раскрыть список очередей нажатием на стрелку слева → выбрать нужную.

Объединение заявок

Дублирующиеся заявки и заявки по одной и той же проблеме, имеющие одно и то же решение можно и нужно объединять. Объединение следует начинать из заявки, которую Вы хотите прикрепить к другой, потому что именно она после объединения станет заметкой к основной.

1. Вкладка меню заявки «Разное» → «Объединить».
2. Ввести в поле «Объединить с Ticket#» номер дублирующей заявки.
3. Нажать «Отправить».

Установка приоритета

По умолчанию в интерфейсе Сотрудника заявки создаются с приоритетом «Нормальный».

Однако в случае, если заявка объективно важна, затрагивает много клиентов (исчезновение интернета на большой площади, подготовка к мероприятию на конкретное время, засор унитаза с извержением содержимого канализации и пр.), приоритет заявки можно повысить.

1. Вкладка меню «Приоритет»
2. В поле «Приоритет» открывшегося окна создания заметки выбрать приоритет, соответствующий серьезности ситуации.

Взятие заявки в работу

Заявка, взятая в работу, перестает быть видна в общей очереди. Воспользуйтесь вкладкой меню «Разное» → «В работе».

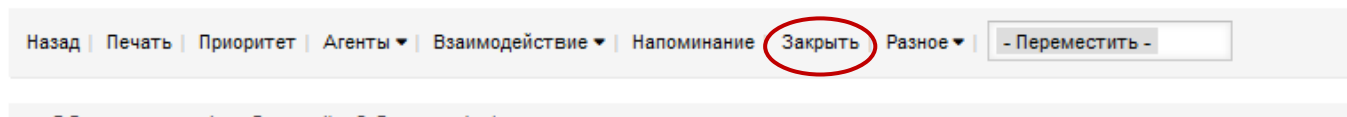
При необходимости вернуть заявку в общую очередь, сделав ее видимой, наведите курсор на вкладку «Разное» и нажмите в выпадающем меню пункт «Не в работе».

Закрытие заявки

Когда все необходимые операции по заявке завершены, например, от Поленовой она ушла в бухгалтерию, бухгалтер оплатил счет, материалы/детали закуплены, получены, установлены, заявку нужно закрыть.

Для этого в меню заявки нужно выбрать пункт «Закрыть»

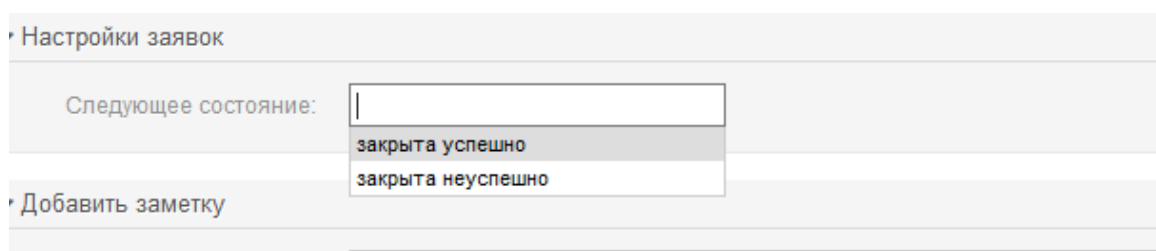
Ticket#1000017 — В 304 кабинете на Белорусской принтер не печатает против ветра



Назад | Печать | Приоритет | Агенты ▼ | Взаимодействие ▼ | Напоминание **Закрыть** Разное ▼ | - Переместить -

— Общее количество сообщений: 2 Заметки(ей)

Заявка, по которой все работы завершены, закрывается успешно.



Настройки заявок

Следующее состояние: закрыта успешно

Добавить заметку

Заявка закрывается unsuccessfully в случаях:

- клиент отказался от заявки (неисправность починилась сама, пароль нашелся, и т.п.)
- выполнение работ физически невозможно;
- в других ситуациях, когда, в силу каких-то причин, дальнейшее исполнение заявки не представляется возможным (например, материалы/детали/оборудование невозможно купить, заявку выполнять просто не нужно и т. д.).