

Инструкция для пользователя
по созданию обращений в техническую
поддержку и работе с ними в 1С: ИТIL

Оглавление

1. Добавление услуги в «Избранное»	3
2. Создание обращения.....	4
a. Создание обращения через «Избранные услуги» (Избранные).....	5
b. Добавление услуги в «Избранное»	6
c. Создание обращения через «Избранные услуги» (Все доступные)	7
d. Создание обращения через «Услуги».....	9
3. Заполнение обращения.....	10
4. Работа с обращениями.....	16
5. Добавление комментариев	18
6. Оценка работы специалистов технической поддержки.....	20
7. Возврат заявки в работу	22

1. Добавление услуги в «Избранное»

Для создания обращения (заявки) в техническую поддержку, пользователю необходимо выбрать услугу, которой соответствует заявленная проблема.

Для того, чтобы не искать услугу, которой пользователь пользуется чаще всего, каждый раз в общем списке, есть возможность добавить услугу/услуги в «Избранное».

Для этого необходимо перейти в раздел «Услуги» и дважды кликнуть по второму столбцу (под синей звездочкой) напротив нужной услуги (Рисунок 1 Рисунок б).

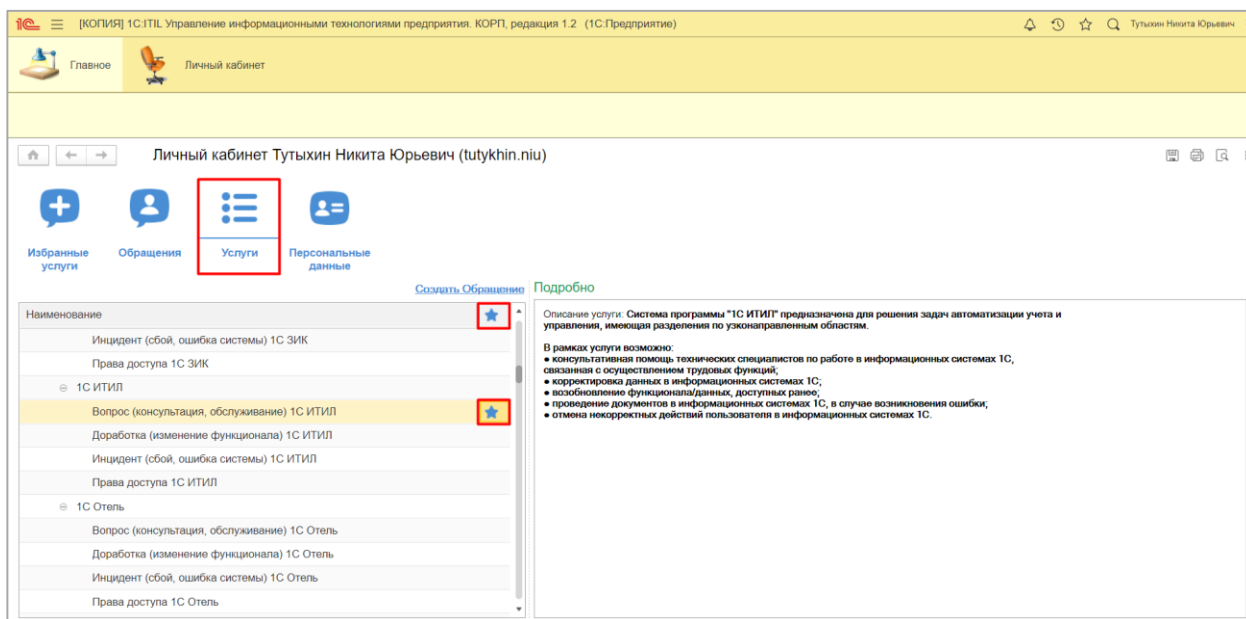


Рисунок 1. Добавление услуги в «Избранное».

Услуга появится в разделе «Избранные услуги» во вкладке «Избранные». (Рисунок 2).

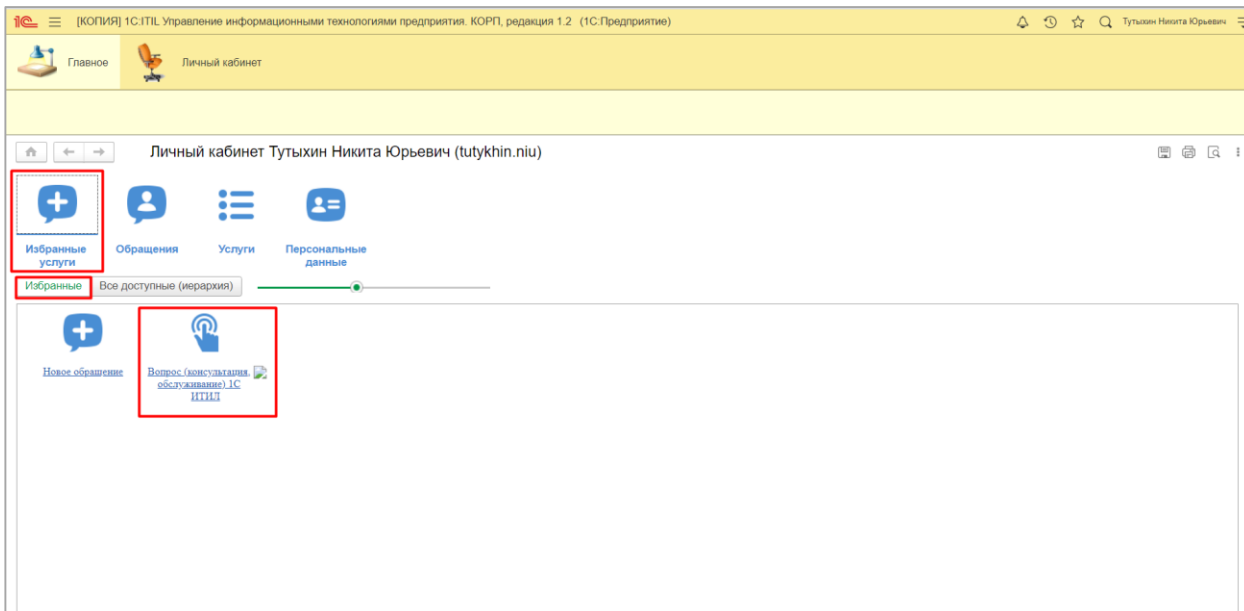


Рисунок 2. Добавленная в «Избранное» услуга.

2. Создание обращения

Пользователь может направить обращение в техническую поддержку через личный кабинет на сайте ДВФУ (далее - ЛК), или через ЛК в 1С: ИТЛ.

Чтобы подать заявку через личный кабинет на сайте ДВФУ, необходимо перейти на сайт ДВФУ www.dvfu.ru, войти в ЛК и нажать «Техническая поддержка» (Рисунок 3).

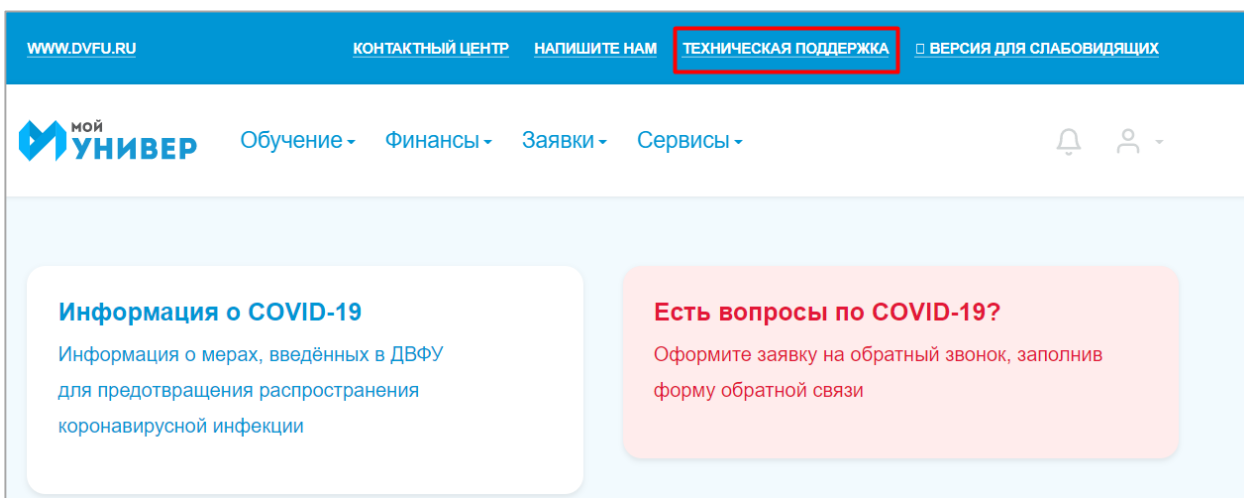


Рисунок 3. Техническая поддержка.

Есть несколько способов создать заявку в техническую поддержку в ЛК 1С: ИТЦ:

а. Создание обращения через «Избранные услуги» (Избранные).

Создать заявку можно через «Избранные услуги». Для этого необходимо перейти в раздел «Избранные услуги» во вкладку «Избранные» и нажать «Новое обращение» (Рисунок 4).

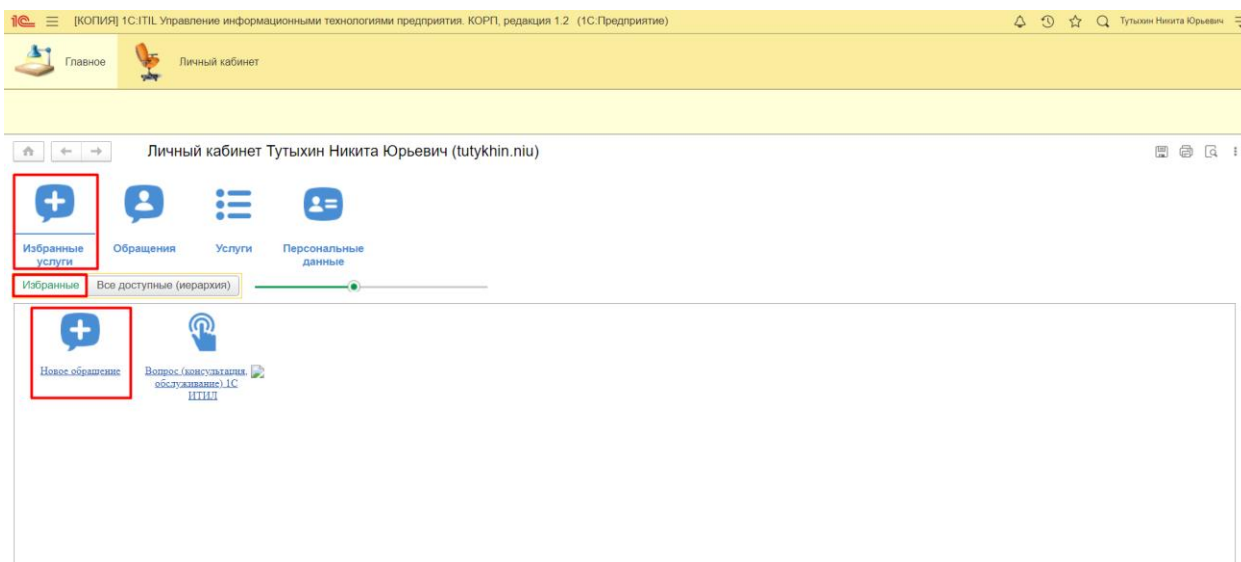


Рисунок 4. Новое обращение во вкладке «Избранные».

Также заявку можно создать по услуге, которая была добавлена в «Избранное», кликнув на нее (Рисунок 5).

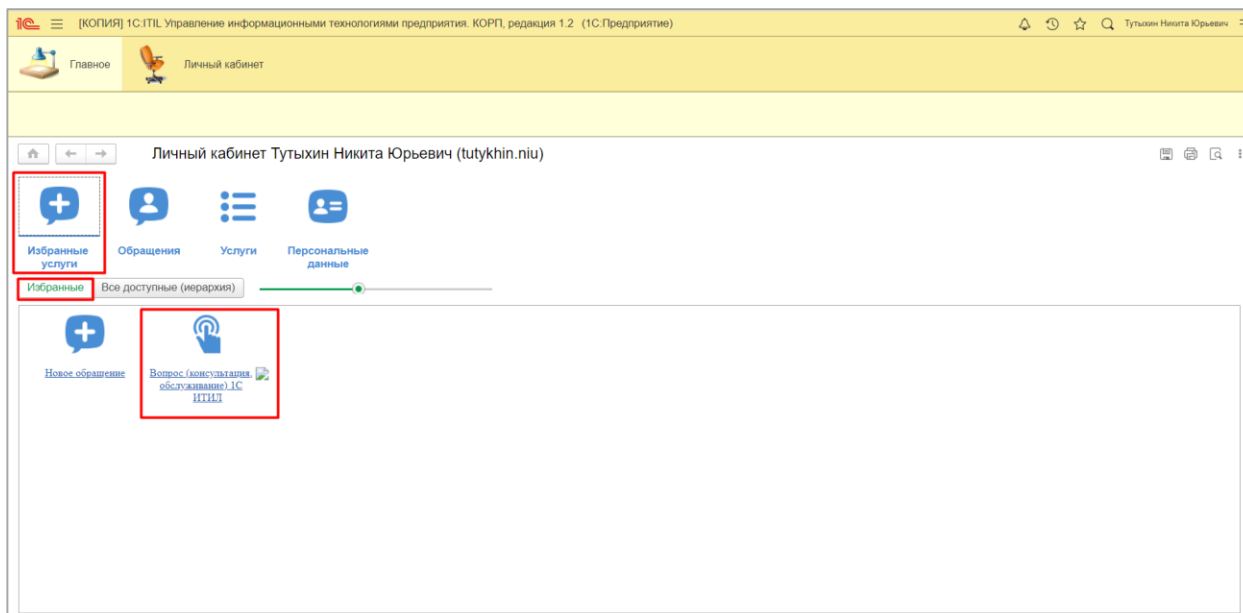


Рисунок 5. Добавленная в «Избранное» услуга.

в. Добавление услуги в «Избранное»

Для создания заявки в техническую поддержку, пользователю необходимо выбрать услугу, которой соответствует заявленная проблема.

Для того, чтобы не искать услугу, которой пользователь пользуется чаще всего, каждый раз в общем списке, есть возможность добавить услугу/услуги в «Избранное».

Для этого необходимо перейти в раздел «Услуги» и дважды кликнуть по второму столбцу (под синей звездочкой) напротив нужной услуги (Рисунок 6).

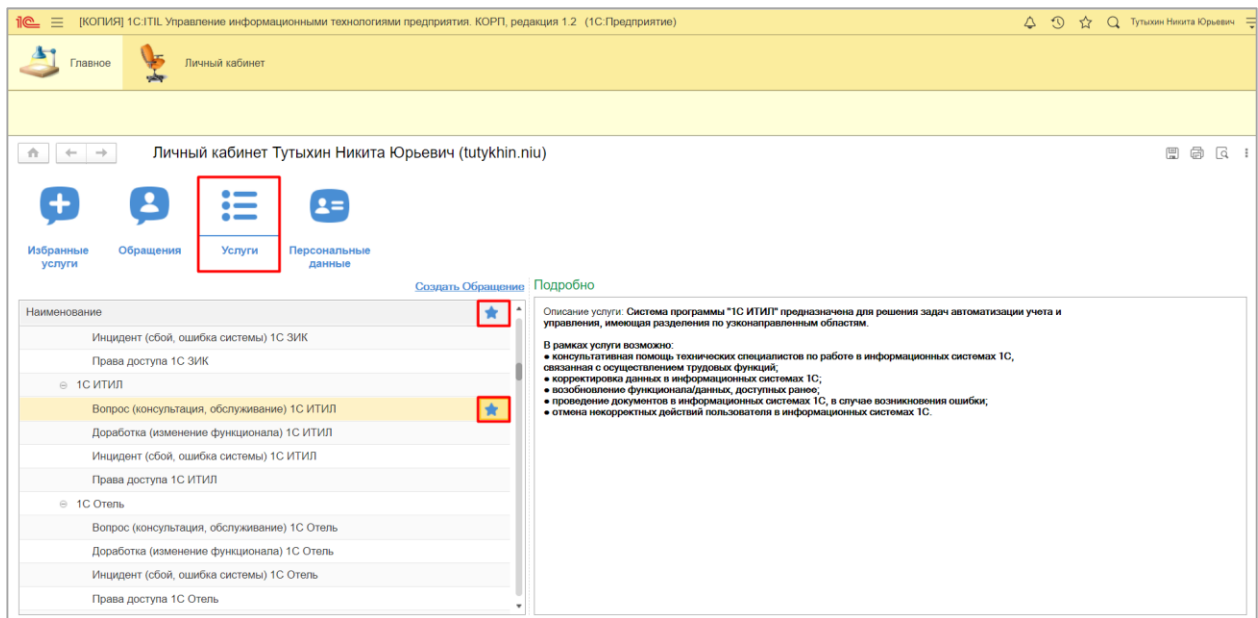


Рисунок 6. Добавление услуги в «Избранное».

Услуга появится в разделе «Избранные услуги» во вкладке «Избранные». Теперь заявку по этой услуге можно создать, кликнув на нее (Рисунок 7).

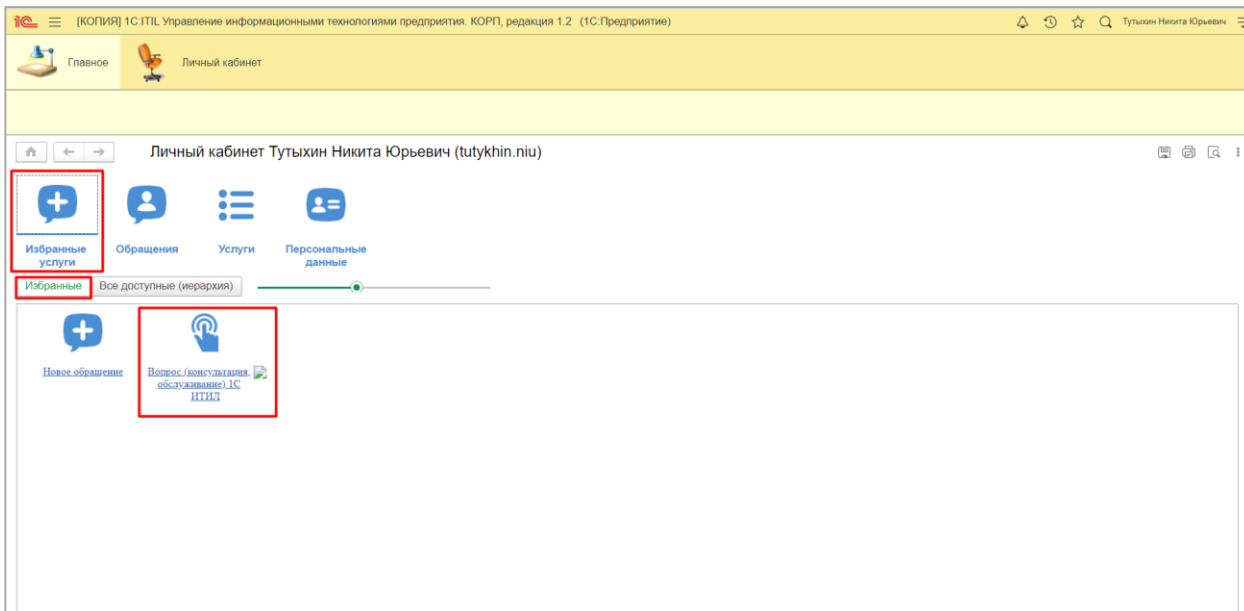


Рисунок 7. Добавленная в «Избранное» услуга.

с. Создание обращения через «Избранные услуги» (Все доступные)

Заявку можно создать и через вкладку «Все доступные (иерархия)», выбрав «Новое обращение» (Рисунок 8).

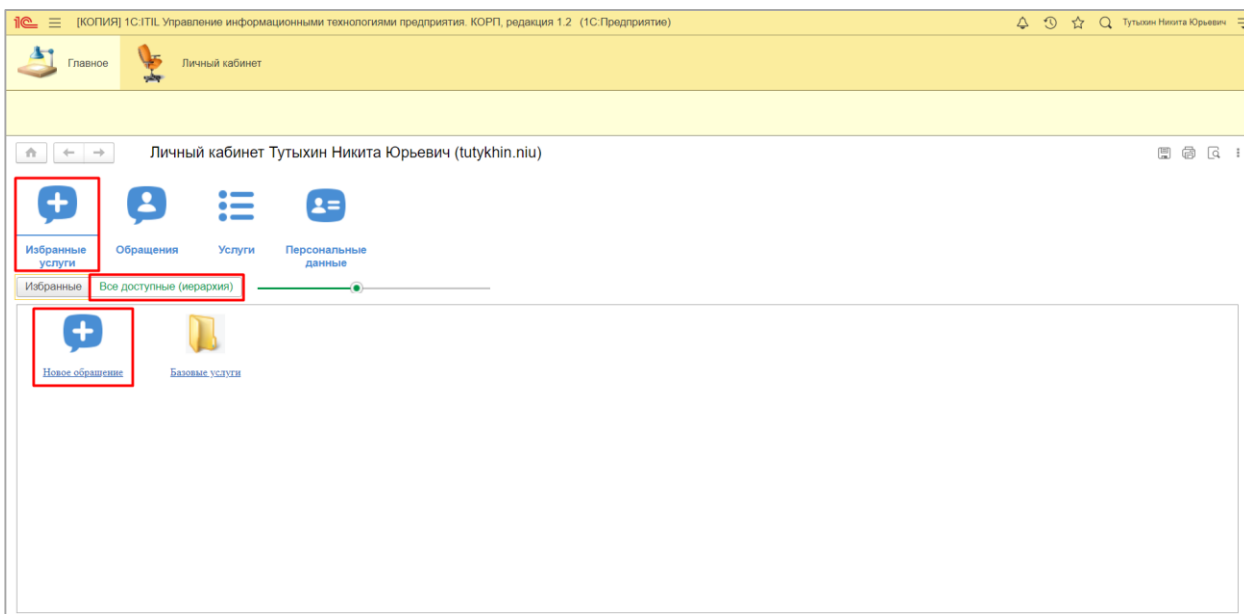


Рисунок 8. Новое обращение в вкладке «Все доступные (иерархия)».

Заявку на основании конкретной услуги можно создать в разделе «Избранные услуги» во вкладке «Все доступные (иерархия)», нажав на «Базовые услуги» (Рисунок 9).

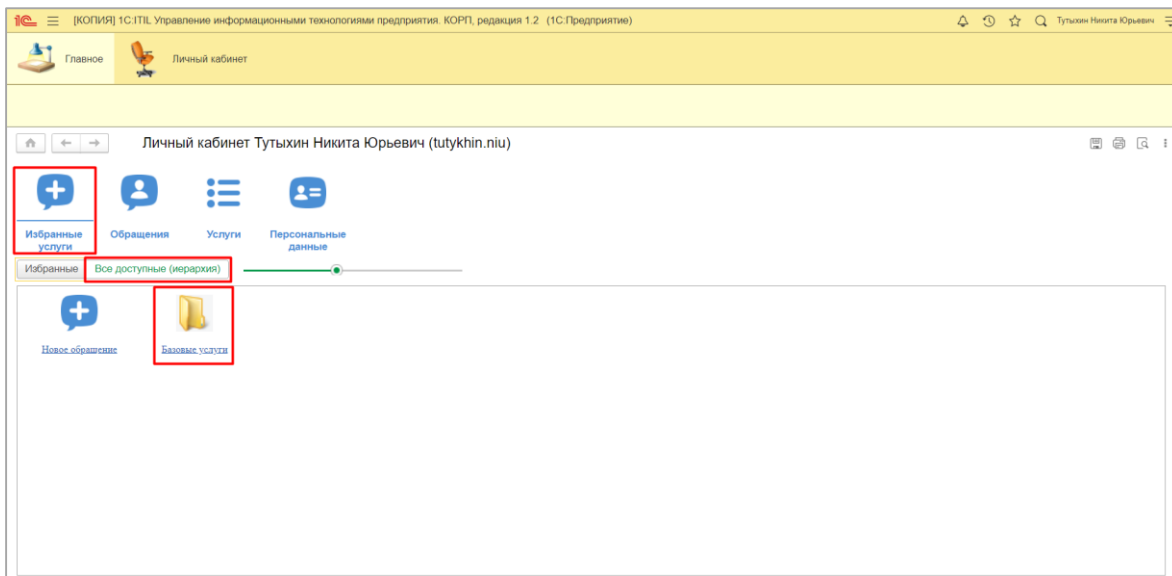


Рисунок 9. Базовые услуги.

Откроются все базовые услуги, среди которых нужно выбрать ту, с которой связана возникшая проблема. Для примера выберем консультацию по 1С:ИТИЛ (Рисунок 10, Рисунок 11, Рисунок 12).

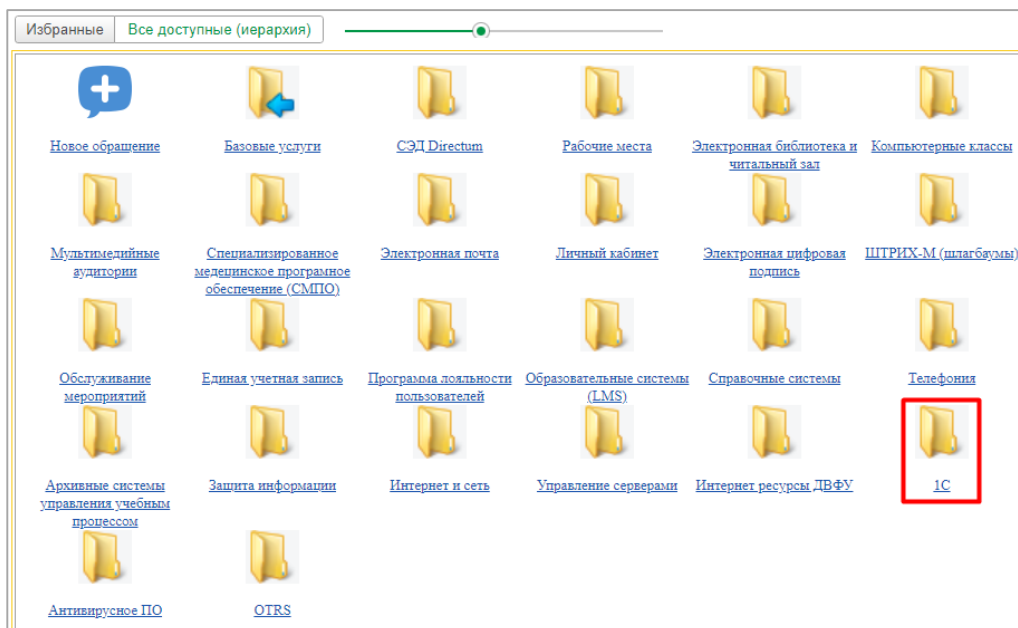


Рисунок 10. 1С.

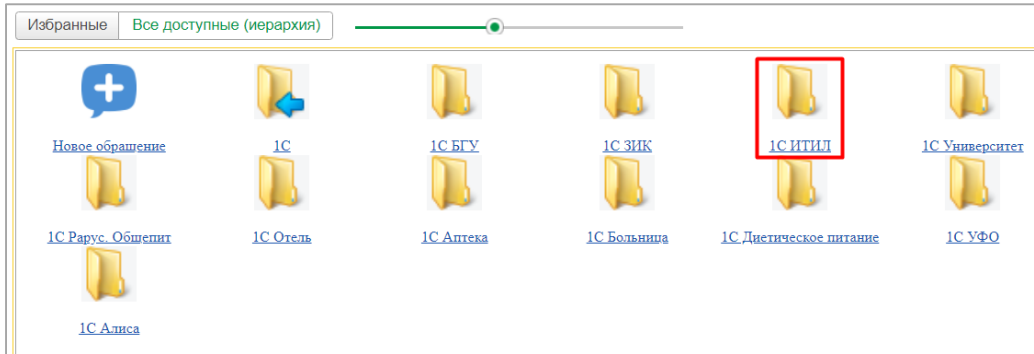


Рисунок 11. 1С ИТИЛ.

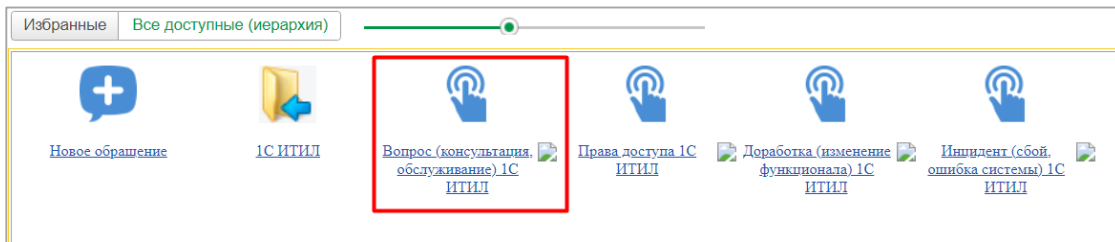


Рисунок 12. Вопрос (консультация, обслуживание) 1С: ИТИЛ.

d. Создание обращения через «Услуги»

Заявку на основании конкретной услуги можно создать и в ЛК в разделе «Услуги» (Рисунок 13).

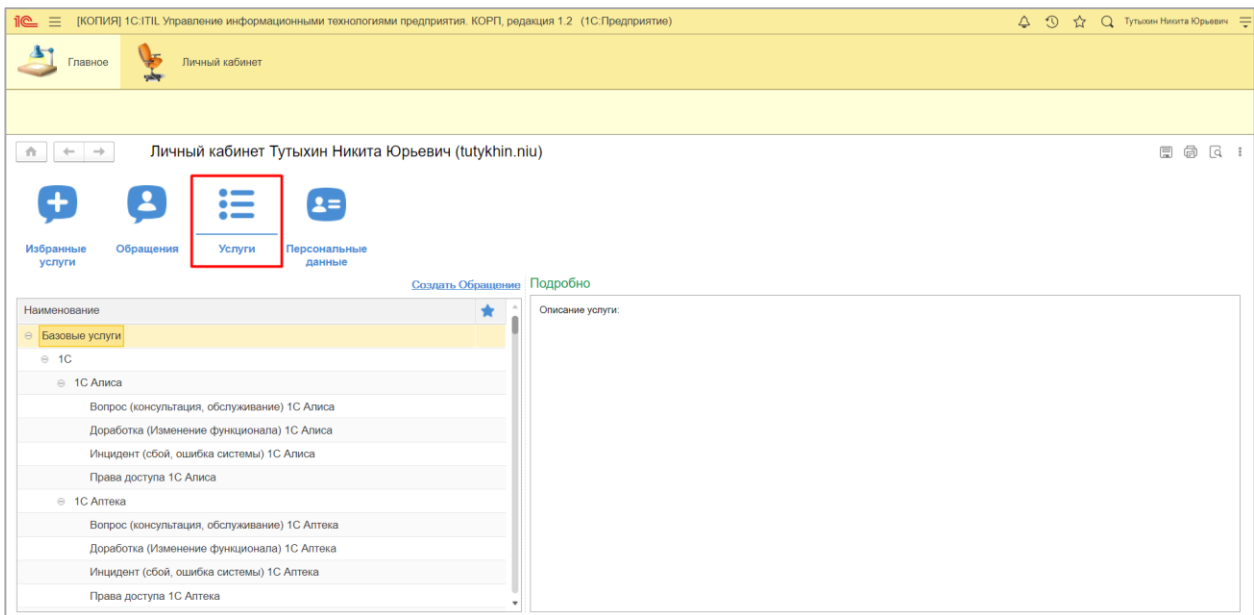


Рисунок 13. Раздел «Услуги».

Слева находится список услуг, а справа их описание (Рисунок 14). Описание поможет выбрать услугу правильно.

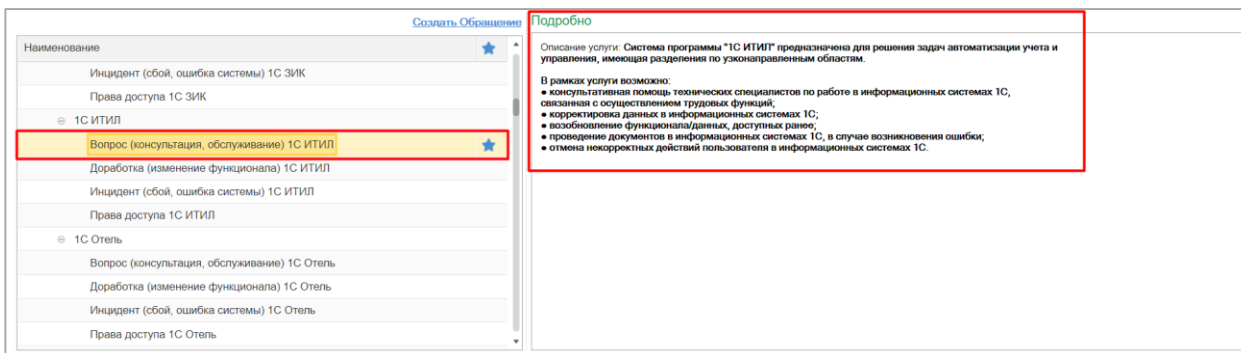


Рисунок 14. Список и описание услуг.

После выбора нужной услуги необходимо нажать «Создать обращение» (Рисунок 15).

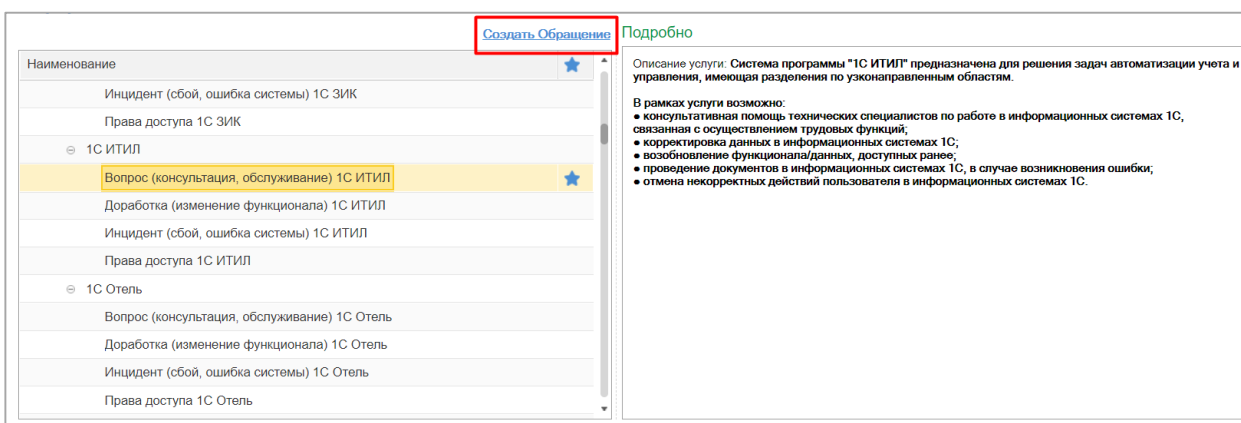


Рисунок 15. Создать обращение.

3. Заполнение обращения

После создания заявки откроется мастер создания обращения (Рисунок 16).

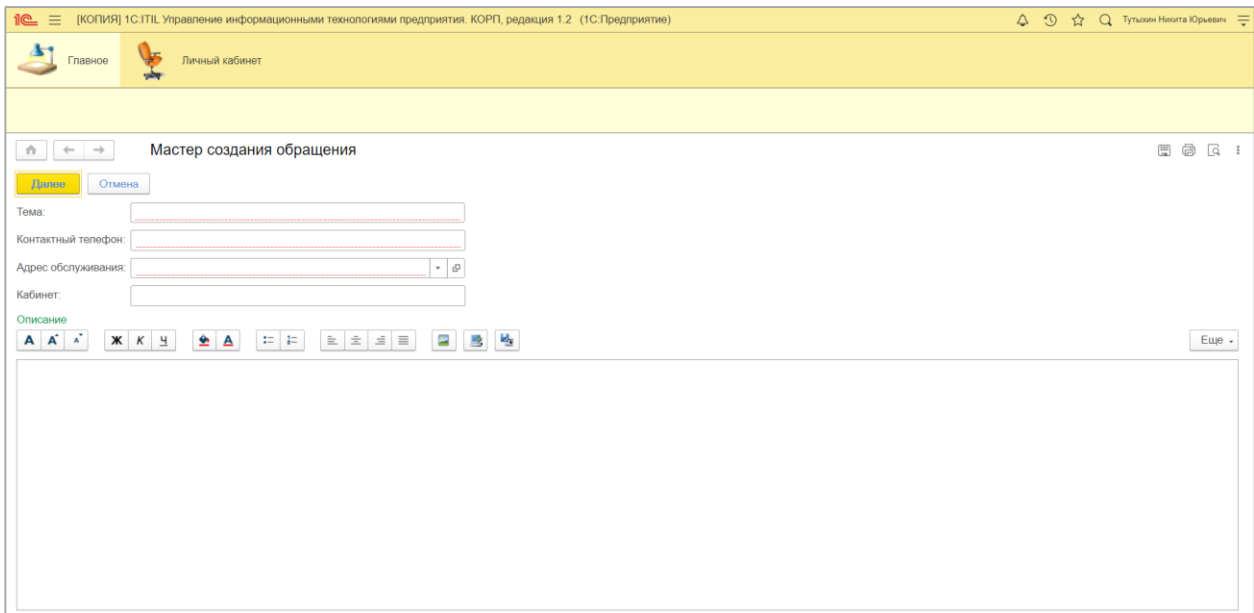


Рисунок 16. Мастер создание обращения.

В поле «Тема» необходимо ввести тему заявки (Рисунок 17).

Тема:	<input type="text" value="Вопрос по ИТIL"/>
-------	---------------------------------------------

Рисунок 17. Тема.

В поле «Контактный телефон» необходимо ввести номер телефона, по которому можно будет связаться с заявителем (Рисунок 18).

Контактный телефон:	<input type="text" value="89111111111"/>
---------------------	------------------------------------------

Рисунок 18. Контактный телефон.

В поле «Адрес обслуживания» нужно выбрать адрес обслуживания из списка. Для этого необходимо нажать «Выбрать из списка», а затем нажать «Показать все» (Рисунок 19).

Контактный телефон: 89111111111

Адрес обслуживания: ▼ 📄

Кабинет:

Описание

A **A*** **A*** **Ж**

Введите строку для поиска

Нажмите [Показать все](#) для выбора

Нажмите **+** ([создать](#)) для добавления

[Показать все](#) +

Рисунок 19. Адрес обслуживания.

Откроется список с адресами обслуживания, из которого следует выбрать необходимый адрес и нажать «Выбрать» (Рисунок 20).

(ДФУ) Адреса обслуживания ☰ □ ×

Выбрать Создать Создать группу 📄 Поиск (Ctrl+F) × Еще ▾

Наименование	Код
▼ Владивосток. Кампус	000000003
▬ Корпус 11	000000068
▬ Корпус 2	000000049
▬ Корпус 3	000000057
▬ Корпус 4	000000058
▬ Корпус 5	000000059
▬ Корпус 6.1	000000060
▬ Корпус 6.2	000000061
▬ Корпус 7.1	000000062
▬ Корпус 7.2	000000063
▬ Корпус 8.1	000000064
▬ Корпус 8.2	000000065
▬ Корпус 9	000000066
▬ Корпус А	000000048
▬ Корпус В	000000001

⏪ ⏩ ⏴ ⏵

Рисунок 20. Адреса обслуживания.

После выбора, адрес появится в поле «Адрес обслуживания» (Рисунок 21).

Адрес обслуживания: Корпус В ▼ 📄

Рисунок 21. Заполненный адрес обслуживания.

В поле «Кабинет» следует указать номер необходимого кабинета/ аудитории (Рисунок 22).



Кабинет: 819

Рисунок 22. Кабинет.

В поле «Описание» необходимо подробно описать проблему, с которой вы столкнулись (Рисунок 23). При необходимости приложить скриншоты, файлы.

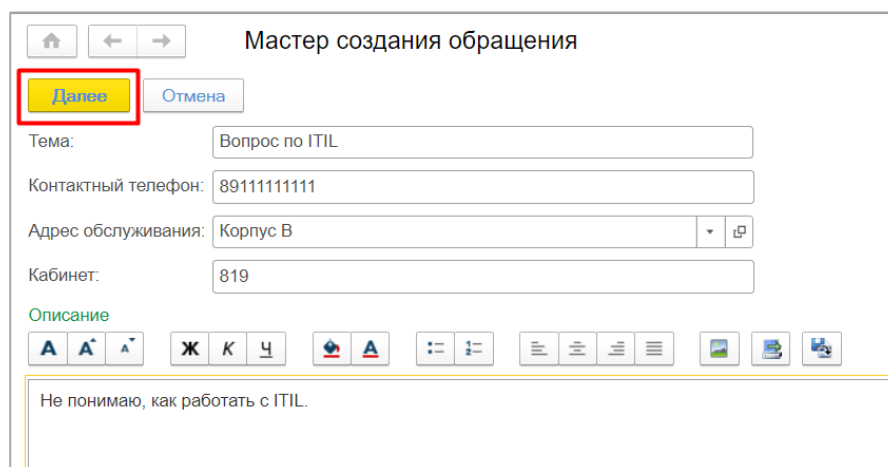


Описание

Не понимаю, как работать с ITIL.

Рисунок 23. Описание.

После заполнения всех полей нужно нажать на кнопку «Далее» (Рисунок 24).



Мастер создания обращения

Далее Отмена

Тема: Вопрос по ITIL

Контактный телефон: 89111111111

Адрес обслуживания: Корпус В

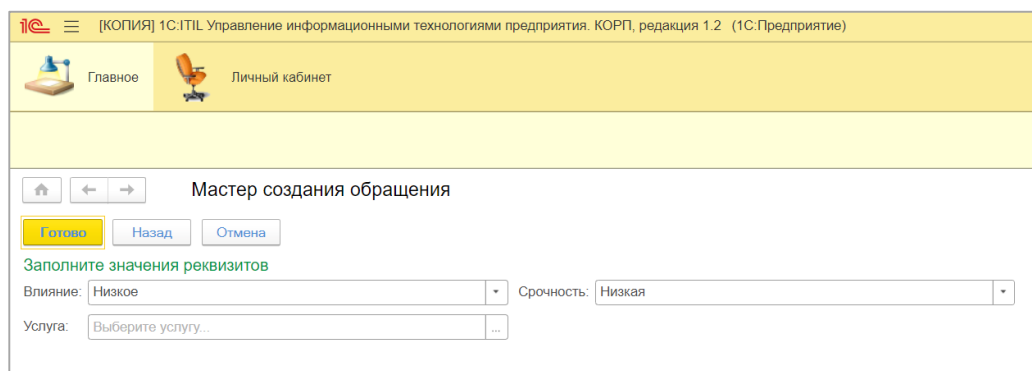
Кабинет: 819

Описание

Не понимаю, как работать с ITIL.

Рисунок 24. Кнопка «Далее».

Откроется следующая страница мастера создания обращений (Рисунок 25).



Готово Назад Отмена

Заполните значения реквизитов

Влияние: Низкое Срочность: Низкая

Услуга: Выберите услугу...

Рисунок 25. Реквизиты.

В поле «Влияния» нужно выбрать из списка степень влияния проблемы (Рисунок 26).

Заполните значения реквизитов

Влияние:

Услуга:

Среднее

Низкое

Рисунок 26. Влияние.

В поле «Срочность» нужно выбрать из списка параметр, определяющий насколько срочной является проблема (Рисунок 27).

Срочность:

Высокая

Средняя

Низкая

Рисунок 27. Срочность.

В поле «Услуга» необходимо выбрать категорию услуги. Для этого нужно нажать кнопку «Выбрать» (Рисунок 28). Если заявка была создана на основании конкретной услуги, то это поле будет заполнено автоматически.

Услуга:

Рисунок 28. Услуга.

Откроется список базовых услуг, в котором нужно выбрать нужную услугу и нажать кнопку «Выбрать» (Рисунок 29).

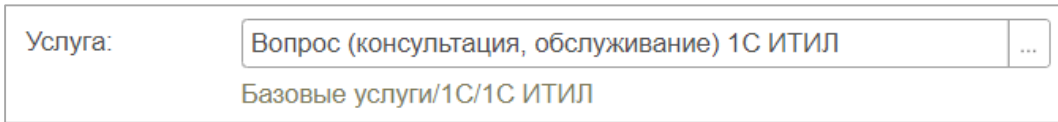
Мастер создания обращения: Выберите услугу..

Наименование

- Базовые услуги
 - 1С
 - 1С Алиса
 - Вопрос (консультация, обслуживание) 1С Алиса
 - Доработка (Изменение функционала) 1С Алиса
 - Инцидент (сбой, ошибка системы) 1С Алиса
 - Права доступа 1С Алиса
 - 1С Алтека
 - Вопрос (консультация, обслуживание) 1С Алтека
 - Доработка (Изменение функционала) 1С Алтека
 - Инцидент (сбой, ошибка системы) 1С Алтека
 - Права доступа 1С Алтека
 - 1С БГУ
 - Вопрос (консультация, обслуживание) 1С БГУ
 - Доработка (Изменение функционала) 1С БГУ
 - Инцидент (сбой, ошибка системы) 1С БГУ

Рисунок 29. Список услуг.

Выбранная услуга появится в поле «Услуга» (Рисунок 30).

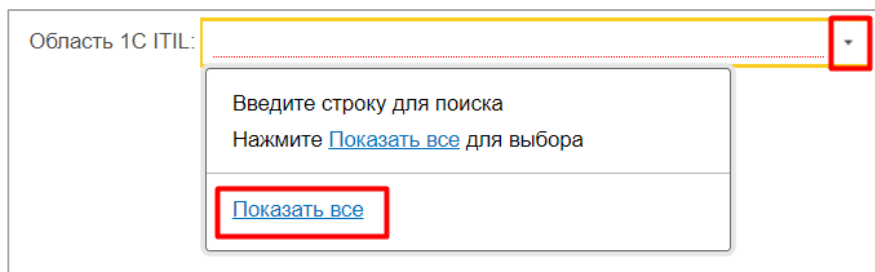


Услуга: Вопрос (консультация, обслуживание) 1С ИТИЛ ...
Базовые услуги/1С/1С ИТИЛ

Рисунок 30. Заполненная услуга.

После выбора появится поле, в котором необходимо выбрать область выбранной услуги (данное поле не обязательно для заполнения).

Для выбора области нужно нажать на кнопку «Выбрать из списка», затем на «Показать все» (Рисунок 31).



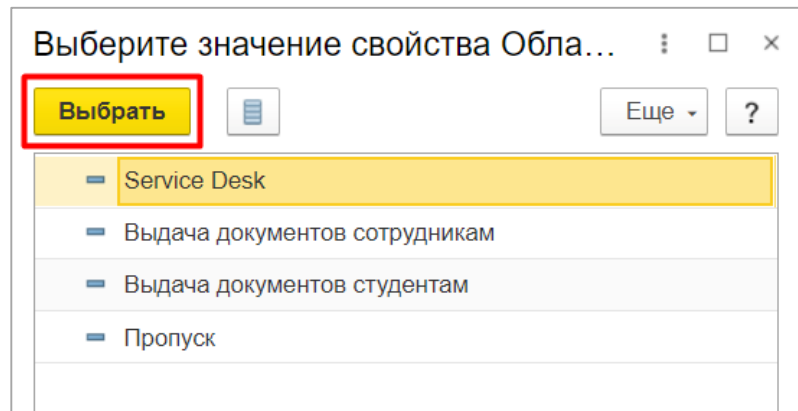
Область 1С ИТИЛ: [dropdown arrow]

Введите строку для поиска
Нажмите [Показать все](#) для выбора

[Показать все](#)

Рисунок 31. Область.

Откроется список областей. После выбора необходимой области нужно нажать на кнопку «Выбрать» (Рисунок 32).



Выберите значение свойства Обла...

Выбрать [list icon] [Еще ▾] [?]

- Service Desk
- Выдача документов сотрудникам
- Выдача документов студентам
- Пропуск

Рисунок 32. Список областей.

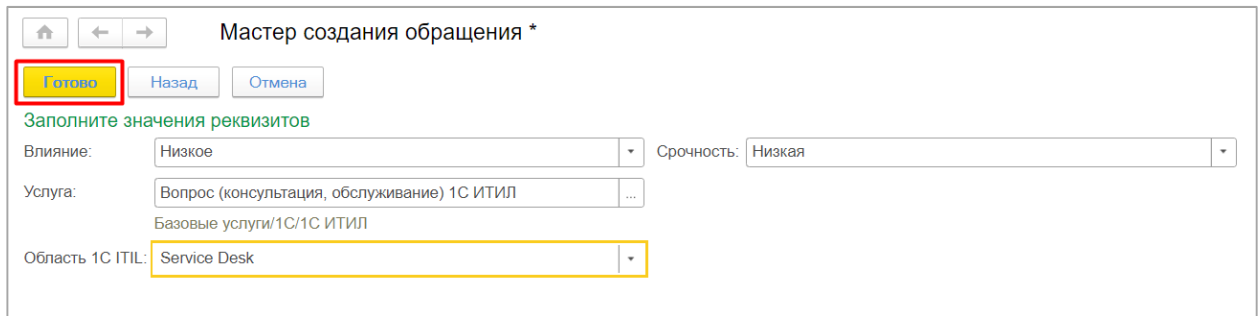
Выбранная область появится в поле «Область» (Рисунок 33).



Область 1С ИТИЛ: Service Desk [dropdown arrow]

Рисунок 33. Заполненная область.

После заполнения всех полей необходимо нажать кнопку «Готово», чтобы сохранить и отправить заявку (Рисунок 34).



Мастер создания обращения *

Готово Назад Отмена

Заполните значения реквизитов

Влияние: Низкое Срочность: Низкая

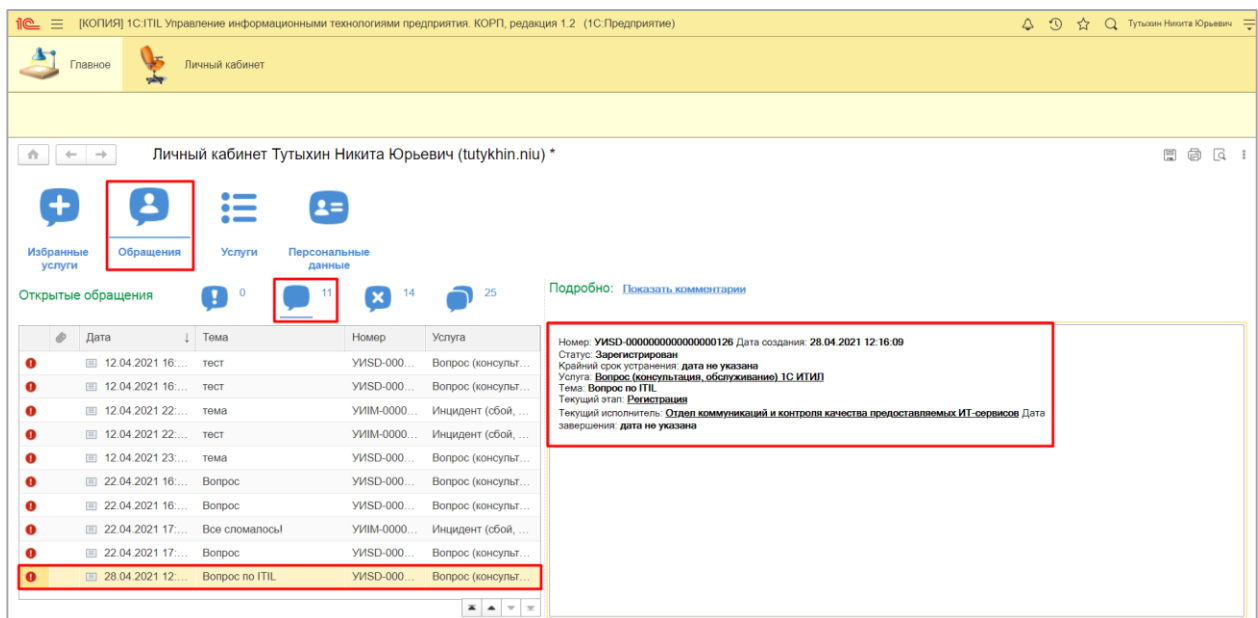
Услуга: Вопрос (консультация, обслуживание) 1С ИТИЛ
Базовые услуги/1С/1С ИТИЛ

Область 1С ИТИЛ: Service Desk

Рисунок 34. Кнопка «Готово».

4. Работа с обращениями

Заявка сохранена и отправлена. Просмотреть открытую заявку можно в разделе «Обращения» во вкладке «Открытые обращения» (Рисунок 35). В окне слева будет список всех открытых обращений. При выборе обращения из списка в окне справа появится описание данной заявки.



Личный кабинет Тутьхин Никита Юрьевич (tutykhin.niu) *

Избранные услуги Обращения Услуги Персональные данные

Открытые обращения 0 11 14 25

Дата	Тема	Номер	Услуга
12.04.2021 16:...	тест	УИISD-000...	Вопрос (консульт...
12.04.2021 16:...	тест	УИISD-000...	Вопрос (консульт...
12.04.2021 22:...	тема	УИIM-0000...	Инцидент (собой, ...
12.04.2021 22:...	тест	УИIM-0000...	Инцидент (собой, ...
12.04.2021 23:...	тема	УИISD-000...	Вопрос (консульт...
22.04.2021 16:...	Вопрос	УИISD-000...	Вопрос (консульт...
22.04.2021 16:...	Вопрос	УИISD-000...	Вопрос (консульт...
22.04.2021 17:...	Все сломалось!	УИIM-0000...	Инцидент (собой, ...
22.04.2021 17:...	Вопрос	УИISD-000...	Вопрос (консульт...
28.04.2021 12:...	Вопрос по ИТИЛ	УИISD-000...	Вопрос (консульт...

Номер: УИISD-0000000000000000126 Дата создания: 28.04.2021 12:16:09
Статус: Зарегистрирован
Крайний срок устранения: дата не указана
Услуга: Вопрос (консультация, обслуживание) 1С ИТИЛ
Тема: Вопрос по ИТИЛ
Текущий этап: Регистрация
Текущий исполнитель: Отдел коммуникаций и контроля качества предоставляемых ИТ-сервисов Дата завершения: дата не указана

Рисунок 35. Открытые обращения.

В ЛК, в разделе «Обращения» есть другие важные разделы.

Во вкладке «Обращения, требующие внимания» находятся обращения, на которые нужно обратить особое внимание (Рисунок 36).

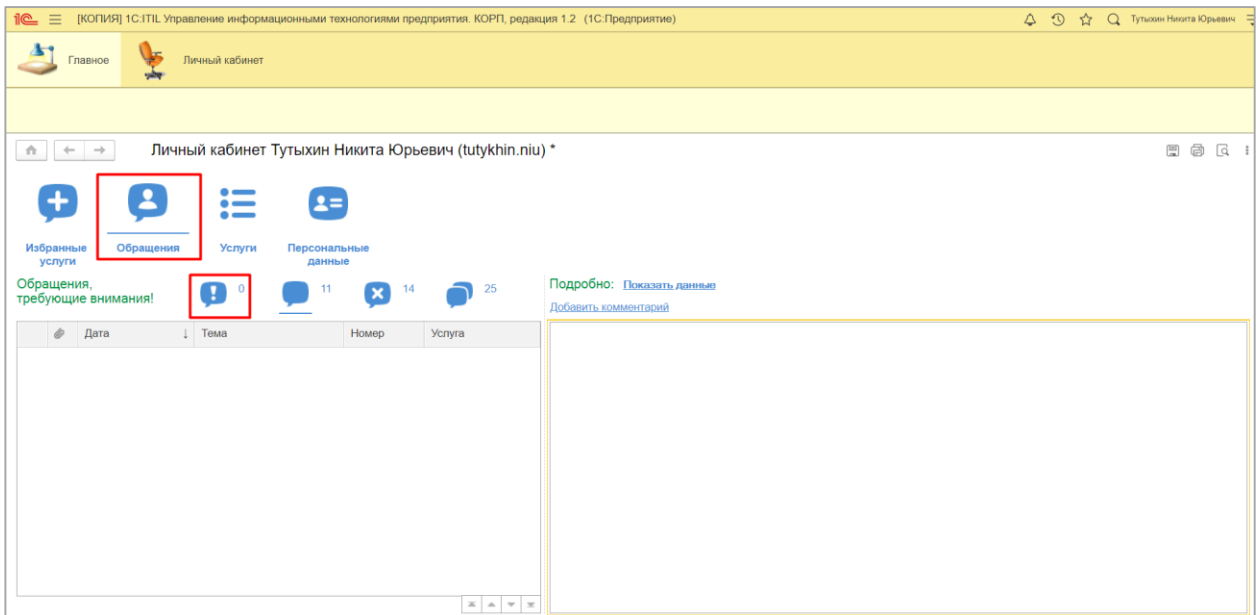


Рисунок 36. Обращения, требующие внимания.

Во вкладке «Закрытые обращения» находятся все закрытые заявки (Рисунок 37).

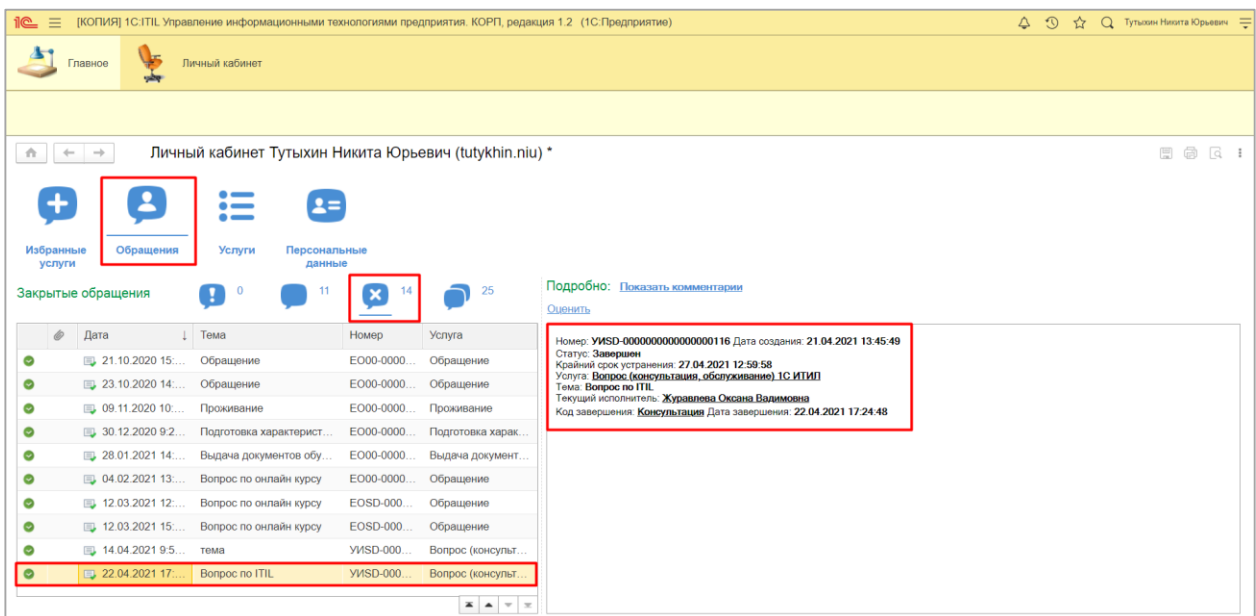


Рисунок 37. Закрытые обращения.

Во вкладке «Все обращения» находятся все заявки (Рисунок 38).

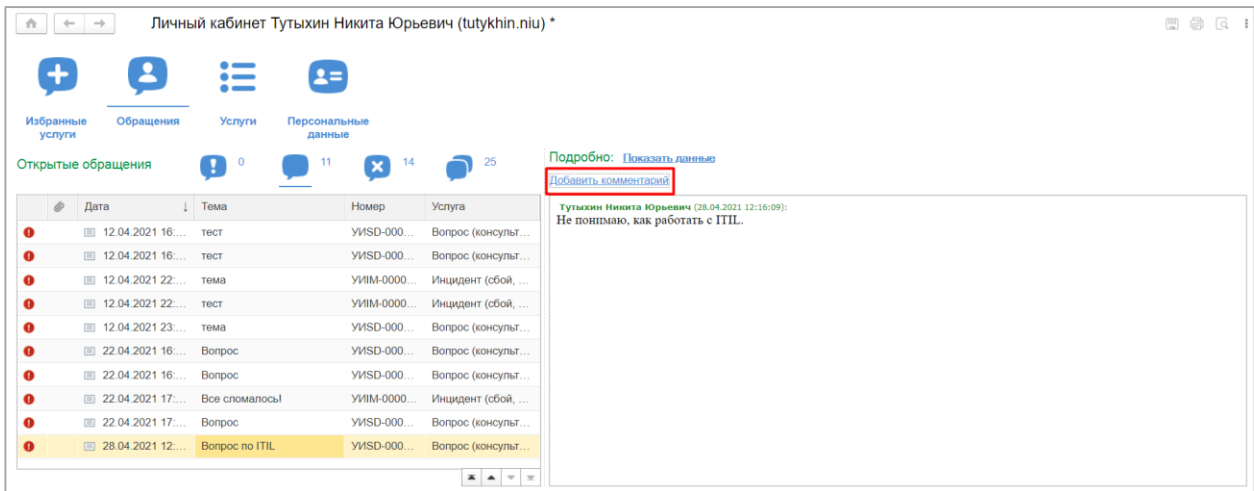


Рисунок 41. Добавить комментарий.

Откроется окно переписки. После написания комментария необходимо нажать на «Добавить комментарий» (Рисунок 42).

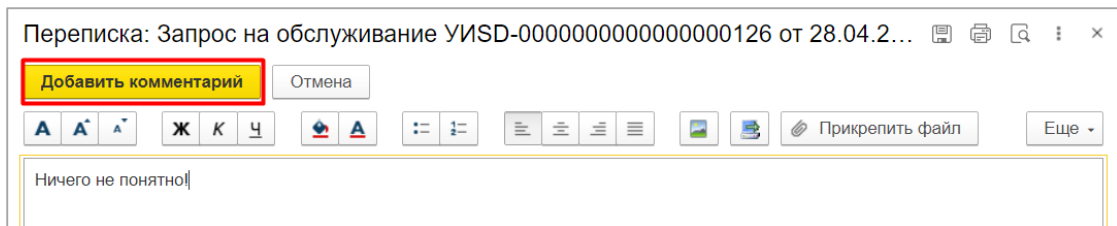


Рисунок 42. Переписка.

Добавленный комментарий отобразится в окне с комментариями (Рисунок 43).

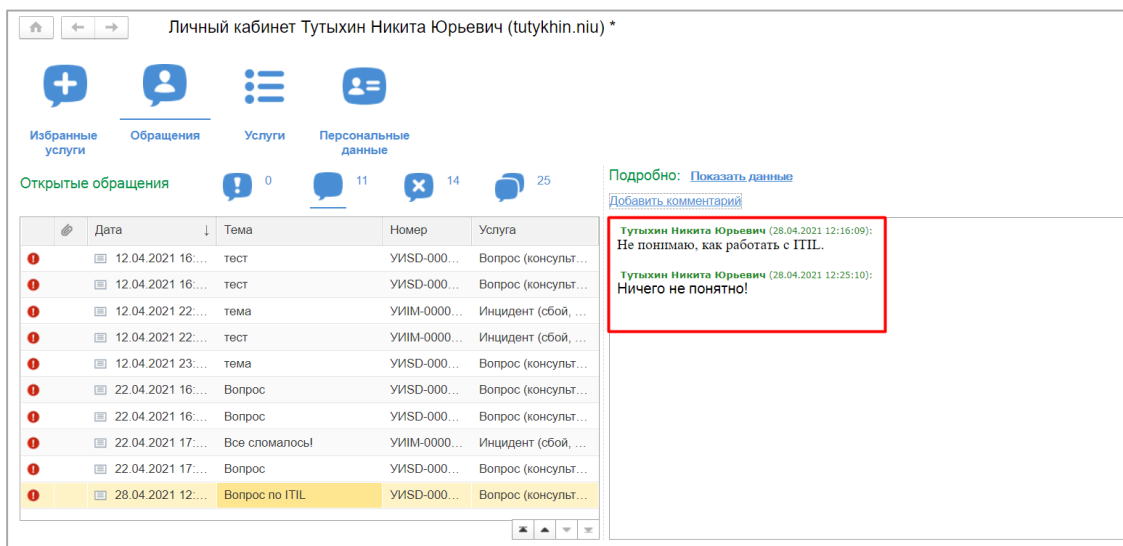


Рисунок 43. Добавленный комментарий.

Добавить комментарий можно и через заявку. Для этого необходимо открыть заявку, кликнув на нее дважды. В открывшемся окне, в котором можно просмотреть информацию по заявке, можно добавить комментарий с помощью кнопки «Добавить комментарий» (Рисунок 44).

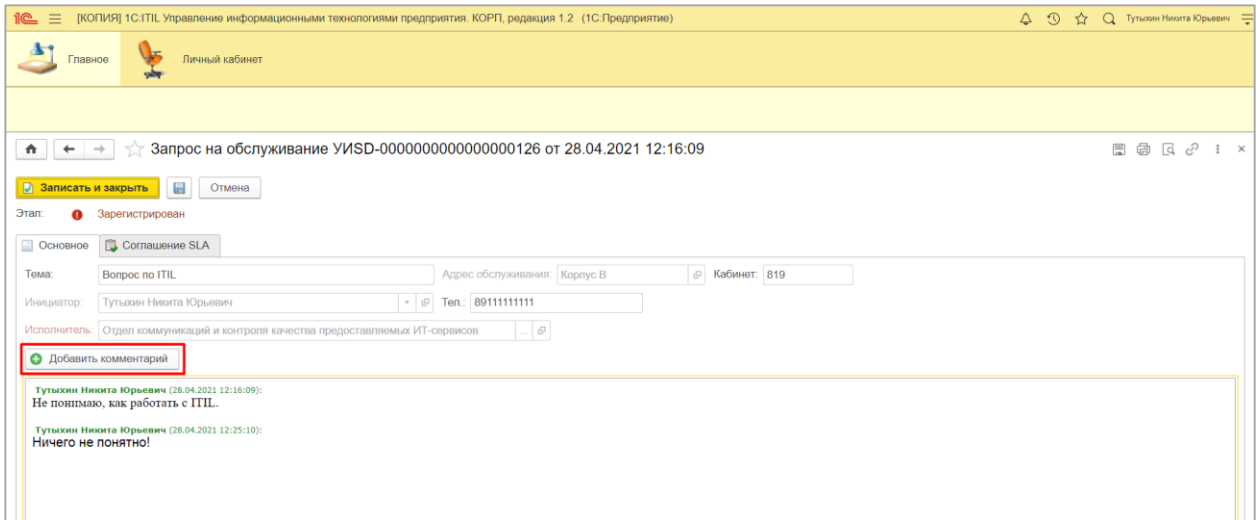


Рисунок 44. Кнопка «Добавить комментарий».

6. Оценка работы специалистов технической поддержки

После того, как заявка будет выполнена, на почту пользователю придет письмо-уведомление с информацией о завершении работ. В письме также будут ссылки, пройдя по которым можно будет поставить оценку за работу (Рисунок 45).

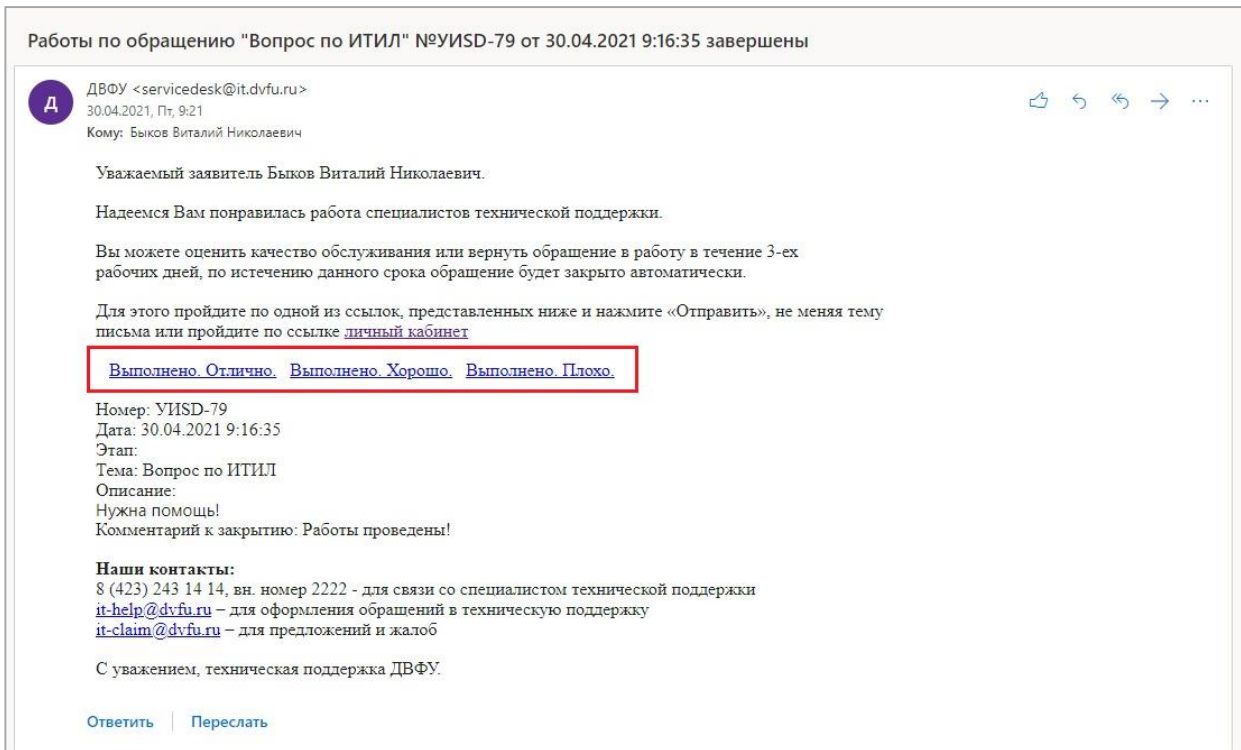


Рисунок 45. Письмо.

Оценить работу специалиста технической поддержки можно и через ЛК. Для этого нужно перейти в раздел «Обращения» и выбрать «Закрытые обращения». После этого нужно выбрать необходимую заявку и нажать «Оценить» (Рисунок 46).

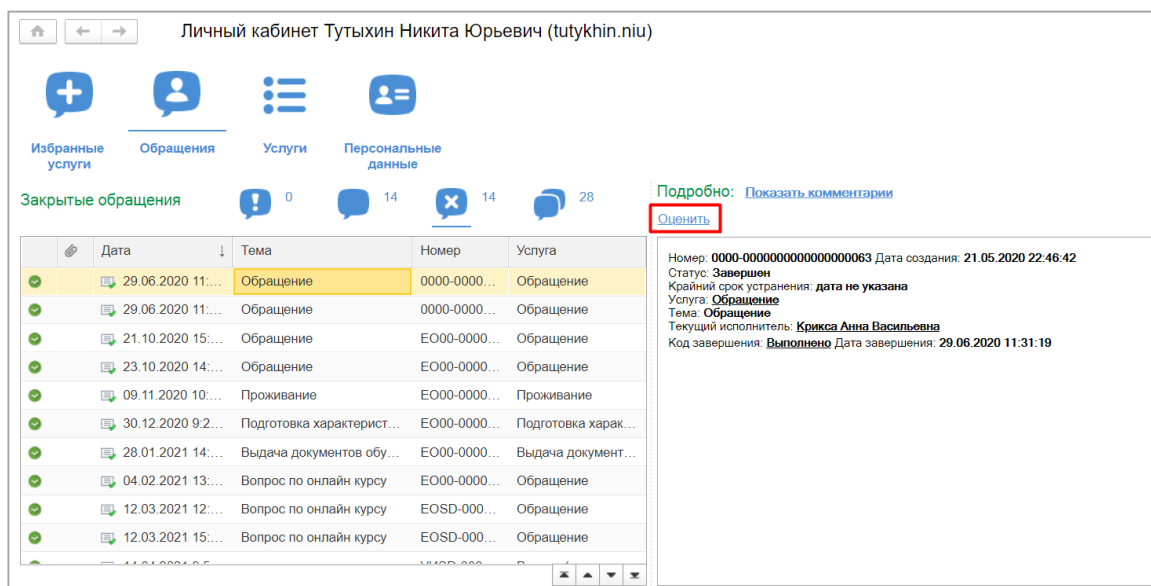


Рисунок 46. Оценить.

7. Возврат заявки в работу

Если пользователь считает, что заявка специалистами выполнена не полностью и проблема не была устранена, он может вернуть заявку в работу. Для этого можно ответить на письмо-уведомление о завершении работ по данной заявке (Рисунок 45), или вернуть заявку в работу через личный кабинет.

Вернуть заявку в работу возможно только в течение трех дней. По истечению этого срока, заявка будет закрыта автоматически и вернуть ее в работу уже не получится.

Чтобы вернуть заявку в работу через ЛК, нужно перейти в раздел «Обращения» и выбрать «Закрытые обращения». После этого нужно выбрать нужную заявку и нажать на «Вернуть в работу» (Рисунок 47).

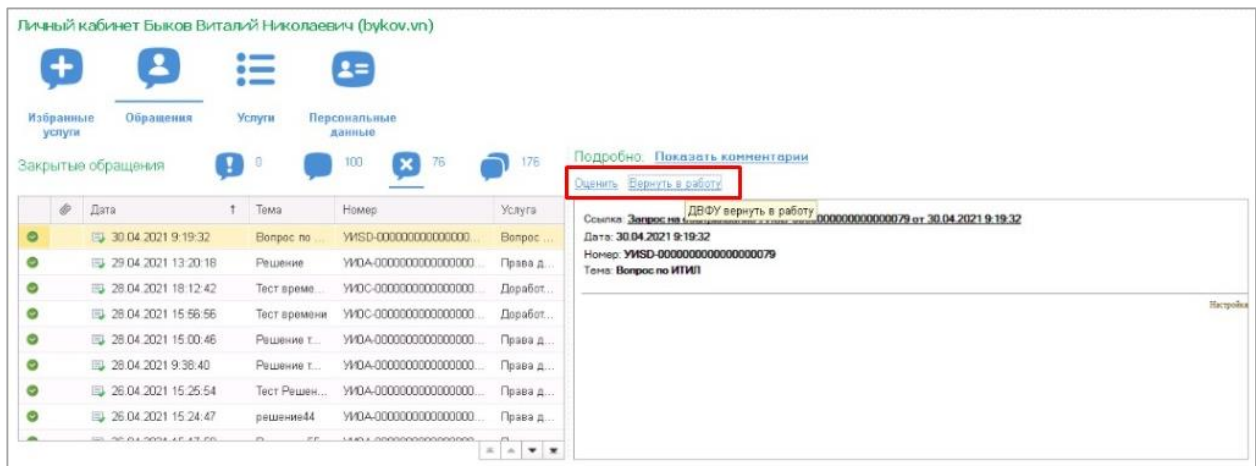


Рисунок 47. Вернуть в работу.

Появится уведомление с подтверждением, в котором нужно нажать «Да» (Рисунок 48).

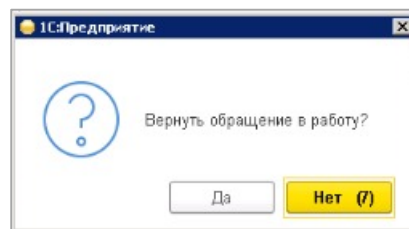


Рисунок 48. Подтверждение.

Откроется комментарий к возврату. В текстовом поле необходимо указать причину возврата, затем нажать «Добавить комментарий» (Рисунок 49). Заявка будет возвращена в работу специалистам.

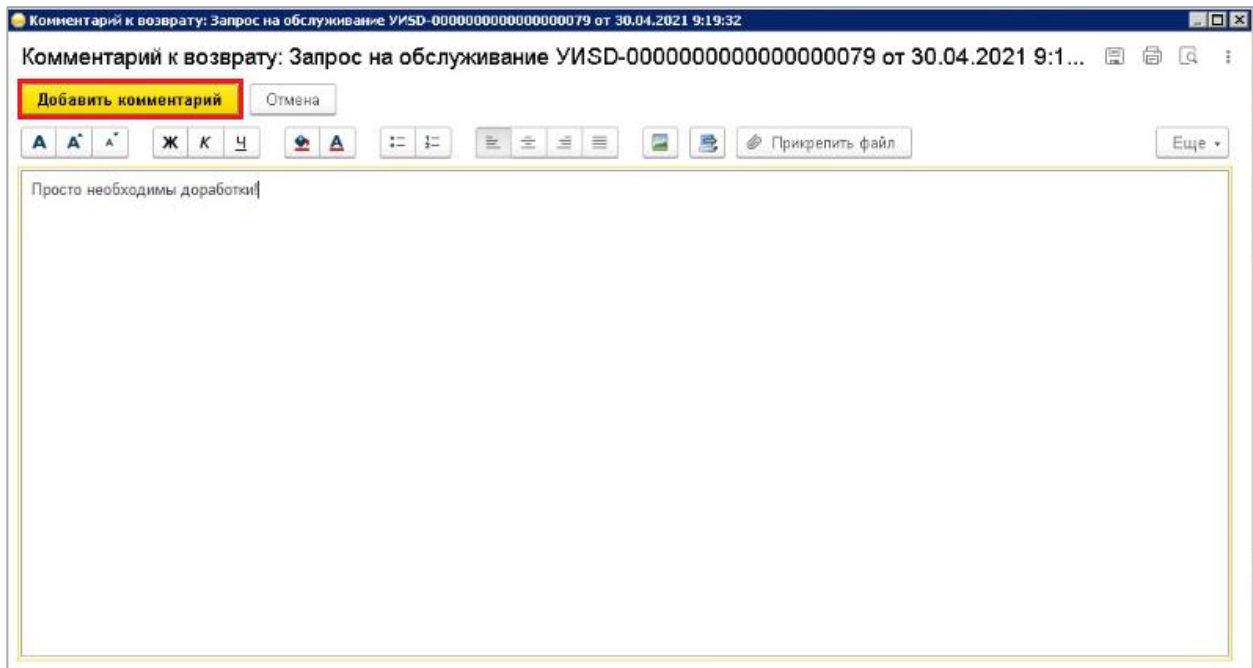


Рисунок 49. Комментарий к возврату.