**helpdesk.taxsee**

**РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

**Листов** 15

*2023*

**Аннотация**

В документе приведены сведения, необходимые пользователю для использования программы «helpdesk.taxsee» (далее – helpdesk, программа, ПО).

Настоящий документ пересматривается на регулярной основе.

Правообладатель: Общество с ограниченной ответственностью «ТАКСТЕЛЕКОМ», ИНН 4501170000

**Содержание**

[Введение 4](#__RefHeading___Toc2687_3485683751)

[Назначение и условия применения 5](#__RefHeading___Toc1163_3057806419)

[Доступ к программе 6](#__RefHeading___Toc899_1011777463)

[Основные сущности и роли пользователей 6](#__RefHeading___Toc901_1011777463)

[Интерфейс helpdesk 7](#__RefHeading___Toc809_1011777463)

[Основные действия с заявкой 8](#__RefHeading___Toc807_1011777463)

[Создание заявки 8](#__RefHeading___Toc903_1011777463)

[Просмотр заявки 9](#__RefHeading___Toc905_1011777463)

[Смена состояния заявки 10](#__RefHeading___Toc907_1011777463)

[Назначение исполнителя 10](#__RefHeading___Toc909_1011777463)

[Приглашение к обсуждению 11](#__RefHeading___Toc911_1011777463)

[Закрытие заявки 11](#__RefHeading___Toc913_1011777463)

[Уведомления по заявке 12](#__RefHeading___Toc915_1011777463)

**Введение**

Требования настоящего документа применяются при:

* предварительных комплексных испытаниях;
* опытной эксплуатации;
* приемочных испытаниях;
* промышленной эксплуатации.

Программа должна эксплуатироваться в профильных компаниях (юридические лица, ИП), которым доступ к программе предоставляется после заключения соответствующего договора/соглашения.

Конечный пользователь программы должен обладать практическими навыками работы с выбранным им для использования типом ЭВМ, различными офисными программами, любым интернет-браузером.

Авторизованный пользователь (конечный пользователь) вправе использовать программу helpdesk способами, описанными в соответствующем договоре (соглашении), на всей территории Российской Федерации, а также иных территориях, на которых оно доступно с использованием различных типов ЭВМ.

**Назначение и условия применения**

Программа helpdesk предназначена для автоматизации бизнес процессов, ориентирована на оптимизацию механизмов взаимодействия с клиентами, партнерами через создаваемые и обрабатываемые заявки на оказание услуг или выполнение работ.

На ЭВМ пользователя может быть установлена любая операционная система, поддерживающая рекомендуемые интернет-браузеры:

* Mozilla Firefox (начиная с версии 50.0);
* Google Chrome (начиная с версии 58.0);
* Safari (начиная с версии 10.0).

Для работы с печатными представлениями, формируемыми программным продуктом, необходимо, чтобы на ЭВМ конечного пользователя были установлены на выбор:

* Microsoft Office Excel (версии не ниже 2003);
* Пакет OpenOffice.

Доступ к helpdesk предоставляется по принципу SaaS (Software as a Service), то есть удаленно, посредством сети Интернет через web-интерфейс.

**Доступ к программе**

Доступ к helpdesk предоставляется посредством сети Интернет через web-интерфейс. Текущая версия дистрибутивного носителя не имеет.

Доступ к helpdesk возможен только после регистрации в системе и получения пары логин-пароль (выдается администратором доступа или специалистом технической поддержки после заключения соответствующего договора/соглашения на право использования).

Новые пользователи регистрируются в системе по заранее предоставленным данным: ФИО, номеру телефона и должностной позиции у лицензиата (лицо, использующее программу согласно договору/соглашению).

В зависимости от функциональной роли пользователя ему могут быть присвоены разные уровни доступа в систему – «группы прав».

Группы прав регламентируют набор инструментов, доступный пользователю согласно данным, предоставленным руководителем лицензиата или соответствующего проекта, указанного лицензиатом в соответствующем заявлении.

Для доступа к программе пользователь должен выполнить следующие действия:

1. Запустить виртуальную машину; открыть браузер и ввести адрес ВМ. Подробная инструкция приведена в документе «Helpdesk.Taxsee. Инструкция по развертыванию экземпляра программного обеспечения».
2. В форме аутентификации ввести пользовательский логин и пароль (рисунок 1).

Рисунок 1 - Форма аутентификации helpdesk

**Основные сущности и роли пользователей**

Приведены в документе «Описание функциональных характеристик экземпляра программного обеспечения».

**Интерфейс helpdesk**

Интерфейс программы состоит из (рисунок 2):

* главного меню;
* кнопки отображения заявок кратким или расширенным списком;
* вкладок для быстрого перехода между разными категориями заявок;
* рабочего пространства.

Для удобства пользователя в программе предусмотрены механизмы поиска, сортировки, фильтрации записей.

Рисунок 2 — интерфейс helpdesk

**Основные действия с заявкой**

Права на выполнение основных действий с заявкой имеют:

* редактирование текста - заявитель, первая линия, поддержка, админ рабочей группы. Редактирование комментариев - автор комментария, его руководитель, менеджер сервиса/договора;
* изменение состояния - все участники заявки, но доступные состояния зависят от роли;
* изменение типа/договора - заявитель, исполнитель, первая линия, поддержка текущего сервиса + глобальные роли ХД: руководство, разработчик, владелец сервиса, специалист техподдержки, маршрутизация заявок;
* изменение исполнителя - первая линия, поддержка;
* Приглашение пользователя - заявитель и исполнитель без ограничений, остальные согласно политике приглашений;
* изменение рабочих групп - все участники заявки в доступные рабочие группы;
* добавление/удаление связей - все участники заявки;
* трудозатраты - менеджер сервиса/договора, первая линия, поддержка, админ рабочей группы.

Создание заявки

Для создания заявки выберите в главном меню пункт **Добавить заявку**. Откроется окно создания заявки (рисунок 3).

Рисунок 3 — создание заявки

В поле **Сервис** выберите нужный сервис, например, ИТ. Если в выборе сервисов пусто, это означает, что у вас нет ни одного доступного сервиса для создания заявки. Обратитесь к своему непосредственному руководителю, чтобы он создал заявку в техподдержку с просьбой выдать соответствующие права.

В поле **Текст заявки** (обязательно для заполнения) напишите кратко суть заявки.

Нажмите кнопку **Отправить**. Будет автоматически создана заявка в состоянии *Зарегистрирована* (рисунок 4).

**Просмотр заявки**

Рисунок 4 — заявка

Право на просмотр заявки имеют:

* пользователи, обладающие правом «Просмотр всех заявок» (например, пользователи, состоящие в группе «Руководство»);
* автор заявки, исполнитель заявки, руководитель автора/исполнителя заявки;
* менеджер сервиса или сервисного договора, указанного в заявке; менеджер родительского сервиса от указанного в заявке;
* представители групп:
	+ наблюдатели сервиса/сервисного договора;
	+ поддержки типа заявки, сервисного договора;
	+ первой линии типа заявки, сервисного договора;
	+ представители потребителя сервисного договора;
* пользователи, персонально приглашенные к обсуждению заявки;
* если заявка включена в рабочую группу - администратор и участники рабочей группы;
* если есть право на просмотр заявки и заявка имеет связь «дублирование» - доступны все дубли;
* если заявка создана/исполняется пользователем из той же организации - при условии, что в настройках сервиса выставлено разрешение видеть заявки своего контрагента (по заявителю/исполнителю);
* если заявка исполняется пользователем из той же организации - то доступны также все связанные заявки в обе стороны.

**Смена состояния заявки**

Правом на смену состояния обладают все зарегистрированные пользователи, но это право ограничено ролью пользователя по отношению к заявке, и правилами перевода заявки из состояния в состояние.

На данный момент действуют следующие правила смены состояний (рисунок 5).

Рисунок 5 — правила смены состояний заявки

**Назначение исполнителя**

Группа поддержки и первая линия типа заявки/сервисного договора, указанного в заявке, может назначать исполнителей из состава группы поддержки.

Исполнителем заявки может быть назначен пользователь, состоящий в группе поддержки типа заявки/сервисного договора, указанного в заявке. Исполнители по сервисному договору переопределяют исполнителей по типу заявки.

**Приглашение к обсуждению**

Пригласить всех без ограничений могут:

* менеджер сервиса / договора;
* заявитель, исполнитель;
* группа поддержки/первая линия - если не назначен исполнитель.

Остальные пользователи могут пригласить:

* своих руководителей или подчиненных;
* менеджеров сервиса/договора, указанных в заявке;
* группу потребителей по договору, указанному в заявке;
* пользователей из своей организации;
* пользователей из организации заявителя или из организации, от имени которой составлена заявка;
* группы наблюдателей сервиса/договора, указанных в заявке;
* пользователей, которые имеют право просмотра этой заявки по другим основаниям - например, участники рабочей группы.

**Закрытие заявки**

Закрытие заявки — это одно из изменений состояний заявки (рисунок 6).

Рисунок 6 — закрытие заявки

Возможные варианты, когда программа не дает закрыть заявку:

* есть незакрытые дочерние заявки (дочерние заявки должны быть не только выполнены, но и закрыты);
* вы не удовлетворяете условиям, указанным в правилах смены состояний;
* вы имеете право закрывать заявку, но по этому типу заявок сервис-менеджер настроил автозакрытие заявки. В этом случае вам не нужно выбирать статус *Закрыта*, достаточно выбрать статус *Выполнена (приемка)*. Заявка будет закрыта автоматически (в зависимости от настроек автозакрытия - немедленно или в указанный срок).

**Уведомления по заявке**

Уведомления по заявкам приходят в следующих случаях:

1) Новая заявка, или заявка реклассифицирована - уведомляется первая линия типа заявки/сервисного договора (менеджер сервиса/договора может переопределить это правило на "первого из первой линии" или "менеджера").

Если при создании заявки сразу определён исполнитель, то заявка считается смаршрутизированной, и уведомление направляется только исполнителю.

2) Изменён исполнитель - уведомляются наблюдатели, старый исполнитель, новый исполнитель, и автор заявки.

3) Изменено состояние - уведомляются наблюдатели, исполнитель и автор заявки.

4) Добавлен комментарий или файл - уведомляются наблюдатели, исполнитель и автор заявки.

Все уведомления посылаются только при наличии соответствующей галочки в настройках уведомлений в профиле пользователя. Если в профиле выставлена опция «не получать уведомления» - уведомления выводятся во вкладке «Лог уведомлений» в профиле пользователя.