



ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Автор: HelpDeskEddy.com / Янис Яроцкий

Версия: 1.0

Место и дата: Рига, 03.07.2015

Контакты:
EddySoft Ltd., Янис Яроцкий
+7 (499) 346-87-44
info@helpdeskeddy.com
www.helpdeskeddy.com

Содержание

1. Вход в систему	3
2. Окно "Заявки" и его функционал.....	4
3. Страница заявки.....	6
4. Создание новой заявки.....	8

1. Вход в систему

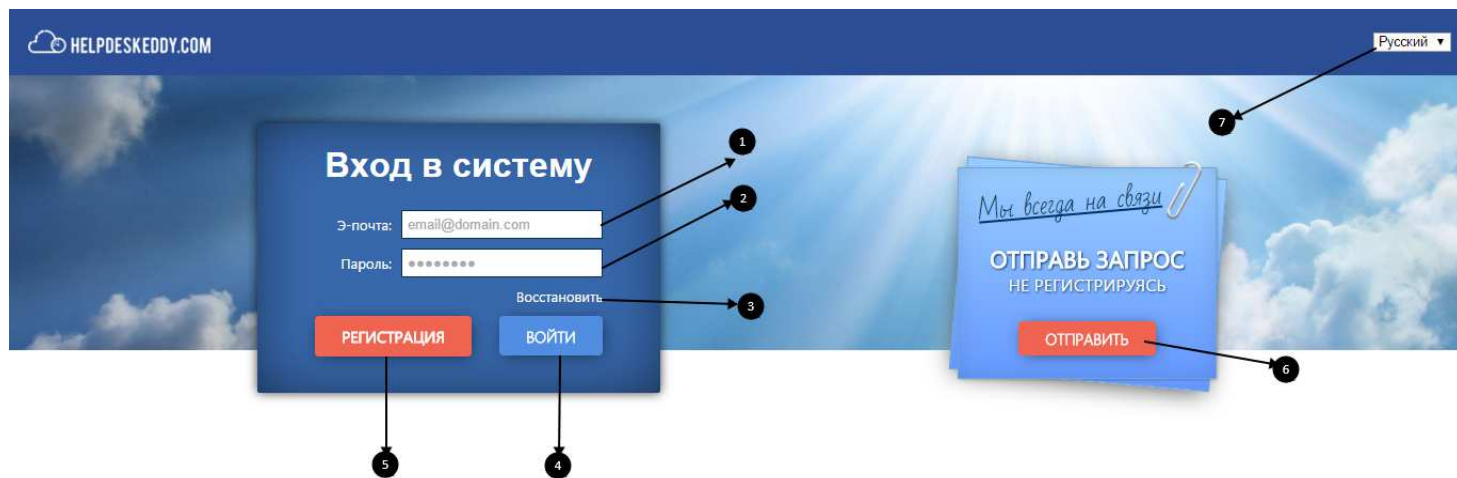


Рисунок 1.1 - Страница входа в систему

- 1.1 Для входа в систему введите адрес электронной почты и пароль в поля (1) и (2) и нажмите "Войти"(4).
- 1.2 Если Вы забыли пароль – Вы можете его восстановить нажав на ссылку (3) .
- 1.3 Также вы можете зарегистрироваться в системе нажав кнопку "Регистрация" (5) и заполнив соответствующую форму.
- 1.4 Чтобы сменить язык системы – воспользуйтесь кнопкой (7) в верхнем правом углу.
- 1.5 Для создания заявки без авторизации – нажмите "Отправить" (6) и заполните форму.

2. Окно "Заявки" и его функционал

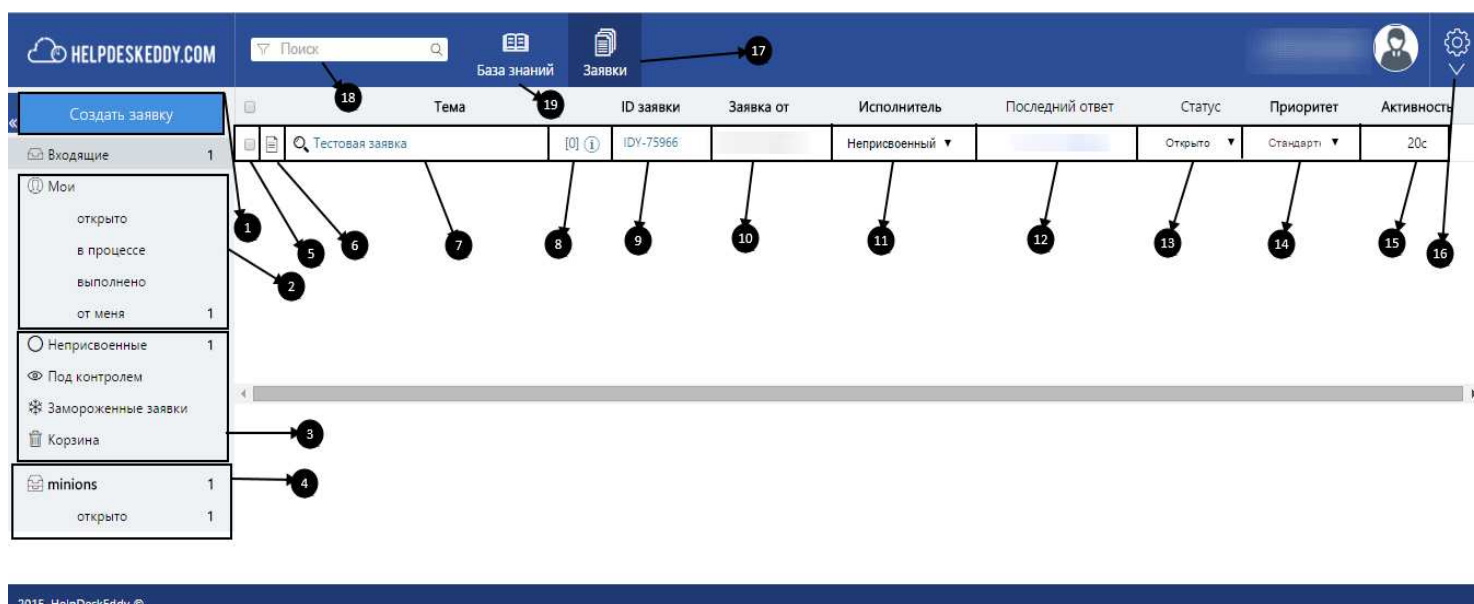


Рисунок 2.1 - Страница "Заявки"

После входа в систему Вы попадаете на страницу заявок, которая состоит с главного меню, блока заявок, левого меню разделов-фильтров.

В главном меню находится панель поиска заявок(18), а также основные разделы HelpDeskEddy системы, в левом верхнем углу отображена информация о пользователе, а также кнопка-меню настроек профиля и кнопка выхода с системы.

По умолчанию, в блоке заявок Вам откроются все входящие заявки, расположены они в виде списка, 1 строка – 1 заявка и упорядочены они по времени последней активности. Сама строка заявки содержит информацию о заявке, а также поля для смены параметров заявки:

2.1 нажатие на первый блок строки(5) заявки вызовет меню операций над заявкой:

2.1.1 Назначить исполнителя – используется для назначения ответственного за выполнение данной заявки сотрудника из списка, в процессе выполнения можно переназначить исполнителя.

2.1.2 Групповые действия – позволяет добавить ответы в все отмеченные галочкой заявки, либо фильтруя их по исполнителю, департаменту, статусу, приоритету и тега, также к ответу Вы можете прикрепить файл.

2.1.3 Объединить – функция для объединения заявок, для этого отметьте галочкой необходимые к объединению заявки нажмите "Объединить" и выберите главную заявку в которую будут вложены остальные выбранные, это позволяет сгруппировать схожие заявки касающиеся одной задачи.

- 2.1.4 Забрать – Вы назначаете себя исполнителем выбранных заявок.
 - 2.1.5 Закрыть – Вы указываете данные заявки как выполненные.
 - 2.1.6 Удалить – Выбранные заявки удаляются в корзину.
 - 2.2 Блок(6) содержит информацию о происхождении заявки
 - 2.3 Блок(7) – название заявки. Содержит непосредственно само название а также ссылку по нажатию на которую Вы можете открыть данную заявку.
 - 2.4 Блок(8) – по нажатию откроет всплывающую подсказку с данными заявки, а также содержит количество ответов в квадратных скобках
 - 2.5 "ID заявки" (9) – уникальный ID заявки, по Вы не только можете быстро найти заявку в поиске но и перейти на страницу заявки по клику
 - 2.6 "Заявка от"(10) – содержит Имя создателя заявки
 - 2.7 "Исполнитель"(11) – выпадающее меню для смены либо назначения исполнителя заявки
 - 2.8 "Последний ответ"(12) – имя пользователя, оставившего последний ответ в данной заявке
 - 2.9 "Статус"(13)– меню для смены статуса выполнения заявки(по умолчанию открыто, в процессе, выполнено) с помощью статуса можно перемещать заявку по соответствующим разделам
 - 2.10 "Приоритет"(14) – меню для указания "степени" важности заявки
 - 2.11 "Активность"(15) – поле указывающее время с последнего изменения в заявке
- В левом блоке находятся разделы, подразделы и департаменты по которым сортируются заявки, а также кнопка создания заявки:
- 2.12 "Входящие" – по нажатию на блок, Вам отобразятся все входящие и активные заявки
 - 2.13 "Мои" - находятся заявки исполнителем либо создателем которых Вы являетесь.
 - 2.14 "Неприсвоенные" – заявки которым еще не назначен исполнитель
 - 2.15 "Под контролем" – заявки которые находятся под Вашим контролем
 - 2.16 "Замороженные" – заявки которые временно утратили свою актуальность
 - 2.17 "Корзина" – содержит удаленные заявки(если заявка удалена ошибочно – Вы можете её восстановить)
 - 2.18 Блок департаментов – отображает заявки отсортированные по департаментам к которым у Вас есть доступ

3. Страница заявки

Для перехода на страницу заявки необходимо нажать на название либо ID заявки, после этого Вы перейдете на страницу основными блоками которой являются тело заявки и меню управления заявкой, они носят вид указанный на рисунке 3.1.

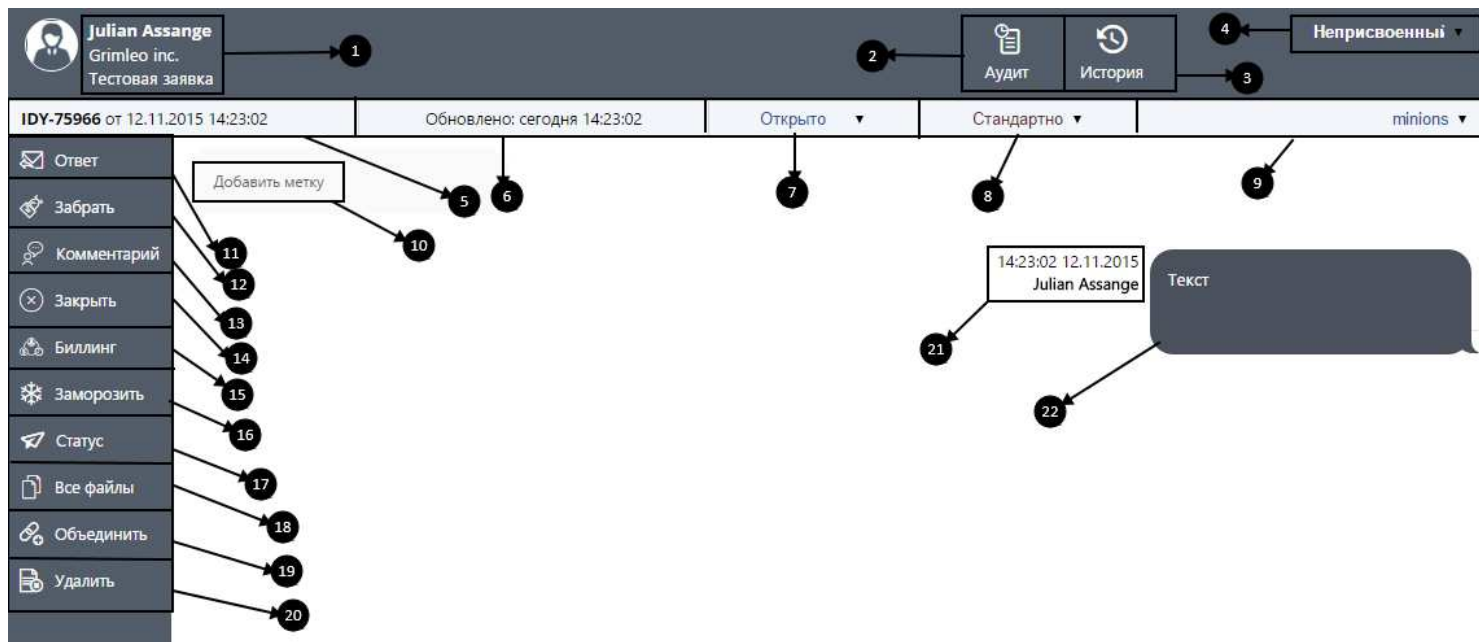


Рисунок 3.1 - Блок заявки

Тело заявки – блок содержащий в себе последовательность вопросов-ответов(22), а также комментарии, функционал для добавления меток(10) для быстрого поиска заявки и группировки заявок, и информацию об отправителях и времени сообщений(21).

Меню управления заявкой состоит из верхнего информативно-функционального меню и левого функционального.

3.1 Верхнее меню содержит:

- 3.1.1 Аватар и информацию о создателе и название заявки(1).
- 3.1.2 "Аудит"(2) – кнопка позволяющая просмотреть хронологию всех операций и активностей данной заявки.
- 3.1.3 "История"(3) – позволяет просмотреть все заявки созданные данным пользователем.
- 3.1.4 "Исполнитель"(4) – выпадающее меню для назначения исполнителя заявки.
- 3.1.5 Информационное поле с ID и датой создания заявки(5)
- 3.1.6 Информационное поле с датой последнего обновления заявки(6)

3.1.7 Меню для установки статуса(7)

3.1.8 Меню для установки приоритета(8)

3.1.9 Выбор департамента к которому данная заявка относится(9)

3.2 Левое меню содержит:

3.2.1 "Ответ"(11) – кнопка для добавления ответа на заявку

3.2.2 "Забрать"(12) – взять ответственность за выполнение данной заявки на себя

3.2.3 "Комментарий"(13) – оставить комментарий. Комментарии дают возможность оставлять сообщения к заявке с встроенными настройками приватности. К примеру могут пригодиться при обсуждении технических особенностей решения заявки сотрудниками, не посвящая в них клиента.

3.2.4 "Закреть"(14) – устанавливает статус заявки как "Выполнено".

3.2.5 "Биллинг"(15) – используется для подсчета потраченного/оплачиваемого времени на заявку сотрудниками.

3.2.6 "Заморозить"(16) – позволяет перенести заявку в раздел "Замороженные заявки" с указанием времени, с какого заявка снова будет активной. Вы у Вас есть возможность разморозить заявку в любое время, перейдя в раздел "Замороженные заявки" и нажав "Разморозить".

3.2.7 "Статус"(17) – функция для уведомления клиента о статусе выполнения его заявки.

3.2.8 "Все файлы"(18) – отобразит в верхней части блока все файлы которые были прикреплены к сообщениям данной заявки.

3.2.9 " Объединить "(19) – служит для объединения схожих заявок в одну, для этого просто укажите ID заявки с которой следует хотите объединить текущую

3.2.10 "Удалить"(20) – помещает заявку в корзину.

4. Страница заявки

Для создания новой заявки с системы – нажмите "Создать заявку" в левом меню и вы перейдете к странице создания заявки. Выглядит оно следующим образом (рисунок 4.1).

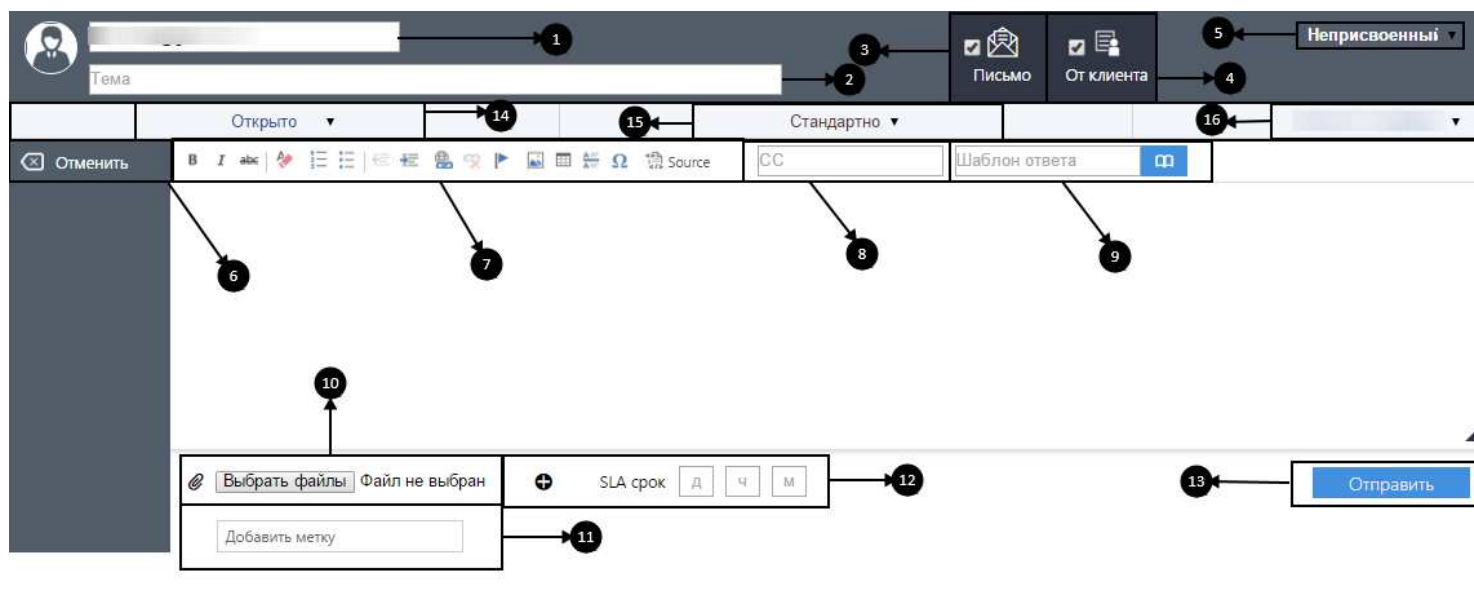


Рисунок 4.1 - Блок создания заявки

Блок создания заявки состоит из левого меню, верхнего меню и панели для написания заявки.

4.1 Верхнее меню содержит:

- 4.1.1 Аватар автора заявки, адрес его электронной почты(1), а также поле для ввода названия-темы заявки(2).
- 4.1.2 "Письмо" (3)– указывает, нужно ли отправлять заявку на электронную почту предприятия либо же оставить её в пределах HelpDeskEddy системы.
- 4.1.3 "От клиента"(4) – опция указывающая, от чьего лица создана заявка(клиента либо же сотрудника)
- 4.1.4 Указывает исполнителя данной заявки(5)
- 4.1.5 Панель, расположена чуть ниже верхнего меню, позволяет задать статус выполнения заявки(14), её приоритет(15), а также принадлежность к определенному департаменту(16).

4.2 Левое меню содержит всего одну кнопку, кнопку "Отменить"(6), для отмены создания заявки

4.3 Панели для написания заявки содержит набор функций для настройки внешнего вида и содержания, а также указания дополнительных параметров жизненного цикла заявки. Состоит из следующих функций:

- 4.3.1 Панель форматирования контента сообщений(7).
- 4.3.2 Поле СС(8) позволяет осуществить отправку заявки нескольким получателям. Необходимые адреса задаются в поле через ";", "
- 4.3.3 Шаблон ответа(9) дает возможность выбрать заранее составленные шаблоны для ответов на текущую заявку.
- 4.3.4 "Выбрать файл"(10) служит для добавления файлов к телу сообщения, для этого просто нажмите "Выбрать файл", далее выберите необходимые данные и нажмите "Открыть", если Вам потребуется отправить больше одного файла, нажмите "+" и повторите операцию.
- 4.3.5 "SLA-срок"(12) – задает время, отведенное на выполнение заявки, при приближении к теоретическому времени выполнения, исполнитель получит напоминание о ней.
- 4.3.6 Добавление метки(11) – служит для добавления меток к заявкам, с помощью которых является доступным группировка заявок по этим меткам, а также заявки с определенными метками будут отображены в левом меню на главной странице "Заявки".
- 4.3.7 "Отправить"(13) – кнопка позволяющая отправить созданную заявку в систему, а также на почту (в зависимости от вышеупомянутых опций).