Информация необходимая для установки

Deskman - продвинутый service desk (help desk) для организации техподдержки клиентов

Установка приложения:

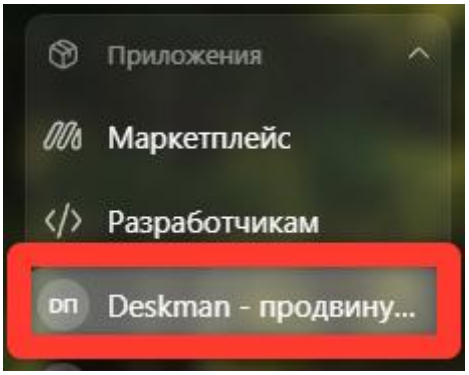
На сайте Битрикс24 в разделе Маркет (Приложения) введите в поиске «Deskman» и выберите Deskman - продвинутый service desk (help desk) для организации техподдержки клиентов или просто перейдите по ссылке: https://www.bitrix24.ru/apps/app/webgk.deskman_prodvinutyy_servicedesk_helpdesk_dlya_organizatsii_tekhp.

Нажмите кнопку «Установить».

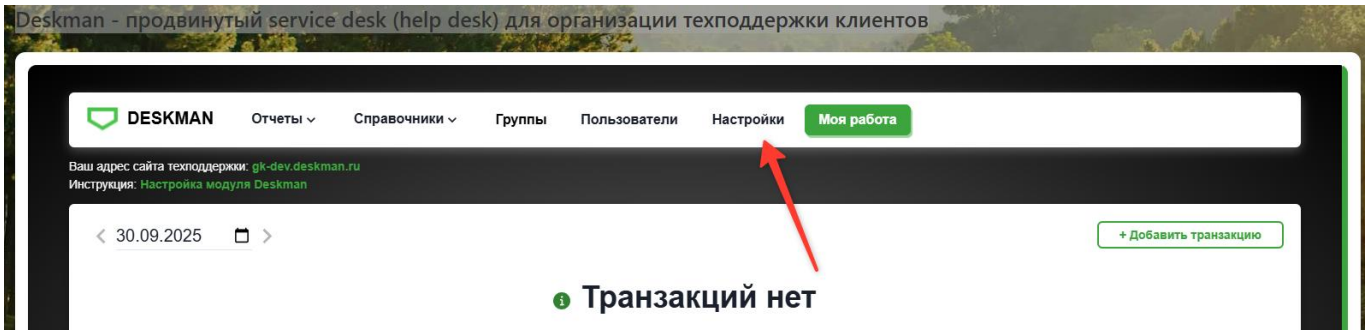
Первичная настройка

После установки решения это приложение появится в Вашем портале Битрикс24, который Вы выбрали при установке. Для перехода в настройки приложения, необходимо авторизоваться в портале Битрикс24.

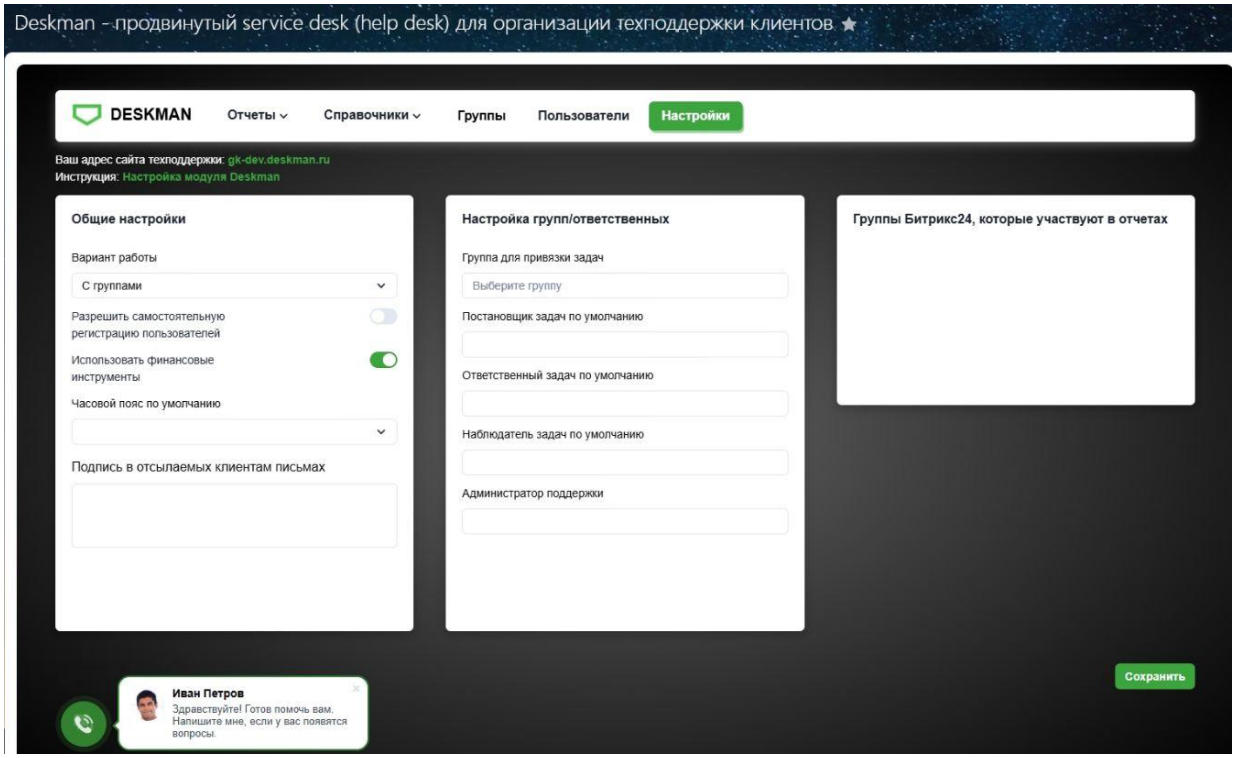
В меню слева выбрать раздел «Приложения» и в списке найти «Deskman - продвинутый service desk (help desk) для организации техподдержки клиентов»,



При открытии приложения откроется раздел «Моя работа»



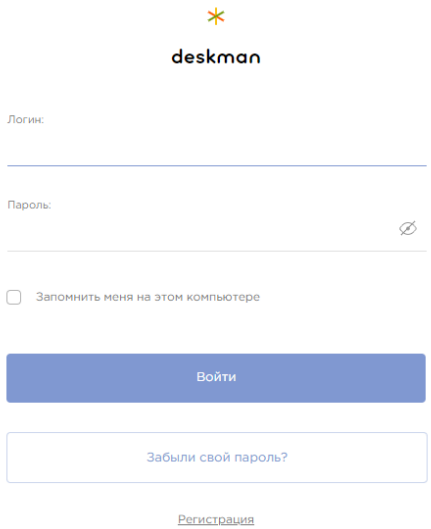
Для начала настройки приложение перейдите в раздел «Настройки»



Главная страница имеет несколько вкладок. Далее разберем их подробнее.

Здесь представлены базовые параметры:

При установке решения на Ваш битрикс24, портал сразу регистрируется в нашей системе deskman и получает свой служебный поддомен. Например, если Ваш битрикс24 имеет адрес https://b24-3rseeo.bitrix24.ru/, то он получит поддомен b24-3rseeo.deskman.ru. Если перейти по указанному адресу, то Вы увидите форму авторизации. Это значит, что Ваш портал успешно зарегистрирован в нашей системе.



Также по этому адресу Ваши клиенты будут работать с веб-интерфейсом нашей системы.

Вариант работы

В системе deskman предусмотрено 2 варианта работы. Без групп и с группами. По умолчанию выбран вариант без групп.

Вариант работы без групп

Данный вариант подойдет, когда поддержкой будут пользоваться конечные пользователи, никак не связанные между собой. У каждого будут свои обращения и он не будет видеть, что пишут другие. Все обращения будут привязаны к конкретному пользователю системы.

Вариант работы с группами

Данный вариант подойдет в том случае, когда Ваши клиенты - компании, и у каждой компании сразу несколько сотрудников одновременно могут писать в поддержку. Под каждую компанию нужно будет завести отдельную группу.

При этом, пользователи, относящиеся к одной компании (группе), будут видеть обращения друг друга в веб интерфейсе. Все обращения будут привязаны к группе.

Причем, каждый пользователь может быть привязан к нескольким группам. Это необходимо в случае, когда у Вашего клиента, например, сразу несколько проектов, и их задачи нужно разделять. В таком случае для каждого проекта клиента создается отдельная группа.

Если выбрать вариант "с группами”, то в интерфейсе появится 2 дополнительные вкладки “группы” и “пользователи”. О них речь пойдет ниже.

ВАЖНО: если вы выключили режим работы с группами и начали работать с группами (создали группы, пользователи начали ставить задачи и тд), то в дальнейшем смена режима обратно на работу без групп может привести к некорректной работе системы.

Разрешить самостоятельную регистрацию пользователей

Данная опция позволяет включить возможность самостоятельной регистрации пользователей. Регистрация будет доступна на стороне веб-интерфейса системы deskman. После регистрации на стороне веб-интерфейса пользователи будут появляться в Вашем битрикс24 как контакты в CRM. Там же Вы сможете управлять их доступом в поддержку используя флаг “пользователь техподдержки”.

Если самостоятельная регистрация отключена, то пользователей поддержки Вам нужно будет добавлять самостоятельно через контакты в CRM, отмечая вручную опцию “пользователь техподдержки”. После того, как у любого контакта в CRM будет отмечена галочка “пользователь техподдержки”, он автоматически будет зарегистрирован в системе deskman и привязан к вашему порталу.

По умолчанию самостоятельная регистрация включена. При включенной возможности регистрироваться самостоятельно, контакты создаются в CRM с уже установленным флагом “пользователь поддержки”.

Использовать финансовые инструменты

Данная настройка включает дополнительный функционал для финансового учета, если вам необходимо автоматически рассчитывать для конечного клиента стоимость предоставленных услуг. Настройки финансового учета появятся на отдельной вкладке “финансовые справочники”, о ней речь пойдет далее.

Часовой пояс

Данная настройка необходима для клиентов, которые работают в часовых поясах, отличных от Москвы. Часовой пояс необходим для корректного отображения дат в вашем личном кабинете в веб интерфейсе сервиса deskman.

Подпись в отсылаемых клиентам письмах

Данная настройка позволяет добавить подпись к письмам (в виде обычной строки), которые будут отсылаться пользователям поддержки при изменениях в их обращениях. Можно оставить пустым и настроить позже.

Группа для привязки задач. *Поле обязательное для заполнения.* Здесь нужно указать группу, к которой будут привязываться все задачи,

создаваемые в рамках обращений в техподдержку. Группу можно выбрать из уже существующих, либо заранее создать отдельную новую группу.

Постановщик задач по умолчанию. *Поле обязательное для заполнения.* Так как задачи не могут не иметь постановщика, обязательно нужно указать, от какого пользователя будут создаваться все задачи в рамках поддержки. Можно завести отдельного пользователя, либо выбрать существующего

Ответственный задач по умолчанию. *Поле обязательное для заполнения*. Здесь можно указать, на кого будут назначаться новые задачи по техподдержке.

Наблюдатель задач по умолчанию. *Поле обязательное для заполнения*. Здесь можно указать, кто будет назначаться наблюдателем для новых задач по техподдержке.

Администратор техподдержки. *Поле обязательное для заполнения*. Данный пользователь будет получать уведомления о регистрации новых пользователей в системе deskman, если у вас разрешена самостоятельная регистрация. В дальнейшем для администратора будут доступны и другие функции.

ВАЖНО: После заполнения основных настроек сохраните их.

Справочники

Категории. Категории нужны для разделения обращений на условные группы (например, если Вы занимаетесь поддержкой сайтов, то категории могут быть такие:

-БУС

-битрикс24

-1С и тд).

Категория будет отображаться в каждом тикете, а также доступна в фильтре по обращениям в веб-интерфейсе. Также категория будет отображаться в задаче и списке задач в битрикс24. Добавьте категории в зависимости от специфики Вашей деятельности и сохраните.

Критичности. Критичность нужна для определения срочности и важности задачи. Критичности могут быть, например, такие:

-низкая

-обычная

-авария

Критичность будет отображаться в каждом тикете, а также доступна в фильтре по обращениям в веб-интерфейсе. Также критичность будет отображаться в задаче и списке задач в битрикс24. Добавьте критичности в зависимости от специфики Вашей деятельности и сохраните.

Причина бесплатной транзакции. Данный справочник необходим в тех случаях, когда включено использование финансовых инструментов.

Причина бесплатной транзакции будет выбираться на вкладке “биллинг” (о ней речь пойдет далее), если сотрудник указал, что какая-то транзакция должна быть бесплатной. об этом речь также пойдет далее. Пример причин:

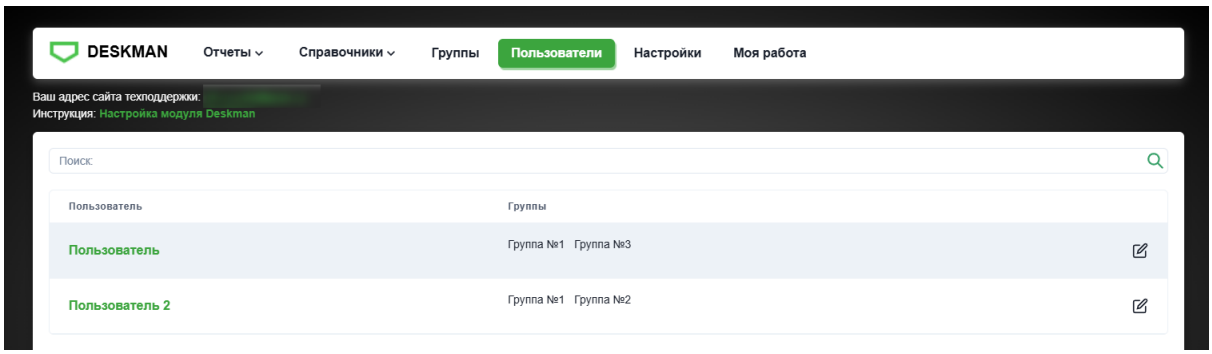
-ошибка в оценке задачи

-ошибка при разработке

-доработка за другим сотрудником

Пользователи

На вкладке будут отображаться все пользователи (из списка контактов в CRM), которым был открыт доступ к поддержке (установлен флаг “пользователь техподдержки”).

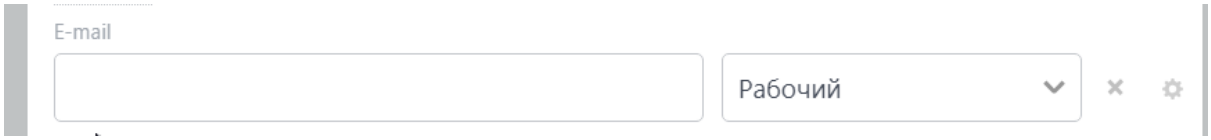


На странице пользователей можно управлять доступом этих пользователей (включать и выключать активность). Важный момент: первично разрешить пользователю доступ в техподдержку можно только непосредственно на странице контакта в CRM (если у Вас отключена возможность самостоятельной регистрации для клиентов техподдержки).

Здесь осуществляется привязка пользователя к группам (если включен режим работы с группами). А также здесь можно задать для

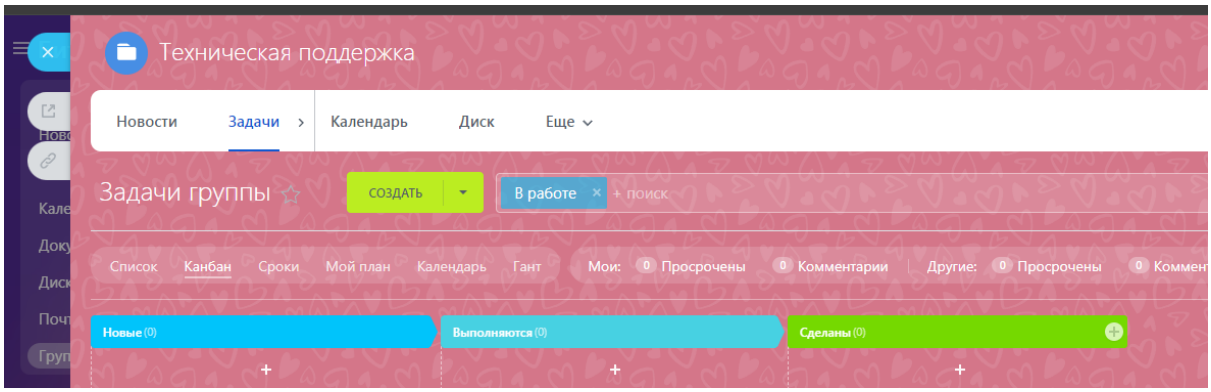
пользователя пароль, если у него не получается его самостоятельно восстановить. Для этого нужно нажать на кнопку “редактировать”.

ВАЖНО: для того, чтобы из контакта создался пользователь поддержки, а также для редактирования пользователей поддержки, нужно обязательно заполнить у контакта поле “e-mail”



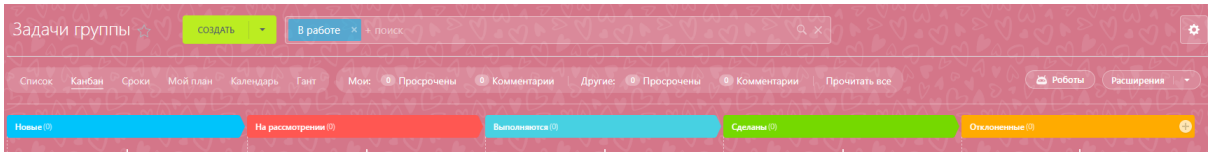
Настройка статусов

Так как процесс решения каждого обращения может быть достаточно сложный, его можно разбить на несколько стадий (статусов). Чтобы настроить возможные статусы для задач техподдержки, необходимо перейти в группу, которую Вы указали в настройках системы в поле “группа для привязки задач”. В группе нужно зайти на вкладку “задачи” и переключиться в режим “канбан”:



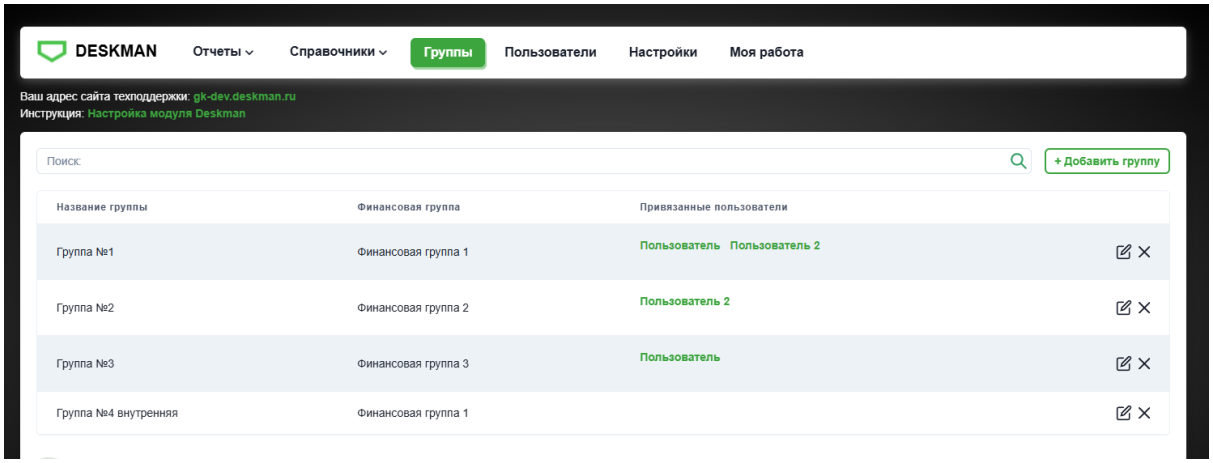
Вы увидите столбцы, которые и будут являться нашими статусами задач. По умолчанию их 3 (новые, выполняются, сделаны), но Вы можете добавлять свои, нажав на кнопку “+” в правой части.

Добавьте нужное количество статусов в зависимости от специфики Вашей деятельности.

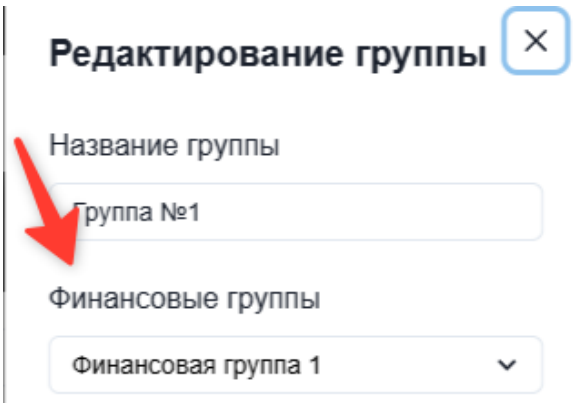


Режим работы с группами

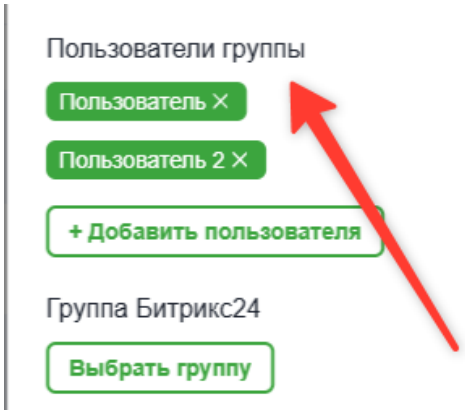
Если на вкладке “настройки” включить режим работы “группы”. Здесь мы можем создавать группы для клиентов ТП.



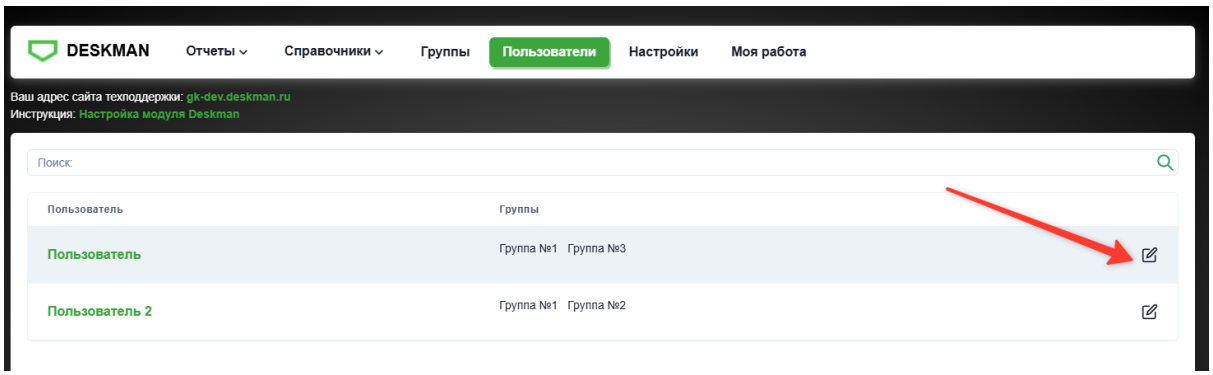
Если включены финансовые инструменты, то для каждой группы можно будет указать привязку к финансовой группе

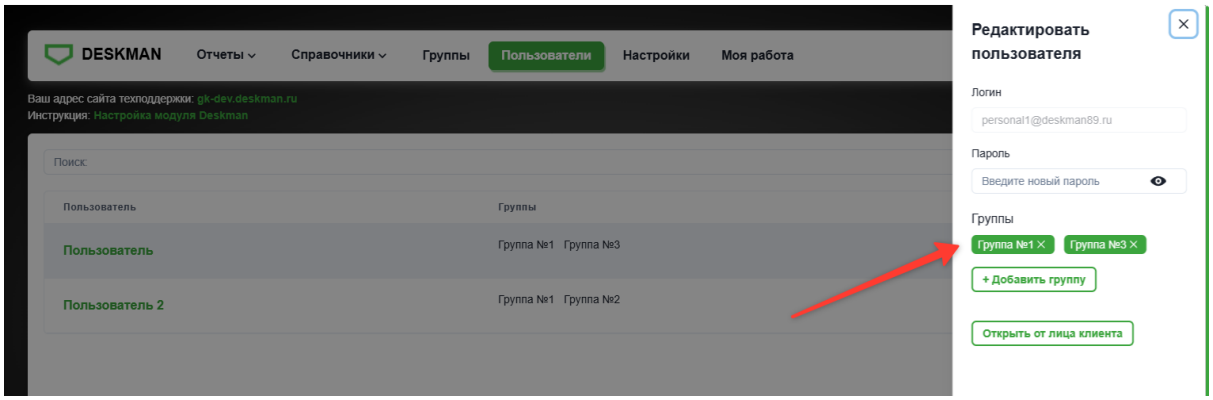


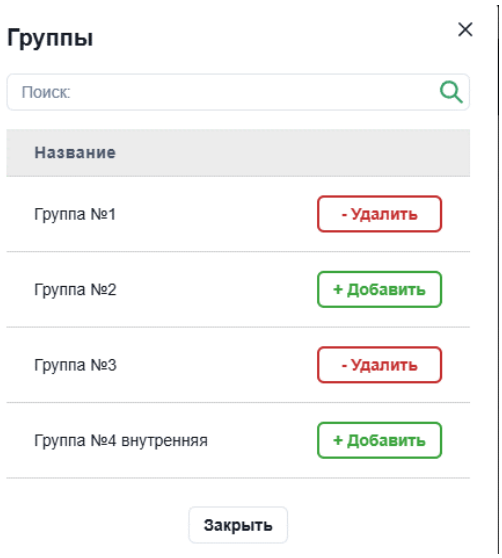
А также здесь же можно привязать к группе пользователей, нажав на карандаш. После появится следующее окно:



Также привязку пользователей к группам можно осуществить на вкладке “пользователи” и отредактировать нужных пользователей:







После добавления групп нажмите кнопку “сохранить”. Если перезагрузить страницу приложения, можно увидеть у пользователя привязку к группе.

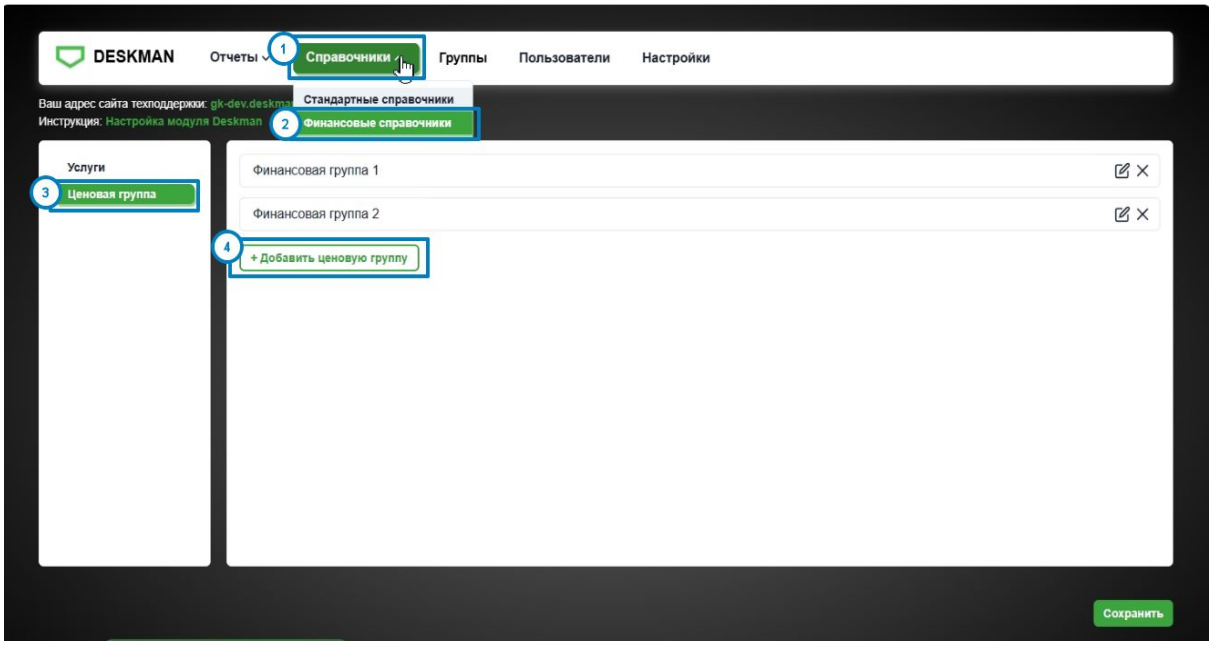
ВАЖНО: если в настройках системы в битрикс24 выбран режим работы “с группами”, и у пользователя не добавлена ни одна группа, то в веб-интерфейсе он увидит сообщение, что настройка его профиля не завершена и нужно обратиться к администратору. Кроме того, он не сможет поставить новые задачи

Финансовые справочники

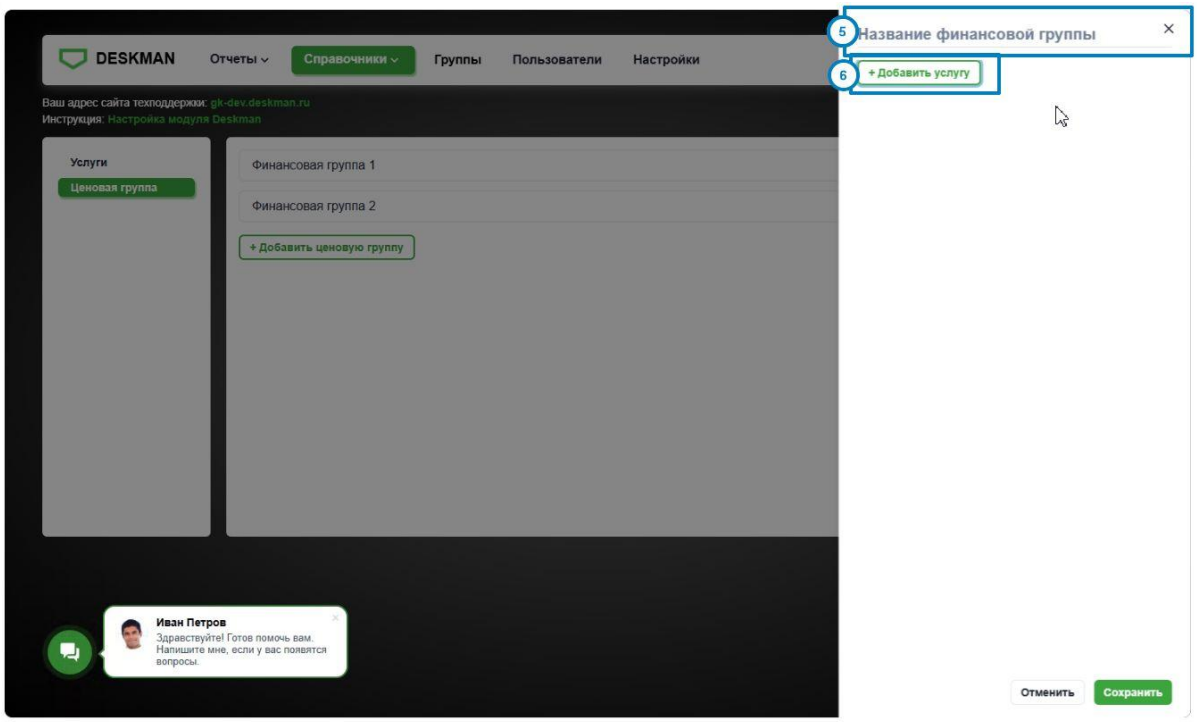
Вкладка появляется при включении опции “использовать финансовые инструменты”. На вкладке доступны для настройки 2 блока - услуги и ценовые группы.

Услуги. На вкладке необходимо добавить список услуг, которые оказываются в рамках работ по задачам клиента. Это могут быть, например, “работа программиста”, “работа специалиста битрикс24” и тд. Услуги нужны для того, чтобы выбирать их при работе с биллингом в рамках задач клиента. Функционал биллинга будет описан ниже.

Ценовые группы. На вкладке можно создавать разные ценовые группы, которые позволяют задавать разные цены на созданные услуги.



Для каждой ценовой группы можно установить свою стоимость для каждой созданной услуги. Для настройки ценовой группы нужно нажать на карандаш, после чего появится окно настроек:

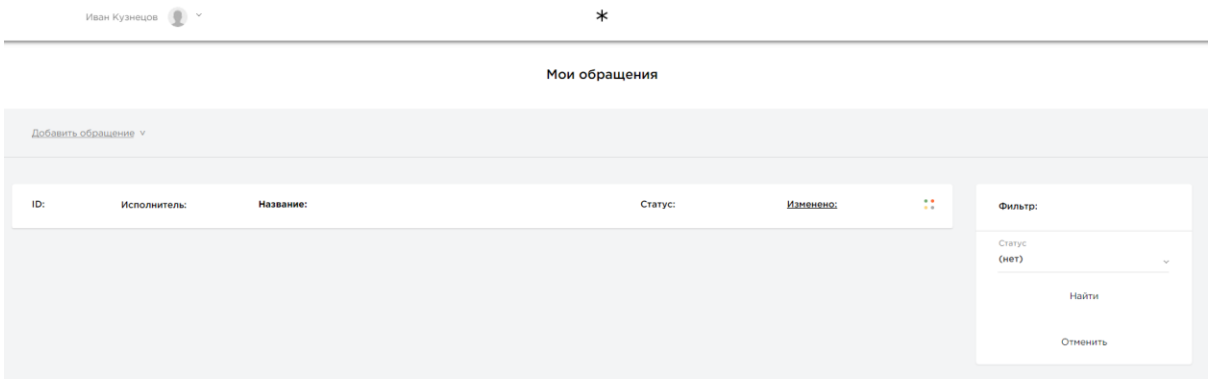


Установите необходимые цены и сохраните настройки.

Работа с веб-интерфейсом. Для того, чтобы пользователь (клиент техподдержки) мог авторизоваться в веб-интерфейсе системы deskman, ему нужно передать ссылку на ваш поддомен. В нашем случае это https://b24-3rseeo.deskman.ru/

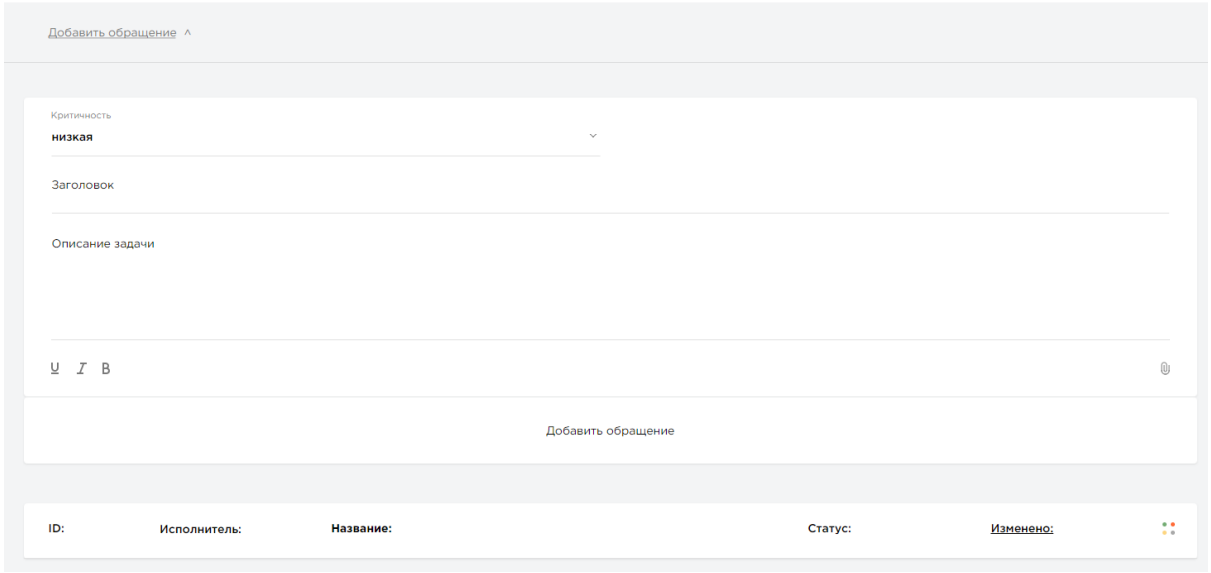
Для авторизации в системе пользователь должен использовать в качестве логина email, который указан у него в профиле контакта в CRM и пароль, который ему установили в настройках системы. Если пароль пользователю не устанавливали, он может воспользоваться функцией восстановления пароля на форме авторизации, указав свой email, на который потом придет ссылка для восстановления пароля.

После смены пароля пользователь сможет авторизоваться и попадет на стартовый экран веб-интерфейса:



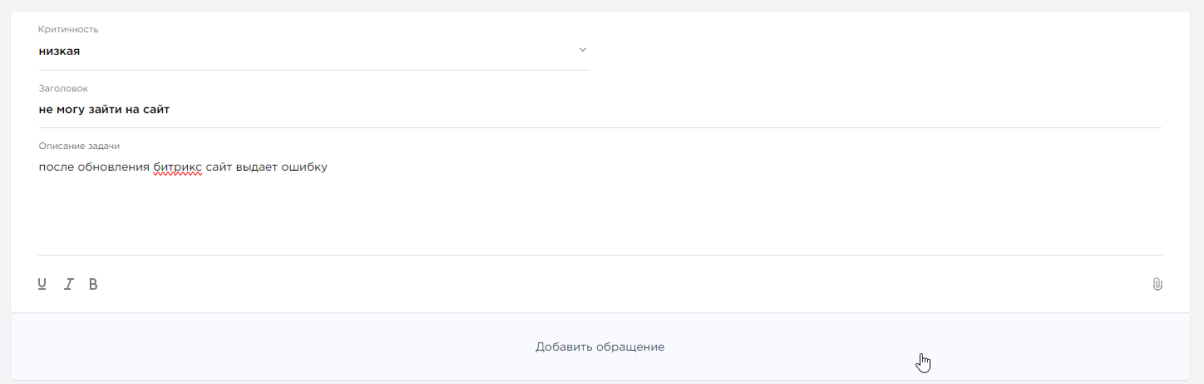
Здесь будут отображаться его обращения с возможностью фильтрации. Также в верхнем меню есть ссылка на страницу профиля, где можно изменить персональные данные.

Над списком обращений есть ссылка для создания нового тикета “добавить обращение”. При нажатии открывается форма создания обращения:

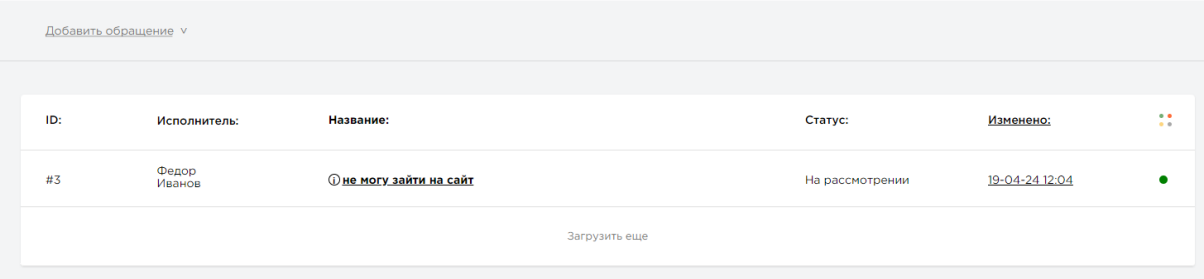


Также, если выбран режим работы с группами, в форме добавления обращения появится выпадающий список выбора группы, от имени которой пользователь хочет создать обращение.

Если пользователь хочет поставить новую задачу, он заполняет необходимые поля и отправляет форму

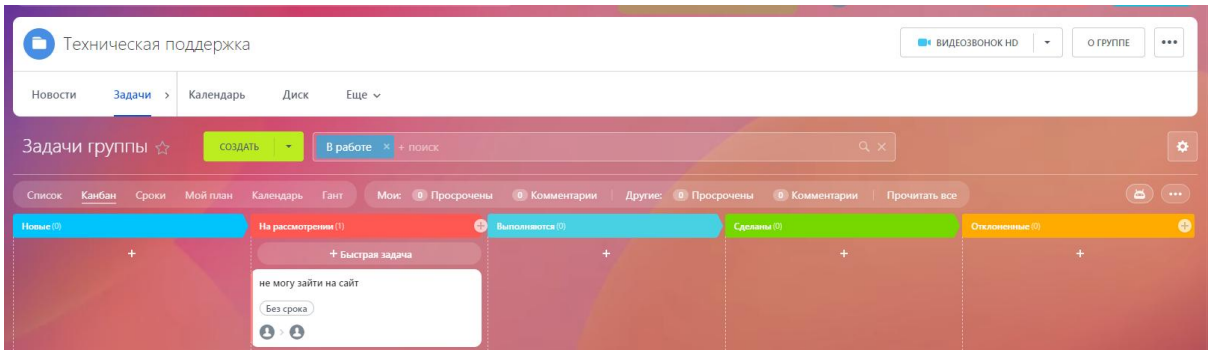


После чего, обращение появляется в списке

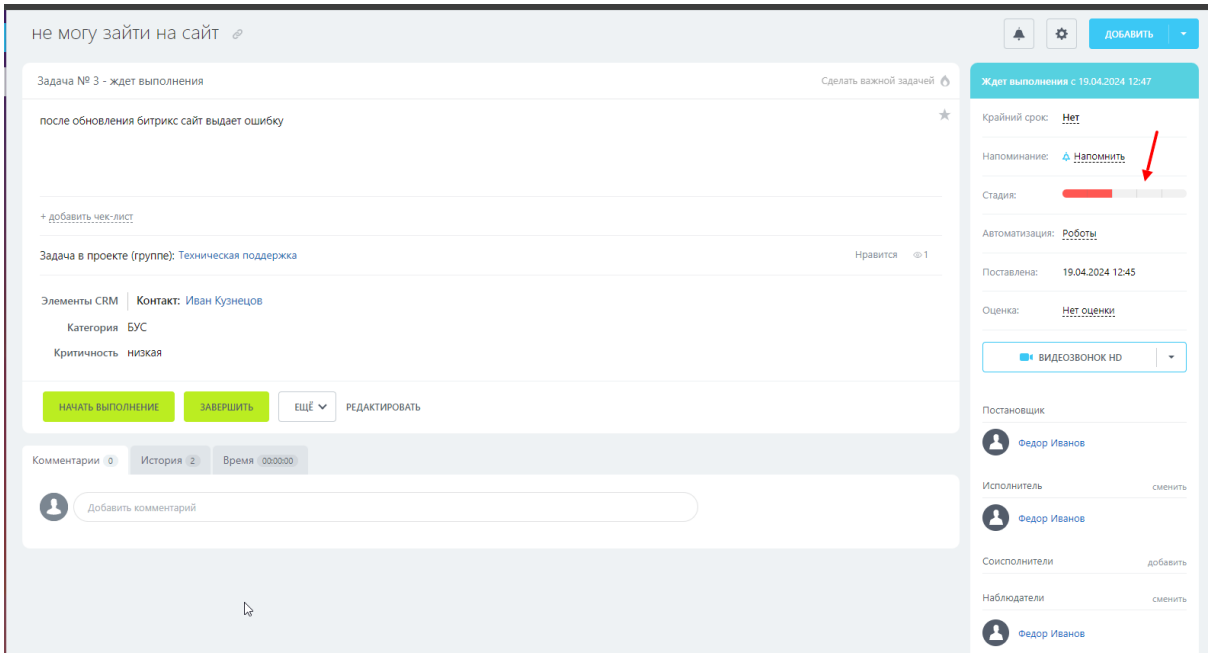


Здесь сразу можно увидеть ответственного, который назначился в задачу в битрикс24, а также статус задачи.

Также, данная задача была отправлена в битрикс24 в соответствующую группу. На скриншоте ниже задача уже перемещена по канбану на второй статус.

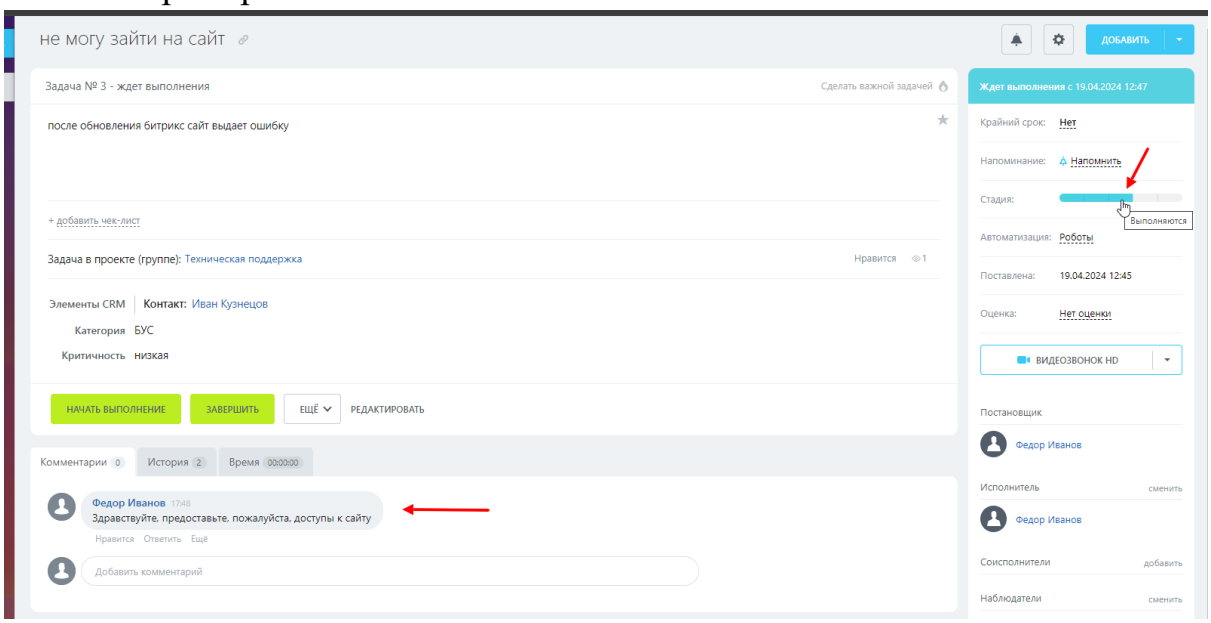


Если зайти в карточку задачи, мы увидим, что написал клиент. Здесь отображается категория, критичность, привязка к контакту CRM и стадия (статус) задачи.

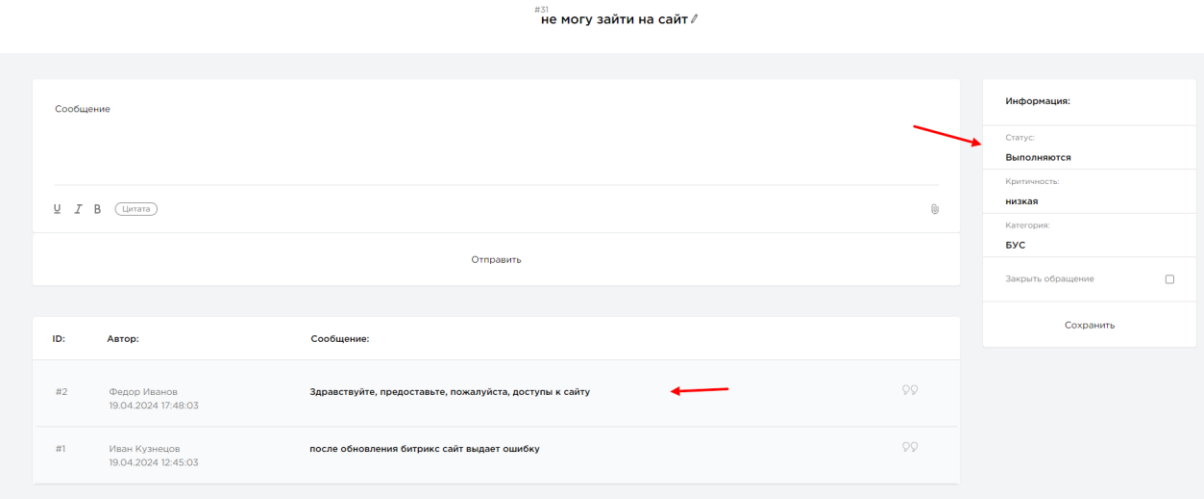


Если ответственный что-то напишет в комментарии, или поменяет другое поле (статус, ответственного), то эти изменения улетят в веб-интерфейс, и пользователь их увидит.

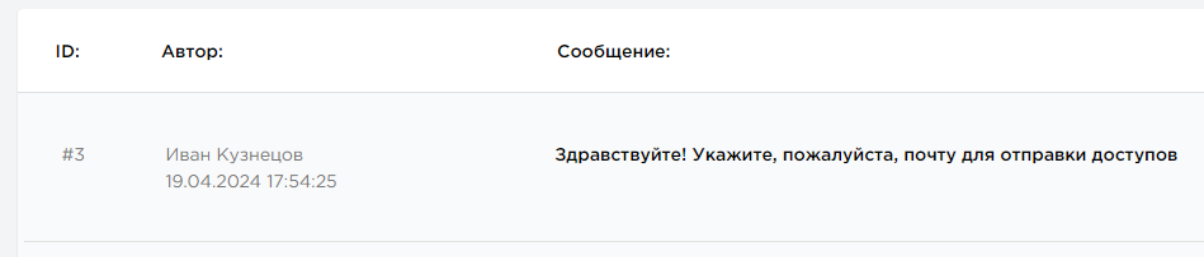
Например:



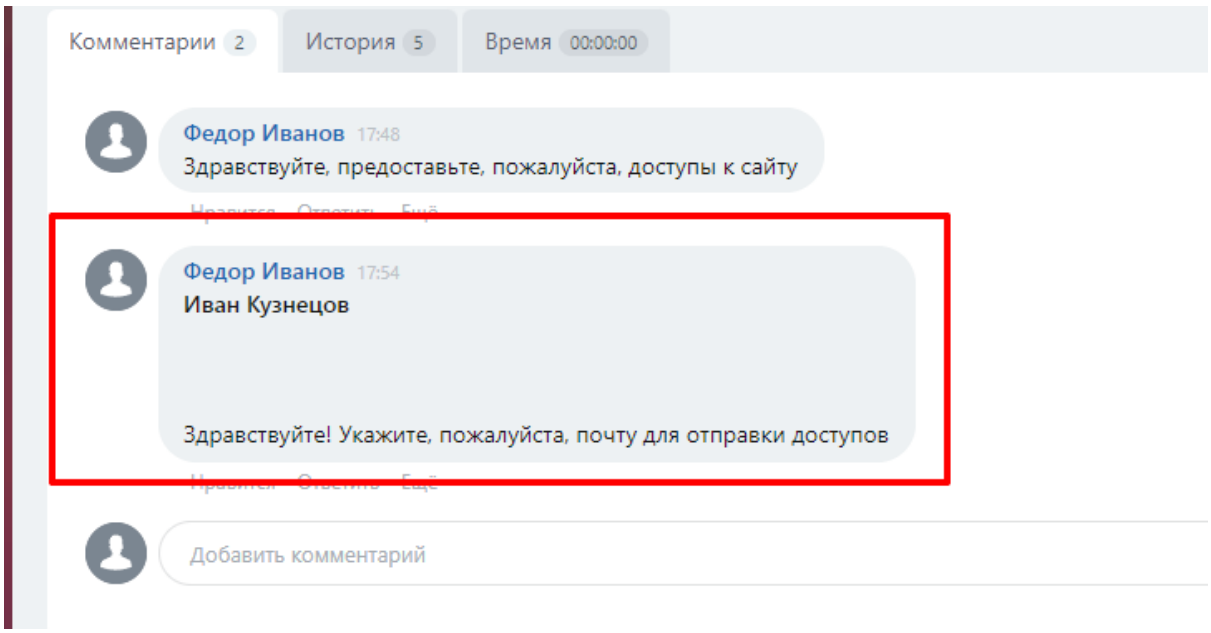
А вот что увидит пользователь в веб-интерфейсе:



Видно, что добавился комментарий и поменялся статус. Далее все изменения задачи с обеих сторон (и клиента и сотрудников битрикс24) будут транслироваться в обе системы (и в битрикс24 и в веб-интерфейс). Например, пользователь написал сообщение:



В битрикс24 мы увидим следующее:



ВАЖНО: Так как задачи ставятся от имени контактов CRM, которые не имеют прав на работу с задачами, автором всех комментариев будет

пользователь, который указан в настройках системы как “постановщик задач”. А имя и фамилия клиента будет указана в тексте комментария.

Если задачу закрыть в битрикс24, то она перейдет в закрытые и в веб-интерфейсе и не будет отображаться в списке.