Руководство пользователя

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

Программное обеспечение «Deskman - продвинутый service desk (help desk) для организации техподдержки клиентов» (далее – Система, ПО) является серверной программой, которая предоставляет возможность управлять технической поддержкой клиентов через вэб-интерфейс пользователя. Может использоваться компаниями, которые ведут задачи в Битрикс24.

Работа с Системой осуществляется через портал Битрикс24 на любой платформе (Windows, Mac OS, Linux, iOS, Android и др.), с поддержкой JavaScript и Вэб-сокетов.

Термины

Группа — это объединение пользователей Системы, которые имеют доступ к одним и тем же задачам.

Финансовая группа — это присвоение определенным услугам конкретной стоимости. Далее финансовая группа прикрепляется к одной или нескольким группам.

Пользователь — это заказчик технической поддержки; это клиент компании, которая пользуется Системой для осуществления технической поддержки.

Исполнитель — это сотрудник компании, который осуществляет выполнение задач в рамках технической поддержки.

Транзакция — это фиксирование исполнителем количества часов и минут, затраченных на выполнение задачи в данный момент.

Биллинг — это объединение транзакций в рамках одной задачи.

Количество часов «В оплату» — количество часов, затраченных исполнителем, которые впоследствии переводятся в денежный эквивалент и вычитаются из баланса группы.

Количество часов “Не в оплату” (бесплатная транзакция) — это количество часов, которые не принесли прибыль компании и которые клиент не должен оплачивать.

Установка приложения:

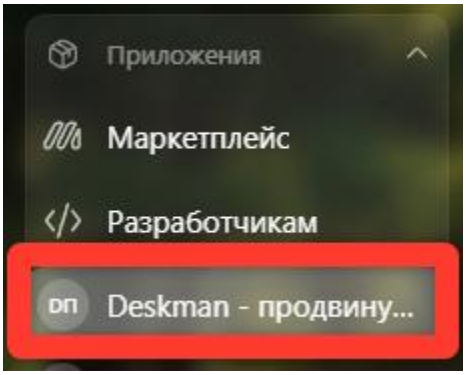
На сайте Битрикс24 в разделе Маркет (Приложения) введите в поиске «Deskman» и выберите Deskman - продвинутый service desk (help desk) для организации техподдержки клиентов или просто перейдите по ссылке: https://www.bitrix24.ru/apps/app/webgk.deskman_prodvinutyy_servicedesk_helpdesk_dlya_organizatsii_tekhp.

Нажмите кнопку «Установить».

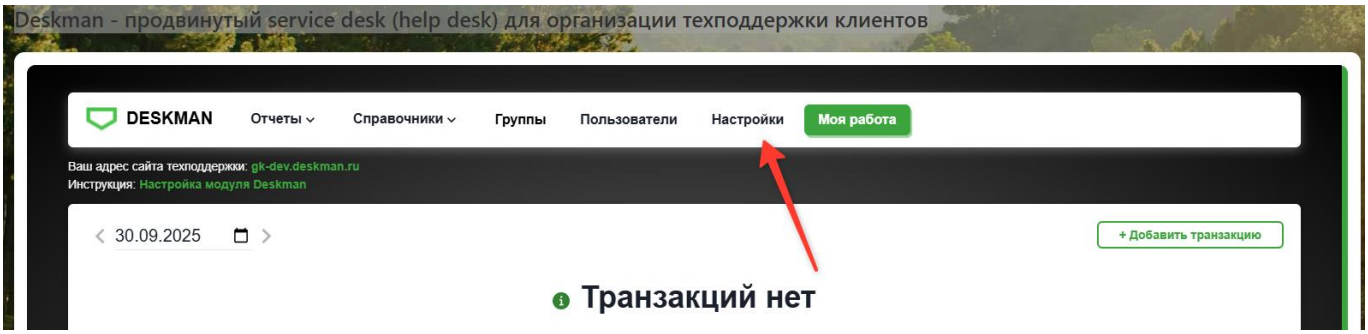
Первичная настройка

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.

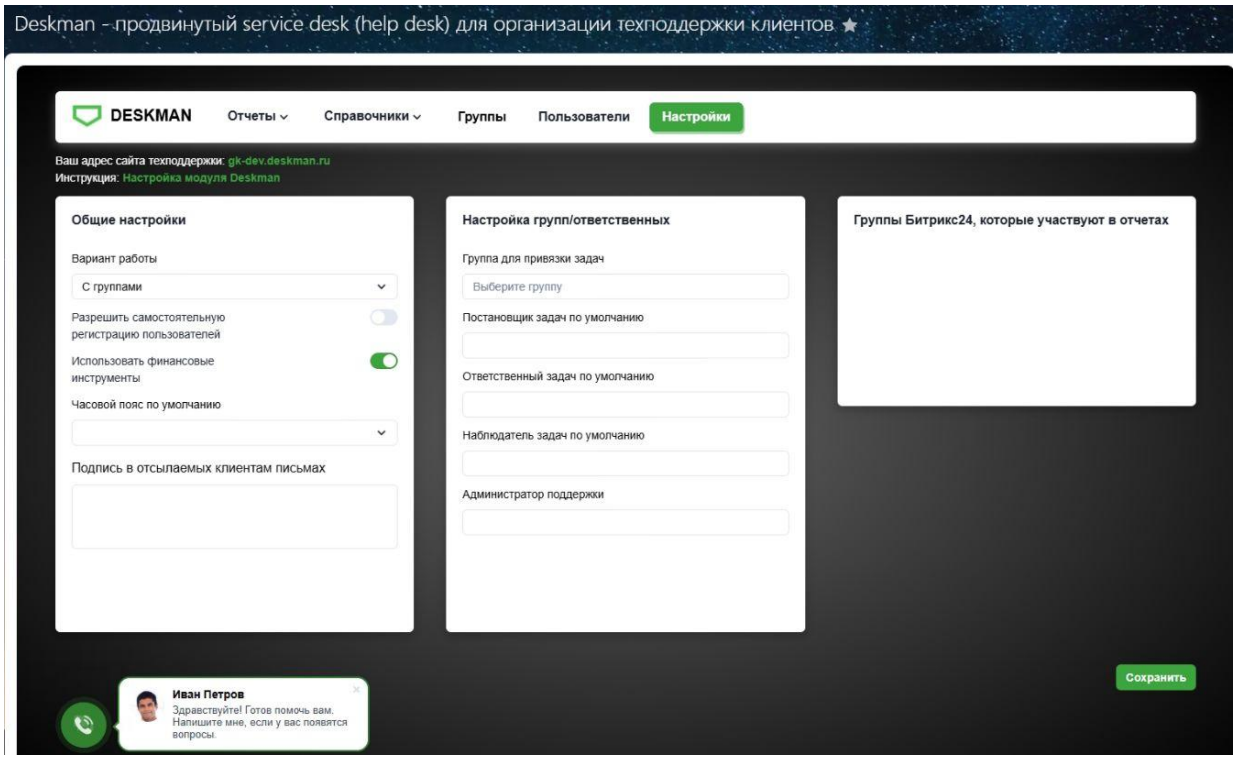
В меню слева выбрать раздел «Приложения» и в списке найти «Deskman - продвинутый service desk (help desk) для организации техподдержки клиентов»,



При открытии приложения откроется раздел «Моя работа»



Для начала настройки приложение перейдите в раздел «Настройки»



В открывшемся разделе «Настройки» можно сформировать программное обеспечение под нужды организации:

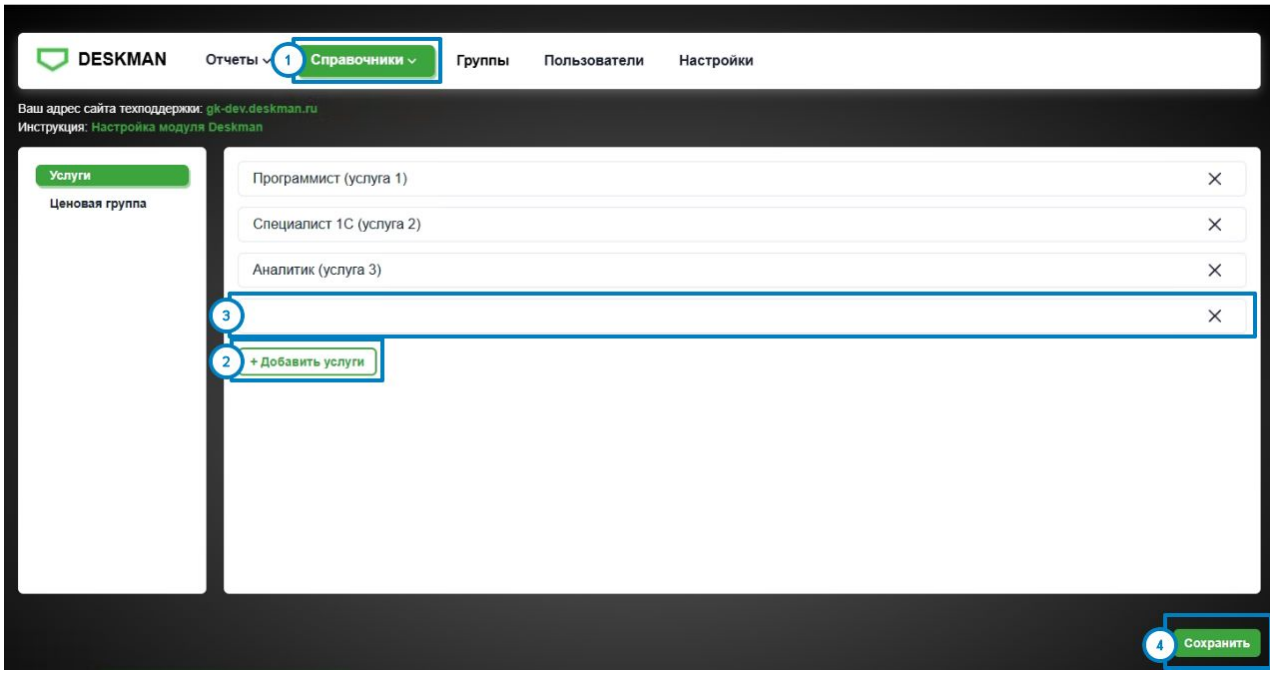
1. Варианты работы могут быть «Без групп» (каждый пользователь воспринимается системой как отдельный пользователь, и только этот пользователь может иметь доступ к задачам и счетам) и «С группами» (появляется возможность объединять нескольких пользователей в группу и давать им доступ к одним и тем же задачам и счетам).
2. В системе также предусмотрена возможность самостоятельной регистрации клиента с пользовательской стороны https://gk-dev.deskman.ru/.
3. Работа в системе возможна как с использованием финансовых инструментов, так и без них. Работа с финансовыми инструментами подразумевает под собой заполнение стоимости часа работы у специалистов и фиксирование сотрудниками затраченного времени по задаче, сотрудник может впоследствии фиксировать часы как «в оплату», так и «не в оплату» — на основании этого рассчитывается баланс клиента. Работа без финансовых инструментов подразумевает под собой работу без фиксирования времени и соответствующих расчетов по затратам.

В данной инструкции будет рассмотрен максимальный функционал системы, то есть с группами и финансовыми инструментами.

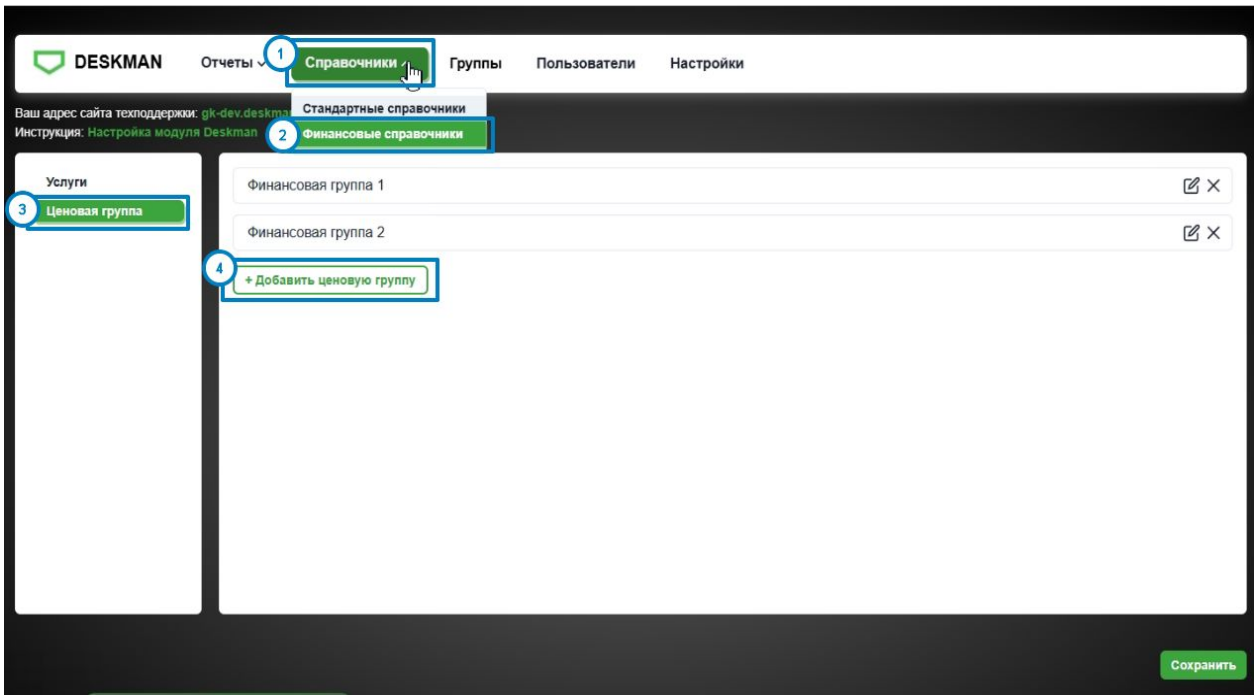
Перед началом работы необходимо заполнить значения справочников:

- Категории - этот справочник содержит значения, к какой категории относится обращение;
- Критичность - справочник заполняется на основании имеющихся у компании критичностей;
- Причина бесплатной транзакции - должен иметь значения, которые буду объяснять, почему сотрудник зафиксировал время работы не в оплату;
- Услуги - какие услуги предоставляет компания.

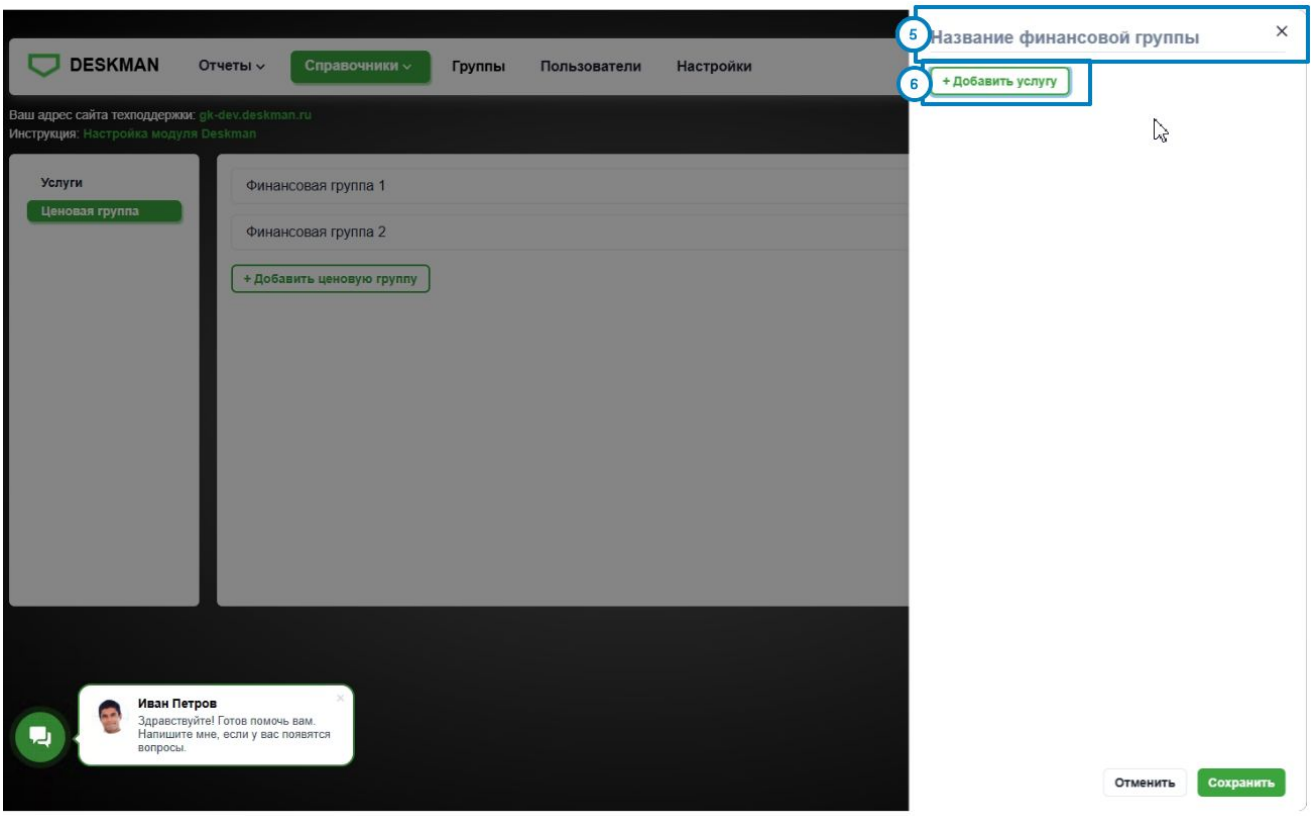
Данное заполнение возможно в разделе «Справочники». Добавить одно из значений справочника можно, выбрав в левом меню необходимый справочник, нажать «Добавить», в появившемся поле вставить значение и нажать «Сохранить».



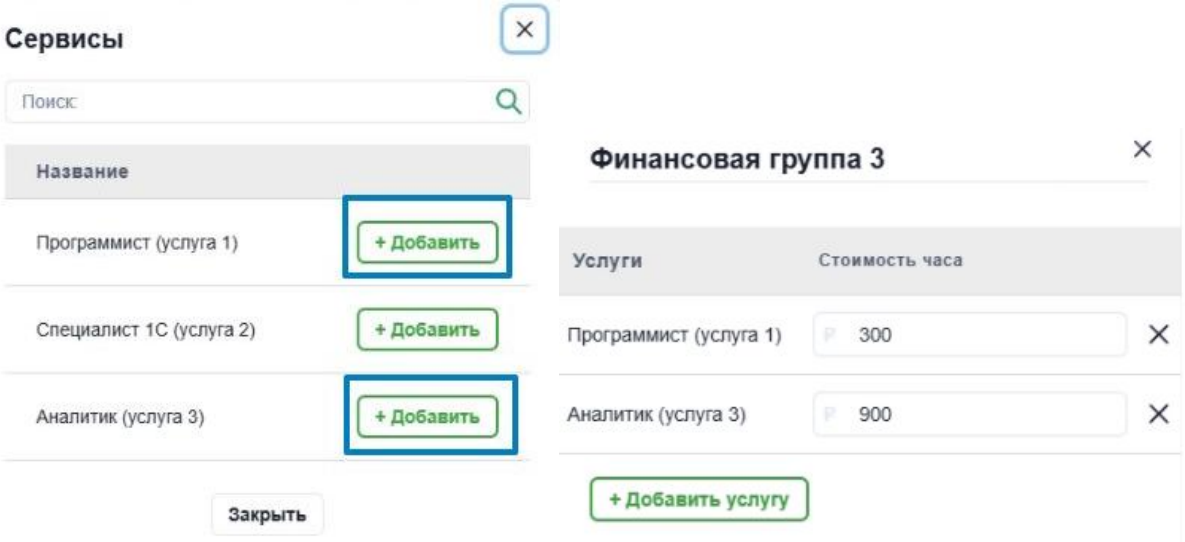
В разделе «Справочник» также можно создать финансовую группу (группа, в которой указывается стоимость часа работ за услугу). Для этого необходимо выбрать «Финансовые справочники» — «Ценовая группа» — «Добавить ценовую группу».



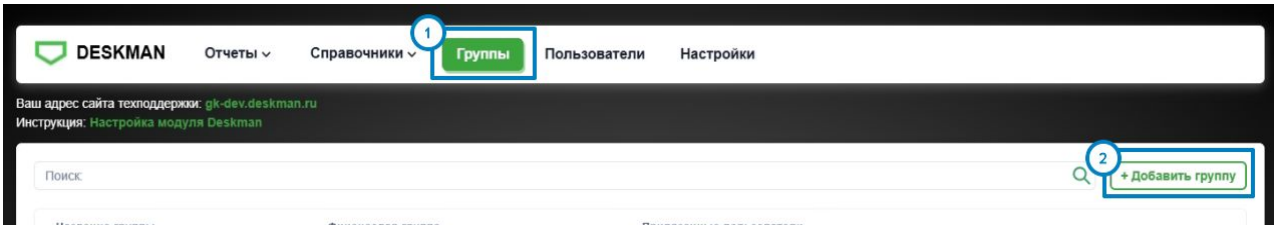
В открывшемся окне ввести название группы и с помощью кнопки «Добавить услугу» выбрать те услуги, которые будут входить в группу.



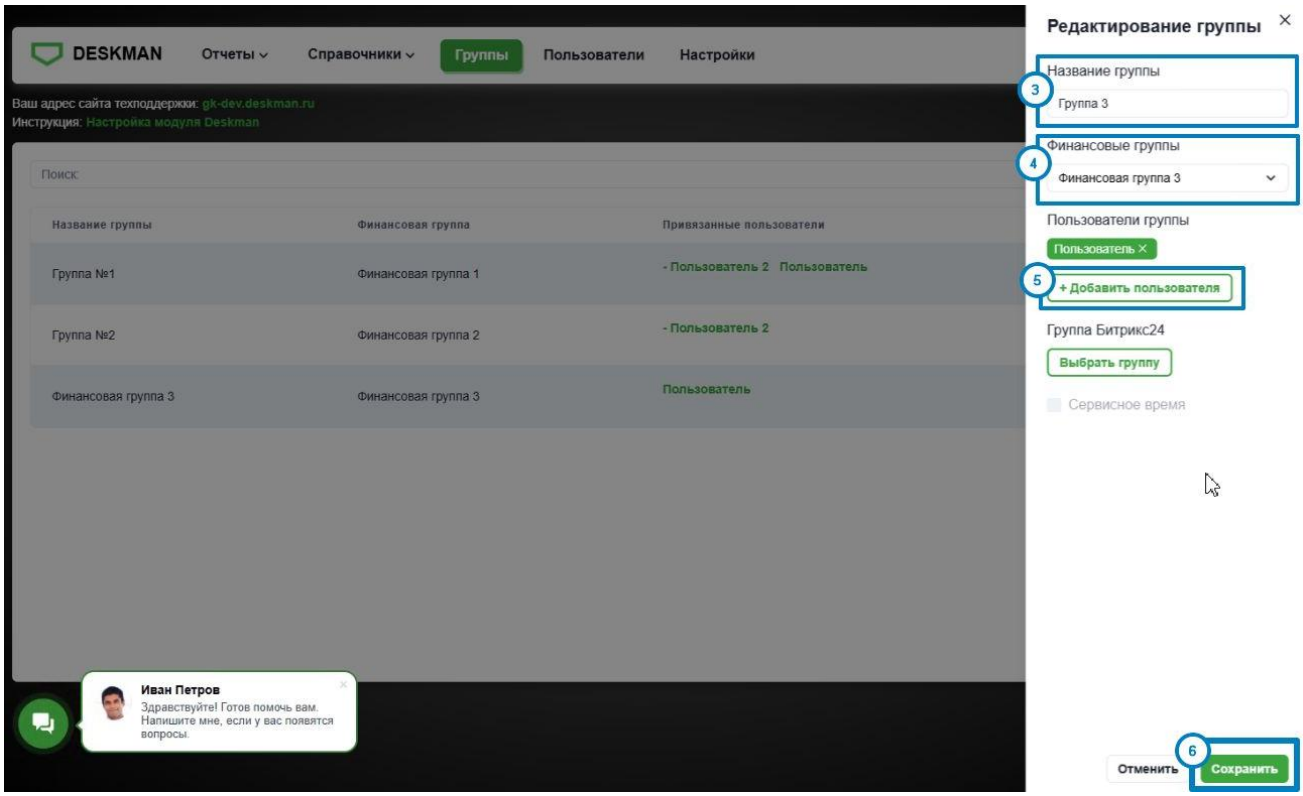
Для добавленных услуг необходимо указать стоимость услуги за час. Зафиксировать финансовую группу с помощью кнопки «Сохранить».



Для добавления группы необходимо зайти во вкладку «Группа» и нажать на кнопку «Добавить группу».

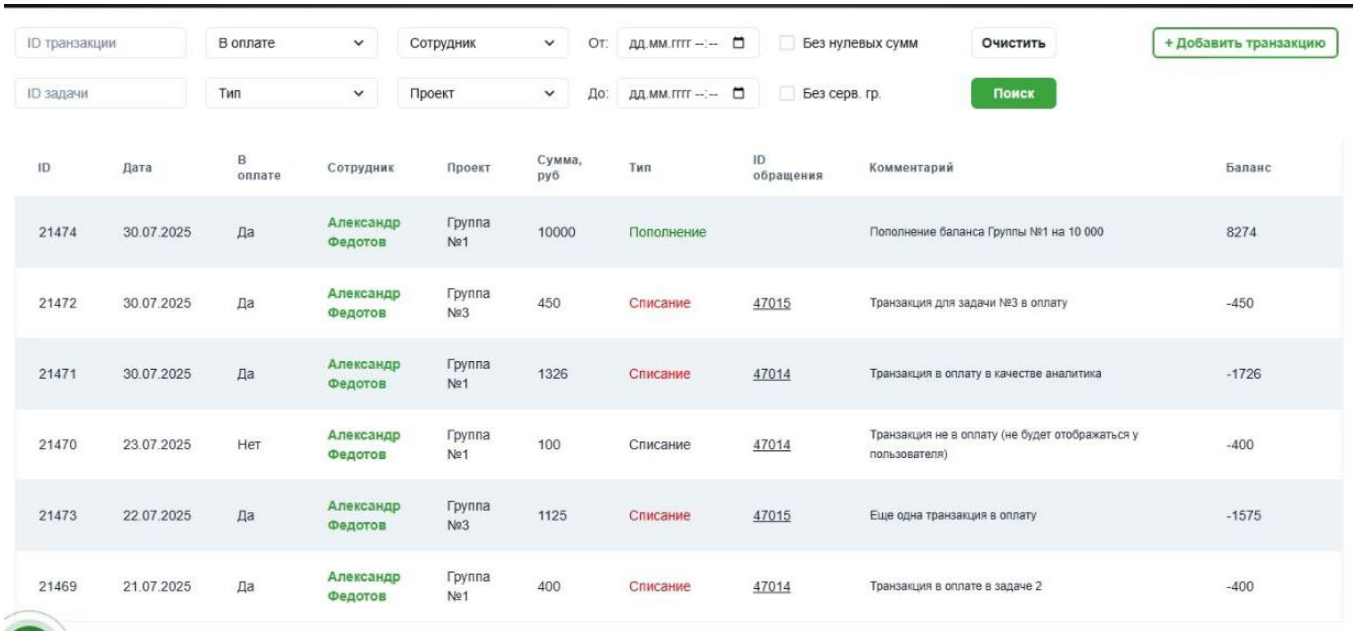


В открывшемся окне ввести название группы, ее финансовую группу и добавить пользователей, которые будут в данную группу входить. Нажать кнопку «Сохранить».

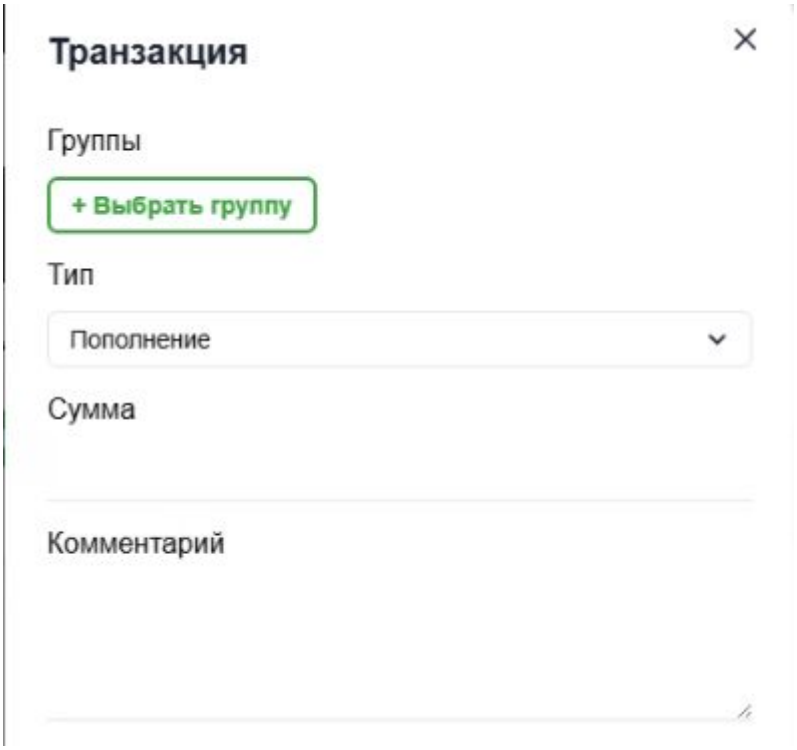


- Вкладка «Отчеты» включает в себя четыре вида отчетов:
- Транзакции;
- Баланс;
- Статистика;
- Сотрудники.
-

Отчет «Транзакции» отображает все транзакции, которые были внесены в биллинг сотрудниками, отображаются эти транзакции под типом «Списание». В этом же отчете отображается тип транзакций «Пополнение». Ввести списание или пополнение можно вручную, нажав кнопку «Добавить транзакцию».



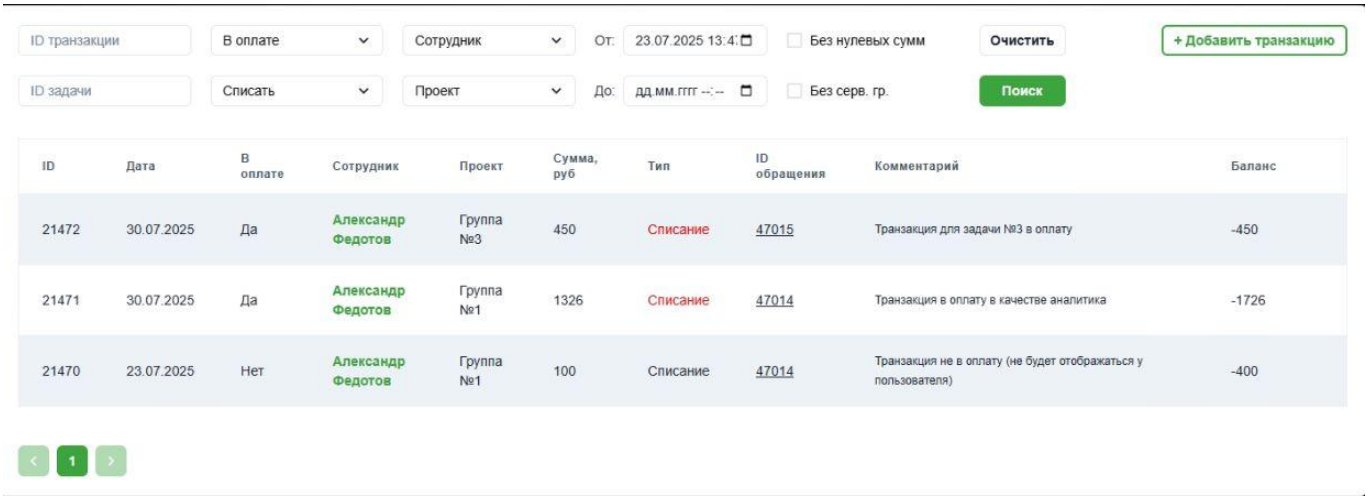
Откроется окно, в нем необходимо выбрать группу, для которой необходимо добавить транзакцию, выбрать тип транзакции (пополнение или списание), указать сумму и, при необходимости, комментарий.



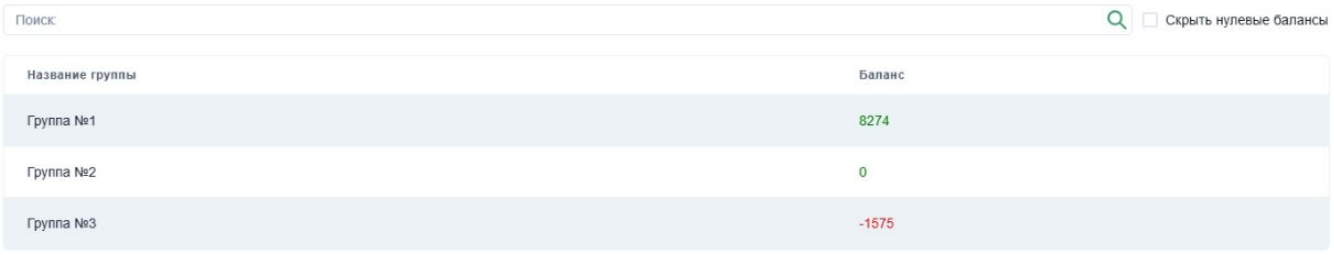
Транзакции можно фильтровать по показателям.



Необходимо указать, по каким параметрам будет проходить отбор, и нажать кнопку «Найти». При нажатии кнопки «Сбросить» все фильтры сотрутся.



Отчет «Баланс» отображает баланс каждой группы на текущий момент.



Отчет «Статистика» разделяет информацию по проектам и месяцам. По каждому проекту отображается, сколько активных задач было в месяце, сколько часов в оплате, какая сумма была затрачена по результатам зафиксированного времени и какой баланс по проекту на данный месяц.



Отчет «Сотрудники» отображает, сколько каждый сотрудник зафиксировал часов за день. Верхнее число, выделенное более жирно, отображает количество часов «в оплату», а число в скобках показывает общее количество затраченных часов («в оплату» и «не в оплату»). В нижней строке считается суммарное количество часов по всем сотрудникам за 1 день.



Работа с веб-интерфейсом:

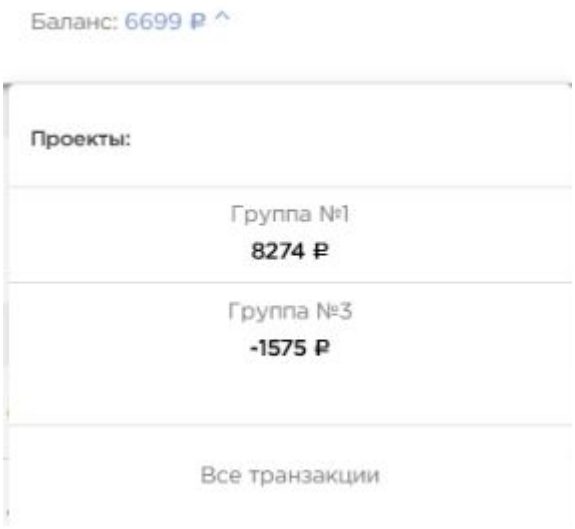
Для того, чтобы пользователь (клиент техподдержки) мог авторизоваться в веб-интерфейсе системы deskman, ему нужно передать ссылку на ваш поддомен.

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.

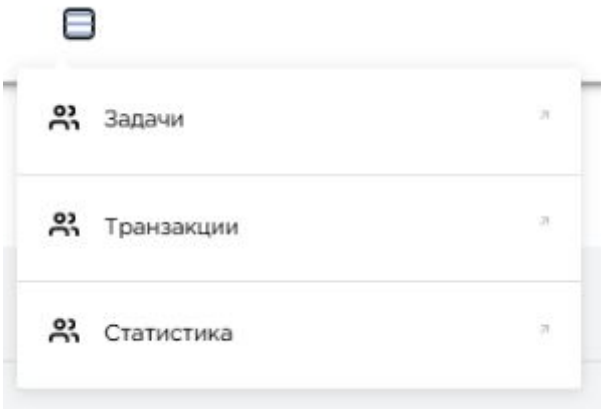
После смены пароля пользователь сможет авторизоваться и попадет на стартовый экран веб-интерфейса:



После авторизации откроется страница по умолчанию — «Задачи». Сверху отображается общий баланс пользователя по группам. При нажатии на него открывается балансы по группам и кнопка «Все транзакции».

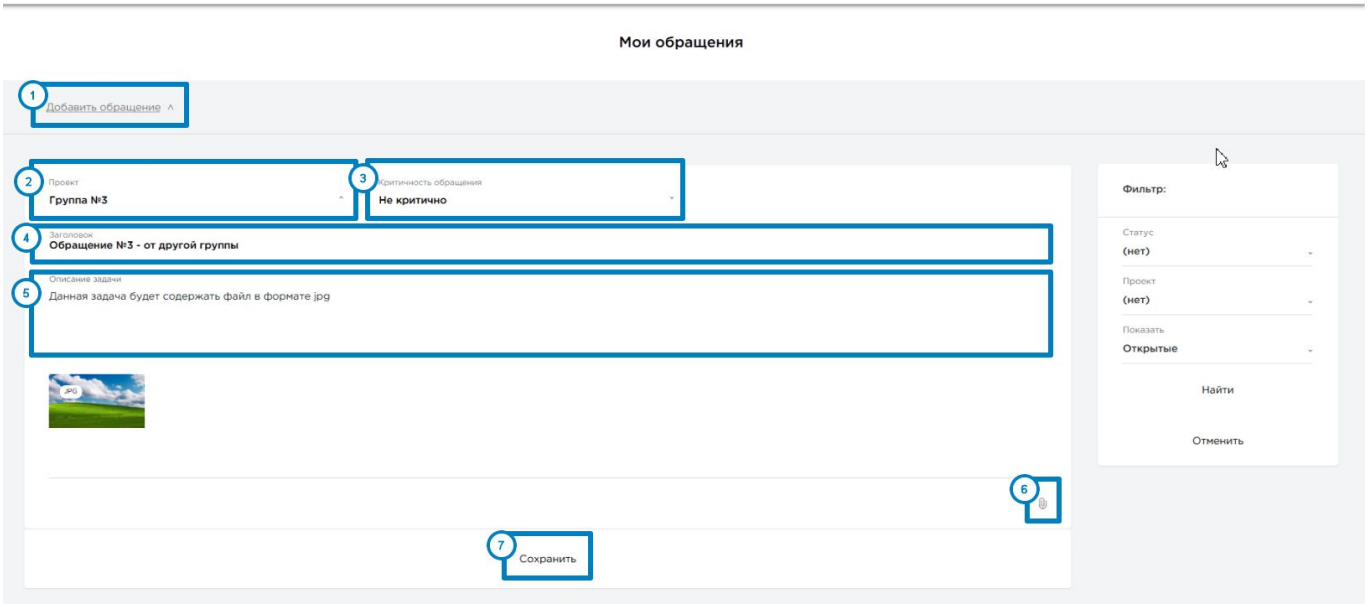


Слева располагается кнопка меню, которая позволяет перейти к задачам, транзакциям или статистике.



Вкладка «Задачи». В данной вкладке можно просматривать уже поставленные задачи, создавать новые обращения и фильтровать задачи по различным признакам.

Создание задачи. Для создания задачи необходимо нажать на кнопку «Добавить обращение».

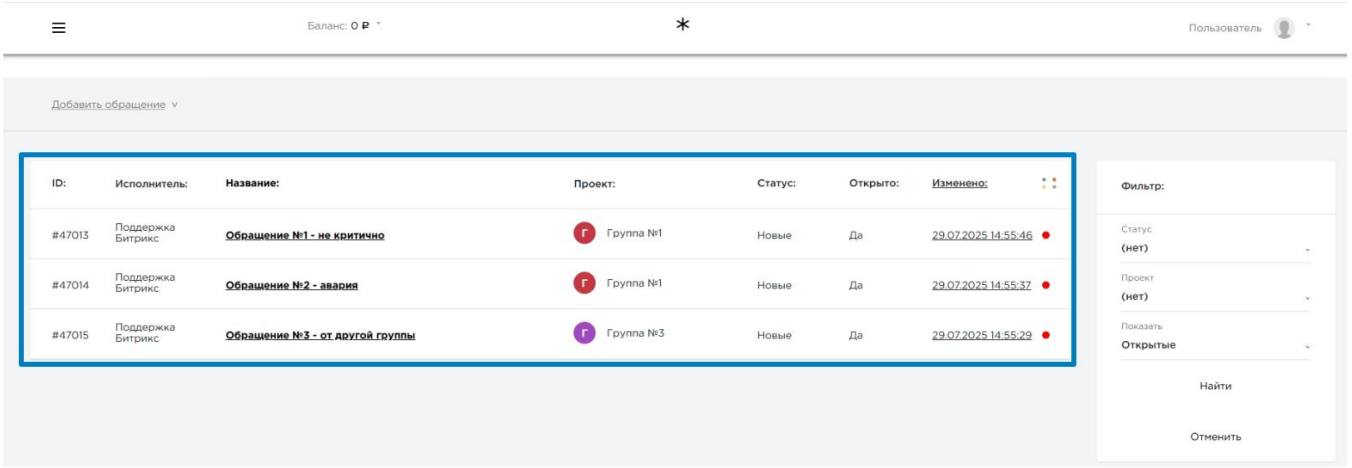


После этого откроется раздел, где можно будет:

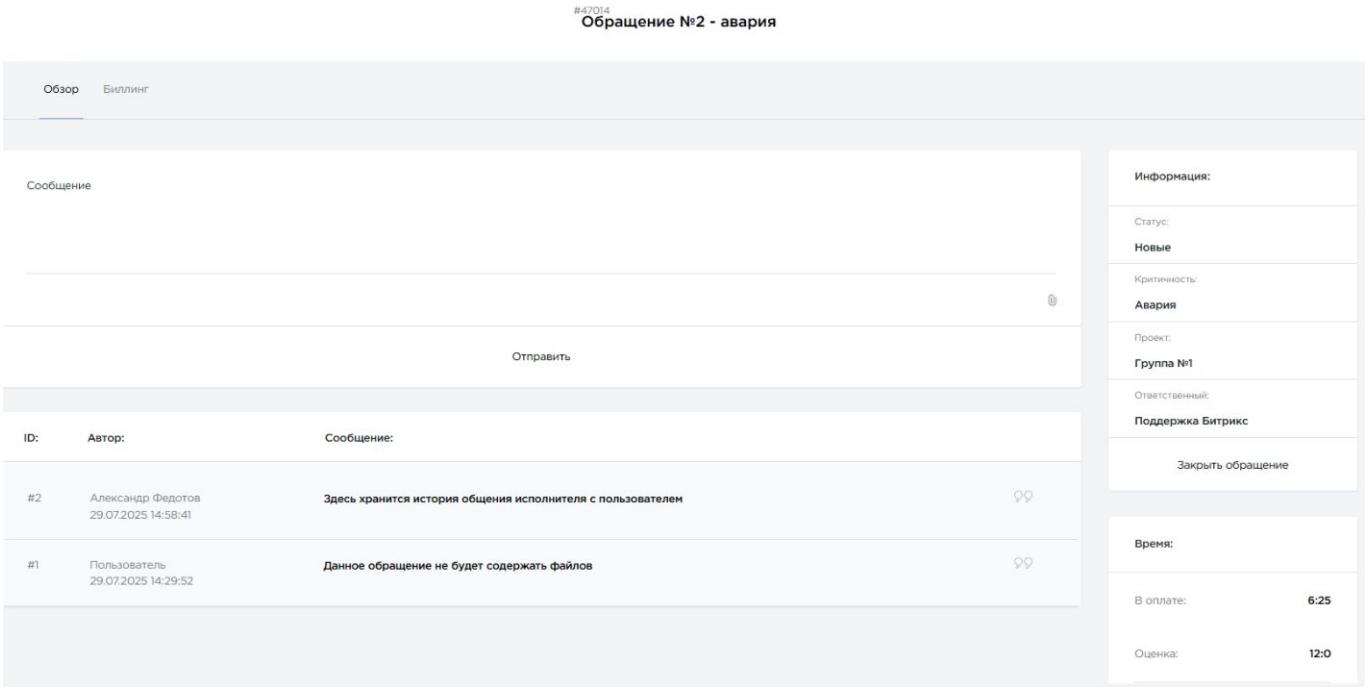
- Выбрать группу, от имени которой создается обращение (если групп несколько), и критичность обращения на основании заполненного справочника;
- Заполнить название обращения и его описание;
- Прикрепить файлы.

При нажатии на кнопку «Сохранить» обращение фиксируется в системе.

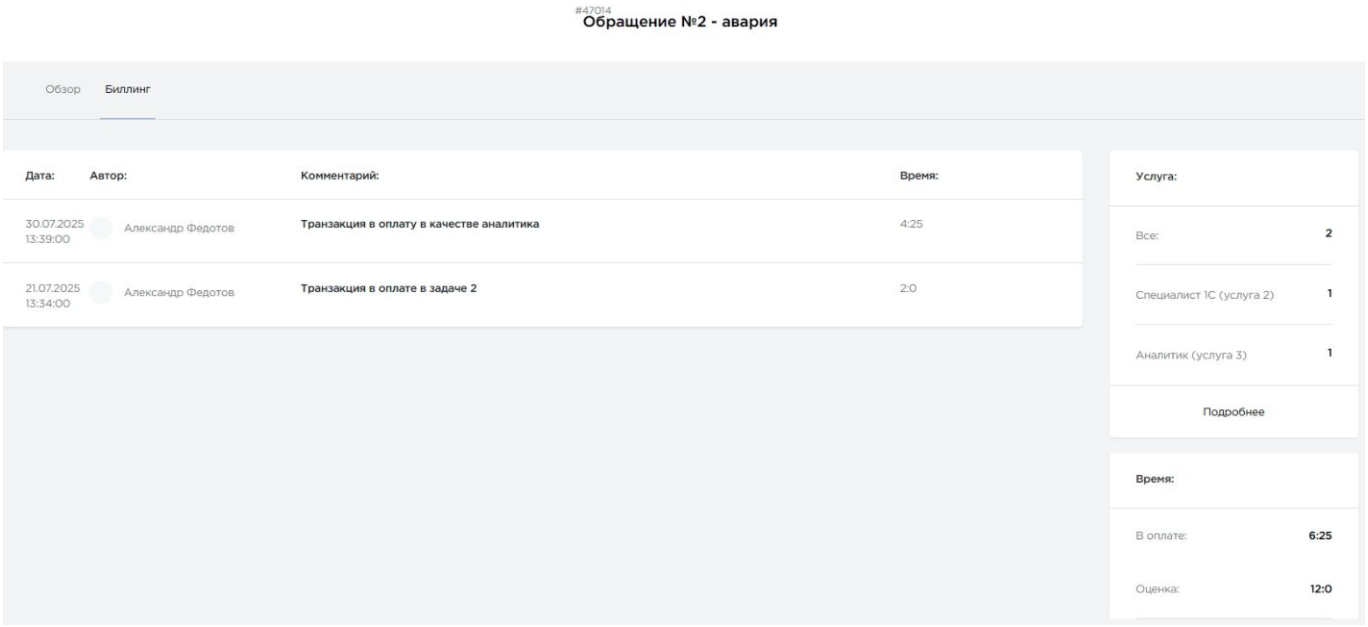
Просмотр обращений. В окне «Мои обращения» можно ознакомиться со списком обращений и основной информацией о них.



При нажатии на обращение откроется подробная информация по задаче. Информация разделяется на «Обзор» и «Биллинг». В «Обзоре» отображаются комментарии исполнителей и пользователя, то есть фиксируют обращение в рамках задачи и прикрепленные файлы. Справа также располагается общая информация по задаче и время, которое уже было затрачено и которое планируется затратить в рамках задачи.



В «Биллинге» фиксируются все транзакции (услуга с зафиксированным временем и с комментарием) по задаче. Отображается автор транзакции (кто зафиксировал время), комментарий и затраченное время. Справа отображается статистика по затраченному времени по услугам и аналогичная статистика по затраченному времени и оценке.



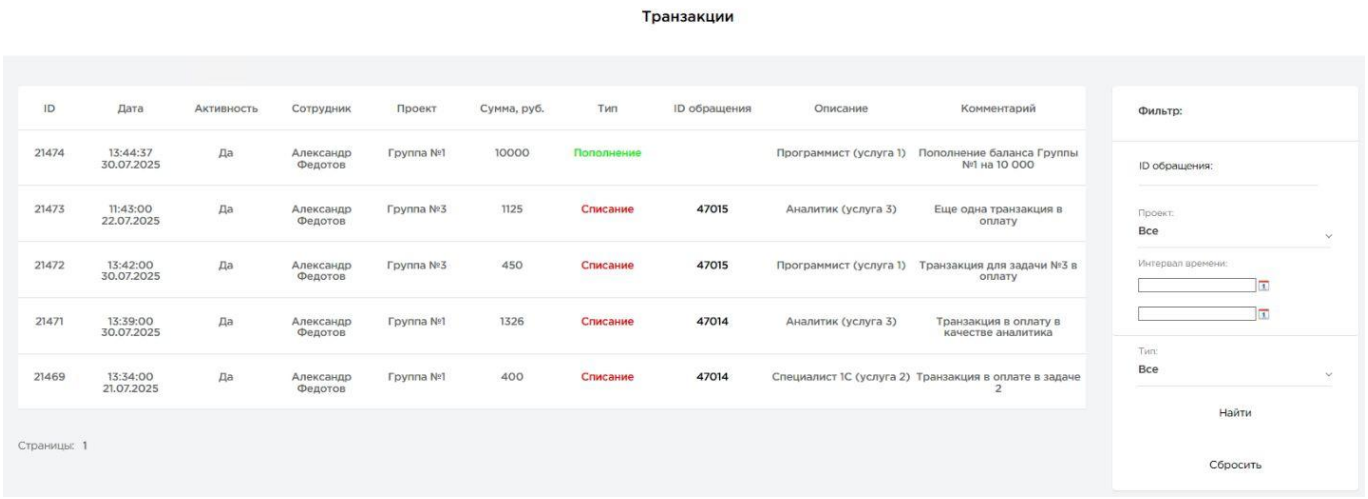
Фильтрация задач. Пользователь может фильтровать задачи по:

- Статусу — берётся из стадии задачи в Битрикс24;
- проекту — если их несколько;
- открытым, закрытым задачам.

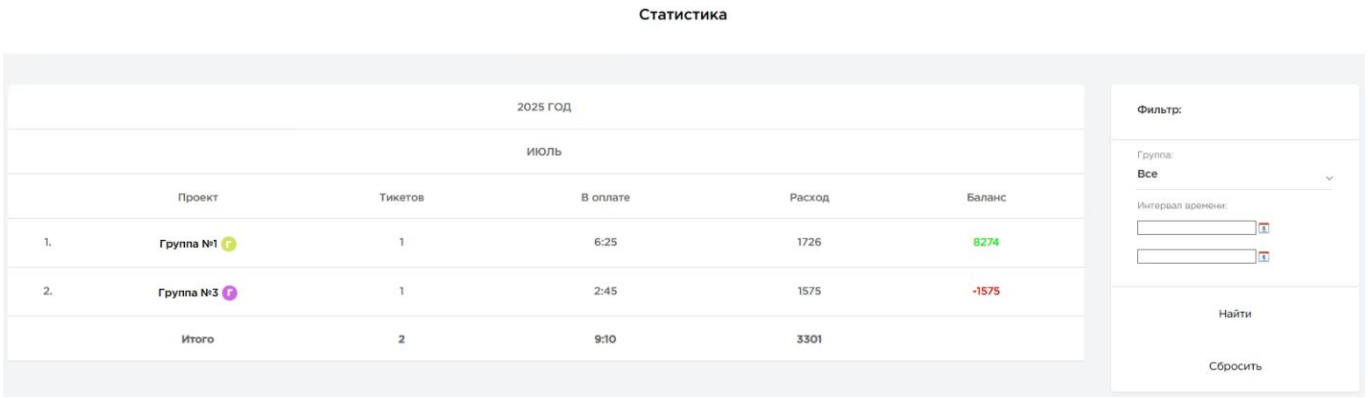
Пользователь выбирает фильтр по необходимым критериям и нажимает кнопку «Найти», чтобы появились только отфильтрованные задачи. При нажатии на кнопку «Отменить» все фильтры сбрасываются.

Вкладка «Транзакции», к ней можно перейти либо через баланс — все транзакции, либо через левое меню — «Транзакции».

В данной вкладке отображается информация по всем транзакциям, которые были зафиксированы «в оплату» без объединения по задачам. Справа располагается фильтр, где пользователь может отсортировать транзакции по задаче, по проекту, по времени, по типу (пополнение или списание). С помощью кнопки «Найти» фильтр будет применен, с помощью кнопки «Сбросить» — удален.

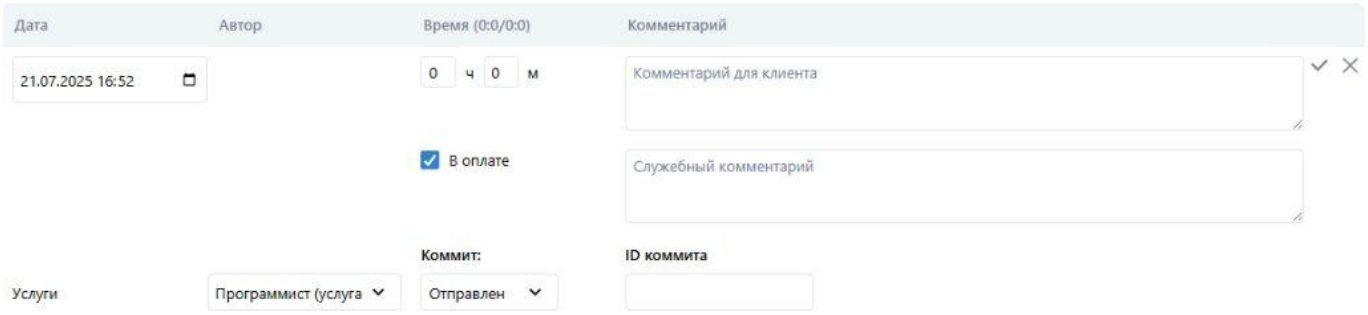


Вкладка «Статистика» разделяет информацию по проектам и месяцам. По каждому проекту отображается, сколько активных задач было в месяце, сколько часов в оплате, какая сумма была затрачена по результатам зафиксированного времени и какой баланс по проекту на данный месяц.



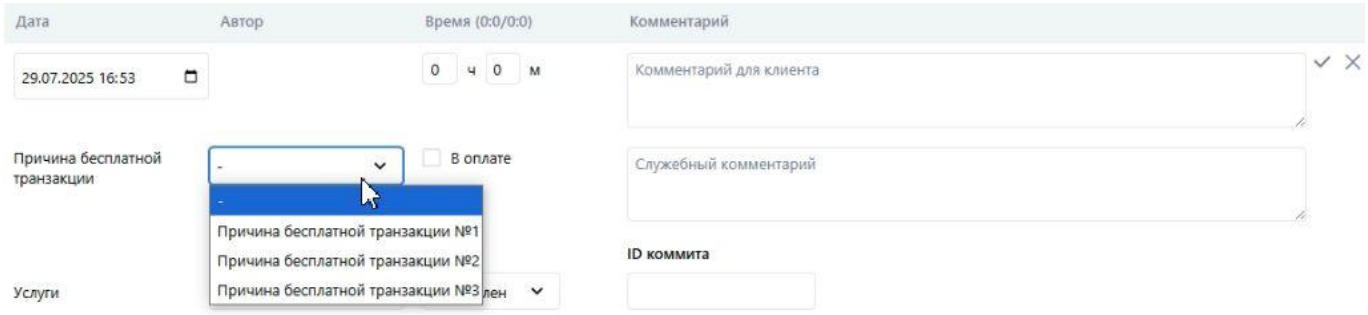
Часть исполнителя. В базовый функционал задачи Битрикс24 добавлены вкладки «Биллинг» и «Оценка», а также справа добавлен блок по управлению задачей.

«Биллинг» позволяет добавлять новую транзакцию в задачу. Исполнитель нажимает кнопку «Добавить».

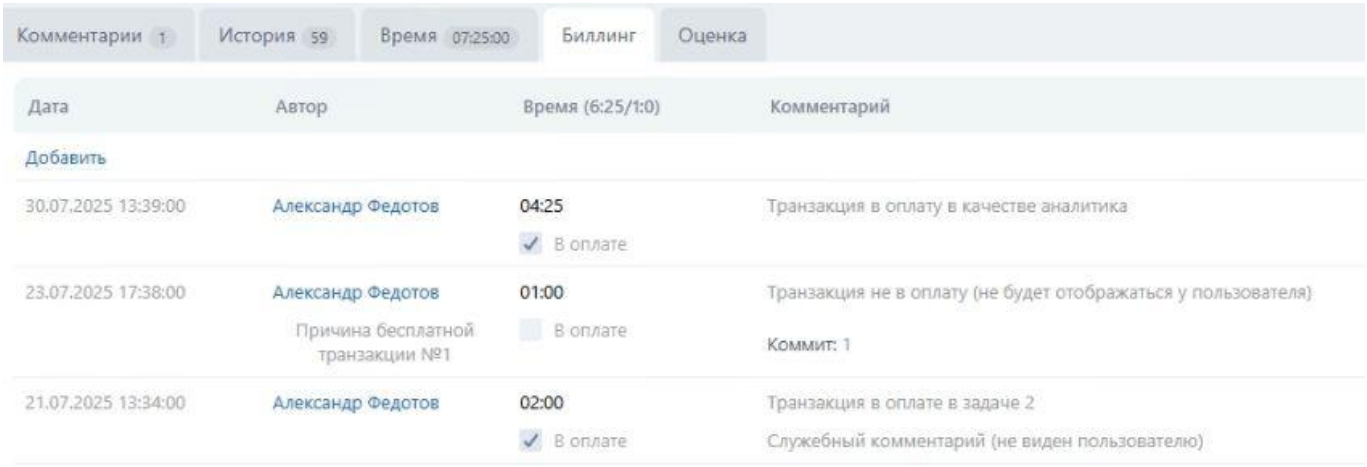


И заполняет следующие поля:

- Дата транзакции — по умолчанию стоит сегодняшняя вместе со временем;
- Количество часов и минут, затраченных на выполнение задачи;
- «В оплате». Если галочка стоит, то стоимость транзакции вычитается из баланса группы и будет отображаться с пользовательской стороны. Если галочка не стоит, то транзакция не вычитается из баланса и не отображается у пользователя. При бесплатной транзакции появляется новый пункт «Причина бесплатной транзакции», где исполнитель заполняет, почему транзакция фиксируется не в оплату;



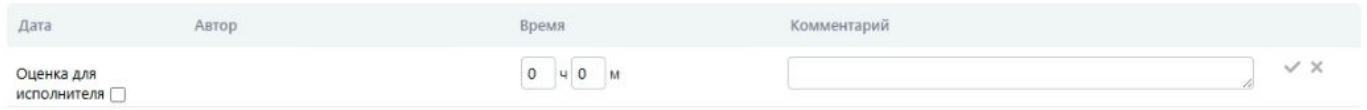
- Комментарий — необходим для обоснования, на что было потрачено время, отображается впоследствии у пользователя;
- Служебный комментарий — необходим для внутренних работ, не отображается пользователю;
- Услуги — исполнитель фиксирует, в рамках какой услуги была зафиксирована транзакция;
- Коммит — необходим, если фиксируется логгер. Может быть введен, тогда выбирается значение «Отправлен», или не введен, тогда выбирается значение «Не требуется».



«Оценка» представляет собой фиксирование, сколько часов планируется затратить на реализацию задачи, потом сумма оценок показывается пользователю в задаче.

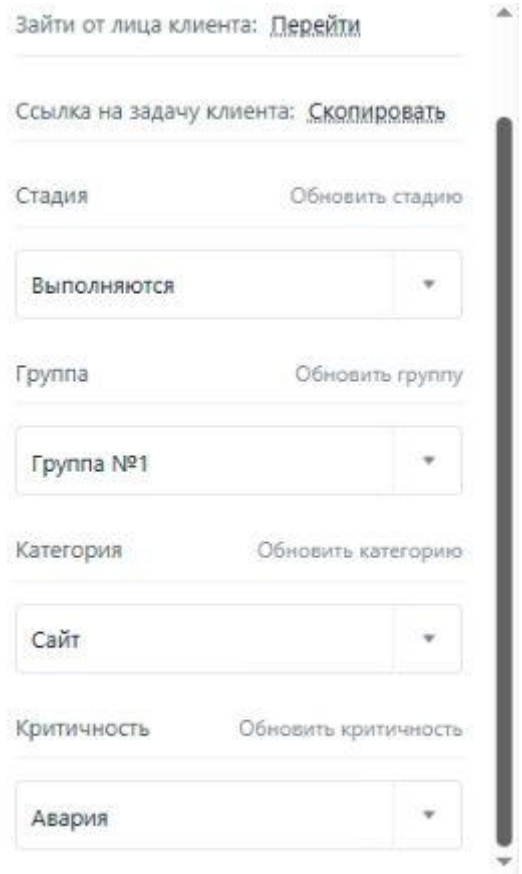


Для добавления оценки необходимо нажать кнопку «Добавить» и ввести данные по количеству часов и комментарий. Оценка для исполнителя включает введение дополнительной оценки, которая не отображается у пользователя.



Виджет для работы с задачей позволяет:

- Войти в систему от лица пользователя — переводит исполнителя в систему с пользовательской стороны;
- Скопировать ссылку на задачу для пользователя (задача для пользователя подразумевает под собой открытие задачи через систему с пользовательской стороны);
- Стадия — позволяет изменить статус задачи;
- Группа — дает возможность перенести задачу в другую группу (но только в те группы, к которым у пользователя есть доступ);
- Категория — позволяет квалифицировать задачу по категориям (один из видов справочника);
- Критичность — может изменить критичность задачи.


Зайти от лица клиента: Перейти
Ссылка на задачу клиента: Скопировать
Стадия
Обновить стадию
Выполняются
Группа
Обновить группу
Группа №1
Категория
Обновить категорию
Сайт
Критичность
Обновить критичность
Авария