

HelpDesk

Система взаимодействия с
партнерами/клиентами

Содержание данного документа, а также любые демонстрационные материалы, прилагаемые к нему, являются исключительной собственностью компании Actis Systems Asia. Любое использование его может быть осуществлено только с письменного разрешения Actis Systems Asia. В случае если данное предложение не будет принято руководством компании, данный документ, а также все приложения к нему должны быть возвращены. При этом компания Actis Systems Asia оставляет за собой право использовать приведенные здесь компоненты в других проектах.

Оглавление

Оглавление	1
О компании	2
Назначение HelpDesk	2
Преимущества системы HelpDesk	3
Основные положения	3
Категории пользователей и уровни доступа	3
Проекты и задания	3
Выбор проектов и просмотр заданий	4
Добавление нового задания	5
Просмотр и редактирование заданий	5
Доступ к системе и техническая поддержка	6
Работа с системой	6
Персональный менеджмент	6
Рассылка уведомлений	7
Контакты	7

О компании

Компания **Actis Systems Asia** была создана в феврале 1998 года. Сегодня это ведущая компания казахстанского рынка Интернет-услуг, предлагающая клиентам сложные решения в области электронного бизнеса.

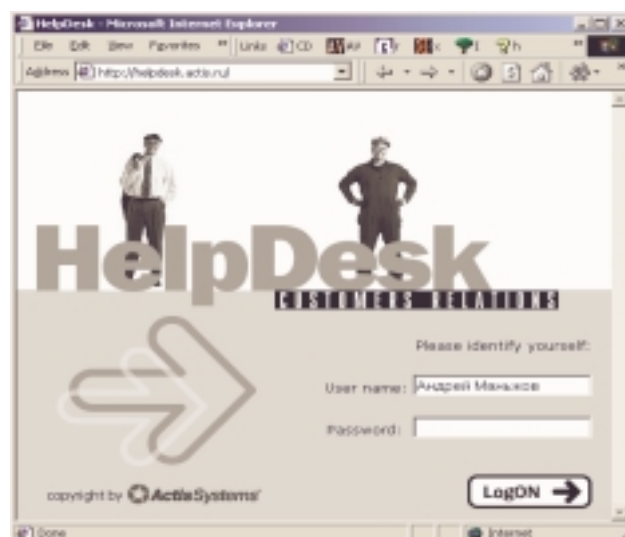
История компании берет начало от одного из первых казахстанских Интернет-проектов - информационного ресурса о фондовом рынке и приватизации в Республике Казахстан - www.kazecon.kz. Ресурс был удостоен высшей награды широко известного издания **Financial Times** в номинации «The Best Business Web Site 1997» («Лучший бизнес сайт 1997 года»).

Специалисты, которые создали Kazecon, вошли в состав учредителей международного холдинга **Actis Systems Asia**.

Командный принцип организации работы, собственная уникальная система управления проектами, современная технологическая инфраструктура и опытная команда экспертов - все это позволяет Actis Systems Asia вести проекты на индустриальной основе, предоставляя клиентам качественные Интернет-услуги на уровне мировых стандартов и осуществляя индивидуальный подход к каждому проекту.

Назначение HelpDesk

Созданная компанией **Actis Systems Asia** система **HelpDesk** относится к классу систем управления инцидентами и предназначена для повышения эффективности работы компании и оптимизации взаимоотношений между компанией и партнерами/клиентами. Использование системы обеспечивает «прозрачность» процессов заключения и исполнения сделок, проектов, заказов и т.п.



Система **HelpDesk** отвечает нескольким наиболее важным требованиям:

- Система максимально соответствует реалиям современного бизнеса. Как правило, в 80% случаев после выставления компанией предложения (в ответ на запрос партнера или клиента) требуется дополнительное согласование. Для этого в HelpDesk реализован механизм согласования, позволяющий осуществлять диалог между компанией и партнерами/клиентами;
- Система накапливает и структурирует информацию по проводимым с ней операциям для дальнейшего анализа как работы самих партнеров, так и эффективности деятельности сотрудников компании;
- Структура **HelpDesk** удобна и проста в использовании;
- При создании системы HelpDesk была учтена специфика казахстанских каналов связи;
- Система HelpDesk надежна и легко масштабируема.

Преимущества системы HelpDesk

- Значительно ускоряется обработка заявок и оптимизируется работа персонала компании.
- Накопленная в системе информация дает возможность руководству проводить оперативный анализ эффективности работы конкретных сотрудников компании.
- Система принимает заявки 24 часа в сутки 7 дней в неделю, что особенно важно для работы с партнерами из удаленных регионов.
- Существенно сокращаются затраты на международную/междугородную связь.
- Работники компании и партнеры имеют возможность отслеживать ход достижения договоренностей по конкретной сделке.
- Исключаются случаи потери информации в процессе согласования.
- Партнеру/клиенту для работы с системой достаточно соединения dial-up.
- Анализ совокупности проведенных в системе действий позволяет объективно оценивать эффективность партнерских отношений.

Основные положения

Категории пользователей и уровни доступа

Доступ к системе осуществляется через web-интерфейс с помощью логина и пароля. Логин является идентификатором пользователя, который будет подписывать все совершаемые действия, и обладает определенными правами. Существует четыре уровня прав (на каждом уровне может находиться неограниченное число людей в каждом проекте):

- **Owner, владелец проекта (клиент).** Пользователи с такими правами полностью управляют проектом со стороны клиента. Могут создавать новые, видеть все существующие задания по проекту и модифицировать не начатые, менять их статус и удалять.
- **Customer, участник проекта (клиент).** Может создавать задания и полностью управлять ими (здесь и далее - вплоть до удаления), но не видит заданий, введенными другими участниками и владельцами проекта.
- **Manager, менеджер проекта.** Видит все существующие задания, может добавлять новые, управлять ими, а также менять статус и назначать исполнителей для всех заданий.
- **Developer Executor, исполнитель.** Видит все существующие задания, не может добавлять новые, может начинать выполнение всех видимых заданий.

Проекты и задания

В системе **HelpDesk** на верхнем уровне находятся проекты и инциденты, а задания являются своего рода их дочерними объектами. Работа клиента в системе **HelpDesk** в основном сводится к следующим действиям:

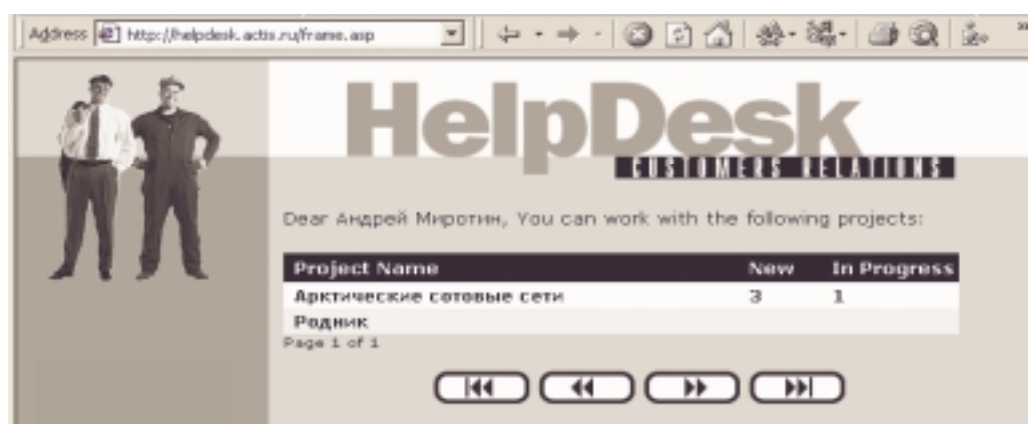
- Добавление новых заданий в доступные проекты и их редактирование (в случае необходимости)
- Просмотр списка существующих заданий в проектах и контроль их статуса
- Подтверждение готовых заданий (и отправка их на доработку в случае необходимости)
- Добавление комментариев к заданиям в случае необходимости

Каждое задание имеет статус, который меняется в процессе его жизни, и может принимать следующие значения:

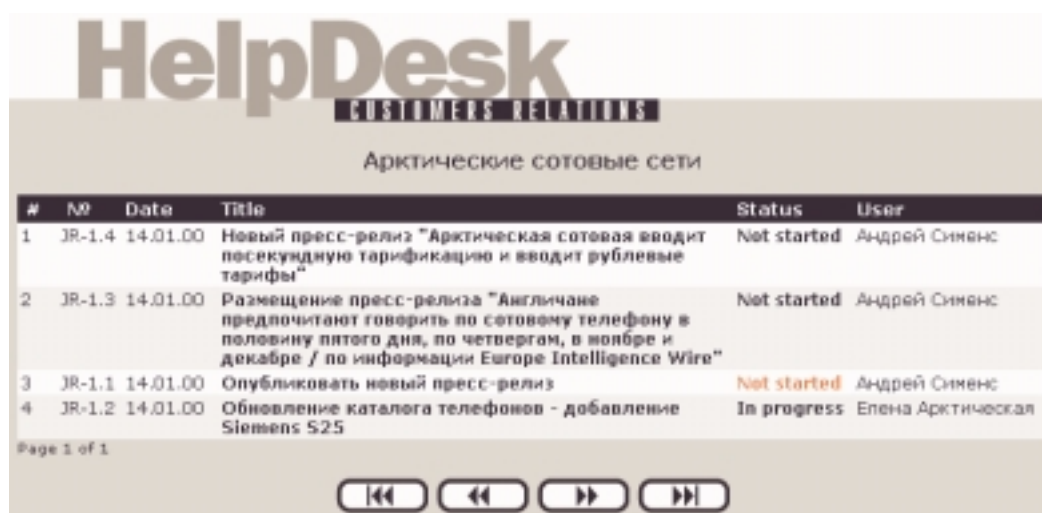
- Not Started** – задание добавлено, но работы над ним еще не начались;
- In Progress** – исполнители приступили к выполнению задания;
- Finished** – задание выполнено исполнителями; ожидается подтверждение клиента;
- Complete** – подтверждение выполнения задания;
- Rejected** – задание не принято исполнителем (невозможно выполнить – некорректное, непонятное или не хватает материалов). Установка статуса требует ввода пояснений в поле “Комментарий”;
- Remake** – задание выполнено исполнителем, но не принято заказчиком (сделано не полностью или с ошибками).

Выбор проектов и просмотр заданий

Список проектов формируется для каждого пользователя свой. К примеру, человек, работающий с двумя проектами, увидит подобную картину:



Числа после названия означают, сколько по этому проекту в системе находится новых заданий, и над сколькими уже ведется работа. Чтобы просмотреть подробный список необходимо выбрать один из проектов. Появится следующий экран, где можно увидеть номер задания в проекте, дату создания и автора, тему, важность и текущий статус:



Добавление нового задания

Добавлять задания и запросы могут только авторизованные пользователи (со статусом Owner, Customer или Manager). Если вы обладаете этим статусом, то можете создать задание с помощью кнопки:



Кнопка выводит на экран следующую форму, которую нужно заполнить.

Subject:

Comments:

Document 1: **Please insert live date&time (if any):**

Document 2:

Document 3:

Document 4: This job creates/modifies **Graphics**

Document 5: This job requires **Programming**

Job Priority: Low Normal High

Просмотр и редактирование заданий

Нажав на тему нужного задания, можно посмотреть его свойства и содержание:

Арктические сотовые сети

Date: **14.01.00 14:40:46**

Author: **Елена Арктическая**

Subject: **Обновление каталога телефонов - добавление Siemens S25**

Log info: **[14.01.00 14:40] Андрей Мирошкин: Status:'In progress', Comments:1**
 Елена, конечно, и тому же этот телефон будет обязательно смотреться рядом со списком прес-релизов (после новостей о снижении тарифов). Мы сделали наш вариант.

Арктические сотовые сети: JR-1.2(Обновление каталога телефонов - добавление Siemens S25)
[14.01.00 14:36] Елена Арктическая: Status:'Not started', Comments:1
 Появился новый телефон. Просьба создать новую страницу о нем в разделе телефоны. Картинка и описание прилагаются.

Как вы думаете - стоит ли сделать какую-нибудь рекламку о нем на первой странице? Если да - придумайте что-нибудь, пожалуйста.

Priority: **Normal**


Status: **In progress**

Attached documents:

Siemens S25.doc **Siemens S25.gif**

New comments:

В зависимости от текущего статуса задания и уровня доступа, будут видны разные варианты и комбинации кнопок. Содержание задания находится в поле “Log Info”, которое может дополняться в процессе работы над заданием. Общее правило – нажатие на кнопку изменяет статус задания, и добавляет запись об этом в лог. Если при этом в поле “Комментарий” находился какой-либо текст – он также будет добавлен в лог. Эту возможность можно использовать для более подробного освещения различных этапов задания, записи пожеланий и возникших ошибок.

Пока задание находится в состоянии “Not Started”, его автор и Owner имеет возможность внести в него изменения, нажав на кнопку  (на этапе просмотра свойств задания). При этом, если задание содержит файлы, их можно обновить следующим образом: отметить ненужные и одновременно добавить новые стандартным образом.

На любом этапе к любому заданию можно добавить комментарий кнопкой



Доступ к системе и техническая поддержка

Все клиенты вашей компании могут размещать задания через эту систему, разделять потоки запросов по нескольким проектам, а также иметь различные схемы подключения (например, несколько Owner'ов и несколько Customer'ов с возможностью размещения заданий, если со стороны клиента над проектом работает много людей).

Работа с системой

Доступ к системе HelpDesk возможен с любого компьютера, подключенного к интернету и с установленным браузером не ниже Microsoft Internet Explorer 4. Если Вы являетесь зарегистрированным пользователем системы (обязательное условие), то для входа необходимо ввести свой логин и пароль. После успешной авторизации вы увидите окно с навигационным меню и список доступных для работы проектов. Динамическое меню HelpDesk отображает список возможных в данный момент действий:

- **Up** – возвращает на уровень выше (например, из задания – в список заданий, из списка заданий – в список проектов).
- **Projects** – отображает список доступных пользователю проектов.
- **Jobs** – отображает список готовых заданий в выбранном проекте, и позволяет создать новое.
- **Add job** – добавляет новое задание в выбранный проект.
- **Information** – отображает служебную информацию по проекту (название, контактное лицо со стороны клиента и со стороны Актиса, список менеджеров проекта и менеджеров по работе с клиентами).
- **How to use** – позволяет получить последнюю версию данного руководства.
- **'Not started'** и т.д. – фильтр заданий, позволяющий скрыть те в которых необходимости в данный момент.
- **Logoff** – кнопка, завершающая сеанс работы с системой.

Персональный менеджмент

Имея в своем распоряжении систему **HelpDesk** ваша компания сможет работать с клиентом по принципу “Персонального менеджера”, поэтому клиент по всем вопросам будет взаимодействовать с выделенным менеджером по работе с клиентами, который отвечает за срок исполнения запросов клиента. Производственный процесс при использовании **HelpDesk** выглядит так:

Клиент создает новое задание по проекту через **HelpDesk**. Статус задания устанавливается в Not Started. Рассылаются почтовые уведомления о новом задании.

Рассылка уведомлений

Принципы рассылки уведомлений:

- высылаются, когда происходит событие (изменение статуса задания). Статус задания изменяется, когда над заданием совершается какое-либо действие. Например:
 - на этапе создания задания, когда оно успешно записывается в БД и получает статус **Not Started**
 - по завершении задания исполнителями, но не подтвержденного клиентом **Finished**
 - при необходимости исправления сделанного задания **Remake**
 - при отказе в выполнении некорректного/неполного задания **Rejected**
- не высылаются пользователю, инициировавшему событие (т.к. он и так в курсе);
- если событие инициировал **Customer**, то уведомления рассылаются не только **Manager**'у и **Developer**'ам, но и **Owner**'у;
- **Customer**'ы получают уведомления только о событиях по своим заданиям.

Менеджер проекта может назначить задание разным производственным отделам. За выполнение заданий отвечают непосредственно конкретные сотрудники производственных отделов, назначенные исполнителями. Статус задания в таком случае не меняется.

Существует возможность ассоциации конкретных исполнителей с проектом. При этом они будут получать уведомления о новых заданиях и иметь возможность начинать работу над ними самостоятельно, сразу по получении. Если исполнитель начинает работу над заданием, его статус меняется на In progress.

По завершении всех работ над заданием его статус меняется на Finished. После этого заказчик должен зайти в такое задание и либо подтвердить правильность его выполнения (Complete), либо отправить его на доработку (Remake). После доработки статус опять меняется на Finished.

После подтверждения заказчиком правильного выполнения задания оно считается выполненным полностью.

Подтверждение производится нажатием кнопки

Complete Job

Контакты

За дополнительной информацией можно обращаться по адресу:

Actis Systems Asia

480091, Казахстан, Алматы,
ул. Айтеке би, 91, оф. 2
уг. ул. Наурызбай батыра

тел. +7 (3272) 32-32-29
факс +7 (3272) 32-14-27

E-mail: info@actis.kz
Web: www.actis.kz