



spellabs.helpdesk

Служба управления заявками

на платформе Microsoft WSS 3.0 / SharePoint 2007

Microsoft



 **spellabs it.company**

it-консалтинг и разработка инновационного
программного обеспечения

Назначение

Служба управления заявками предназначена для автоматизации следующих задач:

1. Регистрации заявок на выполнение работ.
2. Классификации и диспетчеризации входящих заявок, в том числе для назначения исполнителей, категории, приоритета и т.д.
3. Отслеживания текущего статуса заявки.
4. Протоколирования работ, выполняемых по заявке, а также всех вносимых в нее изменений.
5. Регистрации трудозатрат исполнителей.
6. Построения отчетов по исполнению заявок, загрузке исполнителей и т.д.

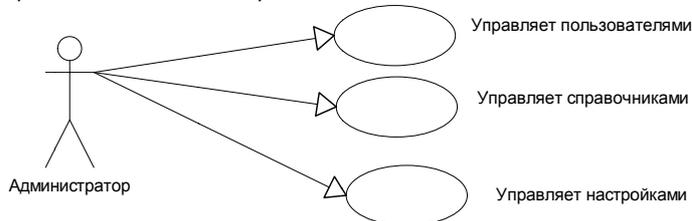
Функциональные особенности

- ★ Пользователи могут вкладывать в заявку копию экрана своего рабочего места одним нажатием мыши
- ★ Служба позволяет автоматизировать разбор и диспетчеризацию входящей почты с сообщениями пользователей
- ★ Заявки могут разбиваться на несколько работ с последовательным или параллельным исполнением
- ★ Система позволяет настроить отображения ключевых показателей эффективности на основании метрик работы службы
- ★ На основании накопленных данных по обработке заявок формируется многомерная отчетность для руководителей

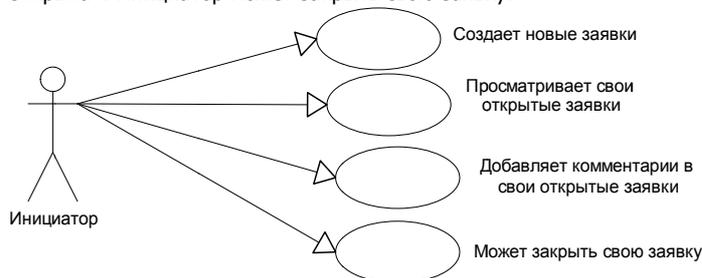
Роли

В системе предусмотрены следующие роли:

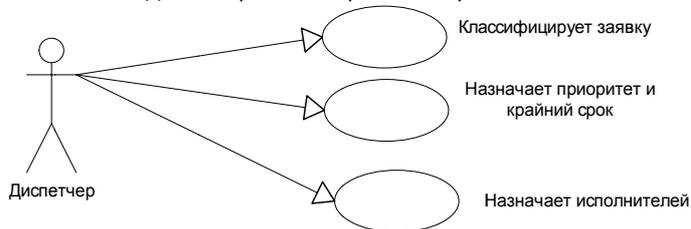
1. **Администратор.** Отвечает за настройки системы, выдачу прав и ролей пользователям, наполнением справочников. Имеет доступ ко всем объектам системы.



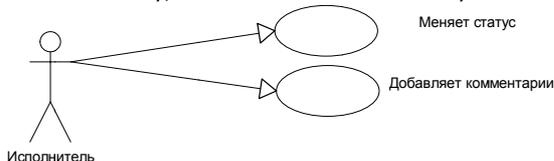
2. **Инициатор.** Создает новую заявку, имеет доступ на просмотр своих открытых заявок, добавляет комментарии к своим открытым заявкам, а также меняет статус. После создания заявки ее статус становится «Открыта». Инициатор может закрыть свою заявку.



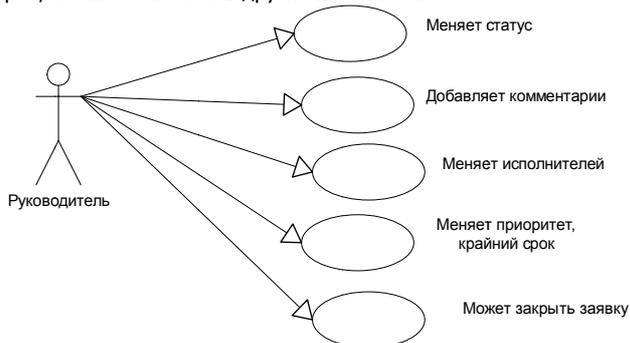
3. **Диспетчер.** Заполняет дополнительные атрибуты заявки: классифицирует заявку, назначает приоритет и крайний срок, назначает исполнителей. После назначения исполнителя статус заявки становится «Назначен исполнитель». Диспетчер может зарыть заявку.



4. **Исполнитель.** Исполнитель может менять статус заявки на «Выполняется» и «На проверке», вносить комментарии. Получив или отредактировав заявку, исполнитель меняет ее статус на «Выполняется». Выполнив заявку, исполнитель меняет ее статус на «На проверке».



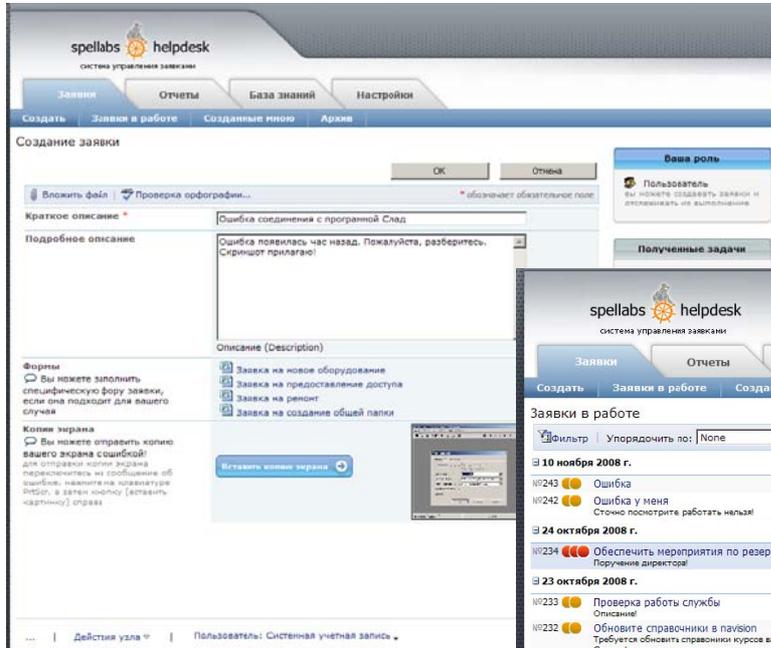
5. **Руководитель.** Если у исполнителя есть флаг руководителя, то он может также менять приоритет, крайний срок, а также назначать других исполнителей.



Краткое описание алгоритма

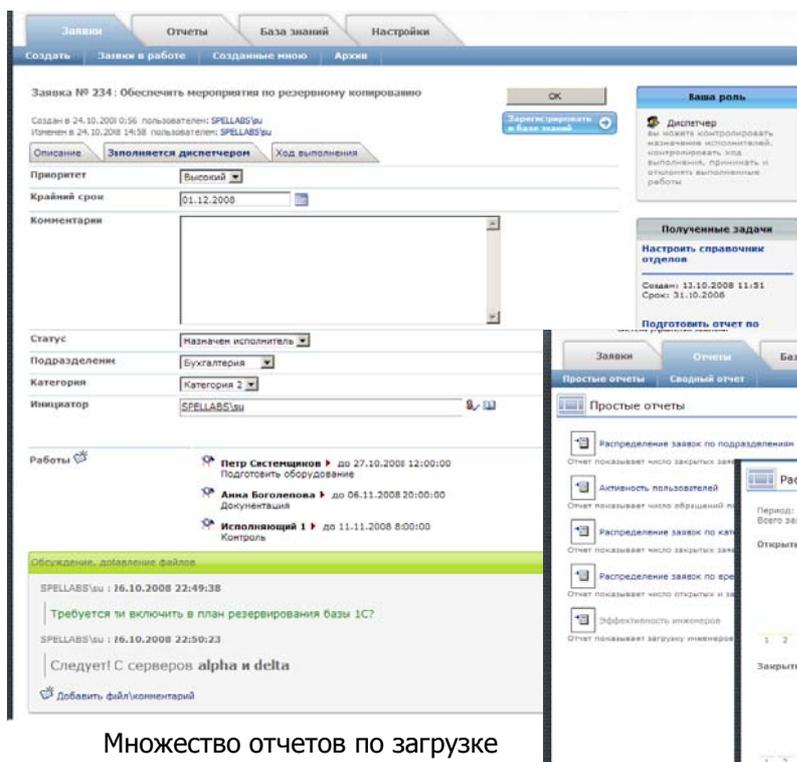
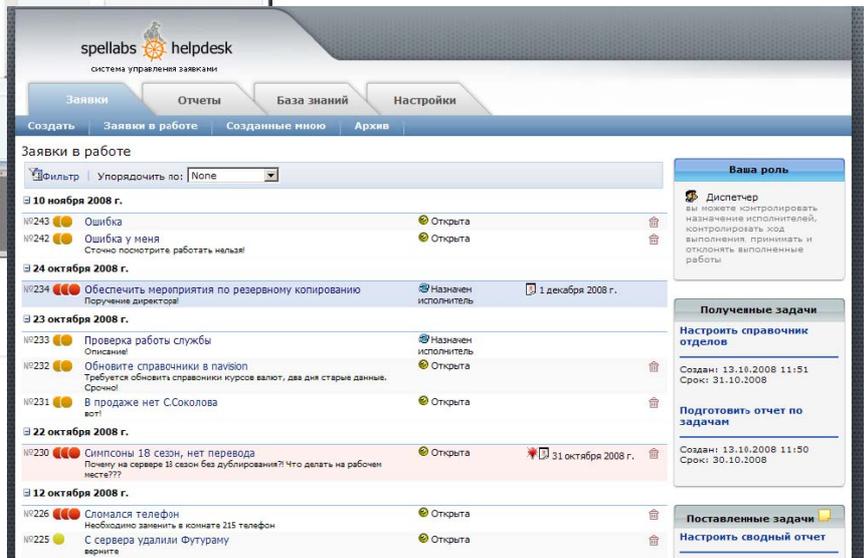
- 1. Инициатор создает новую заявку, в которой он классифицирует и описывает задачу или проблему.** Созданной заявке автоматически присваивается статус «Открыта», после чего по электронной почте отправляется оповещение всем лицам, подлежащим оповещению о создании новой заявки. Эти лица указываются в настройке системы. В дальнейшем, инициатор может видеть в списке своих заявок все созданные им заявки. Он может добавлять комментарии по всем незакрытым заявкам. В историю заявки автоматически записывается дата ее создания, описание проблемы и все комментарии, добавленные инициатором. Инициатором заявки может быть пользователь с любой другой ролью.
- 2. Пользователи с ролью «диспетчер» видят все открытые заявки.** Они могут отредактировать каждую из них, уточнив ее классификацию, добавив свои комментарии, выбрав исполнителей, назначив приоритет и крайний срок заявки. Диспетчер может сразу закрыть заявку. Если диспетчер не закрыл заявку, то он должен назначить исполнителей. После того, как диспетчер выбрал исполнителей, он может изменить статус заявки на «Назначен исполнитель». Изменение статуса не производится автоматически, так как исполнителей может быть несколько и их состав, возможно, надо будет уточнить. После изменения статуса заявки на «Назначен исполнитель» инициатору заявки приходит письмо о назначении исполнителей по его заявке. Все изменения, внесенные диспетчером, автоматически протоколируются в истории. После изменения статуса заявки автоматически отсылается сообщения назначенным исполнителям.
- 3. Исполнители видят все незакрытые заявки, которые им назначены.** Если у исполнителя есть флаг руководителя, то он может выполнять все действия диспетчера, в том числе менять исполнителей. Сообщения о смене исполнителей приходят инициатору заявки. Если исполнитель не является руководителем, то он может только добавлять комментарии и перевести заявку в состояние «Исполняется». В результате этого, инициатору заявки приходит письмо с уведомлением о начале работ по его заявке. После завершения работы исполнитель указывает потраченное время и переводит заявку в состояние «На проверке». Об этом инициатор заявки и руководитель уведомляется по электронной почте.
- 4. Руководитель и инициатор могут отправить заявку со статусом «На проверке» обратно на доработку или закрыть ее.** Пользователи с этой ролью оповещаются об изменении статуса по электронной почте.

Интерфейс



Формирование заявки пользователем.
Возможность кликом вставить скриншот или заполнить типовую форму заявки.

Список заявок на контроле у диспетчера. Отслеживание статусов, быстрый отбор и сортировка.



Классификация и маршрутизация заявки, разбиение заявки на цепочку работ по исполнителям.



Множество отчетов по загрузке и эффективности.

Архитектура

Продукт построен на платформе Microsoft Windows Sharepoint Services 3.0, лицензия на который входит в Microsoft Windows Server 2003. Таким образом, вместе с helpdesk вы получаете готовую систему внутреннего портала для хранения документов и справочников, ведения контактов и календарей, форумов и опросов, а также дополнительные возможности.

В качестве базы данных используется Microsoft SQL Server 2005, лицензия входит в стоимость продукта.

Стоимость продукта

Продукт состоит из базовых функций, а также набора расширений функциональности.

Гранула	Цена, руб
Базовая версия, включая 10 пользователей	95 000
Дополнительный пользователь	4 000
Дополнения	
Многомерная отчетность	36 000
Отчеты и показатели эффективности на заказ	По требованиям

Цена включает НДС. При наличии у вас ранее приобретенной процессорной лицензии на Microsoft SQL Server 2005 число пользователей не ограничивается и дополнительная оплата за пользователей не требуется.

КОНТАКТЫ

Компания spellabs является партнером компании Microsoft в области разработки программных решений, специализируется на разработке систем web-досупа к данным, развертывании порталов, а также создании систем интеллектуального анализа данных.



www: <http://www.spellabs.ru>

e-mail: info@spellabs.ru

Москва, Дербеневская наб. д.7 стр.2
тел./факс +7 (495) 783-83-94



ISW Software Solutions



Наши клиенты

Microsoft SharePoint Portal Server и Microsoft SharePoint Services являются зарегистрированным товарным знаком компании Microsoft Inc.

spellabs.hr

Портал для подразделения HR

на платформе Microsoft WSS 3.0 / SharePoint 2007



spellabs.helpdesk

Служба управления заявками

на платформе Microsoft WSS 3.0 / SharePoint 2007