ИНФРАМЕНЕДЖЕР

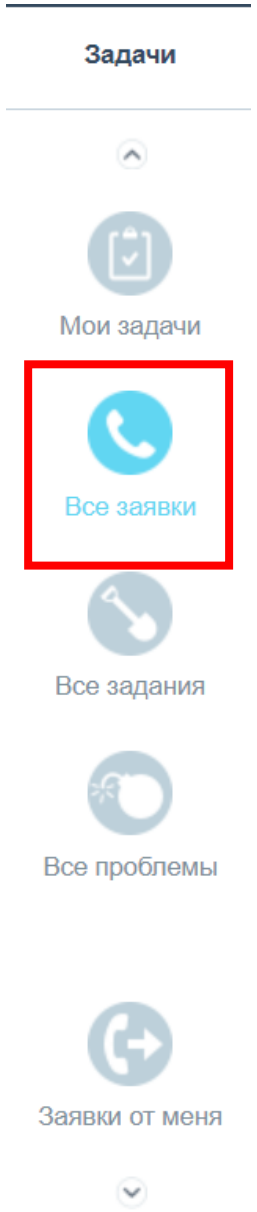
ИНСТРУКЦИЯ

ПО РАБОТЕ С СИСТЕМОЙ ПОДАЧИ ЗАЯВОК В СЕРВИСНЫЕ СЛУЖБЫ

ДЛЯ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Интерфейсы

Интерфейс исполнителя
«Все заявки»



Для просмотра заявок, по которым вы назначены **исполнителем**, перейдите в раздел «ВСЕ ЗАЯВКИ»

Интерфейс заявителя
«заявки от меня»

В данном разделе отображаются заявки, в которых вы являетесь **заявителем**

Работа с заявкой

При работе исполнителя с заявкой возможны следующие сценарии:

Вы взяли заявку в работу и выполняете **ЕЕ САМОСТОЯТЕЛЬНО**

Зарегистрирована → **В работе** → **Выполнена** → **Закрыта**

Вы взяли заявку в работу, но ее нужно **НАПРАВИТЬ В ГРУППУ ПОДДЕРЖКИ ИС ПАРУС (ООО СОФТ-СЕРВИС)**

Зарегистрирована → **В работе** → **Направлена на группу**

Вы сразу направляете заявку в **ГРУППУ ПОДДЕРЖКИ ИС ПАРУС (ООО СОФТ-СЕРВИС)**

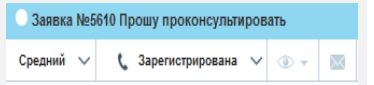
Зарегистрирована → **Направлена на группу**

Вы отменяете заявку

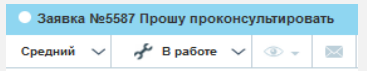
Зарегистрирована → **Отменена**

Состояния заявки:

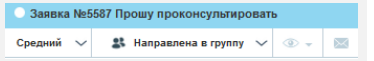
Зарегистрирована – инициатор подал заявку и она не обработана



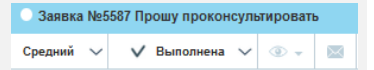
В работе – исполнитель взял заявку в работу



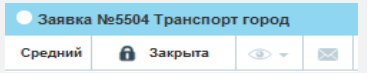
Направлена в группу – заявка назначена на группу исполнителей, но ее не взяли в работу



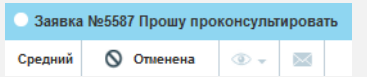
Выполнена – заявка выполнена и ожидает оценки инициатором. Из этого состояния инициатор может вернуть заявку в работу



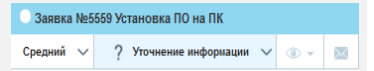
Закрыта – заявка недоступна для изменения после оценки инициатором. Если инициатор не поставил оценку, заявка автоматически закрывается через 5 рабочих дней



Отменена – исполнитель отменил заявку

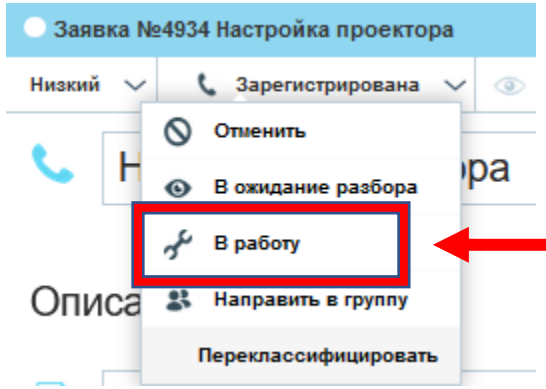


Уточнение информации – исполнитель заявки отправил сообщение инициатору для уточнения информации и ожидает ответа

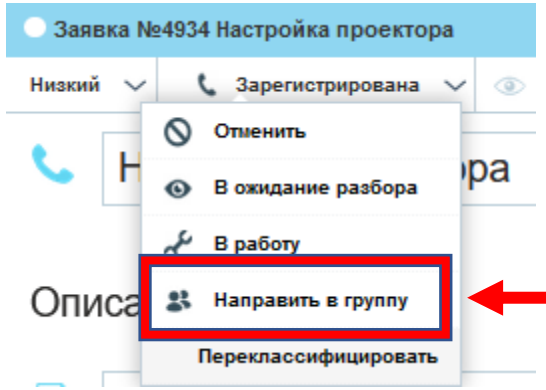


Действия исполнителя при приеме заявки

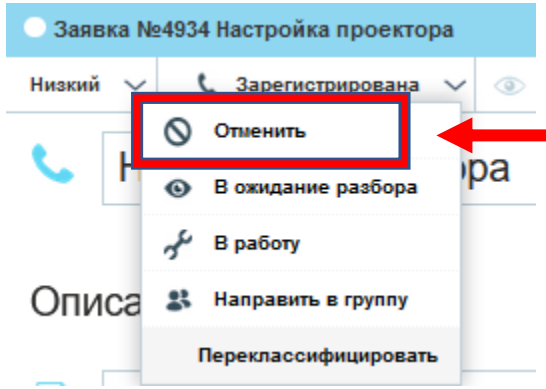
- Взять в работу (самостоятельное исполнение)
- Направить в группу (исполнение подрядчиком ООО Софт Сервис)
- Отменить заявку



Для **самостоятельного** выполнения заявки выберете статус «В работу»



Если для выполнения заявки вам необходимо **направить ее в группу поддержки ООО Софт Сервис**, напишите заметку в ленте и выберите статус на «Направить в группу»



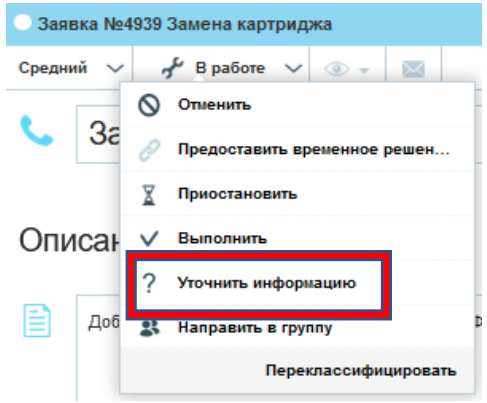
Если заявка не относится к вашей группе, **отправьте сообщение заявителю в ленте и выберете статус «Отменить»**

Действия исполнителя при выполнении заявки

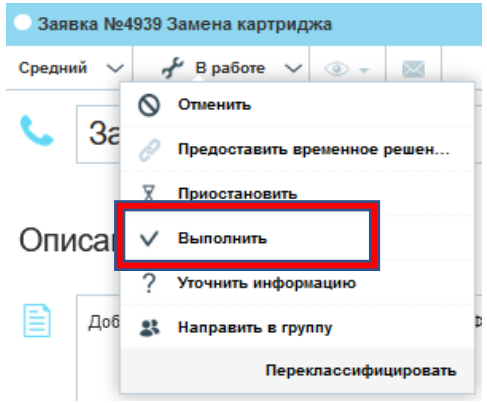
После того, как вы взяли заявку в работу, вы можете изменить ее статус

Основные статусы, необходимые для работы с заявками:

- Выполнить
- Уточнить информацию
- Направить в группу
- Отменить



Для уточнения информации у заявителя необходимо отправить сообщение в ленту и сменить статус на «Уточнить информацию»



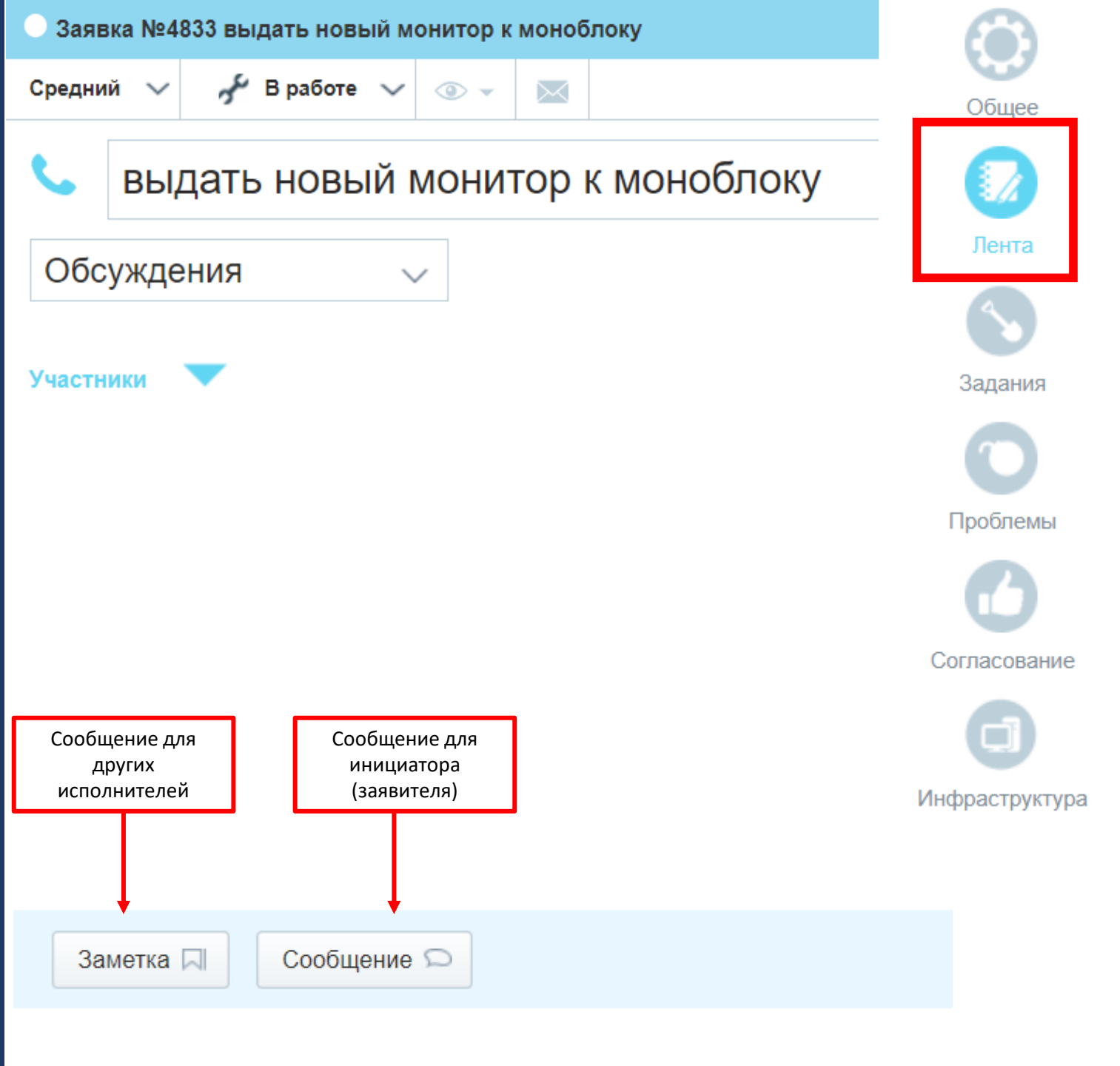
После того как вы выполнили заявку, необходимо добавить краткое описание в поле «Решение» и сменить статус на «Выполнить»

Коммуникации по исполнению заявки

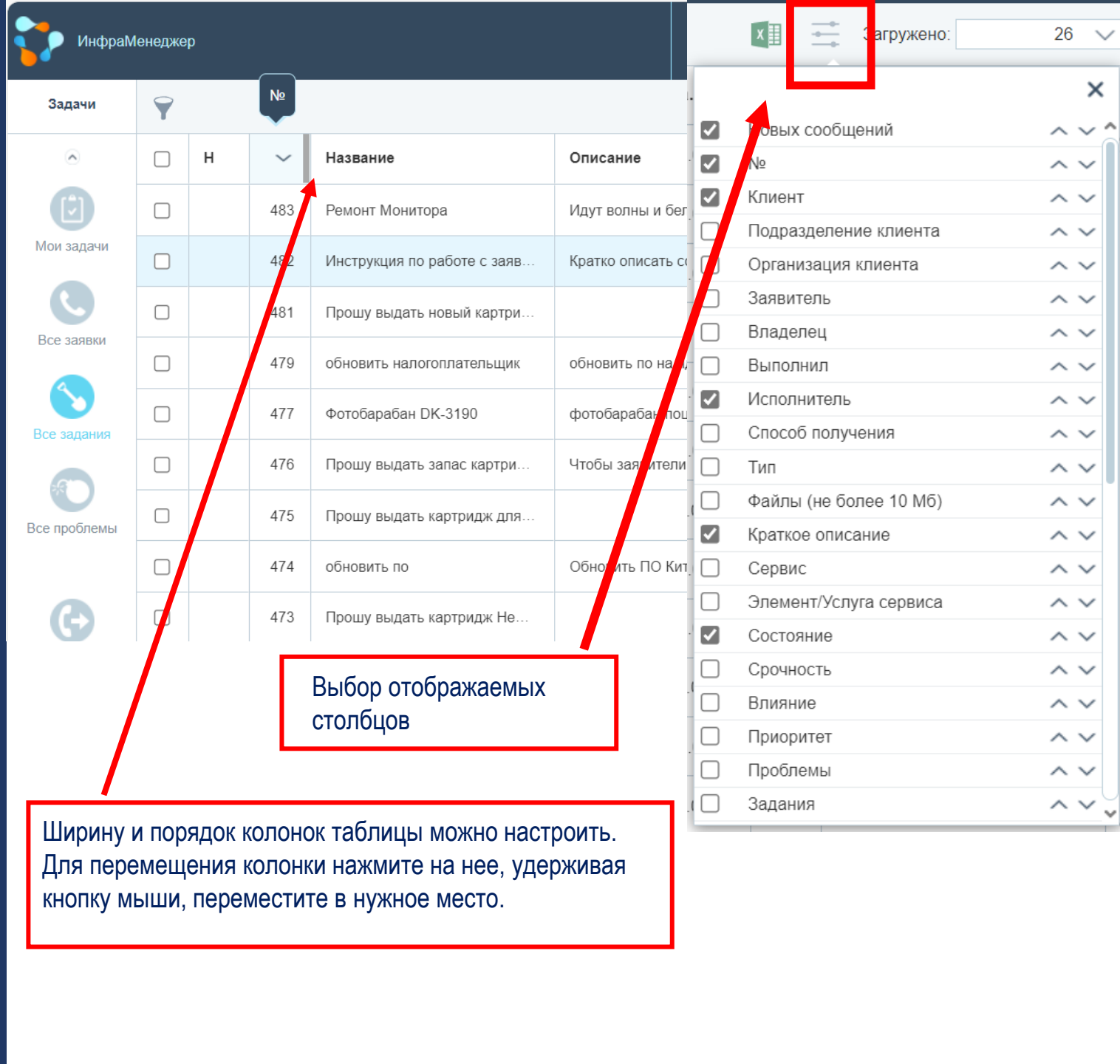
Все запросы формируются через «Ленту».

Если вам необходимо отправить запрос инициатору (заявителю), выберете кнопку **«Сообщение»**. Сообщения, отправленные в ленту, автоматически отправляются **на почту заявителя.**

Если вас необходимо оставить сообщение для других исполнителей, выберете кнопку **«Заметка».** Ее будут видеть только другие **исполнители и администраторы** системы. У заявителя нет возможности просмотра «заметок» в ленте



Настройка отображения таблицы заявок

Для более удобного просмотра заявок в Инфраменеджер доступна настройка отображения столбцов таблицы.

Исполнитель может выбрать необходимые поля для просмотра и настроить ширину столбцов