

# Модуль «Техническая поддержка ЦВД» на базе системы DirectumRX



Российский импортонезависимый продукт



# Преимущества решения

1. Создание обращений пользователем без выхода из системы **DirectumRX**.
2. Вся информация по обращению (переписка, документы) находится в **DirectumRX** Заказчика.
3. Обработка обращения на уровне техподдержки Заказчика и техподдержки Исполнителя производится последовательно, без прерывания и дублирующего ввода информации по Обращению в **DirectumRX**.
4. Хранение истории обращений в **DirectumRX**.

## Особенности решения

Решение поставляется для компаний, у которых заключен Договор на выполнение услуг по технической поддержке документооборота **DirectumRX** с ООО «Центр внедрения документооборота» (ООО «ЦВД»)



# Обложка модуля



## Техническая поддержка ЦВД

Модуль предназначен для автоматизации работы в области технической поддержки.



### Обращения

#### [Создать обращение](#)

Быстрое создание обращения.

#### [Мои обращения](#)

Реестр всех обращений текущего пользователя.

#### [Реестр обращений](#)

Реестр обращений содержит список всех обращений.



### Документы по обращениям

#### [Мои документы по обращениям](#)

Список всех документов по обращениям текущего пользователя.

#### [Документы по обращениям](#)

Список всех документов по обращениям.



### Справочники

#### [Типы обращений](#)

Позволяет просматривать, настраивать существующие и создавать новые типы обращений.

#### [Приоритеты обращений](#)

Позволяет просматривать, настраивать существующие и создавать новые приоритеты обращений.

#### [Комментарии](#)

Позволяет просматривать комментарии по обращениям.

#### [Настройки модуля](#)

Настройки модуля.



### Связанная информация

#### [Соглашение об уровне обслуживания \(SLA\)](#)

Документ об уровне обслуживания ПО Directum ООО "ЦВД".



### Отчеты

#### [Статистика обращений по авторам](#)

Отчет предназначен для контроля количества созданных обращений сотрудниками.

#### [Статистика обращений по типам](#)

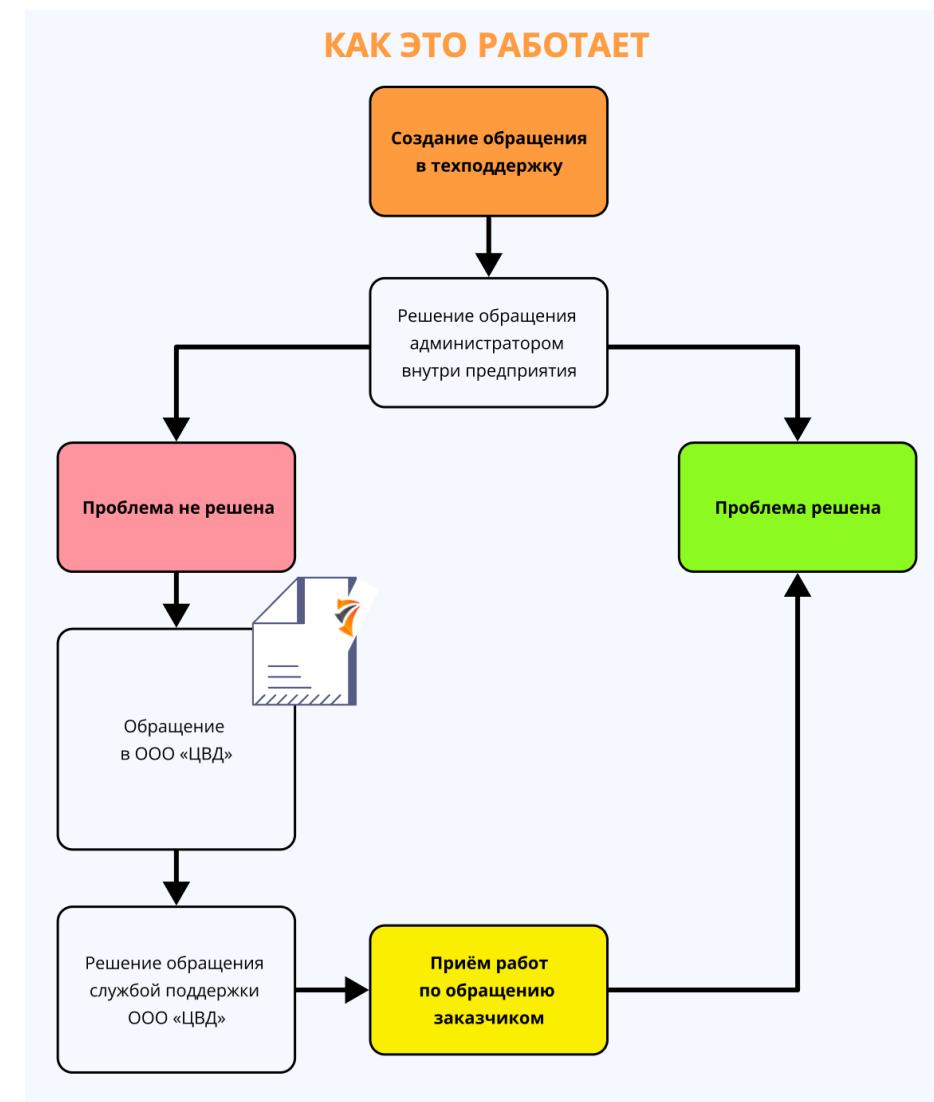
Отчет предназначен для контроля количества обращений по типам.

#### [Обращения за период](#)

Отчет предназначен для контроля работы сотрудников компании с обращениями.



# Схема работы с обращением





# Создание обращения

Обращения

**Создать обращение**  
Быстрое создание обращения.

Мои обращения  
Реестр всех обращений текущего пользователя.

Реестр обращений  
Реестр обращений содержит список всех обращений.



Ошибка

← Обращения (новая запись) Ид: 101

Свойства Для отправки в ЦВД Обсуждение История Доступ Вложения

Тема\* Номер 132 099

Тип обращения Ошибка Приоритет Планируемый

Статус Новое  Отправлено в ЦВД  Дубль

Наша орг. ООО "Заказчик" Подразделение Сотрудники

Администратор ТП Администратор ТП Инициатор Петров Петр Петрович

Связанные обращения

Описание обращения\*

Время появл. ошибки\*  Контур системы\*

Порядок действий\*  
*Укажите описание действий, которые привели к ошибке.  
Приложите скриншоты или записанное видео к обращению.*

Ситуация возникла раньше

Пользователь заполняет информацию по обращению на закладке «Свойства»

← Обращения (новая запись) Ид: 101

Свойства Для отправки в ЦВД Обсуждение История Доступ Вложения

Тема\* Номер 132 099

Тип обращения Консультация Приоритет Планируемый

Статус Новое  Отправлено в ЦВД  Дубль

Наша орг. ООО "Заказчик" Подразделение Сотрудники

Администратор ТП Администратор ТП Инициатор Петров Петр Петрович

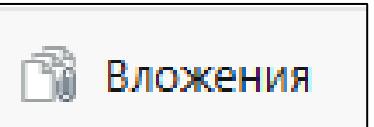
Связанные обращения

Описание обращения\*

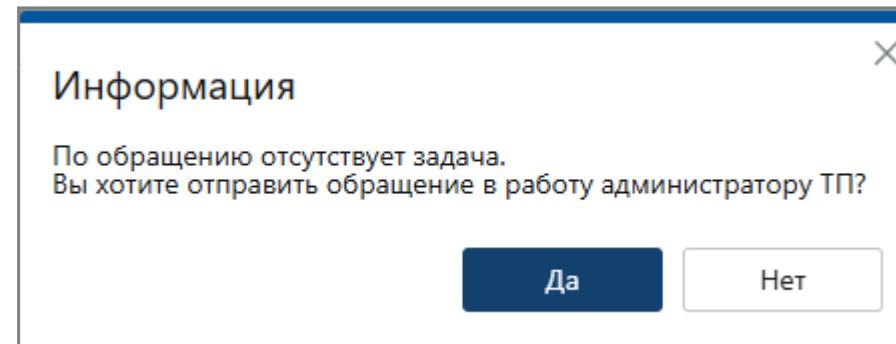


# Создание обращения

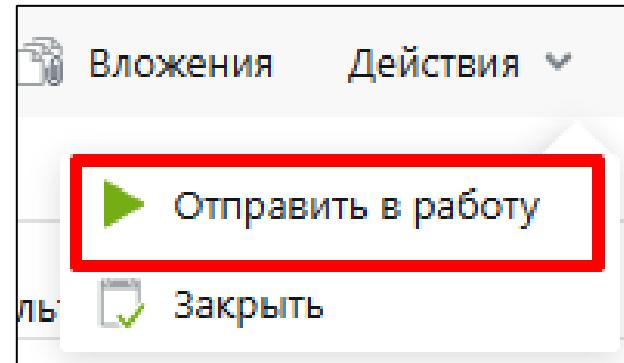
Карточка обращения предполагает добавление документов-вложений по кнопке Вложения



Система DirectumRX предлагает пользователю отправить обращение в работу сразу при сохранении карточки:



или позволяет совершить отправку через Действия





# Обработка обращения тех. поддержкой Заказчика

Каждое обращение получают одновременно все Администраторы технической поддержки Заказчика в DirectumRX и видят его до тех пор, пока один из сотрудников не закрепит его за собой и не возьмет в работу:

The screenshot displays the DirectumRX application interface with two main windows open, illustrating the simultaneous visibility of customer requests across different user accounts.

**Main Window (Left):** This window shows a specific customer support request (Ticket #1320910) with the following details:

- Subject:** Обработайте обращение №1320910 от 08.08.2024. Не отображаются вложения
- From:** От [empty]
- To:** Кому Администратор ТП
- Due Date:** Срок [empty]
- Red Boxed Button:** Взять в работу (Take to Work)

**Sub-Window (Right):** This window provides a detailed view of the same ticket (#1320910) with the following information:

- Subject:** Не отображаются вложения
- Type:** Ошибка
- Status:** В работе
- Priority:** Средний
- Owner:** Администратор ТП (highlighted with a red box)
- Assignee:** Иванов Иван (highlighted with a red box)
- Description:** Не отображаются вложения в карточке служебной записи
- Timestamp:** Время появл. ошибки 08.08.2024 08:00
- Notes:** Действие 1, Действие 2, Ситуация возникла раньше



# Обработка обращения тех. поддержкой Заказчика

Администратор ТП выполняет работы по обращению и принимает решение о необходимости отправки обращения в ООО «ЦВД»

Процесс обработки обращения может быть масштабирован с применением инструментов **No-Code DirectumRX** вплоть до нескольких линий технической поддержки.

The image shows two screenshots of the DirectumRX application interface, illustrating the process of handling a customer support case.

**Left Window (Active View):**

- Header:** Обработайте обращение №1320910 от 08.08.2024. Не отображаются вложения
- Toolbar:** Свойства, Состояние, История; Вложения, Предпросмотр, Помощник
- Form Fields:** Тема (Обработайте обращение №1320910 от 08.08.2024. Не отображаются вложения), От (Кому: Иванов Иван), Срок, Переадресовать сотруднику.
- Right Panel:** ОБРАЩЕНИЕ\*: Не отображаются вложения; ДОКУМЕНТЫ ПО ОБРАЩЕНИЮ: \_8 «Скриншоты ошибки»; ПРОЧЕЕ: Вложений нет.

**Right Window (Inactive View):**

- Header:** Не отображаются вложения
- Toolbar:** Свойства, Для отправки в ЦВД, Обсуждение, История; Вложения, Действия, Отправка, Поиск, Создать копию, Удалить запись, Доступ
- Form Fields:** Тема (Не отображаются вложения), Тип обращения (Ошибка), Приоритет (Критический), Номер (1 320 910), Статус (В работе), Отправлено в ЦВД (checkbox checked), Дубль (checkbox unchecked), Наша орг. (ООО "Заказчик"), Подразделение (Сотрудники), Администратор ТП (Иванов Иван), Инициатор (Петров Петр Петрович), Связанные обращения, Описание обращения (Не отображаются вложения в карточке служебной записи), Время появл. ошибки (08.08.2024 08:00), Контур системы (Продуктивный стенд), Порядок действий (Действие 1, Действие 2), Ситуация возникла раньше (checkbox unchecked).

A large orange arrow points from the left window towards the right window, indicating a transition or relationship between the two views.



# Отправка обращения в ООО «ЦВД»

Для отправки обращения в ООО «ЦВД» **администратору ТП** необходимо:

1. Определить **приоритет** обращения (от этого зависят сроки обработки обращения)
2. Заполнить закладку «**Для отправки в ЦВД**» в зависимости от типа обращения:
  - консультация;
  - ошибка;
  - доработка.

Свойства Для отправки в ЦВД Обсуждение История

Дата отправки в ЦВД

Цели доработки

Какую задачу должна решать доработка?

Сценарии использования

Опишите, как будет использоваться доработка в бизнес-процессах.

Свойства Для отправки в ЦВД Обсуждение История

Дата отправки в ЦВД

Обоснование приоритета по SLA

Как влияет причина обращения на бизнес-процессы компании?

Свойства Для отправки в ЦВД Обсуждение История

Код ошибки

Дата отправки в ЦВД

Обоснование приоритета по SLA

Как влияет причина обращения на бизнес-процессы компании?

Ситуация начала возникать после проведения

Проведенные работы

Опишите проведенные работы, после которых начала возникать ошибка (обновление, установка, настройки или модификации).

Проверенные гипотезы

Укажите:  
— гипотезы, которые были проверены;  
— результат анализа лог-файлов.

Ожидаемый результат

Что ожидаете в результате решения обращения?



# Работа с обращением

После отправки обращения в ООО «ЦВД» система DirectumRX  
переходит в режим ожидания ответа.

Задание выполнится автоматически. Ожидание ответа по обращению: № 132...

Свойства Состояние История

Выполнено Создать подзадачу Показать схему Отправка Поиск

Тема Задание выполнится автоматически. Ожидание ответа по обращению: № 1320910.

От Петров Петр Петрович Кому Администратор ТП Срок

Все Мое задание Текущая задача В работе Просроченные С комментариями

Обработайте обращение №1320910 от 08.08.2024. Не отображаются вложения  
Петров П.П. 08.08.2024 12:30

Обращение № 1320910 от 08.08.2024 0:00:00.  
Описание: Не отображаются вложения в карточке служебной записи  
Кому: Администратор ТП; Иванов Иван

Иванов Иван за Администратор ТП 08.08.2024 12:43 Выполнено  
Переадресовать.

Иванов Иван 08.08.2024 13:20 Выполнено  
Отправить в ЦВД.

Задание выполнится автоматически. Ожидание ответа по обращению: № 1320910.  
Администратор ТП 08.08.2024 13:23 В работе

Введите текст задания...

Вложения Предпросмотр

ОБРАЩЕНИЕ\*  
Не отображаются вложения

Добавить

ДОКУМЕНТЫ ПО ОБРАЩЕНИЮ  
\_8 «Скриншоты ошибки»

Добавить

ПРОЧЕЕ  
Вложений нет

Добавить

Вся переписка по обращению дублируется:

- В электронной почте ответственного контактного лица (Администратора ТП).

Обращение №ТИТП-1298. Не отображаются вложения

DR Directum RX centrvd Test timur\_92@mail.ru Сегодня в 13:53 ★  
Я >

Здравствуйте, Иванов Иван.

Ваше обращение зарегистрировано и принято в работу.  
Регистрационный номер обращения №ТИТП-1298.  
Пожалуйста, при дальнейшей переписке со службой поддержки оставляйте тему письма неизменной, так как письмо обрабатывается автоматически.

С уважением, Служба технической поддержки  
ООО «Центр внедрения документооборота»  
email: [support@centrvd.ru](mailto:support@centrvd.ru)  
тел. +7 (499) 703 35 25 доб. 1  
<http://centrvd.ru/>

- На закладке **Обсуждения обращения**.

Обращение №ТИТП-1298. Не отображаются вложения ★

Свойства Для отправки в ЦВД Обсуждение История

Вложения Действия Отправка Поиск Создать копию Удалить запись

Комментарий: Вопрос по обращению решен  
Сотрудник: Администратор ТП ЦВД  
Кол-во док-ов: 0  
Дата и время комментария: 08.08.2024 14:57:12

Комментарий: Спасибо, рекомендации помогли решить ошибку.  
Сотрудник: Иванов Иван  
Кол-во док-ов: 0  
Дата и время комментария: 08.08.2024 14:54:59

Комментарий: Рекомендации 1,2,3  
Сотрудник: Администратор ТП ЦВД  
Кол-во док-ов: 0  
Дата и время комментария: 08.08.2024 14:53:19



# Закрытие обращения

После решения обращения администратор ТП закрывает его в системе DirectumRX .

Обработка обращение №ТИТП-32 от 23.10.2024. Ошибка при подписании

Свойства Состояние История

ИД: 815 1 из 31

Вложения Предпросмотр

Закрыть Отправить в ЦВД Создать подзадачу Показать схему Отправка Поиск

**ИНСТРУКЦИЯ**  
Для отправки в ЦВД заполните поля в обращении на вкладке "Для отправки в ЦВД"

Тема Обработка обращение №ТИТП-32 от 23.10.2024. Ошибка при подписании

От Кому Иванов Иван Срок

Переадресовать сотруднику

Все Мое задание Текущая задача В работе Просроченные С комментариями

Обработка обращение №ТИТП-32 от 23.10.2024. Ошибка при подписании  
Иванов Иван 23.10.2024 23:16  
Обращение № ТИТП-32 от 23.10.2024 0:00:00.  
Описание: 123  
Кому: Администратор ТП; Иванов Иван

Иванов Иван за Администратор ТП 23.10.2024 23:16 Выполнено

Ведите текст задания...

ОБРАЩЕНИЕ\*  
Ошибки при подписании

Добавить ДОКУМЕНТЫ ПО ОБРАЩЕНИЮ  
Вложений нет

Добавить ПРОЧЕЕ  
Вложений нет

Добавить

После закрытия обращения инициатору поступает уведомление.

Обращение закрыто: Ошибка при подписании

Свойства Состояние История

ИД: 797 1 из 29

Вложения Предпросмотр

Удалить из входящих Прочитать позднее Создать подзадачу Показать схему Отправка ...

**ОБРАЩЕНИЕ**  
Ошибка при подписании

ДОКУМЕНТЫ ПО ОБРАЩЕНИЮ  
Вложений нет

ПРОЧЕЕ  
Вложений нет

Все Мое задание Текущая задача В работе Просроченные С комментариями

Обработка обращение №ТИТП-31 от 23.10.2024. Ошибка при подписании  
Иванов Иван 23.10.2024 23:15  
Завершена

Обращение № ТИТП-31 от 23.10.2024 0:00:00.  
Описание: Ааа  
Кому: Администратор ТП; Иванов Иван

Иванов Иван за Администратор ТП 23.10.2024 23:15 Выполнено

Переадресовать.

Иванов Иван 23.10.2024 23:15 Выполнено

Закрыть.

Иванов Иван Уведомление о закрытии



# Статистика по обращениям

**Руководителям доступна выгрузка статистики по обращениям в разрезе:**

- По периоду;
- По типам обращений;
- По автору.

 Техническая поддержка ЦВД  
Модуль предназначен для автоматизации работы в области технической поддержки.

 **Обращения**  
[Создать обращение](#)  
Быстрое создание обращения.  
[Мои обращения](#)  
Реестр всех обращений текущего пользователя.  
[Реестр обращений](#)  
Реестр обращений содержит список всех обращений.

 **Документы по обращениям**  
[Мои документы по обращениям](#)  
Список всех документов по обращениям текущего пользователя.  
[Документы по обращениям](#)  
Список всех документов по обращениям.

 **Справочники**  
[Типы обращений](#)  
Позволяет просматривать, настраивать существующие и создавать новые типы обращений.  
[Приоритеты обращений](#)  
Позволяет просматривать, настраивать существующие и создавать новые приоритеты обращений.  
[Комментарии](#)  
Позволяет просматривать комментарии по обращениям.  
[Настройки модуля](#)  
Настройки модуля.

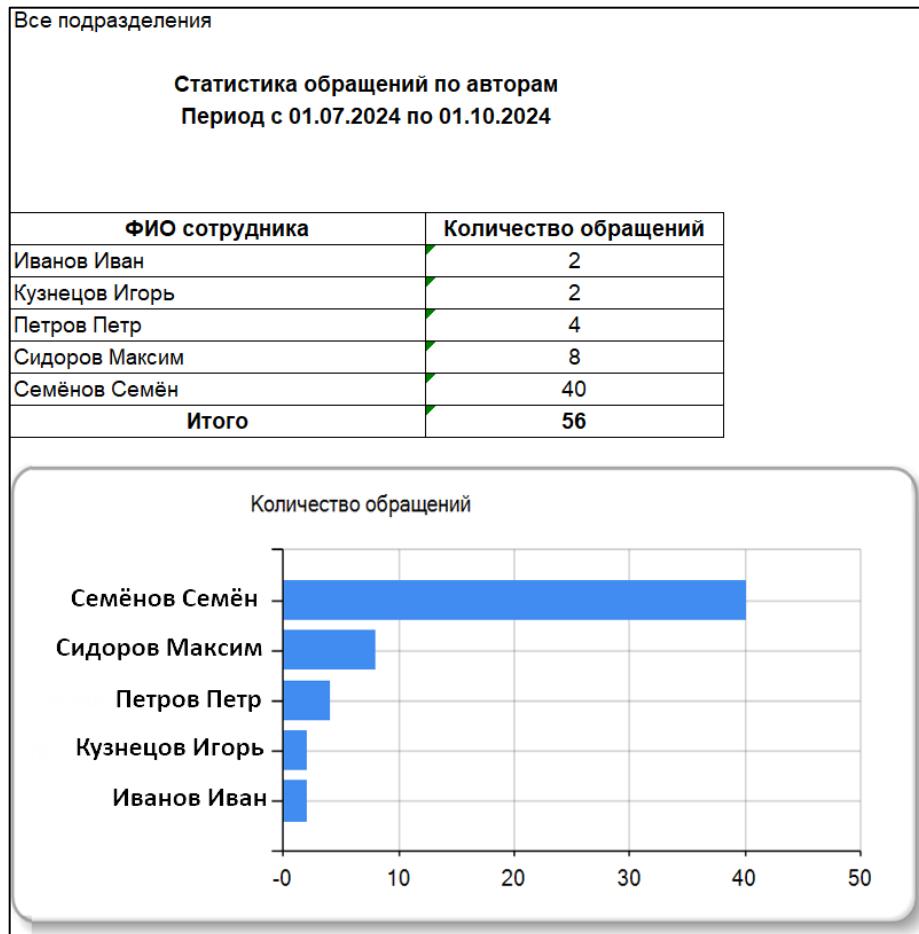
 **Связанная информация**  
[Соглашение об уровне обслуживания \(SLA\)](#)  
Документ об уровне обслуживания ПО Directum ООО "ЦВД".

 **Отчеты**  
[Статистика обращений по авторам](#)  
Отчет предназначен для контроля количества созданных обращений сотрудниками.  
[Статистика обращений по типам](#)  
Отчет предназначен для контроля количества обращений по типам.  
[Обращения за период](#)  
Отчет предназначен для контроля работы сотрудников компании с обращениями.



# Статистика по обращениям

## Статистика обращений по авторам



## Статистика обращений по типам





# Статистика по обращениям

## Реестр обращений за период

С 01.09.2024 по 01.10.2024

### Отчет по обращениям за период с 01.09.2024 по 01.10.2024

№ Обращения	Дата создания	Тема обращения	Тип обращения	Инициатор	Подразделение	Статус	Дата отправки в ЦВД	Статус ЦВД
<a href="#">ТИП-11</a>	17.09.2024	Обращение №ТИП-11. Не работает мониторинг в задаче	Ошибка	Иванов Иван	Техподдержка ЦВД	Действующая	17.09.2024 15:55:29	Новое
<a href="#">ТИП-10</a>	19.09.2024	Обращение №ТИП-10. Ошибка при подписании	Ошибка	Иванов Иван	Техподдержка ЦВД	Действующая	19.09.2024 10:06:07	На закрытии
<a href="#">ТИП-9</a>	19.09.2024	Обращение №ТИП-9. Описание решений по отчетам	Документирование	Иванов Иван	Техподдержка ЦВД	Действующая	19.09.2024 9:40:26	Закрыт
<a href="#">ТИП-7</a>	19.09.2024	Обращение №ТИП-7. Доработка справочника Сотрудники	Доработка	Иванов Иван	Техподдержка ЦВД	Действующая	19.09.2024 9:17:37	На закрытии
<a href="#">ТИП-8</a>	19.09.2024	Обращение №ТИП-8. Проверить интеграцию с 1С по AD	Доработка	Иванов Иван	Техподдержка ЦВД	Действующая	19.09.2024 9:36:22	На закрытии
<a href="#">ТИП-6</a>	19.09.2024	Обращение №ТИП-6. Автоматическое добавление в доступ	Консультация	Иванов Иван	Техподдержка ЦВД	Действующая	19.09.2024 14:03:48	В работе



# Техподдержка ООО «ЦВД» в вашей компании

Свяжитесь с персональным менеджером, и он подскажет, как получить намеченный бизнес-эффект с наименьшими затратами и в короткие сроки.

Больше информации доступно на сайте: <https://centrvd.ru>  
по телефону 8 (499) 703 35 25

Муталов Артур  
Управляющий  
[centrvd.ru](http://centrvd.ru) | ООО «ЦВД»  
[Telegram](#)  
8 (926) 207 41 46(моб.)  
[a.mutalov@centrvd.ru](mailto:a.mutalov@centrvd.ru)

Ибрагимова Алена  
Менеджер по продажам  
[centrvd.ru](http://centrvd.ru) | ООО «ЦВД»  
[Telegram](#)  
8 (926) 278 88 96 (моб.)  
8 (499) 703 35 25 (раб.) доб. 101  
[a.ibragimova@centrvd.ru](mailto:a.ibragimova@centrvd.ru)