

Модуль «Техническая поддержка ЦВД» на базе системы Directum**RX**



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

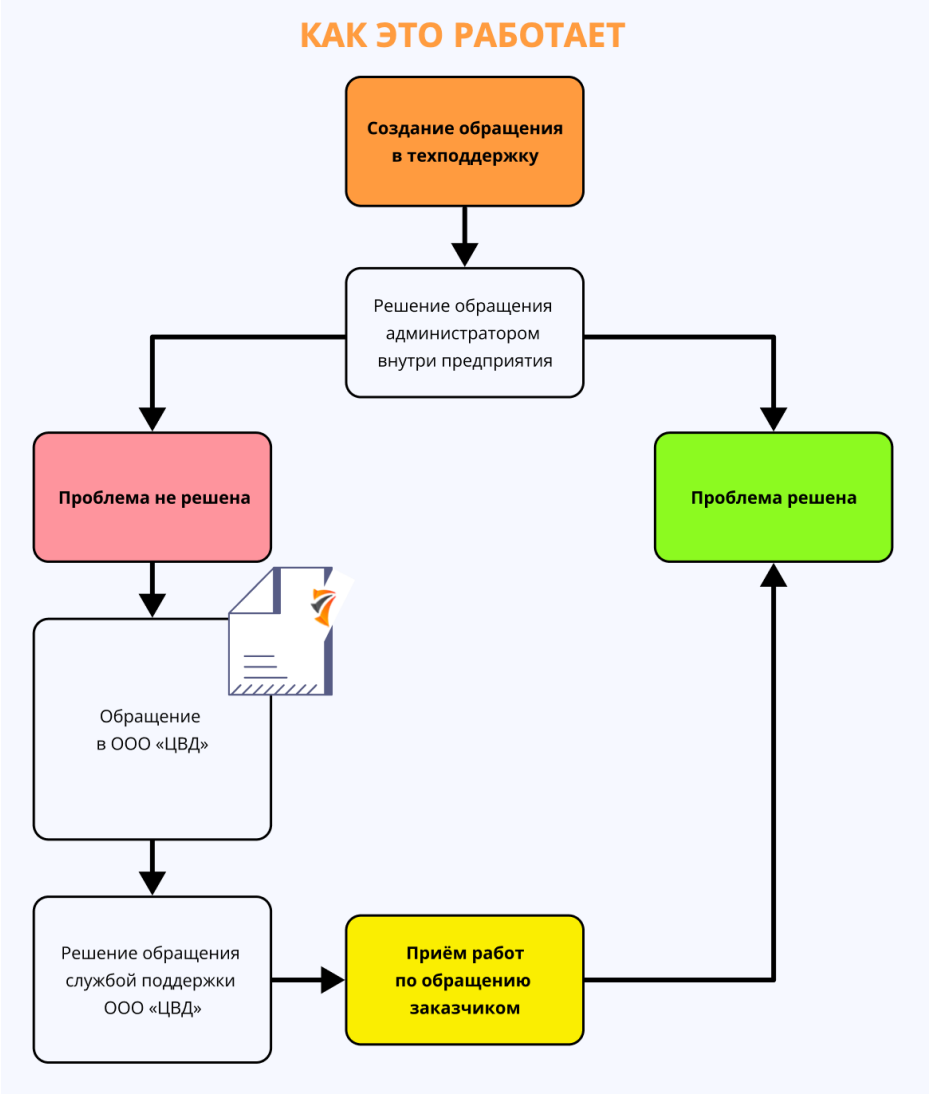
Отчет предназначен для контроля количества обращений по типам.

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.



Консультация, доработка

Обращения (новая запись)

ИД: 101

Свойства

Для отправки в ЦВД

Обсуждение

История

Доступ

Вложения

Тема*

Номер

132 099

Тип обращения

Консультация

Приоритет

Планируемый

Дата создания

08.08.2024

Статус

Новое

☐ Отправлено в ЦВД

☐ Дубль

Наша орг.

ООО "Заказчик"

Подразделение

Сотрудники

Администратор ТП

Администратор ТП

Инициатор

Петров Петр Петрович

Связанные обращения

Описание обращения*



Ошибка

Обращения (новая запись)

ИД: 101

Свойства

Для отправки в ЦВД

Обсуждение

История

Доступ

Вложения

Тема*

Номер

132 099

Тип обращения

Ошибка

Приоритет

Планируемый

Дата создания

08.08.2024

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*

1

Контур системы*

Порядок действий*

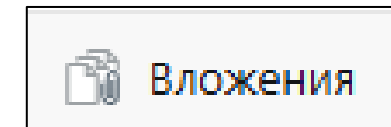
Укажите описание действий, которые привели к ошибке. Приложите скриншоты или записанное видео к обращению.

☐ Ситуация возникала раньше

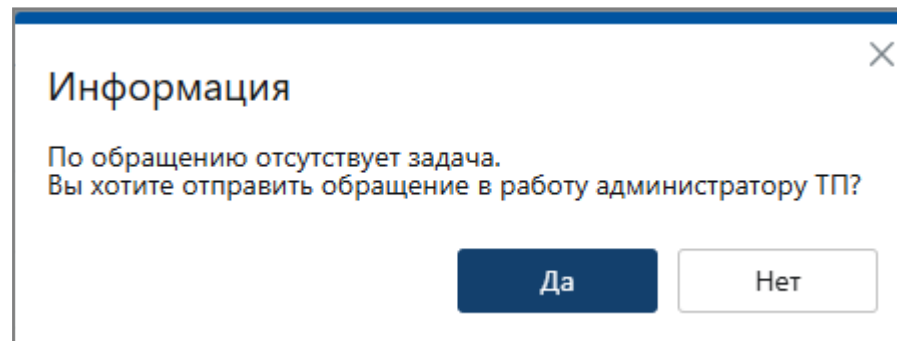
Пользователь заполняет информацию по обращению на закладке «Свойства»

Создание обращения

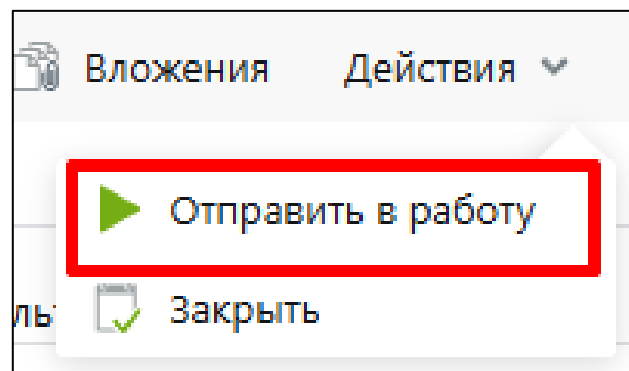
Карточка обращения предполагает добавление документов-вложений по кнопке **Вложения**



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:

← Обработайте обращение №1320910 от 08.08.2024. Не отображаются вложения ☆ ○

ИД: 14 1 из 7 ^ v

Свойства Состояние История

Вложения Предпросмотр

Взять в работу Создать подзадачу Показать схему Отправка Поиск

ИНСТРУКЦИЯ

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

Тема

Обработайте обращение №1320910 от 08.08.2024. Не отображаются вложения

От

Кому Администратор ТП Срок

Переадресовать сотруднику

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 В работе

Обращение № 1320910 от 08.08.2024 0:00:00.

Описание: Не отображаются вложения в карточке служебной записки

Кому: Администратор ТП

Администратор ТП 08.08.2024 12:35 В работе

Введите текст задания...

ОБРАЩЕНИЕ*

Не отображаются вложения

Добавить

ДОКУМЕНТЫ ПО ОБРАЩЕНИЮ

8 «Скриншоты»

Добавить

ПРОЧЕЕ

Вложения

Добавить

Не отображаются вложения ☆

ИД: 103 ?

Свойства Для отправки в ЦВД Обсуждение История

Вложения Действия Отправка Поиск Создать копию Удалить запись

Тема

Не отображаются вложения

Номер 1 320 910

Тип обращения

Ошибка

Приоритет Средний

Дата создания 08.08.2024

Статус

В работе

Отправлено в ЦВД

Дубль

Наша орг.

ООО "Заказчик"

Подразделение Сотрудники

Администратор ТП Иванов Иван

Инициатор Петров Петр Петрович

Связанные обращения

Описание обращения

Не отображаются вложения в карточке служебной записки

Время появл. ошибки

08.08.2024 08:00

Контур системы Продуктивный стенд

Порядок действий

Действие 1

Действие 2

Ситуация возникала 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.

← Обработайте обращение №1320910 от 08.08.2024. Не отображаются вложения ☆ ○

ИД: 16 1 из 1 ^ v

Свойства Состояние История

Вложения Предпросмотр

Закреть Отправить в ЦВД Создать подзадачу Показать схему Отправка Поиск

ИНСТРУКЦИЯ

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

Тема

Обработайте обращение №1320910 от 08.08.2024. Не отображаются вложения

От

Кому Иванов Иван

Срок

Переадресовать сотруднику

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 записки
Кому: Администратор ТП; Иванов Иван

В работе

Иванов Иван за Администратор ТП 08.08.2024 12:43

Выполнено

Переадресовать.

Введите текст задания...

ОБРАЩЕНИЕ*

Не отображаются вложения

Добавить

ДОКУМЕНТЫ ПО ОБРАЩЕНИЮ

_8 «Скриншоты ошибки»

Добавить

ПРОЧЕЕ

Вложений нет

Добавить



← Не отображаются вложения ☆

ИД: 103 13 из 13 ^ v

Свойства Для отправки в ЦВД Обсуждение История

Вложения Действия Отправка Поиск Создать копию Удалить запись

Тема

Не отображаются вложения

Номер 1 320 910

Тип обращения

Ошибка

Приоритет Критический

Дата создания 08.08.2024

Статус

В работе

☒ Отправлено в ЦВД

☐ Дубль

Наша орг.

ООО "Заказчик"

Подразделение Сотрудники

Администратор ТП

Иванов Иван

Инициатор Петров Петр Петрович

Связанные обращения

Описание обращения

Не отображаются вложения в карточке служебной записки

Время появл. ошибки

08.08.2024 08:00

Контур системы Продуктивный стенд

Порядок действий

Действие 1

Действие 2

☐ Ситуация возникала раньше



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

Вложения

Дата отправки в ЦВД

Обоснование приоритета по SLA

Как влияет причина обращения на бизнес-процессы компании?

Свойства **Для отправки в ЦВД** Обсуждение История

Вложения

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?

Свойства **Для отправки в ЦВД** Обсуждение История

Вложения

Дата отправки в ЦВД

Цели доработки

Какую задачу должна решать доработка?

Сценарии использования

Опишите, как будет использоваться доработка в бизнес-процессах.



Работа с обращением

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

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

ИД: 171 из 7

Свойства

Состояние

История

Вложения

Предпросмотр

Выполнить

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 записки
Кому: Администратор ТП; Иванов Иван

В работе

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...

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 «Центра внедрения документооборота»
email: 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



Заккрытие обращения

После решения обращения администратор ТП закрывает его в системе **DirectumRX**.

Обработайте обращение №ТИТП–32 от 23.10.2024. Ошибка при подписании

ИД: 815 1 из 31

Свойства Состояние История

Вложения Предпросмотр

Закреть 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

Обработайте 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

Обработайте 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

В работе

Иванов Иван за Администратор ТП 23.10.2024 23:16

Выполнено

Введите текст задания...

ОБРАЩЕНИЕ*

Ошибка при подписании

Добавить

ДОКУМЕНТЫ ПО ОБРАЩЕНИЮ

Вложений нет

Добавить

ПРОЧЕЕ

Вложений нет

Добавить



После закрытия обращения инициатору поступает уведомление.

Обращение закрыто: Ошибка при подписании

ИД: 797 1 из 29

Свойства Состояние История

Вложения Предпросмотр

Удалить из входящих Прочитать позднее Создать подзадачу Показать схему Отправка

Тема

Обращение закрыто: Ошибка при подписании

От

Иванов Иван

Кому

Иванов Иван

Все Мое задание Текущая задача В работе Просроченные С комментариями

Обработайте обращение №ТИТП–31 от 23.10.2024. Ошибка при подписании

Иванов Иван 23.10.2024 23:15

Обращение № ТИТП–31 от 23.10.2024 0:00:00.

Описание: Ааа

Кому: Администратор ТП; Иванов Иван

Завершена

Иванов Иван за Администратор ТП 23.10.2024 23:15

Выполнено

Переадресовать.

Иванов Иван 23.10.2024 23:15

Выполнено

Закреть.

Иванов Иван Уведомление о закрытии

ОБРАЩЕНИЕ

Ошибка при подписании

ДОКУМЕНТЫ ПО ОБРАЩЕНИЮ

Вложений нет

ПРОЧЕЕ


Вложений нет



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.

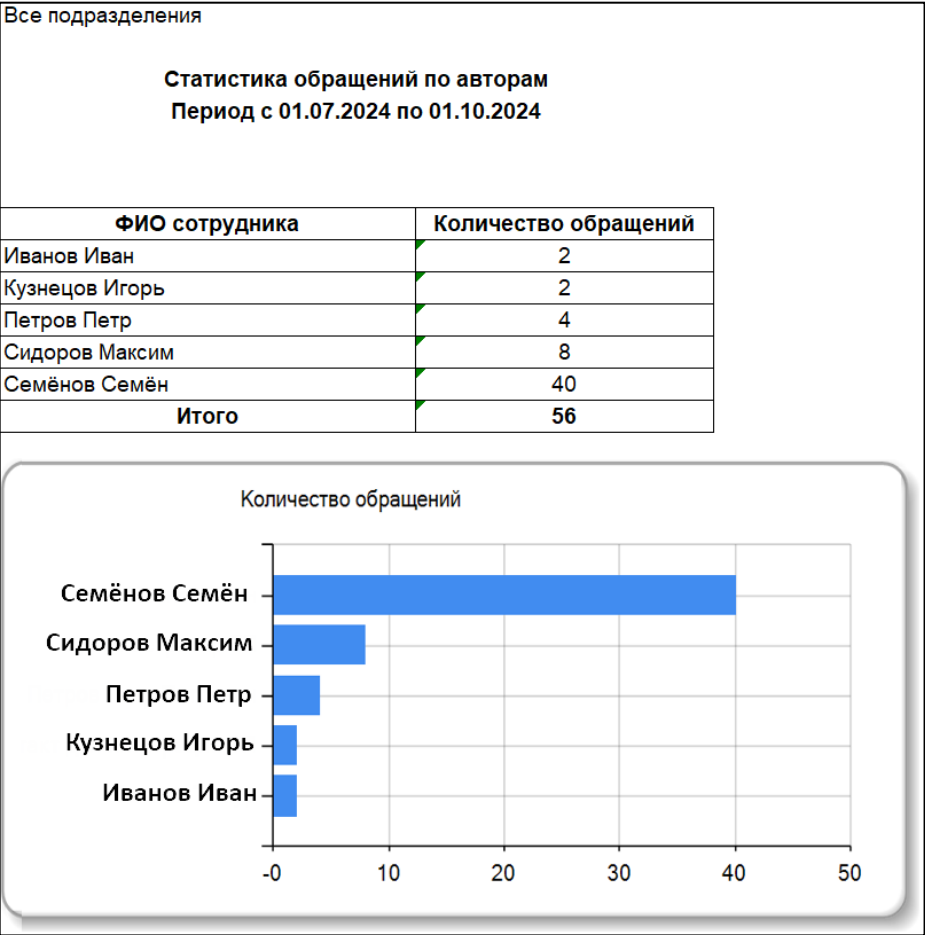
Обращения за период

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
ТИТП-11	17.09.2024	Обращение №ТИТП-11. Не работает мониторинг в задаче	Ошибка	Иванов Иван	Техподдержка ЦВД	Действующая	17.09.2024 15:55:29	Новое
ТИТП-10	19.09.2024	Обращение №ТИТП-10. Ошибка при подписании	Ошибка	Иванов Иван	Техподдержка ЦВД	Действующая	19.09.2024 10:06:07	На закрытии
ТИТП-9	19.09.2024	Обращение №ТИТП-9. Описание решений по отчетам	Документирование	Иванов Иван	Техподдержка ЦВД	Действующая	19.09.2024 9:40:26	Закрыт
ТИТП-7	19.09.2024	Обращение №ТИТП-7. Доработка справочника Сотрудники	Доработка	Иванов Иван	Техподдержка ЦВД	Действующая	19.09.2024 9:17:37	На закрытии
ТИТП-8	19.09.2024	Обращение №ТИТП-8. Проверить интеграцию с 1С по АД	Доработка	Иванов Иван	Техподдержка ЦВД	Действующая	19.09.2024 9:36:22	На закрытии
ТИТП-6	19.09.2024	Обращение №ТИТП-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 | ООО «ЦВД»
Telegram
8 (926) 207 41 46(моб.)
a.mutalov@centrvd.ru

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