

Уважаемые партнёры!

Мы рады представить Вашему вниманию приложение U-Desk- электронный журнал заявок и сервис-деск для недвижимости.

U-Desk соединяет в себе интуитивно-понятный интерфейс, широкий набор возможностей, удобный процесс автоматизации работы с заявками.

Инновационные технологии учёта работают на Вас, не требуя усилий и не создавая трудностей в режиме реального времени!

Подача заявок осуществляется из следующих способов:

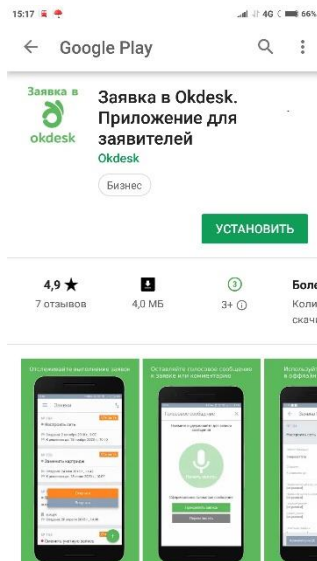
- Приложение на смартфоне;
- Облачный сервис (личный кабинет в браузере);

И предлагают следующие возможности

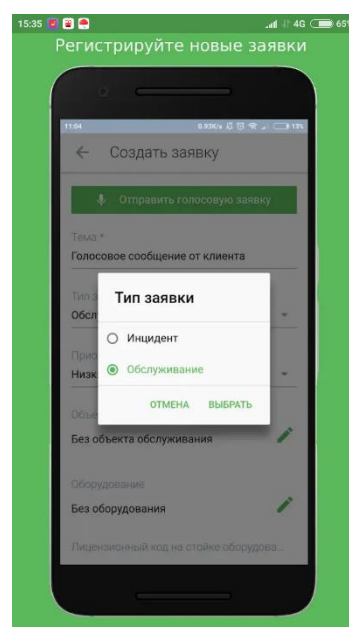
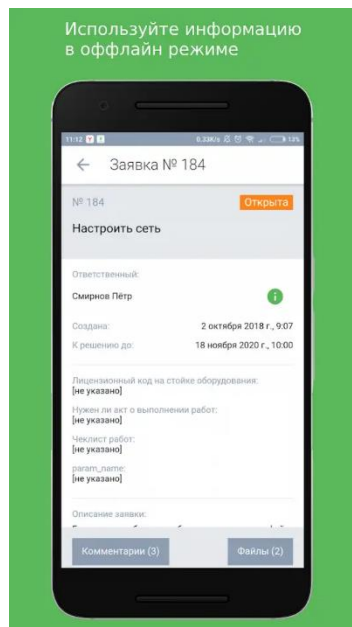
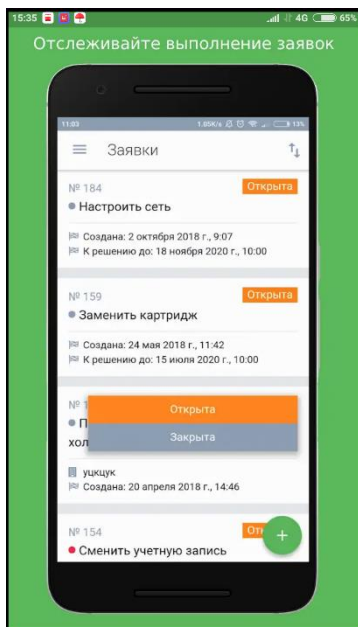
- обработка входящей информации, формирование нарядов на выполнение работ, оказание услуг;
- формирование отчетной информации по выполненным, выполняемым работам, услугам;
- упрощение порядка подачи заявок;
- корректный учет поступающих заявок;
- оперативное получение информации о ходе выполнения заявки;
- контроль сроков исполнения заявок;
- ведение переписки и хранение информации по заявкам;
- возможность обмена нормативно-справочной информацией, включая описание оборудования, комплексов управления и т.д.
- контроль сроков исполнения заявок;
- ведение переписки и хранение информации по заявкам;

Теперь Ваши заявки - это Автоматизированная сосредоточенная система, которая упорядочит взаимодействие между подразделениями организации, оптимизирует внутренние процессы, связанные с техническим обслуживанием объектов.

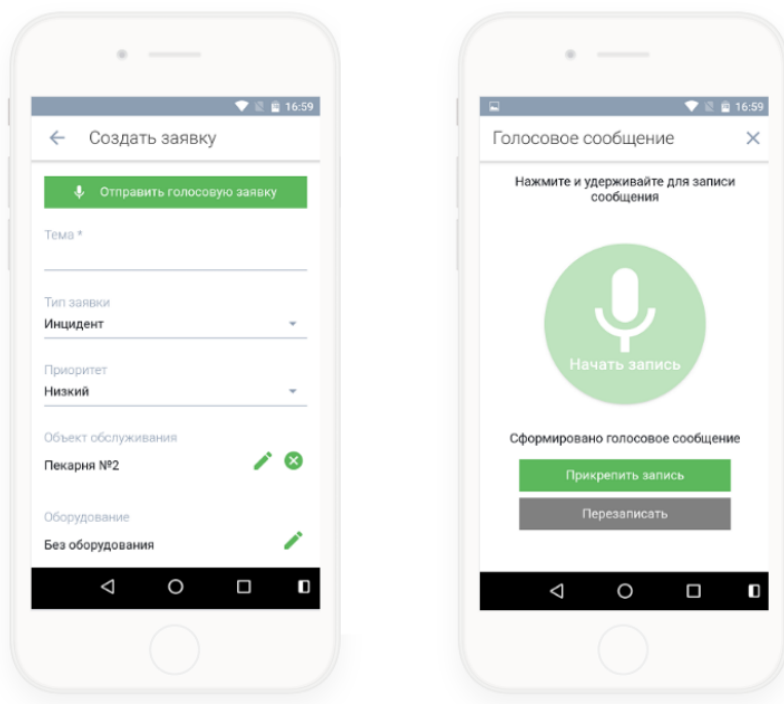
1. Мобильное приложение Okdesk для Заявителей (Доступно для скачивания iOS и Android).



С мобильным приложением Okdesk для заявителей, Вы сможете создавать новые заявки и прикладывать к ним фотографии в “пару кликов”. Прикладывать фотографии к заявкам, добавлять комментарии, отслеживать выполнение заявок, непосредственно со смартфона — удобная функция!



Так же в мобильной версии есть функция голосовой подачи заявок - теперь можно просто надиктовать свою проблему голосом и эта запись будет приложена к карточке заявки.



Диспетчеры и инженеры смогут прослушать Вашу заявку как из веб-интерфейса, так и из своих мобильных приложений.

2. Начало работы с системой Help Desk через интерфейс системы

1.1 Для того, чтобы запустить программу в адресную строку браузера вводим следующий адрес:

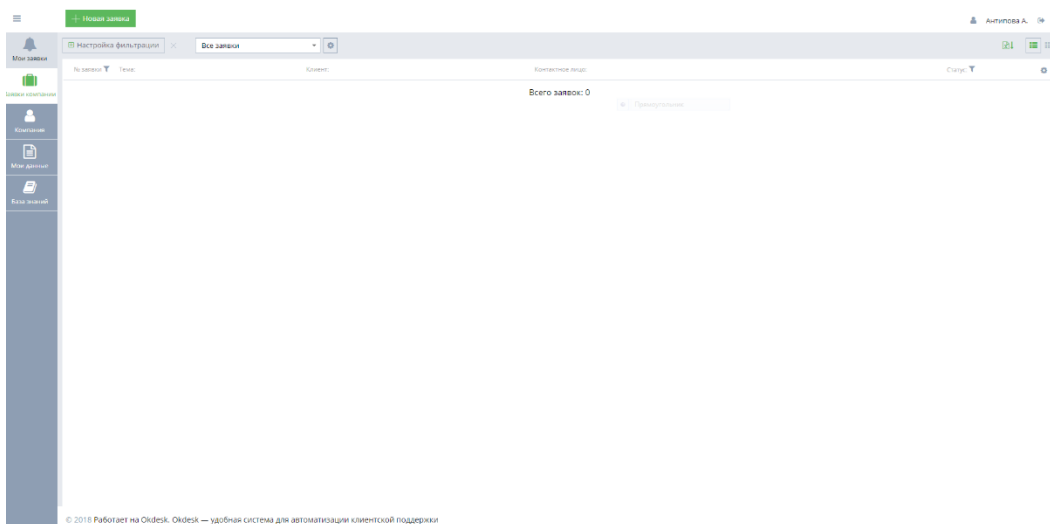
helpdesk.urbitec-fm.ru

2.2. В появившемся окне вводим Логин и Пароль, который Вам выдается Администратором (Урбитек ФМ).

The login form features the Urbitec logo at the top. It contains two input fields: 'Логин:' (Login) and 'Пароль:' (Password). Below the password field is a checkbox labeled 'Запомнить меня' (Remember me). A red button with a white checkmark and the text 'Войти' (Login) is positioned at the bottom of the form.

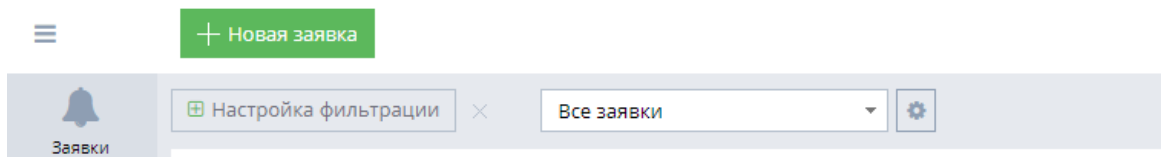
[? Забыли пароль?](#)

Далее у Вас открывается окно по работе с заявками:



3. Регистрация заявок через интерфейс системы.

Для регистрации заявок в интерфейсе системы необходимо нажать на кнопку "+ Новая заявка" в верхней части экрана:



После нажатия на кнопку "+ Новая заявка" откроется окно, в котором необходимо заполнить поле "Тема" (обязательное поле) и "Описание".

Новая заявка

* Тема
Тема заявки

Клиент: Не указано Создать

Тип заявки: Инцидент Приоритет: Обычный Договор: Не указано

Объект обслуживания: Не указано

Оборудование: Не указано Создать

Ответственный сотрудник: Без ответственного

Плановая дата решения: 2017/10/06 10 : 55
Указать вручную

Создать * — обязательное поле

Также на форме можно указать связь заявки с контактным лицом (контактным лицом заявки может быть и сотрудник), объектом обслуживания, оборудованием и договором и выбрать ответственного за заявку.

На форме создания заявки Help Desk автоматически рассчитывает плановую дату и время решения заявки по нормативам. В случае необходимости, плановую дату решения можно задать вручную, нажав на кнопку "Указать вручную".

Создание заявки происходит при нажатии на кнопку "Создать" на форме создания заявки.

Статусы заявок:

Статусы заявок в HelpDesk нужны для отображения текущего состояния обработки заявок. По умолчанию системой предусмотрены 4 статуса:

- Открыта;
- Отложена;
- Решена;
- Закрыта.

Из статуса "Открыта" заявка может быть переведена в статусы "Отложена" и "Решена".

Из статуса "Отложена" заявка может быть переведена в статусы "Открыта" и "Решена".

Из статуса “Решена” заявка может быть переведена в статусы “Закрыта” и “Открыта”.

Статус “Закрыта” — финальный.

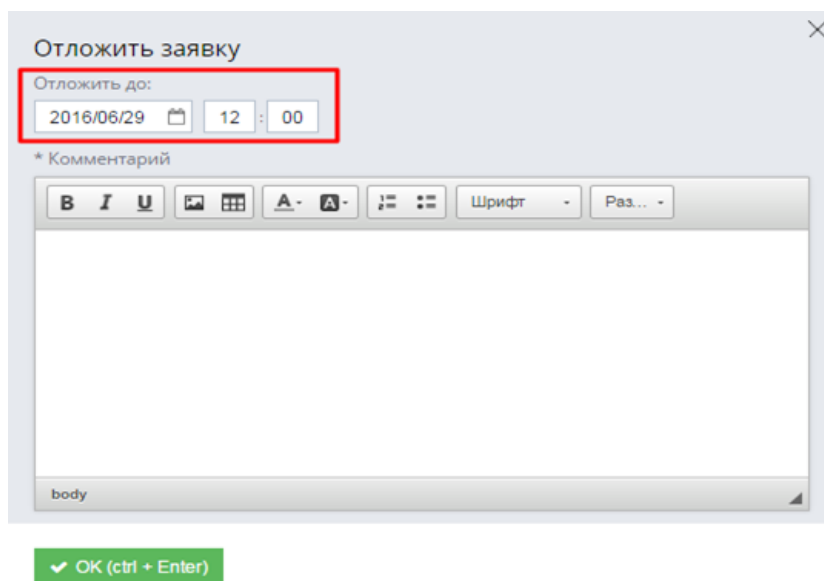
Все новые заявки создаются со статусом “Открыта”.

При переводе в статус “Отложена” пользователь должен указать, до какого времени откладывается заявка (если заявка не будет возобновлена до этого времени вручную, HelpDesk автоматически вернет заявку в статус “Открыта”).

Приоритеты заявок

Для заявок в HelpDesk можно указать приоритет, влияющий на очередность их выполнения при планировании работы сервисной службы.

Приоритет заявки изначально можно задать на форме создания заявки:



При последующей обработке заявки приоритет можно изменить на карточке заявки. В карточке заявки приоритет будет отображаться в виде кружка с цветом и названием:

Новая заявка

* Тема
Тема заявки

Тип заявки: Обслуживание

Приоритет: Обычный

Клиент: Без компании

Договор: Без договора

Контактное лицо: Без контакта

Объект обслуживания: Без объекта обслуживания

Ответственный сотрудник: Без ответственного

Плановая дата решения: 2017/03/10 16:46

Указать вручную

Создать

* — обязательное поле

Приоритет в карточке заявки

В списке заявок приоритет отображается в виде уголка (в левом верхнем углу блока) с цветом, соответствующим цвету приоритета. При наведении на уголок всплывает alt-подсказка с названием приоритета заявки:

