

Уважаемые партнёры!

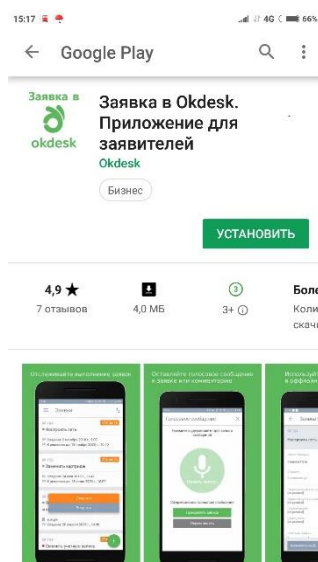
Мы рады представить Вашему вниманию приложение U-Desk- электронный журнал заявок и сервис-деск для недвижимости.

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

Подача заявок осуществляется из следующих способов:

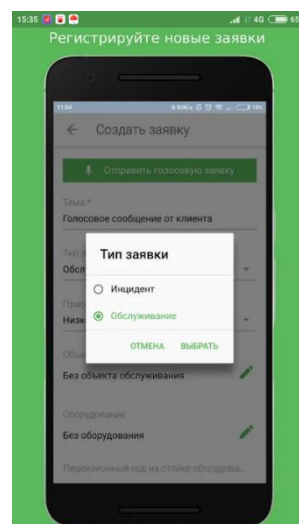
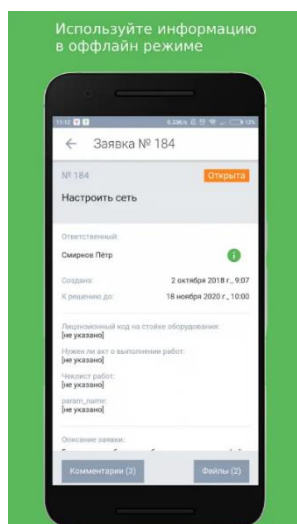
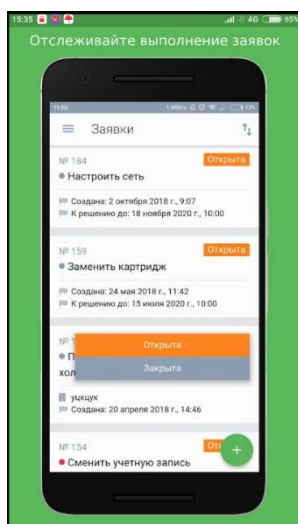
Способ 1. Мобильное приложение Okdesk для Заявителей

(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!

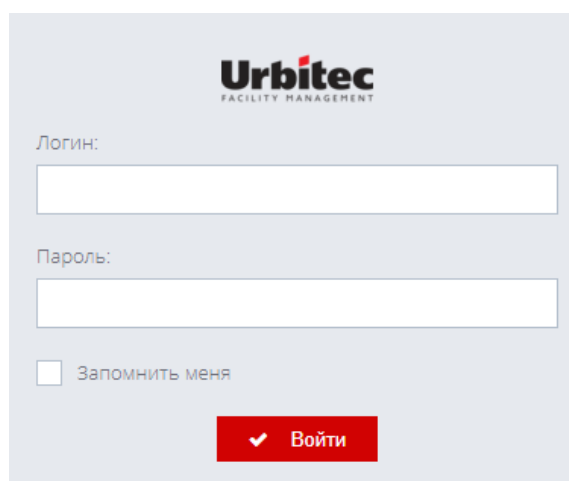


Способ 2. Облачный сервис (личный кабинет в браузере)

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

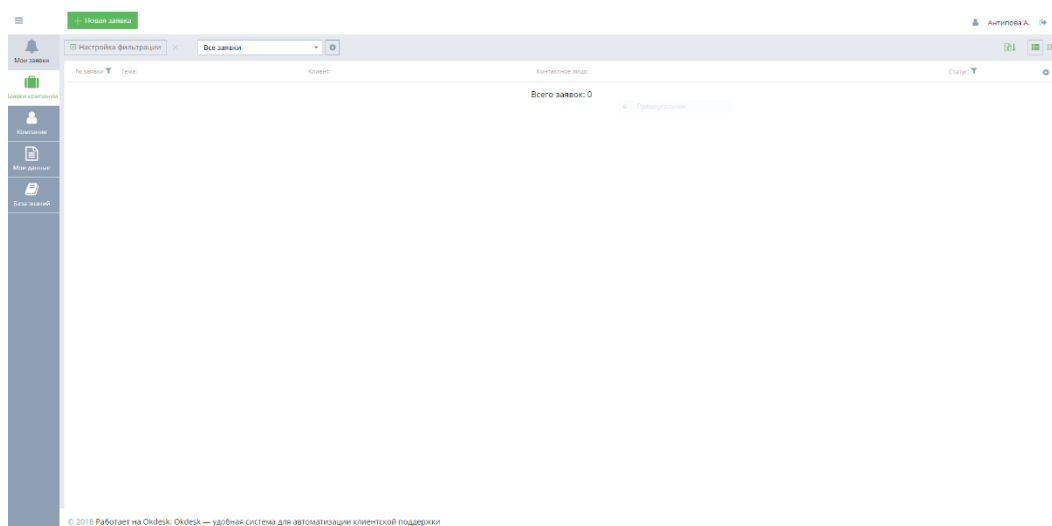
helpdesk.urbitec-fm.ru

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



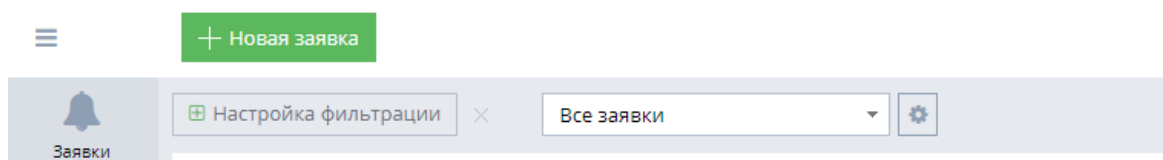
[? Забыли пароль?](#)

Далее у Вас открывается окно по работе с заявками:



2. 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”.

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:

Отложить заявку

Отложить до:
2016/06/29 12 : 00

* Комментарий

body

✓ OK (ctrl + Enter)

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

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:

