

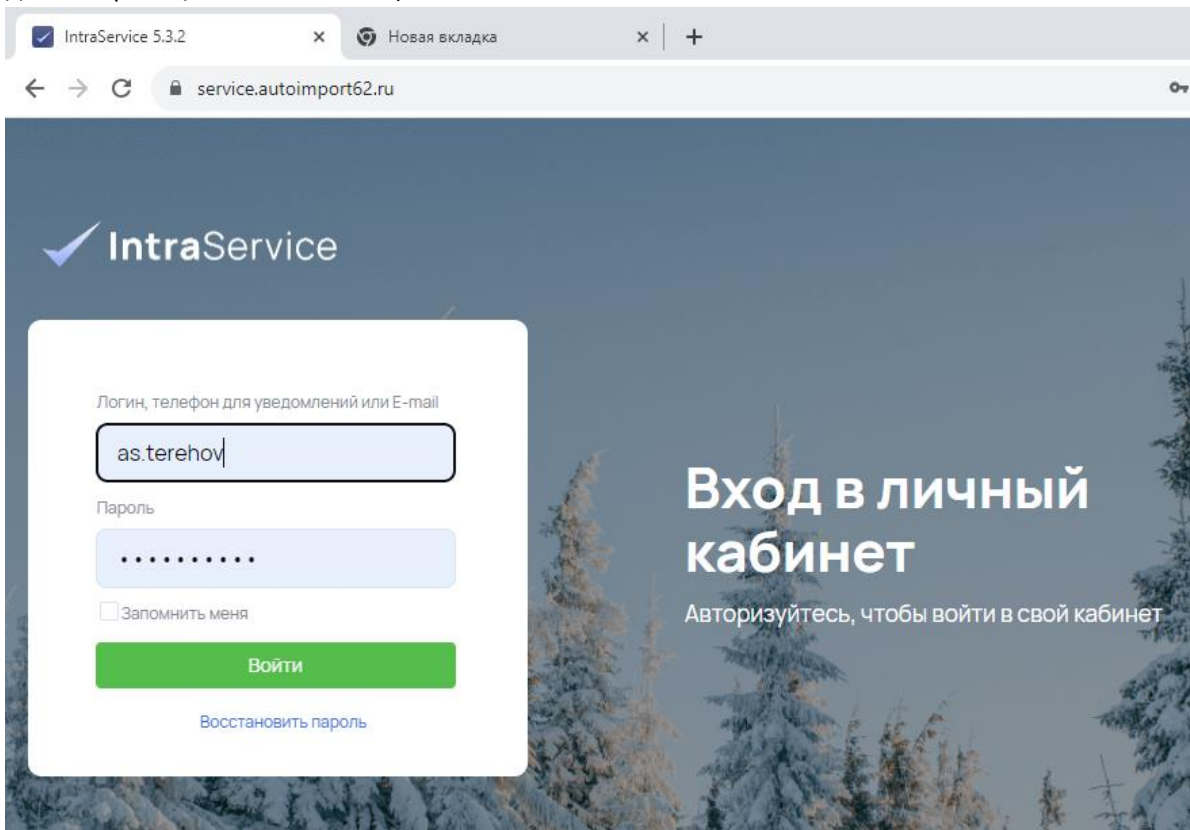
Инструкция по работе с заявками Административно-Хозяйственной деятельности

Доступ

1. Для доступа в IntraService необходимо в браузере перейти по ссылке <https://service.autoimport62.ru/> или открыть значок на рабочем столе «Техподдержка»



2. Далее необходимо авторизоваться на сайте под своим логином и паролем (аналогичен для авторизации на ПК и почте).



Работа с заявками.

После авторизации, будут открыты все заявки, которые создавали Вы лично для обращений в ИТ-отдел и заявки, которые созданы сотрудниками для Вас (в столбце «Исполнители» будет указана Ваше ФИО).

№	Ст.	Пр.	Наименование заявки	Заявитель	Срок (план)	Осталось на выполнение	Исполнители
27964	!	●●	Тест АХО (НЕ ТРОГАТЬ!!!)	Терехов Александр Сергеевич	09 февраля, 13:43		Качин Сергей Владимирович
27201	✓	●●●	Снять отпечатки Есипову П.В.	Качин Сергей Владимирович	13 января, 10:13		Терехов Александр Сергеевич
25171	✓	●●●	Не запускается ТС	Качин Сергей Владимирович	12.10.2023, 14:07		Терехов Александр Сергеевич

Для открытия заявки необходимо навестись на нее и кликнуть правой кнопкой мыши.

В открывшейся заявки можем посмотреть на указанные данные:

1. Название
2. Описание
3. Статус
4. Контактный номер телефона
5. Локация
6. ФИО заявителя
7. ФИО исполнителя
8. ФИО наблюдателя (если указан)

The screenshot shows the IntraService interface for a ticket with ID 27964. The ticket title is "Тест АХО (НЕ ТРОГАТЬ!!!)". The form contains the following fields: "Название" (Name) with the value "Тест АХО (НЕ ТРОГАТЬ!!!)", "Описание" (Description) with the value "Нужно что-то сделать", "Статус" (Status) set to "Открыта", "Приоритет" (Priority) set to "Низкий", "Срок" (Deadline) set to "09.02.2024 13:43", "Контактный телефон" (Contact phone) set to "30900", and "На какой локации вы находитесь?" (Where are you located?) set to "Яблочкова". A right sidebar shows the user "Терев Александр Сергеевич" and a list of assignees including "Калин Сергей Владимирович".

Чтобы начать работу с заявкой, необходимо нажать на «Статус» п.3, выбрать из списка необходимый статус

This image shows a close-up of the "Статус" (Status) dropdown menu. The menu is open, showing the following options: "Открыта" (highlighted in blue), "На паузе", "В работе", "Требует уточнения", and "Отменена". A dashed blue box highlights the area below the menu with the text "Перетащите сюда файлы для загрузки или щелкните, чтобы выбрать".

и нажать на кнопку «Сохранить» (в самом низу кнопка выделена зеленым цветом)

This image shows the bottom of the form with three buttons: "Сохранить и вернуться" (Save and return), "Сохранить" (Save), and "Вернуться" (Return). The "Сохранить" button is highlighted with a blue circle.

При необходимости каких-либо уточнений по заявке, необходимо выбрать статус «Требуется уточнения», в поле «Добавить комментарий» написать, какую информацию заявитель должен предоставить в заявке и нажать кнопку «Сохранить». В этом случае, заявка сменит статус на «Требуется уточнения» и заявителю отправится электронное письмо. Если Заявитель не отреагирует на заявку и не сменит обратно статус на «В работе», заявка через определенное время автоматически отменится. Если поставим галочку «Скрыть комм. От клиента», заявитель заявки не увидит его.

Статус *
Требуется уточнения

Приоритет *
Низкий

Вложенные файлы : [+ Вложить скриншот](#)

Категории заявки :
▶ Запрос на изменение ✕
[Найти или создать новую...](#) [+](#)

Перетащите сюда файлы для загрузки или щелкните, чтобы выбрать

Контактный телефон * [?] *
30900

На какой локации вы находитесь? [?] *
Яблочкова

Добавить комментарий 🗨️
Здесь мы пишем текст для заявителя
 Скрыть комментарий от клиента

Искать в БЗ [?] 🔍

Для завершения работы по заявке, необходимо выбрать статус «Выполнена»

Статус *
Выполнена

в поле «Добавить комментарий» написать, что работы выполнены

Добавить комментарий 🗨️
Работы проведены.
 Скрыть комментарий от клиента

Искать в БЗ [?] 🔍

в поле «Трудозатраты» нажать «Списать часы»

Трудозатраты ↑ Скрыть [+ Списать часы](#)

Нет трудозатрат

и указать время, затраченное на проведенные работы по заявке и нажать «Сохранить».

Трудозатраты ↑Скрыть
Нет трудозатрат

Исполнитель	Дата	Часы : Мин	Комментарии
Качин Сергей Владимирович ✖	09.02.2024 📅	3 : 20	

↑ Я передумал, отменить

Сохранить и вернуться Сохранить Вернуться

При возникновении каких-либо вопросов по работе с заявками, можно обратиться к ИТ-специалисту на Вашей локации или по телефону 30900.