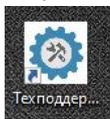


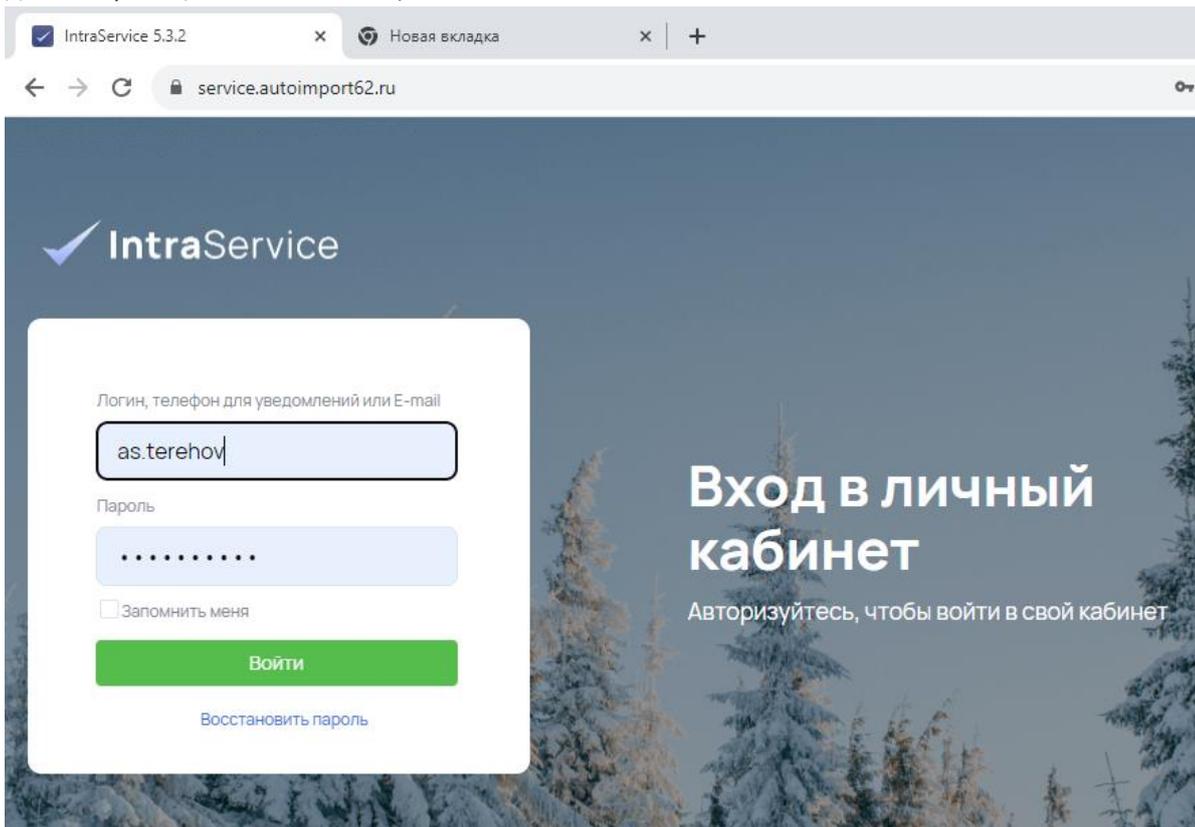
Инструкция по работе с заявками Административно-Хозяйственной деятельности

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 displays the 'IntraService' interface for a ticket with ID 27964. The ticket title is 'Тест АХО (НЕ ТРОГАТЬ!!!)'. The description is 'Нужно что-то сделать'. The status is 'Открыта', priority is 'Низкий', and the deadline is '09.02.2024 13:43'. There are sections for attachments, categories (including 'Запрос на изменение'), and contact information (phone: 30900, location: Яблочкова). A sidebar on the right shows the user 'Теревов Александр Сергеевич' and lists assigned staff and observers.

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

This close-up shows the 'Статус' dropdown menu. The current selected status is 'Открыта'. The available options are: 'Открыта', 'На паузе', 'В работе', 'Требует уточнения', and 'Отменена'. A 'Вложить скриншот' button is located to the right of the menu. Below the menu is a dashed box with the text: 'Перетащите сюда файлы для загрузки или щелкните, чтобы выбрать'.

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

The bottom action bar contains three buttons: 'Сохранить и вернуться' (green), 'Сохранить' (green, circled in blue), and 'Вернуться' (white with blue border).

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.

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

в поле «Добавить комментарий» написать, что работы выполнены

в поле «Трудозатраты» нажать «Списать часы»

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.