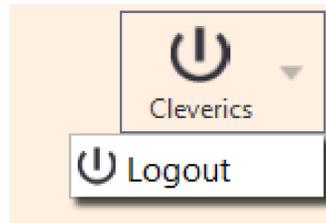


# Global Service Desk

- Использование для работы web-интерфейса
- Для входа в систему:
  - Ссылка <http://gsd.kfc.ru/svc/>
  - Доступ настраивается администратором системы
  - Для входа используется доменные логин и пароль, предоставленные У(Логин вводится без указания домена)
- По окончании работы необходимо выйти из системы

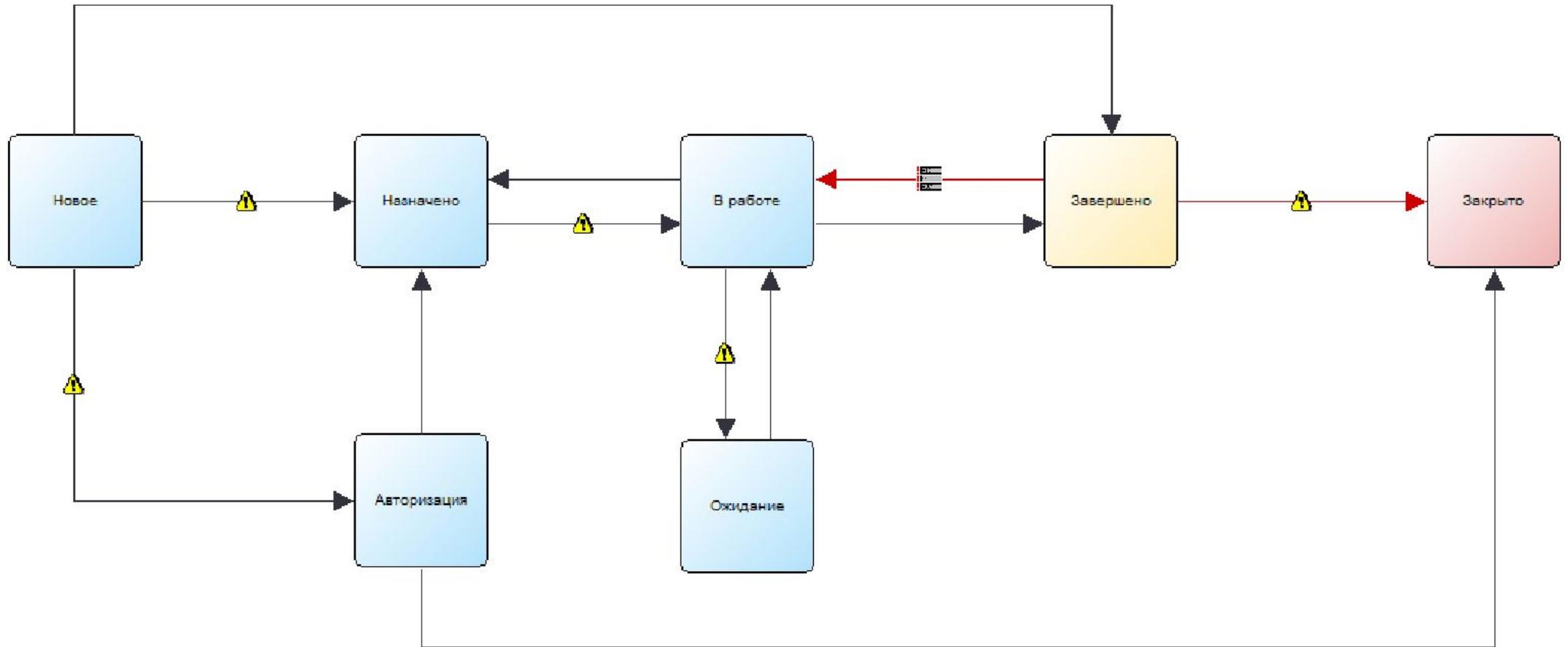
A screenshot of the KFC SOGOOD login page. At the top right is the KFC SOGOOD logo. Below it is a login form with two input fields: 'Логин:' containing 'ABC1233' and 'Пароль:' with masked characters. Below the password field is a language dropdown menu labeled 'Язык:' with 'Русский' selected. To the right of the dropdown is a 'Логин' button. At the bottom, a red footer bar contains the text: 'OMNITRACKER Web Gateway V10.2.200 build 5702 Copyright (C) 1996-2014 OMNINET GmbH'.

# Обработка обращений

- Источники: web-портал и телефон.
- Используется каталог ИТ-услуг. Определяет:
  - нормативы по обработке обращений (в зависимости от пользователя, вида обращения, календаря);
  - ответственную группу.
- Обработка обращение производится с учетом уровня влияния, срочности, приоритета и срока обработки:
  - Уровень влияния инцидента определяет уровень негативных последствий, связанных с инцидентом.
  - Срочность используется для повышения приоритета.
  - Приоритет определяет очередность обработки.



# Жизненный цикл обращения



# Прием обращения в обработку

По факту назначения обращения на группу (например, обращение зарегистрировано на портале) отправляется уведомление членам ответственной группы.

Для принятия обращения в работу:

- Открыть обращение по ссылке в уведомлении
- В поле [Статус] выбрать значение «В работе»
- В поле [Специалист] указать себя
- Сохранить обращение

**Принять обращения в работу может только специалист, указанный в качестве ответственного.** Принять обращение за другого специалиста может только старший группы.

# Переназначение обращения

Переназначение обращения выполняется если:

- текущее назначение на группу/специалиста некорректно;
- обращение передается в обработку по цепочке, текущая группа выполнила свою часть работ.

Для переназначения необходимо:

- Открыть обращение по ссылке в уведомлении
- В поле [Статус] выбрать значение «Назначено»
- Очистить поле [Специалист], если данное поле было заполнено
- Выбрать новый тип обращения (например, меняем «Проблема с кассой» на «Проблема с денежным ящиком»), при необходимости поменять услугу (например, меняем «Ресторан. Кассовая система прилавок» на «Программа R-Keeper»)
- В поле [Примечания] указать причину переназначения
- Сохранить обращение

**Время обработки обращения**

**каждой группой логируется в системе.**

The screenshot displays a web interface for managing a service ticket. The interface is organized into several sections:

- Общие (General):** Includes tabs for 'Примечания / Ожидание', 'Решение / Трудозатраты', 'Задания', 'Связи', 'Согласование', 'E-mail', 'Контроль', and 'Журнал'. The main description field contains the text: 'РН Тушино Москва не может оформить претензию (нет поля ответственный)'. Below this are fields for 'Заявитель' (Applicant) with the name 'Ларкин Михаил Юрьевич', 'Должность заявителя' (Applicant's position), 'Контактная информация' (Contact information) with the phone number '8910-495-11-92 РН Тушино Москва', 'Начальная обработка' (Initial processing), and 'Приоритет' (Priority) set to 'Низкий'.
- Услуга и время обработки (Service and processing time):** Includes 'Услуга' (Service) set to 'Программа Global Service Desk', 'Тип обращения' (Request type) set to '4.Нужна консультация', 'Соглашение об уровне услуги' (Service level agreement) set to '[SLA-00156] Программа Global Service Desk', and 'Уровень влияния' (Impact level) set to 'Нет влияния'.
- Назначение (Assignment):** Includes 'Группа' (Group) set to 'SC-int-GSD(Claims)' and 'Специалист' (Specialist) set to 'Ларкин Михаил Юрьевич'. There are also buttons to 'Добавить ссылку на существующий объект' (Add link to existing object) and 'Удалить ссылку на объект' (Delete link to object).
- Информация (Information):** A section at the bottom for additional details.

# Перевод обращения в ожидание

Обращение может быть переведено в ожидание, если:

- для продолжения работ ИТ-специалисту необходима дополнительная информация от заявителя;
- обработка обращения требует проведения согласования;
- обработка обращения невозможна до выполнения своих обязательств третьей стороной.

В ожидание обращение может быть переведено только из статуса «В работе».

Для перевода в ожидание необходимо:

- В поле [Статус] выбрать значение «Ожидание»
- На закладке «Примечания/Ожидания» указать:
  - Причину ожидания
  - Срок ожидания
  - Причину для заявителя
  - Сохранить обращение
- Заявитель уведомляется о переводе обращения в ожидания
- Обращение будет автоматически возвращено в работу:
  - по достижении срока ожидания
  - по факту получения ответа от заявителя

При этом ответственный специалист получит уведомление.

- При переносе срока ожидания обязательно заполнение поля [Примечания]
- По факту возвращения обращения в работу срок автоматически увеличивается на длительность ожидания, рассчитанную по применённому к обращению календарю

# Документирование выполненного решения

По окончании обработки обращения необходимо выполнить документирование решения:

- В поле [Статус] выбрать значение «Завершено» (вкладка «Общие»)
- Заполнить поля на вкладке «Решение/Трудозатраты»
  - В поле [Решение] ввести описание решение обращения для заявителя
  - В поле [Код закрытия] указать результат решения обращения

Общие Примечания / Ожидание Переписка **Решение / Трудозатраты** Задания Связи **Согласование** Вложения E-mail Контроль Журнал

Стандартное решение	<input type="text" value=""/>		
<b>Решение</b>	<input type="text" value="Проблема устранена заменой оборудования"/>		
<b>Код закрытия</b>	<input type="text" value="Решено"/>	Подтверждение заявителя	<input type="text" value=""/>
<b>Причина обращения</b>	<input type="text" value="Прочие"/>	Итоговые трудозатраты (час)	7.15

Успешно решенные обращения закрываются автоматически **после подтверждения заявителем либо по истечении 7-ми рабочих дней.**

# Ведение трудозатрат по обработке обращения

Для добавления трудозатрат:

- Открыть вкладку «Решение/Трудозатраты»
- В поле [Трудозатраты] нажать на кнопку добавления новой записи
- Заполнить форму добавления трудозатрат

... • New: Запись

Исполнитель	<input type="text" value="User"/>  	Дата	<input type="text" value="23.05.2014"/> 
Трудозатраты Часов	<input type="text" value="2"/>	Категория	<input type="text" value="Управление инцидентами"/>
Трудозатраты Минут	<input type="text" value="0"/>	Визит к заказчику	<input type="checkbox"/>
Описание	<input type="text"/>		

 ОК  Применить  Отмена

В обращении в поле [Итоговые трудозатраты (час).] фиксируются суммарные трудозатраты:

по ВСЕМ записям в поле [Трудозатраты] (независимо от исполнителя) + суммарные трудозатратам по связанным заданиям

# Уведомления от системы заявителю по обращению

- Уведомление о регистрации обращения
- Уведомление о принятии обращения в работу (отправляется 1 раз, при первом приеме в работу)
- Уведомление о переводе в ожидание по причинам «Внешняя ответственность» и «Согласование» с указанием причины ожидания
- Уведомление о запросе дополнительной информации
- Уведомление о завершении обработки обращения:
  - С подтверждением (код закрытия «Решено»)
  - Без подтверждения (код закрытия «Отклонено», «Отменено заявителем», «Не решено», «Дубль»)
- Уведомление о возврате обращения в работу из статуса «Завершено» (например, если пользователь не подтвердил решение обращения)