
ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Система управления
заявок
VisioDESK

Роли

Администратор
Администратор системы

Диспетчер

Обработка заявок, назначает исполнителей

Исполнитель

Выполняет заявки.

Клиент

Отправляет заявки.

Менеджер

Следит за выполнением заявок

Процессы



1 - клиент (или диспетчер службы технической поддержки) создает заявку в статусе "Открыта"

2 - диспетчер получает заявку и отправляет ее на исполнение в статус "В процессе", или в статус "Отменена"

3 - исполнитель получает назначение на заявку и переводит ее в статус "Выполнена"

4 - диспетчер подтверждает выполнение заявки и переводит ее в статус "Закрыта", или возвращает исполнителю (статус "Открыта")

Пример

В один прекрасный день сотрудник обнаружил не рабочую подсветку озеленения. Чтобы решить эту проблему, он создает заявку в системе, допустим, с помощью мобильного интерфейса. (Он мог бы написать письмо, или позвонить в диспетчерскую службу, и диспетчер создал бы заявку вместо него.)

Что происходит дальше?

Диспетчер службы поддержки получает сообщение от системы о том, что создана заявка.

В сообщении диспетчер видит, кто и когда создал заявку, какой у нее приоритет, есть ли вложенные файлы и т.д. Формат заявки настраивается, Вы сами можете определить, какие поля заявки включать в сообщение, а какие нет.

Диспетчер назначает исполнителя, устанавливает приоритет заявки и срок исполнения.

Диспетчер кликает на ссылку в сообщении и переходит на карточку заявки. Он проставляет срок исполнения (1), назначает исполнителей (2) из числа доступных.

Какие поля заявки диспетчер сможет изменять определяется настройками его роли. В данном примере диспетчер может менять все поля, кроме полей "Описание", "Выполнено", "Файлы" и "Активы".

Исполнители также могут быть назначены автоматически. Мы можем сопоставить исполнителей категориям заявок, и, при создании заявки с категорией «Электроснабжение», на нее автоматически будет назначен соответствующий этой категории исполнитель

Исполнитель выполняет заявку

Исполнитель получает сообщение (аналогично сообщению в мессенджерах) о том, что на него назначена новая заявка. Он решает проблему, переходит по ссылке из сообщения в систему, изменяет статус заявки на «Выполнена», списывает затраченное на решение заявки время, добавляет если необходимо примечания и сохраняет карточку.

Диспетчер подтверждает выполнение и извещает заявителя

Диспетчер получает письмо о том, что заявка выполнена, и звонит заявителю. Убедившись, что все прошло успешно, он переводит заявку в статус закрыта. Заявку мог бы закрывать сам заявитель, или исполнитель, или сотрудник службы контроля качества (определяется настройками для каждого статуса). Заявитель получает уведомление о том, что его заявка выполнена через систему.

Менеджер формирует отчеты

В конце отчетного периода руководитель службы формирует отчет о выполненных заявках и трудозатратах а так же сроки выполнения и отчеты о не выполненных заявках. С помощью гибкого механизма фильтров он может формировать отчеты, по определенному исполнителю и так далее.

История изменений

По каждой заявке ведется подробная история изменений, в которой отмечаются все произошедшие по заявке изменения. Изменившиеся поля выделены цветом.

Просмотр открытых и закрытых заявок сгруппированы по фильтрам (исполнителям, категориям, времени)

К примеру можно посмотреть

Просроченные или невыполненные заявки по службам (Системы безопасности, Системы жизнеобеспечения, Служба клининга, Системы электроснабжения, и т п) в общем списке напротив каждой службы отмечаются невыполненные и просроченные заявки. В списке заявки сортируются вначале по приоритету затем по дате.

Первыми идут заявки с более высоким приоритетом затем с более низким даже если их дата более свежая, сортировки могут быть изменены в настройках, для каждого приоритета задается свой цвет выделения отдельным цветом помечаются просроченные заявки

Мобильная версия

Мобильная версия будет полезной, как исполнителям, работающим “в полях”, так и любым пользователям, желающим иметь доступ к системе без привязки к рабочему месту.

Возможности

Создание заявки

Push-уведомления

Просмотр списка заявок, применение сохраненных фильтров, поиск заявок

Назначение исполнителей, установка сроков исполнения

Изменение статуса, добавление комментариев

Отличительные особенности

Приложение больше напоминает мессенджер нежели громоздкую систему, хотя функционал приложения не отличается от продвинутых систем.

Пользователь создает заявки и просматривает отчеты по ним в несколько кликов (как это происходит в мессенджерах) в отличие от систем где необходимо заполнять бесконечные формы.

Открыв приложение пользователь администратор видит все заявки по группам как в мессенджерах (в каждой группе видно сколько заявок в работе сколько просрочено) Войдя в такую группу видно все отсортированные заявки. Можно как войти в действующую так и добавить новую заявку. При этом можно сделать Видео, Фото или Аудио запись.

Пользователь не администратор видит только группы в которые он добавлен как исполнитель или как заявитель в первом случае пользователь может принимать заявку и закрывать её во втором только создавать и комментировать

Создаются заявки не только пользователями но и системой VisioBAS например отказ лифта или авария частотного привода или обрыв ремня вентилятора или сработка датчика пожарной тревоги так же могут создать заявки в своих специальных группах

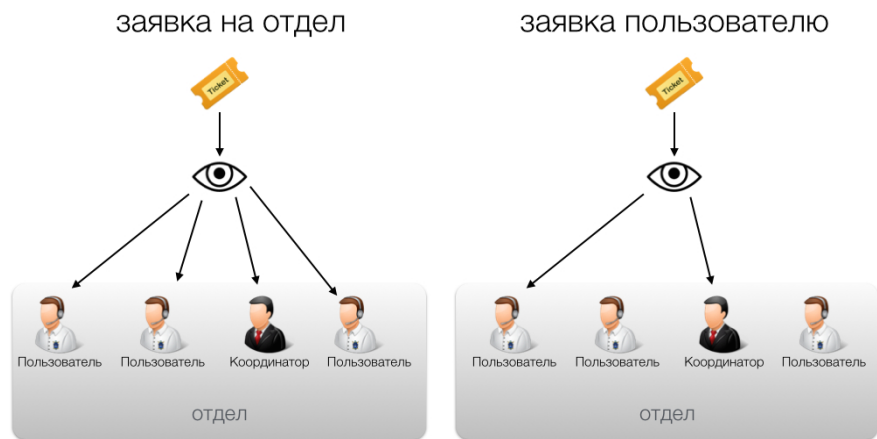
Данные сообщения не будут мешать остальным заявкам так как будут сгруппированы. Например проходит проверка пожарной сигнализации и происходит сработка 48 датчиков тревоги. В системе это отдельная группа Пожарная безопасность где создается новых 48 записей. Администратор и пользователи настроенные на эту группу видят напротив названия группы цифру 48. Диспетчер может открыть группу и просмотреть с каких именно помещениях поступили заявки, провести осмотр этих помещений и отметить их списком для закрытия (не открывая каждый из 48 штук)

За определенный период в будущем будет возможность просмотреть все заявки за год например сгруппированные по помещениям и проанализировать в каких помещениях происходят регулярные ложные срабатывания

Система VisioBAS сможет генерировать заявки и по определенному алгоритму накопления. Например масло в генераторе или чиллере необходимо заменить службой эксплуатации через определенное время наработки, система подсчитывает с помощью счетчиков наработку и по заданному значению создает заявку предупреждения что достигнуто например 80% ресурса масла, данная заявка принимается службой и планируется замена масла в случае если масло не будет заменено то по достижении 100% заявка приобретет статус просроченной

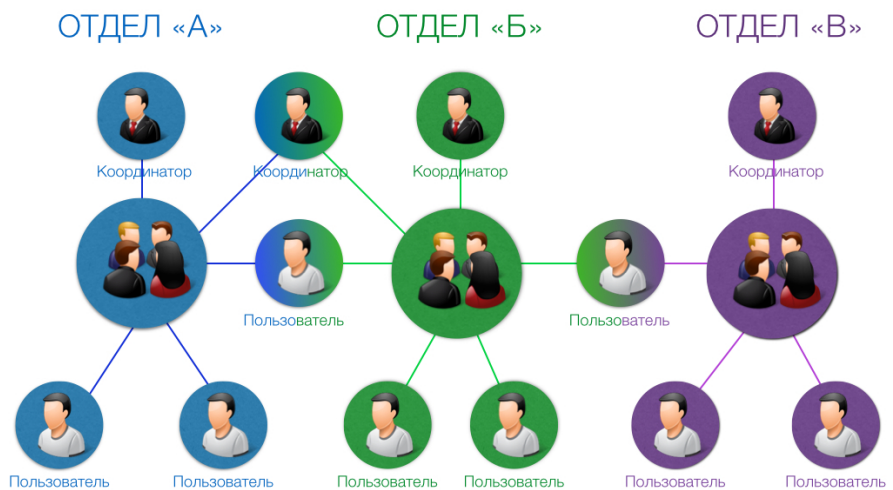
Движение заявки

О движении самой заявки, стоит рассказать детальнее. Как правило выделяют из всего персонала 1-2 человека-оператора или дежурных, которые и принимают заявки: 80% в телефонном режиме, 20% на месте. Мы всегда придерживались мнения, что важно решить проблему ещё до создания заявки. И если эта проблема/задача не в компетенции сотрудника, то он её направляет на профильный отдел или конкретному человеку. Если получатель заявки выбран отдел, то такую заявку увидят все, кто входит в этот отдел (и конечно начальник отдела). Если же выбран конкретный человек, то такую заявку увидит этот человек и его начальник. Остальным же пользователям отдела заявка будет не видна.



ВАРИАНТЫ АДРЕСАЦИИ ЗАЯВКИ

Суть заключается в том, что главный Администратор видит заявки всех отделов и всех пользователей. Координатор состоит в определённом отделе(-ах) и видит заявки всех пользователей именно этого отдела(-ов). Пользователь видит только те заявки, которые направлены в его отдел (всем) или конкретно ему. Заявки другим пользователям со своего отдела он не видит.



ПРИНАДЛЕЖНОСТЬ УЧАСТНИКОВ СИСТЕМЫ К РАЗНЫМ ГРУППАМ