
Synergy Service

Выпуск 1.9

Руководство пользователя

мар. 05, 2022

Оглавление

1	Введение	3
2	Подсистемы	5
2.1	Портал самообслуживания	5
2.2	Рабочее место Диспетчера	8
2.3	Рабочее место исполнителя	9

Оглавление

- *Содержание*
 - *Введение*
 - *Подсистемы*
 - * *Портал самообслуживания*
 - * *Рабочее место Диспетчера*
 - * *Рабочее место исполнителя*

Система Synergy Service - это программное обеспечение для организации целостного системного подхода к управлению внутренними процессами организации, а именно:

- Управление заказами на услуги (Обработка заказов на услуги)
- Плановое регламентное обслуживание активов

Руководство пользователя описывает основные функциональные возможности Synergy Service согласно ролям пользователей в системе.

2.1 Портал самообслуживания

2.1.1 Портал

Страница авторизации и регистрации

При первом посещении, пользователю необходимо зарегистрироваться - создать свой личный кабинет на портале.

Для этого необходимо:

1. На стартовой странице - странице авторизации нажать «Регистрация»
2. На странице регистрации заполнить все необходимые поля и нажать «Зарегистрироваться»
3. После регистрации для данного пользователя будет создана учетная запись с указанными авторизационными данными (где логин - введенный пользователем email) , а также карточка клиента.
4. Для входа в личный кабинет, необходимо авторизоваться в системе. Для этого нужно ввести логин, пароль пользователя и нажать кнопку «Войти».

Главная страница портала

1. После авторизации откроется Главная страница портала
2. На главной странице слева доступен выбор доступных групп услуг и, после выбора группы - перечень услуг с возможностью подать заявку.
3. Для оформления новой заявки, необходимо кликнуть на плашку и в открывшемся модальном окне заполнить поля и нажать «Отправить заявку»



Авторизация

[Регистрация](#)

[Войти](#)

Рис. 1: Рис. Страница авторизации



Регистрация

Локация

Зарегистрироваться

Авторизация

Рис. 2: Рис. Страница регистрации

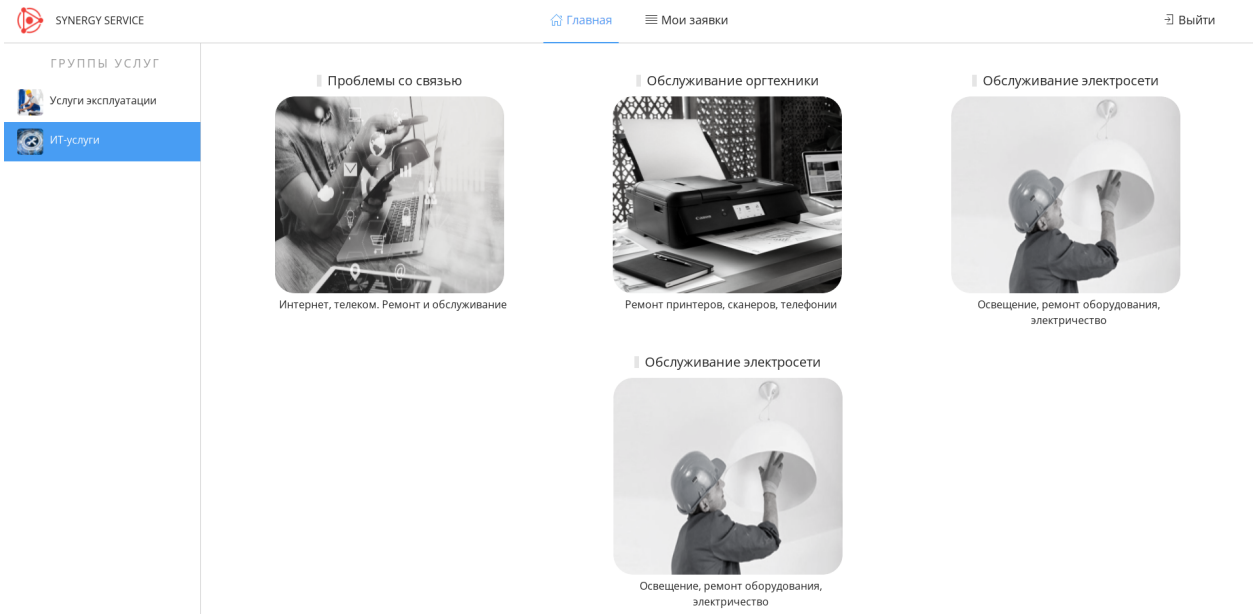


Рис. 3: Рис. Главная страница портала

Рис. 4: Рис. Подать заявку

Мои заявки

1. Для того, чтобы просмотреть все поданные ранее заявки, необходимо нажать на верхней панели вкладку «Мои заявки». Откроется раздел со списком заявок в разрезе Услуг
2. Список заявок по выбранной услуге можно отфильтровать по статусам (нажав на соответствующую кнопку над список заявок)
3. В фильтре «На подтверждении» отображаются заявки исполненные, но не завершенные: ожидающие подтверждения завершения от автора.
4. Чтобы подтвердить завершение или отклонить его, необходимо открыть заявку двойным кликом и в появившемся окне заполнить форму и нажать «Сохранить»

2.2 Рабочее место Диспетчера

2.2.1 Рабочее место Диспетчера

Основным рабочим местом оператора, отвечающего за распределение заявок по исполнителям является модуль «Потоки работ»

В данный модуль оператору поступают новые нераспределенные заявки.

1. Для того, чтобы определить исполнителя по заявке необходимо открыть ее двойным кликом
2. В появившемся окне выбрать на форме исполнителя, сохранить и нажать на кнопку «Завершить»

SYNERGY SERVICE

Главная Мои заявки Выйти

У С Л У Г И

- ПРОБЛЕМЫ СО СВЯЗЬЮ
- МЕСТО НА ПАРКОВКЕ
- ОСНАЩЕНИЕ ОФИСОВ
- ОБСЛУЖИВАНИЕ ОФТЕХНИКИ**
- НОВОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО
- ОБСЛУЖИВАНИЕ ЭЛЕКТРОСЕТИ

Все На исполнении На подтверждении Завершённые

НОМЕР	ДАТА	АВТОР	УСЛУГА	ОПИСАНИЕ	СТАТУС	СРОК ИСПОЛНЕНИЯ
36	11.10.2021	Сулейманов А.		Не работает принтер	Завершен	
29	11.10.2021	Сулейманов А.		Кондиционер не работает	На исполнении	
28	11.10.2021	Сулейманов А.		Проверить работоспособность факса на ресепшн	Завершен	14.10.2021 00:00
24	08.10.2021	Сулейманов А.		Не работает принтер	На распределении	
19	06.10.2021	Сулейманов А.		Заправить картридж	На подтверждении	21.10.2021 00:00
16	04.10.2021	Сулейманов А.		Закончился картридж	На исполнении	
14	04.10.2021	Сулейманов А.		"Нет доступных принтеров" ошибка	На исполнении	
12	04.10.2021	Сулейманов А.		Замятие бумаги в принтере	На подтверждении	
11	04.10.2021	Сулейманов А.		Прошу установить принтер в кабинет 204	На подтверждении	
10	04.10.2021	Сулейманов А.		Прошу установить принтер в каб. 307	На подтверждении	
17	04.10.2021	Сулейманов А.		Не работает сканер	На подтверждении	
15	04.10.2021	Сулейманов А.		Замятие бумаги в принтере	На исполнении	
13	04.10.2021	Сулейманов А.		Выходит ошибка "Нет доступных принтеров"	На подтверждении	

« < 1 > »

Рис. 5: Рис. Мои заявки

3. В появившемся окне ввести комментарий и нажать «Сохранить»
4. Распределенная заявка уйдет из фильтра «На исполнении» работ оператора в фильтр «Завершённые» для оператора.

2.3 Рабочее место исполнителя

2.3.1 Рабочее место исполнителя

Основным рабочим местом исполнителя является модуль потоки работ. Новые назначенные на исполнение заявки попадают в потоки работ и выделяются как непрочитанные (жирным).

1. Чтобы просмотреть заявку, необходимо открыть ее двойным кликом.
2. Чтобы завершить заявку, необходимо нажать на кнопку «Завершить».
3. В появившемся окне заполнить форму и нажать «Сохранить».
4. Исполненная заявка уйдет у пользователя из фильтра «На исполнении» в фильтр «Завершённые».
5. Статус изменится на «На подтверждении» до того момента, как автор не подтвердит исполнения заявки.

Заявка на обслуживание оргтехники

Подтвердить

Номер заказа 37

Услуга Обслуживание оргтехн... +

Автор

Дата з

Карто

Описа

Локац

Актив

Стату

Испол

Форма завершения

Подтвердить завершение да

Комментарий

Заккрыть Сохранить

Сроки исполнения 2021-10-13 00:00

Ход выполнения заказа:

Наименование	Ответственный	Автор	Начало	Завершение	Завершил	Ко
Данные заполняются автоматически в режиме просмотра и в версии для печати						

Рис. 6: Рис. Подтвердить завершение заявки

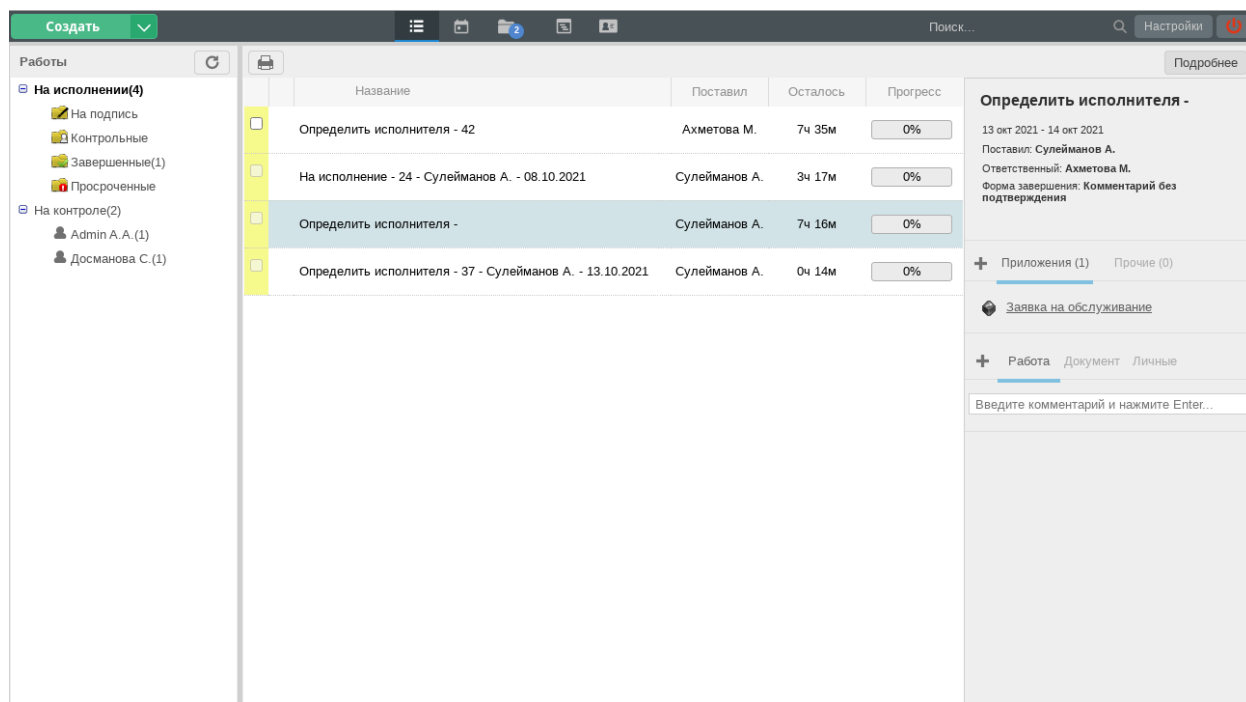


Рис. 7: Рис. Потоки работ оператора

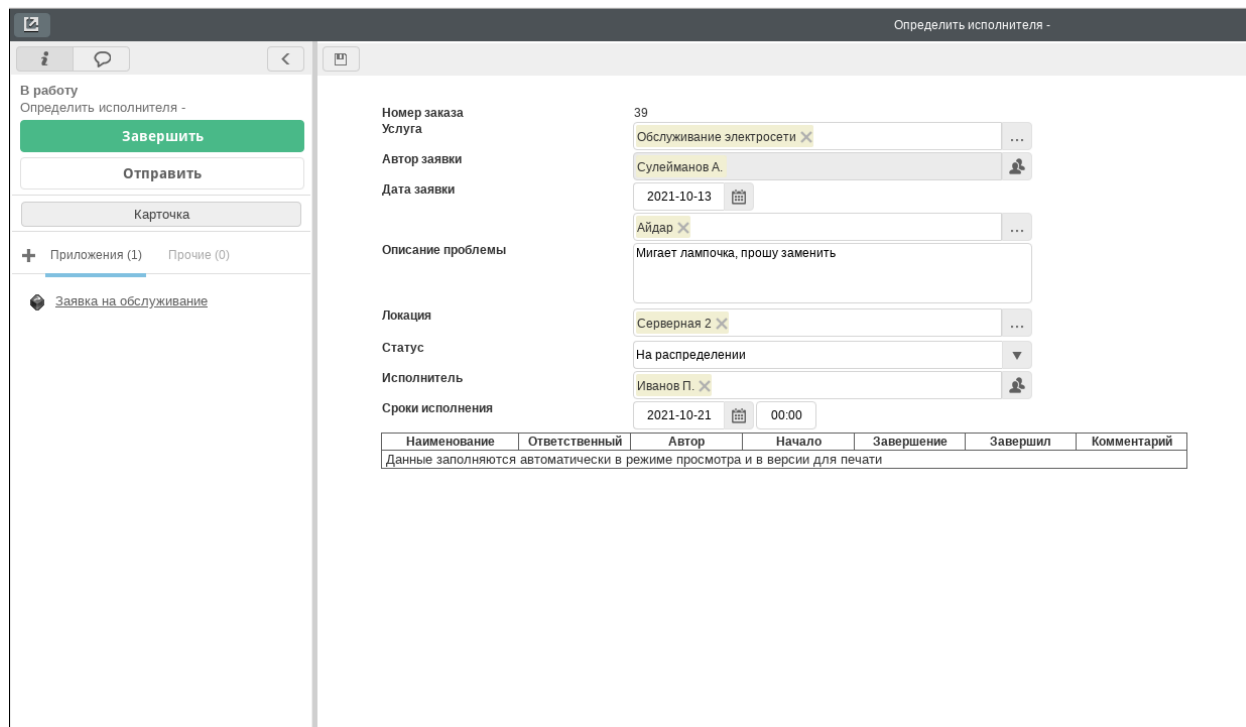


Рис. 8: Рис. Заявка

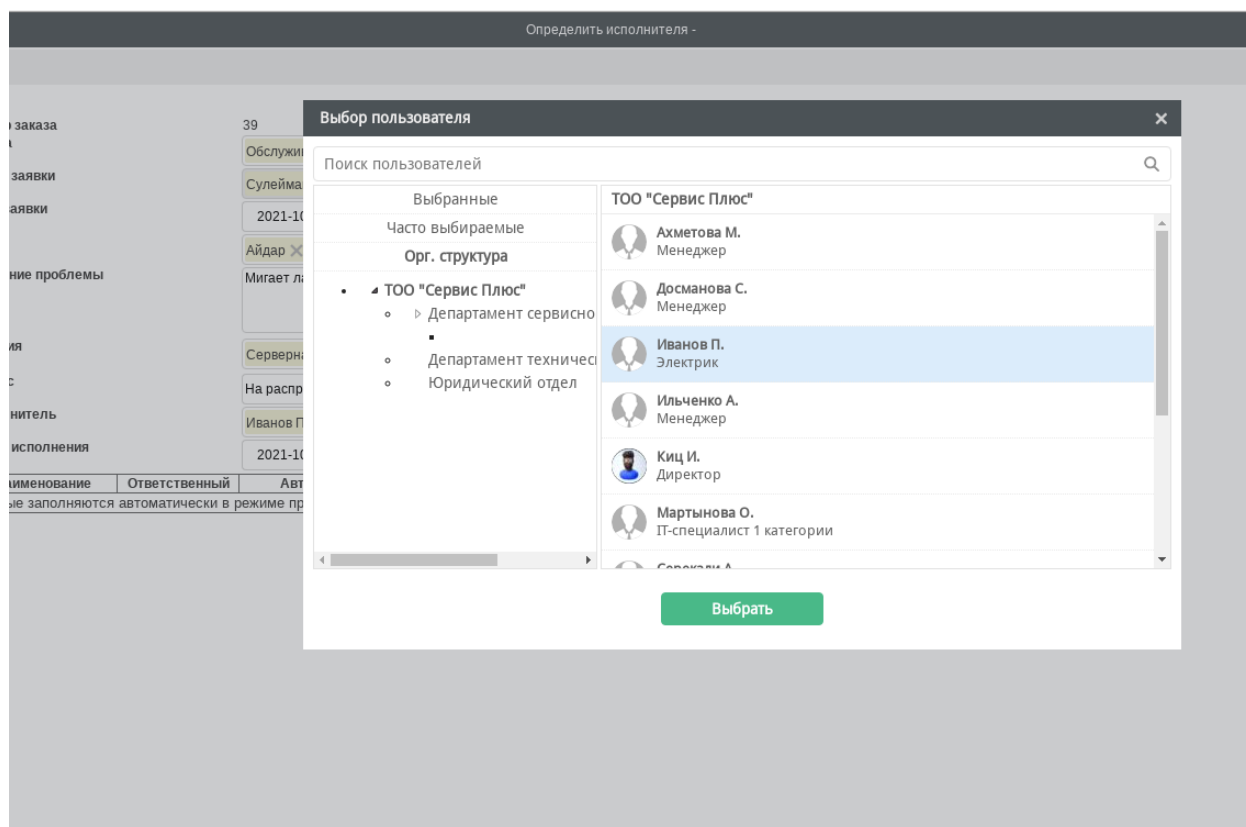


Рис. 9: Рис. Выбор исполнителя

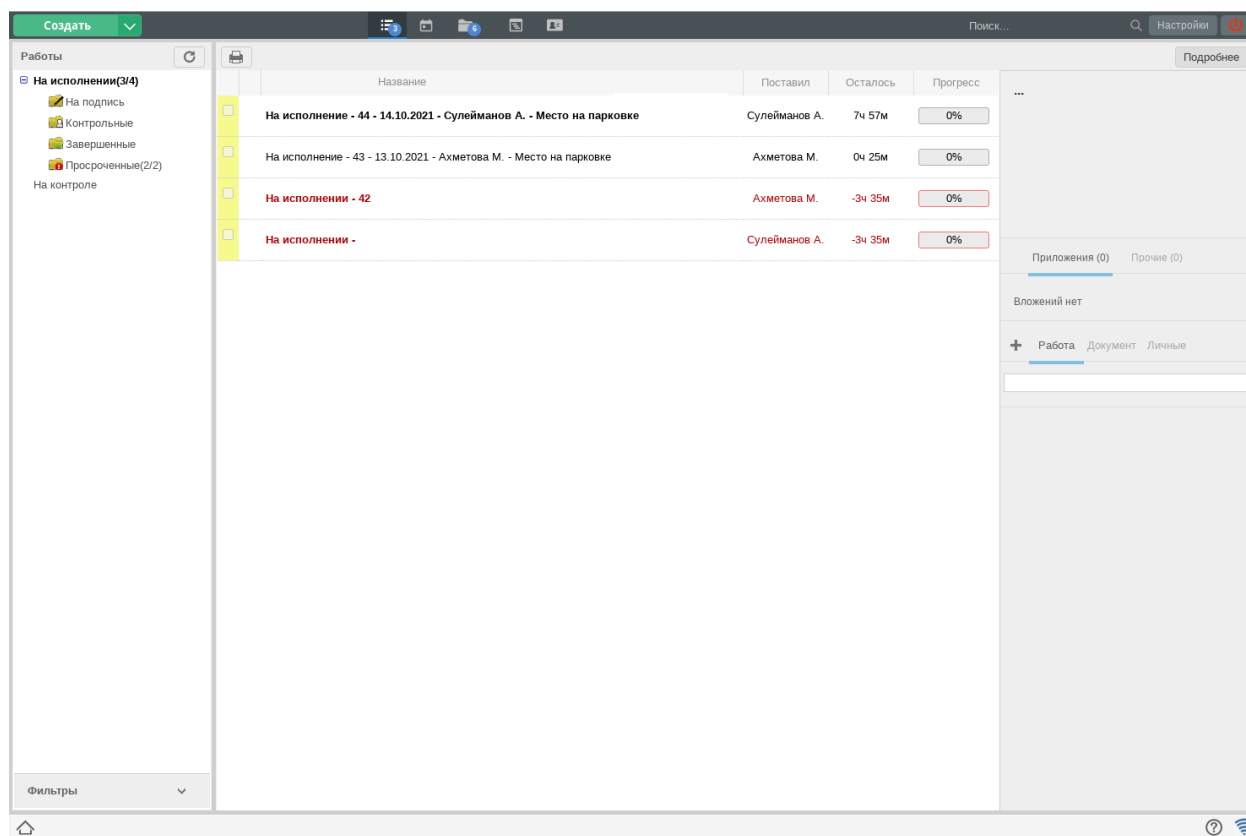


Рис. 10: Рис. Список заявок

Рис. 11: Рис. Форма завершения