



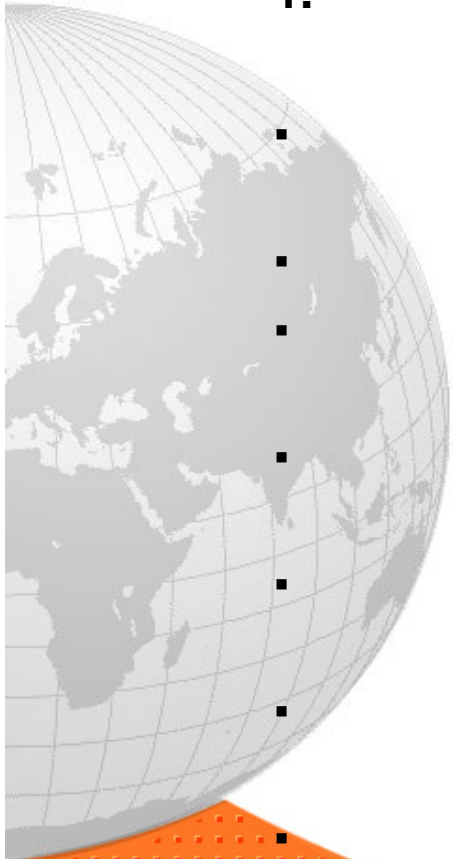
# Helios Naumen Service Desk

**HeliosNet**  
: +7 (499) 504-9-504  
[www.helios-net.ru](http://www.helios-net.ru)

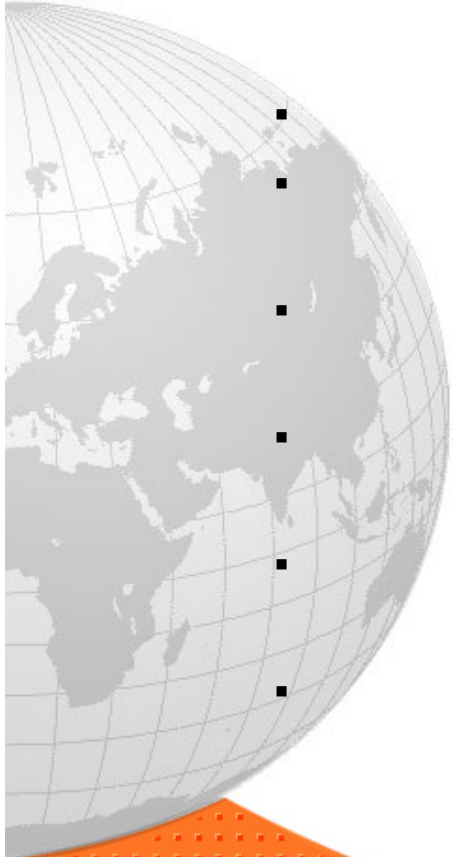
HeliosNet



1.

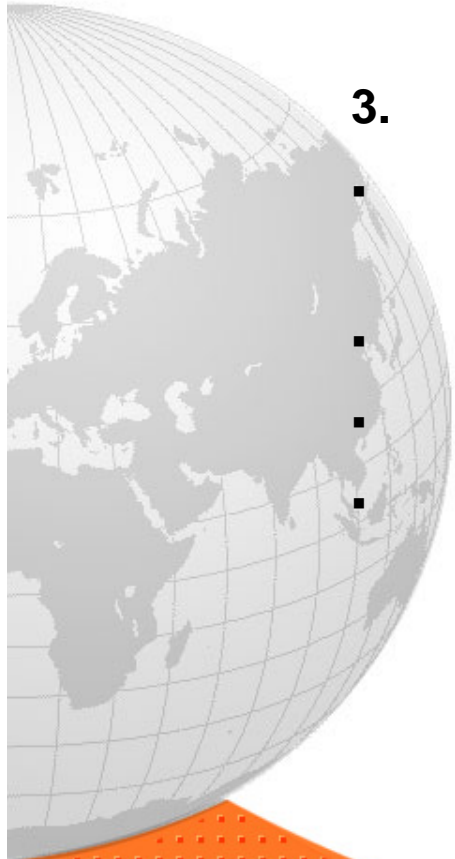


2.



e-mail.

( )



3.

■

■

■

■

-

■

,

.

-

■

-

.

.



4.

(

-

,

).

,

.

.

,

.

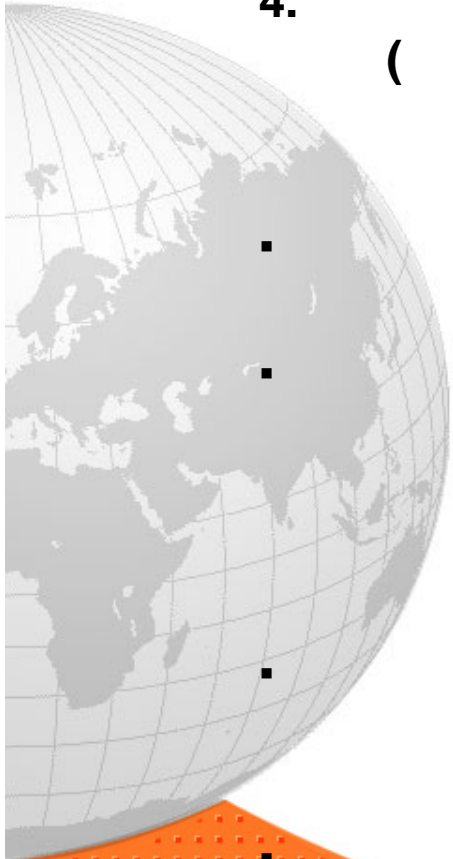
,

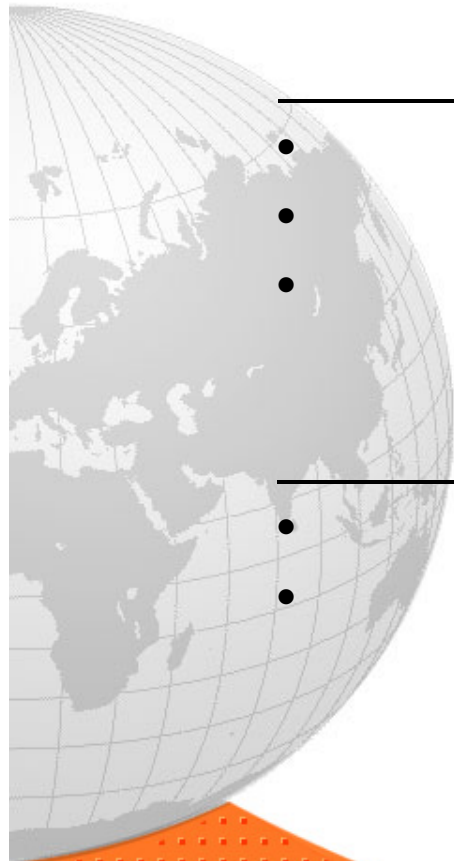
,

.

.

.





\_\_\_\_\_ :

- 
- 
- 

25%;

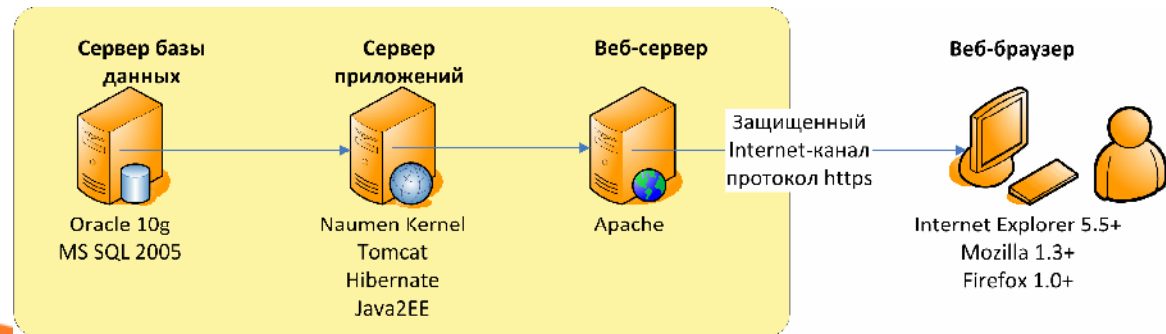
50-80%;  
30%.

\_\_\_\_\_ :

- 
- 

20-40%;

80%.



«Избранное»  
 Дерево объектов системы:  
 Структура компании,  
 ресурсы, поставщики

### Дерево объектов

- Служба поддержки <Артрикс>
- Торговая сеть (Мясов А. А.)
  - Москва (Еремеева О. П.)
  - Санкт-Петербург (Соколова А.)
- Управляющая компания (Мясов А. А.)
- Инженеры
- Операторы
- Программисты 1С
- Служба эксплуатации
- Технические специалисты
- Мясов А. А.
- Норкин П. П.
- Техподдержка - Москва (Мясов А. А.)
- Техподдержка - Санкт-Петербург (Н.)
- Хранилище списанных ресурсов
- Офисная сеть
- Склады
- Операторы связи
- Поставщики оборудования
- Поставщики ПО
- База знаний
- 1С (Мясов А. А.)
- Рабочие станции

Рабочее место: SD  
 Включен режим авто-подтверждений  
 Пользователь: Мясов А. А. (director)  
 © Naumen 2002-2005

Список запросов на  
 обработке

ID	Запрос	Описание проблемы	Зона ответственности	Дата поступления/ Дата закрытия	Текущий статус	Приоритет услуги
75	Служба поддержки <Артрикс>/Торговая сеть/Москва/Супермаркеты/Артрикс-1/Стандартный пакет для магазинов и супермаркетов/Поддержка торгового оборудования/запрос 75	Проблемы с принтером Уточнить т...	Оператор Мясов А. А. (группа Технические специалисты Москва)	29.08.05 12:06	Новый / ожидание инженера / Произошло	VIP
74	Служба поддержки <Артрикс>/Торговая сеть/Москва/Супермаркеты/Артрикс-1/Стандартный пакет для магазинов и супермаркетов/Обслуживание оклены кондиционирования/запрос 74	Проблемы с кондиционером Какого ...	Оператор Мясов А. А. (группа Инженеры Москва)	29.08.05 11:58	Новый / ожидание инженера / Произошло	Стандарт
73	Служба поддержки <Артрикс>/Торговая сеть/Москва/Супермаркеты/Артрикс-1/Стандартный пакет для магазинов и супермаркетов/Поддержка офисного оборудования/запрос 73	Стеллаж деформировался от незнач...	Инженер Зверев С. А.	29.08.05 11:50	Активный / Произошло	VIP
	Служба поддержки <Артрикс>/Торговая сеть/Москва/Супермаркеты/Артрикс-1/Стандартный пакет для магазинов и супермаркетов/Поддержка торгового оборудования/запрос 75	Проблемы с	Оператор Мясов А. А. (группа		Новый / ожидание инженера / Произошло	VIP

**Открытые запросы данного пользователя: ID, дата регистрации, статус**

**Гибко настраиваемая форма регистрации нового запроса: типизация, определение критичности.**

**Информация из любых внешних систем, например SAP HR**

**Уникальный функционал: информация о массовые инцидентах на сети и инфраструктуре. Возможность привязки запросов к ним.**

**Список открытых запросов пользователя**  
**Внимание! У пользователя Громак Светлана Владимировна найдены открытые запросы:**  
 515932 , 01.03.2006 12:14  
 АКЦ , Принят на обработку  
 515918 , 22.02.2006 11:36  
 АКЦ , Принят на обработку  
 У данного пользователя 2 запроса, из них 2 открытых

**Информация о пользователе**  
**Громак Светлана Владимировна**  
 Дата регистрации: 10.09.2004  
 Местоположение: Управляющая компания  
 Уровень обслуживания: Обычный  
 Контактная информация: (095)150-1289  
**Громак Светлана Владимировна инд/номер: 5426731-64 -->**  
 Номер договора: М-5426731/09/2004/  
 Статус: Испытательный срок  
 Дата создания договора: 10.09.2004  
 Дата подписания договора: 10.09.2004  
 Трудовой стаж: 6 лет  
 Последний тест на знание ПК: ТИС 129 от 27.02.2006  
 Логин в личный кабинет: stm5426731  
 Логин для подключения:

**Описание запроса**  
 Новый запрос

**Привязать к**  
 Громак Светлана Владимировна

**Тип запроса**  
 Хол.оборудовани...

**Контактное лицо**  
 Громак Светлана

**Контактный телефон** Контактный E-mail  
 1501289

**Тип проблемы**  
 Другое

**Часовые проблемы**  
 [не указано]  
 №515933 , тест , 02.03.2006 15:39  
 №515465 , По инф-ии от дежурного СПД иняют , 21.02.2006 12:18  
 №515021 , рррое. т.п. (495)121-2490 М-5943 , 19.02.2006 ;



**515932**

Запрос: Временные

[добавить в избранное]

[редактировать параметры][добавить связь][повысить уровень эскалации] [удалить] [насовая

[запрос разрешен]

Параметры запроса	
Номер	515932
Тип запроса	АКЦ
Описание инцидента	Ахарта В чем заключается ваша проблема (вопрос) ? : 1. Не выгружаются данные В чем именно заключается ваша проблема ? : 2. Нет инета 3. Линка на модеме и на DSLAME
Критичность	1 - Стандартная
Текущее состояние	Принят на обработку
Автор	system
Ответственный за запрос	
Кем решен	
Кем закрыт	

[добавить связь]

ID	Состояние	Отдел	Зависимость
<input type="checkbox"/>	515933	Принят на обработку	Отдел телефонии

**Создание задачи**

\* - обязательные к заполнению поля

Ответственный: 12 12

Тип задачи: [выбор]

Статус: [выбор]

Дата\Время: [выбор]

Описание: ЦТО  
Резнева Светлана Николаевна  
Сункин Антон Игоревич  
-----Вперед-----

Напоминание ответвленному: [не указано]

[Добавить] [Отмена]

**ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ**

[добавить в избранное]

[изменить срок][повысить уровень эскалации]

Дата регистрации	01.03.2004	12:14
Регламентное время начала работ	01.03.2005	12:14
Регламентное время закрытия	01.03.2006	20:14
Прошедшее время обработки запроса	67:03	
Текущий запас нормативного времени	0:00	
Последняя дата решения		
Уровень эскалации	2	

В зависимости от типа запроса автоматически выдаются наряды на проведение работ

В зависимости от типа запроса определяется состояние и ответственный отдел или функциональная группа

В зависимости от типа запроса рассчитываются регламентные сроки начала и окончания работ

Поддерживается иерархический и полнотекстовый поиск, а также поиск по ключевым словам

Закрепление кураторов веток, настраиваемый список оповещаемых при добавлении информации

База знаний [Масов А. А. (director)] - Microsoft Internet Explorer

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

База знаний (Бессонов М. В.)

База знаний | Проект

[назад] [добавить в избранное] [сделать домашней страницей]

[поиск по базе знаний] [добавить вопрос] [экспорт в xml] [импорт из xml]

Часть	База знаний
Описание	База знаний
Эксперт	Бессонов М. В. Кол-во вопросов 395

База знаний

- Call-центр (Бессонов М. В.) [5]
- Аккапта (Бессонов М. В.) [11]
  - Как добавить позицию в договор? (Свободная в.)
  - Как добавить регистрационный номер на магазине? (Бессонов М. В.)
  - Как определить какой категорией товар, и какой категорией менеджер отвечает за данный товар? (Свободная в.)
  - Как правильно и на кого оформляется заявка по пересчету себестоимости? (Бессонов М. В.)
  - Кто добавляет позиции в ассортимент РЦ для создание строки в корректировочных накладных? (Свободная в.)
  - Что делать если журнал поданий заблокирован системой? (Свободная в.)
  - Что делать если на магазине закупочная цена больше розничной? (Свободная в.)
  - Что делать если на магазине не разнесено перемещение? (Свободная в.)
  - Что делать, если в кристалле стоит блокировка на данный товар? (Свободная в.)
  - Что делать, если товар на магазине заблокирован для розничных продаж в аксапте? (Свободная в.)
  - Что делать, если номенклатуре не присвоен штриховой код в аксапте? (Бессонов М. В.)
- Необходимые действия для выяснения причины составления запроса на отдел ФТП (Бессонов М. В.) [7]
- Пакет услуг СБ (Бессонов М. В.) [8]
- Переключение (Бессонов М. В.) [9]
- Разное (Болтушенкова Н. В.) [0]
- Ремонт помещений (Бессонов М. В.) [10]
- Сервис (Клименко Г.) [5]
- Сроки исполнения запросов на отдел маркетинга и рекламы (Бессонов М. В.) [15]
  - Как найти товар по наименованию чека? (Бессонов М. В.)
  - Клейкий обрывок чека, если мало отплатить сообщение на все магазины? (Свободная в.)

Рабочее место: SD  
Включен режим авто-подтверждений  
Пользователь: Масов А. А. (director)  
© Naumen 2002-2005

Местная интрасеть

Сценарии разрешения типовых проблем

Приводит либо к разрешению запроса оператором, либо к регистрации нового инцидента, с сохранением истории прохождения сценария.

Полностью автоматизированный помощник с вопросами и вариантами ответов



