



# **BAS Service Desk - нове рішення в лінійці для управління клієнтськими зверненнями**



**Гузь Михайло**  
Керівник компанії We.Code





# Призначення продукту

---

**BAS Service Desk** дозволяє автоматизувати облік звернень від співробітників компанії на виконання робіт до власних відділів підтримки, які виконують ці завдання або власними силами, або підключаючи зовнішніх субпідрядників.

Підтримує управління рівнями сервісу SLA.

Наскрізний бізнес-процес управління зверненням дозволяє контролювати дотримання SLA і виконавчу дисципліну.



# Призначення продукту

**BAS Service Desk** призначений для вирішення завдань:

- Автоматизація бізнес-процесів від надходження звернення до його закриття;
- Можливість спрямування звернення на виконання робіт як на працівників організації, так і на підрядні організації;
- Автоматизація зв'язку між категоріями послуг та виконавцями робіт;
- Гнучке налаштування рівнів сервісу SLA;

**BAS Service Desk** призначений для вирішення завдань:

- Автоматизована організація планового технічного обслуговування для списку замовників;
- Розсилка електронних листів підрядним організаціям з описом необхідних робіт.
- Можливості контролю виконання робіт:
  - Аналіз стану виконання робіт в розрізі категорій послуг, замовників, виконавців;
  - Реалізовано контроль за виконанням робіт по зверненням на кожному з етапів;
  - Контроль за дотриманням умов SLA;
  - Історія кожного етапу виконання звернень з зазначенням виконавців та часу обробки звернення.

← → Робочий стіл

Головна

Сервіс

Мої задачі


Звітність

Адміністрування


Пошук по назві

Категорії послуг


Категорії послуг ▶ Ремонт принтерів і сканерів



Ремонт принтерів і сканерів (5)



Водопостачання (4)




Товари (3)



## Категорії услуг

- ▶ Ремонт принтерів і сканерів
  - Заміна картриджа
  - Заправка картриджа
  - Планова перевірки Сканера
  - Ремонт барабана
  - Ремонт картриджа

← → ☆ Категорії послуг

Створити Створити групу 


Найменування	Код	Тип події
Категорії послуг		
Водопостачання	00000007	
Ремонт принтерів і сканерів	00000001	
Заміна картриджа	00000005	Запит на обслу
Заправка картриджа	00000003	Запит на обслу
Планова перевірки Сканера	00000004	
Ремонт барабана	00000002	Запит на обслу
Ремонт картриджа		
Ремонт принтерів і сканерів (Категорії послуг)		
Товари		


Головне Прикріплені файли

Записати та закрити Записати

Код: 00000001

Найменування: Ремонт принтерів і сканерів

Входить до групи: 

Представлення 


☆ Заміна картриджа (Категорії послуг)


Головне Прикріплені файли


Записати та закрити Записати

Код: 00000005


Найменування: Заміна картриджа

Входить до групи: Ремонт принтерів і сканерів 


Тип події: Запит на обслуговування 


Пріоритет: Аварійна 

Планове обслуговування:  Критичність:



Група доступу (редагування): 



Погодження та виконання

Група виконавців: Адміністратор 

Відповідальний: Працівник Офіса 

Основні дані Рівень SLA Доступність в сервісах Додаткові реквізити звернень і нарядів

Додати  

Ще - Додати   Автоматичні наряди

До погодження	N	Підрядна організація
СуперВізор	1	Технополіс

# Об'єкти з якими працюють користувачі

☆ Звернення 000000021 від 16.11.2022 22:44:34

Головне | Пов'язані документи | Прикріплені файли | Процеси й задачі | Історія звернень

**Провести та закрити** | Провести | Створити на підставі | Під - звернення

Основне | Контактна інформація | Наряди | Додаткові відомості

Дата: 16.11.2022 22:44:34 | Номер: 000000021 | Статус: В роботі

Робоче місце: Філія1 | Тема: Заправка катриджа

Регіон: Київ | Категорія: Заправка катриджа

Група категорій: Адміністратор

Канал зв'язу: ІТЛ

Ініціатор: Гриць Гиць Гриць

Відповідальний: Петренко Петро Петрович

Підрядна організація: Працівник філії 1

Прийняти до виконання | Скасувати виконання | Делегувати | Передати підряднику | Виконано

Призначений виконавцем	Вик...	Задача	Дія	Відповідальний	Підрядна організація
Адміністратор	↓	Внутрішні роботи "Зв...	Виконати	Петренко Петро Петр...	

☆ Наряд 000000011 від 17.11.2022 3:32:25

Головне | Пов'язані документи | Прикріплені файли | Процеси й задачі | Історія нарядів

**Провести та закрити** | Записати | Провести | Створити на підставі | Додати файл | Ще -

Основне | Контактна інформація | Трудовитрати | Додаткові відомості

Дата: 17.11.2022 3:32:25 | Номер: 000000011 | Статус: В роботі

Тип наряду: Внутрішній | Автоматичний

Звернення 000000021 від 16.11.2022 22:44:34

Заправка катриджа

Філія1

Адміністратор

Петренко Петро Петрович

Гриць Гиць Гриць

Працівник філії 1

Петренко Петро Петрович

Фактична дата початку робіт: 17.11.2022 3:33:00

Фактична дата завершення робіт: 16.11.2022 22:23:23

Автор документа:

Коментарі:

- 17 нояб. 2022 10:19 Адміністратор
- 17 нояб. 2022 10:20 Адміністратор
- 17 нояб. 2022 10:21 Працівник філії 1
- 17 нояб. 2022 10:54 Адміністратор
- 17 нояб. 2022 10:57 Адміністратор
- 17 нояб. 2022 11:04 Працівник філії 1

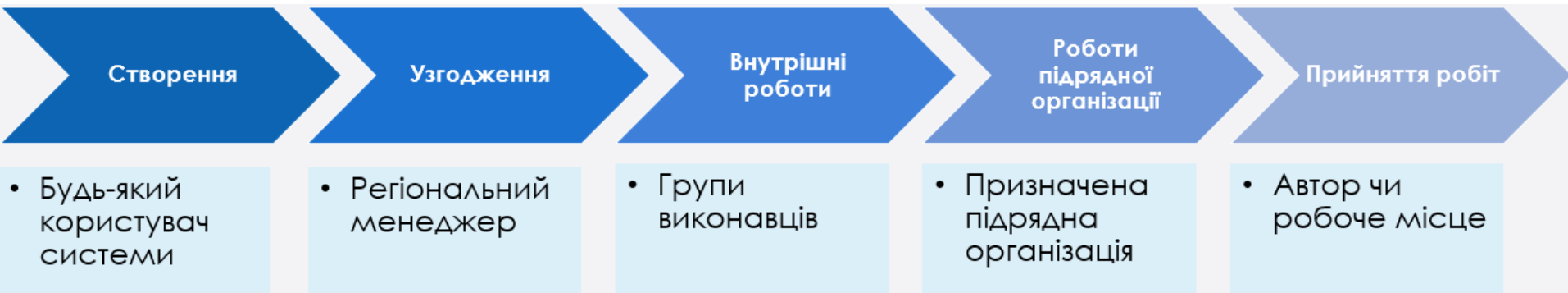
Звернення

Наряд внутрішній

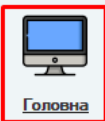
Наряд зовнішній

Наряд зовнішній

# ЖИТТЄВИЙ ЦИКЛ ЗВЕРНЕННЯ



## Робочий стіл



Головна



Сервіс



Мої задачі



Звітність



Адміністрування



Відбори:

Період:  ... x
  Відповідальний:

Категорія:  ... x
  Підрядна організація:

Номер	Статус	Пріоритет	Тема
000000027	В роботі	Аварійна	Заправка катриджа
000000028	Очікування закриття	Аварійна	Заправка катриджа
000000029	Очікування закриття		Ремонт катриджа
000000030	В роботі		Ремонт катриджа
000000031	В роботі		Ремонт катриджа
000000032	В роботі	Аварійна	Заміна катриджа
000000033	Очікування закриття	Поточна	Ремонт катриджа
000000034	В роботі		Плановоє обслуговування
000000035	Закрито		Плановоє обслуговування

## Звернення 000000021 від 16.11.2022 22:44:34

[Головне](#)
[Пов'язані документи](#)
[Прикріплені файли](#)
[Процеси й задачі](#)
[Історія звернень](#)

Дата: 16.11.2022 22:44:34
 
 Номер: 000000021
 
 Статус: В роботі

Робоче місце: Філія1
 
 Тема: Заправка катриджа
  Плановоє ТО

Регіон: Київ
 
 Опис:

Категорія: Заправка катриджа

Група категорій: Адміністратор

Конфігураційна одиниця:

Критично:

Запланована дата початку робіт: . . . : . . .

Запланована дата завершення робіт: . . . : . . .

Пріоритет: Аварійна

Канал зв'язку: ПІЛ

Ініціатор: Гриць Гриць Гриць

Відповідальний: Петренко Петро Петрович

Підрядна організація:






Автор документа: Працівник філії 1

Коментарі:

Призначений виконавцем: Вик... ↓
 
 Задача: Внутрішні роботи "Зв...
 
 Дія: Виконати
 
 Ответственный: Петренко Петро Петр...
 
 Подрядная организац...
 
 Пр... ↓

Адміністратор
 
 Внутрішні роботи "Зв...
 
 Виконати
 
 Петренко Петро Петр...

← → **Робочий стіл**

 **Головна**  
 **Сервіс**  
 **Міні задачі**  
 **Звітність**  
 **Адміністрування**

Дата	Виконано	Задача	Дія	Призначений виконавцем Виконавець	Предмет
17.11.2022		Внутрішні роботи "Звернення 000000016 від 16.11.2022 21:56:18 (Звернення)" від 17.11.2022 3:31:33	Виконати	Працівник Офіса Працівник Офіса	Наряд 000 17.11.2022
17.11.2022		Внутрішні роботи "Звернення 000000017 від 16.11.2022 22:07:40 (Звернення)" від 17.11.2022 3:31:35	Виконати	Адміністратор Працівник Офіса	Наряд 000 17.11.2022
17.11.2022		Внутрішні роботи "Звернення 000000020 від 16.11.2022 22:44:20 (Звернення)" від 17.11.2022 3:32:24	Виконати	Адміністратор Працівник Офіса	Наряд 000 17.11.2022
17.11.2022		Внутрішні роботи "Звернення 000000021 від 16.11.2022 22:44:34 (Звернення)" від 17.11.2022 3:32:26	Виконати	Адміністратор Працівник Офіса	Наряд 000 17.11.2022
17.11.2022		Внутрішні роботи "Обращение 000000024 від 17.11.2022 11:13:22 (Звернення)" від 17.11.2022 11:13:49	Виконати	Адміністратор Працівник Офіса	Наряд 000 17.11.2022
17.11.2022		Робота підрядної організації "Обращение 000000027 від 17.11.2022 11:46:02 (Звернення)" від 17.11.2022 11:46:17	Виконати	Технополіс Технополіс	Наряд 000 17.11.2022
17.11.2022		Затвердження виконавчих робіт "Звернення 000000028 від 17.11.2022 11:46:57 (Звернення)" від 17.11.2022 11:47:41	Затвердити	Працівник філії 2 Працівник філії 2	Звернення від 17.11.2022
17.11.2022		Погодити "Обращение 000000032 від 17.11.2022 13:44:53 (Звернення)" від 17.11.2022 13:45:48	Погодити	Менеджер Менеджер	Звернення від 17.11.2022
17.11.2022		Внутрішні роботи "Обращение 000000032 від 17.11.2022 13:44:53 (Звернення)" від 17.11.2022 13:45:49	Виконати	Працівник філії 1 Працівник Офіса	Наряд 000 17.11.2022
04.12.2022		Робота підрядної організації "Обращение 000000034 від 04.12.2022 0:00:00 (Звернення)" від 04.12.2022 8:01:11	Виконати	Технополіс Технополіс	Наряд 000 04.12.2022
25.12.2022		Робота підрядної організації "Звернення 000000026 від 17.11.2022 11:46:02 (Звернення)" від 17.11.2022 11:46:17	Виконати	Технополіс	Наряд 000 17.11.2022

← → ☆ **Наряд 000000011 від 17.11.2022 3:32:25**

Дата: 17.11.2022 3:32:25    Номер: 000000011    Статус:

Вид наряда:   Автоматичний  
 Стан в системі підрядника:

Звернення:      Опис робіт по наряді:

Категорія:

Робоче місце:

Група категорій:

Конфігураційна одиниця:

Відповідальний:

Ініціатор:

Автор звернення:

Опис звернення:

Виконавець:

Запланована дата початку робіт:

Запланована дата завершення робіт:

Фактична дата початку робіт:

Фактична дата завершення робіт:

АвторДокумента:

- Основний шаблон роботи зі зверненнями

Призначений для виконання робіт з типових звернень

- Шаблон БП з планового технічного обслуговування

Призначений для звернень, які створюються за налаштованим розкладом

☆ Бізнес-процес обробки звернень (Шаблон комплексного процесу)



[Головне](#)
[Призначений видам документів](#)
[Процеси по шаблону](#)
[Протокол роботи](#)

[Записати і закрити](#)
[Записати](#)
[Друк ▾](#)

[Ще ▾](#)
[?](#)

● Доступний для запуску процесів вручну і автоматично.

[Про шаблон](#)
[Настройки процесу](#)
[Предмети процесу \(1\)](#)

Обробка заявки Звичайна важливість ▾

Додавати предмети у найменування

Опис (загальне)

[Додати дію](#)





Порядок: Змішаний ▾

N	Дія	Строк	Виконавці	Порядок виконання
1	Погодження: Погодити	не визначений	Звернення.Регіональний менеджер	<a href="#">При старті процесу, якщо Звернення звернення перевірка погодження з регіональним менеджером.</a>
2	Виконання: Внутрішні роботи	не визначений	Звернення.Виконавець робочого місця і категорії	<a href="#">Якщо погоджене 1, якщо Звернення якщо погоджено або не потребує погодження підрядника, або При старті процесу, ...</a>
3	Виконання: Робота підрядної організації	не визначений	Звернення.Підрядники	<a href="#">Якщо погоджене 1, якщо Звернення підрядна організація і регіональний менеджер заповнені, або При старті процесу, я...</a>
4	Утвердження: Затвердження виконаних робіт	не визначений	Звернення.Виконавець робочого місця	<a href="#">Після завершення 2 і після завершення 3</a>

**Контроль процесу**

Контролер:  ... 

Автор:  ... 

Відкладений старт: [не налаштований](#)

Строк: не визначений ([розрахувати](#))

# Email для ознакомления

Задача: Работы подрядной организации "Обращение 000012463 от 27.03.2023 11:10:54 (Обращение)" о



Amic Service Desk

27.03.2023 11:20

Кому: support@wecode.com.ua

Здравствуйте!

Вам поступила задача на выполнение работ по Офис г. Киев, ул.Верхний Вал, 68.

Информация по обращению:

Обращение	Обращение 000012463 от 27.03.2023 11:10:54	Дата создания	27.03.2023 11:10:54
Категория	Поддержка Service Desk		
Рабочее место	Офис г. Киев, ул.Верхний Вал, 68	Автор обращения	Гізун Юрій Миколайович
Тема	обмен информацией		
Описание обращения	Добрый день! Контрагент НД Сервис не получает заявки		

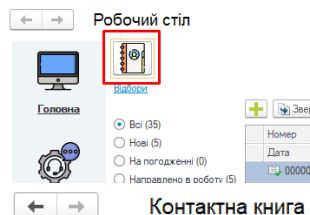
[Открыть обращение в Service Desk Amic](#)

В контактній книзі можна побачити три розділи:

- **Робочі місця** – список всіх робочих місць організації з урахуванням ієрархії.
- **Співробітники** – співробітники організації з зазначенням посади, підрозділу, робочого місця.
- **Підрядні організації**.

В нижній частині вікна виводиться додаткова інформація.

На сторінці є рядок пошуку, який шукає як по цілому слову, так і по частині.



**Робочі місця**

Робоче місце	Регіон роздрібу	Тип робочого місця
Філія		
Філія1	Київ	Філія
Філія2	Київ	Філія

**Співробітники**

Вибирати по робочому місцю

Ім'я	Посада	Підрозділ	Робоче місце
Бондаренко Богдан Богданович		Філія2	Філія2
Гриць Гриць Гриць	Менеджер	Філія1	Філія1
Іванченко Іван Іванович		Центральний офіс	Основне робоче м...
Менеджер Іван Іванович	Менеджер	Центральний офіс	Основне робоче м...
Начальник АЗК	Начальник АЗК	АЗК	АЗК 1
Петренко Петро Петрович	Менеджер	Центральний офіс	Основне робоче м...

**Підрядні організації**

Вибирати по робочому місцю

Пошук

Найменування	УКЗЕД
Ремонтна орг. Водопостачання	
Технополіс	

← → Робочий стіл

**Головна**

**Сервіс**

**Мої задачі**

**Звітність**

**Адміністрування**



**Управління користувачами**

**Довідники**

- [Працівники](#)
- [Фізичні особи](#)
- [Посади](#)
- [Зовнішні користувачі](#)
- [Робочі місця](#)
- [Регіони роздрібу](#)
- [Профілі груп доступу](#)
- [Групи доступу](#)

**Сервіс**

- [Створення облікового запису робочого місця](#)
- [Створення користувачів і зміна інформації](#)



**Управління послугами**

**Документи**

- [Встановлення планового ТО](#)

**Довідники**

- [Категорії послуг](#)
- [Пріоритети категорій](#)
- [Час надання послуг](#)
- [Підрядні організації](#)
- [Конфігураційні одиниці](#)

**Сервіс**

- [Установка налаштувань планового ТО](#)

← → ☆ Стан звернень 🖨️ 📄 🔍 🔗 ⋮ ✕

**Сформувати**   Ше ▾

Період:  Цей місяць ... Категорія:  В групі зі списку ▾ Поставки ... ✕

Тільки закриті заявки: Ні ▾ Робоче місце:  В групі зі списку ▾ ... ✕

Група виконавців:  В групі зі списку ▾ Інженер ... ✕

Параметри: Тільки закриті заявки: Ні  
 Відбір: Група виконавців В групі зі списку "Інженер" и Категорія В групі зі списку "Поставки"

Регіон											Всього критичних заявок	Всього заявок	Всього закрити	
Робоче місце														
Номер	Дата	Звернення	Статус	Група виконавців	Відповідальний	Підрядна організація	Категорія	Пріоритет	Дата закриття	Крайній термін виконання	Днів прострочено			
<b>Київ</b>											0	4		
Оснoвнe робоче місце											0	2		
000000055	29.12.2022	Звернення 000000055 від 29.12.2022 12:44:38	Відхилено	Інженер	Іванченко Іван Іванович		Не отримали замовлення	Аварійна				Ні		
000000053	28.12.2022	Звернення 000000053 від 28.12.2022 23:52:22	Закрито	Інженер	Іванченко Іван Іванович		Нема оплати заборгованості	Аварійна	29.12.2022 12:55:01			Ні		
<b>Філія1</b>											0	2		
000000051	28.12.2022	Звернення 000000051 від 28.12.2022 23:43:06	Очікування закриття	Інженер	Іванченко Іван Іванович		Не отримали замовлення	Аварійна				Ні		
000000052	28.12.2022	Звернення 000000052 від 28.12.2022 23:46:03	Очікування закриття	Інженер	Іванченко Іван Іванович		Нема товару на залишку	Поточна				Ні		
<b>Разом</b>											0	4		

← → ☆ Стан нарядів (Стан нарядів) 🖨️ 📄 🔍 🔗 ⋮ ×

Сформувати
Вибрати варіант...
Налаштування...
Ще ▾

Період:  Цей місяць ... Група виконавців:  В групі зі списку ▾ ... ×

Вид наряду:  ... Категорія:  В групі зі списку ▾ ... ×

Робоче місце:  В групі зі списку ▾ Основне робоче місце ... × Виконавець:  В групі зі списку ▾ ... ×

Відбір: Робоче місце В групі зі списку "Основне робоче місце"

Дата створення	Номер	Наряд	Вид наряду	Робоче місце	Категорія	Група виконавців	Відповідальний	Виконавець	Конфігураційна одиниця	Запланована дата закінчення робіт	Дата закінчення (факт)
12.10.2022 13:08:13	000000004	Наряд 000000004 від 12.10.2022 13:08:13	Внутрішній	Основне робоче місце	Ремонт барабана	Адміністратор	Петренко Петро Петрович	Іванченко Іван Іванович		14.10.2022 13:08:13	12.10.2022 13:08:37
12.10.2022 13:09:35	000000005	Наряд 000000005 від 12.10.2022 13:09:35	Зовнішній	Основне робоче місце	Заправка катріджа	Адміністратор	Петренко Петро Петрович	Технополіс			12.10.2022 13:10:00
17.11.2022 3:31:00	000000006	Наряд 000000006 від 17.11.2022 3:31:00	Внутрішній	Основне робоче місце	Планова перевірка Сканера	Адміністратор	Петренко Петро Петрович	Петренко Петро Петрович			
17.11.2022 3:31:33	000000007	Наряд 000000007 від 17.11.2022 3:31:33	Внутрішній	Основне робоче місце	Ремонт барабана	Адміністратор	Петренко Петро Петрович	Петренко Петро Петрович		21.11.2022 3:31:33	
17.11.2022 3:32:21	000000009	Наряд 000000009 від 17.11.2022 3:32:21	Внутрішній	Основне робоче місце	Ремонт барабана	Адміністратор	Петренко Петро Петрович	Петренко Петро Петрович		21.11.2022 3:32:21	
17.11.2022 11:46:16	000000014	Наряд 000000014 від 17.11.2022 11:46:16	Зовнішній	Основне робоче місце	Заправка катріджа	Адміністратор	Іванченко Іван Іванович	Технополіс			
25.12.2022 11:49:13	000000021	Наряд 000000021 від 25.12.2022 11:49:13	Внутрішній	Основне робоче місце	Отсутствует вода	Інженер		Петренко Петро Петрович			25.12.2022 12:42:08
28.12.2022 23:52:59	000000038	Наряд 000000038 від 28.12.2022 23:52:59	Внутрішній	Основне робоче місце	Нема оплати заборгованості	Інженер	Іванченко Іван Іванович	Іванченко Іван Іванович	Ласоцї		29.12.2022 12:54:25
29.12.2022 12:45:12	000000040	Наряд 000000040 від 29.12.2022 12:45:12	Внутрішній	Основне робоче місце	Не отримали замовлення	Інженер	Іванченко Іван Іванович	Іванченко Іван Іванович			

# Звіти- Стан нарядів зі зверненнями

← → ☆ Стан нарядів (Стан нарядів (за зверненнями))

🖨️ 📄 🔍 🔗 ⋮ ✕

Період:  Цей місяць ... Група виконавців:  В групі зі списку ... ✕

Вид наряду:  ... Категорія:  В групі зі списку ... ✕

Робоче місце:  В групі зі списку ... ✕ Основне робоче місце Виконавець:  В групі зі списку ... ✕

Відбілює:  Робоче місце В групі зі списку "Основне робоче місце"

Регион											
Робоче місце											
Звернення											
Дата створення	Номер	Наряд	Вид наряду	Категорія	Група виконавців	Відповідальний	Виконавець	Конфігураційна одиниця	Запланована дата закінчення робіт	Дата закінчення (факт)	Дата прийому р
Київ											
Основне робоче місце											
Звернення 000000012 від 12.10.2022 13:07:52											
12.10.2022 13:08:13	000000004	Наряд 000000004 від 12.10.2022 13:08:13	Внутрішній	Ремонт барабана	Адміністратор	Петренко Петро Петрович	Іванченко Іван Іванович		14.10.2022 13:08:13	12.10.2022 13:08:37	12.10.2022 13:40:48
Звернення 000000013 від 12.10.2022 13:09:15											
12.10.2022 13:09:35	000000005	Наряд 000000005 від 12.10.2022 13:09:35	Зовнішній	Заправка катріджа	Адміністратор	Петренко Петро Петрович	Технополіс			12.10.2022 13:10:00	12.10.2022 13:10:52
Звернення 000000014 від 16.10.2022 15:53:52											
17.11.2022 3:31:00	000000006	Наряд 000000006 від 17.11.2022 3:31:00	Внутрішній	Планова перевірки Сканера	Адміністратор	Петренко Петро Петрович	Петренко Петро Петрович				
Звернення 000000016 від 16.11.2022 21:56:18											
17.11.2022 3:31:33	000000007	Наряд 000000007 від 17.11.2022 3:31:33	Внутрішній	Ремонт барабана	Адміністратор	Петренко Петро Петрович	Петренко Петро Петрович		21.11.2022 3:31:33		
Звернення 000000019 від 16.11.2022 22:24:46											
17.11.2022 3:32:21	000000009	Наряд 000000009 від 17.11.2022 3:32:21	Внутрішній	Ремонт барабана	Адміністратор	Петренко Петро Петрович	Петренко Петро Петрович		21.11.2022 3:32:21		
Звернення 000000027 від 17.11.2022 11:46:02											
17.11.2022 11:46:16	000000014	Наряд 000000014 від 17.11.2022 11:46:16	Зовнішній	Заправка катріджа	Адміністратор	Іванченко Іван Іванович	Технополіс				
Звернення 000000036 від 25.12.2022 11:48:10											
25.12.2022 11:48:10	000000021	Наряд 000000021 від 25.12.2022 11:48:10	Внутрішній	Отсутствует вода	Инженер		Петренко Петро			25.12.2022 12:42:08	



# Типовий план впровадження

- ☑ Аналіз інформації щодо організаційної структури, процесів, які вже присутні в організації.
- ☑ Складання структури каталогу послуг, який максимально покриватиме потреби ініціаторів на робочих місцях.
- ☑ Виявлення потреб щодо розширення функціоналу, згідно з прийнятими нормами Замовника.
- ☑ Налаштування та можливе доопрацювання системи.
- ☑ Наповнення довідкової інформації.
- ☑ Налагодження процесів та запуск системи.



**Дякую за увагу!**

Гузь Михайло

Керівник компанії We.Code