



# Service Desk 2010

DocTrix Product Line

**Комплектация продукта**



Стандартная комплектация



Дополнительные возможности

## Модули и функции продукта


### Функции продукта в целом


|  |  |
|--|--|
| Графический дизайнер форм  |  |
| Графический дизайнер рабочих процессов Nintex                      |  |
| Форум  |  |
| Контроль заполнения обязательных атрибутов форм                    |  |
| Управление отображением атрибутов форм                             |  |
| Управление отображением кнопок запуска/остановки рабочих процессов |  |
| Автоматическое заполнение значений атрибутов форм                  |  |
| Динамическое отображение атрибутов форм                            |  |


### Подсистема управления заявками пользователей

|  |  |
|--|--|
| Автоматическое создание заявок посредством почтового сообщения (управление событиями)                      |  |
| Создание заявок с помощью web-интерфейса   |  |
| Регистрация и классификация заявки диспетчером   |  |
| Привязка поступившей заявки к уже созданному инциденту (запросу на обслуживание)                           |  |
| Контроль исполнения заявок инициатором или диспетчером   |  |
| Автоматическое прохождение контроля исполнения при отсутствии реакции со стороны инициатора или диспетчера |  |


## Подсистема управления инцидентами и запросами на обслуживание

Автоматическое определение маршрута обработки инцидента (запроса на обслуживание) в зависимости от указанного сервиса и категории 


Автоматическое определение срока обработки инцидента (запроса на обслуживание) в зависимости от соответствующего соглашения об уровне сервиса 

Ручное определение маршрута обработки инцидента (запроса на обслуживание) диспетчером 


Эскалация инцидента (запроса на обслуживание) на 2 и 3 линию поддержки 

Согласование работ по инциденту (запросу на обслуживание) с владельцем категории 


Приоритезация инцидентов (запросов на обслуживание) 


Преднастроенные представления и отчеты по инцидентам и запросам на обслуживание 

Экспорт представлений в MS Excel с учетом фильтров и группировок 

Учет рабочего времени по каждой инциденту (запросу на обслуживание) сотрудниками Service Desk 

## Подсистема «База знаний»

Автоматическое создание записей в Базе знаний на основе отчетов исполнителей о решении инцидента (запроса на обслуживание) 

Ручное создание записей в Базе знаний инженерами групп технической поддержки 

Привязка записей Базы знаний к видам сервисов и категориям 

Поиск записей Базы знаний



## Подсистема опросов

Опрос диспетчера о степени влияния заявки (инцидента, запроса на обслуживание)



Опрос исполнителей о способах устранения и результатах исполнения инцидента (запроса на обслуживание)



Опрос заявителей о качестве выполнения заявки



## Подсистема массовых оповещений

Формирование сотрудниками Service Desk массовых оповещений по преднастроенному шаблону



Автоматическое определение группы рассылки массового оповещения



Ручное определение группы рассылки массового оповещения



Привязка массового оповещения к соответствующей заявке (инциденту, запросу на обслуживание)



Возможность отсрочки массового оповещения



Возможность отслеживания статуса отправки массового оповещения

