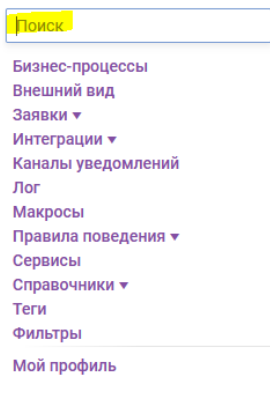


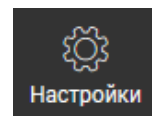
Intradesk – это система автоматизации бизнес-процессов компании. Практически любой бизнес-процесс, который выглядит как задача, отправленная в работу, может быть автоматизирован с помощью intradesk. Задача проходит определенные этапы согласования и выполнения, назначаются исполнители, контролируются сроки. В результате, поручения по компании не теряются, видны все задачи в работе, загрузка сотрудников.



Настройка системы



Если необходимо посмотреть или изменить настройки, выберите раздел «Настройки», далее воспользуйтесь поиском, наберите нужную опцию.



Если планируете пользоваться intradesk с мобильных устройств, установите приложение из Google play, App Store, Huawei AppGalery.

Ниже чек-лист по настройке. Вы также можете ознакомиться с [ВОЗМОЖНОСТЯМИ настройки](#) на нашем сайте.

Информация, которую нужно внести в систему для старта

- ✓ **Ваша площадка находится по адресу:** имя_вашей_площадки.intradesk.ru
- ✓ **Настройки -> Внешний вид.** Загрузите логотип компании и укажите название
- ✓ **Расписание работы**
- ✓ **SLA.** Срок реакции и срок выполнения заявки.
- ✓ **Типы заявок.** Можно создать свой тип заявок для каждого сервиса. Добавьте поля в форму заявки, если это необходимо. Поля -> Поля заявок -> вкладка «Дополнительные». Создайте поле, укажите тип данных и права доступа, например:

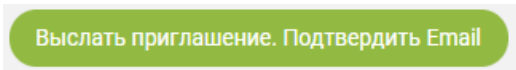
Общие | **Права доступа** | Значения полей

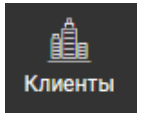
Такие же как у поля
 Свои собственные настройки

*Правила с более высоким приоритетом находятся выше
 **Администраторы сервиса в любом случае будут иметь все права ко всем полям всех заявок своих сервисов

| Для кого (роли/группы) | Список заявок | Карточка заявки |
|---|---------------|---|
| <input type="checkbox"/> Группы <input type="checkbox"/> Администраторы | Просмотр | форма новой заявки: Изменение форма созданной заявки: Изменение |
| <input type="checkbox"/> все клиенты | Просмотр | форма новой заявки: Не показывать на карточке форма созданной заявки: Просмотр |

- ✓ **Сотрудники.** Внесите группы исполнителей по заявкам в раздел «Сотрудники», вкладка «Группы». Сотрудники могут создавать и выполнять заявки. Выберите расписание работы группы, в соответствии с расписанием будет рассчитываться SLA. После заведения данных сотрудника, нажмите





- ✓ **Клиенты.** Клиенты могут создавать заявки, но не могут их решать. Раздел меню «Клиенты», две вкладки: Компании и Люди. При создании новой компании Вы сразу создаете и контактное лицо:

Новая компания

Информация | Люди

Название

Обязательное поле

Фамилия, контактное лицо

Имя, контактное лицо

Email

Описание

Напишите описание для компании

Адрес

Сайт компании

https://www...

Теги/файлы

Сохранить

Компании | Люди

+ Создать Действия

| <input type="checkbox"/> | ID | Фамилия ↑ | Имя |
|--------------------------|-------|------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | 69848 | Иванов | Иван |
| <input type="checkbox"/> | 69824 | Клиентович | Егор |
| <input type="checkbox"/> | 69839 | Малкин | Яков |
| <input type="checkbox"/> | 69843 | Петин | Павел |
| <input type="checkbox"/> | 69846 | Романов | Роман |

- ✓ **Сервисы.** Отредактируйте каталог сервисов, это виды работ, по которым будут создаваться заявки. Права можете задать в корневом сервисе, все дочерние будут наследовать права (либо задайте для каждого подсервиса). Во вкладке «Пользователи» укажите, кому будет виден сервис, во вкладке «Типы заявок» выберите, какой тип заявок будет открываться при выборе данного сервиса.

Общие | Администраторы | Пользователи | Типы заявок

Сервис публичный НЕТ ?

Права

Все ?

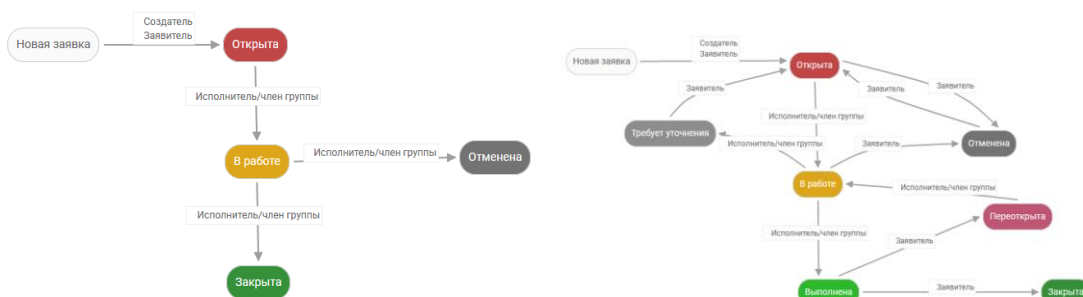
Все сотрудники ?

Все клиенты ?

Указанные компании клиентов и группы сотрудников ?

Сохранить

- ✓ **Бизнес-процессы.** В демо-версии системы есть два преднастроенных бизнес-процесса. Вы можете отредактировать, исходя из правил, установленных в Вашей компании: от простого бизнес-процесса, до многоэтапного согласования



Раздел «Бизнес-процессы» -> клик на названии процесса -> вкладка «Переходы статусов» -> кнопка справа **Отобразить в графическом виде.**

Заполните вкладку «Назначение исполнителей», тогда при создании заявки в определенном сервисе, она будет автоматически назначаться на указанную группу сотрудников, либо конкретного исполнителя. Создайте свои статусы Настройки -> Справочники -> Статусы.

- ✓ **Правила поведения.** Чтобы связать вместе сервисы и бизнес-процессы, настройте правила назначения бизнес-процесса и SLA.

Правила поведения ▲

Назначения бизнес-процесса

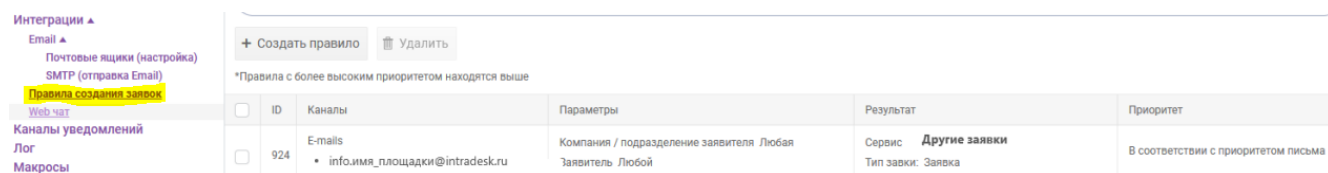
Назначения SLA

Уведомления

Эскалации

- ✓ **Прием заявок по письму.** Интеграции -> Правила создания заявок -> Создать правило. В «Каналы» пишем, например, **info.имя_вашей_площадки@intradesk.ru** – на этот адрес ваши пользователи могут отправлять письма и будет создана заявка (обратите внимание, если отправлять на адрес **имя_вашей_площадки@intradesk.ru**, заявка не создается). Есть возможность подключить свой почтовый ящик.

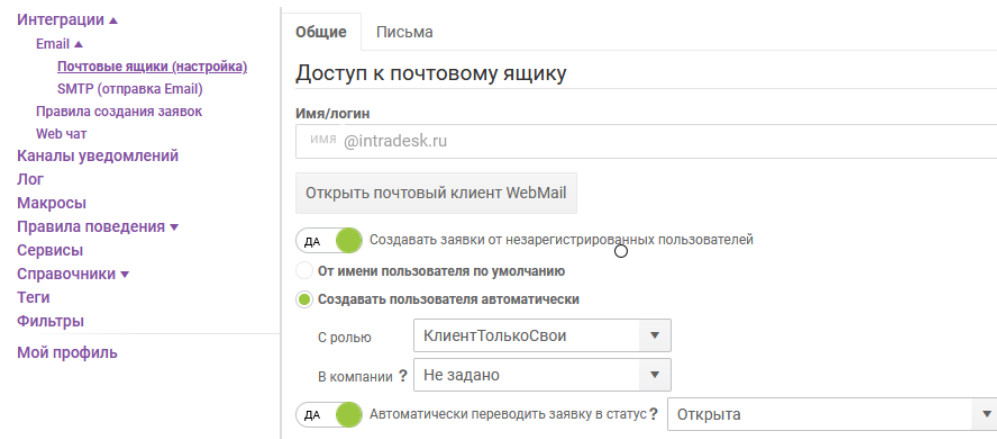
Чтобы система распознавала письма, настройте общее правило:



| ID | Каналы | Параметры | Результат | Приоритет |
|-----|---|---|--|-------------------------------------|
| 924 | E-mails • info.имя_площадки@intradesk.ru | Компания / подразделение заявителя: Любая Заявитель: Любой | Сервис: Другие заявки Тип заявки: Заявка | В соответствии с приоритетом письма |

Далее можете настраивать более точные правила от ключевых слов в теме письма, от отправителя и т.д.

- ✓ **Настройка авторегистрации клиентов по письму.** Интеграции -> Email -> Почтовые ящики (настройка) ->
 - Переключатель в «да» Создавать заявки от незарегистрированных пользователей
 - Создавать пользователя автоматически



Переключатель «Автоматически переводить заявку в статус?». Создает заявки в указанном статусе, например, «Открыта». Также это правило действует, если исполнитель перевел заявку в «Требуется уточнения», а пользователь ответил по email - заявка переходит в статус «Открыта». Опция действует, если бизнес-процесс предусматривает такой переход статуса.

- ✓ **Уведомления.** Push, email, которые получает исполнитель и заявитель, настройте при каких событиях участники получают уведомления и шаблоны.

Правила поведения -> Уведомления ->

+ Создать настройку уведомлений Удалить

См. также: [Правила определения шаблонов Email, Push](#) [Справочник шаблонов Email, Push](#) [Настроить Email отправителя](#)

*Правила с более высоким приоритетом находятся выше

| <input type="checkbox"/> | Пользователь | Группа пользователей | Сервисы | Бизнес-процесс | Настройка |
|--------------------------|--------------|----------------------|---------|----------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> | | | | | Настроить |

Настройка

| Типы уведомлений | Заявитель | Исполнитель (ответственный) | Член группы исполнителей | Наблюдатель | Все исполнители ? |
|--|---|---|-------------------------------------|---|------------------------------------|
| Назначение на заявку ? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Новые комментарии, изм. Описания и др. ? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Снятие с заявки ? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Перевод в статус | <input checked="" type="checkbox"/> Требуется уточнения ✖ В работе ✖ Выполнена ✖ | <input checked="" type="checkbox"/> Открыта ✖ Переоткрыта ✖ Отменена ✖ | <input type="checkbox"/> Статус | <input checked="" type="checkbox"/> Требуется уточнения ✖ Выполнена ✖ | <input type="checkbox"/> Статус |
| Приближается срок реакции/ выполнения | | приоритет любой, Срок реакции 5мин | | | |
| Просрочен срок реакции/выполнения | | | | | |
| Изменение обслуживающих полей ? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- ✓ **Настройка отображения заявок в общем списке.** Находясь в списке заявок, нажимаем «бургер»

Общие

Все (кроме закрыт.)
Все заявки

| <input type="checkbox"/> | № | Название | Приоритет | Статус | Исполнители |
|--------------------------|-----|------------------------------------|-----------|----------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> | 247 | Сломался зарядный блок от ноутбука | Высокий | В работе | Администратор Системы |
| <input type="checkbox"/> | 264 | Тест лампочка перегорела | Средний | Открыта | Техслужба |
| <input type="checkbox"/> | 262 | Тест кондиционер | Средний | Открыта | Техслужба |

На вкладке «Фильтры» прописываем условия, какие заявки нас интересуют. Во вкладке «Колонки таблицы» выбираем нужные поля для отображения в списке заявок. Нажимаем «Применить».

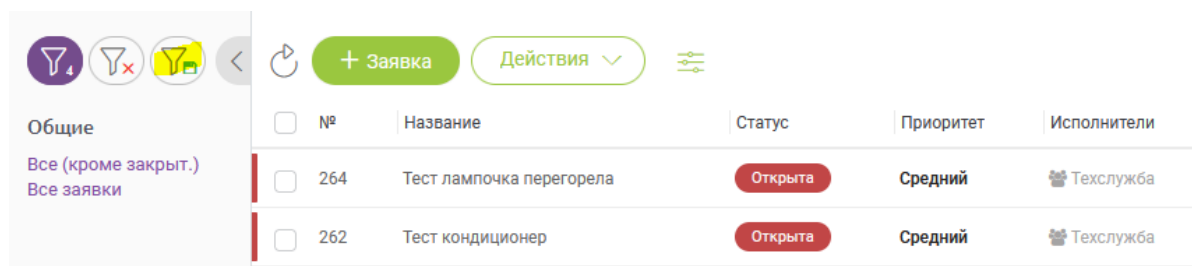
Представление ✕

Фильтры Колонки таблицы Применить

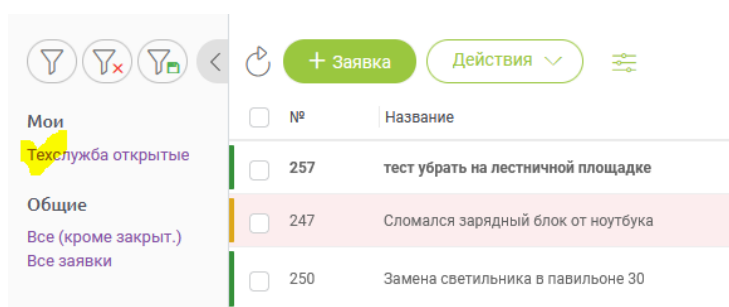
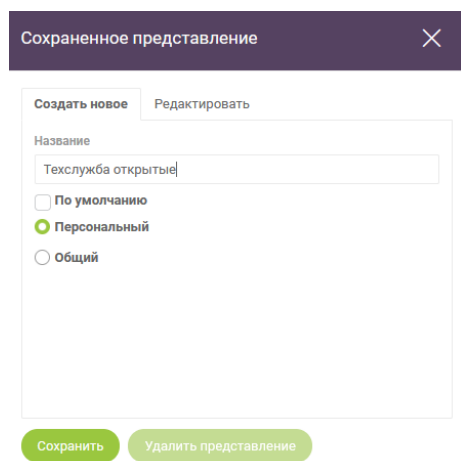
Будут выполнены **все** условия + Условие + Группа условий

| | | | |
|-------------|---------|-------------|---|
| Исполнители | один из | Техслужба ✖ | ✖ |
| Статус | один из | Открыта ✖ | ✖ |

После получения списка в нужном виде, жмем «Сохранить фильтр».

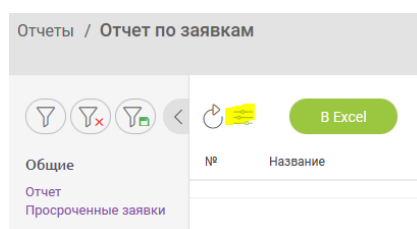
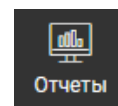


Сохраняем либо как новый фильтр, либо редактируем существующий. Персональный для себя или общий для всех (или выбранных групп). Задаем название, права доступа. Нажимаем «Сохранить».

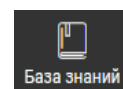


Ваш фильтр отображается в списке

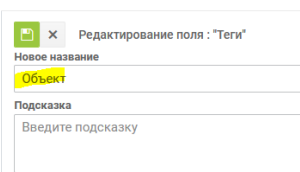
- ✓ **Отчеты и выгрузка в Excel.** Зайдите в раздел меню «Отчеты» -> Отчет по заявкам (конструктор). Нажимаем «бургер» и настраиваем по аналогии с настройкой фильтров. После настройки нажимаем применить и сохраняем полученный отчет. Полученный отчет можно выгрузить в Excel.



- ✓ **База знаний.** Можно добавлять статьи, настраивать видимость для определенных сервисов, групп сотрудников, клиентов.



- ✓ **Теги.** Поле, отображающееся в форме заявки. Используется для дальнейшего поиска определенной группы заявок, например, заявки с тегом «массовый инцидент», «требуется выезд». Другой вариант – задание в заявке объекта, например, «офис №1», «дата-центр», «серверная». Список значений для выбора задается Настройки -> Теги. Чтобы поменять название этого поля в форме заявки: Настройки -> Заявки -> Типы заявок -> выбираете нужный тип заявки -> клик на строке Теги -> указываете Новое название.



- ✓ **Готово, системой intradesk можно пользоваться!**

✓ Техподдержка и технические требования

Для получения технической поддержки по Intradesk обратитесь одним из способов:

➡ создать заявку на портале поддержки <https://bv.intradesk.ru>

✉ написать письмо на адрес: support@intradesk.ru

☎ позвонить по телефону +7 (495) 795-2344

График работы службы технической поддержки: пн. – пт. 9:30 – 19:30 по МСК (UTC+4)

Программно-аппаратные требования для использования Intradesk:

- Intel Core i-3 совместимый компьютер или выше. 4Gb RAM, 2Gb HDD/SSD free
- Любая операционная система (Windows, MAC OS, Linux) с современным браузером: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari или Opera
- Настройки браузера:
 - Включенный JavaScript, Cookies
 - Разрешение всплывающих окон
- Разрешение экрана не менее 1280x1024
- Скорость загрузки по https-протоколу данных с хостинга от 1,5 Mb/sec