

# **Ivanti Service Manager**

powered by HEAT

**Самообслуживания**  
2017.3

# Contents

---

<b>Краткий обзор приложения самообслуживания</b> .....	<b>5</b>
О портале самообслуживания .....	5
О диалоге "Мои открытые элементы" .....	5
Сообщение о проблеме с помощью шаблона .....	6
Просмотр первых 5 запросов .....	6
Просмотр первых 5 вопросов .....	6
Сообщение о проблеме .....	6
Отображение запросов на утверждение .....	7
Использование зоны чата .....	7
Использование социальной доски .....	7
Отправка запроса на обслуживание с помощью Каталога услуг .....	8
Использование рабочей зоны "Мои элементы" для отображения назначенных для вас элементов .....	8
Использование Центра знаний .....	9
Поиск элементов .....	9
Отображение часто задаваемых вопросов .....	9
<b>Использование портала самообслуживания Ivanti</b> .....	<b>10</b>
Об использовании портала самообслуживания .....	10
Жизненный цикл самообслуживания .....	10
Задачи самообслуживания .....	11
О портале самообслуживания .....	12
Использование панели "Мои открытые элементы" .....	13
Сообщение о проблеме с помощью шаблона .....	13
Поиск информации о первых 5 запросах на обслуживание .....	16
Поиск решений на панели первых 5 вопросов .....	16
<b>Использование Центра знаний</b> .....	<b>18</b>
Получение помощи в Центре знаний .....	18
Просмотр статей знаний для разрешения проблем .....	18
Предоставление отзыва о статье знаний .....	20
<b>Поиск в портале самообслуживания</b> .....	<b>22</b>
Поиск в портале самообслуживания .....	22
Поиск информации в Центре знаний .....	24
Поиск предложений запросов .....	25
Поиск в рабочей зоне "Мои элементы" .....	25
Поиск информации на социальной доске .....	26
<b>Поиск решений в объявлениях</b> .....	<b>27</b>
<b>Использование приложения Self Service Mobile</b> .....	<b>28</b>

---

Использование пользовательского интерфейса приложения Self Service Mobile .....	28
О пользовательском интерфейсе приложения Self Service Mobile .....	28
Открытие пользовательского интерфейса приложения Self Service Mobile .....	29
Использование пользовательского интерфейса приложения Self Service Mobile на мобильных устройствах .....	29
Использование мобильной рабочей зоны Каталога услуг .....	32
Создание вложений в пользовательском интерфейсе приложения Mobile Self Service	33
Использование камеры в iOS 8 .....	34
Использование функций "Сохранить для дальнейшего использования" и "Функции корзины" в пользовательском интерфейсе приложения Self Service Mobile .....	34
О функциях "Сохранить для дальнейшего использования" и "Функции корзины" в пользовательском интерфейсе приложения Self Service Mobile .....	35
Использование функции "Сохранить для дальнейшего использования" для создания черновика запроса .....	36
Отправка черновика запроса .....	37
Перемещение элемента из папки черновиков в корзину .....	37
Отправка элементов корзины .....	38
Создание и отправка элемента корзины .....	38
<b>Работа с инцидентами .....</b>	<b>40</b>
Об инцидентах .....	40
Создание нового инцидента .....	40
Поиск возможных решений проблемы .....	42
Отслеживание инцидента .....	43
Об отслеживании инцидентов .....	44
О просмотре инцидентов .....	44
Просмотр инцидента на панели "Мои открытые элементы" .....	44
Просмотр инцидента в рабочей зоне "Мои элементы" .....	45
Обновления инцидента .....	46
Об обновлении инцидента .....	46
Обновление инцидента с добавлением вложения .....	46
Обновление инцидента с добавлением примечания .....	47
Закрытие инцидента .....	47
<b>Запрос услуги .....</b>	<b>48</b>
О создании запроса на обслуживание .....	48
Создание запроса на обслуживание .....	48
Использование функции сохранения для дальнейшего использования .....	50
Отслеживание запроса на обслуживание .....	51
Об отслеживании запросов на обслуживание .....	52
О просмотре запросов на обслуживание .....	52
Просмотр запроса на обслуживание на панели "Мои открытые элементы" .....	52

---

Просмотр запроса на обслуживание в рабочей зоне "Мои элементы" .....	53
Обновление запроса на обслуживание .....	53
Об обновлении запроса на обслуживание .....	53
Обновление запроса на обслуживания с добавлением вложения .....	54
Обновление запроса на обслуживания с добавлением примечания .....	54
Утверждение запросов .....	55
Об утверждении запросов .....	55
Просмотр запроса на утверждение в рабочей зоне "Мои элементы" .....	55
Утверждение запроса с помощью приложения самообслуживания .....	56
Ответ на запрос по электронной почте .....	57

# Краткий обзор приложения самообслуживания

---

Распечатайте эту тему и держите под рукой.

## О портале самообслуживания

Портал самообслуживания отображается после вашего первого входа в систему.

Информация о самостоятельной поддержке доступна на следующих панелях:

<b>Поиск</b>	Используется для поиска ответов на часто задаваемые вопросы, объявлений и статей знаний с использованием ключевых слов, соответствующих заголовкам.
<b>Объявления</b>	Отображает системные сообщения в виде предупреждений, таких как уведомления о бездействии, извещения об обслуживании или обновлениях, о потенциальных атаках вирусов, или другие сообщения бюллетеней, которые используются в организации для взаимодействия с сотрудниками.
<b>Мои открытые элементы</b>	Отображает список созданных вами и открытых элементов. Нажмите элемент для отображения его информации.
<b>Сообщить о проблеме с помощью шаблона</b>	Позволяет вам сообщить о проблеме с помощью списка предварительно созданных шаблонов. В этих шаблонах некоторые поля заполняются автоматически, что обеспечивает быстроту отчетности.
<b>Первые 5 запросов</b>	Отображает первые 5 наиболее распространенных запросов на обслуживание.
<b>Первые 5 вопросов</b>	Отображает первые 5 наиболее часто задаваемых вопросов.

## О диалоге "Мои открытые элементы"

Нажмите элемент в списке для отображения его информации. Если список **Мои открытые элементы** пуст, у вас нет открытых элементов.

## Сообщение о проблеме с помощью шаблона

1. Нажмите шаблон в списке. Система отобразит рабочую зону [Мои элементы](#).
2. Измените информацию в полях, если необходимо.
3. Нажмите **Сохранить инцидент**.
4. Необязательно: Справа на экране под заголовком [Возможное решение](#) нажмите заголовок для отображения дополнительной информации.
5. Нажмите **Вернуться к списку моих элементов** для отображения списка [Мои элементы](#).

## Просмотр первых 5 запросов

1. Нажмите элемент в списке. Система отобразит пустую форму. Все формы имеют отличия в зависимости от типа элемента.
2. Введите нужную информацию в полях на каждой странице формы.
3. Нажмите **Проверить и отправить**.
4. Проверьте точность информации.
5. Для изменения информации нажмите **Правка/Назад** и измените нужную информацию.
6. Нажмите **Отправить**.
7. Отслеживайте элемент запроса в вашем списке [Мои открытые элементы](#).

## Просмотр первых 5 вопросов

1. Нажмите соответствующий вопрос или тему на панели [Первые 5 вопросов](#).  
Система отобразит вкладку [Часто задаваемые вопросы](#), на которой представлена информация о выбранном вопросе.

## Сообщение о проблеме

1. Нажмите **Сообщить о проблеме** на панели инструментов. Система откроет пустой шаблон.

2. Введите информацию в полях.
3. Нажмите **Сохранить инцидент**.
4. Отслеживайте элемент в вашем списке [Мои элементы](#).

## Отображение запросов на утверждение

Запросы на утверждение отображаются в рабочей зоне [Мои элементы](#).

1. Нажмите запрос на утверждение для его проверки.
2. Для утверждения запроса нажмите **Утвердить**. Для отклонения запроса нажмите **Отклонить**.

## Использование зоны чата

1. В зоне [чата](#) нажмите **Начать новый диалог**.
2. Нажмите **Добавить персону**, а затем в появившемся текстовом поле введите имя персоны для чата.
3. Нажмите **Добавить**. Повторите действия для добавления других пользователей.
4. В нижней области сообщений введите сообщение.
5. Нажмите **Enter** на клавиатуре для публикации сообщения. Пользователи не могут увидеть ваше сообщение, пока вы его не опубликуете. Ваше сообщение отобразится под списком получателей.
  - Общие диалоги имеют белый фон.
  - Приватные диалоги имеют синий фон.
6. Чтобы свернуть диалог, нажмите его заголовок. Нажмите еще раз, чтобы развернуть диалог.

## Использование социальной доски

Используйте рабочую зону [Социальная доска](#) для отправки сообщений командам или группам или для просмотра действия каждого пользователя.

1. Откройте рабочую зону [Социальная доска](#).
2. Нажмите **Рассказать о новом** для ввода сообщения.

3. Нажмите **Добавить группу** для отправки сообщения одной или нескольким группам.
4. Нажмите **Добавить персону** для отправки сообщения одному или нескольким лицам.
5. Нажмите **Сделать доступным** для отправки сообщения. Ваше сообщение отобразится в верху списка.
6. Нажмите **Найти публикацию** для ввода текста и поиска конкретных сообщений.
7. Нажмите **Добавить комментарий** для ввода комментария к сообщению.

## Отправка запроса на обслуживание с помощью Каталога услуг

1. Откройте рабочую зону [Каталог услуг](#) для отображения списка элементов Каталога услуг.
2. Нажмите элемент. Отобразится форма элемента.
3. Введите информацию в полях.
4. Продолжите ввод информации на следующих страницах. Некоторые элементы содержат больше страниц, чем другие.
5. Нажмите **Проверить и отправить**. Появится страница [Проверить](#).
6. Нажмите **Отправить**. Запрос будет отправлен.

## Использование рабочей зоны "Мои элементы" для отображения назначенных для вас элементов

1. Откройте рабочую зону [Мои элементы](#) для отображения списка назначенных вам элементов.
2. Для поиска конкретного элемента введите значение в поле [Найти мои элементы](#), а затем нажмите значок [поиска](#) .
3. Для создания запроса на обслуживание нажмите **Создать запрос на обслуживание**. Выберите элемент Каталога услуг для создания.

4. Для создания записи проблемы нажмите **Создать проблему**.

## Использование Центра знаний

1. Откройте рабочую зону [Центр знаний](#) для отображения списка статей
2. Для поиска конкретной статьи введите значение в поле [Поиск статей базы знаний](#), а затем нажмите значок [поиска](#) .
3. Для просмотра статей определенной категории выберите категорию на верхней левой панели.
4. Для сужения поиска отображенных статей выберите тип фильтра на нижней левой панели.
5. Измените количество статей, которые будут отображаться на странице, указав число в поле [Результатов на странице](#).
6. Выполните сортировку по различным критериям, выбрав их из раскрывающегося списка [Сортировать по](#).

## Поиск элементов

1. Откройте рабочую зону [Поиск](#) для отображения списка найденных элементов.
2. Для фильтрации списка нажмите тип на левой панели: Часто задаваемые вопросы, объявление или статья знаний.
3. Нажмите заголовок для отображения статьи.

## Отображение часто задаваемых вопросов

1. Откройте рабочую зону [Часто задаваемые вопросы](#) для отображения списка всех опубликованных часто задаваемых вопросов.
2. Дважды нажмите заголовок для отображения ответа.

# Использование портала самообслуживания Ivanti

---

- [Об использовании портала самообслуживания](#)
- [Жизненный цикл самообслуживания](#)
- [Задачи самообслуживания](#)

## Об использовании портала самообслуживания

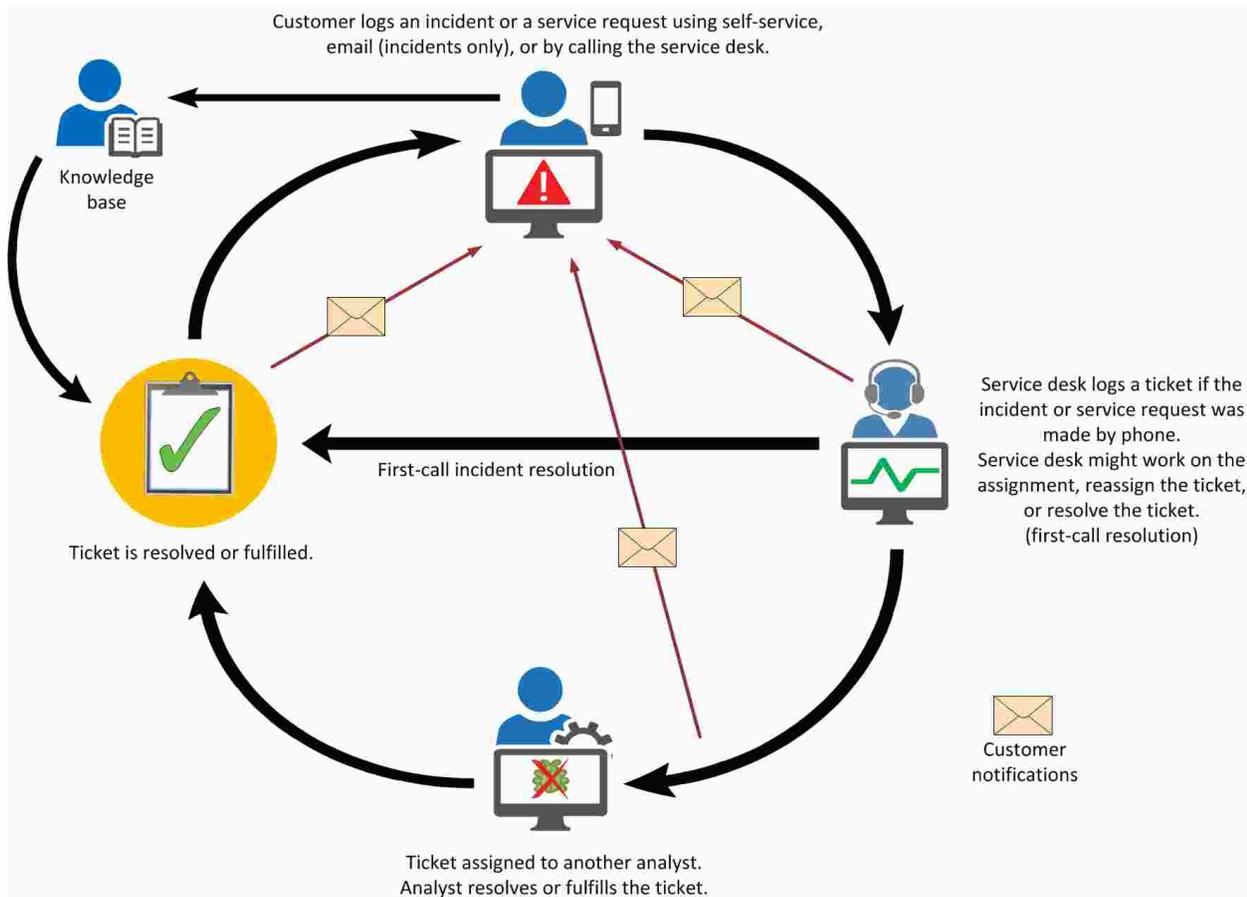
Портал самообслуживания используется запрашивающими услуги лицами (конечные пользователи или пользователи приложения самообслуживания) и владельцами услуг. Этот портал имеет простой интерфейс и позволяет пользователям создавать, отслеживать, разрешать и закрывать инциденты и запросы на обслуживание. Пользователи приложения самообслуживания также могут получать ответы на часто задаваемые вопросы, читать объявления и статьи знаний. Портал самообслуживания создан для интуитивного и простого использования.

Запрос на обслуживание представляет собой запрос услуги, такой как перевод работника на другую должность. Проблема (или инцидент) - это услуга, которая решает вопросы прерывания деятельности.

## Жизненный цикл самообслуживания

Во время отправки инцидента или запроса на обслуживание, система регистрирует его в приложении Service Desk, где аналитик службы поддержки начинается его обработку. Вы можете использовать информационную панель приложения самообслуживания для отслеживания выполнения или добавления дополнительной информации в запрос на обслуживание. Вы также можете взаимодействовать с аналитиком службы поддержки во время обработки инцидента или запроса на обслуживание.

Fig. 1. Жизненный цикл самообслуживания



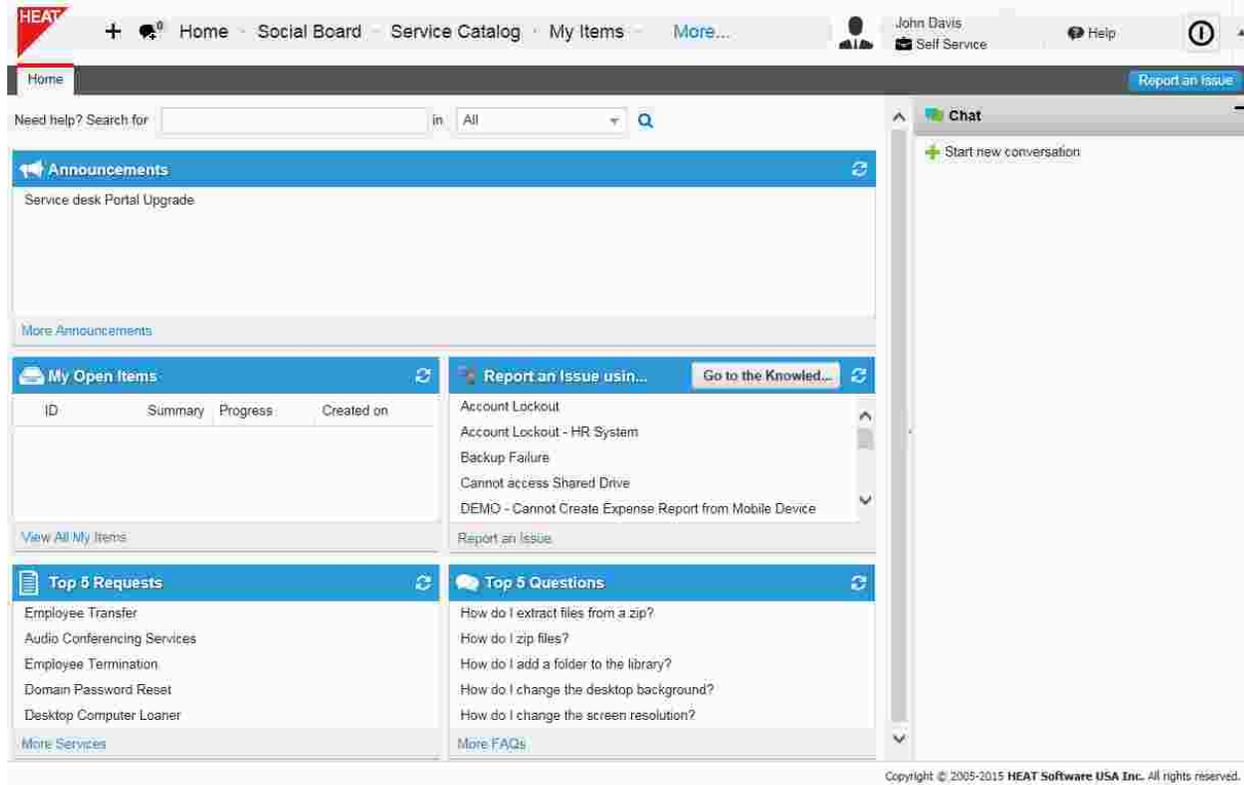
## Задачи самообслуживания

В портале самообслуживания вы можете отправлять, отслеживать и самостоятельно разрешать запросы на обслуживание. Вы также можете открывать Центр знаний Ivanti Service Manager.

# О портале самообслуживания

После входа вы немедленно попадете в портал самообслуживания. Портал самообслуживания упрощает создание, разрешение и закрытие проблем, и запросов на обслуживание. Портал самообслуживания отображается на языке, который указан в вашей записи сотрудника.

Fig. 2. Портал самообслуживания



Информация о самостоятельной поддержке доступна в следующих местоположения:

Область	Описание
Поиск	Используется для поиска ответов на часто задаваемые вопросы, объявлений и статей знаний с учетом ключевых слов, соответствующих заголовкам. См. раздел <a href="#">Поиск в портале самообслуживания</a> .

Область	Описание
<b>Объявления</b>	Отображает системные сообщения в виде предупреждений, таких как уведомления о бездействии, извещения об обслуживании или обновлениях, о потенциальных атаках вирусов, или другие сообщения бюллетеней, которые используются в организации для взаимодействия с сотрудниками. См. раздел <a href="#">Поиск решений в объявлениях</a> .
<b>Мои открытые элементы</b>	Отображает список открытых, назначенных для вас элементов. Нажмите элемент для отображения его информации. См. раздел <a href="#">Использование панели "Мои открытые элементы"</a> .
<b>Сообщить о проблеме с помощью шаблона</b>	Позволяет вам сообщить о проблеме с помощью списка предварительно созданных шаблонов. В этих шаблонах некоторые поля заполняются автоматически, что обеспечивает быстроту отчетности. См. раздел <a href="#">Сообщение о проблеме с помощью шаблона</a> .
<b>Первые 5 запросов</b>	Отображает первые 5 наиболее распространенных запросов на обслуживание. См. раздел <a href="#">Поиск информации о первых 5 запросах на обслуживание</a> .
<b>Первые 5 вопросов</b>	Отображает первые 5 наиболее часто задаваемых вопросов. См. раздел <a href="#">Поиск решений на панели первых 5 вопросов</a> .

## Использование панели "Мои открытые элементы"

Нажмите элемент в списке для отображения его информации. Если ваш список пуст, у вас нет открытых элементов.

## Сообщение о проблеме с помощью шаблона

1. Нажмите соответствующую проблему в списке на панели.

Fig. 3. Список родственных проблем



Система откроет вкладку [Мои элементы](#), где вы сможете создать и отправить эту проблему.

Fig. 4. Вкладка "Мои элементы"

Home My Items Report an Issue

← Back to My Items List = required

**Template**  
Cannot access Shared Drive

**Incident ID:** 13774

**Status:**  
Logged

**Summary**  
Cannot access Shared Drive

**Description**  
Cannot access Shared Drive

**Urgency**  
Medium

Save Incident

**Possible solution**

Cannot access Sha

**Related articles (FAQ)**  
How to access my voicemail from my desk phone or cell?

**Related articles (Document)**  
Active Directory - Error: Logon failure: account logon time restriction violation  
How do I access the Service Catalog?  
How do I provide feedback to an existing article?  
How can I access the Finance System to create expense report?  
How do I access my email via the web?  
MS Word - Error - Installation Error: File not found  
How do I create a PST?

Система отобразит панель возможных решений, где будут перечислены любые соответствующие статьи знаний. Нажмите заголовок для отображения статьи.

2. Введите информацию об элементе.
3. Нажмите **Сохранить инцидент**.
4. Нажмите **Вернуться к списку моих элементов** для отображения списка ваших элементов.

## Поиск информации о первых 5 запросах на обслуживание

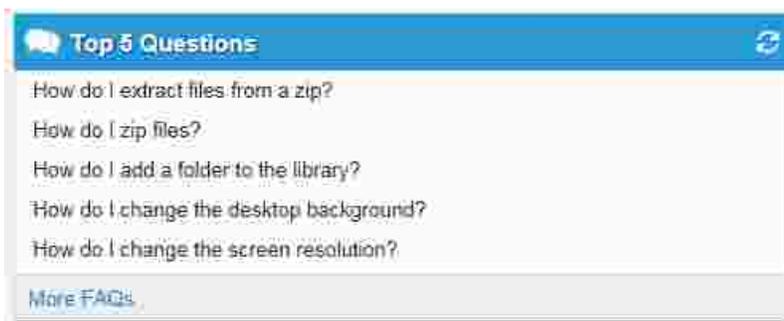
1. Для создания запроса на обслуживание в списке [Первые 5 запросов](#) нажмите заголовок элемента. Система отобразит пустую форму. Все формы имеют отличия в зависимости от типа выбранного элемента.
2. Введите информацию в полях на каждой странице формы.
3. После завершения нажмите **Проверить и отправить**. Проверьте точность информации.
4. Если информация неверна, нажмите **Правка** и внесите изменения. Если информация верна, нажмите **Отправить**.

После отправки запроса система отобразит окно [Завершение создания запроса на обслуживание](#).

## Поиск решений на панели первых 5 вопросов

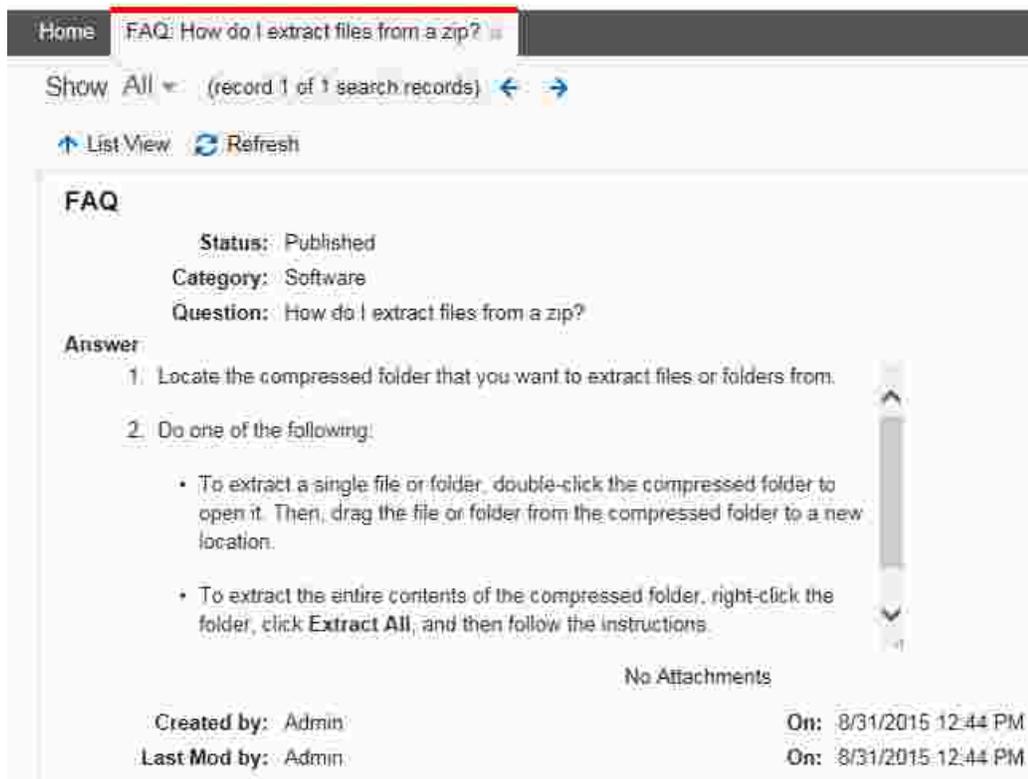
Нажмите соответствующий вопрос или тему на панели [Первые 5 вопросов](#).

Fig. 5. Панель "Первые 5 вопросов"



Отобразится вкладка [Часто задаваемые вопросы](#), на которой будет представлена информация о выбранном вопросе.

Fig. 6. Вкладка "Часто задаваемые вопросы"



# Использование Центра знаний

- Получение помощи в Центре знаний
- Просмотр статей знаний для разрешения проблем
- Предоставление отзыва о статье знаний

## Получение помощи в Центре знаний

В Центре знаний вы можете открывать статьи, которые, возможно, имеют решения для вашей проблемы. Статьи в Центре знаний отличаются от ответов на часто задаваемые вопросы и объявления:

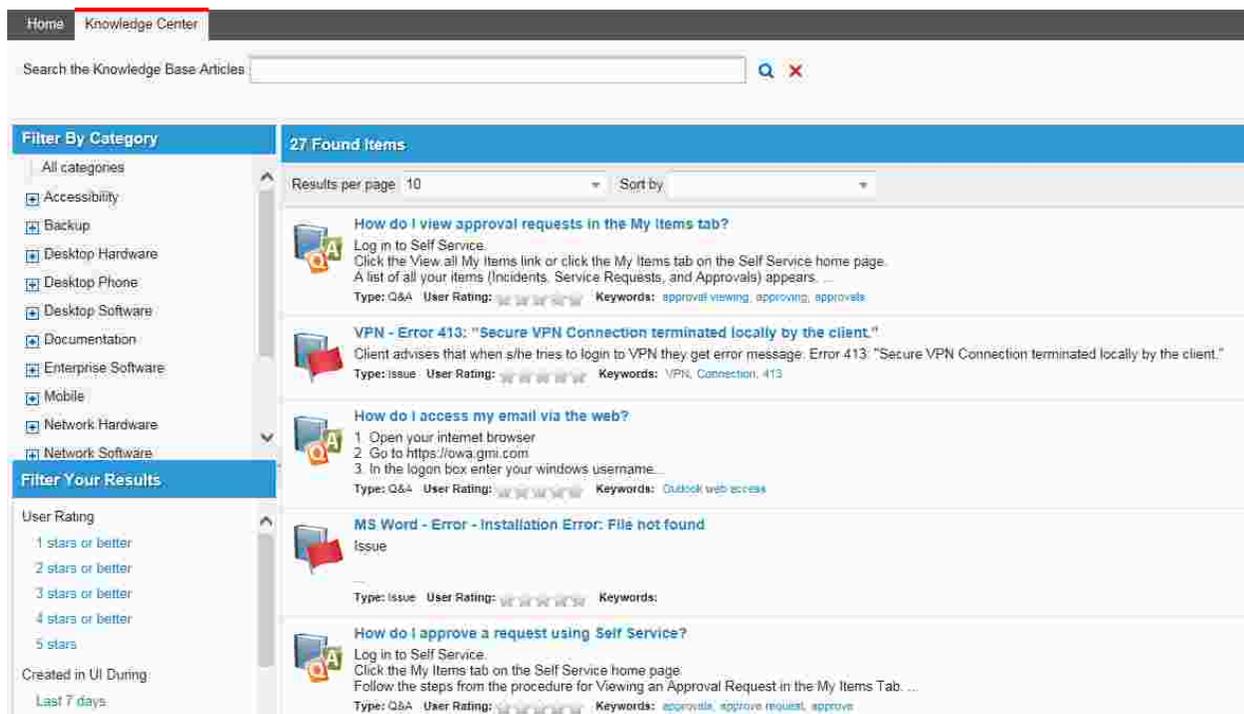
- Они создаются в системе управления статьями знаний и прошли через процесс утверждения перед публикацией.
- Они имеют рейтинги пользователей. Вы можете добавлять для них собственные рейтинги и комментарии.
- Вы можете выполнять поиск статей по категориям и типам.
- Если вы используете статью для разрешения вашей проблемы, инцидент автоматически открывается и закрывается, чтобы статистические данные о проблемах и их разрешениях оставались текущими в Service Desk.

## Просмотр статей знаний для разрешения проблем

Вы можете выполнить поиск статей знаний на панели поиска или использовать для этого Центр знаний.

1. Войдите в портал самообслуживания.
2. На верхней панели заголовка выберите **Центр знаний**. Система отобразит рабочую зону **Центр знаний** со списками статей знаний для всех категорий.

Fig. 7. Центр знаний



3. Для выбора категории выполните любое или все следующие действия:
  - Нажмите имя категории на панели **Фильтровать по категории**. Если категория имеет подкатегории, нажмите кнопку, чтобы развернуть их рядом с именем категории. Выберите подкатеорию для дальнейшего сужения поиска.
  - Нажмите имя статьи на панели **Найдены элементы**.
4. Для продолжения сужения поиска выберите тип статьи или рейтинг пользователя на панели **Фильтровать результаты**. На панели **Найдены элементы** отобразятся статьи, которые соответствуют указанным критериям.
5. Для выключения фильтрации и расширения поиска нажмите значок **удаления критерия**  рядом с полем **Поиск**.

Fig. 8. Поле "Поиск"



6. Для отображения статьи нажмите ее имя на панели [Найдены элементы](#).

## Предоставление отзыва о статье знаний

Пользователи приложения самообслуживания могут давать отзывы в отношении конкретных статей знаний.

1. Войдите в портал самообслуживания.
2. Откройте рабочую зону [Центр знаний](#). Система отобразит список статей знаний.
3. Выберите статью для оценки. Система откроет статью.
4. В нижней части окна в области [Оценить эту статью](#) выберите количество звездочек, которые вы хотите дать для этой статьи. Вы также можете нажать **Дать отзыв** для ввода рейтинга.

	Бесполезная статья.
	Отчасти полезная.
	Полезная статья.
	Очень полезная статья.
	То, что мне нужно.

5. Ответьте на вопрос "Была ли эта статья полезной?", выбрав **Да** или **Нет**.
6. Введите ваши пояснения в поле [Комментарии](#).
7. Нажмите **Оставить отзыв**.
8. Для изменения отзыва выполните следующие действия:
  - a. Нажмите **Изменить мой отзыв**.
  - b. Внесите изменения.

**С.** Нажмите **Изменить мой отзыв**.

# Поиск в портале самообслуживания

В этой теме описывается поиск в портале самообслуживания. Функция поиска имеет отличия, которые зависят от текущей и используемой для поиска рабочей зоны.

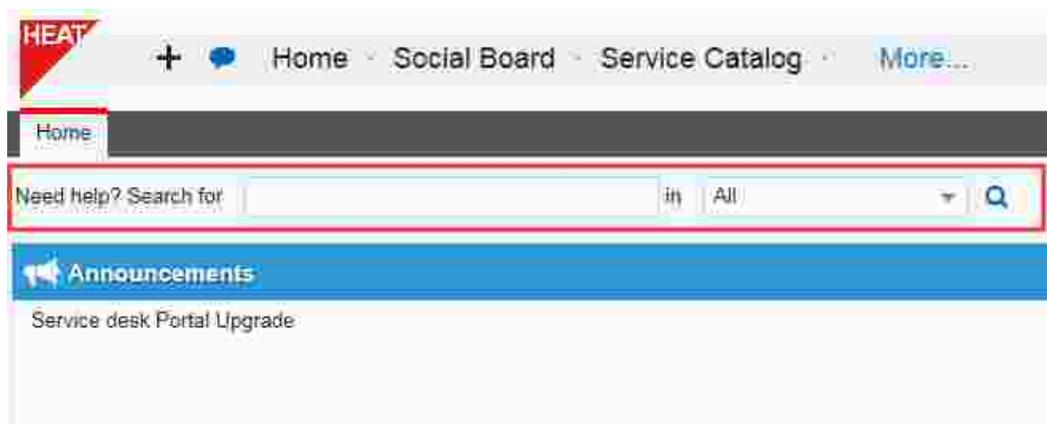
- Поиск в портале самообслуживания
- Поиск информации в Центре знаний
- Поиск предложений запросов
- Поиск в рабочей зоне "Мои элементы"
- Поиск информации на социальной доске

## Поиск в портале самообслуживания

Выполните следующие действия для поиска в портале самообслуживания:

1. Войдите в портал самообслуживания.

Fig. 9. Поиск в портале самообслуживания



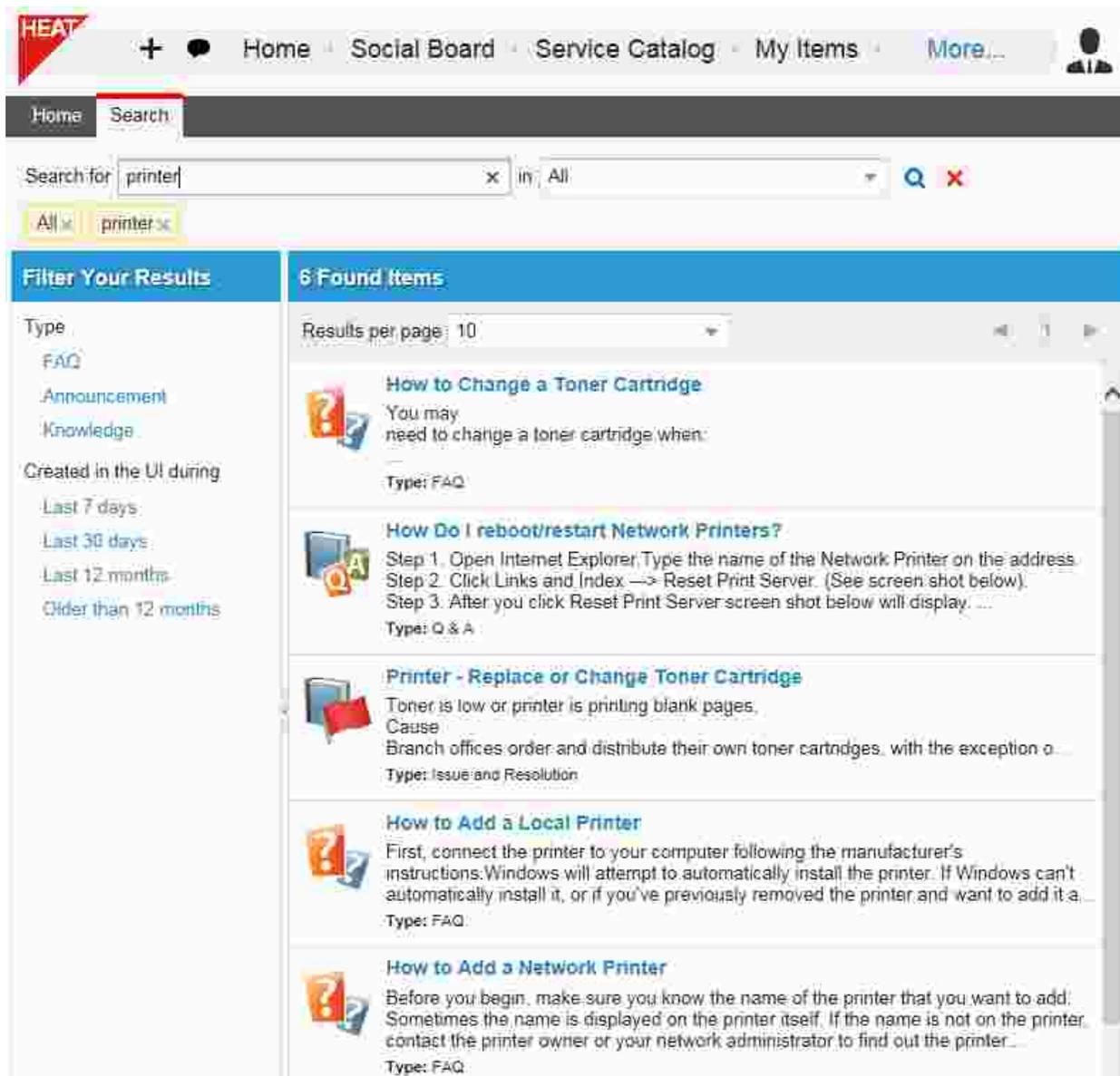
2. В поле **Поиск для** введите искомый термин.
3. Необязательно. Во втором поле введите название рабочей зоны для поиска. Можно выбрать следующие:
  - Все
  - Часто задаваемые вопросы
  - Объявление

- Статья знаний

4. Нажмите значок **поиска** . Система выполнит поиск указанного термина и отобразит результаты.

В следующем примере пользователь ввел слово "printer" в поле **Поиска для**.

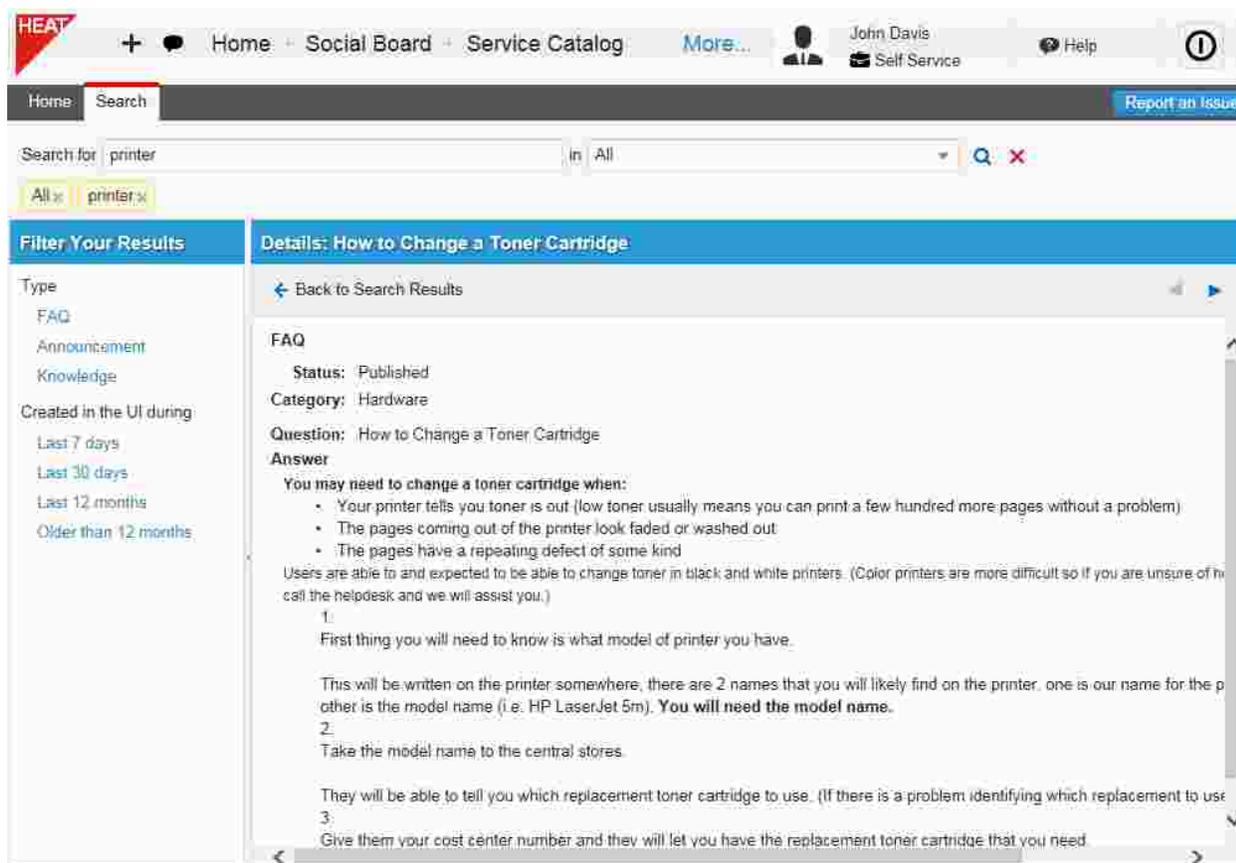
Fig. 10. Пример поиска в портале самообслуживания



5. Для фильтрации результатов поиска выберите фильтр в разделе **Фильтровать результаты**.

6. Для отображения информации о результатах поиска нажмите заголовок элемента.

Fig. 11. Результаты поиска в портале самообслуживания



7. Для очистки критерия поиска нажмите значок **Очистить все критерии поиска** .

## Поиск информации в Центре знаний



Вы можете выполнить эту или следующую процедуру из раздела [Поиск в портале самообслуживания](#), а затем выбрать **Статья знаний** в действии 3.

Выполните следующие действия для поиска информации в Центре знаний:

1. Войдите в портал самообслуживания.
2. Нажмите **Центр знаний**.

3. В поле [Поиск статей базы знаний](#) введите искомый термин.
4. Нажмите значок [поиска](#) . Система выполнит поиск указанного термина и отобразит результаты. Порядок сортировки по умолчанию определяется по наилучшему соответствующему результату.
5. Для фильтрации результатов поиска выберите фильтр в разделе [Фильтровать по категории](#) или в разделе [Фильтровать результаты](#). Вы также можете изменить количество результатов на странице и сортировать результаты, выбрав другой вариант в раскрывающемся списке [Сортировать по](#).
6. Для отображения информации о результатах поиска нажмите заголовок элемента.
7. Для очистки критерия поиска нажмите значок [Очистить все критерии поиска](#) .

## Поиск предложений запросов

Выполните следующие действия для поиска предложений запросов:

1. Войдите в портал самообслуживания.
2. Нажмите [Каталог услуг](#). Система отобразит рабочую зону [Каталог услуг](#).
3. В поле [Поиск предложений запросов](#) введите искомый термин.
4. Нажмите значок [поиска](#) . Система выполнит поиск указанного термина и отобразит результаты.
5. Для фильтрации результатов поиска выберите категорию в разделе [Обзор по категории](#).
6. Для очистки критерия поиска нажмите значок [Очистить все критерии поиска](#) .

## Поиск в рабочей зоне "Мои элементы"

Выполните следующие действия для поиска элементов, находящихся в вашей рабочей зоне [Мои элементы](#):

1. Войдите в портал самообслуживания.
2. Нажмите [Мои элементы](#). Система отобразит рабочую зону [Мои элементы](#).
3. В поле [Поиск моих элементов](#) введите искомый термин.

4. Необязательно. Во втором поле введите название рабочей зоны для поиска. Можно выбрать следующие:
  - Запрос обслуживания
  - Проблема
  - Отслеживание утверждений
  - Все
5. Нажмите значок [поиска](#) . Система выполнит поиск указанного термина и отобразит результаты.
6. Для очистки критерия поиска нажмите значок [Очистить все критерии поиска](#) .

## Поиск информации на социальной доске

Выполните следующие действия для поиска публикаций на социальной доске:

1. Войдите в портал самообслуживания.
2. Нажмите **Социальная доска**. Система отобразит рабочую зону [Социальная доска](#).
3. В поле [Поиск публикаций](#) введите искомый термин. Искомый термин должен иметь длину более трех символов.
4. Нажмите значок [поиска](#) . Система выполнит поиск указанного термина и отобразит результаты.
5. Для очистки критерия поиска нажмите значок [Очистить все критерии поиска](#) .

# Поиск решений в объявлениях

---

Объявления наивысшего приоритета (определяется администратором) отображаются в рабочей зоне [Объявления](#). Вы можете выполнять поиск среди объявлений для решения ваших проблем. Сделайте следующее:

1. Войдите в портал самообслуживания.
2. Откройте рабочую зону [Объявления](#). Система отобразит список объявлений.
3. Введите ключевые слова в поле [Поиск объявлений](#). Система отобразит список объявлений, которые содержат введенные ключевые слова.
4. Дважды нажмите объявление в списке для отображения информации.

# Использование приложения Self Service Mobile

- Использование пользовательского интерфейса приложения Self Service Mobile
- Использование пользовательского интерфейса приложения Self Service Mobile на мобильных устройствах
- Использование мобильной рабочей зоны Каталога услуг
- Создание вложений в пользовательском интерфейсе приложения Mobile Self Service
- Использование камеры в iOS 8
- Использование функций "Сохранить для дальнейшего использования" и "Функции корзины" в пользовательском интерфейсе приложения Self Service Mobile

## Использование пользовательского интерфейса приложения Self Service Mobile

- О пользовательском интерфейсе приложения Self Service Mobile
- Открытие пользовательского интерфейса приложения Self Service Mobile

## О пользовательском интерфейсе приложения Self Service Mobile

Роль [Self Service Mobile](#) позволяет вам открывать портал самообслуживания на ноутбуках, мобильных устройствах и планшетах.

Любой, кому была назначена роль [Self Service Mobile](#), может отрывать пользовательский интерфейс приложения Self Service Mobile. Главная веб-страница имеет используемый для данной роли адаптивный интерфейс.

Пользовательский интерфейс приложения [Self Service Mobile](#) позволяет вам создавать, отслеживать, разрешать и закрывать инциденты и запросы на обслуживание. Вы также можете открывать Каталог услуг, разделы часто задаваемых вопросов, объявления и статьи базы знаний.

Вы можете создавать с помощью пользовательского интерфейса приложения [Self Service Mobile](#) запросы на обслуживание или инциденты. Дополнительной функцией является возможность сохранения, заполнения и отправки элементов в другое время. Неотправленные запросы будут отображаться в корзине в правой верхней части экрана.

## Открытие пользовательского интерфейса приложения [Self Service Mobile](#)

Мы рекомендуем использовать Google Chrome во время использования мобильного пользовательского интерфейса.



Пользовательский интерфейс приложения [Self Service Mobile](#) не поддерживается и не может использоваться в следующих браузерах: Microsoft Internet Explorer 8 (IE8), Microsoft Internet Explorer 9 (IE9) и в оригинальных/встроенных браузерах Android.

Для открытия этой роли сделайте следующее:

1. Выполните вход на консоль Service Desk.
2. В раскрывающемся списке для вашей роли по умолчанию выберите **Self Service Mobile**. Система изменит интерфейс на пользовательский интерфейс [Self Service Mobile](#).

## Использование пользовательского интерфейса приложения [Self Service Mobile](#) на мобильных устройствах

Используйте роль [Self Service Mobile](#) для просмотра страниц на мобильных устройствах, таких как планшеты или телефоны. Пользовательский интерфейс аналогичен, но вы можете нажимать и проводить пальцем по экрану для просмотра выбранных элементов. На планшетных ПК вам может понадобиться нажать панель заголовка для перемещения экрана. В некоторых местах вы можете пролистать доступные списки.

Пользовательский интерфейс [Self Service Mobile](#) достаточно оперативен, прост и интуитивен. Откройте интерфейс, выполнив вход в Ivanti Service Manager в качестве пользователя [Self Service Mobile](#). Вы можете открывать интерфейс на различных

устройствах iOS и Android. Следующие три значка могут оказаться полезными во время перемещения по страницам.

Значок	Использование
	Нажмите на список, а затем сделайте выбор одного из элементов меню.
	Нажмите для включения поиска.
	Нажмите для отображения списка доступных фильтров, а затем выберите один из доступных вариантов в модуле.

1. На компьютере или на мобильном устройстве выполните вход на консоль Service Desk.
2. Выберите роль [Self Service Mobile](#) для загрузки страниц.
3. После вашего входа система отобразит в пользовательском интерфейсе приложения [Self Service Mobile](#) страницу [Главная](#), сконфигурированную для вашей среды. Нажмите или прикоснитесь к любому параметру для открытия страницы.
4. Следующие параметры интерфейса позволяют вам отобразить или скрыть левую панель. Параметр [Pin-код](#) не отображается в интерфейсе планшетного ПК или телефона.

Значок	Описание
	Нажмите или прикоснитесь к значку <a href="#">Меню</a> для открытия и закрытия левой панели меню. На мобильных устройствах меню закрывается после выбора параметра. См. <a href="#">Step 5</a> для отображения параметров меню.
	На ноутбуках и настольных ПК нажмите значок <a href="#">Pin-код</a> , чтобы оставить панель меню открытой. Если параметр значка меню не установлен, панель меню будет закрываться после того, как будет сделан каждый выбор.

5. Далее представлен список возможных параметров меню. В большинстве случаев вы можете открывать эти же элементы, как если бы вы вошли в приложение Ivanti Service Manager с ролью [пользователя приложения самообслуживания](#).

Параметр меню	Описание
 Home	Место по умолчанию. Эта страница отображается после вашего входа в пользовательский интерфейс приложения <a href="#">Self Service Mobile</a> . На этой странице находится информационная панель. Нажмите панель заголовка для открытия страницы.
 Services Catalog	Отображает список доступных услуг. Отображенные услуги являются такими же, как если бы вы вошли в приложение <b>HEAT</b> с использованием роли <a href="#">Self Service User</a> . Для получения дополнительной информации о возможных вариантах выбора и о том, как использовать функции поиска и фильтрации, см. раздел <a href="#">Использование мобильной рабочей зоны Каталога услуг</a> .
 Knowledge Base	Отображает список статей базы знаний. Введите термин в поле <a href="#">Поиск</a> , чтобы найти название и содержание всех статей знаний. Выполните фильтрацию вашего выбора с помощью раскрывающихся списков <a href="#">Все категории</a> , <a href="#">Все типы</a> , <a href="#">Любой рейтинг</a> или <a href="#">Сортировать по</a> .
 FAQ	Отображает часто задаваемые вопросы. Введите термин в поле <a href="#">Поиск</a> , чтобы найти название и содержание всех статей часто задаваемых вопросов, в которых содержится данный термин. Вы можете сузить поиск по категории, выбрав вариант из раскрывающегося списка <a href="#">Все категории</a> .
 My Items	Отображает инциденты или запросы, созданные вами или назначенные для вас. Выполните фильтрацию доступных элементов с помощью параметров <a href="#">Все</a> , <a href="#">Сортировать по</a> или <a href="#">Сортировать каталоги</a> .
 Alerts	Отображает системные предупреждения. Нажмите или прикоснитесь к предупреждению для отображения информации. В зависимости от вашей установки <a href="#">Предупреждения</a> могут также отображаться на главной странице пользовательского интерфейса приложения <a href="#">Self Service Mobile</a> .
 Announcements	Отображает различные уровни и типы объявлений. Нажмите или прикоснитесь к объявлению для отображения информации. Введите термин в поле <a href="#">Поиск</a> , чтобы найти все объявления.

Параметр меню	Описание
 Search	Выполняет поиск элементов, которые сконфигурированы для вашей среды. Обычно к ним относятся объявления, часто задаваемые вопросы и статьи базы знаний. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Выполните фильтрацию поиска для указания одной категории с помощью раскрывающегося списка <b>Все типы</b>.</li> <li>■ Вы можете сузить поиск по дате, выбрав вариант из раскрывающегося списка <b>Все возрасты</b>.</li> </ul>
 Settings	Изменяет ваш язык или роль входа по умолчанию.
 Logout	Выполняет выход из Ivanti Service Manager.

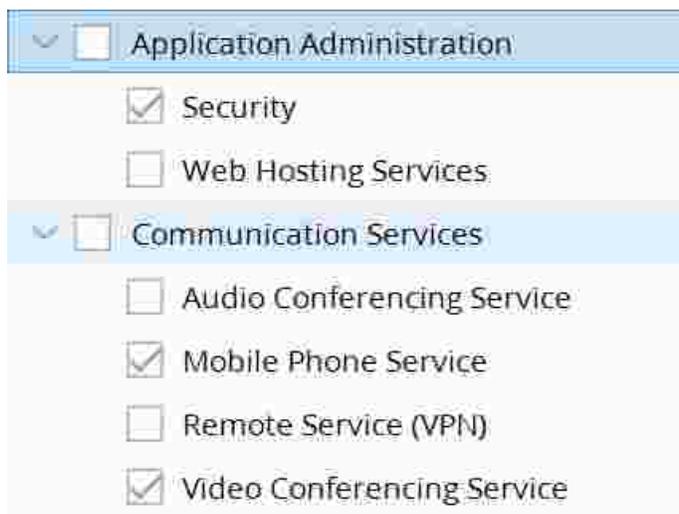
## Использование мобильной рабочей зоны Каталога услуг

В рабочей зоне [Каталог услуг](#) отображаются все доступные запросы, а здесь вы можете выполнить поиск элементов и отфильтровать отображение и результаты поиска.

Выполните фильтрацию поиска или отображения данных для нужного элемента или категории.

- В раскрывающемся списке **Поиски** содержится список доступных результатов поиска. Нажмите или прикоснитесь к значку **Удалить**  для удаления результатов поиска.
- Поле **Поиск** позволяет вам выполнять поиск конкретного элемента по словам или фразам, которые могут быть в заголовках или описаниях, например, "Активно" или "Кадровая служба".
- Параметры меню **Категория** используются для фильтрации отображения или результатов поиска. Например, если вы хотите найти форму изменения данных для конкретного сотрудника, поиск **Формы** отобразит все типы форм, такие как запросы на сетевой доступ, переустановку паролей, отгулы, изменения адресов и так далее. Выполните фильтрацию поиска с помощью **категорий** для отображения только формы **Услуги кадровой службы**.
- Очистите фильтр **категория**, выбрав **Все категории**.
- Некоторые разделы могут содержать несколько связанных вариантов выбора. Нажмите стрелку, чтобы развернуть выбор и открыть полный список. Другие фильтры могут быть доступны в зависимости от их конфигурации в вашей системе.

Fig. 12. Пример вариантов множественной фильтрации



## Создание вложений в пользовательском интерфейсе приложения Mobile Self Service

Вы можете использовать камеру на вашем устройстве для фотографирования и вложения снимков в инцидент.



Во время использования пользовательского интерфейса приложения [Self Service Mobile](#) на устройствах iOS вы можете вложить только один файл. В зависимости от конфигурации вашей системы вы можете быть ограничены некоторыми типами файлов для вложения (например, MOV).

1. Создайте инцидент с помощью значка [Создать проблему](#) или [Сообщить о проблеме](#) и сохраните его.
2. В окне [Отправленная форма](#) нажмите **Показать созданный запрос** для повторного открытия инцидента.
3. Прокрутите раздел [Вложения](#) и выберите **Обзор**. Если вы используете интерфейс на ноутбуке, вы увидите список файлов, которые можно вложить

(например, PDF, .doc или .xls). Вложения могут быть открыты на устройствах с помощью соответствующих приложений или функций просмотра вложений.

4. Если ваше устройство имеет камеру, можно выбрать вариант, чтобы сделать следующее:
  - **Сделать снимок или видео:** Фото или видео будут вложены в инцидент.
  - **Фото-библиотека:** Позволяет вам выбрать существующее фото или видео.
  - **Диск iCloud:** Позволяет вам вложить файлы, сохраненные или используются совместно на диске iCloud.

## Использование камеры в iOS 8

Параметры конфиденциальности на устройствах, использующих браузер Safari с iOS 8, могут помешать вам использовать камеру. Камера будет открыта, но экран останется пустым, и только кнопка **Отмена** будет доступна. Если это случится, используйте следующие действия для активации функции камеры:

1. На устройстве Apple перейдите в **Настройки > Конфиденциальность > Камера**.
2. Откройте доступ к камере для приложения Safari.

## Использование функций "Сохранить для дальнейшего использования" и "Функции корзины" в пользовательском интерфейсе приложения Self Service Mobile

- О функциях "Сохранить для дальнейшего использования" и "Функции корзины" в пользовательском интерфейсе приложения Self Service Mobile
- Использование функции "Сохранить для дальнейшего использования" для создания черновика запроса
- Отправка черновика запроса
- Перемещение элемента из папки черновики в корзину
- Отправка элементов корзины
- Создание и отправка элемента корзины

## О функциях "Сохранить для дальнейшего использования" и "Функции корзины" в пользовательском интерфейсе приложения Self Service Mobile



Вы не можете отправлять инциденты в качестве элементов корзины. Система автоматически отправляет инциденты после их создания. Поэтому система не отображает значок **Сохранить для дальнейшего использования** в качестве варианта обработки инцидентов.

Функции **Сохранить для дальнейшего использования** и **Корзина** доступны для роли **Self Service Mobile** в пользовательском интерфейсе приложения **Self Service Mobile**.

Администратор должен сконфигурировать эти функции перед тем, как они станут доступны для использования.

- Функция **Сохранить для дальнейшего использования** позволяет вам создать запрос, сохранить его и отправить позже.
- Функция **Корзина** позволяет вам отправить элемент в корзину. Затем вы можете проверить и отправить все элементы в вашу корзину покупок одновременно.
- Включение обеих функций позволяет сохранять запросы для дальнейшей обработки, их отправки в корзину и последующей одновременной отправки всех запросов в корзину.

Система сохранит элементы, оставленные для дальнейшей обработки, в папке черновиков на странице **Каталог услуг**. Элементы корзины отображаются в корзине покупок. Вы можете проверить и отправить элемент черновика в другое время, и если функция **Корзина** включена, сразу переместить в нее данный черновик.

Следующие значки функции **Корзина** доступны во время работы с запросами:

Fig. 13. Значки корзины



Значок	Описание
<b>Сохранить для дальнейшего использования</b>	Сохраняет запрос в папку черновиков. Вы можете изменить запрос в папке черновиков и позднее проверить и отправить его.
<b>Проверить и отправить</b>	Добавляет запрос в корзину покупок. Вы должны отправить корзину для ввода запроса в систему. Для изменения запроса используйте кнопку  <a href="#">Назад</a> .
<b>Отмена</b>	Отменяет изменения или запрос и возвращает вас в меню <a href="#">Каталог услуг</a> .

## Использование функции "Сохранить для дальнейшего использования" для создания черновика запроса

1. Войдите на консоль Service Desk в качестве пользователя приложения [Self Service Mobile](#).
2. Нажмите значок [Меню](#) и нажмите **Каталог услуг**.
3. Выберите запрос из списка доступных элементов.
4. Введите данные в необходимые поля.
5. Среди параметров в нижней части. Нажмите **Сохранить для дальнейшего использования**.
6. Вернитесь на страницу [Каталог услуг](#). Система отобразит папку черновиков в верхнем правом углу экрана. Эта папка отображает количество элементов черновиков, которые в настоящее время сохранены в режиме черновика.
7. Нажмите папку для отображения списка его элементов.
8. Выполните одно из следующих действий:
  - Если в вашей системе уже работает функция [Корзина](#), перейдите в [Перемещение элемента из папки черновиков в корзину](#).
  - Если в вашей системе функция [Корзина](#) неактивна, перейдите в [Отправка черновика запроса](#).

## Отправка черновика запроса

Если в вашей системе функция [Корзина](#) неактивна, используйте следующую процедуру для отправки элемента в папку черновиков:

1. Войдите на консоль Service Desk в качестве пользователя приложения [Self Service Mobile](#).
2. Нажмите значок [Меню](#).
3. Найдите черновик запроса, используя один из следующих методов:
  - Выберите **Каталог услуг** для поиска запроса в папке черновиков.
  - Выберите **Мои элементы** для поиска запроса.
4. Откройте запрос для изменения или проверки, а затем нажмите **Отправить** для отправки запроса.

## Перемещение элемента из папки черновиков в корзину

Перемещение элемента из папки черновиков в корзину

1. Если ваша среда сконфигурирована для использования как функции [Сохранить для дальнейшего использования](#), так и функции [Корзина](#), выполните следующее: Войдите на консоль Service Desk в качестве пользователя приложения [Self Service Mobile](#).
2. Нажмите значок [Меню](#) и нажмите **Каталог услуг**.
3. На панели инструментов в верхней части нажмите правой кнопкой мыши значок [Черновик](#), чтобы открыть папку черновиков. Система отобразит кнопку со счетчиком числа элементов в папке. (Если у вас нет незавершенных элементов в папке, система не отобразит кнопку).
4. Выберите элемент для просмотра, проверки или изменения.
5. Нажмите **Проверить и отправить** для открытия страницы отправки. Параметры системы будут изменены на:

Fig. 14. Параметры проверки и отправки



6. Выполните одно из следующих действий:
  - Нажмите **Отправить** для перемещения элемента в корзину.
  - Нажмите **Отмена** для выхода из диалога сохранения изменений.
  - Нажмите **Сохранить для дальнейшего использования**, чтобы переместить элемент обратно в папку черновиков.

## Отправка элементов корзины

1. Войдите на консоль Service Desk в качестве пользователя приложения [Self Service Mobile](#).
2. Нажмите значок [Меню](#) и нажмите **Каталог услуг**.
3. На панели инструментов в верхней части нажмите правой кнопкой мыши значок [Корзина](#) для отображения списка незавершенных запросов. Система отобразит кнопку со счетчиком числа элементов в корзине. (Если у вас нет незавершенных элементов в корзине, система не отобразит кнопку).
4. Проверьте или измените элемент перед его отправкой в корзину для покупок. После проверки или редактирования сделайте следующее:
  - a. Нажмите **Проверить и отправить**, а затем нажмите **Отправить** для его сохранения в корзине.
  - b. Для удаления элемента из корзины покупок нажмите **Сохранить для дальнейшего использования**. Это переместит запрос назад в папку черновиков.
5. Вернитесь в корзину и нажмите **Отправить корзину** для отправки элементов. Система отобразит отправленные запросы на странице [Мои элементы](#).

## Создание и отправка элемента корзины

Если активна только функция [Корзина](#), используйте следующую процедуру для добавления запроса в корзину:

1. Войдите на консоль Service Desk в качестве пользователя приложения [Self Service Mobile](#).

2. Нажмите значок **Меню** и нажмите **Каталог услуг**.
3. Создайте запрос из перечисленных на странице возможных вариантов.
4. Нажмите **Проверить и отправить**, а затем нажмите **Отправить**.
5. Вернитесь в рабочую зону **Каталог услуг** для просмотра запроса в корзине покупок. Система отобразит кнопку со счетчиком числа элементов в корзине. (Если у вас нет незавершенных элементов в корзине, система не отобразит кнопку).
6. Нажмите значок **корзины** для отображения элементов в корзине.
7. Нажмите **Отправить корзину** для отправки корзины, а затем нажмите **Да** для подтверждения отправки.
8. Система запросит у вас выполнить одно из следующих действий:
  - Нажмите **Показать мои элементы** для отображения отправленных элементов на странице **Мои элементы**.
  - Нажмите **Вернуться в Каталог услуг** для создания и отправки других запросов.

# Работа с инцидентами

---

- [Об инцидентах](#)
- [Создание нового инцидента](#)
- [Поиск возможных решений проблемы](#)
- [Отслеживание инцидента](#)
- [Обновления инцидента](#)
- [Закрытие инцидента](#)

## Об инцидентах

Вы можете сообщить о проблеме (или создать инцидент) с помощью информационной панели [Сообщить о проблеме с помощью шаблона](#) в портале самообслуживания. См. раздел [О портале самообслуживания](#) для получения информации о процедурах для этой функции.

После сообщения о проблеме она назначается или принимается аналитиком службы поддержки, который выполняет необходимые действия для ее разрешения. Система будет извещать вас по электронной почте о важных моментах выполнения процесса, и вы можете отслеживать его выполнение так, как это описано в разделе [Отслеживание инцидента](#).

## Создание нового инцидента

Выполните следующие действия для создания инцидента (также называется проблемой):

1. Войдите в портал самообслуживания.
2. В портале самообслуживания нажмите **Сообщить о проблеме** в нижней части панели [Сообщить о проблеме с помощью шаблона](#). Система отобразит рабочую зону [Мои элементы](#) с пустым шаблоном проблемы.

Fig. 15. Сообщение о ссылке для проблемы



Fig. 16. Пустой шаблон проблемы



### 3. Заполните следующие поля:

Поле	Описание
<b>Шаблон</b>	Соответствующий шаблон. Выберите из списка или <b>Нет</b> , если вы не нашли шаблон, соответствующий вашей проблеме.
<b>ИД инцидента</b>	Система автоматически создаст этот номер. Используйте этот номер для отслеживания вашей проблемы в системе.
<b>Статус</b>	Система автоматически устанавливает статус.
<b>Сводка</b>	Краткая сводная информация о проблеме. Для поиска возможного решения нажмите значок <b>поиска</b>  . См. раздел <a href="#">Поиск возможных решений проблемы</a> .
<b>Описание</b>	Подробное описание проблемы, предпринятые действия для ее разрешения и контакты с клиентом.
<b>Срочность</b>	Уровень срочности выполнения инцидента. Выберите из списка: высокий, средний или низкий. В приложении Service Desk используется уровень срочности, который вы указываете наряду с другими критериями, чтобы установить общий приоритет вашей проблемы.

### 4. Нажмите **Сохранить инцидент**. Система отобразит диалог **Инцидент создан**.

5. Нажмите **Вернуться к списку моих элементов** для перехода в рабочую зону [Мои элементы](#) и отображения всех записей, созданных вами или назначенных вам, а также только что созданной проблемы.

Вы можете открыть и отслеживать проблему в портале самообслуживания в рабочей зоне [Мои элементы](#) так, как это описано в разделе [Отслеживание инцидента](#)

## Поиск возможных решений проблемы

Вы можете автоматически находить решения новых проблем.

1. Войдите в портал самообслуживания.
2. В портале самообслуживания нажмите **Сообщить о проблеме** в нижней части панели [Сообщить о проблеме с помощью шаблона](#). Система отобразит рабочую зону [Мои элементы](#) с пустым шаблоном проблемы.
3. Введите слово или фразу в поле [Сводка](#). Например, введите **Принтер**.
4. Нажмите значок [поиска](#) . Система отобразит список возможных решений.

Fig. 17. Список возможных решений

The screenshot shows the 'Create Incident' form in Ivanti Service Manager. At the top left is a link 'Back to My Items List' and a note '\* = required'. The form fields include:
 

- Template:** A dropdown menu currently set to 'None'.
- Incident ID:** 11067
- Status:** A dropdown menu set to 'Logged'.
- Summary:** A text input field containing the word 'printer'.
- Description:** A large empty text area for describing the problem.
- Urgency:** A dropdown menu.
- Save Incident:** A button with a red arrow icon.

 On the right side, there is a sidebar with a yellow background titled 'Possible solution'. It contains:
 

- A search input field with 'printer' and a magnifying glass icon.
- Related articles (FAQ):** A list of links: 'How to Change a Toner Cartridge', 'How to Add a Local Printer', 'How to Add a Network Printer', and 'How to Remove a Printer'.
- Related articles (Document):** A list of links: 'How Do I reboot/restart Network Printers?' and 'Printer - Replace or Change Toner Cartridge'.

5. Нажмите элемент в списке для отображения содержимого.
  - Нажмите **Предыдущее** для отображения предыдущего решения в списке.
  - Нажмите **Следующее** для отображения следующего решения в списке.
  - Нажмите **Назад** для возврата в список решений.
6. Если вы найдете решение для своей проблемы, нажмите **Разрешить**. Система изменит статус проблемы на *закрyto*.
7. Введите описание проблемы и ее решение в поле **Описание**.
8. Нажмите **Сохранить инцидент**. Система сохранит проблему.
9. Нажмите **Вернуться к списку моих элементов** для перехода в рабочую зону **Мои элементы**.

## Отслеживание инцидента

- [Об отслеживании инцидентов](#)

- О просмотре инцидентов
- Просмотр инцидента на панели "Мои открытые элементы"
- Просмотр инцидента в рабочей зоне "Мои элементы"

## Об отслеживании инцидентов

Пока аналитик службы поддержки работает над разрешением вашего инцидента, вы можете делать следующее:

- Просматривать инцидент.
- Обновить или добавить информацию в инцидент.

Система будет периодически отправлять вам сообщения по электронной почте по мере того, как аналитик службы поддержки будет работать над разрешением инцидента. Некоторые сообщения будут обычными уведомлениями об изменении статуса вашего инцидента. Другие сообщения могут содержать запросы для предоставления дополнительной информации.

Все сообщения электронной почты регистрируются внутри инцидента. Если в сообщении электронной почты требуется ваш ответ, система назначит требуемое время для отправки вами ответа. Если вы не ответите в установленное время, система будет считать этот инцидент разрешенным и закроет его автоматически. По умолчанию один день - это требуемое на ответ время перед автоматическим закрытием инцидента, хотя это значение может отличаться в вашей организации.

## О просмотре инцидентов

Вы можете открывать инциденты в одном из следующих мест:

- Панель [Мои открытые элементы](#) в портале самообслуживания.
- Рабочая зона [Мои элементы](#).

После нахождения инцидента нажмите его для открытия. Теперь вы можете просмотреть подробную информацию и обновить инцидент, добавив вложение или примечание, как это описано в разделе [Обновления инцидента](#).

## Просмотр инцидента на панели "Мои открытые элементы"

Если инцидент не был закрыт, он отображается на панели [Мои открытые элементы](#) в портале самообслуживания. Просмотрите статус инцидента на панели выполнения.

1. Войдите в портал самообслуживания.

2. Нажмите инцидент на панели **Мои открытые элементы** для его отображения в рабочей зоне **Мои элементы**. Здесь вы можете:
  - Обновить инцидент, как это описано в разделе **Обновления инцидента**.
  - Закройте инцидент, как это описано в разделе **Закрытие инцидента**.
3. Если вы не видите инцидент, который вы создали на панели **Мои открытые элементы**, нажмите **Показать все мои элементы** для его отображения на вкладке **Мои элементы**.

## Просмотр инцидента в рабочей зоне "Мои элементы"

Если инцидент разрешен и вы не знаете его статус или вы не видите его на панели **Мои открытые элементы**, вы можете отобразить его в рабочей зоне **Мои элементы**:

1. Войдите в портал самообслуживания.
2. Нажмите **Показать все мои элементы** или откройте вкладку **Мои элементы** на главной странице приложения **самообслуживания**.

Система отобразит список всех ваших элементов (инцидентов, запросов на обслуживание, запросов на утверждение и т.д.). Список содержит следующую информацию:

Поле	Описание
<b>ИД</b>	Номер для отслеживания, назначенный для инцидента. Сохраните этот идентификатор для обращения в службу поддержки.
<b>Сводка</b>	Заголовок проблемы или сводная информация, введенная в поле <b>Сводка</b> во время создания инцидента.
<b>Тип</b>	Инцидент, запрос на обслуживание или запрос на утверждение, если вы являетесь утверждающим.
<b>Статус</b>	Текущий статус проблемы. Вы можете только создать проблему или инцидент, или закрыть инцидент. Все другие настройки статуса управляются аналитиком Service Desk (службы поддержки), который назначен для инцидента.
<b>Дата окончания</b>	Дата, на которую назначено разрешение инцидента.
<b>Выполнение</b>	Панель, отображающая выполнение инцидента. Цветовой код панели указывает на статус инцидента.
<b>Создано</b>	Дата создания инцидента.

Поле	Описание
Изменено	Дата изменения инцидента.

3. Найдите ваш инцидент, отобразив список или выполнив поиск:
  - a. В поле **Поиск моих элементов** введите одно или несколько ключевых слов для поиска элемента по любому из следующих заголовков столбцов. Например, для поиска всех закрытых элементов, введите **Закрыто**.
  - b. В поле справа от поля **Поиск моих элементов** выберите область поиска (все, инцидент, запрос на обслуживание или запрос на утверждение).
  - c. Нажмите значок **поиска** . Система отобразит список соответствующих элементов.
4. Нажмите инцидент для просмотра. Система отобразит запись инцидента.

## Обновления инцидента

- [Об обновлении инцидента](#)
- [Обновление инцидента с добавлением вложения](#)
- [Обновление инцидента с добавлением примечания](#)

### Об обновлении инцидента

Если инцидент имеет активное состояние (с ним работает аналитик службы поддержки), вы не можете редактировать поля формы. Однако вы можете обновить инцидент, добавив в него вложение (например, изображение экрана, документ и т.д.) или дополнительную информацию в виде примечания.

### Обновление инцидента с добавлением вложения

Для добавления вложения сделайте следующее:

1. Войдите в портал самообслуживания.
2. Откройте инцидент. См. раздел [Просмотр инцидента на панели "Мои открытые элементы"](#) или [Просмотр инцидента в рабочей зоне "Мои элементы"](#).
3. В поле **Вложение** нажмите **Обзор...**
4. Выберите файл в нужном местоположении для вложения.

После добавления вложения:

- Аналитик службы поддержки сможет открыть вложение на вкладке [Вложение](#) в записи инцидента.
- Вы можете открыть свое вложение наряду с другой информацией об инциденте в рабочей зоне [Мои элементы](#).

## Обновление инцидента с добавлением примечания

Для добавления примечания в инцидент сделайте следующее:

1. Войдите в портал самообслуживания.
2. Откройте инцидент. См. раздел [Просмотр инцидента на панели "Мои открытые элементы"](#) или [Просмотр инцидента в рабочей зоне "Мои элементы"](#).
3. В поле [Создать примечания](#) введите дополнительную информацию.
4. Нажмите **Сохранить**.

После добавления примечания:

- Аналитик службы поддержки сможет открыть его на вкладке [История активности](#) в записи инцидента.
- Вы можете открыть примечание наряду с другой информацией об инциденте в рабочей зоне [Мои элементы](#).

## Закрытие инцидента

Вы можете закрыть любой созданный вами инцидент независимо от его текущего статуса. Обычные причины для закрытия вашего собственного инцидента:

- Поиск и выполнение решения.
- Определение того, что инцидент не требует дальнейшего расследования или разрешения.
- Определение того, что инцидент закрыт после обновлений аналитиком службы поддержки с установкой статуса инцидента на "разрешен".

Для закрытия инцидента сделайте следующее:

1. Откройте инцидент. См. раздел [Просмотр инцидента на панели "Мои открытые элементы"](#) или [Просмотр инцидента в рабочей зоне "Мои элементы"](#).
2. Нажмите **Закрыть инцидент**.

Статус инцидента изменится на *закрыто*, и система отправит вам опрос.

# Запрос услуги

---

- О создании запроса на обслуживание
- Создание запроса на обслуживание
- Использование функции сохранения для дальнейшего использования
- Отслеживание запроса на обслуживание
- Обновление запроса на обслуживание
- Утверждение запросов

## О создании запроса на обслуживание

Используйте панель [Первые 5 запросов](#) в портале самообслуживания для отправки запроса на обслуживание. См. раздел [О портале самообслуживания](#).

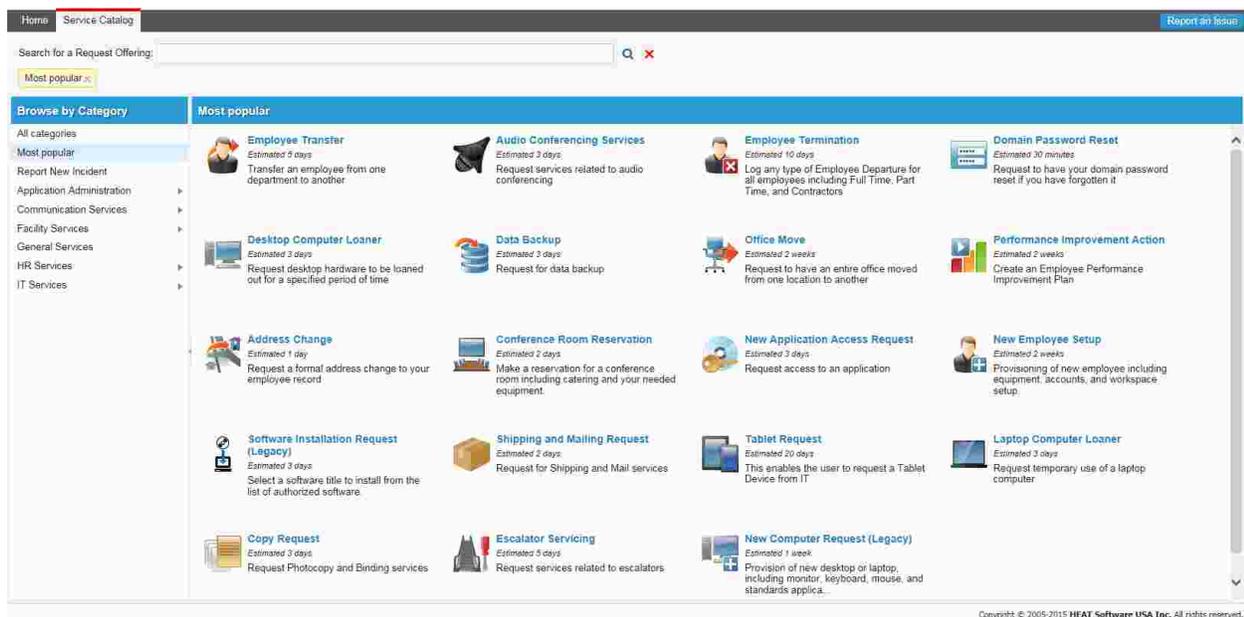
Вы можете также создать проблему в Каталоге услуг, если шаблоны подготовлены для вашей организационной единицы.

После создания запроса на обслуживание аналитик службы поддержки обработает его и выполнит необходимые действия. Система будет извещать вас по электронной почте в важные моменты выполнения процесса, и вы можете отслеживать его выполнение так, как это описано в разделе [Отслеживание запроса на обслуживание](#).

## Создание запроса на обслуживание

1. Войдите в портал самообслуживания.
2. Откройте рабочую зону [Каталог услуг](#).

Fig. 18. Рабочая зона Каталога услуг



### 3. Выберите услугу для создания.

Fig. 19. Элемент запроса на обслуживание



Система отображает краткое описание и среднее время предоставления каждой услуги. Это вычисление основано на истории обслуживания за последние 3 месяца и помогает предопределить ожидания клиентов.

4. Введите информацию в полях. Required information is indicated by a red asterisk (\*). Каждая форма имеет различные поля в зависимости от типа услуги.
5. Нажмите **Проверить и отправить**.
6. Если информация неверна, нажмите **Правка** и измените информацию, если необходимо. Если информация верна, нажмите **Отправить**.

После отправки запроса на обслуживание система отобразит окно **Запрос на обслуживание создан** и отправит вам сообщение подтверждения по электронной почте.

# Использование функции сохранения для дальнейшего использования

Вы можете создать запрос на обслуживание и сохранить его без отправки оповещения. В данный момент нет необходимости вводить всю информацию.

Функция **Сохранить для дальнейшего использования** поддерживается только в портале самообслуживания. Запись отобразится для аналитика службы поддержки со статусом черновика. Система не будет отправлять оповещение о запросе, пока вы не выполните его фактическую отправку.



Для обновленных баз данных: Вы должны обновить существующую последовательность действий для нового оповещения о запросе обслуживание, чтобы электронные письма не отправлялись, когда запросы сохраняются со статусом черновика.

1. В нижней части страницы запроса на обслуживание нажмите **Сохранить для дальнейшего использования**.

Fig. 20. Кнопка "Сохранить для дальнейшего использования"

The screenshot shows the 'Requester Information' form for a 'Desktop Computer Loaner' service. The form includes fields for 'Requester's Department' (Administration), 'Requester' (Dana L Jackson), and 'Cost Center' (office equipment). A 'One Time Price' table is displayed on the right, showing a total of 201.00 USD. The 'Save for later' button is highlighted with a red box.

One Time Price	
Base Price	1.00 USD
To Be Delivered	100.00 USD
Set Up Requested	100.00 USD
<b>Total</b>	<b>201.00 USD</b>

- Нажмите **Отмена** для возврата в Каталог услуг.

Элемент отобразится в списке [Мои открытые элементы](#). Вы можете заполнить эту форму и отправить запрос на обслуживание позже. Последовательность действий начинается во время отправки запроса на обслуживание.

Система отобразит любые запросы на обслуживание, которые были сохранены для дальнейшего использования, на информационной панели на правой стороне экрана и отобразит ссылку [Незавершенные запросы](#) в области поиска рабочей зоны.

- Для удаления запроса на обслуживание нажмите расположенный рядом значок [Удалить](#) ✕.

## Отслеживание запроса на обслуживание

- Об отслеживании запросов на обслуживание
- О просмотре запросов на обслуживание
- Просмотр запроса на обслуживание на панели "Мои открытые элементы"
- Просмотр запроса на обслуживание в рабочей зоне "Мои элементы"

## Об отслеживании запросов на обслуживание

Пока аналитик службы поддержки работает над разрешением вашего запроса на обслуживание, вы можете делать следующее:

- Просматривать запрос на обслуживание.
- Просматривать информацию вашего запроса на обслуживание.
- Обновлять ваш запрос на обслуживание.

Система будет периодически отправлять вам сообщения по электронной почте по мере того, как аналитик службы поддержки будет работать над разрешением запроса на обслуживание. Некоторые сообщения будут обычными уведомлениями об изменении статуса вашего запроса на обслуживание. Другие сообщения могут содержать запросы для предоставления дополнительной информации.

Все сообщения регистрируются внутри запроса на обслуживание для ведения архива и документирования. Если в сообщении электронной почты требуется ваш ответ, система назначит требуемое время для его отправки. Если вы не ответите в течение установленного времени, система автоматически закроет запрос на обслуживание. Время на ответ по умолчанию обычно равно 28 дням, но может иметь иное значение в вашей системе. Обратитесь к администратору, чтобы узнать о существующей настройке.

## О просмотре запросов на обслуживание

Вы можете открывать запросы на обслуживание в одном из следующих мест:

- Панель [Мои открытые элементы](#) в портале самообслуживания.
- Рабочая зона [Мои элементы](#).

После нахождения запроса на обслуживания нажмите его для открытия. Теперь вы можете просмотреть подробную информацию и обновить ваш запрос на обслуживания, добавив вложение или примечание, как это описано в разделе [Обновление запроса на обслуживание](#).

## Просмотр запроса на обслуживание на панели "Мои открытые элементы"

Если открываемый запрос на обслуживание пока не выполнен, он отображается на панели [Мои открытые элементы](#) в портале самообслуживания.

1. Войдите в портал самообслуживания.
2. Нажмите запрос на обслуживания на панели [Мои открытые элементы](#) для его отображения на вкладке [Мои элементы](#). Здесь вы можете:

- Обновить запрос на обслуживание, как это описано в разделе [Обновление запроса на обслуживание](#).
  - Закрыть запрос на обслуживание, как это описано в разделе [Закрытие инцидента](#).
3. Обновить запрос на обслуживание, как это описано в разделе [Обновление запроса на обслуживание](#).

## Просмотр запроса на обслуживание в рабочей зоне "Мои элементы"

Если запрос на обслуживание закрыт или вы не знаете его статус, вы можете просмотреть его, выполнив следующие действия:

1. Войдите в портал самообслуживания.
2. Нажмите **Показать все мои элементы** или откройте вкладку **Мои элементы** на главной странице приложения **самообслуживания**. Система отобразит список всех ваших элементов (инцидентов, запросов на обслуживание, запросов на утверждение).
3. Найдите запрос на обслуживание, отобразив список вручную или выполнив поиск.
4. Нажмите запрос на обслуживание. Система отобразит запросы на обслуживание.

## Обновление запроса на обслуживание

- [Об обновлении запроса на обслуживание](#)
- [Обновление запроса на обслуживания с добавлением вложения](#)
- [Обновление запроса на обслуживания с добавлением примечания](#)

## Об обновлении запроса на обслуживание

Вы можете обновить запрос на обслуживание, добавив в него вложение (например, изображение экрана, документ и т.д.) или дополнительную информацию о запросе на обслуживание в виде примечания.

## Обновление запроса на обслуживания с добавлением вложения

1. Откройте модуль [самообслуживания](#).
2. Откройте запрос на обслуживание. См. разделы [Просмотр запроса на обслуживание в рабочей зоне "Мои элементы"](#) или [Просмотр запроса на обслуживание на панели "Мои открытые элементы"](#).
3. Перейдите на вкладку [Выполнение запроса на обслуживание](#).
4. В поле [Добавить вложения](#) нажмите значок [обзора](#) .
5. Выберите файл в нужном местоположении для вложения.

После добавления вложения:

- Аналитик службы поддержки сможет открыть вложение на вкладке [Вложение](#) в записи запроса на обслуживание.
- Вы можете открыть свое вложение наряду с другой информацией о запросе на обслуживание в рабочей зоне [Мои элементы](#).

## Обновление запроса на обслуживания с добавлением примечания

1. Откройте модуль [самообслуживания](#).
2. Откройте запрос на обслуживание. См. разделы [Просмотр запроса на обслуживание в рабочей зоне "Мои элементы"](#) или [Просмотр запроса на обслуживание на панели "Мои открытые элементы"](#).
3. Перейдите на вкладку [Выполнение запроса на обслуживание](#).
4. В поле [Добавить примечание](#) введите дополнительную информацию для запроса на обслуживание.
5. Нажмите [Добавить примечание](#).

После добавления примечания:

- Система отправит сообщение электронной почты владельцу услуги.
- Аналитик службы поддержки сможет открыть его на вкладке [История активности](#) в записи запроса на обслуживание.
- Вы можете открыть свое примечание наряду с другой информацией о запросе на обслуживание в рабочей зоне [Мои элементы](#).

# Утверждение запросов

- Об утверждении запросов
- Просмотр запроса на утверждение в рабочей зоне "Мои элементы"
- Утверждение запроса с помощью приложения самообслуживания
- Ответ на запрос по электронной почте

## Об утверждении запросов

Вы можете использовать портал самообслуживания для утверждения статей знаний, завершения работы над версиями, изменения или запроса услуг для самообслуживания.

Система уведомит вас по электронной почте, когда вам нужно утвердить запрос в некоторых из следующих случаев:

- В качестве члена консультативного совета знаний или утверждающего по умолчанию для коллекции статей знаний вы будете оповещены, если данная статья относится к коллекции, ожидающей утверждения.
- В качестве члена совета утверждения изменений или утверждающего по умолчанию для данного типа изменений вы будете оповещены, если изменение относится к типу изменений, ожидающих утверждения.
- В качестве члена совета проверки версий для редакции или в качестве утверждающего по умолчанию вы будете оповещены, если для завершения работы над версией требуется утверждение. Система также известит вас о необходимости проверки завершения работы после выполнения ее последней задачи.
- В качестве кого-либо, кто создал запрос на обслуживание.
- Если вы используете ПО HEAT DSM, возможно, вы будете получать оповещения об утверждении, если вы являетесь владельцем инцидента или запроса на обслуживание, для которого нужно утверждение.

## Просмотр запроса на утверждение в рабочей зоне "Мои элементы"

1. Войдите в портал самообслуживания.
2. Выполните одно из следующих действий:
  - На панели [Мои открытые элементы](#) нажмите **Показать все мои элементы**.
  - Откройте вкладку [Мои элементы](#).

Система отобразит все элементы, такие как инциденты, запросы на обслуживание и утверждения.

### 3. Найдите в списке ваш запрос на утверждение.

Появится список найденных совпадений. Список содержит следующую информацию:

Заголовок столбца	Описание
<b>ИД</b>	Номер для отслеживания, назначенный для записи утверждения.
<b>Сводка</b>	Имя запроса на обслуживание, изменение, версия или этап обработки статьи знаний, который вы утверждаете, или имя запроса на обслуживание, который вы могли создать.
<b>Тип</b>	Если вы выполните фильтрацию результатов поиска, вы должны увидеть только тип запроса на утверждение.
<b>Статус</b>	Текущее состояние запроса на утверждение. Параметры: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Утверждено/Утверждение отклонено:</b> Запрос, над которым вы работали ранее.</li> <li>■ <b>Отменено:</b> Запрос, который был отменен.</li> <li>■ <b>Закрыто:</b> Запрос на обслуживание, который вы создали ранее и который был закрыт.</li> <li>■ <b>Выполнено:</b> Запрос на обслуживание, который вы создали ранее и который выполнен.</li> <li>■ <b>Незавершено:</b> Запрос, который ожидает утверждения.</li> <li>■ <b>Отправлено:</b> Запрос на обслуживание, который вы создали, только что был выполнен.</li> </ul>
<b>Дата окончания</b>	Дата, до которой требуется утверждение.
<b>Выполнение</b>	Панель, отображающая выполнение запроса.
<b>Создано</b>	Дата создания запроса.

### 4. Нажмите запрос на утверждение для просмотра.

## Утверждение запроса с помощью приложения самообслуживания

Когда элемент ожидает утверждения, система оповестит вас по электронной почте. Вы можете утвердить запрос по электронной почте (см. раздел [Ответ на запрос по электронной почте](#)) или утвердить запрос с помощью приложения самообслуживания.

1. Войдите в портал самообслуживания.
2. Выполните одно из следующих действий:
  - На панели **Мои открытые элементы** нажмите **Показать все мои элементы**.
  - Откройте вкладку **Мои элементы**.

Система отобразит все элементы, такие как инциденты, запросы на обслуживание и утверждения.
3. Нажмите запрос на утверждение для элемента. Просмотрите информацию элемента, который вы утверждаете.
4. Для утверждения запроса нажмите **Утвердить**, а затем **Утвердить** еще раз для подтверждения утверждения.
5. Для отклонения запроса нажмите **Отклонить** и введите причину отказа утверждения в поле **Отклонение утверждения - Причина**.
6. Нажмите **Отправить**.

## Ответ на запрос по электронной почте

Вы можете принять или отклонить запрос на утверждение, сразу ответив на него по электронной почте.

Когда вы получите оповещение о запросе на утверждение по электронной почте, сделайте следующее:

1. Нажмите **Ответить**. Не изменяйте строку темы сообщения, когда будете отправлять свой ответ по электронной почте.
2. Укажите ваше принятие или отклонение запроса, введя **утверждено** или **отклонено** в теле сообщения. Ключевые слова утверждения сконфигурированы на вкладке **ключевых слов статусов FRS** в форме конфигурации электронной почты. Ключевые слова по умолчанию для утверждения или отклонения запросов по электронной почте - **утверждено** и **отклонено**.
3. Если вы отклоняете статью, укажите причину отклонения во второй строке тела сообщения.
4. Нажмите **Отправить**.