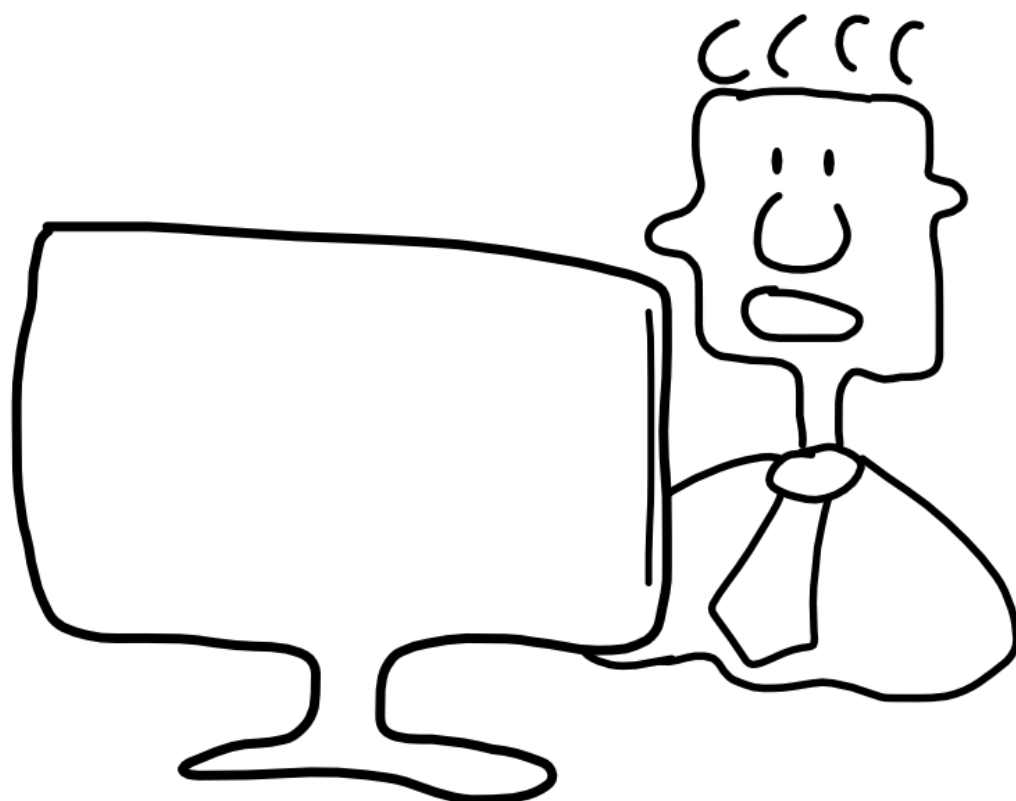


PR&LAP

Руководство пользователя

Ноябрь 2013



Кнопка Лояльности: Экспертный Мониторинг

Оглавление

| | |
|--|----|
| Введение | 3 |
| 1. Установка SLA-ON Operations..... | 4 |
| 2. Карта HelpDesk | 7 |
| 3. Регистрация Эксперта..... | 13 |
| 4. Квалификация событий..... | 14 |
| 5. Разграничение прав (если Экспертов несколько) | 16 |

Введение

Экспертный Мониторинг – это технология контроля достоверности информации в решениях Кнопка Лояльности и Кнопка Анкетёр. Задача Эксперта заключается в оценке достоверности событий, происходящих в точке продаж / офисе обслуживания, с использованием информации о нажатии кнопок и видеозаписей камер видеонаблюдения. Оценки, выставленные Экспертом, влияют на отображение данных в отчётах.

Эксперт оценивает события трёх типов:

1. **Событие опроса.** Эксперт проверяет, имело ли место событие опроса. Сотрудник передней линии, обслуживая клиента, устно или с использованием технических средств Кнопки Лояльности / Кнопки Анкетёр, предлагает клиенту ответить на вопрос: о качестве обслуживания, качестве работы персонала и т.п. После этого у клиента есть определённое время (Разрешённое Окно), чтобы ответить на вопрос нажатием кнопки на кнопочном пульте. Событие опроса фиксируется нажатием сотрудником передней линии Кнопки Продавца в режиме **Кнопки Опроса**. Если вместо Кнопки Опроса используется определённая операция в интегрированной CRM-системе или учётной / кассовой системе, проверка события опроса не требуется.



2. **Событие ответа.** Эксперт проверяет, имело ли место событие ответа. Событие ответа фиксируется клиентом нажатием кнопки **кнопочного пульта** оценки качества обслуживания. Эксперт проверяет, нажал ли кнопку кнопочного пульта клиент (а не сам клиентский менеджер или кто-то посторонний), тот клиентом, к которому обращался в данный момент сотрудник и т.п.
3. **Форс-мажор.** Эксперт проверяет, имел ли место форс-мажор – обстоятельства, отрицательно сказывающиеся на отношении клиентов, повлиять на которые сам сотрудник не в силах. Форс-мажор фиксируется нажатием сотрудником передней линии Кнопки Продавца в режиме **Кнопки Форс-Мажор**.

Эксперт проверяет **все** события типа форс-мажор и **выборочно** – опросы и ответы.

Если используется метод Разрешённого Окна, ответы можно не оценивать: оценка опроса как недостоверного распространяется на все ответы, сделанные на протяжении Разрешённого Окна после этого пороса. Если

метод Разрешённого Окна не используется, события опроса отсутствуют: клиенты отвечают в любой момент времени, по своему желанию. Это уменьшает нагрузку на сотрудников передней линии, но увеличивает нагрузку на Эксперта.

Далее описывается техническая сторона работы Эксперта по квалификации событий опроса, ответа и форс-мажора.

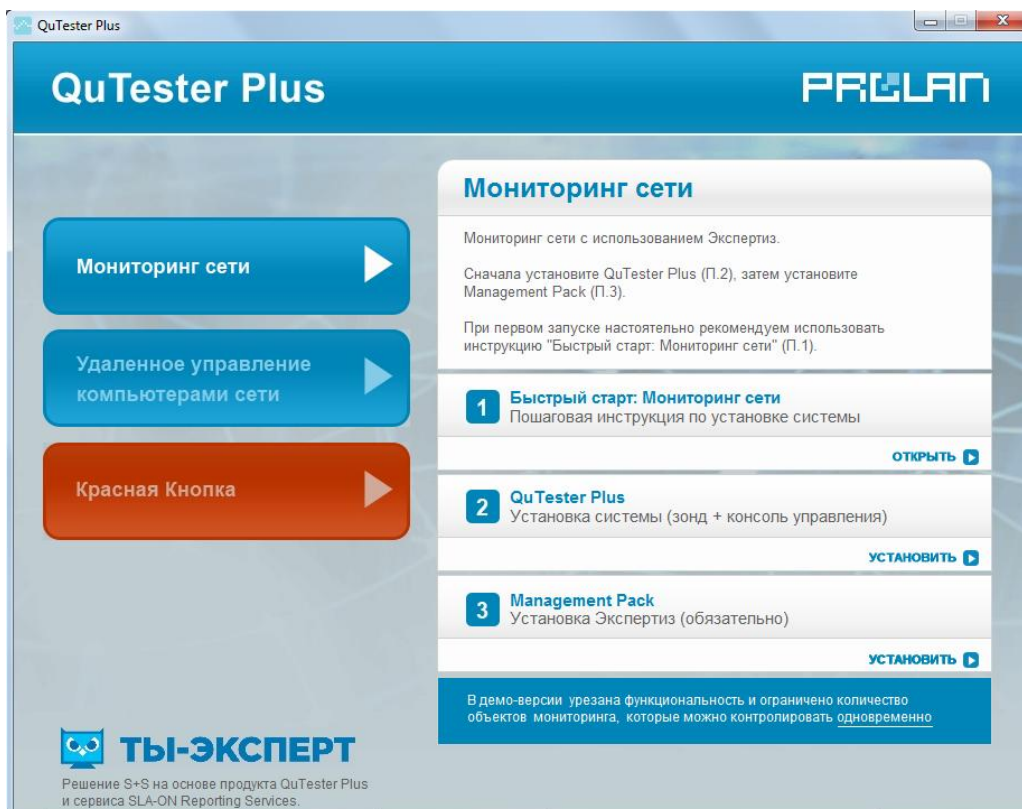
1. Установка SLA-ON Operations

Эксперт работает с консолью управления **ProLAN SLA-ON Operations** и видеоархивом. В руководстве описывается только работа с консолью управления SLA-ON Operations.

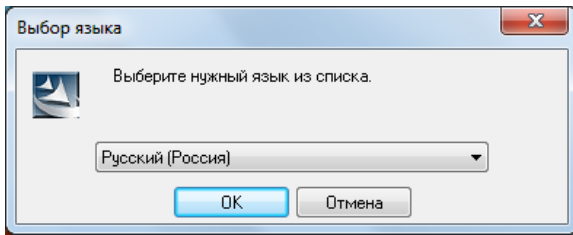
Консоль управления SLA-ON Operations – это приложение, которое нужно установить на компьютер Эксперта. Компьютер Эксперта должен находиться в той же сети, что и Агрегатор информации, на котором хранится информация.

Для задач Эксперта достаточно сокращённой бесплатной версии SLA-ON Operations Short Edition. Скачайте [дистрибутив QuTester Plus](#) с сайта ProLAN и запустите его.

Укажите папку для сохранения временных файлов и нажмите **Далее**. В окне установщика пакета QuTester Plus выберите **Мониторинг сети** и затем п.2 **QuTester Plus** и нажмите **Установить**.



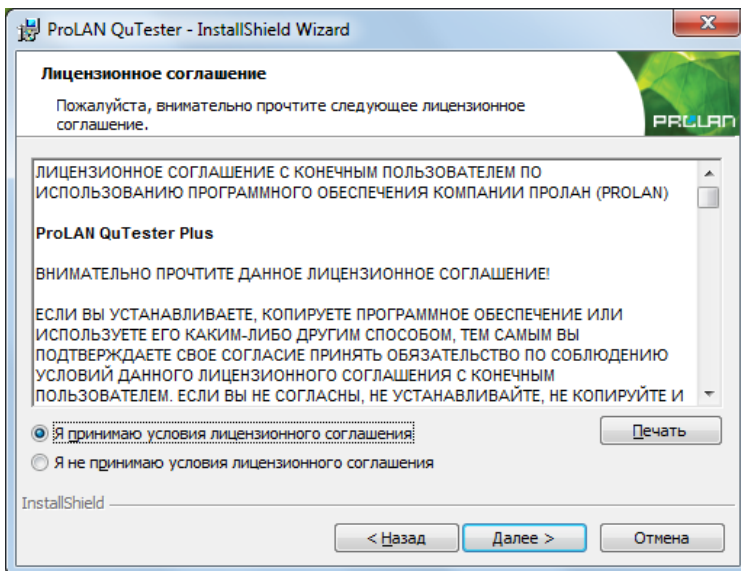
Выберите язык программы. Доступны русский и английский языки.



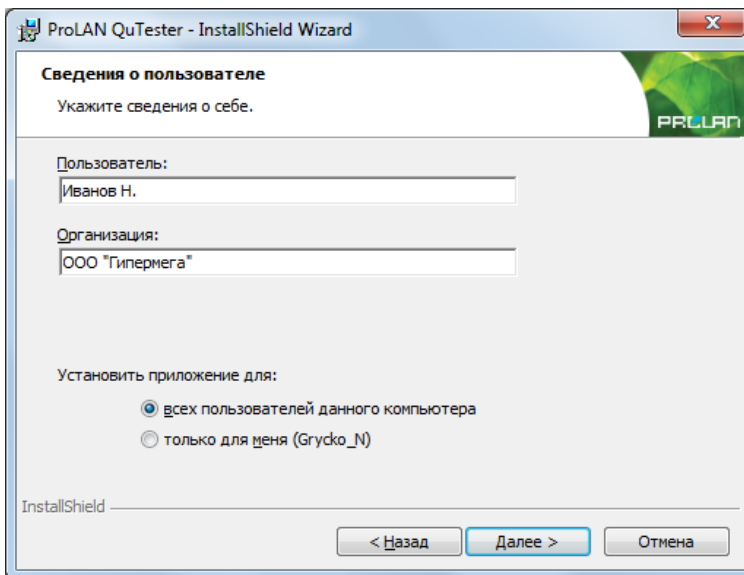
Нажмите **Далее**.



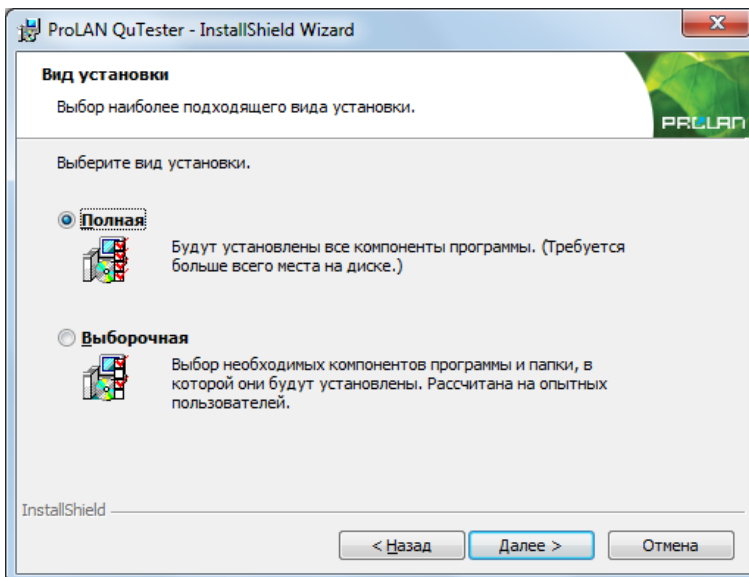
Если вы согласны с условиями лицензионного соглашения, выберите **Я принимаю условия лицензионного соглашения** и нажмите **Далее**.



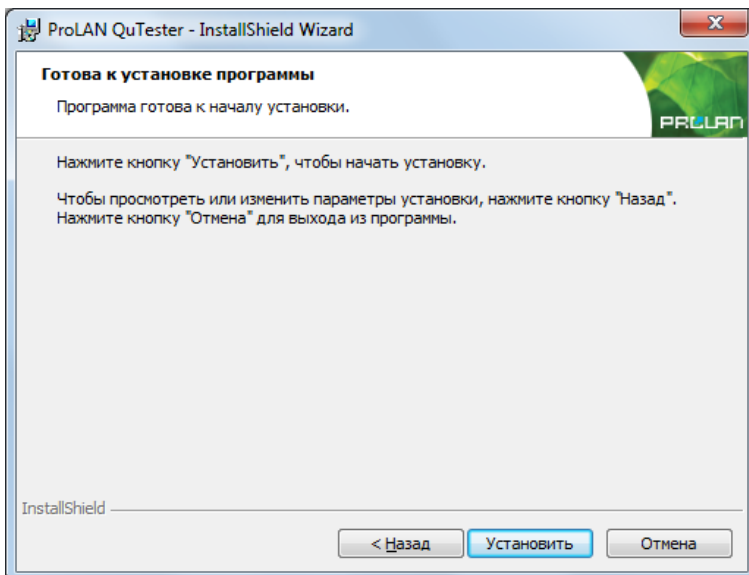
Укажите сведения о себе и нажмите **Далее**.



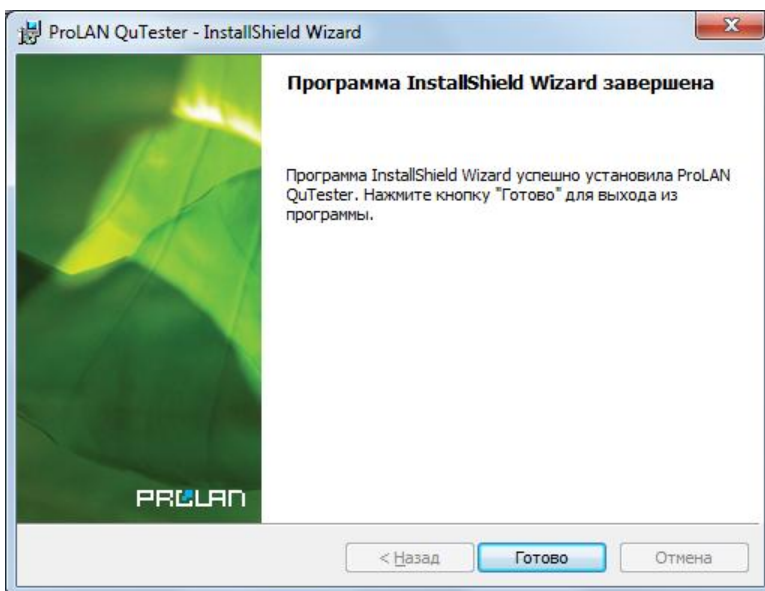
Рекомендуется выбрать **Полную установку**.



Выберите **Установить**.

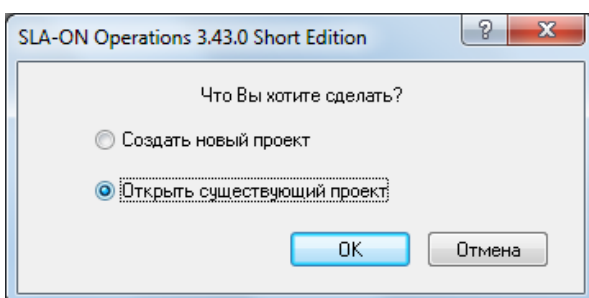


Установка завершена.

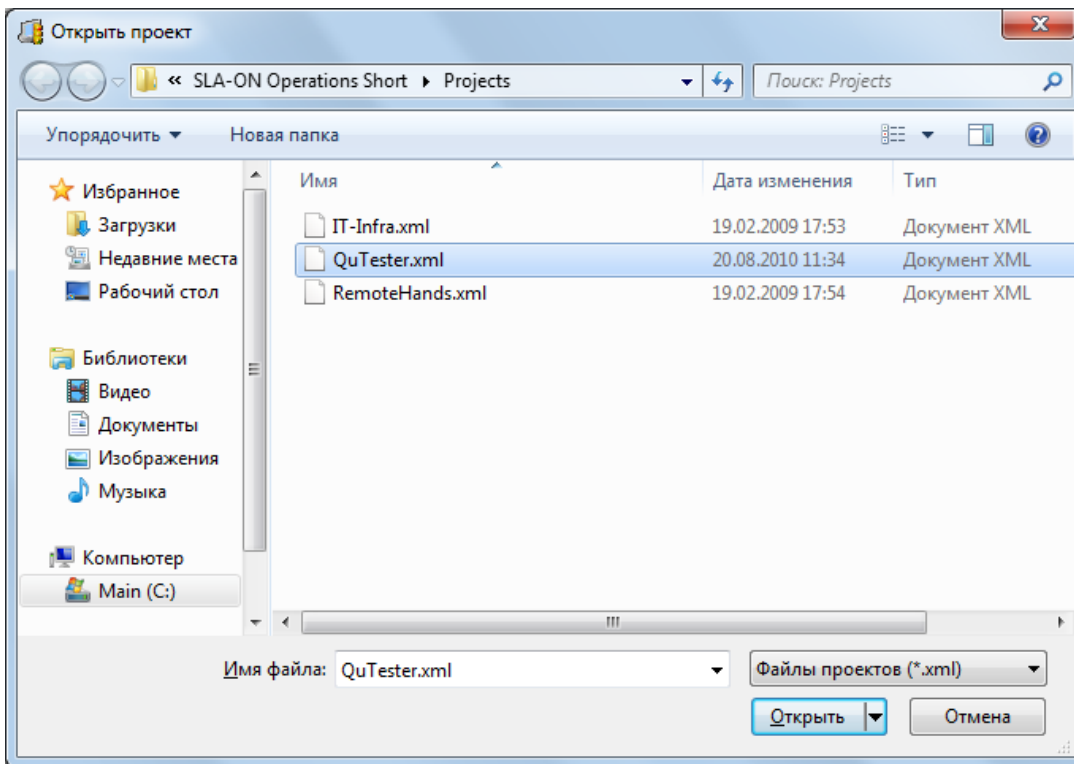


2. Карта HelpDesk

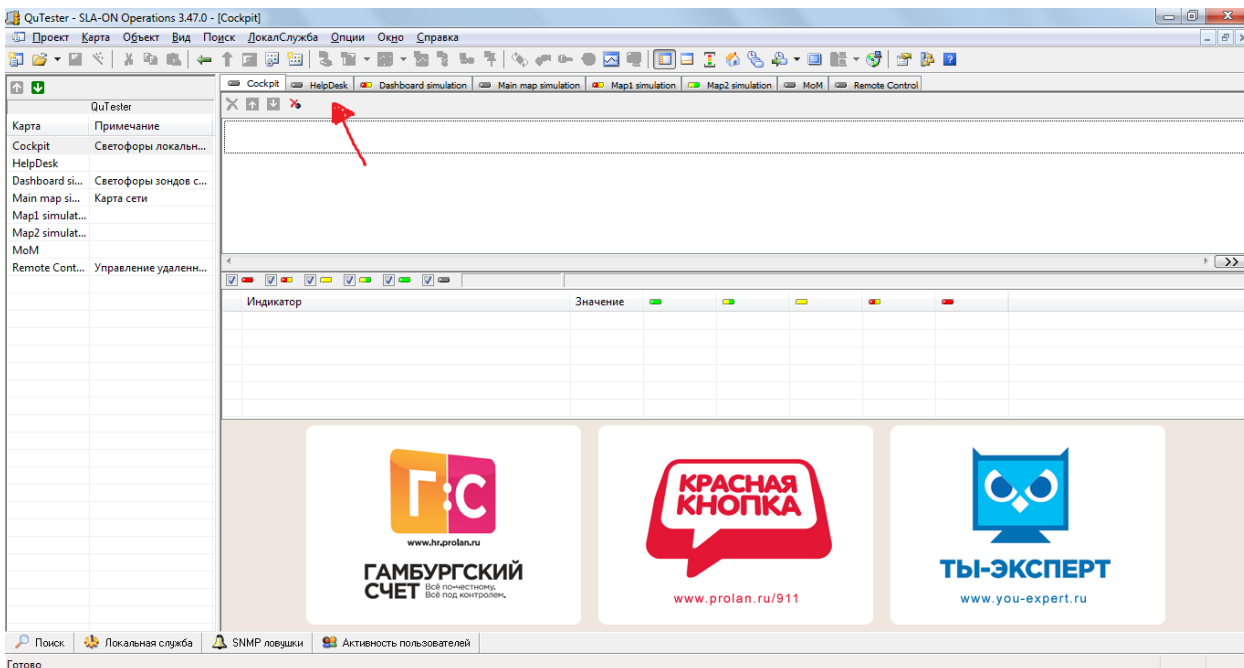
Непосредственно Эксперт работает с картой HelpDesk. Откройте SLA-ON Operations (Пуск → Все программы → ProLAN → QuTester → SLA-ON Operations). При первом запуске появится диалоговое окно, выберите **Открыть существующий проект**.



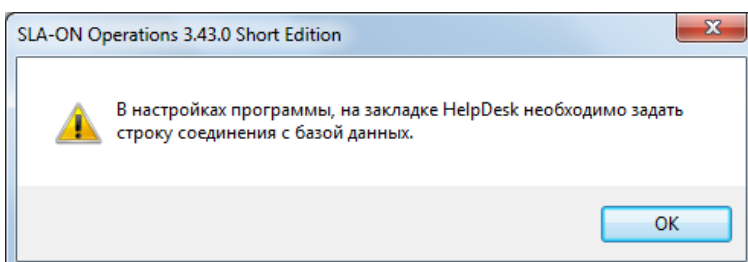
Выберите файл **QuTester.xml** – это проект по умолчанию – и нажмите **Открыть**.



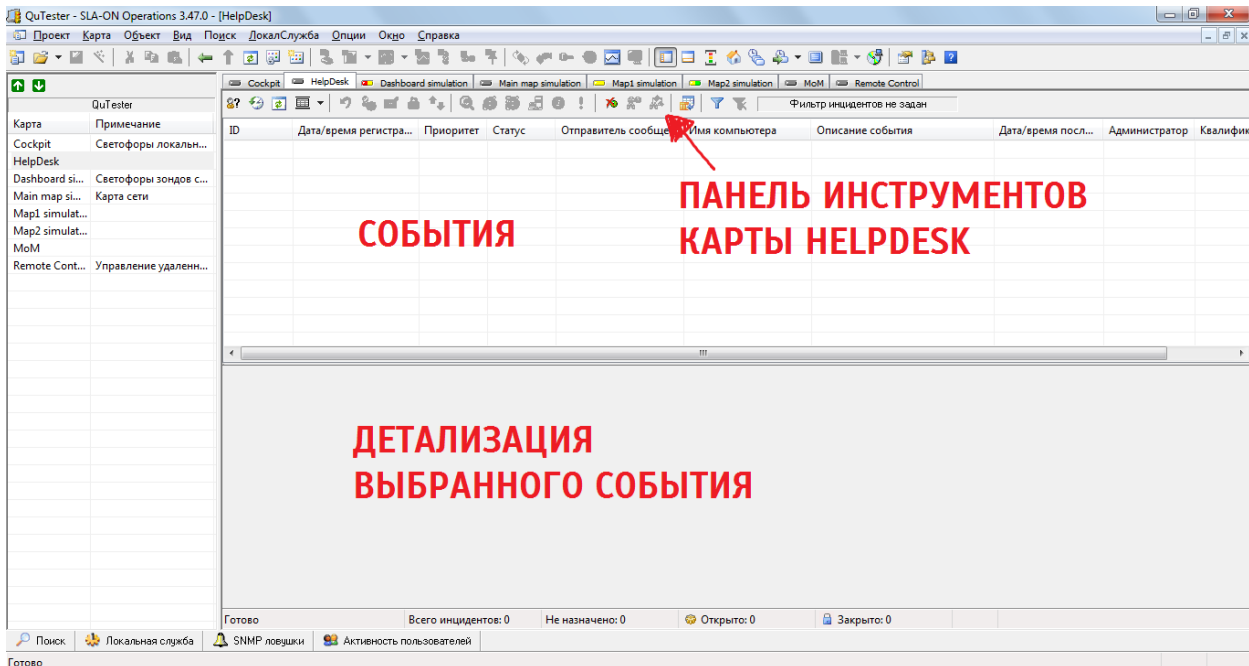
Открылся проект по умолчанию. Перейдите на вкладку (карту) **HelpDesk**.




При первом запуске может появиться окно с предупреждением, что подключение к базе данных не задано.

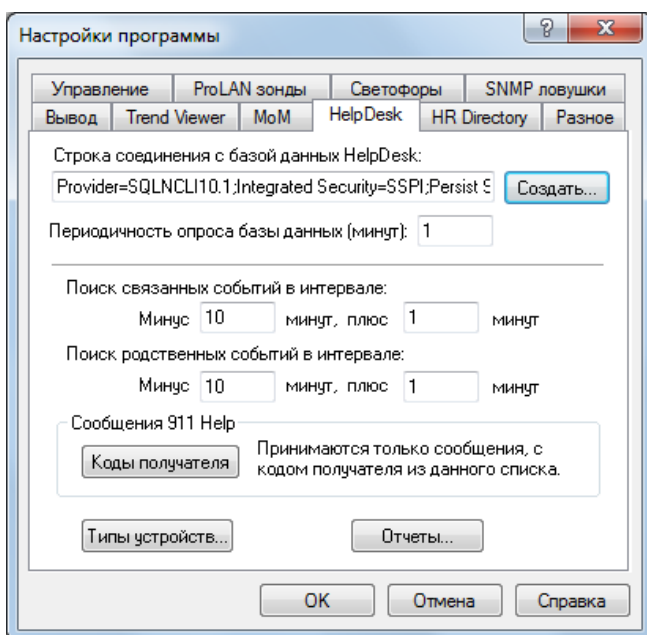


На карте HelpDesk вверху будут списком отображаться сообщения о событиях в точках продаж, а внизу – детализация события, которое вы выберете. Над списком событий расположена панель инструментов карты HelpDesk.

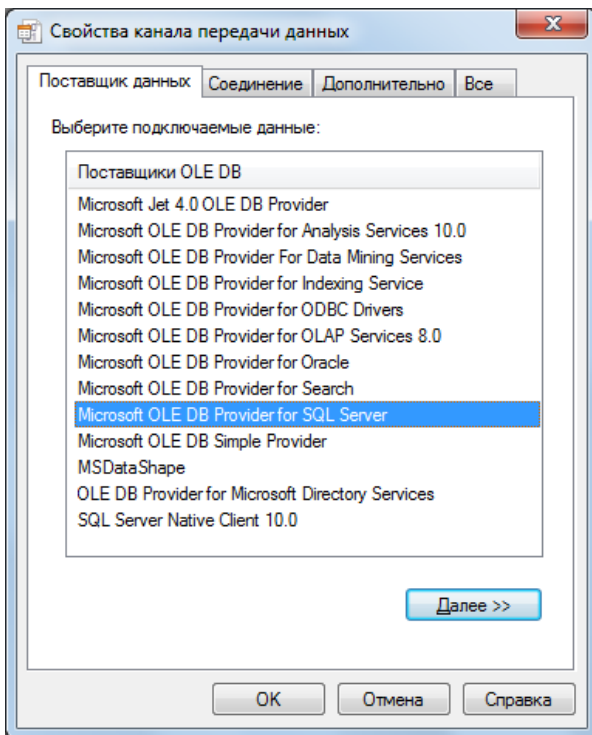


Чтобы в режиме реального времени видеть все события в точках продаж / офисах обслуживания, задайте соединение карты HelpDesk с базой данных Агрегатора информации.

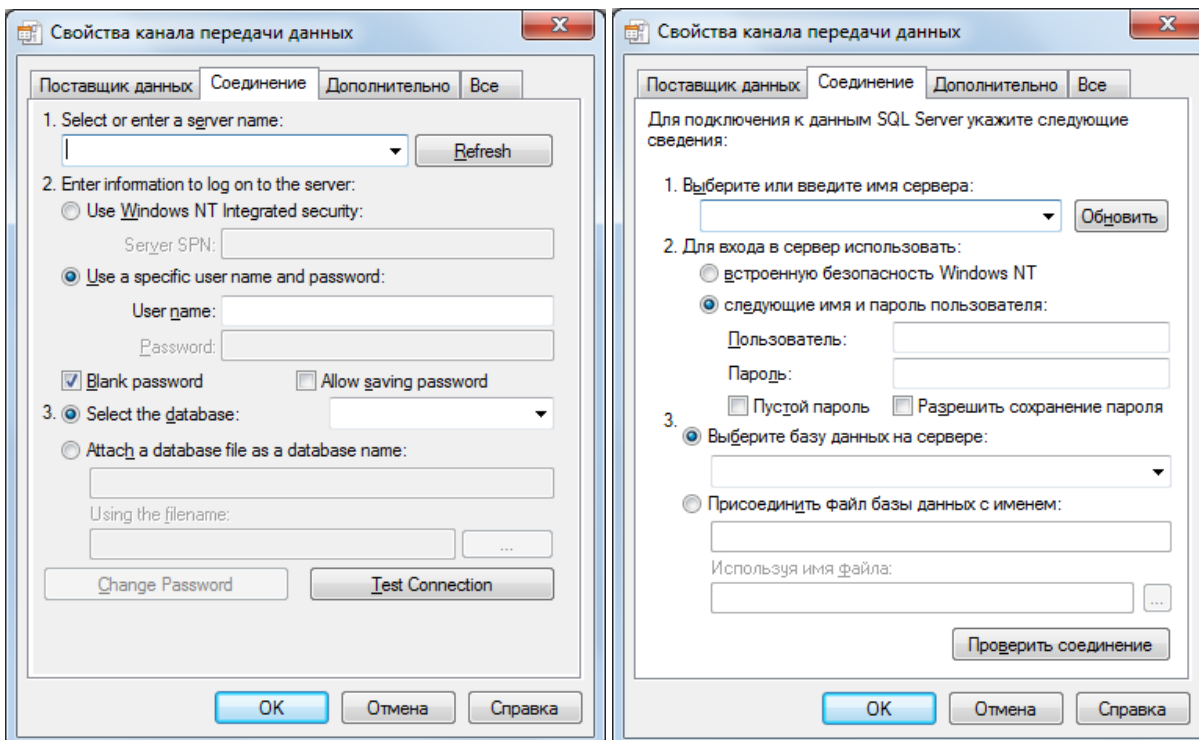
Нажмите кнопку **Настройки программы**  в правом углу панели инструментов программы (панель инструментов программы расположена над панелью инструментов карты HelpDesk) или клавишу **F7**. В открывшемся окне выберите вкладку **HelpDesk** и нажмите **Создать**.



На вкладке **Поставщик данных** выберите **Microsoft OLE DB Provider for SQL Server** или **SQL Server Native Client**.

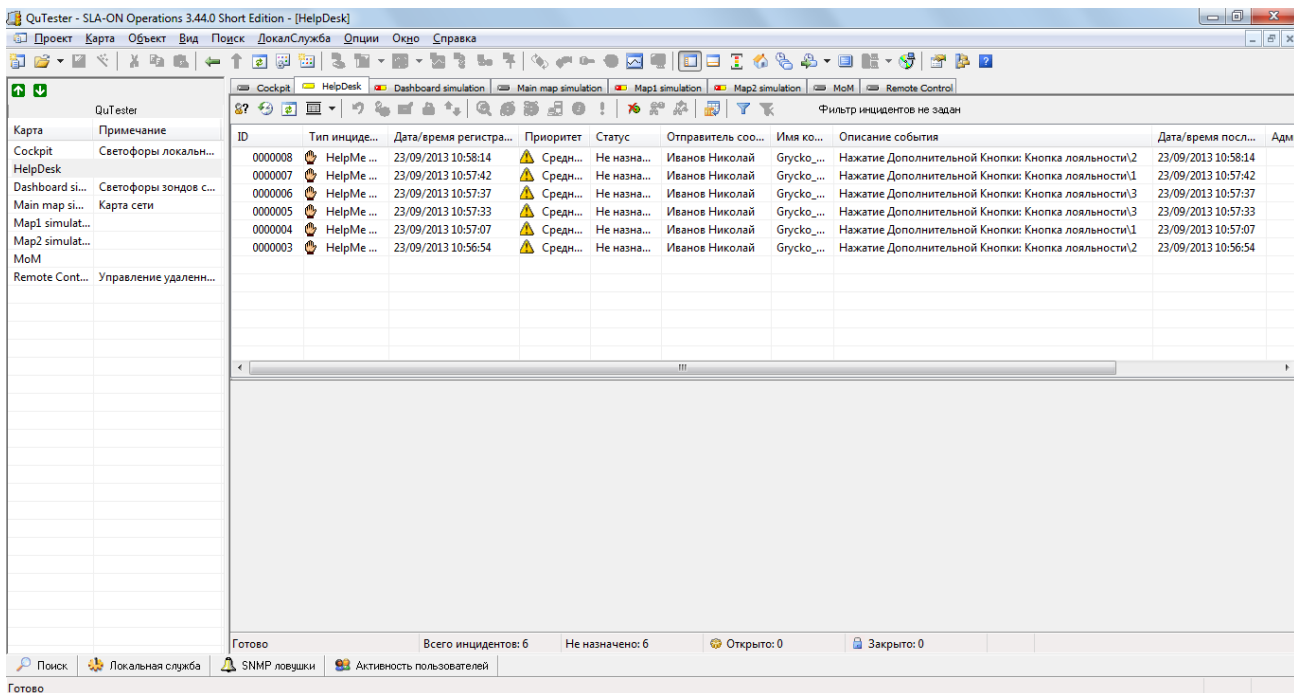


На вкладке **Соединение** введите/выберите имя сервера, имя базы данных и способ аутентификации. Если вы не знаете, что выбрать, или не понимаете, о чём здесь речь, обратитесь к администратору, который администрирует базу данных Кнопки Лояльности.




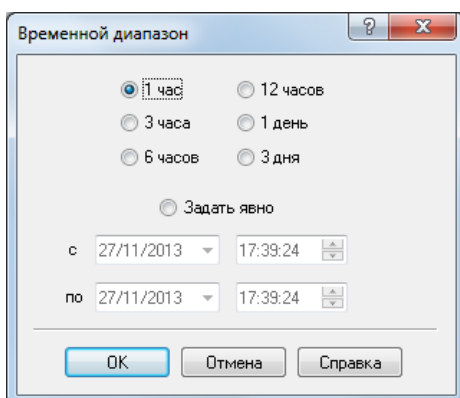
Нажмите **Проверить соединение / Test Connection**, и если всё хорошо, нажмите **ОК**.

В верхней части карты HelpDesk должен появиться список событий за последний временной диапазон, по умолчанию это 1 час.



Если список не появился, попробуйте увеличить временной диапазон. Вполне возможно, что за последний час никто не нажимал кнопку, тем более если система только установлена, точки продаж ещё не открылись и т.п.


Нажмите  **Временной диапазон** на панели инструментов над (пока пустым) списком сообщений. Откроется окно:



Укажите временной диапазон, например, 3 часа или 3 дня, или задайте его явно (**Задать явно**), и нажмите **ОК**. Учтите, что если задать слишком большой диапазон, данные могут загружаться длительное время.

Если список по-прежнему пуст, выберите  **Обновить карту** или нажмите **F5**.

Информация о нажатиях кнопок кнопочных пультов и Кнопки Продавца (в обоих режимах) поступает в базу данных как сообщения HelpMe / HelpMe Pro (далее: **сообщения HelpMe**).

В базе данных могут храниться сообщения и других типов. Чтобы отфильтровать сообщения HelpMe, нажмите  **Задать фильтр инцидентов**.

The screenshot shows the main window of the QuTester application. The interface includes a menu bar (Проект, Карта, Объект, Вид, Поиск, Дежурная Служба, Опции, Окно, Справка), a toolbar, and a sidebar with navigation options like Карта, Примечание, Cockpit, HelpDesk, Dashboard simulation, Main map simulation, Map1 simulation, Map2 simulation, MoM, and Remote Control. The main area displays a table of incidents with the following columns: ID, Дата/время регистра..., Приоритет, Статус, Отправитель сообще..., Имя компьютера, Описание события, Дата/время посл..., Администратор, and Квалиф... The table contains 12 rows of incident data. At the bottom, a status bar shows: Готово, Всего инцидентов: 127, Не назначено: 103, Открыто: 24, and Закрыто: 0.

| ID | Дата/время регистра... | Приоритет | Статус | Отправитель сообще... | Имя компьютера | Описание события | Дата/время посл... | Администратор | Квалиф... |
|---------|------------------------|-----------|-------------|-----------------------|----------------|--------------------------------------|---------------------|---------------|-----------|
| 0000898 | 26/11/2013 15:00:49 | Низкий | Не назна... | SLA-ON Probe Conso... | LEGOLAS | Stopping grading test: LR_BY_SC... | 26/11/2013 15:00:49 | | |
| 0000897 | 26/11/2013 14:53:41 | Низкий | Не назна... | SLA-ON Probe Conso... | LEGOLAS | Starting grading test: LR_BY_SCHE... | 26/11/2013 14:53:41 | | |
| 0000896 | 26/11/2013 14:52:21 | Низкий | Не назна... | SLA-ON Probe Conso... | LEGOLAS | Stopping grading test: LR_BY_SC... | 26/11/2013 14:52:21 | | |
| 0000895 | 26/11/2013 14:44:04 | Низкий | Не назна... | SLA-ON Probe Conso... | LEGOLAS | Starting grading test: LR_BY_SCHE... | 26/11/2013 14:44:04 | | |
| 0000894 | 26/11/2013 14:43:21 | Низкий | Не назна... | SLA-ON Probe Conso... | LEGOLAS | Stopping grading test: LR_BY_SC... | 26/11/2013 14:43:21 | | |
| 0000893 | 26/11/2013 14:40:44 | Низкий | Не назна... | SLA-ON Probe Conso... | LEGOLAS | Starting grading test: LR_BY_SCHE... | 26/11/2013 14:40:44 | | |
| 0000892 | 26/11/2013 11:43:50 | Низкий | Не назна... | SLA-ON Probe Conso... | LEGOLAS | Stopping grading test: LR_BY_SC... | 26/11/2013 11:43:50 | | |
| 0000891 | 26/11/2013 11:37:07 | Низкий | Не назна... | SLA-ON Probe Conso... | LEGOLAS | Starting grading test: LR_BY_SCHE... | 26/11/2013 11:37:07 | | |
| 0000890 | 26/11/2013 11:28:28 | Низкий | Не назна... | SLA-ON Probe Conso... | LEGOLAS | Stopping grading test: LR_BY_SC... | 26/11/2013 11:28:28 | | |
| 0000889 | 26/11/2013 11:22:59 | Низкий | Не назна... | SLA-ON Probe Conso... | LEGOLAS | Starting grading test: LR_BY_SCHE... | 26/11/2013 11:22:59 | | |
| 0000888 | 25/11/2013 18:43:07 | Низкий | Не назна... | SLA-ON Probe Conso... | LEGOLAS | Stopping grading test: LR_BY_SC... | 25/11/2013 18:43:07 | | |
| 0000887 | 25/11/2013 18:35:24 | Низкий | Не назна... | SLA-ON Probe Conso... | LEGOLAS | Startino aradina test: LR_BY_SCHE... | 25/11/2013 18:35:24 | | |

Откроется окно. Выберите **Тип инцидента** → **Сообщения HelpMe Pro**. Под типом инцидента подразумевается тип события. Сообщение HelpMe Pro – это событие в точке продаж / офисе обслуживания. Эта и некоторые другие особенности терминологии объясняются тем, что консоль управления SLA-ON Operations может также использоваться для управления системой ИТ-мониторинга (мониторинга ИТ-инфраструктуры и производительности приложений).

The screenshot shows the 'Фильтр инцидентов' dialog box. It contains the following fields and options:

- Задайте условия отбора инцидентов. Необходимо задать по крайней мере одно условие.**
- Тип инцидента**
 - Сообщение ProLAN 911
 - Сообщение HelpMe Pro
- Приоритет**
 - Низкий
 - Высокий
 - Средний
 - Критический
- Статус**
 - Не назначен
 - Открыт
 - Закрыт
- Отправитель сообщения**
 -
- Имя компьютера**
 -
- Оператор**
 - Я
 -

Buttons: **OK**, **Отмена**, **Справка**

Фильтр установлен, в списке остались только сообщения HelpMe.

| ID | Тип инцидента | Дата/время регистра... | Приоритет | Статус | Отправитель сообще... | Имя компьютера | Описание события | Дата/время посл... | Админист... |
|---------|---------------|------------------------|-----------|-------------|-----------------------|--------------------------|--------------------------------|---------------------|-------------|
| 0000828 | HelpMe... | 18/11/2013 13:54:18 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:56:04 | Громов Б... |
| 0000827 | HelpMe... | 18/11/2013 13:50:28 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:50:38 | Громов Б... |
| 0000826 | HelpMe... | 18/11/2013 13:49:41 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:50:34 | Громов Б... |
| 0000825 | HelpMe... | 18/11/2013 13:45:24 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 27/11/2013 16:04:36 | Алексо... |
| 0000824 | HelpMe... | 18/11/2013 13:45:22 | Средн... | Не назна... | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:45:22 | Громов Б... |
| 0000823 | HelpMe... | 18/11/2013 13:45:16 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:48:34 | Громов Б... |
| 0000822 | HelpMe... | 18/11/2013 13:45:07 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:50:17 | Громов Б... |
| 0000821 | HelpMe... | 18/11/2013 13:44:57 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:48:22 | Громов Б... |
| 0000820 | HelpMe... | 18/11/2013 13:44:48 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:50:07 | Громов Б... |
| 0000819 | HelpMe... | 18/11/2013 13:40:13 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:48:14 | Громов Б... |
| 0000818 | HelpMe... | 18/11/2013 13:39:51 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:50:02 | Громов Б... |
| 0000817 | HelpMe... | 18/11/2013 13:39:24 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:47:56 | Громов Б... |
| 0000816 | HelpMe... | 18/11/2013 13:38:59 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:49:58 | Громов Б... |
| 0000815 | HelpMe... | 18/11/2013 13:38:53 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:47:51 | Громов Б... |
| 0000814 | HelpMe... | 18/11/2013 13:38:40 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:49:52 | Громов Б... |

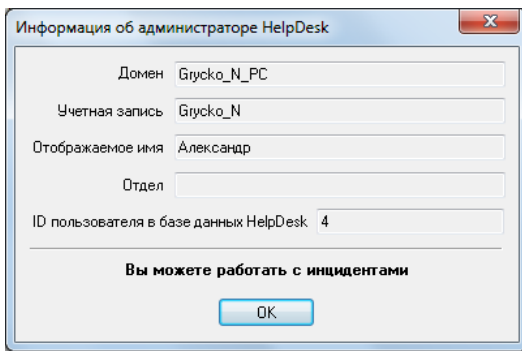
Чтобы убрать лишние столбцы (например, **Тип инцидента** – он нам больше не нужен), переключитесь с Подробного на Краткий вид списка: **Изменить вид списка**. Краткий вид списка выглядит так:

| ID | Дата/время регистра... | Приоритет | Статус | Отправитель сообще... | Имя компьютера | Описание события | Дата/время посл... | Администратор | Квалиф... |
|---------|------------------------|-----------|-------------|-----------------------|--------------------------|--------------------------------|---------------------|---------------|-----------|
| 0000828 | 18/11/2013 13:54:18 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:56:04 | Громов Борис | 0 |
| 0000827 | 18/11/2013 13:50:28 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:50:38 | Громов Борис | 0 |
| 0000826 | 18/11/2013 13:49:41 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:50:34 | Громов Борис | 1 |
| 0000825 | 18/11/2013 13:45:24 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 27/11/2013 16:04:36 | Александр | 1 |
| 0000824 | 18/11/2013 13:45:22 | Средн... | Не назна... | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:45:22 | Громов Борис | 0 |
| 0000823 | 18/11/2013 13:45:16 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:48:34 | Громов Борис | 0 |
| 0000822 | 18/11/2013 13:45:07 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:50:17 | Громов Борис | 0 |
| 0000821 | 18/11/2013 13:44:57 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:48:22 | Громов Борис | 1 |
| 0000820 | 18/11/2013 13:44:48 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:50:07 | Громов Борис | 0 |
| 0000819 | 18/11/2013 13:40:13 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:48:14 | Громов Борис | 0 |
| 0000818 | 18/11/2013 13:39:51 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:50:02 | Громов Борис | 1 |
| 0000817 | 18/11/2013 13:39:24 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:47:56 | Громов Борис | 1 |
| 0000816 | 18/11/2013 13:38:59 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:49:58 | Громов Борис | 1 |
| 0000815 | 18/11/2013 13:38:53 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:47:51 | Громов Борис | 1 |
| 0000814 | 18/11/2013 13:38:40 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:49:52 | Громов Борис | 1 |

3. Регистрация Эксперта

С картой HelpDesk может работать более одного Эксперта. Это особенно актуально для крупных компаний. Поэтому для Эксперта создаётся учётная запись. В большинстве случаев это происходит автоматически на основании учётной записи компьютера, но если этого не произошло (например, компьютер Эксперта находится в другом домене), учётную запись Эксперта необходимо создать явно.

Нажмите **Информация об администраторе** в панели задач над окном списка. Откроется окно:



Если поля **Отображаемое имя** и **Отдел** пусты, а над кнопкой ОК написано Вы не можете работать с инцидентами, введите своё имя и отдел в отображаемые поля и нажмите ОК. Будьте внимательны, имя и отдел вносятся один раз и в дальнейшем **не редактируются**.


Пользователь (**администратор HelpDesk**) создан, теперь можно работать с сообщениями о нажатиях кнопок (сообщениями HelpMe).

4. Квалификация событий

Выберите сообщение со статусом **Не назначен**. В столбце **Дата/время регистрации** показаны дата и время, когда клиент или сотрудник нажал кнопку. Время передаётся вместе с сообщением HelpMe, поэтому оно точное и может быть использовано для проверки деятельности сотрудника по видео.

Работа с видео зависит от того, что представляет собой видеоархив, в котором хранятся записи с камер видеонаблюдения. Ваша задача найти запись с камеры нужной торговой точки за нужное время (ориентируйтесь на время из столбца **Дата/время регистрации** карты HelpDesk).

Посмотрев видео, вы принимаете решение, можно ли квалифицировать нажатие кнопки кнопочного пульта, Кнопки Форс-Мажор, Кнопки Опроса как достоверное. Если да, сообщению HelpMe присваивается значение **1**, если нет (недостоверно) – **0**.

Чтобы проставить квалификацию, снова вернитесь в карту HelpDesk программы SLA-ON Operations и выберите оцениваемое сообщение HelpMe. Нажмите  **Открыть инцидент** в панели управления над списком. Поле **Квалификация события** в правом нижнем углу окна, в области под списком, стало активным. Проставьте там **0** или **1** и нажмите **Сохранить**. Экспертная оценка появится в столбце **Квалификация события**.

HelpDesk - SLA-ON Operations 3.47.0 - [HelpDesk]

| ID | Дата/время регистра... | Приоритет | Статус | Отправитель сообще... | Имя компьютера | Описание события | Дата/время посл... | Администратор | Квал... |
|---------|------------------------|-----------|--------|-----------------------|--------------------------|--------------------------------|---------------------|---------------|---------|
| 0000828 | 18/11/2013 13:54:18 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:56:04 | Громов Борис | 0 |
| 0000827 | 18/11/2013 13:50:28 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:50:38 | Громов Борис | 0 |
| 0000826 | 18/11/2013 13:49:41 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:50:34 | Громов Борис | 1 |
| 0000825 | 18/11/2013 13:45:24 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 27/11/2013 16:04:36 | Александр | 1 |
| 0000824 | 18/11/2013 13:45:22 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 28/11/2013 16:56:05 | Александр | 0 |
| 0000823 | 18/11/2013 13:45:16 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:48:34 | Громов Борис | 0 |
| 0000822 | 18/11/2013 13:45:07 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:50:17 | Громов Борис | 0 |
| 0000821 | 18/11/2013 13:44:57 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:48:22 | Громов Борис | 1 |
| 0000820 | 18/11/2013 13:44:48 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:50:07 | Громов Борис | 0 |
| 0000819 | 18/11/2013 13:40:13 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:48:14 | Громов Борис | 0 |
| 0000818 | 18/11/2013 13:39:51 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:50:02 | Громов Борис | 1 |
| 0000817 | 18/11/2013 13:39:24 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:47:56 | Громов Борис | 1 |
| 0000816 | 18/11/2013 13:38:59 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:49:58 | Громов Борис | 1 |

Отправитель сообщения: Имя компьютера: legolas.office.prolan.ru, Пользователь: OFFICE\bag, Громов Борис

Процесс/приложение: Заголовок окна: HR - SLA-ON Operations 3.47.0 - [HelpDesk]

Описание проблемы: 18/11/2013 13:45:22, #Предметная область: Default, #Что хочу: default, #Детализация: Default

Текущее Задание и Бизнес-Операция: Задание: Бизнес-Операция: Сохранить, Квалификация события: 0

Всего инцидентов: 148, Не назначено: 123, Открыто: 25, Закрыто: 0

HelpDesk - SLA-ON Operations 3.47.0 - [HelpDesk]

| ID | Дата/время регистра... | Приоритет | Статус | Отправитель сообще... | Имя компьютера | Описание события | Дата/время посл... | Администратор | Квал... |
|---------|------------------------|-----------|--------|-----------------------|--------------------------|--------------------------------|---------------------|---------------|---------|
| 0000828 | 18/11/2013 13:54:18 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:56:04 | Громов Борис | 0 |
| 0000827 | 18/11/2013 13:50:28 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:50:38 | Громов Борис | 0 |
| 0000826 | 18/11/2013 13:49:41 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:50:34 | Громов Борис | 1 |
| 0000825 | 18/11/2013 13:45:24 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 27/11/2013 16:04:36 | Александр | 1 |
| 0000824 | 18/11/2013 13:45:22 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 28/11/2013 16:56:05 | Александр | 0 |
| 0000823 | 18/11/2013 13:45:16 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:48:34 | Громов Борис | 0 |
| 0000822 | 18/11/2013 13:45:07 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:50:17 | Громов Борис | 0 |
| 0000821 | 18/11/2013 13:44:57 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:48:22 | Громов Борис | 1 |
| 0000820 | 18/11/2013 13:44:48 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:50:07 | Громов Борис | 0 |
| 0000819 | 18/11/2013 13:40:13 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:48:14 | Громов Борис | 0 |
| 0000818 | 18/11/2013 13:39:51 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:50:02 | Громов Борис | 1 |
| 0000817 | 18/11/2013 13:39:24 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:47:56 | Громов Борис | 1 |
| 0000816 | 18/11/2013 13:38:59 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:49:58 | Громов Борис | 1 |


Отправитель сообщения: Имя компьютера: legolas.office.prolan.ru, Пользователь: OFFICE\bag, Громов Борис

Процесс/приложение: Заголовок окна: HR - SLA-ON Operations 3.47.0 - [HelpDesk]

Описание проблемы: 18/11/2013 13:45:22, #Предметная область: Default, #Что хочу: default, #Детализация: Default

Текущее Задание и Бизнес-Операция: Задание: Бизнес-Операция: Сохранить, Квалификация события: 0

Всего инцидентов: 148, Не назначено: 123, Открыто: 25, Закрыто: 0

На этом работа Эксперта с сообщением HelpMe закончена. При необходимости можно явно пометить, что работа с сообщением завершена. Для этого, оставаясь на том же сообщении в списке, нажмите  **Закрыть инцидент**. Статус сообщения HelpMe изменится на **Закрыт**:

| ID | Дата/время регистра... | Приоритет | Статус | Отправитель сообще... | Имя компьютера | Описание события | Дата/время посл... | Администратор | Квал... |
|---------|------------------------|-----------|--------|-----------------------|--------------------------|--------------------------------|---------------------|---------------|---------|
| 0000825 | 18/11/2013 13:45:24 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 27/11/2013 16:04:36 | Александр | 1 |
| 0000824 | 18/11/2013 13:45:22 | Средн... | Закрит | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 28/11/2013 17:10:33 | Александр | 0 |
| 0000823 | 18/11/2013 13:45:16 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:48:34 | Громов Борис | 0 |
| 0000822 | 18/11/2013 13:45:07 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:50:17 | Громов Борис | 0 |
| 0000821 | 18/11/2013 13:44:57 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:48:22 | Громов Борис | 1 |
| 0000820 | 18/11/2013 13:44:48 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:50:07 | Громов Борис | 0 |
| 0000819 | 18/11/2013 13:40:13 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:48:14 | Громов Борис | 0 |
| 0000818 | 18/11/2013 13:39:51 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:50:02 | Громов Борис | 1 |
| 0000817 | 18/11/2013 13:39:24 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:47:56 | Громов Борис | 1 |
| 0000816 | 18/11/2013 13:38:59 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:49:58 | Громов Борис | 1 |
| 0000815 | 18/11/2013 13:38:53 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:47:51 | Громов Борис | 1 |
| 0000814 | 18/11/2013 13:38:40 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:49:52 | Громов Борис | 1 |
| 0000813 | 18/11/2013 13:38:34 | Средн... | Открыт | Громов Борис | legolas.office.prolan.ru | Нажатие Дополнительной Кноп... | 18/11/2013 13:47:41 | Громов Борис | 1 |

Чтобы снова открыть сообщение HelpMe, нажмите **Открыть инцидент**. Чтобы перевести сообщение в статус **Не назначен**, нажмите **Открыть инцидент** и затем **Освободить инцидент**. Данная вами Экспертная оценка (Квалификация события), тем не менее, сохранится и будет по-прежнему учитываться в отчётах.

5. Разграничение прав (если Экспертов несколько)

Когда вы нажимаете **Открыть инцидент**, сообщение HelpMe закрепляется за вами. Другие пользователи (администраторы HelpDesk) могут просматривать информацию о нём, но не могут его редактировать. Сообщение HelpMe со статусом **Закрит** не может редактировать никто.

Чтобы открыть сообщение HelpMe для редактирования, измените его статус на **Не назначен**. Для этого нажмите **Освободить инцидент**, если статус сообщения – **Открыт**, или сначала **Открыть инцидент** и потом **Освободить инцидент**, если статус – **Закрит**.

Теперь сообщение HelpMe сможет редактировать другой Эксперт (администратор HelpDesk). Обратите внимание, что если сообщение HelpMe откроет другой пользователь, вы уже не сможете его редактировать, пока новый владелец не вернёт ему статус **Не назначен**.