

Памятка Пользователя в Intraservice (IS)

Содержание

Общее 1

Подача новой заявки 2

Отмена / корректировка только что поданных заявок 3

Заявка поступила Исполнителю 4

Заявка в работе у Исполнителя 5

Общее

- у заявки восемь статусов: «Открыта» (начальный), «В работе», «Требует уточнения», «Выполнена», «Закрыта» (конечный), «Отменена» (конечный), «Отказана» (конечный), «Отложена»;
- срок исполнения заявки зависит только от приоритета;

Подача новой заявки

1. Пройти аутентификацию в [системе](#) (выполнить вход).
Информация о логине и пароле указана в рассылке МКУ «УИТС г. Сургута» № 11-11-1015/4 от 12.08.2024.
 2. Нажать на кнопку «Создать заявку».
 3. Откроется окно с выбором сервисов. Сервисы представлены в виде иерархического меню, выбрать из которого можно только дочерние пункты. Список сервисов зависит от организации, к которой привязан пользователь – некоторые сервисы доступны всем организациям, некоторые – только конкретным.
 4. Выбрать сервис, к которому относится заявка (проблема, вопрос). Если в списке нет подходящего сервиса, значит он еще не добавлен в Intraservice и заявку на него нужно подавать через Единую диспетчерскую службу по информатизации (ЕДС-ИТ), тел. 20-69-39 или через [личный кабинет](#) ЕДС-ИТ. Если нужный сервис присутствует в списке, нажмите на него для перехода на форму создания заявки.
 5. В форме необходимо заполнить:
 - «Название» (краткое содержание, о чем заявка);
 - «Описание» (подробное описание заявки, проблемы, вопроса);
 - «Приоритет» (в соответствии с временным Регламентом, по умолчанию - средний);
 - прикрепить файлы, необходимые для исполнения заявки (скриншоты ошибки, логи, сертификаты и т.д.);
 - заполнить новые поля, если они предусмотрены конкретным сервисом.
- После заполнения формы нажать на «Сохранить» или «Сохранить и вернуться».

Отмена / корректировка только что поданных заявок

1. Пока заявка не принята в работу, т.е. находится в начальном статусе «Открыта» (и только в нем), Пользователь может:

- отменить заявку – написать комментарий-причину отмены и нажать на кнопку «Отменить заявку».
- сменить сервис – если заявка подана по ошибке подана не на тот сервис, нажимаем на «Изменить» в левом верхнем углу (под заголовком заявки), выбираем корректный сервис, пишем комментарий о смене сервиса и нажимаем «Сохранить».

2. В случае смены сервиса в заявке можно откорректировать поля формы и нажать «Сохранить». Заявка будет перемещена в новый сервис и ей будут назначены новые исполнители.

3. Если заявка уже принята в работу, но ее необходимо отменить или перенести на другой сервис, можно написать соответствующий комментарий исполнителю в форме, например, «Прошу вернуть заявку в Открыта, заявка не актуальна». После возврата заявки в статус «Открыта» ее можно отменить как это указано в п. 1.

–

Заявка поступила Исполнителю

1. К каждому сервису привязана группа исполнителей – список работников, которые могут исполнять заявки по сервису.

2. Любой исполнитель из группы, получив заявку, может совершить с ней следующие действия:

- отказать в исполнении – если сервис выбран некорректно и ее невозможно перевести на другой сервис, т.е. в Intraservice нет соответствующего сервиса, либо если сервис выбран корректно, но запрошенная услуга не может быть оказана (статус «Отказана»);
- взять в работу (статус «В работе»);
- запросить уточнение – Исполнитель пишет комментарий-вопрос и заявка переводится в статус «Требует уточнения», в котором останавливается течение ее срока выполнения. Пользователь должен добавить комментарий-ответ и вернуть заявку в работу по кнопке «Вернуть в работу». **ВАЖНО** – если не вернуть заявку в работу, она останется на статусе «Требует уточнения», на котором Исполнитель может не заметить комментарий-ответ Пользователя.
- выполнить (статус «Выполнена») – если работы по заявке уже выполнены и принимать ее в работу не требуется. Порядок обработки выполненных заявок см. в следующем разделе.

3. Также исполнитель вправе изменить сервис заявки, откорректировать приоритет и некоторые другие поля формы заявки.

Заявка в работе у Исполнителя

1. После принятия Исполнителем заявки в работу он может совершить с ней следующие действия:

- запросить уточнение – см. предыдущий раздел;
- отложить исполнение – если для выполнения заявки ожидается наступление события, точные дата и время которых неизвестны, Исполнитель может перевести заявку в статус «Отложена», в котором останавливается течение ее срока выполнения. Пример ситуации – для решения заявки направлено обращение в техническую поддержку, срок ответа по которому заранее не известен, Исполнитель указывает информацию о направлении обращения в комментарии к заявке и переводит в статус «Отложена»;
- перенести исполнение – Исполнитель может изменить срок исполнения заявки, добавив соответствующий комментарий-обоснование к ней (статус останется «В работе»);
- выполнить – Исполнитель переводит заявку в статус «Выполнена», в котором останавливается течение ее срока выполнения. Пользователь должен проверить факт выполнения заявки и либо закрыть ее по кнопке «Закрыть заявку» или написать комментарий-отказ и нажать на кнопку «Вернуть в работу». Если Пользователь не предпримет никаких действий в течении 24 рабочих часов (3 рабочих дня), заявка закроется автоматически.

2. На всех статусах, кроме конечных, Пользователь может вести переписку с Исполнителем в комментариях, например, для уточнения текущего состояния работ по заявке или запроса разъяснений по переносам.