



SL SOFT



ciTECK

Модуль
Service Desk



О Citeck

Citeck — платформа для управления бизнес-процессами и корпоративным контентом.

- No-Code для аналитика, Low-Code для разработчика
- Масштабируемость, отказоустойчивость
- Микросервисная архитектура
- Открытый исходный код
- Высокая производительность

Входит в Единый реестр российских программ для ЭВМ и БД.

2010

год основания

120

успешных проектов

60

ВРМ/ЕСМ специалистов

600^{тыс.}

учетных записей на самом крупном проекте

10^{тыс.}

одновременных пользователей

Среди заказчиков


Северсталь


АЛРОСА


Unilever

Работа с обращениями

без ограничений



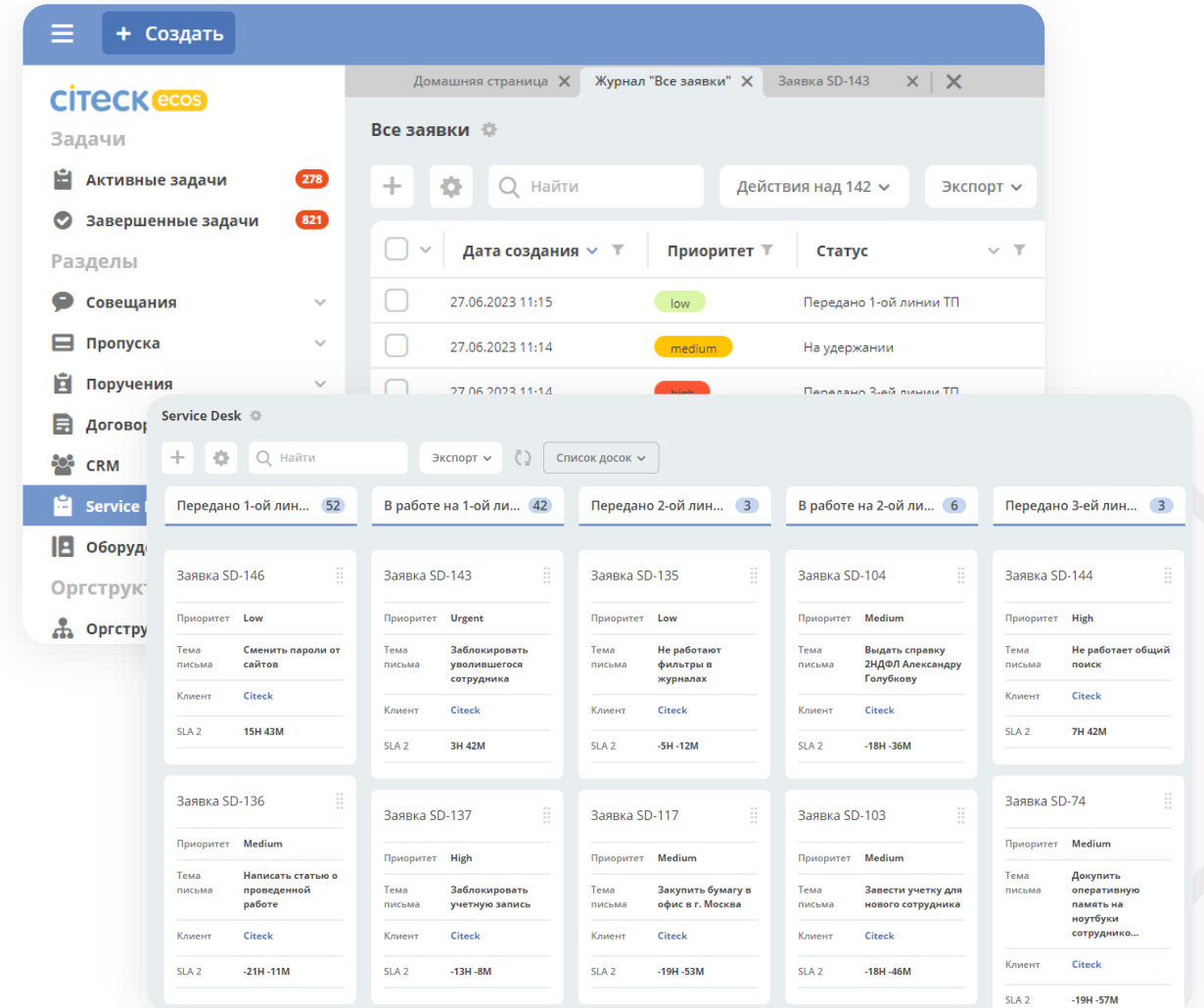
The screenshot displays a messaging interface with several message bubbles and input fields. Each bubble contains a request and a rich text editor with icons for bold, italic, strikethrough, link, list, and text color. Some bubbles also show recipient and topic information.

- Message 1:** Recipient: IT-отдел. Topic: Просьба починить принтер в кабинете №32. Content: Закажи мне новый ежедневник при следующей закупке, пожалуйста.
- Message 2:** Content: У меня сломалось кресло((.
- Message 3:** Recipient: HRD. Topic: Новый сотрудник в отдел маркетинга. Content: Как мне попасть к врачу по ДМС?
- Message 4:** Recipient: АХО. Topic: Закупка бумаги А4. Content: Можешь отправить мне копию моей трудовой книжки?
- Message 5:** Content: ЗП в этом месяце пришла меньше, почему?

Service Desk

Организируйте работу с обращениями в Citeck

- Для любых отделов
- С полной кастомизацией журнала и формы обращений
- С индивидуальными маршрутами обращений
- С автоматизацией задач и контроля
- С обращениями из разных каналов



The screenshot displays the Citeck Service Desk interface. At the top, there is a navigation bar with a '+ Создать' button and tabs for 'Домашняя страница', 'Журнал "Все заявки"', and 'Заявка SD-143'. The main area is divided into a left sidebar and a central content area.

Left Sidebar:

- Задачи
 - Активные задачи: 278
 - Завершенные задачи: 821
- Разделы
 - Совещания
 - Пропуска
 - Поручения
 - Договоры
 - CRM
 - Service Desk (selected)
 - Оборудование
 - Оргструктура

Central Content Area:

Все заявки

Buttons: +, ⚙️, 🔍 Найти, Действия над 142, Экспорт

Дата создания	Приоритет	Статус
27.06.2023 11:15	low	Передано 1-ой линии ТП
27.06.2023 11:14	medium	На удержании
27.06.2023 11:14	high	Передано 3-ей линии ТП

Service Desk

Buttons: +, ⚙️, 🔍 Найти, Экспорт, ↻, Список досок

Передано 1-ой лин...	В работе на 1-ой ли...	Передано 2-ой лин...	В работе на 2-ой ли...	Передано 3-ей лин...
52	42	3	6	3

Grid of Tickets:

Заявка SD-146	Заявка SD-143	Заявка SD-135	Заявка SD-104	Заявка SD-144
Приоритет: Low	Приоритет: Urgent	Приоритет: Low	Приоритет: Medium	Приоритет: High
Тема письма: Сменить пароли от сайтов	Тема письма: Заблокировать уволившегося сотрудника	Тема письма: Не работают фильтры в журналах	Тема письма: Выдать справку 2НДФЛ Александру Голубкову	Тема письма: Не работает общий поиск
Клиент: Citeck	Клиент: Citeck	Клиент: Citeck	Клиент: Citeck	Клиент: Citeck
SLA 2: 15Н 43М	SLA 2: 3Н 42М	SLA 2: 5Н 12М	SLA 2: 18Н 36М	SLA 2: 7Н 42М

Заявка SD-136	Заявка SD-137	Заявка SD-117	Заявка SD-103	Заявка SD-74
Приоритет: Medium	Приоритет: High	Приоритет: Medium	Приоритет: Medium	Приоритет: Medium
Тема письма: Написать статью о проведенной работе	Тема письма: Заблокировать учетную запись	Тема письма: Закупить бумагу в офис в г. Москва	Тема письма: Завести учетку для нового сотрудника	Тема письма: Докупить оперативную память на ноутбук сотрудника...
Клиент: Citeck	Клиент: Citeck	Клиент: Citeck	Клиент: Citeck	Клиент: Citeck
SLA 2: -21Н -11М	SLA 2: -13Н -8М	SLA 2: -19Н -53М	SLA 2: -18Н -46М	SLA 2: -19Н -57М

Service Desk

Работа с обращениями в одном окне

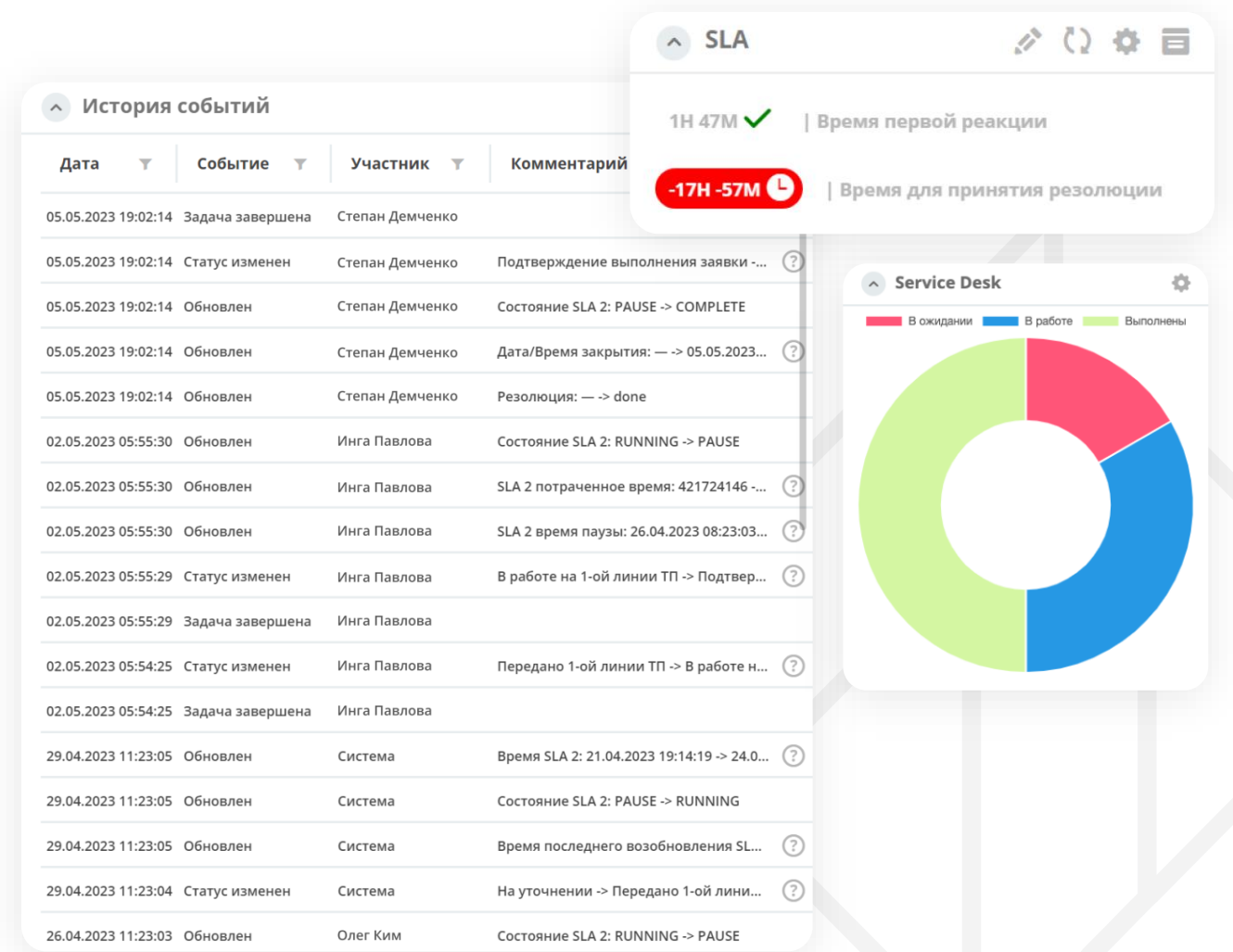
The screenshot displays a Service Desk interface with a top navigation bar containing icons for Google Mail, Email, Telegram, WhatsApp, VK, JIVO, and another communication tool. A red dashed line highlights these icons, with a red arrow pointing down to a table of tickets. The table has columns for Date, Priority, Status, Ticket Number, Client, Topic, and Author. The tickets listed are:

	Дата создания	Приоритет	Статус	Номер заявки	Клиент	Тема письма	Автор
<input type="checkbox"/>	23.06.2023 14:24	urgent	Подтверждение выполнения заявки	138	Citeck	Сменить пароли от сайтов	Иван Иванов
<input type="checkbox"/>	23.06.2023 14:23	high	В работе на 1-ой линии ТП	137	Citeck	Заблокировать уволившегося сотрудника	Александр
<input type="checkbox"/>	23.06.2023 14:20	medium	Передано 1-ой линии ТП	136	Citeck	В конфлюенс занести все действия, которые проводились с сайтами	Ирина Желтая
<input type="checkbox"/>	23.06.2023 14:19	low	Передано 2-ой линии ТП	135	Citeck	Не работает общий поиск	Анна Зеленая
<input type="checkbox"/>	23.06.2023 12:53	medium	Передано 1-ой линии ТП	134	Citeck	Справка с работы	

Service Desk

Отслеживайте эффективность и нагрузку

- SLA-контроль
- Данные о резолюции
- Учет времени
- Статистика, отчеты
- История работы с обращением
- KPI



Service Desk

Используйте
удобные инструменты

- Маршрутизация обращений
- Настройка прав доступа
- Настройка журнала обращений
- Маркеры важности и срочности
- Канбан-доска
- Фильтрация и шаблоны

Настройки таблицы

▼ ФИЛЬТРАЦИЯ

Добавить

Дата создания

Группу условий

Дата создания

Больше или равно

01.06.2023 00:00

Дата создания

Меньше

01.07.2023 00:00

Приоритет

Не равно

Low

Статус

Содержит

Закрыта

Номер заявки

Клиент

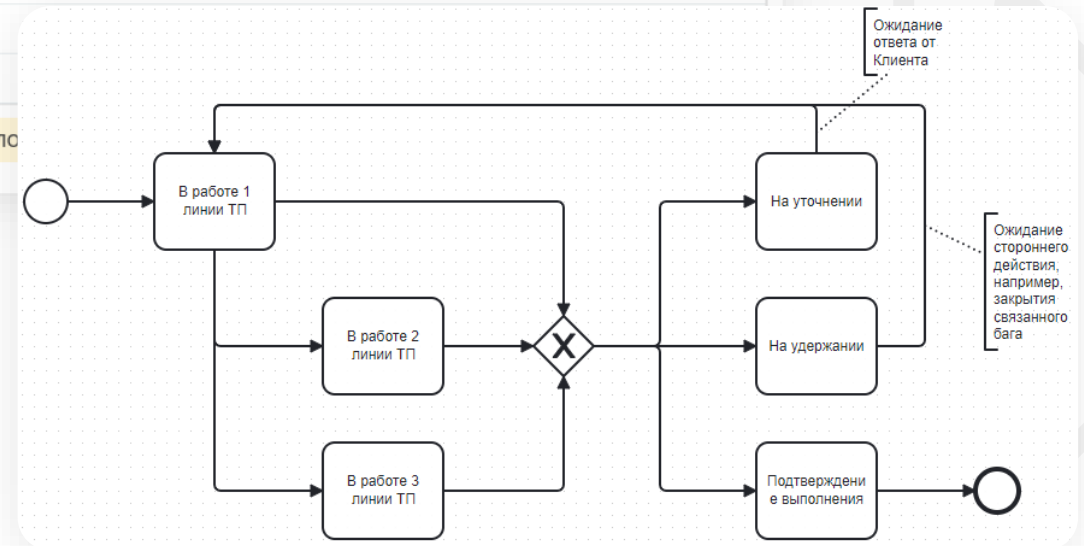
> НАСТРОЙКА КОЛО

urgent

high

medium

low



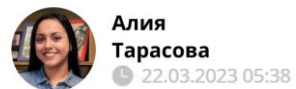
Service Desk

Используйте
удобные инструменты

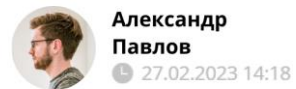
- Комментарии для внутренней работы
- Создание поручений по обращению
- Уведомления и напоминания
- Настройка связей между обращениями
- Переназначение исполнителя

Комментарии

2 комментария



исправила



часовой пояс МСК

Связанные элементы

Связанные элементы

[Заявка SD-68](#)

Изменить

(SD-363) Истекает срок SLA 1

 Citeck Support cloud@ecos24.ru 26 июня в 19:54

Добрый день!

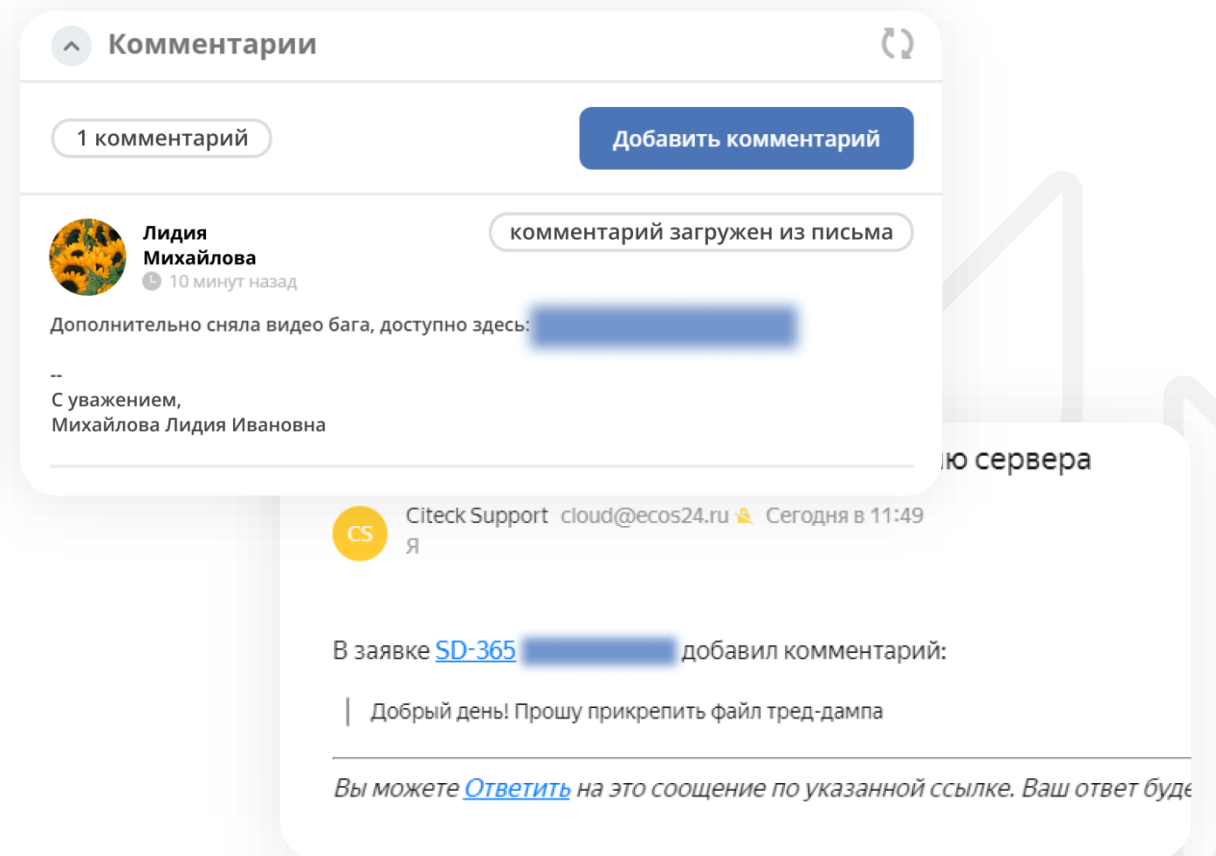
Истекает срок SLA 1. Необходимо взять в работу заявку [SD-363](#).

Вы можете [Ответить](#) на это сообщение по указанной ссылке. Ваш ответ будет добавлен как комментарий к заявке.

Service Desk

Используйте
удобные инструменты

- Автоматические уведомления о принятии обращения в работу и смене его статуса
- Отправка сообщений автору обращения по каналу, через который он обратился
- Загрузка ответов автора обращения в Citeck





Комментарии

1 комментарий

Добавить комментарий


комментарий загружен из письма


 **Лидия Михайлова**
10 минут назад

Дополнительно сняла видео бага, доступно здесь: 

--
С уважением,
Михайлова Лидия Ивановна

ю сервера

 Citeck Support cloud@ecos24.ru 📧 Сегодня в 11:49
Я

В заявке [SD-365](#)  добавил комментарий:


| Добрый день! Прошу прикрепить файл тред-дампа

Вы можете [Ответить](#) на это сообщение по указанной ссылке. Ваш ответ буде

Service Desk

Создавайте обращения
в разные разделы через Citeck








- Отметка важности обращения
- Указание автора
- Текстовое содержание
- Загрузка документов
- Скриншоты могут быть загружены
в тело обращения через обычную вставку
- Выбор отдела, куда отправляется обращение
- Выбор типа обращения
- Любые другие параметры по запросу





Создать Заявка SD  Закреть X

Приоритет * Автор

Тема письма *

Содержание обращения *





Normal Normal Sans Serif B I U G x₂ x² T_x A       

    [source]

Добрый день!

Прошу починить принтер в кабинете №42 в офисе на улице Ленина, 158.

С уважением,
Иван Петров

Тип обращения	Вид сервиса	Модуль системы
Проблемы с оборудованием  	Hardware support  	Нет
<input type="button" value="Изменить"/>	<input type="button" value="Изменить"/>	<input type="button" value="Выбрать"/>

Клиент *

Преимущества Citeck

✓
Все сервисы
на одной платформе

✓
Универсальность
системы

✓
Экспертность команды
и понимание бизнеса

✓
Легкость настройки
и скорость внедрения

✓
Полная кастомизация
благодаря low-code

✓
Команды разработки
и поддержки



SL SOFT



citeck



**Команда
SL Soft**

citeck.ru
Info@slsoft.ru



Telegram-канал
SL Soft



Спасибо за внимание