



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. The messages are as follows:

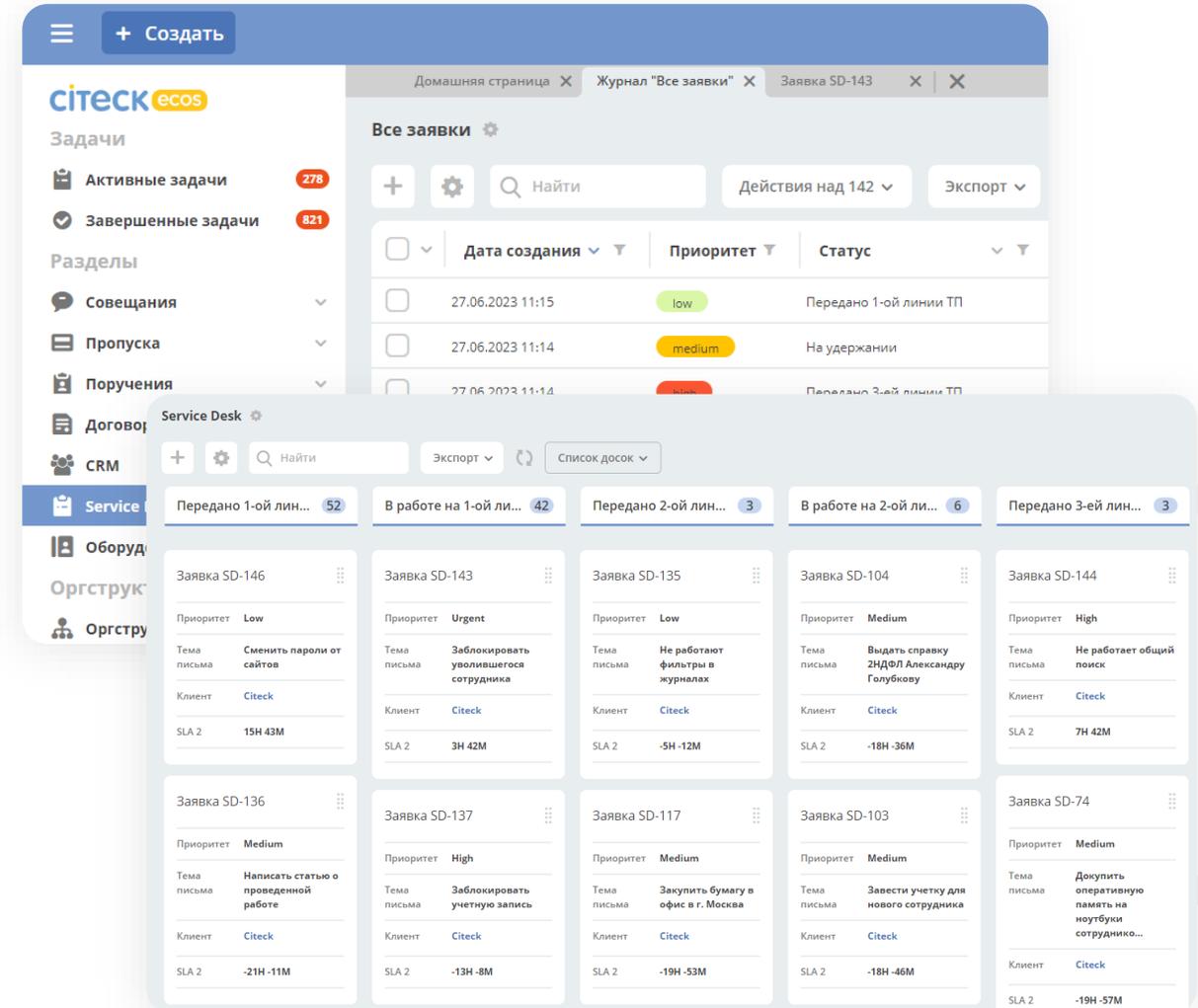
- Message 1:** Recipient: IT-отдел (IT department). Subject: Просьба починить принтер в кабинете №32 (Request to repair the printer in room №32).
- Message 2:** У меня сломалось кресло(((My chair is broken((
- Message 3:** Recipient: HRD (HR department). Subject: Новый сотрудник в отдел маркетинга (New employee in the marketing department).
- Message 4:** Как мне попасть к врачу по ДМС? (How can I get to the doctor through DMS?)
- Message 5:** Recipient: АХО (Administration). Subject: Закупка бумаги А4 (Purchase of A4 paper).
- Message 6:** ЗП в этом месяце пришла меньше, почему? (Salary for this month is less, why?)
- Message 7:** Можешь отправить мне копию моей трудовой книжки? (Can you send me a copy of my labor book?)

Each message bubble includes a text input field with a blue send button (right-pointing arrow) and a visibility icon (eye). The input fields contain the text of the messages. Below the input fields are rich text editors with icons for bold (B), italic (I), strikethrough (ABC), link (chain), unlink (chain with slash), list (bullet), and a blue send button.

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



Service Desk

Работа с обращениями в одном окне

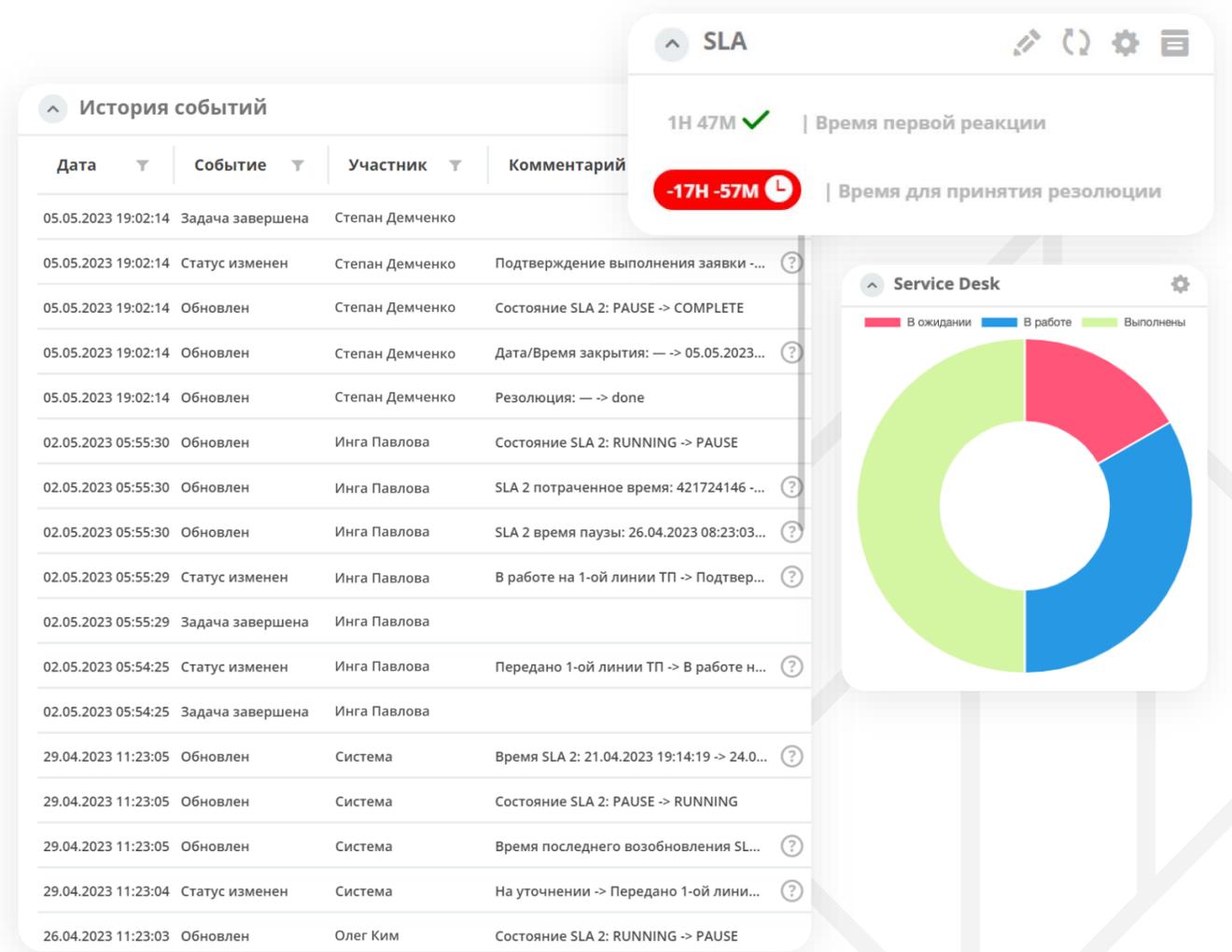
The screenshot displays a Service Desk interface with a top navigation bar containing icons for Google Mail, Email, Telegram, WhatsApp, VK, JIVO, and a blue arrow icon. A red dashed line highlights these icons, with a red arrow pointing down to the main interface. The main interface shows a list of tickets under the heading "Все заявки".

<input type="checkbox"/>	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

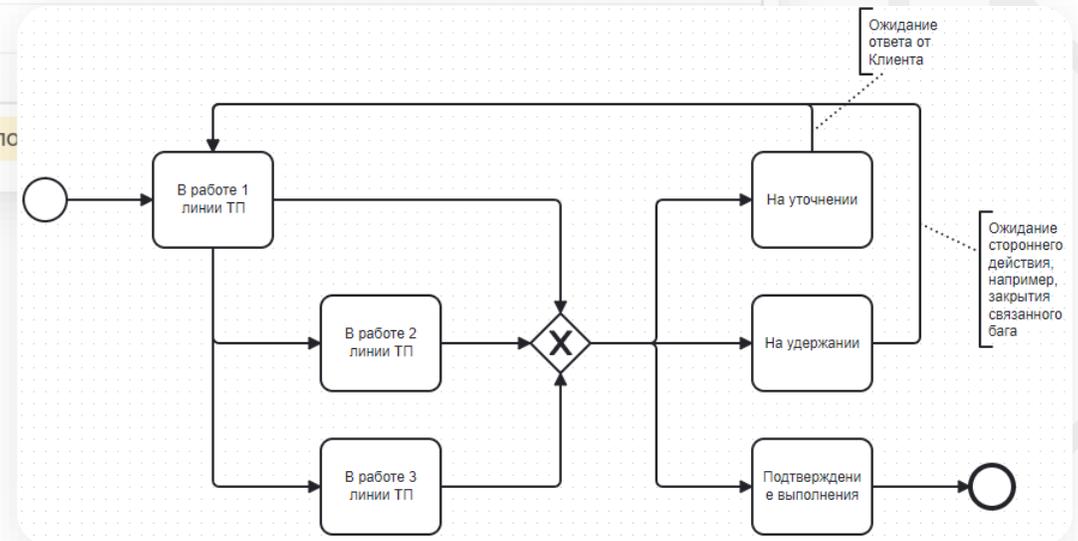
> НАСТРОЙКА КОЛО

urgent

high

medium

low



Service Desk

Используйте
удобные инструменты

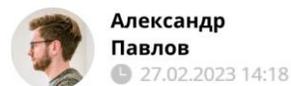
- Комментарии для внутренней работы
- Создание поручений по обращению
- Уведомления и напоминания
- Настройка связей между обращениями
- Переназначение исполнителя

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!

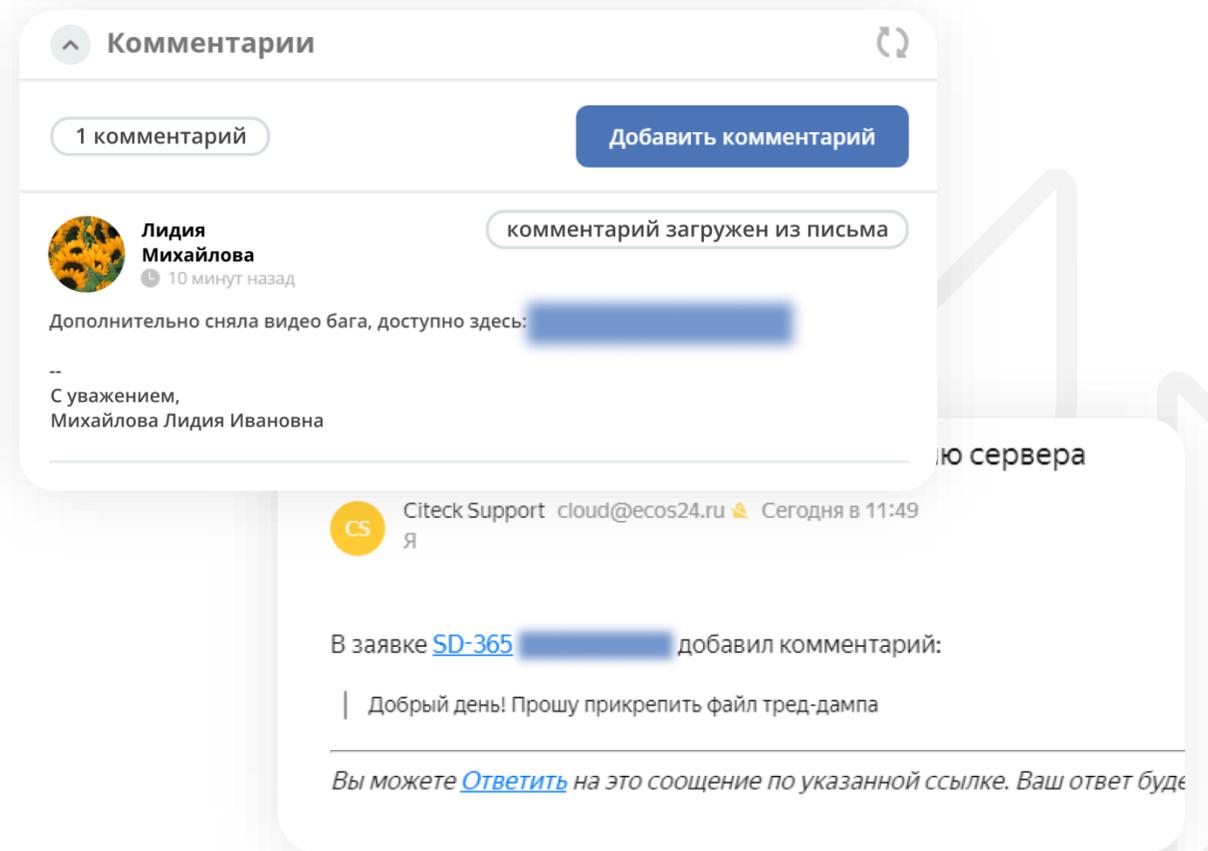
Истекает срок SLA 1. Необходимо взять в работу заявку [SD-363](#).

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  Заккрыть 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