

The Microsoft logo is positioned in the top right corner of the slide's header area. The background of the slide features a stylized orange and yellow world map with various icons representing business and technology, such as a bar chart, speech bubbles, and document icons.

# Назначение и функциональные возможности решения «SharePoint HelpDesk»

БОГДАНОВ  ПАРТНЕРЫ

 Microsoft  
**Office**

# Типичные задачи службы поддержки

- ◆ **Сбор, регистрация и обработка заявок сотрудников:**
  - ◆ Хочется иметь удобный механизм отправки и регистрации заявок
  - ◆ Необходимо планировать и контролировать исполнение заявок
  - ◆ Пользователи хотят знать, в каком состоянии находится их заявка
- ◆ **Отчетность:**
  - ◆ Сколько заявок поступает и обрабатывается?
  - ◆ Какой объем ресурсов расходуется на выполнение заявок?

# Назначение решения

---

## Автоматизация работы корпоративной службы поддержки:

- ◆ Регистрация и учет поступающих заявок
- ◆ Планирование и контроль исполнения заявок
- ◆ Обратная связь и прозрачность прохождения заявки для ее заказчика.
- ◆ Анализ работы службы поддержки

# Процесс обработки запросов

Оформление и  
отправка заявки



Анализ заявки и распределение  
задач между исполнителями



Мониторинг и  
контроль  
выполнения задач



Отчетность  
исполнителей



Подтверждение  
выполнения заявки



# Журнал заявок в службу поддержки

Журнал заявок - Microsoft Internet Explorer

Address: http://beta:82/Lists/List5/My%20Requests.aspx

Microsoft Office SharePoint Portal Server 2003

Домашняя страница Темы Новости Узлы Helpdesk

Beta Portal Журнал заявок

Хранит заявки пользователей службы Helpdesk

Создать элемент | Фильтр | Изменить в таблице данных

Название	Время отправки	Состояние	Заявитель	Тип заявки
Отчет по возможностям для Microsoft CRM <b>Новое!</b>	29.04.2005 15:44	Отправлена	ivanov	Поддержка CRM
Разработка аналитического отчета по реализованным возможностям для Microsoft CRM <b>Новое!</b>	29.04.2005 15:51	Отправлена	grishin	Поддержка CRM
Разработка отчета по конкурентам для Microsoft CRM <b>Новое!</b>	29.04.2005 15:54	Отправлена	yartsev	Поддержка CRM
Разработка отчета по НДС для 1С <b>Новое!</b>	29.04.2005 15:56	Отправлена	novoseltsev	Поддержка 1С Бухгалтерия
Полученные фактуры - 1С <b>Новое!</b>	29.04.2005 15:57	В обработке	glazov	Поддержка 1С Бухгалтерия
Неоплаченные счета -сроки оплаты 1С <b>Новое!</b>	29.04.2005 15:58	Отправлена	margolin	Поддержка 1С Бухгалтерия
Настройка Real Time Tracker в Microsoft Project <b>Новое!</b>	29.04.2005 16:00	В обработке	sergeev	Поддержка Microsoft Project
Интеграция MS Project с Navision <b>Новое!</b>	29.04.2005 16:01	Отправлена	vedrov	Поддержка Microsoft Project

Создание новой заявки

Отдельная заявка в журнале

# Создание новой заявки

Журнал заявок - New Item - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Search Favorites Media

Microsoft Office SharePoint Portal Server 2003 Справка

Домашняя страница Темы Новости Узлы Helpdesk

Beta Portal  
Журнал заявок: Новая заявка

Отправить | Обратно к списку

Тип заявки \* [Пусто]

Заголовок \*

Приоритет \* Высокий

Описание \*

Присоединенные файлы: Browse...  
Присоединить новый файл

Список оповещений: Оповещать: Имя пользователя ↓ Оповещать обо всех изменениях

ivanov (User)	<input checked="" type="checkbox"/>
---------------	-------------------------------------

Другие: Имя пользователя ↓

- grishin (Manager)
- ivanchuk (Administrator)
- yartsev (Supervisor)
- Николаев (User)
- Петров (Supervisor)
- Федоров (Manager)

\* - обязательное поле

Общие сведения о заявке

Вложения

Оповещения по почте

# Создание связанной задачи

Журнал заявок - Edit Item - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites Media

Microsoft Office SharePoint Portal Server 2003 Мой узел Справка

Домашняя страница Темы Новости Узлы Helpdesk

Beta Portal  
Журнал заявок: Редактирование заявки

Создать задание

Создать Отмена

Проект \* Разработка и поддержка корпоративных баз данных

Групповое задание

Название задачи \* Разработка аналитического отчета по реализованным возможностям для Microsoft CRM

Оценка трудозатрат 3 Часы Дни

Дата начала 29.04.2005

Дата начала

Исполнитель \* Орлов

Заметки

\* - обязательное поле

Проект\*

Задача

Свойства задачи

Назначение задачи  
определенному ресурсу\*

# Редактирование заявки

Управление статусом заявок

Управление связанными задачами (хранятся в Project Server)

Журнал заявок - Edit Item - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address http://beta:82/Lists/List5/DispForm.aspx?ID=15&Source=http%3A%2F%2Fbeta%3A82%2FLists%2FList5%2Fall%2520Requests%2Easpx

Microsoft Office SharePoint Portal Server 2003 Мой узел Справка

Домашняя страница Темы Новости Узлы Helpdesk

Beta Portal  
Журнал заявок: Редактирование заявки

Сохранить и закрыть | Обрато к списку

ID 15

Тип заявки \* Поддержка CRM

Заголовок \* Разработка аналитического отчета по реализованным возможностям для Microsoft CRM

Приоритет \* Высокий

Описание \*  
Необходимость формы аналитического отчета для исследования возможностей MS CRM

Состояние В обработке

Комментарий

Ассоциированные задания

Название проекта ↓	Название задачи	% выполнения	Дата начала	Дата окончания	Ис
Разработка и поддержка...	Разработка аналитическ...	0	29.04.2005	29.04.2005	Ор

\* - обязательное поле

Отправленна 29.04.2005 15:51 пользователем ivanov (User)

Internet



# Планирование и публикация задач

Microsoft Project - Разработка и поддержка корпоративных баз данных. Опубликовано

Файл Правка Вид Вставка Формат Сервис Проект Совместная работа Окно Справка

Введите вопрос

Нет группировки

Показать Arial 8 Ж К Ч Y=

Задачи Ресурсы Отслеживание Отчет

	Название задачи	Длительность	Начало	Окончание	Названия ресурсов
1	Полученные фактуры - 1С	0,25 дней?	Пн 02.05.05	Пн 02.05.05	Кошкин
2	Разработка аналитического отчета по реализованным	0,38 дней?	Пт 29.04.05	Пт 29.04.05	Орлов

25 Apr '05 02 Май '05 09 Май '05

П В С Ч П С В П В С Ч П С В П В С Ч П

Кошкин

Орлов

Задача публикуется через Project Professional

Публикация новых и измененных назначений

Публиковать новые и измененные назначения для:

Назначения в окне просмотра внизу будут опубликованы на сервере Project Server.

Названия ресурсов	Название задачи	Трудозатраты	Начало	Окончание
<b>Кошкин</b>				
<input checked="" type="checkbox"/>	Полученные фактуры - 1С	24	Пн 02.05.05	Пн 02.05.05
<input checked="" type="checkbox"/>	Разработка аналитического отч	34	Пт 29.04.05	Пт 29.04.05

Просмотр с группировкой по:  ресурсам  задачам

Настройка

Оповещать все ресурсы по электронной почте

OK Отмена

# Обновление статуса заявок

Journal of requests - Microsoft Internet Explorer

Address: http://beta:82/Lists/List5/My%20Requests.aspx

Microsoft Office SharePoint Portal Server 2003

Домашняя страница | Темы | Новости | Узлы | Helpdesk

Beta Portal  
Журнал заявок

Текущее расположение: Домашняя страница, Темы, Новости, Узлы, Helpdesk

Select a View: Все запросы, Мои запросы

Действия: Добавить в мои ссылки, Экспорт в электронную таблицу, Изменить настройки и столбцы

Хранит заявки пользователей службы Helpdesk

Создать элемент | Фильтр | Изменить в таблице данных

Название	Время отправки	Состояние	Заявитель	Тип заявки
Отчет по возможностям для Microsoft CRM Новое!	29.04.2005 15:44	Отправлена	ivanov	Поддержка CRM
Разработка аналитического отчета по реализованным возможностям для Microsoft CRM Новое!	29.04.2005 15:51	Отправлена	grishin	Поддержка CRM
Разработка отчета по конкурентам для Microsoft CRM Новое!	29.04.2005 15:54	Отправлена	yartsev	Поддержка CRM
Разработка отчета по НДС для 1С Новое!	29.04.2005 15:56	Отправлена	novoseltsev	Поддержка 1С Бухгалтерия
Полученные фактуры - 1С Новое!	29.04.2005 15:57	В обработке	glazov	Поддержка 1С Бухгалтерия
Неоплаченные счета -сроки оплаты 1С Новое!	29.04.2005 15:58	Отправлена	marginin	Поддержка 1С Бухгалтерия
Настройка Real Time Tracker в Microsoft Project Новое!	29.04.2005 15:59	Отправлена	reev	Поддержка Microsoft Project
Интеграция MS Project с Navision Новое!	29.04.2005 16:00	Отправлена	rov	Поддержка Microsoft Project

В обработке

Статусы заявок\*

# Отчетность по задачам

Microsoft Office Project Web Access 2003 - beta - Microsoft Internet Explorer

Address: http://beta:81/projectsserver/Tasks/TasksPage.asp

Выход | Справка

ааница | **Задачи** | Проекты | Отчеты о состоянии | Риски | Вопросы | Документы

Обновить все | Обновить выделенные строки | Сохранить изменения

### Просмотр моих задач

Параметры просмотра | Фильтр, группировка, поиск

Скрыть | Отклонить | Добавить заметки | Связать диски | Связать вопросы | Связать документы | 25.04.2005-08.05.2005

Название задачи	Трудозатраты	% завершения по трудоз.	Факт. труд.	25.04 - 01.05	02.05 - 08.05	Итого
Разработка и поддержка корпоративн...	2ч		Факт. труд.	0ч	0ч	
Полученные фактуры - 1С	2ч	0%	Факт. труд.			
Итого:	2ч		Факт. труд.	0ч	0ч	

Печать таблицы | Экспорт таблицы в Excel

Отчетность исполнителей с помощью Project Web Access

## RealTimeTracker

Утилита, упрощающая отчетность исполнителей.  
(устанавливается отдельно)

ПРОЕКТ: Разработка и поддержка...

✓ Задача №1 Получение фактуры...

# Утверждение изменений

Microsoft Office Project Web Access 2003 - beta - Microsoft Internet Explorer

Address: http://beta:81/projectserver/Transactions/TaskTransactions.asp

Microsoft Office Project Web Access

Выход | Справка

Домашняя страница | Задачи | Проекты | Ресурсы | Отчеты о состоянии | Обновления | Риски | Вопросы | Документы | Администрирование

Обновить

### Просмотр изменений задач, отправленных ресурсами

Изменения задач, поступившие от ресурсов (29.04.2005 - 05.05.2005)

Параметры просмотра    Фильтр, группировка, поиск    Применить правила

Принять все | Показать журнал | Добавить заметки

Принять?	Ид.	Название	02 Май '05	09 Май '05	16 Май '05	23 Май '05
Принять		Разработка и поддержка корпоративных приложений				
Принять		Обновление задачи				
Принять		Кошкин				
Принять	1	Полученные фактуры - 1С				

Печать таблицы    Экспорт таблицы в Excel

Trusted sites

Утверждение  
изменений  
менеджером  
проекта

# Изменение статуса заявки

Beta Portal  
Журнал заявок

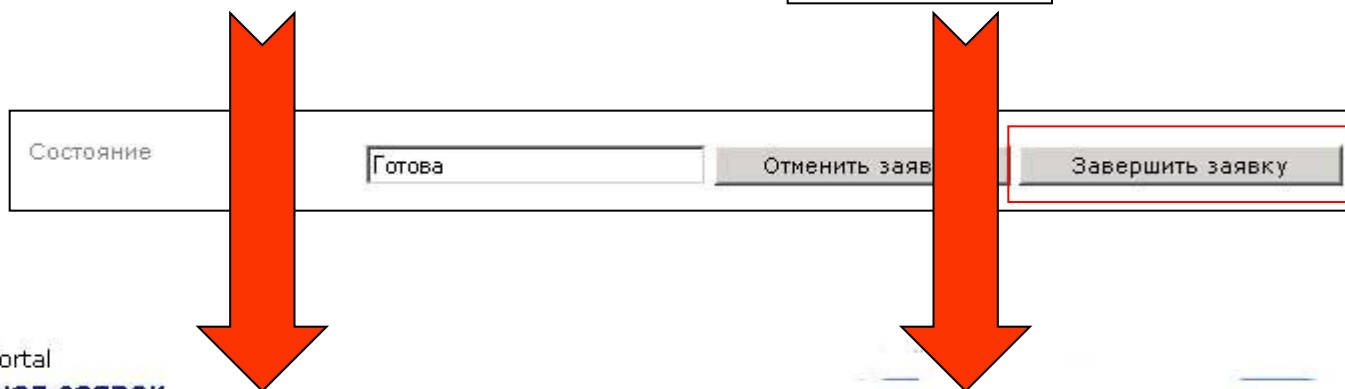
Все источники

Хранит заявки пользователей службы Helpdesk

Создать элемент | Фильтр | Изменить в таблице данных

Название	Время отправки	Состояние	Заявитель	Тип заявки
Полученные фактуры - 1С Новое!	29.04.2005 15:57	Готова	Иванов	Поддержка 1С Бухгалтерия

Готова



Beta Portal  
Журнал заявок

Хранит заявки пользователей службы Helpdesk

Создать элемент | Фильтр | Изменить в таблице данных

Название	Время отправки	Состояние	Заявитель	Тип заявки
Полученные фактуры - 1С Новое!	29.04.2005 15:57	Завершена	Иванов	Поддержка 1С Бухгалтерия

Завершена

# Отчеты: состояние заявок

Microsoft Office  
SharePoint Portal Server 2003

Домашняя страница Темы Новости Узлы Helpdesk

Отчет: Распределение заявок по статусам

Все источники

Текущее расположение  
Домашняя страница

- Темы
- Новости
- Узлы
- Helpdesk

**Сформировать**

С начала года

Предыдущая неделя

Заданный период    Дата начала: 28.04.2005    Дата окончания: 30.04.2005

Введите дату в формате М/Д/ГГГГ.

	Отправлена	В обработке	Готова	Завершена	Отменена
Тип 1	0	0	0	0	0
Заявка второго типа	0	0	0	0	1
Тип 3	0	0	0	0	0
Поддержка CRM	2	1	0	0	0
Поддержка 1С Бухгалтерия	2	0	0	1	0
Поддержка Microsoft Project	1	1	0	0	0

Задание отчетного периода

Статусы заявок

Типы заявок

# Отчеты: Состояние проектов

Microsoft Office Project Web Access 2003 - beta - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites Media

Address http://beta:81/projectserver/Views/PortfolioView.asp?\_oid=-1 Go Links

Microsoft Office Project Web Access Выход | Справка

Домашняя страница | Задачи | **Проекты** | Ресурсы | Отчеты о состоянии | Обновления | Риски | Вопросы | Документы | Администрирование

Центр проектов Выберите представление: Суммарная задача

Параметры просмотра Фильтр, группировка, поиск

Сохранить ссылку... Создание группы Изменить... Открыть...

	Название проекта	Начало	Окончание	Состояние	'04	03 Янв '05	10 Янв '05
					Ч П С В	П В С Ч П С В	П В С Ч
	<a href="#">Разработка и поддержка</a>	29.04.2005 8:00	29.04.2005 8:00				
	<a href="#">Разработка и поддержка корпора</a>	29.04.2005 8:00	9.04.2005 8:00				
	<a href="#">Разработка и поддержка корпорати</a>	29.04.2005 8:00	29.04.2005 8:00				
	<a href="#">Разработка отчетов в Crystal Rep</a>	29.04.2005 9:00	9.04.2005 9:00				
	<a href="#">Разработка отчетов в Crystal Report</a>	29.04.2005 9:00	29.04.2005 9:00				

Совместная работа:  
Отслеживание рисков проекта  
Отслеживание вопросов проекта  
Управление документами проекта  
Переход в рабочую область текущего проекта

Действия:  
Просмотр проектов в центре проектов

Индикатор состояния проекта

# Отчеты: Загрузка ресурсов

Microsoft Office Project Web Access 2003 - beta - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites Media

Address http://beta:81/projectsrvr/Views/resgraph.asp Go Links

Microsoft Office Project Web Access Выход | Справка

Домашняя страница | Задачи | Проекты | Ресурсы | Отчеты о состоянии | Обновления | Риски | Вопросы | Документы | Администрирование

Просмотр доступности ресурсов Выберите представление: Трудозатраты назначения по ресурсам

Действия:  
Просмотр корпоративных ресурсов в центре ресурсов  
Анализ ресурсов в анализаторе портфеля  
Просмотр назначений ресурсов  
Корректировка фактических значений

Параметры просмотра

Возврат в центр ресурсов | 06.05.2005-16.05.2005

Период	Доступность
06.05 - 07.05	10
08.05 - 14.05	40
15.05 - 16.05	10

Легенда:  
— Доступность

Ресурсы:

- Кошкин
- Ярцев
- Глазов
- Новосельцев
- Ведров
- Гришин

Подробности:



# Технологии

---

- ◆ **Платформа**
  - ◆ **Microsoft Windows Server 2003**
  - ◆ **Microsoft SharePoint Portal Server 2003**
  - ◆ **Microsoft Office Project Server 2003**
- ◆ **Разработка**
  - ◆ **Microsoft SharePoint Web Parts**
  - ◆ **ASP.NET, C#**
- ◆ **Программная интеграция**
  - ◆ **Project Data Service**
  - ◆ **.NET Web Services**
  - ◆ **SOAP**
  - ◆ **COM+ applications**

# Спасибо за внимание!

---

Обращайтесь за более подробной информацией и заказывайте демонстрацию продукта:

- ◆ [info@bogdanov-associates.com](mailto:info@bogdanov-associates.com)
- ◆ <http://www.bogdanov-associates.com>