

# Предложение компании GSV

Приглашение к сотрудничеству по  
организации эффективного  
обслуживающего подразделения и  
оказание качественных услуг

[Подробнее о нашем Предложении](#)



# Я Инициатор и у меня Проблема!

*Раздел о Пользователях и для Пользователей. Все мы Пользователи тех или иных услуг, у всех нас возникают разные проблемы с ними, но теперь мы знаем куда обратиться ...*



**Добро пожаловать!**

Пользователь:

petrovpp

Пароль:

.....

Пользуясь сервисом SES Вы соглашаетесь со всеми положениями нашей [Оферты](#).

**ВОЙТИ**

Инициатор

Исполнитель

Оператор

Согласующий

Бизнес партнер

Менеджер активов

Аналитик

Заблудились? Всегда можно вернуться на старт.

# Страница

Справочная информация

Выход

Профиль

Язык

Вернуться на главную страницу

Искать по всем лотам, для Заказа

Поиск

Правила

Помощь

Здравствуйте Петров П П

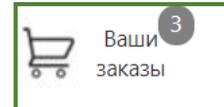


Обратная связь

Поиск по каталогу



Архив



Ваши заказы

Каталог товаров и услуг

- ▶ SAP MM. Поддержка
- ▶ Salesforce. Поддержка
- ▶ Поддержка пользователей
- ▶ 1C: Корпорация

Жалобы и предложения

Ваши идеи

История Ваших заказов

Важная информация



### SAP MM. Поддержка

Модуль SAP MM поддерживает бизнес-процессы, связанные с управлением материальными потоками. Управление материальными потоками



### Salesforce. Поддержка

Платформа Salesforce позволяет автоматизировать работу с клиентом во всей организации: продажи, сервис, маркетинг, сообщества, аналитика и многое



### Поддержка пользователей

Поддержка рабочих мест пользователей. Все что установлено на рабочих местах: компьютеры, ноутбуки, планшеты, телефоны, принтеры, сканеры,



### 1C: Корпорация

"1C:Корпорация" – это комплекс интегрируемых типовых решений, разработанных на единой технологической платформе "1C:Предприятие 8" и

21/06/2018 00:00



Перезагрузка сервера 1C: Документооборот 8

21/06/2018 00:00



Запланированы работы по обновлению 1C: ERP

Навигация

Возможно, Вам так будет удобнее

Основное меню сервиса. «Товар лицом».

Доступные Вам группы услуг

Лента объявлений

Как общих, так и доступных только Вам

Повторить заказ

Для тех кто часто размещает похожие заказы

Ваши последние заказы



SAP MM Задать вопросы



SAP MM Предоставить доступ



Прошу предоставить доступ



Жалоба



Установить персональный компьютер

# Уточняем обращение

Поиск по каталогу



Ваши <sup>3</sup> заказы

Каталог товаров и услуг

- ▶ SAP MM. Поддержка
- ▶ Salesforce. Поддержка
- ▶ Поддержка пользователей
- ▼ 1С: Корпорация
  - ▶ 1С: Управление холдингом 8
  - ▶ 1С: ERP Управление предприятием 2
  - ▶ 1С: Зарплата и управление персоналом 8 КОРП
  - ▶ 1С: Документооборот 8

Жалобы и предложения

Ваши идеи

История Ваших заказов

Важная информация



1С: Управление холдингом 8



1С: ERP Управление предприятием 2



1С: Зарплата и управление персоналом 8 КОРП



1С: Документооборот 8

Уточняем обращение 

*Сервис чувствителен к правильному описанию проблемы. Выбирайте правильно!*

Ваши последние заказы



SAP MM Задать вопросы



SAP MM Предоставить доступ



Прошу предоставить доступ



Жалоба



Установить персональный компьютер

21/06/2018 00:00

 Перегрузка сервера 1С: Документооборот 8

21/06/2018 00:00

 Запланированы работы по обновлению 1С: ERP

# И конкретизируем Ваше обращение



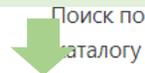
Правила Помощь

Здравствуйте Петров П П

Ваши <sup>3</sup> заказы

Не нашли, непонятно, неудобно.  
Жалуйтесь и предлагайте!!!

Непонятно!



Поиск по каталогу



Каталог товаров и услуг

Жалобы и предложения

Ваши идеи

История Ваших заказов

Важная информация

- ▶ SAP MM. Поддержка
- ▶ Salesforce. Поддержка
- ▶ Поддержка пользователей
- ▶ 1C: Корпорация
  - ▶ 1C: Управление холдингом 8
  - ▶ 1C: ERP Управление предприятием 2
  - ▶ 1C: Зарплата и управление персоналом 8 КОРП
  - ▶ 1C: Документооборот 8



Не работает 1C: ERP Управление предприятием 2



Предоставить доступ к 1C: ERP Управление



Добавить позицию в справочники 1C: ERP



Доработать 1C: ERP Управление предприятием 2



Не передается информация 1C: ERP в SAP ERP

Конкретизируем  
обращение



Сервис чувствителен к  
правильному описанию проблемы.  
Выбирайте правильно!

21/06/2018 00:00

Перегрузка сервера 1C: Документооборот 8

21/06/2018 00:00

Запланированы работы по обновлению 1C: ERP

Ваши последние заказы



SAP MM Задать вопросы



SAP MM Предоставить доступ



Прошу предоставить доступ



Жалоба



Установить персональный компьютер

# Остался один шаг

Не забудьте сохранить обращение. Это важно!

Ваше обращение зарегистрировано, следите за его статусом в разделе «Ваши заказы».

Обращение пройдет этот путь



Не работает Управление предприятием 2



**Не работает 1С: ERP Управление предприятием 2**

SLA: SLA-2018-00004-1С: Корпорация  
Тип обслуживания: Инцидент  
Время исполнения: 2:00:00 ч

Инициатор: Петров П. П.(ОЦО - ИТ)  
Местоположение: Российская Федерация Москва Сокол

Текст запроса: Система не дает выбрать позицию. Помогите! Прикладываю скриншот.

@Прикрепить файл  
Перетащите файлы сюда.    Выбрать файл

Прикрепите файл (если это возможно)

Скриншот экрана позволит быстрее устранить Вашу проблему.

Ознакомьтесь с условиями обслуживания

Условия Вашего обслуживания. Уточняйте у своего Руководителя.

Проверьте правильность информации

Это точно Вы? Вы находитесь именно здесь?

Опишите возникшую ситуацию

Подробно опишите возникшую проблему. Чем подробнее описание тем быстрее и правильнее проблема будет решена.

- Каталог товаров и услуг
- SAP MM. Поддержка
- Salesforce. Поддержка
- Поддержка пользователей
- 1С: Корпорация
  - 1С: Управление холдингом 8
  - 1С: ERP Управление предприятием 2
  - 1С: Зарплата и управление персоналом 8 КОРП
  - 1С: Документооборот 8

Сохраните обращение

Ваши последние  
SAP MM  
SAP MM Задать вопросы

Важная информация

- 21/06/2018 00:00  
⚠ Перезагрузка сервера 1С: Документооборот 8
- 21/06/2018 00:00  
🔄 Запланированы работы по обновлению 1С: ERP

# Благодарим за Ваше обращение!



Salesforce. Поддержка

Поддержка пользователей

SAP EWM/ERP Поддержка

Сервисы SAP не доступны

Прошу предоставить доступ

Ошибка при приемке товара

Ошибка при отгрузке товара

Ошибка при планировании маршрутов

Ошибка в работе системы Меркурий

Ошибка при учёте документов (ЭДО)

История заказов >



Сервисы SAP не доступны



Прошу предоста доступ



Ошибка при учёте документов (ЭДО)



Ошибка в работе системы Меркурий

Ваши последние заказы



Предоставить доступ



Установить персональный компьютер

## Благодарим за Ваше обращение!

Петр Петрович, Ваше обращение № 12345 зарегистрировано, ориентировочное время решения может составить до 4-х рабочих часов.

Вы можете наблюдать за ходом обслуживания в разделе [«Ваши заказы»](#).

# Быть в курсе



Вы всегда можете посмотреть детальную информацию по обращению и отозвать его, если обращение потеряло актуальность.

Отслеживайте свои заказы

Правила Помощь

Ваши заказы 3

Нужны подробности?

Открыть форму заказа

## Ваши заказы

№ заказа	Дата создания	Заказ	Текст	Статус	Дата и время завершения	Осталось
● CHG-58417	12/06/2018 22:56:00	Поддержка пользователей => Уста персональный компьютер	Прошу установить и настроить ПК	⚙️ Исполняется	18/06/2018 22:56:00	4:00:00
● REQ-58416	30/05/2018 21:52:00	SAP MM. Поддержка => SAP MM Предоставить доступ	Прошу предоставить доступ	⚙️ Исполняется	12/06/2018 22:56:00	-120:00:00
● INC-58406	10/05/2018 23:12:00	SAP MM. Поддержка => SAP MM Задать вопросы	Тестирование. пропал доступ (ранее был)	⚙️ Исполняется	12/06/2018 22:56:00	-240:00:00

Оценка

Номер

Статус

Сроки

Светофор. Сразу понятно нарушили срок по SLA или нет.

Факты и только факты. При общении с коллегами всегда указывайте номер обращения!

Всегда знайте статус Вашего обращения.

И конечно же сроки его исполнения.

Важная информация

21/06/2018 00:00

⚠️ Перезагрузка сервера 1C: Документооборот 8

21/06/2018 00:00

🔄 Запланированы работы по обновлению 1C: ERP

# Вы всегда можете отозвать свое обращение



Отчеты Все заявки Правила Помощь

Здравствуйте Петров П П

Ваши задачи 2 Ваши заказы 3

Поиск по

### INC-58406

Сохранить Закреть

На регистрации **Исполняется**  Выполнена  Оценена  Архив

Описание заказа



SLA: [SLA-2018-00001](#)  
Тип обслуживания: Инцидент  
Время исполнения: 8:00:00 ч  
Инициатор:   
Локация:

**4:00:00**

[Информация по обращению](#) [Все приложенные к обращению файлы](#) [История обработки](#)

Текст запроса:

Статус\*:

Причина отзыва:

Укажите ошибку:

Укажите подмодуль SAP MM:

**@Прикрепить файл**

Перетащите файлы сюда.

Заявка остается видимой в течение рабочего дня, а после помещается в «Историю Ваших заказов».

# Профиль сотрудника

Зайдите в свой Профиль



Поиск по каталогу



Правила Помощь



Здравствуйте Петров П П



Ваши задачи 2



Ваши заказы 2

Каталог товаров и услуг

- ▶ SAP MM. Поддержка
- ▶ Salesforce. Поддержка
- ▶ Поддержка пользователей
- ▶ 1C: Корпорация

Жалобы и предложения

Все что Вам было выдано (через систему)

Сохранить данные

Закрыть

Активы

Ваши идеи

Доступ

Весь предоставленный Вам доступ (через систему)

История Ваших заказов

Важная информация

21/06/2018 00:00

⚠ Перезагрузка сервера 1C: Документооборот 8

21/06/2018 00:00

🔄 Запланированы работы по обновлению 1C: ERP

Личные данные

Активы

Доступ

Фамилия:*	Петров
Имя:*	Петр
Отчество:	Петрович
Организация:*	ОЦО - ИТ ... X
Локация:	Российская Федерация Москва Сокол ... X
Адрес эл. почты:	gsvcons77@gmail.com
Фото:	

Обзор

Загрузить

Проверьте и уточните информацию

Чем точнее информация, тем выше качество Вашего обслуживания!

Наше предложение –  
совместное нахождение  
ответов на все множество  
вопросов связанных с  
оказанием услуг!

[Направьте заявку](#) на семинар  
«Знакомство» по адресу:  
[info@gsvcons.ru](mailto:info@gsvcons.ru) или свяжитесь со мной:



**Гузик Сергей Викторович**  
Директор, GSV  
[www.gsvcons.ru](http://www.gsvcons.ru)  
[svguzik@gsvcons.ru](mailto:svguzik@gsvcons.ru)  
+7 (916) 615 75 92

- **Проведение семинара:**
  - Введение в управление услугами;
  - Деловая игра по созданию рабочих соглашений с бизнесом;
- **Адаптация шаблонов регламентов и соглашений с бизнесом:**
  - Простые шаблоны регламентов и соглашений;
  - Помощь владельцам и менеджерам в их адаптации;
  - Помощь в обсуждении с бизнес подразделениями;
- **Настройка сервиса SES:**
  - Сервис готов к быстрой настройке по результатам Семинара (инциденты, запросы, изменения, регламентные работы);
  - Готовность к дальнейшему развитию;
  - При необходимости, помощь по переходу на другие системы Service Desk.