

Презентация модуля «Портал Самообслуживания»

NAUMEN

Решаем истинные задачи

Алексей Зяблицев

Руководитель продаж

1

Что произошло?

2

Где произошло?

3

...а теперь детально

- Инцидент?
 - Запрос?
 - Что-то другое?
- Сервис ИТ?
 - Информационная система?
 - Компонент?
 - Ресурс?
 - Устройство?

Описание:

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Sed condimentum aliquam turpis, vitae cursus leo semper id. Nullam convallis neque odio, ac ultrices lectus commodo vitae. Aliquam aliquam, est non fermentum commodo, elit turpis consectetur sem, eu ultrices nisi orci malesuada neque. Nulla id mauris porttitor, aliquet risus et, egestas arcu. Ut metus turpis, tristique non justo ac, scelerisque mollis orci. Nam varius cursus nisi, condimentum sodales mauris posuere a. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. In ut sem nisi. Donec sit amet enim quis magna porta facilisis a at justo. Nam sit amet consequat nisi. Vivamus commodo at lectus eu dictum. Maecenas tincidunt sit amet purus id dignissim.

Proin vehicula dui tortor, vel porttitor metus rutrum eu. Quisque nec finibus diam. Sed aliquet malesuada velit ut egestas. Vestibulum eget tincidunt nisi, a fringilla tortor. Sed quam libero, feugiat et ante eget, ullamcorper auctor massa. Maecenas pharetra efficitur ligula, non ultrices nisi tempus a. Duis non lacus mattis, mattis erat vel, varius orci. Donec et suscipit odio. Maecenas finibus eleifend varius. Ut purus ex, mattis nec purus nec, aliquam efficitur est. Etiam tincidunt lobortis quam, ut condimentum leo mollis vitae

Ok

Chancel

Предполагает наличие следующих качеств у пользователя:

Понимание терминологии ИТ

Понимание терминологии ITIL

Исследовательской прозорливости

Терпения

Эрудиции в ИТ

Свободного времени

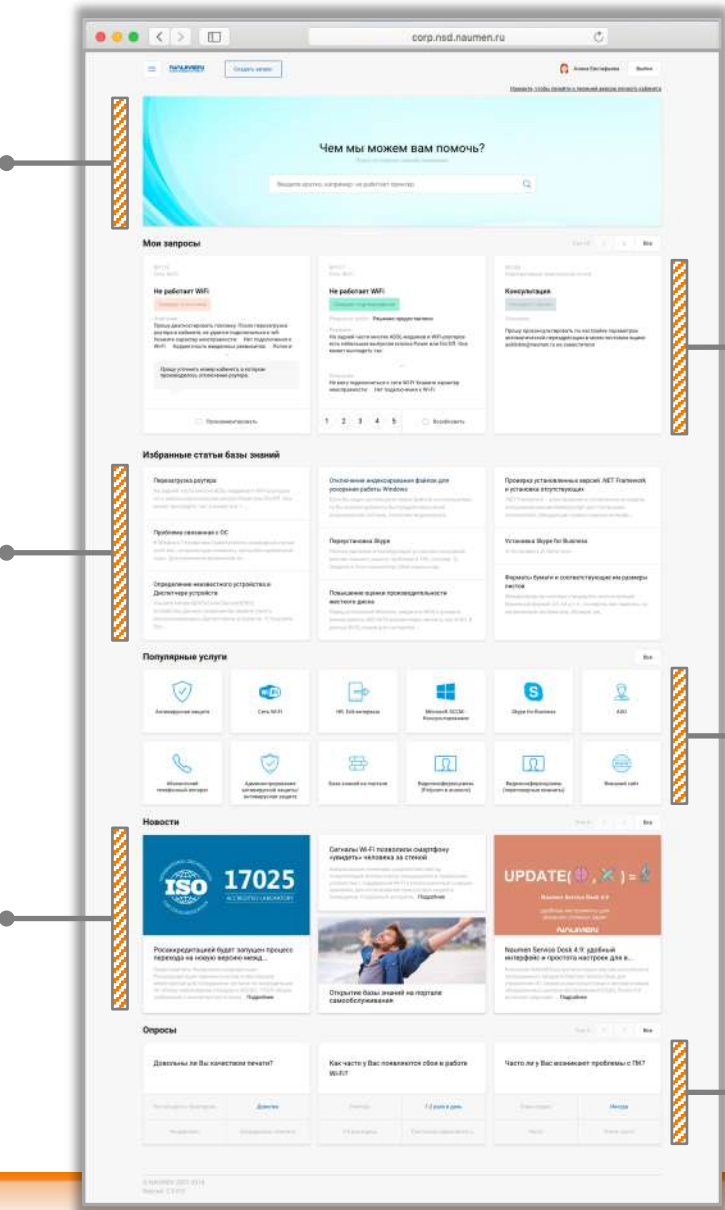
Способности формулировать

Аналитических способностей

Интеллектуальная строка получения подсказки по возможным шагам

Интеллектуально подобранные статьи базы знаний

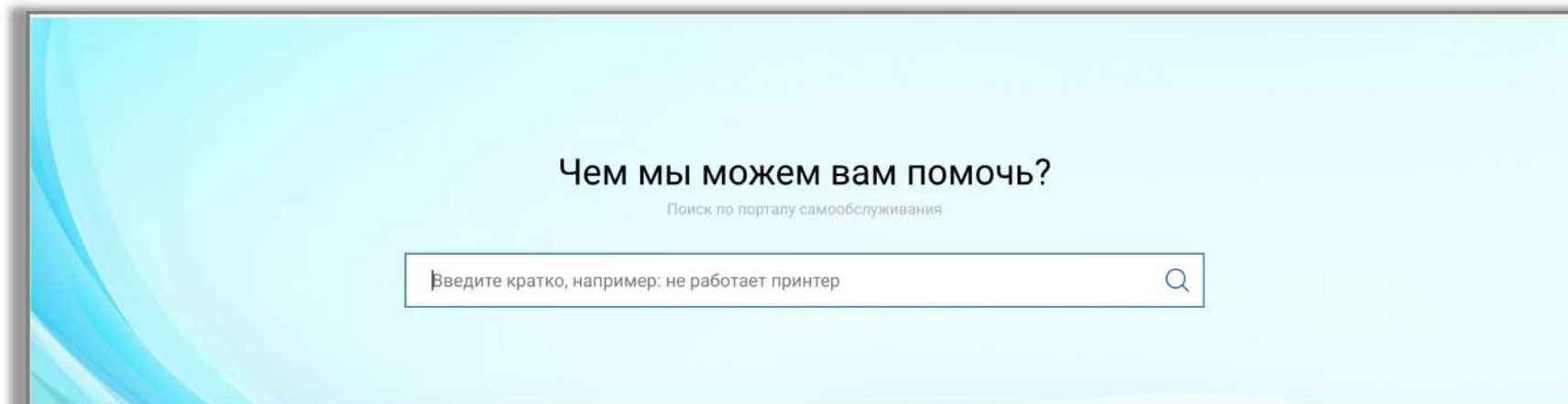
Актуальные новости по своим услугам



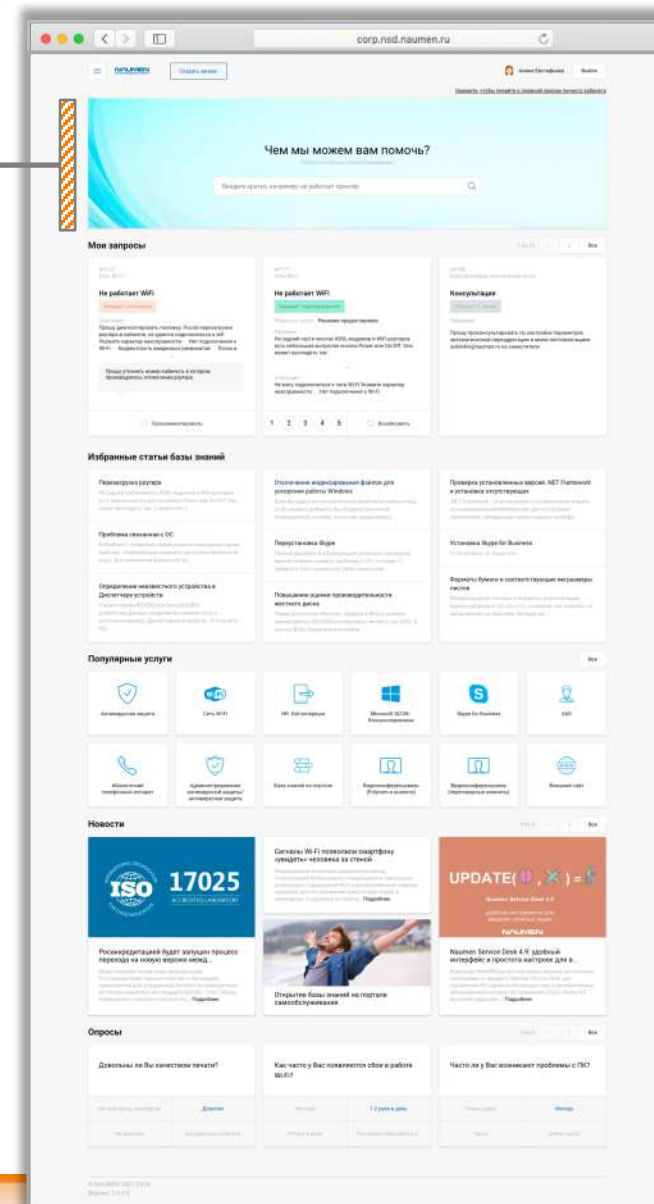
Управление своими поданными запросами

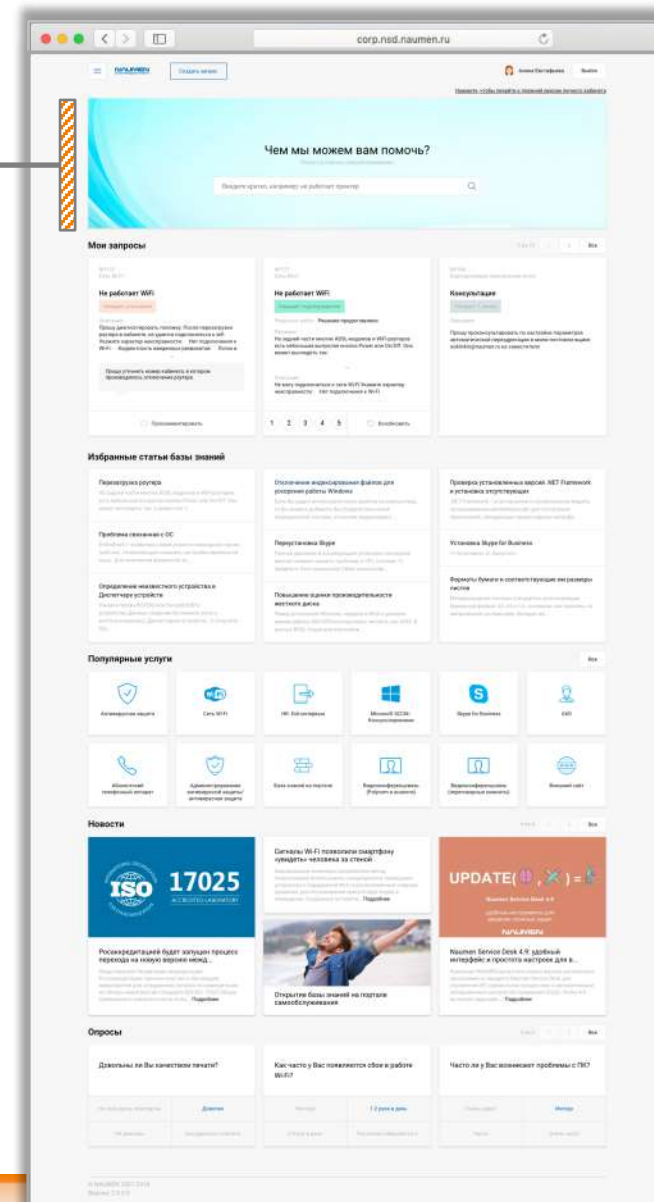
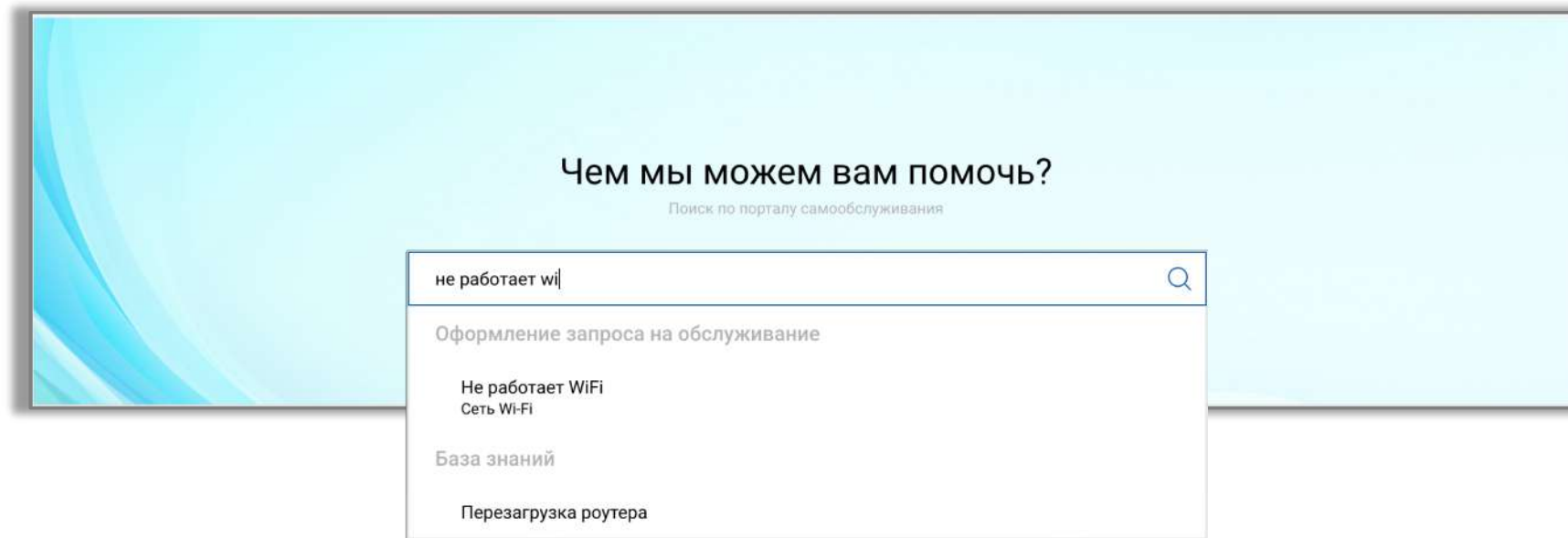
Интеллектуальный навигатор по своим услугам

Инструменты контроля удовлетворенности и сбора обратной связи



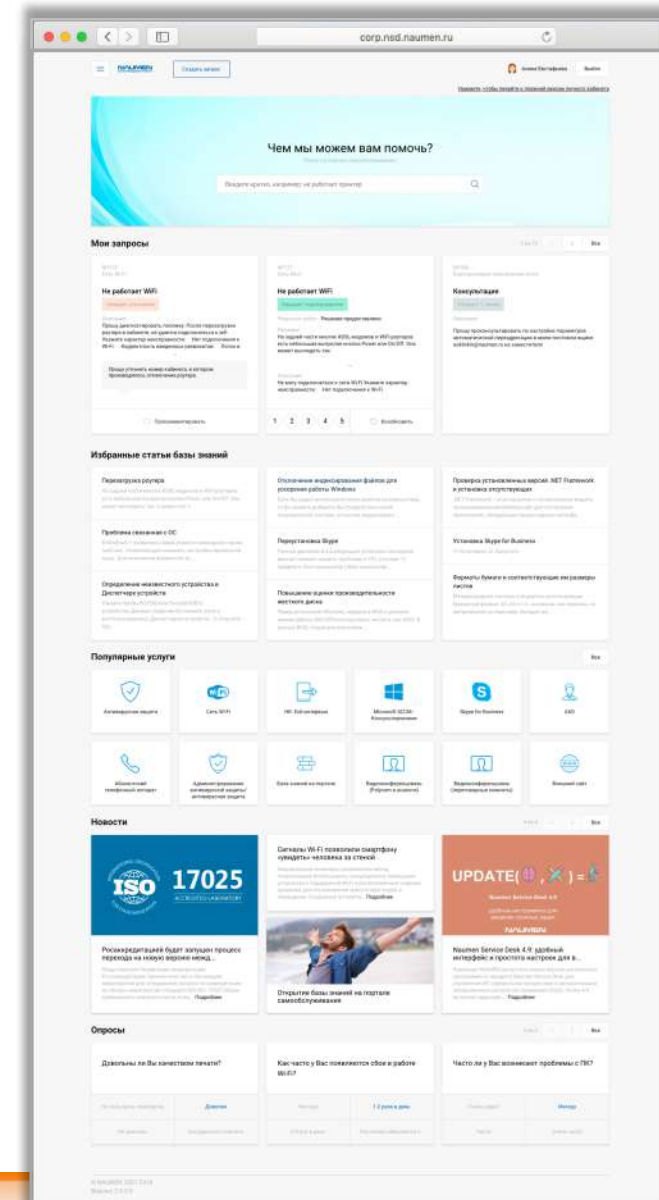
- Ввод сообщения на естественном языке
- Максимально понятный способ использования по аналогии с поисковыми машинами
- ...например «не работает wi...»





- Ввод сообщения на естественном языке
- Максимально понятный способ использования по аналогии с поисковыми машинами
- ...например «не работает wi...»
- Выдача предположений
 - Регистрации предклассифицированной Заявки,
 - Уточненной статьи Базы знаний

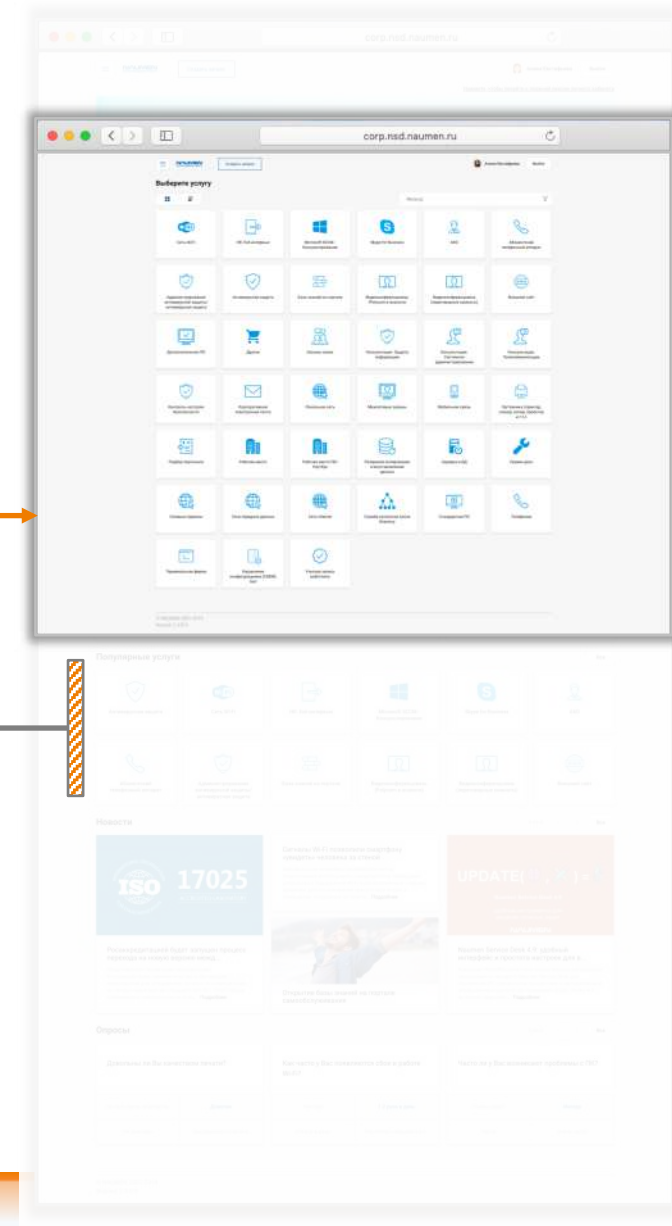
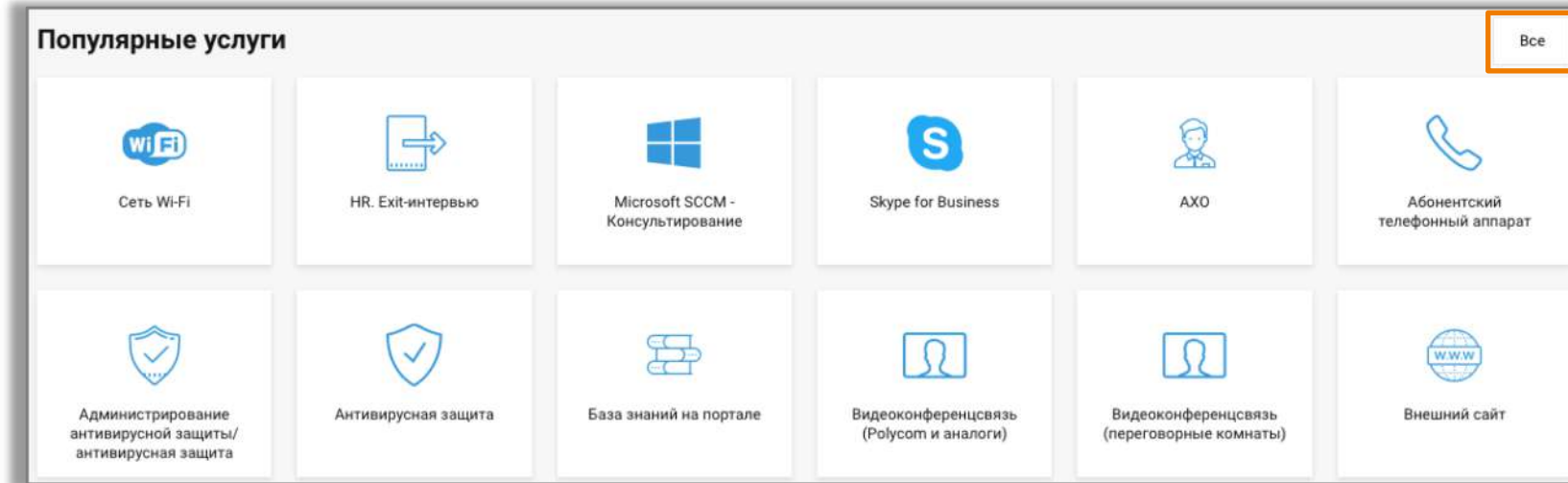
- Визуальный Каталог Услуг своих услуг
- По множеству критериев **динамически** сортируются и формируется сокращенный список - Популярные услуги



Сценарий использования #2: регистрация Запроса

7

- Визуальный Каталог Услуг своих услуг
- По множеству критериев **динамически** сортируются и формируется сокращенный список - Популярные услуги
- Переход к расширенному списку своих услуг



Пошаговый «мастер», предлагающий цепочку шагов, с заранее сформулированными уточнениями (Сервис ➡ Жизненная ситуация ➡ Характеристики)



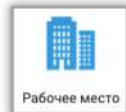
Не работает WiFi

Подключение к WiFi



Организация рабочего места

Доукомплектация рабочего места



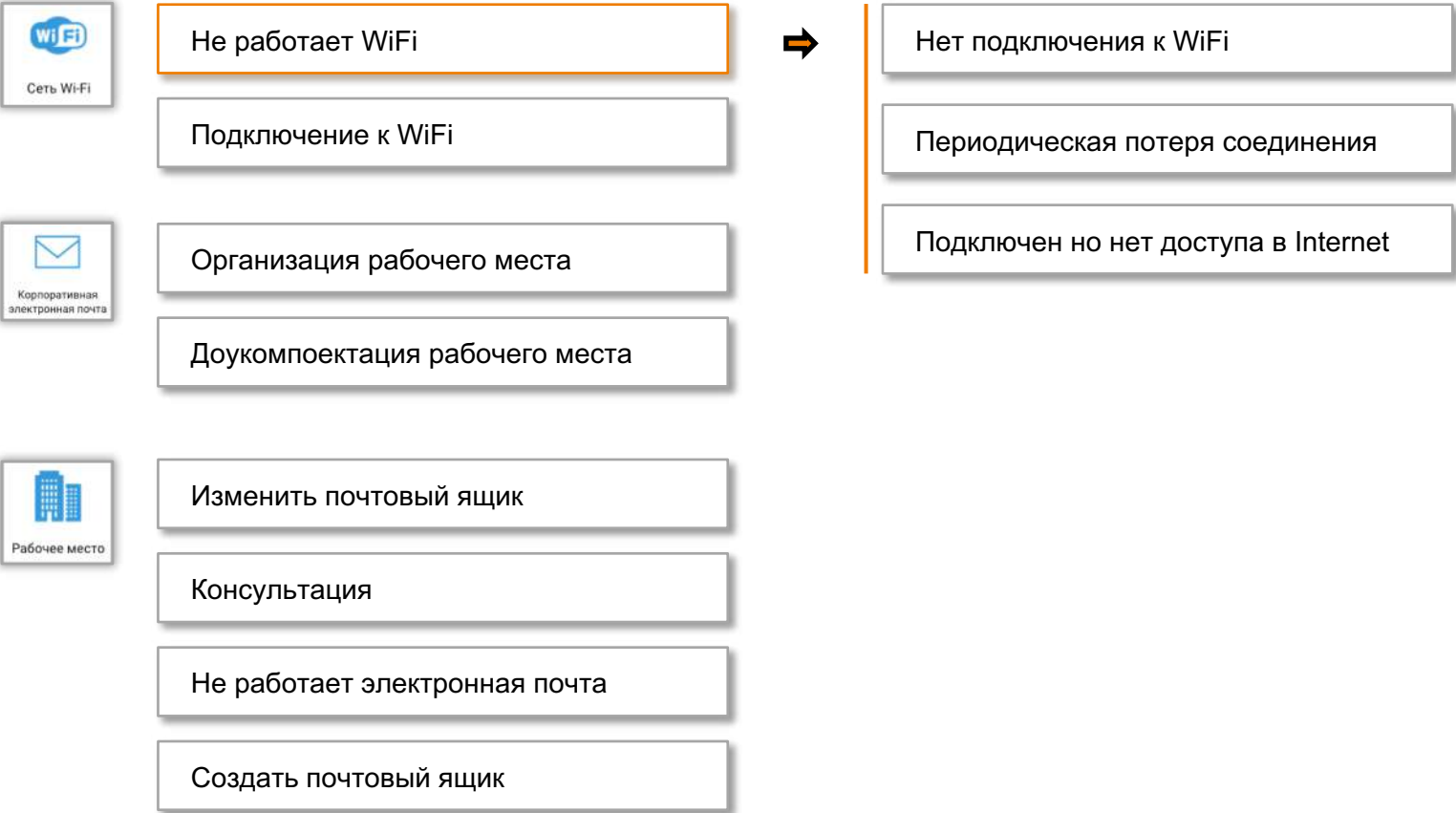
Изменить почтовый ящик

Консультация

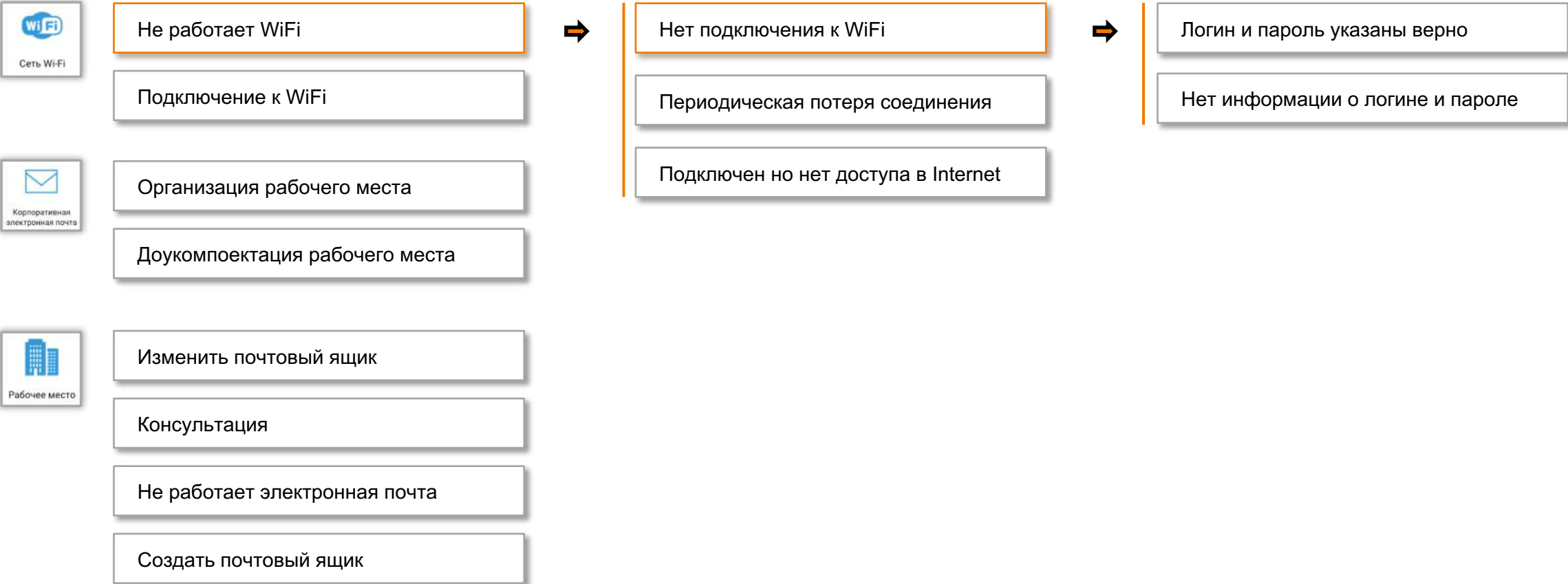
Не работает электронная почта

Создать почтовый ящик

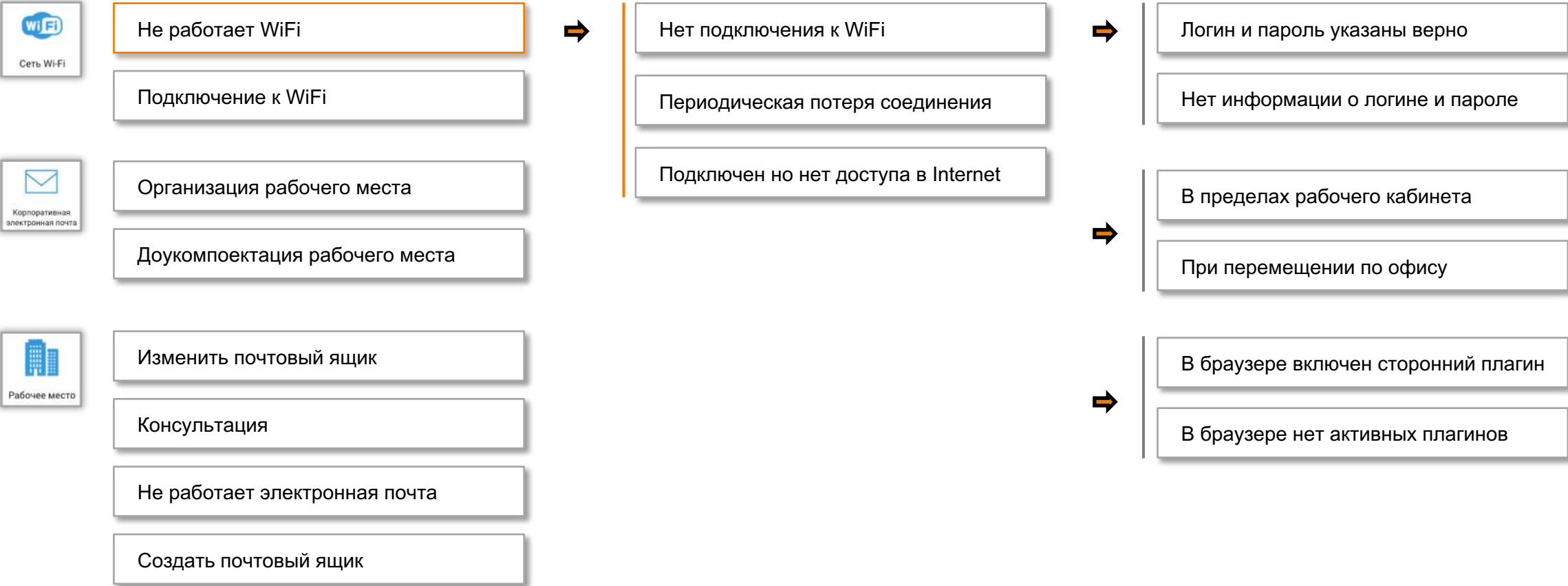
Пошаговый «мастер», предлагающий цепочку шагов, с заранее сформулированными уточнениями (Сервис ➡ Жизненная ситуация ➡ Характеристики)

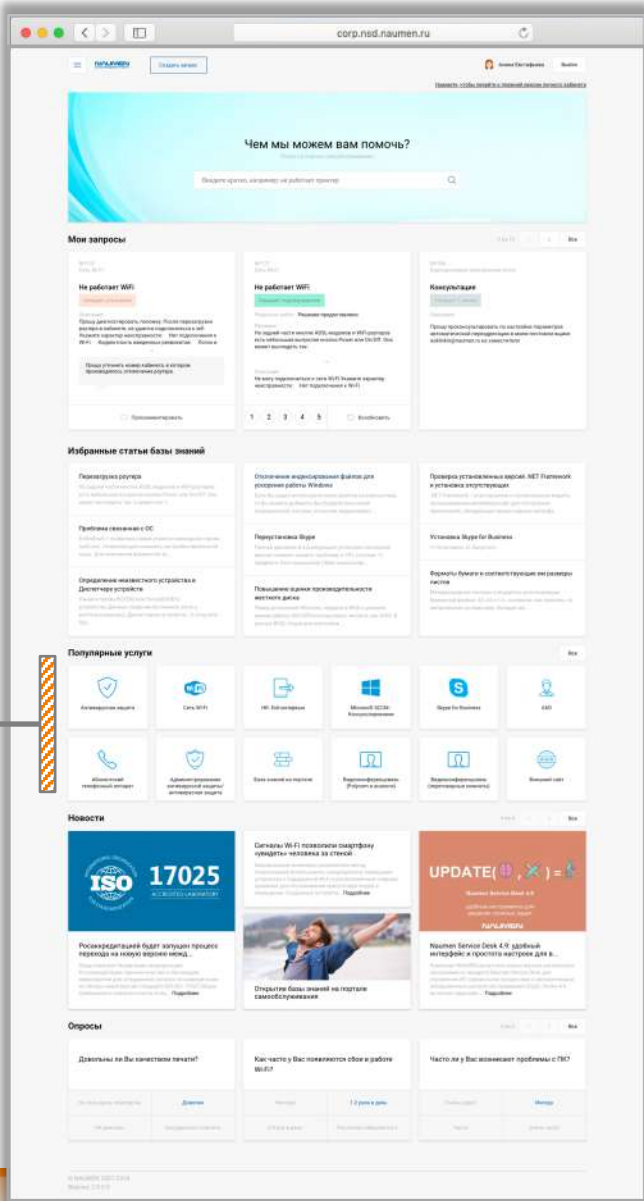
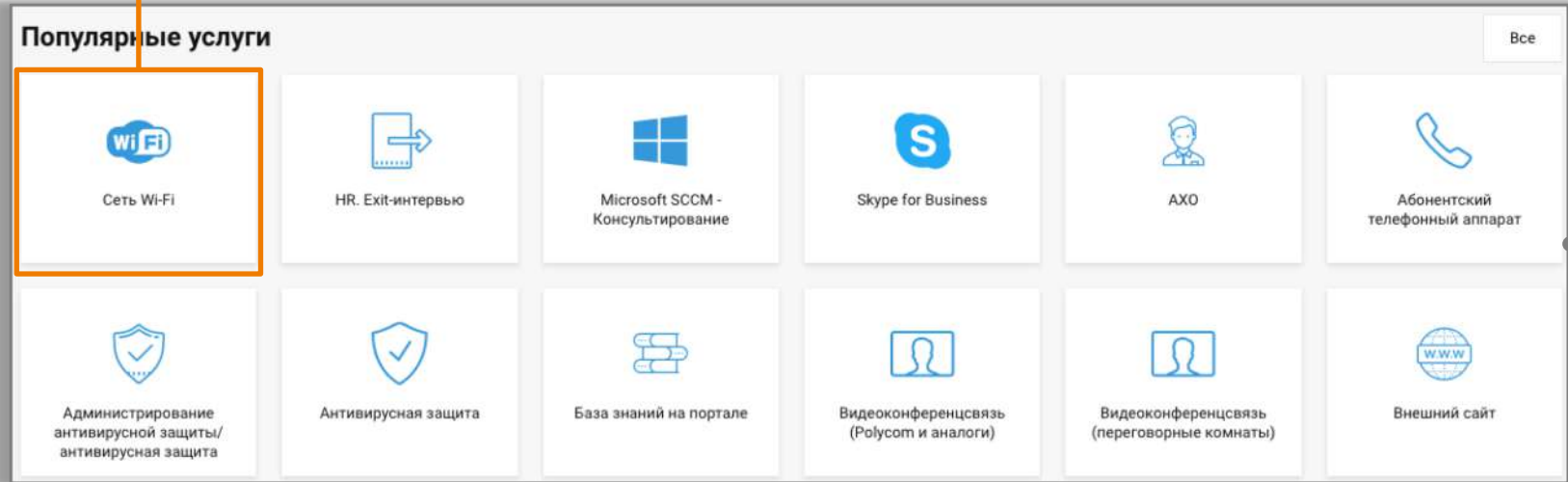
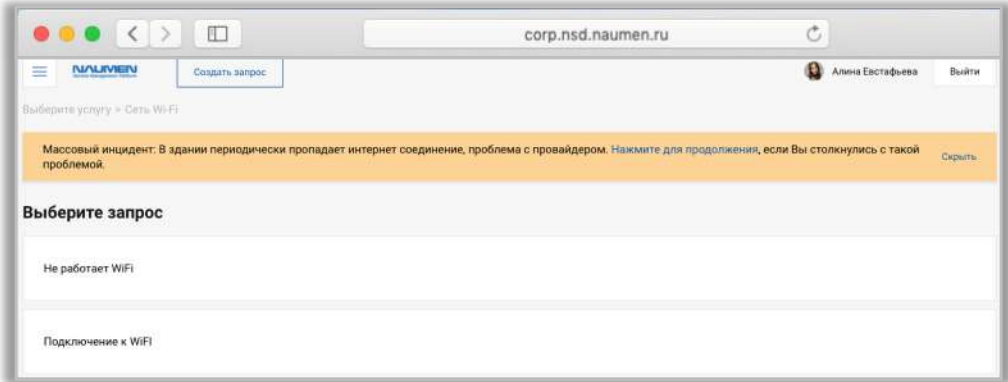


Пошаговый «мастер», предлагающий цепочку шагов, с заранее сформулированными уточнениями (Сервис ➡ Жизненная ситуация ➡ Характеристики)



Пошаговый «мастер», предлагающий цепочку шагов, с заранее сформулированными уточнениями (Сервис ➡ Жизненная ситуация ➡ Характеристики)





Динамическая форма регистрации запроса, реализующая пошаговый «мастер» регистрации

corp.nsd.naumen.ru

Создать запрос

Алина Евстафьева

Выйти

Выберите услугу > Сеть Wi-Fi

Массовый инцидент: В здании периодически пропадает интернет соединение, проблема с провайдером. Нажмите для продолжения, если Вы столкнулись с такой проблемой.

Выберите запрос

Не работает WiFi

Подключение к WiFi

Динамически определяемый состав полей, изменяемый по мере получения данных от пользователя

Укажите характер неисправности

Нет подключения к Wi-Fi

Значение не выбрано

Нет подключения к Wi-Fi

Периодическая потеря соединения

Подключен, но нет доступа в интернет

Корректность введенных реквизитов

Логин и пароль для входа указаны верно

Значение не выбрано

Логин и пароль для входа указаны верно

corp.nsd.naumen.ru

Создать запрос

Алина Евстафьева

Выйти

Выберите услугу > Сеть Wi-Fi > Не работает WiFi

Массовый инцидент: В здании периодически пропадает интернет соединение, проблема с провайдером. Нажмите для продолжения, если Вы столкнулись с такой проблемой.

Ознакомьтесь со статьями базы знаний по запросу
Сеть Wi-Fi > Не работает WiFi

Описание

Введите текст

Расположение

Москва

Файлы

Перетащите сюда файлы или выберите из компьютера

Срочность

Низкая

Укажите характер неисправности

Выберите из списка

Сохранить

Вам может быть полезно

Проблема связанная с ОС

Перезагрузка роутера

© NAUMEN 2001-2019
Версия: 2.9.0-0

Рабочее место ➡ Организация рабочего места

Форма регистрации Запроса отражает специфику выбранной услуги:

- Состав и Типы атрибутов
- Динамические связи между атрибутами

The screenshot shows a web form titled 'Организация рабочего места' (Organization of the workplace) within the Naumen system. The form is for creating a request for a new employee. It includes fields for: 'ФИО нового сотрудника' (Name of the new employee) with the value 'Филимонов Олег Петрович'; 'Должность' (Position) with the value 'Ведущий инженер'; 'Отдел' (Department) with the value 'Департамент основного производства'; 'Дата выхода на работу' (Start date) with the value '01.03.2019'; 'Конфигурация рабочего места' (Workplace configuration) with the value 'Стандарт - рабочее место линейного руководителя'; 'Дополнительные ресурсы' (Additional resources) with a list of items: 'Brackets', 'MS Visual Studio 2017', 'Figma', and 'Adobe XD'. There is a 'Сохранить' (Save) button at the bottom.

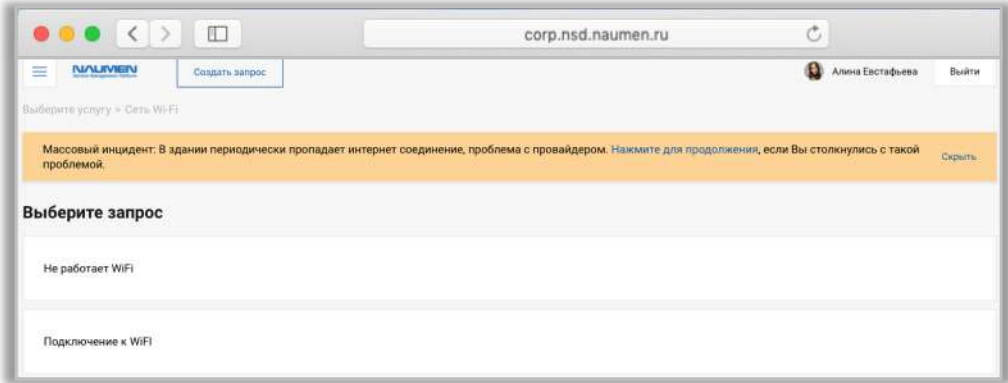
Сеть WiFi ➡ Не работает WiFi

The screenshot shows a web form titled 'Не работает WiFi' (WiFi is not working) within the Naumen system. The form is for creating a request for a network issue. It includes a description of the problem: 'Массовый инцидент: В здании периодически пропадает интернет соединение, проблема с провайдером. Нажмите для продолжения, если Вы столкнулись с такой проблемой.' (Mass incident: In the building, the internet connection periodically drops, the problem is with the provider. Click for continuation if you have encountered such a problem.). There is a 'Скрыть' (Hide) button. Below the description, there is a section for 'Описание' (Description) with a text area and a 'Перейти к статьям' (Go to articles) link. The form also includes fields for 'Расположение' (Location) with the value 'Москва', 'Файлы' (Files) with the value 'Перетащите сюда файлы или выберите на компьютере', 'Срочность' (Urgency) with the value 'Средняя', 'Укажите характер неисправности' (Specify the nature of the fault) with the value 'Периодическая потеря соединения', 'Активные надстройки' (Active add-ons) with the value 'В браузере включен сторонний плагин', 'Выберите плагин' (Select plugin) with the value 'AdBlock Plus', and 'Другое' (Other) with the value 'Индикатор танка'. There is a 'Сохранить' (Save) button at the bottom.

Настройка форм регистрации Запроса осуществляется без программирования

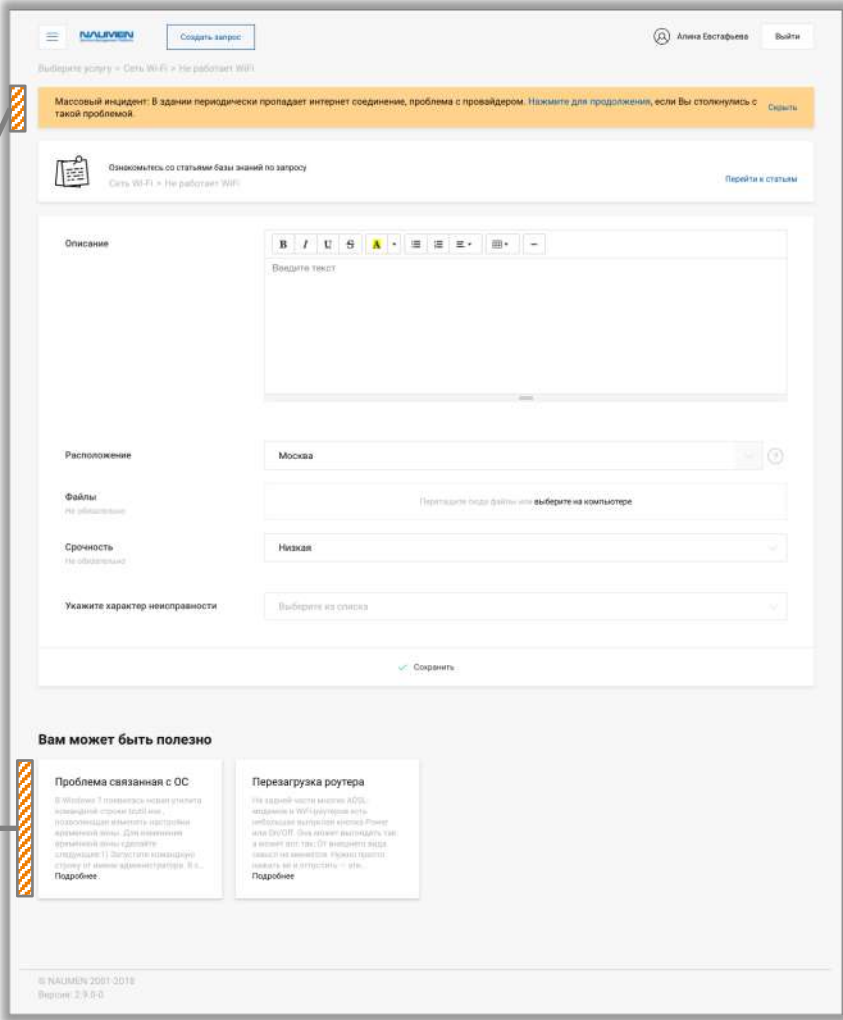
Подбор персонала ➡ Стандартный подбор

The screenshot shows a web form titled 'Стандартный подбор' (Standard selection) within the Naumen system. The form is for creating a request for personnel selection. It includes fields for: 'Вакансия' (Vacancy) with the value 'Бизнес-аналитик'; 'Количество сотрудников' (Number of employees) with the value '2'; and 'Дата окончания набора' (End date of recruitment) with the value '01.02.2019'. There is a 'Сохранить' (Save) button at the bottom.



Оперативная информация по состоянию услуги (новости, сообщения)

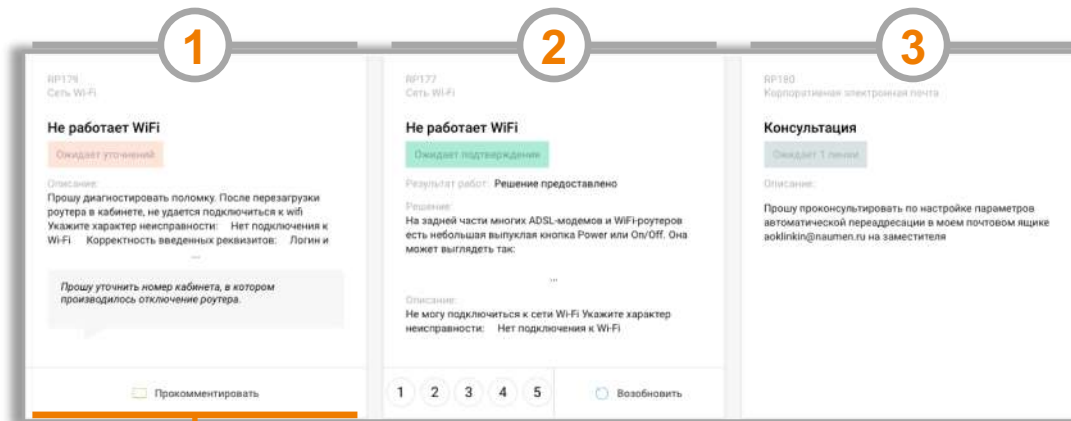
Например, «Массовый инцидент: В здании периодически пропадает интернет соединение..»



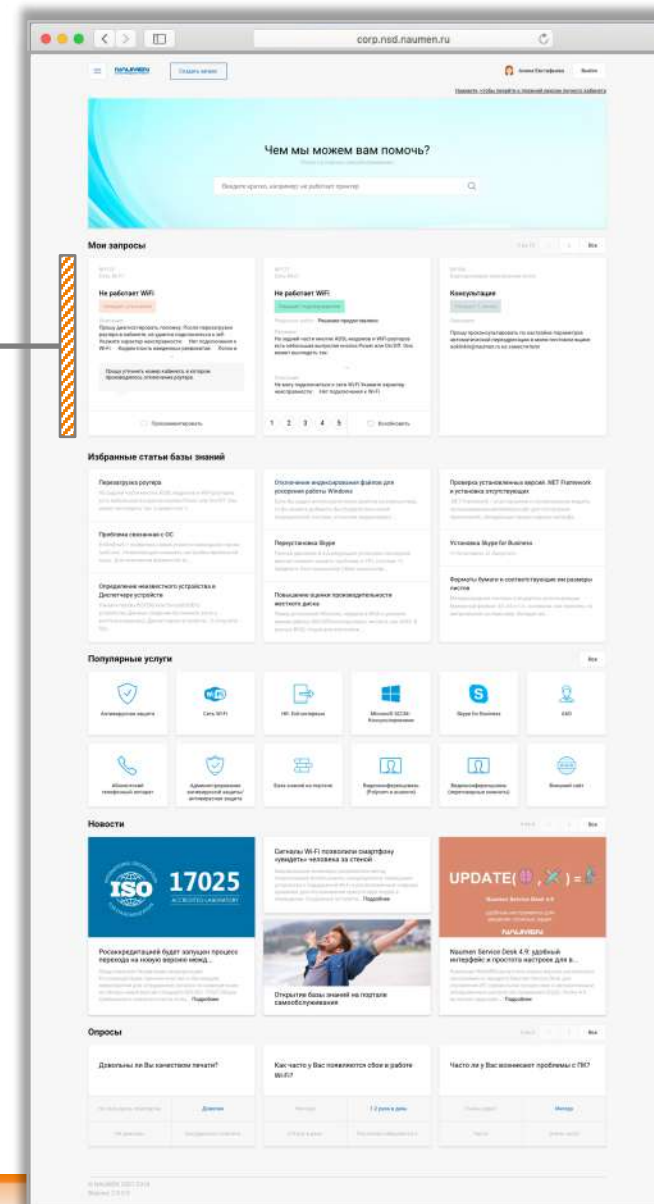
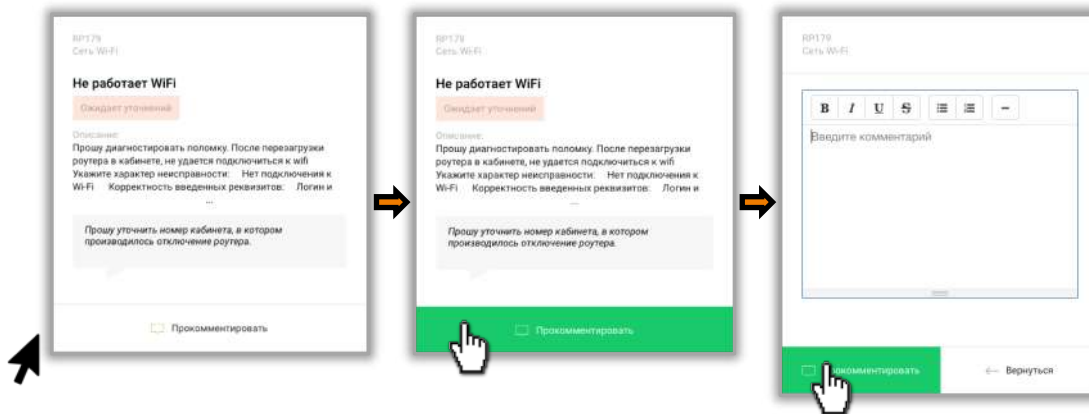
Релевантные статьи Базы Знаний по затронутому Сервису

Интеллектуальное формирование порядка контентов:

- С учетом необходимости реакции пользователя
- С учетом важности,
- С учетом статуса



Интерактивность, Минимизация кликов

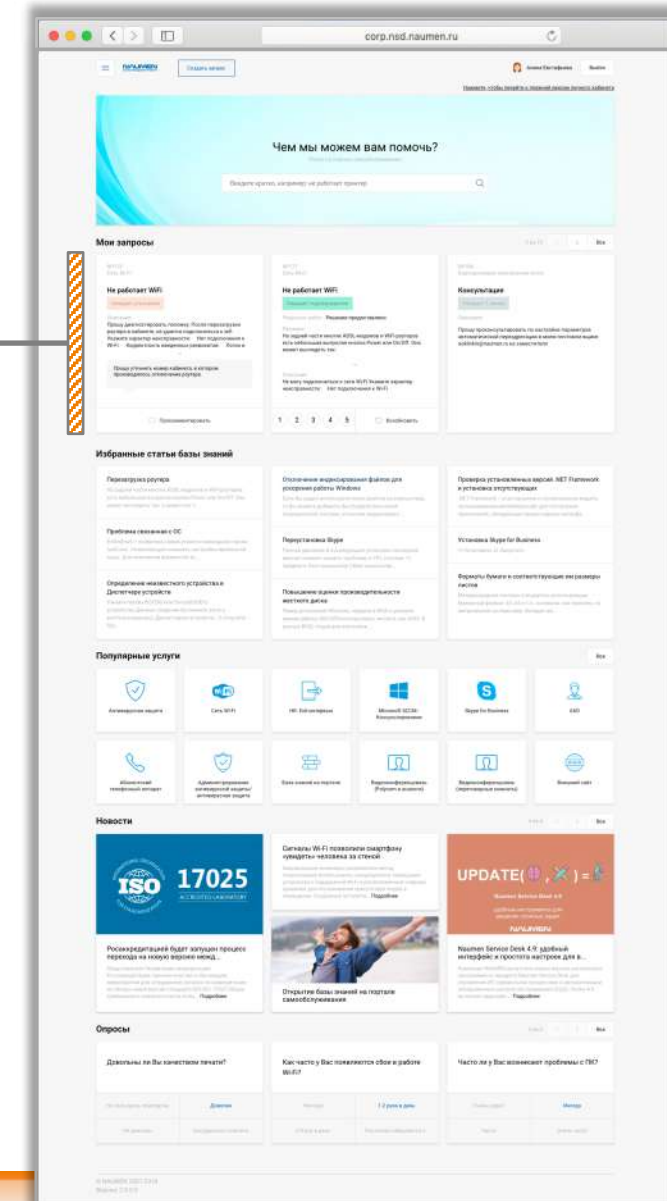
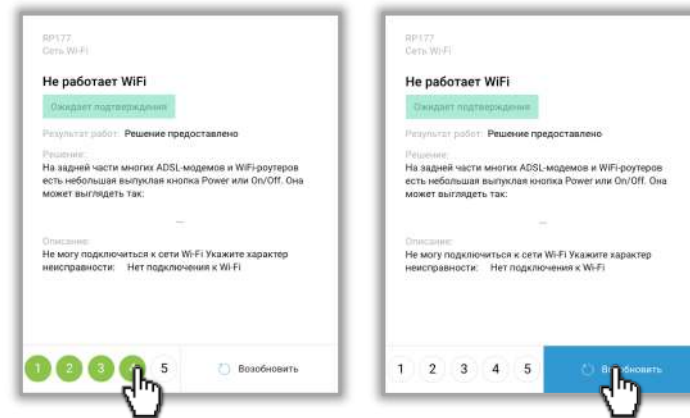


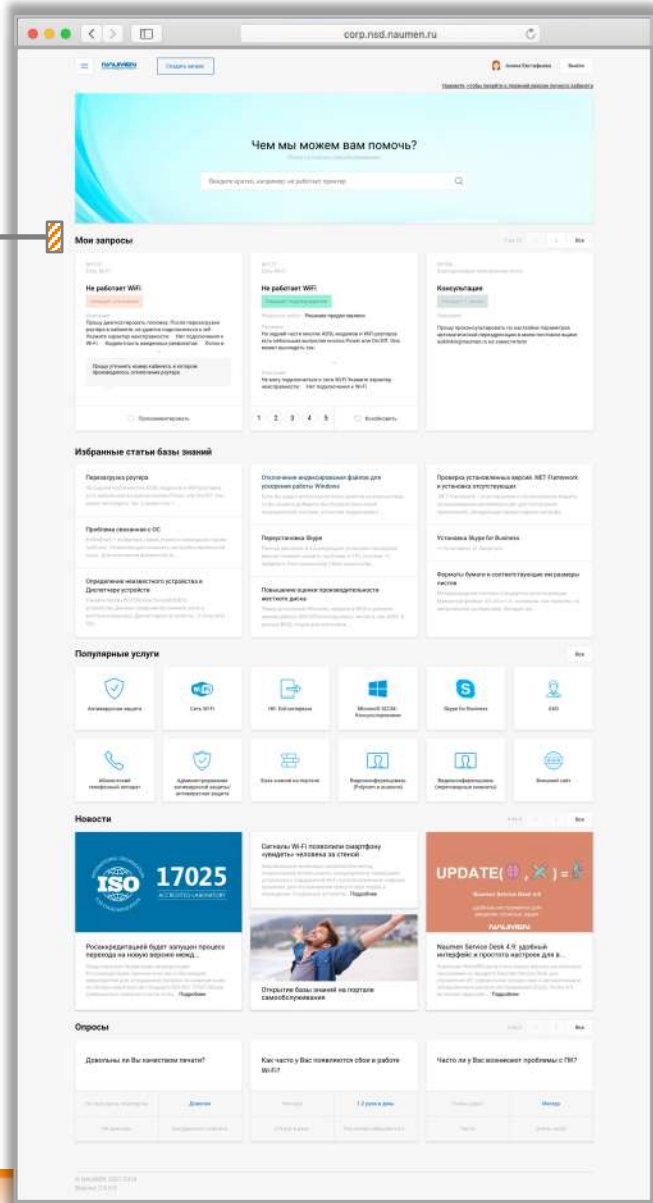
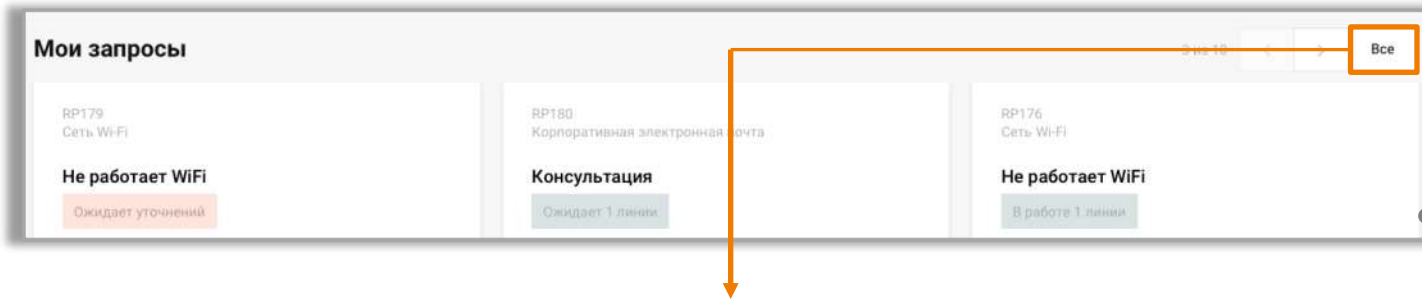
Интеллектуальное формирование порядка контентов:

- С учетом необходимости реакции пользователя
- С учетом важности,
- С учетом статуса

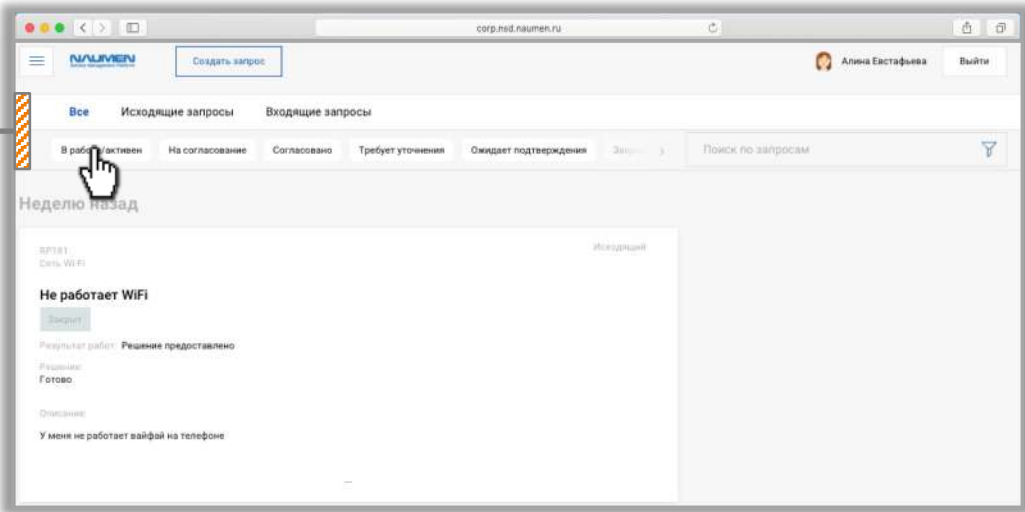


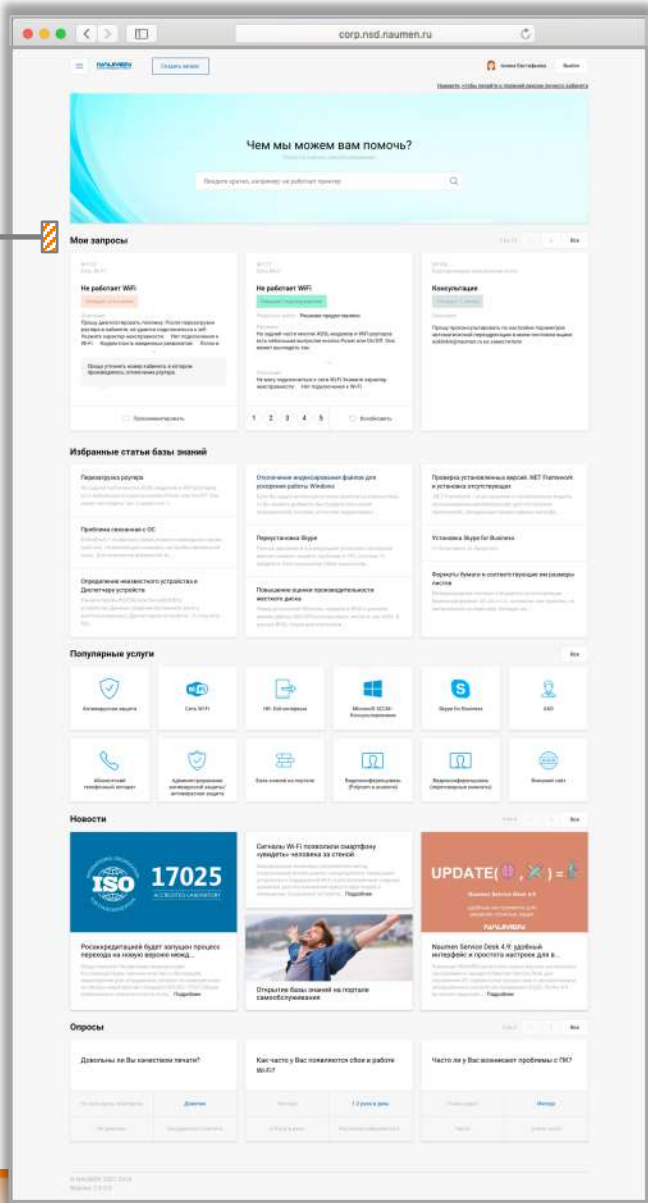
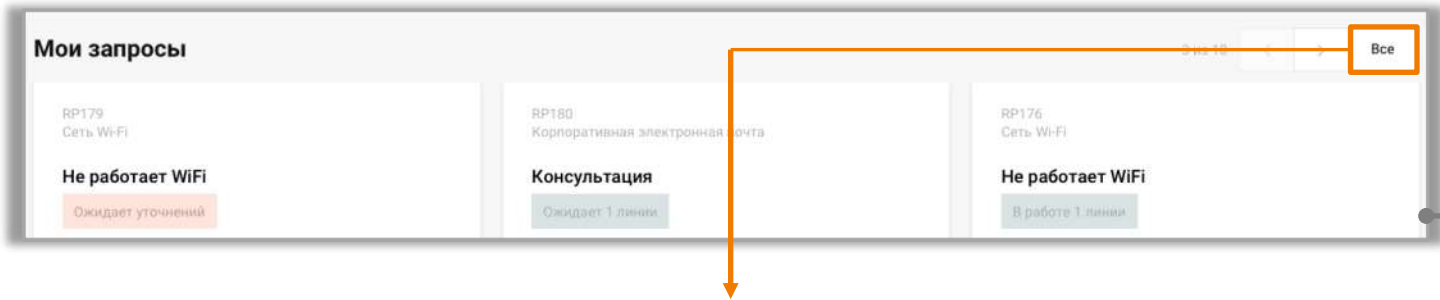
Интерактивность, Минимизация кликов



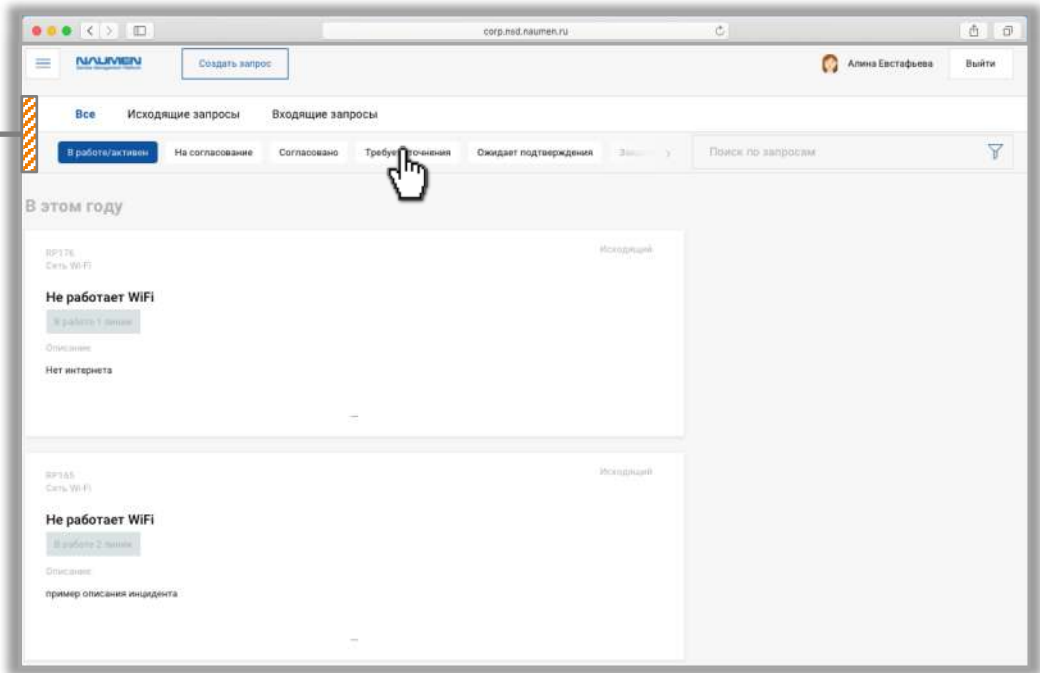


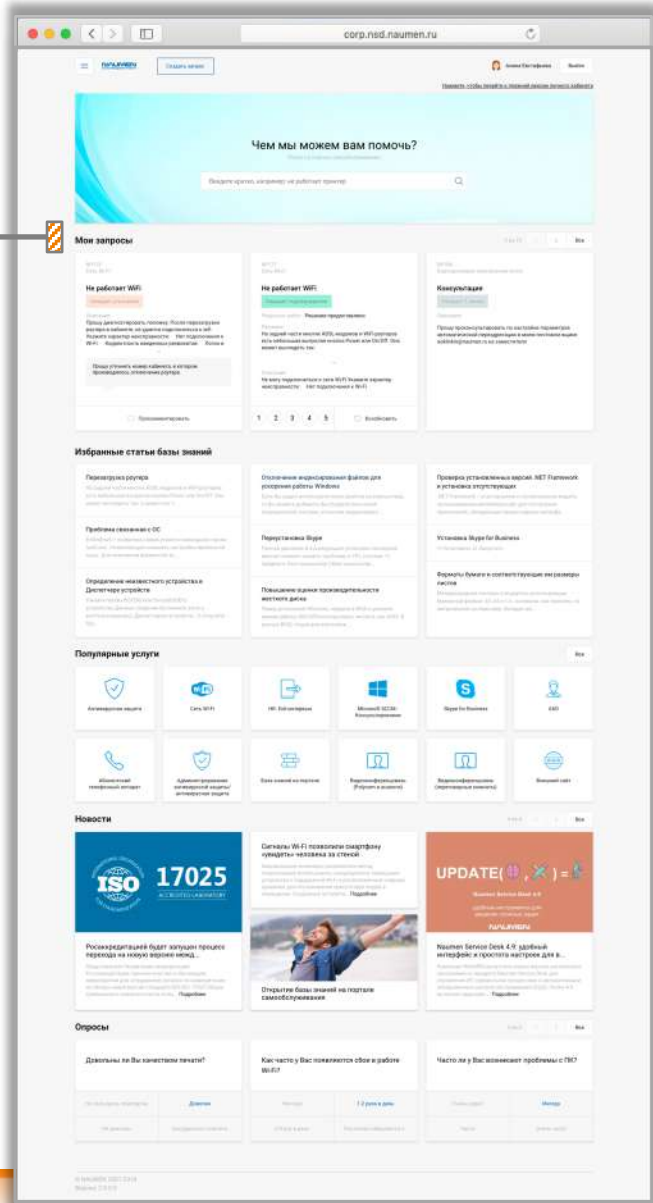
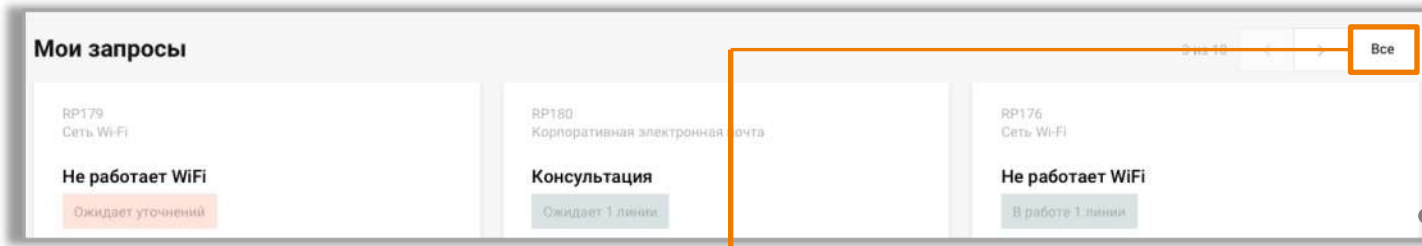
Система
преднастроенных
«быстрых» фильтров





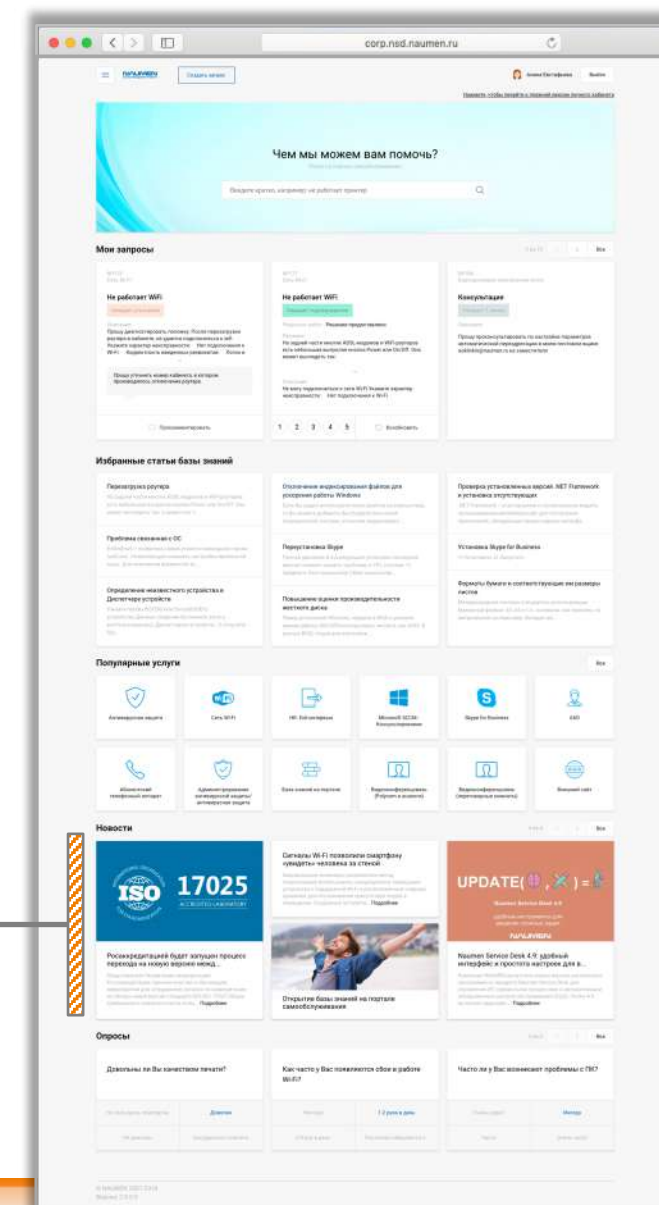
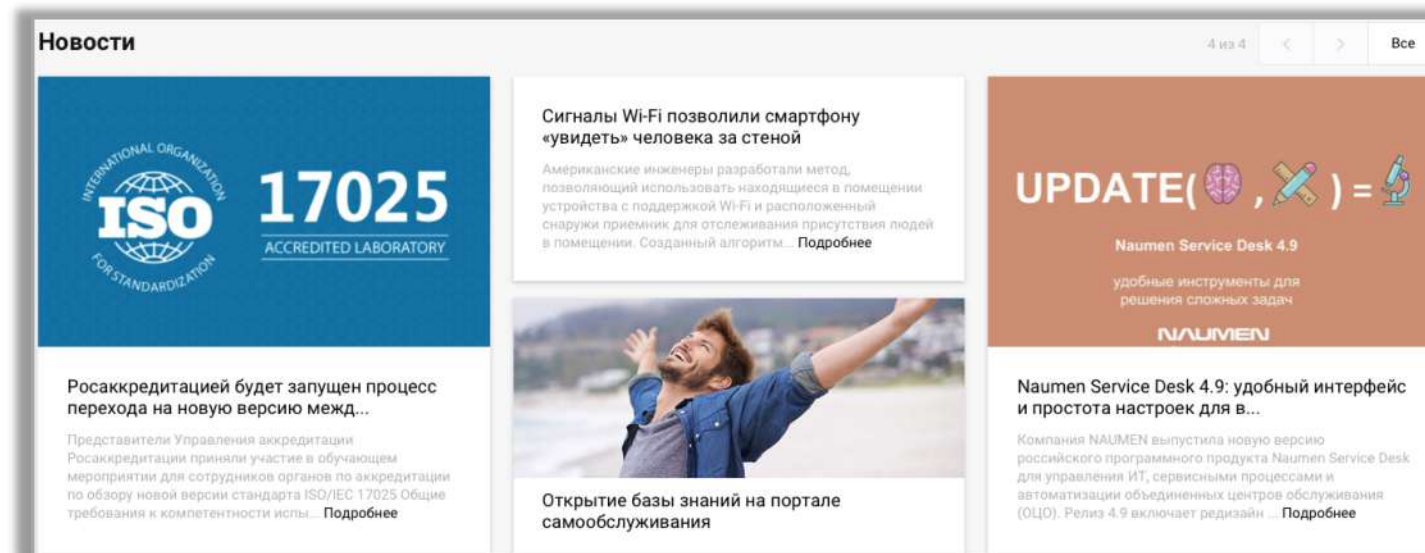
Система
преднастроенных
«быстрых» фильтров



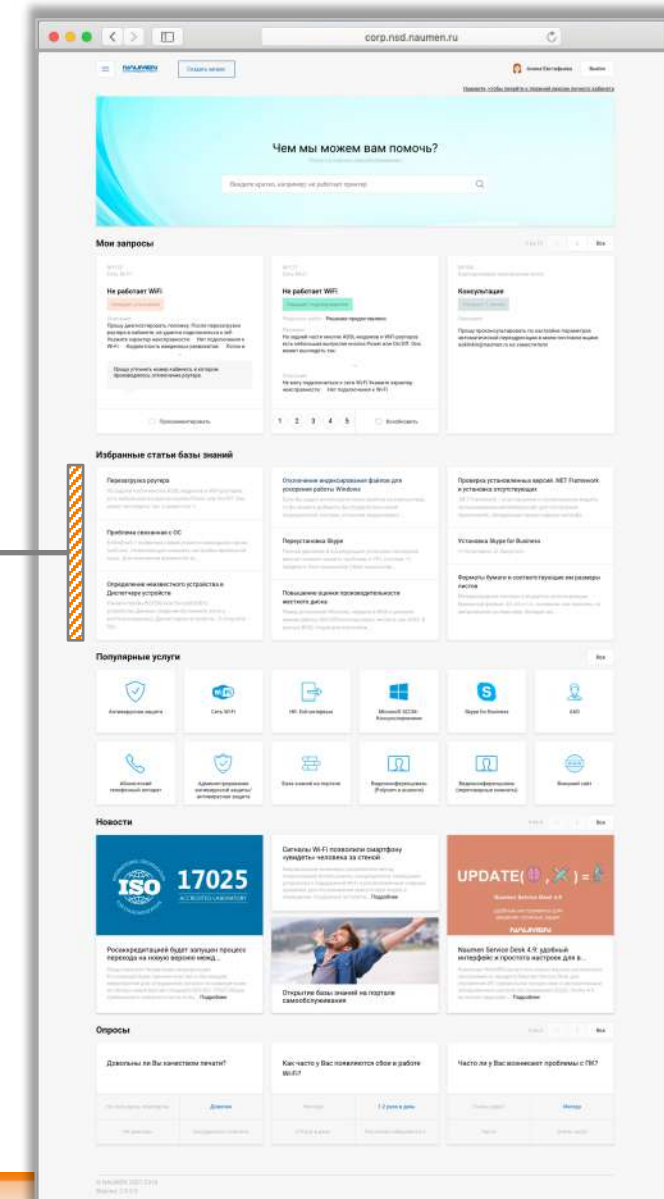
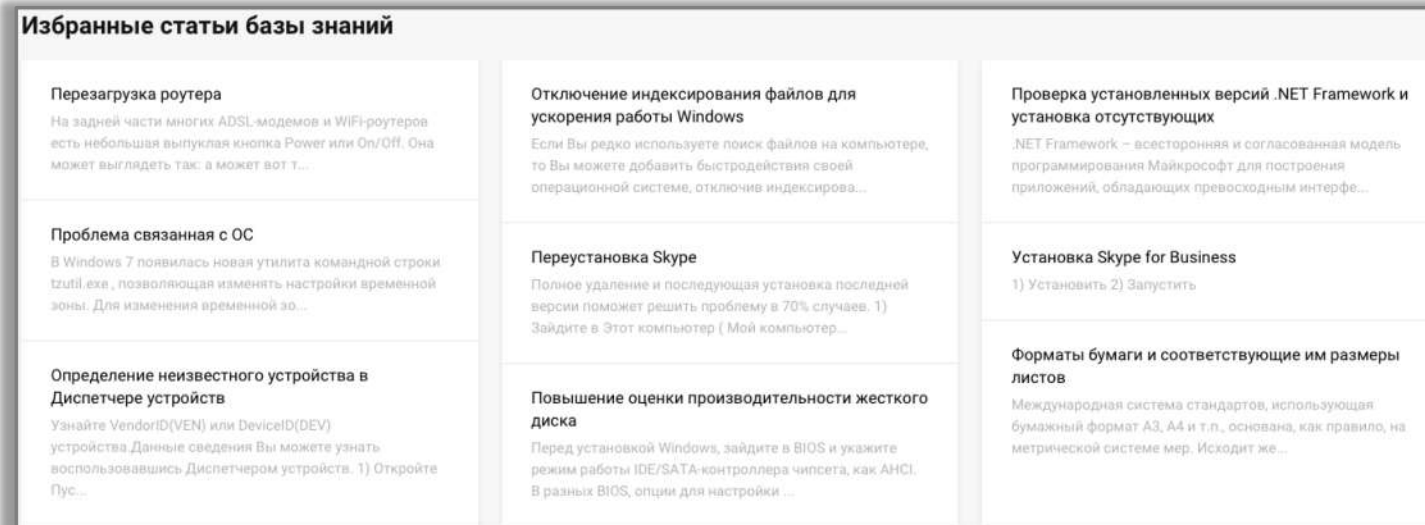


Система
преднастроенных
«быстрых» фильтров

- Публикация новостей в привязке к ИТ услугам
- Новости по услуге будут доступны пользователю, получающему ИТ услугу



- Формирование релевантной выборки статей сформированных по ряду критериев



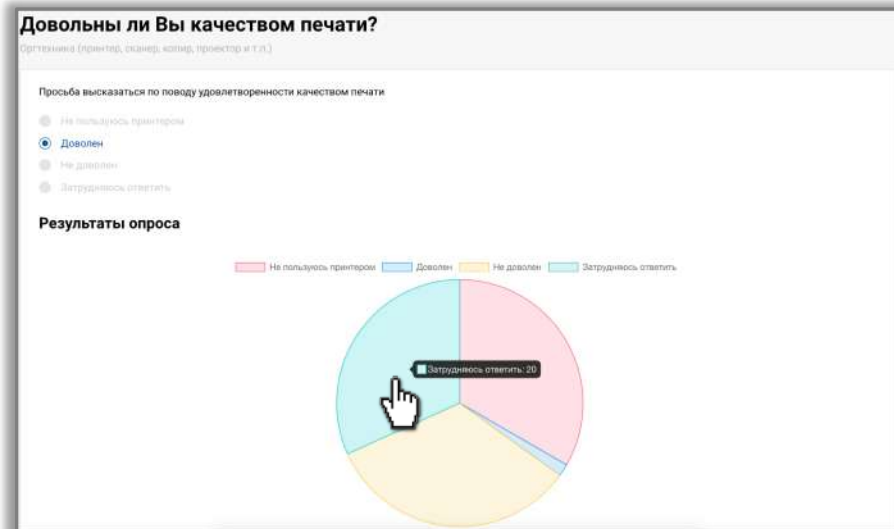
Удобный канал **обратной связи** от пользователей

23

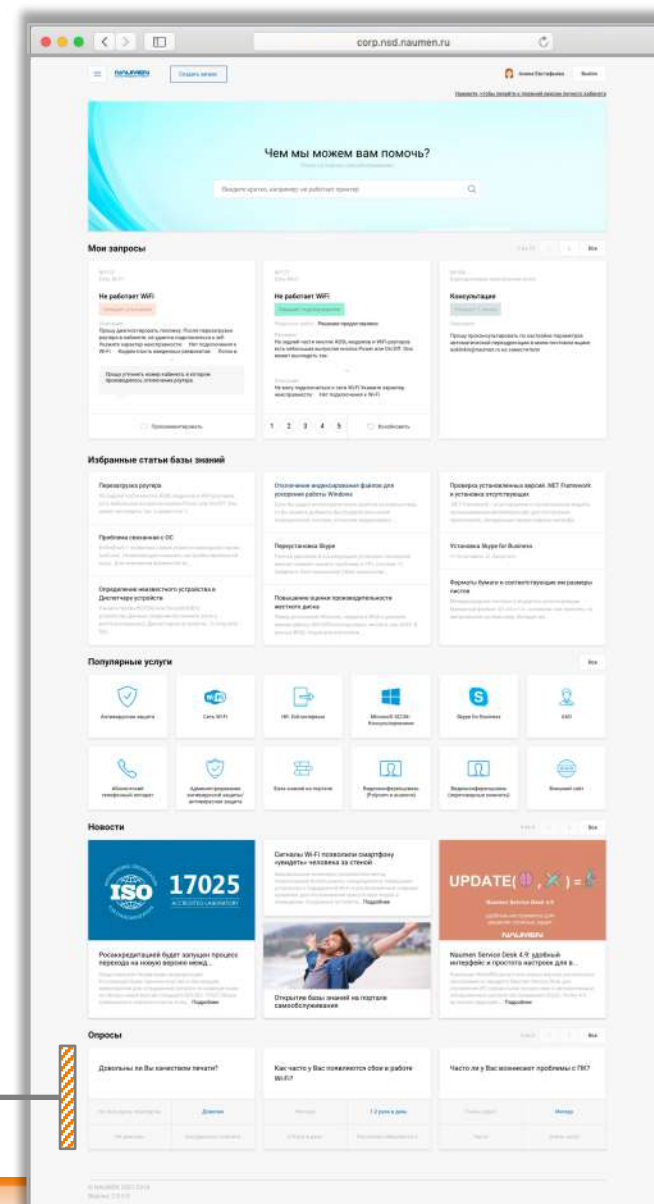
Удобный инструмент сбора обратной связи от Пользователей

- Минимизация кликов

Предоставление статистики по опросам



Довольны ли Вы качеством печати?		Как часто у Вас появляются сбои в работе Wi-Fi?		Часто ли у Вас возникают проблемы с ПК?	
Не пользуюсь принтером	Доволен	Никогда	1-2 раза в день	Очень редко	Иногда
Не доволен	Затрудняюсь ответить	3-5 раз в день	Постоянно обрывается с...	Часто	Очень часто



Спасибо за проявленный интерес!

NAUMEN

Решаем истинные задачи