

Інструкція користувача сервіс-деску IT-продуктів SocialBoost

3MICT:

- I. Що таке сервіс-деск?
- II. <u>Вхід до сервіс-деску</u>
- III. Огляд сервіс-деску IT-продуктів SocialBoost
- IV. <u>Огляд універсального функціоналу та налаштувань для сервіс-десків кожного IT-продукту</u>
 IV.I <u>Пошук по сервіс-деску</u>
 IV.II <u>Робота з карткою звернення</u>
 IV.III <u>Робота з формою запиту</u>
 IV.IV <u>Робота з меню форми запиту</u>
 IV.V <u>Відновлення паролю</u>
 IV. <u>Огляд сервіс-деску IT-платформи DOSVIT</u>
- V. Огляд сервіс-деску IT-платформи "Громадський проект"
- VI. Огляд сервіс-деску IT-системи DOBRE.Pytannya

I. Що таке сервіс-деск

Сервіс-деск - це автоматизований центр технічної й сервісної підтримки користувачів ІТ-продуктів, який забезпечує єдину точку контакту між розробником системи та її модераторами.

Мета сервіс-деску - забезпечити своєчасну та оперативну допомогу модераторам ITпродуктів вирішувати технічні проблеми в роботі з системами.

За допомогою сервіс-деску модератор може цілодобово повідомляти про проблеми під час роботи з ІТ-продуктами та відслідковувати процес їх реалізації без необхідності зв'язуватися для цього з представником технічної підтримки.

Завдяки системі автоматичних емейл нотифікацій, модератор залишається завжди сповіщеним про статус розгляду його задачі командою розробників. Система надсилає модератору повідомлення на кожному етапі обробки запиту: від надходження повідомлення, його коментування до вирішення проблеми.

II. Вхід до сервіс-деску

Сервіс-деск доступний для використання лише модераторам IT-продуктів, які розроблені ГО SocialBoost, а саме:

- ІТ-платформа для ОТГ DOSVIT;
- ІТ-платформа "Громадський проект";
- IT система DOBRE.PYTANNYA

Для того щоб увійти до свого облікового запису в сервіс-деску, необхідно:

- перейти за посиланням: <u>https://jira.socialboost.com.ua/servicedesk/customer/portals</u>
- 2. ввести ваш логін та пароль, наданий розробниками системи
- 3. натиснути на кнопку "Log in"

III. Огляд сервіс-деску IT-продуктів SocialBoost

Сервіс-деск IT-продуктів SocialBoost - це онлайн сервісний центр, за допомогою якого модератори систем можуть:

- вирішувати проблеми в роботі з IT-платформами,
- повідомляти про помилки в роботі IT-платформами;
- підтримувати зв'язок з розробниками щодо технічних питань.

На головній сторінці сервіс-деску розміщено пошук та перелік посилань до сервісдесків кожного IT-продукту:

- DOSVIT Підтримка
- DOBRE.Pytannya Підтримка
- Громадський проект Підтримка

тут можно написать некую тему	
тут можно написать типа что вы можете выбрать и него чтоб оставить свою заявку / сообщить нам о инструкция)	из проектов ниже нужный и зайти в некой проблеме (короче краткая
Ласкаво просимо до служби підтримки	v Socialboost
В чем требуется помощь?	Q
В чем требуется помощь? Что из леречисленного ниже лучше описывает проблему, в св поддержка?	Q язи с которой вам необходима
В чем требуется помощь? Что из перечисленного ниже лучше описывает проблему, в св поддержка? DOBRE.Pytannya Підтримка	Q язи с которой вам необходима
В чем требуется помощь? Что из перечисленного ниже лучше описывает проблему, в св подлержка? DOBRE.Pytannya Підтримка DOSVIT Підтримка	Q язи с которой вам необходима
В чем требуется помощь? Что из перечисленного ниже лучше описывает проблему, в св поддержка? DOBRE.Pytannya Підтримка DOSVIT Підтримка Громадський проект Підтримка	Q язи с которой вам необходима

Для переходу до сервіс-деску конкретного IT-продукту, необхідно натиснути на посилання з його назвою.

IV. Огляд універсального функціоналу та налаштувань для сервіс-десків кожного IT-продукту

IV.I. Пошук по сервіс-деску

У сервіс-деску є система пошуку, яка допоможе швидко знайти необхідний розділ. Для того щоб скористатись пошуком, вам необхідно:

- 1. Знайти стрічку пошуку на будь-якій зі сторінок хелп деску:
- 2. Почати писати те, що необхідно знайти, та з випадаючого списку обрати знайдений системою результат:

Socialboost Support	
DOSVIT ПІдтримка	
аскаво просимо! Тут ви можете залишити свій запит на усунення пом	илки чи пропозицію на
аскаво просимо! Тут ви можете залишити свій запит на усунення пом окращення. Ми обов'язково розглянемо всі звернення.	илки чи пропозицію на
аскаво просимо! Тут ви можете залишити свій запит на усунення пом экращення. Ми обов'язково розглянемо всі звернення.	илки чи пропозицію на
аскаво просимо! Тут ви можете залишити свій запит на усунення пом экращення. Ми обов'язково розглянемо всі звернення. Ство	илки чи пропозицію на
аскаво просимо! Тут ви можете залишити свій запит на усунення пом экращення. Ми обов'язково розглянемо всі звернення. Ство	илки чи пропозицію на

Якщо пошук не видає потрібних результатів, необхідно перейти до тематичних розділів сервіс-деску IT-продукту.

IV.II Робота з карткою звернення

- 1. У поле "Заголовок звернення" вам необхідно лаконічно сформувати тему вашого звернення;
- У полі "Опис звернення" необхідно деталізувати вашу проблему, описати які умови та ваші дії призвели до її виникнення. При формуванні опису проблеми ми рекомендуємо відповідати на наступні питання:
 - Де виникає проблема (на сайті чи в адмінці для IT-продуктів DOSVIT та Громадський проект; на сайті чи в мобільному додатку для DOBRE.Pytannya)?
 - Які ваші дії (покроково) призвели до проблеми?
 - Детальний опис проблеми: що ви бачите?
 Як має бути?



Заголовок звернення

Проблема	зi	створенням	підприємства	

Опис звернення

Посилання на відео, де проілюстровано проблему: https://drive.google.com/drive/u/0/m drive	y-
Скріншот	

Ø Drag and drop files, paste screenshots, or	
browse	
Ø	
Screenshot at Nov	

- Під час виникнення проблеми чи стабільним було ваше інтернетпідключення?
- З якого браузеру користувалися системою?

- Якщо ви хочете надати розробнику відеозапис де показано вашу помилку, будь-ласка, вставте у поле з описом проблеми посилання на відео. Для того щоб надати посилання на відео, ви можете використовувати файлообмінні ресурси або google drive.

3. У поле "Скріншот" підвантажте скріншот (знімок екрану) з проблемою яка у вас виникає.

4. У випадаючому списку вибору форми приватності вашого запиту, оберіть:

- *"private request*", якщо ви хочете оприлюднити ваш запит тільки розробнику
- *"share with ...otg*", якщо ви хочете оприлюднити ваш запит для видимості всім модераторам вашої громади.
- 5. Після заповнення картки натисніть кнопку "Create"
- 5. Ваш запит (форму запиту) створено:



Щойно ви створили запит, на ваш емейл надійде лист з інформацією про те, що ви це зробили. Ця нотифікація допоможе відслідковувати статус вирішення вашого запиту.

IV.III Робота з формою запиту

Share with bashtanskaoto

Share with bashtanskaotg

Cancel

Private request

Create

У формі запиту ви можете:

- коментувати запит: додавати додаткову інформацію, деталізувати ваш запит та додавати додаткові прінтскріни.
- відмовитися від нотифікацій про статус вирішення вашого запиту;
- підняти приріорітет вашого запиту, звернути на нього особливу увагу

У формі запиту ви знайдете функціонал меню представлений у правій панелі:

IV.IV Робота з меню форми запиту

Розглянемо, які функції пропонує меню форми запиту:

Don't notify me - *"не оповіщувати мене"* - натиснувши на цю кнопку, ви відмовитесь від оповіщень, які автоматично приходять на ваш емейл про статус розгляду та вирішення вашої проблеми.

Share - "*поширити*" - обравши цю кнопку, ви можете поширити вашу проблему з іншими користувачами сервіс-деску, ввівши у випадаюче поле емейл або нікнейм цієї особи. Після цього запрошена особа може переглядати статус реалізації проблеми та отримуватиме нотифікації на свою пошту.

Escalate - *"загострити"* - натиснувши на цю кнопку, ви можете загострити важливість вашої проблеми. Однак, для цього вам необхідно буде вказати причину загострення та детально описати її.

- Будьте уважні з використанням цього функціоналу, адже, якщо ви будете його використовувати занадто часто, розробники перестануть звертати увагу на загострення ваших проблем, яку дійсно буде варто підвищити в пріоритеті, може залишитися непоміченою.

Resolve this issue - *"вирішити цей запит"* - натиснувши на дану кнопку, ви повідомите систему про те, що створена вами проблема є вирішеною. Функціонал слід використовувати лише тоді, коли ви впевнені, що проблеми більше немає й вона не потребує подальшого опрацювання розробником.

Cancel request - *"відмінити запит"* - натиснувши на цю кнопку, ви скасуєте створену вами проблему та її буде видалено з системи.

IV.V. Відновлення паролю для входу в сервіс-деск

Якщо ви забули свій пароль, вам необхідно:

 Натиснути на посилання "Forgot your password?", яке розташоване внизу панелі входу до сервіс-деску.

Login	
Username	
1	
Password	
Log in	
☑ Keep me logged in	
Forgot your password?	

- Don't notify me
- Share
- 🚯 Escalate
- Resolve this issue
- Cancel request

Shared with

- террии Тестовий Користувач Creator
- (2) bashtanskaotg

- 2. У поле відновлення паролю, яке з'явилося на екрані, **введіть ваш логін** (емейл). Логіном в систему слугує ваша емейл адреса. **Натисніть на** синю кнопку під формою: "**Email me**".
- На вашу електронну адресу прийде лист з формою відновлення паролю. В отриманому листі, вам необхідно натиснути на кнопку "Reset my password"
- Після цього, ви потрапите у форму створення нового паролю. Будь-ласка, створіть свій новий пароль, введіть його повторно для підтвердження та натисніть кнопку "Confirm"
- 5. Після відновлення паролю, ви знову можете користуватися сервіс-деском.

	Forgot pa	ssword					
	Username				Г		
	Email me	Back to login				2	
cce	ss reset passw	ord link					
•	A reset password link new password. f you did not receive a	has been sent to th	e specified e	mail addres	is. Follow our user a	the link to se	elect a
Soci	alboost Support <ad< th=""><th>min@socialboost.co</th><th>m.ua></th><th></th><th></th><th></th><th></th></ad<>	min@socialboost.co	m.ua>				
кому	мені 🔻						
×A							
ы т.	англійська • >	українська 👻	Перекласти	повідомле	ня		
Hi Te	англійська • > естовий Користува	українська ▾ I, sword for ivanenk	Перекласти	повідомлен	ня		
Hi To You Re	англійська • > естовий Користува requested a new pas set my password	українська ◄ I, sword for <u>ivanenk</u>	Перекласти Dalexandra@	повідомлеі)g <u>mail.com</u>	ння		
Hi To You Re	англійська ♥ > естовий Користува requested a new pas	українська • I, sword for <u>ivanenk</u>	Перекласти Dalexandra@	повідомлен)gmail.com	ня	[1
Hi Ta You Re	англійська • > естовий Користува requested a new pas iset my password	українська ♥ I, sword for <u>ivanenk</u>	Перекласти Dalexandra@	повідомлен)gmail.com	ння	3]
Hi Te You Re	англійська • > естовий Користува requested a new pas	українська ♥ I, sword for <u>ivanenk</u>	Перекласти	повідомлен		3	
Hi Tr You Re	англійська • > естовий Користува requested a new pac	українська ▼ I, sword for <u>ivanenk</u>	Перекласти	повідомлен Dgmail.com	ння	3	
Hi Ti You Re	англійська • > естовий Користува requested a new par set my password	українська • , sword for <u>ivanenkr</u>	Перекласти	noBigowner	ня	3	
Hi Tr You Re	англійська • > естовий Користува requested a new pas set my password Create new Pa Username	українська • I, sword for <u>Ivanenkr</u> assword ivanenkoalexandr	Перекласти	noBigowner	HH9	3]
Hi Tr You Re	англійська • > естовий Користува requested a new par set my password Create new Pa Username New Password	ykpaïHC6Ka • I, sword for <u>ivanenk</u> ssword ivanenkoalexandr	Перекласти palexandra@ a@gmail.co	повідомлен)gmail.com	RH	3]
Hi Ti You Re	англійська • > естовий Користува requested a new par set my password Create new Pa Username New Password Confirm	ykpaïHcbka • sword for ivanenks assword ivanenkoalexandr	Перекласти palexandra@ a@gmail.co	повідомлен Dgmail.com	167	3]

1

V. Огляд сервіс-деску ІТ-платформи DOSVIT

Для входу в сервіс-деск IT-платформи DOSVIT можна використовувати посилання на загальний сервіс-деск IT-продуктів SocialBoost або пряме посилання одразу до сервісдеску DOSVIT: <u>https://jira.socialboost.com.ua/servicedesk/customer/portal/1</u>

На головній сторінці сервіс-деску DOSVIT розміщено пошук та його розділи:

1. Робота з додатками, де можна повідомляти про проблеми в роботі або відображенні додатків платформи

- **2.** Авторизація у системі де можна надіслати запит на вирішення проблеми з доступом до платформи DOSVIT
- **3.** Пропозиції де можна надіслати запит на розробку нового або розвиток наявного функціоналу платформи

DOSVIT Ласкаво просимо! Тут ви можете зали покращення. Ми обов'язково розглян	DOSVIT ПІдтримка шити свій запит на усунення помилки чи пропозицію на мо всі звернення.
What do you need help with	? C
Робота з додатками Авторизація у системі Пропозиції	Головна сторінка Проблема з відображенням/роботою елементів на Головній сторінці сайту
	Проолема з новинами Проблема з відображенням/ роботою елементів віджету або додатку "Новини"
Ľ	Проблема з Документами Проблема з відображенням/ роботою елементів віджету або додатку "Документи"
	Проблема з Підприємствами ОТГ Проблема з відображенням/роботою елементів додатку "Підприємства ОТГ"
Ē	Проблема з Проектами ОТГ Проблема з відображенням/роботою елементів додатку "Проекти ОТГ"

Розділ "Робота з додатками"

На сторінці роботи з додатками ви можете повідомити розробників про проблеми з роботою або відображенням додатків ІТ-платформи DOSVIT.

Для того щоб повідомити про проблему з відображенням або роботою додатків DOSVIT, необхідно:

- На сторінці розділу "Робота з додатками" знайдіть назву додатку, з яким у вас виникають проблеми, натисніть на неї.
- Після цього ви опинитесь у формі звернення (повідомлення про проблему):
- 3. Вам необхідно заповнити картку звернення:

Socialboost Support DOSVIT DOSVIT ПІдтримка Ласкаво просимо! Тут ви можете залишити свій запит на усунення помилки чи пропозицію на покращення. Ми обов'язково розглянемо всі звернення. What do you need help with? Q Головна сторінка Робота з додатками Проблема з відображенням/роботою елементів на Авторизація у системі Головній сторінці сайту Пропозиції Проблема з новинами Проблема з відображенням/ роботою елементів віджету або додатку "Новини" Проблема з Документами Проблема з відображенням/ роботою елементів віджету або додатку "Документи" Проблема з Підприємствами ОТГ Проблема з відображенням/роботою елементів додатку "Підприємства ОТГ" Гоблема з Проектами ОТГ Проблема з відображенням/роботою елементів додатку "Проекти ОТГ'

Розділ "Авторизація у системі"

Розділ авторизація у системі влаштовано аналогічним чином до розділу "Робота з додатками" за відмінністю того, що у даному розділі можна задати питання щодо труднощів з авторизацією на платформі DOSVIT.



Отже,

якщо у

вас виникають проблеми з доступом до платформи, вам варто сформувати своє звернення через форму "Проблема з логіном чи паролем".

Розділ "Пропозиції"

Даний розділ влаштовано аналогічним чином до інших розділів сервіс-деску. У розділі "Пропозиції" можна залишати будь-які пропозиції щодо розвитку системи та її покращення.

Якщо ваша ідея стосується розробки нового сервісу або додатку на платформі, необхідно заповнити відповідну форму запиту "Ідеї щодо розробки нових додатків".

Якщо ви хочете запропонувати покращення в роботі наявного функціоналу платформи, вам варто заповнити форму у розділі "Ідеї щодо функціоналу".



V. Огляд сервіс-деску IT-платформи "Громадський проект"

Для входу в сервіс-деск ІТ-платформи "Громадський проект" можна використовувати посилання на загальний сервіс-деск ІТ-продуктів SocialBoost або пряме посилання одразу до сервіс-деску "Громадський проект":

https://jira.socialboost.com.ua/servicedesk/customer/portal/2

На головній сторінці сервіс-деску ІТ-платформи "Громадський проект" розміщено пошук та його розділи:

- **1.** Проблема в адміністративній панелі модератора, де можна повідомляти про проблеми в роботі адміністративної панелі модератора.
- **2.** Проблема з реєстрацією та голосуванням, де можна надіслати запит на вирішення проблем, які виникають з реєстрацією нових користувачів та проведенням голосування.
- **3.** Проблема на сайті, де можна надіслати запит на вирішення проблем, які виникають безпосередньо на сайті платформи вашого міста.
- 4. Інші питання, куди ви можете адресувати питання, які не пов'язано з жодною із вищезазначених тем звернень.



VI. Огляд сервіс-деску IT-системи DOBRE.Pytannya

Для входу в сервіс-деск IT-системи DOBRE.Pytannya можна використовувати посилання на загальний сервіс-деск IT-продуктів SocialBoost або пряме посилання одразу до сервіс-деску DOBRE.Pytannya:

https://jira.socialboost.com.ua/servicedesk/customer/portal/4

На головній сторінці сервіс-деску DOBRE. Руtannya розміщено пошук та його розділи:

- 1. Проблема в адміністративній панелі модератора, де можна повідомляти про проблеми в роботі адміністративної панелі модератора.
- 2. Проблема в роботі мобільного додатку для агента-інтерв'юера, де можна надіслати запит на вирішення проблем, які виникають під час роботи з мобільним додатком системи.
- 3. Запит на методичні матеріали, інструкції, куди можна надсилати запити на надання навчальних матеріалів, інструкції.
- 4. Інші питання, куди ви можете адресувати питання, які не пов'язано з жодною із вищезазначених тем звернень.

Socialboost Support DOBRE.Pytannya Підтримка Welcome! You can raise a DP_Support request from the options provided.			
Вч	ем требуется помощь?		
	Проблема в адміністративній панелі модератора Якщо ваше звернення стосується проблеми під час роботи з адміністративною панелл модератора		
	Проблема в роботі мобільного додатку для агента-інтерв'юера Якщо ваше звернення стосується проблеми під час роботи з мобільним додатком		
	Запит на методичні матеріали, інструкції Якщо ваше звернення пов'язане з запитом методичних матеріалів або інструкцій користувача системи		
\land	Інше запитання Інше запитання, яке стосується роботи з системою DOBRE.Pytannya		