

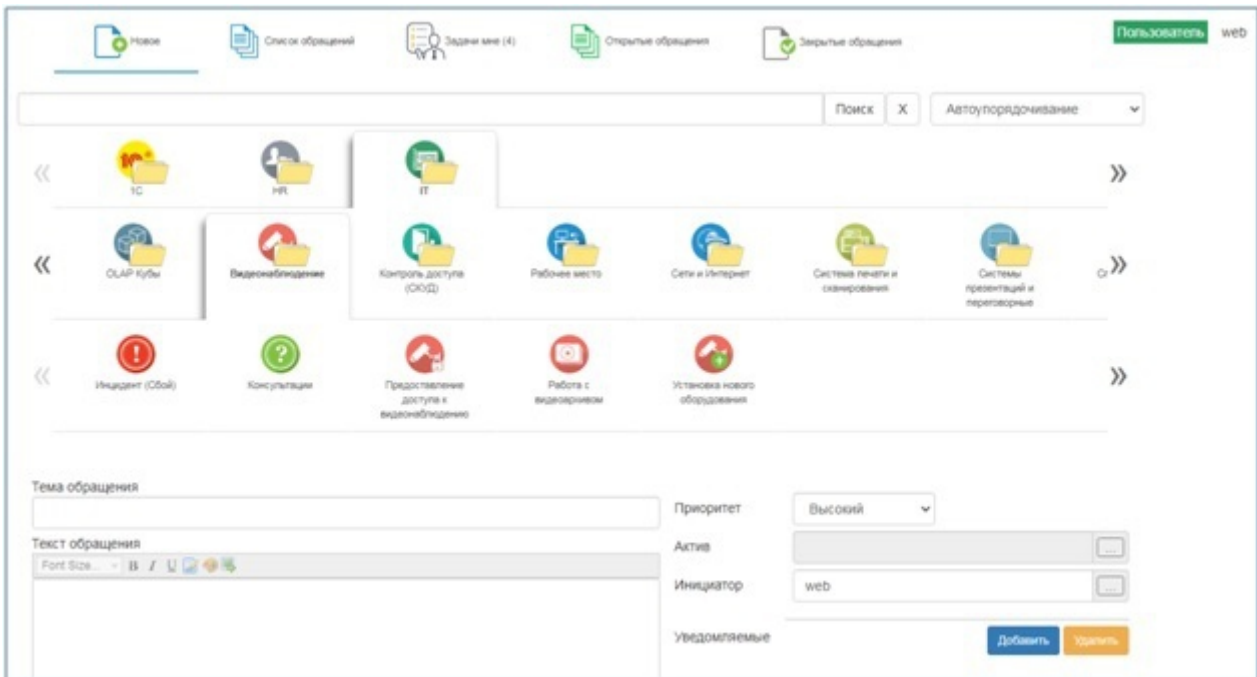
# Веб-портал «V-connect» для 1С:ИТIL: назначение и функционал

Веб-портал является альтернативным веб-клиентом для платформы 1С:Предприятие и предназначен для работы с конфигурацией 1С:ИТIL. Изначально функционал портала повторял обработку «Личный кабинет инициатора». В текущий момент веб-портал позволяет работать не только инициаторам обращений, но и сотрудникам, ответственным за их выполнение, а также их руководителям.

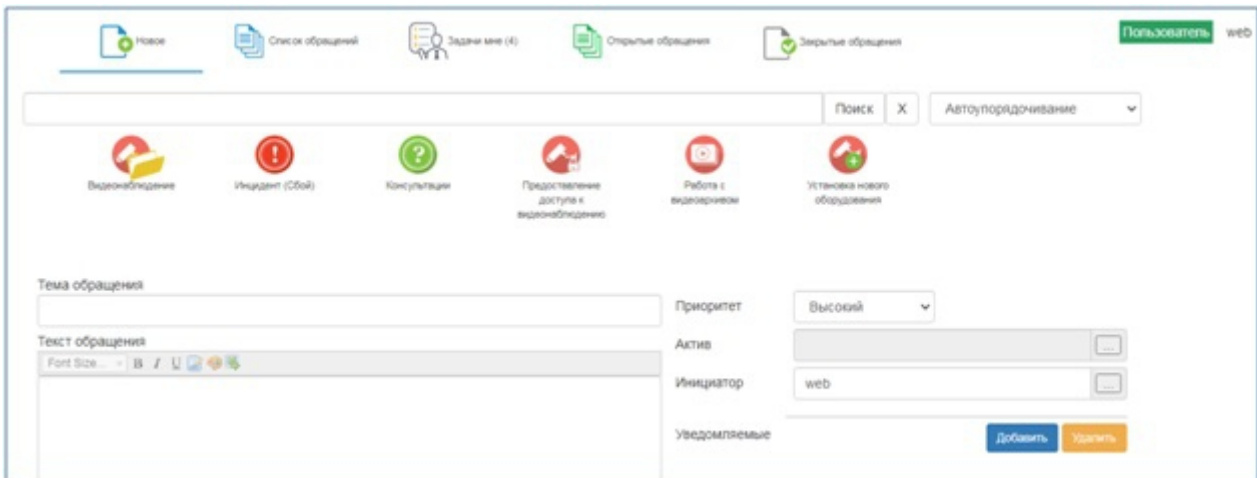
Веб-портал является альтернативным веб-клиентом для платформы 1С:Предприятие и предназначен для работы с конфигурацией 1С:ИТIL. Изначально функционал портала повторял обработку «Личный кабинет инициатора». В текущий момент веб-портал позволяет работать не только инициаторам обращений, но и сотрудникам, ответственным за их выполнение, а также их руководителям.

## Описание основных функций и возможностей портала

1. Создание новых обращений с возможностью выбора услуги из списка, разрешенного соглашением SLA:



2. Два варианта интерфейса выбора услуги: «Слайдер» (показан на картинке выше) и «Плитка»:



### 3. Поиск по наименованию услуги, синонимам:

Новое | Список обращений | Задачи мне (4) | Открытые обр

картридж

Закончился картридж

Тема обращения

Закончился картридж в принтере, Система печати и сканирования

Текст обращения

Font Size... | B | I | U |

### 4. Автоматическое заполнение темы и описания обращения:

1С:ERP (Производство/Склад) | 1С:ДО (Документооборот)

Инцидент (Сбой) | Вопрос (Консультации) | Доработка (Изменение функционала) | Права доступа

Не работает обмен | Не работает отчет | Прочее

Прочие задачи, описание. **Прочие задачи, описание.** Прочие задачи, описание.  
Прочие задачи описание.

Тема обращения

Произошел инцидент с ERP

Текст обращения

Font Size... | B | I | U |

Описание проблемы:

Условия возникновения:




Скриншот ошибки:

5. Поиск по наименованию услуги, синонимам: Форматирование описания обращения, вставка скриншотов, прикрепление файлов:

Тема обращения

Произошел инцидент с ERP

Текст обращения

Font Size... **B** *I* U   

**Описание проблемы:** Жирный Наклонный Синий

Условия возникновения: Тест

Скриншот:




image.png 709 кб 0% [удалить](#)

[Отправить](#) [Прикрепить файл](#) [Ссылка на услугу](#) [✕ Очистить](#)

6. В зависимости от выбранной услуги – отображение произвольного набора дополнительных реквизитов обращения:

Тип сбоя

Подразделение

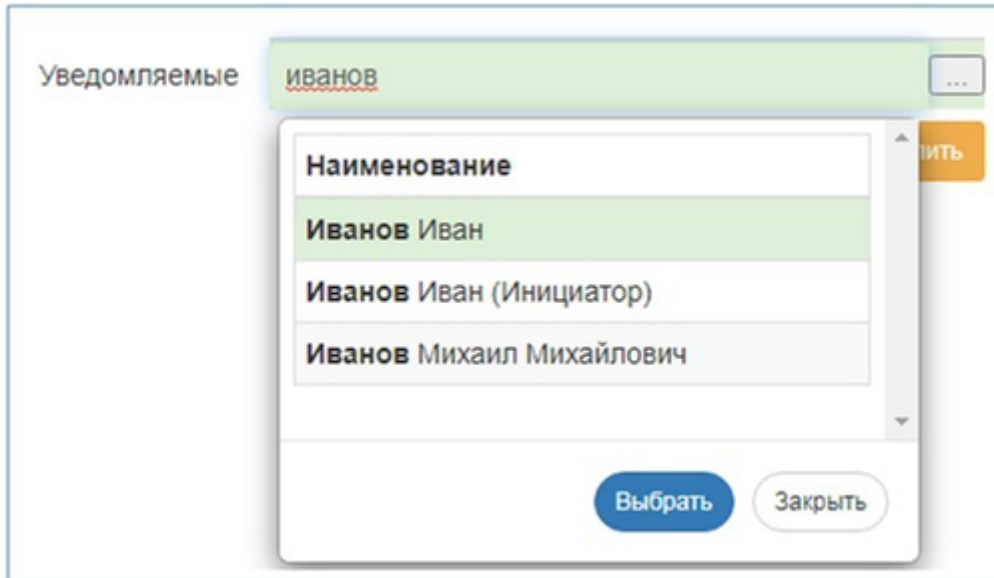
Приоритет

Актив

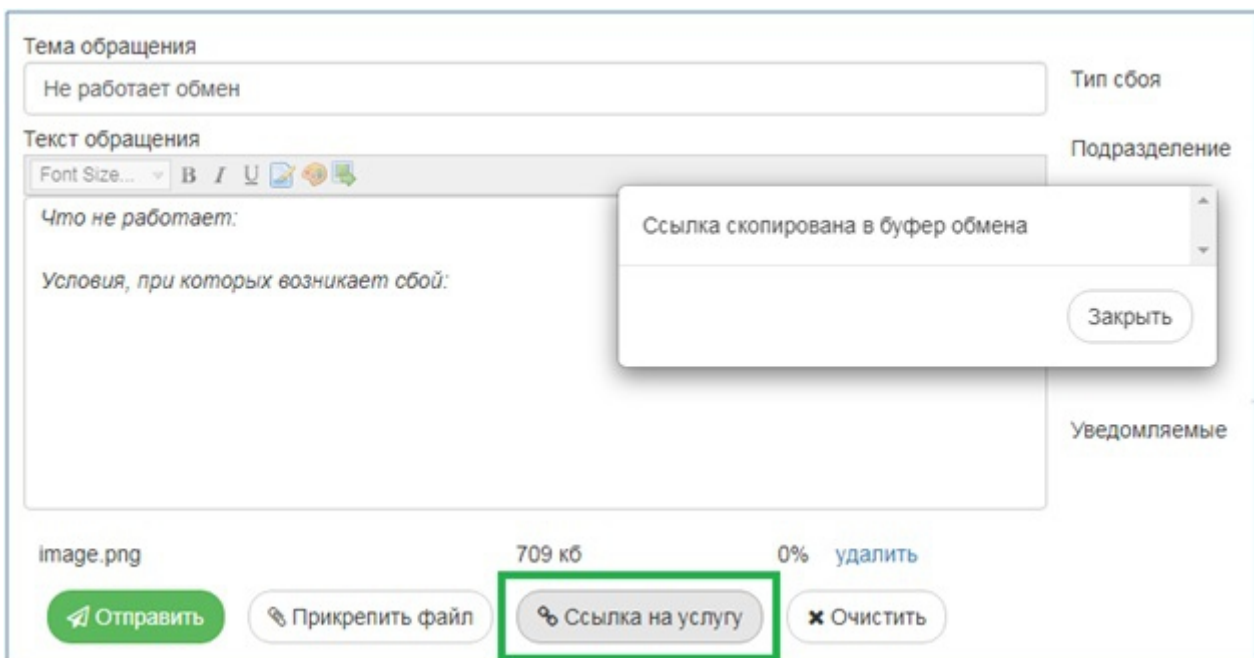
Инициатор

Уведомляемые [Добавить](#) [Удалить](#)

7. Произвольный список уведомляемых:



8. Возможность поделиться ссылкой на услугу. При открытии ссылки будет заполнена вся информация о ней:



9. Просмотр ранее созданных обращений с отбором по дате, теме, этапу, исполнителю, инициатору:

Новое Список обращений Задачи мне (4) Открытые обращения Закрытые обращения Поиск

| Дата                | Тема, номер                                       | Этап                     | Исполнитель                              | Инициатор  | Подчиненные |
|---------------------|---|--------------------------|--|------------|-------------|
| 09.07.2020          | не доступа к нию                                  | ОД00-0000000000000000127 | 3.1 Классификация                        | ИТ 1 линия | web         |
| 09.07.2020          | не доступа к нию                                  | ОД00-0000000000000000126 | 3.1 Классификация                        | ИТ 1 линия | web         |
| 09.07.2020          | то ДО 1С  | ОД00-0000000000000000125 | 5.1 Классификация и Выполнение заявки    | 1С 1 линия | web         |
| 09.07.2020          | за доступа  | ОД00-0000000000000000124 | 5.1 Классификация и Выполнение заявки    | 1С 1 линия | web         |
| 09.07.2020          | то ERP 1С   | ОД00-0000000000000000123 | 5.1 Классификация и Выполнение заявки    | 1С 1 линия | web         |
| 09.07.2020 19:51:59 | Не работает обмен                                 | ОД00-0000000000000000122 | 4.1 Классификация и Разрешение инцидента | 1С 1 линия | web         |
| 26.06.2020 9:49:00  | Создание новой сетевой папки на файловых ресурсах | ОД00-0000000000000000121 | 3.1 Классификация                        | ИТ 1 линия | web         |

10. Просмотр обращений, в которых текущий пользователь является исполнителем:

| Дата                | Тема                               | Номер                    | Этап                                     | Исполнитель |
|---------------------|------------------------------------|--------------------------|--|-------------|
| 29.05.2020 11:43:23 | Ошибка в ДО 1С                     | ОД00-0000000000000000120 | 4.1 Классификация и Разрешение инцидента | web         |
| 04.04.2020 18:31:12 | Проверка количества моих задач - 4 | ОД00-0000000000000000076 | 8.4 Завершение                           | web         |
| 04.04.2020 12:32:49 | Счетчик задач себе - 1             | ОД00-0000000000000000075 |  | web         |
| 22.03.2020 17:44:35 | Консультация по ERP 1С             | ОД00-0000000000000000065 | 5.3 Подтверждение закрытия пользователем | web         |

11. Отображение формы обращения:


Запрос № ОД00-0000000000000000129 [Получить ссылку](#) Привет к исполнителю

Создано: 25.08.2020 11:51:36    Крайний срок выполнения: ----    Текущий этап: 4.1 Классификация и Разрешение инцидента

Тема: Не работает обмен  
Инициатор: web  
Текущий исполнитель: 1С 1 линия  
Актив: ----  
Место расположения: ----

web (25.08.2020 11:51:37):  
Что не работает: **ТЕСТ**

Скриншот:



Отменить обращение Добавить комментарий

12. Переписка в форме обращения с возможностью форматирования текста, добавления скриншотов и файлов:

Прикрепленные файлы:  
Салют1.png

web (23.07.2020 14:48:11):  
Плс п  
Прикрепленные файлы:  
CMR.pdf

web (23.07.2020 15:11:11):

Прикрепленные файлы:  
CMR.pdf

web (23.07.2020 15:16:23):  
У  
Прикрепленные файлы:  
CMR.pdf

Font Size... **B** / U /  / 

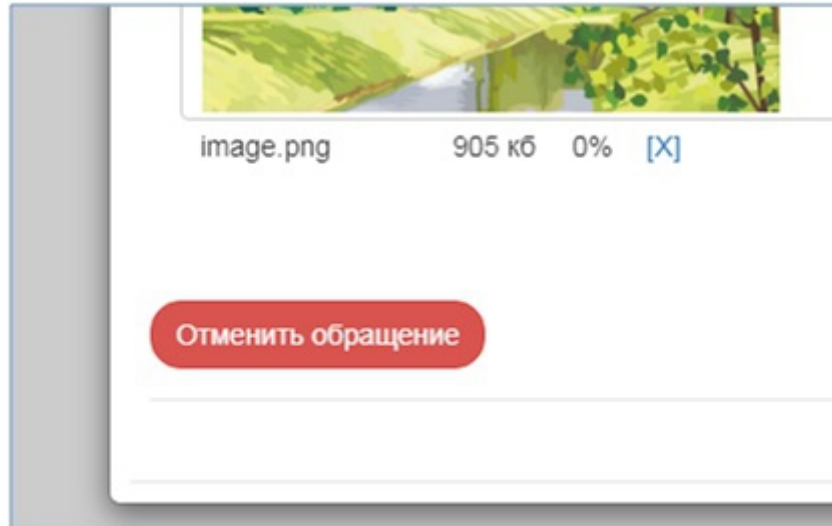
Тестовый комментарий



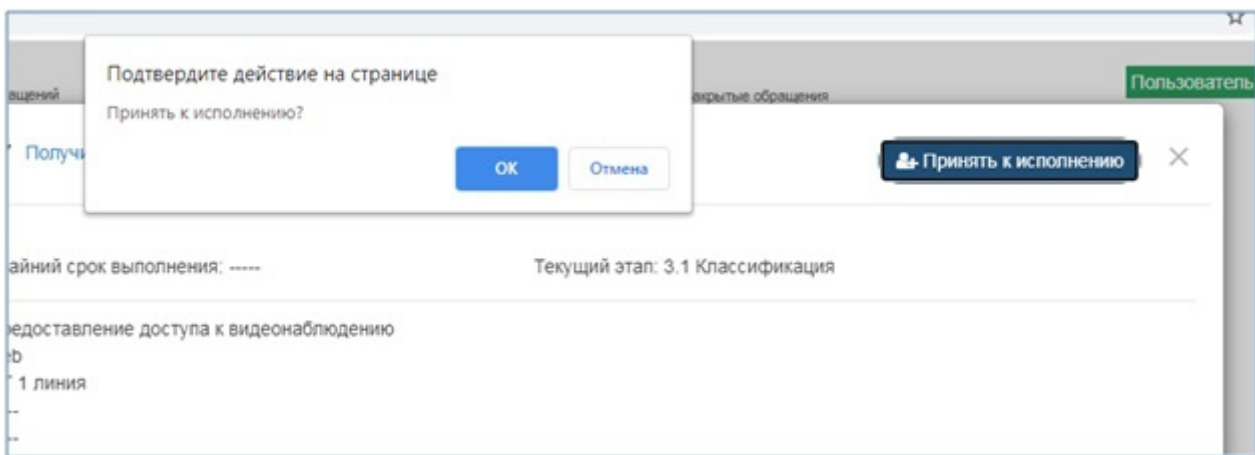
image.png    905 kb    0%    [X]

Скрыть от инициатора Отправить Отменить

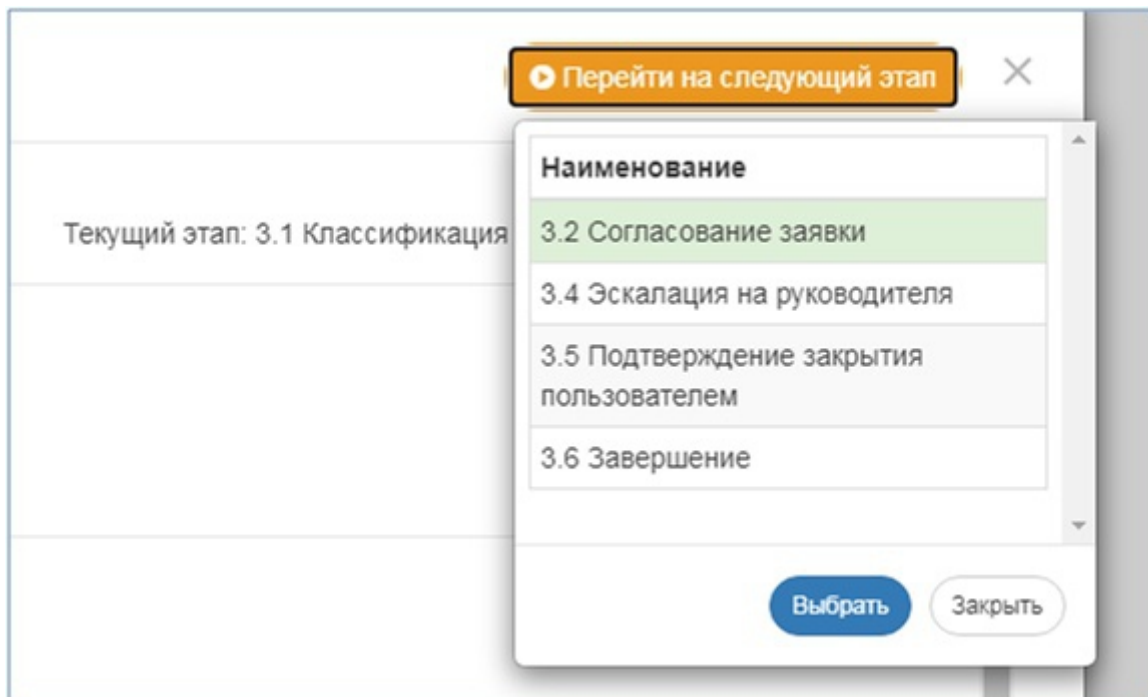
13. Для инициатора – возможность отмены обращения, если оно еще не было принято к исполнению:



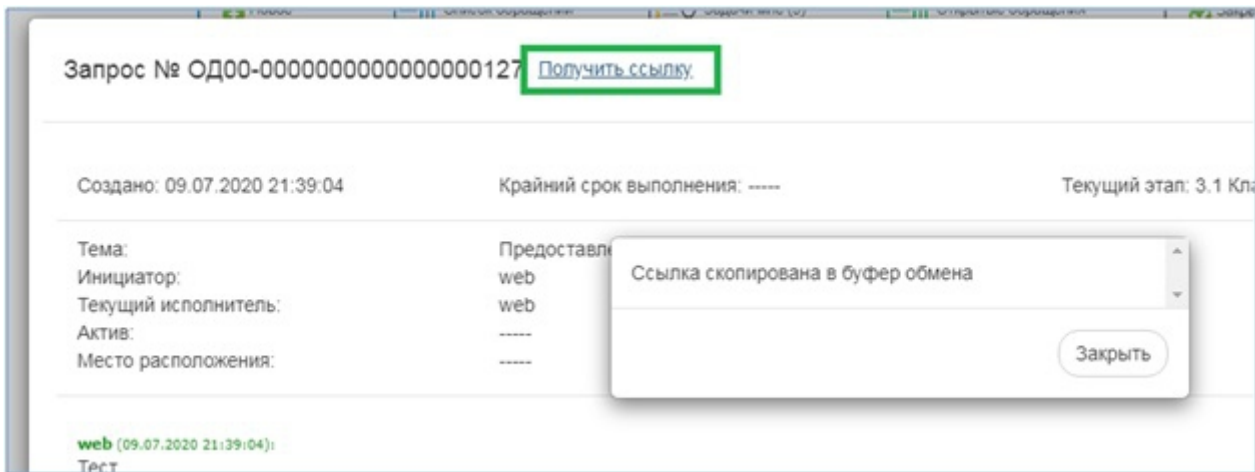
14. Для исполнителя – возможность принять обращение к исполнению:



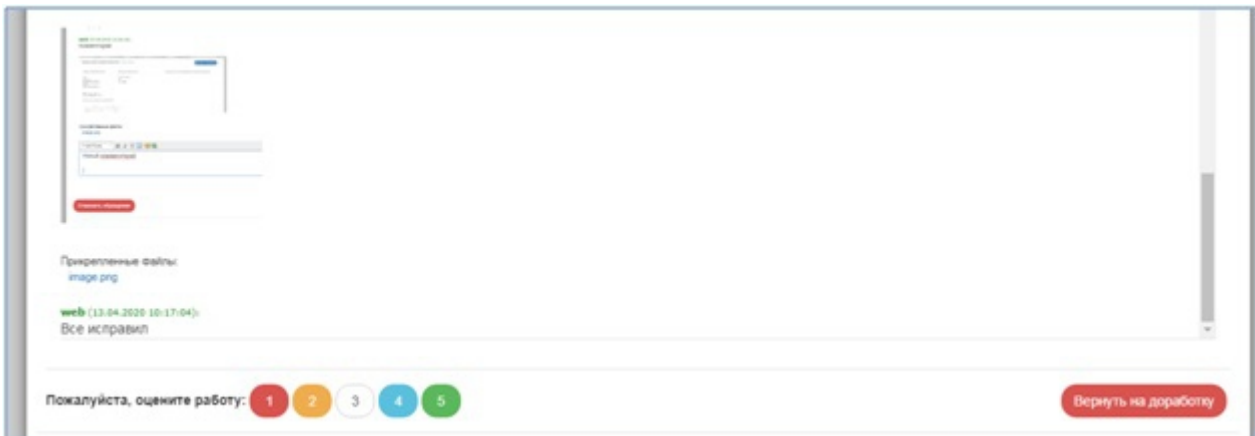
15. Переход по этапам бизнес-процесса:



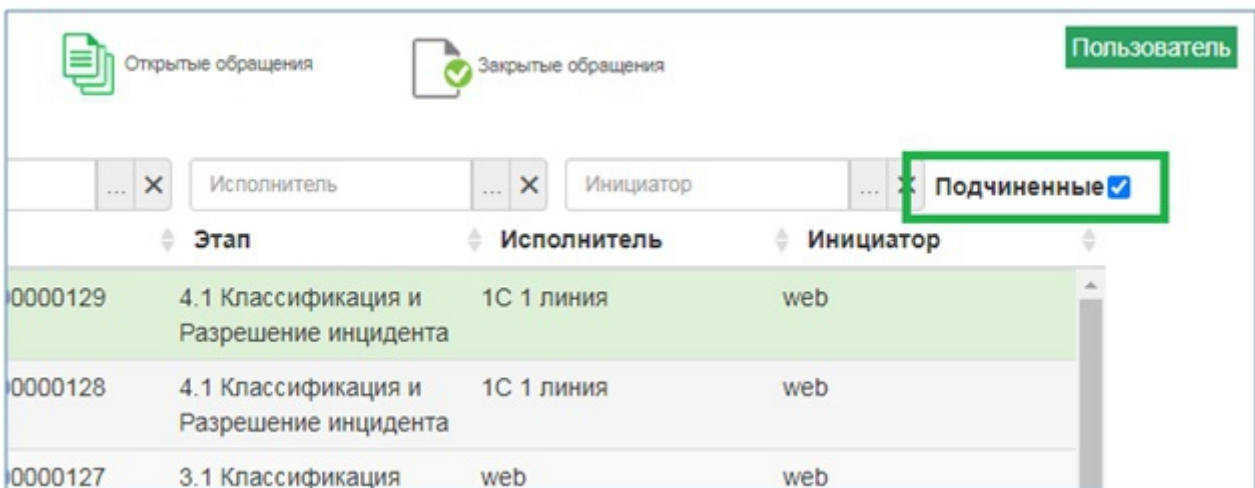
16. Возможность поделиться ссылкой на обращение:



17. При завершении – возможность оценки обращения или отправки его на доработку:



18. Для руководителей – возможность просмотра обращений подчиненных им сотрудников:



Свои вопросы по продукте или его приобретению вы можете задать, связавшись с нами:  
тел.: +7(962)9-200-900, email: info@digitcat.ru