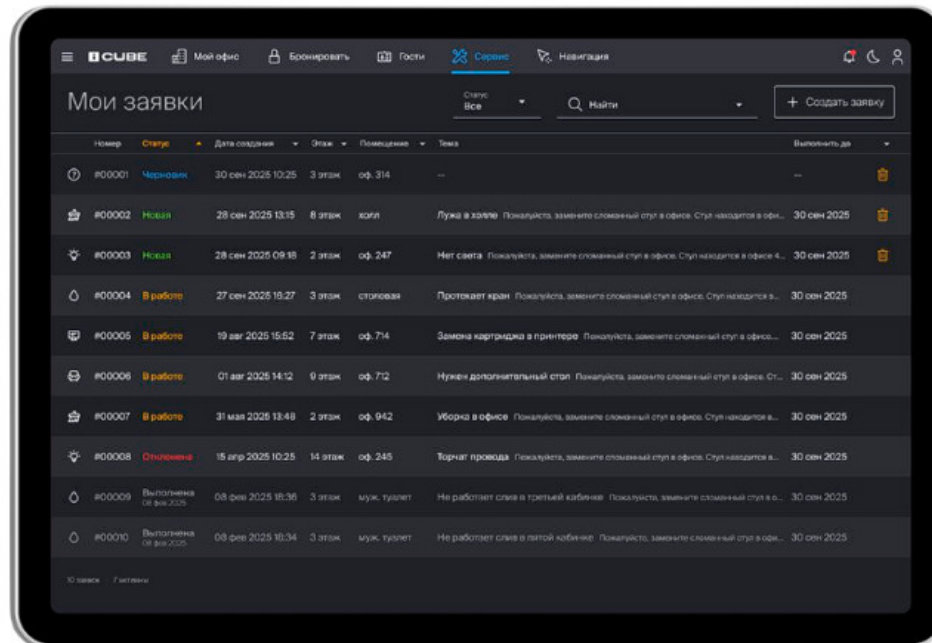




Описание

iCUBE Space Сервис Деск — программный модуль для подачи, маршрутизации и обработки заявок, связанных с офисной инфраструктурой и внутренними сервисами. Решение позволяет сотрудникам создавать обращения по категориям, отслеживать их статус и историю обработки, а сервисным подразделениям и администраторам — управлять очередями, ответственными, SLA, шаблонами и качеством исполнения.

- Поиск и фильтрация заявок по категории, статусу, исполнителю, локации и срокам исполнения
- Доступ к каталогу услуг, шаблонам обращений и справочной информации
- Создание заявки с указанием категории, подкатегории, описания, локации, вложений и иных параметров
- Подача обращений по рабочим местам, переговорным, парковкам, локерам и другим офисным сервисам
- Просмотр списка и карточки собственных заявок и обращений в работе
- Просмотр статуса, истории изменений, комментариев, вложений и сроков исполнения
- Назначение, перераспределение и изменение статуса заявки в рамках настроенного процесса
- Запрос уточнений, добавление комментариев, фиксация решения и закрытие заявки
- Уведомления о регистрации, назначении, изменении статуса, нарушении SLA и закрытии заявки
- Напоминания об ожидаемых действиях со стороны заявителя или исполнителя
- Сбор статистики по количеству заявок, категориям обращений, загрузке исполнителей и срокам обработки
- Аналитика сроков исполнения, выявление узких мест процесса и визуализация динамики обращений
- Разграничение прав доступа для сотрудников, сервисных специалистов, офисных координаторов и администраторов
- Ведение категорий, подкатегорий, шаблонов заявок, маршрутов обработки, SLA и правил уведомлений
- Интеграция с SSO, email / push, корпоративными мессенджерами, CMDB и офисной экосистемой
- Работа через web-интерфейс, мобильное приложение и точки быстрого обращения в офисе

Технические характеристики

Доступные роли	сотрудник, сервисный специалист, офисный координатор, администратор
Поддерживаемые категории	заявки, категории, подкатегории, статусы, SLA, комментарии, вложения
Интеграция	LDAP/LDAPS, AD, email / push, корпоративные мессенджеры, CMDB, webhooks / API
Масштабирование модуля	поддержка нескольких офисов, сервисных направлений и команд обработки

 Производитель может изменить комплект поставки, характеристики и внешний вид товара без уведомления. Информация на сайте не является публичной офертой. Уточняйте спецификацию, наличие и цены у менеджеров.