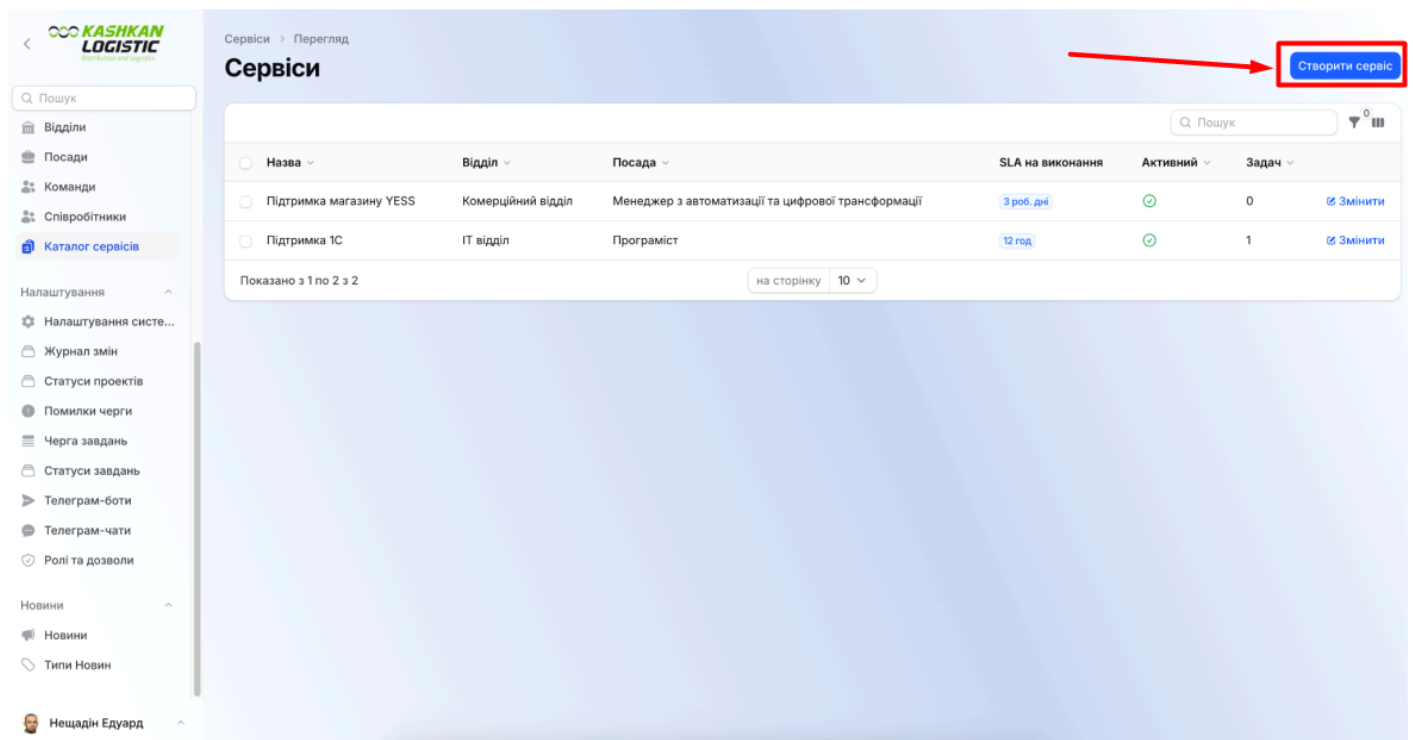


# Інструкція зі створення сервісу для відділу на "Панель"

1 Початок створення: Перейдіть у розділ «Каталог сервісів» у бічному меню та натисніть синю кнопку «Створити сервіс» у правому верхньому куті екрана.



## 2 Основна інформація:

- У полі «Назва сервісу» введіть назву послуги.
- Заповніть «Опис сервісу», який бачитимуть користувачі під час замовлення.
- Оберіть «Відділ», до якого належатиме цей сервіс, зі спадного списку.

Сервіси > Створити

## Створити Сервіс

🕒 SLA план 📅 Робочий тиждень

**Основна інформація**

Назва сервісу\*

Опис сервісу

Опис для користувачів, що замовляють сервіс

Відділ\*  Посада виконавця

Виберіть варіант Виберіть варіант

Якщо не вказано — задача призначиться керівнику відділу

☒ Активний

**SLA налаштування**

Час вимірюється в робочих годинах згідно графіку

|                                        |                                    |                                     |                                    |
|----------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
| SLA на першу відповідь (год.)          | хв.                                | SLA після відповіді клієнта (год.)  | хв.                                |
| <input type="text" value="2"/> год.    | <input type="text" value="0"/> хв. | <input type="text" value="1"/> год. | <input type="text" value="0"/> хв. |
| SLA на виконання (год.)                | хв.                                | Нагадування до дедлайну за (год.)   | хв.                                |
| <input type="text" value="12"/> год.   | <input type="text" value="0"/> хв. | <input type="text" value="0"/> год. | <input type="text" value="0"/> хв. |
| Нагадування після порушення SLA (год.) | хв.                                |                                     |                                    |

### 3 Вибір виконавця та логіка розподілу:

- Оберіть «Посаду виконавця», яка буде відповідати за виконання запитів.
- Зверніть увагу на логіку системи: якщо на обраній посаді лише одна людина, задача автоматично призначається їй як виконавцю. Якщо на цій посаді декілька співробітників, то виконавцем призначається керівник відділу, а всі інші люди на цій посаді стають спостерігачами. У такому випадку керівнику необхідно буде самостійно делегувати задачу одному з підлеглих.
- Якщо посаду виконавця не вказати взагалі, задача за замовчуванням призначається керівнику відділу.

### 4 Налаштування SLA:

У блоці «SLA налаштування» вкажіть час (у годинах та хвилинах) для:

- першої відповіді;
- відповіді після клієнта;
- загального виконання задачі.

Також можна встановити час для нагадувань до настання дедлайну та після порушення термінів SLA.



- Якщо ви хочете полегшити роботу користувачам або виконавцям, скористайтеся розділом «Шаблони полів».
- Ви можете заздалегідь заповнити «Шаблон даних» або «Шаблон рішення».

Ці значення будуть автоматично підставлені при створенні задачі, що дозволить уникнути необхідності ручного заповнення цих полів користувачами.

**SLA налаштування**  
Час вимірюється в робочих годинах згідно графіку

|                                        |       |                                    |       |
|----------------------------------------|-------|------------------------------------|-------|
| SLA на першу відповідь (год.)          | хв.   | SLA після відповіді клієнта (год.) | хв.   |
| 2 год.                                 | 0 хв. | 1 год.                             | 0 хв. |
| SLA на виконання (год.)                | хв.   | Нагадування до дедлайну за (год.)  | хв.   |
| 12 год.                                | 0 хв. | 0 год.                             | 0 хв. |
| Нагадування після порушення SLA (год.) | хв.   |                                    |       |
| 1 год.                                 | 0 хв. |                                    |       |

**Шаблони полів**  
Ці значення будуть підставлені при створенні задачі

**Шаблон опису ситуації**

**Шаблон даних**

**Шаблон рішення**

Нещадін Едуард

Створити Створити та створити наступне Скасувати

**7 Збереження:** Після введення всіх даних натисніть кнопку «Створити» внизу сторінки для активації сервісу.

Версія #2

Admin створив 2 лютого 2026 12:14:00

Admin оновив 2 лютого 2026 13:43:25