

# ConnectKey приложение Helpdesk Connector

## Актуальность приложения

Системы класса helpdesk\servicedesk являются сейчас стандартом информационного окружения среди Заказчиков среднего и крупного сегмента. Данные системы предназначены для работы с зарегистрированными инцидентами пользователей о неисправности оборудования, программного обеспечения, возникших вопросах, мешающих выполнению стандартной операционной деятельности. При этом работа с инцидентом ведется на протяжении его жизненного цикла – начиная от создания инцидента и заканчивая его разрешением с информированием конечного пользователя.

Приложение Helpdesk Connector позволяет создавать инциденты, связанные с неисправностью многофункционального устройства Xerox, непосредственно с экрана многофункционального устройства и не отходя от него. При этом созданный инцидент также будет создан в соответствующей helpdesk\servicedesk системе. Приложение работает с многофункциональными устройствами Xerox, в том числе с новой серией оборудования Versalink и Altalink.

## Назначение и сферы применения

Приложение Helpdesk Connector предназначено для создания инцидентов о неисправности многофункционального устройства Xerox не отходя от устройства и используя только его экран. Настройка работы приложения с конкретной helpdesk\servicedesk системой осуществляется в соответствии с особенностями ее работы и может отличаться для различных helpdesk\servicedesk систем по алгоритму исполнения.

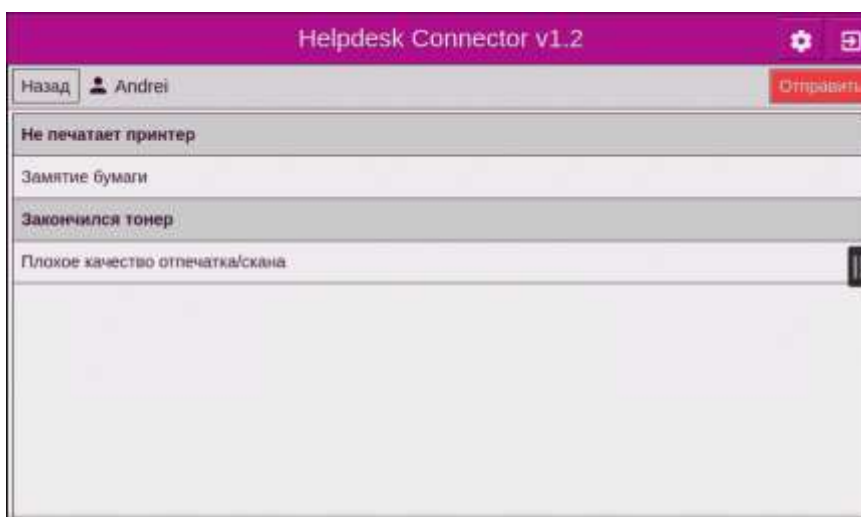


Рисунок 1. Экран выбора типа инцидента перед его созданием

Работа с документом после его загрузки осуществляется непосредственно в интерфейсе информационной системы.

Использование приложения обеспечивает экономию времени создания инцидента и отсылку необходимой информации об инциденте в момент его создания.

## Функционал

Создание инцидента осуществляется путем выполнения следующей последовательности шагов (все действия осуществляются с экрана многофункционального устройства):

- запуск приложения на экране многофункционального устройства Xerox
- аутентификация пользователя
- выбор типа инцидента
- передача информации об инциденте в helpdesk\servicedesk систему, создание инцидента в helpdesk\service desk системе на основе поступившей информации