

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ТРАНССЕТЬ» (АО «Транссеть»)

Программа для ЭВМ «TRS.СервисДеск»

Руководство по эксплуатации

Листов 188

АННОТАЦИЯ

Руководство по эксплуатации разработано для обеспечения пользователя необходимой информацией для самостоятельной работы с Программой для ЭВМ «TRS.СервисДеск».

В процессе эксплуатации Программы для ЭВМ возможно внесение изменений в настоящий документ. Изменения должны быть согласованы со всеми заинтересованными сторонами.

СОДЕРЖАНИЕ

1	Введен	иеие	. 6
	1.1 H	аименование системы	. 6
	1.2 C	бласть применения	. 6
	1.3 K	раткое описание возможностей	. 6
	1.4 П	еречень эксплуатационной документации	6
2	Назнач	ение и условия применения	7
	2.1 H	азначение системы	7
	2.2 LI	ели разработки	7
	2.3 T	ребования к оборудованию и программному обеспечению	7
	2.4 T	ребования к квалификации пользователей	. 8
3	Полгот	овка к работе	9
•	3.1 П	орялок загрузки ланных и программ	9
	з.2 П	орядок проверки работоспособности системы	10
	3.2 П 3.3 П	орядок проворни расстеенессоности спотемы	10
	331	Права доступа	10
Δ	Описан	приви доступи	10 12
-	4 1 C	Пе операции	12
	4.1 C	Фрейи 1	12
	4.1.1	Фреим 1 Флейм 2	13
	413	Фрейм 2	13
	4.1.4	Описание графических изображений	16
	4.2 A	дминистрирование	18
	4.2.1	Пользователи	18
	4.2.2	Группы пользователей	26
	4.2.3	Общие правила RBAC	30
	4.2.4	Политики RBAC	33
	4.2.5	Email для создания обращений	35
	4.2.6	События безопасности	37
	4.2.7	Системные политики	38
	4.2.8	Настройки экспорта	40
	4.2.9	Политики АВАС	41
	4.2.10) Конфигурации	44
	4.3 B	едение справочников	45

4.3.1 Справочник «Клиенты»	
4.3.2 Справочник «Договоры»	50
4.3.3 Справочник «Виды деревьев оргструктуры»	52
4.3.4 Справочник «Типы оргструктуры»	55
4.3.5 Справочник «Уровни оргструктуры»	57
4.3.6 Справочник «Оргструктура»	60
4.3.7 Справочник «Должности»	65
4.3.8 Справочник «Штатное расписание»	67
4.3.9 Справочник «Сотрудники»	
4.3.10 Справочник «Типы ролей сотрудников»	
4.3.11 Справочник «Роли сотрудников»	
4.3.12 Справочник «Решения»	81
4.3.13 Справочник «Объекты поддержки»	83
4.3.14 Справочник «Нормативное время решения»	85
4.3.15 Справочник «Ответственные по статусам»	88
4.3.16 Справочник «Виды деятельности»	
4.4 Управление проектами	
4.4.1 Реестр проектов	
4.4.2 Учетная карточка проекта	
4.4.3 Активные и неактивные проекты	105
4.5 Управление обращениями	106
4.5.1 Учетная карточка обрашения	107
4.5.2 Список обращений	126
4.5.3 Управление комментариями в обращениях	129
4.5.4 Управление приложенными файлами в обращениях	136
4.5.5 Управление связями обращения	139
4.5.6 Статусы учетной карточки обращения	141
4.6 Оперативный режим обращений	142
4.6.1 Выбор оперативного режима проекта	143
4.6.2 Массовые лействия нал обрашениями	147
4.6.3 Настройка Оперативного режима обрашений	150
4.7 Отчетность	152
471 Общий отчёт	153
472 Сволный отчёт	156
473 Лист согласования	160
4.8 База знаний	163
	103
4.0.1 БКЛАДКА «КАТАЛОГ СТАТЕИ»	104
4.8.2 БКЛАЛКА «ПОИСК»	

	4.8.3 Вкладка «Страница статьи»	
	4.8.4 Вкладка «История изменений»	
	4.8.5 История изменений Базы знаний	
	4.9 История изменений	
	4.10 Просмотр Истории изменений в реестре	
	4.11 Просмотр Истории изменений в УК	
	4.12 Календарь	
	4.12.1 Переносы рабочих дней	
5	Аварийные ситуации	
6	Рекомендации по освоению	
Обо	означения и сокращения	

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 Наименование системы

Полное наименование системы: Программа для ЭВМ «TRS.СервисДеск» **Условное наименование системы**: Программа для ЭВМ.

1.2 Область применения

Программа для ЭВМ предназначена для автоматизации производственных процессов по оказанию услуг технической поддержки, предоставляемой клиентам.

1.3 Краткое описание возможностей

Программа для ЭВМ обеспечивает:

- ведение базы активных участников взаимодействия по процессу технической поддержки с добавлением и блокировкой ранее созданных учётных записей сотрудников;
- ведение обращений пользователей в разрезе проектов технической поддержки;
- контроль хода обработки обращений;
- автоматизированный контроль соблюдения нормативного времени решения обращений и просмотр онлайн текущего состояния обращений;
- формирование базы знаний по решению типовых задач технической поддержки с разграничением прав доступа к ней.

1.4 Перечень эксплуатационной документации

Для самостоятельной работы с Программой для ЭВМ пользователю необходимо ознакомиться с документами:

– Руководство по эксплуатации (настоящий документ).

2 НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1 Назначение системы

Программа для ЭВМ предназначена для автоматизации следующих процессов:

- ведение базы активных участников взаимодействия по процессу технической поддержки с добавлением и блокировкой ранее созданных учётных записей;
- контролирование хода обработки обращений;
- контроль соблюдения нормативного времени решения обращений и просмотр онлайн текущего состояния обращений;
- размещение информационных сообщений в рамках обращений в техническую поддержку, созданных уполномоченным персоналом с учётом устанавливаемых прав доступа;
- формирование базы знаний по решению типовых задач технической поддержки с разграничением прав доступа к ней.

Объектом автоматизации является бизнес-процесс обработки обращений пользователей, посредством которых компания обеспечивает поддержку программных продуктов и сервисов.

2.2 Цели разработки

Основными целями разработки Программы для ЭВМ являются:

- оптимизация процессов технической поддержки пользователей;
- повышение уровня удовлетворенности пользователей;
- сокращение затрат на прием и обработку обращений пользователей;
- снижение времени на предоставление обратной связи пользователям по всем обращениям.

2.3 Требования к оборудованию и программному обеспечению

Для работы с Программой для ЭВМ рабочее место должно быть оборудовано следующим комплектом программного и аппаратного обеспечения:

- 1) Персональный компьютер с процессором INTEL CORE I3 КАВУ LAKE и выше, частота процессора 2*2.1 ГГц и выше, объемом оперативной памяти 8 Гб и выше.
- 2) Операционная система Windows версии 10 и выше, операционная система на базе GNU/Linux с ядром не ниже 4.18 и графической средой рабочего стола.
- 3) Интернет-браузер:
 - Яндекс.Браузер (версия 20 и выше);
 - FireFox Browser (версия 86 и выше);
 - MicrosoftEdge (версия 88 и выше).
- 4) Канал связи с пропускной способностью 256 кбит/с и выше.
- 5) Программное обеспечение для работы с файлами формата «doc», «docx», «xls», «xlsx».

2.4 Требования к квалификации пользователей

Пользователь, эксплуатирующий Программу для ЭВМ, должен иметь:

- знание соответствующей предметной области;
- знания и навыки работы с аналитическими приложениями;
- базовую квалификацию по работе с операционными системами, а также навыки работы с интернет-браузерами, перечисленными в п. 2.3;
- учетную запись с назначенными соответствующими правами доступа.

3 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

3.1 Порядок загрузки данных и программ

Для начала работы с Программой для ЭВМ необходимо запустить интернетбраузер и в адресной строке ввести адрес сервера.

Далее откроется окно авторизации (Рисунок 3.1), в котором необходимо ввести учетные данные пользователя (логин и пароль).

Вход в систему	
Логин	
•	
Пароль	
•	
Вход	

Рисунок 3.1 – Авторизация пользователя в Программе для ЭВМ

После ввода данных отобразится главная страница Программы для ЭВМ.

≡	IRS			
	Сперативный режим Оперативный режим обращений Настройка звуховых уведомлений обращений	Календарь Параносы рабочих дней	Администрирование Пользователи Пользователи Пользила RBAC Влай Состанция сорашений Политики RBAC Политики RBAC Политики RBAC События безопасности Састемные политики Настройки акспорта	Процессы Виды процессов Покоритаты процессов Статусы процессов Настройка связей между процессами Отватственные по статусам Решения Объекты поддержки Нормативное время решения
	Управление метаданными Редактирования метаданных	База знаний Статья	Клиенты Клиенты Договоры	Оргструктура Оргструктура Типы оргструктуры Уровни оргструктуры Отвественность за уровни оргструктуры Вяды деревне оогструктуры Сотрудника Штатное расписание Должности Роли сотрудников Типы ролей сотрудников Вяды отвественности Вяды отвественности Вяды обог Типы контактов
	Проекты			
	<u>Каталог проектов</u> <u>Активные проекты</u>			

Рисунок 3.2 – Главная страница Программы для ЭВМ

Для завершения работы с Программой для ЭВМ необходимо нажать в Фрейме 3 на пиктограмму , совершив таким образом выход из учетной записи, а затем закрыть окно браузера.

3.2 Порядок проверки работоспособности системы

Программа для ЭВМ работоспособна, если в результате действий пользователя, изложенных в п. 3.1 и 4, на экране монитора пользователю не выданы сообщения о сбое в работе, приведенные в п. 4 и 4.2.

3.3 Порядок доступа к системе

Аутентификация пользователей в Программе для ЭВМ производится под учетными записями, созданными администратором системы, и зависит от роли пользователя и назначенных ему прав доступа (п. 3.3.1).

3.3.1 Права доступа

Для возможности проведения операций пользователь Программы для ЭВМ должен получить права доступа к операциям, указанным в п. 4.

10

Доступ в Программу для ЭВМ разрешен только авторизованному пользователю, имеющему соответствующие права.

Подробное описание назначения пользователю прав указано в разделе «Администрирование» настоящего документа.

4 ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ

4.1 Общее описание интерфейса

Интерфейс пользователя реализован с использованием технологии построения Web-ориентированного интерфейса, он позволяет применить для работы с данными стандартные программы просмотра Web-страниц (интернет-браузеры), обеспечить доступ к Программе для ЭВМ с любого рабочего места, подключенного к сети передачи данных.

Базовая рабочая область экрана разделена на 3 фрейма, предназначенных для одновременного отображения экранных форм различного функционального назначения.

Схема взаимодействия фреймов в Программе для ЭВМ приведена на рисунке (Рисунок 4.1).



Рисунок 4.1- Схема взаимодействия фреймов

Внешний вид фреймов Программы для ЭВМ представлен на рисунке (Рисунок 4.2).

× TRS						Фрейм	1 () ⑦
E — (A)	Pe	Реестр проектов						
Администрирование	Доб	авить Выгрузить						
Проекты	-						20 \	из 3 Стр
		Название проекта 1	Код проекта 👔 🗐	Тип обращения 👔 🗐	Дата создания 1 🗎	Активный 1	Наличие догово ‡ 🗏	№ Догов
Процессы		Q	Q	Q	Q	Q	9	Q
Управление метаданными	:	Техническая поддержка ЕСМА	ESMA	Обращение ЕСМА	13.09.2022	Активен	Нет	
Календарь	:	Техническая поддержка оборудования сети связи	oss	Обращение ОСС	13.09.2022	Активен	Нет	
База знаний фрейм 3	÷	Типовой	1	Типовое обращение	13.09.2022	Активен	Нет	
Оргструктура								
Оперативный режим						Φι	рейм 2	
Клиенты								

Рисунок 4.2 – Внешний вид Фреймов Программы для ЭВМ

4.1.1 Фрейм 1

Фрейм 1 может содержать название Программы для ЭВМ и логотип.

Внешний вид Фрейма 1 приведен на рисунке (Рисунок 4.3).

TRS

Рисунок 4.3 – Фрейм 1

4.1.2 Фрейм 2

Фрейм 2 является областью отображения данных, соответствующих параметрам настройки фильтрации в Фрейме 3.

Внешний вид Фрейма 2 приведен на рисунке (Рисунок 4.2).

4.1.3 Фрейм 3

Фрейм 3 является панелью навигации, с помощью которой происходит перемещение между разделами Программы для ЭВМ, и представляет собой выдвигающееся боковое меню с двумя уровнями вложенности (Рисунок 4.4):

 Первый уровень содержит наименование разделов (если данный уровень имеет связанный с ним второй уровень вложенности, то при нажатии на наименование первого уровня откроется расширяющийся список с дочерним вторым уровнем. Если дочерних записей нет, то первый уровень меню будет являться ссылкой для перехода на определенную страницу). Второй уровень включает в себя ссылки для перехода на определенную страницу раздела.

A Đ
Календарь
Процессы
Проекты
База знаний
Оргструктура
Администрирование
Клиенты
• Клиенты 👆
• Договоры
Оперативный режим

Рисунок 4.4 – Фрейм 3

Фрейм 3 содержит перечень следующих разделов:

- 1) Календарь:
 - Переносы рабочих дней (при нажатии на ссылку открывается Реестр переносов рабочих дней).
- 2) Процессы:
 - Ответственные по статусам (при нажатии на ссылку открывается Реестр ответственных по статусам);
 - Решения (при нажатии на ссылку открывается Реестр решений);
 - Объекты поддержки (при нажатии на ссылку открывается Реестр объектов поддержки);
 - Нормативное время решения (при нажатии на ссылку открывается Реестр нормативного времени);
 - Виды деятельности (при нажатии на ссылку открывается иерархия видов деятельности);

- 3) Проекты:
 - Каталог проектов (при нажатии на ссылку открывается Реестр проектов);
 - Активные проекты (при нажатии на ссылку открывается перечень активных проектов);
 - Неактивные проекты (при нажатии на ссылку открывается перечень неактивных проектов);
 - Отчетность (при нажатии на ссылку открывается перечень доступных отчетов);
- 4) База знаний (при нажатии на ссылку открывается База знаний Программы для ЭВМ).
- 5) Оргструктура:
 - Оргструктура (при нажатии на ссылку открывается Реестр оргструктуры);
 - Типы оргструктуры (при нажатии на ссылку открывается Реестр типов оргструктуры);
 - Уровни оргструктуры (при нажатии на ссылку открывается Реестр уровней оргструктуры);
 - Виды деревьев оргструктуры (при нажатии на ссылку открывается Реестр деревьев организационной структуры);
 - Сотрудники (при нажатии на ссылку открывается Реестр сотрудников);
 - Штатное расписание (при нажатии на ссылку открывается Реестр штатного расписания);
 - Должности (при нажатии на ссылку открывается Реестр должностей);
 - Роли сотрудников (при нажатии на ссылку открывается Реестр ролей сотрудников);
 - Типы ролей сотрудников (при нажатии на ссылку открывается Реестр типовых ролей сотрудников).
- 6) Администрирование;
- 7) Клиенты:
 - Клиенты (при нажатии на ссылку открывается Реестр клиентов);
 - Договоры (при нажатии на ссылку открывается Реестр договоров).
- 8) Оперативный режим:

- Оперативный режим обращений (при нажатии на ссылку открывается Оперативный режим типового проекта);
- Настройка звуковых уведомлений обращений (при нажатии на ссылку открывается страница настроек звуковых уведомлений обращений);

По кнопкам и пиктограмм в Фрейме 3 доступны операции, описанные в таблице (Таблица 4.1).

Таблица 4.1 – Кнопки/	пиктограммы Фрейма 3
-----------------------	----------------------

Кнопка/пиктограмма	Описание
0	Переход в профиль/ личный кабинет пользователя Программы для ЭВМ.
×	Сворачивание/ разворачивание Фрейма 3.
Ð	Выход из Программы для ЭВМ.

4.1.4 Описание графических изображений

Типы графических изображений, используемые в Программе для ЭВМ, представлены в таблице (Таблица 4.2).

Таблица 4.2 – Графические изображения, используемые в Программе для ЭВМ

Графический объект	Описание
Файл 者	Загрузка файла в Программу для ЭВМ
ł	Разворачивание записи
÷	Сворачивание записи
•	Конечная запись в иерархии
+ +	Добавление записи
_ , 	Редактирование записи
8	Сохранение отредактированной записи

Графический объект	Описание				
	Выбор значения из календаря				
~	Выбор значения из списка				
E	Выбор значения из справочника				
Ì≡	Сортировка значений				
1F (11	Сортировка значений по возрастанию/ убыванию				
Ĵ <u></u>	Сброс настроек сортировки				
Q	Фильтрация по столбцам реестрового представления				
Q×	Сброс настроек фильтрации				
8	Выгрузка данных в Excel файл				
G	Обновление табличной части реестрового представления				
*	Доступные действия для записи в реестровом представлении				
Î	Удаление записи				
C	Применить фильтры				
Ĩ	Очистить фильтры				
↑, ↓	Перемещение записи				
	Отмена операции				
53 (55	Переход/ выход из полноэкранного режима				
	Выбор/ отмена выбора сущности				
Ð	Переход к просмотру истории изменений				

Таблица 4.2 – Графические изображения, используемые в Программе для ЭВМ

4.2 Администрирование

Для перехода к разделу «Администрирование» необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Администрирование».

Внешний вид раздела «Администрирование» приведен на рисунке (Рисунок 4.5).

× TRS						(ip:192.168.159.191) (i) ?	
A admin E	Список пользователей						
Календарь	B	ыгрузить					
Процессы						20 👻 из 5 Стро	
Проекты		Имя пользователя 1Ξ	Login 1	Дата создания	Дата истечения срока	Заблокирован	
TIPOKTUI		Q	Q	Q	۹	Q	
База знаний	:	admin	admin	13.09.2022		Нет	
Оргструктура	1	servicetk1	servicetk1	13.09.2022	31.12.2999	Нет	
Администрирование	:	servicetk2	servicetk2	13.09.2022	31.12.2999	Нет	
 Политики RBAC 	-	helpdesk	helpdesk	13.09.2022	31.12.2999	Нет	
 Общие правила RBAC 	:	HELPDESK1	helpdesk1	13.09.2022	31.12.2999	Нет	
 Валидные email для создания обращений 							
• Пользователи							
 Группы пользователей 							
 События безопасности 							
 Системные политики 							
• Настройки							
· TIOJIITIKN ABAC							
Клиенты							
Оперативный режим							

Рисунок 4.5 – Администрирование

Раздел «Администрирование» содержит следующие подразделы:

- Пользователи (п. 4.2.1);
- Группы пользователей (п. 4.2.2);
- Общие правила RBAC (п. 4.2.3);
- Политики RBAC (п. 4.2.4);
- Валидные e-mail для создания обращений через почту (п. 4.2.5);
- События безопасности (п. 4.2.6);
- Системные политики (п. 4.2.7);
- Настройки экспорта (п. 4.2.8);
- Политики ABAC (п. 4.2.9);
- Конфигурации (п.4.2.10)

4.2.1 Пользователи

Для перехода к реестру пользователей необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Администрирование — Пользователи» (Рисунок 4.6).

Внешний вид подраздела «Пользователи» приведен на рисунке (Рисунок 4.6).

A admin Đ	Список пользователей											
Календарь	Br	Выгружнь										
Процессы						20 🗸 из 5 Стро						
		Имя пользователя	Login 1	Дата создания	Дата истечения срока	Заблокирован						
проекты		۹	۹	Q	Q	Q						
База знаний	:	admin	admin	13.09.2022		Нет						
Оргструктура	:	servicetk1	servicetk1	13.09.2022	31.12.2999	Нет						
Администрирование	:	servicetk2	servicetk2	13.09.2022	31.12.2999	Нет						
 Политики RBAC 	1	helpdesk	helpdesk	13.09.2022	31.12.2999	Нет						
 Общие правила RBAC 	:	HELPDESK1	helpdesk1	13.09.2022	31.12.2999	Нет						
 Валидные email для создания обращений 												
• Пользователи												
 Группы пользователей 												
 События безопасности 												
 Системные политики 												
- Настройки												
• Политики АВАС												

Рисунок 4.6 – Пользователи

При переходе к реестру пользователей отображается перечень всех учетных записей пользователей, созданных в Программе для ЭВМ.

Основной блок Реестра пользователей содержит подробную информацию о созданных УК пользователей и представлен в виде таблицы с полями. Все поля заполняются автоматически значениями соответствующих полей УК, редактирование полей недоступно.

В Реестре пользователей доступны следующие операции:

- сортировка значений (п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (п. «Навигация по страницам»);
- фильтрация значений (п. «Фильтрация значений»);
- выгрузка (п. Выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv»).

4.2.1.1 Учетная карточка пользователя

Учетная карточка пользователя предназначена для регистрации пользователей в Программе для ЭВМ и создается из карточки сотрудника.

Переход к УК пользователя осуществляется из Реестра пользователей по нажатию на пиктограмму → «Открыть» (Рисунок 4.7).

Сп	Список пользователей										
В	Выгрузить										
					20 🗸 из 5 Стро						
	Имя пользователя 1=	Login 1	Дата создания 1	Дата истечения срока	Заблокирован						
	۹	۹.	Q	Q	Q						
÷	Открыть 🕕	admin	13.09.2022		Нет						
:	Редактировать	servicetk1	13.09.2022	31.12.2999	Нет						
:	servicetk2	servicetk2	13.09.2022	31.12.2999	Нет						
÷	helpdesk	helpdesk	13.09.2022	31.12.2999	Нет						
÷	HELPDESK1	helpdesk1	13.09.2022	31.12.2999	Нет						

Рисунок 4.7 – Открытие УК пользователя

Внешний вид УК пользователя приведен на рисунке (Рисунок 4.8).

Отмена	Редактировать	Заблокировать	
Картс	чка пользо	вателя 1	
Основны	е параметры 2		Группы пользователя Информация о сотруднике
Имя пользо	вателя admin		ФИО Иванов Иван Иванович
Логин adı Заблокиров	min зан Нет		Должность Электромеханик
Дата созда Срок дейст	ния 08.09.2022 16:3 вия до	85:30 +03:00	Подразделение 11 Каменск-Уральский участок связи
			Табельный номер 1900001

Рисунок 4.8 – Учетная карточка пользователя

УК пользователя имеет следующую структуру (Рисунок 4.8):

- наименование формы «Карточка пользователя» и блок кнопок (1);
- блок «Основные параметры» (2);
- вкладки «Группы пользователя» и «Информация о сотруднике» (3).

В блоке «Основные параметры» отображается информация об основных данных пользователя. Описание полей приведено в таблице (Таблица 4.3).

Таблица 4.3 – Описание полей УК пользователя

Наименование	Описание
Имя пользователя	Имя пользователя.
	Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.

20

Наименование	Описание						
Логин	Логин (учетная запись пользователя для входа в Программу для ЭВМ).						
	Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.						
Заблокирован	Поле принимает одно из двух значений:						
	– запись активна;						
	 запись заблокирована по какой-либо причине. 						
	Заполняется пользователем вручную с помощью чек-бокса 🗹, поле не						
	обязательно для заполнения.						
	Если проставлен чек-бокс 🔽, значит запись заблокирована:						
	1. Вручную.						
	2. Автоматический перевод в «Заблокирована» - на основани значения в поле «Срок действия учетной записи».						
	3. Автоматический перевод в «Заблокирована» при превышении лимита попыток входа.						
Дата создания	Дата и время заведения учетной записи в Программе для ЭВМ.						
	Не доступно для редактирования.						
Срок действия до	Срок действия логина:						
	– если поле не заполнено, то запись активна;						
	– если меньше текущей даты, то запись блокируется.						
	Выбор даты из календаря по пиктограмме 🖻.						

Таблица 4.3 – Описание полей УК пользователя

Вкладка «Группы пользователя» содержит информацию о перечне групп пользователя, в которые добавлен текущий пользователь.

Вкладка «Информация о сотруднике» содержит информацию о ФИО, должности, подразделении и табельного номера сотрудника.

В интерфейсе доступны следующие операции с УК пользователя:

- просмотр (п. «Просмотр учетной карточки пользователя»);
- редактирование (п. «Редактирование учетной карточки пользователя»);
- блокирование (п. «Блокирование учетной карточки пользователя»).

Просмотр учетной карточки пользователя

Для просмотра УК пользователя необходимо нажать на пиктограмму «Открыть» в Реестре пользователей (Рисунок 4.9).

Внешний вид УК пользователя в режиме просмотра приведен на рисунке

(Рисунок 4.9). Возврат в реестр осуществляется по кнопке

Сп	исок пользователей					
В	ыгрузить		Отмена Редактировать Заблокировать			
			Карточка пользователя			20 🗸 из 5 Стро
	Имя пользователя	Login		Группы пользователя Информация о сотруднике	t≡	Заблокирован
	٩	Q	Основные параметры			Q
:	Открыть 🛺	admin	Имя пользователя admin	Группа		Нет
:	Редактировать	servicetk1	Логин admin Заблокирован Нет	Администраторы		Нет
:	servicetk2	servicetk2	Дата создания 13.09.2022 10:00:28 +03:00			Нет
:	helpdesk	helpdesk	Срок действия до			Нет
:	HELPDESK1	helpdesk1	13.09.2022	31.12.2999		Нет

Рисунок 4.9 – Просмотр УК пользователя

Редактирование учетной карточки пользователя

Для редактирования УК пользователя необходимо:

- Перейти к форме просмотра УК пользователя (п. «Просмотр учетной карточки пользователя») и нажать на кнопку
 Редактировать (Рисунок 4.9).
- 2) В открывшемся окне «Редактирование пользователя» внести необходимые изменения в блок «Основные параметры» (Таблица 4.27).
- 3) На вкладке «Группы пользователя» внести необходимые операции добавления по пиктограмме ни удаления по пиктограмме записей (Рисунок 4.10).
- 4) Для сохранения изменений нажать на кнопку Сохранить, для возврата в предыдущее окно без сохранения изменений Отмена.

Открыть УК пользователя в режиме редактирования можно также из Реестра

пользователей по пиктограмме → «Редактировать» (Рисунок 4.10).

Сг	исок пользователей		Сохранить Отмена Установить пароль				
В	ыгрузить	/	Редактирование пользователя				
			Основные параметры	Группы пользі	ователя		20 🗸 из 5 Строк < 🚺 🗲 перейти на
	Имя пользователя	Login				t≡	Заблокирован 1
	۹	Q	Имя пользователя		Группа		۹
÷	Открыть	admin		1	Администраторы		Нет
:	Редактирова	servicetk1	JORNH admin				Нет
:	servicetk2	servicetk2					Нет
	helpdesk	helpdesk	🗌 Заблокирован				Нет
	HELPDESK1	helpdesk1	Дата создания				Нет
			13.09.2022				
			Срок действия до				
			дд.мм.гггг				
						1	

Рисунок 4.10 – Редактирование УК пользователя

В режиме редактирования доступна операция изменения пароля пользователя, для этого необходимо:

1)	Перейти к форме просмотра УК пользовател	я (п. «Просмот	р учетной
	карточки пользователя») и нажать на кнопку 4.9).	Редактировать	(Рисунок

2) В режиме редактирования нажать кнопку Установить пароль (Рисунок 4.11).

3) В открывшемся окне «Изменение пароля пользователя» ввести новый пароль, повторить его и нажать кнопку Сохранить для подтверждения изменения, для отмены изменения пароля и возврата в предыдущее окно нажать на кнопку Отменить (Рисунок 4.11).

Сохранить Отмена Установить пароль	
Редактирование пользователя	
Основные параметры	Группы пользователя
Имя пользователя	Группа
admin	Администраторы
Логин	
admin	Изменение пароля пользователя
Заблокирован	Введите новый пароль
Дата создания	Повторите новый пароль
13.09.2022	•
Срок действия до	
дд.мм.гггг	Содализы

Рисунок 4.11 – Изменение пароля пользователя

Блокирование учетной карточки пользователя

Для блокирования УК пользователя необходимо (Рисунок 4.12):

1) Перейти к форме просмотра УК группы пользователей (п. «Просмотр

учетной карточки пользователя») и нажать на кнопку

Также заблокировать пользователя возможно в режиме редактирования карточки, включив чек-бокс в поле «Заблокирован» и сохранив карточку.

Заблокировать

2) В открывшемся окне «Заблокировать пользователя» нажать на кнопку Да для подтверждения блокирования, для отмены блокирования

записи и возврата в предыдущее окно нажать на кнопку

Карточка пользователя Основные параметры Имя пользователя admin Логин admin Заблокирован Her Дата создания 13.09.2022 10:00:28 +03:00
Основные параметры Имя пользователя admin Логин admin Заблокирован Нет Дата создания 13.09.2022 10:00:28 +03:00
Имя пользователя admin Логин admin Заблокирован Нет Дата создания 13.09.2022 10:00:28 +03:00
Логин admin Заблокирован Нет Дата создания 13.09.2022 10:00:28 +03:00
Заблокирован Нет Дата создания 13.09.2022 10:00:28 +03:00
Дата создания 13.09.2022 10:00:28 +03:00
срок деиствия до
Заблокировать пользователя?
Да Нет

Рисунок 4.12 – Блокирование учетной карточки пользователя

4.2.1.2 Реестр пользователей

Реестр пользователей состоит из карточек пользователей и представлен в табличном виде.

Для перехода в Реестр пользователей необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Администрирование → Пользователи».

Внешний вид Реестра пользователей приведен на рисунке (Рисунок 4.6).

Сортировка значений

По всем полям таблицы Реестра пользователей предусмотрена сортировка,

осуществляемая по пиктограмме рядом с наименованием поля (Рисунок 4.13).

Возможны следующие варианты установки сортировки (переход между ними

осуществляется последовательным кликом на пиктограммы соответственно):

- Сортировка в алфавитном (по возрастанию) порядке



Нет

Сортировка в обратном (по убыванию) порядке

Список пользователей													
Выгрузить													l
							20 👻 из 5 Строк	< 1 > перейти на					l
Vive nonsideatene		.ogin	1 Дата создан	ea 13	Дата истечения сро	ка [Ξ 3	облокирован						
Q.	2		Q		Q.	0.					_		
: admin	Cr	исоклользователей											
; sevicesk1													
j servicetk2	-	ыгрузить											
i telpdesk	_	X							20 V Ha 5 Ct	рок < 1 > перейти на			
HELPOEDKI		Имя пользователя	TE Login		Дата создания		Дата истечения	срока 13	Заблокирован				
		Q	P.		Q		Q		Q				
	-	admin			18/09/20/22				Het				
		HE POEK	belovest		10.09.2022		01.12.2555		the l				
	-	service#1	servicetk1	Список кользователей									
		service#2	servicetk2										
				Выгрузить									
				× ×		1						20 чиз 5 Строк < 1 > перейти и	aa
				Ими пользователи	15	Login		Дата создания		Дата истечения срока		Заблокирован	13
				Q.		Q		Q		Q		۹.	
				i senioris2		servicetk2		15.09.2022		31.12.2999		Her	
				: Helipoetan		haladask1		13.09.2022		31.12.2929		Her.	
				t belpdeek		helpdesk		13.09 2022		31.12.2999		Her	
				i admin		admin		13.09 2022				Her	
			L 1	-		-							

Рисунок 4.13 – Сортировка значений

Сортировка может применена к нескольким полям одновременно (Рисунок 4.13). По кнопке то происходит сброс настроек сотритировки.

Навигация по страницам

Переключение между страницами осуществляется при помощи пиктограмм (12), также возможно указание определенной страницы для перехода на неё в поле перейти на и выбор количества отображаемых записей на странице в поле (Рисунок 4.14).

Сп	Список пользователей								
Вы	грузить			[20 🗸 из 5 Строк < 🚺 🗲 перейти на				
	Имя пользователя 1=	Login 1=	Дата создания 1=	Дата истечения срока 🌐	10 20 рован 1Ξ				
	Q	Q	Q	Q	60 100				
:	admin	ədmin	13.09.2022	L	Her				
	servicetk1	servicetk1	13.09.2022	31.12.2999	Her				
÷	servicetk2	servicetk2	13.09.2022	31.12.2999	Нет				
	helpdesk	helpdesk	13.09.2022	31.12.2999	Нет				
:	HELPDESK1	helpdesk1	13.09.2022	31.12.2999	Нет				

Рисунок 4.14 – Навигация по страницам

25

Фильтрация значений

В Реестре пользователей реализована фильтрация значений по столбцам табличного представления. Для фильтрации значения необходимо (Рисунок 4.15):

- 1) Ввести искомое значение в соответствующем столбце (доступны логические операции >,<,>=,<=).
- 2) Нажать на значок (или Enter) в окне отобразится результат фильтрации.

Сг	Список пользователей						
в	ыгрузить						
					20 🗸 из 5 Строк 🗶 📋 🗲 перейти на		
	Имя пользователя 1=	Login 1	Дата создания 1	Дата истечения срока	Заблокирован 1		
	۹	Q.	Q	Q	Q		
÷	admin	admin	13.09.2022		Нет		
:	servicetk1	servicetk1	13.09.2022	31.12.2999	Her		
Сг	Список пользователей						
в	Выгрузить						
					20 🗸 из 1 Строк 🗶 📋 🗲 перейти на		
	Имя пользователя 1=	Login 1	Дата создания 1	Дата истечения срока	Заблокирован ‡		
	۹.	× admin	Q	Q	Q,		
:	admin	admin	13.09.2022		Her		

Рисунок 4.15 – Фильтрация значений

Выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv»

Для выгрузки данных в файл формата «xlsx» / «csv» необходимо:

- 1) Перейти к реестру пользователей (Рисунок 4.6);
- 2) Нажать кнопку Выгрузить (Рисунок 4.7).

Формат выгрузки настраивается в разделе «Администрироавние»→ «Настройки экспорта».

4.2.2 Группы пользователей

Для перехода к реестру групп пользователей необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Администрирование → Группы пользователей» (Рисунок 4.16).

Внешний вид подраздела «Группы пользователей» приведен на рисунке (Рисунок 4.16).

A edmin Đ	Pe	естр групп пользователей				
Календарь	Созд	ать группу Выгрузить				
Процессы						20 🗸 из 1 Стро
Проекты		Название группы	t≡	Описание	t≡	Тип группы
		Q		Q.		۹.
База знаний	1	Администраторы		Полный доступ в систему		Fpynna
Оргструктура						
Администрирование						
 Политики RBAC 						
 Общие правила RBAC 						
 Валидные email для создания обращений 						
• Пользователи						
- Группы пользователей						
 События безопасности 						
 Системные политики 						
 Настройки 						
 Политики ABAC 						

Рисунок 4.16 – Группы пользователей

При переходе к реестру групп пользователей отображается перечень всех групп пользователей, созданных в Программе для ЭВМ.

Для каждой группы пользователей отображаются, входящие в их состав учетные записи пользователей, заведенные в Программе для ЭВМ.

В Реестре доступны следующие операции:

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);
- просмотр УК группы пользователей (аналогично п. «Просмотр учетной карточки пользователя»);
- создание УК группы пользователей (п. «Создание учетной карточки группы пользователей»);
- редактирование УК группы пользователей (аналогично п. «Редактирование учетной карточки пользователя»);
- выгрузка УК групп пользователей (аналогично п. «Выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv»»).

4.2.2.1 Учетная карточка группы пользователей

Учетная карточка группы пользователей предназначена для регистрации группы пользователей в Программе для ЭВМ.

Переход к УК группы пользователей осуществляется из Реестра группы пользователей по нажатию на пиктограмму → «Открыть» (Рисунок 4.17).

Pee	естр групп пользователей				
Созда	ть группу Выгрузить				
					20 🗸 из 1 Строк < 📘 🗲 перейти на
	Название группы	t≡	Описание 1	т	ип группы 1Ξ
	Открыть		Q	Q	
÷	Редактировать		Полный доступ в систему	Гр	ynna

Рисунок 4.17 – Открытие УК группы пользователей

Внешний вид УК группы пользователей приведен на рисунке (Рисунок 4.18).

Редактировать	Закрыть	Удалить			
Карточка	группы	пользова	телей 1		
Основные па	раметры 🙋				Пользователи
Администратор	ы				Пользователь
Описание					admin
Полный доступ	в систему				
Тип группы					
Группа					

Рисунок 4.18 – Учетная карточка группы пользователей

УК группы пользователей имеет следующую структуру (Рисунок 4.18):

- наименование формы «Карточка группы пользователей» и блок кнопок (1);
- блок «Основные параметры» (2);
- вкладка «Пользователи» (3).

В блоке «Основные параметры» отображается информация об основных данных групп пользователей. Описание полей приведено в таблице (Таблица 4.27).

Таблица 4.4 – Описание полей УК группы пользователей

Наименование	Описание		
Название группы	Название группы, в которую может входить пользователь по принадлежности к организационной структуре, роду деятельности, географическому или иным признакам. Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.		
Описание	Описание группы пользователей в зависимости от рода деятельности и обязанностей пользователей в Программе для ЭВМ.		

Таблица 4.4 – Описание полей УК группы пользователей

Наименование Описание	
	Заполняется пользователем вручную.
Тип группы	Название типа группы, в которую может входить пользователь.

Блок «Пользователи» содержит информацию о перечне пользователей, включенных в данную группу.

В интерфейсе доступны следующие операции с УК группы пользователей:

- просмотр (аналогично п. «Просмотр учетной карточки пользователя»);
- создание (п. «Создание учетной карточки группы пользователей»);
- редактирование (аналогично п. «Редактирование учетной карточки пользователя»);
- удаление (п. «Удаление учетной карточки группы пользователей»).

Создание учетной карточки группы пользователей

Для добавления новой группы пользователей необходимо:

- 1) В Реестре групп пользователей нажать на кнопку (Рисунок 4.17).
- 2) В открывшемся окне «Создание групп пользователей» заполнить блок «Основные параметры» (Таблица 4.27).
- 3) Нажать на кнопку Сохранить в Реестре групп пользователей отобразится новая добавленная группа пользователей. Для возврата в предыдущее окно без сохранения изменений в окне «Создание групп пользователей» нажать на кнопку Отмена.

Если обязательное для заполнения поле карточки не заполнено, при сохранении появляется информационное сообщение с требованием заполнить необходимое поле. Обязательные для заполнения поля помечены – . Без заполнения всех обязательных полей добавление новой УК невозможно.

Удаление учетной карточки группы пользователей

Для удаления УК группы пользователей необходимо (Рисунок 4.83):

1) Перейти к форме просмотра УК группы пользователей и нажать на кнопку Удалить (Рисунок 4.18).

2) В открывшемся окне «Удалить элемент» нажать на кнопку Да для подтверждения удаления, для отмены удаления записи и возврата в предыдущее окно нажать на кнопку Нет.

Редактировать Закрыть Удалить Карточка группы пользовател	іей	
Основные параметры		Пользователи
Название группы		
Администраторы		
Описание		
Полный доступ в систему	a	
Тип группы		Удалить элемент?
Группа	â	Да Нет

Рисунок 4.19 – Удаление УК группы пользователей

4.2.3 Общие правила RBAC

Для перехода к реестру правил RBAC необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Администрирование → Общие правила RBAC» (Рисунок 4.20).

Внешний вид подраздела «Общие правила RBAC» приведен на рисунке (Рисунок 4.20).

A admin E	А млл 2 Реестр правил RBAC					
Календарь	Добанить Выгрузить					
Процессы		20 🗸 из 501 Строк 🤇 📋 2				
Deserver	Наименование 1 Опин	исание 1 Тип объекта				
проекты	٩ ٩	Q				
База знаний	Адаптеры данных.Удаление адаптеры данных	Форма				
Оргструктура	Адаптеры данных. Реестр адаптеров данных	Форма				
Администрирование	Адаптеры данных Карточка адаптеры данных	Форма				
 Политики RBAC 	Адаптеры данных. Редактирование адаптеры данных	Форма				
• Общие правила RBAC	Адаптеры данных. Добавление адаптеры данных	Форма				
 Валидные email для создания обращений 	База ананий Добавление ветки базы ананий	Форма				
• Пользователи	База знаний. Раскрытие ветки базы знаний	Форма				
 Группы пользователей События безопасности 	База ананий. Карточка базы знаний	Форма				
	База внаний Редактирование картонки базы знаний	Форма				
	База значий Удаление карточии базы знаний	Форма				
 Политики ABAC 	База знаний Дерево базы знаний	Форма				
Клиенты	Бала зилиций Раскольтие нерастического реектов бали знаний	©oma				
Оперативный режим	Валидный етаіl для создания обращений Редектирование валидного етаil для создания обращений	Форма				

Рисунок 4.20 – Реестр правил RBAC

При переходе к реестру правил RBAC отображается перечень всех правил, созданных в Программе для ЭВМ.

Основной блок Реестра правил RBAC содержит подробную информацию о созданных УК правил RBAC и представлен в виде таблицы с полями. Поля в таблице заполняются автоматически значениями соответствующих полей УК и недоступны к редактированию.

В Реестре доступны следующие операции:

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);
- просмотр УК правила RBAC (аналогично п. «Просмотр учетной карточки пользователя»);
- создание УК правила RBAC (аналогично п. «Создание учетной карточки группы пользователей»);
- редактирование УК правила RBAC (аналогично п. «Редактирование учетной карточки пользователя»);
- выгрузка УК правила RBAC (аналогично п. «Выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv»»).

4.2.3.1 Учетная карточка правила RBAC

Учетная карточка правила RBAC предназначена для добавления перечня правил и последующим их добавлением в политики RBAC.

Переход к УК правила RBAC осуществляется из Реестра правил RBAC по нажатию на пиктограмму → «Открыть» (аналогично Рисунок 4.17). Внешний вид УК правила RBAC приведен на рисунке (Рисунок 4.21).

Редактировать Закрыть Удалить					
Карточка правила RBAC 🤨					
Основные параметры 2	Объекты доступа 3				
Наименование Адаптеры данных.Удаление адаптеры данных	Наименование объекта доступа				
Описание	Адаптеры данных.Удаление адаптеры дан				
Тип объекта					
Форма					

Рисунок 4.21 – Учетная карточка правила RBAC

УК правила RBAC имеет следующую структуру (Рисунок 4.21):

- наименование формы «Карточка правила RBAC» и блок кнопок (1);
- блок «Основные параметры» (2);
- вкладка «Объекты доступа» (3).

Описание полей приведено в таблице (Таблица 4.5).

Таблица 4.5 – Описание полей УК правила RBAC

Наименование	Описание
Наименование	Полный наименование правила.
	Заполняется пользователем вручную.
Описание	Описание.
	Заполняется пользователем вручную.
Тип объекта доступа	Тип объекта доступа.
	Выбор значения по пиктограмме

В интерфейсе доступны следующие операции с УК правила RBAC:

- просмотр (аналогично п. «Просмотр учетной карточки пользователя»);
- создание (аналогично п. «Создание учетной карточки группы пользователей»);
- редактирование (аналогично п. «Редактирование учетной карточки пользователя»);

удаление (аналогично п. «Удаление учетной карточки группы пользователей»).

4.2.4 Политики RBAC

Для перехода к реестру политик RBAC необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Администрирование → Политики RBAC» (Рисунок 4.22).

Внешний вид подраздела «Политики RBAC» приведен на рисунке (Рисунок 4.22).

A admin Đ	Pe	естр политик RBAC					
Календарь	Доб	авить Выгрузить					
Процессы							
Проекты		Наименование политики	Описание политики				
		٩	۹.				
База знаний	:	Доступ к проектам	Доступ к проектам				
Оргструктура							
Администрирование							
• Политики RBAC							
 Общие правила RBAC 							
 Валидные етаї для создания обращений 							
• Пользователи							
 Группы пользователей 							
 События безопасности 							
 Системные политики 							
• Настройки							
 Политики ABAC 							

Рисунок 4.22 – Реестр политик RBAC

При переходе к реестру политик RBAC отображается перечень всех политик, созданных в Программе для ЭВМ.

Основной блок Реестра политик RBAC содержит подробную информацию о созданных УК политик RBAC и представлен в виде таблицы с полями.

Поля в таблице заполняются автоматически значениями соответствующих полей УК и недоступны к редактированию.

В Реестре доступны следующие операции:

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);
- просмотр УК политики RBAC (аналогично п. «Просмотр учетной карточки пользователя»);
- создание УК политики RBAC (аналогично п. «Создание учетной карточки группы пользователей»);
- редактирование УК политики RBAC (аналогично п. «Редактирование учетной карточки пользователя»);

выгрузка УК политики RBAC (аналогично п. «Выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv»»).

4.2.4.1 Учетная карточка политики RBAC

Учетная карточка политики RBAC предназначена для добавления правил в политику RBAC и для добавления групп пользователей, которым будет назначена данная политика.

Переход к УК политики RBAC осуществляется из Реестра политик RBAC по нажатию на пиктограмму → «Открыть» (аналогично Рисунок 4.17).

Внешний вид УК политики RBAC приведен на рисунке (Рисунок 4.23).

Редактировать Закрыть Удалить Карточка политики RBAC 1	
Основные параметры 2	ПРАВИЛА RBAC ГРУППЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ 3
Наименование политики Доступ к проектам	Наименование правила
Описание политики	Проект.Реестр проектов
doci yi ki i poeki aw	Проект. Неактивные проекты
	Проект. Добавление проекта
	Проект. Главная страница проекта
	Проект. Активные проекты
	Проект.Редактирование проекта
	Проект.Карточка проекта
	Проект.Выгрузить
	Проект.Удалитъ

Рисунок 4.23 – Учетная карточка политики RBAC

УК политики RBAC имеет следующую структуру (Рисунок 4.23):

- наименование формы «Карточка политики RBAC» и блок кнопок (1);
- блок «Основные параметры» (2);
- вкладки «Правила RBAC», «Группы пользователей» (3).

Описание полей приведено в таблице (Таблица 4.7).

Таблица 4.6 – Описание полей УК политики RBAC

Наименование	Описание
Наименование политики	Полное наименование политики. Заполняется пользователем вручную.
Описание политики	Описание. Заполняется пользователем вручную.

В интерфейсе доступны следующие операции с УК политики RBAC:

- просмотр (аналогично п. «Просмотр учетной карточки пользователя»);

- создание (аналогично п. «Создание учетной карточки группы пользователей»);
- редактирование (аналогично п. «Редактирование учетной карточки пользователя»);
- удаление (аналогично п. «Удаление учетной карточки группы пользователей»).

4.2.5 Email для создания обращений

Для перехода в справочник необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Администрирование → Email для создания обращений» (Рисунок 4.24).

Внешний вид справочника «Реестр email-ов для создания обращений» приведен на рисунке (Рисунок 4.24).

(A) admin 🕀	Реестр е	mail-ов для создания обращений				
	Добавить					
Оперативный режим						
Календарь		Полный адрес или домен адресов	t≡	Описание	1=	Дата создания
			Q		Q	
танинстрирование						
Пользователи						
Правила RBAC						
Email для создания обращений						
Политики АВАС						
Политики RBAC						
Группы пользователей						
События безопасности						
Системные политики						
Конфигурации						
Настройки экспорта						

Рисунок 4.24 – Реестр валидных email для создания обращений

В справочнике «Реестр email-ов для создания обращений» содержатся адреса или домен адресов, с которых разрешена отправка писем.

Основной блок Реестра email-ов для создания обращений содержит подробную информацию о созданных УК валидных email в виде таблицы с полями. Заполнение таблицы производится автоматически на основании данных УК валидных email и недоступно для редактирования пользователем.

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);
- просмотр УК email (аналогично п. «Просмотр учетной карточки пользователя»);

- создание УК email (аналогично п. «Создание учетной карточки группы пользователей»);
- редактирование УК email (аналогично п. «Редактирование учетной карточки пользователя»).

4.2.5.1 Учетная карточка email для создания обращений

Учетная карточка email предназначена для добавления адреса или домена адресов в справочник Реестр email-ов для автосоздания обращений. Если адрес отсутствует в списке разрешенных, то обращение не будет создано. Данная проверка необходима для защиты от спама.

Переход к УК email осуществляется из Реестра email-ов для создания обращений по нажатию на пиктограмму → «Открыть» (аналогично Рисунок 4.17).

Внешний вид УК email приведен на рисунке (Рисунок 4.25).



Рисунок 4.25 – Учетная карточка email для создания обращений

УК email имеет следующую структуру (Рисунок 4.25):

- наименование формы «Карточка email для создания обращений» и блок кнопок (1);
- блок «Основные параметры» (2).

Описание полей приведено в таблице (Таблица 4.7).

Таблица 4.7 – Описание полей УК email для создания обращений

Наименование		ie	Описание		
Полный	адрес	или	Полный адрес или домен адресов.		
Наименование	Описание				
---------------	---				
домен адресов	Заполняется пользователем вручную.				
Описание	Описание. Заполняется пользователем вручную.				

Таблица 4.7 – Описание полей УК email для создания обращений

В интерфейсе доступны следующие операции с УК email:

- просмотр (аналогично п. «Просмотр учетной карточки пользователя»);
- создание (аналогично п. «Создание учетной карточки группы пользователей»);
- редактирование (аналогично п. «Редактирование учетной карточки пользователя»);
- удаление (аналогично п. «Удаление учетной карточки группы пользователей»).

4.2.6 События безопасности

Для перехода в журнал событий необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Администрирование → События безопасности» (Рисунок 4.26).

Внешний вид журнала «События системы безопасности» приведен на рисунке (Рисунок 4.26).

A admin Đ	События системы безопасности					
Календарь	Выгрузить					
Процессы					20 ~	із 11 Стро
Проекты	Время 1≡	Пользователь	Логин пользователя	IP пользователя 1	Тип события	Опис
	٩	۹.	Q	Q	۹	Q
База знаний	13.09.2022 10:43:58	admin	admin	192.168.104.142	Успешный вход пользователя	
Оргструктура	13.09.2022 10:55:45	admin	admin	192.168.161.100	Успешный вход пользователя	
Администрирование	13.09.2022 11:02:02	admin	admin	192.168.105.86	Успешный вход пользователя	
 Политики RBAC 	13.09.2022 11:14:02	admin	admin	192.168.105.121	Успешный вход пользователя	
 Общие правила RBAC 	13.09.2022 11:16:15	admin	admin	192.168.161.32	Успешный вход пользователя	
 Валидные email для создания обращений 	13.09.2022 11:45:22	admin	admin	192.168.161.100	Успешный вход пользователя	
• Пользователи	13.09.2022 11:57:34	admin	admin	192.168.161.32	Успешный вход пользователя	
 группы пользователей События безопасности	13.09.2022 11:59:28	admin	admin	192.168.159.50	Успешный вход пользователя	
 Системные политики 	13.09.2022 12:16:44	admin	admin	192.168.159.191	Успешный вход пользователя	
• Настройки	13.09.2022 13:02:59	admin	admin	192.168.161.100	Успешный вход пользователя	
• Политики АВАС	13 09 2022 13:24:38		vamavekava <i>r</i> tv	192 168 105 221		Donna
Клиенты	13:03:2022 13:24:30		vaniavskaya_uv	192.100.103.221	пердачная пополка входа пользователя, неверный логин	Польз

Рисунок 4.26 – События системы безопасности

Журнал «События системы безопасности» формируется для сбора статистики по успешным и неудачным попыткам входа в Программу для ЭВМ пользователями.

4.2.6.1 Структура журнала «События системы безопасности»

Журнал представляет собой сводную таблицу событий системы безопасности с указанием временных характеристик и детальной информации о каждом из них.

События системы безопасности						
Выгрузить						
				20 v и:	12 Строк < 👖 🗲 перейти на	
Время 1	Пользователь	Логин пользователя	IP пользователя	Тип события	Описание события 1	
Q	۹	Q	Q.	Q	Q	
13.09.2022 10:43:58	admin	admin	192.168.104.142	Успешный вход пользователя		
13.09.2022 10:55:45	admin	admin	192.168.161.100	Успешный вход пользователя		
13.09.2022 11:02:02	admin	admin	192.168.105.86	Успешный вход пользователя		
13.09.2022 11:14:02	admin	admin	192.168.105.121	Успешный вход пользователя		
13.09.2022 11:16:15	admin	admin	192.168.161.32	Успешный вход пользователя		
13.09.2022 11:45:22	admin	admin	192.168.161.100	Успешный вход пользователя		
13.09.2022 11:57:34	admin	admin	192.168.161.32	Успешный вход пользователя		
13.09.2022 11:59:28	admin	admin	192.168.159.50	Успешный вход пользователя		
13.09.2022 12:16:44	admin	admin	192.168.159.191	Успешный вход пользователя		
13.09.2022 13:02:59	admin	admin	192.168.161.100	Успешный вход пользователя		
13.09.2022 13:24:38		varnavskaya_dv	192.168.105.221	Неудачная попытка входа пользователя, неверный логин	Пользователь не найден	
13.09.2022 13:24:42	admin	admin	192.168.105.221	Успешный вход пользователя		

Рисунок 4.27 – Журнал «События системы безопасности»

4.2.6.2 Действия в журнале «События системы безопасности»

В отчете «События системы безопасности» доступны следующие операции:

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);
- выгрузка отчета в файл формата «xls», «xlsx» (п. «Выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv»»).

4.2.7 Системные политики

Для перехода в раздел «Системные политики» необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Администрирование → Системные политики» (Рисунок 4.28).

Внешний вид раздела «Системные политики безопасности» приведен на рисунке (Рисунок 4.28).

A admin	Системные политики безопасности
Календарь	Политики блокировки учетной записи
Процессы	Лимит попыток неудачного входа (кол-во) : 5
Проекты	За период (минут) : 60
База знаний	Оповещать о блокировке : Нет
Оргструктура	Политики сложности пароля
Администрирование	Минимальная длина : 6
• Политики RBAC	Использовать строчные буквы : Да
- Общие правила RBAC	Использовать прописные буквы : Да
- Валидные email для создания обращений	Использовать цифры : Да
- Пользователи	Использовать символы : Ла
 Группы пользователей 	
 События безопасности 	
- Системные политики	
• Настройки	
• Политики АВАС	

Рисунок 4.28 – Системные политики безопасности

В программе для ЭВМ предусмотрены системные политики безопасности для логинов и паролей зарегистрированных администратором пользователей.

Раздел «Системные политики безопасности» состоит из следующих блоков:

- Политики блокировки учетной записи;
- Политики сложности пароля.

Раскрытие/закрытие списков системных политик осуществляется по пиктограммам (Рисунок 4.28).

Для настройки параметров системных политик безопасности необходимо:

- 1) В разделе «Системные политики безопасности» перейти к форме редактирования параметра, нажав на необходимый параметр политики (Рисунок 4.29);
- 2) В форме редактирования по необходимости внести изменения и нажать кнопку Сохранить (Рисунок 4.29).

39

Системные политики безопасности				
Политики блокировки учетной записи Лимит попыток неудачного входа (кол-во) : 5 За период (минут) : 60	отмена сохранить Редактирование политики безопасности			
Продолжительность блокировки (минут) : 15	Основные параметры			
Политики сложности пароля	Наименование политики За период (минут)			
Минимальная длина : 6				
Использовать строчные буквы : Да	б0			
Использовать прописные буквы : Да				
Использовать цифры : Да	Активная политика			
Использовать символы : Да				

Рисунок 4.29 – Переход в режим редактирования политики безопасности

При нажатии на кнопку внесенные изменения не сохраняются, происходит возврат в предыдущее окно.

4.2.8 Настройки экспорта

Для перехода в раздел «Настройки экспорта» необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Администрирование → Настройки экспорта» (Рисунок 4.30).

Внешний вид раздела «Настройки экспорта» приведен на рисунке (Рисунок 4.30).

40

A admin Đ	Общие Формат выгрузки реестровых представлений
Оперативный режим	
Календарь	Сохранить изменения
Администрирование	
Пользователи	
Правила RBAC	
Email для создания обращений	
Политики АВАС	
Политики RBAC	
Группы пользователей	
События безопасности	
Системные политики	
Конфигурации	
Настройки экспорта	
Процессы	

Рисунок 4.30 – Настройки экспорта

Для выбора формата выгрузки реестровых представлений необходимо:

- 1) В разделе «Общие» отметить необходимый вариант формата с помощью пиктограммы .
- 2) Нажать кнопку Сохранить изменения для сохранения изменений.

4.2.9 Политики АВАС

Для перехода к реестру политик ABAC необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Администрирование → Политики ABAC» (Рисунок 4.31).

Внешний вид подраздела «Политики ABAC» приведен на рисунке (Рисунок 4.31).

A admin	Пс	олитики ABAC		
Клиенты	Доб	авить Выгрузить		
Проекты				20 👻 из 6 Стро
		Наименование политики	Описание политики	Тип объекта
Процессы		Q	Q	
Администрирование	:	Доступ к типовому проекту		Проект
 Общие правила RBAC 	:	Доступ к проекту TП ЕСМА		Проект
• Пользователи	:	Доступ к проекту ТП ОСС		Проект
Политики RBAC Валиличие есоплание облашений		Доступ к типовому ОР		Экземпляры ОР
 Группы пользователей 		Доступ к OP OCC		Экземпляры ОР
 События безопасности 		Domine v DE ECMA		Second Second OP
 Системные политики 		Avery in or some		окаемпляры он
 Конфигурации 				
 Настройки 				
 Политики ABAC 				
Оргструктура				

Рисунок 4.31 – Реестр политик АВАС

При переходе к реестру политик ABAC отображается перечень всех политик, созданных в Программе для ЭВМ.

Основной блок Реестра политик ABAC содержит подробную информацию о созданных УК политик ABAC и представлен в виде таблицы с полями. Поля заполняются автоматически значениями соответствующих полей УК и недоступны к редактированию.

В Реестре доступны следующие операции:

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);
- просмотр УК политики ABAC (аналогично п. «Просмотр учетной карточки пользователя»);
- создание УК политики ABAC (аналогично п. «Создание учетной карточки группы пользователей»);
- редактирование УК политики ABAC (аналогично п. «Редактирование учетной карточки пользователя»);
- выгрузка УК политики ABAC (аналогично п. «Выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv»»).

4.2.9.1 Учетная карточка политики АВАС

Учетная карточка политики ABAC предназначена для добавления атрибутивных прав доступа для: проектов, статей базы знаний и для добавления групп пользователей, которым будет назначена данная политика. Переход к УК политики ABAC осуществляется из Реестра политик ABAC по нажатию на пиктограмму → «Открыть» (аналогично Рисунок 4.17). Внешний вид УК политики ABAC приведен на рисунке (Рисунок 4.32).

Редактировать Закрыть Удалить	
Карточка политики АВАС 💶	
Основные параметры 2	Доступные объекты Группы пользователей 3
Наименование политики Доступ к проекту TП ЕСМА	Наименование объекта
Описание политики	Техническая поддержка ЕСМА
Тип объекта	
Проект	

Рисунок 4.32 – Учетная карточка политики АВАС

УК политики АВАС имеет следующую структуру (Рисунок 4.23):

- наименование формы «Карточка политики ABAC» и блок кнопок (1);
- блок «Основные параметры» (2);
- вкладки «Доступные объекты», «Группы пользователей» (3).

Описание полей приведено в таблице (Таблица 4.8).

Таблица 4.8 – Описание полей УК политики АВАС

Наименование	Описание
Наименование	Полное наименование политики.
политики	Заполняется пользователем вручную.
Описание политики	Описание.
	Заполняется пользователем вручную.
Тип объекта	Тип объекта.
	Выбор из списка при создании. Недоступно для редактирования.

В интерфейсе доступны следующие операции с УК политики АВАС:

- просмотр (аналогично п. «Просмотр учетной карточки пользователя»);
- создание (аналогично п. «Создание учетной карточки группы пользователей»);
- редактирование (аналогично п. «Редактирование учетной карточки пользователя»);

– удаление (аналогично п. «Удаление учетной карточки группы пользователей»).

4.2.10 Конфигурации

Для перехода в раздел «Конфигурации» необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Администрирование — Конфигурации» (Рисунок 4.30).

Внешний вид раздела «Конфигурации» приведен на рисунке (Рисунок 4.30).

admin -	Доба	авить конфигурацию	
			10 ~
Оперативный режим		Ключ Д≡	Значение
Календарь	:	Trs.EntitiesMetadata.settings	$\{ {\rm `FormDesignerURL': '/ui/Trs.FormDesigner.FormDesignerUiModule/Edit'} \}$
Алминистрирование	:	Trs.DocumentGenerator.RegistryExportConfig.settings	('ExportType': 1)
	:	SMTPSenderConfiguration	('QueryPeriod': 15, 'QueryLimit': 50, 'AllowInvalidCertificate': true, 'MaxErrorCount': 10)
Правила RBAC	:	Trs.Auth.AuthConfig.settings	('Module': 'Trs.Profile.ProfileUiModule','Action': 'Read')
Email для создания обращений			("SystemUiModules"
Политики АВАС	:	I rs.Auth.Rbac.settings	['trs.navigation.mainpageuimodule/navmainpage';' I's.PopupSelect.PopupSelect.DiModule/Tableview';' I'rs.PopupSelect.UniversalPo ['admin'].'CommonActions': ['ButtonsClose'], 'Initignore': [2,3,4,5,6,7,8,65,72,73], 'StdTypeForm': ['LIST','READ','EDIT','ADD','DELETE']}
Политики RBAC	:	Trs.Auth.Abac.settings	("SystemUIModules".["trs.navigation.mainpageuimodule/navmainpage","Trs.PopupSelect.PopupSelectUIModule/TableView","Trs.Pop
Группы пользователей	:	Contact.Settings	('UseForNotificationDefaultTypes': [1], UseForNotificationAllowedTypes: [1,2], ContactTypesTemplateType: {'E-mail': 'Trs.Notification
События безопасности		20000-00000-00000 ♥	
Системные политики		Orgstructure.Settings	{'DefaultOrgstructureTreeType': 1}
Конфигурации	:	Trs.Projects.Project.settings	$\label{eq:constraint} $$ CorrectionInfoModule'' Trs. Operinfo. OperinfoUiModule'' OperationInfoAction'. "List'' OperationInfoQueryParams''." Id=sdmin&FastFastFastFastFastFastFastFastFastFast$
Настройки экспорта	* * *	Trs.Calendar.Calendar.settings	{'CalendarTypeSevenDays': 1, 'CalendarTypeFiveDays': 2}

Рисунок 4.33 – Внешний вид раздела «Конфигурации»

В Реестре конфигураций доступны следующие операции:

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- создание УК конфигурации (аналогично п. «Создание учетной карточки группы пользователей»);
- редактирование УК конфигурации (п. аналогично п. «Редактирование учетной карточки пользователя»).

4.2.10.1 Учетная карточка конфигураций

Переход к редактированию УК конфигурации осуществляется из Реестра конфигураций по нажатию на пиктограмму → «Редактировать».

Внешний вид УК конфигурации в режиме редактирования приведен на рисунке:

гирован	ие конфигурации
Metadata.setti	ngs
signer URL": .FormDesign	er.FormDesignerUiModule/Edit"}
	:Metadata.settir signerURL": .FormDesign

Рисунок 4.34 – Внешний вид УК конфигурации в режиме редактирования

Таблица 4.9 – Описание	полей УК	Сконфигурации
------------------------	----------	---------------

Наименование	Описание
Ключ	Ключ.
	Заполняется пользователем вручную.
Значение	Описание.
	Заполняется пользователем вручную.

В интерфейсе доступны следующие операции с УК конфигурации:

- создание (аналогично п. «Создание учетной карточки группы пользователей»);
- редактирование (п. аналогично п. «Редактирование учетной карточки пользователя»);
- удаление (аналогично п. «Удаление учетной карточки группы пользователей»).

4.3 Ведение справочников

В Программе для ЭВМ необходимо заполнение и ведение следующих справочников:

- 1) Группа справочников «Клиенты»:
 - Клиенты (п. 4.3.1);
 - Договоры (п. 4.3.2).
- 2) Группа справочников «Оргструктура»
 - Оргструктура (п. 4.3.6);
 - Типы оргструктуры (п. 4.3.4);
 - Уровни оргструктуры (п. 4.3.5);
 - Виды деревьев оргструктуры (п. 4.3.3)
 - Сотрудники (п. 4.3.9);
 - Штатное расписание (п. 4.3.8);
 - Должности (п. 4.3.7);
 - Роли сотрудников (п. 4.3.11);
 - Типы ролей сотрудников (п. 4.3.10).
- 3) Группа справочников «Процессы»
 - Решения (п. 4.3.12);
 - Объекты поддержки (п. 4.3.13);
 - Нормативное время решения (п. 4.3.14);
 - Ответственные по статусам (п. 4.3.15);
 - Виды деятельности (п. 4.3.16).

4.3.1 Справочник «Клиенты»

Справочник «Клиенты» относится к группе справочников «Клиенты» и содержит информацию о клиентах – юридических и физических лицах, с которыми заключен договор на оказание услуг поддержки программных продуктов и сервисов.

Для перехода в справочник необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Клиенты → Клиенты» (Рисунок 4.35).

Внешний вид справочника «Клиенты» приведен на рисунке:

× TRS					© (i)
A admin Đ	Клі	1енты			
Календарь		** 0 [×] 1 ^{-×} + 0			
Процессы					20 🗸 из з стро
Проекты		Клиент 1	Юридический адрес 1	Контактная информац 1 📃	ИНН
		Q	Q	Q	Q
База знаний	:	Не заполнено	Наименование данной записи не менять и не трогать, не удалять!!!		
Оргструктура	÷	Клиент			
Администрирование	:	цсс			
Клиенты					
• Клиенты					
• Договоры					
Оперативный режим					

Рисунок 4.35 – Переход в справочник «Клиенты»

Основной блок Реестра клиентов содержит подробную информацию о созданных УК клиентов в виде таблицы с полями. Заполнение таблицы производится автоматически на основании данных УК клиентов и недоступно для редактирования пользователем.

В Реестре клиентов доступны следующие операции:

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);
- просмотр УК клиента (аналогично п. «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание УК клиента (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование УК клиента (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»);
- выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv» (аналогично п. Выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv»);
- просмотр Истории изменений (аналогично п. 4.10).

47

4.3.1.1 Учетная карточка клиента

Учетная карточка клиента предназначена для регистрации клиентов в Программе для ЭВМ. Переход к просмотру УК клиента осуществляется из Реестра клиентов по нажатию на пиктограмму — «Открыть» (Рисунок 4.36).

I	RS			0
			TRS 0 ?	
Кли	1енты		Редактировать Закрыть Удалить	
	∷ ≪ t≅ + ⊙		Клиент	йти на
	Клиент	1 Юридическ	Основные параметры	Ξt
	Q	Q		
:	Не заполнено	Наименован трогать, не у	Клиент ОАО "Сервис Центр"	
:	Клиент		Юридический адрес	
- :	Открыть ј		1213431. Москва, пр-т верпадского, д. 23, ов. 113	
:	Редактировать	121345 r. Mo	контактная информация тел. +7 (495) 772-27-27	01
			инн 7704111479	
			кпп 770401001	
				4

Рисунок 4.36 – Просмотр УК клиента

Внешний вид УК клиента приведен на рисунке (Рисунок 4.37).



Рисунок 4.37 – Учетная карточка клиента

УК клиента имеет следующую структуру (Рисунок 4.37):

- наименование формы «Клиент» и блок кнопок (1);
- блок «Основные параметры» (2).

В блоке «Основные параметры» отображается информация об основных данных клиента. Описание полей учетной карточки клиента приведено в таблице (Таблица 4.10).

Наименование	Описание
Клиент	Наименование клиента.
	Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.
Юридический адрес	Юридический адрес клиента.
	Заполняется пользователем вручную.
Контактная	Дополнительная контактная информация (фактический адрес клиента,
информация	контактные телефоны и другие данные).
	Заполняется пользователем вручную.
ИНН	ИНН клиента.
	Заполняется пользователем вручную.
КПП	КПП клиента.
	Заполняется пользователем вручную.

Таблица 4.10 – Описание полей УК клиента

В интерфейсе доступны следующие операции с УК клиента:

49

- просмотр (аналогично п «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»);
- удаление (аналогично п. «Удаление учетной карточки проекта»).

4.3.2 Справочник «Договоры»

Справочник «Договоры» относится к группе справочников «Клиенты» и содержит информацию о договорах клиентов на оказание услуг поддержки программных продуктов и сервисов.

Для перехода в справочник необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Клиенты — Договоры» (Рисунок 4.38).

× TRS						(ip:192.168.161.32)
A admin Đ	Pe	естр договоро	В			
Vanaunant	Доба	вить Выгрузить				
						20 🗸 из 5 Стра
		Клиент	tΞ	№ Договора	Активный 1	Дата договора
Проекты		Q		۹	Q	۹
База знаний	* *	Клиент		0001	Активен	01.09.2022
Оргструктура	:	Клиент		001-003	Активен	02.09.2022
Администрирование	*	Клиент		2-5-7	Активен	05.09.2022
Клиенты	0 0	цсс		08-098	Активен	02.08.2022
• Клиенты	* *	цсс		3333	Неактивен	09.09.2022
• Договоры						
Оперативный режим						

Рисунок 4.38 – Переход в справочник «Договоры»

Основной блок Реестра договоров содержит подробную информацию о созданных УК договоров в виде таблицы с полями. Заполнение таблицы производится автоматически на основании данных УК договоров и недоступно для редактирования пользователем.

В Реестре договоров доступны следующие операции:

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);

- просмотр УК договора (аналогично п. «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание УК договора (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование УК договора (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»);
- выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv» (аналогично п. Выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv»).

4.3.2.1 Учетная карточка договора

Учетная карточка договора предназначена для регистрации договоров в Программе для ЭВМ. Переход к УК договора осуществляется из Реестра договоров по нажатию на пиктограмму → «Открыть» (аналогично Рисунок 4.36).

Внешний вид УК договора приведен на рисунке (Рисунок 4.39).



Рисунок 4.39 – Учетная карточка договора

УК договора имеет следующую структуру (Рисунок 4.39):

- наименование формы «Карточка договора» и блок кнопок (1);
- блок «Основные параметры» (2).

В блоке «Основные параметры» отображается основная информация по договору. Описание полей учетной карточки договора приведено в таблице (Таблица 4.11).

Наименование	Описание
Клиент	Наименование клиента, к которому относится договор. Выбор значения из справочника «Клиенты» (п. 4.3.1) по пиктограмме
	🧾, обязательное заполнение.
№ договора	Номер договора.
	Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.
Активный	Признак активности/ неактивности договора.
	По умолчанию, признак активирован. При необходимости, может быть откорректирован пользователем вручную с помощью чек-бокса.
	Примечание. Если статус договора – «Неактивный», то такой договор не может быть указан в проекте, и создание с ним обращения невозможно.
Дата договора	Дата договора.
	Выбор значения из календаря по пиктограмме , обязательное заполнение.
Комментарий	Комментарий к договору.
	Заполняется пользователем вручную.

Таблица 4.11 – Описание полей УК договора

В интерфейсе доступны следующие операции с УК договора:

- просмотр (аналогично п «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»);
- удаление (аналогично п. «Удаление учетной карточки проекта»).

4.3.3 Справочник «Виды деревьев оргструктуры»

Справочник «Виды деревьев оргструктуры» относится к группе справочников «Оргструктура» и содержит виды деревьев организационной структуры.

Для перехода в справочник необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Оргструктура → Виды деревьев оргструктуры».

Внешний вид справочника «Виды деревьев оргструктуры» приведен на рисунке:

Вид	ы деревьев организационной структуры			
				20 🗸 из 1 Строк 🗶 🔟 🔉 перейти на
	Наименование вида дерева	t≡	Вид атветственности	±=
		۹		م
:	Административное подчинение			

Рисунок 4.40 – Справочник «Виды деревьев оргструктуры»

Основной блок Реестра видов деревьев оргструктуры содержит подробную информацию о заведенных в Программе для ЭВМ УК видов деревьев оргструктуры и представлен в виде таблицы с полями. Заполнение таблицы производится автоматически на основании данных УК видов деревьев оргструктуры и недоступно для редактирования пользователем.

В Реестре видов деревьев оргструктуры доступны следующие операции:

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv» (аналогично п.
 «Выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);
- просмотр УК вида деревьев оргструктуры (аналогично п. «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание УК вида деревьев оргструктуры (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование УК вида деревьев оргструктуры (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»).

4.3.3.1 Учетная карточка видов деревьев оргструктуры

Учетная карточка видов деревьев оргструктуры предназначена для регистрации видов деревьев оргструктуры в Программе для ЭВМ. Переход к УК видов деревьев осуществляется из Реестра видов деревьев организационной структуры по нажатию на пиктограмму \longrightarrow «Открыть» (аналогично Рисунок 4.36).

Внешний вид УК видов деревьев оргструктуры приведен на рисунке (Рисунок 4.41).

53



Рисунок 4.41 – Учетная карточка видов деревьев оргструктуры

УК вида деревьев оргструктуры имеет следующую структуру (Рисунок 4.41):

- наименование формы «Карточка вида деревьев организационной структуры» и блок кнопок (1);
- блок «Основные параметры» (2);

В блоке «Основные параметры» отображается информация об основных параметрах видов деревьев организационных структур. Описание полей учетной карточки вида деревьев оргструктуры приведено в таблице (Таблица 4.12).

Таблица 4.12 – Описание полей УК вида деревьев оргструктуры

Наименование	Описание	
Наименование вида дерева	Наименование вида дерева. Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.	
Вид ответственности	Вид ответственности. Выбор значения из списка по пиктограмме.	

В интерфейсе доступны следующие операции с УК вида деревьев оргструктуры:

- просмотр (аналогично п «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»);
- удаление (аналогично п. «Удаление учетной карточки проекта»).

4.3.4 Справочник «Типы оргструктуры»

Справочник «Типы оргструктуры» относится к группе справочников «Оргструктура» и содержит описание типов организационных структур (компания, филиал, дирекция и т.д.).

Для перехода в справочник необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Оргструктура → Типы оргструктуры».

Внешний вид справочника «Типы оргструктуры» приведен на рисунке:

Тип	ы оргструктуры	
Доба	вить Выгрузить	
		20 🗸 из 4 Строк < 📘 🗲 перейти на
	Код типа оргструктуры	Наименование типа оргструктуры
	Q	م
:	1	Компания
:	2	Дирекция
	3	Отдел
:	4	Департамент

Рисунок 4.42 – Справочник «Типы оргструктуры»

Основной блок содержит подробную информацию о созданных УК типов оргструктуры в виде таблицы с полями. Заполнение таблицы производится автоматически на основании данных УК типов оргструктуры и недоступно для редактирования пользователем.

В Реестре типов оргструктуры доступны следующие операции:

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv» (аналогично п.
 «Выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);
- просмотр УК типа оргструктуры (аналогично п. «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание УК типа оргструктуры (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование УК типа оргструктуры (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»).

4.3.4.1 Учетная карточка типа оргструктуры

Учетная карточка типа оргструктуры предназначена для регистрации типов структурных подразделений организаций в Программе для ЭВМ. Переход к УК типа

оргструктуры осуществляется из Реестра типов оргструктуры по нажатию на пиктограмму → «Открыть» (аналогично Рисунок 4.36).

Внешний вид УК типа оргструктуры приведен на рисунке (Рисунок 4.43).



Рисунок 4.43 – Учетная карточка типа оргструктуры

УК типа оргструктуры имеет следующую структуру (Рисунок 4.43):

- наименование формы «Тип оргструктуры» и блок кнопок (1);
- блок «Основные параметры» (2);

В блоке «Основные параметры» отображается информация об основных параметрах типов организационных структур. Описание полей учетной карточки типа оргструктуры приведено в таблице (Таблица 4.13).

Таблица 4.13 – Описание полей УК типа оргструктуры

Наименован	ие		(Эписан	ие	
Код оргструктуры	типа	Сокращенное организации. Заполняется полн	обозначение ьзователем вру	типа чную, о	структурных бязательное запо	подразделений олнение.
Наименование оргструктуры	типа	Полное название Заполняется полн	Полное название типа структурных подразделений организации. Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.			

В интерфейсе доступны следующие операции с УК типа оргструктуры:

- просмотр (аналогично п «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»);
- удаление (аналогично п. «Удаление учетной карточки проекта»).

4.3.5 Справочник «Уровни оргструктуры»

Справочник «Уровни оргструктуры» относится к группе справочников «Оргструктура» и содержит описание уровней подразделений организации.

Для перехода в справочник необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Оргструктура — Уровни оргструктуры».

Внешний вид справочника «Уровни оргструктуры» приведен на рисунке:

Ур	овни оргструктуры	
*	$\mathbb{C} \mathcal{A}_{x} \mathbb{I}_{x}^{\pm} + \mathfrak{D}$	20 🗸 из 5 Строк < 📘 🗲 перейти на
	Название уровня оргструктуры	Тип орготруктуры
	Q	Q
:	Компания	Компания
:	Дирекция	Диракция
:	Департмент	Департамент
* *	Отдел	Отдел

Рисунок 4.44 – Справочник «Уровни оргструктуры»

В Реестре уровней оргструктуры доступны следующие операции:

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv» (аналогично п.
 «Выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);
- просмотр УК уровней оргструктуры (аналогично п. «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание УК уровней оргструктуры (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование УК уровней оргструктуры (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»);
- просмотр Истории изменений (аналогично п. 4.10).

4.3.5.1 Учетная карточка уровня оргструктуры

Учетная карточка уровня оргструктуры предназначена для регистрации уровней организаций в Программе для ЭВМ. Переход к УК уровня оргструктуры

осуществляется из Реестра уровней оргструктуры по нажатию на пиктограмму → «Открыть» (аналогично Рисунок 4.36).

Внешний вид УК уровня оргструктуры приведен на рисунке (Рисунок 4.45).

Редактировать Закрыть Удалить				
уровни оргструктуры				
Основные параметры 2	Ответственность за уровнем оргструктуры	Деревья уровней оргструктуры	История изменений	3
Название уровня оргструктуры РЦС	Вид ответственности			
Тип оргструктуры Предприятие				

Рисунок 4.45 – Учетная карточка уровня оргструктуры

УК оргструктуры имеет следующую структуру (Рисунок 4.45):

- наименование формы «Уровни оргструктуры» и блок кнопок (1);
- блок «Основные параметры» (2);
- блок вкладок: «Ответственность за уровнем оргструктуры», «Деревья уровней оргструктуры», «История изменений». (3).

В блоке «Основные параметры» отображается информация об основных параметрах уровня оргструктуры, в блоке вкладок – о дополнительных параметрах.

Вкладка «Ответственность за уровнем оргструктуры» используется для закрепления за выбранным уровнем оргструктуры разных видов ответственности (состав видов ответственности может быть изменен и расширен без доработки системы). Для каждой записи уровня оргструктуры в данной таблице может быть введено несколько строк.

С помощью данных в этой таблице могут быть указаны следующие виды ответственности:

- Юридический владелец;
- Подразделение ответственности за эксплуатацию;
- Подразделение ответственности за сохранность;
- Подразделение сторонней организации.

Вкладка «Деревья уровней оргструктуры используется для выбора возможных родительских уровней по разным видам деревьев.

С помощью данных в этой таблице могут быть указаны следующие виды структур организации уровней:

- Административное подчинение;
- Функциональное подчинение.

Описание полей учетной карточки уровня оргструктуры приведено в таблице (Таблица 4.14).

Наименование	Описание				
Основные параметры					
Название уровня орструктуры	Название уровня подразделений организации. Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.				
Тип оргструктуры	Название типа структурного подразделения организации. Выбор значения из справочника «Тип оргструктуры» (п. 4.3.4), обязательное заполнение.				
Изменено	Информация о пользователе и времени последнего изменения объекта. Автоматически генерируется в виде сцепки полей в формате: <Логин>, <Дата и время> при сохранении или внесении изменений в УК.				
Создано	Информация о пользователе и времени создания объекта (УК). Автоматически генерируется в виде сцепки полей в формате: «Логин», «Дата и время» при создании объекта (1 раз). Поле заполняется 1 раз при создании объекта.				
Вкладка «Ответствени	ность за уровнем оргструктуры»				
Вид ответственности	Название вида ответственности в соответствии. Выбор значения из справочника «Виды ответственности», обязательное заполнение.				
Вкладка «Деревья уро	вней оргструктуры»				
Вид дерева	Наименование вида дерева. Выбор значения из справочника «Виды деревьев оргструктуры», обязательное заполнение Примечание. Обязательное заполнение родителя для вида дерева=Административное подчинение (без него УК не сохраниться).				
Уровень родителя	Родительский уровень для текущего уровня в данном виде дерева. Выбор значения из справочника «Уровни оргструктуры» (п. 4.3.5).				
Вкладка «История изменений»	Заполняется автоматически. Описание действий по вкладке аналогично п. 4.11.				

Таблица 4.14 – Описание полей УК уровня оргструктуры

В интерфейсе доступны следующие операции с УК уровня оргструктуры:

- просмотр (аналогично п «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»);
- удаление (аналогично п. «Удаление учетной карточки проекта»).

4.3.6 Справочник «Оргструктура»

Справочник «Оргструктура» относится к группе справочников «Оргструктура» и содержит описание организационной структуры.

Для перехода в справочник необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Оргструктура — Оргструктура».

Внешний вид справочника «Оргструктура» приведен на рисунке (Рисунок 4.46).

Справочник состоит из следующих компонентов:

- Иерархическое дерево оргструктуры (п. 4.3.6.1):
- Учетная карточка оргструктуры (п. 4.3.6.2);
- Реестр организационных единиц (п. 4.3.6.3).

Оргструктура	Оргструктура							
Развернуть Свернуть Скрыть дерево	*	Q× ‡≟ + 43)			20 🛩	из 16 Строк < 🔟 🗲 п	ерейти на
Фргструктура		Код подразде ‡Ξ	Наименование подраз 🌐	Сокращенное 1	Уровень оргот ‡ Ξ	Тип оргструкт ‡⊟	Ветка в администр 📋	Комментарий 📜
• Траносеть		Q	Q	Q	Q	Q	۹	Q
 дирекция по разработке і і і і 	•	1	Транссеть	TPC	Компания	Компания		
Департамент разработки корпорат-х систем	:	2	Дирекция по разработке ПП	РПП	Дирекция	Дирекция	Транссеть	
• Отдел разработки базового ПО	:	3	Департамент разработки корпорат- х систем	РКИС	Департмент	Департамент	Транссеть/Дирекция по разработке ПП	
 Поддержка проектов Дирекция по проектированию 	*	5	Дирекция по проектированию	дп	Дирекция	Дирекция	Транссеть	
• Одел проектирования корпоративных	:	6	Одел проектирования корпоративных информационных систем	кис	Отдел	Отдел	Транссеть/Дирекция по проектированию	
информационных систем	:	7	Отдел проектирования систем мониторинга и управления	СМиУ	Отдел	Отдел	Траносеть/Дирекция по проектированию	
мониторинга и управления	:	в	Отдел развития продуктов	РП	Отдел	Отдел	Транссеть/Дирекция по проектированию	
• Отдел развития продуктов	•	9	Отдел технической документации	тд	Отдел	Отдел	Транссеть/Дирекция по проектированию	14
отдел технической документации	:	укпо	Управление качеством ПО	укпо	Отдел	Отдел	Транссеть	
• Управление качеством ПО	•	БПО	Отдел разработки базового ПО	БПО	Отдел	Отдел	Траносеть/Департамент разработки корпорат-х систем	
Дирекция по ИТ	:	дит	Дирекция по ИТ	дит	Дирекция	Дирекция	Транссеть	

Рисунок 4.46 – Внешний вид справочника «Оргструктура»

4.3.6.1 Иерархическое дерево оргструктуры

По иерархическому дереву справочника доступны операции:

- разворачивание дерева по кнопке Развернуть
- сворачивание дерева по кнопке
- скрыть дерево по кнопке Скрыть дерево
 Примечание. Для возврата к демонстрации иерархичсекого дерева нажать
 Показать дерево

Показать дерево							
Орготруктура							
•	<\cd> 1=× + €					20 🗸 из 16 Строк < 1	> перейти на
	Код подразделения 👔 🗐	Наименование подразделения	Сокращенное наиме ‡Ξ	Уровень оргструктуры 🌐	Тип оргструктуры 👔 📋	Ветка в административной ие 1	Комментарий 1
	Q	Q	Q	Q	۹	Q	Q
:	1	Транссеть	TPC	Компания	Компания		
:	2	Дирекция по разработке ПП	РПП	Дирекция	Дирекция	Транссеть	
•	3	Департамент разработки корпорат-х систем	РКИС	Департмент	Департамент	Транссеть/Дирекция по разработке ПП	
:	5	Дирекция по проектированию	дл	Дирекция	Дирекция	Транссеть	
:	6	Одел проектирования корпоративных информационных систем	кис	Отдел	Отдел	Транссеть/Дирекция по проектированию	
:	7	Отдел проектирования систем мониторинга и управления	СМиУ	Отдел	Отдел	Транссеть/Дирекция по проектированию	

Рисунок 4.47 – Внешний вид справочника «Оргструктура» в режиме скрытого иерархичсекого дерева

– разворачивание уровня иерархического дерева по пиктограмме 🛄

– сворачивание уровня иерархического дерева по пиктограмме

В блоке иерархического дерева наименование каждого уровня является ссылкой, при нажатии на которую происходит переход к УК оргструктуры.

Таким образом, переход к УК возможен как через реестр справочника, так и через иерархическое дерево.

4.3.6.2 Учетная карточка оргструктуры

Учетная карточка оргструктуры предназначена для регистрации организационных единиц в Программе для ЭВМ. Переход к УК оргструктуры осуществляется из Реестра организационных единиц по нажатию на пиктограмму

→ «Открыть» (аналогично Рисунок 4.36).

Внешний вид УК оргструктуры приведен на рисунке (Рисунок 4.48).

Редактировать Закрыть Удалить		
Оргструктура 💶		
Основные параметры	Деревья орготруктуры Контакты История из	менений
Код подразделения RZ9966П	Вид дерева	Родитель
Наименование подразделения Алтайский	Административное подчинение	Новосибирская дирекция связи (НС 3-СИБ)
Сокращенное наименование подразделения РЦС-4		
Уровень оргструктуры РЦС		
Тип оргструктуры Предприятие		
Ветка в административной иерархии ОАО "РЖД"/Новосибирская дирекция связи (НС 3- СИБ)		
Комментарий		

Рисунок 4.48 – Учетная карточка оргструктуры

УК оргструктуры имеет следующую структуру (Рисунок 4.48):

- наименование формы «Оргструктура» и блок кнопок (1);
- блок «Основные параметры» (2);
- блок вкладок: «Деревья оргструктуры», «Контакты», «История изменений» (3).

В блоке «Основные параметры» отображается информация об основных параметрах организационной единицы, в блоке вкладок – о дополнительных параметрах.

Вкладка «Деревья оргструктуры» используется для формирования иерархического дерева оргструктуры путем выбор родительских подразделений по разным видам подчинения.

Вкладка «Контакты» содержит табличное представление контактов всех сотрудников текущей оргструктуры. Таблица содержит параметры из справочника «Сотрудники» (п. 4.3.7), у которых наименование подразделения соответствует наименованию текущей оргструктуры.

Описание полей учетной карточки оргструктуры приведено в таблице (Таблица 4.15).

Таблица 4.15 – Описание полей	і УК	оргст	руктуры
-------------------------------	------	-------	---------

Наименование	Описание			
Основные параметры				
Код подразделения	Код подразделения.			

Наименование	Описание
	Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.
Наименование	Наименование подразделения оргструктуры.
подразделения	Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.
Сокращенное	Сокращенное наименование подразделения.
наименование подразделения	Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.
Уровень	Наименование уровня оргструктуры.
оргструктуры	Выбор значения из справочника «Уровни оргструктуры» (п. 4.3.5).
Тип оргструктуры	Тип структурного подразделения.
	Заполняется автоматически в зависимости от значения, установленного в поле «Уровень оргструктуры», недоступно для редактирования.
Ветка в	Ветка в административной иерархии.
административной иерархии	Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Комментарий	Текстовый комментарий.
	Заполняется пользователем вручную.
Изменено	Информация о пользователе и времени последнего изменения объекта.
	Автоматически генерируется в виде сцепки полей в формате: «Логин», «Дата и время» при сохранении или внесении изменений в УК.
Создано	Информация о пользователе и времени создания объекта (УК).
	Автоматически генерируется в виде сцепки полей в формате: «Логин», «Дата и время» при создании объекта (1 раз). Поле заполняется 1 раз при создании объекта.
Вкладка «Деревья орг	структуры»
Вид дерева	Наименование вида дерева.
	Выбор значения из справочника «Виды деревьев оргструктуры». По умолчанию устанавливается значение «Административное подчинение».
Родитель	Родительская организационная единица для текущей оргструктуры.
	Выбор значения из справочника «Оргструктура» (п. 4.3.3) по
	пиктограмме
Вкладка «Контакты»	
Сотрудник	ФИО сотрудника из справочника «Сотрудники» (п. 4.3.7).
	Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Наименование	Наименование штатной должности сотрудника.
штатной должности	Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.

Таблица 4.15 – Описание полей УК оргструктуры

Наименование	Описание				
Тип контакта	Тип контакта сотрудника.				
	Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.				
Значение	Значение.				
	Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.				
Вкладка «История изменений»	Заполняется автоматически. Подробное описание действий представлено в п. 4.11				

Таблица 4.15 – Описание полей УК оргструктуры

В интерфейсе доступны следующие операции с УК оргструктуры:

- просмотр (аналогично п «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»);
- удаление (аналогично п. «Удаление учетной карточки проекта»).

4.3.6.3 Реестр организационных единиц

Реестр организационных единиц состоит из карточек оргструктур, представленных в табличном виде.

Внешний вид Реестра организационных единиц приведен на рисунке (Рисунок 4.49).

nor Op	Показать дерево Оргструктура						
*	⊲ _× ‡≒ + •∂					20 🗸 из 16 Строк 🧹 1	> перейти на
	Код подразделения	Наименование подразделения	Сокращенное наиме 1	Уровень оргструктуры 1	Тип оргструктуры 1	Ветка в административной ие 1	Комментарий 1
	۹	Q	Q	۹	۹	Q	Q
:	1	Трансоеть	TPC	Компания	Компания		
:	2	Дирекция по разработке ПП	PUU	Дирекция	Дирекция	Транссеть	
:	3	Департамент разработки корпорат-х сиотем	РКИС	Департмент	Департамент	Транссеть/Дирекция по разработке ПП	
:	5	Дирекция по проектированию	дп	Дирекция	Дирекция	Транссеть	
:	6	Одел проектирования корпоративных информационных систем	кис	Отдел	Отдел	Транссеть/Дирекция по проектированию	
:	7	Отдел проектирования систем мониторинга и управления	СМиУ	Отдел	Отдел	Транссеть/Дирекция по проектированию	

Рисунок 4.49 – Справочник «Оргструктура»

Основной блок Реестра организационных единиц содержит подробную информацию о заведенных в Программе для ЭВМ УК оргструктур и представлен в виде таблицы с полями. Заполнение таблицы производится автоматически на основании данных вкладки «Основные параметры» УК оргструктур и недоступно для редактирования пользователем.

В Реестре организационных единиц доступны следующие операции:

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);
- просмотр УК оргструктуры (аналогично п. «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание УК оргструктуры (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование УК оргструктуры (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»);
- выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv» (аналогично п.
 Выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv»);
- просмотр Истории изменений (аналогично п. 4.10)

4.3.7 Справочник «Должности»

Справочник «Должности» относится к группе справочников «Оргструктура» и содержит информацию о должностях сотрудников организаций.

Для перехода в справочник необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Оргструктура → Должности».

Внешний вид справочника «Должности» приведен на рисунке:

Pee	Реестр должностей							
Доба	Добавить Выгрузить							
		20 🗸 из 9 Строк < 📘 🗲 перейти на						
	Код должности	Наименование должности						
	٩	۹						
:	001	Директор филиала						
:	002	Заместитель директора						
:	003	Начальник отдела						
:	004	Системный аналитик						
:	ОТП	Оператор ТП						
:	ИТ	Директор по ИТ						
:	сисадмин	Системный инженер						
:	323	Тестировщик						
:	007	Главный инженер						

Рисунок 4.50 - Справочник «Должности»

Основной блок Реестра должностей содержит подробную информацию о созданных УК должностей в виде таблицы с полями. Заполнение таблицы производится автоматически на основании данных УК должностей и недоступно для редактирования пользователем.

В Реестре должностей доступны следующие операции:

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);
- выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv» (аналогично п.
 «Выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv»);
- просмотр УК должности (аналогично п. «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание УК должности (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование УК должности (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»).

4.3.7.1 Учетная карточка должности

Учетная карточка должности предназначена для регистрации должностей в Программе для ЭВМ. Переход к УК должности осуществляется из Реестра должностей по нажатию на пиктограмму — «Открыть» (аналогично Рисунок 4.36).

Внешний вид УК должности приведен на рисунке (Рисунок 4.51).



Рисунок 4.51 – Учетная карточка должности

УК должности имеет следующую структуру (Рисунок 4.51):

- наименование формы «Карточка должности» и блок кнопок (1);
- блок «Основные параметры» (2).

В блоке «Основные параметры» отображается основная информация по должности. Описание полей учетной карточки должности приведено в таблице (Таблица 4.16).

Таблица 4.16 – Описание полей УК должности

Наименование	Описание
Код должности	Сокращенный код должности. Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.
Наименование должности	Наименование должности сотрудника в организации. Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.

В интерфейсе доступны следующие операции с УК должности:

- просмотр (аналогично п «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»);
- удаление (аналогично п. «Удаление учетной карточки проекта»).

4.3.8 Справочник «Штатное расписание»

Справочник «Штатное расписание» относится к группе справочников «Оргструктура» и содержит описание штатных должностей для структурных подразделений (организаций).

Для перехода в справочник необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Оргструктура → Штатное расписание».

Внешний вид справочника «Штатное расписание» приведен на рисунке:

Ш	Штатное расписание								
*	20 ✓ из 21 Строк < 1 2 > перейти на								
	Наименование штатной должности	Наименование подразделения	Характеристики рабочего места	Сотрудник 1					
	Q	Q	Q	Q					
:	Директор филиала	Орготруктура		Громов Тихон Юрьевич					
:	Заместитель директора	Дирекция по проектированию		Садовникова Ольга Владимировна					
:	Заместитель директора	Дирекция по разработке ПП							
:	Начальник отдела	Одел проектирования корпоративных информационных систем							
:	Начальник отдела	Отдел проектирования сиютем мониторинга и управления		Колыткина Людмила Александровна					

Рисунок 4.52 – Справочник «Штатное расписание»

Основной блок содержит подробную информацию о созданных УК штатного расписания в виде таблицы с полями. Заполнение таблицы производится

автоматически на основании данных УК штатного расписания и недоступно для редактирования пользователем.

В Реестре штатного расписания доступны следующие операции:

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);
- выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv» (аналогично п.
 «Выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv»);
- просмотр УК штатного расписания (аналогично п. «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание УК штатного расписания (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование УК штатного расписания (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»);
- просмотр Истории изменений (аналогично п. 4.10).

4.3.8.1 Учетная карточка штатного расписания

Учетная карточка штатного расписания предназначена для регистрации единиц штатного расписания в Программе для ЭВМ. Переход к УК штатного расписания осуществляется из Реестра штатного расписания по нажатию на

пиктограмму → «Открыть» (аналогично Рисунок 4.36).

Внешний вид УК штатного расписания приведен на рисунке (Рисунок 4.53).

Карточка штатного распис	ания	История и	зменений		•		
Редактировать Закрыть Удалить	U	объект Ш	татное распи	сание 🗸	3		
Базовые атрибуты	ox t⊒ ∎						
		Дата и вре	≡1 км	Логин пользоват ‡Ξ	IP пользователя 1	Тип соб	Наи
Наименование штатной должности		0		0	0		
Ведущий инженер	<u>í</u>	Q		Q	ų		Q
Наименование подразделения							
Сектор технической поддержки	<u>A</u>						
Характеристики рабочего места							
	â						
Сотрудник							
Логинова Мария Дмитриевна							

Рисунок 4.53 – Учетная карточка штатного расписания

УК штатного расписания имеет следующую структуру (Рисунок 4.53):

- наименование формы «Карточка штатного расписания» и блок кнопок (1);
- блок «Базовые атрибуты» (2);
- вкладка «История изменений» (3).

В блоке «Базовые атрибуты» отображается основная информация по единице штатного расписания. Описание полей учетной карточки штатного расписания приведено в таблице (Таблица 4.17).

Таблица 4.17 – Описание полей УК штатного расписания

Наименование	Описание					
Наименование штатной должности	Наименование штатной должности. Выбор значения из справочника «Должности» (п. 4.3.7) по пиктограмме, обязательное заполнение.					
Наименование подразделения	Наименование подразделения (организации), в которой должна быть данная должность. Выбор значения из справочника «Оргструктура» (п. 4.3.3) по пиктограмме, обязательное заполнение.					
Характеристики рабочего места	Поле для ввода любых заметок относительно характеристик рабочего места, связанного с данной должностью (условия труда, наличие и тип ПК и прочее). Заполняется пользователем вручную.					
Сотрудник	Сотрудник, которому присвоена штатная единица. Заполняется автоматически при выборе текущей штатной должности в карточке сотрудника, недоступно для редактирования.					
Изменено	Информация о пользователе и времени последнего изменения объекта. Автоматически генерируется в виде сцепки полей в формате: «Логин», «Дата и время» при сохранении или внесении изменений в УК.					
Создано	Информация о пользователе и времени создания объекта (УК). Автоматически генерируется в виде сцепки полей в формате: «Логин», «Дата и время» при создании объекта (1 раз). Поле заполняется 1 раз при создании объекта.					
Вкладка «История Заполняется автоматически. Описание действий по вкладке ал изменений» п. 4.11.						

В интерфейсе доступны следующие операции с УК штатного расписания:

- просмотр (аналогично п «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»);

– удаление (аналогично п. «Удаление учетной карточки проекта»).

Примечание. Удаление невозможно, когда штатная должность занята конкретным сотрудником (поле сотрудник в карточке заполнено).

4.3.9 Справочник «Сотрудники»

Справочник «Сотрудники» относится к группе справочников «Оргструктура» и содержит информацию о сотрудниках (ФИО, должность, контактные данные и т.д.).

Для перехода в справочник необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Оргструктура → Сотрудники».

Внешний вид справочника «Сотрудники» приведен на рисунке:

Реестр сотрудников										
20 ✓ из 16 Строк < 1 > перейти на						ерейти на				
	Наименование подразд 1	Ветка в админи ‡Ξ	Должность 1≡	Табельный но ‡⊟	Фамилия 1	Имя 1	Отчество ↓Ξ	Пол	Дата приема 👔 🗎	Дата увольне 1
	۹	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q
:	Одел проектирования корпоративных информационных систем	Транссеть/Дирекция по проектированию	Системный аналитик	6	Иванов	Дмитрий	Иванович	мужской	02.02.2022	
:	Отдел технической поддержки		Оператор ТП	48	Дудченко	Валерия		женский	08.02.2022	
:				46	Николаев	Аңдрей		мужской	07.02.2022	10.02.2022
•	Орготруктура		Директор филиала	1800000	Громов	Тихон	Юрьевич	мужской	24.05.2015	
:	Отдел поддержки корпоративной сети	Транссеть/Дирекция по ИТ	Системный инженер	12345566778	Иванов	Иван		мужской	01.02.2022	
:	Отдел поддержки корпоративной сети	Транссеть/Дирекция по ИТ	Системный инженер	1234	Юдин	Дмитрий	Игоревич	мужской	01.12.2021	

Рисунок 4.54 – Справочник «Сотрудники»

Основной блок Реестра сотрудников содержит подробную информацию о созданных УК сотрудников в виде таблицы с полями. Заполнение таблицы производится автоматически на основании данных УК сотрудников и недоступно для редактирования пользователем. Контактные данные сотрудников в реестровом представлении справочника не выводятся.

В Реестре сотрудников доступны следующие операции:

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv» (аналогично п.
 «Выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);
- просмотр УК сотрудника (аналогично п. «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание УК сотрудника (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);

- редактирование УК сотрудника (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»);
- просмотр Истории изменений (аналогично п. 4.10).

4.3.9.1 Учетная карточка сотрудника

Учетная карточка сотрудника предназначена для регистрации сотрудника в Программе для ЭВМ. Переход к УК сотрудника осуществляется из Реестра сотрудников по нажатию на пиктограмму → «Открыть» (аналогично Рисунок 4.36).

Внешний вид УК сотрудника приведен на рисунке (Рисунок 4.55).

Сотрудник 1				
Редактировать Закрыть Удалить Создать пользователя				
Основные параметры	Контактные данные Ист	ория изменений 3		
Должность Системный аналитик	Тип контакта	Приоритет контакта	Значение	Использовать для уведомлений
Наименование подразделения Одел проектирования корпоративных информационных систем				
Ветка в административной мерархии Транссеть/Дирекция по проектированию				
Фамилия Иванов				
Имя Дмитрий				
Отчество Иванович				
Пол мужской				
Дата приема 02.02.2022 00:00;00				
Дата увольнения				

Рисунок 4.55 – Учетная карточка сотрудника

УК сотрудника имеет следующую структуру (Рисунок 4.55):

- наименование формы «Сотрудник» и блок кнопок (1);
- блок «Основные параметры» (2);
- блок вкладок (3).

В блоке «Основные параметры» отображается информация об основных параметрах сотрудника, на вкладке «Контактные данные» — табличное представление контактных данных текущего сотрудника.

Описание полей учетной карточки сотрудника приведено в таблице (Таблица 4.18).

Наименование	Описание				
Основные параметры					
Должность	Единица штатного расписания, на которую назначен сотрудник. Выбор значения из справочника «Штатное расписание» (п. 4.3.8) по пиктограмме , обязательное заполнение.				
Наименование подразделения	Наименование подразделения, к которому относится сотрудник. Заполняется автоматически в зависимости от значения, установленного в поле «Должность», недоступно для редактирования.				
Ветка в административной иерархии	Ветка в административной иерархии. Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.				
Фамилия	Фамилия сотрудника. Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.				
Имя	Имя сотрудника. Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.				
Отчество	Отчество сотрудника. Заполняется пользователем вручную.				
Пол	Пол сотрудника. Выбор значения из списка по пиктограмме.				
Дата приема	Дата приема сотрудника. Выбор значения из календаря по пиктограмме , обязательное заполнение.				
Табельный номер	Табельный номер сотрудника. Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.				
Изменено	Информация о пользователе и времени последнего изменения объекта. Автоматически генерируется в виде сцепки полей в формате: «Логин», «Дата и время» при сохранении или внесении изменений в УК.				
Создано	Информация о пользователе и времени создания объекта (УК). Автоматически генерируется в виде сцепки полей в формате: <Логин>, <Дата и время> при создании объекта (1 раз). Поле заполняется 1 раз при создании объекта.				
Вкладка «Контактные	е данные»				
Тип контакта	Тип контакта сотрудника. Выбор значения из справочника «Типы контактов» путем определения значения из списка по пиктограмме.				

Таблица 4.18 – Описание полей УК сотрудника
Наименование	Описание		
Приоритет контакта	Приоритет контакта (в какой последовательности отправлять уведомления для указанных контактов). Выбор значения из списка по пиктограмме.		
Значение	Значение. Заполняется пользователем вручную.		
Использовать для уведомлений	Признак использования контакта для получения уведомлений. Заполняется пользователем вручную с помощью чек-бокса .		
Вкладка «История изменений»	Заполняется автоматически. Описание действий по вкладке аналогично п. 4.11.		

Таблица 4.18 – Описание полей УК сотрудника

В интерфейсе доступны следующие операции с УК сотрудника:

- просмотр (аналогично п «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание (п. «Создание учетной карточки сотрудника»);
- редактирование (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»);
- удаление (аналогично п. «Удаление учетной карточки проекта»);
- заведение учетной записи сотрудника (п. Создать пользователя).

Создание учетной карточки сотрудника

Справочник «Сотрудники» связан со справочником «Штатное расписание» (п. 4.3.8), который в свою очередь связан со справочником «Должности» (п. 4.3.7).

Для добавления учетной карточки сотрудника через функционал создания необходимо первоначально добавить свободную штатную единицу в справочник «Штатное расписание», в противном случае добавление УК сотрудника невозможно (Рисунок 4.56).



Рисунок 4.56 – Информационное сообщение о невозможности добавления УК сотрудника

Порядок действий при создании учетной карточки сотрудника аналогичен созданию учетной карточки проекта (п. «Создание учетной карточки проекта»).

Ввод информации на вкладку «Контактные данные» возможен только после сохранения УК сотрудника.

Создать пользователя

В УК сотрудника есть возможность создать учетную запись данному сотруднику для входа в систему, таким образом создавая пользователя системы.

Для этого необходимо в УК сотрудника в режиме просмотра нажать кнопку Создать пользователя и заполнить поля открывшейся формы. Затем сохранить введенные данные по кнопке Сохранить (или Закрыть для отмены сохранения и возврата на предыдущую страницу) (Рисунок 4.57).

Примечание. Создание пользователей возможно только через УК сотрудника. Кнопка Создать пользователя становится недоступна в карточке, когда поле «Логин» заполнено.

Редактировать 3	акрыть Удалить	о Создать пользователя	
Сотрудник			
Основные параме	тры		
Должность			
Заместитель директ	ора		Создать пользователя
Наименование подраз	деления		Закрыть Сохранить
Дирекция по проект	ированию		Логин
Фамилия			•
Садовникова			
			Пароль
Имя			
Ольга			•
Отчество			
Владимировна			Повторите пароль
			•
Логин			
Пол			Coox soucesus
мужской			орок деистрия
			дд.мм.гггг 🛅
Дата приема			
07.02.2020 00:00:00			

Рисунок 4.57 – Переход к форме «Создать пользователя»

Описание полей формы «Создать пользователя» представлено в таблице (Таблица 4.19):

Название	Описание
Логин	Логин пользователя.
	Ручной ввод. Обязательное заполнение.
Пароль	Пароль пользователя.
	Ручной ввод. Обязательное заполнение.
Повторите	Повторный ввод пароля пользователя.
пароль	Ручной ввод. Обязательное заполнение.
Срок действия	Срок действия учетной записи.
	Выбор из календаря.

Таблица 4.19 – Описание полей формы «Создать пользователя»

4.3.10 Справочник «Типы ролей сотрудников»

Справочник «Типы ролей сотрудников» относится к группе справочников «Оргструктура» и содержит список типов ролей сотрудников подразделений.

Для перехода в справочник необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Оргструктура → Типы ролей сотрудников».

Внешний вид справочника «Типы ролей сотрудников» приведен на рисунке:

Ka	Каталог типовых ролей сотрудников в подразделении				
Доб	авить Выгрузить				
		20 🗸 из 8 Строк < 👖 > перейти на			
	Название типовой роли	Количество в подразделении			
	٩	٩			
:	Руководитель подразделения	1			
:	Заместитель руководителя	5			
:	ИО руководителя	2			
:	Материально ответотвенный	99999			
:	Ответотвенный за пожарную безопаонооть	2			
:	Сотрудник ТП	5			
*	Руководитель ТП	1			

Рисунок 4.58 – Справочник «Типы ролей сотрудников»

Основной блок Реестра типов ролей сотрудников содержит подробную информацию о созданных УК типов ролей сотрудников в виде таблицы с полями. Заполнение таблицы производится автоматически на основании данных УК типов ролей сотрудников и недоступно для редактирования пользователем.

В Реестре типов ролей сотрудников доступны следующие операции:

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);

- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);
- выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv» (аналогично п.
 «Выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv»);
- просмотр УК типа роли сотрудника (аналогично п. «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание УК типа роли сотрудника (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование УК типа роли сотрудника (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»).

4.3.10.1 Учетная карточка типа роли сотрудника

Учетная карточка типа роли сотрудника предназначена для регистрации типов ролей сотрудников в Программе для ЭВМ. Переход к УК типа роли сотрудника осуществляется из Реестра типов ролей сотрудников по нажатию на пиктограмму

:

→ «Открыть» (аналогично Рисунок 4.36).

Внешний вид УК типа роли сотрудника приведен на рисунке (Рисунок 4.59).



Рисунок 4.59 – Учетная карточка типа роли сотрудника

УК типа роли сотрудника имеет следующую структуру (Рисунок 4.59):

- наименование формы «Карточка типовой роли сотрудника» и блок кнопок (1);
- блок «Базовые атрибуты» (2);

В блоке «Базовые атрибуты» отображается информация об основных параметрах типа роли сотрудника. Описание полей учетной карточки типа роли сотрудника приведено в таблице (Таблица 4.20).

Наименование	Описание		
Базовые атрибуты			
Название типовой роли	Название типовой роли. Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.		
Количество в подразделении	Количество в подразделении. Задается максимальное ограничение на количество сотрудников с данной ролью в рамках 1 подразделения. Заполняется пользователем вручную.		

Таблица 4.20 – Описание полей УК типа роли сотрудника

В интерфейсе доступны следующие операции с УК типа роли сотрудника:

- просмотр (аналогично п «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»);
- удаление (аналогично п. «Удаление учетной карточки проекта»).

4.3.11 Справочник «Роли сотрудников»

Справочник «Роли сотрудников» относится к группе справочников «Оргструктура» и используется для присвоения сотрудникам или должностям подразделений типовых ролей (например, руководитель подразделения, материально-ответственный, ответственный за пожарную безопасность и др.).

Для перехода в справочник необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Оргструктура → Роли сотрудников».

Внешний вид справочника «Роли сотрудников» приведен на рисунке:

Ка	Каталог ролей сотрудников						
:	: 20 ∨ из 5 Строк < <u>1</u> > перейти на						
	Роль сотрудника	Назначение роли 1	Должность 1	Сотрудник ĴΞ	Подразделение ‡≡	Основной 1	
	Q	۹	۹	۹	۹	۹	
•	Руководитель подразделения	к должности	Начальник отдела	Копыткина Людмила Александровна	Отдел проектирования систем мониторинга и управления	да	
*	тест	к должности	Тестировщик	Демина Светлана	Управление качеством ПО	да	
•	Автотест	к ортруднику	Тестировщик	Догадов Сергей	Управление качеством ПО	да	
•	Заместитель руководителя	к ортруднику	Начальник отдела	Копыткина Людмила Алекоандровна	Отдел проектирования систем мониторинга и управления	да	
:	Ответотвенный за пожарную безопасность	к оструднику	Директор по ИТ	Калинин Павел Владимирович	Дирекция по ИТ	да	

Рисунок 4.60 - Справочник «Роли сотрудников»

Основной блок Реестра ролей сотрудников содержит подробную информацию о созданных УК ролей сотрудников в виде таблицы с полями. Заполнение таблицы

производится автоматически на основании данных УК ролей сотрудников и недоступно для редактирования пользователем.

В Реестре ролей сотрудников доступны следующие операции:

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);
- выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv» (аналогично п.
 «Выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv»);
- просмотр УК роли сотрудника (аналогично п. «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание УК роли сотрудника (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование УК роли сотрудника (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»);
- просмотр Истории изменений (аналогично п. 4.10).

4.3.11.1 Учетная карточка роли сотрудника

Учетная карточка роли сотрудника предназначена для регистрации ролей сотрудников в Программе для ЭВМ. Переход к УК роли сотрудника осуществляется

из Реестра ролей сотрудников по нажатию на пиктограмму → «Открыть» (аналогично Рисунок 4.36).

Внешний вид УК роли сотрудника приведен на рисунке (Рисунок 4.61).

Карточка сущности 🚺				
Редактировать Закрыть Удалить				
Базовые атрибуты		Сотрудники История изменений	3	
		Сотрудник	Должность	Основной
Подразделение <u>Сектор технической поддержки</u> Роль сотрудника		Сусленков Аркадий Викторович	Инженер 1 категории	\checkmark
Материально ответственный	۵			
Назначение роли				
к сотруднику	â			

Рисунок 4.61 – Учетная карточка роли сотрудника

УК роли сотрудника имеет следующую структуру (Рисунок 4.61):

- наименование формы «Карточка сущности» и блок кнопок (1);
- блок «Базовые атрибуты» (2);

- блок вкладок (3).

В блоке «Базовые атрибуты» отображается информация об основных параметрах роли сотрудника, в блоке вкладок – о дополнительных параметрах.

Вкладка «Сотрудники» доступна пользователю при создании карточки и содержит табличное представление. В табличном представлении может быть добавлено несколько сотрудников (если значение роли – «к сотруднику») или несколько штатных единиц (если значение роли – «к должности»).

Описание полей учетной карточки роли сотрудника приведено в таблице (Таблица 4.21).

Наименование	Описание		
Базовые атрибуты			
Подразделение	Подразделение организационной структуры. Выбор значения из справочника «Оргструктура» (п. 4.3.3) по пиктограмме, обязательное заполнение. Значение параметра – ссылка на УК подразделения. При нажатии на наименование подразделения открывается карточка подразделения в режиме просмотра.		
Роль сотрудника	Типовая роль сотрудника. Выбор значения из справочника «Типы ролей сотрудников» (п.4.3.10) по пиктограмме, обязательное заполнение.		
Назначение роли	Назначение роли (значение поля определяет с каким справочником связывать выполнение роли). Выбор значения из списка («к должности», «к сотруднику») по пиктограмме, обязательное заполнение.		
Изменено	Информация о пользователе и времени последнего изменения объекта. Автоматически генерируется в виде сцепки полей в формате: «Логин», «Дата и время» при сохранении или внесении изменений в УК.		
Создано	Информация о пользователе и времени создания объекта (УК). Автоматически генерируется в виде сцепки полей в формате: <Логин>, <Дата и время> при создании объекта (1 раз). Поле заполняется 1 раз при создании объекта.		
Вкладка «Сотрудники»			
Сотрудник	Если в поле «Назначение роли» выбрано «к сотруднику» - роль выполняет явно указанный сотрудник независимо от его текущей должности и изменений его должности (например, «Назначенный приказом ИО» - сотрудник другого подразделения). Если в поле «Назначение роли» установлено значение «к сотруднику»,		

Таблица 4.21 – Описание полей УК роли сотрудника

Габлица 4.21 – Описание	е полей УК	Сроли сотрудника
-------------------------	------------	------------------

Наименование	Описание		
	то текущее поле доступно и обязательно для заполнения, заполняется выбором значения из справочника «Сотрудники» (п. 4.3.7) по пиктограмме , для выбора отображаются только те сотрудники, у которых «Наименование подразделения» совпадает со значением, установленным в поле «Подразделение». Если в поле «Назначение роли» установлено значение «к должности», то текущее поле заполняется автоматически после указания значения в поле «Должность» (устанавливается сотрудник, находящийся на выбранной штатной должности).		
Должность	 Если в поле «Назначение роли» выбрано значение «к должности» - роль относится к штатной должности, а не к явно указанному сотруднику. Если в поле «Назначение роли» установлено значение «к должности», то текущее поле доступно и обязательно для заполнения, заполняется выбором значения из справочника «Штатное расписание» (п. 4.3.8) по пиктограмме , для выбора отображаются записи с учетом значения, установленного в поле «Подразделение». Если в поле «Назначение роли» установлено значение «к сотруднику», то текущее поле заполняется автоматически после указания значения в поле «Сотрудник» (устанавливается наименование штатной должности из справочника «Сотрудники» (п. 4.3.7) в соответствии с введенным штатным расписанием). 		
Родитель	Признак, определяющий основного сотрудника. Признак корректируется пользователем вручную с помощью чек-бокса Примечание. Признак может быть установлен только для 1 сотрудника, если был выбран только 1 сотрудник, то признак устанавливается автоматически.		
Вкладка «История изменений»	Заполняется автоматически. Описание действий по вкладке аналогично п. 4.11.		

В интерфейсе доступны следующие операции с УК роли сотрудника:

- просмотр (аналогично п «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»);
- удаление (аналогично п. «Удаление учетной карточки проекта»).

4.3.12 Справочник «Решения»

Справочник «Решения» относится к группе справочников «Процессы» и содержит перечень доступных решений для обращений.

Для перехода в справочник необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Процессы → Решения».

Внешний вид справочника «Решения» приведен на рисунке:

TR	15			(i) (?)		
Pe	Решения					
Доба	авить Выгрузить					
			20 ~	из 4 Строк < 👖 🗲 перейти на		
	Наименование решения	Описание 1=	Вид процесса 1Ξ	Статус 1∃		
	Q	Q	Q	Q		
:	Полностью решено		Управление обращениями	Решено		
:	Частично решено		Управление обращениями	Решено		
:	Отменено		Управление обращениями	Отменено		
:	Закрыто		Управление обращениями	Закрыто		

Рисунок 4.62 – Справочник «Решения»

Основной блок Реестра решений содержит подробную информацию о созданных УК решений в виде таблицы с полями. Заполнение таблицы производится автоматически на основании данных УК решений и недоступно для редактирования пользователем.

В Реестре решений доступны следующие операции:

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);
- выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv» (аналогично п.
 «Выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv»);
- просмотр УК решения (аналогично п. «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание УК решения (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование УК решения (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»).

4.3.12.1 Учетная карточка решения

Учетная карточка решения предназначена для регистрации решений по обращениям в Программе для ЭВМ. Переход к УК решения осуществляется из Реестра решений по нажатию на пиктограмму \longrightarrow «Открыть» (аналогично Рисунок 4.36).

Внешний вид УК решения приведен на рисунке (Рисунок 4.63).



Рисунок 4.63 – Учетная карточка решения

УК решения имеет следующую структуру (Рисунок 4.63):

- наименование формы «Карточка решения» и блок кнопок (1);
- блок «Основные параметры» (2).

В блоке «Основные параметры» отображается основная информация по решению. Описание полей приведено в таблице (Таблица 4.22).

Таблица 4.22 – Описание полей УК решения

Наименование	Описание		
Наименование решения	Наименование решения по обращению. Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.		
Описание	Описание решения по обращению. Заполняется пользователем вручную.		
Вид процесса	Вид процесса. Выбор значения из справочника «Виды процессов» путем определения значения из списка по пиктограмме, обязательное заполнение.		

Таблица 4.22 – Описание полей УК решения

Наименование	Описание
Статус	Статус процесса. Выбор значения из справочника «Статусы процессов» по пиктограмме

В интерфейсе доступны следующие операции с УК решения:

- просмотр (аналогично п «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»);
- удаление (аналогично п. «Удаление учетной карточки проекта»).

4.3.13 Справочник «Объекты поддержки»

Справочник «Объекты поддержки» относится к группе справочников «Процессы» и содержит перечень доступных объектов поддержки.

Для перехода в справочник необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Процессы → Объекты поддержки».

Внешний вид справочника «Объекты поддержки» приведен на рисунке:

(Объекты поддержки						
1	Цоба	вить Выгрузить					
20 🗸 vi vi 2 CTT							
		Наименование	Описание	t≡			
		Q	Q				
	:	тп					
	:	оеть	0erь				

Рисунок 4.64 – Справочник «Объекты поддержки»

Основной блок Реестра объектов поддержки содержит подробную информацию о созданных УК объектов поддержки в виде таблицы с полями. Заполнение таблицы производится автоматически на основании данных УК объектов поддержки и недоступно для редактирования пользователем.

В Реестре объектов поддержки доступны следующие операции:

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);

- выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv» (аналогично п.
 «Выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv»);
- просмотр УК объекта поддержки (аналогично п. «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание УК объекта поддержки (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование УК объекта поддержки (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»).

4.3.13.1 Учетная карточка объекта поддержки

Учетная карточка объекта поддержки предназначена для регистрации объектов поддержки в Программе для ЭВМ. Переход к УК объекта поддержки осуществляется из Реестра объектов поддержки по нажатию на пиктограмму \longrightarrow «Открыть» (аналогично Рисунок 4.36).

Внешний вид УК объекта поддержки приведен на рисунке (Рисунок 4.65).

Объект под	цдержк <i>и</i>	1				
Редактировать	Закрыть	Удалить				
Базовые атриб	Базовые атрибуты 2					
Оборудование						
Описание						
Оборудовани	e		Â			

Рисунок 4.65 – Учетная карточка объекта поддержки

УК объекта поддержки имеет следующую структуру (Рисунок 4.65):

- наименование формы «Объект поддержки» и блок кнопок (1);
- блок «Базовые атрибуты» (2).

В блоке «Базовые атрибуты» отображается основная информация по объекту. Описание полей приведено в таблице (Таблица 4.23).

Наименование		Описание
Название поддержки	объекта	Название объекта поддержки. Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.
Описание		Описание объекта поддержки. Заполняется пользователем вручную.

Таблица 4.23 – Описание полей УК объекта поддержки

В интерфейсе доступны следующие операции с УК объекта поддержки:

- просмотр (аналогично п «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»);
- удаление (аналогично п. «Удаление учетной карточки проекта»).

4.3.14 Справочник «Нормативное время решения»

Справочник «Нормативное время решения» относится к группе справочников «Процессы» и содержит описание времени решения обращений в зависимости от вида процесса и приоритета обращений.

Для перехода в справочник необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Процессы → Нормативное время решения».

Внешний вид справочника «Нормативное время решения» приведен на рисунке:

H.	Нормативное время решения добавить Выгрузить						
						20 • из та строк 2 1 > переити на	
		Вид процесса	Приоритет	t≡	Длительность	ţ≡	
		٩		Q		Q	
	:	Управление обращениями	Наивысший		2.ч. 0 мин.		
	:	Управление обращениями	Высокий		3 ч. 0 мин.		
	:	Управление обращениями	Средний		4 ч. 0 мин.		
	:	Управление инцидентами	Низкий		5 ч. 0 мин.		

Рисунок 4.66 – Справочник «Нормативное время решения»

Основной блок Реестра нормативного времени решения содержит подробную информацию о созданных УК нормативного времени решения в виде таблицы с полями. Заполнение таблицы производится автоматически на основании данных УК нормативного времени решения и недоступно для редактирования пользователем.

В Реестре нормативного времени решения доступны следующие операции:

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);
- выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv» (аналогично п.
 «Выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv»);
- просмотр УК нормативного времени решения (аналогично п. «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание УК нормативного времени решения (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование УК нормативного времени решения (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»).

4.3.14.1 Учетная карточка нормативного времени решения

Учетная карточка нормативного времени решения предназначена для регистрации времени решения по обращениям в Программе для ЭВМ. Переход к УК нормативного времени решения осуществляется из Реестра нормативного времени

решения по нажатию на пиктограмму → «Открыть» (аналогично Рисунок 4.36).

Внешний вид УК нормативного времени решения приведен на рисунке (Рисунок 4.67).

Редактировать Закрыть Удалить							
Нормативное время решения							
Основные параметры	Основные параметры 2 Нормативное время 3						
Наименование вида процесса	Длительность	Дни	Часы	Минуты	Приоритет	Рабочие дни	
Управление обращениями 🔒	5 ч. 0 мин.	0	5	0	4		
	4 ч. 0 мин.	0	4	0	3		
	3 ч. 0 мин.	0	3	0	2		
	2 ч. 0 мин.	0	2	0	1		

Рисунок 4.67 – Учетная карточка нормативного времени решения

УК нормативного времени решения имеет следующую структуру (Рисунок 4.67):

- наименование формы «Нормативное время решения» и блок кнопок (1);
- блок «Основные параметры» (2);
- блок вкладок: вкладка «Нормативное время» (3).

В блоке «Основные параметры» отображается вид процесса, на вкладке «Нормативное время» — табличное представление с заданными параметрами нормативной продолжительности процесса в зависимости от его приоритета.

Описание полей учетной карточки нормативного времени решения приведено в таблице (Таблица 4.24).

Таблица 4.24 – Описание полей УК нормативного времени решения

Наименование	Описание
Основные параметры	
Наименование вида процесса	Наименование вида процесса.
Риданиа "Норматири	выоор значения из списка по пиктограмме
БКЛАДКА «ПОРМАТИВНО	ре время»
Длительность	Информативное поле, отражающее суммарное введенное значение.
	Автоматически заполняется суммой полеи «Дни», «Часы», «Минуты».
Дни	Количество дней.
	Заполняется пользователем вручную.
Часы	Количество часов.
	Заполняется пользователем вручную.
Минуты	Количество минут.
	Заполняется пользователем вручную.
Приоритет	Приоритет вида процесса. Выбор значения из справочника приоритетов процессов по
	пиктограмме
	Для выбора доступны значения, соответствующие установленному виду процесса в поле «Наименование вида процесса». Если значение в
	поле «Наименование вида процесса» не установлено, то в текущем поле нет доступных значений
	Примечание. Если для текущего поля уже определено значение в справочнике, то сохранение ещё одоного значения невозможно.
Рабочие дни	Признак учета только рабочих дней при расчете продолжительности решения обращений.
	По умолчанию признак неактивирован. При необходимости, может быть откорректирован пользователем вручную с помощью чек-бокса
	– если чек-бокс выключен, то учитываются календарные дни;
	 если чек-бокс включен, то в расчете продолжительности учитываются только рабочие лни.
	Внимание! Каждый раз при изменении значения текущего поля производится пересчет продолжительности во всех открытых

Наименование	Описание	
	обращениях в соответствии с установленным значением.	

В интерфейсе доступны следующие операции с УК нормативного времени решения:

- просмотр (аналогично п «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»);
- удаление (аналогично п. «Удаление учетной карточки проекта»).

4.3.15 Справочник «Ответственные по статусам»

Справочник «Ответственные по статусам» относится к группе справочников «Процессы» и предназначен для настройки списка ответственных по статусам в рамках вида процесса и классификации.

Для перехода в справочник необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Процессы — Ответственные по статусам».

Внешний вид справочника «Ответственные по статусам» приведен на рисунке:

Pee	Реестр ответственных по статусам						
До	Добавить Выгрузить 20 v из 48 Строк < 1 2 3 > перейти на						
	Вид процесса	Классификация	Статус 1	Подразделение 1	Сотрудник 1	Должность 1	
	ê Q	Q	Q	Q	Q	Q	
:	Управление инцидентами	При проведении плановых/аварийных работ	В работе				
:	Управление инцидентами	При проведении плановых/аварийных работ	Решено				
:	Управление инцидентами	При проведении плановых/аварийных работ	Закрыто				
:	Управление инцидентами	При проведении плановых/аварийных работ	Отменено				
:	Управление инцидентами	При проведении плановых/аварийных работ	Приостановлено				
:	Управление инцидентами	При проведении плановых/аварийных работ	Открыто	Дирекция по ИТ	Калинин Павел Владимирович	Директор по ИТ	
:	Управление обращениями	Консультация	Решено				
*	Управление обращениями	Консультация	Закрыто				

Рисунок 4.68 – Справочник «Ответственные по статусам»

Основной блок Реестра ответственных по статусам содержит подробную информацию о созданных УК ответственных по статусам в виде таблицы с полями. Заполнение таблицы производится автоматически на основании данных УК ответственных по статусам и недоступно для редактирования пользователем.

В Реестре ответственных по статусам доступны следующие операции:

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);
- выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv» (аналогично п.
 «Выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv»);
- просмотр УК ответственных по статусам (аналогично п. «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание УК ответственных по статусам (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование УК ответственных по статусам (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»).

4.3.15.1 Учетная карточка ответственного по статусам

Учетная карточка ответственного по статусам предназначена для назначения ответственных по статусам в Программе для ЭВМ. Переход к УК ответственного по статусам осуществляется из Реестра ответственных по статусам по нажатию на пиктограмму → «Открыть» (аналогично Рисунок 4.36).

Внешний вид УК ответственного по статусам приведен на рисунке (Рисунок 4.69).

Просмотр сущности 🕕					
Редактировать Закрыть Удалить					
Основные параметры	Ответственные сотрудники	3			
Вил процесса	Статус	Ответственное подразделение	Роль	Сотрудник	Должность
Управление обращениями ЕСМА	Открыто				
Классификация	В работе				
Консультация	Решено				
	Закрыто				
	Отменено				
	Запрос информации				
	Приостановлено				
	В доработке				
	Запрос в ЦСС				
	Опытная эксплуатация				

Рисунок 4.69 – Учетная карточка ответственного по статусам

УК ответственного по статусам имеет следующую структуру (Рисунок 4.69):

- наименование формы «Просмотр сущности» и блок кнопок (1);
- блок «Основные параметры» (2);
- блок вкладок: вкладка «Ответственные сотрудники» (3).

В блоке «Основные параметры» отображается вид процесса и классификация, на вкладке «Ответственные сотрудники» — табличное представление статусов обращений и назначенных им ответственных сотрудников.

Описание полей учетной карточки ответственного по статусам приведено в таблице (Таблица 4.25).

Наименование	Описание
Основные параметры	
Вид процесса	Наименование вида процесса.
	Выбор значения из списка по пиктограмме
	Внимание! После создания УК ответственного по статусам данное поле недоступно для редактирования.
Классификация	Классификация процесса.
	Выбор значения из списка по пиктограмме. Формирование списка доступных значений зависит от значения, установленного в поле «Вид процесса».
	Внимание! После создания УК ответственного по статусам данное поле недоступно для редактирования.
Вкладка «Ответствен	ные сотрудники»
Статус	Статус для выбранного вида процесса.
	Заполняется автоматически для выбранного вида процесса, значение может быть отредактировано в режиме редактирования УК
	ответственного по статусам по пиктограмме , удалено по пиктограмме, удалено по пиктограмме.
	Примечание. При добавлении значения выбор производится из списка
	доступных статусов по пиктограмме
Ответственное	Наименование ответственного подразделения.
подразделение	Выбирается пользователем из справочника «Оргструктура» (п. 4.3.3)
	по пиктограмме 🧾. Для каждого статуса может быть определено только одно ответственное подразделение.
Роль	Роль сотрудника в подразделении.

Таблица 4.25 – Описание полей УК ответственного по статусам

Таблица 4.25 – Описание полей УК ответственного по статусам

Наименование	Описание			
	Поле становится доступно для заполнения после определения значения в поле «Ответственное подразделение». Выбирается пользователем из списка ролей сотрудников по пиктограмме . Для выбора доступны значения, которые относятся к выбранному подразделению.			
Сотрудник	Сотрудник выбранного подразделения и роли. Заполняется автоматически основным сотрудником с возможностью редактирования. Выбирается пользователем из списка сотрудников по пиктограмме . Для выбора доступны Сотрудники, которые относятся к выбранной роли. Поле становится доступно для заполнения после определения значения в поле «Ответственное подразделение» и в поле «Роль».			
Должность	Штатная должность сотрудника. Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.			

В интерфейсе доступны следующие операции с УК ответственного по статусам:

- просмотр (аналогично п «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание/ (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- Примечание. Ввод информации на вкладку «Ответственные сотрудники» возможен только после сохранения УК ответственного по статусам.
- редактирование (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»);
- удаление (аналогично п. «Удаление учетной карточки проекта»).

4.3.16 Справочник «Виды деятельности»

Справочник «Виды деятельности» относится к группе справочников «Процессы» и содержит классификацию видов деятельности в виде иерархического дерева, содержащего родительские виды деятельности и дочерние виды деятельности.

Для перехода в справочник необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Процессы → Виды деятельности».

Внешний вид справочника «Виды деятельности» приведен на рисунке (Рисунок 4.72).

Справочник состоит из следующих компонентов:

- Учетная карточка вида деятельности (п. 4.3.16.1);
- Иерархическое дерево видов деятельности (п. 4.3.16.2).

4.3.16.1 Учетная карточка вида деятельности

Учетная карточка вида деятельности предназначена для регистрации вида деятельности в Программе для ЭВМ. Переход к просмотру УК вида деятельности осуществляется из Иерархического дерева видов деятельности по нажатию на название вида деятельности (Рисунок 4.70).

Раскрыть	Скрыть	Добавить раздел			
			TRS	()	?
+ /		• Обслуживание и ремонт	Редактировать Закрыть Удалить		
+ /	Î	Работы на оборудовании	Карточка		
+ /	' Î	• Установка, монтаж			
+ /	Î	• Демонтаж	Основные параметры		_
+ /	° 🗊	• Замена	Наименование Установка, монтаж		
+ /	, <u>I</u>	• Измерение	Описание		
+ /	, II	• Тестирование, проверка рабо	Родитель		
+ /	Î	• Настройка, регулировка, кал	обслуживание и ремонт/гаооты на оборудовании		
+ /	Î.	• Диагностика	Полное наименование Обслуживание и ремонт/Работы на оборудовании/Установка, монтаж		
+ /	, II	• Перезагрузка			

Рисунок 4.70 – Открытие УК вида деятельности

Внешний вид УК вида деятельности приведен на рисунке (Рисунок 4.71).



Рисунок 4.71 – Учетная карточка вида деятельности

УК вида деятельности имеет следующую структуру (Рисунок 4.71):

- наименование формы «Карточка» и блок кнопок (1);
- блок «Основные параметры» (2).

В блоке «Основные параметры» отображается основная информация по виду деятельности. Описание полей учетной карточки вида деятельности приведено в таблице (Таблица 4.26).

Наименование	Описание
Наименование	Наименование вида деятельности.
	Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.
Описание	Описание вида деятельности.
	Заполняется пользователем вручную.
Родитель	Родительские виды деятельности по отношению к текущему виду
	деятельности.
	Заполняется автоматически.
	Примечание . Поле «Родитель» для родительских видов деятельности самого верхнего уровня не заполняется.
Полное наименование	Полное наименование вида деятельности.
	Полное наименование содержит перечисление всех родительских
	видов деятельности и наименование текущего вида деятельности из поля «Наименование».

Таблица 4.26 – Описание полей УК объекта поддержки

В интерфейсе доступны следующие операции с УК вида деятельности:

- просмотр (аналогично п. 4.8.1.2);
- создание (аналогично п. 4.8.1.3);
- редактирование (аналогично п. 4.8.1.4);
- удаление (аналогично п. 4.8.1.5).

4.3.16.2 Иерархическое дерево видов деятельности

Иерархическое дерево видов деятельности состоит из отдельных ветвей, основания которых представляют собой родительские разделы верхнего уровня.

Внешний вид Иерархического дерева видов деятельности приведен на рисунке (Рисунок 4.72).



Рисунок 4.72 - Справочник «Виды деятельности»

Основной блок Иерархического дерева видов деятельности содержит классификацию видов деятельности и представлен их наименованиями из УК видов деятельности.

В Иерархическом дереве видов деятельности доступны следующие операции:

- разворачивание/сворачивание перечня веток (аналогично п. 4.8.1.1);
- просмотр УК вида деятельности (аналогично п. 4.8.1.2);
- создание УК вида деятельности (аналогично п. 4.8.1.3 по кнопке
 Добавить раздел

 для добавления родительского раздела верхнего
 уровня или пиктограмме
 для добавления дочерних веток соответствующего уровня);
- редактирование УК вида деятельности (по пиктограмме
- удаление УК вида деятельности (по пиктограмме

94

4.4 Управление проектами

Проект – это сущность Программы для ЭВМ, которая является агрегатом обращений пользователей по технической поддержке программных продуктов и сервисному обслуживанию оборудования.

Управление проектами осуществляется в разделе «Проекты».

Для перехода в Реестр проектов необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Проекты — Каталог проектов».

Внешний вид Каталога проектов приведен на рисунке (Рисунок 4.73).

A admin D	Pe	естр проектов					
Оперативный режим	-	5° d _× t ⊒ + ⊙					20 🗸 из 1 Стр
Календарь		Название проекта 1 🗐	Код проекта	Дата создания 🌐	Активный 1Ξ	Наличие договора	№ Договора
Администрирование		م	Q	Q	Q	Q	Q
Процессы	1	<u>тп.ржд</u>	3715	26.10.2022	Активен	Нет	
Проекты							
Каталн, проектов							
Активные проекты							
Неактивные проекты							
Отчетность							

Рисунок 4.73 – Каталог проектов

Раздел «Каталог проектов» состоит из следующих компонентов:

- Реестр проектов (п. 4.4.1).
- Учетная карточка проекта (п. 4.4.2)

4.4.1 Реестр проектов

Реестр проектов описывает состав параметров по каждому проекту, состоит из карточек проектов, представленных в табличном виде.

Для перехода в Реестр проектов необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Проекты — Каталог проектов».

Внешний вид Реестра проектов приведен на рисунке (Рисунок 4.73).

Основной блок Реестра проектов содержит подробную информацию о созданных УК проектов и представлен в виде таблицы с полями. Все поля заполняются автоматически значениями соответствующих полей УК проектов.

4.4.1.1 Действия в Реестре проектов

В Реестре проектов доступны следующие операции:

- сортировка значений (п. «Сортировка значений»);

- навигация по страницам (п. «Навигация по страницам»);
- фильтрация значений (п. «Фильтрация значений»);
- выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv» (п. Выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv»);
- просмотр УК проекта (п. «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание УК проекта (п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование УК проекта (п. «Редактирование учетной карточки проекта»);
- просмотр доступной функциональности по проекту (п. «Просмотр функциональности по проекту»);
- просмотр Истории изменений (аналогично п. 4.10).

Сортировка значений

По всем полям таблицы Реестра проектов предусмотрена сортировка, осуществляемая по пиктограмме рядом с наименованием поля (Рисунок 4.74).

Возможны следующие варианты установки сортировки (переход между ними

осуществляется последовательным кликом на пиктограммы соответственно):

– Сортировка в алфавитном (по возрастанию) порядке

Реестр проектов		
: \$\$ ≪ t , + €	Реестр проектов	
Название проекта	i ti v ox ti∓ + ⊙ 20	🛩 из 6 Стро
З Техническая поддержка ECMA ESMA	Название проекта 1 Код проекта 1 Тип обращения 1 Активный 1 Наличие договора 1 № Дог	говора
Е Техническая поддержка оборудования сети оss	Peectp проектов	
: Типовой 1	TEXHIMAGKABA TIQAACEXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
1 <u>055 01</u> 05501	I Техническая поддержка оборудования ося I 🚦 🗯 🔍 📫 + 👀	
ESMA 01 esma0	: <u>Типовой</u> 1 Название проекта [= ¹ Код проекта]= Тип обращения]= Дата создания]= Актие	вный
ESMA 02 esma0		
	OSS 01 OSS ESMA 02 esma02 OfpaugeweECMA 14.09.2022 Arrive	ен
	ESMA.02 est 055.01 predit 055.00 13/9/022 Average	PH
	ESMA.01 esma01 D0psugerive ECMA 13.09.2022 Article	38
	THITOBOLI 1 Tencece of paugewee 13.09.2022 Antrese	2H
	техническая поддержка оборудования сети связи Обращение ОСС 13.09.2022 Антике	эн
	Техническая поддержка ЕСМА ESMA Обращение ЕСМА 13.09.2022 Активе	88

Сортировка в обратном (по убыванию) порядке

Рисунок 4.74 – Сортировка значений

Сортировка может применена к нескольким полям одновременно. Очередность сортировки отмечается цифрой рядом с кнопкой сортировки – (Рисунок 4.74). По кнопке (Рисунок 4.74).

Навигация по страницам

Переключение между страницами данных в Реестре проектов осуществляется при помощи пиктограмм (12), также возможно указание определенной страницы для перехода на неё (поле перейти на).

Pee	Реестр проектов									
:	** 0× 1∓ + Đ	20	✓ из 6 Строк < 1 >	перейти на						
	Название проекта 1 🗐	Код проекта 👔 🗎	Тип обращения ‡≘	Дата создания 1 📃	Активный 1	Наличие дог 20	№ Договора ‡⊟	Описание 1		
	Q	Q	Q	Q	Q	Q 60	v Q	Q		
	Техническая поддержка ЕСМА	ESMA	Обращение ЕСМА	13.09.2022	Активен	Нет				
1	<u>Техническая поддержка</u> оборудования сети связи	OSS	Обращение ОСС	13.09.2022	Активен	Нет				
:	<u>Типовой</u>	1	Типовое обращение	13.09.2022	Активен	Да	001-003	описание		
***	<u>OSS 01</u>	oss01	Обращение ОСС	13.09.2022	Активен	Да	2-5-7	тест		
	ESMA 01	esma01	Обращение ЕСМА	13.09.2022	Активен	Да	0001	поддержка		
0 0 0 0 0	ESMA 02	esma02	Обращение ЕСМА	14.09.2022	Активен	Да	001-003			

Рисунок 4.75 – Навигация по страницам и настройка количества отображемых строк

Кроме того, реализована возможность настройки количества отображаемых строк на странице. В результате настройки, путем выбора из предложенных значений нужной записи, возможно отображение следующего количества строк на странице (Рисунок 4.75):

- 10;
- 20;
- 40;
- 60;
- 100.

Выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv»

Для выгрузки данных в файл формата «xlsx» / «csv» необходимо:

1) Перейти к реестру (Рисунок 4.73);



Фильтрация значений

В Реестре проектов реализована фильтрация значений по столбцам табличного представления. Для фильтрации значений необходимо (Рисунок 4.76):

- 1) Ввести искомое значение в соответствующем столбце или выбрать значение из раскрывающегося списка.
- 2) Нажать на пиктограмму (или Enter) в окне отобразится результат фильтрации.
- 3) По пиктограмме сосуществляется сброс настроек фильтрации.

Pee	Реестр проектов								
* *	: 🖸 🔍 1 так < 1 > перейти на								
	Название проекта 1Ξ	Код проекта	Тип обращения	1 Дата создания	‡⊒ Активный	1∃ Наличие догов… 1	≡ № Договора 1=	Описание 1	
	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	
	Техническая поддержка ЕСМА	ESMA	Обращение ЕСМА	13.09.2022	Активен	Нет	/		
:	<u>Техническая поддержка</u> оборудования сети связи	OSS	Обращение ОСС	13.09.2022	Активен	Нет			
	<u>Типовой</u>	1	Типовое обращение	13.09.2022	Активен	Да	001-003	описание	
:	<u>OSS 01</u>	oss01	Обращение ОСС	13.09.2022	Активен	Да	2-5-	тест	
1	ESMA 01	esma01	Обращение ЕСМА	13.09.2022	Активен	Да	0001	поддержка	
:	ESMA 02	esma02	Обращение ЕСМА	14.09.2022	Активен	Да	001-003		
Pe	Реестр проектов 1 55 Q [×] 1≚ + -⊙ 20 ✓ из 1 Строк < 1 > перейти на								
	Название проекта 🚛 Код прое	кта 🏥 Тип о	бращения 🏣 Д	ата создания 🛛 📋	Активный 1Ξ	Наличие договора 🚛	№ Договора 1	Описание 1=	
	Q Q	Q	Q		Q	Q	Q	Q поддержка	
:	ESMA 01 esma01	Обраш	ение ЕСМА 13	.09.2022	Активен	Да	0001	поддержка	

Рисунок 4.76 – Фильтрация значений

Просмотр функциональности по проекту

Для просмотра доступной функциональности по проекту необходимо в Реестре проектов перейти в проект по активной ссылке в поле «Название проекта» (Рисунок 4.77).

Pee	Реестр проектов										
:	2× 0× 1≒ + ⊙						2	20 ~	из 6 Строк < 📋 >	перейти на	
	Название проекта	Код пр	TRS				<u>(</u>) (2	№ Договора 1	Описание	tΞ
	Q	9						_	Q	Q	
:	Техническая поддержка ЕСМА	ESMA	Проек	т Техническ	ая поддерж	кка ЕСМА					
:	Техническая поддержка оборудования сети связи	OSS	<u>Оперативнь</u>	<u>ый режим</u>							
1	Типовой	1	Список обра Отчетность	ащений					001-003	описание	
:	<u>OSS 01</u>	oss01		Обращение ОСС	13.09.2022	Активен	Ца		2-5-7	тест	
÷	ESMA 01	esma01		Обращение ЕСМА	13.09.2022	Активен	Да		0001	поддержка	
* *	ESMA 02	esma02		Обращение ЕСМА	14.09.2022	Активен	Да		001-003		

Рисунок 4.77 – Просмотр функциональности проекта

После выполнения перехода для каждого проекта открывается Главная страница проекта и возможен доступ в:

- Оперативный режим проекта (п. 4.6);
- Список обращений по проекту (п. 4.5.2);
- Отчетность (п. 4.7).

4.4.2 Учетная карточка проекта

Учетная карточка проекта предназначена для регистрации проекта в Программе для ЭВМ.

Переход к УК проекта осуществляется из Реестра проектов по нажатию на пиктограмму → «Открыть» (Рисунок 4.78).

P€	Реестр проектов								
:	\$\$ Q [×] ‡ <u></u> + ∙9						20 🗸 из 1 Строк 🗸	1 > перейти на	
	Название проекта	Код проекта	‡⊒ Дата создания	ţ≡	Активный 📜	Наличие договора 🌐	№ Договора 1	Описание 📜	
	Открыть	Q	Q	C	۹	Q	Q	Q	
:	Редактировать	3715	26.10.2022	,	Активен	Нет		ТП проектов РЖД	

Рисунок 4.78 – Открытие УК проекта

Внешний вид УК проекта приведен на рисунке (Рисунок 4.79).

Редактировать Закрыть Удалить										
Карточка проекта										
Основные параметры	История измен	ений								
Название проекта	 √x ‡=x 						20	🗸 из 2 Строк 🔾	1 > перейт	ина
тп Ржд	Дата и в ‡Ξ	Логин п ‡	IР польз ‡⊟	Тип со	Названи ‡⊟	Код про 1	Активный 📜	Наличие‡	№ Догов ‡≡	Описание ‡
3715	۹	Q	Q	Ý	۹	Q	Q	Q	۹	۹
Дата создания 26.10.2022	27.10.2022 17:05:11	admin	192.168.161.112	Изменение	тп Ржд	3715	Активен	Нет		ТП проектов РЖД
Активный Ла	26.10.2022 17:20:30	admin	192.168.161.112	Создание	тп Ржд	3715	Активен	Нет		
Наличие договора Нет										
№ Договора										
Описание ТП проектов РЖД										
Изменено admin, 27.10.2022 17:05										

Рисунок 4.79 – Учетная карточка проекта

УК проекта имеет следующую структуру (Рисунок 4.79):

- наименование формы «Карточка проекта» и блок кнопок;
- блок «Основные параметры» (2);
- блок вкладок: вкладка «История изменений» (3).

В блоке «Основные параметры» отображается информация об основных данных проекта.

Описание полей учетной карточки проекта приведено в таблице (Таблица 4.27).

Таблица 4.27 – Описание полей УК проекта

Наименование	Описание
Основные парамет	ры
Название проекта	Название проекта.
	Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.
Код проекта	Код проекта.
	Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.
Активность	Признак активности/ неактивности проекта.
	По умолчанию, признак активирован. При необходимости, может быть
	откорректирован пользователем вручную с помощью чек-бокса 🗹.
Наличие договора	Признак наличия/ отсутствия договора.
	По умолчанию, признак активирован. При необходимости, может быть
	откорректирован пользователем вручную с помощью чек-бокса 🗹.
Номер договора	Номер договора.
	Доступно и обязательно для заполнения, если указан признак наличия

Наименование	Описание
	договора. Выбор значения из справочника «Договоры» (п. 4.3.2) по пиктограмме Примечание. Для нескольких договоров можно указать одного клиента, а потом эти договоры можно привязать к одному или нескольким проектам.
Описание	Описание проекта. Заполняется пользователем вручную.
Изменено	Информация о пользователе и времени последнего изменения объекта. Автоматически генерируется в виде сцепки полей в формате: «Логин», «Дата и время» при сохранении или внесении изменений в УК.
Создано	Информация о пользователе и времени создания объекта (УК). Автоматически генерируется в виде сцепки полей в формате: «Логин», «Дата и время» при создании объекта (1 раз). Поле заполняется 1 раз при создании объекта.
Вкладка «История изменений»	Заполняется автоматически. Описание действий по вкладке аналогично п. 4.11.

Таблица 4.27 – Описание полей УК проекта

4.4.2.1 Действия с учетной карточкой проекта

В интерфейсе доступны следующие операции с УК проекта:

- просмотр (п «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание (п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование (п. «Редактирование учетной карточки проекта»);
- удаление (п. «Удаление учетной карточки проекта»).

Просмотр учетной карточки проекта

Для просмотра УК проекта необходимо нажать на пиктограмму — «Открыть» в Реестре проектов.

Внешний вид УК проекта в режиме просмотра приведен на рисунке (Рисунок

4.80). Возврат в реестр осуществляется по кнопке Закрыть



Рисунок 4.80 – Просмотр УК проекта

Создание учетной карточки проекта

Для добавления нового проекта необходимо (Рисунок 4.81):

- 1) В Реестре проектов нажать на кнопку «Добавить» (+).
- 2) В открывшемся окне «Создание проекта» заполнить блок «Основные параметры» (Таблица 4.27).
- 3) Нажать на кнопку Создать в Реестре проектов отобразится новый добавленный проект. Для возврата в предыдущее окно без сохранения изменений в окне «Создание проекта» нажать на кнопку Отмена.

102

Реестр проектов	Создать Отмена Добавление проекта				
: 20 ≪ 1 5 + ⊙	Основные параметры			20 🗸 из 0 Стре	ж < > перейти на
Название проекта	Название проекта	1Ξ	Наличие договора 🌐 👔 🗐	№ Договора 1	Описание 1
a _ a	•	Q	Q	Q	٩
	Код проекта				



Редактирование учетной карточки проекта

Для редактирования УК проекта необходимо:

- 1) Перейти к форме просмотра УК проекта (п. «Просмотр учетной карточки проекта») и нажать на кнопку Редактировать (Рисунок 4.80).
- 2) В открывшемся окне «Редактирование проекта» внести необходимые изменения в блок «Основные параметры» (Таблица 4.27).
- 3) Для сохранения изменений нажать на кнопку Сохранить, для возврата в предыдущее окно без сохранения изменений Отмена.

Открыть УК проекта в режиме редактирования можно также из Реестра проектов по пиктограмме → «Редактировать» (Рисунок 4.82).

Название проекта Открыть Q Редактировать 404 Карточка проекта Основные параметры Название проекта тп цсс Код проекта 404 Дата создания 15.07.2022 Активный Да Наличие договора Да Маличие договора Да	53 d <mark>×</mark> ‡ ≍ 4	- •	Редактировать Закрыть Уда		2
Открыть 404 Редактировать 404 Название проекта ТП ЦСС Код проекта 404 Дата создания 15.07.2022 Активный Да Наличие договора Да Код проекта 404 Маличие договора Да Код проекта 404 Маличие договора Да Код проекта 404 Маличие договора Да Код проекта 404 Маличие договора Да	Название проекта	1 Код проекта	Карточка проекта	тивный	a
Редактировать 404 Название проекта ТП ЦСС Код проекта 404 Дата создания 15.07.2022 Активный Да Наличие договора Да Мадовора Мадовора Мод проекта 404 Мадароекта 40 Мадароекта 40 Мадоовора	Открыть	Q	Основные параметры	Основные параметры	
404 Дата создания 15.07.2022 Активный Да Наличие договора Да № Договора	Редактировать	404	Название проекта ТПЦСС Код проекта	название проекта ПП ЦСС Код проекта	
Наличие договора Да № Договора			404 Дата создания 15.07.2022 Активный Да	404	
430023101 420022404			Наличие договора Да № Договора 430023101	Наличие договора № Договора	

Рисунок 4.82 – Редактирование УК проекта

Удаление учетной карточки проекта

Для удаления УК проекта необходимо (Рисунок 4.83):

- 1) Перейти к форме просмотра УК проекта (п. «Просмотр учетной Удалить карточки проекта») и нажать на кнопку (Рисунок 4.80).
- Да 2) В открывшемся окне «Удалить элемент» нажать на кнопку для подтверждения удаления, для отмены удаления записи и возврата в

Нет

предыдущее окно нажать на кнопку	27
Редактировать Закрыть Удалить	
Карточка проекта	
Основные параметры Да Нет	
Название проекта Типовой	Сотрудники
Код проекта	

Рисунок 4.83 – Удаление УК проекта

104

4.4.3 Активные и неактивные проекты

Проекты в Программе для ЭВМ разделены по активности: активные и неактивные.

По активным проектам пользователю доступен весь функционал работы с проектами, приведенный в Руководстве пользователя (настоящий документ). По неактивным проектам недоступно создание/ редактирование/ удаление обращений, только их просмотр, а также недоступен оперативный режим.

Для перехода к перечню активных проектов необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Проекты → Активные проекты». Главная страница активного проекта открывается по ссылке с названием проекта (Рисунок 4.84). Переход к Главной странице проекта возможен также из Реестра проектов (п. «Просмотр функциональности по проекту»).

После выполнения перехода для каждого проекта открывается доступ к следующей функциональности:

- Оперативный режим проекта (п. 4.6);
- Список обращений по проекту (п. 4.5.2);

× TRS	
A admin Đ	Активные проекты
Календарь	Техническая поддержка ЕСМА Техническая поддержка оборудования сети связи
Процессы	ESMA 01 ESMA 02 OSS 01
Проекты	
• Каталог проектов	
• Активные проекты	
 Неактивные проекты 	
• Отчетность	Проект Техническая поддержка ЕСМА
База знаний	<u>Оперативный режим</u>
Оргструктура	<u>Список обращений</u> <u>Отчетность</u>
Администрирование	
Клиенты	

- Отчетность (п. 4.7).

Рисунок 4.84 – Активные проекты Программы для ЭВМ

Для перехода к перечню неактивных проектов необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Проекты → Неактивные проекты». Главная страница

неактивного проекта открывается по ссылке с названием проекта (Рисунок 4.85). Переход к Главной странице проекта возможен также из Реестра проектов (п. «Просмотр функциональности по проекту»).

После выполнения перехода для каждого проекта открывается доступ к той же функциональности, что в активном проекте с возможностями только просмотра.

×	TRS		
A	admin 🔁	Неактивные проекты	
Календ	арь	Типовой проект	
Процес	сы		
Проект	ы	TRS) ⑦
• Кат	алог проектов		
• Акт	ивные проекты		
• Hea	ктивные проекты	Проект типовой проект	
• Отч	етность	<u>Оперативный режим</u>	
База зн	аний	Список обращений	
Оргстру	иктура		
Админ	стрирование		

Рисунок 4.85 – Неактивные проекты Программы для ЭВМ

4.5 Управление обращениями

Обращение – это контакт пользователя со службой технической поддержки по возникающим вопросам и проблемам. Обращения пользователей регистрируются для облегчения их обработки, мониторинга хода обработки и контроля над процессом их обработки.

Обращение может заводиться как на стороне заказчика услуги, так и на стороне исполнителя по услуге.

Управление обращениями осуществляется в разделе «Проекты» (в Списке обращений), а также в Оперативном режиме обращений.

Для перехода в Список обращений необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Проекты — Активные проекты — Проект (выбор проекта) — Список обращений» (Рисунок 4.84), для перехода в Оперативный режим обращений проекта: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Оперативный режим — Оперативный режим обращений.

4.5.1 Учетная карточка обращения

В каждом создаваемом пользователем проекте имеется возможность формирования обращений.

Переход к УК обращения осуществляется из Списка обращений проекта по нажатию на пиктограмму → «Открыть» (Рисунок 4.86).

Переход к УК обращения осуществляется также из Оперативного режима обращений проекта по нажатию на активную ссылку в поле «№» (Рисунок 4.87).

Cr	ПИСОК Обр	Эащений _{Выгрузить}	1 История изме	знений										
											20 🛩	из 8 Строк 🔾	1 > пере	:йти на
	Вид пр‡∃	Номер 1≣	Класс 1∃	Приор 1	Статус 1	Назна ‡∃	Назнач…‡∃	Коорди‡Ξ	Исполните	Решен ‡⊟	Время‡⊒	Время‡⊒	Продо	тема [≡
	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q		Q
:	Открыть	15_1	Консультация	Высокий	Закрыто	СМиУ	Копыткина Людмила Александровна	Копыткина Людмила Александровна	Дудченко Валерия ,Сорогин Иван ,Иванов Дмитрий Иванович	Частично решено	26.10.2022 17:20		16 ч. 27 мин.	Проверка истории изменений
:	Редактиров Удалить	ать 15_2	Консультация	Средний	Решено	СМиУ	Копыткина Людмила Александровна	Копыткина Людмила Александровна	Иванов Дмитрий Иванович,Дудченко Валерия "Сорогин Иван	Частично решено	26.10.2022 17:20		1 сут. 18 ч. 54 мин.	Проверка создания связанного процесса
* *	Управление обращениями	0_3715_3	Ошибка	Низкий	Вработе	СМиУ	Копыткина Людмила Александровна	Копыткина Людмила Александровна			25.10.2022 17:35		1 сут. 18 ч. 39 мин.	ошибка выгрузки
	Управление обращениями	0_3715_4	Консультация	Низкий	Вработе	дит	Калинин Павел Владимирович	Копыткина Людмила Александоовна			27.10.2022 09:40		1 сут. 2 ч. 34 мин.	Не работает модуль

Рисунок 4.86 – Открытие УК обращения из Списка обращений

		Ø	T							
E	Все записи	Настройки	Автообновление	здать Обращение В	ыгрузить					
t≡	Nº	∏⊒ Приоритет	ј≣ Статус []	Время регистрац 1	Тема	Классификация 1	Назначено сотру 1 днику	Назначено подра 1 зделению	Нормативное вре 1 мя решения	Клиент
	<u>0_тп_4</u>	Высший	В работе	07.07.2022 12:46	1	Доработка ПО	Иванов Дмитрий Ива нович	Одел проектирования корпоративных инфо рмационных систем	10.00:05:00	цсс
	<u>0_тп_5</u>	Высший	Закрыто	07.07.2022 14:08	11	Доработка ПО	Копыткина Людмила Александровна	Отдел проектировани я систем мониторинг а и управления	10.00:05:00	цес
	<u>0_TT_6</u>	Высший	Открыто	08.07.2022 10:13	Ошибка ПО	Доработка ПО	Копыткина Людмила Александровна	Отдел проектировани я систем мониторинг а и управления	10.00:05:00	цсс
	0_TPC_1	Высший	Открыто	07.07.2022 10:58	Тест	Доработка ПО	Копыткина Людмила Александровна	Отдел проектировани я систем мониторинг а и управления	00:05:00	TPC
	<u>0_тп_3</u>	Высший	Открыто	07.07.2022 11:24	Тест	Доработка ПО	Копыткина Людмила Александровна	Отдел проектировани я систем мониторинг а и управления	00:05:00	цсс
ра ра нов клас	тировать Ууд ащение NS вные парамет жификация аботка ПО	цалить Отмена 2 О_ТРС_1 гры	Перевод в статус: в	оработе Отменено Комментарии Скр Действия Истори	Приостановлено ытые комментарии и изменений	Просмотр комментарие	в Детальная инфор	мация Ответственн	остъ. Приложенны	е файлы Связи
едакт	тировать Уул ВЩЕНИЕ № Зные парамет ссификация аботка ПО овые параметры	алить Отмена ? О_ТРС_1 тры	Перевод в статус: в	отменено Комментарии Скр Действия Истори Отдел проектирова Для проектирова	Приостановлено ытые комментарии я изменений ния систем мониторин бот требуется перерыв	Просмотр комментарие га и управления; Начал связи?	в Детальная инфор Эник отдела; Копыткина	мация Ответственн Людмила Александро	ость Приложенны эна; 07.07.2022 22:19:36	е файлы Связи
едакт (ра снов Клас Дора Базо Прис	тировать Уу ЩЕНИЕ NS вные парамет экификация осификация аботка ПО оритет щий	цалить Отмена ? О_ТРС_1 тры	Перевод в статус: в	озаботе Отменено Комментарии Скр Действия Истори Отдея проектирова Для проведения ра	Приостановлено ытые комментарии и изменений ния систем мониторин бот требуется перерые и	Просмотр комментарие га и управления; Начал связи?	е Детальная инфор	мация Ответственн Людмила Александро	юстъ) Приложенны зна; 07.07.2022 22:19:36	е файлы Связи
едакт (ракт Снов Клас Дора Базо Прис Высс Тема Тест	тировать Уу нщение NS вные парамет жификация ссификация аботка ПО оритет ший а т	цалить Отмена ? О_ТРС_1 гры	Перевод в статус: в	озаботе Отменено Комментарии Скр Действия Истори Отдел проектирова Для проведения ра В I Ц S	Приостановлено ытые комментарии я изменений ния систем мониторин бот требуется перерыв и х _е х ² ; ± ± = +	Просмотр комментарие га и управления; Начал связи? Е -{E 👄 🙊	е Детальная инфор	мация Отвегственн	ость Приложенны эна; 07.07.2022 22:19:36	е файлы Связи
едакт (ра клас Клас Дора Базо Прис Высі Тема Тест Сост	тировать Уу ВЩЕНИЕ NS вные парамет всификация осификация аботка ПО оритет ший а т тояние задачи	цалить Отмена 2 О_ТРС_1 тры	Перевод в статус: в	оработе Отменено Комментарии Скр Действия Истори Отдел проектирова Для проведения ра В I U S	Приостановлено ытые комментарни и изменений ния систем мониторин бот требуется перерыя и х ₂ х ² <u>1</u> <u>1</u> <u>1</u>	Просмотр комментарие га и управления; Начал связи? связи?	в Дегальная инфор	мация Ответственн	юсть Приложенны зна; 07.07.2022 22:19:36	е файлы Связи
адакт рра снов клас Дора Базо Прис Выс Тема Тема Тест Сост Стат Откр	тировать Уу АЩЕНИЕ NS вные парамет акномикация соификация аботка ПО оритет ший а топние задачи гус рыто	алить Отмена 2 О_ТРС_1 гры	Перевод в статус: в	олаботе Отменено Комментарии Скр Действия Истори Отдел проектирова Для проведения ра В I Ц 5	Приостановлено ытые комментарии я изменений ния систем мониторин бот требуется перерыв и ж _е ж ² (2000) (4)	Просмотр комментарие га и управления; Начал связи? Е : : [E : : : : : : : : : : : : : : : :	в Дегальная инфор	мация Ответствен-	ость Приложенны эна; 07.07.2022 22:19:36	е файлы Связи
снов Клас Дора Базо Прис Высі Тема Тема Тест Сост Стат Откр Назн	тировать Уу пицение NS зные парамет зные парамет осификация аботка ПО оритет ший а т тояние задям гус рыто начено подразден уу	алить Отмена 2 О_ТРС_1 гры	Перевод в статус: в	озаботе Отменено Комментарии Скр Действия Истори Отдел проектирова Для проведения ра В I U S	Приостановлено ытые комментарии я изменений ния систем мониторин бот требуется перерыв х _е х ² ;::::::::::::::::::::::::::::::::::::	Просмотр комментарие га и управления; Начал связи? Е : : E : : : : : : : : : : : : : : :	в Дегальная инфор	мация Ответствен-	ость Приложенны ана; 07.07.2022 22:19:36	е файлы Связи

Рисунок 4.87 – Открытие УК обращения из Оперативного режима обращений проекта

Внешний вид УК обращения приведен на рисунке (Рисунок 4.88).


Рисунок 4.88 – Учетная карточка обращения

4.5.1.1 Структура учетной карточки обращения

УК обращения имеет следующую структуру (Рисунок 4.88):

- наименование формы и блок кнопок (1);
- блок «Основные параметры» (п. «Основные параметры») (2);
- блок вкладок: вкладка «Комментарии» (п. «Вкладка «Комментарии»), вкладка «Скрытые комментарии» (п. «Вкладка «Скрытые комментарии»), вкладка «Просмотр комментариев» (п. «Вкладка «Просмотр комментариев»), вкладка «Детальная информация» (п. «Вкладка «Детальная информация»), вкладка «Ответственность» (п. «Вкладка «Ответственность»), вкладка «Приложенные файлы» (п. «Вкладка «Приложенные файлы»), вкладка «Связи» (п. «Вкладка «Связи»), вкладка «Действия» (п. «Вкладка «Действия»), вкладка «История изменений» (3).

Набор кнопок в блоке кнопок УК обращения динамический, зависит от режима открытия УК обращения и значения в поле «Статус». Статусы обращений и соответствующие доступные им кнопки подробнее описаны в п. 4.5.6.

Основные параметры

Описание полей блока «Основные параметры» приведено в таблице (Таблица 4.28).

109

Наименование	Описание				
Группа параметров «Классификация»					
Классификация	Классификация обращения.				
	Выбор значения из списка по пиктограмме . По умолчанию устанавливается значение «Консультация».				
Группа параметров «І	Базовые параметры»				
Приоритет	Важность обращения.				
	Выбор значения из справочника «Приоритеты процессов» путем				
	определения значения из списка по пиктограмме				
Тема	Краткое описание обращения (150 символов).				
	Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.				
Группа параметров «С	Состояние задачи»				
Статус	Текущий статус процесса.				
	Недоступно для редактирования. Изменение значения производится с помощью блока кнопок (Рисунок 4.88) и описано подробнее в п. 4.5.6.				
	При создании УК по умолчанию проставляется статус «Открыто».				
Назначено	Наименование подразделения.				
подразделению	Заполняется автоматически соответствующим подразделением для сотрудника, указанного в поле «Назначено сотруднику».				
Назначено	ФИО сотрудника.				
сотруднику	Заполнение поля зависит от справочника «Ответственные по статусам»				
	 Если справочник «Ответственные по статусам» заполнен и в качестве ответственного назначен конкретный сотрудник, то текущее поле автоматически заполняется данными этого сотрудника в соответствии со статусом, проставленным в поле «Статус». 				
	 Если справочник «Ответственные по статусам» не заполнен или заполнен, но в качестве ответственного не назначен конкретный сотрудник, то текущее поле автоматически заполняется данными сотрудника, создавшего обращение, с возможностью релактирования. 				
	Если редактирование поля доступно, то выбор значения производится				
	из справочника «Сотрудники» (п. 4.3.7) по пиктограмме				
Решение	Результат обработки обращения.				
	Заполнение поля производится в момент перевода обращения в статус «Решено»/ «Отменено» (п. 4.5.6). При переводе в указанные статусы открывается модальное окно со списком доступных решений. Выбранное значение автоматически проставляется в текущее поле,				

Таблица 4.28 – Описание полей основных параметров УК обращения

Наименование	Описание			
	если значение не установлено, то поле не заполняется и статус обращения также не меняется. В случае обратного перехода из стадии «Решено»/ «Отменено», поле автоматически очищается.			
	Примечание . Если справочник «Решения» (п. 4.3.12) не содержит значений для текущего вида процесса/ статуса обращения, то при переходе в статус «Решено» или «Отменено» поле автоматически заполняется значением «<не указано>».			
Группа параметров «С	Обращение»			
Клиент	Клиент.			
	Выбор значения из справочника «Клиенты» (п. 4.3.1) по пиктограмме или автоматически, если в поле «Наличие договора» установлен			
	чек-бокс 🗹 и заполнено поле «№ Договора».			
Наличие договора	Признак наличия договора.			
	По умолчанию, признак не активирован. При необходимости, может быть откорректирован пользователем вручную с помощью чек-бокса			
	Примечание . Если у выбранного клиента отсутствуют привязанные к проекту договоры или привязанные договоры неактивны, то текущее поле заблокировано (чек-бокс выключен и недоступен для включения).			
	Одного клиента можно привязать к нескольким договорам. А потом эти договоры можно привязать как к одному проекту, так и к нескольким.			
	Если все договоры привязать к одному проекту, то:			
	 Если сначала заполнить поле «Клиент», потом включить чек- бокс «Наличие договора», то появится возможность выбрать из модального окна необходимый договор. Отображаться будут те договоры, что привязаны к этому клиенту и относятся к этому проекту. 			
	 Если сначала включить чек-бокс «Наличие договора», то в поле «Договор» можно выбрать из всех привязанных к проекту договоров. А потом поле «Клиент» заполнится тем значением, которое связано с выбранным договором. 			
№ Договора	Номер договора, в рамках которого оказывается услуга.			
	Поле доступно для заполнения, если в поле «Наличие договора» включен чек бокс .			
	Выбор значения из справочника «Договоры» (п. 4.3.2) по пиктограмме или автоматически:			
	 Если выбранный клиент привязан к нескольким договорам, связанным с проектом, по которому создается обращение, то для 			

Таблица 4.28 – Описание полей основных параметров УК обращения

Наименование	Описание				
	 выбора из справочника «Договоры» доступны только те договоры, к которым привязан этот клиент в рамках текущего проекта. Если поле «Клиент» не заполнено, то для выбора доступны все активные договоры, привязанные к проекту, в рамках которого создается обращение. 				
	– Если выбран клиент, который указан в договоре, и данный договор является единственным привязанным к проекту, в рамках которого создается обращение, то текущее поле автоматически заполняется значением «№ Договора» из Реестра договоров. Недоступно для редактирования.				
Объект поддержки	Наименование объекта поддержки.				
	Выбор значения из справочника «Объекты поддержки» (п. 4.3.13) по				
	пиктограмме 🧾.				
	Поле доступно для заполнения, если в поле «Наличие договора» включен чек бокс .				
Крайний срок	Желаемый срок, до которого должно быть отработано обращение.				
	Выбор значения из календаря по пиктограмме				
Группа параметров «І	Хонтактные данные»				
Контактные данные	Контактная информация от пользователя.				
	Заполняется пользователем вручную.				
Изменено	Информация о пользователе и времени последнего изменения объекта.				
	Автоматически генерируется в виде сцепки полей в формате: <Логин>, <Дата и время> при сохранении или внесении изменений в УК.				
Создано	Информация о пользователе и времени создания объекта (УК).				
	Автоматически генерируется в виде сцепки полей в формате: «Логин», «Дата и время» при создании объекта (1 раз). Поле заполняется 1 раз при создании объекта.				

Таблица 4.28 – Описание полей основных параметров УК обращения

Вкладка «Комментарии»

На вкладке «Комментарии» реализована возможность добавления и просмотра открытых комментариев. Скрытые комментарии на данной вкладке не отображаются, так как доступ к этой вкладке предоставляется клиентам.

Внешний вид вкладки «Комментарии» представлен на рисунке (Рисунок 4.89).

Комментарии	Скрытые комментарии Просмотр комментариев Детальная информаци	ия Ответственность
Приложенные ф	е файлы Связи Действия История изменений	
11 //		
Тасбистов исциал	злыский участок связи; электромеханик; иванов иван иванович; 15.09.2022 11:11:5	9
треоуется консул	ультация по осорудованию, просьоа перезвонить по телефону 8 (891) 507-67-67.	
BIU	S ×₂ ײ 1= := 1 = 1 = (10 m)	
Отправить	★	
Максимальное ко	количество прикладываемых файлов: 10	

Рисунок 4.89 – Вкладка «Комментарии» УК обращения

Каждый комментарий на вкладке представляет собой связку атрибутов, описание которых приведено в таблице (Таблица 4.29).

Таблица 4.29 – Описание атр	ибутов комментария	УК обращения
-----------------------------	--------------------	--------------

Наименование	Описание				
Организация	Наименование организации, к которой относится пользователь, оставляющий комментарий.				
	Заполняется автоматически при добавлении комментария.				
Должность	Должность пользователя, оставляющего комментарий.				
	Заполняется автоматически при добавлении комментария.				
Пользователь	ФИО пользователя – автора комментария.				
	Заполняется автоматически при добавлении комментария.				
Дата и время	Дата и время создания комментария.				
	Заполняется автоматически при добавлении комментария.				
Комментарий	Комментарий.				
	Заполняется пользователем вручную.				

Описание доступных действий на вкладке «Комментарии» подробнее приведено в п. 4.5.3.

Вкладка «Скрытые комментарии»

На вкладке «Скрытые комментарии» отображаются все комментарии (открытые и скрытые), реализована также возможность добавления открытых и скрытых комментариев.

Внешний вид вкладки «Скрытые комментарии» представлен на рисунке (Рисунок 4.90).

Комментарии Скрытые комментарии	Просмотр комментариев	Детальная информация	Ответственность
Приложенные файлы Связи Дейс	История изменений		
11 Каменск-Уральский участок связи; Элект Требуется консультация по оборудованию, п	ромеханик; Иванов Иван Ивано росьба перезвонить по телефо	ович; 15.09.2022 11:11:59 🦘 ну 8 (891) 567-67-67.	TE.
Диспетчерский центр; Системный оператор; Консультация проведена.	Тех.поддержка СервисТелеком	a;15.09.2022 11:16:49	
B I <u>U</u> S ×₂ ײ ½ :≡ ⊕			
Отправить Отправить скрытый	F.		
Максимальное количество прикладываемы	х файлов: 10		

Рисунок 4.90 – Вкладка «Скрытые комментарии» УК обращения

Каждый комментарий на вкладке представляет собой связку атрибутов, описание которых приведено в таблице (аналогично Таблица 4.29).

Описание доступных действий на вкладке «Скрытые комментарии» подробнее приведено в п. 4.5.3.

Вкладка «Просмотр комментариев»

На вкладке «Просмотр комментариев» доступен только просмотр открытых комментариев.

Внешний вид вкладки «Просмотр комментариев» представлен на рисунке (Рисунок 4.91).

Комментарии	Скрытые коммен	тарии Пр	осмотр комментариев	Детальная информация	Ответственность
Приложенные фа	айлы Связи	Действия	История изменений		
11 Каменск-Ураль	ский участок связи	; Электромеха	ник; Иванов Иван Иван	ович; 15.09.2022 11:11:59	TE
Требуется консуль	Требуется консультация по оборудованию, просьба перезвонить по телефону 8 (891) 567-67-67.				
Диспетчерский це	ентр: Системный оп	ератор; Тех.пол	адержка СервисТелеко	м : 15.09.2022 12:02:51	
Ваше обращение получено и обрабатывается. Примечание: Пожалуйста, проверьте указанные Вами сведения в этом					
обращении и прик	репите сопутствую	щие материал	ы, вложив файлы в нов	ом комментарии.	

Рисунок 4.91 – Вкладка «Просмотр комментариев» УК обращения

Каждый комментарий на вкладке представляет собой связку атрибутов, описание которых приведено в таблице (аналогично Таблица 4.29).

Описание доступных действий на вкладке «Просмотр комментариев» подробнее приведено в п. 4.5.3.

Примечание. В зависимости от назначенных прав пользователю доступна одна из трех вкладок (вкладка «Комментарии», вкладка «Скрытые комментарии», вкладка «Просмотр комментариев»).

Вкладка «Детальная информация»

Вкладка «Детальная информация» содержит подробную информацию по обработке и временным характеристикам обращения.

Внешний вид вкладки «Детальная информация» представлен на рисунке (Рисунок 4.92).

Комментарии	Скрытые комментарии	Просмотр комментариев	Детальная информация	Ответственность	Приложенные файлы	Связи
Действия	История изменений					
Описание						
Описание						
Принятые мерь	i.					
Характеристики	времени					
Время возникн	овения					
26.10.2022 17:2	0:00					
Время регистра	ции					
26.10.2022 17:2	1024					

3 ч. 0 мин.

Время решения Время закрытия Продолжительность 16 ч. 27 мин.

13 ч. 27 мин.

Нормативное время решения

Общее превышение времени

Время начала выполнения работ

Рисунок 4.92 – Вкладка «Детальная информация» УК обращения

Описание «Детальная информация» обращения полей УК вкладки представлено в таблице (Таблица 4.30).

Таблица 4.30 – Описание полей вкладки «Детальная информация» УК обращения

Наименование	Описание			
Описание	Краткое описание проблемы.			
	Заполняется пользователем вручную.			
Принятые меры	Описание принятых мер по решению, итоговый результат.			
	Заполняется пользователем вручную.			
Время возникновения	Время возникновения стартовавшего процесса.			
	Выбор значения из календаря по пиктограмме			
Время регистрации	Время открытия в Программе для ЭВМ обращения по процессу.			
	Заполняется автоматически при добавлении обращения, не доступно			
	для редактирования (не отображается в формах создания и редактирования УК обращения).			
Нормативное время	Нормативное время, которое необходимо для обработки обращения.			
решения	Заполняется автоматически значением из справочника «Нормативное время решения» (п. 4.3.14) в зависимости от установленного			

Таблица 4.30 – Описание полей вкладки «Детальная информация» УК обращения

Наименование	Описание				
	приоритета.				
Время начала выполнения работ	и Фактическое время, когда приступили к выполнению работ по обращению.				
	Заполняется автоматически системной датой и временем при переводе обращения в статус «В работе», возможна ручная корректировка путем				
Время решения	Фактическое время, когла была решена основная залача обращения				
Бремя решения	Фактическое время, когда обла решена основная задача обращения. Отображается только в форме просмотра и заполняется автоматически системной датой при выставлении статуса «Решено» или «Отменено», при изменении статуса на любой другой, поле скрывается.				
Время закрытия	Время, когда учетная карточка обращения перешла в состояние «Закрыта» (процесс полностью завершен, включая все формальные и вспомогательные его операции).				
	Отображается только в форме просмотра и заполняется автоматически системной датой при выставлении конечного статуса «Закрыто» или «Отменено», при изменении статуса на любой другой, поле скрывается.				
Продолжительность	Время, затраченное оператором технической поддержки, на обработку обращения.				
	Заполняется автоматически. При подсчете продолжительности к расчету принимаются все статусы, отмеченные к расчету в справочнике Виды процессов.				
Превышение нормативного времени	Показатель превышения затраченного времени от заданной нормы, установленной в справочнике «Нормативное время решения». Заполняется автоматически значением, вычисляемым как разность значений полей «Продолжительность» и «Нормативное время решения».				

Вкладка «Ответственность»

Вкладка «Ответственность» отображает ответственных лиц и исполнителей по обращению.

Внешний вид вкладки «Ответственность» представлен на рисунке (Рисунок 4.93).

Комментарии Скрытые комментарии Просмотр комментари	иев Детальная информация	Ответственность	Приложенные файлы		
Связи Действия История изменений					
Ответственные					
Координатор работ					
Иванов Иван Иванович					
Ответственное подразделение					
<u>11 Каменск-Уральский участок связи</u>					
Сотрудник, создавший ЛР Иванов Иван Иванович					
Исполнители					
Сотрудник	Подразделение	Должнос	ТЬ		
Сусленков Аркадий Викторович	тп	Инженер 1	категории		

Рисунок 4.93 – Вкладка «Ответственность» УК обращения

Описание полей вкладки «Ответственность» УК обращения представлено в таблице (Таблица 4.31).

Таблица 7.51 — Описанис полси вкладки «Ответственноств// 3 к обращения
--

Наименование	Описание
Координатор работ	ФИО сотрудника, координирующего действия по обработке обращения. По умолчанию заполняется автоматически ФИО сотрудника, создавшего обращение; возможна ручная корректировка путем выбора значения сотрудника из справочника «Сотрудники» (п. 4.3.7) по пиктограмме
Ответственное подразделение	Подразделение оргструктуры, отвечающее за обращение в целом. Заполняется автоматически названием подразделения, к которому относится «Координатор работ», недоступно для редактирования.
Сотрудник, создавший ЛР (обращение)	ФИО сотрудника, создавшего обращение. Заполняется автоматически ФИО сотрудника, создавшего обращение.
Исполнители работ	Исполнители работ по обращению. Выбор значения из справочника «Сотрудники» (п. 4.3.7) по пиктограмме, предусмотрен множественный выбор. В режиме просмотра выбранные значения выводятся в табличном представлении (Рисунок 4.93) с атрибутами из справочника: ФИО сотрудника, наименование подразделение, наименование штатной должности.

Вкладка «Приложенные файлы»

Вкладка «Приложенные файлы» используется для хранения истории приложенных файлов. На вкладке отображаются также файлы, приложенные к открытым комментариям через вкладку «Комментарии». Файлы, приложенные к скрытым комментариям, на текущей вкладке не отображаются.

Внешний вид вкладки «Приложенные файлы» представлен на рисунке (Рисунок 4.94).

комментарии	Скрытые комментарии	просмотр комме	детальная информация	OTBETCTBEHHOCTE	5
Приложенные фа	йлы Связи Де	йствия История и	ізменений		
риложенные с	райлы				
риложенные с Чаименован	файлы Описание	Файл	Кем приложен		Когда прилож

Рисунок 4.94 – Вкладка «Приложенные файлы» УК обращения

Описание полей вкладки «Приложенные файлы» УК обращения представлено в таблице (Таблица 4.32).

Таблица 4.32 – Описание полей вкладки «Приложенные файлы» УК обращения

Наименование	Описание		
Наименование	Наименование приложенного файла.		
	Заполняется автоматически названием приложенного файла при добавлении файла в УК обращения через вкладку «Комментарии» (п. 4.5.3.3).		
	Заполняется пользователем вручную при добавлении файла через текущую вкладку (п. 4.5.4.1), обязательное заполнение.		
Описание	Комментарии к приложенному файлу.		
	Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.		
Файл	Приложенный файл с возможностью его открытия.		
	Заполняется автоматически при добавлении файла в УК обращения.		
Кем приложен	ФИО пользователя, добавившего файл/ его должность.		
	Заполняется автоматически при добавлении файла в УК обращения.		
Когда приложен	Фактические дата и время прикладывания файла.		
	Заполняется автоматически при добавлении файла в УК обращения.		

Описание доступных действий на вкладке «Приложенные файлы» подробнее приведено в п. 4.5.4.

Вкладка «Связи»

На вкладке «Связи» содержится информация о взаимосвязях обращений, реализованных в соответствии с настройками справочника «Настройка связей между процессами».

Внешний вид вкладки представлен на рисунке (Рисунок 4.95).

Коммента	рии Скрытые коммента	арии Просмотр комментариев	Детальная	я информация	Ответственность	
Приложен	ные файлы Связи	Действия История изменений				
Связанны	е процессы					
№ 1≡	Вид процесса 1	Описание	t≡	Приоритет 1	Статус 1≡	Назначено под елению
🔨 Блоки	трует					
<u>0_tp_4</u>	Управление обращениями			4	Запрос информации	Сектор техническ ки

Рисунок 4.95 – Вкладка «Связи» УК обращения

Строки в табличном представлении на вкладке «Связи» разделены на группы в зависимости от вида связи, выбранного при связывании обращений. По умолчанию группы не отображаются и добавляются на вкладку по мере добавления соответствующих связанных процессов.

Строки в табличном представлении на вкладке «Связи» делятся на группы: блокирующие, заблокированные, связанные, родитель и дочерний (п. 4.5.5).

Описание полей вкладки «Связи» УК обращения представлено в таблице (Таблица 4.33).

Описание доступных действий на вкладке «Связи» подробнее приведено в п. 4.5.5

\mathbf{T} aving \mathbf{T}_{0} \mathbf{T}_{0	Таблица 4	4.33 - (Описание	полей	вкладки	«Связи»	> УК	обr	заще	ени
--	-----------	----------	----------	-------	---------	---------	------	-----	------	-----

Наименование	Описание			
Nº	Идентификатор связанного обращения (активная ссылка с возможностью просмотра УК связанного обращения). Заполняется автоматически при установке связи.			
Вид процесса	Вид процесса – управление обращениями. Заполняется автоматически при установке связи.			
Описание	Краткое описание проблемы. Заполняется автоматически значением поля «Описание» вкладки «Основная детальная информация» УК связанного обращения.			
Приоритет	Приоритет связанного обращения.			

Наименование	Описание
	Заполняется автоматически значением соответствующего поля УК связанного обращения.
Статус	Статус связанного обращения. Заполняется автоматически значением соответствующего поля УК связанного обращения.
Назначено подразделению	Подразделение, ответственное за связанное обращение. Заполняется автоматически значением поля «Ответственное подразделение» вкладки «Ответственность» УК связанного обращения.
Назначено сотруднику	ФИО сотрудника, координирующего действия по обработке связанного обращения. Заполняется автоматически значением поля «Координатор работ» УК связанного обращения.

Таблица 4.33 – Описание полей вкладки «Связи» УК обращения

Вкладка «Действия»

На вкладке «Действия» отображается и хранится информация о проделанной работе и затраченному времени за определенную дату.

Внешний вид вкладки представлен на рисунке (Рисунок 4.96).

Коммента	Скрытые коммен	тарии Просмотр комментариев Дет	тальная информация	Ответственность	
Приложен	ные файлы Связи	Действия История изменений			
Действия	по решению				
Номер	Вид деятельно	Сотрудник	Затраченное	Дата	Примечание
1	Обслуживание и ремонт	Сусленков Аркадий Викторович / Инженер 1 катег	ории 00:01:00	15.09.2022	Проведение проверки
2	Документирование	Сусленков Аркадий Викторович / Инженер 1 катег	ории 00:00:30	15.09.2022	Документирование

Рисунок 4.96 – Вкладка «Действия» УК обращения

Таблица «Действия по решению» доступна для редактирования, если поле «Статус» в блоке «Основные параметры» УК обращения имеет одно из значений «В работе», «Решен», «Решен с обходным решением». Заполнение таблицы доступно текущему ответственному по данным статусам или координатору процесса (поле «Координатор работ»).

Описание полей вкладки «Действия» УК обращения представлено в таблице (Таблица 4.34).

Наименование	Описание		
Номер	Порядковый номер записи в табличном представлении.		
	Заполняется автоматически при обновлении таблицы.		
Вид деятельности	Классификация вида деятельности, к которому относится указанное действие по решению.		
	Выбор из справочника «Виды деятельности» по пиктограмме 🔲.		
	Примечание. В справочнике пользователь может выбрать как первый уровень, так и нижестоящие.		
Сотрудник	Должность/ ФИО сотрудника, который выполнял работы.		
	Заполняется автоматически данными сотрудника, который выполняется операцию перевода текущей УК в режим редактирования		
Затраченное время	Количество времени, затраченного на выполнение указанного действия.		
	Заполняется пользователем вручную.		
Дата	Дата, в которую сотрудник выполнял работы.		
	Выбор значения из календаря по пиктограмме		
Примечание	Описание выполненных действий.		
	Заполняется пользователем вручную		

Таблица 4.34 – Описание полей вкладки «Действия» УК обращения

По полям таблицы «Действия по решению» доступны операции:

- редактировать запись по пиктограмме
- удалить запись по пиктограмме
- добавить запись по пиктограмме

Вкладка «История изменения»

Подробное описание действий с вкладкой «История изменения» представлено в п. 4.11.

4.5.1.2 Действия с учетной карточкой обращения

В интерфейсе доступны следующие операции с УК обращения:

- просмотр (п. «Просмотр учетной карточки обращения»);
- создание (п. «Создание учетной карточки обращения»);
- редактирование (п. «Редактирование учетной карточки обращения»);
- удаление (п. «Удаление учетной карточки обращения»).

Просмотр учетной карточки обращения

Для просмотра УК обращения необходимо нажать на пиктограмму → «Открыть» в Списке обращений проекта (Рисунок 4.86) или на активную ссылку в поле «№» Оперативного режима обращений проекта (Рисунок 4.87).

Создание учетной карточки обращения

УК обращения может быть создана:

 вручную через Список обращений или через Оперативный режим обращений проекта.

Для добавления УК обращения необходимо (Рисунок 4.97):

- 1) В Списке обращений нажать на кнопку Добавить, в Оперативном режиме нажать на кнопку Создать Обращение
- В открывшемся окне «Регистрация обращения» заполнить блок «Основные параметры» (Таблица 4.28), внести данные на вкладку «Детальная информация» (Таблица 4.30) и вкладку «Ответственность» (Таблица 4.31).
- 3) Нажать на кнопку Создать в Списке обращений отобразится новое добавленное обращение. Для возврата в предыдущее окно без сохранения изменений в окне «Регистрация обращения» нажать на кнопку Отмена.

Создать отмена Регистрация Обращения	
Основные параметры	ОСНОВНАЯ ДЕТАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ
 Классификация Классификация Предоставление услуги 	✓ Описание Описание
 Базовые параметры Прикритет Высший Темз 	Принятые меры
 Состояние задачи Статус Открыто Назначено подразделению СМиУ 	Характеристики времени Время возникновения 11.07.2022.16:12 Нормативное время решения 5 ч. 0 мин.
Назначено сотруднику Копыткина Людмила Александроена 🛛 🔀	
 Обращение Клиент Наличие договора Крайний срок. 11.07.2022 	
 Контактные данные Контактные данные 	

Рисунок 4.97 – Создание УК обращения

Редактирование учетной карточки обращения

Для редактирования УК обращения необходимо (Рисунок 4.98):

Перейти к форме редактирования УК обращения из Списка обращений по пиктограмме
 → «Редактировать» или перейти к форме

просмотра УК обращения и нажать на кнопку (п. «Просмотр учетной карточки обращения»).

- 2) В открывшемся окне «Редактирование обращения» внести необходимые изменения:
- Для сохранения изменений нажать на кнопку Сохранить, для возврата в предыдущее окно без сохранения изменений Выйти из редактирования

Редактировать Удалить Отмена Обращение № 9-11-4	·	
Основные параметры	Сохранить Выйти из редактирования Редактирование Обращения № О_тп	_4
Классификация	Основные параметры	КОММЕНТАРИИ ОСНОВНАЯ ДЕТАЛЬНАЯ ИНФОРМА
Классификация Доработка ПО	 Классификация Классификация 	ПРИЛОЖЕННЫЕ ФАЙЛЫ СВЯЗИ ДЕЙСТВИЯ
Базовые параметры Приоритет Высший	доравотка но	B <i>I</i> <u>U</u> S x₂ x² ﷺ ∷ ∰ ∰ ∞ ∞
Тема 1	Базовые параметры Приоритет Высший ∨	
	Тема 1	
	✓ Состояние задачи Статус В работе	Отправить Отправить скрытый Приложить файл 春

Рисунок 4.98 – Редактирование УК обращения

Изменение УК обращения может быть выполнено в режиме просмотра, без перехода в режим ее редактирования. Не открывая УК обращения в режиме редактирования, можно произвести следующие изменения:

- управлять комментариями к обращению (п. 4.5.3);
- изменять статус обращения (п. 4.5.6).

Удаление учетной карточки обращения

Для удаления УК обращения

- Перейти к форме удаления УК обращения из Списка обращений по пиктограмме → «Удалить» (Рисунок 4.86) или перейти к форме просмотра УК обращения и нажать на кнопку Удалить (п. «Просмотр учетной карточки обращения») (Рисунок 4.99).
- 2) В открывшемся окне «Удалить элемент» нажать на кнопку Да для подтверждения удаления, для отмены удаления записи и возврата в предыдущее окно нажать на кнопку Нет.

Список обраш	це	
Добавить Выгруз	узи Редактировать Удалить Отмена	
	Основные параметры Комментарии Скрытые комментарии Просмотр комментариев Детальная информация	
Вид п <u>†</u> ⊒ Номе	Ответственность Приложенные файлы Связи Действия Классификация Классификация	
Управление обращениями О_tp_1	Консультация Выбранное обращение содержит связи с другими процессами. Вы действительно хотите удалить обращение? При удалении	
Редактировать 3 Удалить 16	з Приоритет обращения будут удалены и все его связи.	
	Состовние залеци	

Рисунок 4.99 – Удаление УК обращения

Примечание. При удалении обращений, содержащих связи с другими обращениями, в момент удаления выводится предупреждающее информационное сообщение об удалении связей совместно с удаляемым обращением (Рисунок 4.99).

4.5.2 Список обращений

Список (реестр) обращений содержит информацию по всем обращениям, заведенным в рамках какого-либо проекта.

Переход к странице со Списком обращений возможен следующим образом:

- в разделе «Проекты» (боковое меню, Фрейм 3) выбрать «Активные проекты» (или «Неактивные проекты»), выбрать проект и нажать на ссылку с его наименованием;
- на открывшейся странице проекта нажать на «Список обращений».

A admin E	Акти	вные проект	ы									
Оперативный режим				A) Прое	ект ТП Р	ЖД					
Календарь				_	Операти	зный режим						
Администрирование					Отчетно	ть						
Процессы												
Управление метаданными												
База знаний	Сг	писок обр	ращений	ŀ								
Клиенты	1	обавить	Выгрузить	История изг	менений							
Оргструктура												
Проекты		Видп. ‡≘	Номер ‡∃	Класс ‡∃	Приор., ‡	Статус 1	Назна‡⊟	Назна ‡Ξ	Коорд. ‡∃	Испол	Реше ‡∃	Время‡Ξ
		Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q.	Q	Q	Q	Q
Активные проекты		Управление обращениями	0_РЖД_1	Ошибка	Низкий	Закрыто	СМиУ	Копыткина Людмила Александровна	Копыткина Людмила Александровна	Иванов Иван ,Сорогин Иван	Полностью решено	16.09.2022 18:04
Отчетность	:	Управление обращениями	0_РЖД_2	Консультация	Высокий	В работе	СМиУ	Копыткина Людмила Александровна	Копыткина Людмила Александровна			16.09.2022 18:04
		Управление обращениями	0_РЖД_З	Консультация	Низкий	Открыто	СМиУ	Копыткина Людмила	Копыткина Людмила			16.09.2022 18:04

Рисунок 4.100 – Переход к Списку обращений

Внешний вид Списка обращений приведен на рисунке (Рисунок 4.101).

Список об	ращений	1													
Добавить	Выгрузить	История из	иенений												
												20 🗸 из 8	Строк 🔇 📘	лерейти на	
Видп… () ⊒	Номер ‡Ξ	Класс ‡⊟	Приор ‡Ξ	Статус 1	Назна ‡∃	Назна… ‡⊟	Коорд 1	Исполнит	Реше ‡∃	Время… ‡⊟	Время ‡∃	Продо	Тема ‡≡	№ Дог ‡Ξ	Клиент 🗍
Q	۹	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q		Q	Q	Q
Управление обращениями	0_3715_1	Консультация	Высокий	Закрыто	СМиУ	Копыткина Людмила Александровна	Копыткина Людмила Александровна	Дудченко Валерия ,Сорогин Иван ,Иванов Дмитрий Иванович	Частично решено	26.10.2022 17:20		16 ч. 27 мин.	Проверка истории изменений		РЖД
Управление обращениями	0_3715_2	Консультация	Средний	Решено	СМиУ	Копыткина Людмила Александровна	Копыткина Людмила Александровна	Иванов Дмитрий Иванович Дудченко Валерия "Сорогин Иван	Частично решено	26.10.2022 17:20		1 сут. 19 ч. 17 мин.	Проверка создания связанного процесса		РЖД

Рисунок 4.101 – Список обращений

4.5.2.1 Структура Списка обращений

Основной блок Списка обращений содержит подробную информацию о созданных УК обращений и представлен в виде таблицы с полями. Заполнение таблицы производится автоматически на основании данных УК обращений (Таблица 4.28) и недоступно для редактирования пользователем.

Описание полей Списка обращений приведено в таблице (Таблица 4.35).

Таблица 4.35 – Описание полей Списка обращений

Наименование	Описание
Вид процесса	Отображение данных из УК обращения по полю «Вид процесса».
	Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.

Номер Отображение данных из УК обращения по полю «Номер». Заполняется автоматически, недоступно для редактирования. Классификация Отображение данных из УК обращения по полю «Классификация».
Заполняется автоматически, недоступно для редактирования. Классификация Отображение данных из УК обращения по полю «Классификация».
Классификация Отображение данных из УК обращения по полю «Классификация».
Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Приоритет Отображение данных из УК обращения по полю «Приоритет».
Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Статус Отображение данных из УК обращения по полю «Статус».
Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Назначено Отображение данных из УК обращения по полю «Назначено
подразделению подразделению».
сотруднику сотруднику».
Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Координатор работ Отображение данных из УК обращения по полю «Координатор работ».
Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Исполнители работ Отображение данных из УК обращения по полю «Исполнители работ».
Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Решение Отображение данных из УК обращения по полю «Решение».
Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Время Отображение данных из УК обращения по полю «Время
возникновения возникновения».
Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Время решения Отображение данных из УК обращения по полю «Время решения».
Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Продолжительность Отображение данных из УК обращения по полю «Продолжительность».
Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Тема Отображение данных из УК обращения по полю «Тема».
Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
№ Договора Отооражение данных из УК обращения по полю «№ Договора».
Клиент Отооражение данных из ук ооращения по полю «клиент».
$O_{\text{Б}}$ акт нолнеруки. Отображение ванных из VV обращания на ноша «Област нолнеруки»
Заполняется автоматически, нелоступно лля релактирования

Таблица 4.35 – Описание полей Списка обращений

4.5.2.2 Действия в Списке обращений

В Списке обращений доступны следующие операции:

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);
- выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv» (аналогично п.
 «Выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv»);
- просмотр УК обращения (п. «Просмотр учетной карточки обращения»);
- создание УК обращения (п. «Создание учетной карточки обращения»);
- редактирование УК обращения (п. «Редактирование учетной карточки обращения»);
- удаление УК обращения (п. «Удаление учетной карточки обращения»);
- просмотр Истории изменений (аналогично п. 4.10).

4.5.3 Управление комментариями в обращениях

В Программе для ЭВМ реализована возможность управлениям комментариями в обращениях. Работа с комментариями производится на вкладках «Комментарии» (п. «Вкладка «Комментарии»), «Скрытые комментарии» (п. «Вкладка «Комментарии»), «Просмотр комментариев» (п. «Вкладка «Просмотр комментариев») УК обращений.

Вкладки «Комментарии» и «Скрытые комментарии» доступны пользователям в режиме просмотра и в режиме редактирования в зависимости от предоставленных ему прав, вкладка «Просмотр комментариев» только в режиме просмотра.

На вкладке «Просмотр комментариев» доступен только просмотр открытых комментариев. На вкладках «Комментарии» и «Скрытые комментарии» пользователи, имеющие соответствующие права доступа, могут выполнить следующие действия:

- добавление комментария для клиента (п. 4.5.3.1);
- добавление скрытого комментария, доступного пользователям Программы для ЭВМ, имеющим право на управление (добавление/ просмотр) скрытыми комментариями в обращениях (п. 4.5.3.1);
- цитирование комментария (п. 4.5.3.2);
- прикрепление файлов к комментарию (п. 4.5.3.3);
- сортировка комментариев (п. 4.5.3.4).

Выполнение перечисленных действий может производится без перевода УК обращения в режим редактирования.

Примечание. Редактирование и удаление комментариев на вкладке «Комментарии» невозможно.

4.5.3.1 Добавление комментария/ скрытого комментария

Для добавления комментария/ скрытого комментария в УК обращения необходимо (Рисунок 4.102/ Рисунок 4.103):

- 1) Ввести комментарий в поле для ввода текста комментария, выполнив форматирование с помощью доступных возможностей на панели инструментов.
- 2) Приложить файл при необходимости (п. 4.5.3.3).
- 3) Нажать кнопку Отправить на вкладке «Комментарии» или на вкладке «Скрытые комментарии» на вкладках «Комментарии», «Скрытые комментарии», «Просмотр комментариев» отобразится добавленный комментарий (Рисунок 4.105, Рисунок 4.106, Рисунок 4.107); нажать

кнопку Отправить скрытый на вкладке «Скрытые комментарии» – скрытый комментарий отобразится только на вкладке «Скрытые комментарии» (Рисунок 4.106).

Комментарии	Скрыт	ые комментарии	Просмотр комментариев	Основная детальная информация	Ответственность	Приложенные файлы
Связи Дейс	ствия	История изменен	ий			
;; Тех.поддержка С	СервисТе.	леком ; 16.09.2022	08:58:50 *			
Ваше обращение п материалы, вложи	іолучено ів файлы	и обрабатывается. в новом коммента	Примечание: Пожалуйста арии.	, проверьте указанные Вами сведения в	з этом обращении и пр	икрепите сопутствующие
P T II S	~ ~	2 1= •=				
b I Q S	· ^2 ×	2= •= 5 ≡ 3				
При работе рег	питера P	МУ-4 возникает про	облема при смене работы р	режима станции:		
 открытая 	<u>1;</u>					
• <u>закрытая</u>	<u>1.</u>					
Отправить	Ť					
Максимальное кол	пичество	прикладываемых	файлов: 10			

Рисунок 4.102 – Добавление открытого комментария

Комментарии	Скрытые коммента	просмотр комментариев	Основная детальная информация	Ответственность	Приложенные файлы
Связи Дейс	твия История и:	зменений			
;; Тех.поддержка С Ваше обращение п материалы, вложи	ервисТелеком ; 16.0 олучено и обрабаты в файлы в новом ко	9.2022 08:58:50 🦘 вается. Примечание: Пожалуйста, г мментарии.	проверьте указанные Вами сведения в	этом обращении и пр	икрепите сопутствующие
в <u>г u</u> s	$\mathbf{X}_{2} \mathbf{X}^{2} \begin{vmatrix} 1 \\ 2 \\ 2 \\ 1 \\ 2 \\ 1 \\ 2 \\ 1 \\ 1 \\ 1 \\$				
При работе реп	итера РМУ-4 возник	ает проблема при смене работы ре	жима станции:		
 о<u>ткрытая</u> <u>закрытая</u> 	 L <u>.</u>				
Отправить С	Этправить скрытый	Подробное описание проблеми	ы.docx		
Максимальное колич	ество прикладываемы:	х файлов: 10			

Рисунок 4.103 – Добавление открытого/ скрытого комментария

При попытке добавления комментария, не содержащего текста и приложенных файлов, появляется информационное сообщение о невозможности отправки пустого комментария (Рисунок 4.104).



Рисунок 4.104 – Системное сообщение о невозможности добавления пустого комментария



Рисунок 4.105 – Отображение комментария на вкладке «Комментарии»

Комментарии	Скрытые комментарии	Просмотр комментариев	Основная детальная информация	Ответственность	Приложенные файлы
Связи Дейс	ствия История изменени	й			
					815
; ; Тех.поддержка С	СервисТелеком ; 16.09.2022	08:58:50 *			
Ваше обращение п	юлучено и обрабатывается.	Примечание: Пожалуйста, пр	ооверьте указанные Вами сведения в	з этом обращении и пр	икрепите
сопутствующие ма	атериалы, вложив файлы в н	ювом комментарии.			
11 Каменск-Уральс	ский участок связи; Электро	механик; Иванов Иван Иван	ович; 16.09.2022 09:38:00 🛸		autonuă
При работе репите	ра РМУ-4 возникает пробле	ма при смене работы режим	а станции:	открытый комм	ментарии
 открытая; 					
 закрытая. 					
Подробное описан	ие проблемы.docx				
	-			u .	
11 Каменск-Уралы	скии участок связи; электро	механик; Иванов Иван Иван	ович; 16.09.2022 09:39:54	скрытый комм	ентарий
Принято к рассмот	трению.				

Рисунок 4.106 – Отображение комментария/ скрытого комментария на вкладке «Скрытые комментарии»

Внимание! Скрытый комментарий доступен для просмотра и цитирования только тем пользователям, которые имеют доступ к вкладке «Скрытые комментарии».



Рисунок 4.107 – Отображение комментария на вкладке «Просмотр комментариев

4.5.3.2 Цитирование комментария

Каждый комментарий на вкладках «Комментарии», «Скрытые комментарии» может быть процитирован.

Для цитирования комментария необходимо (аналогично Рисунок 4.102):

1) Нажать пиктограмму цитирования 🖾

132

- Ввести собственный комментарий в поле для ввода текста комментария, выполнив форматирование и приложив при необходимости файлы (п. 4.5.3.3).
- 3) Нажать кнопку
 Нажать кнопку
 на вкладке «Комментарии» или на вкладке «Скрытые комментарии» на вкладках «Комментарии», «Скрытые комментарии», «Просмотр комментариев» отобразится добавленный комментарий (Рисунок 4.108); нажать кнопку
 Отправить скрытый на вкладке «Скрытые комментарии» скрытый комментарий отобразится только на вкладке «Скрытые комментарии» скрытый комментарий отобразится 4.106).
 11 Каменск-Уральский участок связи; Электромеханик; Иванов Иван Иванович; 29.06.2022 15:36:50 *

```
"Обращение принято в работу."
11 Каменск-Уральский участок связи; Электромеханик; Иванов Иван Иванович; 29.06.2022 15:07:42
Когда можно ожидать решение проблемы?
```

Рисунок 4.108 – Цитирование комметария

4.5.3.3 Прикрепление файлов к комментарию

Для прикрепления файла к комментарию необходимо выполнить порядок действий, приведенный на рисунке (Рисунок 4.109).

	в Основная детальная информация Отве	тственность Прилох	кенные файлы	
Связи Действия История изменений				
	6 0		X	
Тех.поддержка СервисТелеком ; 16.09.2022 11:00:28 🦘	Открытие		^	
аше обращение получено и обрабатывается. Примечание: Пожалуйста	← → ✓ ↑ ▲ < Рабочии > Для обращена	ния 🗸 О Поиск	Для обращения 👂	
атериалы, вложив файлы в новом комментарии.	Упорядочить • Новая папка	^		
R 7 II S x x ² != •≡ i≡ i≡ i≡ œn œn	Рабочий столя Имя		lата изменения Тип	
	В Документы	ание проблемы	Іт 15.09.22 15:06 Документ	
	📰 Изображени 🖈			
	🤜 Этот компьютер			
	to (C:) Windows 10			
	👡 (D:) Локальный			
	(E) CD-дисково,			
	💹 (Е:) CD-дисковод 🧹 🦿		>	
	Имя файла: Подробное описа	ние проблемы \vee 🛛 Все фа	айлы <mark>2</mark> ~	
Отправить		QT	крыть Отмена	
аксимальное количество прикладываемых файлов: 10				
Комментарии Скрытые комментарии Просмотр комментария	ев Основная детальная информация			
	Marranua			
Ответственность Приложенные файлы Связи Действия	история изменений			
Ответственность Приложенные файлы Связи Действия	История изменений	•		
Ответственность Приложенные файлы Связи Действия Тех.поддержка СервисТелеком ; 16.09.2022 11:00:28	История изменений	•		
Ответственность Приложенные файлы Связи Действия Тех.поддержка СервисТелеком ; 16.09.2022 11:00:28 * аше обращение получено и обрабатывается. Примечание: Пожалуйст ком обращения и применания с пожалуйст	и История изменений га, проверьте указанные Вами сведения в	•		
Ответственность Приложенные файлы Связи Действия Тех.поддержка СервисТелеком ; 16.09.2022 11:00:28 * аше обращение получено и обрабатывается. Примечание: Пожалуйст гом обращении и прикрепите сопутствующие материалы, вложив фай	а История изменений га, проверьте указанные Вами сведения в йлы в новом комментарии.	•		
Ответственность Приложенные файлы Связи Действии Тех.поддержка СервисТелеком ; 16.09.2022 11:00:28 ↑ аше обращение получено и обрабатывается. Примечание: Пожалуйст том обращении и прикрепите сопутствующие материалы, вложив фай В I U S × _e × ^a ↓ = := = = = ∞ ∞	 История изменений га, проверьте указанные Вами сведения в йлы в новом комментарии. Комментарии 	Просмотр комментариев	Основная детальная инфо	рмация
Ответственность Приложенные файлы Связи Действия Тех.поддержка СервисТелеком ; 16.09.2022 11:00:28 ↑ аше обращение получено и обрабатывается. Примечание: Пожалуйст гом обращении и прикрепите сопутствующие материалы, вложив фай В I U S × ₂ × ^a 2 = := ∃Е ∃Е © © ©	 История изменений га, проверьте указанные Вами сведения в йлы в новом комментарии. Комментарии Скрытые комментарии Ответственность Приложенные файлы 	Просмотр комментариев Связи Действия	Основная детальная инфо История изменений	рмация
Ответственность Приложенные файлы Связи Действия Тех.поддержка СервисТелеком ; 16.09.2022 11:00:28 ♠ аше обращение получено и обрабатывается. Примечание: Пожалуйс: гом обращении и прикрепите сопутствующие материалы, вложив фай В I U S ×₂ × ^a 2 = := ∃е ∃е ∞ ∞	и История изменений га, проверьте указанные Вами сведения в йлы в новом комментарии. Комментарии Скрытые комментарии Ответственность Приложенные файлы	Просмотр комментариев Связи Действия	Основная детальная инфо История изменений	рмация
Ответственность Приложенные файлы Связи Действия стех.поддержка СервисТелеком ; 16.09.2022 11:00:28 ♠ аше обращение получено и обрабатывается. Примечание: Пожалуйст том обращении и прикрепите сопутствующие материалы, вложив фай В I U S × ₂ × ² 2 = : = не не ∞ ∞	 История изменений га, проверьте указанные Вами сведения в йлы в новом комментарии. Комментарии Скрытые комментарии Ответственность Приложенные файлы ;; Тех.поддержка СервисТелеком ; 16.09.2022 11 	Просмотр комментариев Связи Действия :00:28 *	Основная детальная инфо История изменений	рмация
Ответственность Приложенные файлы Связи Действич Тех.поддержка СервисТелеком ; 16.09.2022 11:00:28 ♠ аше обращение получено и обрабатывается. Примечание: Пожалуйст том обращении и прикрепите сопутствующие материалы, вложив фай В I U S × _a × ^a 2≡ :≡ 1 не не ∞ ∞	 История изменений га, проверьте указанные Вами сведения в йлы в новом комментарии. Комментарии Скрытые комментарии Ответственность Приложенные файлы ;; Тех.поддержка СервисТелеком ; 16.09.2022 11 Ваше обращение получено и обрабатывается 	Просмотр комментариев Связи Действия :00:28 Ф	Основная детальная инфо История изменений	рмация
Ответственность Приложенные файлы Связи Действия Тех.поддержка СервисТелеком ; 16.09.2022 11:00:28 ♠ аше обращение получено и обрабатывается. Примечание: Пожалуйст том обращении и прикрепите сопутствующие материалы, вложив фаi В I U S ×₂ ת 2 = := 1 не не ∞ ∞	 История изменений га, проверьте указанные Вами сведения в йлы в новом комментарии. Комментарии Скрытые комментарии Ответственность Приложенные файлы ;; Тех.поддержка СервисТелеком ; 16.09.2022 11 Ваше обращение получено и обрабатывается. П в этом обращении и прикрепите сопутствующие 	Просмотр комментариев Связи Действия :00:28 * римечание: Пожалуйста е материалы, вложив фаі	Основная детальная инфо История изменений проверьте указанные Вами сі йлы в новом комментарии.	рмация
Ответственность Приложенные файлы Связи Действия тех.поддержка СервисТелеком ; 16.09.2022 11:00:28 ♠ аше обращение получено и обрабатывается. Примечание: Пожалуйст том обращении и прикрепите сопутствующие материалы, вложив фай В I U S × ₂ × ² 2≣ :≣ 1 = 1 = 1 = ∞ ∞	 История изменений га, проверьте указанные Вами сведения в йлы в новом комментарии. Комментарии Скрытые комментарии Ответственность Приложенные файлы ;; Тех.поддержка СервисТелеком ; 16.09.2022 11 Ваше обращение получено и обрабатывается. П в этом обращении и прикрепите сопутствующие 	Просмотр комментариев Связи Действия :00:28 Ф римечание: Пожалуйста е материалы, вложив фан	Основная детальная инфо История изменений проверьте указанные Вами сп йлы в новом комментарии.	рмация Ведения
Ответственность Приложенные файлы Связи Действия (Тех.поддержка СервисТелеком ; 16.09.2022 11:00:28 ♠ наше обращение получено и обрабатывается. Примечание: Пожалуйс: том обращении и прикрепите сопутствующие материалы, вложив фай В I U S × ₂ × ⁸ ; = := : E : E : ::= ::=	и История изменений га, проверьте указанные Вами сведения в йлы в новом комментарии. Комментарии Скрытые комментарии Ответственность Приложенные файлы ;; Тех.поддержка СервисТелеком ; 16.09.2022 11 Ваше обращение получено и обрабатывается. П в этом обращении и прикрепите сопутствующие 11 Каменск-Уральский участок связи; Электром	Просмотр комментариев Связи Действия :00:28 * римечание: Пожалуйста е материалы, вложив фан неханик; Иванов Иван Ива	Основная детальная инфо История изменений проверьте указанные Вами сп йлы в новом комментарии. анович; 16.09.2022 11:15:45	рмация зедения
Ответственность Приложенные файлы Связи Действия (Тех.поддержка СервисТелеком ; 16.09.2022 11:00:28 ↑ аше обращение получено и обрабатывается. Примечание: Пожалуйст том обращении и прикрепите сопутствующие материалы, вложив фаи В I U S X _a X ^a ;= := := := := := := := := := := := := :=	 История изменений а, проверьте указанные Вами сведения в йлы в новом комментарии. Комментарии Скрытые комментарии Ответственность Приложенные файлы ;; Тех.поддержка СервисТелеком ; 16.09.2022 11 Ваше обращение получено и обрабатывается. П в этом обращении и прикрепите сопутствующие 11 Каменск-Уральский участок связи; Электром Подробное описание проблемы.docx 	Просмотр комментариев Связи Действия :00:28 • римечание: Пожалуйста е материалы, вложив фан	Основная детальная инфо История изменений проверьте указанные Вами сп ілы в новом комментарии. анович; 16.09.2022 11:15:45	рмация Ведения 4

Рисунок 4.109 – Прикрепление файла к комментарию

При нажатии на название приложенного файла производится его скачивание с возможностью дальнейшего его просмотра.

Все загружаемые к комментарию файлы, кроме файлов к скрытым комментариям, сохраняются также на вкладке «Приложенные файлы» (п. «Вкладка «Приложенные файлы»).

При прикладывании файла выполняются следующие правила:

 К одному комментарию может быть прикреплено не более 10 файлов, размер каждого из них не должен превышать 5 Мб. В случае невыполнения этих условий появляется соответствующее информационное сообщение о невозможности завершения операции (аналогично Рисунок 4.104).

- Если пользователь удалил приложенный к комментарию файл через вкладку «Приложенные файлы», то на вкладке «Комментарии» такой файл остается в виде текстового значения поля с меткой «(удален)» (Рисунок 4.110).
- Если файл прикладывается к скрытому комментарию, то он также является скрытым и пользователи, не имеющие прав просмотра скрытых комментариев, не смогут увидеть такой файл.

Комментарии	Скрытые комментарии	Просмотр комментариев	Основная детальная информация	Ответственность	Приложенные файлы
Связи Дейс	твия История изменени	й			
:: Тех.поддержка С	ервисТелеком : 16.09.2022 (08:58:50			1E
Ваше обращение п	олучено и обрабатывается.	Примечание: Пожалуйста, пр	роверьте указанные Вами сведения в	этом обращении и пр	икрепите
сопутствующие ма	териалы, вложив файлы в н	ювом комментарии.			
11 Каменск-Уральс	ский участок связи; Электро	механик; Иванов Иван Иван	ович; 16.09.2022 09:38:00 🦘		
При работе репите	ра РМУ-4 возникает пробле	ма при смене работы режим	а станции:		
• о <u>ткрытая;</u>					
• <u>закрытая.</u>					
Подробное описан	<u>ие проблемы.docx</u>	_			
Подробное описан	ие проблемы.docx (удалено				

Рисунок 4.110 – Отображение приложенного файла, удаленного через вкладку «Приложенные файлы»

4.5.3.4 Сортировка комментариев

На вкладках «Комментарии», «Скрытые комментарии», «Просмотр комментариев» предусмотрена сортировка, осуществляемая по пиктограмме или , расположенной у верхнего комментария на вкладке (Рисунок 4.111).

Связ	нтарии Скрытые комментарии Просмотр комментариев Основная детальная информация Ответственность Приложенные файлы Действия История изменений	
11 Кам Подроб	іск-Уральский участок связи; Электромеханик; Иванов Иван Иванович; <u>16.09.2022 11:15:45</u>	
; ; Тех.п Ваше о сопутст	адержка СервисТелеком ; 16.09.2022 11:00:28 * ращение получено и обрабатывается. Примечание: Пожалуйста, проверьте указанные Вами сведения в этом обращении и прикрепите ующие материалы, вложив файлы в новом комментарии.	
В	Комментарии Скрытые комментарии Просмотр комментариев Основная детальная информация Ответственность Приложенные файл Связи Действия История изменений	ы
	; Тех.поддержка СервисТелеком ; <u>16.09.2022 11:00:28</u> * Заше обращение получено и обрабатывается. Примечание: Пожалуйста, проверьте указанные Вами сведения в этом обращении и прикрепите сопутствующие материалы, вложив файлы в новом комментарии. 11 Каменск-Уральский участок связи; Электромеханик; Иванов Иван Иванович; <u>16.09.2022 11:15:45</u> *	1=
Отпр Максии		

Рисунок 4.111 – Сортировка комментариев

Возможны следующие варианты установки сортировки (переход между ними осуществляется последовательным кликом на пиктограммы соответственно):

- сортировка от меньшей к большей дате (по времени) 🛄;
- сортировка от большей к меньшей дате (по времени)

4.5.4 Управление приложенными файлами в обращениях

Работа с приложенными файлами в обращениях осуществляется на вкладках:

- вкладка «Комментарии»;
- вкладка «Скрытые комментарии»;
- вкладка «Приложенные файлы».

На вкладках «Комментарии» и «Скрытые комментарии» доступно прикрепление файлов, их скачивание и просмотр (п. 4.5.3.3). Файлы, загруженные на вкладках (кроме файлов к скрытым комментариям) отображаются также на вкладке «Приложенные файлы».

По полям таблицы «Приложенные файлы» в режиме редактирования доступны операции:

– редактировать запись по пиктограмме

- удалить запись по пиктограмме [];
- отменить изменения по пиктограмме;
- добавить запись по пиктограмме 💾

4.5.4.1 Прикрепление файлов к обращению

Для прикрепления файлов к обращению через вкладку «Приложенные файлы» необходимо:

- 1) Перейти на вкладку «Приложенные файлы» и заполнить обязательные для заполнения поля отмечены (Таблица 4.32).
- 2) Выбрать файл для прикрепления по пиктограмме **•**. Если для загрузки был выбран неверный файл, удалить его по пиктограмме **•** и произвести выборку повторно.
- 3) Нажать на пиктограмму +
- 4) Выйти из режима редактирования УК обращения по кнопке

Порядок действий при прикреплении файла/файлов к обращению через вкладку «Приложенные файлы» приведен на рисунке (Рисунок 4.112).

Комментари	и Скр	рытые комментари	и Просмо	отр комментарі	иев Осн	новная детальная и	нформация	Ответстве	нность	триложенные ф	avi) (b)		
Связи	Действия	История изме	енений			💿 Οτκρ	рытие						1
						÷	÷ ~ ↑ 📜 «)	Рабочий	Для обраще	лия 🗸 С	О Поиск Д	1ля обращен	р р
риложенн	ые <mark>ф</mark> айлі	Ы				Упоря	адочить 👻 Но	овая папка		~			
							Рабочий стол 🖈 🖌	^ Имя			Да	та изменени	ия Тип
	Наименс	ование	Описание		Файл		Документы 🖈	Да	ополнительна	я информация сание проблемь	- Чт 4 Чт	15.09.22 15:0	16 Докум 16 Локум
11	Подробное	е описание			1 Подро	бное опи	Изображени 🖈	pi	1c 1	currie ripeosiene	Πτ	16.09.22 11:1	17 Файл
	проолемы	luocx				Э	тот компьютер	43					
÷					1	ų.	(C:) Windows 10						
						8	(E:) CD-дисково,						
						[]	E:) CD-дисковод	~ <					
							Има	файла: Лог	олнительная	информация	Rce daž	iлы 2	~
							<u>Y</u> IW/	ourna. Hor	ion in the second se	тіформация	Откр	ыть	Отмена
Комментар	ии Ск		ии Просм		оиев Ос		информация	Ответств	анность	Приложенные ф	айлы		
rtemmerridpi		por ore reamering.		io ip Kommening		ano bitan gorano tan r		01001010		riprinone inicia 4			
Связи	Действия												
Durowou	u lo doŭr	21.4											
іриложенн	ные файл	IDI											
	Наниан	ювание	Описание		Файл		К	ем прилож	(ен	Когда пр	И		
	DANNER							and all the second		Mar			
	Полробно	ре описание			Подробн	ое описание	И	ванов Иван I	Иванович /				
/ 1	Подробно проблемь	ре описание ы.docx	-		<u>Подробн</u> проблем	ое описание ы.docx	Ni Əj	ванов Иван I лектромехан	Иванович / ик	16.09.2022	11:15		
/ 11 +	Подробно проблемь	ре описание ы.docx	•		Подробн проблем	<u>ое описание</u> њ.docx полнительная инф	И Эл ормац	ванов Иван I лектромехан 3	Иванович / ик	16.09.2022	: 11:15		_
/ 1	Подробно проблемы	ре описание ы.docx	•		Подробн проблем	ое описание ы.docx полнительная инф	ормац	ванов Иван I лектромехан 3	Иванович / ик	16.09.2022	:11:15		
/ 11 +	Подробно проблемы	ре описание ы.docx роии Скрытые	комментарии	Просмотр	Подробн проблем До	ое описание ы.docx полнительная инф иев Основная	и Эл ормац детальная инфор	ванов Иван I лектромехан 3 рмация	Иванович / ик Ответствен	16.09.2022 ность При	. 11:15	айлы	
+	Подробно проблемы Комментар Связи	ре описание о. docx	комментарии	Просмотр	Подробн проблем До	ое описание ы.docx полнительная инф иев Основная	ин Эл ормац детальная инфор	ванов Иван I лектромехан 3 рмация	Иванович / ик Ответствен	ность При	11:15	айлы	
/ 8 +	Подробно проблемь • Комментар Связи	ре описание ы docx рии Скрытые Действия и	комментарии	Просмот	Подробн проблем До	ое описание bi.docx полнительная инф иев Основная	ин Эл ормац	ванов Иван I лектромехан 3	Лванович / ик Ответствен	ность При	11:15	айлы	
+	Подробно проблемь Комментар Связи	ре описание ы. docx рии Скрытые Действия и ные файлы	• комментарии Астория измене	Просмотр	Подробн проблем До р комментар	ое описание ы.docx полнительная инф иев Основная	и эл ормац	ванов Иван I лектромехан З	Иванович / ик Ответствен	ность При	11:15	айлы	
+	Подробно проблемы Комментар Связи	ре описание ы docx	е комментарии История измене	Просмотр	Подробн проблем До	ое описание ы.docx полнительная инф иев Основная	и эл	ванов Иван I лектромехан З	Иванович / ик Ответствен	ность При	11:15	айлы	
+	Подробно проблемы Комментар Связи	ре описание ы. docx рии Скрытые Действия и ные файлы Наименовани	комментарии Коомментарии Астория измене е	Просмот; ений Описание	Подробн проблем До	ое описание ы. docx полнительная инф иев Основная Файл	и эл ормац	ванов Иван II лектромехан 3 рмация К	Иванович / ик Ответствен	ность При	11:15	айлы 4	
+	Подробно проблемь Комментар Связи	ре описание в. docx Скрытые Действия и ные файлы Наименовани Подробнее описа проблемы.docx	е е ание	Просмот; ений Описание	Подробн проблем До	ое описание ы.docx полнительная инф иев Основная Файл Подробное опис проблемы.docx	ил эл ормац детальная инфор	ванов Иван II пектромехан 3 рмация к К и у	Иванович / ик Ответствен ем приложен занов Иван Ива тектромеханик	ность При	11:15 ложенные ф Когда при	айлы 4	
+	Подробно проблемь Связи риложен	ре описание ы docx Ории Скрытые Действия и Ные файлы Наименовани Подробное опис проблемы.docx Дополнитель	е е ание анирор	Просмотр ений Описание Допфпнител	Подробн проблем Ф До	ое описание ы.docx полнительная инф иев Основная Файл Подробное опис проблемы.docx Лополните	ин элине ормац	ванов Иван I I пектромехан 3 рмация К ин уу	Иванович / ик Ответствен ем приложен ванов Иван Ива вектромеханик	ность При	11:15 ложенные ф. Когда при 16.09.2022	айлы 4	
+	Палинен Подробно проблемы Комментар Связи Связи	ре описание ы.docx рии Скрытые Действия и ные файлы Наименовани подробнее опис проблемы.docx Дополнитель	е е ная инфор	Просмотр ений Описание Допфлнител	Подробн проблем До р комментар	ое описание ы.docx полнительная инф иев Основная файл Подробное опис проблемы.docx Аополните	и эл детальная инфор ание льная информа	ванов Иван I лектромехан 3 рмация к к и уда	Иванович / ик Ответствен ем приложен занов Иван Ива вектромеханик	ность При	11:15 ложенные ф Когда при 16.09.2022	айлы 4 111:15	
+	Палинен Подробно проблемь Комментар Связи риложен	се описание в. docx Скрытые Действия и ные файлы Наименовани Подробное описа проблемы docx	е е ная инфор	Просмотр ений Описание Долодлнител	Подробн проблем До р комментар	ое описание ы.docx полнительная инф иев Основная Файл Подробное опис проблемы.docx Сополните	иля у у у у у у у у у у у у у у у у у у у	ванов Иван I пектромехан 3 рмация к ци У уда	Иванович / ик Ответствен ем приложен занов Иван Ива закить файл	ность При	11:15 ложенные ф Когда при	айлы 4	
+	Подробно проблемь Комментар Связи риложен	се описание ы docx скрытые Действия Ные файлы Наименовани Подробное описа проблемы docx Дополнитель Комментарии	комментарии Комментарии Астория измени е е ание ная инфор Скрытые	Просмотр ений Описание Дополнител	Подробн проблем Г До р комментар	ое описание ы.docx полнительная инф иев Основная Файл Подробное опис проблемы.docx Тороблемы.docx	и эл ормац детальная инфор ание льная информа Основная де	ванов Иван I пектромехан 3 рмация рмация к ин у уде стальная ин	Иванович / ик Ответствен ем приложен занов Иван Ива вектромеханик илить файл	нович / Ответственни	11:15 ложенные ф 16.09.2022	айлы 4 11:15	файлы
+	Подробно проблемы	ре описание ы. docx рии Скрытые Действия и ные файлы Наименовани Подробное опис: проблемы docx Дополнитель Комментарии Связи Де	е е ная инфор Скрытые	Просмотр ений Описание Доподпнител комментарии История измене	Подробн проблем Ф До р комментар р комментар	ое описание ы.docx полнительная инф иев Основная файл Подробное опис проблемы.docx Дополните атр комментариев	и эл детальная инфор ание льная информа Основная де	ванов Иван I лектромехан 3 рмация рмация К Чи Удаа етальная ин	Иванович / ик Ответствен ем приложен занов Иван Ива тектромеханик алить файл	ность При	11:15 ложенные ф 16.09.2022 рость Пр	айлы 4 11:15 риложенные	файлы
+	Палиен Подробно проблемь Комментар Связи риложен	се описание в. docx Скрытые Действия и Ные файлы Наименовани Подробное описа проблемы docx Дополнитель Комментарии Связи Де	е е ная инфор скрытые йствия	Просмотр ений Описание Дополнител комментарии История измене	Подробн проблем Р комментар р комментар	ое описание ы.docx полнительная инф иев Основная Файл Подробное опис проблемы.docx Файл Аополните	и эрмац детальная инфор ание льная информа Основная де	ванов Иван I лектромехан 3 рмация рмация К ЧЦ	Иванович / ик Ответствен ответствен ем приложен ванов Иван Ива ванов Иван Ива	ность При ность Ответственни	11:15 ложенные ф 16.09.2022 рость Пр	айлы 4 11:15 Ойложенные	файлы
+	Подробно проблемь	се описание ы. docx Скрытые Действия и ные файлы Наименовани Подробное описа проблемы. docx Дополнитель Комментарии Связи Де Приложенные	комментарии комментарии Астория измене е е ание ная инфор Скрытые ийствия и	Просмот; ений Описание Допфлнител комментарии 1стория измене	Подробн проблем До р комментар р комментар	ое описание ы.docx полнительная инф иев Основная Файл Подробное опис проблемы.docx Тороблемы.docx	и ормац детальная инфор ание льная информа Основная де	ванов Иван I пектромехан 3 рмация рмация к ч удас етальная ин	Иванович / ик Ответствен ем приложен занов Иван Ива тектромеханик илить файл формация	нович / Лри Ответственно	11:15 ложенные ф Когда при 16.09.2022	айлы 4 11:15 риложенные	файлы
*	Подробно проблемь Комментар Связи риложен	ре описание ы.docx роии Скрытые Действия и ные файлы Наименовани Подробное описа проблемы.docx Дополнитель Комментарии Связи Де Приложенные	е е ание Скрытые йствия и е файлы	Просмотр ений Описание Допс/пнител комментарии 1стория изменс	Подробн проблем Р комментар р комментар	ое описание ы.docx полнительная инф иев Основная Файл Подробное опис проблемы.docx Аополните	и эл детальная инфор ание льная информа Основная де	ванов Иван I пектромехан 3 рмация рмация к и уда этальная ин	Иванович / ик Ответствен ем приложен занов Иван Ива тектромеханик алить файл	ность При	11:15 ложенные ф 16.09.2022	айлы 4 11:15	файлы
+	Палинен Подробно проблемь Комментар Связи риложен	се описание ы. docx Скрытые Действия и Ные файлы Наименовани Подроблее описа проблемы. docx Дополнитель Комментарии Связи Де Приложенные	комментарии Астория измене е ание ная инфор Скрытые йствия и е файлы Наименование	Просмотр ений Описание Допфпнител комментарии 1отория измено	Подробн проблем Тодроблем Р комментар р комментар р комментар Просмо ений	ое описание ы.docx полнительная инф иев Основная Файл Подробное опис проблемы.docx Файл Комментариев	и ормац детальная информа ание Основная де Файл	ванов Иван I лектромехан умация рмация к и уда уда	Иванович / ик Ответствен ем приложен ванов Иван Ива вактромеханик илить файл формация	ность При ность Ственно скем приложен	11:15 ложенные ф 16.09.2022	айлы 4 11:15 Ойложенные	файлы
+	Палинен Подробно проблемы Комментар Связи	ре описание о docx рии Скрытые Действия и ные файлы Наименовани Подробнее описа проблемы.docx Дополнитель Комментарии Связи Де Приложенные 5	комментарии комментарии история измене е ание ная инфор Скрытые ийствия и е файлы Наименование цополнительная	Просмотр ений Описание Допфпнител комментарии 1стория измено е информация	Подробн проблем Р комментар р комментар р комментар Просмо ений Описание Дополнитель обращению	осе описание ы.docx полнительная инф иев Основная Файл Подробное опис проблемы.docx Файл Аполните Аполните Аполните Аполните	ормац детальная информа ание Основная де Файл Дополнител информация	ванов Иван I лектромехан 3 рмация рмация к ц ц уде тальная ин	Иванович / Ответствен Ответствен ем приложен алить файл формация	ность При ность При ность Кем приложен ванов Иван Ивани	11:15 ложенные ф 16.09.2022 рость Пр	айлы 4 11:15 ОИЛОЖЕННЫЕ Когда п 16.09.202	файлы іри 22 12:53
+	Подробно проблемь Комментар Связи риложен	ре описание о docx Скрытые Действия Ные файлы Наименовани Подробное описа проблемы docx Дополнитель Комментарии Связи Де Приложенные Гриложенные	комментарии Астория измене е ание ная инфор Скрытые йствия и е файлы Чаименование цополнительная подробное описа	Просмотр ений Описание Допо/пнител комментарии 1стория измено информация ние	Подробн проблем Р комментар р комментар р комментар просмо ений Описание Дополнительно обращению	ое описание ы.docx полнительная инф иев Основная Файл Подробное опис проблемы.docx Файл Подробное опис проблемы.docx Аополните	информация Детальная информа ание Основная де Файл Дополнител информация Подробнее с проблемы.d	ванов Иван I лектромехан 3 рмация рмация и уда етальная ин выная я.docx	Иванович / ик Ответствен ем приложен занов Иван Ива вактромеханик формация	а ность При а нович / Стветственно канович Иван Иван практромеханик	11:15 ложенные ф 16.09.2022 ость Пр ович /	айлы 4 11:15 оиложенные Когда п 16.09.202 16.09.202	файлы 1ри 22 12:53 22 11:15

Рисунок 4.112 – Прикрепление файла в УК обращения

4.5.5 Управление связями обращения

В Программе для ЭВМ реализован функционал управления связями между обращениями. Работа со связями обращения производится на вкладке «Связи» УК обращений (п. «Вкладка «Связи»).

На вкладке «Связи» пользователи, имеющие соответствующие права доступа, могут выполнить следующие действия:

- добавить связь (п. 4.5.5.1);
- удалить связь (п. 4.5.5.2).

4.5.5.1 Добавление связи обращения

При добавлении связей могут определены виды процессов (Рисунок 4.113):

Для каждого из этих видов процессов устанавливается вид связи (Рисунок 4.113).

В системе реализовано 3 вида связей между обращениями: простая связь, подчиненная и блокирующая. Простая связь – когда обращения в системе просто связаны между собой, иерархическая подразумевает, что одно обращение является родительским по отношению к другому, при этом в самих объектах будет отображаться зеркальное наименование вида связи (родительский - дочерний) и блокирующий вид связи также является подчиненным видом связи, когда тот, кто блокирует, является родителем, отображается данный вид связи также зеркально – блокирующий и блокирует.

Добавлен	ие взаимосе	вязи	про	це	COB	
Закрыть	Добавить					
Вид процесса			Ви	д св.	язи	
Управление	е обращениями	\sim	ŀ	Не ви	ыбран	0 ~
Не выбрано Управление) е изменениями		eca		Ĵ≡	Опис
управление	е инцидентами					
управление	е обращениями	1				
управление	е раротами					

Рисунок 4.113 – Определение вида связываемого процесса и вида связи

Для добавления связи УК обращения с другими обращениями необходимо:

- 1) В режиме редактирования УК обращения нажать на кнопку Добавить связь (Рисунок 4.114).
- 2) В открывшемся модальном окне «Добавление взаимосвязи процессов» установить вид процесса и вид связи (Рисунок 4.113).
- Из сформированного списка доступных обращений выбрать обращение, с которым требуется установить связь (выбор производится с помощью чек-бокса (Рисунок 4.114).

Комментарии Скрытые комментарии Просмотр комментариев	Основная детальная	информация	Ответственность	Приложенные файлы								
Связи Действия История изменений												
Действия над связанными процессами												
Добавить связь Удалить связь Создать связанный процесс												
Связанные процессы												
№ 1≡ Вид процесса 1≡ Описание	1 Приорит	ет 📜 Статус	‡⊒ Назн елен	начено подразд II Наз ачен ию								
Добавление взаимосвязи процессов Закрыть Добавить												
Вид процесса Вид связи Управление обращениями УСвязанный У												
1≣ [×] № 1≣ Вид процесса 1≣ Описание	t≡	Приоритет 1	Статус 1	≡ Назначено подразд елению								
C												
☑ <u>0_tp_7</u> Управление обращениями		4	В работе	11 Каменск-Уральский участо к связи								
О to 6 Управление облашениями		1	R паботе	11 Каменск-Уральский участо								

Рисунок 4.114 – Добавление взаимосвязи процессов

Примечание. По столбцам табличного представления в окне «Добавление взаимосвязи процессов» доступна сортировка обращений (аналогично п. «Сортировка значений») и фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»).

- 4) Нажать кнопку <u>Добавить</u> на вкладке «Связи» отобразится информация о выбранном обращении (Рисунок 4.95). Для возврата в предыдущее окно без сохранения изменений в окне «Добавление взаимосвязи процессов» нажать на кнопку <u>Закрыть</u>.
- 5) Выйти из режима редактирования УК обращения по кнопке

Устанавливаемые взаимосвязи обращений симметричны: в учетных карточках выбранных для связи обращений на вкладке «Связи» также отображается связь с текущим обращением.

4.5.5.2 Удаление связи обращения

Для удаления связи УК обращения с другими обращениями необходимо:

- 1) В режиме редактирования УК обращения нажать на кнопку Удалить связь (Рисунок 4.114).
- 2) В открывшемся модальном окне «Удаление взаимосвязи процессов» выбрать обращение, с которым требуется разорвать связь (выбор производится с помощью чек-бокса () (аналогично Рисунок 4.114).
- 3) Нажать кнопку Удалить на вкладке «Связи» информация о выбранном обращении будет удалена. Для возврата в предыдущее окно без сохранения изменений в окне «Удаление взаимосвязи процессов» нажать на кнопку Закрыть.
- 4) Выйти из режима редактирования УК обращения по кнопке

4.5.6 Статусы учетной карточки обращения

В течение жизненного цикла УК любого вида обращения переходит из одного статуса в другой.

Перевод УК обращения по статусам производится с помощью соответствующих кнопок, расположенных в верхней части учетной карточки – (1) (Рисунок 4.88). Текущий статус обращения отображается в поле «Статус», в блоке «Основные параметры» УК обращения.

При создании УК по умолчанию проставляется статус «Открыто».

Смена статуса доступна только для обращений, имеющих в поле «Статус» основных параметров значения: «Открыто», «В работе», «Приостановлено» (Таблица 4.36). Для обращений со статусом «Закрыто» смена статуса невозможна.

Таблица 4.36 – Перевод статусов обращений

Статус процесса	Следующий разрешенный статус процесса
Открыто	Приостановлено
Открыто	Отменено

Статус процесса	Следующий разрешенный статус процесса
Открыто	В работе
В работе	Приостановлено
В работе	Отменено
В работе	Решено
Решено	Отменено
Решено	Закрыто
Решено	В работе
Приостановлено	Открыто

Таблица 4.36 – Перевод статусов обращений

4.6 Оперативный режим обращений

Оперативный режим обращений – это интерфейс, в котором наглядно представлена информация о состоянии обращений того или иного проекта. Благодаря данной функциональности пользователь может своевременно отслеживать ситуацию по каждому конкретному обращению.

Функционал Оперативного режима обращений позволяет пользователю (в зависимости от назначенных ему прав) видеть обращения одного или нескольких проектов и информацию по ним.

Переход к модулю возможен двумя способами: через боковое меню (Фрейм 3) или со страницы проекта. В первом случае в реестре присутствуют открытые обращения всех доступных пользователю проектов, во втором – по умолчанию только обращения проекта (Рисунок 4.115, Рисунок 4.116).

Интерфейс представлен:

- панелью индикаторов;
- панелью управления режимами просмотра;
- таблицей реестра обращений (Рисунок 4.115).

С	каторы -1 Все записи	6 0 1								
			5uozzouwo							
t=	Все записи На № 1Ξ	стройки И Автоо	бновление Создя Статус 1	ать Обращение В Время регистрац 1 ии	тема 1Ξ	Классификация []	Назначено сотру [] =	Назначено подра [] зделению	Нормативное вре 1⊒ мя решения	Клиент
	Bce aanincin Har N ² 1 0_ECMA_1	стройки ✓ Автоо Приоритет [Ξ Высший	бноаление Созда Статус 1= Открыто	ать Обращение В Время регистрац [= ии 09.06.2022 09:36	Тема I= тест	Классификация] = Предоставление усл ги	Назначено сотру П днику У Копыткина Людмила Александровна	Назначено подра [] зделению Отдел проектирован я систем мониторинг а и управления	Нормативное вре [= мя решения	Клиент []

Рисунок 4.115 – Внешний вид Оперативного режима обращений

Проект оперативн Список обр отчетности	т ЕВА.М ый режим защений ы	эниторинг									
Индика	аторы) -1 Все записи										
EBA.Mo	ниторинг Эсе записи	Кастройки С Автос Настройки Автос Т Приоритет 1	і обновление Соад Статус 1	ать Обращение В Время регистрац 1 ии	ыгрузить Тема ‡Ξ	Классификация 1=	Назначено сотру [= днику	Назначено подра 1⊒ зделению	Нормативное вре 1 мя решения	Клиент	ī≡
	0_EM_1	Средний	В работе	27.07.2022 17:17	Добавление контроля для сервиса взаимод ействия с Росревстро м	а Доработка ПО	Копыткина Людмила Александровна	Отдел проектировани я систем мониторинг а и управления	и - 4ч.0 мин.	цсс	

Рисунок 4.116 – Внешний вид Оперативного режима обращений выбранного проекта

4.6.1 Выбор оперативного режима проекта

В таблице отображается список обращений, относящихся к выбранному пользователем проекту (или проектам).

Пользователю доступна возможность переключения между оперативными режимами каждого из доступных проектов (согласно его правам доступа) с помощью выбора проекта. Для этого необходимо в поле нажать на пиктограмму и перейдя в окно со списком проектов, выбрать нужный проект (или несколько проектов). Его наименование отобразится в поле, а в таблице после нажатия на пиктограмму будет сформирован список обращений выбранного проекта.

Индика	горы -1 Все запис	си												
Be 1≡	се записи	[Е Настрой 1Ξ При	ки А	втообновление с Статус 1	Coagan	гь Обращение Зремя регистрац ии	Выгру	Аа 1 Класси	фикация 1,≘ Назначе днику	ю сотру 1	Назначено по, зделению	дра [= Нормативное вре мя решения	1∃ Клиент	tΞ
		1.1												
	0_TPC_1	Cp	Закрыть											
	<u>0_трс_1</u> 0_тп_1	Cp	Закрыть									20 🗸 из 3 Строк 🔾 1	> перейти на	
	<u>0_ТРС_1</u> 0_тп_1	Ct	Закрыть	Название проекта		Код проекта	1=	Дата создания	Активный []	Наличие д	договора () 三	20 уиз 8 Строк < <u>1</u> № Догавора 1	 перейти на Описание 	13
	0_TPC_1 0_TR_1	CF CF	Закрыть	Название проекта	≡ Q	Код проекта	t≣ Q	Дата создания 1 Q	Активный 1	Наличие д	garasapa 1Ξ	20 ∨ из 8 Строк < <u>1</u> № Дагавара 11 О	 перейти на Описание 	11
	0_TPC_1	CF	Закрыть	Название проекта 1	i≡ Q	Код проекта ТРС	1≣ Q	Дата создания [Ξ Q 22.07.2022	Активный [] = С	Наличие / 2 Да	qarasaps 1Ξ Q	20 ∨ из 8 Строк. < <u>1</u> № Догаворя <u>1</u> 428428428	 перейти на Описание 	13
	<u>0_TPC_1</u>	CE	Закрыть	Название проекта 1 ТП Транссеть ТП ЦСС	i≡ Q	Кад проекта ТРС 404	1≡ Q	Дата создания [] = Q 22.07.2022 25.07.2022	Активный [] С Активен Активен	Наличие / Да Да	qorasapa 1Ξ Q	20 ✓ из 3 Строк < <u>1</u> № Дагаваря <u>1</u> 423423423 101,102	 перейти на Описание Проект ЦСС: 	t=

Примечание. Выбрать можно только активный проект.

Рисунок 4.117 – Выбор проекта в Оперативном режиме обращений

По нажатию на кнопку «Закрыть» окно со списком проектов закрывается, выбор проекта не осуществляется.

Если пользователь перешёл в Оперативный режим со страницы какого-либо проекта, то поле выбора проекта будет автоматически заполнено значением данного

проекта. Изменить значение выбора возможно также по пиктограмме (Рисунок 4.118).

Проект ТП Транссеть Оперативный режим Сликок обрашений Отчетность							
У Индикаторы С С Все записи ПП Транссеть С С С АБТООЧ С Все записи Настройки С АБТООЧ	бновление Создать Обращение Вы	рузить					
1 № 1 Приоритет 1	Статус 1 Время регистрац 1 Л	ема 1 Клас	ссификация 1	Назначено сотру днику	Назначено подра 1 зделению	Нормативное вре мя решения	Клиент
ОСредний	Открыто 22.07.2022 16:05	Не работает модуль Ко	энсультация	Копыткина Людмил Александровна	 Отдел проектирован я систем мониторин а и управления 	и 17 4 ч. 0 мин.	Транссеть

Рисунок 4.118 – Переход к Оперативному режиму обращений проекта

Сбросить настройки выбора можно, нажав на пиктограмму 🛄 или 🔼

Все поля таблицы Оперативного режима обращений заполняются автоматически данными из соответствующих полей учетной карточки обращения.
Переход к учетной карточке обращения возможен по ссылке идентификатора обращения в поле «№» таблицы Оперативного режима обращений (Рисунок 4.119).

1ндикаторы -1 Все записи									
	C	î.							
Все записи Н	астройки 🔽 Авто	юбновление	Создать Обращение	выгрузить					
× 1≡	Приоритет 1	Статус	I≡ Время регистрац 1≡ ии	Тема Ц⊟	Классификация 1	Назначено сотру 1⊟ днику	Назначено подра 1 зделению	Нормативное вре 1 мя решения	Клиент
0_ECMA_5	Высший	В работе	12.04.2022.08.29	ошибка по	Ошибка	Копыткина Людмила Александровна	Отдел проектировани я систем мониторини а и управления	⁴ 00:02:00	цсс
0_Сервис_4	Высший	В работе	05.04.2022 16:51	Проверка решения	Предоставление услу	/ Копыткина Людмила Александровна	Отдел проектирования я систем мониторини	00:02:00	Транссеть
Основные параме Классификация	тры		КОММЕНТАРИ ПРИЛОЖЕННИ	И КОММЕНТ ЫЕ ФАЙЛЫ С	тарии осно связи дейс	ВНАЯ ДЕТАЛЬНАЯ ИН ТВИЯ	ФОРМАЦИЯ	ответственность	
Клаосификация Пре до ставление ус	луги								
Базовые параметры Приоритет Высший			Отдел проекти; Хсу	ювания систем монито	ринга и управления; На	чальник отдела; Копытн	кина Людмила Алексан	адровна; 24.05.2022 18:	58:50 🛧
Тема Проверка решения			Отдел проектир схоху	ювания систем монито	ринга и управления; На	чальник отдела; Копытн	кина Людмила Алексан	ндровна; 24.05.2022 18:	58:15 🐔

Рисунок 4.119 – Переход к просмотру учетной карточки обращения

Описание полей Оперативного режима обращений приведено в таблице (Таблица 4.37).

Таблица 4.37 – Описание полей Оперативного режима обращений

Наименование	Описание
No	Отображение данных из УК обращения – Код процесса. процесса. Код проекта. Порядковый номер обращения.
	Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Приоритет	Отображение данных из УК обращения по полю «Приоритет». Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Статус	Отображение данных из УК обращения по полю «Статус». Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Время регистрации	Отображение данных из УК обращения по полю «Время регистрации» вкладки «Основная детальная информация». Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Тема	Отображение данных из УК обращения по полю «Тема». Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Классификация	Отображение данных из УК обращения по полю «Классификация».

Наименование	Описание									
	Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.									
Назначено сотруднику	Отображение данных из УК обращения по полю «Назначено сотруднику».									
	Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.									
Назначено подразделению	Отображение данных из УК обращения по полю «Назначено подразделению». Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.									
Нормативное время решения	Отображение данных из УК обращения по полю «Нормативное время решения» вкладки «Основная детальная информация». Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.									
Клиент	Отображение данных из УК обращения по полю «Клиент». Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.									

Таблица 4.37 – Описание полей Оперативного режима обращений

Кнопки и операции, доступные в Оперативном режиме обращений описаны в таблице (Таблица 4.38).

Таблица 4.38 – Кнопки и операции в Оперативном режиме обращений

Кнопка/ графический объект	Описание
	Разворачивание содержимого оперативного режима на весь экран и сворачивание в стандартный размер.
Автообновление	Признак автоматического обновления оперативного режима. Периодичность автообновления настраивается пользователем вручную (п. «Пользовательские настройки»).
	Определение проекта, по которому отображаются обращения в оперативном режиме. Выбор производится с помощью чек-бокса из списка типовых проектов, доступен множественный выбор. Требуется подтверждение выбора по кнопке Подтвердить выбор.
C	Применение фильтра по проекту/проектам, по которым отображаются обращения в оперативном режиме.
	Очистка фильтра с выбранными проектами, по которым отображаются обращения в оперативном режиме.

В Оперативном режиме обращений доступны следующие операции:

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);

- просмотр УК обращения (п. «Просмотр учетной карточки обращения»);
- переопределение проекта, по которому отображаются обращения в оперативном режиме (по пиктограммам , ,);
- выгрузка данных в файл формата «xls»/ «xlsx» (аналогично п.
 «Выгрузка отчета в файл формата «csv», «xlsx» по кнопке Выгрузить);
- массовые действия над обращениями (п. 4.6.2);
- настройка отображения данных и звуковых уведомлений (п. 4.6.3).

4.6.2 Массовые действия над обращениями

Посредством функционала Оперативного режима обращений возможно производить операции над несколькими обращениями одновременно.

Для этого необходимо в Оперативном режиме обращений отобрать нужные обращения, установив напротив них чек-бокс И. Сверху над таблицей появится всплывающая панель с кнопкой «Редактировать» (Рисунок 4.120).

_										
> Ni	ндикаторы									
		a a								
-										
11	Все записи На	стройки 🔽 Автооб	бновление Созда	ть Обращение Вы	грузить					
	t≣ № t≡	Приоритет 1	Статус 1 🗐	ии Время регистрац (1) – .	Гема 1 🗐 🖁	Слассификация 1≡	Назначено сотру 1 = на днику	Назначено подра (1 = н вделению	юрмативное вре 1 \equiv I ия решения	Клиент 1≡
C	0_TPC_2	Низкий	Открыто	26.07.2022 12:11	Проблемы с подключ ением	Ошибка	Калинин Павел Влад	Дирекция по ИТ	1 сут. 5 ч. 0 мин.	Транссеть
	0_сме кес_1	Средний	Открыто	26.07.2022 10:37	Интеграция с внешни ми системами	Консультация	Калинин Павел Влад	Дирекция по ИТ	4 ч. 0 мин.	цсс
	0_TPC_1	Средний	Открыто	22.07.2022 16:05	Не работает модуль	Консультация	Копыткина Людмила Александровна	Отдел проектировани я систем мониторинг а и управления	4 ч. 0 мин.	Транссеть
	<u>0_11_1</u>	Средний	В работа	25.07.2022 11:57	1	Консультация	Копыткина Людмила Александровна	Отдел проектировани я систем мониторинг а и управления	4 ч. 0 мин.	Не заполнено
×	Индикаторы		_							
		i C i								
9 эле	мент(а,ов) выделено									Редактировать
53	Все записи	Іастройки 🛛 🔽 Авто	обновление Соз,	ать Обращение 🛛 🛛 🛛	ыгрузить					
	I≡ № I≣	Приоритет 1	Статус 1	Время регистрац 1 ии	Тема ‡≡	Классификация 1	Назначено сотру 1 днику	Назначено подра () зделению	Нормативное вре 1 мя решения	Клиент 1
C	O_TPC_2	Низкий	Открыто	26.07.2022 12:11	Проблемы с подклю ением	ч Ошибка	Калинин Павел Вла, имирович	^ц Дирекция по ИТ	1 сут. 5 ч. 0 мин.	Транссеть
	0_еме кес_1	Средний	Открыто	26.07.2022 10:37	Интеграция с внешни ми системами	4 Консультация	Калинин Павел Вла, имирович	ц Дирекция по ИТ	4ч.0мин.	цсс
	0_TPC_1	Средний	Открыто	22.07.2022 16:05	Не работает модуль	Консультация	Копыткина Людмил Александровна	а Отдел проектирован я систем мониторин а и управления	и г 4ч.0 мин.	Транссеть
	<u>0_m1</u>	Средний	В работе	25.07.2022 11:57	1	Консультация	Копыткина Людмил Александровна	а Отдел проектирован я систем мониторин а и управления	и г 4 ч. 0 мин.	Не заполнено

Рисунок 4.120 – Выбор обращений для массовых действий

По нажатию на кнопку «Редактировать» открывается форма «Редактировать выбранные обращения», состоящая из реестра выбранных обращений и блока «Изменить параметры» (Рисунок 4.121).

При переходе пользователем по ссылке в поле «№» представленного реестра обращений, в новой вкладке открывается УК выбранного обращения в режиме просмотра.

Если чек-бокс выбранного обращения был выключен, изменения в данном обращении не сохраняются.

1≡ ×	№ 1≡	Приоритет 1Ξ	Статус 1	время регистрац (1) ии	Тема 1Ξ	Классификация 1	Назначено сотру 1 днику	Назначено подра (] = зделению	Нормативное вре ‡ мя решения	Клиент 13
C										
~	O_TPC_2	Низкий	Открыто	26.07.2022 12:11	Проблемы с подключ ением	Ошибка	Калинин Павел Влад имирович	Дирекция по ИТ	1 сут. 5 ч. 0 мин.	Транссеть
~	0_еме кес_1	Средний	Открыто	26.07.2022 10:37	Интеграция с внешни ми системами	Консультация	Калинин Павел Влад имирович	Дирекция по ИТ	4 ч. 0 мин.	цсс
~	<u>0_тп_1</u>	Средний	В работе	25.07.2022 11:57	1	Консультация	Копыткина Людмила Александровна	Отдел проектировани я систем мониторинг а и управления	4 ч. 0 мин.	Не заполнено
риоритет Не выбр	т									
гатус Не выбр азначено	о сотруднику									
статус Не выбр Назначено Добавить	о сотруднику комментарий									
статус Не выбр Іазначено Іобавить В <i>І</i>	рано осотруднику комментарий <u>USxa</u> x ^a	12 12 4 # # e	9 @							

Рисунок 4.121 – Внешний вид формы «Редактировать выбранные обращения»

В блоке параметров возможны следующие действия:

- 1) изменить приоритеты обращений;
- 2) изменить статусы обращений;
- 3) изменить ответственного (поле «Назначено сотруднику»).
- 4) добавить комментарии в обращениях (не скрытые).

Подробное описание полей блока представлено в таблице (Таблица 4.39):

Таблица 4.39 – Описание полей блока «Изменить параметры»

Название	Описание
Приоритет	Значение поля определяет важность обращения относительно других обращений. Выбор из выпадающего списка.
Статус	Назначаемый статус процесса выбранных обращений. Выбор из выпадающего списка. Примечание. Если пользователем было выбрано несколько обращений в

Название	Описание
	разных статусах, то в поле «Статус» для выбора из выпадающего списка доступны только те статусы процесса, которые являются общими доступными для следующего разрешенного статуса процесса каждому из выбранных обращений (Таблица 4.36).
	Пример1: если пользователь выбрал обращения со статусами «Открыто» и в «Работе», общими и доступные к назначению статусами будут: «Приостановлено», «Отменено».
	Пример 2: пользователь выбрал 3 обращения со статусами: «В работе», «Решено», «Приостановлено». В таком случае для выбора пользователю не будет доступных статусов. Над полем «Статус» появится текстовое уведомление: «Для выбранных обращений отсутствуют доступные статусы» (выделено красным цветом).
Решение	Поле доступно к заполнению при условии, что назначаемый статус обращения: «Отменено» или «Решено». Выбор из выпадающего списка.
Назначено сотруднику	ФИО сотрудника. Для заполнения поля необходимо, нажав на пиктограмму , вызвать модальное окно и выбрать из списка сотрудников нужное значение.
Добавить комментарий	Добавление комментария. Не более 4000 символов. Ручной ввод.

Таблица 4.39 – Описание полей блока «Изменить параметры»

Таблица 4.40 – Перевод статусов обращений

Статус процесса	Следующий разрешенный статус процесса
Открыто	Приостановлено
Открыто	Отменено
Открыто	В работе
В работе	Приостановлено
В работе	Отменено
В работе	Решено
Решено	Отменено
Решено	Закрыто
Решено	В работе
Приостановлено	Открыто

Если у пользователя отсутствуют права на добавление комментариев в одном (и более) выбранных обращений, то при подтверждении операции формируется всплывающее модальное окно «Отсутствуют права на добавление комментария в выбранные обращения. Пожалуйста,

обратитесь к администратору системы». Такой пользователь остается на странице подтверждения операции, изменения при этом не сохраняются.

После заполнения всех полей пользователю нужно нажать на кнопку

и в появившейся форме подтвердить внесенные в поля обновления кнопкой

	№ Î	≡ Приоритет 1≡	Статус ДΞ	Время регистрац 1 ии	Тема 1Ξ	Классификация 1	Назначено сотру II В В днику	азначено подра ‡⊟ н делению	Нормативное вре 1 мя решения	Клиент 1
	0_TPC_2	Низкий	Открыто	26.07.2022 12:11	Проблемы с подключ	Ошибка	Калинин Павел Влад	Дирекция по ИТ	1 сут. 5 ч. 0 мин.	Транссеть
1	0_еме кее_1	Средний	Открыто	26.07.2022 10:37	Интеграция с внешни ми системами	Консультация	Калинин Павел Влад имирович	Дирекция по ИТ	4ч.0мин.	цес
2	<u>0_тп_1</u>	Средний	В работе	25.07.2022 11:57	1	Консультация	Копыткина Людмила Александровна	Отдел проектировани я систем мониторинг а и управления	¹ 4 ч. 0 мин.	Не заполнено
атус					Наименование поля	Действие поля	Значение поля			
					Основленные пол	19				
атус Іриоста	новлено 💛				Наименование поля	Действие поля	Значение поля			
атус Іриоста значено	новлено 💛				Наименование поля Приоритет	Действие поля Изменить на	Значение поля Низкий			
атус Приоста азначенс Сорогин	новлено 💙 о сотруднику и Иван	× 🗐			Наименование поля Приоритет Статус	Действие поля Изменить на Изменить на	Значение поля Низкий Приостановлено			
гатус Приоста азначено Сорогин Цобавить	новлено ~ о сотруднику и Иван	2 1			Наименование поля Приоритет Статус Назначено	Действие поля Изменить на Изменить на Изменить на	Значение поля Низкий Приостановлено Сорогин Иван			
гатус Приоста азначено Сорогин Loбавите В <i>I</i>	новлено 💙 о сотруднику Иван о комментарий <u>U</u> S X ₂ :	×, 15 : 15 ∉ 4€ € × ■	s org		Наименование поля Приоритет Статус Назначено сотруднику	Действие поля Изменить на Изменить на Изменить на	Значение поля Низкий Приостановлено Сорогин Иван			
гатус Приоста азначено Сорогин (обавите В І 1	новлено У а сотруднику Иван э комментарий <u>U</u> SX ₂	ו 12 :2 4 4 4 4	9 07		Наименование поля Приоритет Статус Назначено сотруднику Назад Подтверд	Действие поля Изменить на Изменить на Изменить на	Значение поля Низкий Приостановлено Соропин Иван			
гатус Приоста азначено Сорогин Цобавить В <i>I</i> І	новлено ∨ а сотруднику Иван с комментарий • <u>U</u> 5 × ₈ :	×: []:: :: [= = = •	9 (17)		Наименование поля Приоритет Статус Назначено сотруднику Назад Подтверд	Дайствие поля Изменить на Изменить на Изменить на	Значение поля Низкий Приюстановлено Сорогин Иван			
атус Приоста азначено Сорогин (обавить В <i>I</i> 1	новлено ∨ о сотруднику Иван о комментарий У У 5 × е :	×, [1::::] +≇ +≇ • × ■	8 og		Наименование поля Приоритет Статус Назначено сотруднику Назад Подтверд	Действие поля Изменить на Изменить на Изменить на	Значение поля Низкий Приостановлено Сорогин Иван			

Рисунок 4.122 – Сохранение обновленных параметров обращений

4.6.3 Настройка Оперативного режима обращений

В Программе для ЭВМ доступны следующие настройки Оперативного режима обращений:

- пользовательские настройки (п. 4.6.3.1);
- настройка звуковых уведомлений обращений (п. 4.6.3.2).

4.6.3.1 Пользовательские настройки

4 4 9 9 1

Полтвердить

Для Оперативного режима обращений пользователь имеет возможность настроить:

- количество подгружаемых строк;
- признак автообновления;
- период автообновления;

– звуковой сигнал при появлении нового объекта.

Для установки пользовательских настроек необходимо (Рисунок 4.123):

- 1) В Оперативном режиме обращений нажать кнопку Настройки
- 2) В открывшемся окне настроить необходимые параметры.
- 3) Нажать кнопку Сохранить для сохранения введенных настроек, кнопку Закрыть для возврата в предыдущее окно без сохранения изменений.

Инді	икаторы							
Инді	икаторы							
120								
	-1 Bas service							
-	Се записи							
	9							
		O and a second s						
		Сохранить закрыть						
	Все записи Настройки И Автообно	Оперативный режим: настройки						
13	Все записи Настройки Ø Автообно х № 1Ξ Приоритет 1Ξ	сихранить Оперативный режим: настройки Количество подгружаемых строк (мин. 40)	30	BCE	иено подра 1三	Нормативное вре 1≡ мя решения	Клиент	13
13	Все записи Настройки 🗹 Автообно Х N ³ 1 Приоритет 1	Сихранить Оперативный режим: настройки Количество подгружаемых строк (мин. 40) Автообновление	30	BCe 🗌	нено подра ‡⊒ ию	Нормативное вре 1≡ мя решения	Клиент	13
13	Все записи Настройки ✓ Автообно Х № 1 Приоритет 1 № О.ЕСМА.1 Высший От	Сиднины Оперативный режим: настройки Количество подгружаемых строк (мин. 40) Автообновление Период автообновления	30 2 1 мин. — У	8Ce 🗌	іено подра 1⊒ іию л проектировані стем мониторини правления	Нормативное вре мя решения г 02:00:00	Клиент	13

Рисунок 4.123 – Пользовательские настройки в Оперативном режиме обращений

4.6.3.2 Настройка звуковых уведомлений обращений

Для настройки звуковых уведомлений обращений необходимо (Рисунок 4.124):

- Во Фрейме 3 перейти по ссылке «Оперативный режим → Настройка звуковых уведомлений обращений».
- 2) Нажать на пиктограмму редактирования 🖾 в строчке, в которой следует внести изменения:
 - отредактировать значение в поле «Условие звукового обращения»;
 - по пиктограмме приложить файл или удалить ошибочный по пиктограмме и произвести прикладывание повторно;
 - установить признак проигрывания;
 - определить приоритет по пиктограммам 🗠 🗸 🗠

3) Нажать на пиктограмму 🖹 для сохранения изменений или на пиктограмму Сдля отмены изменений.

У	становить	признак	проигры	івания	звукоі	зых у	уведомлен	ий	для	обра	щений
всех пр	иоритетов,	предстан	вленных	в форм	ие, мож	кно по	о кнопке	Вь	брать	все	, снять
признан	: проигрыв	ания – по	кнопке	Отмени	іть все	•					

Закрыть							
	Условие звуково	го обращения	Файл		1	Проигрывать	
50	Возникновение	обращения 1 приоритета	۵	secret.mp3			~
1	Возникновение обра	ащения 2 приоритета		talk.mp3	0:00	C	×
	Закрыть	Условие звукового обращения Возникновение обращения 1 приоритета Возникновение обращения 2 приоритета	Файл secret.mp3 talk.mp3 >	0:00	Отменить все Проигрывать	Выбра Приорите ↑ ↓ ↑ ↓	ITE BCE

Рисунок 4.124 – Настройка звуковых уведомлений обращений

4.7 Отчетность

Функциональность «Отчёт о просрочках SLA» позволяет сформировать информацию по закрытым обращениям с учетом различных параметров.

Для перехода к построению отчётов необходимо зайти по ссылке «Отчётность» раздела «Проекты» или со страницы какого-либо проекта.

На странице «Отчётность» доступен следующий функционал:

- построение общего отчёта (по кнопке ^{Общий отчёт}) (п. 4.7.1);
- построение сводного отчёта (по кнопке *Сводный отчёт*) (п. 4.7.2);
- формирование листа согласования (по кнопке Лист согласования) (п. 4.7.3).



Рисунок 4.125 – Внешний вид страницы «Отчётность»

4.7.1 Общий отчёт

Отчёт представляет собой сводную таблицу обращений клиентов за выбранный отчётный период с указанием временных характеристик и детальной информации о каждом из них. Внешний вид страницы «Общий отчёт» по закрытым обращениям представлен на рисунке (Рисунок 4.126).

акрыть создать Общий отчёт по обращениям	Отчёт сформирован Пользователем: Ког Отчётный период: с Подразделение(я):	і по проекту(ам): ТП тыткина Людмила / : 01.07.2022 г. до 20.0 Одел проектирован	ЦСС Александровна 17.2022 г. ия корпоративных и	нформационных си	стем			
Параметры отчёта	Общее число строк Скачать в Excel	в отчёте: 0 Условия формир	рвания					
Проекты						20 🗸 ИЗ	О Строк 🧹 🔊 пес	ейти на
ТП ЦСС С Отчётный период с 01.07.2022 2 Сформировать отчёт Все обращения SLA просрочен Подразделения Одел проектирования корпоративных информационных систем	₩ ⁰ n/n	Номер обр. 1	Классифик † Ξ	Приоритет 1	Время реги 1	Время закр 1 ⊒	Продалжит. 1	Превышен 13

Рисунок 4.126 – Внешний вид страницы «Общий отчёт»

Отчёт формируется по ряду параметров. Их описание представлено в таблице (Таблица 4.39).

Таблица 4.41 – Описание полей таблицы «Параметры отчёта» общего отчёта

Название	Описание
Проекты	Проект, по обращениям которого формируется отчёт.
	Вызов списка проектов, доступных пользователю, по пиктограмме
	Ручной выбор. Установить знак 🗹 напротив нужной записи. Затем
	подтвердить выбор пиктограммой Возможен множественный выбор (Рисунок 4.127).
Отчётный период с	Дата, с которой формируется отчёт.
	Выбор даты и времени из календаря. По умолчанию, поле автоматически заполняется значением первого числа текущего месяца.
Отчётный период до	Дата, до которой формируется отчёт.
	Выбор даты и времени из календаря. По умолчанию, поле автоматически заполняется значением текущей даты (даты формирования отчёта).
Сформировать отчёт	Вручную пользователем (кликом на радио-кнопку, значения «Все обращения» и «SLA просрочен»). Может быть выбран только один из признаков.
	Если выбрано значение «Все обращения», в отчёте учитываются все закрытые обращения.
	Если выбрано значение «SLA просрочен», в отчёте учитываются обращения с превышением нормативного времени решения.
Подразделение	Подразделение, по которому формируется отчёт.
	Вызов списка подразделений, доступных пользователю, по пиктограмме.
	Ручной выбор значком и напротив нужной записи. Затем подтвердить выбор пиктограммой . Возможен множественный выбор.
	Примечание. Выбор подразделений ограничен в соответствии с правами доступа, настроенными для пользователя, формирующего отчёт.

бщий отчёт по обращениям Параметры отчёта			Поль Отчё Подр	зователе тный пер разделені	м: ниод: ие(я):										
			Обще	Общее число строк в отчёте:											
ооекты					49410 B CJ	кові этоловия ф	ομανρο	вания				2	0 👻 из 0	Строк < > пе	рейти на
				Nº r	n/n	Намер обр.,	tΞ	Классифик.	Приор	ритет 1 🗄 Вр	емя реги	1 ≡ Время зак	p. 1≡	Продолжит 1	Превыш
12.7															
чётный период	Проекты														
чётный период 01.07.2022 📑 рормировать отчёт	Проекты Закрыть								1						
чётный период 01.07.2022 🚔 рормировать отчёт Все обращения	Проекты Закрыть											20 🗸 из 1 Стро	ик < <u>1</u>	> перейти на	
чётный период 11.07.2022 📑 хормировать отчёт Все обращения идразделения	Проекты Закрыть	Название проекта	t= !	Код проекта	1=	Дата создания	1=	Активный	1=	Наличие догово	pa 1Ξ	20 ∨ из 1 Стро № Договора	ж <u>< 1</u> 1=	 перейти на Описание 	=1
ччётный период 01.07.2022 С рормировать отчёт Все обращения одразделения	Проекты Закрыть	Название проекта	Q I	Код проекта	I≡ Q	Дата создания	1≡ Q	Активный	t≡ Q	Наличие догово	pa 1Ξ Q	20 ✓ из 1 Стро № Договора	ж <u>< 1</u> 1= Q	 перейти на Описание 	1≡ Q

Рисунок 4.127 – Заполнение поля «Проекты» параметров общего отчёта

Установив таким образом параметры, которые должны быть учтены в отчёте, далее следует нажать на кнопку Создать. В правой части страницы в табличном виде отобразится сформированный отчёт (Рисунок 4.126).

Поля в таблице отчёта формируются на основании данных УК обращений.

Название	Описание
№ п/п	Порядковый номер записи в отчёте.
	Заполняется автоматически.
Номер обращения	Уникальный номер карточки.
	Заполняется автоматически по полю «Номер» УК обращения.
Классификация	Классификация обращения.
	Заполняется автоматически по полю «Классификация» УК обращения.
Приоритет	Значение поля определяет важность обращения относительно других обращений.
	Заполняется автоматически по полю «Приоритет» УК обращения.
Время регистрации	Время открытия в системе обращения по данному процессу, когда было первый раз сохранено обращение.
	Заполняется автоматически.
Время закрытия	Время, когда УК процесса перешла в состояние Закрыта (процесс полностью завершен, включая все формальные и вспомогательные его операции).
	Заполняется автоматически.
Продолжительность	Время, затраченное на выполнение процесса (время на процесс).
	Заполняется автоматически.
Превышение	Время превышения допустимой продолжительности выполнения

Название	Описание
нормативного времени	процесса.
	Заполняется автоматически.
Общее число строк в отчёте	Суммарное кол-во обращений, соответствующих заданным параметрам отчёта.
	Заполняется автоматически.
Пользователь	ФИО пользователя, формирующего отчёт.
	Заполняется автоматически.
Дата формирования	Дата формирования отчёта.
	Автоматически в момент создания отчёта, заполняется значением текущей даты.

Таблица 4.42 – Описание полей таблицы «Отчёт» общего отчёта

По всем полям таблицы отчёта доступны:

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- выгрузка отчета в файл формата «csv», «xlsx» (п. «Выгрузка отчета в файл формата «csv», «xlsx»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»).

4.7.2 Сводный отчёт

Сводный отчёт формируется для сбора статистики по обращениям клиентов.

Отчёт представляет собой сводную таблицу статистической информации по всем закрытым обращениям клиентов за выбранный отчётный период. Переход к построению сводного отчёта осуществляется со страницы «Отчётность» (Рисунок 4.125). Внешний вид страницы «Сводный отчёт» представлен на рисунке (Рисунок 4.128):

Закрыть Создать Сводный отчёт по обращениям Параметры отчёта	Отчёт сформирован по проекту(ам): ТП ЦСС Пользоваталем: Копыткина Людмила Александровна Отчётный период: с 01.07.2022 г. до 20.07.2022 г. Подразделение(я): Одел проектирования корпоративных информационных систем, Отдел проектирования систем ИТ Обще число строк в отчёте: 0 Обще число строк в отчёте: 0	м мониторинга и управления, Дирекция по
Проекты ТП ЦСС У	скачать в схов Всего закрытых обращений	<u>0</u>
Оплатиній размов	Количество обращений с нарушением нормативного времени	Q
с до р1 р7 2022 С 20.07 2022 С	% обращений с нарушением нармативного времени	5
Подразделения	Среднее время обработки	0 ч. 0 мин.
Одел проектирования корпоративных информационных систем, 🗙 🗐	Среднее превышение нармативного времени	0 ч. 0 мин.
	Максимальное превышение нормативного времени	<u>0 ч. 0 мин.</u>
	Минимальное превышение нармативного времени	0 ч. 0 мин.

Рисунок 4.128 – Внешний вид страницы «Сводный отчёт»

Отчёт формируется по ряду параметров. Их описание представлено в таблице (Таблица 4.43).

Таблица 4.43 – Описание полей таблицы «Параметры отчёта» сводного отчёта

Название	Описание
Проекты	Проект, по обращениям которого формируется отчёт.
	Вызов списка проектов, доступных пользователю, по пиктограмме
	Ручной выбор. Установить знак 🗹 напротив нужной записи. Затем
	подтвердить выбор пиктограммой
Отчётный период с	Дата, с которой формируется отчёт.
	Выбор даты и времени из календаря. По умолчанию, поле автоматически заполняется значением первого числа текущего месяца.
Отчётный период до	Дата, до которой формируется отчёт.
	Выбор даты и времени из календаря. По умолчанию, поле автоматически заполняется значением текущей даты (даты формирования отчёта).
Подразделение	Подразделение, по которому формируется отчёт.
	Вызов списка подразделений, доступных пользователю, по
	пиктограмме
	Ручной выбор значком 🗹 напротив нужной записи. Затем подтвердить
	выбор пиктограммой Возможен множественный
	Примечание. Выбор подразделений ограничен в соответствии с
	правами доступа, настроенными для пользователя, формирующего отчёт.

Установив таким образом параметры, которые должны быть учтены в отчёте, далее следует нажать на кнопку создать. В правой части страницы в табличном виде отобразится сформированный отчёт (Рисунок 4.129).

Отчёт сформирован по проекту(ам): ТП ЦСС Пользователем: Копыткина Людмила Александровна Отчётный период: с 01.07.2022 г. до 20.07.2022 г. Подразделение(я): Одел проектирования корпоративных информационных систем, Отдел проектирования систем мониторинга и управления, Дирекция по						
ит						
Общее число строк в отчёте: 0						
Скачать в Ехсеl Условия формирования						
Всего закрытых обращений	<u>0</u>					
Количество обращений с нарушением нормативного времени	<u>0</u>					
% обращений с нарушением нормативного времени	%					
Среднее время обработки	0ч.0мин.					
Среднее превышение нормативного времени 0 ч. 0 мин.						
Максимальное превышение нормативного времени	<u>0 ч. 0 мин.</u>					
Минимальное превышение кормативного времени	<u>0 ч. 0 мин.</u>					

Рисунок 4.129 – Внешний вид сформированного сводного отчёта

Таблица 4.44 – Описание полей таблицы «Отчёт» сводного отчёта

Название	Описание
Всего закрытых обращений	Общее кол-во закрытых обращений. Заполняется автоматически. При нажатии на числовое значение поля осуществляется переход к списку входящих в значение данного поля обращений. Из списка возможен переход в УК обращения.
Кол-во обращений с нарушением нормативного времени	Общее кол-во обращений с нарушением SLA из всех закрытых обращений. Заполняется автоматически. При нажатии на числовое значение поля осуществляется переход к списку входящих в значение данного поля обращений. Из списка возможен переход в УК обращения.
% обращений с нарушением нормативного времени	Процентное соотношение обращений с нарушением SLA к общему кол- ву закрытых обращений. Заполняется автоматически числовыми значениями от 0,00 до 100,00, формируется как деление значения поля «Кол-во обращений с нарушением нормативного времени» на значение поля «Всего закрытых обращений» и умноженное на 100.
Среднее время обработки	Среднее значение времени закрытия обращений клиентов из общего кол-ва закрытых обращений. Заполняется автоматически как сумма значений поля «Продолжительность» каждого обращения, разделенная на значение поля «Всего закрытых обращений».

Название	Описание
Среднее превышение нормативного времени	Среднее значение превышения нормативного времени решения. Формируется из всех обращений, входящих в «Кол-во обращений с нарушением нормативного времени». Заполняется автоматически как сумма значений поля «Превышение нормативного времени каждого обращения, разделенная на значение поля «Кол-во обращений с нарушением нормативного времени».
Максимальное превышение нормативного времени	Максимальное значение превышения нормативного времени решения. Формируется из всех обращений, входящих в «Кол-во обращений с нарушением нормативного времени». Заполняется автоматически наибольшим значением поля «Превышение нормативного времени» УК обращения. При нажатии на числовое значение поля осуществляется переход к списку входящих в значение данного поля обращений. Из списка возможен переход в УК обращения.
Минимальное превышение нормативного времени	Минимальное превышение нормативного времени. Формируется из всех обращений, входящих в «Кол-во обращений с нарушением нормативного времени». Заполняется автоматически наименьшим значением поля «Превышение нормативного времени» УК обращения. При нажатии на числовое значение поля осуществляется переход к списку входящих в значение данного поля обращений. Из списка возможен переход в УК обращения.
Общее число строк в отчёте	Суммарное кол-во обращений, соответствующих заданным параметрам отчёта. Заполняется автоматически.
Пользователь	ФИО пользователя, формирующего отчёт. Заполняется автоматически.

Таблица 4.44 – Описание полей таблицы «Отчёт» сводного отчёта

Возможна детализация отчёта по полям «Всего закрытых обращений», «Колво обращений с нарушением нормативного времени», «Максимальное превышение нормативного времени», «Минимальное превышение нормативного времени» (Рисунок 4.130).

Автоматически в момент создания отчёта, заполняется значением

Дата формирования отчёта.

текущей даты.

Дата формирования

ртчат сформирован по проекту(ам): ТП ЦСС	
Іользователем: Копыткина Людмила Александровна	
ртчетный период с 01.07.2022 г. до 21.07.2022 г.	
тодразделением», одел проектирования кортора изнака информационных систем, о дел проектирования систем мони порин Подразделением, о дел проектирования кортора изнака информационных систем, о дел проектирования систем мони порин	а и управления, о щел развития
продуктов, дирекция по проектированию, дирекция по разраоотке пто о дел разраоотки оззового по, департамент разраоотк Названия с 100 стата такжи проектированию, дирекция по разраоотке пто о дел разраоотки оззового по, департамент разраотк	и корпорани систем, транссета,
дирекция по игг, о дел техническом документации, о щел администрирования корпоративных систем, о дел оперативно управляются систем, у правление установание и по потавляется горание в историст в наци систем, о дел оперативно и подоктивной сели у поверации установания ПО, отверство технования в корпоративных систем, о дел оперативном по	держки, с ідел поддержки
орнора малон кали, презилания на настасните, с дант ест, павласа управлание, п е Общее число строк в отчёте: 0	
Скачать в Ехсеl Условия формирования	
Всего закрытых обращений	
Количество обращений с нарушенкем кормативного времени	<u>n</u>
% обращений с нарушением нормативного времени	x
Среднее время обработки	0 ч. 0 мин.
Среднее превышение нармативного времени	0 ч. 0 мин.
Максимальное превышение нармативного времени	<u>D.4. 0 M8H.</u>
Минимальное превышение нормативного времени	<u>Оч. Омин.</u>
Консолидированные показатели 01.07.2022-21.07.2022 (Всего закрытых обращений): Детализация № п/п Номер обращения т= Классификация т= Приоритет т= В	10 v из 0 Строк < > перейти на
I comet advantages 1 conservation 1 children 1 c	ann beinn beinn beinn beinn 15 - Shedersen mennen 15 - Shedersen unbein 15 - 15

Рисунок 4.130 – Переход к детализации сводного отчета

По всем полям таблицы отчёта доступны:

 выгрузка отчета в файл формата «csv», «xlsx» (п. «Выгрузка отчета в файл формата «csv», «xlsx»);

4.7.3 Лист согласования

В функциональности доступна возможность выгрузки печатной формы отчётности, включая лист согласования. Переход к странице «Лист согласования» осуществляется со страницы «Отчётность» (Рисунок 4.125). Внешний вид страницы представлен на рисунке (Рисунок 4.131).

закрыть Лист согласования	Отчёт сформирован по проекту(ам): Пользователем: Отчётный период; Попрозвоемино(в)	
Параметры отчёта	общее число строк в отчёте: Создать Условия формирования	
Проекты	Согласующие лица	
тпцсс 🛛 🛛 🖂		20 🗸 из 2 Строк 🤇 👖 🔉 перейти на
Отчётный период с 01.07.2022 С 21.07.2022 С	Сатрудник Сорогин Иван	Должность Оператор ТП
Подразделения	Дудченко Валерия	Оператор ТП
Дирекция по разработке ПП 🛛 🔆 🗐 Форма отчёт ☑ Общий отчёт 📄 Сводный отчёт	Выбор сотрудников Сорогин Иевн , Дудченко Валерия 🛛 🖉	

Рисунок 4.131 – Внешний вид страницы «Лист согласования»

В левой части формы устанавливаются параметра отчёта, к которому предполагается лист согласования.

Таблица 4.45 – Описание полей таблицы «Параметры отчёта» формы «Лист согласования»

Название	Описание
Проекты	Проект, по обращениям которого формируется отчёт. Вызов списка проектов, доступных пользователю, по пиктограмме .
	подтвердить выбор пиктограммой Возможен множественный выбор (аналогично Рисунок 4.127).
Отчётный период с	Дата, с которой формируется отчёт. Выбор даты и времени из календаря. По умолчанию, поле автоматически заполняется значением первого числа текущего месяца.
Отчётный период до	Дата, до которой формируется отчёт. Выбор даты и времени из календаря. По умолчанию, поле автоматически заполняется значением текущей даты (даты формирования отчёта).
Форма отчёта	Форма выгружаемого отчёта. Выбор вручную установкой чек-бокса. Возможен множественный выбор.
Подразделение	Подразделение, по которому формируется отчёт. Вызов списка подразделений доступных пользователю по
	пиктограмме
	Ручной выбор значком и напротив нужной записи. Затем подтвердить выбор пиктограммой. Возможен множественный выбор.
	Примечание. Выбор подразделений ограничен в соответствии с правами доступа, настроенными для пользователя, формирующего отчёт.

В правой части страницы размещается таблица «Согласующие лица», предусматривающая добавление сотрудников в лист согласования.

В поле «Выбор сотрудников» необходимо нажать на пиктограмму и перейти в форму «Выбор сотрудников». Установить значок напротив нужных записей и подтвердить выбор . Выбранные позиции отобразятся в таблице «Согласующие лица» (Рисунок 4.132). В таблице присутствуют два поля: «Сотрудник» и «Должность», значения которых формируются автоматически после выбора сотрудников.

Закрыть ПИСТ СОГЛАС Параметры отчё	ования Эта			0 ח 0 0	тчёт сформирован юльзователем: тчётный период: юдразделение(я): бщее число строк Созлать Von	і по проекту(ам): в отчёте:					
Проекты				Q	огласующие лица	opini dobilihopanini					
тп цсс										20 🔒 из 0 Ст	грок < > перейти на
Отнатный париол					Сотрудник				Должность		
с	до			B	ыбор сотрудников						
01.07.2022	21.07.2	022 🛅									
тодразделения								40	~		
	Закрыть								20 🗸 M3 18 C	трок < <u>1</u> > пе	рейти на
		пвердить выбор строк Фамилия	Имя	t= o	тчество ‡≡	Наименовани. 1	Должность 1≡	Табельный 🛔	∏ on ‡∃	Дата приема 🏾 🏥	Дата уволь 👔 📃
		(2	Q	Q	Q	Q		۵ ۵	Q	Q
		Иванов	Дмитрий	i v	1ванович	Одел проектирования корпоративных информационных систем	Системный аналитик	6	мужской	02.02.2022	
		Сорогин	Иван			Отдел технической	Оператор ТП	45	мужской	07.02.2022	
		Дудченко	Валерия	Отчёт сформ Пользовател Отчётный пе Подразделе Общае шист	иирован по проект пем: ериод: ние(я): о строк в отцёте:	у(ам):					
				Создать	Условия форми	прования					
				Согласующи	ие лица						
									20 🗸 и	із 2 Строк < <u>1</u> 🕽	нерейти на
				Сотрудник					Должность		
				Иванов Дм	иитрий Иванович				Системный аналитик		
				Сорогин Из	ван				Оператор ТП		
				Выбор сотруд	дников				DART HULL CARAGE DAR		

Рисунок 4.132 – Выбор сотрудников для согласования отчета

По всем полям таблицы отчёта доступны:

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- выгрузка отчета в файл формата «csv», «xlsx» (п. «Выгрузка отчета в файл формата «csv», «xlsx»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»).

Выгрузка отчета в файл формата «csv», «xlsx»

Для выгрузки отчета в файл формата «csv»/ «xlsx» необходимо:

- 1) Сформировать отчет;
- 2) Нажать кнопку

Скачать в Excel

Внешний вид отчета «Выполнение SLA по закрытым обращениям», выгруженного в файл формата «csv»/ «xlsx», приведен на рисунке (Рисунок 4.133).

Если в сформированном отчете была проведена сортировка (аналогично п. «Сортировка значений»), то при выгрузке отчета в файл формата «csv»/ «xlsx» она также сохраняется.

								-	_	
		C	06щий отчет 01.06.202	2-14.06.2022 - Excel				?	* -	□_×
ФАЙЛ ГЛАВНАЯ ВСТАВКА	• РАЗМЕТКА СТРАНИЦЫ ФС	РМУЛЫ Д	АННЫЕ РЕЦЕНЗІ	ИРОВАНИЕ ВИД				distance in the		
Саlibri - Вставить ✓ Ж К Ц - Ш	$\begin{array}{c c} 11 & A^* & A^* \end{array} \equiv \equiv \blacksquare \diamondsuit \cdot \\ \hline & & & & \\ \hline & & & & \\ \hline & & & & \\ \hline & & & &$		щий т т % 000 500 500 500	Условное форматирование ▼	Форматировать Сти как таблицу тяче	Вставить ▼ Вставить ▼ В Удалить ▼ или вк ▼ Формат ▼	∑ - / 	А Я тировка Н рильтр * ве	найти и на таката на полита на п	
Буферобмена 🗔 Шриф	т 🗔 Выравнивани	e Fa	Число Б		тили	Ячейки	Ред	,актировані	ие	~
H17 🔹 : 🗙 🗸	f_x									*
🖌 А В	С	D	E	F	G	Н	N	0	P	A
1	1 Отчет о технической поддержке (Превышение времени устранения)									
2 По проекту(ам): Техническая поддержка ЕСМА, Техническая поддержка оборудования сети связи										
3 Отчётный период: с 01.06.	з Отчётный период: с 01.06.2022 г. до 14.06.2022 г.									
4 Отчёт сформирован: 14.06.	2022 г.									
5 Пользователем:										
6 Подразделение(я):										
7										
№ п/п Номер 8	Классификация	Приоритет	Время регистрации	Время закрытия	Продолжи- тельность	Превышение нормативного времени				
9										

Рисунок 4.133 – Просмотр выгруженного отчета

4.8 База знаний

База знаний представляет собой хранилище информации и предназначена:

- для быстрого поиска решения типовых проблем, описываемых пользователями в обращениях;
- хранения полезной информации по работе с Программой для ЭВМ;
- хранения инструкций по работе с клиентами и т.д.

Для удобства работы с базой знаний, информация в ней распределена по статьям и сгруппирована в разделы.

Для перехода в Базу знаний необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «База знаний» (Рисунок 4.134).

(A) admin Đ	База знаний	Главная страница базы знаний
Оперативный режим	Каталог статей Поиск	Иаменено 15.09.2022 17:56:13
Оргструктура	Развернуть Свернуть Добавить раздел	страница статък история изменении
Процессы	 Управление проектами 	Гедик провать
Проекты	+ Управление обращениями	База знаний предназначена для:
Клиенты		 быстрого поиска решения типовых проблем, описываемых пользователями в обращениях; хранения полезной информации по работе с программой; хранения иностихний по пояботе с программой;
Администрирование		 дравения листрукции по расси с к опиен зами и т.д. Для удобства поиска вся информация хранится в отдельных разделах базы знаний. Ниже представлено краткое описан
База знаний		возможностей базы знании (подробности см. в Руководстве пользователя).
• База знаний 🔚		описание функциональных возможностей базы знаний Общедоступные операции:
 История изменений Базы знаний 		 Просмотр статей и разделов. Для просмотра информации, содержащейся в описании интересующей статьи или ра во начиваловании в наполучивском поляве:

Рисунок 4.134 – Переход в Базу знаний

Структурно база знаний состоит из двух областей:

- Левый фрейм: вкладка «Каталог статей» (п. 4.8.1) и вкладка «Поиск» (п. 4.8.2);
- Правый фрейм: вкладка «Страница статьи» (п. 4.8.3) и вкладка «История изменений» (п. 4.8.4).

4.8.1 Вкладка «Каталог статей»

Вкладка «Каталог статей» используется для учета статей Базы знаний и доступа к ним.

При переходе в Базу знаний открывается вкладка «Каталог статей» в виде иерархического дерева, состоящего из отдельных ветвей, у которых может быть до 6 уровней вложенности и основания которых представляют собой отдельные разделы Базы знаний.

Если в Базе знаний созданы один или несколько разделов, то при ее открытии иерархическое дерево по умолчанию свернуто до уровня разделов (Рисунок 4.134).

Вкладка «Каталог статей» имеет следующую структуру (Рисунок 4.135):

- наименование раздела и блок вкладок: вкладка «Каталог статей», вкладка «Поиск» (п. 4.8.2) (1);
- блок кнопок (п. 4.8.1.1, п. 4.8.1.3) (2);
- каталог статей (п. 4.8.1.2) (3).

База знаний 🚹	Главная страница базы знаний
Каталог статей Поиск	Изменено 15.09.2022 17:56:13 Страница статьи История изменений
Развернуть Свернуть Добавить раздел 2	Редактировать
+ Управление проектами 3	Добро пожаловать на страницу базы знаний!
	База знаний предназначена для:
	 быстрого поиска решения типовых проблем, описываемых пользователями в обращениях; хранения полезной информации по работе с программой;

Рисунок 4.135 – Вкладка «Каталог статей»

На вкладке «Каталог статей» доступны следующие операции:

- разворачивание/сворачивание перечня веток (п. 4.8.1.1);
- открытие статьи в режиме просмотра (п. 4.8.1.2);
- добавление новой ветки/ новой статьи (п. 4.8.1.3);
- редактирование ветки/ статьи (п. 4.8.1.4);
- удаление ветки/ статьи (п. 4.8.1.5).

4.8.1.1 Разворачивание/ сворачивание перечня веток

Разворачивание всех веток иерархического дерева на вкладке «Каталог Развернуть статей» до конечной ветки производится по кнопке сворачивание всех Свернуть веток до главной – по кнопке (Рисунок 4.136). сворачивание дочерних веток Разворачивание и дерева можно также или наименованию ветки. При нажатии на значок осуществлять по значкам или ветку дерева отображаются вложенные ветки соответствующего уровня, по или по ветке дерева производится скрытие подветок соответствующего значку 🔟 в дереве помечены конечные ветки дерева (Рисунок 4.136). уровня, значком





4.8.1.2 Открытие статьи в режиме просмотра

Для открытия статьи в режиме просмотра (Рисунок 4.137):

Развернуть ветки иерархического дерева до необходимого уровня (п. 4.8.1.1).

2) Нажать на название статьи.

База зна	ний	Регистрация і	инцидента	
Каталог статей Развернуть	Поиск Свернуть Добавить раздел	Создано admin 27.09.2022 (Изменено admin 27.09.2022 Страница статьи И	6:47:04 2 09:20:56 стория изменений	
+ + +	Обращения Инцидент Регистрация инцидента	Вернуться на главную создание УК ЛР	Редактировать	Удалить

Рисунок 4.137 – Открытие статьи в режиме просмотра

4.8.1.3 Добавление новой ветки/ новой статьи

Для добавления ветки в иерархическое дерево на вкладке «Каталог статей» (Рисунок 4.138):

- Нажать кнопку Добавить раздел для добавления раздела или пиктограмму + соответствующего уровня для добавления статьи в раздел.
- 2) В открывшейся вкладке «Страница статьи» (п. 4.8.3) ввести заголовок и основной текст статьи, выполнив форматирование с помощью доступных возможностей на панели инструментов.

Примечание. Описание графических объектов панели инструментов приведено в таблице Таблица 4.46).

- Вставить в статью изображение или видеофайл при необходимости (п. «Добавление изображения в статью», «Добавление видеофайла в статью»).
- 4) Нажать на кнопку <u>Добавить</u> в иерархическом дереве каталога статей отобразится новая ветка. Для возврата к дереву каталога статей без сохранения изменений нажать на кнопку <u>Отмена</u>.

База зна	ний	
Каталог статей	Поиск	Создано admin 27.09.2022.15:41:57 Изменений нет Страница статъм История изменений
Развернуть +	Свернуть Добавить раздел • Обращения	Добавить Отмена Заголовок
+	Инцидент	Конфигурационные единицы
+	• [Новая статья]	
		тел ф и_и ∞ - ≈ шы Ша шна Стили - Обычное - Шрифт Размер
		Текст
		body p

Рисунок 4.138 – Добавление новой ветки

Таблица 4.46 – Графические изображения панели инструментов Базы знаний

Графический объект	Описание
	Выравнивание содержимого по левому краю/ по центру/ по правому краю/ по ширине страницы.
<u>A</u> -	Изменение цвета текста.
A -	Выделение текста цветом.
20	Разворачивание области введения текста статьи на весь экран.
	Разделение области введения текста статьи на блоки.
100	Выгрузка статьи в файл формата «pdf».
	Примечание . Изображения выгружаются в виде картинок без URL- ссылок на них. Видео выгружаются в виде URL-ссылок.
- AL	Копирование форматирования.
<u>I</u> ×	Очистка форматирования.
	Вставка изображения в статью.
8	Вставка видео в статью.
=	Вставка таблицы в статью.

167

Добавление изображения в статью

Для добавления изображения в статью необходимо (Рисунок 4.139):

ОК

- 1) Нажать пиктограмму на панели инструментов в области введения текста статьи.
- 2) Вставить ссылку на файл или выбрать изображение для загрузки.
- Указать дополнительные параметры изображения: альтернативный текст (если изображение не будет отображаться); настройки ширины, высоты; признак сохранения пропорций; выравнивание; отступы и границы.
- Нажать кнопку статью, кнопку изменений.

для подтверждения добавления изображения в Отмена для возврата к статье без сохранения

лей		(IP: 192.
Добавление комментари	Изображение	×
Создано admin 16.09.2022 22:02:12 Изменено admin 16.09.2022 22:07:16 Страница статьи История изменений	Основное Дополнительно Ссылка:	
Сохранить Выйти из редактирования Заголовок	Загрузка файла: Выберите файл Файл не выбран	
Добавление комментария/ скрытого коммента В I U S × * * 1= := := :=	Изображение Основное Дополнительно	×
	Альтернативный текст	
Стили - Обычное - Шрифт - Для добавления комментария/ скрытого ко	Размер Ширина Вңсота Сохранять пропорции омментар	
 Ввести комментарий в поле для ввода те панели инструментов. Приложить файл при необходимости . Нажать кнопку "Отправить" на вкладке «Н «Скрытые комментарии», «Просмотр коммен 	екста комм Выравнивание Вертик. отступ Гориз. отступ <не указан ♥ 0 0 0 Коммента; тариев» о	Граница 0 Отмена

Рисунок 4.139 – Добавление изображения в статью

Добавление видеофайла в статью

Для добавления видеофайла в статью необходимо (Рисунок 4.140):

- 1) Нажать пиктограмму на панели инструментов в области введения текста статьи.
- 2) Вставить ссылку на видеофайл (из интернет-ресурса, из облачного хранилища).
- 3) Указать дополнительные параметры видеофайла: настройки ширины, высоты; текст ссылки в файле формата «pdf» (текст, который будет отображаться в документе вместо ссылки при выгрузке статьи в файл формата «pdf»); признак зацикленного автовоспроизведения; признак использования элементов управления.

Примечание. При добалении видеофайла возможен его предпросмотр.

4) Нажать кнопку ок для подтверждения добавления видеофайла в статью, кнопку отмена для возврата к статье без сохранения изменений.

170

ей	Параметры видео			~	1
	параметры видео			^	
	Ссылка*				
Добавление комментария/ с	https://youtu.be/u5e0i3KNG60				
	Ширина				
Создано admin 16.09.2022 22:02:12	500				
Изменено admin 16.09.2022 22:07:16	Высота				
Страница статьи История изменений	300				
	Текст ссылки в pdf*				
Сохранить выити из редактирования Заголовок	Инструкция				
Добавление комментария/ скрытого комментария	Использовать элементы управления				
	Зацикленное автовоспроизведение				
B I <u>U</u> S ×₂ ײ ≟≣ :≣	Предпросмотр				
🖻 🗸 Ix 📾 👳 🖬 🔳 🎛					
Стили - Обычное - Шрифт - Р					
Для добавления комментария/ скрытого комм					E
1) Ввести комментарий в поле для ввода текста					6MO
панели инструментов.					:
 Приложить фаил при необходимости. Нажать кнопку "Отправить" на вклалке «Ком. 	▶ 0:00	•		:	OM
«Скрытые комментарии» «Просмотр комментар				_	<u>1</u> ТЬ
на вкладке «Скрытые комментарии» – скрытый к					
		ОК	Отмен	a	

Рисунок 4.140 – Добавление видеофайла в статью

4.8.1.4 Редактирование ветки/ статьи

Для редактирования ветки в иерархическом дереве на вкладке «Каталог статей» (Рисунок 4.141):

- 1) Открыть раздел/ статью в режиме просмотра (п. 4.8.1.2).
- 2) В открывшейся вкладке «Страница статьи» нажать кнопку Редактировать
- Изменить заголовок раздела/ статьи и при необходимости отредактировать основной текст статьи, используя панель инструментов (Таблица 4.46).

Сохранить 4) Нажать на кнопку - для сохранения внесенных изменений. Для возврата к дереву каталога статей без сохранения изменений Выйти из редактирования нажать на кнопку База знаний Регистрация инцидента Создано admin 27.09.2022 06:47:04 Каталог статей Поиск Изменено admin 27.09.2022 09:20:56 Страница статьи История изменений Развернуть Свернуть Добавить раздел 4 Обращения Вернуться на главную Редактировать Удалить 44 Инцидент создание УК ЛР Регистрация инцидента

Рисунок 4.141 – Переход к редактированию ветки/статьи

4.8.1.5 Удаление ветки/ статьи

Для удаления ветки в иерархическом дереве на вкладке «Каталог статей» (Рисунок 4.142):

- 1) Открыть раздел/ статью в режиме просмотра (п. 4.8.1.2).
- 2) В открывшейся вкладке «Страница статьи» нажать кнопку
- 3) В открывшемся окне «Удалить выбранную статью» нажать на кнопку Да для подтверждения удаления, для отмены удаления стать и возврата в предыдущее окно нажать на кнопку Нат.

База знаний	Добавление комментария/ ск	крытого комментария								
Каталог статей Поиск Развернуть Свернуть Добав	Создано admin 16.09.2022 22:02:12 Изменено admin 16.09.2022 22:21:00 Страница статьи История изменений	Создано admin 16.09.2022 22:02:12 Изменено admin 16.09.2022 22:21:00 Страница статьи История изменений								
+ Управление проек	тами Вернуться на главную Редактировать Удали	ть								
+ Учетная карточн	ка обращения Для добавления комментария/ скрытог комментария	Для добавления комментария/ скрытог комментария в УК обращения необходимо:								
+ Списки обращен	ний 1) Ввести комментарий в поле для вода текста ком	ментария, выполнив форматирование с помощью доступных возможностей на								
+ Комментарии в + Добавление	і обращениях комментария/ Вы действительно хотите удалить данную статью? Да Нет	на вкладке «Скрытые комментарии» – на вкладках «Комментарии», зя добавленный комментарий; нажать кнопку "Отправить скритый" на								
скрытого коммен + Цитировани	атария	разится только на вкладке «Скрытые комментарии».								
+ Управление обраш	тениями									
+ Учетная карточн	ка проекта									

Рисунок 4.142 – Удаление ветки/статьи

Внимание! Если ветка иерархического дерева каталога статей содержит дочерние страницы, то её удаление невозможно. Для удаления родительской страницы предварительно необходимо удалить дочерние страницы (Рисунок 4.143).

База зна	аний	Комментарии в обращениях								
Каталог статей	Поиск	Создано admin 16.09.2022 22:01:40 Изменено admin 16.09.2022 22:02:11								
Развернуть	Свернуть Добавить раздел	История изменении								
+	Управление проектами	Вернуться на главную Редактировать Удалить								
+	• Учетная карточка обращения									
+	• Списки обращений	Для удаления данной статьи необходимо удалить все дочерние								
+	• Комментарии в обращениях	страницы								
+	• Добавление комментария/	закрыть								
+	скрытого комментария Цитирование комментария									
+	Управление обращениями									

Рисунок 4.143 – Удаление родительской страницы

4.8.2 Вкладка «Поиск»

Для оперативного нахождения нужной информации в Базе знаний организована функция поиска (Рисунок 4.144).

Вкладка «Поиск» размещена над блоком иерархического дерева. После выбора вкладки в открывшейся форме поиска следует ввести искомое значение и

172

нажать «Поиск» или кнопку «Enter» на клавиатуре. Тогда в реестр результатов будет выведен перечень тех статей, в заголовках которых содержится введенное значение (Рисунок 4.144).

Также доступна функция «Добавить поиск по содержимому статей». Если пользователь установил чек-бокс напротив «Добавить поиск по содержимому статей», тогда в результаты поиска дополнительно попадут статьи, в теле которых содержится введенное значение.

Результат выдачи формируется в реестре результатов, содержащем заголовки статей, удовлетворяющих поисковому запросу.

По реестру результатов доступны операции:

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);

При клике по пиктограмме напротив нужной записи в реестре результатов и последующем выборе действия «Открыть» в правой части страницы базы знаний открывается статья в режиме просмотра с соответствующим наименованием (Рисунок 4.145).

Каталог статей Поиск Развернуть Свернуть До База знаний Каталог статей Поиск обращения добавить поиск по содержимому статей 20 v из 3 Строк к] > перейти на Заголовок статьи []
Развернуть Свернуть До База ЗНАНИЙ ГЛАВНАЯ СТРАНИЦА базы ЗНАНИЙ Каталог статей поисх обращения Добевить поиск по содержимому статей Добевить поиск по содержимому статей 20 v из 3 Строк < 1 > перейти на Заголовок статьи 1 =
База знаний Главная страница базы знаний каталог статей поиск обращения обра обра обра обращения обра обра обра обра обра обра об
Каталог статей Поиск обращения Поиск обращения Поиск Добовить поиск по содержимому статей Добовить поиск по содержимому статей Доборо пожаловать на страницу базы знаний! База знаний предназначена для: - быстрого поиска решения типовых проблем, описываемых пользователями в обращениях; - хранения полезной информации по работе с программой; - хранения инструкций по работе с клиентами и т д.
обращения поиск ✓ Добавить поиск по содержимому статей Добро пожаловать на страницу базы знаний! База знаний предназначена для: • быстрого поиска решения типовых проблем, описываемых пользоваталями в обращениях; • хранения полезной информации по работа с программой; • хранения инструкций по работа с клиентами и т д.
Добавить поиск по содержимому статей Добро пожаловать на страницу базы знаний! База знаний предназначена для: 0 быстрого поиска решения типовых проблем, описываемых пользователями в обращениях; хранения полезной информации по работе с программой; хранения инструкций по работе с клиентами и т.д.
База знаний предназначена для: 20 у из 3 Строк < 1 > перейти на Заголовок статьи База знаний предназначена для: быстрого поиска решения типовых проблем, описываемых пользователями в обращениях; хранения полезной информации по работе с клиентами и т.д.
20 ✓ из 3 Строк < 1 > перейти на • быстрого поиска решения типовых проблем, описываемых пользователями в обращениях; Заголовок статьи 1=
Заголовок статьи 1 = • хранения инструкций по работе с клиентами и т.д.
Для удобства поиска вся информация хранится в отдельных разделах базы знаний. Ниже представлено краткое описани Энаний (подробности см. в Руководстве пользователя).
Работа о комментариями в обращениях Описание функциональных возможностей базы ананий
Региотрация обращения Общедоступные операции:
 Утревление обращениями Просмотр статей и разделов. Для просмотра информации, содержащейся в описании интересующей статьи или ра наименованию в иерархическом дереве;
 Выгрузка в файл формата PDF. Для выгрузки информации, содержащейся в описании интересующей статьи или р кликнуть по кнопке "Выгрузить в PDF".

Рисунок 4.144 – Поиск значения в Базе знаний

База знаний	Работа с комментариями в обращениях
Каталог статей Поиск	Страница статьи История изменений
обращения Поиск	Вернуться на главную Редактировать Удалить
🗹 Добавить поиск по содержимому статей	
20 🗸 из 3 Строк < <u>1</u> Уперейти на	
Заголовок статьи 1	
 Открыть ями в обращениях 	
Региотрация обращения	
Управление обращениями	

Рисунок 4.145 – Переход к статье с искомым содержимым

4.8.3 Вкладка «Страница статьи»

Вкладка «Страница статьи» предназначена для отображения статьи и доступна в следующих режимах:

- режим создания (п. 4.8.1.3),
- режим просмотра (п. 4.8.1.2),
- режим редактирования (п. 4.8.1.4).

При открытии Базы знаний по умолчанию на вкладке «Страница статьи» отображается приветственная статья Базы знаний (Рисунок 4.134). Содержание статьи зависит от кастома.

Для всех статей, кроме приветственной статьи, рядом с названием статьи выводятся данные о создании статьи и её изменении (логин пользователя, дата и время создания/ изменения статьи).

На вкладке «Страница статьи» доступны следующие операции:

- возврат на главную страницу (по кнопке Вернуться на главную с любой статьи каталога возврат к приветственной странице);
- добавление новой статьи (п. 4.8.1.3);
- редактирование статьи (п. 4.8.1.4);

174

- удаление статьи (п. 4.8.1.5);
- выгрузка статьи в файл формата «pdf» (по пиктограмме (Таблица 4.46) в режиме редактирования)

4.8.4 Вкладка «История изменений»

На вкладке «История изменений» регистрируются изменения, вносимые на вкладке «Страница статьи».

Внешний вид вкладки «История изменений» приведен на рисунке (Рисунок 4.146).

На вкладке «История изменений» доступны следующие операции:

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);
- выгрузка истории изменений статьи в файл формата «csv»/ «xlsx» (аналогично п. «Выгрузка отчета в файл формата «csv», «xlsx» по кнопке Выгрузить).

Главная стр	раница б	азы знаний						
Страница статьи	История изм	енений						
Выгрузить								
						20 👻 из 1 Строк	: < 🔟 🗲 перейти на	
Дата и время	t≡	Логин пользователя	t≡	IP пользователя	t≡	Тип событ	Заголовок	Ĵ≡
Q		Q		Q		~	Q	
28.09.2022 12:03:49						Изменение	Главная страница базы знаний	ä

Рисунок 4.146 – Вкладка «История изменений»

4.8.5 История изменений Базы знаний

История изменений Базы знаний регистрирует изменения, касающиеся всех статей Базы знаний (добавление, изменение, удаление).

Для перехода в историю изменений Базы знаний необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «База знаний → История изменений Базы знаний».

На вкладке «История изменений Базы знаний» доступны те же операция, что и на вкладке «История изменений», реализованной для статьи (п. 4.8.4).

4.9 История изменений

В Программе для ЭВМ предусмотрена возможность просмотра истории изменений по действиям, выполняемым пользователем в рамках объектов, связанных с обращением.

4.10 Просмотр Истории изменений в реестре

Просмотр истории изменений со страницы реестра сущности осуществляется по нажатию на кнопку (история изменений) (или на пиктограмму (Рисунок 4.147), при котором происходит переход на страницу «История изменений». На данной странице размещена консолидированная информация по изменениям, вносимым во все УК сущности. Благодаря таблице, пользователь сразу может видеть:когда, кем, с какого IP адреса и в какой УК была обновлена информация.

Спи	Список обращений																	
До	бавить	Выгрузить	Истори	я изменений	Į													
															20 🗸 из 1 Стр	ж <u>(</u>)	перейти на	
	Видп. ‡∃	Номер ‡	Класс	‡≣ Приор	1 Стату	Назна	. ‡∃ Назна	- 1 = Koop,	u . ‡≘	Испол	Реше 1	Время	і∃ Время.	1≣ Прод	о Тема	‡≣ №д	әг ‡⊒ Клие	≡‡ тн
(2	Q	Q	Q	Q	R	Q	Q		Q	Q	Q	Q		Q	Q	Q	
÷	Управление обращениями	O_BUG_1	Консульта	ция Низкий	Открыт	э смиу	Копытк Людми Алекса	ина Копыт па Людмі ңдровна Алекса	кина ила зндровна			25.10.2022 09:57		04.0	мин. Науда.	тение	Серви Телек:	5 3M
Hana	объек	I Kanada Ka	05				() ()	_										
		Карточка (Ооращения	~														
× .	= 0														20 V из 2 Стр	ж < 1	переити на	
Дата.	- ‡≣ _Логі	ин‡⊒ ∣Рг	пол ‡Ξ	Тип со	Номер‡⊟	Класс ‡⊟	Приор ∬⊟	Тема 1Ξ	Статус	1 Назна	ч‡⊟ На	азна ‡∃	Реше… ‡⊟	Объек 1	∃ Крайн‡∃	Описа 1	∃ Приня 1∃	Время.
Q	Q	Q		~	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	a -	2	Q	Q	Q	Q	Q
25.10.2) 09:57:21	222 admi 9	n 192.	168.105.88	Изменение	0_BUG_1	Консультация	Низкий	На удаление	Открыто	Отдел проекти систем монитор управле	прования Ког Лю, рингаи Але	пыткина эдмила ександровна						25.10.2022
25.10.2 09:57:2	722. admi 7	n 192.	.168.105.88	Создание	a	Консультация	Низкий	На удаление	Открыто	Отдел проекти о систем монитор управле	прования Ког Лю ринга и Але	пыткина »дмипа ександровна						25.10.2022

Рисунок 4.147 – Переход к просмотру Истории изменений из реестра

Для получения информации по истории изменения в УК, вкладках и связанных таблицах УК необходимо воспользоваться фильтром «Объект», выбрав в выпадающем списке нужное значение (список объектов зависит от набора вкладок в УК сущности).

На странице будет сформирована таблица с данными по истории изменений по выбранному объекту (Рисунок 4.148):

назад с Q* ‡≓	азад Объект Карточка Обращения ∨ Кърточка Обращения Ответственность 20 ∨ из 2 Строк < 1 > перейти на 20 ∨ из 2 Строк < 1 > перейти на ала 1 = Росин															
Дата… ‡≘	Логин ‡≡	IР пол ‡≣	Тип со	Номер‡≡	Класс… ‡≡	Приор ‡≡	Тема ‡≣	Статус ‡≣	Назнач ‡Ξ	Назна… ‡∃	Реше… ‡∃	Объек ‡≡	Крайн… ‡≡	Описа‡≡	Приня… ‡≡	Время
Q	Q	Q	~	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q
25.10.2022 09:57:29	admin	192.168.105.88	Изменение	O_BUG_1	Консультация	Низкий	На удаление	Открыто	Отдел проектирования систем мониторинга и управления	Копыткина Людмила Александровна						25.10.202
25.10.2022 09:57:27	admin	192.168.105.88	Создание	-	Консультация	Низкий	На удаление	Открыто	Отдел проектирования систем мониторинга и управления	Копыткина Людмила Александровна						25.10.202

Рисунок 4.148 – Выбор объекта для просмотра Истории изменений

Все поля таблицы на странице «История изменений» формируются автоматически на основании данных, размещенных в таблице «История изменений» УК сущности.

По полям реестров истории изменений доступны операции:

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);
- выгрузка данных в файл формата «csv»/ «xlsx» (аналогично п.
 «Выгрузка отчета в файл формата «csv», «xlsx» по кнопке
).

4.11 Просмотр Истории изменений в УК

Для просмотра истории изменений, производимых в конкретной учетной карточке и её вкладках необходимо зайти во вкладку «История изменений» УК сущности (Рисунок 4.149).

Основные параметры	Комментар	ии Скр	ытые комментарии	Просмот	р комментариев	Детальн	ая информация	Ответств	енность П	Іриложенные фай	лы Связи	
Классификация	Действия Объект Кај	История рточка Обра	изменений щения ~									
Классификация Консультация	Q* 1 Inp Cs	рточка Обра ветственнос иложенные (язи	щения гь файлы					20	🖌 из 8 Строк	< <u>1</u> > ne	рейти на	וב
Базовые параметры	Дата Де	йствия	-1=	Тип со	Номер 1	Класс 1	Приор ‡Ξ	тема 1≡	Статус 1	Назнач 1	Назна 1Ξ	Клие
Приоритет Низкий	Q	Q	Q	~	Q	Q	Q	Q	Q	Отдел	Колыткина	Q
Тема Не работает модуль	24.10.2022 17:29:14	admin	192.168.105.25	Изменение	0_TTL_4	Консультация	Низкий	Не работает модуль	Открыто	оистем мониторинга и управления	Людмила Александровна	РЖД
Состояние задячи	24.10.2022 17:29:08	admin	192.168.105.25	Изменение	0_ТП_4	Консультация	Низкий	Не работает модуль	Открыто	Отдел проектирования систем мониторинга и управления	Копыткина Людмила Александровна	РЖД
Статус Открыто	24.10.2022 17:29:07	admin	192.168.105.25	Создание	-	Консультация	Низкий	Не работает модуль	Открыто	Отдел проектирования систем мониторинга и	Копыткина Людмила Александровна	РЖД

Рисунок 4.149 – Вкладка «История изменений» в УК

Затем выбрать в фильтре «Объект» из выпадающего списка необходимое значение. На странице будет сформирована таблица с данными по истории

изменений по выбранному объекту (Рисунок 4.149). Все поля в таблицах объектов заполняются автоматически.

По полям реестров истории изменений доступны операции:

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);
- выгрузка данных в файл формата «csv»/ «xlsx» (аналогично п.
 «Выгрузка отчета в файл формата «csv», «xlsx» по кнопке .).

4.12 Календарь

Для перехода к разделу «Календарь» необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Календарь».

Внешний вид раздела «Календарь» приведен на рисунке (Рисунок 4.150).

× TRS			(ip:192.168.150.191) ③ ⑦
A admin E	Реестр переносы рабочих дней		
Календарь	Добавить Выгрузить		
• Переносы рабочих дней 🔚			20 🗸 из 1 Стр
Процессы	Наименование	1⊒ Год	‡⊒ Дата формирования календаря
Проекты	Q	٩	Q
База знаний	Переносы рабочих дней на 2022 год	2022	
Оргструктура			
Администрирование			
Клиенты			
Оперативный режим			

Рисунок 4.150 – Календарь

Раздел «Календарь» содержит следующий подраздел:

– Переносы рабочих дней (п. 4.12.1).

4.12.1 Переносы рабочих дней

Для перехода к справочнику переносов рабочих дней необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Календарь → Переносы рабочих дней» (Рисунок 4.150).

Внешний вид справочника «Реестр переносы рабочих дней» приведен на рисунке (Рисунок 4.151).

Pe	естр переносы рабочих дней		
Доб	авить Выгрузить		
			20 🗸 из 1 Строк < 📋 🗲 перейти на
	Наименование	Год 1	Дата формирования календаря 1 Ξ
	٩,	٩,	Q
:	Переносы рабочих дней на 2022 год	2022	

Рисунок 4.151 – Реестр переносы рабочих дней

Справочник предназначен для указания переноса рабочих или выходных дней по производственному календарю или в случае внепланового указа Президента РФ или внутрикорпоративного распоряжения в Программе для ЭВМ.

Ведение данного справочника необходимо для расчета нормативного времени решения по работам.

Основной блок Реестра переносы рабочих дней содержит подробную информацию о созданных УК переносов рабочих дней и представлен в виде таблицы с полями. Заполнение таблицы производится автоматически на основании данных УК переносов рабочих дней и недоступно для редактирования пользователем.

В Реестре переносы рабочих дней доступны следующие операции:

- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);
- выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv» (аналогично п.
 «Выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv»);
- просмотр УК переносов рабочих дней (аналогично п. «Просмотр учетной карточки пользователя»);
- создание УК переносов рабочих дней (аналогично п. «Создание учетной карточки группы пользователей»);
- редактирование УК переносов рабочих дней (аналогично п. «Редактирование учетной карточки пользователя»).

4.12.1.1 Учетная карточка переносов рабочих дней

Переход к УК переносов рабочих дней осуществляется из Реестра переносов рабочих дней по нажатию на пиктограмму → «Открыть» (Рисунок 4.152).

179

	Реестр переносы рабочих дней		
	Добавить Выгрузить		
			20 🗸 из 1 Строк < 📋 🗲 перейти на
	Наименование 1=	Год 1Ξ	Дата формирования календаря 1 Ξ
	Открыть 🛅	Q.	Q
I٢	Редактировать ей на 2022 год	2022	

Рисунок 4.152 – Открытие УК переносов рабочих дней

Внешний вид УК переносы рабочих дней приведен на рисунке (Рисунок 4.153).

Редактировать Закрыть Удалить Сформировать календарь													
Карточка переносы рабочих дней 🕚	Карточка переносы рабочих дней 1												
Основные параметры 🙎	Расписание переносов 3												
Наименование Переносы рабочих дней на 2022 год	ие Расписание переносов рабочих и выходных дней рабочих дней на 2022 год												
Год 2022	Дата переноса	$i\equiv$	День недели	Ξ	Тип переноса 1≡	Основание переноса	$\mathbb{I} \equiv$	Примечание	t≡				
Дата формирования календаря	 декабрь 												
	31.12.2022 Суббота				Выходной	Общегосударственный праздник							

Рисунок 4.153 – Учетная карточка переносы рабочих дней

УК переносы рабочих дней имеет следующую структуру (Рисунок 4.153):

- наименование формы «Карточка переносы рабочих дней» и блок кнопок (1);
- блок «Основные параметры» (2);
- вкладка «Расписание переносов» (3).

В блоке «Основные параметры» отображается информация об основных данных переносов рабочих дней. Описание полей приведено в таблице (Таблица 4.47).

Таблица 4.47 – Описание полей УК переносы рабочих дней

Наименование	Описание
Наименование	Наименование карточки переносов рабочих дней.
	Заполняется автоматически, не доступно для редактирования.
Год	Год, для которого будут добавляться переносы рабочих дней.
	Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.
Дата формирования	Дата, когда был сформирован календарь.
календаря	Заполняется автоматически, не доступно для редактирования.

Вкладка «Расписание переносов» содержит информацию о расписании переносов и выходных дней, добавленных в УК переносов рабочих дней.

В интерфейсе доступны следующие операции с УК переносы рабочих дней:

– просмотр (аналогично п. «Просмотр учетной карточки пользователя»);

180
- создание (аналогично п. «Создание учетной карточки группы пользователей»);
- редактирование (п. «Редактирование учетной карточки переносы рабочих дней»);
- удаление (аналогично п. «Удаление учетной карточки группы пользователей»).

Редактирование учетной карточки переносы рабочих дней

Для редактирования УК переносы рабочих дней необходимо:

- Перейти к форме просмотра УК переносы рабочих дней (аналогично п. «Просмотр учетной карточки пользователя») и нажать на кнопку
 Редактировать (Рисунок 4.153).
- В открывшемся окне «Редактирование переносов рабочих дней» внести необходимые изменения в блок «Основные параметры» (Рисунок 4.154).
- 3) Для сохранения изменений нажать на кнопку Сохранить, для возврата в предыдущее окно без сохранения изменений Отмена.

Открыть УК переносов рабочих дней в режиме редактирования можно также

из Реестра переносов рабочих дней по пиктограмме □ → «Редактировать» (Рисунок 4.151).

В режиме редактирования доступно добавление записи на вкладке «Расписание переносов»:

 для добавления переноса нажать на кнопку заполнить обязательные поля (Рисунок 4.154); Добавление переноса

182

Сохранить Отмена Редактирование переносов рабочих дней	
Релактирование переносов рабочих лней	
Основные параметры Расписание переносов	
Наименование Действия над переносами рабочих и выходных дней	
Переносы рабочих дней на 2022 год В	
Расписание прен Создание переносов	
Дата формирования календаря Дата переноса	
дд.мм.гггг 🔒 🔨 Декабрь Дата	
31.12.2022 • ДД.ММ.ГГГГ	
Тип переноса	
Выходной 🗸	
Основание переноса	
Общегосударственный праздник 🗸 🗸	
Примечание	1
	ź

Рисунок 4.154 – Добавление переноса рабочих и выходных дней

- после добавления записи на вкладку «Расписание переносов» нажать кнопку Сформировать календарь, после чего осуществляется формирование календаря, в соответствии с переносами, указанными на вкладке, формируется внутрисистемный производственный календарь с определением типа дней (рабочий или выходной) на год, который установлен в поле «Дата формирования календаря».
- для сохранения изменений нажать кнопку Сохранить.

Удаление переносов осуществляется по кнопке Удаление переносов, выбор объекта для удаления с помощью чек-бокса (Рисунок 4.155).

Сарынть Отина					
Редактирование переносов рабочих дней					
Основные параметры	Расписание переносов				
Наименование	Действия над переносами рабочих и в	ыходных дней			
Переносы рабочих дней на 2022 год 🔒	Добавление переноса Удаление переносов				
2022 Удаление переносов	Расписание переносов рабочих и выхо	одных дней			
Дата формирова Закрыть Удалить					
дд.мм.гггг 1 (1 Дата переноса 1 (1)	День недели 1	Тип переноса 1	Основание переноса	Примечание	
🗌 🔨 Декабрь					
31.12.2022	Суббота	Выходной	Общегосударственный праздник		

Рисунок 4.155 – Удаление переносов рабочих и выходных дней

При возникновении сбоев, связанных с работой Программы для ЭВМ либо оборудования, на котором установлена Программа для ЭВМ, следует обратиться к администратору Программы для ЭВМ.

6 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ

Для успешного освоения Программы для ЭВМ необходимо:

- иметь навыки работы с ПК;
- ознакомиться с документом «Руководство по эксплуатации» (настоящий документ);
- ознакомиться с эксплуатационно-технической документацией.

ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

ABAC	—	Разграничение доступа на основе атрибутов					
RBAC	_	Управление доступом на основе ролей					
SLA	_	Service обращен	Level ия	Agreement,	Нормативное	время	решения
ПО	_	Програм	Программное обеспечение				
Программа для ЭВМ	_	TRS.Cep	TRS.СервисДеск				
УК	_	Учетная	карточк	a			

составили

Наименование организации, должность исполнителя	Фамилия, имя, отчество	Подпись	Дата

СОГЛАСОВАНО

Наименование организации, должность исполнителя	Фамилия, имя, отчество	Подпись	Дата