

ПРОГРАММА ДЛЯ ЭВМ «TRS.ITSM»
РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Листов 228

АННОТАЦИЯ

Руководство пользователя Программы для ЭВМ «TRS.ITSM» разработано для обеспечения пользователя необходимой информацией для самостоятельной работы с Программой для ЭВМ «TRS.ITSM».

СОДЕРЖАНИЕ

1	Общие сведения	6
1.1	Наименование системы.....	6
1.2	Назначение	6
1.3	Требования к оборудованию и программному обеспечению.....	6
1.4	Требования к квалификации пользователей.....	7
2	Подготовка к работе	8
2.1	Состав и содержание дистрибутивного носителя данных	8
2.2	Порядок загрузки данных и программ	8
2.3	Порядок проверки работоспособности системы.....	10
2.4	Порядок доступа к системе	10
2.4.1	Роли пользователей.....	10
2.4.2	Роли и права доступа	10
2.4.3	Администрирование пользователей.....	11
2.4.4	Учетная карточка пользователя.....	11
2.4.5	Действия с учетной карточкой пользователя.....	12
2.4.6	Реестр пользователей.....	15
2.5	Группы пользователей	16
2.5.1	Учетная карточка группы пользователей.....	16
2.5.2	Реестр групп пользователей.....	19
2.6	Политики безопасности RBAC	20
2.6.1	Учетная карточка политики RBAC	20
2.6.2	Реестр политик RBAC	21
2.7	Правила RBAC.....	22
2.7.1	Учетная карточка правила RBAC.....	22
2.7.2	Реестр правил RBAC	23
2.8	Политики ABAC	24
2.8.1	Учетная карточка политики ABAC.....	24
2.9	События безопасности	25
2.9.1	Действия в Реестре системных событий безопасности	26
2.10	Системные политики.....	26
2.10.1	Настройка политики блокировки учетной записи.....	26
2.10.2	Настройка политики сложности пароля	27

3	Описание операций.....	28
3.1	Общее описание интерфейса.....	28
3.1.1	Описание графических изображений	30
3.2	Ведение справочников	32
3.2.1	Справочник «Клиенты».....	32
3.2.2	Справочник «Договоры»	36
3.2.3	Справочник «Оргструктура»	40
3.2.4	Справочник «Типы оргструктуры»	46
3.2.5	Справочник «Уровни оргструктуры»	50
3.2.6	Справочник «Типы деревьев оргструктуры»	55
3.2.7	Справочник «Сотрудники»	58
3.2.8	Справочник «Штатное расписание»	63
3.2.9	Справочник «Должности».....	68
3.2.10	Справочник «Роли сотрудников».....	72
3.2.11	Справочник «Типы ролей сотрудников».....	77
3.2.12	Справочник «Решения»	80
3.2.13	Справочник «Нормативное время решения»	84
3.2.14	Справочник «Ответственные по статусам»	88
3.2.15	Справочник «Виды деятельности»	93
3.3	Ведение технического учета физических и логических ресурсов	97
3.3.1	Категории КЕ.....	97
3.3.2	Производители	98
3.3.3	Типы КЕ	99
3.3.4	Модели КЕ	101
3.3.1	Список КЕ	103
3.4	Управление проектами.....	107
3.4.1	Учетная карточка проекта.....	108
3.4.2	Реестр проектов.....	115
3.4.3	Активные и неактивные проекты.....	119
3.5	Управление обращениями	121
3.5.1	Учетная карточка обращения	122
3.5.2	Список обращений.....	143
3.5.3	Управление комментариями в обращениях	145
3.5.4	Управление приложенными файлами в обращениях.....	153
3.5.5	Управление связями обращения.....	157
3.5.6	Действия по решению обращения.....	160
3.5.7	Статусы учетной карточки обращения.....	162

3.5.8 Автоматическое создание обращений на основании электронных писем	163
3.6 Управление инцидентами.....	171
3.6.1 Список ЛР инцидентов.....	171
3.6.2 Учетная карточка инцидента	172
3.7 Управление проблемами.....	180
3.7.1 Список проблем	180
3.7.2 Учетная карточка проблемы	181
3.8 Управление рассылками и уведомлениями	186
3.8.1 Описание настройки отправки e-mail-уведомлений и Telegram-сообщений	186
3.8.2 Автоматическая отправка уведомлений при переходах обращения/инцидента по статусам.....	190
3.8.3 Автоматическая отправка уведомлений в случае, если по нерешенному обращению, где прошло более 24 часов после наступления даты, указанной в поле «Крайний срок», не было добавлено ни одного комментария	192
3.8.4 Уведомление о назначении нового ответственного за обращение.....	192
3.8.5 Уведомление об истечении нормативного времени решения.....	193
3.9 Оперативный режим.....	193
3.9.1 Оперативный режим обращений проекта	193
3.10 Дашборды.....	203
3.11 Отчетность.....	204
3.11.1 Отчет «Общий отчет по обращениям»	205
3.12 База знаний.....	211
3.12.1 Вкладка «Каталог статей».....	212
3.12.2 Вкладка «Поиск».....	220
3.12.3 Вкладка «Страница статьи».....	223
3.12.4 Вкладка «История изменений».....	223
3.12.5 История изменений Базы знаний	224
4 Аварийные ситуации.....	226
5 Рекомендации по освоению	227
Обозначения и сокращения.....	228

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1 Наименование системы

Полное наименование системы: Программа для ЭВМ «TRS.ITSM».

Сокращённое наименование системы: TRS.ITSM

Условное наименование системы: Программа для ЭВМ.

1.2 Назначение

Программа для ЭВМ «TRS.ITSM» предназначена для автоматизации следующих процессов

- ведения технического учёта физических и логических ресурсов;
- управления обращениями, включая автоматизированную регистрацию, классификацию, решение и контроль сроков выполнения;
- управления инцидентами, включая регистрацию, в том числе на основании обращений, классификацию и приоритизацию, контроль сроков исполнения и закрытие;
- управление проблемами, включая регистрацию, создание связей с листами регистрации инцидентов, формирование списка мероприятий по их решению, контроль сроков выполнения и учет рабочего времени решения;
- управление проектами, включая ведение базы клиентов и договоров, в рамках которых оказываются услуги поддержки;
- формирования отчетности и для анализа эффективности работы службы поддержки и качества предоставления услуг;
- ведение базы знаний.

1.3 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 KABY 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).
- 4) Канал связи с пропускной способностью 256 кбит/с и выше.
- 5) Программное обеспечение для работы с файлами формата «doc», «docx», «xls», «xlsx».

1.4 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. 1.3;
- учетную запись с назначенными соответствующими правами доступа.

2 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

2.1 Состав и содержание дистрибутивного носителя данных

Программно-аппаратная архитектура Программы для ЭВМ «TRS.ITSM» представлена следующими компонентами (узлами):

- Базовый компонент TRS. ITSM;

Дистрибутив Программы для ЭВМ «TRS. ITSM» поставляется в виде архива в формате *.tar.gz и включает в себя компоненты:

- компонент ядра;
- web-компонент;
- набор пакетов первоначальной инициализации Программы для ЭВМ «TRS. ITSM»;
- набор базовых конфигурационных файлов;
- комплект (открытый и закрытый) ключей лицензирования Программы для ЭВМ «TRS. ITSM»;

2.2 Порядок загрузки данных и программ

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

Далее откроется окно авторизации (Рисунок 2.1), в котором необходимо ввести учетные данные пользователя (логин и пароль).

Вход в систему

Логин

Пароль

Авторизоваться

Рисунок 2.1 – Авторизация пользователя в Программе для ЭВМ

После ввода данных отобразится главная страница Программы для ЭВМ.

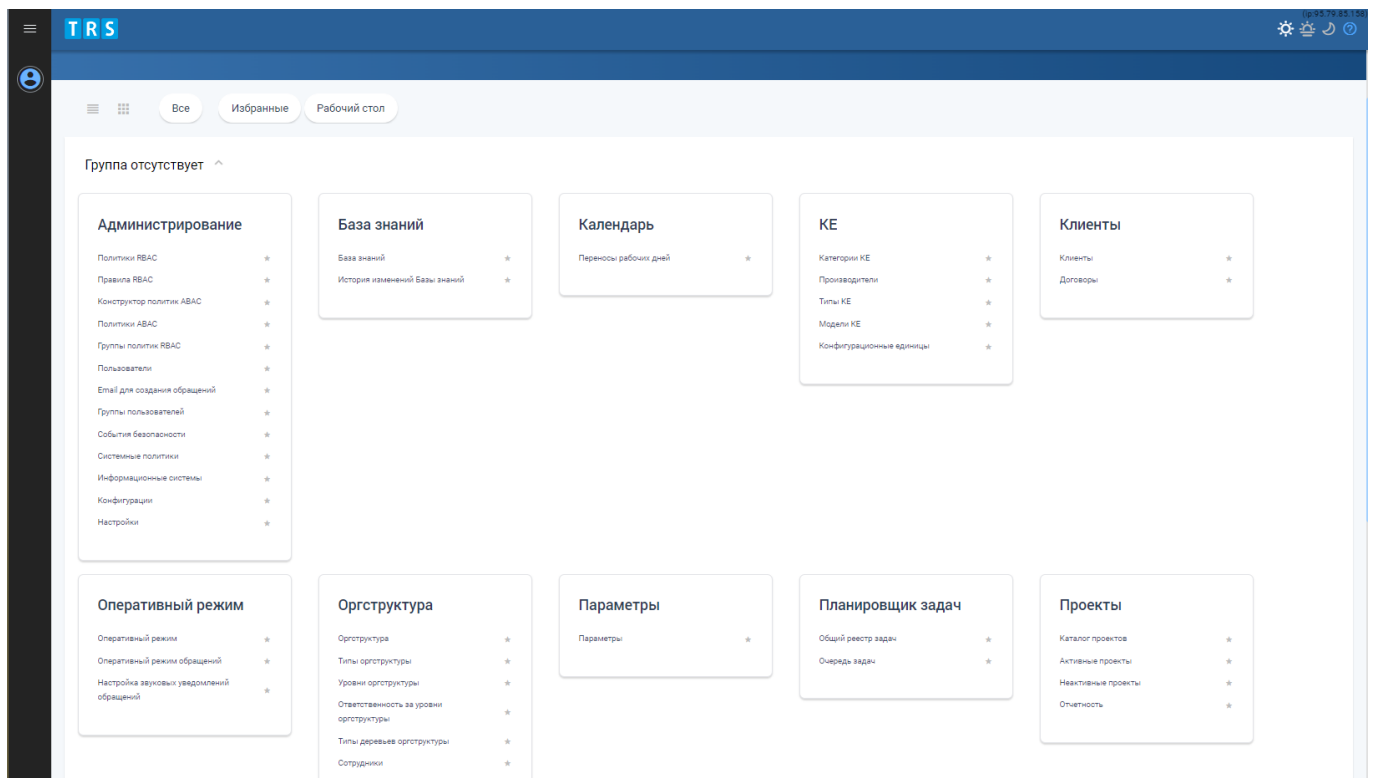


Рисунок 2.2 – Главная страница Программы для ЭВМ

2.3 Порядок проверки работоспособности системы

Программа для ЭВМ работоспособна, если в результате действий пользователя, изложенных в п. 2.2, на экране монитора пользователю не выданы сообщения о сбое в работе.

2.4 Порядок доступа к системе

Аутентификация пользователей в Программе для ЭВМ производится под учетными записями, созданными администратором системы, и зависит от роли пользователя (п. 2.4.1) и назначенных ему прав доступа (п. 2.4.2).

2.4.1 Роли пользователей

Программа для «ЭВМ TRS.ITSM» обеспечивает поддержку ролевых ограничений на доступ к формам пользовательского интерфейса, операциям, составу и структуре справочников.

Поддержка ролевых ограничений в Программе для ЭВМ «TRS.MES» осуществляется путем добавления зарегистрированных пользователей в группы пользователей, которым назначаются соответствующие политики ролевых ограничений.

В Программе для ЭВМ «TRS.MES» предусмотрены предустановленные (встроенные) пользователи.

Перечень ролей, определенных в Программе для ЭВМ, приведен в таблице (Таблица 2.1).

Таблица 2.1 – Описание ролей пользователей

Наименование	Функциональное описание
Администратор	Назначение прав доступа пользователям, установка и настройка ПО для работы Программы для ЭВМ.
Пользователь	Добавление, редактирование и просмотр объектов Программы для ЭВМ, формирование отчетности, управление дашбордами.

2.4.2 Роли и права доступа

Роль — это список прав, предоставляемых пользователям. Роли определяют уровень полномочий, а не фактическое подключение к какому-либо ресурсу Программы для ЭВМ «TRS.ITSM». Если уровень прав пользователя,

запрашивающего доступ, включает уровень прав доступа к требуемому ресурсу, доступ разрешается. В противном случае, доступ будет запрещён.

Доступ в Программу для ЭВМ «TRS. ITSM» разрешен только авторизованному пользователю, которому назначена роль.

2.4.3 Администрирование пользователей

Администрирование пользователей Программы для ЭВМ «TRS. ITSM» осуществляется в пункте меню «Администрирование», подпункте «Пользователи».

Для перехода к списку пользователей необходимо, используя панель навигации, перейти по ссылке «Администрирование → Пользователи».

Подпункт «Пользователи» представлен следующими компонентами:

- Учетная карточка пользователя;
- Реестр пользователей.

2.4.4 Учетная карточка пользователя

Учетная карточка пользователя предназначена для регистрации пользователей в Программе для ЭВМ «TRS. ITSM».

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

Внешний вид УК пользователя приведен на рисунке (Рисунок 2.3).

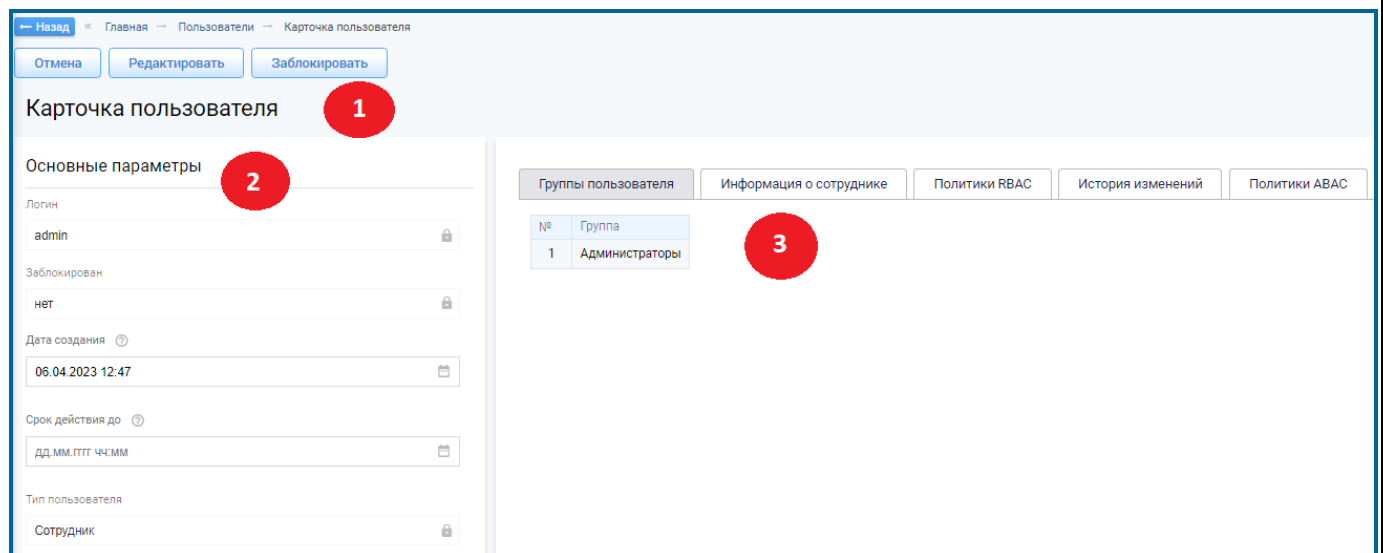


Рисунок 2.3 – Учетная карточка пользователя

УК пользователя имеет следующую структуру (Рисунок 2.3):

- 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, на вкладке «Группы пользователя» отображаются группы, в которые входит пользователь в зависимости от рода деятельности, на вкладке «Информация о сотруднике» выводятся данные сотрудника, которому принадлежит рассматриваемая учетная запись.

2.4.5 Действия с учетной карточкой пользователя

В интерфейсе доступны следующие операции с УК пользователя:

- создание (п. «Создание учетной карточки пользователя»);
- просмотр (п. «Просмотр учетной карточки пользователя»);
- редактирование (п. «Редактирование учетной карточки пользователя»);
- изменение пароля (п. «Изменение пароля»);
- блокирование/ разблокирование (п. «Блокирование/ разблокирование учетной записи пользователя»).

Создание учетной карточки пользователя

Учетная карточка пользователя создается из карточки сотрудника в справочнике «Сотрудники». Справочник «Сотрудники» связан со справочником «Штатное расписание», который в свою очередь связан со справочником «Должности».

Для добавления учетной карточки сотрудника через функционал создания необходимо первоначально добавить свободную штатную единицу в справочник «Штатное расписание», в противном случае добавление учетной карточки сотрудника невозможно (Рисунок 2.4).

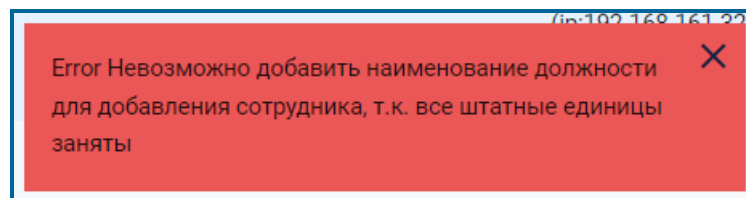
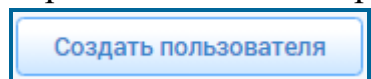


Рисунок 2.4 – Информационное сообщение о невозможности добавления учетной карточки сотрудника

Для заведения учетной записи сотрудника в Программе для ЭВМ необходимо:

- 1) Перейти к форме просмотра УК сотрудника (аналогично п. «Просмотр учетной карточки пользователя» в справочнике «Сотрудники» группы

справочников «Оргструктура») и нажать на кнопку



- 2) В открывшейся форме создания пользователя ввести логин, пароль и срок действия учетных данных. Для предотвращения ошибок в установке пароля в форме требуется также его повторный ввод. В случае, когда пароли, введенные в поле «Пароль» и «Повторите пароль», отличаются, сохранение учетной записи производится не будет (Рисунок 2.5).

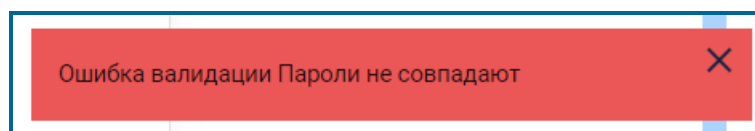


Рисунок 2.5 – Информационное сообщение при несовпадении значений в полях «Пароль» и «Повторите пароль»

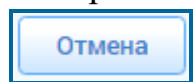
- 3) Для сохранения данных нажать кнопку , для возврата в предыдущее окно без сохранения изменений – .

Примечание – Политика сложности пароля (минимальная длина, использование строчных/прописных букв, цифр, специальных символов) подробнее описаны в п. 2.10.2.

Данные, введенные при заведении учетной записи пользователя, могут быть отредактированы в пункте меню «Администрирование», подпункте «Пользователи» (п. «Редактирование учетной карточки пользователя»).

Просмотр учетной карточки пользователя

Для просмотра УК пользователя необходимо нажать на пиктограмму → «Открыть» в Реестре пользователей. Возврат в реестр осуществляется по кнопке

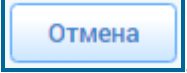


Редактирование учетной карточки пользователя

Для редактирования УК пользователя необходимо:

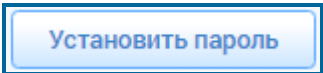
- 1) Перейти к форме просмотра УК пользователя (п. «Просмотр учетной карточки пользователя») и нажать на кнопку или открыть УК пользователя в режиме редактирования из Реестра пользователей по пиктограмме → «Редактировать».

- 2) В открывшемся окне «Редактирование пользователя» внести изменения в блок «Основные параметры». На вкладке «Группы пользователя» выполнить необходимые операции: добавление групп по пиктограмме , удаление групп по пиктограмме .

- 3) Для сохранения изменений нажать на кнопку , для возврата в предыдущее окно без сохранения изменений – .

Изменение пароля пользователя

Для изменения пароля пользователя необходимо:

- 1) Перейти в режим редактирования УК пользователя (п. «Редактирование учетной карточки пользователя») и нажать на кнопку  (Рисунок 2.6).
- 2) В открывшемся окне ввести новый пароль, повторить его и нажать кнопку  для подтверждения изменения, для отмены изменения пароля и возврата в предыдущее окно нажать на кнопку  (Рисунок 2.6).

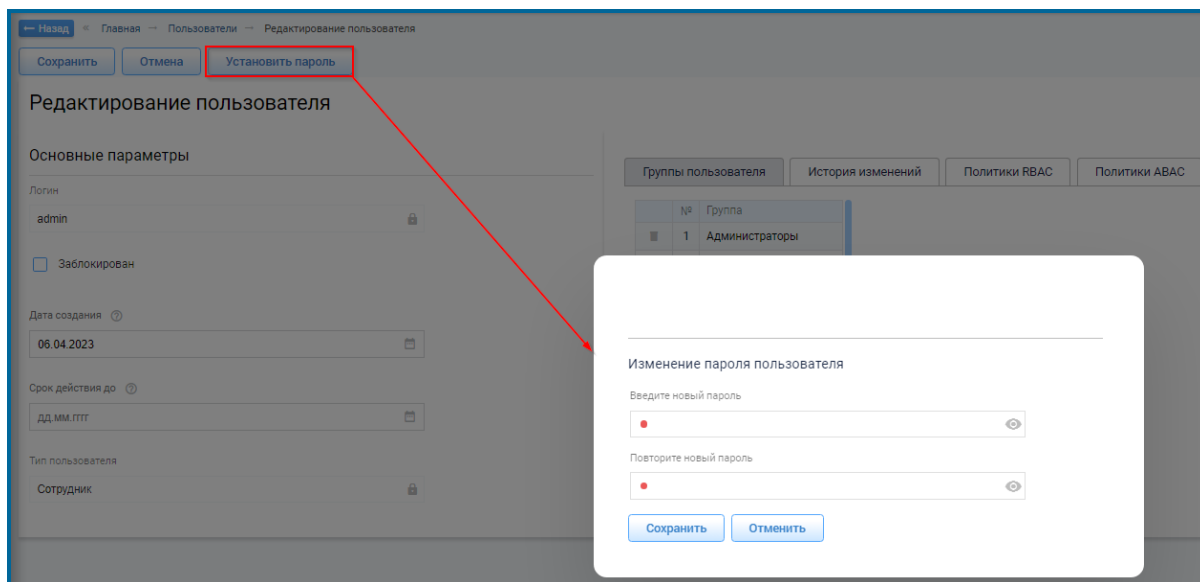


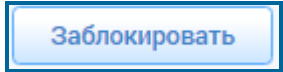
Рисунок 2.6 – Изменение пароля пользователя

Блокирование/ разблокирование учетной записи пользователя

Программа для ЭВМ предоставляется возможность настройки параметров автоматической блокировки учетных записей пользователей (п. 2.10), кроме того

учетная запись может быть автоматически заблокирована по истечению срока действия пароля (поле «Срок действия до» в УК пользователя).

Для намеренного блокирования учетной записи пользователя в ручном режиме необходимо (Рисунок 2.7):

- 1) Перейти к форме просмотра УК пользователя (п. «Просмотр учетной карточки пользователя») и нажать на кнопку .
- 2) В открывшемся окне нажать на кнопку  для подтверждения блокирования, для отмены блокирования записи и возврата в предыдущее окно нажать на кнопку .

Заблокировать УК пользователя можно также, установив отметку  в поле «Заблокирован» в режиме редактирования УК (п. «Редактирование учетной карточки пользователя»).

Для разблокирования учетной записи пользователя необходимо убрать отметку  в поле «Заблокирован» в режиме редактирования УК (п. «Редактирование учетной карточки пользователя»).

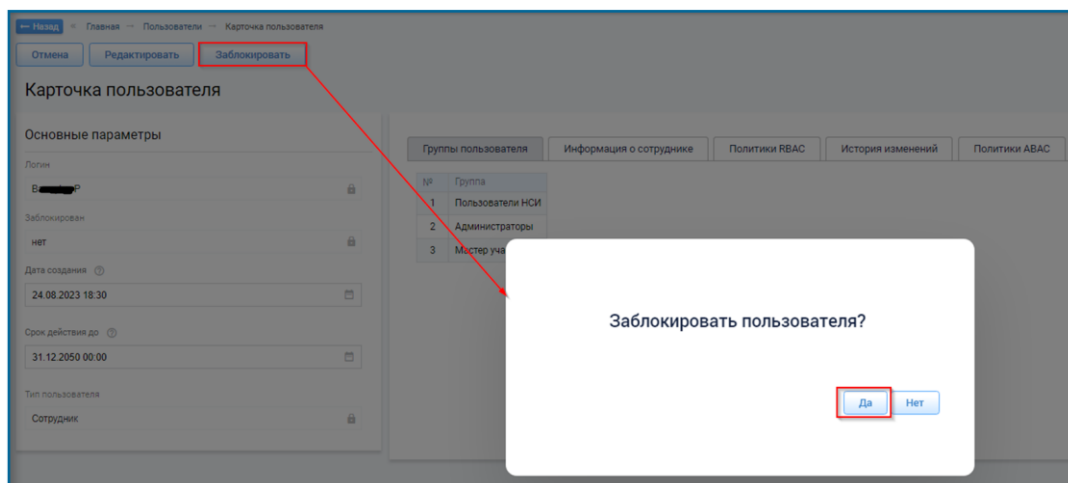


Рисунок 2.7 – Блокировка УК пользователя

2.4.6 Реестр пользователей

Реестр пользователей состоит из карточек пользователей.

Для перехода в Реестр пользователей необходимо, используя панель навигации, перейти по ссылке «Администрирование → Пользователи».

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

2.4.6.1 Действия в Реестре пользователей

В Реестре пользователей доступны следующие операции:

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

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

Для выгрузки списка пользователей Программы для ЭВМ и их данных в файл формата «xlsx»/ «csv» необходимо в Реестре пользователей нажать кнопку , затем кнопку .

Если в сформированном отчете была проведена сортировка, при выгрузке данных она также сохраняется.

2.5 Группы пользователей

Настройка групп пользователей Программы для ЭВМ осуществляется в пункте меню «Администрирование», подпункте «Группы пользователей».

Для перехода к Реестру групп пользователей необходимо, используя панель навигации, перейти по ссылке «Администрирование → Группы пользователей».

Подпункт «Группы пользователей» представлен следующими компонентами:

- Учетная карточка группы пользователей;
- Реестр групп пользователей.

2.5.1 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 групп пользователей по нажатию на пиктограмму  → «Открыть».

Внешний вид УК группы пользователей приведен на рисунке (Рисунок 2.8).

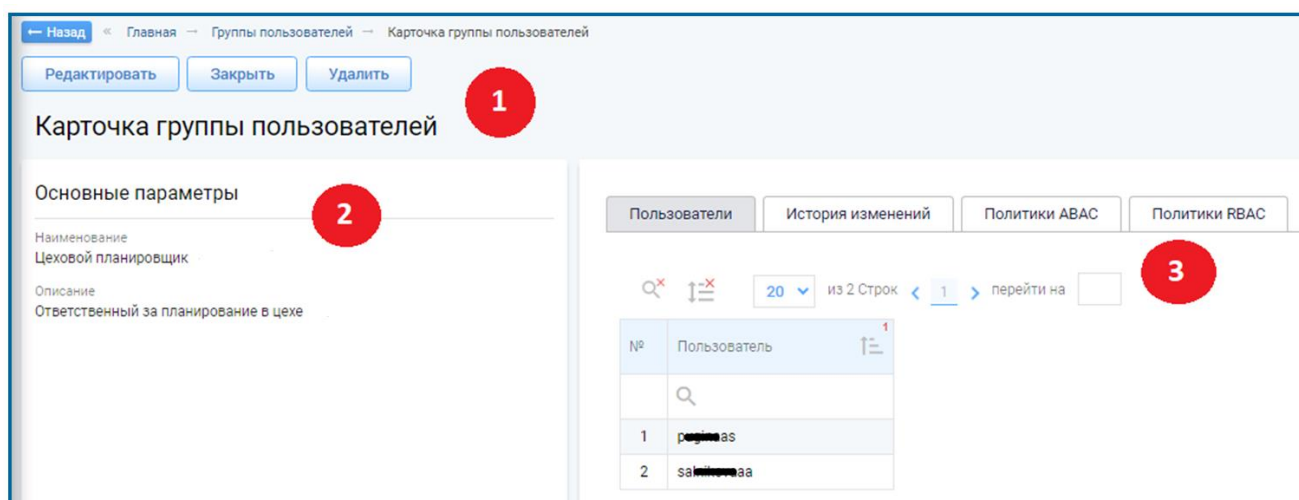


Рисунок 2.8 – Учетная карточка группы пользователей

УК группы пользователей имеет следующую структуру (Рисунок 2.8):

- наименование формы – «Карточка группы пользователей» и блок кнопок (1);
- блок «Основные параметры» (2);
- Вкладки: «Пользователи», «Политики RBAC», «Политики ABAC», «История изменений» (3).

В блоке «Основные параметры» отображается основная информация о группе пользователей.

Вкладка «Пользователи» содержит перечень учетных записей пользователей, включенных в рассматриваемую группу.

Внимание! Политики ролевых ограничений, назначенные группе пользователей (п. 2.6), распространяются на всех пользователей, включенных в группу на вкладке «Пользователи» УК группы пользователей.

Вкладка «Политики RBAC» отображает политики RBAC, которые назначены группе пользователей.

Вкладка «Политики ABAC» отображает политики ABAC, которые назначены группе пользователей.

Вкладка «История изменений» отображает историю всех действий с карточкой в системе.

2.5.1.1 Действия с учетной карточкой группы пользователей

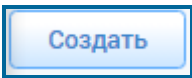
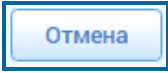
В интерфейсе доступны следующие операции с УК группы пользователей:

- 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 (Рисунок 2.9):

- 1) В Реестре групп пользователей нажать на кнопку .
- 2) В открывшемся окне «Добавление группы пользователей» заполнить блок «Основные параметры».
- 3) Нажать на кнопку  – в Реестре групп пользователей отобразится новая добавленная группа пользователей. Для возврата в предыдущее окно без сохранения изменений в окне «Добавление группы пользователей» нажать на кнопку .

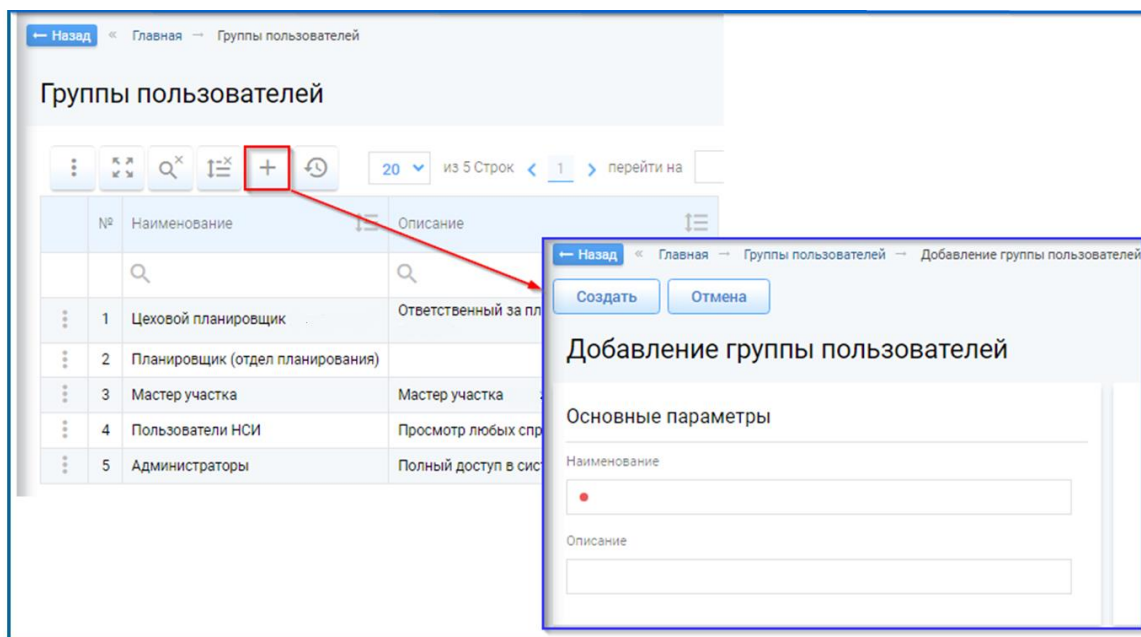


Рисунок 2.9 – Создание УК группы пользователей

Если обязательное для заполнения поле карточки не заполнено, при сохранении появляется информационное сообщение с требованием заполнить необходимое поле (Рисунок 2.10). Обязательные для заполнения поля отмечены – . Без заполнения обязательных полей добавление новой УК невозможно.

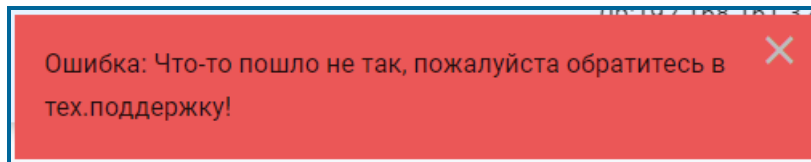
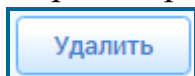


Рисунок 2.10 – Информационное сообщение о необходимости заполнить обязательное для заполнения поле

Удаление учетной карточки группы пользователей

Для удаления УК группы пользователей необходимо:

- 1) Перейти к форме просмотра УК группы пользователей (аналогично п. «Просмотр учетной карточки пользователя») и нажать на кнопку



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

2.5.2 Реестр групп пользователей

Реестр групп пользователей состоит из карточек всех групп пользователей, созданных в Программе для ЭВМ.

Для перехода в Реестр групп пользователей необходимо, используя панель навигации, перейти по ссылке «Администрирование → Группы пользователей».

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

2.5.2.1 Действия в Реестре групп пользователей

В Реестре групп пользователей доступны следующие операции:

- 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 данных (аналогично п. «Выгрузка данных в файл формата «xlsx»/ «csv»).

2.6 Политики безопасности RBAC

Ведение политик безопасности RBAC осуществляется в пункте меню «Администрирование», подпункте «Политики RBAC». Подпункт «Политики RBAC» предназначен для создания и хранения политик безопасности. Политика RBAC – это совокупность атомарных правил RBAC (п. 2.7), сгруппированных по объекту доступа, модулю или иному признаку. Совокупность атомарных правил RBAC в рамках политики RBAC определяет ролевые ограничения групп пользователей, указанных в учетной карточке политики, на доступ к формам пользовательского интерфейса, операциям, составу и структуре справочников.

Для перехода к списку политик RBAC необходимо, используя панель навигации, перейти по ссылке «Администрирование → Политики RBAC».

Подпункт «Политики RBAC» представлен следующими компонентами:

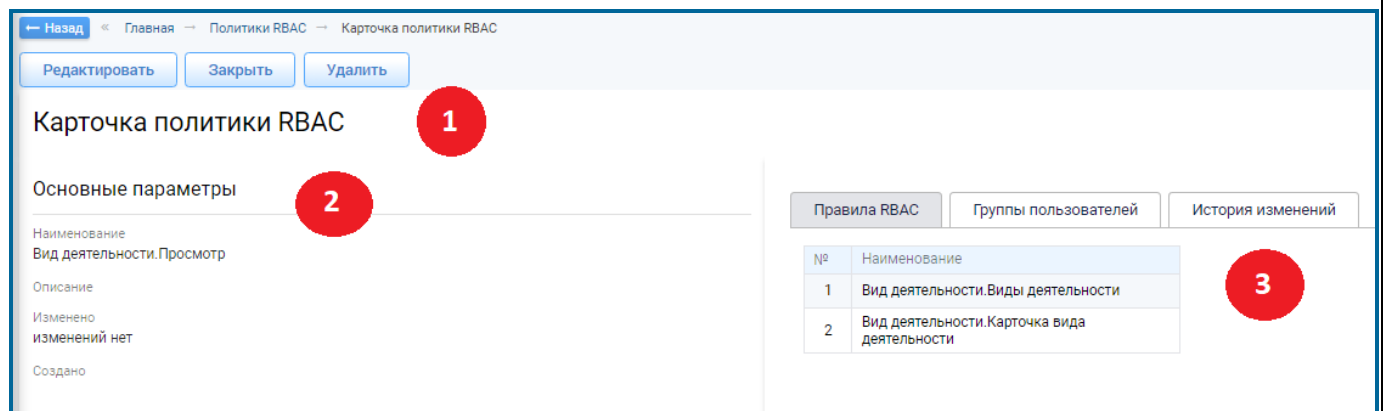
- Учетная карточка политики RBAC;
- Реестр политик RBAC.

2.6.1 Учетная карточка политики RBAC

Учетная карточка политики RBAC предназначена для регистрации политик RBAC в Программе для ЭВМ.

Переход к УК политики RBAC осуществляется из Реестра политик RBAC по нажатию на пиктограмму  → «Открыть».

Внешний вид УК политики RBAC приведен на рисунке (Рисунок 2.11).



На скриншоте отображается интерфейс «Карточка политики RBAC». В верхней части расположены кнопки «Назад», «Главная», «Политики RBAC» и «Карточка политики RBAC». Ниже находятся кнопки «Редактировать», «Заккрыть» и «Удалить». Основной контент разделен на две части. Слева, под заголовком «Карточка политики RBAC» (отмечено цифрой 1), находится панель «Основные параметры» (отмечено цифрой 2) с полями: «Наименование», «Вид деятельности.Просмотр», «Описание», «Изменено изменений нет» и «Создано». Справа от панели параметров находится таблица «Правила RBAC» (отмечено цифрой 3), которая содержит заголовки «Правила RBAC», «Группы пользователей» и «История изменений». Таблица имеет две колонки: «№» и «Наименование».

№	Наименование
1	Вид деятельности.Виды деятельности
2	Вид деятельности.Карточка вида деятельности

Рисунок 2.11 – Учетная карточка политики RBAC

УК политики RBAC имеет следующую структуру (Рисунок 2.11):

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

В блоке «Основные параметры» отображается основная информация о политике, на вкладке «Правила RBAC» отображаются правила RBAC, включенные в рассматриваемую политику, на вкладке «Группы пользователей» выводятся группы пользователей, к которым применима рассматриваемая политика безопасности.

2.6.1.1 Действия с учетной карточкой политики RBAC

В интерфейсе доступны следующие операции с УК политики RBAC:

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

2.6.2 Реестр политик RBAC

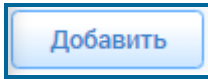
Реестр политик RBAC отображает перечень всех политик, созданных в Программе для ЭВМ

Для перехода в Реестр политик RBAC необходимо используя панель навигации, перейти по ссылке «Администрирование → Политики RBAC».

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

2.6.2.1 Действия в Реестре политик RBAC

В Реестре политик RBAC доступны следующие операции:

- просмотр УК политик RBAC (аналогично п. «Просмотр учетной карточки пользователя»);
- создание УК политик RBAC (аналогично п. «Создание учетной карточки группы пользователей» по кнопке );

- редактирование УК политик RBAC (аналогично п. «Редактирование учетной карточки пользователя»);
- выгрузка данных (аналогично п. «Выгрузка данных в файл формата «xlsx»/ «csv»).

2.7 Правила RBAC

Ведение атомарных прав на объекты Программы для ЭВМ осуществляется в пункте меню «Администрирование», подпункте «Правила RBAC».

Для перехода к списку правил RBAC необходимо, используя панель навигации, перейти по ссылке «Администрирование → Правила RBAC».

Подпункт «Правила RBAC» представлен следующими компонентами:

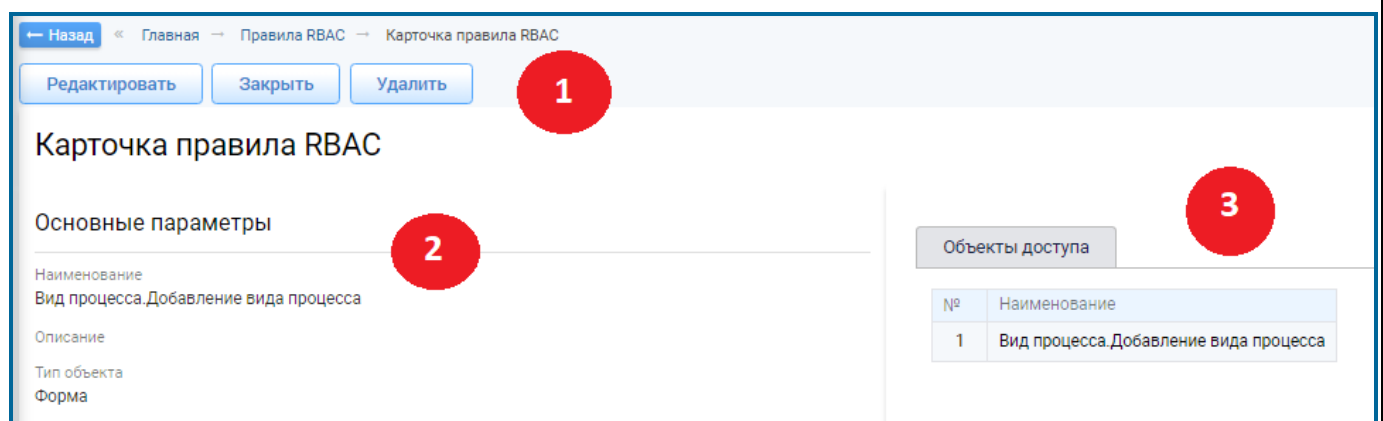
- Учетная карточка правила RBAC;
- Реестр правил RBAC.

2.7.1 Учетная карточка правила RBAC

Учетная карточка правила RBAC предназначена для регистрации правил RBAC в Программе для ЭВМ. Правила RBAC создаются автоматически на доступные в Программе для ЭВМ объекты.

Переход к УК правила RBAC осуществляется из Реестра правил RBAC по нажатию на пиктограмму  → «Открыть».

Внешний вид УК правила RBAC приведен на рисунке (Рисунок 2.12).



Навигация: ← Назад « Главная → Правила RBAC → Карточка правила RBAC

Кнопки: Редактировать, Закрывать, Удалить (1)

Карточка правила RBAC

Основные параметры (2)

Наименование: Вид процесса.Добавление вида процесса

Описание:

Тип объекта: Форма

Объекты доступа (3)

№	Наименование
1	Вид процесса.Добавление вида процесса

Рисунок 2.12 – Учетная карточка правила RBAC

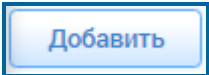
УК правила RBAC имеет следующую структуру (Рисунок 2.12):

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

- вкладка «Объекты доступа» (3).

2.7.1.1 Действия с учетной карточкой правила RBAC

В интерфейсе доступны следующие операции с УК правила RBAC:

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

2.7.2 Реестр правил RBAC

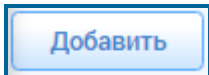
Реестр правил RBAC отображает перечень всех правил, созданных в Программе для ЭВМ.

Для перехода в Реестр правил RBAC необходимо используя панель навигации, перейти по ссылке «Администрирование → Правила RBAC».

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

2.7.2.1 Действия в Реестре правил RBAC

В Реестре правил RBAC доступны следующие операции:

- просмотр УК правил RBAC (аналогично п. «Просмотр учетной карточки пользователя»);
- создание УК правил RBAC (аналогично п. «Создание учетной карточки группы пользователей» по кнопке );
- редактирование УК правил RBAC (аналогично п. «Редактирование учетной карточки пользователя»);
- выгрузка данных (аналогично п. «Выгрузка данных в файл формата «xlsx»/ «csv»).

2.8 Политики АВАС

Для перехода к реестру политик АВАС (т.е. разграничение доступа на основе атрибутов) необходимо: в боковом меню перейти по ссылке «Администрирование → Политики АВАС».

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

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

В Реестре доступны следующие операции:

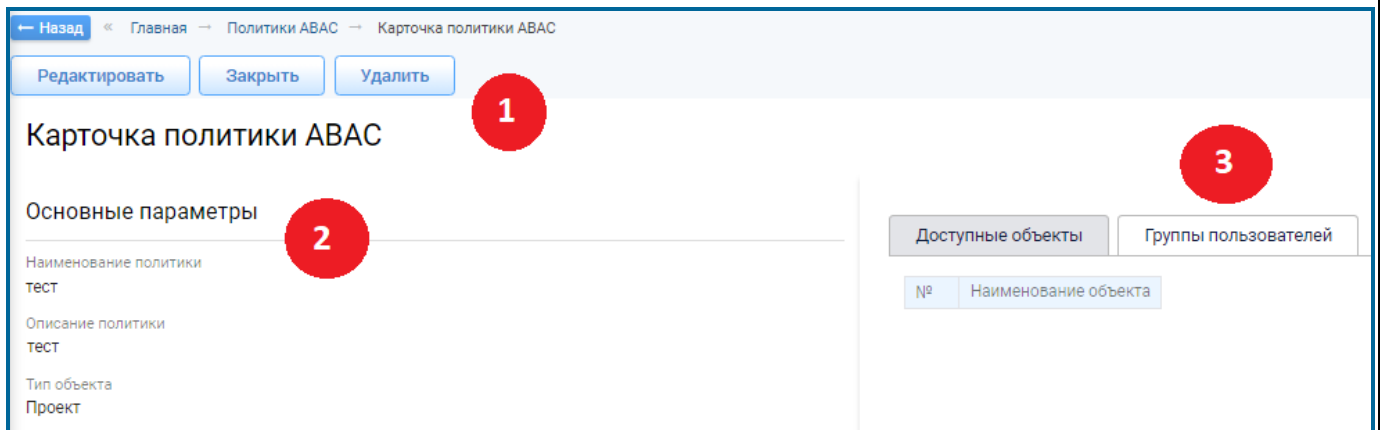
- просмотр УК политик АВАС (аналогично п. «Просмотр учетной карточки пользователя»);
- создание УК политик АВАС (аналогично п. «Создание учетной карточки группы пользователей» по кнопке );
- редактирование УК политик АВАС (аналогично п. «Редактирование учетной карточки пользователя»);
- выгрузка данных (аналогично п. «Выгрузка данных в файл формата «xlsx»/ «csv»).

2.8.1 Учетная карточка политики АВАС

Учетная карточка политики АВАС предназначена для добавления атрибутивных прав доступа для: для добавления групп пользователей, которым будет назначена данная политика.

Переход к УК осуществляется из Реестра политик АВАС по нажатию на пиктограмму  → «Открыть».

Внешний вид УК политики АВАС приведен на рисунке (Рисунок 2.13).



Скриншот интерфейса «Карточка политики АВАС».

Навигационная панель: Назад, Главная, Политики АВАС, Карточка политики АВАС.

Кнопки: Редактировать, Закрывать, Удалить.

Заголовок: Карточка политики АВАС.

Основные параметры:

- Наименование политики: тест
- Описание политики: тест
- Тип объекта: Проект

Панель объектов:

- Доступные объекты
- Группы пользователей

Таблица объектов:

№	Наименование объекта

Рисунок 2.13 – Учетная карточка политики АВАС

УК политики АВАС имеет следующую структуру:

- наименование формы – «Карточка политики АВАС» и блок кнопок;
- блок «Основные параметры»;
- вкладки: «Доступные объекты», «Группы пользователей».

Описание полей приведено в таблице (Таблица 2.2).

Таблица 2.2 – Описание полей УК политики АВАС

Наименование	Описание
Наименование политики	Полное наименование 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» по кнопке );
- редактирование (аналогично п. «Редактирование учетной карточки пользователя»);
- удаление (аналогично п. «Удаление учетной карточки группы пользователей»).

2.9 События безопасности

Сбор данных по успешным и неудачным попыткам входа в Программу для ЭВМ осуществляется в пункте меню «Администрирование», подпункте «События безопасности».

Для перехода к Реестру системных событий безопасности необходимо, используя панель навигации, перейти по ссылке «Администрирование → События безопасности».

Реестр системных событий безопасности отображает события системы безопасности с указанием временных характеристик и детальной информации о каждом из них и представлен в виде таблицы с полями.

2.9.1 Действия в Реестре системных событий безопасности

В Реестре системных событий безопасности доступны следующие операции:

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

2.10 Системные политики

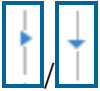
Настройка системных политик безопасности осуществляется в пункте меню «Администрирование», подпункте «Системные политики».

Для перехода к настройкам необходимо, используя панель навигации, перейти по ссылке «Администрирование → Системные политики».

Подпункт «Системные политики» включает:

- политики блокировки учетной записи;
- политики сложности пароля.

Разворачивание/сворачивание списков системных политик осуществляется по

пиктограммам .

2.10.1 Настройка политики блокировки учетной записи

Настройка политики блокировки учетной записи предполагает настройку следующих параметров:

- лимит попыток неудачного входа (количество) за определенный период (минуты);
- продолжительность блокировки (минуты);
- оповещение о блокировке.

Для настройки параметров политики блокировки учетной записи необходимо (Рисунок 2.14):

- 1) В подпункте «Системные политики» перейти к форме редактирования параметра, нажав на его название.
- 2) В открывшейся форме редактирования по необходимости внести изменения.

- 3) Нажать кнопку **Сохранить** для сохранения внесенных изменений или кнопку **Отмена** для возврата в предыдущее окно без сохранения изменений.

2.10.2 Настройка политики сложности пароля

Настройка политики сложности пароля предполагает настройку следующих параметров:

- минимальная длина пароля;
- использование строчных/ прописных букв;
- использование цифр/ символов.

Для настройки параметров политики сложности пароля необходимо перейти к форме редактирования параметра, нажав на его название.

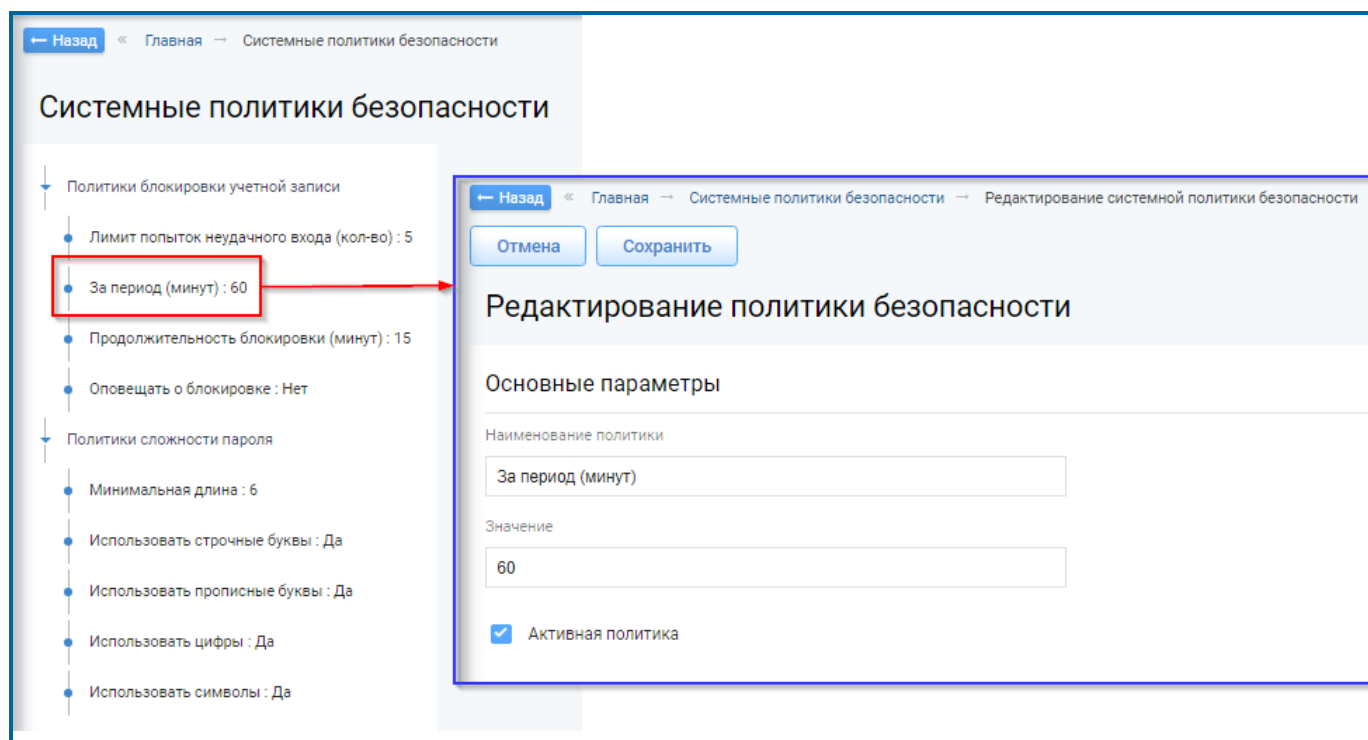


Рисунок 2.14 – Настройка параметра политики блокировки учетной записи

3 ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ

3.1 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.

Главная страница состоит из следующих областей:

- Панель «Ваши избранные» (1);
- Основная часть (2);
- Боковое меню (3).

На Главной странице отображаются названия всех модулей Программы для ЭВМ «TRS. ITSM» с входящими в их состав разделами (аналогичная информация представлена и в панели навигации бокового меню). При нажатии на названия разделов модулей осуществляется переход к соответствующей функциональности.

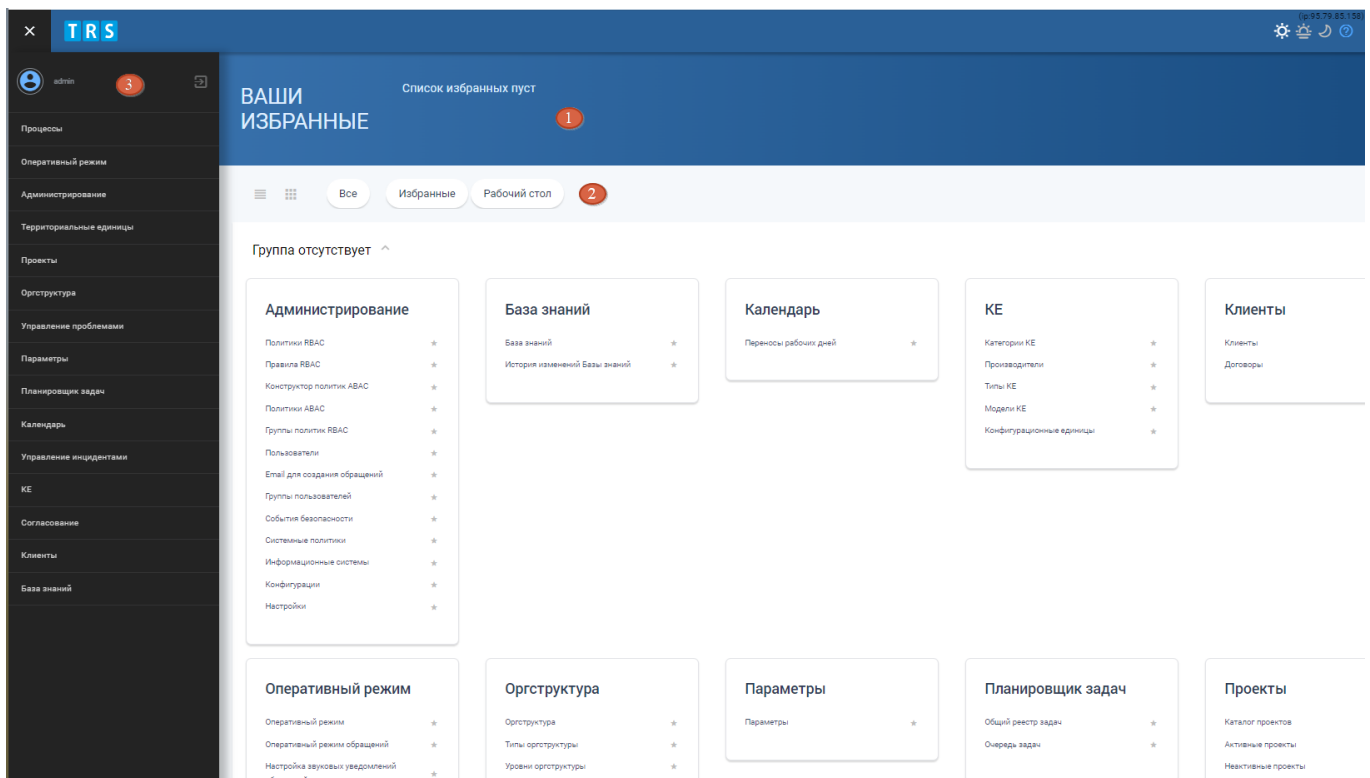


Рисунок 3.1– Главная страница. Режим «Все»

Выдвигающееся боковое меню (3) является панелью навигации, с помощью которой происходит перемещение между функциями Программы для ЭВМ «TRS.MES», с двумя уровнями вложенности (**Ошибка! Источник ссылки не найден.**):

- 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).
- Второй уровень включает в себя ссылки для перехода на определенную страницу раздела.

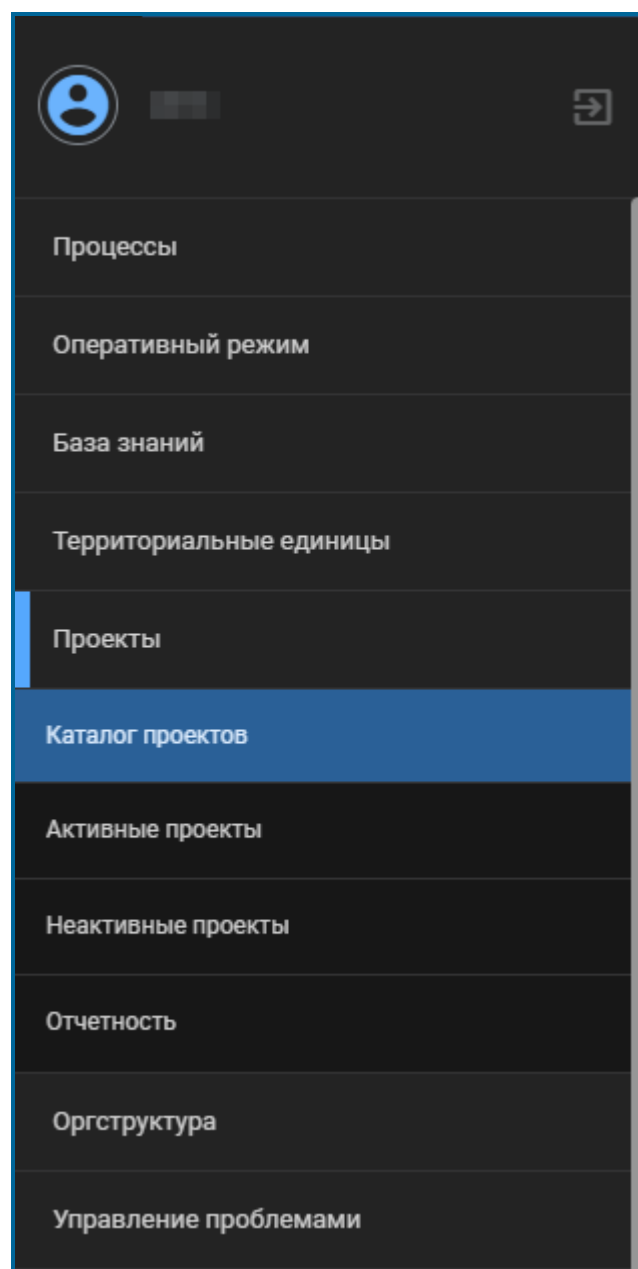


Рисунок 3.2 – Боковое меню

Боковое меню содержит перечень следующих разделов:

- 1) Процессы;
- 2) Оперативный режим;
- 3) База знаний;
- 4) Территориальные единицы;
- 5) Проекты;
- 6) Оргструктура;
- 7) Управление проблемами;
- 8) Параметры;
- 9) Планировщик задач;
- 10) Администрирование;
- 11) Календарь;
- 12) Управление инцидентами;
- 13) КЕ;
- 14) Согласование;
- 15) Клиенты.

По кнопкам и пиктограмм в Боковом меню доступны операции, описанные в таблице (**Таблица 3.1 – Кнопки/пиктограммы Бокового меню**).

Таблица 3.1 – Кнопки/пиктограммы Бокового меню

Кнопка/пиктограмма	Описание
	Переход в профиль/ личный кабинет пользователя Программы для ЭВМ.
	Сворачивание/ разворачивание Бокового меню.
	Выход из Программы для ЭВМ.

3.1.1 Описание графических изображений

Типы графических изображений, используемые в Программе для ЭВМ, представлены в таблице (**Таблица 3.2 – Графические изображения, используемые в Программе для ЭВМ**).

Таблица 3.2 – Графические изображения, используемые в Программе для ЭВМ

Графический объект	Описание
--------------------	----------

Таблица 3.2 – Графические изображения, используемые в Программе для ЭВМ

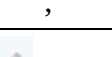
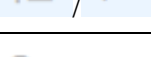
Графический объект	Описание
	Загрузка файла в Программу для ЭВМ
	Разворачивание записи
	Сворачивание записи
	Конечная запись в иерархии
	Добавление записи
	Редактирование записи
	Сохранение отредактированной записи
	Выбор значения из календаря
	Выбор значения из списка
	Выбор значения из справочника
	Сортировка значений
	Сортировка значений по возрастанию/ убыванию
	Поиск по столбцам реестрового представления
	Обновление табличной части реестрового представления
	Доступные действия для записи в реестровом представлении
	Удаление записи
	Применить фильтры
	Очистить фильтры
	Перемещение записи
	Отмена операции
	Переход/ выход из полноэкранного режима

Таблица 3.2 – Графические изображения, используемые в Программе для ЭВМ

Графический объект	Описание
	Выбор/ отмена выбора сущности

3.2 Ведение справочников

В Программе для ЭВМ производится ведение следующих справочников:

- 1) Группа справочников «Клиенты»:
 - Клиенты (п. 3.2.1);
 - Договоры (п. 3.2.2).
- 2) Группа справочников «Оргструктура»
 - Оргструктура (п. 3.2.3);
 - Типы оргструктуры (п. 3.2.4);
 - Уровни оргструктуры (п. 3.2.5);
 - Виды деревьев оргструктуры (п. 3.2.6)
 - Сотрудники (п.3.2.7);
 - Штатное расписание (п. 3.2.8);
 - Должности (п. 3.2.9);
 - Роли сотрудников (п. 3.2.10);
 - Типы ролей сотрудников (п. 3.2.10.1).
- 3) Группа справочников «Процессы»
 - Решения (п. 3.2.12);
 - Нормативное время решения (п. 3.2.13);
 - Ответственные по статусам (п. 3.2.14);
 - Виды деятельности (п. 3.2.15).

3.2.1 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 3.3).

Внешний вид справочника «Клиенты» приведен на рисунке (Рисунок 3.5).

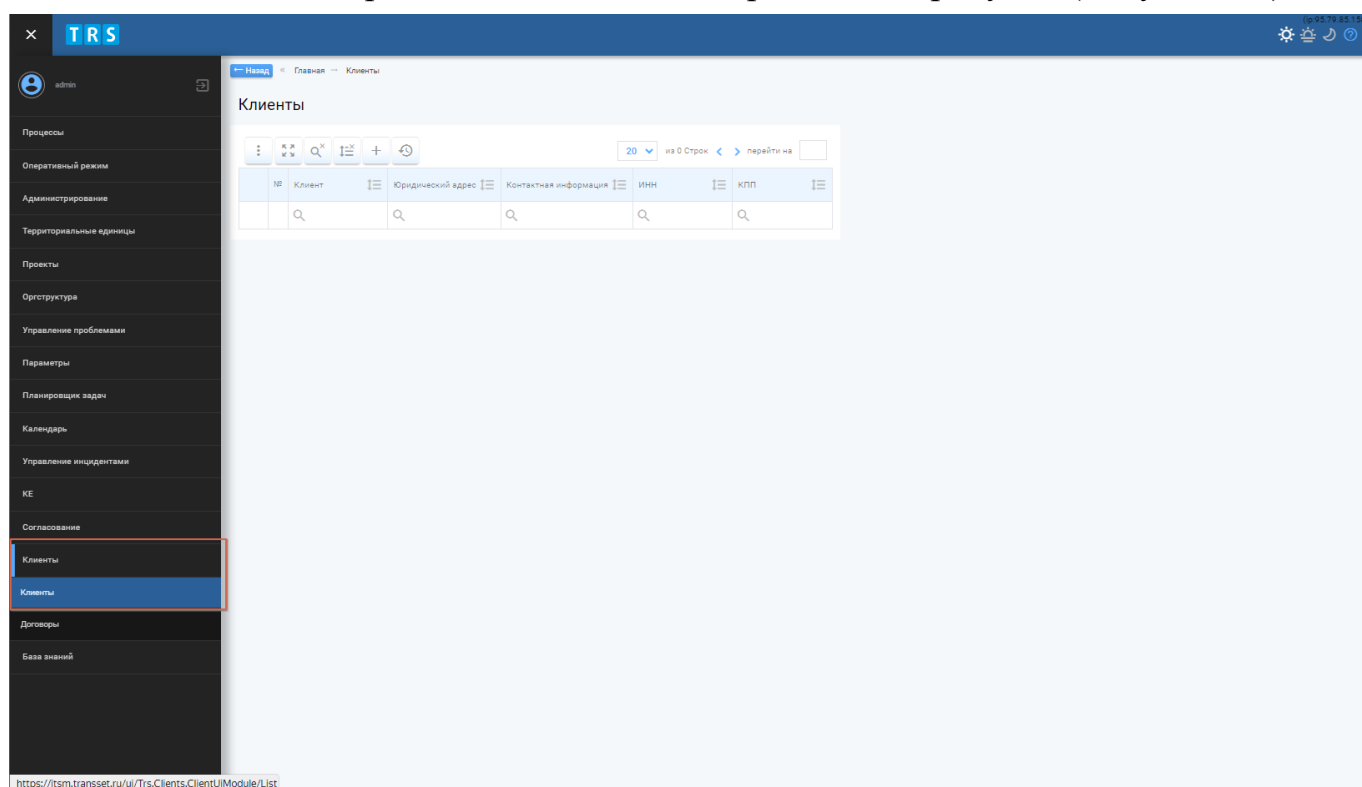


Рисунок 3.3 – Переход в справочник «Клиенты»

Справочник состоит из следующих компонентов:

- Учетная карточка клиента (п. 3.2.1.1);
- Реестр клиентов (п. 3.2.1.2).

3.2.1.1 Учетная карточка клиента

Учетная карточка клиента предназначена для регистрации клиентов в Программе для ЭВМ. Переход к УК клиента осуществляется из Реестра клиентов по нажатию на пиктограмму  → «Открыть» (Рисунок 3.4).

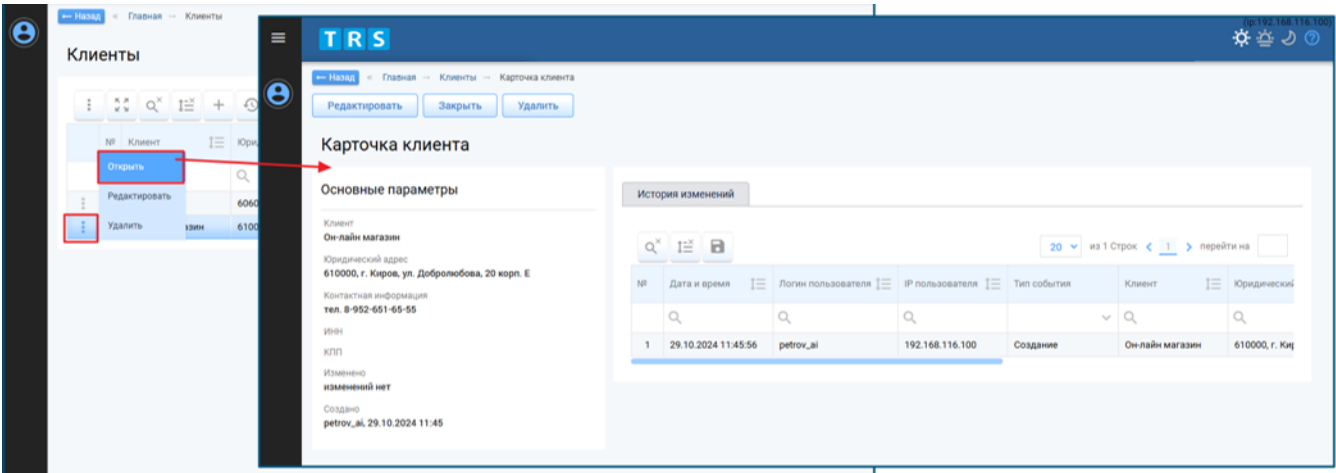


Рисунок 3.4 – Открытие УК клиента

Структура учетной карточки клиента

УК клиента имеет следующую структуру (Рисунок 3.4):

- наименование формы – «Клиент» и блок кнопок;
- блок «Основные параметры».

В блоке «Основные параметры» отображается информация об основных данных клиента. Описание полей учетной карточки клиента приведено в таблице (Таблица 3.3).

Таблица 3.3 – Описание полей УК клиента

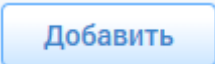
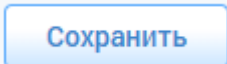
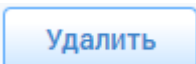
Наименование	Описание
Клиент	Наименование клиента. Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.
Юридический адрес	Юридический адрес клиента. Заполняется пользователем вручную.
Контактная информация	Дополнительная контактная информация (фактический адрес клиента, контактные телефоны и другие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

Описание доступных кнопок приведено в таблице (Таблица 3.4).

Таблица 3.4 – Кнопки и операции УК клиента

Кнопки и описание	Описание
-------------------	----------

Таблица 3.4 – Кнопки и операции УК клиента

Кнопки и описание	Описание		
	Просмотр	Создание	Редактирование
Добавить () – при нажатии происходит сохранение введенных значений и добавление УК клиента.		+	
Отмена () – при нажатии внесенные изменения в полях УК клиента не сохраняются, происходит возврат в предыдущее окно.		+	+
Сохранить () – при нажатии происходит сохранение внесенных изменений в УК клиента.			+
Редактировать () – при нажатии УК клиента становится доступной для внесения изменений.	+		
Заккрыть () – при нажатии УК клиента будет закрыта, осуществляется переход в Реестр клиентов.	+		
Удалить () – при нажатии происходит удаление выбранной УК клиента и возврат в Реестр клиентов.	+		

Действия с учетной карточкой клиента

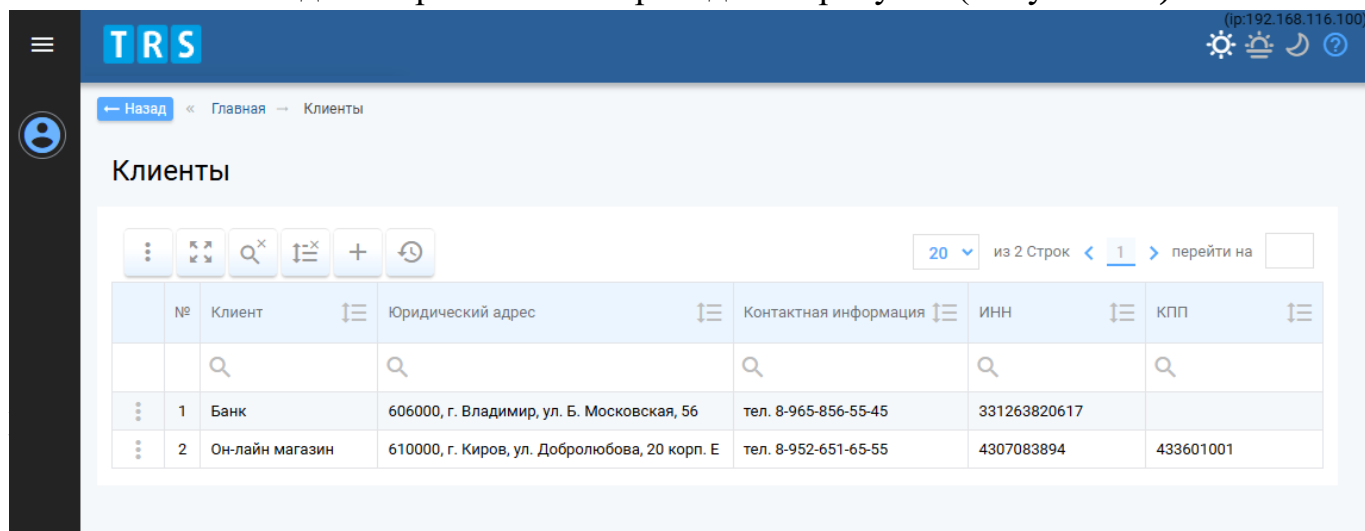
В интерфейсе доступны следующие операции с УК клиента:

- 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»).

3.2.1.2 Реестр клиентов

Реестр клиентов состоит из карточек клиентов, представленных в табличном виде.

Внешний вид Реестра клиентов приведен на рисунке (Рисунок 3.5).



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 «xls»/ «xlsx» (аналогично п.

«Выгрузка отчета в файл формата «xls», «xlsx» по кнопке  и

затем ).

3.2.2 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 3.6).

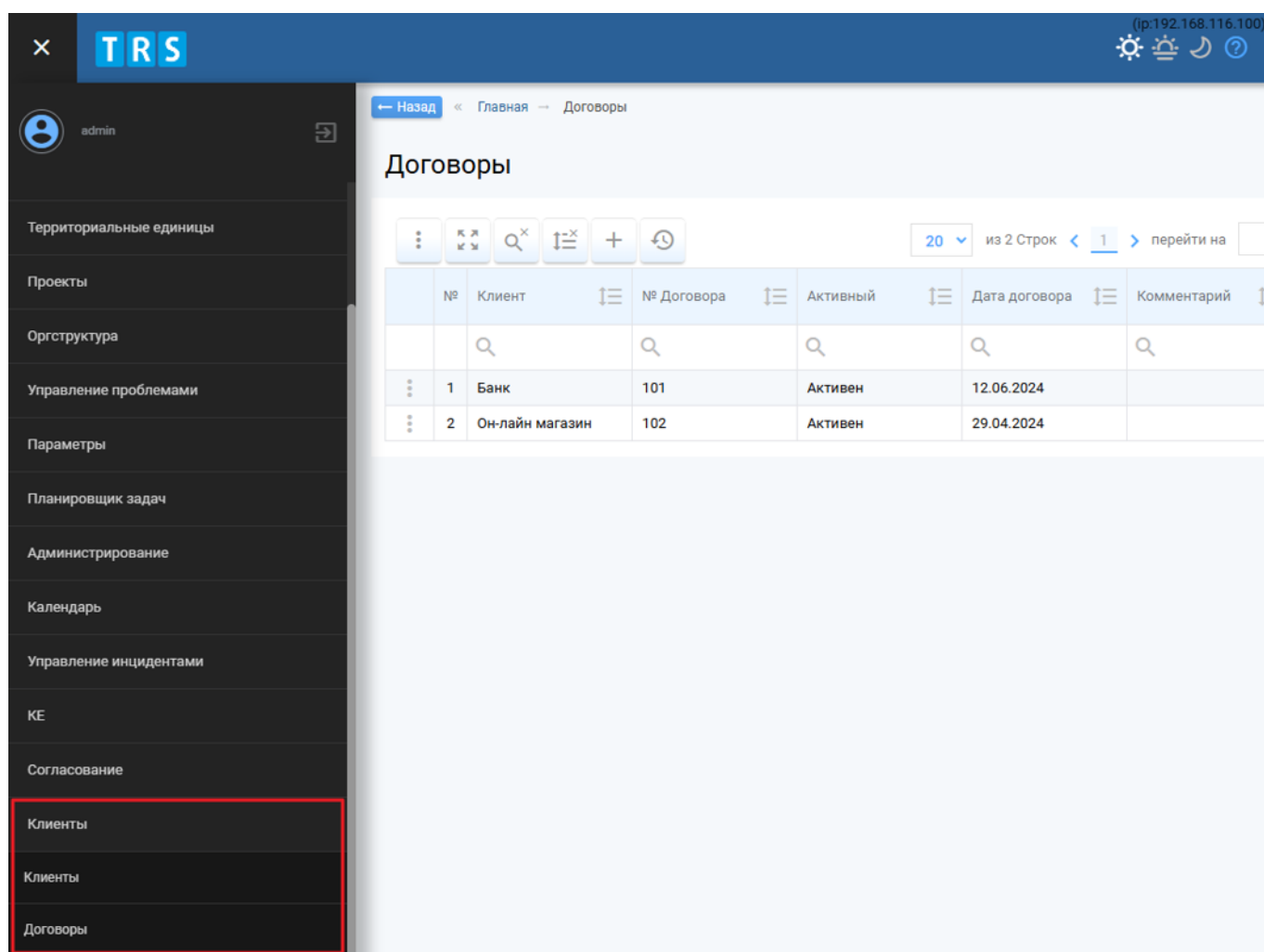


Рисунок 3.6 – Переход в справочник «Договоры»

Внешний вид справочника «Договоры» приведен на рисунке (Рисунок 3.8).

Справочник состоит из следующих компонентов:

- Учетная карточка договора (п. 3.2.2.1);
- Реестр договоров (п. 3.2.2.2).

3.2.2.1 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 3.4).

Внешний вид УК договора приведен на рисунке (Рисунок 3.7).

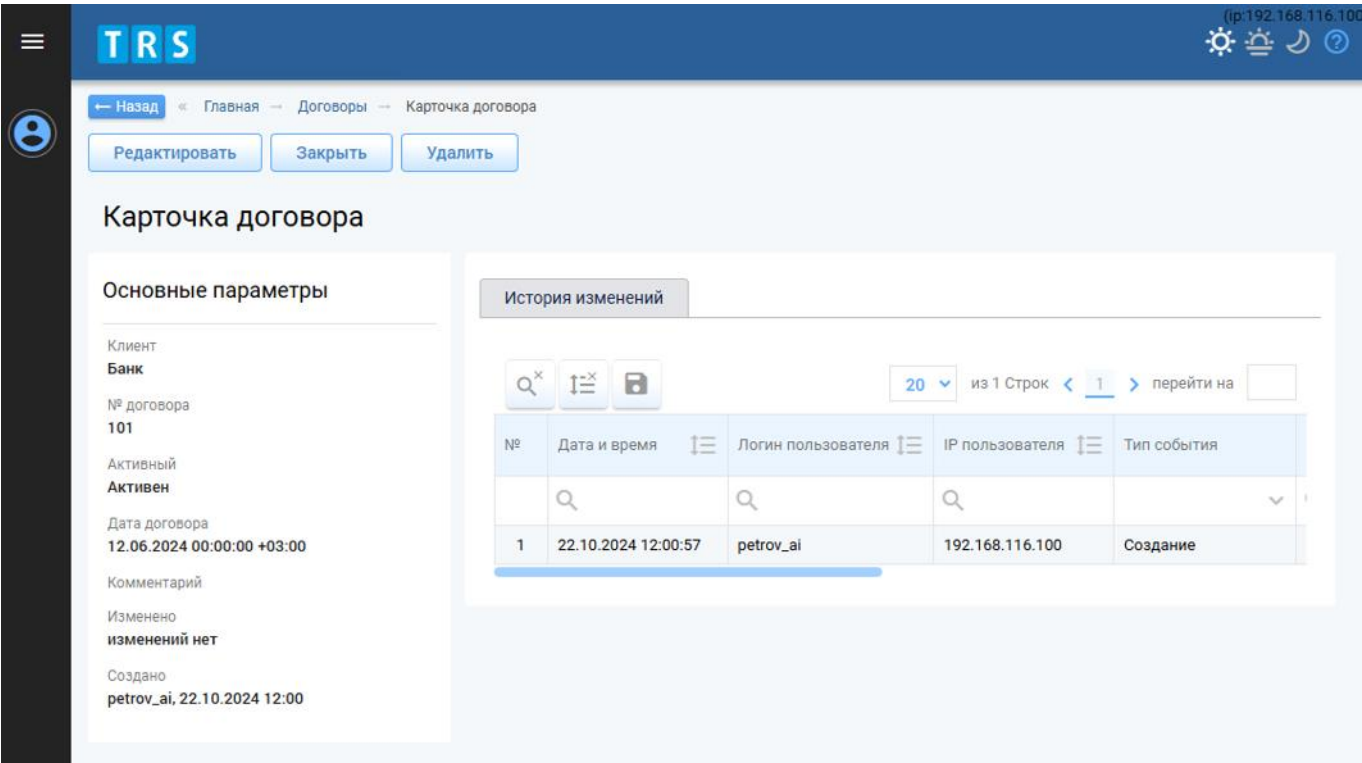


Рисунок 3.7 – Учетная карточка договора

Структура учетной карточки договора

УК договора имеет следующую структуру (Рисунок 3.7):

- наименование формы – «Карточка договора» и блок кнопок;
- блок «Основные параметры».

В блоке «Основные параметры» отображается основная информация по договору. Описание полей учетной карточки договора приведено в таблице (Таблица 3.5).

Таблица 3.5 – Описание полей УК договора

Наименование	Описание
Клиент	Наименование клиента, к которому относится договор. Выбор значения из справочника «Клиенты» (п. 3.2.1) 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

Таблица 3.5 – Описание полей УК договора

Наименование	Описание
	невозможно.
Дата договора	Дата договора. Выбор значения из календаря по пиктограмме  , обязательное заполнение.
Комментарий	Комментарий к договору. Заполняется пользователем вручную.

Кнопки и операции в УК договора аналогичны кнопкам и операциям, доступным в УК клиента (**Таблица 3.4**).

Действия с учетной карточкой 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»).

3.2.2.2 Реестр договоров

Реестр договоров состоит из карточек договоров, представленных в табличном виде.

Внешний вид Реестра договоров приведен на рисунке (Рисунок 3.8).

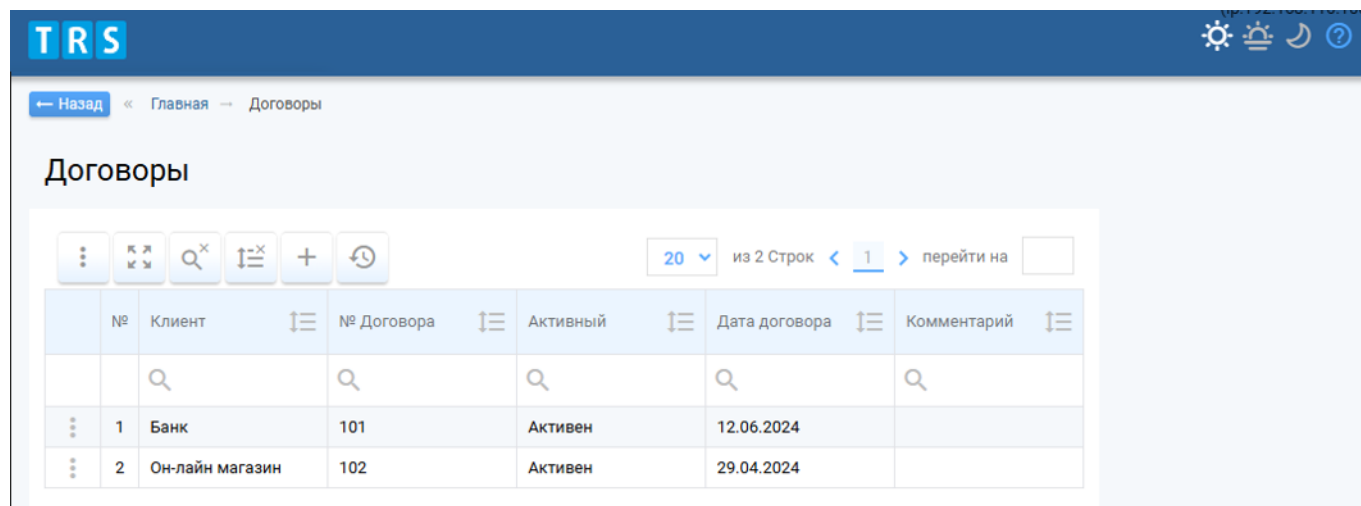


Рисунок 3.8 – Справочник «Договоры»

Структура Реестра договоров

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.

Действия в Реестре договоров

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 «xls»/ «xlsx» (аналогично п.

«Выгрузка отчета в файл формата «xls», «xlsx» по кнопке , затем



).

3.2.3 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» (Рисунок 3.9).

Внешний вид справочника «Оргструктура» приведен на рисунке (Рисунок 3.11).

Справочник состоит из следующих компонентов:

- Учетная карточка оргструктуры (п. 3.2.3.1);
- Реестр организационных единиц (п. 3.2.3.2).

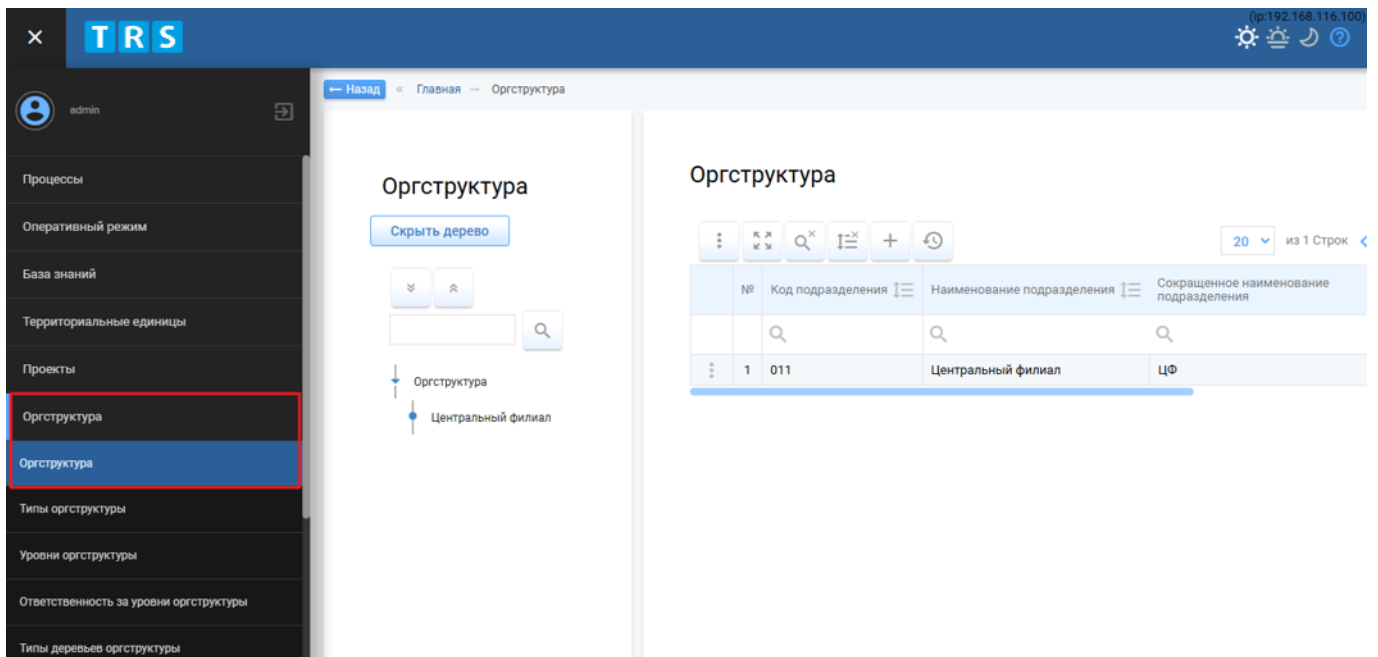


Рисунок 3.9 – Переход в справочник «Оргструктура»

3.2.3.1 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 3.4).

Внешний вид УК оргструктуры приведен на рисунке (Рисунок 3.10).

Редактировать Заккрыть Удалить

Карточка оргструктуры

Основные параметры

Код подразделения

011

Наименование подразделения

Центральный филиал

Сокращенное наименование подразделения

ЦФ

Уровень оргструктуры

Запись удалена

Тип оргструктуры

Компания

Ветка в административной иерархии

Комментарий

История изменений

Деревья оргструктуры

Контакты

№	Вид дерева	Родитель
1	Административное подчинение	Оргструктура

Рисунок 3.10 – Учетная карточка оргструктуры

Структура учетной карточки оргструктуры

УК оргструктуры имеет следующую структуру (Рисунок 3.10):

- наименование формы – «Оргструктура» и блок кнопок;
- блок «Основные параметры»;
- блок вкладок: «Деревья оргструктуры», «Контакты», «История изменений».

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

Вкладка «Деревья оргструктуры» используется для размещения текущей оргструктуры в разных видах иерархических деревьев. Для каждой записи уровня оргструктуры может быть введено несколько строк (участие в нескольких структурах).

Вкладка «Контакты» содержит табличное представление контактов всех сотрудников текущей оргструктуры. Таблица содержит параметры из справочника «Сотрудники» (п. 3.2.7), у которых наименование подразделения соответствует наименованию текущей оргструктуры.

Описание полей учетной карточки оргструктуры приведено в таблице (Таблица 3.6).

Таблица 3.6 – Описание полей УК оргструктуры

Наименование	Описание
Основные параметры	
Код подразделения	Код подразделения. Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.
Наименование подразделения	Наименование подразделения оргструктуры. Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.
Сокращенное наименование подразделения	Сокращенное наименование подразделения. Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.
Уровень оргструктуры	Наименование уровня оргструктуры. Выбор значения из справочника «Уровни оргструктуры» (п. 3.2.5).
Тип оргструктуры	Тип структурного подразделения. Заполняется автоматически в зависимости от значения, установленного в поле «Уровень оргструктуры», недоступно для редактирования.
Ветка административной иерархии	Ветка в административной иерархии. Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Комментарий	Текстовый комментарий. Заполняется пользователем вручную.
Вкладка «Деревья оргструктуры»	
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. 3.2.3) по пиктограмме  .
Вкладка «Контакты»	
Сотрудник	ФИО сотрудника из справочника «Сотрудники» (п. 3.2.6). Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Наименование	Наименование штатной должности сотрудника.

Таблица 3.6 – Описание полей УК оргструктуры

Наименование	Описание
штатной должности	Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Тип контакта	Тип контакта сотрудника. Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Значение	Значение. Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Вкладка «История изменений»	
Объект	Выбирается из списка объектов карточки, по которому необходима история изменений
Дата и время	Дата и время произведенного изменения. Заполняется автоматически
Логин пользователя	Логин пользователя, который произвел изменения. Заполняется автоматически
IP пользователя	IP пользователя, которые произвел изменения. Заполняется автоматически
Тип события	Тип события (создание, изменение, удаление) Заполняется автоматически

Описание доступных кнопок приведено в таблице (Таблица 3.7).

Таблица 3.7 – Кнопки и операции УК оргструктуры

Кнопки и описание	Описание		
	Просмотр	Создание	Редактирование
Отмена () – при нажатии внесенные изменения в полях УК оргструктуры не сохраняются, происходит возврат в предыдущее окно.		+	+
Сохранить () – при нажатии происходит сохранение внесенных изменений в УК оргструктуры.		+	+
Редактировать () – при нажатии УК оргструктуры становится доступной для внесения изменений.	+		
Заккрыть () – при нажатии УК оргструктуры будет закрыта,	+		

Таблица 3.7 – Кнопки и операции УК оргструктуры

Кнопки и описание	Описание		
осуществляется переход в Реестр организационных единиц.			
Удалить () – при нажатии происходит удаление выбранной УК оргструктуры и возврат в Реестр организационных единиц.	+		

Действия с учетной карточкой 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»).

3.2.3.2 Реестр организационных единиц

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

Внешний вид Реестра организационных единиц приведен на рисунке (Рисунок 3.11).

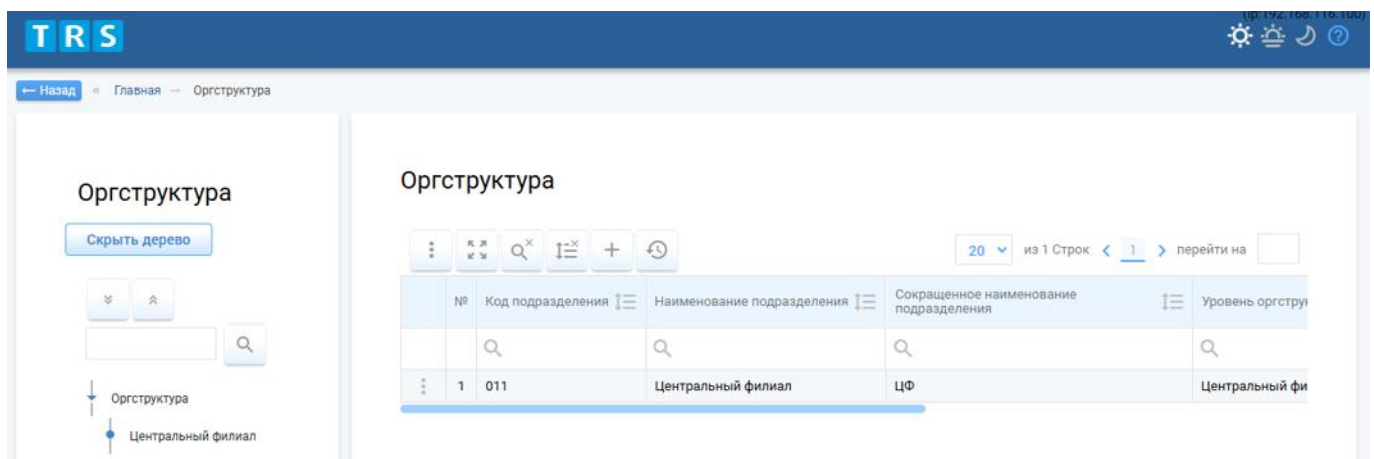


Рисунок 3.11 – Справочник «Оргструктура»

Структура Реестра организационных единиц

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.

Действия в Реестре организационных единиц

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 «xls»/ «xlsx» (аналогично п.

«Выгрузка отчета в файл формата «xls», «xlsx» по кнопке , затем



).

3.2.4 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» (Рисунок 3.12).

Внешний вид справочника «Типы оргструктуры» приведен на рисунке (Рисунок 3.14).

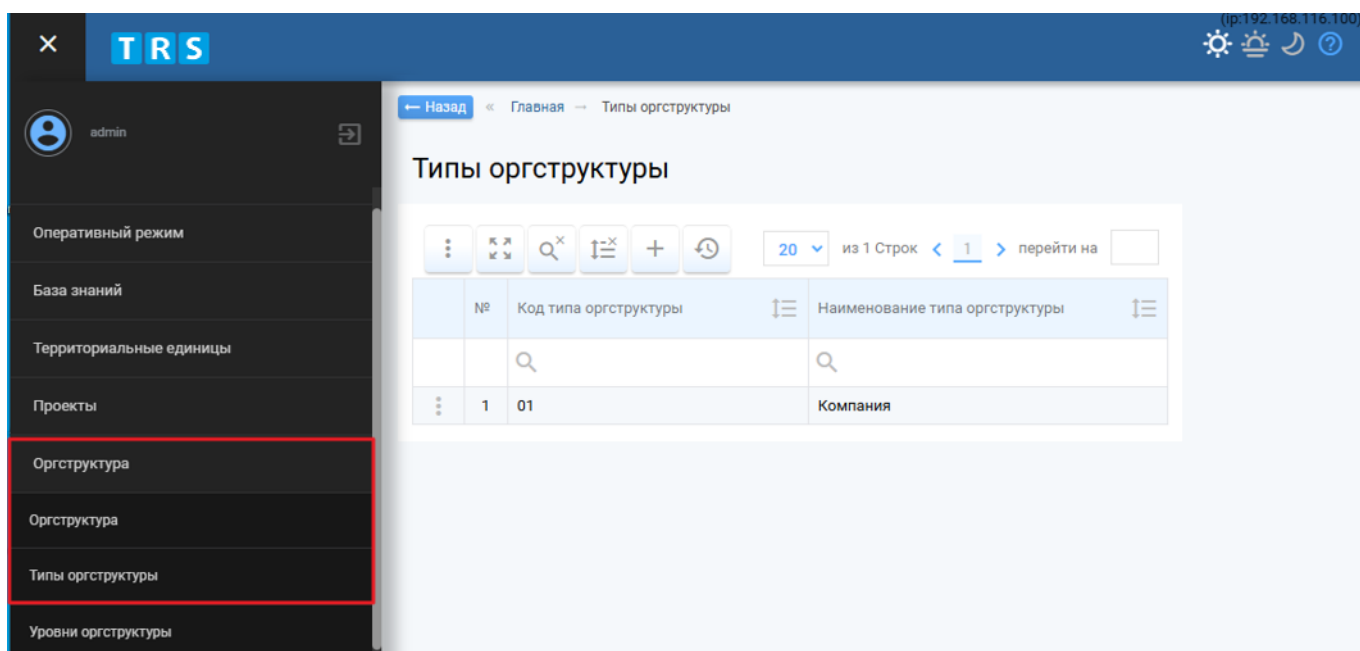


Рисунок 3.12 – Переход в справочник «Типы оргструктуры»

Справочник состоит из следующих компонентов:

- Учетная карточка типа оргструктуры (п. 3.2.4.1);
- Реестр типов оргструктуры (п. 3.2.4.2).

3.2.4.1 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 3.4).

Внешний вид УК типа оргструктуры приведен на рисунке (Рисунок 3.13).

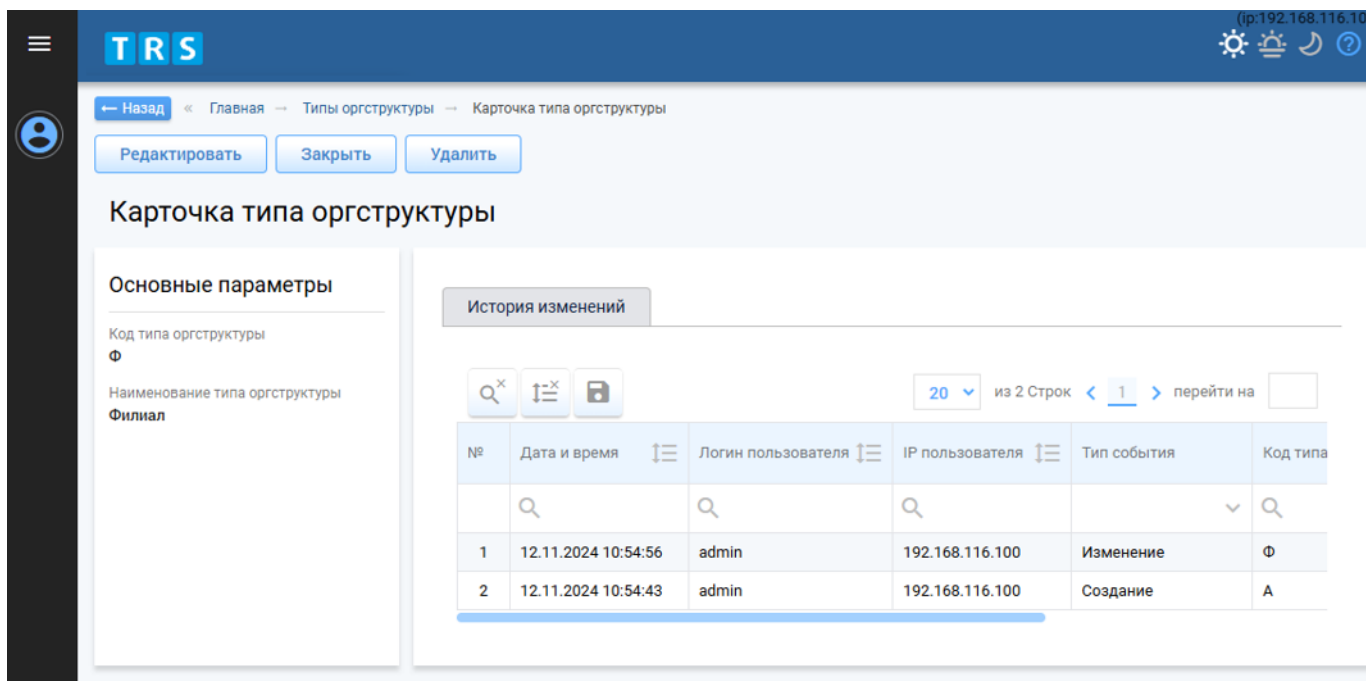


Рисунок 3.13 – Учетная карточка типа оргструктуры

Структура учетной карточки типа оргструктуры

УК типа оргструктуры имеет следующую структуру (Рисунок 3.13):

- наименование формы – «Тип оргструктуры» и блок кнопок;
- блок «Основные параметры»
- вкладка «История изменений»;

В блоке «Основные параметры» отображается информация об основных параметрах типов организационных структур. Описание полей учетной карточки типа оргструктуры приведено в таблице (**Таблица 3.8**).

Таблица 3.8 – Описание полей УК типа оргструктуры

Наименование	Описание
Код типа оргструктуры	Сокращенное обозначение типа структурных подразделений организации. Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.
Наименование типа оргструктуры	Полное название типа структурных подразделений организации. Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.

Кнопки и операции в УК типа оргструктуры аналогичны кнопкам и операциям, доступным в УК проекта (**Таблица 3.26**).

Действия в учетной карточке типа оргструктуры

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»).

3.2.4.2 Реестр типов оргструктуры

Реестр типов оргструктуры состоит из карточек типов организационных структур, представленных в табличном виде.

Внешний вид Реестра типов оргструктуры приведен на рисунке (Рисунок 3.14).

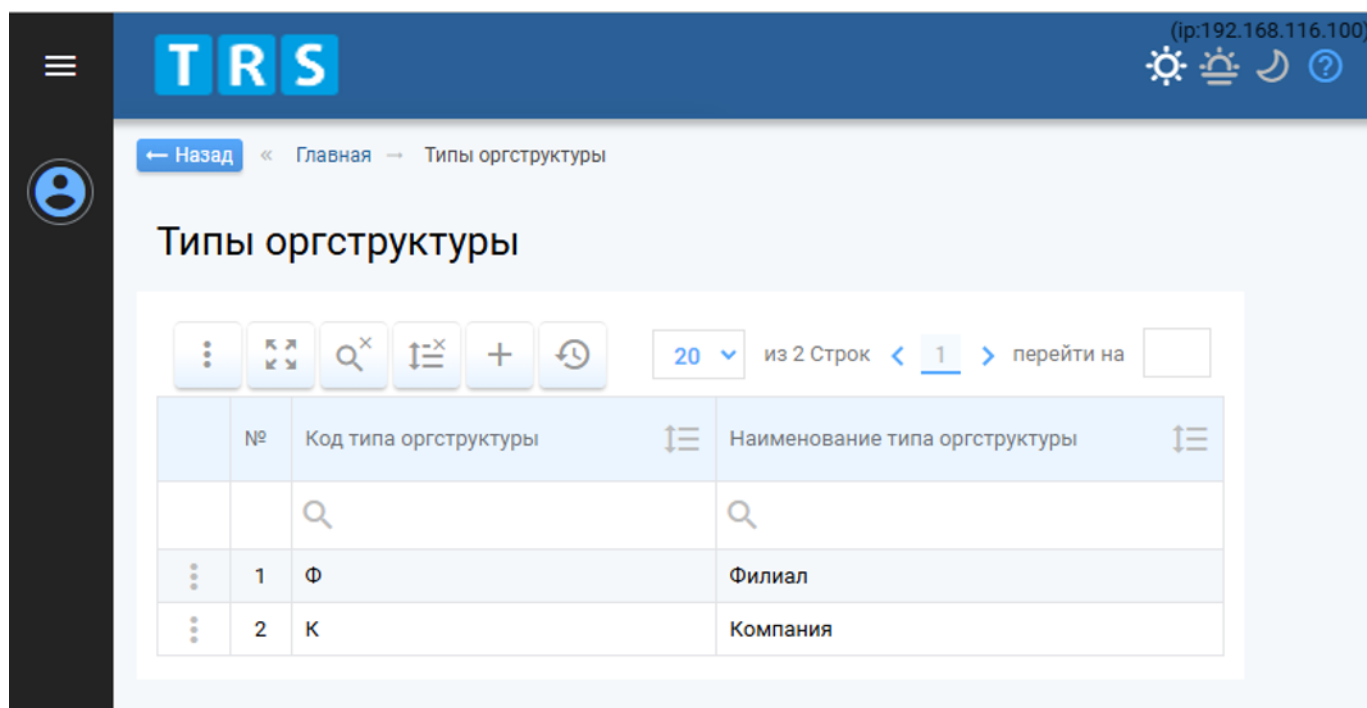


Рисунок 3.14 – Справочник «Типы оргструктуры»

Структура Реестра типов 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.

Действия в Реестре типов оргструктуры

В Реестре типов оргструктуры 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 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»);
- выгрузка данных в файл формата «xls»/ «xlsx» (аналогично п.

«Выгрузка отчета в файл формата «xls», «xlsx» по кнопке , затем ).

3.2.5 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» (Рисунок 3.15).

Внешний вид справочника «Уровни оргструктуры» приведен на рисунке (Рисунок 3.17).

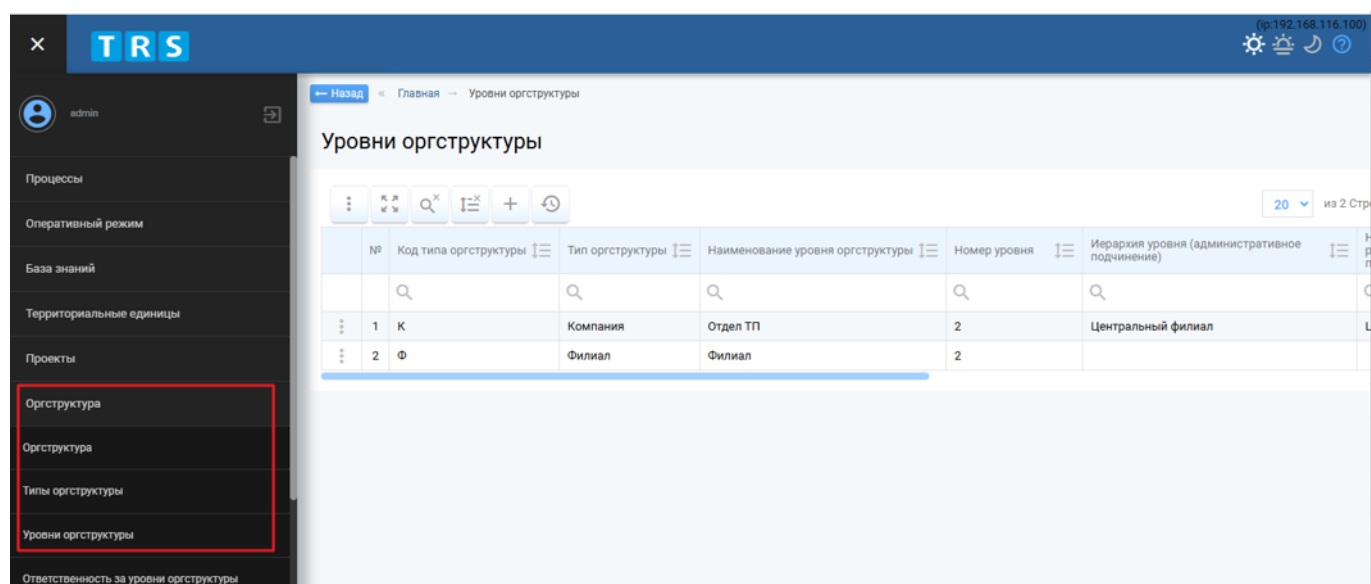


Рисунок 3.15 – Переход в справочник «Уровни оргструктуры»

Справочник состоит из следующих компонентов:

- Учетная карточка уровня оргструктуры (п. 3.2.5.1);
- Реестр уровней оргструктуры (п. 3.2.5.2).

3.2.5.1 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 3.4).

Внешний вид УК уровня оргструктуры приведен на рисунке (Рисунок 3.16).

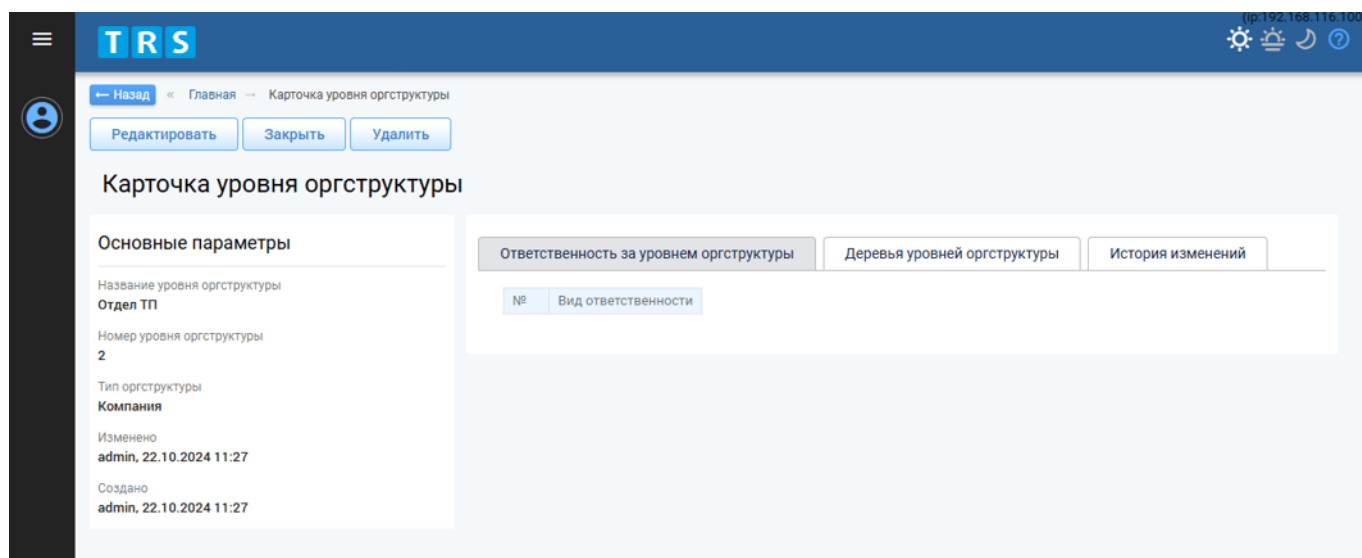


Рисунок 3.16 – Учетная карточка уровня оргструктуры

Структура учетной карточки уровня оргструктуры

УК оргструктуры имеет следующую структуру (Рисунок 3.16):

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

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 размещения текущего уровня оргструктуры в разных видах иерархических деревьев уровней оргструктуры.

Для каждой записи уровня оргструктуры в данной таблице может быть введено несколько строк (участие в нескольких структурах).

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 3.9).

Таблица 3.9 – Описание полей УК уровня оргструктуры

Наименование	Описание
Основные параметры	
Название уровня оргструктуры	Название уровня подразделений организации. Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.
Номер уровня оргструктуры	Номер уровня оргструктуры. Заполняется пользователем вручную
Тип оргструктуры	Название типа структурного подразделения организации. Выбор значения из справочника «Тип оргструктуры» (п. 3.2.4), обязательное заполнение.
Вкладка «Ответственность за уровнем оргструктуры»	
Вид ответственности	Название вида ответственности в соответствии. Выбор значения из справочника «Виды ответственности», обязательное заполнение.
Вкладка «Деревья уровней оргструктуры»	
Вид дерева	Наименование вида дерева. Выбор значения из справочника «Виды деревьев оргструктуры», обязательное заполнение
Уровень родителя	Родительский уровень для текущего уровня в данном виде дерева.

Таблица 3.9 – Описание полей УК уровня оргструктуры

Наименование	Описание
	Выбор значения из справочника «Уровни оргструктуры» (п. 3.2.5).
Вкладка «История изменений»	
Объект	Выбирается из списка объектов карточки, по которому необходима история изменений
Дата и время	Дата и время произведенного изменения. Заполняется автоматически
Логин пользователя	Логин пользователя, который произвел изменения. Заполняется автоматически
IP пользователя	IP пользователя, которые произвел изменения. Заполняется автоматически
Тип события	Тип события (создание, изменение, удаление) Заполняется автоматически

Кнопки и операции в УК уровня оргструктуры аналогичны кнопкам и операциям, доступным в УК проекта (Таблица 3.26).

Действия с учетной карточкой 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»).

3.2.5.2 Реестр уровней оргструктуры

Реестр уровней оргструктуры состоит из карточек уровней оргструктуры, представленных в табличном виде.

Внешний вид Реестра уровней оргструктуры приведен на рисунке (Рисунок 3.17).

№	Код типа оргструктуры	Тип оргструктуры	Наименование уровня оргструктуры	Номер уровня	Иерархия уровня (административное подчинение)	Наименов родителя(подчинен)
1	Ф	Филиал	Филиал	2		
2	К	Компания	Отдел ТП		Центральный филиал	Централы

Рисунок 3.17 – Справочник «Уровни оргструктуры»

Структура Реестра уровней оргструктуры

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

Действия в Реестре уровней оргструктуры

В Реестре уровней оргструктуры 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 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»);
- выгрузка данных в файл формата «xls»/ «xlsx» (аналогично п.

«Выгрузка отчета в файл формата «xls», «xlsx» по кнопке , затем ).

3.2.6 Справочник «Типы деревьев оргструктуры»

Справочник «Типы деревьев оргструктуры» относится к группе справочников «Оргструктура» и содержит типы деревьев организационной структуры.

Для перехода в справочник необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Оргструктура → Типы деревьев оргструктуры» (Рисунок 3.18).

Внешний вид справочника «Типы деревьев оргструктуры» приведен на рисунке (Рисунок 3.20).

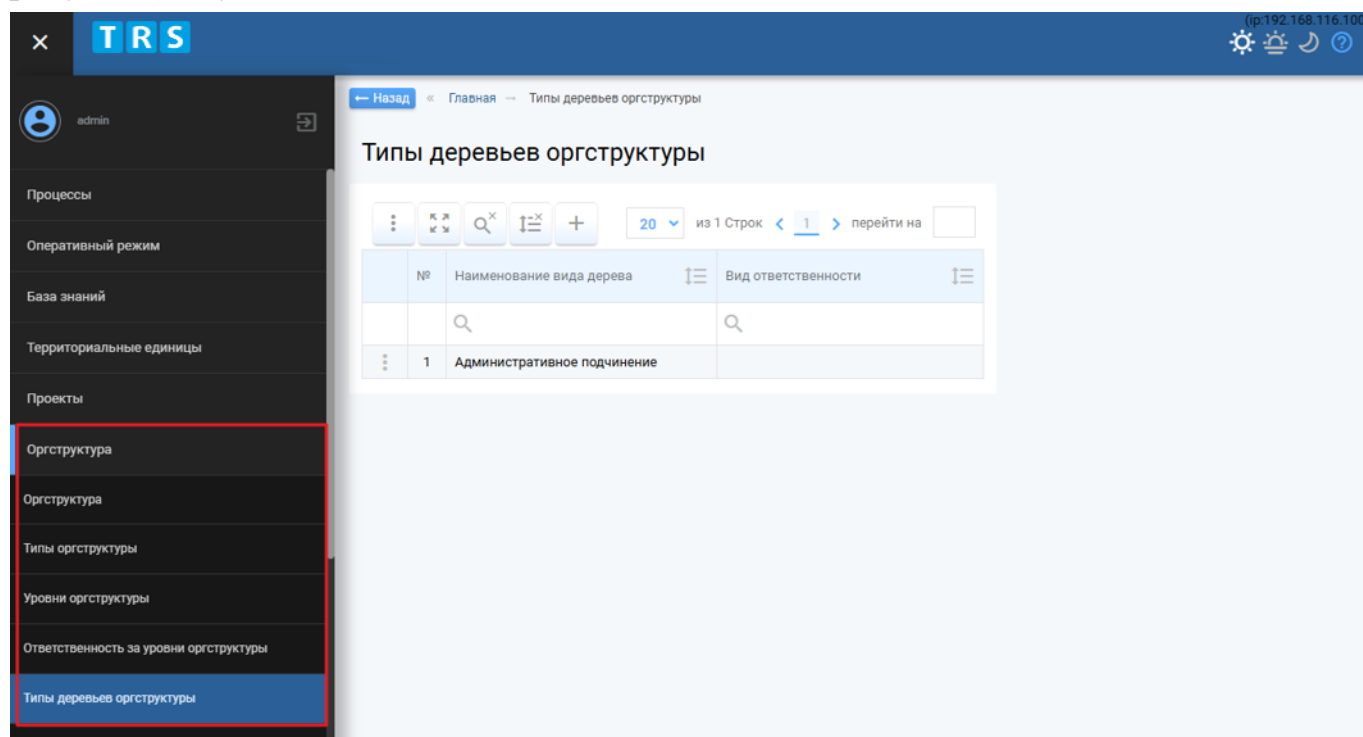


Рисунок 3.18 – Переход в справочник «Типы деревьев оргструктуры»

Справочник состоит из следующих компонентов:

- Учетная карточка типов деревьев оргструктуры (п. 3.2.6.1);
- Реестр типов деревьев оргструктуры (п. 3.2.6.2).

3.2.6.1 Учетная карточка типов деревьев оргструктуры

Учетная карточка типов деревьев оргструктуры предназначена для регистрации типов деревьев оргструктуры в Программе для ЭВМ. Переход к УК типов деревьев осуществляется из Реестра типов деревьев организационной структуры по нажатию на пиктограмму  → «Открыть» (аналогично Рисунок 3.4).

Внешний вид УК типов деревьев оргструктуры приведен на рисунке (Рисунок 3.19).

Рисунок 3.19 – Учетная карточка типов деревьев оргструктуры

Структура учетной карточки типа деревьев оргструктуры

УК типа деревьев оргструктуры имеет следующую структуру (Рисунок 3.19):

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

В блоке «Основные параметры» отображается информация об основных параметрах типов деревьев организационных структур. Описание полей учетной карточки типа деревьев оргструктуры приведено в таблице (Таблица 3.10).

Таблица 3.10 – Описание полей УК вида деревьев оргструктуры

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

Кнопки и операции в УК вида деревьев оргструктуры аналогичны кнопкам и операциям, доступным в УК проекта (Таблица 3.26).

Действия с учетной карточкой типа деревьев оргструктуры

В интерфейсе доступны следующие операции с УК типа 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»).

3.2.6.2 Реестр типов деревьев оргструктуры

Реестр типов деревьев оргструктуры состоит из карточек типов деревьев оргструктуры, представленных в табличном виде.

Внешний вид Реестра типов деревьев оргструктуры приведен на рисунке (Рисунок 3.20).

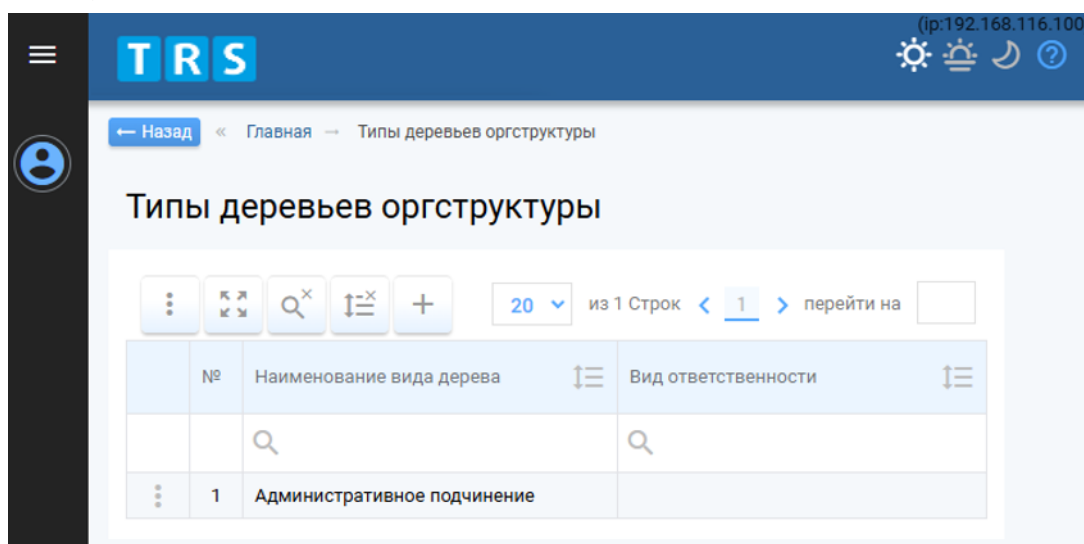


Рисунок 3.20 – Справочник «Виды деревьев оргструктуры»

Структура Реестра типов деревьев оргструктуры

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

Действия в Реестре типов деревьев оргструктуры

В Реестре типов деревьев оргструктуры 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 типа деревьев оргструктуры (аналогично п. «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание УК типа деревьев оргструктуры (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование УК типа деревьев оргструктуры (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»);
- выгрузка данных в файл формата «xls»/ «xlsx» (аналогично п.

«Выгрузка отчета в файл формата «xls», «xlsx» по кнопке , затем ).

3.2.7 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» (Рисунок 3.21).

Внешний вид справочника «Сотрудники» приведен на рисунке (Рисунок 3.24).

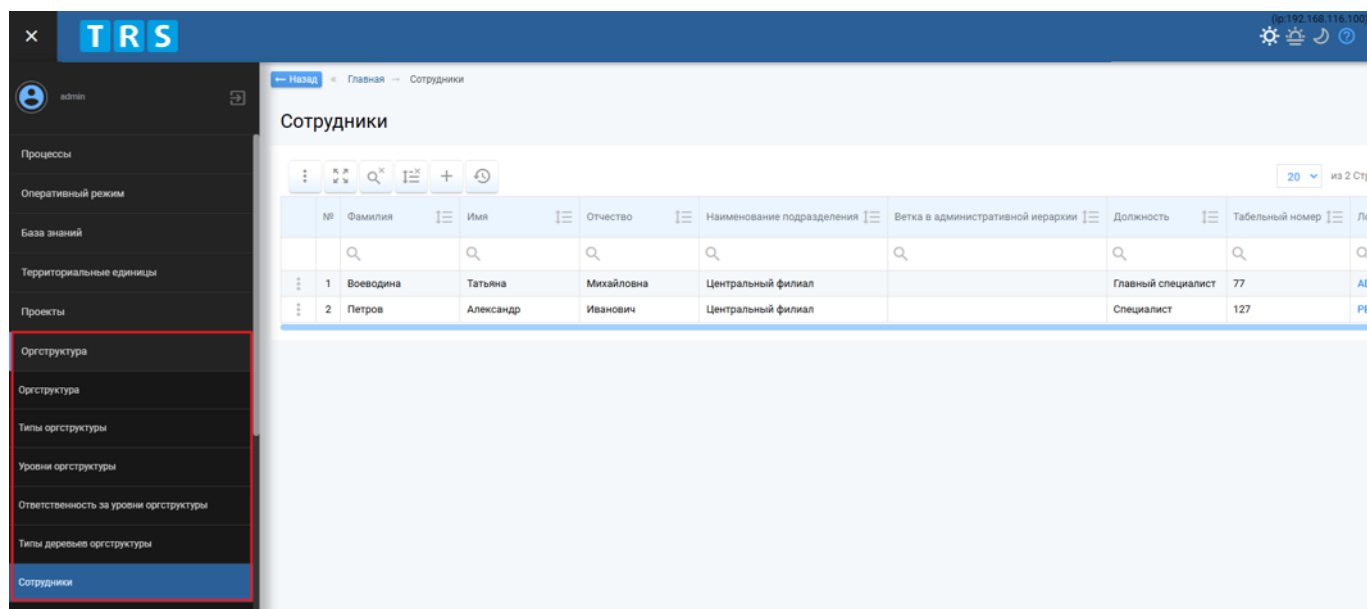


Рисунок 3.21 – Переход в справочник «Сотрудники»

Справочник состоит из следующих компонентов:

- Учетная карточка сотрудника (п. 3.2.7.1);

- Реестр сотрудников (п. 3.2.7.2).

3.2.7.1 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 3.4).

Внешний вид УК сотрудника приведен на рисунке (Рисунок 3.22).

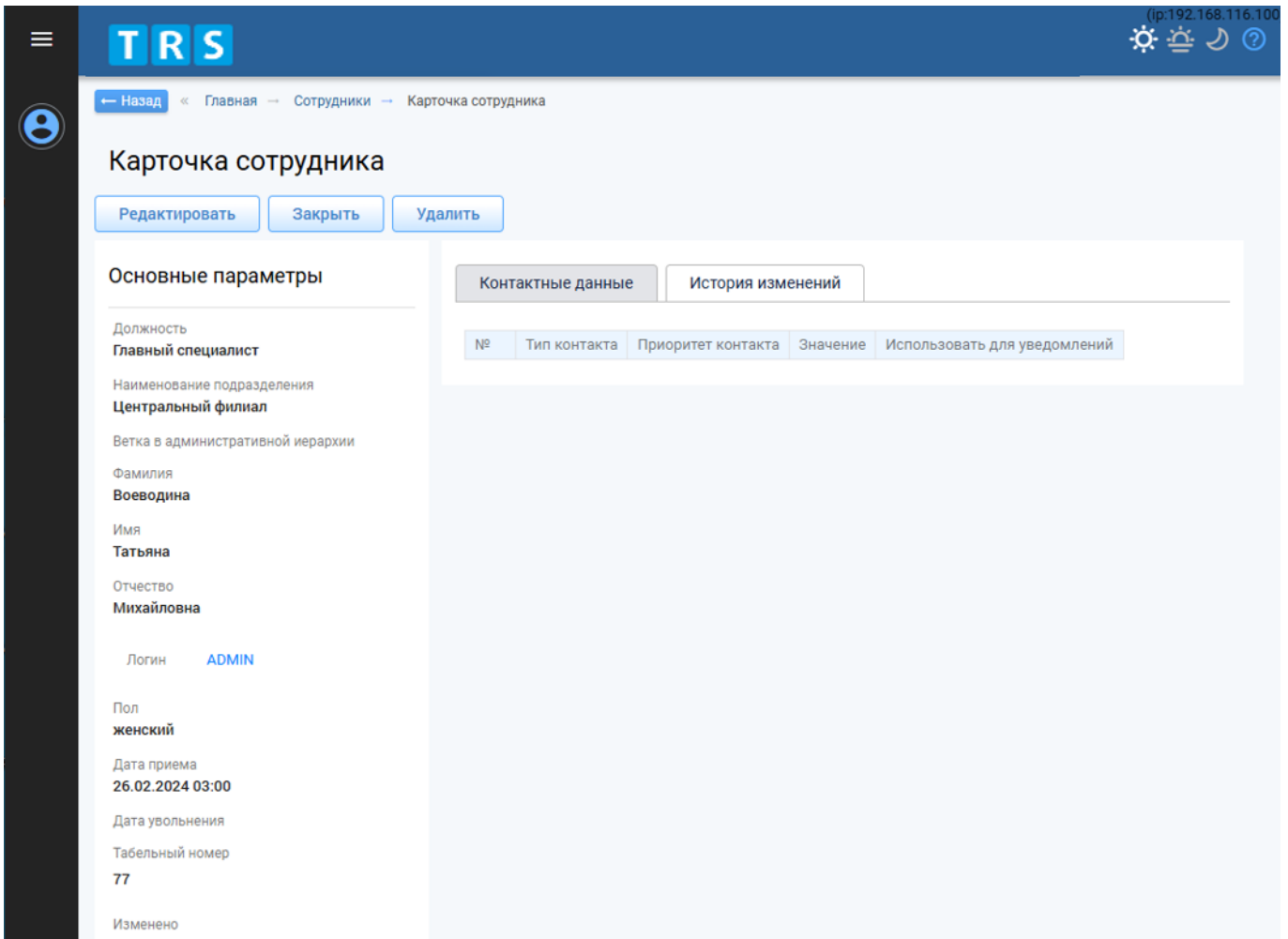


Рисунок 3.22 – Учетная карточка сотрудника

Структура учетной карточки сотрудника

УК сотрудника имеет следующую структуру (Рисунок 3.22):

- наименование формы – «Сотрудник» и блок кнопок;
- блок «Основные параметры»;
- блок вкладок: вкладка «Контактные данные», «История изменений».

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 3.11**).

Таблица 3.11 – Описание полей УК сотрудника

Наименование	Описание
Основные параметры	
Должность	Единица штатного расписания, на которую назначен сотрудник. Выбор значения из справочника «Штатное расписание» (п. 3.2.8) 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 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.
Логин	Заполняется автоматически при наличии учетной записи в системе
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.
Вкладка «Контактные данные»	
Тип контакта	Тип контакта сотрудника. Выбор значения из справочника «Типы контактов» путем определения значения из списка по пиктограмме  .

Таблица 3.11 – 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  .

Кнопки и операции в УК сотрудника аналогичны кнопкам и операциям, доступным в УК проекта (Таблица 3.26).

Действия с учетной карточкой 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 (подробнее описано в документе «Руководство администратора системы»).

Создание учетной карточки сотрудника

Справочник «Сотрудники» связан со справочником «Штатное расписание» (п. 3.2.8), который в свою очередь связан со справочником «Должности» (п. 3.2.9).

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 3.23).

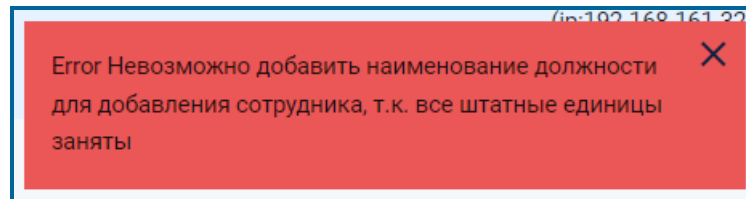


Рисунок 3.23 – Информационное сообщение о невозможности добавления УК сотрудника

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.

3.2.7.2 Реестр сотрудников

Реестр сотрудников состоит из карточек сотрудников, представленных в табличном виде.

Внешний вид Реестра сотрудников приведен на рисунке (Рисунок 3.24).

№	Фамилия	Имя	Отчество	Наименование подразделения	Ветка в административной иерархии
1	Воеводина	Татьяна	Михайловна	Центральный филиал	
2	Петров	Александр	Иванович	Центральный филиал	
3	Серов	Виктор	Петрович	Центральный филиал	

Рисунок 3.24 – Справочник «Сотрудники»

Структура Реестра сотрудников

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.

Действия в Реестре сотрудников

В Реестре сотрудников 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 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»);
- выгрузка данных в файл формата «xls»/ «xlsx» (аналогично п.

«Выгрузка отчета в файл формата «xls», «xlsx» по кнопке , затем ).

3.2.8 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» (Рисунок 3.25).

Внешний вид справочника «Штатное расписание» приведен на рисунке (Рисунок 3.27).

Справочник состоит из следующих компонентов:

- Учетная карточка штатного расписания (п. 3.2.8.1);
- Реестр штатного расписания (п. 3.2.8.2).

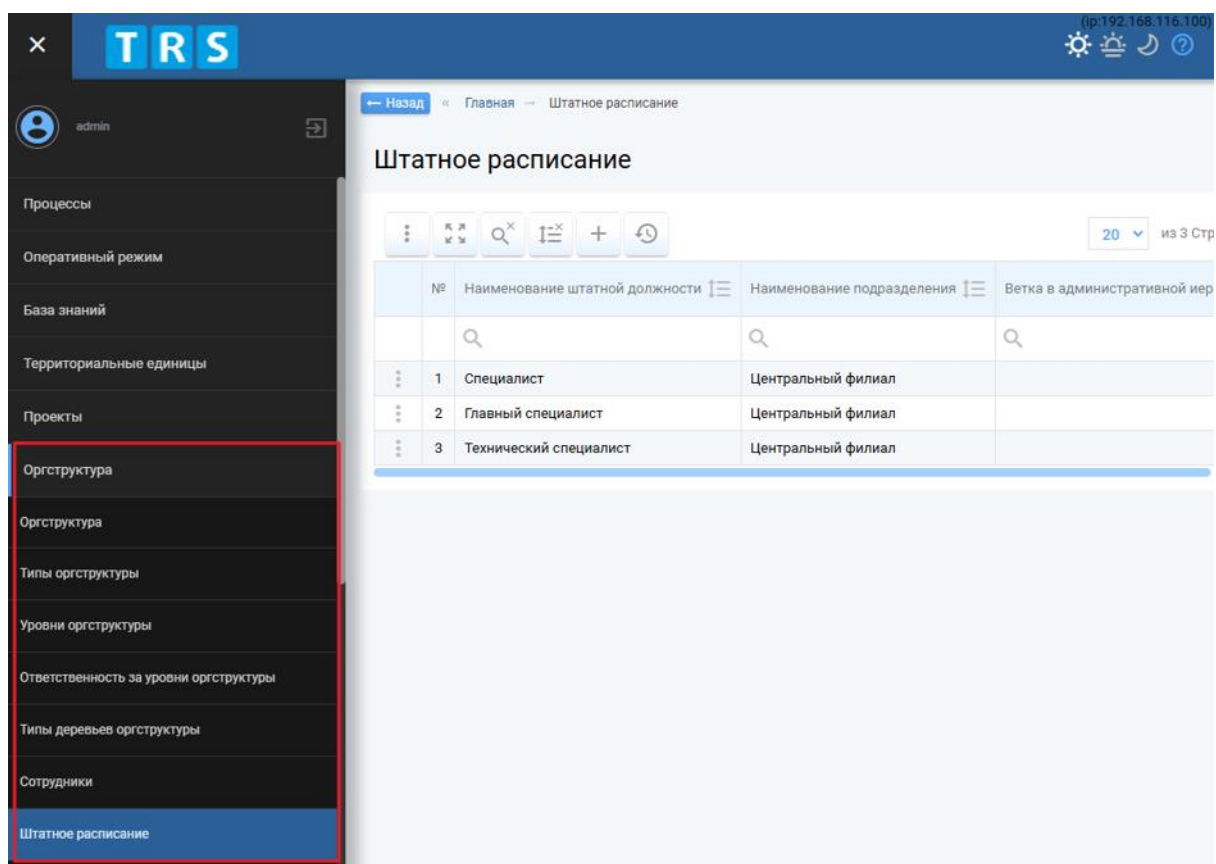


Рисунок 3.25 – Переход к справочнику «Штатное расписание»

3.2.8.1 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 3.4).

Внешний вид УК штатного расписания приведен на рисунке (Рисунок 3.26).

Редактировать

Заккрыть

Удалить

Карточка штатного расписания

Базовые атрибуты

Наименование штатной должности
Специалист

Наименование подразделения
Центральный филиал

Ветка в административной иерархии

Характеристики рабочего места

Сотрудник
Петров Александр Иванович

Изменено
изменений нет

Создано
admin, 22.10.2024 11:30

История изменений

Объект Штатное расписание

🔍

🔍

🔍

20

из 1 Строк

< 1 >

перейти на

№	Дата и время	Логин пользователя	IP пользователя	Тип события	Наименование
1	22.10.2024 11:30:44	admin	192.168.116.100	Создание	Специалист

Рисунок 3.26 – Учетная карточка штатного расписания

Структура учетной карточки штатного расписания

УК штатного расписания имеет следующую структуру (Рисунок 3.26):

- наименование формы – «Карточка штатного расписания» и блок кнопок;
- блок «Базовые атрибуты»;
- вкладка «История изменений».

В блоке «Базовые атрибуты» отображается основная информация по единице штатного расписания. Описание полей учетной карточки штатного расписания приведено в таблице (Таблица 3.12).

Таблица 3.12 – Описание полей УК штатного расписания

Наименование	Описание
Наименование штатной должности	Наименование штатной должности. Выбор значения из справочника «Должности» (п. 3.2.9) по пиктограмме  , обязательное заполнение.
Наименование подразделения	Наименование подразделения (организации), в которой должна быть данная должность. Выбор значения из справочника «Оргструктура» (п. 3.2.3) по пиктограмме  , обязательное заполнение.
Ветка в административной иерархии	Ветка в административной иерархии. Заполняется автоматически

Таблица 3.12 – Описание полей УК штатного расписания

Наименование	Описание
иерархии	
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 пользователем в справочнике «Сотрудники» (п. 3.2.7).

Описание доступных кнопок приведено в таблице (Таблица 3.13).

Таблица 3.13 – Кнопки и операции УК штатного расписания

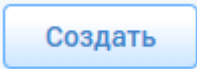
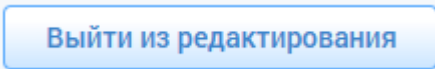
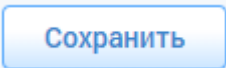
Кнопки и описание	Описание		
	Просмотр	Создание	Редактирование
Создать () – при нажатии происходит сохранение введенных значений и создание УК штатного расписания.		+	
Отмена () – при нажатии внесенные изменения в полях УК штатного расписания не сохраняются, происходит возврат в предыдущее окно.		+	
Выйти из редактирования () – при нажатии внесенные изменения в полях УК штатного расписания не сохраняются, происходит возврат в предыдущее окно.			+
Сохранить () – при нажатии происходит сохранение внесенных изменений в УК штатного расписания.			+
Редактировать () – при нажатии УК штатного расписания становится доступной для внесения изменений.	+		
Заккрыть () – при нажатии УК штатного расписания будет закрыта, осуществляется переход в Реестр штатного расписания.	+		

Таблица 3.13 – Кнопки и операции УК штатного расписания

Кнопки и описание	Описание		
Удалить () – при нажатии происходит удаление выбранной УК штатного расписания и возврат в Реестр штатного расписания. Если удаляемая штатная должность используется в справочнике «Сотрудники» (п. 3.2.7), то операция удаления значения из справочника «Штатное расписание» недоступна, выводится соответствующее системное сообщение (аналогично Рисунок 3.23).	+		

Действия с учетной карточкой штатного расписания

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»).

3.2.8.2 Реестр штатного расписания

Реестр штатного расписания состоит из карточек единиц штатного расписания, представленных в табличном виде.

Внешний вид Реестра штатного расписания приведен на рисунке (Рисунок 3.27).

← Назад

« Главная

→ Штатное расписание

Штатное расписание

⋮

↺ ↻

🔍

🔍

+

🔄

20 из 3 Строк < 1 > перейти на

	№	Наименование штатной должности ⌵	Наименование подразделения ⌵	Ветка в административной иерархии ⌵	Характеристики рабочей
		🔍	🔍	🔍	🔍
⋮	1	Специалист	Центральный филиал		
⋮	2	Главный специалист	Центральный филиал		
⋮	3	Технический специалист	Центральный филиал		

Рисунок 3.27 – Справочник «Штатное расписание»

Структура Реестра штатного расписания

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.

Действия в Реестре штатного расписания

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»);
- 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»);
- выгрузка данных в файл формата «xls»/ «xlsx» (аналогично п.

«Выгрузка отчета в файл формата «xls», «xlsx» по кнопке , затем



).

3.2.9 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» (Рисунок 3.28).

Внешний вид справочника «Должности» приведен на рисунке (Рисунок 3.30).

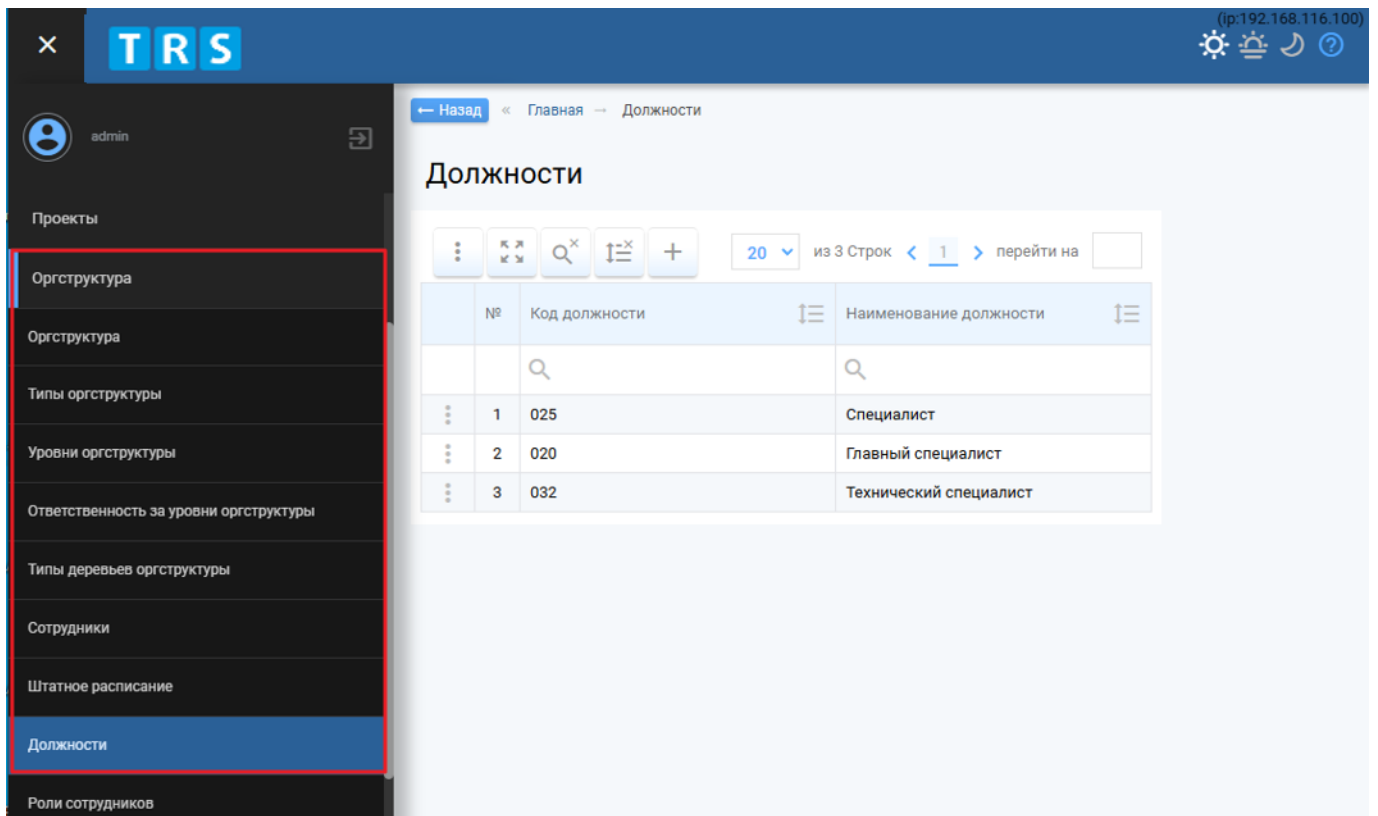


Рисунок 3.28 – Переход в справочник «Должности»

Справочник состоит из следующих компонентов:

- Учетная карточка должности (п. 3.2.9.1);
- Реестр должностей (п. 3.2.9.2).

3.2.9.1 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 3.4).

Внешний вид УК должности приведен на рисунке (Рисунок 3.29).

Рисунок 3.29 – Учетная карточка должности

Структура учетной карточки должности

УК должности имеет следующую структуру (Рисунок 3.29):

- 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 3.14).

Таблица 3.14 – 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.

Кнопки и операции в УК должности аналогичны кнопкам и операциям, доступным в УК проекта (Таблица 3.26).

Действия с учетной карточкой должности

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»).

3.2.9.2 Реестр должностей

Реестр должностей состоит из карточек должностей, представленных в табличном виде.

Внешний вид Реестра должностей приведен на рисунке (Рисунок 3.30).

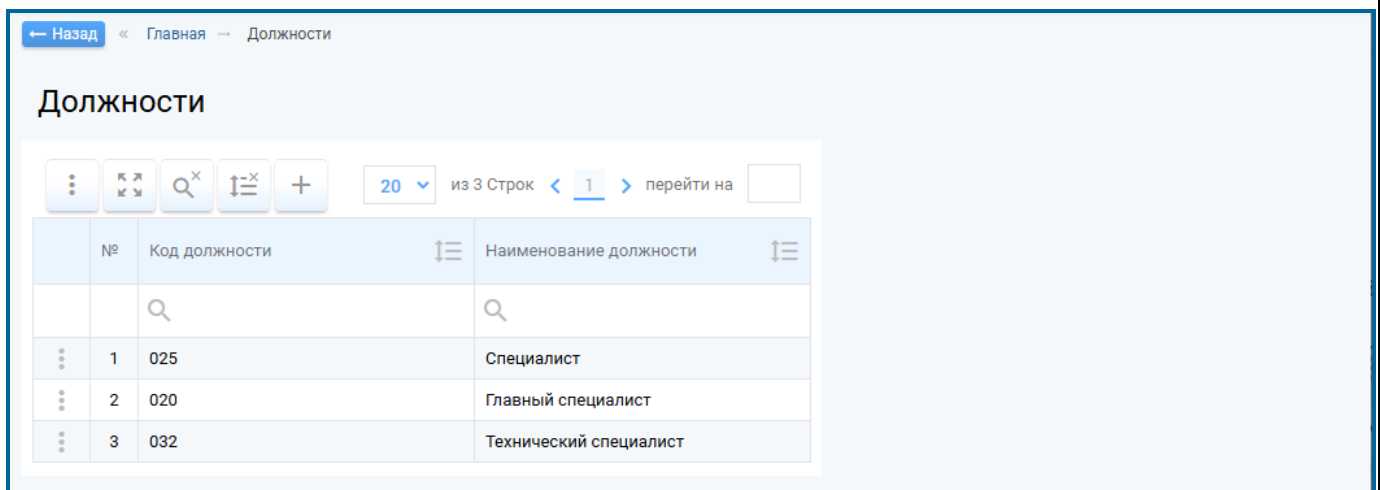


Рисунок 3.30 – Справочник «Должности»

Структура Реестра должностей

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.

Действия в Реестре должностей

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»);
- 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»);
- выгрузка данных в файл формата «xls»/ «xlsx» (аналогично п.

«Выгрузка отчета в файл формата «xls», «xlsx» по кнопке , затем ).

3.2.10 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» (Рисунок 3.31).

Внешний вид справочника «Роли сотрудников» приведен на рисунке (Рисунок 3.33).

Справочник состоит из следующих компонентов:

- Учетная карточка роли сотрудника (п. 3.2.10.1);
- Реестр ролей сотрудников (п. 3.2.10.2).

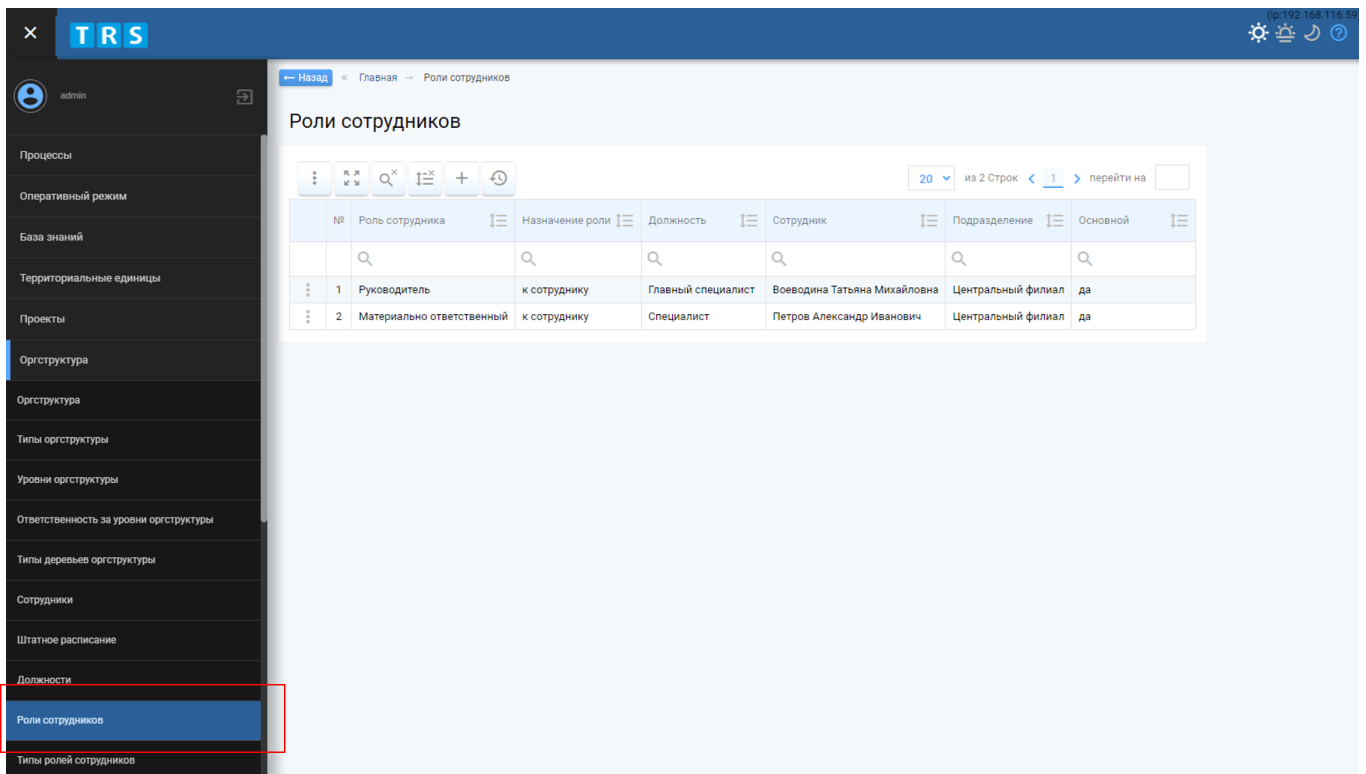


Рисунок 3.31 – Переход в справочник «Роли сотрудников»

3.2.10.1 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 3.4).

Внешний вид УК роли сотрудника приведен на рисунке (Рисунок 3.32).

Карточка роли сотрудника

Редактировать

Заккрыть

Удалить

Базовые атрибуты

Подразделение

Центральный филиал

Роль сотрудника

Материально ответственный

Назначение роли

к сотруднику

Изменено

изменений нет

Создано

admin, 12.11.2024 12:07

Сотрудники

История изменений

№	Сотрудник	Должность	Основной
1	Петров Александр Иванович	Специалист	✓

Рисунок 3.32 – Учетная карточка роли сотрудника

Структура учетной карточки роли сотрудника

УК роли сотрудника имеет следующую структуру (Рисунок 3.32):

- наименование формы – «Карточка сущности» и блок кнопок;
- блок «Базовые атрибуты»;
- блок вкладок: вкладка «Сотрудники», «История изменений».

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 3.15).

Таблица 3.15 – Описание полей УК роли сотрудника

Наименование	Описание
Базовые атрибуты	
Подразделение	Подразделение организационной структуры. Выбор значения из справочника «Оргструктура» (п. 3.2.3) 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.0) 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.
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», то текущее поле доступно и обязательно для заполнения, заполняется выбором значения из справочника «Сотрудники» (п. 3.2.7) по

Таблица 3.15 – Описание полей УК роли сотрудника

Наименование	Описание
	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. 3.2.8) 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. 3.2.7) 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.

Кнопки и операции в УК роли сотрудника аналогичны кнопкам и операциям, доступным в УК штатного расписания (Таблица 3.13).

Действия с учетной карточкой роли сотрудника

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»).

3.2.10.2 Реестр ролей сотрудников

Реестр ролей сотрудников состоит из карточек ролей сотрудников, представленных в табличном виде.

Внешний вид Реестра ролей сотрудников приведен на рисунке (Рисунок 3.33).

№	Роль сотрудника	Назначение роли	Должность	Сотрудник	Подразделение	Основно
1	Руководитель	к сотруднику	Главный специалист	Воеводина Татьяна Михайловна	Центральный филиал	да
2	Материально ответственный	к сотруднику	Специалист	Петров Александр Иванович	Центральный филиал	да

Рисунок 3.33 – Справочник «Роли сотрудников»

Структура Реестра ролей 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.

Действия в Реестре ролей сотрудников

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»);
- 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»);

- выгрузка данных в файл формата «xls»/ «xlsx» (аналогично п.

«Выгрузка отчета в файл формата «xls», «xlsx» по кнопке , затем



).

3.2.11 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» (Рисунок 3.34).

Внешний вид справочника «Типы ролей сотрудников» приведен на рисунке (Рисунок 3.36).

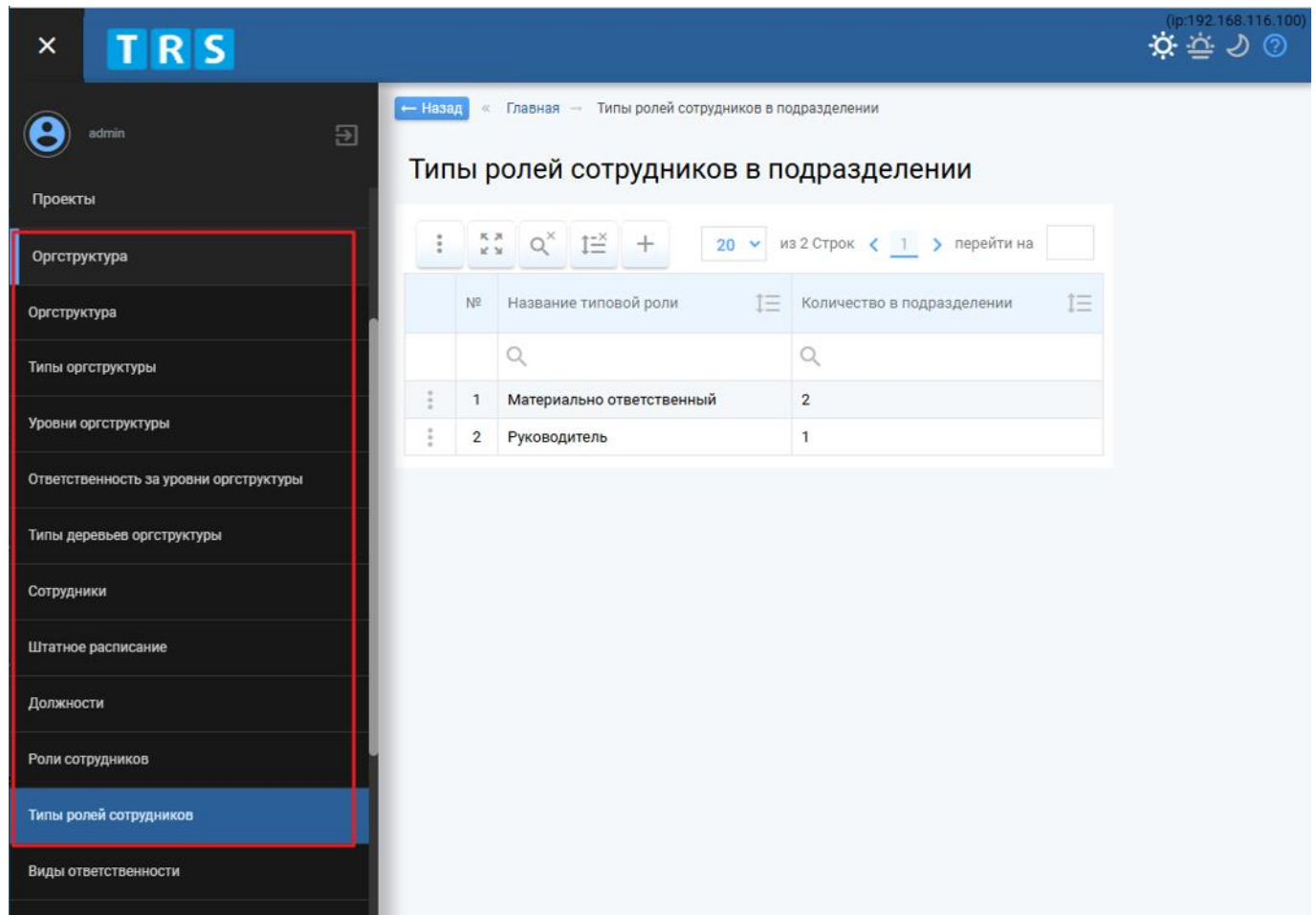


Рисунок 3.34 – Переход в справочник «Типы ролей сотрудников»

Справочник состоит из следующих компонентов:

- Учетная карточка типовой роли сотрудника (п. 3.2.11.1);

- Реестр типов ролей сотрудников (п. 3.2.11.2).

3.2.11.1 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 3.4).

Внешний вид УК типа роли сотрудника приведен на рисунке (Рисунок 3.35).

Рисунок 3.35 – Учетная карточка типовой роли сотрудника

Структура учетной карточки типа роли сотрудника

УК типа роли сотрудника имеет следующую структуру (Рисунок 3.35):

- наименование формы – «Карточка типовой роли сотрудника» и блок кнопок;
- блок «Базовые атрибуты»;

В блоке «Базовые атрибуты» отображается информация об основных параметрах типа роли сотрудника. Описание полей учетной карточки типа роли сотрудника приведено в таблице (**Таблица 3.16**).

Таблица 3.16 – Описание полей УК типа роли сотрудника

Наименование		Описание
Базовые атрибуты		
Название	типовой	Название типовой роли.

Таблица 3.16 – Описание полей УК типа роли сотрудника

Наименование	Описание
роли	Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.
Количество в подразделении	Количество в подразделении. Заполняется пользователем вручную.

Кнопки и операции в УК типа роли сотрудника аналогичны кнопкам и операциям, доступным в УК штатного расписания (Таблица 3.13).

Действия с учетной карточкой 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»).

3.2.11.2 Реестр типов ролей сотрудников

Реестр типов ролей сотрудников состоит из карточек типов ролей сотрудников, представленных в табличном виде.

Внешний вид Реестра типов ролей сотрудников приведен на рисунке (Рисунок 3.36).

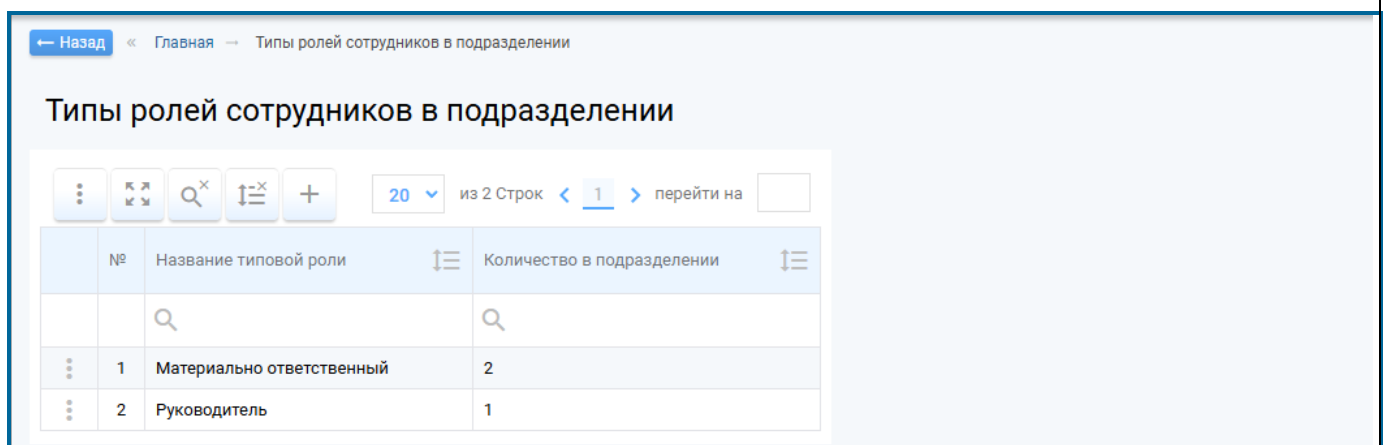


Рисунок 3.36 – Справочник «Типы ролей сотрудников»

Структура Реестра типов 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.

Действия в Реестре типов ролей сотрудников

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»);
- 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»);
- выгрузка данных в файл формата «xls»/ «xlsx» (аналогично п.

«Выгрузка отчета в файл формата «xls», «xlsx» по кнопке , затем



).

3.2.12 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» (Рисунок 3.37).

Внешний вид справочника «Решения» приведен на рисунке (Рисунок 3.39).

Справочник состоит из следующих компонентов:

- Учетная карточка решения (п. 3.2.12.1);
- Реестр решений (п. 3.2.12.2).

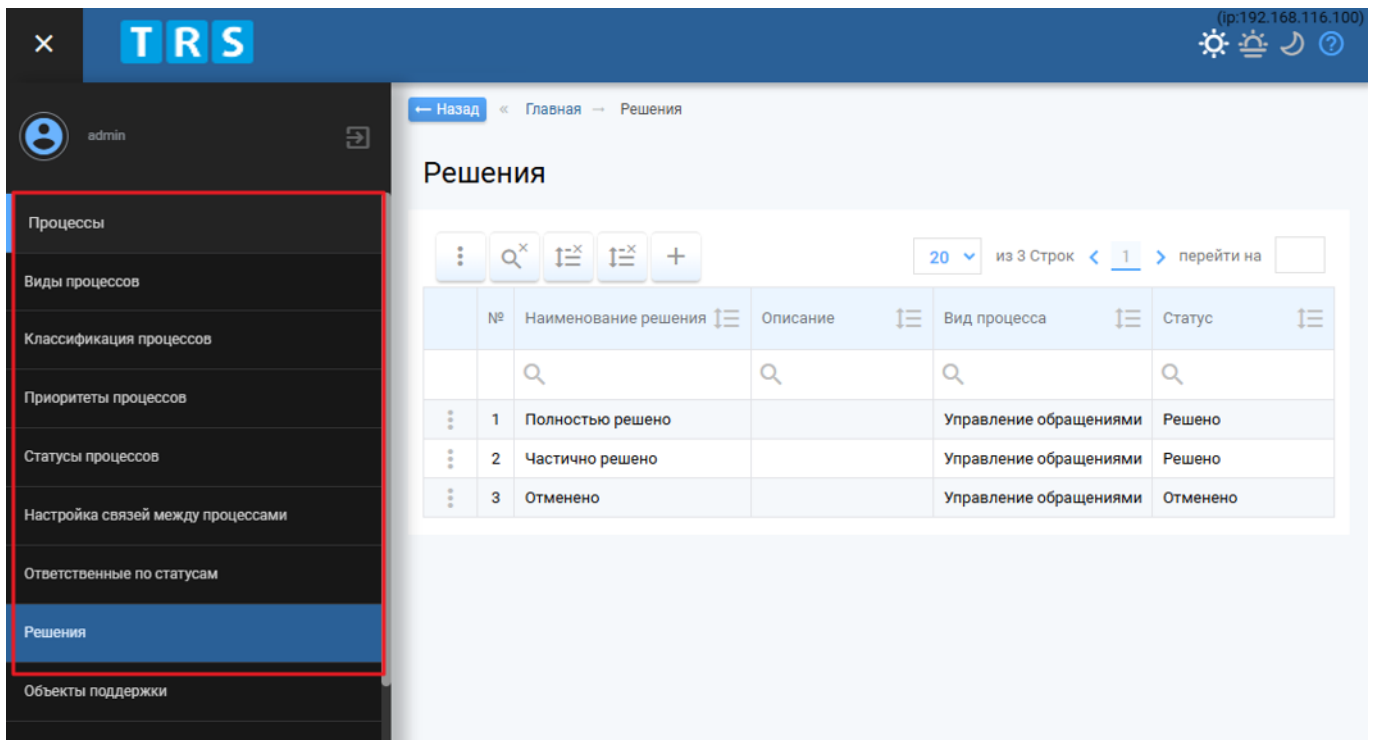


Рисунок 3.37 – Переход к справочнику «Решения»

3.2.12.1 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  → «Открыть» (аналогично Рисунок 3.4).

Внешний вид УК решения приведен на рисунке (Рисунок 3.38).

The screenshot shows the 'Карточка решения' (Decision Card) form. It has buttons for 'Редактировать' (Edit), 'Закрыть' (Close), and 'Удалить' (Delete). The form contains the following fields:

- Наименование решения: Полностью решено
- Описание:
- Вид процесса: Управление обращениями
- Статус: Решено

Рисунок 3.38 – Учетная карточка решения

Структура учетной карточки решения

УК решения имеет следующую структуру (Рисунок 3.38):

- наименование формы – «Карточка решения» и блок кнопок;
- блок «Основные параметры».

В блоке «Основные параметры» отображается основная информация по решению. Описание полей приведено в таблице (Таблица 3.17).

Таблица 3.17 – 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.
Статус	Статус процесса. Выбор значения из справочника «Статусы процессов» по пиктограмме  .

Кнопки и операции в УК решения аналогичны кнопкам и операциям, доступным в УК проекта (Таблица 3.26).

Действия с учетной карточкой решения

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»).

3.2.12.2 Реестр решений

Реестр решений состоит из карточек решений, представленных в табличном виде.

Внешний вид Реестра решений приведен на рисунке (Рисунок 3.39).

№	Наименование решения	Описание	Вид процесса	Статус
1	Полностью решено		Управление обращениями	Решено
2	Частично решено		Управление обращениями	Решено
3	Отменено		Управление обращениями	Отменено

Рисунок 3.39 – Справочник «Решения»

Структура Реестра решений

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.

Действия в Реестре решений

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»);
- 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»);
- выгрузка данных в файл формата «xls»/ «xlsx» (аналогично п.

«Выгрузка отчета в файл формата «xls», «xlsx» по кнопке , затем



).

3.2.13 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» (Рисунок 3.40).

Внешний вид справочника «Нормативное время решения» приведен на рисунке (Рисунок 3.42).

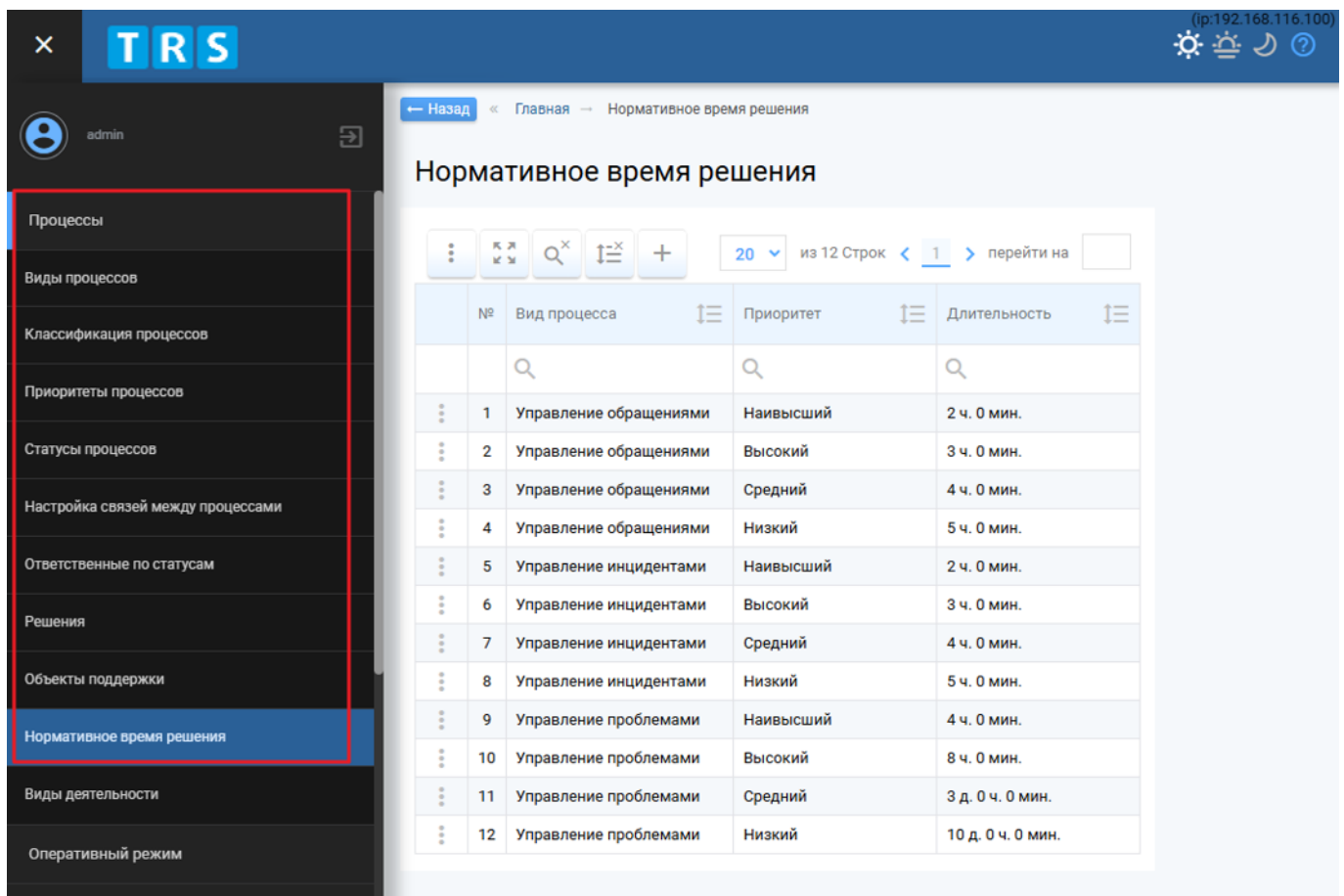


Рисунок 3.40 – Переход к справочнику «Нормативное время решения»

Справочник состоит из следующих компонентов:

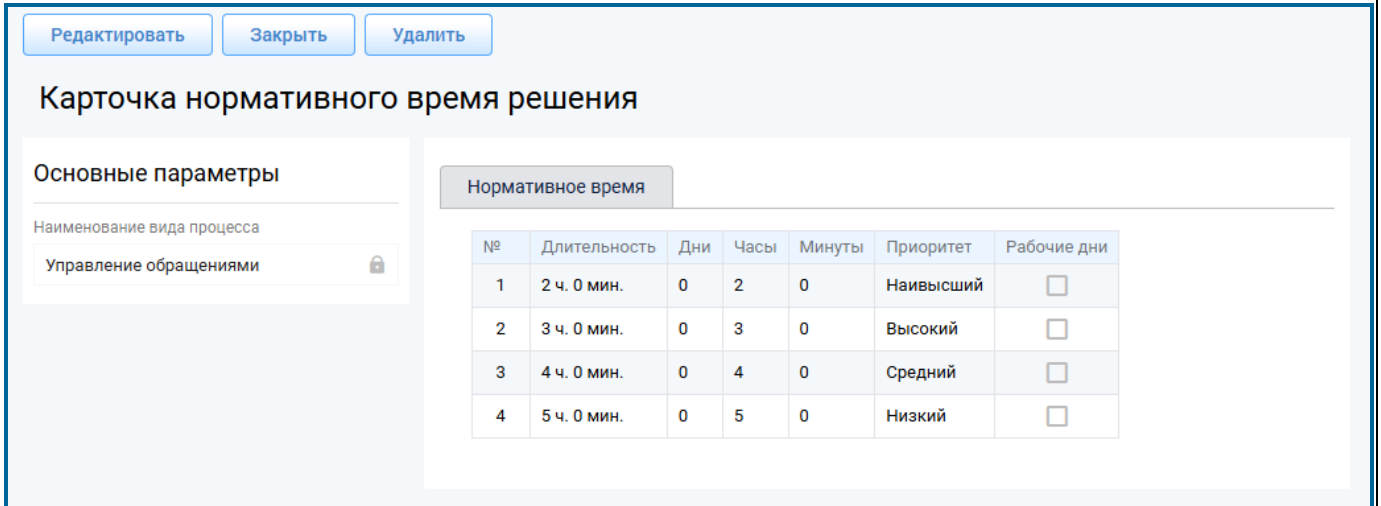
- Учетная карточка нормативного времени решения (п. 3.2.13.1);
- Реестр нормативного времени решения (п. 3.2.13.2).

3.2.13.1 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 3.4).

Внешний вид УК нормативного времени решения приведен на рисунке (Рисунок 3.41).



№	Длительность	Дни	Часы	Минуты	Приоритет	Рабочие дни
1	2 ч. 0 мин.	0	2	0	Наивысший	☐
2	3 ч. 0 мин.	0	3	0	Высокий	☐
3	4 ч. 0 мин.	0	4	0	Средний	☐
4	5 ч. 0 мин.	0	5	0	Низкий	☐

Рисунок 3.41 – Учетная карточка нормативного времени решения

Структура учетной карточки нормативного времени решения

УК нормативного времени решения имеет следующую структуру (Рисунок 3.41):

- наименование формы – «Нормативное время решения» и блок кнопок;
- блок «Основные параметры»;
- блок вкладок: вкладка «Нормативное время».

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 3.18).

Таблица 3.18 – Описание полей УК нормативного времени решения

Наименование	Описание
Основные параметры	
Наименование вида процесса	Наименование вида процесса. Выбор значения из списка по пиктограмме  .
Вкладка «Нормативное время»	

Таблица 3.18 – Описание полей УК нормативного времени решения

Наименование	Описание
Длительность	Информативное поле, отражающее суммарное введенное значение. Автоматически заполняется суммой полей «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 не активирован. 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 дни. Внимание! Каждый раз при изменении значения текущего поля производится пересчет продолжительности во всех открытых обращениях в соответствии с установленным значением.

Кнопки и операции в УК нормативного времени решения аналогичны кнопкам и операциям, доступным в УК проекта (Таблица 3.26).

Действия с учетной карточкой нормативного времени решения

В интерфейсе доступны следующие операции с УК нормативного времени решения:

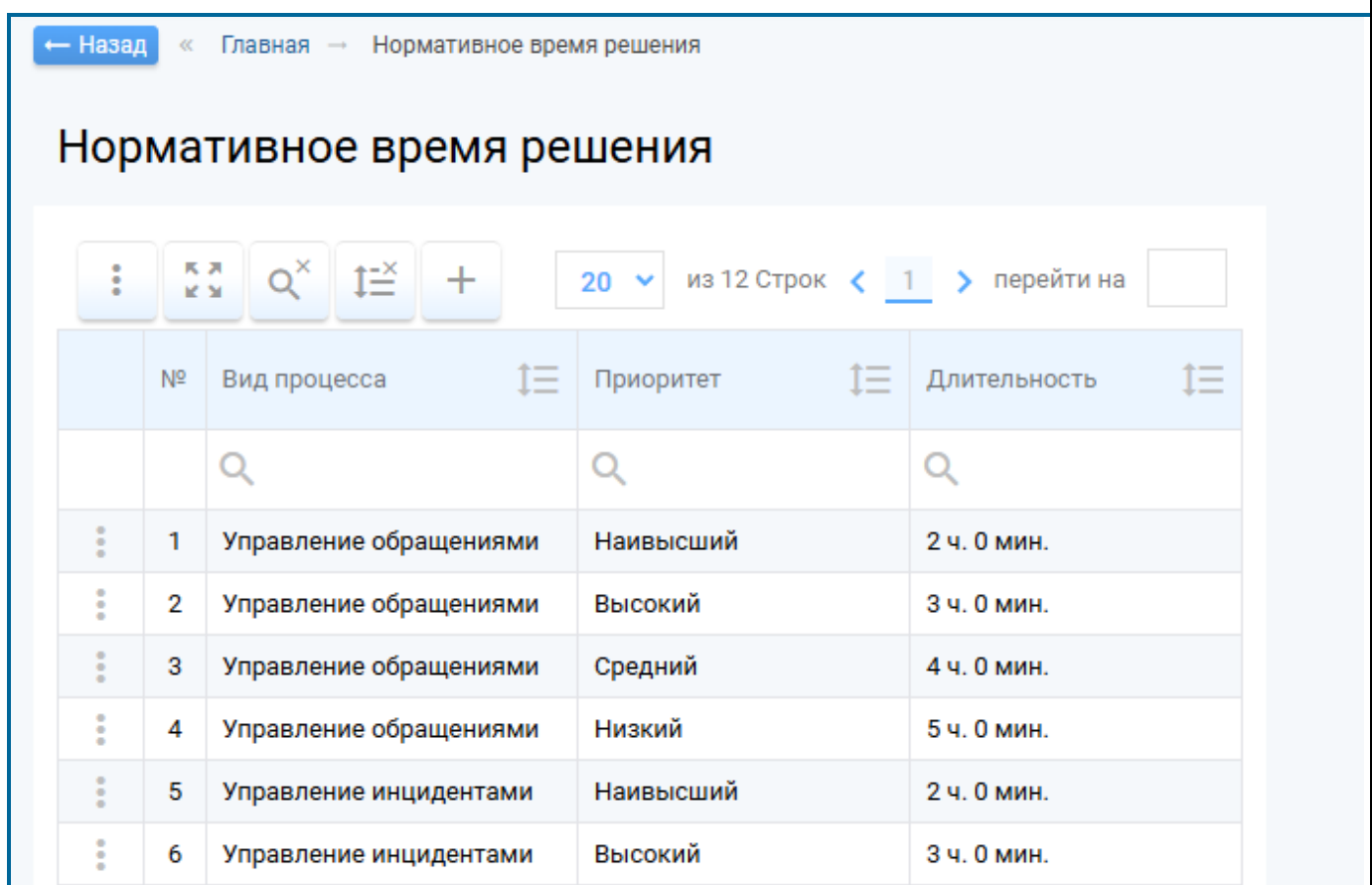
- просмотр (аналогично п «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);

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

3.2.13.2 Реестр нормативного времени решения

Реестр нормативного времени решения представлен в табличном виде, где каждая строка – это запись, отражающая нормативное время решения по каждому приоритету каждого вида процесса.

Внешний вид Реестра нормативного времени решения приведен на рисунке (Рисунок 3.42).



№	Вид процесса	Приоритет	Длительность
1	Управление обращениями	Наивысший	2 ч. 0 мин.
2	Управление обращениями	Высокий	3 ч. 0 мин.
3	Управление обращениями	Средний	4 ч. 0 мин.
4	Управление обращениями	Низкий	5 ч. 0 мин.
5	Управление инцидентами	Наивысший	2 ч. 0 мин.
6	Управление инцидентами	Высокий	3 ч. 0 мин.

Рисунок 3.42 – Справочник «Нормативное время решения»

Структура Реестра нормативного времени 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.

Действия в Реестре нормативного времени решения

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»);
- 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»);
- выгрузка данных в файл формата «xls»/ «xlsx» (аналогично п.

«Выгрузка отчета в файл формата «xls», «xlsx» по кнопке , затем ).

3.2.14 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» (Рисунок 3.43).

Внешний вид справочника «Ответственные по статусам» приведен на рисунке (Рисунок 3.45).

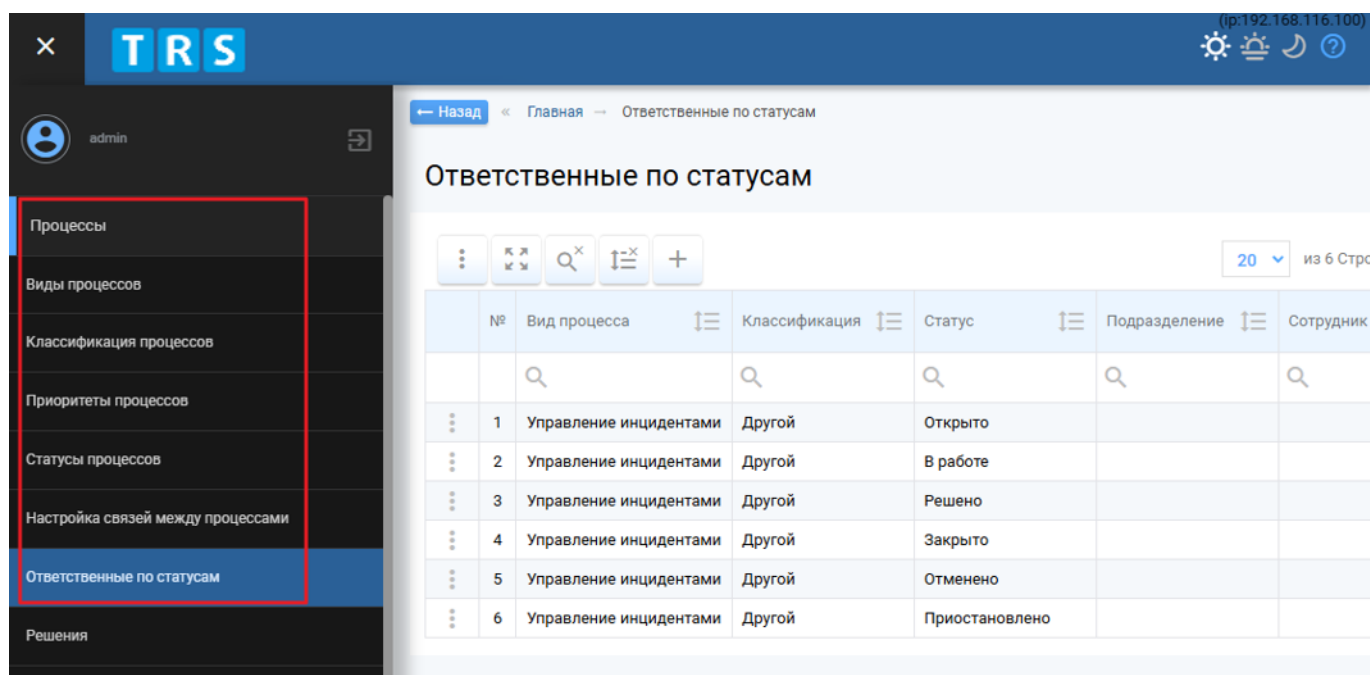


Рисунок 3.43 – Переход к справочнику «Ответственные по статусам»

Справочник состоит из следующих компонентов:

- Учетная карточка ответственного по статусам (п. 3.2.14.1);
- Реестр ответственных по статусам (п. 3.2.14.2).

3.2.14.1 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 3.4).

Внешний вид УК ответственного по статусам приведен на рисунке (Рисунок 3.44).

Карточка ответственных по статусам

Редактировать

Закреть

Удалить

Основные параметры

Вид процесса

Управление инцидентами

Классификация

Другой

Ответственные сотрудники

№	Статус	Ответственное подразделение	Роль	Сотрудник	Должность
1	Открыто				
2	В работе				
3	Решено				
4	Закрето				
5	Отменено				
6	Приостановлено				

Рисунок 3.44 – Учетная карточка ответственного по статусам

Структура учетной карточки ответственного по статусам

УК ответственного по статусам имеет следующую структуру (Рисунок 3.44):

- наименование формы – «Просмотр сущности» и блок кнопок;
- блок «Основные параметры»;
- блок вкладок: вкладка «Ответственные сотрудники».

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 3.19).

Таблица 3.19 – Описание полей УК ответственного по статусам

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».

Таблица 3.19 – Описание полей УК ответственного по статусам

Наименование	Описание
	Внимание! После создания УК ответственного по статусам данное поле недоступно для редактирования.
Вкладка «Ответственные 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  , добавлено по пиктограмме  . Примечание. При добавлении значения выбор производится из списка доступных статусов по пиктограмме  .
Ответственное подразделение	Наименование ответственного подразделения. Выбирается пользователем из справочника «Оргструктура» (п. 3.2.3) по пиктограмме  . Для каждого статуса может быть определено только одно ответственное подразделение.
Роль	Роль сотрудника в подразделении. 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. Поле становится доступно для заполнения после определения значения в поле «Ответственное подразделение» и в поле «Роль». Выбирается пользователем из списка сотрудников по пиктограмме  . Для выбора доступны значения, которые относятся к выбранному подразделению.
Должность	Штатная должность сотрудника. Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.

Кнопки и операции в УК ответственного по статусам аналогичны кнопкам и операциям, доступным в УК штатного расписания (Таблица 3.13).

Действия с учетной карточкой ответственного по статусам

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»).

3.2.14.2 Реестр ответственных по статусам

Реестр ответственных по статусам представлен в табличном виде, где каждая строка – это запись, отражающая ответственного сотрудника по каждому статусу обращения каждого вида процесса.

Внешний вид Реестра ответственных по статусам приведен на рисунке (Рисунок 3.45).

№	Вид процесса	Классификация	Статус	Подразделение	Сотрудник	Должность
1	Управление инцидентами	Другой	Открыто			
2	Управление инцидентами	Другой	В работе			
3	Управление инцидентами	Другой	Решено			
4	Управление инцидентами	Другой	Закрыто			
5	Управление инцидентами	Другой	Отменено			
6	Управление инцидентами	Другой	Приостановлено			

Рисунок 3.45 – Справочник «Ответственные по статусам»

Структура Реестра ответственных 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.

Действия в Реестре ответственных по статусам

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»);
- 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»);
- выгрузка данных в файл формата «xls»/ «xlsx» (аналогично п.

«Выгрузка отчета в файл формата «xls», «xlsx» по кнопке , затем



).

3.2.15 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» (Рисунок 3.46).

Внешний вид справочника «Виды деятельности» приведен на рисунке (Рисунок 3.49).

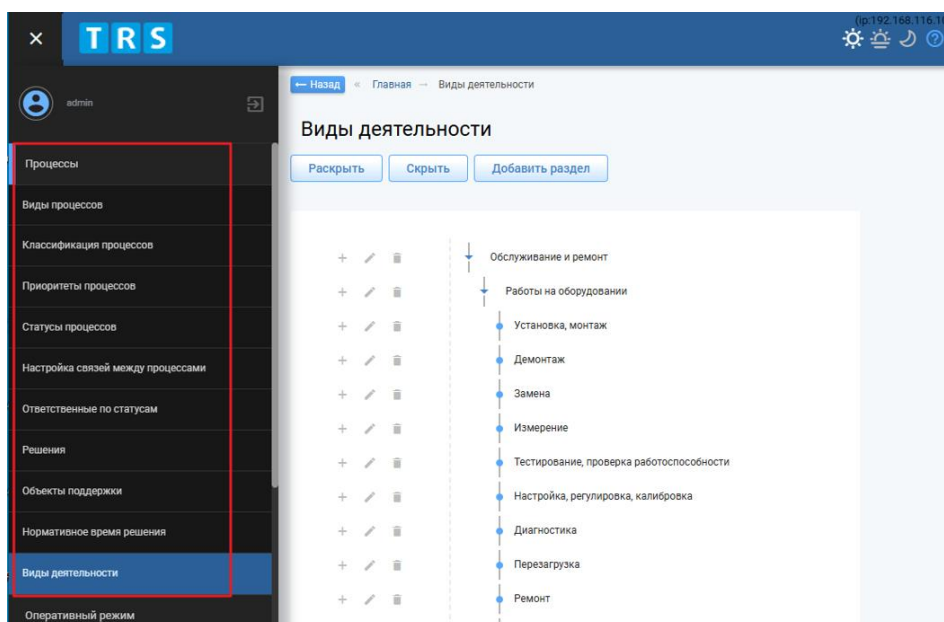


Рисунок 3.46 – Переход к справочнику «Виды деятельности»

Справочник состоит из следующих компонентов:

- Учетная карточка вида деятельности (п. 3.2.15.1);
- Иерархическое дерево видов деятельности (п. 3.2.15.2).

3.2.15.1 Учетная карточка вида деятельности

Учетная карточка вида деятельности предназначена для регистрации вида деятельности в Программе для ЭВМ. Переход к УК вида деятельности осуществляется из Иерархического дерева видов деятельности по нажатию на название вида деятельности (Рисунок 3.47).

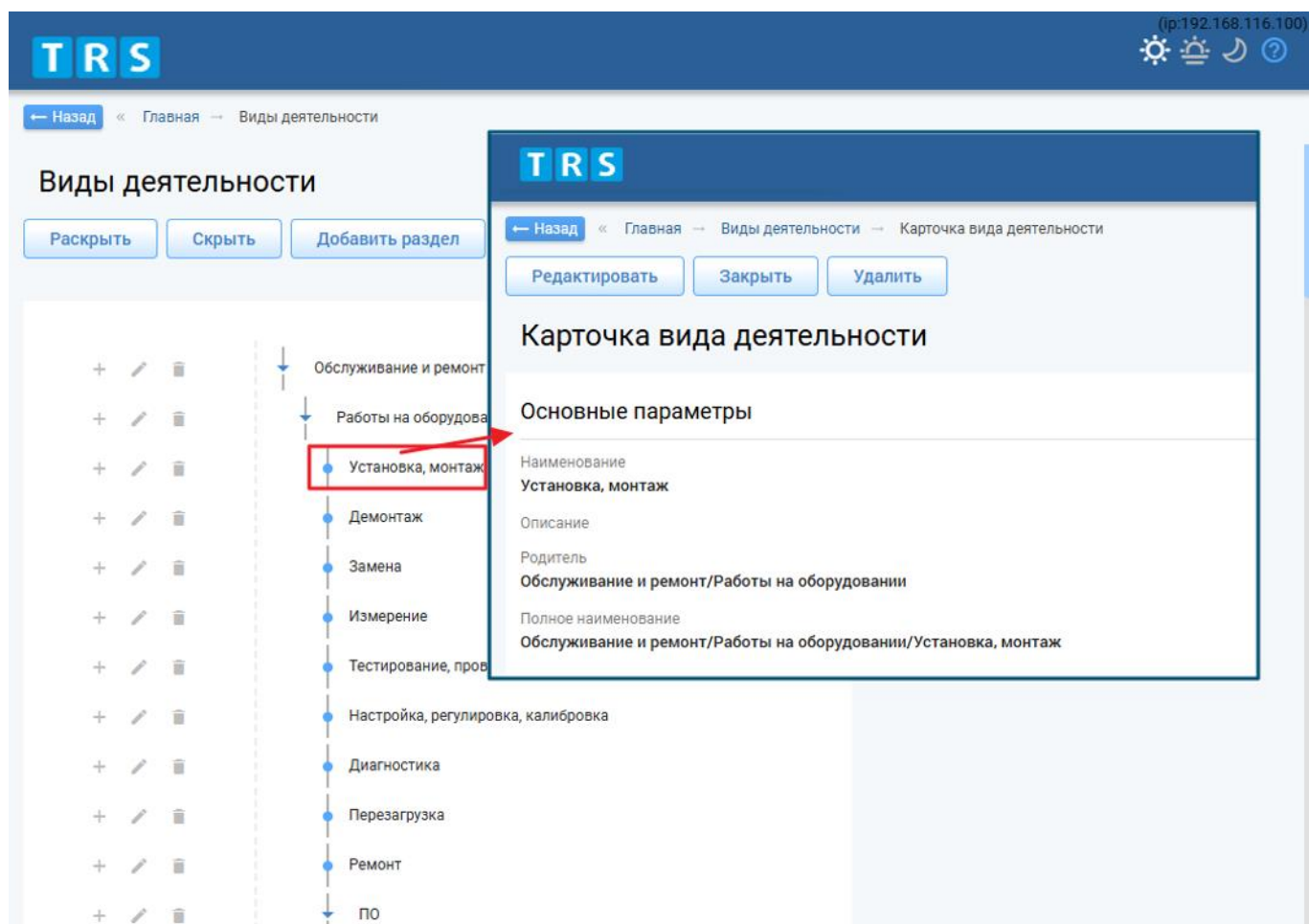


Рисунок 3.47 – Открытие УК вида деятельности

Внешний вид УК вида деятельности приведен на рисунке (Рисунок 3.48).

Рисунок 3.48 – Учетная карточка вида деятельности

Структура учетной карточки вида деятельности

УК вида деятельности имеет следующую структуру (Рисунок 3.48):

- наименование формы – «Карточка» и блок кнопок;
- блок «Основные параметры».

В блоке «Основные параметры» отображается основная информация по виду деятельности. Описание полей учетной карточки вида деятельности приведено в таблице (Таблица 3.20).

Таблица 3.20 – Описание полей УК объекта поддержки

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.

Таблица 3.20 – Описание полей УК объекта поддержки

Наименование	Описание
Полное наименование	Полное наименование вида деятельности. Полное наименование содержит перечисление всех родительских видов деятельности и наименование текущего вида деятельности из поля «Наименование».

Действия с учетной карточкой вида деятельности

В интерфейсе доступны следующие операции с УК вида деятельности:

- просмотр (аналогично п. 3.12.1.2);
- создание (аналогично п. 3.12.1.3);
- редактирование (аналогично п. 3.12.1.4);
- удаление (аналогично п. 3.12.1.5).

3.2.15.2 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 3.49).

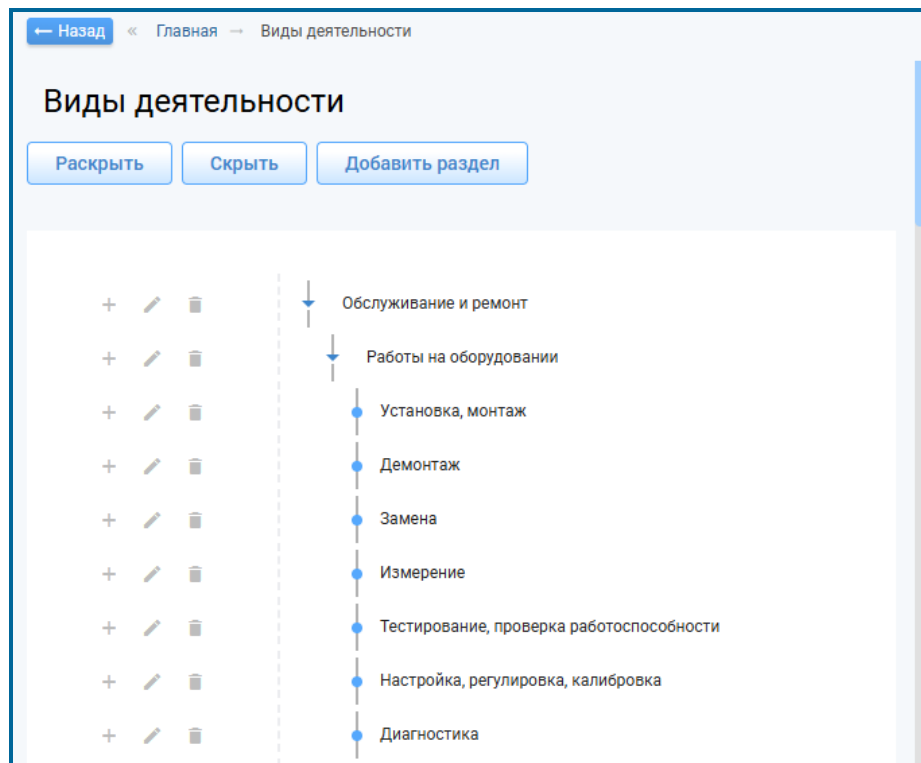


Рисунок 3.49 – Справочник «Виды деятельности»

Структура Иерархического дерева видов деятельности

Основной блок Иерархического дерева видов деятельности содержит классификацию видов деятельности и представлен их наименованиями из УК видов деятельности. Заполнение иерархического дерева производится автоматически на основании данных УК видов деятельности и недоступно для редактирования пользователем.

Действия в Иерархическом дереве видов деятельности

В Иерархическом дереве видов деятельности доступны следующие операции:

- разворачивание/сворачивание перечня веток (аналогично п. 3.12.1.1);
- просмотр УК вида деятельности (аналогично п. 3.12.1.2);
- создание УК вида деятельности (аналогично п. 3.12.1.3 по кнопке

– 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).

3.3 Ведение технического учета физических и логических ресурсов

Технический учет физических и логических ресурсов в системе осуществляется в разделе «Конфигурационные единицы».

Для заведения учетных карточек конфигурационных единиц необходимо предварительно заполнить справочники в следующей последовательности:

- Категории КЕ;
- Производители;
- Типы КЕ;
- Модели КЕ.

3.3.1 Категории КЕ

Справочник предназначен для формирования списка категорий конфигурационных единиц и представлен в виде таблицы с полями (реестра),

который служит для хранения учётных карточек (УК) категорий оборудования (Рисунок 3.50).

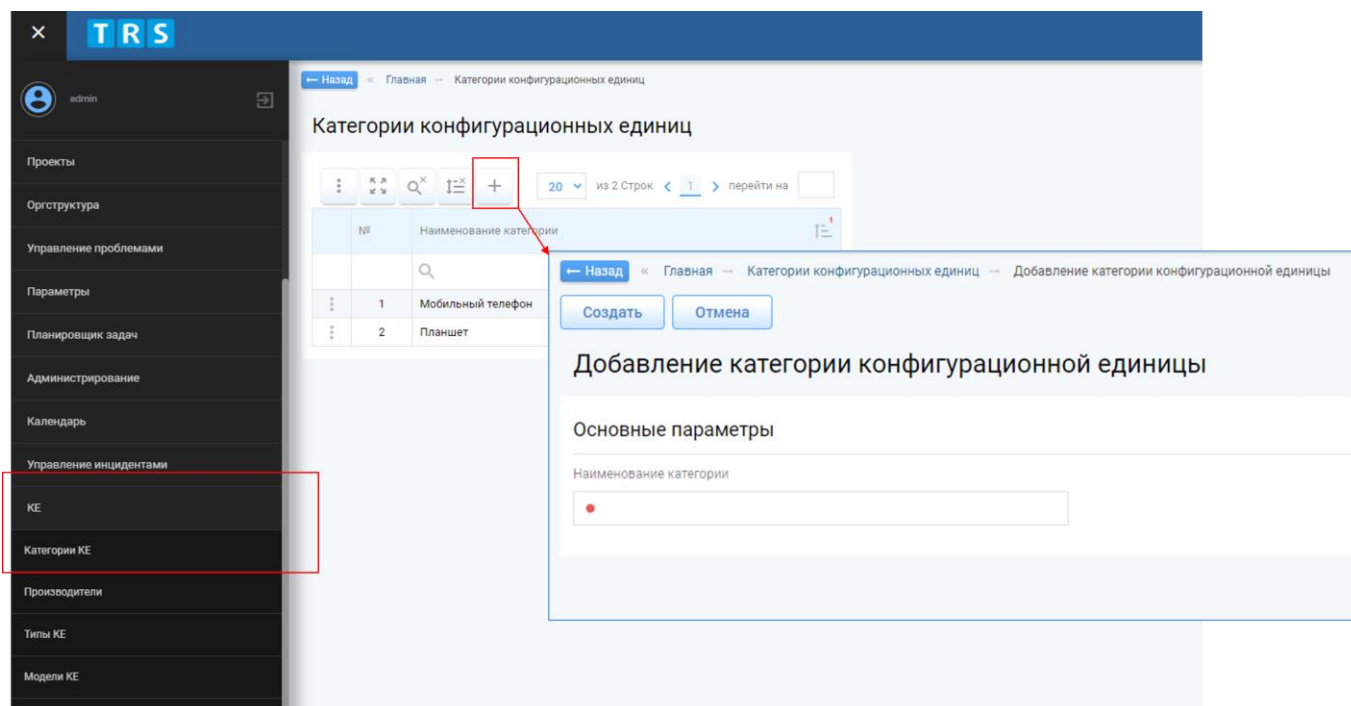


Рисунок 3.50 – Реестр и создание УК Категории KE

Описание полей УК категории оборудования представлено в таблице (Таблица 3.21):

Таблица 3.21 – Описание полей УК категории оборудования

Название	Описание
Наименование категории	Наименование категории оборудования. Ручной ввод, обязательное заполнение.

Для УК категории KE доступны просмотр/редактирование/удаление УК.

Примечание – При удалении УК категории KE, если данная категория связана с УК типа KE или самим KE, на странице появится предупреждающее сообщение. В подобных случаях необходимо удалить связь категории с УК типа KE или УК KE, т.е. выбрать другую категорию для типа и KE, или удалить KE и тип. После удаления УК будет недоступна в реестре.

3.3.2 Производители

Справочник предназначен для размещения данных по производителям оборудования.

Страница справочника «Производители» представлена в виде реестра и служит для хранения УК производителей.

Внешний вид справочника «Производители» представлен на рисунке (Рисунок 3.51).

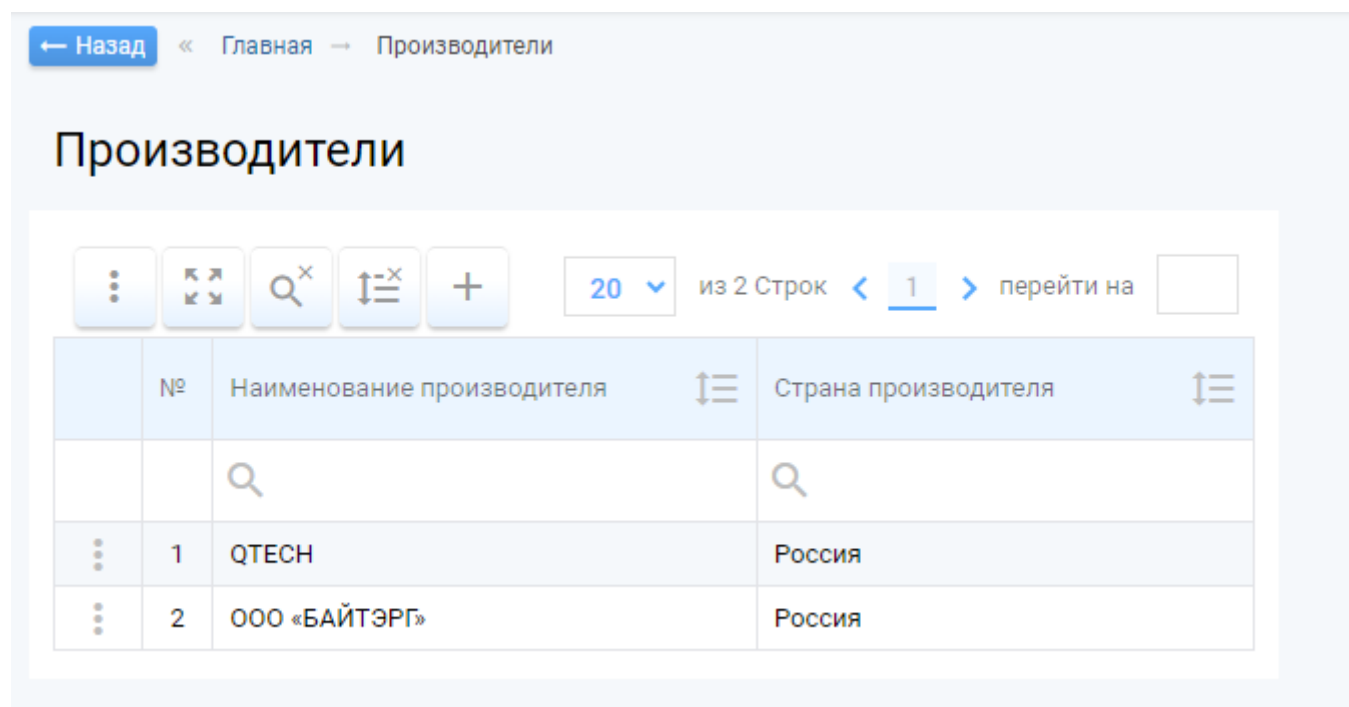


Рисунок 3.51 - Справочник «Производители»

Описание полей УК производителя приведено в таблице (Таблица 3.22):

Таблица 3.22 – Описание полей УК производителя

Название	Описание
Наименование производителя	Наименование производителя оборудования. Ручной ввод, обязательное заполнение.
Страна производителя	Наименование страны производителя оборудования. Для заполнения поля необходимо, нажав на пиктограмму  , вызвать модальное окно и выбрать из списка стран производителей нужное значение. Обязательное заполнение.

Для УК производителя доступны просмотр/редактирование/удаление УК.

3.3.3 Типы КЕ

Справочник предназначен для ввода и хранения данных по типам КЕ.

Разделение КЕ на типы производится внутри одной категории. В типы КЕ можно сгруппировать КЕ, выполняющее одну функцию.

Страница справочника «Типы КЕ» имеет реестровое представление, добавление записи происходит через учетную карточку.

Внешний вид справочника представлен на рисунке

(

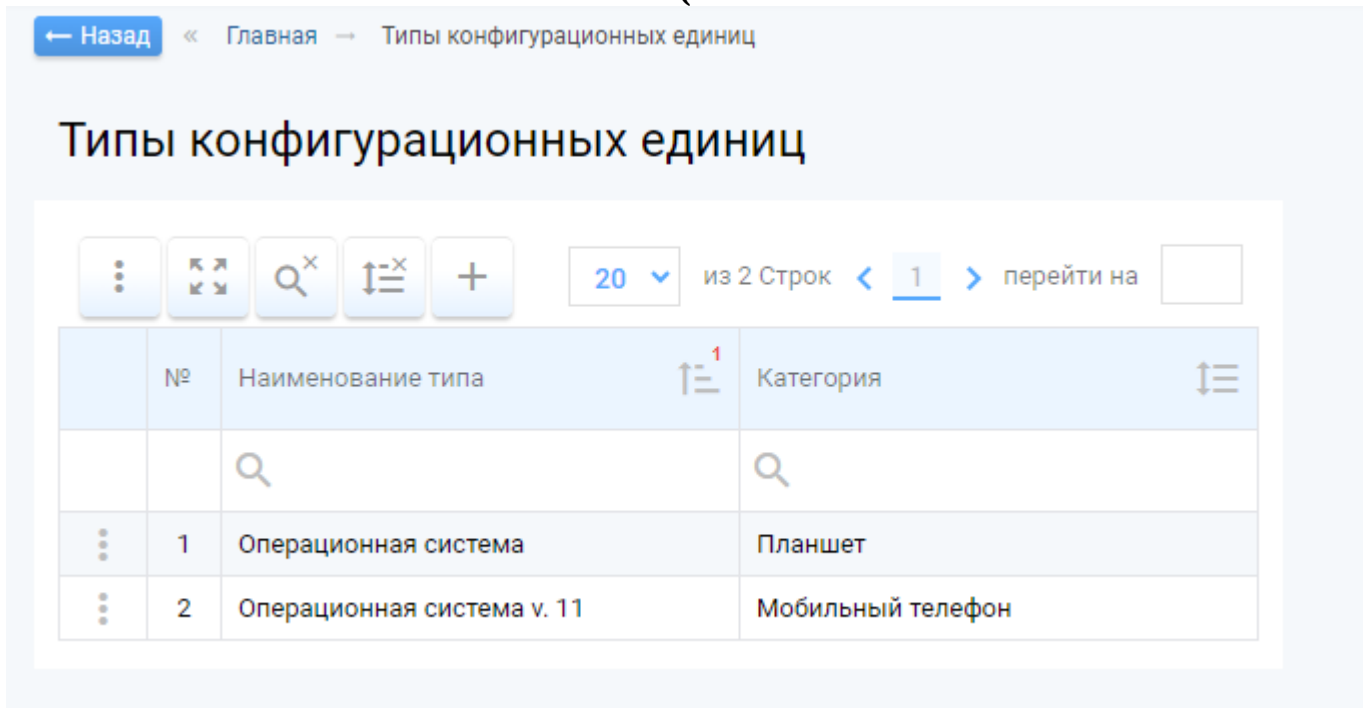


Рисунок 3.52).

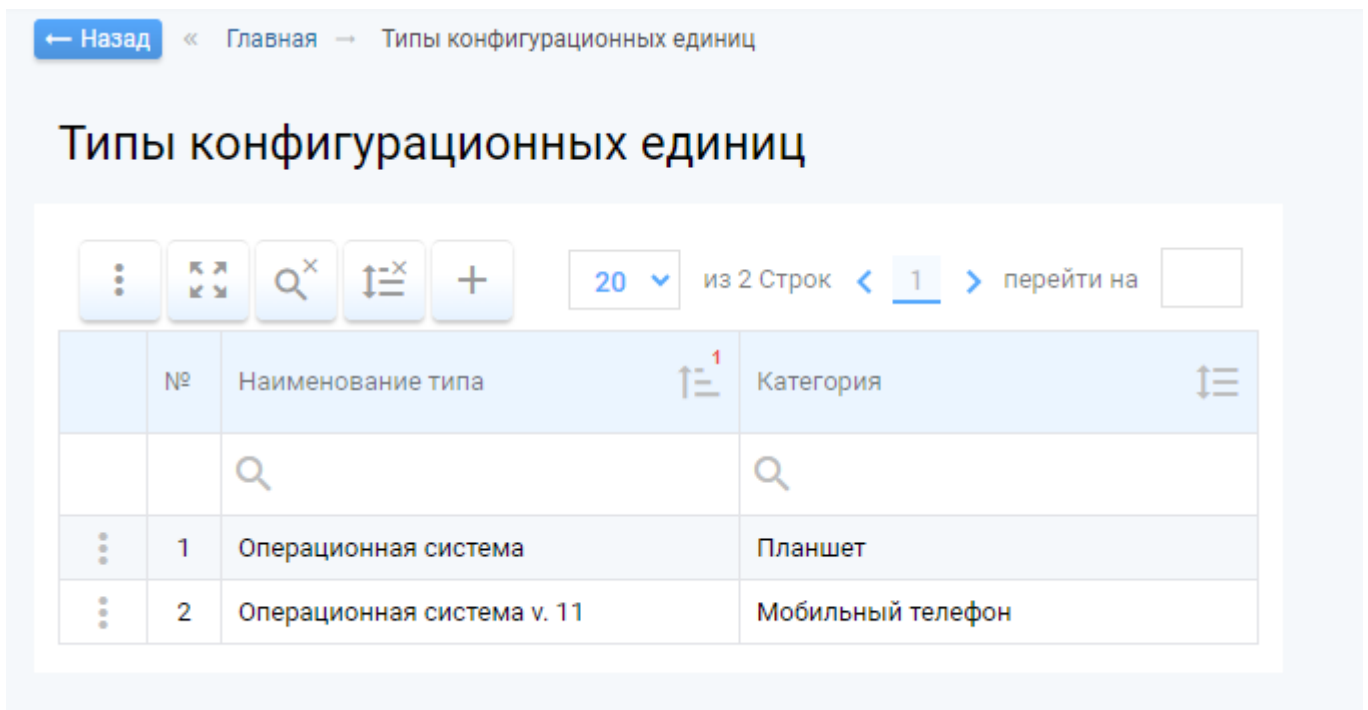


Рисунок 3.52 - Справочник «Типы КЕ»

Внешний вид УК типа оборудования в режиме просмотра представлен на рисунке (Рисунок 3.53).

Рисунок 3.53 – Учетная карточка Типа КЕ

Описание полей приведено в таблице (Таблица 3.23).

Таблица 3.23 – Описание полей УК типа КЕ

Название	Описание
Наименование типа	Наименование типа оборудования. Ручной ввод, обязательное заполнение.
Категория	Наименование категории КЕ, к которой относится данный тип КЕ. Для заполнения поля необходимо, нажав на пиктограмму  , вызвать модальное окно и выбрать из списка категорий нужное значение. Обязательное заполнение.

Вкладка «Технические параметры»

Технические параметры КЕ – физическая величина или значение, характеризующее свойство КЕ. В качестве технических параметров КЕ могут быть добавлены значения версии КЕ, масса, гарантий срок и пр. параметры, относящиеся к функциональным характеристикам КЕ.

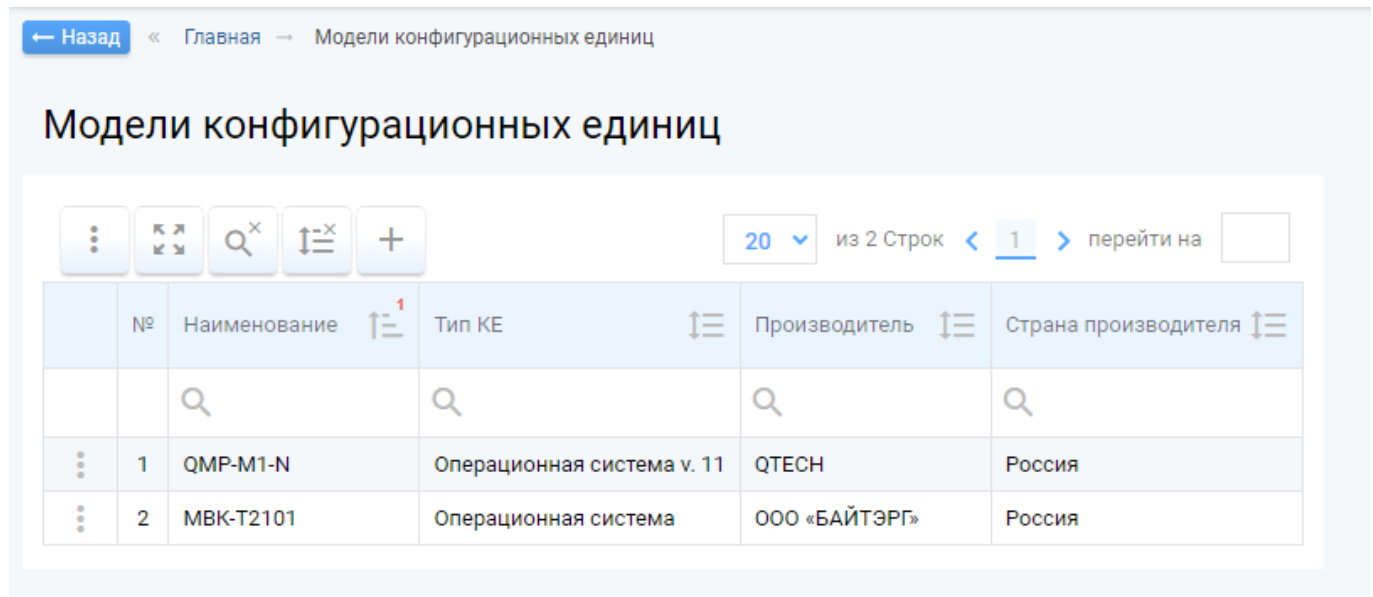
На вкладке «Технические параметры» типа КЕ добавляются наименования технических параметров, значения которых заполняются на уровне модели КЕ на вкладке «Технические параметры».

3.3.4 Модели КЕ

Справочник предназначен для ввода и хранения данных по моделям КЕ. В справочнике указывается точное наименование моделей используемых КЕ, с привязкой к типу КЕ.

Страница справочника представлена в виде реестра и служит для хранения УК моделей КЕ.

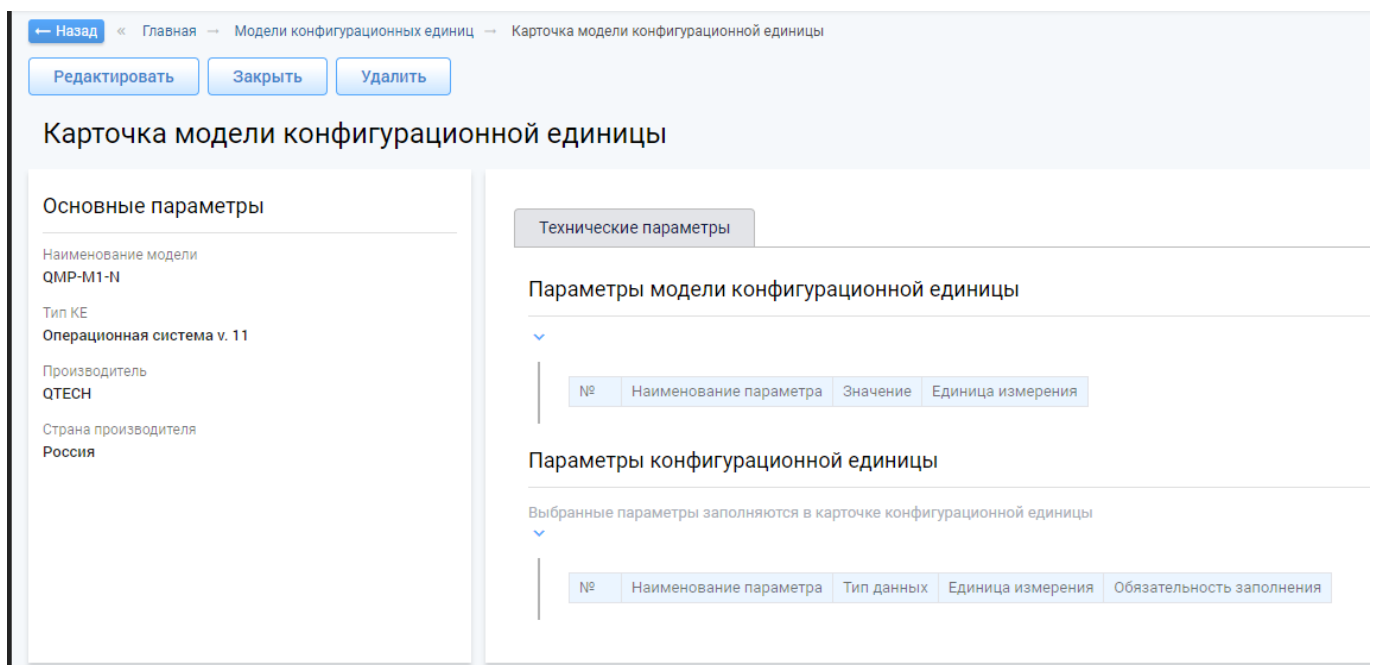
Внешний вид справочника представлен на рисунке (Рисунок 3.54).



№	Наименование	Тип КЕ	Производитель	Страна производителя
1	QMP-M1-N	Операционная система v. 11	QTESN	Россия
2	MBK-T2101	Операционная система	ООО «БАЙТЭРГ»	Россия

Рисунок 3.54 – Справочник Модели КЕ

Внешний вид УК модели КЕ в режиме просмотра представлен на рисунке (Рисунок 3.55).



Назад
Главная
Модели конфигурационных единиц
Карточка модели конфигурационной единицы

Редактировать
Закрыть
Удалить

Карточка модели конфигурационной единицы

Основные параметры

Наименование модели
QMP-M1-N

Тип КЕ
Операционная система v. 11

Производитель
QTESN

Страна производителя
Россия

Технические параметры

Параметры модели конфигурационной единицы

№	Наименование параметра	Значение	Единица измерения
[Empty row]			

Параметры конфигурационной единицы

Выбранные параметры заполняются в карточке конфигурационной единицы

№	Наименование параметра	Тип данных	Единица измерения	Обязательность заполнения
[Empty row]				

Рисунок 3.55 – Учетная карточка Модели КЕ

Описание полей УК модели КЕ размещено в таблице (Таблица 3.24).

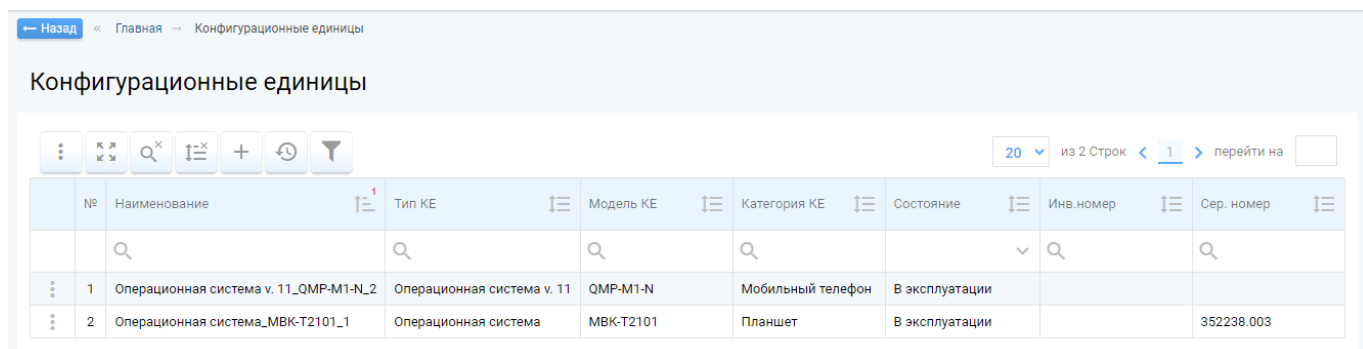
Таблица 3.24 – Описание полей УК модели KE

Название	Описание
Наименование модели	Наименование модели KE. Ручной ввод, обязательное заполнение.
Тип KE	Наименование типа KE, к которому относится данная модель KE. Для заполнения поля необходимо, нажав на пиктограмму  , вызвать модальное окно и выбрать из списка типов нужное значение. Обязательное заполнение.
Производитель	Наименование производителя данной модели KE. Для заполнения поля необходимо, нажав на пиктограмму  , вызвать модальное окно и выбрать из списка производителей нужное значение.
Страна производителя	Наименование страны производителя. Заполняется автоматически после заполнения поля «Производитель».

3.3.1 Список KE

Раздел «Список KE» предназначен для ввода и хранения данных по всем конфигурационным единицам в системе.

Страница раздела представлена в виде реестра и служит для хранения УК KE. Внешний вид страницы представлен на рисунке (Рисунок 3.56).



← Назад « Главная → Конфигурационные единицы							
Конфигурационные единицы							
⋮ ↺ ↻ 🔍 ⌵ + 🔄 🔼 20 из 2 Строк < 1 > перейти на							
№	Наименование	Тип KE	Модель KE	Категория KE	Состояние	Инв. номер	Сер. номер
1	Операционная система v. 11_QMP-M1-N_2	Операционная система v. 11	QMP-M1-N	Мобильный телефон	В эксплуатации		
2	Операционная система_MBK-T2101_1	Операционная система	MBK-T2101	Планшет	В эксплуатации		352238.003

Рисунок 3.56 – Список KE

На каждую конфигурационную единицу, принятую к учету, необходимо завести учетную карточку KE.

Внешний вид учетной карточки KE представлен на рисунке (Рисунок 3.57).

← Назад

Главная

→ Конфигурационные единицы

→ Карточка конфигурационной единицы

Заккрыть

Редактировать

Удалить

Карточка конфигурационной единицы

Основные параметры

Наименование
Операционная система v. 11_QMP-M1-N_2

Категория KE
Мобильный телефон

Тип KE
Операционная система v. 11

Модель KE
QMP-M1-N

Состояние
В эксплуатации

Инвентарный номер

Серийный номер

Изменено
admin, 18.12.2024 15:19

Создано
admin, 29.10.2024 11:36

Основная информация

Технические параметры

Местоположение

Ответственные

Приложенные файлы

История изменений

Родительская KE

Дата поставки

Дата ввода в эксплуатацию

Гарантия до

Дата списания

Связанные объекты

Наименование связанной KE	Взаимосвязи	Описание
---------------------------	-------------	----------

Рисунок 3.57 – Учетная карточка конфигурационной единицы

Информация в УК KE размещается в блоке «Основные параметры» и на вкладках.

Описание полей УК KE представлено в таблице

Название	Описание
Основные параметры	
Наименование	Формируется автоматически. Примечание – Наименование оборудования может быть отредактировано вручную, но должно быть уникальным.
Категория KE	Для заполнения поля необходимо, нажав на пиктограмму  и выбрать из списка категорий нужное значение. Обязательное заполнение. Примечание – Если сначала было заполнено одно из полей: «Тип KE» или «Модель KE», то поле заполняется автоматически.
Тип KE	Для заполнения поля необходимо, нажав на пиктограмму  и выбрать из списка типов нужное значение. Обязательное заполнение. Примечание – Если поле «Категория KE» заполнено, то список типов KE ограничен значением выбранной категории KE. Если заполнено поле «Модель KE», поле «Тип KE» заполняется автоматически.
Модель KE	Для заполнения поля необходимо, нажав на пиктограмму  и

Название	Описание
	выбрать из списка моделей нужное значение. Обязательное заполнение. Примечание – Если поле «Тип КЕ» заполнено, то выбор модели ограничивается выбранным типом.
Состояние	Состояние, в котором находится КЕ. Выбор из выпадающего списка одного из значений состояния оборудования. Обязательное заполнение.
Инвентарный номер	Кодовый идентификатор, закрепляемый за оборудованием в момент постановки на учет, закрепляется за объектом на всё время его эксплуатации. Ручной ввод. Примечание – Если вводится не уникальное значение, то при каждом сохранении карточки выводится предупреждающее сообщение.
Серийный номер	Уникальный идентификационный номер оборудования, который присваивается выпущенному продукту производителем. Ручной ввод. Примечание – Если вводится не уникальное значение, то при каждом сохранении карточки выводится предупреждающее сообщение.
Изменено	Информация о пользователе и времени последнего изменения объекта (УК).
Создано	Информация о пользователе и времени создания объекта (УК).
Основная информация	
Родительская КЕ	КЕ, в состав которого входит данная КЕ. Для заполнения поля необходимо, нажав на пиктограмму  и выбрать из списка оборудования нужное значение.
Дата поставки	Выбор даты из календаря.
Дата ввода в эксплуатацию	Выбор даты из календаря.
Гарантия до	Выбор даты из календаря.
Дата списания	Выбор даты из календаря.
Примечание	Ручной ввод.

Вкладка «Приложенные файлы» УК КЕ

Вкладка для добавления файлов, инструкций по эксплуатации КЕ, фото и пр.

Данная вкладка располагается в блоке вкладок УК КЕ (**Ошибка! Источник ссылки не найден.**) и предназначена для хранения приложенных файлов и истории приложенных файлов.

Вкладка доступна к заполнению после создания УК КЕ.

Внешний вид вкладки представлен на рисунке (Рисунок 3.59):

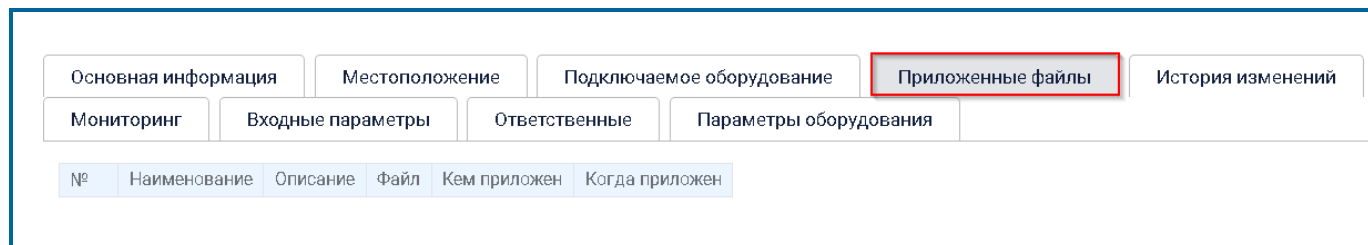
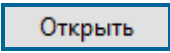
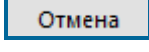


Рисунок 3.58 – Вкладка «Приложенные файлы»

По полям таблицы «Приложенные файлы» доступны следующие операции:

- редактировать запись по пиктограмме ;
- удалить запись по пиктограмме ;
- отменить изменения по пиктограмме ;
- сохранить изменения по пиктограмме ;
- добавить запись по пиктограмме .

Чтобы загрузить файл необходимо перейти в режим редактирования УК оборудования и в таблице вкладки «Приложенные файлы» воспользоваться пиктограммой . При нажатии на неё осуществляется открытие окна, где необходимо выбрать файл и нажать кнопку . Для отмены операции и возврата в предыдущее окно нажать . После внесенных изменений необходимо нажать «Сохранить».

Примечание – Объем загружаемого файла не должен превышать 50 Мб. Запрещенные для загрузки форматы файлов: ADE, ADP, APK, APPX, APPXBUNDLE, BAT, CAB, CHM, CMD, COM, CPL, DLL, DMG, EX, EX_, EXE, HTA, INS, ISP, ISO, JAR, JS, JSE, LIB, LNK, MDE, MSC, MSI, MSIX, MSIXBUNDLE, MSP, MST, NSH, PIF, PS1, SCR, SCT, SHB, SYS, VB, VBE, VBS, VXD, WSC, WSF, WSH.

Вкладка «История изменений»

На вкладке «История изменений» УК КЕ отображается история всех действий с карточкой в системе. Вкладка заполняется автоматически.

Для формирования истории изменений выбрать в фильтре «Объект» из выпадающего списка необходимое значение.

На странице будет сформирована таблица с данными по истории изменений по выбранному объекту.

3.4 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: в Главном меню перейти по ссылке «Проекты → Каталог проектов».

Внешний вид Каталога проектов приведен на рисунке (Рисунок 3.59).

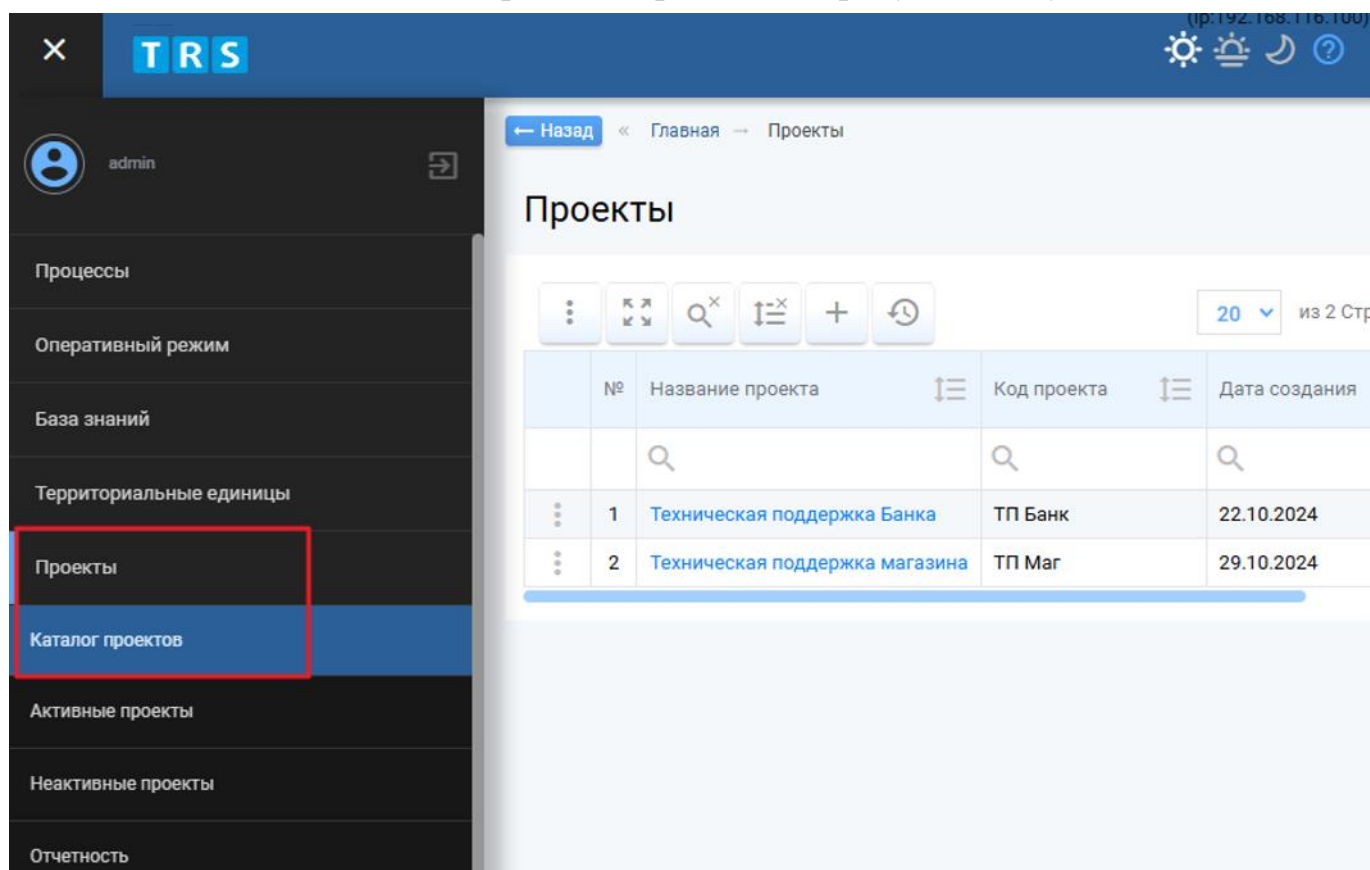


Рисунок 3.59 – Каталог проектов

Раздел «Каталог проектов» состоит из следующих компонентов:

- Учетная карточка проекта (п. 3.4.1)
- Реестр проектов (п. 3.4.2).

3.4.1 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 3.60).

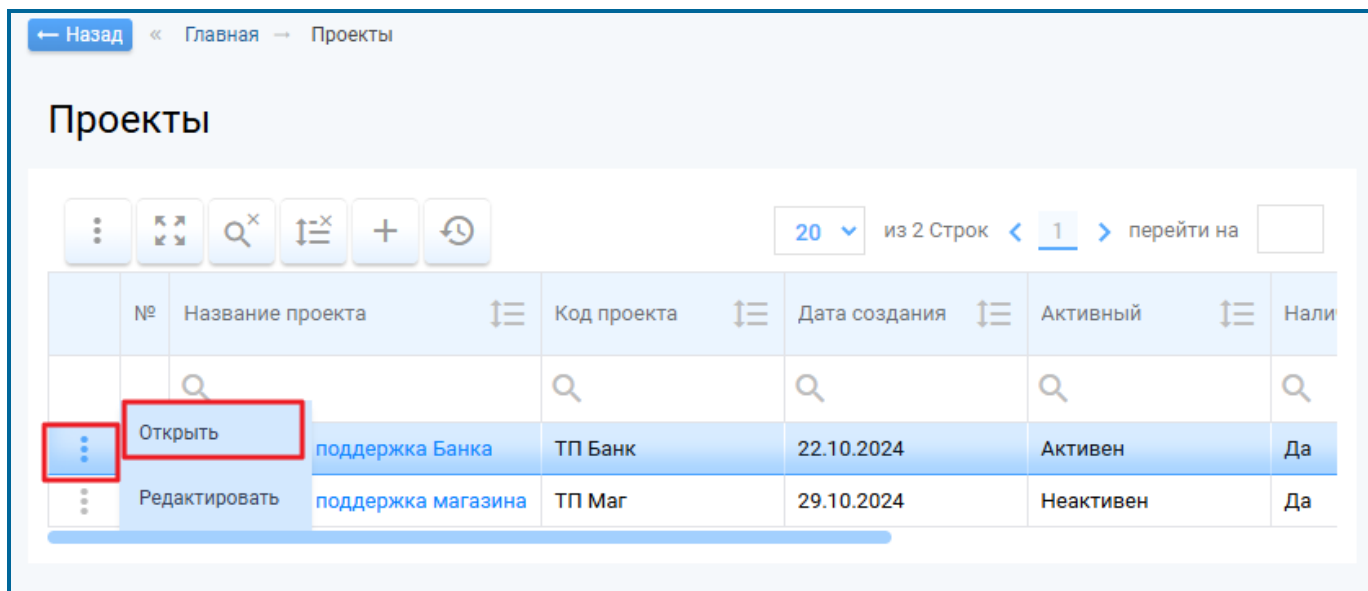


Рисунок 3.60 – Открытие УК проекта

Внешний вид УК проекта приведен на рисунке (Рисунок 3.61).

Редактировать

Заккрыть

Удалить

Карточка проекта

Основные параметры

История изменений

Название проекта

Техническая поддержка Банка

Код проекта

ТП Банк

Дата создания

22.10.2024

Активный

Да

Наличие договора

Да

№ Договора

101

Описание

Изменено

изменений нет

Создано

petrov_ai, 22.10.2024 12:01

Рисунок 3.61 – Учетная карточка проекта

3.4.1.1 Структура учетной карточки проекта

УК проекта имеет следующую структуру (Рисунок 3.61):

- наименование формы – «Карточка проекта» и блок кнопок;
- блок «Основные параметры»;
- вкладка «История изменений».

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

Вкладка «Настройка групп» используется для идентификации аккаунтов с различным отображением для ролей.

Описание полей учетной карточки проекта приведено в таблице (Таблица 3.25).

Таблица 3.25 – Описание полей УК проекта

Наименование	Описание
Основные параметры	

Таблица 3.25 – Описание полей УК проекта

Наименование	Описание
Название проекта	Название проекта. Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.
Код проекта	Код проекта. Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.
Тип обращения	Тип обращения, формируемого по проекту. Выбор значения из раскрывающегося списка по пиктограмме  . Внимание! После создания проекта данное поле недоступно для редактирования.
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 договора. Выбор значения из справочника «Договоры» (п. 3.2.2) 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.

Описание доступных кнопок приведено в таблице (Таблица 3.26).

Таблица 3.26 – Кнопки и операции УК проекта

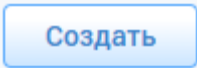
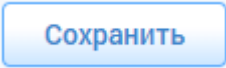
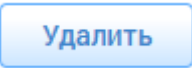
Кнопки и описание	Описание		
	Просмотр	Создание	Редактирование
Создать () – при нажатии происходит сохранение введенных значений и создание УК проекта		+	

Таблица 3.26 – Кнопки и операции УК проекта

Кнопки и описание	Описание		
Отмена () – при нажатии внесенные изменения в полях УК проекта не сохраняются, происходит возврат в предыдущее окно.		+	+
Сохранить () – при нажатии происходит сохранение внесенных изменений в УК проекта.			+
Редактировать () – при нажатии УК проекта становится доступной для внесения изменений.	+		
Заккрыть () – при нажатии УК проекта будет закрыта, осуществляется переход в Реестр проектов.	+		
Удалить () – при нажатии происходит удаление выбранной УК проекта и возврат в Реестр проектов.	+		

3.4.1.2 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 3.62). Возврат в реестр осуществляется по кнопке .

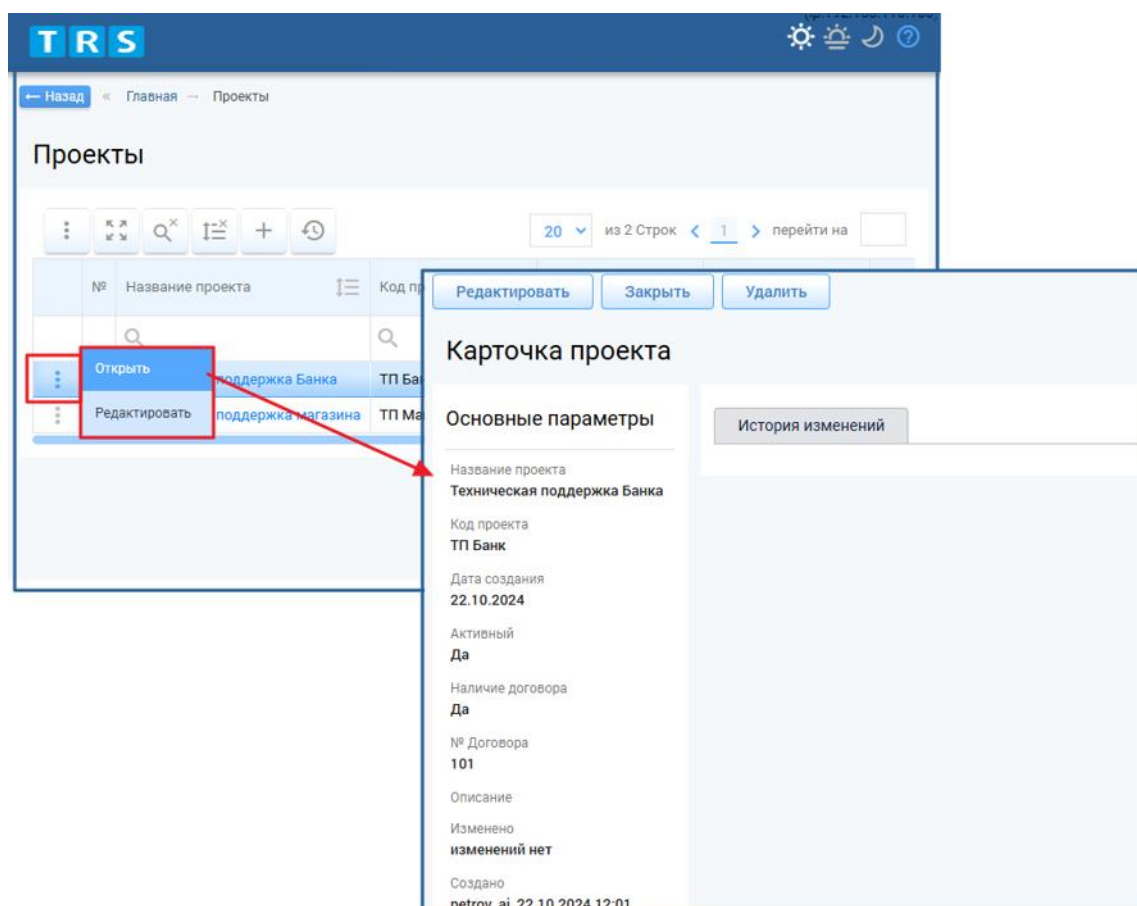
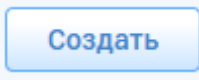


Рисунок 3.62 – Просмотр УК проекта

Создание учетной карточки проекта

Для добавления нового проекта необходимо (Рисунок 3.63):

- 1) В Реестре проектов нажать на кнопку .
- 2) В открывшемся окне «Создание проекта» заполнить блок «Основные параметры» (Таблица 3.25).
- 3) Нажать на кнопку  – в Реестре проектов отобразится новый добавленный проект. Для возврата в предыдущее окно без сохранения изменений в окне «Создание проекта» нажать на кнопку .

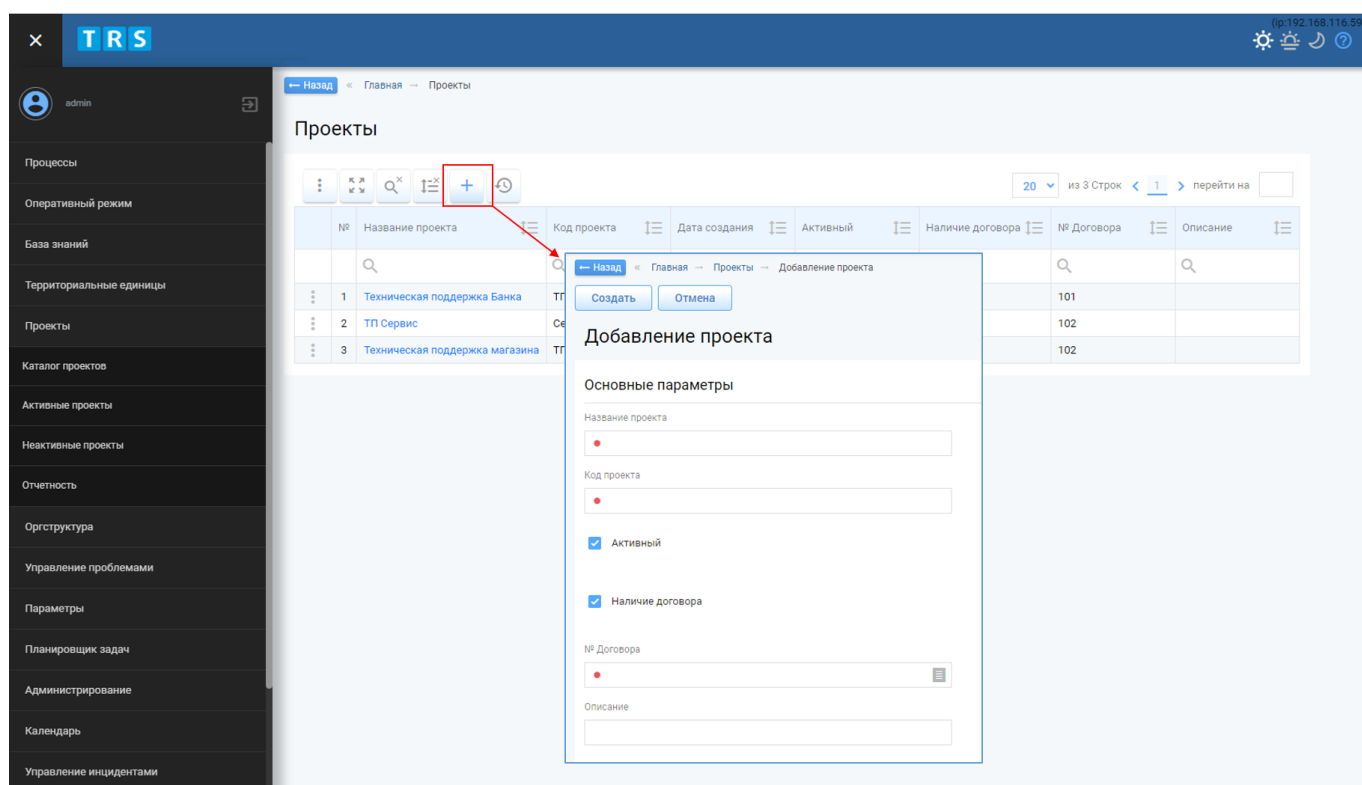


Рисунок 3.63 – Создание УК проекта

Если обязательное для заполнения поле карточки не заполнено, при сохранении появляется информационное сообщение с требованием заполнить необходимое поле (Рисунок 3.64). Обязательные для заполнения поля отмечены – . Без заполнения всех обязательных полей добавление новой УК невозможно.

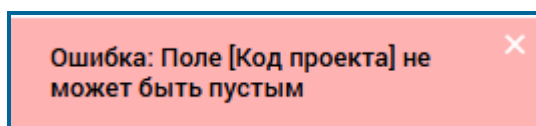
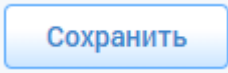


Рисунок 3.64 – Системное сообщение о необходимости заполнить обязательное для заполнения поле

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  (Рисунок 3.62).
- 2) В открывшемся окне «Редактирование проекта» внести необходимые изменения в блок «Основные параметры» (Таблица 3.25).

3) Для сохранения изменений нажать на кнопку , для

возврата в предыдущее окно без сохранения изменений – .

Открыть УК проекта в режиме редактирования можно также из Реестра проектов по пиктограмме  → «Редактировать» (Рисунок 3.65).

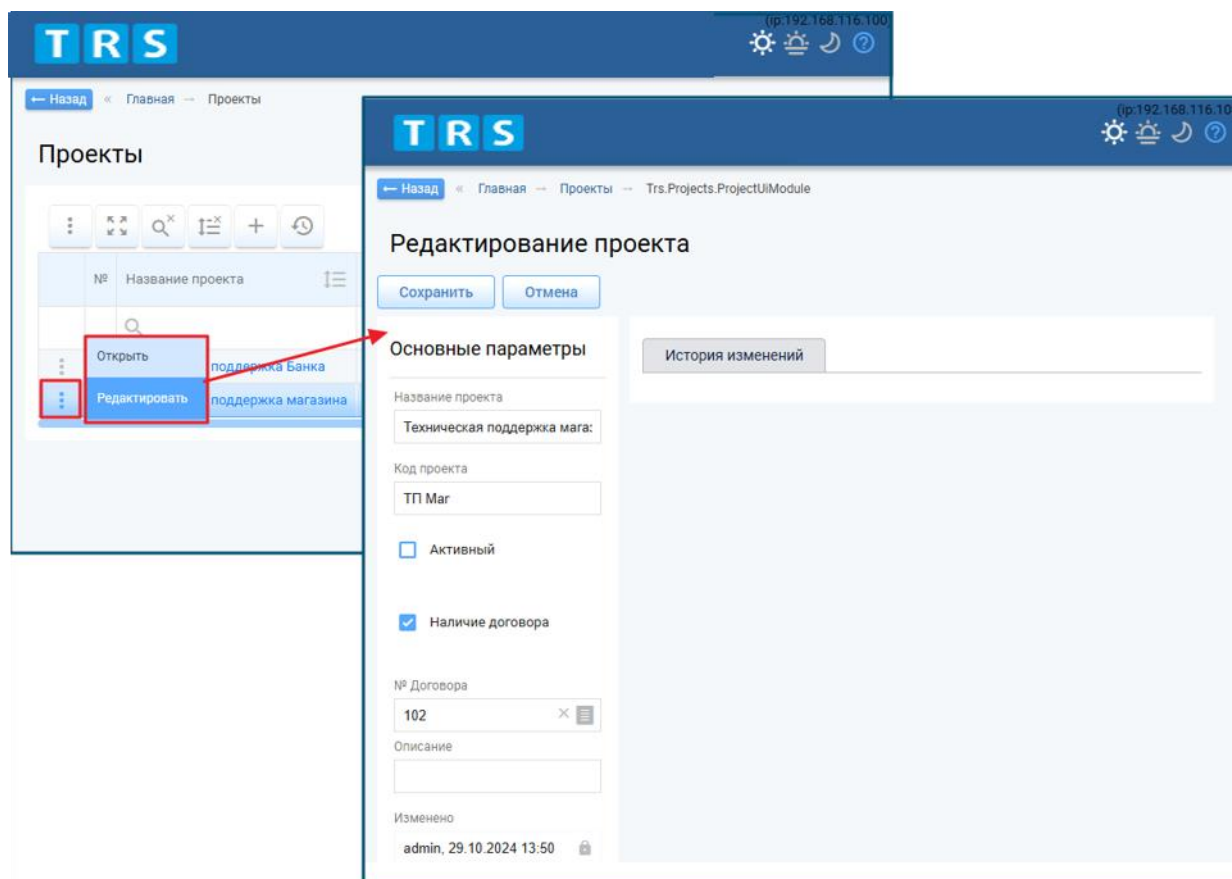
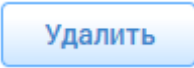
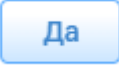


Рисунок 3.65 – Редактирование УК проекта

Удаление учетной карточки проекта

Для удаления УК проекта необходимо (Рисунок 3.66):

1) Перейти к форме просмотра УК проекта (п. «Просмотр учетной карточки проекта») и нажать на кнопку  (Рисунок 3.62).

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

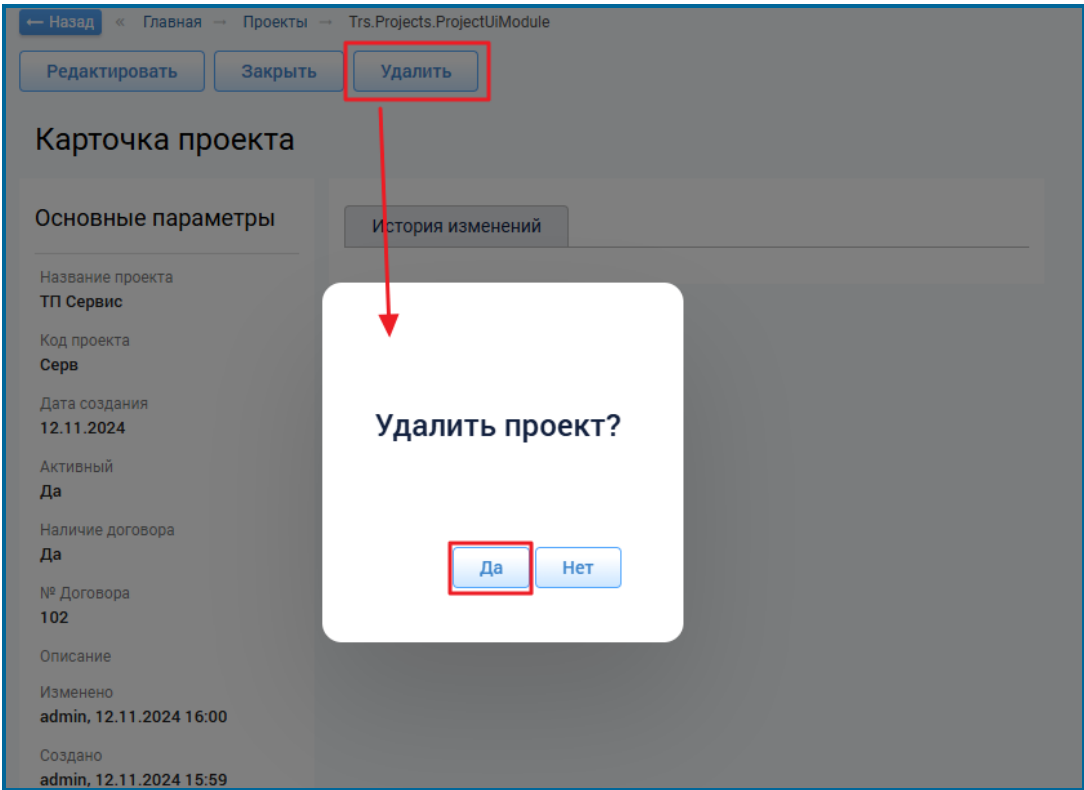


Рисунок 3.66 – Удаление УК проекта

3.4.2 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 3.59).

3.4.2.1 Структура Реестра проектов

Основной блок Реестра проектов содержит подробную информацию о созданных УК проектов и представлен в виде таблицы с полями. Описание полей Реестра проектов приведено в таблице (Таблица 3.27).

Таблица 3.27 – Описание полей Реестра проектов

Наименование	Описание
Название проекта	Отображение данных из УК проекта по полю «Название проекта». Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Код проекта	Отображение данных из УК проекта по полю «Код проекта». Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.

Таблица 3.27 – Описание полей Реестра проектов

Наименование	Описание
Дата создания	Отображение данных из УК проекта по полю «Дата создания». Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Активный	Отображение данных из УК проекта по полю «Активность». Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Наличие договора	Отображение данных из УК проекта по полю «Наличие договора». Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Номер договора	Отображение данных из УК проекта по полю «Номер договора». Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Описание	Отображение данных из УК проекта по полю «Описание». Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.

3.4.2.2 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»);
- 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»).

Сортировка значений

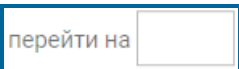
По всем полям таблицы Реестра проектов предусмотрена сортировка, осуществляемая по пиктограмме  рядом с наименованием поля (**Ошибка! Источник ссылки не найден.**).

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

- Сортировка в алфавитном (по возрастанию) порядке ;
- Сортировка в обратном (по убыванию) порядке .

Сортировка может применена к нескольким полям одновременно. Очередность сортировки отмечается цифрой рядом с кнопкой сортировки – .

Навигация по страницам

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

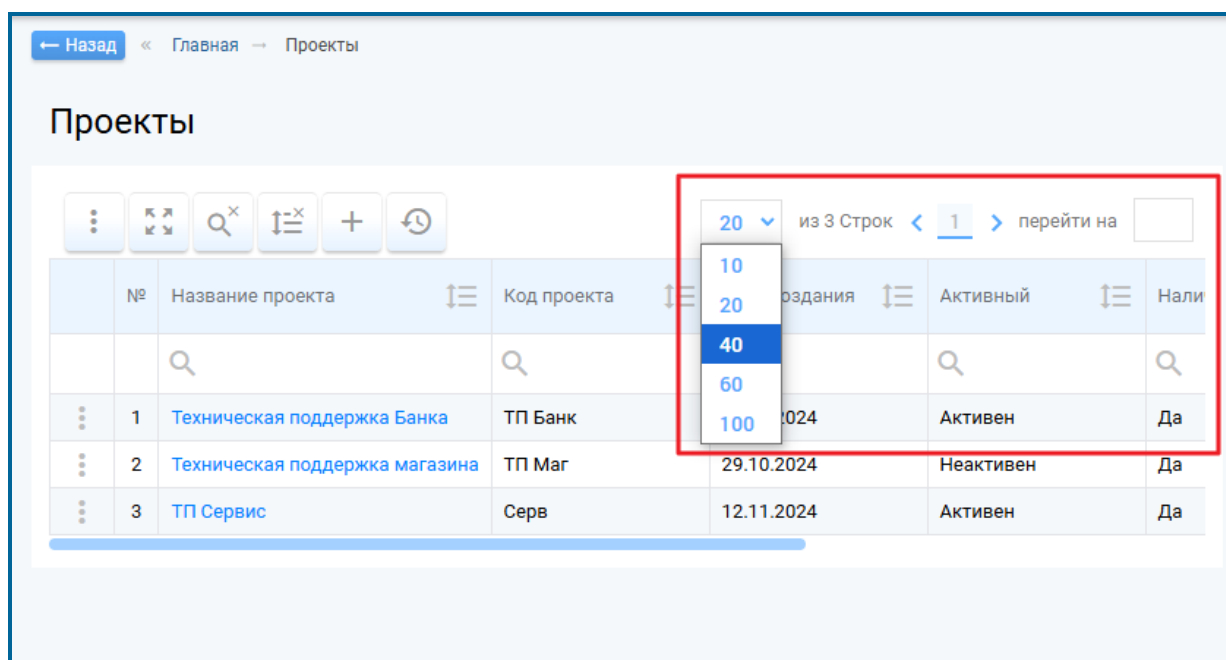


Рисунок 3.67 – Навигация по страницам и настройка количества отображаемых строк

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 3.67):

- 10;
- 20;
- 40;
- 60;

– 100.

Фильтрация значений

В Реестре проектов реализована фильтрация значений по столбцам табличного представления. Для фильтрации значений необходимо (Рисунок 3.68):

- 1) Ввести искомое значение в соответствующем столбце или выбрать значение из раскрывающегося списка.
- 2) Нажать на пиктограмму  (или Enter) – в окне отобразится результат фильтрации.

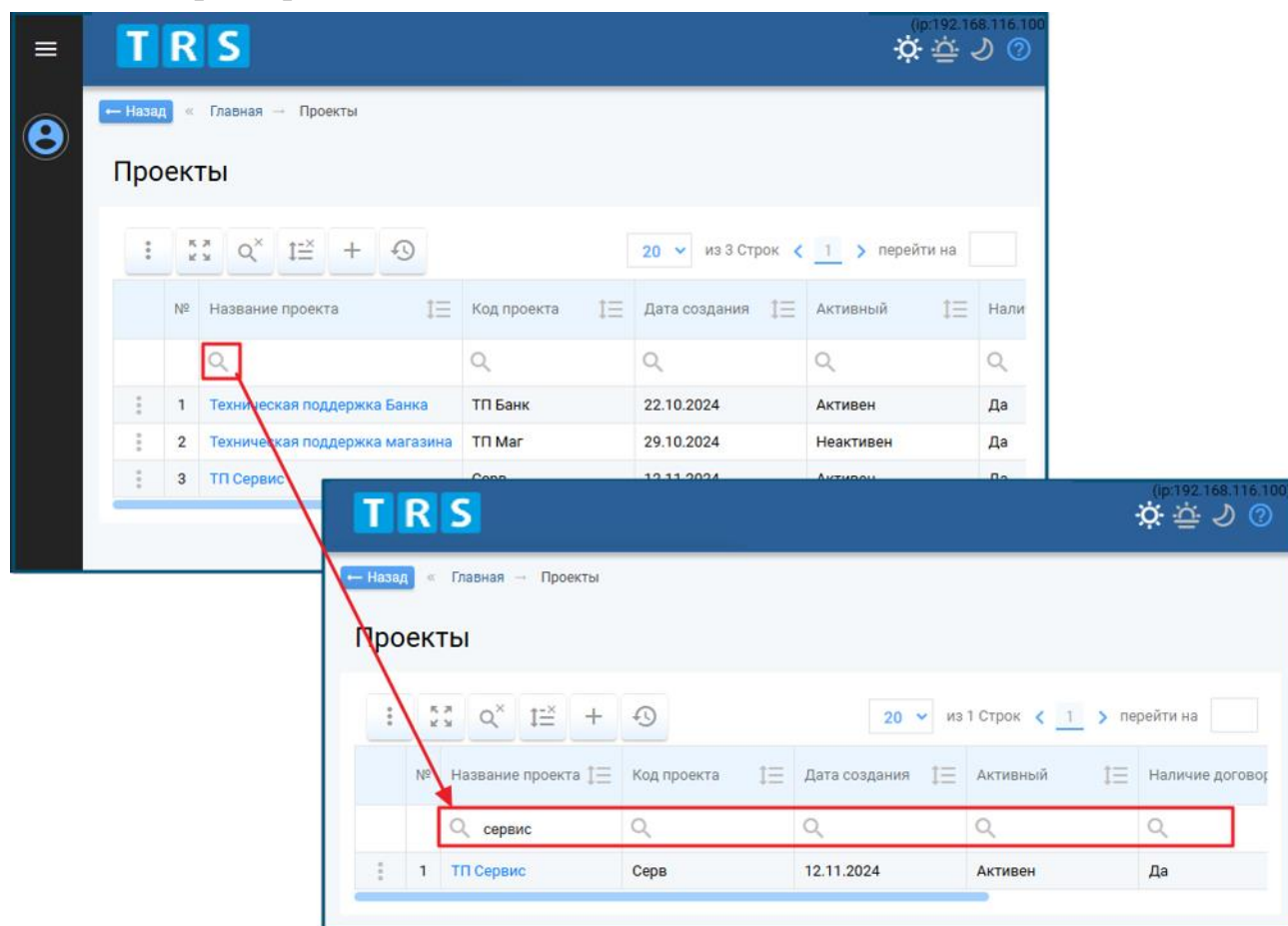


Рисунок 3.68 – Фильтрация значений

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 3.69).

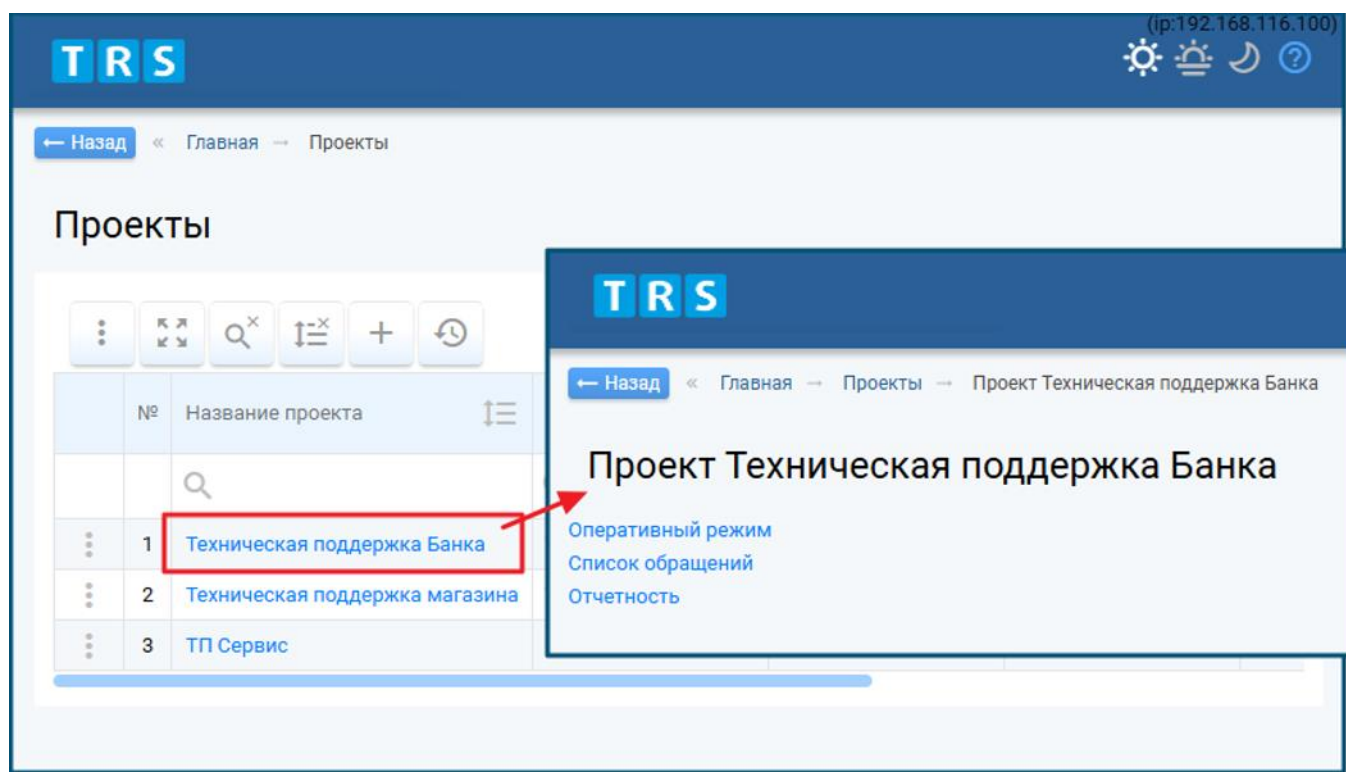


Рисунок 3.69 – Просмотр функциональности проекта

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

- Оперативный режим проекта (п. 3.9);
- Список обращений по проекту (п. 3.5.2);
- Отчетность (п. 3.11).

3.4.3 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 3.70). 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. 3.9);
- Список обращений по проекту (п. 3.5.2);
- Отчетность (п. 3.11).

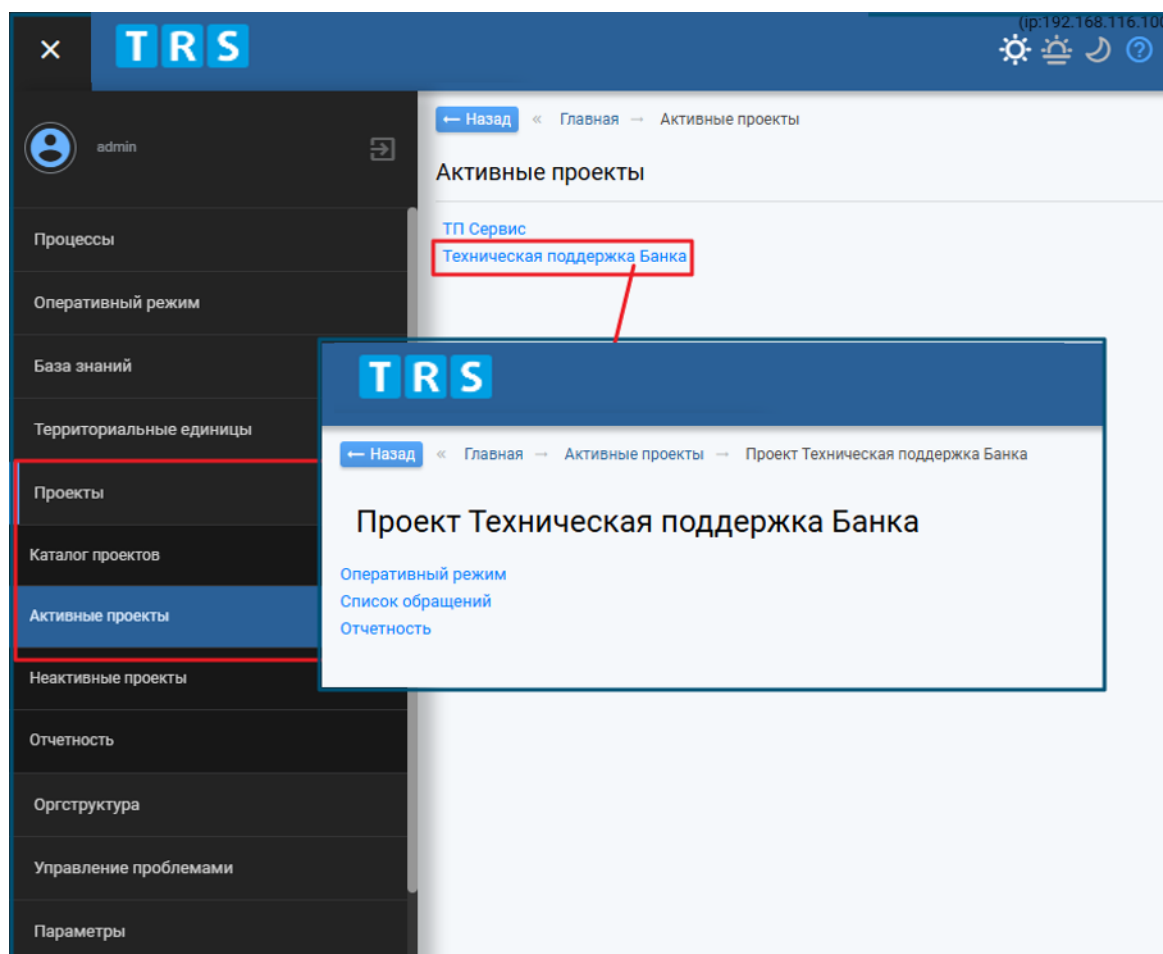


Рисунок 3.70 – Активные проекты Программы для ЭВМ

Для перехода к перечню неактивных проектов необходимо: в Главном меню перейти по ссылке «Проекты → Неактивные проекты». Главная страница неактивного проекта открывается по ссылке с названием проекта (Рисунок 3.71). 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.

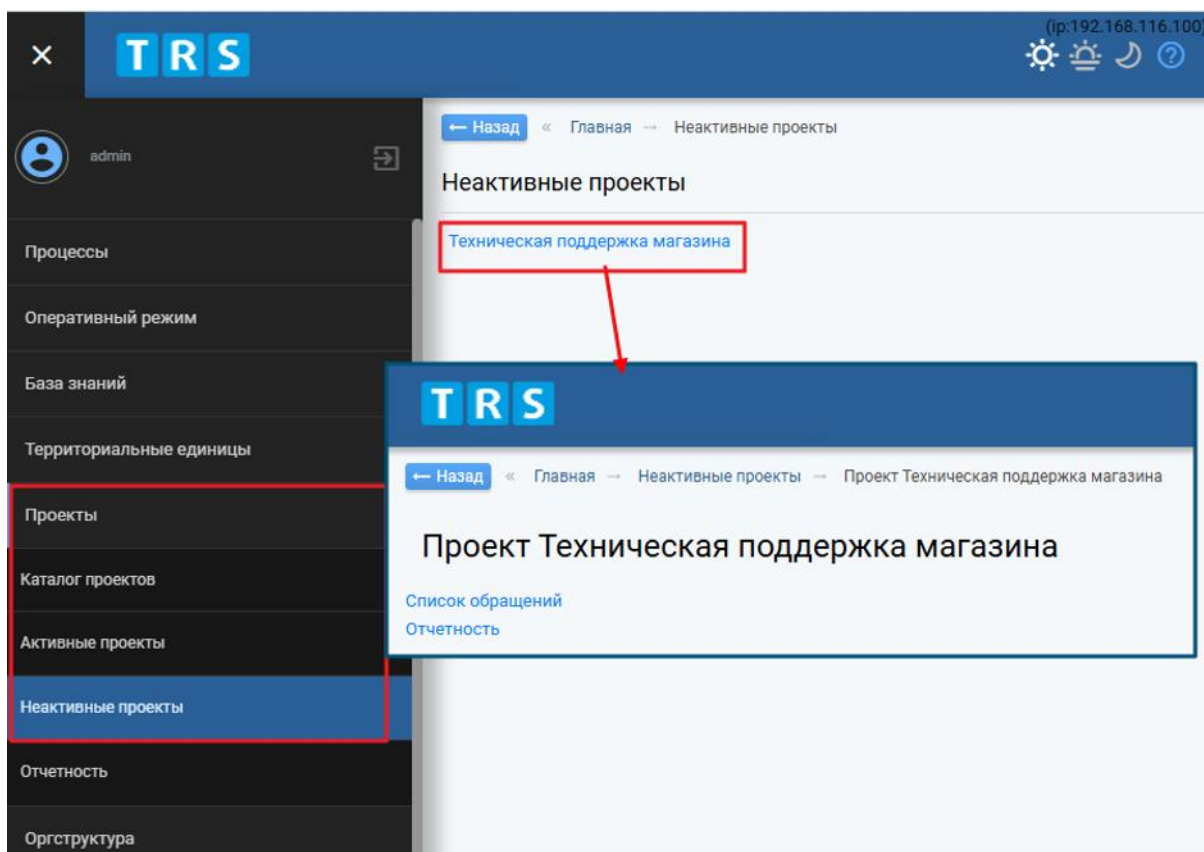


Рисунок 3.71 – Неактивные проекты Программы для ЭВМ

3.5 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 проектов.

Для перехода в Список обращений необходимо: в Главном меню перейти по ссылке «Проекты → Активные проекты → Проект (выбор проекта) → Список обращений» (Рисунок 3.70), для перехода в Оперативный режим проекта: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Оперативный режим → Оперативный режим обращений» (Рисунок 3.72).

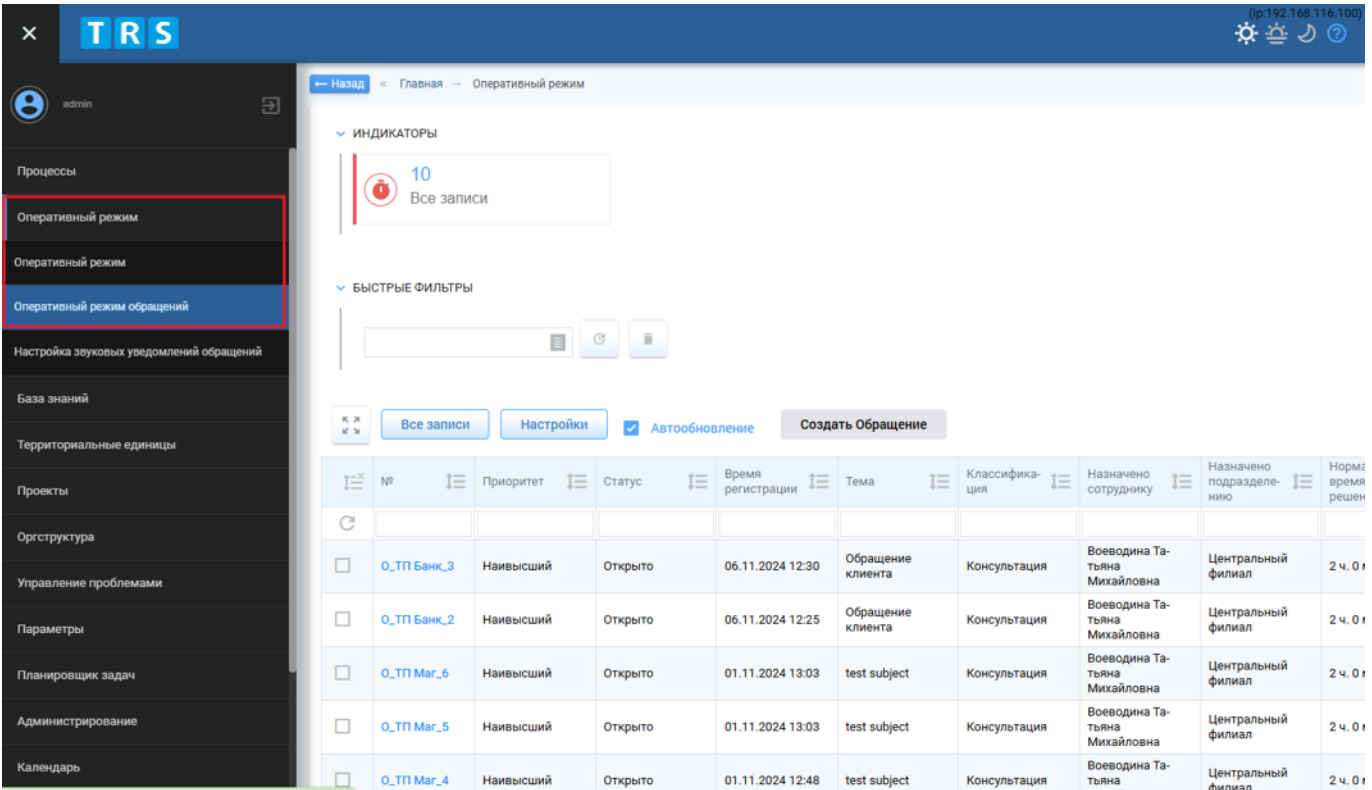


Рисунок 3.72 – Переход к Оперативному режиму обращений

3.5.1 Учетная карточка обращения

3.5.1.1 Учетная карточка обращения

В каждом создаваемом пользователем проекте имеется возможность формирования обращений.

Учетная карточка обращения предназначена для регистрации обращений пользователей по проектам.

Переход к УК обращения осуществляется из Списка обращений проекта по нажатию на пиктограмму  → «Открыть» (Рисунок 3.73).

Переход к УК обращения осуществляется также из Оперативного режима обращений проекта по нажатию на активную ссылку в поле «№» (Рисунок 3.74).

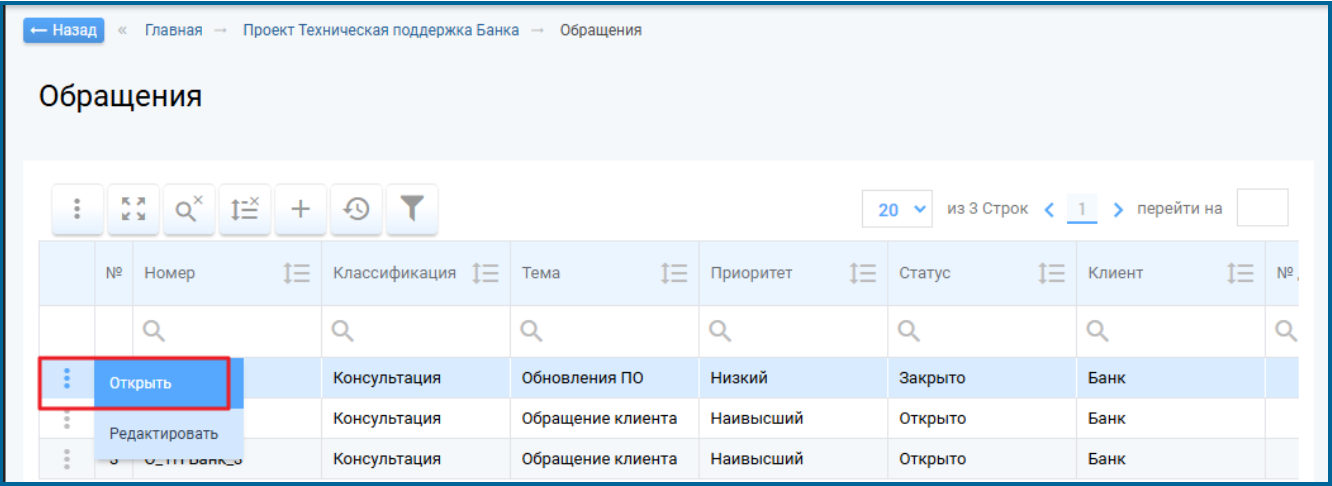


Рисунок 3.73 – Открытие УК обращения из Списка обращений

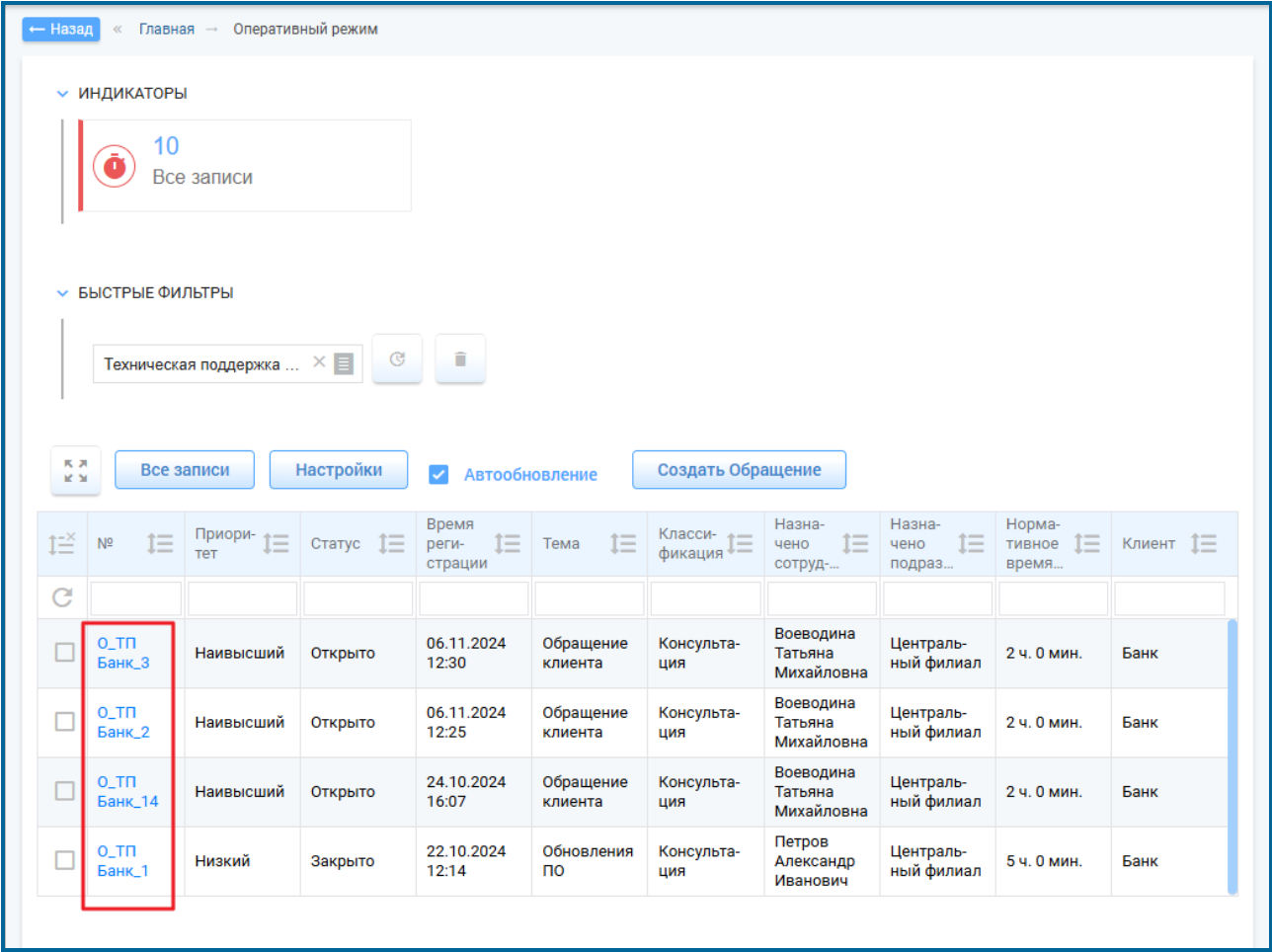


Рисунок 3.74 – Открытие УК обращения из Оперативного режима

Внешний вид УК обращения приведен на рисунке (Рисунок 3.75).

Рисунок 3.75 – Учетная карточка обращения

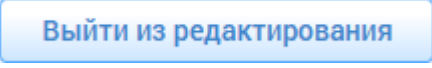
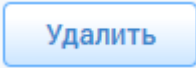
Структура учетной карточки обращения

УК обращения имеет следующую структуру (Рисунок 3.75):

- наименование формы и блок кнопок;
- блок «Основные параметры» (п. «Основные параметры»);
- 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».

Набор кнопок в блоке кнопок УК обращения динамический, зависит от режима открытия УК обращения и значения в поле «Статус». Подробнее описание кнопок приведено в таблице (Таблица 3.28). Статусы обращений и соответствующие доступные им кнопки подробнее описаны в п. 3.5.7.

Таблица 3.28 – Кнопки и операции УК типового обращения

Кнопки и описание	Описание		
	Просмотр	Создание	Редактирование
Создать () – при нажатии происходит сохранение введенных значений и создание УК обращения.		+	
Отмена () – при нажатии внесенные изменения в полях УК обращения не сохраняются, происходит возврат в предыдущее окно.	+	+	
Выйти из редактирования () – при нажатии внесенные изменения в полях УК обращения не сохраняются, происходит возврат в предыдущее окно.			+
Сохранить () – при нажатии происходит сохранение внесенных изменений в УК обращения.			+
Редактировать () – при нажатии УК обращения становится доступной для внесения изменений.	+		
Удалить () – при нажатии происходит удаление выбранной УК обращения и возврат в Список обращений.	+		

Основные параметры

Описание полей блока «Основные параметры» приведено в таблице (Таблица 3.29).

Таблица 3.29 – Описание полей основных параметров УК обращения

Наименование	Описание
Группа параметров «Классификация»	
Классификация	Классификация обращения. Выбор значения из списка по пиктограмме  . По умолчанию устанавливается значение «Консультация».

Таблица 3.29 – Описание полей основных параметров УК обращения

Наименование	Описание
Группа параметров «Базовые параметры»	
Приоритет	Важность обращения. Выбор значения из справочника «Приоритеты процессов» путем определения значения из списка по пиктограмме  . По умолчанию устанавливается значение «Низкий».
Тема	Краткое описание обращения (150 символов). Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.
Группа параметров «Состояние задачи»	
Статус	Текущий статус процесса. Недоступно для редактирования. Изменение значения производится с помощью блока кнопок (Рисунок 3.75) и описано подробнее в п. 3.5.7. При создании УК по умолчанию проставляется статус «Открыто».
Назначено подразделению	Наименование подразделения. Заполняется автоматически соответствующим подразделением для сотрудника, указанного в поле «Назначено сотруднику».
Назначено сотруднику	ФИО сотрудника. Заполнение поля зависит от справочника «Ответственные по статусам» (п. 3.2.14): – 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». Редактирование недоступно. – Если справочник «Ответственные по статусам» не заполнен или заполнен, но в качестве ответственного не назначен конкретный сотрудник, то текущее поле автоматически заполняется данными сотрудника, указанного в поле «Координатор работ», с возможностью редактирования. Если редактирование поля доступно, то выбор значения производится из справочника «Сотрудники» (п. 3.2.7) по пиктограмме  .
Группа параметров «Обращение»	
Клиент	Клиент. Выбор значения из справочника «Клиенты» (п. 3.2.1) по пиктограмме  или автоматически, если в поле «Наличие договора» установлен чек-бокс  и заполнено поле «№ Договора».
Наличие договора	Признак наличия договора.

Таблица 3.29 – Описание полей основных параметров УК обращения

Наименование	Описание
	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. 3.2.2) по пиктограмме  или автоматически: – Если выбранный клиент привязан к нескольким договорам, связанным с проектом, по которому создается обращение, то для 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 (п. 3.2.2.2).
Крайний срок	Желаемый срок, до которого должно быть отработано обращение.

Таблица 3.29 – Описание полей основных параметров УК обращения

Наименование	Описание
	Выбор значения из календаря по пиктограмме  . По умолчанию поле заполняется текущей датой.
Группа параметров «Контактные данные»	
Контактные данные	Контактная информация от пользователя. Заполняется пользователем вручную.

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 3.76).

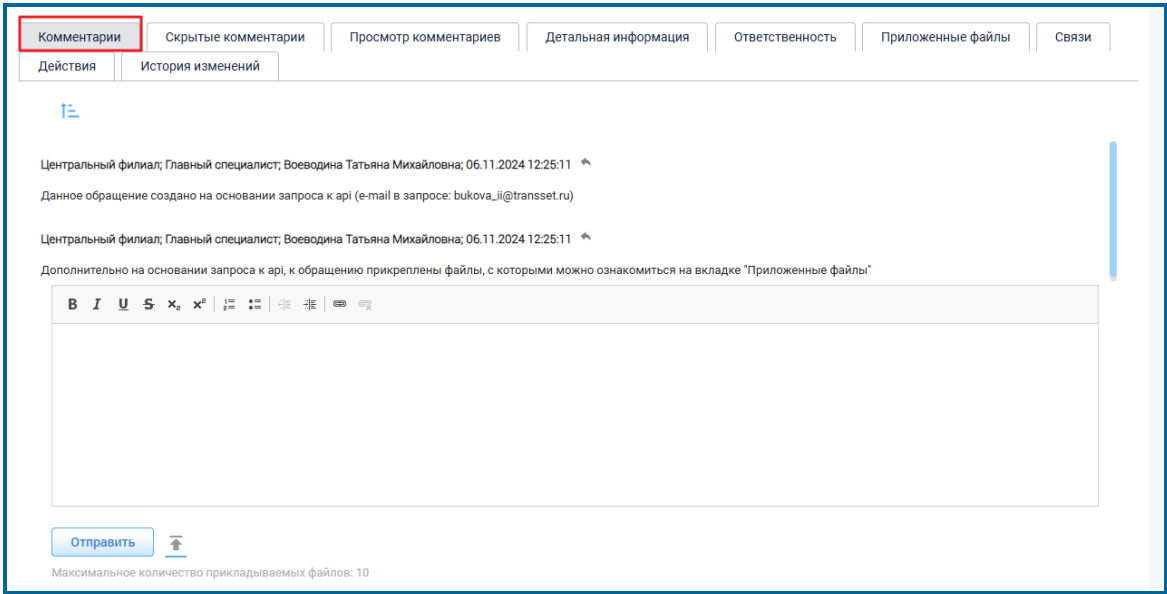


Рисунок 3.76 – Вкладка «Комментарии» УК типового обращения

Каждый комментарий на вкладке представляет собой связку атрибутов, описание которых приведено в таблице (Таблица 3.30).

Таблица 3.30 – Описание атрибутов комментария УК типового обращения

Наименование	Описание
Организация	Наименование организации, к которой относится пользователь, оставляющий комментарий. Заполняется автоматически при добавлении комментария.
Должность	Должность пользователя, оставляющего комментарий.

Таблица 3.30 – Описание атрибутов комментария УК типового обращения

Наименование	Описание
	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. 3.5.3.

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 3.77).

Комментарии **Скрытые комментарии** Просмотр комментариев Детальная информация

Ответственность Приложенные файлы Связи Действия

Центральный филиал; Главный специалист; Воеводина Татьяна Михайловна; 06.11.2024 12:25:11 ➔

Данное обращение создано на основании запроса к апи (e-mail в запросе: bukova_ii@transset.ru)

Центральный филиал; Главный специалист; Воеводина Татьяна Михайловна; 06.11.2024 12:25:11 ➔

Дополнительно на основании запроса к апи, к обращению прикреплены файлы, с которыми можно ознакомиться на вкладке "Приложенные файлы"

Центральный филиал; Главный специалист; Воеводина Татьяна Михайловна; 13.11.2024 11:37:35 ➔

Консультация проведена

В I U S x₂ x² | 1= := | | | | | |

Отправить Отправить скрытый

Максимальное количество прикладываемых файлов: 10

Рисунок 3.77 – Вкладка «Скрытые комментарии» УК типового обращения

Каждый комментарий на вкладке представляет собой связку атрибутов, описание которых приведено в таблице (аналогично **Таблица 3.30**).

Описание доступных действий на вкладке «Скрытые комментарии» подробнее приведено в п. 3.5.3.

Вкладка «Просмотр комментариев»

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

Внешний вид вкладки «Просмотр комментариев» представлен на рисунке (Рисунок 3.78).

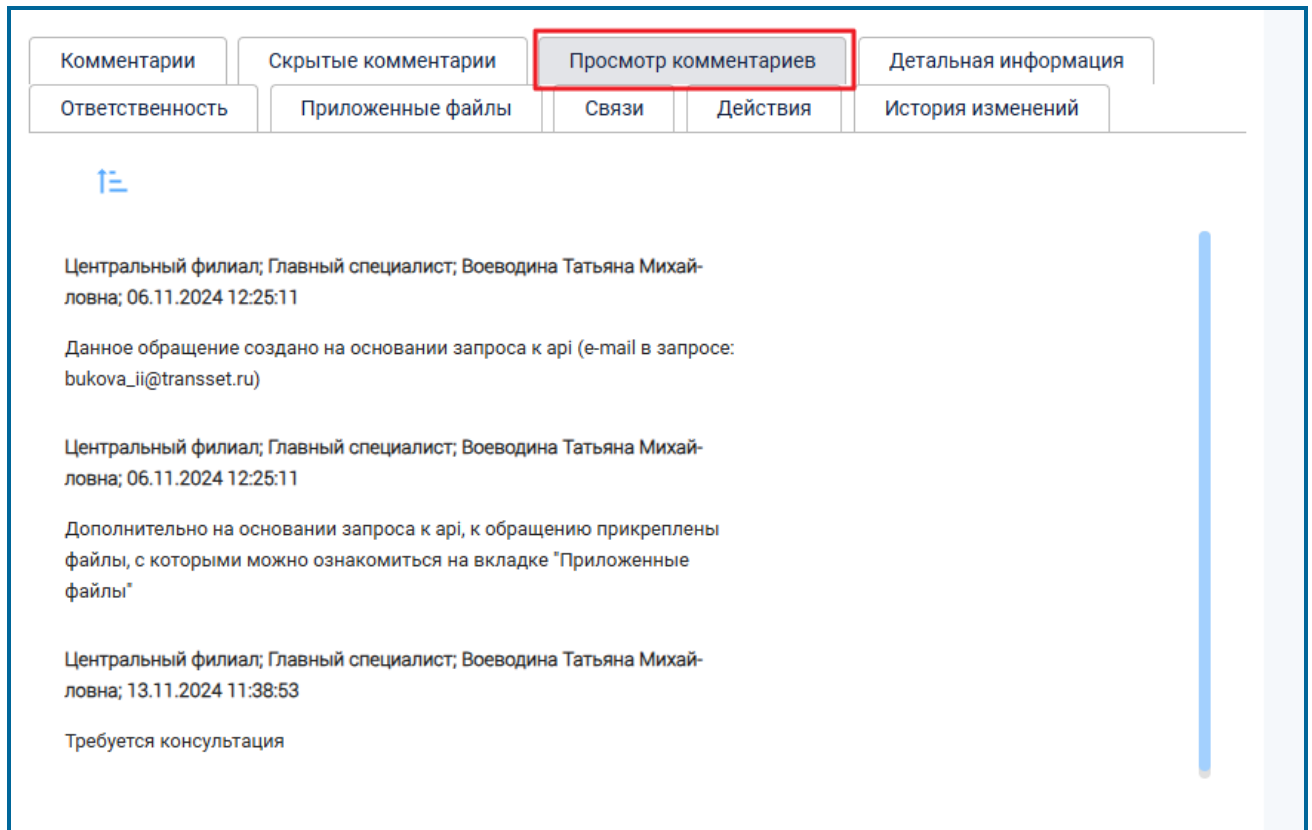


Рисунок 3.78 – Вкладка «Просмотр комментариев» УК типового обращения

Каждый комментарий на вкладке представляет собой связку атрибутов, описание которых приведено в таблице (аналогично **Таблица 3.30**).

Описание доступных действий на вкладке «Просмотр комментариев» подробнее приведено в п. 3.5.3.

Вкладка «Детальная информация»

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

Внешний вид вкладки «Детальная информация» представлен на рисунке (Рисунок 3.79).

Комментарии

Скрытые комментарии

Просмотр комментариев

Детальная информация

Ответственность

Приложенные файлы

Связи

Действия

История изменений

ОПИСАНИЕ

Описание

Информирование об обновлении версии

Принятые меры

ХАРАКТЕРИСТИКИ ВРЕМЕНИ

Время возникновения

22.10.2024 12:13

Время регистрации

22.10.2024 12:14

Нормативное время решения

5 ч. 0 мин.

Время начала выполнения работ

22.10.2024 14:08

Время решения

22.10.2024 14:08

Время закрытия

22.10.2024 14:08

Продолжительность

1 ч. 51 мин.

Общее превышение времени

0 ч. 0 мин.

Рисунок 3.79 – Вкладка «Детальная информация» УК обращения

Описание полей вкладки «Детальная информация» УК обращения представлено в таблице (Таблица 3.31).

Таблица 3.31 – 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).

Таблица 3.31 – Описание полей вкладки «Детальная информация» УК обращения

Наименование	Описание
Нормативное время решения	Нормативное время, которое необходимо для обработки обращения. Заполняется автоматически значением из справочника «Нормативное время решения» (п. 3.2.13) в зависимости от установленного приоритета.
Время начала выполнения работ	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 выбора значения даты и времени из календаря по пиктограмме  .
Время решения	Фактическое время, когда была 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 учету принимается обращения в статусе «В работе» - временем начала расчета продолжительности является время перевода обращения в статус «В работе».
Общее превышение 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 3.80).

Комментарии

Скрытые комментарии

Просмотр комментариев

Детальная информация

Ответственность

Приложенные файлы

Связи

Действия

История изменений

Координатор работ

Петров Александр Иванович

Ответственное подразделение

Центральный филиал

Сотрудник, создавший ЛР

Петров Александр Иванович

Исполнители

⋮

Q^x

⌵^x

20 из 1 Строк

< 1 >

перейти на

№	Сотрудник	Подразделение	Должность
	Q	Q	Q
1	Петров Александр Иванович	ЦФ	Специалист

Рисунок 3.80 – Вкладка «Ответственность» УК типового обращения

Описание полей вкладки «Ответственность» УК типового обращения представлено в таблице (Таблица 3.32).

Таблица 3.32 – Описание полей вкладки «Ответственность» УК типового 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. 3.2.7) 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 (обращение) ЛР	ФИО сотрудника, создавшего обращение. Заполняется автоматически ФИО сотрудника, создавшего обращение.
Исполнители работ	Исполнители работ по обращению.

Таблица 3.32 – Описание полей вкладки «Ответственность» УК типового обращения

Наименование	Описание
	Выбор значения из справочника «Сотрудники» (п. 3.2.7) по пиктограмме , предусмотрен множественный выбор. В режиме просмотра выбранные значения выводятся в табличном представлении (Рисунок 3.80) с атрибутами из справочника: ФИО сотрудника, наименование подразделения, 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 3.81).

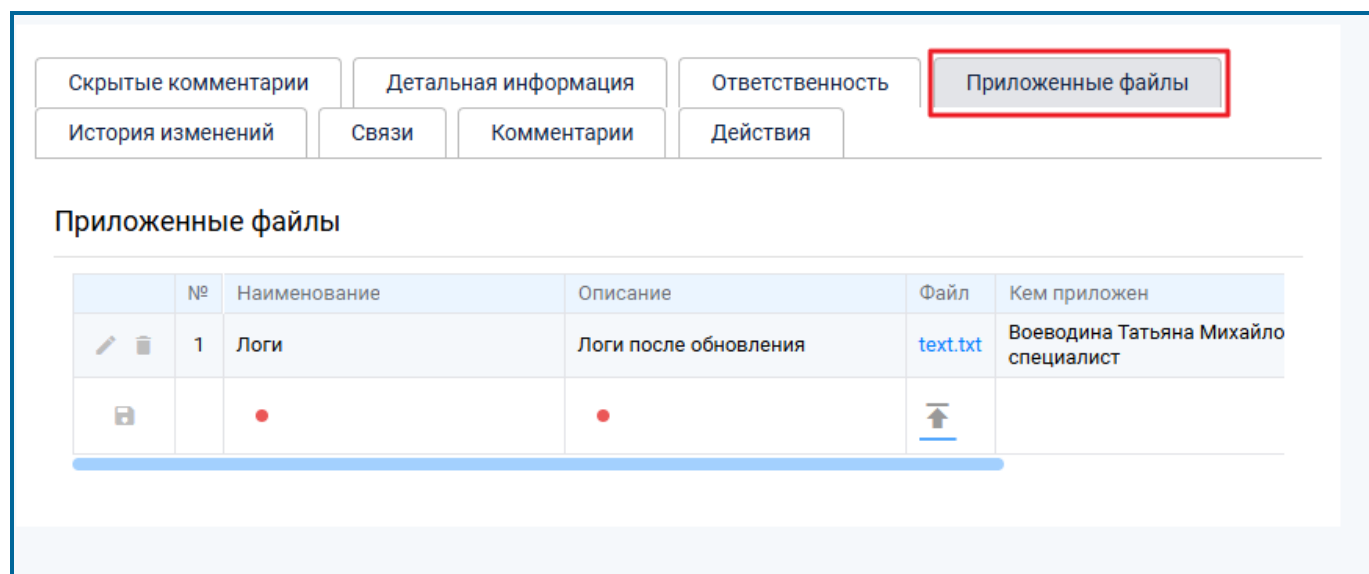


Рисунок 3.81 – Вкладка «Приложенные файлы» УК типового обращения

Описание полей вкладки «Приложенные файлы» УК типового обращения представлено в таблице (Таблица 3.33).

Таблица 3.33 – Описание полей вкладки «Приложенные файлы» УК обращения

Наименование	Описание
Наименование	Наименование приложенного файла. Заполняется автоматически названием приложенного файла при

Таблица 3.33 – Описание полей вкладки «Приложенные файлы» УК обращения

Наименование	Описание
	добавлении файла в УК обращения через вкладку «Комментарии» (п. 3.5.3.3). Заполняется пользователем вручную при добавлении файла через текущую вкладку (п. 3.5.4.1), 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. 3.5.4.

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 3.82).

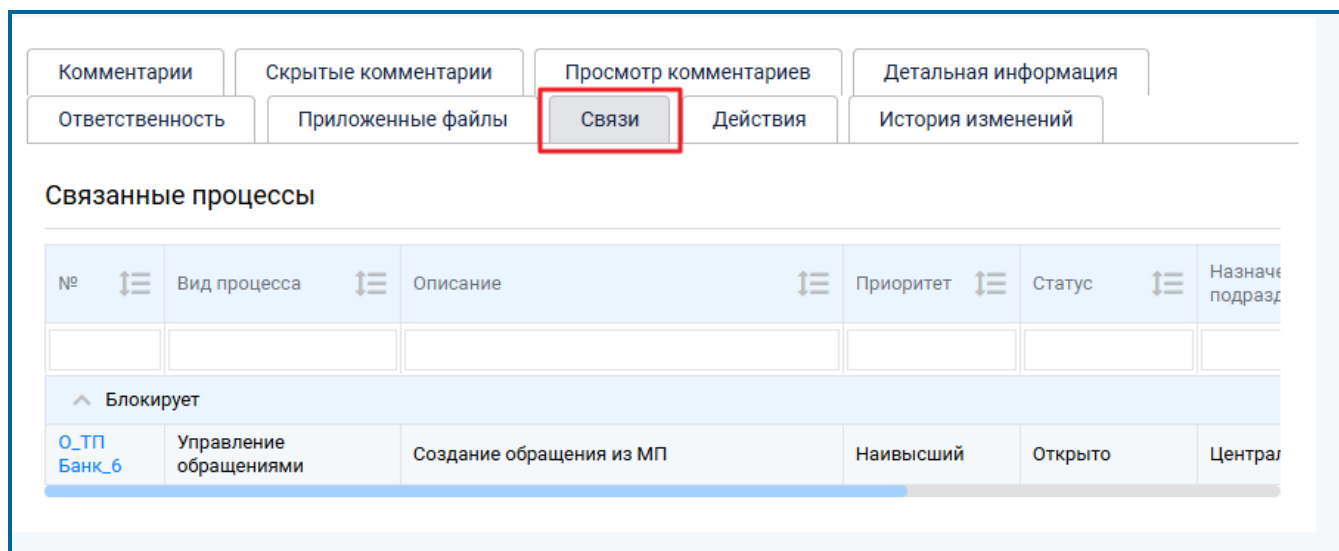


Рисунок 3.82 – Вкладка «Связи» УК типового обращения

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. 3.5.5).

Описание полей вкладки «Связи» УК типового обращения представлено в таблице (**Таблица 3.34**).

Описание доступных действий на вкладке «Связи» подробнее приведено в п. 3.5.5

Таблица 3.34 – Описание полей вкладки «Связи» УК типового обращения

Наименование	Описание
№	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. 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.

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 3.83).

Комментарии

Скрытые комментарии

Просмотр комментариев

Детальная информация

Ответственность

Приложенные файлы

Связи

Действия

История изменений

Действия по решению

№	Вид деятельности	Сотрудник	Затраченное время	Дата	Примечание
1	Обслуживание и ремонт	Серов Виктор Петрович / Технический специалист	01:00:00	20.11.2024	Проведение проверки
2	Документирование	Серов Виктор Петрович / Технический специалист	00:30:00	20.11.2024	Документирование

Рисунок 3.83 – Вкладка «Действия» УК типового обращения

Описание полей вкладки «Действия» УК типового обращения представлено в таблице (Таблица 3.35).

Таблица 3.35 – Описание полей вкладки «Действия» УК типового обращения

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 выполняет 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

Описание доступных действий на вкладке «Действия» подробнее приведено в п. 3.5.6.

Действия с учетной карточкой обращения

В интерфейсе доступны следующие операции с УК обращения:

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

Просмотр учетной карточки обращения



Для просмотра УК обращения необходимо нажать на пиктограмму → «Открыть» в Списке обращений типового проекта (Рисунок 3.73) или на активную ссылку в поле «№» Оперативного режима обращений типового проекта (Рисунок 3.74).

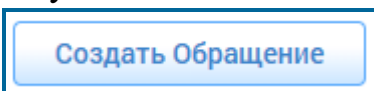
Создание учетной карточки типового обращения

УК типового обращения может быть создана:

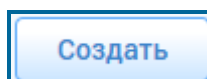
- автоматически на основании электронного письма (п. 3.5.8);
- вручную через Список обращений или через Оперативный режим обращений типового проекта.

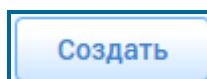
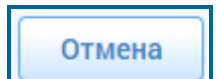
Для добавления УК типового обращения необходимо (Рисунок 3.84):



- 1) В Списке обращений нажать на кнопку  или в Оперативном режиме обращений нажать на кнопку  (Рисунок 3.129).

- 2) В открывшемся окне «Добавление обращения» заполнить блок «Основные параметры» (Таблица 3.29), внести данные на вкладку «Детальная информация» (Таблица 3.31) и вкладку «Ответственность» (Таблица 3.32).



- 3) Нажать на кнопку  – в Списке обращений отобразится новое добавленное обращение. Для возврата в предыдущее окно без сохранения изменений в окне «Добавление обращения» нажать на кнопку .

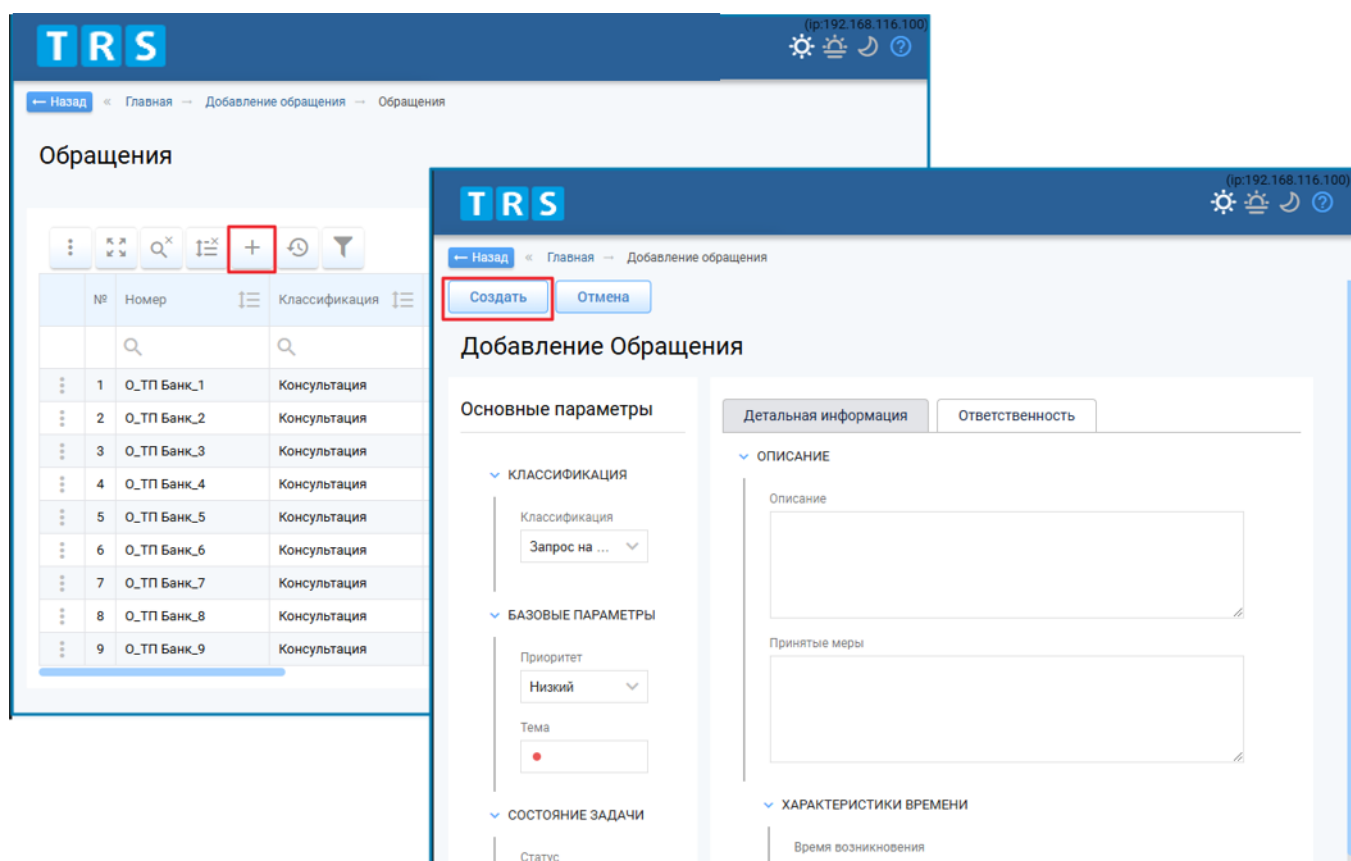
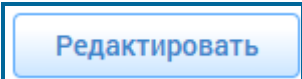


Рисунок 3.84 – Создание УК типового обращения

Если обязательное для заполнения поле карточки не заполнено, при сохранении появляется информационное сообщение с требованием заполнить необходимое поле (аналогично Рисунок 3.64). Обязательные для заполнения поля отмечены – . Без заполнения всех обязательных полей добавление новой УК невозможно.

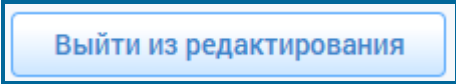
Редактирование учетной карточки обращения

Для редактирования УК обращения необходимо (Рисунок 3.85):

- 1) Перейти к форме редактирования УК обращения из Списка обращений по пиктограмме  → «Редактировать» (Рисунок 3.73) 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:
 - скорректировать основные параметры (Таблица 3.29);

- скорректировать данные на вкладке «Детальная информация» (Таблица 3.31);
- скорректировать данные на вкладке «Ответственность» (Таблица 3.32);
- приложить файлы к обращению (п. 3.5.4);
- отредактировать связи обращения (п. 3.5.5);
- зарегистрировать действия сотрудников по обработке обращения (п. 3.5.6).

3) Для сохранения изменений нажать на кнопку , для возврата в предыдущее окно без сохранения изменений –



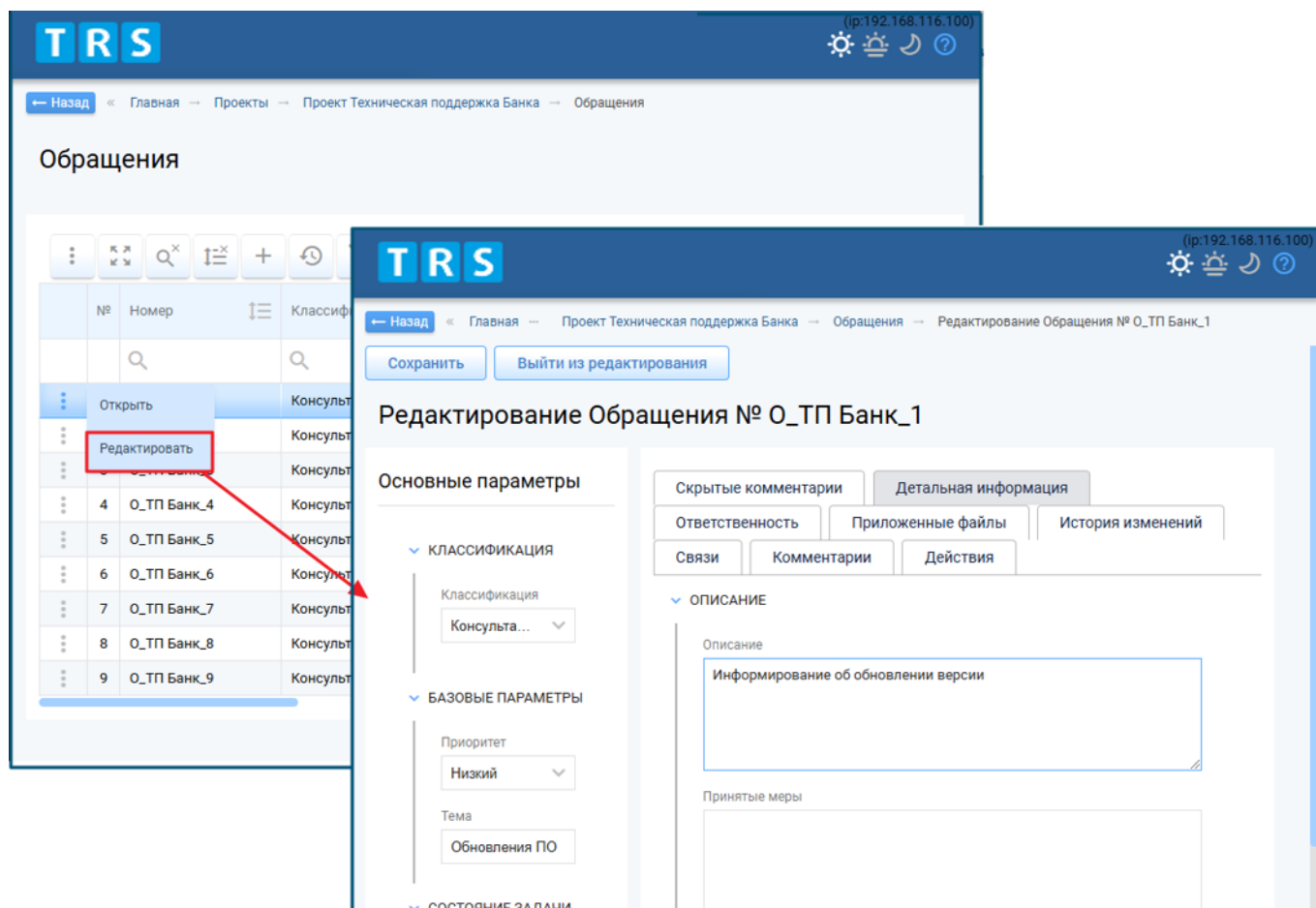


Рисунок 3.85 – Редактирование УК типового обращения

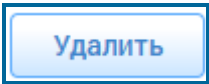
Изменение УК обращения может быть выполнено в режиме просмотра, без перехода в режим ее редактирования. Не открывая УК обращения в режиме редактирования, можно произвести следующие изменения:

- управлять комментариями к обращению (п. 3.5.3);

- изменять статус обращения (п. 3.5.7).

Удаление учетной карточки типового обращения

Для удаления УК типового обращения

- 1) Перейти к форме просмотра УК обращения из Списка обращений по пиктограмме  → «Открыть» (Рисунок 3.73) и нажать на кнопку  (п. «Просмотр учетной карточки обращения») (Рисунок 3.86).
- 2) В открывшемся окне «Удалить элемент» нажать на кнопку  для подтверждения удаления, для отмены удаления записи и возврата в предыдущее окно нажать на кнопку .

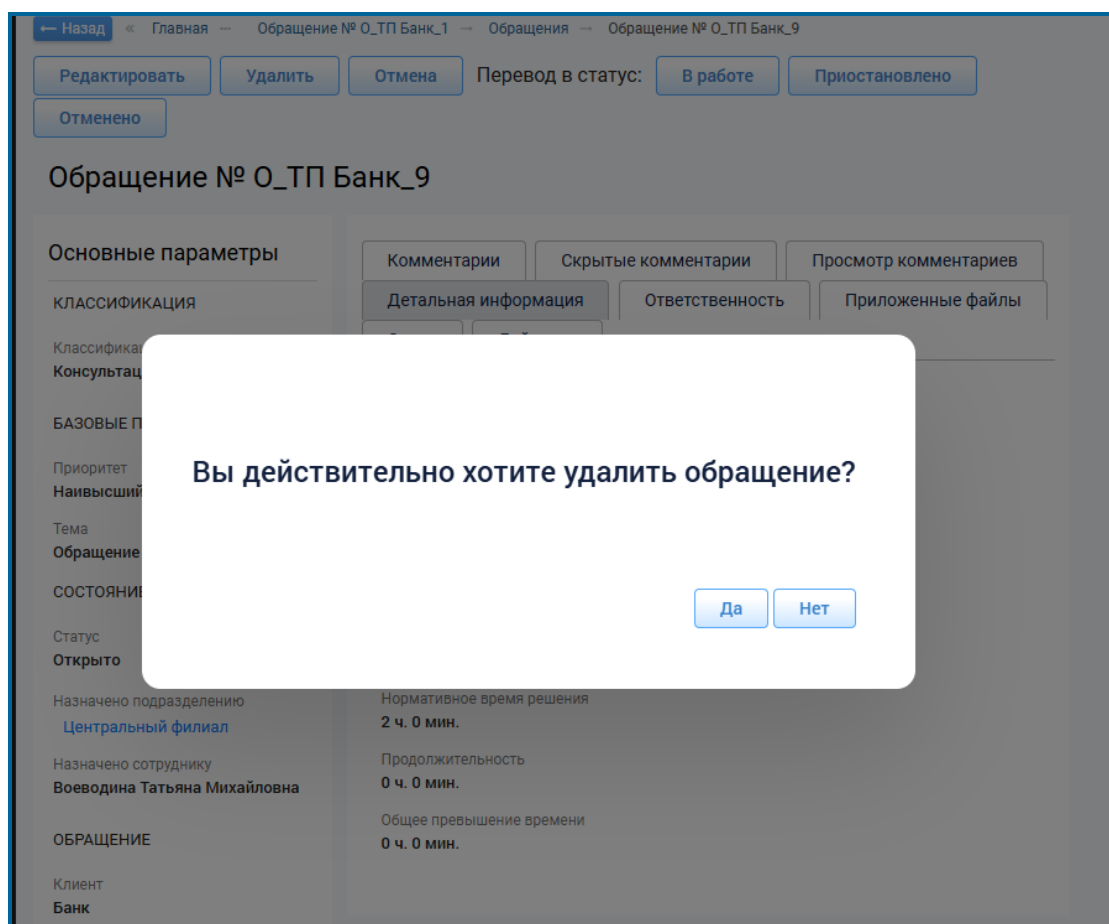


Рисунок 3.86 – Удаление УК обращения

Примечание. При удалении обращений, содержащих связи с другими обращениями, в момент удаления выводится предупреждающее информационное сообщение об удалении связей совместно с удаляемым обращением (Рисунок 3.86).

3.5.2 Список обращений

Список обращений содержит полный перечень обращений пользователей по каждому проекту и состоит из карточек обращений, представленных в табличном виде.

3.5.2.1 Список обращений

Список обращений открывается по ссылке с названием проекта в перечне активных проектов (аналогично Рисунок 3.70) или из Реестра проектов по активной ссылке в поле «Название проекта» (аналогично Рисунок 3.69).

Внешний вид Списка обращений приведен на рисунке (Рисунок 3.87).

← Назад < Главная > Проекты > Проект Техническая поддержка Банка > Обращения									
Обращения									
⋮ 🔍 🔍 ⌵ + 🔄 🔹 20 из 9 Строк < 1 > перейти на									
	№	Номер	Классификация	Тема	Приоритет	Статус	Кл		
		🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍		
⋮	1	O_ТП Банк_1	Консультация	Обновления ПО	Низкий	Закрыто	Ба		
⋮	2	O_ТП Банк_2	Консультация	Обращение клиента	Наивысший	Открыто	Ба		
⋮	3	O_ТП Банк_3	Консультация	Обращение клиента	Наивысший	Открыто	Ба		
⋮	4	O_ТП Банк_4	Консультация	Консультац	Наивысший	Открыто	Ба		
⋮	5	O_ТП Банк_5	Консультация	Консульта	Наивысший	Открыто	Ба		
⋮	6	O_ТП Банк_6	Консультация	Обращение клиента	Наивысший	Открыто	Ба		
⋮	7	O_ТП Банк_7	Консультация	Обращение клиента	Наивысший	Открыто	Ба		
⋮	8	O_ТП Банк_8	Консультация	Обращение клиента	Наивысший	Открыто	Ба		
⋮	9	O_ТП Банк_9	Консультация	Обращение клиента	Наивысший	Открыто	Ба		

Рисунок 3.87 – Список обращений

Структура Списка обращений

Основной блок Списка типовых 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 3.29**) и недоступно для редактирования пользователем.

Описание полей Списка типовых обращений приведено в таблице (**Таблица 3.36**).

Таблица 3.36 – Описание полей Списка типовых обращений

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

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»);
- просмотр УК обращения (п. «Просмотр учетной карточки обращения»);
- создание УК обращения (п. «Создание учетной карточки типового обращения»);
- редактирование УК обращения (п. «Редактирование учетной карточки обращения»);
- выгрузка данных в файл формата «xls»/ «xlsx» (аналогично п.

«Выгрузка отчета в файл формата «xls», «xlsx» по кнопке , затем



).

3.5.3 Управление комментариями в обращениях

В Программе для ЭВМ реализована возможность управления комментариями в обращениях. Работа с комментариями производится на вкладках «Комментарии» (п. «Вкладка «Комментарии»»), «Скрытые комментарии» (п. «Вкладка «Скрытые 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. 3.5.3.1);
- добавление скрытого комментария, доступного пользователям Программы для ЭВМ, имеющим право на управление (добавление/просмотр) скрытыми комментариями в обращениях (п. 3.5.3.1);
- цитирование комментария (п. 3.5.3.2);
- прикрепление файлов к комментарию (п. 3.5.3.3);
- сортировка комментариев (п. 3.5.3.4).

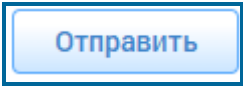
Выполнение перечисленных действий может производиться без перевода УК обращения в режим редактирования.

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

3.5.3.1 Добавление комментария/ скрытого комментария

Для добавления комментария/скрытого комментария в УК обращения необходимо (Рисунок 3.88/ Рисунок 3.89):

- 1) Ввести комментарий в поле для ввода текста комментария, выполнив форматирование с помощью доступных возможностей на панели инструментов (**Таблица 3.37**).
- 2) Приложить файл при необходимости (п. 3.5.3.3).

- 3) Нажать кнопку  на вкладке «Комментарии» или на вкладке «Скрытые комментарии» – на вкладках «Комментарии», «Скрытые комментарии», «Просмотр комментариев» отобразится

добавленный комментарий (Рисунок 3.91, Рисунок 3.92, Рисунок 3.93);

нажать кнопку **Отправить скрытый** на вкладке «Скрытые комментарии» – скрытый комментарий отобразится только на вкладке «Скрытые комментарии» (Рисунок 3.92).

The screenshot shows a web interface for adding a comment. At the top, there are several tabs: 'Comments' (highlighted with a red box), 'Hidden comments', 'View comments', 'Detailed information', 'Responsibility', 'Attached files', 'Links', and 'Actions'. Below the tabs, there is a text area with the following content:

Центральный филиал; Главный специалист; Воеводина Татьяна Михайловна; 19.11.2024 15:37:12 ↗

Данное обращение создано на основании запроса к api (e-mail в запросе: bukova_ji@transset.ru)

Центральный филиал; Главный специалист; Воеводина Татьяна Михайловна; 20.11.2024 17:49:05 ↗

Ваше обращение получено и обрабатывается. Примечание: Пожалуйста, проверьте указанные Вами сведения в этом обращении и прикрепите сопутствующие материалы, вложив файлы в новом комментарии.

Below the text area is a rich text editor toolbar with icons for bold, italic, underline, strikethrough, bulleted list, numbered list, link, and unlink. The text area contains the following text:

При работе репитера РМУ-4 возникает проблема при смене работы режима станции.

- открытая.
- закрытая.

At the bottom left, there is a blue button labeled 'Отправить' (Send), which is highlighted with a red box. To its right is a small icon of a document with an upward arrow. Below the button, there is a note: 'Максимальное количество прикладываемых файлов: 10'.

Рисунок 3.88 – Добавление открытого комментария

Комментарии

Скрытые комментарии

Просмотр комментариев

Детальная информация

Ответственность

Приложенные файлы

Связи

Действия

История изменений



Центральный филиал; Главный специалист; Воеводина Татьяна Михайловна; 19.11.2024 15:37:12

Данное обращение создано на основании запроса к api (e-mail в запросе: bukova_ii@transset.ru)

Центральный филиал; Главный специалист; Воеводина Татьяна Михайловна; 20.11.2024 17:49:05

Ваше обращение получено и обрабатывается. Примечание: Пожалуйста, проверьте указанные Вами сведения в этом обращении и прикрепите сопутствующие материалы, вложив файлы в новом комментарии.

B **I** U **S** $\times_2$ $\times^2$ | $\frac{1}{2}$ | $\frac{1}{2}$ | $\frac{1}{2}$ | $\frac{1}{2}$ |  

При работе репитера РМУ-4 возникает проблема работы режима станции:

- открытая,
- закрытая.

Отправить

Отправить скрытый



Максимальное количество прикладываемых файлов: 10

Рисунок 3.89 – Добавление открытого/ скрытого комментария

При попытке добавления комментария, не содержащего текста и приложенных файлов, появляется информационное сообщение о невозможности отправки пустого комментария (Рисунок 3.90).

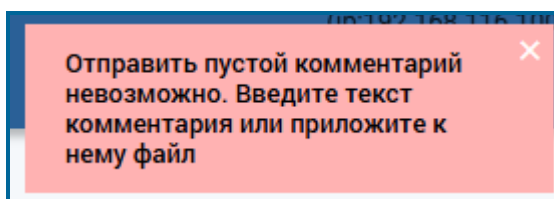


Рисунок 3.90 – Системное сообщение о невозможности добавления пустого комментария

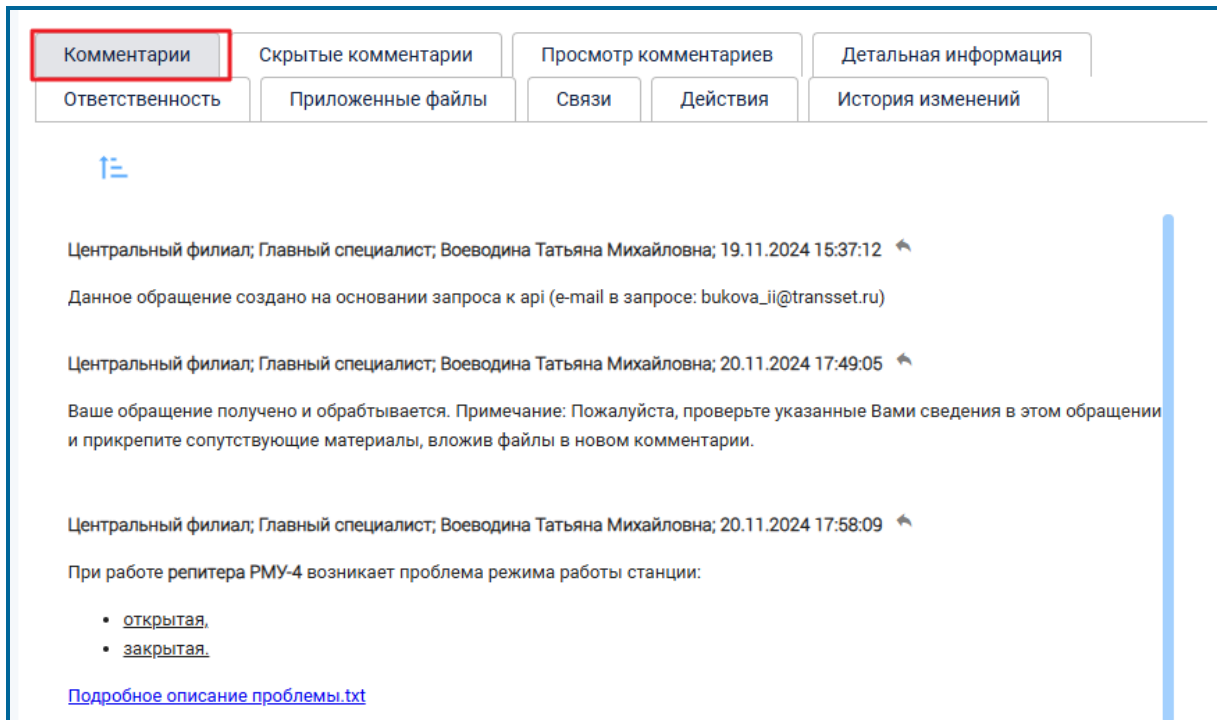


Рисунок 3.91 – Отображение комментария на вкладке «Комментарии»

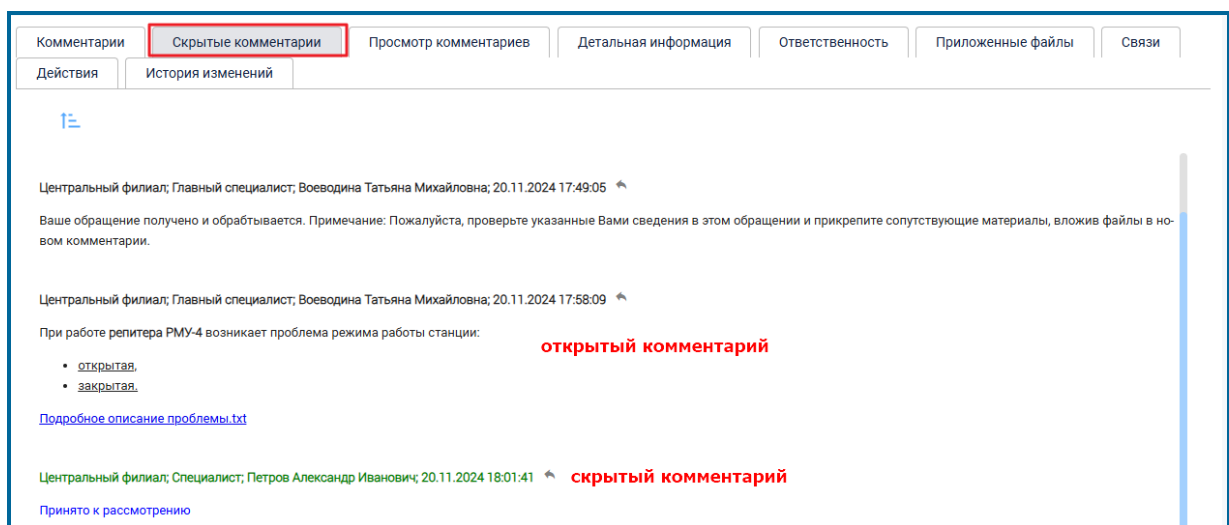


Рисунок 3.92 – Отображение комментария/ скрытого комментария на вкладке «Скрытые комментарии»

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

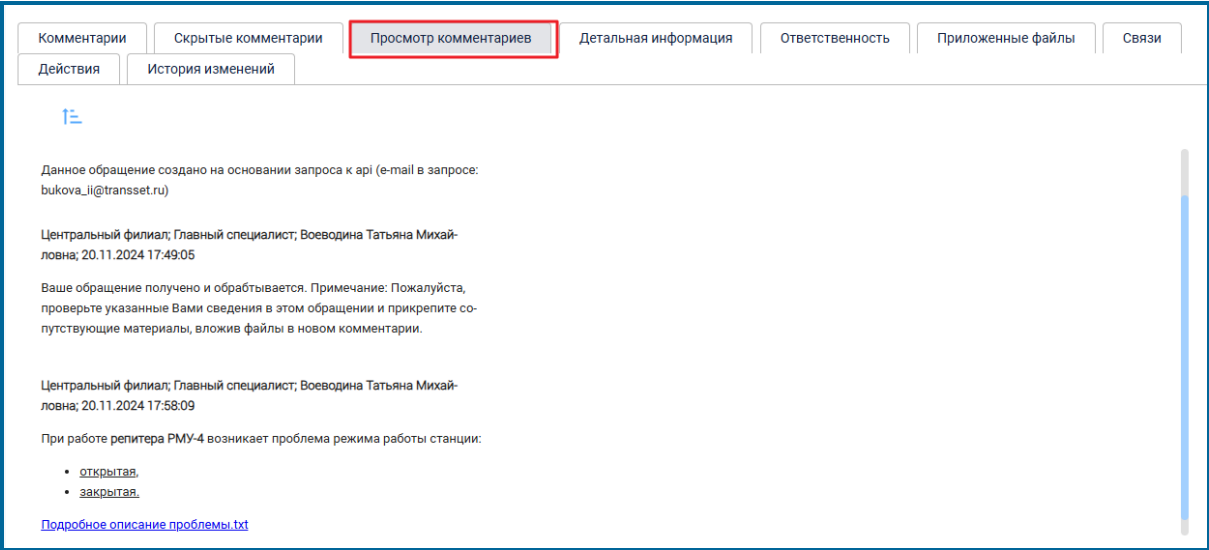


Рисунок 3.93 – Отображение комментария на вкладке «Просмотр комментариев»

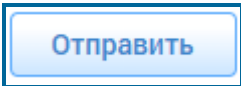
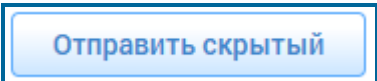
Таблица 3.37 – Графические изображения панели инструментов на вкладке «Комментарии»

Графический объект	Описание
	Применение полужирного начертания к тексту.
	Применение курсивного начертания к тексту.
	Подчеркивание текста.
	Зачеркивание текста линией.
	Ввод маленьких букв ниже опорной линии текста.
	Ввод маленьких букв выше опорной линии текста
	Создание/ удаление нумерованного списка.
	Создание/ удаление маркированного списка.
	Уменьшение/ увеличение расстояния от поля до абзаца.
	Добавление (редактирование)/ удаление ссылки (ссылка, ссылка на якорь в тексте, email, phone).

3.5.3.2 Цитирование комментария

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

Для цитирования комментария необходимо (аналогично Рисунок 3.88):

- 1) Нажать пиктограмму цитирования  – в поле для ввода текста комментария отобразится текст цитируемого комментария в кавычках с указанием организации, должности, даты и времени, пользователя цитируемого комментария.
- 2) Ввести собственный комментарий в поле для ввода текста комментария, выполнив форматирование (**Таблица 3.37**) и приложив при необходимости файлы (п. 3.5.3.3).
- 3) Нажать кнопку  на вкладке «Комментарии» или на вкладке «Скрытые комментарии» – на вкладках «Комментарии», «Скрытые комментарии», «Просмотр комментариев» отобразится добавленный комментарий (Рисунок 3.94); нажать кнопку  на вкладке «Скрытые комментарии» – скрытый комментарий отобразится только на вкладке «Скрытые комментарии» (аналогично Рисунок 3.92).

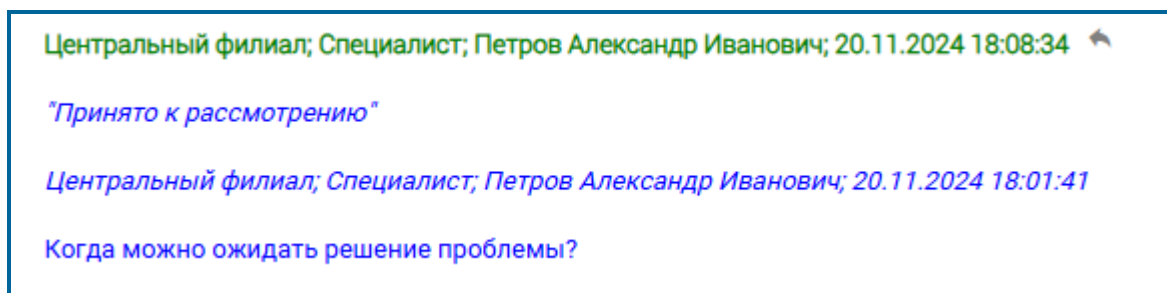
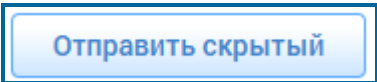


Рисунок 3.94 – Цитирование комментария

При цитировании выполняются следующие правила:

- При цитировании скрытого комментария доступна только кнопка .
- Если комментарий цитирует другой комментарий с цитированием, то в поле ввода комментария указывается только последнее цитирование.
- Если цитируемый комментарий имеет более 500 символов, то в поле для ввода текста комментария отображается только первые 500

символов цитируемого комментария и добавляются символы, свидетельствующие о его сокращении – «...».

3.5.3.3 Прикрепление файлов к комментарию

Для прикрепления файла к комментарию необходимо выполнить порядок действий, приведенный на рисунке (Рисунок 3.95).

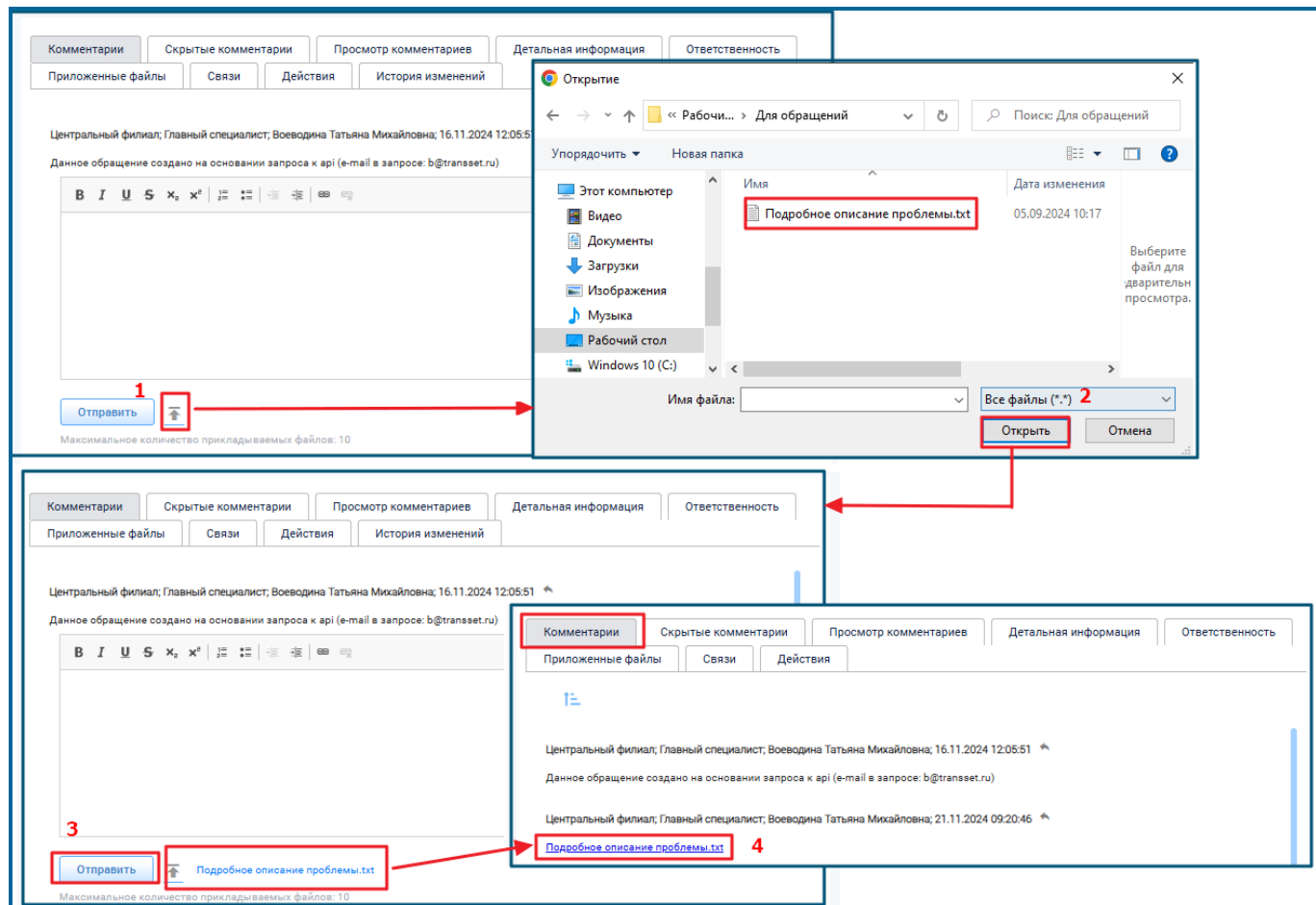


Рисунок 3.95 – Прикрепление файла к комментарию

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 5 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 3.90).

- Если пользователь удалил приложенный к комментарию файл через вкладку «Приложенные файлы» (п. 3.5.4.4), то на вкладке «Комментарии» такой файл остается в виде текстового значения поля с меткой «(удален)» (Рисунок 3.96).
- Если файл прикладывается к скрытому комментарию, то он также является скрытым и пользователи, не имеющие прав просмотра скрытых комментариев, не смогут увидеть такой файл.

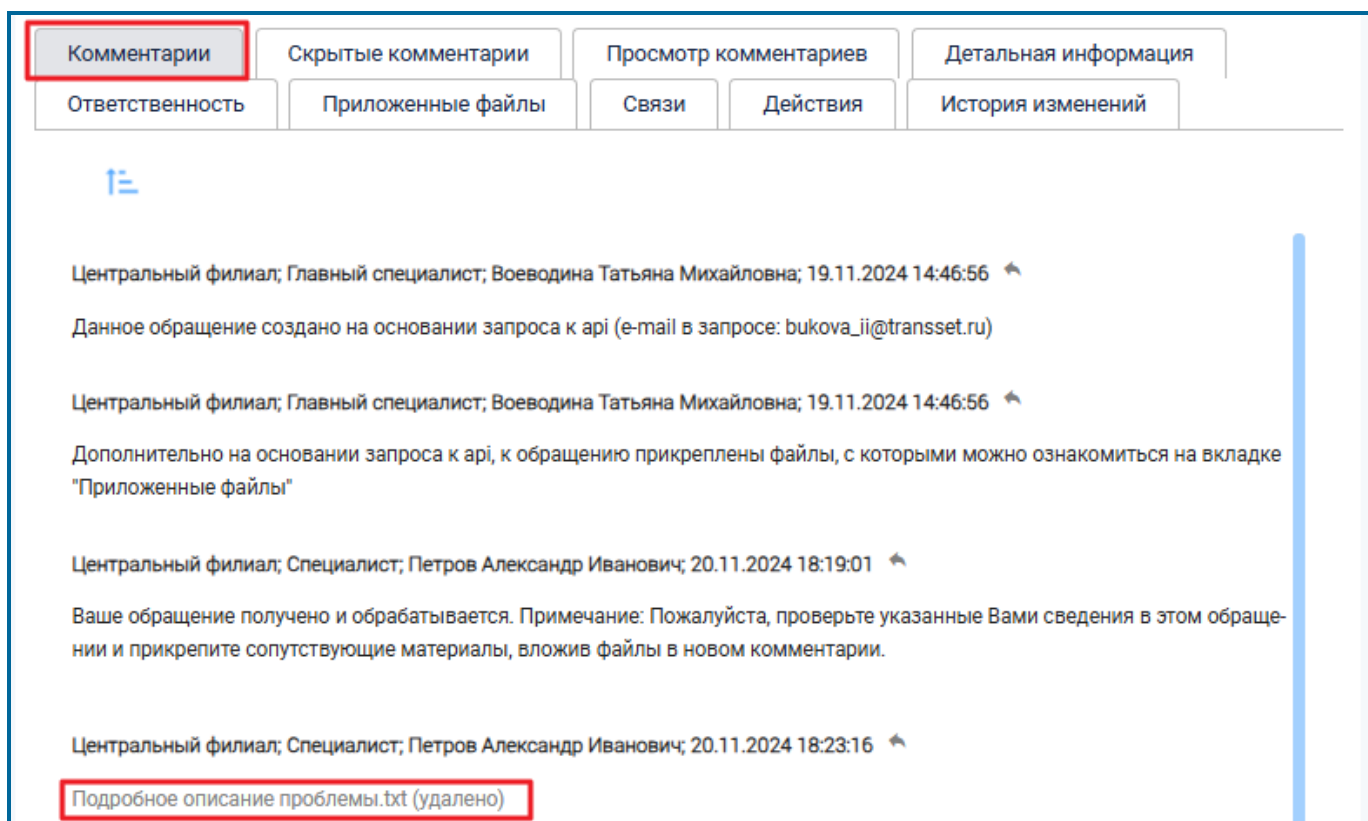


Рисунок 3.96 – Отображение приложенного файла, удаленного через вкладку «Приложенные файлы»

3.5.3.4 Сортировка комментариев

На вкладках «Комментарии», «Скрытые комментарии», «Просмотр комментариев» предусмотрена сортировка, осуществляемая по пиктограмме  или , расположенной у верхнего комментария на вкладке (Рисунок 3.97).

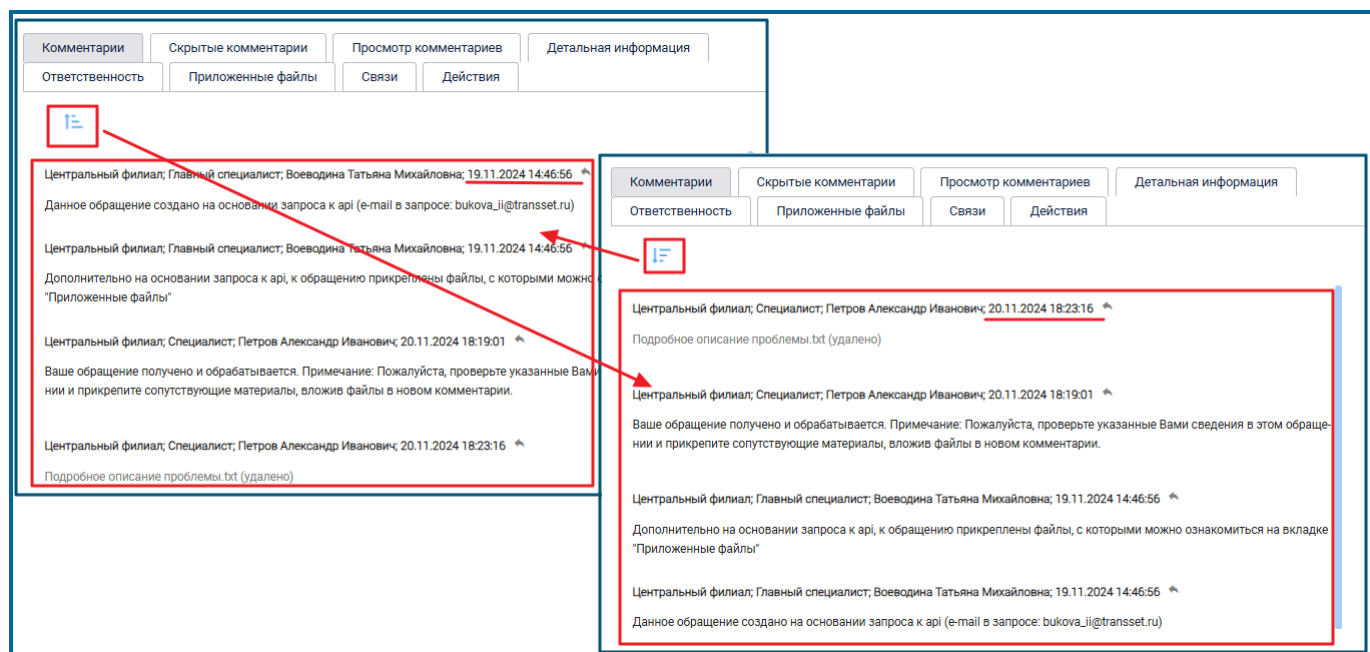


Рисунок 3.97 – Сортировка комментариев

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) .

3.5.4 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. 3.5.3.3). Файлы, загруженные на вкладках (кроме файлов к скрытым комментариям) отображаются также на вкладке «Приложенные файлы».

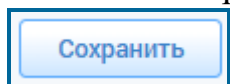
На вкладке «Приложенные файлы» пользователи, имеющие соответствующие права доступа, могут выполнить следующие действия:

- прикрепление файлов к обращению (п. 3.5.4.1);
- просмотр прикрепленных файлов (п. 3.5.4.2);
- редактирование прикрепленных файлов (п. 3.5.4.3);
- удаление прикрепленных файлов (п. 3.5.4.4).

3.5.4.1 Прикрепление файлов к обращению

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

- 1) Открыть УК обращения в режиме редактирования (п. «Редактирование учетной карточки обращения»).
- 2) Перейти на вкладку «Приложенные файлы» и заполнить обязательные для заполнения поля – отмечены  (Таблица 3.33).
- 3) Выбрать файл для прикрепления по пиктограмме . Если для загрузки был выбран неверный файл, удалить его по пиктограмме  и произвести выборку повторно.
- 4) Нажать на пиктограмму .
- 5) Выйти из режима редактирования УК обращения по кнопке



Порядок действий при прикреплении файла/файлов к обращению через вкладку «Приложенные файлы» приведен на рисунке (Рисунок 3.98).

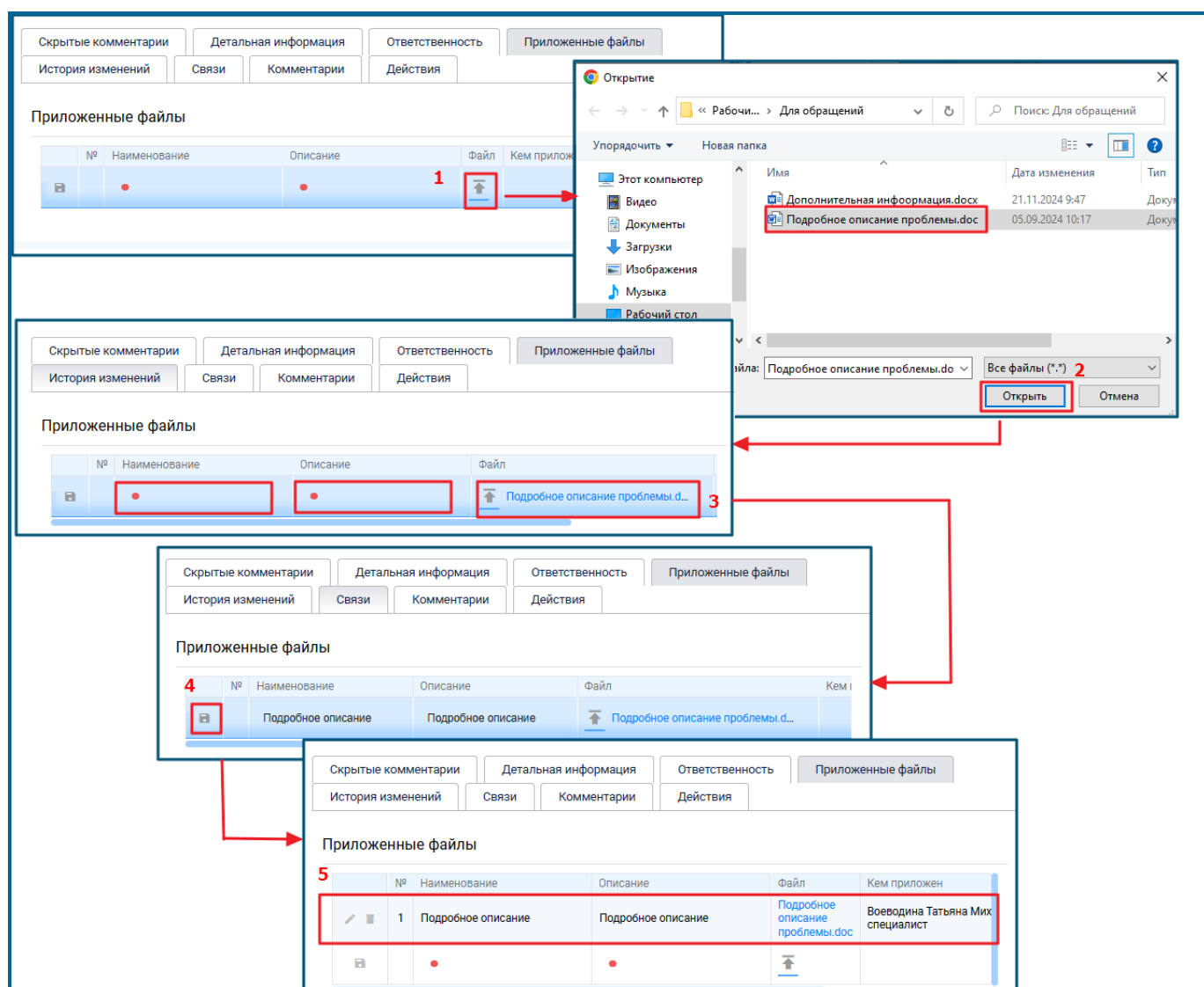


Рисунок 3.98 – Прикрепление файла в УК обращения

Если обязательное для заполнения поле не заполнено, при сохранении появляется информационное сообщение с требованием заполнить необходимое поле (аналогично Рисунок 3.64). Без заполнения обязательных полей добавление файла в УК невозможно.

3.5.4.2 Просмотр прикрепленных к обращению файлов

Для просмотра прикрепленного к обращению файла необходимо (Рисунок 3.99):

- 1) Нажать на название файла в поле «Файл» и запустить загрузку файла на локальное рабочее место.
- 2) Просмотреть загруженный файл, используя соответствующую программу просмотра.

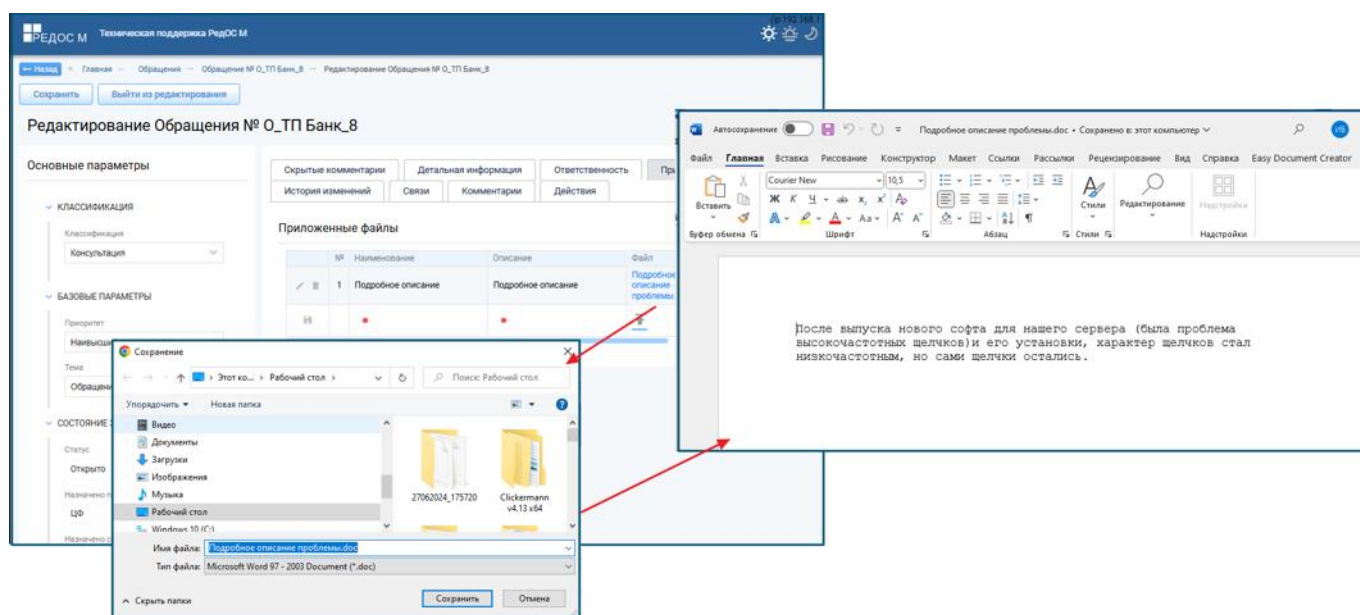
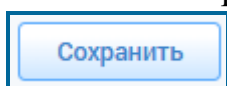


Рисунок 3.99 – Просмотр прикрепленного к обращению файла

3.5.4.3 Редактирование прикрепленных к обращению файлов

Для редактирования прикрепленного к обращению файла необходимо (Рисунок 3.100):

- 1) Открыть УК обращения в режиме редактирования (п. «Редактирование учетной карточки обращения»).
- 2) Нажать на пиктограмму редактирования  в строчке, в которой следует внести изменения.
- 3) Внести изменения:
 - отредактировать значения в полях «Наименование», «Описание»;
 - удалить приложенный файл по пиктограмме  или приложить новый – по пиктограмме  (п. 3.5.4.1).
- 4) Нажать на пиктограмму  для сохранения изменений или на пиктограмму  для отмены изменений.
- 5) Выйти из режима редактирования УК обращения по кнопке



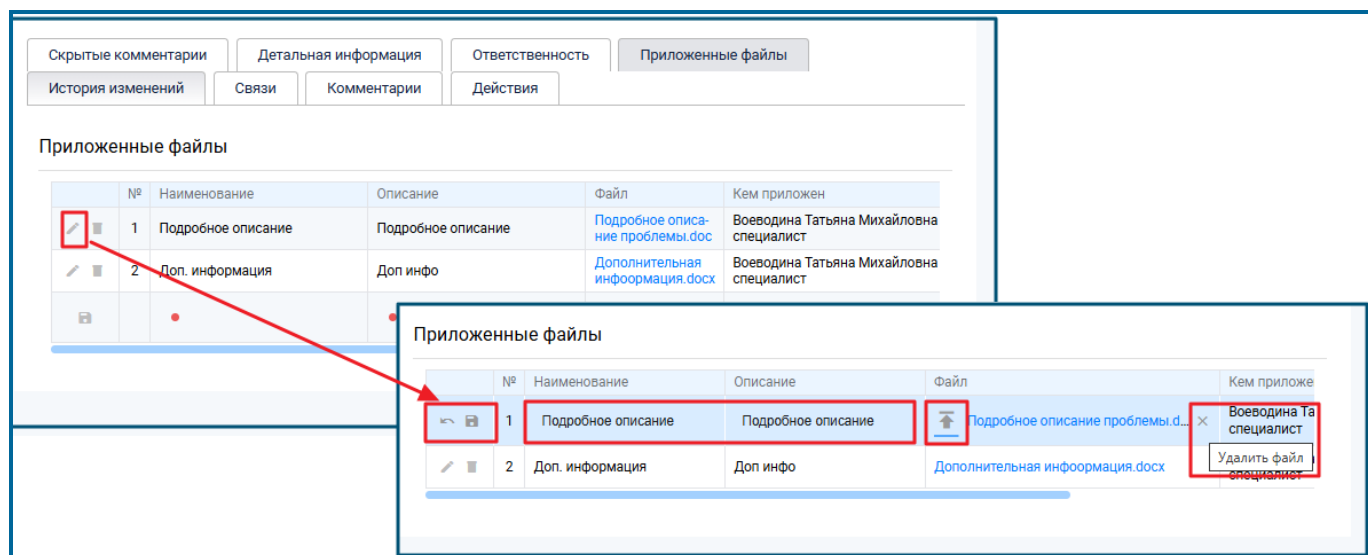
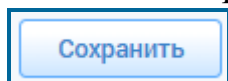


Рисунок 3.100 – Редактирование прикрепленного файла

3.5.4.4 Удаление прикрепленных к обращению файлов

Для удаления прикрепленного к обращению файла необходимо (Рисунок 3.100):

- 1) Открыть УК обращения в режиме редактирования (п. «Редактирование учетной карточки обращения»).
- 2) Нажать на пиктограмму удаления  в строчке, в которой следует удалить приложенный файл и все данные о нём.
- 3) Выйти из режима редактирования УК обращения по кнопке



Если пользователь удалил файл, приложенный через вкладку «Комментарии», то на вкладке «Комментарии» такой файл остается в виде текстового значения поля с меткой «(удален)» (Рисунок 3.96).

3.5.5 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. 3.5.5.1);
- удалить связь (п. 3.5.5.2).

3.5.5.1 Добавление связи обращения

При добавлении связей могут определены виды процессов (Рисунок 3.101):

- управление инцидентами;
- управление обращениями;
- управление проблемами.

Для каждого обращения устанавливается вид связи (Рисунок 3.101):

- «связанный» – если выбираемое обращение связывается с текущим обращением;
- «родитель» – если текущее обращение содержит информацию о родительском объекте;
- «дочерний» – если текущее обращение будет родителем для выбираемого дочернего обращения;
- «блокирует» – если выбираемое обращение блокирует текущее обращение;
- «заблокирован» – если выбираемое обращение блокируется текущим обращением.

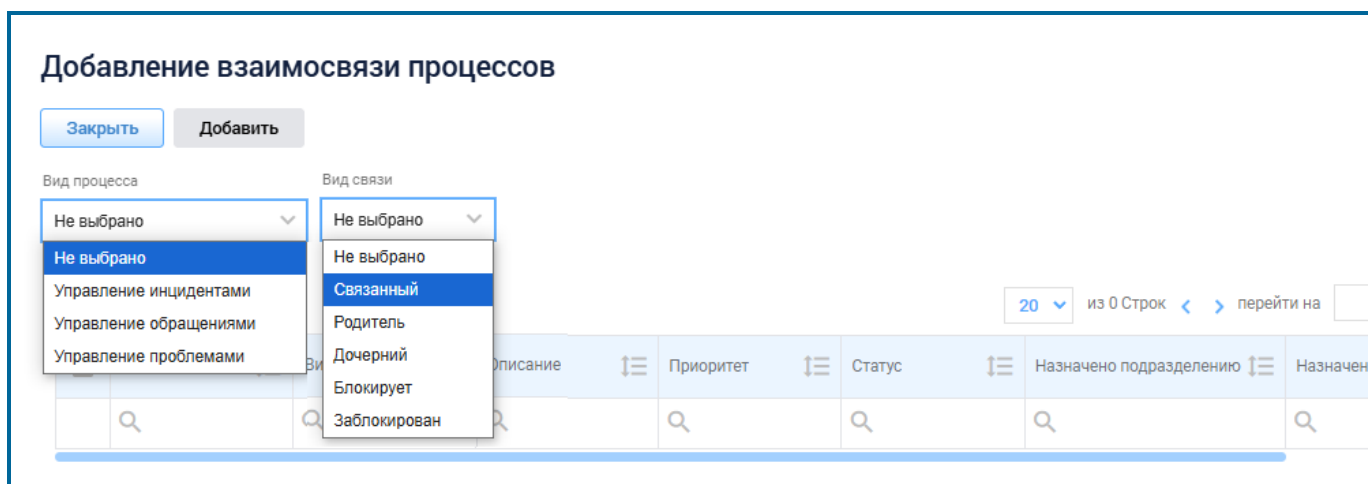
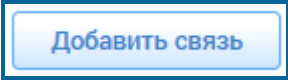


Рисунок 3.101 – Определение вида связываемого процесса и вида связи

Для добавления связи УК обращения с другими обращениями необходимо:

- 1) Открыть УК обращения в режиме редактирования (п. «Редактирование учетной карточки обращения»).
- 2) Нажать на кнопку  (Рисунок 3.102).
- 3) В открывшемся модальном окне «Добавление взаимосвязи процессов» установить вид процесса и вид связи (Рисунок 3.101).

- 4) Из сформированного списка доступных обращений выбрать обращение, с которым требуется установить связь (выбор производится с помощью чек-бокса ☒) (Рисунок 3.102).

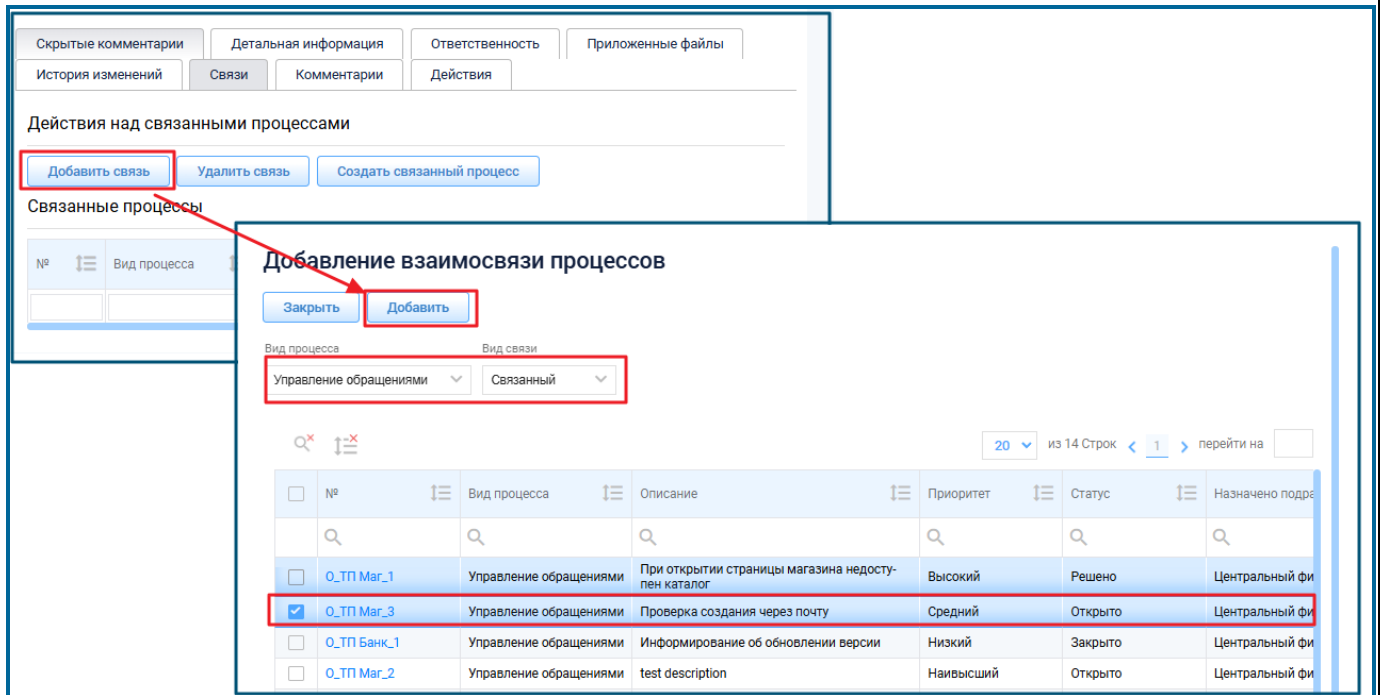
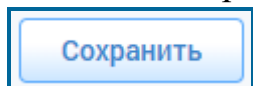


Рисунок 3.102 – Добавление взаимосвязи процессов

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

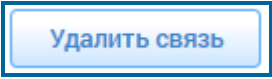
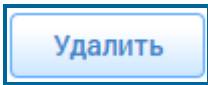
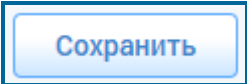
- 5) Нажать кнопку **Добавить** – на вкладке «Связи» отобразится информация о выбранном обращении (Рисунок 3.82). Для возврата в предыдущее окно без сохранения изменений в окне «Добавление взаимосвязи процессов» нажать на кнопку **Закреть**.
- 6) Выйти из режима редактирования УК обращения по кнопке



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

3.5.5.2 Удаление связи обращения

Для удаления связи УК обращения с другими обращениями необходимо:

- 1) Открыть УК обращения в режиме редактирования (п. «Редактирование учетной карточки обращения»).
- 2) Нажать на кнопку  (Рисунок 3.102).
- 3) В открывшемся модальном окне «Удаление взаимосвязи процессов» выбрать обращение, с которым требуется разорвать связь (выбор производится с помощью чек-бокса ) (аналогично Рисунок 3.102).
- 4) Нажать кнопку  – 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 .
- 5) Выйти из режима редактирования УК обращения по кнопке .

3.5.6 Действия по решению обращения

Действия по решению обращения регистрируются на вкладке «Действия» (п. «Вкладка «Действия»).

Пользователям, имеющим соответствующие права доступа, предоставляются следующие возможности на вкладке:

- регистрировать действия по решению обращения (п. 3.5.6.1);
- редактировать запись с регистрацией действия по решению обращения (п. 3.5.6.2);
- удалять запись с регистрацией действия по решению обращения (п. 3.5.6.3).

3.5.6.1 Регистрация действия по решению обращения

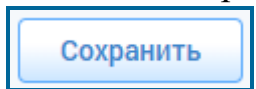
Для регистрации действия по решению обращения необходимо:

- 1) Открыть УК обращения в режиме редактирования (п. «Редактирование учетной карточки обращения»).

2) Перейти на вкладку «Действия» и заполнить обязательные для заполнения поля – отмечены  (Таблица 3.35).

3) Нажать на пиктограмму .

4) Выйти из режима редактирования УК обращения по кнопке



Добавленное действие отобразится на вкладке «Действия» (Рисунок 3.83).

3.5.6.2 Редактирование записи с регистрацией действия по решению обращения

Для редактирования записи с регистрацией действия по решению обращения необходимо:

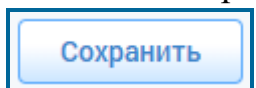
1) Открыть УК обращения в режиме редактирования (п. «Редактирование учетной карточки обращения»).

2) Нажать на пиктограмму редактирования  в строчке, в которой следует внести изменения.

3) Внести изменения в необходимые поля (Таблица 3.35).

4) Нажать на пиктограмму  для сохранения изменений или на пиктограмму  для отмены изменений.

5) Выйти из режима редактирования УК обращения по кнопке



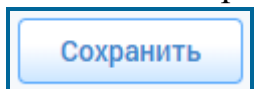
3.5.6.3 Удаление записи с регистрацией действия по решению обращения

Для удаления записи с регистрацией действия по решению обращения необходимо:

1) Открыть УК обращения в режиме редактирования (п. «Редактирование учетной карточки обращения»).

2) Нажать на пиктограмму удаления  в строчке, в которой следует удалить запись.

3) Выйти из режима редактирования УК обращения по кнопке



3.5.7 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 3.75). Текущий статус обращения отображается в поле «Статус», в блоке «Основные параметры» УК обращения.

При создании УК по умолчанию проставляется статус «Открыто».

Описание переходов обращений по статусам приведено в таблице (Таблица 3.38).

Таблица 3.38 – Переходы обращений по статусам

Текущий статус	Следующий статус					
	Открыто	В работе	Решено	Закрыто	Отменено	Приостановлено
Открыто	-	да	-	-	да	да
В работе	-	-	да	-	да	да
Решено	-	да	-	да	да	-
Закрыто	-	-	-	-	-	-
Отменено	-	-	-	-	-	-
Приостановлено	да	-	-	-	-	-

Описание кнопок, отвечающих за перевод обращения по статусам, приведено в таблице (Таблица 3.39).

Таблица 3.39 – Описание кнопок перевода по статусам

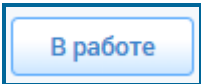
Кнопка	Описание
	Перевод обращения в статус «В работе».
	Перевод обращения в статус «Решено». При переводе в статус «Решено» открывается модальное окно «Заполнение поля Решение», в котором требуется проставить решение по обращению. Выбор значения производится из доступного списка решений по пиктограмме  , выбранное значение автоматически проставляется в поле «Решение» УК

Таблица 3.39 – Описание кнопок перевода по статусам

Кнопка	Описание
	обращения (Таблица 3.29). Если значение не установлено, то поле не заполняется и статус обращения также не меняется.
	Перевод обращения в статус «Закрыто».
	Перевод обращения в статус «Отменено».
	Перевод обращения в статус «Приостановлено».

3.5.8 Автоматическое создание обращений на основании электронных писем

Алгоритм автоматического создания обращения на основании электронного письма состоит из нескольких этапов:

- 1) отправка письма на почтовый адрес технической поддержки (п. 3.5.8.1);
- 2) автоматическое создание обращения на основании полученного письма (п. 3.5.8.2);
- 3) добавление на вкладку «Приложенные файлы» файлов, которые были прикреплены к письму, и добавление на вкладку «Комментарии» соответствующих комментариев (п. 3.5.8.3).
- 4) получение автором письма на свой e-mail автоматического ответа об успешном или неуспешном создании обращения, а также об ошибках, возникших при добавлении файлов к обращению (п. 3.5.8.4).

Примечание. В случае нарушения правил оформления письма и неуспешном создании обращения этапы 2 и 3 пропускаются.

3.5.8.1 Отправка письма на почтовый адрес технической поддержки

Перед отправкой письма на почтовый адрес технической поддержки для последующего автоматического создания обращения на его основе необходимо выполнить следующие настройки: электронный адрес или домен адресов, с которых будут приходить электронные письма для автосоздания обращения, добавить в Реестр валидных email для создания обращений (Рисунок 3.103).

Реестр валидных email для создания обращений		
Добавить		
20 из 1 Строк < 1 > перейти на		
Полный адрес или домен адресов	Описание	Дата создания
transset.ru		06.07.2022

Рисунок 3.103 – Реестр валидных email для создания обращений

Кроме проведения настроек в Программе для ЭВМ для успешного автоматического создания обращения необходимо соблюдение правил оформления электронного письма:

- 1) обязательное указание темы письма – «Новое обращение»;
- 2) оформление текста письма в соответствии с примером, приведенным на рисунке (Рисунок 3.104):
 - каждый атрибут в шаблоне письма является обязательным к заполнению и должен указываться в квадратных скобках [];
 - каждая запись, относящаяся к отдельному атрибуту в шаблоне должна заканчиваться символом «;».

Создание сообщения: Новое обращение

Файл Правка Вид Вставить Формат Настройки Инструменты Справка

Отправить Орфография Вложить Защита Сохранить

От: [Полное имя, полное наименование, адрес электронной почты]

Кому: ticket_sd_redsoft_dev@transset.ru

Тема: Новое обращение

Обычный текст Пропорциональный

[Проект] Техническая поддержка магазина;

[Приоритет] 3;

[Тема] Проблемы после обновления;

[Подробное описание] После выпуска нового софта для нашего сервера (была проблема высокочастотных щелчков)и его установки, характер щелчков стал низкочастотным, но сами щелчки остались;

[Организация] Он-лайн магазин;

[ФИО] Красноухов;

[Телефон] 9658812138;

[E-mail] user@transset.ru;

1 вложение 18,1 КБ

Дополнительная информация.docx 18,1 КБ

Рисунок 3.104 – Пример заполнения письма при автоматическом создании обращения

- 3) если к письму прикладываются файлы, то должны быть соблюдены требования к ним:

- объем одного файла не должен превышать 5 Мб;
- максимальное количество файлов – 5;
- максимальный объем файлов – не более 25 Мб.

Описание атрибутов шаблона письма приведено в таблице (**Таблица 3.40**).

Таблица 3.40 – Описание атрибутов шаблона письма

Наименование поля в шаблоне	Заполнение поля в шаблоне письма	Соответствующее поле в обращении, заполнение поля в обращении
Проект	Полное наименование проекта, в рамках которого должно быть создано обращение. Внимание! Обращение не будет создано и автор получит уведомление о неуспешном создании обращения, если наименование проекта не соответствует одному из значений поля «Название проекта» справочника «Проекты» (п. 3.4.2).	В зависимости от значения, указанного в текущем поле шаблона письма, создается обращение в списке определенного проекта.
Приоритет	Заполняется одним из следующих значений: 1; 2; 3; 4. Внимание! Обращение не будет создано и автор получит уведомление о неуспешном создании обращения, если номер приоритета не соответствует допустимым значениям, прописанным также в справочнике «Приоритеты процессов».	Соответствующее поле в обращении: «Приоритет» (для всех типов обращений). Заполнение поля в обращении: Поле «Приоритет» автоматически заполняется значением поля «Название» справочника «Приоритеты процессов» для приоритета из справочника, соответствующего значению поля «Приоритет» шаблона письма.
Тема	Заполняется в свободной форме с ограничением на 150 символов, включая пробелы. Примечание. Текст, введенный сверх нормы, не попадает в поле «Тема» карточки обращения.	Соответствующее поле в обращении: «Тема» (для всех типов обращений). Заполнение поля в обращении: Поле «Тема» автоматически заполняется значением, указанным в одноименном поле шаблона письма.
Подробное описание	Заполняется в свободной форме с ограничением на 3000 символов, включая пробелы. Примечание. Текст, введенный сверх нормы, не попадает в поле «Описание» карточки обращения.	Соответствующее поле в обращении: «Описание» на вкладке «Детальная информация». Заполнение поля в обращении: Поле «Описание» автоматически заполняется значением, указанным в поле «Подробное описание» шаблона письма.

Таблица 3.40 – Описание атрибутов шаблона письма

Наименование поля в шаблоне	Заполнение поля в шаблоне письма	Соответствующее поле в обращении, заполнение поля в обращении
Организация	Для обращения – полное наименование организации сотрудника, отправляющего письмо. Внимание! Обращение не будет создано и автор получит уведомление о неуспешном создании обращения: – если полное наименование организации сотрудника, отправляющего письмо, не соответствует одному из значений справочника «Клиенты» (п. 3.2.1) (для типового обращения).	Соответствующие поля в обращении: – «Клиент». Заполнение поля в обращении: – Поле «Клиент» автоматически заполняется значением поля «Клиент» справочника «Клиенты» (п. 3.2.1), для клиента из справочника, соответствующего значению поля «Организация» шаблона письма.
ФИО	ФИО контактного лица со стороны автора письма.	Соответствующие поля в обращении: – «Контактные данные». Заполнение поля в обращении: Поле «Контактные данные» заполняется значением поля «ФИО» шаблона письма.
Телефон	Номер телефона контактного лица со стороны автора письма.	Соответствующие поля в обращении: – «Контактные данные». Заполнение поля в обращении: Поле «Контактные данные» заполняется значением поля «Телефон» шаблона письма.
E-mail	E-mail контактного лица со стороны автора письма.	Соответствующие поля в обращении: – «Контактные данные». Заполнение поля в обращении: Поле «Контактные данные» заполняется значением поля «E-mail» шаблона письма.

3.5.8.2 Автоматическое создание обращения на основании электронного письма

На основании электронного письма, отправленного в техническую поддержку (Рисунок 3.104), в Программе для ЭВМ формируется соответствующее обращение (Рисунок 3.105).

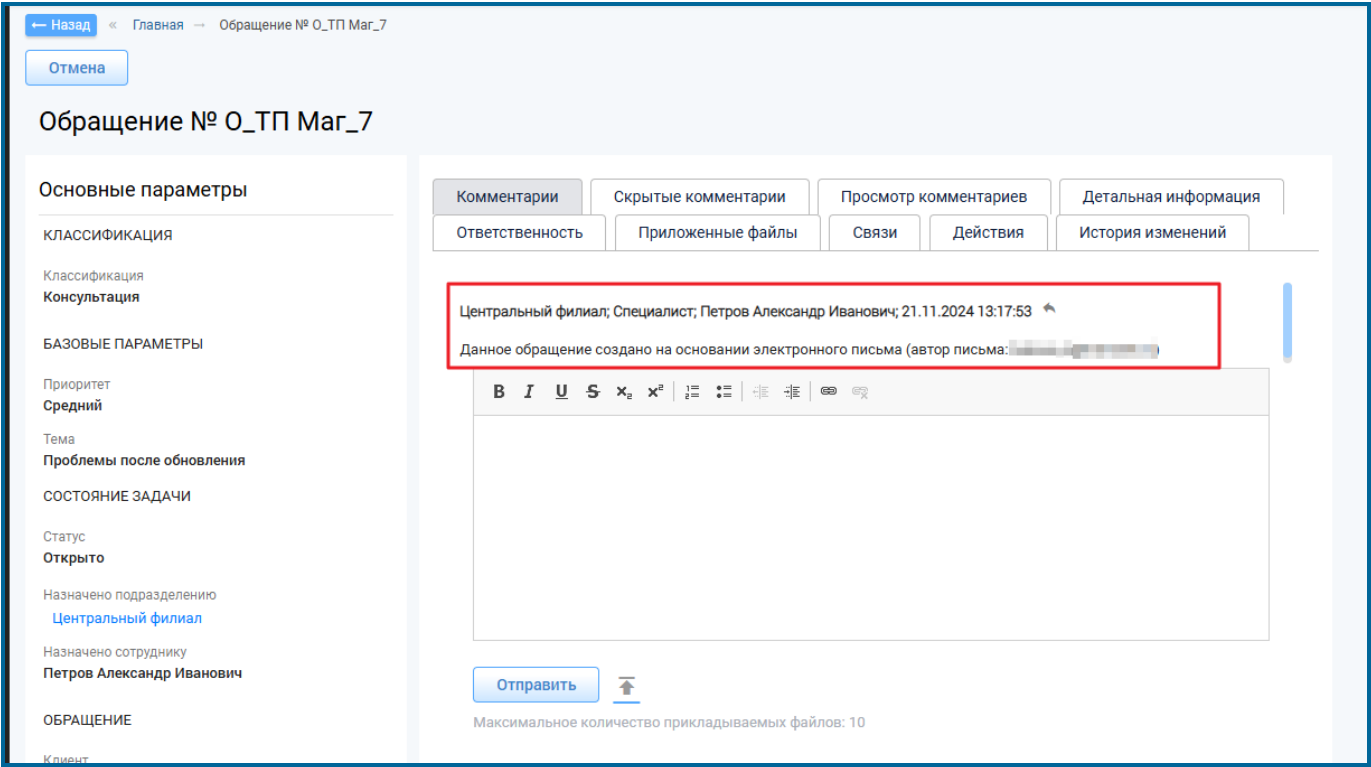


Рисунок 3.105 – Учетная карточка автоматически сформированного обращения

Ряд полей, которые не указываются в письме, заполняются автоматически. Механизм заполнения полей автоматически созданного обращения на основании электронного письма приведен в таблицах (Таблица 3.40, Таблица 3.41). Необязательные поля типового обращения, не указанные в таблицах (Таблица 3.40, Таблица 3.41), остаются незаполненными.

Таблица 3.41 – Описание заполнения полей атоматически созданного обращения

Наименование	Описание
Номер	Заполняется автоматически как связка полей, разделенных знаком «нижнее подчеркивание» (_): Тип обращения_Код проекта_Уникальный номер обращения в рамках данного проекта.
Классификация	По умолчанию значением «Консультация».
Назначено подразделению	По умолчанию текущее поле заполняется значением поля «Ответственное подразделение» той записи справочника «Ответственные по статусам» (п. 3.2.14), где полю «Статус процесса» соответствует значение «Открыто».

Таблица 3.41 – Описание заполнения полей автоматически созданного обращения

Наименование	Описание
	Если данная запись в справочнике отсутствует, то текущее поле заполняется значением поля «Наименование подразделения» той записи справочника «Сотрудники» (п. 3.2.7).
Назначено сотруднику	По умолчанию поле заполняется значением «Сотрудник» той записи справочника «Ответственные по статусам» (п. 3.2.14), где полю «Статус процесса» соответствует значение «Открыто». Если данная запись в справочнике отсутствует, то текущее поле заполняется суммарным значением полей «Фамилия» и «Имя» (через «пробел») той записи справочника «Сотрудники» (п. 3.2.7).
Наличие договора	По умолчанию чек-бокс в текущем поле отключен.
Время возникновения	По умолчанию заполняется значением даты и времени регистрации обращения в системе.
Время регистрации	По умолчанию заполняется значением даты и времени регистрации обращения в системе.
Нормативное время решения	Заполняется значением поля «Длительность» справочника «Нормативное время решения», где значение приоритета соответствует значению поля «Приоритет» шаблона письма.
Координатор работ	Заполняется автоматически значением поля «Назначено сотруднику» шаблона письма.
Ответственное подразделение	Заполняется автоматически наименованием подразделения сотрудника, имя и фамилия которого указаны в поле «Координатор работ».
Сотрудник, создавший ЛР	Заполняется суммарным значением полей «Фамилия» и «Имя» (через «пробел») той записи справочника «Сотрудники» (п. 3.2.7).

3.5.8.3 Автоматическое внесение данных на вкладку «Комментарии» и вкладку «Приложенные файлы»

При успешном создании обращения на основании электронного письма на вкладке «Комментарии» УК созданного обращения добавляется соответствующий комментарий. Если к письму были приложены файлы, то на вкладке «Комментарии» отображается и информация о приложенных файлах (Рисунок 3.106).

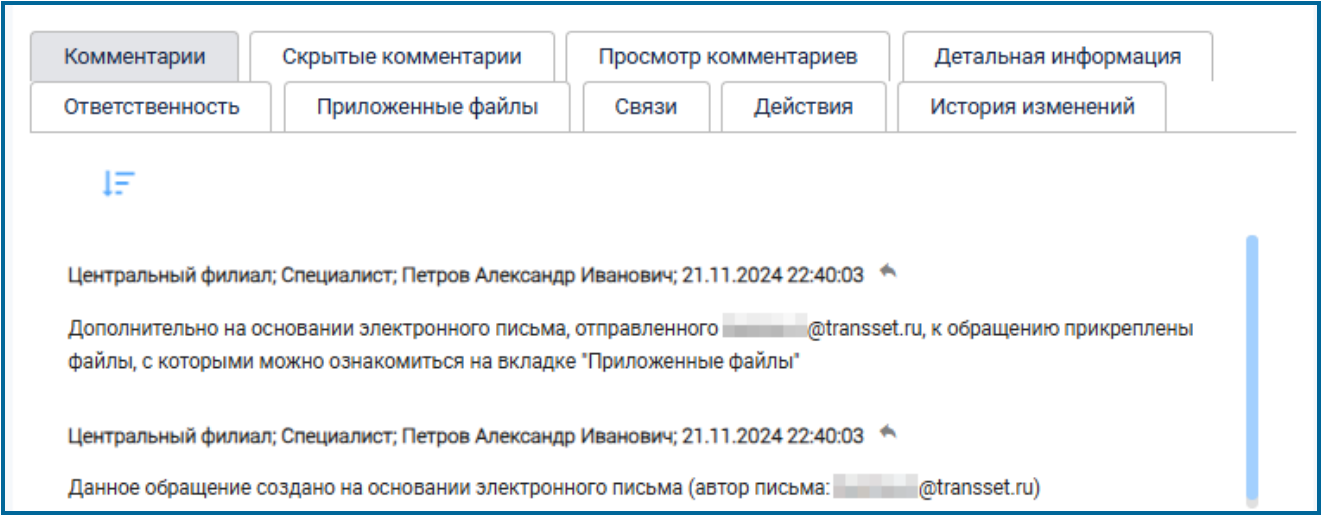


Рисунок 3.106 – Вкладка «Комментарии» автоматически созданного обращения

Более подробно сведения о приложенных к электронному письму файлах, включая ссылку на их скачивание, отображаются на вкладке «Приложенные файлы» УК созданного обращения (Рисунок 3.107).

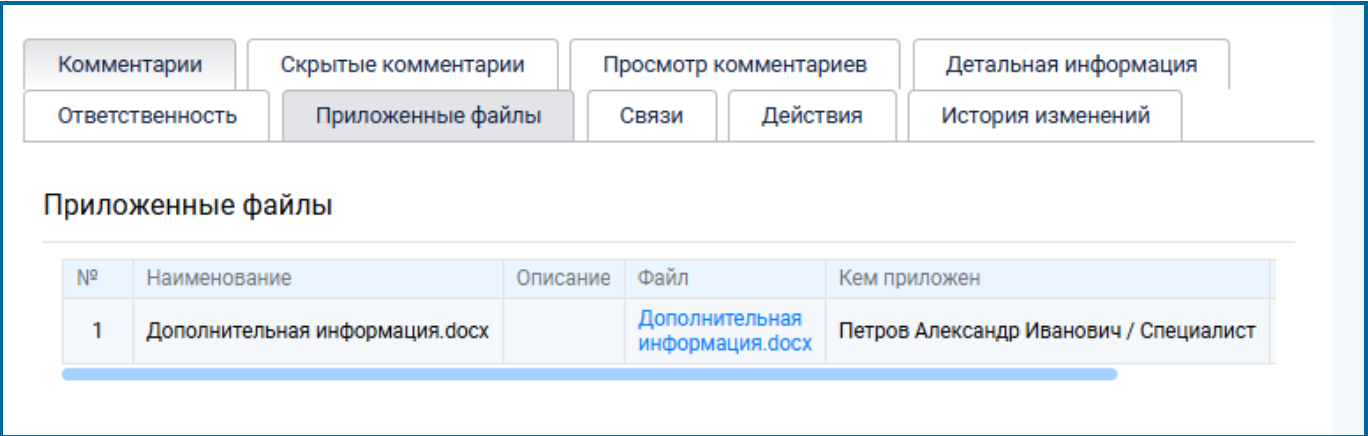


Рисунок 3.107 – Вкладка «Приложенные файлы» автоматически созданного обращения

3.5.8.4 Регистрация результатов автоматического создания обращения

Результаты автоматического создания обращения регистрируются в виде уведомлений, отправляемых автоматически ответным электронным письмом тому, кто направлял в техническую поддержку письмо о необходимости создания обращения.

Предусмотрены следующие виды уведомлений:

- уведомление об успешном создании обращения (Рисунок 3.108);
- уведомление о неуспешном создании обращения (Рисунок 3.109);
- уведомление о создании обращения при наличии ошибки в загрузке файлов из письма (Рисунок 3.110).

Уведомление об успешном создании обращения отправляется сразу после успешного создания обращения, если к письму не были приложены файлы. Если файлы к письму были приложены, уведомление отправляется только после загрузки всех файлов в обращение (Рисунок 3.108).

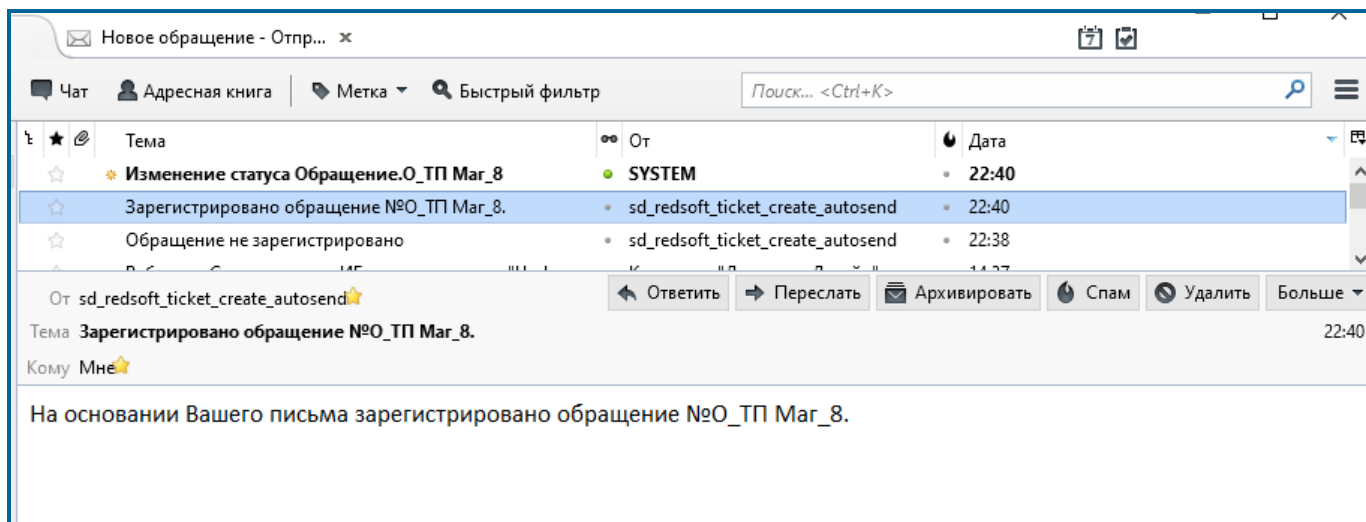


Рисунок 3.108 – Уведомление об успешном создании обращения

Уведомление о неуспешном создании обращения отправляется в случае возникновения ошибки при регистрации обращения (Рисунок 3.109).

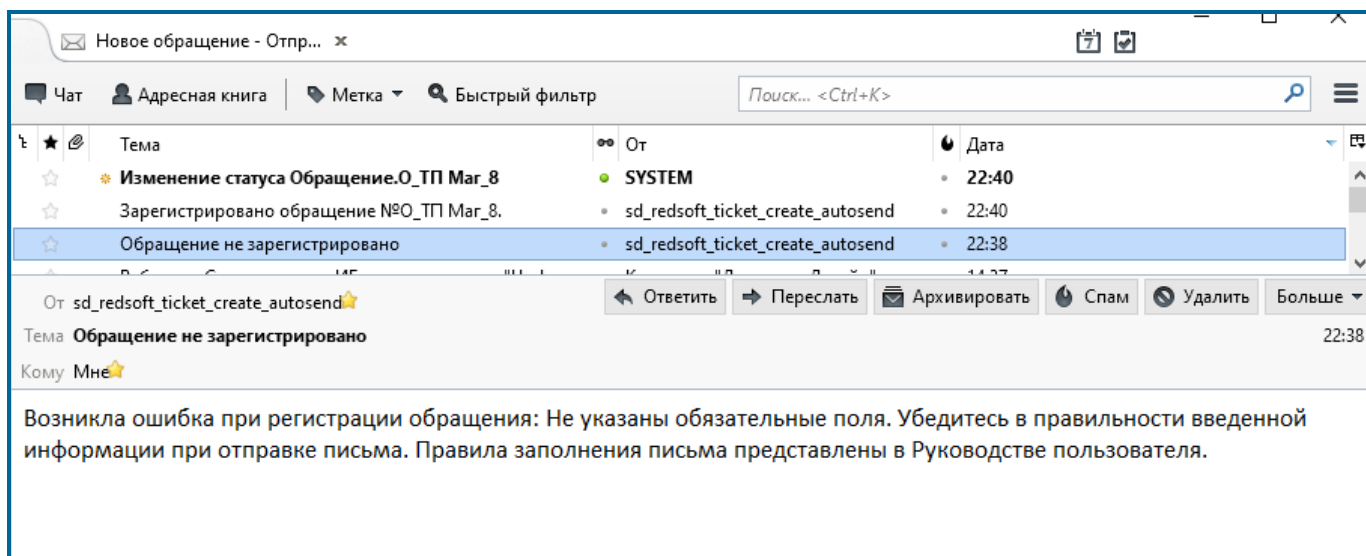


Рисунок 3.109 – Уведомление о неуспешном создании обращения

Уведомление о создании обращения при наличии ошибки в загрузке файлов из письма отправляется в случае создания обращения и несоблюдения требований к файлам при отправке электронного письма на основании которого создано обращение (Рисунок 3.110).

Примечание. Требования к файлам перечислены в п. 3.5.8.1.

В случае несоблюдения требований к файлам, к обращению прикрепляется только те файлы, которые удовлетворяют условия по числу, единичному и суммарному размерам. Остальные файлы к обращению не прикрепляются и в Программе для ЭВМ не сохраняются.

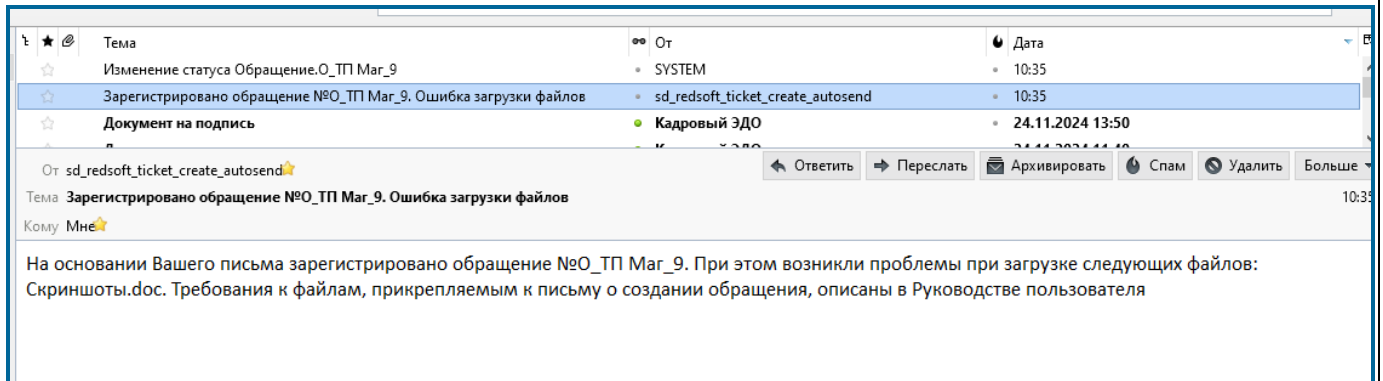


Рисунок 3.110 – Уведомление о создании обращения при наличии ошибки в загрузке файлов из письма

3.6 Управление инцидентами

Инцидент — это подтверждённое ответственным исполнителем в рамках анализа негативное событие, влекущее за собой незапланированное прерывание или снижения уровня качества процесса, требующее расследования и устранения причин его возникновения.

Управление инцидентами осуществляется пользователем в разделе «Управление инцидентами».

3.6.1 Список ЛР инцидентов

Реестр инцидентов — это список всех зарегистрированных в Программе для ЭВМ инцидентов. Реестр представлен таблицей, добавление записи в которую происходит через создание листа регистрации инцидента. Все поля таблицы реестра заполняются автоматически данными из соответствующих полей ЛР И.

Переход к разделу «Список ЛР инцидентов» осуществляется из бокового меню «Управление инцидентами → Список ЛР инцидентов» или с Главной страницы системы.

Раздел «Список ЛР инцидентов» состоит из следующих компонентов:

- реестровое представление списка ЛР инцидентов;
- УК инцидента.

Внешний вид Списка ЛР инцидентов представлен на рисунке (Рисунок 3.111).

№	Номер	Классификация	Приоритет	Статус	Описание (краткое)	Причина возникновения
1	I_10	Устранение несоответствий по проверке/аудиту	Низкий	Закрыто	Устранение ошибок	Сбой
2	I_8	Устранение замечаний	Высокий	Открыто	Ошибка "что-то пошло не так" при закрытии приложения	
3	I_7	Устранение замечаний	Наивысший	Приостановлено	Сбой	Производственные отказы
4	I_6	Устранение замечаний	Наивысший	Закрыто	Устранить конфликт в системном ПО	
5	I_5	Другой	Низкий	Открыто	Устранить конфликт в системном ПО	Сбой
6	I_4	Устранение замечаний	Низкий	Закрыто	Устранить конфликт в системном ПО	
7	I_3	Устранение замечаний	Низкий	Приостановлено	Устранить конфликт в системном ПО	
8	I_2	Устранение замечаний	Низкий	Открыто	Устранить конфликт в системном ПО	Сбой
9	I_1	Устранение замечаний	Низкий	Отменено	Неработающее ПО	Сбой
10	I_13	Устранение замечаний	Наивысший	Закрыто		
11	I_12	Устранение замечаний	Наивысший	Закрыто		

Рисунок 3.111 - Список ЛР инцидентов

3.6.2 Учетная карточка инцидента

Лист регистрации инцидента (ЛР И) предназначен для регистрации инцидента в Программе для ЭВМ «TRS.ITSM», а также для размещения и хранения информации по инциденту.

ЛР И имеет следующую структуру:

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

Примечание – Набор вкладок зависит от назначенных пользователю прав. Внешний вид ЛР И в режиме просмотра представлен на рисунке

← Назад

Главная

Инциденты

Инцидент № И_10

Редактировать

Заккрыть

Удалить

Копировать

Инцидент № И_10

Основные параметры

КЛАССИФИКАЦИЯ ЛР

Классификация

Устранение несоответствий по проверке/аудиту

БАЗОВЫЕ ПАРАМЕТРЫ

Приоритет

Низкий

СОСТОЯНИЕ ИНЦИДЕНТА

Статус

Закрыто

Назначено подразделению

Центральный филиал

Назначено сотруднику

Петров Александр Иванович

Решение

Не указано

ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Создано

Петров Александр Иванович, 29.10.2024 13:27

Изменено

Детальная информация

Ответственность

Место проведения работ

Конфигурационные единицы

Действия

Приложенные файлы

Связи

История изменений

ОПИСАНИЕ

Описание (краткое)

Устранение ошибок

Описание

Устранение ошибок

Причина возникновения

Сбой

Принятые меры

ХАРАКТЕРИСТИКИ ВРЕМЕНИ

Время возникновения

29.10.2024 13:26

Время регистрации

29.10.2024 13:27

Нормативное время решения

5 ч. 0 мин.

Время начала выполнения работ

29.10.2024 13:29

Время решения

29.10.2024 13:29

Время закрытия

29.10.2024 13:29

Продолжительность

0 ч. 1 мин.

Рисунок 3.112 – Учетная карточка инцидента

Для ЛР И доступны операции:

- создание ЛР И;
- просмотр/редактирование/удаление ЛР И;
- копирование ЛР И;
- смена статуса ЛР И (осуществляется с помощью кнопок, доступных в поле «Перевод в статус»);
- выгрузка данных листа регистрации в файл формата «doc»;
- создание ЛР И на основании обращения.

Основные параметры ЛР И

В блоке «Основные параметры» отражена базовая информация по инциденту. Внешний вид блока «Основные параметры» (2) представлен на рисунке (Рисунок 3.112).

Описание полей блока «Основные параметры» представлено в таблице (Таблица 3.42).

Таблица 3.42 - Поля блока «Основная информация»

Название	Описание
Группа параметров «Классификация ЛР»	

Название	Описание
Классификация	Выбор значения производится по пиктограмме  .
Группа параметров «Базовые параметры»	
Приоритет	Значение поля определяет важность экземпляра ЛР относительно остальных экземпляров. Выбор значения из выпадающего списка. Обязательное заполнение.
Группа параметров «Состояние Инцидента»	
Статус	Текущий статус ЛР. Заполняется автоматически в соответствии с результатами операции по смене статуса ЛР.
Назначено подразделению	Заполняется автоматически.
Назначено сотруднику	ФИО сотрудника. Заполнение поля зависит от справочника «Ответственные по статусам»: – Если справочник «Ответственные по статусам» заполнен и назначен конкретный сотрудник, то текущее поле автоматически заполняется данными этого сотрудника в соответствии со статусом, предоставленным в поле «Статус». – Если справочник «Ответственные по статусам» не заполнен или заполнен, но не назначен конкретный сотрудник, то текущее поле автоматически заполняется данными сотрудника, создавшего ЛР с возможностью редактирования. Если редактирование поля доступно, то выбор значения производится из справочника «Сотрудники» по пиктограмме  .
Решение	Заполняется автоматически, если для поля «Статус» выбрано значение «Отменено». При переводе в статус «Отменено» в открывшемся окне необходимо заполнить поле «Решение».
Группа параметров «История изменений»	
Создано	Информация о пользователе и времени создания объекта. Поле заполняется 1 раз при создании объекта.
Изменено	Информация о пользователе и времени последнего изменения объекта. Поле обновляется при каждом сохранении объекта или добавлении значений связанных таблиц.

Если поля вкладки, являющиеся обязательными для заполнения, остались незаполненными, то при попытке перевода ЛР из статуса «Открыто» в любой доступный статус, кроме «Отменено», отображается информационное сообщение об ошибке: «Не заполнено обязательное поле «Наименование поля»».

Вкладка «Детальная информация»

Данная вкладка и служит для размещения подробной информации по инциденту. Вкладка доступна к редактированию в общем режиме редактирования ЛР И.

Примечание – Набор полей на вкладке «Детальная информация» зависит от статуса ЛР И.

Описание полей вкладки представлено в таблице

Таблица 3.43 – Набор полей вкладки «Детальная информация»

Название	Описание
Группа параметров «Описание»	
Описание(краткое)	Ручной ввод, доступно для редактирования. Краткое описание проблемы.
Описание	Ручной ввод, доступно для редактирования. Подробное описание проблемы.
Причина возникновения	Выбор значения из справочника по пиктограмме  . Доступно для редактирования. Причина возникновения инцидента.
Принятые меры	Ручной ввод, доступно для редактирования Описание принятых мер по решению, итоговый результат.
Группа параметров «Характеристики времени»	
Время возникновения	Заполняется автоматически, доступно для редактирования по нажатию на пиктограмму  («Выбор из календаря»).
Время регистрации	Заполняется автоматически (при сохранении в момент создания и первого сохранения ЛР по кнопке «Добавить»).
Фактическое время решения	Время открытия в системе ЛР или обращения по данному процессу (когда был первый раз сохранен ЛР или обращение).
Фактическое время решения	Заполняется по нажатию на пиктограмму  («Выбор из календаря»). Доступно для редактирования Время решения в системе ЛР или обращения по данному процессу (когда была решена проблема ЛР или обращение).
Продолжительность по фактическому времени решения	Заполняется автоматически, не доступно для редактирования. Время, фактически затраченное на выполнение процесса (время на процесс).
Нормативное время решения	Заполняется автоматически из справочника «Нормативное время решения», не доступно для редактирования. Время, которое необходимо для завершения ЛР или обращения.

Название	Описание
Продолжительность	Заполняется автоматически, не доступно для редактирования. Время, затраченное на выполнение процесса (время на процесс).
Превышение нормативного времени	Заполняется автоматически, не доступно для редактирования. Показывает превышение затраченного времени от заданной нормы (в справочнике «Нормативное время решения»).

Вкладка «Связи»

Вкладка «Связи» позволяет получить информацию о связанных с текущим ЛР И листах регистрации обращений и проблем.

Возможные типы связей настраиваются в отдельном справочнике. В системе реализовано 3 вида связей между процессами: простая связь, подчиненная и блокирующая. Простая связь – когда процессы в системе просто связаны между собой (Вид связи – «Связанный»), иерархическая подразумевает, что один процесс 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.

Данные взаимосвязи процессов симметричные – то есть, в учетных карточках, добавленных в данную таблицу процессов, в таблице «Связанные процессы» так же отображается связь с данным процессами. Например, в ЛР И добавлен вид процесса «Управление изменениями», вид связи «Блокирует», соответственно в ЛР ПР в таблице «Связанные процессы» отображается связь с этим ЛР И с видом связи «Заблокирован».

Вкладка доступна к редактированию и просмотру после создания ЛР И.

Представлена двумя блоками:

- блок «Действия над связанными процессами» Блок доступен в режиме редактирования;
- блок «Связанные процессы».

Приложенные файлы | Связи | Место проведения работ | История изменений | Детальная информация | События | Действия | Оборудование

Ответственность

Действия над связанными процессами

Добавить связь | Удалить связь | Создать связанный процесс

Связанные процессы

№	Вид процесса	Описание	Приоритет	Статус	Назначено подразделению	Назначено сотруднику

Рисунок 3.113 – Вкладка «Связи», раздел «Действия над связанными процессами» в ЛР И

В рамках данного блока возможны следующие операции:

- Добавить связь;
- Удалить связь;
- Создать связанный процесс.

Для того, чтобы добавить связь ЛР И с другим ЛР, необходимо нажать на кнопку **Добавить связь**. В открывшемся окне «Добавление взаимосвязи процессов» выбрать значения из раскрывающегося списка «Вид процесса» и «Вида связи». В табличной форме, размещенной ниже, отобразятся ЛР, соответствующие условиям выбора. Далее установить ☒ напротив нужной записи (или записей) и нажать кнопку **Добавить** (или **Закреть** в случае отмены выбора) (Рисунок 3.114). После выбора пользователем действия «Добавить» запись отобразится в таблице «Связанные процессы» (Рисунок 3.114).

The screenshot shows the 'Действия над связанными процессами' window. At the top, there are three buttons: 'Добавить связь', 'Удалить связь', and 'Создать связанный процесс'. Below these is a section titled 'Связанные процессы' which contains a table. Above the table is a dialog box titled 'Добавление взаимосвязи процессов'. This dialog has two dropdown menus: 'Вид процесса' (set to 'Управление инцидентами') and 'Вид связи' (set to 'Связанный'). Below these are two buttons: 'Закреть' and 'Добавить'. The table in the dialog has columns: '№', 'Вид процесса', 'Описание', 'Приоритет', 'Статус', 'Назначено подразделению', and 'Назначено сотруднику'. The table contains five rows of data. The second row, with '№' И_140, is highlighted with a red border. Below the dialog, the main table in the 'Связанные процессы' section is visible, showing the same data as the dialog, with the second row also highlighted by a red border. A red arrow points from the 'Добавить' button in the dialog to the highlighted row in the main table.

№	Вид процесса	Описание	Приоритет	Статус	Назначено подразделению	Назначено сотруднику
И_139	Управление инцидентами	Существенное замедление линии	Средний	Решено	Отдел технической поддержки	Сидоров Иван Петрович
И_140	Управление инцидентами	Существенное замедление линии	Средний	В работе	Отдел технической поддержки	Сидоров Иван Петрович
И_143	Управление инцидентами	Информация отсутствует	Наивысший	Открыто	Отдел технической поддержки	Сидоров Иван Петрович
И_144	Управление инцидентами	Информация отсутствует	Наивысший	Решено	Отдел технической поддержки	Сидоров Иван Петрович
И_141	Управление инцидентами	Существенное замедление линии	Средний	Открыто	Отдел технической поддержки	Сидоров Иван Петрович

Рисунок 3.114 – Добавление данных в таблицу «Связанные процессы»

Для удаления связи необходимо воспользоваться кнопкой **Удалить связь** в блоке «Действия над связанными процессами». В открывшемся окне «Удаление взаимосвязи процессов» со списком установленных связей установить значок ☒ напротив необходимой записи (или записей).

Регистрация ЛР И на основании обращения

Создание ЛР И доступно также из учетной карточки обращения, описанной в п. 3.5.1.1. Для создания ЛР И на основании обращения необходимо в УК обращения перейти на вкладку «Связи» и нажать на кнопку «Создать связанный процесс».

По нажатию на кнопку **Создать связанный процесс** открывается форма создания связанного процесса.

В форме необходимо выбрать значения в поле «Вид процесса» - «Управление инцидентами» и «Вид связи» (т.е. вид связи между текущим объектом и связанным (создаваемым)), затем нажать на кнопку **Создать**. Далее в отдельном окне откроется форма добавления инцидента, с предзаполненными полями из обращения. В ней необходимо нажать кнопку «Добавить». В результате будет создан ЛР И с указанной связью. Эта связь симметрично будет отражена во вкладках «Связи» ЛР обращения и ЛР И.

Вкладка «Действия»

Вкладка «Действия» предназначена для отображения и хранения информации о проделанной работе и затраченному времени.

Вкладка доступна к просмотру и редактированию после создания ЛР.

Внешний вид вкладки представлен на рисунке (Рисунок 3.115).

Рисунок 3.115 – Вкладка «Действия» УК инцидента

Таблица 3.44 – Описание полей вкладки «Действия»

Название	Описание
Номер	Заполняется автоматически. Недоступно для редактирования.
Вид деятельности	Заполняется выбором значения по пиктограмме  . Обязательное заполнение.
Сотрудник	Заполняется выбором значения по пиктограмме  .
Затраченное время	Ручной ввод. Обязательное заполнение.
Дата	Выбор значения из календаря.
Примечание	Дополнительное описание. Ручной ввод.

В режиме редактирования на вкладке «Технические параметры» будут доступны следующие операции:

- редактировать запись по пиктограмме ;
- удалить запись по пиктограмме ;
- отменить изменения по пиктограмме ;
- сохранить изменения по пиктограмме ;
- добавить строку по пиктограмме .

Вкладка «История изменений»

На вкладке «История изменений» ЛР И отображается история всех действий с карточкой в системе. Вкладка заполняется автоматически.

Для формирования истории изменений выбрать в фильтре «Объект» из выпадающего списка необходимое значение.

На странице будет сформирована таблица с данными по истории изменений по выбранному объекту.

Копирование листа регистрации инцидента

Переход к копированию ЛР И возможен следующим способом:

- из реестра Инцидентов по нажатию на пиктограмму  и последующем выборе в выпадающем меню пункта «Копировать» (Рисунок 3.116);

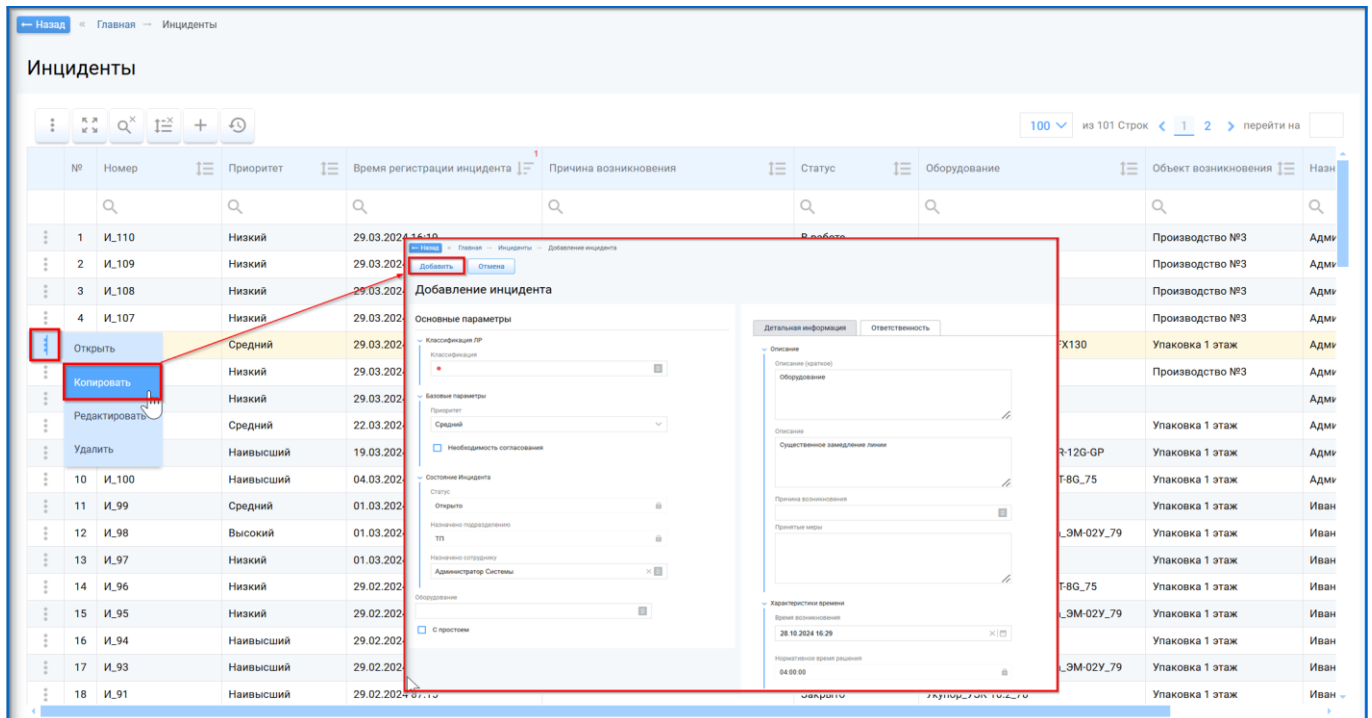


Рисунок 3.116 – Переход к копированию из реестра

Копирование является частным случаем создания ЛР И.

- в открывшейся форме с предзаполненными полями внести данные (или изменить существующие) и подтвердить их нажав на кнопку «Добавить». Для возврата в предыдущее окно нажать на кнопку «Отмена».

Примечание – Обязательные для заполнения поля помечены . Без заполнения хотя бы одного из этих полей сохранение ЛР И невозможно.

После сохранения ЛР И будет доступен в реестровом представлении.

3.7 Управление проблемами

Проблема – неизвестная неисправность или дефект, который является причиной одного или нескольких инцидентов и требует исследования для выявления корневой причины и последующего устранения.

3.7.1 Список проблем

Реестр листов регистрации проблем (далее ЛР П) – это список всех зарегистрированных в Программе для ЭВМ проблем. Реестр представлен таблицей, добавление записи в которую происходит через создание листа регистрации проблемы. Все поля таблицы реестра заполняются автоматически данными из соответствующих полей ЛР П.

Переход к разделу «Список проблем» осуществляется из бокового меню «Управление проблемами → Список проблем» или с Главной страницы системы.

Раздел «Список проблем» состоит из следующих компонентов:

- реестровое представление списка ЛР инцидентов;
- УК инцидента.

Внешний вид Списка проблем представлен на рисунке (Рисунок 3.117).

№	Номер	Классификация	Приоритет	Статус	Причина создания ЛР Проблема	Описание (краткое)	Необходимость
1	П_2	Инцидентная	Наивысший	Решено	Отключение сервера	Не открывается главная страница	нет
2	П_3	Инцидентная	Низкий	Закрето			нет
3	П_1	Системная	Средний	Открыто	Сбой в ПО. Не открывается главная страница	Не открывается главная страница	нет
4	П_5	Инцидентная	Наивысший	Закрето			нет
5	П_8	Инцидентная	Наивысший	Решено			нет
6	П_7	Инцидентная	Низкий	Закрето			нет
7	П_6	Инцидентная	Наивысший	Закрето	Критическое событие в системе		нет

Рисунок 3.117 – Внешний вид раздела «Список проблем»

3.7.2 Учетная карточка проблемы

Лист регистрации проблемы (ЛР П) предназначен для регистрации проблемы в Программе для ЭВМ «TRS.ITSM», а также для размещения и хранения информации ее расследованию и решению.

ЛР П имеет следующую структуру, аналогичную ЛР И (п. 3.6.1)

Примечание – Набор вкладок зависит от назначенных пользователю прав.

Внешний вид ЛР П в режиме просмотра представлен на рисунке (Рисунок 3.118).

← Назад

Главная

Проблемы

Проблема № П_2

Редактировать

Закрыть

Удалить

Копировать

Перевод в статус:

Закрыто

Отменено

Проблема № П_2

Основные параметры

КЛАССИФИКАЦИЯ

Классификация

Инцидентная

БАЗОВЫЕ ПАРАМЕТРЫ

Приоритет

Наивысший

☐ Необходимость согласования

СОСТОЯНИЕ

Статус

Решено

Назначено подразделению

Центральный филиал

Назначено сотруднику

Петров Александр Иванович

Решение

Не указано

ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Создано

Петров Александр Иванович, 22.10.2024 14:00

Детальная информация

Ответственность

Действия

Приложенные файлы

Связи

История изменений

ОПИСАНИЕ

Причина создания ЛР Проблема

Отключение сервера

Описание (краткое)

Не открывается главная страница

Описание

Пользователь заходит по IP адресу - пустое окно

Принятые меры

ХАРАКТЕРИСТИКИ ВРЕМЕНИ

Время возникновения

22.10.2024 12:22

Рисунок 3.118 – Учетная карточка листа регистрации Проблемы

Основные параметры

Описание полей блока «Основные параметры» приведено в таблице (Таблица 3.45)

Таблица 3.45 – Описание полей блока «Основные параметры» ЛР П

Название	Описание
Группа параметров «Классификация ЛР»	
Классификация	Выбор значения производится по пиктограмме  .
Группа параметров «Базовые параметры»	
Приоритет	Значение поля определяет важность экземпляра ЛР относительно остальных экземпляров. Выбор значения из выпадающего списка. Обязательное заполнение.
Группа параметров «Состояние»	
Статус	Текущий статус ЛР. Заполняется автоматически в соответствии с результатами операции по смене статуса ЛР.
Назначено подразделению	Заполняется автоматически.
Назначено сотруднику	ФИО сотрудника. Заполнение поля зависит от справочника «Ответственные по

Название	Описание
	статусам»: – Если справочник «Ответственные по статусам» заполнен и 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 не назначен конкретный сотрудник, то текущее поле автоматически заполняется данными сотрудника, создавшего ЛР с возможностью редактирования. Если редактирование поля доступно, то выбор значения производится из справочника «Сотрудники» по пиктограмме .
Решение	Заполняется автоматически, если для поля «Статус» выбрано значение «Отменено». При переводе в статус «Отменено» в открывшемся окне необходимо заполнить поле «Решение».
Группа параметров «История изменений»	
Создано	Информация о пользователе и времени создания объекта. Поле заполняется 1 раз при создании объекта.
Изменено	Информация о пользователе и времени последнего изменения объекта. Поле обновляется при каждом сохранении объекта или добавлении значений связанных таблиц.

Вкладка «Детальная информация»

Данная вкладка и служит для размещения подробной информации по проблеме. Вкладка доступна к редактированию в общем режиме редактирования ЛР П.

Примечание – Набор полей на вкладке «Детальная информация» зависит от статуса ЛР П.

Описание полей вкладки представлено в таблице (Таблица 3.48)

Таблица 3.46 – Набор полей вкладки «Детальная информация»

Название	Описание
Группа параметров «Описание»	
Причина создания ЛР Проблема	Выбор значения из справочника по пиктограмме . Доступно для редактирования. Причина создания проблемы

Название	Описание
Описание(краткое)	Ручной ввод, доступно для редактирования. Краткое описание проблемы.
Описание	Ручной ввод, доступно для редактирования. Подробное описание проблемы.
Принятые меры	Ручной ввод, доступно для редактирования Описание принятых мер по решению, итоговый результат.
Группа параметров «Характеристики времени»	
Время возникновения	Заполняется автоматически, доступно для редактирования по нажатию на пиктограмму  («Выбор из календаря»).
	Время возникновения процесса.
Время регистрации	Заполняется автоматически (при сохранении в момент создания и первого сохранения ЛР по кнопке «Добавить»).
	Время открытия в системе ЛР или обращения по данному процессу (когда был первый раз сохранен ЛР или обращение).
Фактическое время решения	Заполняется по нажатию на пиктограмму  («Выбор из календаря»). Доступно для редактирования
	Время решения в системе ЛР или обращения по данному процессу (когда была решена проблема ЛР или обращение).
Продолжительность по фактическому времени решения	Заполняется автоматически, не доступно для редактирования.
	Время, фактически затраченное на выполнение процесса (время на процесс).
Нормативное время решения	Заполняется автоматически из справочника «Нормативное время решения», не доступно для редактирования.
	Время, которое необходимо для завершения ЛР или обращения.
Продолжительность	Заполняется автоматически, не доступно для редактирования.
	Время, затраченное на выполнение процесса (время на процесс).
Превышение нормативного времени	Заполняется автоматически, не доступно для редактирования.
	Показывает превышение затраченного времени от заданной нормы (в справочнике «Нормативное время решения»).

Вкладка «Связи»

Вкладка «Связи» позволяет получить информацию о связанных с текущей ЛР П листах регистрации инцидентов, обращений и других проблем.

Добавление связи описано в п. Вкладка «Связи».

Вкладка «Действия»

Вкладка «Действия» предназначена для отображения и хранения информации о проделанной работе и затраченному времени по расследованию и решению проблемы.

Вкладка доступна к просмотру и редактированию после создания ЛР П.

Внешний вид вкладки представлен на рисунке (Рисунок 3.115).

Рисунок 3.119 – Вкладка «Действия» УК инцидента

Таблица 3.47 – Описание полей вкладки «Действия»

Название	Описание
Номер	Заполняется автоматически. Недоступно для редактирования.
Вид деятельности	Заполняется выбором значения по пиктограмме  . Обязательное заполнение.
Сотрудник	Заполняется выбором значения по пиктограмме  .
Затраченное время	Ручной ввод. Обязательное заполнение.
Дата	Выбор значения из календаря.
Примечание	Дополнительное описание. Ручной ввод.

В режиме редактирования на вкладке «Действия» будут доступны следующие операции:

- редактировать запись по пиктограмме ;
- удалить запись по пиктограмме ;
- отменить изменения по пиктограмме ;
- сохранить изменения по пиктограмме ;
- добавить строку по пиктограмме .

Вкладка «История изменений»

На вкладке «История изменений» ЛР П отображается история всех действий с карточкой в системе. Вкладка заполняется автоматически.

Для формирования истории изменений выбрать в фильтре «Объект» из выпадающего списка необходимое значение.

На странице будет сформирована таблица с данными по истории изменений по выбранному объекту.

Копирование листа регистрации проблемы

Копирование листа регистрации проблемы выполняется аналогично копированию листа регистрации инцидента, описанному в п. Копирование листа регистрации инцидента.

3.8 Управление рассылками и уведомлениями

Управление рассылками и уведомлениями включает в себя следующие функции:

- 1) автоматическая отправка уведомлений при переходах обращения по статусам (п. 3.8.2);
- 2) автоматическая отправка уведомлений в случае, если по нерешенному обращению, где прошло более 24 часов после наступления даты, указанной в поле «Крайний срок», не было добавлено ни одного комментария (п. 3.8.3);
- 3) уведомление о назначении нового ответственного за обращение (п. 3.8.4);
- 4) уведомление об истечении нормативного времени решения (п. 3.8.5).

Отправка уведомлений производится пользователям с помощью e-mail-уведомлений (п. 3.8.1.1) и Telegram-сообщений (п. 3.8.1.2) при наличии у пользователя соответствующих настроек.

3.8.1 Описание настройки отправки e-mail-уведомлений и Telegram-сообщений

3.8.1.1 Отправка уведомлений по e-mail

E-mail-уведомления автоматически отправляются пользователям, входящим в перечень пользователей, получающих уведомления, и у которых в карточке

сотрудника, относящейся к данному пользователю, заполнена вкладка «Контактные данные» следующими данными (Рисунок 3.120):

- 1) Тип контакта=E-mail;
- 2) Значение – электронный адрес пользователя;
- 3) Приоритет контакта=1;
- 4) Установлено значение «Да» в поле «Использовать для уведомлений».

Карточка сотрудника

Редактировать Заккрыть Удалить

Основные параметры

Должность
Специалист

Наименование подразделения
Центральный филиал

Ветка в административной иерархии

Фамилия
Петров

Имя
Александр

Отчество
Иванович

Логин **PETROV_AI**

Контактные данные История изменений

№	Тип контакта	Приоритет контакта	Значение	Использовать для уведомлений
1	E-mail	1	[Redacted]	Да

Рисунок 3.120 – Заполнение вкладки «Контактные данные» для отправки уведомлений по e-mail

3.8.1.2 Отправка уведомлений в Telegram

Telegram-сообщения автоматически отправляются пользователям, входящим в перечень пользователей, получающих уведомления, а также для отправки уведомлений в Telegram необходимо выполнить следующие шаги:

- 1) Установить приложение Telegram и зайти в него.
- 2) Ввести команду @getmyid_bot в поисковой строке, выбрать аккаунт

бота  **Get My ID**
@getmyid_bot и нажать кнопку **ЗАПУСТИТЬ** (Рисунок 3.121).

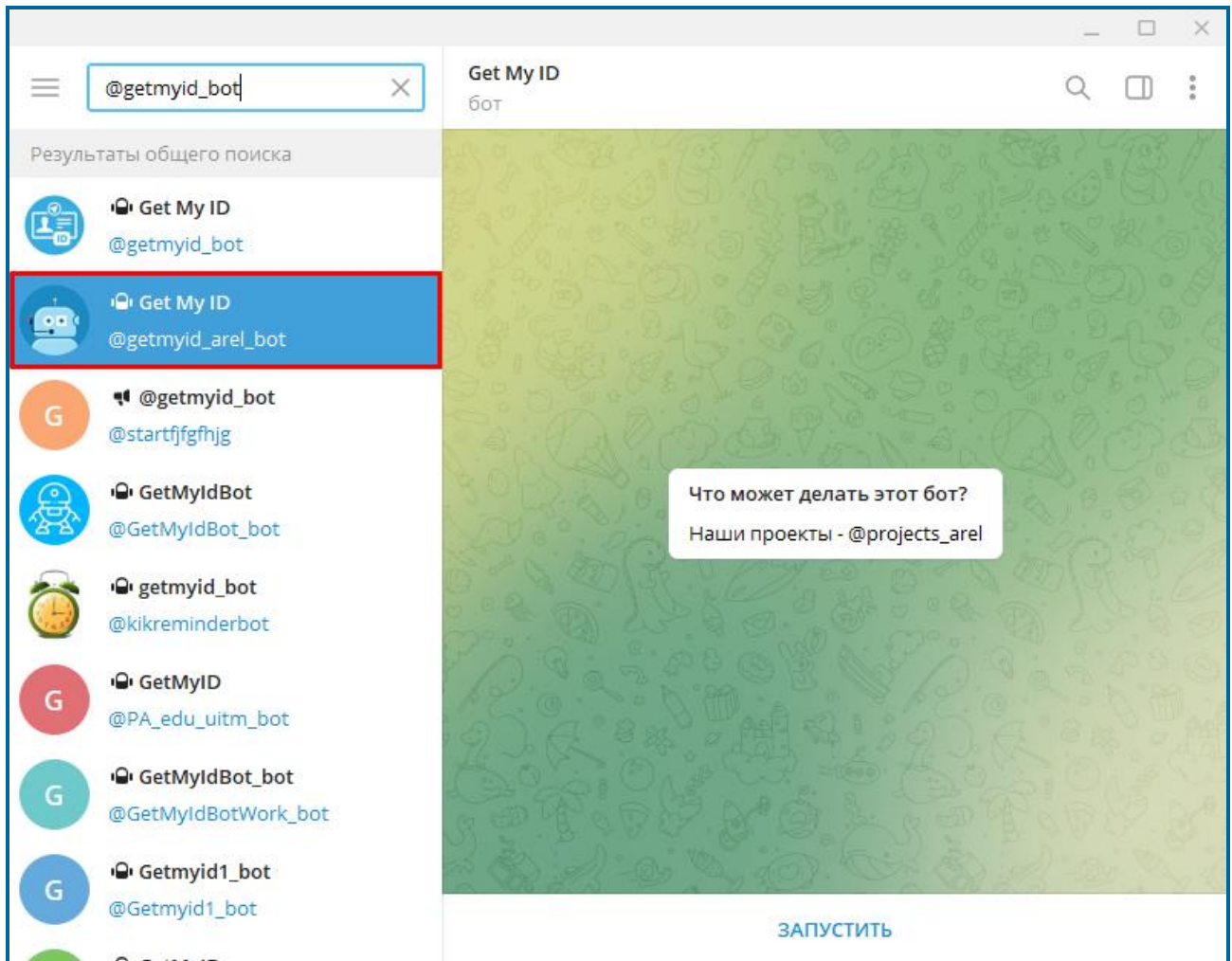


Рисунок 3.121 – Ввод команды в поисковой строке

После чего отобразится ID пользователя, сгенерированный ботом (Рисунок 3.122).

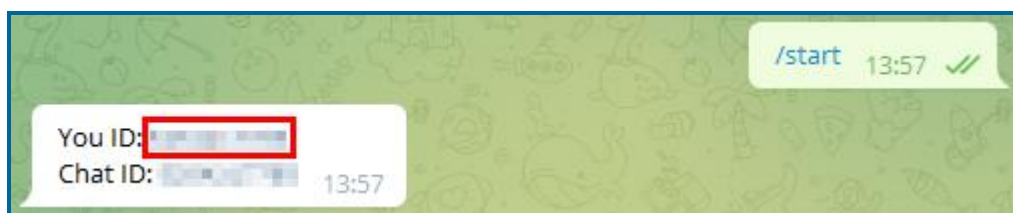


Рисунок 3.122 – ID пользователя

- 3) Перейти в карточку сотрудника и в режиме редактирования заполнить вкладку «Контактные данные»: выбрать Тип контакта = Telegram, ввести ID, сгенерированный ботом и проставить чек-бокс ☒ в поле «Использовать для уведомлений» (Рисунок 3.123).

← Назад « Главная → Сотрудники → Карточка сотрудника

Карточка сотрудника

Редактировать Закреть Удалить

Основные параметры

Должность
Специалист

Наименование подразделения
Центральный филиал

Ветка в административной иерархии

Фамилия
Петров

Имя
Александр

Отчество
Иванович

Логин
PETROV_AI

Пол
мужской

Контактные данные История изменений

№	Тип контакта	Приоритет контакта	Значение	Использовать для уведомлений
1	Telegram	1		Да

Рисунок 3.123 – Заполнение вкладки «Контактные данные» для отправки уведомлений в Telegram

- 4) Перейти в специальный чат-бот Telegram и нажать кнопку **SEND MESSAGE** (Рисунок 3.124).

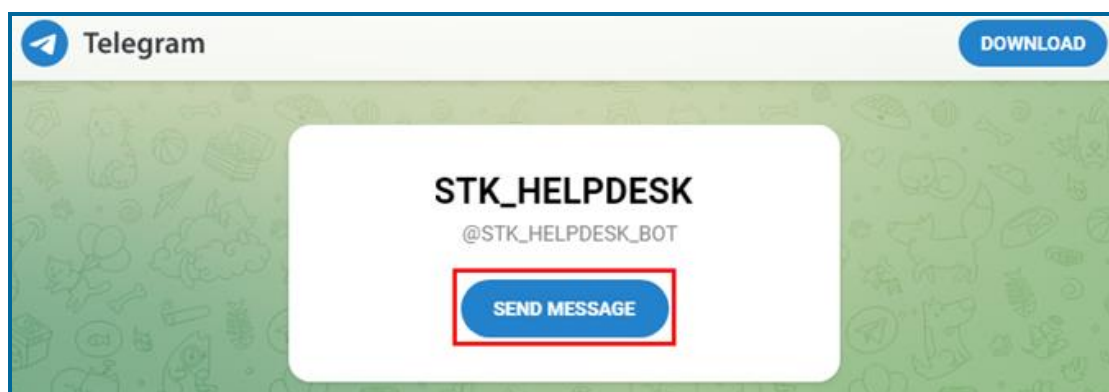


Рисунок 3.124 – Переход по ссылке в специальный чат-бот Telegram

- 5) Нажать кнопку **ЗАПУСТИТЬ** в открывшемся чате (Рисунок 3.125), после чего придет сообщение об успешном подключении к чату (Рисунок 3.126).

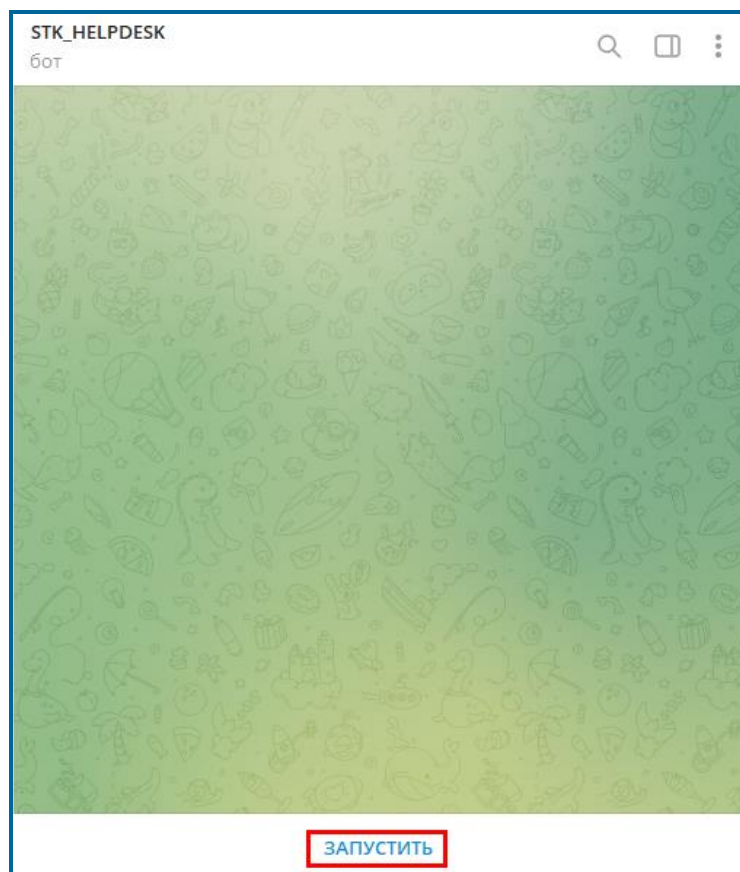


Рисунок 3.125 – Присоединение пользователя к специальному чат-боту Telegram

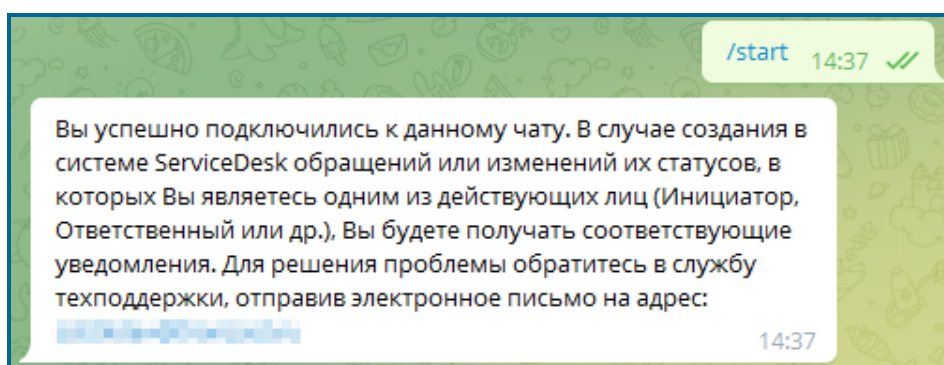


Рисунок 3.126 – Сообщение об успешном подключении к специальному чат-боту Telegram

3.8.2 Автоматическая отправка уведомлений при переходах обращения/инцидента по статусам

В Программе для ЭВМ при любом изменении статуса обращения производится рассылка уведомлений пользователям, указанным в обращении (Рисунок 3.127 и Рисунок 3.128).

Автоматическая отправка уведомлений осуществляется с помощью e-mail-уведомления (п. 3.8.1.1) и/или Telegram-сообщения (п. 3.8.1.2).

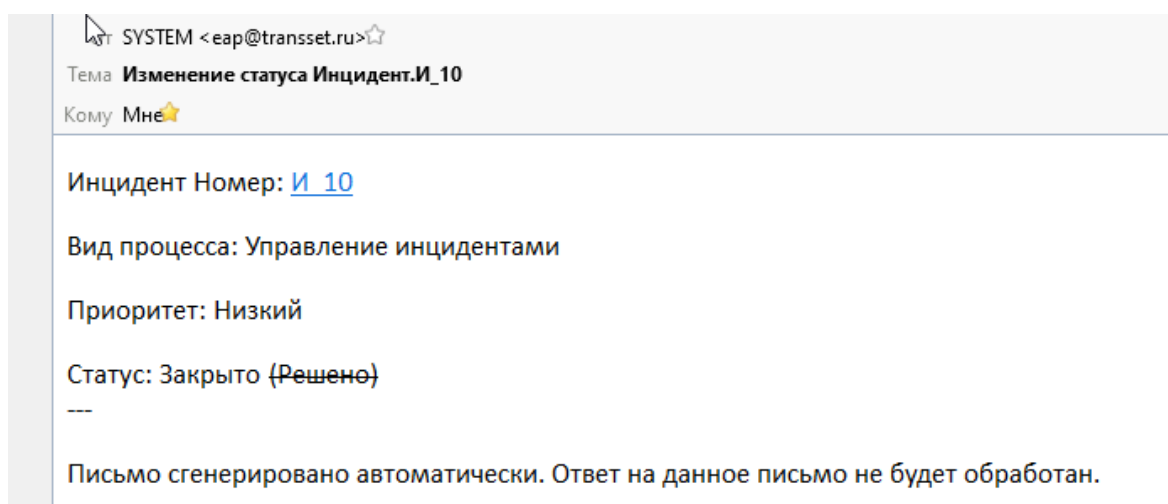


Рисунок 3.127 – Автоматическое уведомление на e-mail при переходе обращения/инцидента по статусам

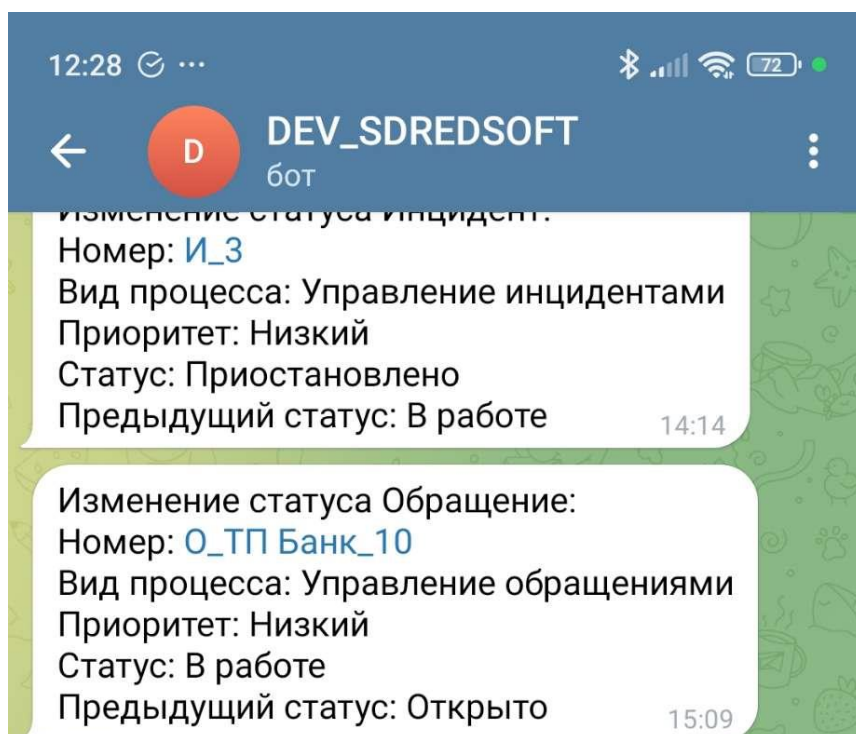


Рисунок 3.128 – Автоматическое уведомление в Telegram при переходе обращения/инцидента по статусам

Для этого необходимо в соответствующих карточках сотрудника настроить контактные данные e-mail или Telegram.

При создании обращения или изменении его статуса уведомления получают пользователи, указанные в следующих полях для обращений;

- поле «Назначено сотруднику»;

- сменному инженеру для обращения уведомление отправляется сотруднику, связанного через поле «Логин» с карточкой пользователя.

Примечание. Уведомление о создании обращения или уведомление об изменении его статуса не отправляются на e-mail, указанный в вышеперечисленных полях, если это e-mail автора письма, на основании которого было автоматически создано обращение.

3.8.3 Автоматическая отправка уведомлений в случае, если по нерешенному обращению, где прошло более 24 часов после наступления даты, указанной в поле «Крайний срок», не было добавлено ни одного комментария

В Программе для ЭВМ производится рассылка уведомлений, если:

- 1) статус обращения не имеет значения «Закрото», «Отменено»;
- 2) в течение 1 дня после наступления крайнего срока не был создан ни один комментарий пользователем, которому назначено данное обращение.

Автоматическая отправка уведомлений осуществляется с помощью e-mail-уведомления (п. 3.8.1.1) и/или Telegram-сообщения (п. 3.8.1.2), необходимо в соответствующих карточках сотрудника настроить контактные данные e-mail или Telegram.

Уведомление получают следующие сотрудники:

- 1) сотрудник, назначенный ответственным за обращение (поле «Назначено сотруднику»);
- 2) сменный инженер, уведомление отправляется сотруднику, связанного через поле «Логин» с карточкой пользователя.

3.8.4 Уведомление о назначении нового ответственного за обращение

Автоматическая отправка уведомлений осуществляется с помощью e-mail-уведомления (п. 3.8.1.1) и/или Telegram-сообщения (п. 3.8.1.2), необходимо в соответствующих карточках сотрудника настроить контактные данные e-mail или Telegram.

В случае изменения ответственного за обращение (поле «Назначено сотруднику») следующим сотрудникам производится рассылка уведомлений:

- 1) сотруднику, который был ранее указан ответственным за обращение (поле «Назначено сотруднику»);

- 2) сотруднику, которого назначили новым ответственным (поле «Назначено сотруднику»);
- 3) сменному инженеру, уведомление отправляется сотруднику, связанного через поле «Логин» с карточкой пользователя.

3.8.5 Уведомление об истечении нормативного времени решения

В Программе для ЭВМ производится рассылка уведомлений, если:

- 1) статус обращения не имеет значения «Закрыто», «Отменено»;
- 2) разность значения поля «Продолжительность» - «Нормативное время» > 0.

Автоматическая отправка уведомлений осуществляется с помощью e-mail-уведомления (п. 3.8.1.1) и/или Telegram-сообщения (п. 3.8.1.2), необходимо в соответствующих карточках сотрудника настроить контактные данные e-mail или Telegram.

Уведомление получают следующие сотрудники:

- 1) ответственный за обращение (поле «назначено сотруднику»);
- 2) сменному инженеру, уведомление отправляется сотруднику, связанного через поле «Логин» с карточкой пользователя.

3.9 Оперативный режим

Оперативный режим отображает актуальную информацию по поступившим обращениям, представленную в табличном виде. В Оперативном режиме выводятся все обращения, кроме обращений в статусе «Отменено» и статусе «Закрыто».

3.9.1 Оперативный режим обращений проекта

Для перехода в Оперативный режим обращений необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Оперативный режим → Оперативный режим обращений» (Рисунок 3.72) или во Фрейме 3 перейти по ссылке «Проекты → Активные проекты → Проект (выбор проекта) → Оперативный режим» (аналогично Рисунок 3.70).

Внешний вид Оперативного режима обращений типового проекта приведен на рисунке (Рисунок 3.129).

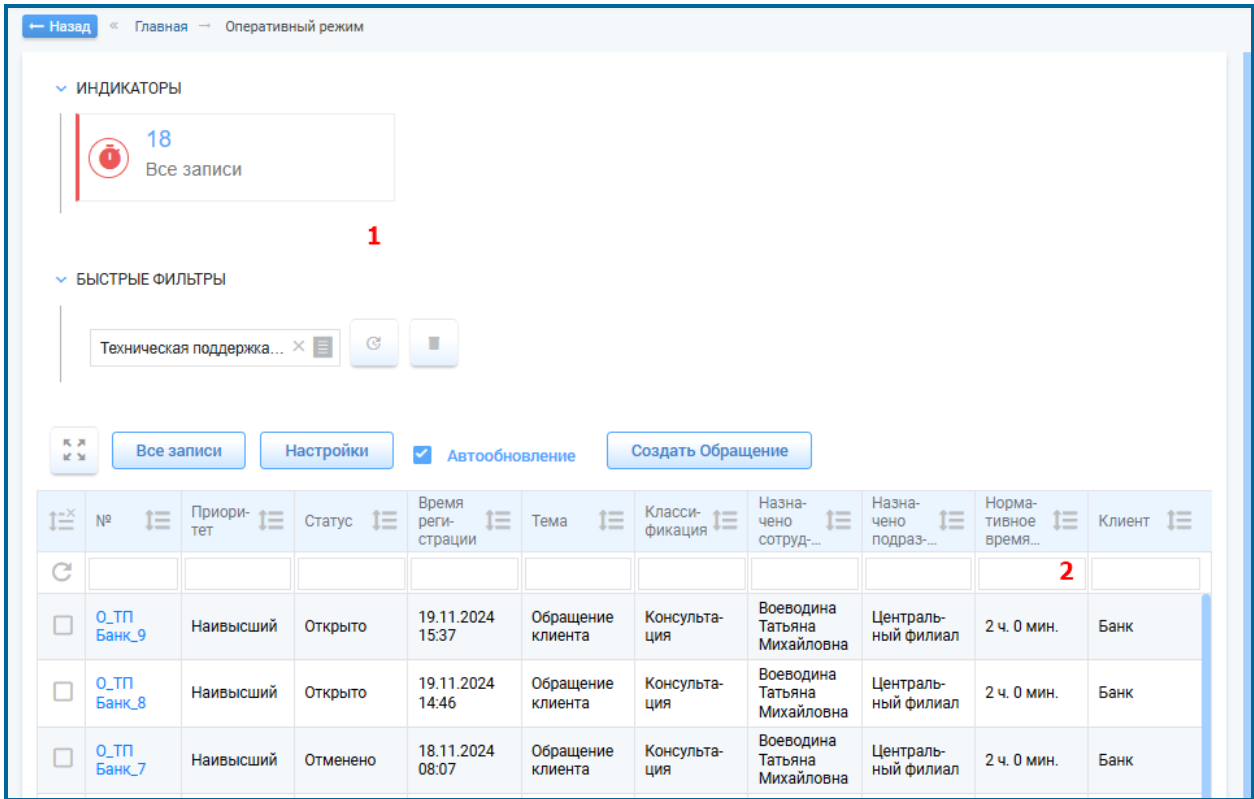


Рисунок 3.129 – Оперативный режим обращений типового проекта

3.9.1.1 Структура Оперативного режима обращений типового проекта

Экранная форма Оперативного режима обращений типового проекта имеет следующую структуру (Рисунок 3.129):

- блок индикатора, кнопок и пиктограмм (1);
- основной блок (2).

Основной блок Оперативного режима обращений содержит подробную информацию о созданных УК обращениях и представлен в виде таблицы с полями. Заполнение таблицы производится автоматически на основании данных УК типовых обращений (Таблица 3.29) и недоступно для редактирования пользователем.

Описание полей Оперативного режима обращений по проекту приведено в таблице (Таблица 3.48).

Таблица 3.48 – Описание полей Оперативного режима обращений типового проекта

Наименование	Описание
№	Отображение данных из УК обращения – Код процесса. Код проекта. Порядковый номер обращения. Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Приоритет	Отображение данных из УК обращения по полю «Приоритет».

Таблица 3.48 – Описание полей Оперативного режима обращений типового проекта

Наименование	Описание
	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». 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.

Кнопки и операции, доступные в Оперативном режиме обращений типового проекта описаны в таблице (**Таблица 3.49**) и в п. 3.9.1.2.

Таблица 3.49 – Кнопки и операции в Оперативном режиме обращений типового проекта

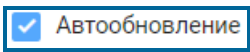
Кнопка/ графический объект	Описание
	Разворачивание содержимого оперативного режима на весь экран и сворачивание в стандартный размер.
	Признак автоматического обновления оперативного режима. Периодичность автообновления настраивается пользователем вручную (п. «В Программе для ЭВМ доступны следующие настройки Оперативного режима обращений типового проекта: – пользовательские настройки (п. «Пользовательские настройки»);

Таблица 3.49 – Кнопки и операции в Оперативном режиме обращений типового проекта

Кнопка/ графический объект	Описание
	– настройка звуковых уведомлений типовых обращений (п. «Настройка звуковых уведомлений типовых обращений»). 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 .
	Применение фильтра по проекту/проектам, по которым отображаются обращения в оперативном режиме.
	Очистка фильтра с выбранными проектами, по которым отображаются обращения в оперативном режиме.

3.9.1.2 Действия в Оперативном режиме обращений проекта

В Оперативном режиме обращений проекта 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 , , );
- массовые действия над обращениями (п. «Массовые действия над обращениями»);
- настройка отображения данных и звуковых уведомлений (п. 3.9.1.3).

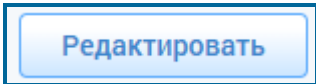
Массовые действия над обращениями

В Оперативном режиме обращений проекта реализован функционал массовых действий над обращениями, позволяющий отобрать нужные обращения при помощи фильтра, выделить их и осуществить над ними следующие операции:

- добавить комментарии в обращениях (не скрытые);
- изменить приоритеты обращений;
- изменить статусы обращений;
- изменить ответственное лицо (поле «Назначено сотруднику»).

Для проведения массовых действий над обращениями необходимо:

- 1) В Оперативном режиме обращений проекта с помощью чек-бокса  отметить обращения, над которыми потребуется провести массовые действия (Рисунок 3.130).

- 2) Нажать появившуюся кнопку  (Рисунок 3.130).

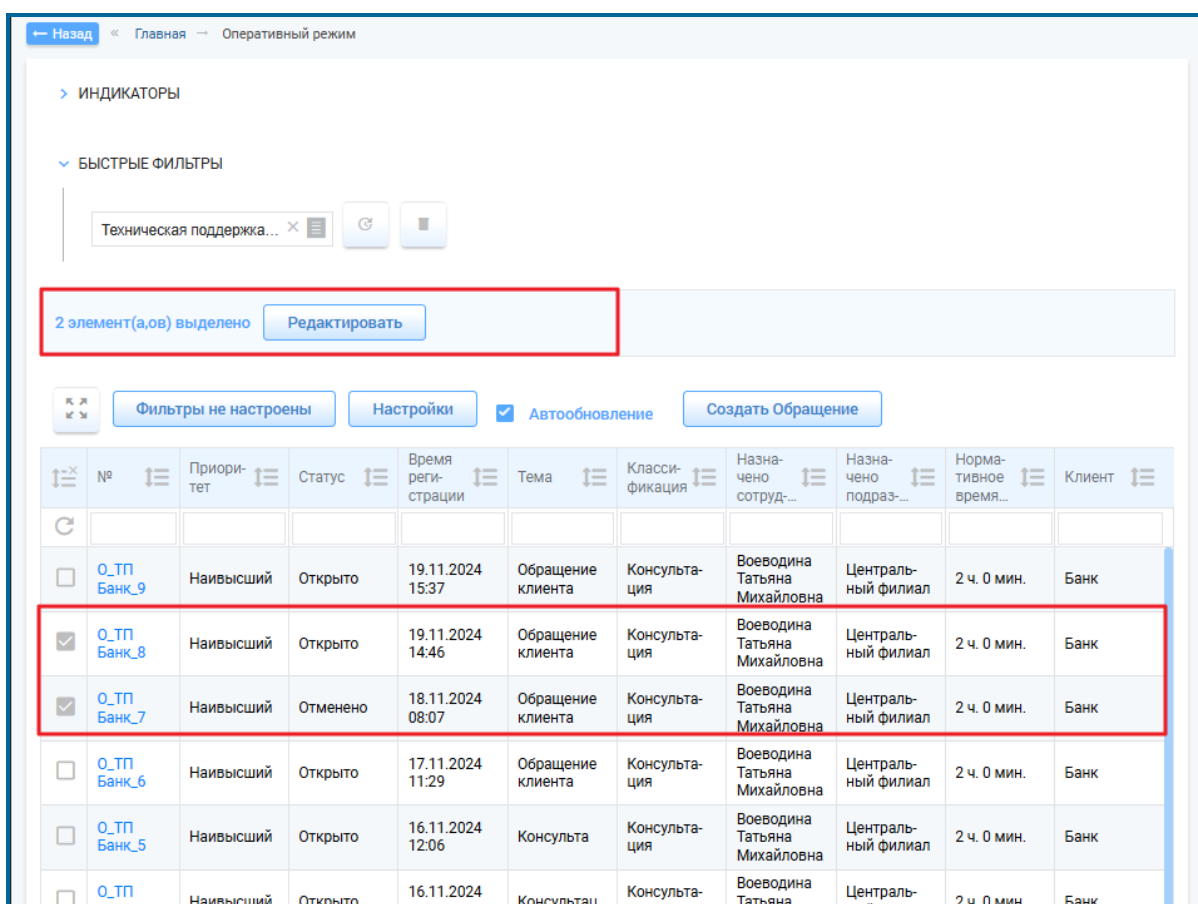


Рисунок 3.130 – Выбор обращений для проведения массовых действий

- 3) В окне «Редактировать выбранные обращения» указать необходимые изменения (Рисунок 3.131):

- изменить приоритеты выбранных обращений;
- изменить статусы выбранных обращений;

Примечание. Если пользователем было выбрано несколько обращений в разных статусах, то при переходе на страницу массовых действий над обращениями, в поле «Статус» для выбора из выпадающего списка доступны только те статусы, которые являются общими доступными в соответствии с таблицей (Таблица 3.38).

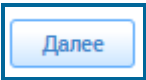
- изменить ответственных сотрудников в выбранных обращениях (выбор из справочника «Сотрудники» (п. 3.2.7));
- добавить комментарии в выбранные обращения (не более 4000 символов), указав комментарий в поле для ввода текста комментария и выполнив его форматирование с помощью доступных возможностей на панели инструментов (аналогично Таблица 3.37).

Примечание. По ссылке в поле «№» доступен переход в УК выбранного обращения.

Рисунок 3.131 – Массовое изменение параметров выбранных обращений

Внимание! Если в окне «Редактировать выбранные обращения» выключить отметку чек-бокса у некоторых обращений, изменения в таких обращениях не будут применены. Если в окне «Редактировать выбранные обращения» выключить все отметки чек-бокса у выбранных обращений, Программа для ЭВМ выведет предупреждающее информационное сообщение о невозможности проведения изменений по причине отсутствия выбранных обращений (Рисунок 3.132).

Рисунок 3.132 – Ошибка проведения массовых изменений

4) Нажать кнопку  (Рисунок 3.131).

5) В модальном окне подтверждения операций нажать кнопку  для подтверждения внесения изменений в УК выбранных обращений или кнопку  – для возврата к окну «Редактировать выбранные обращения» (Рисунок 3.133)

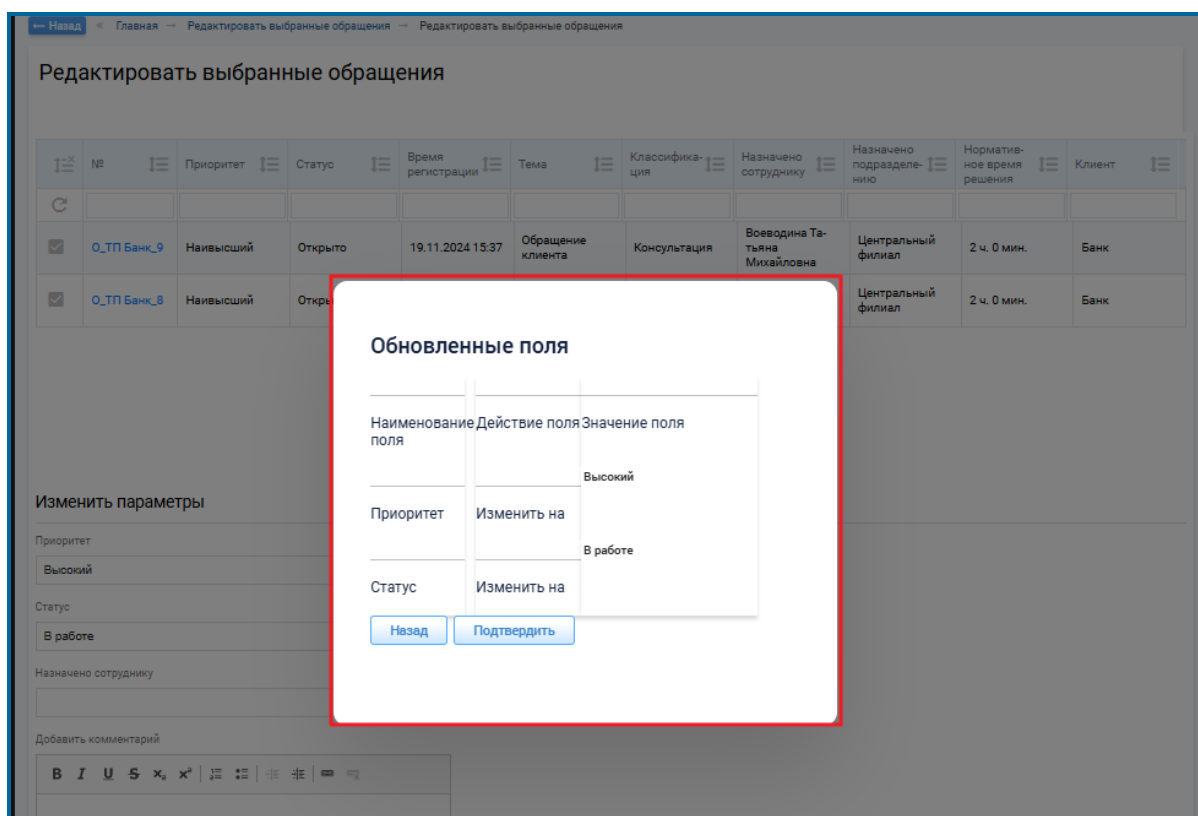
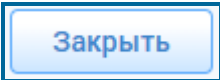


Рисунок 3.133 – Подтверждение массовых изменений

6) Нажать кнопку  в модальном окне уведомления о результатах массовых изменений обращений (Рисунок 3.134).

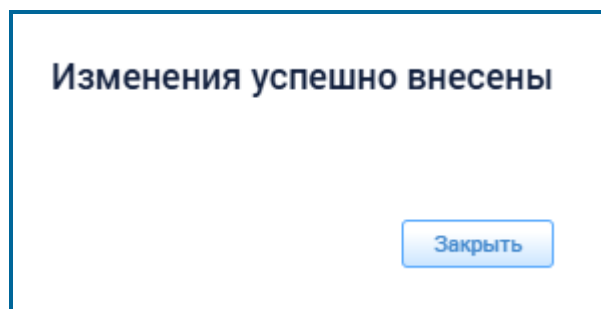


Рисунок 3.134 – Уведомление о результатах массовых изменений

Изменения отобразятся в УК выбранных обращений и в Оперативном режиме обращений типового проекта (Рисунок 3.135).

№	Приоритет	Статус	Время регистрации	Тема	Классификация	Назначено сотруднику	Назначено подразделению	Нормативное время решения	Клиент
O_ТП Банк_9	Высокий	В работе	19.11.2024 15:37	Обращение клиента	Консультация	Воеводина Татьяна Михайловна	Центральный филиал	3 ч. 0 мин.	Банк
O_ТП Банк_8	Высокий	В работе	19.11.2024 14:46	Обращение клиента	Консультация	Воеводина Татьяна Михайловна	Центральный филиал	3 ч. 0 мин.	Банк
O_ТП Банк_7	Наивысший	Отменено	18.11.2024 08:07	Обращение клиента	Консультация	Воеводина Татьяна Михайловна	Центральный филиал	2 ч. 0 мин.	Банк

Рисунок 3.135 – Отображение массовых изменений обращений в Оперативном режиме обращений типового проекта

При изменении поля «Статус» в выбранных обращениях производится автоматическая отправка уведомлений ответственному сотруднику (п. 3.8.2).

3.9.1.3 Настройка Оперативного режима обращений типового проекта

В Программе для ЭВМ доступны следующие настройки Оперативного режима обращений типового проекта:

- пользовательские настройки (п. «Пользовательские настройки»);
- настройка звуковых уведомлений типовых обращений (п. «Настройка звуковых уведомлений типовых обращений»).

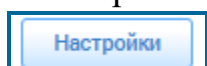
Пользовательские настройки

Для Оперативного режима обращений проекта пользователь имеет возможность настроить:

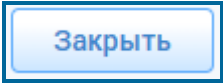
- количество подгружаемых строк;
- признак автообновления;
- период автообновления;
- звуковой сигнал при появлении нового объекта.

Для установки пользовательских настроек необходимо (Рисунок 3.136):

- 1) В Оперативном режиме обращений типового проекта нажать кнопку



- 2) В открывшемся окне настроить необходимые параметры.

- 3) Нажать кнопку  для сохранения введенных настроек, кнопку  — для возврата в предыдущее окно без сохранения изменений.

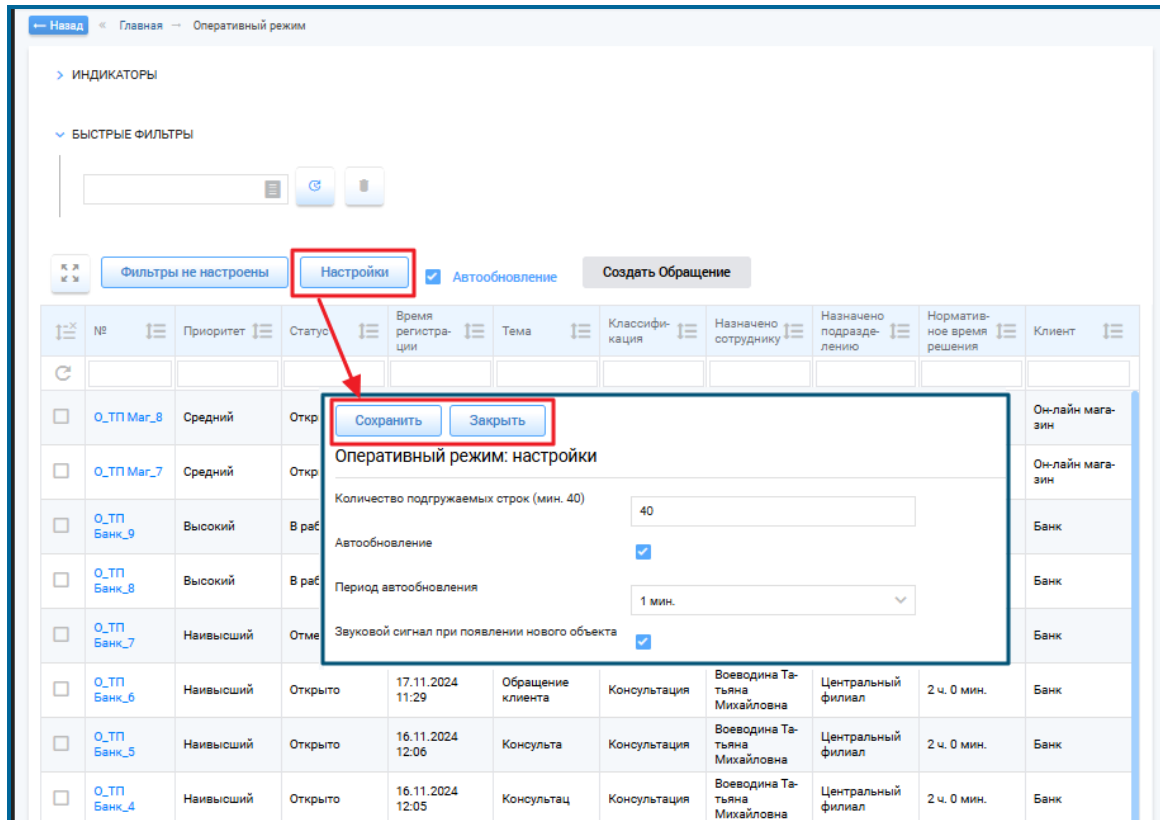


Рисунок 3.136 – Пользовательские настройки в Оперативном режиме обращений типового проекта

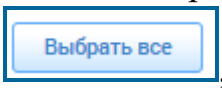
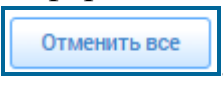
Настройка звуковых уведомлений типовых обращений

Для настройки звуковых уведомлений типовых обращений необходимо (Рисунок 3.137):

- 1) Во Фрейме 3 перейти по ссылке «Оперативный режим → Настройка звуковых уведомлений типовых 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  для отмены изменений.

Установить признак проигрывания звуковых уведомлений для обращений всех приоритетов, представленных в форме, можно по кнопке , снять признак проигрывания – по кнопке .

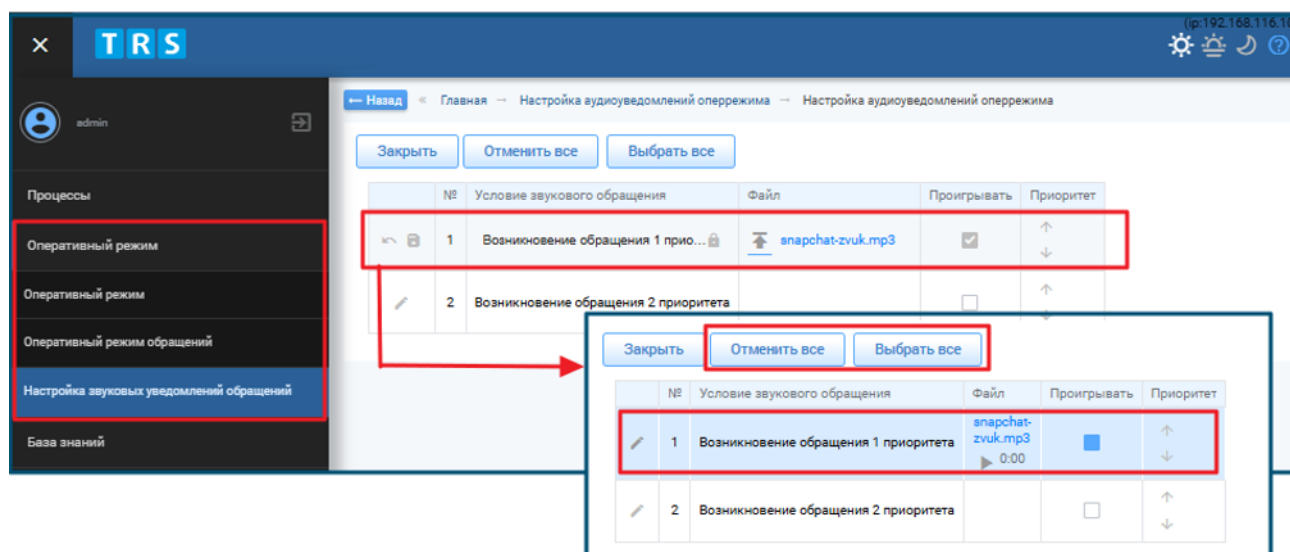


Рисунок 3.137 – Настройка звуковых уведомлений типовых обращений

3.10 Дашборды

Дашборды позволяют наглядно отобразить в графическом виде информацию о показателях работы по обращениям и нормативному времени решения обращений.

Переход к дашбордам возможен из Фрейма 2 по ссылке «Рабочий стол» (Рисунок 3.138).

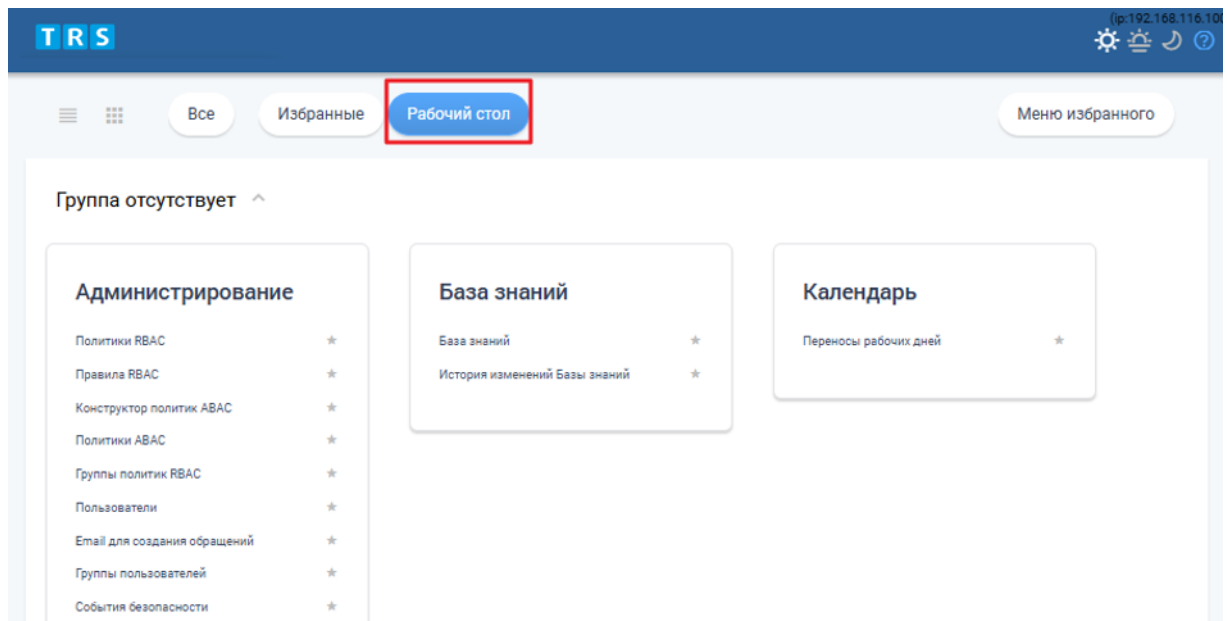


Рисунок 3.138 – Дашборды проектов

Внешний вид формы дашбордов для типовых обращений приведен на рисунке (Рисунок 3.139).



Рисунок 3.139 – Дашборды для типовых обращений

3.11 Отчетность

Переход к отчетности по проекту возможен из Фрейма 3 по ссылке «Проекты → Отчетность», из Реестра проектов (п. «Просмотр функциональности по

проекту»), а также из перечня активных и неактивных проектов (Рисунок 3.70, Рисунок 3.71).

Для каждого проекта Программы для ЭВМ доступно построение 2Общего отчета по обращениям2 (Рисунок 3.140):

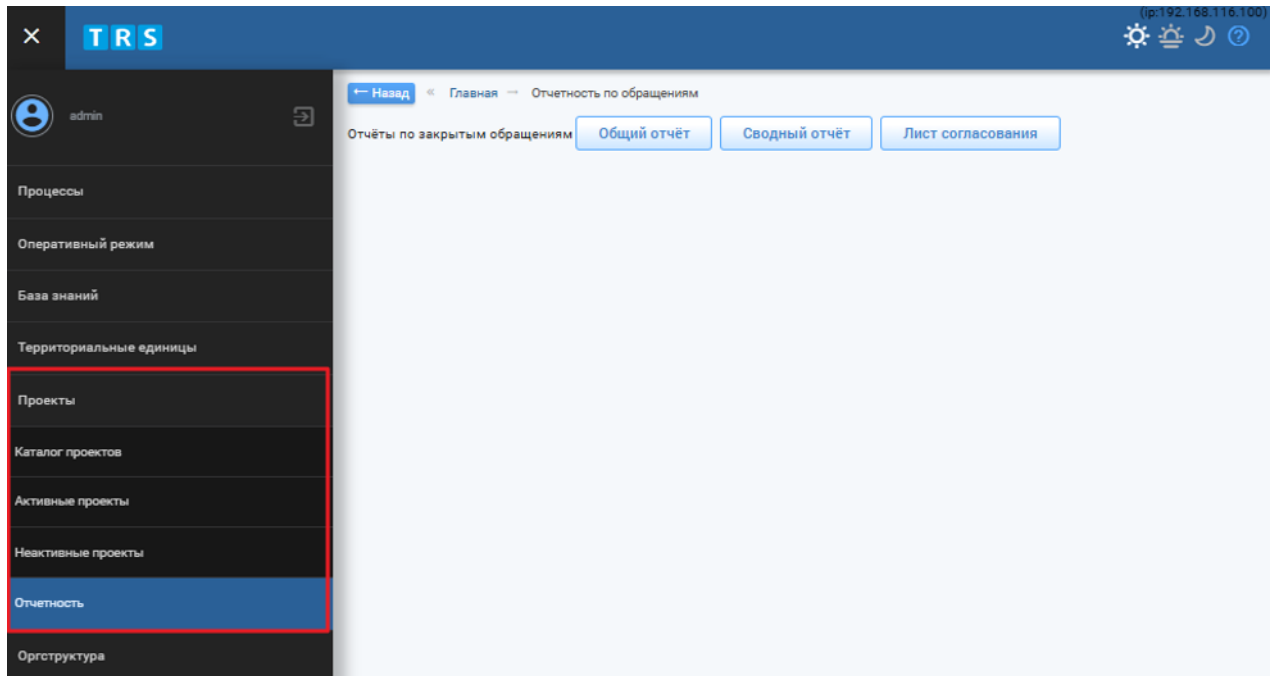


Рисунок 3.140 – Отчетность по проектам

3.11.1 Отчет «Общий отчет по обращениям»

Отчет «Общий отчет по обращениям» формируется для сбора статистики по обращениям клиентов. Формирование отчета производится по всем закрытым обращениям и по обращениям, срок решения которых был нарушен.

Внешний вид формы отчета «Общий отчет по обращениям» приведен на рисунке (Рисунок 3.141).

Отчет представляет собой сводную таблицу обращений клиентов за выбранный отчетный период с указанием временных характеристик и детальной информации о каждом из них.

Отчет имеет следующую структуру (Рисунок 3.141):

- блок «Параметры отчета» (1);
- блок «Общие сведения» (2);
- табличная форма отчета (3).

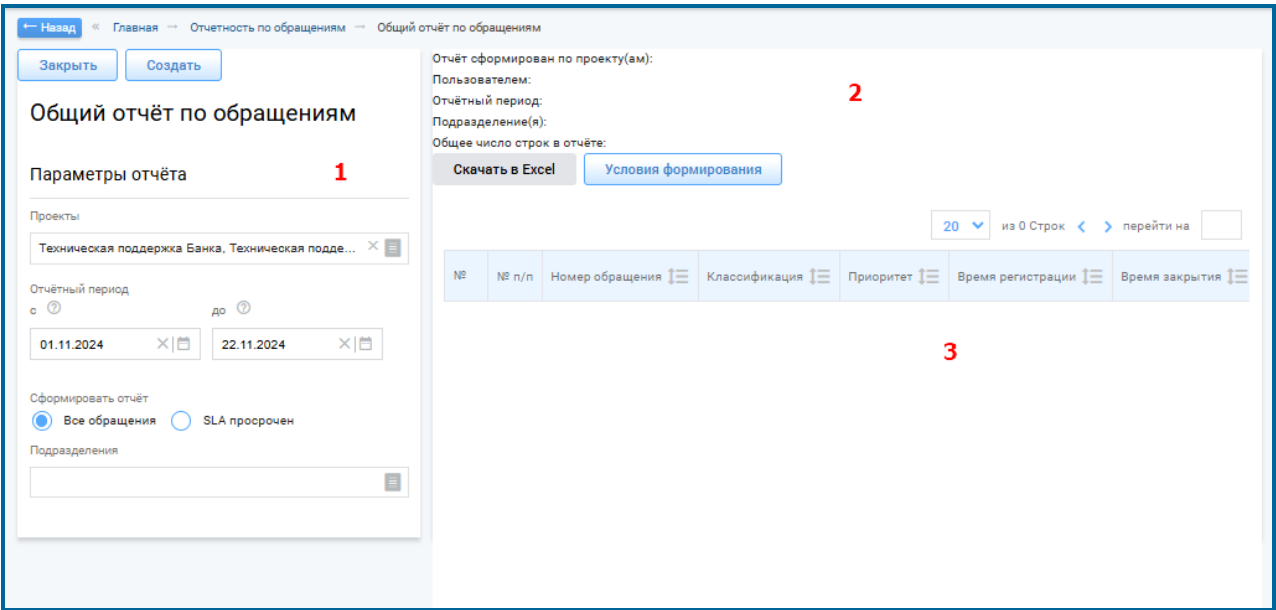


Рисунок 3.141 – Отчет «Общий отчет по обращениям»

В блоке задания параметров отчета устанавливаются параметры, по которым формируется отчет. Описание полей блока приведено в таблице (Таблица 3.50).

Таблица 3.50 – Описание полей параметров отчета «Общий отчёт по обращениям»

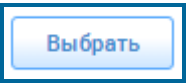
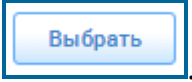
Наименование	Описание
Проект	Наименование проекта/проектов по которым формируется отчет. Выбирается пользователем из Реестра проектов (п. 3.4.2) по пиктограмме . Выбор производится с помощью чек-бокса , доступен множественный выбор. Требуется подтверждение выбора по кнопке . Если поле не заполнено, то отчет формируется по всем доступным пользователю проектам и текущее поле автоматически заполняется названиями этих проектов. Если поле заполнено, но не заполнено поле «Подразделение», отчет формируется по всем закрытым обращениям, входящим в выбранные проекты, вне зависимости от заполненности вкладки «Действия» УК этих обращений (п. «Вкладка «Действия»»). Если поле заполнено и заполнено поле «Подразделение», отчет формируется по всем закрытым обращениям, входящим в выбранные проекты, с учетом заполненности вкладки «Действия» УК этих обращений
Отчетный период «с»	Первоначальная дата в периоде построения отчета. Выбор значения из календаря по пиктограмме . По умолчанию поле заполнено значением первого числа текущего месяца.
Отчетный период	Конечная дата в периоде построения отчета.

Таблица 3.50 – Описание полей параметров отчета «Общий отчёт по обращениям»

Наименование	Описание
«ДО»	Выбор значения из календаря по пиктограмме  . По умолчанию поле заполнено значением текущей даты (даты формирования отчета).
Сформировать отчет: Все обращения/ SLA просрочен	Выбор обращений, по которым формируется отчет Выбор значения по пиктограмме  . По умолчанию поле заполнено выбором «Все обращения». Если выбрано «Все обращения» - отчет формируется по всем закрытым обращениям, соответствующим выставленным параметрам отчета. Если выбрано «SLA просрочен» - отчет формируется по закрытым обращениям, соответствующим выставленным параметрам отчета, у которых было превышено нормативное время решения.
Подразделение	Наименование подразделения/подразделений, сотрудники которых работали над решениями обращений. Выбирается пользователем из справочника «Оргструктура» (п. 3.2.3) по пиктограмме  . Выбор производится с помощью чек-бокса  , доступен множественный выбор. Требуется подтверждение выбора по кнопке  . Если поле не заполнено, то отчет формируется по всем подразделениям, доступным пользователю.

В блоке «Общие сведения» приведены данные по отчету, представленному в табличной части (Рисунок 3.141):

- Название проекта/ проектов, по которым сформирован отчет;
- Подразделение/ подразделения, сотрудники которых работали над решениями обращений;
- Фамилия, имя, отчество пользователя, сформировавшего отчет;
- Отчетный период, за который получена информация по трудозатратам сотрудников;
- Подразделение/ подразделения, сотрудники которых работали над решениями обращений;
- Дата формирования отчета;
- Общее число строк в отчете – суммарное количество обращений, соответствующих заданным параметрам отчета.

В табличной форме отчета приведены все обращения клиентов, соответствующие установленным параметрам в блоке «Параметры отчета». Описание полей табличной формы отчета представлено в таблице (Таблица 3.51).

Таблица 3.51 – Описание полей табличной формы отчета «Общий отчет по обращениям»

Наименование	Описание
№ п/п	Номер записи в таблице. Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Номер обращения	Номер обращения, относящегося к выбранному проекту и соответствующего установленным параметрам отчета. Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Классификация	Классификация выбранного процесса. Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Приоритет	Важность экземпляра ЛР или обращения относительно остальных экземпляров. Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Время регистрации	Время открытия в системе ЛР или обращения по процессу. Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Время закрытия	Время закрытия в системе ЛР или обращения по процессу. Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Продолжительность	Время, затраченное на выполнение процесса. Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
Превышение нормативного времени	Время превышения допустимой продолжительности выполнения процесса. Заполняется автоматически, недоступно для редактирования.

Действия в отчете

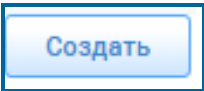
В отчете «Общий отчет по обращениям» доступны следующие операции:

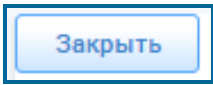
- формирование отчета (п. «Формирование отчета»);
- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- просмотр условий формирования (п. «Просмотр условий формирования отчета»);
- выгрузка отчета в файл формата «xls», «xlsx» (п. «Выгрузка отчета в файл формата «xls», «xlsx»).

Формирование отчета

Для формирования отчета необходимо (Рисунок 3.142):

- 1) В форме отчета «Общий отчет по обращениям» заполнить блок «Параметры отчета» (Таблица 3.50);

2) Нажать кнопку .

Для возврата на страницу «Отчетность» (Рисунок 3.140) без сохранения изменений в окне «Общий отчёт по обращениям» нажать кнопку .

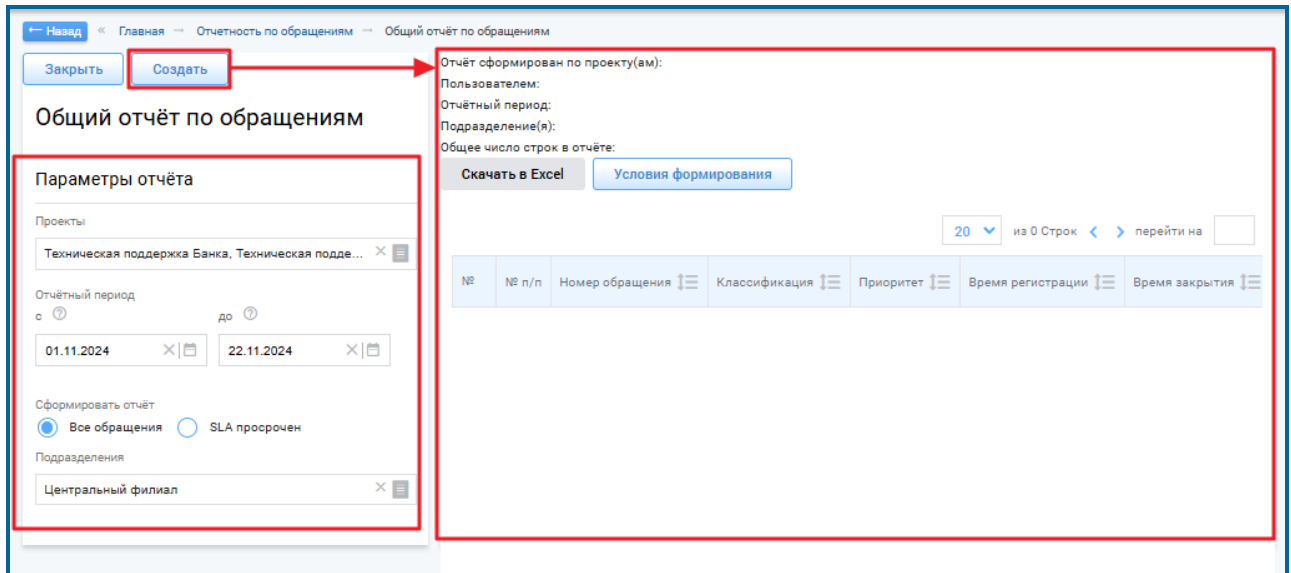


Рисунок 3.142 – Формирование отчета «Общий отчёт по обращениям»

Если при определении параметров в блоке «Параметры отчета» значение даты и времени в поле «Отчетный период «до» было установлено меньше выбранного значения в поле «Отчетный период «с», то при попытке формирования отчета появляется информационное сообщение об ошибке в отчетном периоде (Рисунок 3.143).

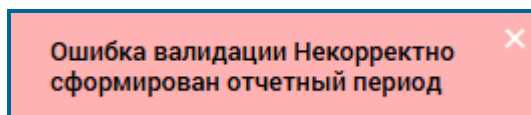
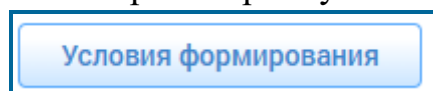


Рисунок 3.143 – Системное сообщение о некорректности отчетного периода

Просмотр условий формирования отчета

Просмотр условий формирования отчета доступен по кнопке



(Рисунок 3.144).

Параметры формирования общего отчёта по закрытым обращениям

№	Параметр	Описание
1	Проект	Отчет формируется по обращениям, закрытым в рамках выбранного проекта (проектов). Поле допускается не заполнять, в таком случае отчет будет сформирован по всем доступным проектам (активным и неактивным).
2	Отчетный период	Отчет формируется по обращениям, закрытым в рамках выбранного отчетного периода.
3	Сформировать отчет	'Все обращения' - отчет формируется по всем закрытым обращениям, соответствующим заданным параметрам отчета. 'SLA просрочен' - отчет формируется по закрытым обращениям, соответствующим заданным параметрам отчета, у которых было превышено нормативное время...
4	Подразделение	Отчет формируется по обращениям, над решением которых работали сотрудники выбранных подразделений. Если выбранное подразделение (подразделения) является родителем для других подразделений, то в отчет попадают все обращения, которые обрабатывались сотрудни...

Параметры сформированного общего отчета по закрытым обращениям

Рисунок 3.144 – Просмотр условий формирования отчета

Переключение между страницами с описанием условий формирования отчета осуществляется при помощи пиктограмм , также возможно указание определенной страницы для перехода на неё (поле ). Выход из формы просмотра условий формирования отчета производится по кнопке .

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

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

- 1) Сформировать отчет (п. «Формирование отчета»);
- 2) Нажать кнопку .

Внешний вид отчета «Общий отчёт по обращениям», выгруженного в файл формата «xls»/ «xlsx», приведен на рисунке (Рисунок 3.145).

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

Общий отчет 21.10.2024-22.11.2024.xlsx - Excel

Поиск

Файл Главная Вставка Разметка страницы Формулы Данные Рецензирование Вид Справка Easy Document Creator

Вставить Буфер обмена Шрифт Выравнивание Число Стили

Общий

Условное форматирование Форматировать как таблицу Стили

Н17

№ п/п	Номер обращения	Классификация	Приоритет	Время регистрации	Время закрытия	Продолжительность	Превышение нормативного времени
1	O_ТП Банк_1	Консультация	Низкий	22.10.2024 12:14	22.10.2024 14:08	1 ч. 51 мин.	0 ч. 0 мин.

Рисунок 3.145 – Просмотр выгруженного отчета

3.12 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 3.146).

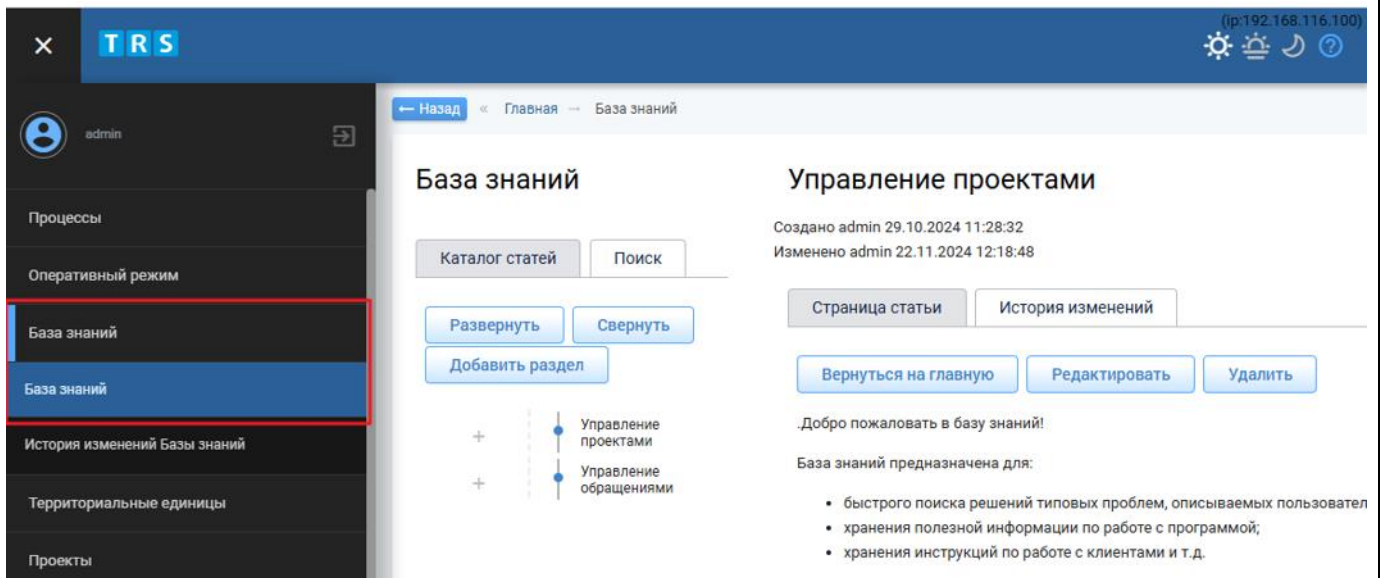


Рисунок 3.146 – Перехода Базу знаний

Структурно база знаний состоит из двух областей:

- Левый фрейм: вкладка «Каталог статей» (п. 3.12.1) и вкладка «Поиск» (п. 3.12.2);
- Правый фрейм: вкладка «Страница статьи» (п. 3.12.3) и вкладка «История изменений» (п. 3.12.4).

3.12.1 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 3.146).

Вкладка «Каталог статей» имеет следующую структуру (Рисунок 3.147):

- наименование раздела и блок вкладок: вкладка «Каталог статей», вкладка «Поиск» (п. 3.12.2) (1);
- блок кнопок (п. 3.12.1.1, п. 3.12.1.3) (2);
- каталог статей (п. 3.12.1.2) (3).

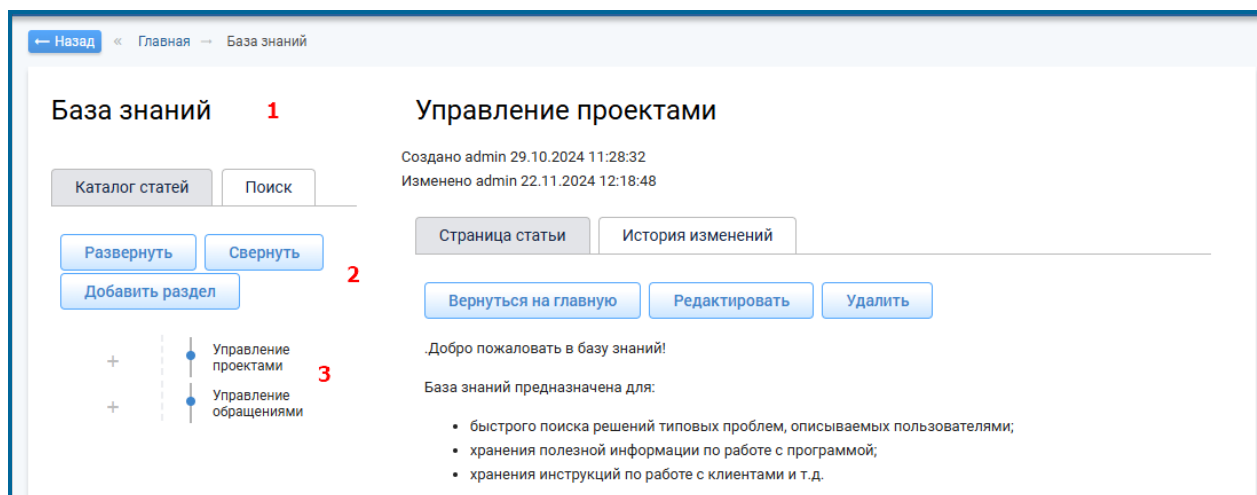


Рисунок 3.147 – Вкладка «Каталог статей»

На вкладке «Каталог статей» доступны следующие операции:

- разворачивание/сворачивание перечня веток (п. 3.12.1.1);
- открытие статьи в режиме просмотра (п. 3.12.1.2);
- добавление новой ветки/ новой статьи (п. 3.12.1.3);
- редактирование ветки/ статьи (п. 3.12.1.4);
- удаление ветки/ статьи (п. 3.12.1.5).

3.12.1.1 Разворачивание/ сворачивание перечня веток

Разворачивание всех веток иерархического дерева на вкладке «Каталог статей» до конечной ветки производится по кнопке **Развернуть**, сворачивание всех веток до главной – по кнопке **Свернуть** (Рисунок 3.148).

Разворачивание и сворачивание дочерних веток дерева можно также осуществлять по значкам /  или наименованию ветки. При нажатии на значок  или ветку дерева отображаются вложенные ветки соответствующего уровня, по значку  или по ветке дерева производится скрытие подветок соответствующего уровня, значком  в дереве помечены конечные ветки дерева (Рисунок 3.148).

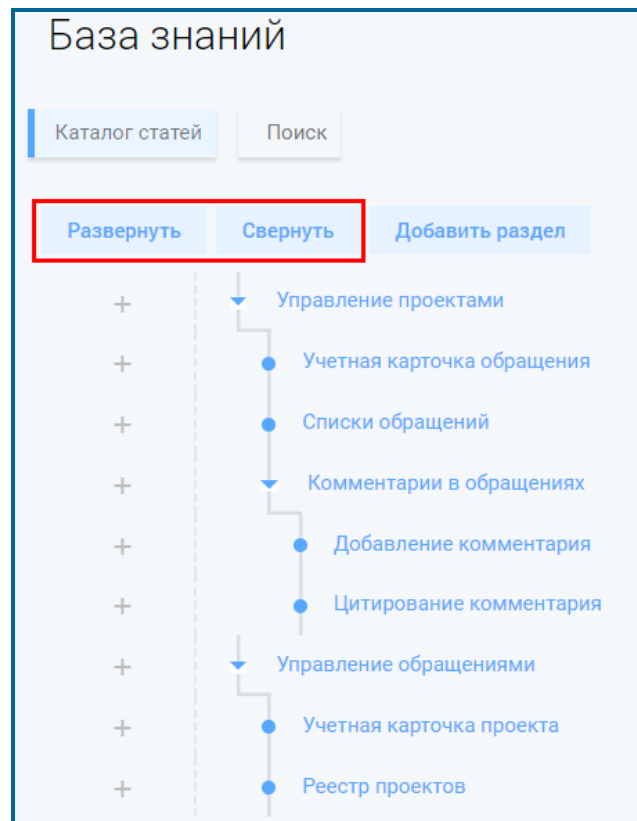


Рисунок 3.148 – Разворачивание/ сворачивание перечня веток

3.12.1.2 Открытие статьи в режиме просмотра

Для открытия статьи в режиме просмотра (Рисунок 3.149):

- 1) Развернуть ветки иерархического дерева до необходимого уровня (п. 3.12.1.1).
- 2) Нажать на название статьи.

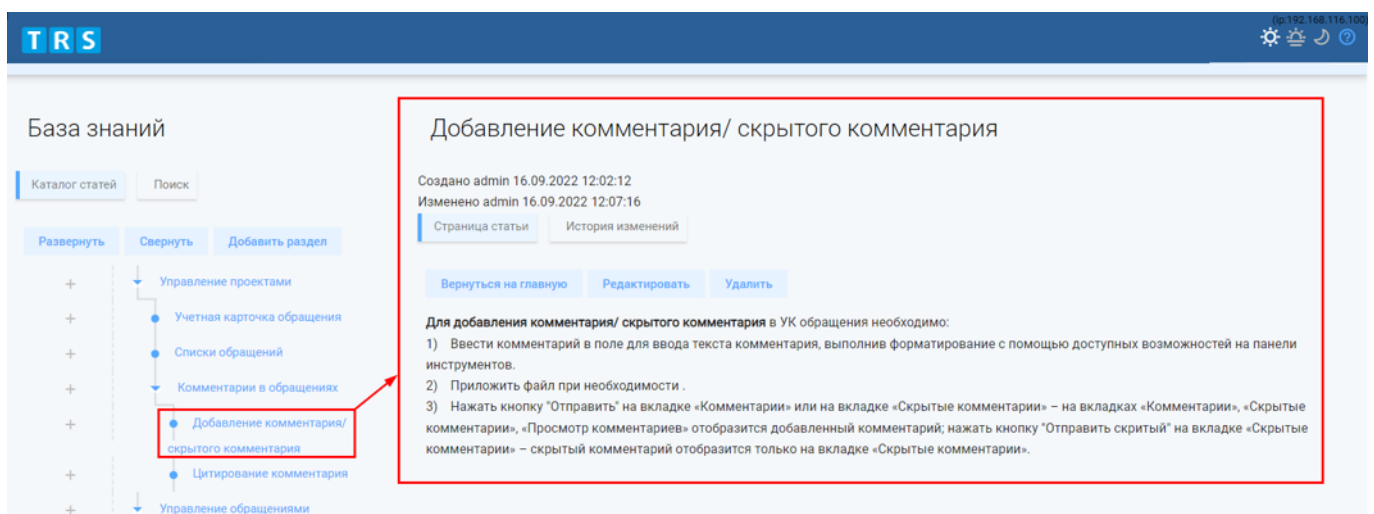


Рисунок 3.149 – Открытие статьи в режиме просмотра

3.12.1.3 Добавление новой ветки/ новой статьи

Для добавления ветки в иерархическое дерево на вкладке «Каталог статей» (Рисунок 3.150):

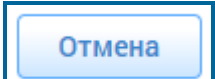
- 1) Нажать кнопку  – для добавления раздела или пиктограмму  соответствующего уровня – для добавления статьи в раздел.

- 2) В открывшейся вкладке «Страница статьи» (п. 3.12.3) ввести заголовок и основной текст статьи, выполнив форматирование с помощью доступных возможностей на панели инструментов.

Примечание. Описание графических объектов панели инструментов приведено в таблицах (Таблица 3.37 и Таблица 3.52).

- 3) Вставить в статью изображение или видеофайл при необходимости (п. «Добавление изображения в статью», «Добавление видеофайла в статью»).

- 4) Нажать на кнопку  – в иерархическом дереве каталога статей отобразится новая ветка. Для возврата к дереву каталога статей

без сохранения изменений нажать на кнопку .

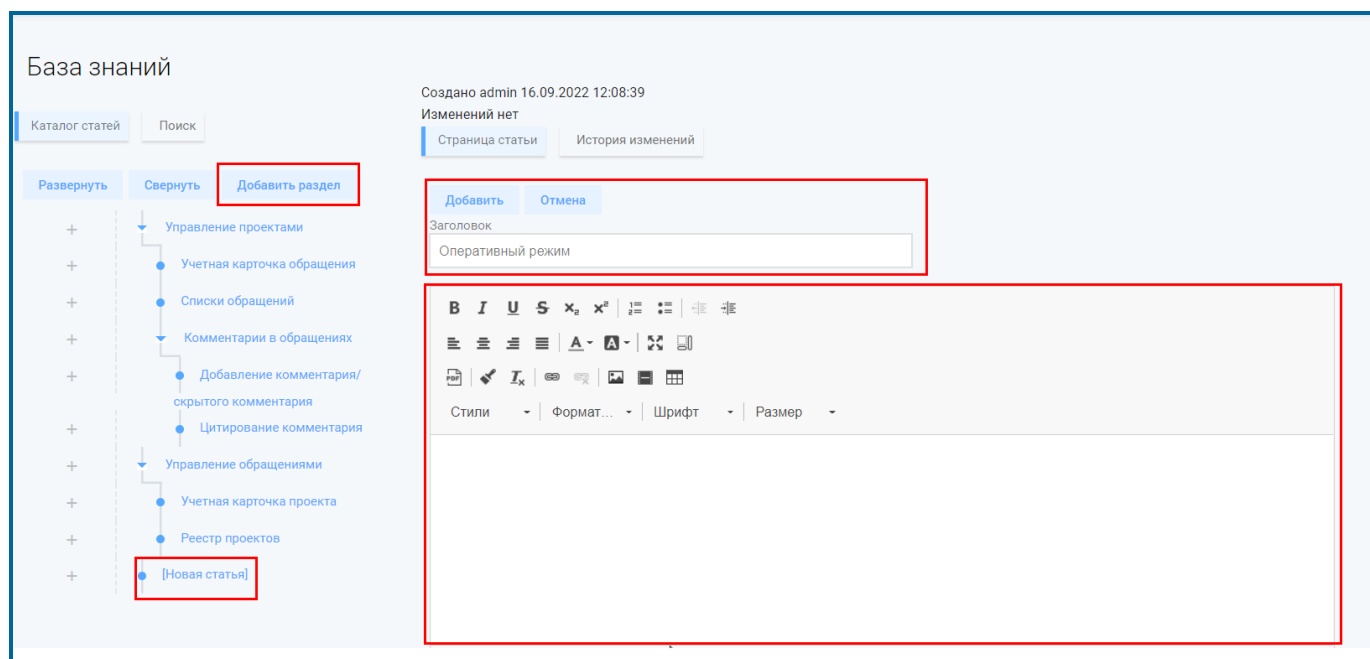


Рисунок 3.150 – Добавление новой ветки

Таблица 3.52 – Графические изображения панели инструментов Базы знаний

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

Добавление изображения в статью

Для добавления изображения в статью необходимо (Рисунок 3.151):

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

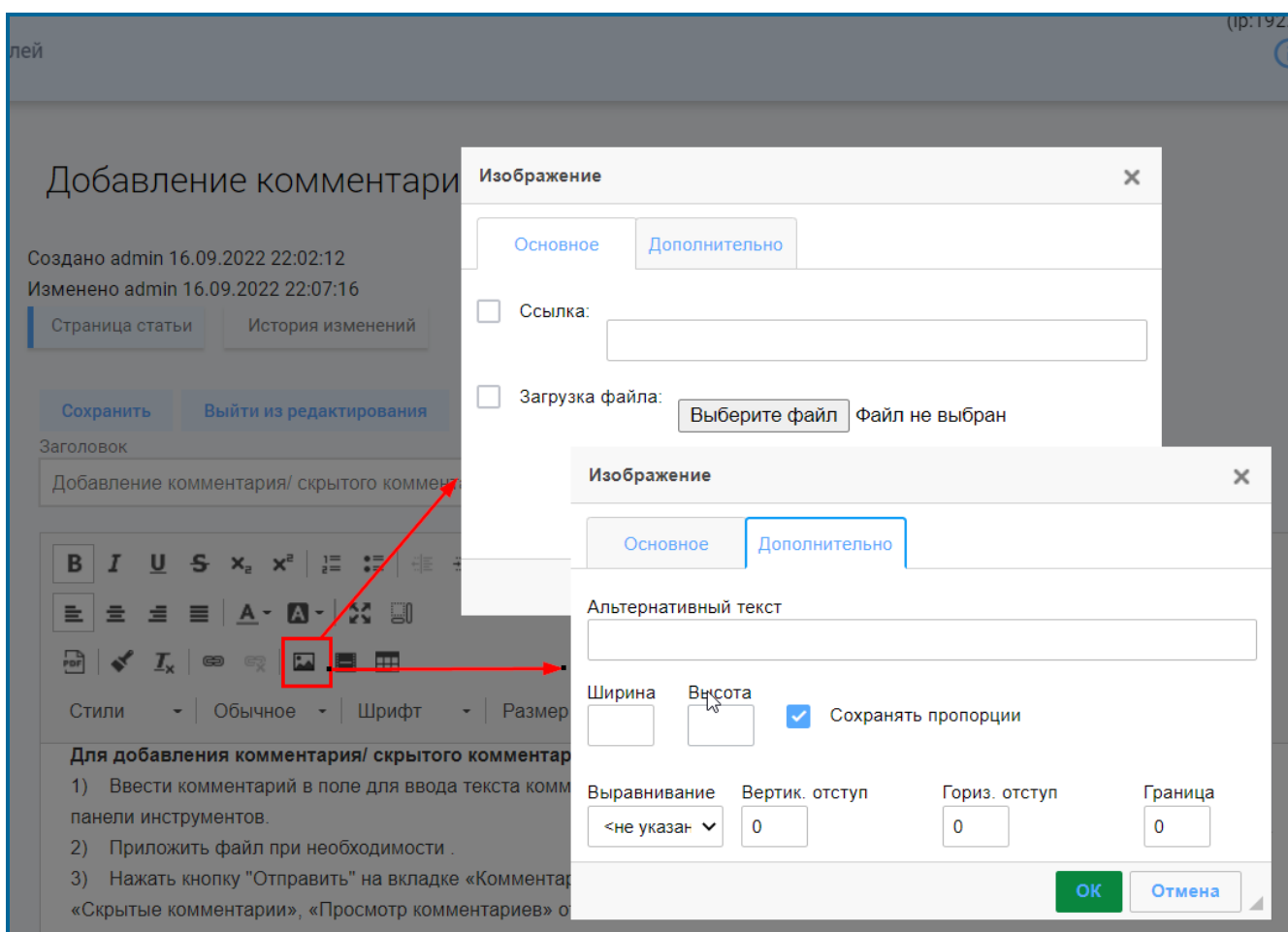


Рисунок 3.151 – Добавление изображения в статью

Добавление видеофайла в статью

Для добавления видеофайла в статью необходимо (Рисунок 3.152):

- 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 заикленного автопроизведения; признак использования элементов управления.

Примечание. При добавлении видеофайла возможен его предпросмотр.

- 4) Нажать кнопку **OK** для подтверждения добавления видеофайла в статью, кнопку **Отмена** для возврата к статье без сохранения изменений.

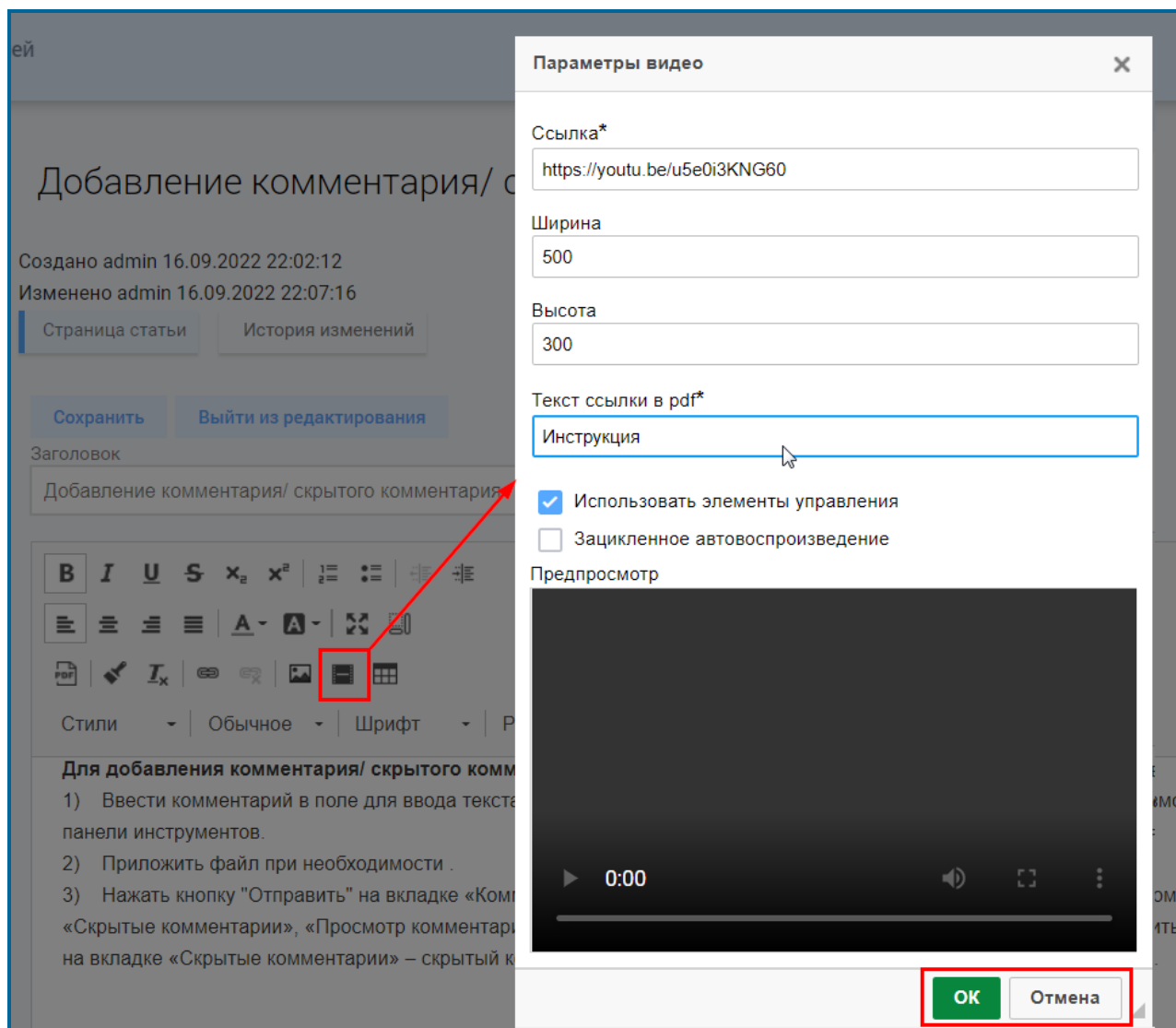
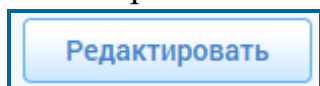


Рисунок 3.152 – Добавление видеофайла в статью

3.12.1.4 Редактирование ветки/ статьи

Для редактирования ветки в иерархическом дереве на вкладке «Каталог статей» (Рисунок 3.153):

- 1) Открыть раздел/ статью в режиме просмотра (п. 3.12.1.2).
- 2) В открывшейся вкладке «Страница статьи» нажать кнопку



- 3) Изменить заголовок раздела/ статьи и при необходимости отредактировать основной текст статьи, используя панель инструментов (Таблица 3.37 и Таблица 3.52).

Сохранить

- 4) Нажать на кнопку

Выйти из редактирования

изменений нажать на кнопку

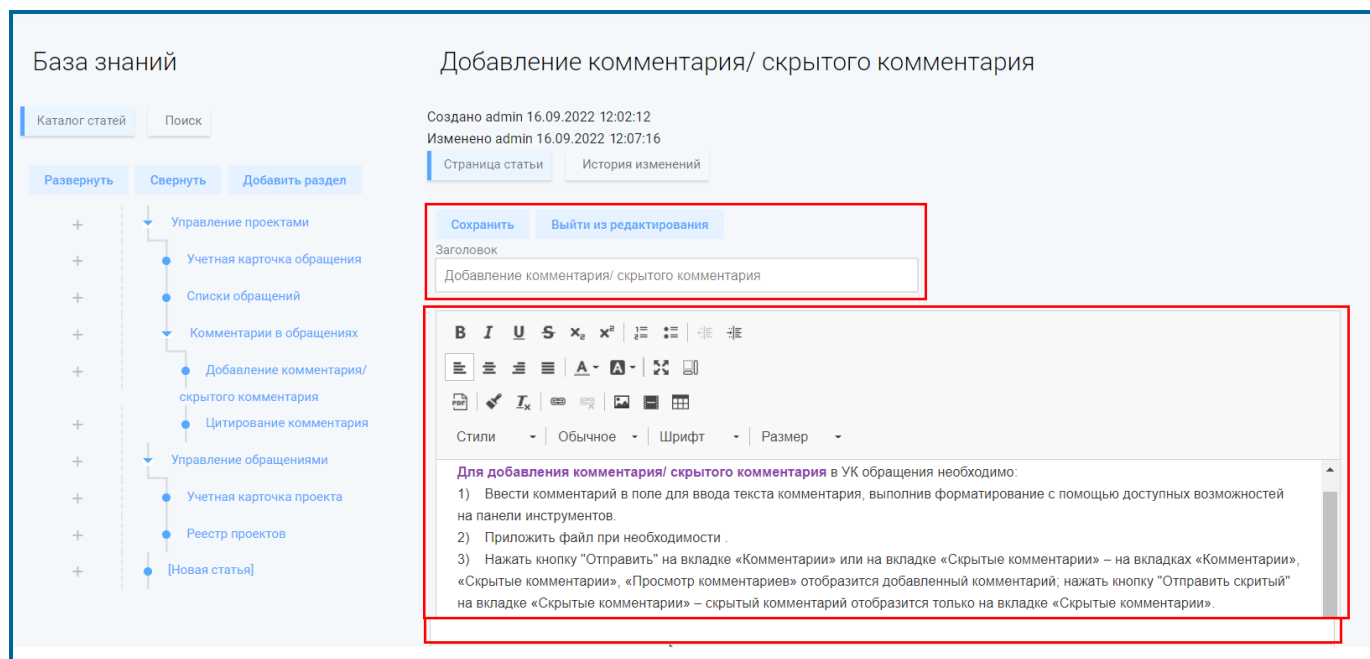


Рисунок 3.153 – Редактирование ветки/статьи

3.12.1.5 Удаление ветки/ статьи

Для удаления ветки в иерархическом дереве на вкладке «Каталог статей» (Рисунок 3.154):

- 1) Открыть раздел/ статью в режиме просмотра (п. 3.12.1.2).
- 2) В открывшейся вкладке «Страница статьи» нажать кнопку

Удалить

- 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

Нет

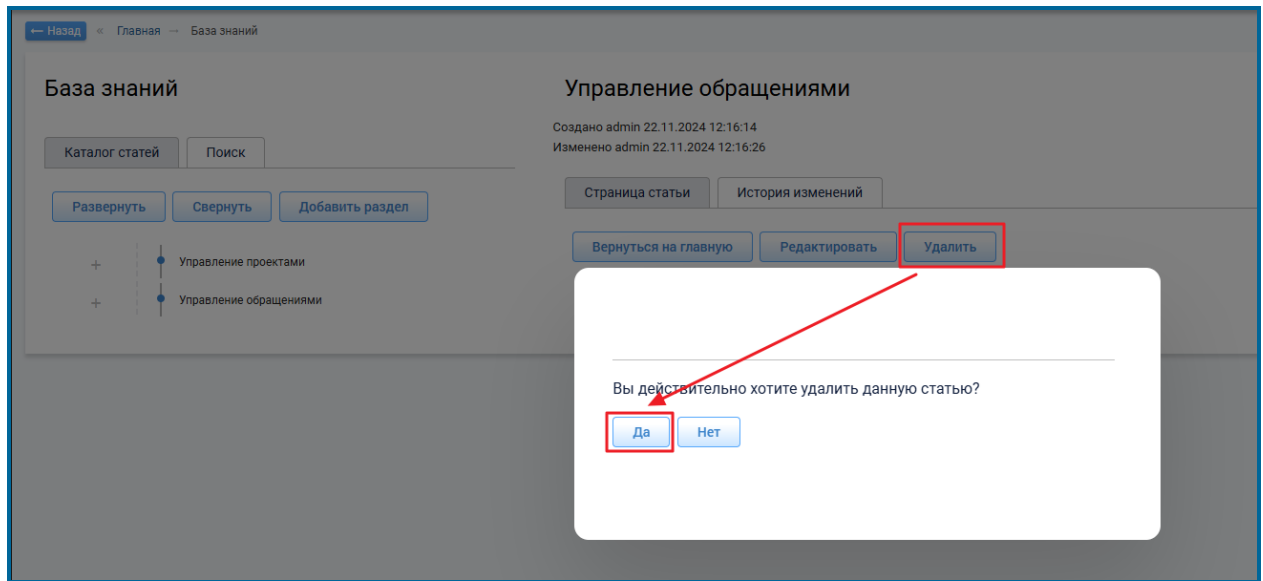


Рисунок 3.154 – Удаление ветки/статьи

Внимание! Если ветка иерархического дерева каталога статей содержит дочерние страницы, то её удаление невозможно. Для удаления родительской страницы предварительно необходимо удалить дочерние страницы (Рисунок 3.155).

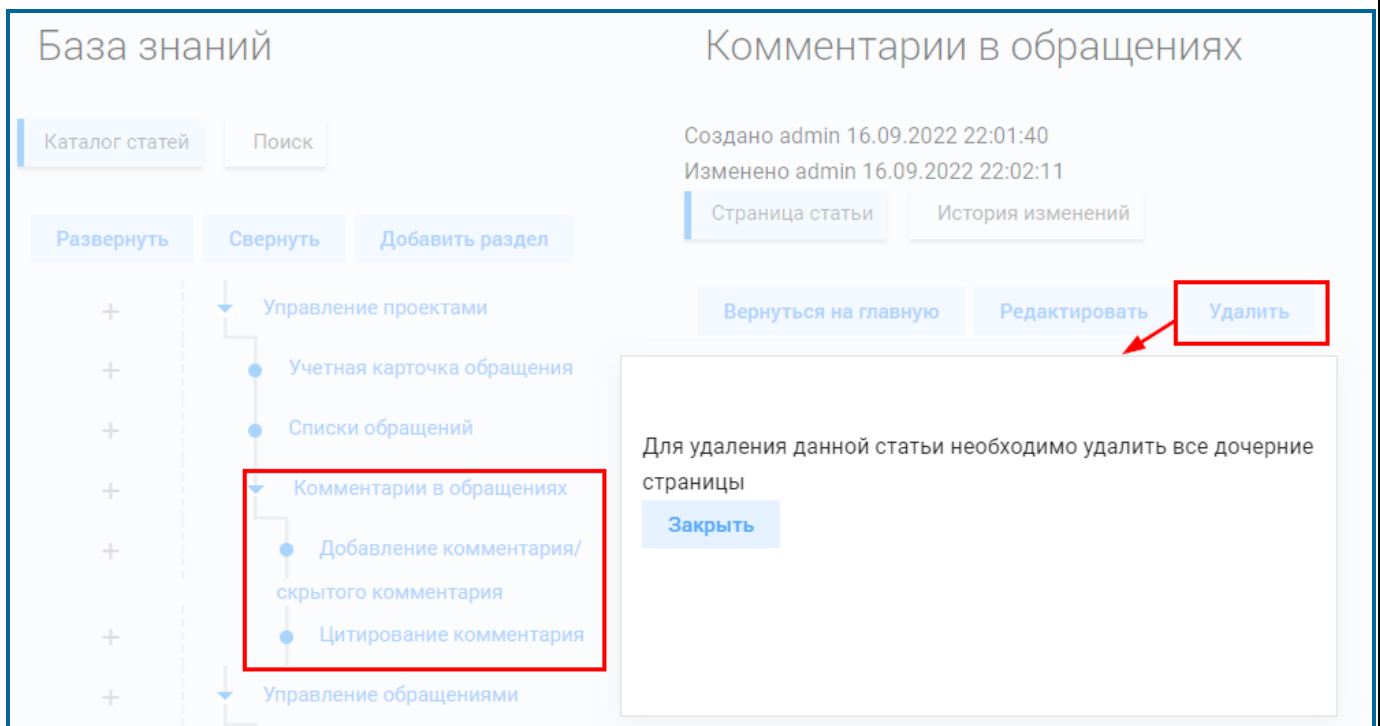


Рисунок 3.155 – Удаление родительской страницы

3.12.2 Вкладка «Поиск»

Вкладка «Поиск» предназначена для выполнения поиска статей по заданным условиям.

На вкладке «Поиск» реализовано несколько вариантов поиска статей:

- поиск по названию статей: в Реестре результатов выводится перечень только тех статей, в наименовании которых содержится запрошенное значение (поиск по содержанию отключен) (п. 3.12.2.1);
- поиск по названию статей и по содержанию: в Реестре результатов выводится перечень статей, в наименовании и в теле которых содержится запрошенное значение (поиск по содержанию включен) (п. 3.12.2.2).

Внешний вид вкладки «Поиск» приведен на рисунке (Рисунок 3.156).

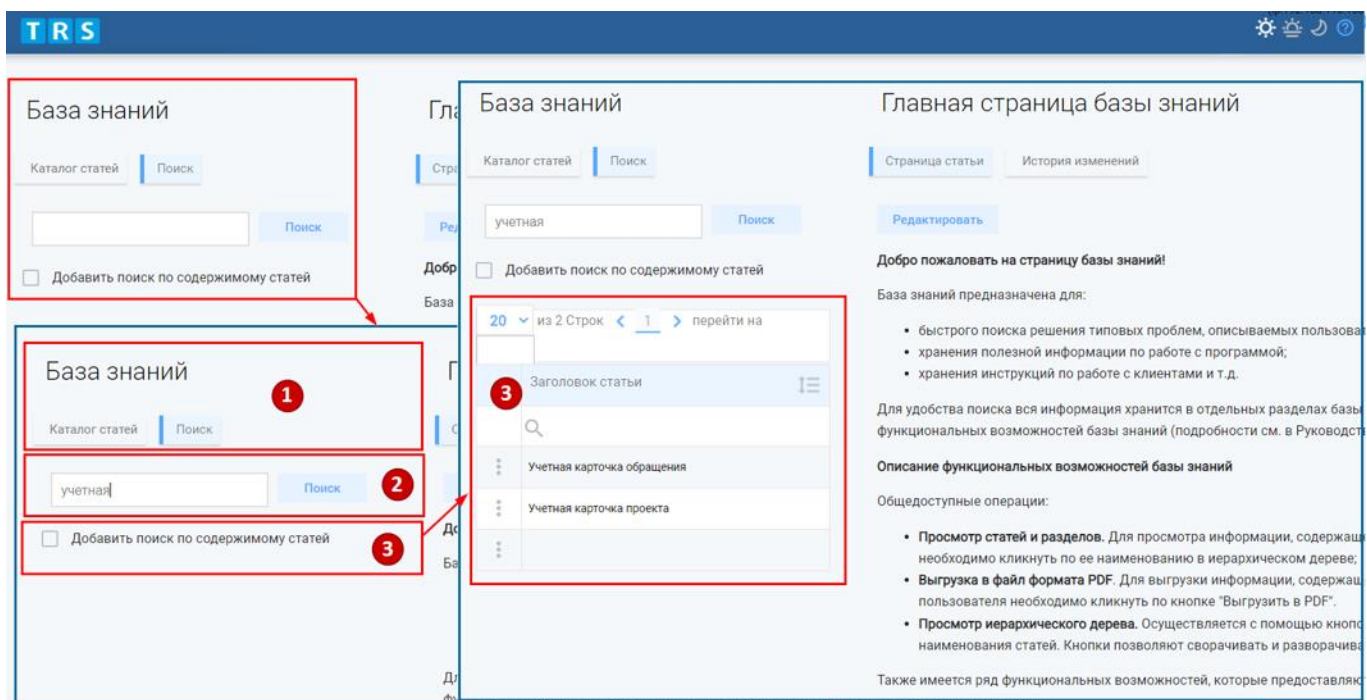


Рисунок 3.156 – Вкладка «Поиск». Пустая форма, форма с результатами поиска

Вкладка «Поиск» имеет следующую структуру:

- наименование раздела и блок вкладок: вкладка «Каталог статей» (п. 3.12.2), вкладка «Поиск» (1);
- блок введения условий для поиска (2);
- Реестр результатов (3).

Реестр результатов представлен в виде таблицы с одним столбцом «Заголовок статьи», содержащем наименования статей, удовлетворяющих поисковому запросу.

В Реестре результатов доступны следующие операции:

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

Открыть

- просмотр статьи по кнопке (Рисунок 3.157).

Если в каталоге статей нет статей, соответствующих поисковому запросу, выводится предупреждающее информационное сообщение (Рисунок 3.156).

3.12.2.1 Поиск по названию статей

Для поиска в каталоге статей по названию:

- 1) Ввести в поле поиска полное или частичное наименование статьи.
- 2) Нажать кнопку **Поиск**. В результате поиска отображается Реестр результатов, соответствующий запросу (Рисунок 3.157).

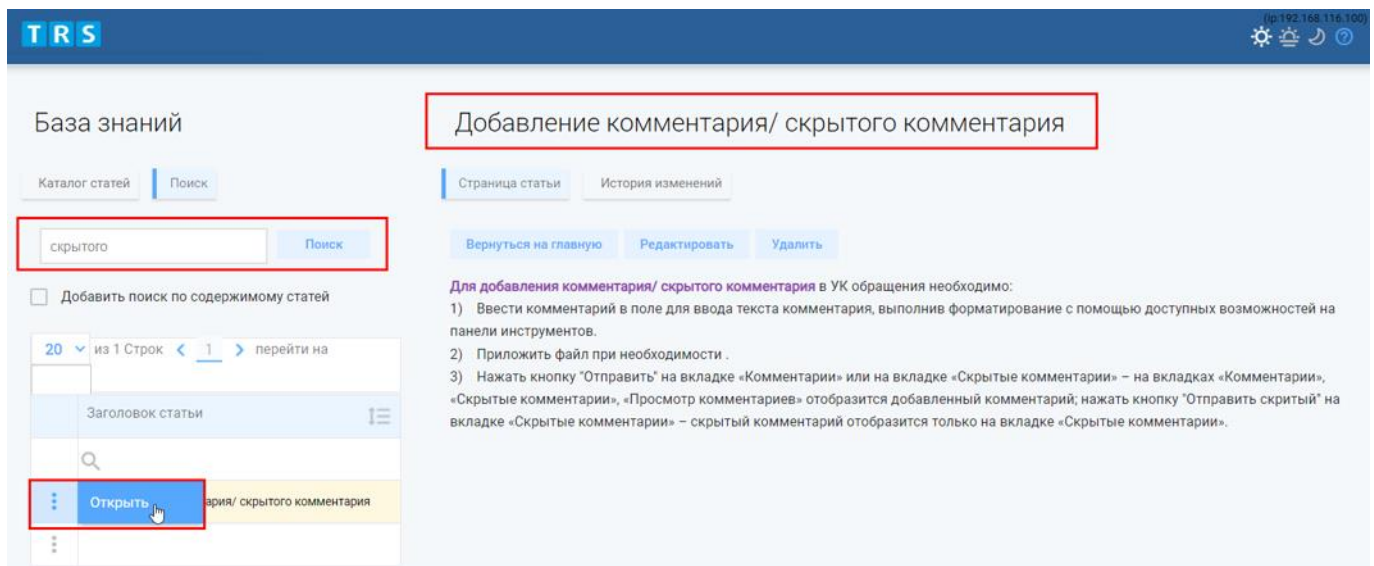


Рисунок 3.157 – Результаты поиска по названию статей

При выполнении поиска существуют следующие ограничения:

- Поиск не выводит результат, если запрашиваемое значение является частью URL-адреса изображений и видеофайлов. В этом случае выводится сообщение о том, что нет результатов, удовлетворяющих условию поиска (Рисунок 3.156).
- Поиск выводит результат по нескольким словам в случаях, если они относятся к одному типу текста (уровень заголовка/ обычный текст), но при этом одно или несколько этих слов может быть выделено полужирным или курсивным шрифтом.

3.12.2.2 Поиск по названию статей и по содержимому статей

Для поиска по названию статей и по содержимому статей (Рисунок 3.156):

- 1) Включить параметр поиска по содержимому статей (☒ Добавить поиск по содержимому статей).
- 2) Выполнить поиск (аналогично п. 3.12.2.1).

3.12.3 Вкладка «Страница статьи»

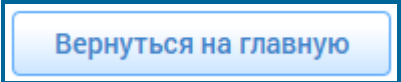
Вкладка «Страница статьи» предназначена для отображения статьи и доступна в следующих режимах:

- режим создания (п. 3.12.1.3),
- режим просмотра (п. 3.12.1.2),
- режим редактирования (п. 3.12.1.4).

При открытии Базы знаний по умолчанию на вкладке «Страница статьи» отображается приветственная статья Базы знаний (Рисунок 3.146). 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) (Рисунок 3.157).

На вкладке «Страница статьи» доступны следующие операции:

- возврат на главную страницу (по кнопке  с любой статьи каталога возврат к приветственной странице);
- добавление новой статьи (п. 3.12.1.3);
- редактирование статьи (п. 3.12.1.4);
- удаление статьи (п. 3.12.1.5);
- выгрузка статьи в файл формата «pdf» (по пиктограмме  (Таблица 3.52) в режиме редактирования)

3.12.4 Вкладка «История изменений»

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

Внешний вид вкладки «История изменений» приведен на рисунке (Рисунок 3.158).

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 «xls»/ «xlsx» (аналогично п. «Выгрузка отчета в файл формата «xls», «xlsx» по кнопке **Выгрузить**).

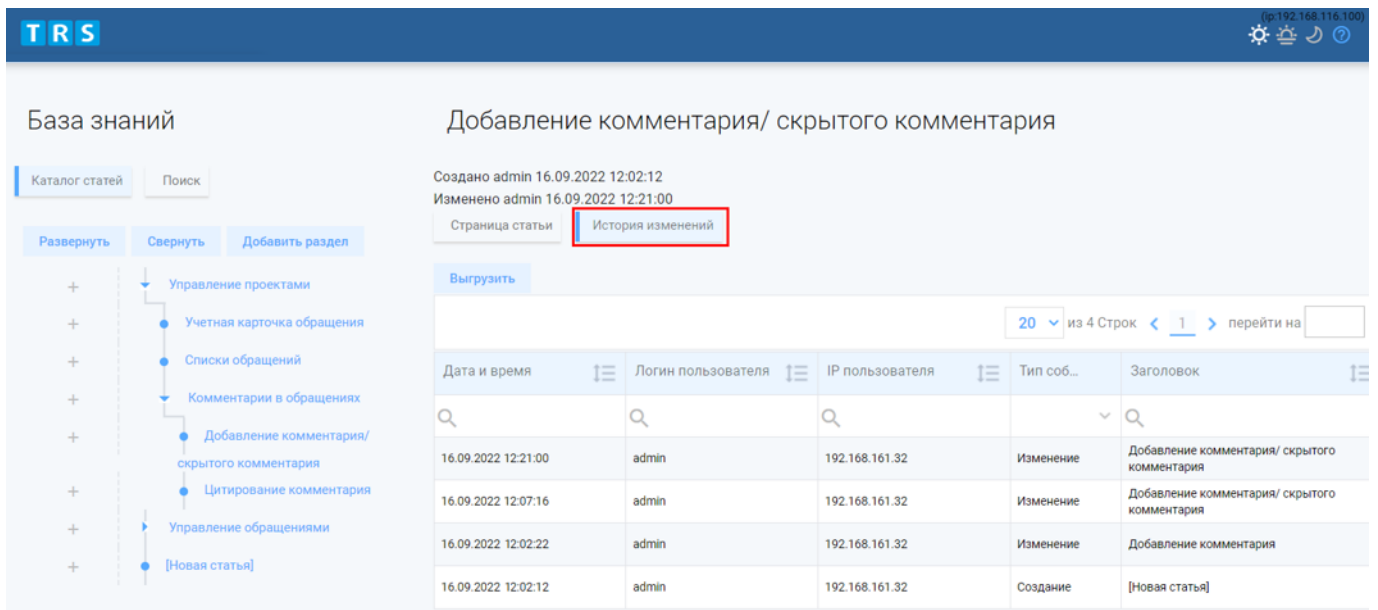


Рисунок 3.158 – Вкладка «История изменений»

3.12.5 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» (Рисунок 3.159).

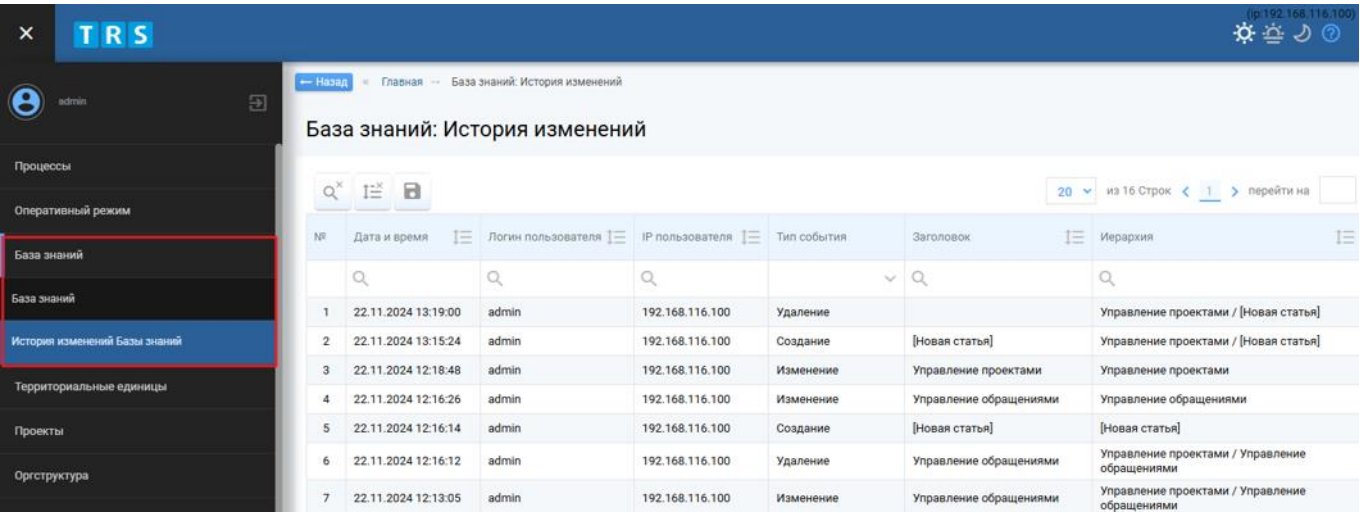


Рисунок 3.159 – История изменений Базы знаний

На вкладке «История изменений Базы знаний» доступны те же операция, что и на вкладке «История изменений», реализованной для статьи (п. 3.12.4).

4 АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ

При возникновении сбоев, связанных с работой Программы для ЭВМ «TRS.ITSM» либо оборудования, на котором установлена Программа для ЭВМ «TRS.ITSM», следует обратиться к администратору Программы для ЭВМ «TRS.ITSM».

5 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ

Для успешного освоения Программы для ЭВМ «TRS.ITSM» необходимо:

- иметь навыки работы с ПК;
- ознакомиться с документом «Руководство пользователя» (настоящий документ);
- ознакомиться с эксплуатационно-технической документацией.

ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

ПО	– Программное обеспечение
Программа для ЭВМ	– Система управления обращениями пользователей
ПЭВМ	– Персональная электронно-вычислительная машина
УК	– Учетная карточка
ЛР	– Лист регистрации
ЛР И	– Лист регистрации инцидента
ЛР П	– Лист регистрации проблемы
КЕ	– Конфигурационная единица