



**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ТРАНССЕТЬ»
(АО «Транссеть»)**

Программа для ЭВМ «TRS.СервисДеск»

Руководство по эксплуатации

Листов 188

2022

АННОТАЦИЯ

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

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

СОДЕРЖАНИЕ

1	Введение	6
1.1	Наименование системы.....	6
1.2	Область применения	6
1.3	Краткое описание возможностей.....	6
1.4	Перечень эксплуатационной документации.....	6
2	Назначение и условия применения	7
2.1	Назначение системы.....	7
2.2	Цели разработки	7
2.3	Требования к оборудованию и программному обеспечению.....	7
2.4	Требования к квалификации пользователей.....	8
3	Подготовка к работе	9
3.1	Порядок загрузки данных и программ	9
3.2	Порядок проверки работоспособности системы.....	10
3.3	Порядок доступа к системе	10
3.3.1	Права доступа.....	10
4	Описание операций.....	12
4.1	Общее описание интерфейса.....	12
4.1.1	Фрейм 1	13
4.1.2	Фрейм 2	13
4.1.3	Фрейм 3	13
4.1.4	Описание графических изображений	16
4.2	Администрирование.....	18
4.2.1	Пользователи	18
4.2.2	Группы пользователей.....	26
4.2.3	Общие правила RBAC	30
4.2.4	Политики RBAC.....	33
4.2.5	Email для создания обращений.....	35
4.2.6	События безопасности.....	37
4.2.7	Системные политики	38
4.2.8	Настройки экспорта	40
4.2.9	Политики ABAC.....	41
4.2.10	Конфигурации	44
4.3	Ведение справочников	45

4.3.1	Справочник «Клиенты».....	46
4.3.2	Справочник «Договоры».....	50
4.3.3	Справочник «Виды деревьев оргструктуры».....	52
4.3.4	Справочник «Типы оргструктуры».....	55
4.3.5	Справочник «Уровни оргструктуры»	57
4.3.6	Справочник «Оргструктура»	60
4.3.7	Справочник «Должности».....	65
4.3.8	Справочник «Штатное расписание»	67
4.3.9	Справочник «Сотрудники»	70
4.3.10	Справочник «Типы ролей сотрудников».....	75
4.3.11	Справочник «Роли сотрудников».....	77
4.3.12	Справочник «Решения».....	81
4.3.13	Справочник «Объекты поддержки».....	83
4.3.14	Справочник «Нормативное время решения»	85
4.3.15	Справочник «Ответственные по статусам»	88
4.3.16	Справочник «Виды деятельности»	91
4.4	Управление проектами.....	95
4.4.1	Реестр проектов.....	95
4.4.2	Учетная карточка проекта.....	99
4.4.3	Активные и неактивные проекты.....	105
4.5	Управление обращениями	106
4.5.1	Учетная карточка обращения	107
4.5.2	Список обращений.....	126
4.5.3	Управление комментариями в обращениях	129
4.5.4	Управление приложенными файлами в обращениях.....	136
4.5.5	Управление связями обращения.....	139
4.5.6	Статусы учетной карточки обращения.....	141
4.6	Оперативный режим обращений	142
4.6.1	Выбор оперативного режима проекта	143
4.6.2	Массовые действия над обращениями	147
4.6.3	Настройка Оперативного режима обращений	150
4.7	Отчетность.....	152
4.7.1	Общий отчёт	153
4.7.2	Сводный отчёт.....	156
4.7.3	Лист согласования	160
4.8	База знаний.....	163
4.8.1	Вкладка «Каталог статей».....	164
4.8.2	Вкладка «Поиск».....	172

4.8.3	Вкладка «Страница статьи»	174
4.8.4	Вкладка «История изменений».....	175
4.8.5	История изменений Базы знаний	175
4.9	История изменений	176
4.10	Просмотр Истории изменений в реестре	176
4.11	Просмотр Истории изменений в УК.....	177
4.12	Календарь	178
4.12.1	Переносы рабочих дней	178
5	Аварийные ситуации	184
6	Рекомендации по освоению	185
	Обозначения и сокращения.....	186

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 Наименование системы

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

Условное наименование системы: Программа для ЭВМ.

1.2 Область применения

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

1.3 Краткое описание возможностей

Программа для ЭВМ обеспечивает:

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

1.4 Перечень эксплуатационной документации

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

- Руководство по эксплуатации (настоящий документ).

2 НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1 Назначение системы

Программа для ЭВМ предназначена для автоматизации следующих процессов:

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

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

2.2 Цели разработки

Основными целями разработки Программы для ЭВМ являются:

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

2.3 Требования к оборудованию и программному обеспечению

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

- 1) Персональный компьютер с процессором INTEL CORE I3 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);
 - FireFox Browser (версия 86 и выше);
 - MicrosoftEdge (версия 88 и выше).
- 4) Канал связи с пропускной способностью 256 кбит/с и выше.
- 5) Программное обеспечение для работы с файлами формата «doc», «docx», «xls», «xlsx».

2.4 Требования к квалификации пользователей

Пользователь, эксплуатирующий Программу для ЭВМ, должен иметь:

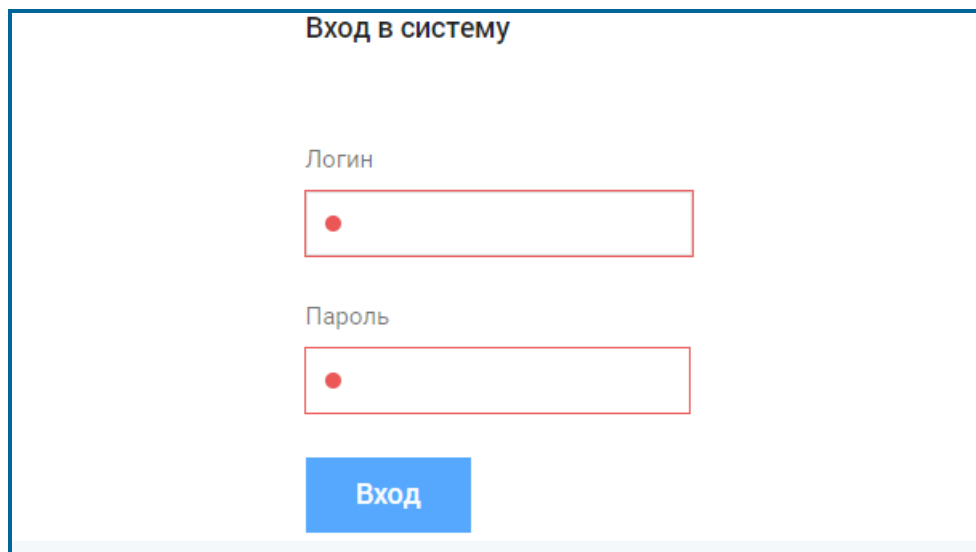
- знание соответствующей предметной области;
- знания и навыки работы с аналитическими приложениями;
- базовую квалификацию по работе с операционными системами, а также навыки работы с интернет-браузерами, перечисленными в п. 2.3;
- учетную запись с назначенными соответствующими правами доступа.

3 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

3.1 Порядок загрузки данных и программ

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

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



The screenshot shows a web-based login interface. At the top, the title 'Вход в систему' (Login to the system) is displayed. Below the title, there are two input fields. The first field is labeled 'Логин' (Login) and the second is labeled 'Пароль' (Password). Both fields have a red dot at the beginning, indicating a required field. Below the password field is a blue button with the text 'Вход' (Login).

Рисунок 3.1 – Авторизация пользователя в Программе для ЭВМ

После ввода данных отобразится главная страница Программы для ЭВМ.

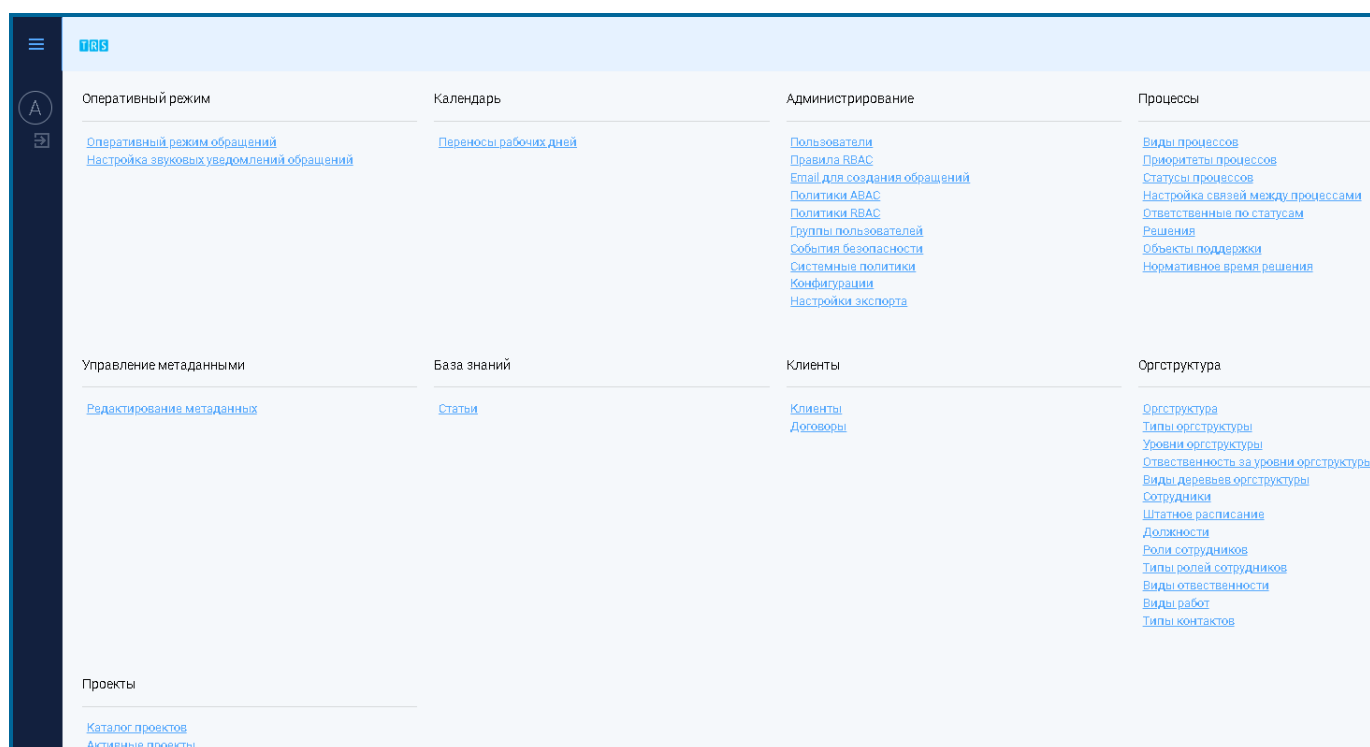


Рисунок 3.2 – Главная страница Программы для ЭВМ

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

3.2 Порядок проверки работоспособности системы

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

3.3 Порядок доступа к системе

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

3.3.1 Права доступа

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

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

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

4 ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ

4.1 Общее описание интерфейса

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

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

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

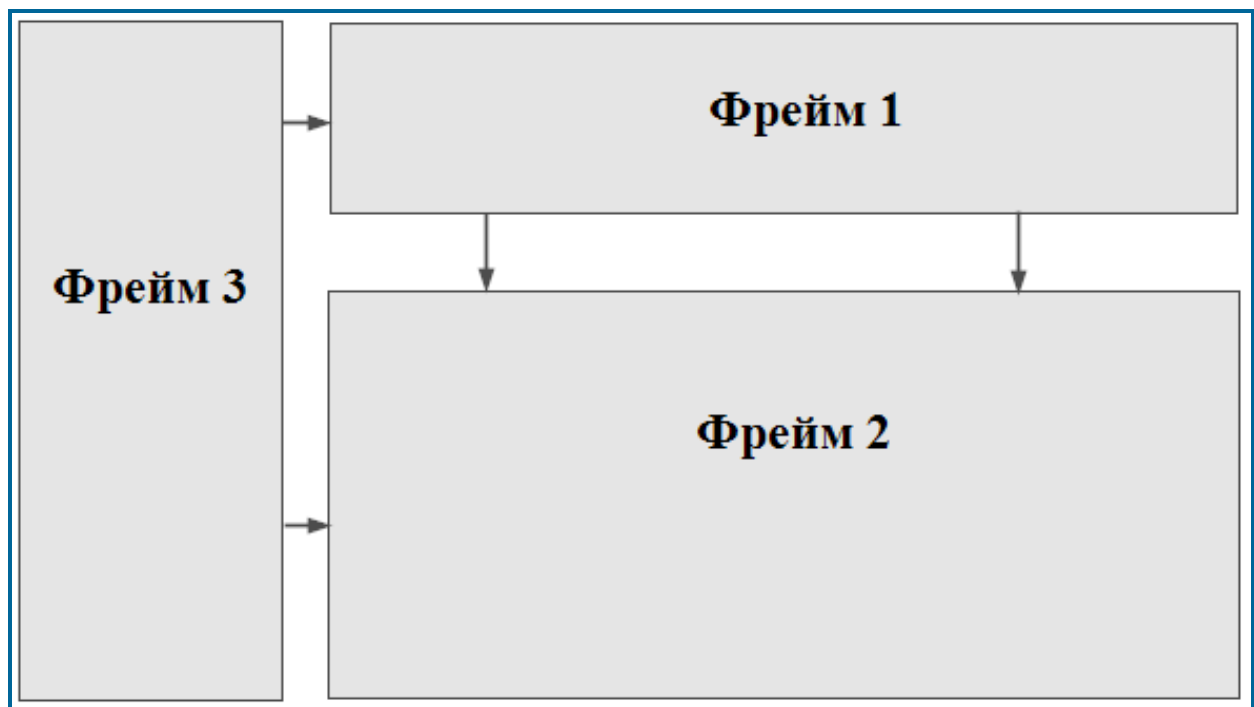


Рисунок 4.1– Схема взаимодействия фреймов

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

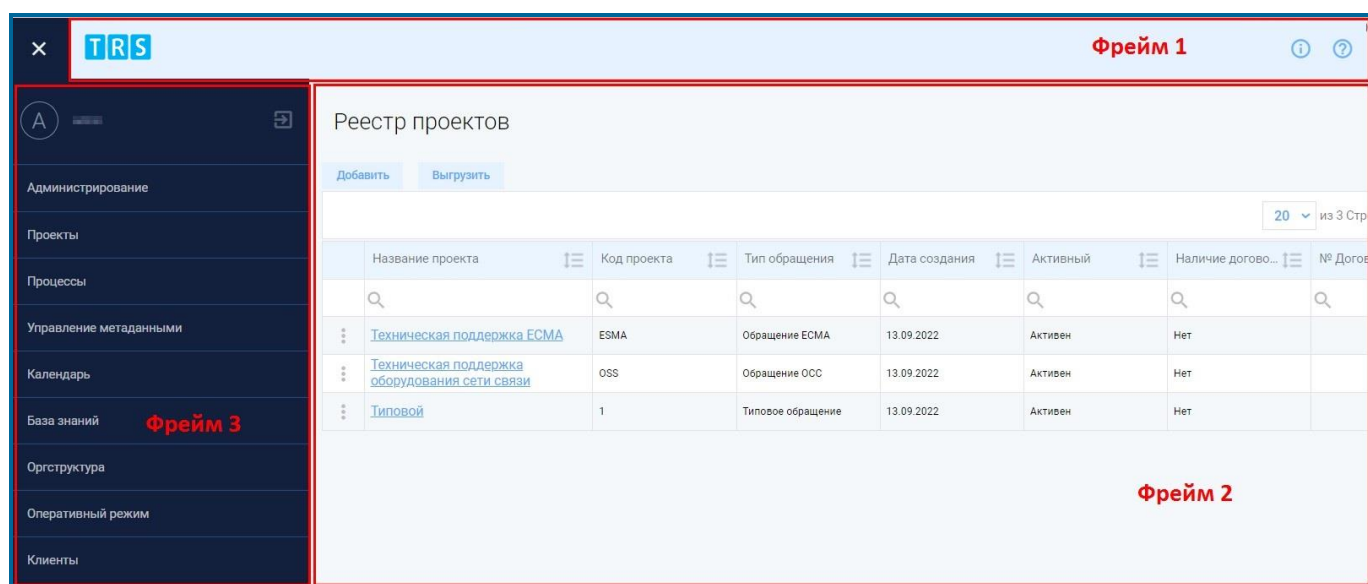


Рисунок 4.2 – Внешний вид Фреймов Программы для ЭВМ

4.1.1 Фрейм 1

Фрейм 1 может содержать название Программы для ЭВМ и логотип.

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



Рисунок 4.3 – Фрейм 1

4.1.2 Фрейм 2

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

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

4.1.3 Фрейм 3

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

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

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

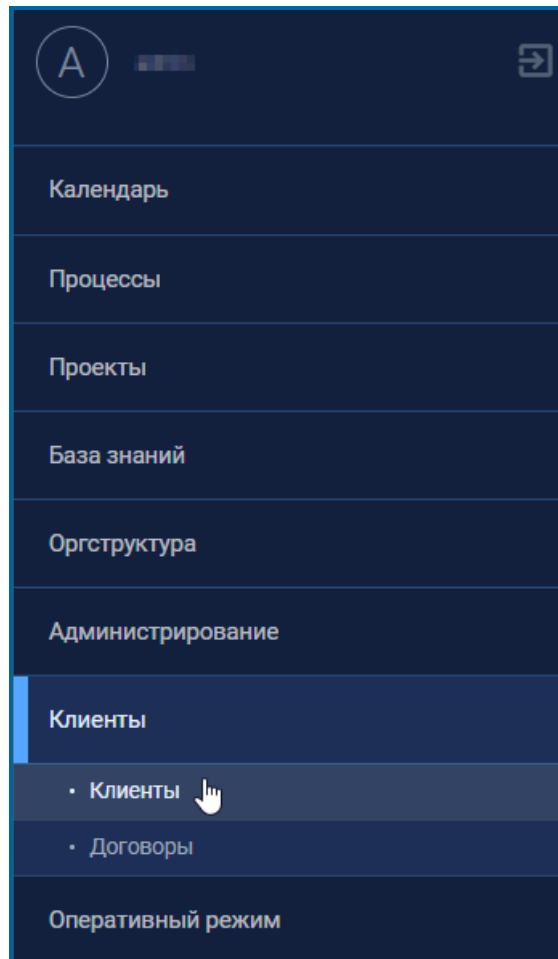


Рисунок 4.4 – Фрейм 3

Фрейм 3 содержит перечень следующих разделов:

1) Календарь:

- Переносы рабочих дней (при нажатии на ссылку открывается Реестр переносов рабочих дней).

2) Процессы:

- Ответственные по статусам (при нажатии на ссылку открывается Реестр ответственных по статусам);
- Решения (при нажатии на ссылку открывается Реестр решений);
- Объекты поддержки (при нажатии на ссылку открывается Реестр объектов поддержки);
- Нормативное время решения (при нажатии на ссылку открывается Реестр нормативного времени);
- Виды деятельности (при нажатии на ссылку открывается иерархия видов деятельности);

3) Проекты:

- Каталог проектов (при нажатии на ссылку открывается Реестр проектов);
- Активные проекты (при нажатии на ссылку открывается перечень активных проектов);
- Неактивные проекты (при нажатии на ссылку открывается перечень неактивных проектов);
- Отчетность (при нажатии на ссылку открывается перечень доступных отчетов);

4) База знаний (при нажатии на ссылку открывается База знаний Программы для ЭВМ).

5) Оргструктура:

- Оргструктура (при нажатии на ссылку открывается Реестр оргструктуры);
- Типы оргструктуры (при нажатии на ссылку открывается Реестр типов оргструктуры);
- Уровни оргструктуры (при нажатии на ссылку открывается Реестр уровней оргструктуры);
- Виды деревьев оргструктуры (при нажатии на ссылку открывается Реестр деревьев организационной структуры);
- Сотрудники (при нажатии на ссылку открывается Реестр сотрудников);
- Штатное расписание (при нажатии на ссылку открывается Реестр штатного расписания);
- Должности (при нажатии на ссылку открывается Реестр должностей);
- Роли сотрудников (при нажатии на ссылку открывается Реестр ролей сотрудников);
- Типы ролей сотрудников (при нажатии на ссылку открывается Реестр типовых ролей сотрудников).

6) Администрирование;

7) Клиенты:

- Клиенты (при нажатии на ссылку открывается Реестр клиентов);
- Договоры (при нажатии на ссылку открывается Реестр договоров).

8) Оперативный режим:

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

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

Таблица 4.1 – Кнопки/пиктограммы Фрейма 3

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

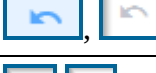
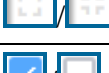
4.1.4 Описание графических изображений

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

Таблица 4.2 – Графические изображения, используемые в Программе для ЭВМ

Графический объект	Описание
	Загрузка файла в Программу для ЭВМ
	Разворачивание записи
	Сворачивание записи
	Конечная запись в иерархии
	Добавление записи
	Редактирование записи
	Сохранение отредактированной записи

Таблица 4.2 – Графические изображения, используемые в Программе для ЭВМ

Графический объект	Описание
	Выбор значения из календаря
	Выбор значения из списка
	Выбор значения из справочника
	Сортировка значений
	Сортировка значений по возрастанию/ убыванию
	Сброс настроек сортировки
	Фильтрация по столбцам реестрового представления
	Сброс настроек фильтрации
	Выгрузка данных в Excel файл
	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
	Выбор/ отмена выбора сущности
	Переход к просмотру истории изменений

4.2 Администрирование

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

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

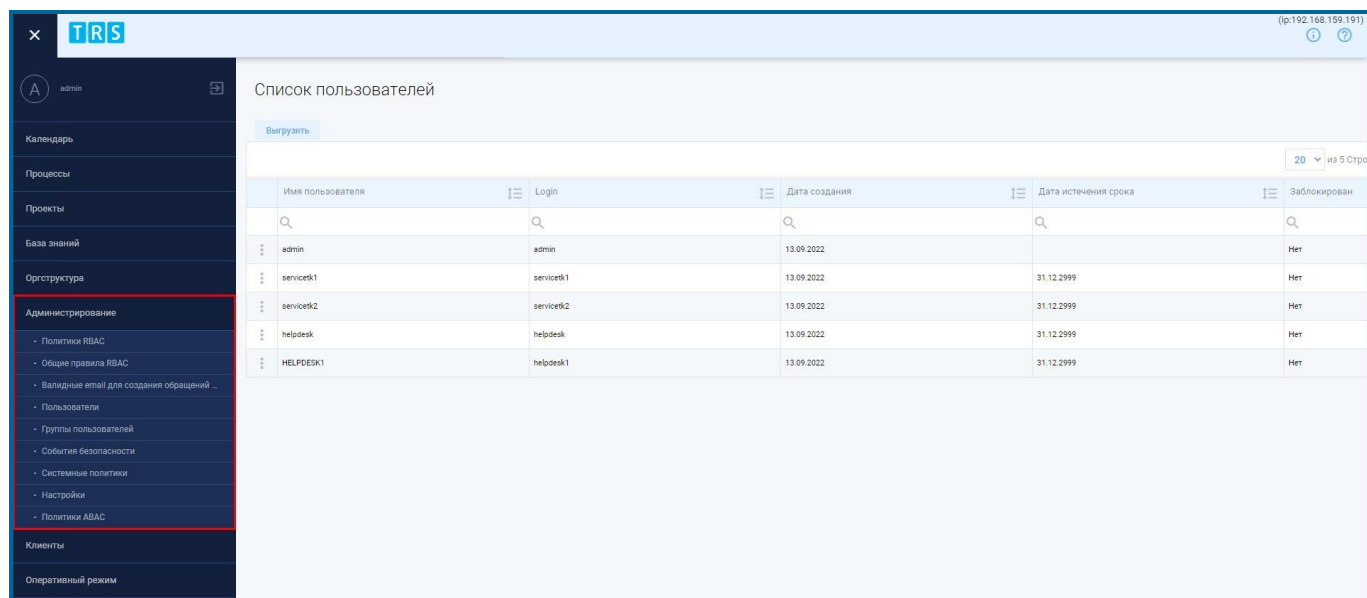


Рисунок 4.5 – Администрирование

Раздел «Администрирование» содержит следующие подразделы:

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

4.2.1 Пользователи

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

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

Имя пользователя	Login	Дата создания	Дата истечения срока	Заблокирован
admin	admin	13.09.2022		Нет
servicek1	servicek1	13.09.2022	31.12.2999	Нет
servicek2	servicek2	13.09.2022	31.12.2999	Нет
helpdesk	helpdesk	13.09.2022	31.12.2999	Нет
HELPDESK1	helpdesk1	13.09.2022	31.12.2999	Нет

Рисунок 4.6 – Пользователи

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

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

В Реестре пользователей доступны следующие операции:

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

4.2.1.1 Учетная карточка пользователя

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

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

Список пользователей

Выгрузить

20 из 5 Стр

	Имя пользователя	Login	Дата создания	Дата истечения срока	Заблокирован
	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍
⋮	Открыть	admin	13.09.2022		Нет
⋮	Редактировать	servicetk1	13.09.2022	31.12.2999	Нет
⋮		servicetk2	13.09.2022	31.12.2999	Нет
⋮		helpdesk	13.09.2022	31.12.2999	Нет
⋮		HELPDESK1	13.09.2022	31.12.2999	Нет

Рисунок 4.7 – Открытие УК пользователя

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

Отмена Редактировать Заблокировать

Карточка пользователя 1

Основные параметры 2

Имя пользователя admin

Логин admin

Заблокирован Нет

Дата создания 08.09.2022 16:35:30 +03:00

Срок действия до

Группы пользователя

Информация о сотруднике 3

ФИО
Иванов Иван Иванович

Должность
Электромеханик

Подразделение
11 Каменск-Уральский участок связи

Табельный номер
1900001

Рисунок 4.8 – Учетная карточка пользователя

УК пользователя имеет следующую структуру (Рисунок 4.8):

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

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

Таблица 4.3 – Описание полей УК пользователя

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

Таблица 4.3 – Описание полей УК пользователя

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

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

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

В интерфейсе доступны следующие операции с УК пользователя:

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

Просмотр учетной карточки пользователя

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

Внешний вид УК пользователя в режиме просмотра приведен на рисунке (Рисунок 4.9). Возврат в реестр осуществляется по кнопке .

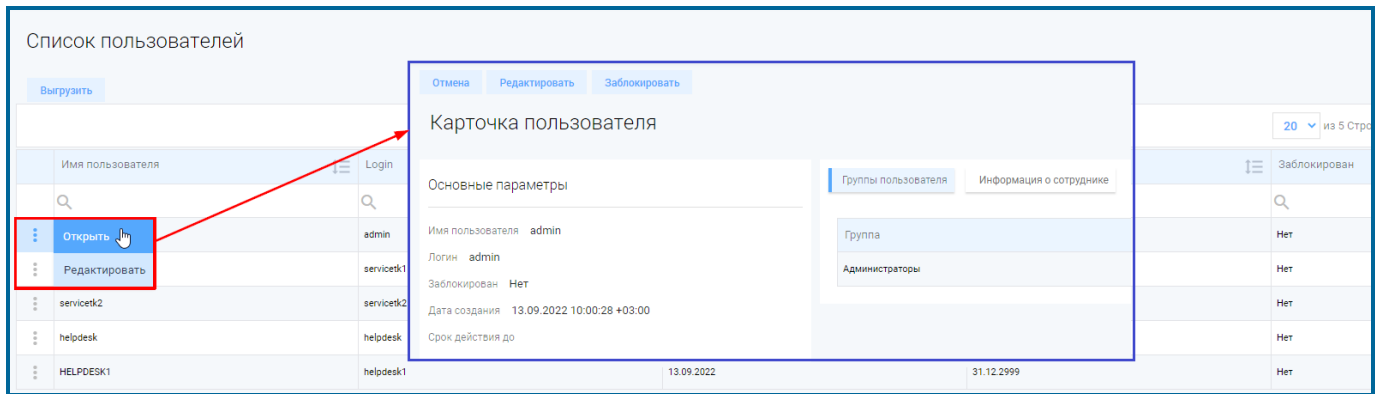


Рисунок 4.9 – Просмотр УК пользователя

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

Открыть УК пользователя в режиме редактирования можно также из Реестра пользователей по пиктограмме  → «Редактировать» (Рисунок 4.10).

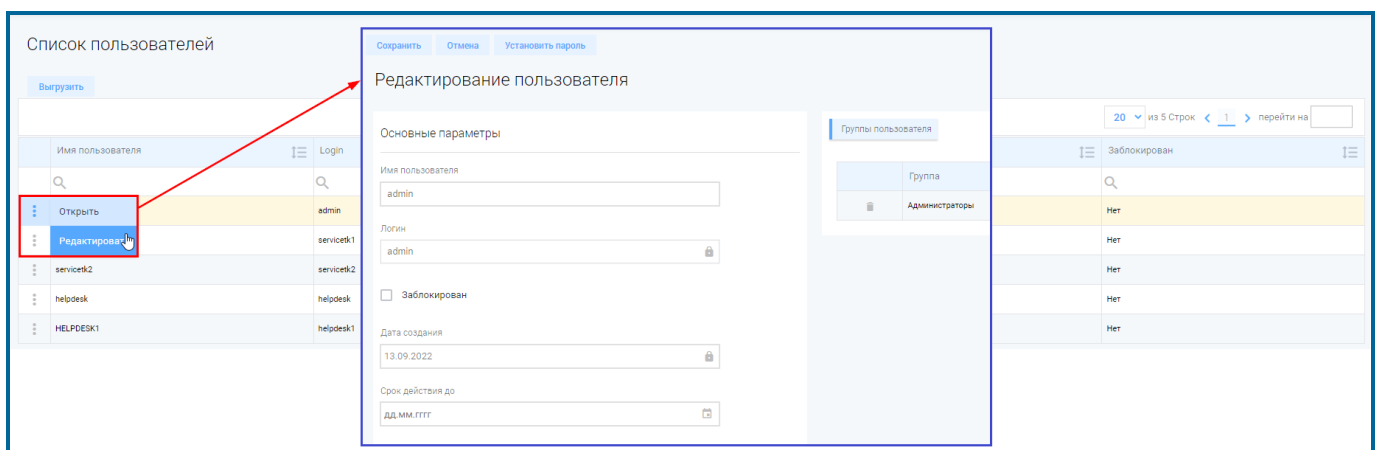


Рисунок 4.10 – Редактирование УК пользователя

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

- 1) Перейти к форме просмотра УК пользователя (п. «Просмотр учетной карточки пользователя») и нажать на кнопку **Редактировать** (Рисунок 4.9).
- 2) В режиме редактирования нажать кнопку **Установить пароль** (Рисунок 4.11).
- 3) В открывшемся окне «Изменение пароля пользователя» ввести новый пароль, повторить его и нажать кнопку **Сохранить** для подтверждения изменения, для отмены изменения пароля и возврата в предыдущее окно нажать на кнопку **Отменить** (Рисунок 4.11).

Рисунок 4.11 – Изменение пароля пользователя

Блокирование учетной карточки пользователя

Для блокирования УК пользователя необходимо (Рисунок 4.12):

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

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

- 2) В открывшемся окне «Заблокировать пользователя» нажать на кнопку  для подтверждения блокирования, для отмены блокирования записи и возврата в предыдущее окно нажать на кнопку .

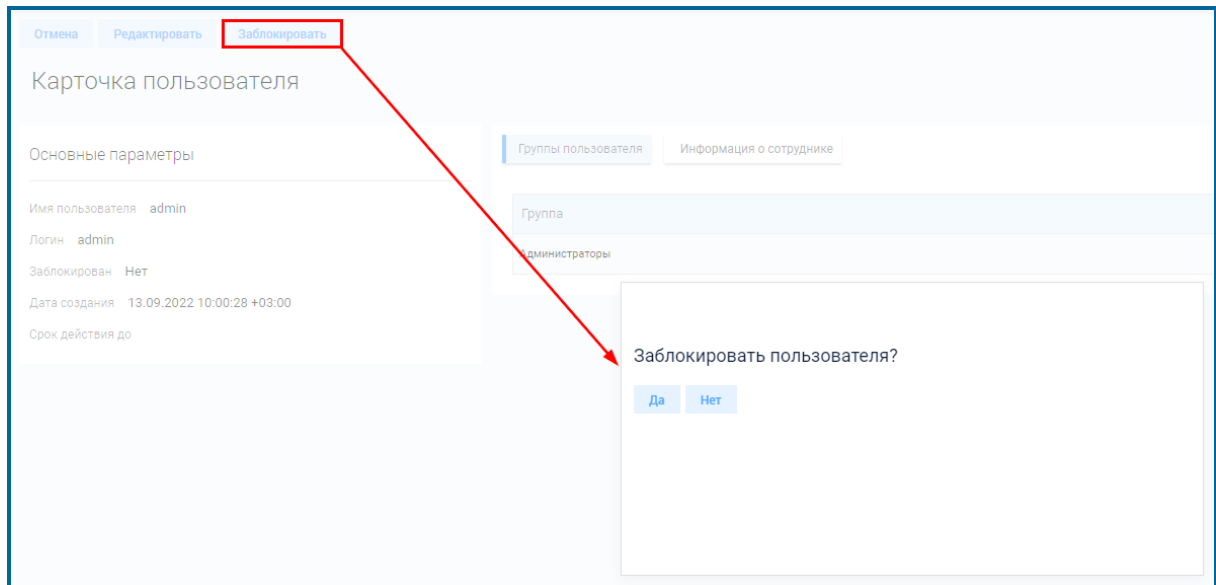


Рисунок 4.12 – Блокирование учетной карточки пользователя

4.2.1.2 Реестр пользователей

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

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

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

Сортировка значений

По всем полям таблицы Реестра пользователей предусмотрена сортировка, осуществляемая по пиктограмме  рядом с наименованием поля (Рисунок 4.13).

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

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

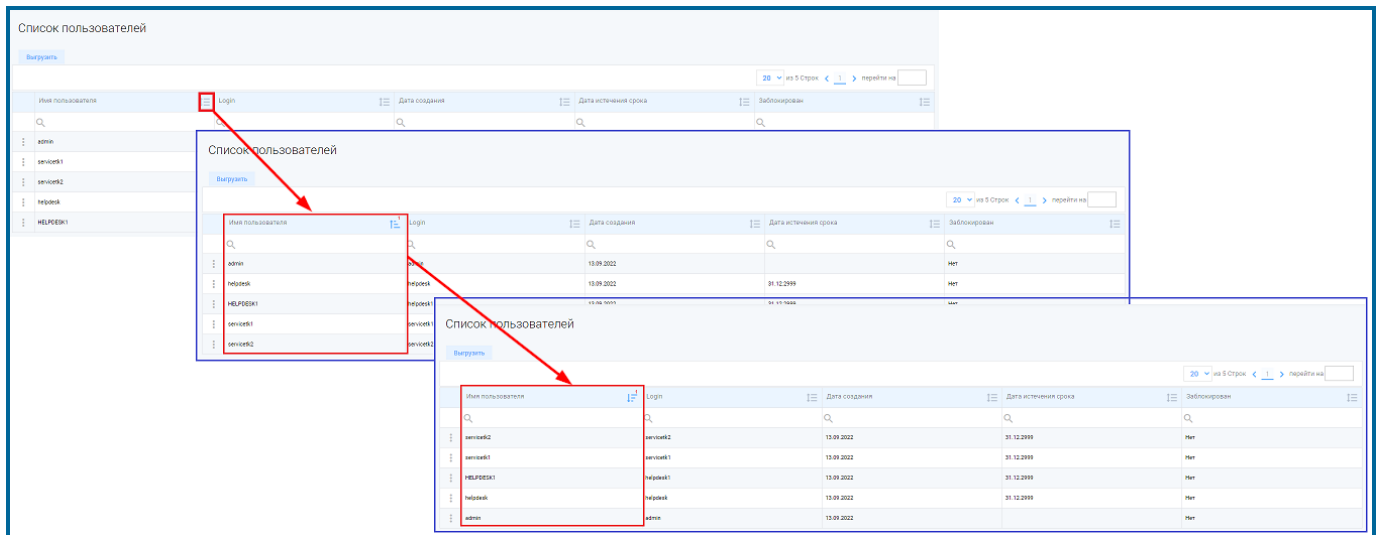
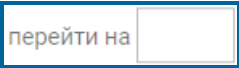
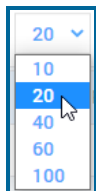


Рисунок 4.13 – Сортировка значений

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

Навигация по страницам

Переключение между страницами осуществляется при помощи пиктограмм , также возможно указание определенной страницы для перехода на неё в поле  и выбор количества отображаемых записей на странице в поле



(Рисунок 4.14).

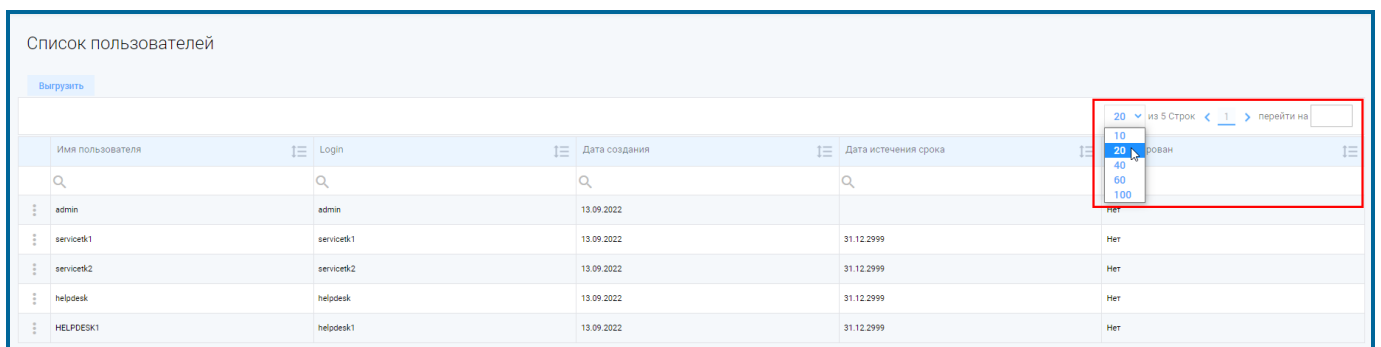


Рисунок 4.14 – Навигация по страницам

Фильтрация значений

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

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

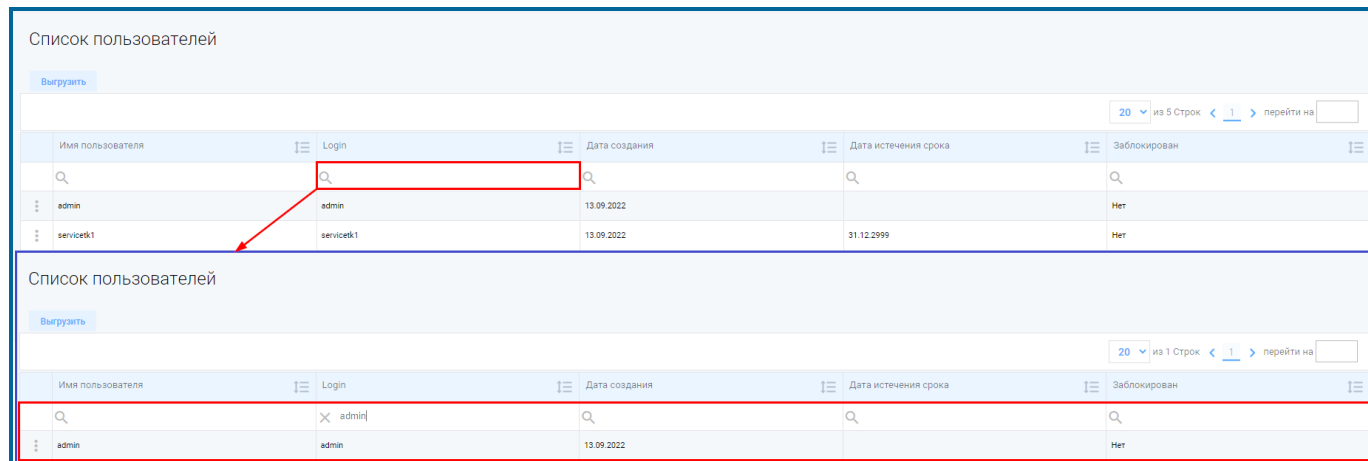


Рисунок 4.15 – Фильтрация значений

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

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

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

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

4.2.2 Группы пользователей

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

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

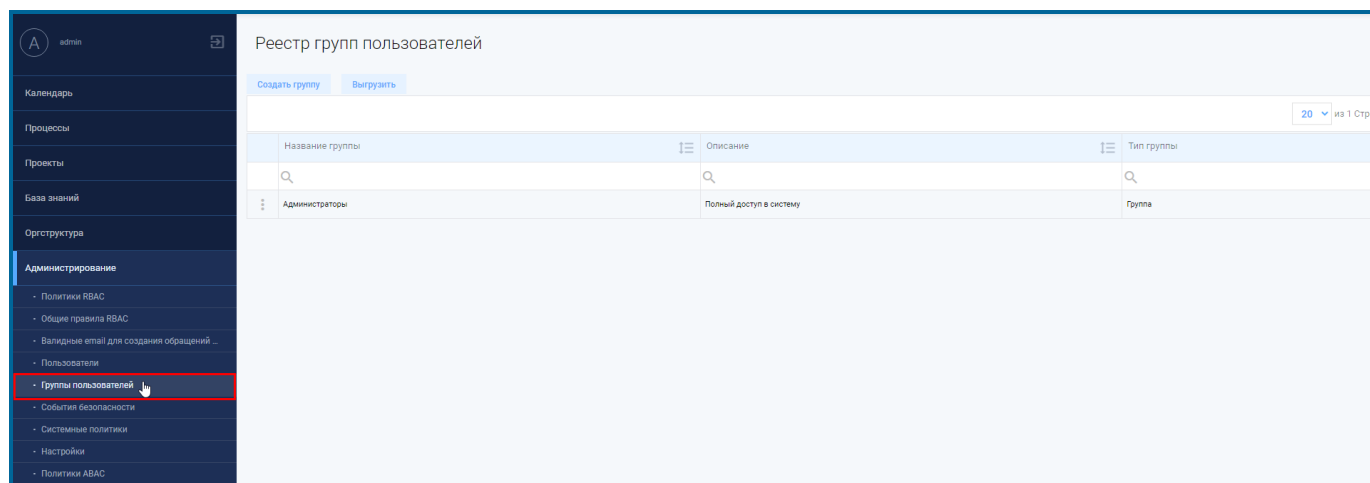


Рисунок 4.16 – Группы пользователей

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

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

В Реестре доступны следующие операции:

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

4.2.2.1 Учетная карточка группы пользователей

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

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

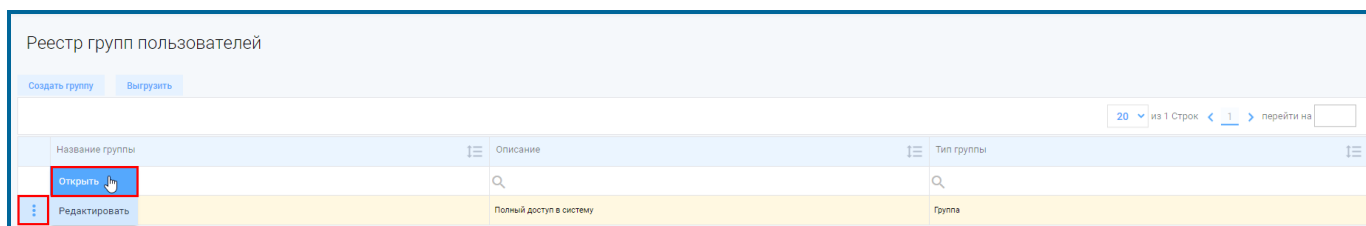


Рисунок 4.17 – Открытие УК группы пользователей

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

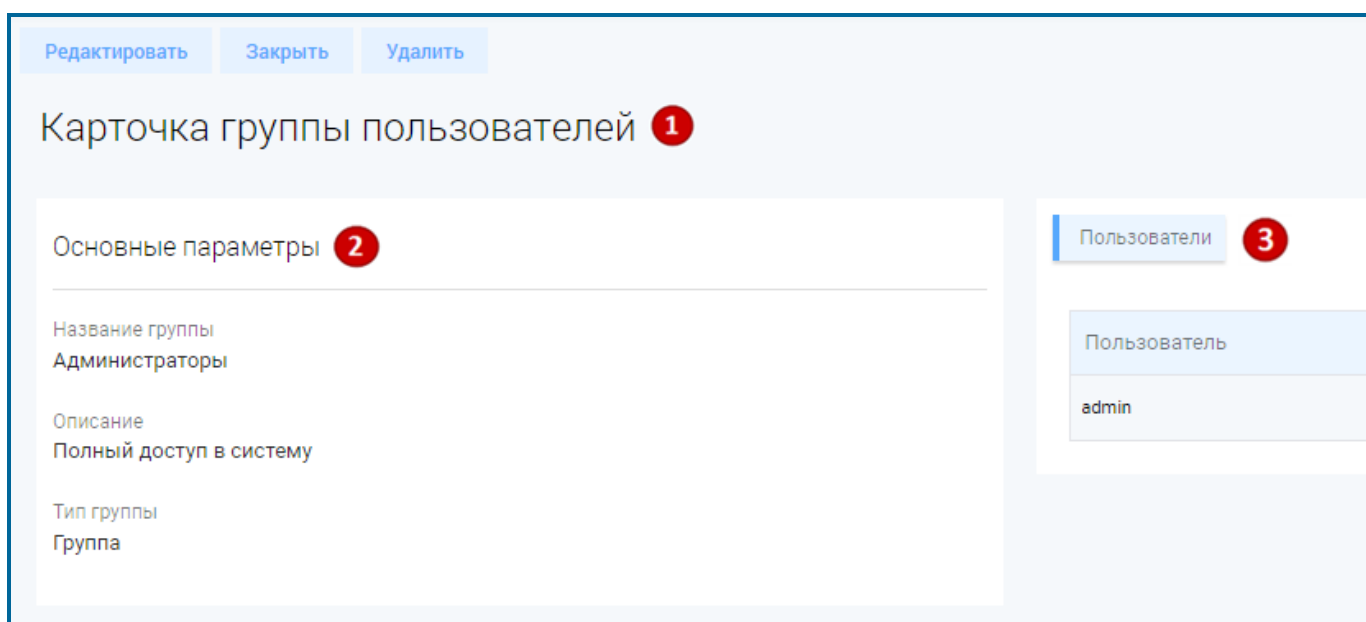


Рисунок 4.18 – Учетная карточка группы пользователей

УК группы пользователей имеет следующую структуру (Рисунок 4.18):

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

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

Таблица 4.4 – Описание полей УК группы пользователей

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

Таблица 4.4 – Описание полей УК группы пользователей

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

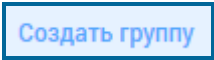
Блок «Пользователи» содержит информацию о перечне пользователей, включенных в данную группу.

В интерфейсе доступны следующие операции с УК группы пользователей:

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

Создание учетной карточки группы пользователей

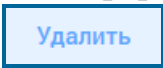
Для добавления новой группы пользователей необходимо:

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

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

Удаление учетной карточки группы пользователей

Для удаления УК группы пользователей необходимо (Рисунок 4.83):

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

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

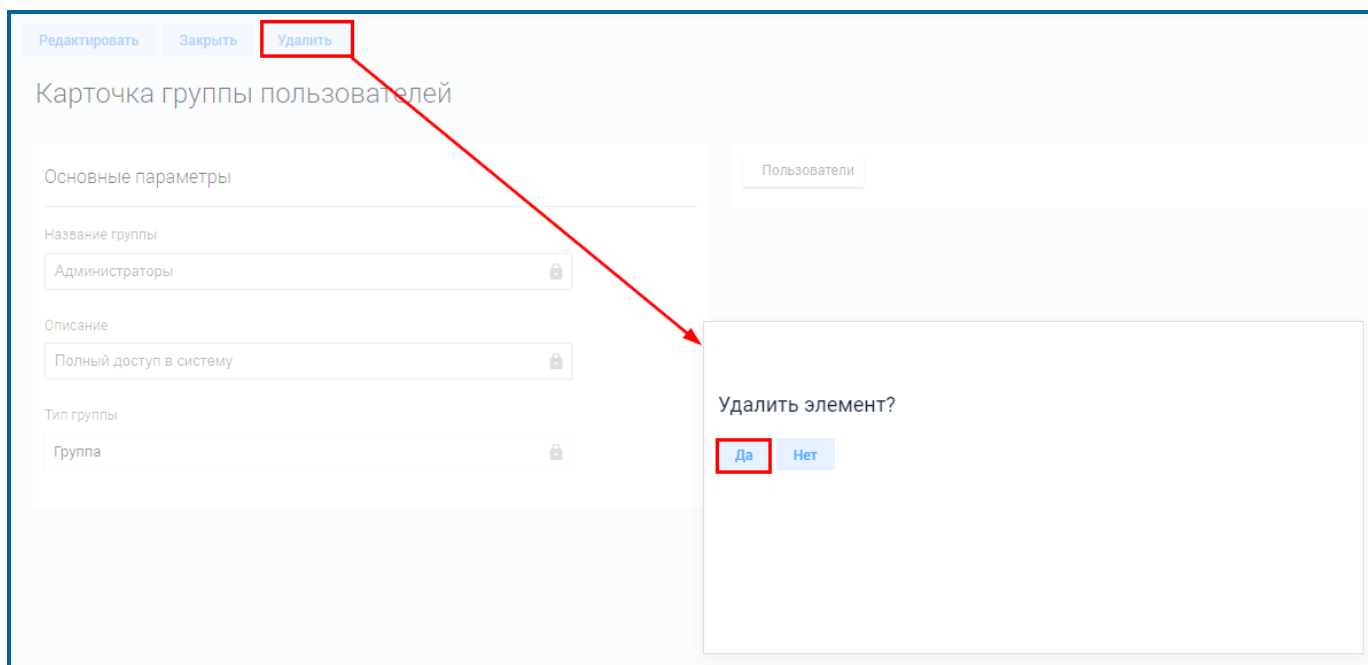


Рисунок 4.19 – Удаление УК группы пользователей

4.2.3 Общие правила RBAC

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

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

Наименование	Описание	Тип объекта
Адаптеры данных. Удаление адаптеры данных		Форма
Адаптеры данных. Реестр адаптеров данных		Форма
Адаптеры данных. Карточка адаптеры данных		Форма
Адаптеры данных. Редактирование адаптеры данных		Форма
Адаптеры данных. Добавление адаптеры данных		Форма
База знаний. Добавление ветки базы знаний		Форма
База знаний. Раскрытие ветки базы знаний		Форма
База знаний. Карточка базы знаний		Форма
База знаний. Редактирование карточки базы знаний		Форма
База знаний. Удаление карточки базы знаний		Форма
База знаний. Дерево базы знаний		Форма
База знаний. Раскрытие иерархического реестра базы знаний		Форма
Валидный email для создания обращений. Редактирование валидного email для создания обращений		Форма

Рисунок 4.20 – Реестр правил RBAC

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

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

В Реестре доступны следующие операции:

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

4.2.3.1 Учетная карточка правила RBAC

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

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

Внешний вид УК правила RBAC приведен на рисунке (Рисунок 4.21).

Рисунок 4.21 – Учетная карточка правила RBAC

УК правила RBAC имеет следующую структуру (Рисунок 4.21):

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

Описание полей приведено в таблице (Таблица 4.5).

Таблица 4.5 – Описание полей УК правила RBAC

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

В интерфейсе доступны следующие операции с УК правила RBAC:

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

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

4.2.4 Политики RBAC

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

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

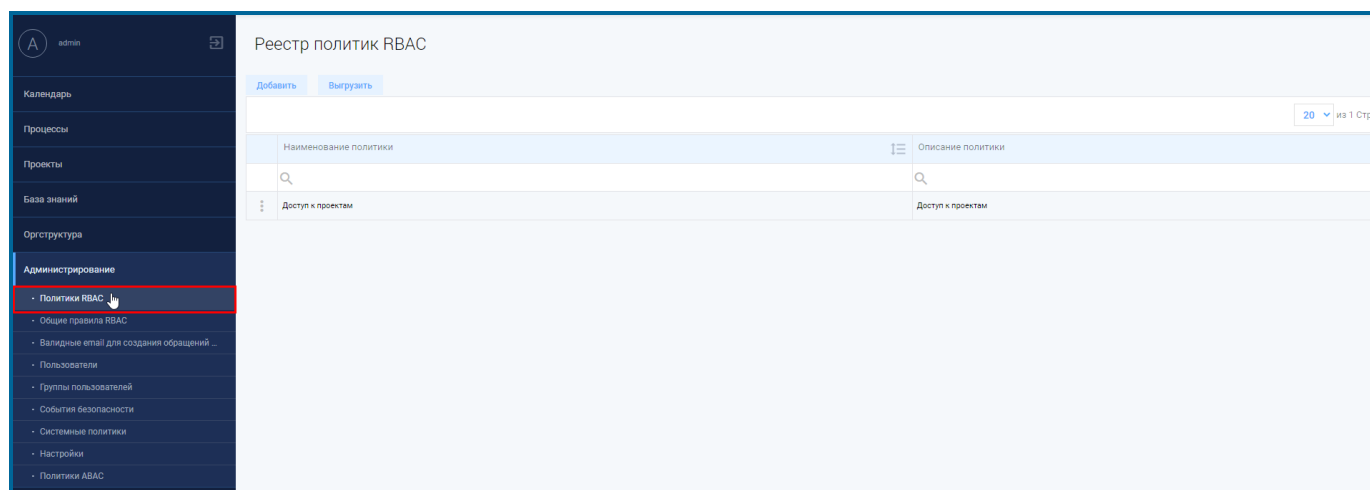


Рисунок 4.22 – Реестр политик RBAC

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

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

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

В Реестре доступны следующие операции:

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

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

4.2.4.1 Учетная карточка политики RBAC

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

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

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

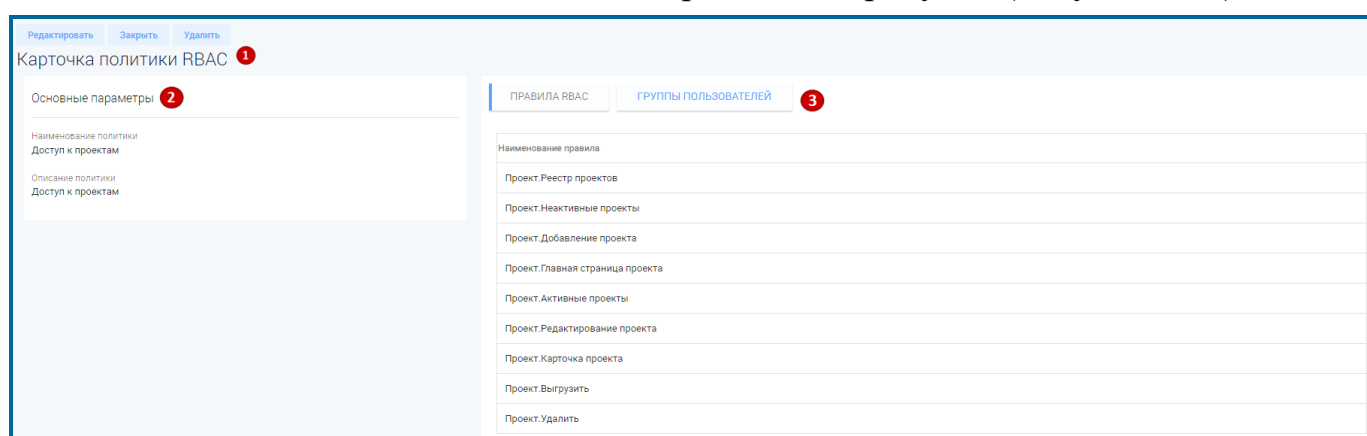


Рисунок 4.23 – Учетная карточка политики RBAC

УК политики RBAC имеет следующую структуру (Рисунок 4.23):

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

Описание полей приведено в таблице (Таблица 4.7).

Таблица 4.6 – Описание полей УК политики RBAC

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

В интерфейсе доступны следующие операции с УК политики RBAC:

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

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

4.2.5 Email для создания обращений

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

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

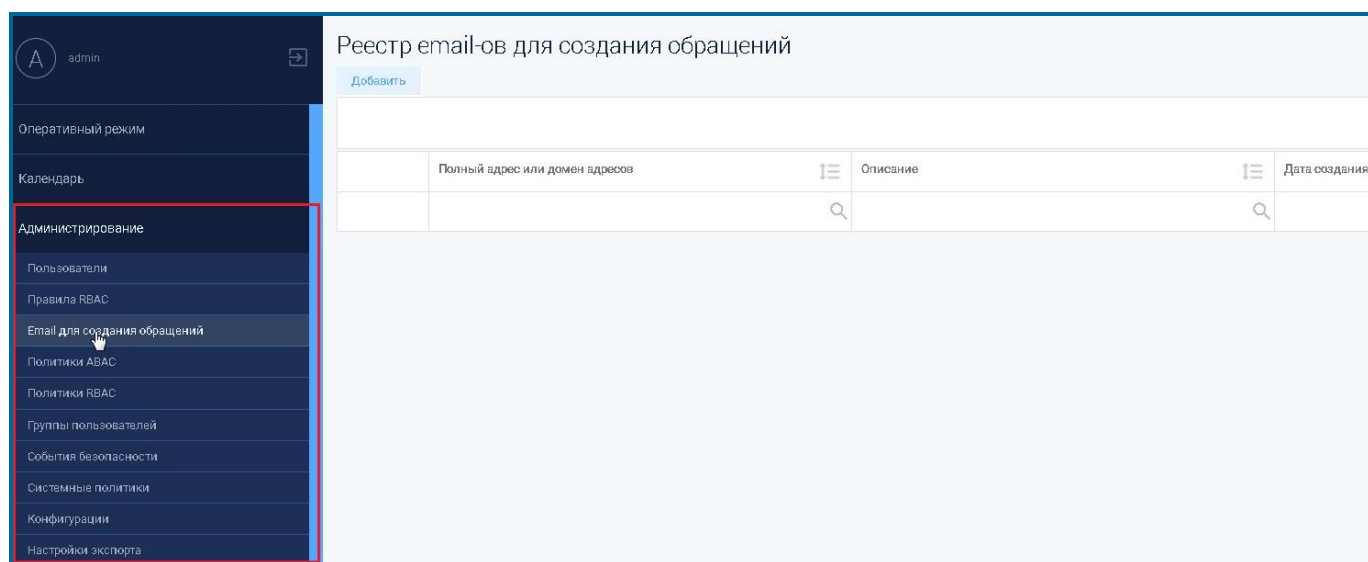


Рисунок 4.24 – Реестр валидных email для создания обращений

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

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

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

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

4.2.5.1 Учетная карточка email для создания обращений

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

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

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

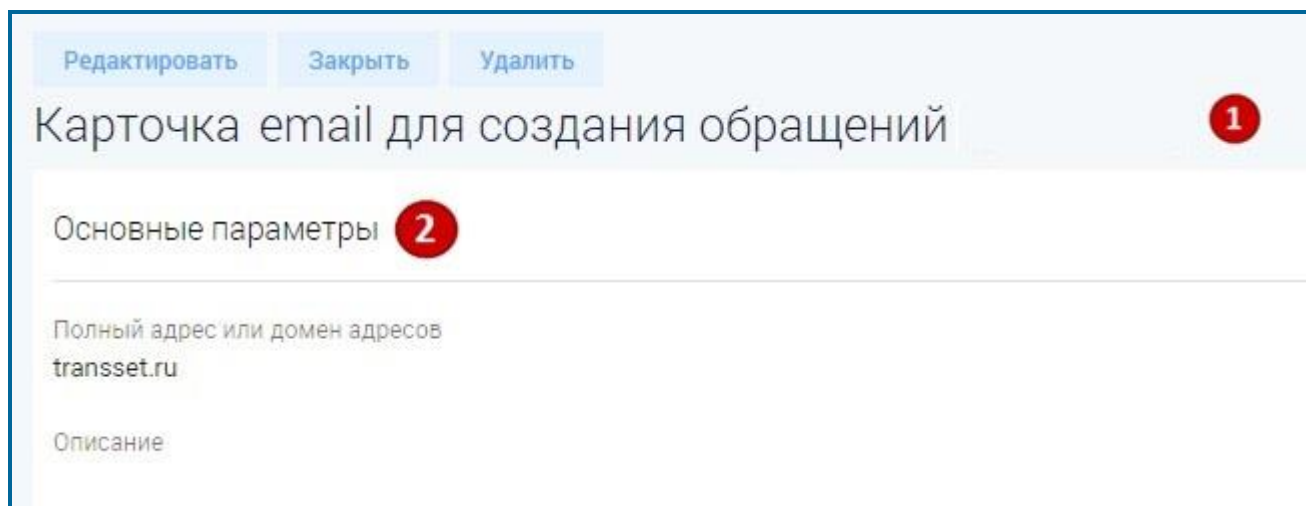


Рисунок 4.25 – Учетная карточка email для создания обращений

УК email имеет следующую структуру (Рисунок 4.25):

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

Описание полей приведено в таблице (Таблица 4.7).

Таблица 4.7 – Описание полей УК email для создания обращений

Наименование	Описание
Полный адрес или	Полный адрес или домен адресов.

Таблица 4.7 – Описание полей УК email для создания обращений

Наименование	Описание
домен адресов	Заполняется пользователем вручную.
Описание	Описание. Заполняется пользователем вручную.

В интерфейсе доступны следующие операции с УК email:

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

4.2.6 События безопасности

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

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

Время	Пользователь	Логин пользователя	IP пользователя	Тип события	Описание
13.09.2022 10:43:58	admin	admin	192.168.104.142	Успешный вход пользователя	
13.09.2022 10:55:45	admin	admin	192.168.161.100	Успешный вход пользователя	
13.09.2022 11:02:02	admin	admin	192.168.105.86	Успешный вход пользователя	
13.09.2022 11:14:02	admin	admin	192.168.105.121	Успешный вход пользователя	
13.09.2022 11:16:15	admin	admin	192.168.161.32	Успешный вход пользователя	
13.09.2022 11:45:22	admin	admin	192.168.161.100	Успешный вход пользователя	
13.09.2022 11:57:34	admin	admin	192.168.161.32	Успешный вход пользователя	
13.09.2022 11:59:28	admin	admin	192.168.159.50	Успешный вход пользователя	
13.09.2022 12:16:44	admin	admin	192.168.159.191	Успешный вход пользователя	
13.09.2022 13:02:59	admin	admin	192.168.161.100	Успешный вход пользователя	
13.09.2022 13:24:38		vavinskaya_dv	192.168.105.221	Неудачная попытка входа пользователя, неверный логин	Польз...

Рисунок 4.26 – События системы безопасности

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

4.2.6.1 Структура журнала «События системы безопасности»

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

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

Рисунок 4.27 – Журнал «События системы безопасности»

4.2.6.2 Действия в журнале «События системы безопасности»

В отчете «События системы безопасности» доступны следующие операции:

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

4.2.7 Системные политики

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

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

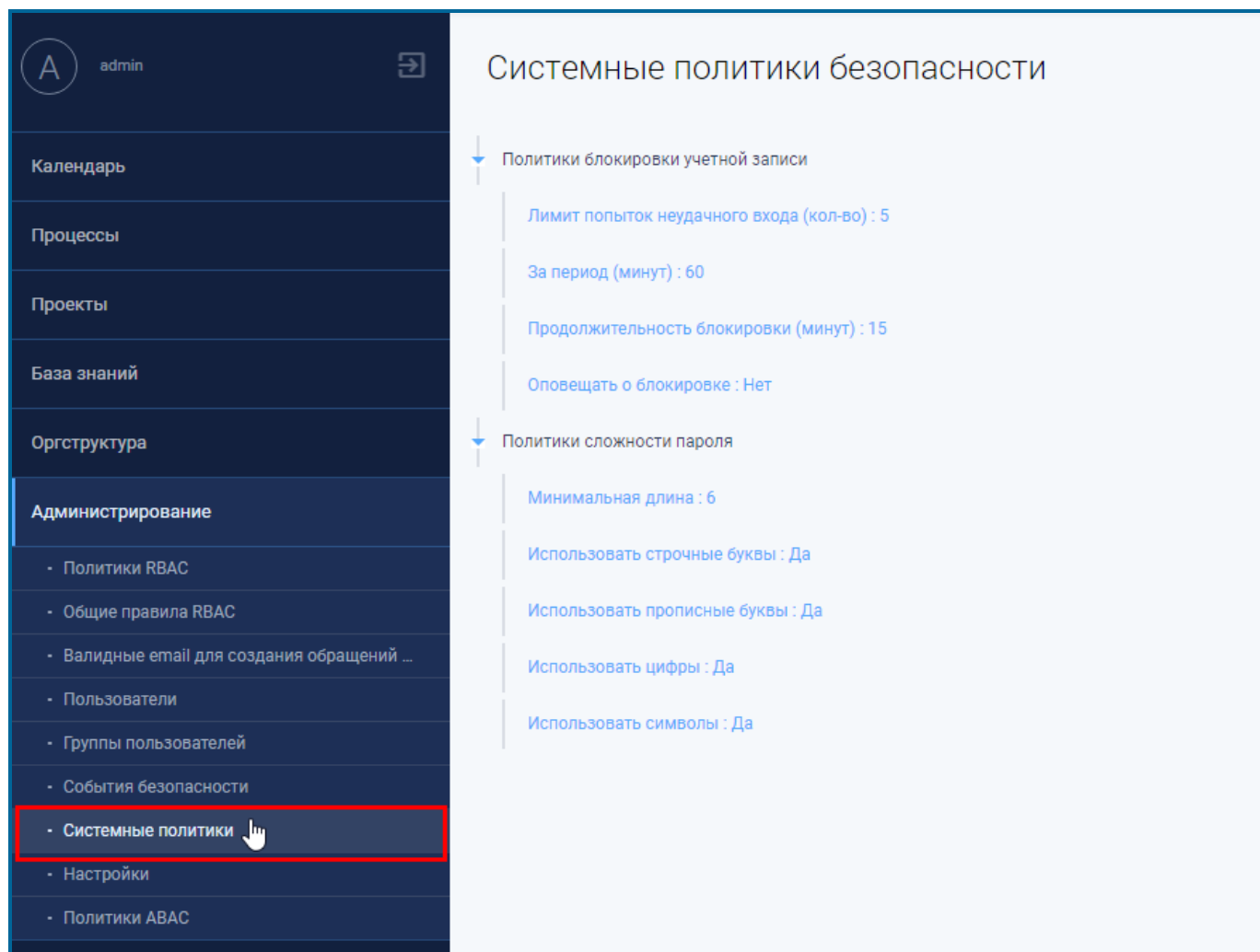


Рисунок 4.28 – Системные политики безопасности

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

Раздел «Системные политики безопасности» состоит из следующих блоков:

- Политики блокировки учетной записи;
- Политики сложности пароля.

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

Для настройки параметров системных политик безопасности необходимо:

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

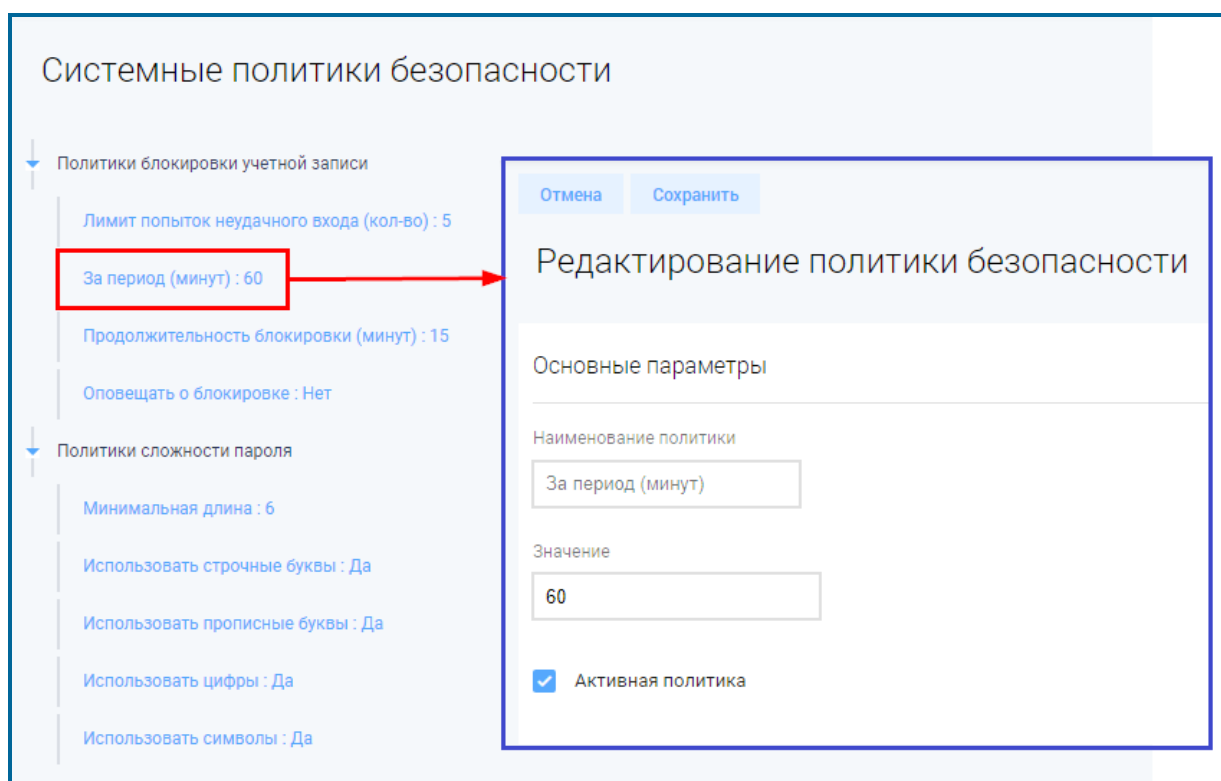


Рисунок 4.29 – Переход в режим редактирования политики безопасности

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

4.2.8 Настройки экспорта

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

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

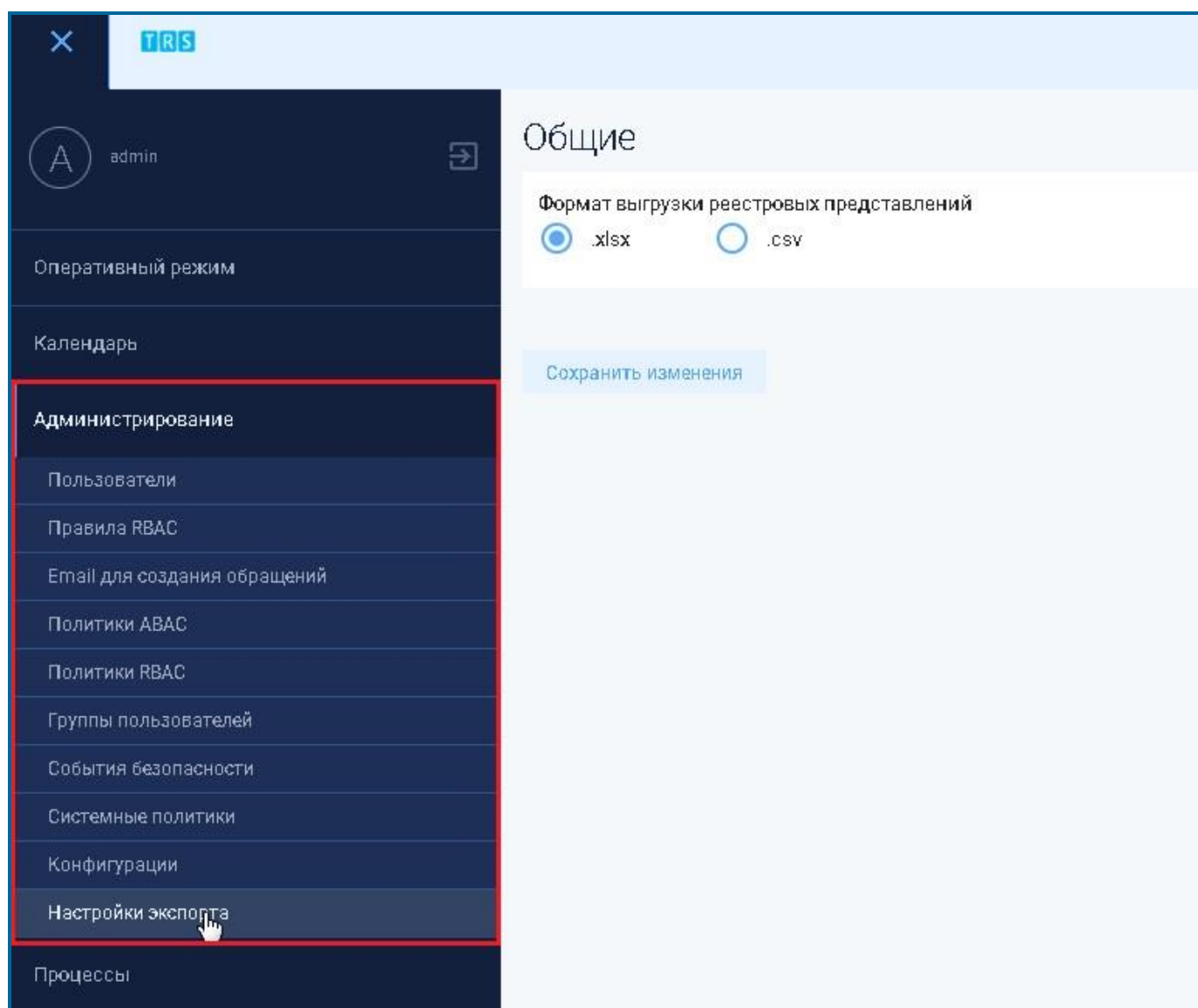


Рисунок 4.30 – Настройки экспорта

Для выбора формата выгрузки реестровых представлений необходимо:

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

4.2.9 Политики ABAC

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

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

Политики АВАС		
Добавить Выгрузить		
Наименование политики	Описание политики	Тип объекта
Доступ к типовому проекту		Проект
Доступ к проекту ТП ЕСМА		Проект
Доступ к проекту ТП ОСС		Проект
Доступ к типовому ОР		Экземпляры ОР
Доступ к ОР ОСС		Экземпляры ОР
Доступ к ОР ЕСМА		Экземпляры ОР

Рисунок 4.31 – Реестр политик 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. Поля заполняются автоматически значениями соответствующих полей УК и недоступны к редактированию.

В Реестре доступны следующие операции:

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

4.2.9.1 Учетная карточка политики АВАС

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

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

Внешний вид УК политики АВАС приведен на рисунке (Рисунок 4.32).

Рисунок 4.32 – Учетная карточка политики АВАС

УК политики АВАС имеет следующую структуру (Рисунок 4.23):

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

Описание полей приведено в таблице (Таблица 4.8).

Таблица 4.8 – Описание полей УК политики АВАС

Наименование	Описание
Наименование 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»);
- редактирование (аналогично п. «Редактирование учетной карточки пользователя»);

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

4.2.10 Конфигурации

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

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

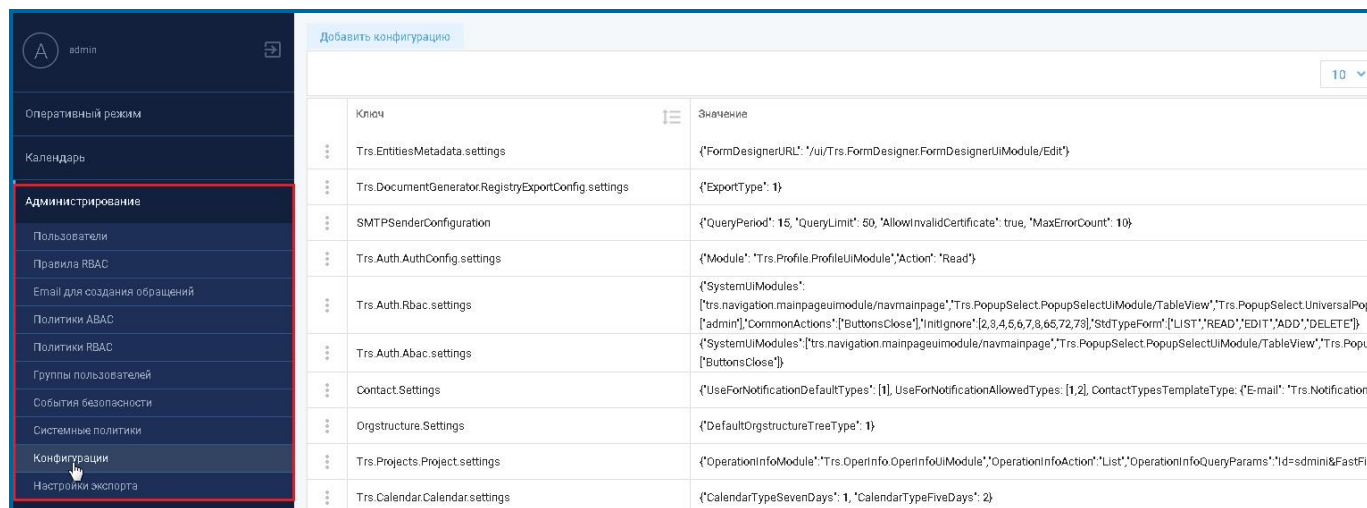


Рисунок 4.33 – Внешний вид раздела «Конфигурации»

В Реестре конфигураций доступны следующие операции:

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

4.2.10.1 Учетная карточка конфигураций

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

Внешний вид УК конфигурации в режиме редактирования приведен на рисунке:

Рисунок 4.34 – Внешний вид УК конфигурации в режиме редактирования

Таблица 4.9 – Описание полей УК конфигурации

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

В интерфейсе доступны следующие операции с УК конфигурации:

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

4.3 Ведение справочников

В Программе для ЭВМ необходимо заполнение и ведение следующих справочников:

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

4.3.1 Справочник «Клиенты»

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

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

Внешний вид справочника «Клиенты» приведен на рисунке:

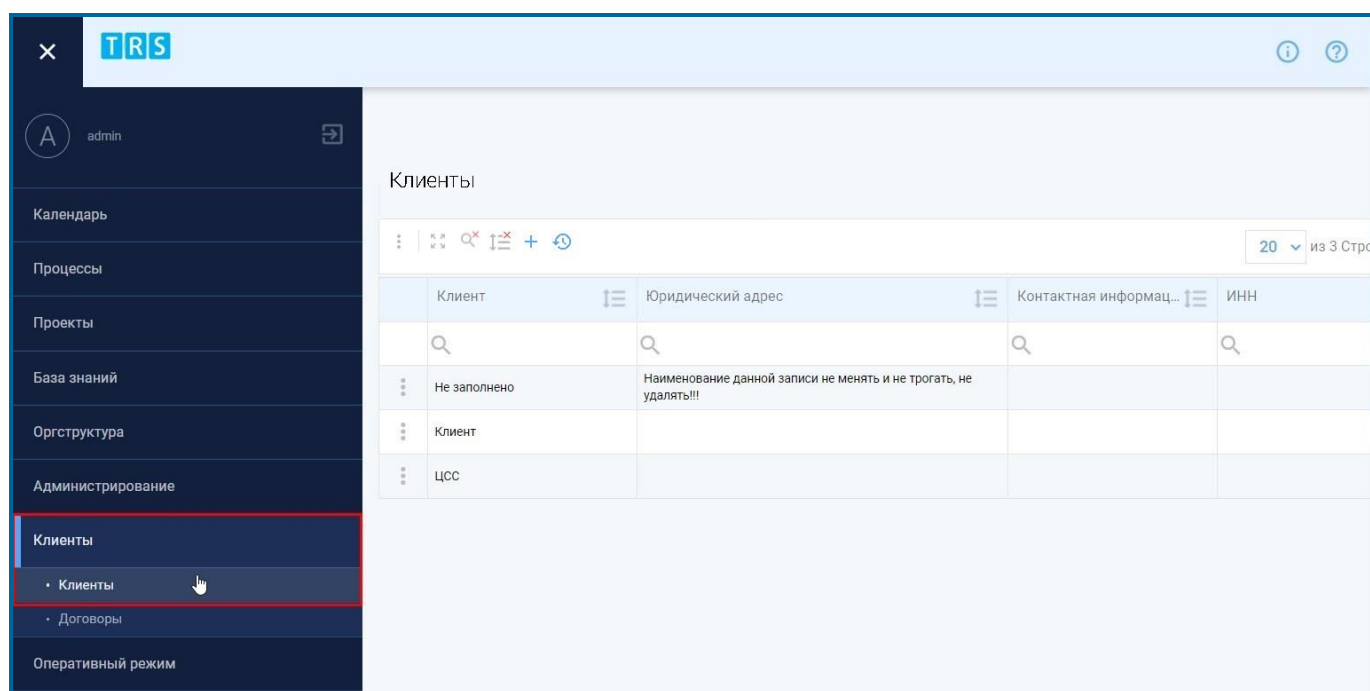


Рисунок 4.35 – Переход в справочник «Клиенты»

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

В Реестре клиентов доступны следующие операции:

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

4.3.1.1 Учетная карточка клиента

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

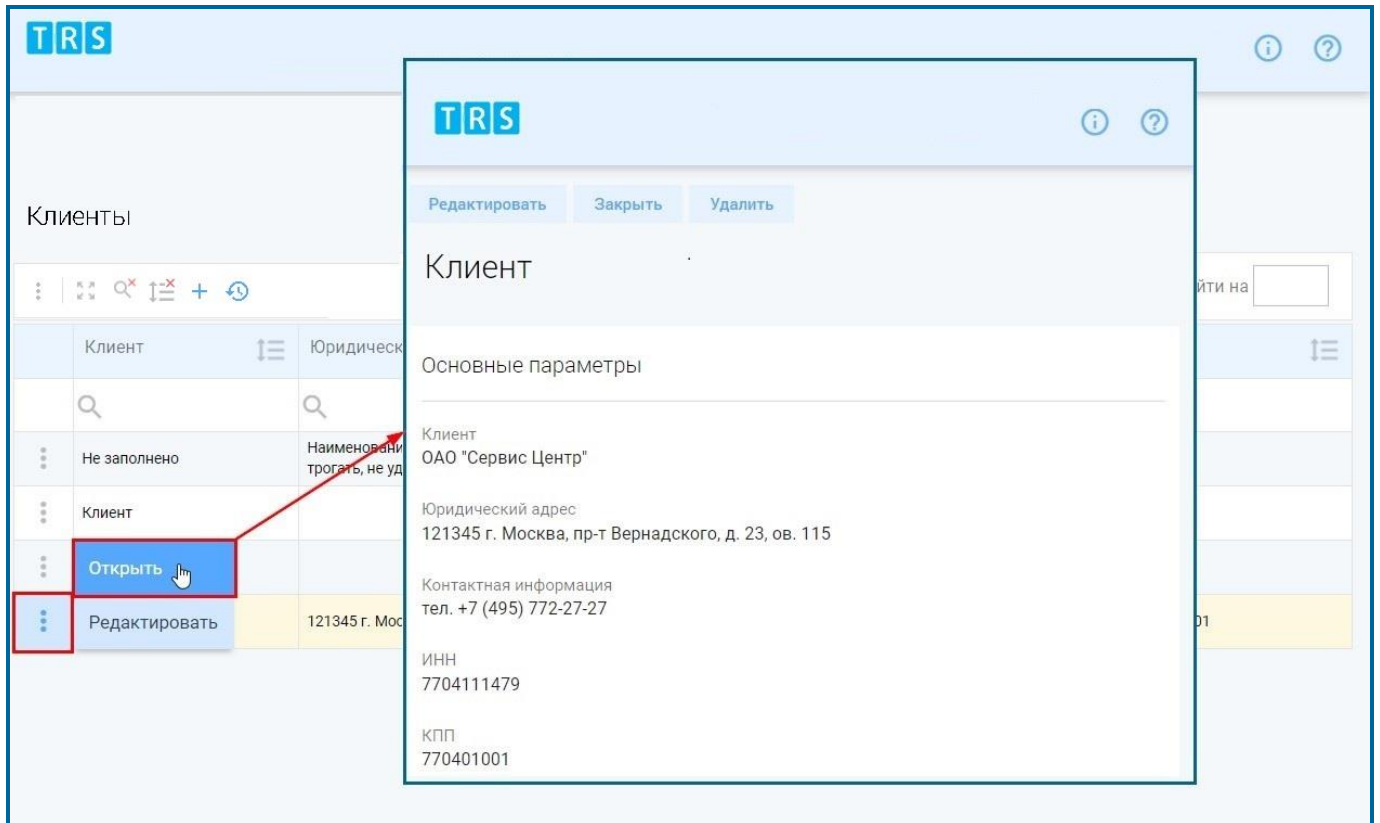


Рисунок 4.36 –Просмотр УК клиента

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

Рисунок 4.37 – Учетная карточка клиента

УК клиента имеет следующую структуру (Рисунок 4.37):

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

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

Таблица 4.10 – 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.

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»).

4.3.2 Справочник «Договоры»

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

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

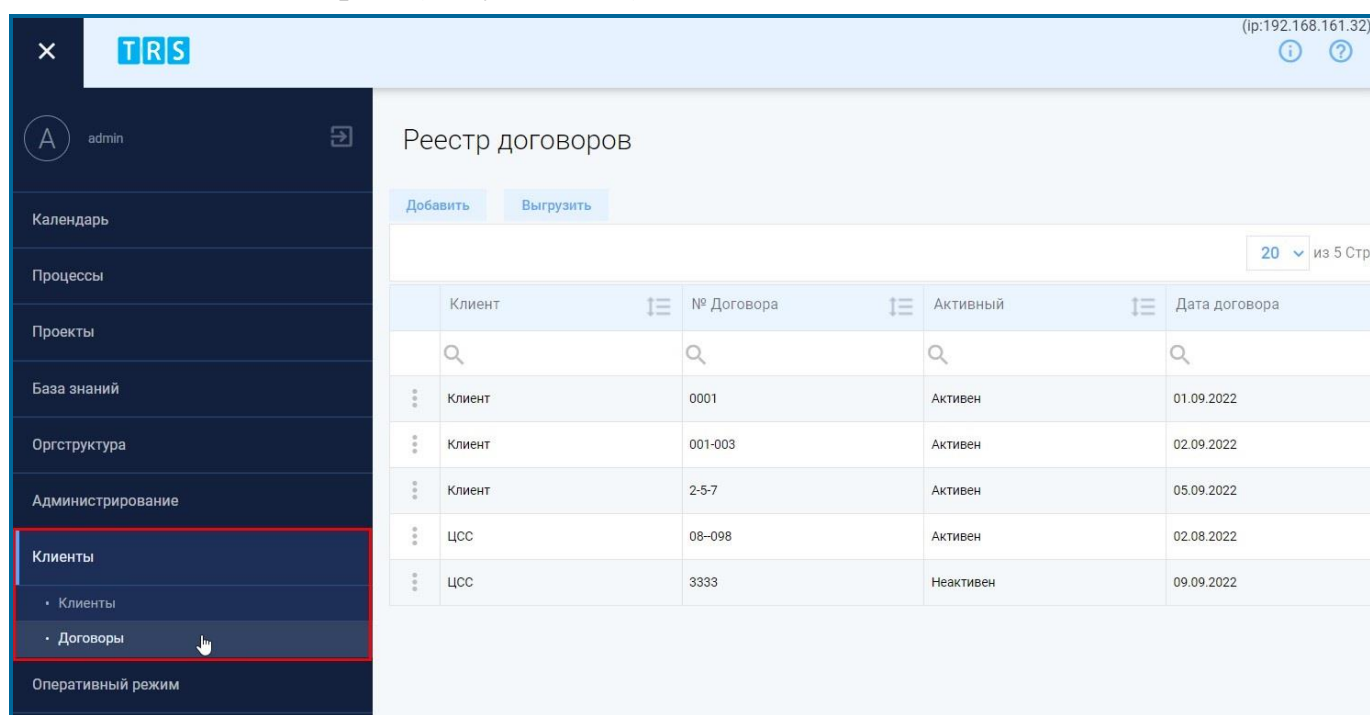


Рисунок 4.38 – Переход в справочник «Договоры»

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

В Реестре договоров доступны следующие операции:

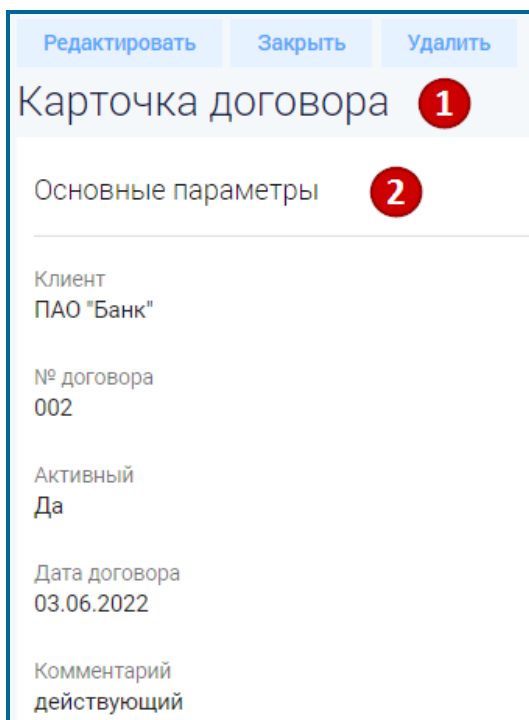
- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);

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

4.3.2.1 Учетная карточка договора

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

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



Редактировать	Закрыть	Удалить
Карточка договора 1		
Основные параметры 2		
Клиент ПАО "Банк"		
№ договора 002		
Активный Да		
Дата договора 03.06.2022		
Комментарий действующий		

Рисунок 4.39 – Учетная карточка договора

УК договора имеет следующую структуру (Рисунок 4.39):

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

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

Таблица 4.11 – Описание полей УК договора

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

В интерфейсе доступны следующие операции с УК договора:

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

4.3.3 Справочник «Виды деревьев оргструктуры»

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

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

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

Виды деревьев организационной структуры	
Добавить	Выгрузить
20 из 1 Строк < 1 > перейти на	
Наименование вида дерева	Вид ответственности
Административное подчинение	

Рисунок 4.40 – Справочник «Виды деревьев оргструктуры»

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

В Реестре видов деревьев оргструктуры доступны следующие операции:

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

4.3.3.1 Учетная карточка видов деревьев оргструктуры

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

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

Рисунок 4.41 – Учетная карточка видов деревьев оргструктуры

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

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

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

Таблица 4.12 – Описание полей УК вида деревьев оргструктуры

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

В интерфейсе доступны следующие операции с УК вида деревьев оргструктуры:

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

4.3.4 Справочник «Типы оргструктуры»

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

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

Внешний вид справочника «Типы оргструктуры» приведен на рисунке:

Код типа оргструктуры	Наименование типа оргструктуры
1	Компания
2	Дирекция
3	Отдел
4	Департамент

Рисунок 4.42 – Справочник «Типы оргструктуры»

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

В Реестре типов оргструктуры доступны следующие операции:

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

4.3.4.1 Учетная карточка типа оргструктуры

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

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

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

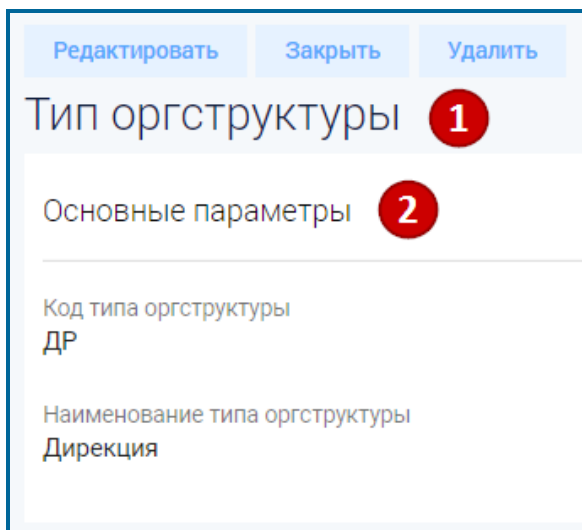


Рисунок 4.43 – Учетная карточка типа оргструктуры

УК типа оргструктуры имеет следующую структуру (Рисунок 4.43):

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

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

Таблица 4.13 – Описание полей УК типа оргструктуры

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.

В интерфейсе доступны следующие операции с УК типа оргструктуры:

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

4.3.5 Справочник «Уровни оргструктуры»

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

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

Внешний вид справочника «Уровни оргструктуры» приведен на рисунке:

Уровни оргструктуры	
... 🔍 ✖ + ↺ 20 из 5 Строк < 1 > перейти на	
Название уровня оргструктуры	Тип оргструктуры
🔍	🔍
Компания	Компания
Дирекция	Дирекция
Департамент	Департамент
Отдел	Отдел

Рисунок 4.44 – Справочник «Уровни оргструктуры»

В Реестре уровней оргструктуры доступны следующие операции:

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

4.3.5.1 Учетная карточка уровня оргструктуры

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

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

Рисунок 4.45 – Учетная карточка уровня оргструктуры

УК оргструктуры имеет следующую структуру (Рисунок 4.45):

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

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

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

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

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

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

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

- Административное подчинение;
- Функциональное подчинение.

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

Таблица 4.14 – Описание полей УК уровня оргструктуры

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

В интерфейсе доступны следующие операции с УК уровня оргструктуры:

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

4.3.6 Справочник «Оргструктура»

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

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

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

Справочник состоит из следующих компонентов:

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

The screenshot displays the 'Оргструктура' (Organizational Structure) reference. On the left, there is a hierarchical tree view with buttons 'Развернуть' (Expand), 'Свернуть' (Collapse), and 'Скрыть дерево' (Hide tree). The tree shows the following structure:

- Оргструктура
 - Трансоетъ
 - Дирекция по разработке ПП
 - Департамент разработки корпоративных систем
 - Отдел разработки базового ПО
 - Поддержка проектов
 - Дирекция по проектированию
 - Отдел проектирования корпоративных информационных систем
 - Отдел проектирования систем мониторинга и управления
 - Отдел развития продуктов
 - Отдел технической документации
 - Группа поддержки проектов
 - Управление качеством ПО
 - Дирекция по ИТ

On the right, there is a table with the following columns: Код подразде... (Code of the department), Наименование подраз... (Name of the department), Сокращенное... (Abbreviated name), Уровень оргст... (Organizational level), Тип оргструкт... (Type of organizational structure), Ветка в администр... (Branch in administration), and Комментарий (Comment). The table contains 16 rows of data.

| Код подразде... | Наименование подраз... | Сокращенное... | Уровень оргст... | Тип оргструкт... | Ветка в администр... | Комментарий |
|-----------------|--|----------------|------------------|------------------|---|-------------|
| 1 | Трансоетъ | ТРС | Компания | Компания | | |
| 2 | Дирекция по разработке ПП | РПП | Дирекция | Дирекция | Трансоетъ | |
| 3 | Департамент разработки корпоративных систем | РКИС | Департамент | Департамент | Трансоетъ/Дирекция по разработке ПП | |
| 5 | Дирекция по проектированию | ДП | Дирекция | Дирекция | Трансоетъ | |
| 6 | Отдел проектирования корпоративных информационных систем | КИС | Отдел | Отдел | Трансоетъ/Дирекция по проектированию | |
| 7 | Отдел проектирования систем мониторинга и управления | СМУ | Отдел | Отдел | Трансоетъ/Дирекция по проектированию | |
| 8 | Отдел развития продуктов | РП | Отдел | Отдел | Трансоетъ/Дирекция по проектированию | |
| 9 | Отдел технической документации | ТД | Отдел | Отдел | Трансоетъ/Дирекция по проектированию | 14 |
| УКПО | Управление качеством ПО | УКПО | Отдел | Отдел | Трансоетъ | |
| БПО | Отдел разработки базового ПО | БПО | Отдел | Отдел | Трансоетъ/Департамент разработки корпоративных систем | |
| ДИТ | Дирекция по ИТ | ДИТ | Дирекция | Дирекция | Трансоетъ | |

Рисунок 4.46 – Внешний вид справочника «Оргструктура»

4.3.6.1 Иерархическое дерево оргструктуры

По иерархическому дереву справочника доступны операции:

- разворачивание дерева по кнопке **Развернуть**;
- сворачивание дерева по кнопке **Свернуть**;
- скрыть дерево по кнопке **Скрыть дерево**.

Примечание. Для возврата к демонстрации иерархического дерева нажать

Показать дерево.

Показать дерево

Оргструктура

20 из 16 Строк < 1 > перейти на

| | Код подразделения | Наименование подразделения | Сокращенное наименование | Уровень оргструктуры | Тип оргструктуры | Ветка в административной ие... | Комментарий |
|-----|-------------------|--|--------------------------|----------------------|------------------|-------------------------------------|-------------|
| ... | 1 | Трансоет | ТРС | Компания | Компания | | |
| ... | 2 | Дирекция по разработке ПП | РПП | Дирекция | Дирекция | Трансоет | |
| ... | 3 | Департамент разработки корпоративных систем | РКИС | Департамент | Департамент | Трансоет/Дирекция по разработке ПП | |
| ... | 5 | Дирекция по проектированию | ДП | Дирекция | Дирекция | Трансоет | |
| ... | 6 | Отдел проектирования корпоративных информационных систем | КИС | Отдел | Отдел | Трансоет/Дирекция по проектированию | |
| ... | 7 | Отдел проектирования систем мониторинга и управления | СМКУ | Отдел | Отдел | Трансоет/Дирекция по проектированию | |

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

- разворачивание уровня иерархического дерева по пиктограмме ;
- сворачивание уровня иерархического дерева по пиктограмме .

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

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

4.3.6.2 Учетная карточка оргструктуры

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



→ «Открыть» (аналогично Рисунок 4.36).

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

Рисунок 4.48 – Учетная карточка оргструктуры

УК оргструктуры имеет следующую структуру (Рисунок 4.48):

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

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

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

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

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

Таблица 4.15 – Описание полей УК оргструктуры

| Наименование | Описание |
|---------------------------|--------------------|
| Основные параметры | |
| Код подразделения | Код подразделения. |

Таблица 4.15 – Описание полей УК оргструктуры

| Наименование | Описание |
|--|--|
| | 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. 4.3.5). |
| 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. |
| Изменено | Информация о пользователе и времени последнего изменения объекта.
Автоматически генерируется в виде цепки полей в формате: <Логин>, <Дата и время> при сохранении или внесении изменений в УК. |
| Создано | Информация о пользователе и времени создания объекта (УК).
Автоматически генерируется в виде цепки полей в формате: <Логин>, <Дата и время> при создании объекта (1 раз). Поле заполняется 1 раз при создании объекта. |
| 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. 4.3.3) по пиктограмме  . |
| Вкладка «Контакты» | |
| Сотрудник | ФИО сотрудника из справочника «Сотрудники» (п. 4.3.7).
Заполняется автоматически, недоступно для редактирования. |
| Наименование штатной должности | Наименование штатной должности сотрудника.
Заполняется автоматически, недоступно для редактирования. |

Таблица 4.15 – Описание полей УК оргструктуры

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

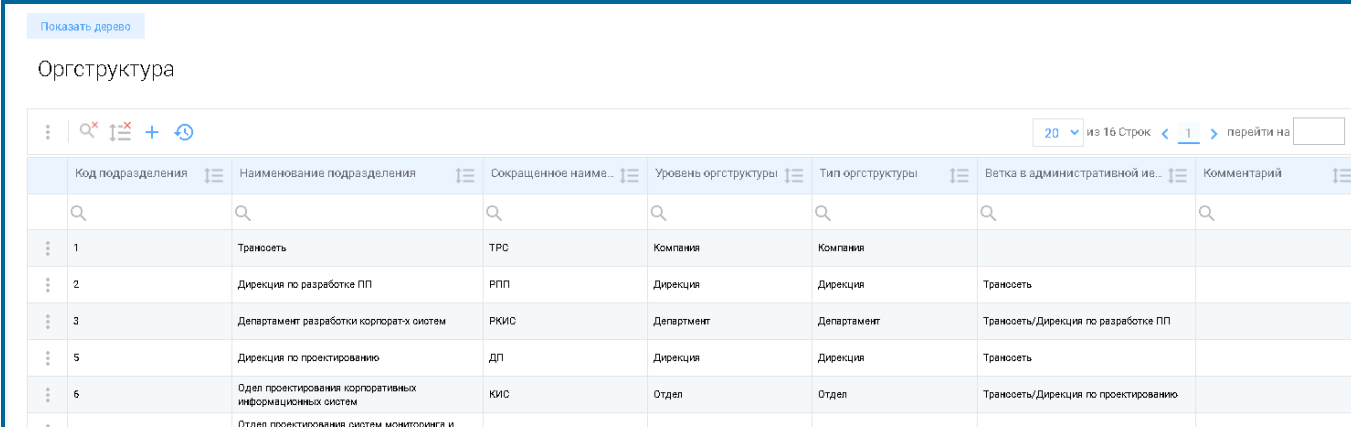
В интерфейсе доступны следующие операции с УК оргструктуры:

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

4.3.6.3 Реестр организационных единиц

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

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



| Показать дерево | | | | | | | |
|--|-------------------|--|----------------------|----------------------|------------------|-------------------------------------|-------------|
| Оргструктура | | | | | | | |
| <div> 20 из 16 Строк </div> | | | | | | | |
| | Код подразделения | Наименование подразделения | Сокращенное назим... | Уровень оргструктуры | Тип оргструктуры | Ветка в административной ив... | Комментарий |
| ... | 1 | Трансоет | ТРС | Компания | Компания | | |
| ... | 2 | Дирекция по разработке ПП | РПП | Дирекция | Дирекция | Трансоет | |
| ... | 3 | Департамент разработки корпорат-х систем | РКИС | Департамент | Департамент | Трансоет/Дирекция по разработке ПП | |
| ... | 5 | Дирекция по проектированию | ДП | Дирекция | Дирекция | Трансоет | |
| ... | 6 | Отдел проектирования корпоративных информационных систем | КИС | Отдел | Отдел | Трансоет/Дирекция по проектированию | |
| ... | 7 | Отдел проектирования систем мониторинга и управления | СМУ | Отдел | Отдел | Трансоет/Дирекция по проектированию | |

Рисунок 4.49 – Справочник «Оргструктура»

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

В Реестре организационных единиц доступны следующие операции:

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

4.3.7 Справочник «Должности»

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

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

Внешний вид справочника «Должности» приведен на рисунке:

| Реестр должностей | |
|---|------------------------|
| Добавить | Выгрузить |
| <div>20 из 9 Строк < 1 > перейти на</div> | |
| Код должности | Наименование должности |
| 001 | Директор филиала |
| 002 | Заместитель директора |
| 003 | Начальник отдела |
| 004 | Системный аналитик |
| ОТП | Оператор ТП |
| ИТ | Директор по ИТ |
| сисадмин | Системный инженер |
| 323 | Тестировщик |
| 007 | Главный инженер |

Рисунок 4.50 – Справочник «Должности»

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

В Реестре должностей доступны следующие операции:

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

4.3.7.1 Учетная карточка должности

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

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

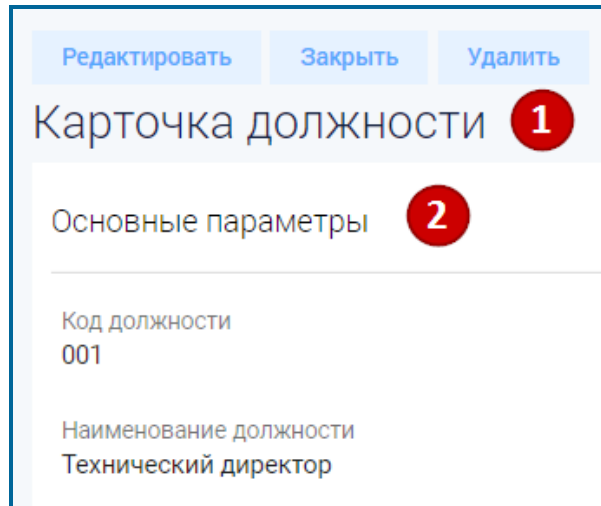


Рисунок 4.51 – Учетная карточка должности

УК должности имеет следующую структуру (Рисунок 4.51):

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

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

Таблица 4.16 – Описание полей УК должности

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

В интерфейсе доступны следующие операции с УК должности:

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

4.3.8 Справочник «Штатное расписание»

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

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

Внешний вид справочника «Штатное расписание» приведен на рисунке:

| Наименование штатной должности | Наименование подразделения | Характеристики рабочего места | Сотрудник |
|--------------------------------|--|-------------------------------|--------------------------------|
| Директор филиала | Оргструктура | | Громов Тимон Юрьевич |
| Заместитель директора | Дирекция по проектированию | | Садовникова Ольга Владимировна |
| Заместитель директора | Дирекция по разработке ПП | | |
| Начальник отдела | Отдел проектирования корпоративных информационных систем | | |
| Начальник отдела | Отдел проектирования систем мониторинга и управления | | Копытова Людмила Александровна |

Рисунок 4.52 – Справочник «Штатное расписание»

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

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

В Реестре штатного расписания доступны следующие операции:

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

4.3.8.1 Учетная карточка штатного расписания

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

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

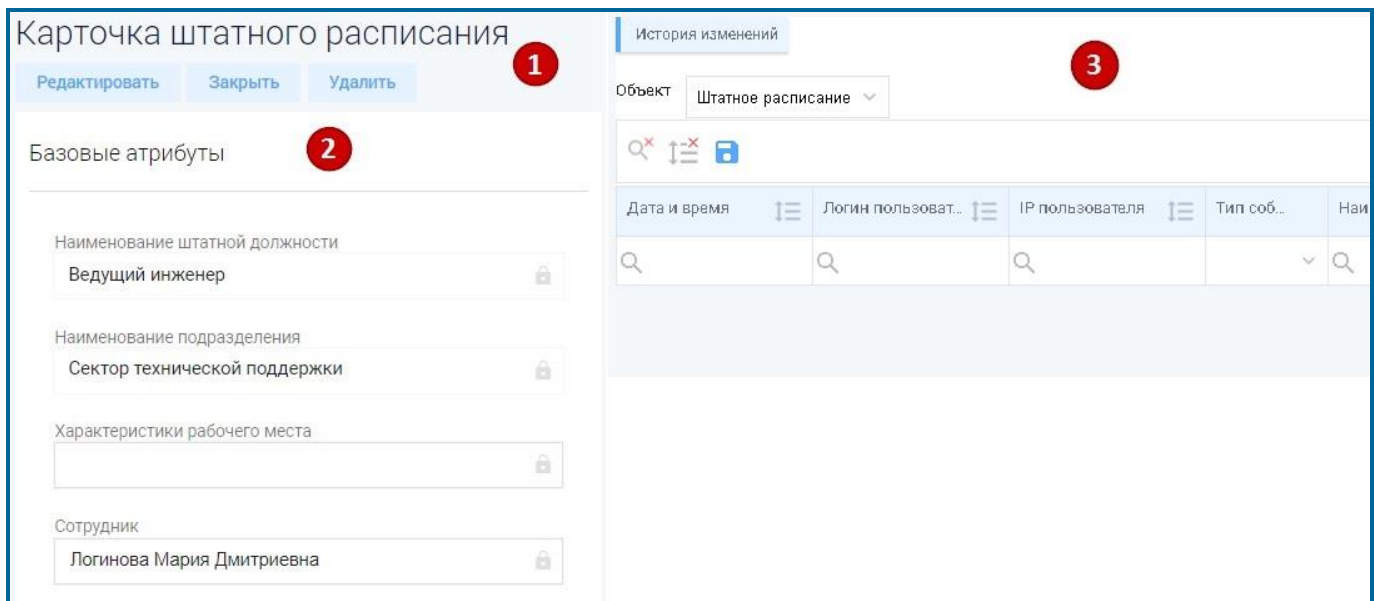


Рисунок 4.53 – Учетная карточка штатного расписания

УК штатного расписания имеет следующую структуру (Рисунок 4.53):

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

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

Таблица 4.17 – Описание полей УК штатного расписания

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

В интерфейсе доступны следующие операции с УК штатного расписания:

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

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

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

4.3.9 Справочник «Сотрудники»

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

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

Внешний вид справочника «Сотрудники» приведен на рисунке:

| Реестр сотрудников | | | | | | | | | | |
|---|--|---------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| <div> ⋮ 🔍 ✖ 🔍 ✖ + 🔄 </div> <div>20 из 16 Строк < 1 > перейти на <input type="text"/></div> | | | | | | | | | | |
| | Наименование подразд. | Ветка в админист. | Должность | Табельный но. | Фамилия | Имя | Отчество | Пол | Дата приема | Дата увольня. |
| | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| ... | Отдел проектирования корпоративных информационных систем | Трансоцеты/Дирекция по проектированию | Системный аналитик | 6 | Иванов | Дмитрий | Иванович | мужской | 02.02.2022 | |
| ... | Отдел технической поддержки | | Оператор ТП | 48 | Дудченко | Валерия | | женский | 08.02.2022 | |
| ... | | | | 46 | Николаев | Андрей | | мужской | 07.02.2022 | 10.02.2022 |
| ... | Оргструктура | | Директор филиала | 1800000 | Громов | Тимо | Юрьевич | мужской | 24.05.2015 | |
| ... | Отдел поддержки корпоративной сети | Трансоцеты/Дирекция по ИТ | Системный инженер | 12345566778 | Иванов | Иван | | мужской | 01.02.2022 | |
| ... | Отдел поддержки корпоративной сети | Трансоцеты/Дирекция по ИТ | Системный инженер | 1234 | Юдин | Дмитрий | Игоревич | мужской | 01.12.2021 | |

Рисунок 4.54 – Справочник «Сотрудники»

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

В Реестре сотрудников доступны следующие операции:

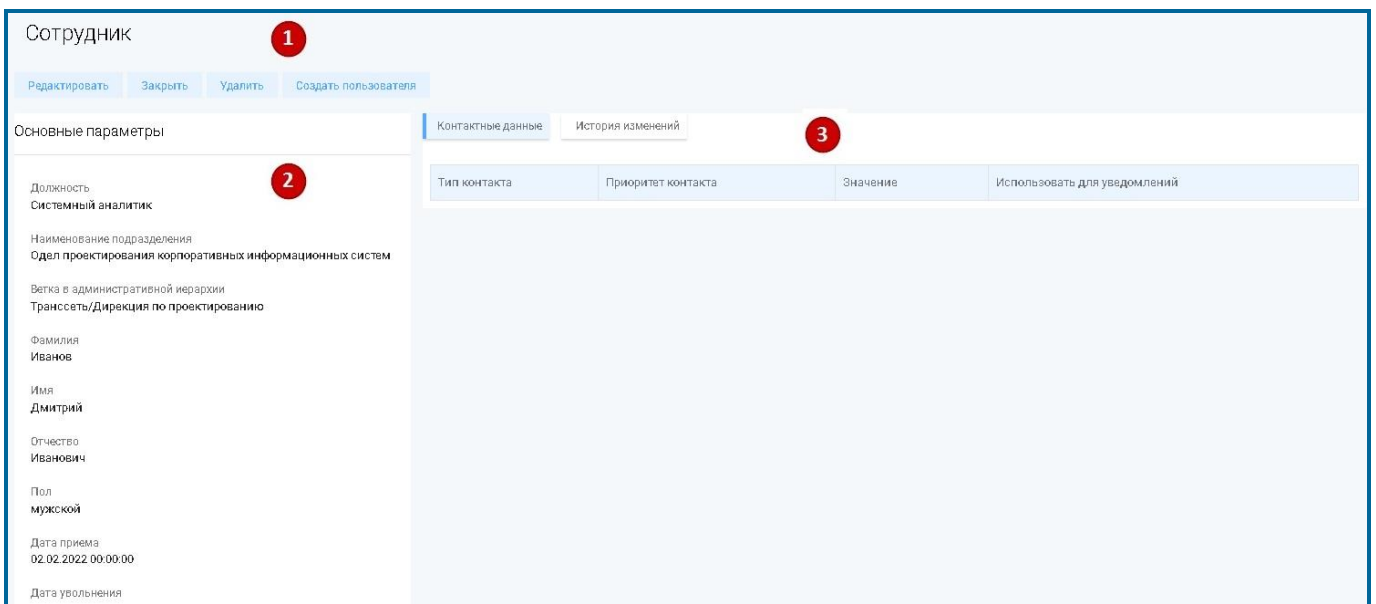
- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv» (аналогично п. «Выгрузка данных в файл формата «xlsx» / «csv»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);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

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

4.3.9.1 Учетная карточка сотрудника

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

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



Сотрудник

Редактировать Закрыть Удалить Создать пользователя

Основные параметры

Должность
Системный аналитик

Наименование подразделения
Одел проектирования корпоративных информационных систем

Ветка в административной иерархии
Транссеть/Дирекция по проектированию

Фамилия
Иванов

Имя
Дмитрий

Отчество
Иванович

Пол
мужской

Дата приема
02.02.2022 00:00:00

Дата увольнения

Контактные данные

| Тип контакта | Приоритет контакта | Значение | Использовать для уведомлений |
|--------------|--------------------|----------|------------------------------|
| | | | |

Рисунок 4.55 – Учетная карточка сотрудника

УК сотрудника имеет следующую структуру (Рисунок 4.55):

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

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

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

Таблица 4.18 – Описание полей УК сотрудника

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

Таблица 4.18 – Описание полей УК сотрудника

| Наименование | Описание |
|------------------------------|--|
| Приоритет контакта | Приоритет контакта (в какой последовательности отправлять уведомления для указанных контактов).

Выбор значения из списка по пиктограмме  . |
| Значение | Значение.
Заполняется пользователем вручную. |
| Использовать для уведомлений | Признак использования контакта для получения уведомлений.
Заполняется пользователем вручную с помощью чек-бокса  . |
| Вкладка «История изменений» | Заполняется автоматически. Описание действий по вкладке аналогично п. 4.11. |

В интерфейсе доступны следующие операции с УК сотрудника:

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

Создание учетной карточки сотрудника

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

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

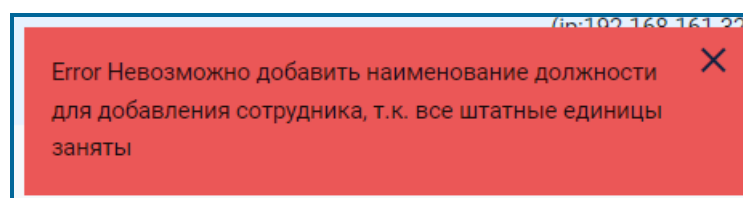


Рисунок 4.56 – Информационное сообщение о невозможности добавления УК сотрудника

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

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

Создать пользователя

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

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

Примечание. Создание пользователей возможно только через УК сотрудника. Кнопка

Создать пользователя становится недоступна в карточке, когда поле «Логин» заполнено.

The screenshot displays the 'Сотрудник' (Employee) card interface. At the top, there are four buttons: 'Редактировать' (Edit), 'Заккрыть' (Close), 'Удалить' (Delete), and 'Создать пользователя' (Create user). The 'Создать пользователя' button is highlighted with a red box and a red arrow pointing to the 'Создать пользователя' form on the right. The form contains the following fields:

- Логин** (Login): A text input field with a red dot icon.
- Пароль** (Password): A text input field with a red dot icon.
- Повторите пароль** (Repeat password): A text input field with a red dot icon.
- Срок действия** (Expiration date): A date picker field showing 'ДД.ММ.ГГГГ'.

The form also has two buttons: 'Заккрыть' (Close) and 'Сохранить' (Save). The 'Сохранить' button is highlighted with a red box.

The main card area shows the following information:

- Основные параметры** (Basic parameters)
- Должность** (Position): Заместитель директора (Deputy Director)
- Наименование подразделения** (Department name): Дирекция по проектированию (Design Directorate)
- Фамилия** (Surname): Садовникова (Sadovnikova)
- Имя** (Name): Ольга (Olga)
- Отчество** (Patronymic): Владимировна (Vladimirovna)
- Логин** (Login): [Empty]
- Пол** (Gender): мужской (Male)
- Дата приема** (Date of reception): 07.02.2020 00:00:00

Рисунок 4.57 – Переход к форме «Создать пользователя»

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

Таблица 4.19 – Описание полей формы «Создать пользователя»

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

4.3.10 Справочник «Типы ролей сотрудников»

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

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

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

| Название типовой роли | Количество в подразделении |
|--|----------------------------|
| Руководитель подразделения | 1 |
| Заместитель руководителя | 5 |
| ИО руководителя | 2 |
| Материально ответственный | 99999 |
| Ответственный за пожарную безопасность | 2 |
| Сотрудник ТП | 5 |
| Руководитель ТП | 1 |

Рисунок 4.58 – Справочник «Типы ролей сотрудников»

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

В Реестре типов ролей сотрудников доступны следующие операции:

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

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

4.3.10.1 Учетная карточка типа роли сотрудника

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



→ «Открыть» (аналогично Рисунок 4.36).

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

Рисунок 4.59 – Учетная карточка типа роли сотрудника

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

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

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

Таблица 4.20 – Описание полей УК типа роли сотрудника

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

В интерфейсе доступны следующие операции с УК типа роли сотрудника:

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

4.3.11 Справочник «Роли сотрудников»

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

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

Внешний вид справочника «Роли сотрудников» приведен на рисунке:

| Каталог ролей сотрудников | | | | | | |
|---|-----------------|------------------|--------------------------------|--|----------|--|
| <div> ⋮ 🔍 🔍 🔍 + 🔄 </div> <div>20 из 5 Строк < 1 > перейти на <input type="text"/></div> | | | | | | |
| Роль сотрудника | Назначение роли | Должность | Сотрудник | Подразделение | Основной | |
| Руководитель подразделения | к должности | Начальник отдела | Копытова Людмила Александровна | Отдел проектирования систем мониторинга и управления | да | |
| тест | к должности | Тестирующий | Демин Светлана | Управление качеством ПО | да | |
| Автотест | к сотруднику | Тестирующий | Догдов Сергей | Управление качеством ПО | да | |
| Заместитель руководителя | к сотруднику | Начальник отдела | Копытова Людмила Александровна | Отдел проектирования систем мониторинга и управления | да | |
| Ответственный за пожарную безопасность | к сотруднику | Директор по ИТ | Калинин Павел Владимирович | Дирекция по ИТ | да | |

Рисунок 4.60 – Справочник «Роли сотрудников»

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

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

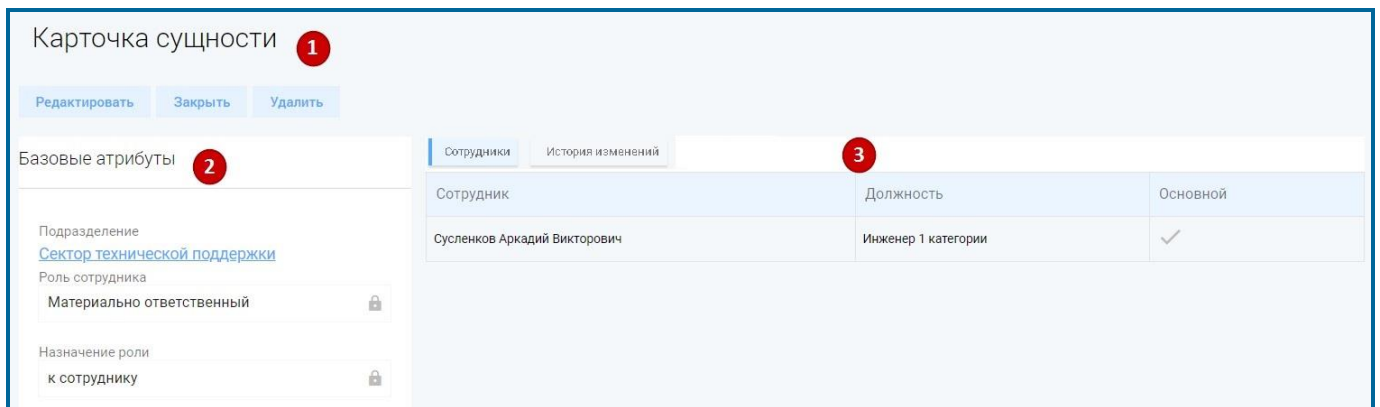
В Реестре ролей сотрудников доступны следующие операции:

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

4.3.11.1 Учетная карточка роли сотрудника

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

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



Карточка сущности **1**

Редактировать Закрыть Удалить

Базовые атрибуты **2**

Подразделение
[Сектор технической поддержки](#)

Роль сотрудника
Материально ответственный

Назначение роли
к сотруднику

Сотрудники История изменений **3**

| Сотрудник | Должность | Основной |
|------------------------------|---------------------|----------|
| Сусленков Аркадий Викторович | Инженер 1 категории | ✓ |

Рисунок 4.61 – Учетная карточка роли сотрудника

УК роли сотрудника имеет следующую структуру (Рисунок 4.61):

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

– блок вкладок (3).

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

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

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

Таблица 4.21 – Описание полей УК роли сотрудника

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

Таблица 4.21 – Описание полей УК роли сотрудника

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

В интерфейсе доступны следующие операции с УК роли сотрудника:

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

4.3.12 Справочник «Решения»

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

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

Внешний вид справочника «Решения» приведен на рисунке:

| Наименование решения | Описание | Вид процесса | Статус |
|----------------------|----------|------------------------|----------|
| Полностью решено | | Управление обращениями | Решено |
| Частично решено | | Управление обращениями | Решено |
| Отменено | | Управление обращениями | Отменено |
| Закрыто | | Управление обращениями | Закрыто |

Рисунок 4.62 – Справочник «Решения»

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

В Реестре решений доступны следующие операции:

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

4.3.12.1 Учетная карточка решения

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

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

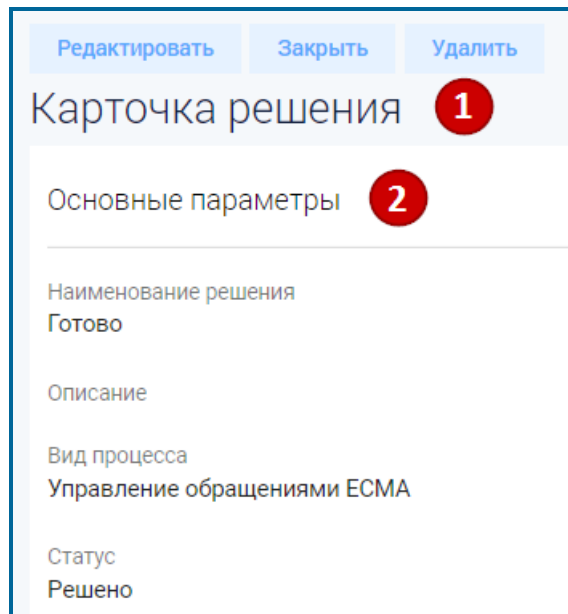


Рисунок 4.63 – Учетная карточка решения

УК решения имеет следующую структуру (Рисунок 4.63):

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

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

Таблица 4.22 – Описание полей УК решения

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

Таблица 4.22 – Описание полей УК решения

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

В интерфейсе доступны следующие операции с УК решения:

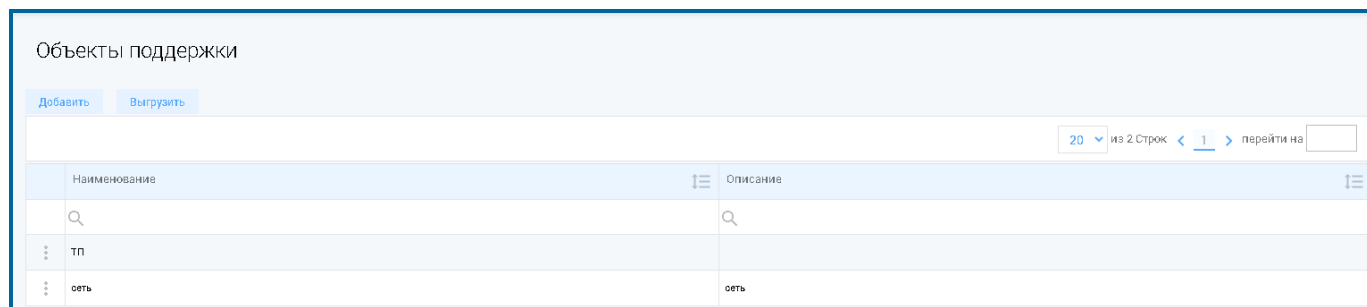
- просмотр (аналогично п. «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»);
- удаление (аналогично п. «Удаление учетной карточки проекта»).

4.3.13 Справочник «Объекты поддержки»

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

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

Внешний вид справочника «Объекты поддержки» приведен на рисунке:



| Объекты поддержки | |
|--|---|
| <div> Добавить Выгрузить </div> <div> <div>20</div> <div>из 2 Строк</div> <div>< 1 > перейти на</div> </div> | |
| Наименование | Описание |
| <div>  </div> <div> <div>ТП</div> </div> | <div>  </div> <div> <div>сеть</div> </div> |

Рисунок 4.64 – Справочник «Объекты поддержки»

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

В Реестре объектов поддержки доступны следующие операции:

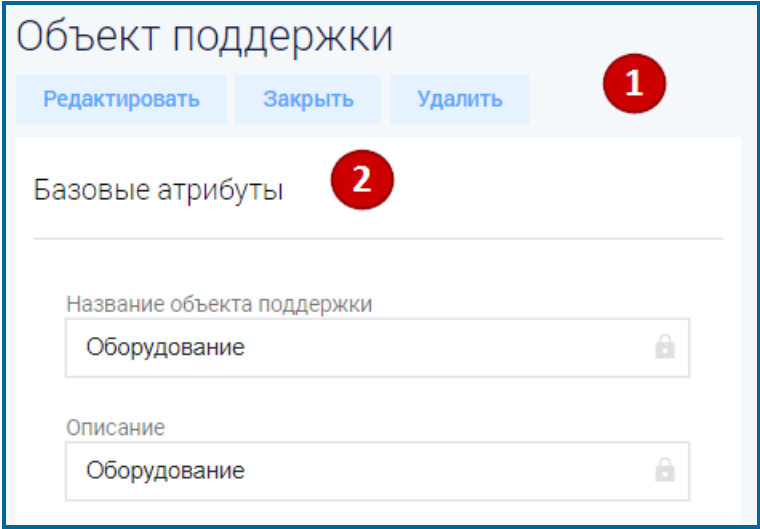
- сортировка значений (аналогично п. «Сортировка значений»);
- навигация по страницам (аналогично п. «Навигация по страницам»);
- фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»);

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

4.3.13.1 Учетная карточка объекта поддержки

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

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



Скриншот интерфейса «Объект поддержки». В верхней части заголовок «Объект поддержки» и три кнопки: «Редактировать», «Заккрыть» и «Удалить». Справа от кнопок находится пиктограмма с тремя точками, обозначенная цифрой 1. Ниже находится блок «Базовые атрибуты», обозначенный цифрой 2. В этом блоке есть два поля: «Название объекта поддержки» и «Описание». Оба поля содержат текст «Оборудование» и имеют значок замка в конце, что указывает на то, что эти поля заблокированы.

Рисунок 4.65 – Учетная карточка объекта поддержки

УК объекта поддержки имеет следующую структуру (Рисунок 4.65):

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

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

Таблица 4.23 – Описание полей УК объекта поддержки

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

В интерфейсе доступны следующие операции с УК объекта поддержки:

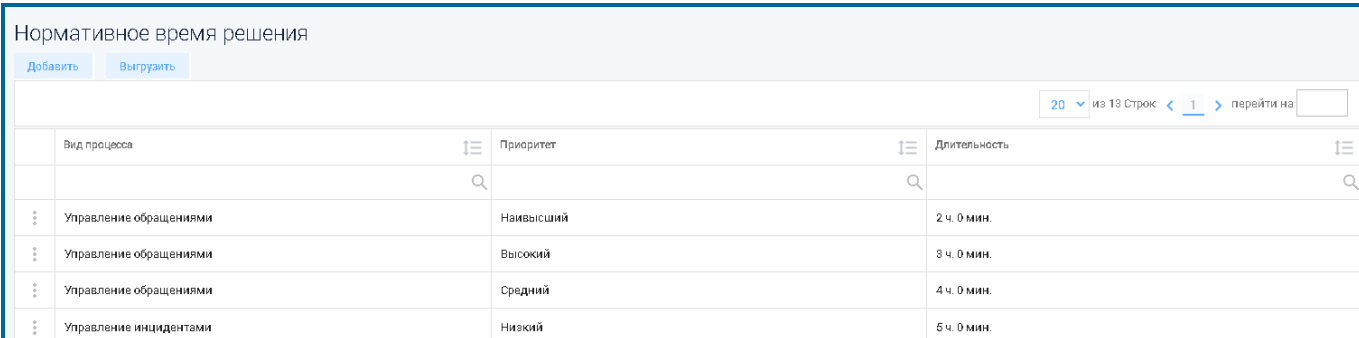
- просмотр (аналогично п «Просмотр учетной карточки проекта»);
- создание (аналогично п. «Создание учетной карточки проекта»);
- редактирование (аналогично п. «Редактирование учетной карточки проекта»);
- удаление (аналогично п. «Удаление учетной карточки проекта»).

4.3.14 Справочник «Нормативное время решения»

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

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

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



| Нормативное время решения | | |
|--|-----------|--------------|
| <div>Добавить</div> <div>Выгрузить</div> | | |
| <div>20 из 18 Строк < 1 > перейти на</div> | | |
| Вид процесса | Приоритет | Длительность |
| ... | Наивысший | 2 ч. 0 мин. |
| ... | Высокий | 3 ч. 0 мин. |
| ... | Средний | 4 ч. 0 мин. |
| ... | Низкий | 5 ч. 0 мин. |

Рисунок 4.66 – Справочник «Нормативное время решения»

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

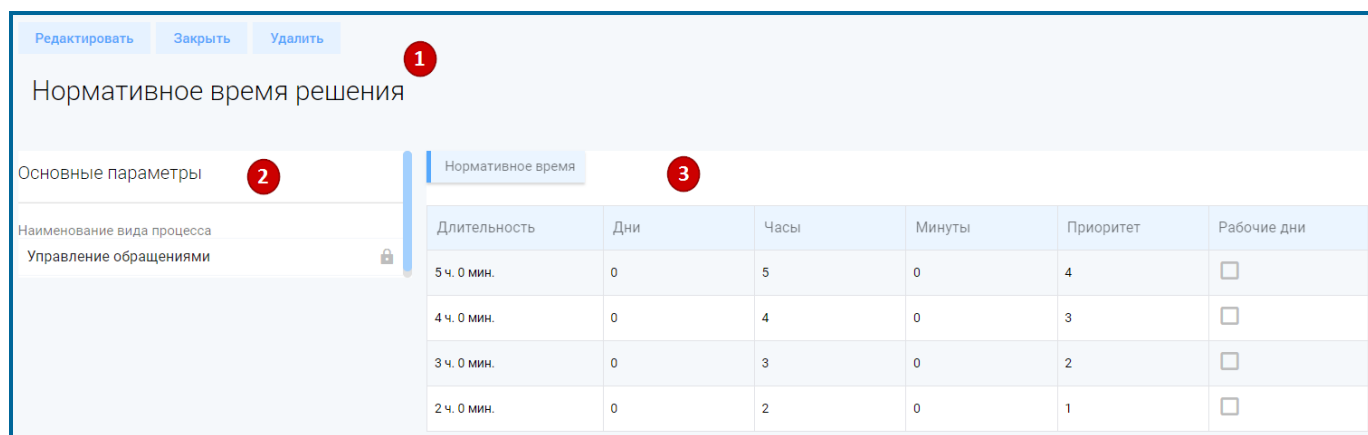
В Реестре нормативного времени решения доступны следующие операции:

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

4.3.14.1 Учетная карточка нормативного времени решения

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

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



| Длительность | Дни | Часы | Минуты | Приоритет | Рабочие дни |
|--------------|-----|------|--------|-----------|--------------------------|
| 5 ч. 0 мин. | 0 | 5 | 0 | 4 | ☐ |
| 4 ч. 0 мин. | 0 | 4 | 0 | 3 | ☐ |
| 3 ч. 0 мин. | 0 | 3 | 0 | 2 | ☐ |
| 2 ч. 0 мин. | 0 | 2 | 0 | 1 | ☐ |

Рисунок 4.67 – Учетная карточка нормативного времени решения

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

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

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

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

Таблица 4.24 – Описание полей УК нормативного времени решения

| Наименование | Описание |
|------------------------------------|---|
| Основные параметры | |
| Наименование вида процесса | Наименование вида процесса.
Выбор значения из списка по пиктограмме  . |
| Вкладка «Нормативное время» | |
| 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 неактивирован. При необходимости, может быть откорректирован пользователем вручную с помощью чек-бокса 
<ul style="list-style-type: none"> – 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 |

Таблица 4.24 – Описание полей УК нормативного времени решения

| Наименование | Описание |
|--------------|---|
| | обращения в соответствии с установленным значением. |

В интерфейсе доступны следующие операции с УК нормативного времени решения:

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

4.3.15 Справочник «Ответственные по статусам»

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

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

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

Реестр ответственных по статусам

Добавить

Выгрузить

20из 48 Строк

<

1

2

3

>

перейти на

| Вид процесса | Классификация | Статус | Подразделение | Сотрудник | Должность |
|---|---|---|---|---|---|
|  |  |  |  |  |  |
| Управление инцидентами | При проведении плановых/аварийных работ | В работе | | | |
| Управление инцидентами | При проведении плановых/аварийных работ | Решено | | | |
| Управление инцидентами | При проведении плановых/аварийных работ | Закрето | | | |
| Управление инцидентами | При проведении плановых/аварийных работ | Отменено | | | |
| Управление инцидентами | При проведении плановых/аварийных работ | Приостановлено | | | |
| Управление инцидентами | При проведении плановых/аварийных работ | Открыто | Дирекция по ИТ | Калинин Павел Владимирович | Директор по ИТ |
| Управление обращениями | Консультация | Решено | | | |
| Управление обращениями | Консультация | Закрето | | | |

Рисунок 4.68 – Справочник «Ответственные по статусам»

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

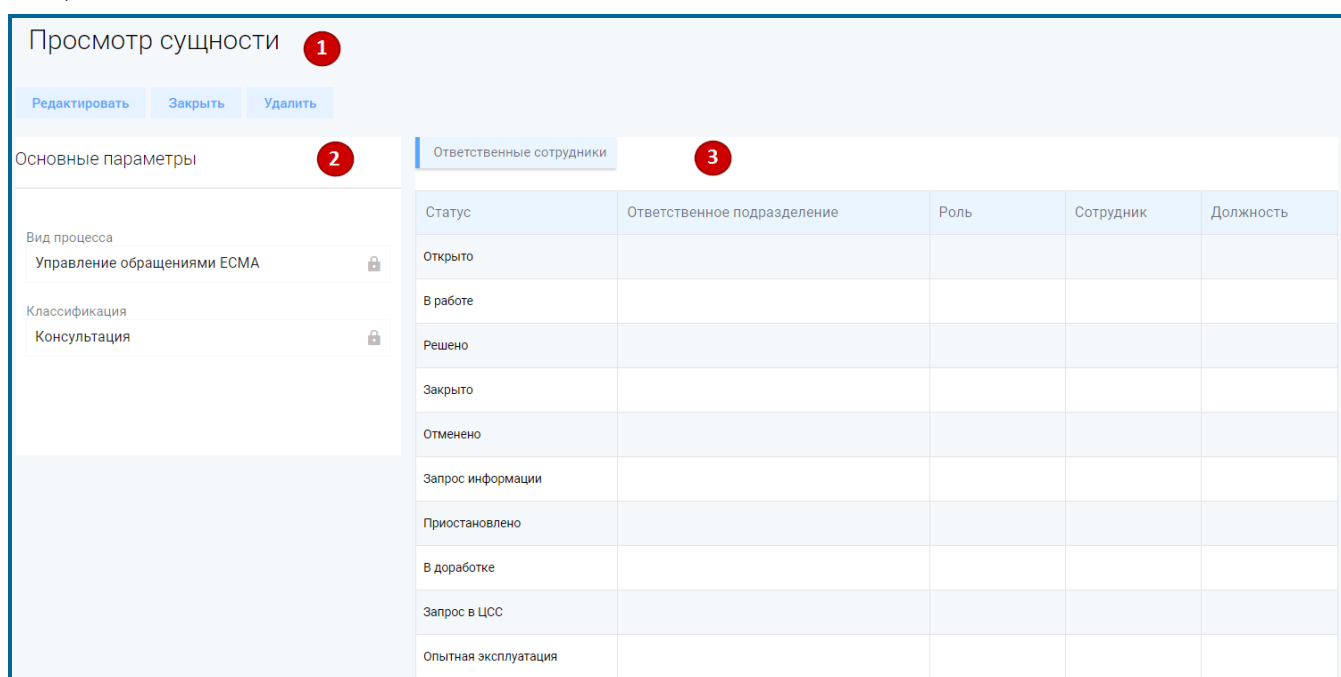
В Реестре ответственных по статусам доступны следующие операции:

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

4.3.15.1 Учетная карточка ответственного по статусам

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

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



| Статус | Ответственное подразделение | Роль | Сотрудник | Должность |
|----------------------|-----------------------------|------|-----------|-----------|
| Открыто | | | | |
| В работе | | | | |
| Решено | | | | |
| Закрывается | | | | |
| Отменено | | | | |
| Запрос информации | | | | |
| Приостановлено | | | | |
| В доработке | | | | |
| Запрос в ЦСС | | | | |
| Опытная эксплуатация | | | | |

Рисунок 4.69 – Учетная карточка ответственного по статусам

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

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

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

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

Таблица 4.25 – Описание полей УК ответственного по статусам

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

Таблица 4.25 – Описание полей УК ответственного по статусам

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

В интерфейсе доступны следующие операции с УК ответственного по статусам:

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

4.3.16 Справочник «Виды деятельности»

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

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

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

Справочник состоит из следующих компонентов:

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

4.3.16.1 Учетная карточка вида деятельности

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

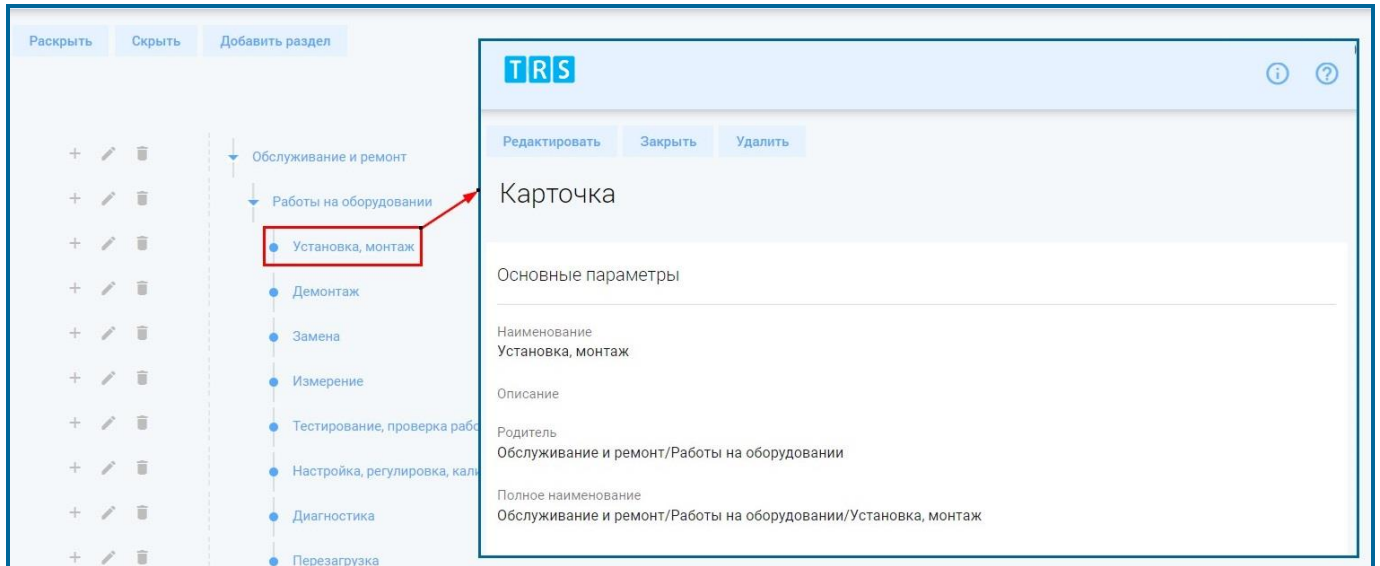


Рисунок 4.70 – Открытие УК вида деятельности

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

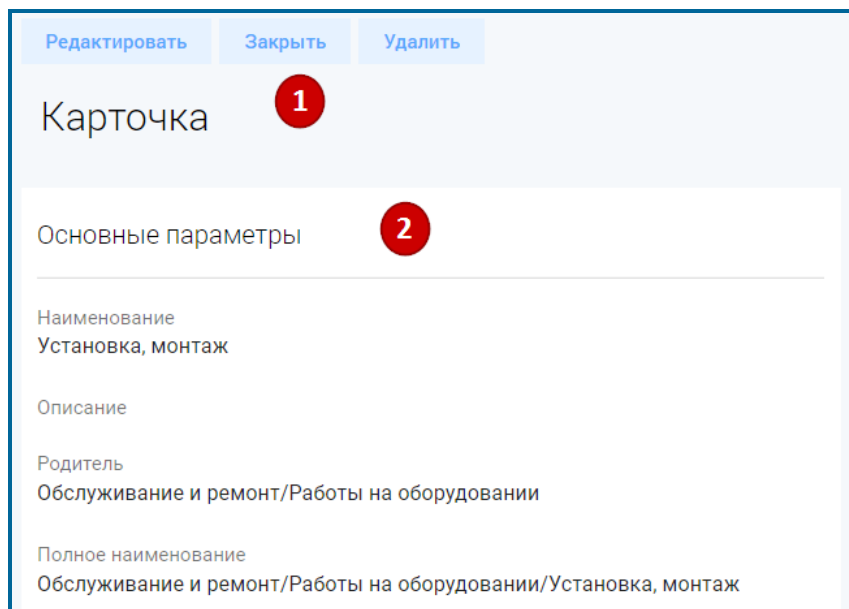


Рисунок 4.71 – Учетная карточка вида деятельности

УК вида деятельности имеет следующую структуру (Рисунок 4.71):

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

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

Таблица 4.26 – 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. |
| Полное наименование | Полное наименование вида деятельности.
Полное наименование содержит перечисление всех родительских видов деятельности и наименование текущего вида деятельности из поля «Наименование». |

В интерфейсе доступны следующие операции с УК вида деятельности:

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

4.3.16.2 Иерархическое дерево видов деятельности

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

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

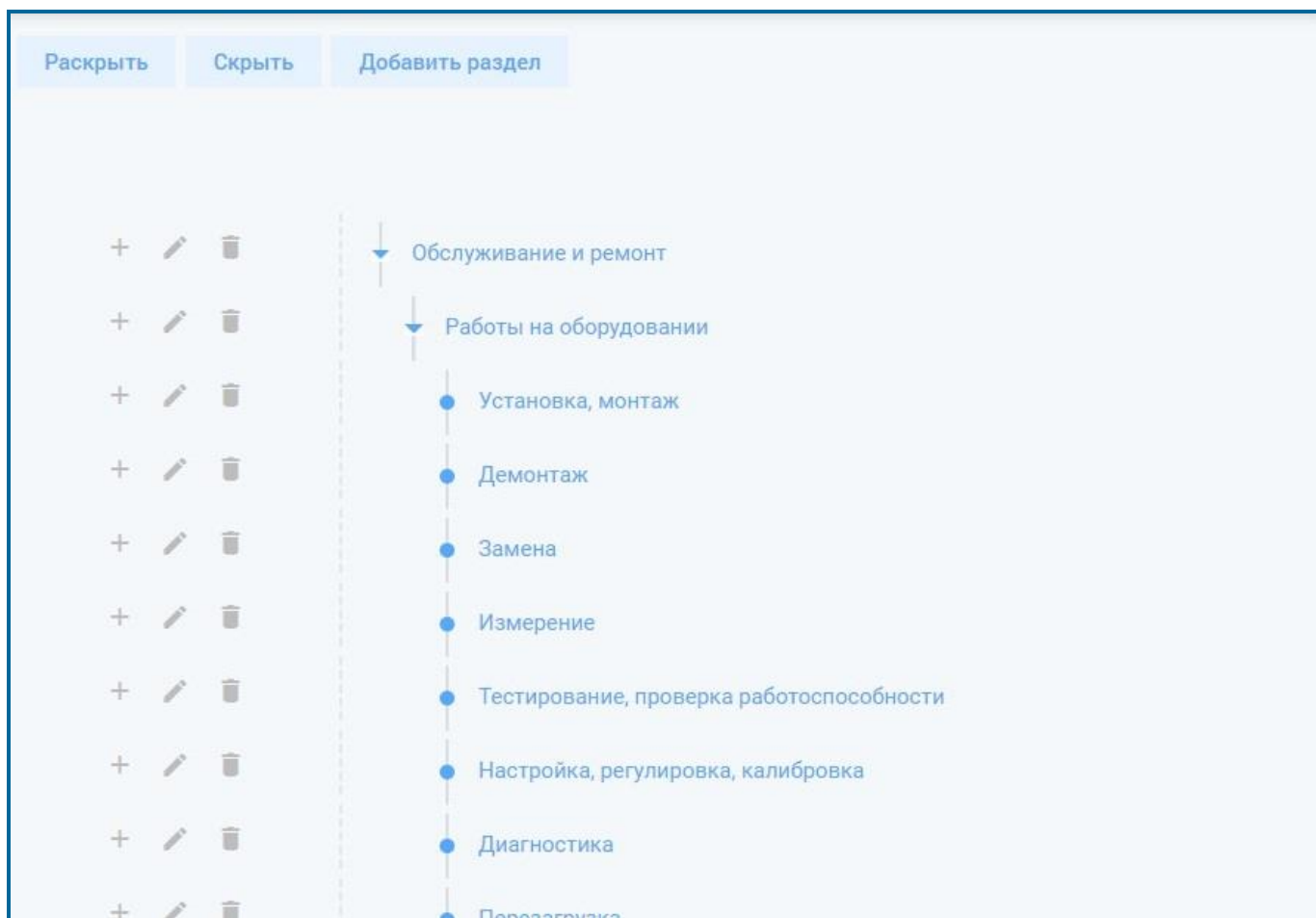


Рисунок 4.72 – Справочник «Виды деятельности»

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

В Иерархическом дереве видов деятельности доступны следующие операции:

- разворачивание/сворачивание перечня веток (аналогично п. 4.8.1.1);
- просмотр УК вида деятельности (аналогично п. 4.8.1.2);
- создание УК вида деятельности (аналогично п. 4.8.1.3 по кнопке Добавить раздел – для добавления родительского раздела верхнего уровня или пиктограмме + – для добавления дочерних веток соответствующего уровня);
- редактирование УК вида деятельности (по пиктограмме ✎);
- удаление УК вида деятельности (по пиктограмме 🗑).

4.4 Управление проектами

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

Управление проектами осуществляется в разделе «Проекты».

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

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

| Название проекта | Код проекта | Дата создания | Активный | Наличие договора | № Договора |
|------------------|-------------|---------------|----------|------------------|------------|
| ПЛРЖД | 3715 | 26.10.2022 | Активен | Нет | |

Рисунок 4.73 – Каталог проектов

Раздел «Каталог проектов» состоит из следующих компонентов:

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

4.4.1 Реестр проектов

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

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

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

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

4.4.1.1 Действия в Реестре проектов

В Реестре проектов доступны следующие операции:

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

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

Сортировка значений

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

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

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

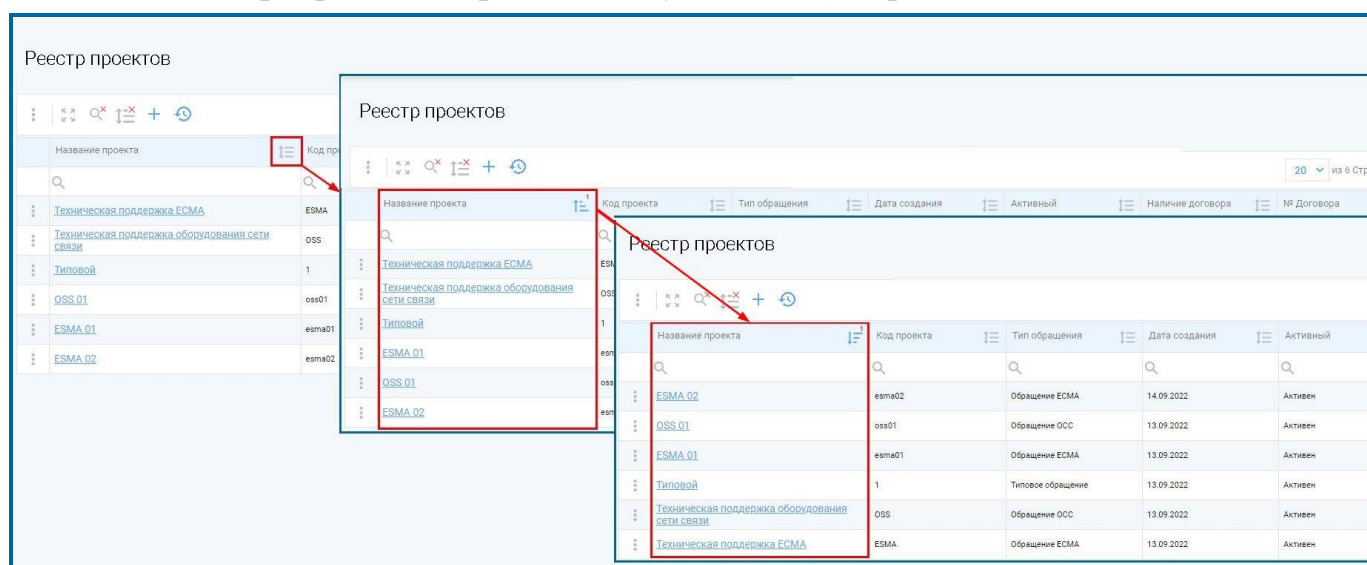
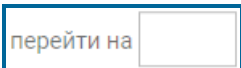


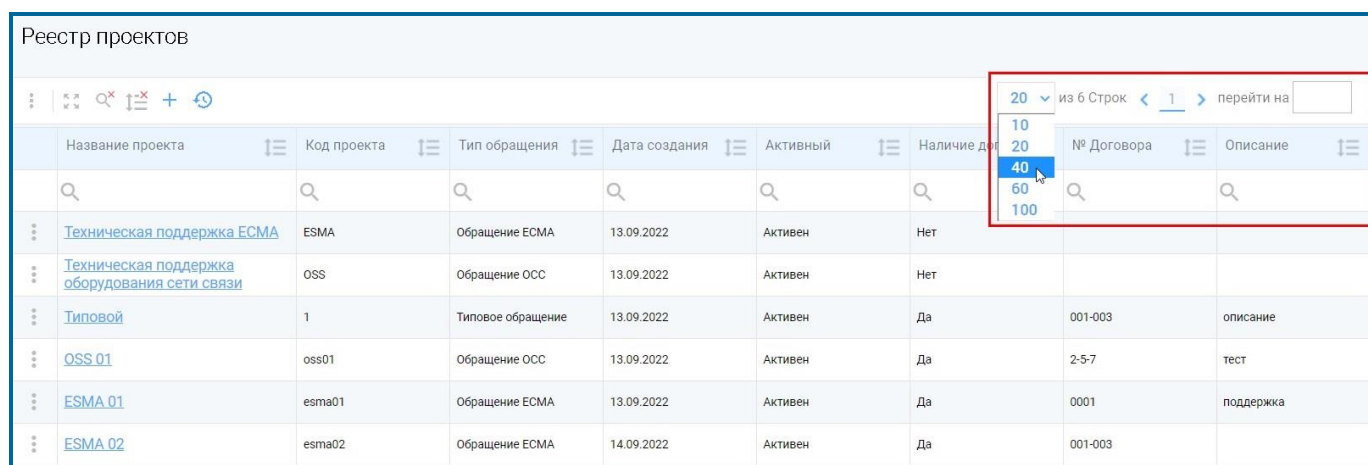
Рисунок 4.74 – Сортировка значений

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

Реестр проектов



| Название проекта | Код проекта | Тип обращения | Дата создания | Активный | Наличие договора | № Договора | Описание |
|---|-------------|-------------------|---------------|----------|------------------|------------|-----------|
| Техническая поддержка ЕСМА | ESMA | обращение ЕСМА | 13.09.2022 | Активен | Нет | | |
| Техническая поддержка оборудования сети связи | OSS | обращение OCC | 13.09.2022 | Активен | Нет | | |
| Типовой | 1 | Типовое обращение | 13.09.2022 | Активен | Да | 001-003 | описание |
| OSS 01 | oss01 | Обращение OCC | 13.09.2022 | Активен | Да | 2-5-7 | тест |
| ESMA 01 | esma01 | Обращение ЕСМА | 13.09.2022 | Активен | Да | 0001 | поддержка |
| ESMA 02 | esma02 | Обращение ЕСМА | 14.09.2022 | Активен | Да | 001-003 | |

Рисунок 4.75 – 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 4.75):

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

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

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

- 1) Перейти к реестру (Рисунок 4.73);

- 2) Нажать кнопку **Выгрузить** или пиктограмму  → .

Фильтрация значений

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

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

Реестр проектов

Рисунок 4.76 – Фильтрация значений

Просмотр функциональности по проекту

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

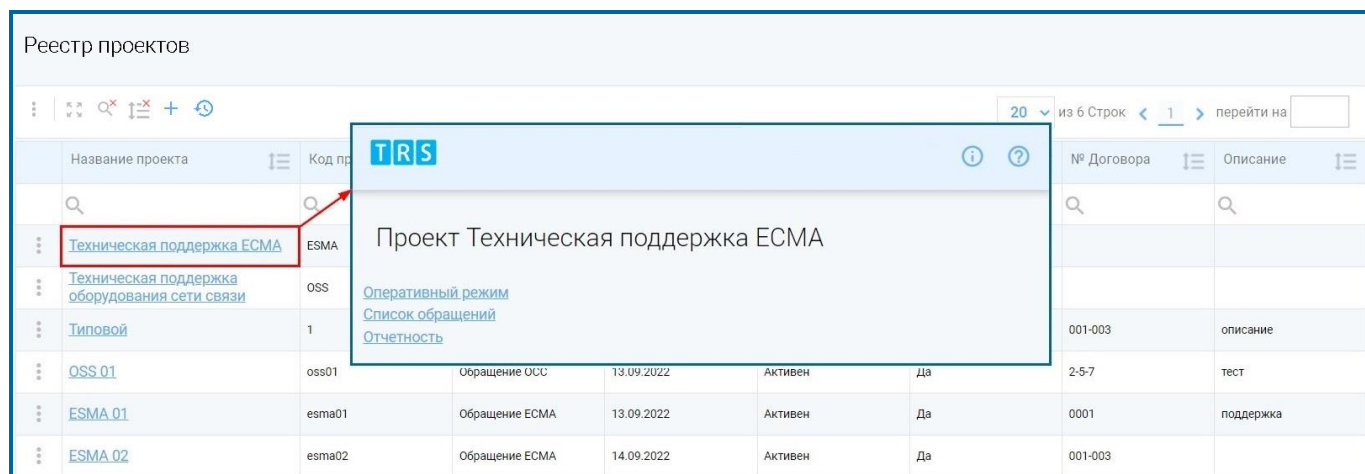


Рисунок 4.77 – Просмотр функциональности проекта

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

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

4.4.2 Учетная карточка проекта

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

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

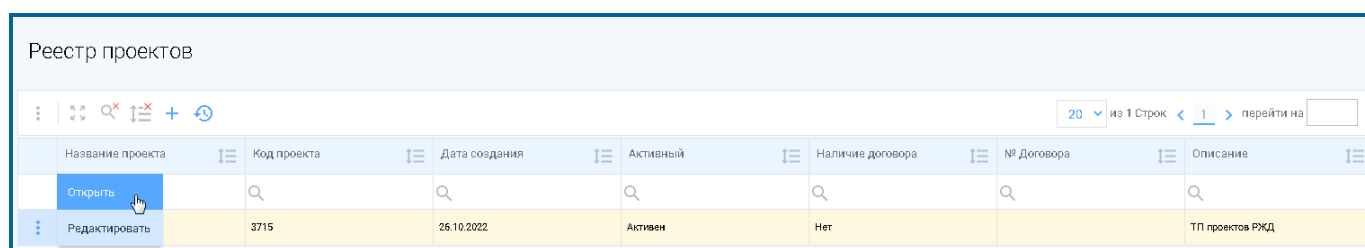


Рисунок 4.78 – Открытие УК проекта

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

Редактировать

Заккрыть

Удалить

Карточка проекта

Основные параметры

История изменений

20

из 2 Строк

< 1 >

перейти на

| Дата и в... | Логин п... | IP польз... | Тип со... | Названи... | Код про... | Активный | Наличие... | № Догов... | Описание |
|---------------------|------------|-----------------|-----------|------------|------------|----------|------------|------------|-----------------|
| 27.10.2022 17:05:11 | admin | 192.168.161.112 | Изменение | ТП РЖД | 3715 | Активен | Нет | | ТП проектов РЖД |
| 26.10.2022 17:20:30 | admin | 192.168.161.112 | Создание | ТП РЖД | 3715 | Активен | Нет | | |

Название проекта

ТП РЖД

Код проекта

3715

Дата создания

26.10.2022

Активный

Да

Наличие договора

Нет

№ Договора

Описание

ТП проектов РЖД

Изменено

admin, 27.10.2022 17:05

Рисунок 4.79 – Учетная карточка проекта

УК проекта имеет следующую структуру (Рисунок 4.79):

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

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

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

Таблица 4.27 – Описание полей УК проекта

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

Таблица 4.27 – Описание полей УК проекта

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

4.4.2.1 Действия с учетной карточкой проекта

В интерфейсе доступны следующие операции с УК проекта:

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

Просмотр учетной карточки проекта

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

Внешний вид УК проекта в режиме просмотра приведен на рисунке (Рисунок 4.80). Возврат в реестр осуществляется по кнопке .

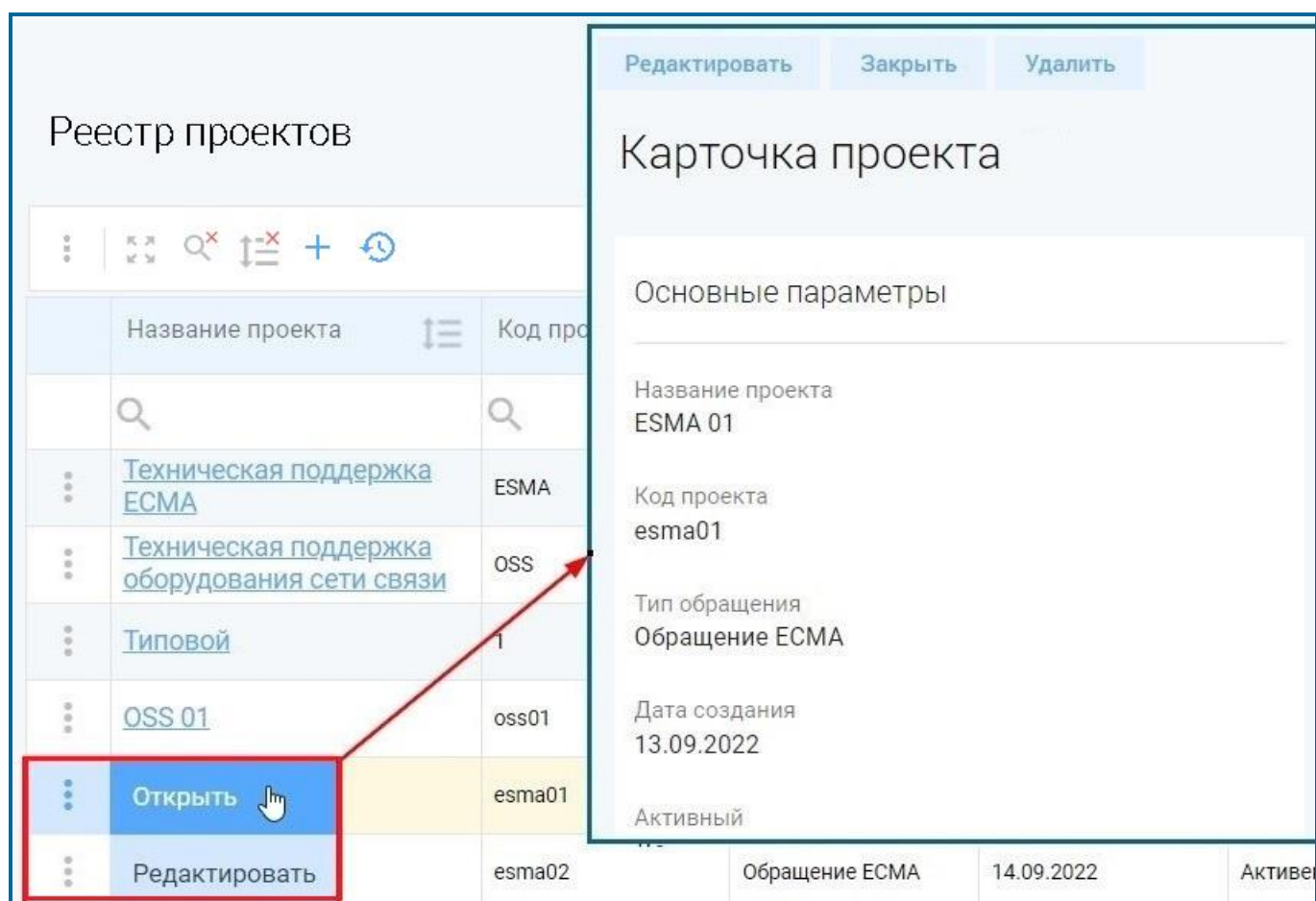


Рисунок 4.80 – Просмотр УК проекта

Создание учетной карточки проекта

Для добавления нового проекта необходимо (Рисунок 4.81):

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

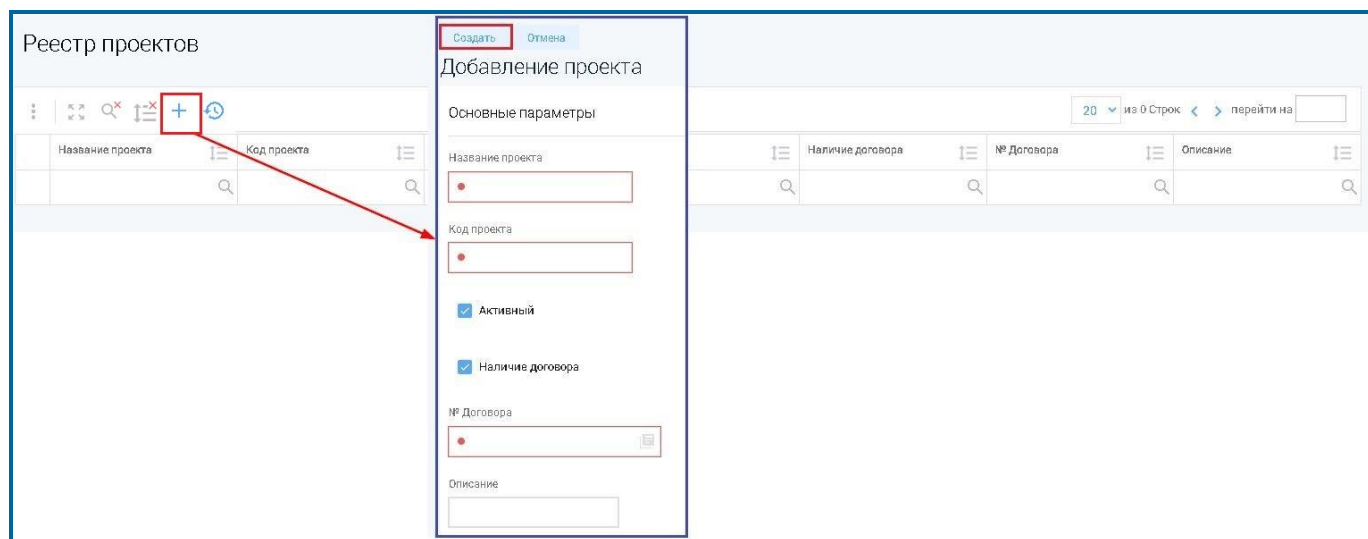


Рисунок 4.81 – Создание УК проекта

Редактирование учетной карточки проекта

Для редактирования УК проекта необходимо:

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

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

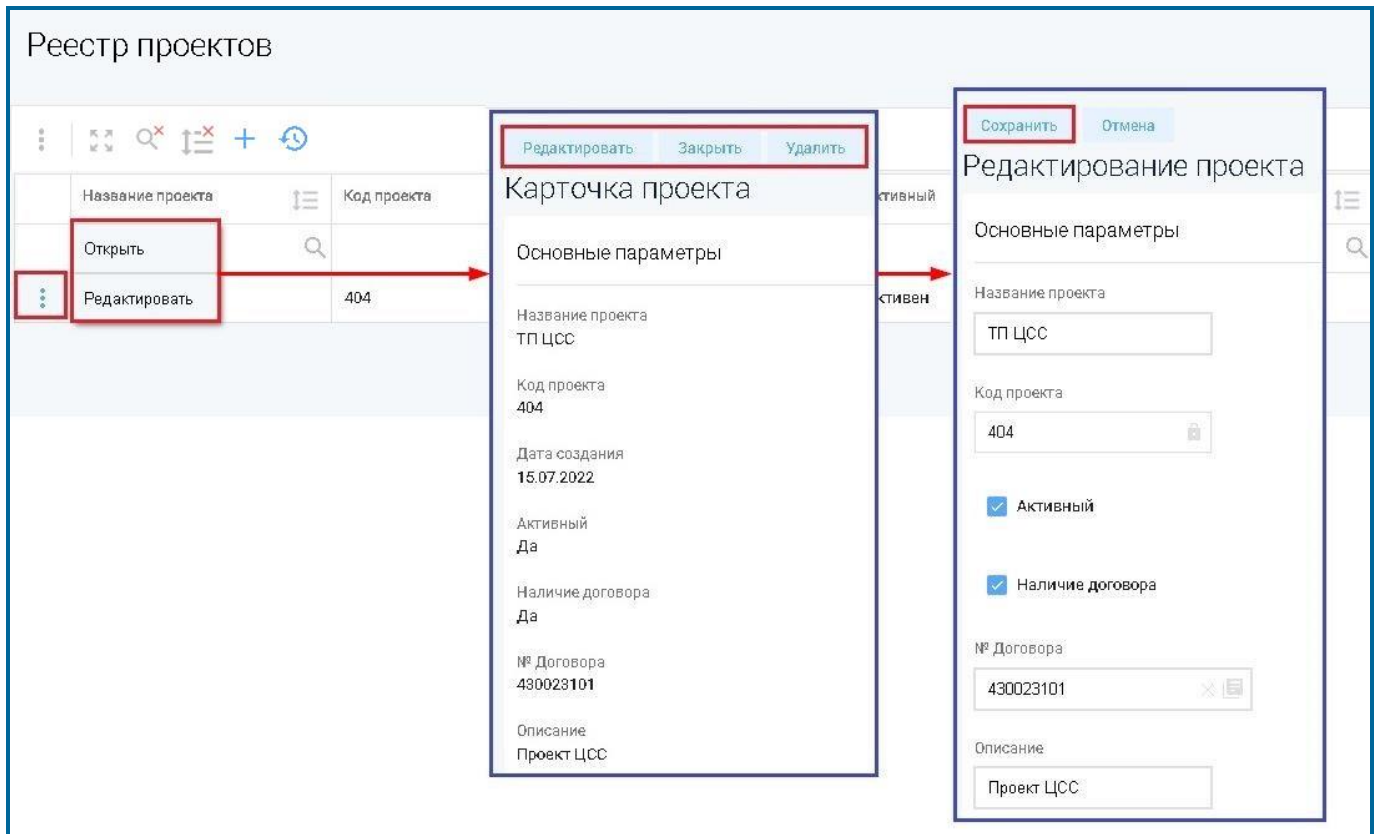


Рисунок 4.82 – Редактирование УК проекта

Удаление учетной карточки проекта

Для удаления УК проекта необходимо (Рисунок 4.83):

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

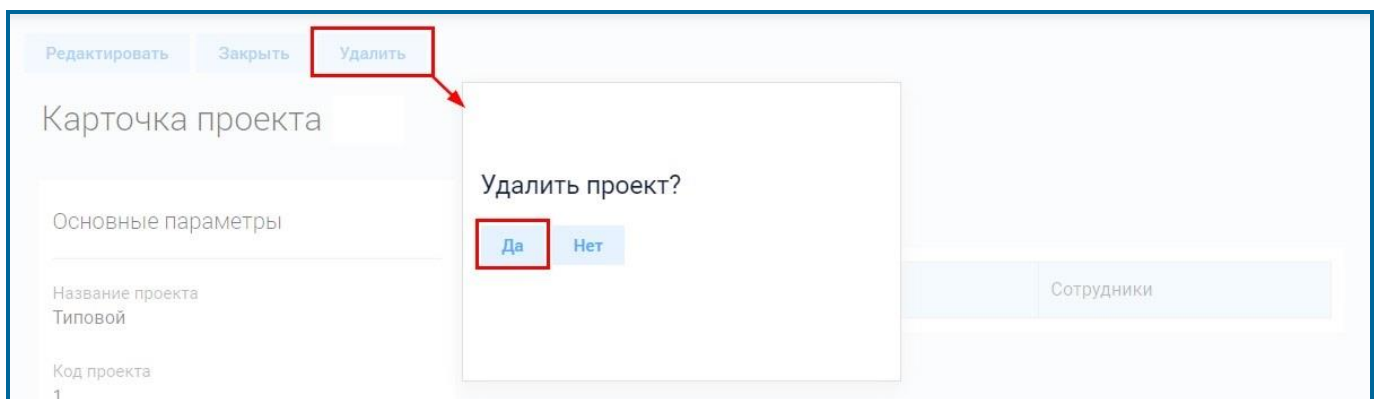


Рисунок 4.83 – Удаление УК проекта

4.4.3 Активные и неактивные проекты

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

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

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

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

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

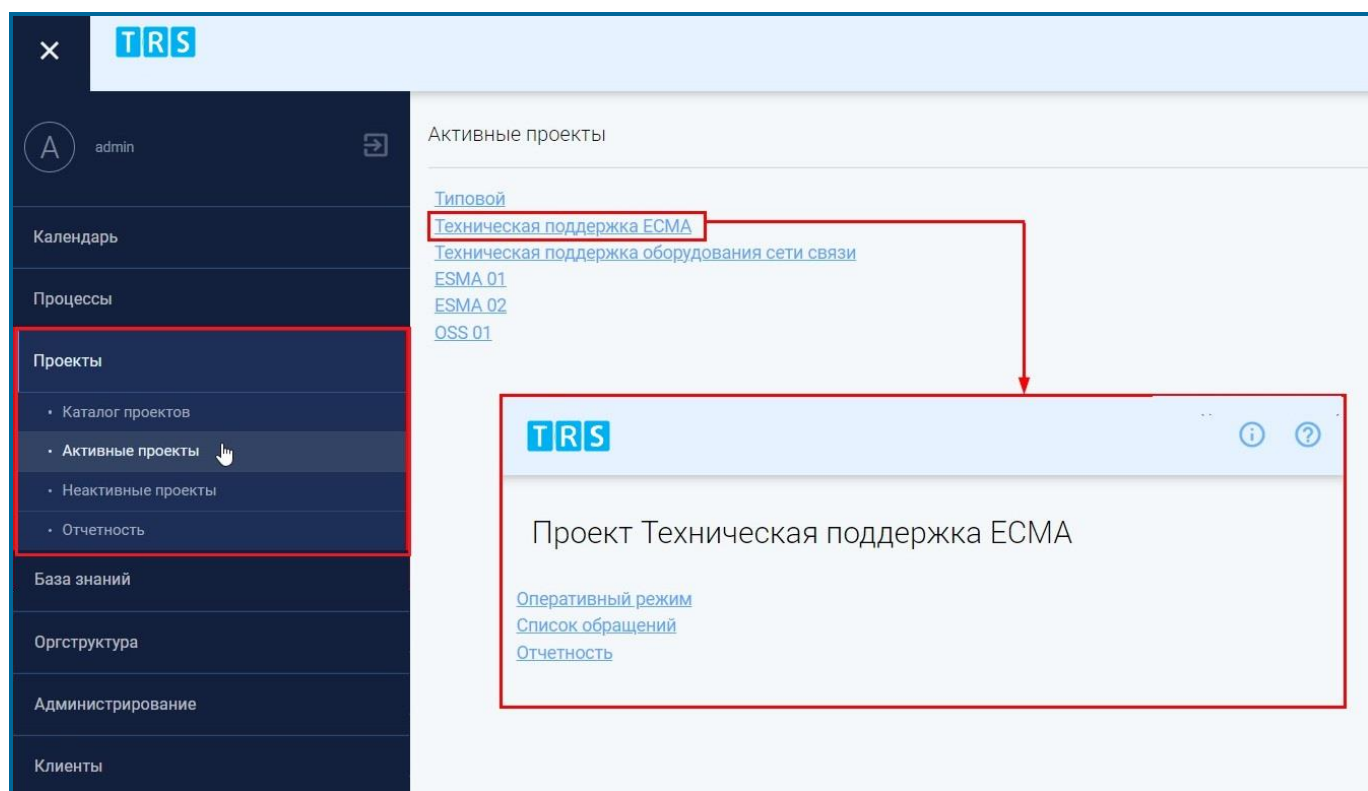


Рисунок 4.84 – Активные проекты Программы для ЭВМ

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

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

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

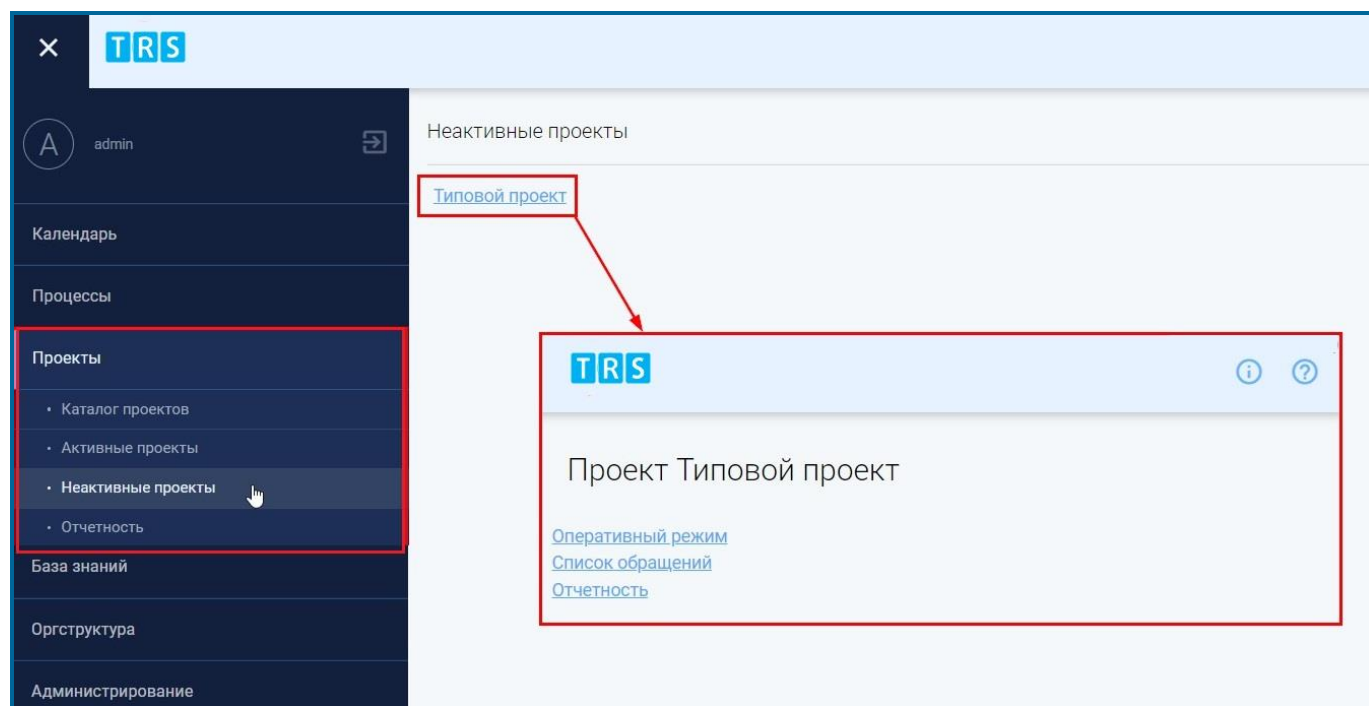


Рисунок 4.85 – Неактивные проекты Программы для ЭВМ

4.5 Управление обращениями

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

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

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

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

4.5.1 Учетная карточка обращения

В каждом создаваемом пользователем проекте имеется возможность формирования обращений.

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

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

Список обращений

Добавить Выгрузить История изменений

20 из 8 Строк < 1 > перейти на

| | Вид пр... | Номер | Класс... | Приор... | Статус | Назва... | Назнач... | Коорди... | Исполните... | Решен... | Время... | Время... | Продо... | Тема |
|---|------------------------|----------|--------------|----------|----------|----------|---------------------------------|---------------------------------|--|-----------------|------------------|----------|----------------------|---------------------------------------|
| | 🔍 | 🔍 | 🔍 | 🔍 | 🔍 | 🔍 | 🔍 | 🔍 | 🔍 | 🔍 | 🔍 | 🔍 | | 🔍 |
|  | Открыть | 15_1 | Консультация | Высокий | Закрото | СМиУ | Копыткина Людмила Александровна | Копыткина Людмила Александровна | Дудченко Валерия ,Сорогин Иван Иванович | Частично решено | 26.10.2022 17:20 | | 16 ч. 27 мин. | Проверка истории изменений |
|  | Редактировать | 15_2 | Консультация | Средний | Решено | СМиУ | Копыткина Людмила Александровна | Копыткина Людмила Александровна | Иванов Дмитрий Иванович,Дудченко Валерия ,Сорогин Иван | Частично решено | 26.10.2022 17:20 | | 1 сут. 18 ч. 54 мин. | Проверка создания связанного процесса |
|  | Удалить | | | | | | | | | | | | | |
|  | Управление обращениями | O_3715_3 | Ошибка | Низкий | В работе | СМиУ | Копыткина Людмила Александровна | Копыткина Людмила Александровна | | | 25.10.2022 17:35 | | 1 сут. 18 ч. 39 мин. | ошибка выгрузки |
|  | Управление обращениями | O_3715_4 | Консультация | Низкий | В работе | ДИТ | Калинин Павел Владимирович | Копыткина Людмила Александровна | | | 27.10.2022 09:40 | | 1 сут. 2 ч. 34 мин. | Не работает модуль |

Рисунок 4.86 – Открытие УК обращения из Списка обращений

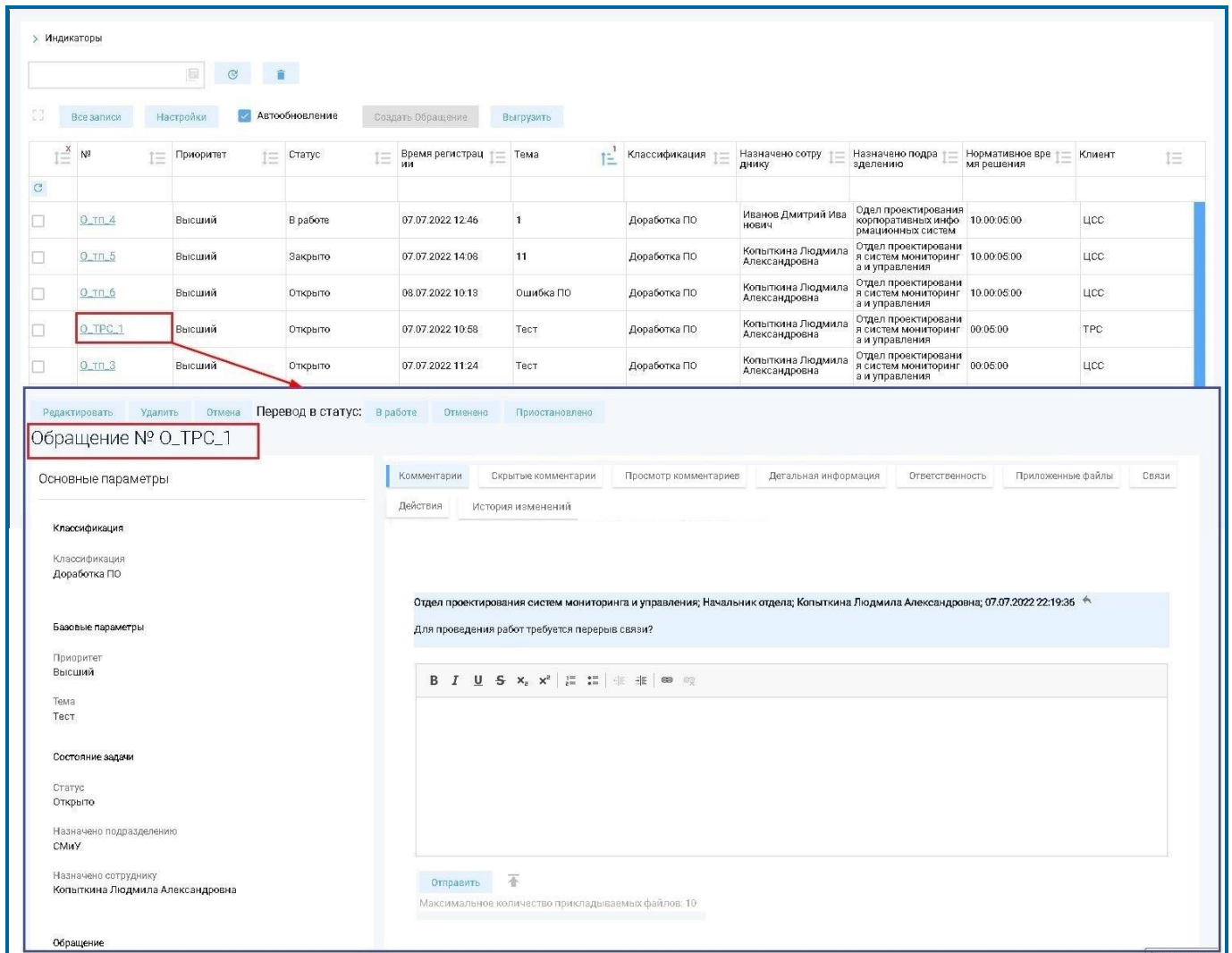


Рисунок 4.87 – Открытие УК обращения из Оперативного режима обращений проекта

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

Рисунок 4.88 – Учетная карточка обращения

4.5.1.1 Структура учетной карточки обращения

УК обращения имеет следующую структуру (Рисунок 4.88):

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

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

Основные параметры

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

Таблица 4.28 – Описание полей основных параметров УК обращения

| Наименование | Описание |
|--|---|
| Группа параметров «Классификация» | |
| Классификация | <p>Классификация обращения.</p> <p>Выбор значения из списка по пиктограмме . По умолчанию устанавливается значение «Консультация».</p> |
| Группа параметров «Базовые параметры» | |
| Приоритет | <p>Важность обращения.</p> <p>Выбор значения из справочника «Приоритеты процессов» путем определения значения из списка по пиктограмме .</p> |
| Тема | <p>Краткое описание обращения (150 символов).</p> <p>Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение.</p> |
| Группа параметров «Состояние задачи» | |
| Статус | <p>Текущий статус процесса.</p> <p>Недоступно для редактирования. Изменение значения производится с помощью блока кнопок (Рисунок 4.88) и описано подробнее в п. 4.5.6.</p> <p>При создании УК по умолчанию проставляется статус «Открыто».</p> |
| Назначено подразделению | <p>Наименование подразделения.</p> <p>Заполняется автоматически соответствующим подразделением для сотрудника, указанного в поле «Назначено сотруднику».</p> |
| Назначено сотруднику | <p>ФИО сотрудника.</p> <p>Заполнение поля зависит от справочника «Ответственные по статусам»</p> <ul style="list-style-type: none"> – Если справочник «Ответственные по статусам» заполнен и в качестве ответственного назначен конкретный сотрудник, то текущее поле автоматически заполняется данными этого сотрудника в соответствии со статусом, проставленным в поле «Статус». – Если справочник «Ответственные по статусам» не заполнен или заполнен, но в качестве ответственного не назначен конкретный сотрудник, то текущее поле автоматически заполняется данными сотрудника, создавшего обращение, с возможностью редактирования. <p>Если редактирование поля доступно, то выбор значения производится из справочника «Сотрудники» (п. 4.3.7) по пиктограмме .</p> |
| Решение | <p>Результат обработки обращения.</p> <p>Заполнение поля производится в момент перевода обращения в статус «Решено»/ «Отменено» (п. 4.5.6). При переводе в указанные статусы открывается модальное окно со списком доступных решений. Выбранное значение автоматически проставляется в текущее поле,</p> |

Таблица 4.28 – Описание полей основных параметров УК обращения

| Наименование | Описание |
|--------------------------------------|---|
| | <p>если значение не установлено, то поле не заполняется и статус обращения также не меняется. В случае обратного перехода из стадии «Решено»/ «Отменено», поле автоматически очищается.</p> <p>Примечание. Если справочник «Решения» (п. 4.3.12) не содержит значений для текущего вида процесса/ статуса обращения, то при переходе в статус «Решено» или «Отменено» поле автоматически заполняется значением «<не указано>».</p> |
| Группа параметров «Обращение» | |
| Клиент | <p>Клиент.</p> <p>Выбор значения из справочника «Клиенты» (п. 4.3.1) по пиктограмме  или автоматически, если в поле «Наличие договора» установлен чек-бокс  и заполнено поле «№ Договора».</p> |
| Наличие договора | <p>Признак наличия договора.</p> <p>По умолчанию, признак не активирован. При необходимости, может быть откорректирован пользователем вручную с помощью чек-бокса .</p> <p>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.</p> <p>Если все договоры привязать к одному проекту, то:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 | <p>Номер договора, в рамках которого оказывается услуга.</p> <p>Поле доступно для заполнения, если в поле «Наличие договора» включен чек бокс .</p> <p>Выбор значения из справочника «Договоры» (п. 4.3.2) по пиктограмме  или автоматически:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Если выбранный клиент привязан к нескольким договорам, связанным с проектом, по которому создается обращение, то для |

Таблица 4.28 – Описание полей основных параметров УК обращения

| Наименование | Описание |
|--|--|
| | <p>выбора из справочника «Договоры» доступны только те договоры, к которым привязан этот клиент в рамках текущего проекта.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Если поле «Клиент» не заполнено, то для выбора доступны все активные договоры, привязанные к проекту, в рамках которого создается обращение. – Если выбран клиент, который указан в договоре, и данный договор является единственным привязанным к проекту, в рамках которого создается обращение, то текущее поле автоматически заполняется значением «№ Договора» из Реестра договоров. Недоступно для редактирования. |
| Объект поддержки | <p>Наименование объекта поддержки.</p> <p>Выбор значения из справочника «Объекты поддержки» (п. 4.3.13) по пиктограмме .</p> <p>Поле доступно для заполнения, если в поле «Наличие договора» включен чек бокс .</p> |
| Крайний срок | <p>Желаемый срок, до которого должно быть отработано обращение.</p> <p>Выбор значения из календаря по пиктограмме .</p> |
| Группа параметров «Контактные данные» | |
| Контактные данные | <p>Контактная информация от пользователя.</p> <p>Заполняется пользователем вручную.</p> |
| Изменено | <p>Информация о пользователе и времени последнего изменения объекта.</p> <p>Автоматически генерируется в виде сцепки полей в формате: <Логин>, <Дата и время> при сохранении или внесении изменений в УК.</p> |
| Создано | <p>Информация о пользователе и времени создания объекта (УК).</p> <p>Автоматически генерируется в виде сцепки полей в формате: <Логин>, <Дата и время> при создании объекта (1 раз). Поле заполняется 1 раз при создании объекта.</p> |

Вкладка «Комментарии»

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

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

Рисунок 4.89 – Вкладка «Комментарии» УК обращения

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

Таблица 4.29 – Описание атрибутов комментария УК обращения

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

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

Вкладка «Скрытые комментарии»

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

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

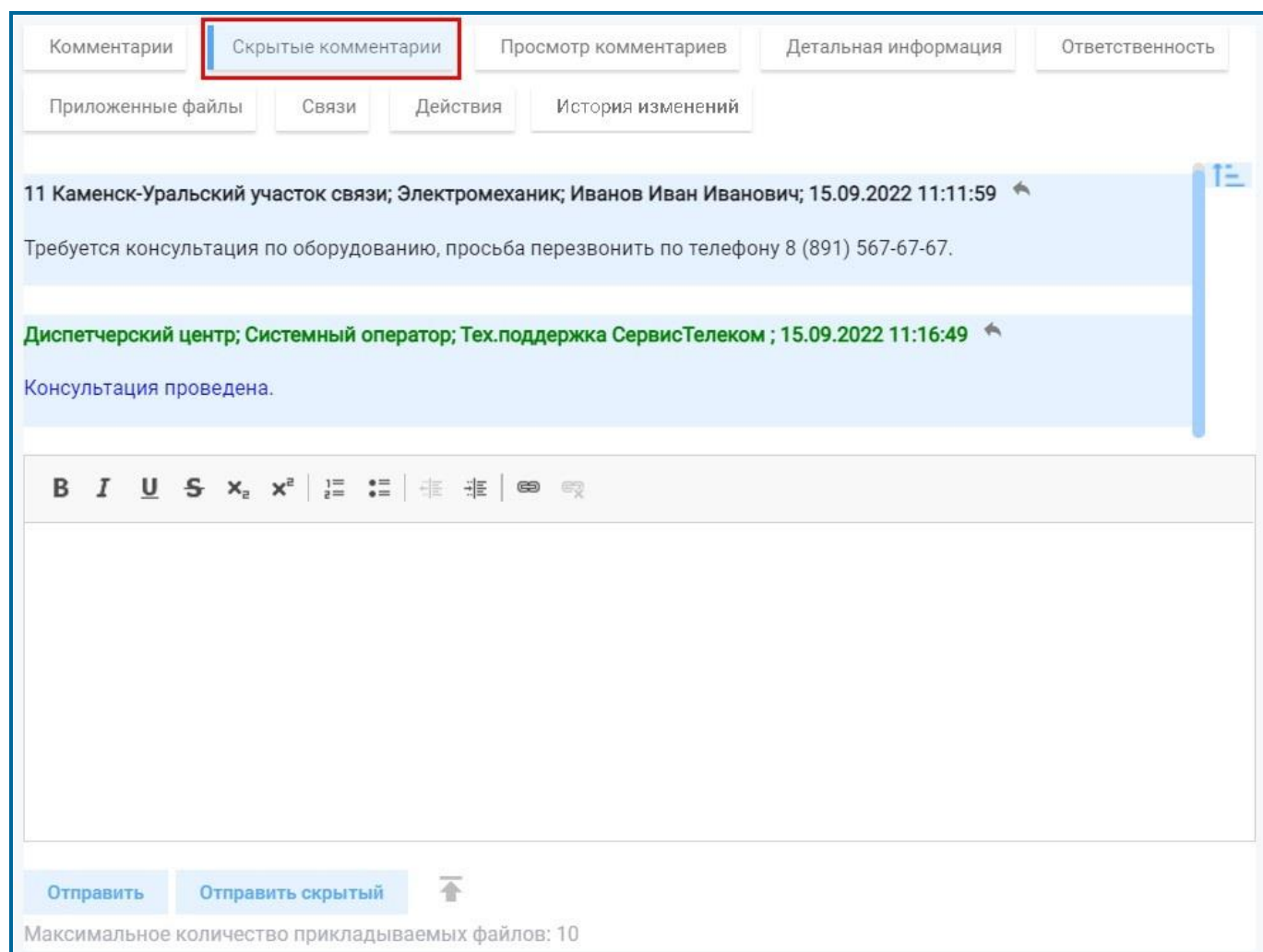


Рисунок 4.90 – Вкладка «Скрытые комментарии» УК обращения

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

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

Вкладка «Просмотр комментариев»

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

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

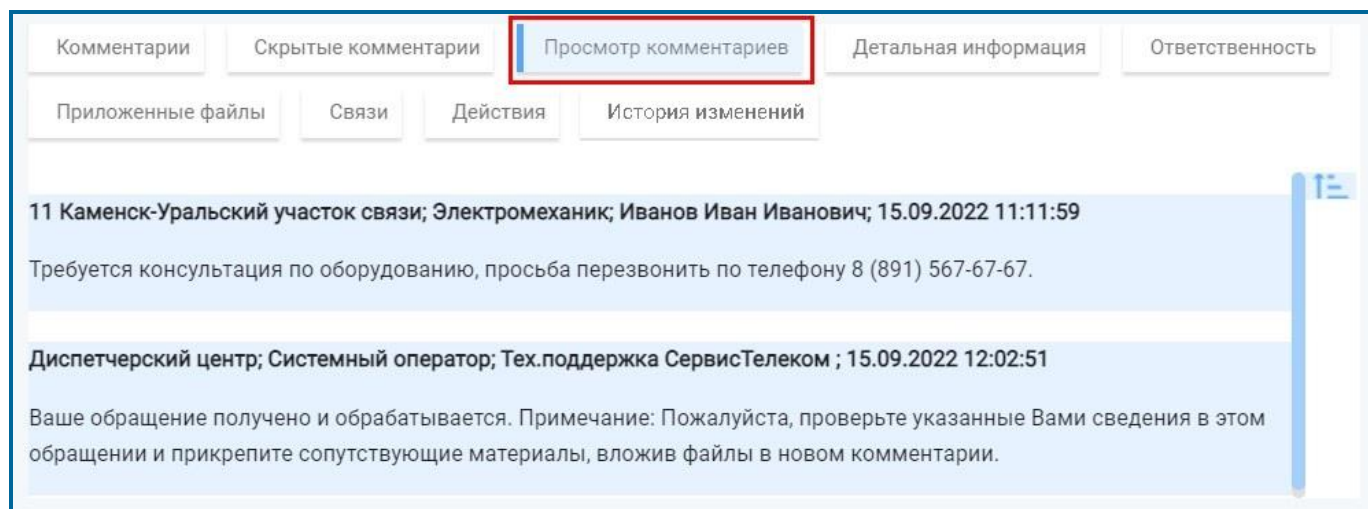


Рисунок 4.91 – Вкладка «Просмотр комментариев» УК обращения

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

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

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

Вкладка «Детальная информация»

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

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

Комментарии

Скрытые комментарии

Просмотр комментариев

Детальная информация

Ответственность

Приложенные файлы

Связи

Действия

История изменений

Описание

Описание

Принятые меры

Характеристики времени

Время возникновения

26.10.2022 17:20:00

Время регистрации

26.10.2022 17:21:24

Нормативное время решения

3 ч. 0 мин.

Время начала выполнения работ

Время решения

Время закрытия

Продолжительность

16 ч. 27 мин.

Общее превышение времени

13 ч. 27 мин.

Рисунок 4.92 – Вкладка «Детальная информация» УК обращения

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

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

| Наименование | Описание |
|---------------------------|--|
| Описание | Краткое описание проблемы.
Заполняется пользователем вручную. |
| Принятые меры | Описание принятых мер по решению, итоговый результат.
Заполняется пользователем вручную. |
| Время возникновения | Время возникновения стартовавшего процесса.

Выбор значения из календаря по пиктограмме  . |
| Время регистрации | Время открытия в Программе для ЭВМ обращения по процессу.
Заполняется автоматически при добавлении обращения, не доступно для редактирования (не отображается в формах создания и редактирования УК обращения). |
| Нормативное время решения | Нормативное время, которое необходимо для обработки обращения.
Заполняется автоматически значением из справочника «Нормативное время решения» (п. 4.3.14) в зависимости от установленного |

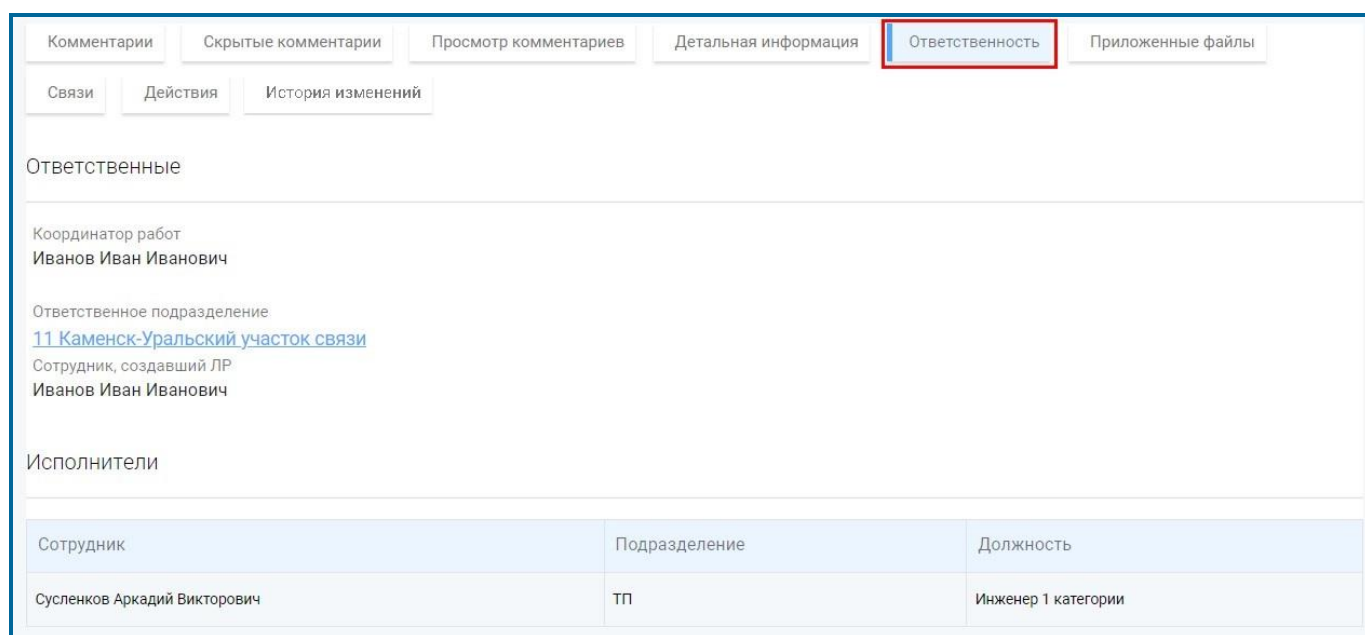
Таблица 4.30 – Описание полей вкладки «Детальная информация» УК обращения

| Наименование | Описание |
|---------------------------------|---|
| | приоритета. |
| Время начала выполнения работ | 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 расчету принимаются все статусы, отмеченные к расчету в справочнике Виды процессов. |
| Превышение нормативного времени | Показатель превышения затраченного времени от заданной нормы, установленной в справочнике «Нормативное время решения».
Заполняется автоматически значением, вычисляемым как разность значений полей «Продолжительность» и «Нормативное время решения». |

Вкладка «Ответственность»

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

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



Комментарии Скрытые комментарии Просмотр комментариев Детальная информация **Ответственность** Приложенные файлы

Связи Действия История изменений

Ответственные

Координатор работ
Иванов Иван Иванович

Ответственное подразделение
[11 Каменск-Уральский участок связи](#)

Сотрудник, создавший ЛР
Иванов Иван Иванович

Исполнители

| Сотрудник | Подразделение | Должность |
|------------------------------|---------------|---------------------|
| Сусленков Аркадий Викторович | ТП | Инженер 1 категории |

Рисунок 4.93 – Вкладка «Ответственность» УК обращения

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

Таблица 4.31 – Описание полей вкладки «Ответственность» УК обращения

| Наименование | Описание |
|-------------------------------------|--|
| Координатор работ | ФИО сотрудника, координирующего действия по обработке обращения.
По умолчанию заполняется автоматически ФИО сотрудника, создавшего обращение; возможна ручная корректировка путем выбора значения сотрудника из справочника «Сотрудники» (п. 4.3.7) по пиктограмме  . |
| Ответственное подразделение | Подразделение оргструктуры, отвечающее за обращение в целом.
Заполняется автоматически названием подразделения, к которому относится «Координатор работ», недоступно для редактирования. |
| Сотрудник, создавший (обращение) ЛР | ФИО сотрудника, создавшего обращение.
Заполняется автоматически ФИО сотрудника, создавшего обращение. |
| Исполнители работ | Исполнители работ по обращению.
Выбор значения из справочника «Сотрудники» (п. 4.3.7) по пиктограмме  , предусмотрен множественный выбор.
В режиме просмотра выбранные значения выводятся в табличном представлении (Рисунок 4.93) с атрибутами из справочника: ФИО сотрудника, наименование 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 4.94).

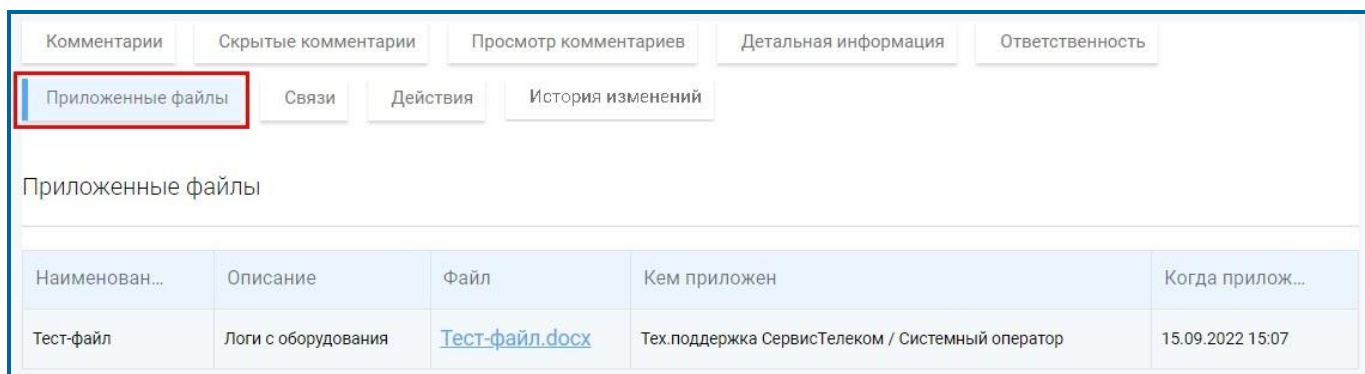


Рисунок 4.94 – Вкладка «Приложенные файлы» УК обращения

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

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

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

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

Вкладка «Связи»

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

Внешний вид вкладки представлен на рисунке (Рисунок 4.95).

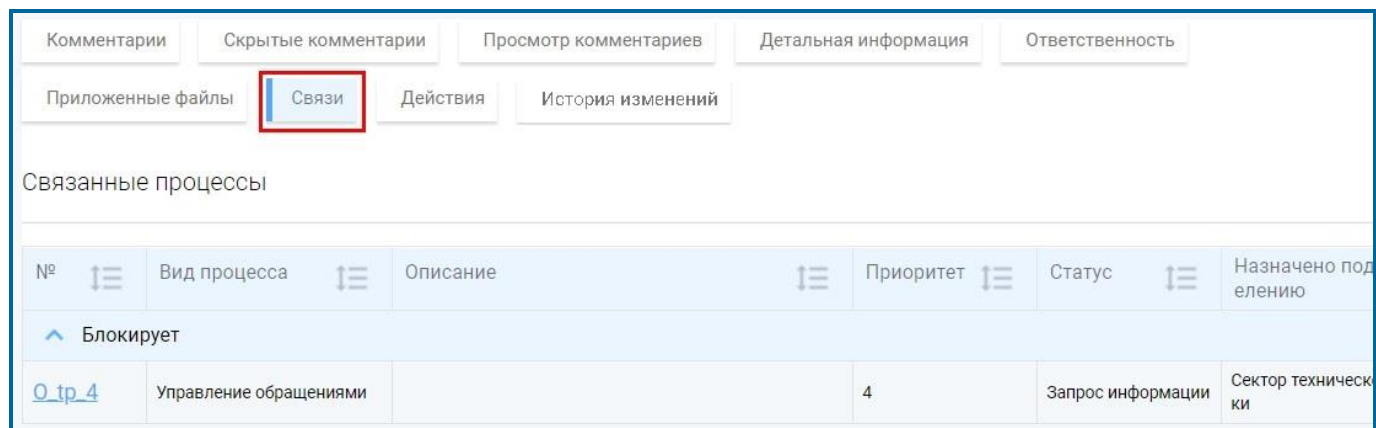


Рисунок 4.95 – Вкладка «Связи» УК обращения

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

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

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

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

Таблица 4.33 – Описание полей вкладки «Связи» УК 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. |

Таблица 4.33 – Описание полей вкладки «Связи» УК обращения

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

Вкладка «Действия»

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

Внешний вид вкладки представлен на рисунке (Рисунок 4.96).

| Номер | Вид деятельности... | Сотрудник | Затраченное ... | Дата | Примечание |
|-------|-----------------------|--|-----------------|------------|---------------------|
| 1 | Обслуживание и ремонт | Сусленков Аркадий Викторович / Инженер 1 категории | 00:01:00 | 15.09.2022 | Проведение проверки |
| 2 | Документирование | Сусленков Аркадий Викторович / Инженер 1 категории | 00:00:30 | 15.09.2022 | Документирование |

Рисунок 4.96 – Вкладка «Действия» УК обращения

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

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

Таблица 4.34 – Описание полей вкладки «Действия» УК 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 |

По полям таблицы «Действия по решению» доступны операции:

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

Вкладка «История изменения»

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

4.5.1.2 Действия с учетной карточкой обращения

В интерфейсе доступны следующие операции с УК обращения:

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

Просмотр учетной карточки обращения



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

Создание учетной карточки обращения

УК обращения может быть создана:

- вручную через Список обращений или через Оперативный режим обращений проекта.

Для добавления УК обращения необходимо (Рисунок 4.97):

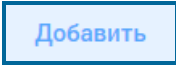
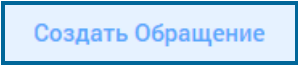
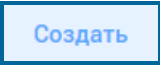
- 1) В Списке обращений нажать на кнопку , в Оперативном режиме нажать на кнопку .
- 2) В открывшемся окне «Регистрация обращения» заполнить блок «Основные параметры» (Таблица 4.28), внести данные на вкладку «Детальная информация» (Таблица 4.30) и вкладку «Ответственность» (Таблица 4.31).
- 3) Нажать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

Рисунок 4.97 – Создание УК обращения

Редактирование учетной карточки обращения

Для редактирования УК обращения необходимо (Рисунок 4.98):

- 1) Перейти к форме редактирования УК обращения из Списка обращений по пиктограмме  → «Редактировать» или перейти к форме просмотра УК обращения и нажать на кнопку **Редактировать** (п. «Просмотр учетной карточки обращения»).
- 2) В открывшемся окне «Редактирование обращения» внести необходимые изменения:
- 3) Для сохранения изменений нажать на кнопку **Сохранить**, для возврата в предыдущее окно без сохранения изменений – **Выйти из редактирования**.

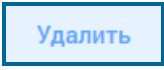
Рисунок 4.98 – Редактирование УК обращения

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

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

Удаление учетной карточки обращения

Для удаления УК обращения

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

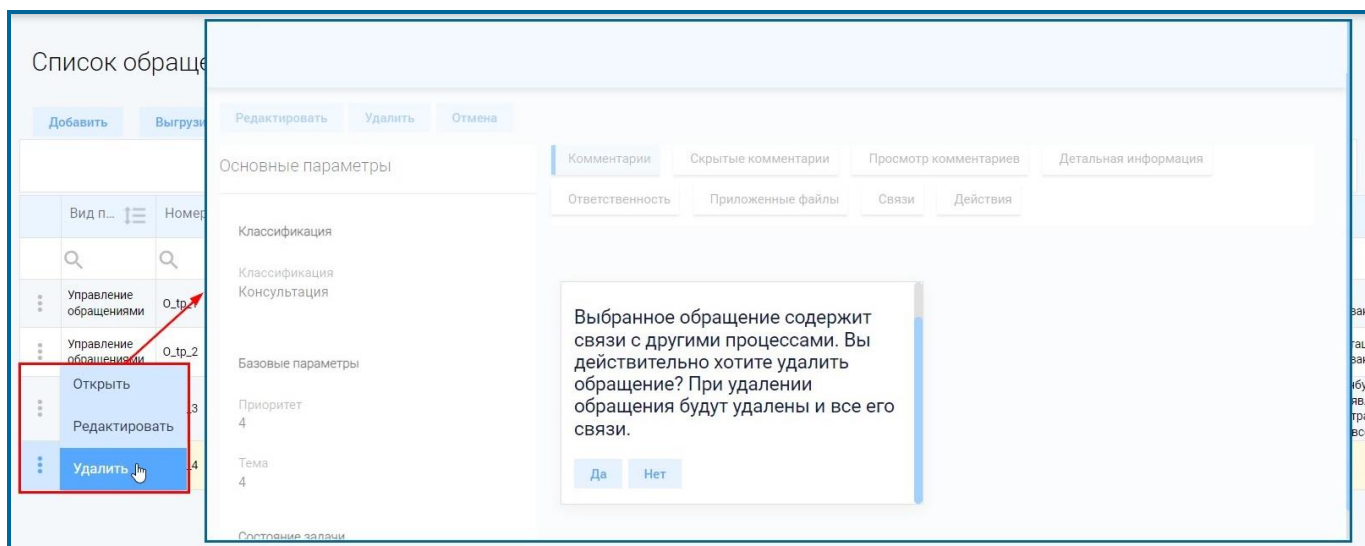


Рисунок 4.99 – Удаление УК обращения

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

4.5.2 Список обращений

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

Переход к странице со Списком обращений возможен следующим образом:

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

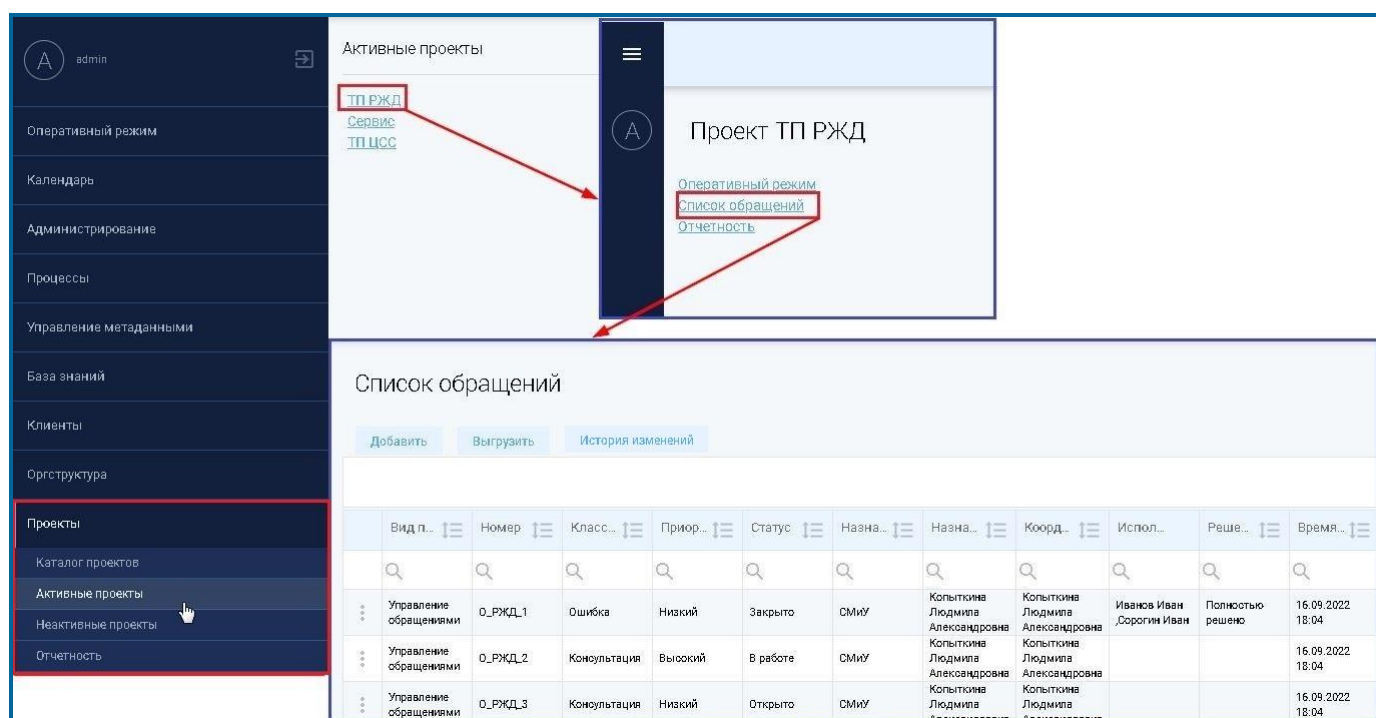


Рисунок 4.100 – Переход к Списку обращений

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

| Список обращений | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------|--------------|----------|----------|----------|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------|------------------|------------------|----------|----------|------|----------|--------|
| <div>Добавить</div> <div>Выгрузить</div> <div>История изменений</div> | | | | | | | | | | | | | | | |
| <div>20 из 8 Строк < 1 > перейти на</div> | | | | | | | | | | | | | | | |
| Вид п... | Номер | Класс... | Приор... | Статус | Назна... | Назна... | Коорд... | Исполнит... | Реше... | Время... | Время... | Продо... | Тема | № Док... | Клиент |
| Управление обращениями | O_RЖД_1 | Ошибка | Низкий | Закрето | СМИУ | Копытова Людмила Александровна | Копытова Людмила Александровна | Иванов Иван ,Сорогин Иван | Полностью решено | 16.09.2022 18:04 | | | | | |
| Управление обращениями | O_RЖД_2 | Консультация | Высокий | В работе | СМИУ | Копытова Людмила Александровна | Копытова Людмила Александровна | | | 16.09.2022 18:04 | | | | | |
| Управление обращениями | O_RЖД_3 | Консультация | Низкий | Открыто | СМИУ | Копытова Людмила Александровна | Копытова Людмила Александровна | | | 16.09.2022 18:04 | | | | | |

Рисунок 4.101 – Список обращений

4.5.2.1 Структура Списка обращений

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

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

Таблица 4.35 – Описание полей Списка обращений

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

Таблица 4.35 – Описание полей Списка 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. |
| Приоритет | Отображение данных из УК обращения по полю «Приоритет».
Заполняется автоматически, недоступно для редактирования. |
| Статус | Отображение данных из УК обращения по полю «Статус».
Заполняется автоматически, недоступно для редактирования. |
| Назначено подразделению | Отображение данных из УК обращения по полю «Назначено подразделению».
Заполняется автоматически, недоступно для редактирования. |
| Назначено сотруднику | Отображение данных из УК обращения по полю «Назначено сотруднику».
Заполняется автоматически, недоступно для редактирования. |
| Координатор работ | Отображение данных из УК обращения по полю «Координатор работ».
Заполняется автоматически, недоступно для редактирования. |
| Исполнители работ | Отображение данных из УК обращения по полю «Исполнители работ».
Заполняется автоматически, недоступно для редактирования. |
| Решение | Отображение данных из УК обращения по полю «Решение».
Заполняется автоматически, недоступно для редактирования. |
| Время возникновения | Отображение данных из УК обращения по полю «Время возникновения».
Заполняется автоматически, недоступно для редактирования. |
| Время решения | Отображение данных из УК обращения по полю «Время решения».
Заполняется автоматически, недоступно для редактирования. |
| Продолжительность | Отображение данных из УК обращения по полю «Продолжительность».
Заполняется автоматически, недоступно для редактирования. |
| Тема | Отображение данных из УК обращения по полю «Тема».
Заполняется автоматически, недоступно для редактирования. |
| № Договора | Отображение данных из УК обращения по полю «№ Договора».
Заполняется автоматически, недоступно для редактирования. |
| Клиент | Отображение данных из УК обращения по полю «Клиент».
Заполняется автоматически, недоступно для редактирования. |
| Объект поддержки | Отображение данных из УК обращения по полю «Объект поддержки».
Заполняется автоматически, недоступно для редактирования. |

4.5.2.2 Действия в Списке обращений

В Списке обращений доступны следующие операции:

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

4.5.3 Управление комментариями в обращениях

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

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

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

4.5.3.1 Добавление комментария/ скрытого комментария

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

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

Рисунок 4.102 – Добавление открытого комментария

Комментарии | **Скрытые комментарии** | Просмотр комментариев | Основная детальная информация | Ответственность | Приложенные файлы

Связи | Действия | История изменений

;; Тех.поддержка СервисТелеком ; 16.09.2022 08:58:50

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 x₂ x² | 1= :≡ | ≡≡ ≡≡ | ≡≡ ≡≡

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

- открытая;
- закрытая.

Отправить | **Отправить скрытый** | [Подробное описание проблемы.docx](#)

Максимальное количество прикладываемых файлов: 10

Рисунок 4.103 – Добавление открытого/ скрытого комментария

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

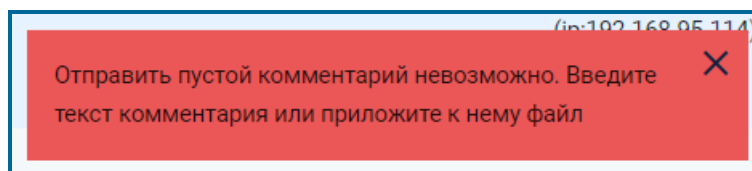


Рисунок 4.104 – Системное сообщение о невозможности добавления пустого комментария

Комментарии | Скрытые комментарии | Просмотр комментариев | Основная детальная информация | Ответственность | Приложенные файлы

Связи | Действия | История изменений

;; Тех.поддержка СервисТелеком ; 16.09.2022 08:58:50

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

11 Каменск-Уральский участок связи; Электромеханик; Иванов Иван Иванович; 16.09.2022 09:38:00

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

- открытая;
- закрытая.

[Подробное описание проблемы.docx](#)

Рисунок 4.105 – Отображение комментария на вкладке «Комментарии»

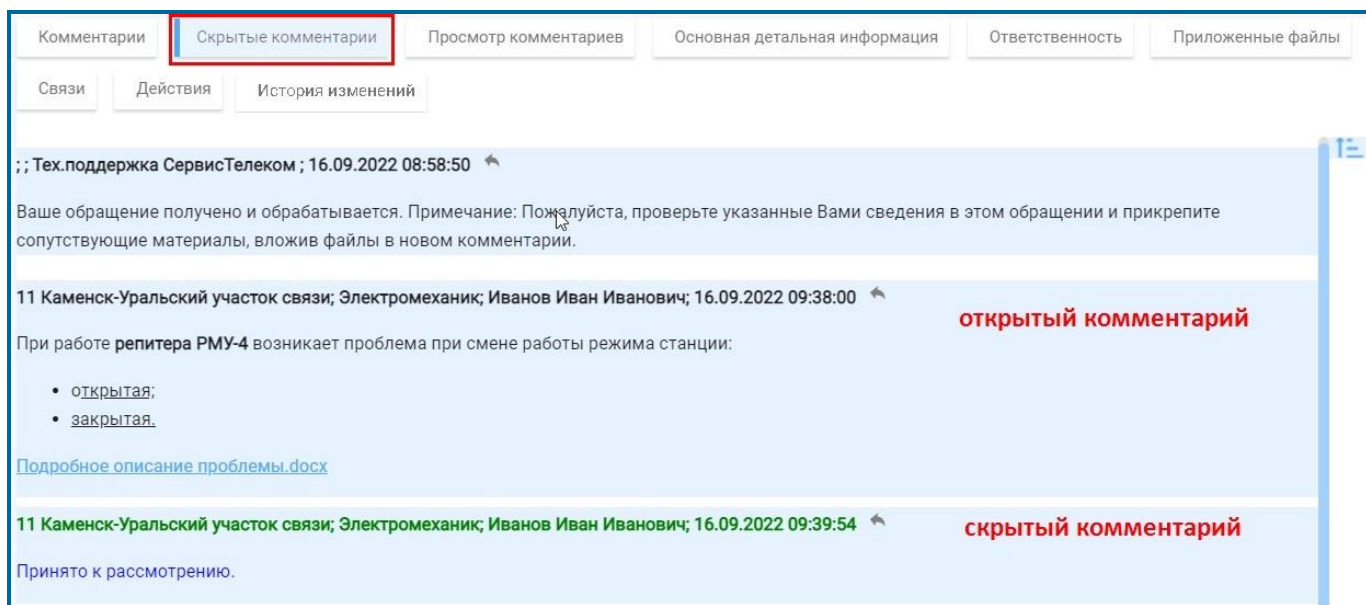


Рисунок 4.106 – Отображение комментария/ скрытого комментария на вкладке «Скрытые комментарии»

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

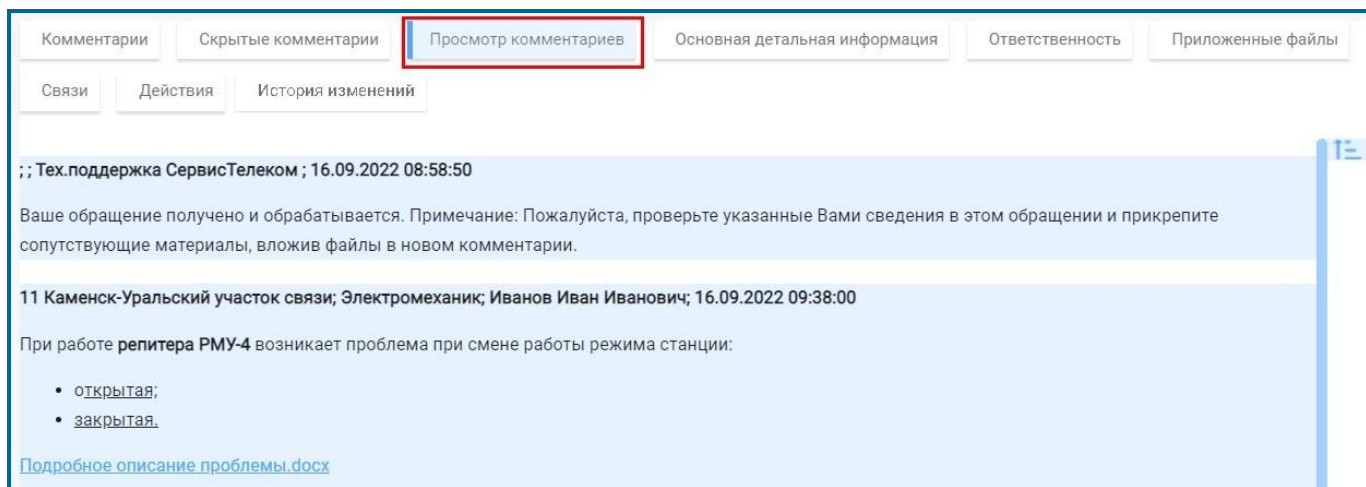


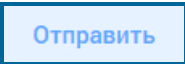
Рисунок 4.107 – Отображение комментария на вкладке «Просмотр комментариев»

4.5.3.2 Цитирование комментария

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

Для цитирования комментария необходимо (аналогично Рисунок 4.102):

- 1) Нажать пиктограмму цитирования

- 2) Ввести собственный комментарий в поле для ввода текста комментария, выполнив форматирование и приложив при необходимости файлы (п. 4.5.3.3).
- 3) Нажать кнопку  на вкладке «Комментарии» или на вкладке «Скрытые комментарии» – на вкладках «Комментарии», «Скрытые комментарии», «Просмотр комментариев» отобразится добавленный комментарий (Рисунок 4.108); нажать кнопку  на вкладке «Скрытые комментарии» – скрытый комментарий отобразится только на вкладке «Скрытые комментарии» (аналогично Рисунок 4.106).

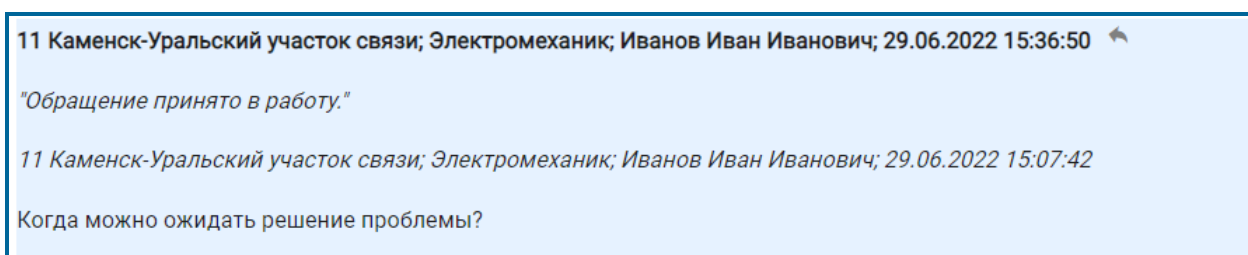


Рисунок 4.108 – Цитирование комментария

4.5.3.3 Прикрепление файлов к комментарию

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

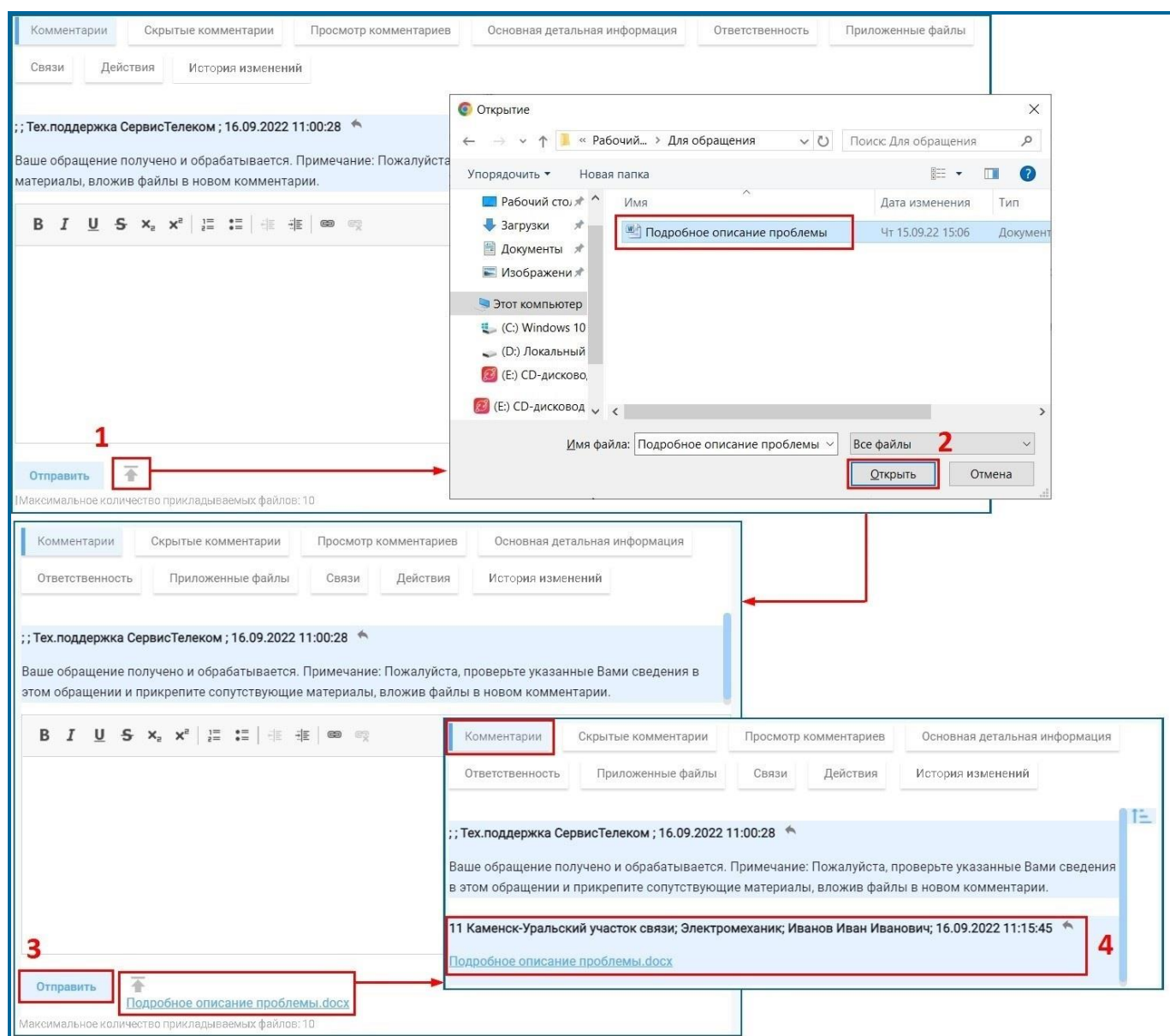


Рисунок 4.109 – Прикрепление файла к комментарию

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

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

При прикладывании файла выполняются следующие правила:

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

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

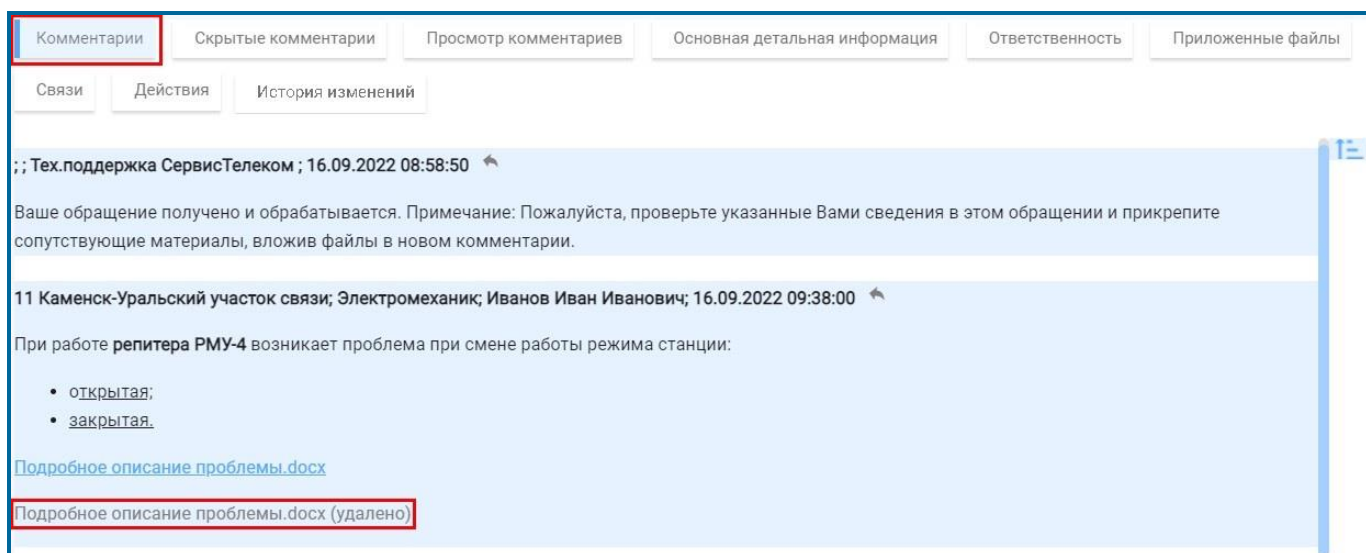


Рисунок 4.110 – Отображение приложенного файла, удаленного через вкладку «Приложенные файлы»

4.5.3.4 Сортировка комментариев

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

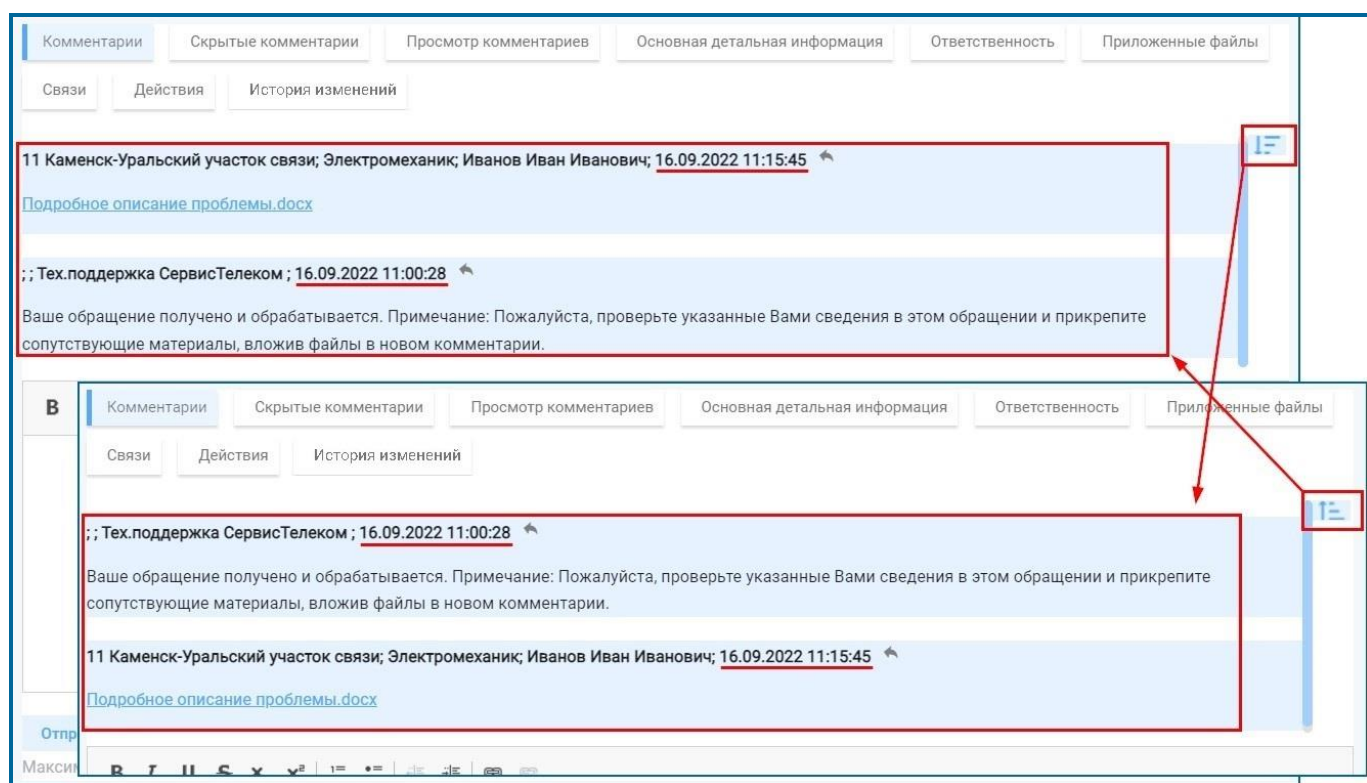


Рисунок 4.111 – Сортировка комментариев

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

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

4.5.4 Управление приложенными файлами в обращениях

Работа с приложенными файлами в обращениях осуществляется на вкладках:

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

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

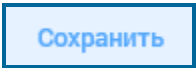
По полям таблицы «Приложенные файлы» в режиме редактирования доступны операции:

- редактировать запись по пиктограмме .

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

4.5.4.1 Прикрепление файлов к обращению

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

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

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

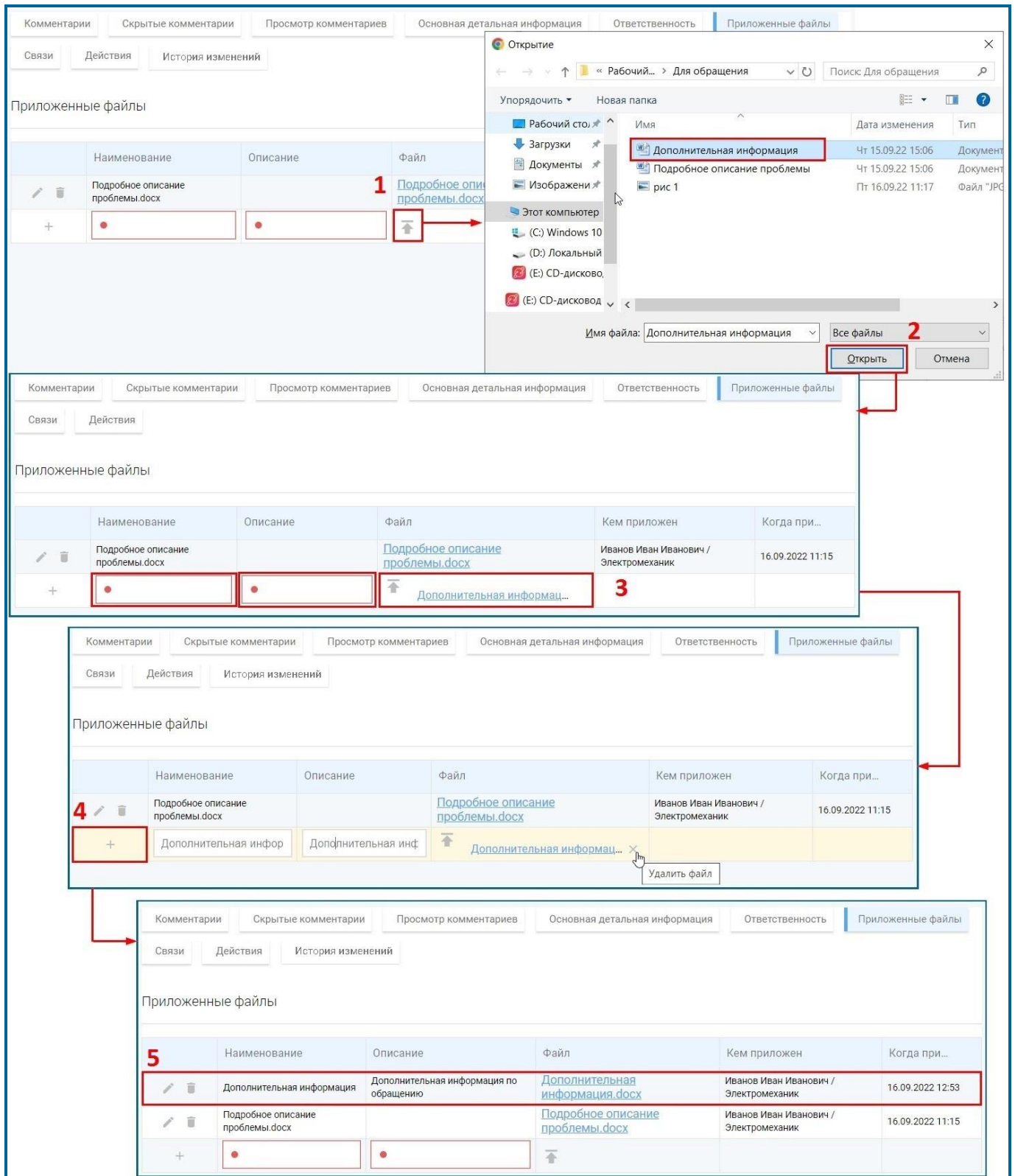


Рисунок 4.112 – Прикрепление файла в УК обращения

4.5.5 Управление связями обращения

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

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

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

4.5.5.1 Добавление связи обращения

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

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

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

Рисунок 4.113 – Определение вида связываемого процесса и вида связи

Для добавления связи УК обращения с другими обращениями необходимо:

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

Действия над связанными процессами

Добавить связь Удалить связь Создать связанный процесс

Связанные процессы

| № | Вид процесса | Описание | Приоритет | Статус | Назначено подразделению |
|-------------------------------------|--------------|------------------------|-----------|----------|------------------------------------|
| ☒ | 0 tp 7 | Управление обращениями | 4 | В работе | 11 Каменск-Уральский участок связи |
| ☐ | 0 tp 6 | Управление обращениями | 4 | В работе | 11 Каменск-Уральский участок |

Рисунок 4.114 – Добавление взаимосвязи процессов

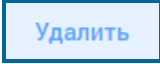
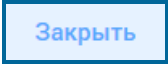
Примечание. По столбцам табличного представления в окне «Добавление взаимосвязи процессов» доступна сортировка обращений (аналогично п. «Сортировка значений») и фильтрация значений (аналогично п. «Фильтрация значений»).

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

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

4.5.5.2 Удаление связи обращения

Для удаления связи УК обращения с другими обращениями необходимо:

- 1) В режиме редактирования УК обращения нажать на кнопку  (Рисунок 4.114).
- 2) В открывшемся модальном окне «Удаление взаимосвязи процессов» выбрать обращение, с которым требуется разорвать связь (выбор производится с помощью чек-бокса ) (аналогично Рисунок 4.114).
- 3) Нажать кнопку  – 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 .
- 4) Выйти из режима редактирования УК обращения по кнопке .

4.5.6 Статусы учетной карточки обращения

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

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

При создании УК по умолчанию проставляется статус «Открыто».

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

Таблица 4.36 – Перевод статусов обращений

| Статус процесса | Следующий разрешенный статус процесса |
|-----------------|---------------------------------------|
| Открыто | Приостановлено |
| Открыто | Отменено |

Таблица 4.36 – Перевод статусов обращений

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

4.6 Оперативный режим обращений

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

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

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

Интерфейс представлен:

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

| № | Приоритет | Статус | Время регистрации | Тема | Классификация | Назначено сотруднику | Назначено подразделению | Нормативное время решения | Клиент |
|--------------|-----------|----------|-------------------|--------------|-----------------------|---------------------------------|--|---------------------------|--------|
| О_ЕСМА_1 | Высший | Открыто | 09.06.2022 09:35 | тест | Предоставление услуги | Копыткина Людмила Александровна | Отдел проектирования систем мониторинга и управления | 02:00:00 | ЦСС |
| О_Договоры_1 | Низший | В работе | 09.06.2022 09:08 | Консультация | Консультация | Копыткина Людмила Александровна | Отдел проектирования систем мониторинга и управления | 02:00:00 | ЦСС |

Рисунок 4.115 – Внешний вид Оперативного режима обращений

| № | Приоритет | Статус | Время регистрации | Тема | Классификация | Назначено сотруднику | Назначено подразделению | Нормативное время решения | Клиент |
|--------|-----------|----------|-------------------|--|---------------|---------------------------------|--|---------------------------|--------|
| О_ЕМ_1 | Средний | В работе | 27.07.2022 17:17 | Добавление контроля для сервиса взаимодействия с Росреестром | Доработка ПО | Копыткина Людмила Александровна | Отдел проектирования систем мониторинга и управления | 4 ч. 0 мин. | ЦСС |

Рисунок 4.116 – Внешний вид Оперативного режима обращений выбранного проекта

4.6.1 Выбор оперативного режима проекта

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

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

Примечание. Выбрать можно только активный проект.

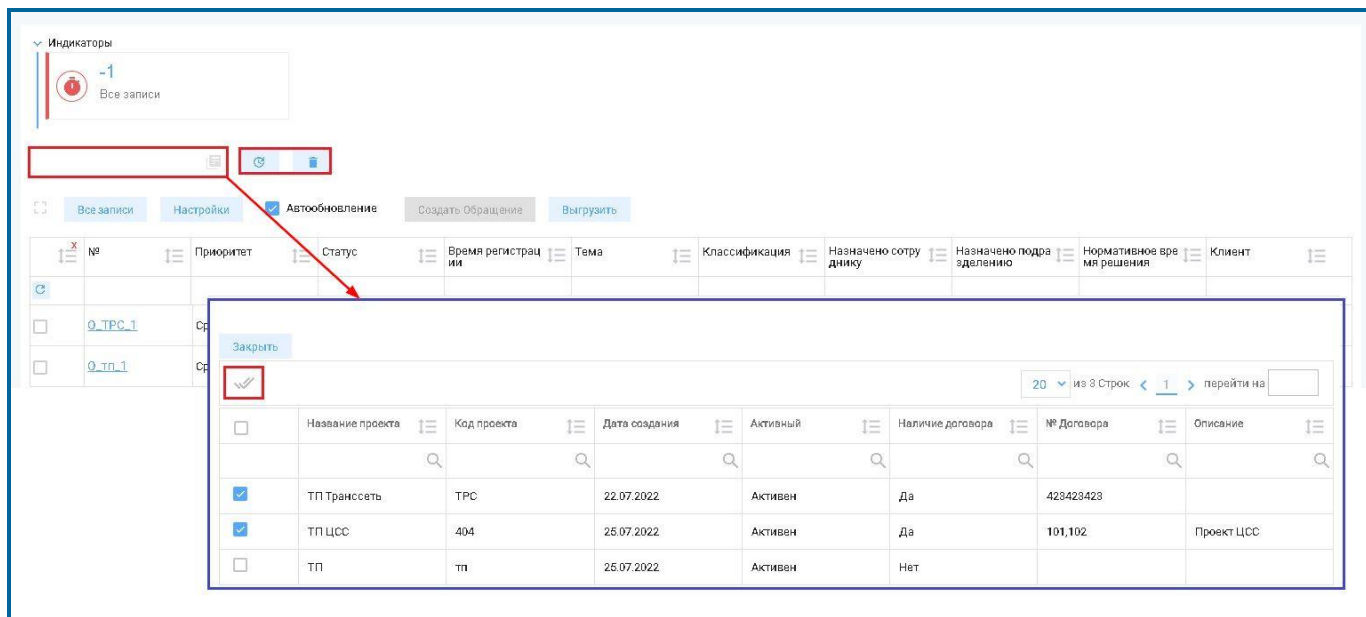


Рисунок 4.117 – Выбор проекта в Оперативном режиме обращений

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

Если пользователь перешёл в Оперативный режим со страницы какого-либо проекта, то поле выбора проекта будет автоматически заполнено значением данного проекта. Изменить значение выбора возможно также по пиктограмме  (Рисунок 4.118).

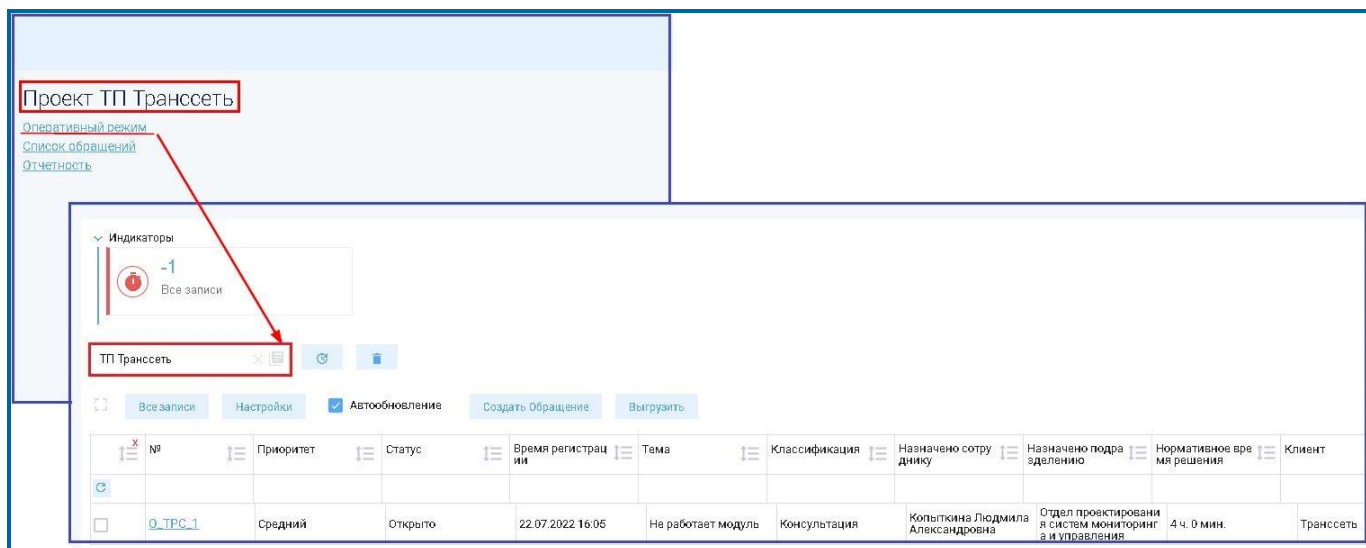


Рисунок 4.118 – Переход к Оперативному режиму обращений проекта

Сбросить настройки выбора можно, нажав на пиктограмму  или .

Все поля таблицы Оперативного режима обращений заполняются автоматически данными из соответствующих полей учетной карточки обращения.

Переход к учетной карточке обращения возможен по ссылке идентификатора обращения в поле «№» таблицы Оперативного режима обращений (Рисунок 4.119).

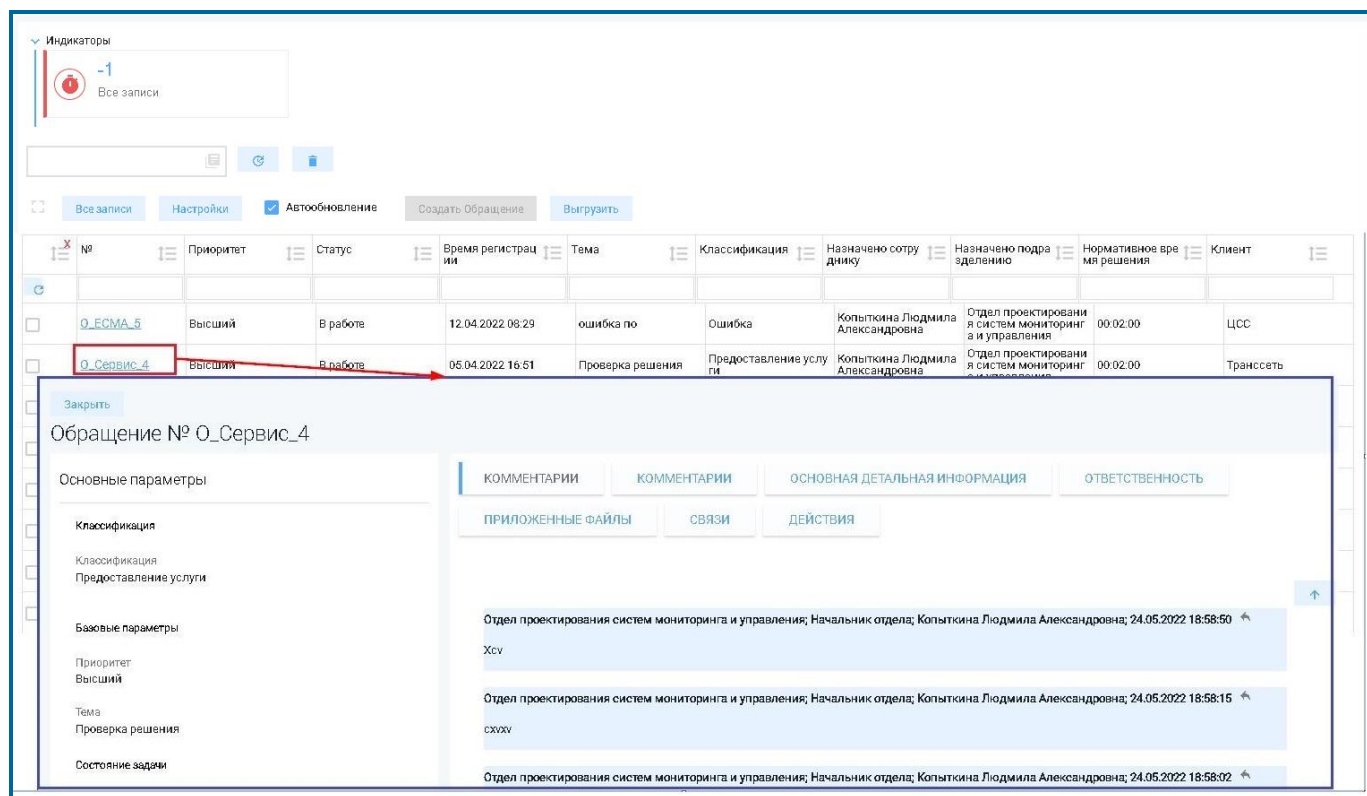


Рисунок 4.119 – Переход к просмотру учетной карточки обращения

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

Таблица 4.37 – Описание полей Оперативного режима обращений

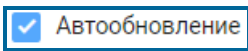
| Наименование | Описание |
|-------------------|--|
| № | Отображение данных из УК обращения – Код процесса. процесса. Код проекта. Порядковый номер обращения.
Заполняется автоматически, недоступно для редактирования. |
| Приоритет | Отображение данных из УК обращения по полю «Приоритет».
Заполняется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

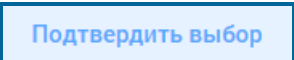
Таблица 4.37 – Описание полей Оперативного режима обращений

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

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

Таблица 4.38 – Кнопки и операции в Оперативном режиме обращений

| Кнопка/
графический объект | Описание |
|---|---|
|  | Разворачивание содержимого оперативного режима на весь экран и сворачивание в стандартный размер. |
|  | Признак автоматического обновления оперативного режима. Периодичность автообновления настраивается пользователем вручную (п. «Пользовательские настройки»). |
|  | Определение проекта, по которому отображаются обращения в оперативном режиме.

Выбор производится с помощью чек-бокса  из списка типовых проектов, доступен множественный выбор. Требуется подтверждение выбора по кнопке  . |
|  | Применение фильтра по проекту/проектам, по которым отображаются обращения в оперативном режиме. |
|  | Очистка фильтра с выбранными проектами, по которым отображаются обращения в оперативном режиме. |

В Оперативном режиме обращений доступны следующие операции:

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

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

4.6.2 Массовые действия над обращениями

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

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

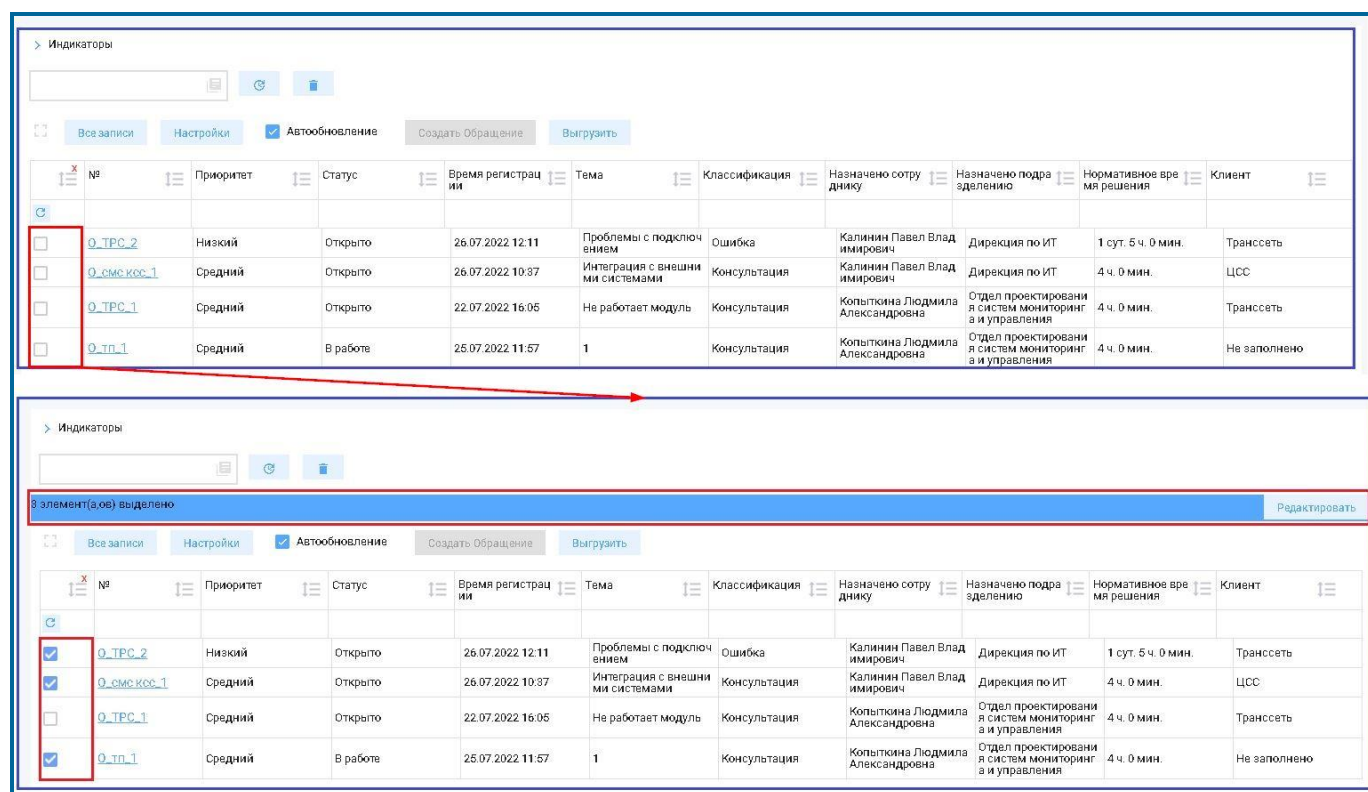


Рисунок 4.120 – Выбор обращений для массовых действий

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

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

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

Редактировать выбранные обращения

| № | Приоритет | Статус | Время регистрации | Тема | Классификация | Назначено сотруднику | Назначено подразделению | Нормативное время решения | Клиент |
|---|-----------|----------|-------------------|---------------------------------|---------------|---------------------------------|--|---------------------------|--------------|
| ☒ 0_ТРС_2 | Низкий | Открыто | 26.07.2022 12:11 | Проблемы с подключением | Ошибка | Калинин Павел Владимирович | Дирекция по ИТ | 1 сут. 5 ч. 0 мин. | Транссеть |
| ☒ 0_смс_ксс_1 | Средний | Открыто | 26.07.2022 10:37 | Интеграция с внешними системами | Консультация | Калинин Павел Владимирович | Дирекция по ИТ | 4 ч. 0 мин. | ЦСС |
| ☒ 0_тп_1 | Средний | В работе | 25.07.2022 11:57 | 1 | Консультация | Копыткина Людмила Александровна | Отдел проектирования систем мониторинга и управления | 4 ч. 0 мин. | Не заполнено |

Изменить параметры

Приоритет
Не выбрано ▼

Статус
Не выбрано ▼

Назначено сотруднику

Добавить комментарий

B I U S x² |

Отмена Далее

Рисунок 4.121 – Внешний вид формы «Редактировать выбранные обращения»

В блоке параметров возможны следующие действия:

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

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

Таблица 4.39 – Описание полей блока «Изменить параметры»

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

Таблица 4.39 – Описание полей блока «Изменить параметры»

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

Таблица 4.40 – Перевод статусов обращений

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

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

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

Далее

После заполнения всех полей пользователю нужно нажать на кнопку и в появившейся форме подтвердить внесенные в поля обновления кнопкой

Подтвердить

(Рисунок 4.122).

Редактировать выбранные обращения

| | № | Приоритет | Статус | Время регистрации | Тема | Классификация | Назначено сотруднику | Назначено подразделению | Нормативное время решения | Клиент |
|-------------------------------------|-------------|-----------|----------|-------------------|---------------------------------|---------------|---------------------------------|--|---------------------------|--------------|
| ☒ | Q_ТРС_2 | Низкий | Открыто | 26.07.2022 12:11 | Проблемы с подключением | Ошибка | Калинин Павел Владимирович | Дирекция по ИТ | 1 сут. 5 ч. 0 мин. | Транссеть |
| ☒ | Q_смс_ксс_1 | Средний | Открыто | 26.07.2022 10:37 | Интеграция с внешними системами | Консультация | Калинин Павел Владимирович | Дирекция по ИТ | 4 ч. 0 мин. | ЦСС |
| ☒ | Q_тп_1 | Средний | В работа | 25.07.2022 11:57 | 1 | Консультация | Копыткина Людмила Александровна | Отдел проектирования систем мониторинга и управления | 4 ч. 0 мин. | Не заполнено |

Изменить параметры

Приоритет
Низкий

Статус
Приостановлено

Назначено сотруднику
Сорогин Иван

Добавить комментарий

Обновленные поля

| Наименование поля | Действие поля | Значение поля |
|----------------------|---------------|----------------|
| Приоритет | Изменить на | Низкий |
| Статус | Изменить на | Приостановлено |
| Назначено сотруднику | Изменить на | Сорогин Иван |

Назад Подтвердить

Отмена Далее

Рисунок 4.122 – Сохранение обновленных параметров обращений

4.6.3 Настройка Оперативного режима обращений

В Программе для ЭВМ доступны следующие настройки Оперативного режима обращений:

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

4.6.3.1 Пользовательские настройки

Для Оперативного режима обращений пользователь имеет возможность настроить:

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

- звуковой сигнал при появлении нового объекта.

Для установки пользовательских настроек необходимо (Рисунок 4.123):

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

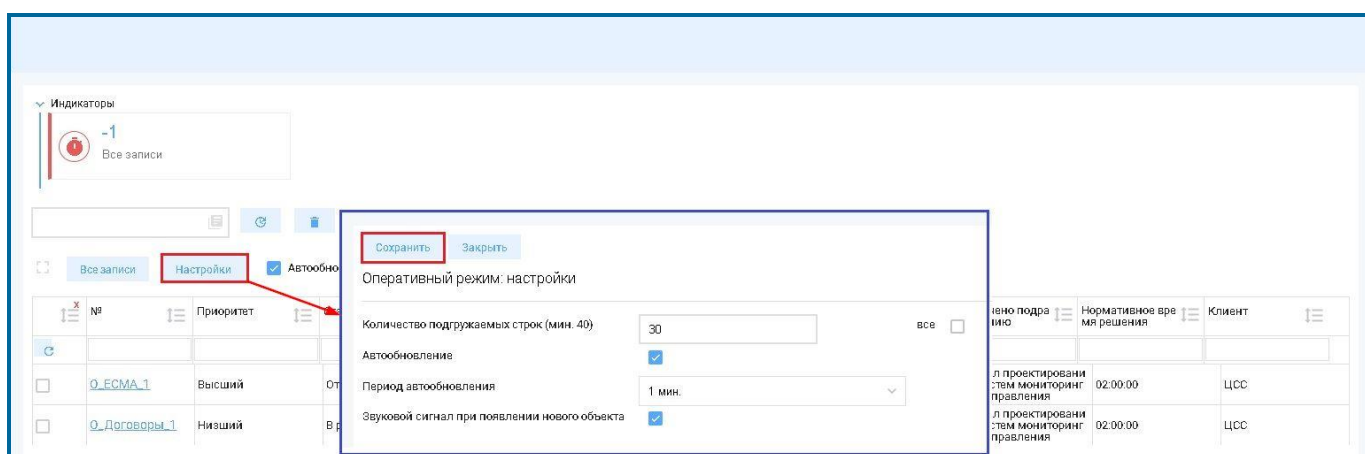


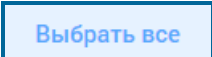
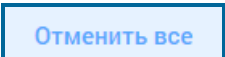
Рисунок 4.123 – Пользовательские настройки в Оперативном режиме обращений

4.6.3.2 Настройка звуковых уведомлений обращений

Для настройки звуковых уведомлений обращений необходимо (Рисунок 4.124):

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

- 3) Нажать на пиктограмму  для сохранения изменений или на пиктограмму  для отмены изменений.

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

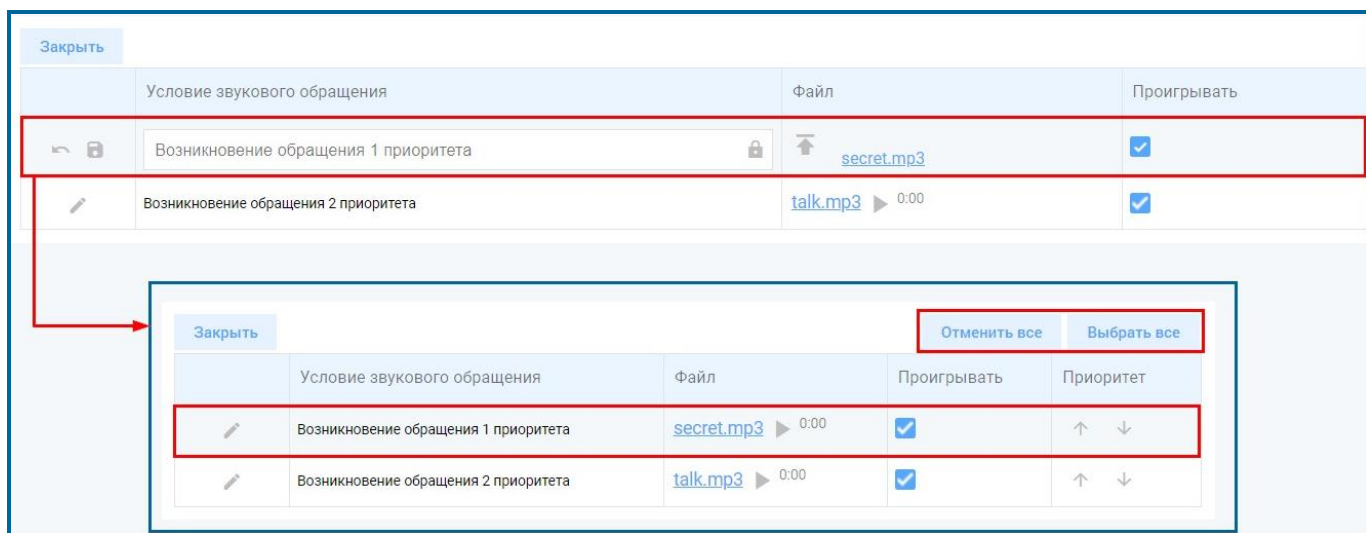


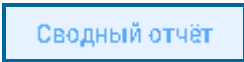
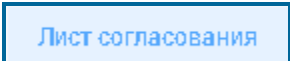
Рисунок 4.124 – Настройка звуковых уведомлений обращений

4.7 Отчетность

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

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

На странице «Отчётность» доступен следующий функционал:

- построение общего отчёта (по кнопке ) (п. 4.7.1);
- построение сводного отчёта (по кнопке ) (п. 4.7.2);
- формирование листа согласования (по кнопке ) (п. 4.7.3).

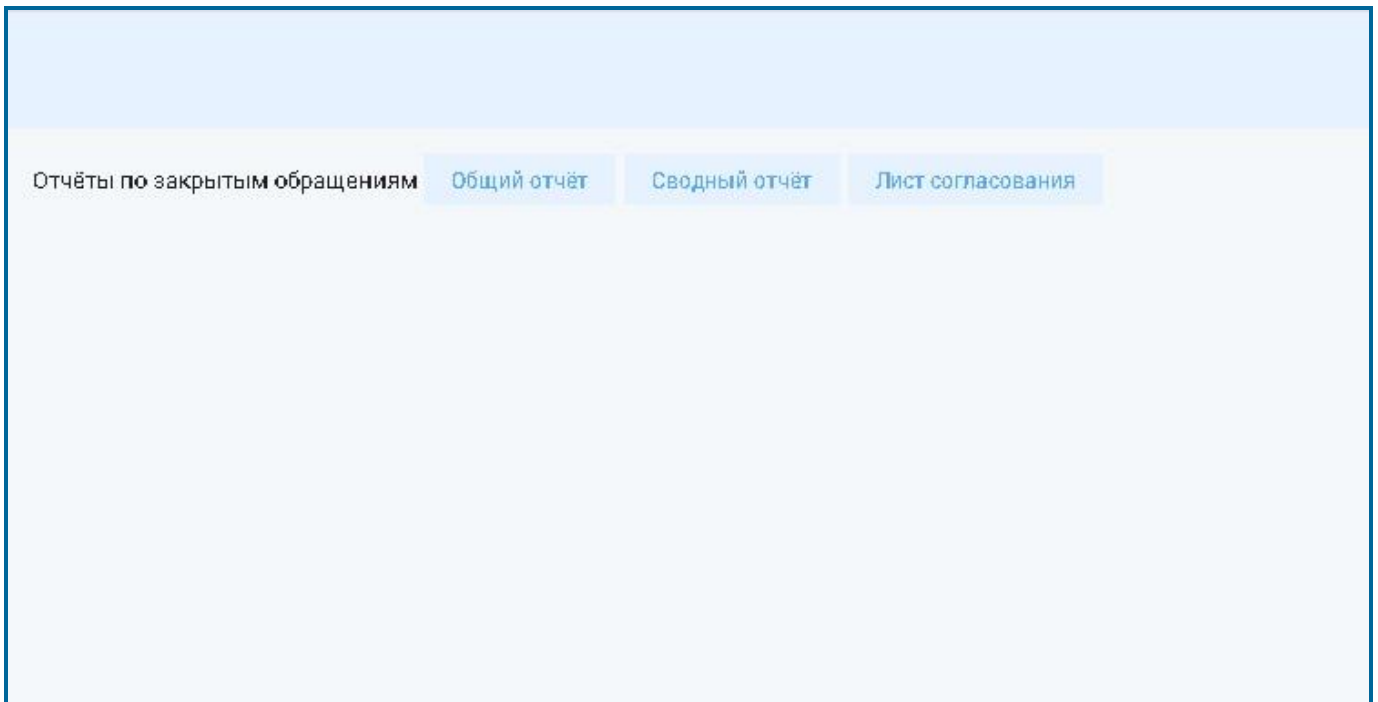


Рисунок 4.125 – Внешний вид страницы «Отчётность»

4.7.1 Общий отчёт

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

Рисунок 4.126 – Внешний вид страницы «Общий отчёт»

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

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

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

Рисунок 4.127 – Заполнение поля «Проекты» параметров общего отчёта

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

Поля в таблице отчёта формируются на основании данных УК обращений.

Таблица 4.42 – Описание полей таблицы «Отчёт» общего отчёта

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

Таблица 4.42 – Описание полей таблицы «Отчёт» общего отчёта

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

По всем полям таблицы отчёта доступны:

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

4.7.2 Сводный отчёт

Сводный отчёт формируется для сбора статистики по обращениям клиентов.

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

Рисунок 4.128 – Внешний вид страницы «Сводный отчёт»

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

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

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

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

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

Рисунок 4.129 – Внешний вид сформированного сводного отчёта

Таблица 4.44 – Описание полей таблицы «Отчёт» сводного отчёта

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

Таблица 4.44 – Описание полей таблицы «Отчёт» сводного отчёта

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

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

Отчёт сформирован по проекту(ам): ТП ЦСС
 Пользователем: Копыткина Людмила Александровна
 Отчётный период: с 01.07.2022 г. до 21.07.2022 г.
 Подразделение(я): Отдел проектирования корпоративных информационных систем, Отдел проектирования систем мониторинга и управления, Отдел развития продуктов, Дирекция по проектированию, Дирекция по разработке ПО, Отдел разработки базового ПО, Департамент разработки корпоративных систем, Транссеть, Дирекция по ИТ, Отдел технической документации, Отдел администрирования корпоративных систем, Отдел оперативной поддержки, Отдел поддержки корпоративной сети, Управление качеством ПО, Отдел ТЕСТ, Главное управление, ГУ2
 Общее число строк в отчёте: 0

[Скачать в Excel](#) [Условия формирования](#)

| | |
|--|-------------|
| Всего закрытых обращений | 0 |
| Количество обращений с нарушением нормативного времени | 0 |
| % обращений с нарушением нормативного времени | % |
| Среднее время обработки | 0 ч. 0 мин. |
| Среднее превышение нормативного времени | 0 ч. 0 мин. |
| Максимальное превышение нормативного времени | 0 ч. 0 мин. |
| Минимальное превышение нормативного времени | 0 ч. 0 мин. |

Консолидированные показатели 01.07.2022-21.07.2022 (Всего закрытых обращений): Детализация

10 из 0 Строк < > перейти на

| № п/п | Номер обращения | Классификация | Приоритет | Время регистрации | Время закрытия | Продолжительность | Превышение нормати... |
|-------|-----------------|---------------|-----------|-------------------|----------------|-------------------|-----------------------|
|-------|-----------------|---------------|-----------|-------------------|----------------|-------------------|-----------------------|

Рисунок 4.130 – Переход к детализации сводного отчета

По всем полям таблицы отчёта доступны:

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

4.7.3 Лист согласования

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

[Закрыть](#)

Лист согласования

Параметры отчёта

Проекты: ТП ЦСС

Отчётный период: с 01.07.2022 до 21.07.2022

Подразделения: Дирекция по разработке ПО

Форма отчёт: ☒ Общий отчёт ☐ Сводный отчёт

Отчёт сформирован по проекту(ам):
 Пользователем:
 Отчётный период:
 Подразделение(я):
 Общее число строк в отчёте:
[Создать](#) [Условия формирования](#)

Согласующие лица

20 из 2 Строк < 1 > перейти на

| Сотрудник | Должность |
|------------------|-------------|
| Сорогин Иван | Оператор ТП |
| Дудченко Валерия | Оператор ТП |

Выбор сотрудников: Сорогин Иван, Дудченко Валерия

Рисунок 4.131 – Внешний вид страницы «Лист согласования»

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

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

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

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

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

Лист согласования

Параметры отчёта

Проекты: ТП ЦСС

Отчётный период: с 01.07.2022 до 21.07.2022

Подразделения:

Форма отчёт: ☐ Общий отчёт

Отчёт сформирован по проекту(ам):
Пользователем:
Отчётный период:
Подразделение(я):
Общее число строк в отчёте:
Создать Условия формирования

Согласующие лица

20 из 0 Строк

Сотрудник Должность

Выбор сотрудников

Подтвердить выбор строк

| | Имя | Отчество | Наименовани... | Должность | Табельный ... | Пол | Дата приема | Дата уволь... |
|-------------------------------------|----------|----------|----------------|---|--------------------|-----|-------------|---------------|
| ☒ | Иванов | Дмитрий | Иванович | Одел проектирования корпоративных информационных систем | Системный аналитик | 6 | мужской | 02.02.2022 |
| ☒ | Сорогин | Иван | | Отдел технической | Оператор ТП | 45 | мужской | 07.02.2022 |
| ☐ | Дудченко | Валерия | | | | | | |

Отчёт сформирован по проекту(ам):
Пользователем:
Отчётный период:
Подразделение(я):
Общее число строк в отчёте:
Создать Условия формирования

Согласующие лица

20 из 2 Строк

Сотрудник Должность

Иванов Дмитрий Иванович Системный аналитик

Сорогин Иван Оператор ТП

Выбор сотрудников

Иванов Дмитрий Иванович, Сорогин Иван

Рисунок 4.132 – Выбор сотрудников для согласования отчета

По всем полям таблицы отчёта доступны:

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

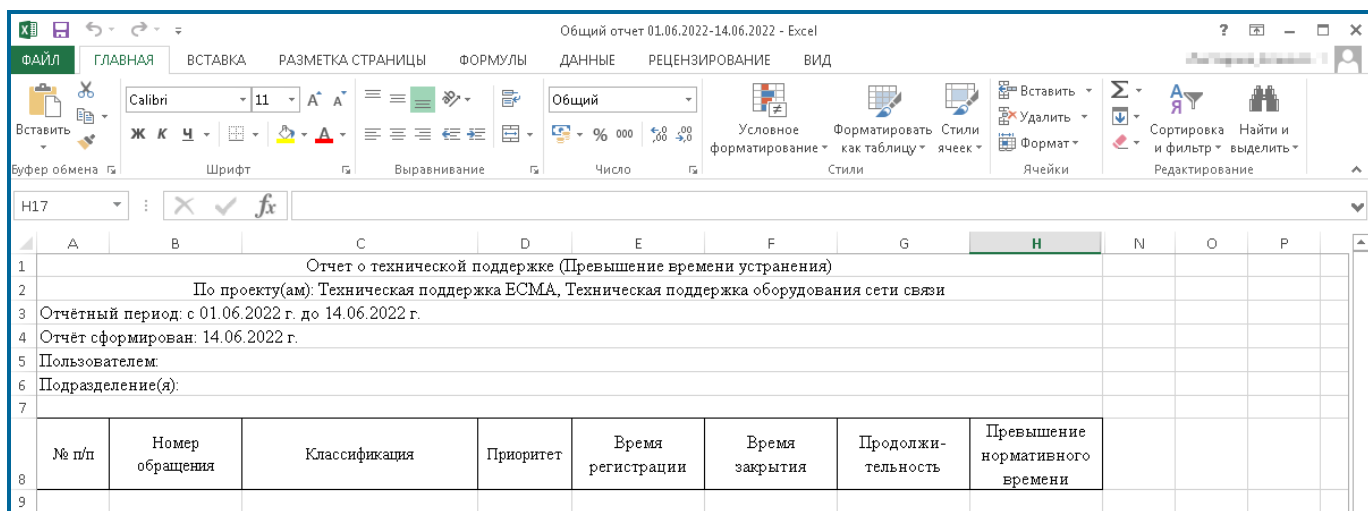
Выгрузка отчета в файл формата «csv», «xlsx»

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

- 1) Сформировать отчет;
- 2) Нажать кнопку [Скачать в Excel](#).

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

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



The screenshot shows an Excel spreadsheet titled "Общий отчет 01.06.2022-14.06.2022 - Excel". The header section includes the following text:

Отчет о технической поддержке (Превышение времени устранения)
 По проекту(ам): Техническая поддержка ЕСМА, Техническая поддержка оборудования сети связи
 Отчётный период: с 01.06.2022 г. до 14.06.2022 г.
 Отчёт сформирован: 14.06.2022 г.
 Пользователем:
 Подразделение(я):

Below the header is a table with the following columns:

| № п/п | Номер обращения | Классификация | Приоритет | Время регистрации | Время закрытия | Продолжительность | Превышение нормативного времени |
|-------|-----------------|---------------|-----------|-------------------|----------------|-------------------|---------------------------------|
|-------|-----------------|---------------|-----------|-------------------|----------------|-------------------|---------------------------------|

Рисунок 4.133 – Просмотр выгруженного отчета

4.8 База знаний

База знаний представляет собой хранилище информации и предназначена:

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

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

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

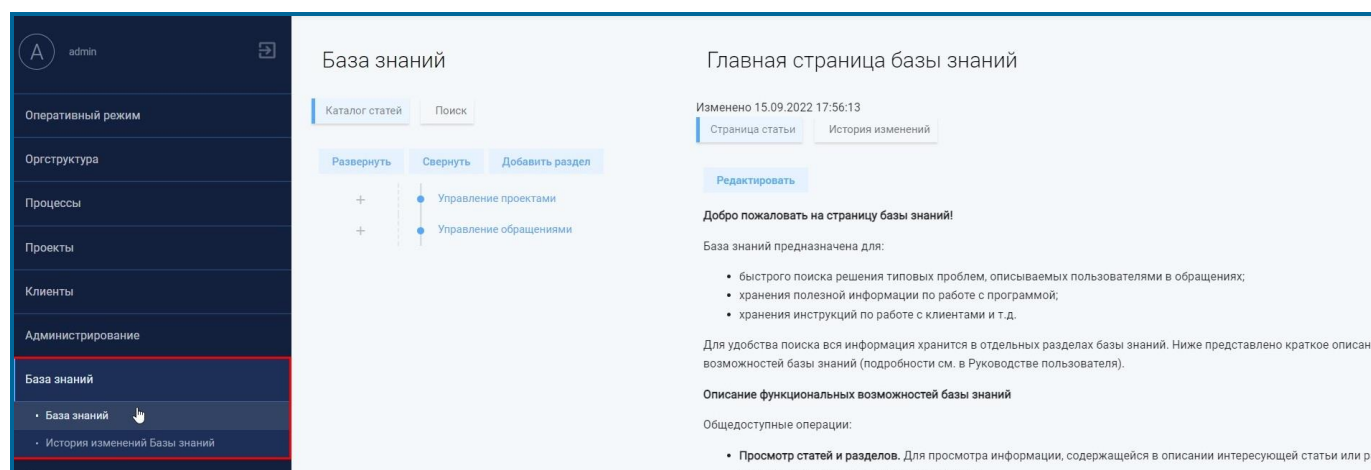


Рисунок 4.134 – Переход в Базу знаний

Структурно база знаний состоит из двух областей:

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

4.8.1 Вкладка «Каталог статей»

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

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

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

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

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

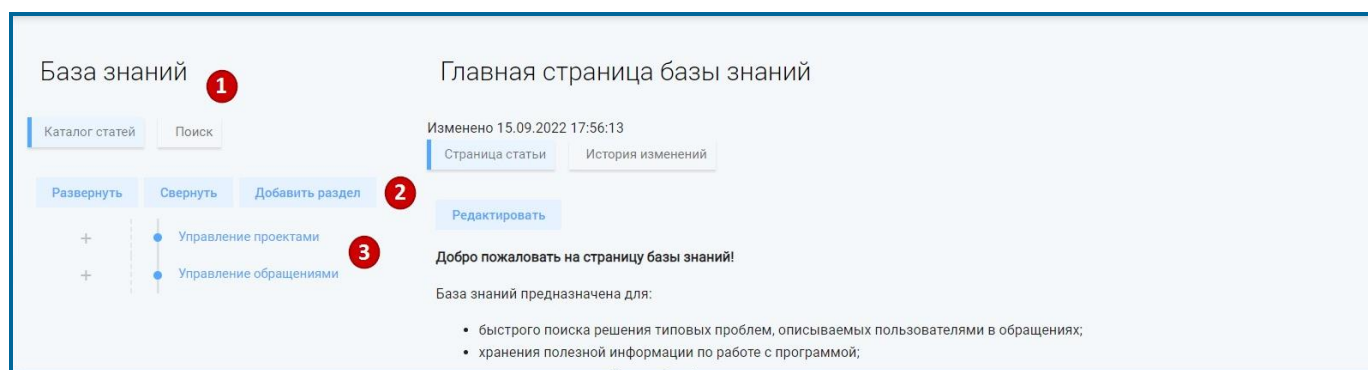


Рисунок 4.135 – Вкладка «Каталог статей»

На вкладке «Каталог статей» доступны следующие операции:

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

4.8.1.1 Разворачивание/ сворачивание перечня веток

Разворачивание всех веток иерархического дерева на вкладке «Каталог статей» до конечной ветки производится по кнопке **Развернуть**, сворачивание всех веток до главной – по кнопке **Свернуть** (Рисунок 4.136).

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 4.136).

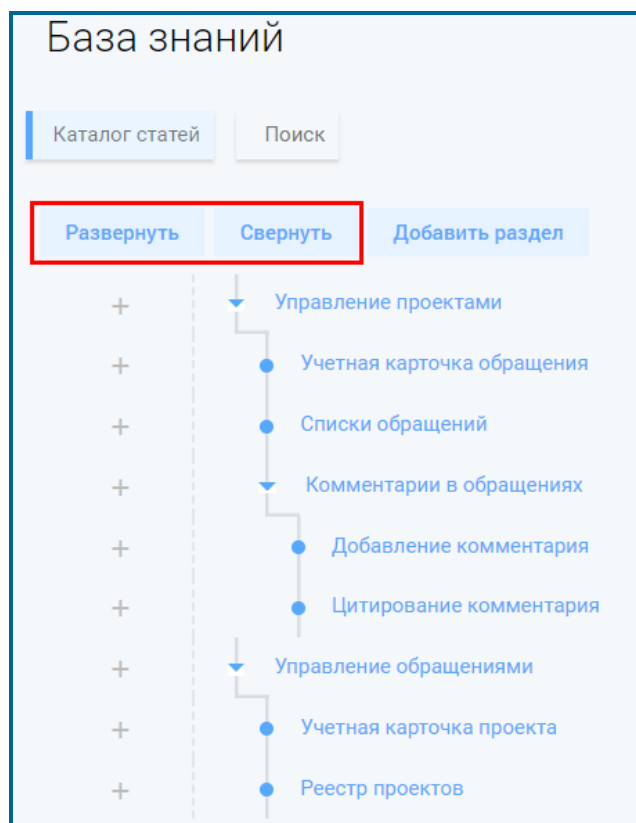


Рисунок 4.136 – Разворачивание/ сворачивание перечня веток

4.8.1.2 Открытие статьи в режиме просмотра

Для открытия статьи в режиме просмотра (Рисунок 4.137):

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

2) Нажать на название статьи.

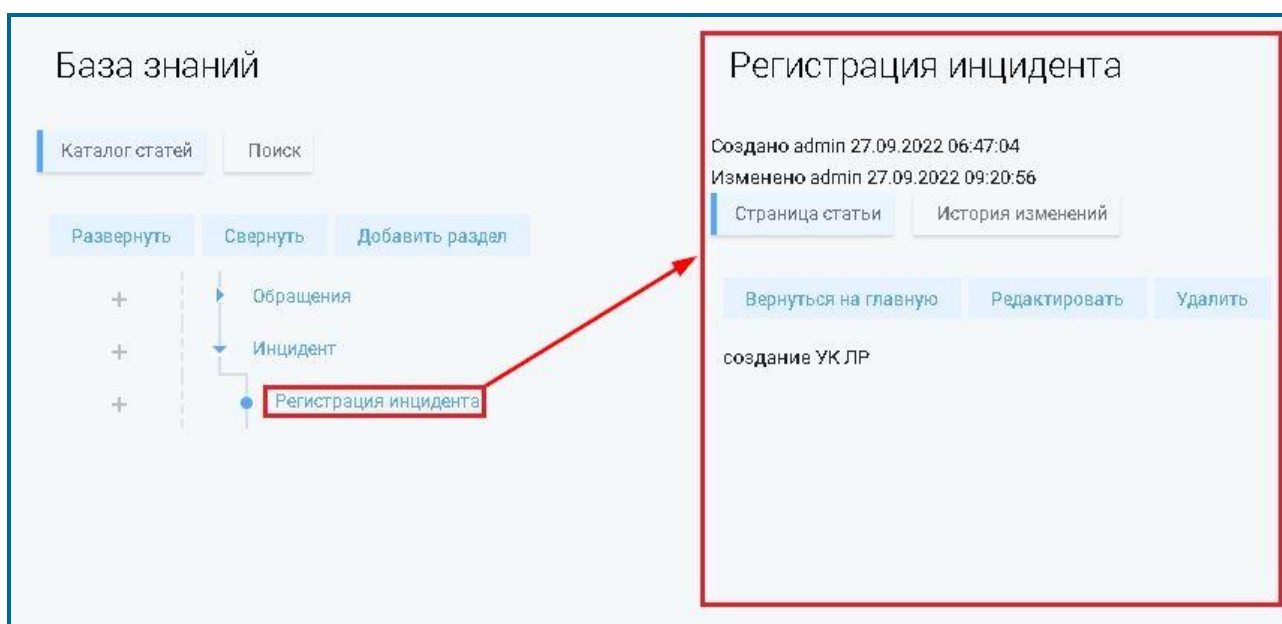


Рисунок 4.137 – Открытие статьи в режиме просмотра

4.8.1.3 Добавление новой ветки/ новой статьи

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

- 1) Нажать кнопку Добавить раздел – для добавления раздела или пиктограмму + соответствующего уровня – для добавления статьи в раздел.
- 2) В открывшейся вкладке «Страница статьи» (п. 4.8.3) ввести заголовок и основной текст статьи, выполнив форматирование с помощью доступных возможностей на панели инструментов.
Примечание. Описание графических объектов панели инструментов приведено в таблице Таблица 4.46).
- 3) Вставить в статью изображение или видеофайл при необходимости (п. «Добавление изображения в статью», «Добавление видеофайла в статью»).
- 4) Нажать на кнопку Добавить – в иерархическом дереве каталога статей отобразится новая ветка. Для возврата к дереву каталога статей без сохранения изменений нажать на кнопку Отмена.

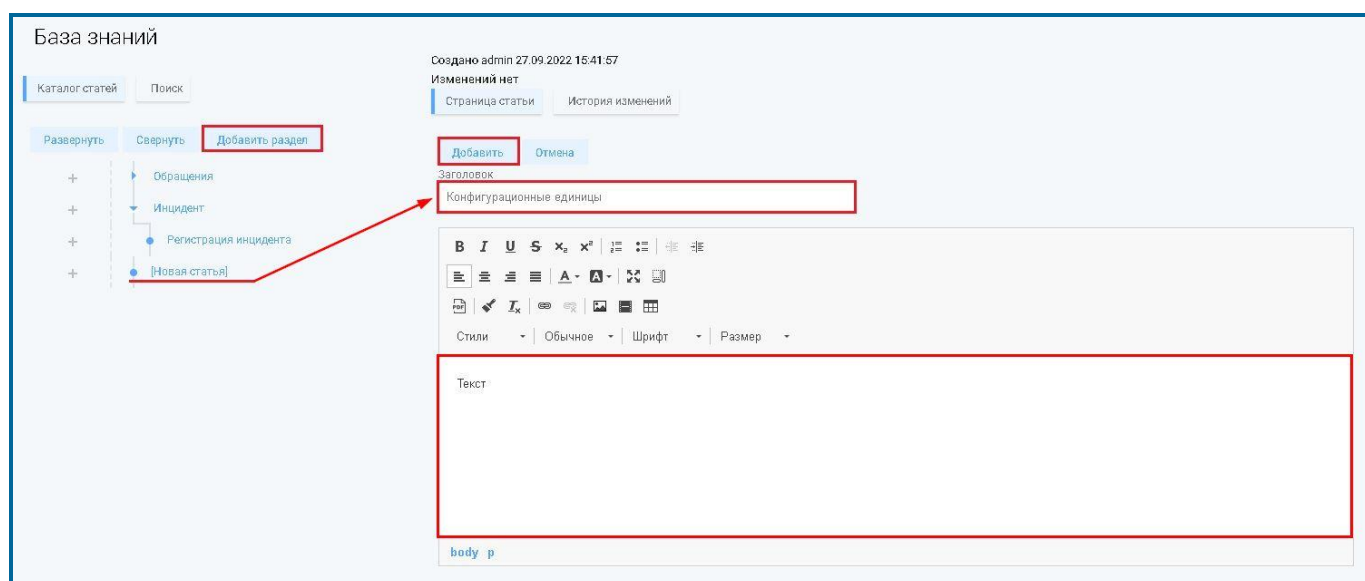


Рисунок 4.138 – Добавление новой ветки

Таблица 4.46 – Графические изображения панели инструментов Базы знаний

| Графический объект | Описание |
|--------------------|---|
| | Выравнивание содержимого по левому краю/ по центру/ по правому краю/ по ширине страницы. |
| | 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 4.139):

- 1) Нажать пиктограмму  на панели инструментов в области ввода 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.

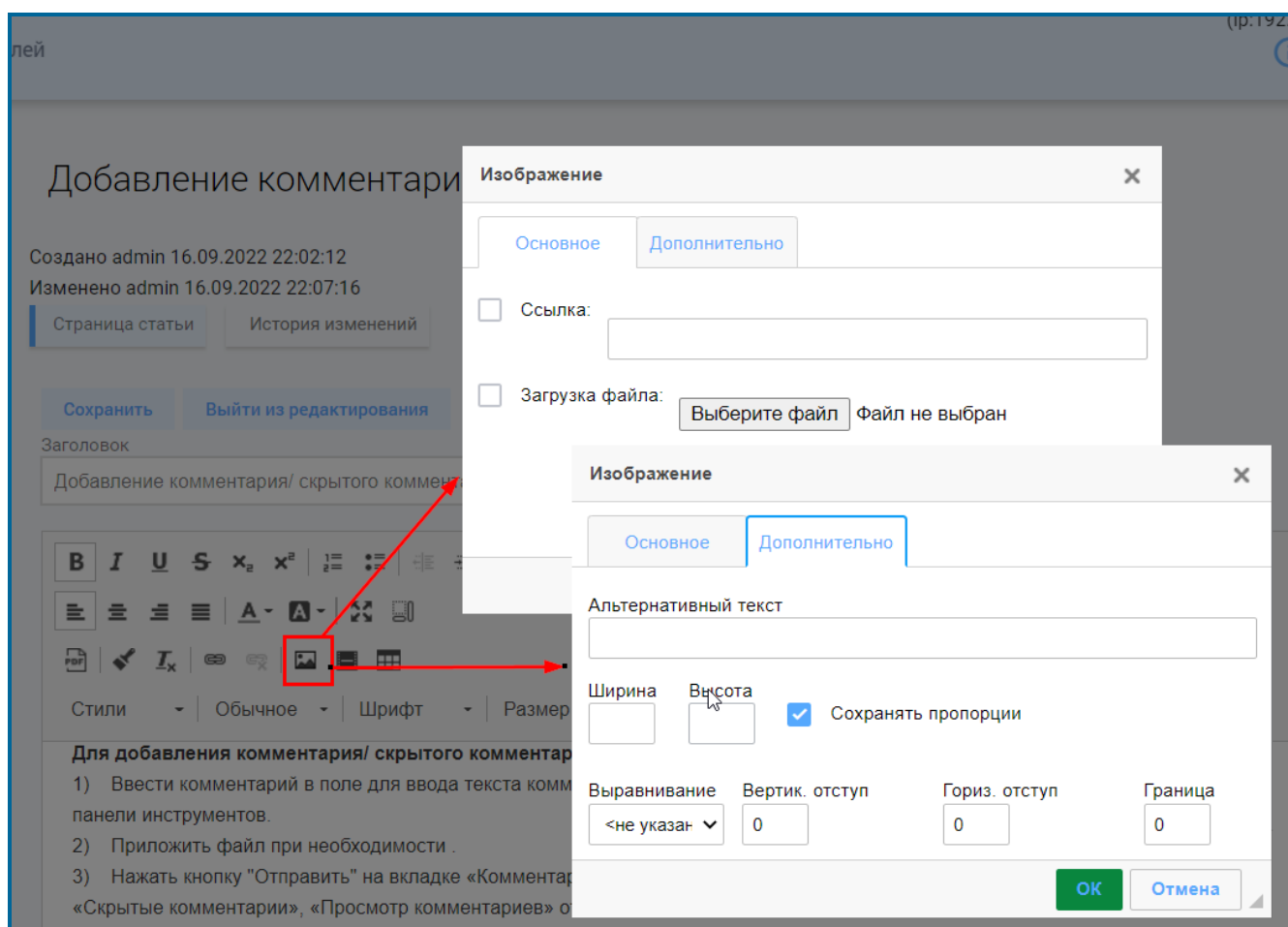


Рисунок 4.139 – Добавление изображения в статью

Добавление видеофайла в статью

Для добавления видеофайла в статью необходимо (Рисунок 4.140):

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

Примечание. При добавлении видеофайла возможен его предпросмотр.

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

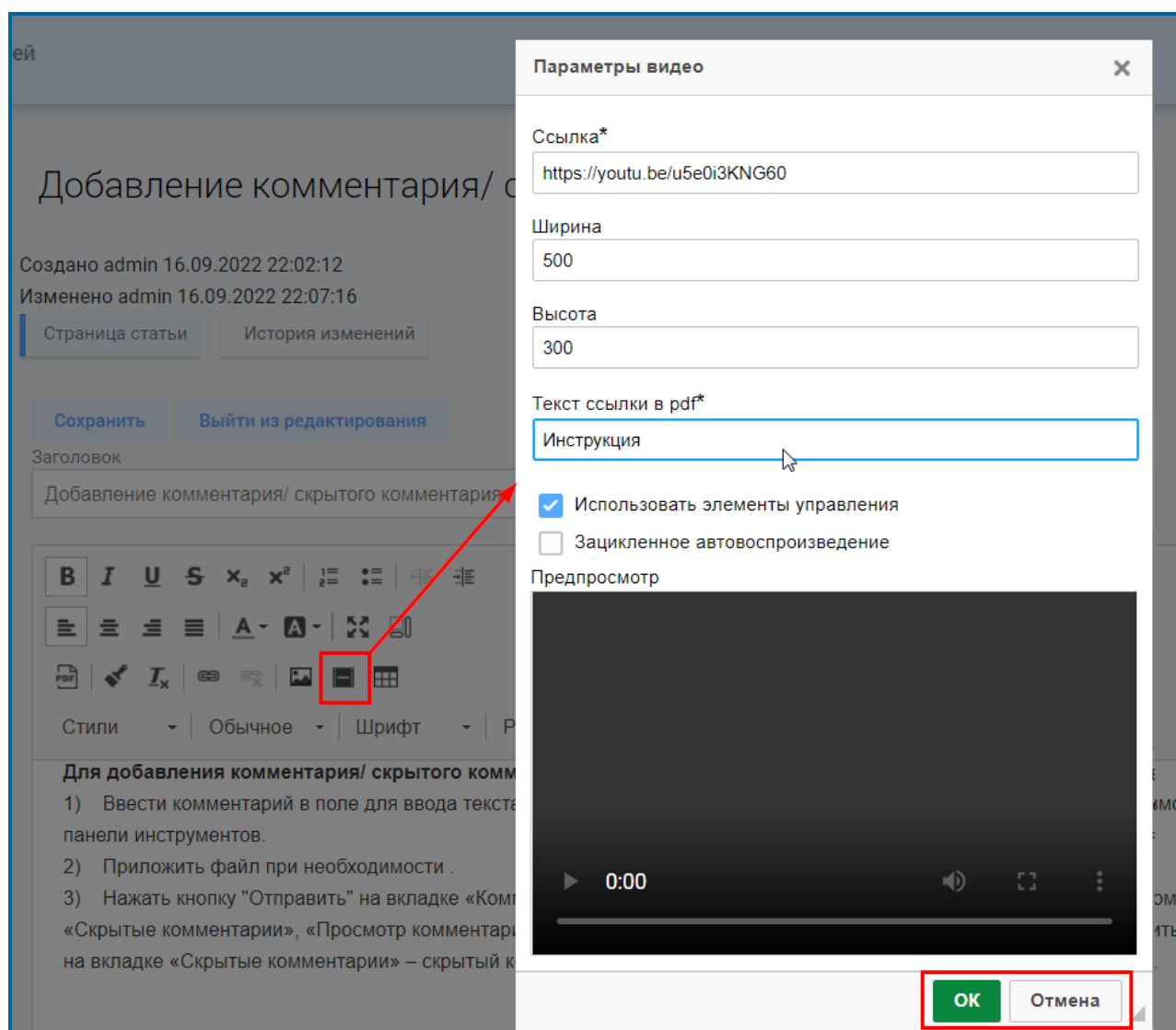


Рисунок 4.140 – Добавление видеофайла в статью

4.8.1.4 Редактирование ветки/ статьи

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

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

- 4) Нажать на кнопку **Сохранить** – для сохранения внесенных изменений. Для возврата к дереву каталога статей без сохранения изменений нажать на кнопку **Выйти из редактирования**.

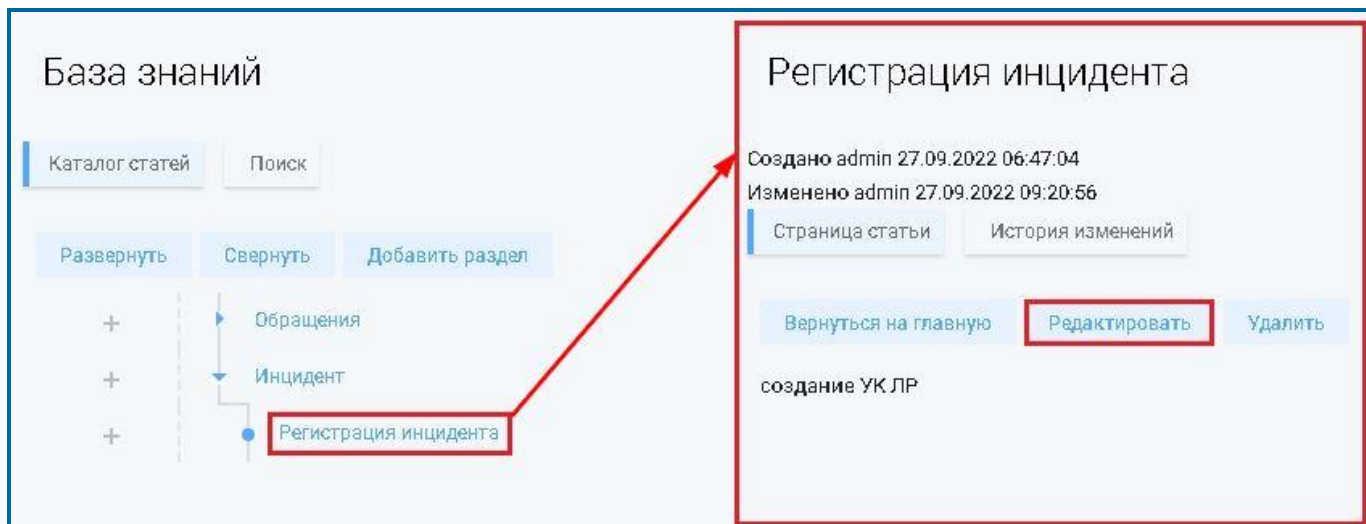


Рисунок 4.141 – Переход к редактированию ветки/статьи

4.8.1.5 Удаление ветки/ статьи

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

- 1) Открыть раздел/ статью в режиме просмотра (п. 4.8.1.2).
- 2) В открывшейся вкладке «Страница статьи» нажать кнопку **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**.

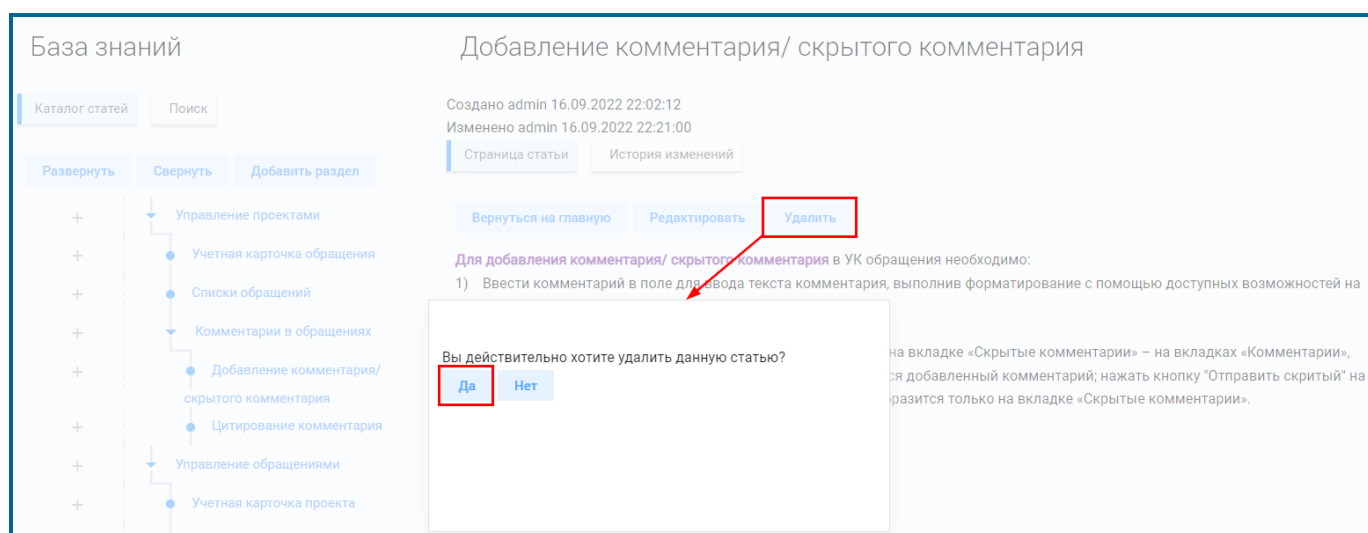


Рисунок 4.142 – Удаление ветки/статьи

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

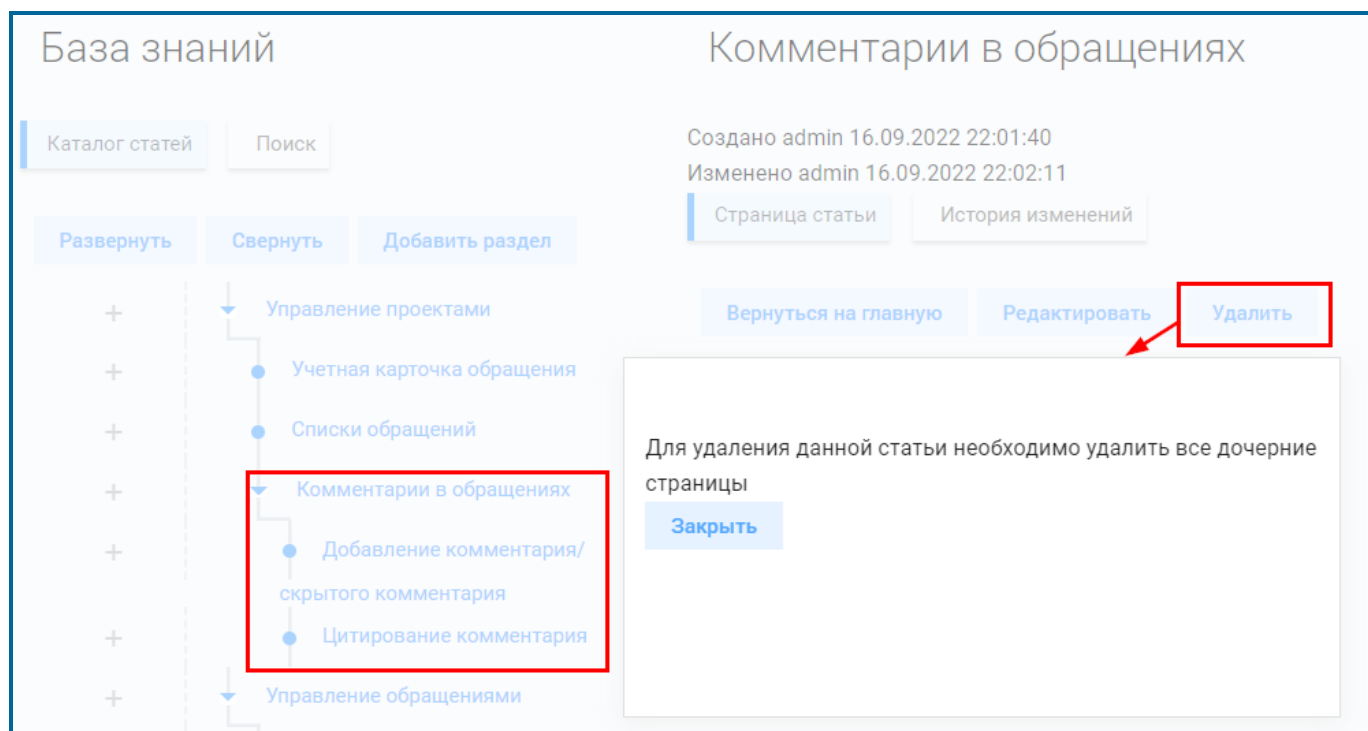


Рисунок 4.143 – Удаление родительской страницы

4.8.2 Вкладка «Поиск»

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

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

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

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

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

По реестру результатов доступны операции:

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

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

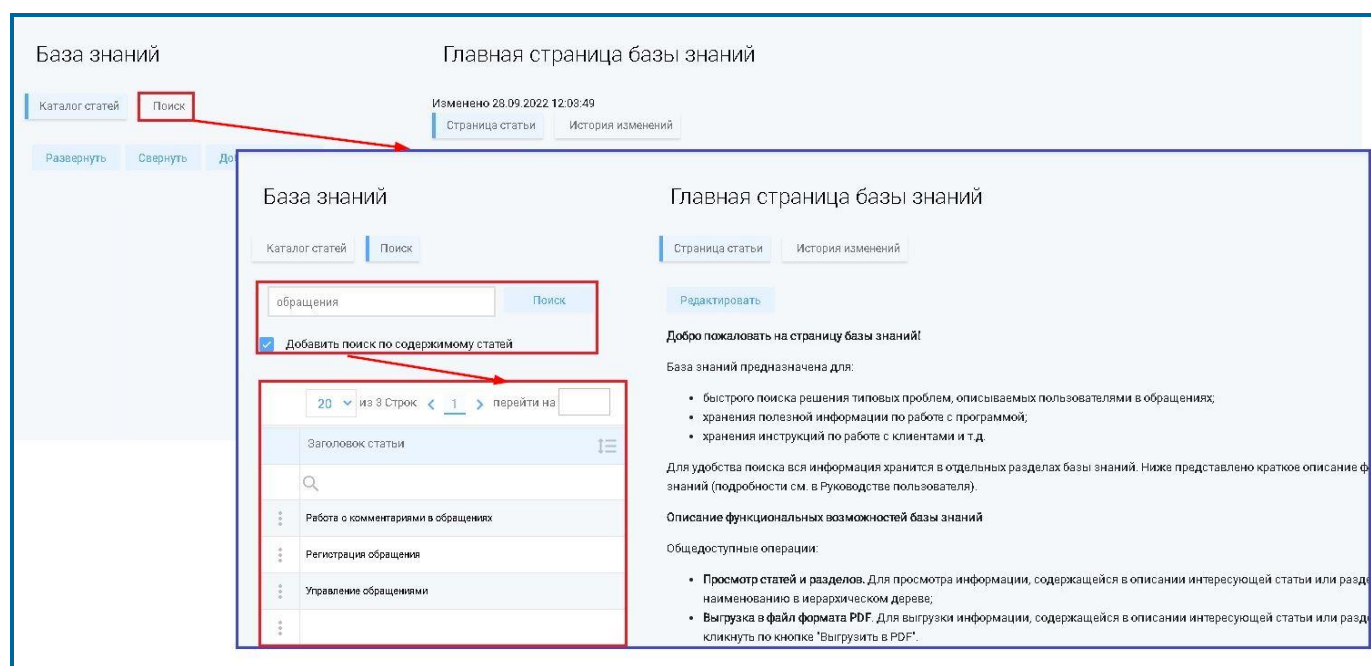


Рисунок 4.144 – Поиск значения в Базе знаний

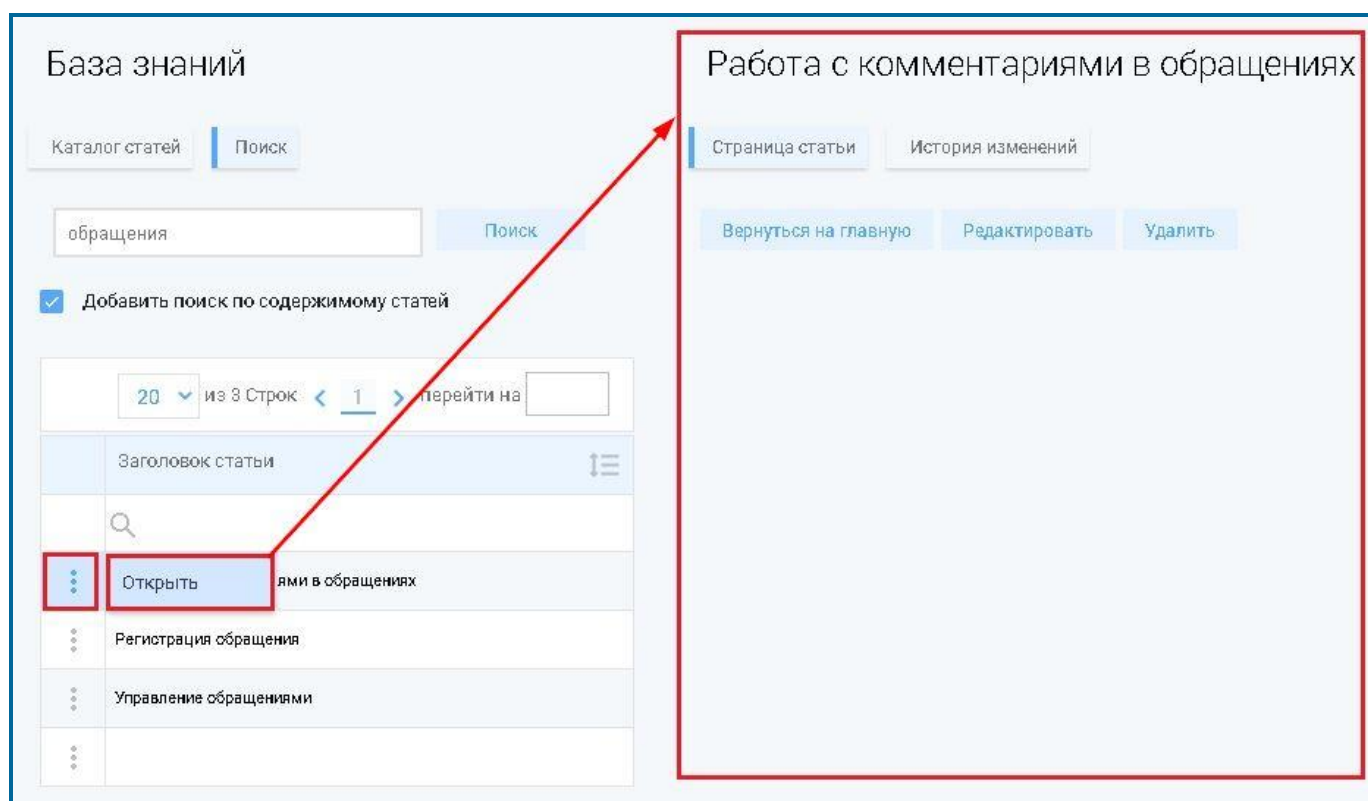


Рисунок 4.145 – Переход к статье с искомым содержанием

4.8.3 Вкладка «Страница статьи»

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

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

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

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

На вкладке «Страница статьи» доступны следующие операции:

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

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

4.8.4 Вкладка «История изменений»

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

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

На вкладке «История изменений» доступны следующие операции:

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

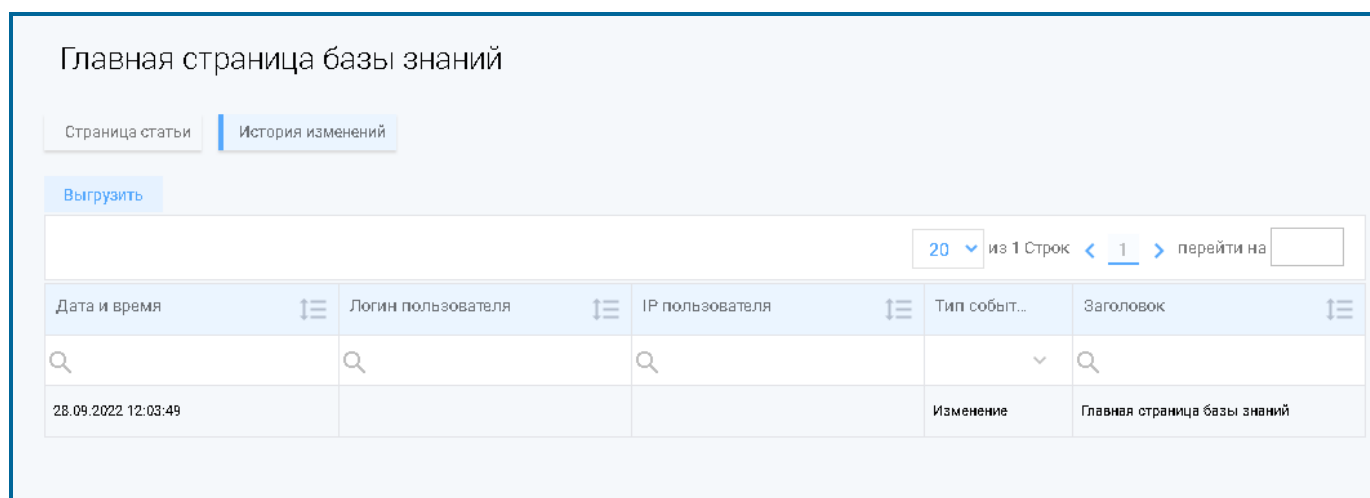


Рисунок 4.146 – Вкладка «История изменений»

4.8.5 История изменений Базы знаний

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

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

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

4.9 История изменений

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

4.10 Просмотр Истории изменений в реестре

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

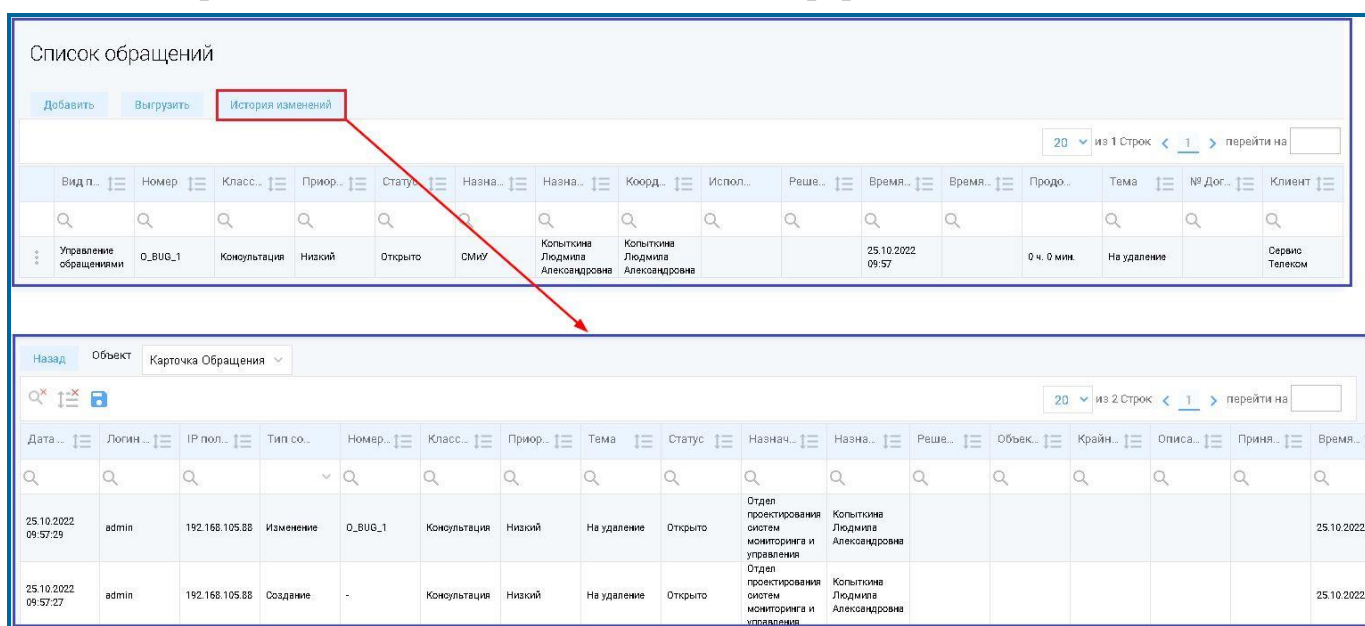


Рисунок 4.147 – Переход к просмотру Истории изменений из реестра

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

На странице будет сформирована таблица с данными по истории изменений по выбранному объекту (Рисунок 4.148):

| Дата | Логин | IP пол. | Тип со. | Номер | Класс | Приор. | Тема | Статус | Назнач. | Назна. | Реша. | Объект | Крайн. | Описа. | Приня. | Время |
|------------------------|-------|----------------|-----------|---------|--------------|--------|-------------|---------|--|--------------------------------|-------|--------|--------|--------|--------|------------|
| 25.10.2022
09:57:29 | admin | 192.168.105.88 | Изменение | O_BUG_1 | Консультация | Низкий | На удаление | Открыто | Отдел проектирования систем мониторинга и управления | Копытова Людмила Александровна | | | | | | 25.10.2022 |
| 25.10.2022
09:57:27 | admin | 192.168.105.88 | Создание | - | Консультация | Низкий | На удаление | Открыто | Отдел проектирования систем мониторинга и управления | Копытова Людмила Александровна | | | | | | 25.10.2022 |

Рисунок 4.148 – Выбор объекта для просмотра Истории изменений

Все поля таблицы на странице «История изменений» формируются автоматически на основании данных, размещенных в таблице «История изменений» УК сущности.

По полям реестров истории изменений доступны операции:

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

4.11 Просмотр Истории изменений в УК

Для просмотра истории изменений, производимых в конкретной учетной карточке и её вкладках необходимо зайти во вкладку «История изменений» УК сущности (Рисунок 4.149).

| Дата | Логин | IP пол. | Тип со. | Номер | Класс | Приор. | Тема | Статус | Назнач. | Назна. | Клиент |
|------------------------|-------|----------------|-----------|--------|--------------|--------|--------------------|---------|--|--------------------------------|--------|
| 24.10.2022
17:29:14 | admin | 192.168.105.25 | Изменение | O_TP_4 | Консультация | Низкий | Не работает модуль | Открыто | Отдел проектирования систем мониторинга и управления | Копытова Людмила Александровна | РЖД |
| 24.10.2022
17:29:08 | admin | 192.168.105.25 | Изменение | O_TP_4 | Консультация | Низкий | Не работает модуль | Открыто | Отдел проектирования систем мониторинга и управления | Копытова Людмила Александровна | РЖД |
| 24.10.2022
17:29:07 | admin | 192.168.105.25 | Создание | - | Консультация | Низкий | Не работает модуль | Открыто | Отдел проектирования систем мониторинга и управления | Копытова Людмила Александровна | РЖД |

Рисунок 4.149 – Вкладка «История изменений» в УК

Затем выбрать в фильтре «Объект» из выпадающего списка необходимое значение. На странице будет сформирована таблица с данными по истории

изменений по выбранному объекту (Рисунок 4.149). Все поля в таблицах объектов заполняются автоматически.

По полям реестров истории изменений доступны операции:

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

4.12 Календарь

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

Внешний вид раздела «Календарь» приведен на рисунке (Рисунок 4.150).

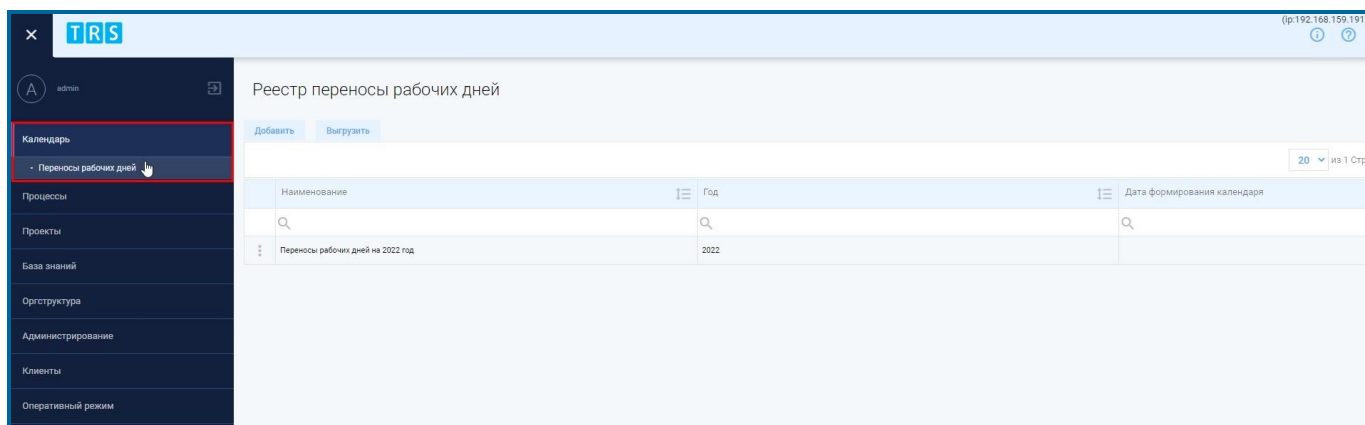


Рисунок 4.150 – Календарь

Раздел «Календарь» содержит следующий подраздел:

- Переносы рабочих дней (п. 4.12.1).

4.12.1 Переносы рабочих дней

Для перехода к справочнику переносов рабочих дней необходимо: во Фрейме 3 перейти по ссылке «Календарь → Переносы рабочих дней» (Рисунок 4.150).

Внешний вид справочника «Реестр переносы рабочих дней» приведен на рисунке (Рисунок 4.151).

| Реестр переносы рабочих дней | | |
|---|------|-----------------------------|
| <div>Добавить</div> <div>Выгрузить</div> | | |
| <div>20 из 1 Строк < 1 > перейти на</div> | | |
| Наименование | Год | Дата формирования календаря |
| Переносы рабочих дней на 2022 год | 2022 | |

Рисунок 4.151 – Реестр переносы рабочих дней

Справочник предназначен для указания переноса рабочих или выходных дней по производственному календарю или в случае внепланового указа Президента РФ или внутрикорпоративного распоряжения в Программе для ЭВМ.

Ведение данного справочника необходимо для расчета нормативного времени решения по работам.

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

В Реестре переносы рабочих дней доступны следующие операции:

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

4.12.1.1 Учетная карточка переносов рабочих дней

Переход к УК переносов рабочих дней осуществляется из Реестра переносов рабочих дней по нажатию на пиктограмму  → «Открыть» (Рисунок 4.152).

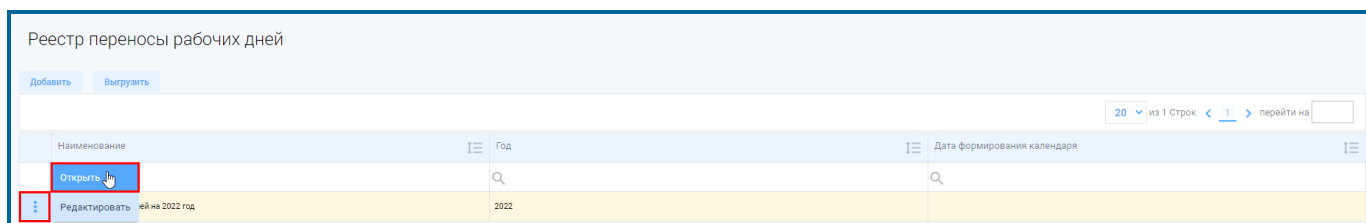


Рисунок 4.152 – Открытие УК переносов рабочих дней

Внешний вид УК переносы рабочих дней приведен на рисунке (Рисунок 4.153).

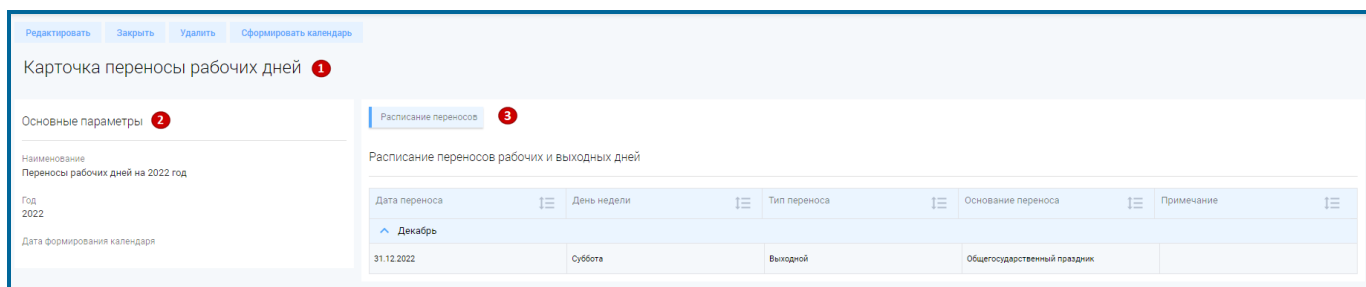


Рисунок 4.153 – Учетная карточка переносы рабочих дней

УК переносы рабочих дней имеет следующую структуру (Рисунок 4.153):

- наименование формы – «Карточка переносы рабочих дней» и блок кнопок (1);
- блок «Основные параметры» (2);
- вкладка «Расписание переносов» (3).

В блоке «Основные параметры» отображается информация об основных данных переносов рабочих дней. Описание полей приведено в таблице (Таблица 4.47).

Таблица 4.47 – Описание полей УК переносы рабочих дней

| Наименование | Описание |
|-----------------------------|---|
| Наименование | Наименование карточки переносов рабочих дней.
Заполняется автоматически, не доступно для редактирования. |
| Год | Год, для которого будут добавляться переносы рабочих дней.
Заполняется пользователем вручную, обязательное заполнение. |
| Дата формирования календаря | Дата, когда был сформирован календарь.
Заполняется автоматически, не доступно для редактирования. |

Вкладка «Расписание переносов» содержит информацию о расписании переносов и выходных дней, добавленных в УК переносов рабочих дней.

В интерфейсе доступны следующие операции с УК переносы рабочих дней:

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

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

Редактирование учетной карточки переносы рабочих дней

Для редактирования УК переносы рабочих дней необходимо:

- 1) Перейти к форме просмотра УК переносы рабочих дней (аналогично п. «Просмотр учетной карточки пользователя») и нажать на кнопку  (Рисунок 4.153).

- 2) В открывшемся окне «Редактирование переносов рабочих дней» внести необходимые изменения в блок «Основные параметры» (Рисунок 4.154).

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

Открыть УК переносов рабочих дней в режиме редактирования можно также из Реестра переносов рабочих дней по пиктограмме  → «Редактировать» (Рисунок 4.151).

В режиме редактирования доступно добавление записи на вкладке «Расписание переносов»:

- для добавления переноса нажать на кнопку  и заполнить обязательные поля (Рисунок 4.154);

Рисунок 4.154 – Добавление переноса рабочих и выходных дней

- после добавления записи на вкладку «Расписание переносов» нажать кнопку **Сформировать календарь**, после чего осуществляется формирование календаря, в соответствии с переносами, указанными на вкладке, формируется внутрисистемный производственный календарь с определением типа дней (рабочий или выходной) на год, который установлен в поле «Дата формирования календаря».
- для сохранения изменений нажать кнопку **Сохранить**.

Удаление переносов осуществляется по кнопке **Удаление переносов**, выбор объекта для удаления с помощью чек-бокса ☒ (Рисунок 4.155).

Сохранить Отмена

Редактирование переносов рабочих дней

Основные параметры

Наименование
Переносы рабочих дней на 2022 год

Год
2022

Дата формирования
ДД.ММ.ГГГГ

Расписание переносов

Действия над переносами рабочих и выходных дней

Добавление переноса Удаление переноса

Расписание переносов рабочих и выходных дней

Удаление переносов

Закрыть Удалить

| Дата переноса | День недели | Тип переноса | Основание переноса | Примечание |
|--|-------------|--------------|------------------------------|------------|
| Декабрь | | | | |
| ☒ 31.12.2022 | Суббота | Выходной | Общегосударственный праздник | |

Рисунок 4.155 – Удаление переносов рабочих и выходных дней

5 АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ

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

6 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ

Для успешного освоения Программы для ЭВМ необходимо:

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

ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

| | |
|--------------------------|--|
| ABAC | – Разграничение доступа на основе атрибутов |
| RBAC | – Управление доступом на основе ролей |
| SLA | – Service Level Agreement, Нормативное время решения обращения |
| ПО | – Программное обеспечение |
| Программа для ЭВМ | – TRS.СервисДеск |
| УК | – Учетная карточка |

СОСТАВИЛИ

| Наименование
организации, должность
исполнителя | Фамилия, имя, отчество | Подпись | Дата |
|--|-------------------------------|----------------|-------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

СОГЛАСОВАНО

| Наименование
организации, должность
исполнителя | Фамилия, имя, отчество | Подпись | Дата |
|--|-------------------------------|----------------|-------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |