

Руководство пользователя

«Оператор»

(для версии 2.0.0)

Содержание

Работа с системой.....	3
Вход в систему.....	3
Работа со списком заявок.....	4
Регистрация / создание заявки.....	6
Редактирование заявки.....	7
Назначение новой заявки на исполнение	8
Перевод заявки в статус «В работе»	8
Напоминание о назначенной заявке	9
Добавление комментария к заявке	11
Добавление файла к заявке	11
Контроль над ходом выполнения заявки.....	12
Перевод заявки в статус «Выполнена».....	12
Перевод заявки в статус «Приостановлена»	13
Перевод заявки в статус «Закрыта»	14
Создание объекта.....	15
Создание нового пользователя.....	18
Общее описание системы	20
Главная страница.....	20
Список заявок.....	21
Описание страницы «Редактирование заявки».....	23
Фильтрация/поиск заявок	26
Навигация	27
Редактирование профиля	27
Система SMS уведомлений	29

1 Работа с системой

1.1 Вход в систему

Для входа в систему необходимо выполнить следующие шаги:

1. Установить на своем компьютере подключение к Интернету, запустить веб-браузер, набрать в адресном поле строку: <https://sd.alfakom.org>. После перехода по ссылке отобразится окно входа в систему (Рисунок 1).

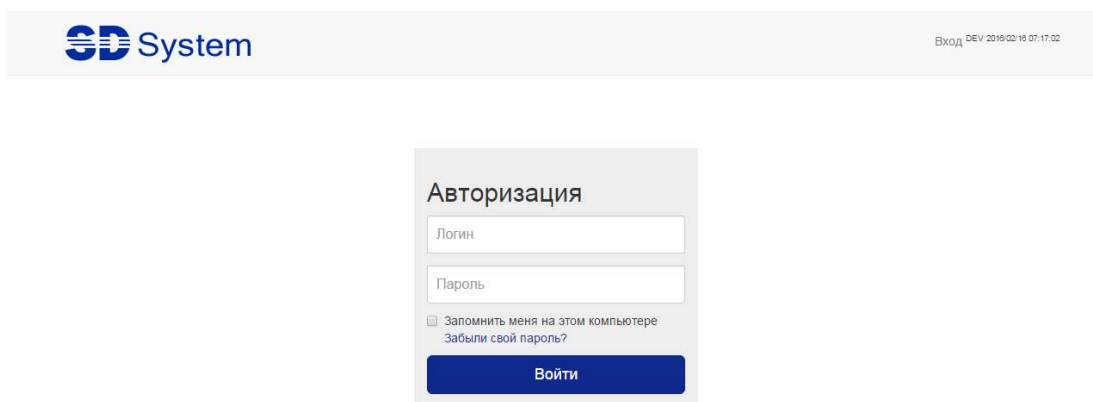


Рисунок 1. Авторизация

2. Ввести в форму авторизации логин («Логин») и пароль («Пароль») и нажать кнопку «Войти».

Если пароль утерян, то его можно восстановить, выполнив следующие шаги:

1. Пройти по ссылке «Забыли свой пароль?», которая доступна в окне входа в систему над кнопкой «Войти» (Рисунок 1). После перехода откроется форма напоминания пароля (Рисунок 2).

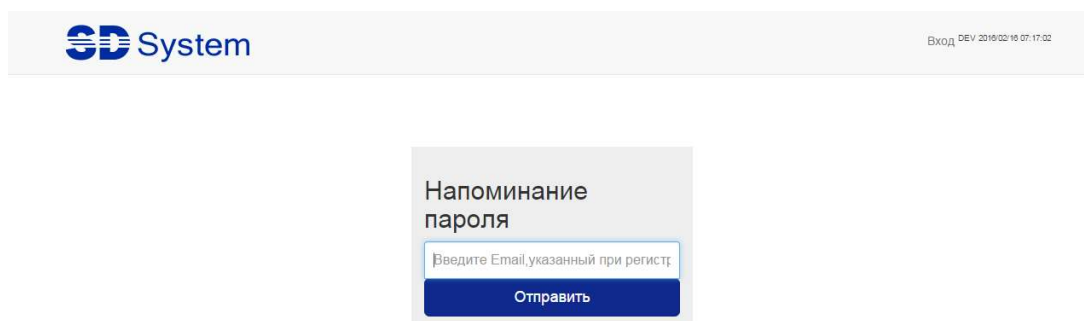


Рисунок 2. Форма напоминания пароля

2. Ввести свое-е-mail и нажать кнопку «Отправить».

В случае если e-mail, введенный в форму, присутствует в системе, появится сообщение «Новый пароль выслан на почту».

Если введенный e-mail отсутствует в системе, то будет выдано сообщение об ошибке (Рисунок 3).

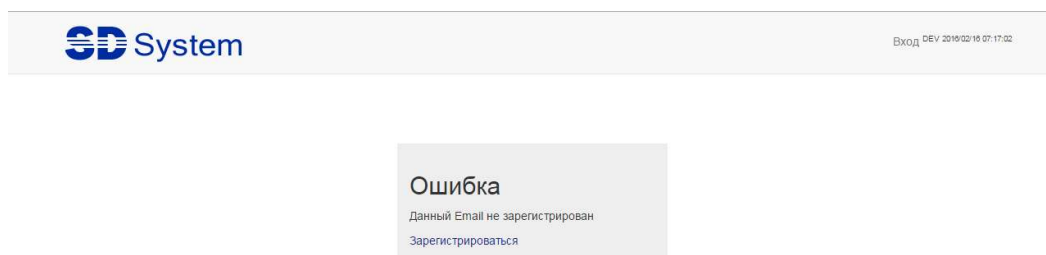


Рисунок 3. Ошибка, неправильный email

1.2 Работа со списком заявок

Главная страница для работы с системой становится доступной сразу после успешной авторизации (Рисунок 4).

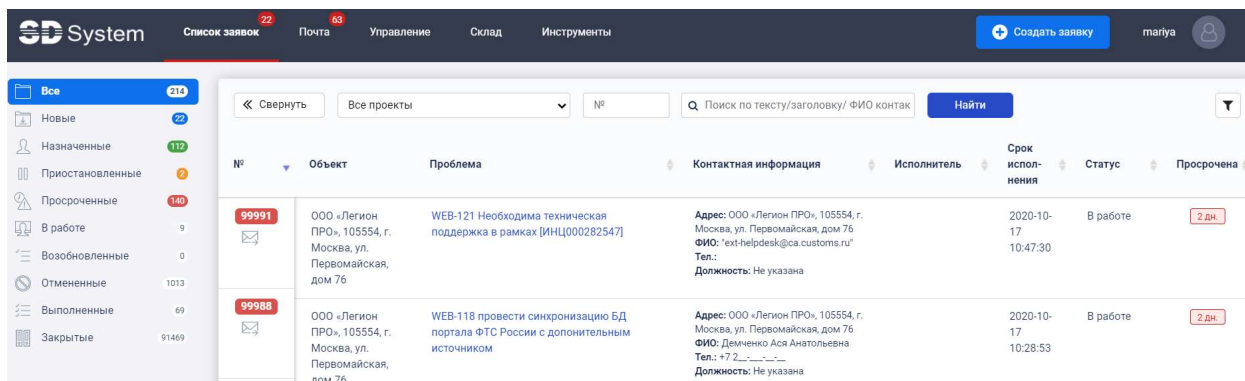




Рисунок 4. Главная страница

По умолчанию откроются все заявки с любым статусом, кроме статусов «Отмененные» и «Закрытые».

Для быстрого просмотра определенных групп заявок, например, новых назначенных заявок, необходимо на главной странице нажать на группу «Назначенные» (Рисунок 5).

№	Объект	Проблема	Контактная информация	Исполнитель	Срок исполнения	Статус	Просрочена
98839	ООО «Легион ПРО», 105554, г. Москва, ул. Первомайская, дом 76	WEB-133 Проблема со входом	Адрес: ООО «Легион ПРО», 105554, г. Москва, ул. Первомайская, дом 76 ФИО: Гребенюк Алексей Игоревич Тел.: Должность: Не указана	Громыко Сергей Федорович	26941- 04-02 16:09:00	Назначена	
98821	Министерство энергетики РФ	Не сканирует	Адрес: г.Москва, ул.Щепкина, д.42 ФИО: ОСИПОВ Дмитрий Анатольевич Тел.: Должность: Референт Департамента международного сотрудничества	Вяткин Олег	2020- 10-11 14:18:34	Назначена	4 дн.




Рисунок 5. Переход к новым назначенным заявкам

После перехода откроется список заявок со статусом «Назначенные», отсортированные по столбцу «Дата создания заявки» по убыванию (новые «сверху»). Для изменения порядка сортировки заявок необходимо нажать на название столбца «Дата создания заявки», при этом значок сортировки поменяется с «» (по убыванию – сначала новые) на «» (по возрастанию – сначала старые). Данный функционал сортировки доступен для всех столбцов в списке заявок, кроме столбцов «Проект» и «Просрочена».

Назначенная заявка должна быть выполнена за определенное количество дней, указанных в столбце «Срок исполнения».

На странице предусмотрена настройка отображаемых столбцов (Рисунок 6).

Настройка фильтра

Назначена на всех  с  по 

Показывать столбцы:

- Проект
- Дата создания
- Дата изменения

Отменить

Рисунок 6. Выбор отображаемых столбцов

Для вызова формы фильтра предусмотрена отдельная кнопка  на странице.

1.3 Регистрация / создание заявки

Возможность Регистрации/создания новой заявки доступна на каждой странице при работе с системой.

Для создания новой заявки необходимо нажать на кнопку «Создать заявку», после чего откроется окно для создания заявки (Рисунок 7).

Создание заявки

Проект * Объект *

Адрес *

Контактное лицо ФИО * Должность Кабинет

Департамент Отдел

Телефон Рабочий Тел. Добавочный Email

Краткое описание проблемы * Тип Обращения *


Описание проблемы

Категория Срок исполнения до:

Количество дней:

Блоки Кодов Работ Инвентарный номер

Добавить скриншот или текстовый файл


Перетащите файл сюда или выберите со своего диска

Файл не выбран

Оповещать заявителя при изменении статуса заявки

Рисунок 7. Меню создания заявки

Необходимо совершить следующие шаги:

- Выбрать проект из выпадающего списка - поле «Проект»;

- Выбрать объект и адрес, откуда пришла заявка – поля «Объект» и «Адрес». Создать необходимый объект и/или адрес в случае их отсутствия (см. раздел [«Создание объекта»](#));
- Указать ФИО контактного лица – поле «Контактное лицо ФИО»;
- Указать должность контактного лица – поле «Должность»;
- Указать телефон контактного лица (10 символов без «+7» или «8»)– поле «Телефон»;
- Указать кабинет контактного лица – поле «Кабинет»;
- Ввести краткое описание проблемы – поле «Краткое описание проблемы»;
- Ввести подробное описание проблемы – поле «Описание проблемы»;
- Выбрать категорию заявки из выпадающего списка – поле «Категория»;
- Подтвердить или изменить срок выполнения заявки в днях – поле «Срок исполнения»;
- Ввести инвентарный номер устройства, упоминаемого в заявке – поле «Инвентарный номер»;
- Добавить файл с помощью кнопки «Выберите файл»;
- Указать необходимость оповещения при смене статуса заявки – поле «Оповестить меня при изменении статуса заявки»;
- Нажать кнопку «Создать».

В случае, если необходимо остановить процесс создания заявки и вернуться к предыдущему окну, нажать кнопку «Назад».


Все обязательные поля для заполнения при создании заявки отмечены значком * .

Поля «Объект», «Адрес», «Тип обращения», «Категория», «Блоки кодов работ» до выбора значения в поле «Проект» недоступны для заполнения.

После нажатия кнопки «Сохранить» создается заявка с заполненными по умолчанию полями «Статус» - «Новая» и «Приоритет заявки» - согласно указанной категории, после чего автоматически открывается меню редактирования (см. раздел [«Описание меню «Редактирование заявки»](#)).

1.4 Редактирование заявки

В меню редактирования заявки можно зайти следующими способами:

- После нажатия кнопки «Сохранить» при регистрации / создания новой заявки (см. раздел [«Регистрация / создание заявки»](#));
- Нажав на главной странице на краткое описание заявки в поле «Проблема» или кнопку «  » напротив необходимой заявки (Рисунок 8).

Все Новые Назначенные В работе Возобновленные Отмененные Выполненные Закрытые Приостановленные Просроченные										
#	Проект	Объект	Проблема	Дата создания	Дата изменения	Контактная информация	Исполнитель	Срок исполнения	Статус	Просрочена
3593	Новый Тестовый Проект	Тестовый Объект	Не работает монитор	27-03-2016 01:07:58	27-03-2016 01:07:58	Адрес:ул Новоремужинская 23 корпус 5 ФИО:Иванов Андрей Тел.:+7-121-212-12-11 Должность: дизайнер		1	Новая	
3592	Новый Тестовый Проект	Тестовый Объект	Не работает мышь	15-03-2016 00:10:52	15-03-2016 01:18:41	Адрес:ул Новоремужинская 23 корпус 5 ФИО:Тест Тел.: Должность: Не указана	Инженер Тест	1	Выполнена	11 дн.
3591	Новый Тестовый Проект	Тестовый Объект	Не работает	13-03-2016 01:17:00	14-03-2016 02:23:46	Адрес:ул Новоремужинская 23 корпус 5 ФИО:Я Тел.: Должность: Не указана	Инженер Тест	5	Выполнена	8 дн.

Рисунок 8. Переход к редактированию заявки

После перехода открывается новое окно с возможностью изменения атрибутов заявки (см. раздел [«Описание меню «Редактирование заявки»»](#)).

1.5 Назначение новой заявки на исполнение

Назначение новой заявки на исполнение осуществляется в меню «Редактирование заявки» (см. раздел [«Редактирование заявки»](#)).

Для назначения заявки необходимо выполнить следующие шаги:

- Изменить статус заявки с «Новая» на «Назначена»;
- Выбрать сотрудника, на кого может быть назначена данная заявка. Для назначения доступны все сотрудники с ролями «Инженер», «Операторы» или «Ответственный» в рамках выбранного проекта. Создать нужного сотрудника в случае его отсутствия (см. раздел [«Создание пользователя»](#));
- Нажать кнопку «Сохранить».

После изменения статуса заявки на «Назначена» она становится доступной на главной странице работы системе в группе «Назначенные».

1.6 Перевод заявки в статус «В работе»

Перевести заявку в статус «В работе» можно двумя способами:

- С помощью кнопки « » - взять в работу заявку. Данное действие доступно только для заявок, назначенных на текущего сотрудника со статусом «Назначена». После нажатия заявка автоматически переходит в статус «В работе» (Рисунок 9).

Все Новые Назначенные В работе Возобновленные Отмененные Выполненные Закрытые Приостановленные Просроченные										
#	Проект	Объект	Проблема	Дата создания	Дата изменения	Контактная информация	Исполнитель	Срок исполнения	Статус	Просрочена
3594	Новый Тестовый Проект	Тестовый Объект	Не знаю	27-03-2016 01:39:05	27-03-2016 01:45:36	Адрес:ул Новочеремушнская 23 корпус 5 ФИО:Фара Тел.:+7 222-222-22 Должность: м/м	Operator Test	2	Назначена	
3598	Новый Тестовый Проект	Тестовый Объект	Сломался компьютер	28-02-2016 15:17:22	28-02-2016 15:17:54	Адрес:ул Новочеремушнская 23 корпус 5 ФИО:ФИО Тел.: Должность: Не указана	Иванов Петр Сергеевич	1	Назначена	26 дн.

Рисунок 9. Перевод заявки в статус «В работе»

- В меню редактирования заявки (см. раздел [«Редактирование заявки»](#)) поменять статус заявки в поле «Статус» и нажать кнопку «Сохранить» (Рисунок 10).

Статус

- Назначена
- Выберите статус
- Назначена
- Приостановлена
- Отменена
- Выполнена
- В работе**

Добавить файл

Выберите файл | Файл не выбран

добавить скриншот или текстовый файл.

Сохранить | Назад

Рисунок 10. Изменение поля «Статус» на «В работе»

Перевести в статус «В работе» можно только заявки, которые были назначены на какого-либо сотрудника для выполнения. После изменения статуса заявки на «В работе» она становится доступной на главной странице работы системе в группе «В работе».

1.7 Ручное уведомление о назначенной заявке

Уведомить сотрудника о назначенной на него заявке можно в меню «Редактирование заявки». Данная функциональность доступна только для заявок со статусом «Назначена». Для уведомления необходимо сделать следующие шаги:

- Зайти в меню редактирование заявки (см. раздел [«Редактирование заявки»](#));
- Выбрать способ напоминания 1 (Рисунок 11):
 - СМС на указанный телефон;
 - СМС на номер, введенный руками;
 - Электронным письмом на почтовый ящик (e-mail).
- Выбрать способ напоминания 2 (Рисунок 12):
 - СМС на указанный телефон, установив галку напротив поля «Оповестить исполнителя» и нажав кнопку «Сохранить»

Статус : Назначена на

Контактная информация

Текущий исполнитель заявки :

+7 999-999-99-99

Ввести телефон вручную

Отправить СМС

Отправить e-mail

Рисунок 11. Уведомление о назначенной заявке

Назначить

Operator Test

Оповестить исполнителя ?

Адрес обслуживания

Малый Харитоньевский пер., д. 10 стр. 1

Контактная информация заявителя

Иванов Иван Иванович

Приоритет заявки

Средний

Добавить комментарий

Добавить файл

Обзор... Файл не выбран.

добавить скриншот или текстовый файл.

Оповещать заявителя при изменении статуса заявки

Инвентарный номер

Сохранить

Назад

Рисунок 12. Уведомление о назначенной заявке

1.8 Добавление комментария к заявке

Для добавления комментария необходимо войти в режим редактирования заявки (см. раздел «[Редактирование заявки](#)»), ввести текст в поле «Добавить комментарий» и нажать кнопку «Сохранить» (Рисунок 13).

The screenshot shows a web form for adding a comment. At the top, there is a 'Статус' (Status) dropdown menu with 'В работе' (In progress) selected. Below it is a large text input field labeled 'Добавить комментарий' (Add comment), which is highlighted with a red rectangular border. Underneath the text field is a 'Добавить файл' (Add file) section containing a 'Выберите файл' (Select file) button and the text 'Файл не выбран' (File not selected). Below this is a smaller instruction: 'добавить скриншот или текстовый файл.' (add screenshot or text file). At the bottom left, there is a blue 'Сохранить' (Save) button, also highlighted with a red rectangular border, and a grey 'Назад' (Back) button to its right.

Рисунок 13. Добавление комментария к заявке

Все комментарии, добавленные в рамках работы с заявкой, доступны в разделе «Комментарии» (Рисунок 14).

The screenshot shows the 'Comments' section of the system. At the top, there is a grey header bar with the text 'Ход выполнения задачи' (Task execution progress). Below this is the 'Комментарии:' (Comments:) section. It contains two comment entries. The first entry has the text 'В какое время суток не работает мышь?' (At what time of day does the mouse not work?) and is attributed to 'Инженер Тест' (Engineer Test) on '2016-03-15 02:54:12'. The second entry has the text 'Заказчик подтвердил по телефону, что мышь не работает круглосуточно' (The customer confirmed by phone that the mouse does not work 24/7) and is also attributed to 'Инженер Тест' on '2016-03-15 02:56:22'. Below the comments is a 'Статус' (Status) dropdown menu with 'В работе' (In progress) selected. At the bottom, there is a text input field labeled 'Добавить комментарий' (Add comment).

Рисунок 14. Добавленные комментарии к заявке

1.9 Добавление файла к заявке

Для добавления необходимо войти в режим редактирования заявки (см. раздел «[Редактирование заявки](#)») и нажать на кнопку «Выберите файл», в новом окне выбрать требуемый файл и нажать кнопку «Открыть», имя файла должно появиться напротив кнопки «Выберите файл» (Рисунок 15).



Рисунок 15. Добавление файла к заявке

Для привязки выбранного файла к заявке нужно нажать кнопку «Сохранить», при этом появится новый раздел «Прикрепленные файлы», где будут перечислены все файлы, прикрепленные к заявке (Рисунок 16).



Рисунок 16. Список прикрепленных файлов к заявке

1.10 Контроль над ходом выполнения заявки

В процессе работы с заявкой в случае необходимости есть возможность отобразить список всех сделанных изменений, а также кто произвел эти изменения. Для этого необходимо войти в режим редактирования заявки (см. раздел «[Редактирование заявки](#)») и нажать на кнопку «Ход выполнения задачи» (Рисунок 17). Список изменений отсортирован по возрастанию (первые действия «сверху»).

Ход выполнения задачи	
2016-03-15 00:11:38	Супер Админ "Назначил" исполнителем Инженер Тест
2016-03-15 00:44:06	Инженер Тест изменил статус на "В работе"
2016-03-15 00:54:12	Инженер Тест "Добавил комментарий"
2016-03-15 00:56:22	Инженер Тест "Добавил комментарий"

Рисунок 17. Ход выполнения задачи

1.11 Перевод заявки в статус «Выполнена»

После выполнения заявки ее необходимо перевести в статус «Выполнена». Для этого необходимо войти в режим редактирования заявки (см. раздел «[Редактирование заявки](#)») и поменять статус заявки в поле «Статус» на «Выполнена», после чего нажать кнопку «Сохранить» (Рисунок 18).

Статус

В работе

Выберите статус

Назначена

Приостановлена

Отменена

Выполнена

В работе

Добавить файл

Выберите файл | Файл не выбран

добавить скриншот или текстовый файл.

Сохранить | Назад

Рисунок 18. Изменение статуса заявки на «Выполнена»

После изменения статуса заявки на «Выполнена» она становится доступной на главной странице работы системе в группе «Выполненные».

1.12 Перевод заявки в статус «Приостановлена»

При необходимости, возможно приостановление выполнения заявки и перевода ее в статус «Приостановлена». Для этого необходимо:

- Войти в режим редактирования заявки (см. раздел «[Редактирование заявки](#)»);
- Поменять статус заявки в поле «Статус» на «Приостановлена»;
- Указать дату, при необходимости и время, до которой заявка будет приостановлена
- Нажать кнопку «Сохранить» (Рисунок 19).

Статус

Приостановлена

Адрес обслуживания

ул Новочеремушкинская 23 к

Контактная информация

Иванов Андрей

Приоритет заявки

Средний

Добавить комментарий

Добавить файл

Выберите файл | Файл не выбран

добавить скриншот или текстовый файл.

Оповещать заявителя при изменении статуса заявки

Инвентарный номер

124523

Сохранить | Назад

Рисунок 19. Изменение статуса заявки на «Приостановлена»

После изменения статуса заявки на «Приостановлена» она становится доступной на главной странице работы системе в группе «Приостановленные».

Система попросит указать причину приостановки заявки. Без указания причины приостановки заявки, системе не даст возможность изменить статус заявки на «Приостановлена».

1.13 Перевод заявки в статус «Закрыта»

После подтверждения выполнения заявки заказчиком ее необходимо перевести заявку из статуса «Выполнена» в статус «Закрыта». Для этого необходимо войти в режим редактирования заявки (см. раздел «[Редактирование заявки](#)») и поменять статус заявки в поле «Статус» на «Закрыта», после чего нажать кнопку «Сохранить» (Рисунок 20).

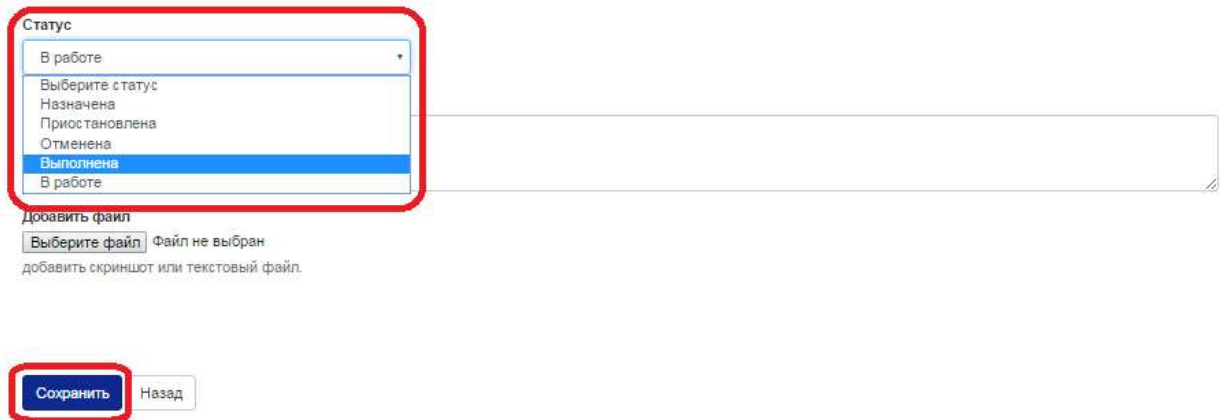


Рисунок 20. Изменение статуса заявки на «Закрыта»

После изменения статуса заявки на «Закрыта» она становится доступной на главной странице работы системе в группе «Закрытые».

1.14 Просмотр объектов

Для просмотра списка объектов необходимо выбрать в навигационном меню пункт «Управление» и выбрать подраздел «Объекты» (Рисунок 21).

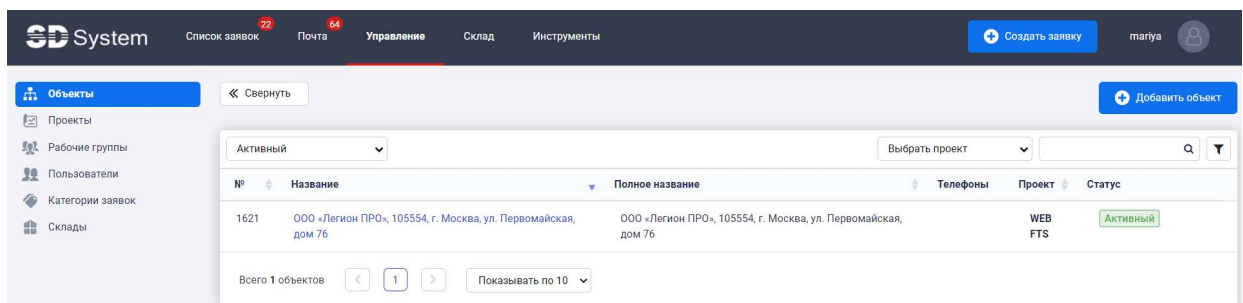


Рисунок 21. Список объектов

Объекты представлены таблицей с атрибутами:

- Номер


- Название
- Полное название
- Телефоны
- Проект
- Статус

На странице списка объектов доступны следующие действия:

- Создание объекта
- Поиск объектов

В рамках поиска реализована фильтрация отображаемых полей таблицы (Рисунок 22).

Рисунок 22. Форма отображение полей таблицы

Форма доступна по нажатию на кнопку . Для скрытия поля нужно убрать галочку напротив соответствующего названия и, соответственно, установить её для отображения поля. Для применения выполненных действий необходимо нажать на кнопку «Применить». Для отмены действий необходимо нажать на кнопку «Отменить».

1.15 Создание объекта

Для создания нового объекта необходимо:

- Нажать на кнопку «Управление» (Рисунок 23). Доступно на всех страницах при работе в системе;

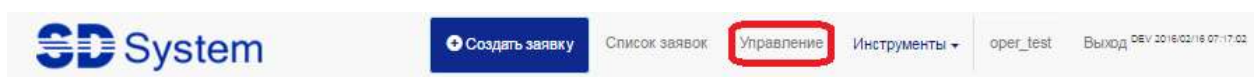


Рисунок 23. Кнопка «Управление»

- Выбрать в меню «Объекты»;
- Нажать кнопку «Добавить» (Рисунок 24);

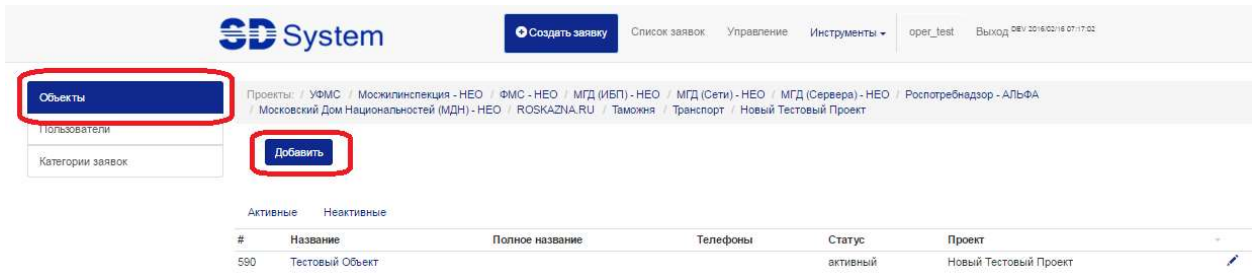




Рисунок 24. Добавление нового объекта

- Заполнить необходимые поля:
 - Выбрать проект, в рамках которого создается объект – поле «Проект» (обязательное для выбора поле);
 - «Название» (обязательное для заполнения поле);
 - «Полное название»;
 - «Телефон для связи»;
 - «Адрес» (обязательное для заполнения поле). При необходимости можно завести несколько адресов, для этого необходимо нажать на значок  напротив уже введенного адреса. Для удаления необходимо нажать на значок  напротив требуемого адреса;
 - «Описание»;
 - «Статус» - Активный/Неактивный (по умолчанию «Неактивный»);
 - Домен;
- Нажать кнопку «Сохранить» (Рисунок 25).

Объекты / Редактирование объекта

Проект *

Название *

Полное название

Телефон для связи

Адрес *

Описание

Статус

Рисунок 25. Заполнение нового объекта

1.16 Просмотр пользователей

Для просмотра списка пользователей необходимо выбрать в навигационном меню пункт «Управление» и выбрать подраздел «Пользователи» (Рисунок 26).

№	ФИО	Логин	Роль	Статус
3038	Магюа	magüa	Супер Админ	Активный

Рисунок 26. Список пользователей

Пользователи представлены таблицей с атрибутами:

- Номер
- ФИО
- Логин
- Роль
- Телефоны
- Статус


На странице списка пользователей доступны следующие действия:

- Создание пользователя

- Поиск пользователя

В рамках поиска реализована фильтрация отображаемых полей таблицы (Рисунок 27).

Рисунок 27. Форма отображение полей таблицы

Форма доступна по нажатию на кнопку . Для скрытия поля нужно убрать галочку напротив соответствующего названия и, соответственно, установить её для отображения поля. Для применения выполненных действий необходимо нажать на кнопку «Применить». Для отмены действий необходимо нажать на кнопку «Отменить».

1.17 Создание нового пользователя

Для создания нового пользователя необходимо:

- Нажать на кнопку «Управление» (Рисунок 28). Доступно на всех страницах при работе в системе;

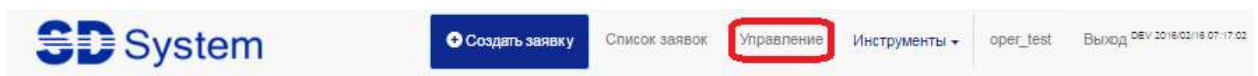




Рисунок 28. Кнопка «Управление»

- Выбрать в меню «Пользователи»;
- Нажать кнопку «Создать» (Рисунок 29);

#	Фιο	Логин	Роль	Телефоны
2	okos	okos	Заказчик_пользователь	+7 111-111-11-11
172	Operator Test	oper_test	Операторы	+7 999-999-99-99
4	Акимов Константин Львович	akimov	Ответственный	+7 926-586-09-40
26	Атласья Лямитий Антатоеньич	atlasov	Инженеры	+7 917-525-29-30

Рисунок 29. Добавление нового пользователя

- Заполнить необходимые поля:
 - «Логин» (обязательное для выбора поле);
 - «Пароль» (обязательное для заполнения поле);
 - «E-mail» (обязательное для заполнения поле);
 - «ФИО» (обязательное для заполнения поле);
 - «Телефон для связи» (обязательное для заполнения поле). При необходимости можно завести несколько телефонов, для этого необходимо нажать на значок  напротив уже введенного номера. Для удаления необходимо нажать на значок  напротив требуемого номера;
 - «Статус» - Активный/Неактивный (по умолчанию «Неактивный»);
 - «Права в системе» - Операторы/Инженеры/Заказчик наблюдатель/Заказчик пользователь;
 - «Рабочая группа» - набор проектов, в рамках которых будут доступны заявки. Выбор возможен только для пользователей со статусом «Активный»;
- Нажать кнопку «Сохранить» (Рисунок 30).

Пользователи / Редактирование пользователя

Логин*

admin

Пароль*

.....

E-mail*

ФИО*

Телефон для связи

+7 999 999-99-99

Введите телефон начиная с кода оператора(города).

Статус

Активный

Права в системе

Полный список прав	Список прав данного пользователя
Операторы	
Инженеры	
Заказчик_наблюдатель	
Заказчик_пользователь	

Рабочая группа

Полный список Рабочих групп	Список Рабочих групп данного пользователя
Основная РГ. офис.	
Новая Рабочая группа	

Назад

Рисунок 30. Создание нового пользователя

2 Общее описание системы

2.1 Главная страница

Главная страница работы с системой, состоящая из трех функциональных разделов, становится доступной после успешного прохождения авторизации (Рисунок 31):

- 1- Навигация;
- 2- Фильтрация/поиск заявок;

3- Список заявок.

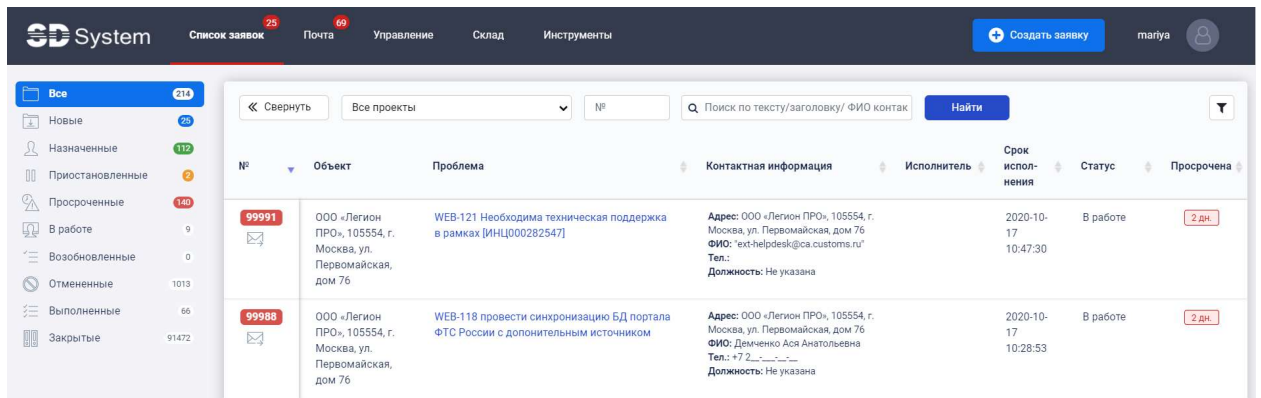


Рисунок 31. Главная страница

2.2 Список заявок

На главной странице расположен список заявок. Он состоит из перечня заявок с краткой информацией по ним, а также быстрой навигацией по их статусам (Рисунок 32).

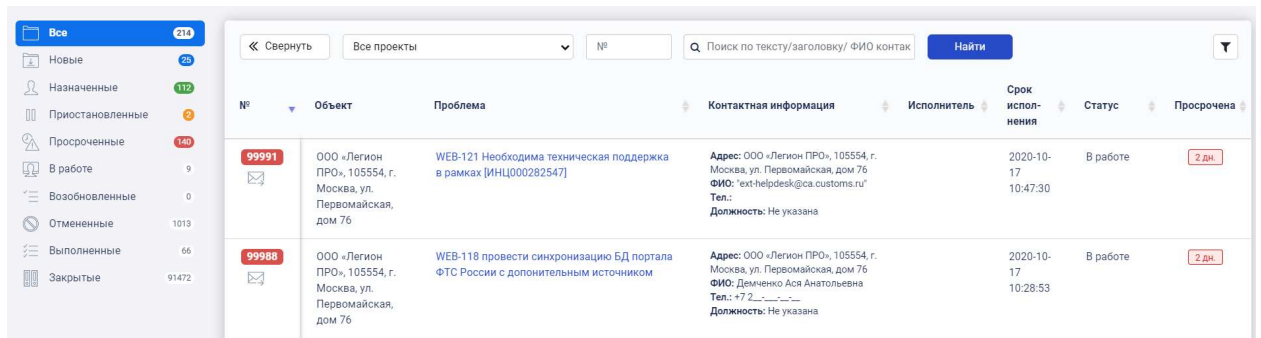




Рисунок 32. Список заявок

Доступны следующие статусы заявок:

- «Все» - включает в себя все статусы, кроме «Закрытые» и «Отмененные»;
- «Новые» - новые заявки;
- «Назначенные» - назначенные пользователю заявки;
- «В работе» - заявки, принятые в работу пользователем;
- «Возобновленные» - возобновленные заявки;
- «Отмененные» - отмененные заявки;
- «Выполненные» - выполненные заявки;
- «Закрытые» - закрытые заявки;
- «Приостановленные» - приостановленные заявки;
- «Просроченные» - просроченные заявки.

Краткая информация по заявке состоит из:

- «#» - номер заявки;
- «Проект» - в рамках какого проекта создана заявка;

- «Объект» - объект;
- «Проблема» - краткое описание (заголовок) заявки, являющееся кнопкой для перехода к редактированию заявки;
- «Дата создания» - дата и время, когда заявка была создана;
- «Дата изменения» - дата и время, когда заявка была изменена;
- «Контактная информация» - необходимая информация для связи с инициатором заявки;
- «Исполнитель» - ФИО пользователя, на кого назначена заявка;
- «Срок исполнения» - количество календарных дней, отведенное на исполнение заявки;
- «Статус» - текущий статус заявки;
- «Просрочена» - информация о количестве календарных дней, насколько просрочено исполнение заявки;
- Действия с заявкой:
 -  - редактировать заявку;
 -  - взять в работу заявку. Данное действие доступно только для заявок со статусом «Назначена». После нажатия заявка автоматически переходит в статус «В работе».

На странице предусмотрена настройка отображаемых столбцов (Рисунок 33).

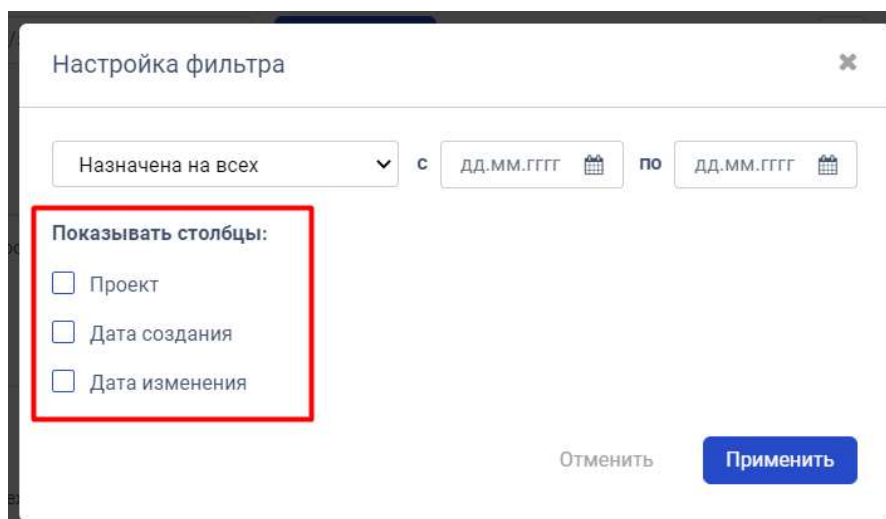

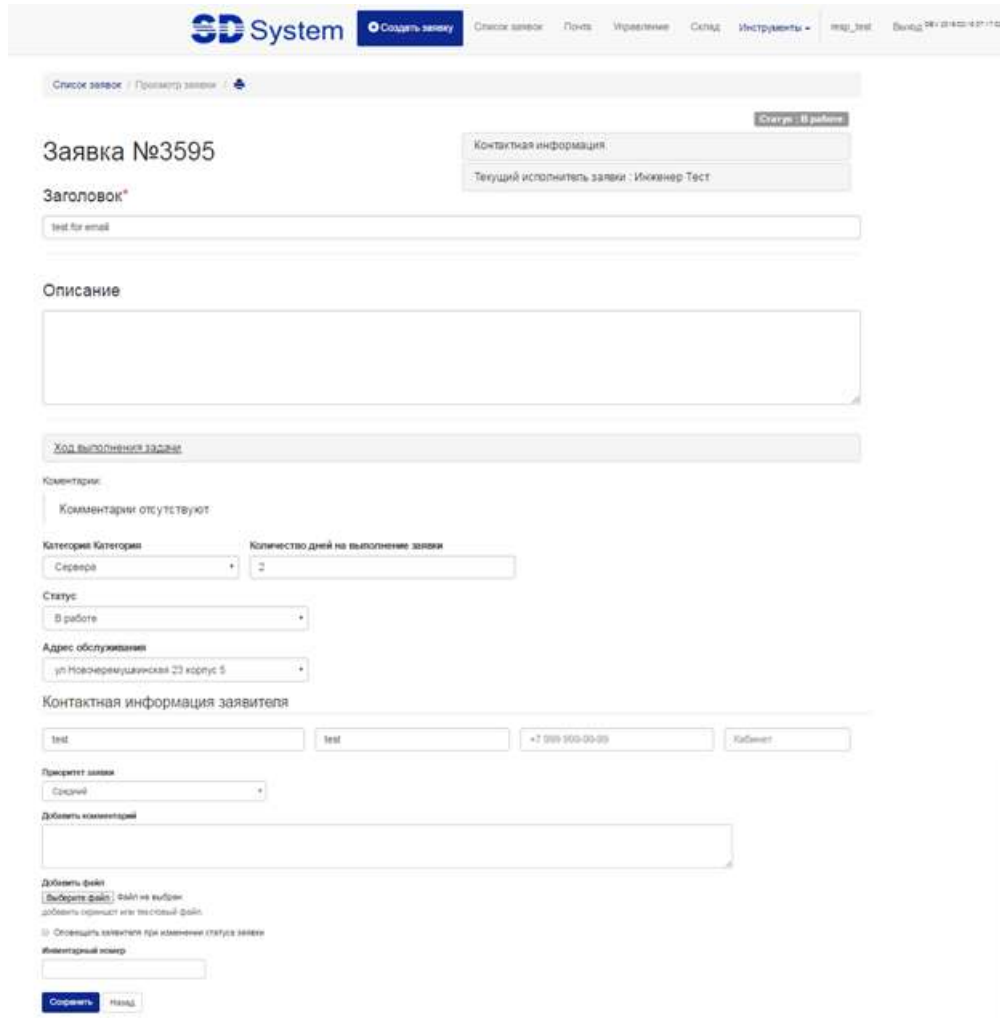


Рисунок 33. Выбор отображаемых столбцов

Для вызова формы фильтра предусмотрена отдельная кнопка  на странице.

2.3 Описание страницы «Редактирование заявки»


Перейти на страницу редактирования заявки (Рисунок 21а) можно с помощью нажатия на поле «Проблема» на странице списка заявок, а также с помощью кнопки  напротив необходимой заявки (см. раздел «[Редактирование заявки](#)»).



The screenshot shows the 'SD System' interface for editing a request. The main heading is 'Заявка №3595'. Below it, there's a 'Заголовок*' (Title) field with the value 'test for email'. The 'Описание' (Description) field is empty. The 'Ход выполнения задачи' (Task progress) section shows 'Комментарии' (Comments) as 'Комментарии отсутствуют' (No comments). The 'Категория' (Category) is 'Сервера' (Servers) and 'Количество дней на выполнение заявки' (Number of days to complete the request) is '2'. The 'Статус' (Status) is 'В работе' (In progress). The 'Адрес обслуживания' (Service address) is 'ул Новочеремушкинская 23 корпус 5'. The 'Контактная информация заявителя' (Applicant contact information) includes 'test', 'test', and '+7 999 900-00-00'. The 'Приоритет заявки' (Request priority) is 'Средний' (Medium). There are buttons for 'Создать заявку' (Create request), 'Список заявок' (List of requests), 'Печать' (Print), 'Управление' (Management), 'Склад' (Warehouse), 'Инструменты' (Tools), 'Имя_пользователя' (Username), and 'Выход' (Logout).

Рисунок 34. Редактирование заявки

В верхней части страницы, под разделом навигации, доступны следующие действия:

- Быстрый возврат к списку заявок – кнопка «Список заявок»;
- Печать заголовка и описания заявки – кнопка .

На странице редактирования заявки доступна следующая информация:

- Номер заявки;
- Текущий статус (Рисунок 35);

Статус : Назначена на Operator Test

Рисунок 35. Текущий статус заявки

- Контактная информация заказчика/инициатора. Доступно по нажатию кнопки «Контактная информация» (Рисунок 36);

Контактная информация	
Адрес:	ул Новочеремушкинская 23 корпус 5
ФИО :	Я
Должность :	
Телефон для связи :	

Рисунок 36. Контактная информация заказчика/инициатора заявки

- Данные по текущему исполнителю заявки, на кого она в данный момент назначена. Доступно по нажатию кнопки «Текущий исполнитель заявки» (Рисунок 37);

Текущий исполнитель заявки : Инженер Тест	
Ф.И.О :	Инженер Тест
Рабочая группа :	ДНипП
Рабочая группа :	Основная РГ офис
Рабочая группа :	МинЭнерго
Рабочая группа :	Мосжилинспекция - Заказчики

Рисунок 37. Текущий исполнитель заявки

- Ручное уведомление о назначенной заявке (Рисунок 38). Доступно только для заявок со статусом «Назначена»;

+7 999-999-99-99	Ввести телефон вручную
Отправить СМС	Отправить e-mail

Рисунок 38. Напоминание о назначенной заявке

- Заголовок – краткое описание проблемы;
- Описание – детальное описание проблемы;
- Прикрепленные файлы – доступно, если хотя бы один файл прикреплен к задаче;
- Любые действия, произведенные с задачей. Доступно по нажатию кнопки «Ход выполнения задачи» (Рисунок 39);

Ход выполнения задачи	
2016-03-13 01:17:15	Супер Админ "Назначил" исполнителем Инженер Тест
2016-03-14 01:37:26	Инженер Тест "Добавил комментарий"
2016-03-14 01:37:48	Инженер Тест "Добавил комментарий"

Рисунок 39. Ход выполнения задачи

- Комментарии, внесенные при работе над задачей;
- Категория заявки;
- Количество дней на выполнение заявки;
- Инвентарный номер.

В рамках работы с задачей пользователю доступны следующие действия:

- Уведомлять исполнителя о назначенной задаче (см. раздел [«Напоминание о назначенной заявке»](#));
- Отредактировать заголовок и описание задачи;
- Изменить категорию заявки, Количество дней на выполнение заявки;
- Изменить статус заявки. Доступные статусы:
 - Назначена. После выбора появляется список сотрудников, на кого можно назначить задачу в рамках выбранного проекта;
 - Приостановлена. После выбора появляется дата, когда задача была приостановлена;
 - Возобновлена;
 - Отменена;
 - Выполнена;
 - Закрыта;
 - В работе;
- Добавить комментарий в раздел «Добавить комментарий»;
- Поменять адрес обслуживания;
- Обновить контактную информацию заявителя;
- Изменить приоритет заявки;
- Прикрепить к задаче файл с помощью кнопки «Выберите файл»;
- Включить / отключить информирование заявителя об изменении статуса заявки – «Оповещать заявителя при изменении статуса заявки»;
- Кнопка «Сохранить» - позволяет сохранить все действия/изменения, сделанные в заявке;
- Кнопка «Назад» - позволяет отменить все изменения, сделанные в заявке, если они не были сохранены, и вернуться на страницу со списком заявок;

- Изменить/добавить/убрать Инвентарный номер.

2.4 Фильтрация/поиск заявок

Раздел фильтрации/поиска заявок находится на главной странице в средней части экрана и позволяет осуществлять поиск в базе заявок, когда-либо назначенных на текущего пользователя (Рисунок 40).

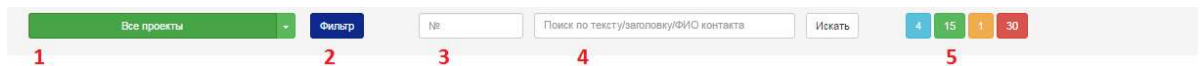


Рисунок 40. Фильтрация/поиск заявок

Поиск может быть осуществлен следующими способами:

- 1- выбор проекта. Можно выбрать как один проект, так и все сразу;
- 2- кнопка «Фильтр», позволяющая фильтровать заявки по дате создания, исполнителю. При нажатии на кнопку будет доступно дополнительное меню (Рисунок 41). Для применения фильтра необходимо выбрать временной период и нажать на кнопку «Применить». Для отмены фильтра необходимо нажать на значок «X». На форме фильтрации имеется блок настройки отображения полей таблицы списка заявок;

Рисунок 41. Фильтр заявок

- 3- поиск по номеру заявки. После указания номера необходимо нажать на кнопку «Искать». Для отображения всех доступных заявок необходимо удалить введенный ранее номер и нажать на кнопку «Искать»;
- 4- поиск по тексту в заявке, по заголовку заявки, а также по ФИО, указанного как контакт в заявке. После ввода данных для поиска необходимо нажать на кнопку «Искать». Для отображения всех доступных заявок необходимо удалить введенные ранее данные и нажать на кнопку «Искать»;

5- группировка задач по статусам:



- Назначенные задачи, статус = «Назначена»;



- Задачи в работе, статус – «В Работе»;



- Приостановленные задачи, статус – «Приостановлена»;



- Просроченные задачи, у которых закончился срок на их выполнение.

Цифра в каждой цветовой группе показывает количество задач с соответствующим статусом. При нажатии на нужную группу автоматически отобразятся задачи в области списка заявок.

2.5 Навигация

Раздел навигации расположен в верхней части экрана и не изменяется при переходе на любые другие страницы при работе с системой (Рисунок 42).



Рисунок 42. Раздел навигации

Основные задачи раздела:

- 1- создать заявку (кнопка – «Создать заявку»);
- 2- переход на главную страницу (кнопка - «Список заявок»);
- 3- управление мастер данными (кнопка – «Управление»):
 - a. создание или редактирование объектов (см. раздел [«Создание объекта»](#));
 - b. создание или редактирование пользователей (см. раздел [«Создание нового пользователя»](#));
 - c. создание или редактирование категорий заявок (см. раздел [«Создание категории заявки»](#));
- 4- выпадающий список (кнопка – «Инструменты»):
 - a. справочник мастер данных (кнопка – «Справочник»);
 - b. помощь по работе с системой (кнопка – «Помощь»);
- 5- редактирование профиля (кнопка – логин);
- 6- выход из системы (кнопка – «Выход»).

2.6 Редактирование профиля



Для доступа к меню редактирования профиля нажмите на кнопку логин (Рисунок 43)

После перехода в меню редактирования профиля открывается новая страница, состоящая из (Рисунок 43):

- поля для редактирования данных (выделены желтым или белым цветом фона);
- поля для просмотра данных (выделены серым цветом);
- кнопок «Сохранить» и «Назад»;
- переход в управление мастер данными.

Рисунок 43. Редактирование профиля

Доступны для редактирования следующие поля:

- Логин;
- Пароль;
- E-mail;
- ФИО;
- Телефон для связи (10-значный номер без +7 или 8). Существует возможность указать несколько телефонов, для этого необходимо нажать на значок  напротив уже введенного номера. Для удаления необходимо нажать на значок  напротив требуемого номера.

Для просмотра доступны следующие поля:

- Статус пользователя – Активный/Не активный;
- Системная группа (права в системе);
- Рабочая группа.

После осуществления всех изменений необходимо нажать на кнопку «Сохранить».

Для отмены изменений или возврата на предыдущую страницу необходимо нажать на кнопку «Назад».

2.7 Система SMS уведомлений

Для обеспечения эффективной работы постановщик задачи (ответственный, оператор) может уведомить инженера о поступлении заявки. Для этого нужно при назначении заявки поставить галочку «Оповестить исполнителя» и нажать кнопку «Сохранить» (Рисунок 44) (Рисунок 12):

Статус
Назначена

Назначить
Ракель Максим Викторович

Оповестить исполнителя

Адрес обслуживания
ФТС Портал основное

Контактная информация заявителя

Иванов специалист +7 999 999-99-99 Кабинет

Приоритет заявки
Средний

Добавить комментарий

Рисунок 44. Оповещение исполнителя

Исполнителю на телефон, указанный в личном профиле, приходит SMS сообщение, с информацией о заявке (Рисунок 45):

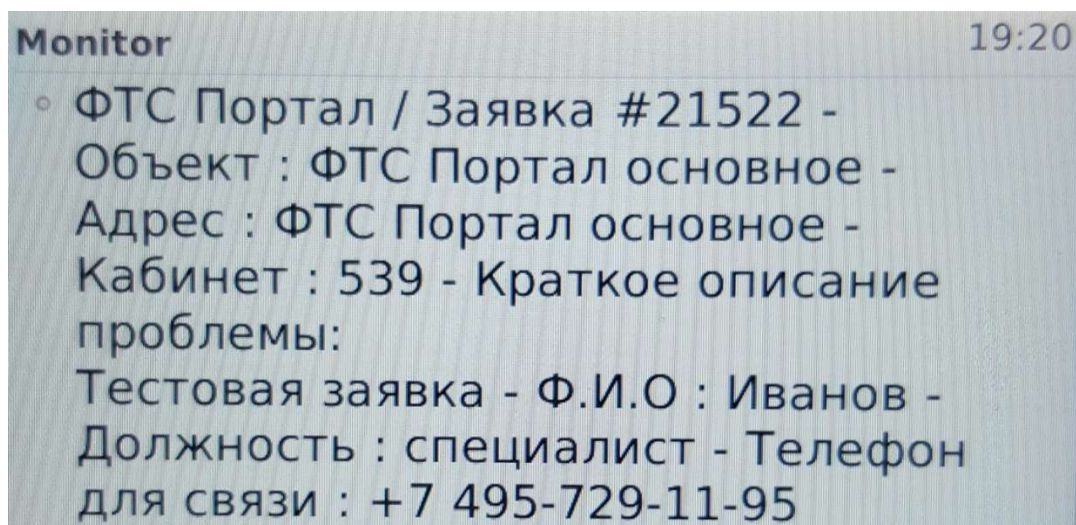


Рисунок 45. SMS оповещение исполнителя