

ООО «КСК ТЕХНОЛОГИИ»

наименование организации — разработчика

КСК.Service Desk

наименование вида АИС

КСК.SD

сокращенное наименование АИС

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

На 166 листах

г. Москва, 2019

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ является руководством пользователя по эксплуатации КСК.Service Desk (далее – КСК.SD, Система).

Настоящий документ содержит описание действий пользователя в части работы в Системе.

Настоящий документ разработан в соответствии с РД 50-34.698-90 «Автоматизированные системы. Требования к содержанию документов».

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

Сокращение, обозначение	Значение
Авторизация	Предоставление определенному лицу прав на выполнение определенных действий; а также процесс проверки (подтверждения) данных прав при попытке выполнения этих действий
Бизнес-процесс	Совокупность взаимосвязанных этапов; состоит из основного процесса и подпроцессов
Диалоговое окно	Диалоговое окно предназначено для вывода информации и (или) получения ответа/подтверждения от пользователя.
Запрос на обслуживание	Запрос от пользователя на поддержку, предоставление информации, консультации или документации, не являющийся сбоем ИТ-инфраструктуры
Инцидент	Неисправность, повреждение, критическая ошибка, которая привела или может привести к нарушению или снижению качества ИТ-услуги
КСК.SD, Система	Информационная система КСК.Service Desk
Маршрут	Последовательность этапов, описанная в нотации BPM (англ. Business Process Management, управление бизнес-процессами — концепция процессного управления организацией) и представленная в Системе в виде файла маршрута
Подпроцесс	Набор этапов, объединенных одной темой; является отдельной веткой и запускается с этапа основного процесса.
Пользователь	Пользователь, имеющий системную роль
Процесс	Набор задач, которые могут выполняться последовательно, параллельно или комбинированно в зависимости от преднастроенных условий перехода
Роль	Совокупность прав доступа на объекты Системы

СОДЕРЖАНИЕ

Аннотация	2
Перечень терминов и сокращений	3
1 Введение	8
1.1 Область применения	8
1.2 Краткое описание возможностей Системы	8
1.3 Требования к уровню подготовки пользователей	8
1.4 Перечень эксплуатационной документации	9
2 Назначение и условия применения	10
2.1 Назначение Системы	10
2.2 Условия выполнения программы	10
3 Подготовка к работе	11
3.1 Состав и содержание дистрибутивного носителя данных (инсталляционного пакета)	11
3.2 Порядок загрузки данных и программ	11
3.3 Проверка работоспособности	11
4 Описание операций	12
4.1 Авторизация в Системе	12
4.2 Работа с обращениями	13
4.2.1 Регистрация обращения оператором системы	13
4.2.2 Исполнение процесса обращения операторами системы	18
4.2.2.1 Обработка обращения и исполнение оператором первой линии	18
4.2.2.1.1 Взятие обращения из очереди в случае поступления обращения по электронной почте и из личного кабинета	18
4.2.2.1.2 Исполнение этапа «2.0 Решение и восстановление»	20
4.2.2.1.2.1 Передача обращения на исполнение оператору второй линии	21
4.2.2.1.2.2 Передача обращения на исполнение другому оператору первой линии	22
4.2.2.1.2.3 Фиксация итогового решения	23
4.2.2.1.2.4 Уточнение информации у заявителя	26
4.2.2.2 Обработка обращения оператором второй линии. Исполнение этапа «2.1 Решение и восстановление»	27
4.2.2.2.1 Внесение изменений в детали обращения	27
4.2.2.2.2 Передача на уточнение оператору первой линии	28
4.2.2.2.3 Передача обращения на исполнение оператору третьей линии	29
4.2.2.2.4 Фиксация итогового решения	30

4.2.2.3 Обработка обращения оператором третьей линии. Исполнение этапа «2.2 Решение и восстановление»	32
4.2.2.3.1 Передача на уточнение оператору второй линии	33
4.2.2.3.2 Фиксация итогового решения	34
4.2.2.4 Закрытие процесса обращения заявителем.....	35
4.2.3 Работа с открытыми задачами подразделения и контроль исполнения обращения контроллером по подразделению	36
4.2.3.1 Переназначение текущего исполнителя.....	36
4.2.3.2 Изменение срока исполнения задачи	38
4.2.3.3 Изменение срока закрытия обращения	39
4.2.3.4 Прерывание процесса по обращению.....	41
4.2.3.5 Удаление процесса по обращению	41
4.2.4 Работа с обращением в едином реестре обращений	42
4.2.4.1 Поиск обращений заявителя.....	43
4.2.4.2 Просмотр краткой информации по обращению	44
4.2.4.3 Фиксирование обращения	45
4.2.4.4 Запуск процесса из созданной вручную карточки обращения	47
4.2.4.5 Редактирование общей информации об обращении	48
4.2.4.6 Редактирование связей с другими обращениями	49
4.2.4.7 Фиксирование и поиск записи о звонке	51
4.2.4.8 Просмотр и поиск записи о письме	52
4.2.4.9 Просмотр истории изменений обращения	53
4.2.4.10 Удаление карточки обращения	54
4.3 Работа со справочниками	54
4.3.1 Ведение базы данных конфигурационных единиц	54
4.3.1.1 Добавление КЕ.....	55
4.3.1.2 Изменение общей информации о КЕ.....	57
4.3.1.3 Управление доступом к КЕ	57
4.3.1.4 Редактирование связей КЕ.....	59
4.3.2 Работа в справочнике «Категории и Типы»	61
4.3.2.1 Добавление и редактирование категории КЕ	62
4.3.2.2 Добавление и редактирование типа КЕ.....	62
4.3.2.3 Изменение списка детальных атрибутов	64
4.4 Формирование отчетов по исполнению.....	64
4.5 Настройка замещения исполнителей	68

4.6 Настройка информации об организации.....	70
4.6.1 Просмотр и редактирование информация об организации	70
4.6.2 Добавление подразделения в организацию.....	74
4.7 Обмен мгновенными сообщениями в разделе «Чат»	74
4.7.1 Работа с чатом в карточке процесса.....	75
4.7.1.1 Тестовые сообщения	76
4.7.1.2 «Вложенные файлы»	77
4.7.1.3 «Пригласить участников».....	78
4.7.1.4 «Переименовать чат»	78
4.7.1.5 «Отправить в архив»	79
4.7.1.6 «Удалить чат»	80
5 Описание функциональности разделов системы	81
5.1 Главная страница.....	81
5.2 Основные элементы Системы.....	84
5.2.1 Список записей	84
5.2.2 Панель управления списком	87
5.2.3 Блок фильтрации.....	87
5.2.3.1 Выбор значения из справочника.....	89
5.3 Раздел «Единый реестр обращений».....	90
5.3.1 Карточка обращения.....	96
5.3.1.1 Окно карточки процесса	98
5.3.1.2 Окно карточки обращения.....	99
5.3.1.3 Вкладка «Общая информация».....	100
5.3.1.4 Вкладка «Связи».....	102
5.3.1.5 Вкладка «Процессы».....	103
5.3.1.6 Вкладка «Звонки».....	104
5.3.1.7 Вкладка «Письма».....	104
5.3.1.8 Вкладка «Команда»	105
5.3.1.9 Вкладка «История изменений»	105
5.4 Раздел «Мои задачи»	106
5.4.1 Режим «Список задач»	108
5.4.2 Режим «Календарь»	110
5.5 Раздел «Открытые задачи».....	114
5.5.1 Режим «Список задач»	116
5.5.2 Режим «Календарь»	120

5.6 Раздел «Очередь обращений»	120
5.7 Раздел «Мои обращения»	120
5.8 Раздел «Контроль исполнения»	125
5.9 Карточка процесса	131
5.9.1 Основные иконки карточки	132
5.9.2 Вкладка «Исполнение»	133
5.9.3 Вкладка «Схема процесса»	136
5.9.4 Вкладка «Входящие документы»	138
5.9.5 Вкладка «Внутренние документы»	139
5.9.6 Вкладка «Команда процесса»	141
5.10 Раздел «Чат»	141
5.10.1 Чат в карточке процесса	142
5.11 Подраздел «База конфигурационных единиц»	143
5.11.1.1 Карточка КЕ	146
5.12 Подраздел «Категории и типы»	151
5.12.1 Карточка категории услуги	152
5.12.2 Карточка типа КЕ	153
5.13 Раздел «Настройки»	154
5.13.1 Подраздел «Замещения»	154
5.13.2 Подраздел «Организации»	157
5.13.2.1 Карточка организации	159
6 Сообщения пользователю	163
6.1 Доступ запрещен	163
6.2 Ошибка заполнения данных формы	163
6.3 Во время выполнения операции произошла ошибка	163
6.4 Ошибка скачиваемых файлов	164
6.5 Статус задачи был изменен	164
7 Аварийные ситуации	165
7.1 Действия в случаях несоблюдения технологического процесса	165
7.2 Действия по восстановлению программ при сбойных ситуациях и ошибках в данных	165
7.3 Действия в случаях несанкционированного доступа к данным	165
8 Рекомендации по освоению	166

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 Область применения

Настоящий документ является руководством пользователя КСК.Service Desk и определяет общие принципы работы в Системе.

КСК.Service Desk – это комплексный инструмент управления инцидентами и запросами на обслуживание, поступившими от пользователей в службу техподдержки.

Инцидент — неисправность, повреждение, критическая ошибка, которая привела или может привести к нарушению или снижению качества ИТ-услуги.

Запрос на обслуживание — это запрос от пользователя на поддержку, предоставление информации, консультации или документации, не являющийся сбоем ИТ-инфраструктуры.

1.2 Краткое описание возможностей Системы

КСК.SD обеспечивает:

- исполнение процесса управления обращениями (инцидентами/запросами на обслуживание);
- моделирование процессов (маршрута, форм, исполнителей и сроков задач);
- контроль сроков исполнения бизнес-процессов, в том числе контроль сроков исполнения каждого этапа процесса;
- автоматическое и ручное ведение реестров в Системе:
 - Реестр обращений;
 - База данных конфигурационных единиц (управление конфигурациями).
- обработка электронных писем, сообщений, телефонных звонков;
- управление справочниками;
- мониторинг и статистику по процессам;
- интеграцию с внешними системами.

1.3 Требования к уровню подготовки пользователей

Для использования Системы необходимо иметь навыки работы с персональным компьютером в среде Microsoft Windows и навыки работы с браузерами.

1.4 Перечень эксплуатационной документации

Для работы в Системе пользователю необходимо ознакомиться с настоящим Руководством пользователя.

2 НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1 Назначение Системы

КСК.SD предназначена для автоматизации процесса управления обращениями, поступивших от пользователей в службу техподдержки, включающего:

- управление инцидентами;
- управление запросами на обслуживание.

2.2 Условия выполнения программы

Для корректной работы в Системе на клиентском рабочем месте должно быть установлено следующее программное обеспечение:

- операционная система — Windows 7 и выше;
- браузеры — Mozilla Firefox версии 65 и выше; Google Chrome версии 72 и выше;

Клиентская рабочая станция должна обладать техническими характеристиками не ниже следующих:

- процессор (CPU): IntelPentium 2 ГГц и выше;
- оперативная память (RAM): не менее 2 ГБ;
- жесткий диск: не менее 80 ГБ;
- монитор с разрешением экрана: 1280 × 1024 пикселей и выше;
- сетевой интерфейс (LAN): 10/100 мбит/с и выше.

3 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

Поскольку Система является веб-приложением, специальной подготовки рабочих мест пользователей не требуется. Необходимо установить только серверную часть Системы.

3.1 Состав и содержание дистрибутивного носителя данных (инсталляционного пакета)

Состав и содержание инсталляционного пакета приведены в документе «Руководство администратора».

3.2 Порядок загрузки данных и программ

Порядок загрузки данных и программ приведен в документе «Руководство администратора».

3.3 Проверка работоспособности

Если при попытке доступа к Системе с клиентского рабочего места посредством браузера не возникает сообщений об ошибках, то Система работает корректно.

4 ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ

4.1 Авторизация в Системе

Для начала использования Системы необходимо запустить совместимый браузер (п. 2.2) и ввести в адресной строке URL-адрес Системы.

Для последующего быстрого доступа к Системе рекомендуется добавить страницу в «Закладки», сохранить адрес в «Избранном» браузера или создать ярлык на рабочем столе.

Для получения доступа к функциям Системы необходимо пройти авторизацию. Для этого нажмите на кнопку «Войти» (Рисунок 1).



Рисунок 1 — Стартовая страница

Для входа необходимо ввести логин и пароль доступа и нажать кнопку «Войти» (Рисунок 2).

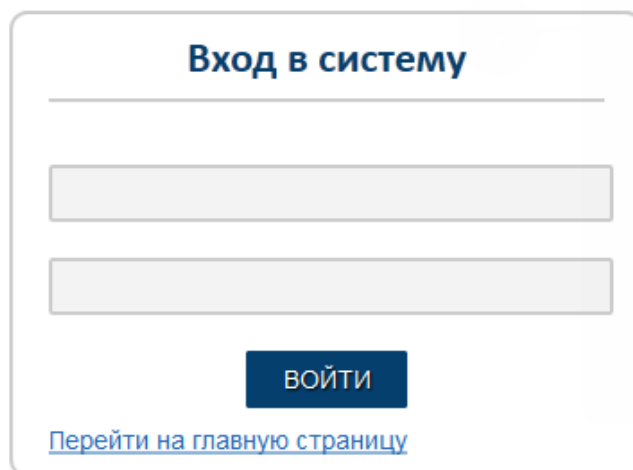


Рисунок 2 —Вход в Систему

После успешной авторизации откроется главная страница Системы (Рисунок 3).

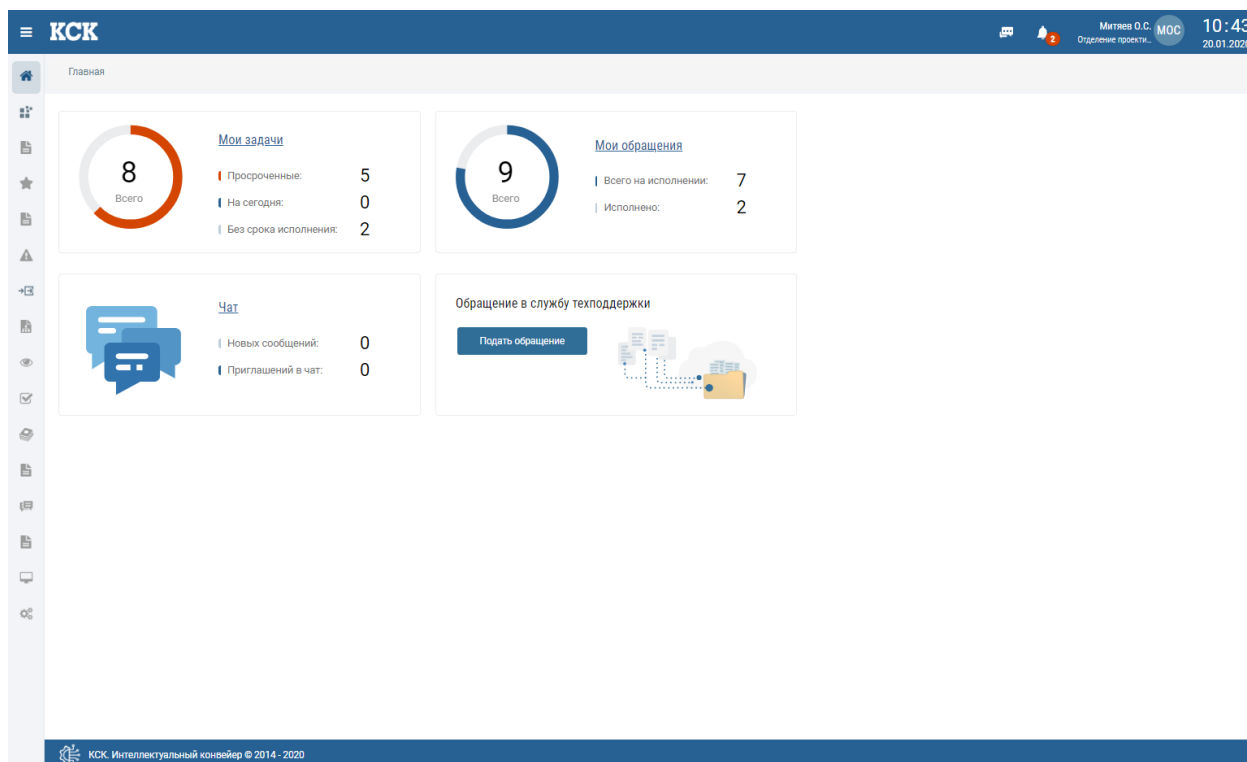


Рисунок 3 — Главная страница

4.2 Работа с обращениями

4.2.1 Регистрация обращения оператором системы

Запуск процесса создания обращения возможен несколькими способами:

1. На главной странице системы.

Перейдите на страницу «Главная». В блоке «Обращение в службу техподдержки» нажмите на кнопку «Подать обращение» (Рисунок 4).

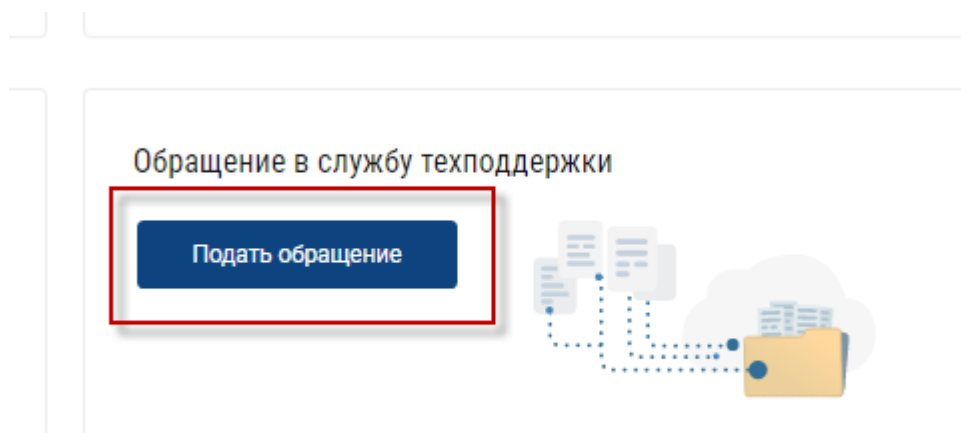


Рисунок 4 — Запуск процесса с главной страницы

2. В разделе «Создать обращение».

Для перехода в раздел выберите в главном меню пункт «Создать обращение» (Рисунок 5). Данный раздел предназначен для запуска процессов.

Раздел представлен в виде списка процессов для запуска.

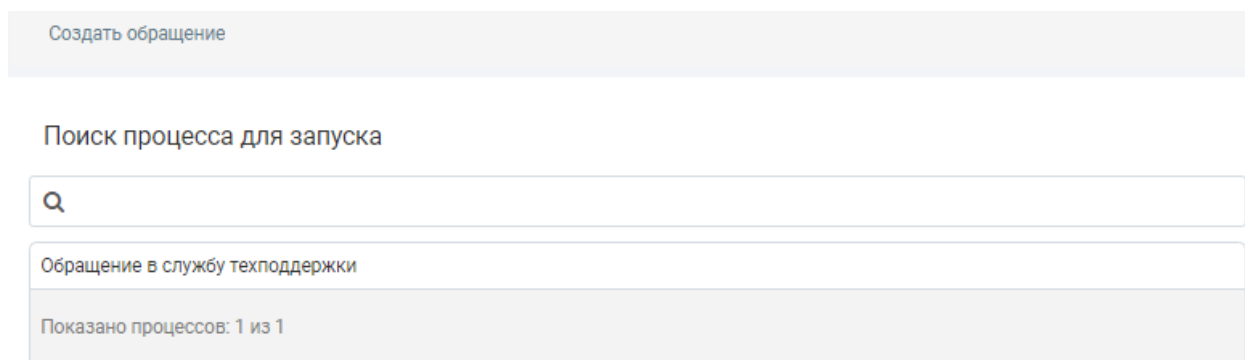


Рисунок 5 — Раздел «Создать обращение»

Для выбора нужного процесса можно воспользоваться поиском по наименования процесса. Для этого введите параметры поиска в поле «Поиск процесса для запуска» (Рисунок 6).

Создать обращение

Поиск процесса для запуска

Q Об

Найдено процессов: 1 из 1

Обращение в службу техподдержки

Показано процессов: 1 из 1

Рисунок 6 — Поиск процесса для запуска

Для запуска процесса нажмите один раз на название нужного процесса в списке.

3. В разделе «Единый реестр обращений».

Чтобы создать новое обращение нажмите на кнопку «Создать обращение» (Рисунок 7).

Единый реестр обращений

Все обращения Я - текущий исполнитель

Всего обращений 3948 Просроченные 2 На исполнении 2685 Исполненные 2

Создать обращение Зафиксировать обращение

Скачать Excel файл Обновить

№ п/п	Номер	Обращение	Тип	Категория	Тема	Заявитель	Текущий этап
1.	67-0/2019	Управление инцидентами	Инцидент	-	Не работает интернет	Савинко Юрий Николаевич	2.0 Решение и фиксирование

Рисунок 7— Запуск процесса нового обращения

После запуска процесса отобразится форма запуска нового процесса (Рисунок 8).

Создать обращение > Новый процесс

←

Заявление Схема процесса

ОБРАЩЕНИЕ В СЛУЖБУ ТЕХПОДДЕРЖКИ

▼ СВЕДЕНИЯ О ЗАЯВИТЕЛЕ

Ф. И. О.: *
▶ Выбрать ▶ Очистить
☐ Отсутствует в системе

Подразделение: * Должность:

Телефон (основной): * Телефон (дополнительный):

E-mail: * ☐ Отсутствует электронная почта

> СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

> ДЕТАЛИ ОБРАЩЕНИЯ

* - поля, обязательные к заполнению.

Рисунок 8 — Форма запуска нового процесса

Форма подачи обращения состоит из блоков:

- «Сведения о заявителе»;
- «Содержание обращения»;
- «Детали обращения».

Заполните обязательные поля. В блоке «Сведения о заявителе» укажите заявителя. По умолчанию в данное поле подтягиваются данные текущего пользователя. Выберите заявителя из списка или введите его данные вручную, если он отсутствует в Системе.

Поле «Услуга» представлено в виде списка услуг, в которых указанный пользователь является потребителем. А в поле «Объект обращения» отображаются значения объектов, которые привязаны к конкретному пользователю.

После заполнения полей «Услуга» и «Приоритет» автоматически будут заполнены поля «Нормативное время решения» и «Нормативное время реакции».

После заполнения всех необходимых полей нажмите на кнопку «Отправить» (Рисунок 9).



Заявление

Схема процесса

ОБРАЩЕНИЕ В СЛУЖБУ ТЕХПОДДЕРЖКИ

▼ СВЕДЕНИЯ О ЗАЯВИТЕЛЕ

Ф. И. О.: *

Тестовый Сергей Владимирович

Выбрать Очистить

☐ Отсутствует в системе

Подразделение: *

Отделение проектирования, разработки и эксплуата

Должность:

Сотрудник

Телефон
(основной): *

+7

Телефон
(дополнительный):

E-mail: *

svtest-sd@yandex.ru

☐ Отсутствует электронная почта

▼ СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Тема: *

Описание: *

← → Формати... Размер B I U S x₂ x² I_x ↵ | |

A A Ω

Файл:

+ Добавить

▼ ДЕТАЛИ ОБРАЩЕНИЯ

Тип: *

- ☐ Инцидент
- ☐ Запрос на обслуживание

Категория: *

Выберите из списка

Услуга (сервис): *

Выберите из списка

Номер в реестре услуг:

Объект
обращения: *

Выберите из списка

Элемент объекта:

Выберите из списка

Приоритет: *

Выберите из списка

Степень воздействия:

- ☐ 04 - Критическая
- ☐ 03 - Высокая
- ☐ 02 - Средняя
- ☐ 01 - Низкая
- ☐ Не определена

Срочность:

- ☐ 04 - Критическая
- ☐ 03 - Высокая
- ☐ 02 - Средняя
- ☐ 01 - Низкая
- ☐ Не определена

Нормативное время
решения:Нормативное время
реакции:

* - поля, обязательные к заполнению.

Отправить

Рисунок 9 — Форма подачи обращения

Регистрация обращения из раздела «Создать обращение» и с главной страницы доступна пользователям с ролями «Оператор», «Контролер по подразделению», «Общий контролер», «Администратор модуля», «Архитектор маршрутов», «Системный Администратор».

Регистрация обращения из раздела «Единый реестр обращений» доступна пользователю с ролью «Оператор Service Desk».

4.2.2 Исполнение процесса обращения операторами системы

Процесс состоит из последовательности этапов (задач).

На некоторых этапах основного процесса доступны для запуска подпроцессы.

На каждый этап основного процесса или подпроцесса назначен исполнитель.

Исполнение процесса из раздела «Мои задачи» доступно пользователям с ролями «Оператор», «Контролер по подразделению», «Общий контролер», «Администратор модуля», «Архитектор маршрутов», «Системный Администратор».

Структура и основные элементы раздела «Мои задачи» описаны в п. 5.4.

Карточка процесса подробнее описана в п. 5.9.

4.2.2.1 Обработка обращения и исполнение оператором первой линии


4.2.2.1.1 Взятие обращения из очереди в случае поступления обращения по электронной почте и из личного кабинета

При поступлении обращения от заявителя через личный кабинет или посредством почты они попадают в раздел «Очередь обращений», в котором любой свободный оператор может самостоятельно назначить себя текущим исполнителем данного обращения.

В данном разделе отображаются все процессы без назначенных исполнителей.

Для перехода в раздел выберите в главном меню пункт «Очередь обращений».

Назначение задачи из списка процессов

Для того, чтобы назначить задаче исполнителя, выберите нужный процесс в списке процессов и нажмите на иконку «» в строке с нужным процессом (Рисунок 10).

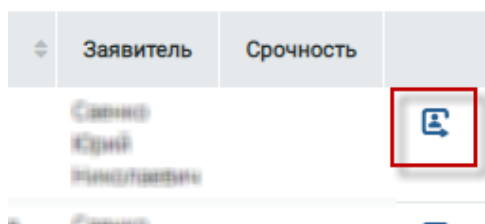




Рисунок 10 — Назначение исполнителя задачи

Для пользователей с ролью «Оператор» при нажатии на иконку «» задача будет назначена на текущего пользователя. Для остальных ролей при нажатии на иконку «» откроется окно назначения исполнителя (Рисунок 11). В строке «Быстрый поиск» введите Ф.И.О. или логин. Отметьте нужных в списке и нажмите на кнопку «Подтвердить».

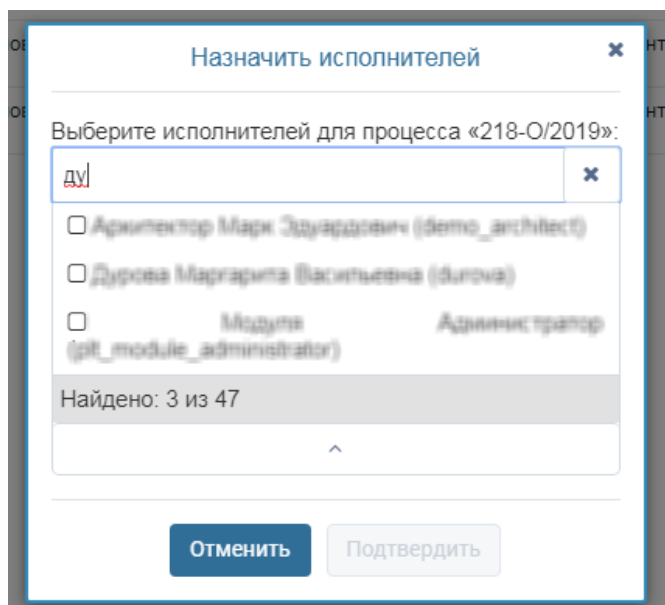


Рисунок 11 — Окно назначения исполнителя

Назначение задачи из карточки процесса

Выберите нужный процесс из списка и перейдите в карточку процесса.

В карточке процесса нажмите на вкладку «**Атрибуты**» (Рисунок 12)

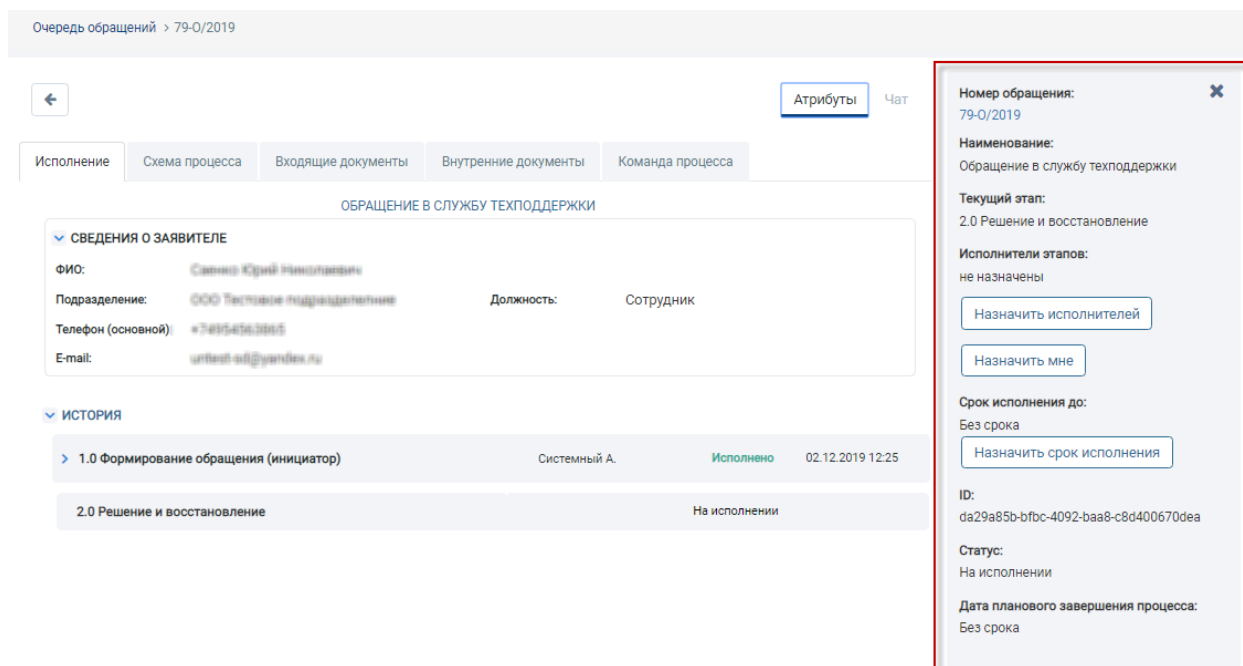


Рисунок 12 — Атрибуты процесса

Выберите исполнителей и добавьте комментарий исполнителям (при необходимости). Установите срок исполнения (при необходимости) (Рисунок 13). Нажмите кнопку «Назначить».

The screenshot shows a web application interface for assigning executors and setting a deadline for a task. The dialog box is titled 'Обращение в техническую поддержку' (Technical support request) and is currently on the '2.0 Решение и восстановление' (2.0 Solution and restoration) stage. A red rectangle highlights the main assignment area, which includes a search bar for executors, a text area for a mandatory comment (up to 512 characters), and buttons for 'Применить' (Apply) and 'Отменить' (Cancel). Below this, there is a section for the 'Срок исполнения до:' (Execution period until:) with a date picker set to '19.10.2019' and a 'Назначить' (Assign) button. At the bottom, there is a summary section with fields for ID, Status (currently 'На исполнении' - In progress), Date of completion, and Process.

Наименование:	Обращение в техническую поддержку
Текущий этап:	2.0 Решение и восстановление
Исполнители этапов:	Для поиска исполнителя введите несколько
Комментарий исполнителям:	Введите обязательный комментарий (максимум 512 символов)
Срок исполнения до:	19.10.2019
ID:	4bcf3e9a-6a72-45bb-883b-a95326cf4c41
Статус:	На исполнении
Дата завершения процесса:	Без срока

Рисунок 13 — Назначение исполнителей и срока исполнения

Для того, чтобы назначить задачу себе (на текущего пользователя), на вкладке атрибутов процесса нажмите «Назначить мне».

Работа с разделом «Очередь обращений» доступна пользователям с ролями «Оператор», «Контролер по подразделению», «Общий контролер», «Администратор модуля», «Системный Администратор».

Структура и основные элементы раздела «Очередь обращений» описаны в п.5.6.

4.2.2.1.2 Исполнение этапа «2.0 Решение и восстановление»

На данном этапе необходимо отредактировать или дозаполнить информацию, введенную на этапе подачи. Блоки «Содержание обращения», «Детали обращения», «Обработка и исполнение обращения» доступны для редактирования.

А также принять решение по текущему обращению, заполнив блок «Исполнение обращения». Доступны следующие результаты (Рисунок 14):

- «Выполнено успешно» — завершение обращения;
- «Передать на вторую линию» — перевод обращения на этап «2.1 Решение и восстановление»;
- «Отказать в приеме» — отказ в приеме обращения;
- «Отменить и отправить в архив» — аннулирование обращения;

— «Передать другому сотруднику первой линии» — изменение текущего исполнителя на другого сотрудника первой линии.

Рисунок 14 — Этап «2.0 Решение и восстановление»

4.2.2.1.2.1 Передача обращения на исполнение оператору второй линии

Если задача находится не в компетенции оператора первой линии, необходимо передать её на вторую линию этап «2.1 Решение и восстановление».

Для этого необходимо указать результат «Передать на вторую линию». На форме появится поле «Группа (подразделение)». Выберите ответственное подразделение группы «Вторая линия» нажатием кнопки «Выбрать».

После выбора подразделения на форме появится поле «Исполнитель». Выберите конкретного сотрудника подразделения, указанного выше, который будет назначен текущим исполнителем обращения (Рисунок 15).

Далее

Сохранить

Уточнение информации

После заполнения всех полей нажать «Далее»

После возврата с этапа «2.1 Решение и восстановление» у оператора вновь
ся форма этапа «2.0 Решение и восстановление».

Если задача ошибочно взята из корзины или оператор не имеет квалификации по и обращения существует возможность передать на исполнение другому ру первой линии.

Для этого необходимо указать результат «Передать другому сотруднику первой линии». На форме появится поле «Группа (подразделение)». Выберите ответственное подразделение группы «Первая линия» нажатием кнопки «Выбрать».

После выбора подразделения на форме появится поле «Исполнитель». Выберите конкретного сотрудника подразделения, указанного выше, который будет назначен текущим исполнителем обращения (Рисунок 16).

Рисунок 16 — Этап «2.0 Решение и восстановление». Результат «Передать другому сотруднику первой линии»

После заполнения всех полей нажать «Далее»

Обращение отобразится в разделе «Мои задачи» назначенного текущего исполнителя.

4.2.2.1.2.3 Фиксация итогового решения

В случае принятия итогового решения по обращению необходимо выбрать один из трех результатов:

— «Выполнено успешно» (Рисунок 17). Отобразятся обязательные к заполнению поля «Корневая причина», «Решение обращения». Отметьте чекбокс

«Предложено обходное решение», если принятое решение является временным для устранения проблем пользователя.

ИСПОЛНЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Для уточнение информации у заявителя нажмите кнопку «Уточнение информации»

☒ **Выполнено успешно**

☐ Предложено обходное решение

Результат: *

- ☐ Передать на вторую линию
- ☐ Отказать в приеме
- ☐ Отменить и отправить в архив
- ☐ Передать другому сотруднику первой линии

Корневая причина: *

Решение обращения: *

Файл:

+ Добавить

При нажатии кнопки «Далее» обращение попадет заявителю на этап «Закрытие».

Рисунок 17 — Этап «2.0 Решение и восстановление». Результат «Выполнено успешно»

Если решение обращения было найдено на этапе «2.1 Решение и восстановление» поля «Корневая причина» и «Решение обращения» должны быть предзаполнены.

— «Отказать в приеме» (Рисунок 18). Указать данный результат, если пользователь по каким-то причинам не имеет право на подачу данного обращения.

ИСПОЛНЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Для уточнение информации у заявителя нажмите кнопку «Уточнение информации»

Результат: *

- ☐ Выполнено успешно
- ☐ Передать на вторую линию
- ☒ Отказать в приеме
- ☐ Отменить и отправить в архив
- ☐ Передать другому сотруднику первой линии

Комментарий: *

Формати... | Размер | **B** *I* U ~~S~~ x₂ x² I_x |

≡ ≡ ≡ ≡ | 1= := | ⌵ ⌶ | A - A - | ☐ ☒ ☑ Ω ↺

При нажатии кнопки «Далее» обращение попадет в архив.

Далее Сохранить Уточнение информации

Рисунок 18 — Этап «2.0 Решение и восстановление». Результат «Отказать в приеме»
— «Отменить и отправить в архив» (Рисунок 19). Указать данный результат, если обращения для пользователя уже неактуальное и не требует решения.

Рисунок 19 — Этап «2.0 Решение и восстановление». Результат «Отменить и отправить в архив»

После заполнения обязательных полей нажать «Далее».

Обращение будет закрыто.

В случае подачи обращения через личный кабинет или посредством почты, оно будет передано на исполнение заявителю на этап «3.0 Закрытие»

4.2.2.1.2.4 Уточнение информации у заявителя

Чтобы уточнить недостающую информацию у заявителя, на этапе «2.0 Решение и восстановление» нажмите на кнопку «Уточнение информации». Откроется форма этапа «Запрос дополнительной информации». Опишите ваш запрос и, если необходимо, приложите файл(ы). Нажмите на кнопку «Отправить» (Рисунок 20).

←

Атрибуты Чат

Исполнение | Схема процесса | Входящие документы | Внутренние документы | Команда процесса

Уточнение информации

Описание запроса: *

Файл: Добавить файл

+ Добавить

Допустимые форматы прикладываемых файлов – jpg, pdf, doc, docx, tif

Отправить Отменить

Рисунок 20 — Этап «Запрос дополнительной информации»

Заявителю приходит уведомление о запросе дополнительных сведений на почту. Для предоставления нужной информации необходимо ответить на полученное письмо либо позвонить по указанному телефону и сообщить информацию оператору, который самостоятельно внесет данные. После этого подпроцесс завершается.

4.2.2.2 Обработка обращения оператором второй линии. Исполнение этапа «2.1 Решение и восстановление»

На данном этапе существует возможность отредактировать часть полей обращения, а также принять решение по текущему обращению, заполнив блок «Исполнение обращения». Доступны следующие результаты:

- «Выполнено» — работа по обращению выполнена, возврат обращения на 1-ю линию;
- «Требуется уточнение» — необходимо уточнить информацию, возврат обращения на 1-ю линию;
- «Передать на третью линию» — перевод обращения на этап «2.2 Решение и восстановление»;
- «Не может быть исполнено» — отказ в обработке обращения, возврат обращения на 1-ю линию.

4.2.2.2.1 Внесение изменений в детали обращения

Для внесения изменений в детали обращения необходимо раскрыть блок «Детали обращения» и отменить чекбокс «Внести изменения в детали обращения».

Все поля блока станут доступны для редактирования (Рисунок 21).

СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

ДЕТАЛИ ОБРАЩЕНИЯ

☒ Внести изменения в детали обращения

Тип:

☒ Инцидент

☐ Запрос на обслуживание

Категория:

Поддержка АС

Услуга (сервис):

"АС Пошлины". Сопровождение пр...

Объект обращения:

АС Пошлины/

Элемент объекта:

Выберите из списка

Приоритет:

Средний

Степень воздействия:

☐ 04 - Критическая

☐ 03 - Высокая

☐ 02 - Средняя

☐ 01 - Низкая

☐ Не определена

Срочность:

☐ 04 - Критическая

☐ 03 - Высокая

☐ 02 - Средняя

☐ 01 - Низкая

☐ Не определена

Нормативное время решения:

32 часа

Нормативное время реакции:

16 часов

Номер в реестре услуг:41-У/2019

Комментарий оператора первой линии, передавшего обращение

Комментарий:

выполнить

ИСПОЛНЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Далее

Сохранить

Рисунок 21 — Внесение изменений в детали обращения

4.2.2.2.2 Передача на уточнение оператору первой линии

Если требуется уточнение по обращению существует возможность вернуть обращение на исполнение оператору первой линии на этап «2.0 Решение и восстановление».

Для этого необходимо указать результат «Требуется уточнение», заполнить обязательные поля и нажать далее (Рисунок 22).

ИСПОЛНЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Выполнено

Результат: *

Требуется уточнение

Передать на третью линию

Не может быть исполнено

Комментарий: *

← → | Формати... | Размер | **B** *I* U ~~S~~ x₂ x² I_x |

A A | | | |

Файл:

Добавить файл

+ Добавить

При нажатии кнопки «Далее» обращение будет передано на первую линию для уточнения сведений.

Далее

Сохранить

Рисунок 22 — Этап «2.1 Решение и восстановление». Результат «Требуется уточнение»

Обращение отобразится в разделе «Мои задачи» оператора первой линии, передавшего обращение на рассмотрение.

4.2.2.2.3 Передача обращения на исполнение оператору третьей линии

Если задача требует участие оператора третьей линии, необходимо передать её на третью линию линии этап «2.2 Решение и восстановление».

Для этого необходимо указать результат «Передать на третью линию». На форме появится поле «Подрядчик». Выберите ответственное подразделение группы «Третья линия» нажатием кнопки «Выбрать» (Рисунок 23).

29

ИСПОЛНЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Результат: *

☐ Выполнено
☐ Требуется уточнение
☐ Передать на третью линию
☒ Не может быть исполнено

Комментарий: *

Файл:

[Добавить файл](#)

+ Добавить

При нажатии кнопки «Далее» обращение будет передано на первую линию.

[Далее](#) [Сохранить](#)

Рисунок 25 — Этап «2.1 Решение и восстановление». Результат «Не может быть исполнено»

После заполнения обязательных полей нажать «Далее».

Обращение будет передано оператору первой линии на этап «2.0 Решение и восстановление».

4.2.2.3 Обработка обращения оператором третьей линии. Исполнение этапа «2.2 Решение и восстановление»

На данном этапе необходимо принять решение по текущему обращению, заполнив блок «Исполнение обращения». Доступны следующие результаты:

- «Выполнено» — работа по обращению выполнена, возврат обращения на 2-ю линию;
- «Требуется уточнение» — необходимо уточнить информацию, возврат обращения на 2-ю линию.

Для завершения этапа обязательно необходимо заполнить поле «Всего затрачено моего времени на решение задачи (мин.) для фиксирования трудозатрат на исполнение обращения сотрудниками третьей линии.

При повторном исполнении этапа необходимо заполнить данное поле вновь, исходя из фактически затраченного времени на решение конкретной текущей задачи. Сумма трудозатрат на выполнение каждой задачи будет являться общим показателем трудозатрат третьей линии на решение текущего обращения

4.2.2.3.1 Передача на уточнение оператору второй линии

Если требуется уточнение по обращению существует возможность вернуть обращение на исполнение оператору второй линии на этап «2.1 Решение и восстановление».

Для этого необходимо указать результат «Требуется уточнение», заполнить обязательные поля и нажать далее (Рисунок 26).

Текущий этап - 2.2 Решение и восстановление
Решено И.В.
На исполнении
14.33

Планируемая дата решения по обращению: 04.12.2019 14:33:31

СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

ДЕТАЛИ ОБРАЩЕНИЯ

Комментарий оператора, передавшего обращение

Комментарий: необходимо решение

ИСПОЛНЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Результат: *
☐ Выполнено
☒ Требуется уточнение

Комментарий: *

Формати...
Размер
B I U S x₂ x² I_x

Файл:

Добавить файл

+ Добавить

Всего затрачено моего времени на решение задачи (мин.): *

При нажатии кнопки «Далее» обращение будет передано на вторую линию для уточнения сведений.

Далее
Сохранить

Рисунок 26 — Этап «2.2 Решение и восстановление». Результат «Требуется уточнение»

Обращение отобразится в разделе «Мои задачи» оператора второй линии, передавшего обращение на рассмотрение.

4.2.2.3.2 Фиксация итогового решения

В случае принятия итогового решения по обращению необходимо выбрать результат «Выполнено» (Рисунок 27). Отобразятся обязательные к заполнению поля «Корневая причина», «Решение обращения». Отметьте чекбокс «Предложено обходное

решение», если принятое решение является временным для устранения проблем пользователя.

Рисунок 27 — Этап «2.2Решение и восстановление». Результат «Выполнено»

После заполнения обязательных полей нажать «Далее».

Обращение будет передано оператору второй линии на этап «2.1 Решение и восстановление».

4.2.2.4 Закрытие процесса обращения заявителем

Этап заявителя — переход на него осуществляется, если обращение заявитель подавал самостоятельно. Заявителю приходит на почту уведомление о закрытии обращения. Нужно выбрать результат исполнения обращения и ответить на полученное письмо либо сообщить его по указанному телефону. Результаты исполнения обращения:

- «Обращение решено. Закрыть с положительным результатом» — проблема решена, закрытие обращения;
- «Вернуть на исполнение» — проблема не решена, возвращение на этап «2.0 Решение и восстановление»;
- «Отменить и отправить в архив (в случае неактуальности обращения)» — проблема не актуальна, аннулирование обращения.

4.2.3 Работа с открытыми задачами подразделения и контроль исполнения обращения контроллером по подразделению

Разделы предназначены для контроля руководителем задач подчиненного подразделения.

В разделах возможно выполнение действий:

- переназначение текущего исполнителя задачи;
- изменение срока исполнения задачи;
- изменение срока закрытия процесса по обращению

Структура и основные элементы раздела «Открытые задачи» описаны в п.5.5.

Структура и основные элементы раздела «Контроль исполнения» описаны в п. 5.8.

4.2.3.1 Переназначение текущего исполнителя

Переназначение текущего исполнителя по обращения возможно в разделе «Открытые задачи».

Перейдите в раздел «Открытые задачи». Выберите нужный процесс из списка и перейдите в карточку процесса.

В карточке процесса нажмите на вкладку « **Атрибуты** » и нажмите кнопку «Назначить исполнителей» (Рисунок 28).

Открытые задачи > 79-0/2019

← Атрибуты Чат

Исполнение | Схема процесса | Входящие документы | Внутренние документы | Команда процесса

ОБРАЩЕНИЕ В СЛУЖБУ ТЕХПОДДЕРЖКИ

▼ СВЕДЕНИЯ О ЗАЯВИТЕЛЕ

ФИО: Савинко Юрий Николаевич
 Подразделение: ООО Техподдержка Поддержка Должность: Сотрудник
 Телефон (основной): +7(495)1234567
 E-mail: yuriy.savinco@company.ru

▼ ИСТОРИЯ

Текущий этап - 2.1 Решение и восстановление | Введен А.А. | На исполнении | до: 06.12.2019 08:25

Планируемая дата решения по обращению: 06.12.2019 08:25:50

▼ СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Тема: Доступ к сервисам
 Описание: Доступ к сервисам

▼ ДЕТАЛИ ОБРАЩЕНИЯ

Номер обращения: 79-0/2019
 Наименование: Обращение в службу техподдержки
 Текущий этап: 2.1 Решение и восстановление

Исполнители этапов:
 Введен А.А. (удалить)
 Савинко Ю.Н. (удалить)

Назначить исполнителей

Срок исполнения до: 06.12.2019 08:25
 Назначить срок исполнения

ID: da29a85b-bfbc-4092-baa8-c8d400670dea

Статус: На исполнении

Дата планового завершения процесса: 11.12.2019 08:25

Рисунок 28 — Атрибуты процесса

Отредактируйте список исполнителей и добавьте комментарий (Рисунок 29).
 Нажмите кнопку «Применить».

Номер обращения: 79-0/2019
 Наименование: Обращение в службу техподдержки
 Текущий этап: 2.1 Решение и восстановление

Исполнители этапов:

Введен А.А. (удалить)
 Савинко Ю.Н. (удалить)

Для поиска исполнителя введите н

Комментарий исполнителям:

Введите обязательный комментарий (максимум 512)

Применить Отменить

Рисунок 29 — Назначение исполнителей

Работа в разделе «Открытые задачи» доступна пользователям с ролями «Контролер по подразделению» (в своём подразделении), «Общий контролер», «Системный Администратор».

4.2.3.2 Изменение срока исполнения задачи

Изменение срока исполнения задачи возможно в разделе «Открытые задачи» и «Контроль исполнения».

Перейдите в любой из перечисленных разделов. Выберите нужный процесс из списка и перейдите в карточку процесса.

В карточке процесса нажмите на вкладку «**Атрибуты**» и нажмите кнопку «Назначить исполнителей» (Рисунок 30).

Открытые задачи > 79-О/2019

← Атрибуты Чат

Исполнение | Схема процесса | Входящие документы | Внутренние документы | Команда процесса

ОБРАЩЕНИЕ В СЛУЖБУ ТЕХПОДДЕРЖКИ

▼ СВЕДЕНИЯ О ЗАЯВИТЕЛЕ

ФИО: Савинко Юрий Иванович
Подразделение: ООО Техподдержка Подразделения Должность: Сотрудник
Телефон (основной): +7(495)123-4567
E-mail: yuriy.savinco@company.ru

> ИСТОРИЯ

Текущий этап - 2.1 Решение и восстановление | Исполнитель: А.А. Иванов | На исполнении | до: 06.12.2019 08:25

Планируемая дата решения по обращению: 06.12.2019 08:25:50

▼ СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Тема: Доступ к сервисам
Описание: Доступ к сервисам

> ДЕТАЛИ ОБРАЩЕНИЯ

Номер обращения: 79-О/2019

Наименование: Обращение в службу техподдержки

Текущий этап: 2.1 Решение и восстановление

Исполнители этапов: Иванов А.А. (оператор), Савинко Ю.И. (заявитель)

Назначить исполнителей

Срок исполнения до: 06.12.2019 08:25

Назначить срок исполнения

ID: da29a85b-bfbc-4092-baa8-c8d400670dea

Статус: На исполнении

Дата планового завершения процесса: 11.12.2019 08:25

Рисунок 30 — Атрибуты процесса

Отредактируйте срок исполнения, указав крайнюю дату и время завершения задачи (Рисунок 31). Нажмите кнопку «Назначить».

The screenshot shows a task card with the following details:

- Номер обращения:** 79-О/2019
- Наименование:** Обращение в службу техподдержки
- Текущий этап:** 2.1 Решение и восстановление
- Исполнители этапов:** [List of names]

Below the task details is a button labeled "Назначить исполнителей".

A red rectangular box highlights the "Срок исполнения до:" section, which contains:

- Current deadline: 06.12.2019 08:25
- Input field for date: 06.12.2019
- Input field for time: 08:25
- Buttons: "Назначить" (Assign) and "Отменить" (Cancel)

Рисунок 31 — Изменение срока исполнения задачи

Работа в разделе «Открытые задачи» доступна пользователям с ролями «Контролер по подразделению» (в своём подразделении), «Общий контролер», «Системный Администратор».

Работа в разделе «Контроль исполнения» доступна пользователям с ролями «Контролер по подразделению» (в своём подразделении), «Общий контролер», «Архитектор маршрутов», «Системный Администратор».

4.2.3.3 Изменение срока закрытия обращения

Изменение срока закрытия процесса возможно в разделе «Контроль исполнения».

Перейдите в указанный раздел. Выберите нужный процесс из списка и перейдите в карточку процесса.

В карточке процесса нажмите на вкладку «**Атрибуты**» и нажмите кнопку «Назначить дату завершения» (Рисунок 32).

Контроль исполнения > 79-О/2019

← Атрибуты Чат

Исполнение | Схема процесса | Входящие документы | Внутренние документы | Команда процесса

ОБРАЩЕНИЕ В СЛУЖБУ ТЕХПОДДЕРЖКИ

▼ СВЕДЕНИЯ О ЗАЯВИТЕЛЕ

ФИО: Савенко Юрий Николаевич
 Подразделение: ООО Тестовое подразделение Должность: Сотрудник
 Телефон (основной): +7(495)1234567
 E-mail: yuriy@company.ru

▼ ИСТОРИЯ

> 1.0 Формирование обращения (инициатор)	Системный А.	Исполнено	02.12.2019 12:25
> 2.0 Решение и восстановление	Техподдержка	Исполнено	02.12.2019 14:56
2.1 Решение и восстановление	Иванов А.А.	На исполнении	до: 06.12.2019 08:25

Номер обращения: 79-О/2019

Наименование: Обращение в службу техподдержки

Текущий этап: 2.1 Решение и восстановление

Срок исполнения до: 06.12.2019 08:25
 Назначить срок исполнения

ID: da29a85b-bfbc-4092-baa8-c8d400670dea

Статус: На исполнении

Дата планового завершения: 11.12.2019 08:25
 Назначить дату завершения

Рисунок 32 — Атрибуты процесса

Отредактируйте дату и время планового завершения процесса (Рисунок 33).
 Нажмите кнопку «Назначить».

Номер обращения: 79-О/2019

Наименование: Обращение в службу техподдержки

Текущий этап: 2.1 Решение и восстановление

Срок исполнения до: 06.12.2019 08:25
 Назначить срок исполнения

ID: da29a85b-bfbc-4092-baa8-c8d400670dea

Статус: На исполнении

Дата планового завершения: 11.12.2019 08:25

11.12.2019

08:25 ..

Назначить Отменить

Рисунок 33 — Изменение плановой даты и времени завершения процесса по обращению

Работа в разделе «Контроль исполнения» доступна пользователям с ролями «Контролер по подразделению» (в своём подразделении), «Общий контролер», «Архитектор маршрутов», «Системный Администратор».

4.2.3.4 Прерывание процесса по обращению

Прерывание процесса по обращению доступно в разделе «Контроль исполнения».

Перейдите в указанный раздел. Нажмите кнопку «Прервать процесс» контекстного меню в строке нужного процесса (Рисунок 34). Нажмите «Подтвердить» в окне подтверждения.


Контроль исполнения								
Всего процессов			На исполнении			Исполненные		
19			15			4		
						Скачать Excel файл		
						Обновить		
Срок ершения до	Дата фактического завершения	Версия процесса	Тип	Категория	Тема	Заявитель	Срочность	
		6 от 28.11.2019 14:02:25	Инцидент		Отсутствие сетевого соединения	Савенко Юрий Николаевич		
2.2019 5		6 от 28.11.2019 14:02:25	Инцидент	Поддержка АС	Доступ к сервисам	Савенко Юрий Николаевич		

Рисунок 34 — Прерывание процесса

Процесс в списке процессов будет отображаться как исполненный без результата и выделен серым.

Работа в разделе «Контроль исполнения» доступна пользователям с ролью «Системный Администратор».

4.2.3.5 Удаление процесса по обращению

Удаление процесса по обращению доступно в разделе «Контроль исполнения».

Перейдите в указанный раздел. Нажмите кнопку «Удалить» контекстного меню в строке нужного процесса (Рисунок 35). Нажмите «Подтвердить» в окне подтверждения.







Контроль исполнения								
Всего процессов		На исполнении	Исполненные		Скачать Excel файл Обновить 			
19		15	4					
Срок исполнения до	Дата фактического завершения	Версия процесса	Тип	Категория	Тема	Заявитель	Срочность	
		6 от 28.11.2019 14:02:25	Инцидент		Отсутствие сетевого соединения	Савенко Юрий Николаевич		   
2.2019 5		6 от 28.11.2019 14:02:25	Инцидент	Поддержка АС	Доступ к сервисам	Савенко Юрий Николаевич		

Рисунок 35 — Удаление процесса по обращению

Процесс пропадет из списка процессов.

4.2.4 Работа с обращением в едином реестре обращений

Раздел доступен пользователям с ролью «Оператор Service Desk».

Раздел предназначен для отображения информация по обращениям, поступившим в систему независимо от способа подачи. Информация в карточке обращения накапливается автоматически по мере прохождения этапов процесса либо вручную в случае создания карточки непосредственно в реестре (Рисунок 36).


Единый реестр обращений								
Все обращения		Я - текущий исполнитель						
Всего обращений		На исполнении	Исполненные	В очереди	Создать обращение Зафиксировать обращение			
14		11	1	1	Скачать Excel файл Обновить 			
№ п/п	Номер	Обращение	Тип	Категория	Тема	Заявитель	Текущий этап	Исполнитель
1.	80- О/2019	Управление инцидентами	Инцидент	-	Отсутствие сетевого соединения	Савенко Юрий Николаевич	2.0 Решение и восстановление	-
2.	79- О/2019	Управление инцидентами	Инцидент	Поддержка АС	Доступ к сервисам	Савенко Юрий Николаевич	2.1 Решение и восстановление	Вторичкин А.А. ,1
3.	78- О/2019	Управление инцидентами	Инцидент	-	Доступ к сервисам	Савенко Юрий Николаевич	2.0 Решение и восстановление	Подразделение 44 (Скворцов Г.Н.)
4.	77- О/2019	Управление инцидентами	Инцидент	-	Отсутствие сетевого соединения	Савенко Юрий Николаевич	2.0 Решение и восстановление	Подразделение 44 (Скворцов Г.Н.)
5.	76- О/2019	Управление инцидентами	Инцидент	Поддержка АС	Доступ к сервисам	Савенко Юрий Николаевич	2.1 Решение и восстановление	Вторичкин А.А.

Рисунок 36— Раздел «Единый реестр обращений»

Отображение списка обращений возможно в двух вкладках (Рисунок 37):

— «Все обращения» — список всех обращений Системы;

— «Я – текущий исполнитель» — список обращений, где исполнителем является текущий пользователь.

Единый реестр обращений

Все обращения

Я - текущий исполнитель

Всего обращений
14

На исполнении
11

Исполненные
1

В очереди
1

Создать обращение

Зафиксировать обращение

Скачать Excel файл

Обновить

⌵

№ п/п	Номер	Обращение	Тип	Категория	Тема	Заявитель	Текущий этап	Исполнитель
1.	80- О/2019	Управление инцидентами	Инцидент	-	Отсутствие сетевого соединения	Саенко Юрий Николаевич	2.0 Решение и восстановление	-
2.	79- О/2019	Управление инцидентами	Инцидент	Поддержка АС	Доступ к сервисам	Саенко Юрий Николаевич	2.1 Решение и восстановление	Вторников А.А. .1

Рисунок 37 — «Все обращения» раздела «Единый реестр обращений»

Структура и основные элементы раздела «Единый реестр обращений» описаны в п.5.3.

4.2.4.1 Поиск обращений заявителя

Для поиска информации по обращениям заявителя нажмите иконку фильтра



В поле фильтра «Заявитель» введите полностью или фрагмент ФИО, номера телефона или адреса почты.

Применить Очистить

Поиск по номеру

Заявитель

Введите ФИО, номер телефона или адрес почты

Тип

Быстрый поиск...

Статус

Быстрый поиск...

Способ подачи

Быстрый поиск...

+ Добавить критерий

Рисунок 38— Фильтр в разделе «Единый реестр обращений»

4.2.4.2 Просмотр краткой информации по обращению

Чтобы посмотреть краткую информацию об обращении, нажмите на наименование процесса в колонке «Обращение». Окно с информацией открывается в правой части экрана. Чтобы закрыть краткую информацию, нажмите на крестик в правом верхнем углу (Рисунок 39).

▼ СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Тема:
Отсутствие сетевого соединения

Описание:
Отсутствие сетевого соединения

Дополнительные данные:
-

Файлы:
<не приложены>

Результат обработки:
Отсутствует

▼ СВЕДЕНИЯ О ЗАЯВИТЕЛЕ

Заявитель:
Савинко Юрий Николаевич

Подразделение:
ИТ-ОТД Тестовое подразделение

Должность:
Сотрудник

Телефон:
<скрыт>

E-mail:
y.n.savinko@yandex.ru

▼ ДАННЫЕ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ

80-О/2019

Текущий этап:
2.0 Решение и восстановление

Исполнитель:
-

▼ РЕШЕНИЯ

Итоговое решение:
-

Обходное решение:
-

Корневая причина:
-

Рисунок 39— Краткая информация об обращении**4.2.4.3 Фиксирование обращения**

Для добавления записи об обращении вручную нажмите на кнопку «Зафиксировать обращение» (рисунок 40). Данная функция должна использоваться в случае необходимости фиксирования факта обращения для его учета в аналитике.

В остальных случаях необходимо запускать процесс (подробное описание запуска процесса представлено в п. 4.2.1).

Номер обращению присваивается в виде «№_по_порядку-ОФ/год». Если обращение создано автоматически из процесса, то номер обращения ««№_по_порядку-

О/год». При запуске процесса из карточки обращения, код в номере обращения из «ОФ» меняется в «О».

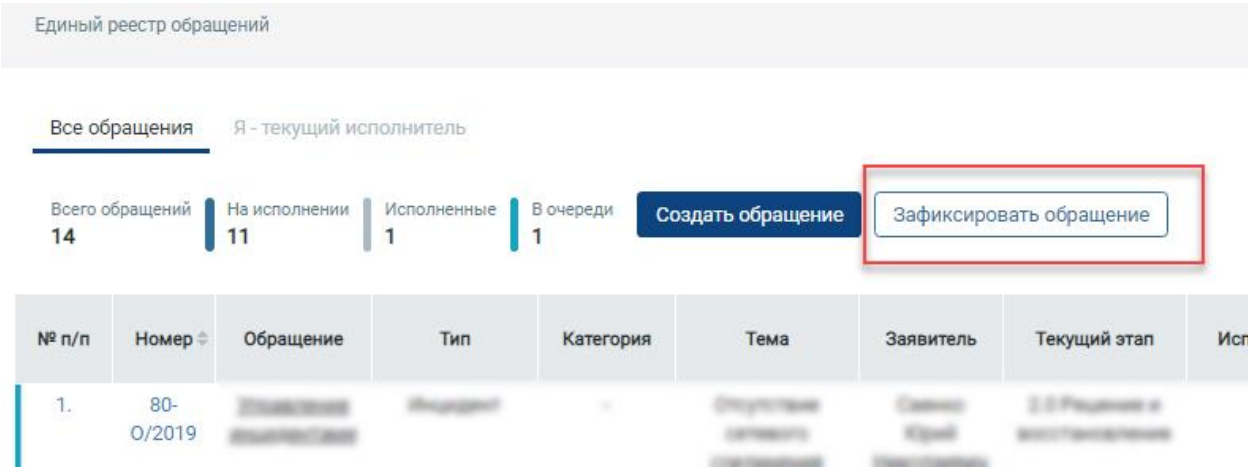


Рисунок 40— Добавление нового обращения

← Отменить

Общая информация

Сохранить

▼ СВЕДЕНИЯ О ЗАЯВИТЕЛЕ

Заявитель: *

Для поиска начните вводить ФИО...



отсутствует в системе

Подразделение: *

Для поиска начните вводить наименование...

Должность: *

Телефон: *

E-mail:

> ДЕТАЛИ ОБРАЩЕНИЯ

> СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

> РЕШЕНИЯ

> КОНФИГУРАЦИОННЫЕ ЕДИНИЦЫ

Рисунок 41– Форма карточки обращения

4.2.4.4 Запуск процесса из созданной вручную карточки обращения

Для запуска нового процесса из карточки обращения нажмите на кнопку «Создать» на вкладке «Процессы» (Рисунок 42). Созданный процесс будет автоматически связан с обращением. Кнопка «Создать» активна только, если с обращением еще не связан ни один процесс.

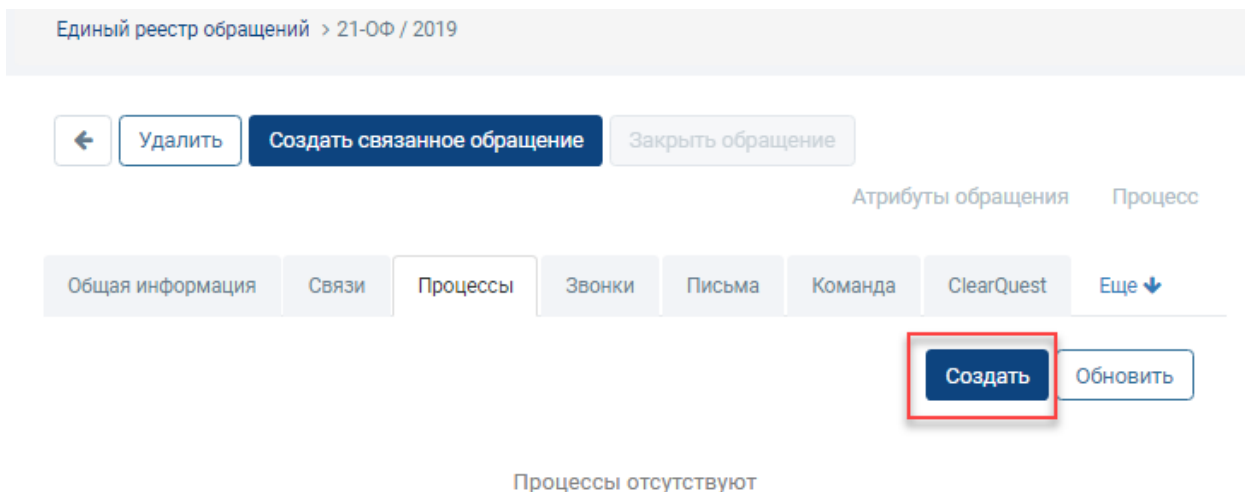


Рисунок 42— Запуск нового процесса из карточки обращения

4.2.4.5 Редактирование общей информации об обращении

Чтобы отредактировать информацию на карточке нажмите на кнопку «Редактировать» (Рисунок 43). Внесите изменения и нажмите кнопку «Сохранить».

Внимание! Кнопка «Редактировать» активная, если в настоящее время нет ни одного незавершенного процесса.

Рисунок 43— Редактирование вкладки «Общая информация»

4.2.4.6 Редактирование связей с другими обращениями

Редактирование связей обращение доступно на вкладке «Связи» карточки обращения.

Для добавления зависимости нажмите на кнопку «Редактировать».

Внимание! Добавление зависимостей одинаковое в блоках «Зависит от» и «Относится к».

В блоке «Поиск» выберите значения в полях «Категория», «Заявитель» и «Номер / Тема / Описание». Возможно заполнение только одного из перечисленных параметров.

В блоке «Результаты поиска» отобразится список обращений. Отметьте галочкой нужные обращения и нажмите на кнопку «Добавить выбранные» (Рисунок 44—1).

Для удаления связи отметьте галочкой нужное обращение в списке связанных обращений и нажмите на кнопку «Удалить выбранные» (Рисунок 44— 2).

Внимание! Добавление и удаление связей осуществляется сразу.

~ ЗАВИСИТ ОТ

Поиск

Категория: Программные средства (системные) ✕

Заявитель: Для поиска заявителя введите несколько букв его ФИО

Номер / Тема / Описание: Введите фрагмент номера, темы или описания ...

Быстрый поиск...

Результаты поиска

Добавить выбранные (1) ¹

<input checked="" type="checkbox"/>	№ п/п	Номер	Обращение	Тип	Категория	Тема	Заявитель	Услуга	Статус
<input checked="" type="checkbox"/>	1.	31-02-2019	Управление инцидентами	Инцидент	Программные средства (системные)	Почтовые отправления	Самое Кудряш Николаевич		

1 из 1

10 20 30 << < 1 > >>

Удалить выбранные (1) ²

Обновить

<input checked="" type="checkbox"/>	№ п/п	Номер	Обращение	Тип	Категория	Тема	Заявитель	Услуга	Статус
<input checked="" type="checkbox"/>	1.	31-02-2019	Управление инцидентами	Запрос на обслуживание	Программные средства (системные)	Настройка ПО	Тестовый Сергей Владимирович	Программное обеспечение, Техническая поддержка и обслуживание	Закрывать

1 из 1

10 20 30 << < 1 > >>

Рисунок 44 — Редактирование вкладки «Связи»

Для просмотра карточки связанного обращения нажмите на номер обращения.

Чтобы завершить редактирование нажмите на кнопку «Завершить редактирование».

Существует возможность фильтрации записей в списке связанных обращений.

Для этого нажмите иконку фильтра «» в нужном вам блоке (Рисунок 45).

Единый реестр обращений > 21-ОФ / 2019

←

Удалить

Создать связанное обращение

Заккрыть обращение

Атрибуты обращения
Процесс

Общая информация

Связи

Процессы

Звонки

Письма

Команда

ClearQuest

История изменений

Редактировать

~ ЗАВИСИТ ОТ

Обновить

⌵

№ п/п	Номер	Обращение	Тип	Категория	Тема	Заявитель	Услуга	Статус
1.	37-0/2019	Управление инцидентами	Запрос на обслуживание	Программные средства (системные)	Настройка ПО	Тестовый Сергей Владимирович	Программное обеспечение, техническая поддержка и обновление	Закрыто
2.	9-0/2019	Управление инцидентами	Инцидент	Программные средства (системные)	Постовое управление	Сергей Кудряков		

1-2 из 2

10

20

30

«

<

1

>

»

Применить

Очистить

×

Номер

Заявитель

Тема/Описание

+ Добавить критерий

Рисунок 45— Фильтрация связанных обращений

4.2.4.7 Фиксирование и поиск записи о звонке

Информация о звонках хранится на вкладке «Звонки» карточки обращения.

Чтобы сохранить информацию в Системе о новом звонке, нажмите на кнопку «Зафиксировать звонок» (Рисунок 46). Внесите информацию о звонке на форму фиксирования звонка и нажмите кнопку «Сохранить». Поля «Дата» и «Время» автоматически предзаполняются текущими значениями даты и время.

←
Удалить
Создать связанное обращение
Заккрыть обращение
Атрибуты обращения
Процесс

Общая информация
Связи
Процессы
Звонки
Письма
Команда
ClearQuest
История изменений

Тип: *

☐ Исходящий
 ☐ Входящий

Дата: *

02.12.2019

Время: *

15:45:29

Продолжительность, мин:

Абонент: *

Для поиска начните вводить ФИО...

☐ отсутствует в системе

Телефон: *

Результат: *

Отменить

Сохранить

Информация отсутствует

Рисунок 46 — Добавление звонка

Для поиска информации о звонке воспользуйтесь строкой поиска (Рисунок 47). Введите значение, поиск будет осуществлен по полям «Абонент», «Телефон», «Результат».

Общая информация
Связи
Процессы
Звонки
Письма
Команда
История изменений

Зафиксировать звонок

Поиск: Быстрый поиск по звонкам...

№ п/п	Дата (продолжительность, мин)	Тип	Абонент	Телефон	>
1.	03.12.2019 06:46:32 (12)		Савенко Юрий Николаевич	+7 928 300-01-11	

Результат:

Предоставлен ответ

Рисунок 47 — Поиск записи о звонке

4.2.4.8 Просмотр и поиск записи о письме

Для просмотра информации о письмах по обращению перейдите на вкладку «Письма» карточки обращения (Рисунок 48).

Общая информация
Связи
Процессы
Звонки
Письма
Команда
История изменений

Поиск:

№ п/п	Дата	Тип	Тема	Отправитель	Получатель	>
1.	02.12.2019 12:26:21		Обращение № [80-О/2019]. Переход на этап 2.0 Решение и восстановление.	test@ick@yandex.ru	urtest- sd@yandex.ru	▼

Текст сообщения: Здравствуйте!

Ваше обращение зарегистрировано под номером **80-О/2019**.

Для сохранения истории взаимодействия при последующей переписке по данному обращению просим сохранять тему письма.

Актуальная информация по Вашим обращениям представлена в личном кабинете <https://vm-6ps-832-8f.kok.ru>.

Телефон службы поддержки: [8000000000-000000](tel:8000000000-000000).

Рисунок 48 — Список писем по обращению

Для поиска информации о письме воспользуйтесь строкой поиска. Введите значение, поиск будет осуществлен по полям «Тема», «Отправитель», «Получатель», «Текст сообщения» (Рисунок 49).

Поиск:

Рисунок 49 — Поиск информации по письму

4.2.4.9 Просмотр истории изменений обращения

Для просмотра истории изменений обращения перейдите на вкладке «История изменений» в карточке обращения.

В списке событий представлено подробное описание каждого совершенного действия, включая дату и время совершения события и его описание (Рисунок 50).

Общая информация	Связи	Процессы	Звонки	Письма	Команда	История изменений
------------------	-------	----------	--------	--------	---------	-------------------

№ п/п	Дата и время ▾	Инициатор изменения ⇅	Событие ⇅	Описание события
1.	03.12.2019 06:48:22	Тестовый С.В.	Звонок	1. Тип: <i>Входящий</i> Абонент: <i>Савенко Юрий Николаевич (+7 928 300-01-11)</i> Действие: <i>Добавлено</i>
2.	02.12.2019 12:26:21	Система	Исполнение процесса	1. Действие: <i>Запуск процесса</i> Наименование: <i>Обращение в службу техподдержки</i>
3.	02.12.2019 12:26:21	test@yandex.ru	Письмо	1. Тип: <i>Исходящий</i> Получатель: <i>urtest-ed@yandex.ru</i>
4.	02.12.2019 12:26:21	Система	Исполнение процесса	1. Действие: <i>Переход на этап процесса</i> Наименование: <i>Обращение в службу техподдержки</i> Предыдущий этап: - Новый этап: <i>2.0 Решение и восстановление</i> 2. Действие: <i>Изменение текущего исполнителя процесса</i> Предыдущее значение: - Новое значение: -
5.	02.12.2019 12:26:21	Система	Создание карточки	Создание из процесса <i>80-O/2019</i>

Рисунок 50 — История изменений обращения

4.2.4.10 Удаление карточки обращения

Для удаления реестровой карточки обращения нажмите кнопку «Удалить» контекстного меню в строке нужного обращения раздела «Единый реестр обращений» (Рисунок 51). Нажмите «Подтвердить» в окне подтверждения.

<div> Скачать Excel файл Обновить <div>⌵</div> </div>					
та еского ния	Статус	Приоритет	Степень воздействия	Срочность	
В работе	-	-	-	-	<div> <div>🗑️</div> <div>⋮</div> </div>
В работе	-	-	-	-	⋮

Рисунок 51 — Удаление реестровой карточки обращения

Процесс пропадет из списка обращений.

4.3 Работа со справочниками

4.3.1 Ведение базы данных конфигурационных единиц

Ведение базы данных конфигурационных единиц осуществляется в подразделе «База конфигурационных единиц» раздела «Справочники».

Раздел доступен для пользователей с ролью «Редактор Service Desk».

Для перехода в подраздел в меню выберите пункт «Справочники» / «База конфигурационных единиц». В данном подразделе отображаются карточки конфигурационных единиц.

Список КЕ представлен в виде таблицы (Рисунок 52).

Справочники > База конфигурационных единиц						
Создать			Скачать Excel файл		Обновить	Т
№ п/п	Номер	Наименование	Тип	Объект учета	Учетный номер	Статус
1.	121- КЕ/2019	АС Договоры	Проект (Поддержка АС)	Основной	-	Эксплуатация
2.	120- КЕ/2019	АС ТЗ РФ. Регистрация ИК	Проект (Поддержка АС)	Дополнительный	-	Эксплуатация
3.	119- КЕ/2019	Заявки на промышленные образцы	Проект (Поддержка АС)	Основной	-	Эксплуатация
4.	118- КЕ/2019	ПрЭВМ	Проект (Поддержка АС)	Основной	-	Эксплуатация
5.	117- КЕ/2019	ППС. Судебные решения	Подпроект (Поддержка АС)	Дополнительный	-	Эксплуатация
6.	116- КЕ/2019	ППС. Регистрация ВК	Подпроект (Поддержка АС)	Дополнительный	-	Эксплуатация
7.	115- КЕ/2019	ППС	Проект (Поддержка АС)	Основной	-	Эксплуатация
8.	114- КЕ/2019	АС Пошлины	Проект (Поддержка АС)	Основной	-	Эксплуатация
9.	113- КЕ/2019	КПС РТЗ. КПС РТЗ 2016	Подпроект (Поддержка АС)	Дополнительный	-	Эксплуатация
10.	112- КЕ/2019	Интернет-портал ФИПС. Сайт	Подпроект (Поддержка АС)	Дополнительный	-	Эксплуатация
1-10 из 106						
<div> <div>«</div> <div><</div> <div>1</div> <div>></div> <div>»</div> </div>						
<div> <div>10</div> <div>20</div> <div>30</div> </div>						

Рисунок 52 — Таблица со списком записей

Структура и основные элементы раздела «База конфигурационных единиц» описаны в п.5.11.

4.3.1.1 Добавление КЕ

Для добавления карточки новой конфигурационной единицы нажмите кнопку «Создать» в базе КЕ. Отобразится форма создания КЕ (Рисунок 53).

←

Сохранить

Отменить

Общая информация

ОПИСАНИЕ

ДЕТАЛЬНЫЕ АТТРИБУТЫ

Наименование КЕ: *

Тип КЕ: *

Выберите из списка

Количество: *

1

Объект учета: *

☒ основной ☐ дополнительный

Учетный номер:

Статус: *

Выберите из списка

Особенности:

Рисунок 53 — Создание карточки КЕ

Список детальных атрибутов зависит от выбранного типа КЕ и корректируется в разделе справочников «Категории и типы».

Заполните обязательные поля и нажмите кнопку «Сохранить». Конфигурационной единице будет присвоен номер в виде «№_по_порядку-КЕ/год». Также станут доступны вкладки «Пользователи КЕ» и «Связи» для управления доступом к КЕ и установление связей между КЕ.

Для управления жизненным циклом конфигурационной единицы предусмотрено несколько видов статусов:

- «Архив» для указания КЕ, которые были из эксплуатации;
 - «Временно не функционирует» – КЕ, которые временно не используются по какой-либо причине;
 - «Подготовка» – новые КЕ, которые готовятся к использованию;
 - «Эксплуатация» – КЕ, которые на текущий момент находятся в использовании.
- При подаче обращения к выбору в поле «Объект обращения» доступны только КЕ со статусом «Эксплуатация».

4.3.1.2 Изменение общей информации о КЕ

Для внесения изменений об общей информации о конфигурационной единице нажмите кнопку «Редактировать» в карточке КЕ (Рисунок 54).

← Редактировать Удалить

Общая информация Пользователи КЕ Связи История изменений

~ ОПИСАНИЕ ~ ДЕТАЛЬНЫЕ АТТРИБУТЫ

Наименование КЕ:
АС Договоры

Тип КЕ:
Проект (Поддержка АС)

Количество:
1

Объект учета:
основной

Учетный номер:

Статус:
Эксплуатация

Особенности:

~ СВЯЗАННЫЕ УСЛУГИ

Обновить

№ п/п	Номер	Наименование	Типы обращения	Статус
1.	43-У/2019	"АС Договоры". Сопровождение проекта	Запрос на обслуживание, Инцидент	Предоставляется

1 из 1

10 20 30 << < 1 > >>

Рисунок 54 — Изменение общей информации о КЕ

Внесите изменения в поля вкладки «Общая информация» и нажмите «Сохранить».

4.3.1.3 Управление доступом к КЕ

Управление доступом к КЕ осуществляется на вкладке «Пользователи КЕ» реестровой карточки конфигурационной единицы.

На вкладке отображается список пользователей, связанных с КЕ. Список представлен по организациям и подорганизациям (Рисунок 55).

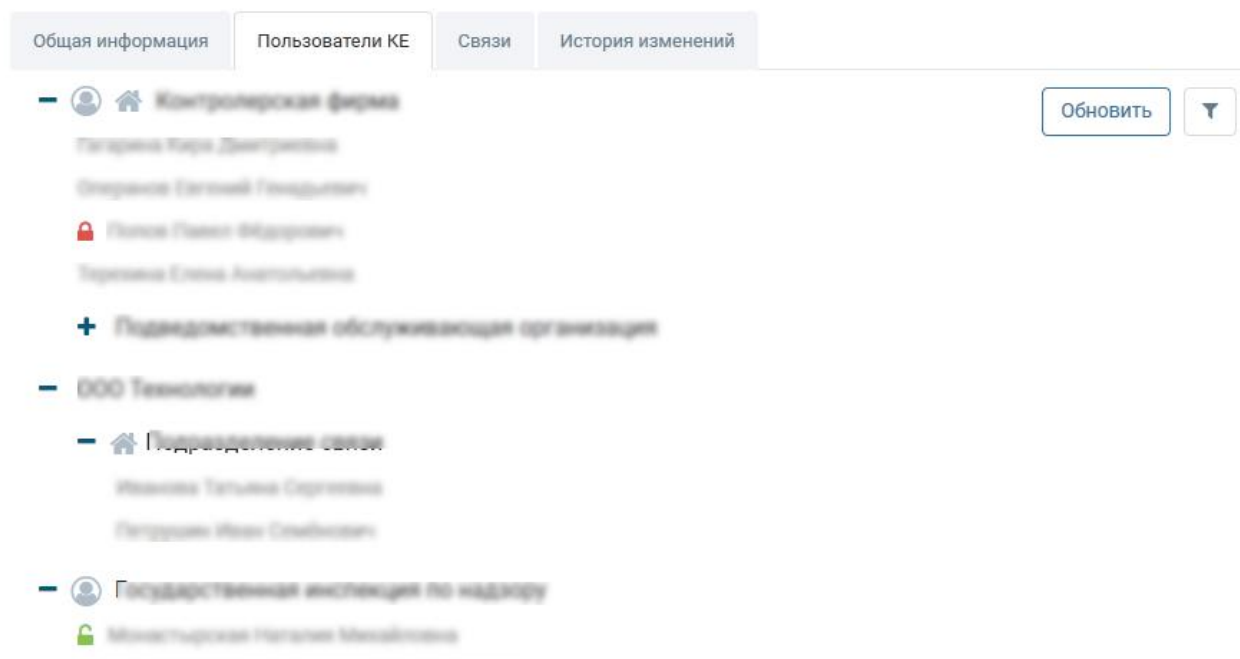








Рисунок 55 — Вкладка «Пользователи КЕ»

Существует 2 типа доступа: доступ на подразделение и индивидуальный. Типы могут комбинироваться. Доступ на подразделение дает доступ абсолютно всем его сотрудникам, вновь прибывшему дается автоматом. Обозначается иконкой домик «». Если организации назначен такой доступ, иконка отображается слева перед названием. Чтобы увидеть список всех сотрудников организации, имеющих доступ, нажмите на иконку плюс «». Если рядом с названием организации нет иконки, значит доступ дан сотрудникам подразделения.

Индивидуальный доступ позволяет разрешить или запретить доступ сотруднику независимо от доступа подразделения. Обозначается иконкой «», которая отображается слева перед названием организации. Разрешенный доступ показывается зеленым замком «» слева от Ф. И. О. сотрудника, запрещенный — красным «».

Чтобы обновить список пользователей нажмите на кнопку «Обновить».

Для поиска по списку КЕ, нажмите на кнопку с иконкой воронки «».

Доступны поля для поиска:

- «Подразделение» — поиск по наименованию организации или подорганизации;
- «Пользователь» — поиск по Ф. И. О. сотрудника.

Рисунок 56 — Фильтрация пользователей КЕ

4.3.1.4 Редактирование связей КЕ

Редактирование связей КЕ осуществляется на вкладке «Связи» карточки конфигурационной единицы.

На вкладке отображаются блоки (Рисунок 57):

- «Состоит из» — все карточки КЕ, относящиеся к выбранной КЕ;
- «Принадлежит к» — все карточки КЕ, с которыми связана выбранная КЕ.

Рисунок 57 — Вкладка «Связи»

Чтобы обновить список связей, нажмите на кнопку «Обновить».

Для добавления/удаления зависимости нажмите на кнопку «Редактировать».

Внимание! Добавление/удаление зависимостей в блоках «Состоит из» и «Принадлежит к» одинаковое.

В блоке «Поиск» введите нужные значения в поля (Рисунок 58):

- «Тип КЕ» — выбор одно или нескольких типов КЕ, работает по принципу «или».

— «Наименование/Номер в базе КЕ/Учетный номер».

Общая информация

Пользователи КЕ

Связи

История изменений

Связи

Графическая схема

Внимание! Добавление и удаление конфигурационных единиц осуществляется сразу.

СОСТОИТ ИЗ

Поиск

Тип КЕ:

Выберите из списка

Наименование/Номер в базе КЕ/Учетный номер:

Введите фрагмент сведений

Удалить выбранные

Обновить

<input type="checkbox"/>	№ п/п	Номер	Учетный номер	Наименование	Тип	Статус
<input type="checkbox"/>	1.	117-КЕ/2019		ППС. Судебные решения		Эксплуатация
<input type="checkbox"/>	2.	116-КЕ/2019		ППС. Регистрация ВК		Эксплуатация

10

20

30

«

<

1

>

»

ПРИНАДЛЕЖИТ К

Поиск

Тип КЕ:

Выберите из списка

Наименование/Номер в базе КЕ/Учетный номер:

Введите фрагмент сведений

Рисунок 58 — Редактирование связей

В блоке «Результаты поиска» отметьте галочкой все необходимые карточки КЕ. Нажмите на кнопку «Добавить выбранные». С выбранными КЕ добавлена связь. Чтобы удалить связь с КЕ, в таблице связей выберете нужные и нажмите на кнопку «Удалить выбранные» (Рисунок 59).

Удалить выбранные

Обновить

<input type="checkbox"/>	№ п/п	Номер	Учетный номер	Наименование	Тип	Статус
<input type="checkbox"/>	1.	117-КЕ/2019		ППС. Судебные решения		Эксплуатация
<input checked="" type="checkbox"/>	2.	116-КЕ/2019		ППС. Регистрация ВК		Эксплуатация

10

20

30

«

<

1

>

»

Рисунок 59 — Удаление связи

Для выхода из режима редактирования нажмите на кнопку «Отменить». Для просмотра карточки связанного КЕ нажмите на номер карточки КЕ.

Для просмотра графической схемы взаимодействия КЕ на вкладке «Связи» перейдите на вкладку «Графическая схема» (Рисунок 60).

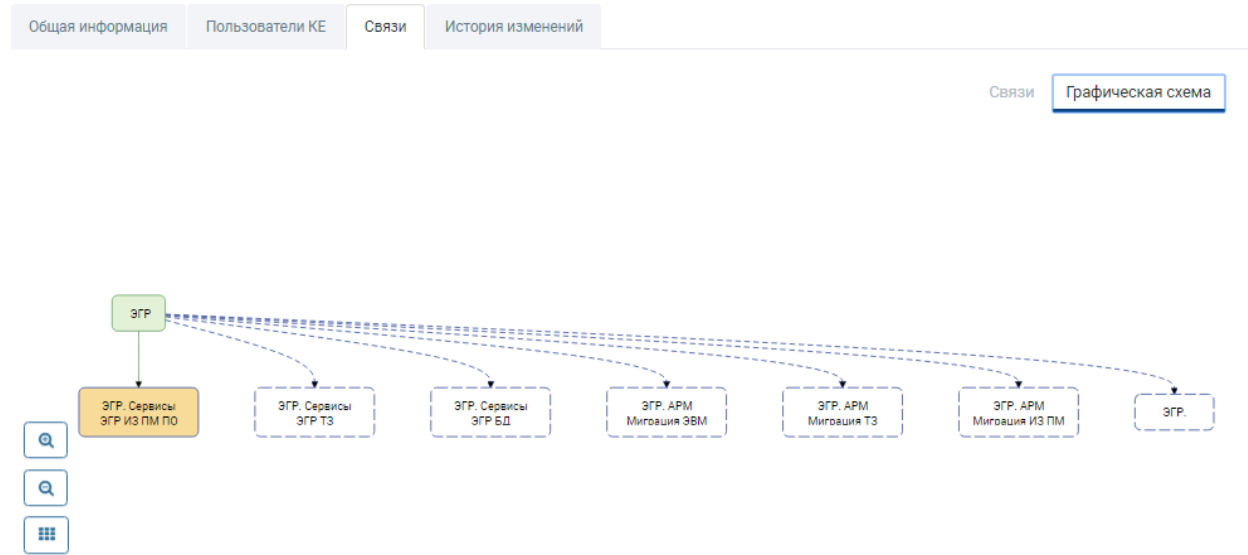


Рисунок 60 — Графическая схема

4.3.2 Работа в справочнике «Категории и Типы»

Раздел доступен для пользователей с ролью «Редактор Service Desk».

Для перехода в подраздел в меню выберите пункт «Справочники» / «Категории и типы». В данном подразделе отображаются категории или типы КЕ. Переключение списков происходит по кнопкам «Типы КЕ»/«Категории». По умолчанию отображаются категории.

Список категорий представлен в виде таблицы (Рисунок 61).

Справочники > Категории и Типы

Новая категория Типы КЕ Обновить

№ п/п	Категория
1.	Поддержка АС
2.	Программные средства (системные)
3.	Справочно-консультационные услуги
4.	Технические средства
5.	Услуги

Рисунок 61 — Таблица со списком записей

Структура и основные элементы раздела «Категории и типы» описаны в п.5.12.

4.3.2.1 Добавление и редактирование категории КЕ

Чтобы добавить новую категорию нажмите на кнопку «Новая категория» (Рисунок 62).

Справочники > Категории и Типы

Новая категория Типы КЕ Обновить

№ п/п	Категория
1.	Поддержка АС
2.	Программные средства (системные)
3.	Справочно-консультационные услуги
4.	Технические средства
5.	Услуги

Рисунок 62 — Справочник «Категории»

Откроется форма заполнения информации о категории (Рисунок 63). Необходимо указать наименование категории, а также создать максимальный набор атрибутов, которые планируется использовать для ведения КЕ данной категории.

Справочники > Категории и Типы

← Сохранить Отменить

Наименование категории: *

~ ДЕТАЛЬНЫЕ АТТРИБУТЫ

Наименование атрибута: * Тип поля: * Выберите из списка

- Строка
- Дата
- Цифровое
- Многострочное поле
- Файл

Добавить атрибут

Рисунок 63 — Добавление новой категории услуги

Для добавления атрибута нажмите кнопку «Добавить атрибут». Чтобы сохранить новую категорию нажмите кнопку «Сохранить». Для выхода без сохранения нажмите на кнопку «Отменить».

4.3.2.2 Добавление и редактирование типа КЕ

Для редактирования или создания информации о типах КЕ нажмите кнопку «Типы КЕ» (Рисунок 64).

Справочники > Категории и Типы

Новая категория **Типы КЕ** Обновить

№ п/п	Категория
1.	Поддержка АС
2.	Программные средства (системные)
3.	Справочно-консультационные услуги
4.	Технические средства
5.	Услуги

Рисунок 64 — Переход к списку типов КЕ

Чтобы добавить новый тип КЕ нажмите на кнопку «Новый тип» (Рисунок 65).

Справочники > Категории и Типы

Новый тип Категории Обновить

№ п/п	Типы
1.	Антивирусное ПО (Программные средства (системные))
2.	Базовое ПО (Программные средства (системные))
3.	Подпроект (Поддержка АС)
4.	Принтер (Технические средства)
5.	Проект (Поддержка АС)
6.	Сканер (Технические средства)
7.	Услуги ФИПС (Услуги)

Рисунок 65 — Добавление нового типа КЕ

Заполните поля «Наименование типа» и «Категория». В зависимости от выбранной категории отобразятся детальные атрибуты. Отметьте галочками нужные. Чтобы сохранить новый тип нажмите кнопку «Сохранить». Для выхода без сохранения нажмите на кнопку «Отменить» (Рисунок 66).

← Сохранить Отменить

Наименование типа: *

Категория: * ✕

▼ ДЕТАЛЬНЫЕ АТТРИБУТЫ

<input type="checkbox"/> Выбрать все	<input type="checkbox"/> Гарантийный срок
<input type="checkbox"/> Изготовитель	<input type="checkbox"/> Стоимость, руб
<input type="checkbox"/> Расположение	<input type="checkbox"/> Габариты
<input type="checkbox"/> Дата приобретения	<input type="checkbox"/> Объем оперативной памяти
<input type="checkbox"/> Цвет	<input type="checkbox"/> Интернет/передача данных
<input type="checkbox"/> Интерфейсы/разъемы	<input type="checkbox"/> Видеокарта
<input type="checkbox"/> Процессор	<input type="checkbox"/> Накопители данных
<input type="checkbox"/> Материнская плата	

Рисунок 66 — Добавление нового типа КЕ

4.3.2.3 Изменение списка детальных атрибутов

Для изменения списка детальных атрибутов типа КЕ нажмите кнопку «Редактировать» в карточке типа и отметьте недостающие атрибуты (Рисунок 67).

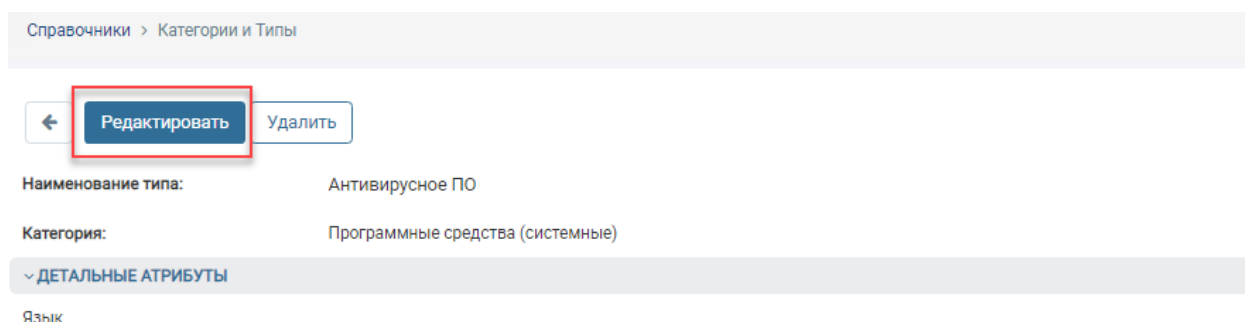


Рисунок 67 — Редактирование типа КЕ

В случае если необходимый детальный атрибут отсутствует в списке доступных – добавьте его как новый в справочнике «Категории» (описание в п.4.3.2.1).

4.4 Формирование отчетов по исполнению

Работа с отчетами по исполнению осуществляется в разделе «Отчеты по исполнению».

Для перехода в раздел выберите в главном меню пункт «Отчеты по исполнению». В данном разделе выводится статистика по исполнению процессов в Системе

Рабочая область раздела «Отчеты по исполнению» состоит из блоков (Рисунок 68):

- панель управления отчетом;
- блок фильтрации;
- область вывода отчета.

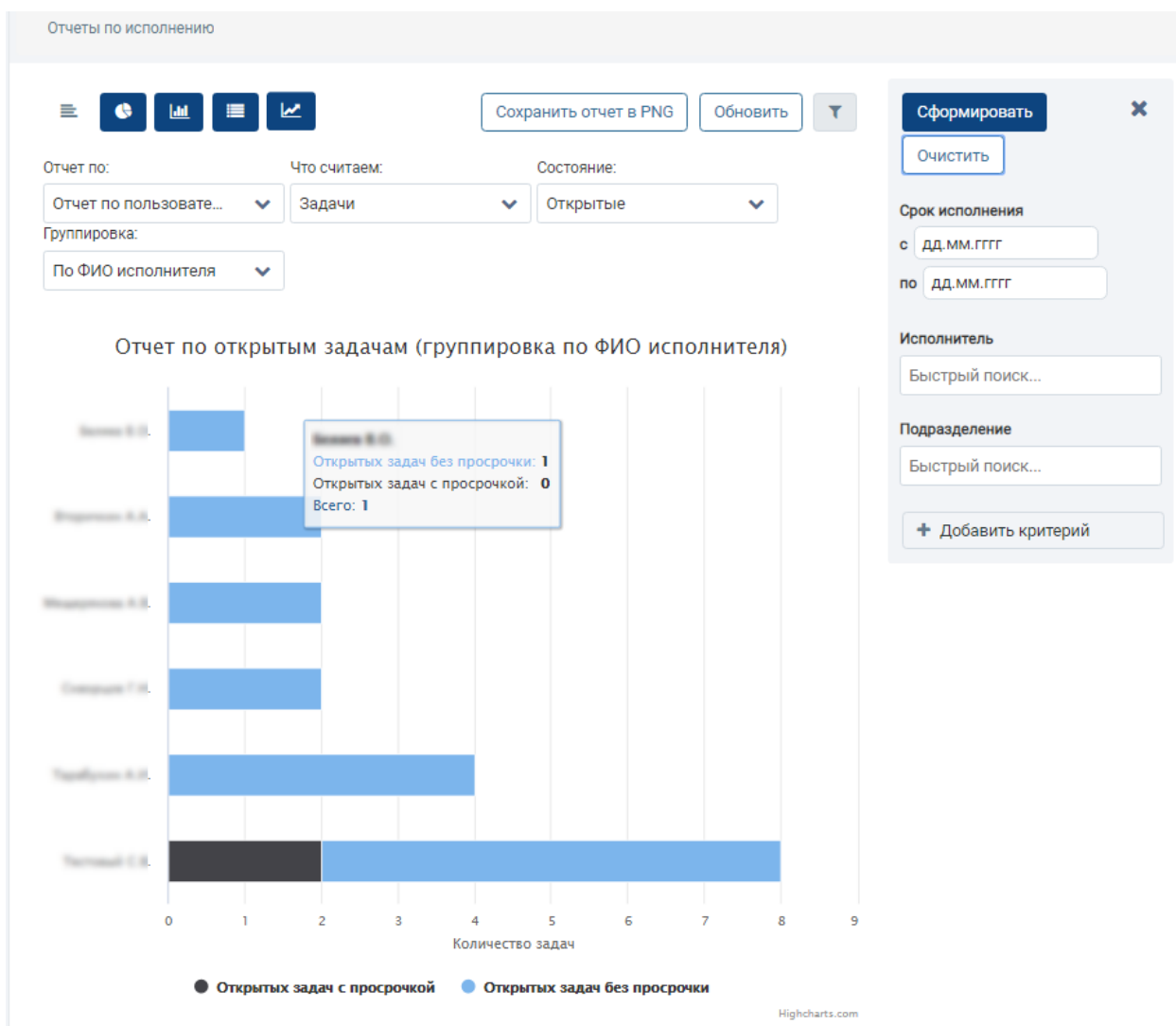


Рисунок 68 — Рабочая область раздела «Отчеты по исполнению»

Панель управления отчетом


На панели управления отчетом доступны следующие элементы:

— выбор вида отчета (название вида отчета отображается при наведении на иконку):

- столбчатая диаграмма;
- круговая диаграмма;
- вертикальная столбчатая диаграмма;
- табличный отчет;
- график с динамикой во временном интервале.

— выбор критерия, по которому формировать отчет – «Отчет по»:

- «по пользователям» — отчеты по исполнению пользователями задач;
- «по подразделениями» — отчеты по процессам в группировке по ответственным подразделениям;

- «по задачам» — отчеты по процессам в группировке по задачам;
- «по процессам» — отчеты по процессам в группировке по маршруту;
- выбор критерия подсчета – «Что считаем»:
 - «Задачи»;
 - «Процессы»;
- выбор критерия состояния задачи – «Состояние»:
 - «Открытые»;
 - «Закрытые»;
 - «Все»;
- выбор критерия группировки – «Группировка»:
 - «По Ф. И. О. исполнителя»;
 - «По подразделению»;
 - «По процессу»;
 - «По наименованию задачи»;
- сохранение отчета в виде изображения *.png – кнопка «Сохранить отчет в png»;
- актуализации данных в отчете – кнопка «Обновить»;
- отображения / скрытия блока фильтрации – иконка «».

По умолчанию формируется отчет по открытым задачам с группировкой по Ф. И. О. исполнителя – текущего пользователя.

Блок фильтрации

Принцип работы с блоком фильтрации описан в пункте 5.2.3.

Блок фильтрации развернут по умолчанию. Блок фильтрации содержит параметры (Рисунок 69):

- «Срок исполнения» — поиск по периоду исполнения процедуры (дополнительный параметр фильтрации);
- «Исполнитель» — поиск по Ф. И. О. исполнителей процесса;
- «Подразделение» — поиск по наименованию подразделения исполнителя процесса;
- «Дата постановки» — поиск по периоду постановки задачи (дополнительный параметр фильтрации);
- «Процесс» — наименование процесса; (дополнительный параметр фильтрации);

— «Подпроцесс» — наименование подпроцесса (дополнительный параметр фильтрации);

— «Задача» — наименование текущего этапа процесса или подпроцесса, на котором находится исполнение процесса (дополнительный параметр фильтрации).

Сформировать Очистить

Срок исполнения
с по

Исполнитель

Подразделение

Дата постановки
с по

Процесс

Подпроцесс

Задача

+ Добавить критерий

Рисунок 69 — Блок фильтрации

Для фильтрации данных по отчетам введите параметры фильтрации и нажмите кнопку «Сформировать». Для очистки параметров фильтрации нажмите кнопку «Очистить».

Область вывода отчета

В результате настройки всех необходимых параметров отчета, типа диаграммы и настройки фильтрации – в области вывода отчета отображается отчет по заданным параметрам.

При наведении на отчет отображается всплывающее меню с информацией по отчету (Рисунок 70).

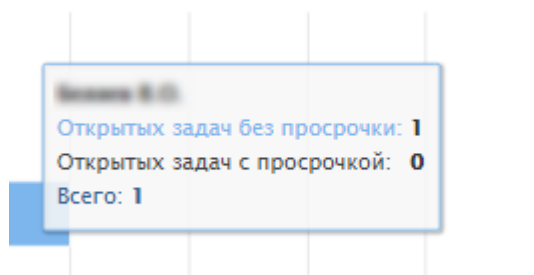


Рисунок 70 — Информация по отчету

Работа в разделе «Отчеты по исполнению» доступна пользователям с ролями «Контролер по подразделению», «Общий контролер», «Администратор модуля», «Системный Администратор».

4.5 Настройка замещения исполнителей

Для перехода в раздел выберите в главном меню пункт «Настройки», и далее подраздел «Замещения». Данный подраздел предназначен для обеспечения замещения исполнителей при их отсутствии.

Замещение задается на определенный период. В этот период новые задачи замещаемого пользователя должны назначаться дополнительно на выбранного заместителя (или заместителей).

При назначении задачи, после определения пользователя-исполнителя, Система проверяет, нет ли замещений этого пользователя на дату создания задачи. Если найдены замещения, то на задачу назначается в дополнение к определённому пользователю его заместитель (или заместители).

Перечень замещений представлен в виде списка (Рисунок 71).

Настройки > Замещения						
КРИТЕРИИ ВЫБОРА						
<div>Добавить</div> <div>Обновить</div>						
<div> <div>«</div> <div><</div> <div>1</div> <div>></div> <div>»</div> </div> <div>Выводить по: 10 на странице</div> <div>Просмотр 1–5 из 5</div>						
№ п/п	Замещаемый	Заместитель	Дата начала	Дата окончания	Причина	
1.	Администратор	Администратор	28.08.2019		Больничный	
2.	Администратор	Администратор	05.06.2019		Отпуск	
3.	Администратор	Администратор	31.05.2019		Командировка	
4.	Администратор	Администратор	15.05.2019		Больничный	
5.	Администратор	Администратор	31.01.2003		Командировка	
<div> <div>«</div> <div><</div> <div>1</div> <div>></div> <div>»</div> </div> <div>Выводить по: 10 на странице</div> <div>Просмотр 1–5 из 5</div>						
<div>Добавить</div> <div>Обновить</div>						

Рисунок 71 — Подраздел «Замещения»

Для добавления нового замещения нажмите кнопку «Добавить» (Рисунок 72).

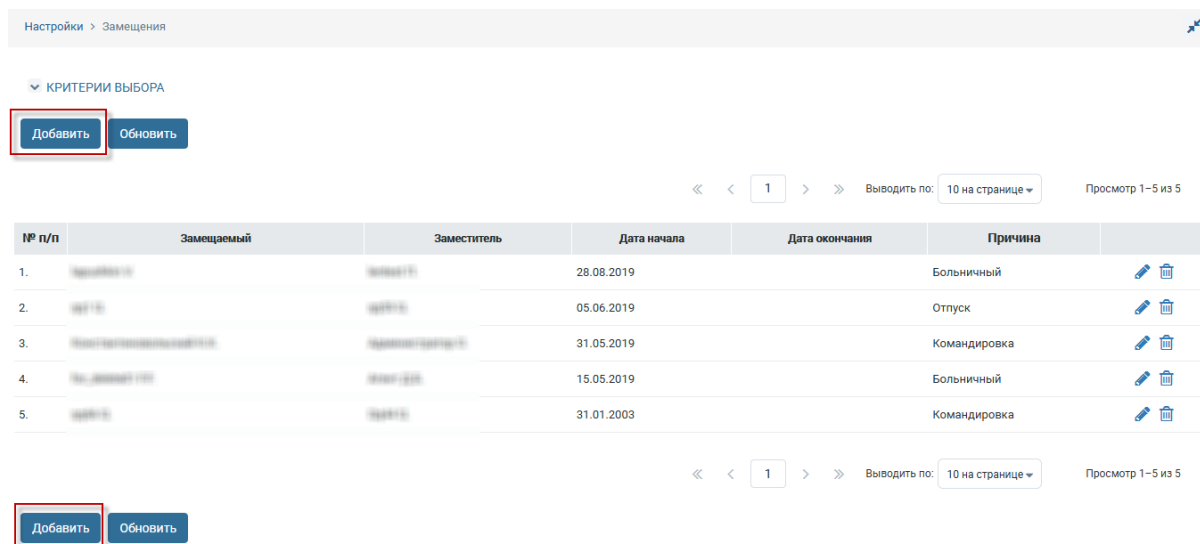


Рисунок 72 — Добавление замещения

В форме добавления замещения заполните необходимые поля (Рисунок 73).

Настройки > Замещения

Добавление замещения

Замещаемый: * Выберите пользователя...

Заместитель: * Выберите пользователя...

Дата начала: *

Дата окончания:

Причина: Больничный

Комментарий:

Сохранить Отмена

Рисунок 73 — Форма добавления замещения

Нажмите кнопку «Сохранить», новое замещение появится в списке замещений.

Просмотр раздела «Замещения» доступен пользователям с ролями «Оператор», «Администратор модуля», «Архитектор маршрутов», «Системный Администратор».

Действия в разделе «Контролер по подразделению» (только в своём подразделении), «Общий контролер».

Структура и основные элементы подраздела «Замещения» описаны в п.5.13.1.

4.6 Настройка информации об организации

Для перехода в раздел выберите в главном меню пункт «Настройки», и далее подраздел «Организации». Данный подраздел предназначен для просмотра и редактирования организаций, добавления сотрудников и подразделений к конкретной организации.

Перечень организаций представлен в виде списка (Рисунок 74).

Настройки > Организации

КРИТЕРИИ ВЫБОРА

Тип организационной структуры: Организация

Группа: [Выбрать](#)

Поиск:

[Применить](#) [Очистить](#)

[Добавить организацию](#) [Редактировать](#) [Удалить](#) [Обновить](#) [Настройки](#)

ID	Наименование	Email
2	ООО Тестовое подразделение	
3	Отделение проектирования, разработки и эксплуатации прикладных информационных систем (Отделение 13)	

«<» < 1 > «>» Выводить по: 10 на странице Просмотр 1–2 из 2

Рисунок 74 — Подраздел «Организации»

Работа в разделе «Организации» доступна пользователям с ролями «Модератор ОиП», «Администратор ОиП».

Структура и основные элементы подраздела «Организации» описаны в п.5.13.2.

4.6.1 Просмотр и редактирование информация об организации

Чтобы открыть карточку организации, дважды нажмите на нужную запись таблицы. Откроется карточка организации (Рисунок 75).

Настройки > Организации

Отделение проектирования, разработки и эксплуатации прикладных информационных систем (Отделение 13)

[Вернуться к списку](#)

Общие сведения

Должности и сотрудники

Подразделения

Организационно-правовая форма:

Федеральные государственные бюджетные учреждения (7 51 03)
▸ Выбрать ▸ Очистить

Группы:

▸ Выбрать ▸ Очистить

Наименование: *

Отделение проектирования, разработки и эксплуатации прикладных информационных систем (Отделение 13)

Сокращенное наименование:

Отделение 13

Вес:

0

Родительская структура:

▸ Выбрать
▸ Очистить

Внешняя:

☐

ИНН:

ОГРН/ОГРНИП:

КПП:

Юридический адрес:

Фактический адрес:

Телефон:

Рисунок 75 — Просмотр карточки организации

Для добавления новой организации нажмите кнопку «Добавить организацию» (Рисунок 76).

Настройки > Организации

КРИТЕРИИ ВЫБОРА

Тип организационной структуры: Организация

Группа: Выбрать

Поиск:

Применить Очистить

Добавить организацию Редактировать Удалить Обновить Настройки

ID	Наименование	Email
2	ООО Тестовые подразделения	
3	Отделение проектирования, разработки и эксплуатации пространственных информационных систем (Отделение 13)	

<< < 1 > >> Выводить по: 10 на странице Просмотр 1–2 из 2

Рисунок 76 — Добавление организации

В форме добавления организации заполните необходимые поля (Рисунок 77).

[Вернуться к списку](#)

Общие сведения

Должности и сотрудники

Подразделения

Организационно-правовая форма:

[Выбрать](#)

Группы:

[Выбрать](#) [Очистить](#)

Наименование: *

Сокращенное наименование:

Вес:

0

Внешняя:

☐

ИНН:

ОГРН/ОГРНИП:

КПП:

Юридический адрес:

Фактический адрес:

Телефон:

Факс:

Email:

Рисунок 77 — Форма добавления организации

Нажмите кнопку «Сохранить», новая организация появится в списке организаций. После добавления организации определите ее подразделения и отделы, а также привяжите сотрудников. Привязка доступна как на странице «Организации», так и в карточке пользователя со страницы «Пользователи».

Для редактирования информации об организации выберите запись в списке, нажав на нее два раза. Или нажмите один раз, а затем нажмите кнопку «Редактировать», расположенную над списком слева.

После редактирования данных для сохранения изменений нажмите кнопку «Сохранить», для выхода из карточки организации без сохранения изменений нажмите кнопку «Отмена».

4.6.2 Добавление подразделения в организацию

Для добавления подразделения в список нажмите на «Добавить подразделение» (Рисунок 78).

Настройки > Организации

Отделение проектирования, разработки и эксплуатации прикладных информационных систем (Отделение 13)

[Вернуться к списку](#)

Общие сведения Должности и сотрудники Подразделения

Введите слово для поиска [Применить](#) [Очистить](#)

Добавить подразделение [Обновить](#)

№ п/п	Наименование	Email	Действие
1.	Группа технической поддержки пользователей (Подразделение 44)		✎ 🗑
2.	Отдел проектирования порталных решений (Отдел 120)		✎ 🗑
3.	Разработчики АС		✎ 🗑

« < 1 > » Выводить по: 10 на странице Просмотр 1–3 из 3

[Закрыть](#)

Рисунок 78 — Вкладка «Подразделения»

4.7 Обмен мгновенными сообщениями в разделе «Чат»

Чат предназначен для обсуждения рабочих вопросов по конкретному процессу и позволяет добавлять к обсуждению участников, обмениваться мгновенными текстовыми сообщениями и файлами различных форматов. Основные функции в разделе, доступные для пользователей с ролями «Модератор чата» и «Пользователь чата».

Для перехода в раздел выберите в главном меню пункт «Чат».

В чате может быть прекращено обсуждение с сохранением информации (администратор или модератор чата отправляет его в архив). При отправке в архив, в окне обсуждения отобразится запись о событии. Отправка сообщений будет недоступна. Участники чата могут просматривать историю обсуждения и прикрепленные файлы. Отправленный в архив чат может стать снова активным (при возвращении его из архива).

Принцип работы на вкладках «Активные чаты» и «Архив» идентичен за исключением возможности вести чат на вкладке «Активные чаты».

Название чата соответствует номеру процесса, в котором был создан чат (дополнительно может отображаться имя чата, если ранее он был переименован).

Чтобы открыть чат, нажмите на строку таблицы с наименованием чата. Откроется окно с сообщениями (Рисунок 79).

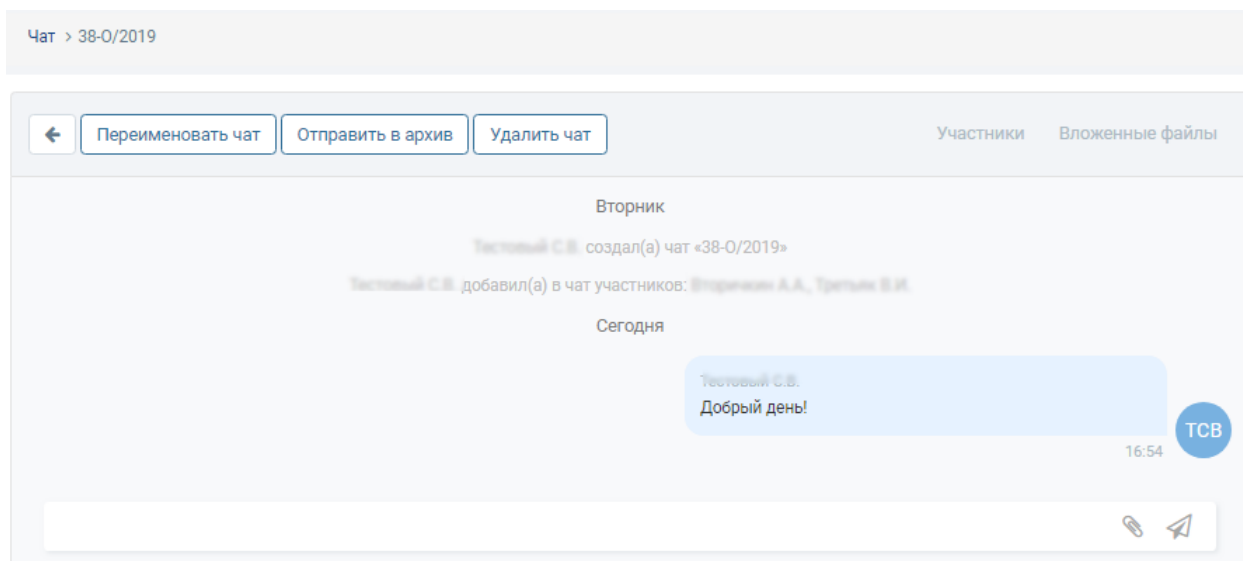


Рисунок 79 — Окно чата

Для возврата в раздел «Чат» нажмите кнопку «←».

Только пользователям с ролями: «Администратор чата» и «Модератор чата» могут переименовать, отправить в архив, вернуть из архива, удалить чат.

Структура и основные элементы раздела «Чат» описаны в п.5.10.

4.7.1 Работа с чатом в карточке процесса

Выберите процесс для обсуждения и откройте карточку процесса (Рисунок 80). Вкладка «Чат» доступна в карточках процесса в разделах «Мои задачи», «Мои обращения», «Открытые задачи», «Контроль исполнения». Чтобы создать новый чат, нажмите на кнопку «Создать чат».

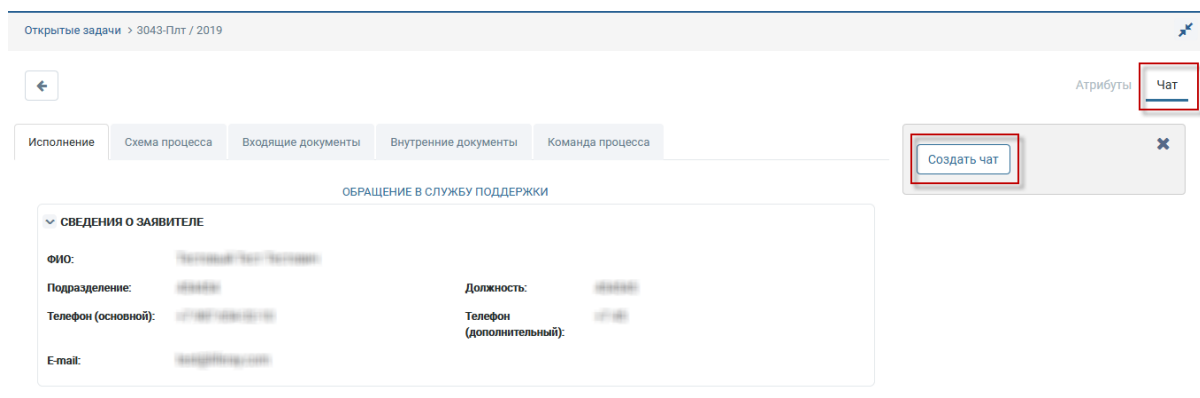


Рисунок 80 — Вкладка «Чат» в карточке процесса

Меню чата раскрывается при нажатии кнопки «☰» (Рисунок 81).

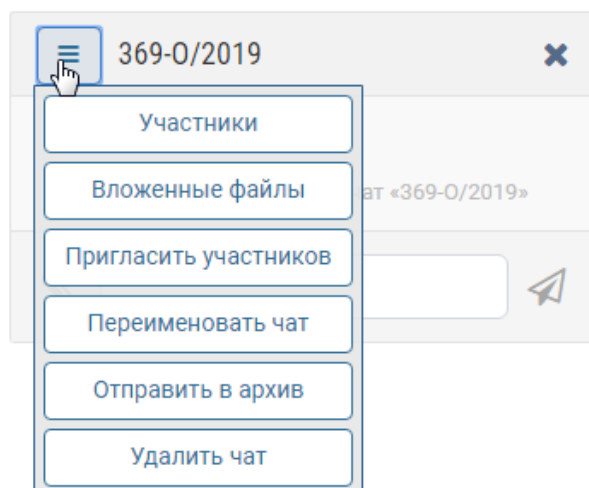


Рисунок 81 — Меню чата

При выборе пункта меню «Участники» отображается список участников-пользователей Системы, приглашенных в чат (Рисунок 82).

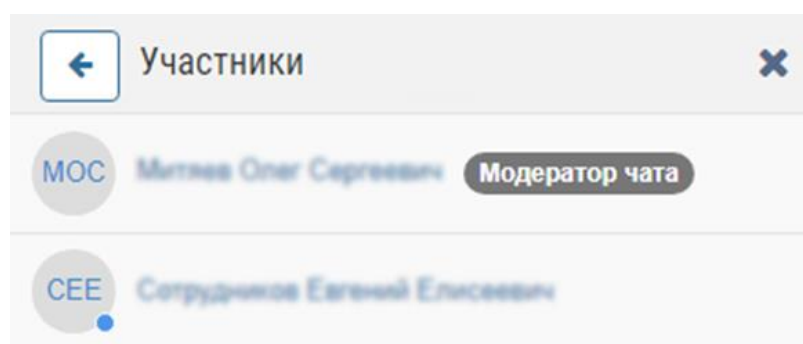


Рисунок 82 — Участники чата

Возврат к чату осуществляется по кнопке «←».

Пользователь с ролью «Модератор чата» может удалять участников в созданных им чатах.

4.7.1.1 Тестовые сообщения

Чтобы написать сообщение, нажмите на поле для ввода сообщения. Напечатайте текст сообщения и нажмите клавишу «Enter» или иконку «↵».

Сообщение отобразится в окне с именем отправителя и временем отправки.

Чтобы изменить отправленное сообщение, нажмите иконку «✎» (отображается при наведении на сообщение). В поле ввода отобразится выбранный текст. Внесите изменения и отправьте.

У отредактированного сообщения рядом с временем отправки появится дополнительная иконка «✎», означающая, что сообщение было изменено (Рисунок 83). Наведите курсор на иконку — отобразится информация о дате и времени изменения.

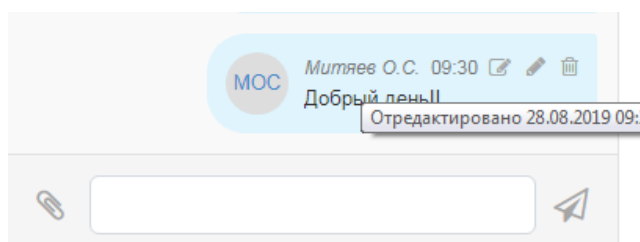




Рисунок 83 — Редактирование сообщения

Чтобы удалить сообщение, нажмите иконку «» (отображается при наведении на сообщение). Пользователь с ролью «Модератор чата» может редактировать и удалять сообщения других участников в своих чатах.

Внимание! После удаления восстановить сообщение невозможно.

4.7.1.2 «Вложенные файлы»

Чтобы добавить файл, нажмите иконку «».

После добавления файла в окне обсуждения отобразится запись о событии со ссылкой для скачивания. В блоке «Вложенные файлы» добавится файл.

При выборе пункта меню «Вложенные файлы» отображается список файлов, приложенных к чату (Рисунок 84).

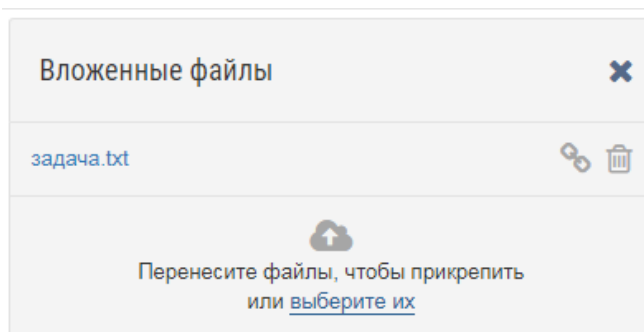


Рисунок 84 — Файлы чата

Чтобы скачать файл, нажмите на его наименование.

Чтобы вставить в сообщение ссылку на файл, нажмите иконку «».

Чтобы добавить в чат новые файлы, перенесите их в область блока «Вложенные файлы» (Рисунок 85), или выберите их, нажав соответствующую ссылку.

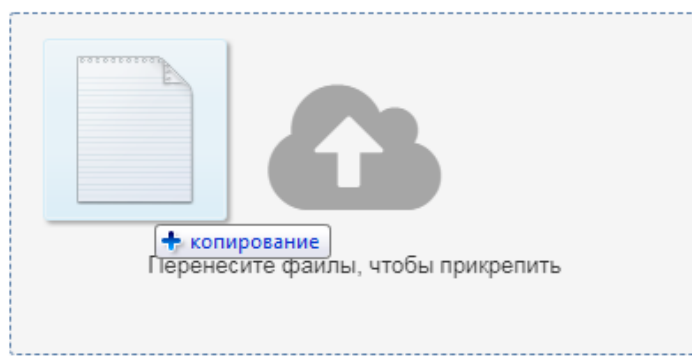



Рисунок 85 — Добавление нового файла

Для удаления файла нажмите иконку в виде корзины «». В окне обсуждения отобразится запись о событии, а ссылка на удаленный файл станет неактивной.

Пользователь с ролью «Модератор чата» может удалять файлы других участников в своих чатах.

4.7.1.3 «Пригласить участников»

Пункт меню доступен для пользователя ролью «Модератор чата» в созданных им чатах.

Чтобы добавить нового участника в чат выберите пункт «Пригласить участников» меню чата. В открывшемся окне в строке «Быстрый поиск» начните вводить Ф. И. О. сотрудника. Отметьте нужного участника галочкой. Если необходимо добавить нескольких человек, введите их Ф. И. О. в строке поиска по очереди. После отметки всех участников нажмите на кнопку «Применить» (Рисунок 86).

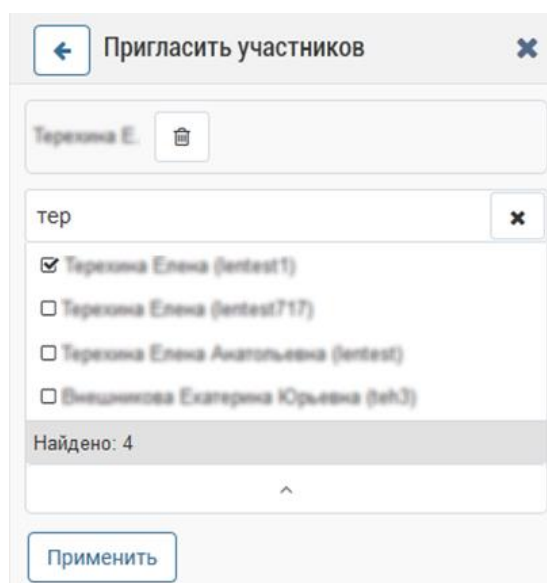


Рисунок 86 — Приглашение участников в чат

4.7.1.4 «Переименовать чат»

Пункт меню доступен для пользователя ролью «Модератор чата» в созданных им чатах.

При создании чата наименованием становится номер процесса. Чтобы изменить название чата выберите «Переименовать чат». Введите новое название чата и нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 87).

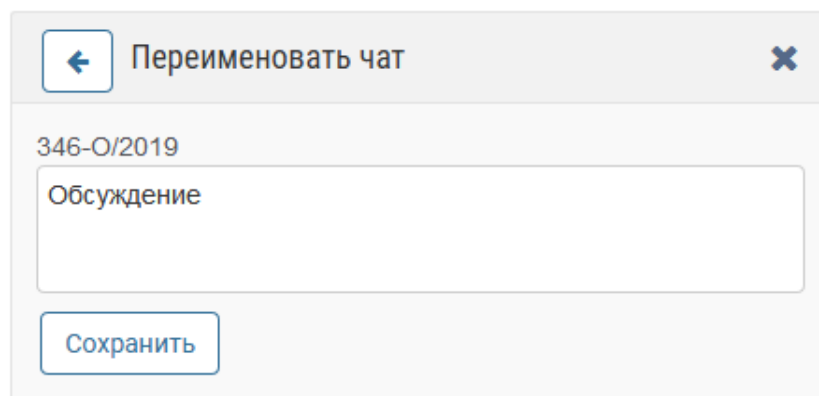


Рисунок 87 — Переименование чата

Название чата изменилось на «Номер_процесса Название_чата» (Рисунок 88).

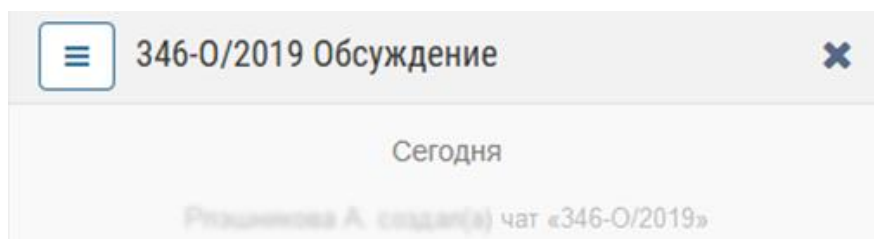


Рисунок 88 — Измененное название чата

4.7.1.5 «Отправить в архив»

Пункт меню доступен для пользователя ролью «Модератор чата» в созданных им чатах.

Чтобы закончить обсуждение в чате выберите «Отправить в архив». Отправка сообщений в чате станет невозможной. Чтобы возобновить переписку выберите «Вернуть из архива» (Рисунок 89).

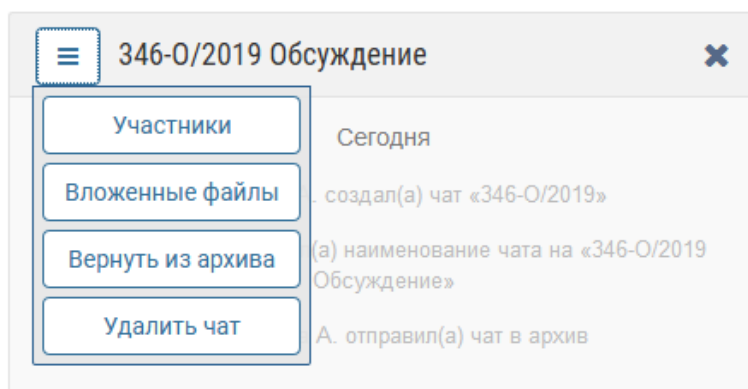


Рисунок 89 — Чат в архиве

4.7.1.6 «Удалить чат»

Пункт меню доступен для пользователя ролью «Модератор чата» в созданных им чатах.

Чтобы удалить чат выберите «Удалить чат». В появившемся окне нажмите «Подтвердить» (Рисунок 90). При удалении чата его восстановление не возможно. Вся переписка и приложенные в ней документы будут удалены.

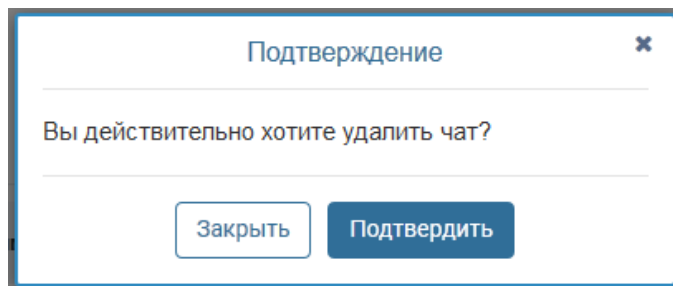


Рисунок 90 — Удаление чата

5 ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ РАЗДЕЛОВ СИСТЕМЫ

5.1 Главная страница

Главная страница Системы представляет собой рабочий стол текущего авторизованного пользователя и включает в себя (Рисунок 91):

- главное меню;
- главную панель управления;
- рабочую область.

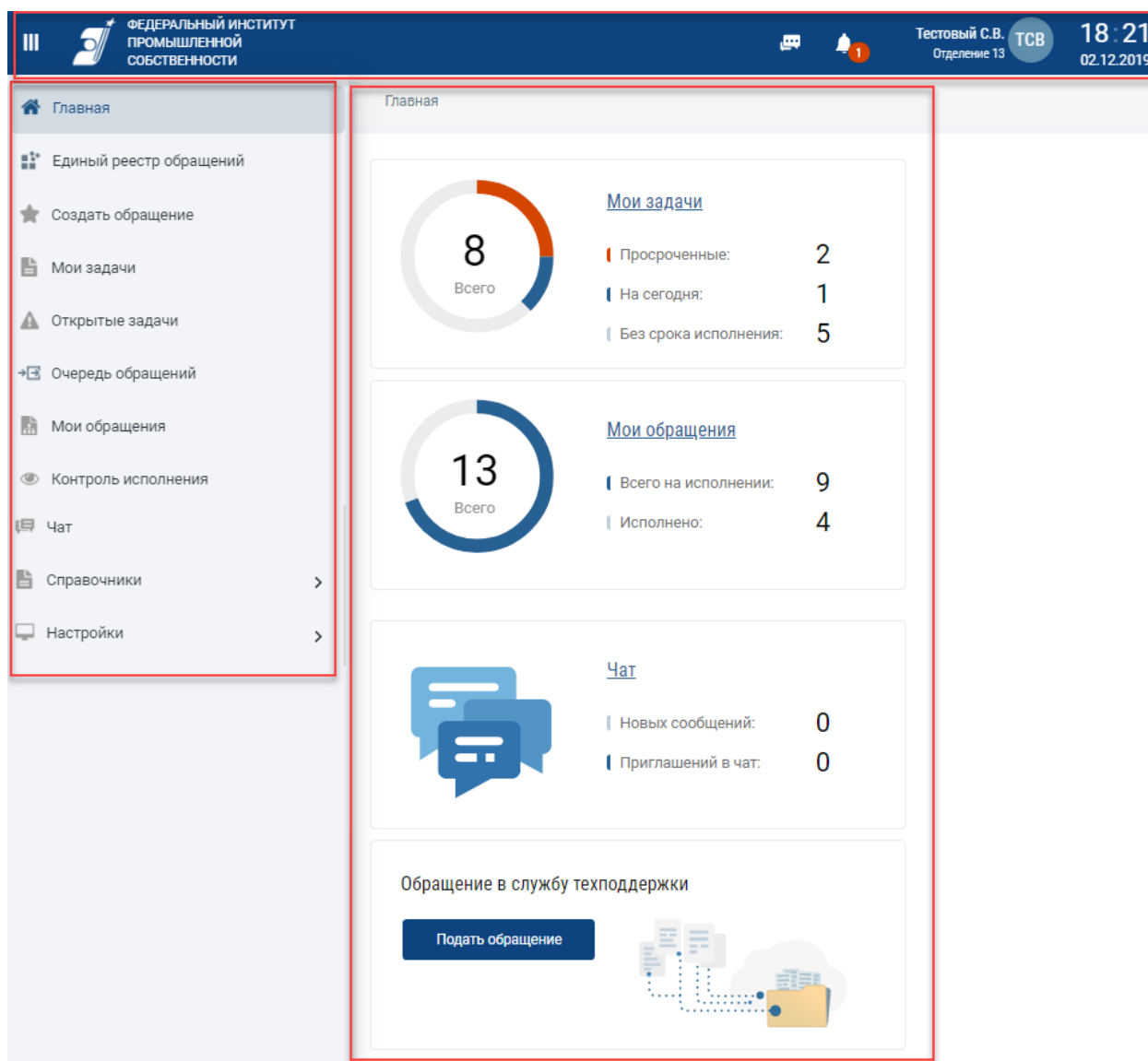


Рисунок 91 — Главная страница

Главное меню

Для переключения между разделами главного меню нажмите на наименование соответствующего пункта меню (Рисунок 92):

- «Главная»;
- «Единый реестр обращений»;
- «Создать обращение»;
- «Мои задачи»;
- «Открытые задачи»;
- «Очередь обращений»;
- «Мои обращения»;
- «Контроль исполнения»;
- «Чат»;
- «Справочники»;
- «Настройки».

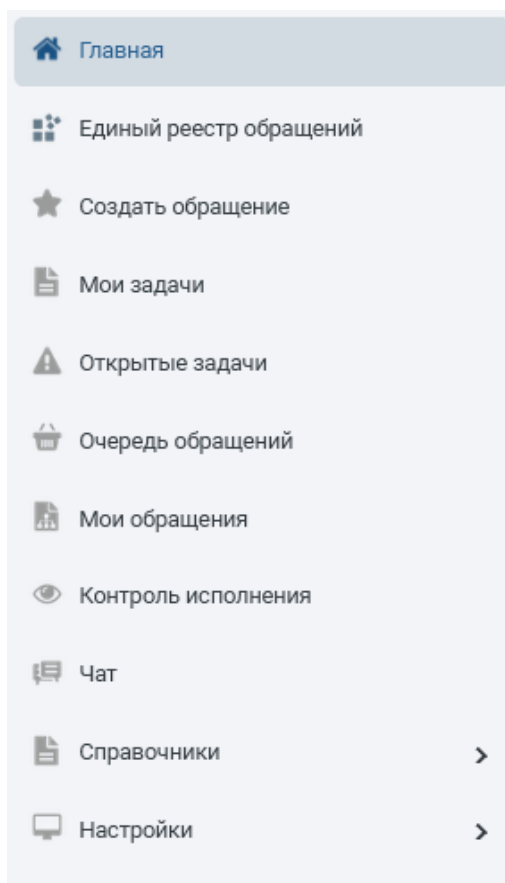


Рисунок 92 — Главное меню

Чтобы свернуть главное меню нажмите иконку «».

Главная панель управления

Главная панель управления содержит (Рисунок 93):







- иконку отображения главного меню – «»;
- иконку перехода на главную страницу – « ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ ПРОМЫШЛЕННОЙ СОБСТВЕННОСТИ»;
- иконку оповещения о новых задачах и их количестве, а также быстрого доступа к разделу «Мои задачи» – «»;
- иконку оповещения о новых сообщениях и их количестве, а также быстрого доступа к разделу «Чат» – «»;
- меню выхода из Системы, а также доступа к странице редактирования профиля пользователя – « Сотрудников Е.Е. Автономное учреж... СЕЕ»;
- текущее время и дата – « 12:28 28.08.2019».



Рисунок 93 — Главная панель управления

Рабочая область

Рабочая область главной страницы Системы представлена в виде набора виджетов (Рисунок 94).

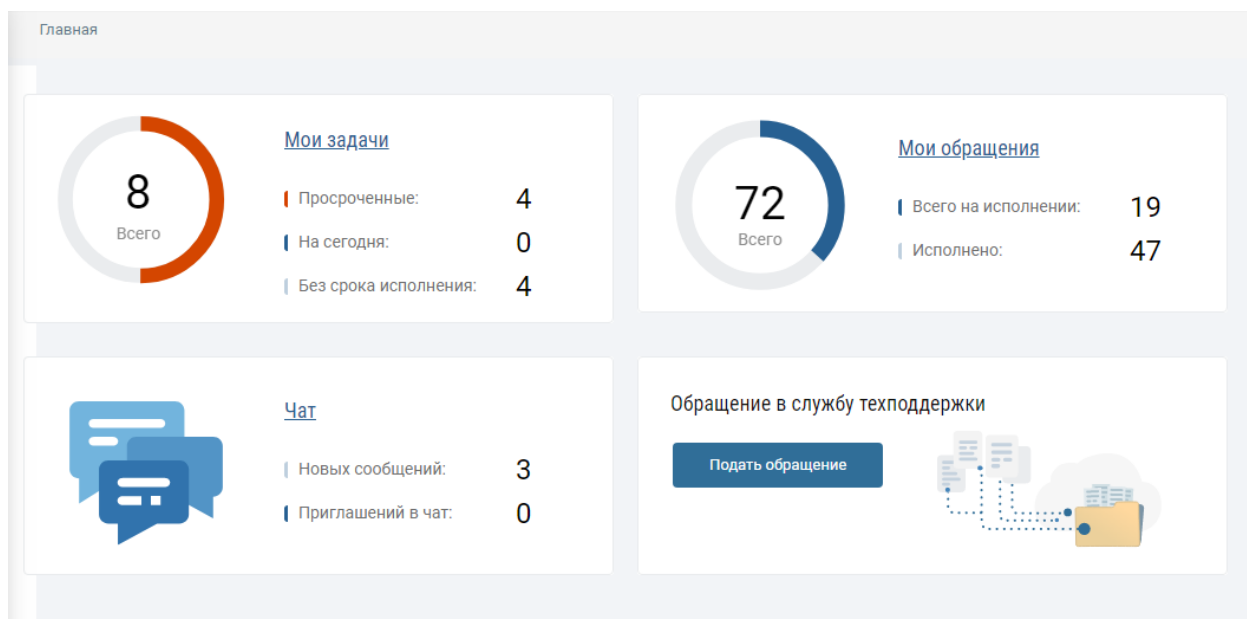


Рисунок 94 — Рабочая область главной страницы

Виджет – это визуальный элемент интерфейса Системы, выполняющий функцию оповещения, отображая информацию в наглядном виде. Виджеты позволяют получить оперативный доступ к указанным в них разделам Системы.

5.2 Основные элементы Системы

Рабочая область большинства разделов Системы разделена на три части (Рисунок 95):

- список записей;
- панель управления списком записей;
- блок фильтрации списка записей.

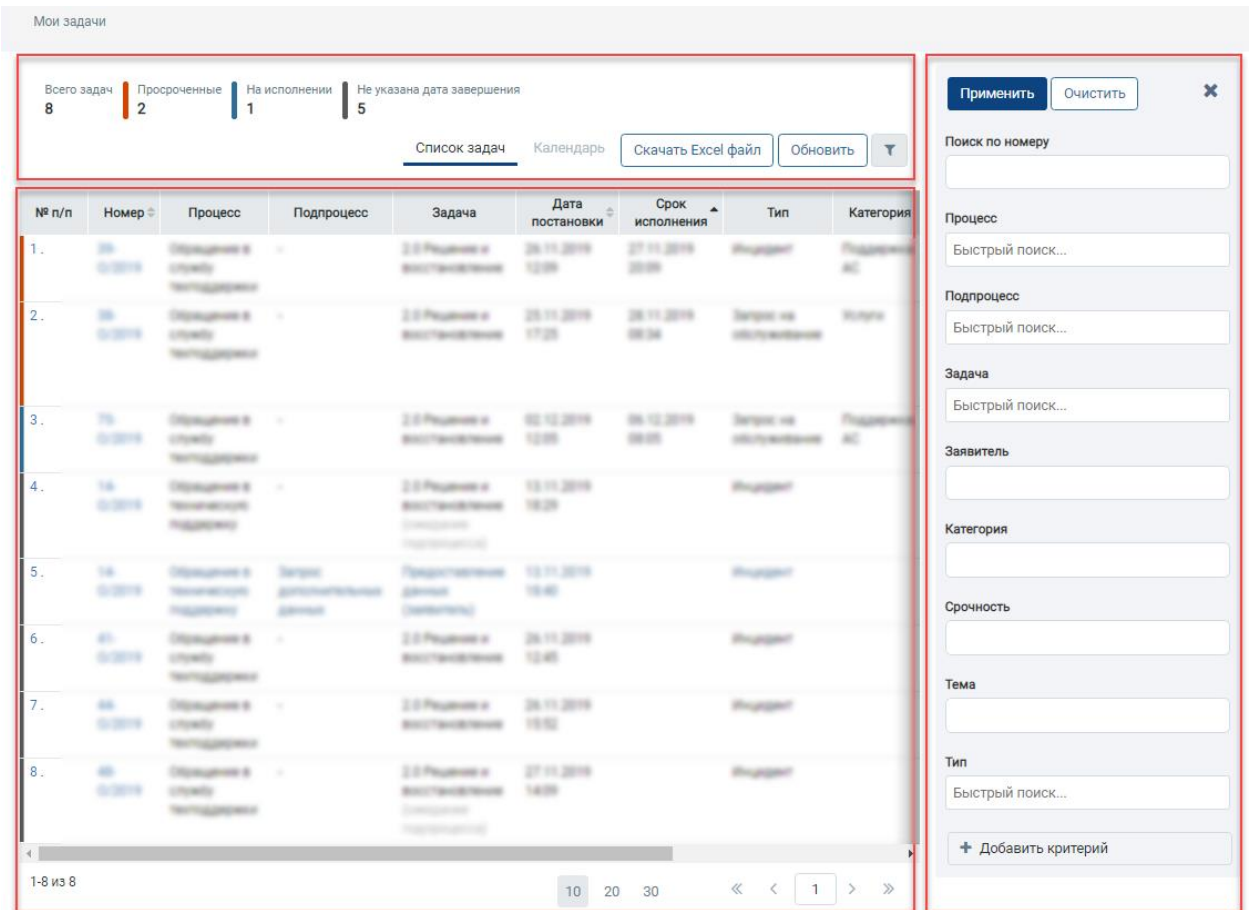


Рисунок 95 — Рабочая область раздела

5.2.1 Список записей

Списки записей в Системе представлены в виде таблиц (Рисунок 96). В зависимости от раздела Системы набор столбцов в таблицах варьируется.

Всего задач		Просроченные	На исполнении	Не указана дата завершения		Список задач		Календарь	Скачать Excel файл	Обновить	
8		2	1	5							
№ п/п	Номер	Процесс	Подпроцесс	Задача	Дата постановки	Срок исполнения	Тип	Категория	Тема	Заявитель	Срочность
1.	39-O/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	26.11.2019 12:09	27.11.2019 20:09	Инцидент	Поддержка АС	Доступ к сервисам	Тестовый Сергей Владимирович	04 - Критическая
2.	38-O/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	25.11.2019 17:25	28.11.2019 08:34	Запрос на обслуживание	Услуги	Регистрация в сервисе электронной подачи заявок	Тестовый Сергей Владимирович	03 - Высокая
3.	75-O/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	02.12.2019 12:05	06.12.2019 08:05	Запрос на обслуживание	Поддержка АС	Доступ к сервисам	Тестовый Сергей Владимирович	
4.	14-O/2019	Обращение в техническую поддержку	-	2.0 Решение и восстановление (ожидание подпроцесса)	13.11.2019 18:29		Инцидент		Обновление ПО	Тестовая Светлана Владимировна	
5.	14-O/2019	Обращение в техническую поддержку	Запрос дополнительных данных	Предоставление данных (заявитель)	13.11.2019 18:40		Инцидент		Обновление ПО	Тестовая Светлана Владимировна	

Рисунок 96 — Список записей

Сортировка записей

Для сортировки записей по столбцам в таблице нажмите на наименование столбца, данные будут отсортированы. При повторном нажатии будет применена обратная сортировка.

Обозначения сортировки по столбцам:

— «▲» — сортировка по возрастанию;

— «▼» — сортировка по убыванию;

— «■» — признак возможности сортировки, сортировка не применена.

Переход к карточке записи

Чтобы открыть карточку записи для просмотра, нажмите на ссылку с номером процесса или на ссылку с порядковым номером процесса в списке (Рисунок 97).

№ п/п	Номер	Процесс	Подпроцесс
1.	79-O/2019	Обращение в службу техподдержки	-

Рисунок 97 — Ссылки для перехода к карточке записи

Цветовые обозначения в списке


Для удобства восприятия информации в списке записей применяются следующие цветовые обозначения:

— черным цветом выделены задачи основного процесса;

— синим цветом выделены задачи подпроцессов;


— жирным начертанием выделены новые, еще неоткрытые задачи.

Для перехода к определенной странице укажите номер в поле для ввода и нажмите клавишу «Enter».

Фильтр «  » позволяет выводить определенное количество записей в списке. По умолчанию выводится по 10 записей на странице. Для выбора другого количества записей в списке измените значение в фильтре.

5.2.2 Панель управления списком

На панели управления списком записей, в зависимости от раздела, могут быть доступны следующие элементы (Рисунок 100):

- количественное соотношение задач с применением цветовых обозначений (п.5.2.1, *Цветовые обозначения в списке*);
- кнопки-ссылки «Список задач», «Календарь» – для выбора режима отображения списка (пп.5.4.1 и 5.4.2);
- кнопка «Скачать Excel файл» – для загрузки отфильтрованных данных списка в Excel;
- кнопка «Обновить» – для обновления записей в списке;
- иконка «» – для отображения / скрытия блока фильтрации.

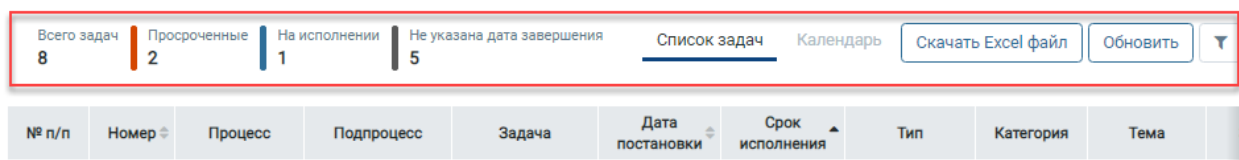




Рисунок 100 — Панель управления списком

5.2.3 Блок фильтрации

Блок фильтрации предназначен для формирования списка записей по выбранным параметрам и поиска конкретных записей. При загрузке страницы блок фильтрации скрыт. Чтобы раскрыть блок, нажмите иконку фильтра «» (Рисунок 101). Чтобы свернуть блок, нажмите «».

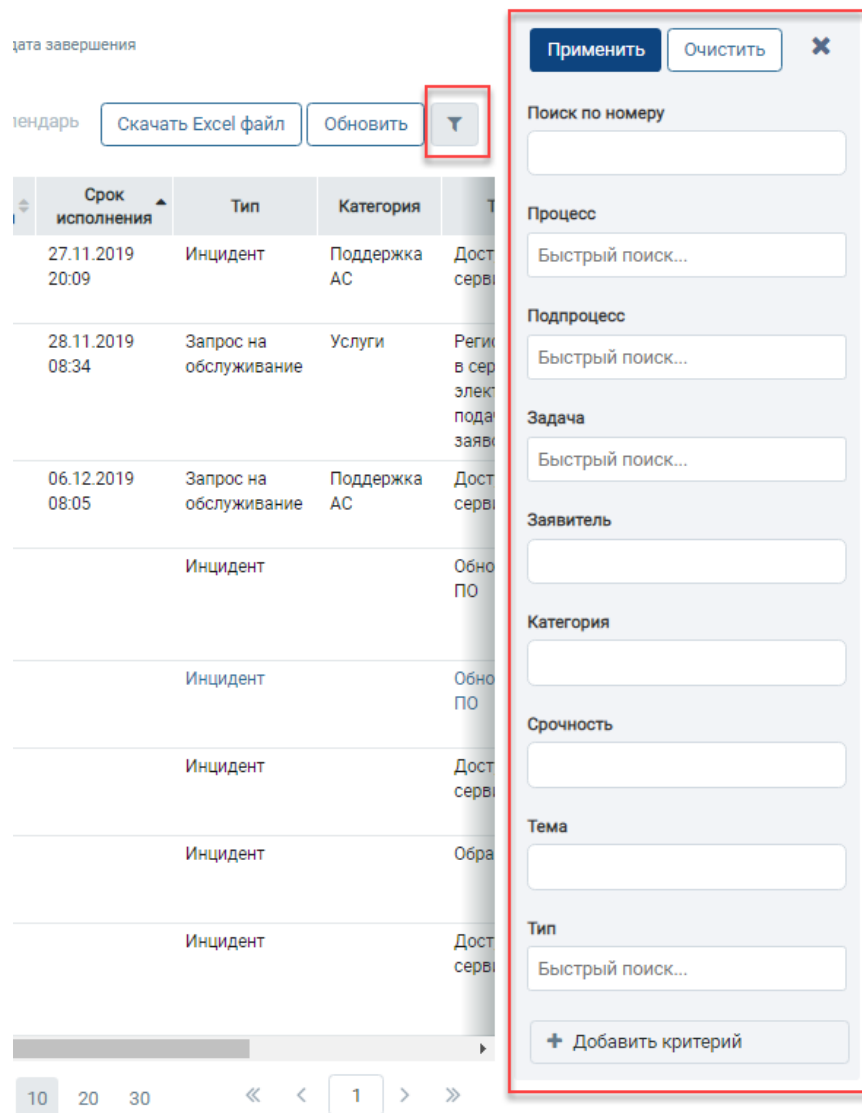


Рисунок 101 — Блок фильтрации

Можно добавить дополнительные параметры фильтрации— нажмите кнопку «Добавить критерий». Раскроется блок с перечнем дополнительных критериев. Для добавления критерия в блок фильтрации нажмите на переключатель (Рисунок 102).

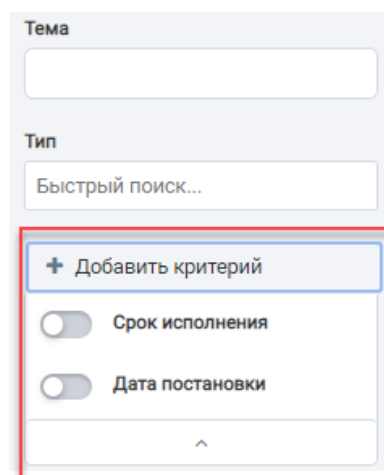


Рисунок 102 — Дополнительные критерии блока фильтрации

Для фильтрации и поиска по выбранным параметрам заполните одно или несколько полей и нажмите кнопку «Применить» либо клавишу «Enter». Все параметры фильтрации и поисковые запросы можно комбинировать.

Внимание! Фильтрация и поиск осуществляются по принципу «И» — отображаются записи, удовлетворяющие всем выбранным параметрам фильтрации.

Чтобы очистить параметры фильтрации и отобразить список записей по умолчанию, нажмите кнопку «Очистить».

5.2.3.1 Выбор значения из справочника

Некоторые поля блока фильтрации представляют собой справочники с множественным выбором значений. Поставьте курсор в поле «Быстрый поиск...» (рисунок 103) — откроется выпадающий список значений (Рисунок 103).

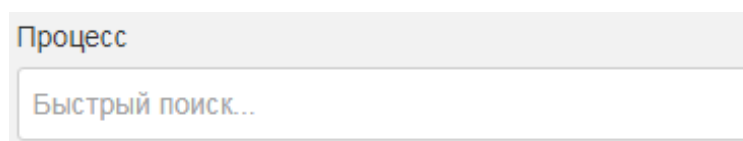


Рисунок 103 — Поле «Быстрый поиск»

Чтобы выбрать значение, нажмите на строку выпадающего списка (Рисунок 104).

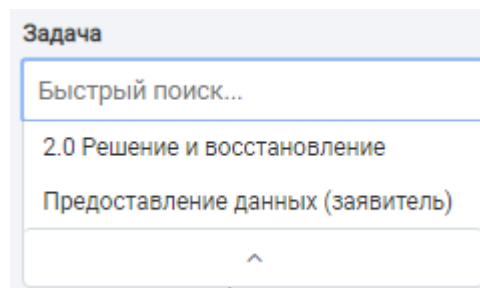




Рисунок 104 — Выпадающий список «Процесс»

Чтобы свернуть выпадающий список нажмите на «». Для очистки заполняемого поля нажмите иконку «».

5.3 Раздел «Единый реестр обращений»

Раздел доступен пользователям с ролью «Оператор Service Desk».

Для перехода в подраздел в меню выберите пункт «Единый реестр обращений». В данном подразделе отображаются все обращения пользователей.

Рабочая область раздела «Единый реестр обращений» состоит из блоков (Рисунок 105):

- вариант отображения списка;
- панель управления;
- блок фильтрации;
- список процессов и подпроцессов.

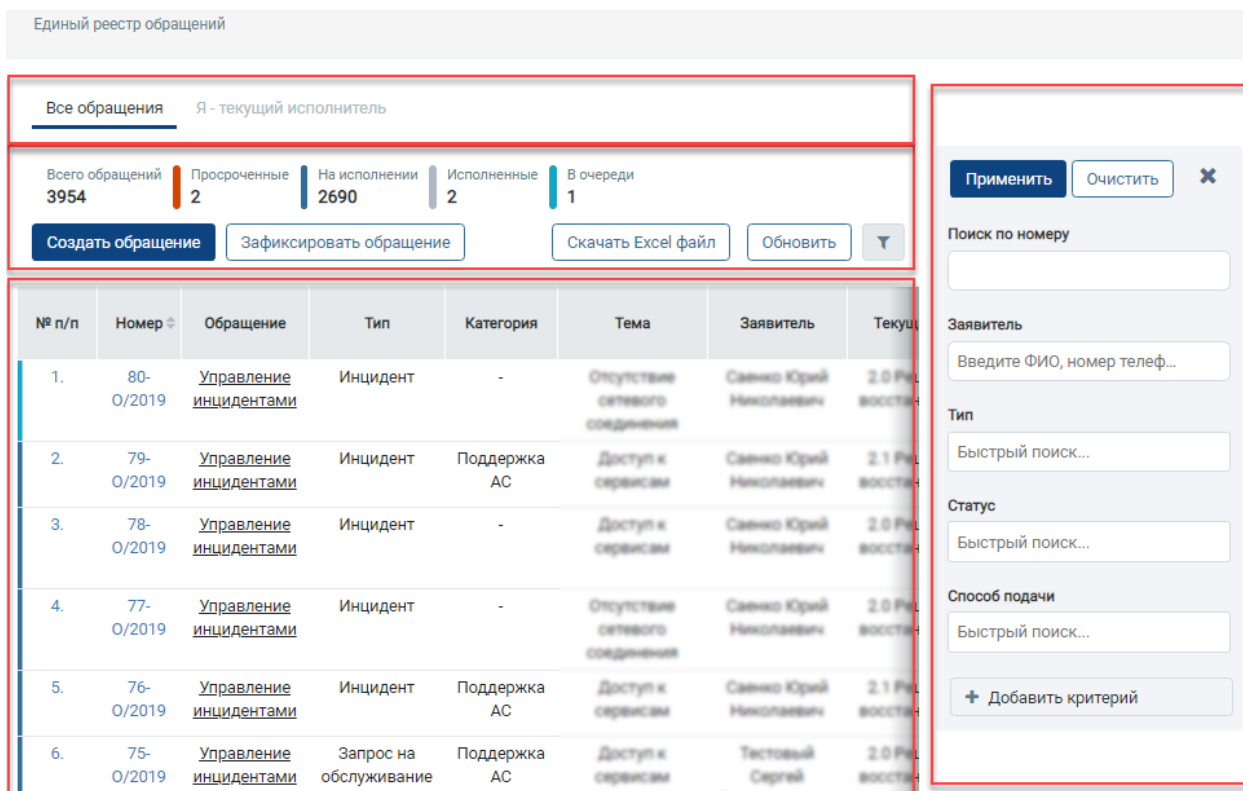


Рисунок 105 — Раздел «Единый реестр обращений»

Отображение списка обращений возможно в двух вариантах:

- «Все обращения» — список всех обращений Системы;
- «Я – текущий исполнитель» — список обращений, где исполнителем является текущий пользователь.

Панель управления

Элементы панели управления описаны в пункте 5.2.2.

Блок фильтрации

Блок фильтрации свернут по умолчанию. Принцип работы с блоком фильтрации описан в пункте 5.2.3.

Блок фильтрации содержит параметры (Рисунок 106):

- Поиск по номеру – поиск по номеру обращения;
- Заявитель – поиск по Ф. И. О. заявителя, номеру его телефона или адресу электронной почты (полностью или его части)
- Тип – поиск по одному из типов обращения, выбирается из выпадающего списка;
- Скрыть завершенные – если чекбокс отмечен, отображаются только обращения на исполнении;

- Скрыть на исполнении – если чекбокс отмечен, отображаются только завершённые обращения.
- «Обращение» – поиск по одному из типов обращений, выбирается из выпадающего списка (дополнительный параметр фильтрации);
- «Категория» – поиск по категории обращения (дополнительный параметр фильтрации);
- «Приоритет» – поиск по одному из приоритетов, выбирается из выпадающего списка (дополнительный параметр фильтрации);
- «Степень воздействия» – поиск по одной из степеней воздействия, выбирается из выпадающего списка (дополнительный параметр фильтрации);
- «Срочность» – поиск по одному виду срочности, выбирается из выпадающего списка (дополнительный параметр фильтрации);
- «Тема / Описание» – поиск по тексту темы или описания обращения (дополнительный параметр фильтрации);
- «Способ подачи» – поиск по одному виду подачи, выбирается из выпадающего списка (дополнительный параметр фильтрации);
- «Дата создания» – поиск по периоду создания обращений (дополнительный параметр фильтрации);
- «Расчётная дата решения» – поиск по периоду расчётного срока исполнения (дополнительный параметр фильтрации);
- «Дата фактического решения» – поиск по периоду фактического решения обращения (дополнительный параметр фильтрации).

Применить

Очистить

×

Поиск по номеру

Заявитель

Введите ФИО, номер телефона или адрес почты

Тип

Быстрый поиск...

Обращение

Быстрый поиск...

Категория

Приоритет

Быстрый поиск...

Степень воздействия

Быстрый поиск...

Срочность

Быстрый поиск...

Тема / Описание

Введите фрагмент темы или описания обращения

Способ подачи

Быстрый поиск...

Дата создания

с по

Расчетная дата решения

с по

Дата фактического решения

с по

☐ Скрыть завершенные

☐ Скрыть на исполнении

+ Добавить критерий

Рисунок 106— Блок фильтрации раздела «Единый реестр обращений»
Список обращений

Принцип работы со списком описан в пункте 5.2.1.

Список обращений представлен в виде таблицы (Рисунок 107).

Единый реестр обращений

Все обращения Я - текущий исполнитель

Всего обращений
14

На исполнении
11

Исполненные
1

В очереди
1

Создать обращение

Зафиксировать обращение

Скачать Excel файл

Обновить



№ п/п	Номер	Обращение	Тип	Категория	Тема	Заявитель	Текущий этап	Исполнитель	Дата создания	Срок решения до	Дата фактического решения	Статус	Приоритет	Степень воздействия	Срочность	
1.	80-О/2019	Управление инцидентами	Инцидент	-	Отсутствие сетевого соединения	Свиенко Юрий Николаевич	2.0 Решение и восстановление	-	02.12.2019 12:26:21	-	-	Новое	-	-	-	⋮
2.	79-О/2019	Управление инцидентами	Инцидент	Поддержка АС	Доступ к сервисам	Свиенко Юрий Николаевич	2.1 Решение и восстановление	Вторников А.А., 1	02.12.2019 12:25:50	06.12.2019 08:25:50	-	В работе	!	-	-	⋮
3.	78-О/2019	Управление инцидентами	Инцидент	-	Доступ к сервисам	Свиенко Юрий Николаевич	2.0 Решение и восстановление	Подразделение 44 (Скворцов Г.Н.)	02.12.2019 12:22:16	-	-	В работе	-	-	-	⋮
4.	77-О/2019	Управление инцидентами	Инцидент	-	Отсутствие сетевого соединения	Свиенко Юрий Николаевич	2.0 Решение и восстановление	Подразделение 44 (Скворцов Г.Н.)	02.12.2019 12:07:36	-	-	В работе	-	-	-	⋮
5.	76-О/2019	Управление инцидентами	Инцидент	Поддержка АС	Доступ к сервисам	Свиенко Юрий Николаевич	2.1 Решение и восстановление	Вторников А.А.	02.12.2019 12:07:05	11.12.2019 13:07:04	-	В работе	!	-	-	⋮
6.	67-О/2019	Управление инцидентами	Инцидент	Поддержка АС	Не работает интернет	Свиенко Юрий Николаевич	2.2 Решение и восстановление	Ролевой И.В., 1	29.11.2019 09:33:31	04.12.2019 14:33:31	-	В работе	!	-	-	⋮
7.	66-О/2019	Управление инцидентами	Запрос на обслуживание	-	Низкая скорость интернет-соединения	Свиенко Юрий Николаевич	-	-	29.11.2019 08:53:34	-	-	В работе	-	-	-	⋮
8.	65-О/2019	Управление инцидентами	-	-	Разблокировать пользователя	Свиенко Юрий Николаевич	-	-	29.11.2019 08:46:55	-	-	В работе	-	-	-	⋮
9.	64-О/2019	Управление инцидентами	Запрос на обслуживание	-	Требуется настройка рабочего места	Свиенко Юрий Николаевич	-	-	29.11.2019 08:38:52	-	-	В работе	-	-	-	⋮
10.	61-О/2019	Управление инцидентами	Инцидент	-	Необходимость второго монитора (оператору тех.поддержки)	Свиенко Юрий Николаевич	2.0 Решение и восстановление	Тарабукин А.И., 1	28.11.2019 18:50:40	-	-	В работе	-	02 - Средняя	⬆	⋮


1-10 из 14


10 20 30 << < 1 > >>

Рисунок 107— Таблица со списком записей

По умолчанию записи в таблице отсортированы по столбцу «Срок решения до» по убыванию. Доступна сортировка по столбцам «Номер», «Дата создания», «Срок решения до», «Дата фактического решения», «Приоритет», «Степень воздействия» и «Срочность».

Таблица списка состоит из столбцов:

- «№ п/п» — порядковый номер обращения в списке;
- «Номер» — номер обращения в Системе: присваивается автоматически после создания обращения;
- «Обращение» — наименование маршрута/процесса;
- «Тип» — тип обращения;
- «Категория» — категория обращения;
- «Тема» — тема или краткое описание обращения;
- «Заявитель» — автор обращения;
- «Текущий этап» — наименование основного этапа, через запятую количество других открытых этапов в виде ссылки;
- «Исполнитель» — наименование организации и Ф. И. О. оператора, отображается исполнитель основного этапа, так же через запятую количество прочих исполнителей в виде ссылки;
- «Дата создания» — дата и время создания обращения;
- «Срок решения до» — автоматически рассчитанный срок решения обращения, рассчитывается в маршруте;
- «Дата фактического решения» — дата фактического завершения процесса решения обращения;
- «Приоритет» — приоритет обращения перед другими обращениями;
- «Степень воздействия» — степень воздействия причины обращения на работу компании;
- «Срочность» — уровень срочности исполнения обращения;
- Управление «» — управление реестром.

Для просмотра списка доступных действий управления процессом нажмите на «  » в строке с нужной записью.

Доступные действия (Рисунок 108):

– Удалить «  » — удаление карточки обращения.

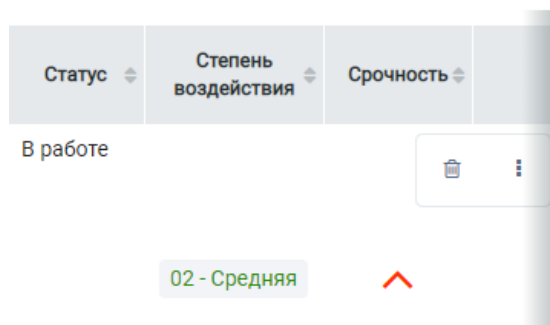


Рисунок 108 — Управление процессом

5.3.1 Карточка обращения

Карточка обращения состоит из 2-х окон (Рисунок 109):

- карточка обращения;
- карточка процесса.

←

Удалить

Создать связанное обращение

Заккрыть обращение

Атрибуты обращения

Процесс

Общая информация

Связи

Процессы

Звонки

Письма

Команда

Еще ↓

Редактировать

> СВЕДЕНИЯ О ЗАЯВИТЕЛЕ

> ДЕТАЛИ ОБРАЩЕНИЯ

~ СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Тема:

Доступ к сервисам

Описание:

Доступ к сервисам

Дополнительные данные:

-

Файлы:

<не приложены>

Результат обработки:

Отсутствует

> РЕШЕНИЯ

~ КОНФИГУРАЦИОННЫЕ ЕДИНИЦЫ

Наименование:

АС Договоры/

Номер в базе КЕ:

121-КЕ/2019

«

Атрибуты

Чат

×

Исполнение

Схема процесса

Входящие документы

Внутренние документы

Еще ↓

ОБРАЩЕНИЕ В СЛУЖБУ ТЕХПОДДЕРЖКИ

~ СВЕДЕНИЯ О ЗАЯВИТЕЛЕ

ФИО:

Саенко Юрий Николаевич

Подразделение:

ООО Тестовое подразделение

Должность:

Сотрудник

Телефон (основной):

+74954563865

E-mail:

untest-sd@yandex.ru

~ ИСТОРИЯ

> 1.0 Формирование обращения (инициатор)

Системный А.

Исполнено

02.12.2019 12:07

> 2.0 Решение и восстановление

Тестовый С.В.

Исполнено

02.12.2019 14:50

2.1 Решение и восстановление

Вторников А.А.

На исполнении

до: 11.12.2019 13:07


Рисунок 109— Карточка обращения

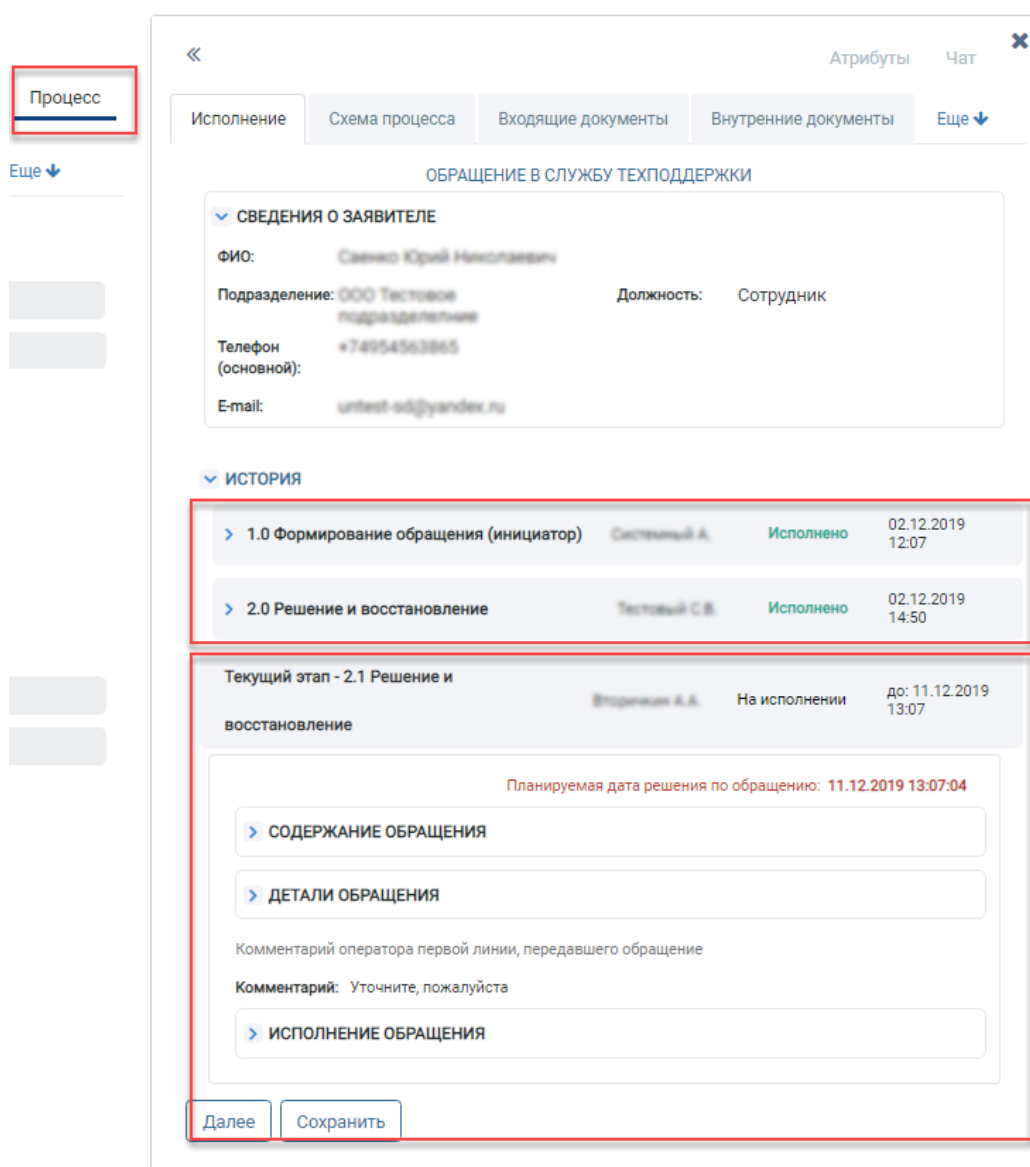
5.3.1.1 Окно карточки процесса

Работа с карточкой процесса подробно описана в пункте 5.4.

В карточке обращения можно (Рисунок 110):



- посмотреть информацию о процессе — спойлеры с информацией;
- исполнить текущий этап (если авторизованный пользователь является его исполнителем).

По умолчанию окно с карточкой процесса открыто, чтобы закрыть его нажмите на крестик «». Чтобы открыть окно с карточкой процесса нажмите на кнопку «Процесс».



The screenshot displays the 'Process Card' window for a support request. On the left, a sidebar contains a button labeled 'Процесс' (Process) which is highlighted with a red box. Below it is a 'Еще ↓' (More) button. The main window has a title bar with a back arrow, 'Атрибуты' (Attributes), 'Чат' (Chat), and a close button. Below the title bar are tabs: 'Исполнение' (Execution), 'Схема процесса' (Process Scheme), 'Входящие документы' (Incoming Documents), 'Внутренние документы' (Internal Documents), and 'Еще ↓' (More). The main content area is titled 'ОБРАЩЕНИЕ В СЛУЖБУ ТЕХПОДДЕРЖКИ' (Support Request). It contains two main sections: 'СВЕДЕНИЯ О ЗАЯВИТЕЛЕ' (Applicant Information) and 'ИСТОРИЯ' (History). The 'СВЕДЕНИЯ О ЗАЯВИТЕЛЕ' section shows: ФИО: Савенко Юрий Николаевич, Подразделение: ООО Тестовое подразделение, Должность: Сотрудник, Телефон (основной): +74954563865, E-mail: urtest-sd@yandex.ru. The 'ИСТОРИЯ' section shows a list of stages: 1.0 Формирование обращения (инициатор) by Системный А. (Completed, 02.12.2019 12:07) and 2.0 Решение и восстановление by Тестовый С.В. (Completed, 02.12.2019 14:50). Below this is the 'Текущий этап - 2.1 Решение и восстановление' (Current stage - 2.1 Solution and restoration) by Игоричкин А.А. (In progress, до: 11.12.2019 13:07). This section includes a 'Планируемая дата решения по обращению: 11.12.2019 13:07:04' and three expandable sections: 'СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ' (Content of the request), 'ДЕТАЛИ ОБРАЩЕНИЯ' (Details of the request), and 'ИСПОЛНЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ' (Execution of the request). The 'ДЕТАЛИ ОБРАЩЕНИЯ' section shows a comment: 'Комментарий оператора первой линии, передавшего обращение' (Comment of the first line operator who transferred the request) with the text 'Уточните, пожалуйста' (Please clarify). At the bottom of the window are 'Далее' (Next) and 'Сохранить' (Save) buttons.

Рисунок 110 — Окно карточки процесса

Чтобы развернуть окно с карточкой процесса нажмите на иконку в виде двойных стрелочек влево «». Чтобы свернуть окно с карточкой процесса нажмите на иконку в виде двойных стрелочек вправо «».

5.3.1.2 Окно карточки обращения

Карточка обращения состоит из двух частей (Рисунок 111):

- блока кнопок управления;
- страниц карточки в виде вкладок.

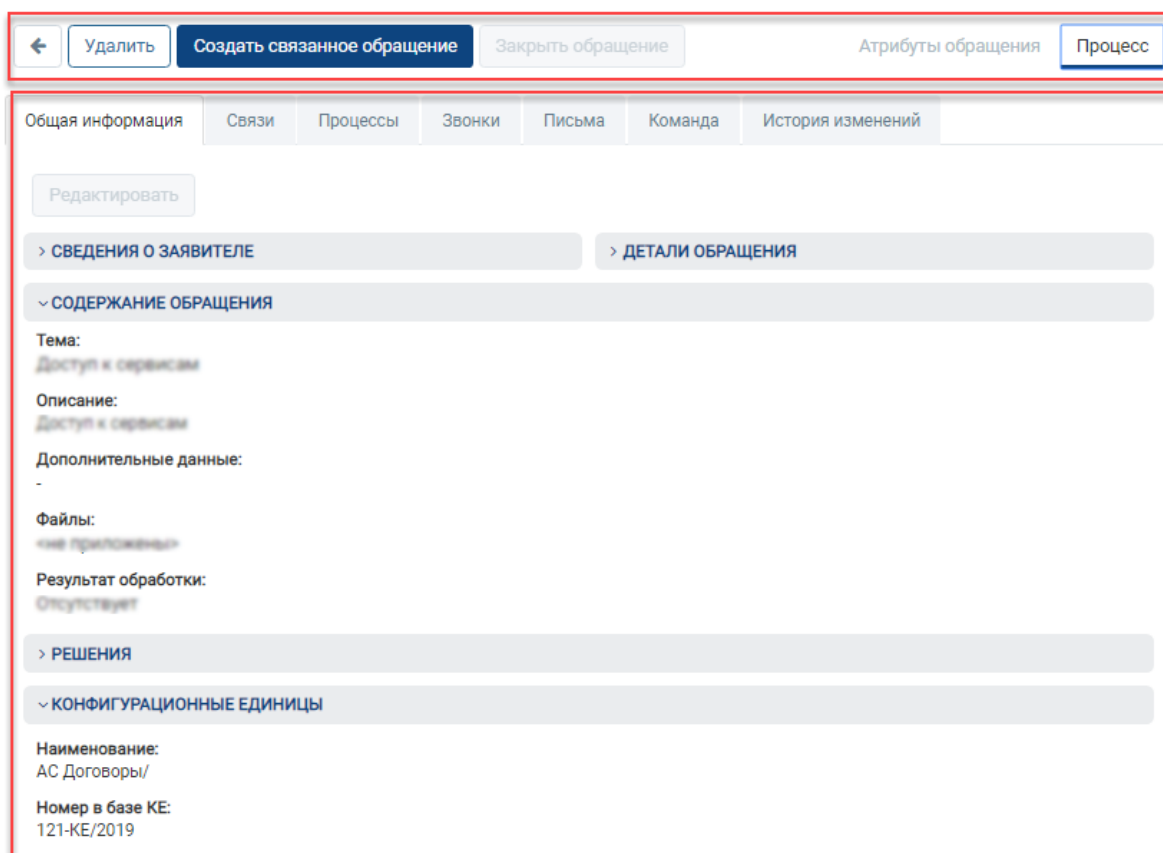


Рисунок 111 — Окно с карточкой обращения

В блоке управления отображаются следующие кнопки:

- «Удалить» — удаление карточки обращения без возможности её восстановления;
- «Создать связанное обращение» — запуск нового процесса, в котором создается карточка другого обращения, созданное обращение и то, из которого процесс был запущен, будут связаны между собой;

— «Закрыть обращение» — изменение статуса обращения. Кнопка доступна только для обращений, созданных вручную из реестра, до тех пор, пока не запущен процесс.

Для просмотра краткой информации о процессе обращения нажмите на «Атрибуты обращения» (Рисунок 112).

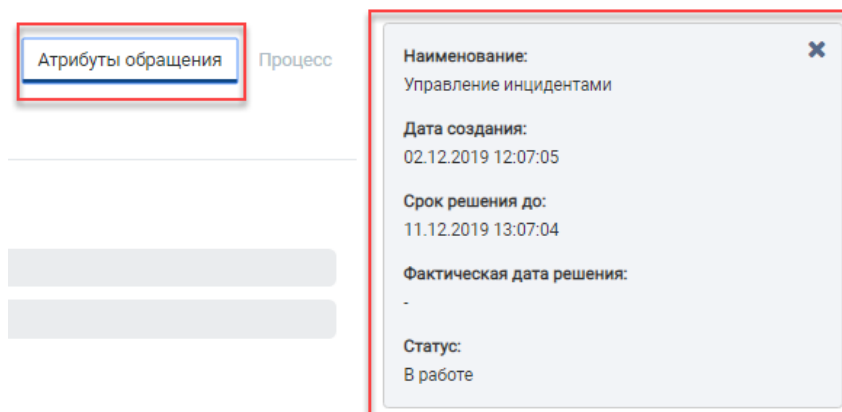


Рисунок 112— Атрибуты обращения

Карточка обращения состоит из вкладок:

- «Общая информация» — информация об обращении, есть кнопка «Редактировать» для внесения изменений в карточку;
- «Связи» — информация о зависимостях обращений друг с другом;
- «Процессы» — информация о связанных процессах с обращением. Есть возможность запустить новый процесс;
- «Звонки» — просмотр информации о совершенных звонках;
- «Письма» — просмотр истории сообщений;
- «Команда» — список операторов, участвовавших в процессе;
- «История изменений» — просмотр информации о всех действиях с процессом.

5.3.1.3 Вкладка «Общая информация»

На вкладке «Общая информация» отображаются блоки (Рисунок 113):

- «Описание»;
- «Решения»;
- «Данные о заявителе»;
- «Детали обращения»;

— «Конфигурационные единицы».

Общая информация

Связи

Процессы

Звонки

Письма

Команда

ClearQuest

История изменений

Редактировать

> СВЕДЕНИЯ О ЗАЯВИТЕЛЕ

> ДЕТАЛИ ОБРАЩЕНИЯ

▼ СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Тема:

W00K2000000876 Просьба изменить актуальное состояние (Ответственный: Кононенко И.)

Описание:

На сайте ФИПС в открытых реестрах ТЗ 386755 - Статус: прекратил действие (последнее изменение статуса: 30.05.2015)
(380) Дата внесения записи в Государственный реестр: 12.04.2017 - Правовая охрана Действует
Просьба изменить актуальное состояние

Дополнительные данные:

-

Файлы:

«не приложены»

Результат обработки:

-

> РЕШЕНИЯ

▼ КОНФИГУРАЦИОННЫЕ ЕДИНИЦЫ

Наименование:

Интернет-портал ФИПС. Открытые реестры/ИИПС

Номер в базе КЕ:

20-КЕ/2019

Рисунок 113— Вкладка «Общая информация»

Чтобы отредактировать информацию на карточке нажмите на кнопку «Редактировать» (Рисунок 114).

Внимание! Кнопка «Редактировать» активная, только когда нет ни одного запущенного процесса.

Общая информация

Связи

Процессы

Звонки

Письма

Команда

ClearQuest

История изменений

Отменить

Сохранить

> СВЕДЕНИЯ О ЗАЯВИТЕЛЕ

> ДЕТАЛИ ОБРАЩЕНИЯ

~ СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Тема: *

W04200000876 Просьба изменить актуальное состояние (Ответственный: Кононенко И.)

Описание: *

На сайте ФИПС в открытых реестрах ТЗ 386755 - Статус: прекратил действие (последнее изменение статуса: 30.05.2015)
(580) Дата внесения записи в Государственный реестр: 12.04.2017 - Правовая охрана Действует
Просьба изменить актуальное состояние=>

Дополнительные данные:

Файлы:

Результат обработки: *

Отсутствует

✕

> РЕШЕНИЯ

~ КОНФИГУРАЦИОННЫЕ ЕДИНИЦЫ

Тип КЕ:

Быстрый поиск...

Наименование/Номер/Детальные атрибуты:

Быстрый поиск...

Добавить

Наименование:

Интернет-портал ФИПС. Открытые реестры/ИИПС

Номер в базе КЕ:

20-КЕ/2019

Рисунок 114— Редактирование вкладки «Общая информация»

5.3.1.4 Вкладка «Связи»

На вкладке отображаются блоки (рисунок 115):

- «Зависит от» — добавление обращения, от которого зависит данное;
- «Относится к» — добавление обращения, которое зависит от данного.

Общая информация
Связи
Процессы
Звонки
Письма
Команда
История изменений

Редактировать

Зависит от

Обновить

№ п/п	Номер	Обращение	Тип	Категория	Тема	Заявитель	Услуга	Статус
1.	76-0/2019	Управление инцидентами	Инцидент	Поддержка АС	Доступ к сервисам	Савенко Юрий Николаевич	"АС Договоры". Сопровождение проекта	В работе

1 из 1

10
20
30

«»
<
1
>
»

Относится к

По данному запросу информация не найдена

Рисунок 115— Вкладка «Связи»

5.3.1.5 Вкладка «Процессы»

На вкладке отображается таблица со связанными процессами. Таблица списка состоит из столбцов (Рисунок 116):

- «№ п/п» — порядковый номер процедуры в списке;
- «Номер» — номер процесса в Системе: присваивается автоматически после создания обращения;
- «Процесс» — наименование процесса;
- «Подпроцесс» — количество запущенных подпроцессов или наименование этапа подпроцесса;
- «Текущий этап/Результат» — название текущего этапа основного процесса процедуры или результат исполнения;
- «Исполнитель» — Ф. И. О. оператора, назначенного на этап;
- «Срок исполнения этапа до» — планируемая дата завершения текущего этапа;
- «Фактическая дата завершения процесса/подпроцесса» — фактическая дата завершения процесса/подпроцесса.

Для просмотра карточки связанного процесса нажмите на номер процесса.

Общая информация	Связи	Процессы	Звонки	Письма	Команда	История изменений	
							Создать Обновить
№ п/п	Номер	Процесс	Подпроцесс	Текущий этап/ Результат	Исполнитель	Срок исполнения этапа до	Фактическая дата завершения процесса/ подпроцесса
1.	38-О/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	Тестовый С.В.	28.11.2019 05:34:00	-

Рисунок 116— Вкладка «Процессы»

5.3.1.6 Вкладка «Звонки»

На вкладке «Звонки» отображается информация о входящих и исходящих звонках, связанных с обращением.

Информация о звонках представлена в виде таблицы с колонками (Рисунок 117):

- «№ п/п» — порядковый номер звонка, сортировка по умолчанию по дате создания;
- «Дата (продолжительность, мин)» — дата звонка в формате дд.мм.гггг; в скобках указано время звонка в минутах;
- «Тип» — тип звонка входящий (←) или исходящий (→);
- «Абонент» — Ф. И. О. абонента;
- «Телефон» — телефон абонента.

Общая информация

Связи

Процессы

Звонки

Письма

Команда

История изменений

Зафиксировать звонок

Поиск: Быстрый поиск по звонкам...

№ п/п	Дата (продолжительность, мин)	Тип	Абонент	Телефон	>
1.	26.11.2019 11:25:36 (8)		Тестовый Сергей Владимирович	+7 927 365-94-70	>

Рисунок 117— Вкладка «Звонки»

5.3.1.7 Вкладка «Письма»

На вкладке отображаются входящие и исходящие письма. Информация о звонках представлена в виде таблицы с колонками (Рисунок 118):

- «№ п/п» — порядковый номер письма, сортировка по умолчанию по дате создания;
- «Дата» — дата и время письма;

— «Тип» — тип письма входящее () или исходящее ();

— «Тема» — тема письма;

— «Отправитель» — электронная почта абонента.

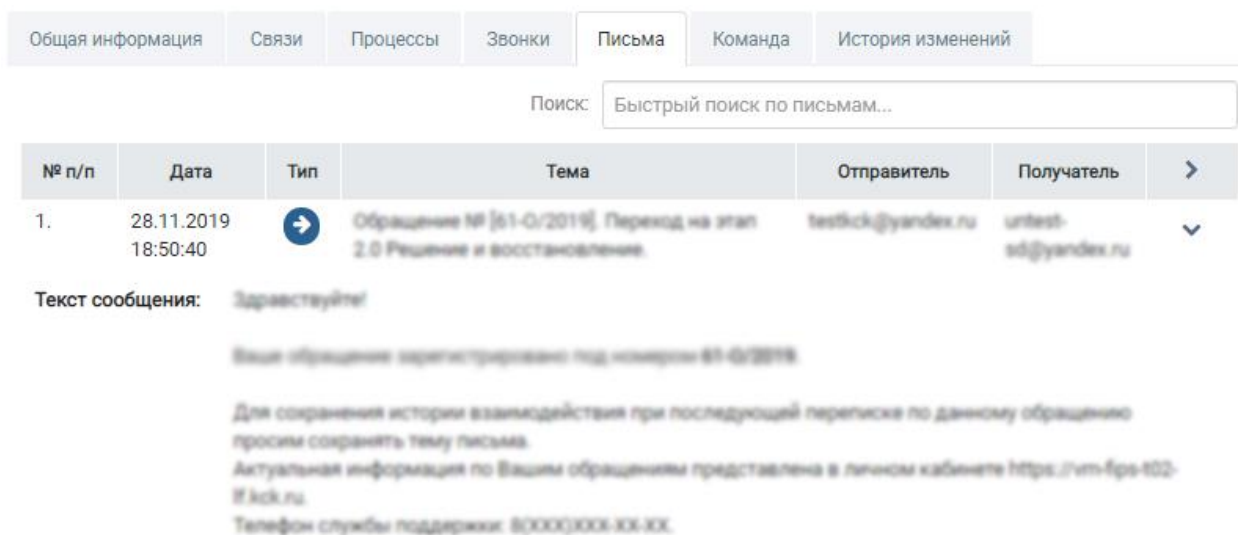


Рисунок 118 — Вкладка «Письма»

5.3.1.8 Вкладка «Команда»

На вкладке отображается список всех операторов, участвовавших в обработке обращения (Рисунок 119).

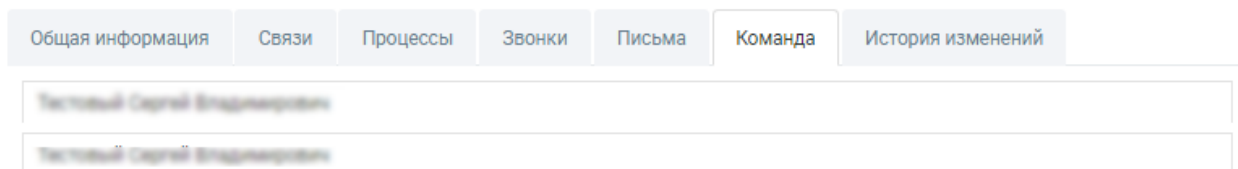


Рисунок 119— Вкладка «Команда»

5.3.1.9 Вкладка «История изменений»

На вкладке «История изменений» отображается таблица со списком действий, совершенных с карточкой обращения.

Таблица содержит столбцы (Рисунок 120):

- «№ п/п» — порядковый номер записи;
- «Дата и время» — дата и время сделанных изменений;
- «Инициатор изменения» — Ф. И. О. оператора, внесшего изменения;
- «Событие» — название изменения;
- «Описание события» — перечень внесенных изменений.

Общая информация	Связи	Процессы	Звонки	Письма	Команда	История изменений
------------------	-------	----------	--------	--------	---------	-------------------

№ п/п	Дата и время ▼	Инициатор изменения ⇅	Событие ⇅	Описание события
1.	02.12.2019 12:05:53	Система	Исполнение процесса	1. Действие: <i>Запуск процесса</i> Наименование: <i>Обращение в службу техподдержки</i>
2.	02.12.2019 12:05:53	Система	Исполнение процесса	1. Действие: <i>Переход на этап процесса</i> Наименование: <i>Обращение в службу техподдержки</i> Предыдущий этап: - Новый этап: <i>2.0 Решение и восстановление</i> 2. Действие: <i>Изменение текущего исполнителя процесса</i> Предыдущее значение: - Новое значение: <i>Тестовый С.В.</i>
3.	02.12.2019 12:05:53	Система	Изменение статуса	Предыдущее значение: <i>Новое</i> Новое значение: <i>В работе</i>
4.	02.12.2019 12:05:52	Система	Создание карточки	Создание из процесса <i>75-02-2019</i>

Рисунок 120 — Вкладка «История изменений»

5.4 Раздел «Мои задачи»

Раздел доступен пользователям с ролями «Оператор», «Контролер по подразделению», «Общий контролер», «Администратор модуля», «Архитектор маршрутов», «Системный Администратор».

Для перехода в раздел выберите в главном меню пункт «Мои задачи». В данном разделе отображаются задачи, исполнителем которых является текущий пользователь.

Перечень задач раздела может быть представлен в виде:

— режим «Список задач» — задачи представлены в виде табличного списка (Рисунок 121);

— режим «Календарь» — задачи распределены по датам окончания этапа в календарной сетке (Рисунок 122).

Мои задачи											
Всего задач		Просроченные	На исполнении	Не указана дата завершения		Список задач		Календарь	Скачать Excel файл	Обновить	Т
8		2	1	5							
№ п/п	Номер	Процесс	Подпроцесс	Задача	Дата постановки	Срок исполнения	Тип	Категория	Тема	Заявитель	Срочность
1.	39-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	26.11.2019 12:09	27.11.2019 20:09	Инцидент	Поддержка АС	Доступ к сервисам	Тестовый Сергей Владимирович	04 - Критическая
2.	38-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	25.11.2019 17:25	28.11.2019 08:34	Запрос на обслуживание	Услуги	Регистрация в сервисе электронной подачи заявок	Тестовый Сергей Владимирович	03 - Высокая
3.	75-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	02.12.2019 12:05	06.12.2019 08:05	Запрос на обслуживание	Поддержка АС	Доступ к сервисам	Тестовый Сергей Владимирович	
4.	14-0/2019	Обращение в техническую поддержку	-	2.0 Решение и восстановление (ожидание подпроцесса)	13.11.2019 18:29		Инцидент		Обновление ПО	Тестовая Светлана Владимировна	
5.	14-0/2019	Обращение в техническую поддержку	Запрос дополнительных данных	Предоставление данных (заявитель)	13.11.2019 18:40		Инцидент		Обновление ПО	Тестовая Светлана Владимировна	
6.	41-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	26.11.2019 12:45		Инцидент		Доступ к сервисам	Савко Юрий Николаевич	
7.	44-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	26.11.2019 15:52		Инцидент		Обращение	Тарабукин Антон Иванович	
8.	48-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление (ожидание подпроцесса)	27.11.2019 14:09		Инцидент		Доступ к сервисам	Тарабукин Антон Иванович	
1-8 из 8											
								10	20	30	<< < 1 > >>

Рисунок 121 — Раздел «Мои задачи» (список задач)

Мои задачи

Всего задач

На исполнении

Не указана дата завершения

6

1

5

Список задач

Календарь

Скачать Excel файл

Обновить

◀

📅

Декабрь 2019

▶

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
						1
2	3	4	5	6	7	8
48-0/2019				75-0/2019		
44-0/2019						
Загрузить все 5						
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29

Рисунок 122 — Раздел «Мои задачи» (календарь)

5.4.1 Режим «Список задач»

Рабочая область в режиме «Список задач» состоит из блоков:

- Список задач (Рисунок 123 — 2);
- панель управления (Рисунок 123 — 1);
- блок фильтрации (Рисунок 123 — 3).

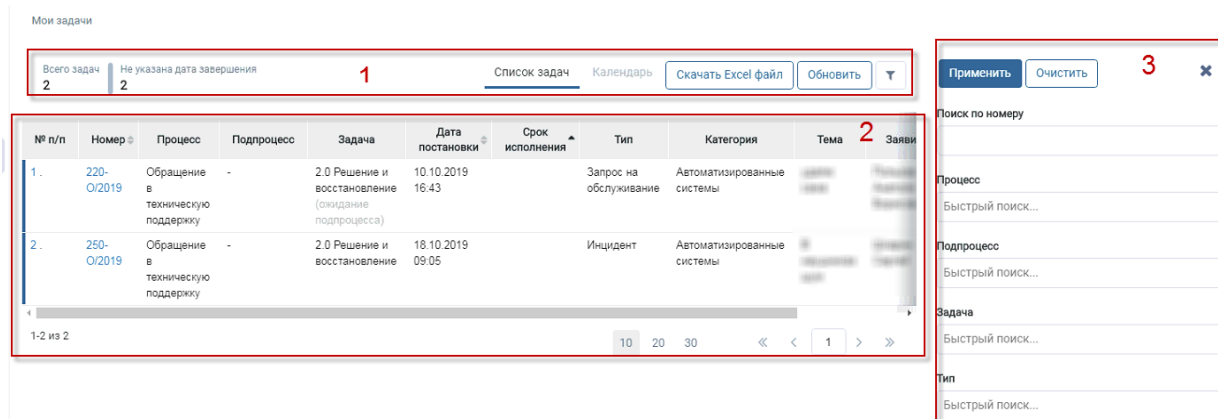


Рисунок 123 — Рабочая область раздела «Мои задачи»

Список задач

Принцип работы со списком описан в пункте 5.2.1.

По умолчанию задачи в таблице отсортированы по столбцу «Срок исполнения» по возрастанию. Доступна сортировка по столбцам «Дата постановки», «Номер».

Таблица состоит из столбцов:

- «№ п/п» — порядковый номер задачи в списке;
- «Номер» — номер процесса в Системе. Присваивается автоматически при инициации процесса;
- «Процесс» — наименование процесса;
- «Подпроцесс» — наименование подпроцесса;
- «Задача» — наименование текущего этапа процесса или подпроцесса, на котором находится исполнение процесса;
- «Дата постановки» — дата запуска процесса;
- «Срок исполнения» — дата завершения текущего этапа. Красным выделены просроченные даты, желтым — истекающие;
- «Тип» — тип обращения;
- «Категория» — категория обращения;
- «Тема» — тема обращения;
- «Заявитель» — Ф. И. О. заявителя;
- «Срочность» — срочность выполнения обращения.

Чтобы открыть карточку процесса, нажмите на порядковый номер задачи в списке или на номер процесса. *Карточка процесса содержит вкладки, описанные в пункте 5.4.*

Панель управления

Элементы панели управления описаны в пункте 5.2.2.

Блок фильтрации

Принцип работы с блоком фильтрации описан в пункте 5.2.3.

Блок фильтрации свернут по умолчанию.

Блок фильтрации содержит параметры (рисунок 124):

- «Поиск по номеру» — поиск по номеру процесса;
- «Процесс» — поиск по наименованию процесса;
- «Подпроцесс» — поиск по наименованию подпроцесса;
- «Задача» — поиск по наименованию задачи (этапа), на котором находится процесс;
- «Тип» — поиск по типу процесса;
- «Категория» — поиск по категории обращения;
- «Тема» — поиск по теме обращения;
- «Заявитель» — поиск по Ф. И. О. заявителя;
- «Срочность» — поиск по срочности выполнения обращения.
- «Срок исполнения» — поиск по периоду исполнения процедуры (дополнительный параметр фильтрации);
- «Дата постановки» — поиск по периоду постановки задачи (дополнительный параметр фильтрации).

Применить

Очистить

×

Поиск по номеру

Процесс

Быстрый поиск...

Подпроцесс

Быстрый поиск...

Задача

Быстрый поиск...

Срок исполнения

с

ДД.ММ.ГГГГ

 по

ДД.ММ.ГГГГ

Дата постановки

с

ДД.ММ.ГГГГ

 по

ДД.ММ.ГГГГ

Тип

Быстрый поиск...

Категория

Тема

Заявитель

Срочность

+ Добавить критерий

Рисунок 124 — Блок фильтрации

5.4.2 Режим «Календарь»

Календарь по умолчанию отображается на уровне «Месяц». Уровень включает в себя список задач на месяц (Рисунок 125).

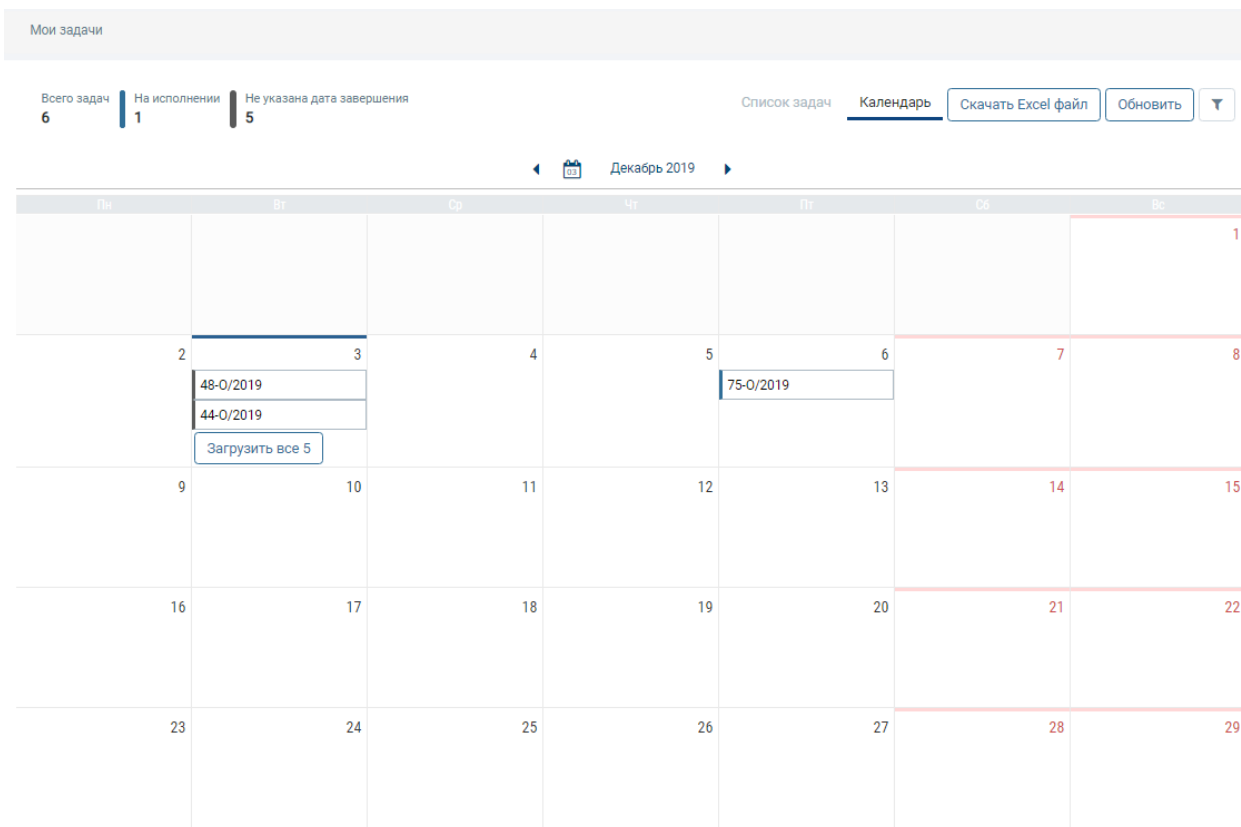


Рисунок 125 — Список задач в режиме «Календарь»

Список задач

По умолчанию отображаются задачи на текущий месяц. Для перехода к другим датам воспользуйтесь иконками «◀» или «▶».

Слева от каждой задачи отображается индикатор, определяющий статус выполнения задачи. Красным цветом отмечены просроченные задачи, серым цветом отмечены текущие задачи, а синим — отмечены задачи без указанной даты завершения.

Количественное соотношение задач указано слева над общим списком.

Календарь состоит из отдельных ячеек, каждая ячейка содержит список задач с общей датой окончания текущего этапа.

Ячейка календаря на уровне «Месяц» содержит информацию (Рисунок 126):

- дата (1);
- индикатор, определяющий статус выполнения каждой задачи (2);
- кнопка для отображения всех задач (3).

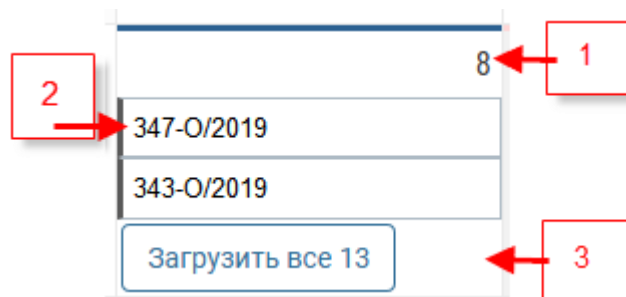


Рисунок 126 — Ячейка календаря на уровне «Месяц»

Для просмотра информации о задаче наведите курсор на номер процесса. Отобразится всплывающее окно с информацией (Рисунок 127):

- «Номер»;
- «Процесс»;
- «Подпроцесс»;
- «Задача»;
- «Срок исполнения».

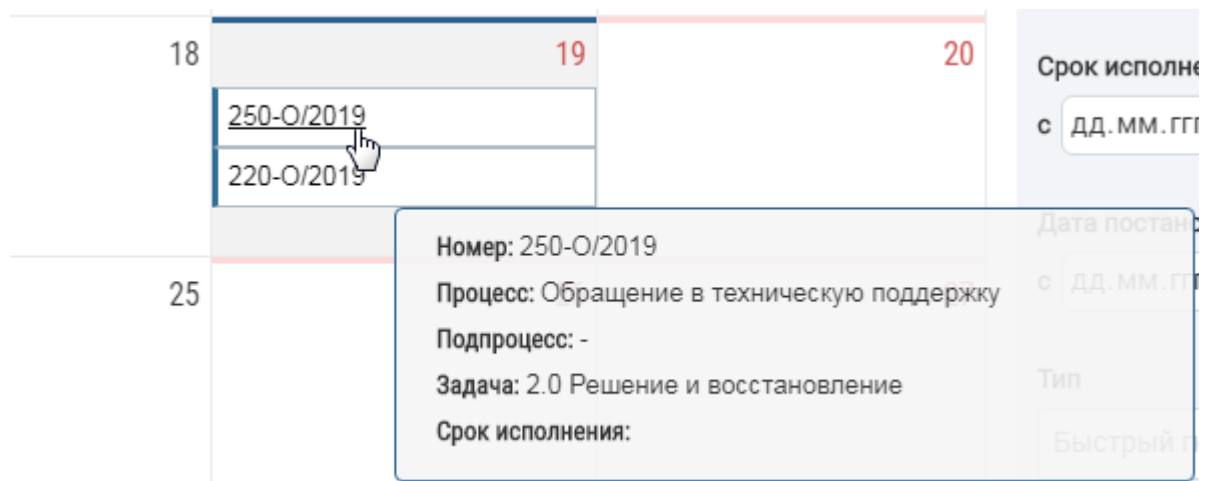


Рисунок 127 — Всплывающее окно информации о процессе

Для перехода к списку задач на один день нажмите на выбранную дату.

Отобразится таблица со столбцами (Рисунок 128):

- «Срок исполнения» — срок исполнения задачи;
- «Номер» — номер процесса в Системе: присваивается автоматически после старта процесса;
- «Процесс» — наименование процесса;
- «Подпроцесс» — наименование подпроцесса;
- «Задача» — название текущего этапа.

Мои задачи

Всего задач

1

На исполнении

1

Список задач

Календарь

Скачать Excel файл

Обновить

02

ПТ 6 Декабрь 2019

Срок исполнения	Номер	Процесс	Подпроцесс	Задача	Тип	Категория	Тема	Заявитель	Срочность
06.12.2019 05:05	75-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	Запрос на обслуживание	Поддержка АС	Доступ к сервисам	Тестовый Сергей Владимирович	

Рисунок 128 — Список задач на один день

Для перехода к процессу нажмите на номер процесса. *Карточка процесса содержит вкладки, описанные в пункте 5.4.*

Для перехода к календарю на уровне «Год», нажмите на область с текущим месяцем (Рисунок 129), отобразится календарь на год (Рисунок 130).

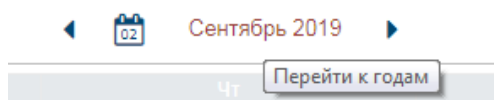


Рисунок 129 — Переход к годам

Всего задач

372

+133

Просроченные

182

+98

Текущие

2

Не указана дата завершения

188

+35

Список задач

Календарь

Скачать Excel файл

Обновить

◀

29

▶

2019

Январь

Нет активных задач

Февраль

Нет активных задач

Март

81 (59)

Апрель

36 (22)

Май

27 (9)

Июнь

14 (5)

Июль

3

Август

15 (3)

Сентябрь

4

Октябрь

2

188 (35)

2

Ноябрь

Нет активных задач


Декабрь

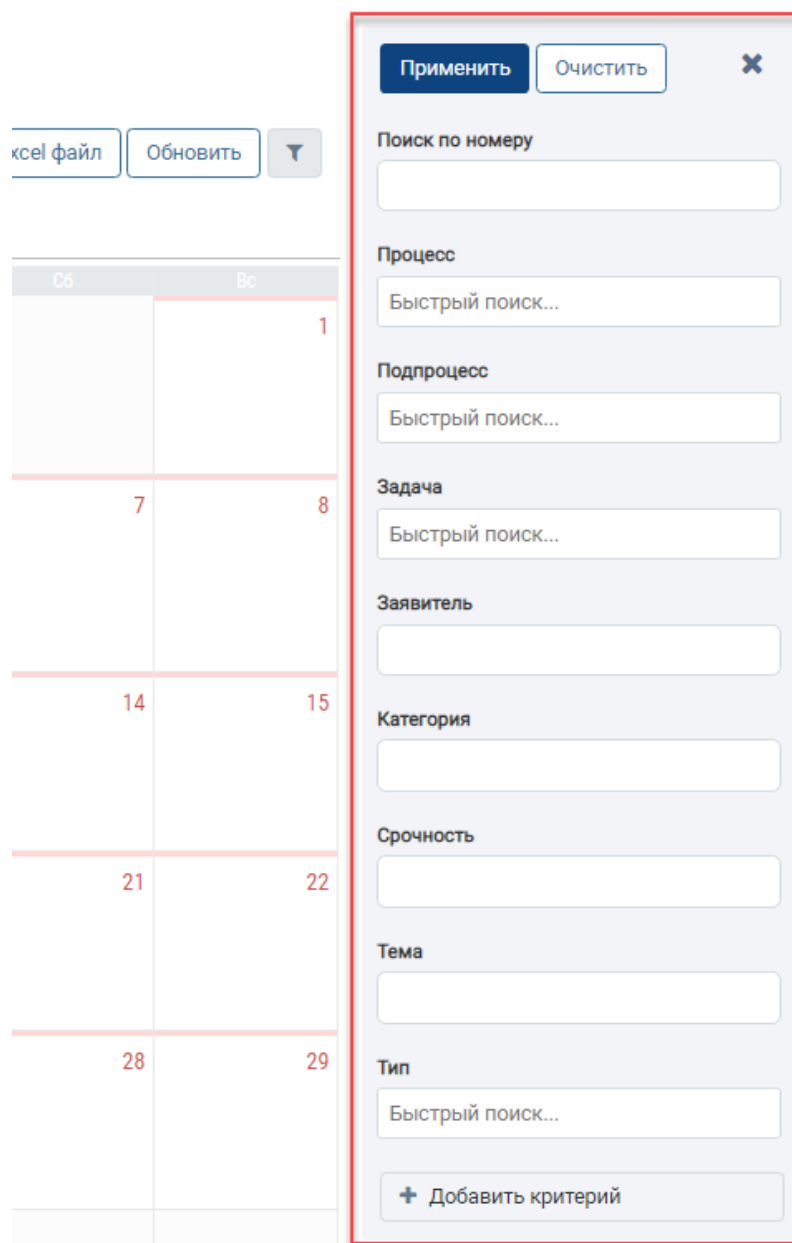
Нет активных задач

Рисунок 130 — Календарь на уровне «Год»

Для возврата к режиму отображения на уровне «Месяц», выберите интересующий месяц.

Блок фильтрации

При загрузке страницы блок фильтрации свернут. Чтобы раскрыть блок, нажмите иконку «». Отобразится блок фильтрации (Рисунок 131). Блок фильтрации в режиме «Календарь» аналогичен блоку фильтрации в режиме «Список задач», описанному в 5.4.1.



The image shows a web interface for task management. On the left is a calendar grid with dates 1 through 29. Above the calendar are buttons: 'xcel файл', 'Обновить', and a dropdown arrow icon. On the right is a filter sidebar, outlined in red. The sidebar has a close button (X) and two main buttons: 'Применить' (Apply) and 'Очистить' (Clear). Below these are several filter sections, each with a search input field: 'Поиск по номеру' (Search by number), 'Процесс' (Process), 'Подпроцесс' (Subprocess), 'Задача' (Task), 'Заявитель' (Applicant), 'Категория' (Category), 'Срочность' (Urgency), 'Тема' (Topic), and 'Тип' (Type). At the bottom of the sidebar is a button '+ Добавить критерий' (Add criterion).

Рисунок 131 — Блок фильтрации в режиме «Календарь»

5.5 Раздел «Открытые задачи»

Раздел доступен пользователям с ролями «Контролер по подразделению», «Общий контролер», «Администратор модуля», «Системный Администратор».

Для перехода в раздел выберите в главном меню пункт «Открытые задачи». В данном разделе отображаются все процессы, находящиеся на исполнении в Системе.

Перечень задач раздела может быть представлен в виде:

— режим «Список задач» — задачи представлены в виде табличного списка (Рисунок 132);

— режим «Календарь» — задачи распределены по датам окончания этапа в календарной сетке (Рисунок 133).

Рисунок 132 – Раздел «Открытые задачи» (список задач)

Рисунок 133 – Раздел «Открытые задачи» (календарь)

- список задач;
- панель управления;
- блок фильтрации.

Открытые задачи

Всего задач

17

Просроченные

2

На исполнении

3

Не указана дата завершения

11

В очереди

1

Список задач

Календарь

Скачать Excel файл

Обновить

Т

№ п/п	Номер	Процесс	Подпроцесс	Задача	Исполнитель	Дата постановки	Срок исполнения	Тип
1.	39-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	Тестовый С.В.	26.11.2019 12:09	27.11.2019 20:09	Инцидент
2.	38-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	Тестовый С.В.	25.11.2019 17:25	26.11.2019 08:34	Запрос на обслужи
3.	75-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	Тестовый С.В.	02.12.2019 12:05	06.12.2019 08:05	Запрос на обслужи
4.	79-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.1 Решение и восстановление	Вторников А.А. Белкин В.О.	02.12.2019 14:56	06.12.2019 08:25	Инцидент
5.	76-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.1 Решение и восстановление	Вторников А.А.	02.12.2019 14:50	11.12.2019 13:07	Инцидент
6.	14-0/2019	Обращение в техническую поддержку	-	2.0 Решение и восстановление (инцидент)	Тестовый С.В.	13.11.2019 18:29		Инцидент
7.	14-0/2019	Обращение в техническую поддержку	Запрос дополнительных данных (заявитель)	Предоставление данных (заявитель)	Тестовый С.В.	13.11.2019 18:40		Инцидент
8.	41-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	Тестовый С.В.	26.11.2019 12:45		Инцидент
9.	44-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	Тестовый С.В.	26.11.2019 15:52		Инцидент

Применить

Очистить

×

Поиск по номеру

Процесс

Быстрый поиск...

Подпроцесс

Быстрый поиск...

Задача

Быстрый поиск...

Исполнитель

Быстрый поиск...

Заявитель

Категория

Срочность

Тема

Тип

Быстрый поиск...

Рисунок 134 — Рабочая область раздела «Открытые задачи»

Список задач

Принцип работы со списком описан в пункте 5.2.1.

По умолчанию записи в таблице отсортированы по столбцу «Срок исполнения» по возрастанию. Доступна сортировка по столбцам «Номер», «Дата постановки».

Таблица состоит из столбцов:

- «№ п/п» — порядковый номер задачи в списке;
- «Номер» — номер процесса в Системе. Присваивается автоматически при инициации процесса;
- «Процесс» — наименование процесса;
- «Подпроцесс» — наименование подпроцесса;
- «Задача» — наименование текущего этапа процесса или подпроцесса, на котором находится исполнение процесса;
- «Дата постановки» — дата запуска процесса;
- «Срок исполнения» — дата завершения текущего этапа. Красным выделены просроченные даты, желтым — истекающие;
- «Тип» — тип обращения;
- «Категория» — категория обращения

- «Тема» — тема обращения;
- «Заявитель» — Ф. И. О. заявителя;
- «Срочность» — срочность выполнения обращения.

Чтобы открыть карточку исполнения процесса нажмите один раз на порядковый номер задачи в таблице или номер процесса. *Карточка процесса содержит вкладки, описанные в пункте 5.4.*

Панель управления

Элементы панели управления описаны в пункте 5.2.2.

Блок фильтрации

Принцип работы с блоком фильтрации описан в пункте 5.2.3.

Блок фильтрации свернут по умолчанию. Блок фильтрации содержит параметры (рисунок 135):

- «Поиск по номеру» — поиск по номеру процесса;
- «Процесс» — поиск по наименованию процесса;
- «Подпроцесс» — поиск по наименованию подпроцесса;
- «Задача» — поиск по наименованию задачи (этапа), на котором находится процесс;
- «Исполнитель» — поиск по Ф. И. О. исполнителя текущего этапа процесса;
- «Тип» — поиск по типу процесса;
- «Категория» — поиск по категории обращения;
- «Тема» — поиск по теме обращения;
- «Заявитель» — поиск по Ф. И. О. заявителя;
- «Срочность» — поиск по срочности выполнения обращения.
- «Срок исполнения» — поиск по периоду исполнения процедуры (дополнительный параметр фильтрации);
- «Дата постановки» — поиск по периоду постановки задачи (дополнительный параметр фильтрации);
- «Подразделение» — поиск по наименованию подразделения исполнителя процесса (дополнительный параметр фильтрации).

Применить

Очистить

×

Поиск по номеру

Процесс

Быстрый поиск...

Подпроцесс

Быстрый поиск...

Задача

Быстрый поиск...

Исполнитель

Быстрый поиск...

Срок исполнения

с

дд.мм.гггг

по

дд.мм.гггг

Дата постановки

с

дд.мм.гггг

по

дд.мм.гггг

Подразделение

Быстрый поиск...

Тип

Быстрый поиск...

Категория

Тема

Заявитель

Срочность

+ Добавить критерий

Рисунок 135 — Блок фильтрации

5.5.2 Режим «Календарь»

Принцип работы в режиме «Календарь» описан в пункте 5.4.2

5.6 Раздел «Очередь обращений»

Раздел доступен пользователям с ролями «Оператор», «Контролер по подразделению», «Общий контролер», «Администратор модуля», «Системный Администратор».

Для перехода в раздел выберите в главном меню пункт «Очередь обращений». В данном разделе отображаются все процессы без назначенных исполнителей.

Принцип работы в разделе «Очередь обращений» аналогичен работе в разделе «Открытые задачи» и описан в пункте 5.5.

Исключение составляют дополнительные возможности по назначению задач, описанные далее.

5.7 Раздел «Мои обращения»

Раздел доступен пользователям с ролями «Оператор», «Контролер по подразделению», «Общий контролер», «Администратор модуля», «Архитектор маршрутов», «Системный Администратор».

Для перехода в раздел выберите в главном меню пункт «Мои обращения». В данном разделе отображаются только те процессы и подпроцессы, в которых был участником текущий пользователь (не зависимо от роли).

Перечень процессов раздела представлен в виде списка процессов и подпроцессов (Рисунок 136).

Мои обращения

Всего процессов

13

На исполнении

9

Исполненные

4

Скачать Excel файл

Обновить

▼

№ п/п	Номер	Процесс	Подпроцесс	Текущий этап/ Результат	Исполнитель	Дата создания	Срок завершения до	Дата фактического завершения	Версия процесса	Тип
1.	79- О/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.1 Решение и восстановление	Игоринкин А.А. Белые В.О.	02.12.2019 12:25	11.12.2019 08:25	6 от 28.11.2019 14:02:25		Инцидент
2.	76- О/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.1 Решение и восстановление	Игоринкин А.А.	02.12.2019 12:07	16.12.2019 13:07	6 от 28.11.2019 14:02:25		Инцидент
3.	75- О/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	Тестовый С.В.	02.12.2019 12:05	06.12.2019 08:05	6 от 28.11.2019 14:02:25		Запрос на обслуживание
4.	48- О/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	Тестовый С.В.	27.11.2019 14:09		5 от 15.11.2019 12:15:23		Инцидент
5.	44- О/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	Тестовый С.В.	26.11.2019 15:52		5 от 15.11.2019 12:15:23		Инцидент
6.	41- О/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	Тестовый С.В.	26.11.2019 12:45		5 от 15.11.2019 12:15:23		Инцидент
7.	39- О/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	Тестовый С.В.	26.11.2019 12:09		6 от 28.11.2019 14:02:25		Инцидент

Рисунок 136 — Раздел «Мои обращения»

Рабочая область раздела «Мои обращения» состоит из блоков (Рисунок 137):

- список процессов и подпроцессов;
- панель управления;
- блок фильтрации.

Мои обращения

Всего процессов

13

На исполнении

9

Исполненные

4

Скачать Excel файл

Обновить

Т

№ п/п	Номер	Процесс	Подпроцесс	Текущий этап/Результат	Исполнитель	Дата создания	Срок завершения до	Ф
1.	79-O/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.1 Решение и восстановление	Вторичкин А.А. Беляев В.О.	02.12.2019 12:25	11.12.2019 08:25	
2.	76-O/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.1 Решение и восстановление	Вторичкин А.А.	02.12.2019 12:07	16.12.2019 13:07	
3.	75-O/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	Тестовый С.В.	02.12.2019 12:05	06.12.2019 08:05	
4.	48-O/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	Тестовый С.В.	27.11.2019 14:09		
5.	44-O/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	Тестовый С.В.	26.11.2019 15:52		
6.	41-O/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	Тестовый С.В.	26.11.2019 12:45		
7.	39-O/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	Тестовый С.В.	26.11.2019 12:09		
8.	38-O/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	Тестовый С.В.	25.11.2019 16:34		
9.	14-O/2019	Обращение в техническую поддержку	-	2.0 Решение и восстановление	Тестовый С.В.	13.11.2019 18:29		
10.	74-O/2019	Обращение в службу	-	Выполнено		29.11.2019 11:05	09.12.2019 16:05	29 11

Применить

Очистить

×

☐ Запущенные мной

Поиск по номеру

Процесс

Быстрый поиск...

Подпроцесс

Быстрый поиск...

☐ Скрыть завершённые

☐ Скрыть на исполнении

☒ Скрыть подпроцессы

Заявитель

Категория

Срочность

Тема

Тип

Быстрый поиск...

Рисунок 137 — Рабочая область раздела «Мои обращения»


Список процессов

Принцип работы со списком описан в пункте 5.2.1.

По умолчанию задачи в таблице отсортированы по столбцу «Номер» по убыванию. Завершённые процессы и их подпроцессы расположены внизу списка под открытыми процессами. Сортировка внутри завершённых процессов по убыванию номера. Открытые просроченные процессы отображаются в начале списка. Остальные открытые процессы отсортированы в порядке убывания номера.

Таблица состоит из столбцов:

- «№ п/п» — порядковый номер процесса в списке;
- «Номер» — номер процесса в Системе: присваивается автоматически при запуске процесса;
- «Процесс» — наименование процесса;
- «Подпроцесс» — наименование подпроцесса;
- «Текущий этап/Результат» — наименование текущего этапа исполнения процесса или результат;

- «Исполнитель» — Ф. И. О. исполнителей текущего этапа процесса;
- «Дата создания» — дата и время запуска процесса или подпроцесса;
- «Срок завершения до» — расчетные дата и время завершения исполнения текущего этапа процесса;
- «Дата фактического завершения» — дата и время фактического завершения исполнения текущего этапа процесса;
- «Тип» — тип обращения;
- «Категория» — категория обращения
- «Тема» — тема обращения;
- «Заявитель» — Ф. И. О. заявителя;
- «Срочность» — срочность выполнения обращения;
- Управление «» — управление процессом.

Доступные действия (Рисунок 138):

- Прервать процесс «» — принудительное завершение маршрута процесса.

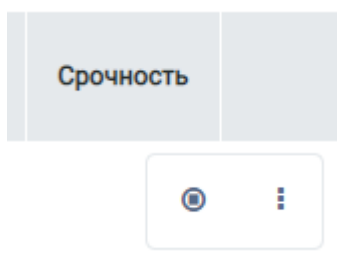


Рисунок 138 — Управление процессом

Чтобы открыть карточку процесса, нажмите на порядковый номер процесса в списке или на номер процесса. *Карточка процесса содержит вкладки, описанные в пункте 5.4.*

Панель управления

Элементы панели управления описаны в пункте 5.2.2.

Блок фильтрации

Блок фильтрации свернут по умолчанию. *Принцип работы с блоком фильтрации описан в пункте 5.2.3.*

Блок фильтрации содержит параметры (Рисунок 139):

- «Запущенные мной» — чекбокс, оставляет только процессы, запущенные текущим пользователем;
- «Поиск по номеру» — поиск по номеру процесса;
- «Процесс» — поиск по наименованию процесса;
- «Подпроцесс» — поиск по наименованию подпроцесса;

— «Скрыть завершённые» — чекбокс, скрывает завершённые процессы и подпроцессы;

— «Скрыть на исполнении» — чекбокс, скрывает процессы на исполнении;

— «Скрыть подпроцессы» — чекбокс, скрывает подпроцессы;

— «Тип» — поиск по типу процесса;

— «Категория» — поиск по категории обращения;

— «Тема» — поиск по теме обращения;

— «Заявитель» — поиск по Ф. И. О. заявителя;

— «Срочность» — поиск по срочности выполнения обращения;

— «Завершение процесса» — поиск по периоду завершения процесса (дополнительный параметр фильтрации);

— «Текущий этап» — поиск по наименованию текущего этапа процесса (дополнительный параметр фильтрации);

— «Результат» — поиск по результату исполнения процесса (дополнительный параметр фильтрации);

— «Исполнитель» — поиск по Ф. И. О. исполнителя текущего этапа процесса (дополнительный параметр фильтрации).

Поиск Очистить

☐ Запущенные мной

Поиск по номеру

Процесс

Быстрый поиск...

Подпроцесс

Быстрый поиск...

☐ Скрыть завершенные

☐ Скрыть на исполнении

☒ Скрыть подпроцессы

Завершение процесса

с по

Текущий этап

Быстрый поиск...

Результат

Быстрый поиск...

Исполнитель

Быстрый поиск...

Тип

Быстрый поиск...

Категория

Тема

Заявитель

Срочность

+ Добавить критерий

Рисунок 139 — Блок фильтрации раздела «Мои обращения»

5.8 Раздел «Контроль исполнения»

Раздел доступен пользователям с ролями «Контролер по подразделению», «Общий контролер», «Администратор модуля», «Архитектор маршрутов», «Системный Администратор».

Для перехода в раздел выберите в главном меню пункт «Контроль исполнения». В данном разделе отображаются все процессы с подпроцессами, находящиеся на исполнении и завершённые.

Перечень процессов раздела представлен в виде списка процессов и подпроцессов (Рисунок 140).

Контроль исполнения										
Всего процессов		На исполнении		Исполненные		Скачать Excel файл Обновить ▼				
19		15		4						
№ п/п	Номер	Процесс	Подпроцесс	Текущий этап/Результат	Исполнитель	Дата создания	Срок завершения до	Дата фактического завершения	Версия процесса	Тип
1.	80-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление		02.12.2019 12:26			6 от 28.11.2019 14:02:25	Инцидент
2.	79-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.1 Решение и восстановление	Вторничин А.А. Белых В.О.	02.12.2019 12:25	11.12.2019 08:25		6 от 28.11.2019 14:02:25	Инцидент
3.	78-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	Скворцов Г.Н.	02.12.2019 12:22			6 от 28.11.2019 14:02:25	Инцидент
4.	77-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	Скворцов Г.Н.	02.12.2019 12:07			6 от 28.11.2019 14:02:25	Инцидент
5.	76-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.1 Решение и восстановление	Вторничин А.А.	02.12.2019 12:07	16.12.2019 13:07		6 от 28.11.2019 14:02:25	Инцидент
6.	75-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	Тестовый С.В.	02.12.2019 12:05	06.12.2019 08:05		6 от 28.11.2019 14:02:25	Запрос на обслуживание
7.	67-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	Тарабукин А.И.	29.11.2019 09:33			6 от 28.11.2019 14:02:25	Инцидент

Рисунок 140 — Раздел «Контроль исполнения»

Рабочая область раздела «Контроль исполнения» состоит из блоков (Рисунок 141):

- список процессов и подпроцессов;
- панель управления;
- блок фильтрации.

Контроль исполнения

Всего процессов

19

На исполнении

15

Исполненные

4

Скачать Excel файл

Обновить

Т

Применить

Очистить

×

Поиск по номеру

Процесс

Быстрый поиск...

Подпроцесс

Быстрый поиск...

☐ Скрыть завершенные

☐ Скрыть на исполнении

☒ Скрыть подпроцессы

E-mail

Заявитель

Идентификатор заявителя

Категория

Способ подачи обращения

Срочность

№ п/п	Номер	Процесс	Подпроцесс	Текущий этап/Результат	Исполнитель	Дата создания	Срок завершения до	Ф
1.	80-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление		02.12.2019 12:26		
2.	79-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.1 Решение и восстановление	Вторичкин А.А. Селива В.О.	02.12.2019 12:25	11.12.2019 08:25	
3.	78-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	Скворцов Г.Н.	02.12.2019 12:22		
4.	77-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	Скворцов Г.Н.	02.12.2019 12:07		
5.	76-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.1 Решение и восстановление	Вторичкин А.А.	02.12.2019 12:07	16.12.2019 13:07	
6.	75-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	Тестовый С.В.	02.12.2019 12:05	06.12.2019 08:05	
7.	67-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	Таратыгин А.И.	29.11.2019 09:33		
8.	61-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	Мещерякова А.В. Таратыгин А.И.	28.11.2019 18:50		
9.	59-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	Мещерякова А.В. Таратыгин А.И.	28.11.2019 18:49		
10.	48-0/2019	Обращение в службу техподдержки	-	2.0 Решение и восстановление	Тестовый С.В.	27.11.2019 14:09		

Рисунок 141 — Рабочая область раздела «Контроль исполнения»


Список процессов

Принцип работы со списком описан в пункте 5.2.1.

По умолчанию задачи в таблице отсортированы по столбцу «Номер» по убыванию. Завершенные процессы и их подпроцессы расположены внизу списка под открытыми процессами. Сортировка внутри завершенных процессов по убыванию номера. Открытые просроченные процессы отображаются в начале списка. Остальные открытые процессы отсортированы в порядке убывания номера.

Таблица состоит из столбцов:

- «№ п/п» — порядковый номер процесса в списке;
- «Номер» — номер процесса в Системе: присваивается автоматически при запуске процесса;
- «Процесс» — наименование процесса;
- «Подпроцесс» — наименование подпроцесса;
- «Текущий этап/Результат» — наименование текущего этапа исполнения процесса или результат;

- «Исполнитель» — Ф. И. О. исполнителей текущего этапа процесса;
- «Дата создания» — дата и время запуска процесса или подпроцесса;
- «Срок завершения до» — расчетные дата и время завершения исполнения текущего этапа процесса;
- «Дата фактического завершения» — дата и время фактического завершения исполнения текущего этапа процесса;
- «Тип» — тип обращения;
- «Категория» — категория обращения
- «Тема» — тема обращения;
- «Заявитель» — Ф. И. О. заявителя;
- «Срочность» — срочность выполнения обращения;
- Управление «» — управление процессом.

Доступные действия (Рисунок 142):

- Прервать процесс «» — принудительное завершение маршрута процесса.

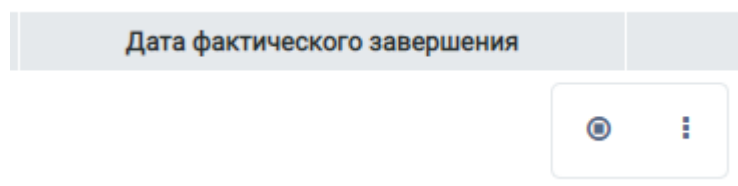


Рисунок 142 — Управление процессом

Чтобы открыть карточку процесса, нажмите на порядковый номер процесса в списке или на номер процесса. *Карточка процесса содержит вкладки, описанные в пункте 5.4.*

Панель управления

Элементы панели управления описаны в пункте 5.2.2.

Блок фильтрации

Блок фильтрации свернут по умолчанию. *Принцип работы с блоком фильтрации описан в пункте 5.2.3.*

Блок фильтрации содержит параметры (рисунок 143):

- «Поиск по номеру» — поиск по номеру процесса;
- «Процесс» — поиск по наименованию процесса;
- «Подпроцесс» — поиск по наименованию подпроцесса;
- «Скрыть завершенные» — чекбокс, скрывает завершенные процессы и подпроцессы;
- «Скрыть на исполнении» — чекбокс, скрывает процессы на исполнении;

- «Скрыть подпроцессы» — чекбокс, скрывает подпроцессы;
- «Тип» — поиск по типу процесса;
- «Категория» — поиск по категории обращения;
- «Тема» — поиск по теме обращения;
- «Заявитель» — поиск по Ф. И. О. заявителя;
- «Срочность» — поиск по срочности выполнения обращения;
- «Завершение процесса» — поиск по периоду завершения процесса (дополнительный параметр фильтрации);
 - «Текущий этап» — поиск по наименованию текущего этапа процесса (дополнительный параметр фильтрации);
 - «Результат» — поиск по результату исполнения процесса (дополнительный параметр фильтрации);
 - «Исполнитель» — поиск по Ф. И. О. исполнителя текущего этапа процесса (дополнительный параметр фильтрации);
 - «Подразделение» — поиск по наименованию подразделения исполнителя процесса (дополнительный параметр фильтрации).

Поиск

Очистить

×

Поиск по номеру

Процесс

Быстрый поиск...

Подпроцесс

Быстрый поиск...

☐ Скрыть завершенные

☐ Скрыть на исполнении

☒ Скрыть подпроцессы

Завершение процесса

с

по

Текущий этап

Быстрый поиск...

Результат

Быстрый поиск...

Исполнитель

Быстрый поиск...

Подразделение

Быстрый поиск...

Заявитель

Категория

Срочность

Тема

Тип

Быстрый поиск...

+

Добавить критерий

Рисунок 143 — Блок фильтрации

5.9 Карточка процесса

Карточка процесса объединяет страницы с информацией по процессу в виде вкладок (Рисунок 144):

- «Исполнение» — история исполнения этапов и блок исполнения текущего этапа;
- «Схема процесса» — графическое отображение процесса;
- «Входящие документы» — просмотр документов, приложенных внешним пользователем (заявителем) при старте процесса и на этапах его исполнения;
- «Внутренние документы» — просмотр документов, приложенных внутренним пользователем (сотрудником компании) на этапах исполнения процесса;
- «Команда процесса» — список пользователей, принимающих участие в исполнении процесса.

Открытые задачи > 39-О/2019

←

Атрибуты

Чат

Исполнение

Схема процесса

Входящие документы

Внутренние документы

Команда процесса

ОБРАЩЕНИЕ В СЛУЖБУ ТЕХПОДДЕРЖКИ

▼

СВЕДЕНИЯ О ЗАЯВИТЕЛЕ

ФИО:

Тестовый Сергей Владимирович

Подразделение:

Отделение проектирования, разработки и эксплуатации прикладных информационных систем (Отделение 13)

Должность:

Сотрудник

Телефон (основной):

+7 999 999-01-01

Телефон (дополнительный):

+7

E-mail:

svtest-sd@yandex.ru

▼

ИСТОРИЯ

>

1.0 Формирование обращения (инициатор)

Тестовый С.В.

Исполнено

26.11.2019 12:09

Текущий этап - 2.0 Решение и восстановление

Тестовый С.В.

На исполнении

до: 27.11.2019 20:09

Планируемая дата решения по обращению: 27.11.2019 20:09

Фактическое время реакции по обращению: 26.11.2019 12:09

> СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

> ДЕТАЛИ ОБРАЩЕНИЯ



> ИСПОЛНЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Далее

Сохранить

Уточнение информации


Рисунок 144 — Вкладки карточки процесса










 Чтобы закрыть карточку процесса, нажмите иконку «».

При возврате к списку настройки фильтрации списка не сбрасываются.

5.9.1 Основные иконки карточки

Карточка процесса может содержать иконки:

— иконка в виде иерархической структуры «» — просмотр схемы подпроцесса. Для завершения просмотра, нажмите в любой области экрана вне границ схемы;

- иконки в виде лупы со знаками минус «» и плюс «» — уменьшение и увеличение масштаба графической схемы;
- иконка с квадратами «» — раскрытие/скрытие всех схем подпроцессов;
- иконка в виде глаза «» — просмотр содержимого документа;
- иконка в виде листа со знаком плюс «» — добавление новой версии документа;
- иконка в виде корзины «» — удаление документа;
- иконка в виде стрелочки вверх «» — прикрепление файла;
- иконка в виде стрелки вниз «» — скачивание приложенного файла.

Если иконка имеет бледный оттенок «», то функция недоступна.

5.9.2 Вкладка «Исполнение»

На вкладке «Исполнение» отображается история исполнения процесса и блок текущего этапа процесса. Блок текущего этапа отображается только для назначенных на этап исполнителей (Рисунок 145).



Исполнение

Схема процесса

Входящие документы

Внутренние документы

Команда процесса

ОБРАЩЕНИЕ В СЛУЖБУ ТЕХПОДДЕРЖКИ

▼ СВЕДЕНИЯ О ЗАЯВИТЕЛЕ

ФИО: Тестовый Сергей Владимирович

Подразделение: Отделение проектирования, разработки и эксплуатации прикладных информационных систем (Отделение 13)

Должность: Сотрудник

Телефон (основной): +7 999 999-01-01

Телефон (дополнительный): +7

E-mail: svtest-sd@yandex.ru

▼ ИСТОРИЯ

> 1.0 Формирование обращения (инициатор)

Тестовый С.В.

Исполнено

26.11.2019 12:09

Текущий этап - 2.0 Решение и восстановление

Тестовый С.В.

На исполнении

до: 27.11.2019 20:09

Планируемая дата решения по обращению: 27.11.2019 20:09

Фактическое время реакции по обращению: 26.11.2019 12:09

> СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

> ДЕТАЛИ ОБРАЩЕНИЯ

> ИСПОЛНЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Далее

Сохранить




Уточнение информации

Рисунок 145— Вкладка «Исполнение»

Блоки пройденных этапов по умолчанию свернуты. Чтобы просмотреть блоки пройденных этапов, нажмите на ссылку «> ИСТОРИЯ».

Блоки пройденных этапов процесса оформлены в виде спойлеров. На спойлере кроме наименования этапа отображаются (Рисунок 146):

- фамилия и инициалы пользователя, завершившего этап или назначенного исполнителем текущего этапа(1);
- статус (2);
- плановая (для текущего этапа) или фактическая дата завершения этапа (3).

обязательности «*», списки, «», списки с множественным выбором «», добавление полей на форму « **Добавить**».

5.9.3 Вкладка «Схема процесса»

На вкладке «Схема процесса» отображается графическое представление процесса (Рисунок 148). Схема состоит из пройденных и не пройденных блоков этапов.

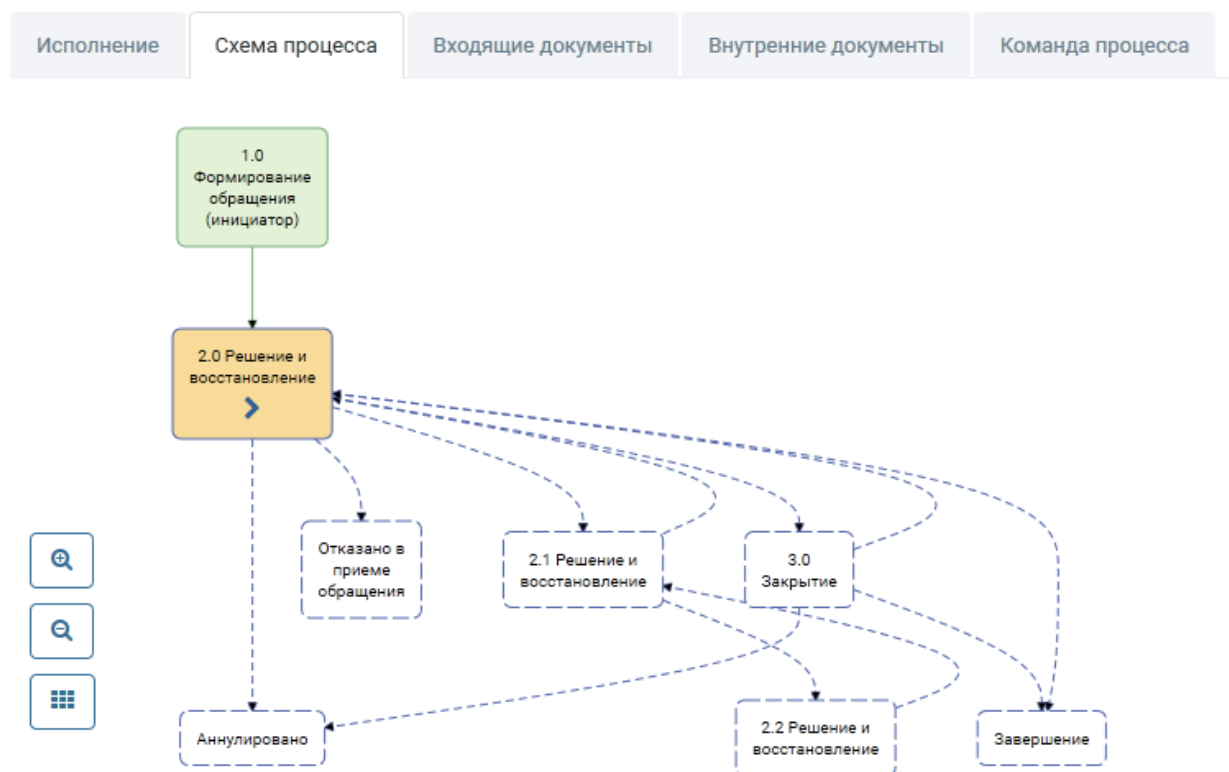


Рисунок 148 — Схема процесса

Графические составляющие схемы:

- белый блок — не пройденный этап;
- оранжевый блок — текущий этап;
- зеленый блок — заверченный этап;
- серый блок — заверченный этап (отображается в случае если этап был завершен автоматически при завершении параллельного этапа);
- стрелка пунктирная — переход на этап не осуществлен;
- стрелка зеленая — переход на этап осуществлен;
- ромб — разделение на параллельные этапы.

Для просмотра полной схемы процесса используйте горизонтальную и вертикальную полосы прокрутки.

Для просмотра детальной информации по пройденному или текущему этапу нажмите на зеленый или оранжевый блок. По нажатию отобразится всплывающая подсказка с базовой информацией по этапу (Рисунок 149):

- «Исполнитель» — пользователь, завершивший этап или назначенный на него;
- «Дата завершения» — плановая дата завершения этапа;
- «Итерации» — сколько раз был пройден этап;
- «Подробнее» — ссылка, ведущая на вкладку «Исполнение» в блок пройденного этапа.

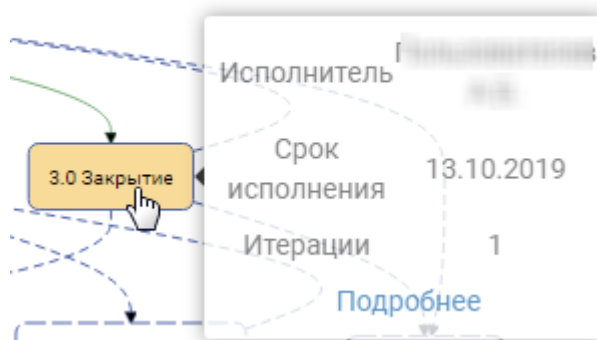



Рисунок 149 — Схема процесса (подсказка)

Для просмотра схемы подпроцессов, доступных на выбранном этапе, нажмите на стрелочку в блоке «  » (Рисунок 150).

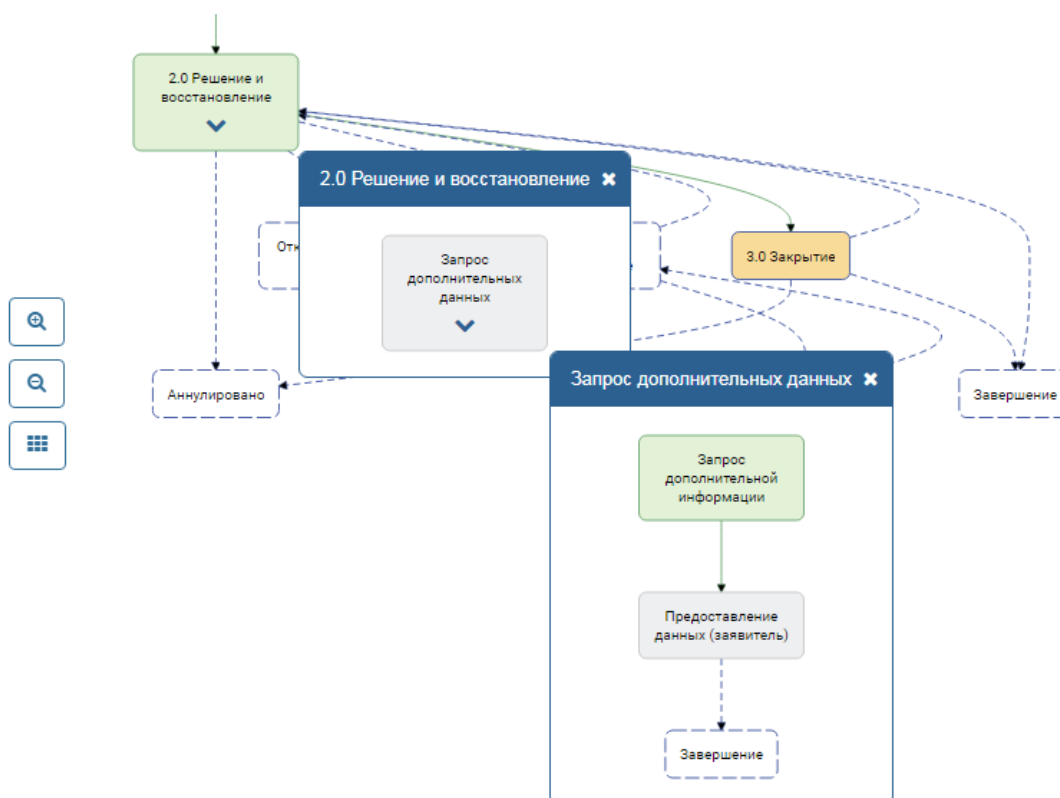


Рисунок 150 — Схема подпроцесса

5.9.4 Вкладка «Входящие документы»

На вкладке «Входящие документы» отображается перечень документации, приложенной при инициации процесса и во время его исполнения, доступной для просмотра внешним пользователем (например, заявителем) (Рисунок 151). Вся документация сгруппирована по тематическим папкам. Чтобы раскрыть папку, нажмите иконку «**+**». Чтобы свернуть папку, нажмите иконку «**−**».

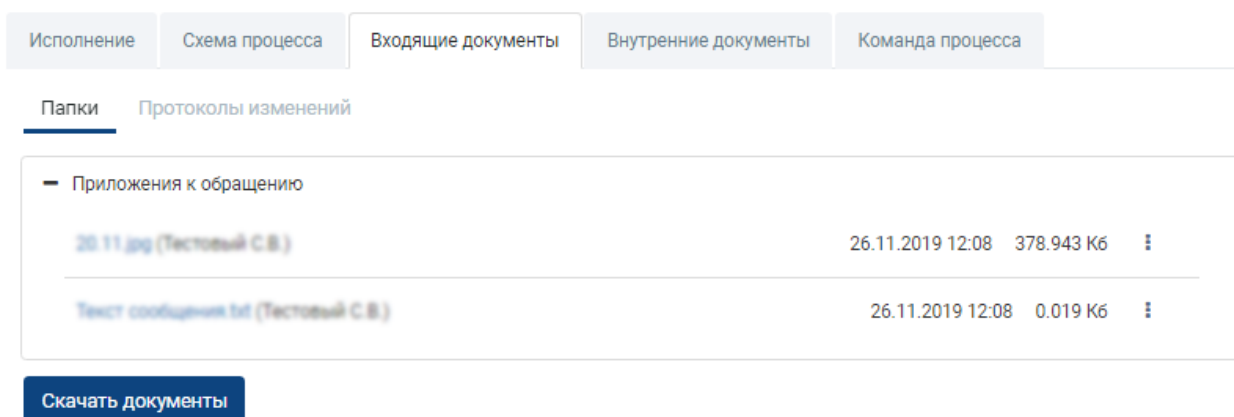


Рисунок 151 — Вкладка «Входящие документы»

Чтобы скачать все документы одним архивом, нажмите кнопку «Скачать документы».

Справа от каждого документа располагается контекстное меню для осуществления действий над документом (Рисунок 152).

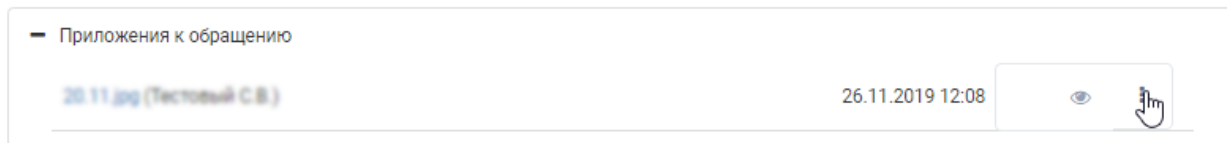


Рисунок 152 — Действия над документом

Подробное описание иконок карточки в пункте 5.9.1.

5.9.5 Вкладка «Внутренние документы»

На вкладке «Внутренние документы» отображается перечень документации, которая прикреплена внутренним пользователем при инициации процесса, либо на этапах ее исполнения (Рисунок 153). Вся документация сгруппирована по тематическим папкам. Чтобы раскрыть папку, нажмите иконку «+». Чтобы свернуть папку, нажмите иконку «-».

Документы добавляются в папки по мере прохождения процесса.

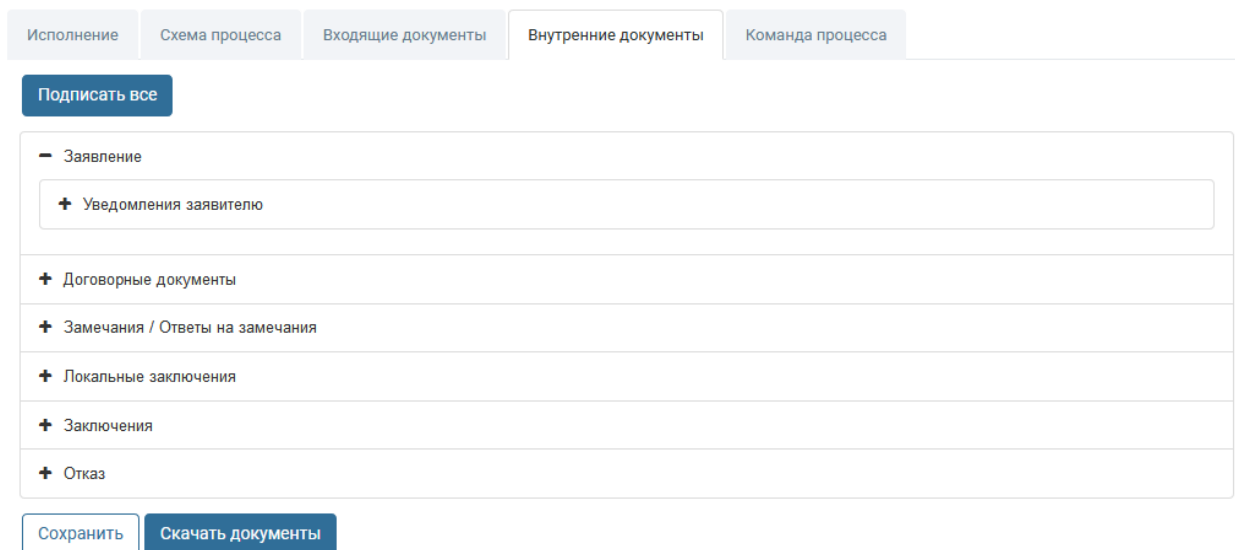


Рисунок 153 — Внутренние документы

Чтобы добавить документ, нажмите в любой точке области прикрепления нового документа (Рисунок 154) — откроется диалоговое окно для выбора файла.

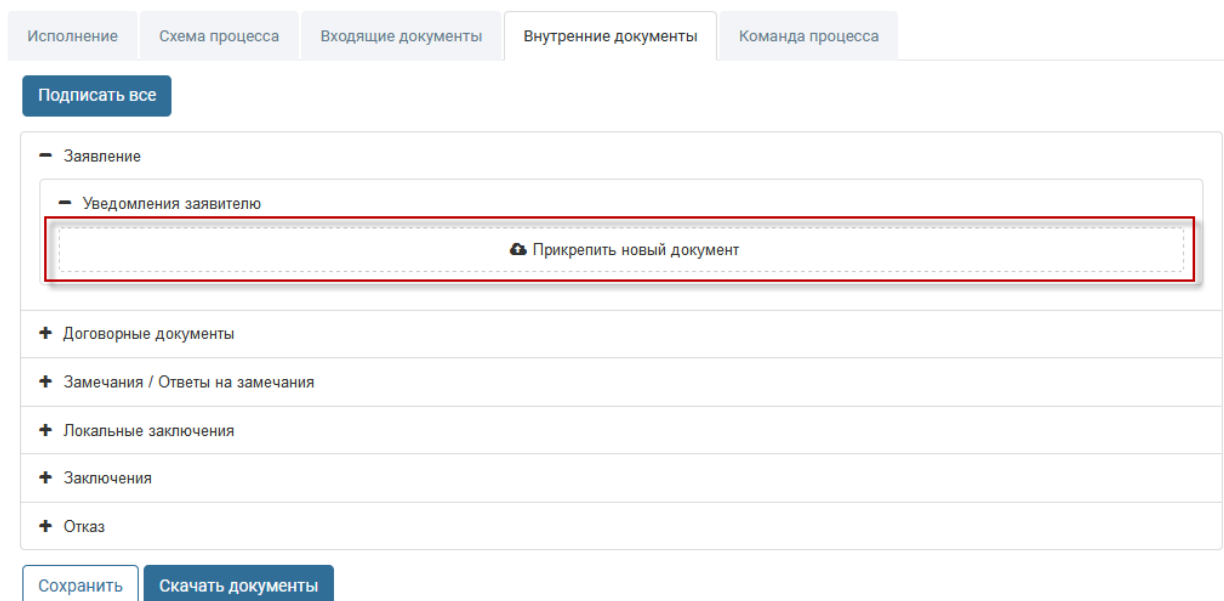


Рисунок 154 — Прикрепление документа

Добавить документ также можно перетаскив файл в область прикрепления нового документа (Рисунок 155).

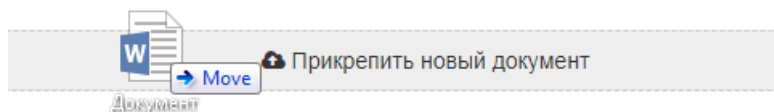


Рисунок 155 — Добавление документа

Начнется загрузка файла документа (Рисунок 156).



Рисунок 156 — Загрузка файла документа

Чтобы остановить процесс загрузки файла, нажмите кнопку «Остановить». Чтобы продолжить процесс загрузки файла, нажмите «Продолжить».

Нажмите кнопку «Удалить» для удаления файла во время загрузки.

При добавлении новой версии документа можно оставить комментарий с кратким описанием изменений (Рисунок 156).

Справа от каждого документа располагается контекстное меню для осуществления действий над документом (Рисунок 157).



Рисунок 157— Контекстное меню

Подробное описание иконок карточки в пункте 5.9.1.

5.9.6 Вкладка «Команда процесса»

На вкладке «Команда процесса» содержится информация о пользователях, принимающих участие в исполнении процесса (Рисунок 158).

Исполнение	Схема процесса	Входящие документы	Внутренние документы	Команда процесса
Системный Администратор				
Тестовый Сергей Владимирович				

Рисунок 158 — Вкладка «Команда процесса»

5.10 Раздел «Чат»

Раздел доступен пользователям с ролями «Модератор чата» и «Пользователь чата».

Для перехода в раздел выберите в главном меню пункт «Чат». В данном разделе отображается список всех чатов с участием текущего пользователя.

Рабочая область раздела «Чат» состоит из вкладок (Рисунок 159):

- «Активные чаты»;
- «Архив».

Чат		
		<div> <div>АКТИВНЫЕ ЧАТЫ</div> <div>АРХИВ</div> </div>
368-О/2019	создал(а) чат «368-О/2019»	10:44 1
370-О/2019	создал(а) чат «370-О/2019»	10:36 1
377-О/2019	создал(а) чат «377-О/2019»	10:13
371-О/2019	создал(а) чат «371-О/2019»	10:12 1
378-О/2019	создал(а) чат «378-О/2019»	10:11 1
369-О/2019	создал(а) чат «369-О/2019»	10:11
372-О/2019	добавил(а) в чат участника	10:07

Рисунок 159 — Раздел «Чат»

В списке для каждого чата отображается следующая информация (Рисунок 160):

- наименование чата (1);

- последнее сообщение/событие (2);
- время последнего сообщения/события (3);
- количество не просмотренных сообщений/событий (4).

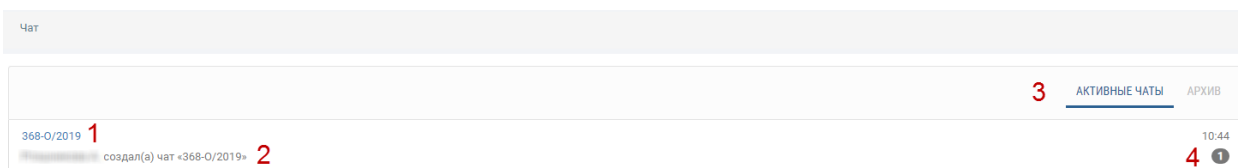


Рисунок 160 — Информация о чате в списке

5.10.1 Чат в карточке процесса

Выберите процесс для обсуждения и откройте карточку процесса (Рисунок 161). Вкладка «Чат» доступна в карточках процесса в разделах «Мои задачи», «Мои обращения», «Открытые задачи», «Контроль исполнения». Чтобы создать новый чат, нажмите на кнопку «Создать чат».

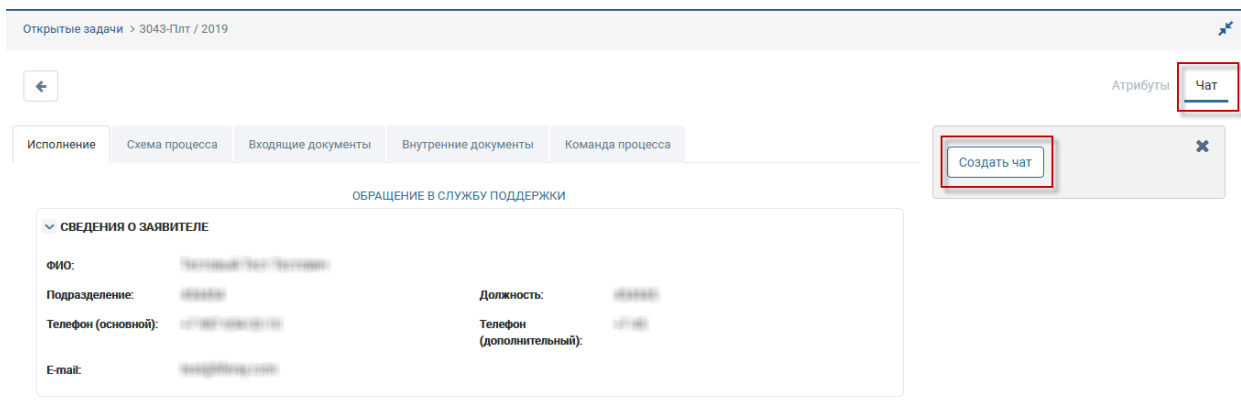


Рисунок 161 — Вкладка «Чат» в карточке процесса

В окне обмена сообщениями отображаются текстовые сообщения и фиксируются все происходящие события (Рисунок 162):

- создание чата (роль «Модератор чата»);
- изменение наименования чата (роль «Модератор чата», только как автор чата);
- приглашение нового участника (роль «Модератор чата», только как автор чата);
- удаление участника (роль «Модератор чата», только как автор чата);
- добавление файлов;
- удаление файлов;
- отправка чата в архив (роль «Модератор чата», только как автор чата);
- возврат чата из архива (роль «Модератор чата», только как автор чата);
- удаление чата (роль «Модератор чата», только как автор чата).

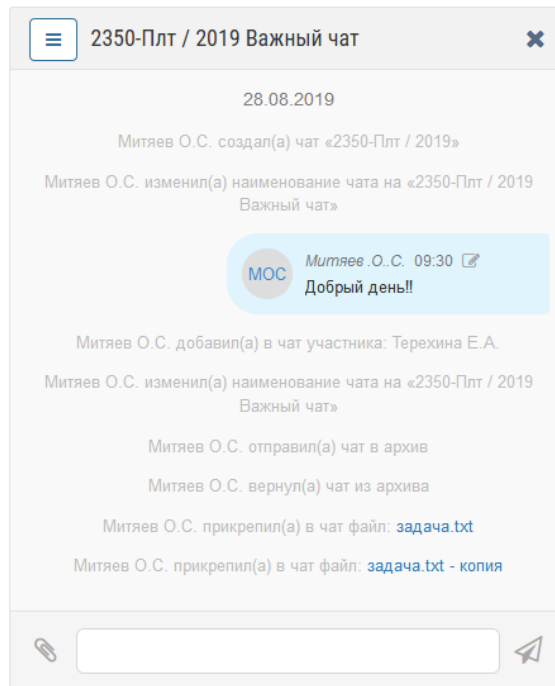



Рисунок 162 — Окно сообщений чата

Меню чата раскрывается при нажатии кнопки «» (Рисунок 162):

- «Участники» — просмотр списка участников чата;
- «Вложенные файлы» — просмотр списка приложенных в чате файлов;
- «Пригласить участников» — добавление участников в чат (доступно только пользователю с ролью «Администратор чата»);
- «Переименовать чат» — изменение наименования чата (доступно только пользователю с ролью «Администратор чата»);
- «Отправить в архив» — закрыть чат, отправка сообщений будет недоступна (доступно только пользователю с ролью «Администратор чата»);
- «Удалить чат» — удаление чата (доступно только пользователю с ролью «Администратор чата»).

5.11 Подраздел «База конфигурационных единиц»

Для перехода в подраздел в меню выберите пункт «Справочники» / «База конфигурационных единиц». В данном подразделе отображаются карточки конфигурационных единиц.

Рабочая область раздела «База конфигурационных единиц» состоит из блоков:

- список конфигурационных единиц;
- панель управления;

— блок фильтрации.

Справочники > База конфигурационных единиц

Создать

Скачать Excel файл

Обновить



№ п/п	Номер	Наименование	Тип	Объект учета	Учетный номер	Статус
1.	121-KE/2019	АС Договоры	Проект (Поддержка АС)	Основной	-	Эксплуатация
2.	120-KE/2019	АС ТЗ РФ. Регистрация ИК	Проект (Поддержка АС)	Дополнительный	-	Эксплуатация
3.	119-KE/2019	Заявки на промышленные образцы	Проект (Поддержка АС)	Основной	-	Эксплуатация
4.	118-KE/2019	ПрЭВМ	Проект (Поддержка АС)	Основной	-	Эксплуатация
5.	117-KE/2019	ППС. Судебные решения	Подпроект (Поддержка АС)	Дополнительный	-	Эксплуатация
6.	116-KE/2019	ППС. Регистрация ВК	Подпроект (Поддержка АС)	Дополнительный	-	Эксплуатация
7.	115-KE/2019	ППС	Проект (Поддержка АС)	Основной	-	Эксплуатация
8.	114-KE/2019	АС Пошлины	Проект (Поддержка АС)	Основной	-	Эксплуатация
9.	113-KE/2019	КПС РТЗ. КПС РТЗ 2016	Подпроект (Поддержка АС)	Дополнительный	-	Эксплуатация
10.	112-KE/2019	Интернет-портал ФИПС. Сайт	Подпроект (Поддержка АС)	Дополнительный	-	Эксплуатация

1-10 из 106

« < 1 > »

10 20 30

Рисунок 163 — Раздел «База конфигурационных единиц»

Список карточек КЕ

Принцип работы со списком описан в пункте 5.2.1.

Список КЕ представлен в виде таблицы (Рисунок 164).

№ п/п	Номер	Наименование	Тип	Объект учета	Учетный номер	Статус
1.	121-KE/2019	АС Договоры	Проект (Поддержка АС)	Основной	-	Эксплуатация
2.	120-KE/2019	АС ТЗ РФ. Регистрация ИК	Проект (Поддержка АС)	Дополнительный	-	Эксплуатация
3.	119-KE/2019	Заявки на промышленные образцы	Проект (Поддержка АС)	Основной	-	Эксплуатация
4.	118-KE/2019	ПрЭВМ	Проект (Поддержка АС)	Основной	-	Эксплуатация
5.	117-KE/2019	ППС. Судебные решения	Подпроект (Поддержка АС)	Дополнительный	-	Эксплуатация

Рисунок 164 — Таблица со списком записей

По умолчанию записи в таблице отсортированы по столбцу «Номер» по убыванию. Доступна сортировка по столбцам «Номер», «Наименование», «Тип», «Подразделения», «Объект учета», «Учетный номер» и «Статус».

Таблица списка состоит из столбцов:

- «№ п/п» — порядковый номер обращения в списке;
- «Номер» — номер КЕ в Системе: присваивается автоматически после создания КЕ;
- «Наименование» — наименование КЕ;
- «Тип» — тип КЕ;
- «Объект учета» — тип объекта учёта основной или дополнительный;
- «Учетный номер» — учетный номер КЕ в свободной форме записи;
- «Статус» — статус карточки КЕ: «Архив», «Временно не функционирует», «Подготовка», «Эксплуатация».

Чтобы открыть карточку КЕ, нажмите на номер КЕ или на порядковый номер записи.

Панель управления

Элементы панели управления описаны в пункте 5.2.2.

Блок фильтрации

Блок фильтрации свернут по умолчанию. *Принцип работы с блоком фильтрации описан в пункте 5.2.3.*

Для открытия блока фильтров нажмите на иконку воронка «  ».

Блок фильтрации содержит параметры (Рисунок 165):

- «Наименование» – поиск по наименованию КЕ, выбирается из списка, возможен множественный выбор;
- «Учетный номер» – поиск по учетному номеру;
- «Статус» – поиск по одному или нескольким статусам КЕ, выбирается из списка;
- «Тип КЕ» – поиск по одному или нескольким типам, выбирается из списка (дополнительный параметр фильтрации);
- «Детальные атрибуты» – поиск по одному или нескольким атрибутам, выбирается из списка (дополнительный параметр фильтрации);
- «Связанные услуги» – поиск по одной или нескольким услугам, выбирается из списка (дополнительный параметр фильтрации);

— «Тип объекта учета» — поиск по одному или нескольким типам объекта учета, выбирается из списка (дополнительный параметр фильтрации).

Применить Очистить

Наименование
Выберите из списка

Учетный номер
Выберите из списка

Статус
Выберите из списка

Тип КЕ
Выберите из списка

Детальные атрибуты
Выберите из списка

Связанные услуги
Выберите из списка

Тип объекта учета
Выберите из списка

+ Добавить критерий

Рисунок 165 — Блок фильтрации раздела «База КЕ»

5.11.1.1 Карточка КЕ

Карточка КЕ состоит из двух частей (Рисунок 166):

- блока кнопок управления;
- страниц карточки в виде вкладок.

В блоке управления отображаются следующие кнопки:

- «Удалить» — удаление КЕ без возможности восстановления;
- «Редактировать» — внесение изменений в карточку КЕ.

←

Редактировать

Удалить

Общая информация

Пользователи КЕ

Связи

История изменений

~ ОПИСАНИЕ

~ ДЕТАЛЬНЫЕ АТТРИБУТЫ

Наименование КЕ:

АС Договоры

Тип КЕ:

Проект (Поддержка АС)

Количество:

1

Объект учета:

основной

Учетный номер:

Статус:

Эксплуатация

Особенности:

~ СВЯЗАННЫЕ УСЛУГИ

Обновить

⌵

№ п/п	Номер	Наименование	Типы обращения	Статус
1.	43-У/2019	"АС Договоры". Сопровождение проекта	Запрос на обслуживание, Инцидент	Предоставляется

1 из 1

«

<

1

>

»

10

20

30

Рисунок 166 — Карточка КЕ

Карточка КЕ состоит из вкладок:

- «Общая информация» — информация о КЕ;
- «Пользователи КЕ» — список пользователей, связанных с КЕ;
- «Связи» — информация о зависимостях КЕ друг с другом;
- «История изменений» — просмотр информации о всех действиях с карточкой.

Вкладка «Общая информация»

На вкладке «Общая информация» отображаются блоки (Рисунок 167):

- «Описание»;
- «Детальные атрибуты».

←

Редактировать

Удалить

Общая информация

Пользователи КЕ

Связи

История изменений

ОПИСАНИЕ

ДЕТАЛЬНЫЕ АТТРИБУТЫ

Наименование КЕ:

АС Договоры

Тип КЕ:

Проект (Поддержка АС)

Количество:

1

Объект учета:

основной

Учетный номер:

Статус:

Эксплуатация

Особенности:

СВЯЗАННЫЕ УСЛУГИ

Обновить

⌵

№ п/п	Номер	Наименование	Типы обращения	Статус
1.	43-У/2019	"АС Договоры". Сопровождение проекта	Запрос на обслуживание, Инцидент	Предоставляется

1 из 1

«

<

1

>

»

10

20

30

Рисунок 167 — Вкладка «Общая информация»

Вкладка «Пользователи КЕ»

На вкладке отображается список пользователей, связанных с КЕ. Список представлен по организациям и подорганизациям (Рисунок 168).

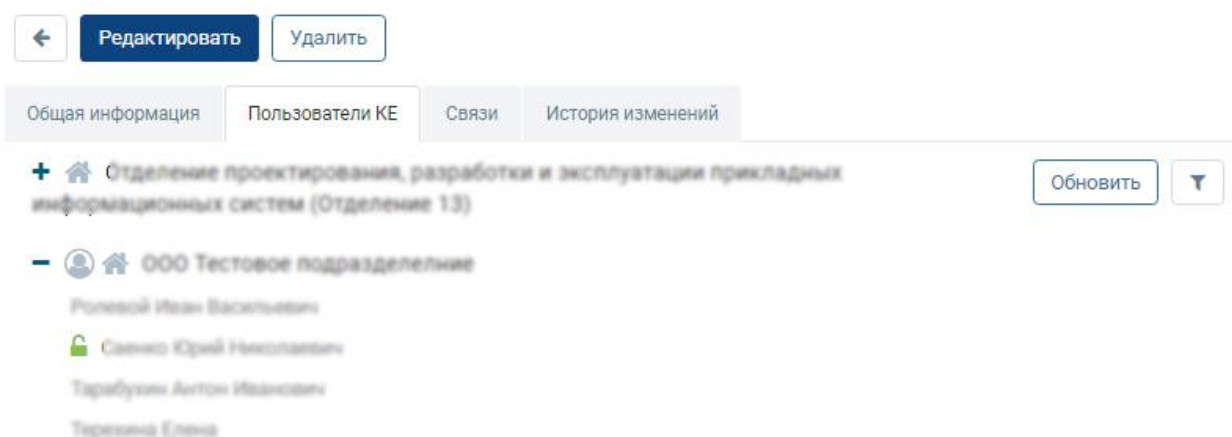


Рисунок 168 — Вкладка «Пользователи КЕ»

Вкладка «Связи»

На вкладке отображаются блоки (Рисунок 169):

— «Состоит из» — все карточки КЕ, относящиеся к выбранной КЕ;

— «Принадлежит к» — все карточки КЕ, с которыми связана выбранная КЕ.

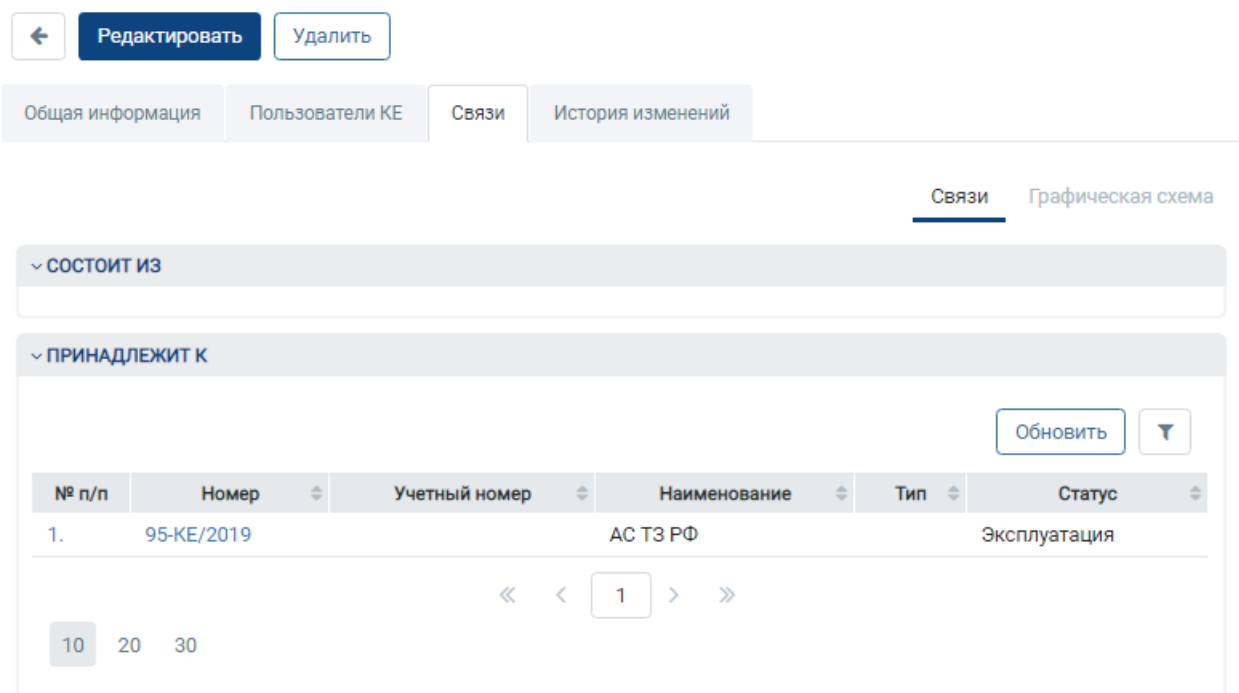


Рисунок 169 — Вкладка «Связи»

Для поиска по списку связей, нажмите на кнопку с картинкой воронки «⌵».

Доступны поля для поиска (Рисунок 170):

— «Наименование» – поиск по наименованию КЕ, выбирается из списка, возможен множественный выбор;

— «Учетный номер» – поиск по учетному номеру;

- «Статус» – поиск по одному или нескольким статусам КЕ, выбирается из списка;
- «Тип КЕ» – поиск по одному или нескольким типам, выбирается из списка;
- «Номер» – поиск по номеру карточки КЕ.

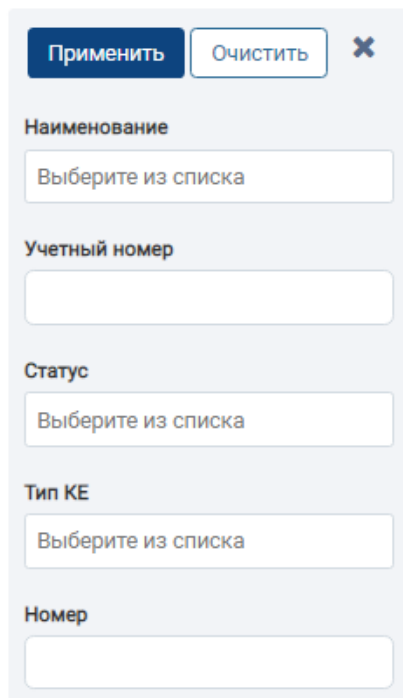


Рисунок 170 — Фильтрация связанных КЕ

Вкладка «История изменений»

На вкладке «История изменений» отображается таблица со списком действий, совершенных с карточкой КЕ.

Таблица содержит столбцы (Рисунок 171):

- «№ п/п» — порядковый номер записи;
- «Дата и время» — дата и время сделанных изменений;
- «Инициатор изменения» — Ф. И. О. оператора, внесшего изменения;
- «Событие» — название изменения;
- «Описание события» — перечень внесенных изменений.

<div> <div>←</div> <div>Редактировать</div> <div>Удалить</div> </div>				
<div> <div>Общая информация</div> <div>Пользователи КЕ</div> <div>Связи</div> <div>История изменений</div> </div>				
№ п/п	Дата и время	Инициатор изменения	Событие	Описание события
1.	13.11.2019 17:32:29	Система	Редактирование карточки	1. Действие: <i>Изменение</i> Поле: Объект учета Новое значение: Дополнительный Старое значение: Основной
2.	13.11.2019 17:32:25	Система	Редактирование карточки	1. Действие: <i>Добавление</i> Поле: Принадлежит к Новое значение: 95-КЕ/2019 Старое значение: —
3.	13.11.2019 17:32:10	Система	Создание карточки	
<div>1-3 из 3</div> <div> <div>10</div> <div>20</div> <div>30</div> <div>«</div> <div><</div> <div>1</div> <div>></div> <div>»</div> </div>				

Рисунок 171 — Вкладка «История изменений»

5.12 Подраздел «Категории и типы»

Раздел доступен для пользователей с ролью «Редактор Service Desk».

Для перехода в подраздел в меню выберите пункт «Справочники» / «Категории и типы». В данном подразделе отображаются категории или типы КЕ. Переключение списков происходит по кнопкам «Типы КЕ»/«Категории». По умолчанию отображаются категории.

Рабочая область раздела «Категории и типы» состоит из блоков (Рисунок 172):

- список категорий или типов;
- панель управления.

Справочники > Категории и Типы	
<div> <div>Новая категория</div> <div>Типы КЕ</div> <div>Обновить</div> </div>	
№ п/п	Категория
1.	Поддержка АС
2.	Программные средства (системные)
3.	Справочно-консультационные услуги
4.	Технические средства
5.	Услуги

Рисунок 172 — Раздел «Категории и типы»

Список категорий

Принцип работы со списком описан в пункте 5.2.1.

Список категорий представлен в виде таблицы (Рисунок 173).

Новая категория		Типы КЕ	Обновить
№ п/п	Категория		
1.	Поддержка АС		
2.	Программные средства (системные)		
3.	Справочно-консультационные услуги		
4.	Технические средства		
5.	Услуги		

Рисунок 173 — Таблица со списком записей

Таблица списка состоит из столбцов:

— «№ п/п» — порядковый номер обращения в списке;

— «Категория» — наименование категории услуги.

Чтобы открыть карточку категории, нажмите на номер или на наименование записи.

Список типов КЕ

Принцип работы со списком описан в пункте 5.2.1.

Список типов КЕ представлен в виде таблицы (Рисунок 174).

Новый тип		Категории	Обновить
№ п/п	Типы		
1.	Антивирусное ПО (Программные средства (системные))		
2.	Базовое ПО (Программные средства (системные))		
3.	Подпроект (Поддержка АС)		
4.	Принтер (Технические средства)		
5.	Проект (Поддержка АС)		
6.	Сканер (Технические средства)		
7.	Услуги ФИПС (Услуги)		

Рисунок 174 — Таблица со списком записей

Таблица списка состоит из столбцов:

— «№ п/п» — порядковый номер обращения в списке;

— «Типы» — наименование типа КЕ.

5.12.1 Карточка категории услуги

Карточка категории услуг состоит из 2-х блоков (Рисунок 175):

— поле «Наименование категории» — наименование категории, вводится вручную;

— блок «Детальные атрибуты» — список атрибутов категории.

Справочники > Категории и Типы

←

Редактировать

Удалить

Наименование категории: Основное оборудование

▼ ДЕТАЛЬНЫЕ АТТРИБУТЫ

Изготовитель	Строка
Гарантийный срок	Строка
Расположение	Строка
Стоимость, руб	Цифровое
Дата приобретения	Дата
Габариты	Строка
Цвет	Строка
Объем оперативной памяти	Строка
Интерфейсы/разъемы	Строка
Интернет/передача данных	Строка
Процессор	Строка
Видеокарта	Строка
Материнская плата	Строка
Накопители данных	Строка

Рисунок 175 — Карточка категории услуг

Для изменения данных в карточке нажмите кнопку «Редактировать». Чтобы удалить карточку категории нажмите кнопку «Удалить».

5.12.2 Карточка типа КЕ

Карточка типа КЕ состоит из 2-х блоков (Рисунок 176):

— поля «Наименование типа» и «Категория» — наименование типа и выбранная категория;

— блок «Детальные атрибуты» — список атрибутов категории.

The screenshot displays a user interface for editing a software card. At the top, there are three buttons: a back arrow, 'Редактировать' (Edit), and 'Удалить' (Delete). Below these, the 'Наименование типа:' (Type name) is set to 'Базовое ПО' (Basic software), and the 'Категория:' (Category) is 'Программное обеспечение' (Software). A section titled 'ДЕТАЛЬНЫЕ АТТРИБУТЫ' (Detailed attributes) is expanded, showing a list of attributes: 'Наименование' (Name), 'Номер версии' (Version number), 'Лицензия' (License), 'Количество лицензий' (Number of licenses), 'Срок действия лицензии' (License validity period), 'Язык' (Language), 'Разрядность' (Architecture), and 'Совместимость' (Compatibility).

Рисунок 176 — Карточка типа КЕ

Для изменения данных в карточке нажмите кнопку «Редактировать». Чтобы удалить карточку категории нажмите кнопку «Удалить».

5.13 Раздел «Настройки»

5.13.1 Подраздел «Замещения»

Просмотр раздела «Замещения» доступен пользователям с ролями «Оператор», «Администратор модуля», «Архитектор маршрутов», «Системный Администратор».

Действия в разделе «Контролер по подразделению» (только в своём подразделении), «Общий контролер».

Для перехода в раздел выберите в главном меню пункт «Настройки», и далее подраздел «Замещения». Данный подраздел предназначен для обеспечения замещения исполнителей при их отсутствии.

Перечень замещений представлен в виде списка (Рисунок 177).

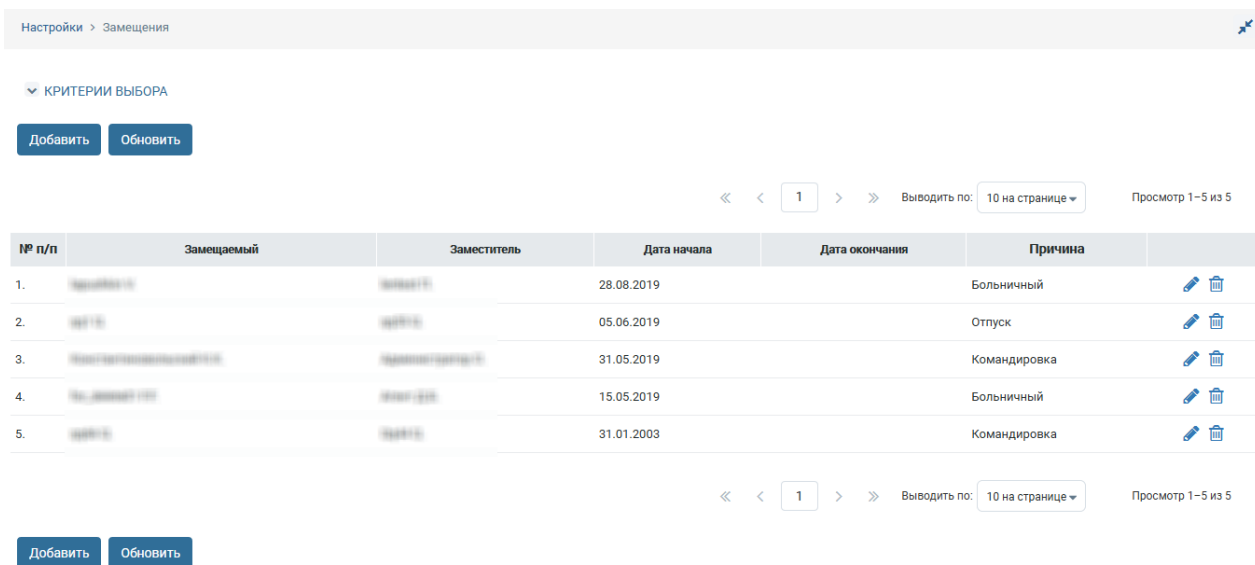


Рисунок 177 — Подраздел «Замещения»



Рабочая область подраздела «Замещения» состоит из блоков:

- список замещений;
- блок фильтрации.

Список замещений

Принцип работы со списком описан в пункте 5.2.1.

Таблица состоит из столбцов (Рисунок 178):

- «№ п/п» — порядковый номер процесса в списке;
- «Замещаемый» — Ф. И. О. замещаемого исполнителя;
- «Заместитель» — Ф. И. О. заместителя исполнителя;
- «Дата начала» — дата начала замещения;
- «Дата окончания» — дата окончания замещения;
- «Причина» — причина замещения;
- Действия с записью таблицы — «  », «  »;

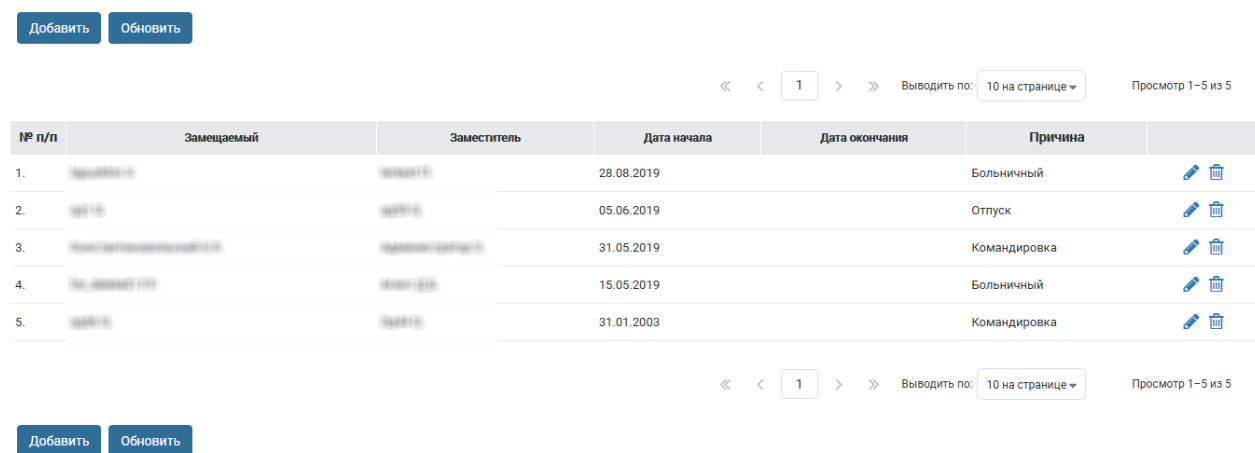


Рисунок 178 — Список замещений

В таблице доступна сортировка по столбцам «Замещаемый», «Заместитель», «Дата начала», «Дата окончания».

Чтобы открыть карточку замещения, дважды нажмите на нужную запись таблицы (Рисунок 179).

Просмотр замещения

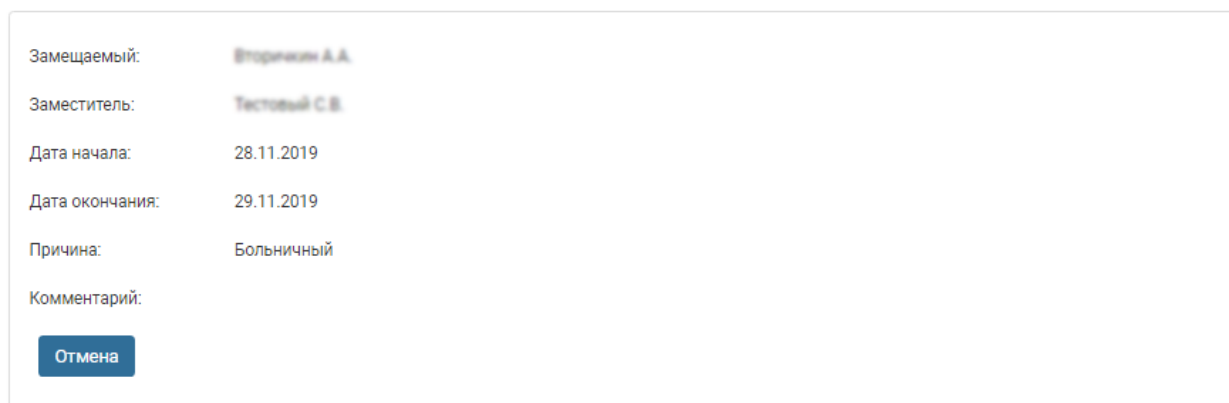


Рисунок 179 — Просмотр замещения

Блок фильтрации

Блок фильтрации свернут по умолчанию. Для отображения блока фильтрации нажмите на кнопку «Критерии выбора».

Принцип работы с фильтрами описан в пункте 5.2.3.

Блок фильтрации содержит параметры (Рисунок 180):

— «Замещаемый» — выбор Ф. И. О. замещаемого исполнителя (возможен выбор нескольких исполнителей);

— «Заместитель» — выбор Ф. И. О. заместителя исполнителя (возможен выбор нескольких исполнителей);

— «Организация / подразделение замещаемого» — выбор организации / подразделения замещаемого (возможен выбор нескольких организаций);

— «Организация / подразделение заместителя» — выбор организации / подразделения заместителя (возможен выбор нескольких организаций);

— «Дата начала» — фильтрация по периоду начала замещения;

— «Дата окончания» — фильтрация по периоду окончания замещения;

— «Причина» — выбор причины замещения;

— «Активные замещения» — чек-бокс, оставляет только активные замещения.

КРИТЕРИИ ВЫБОРА

Замещаемый:	Выберите пользователя...
Заместитель:	Выберите пользователя...
Организация / подразделение замещаемого:	Выберите организацию...
Организация / подразделение заместителя:	Выберите организацию...
Дата начала:	с <input type="text"/> по <input type="text"/>
Дата окончания:	с <input type="text"/> по <input type="text"/>
Причина:	Выберите причину...
Активные замещения:	<input checked="" type="checkbox"/>

Применить Очистить

Рисунок 180 — Критерии выбора замещений

5.13.2 Подраздел «Организации»

Для перехода в раздел выберите в главном меню пункт «Настройки», и далее подраздел «Организации». Данный подраздел предназначен для просмотра и редактирования организаций, добавления сотрудников и подразделений к конкретной организации.

Перечень организаций представлен в виде списка (Рисунок 181).

Настройки > Организации

КРИТЕРИИ ВЫБОРА

Тип организационной структуры:	Организация
Группа:	<input type="text"/>
Поиск:	<input type="text"/>

Выбрать

Применить Очистить

Добавить организацию Редактировать Удалить Обновить Настройки

ID	Наименование	Email
2	ООО Тестовое подразделение	
3	Отделение проектирования, разработки и эксплуатации прикладных информационных систем (Отделение 13)	

« < 1 > » Выводить по: 10 на странице Просмотр 1–2 из 2

Рисунок 181 — Подраздел «Организации»

Рабочая область подраздела состоит из блоков:

- блока фильтров «Критерии выбора»;
- таблицы со списком организаций.

Блок фильтрации

Принцип работы с фильтрами описан в пункте 5.2.3.

Блок фильтрации содержит параметры (Рисунок 182):

- «Тип организационной структуры» — поиск по типу структуры, выбирается из выпадающего списка;
- «Группа» — поиск по группам, выбирается двойным нажатием из списка в диалоговом окне;
- «Поиск» — поиск по полному или части Ф. И. О., логина или email-адреса.

Рисунок 182 — Критерии выбора организаций

Список организаций

Принцип работы со списком описан в пункте 5.2.1.

Таблица состоит из столбцов (Рисунок 183):

- «ID» — уникальный идентификатор организации;
- «Наименование» — наименование организации;
- «Email» — адрес электронной почты.

ID	Наименование	Email
2	ООО Тестовое подразделение	
3	Отделение проектирования, разработки и эксплуатации прикладных информационных систем (Отделение 13)	

<<

<

1

>

>>

Выводить по: 10 на странице ▾

Просмотр 1–2 из 2

Рисунок 183 — Список организаций

По умолчанию записи в таблице отсортированы по столбцу «Наименование» по алфавиту. Доступна сортировка по столбцам «ID», «Наименование», «Email».

5.13.2.1 Карточка организации

Карточка организации состоит из вкладок:

- «Общие сведения»;
- «Оргструктура»;
- «Должности и сотрудники».

Переключение между вкладками происходит по нажатию на наименование вкладки.

Вкладка «Общие сведения»

Вкладка «Общие сведения» содержит основную информацию об организации.

Для заполнения доступны следующие поля (Рисунок 184):

- «Организационно-правовая форма» — необязательное поле, возможно заполнение из заранее сформированного списка;
- «Группы» — необязательное поле, возможно заполнение из заранее сформированного списка;
- «Наименование» — обязательное поле, для добавления наименования добавляемой организации;
- «Сокращенное наименование» — сокращенное наименование организации;
- «Вес» — число для вывода в порядке востребованности, чем больше число, тем ниже востребованность;
- «Родительская структура» — для обозначения отдела или подорганизации;
- чекбокс «Внешняя» — поле для указания на то, что организация не входит в состав учреждения;
- «ИНН» — идентификационный номер организации, как налогоплательщика;
- «ОГРН/ОГРНИП» — основной государственный регистрационный номер;
- «КПП» — Код причины постановки на учет организации;
- «Юридический адрес» — юридический адрес организации;
- «Фактический адрес» — фактический адрес организации;
- «Телефон» — контактный телефон организации;
- «Факс» — номер факса;
- «Email» — электронный адрес почты организации;
- «Web-сайт» — электронный адрес страницы организации;
- «Карта» — координаты на карте;

- «Идентификатор МЭДО» — данные для настройки документооборота (данное поле заполнять не нужно);
- «Электронный адрес МЭДО» — данные для настройки документооборота (данное поле заполнять не нужно);
- «ОКТМО» — общероссийский классификатор территорий муниципальных образований;
- «Код организации» — уникальный код организации;
- «Ф. И. О. Руководителя» — фамилия имя и отчество руководителя организации;
- «Должность руководителя» — название должности;
- «Идентификатор ЕСИА» — уникальный идентификатор при авторизации через ЕСИА;
- «Мобильный телефон» — контактный номер мобильного телефона.

Отделение проектирования, разработки и эксплуатации прикладных информационных систем (Отделение 13)

[Вернуться к списку](#)

Общие сведения	Должности и сотрудники	Подразделения
Организационно-правовая форма:	Федеральные государственные бюджетные учреждения (7 51 03) Выбрать Очистить	
Группы:	 Выбрать Очистить	
Наименование: *	Отделение проектирования, разработки и эксплуатации прикладных информационных систем (Отделение 13)	
Сокращенное наименование:	Отделение 13	
Вес:	0	
Родительская структура:	Выбрать Очистить	
Внешняя:	<input type="checkbox"/>	
ИНН:		
ОГРН/ОГРНИП:		
КПП:		
Юридический адрес:		

Рисунок 184 — Вкладка «Общие сведения»

При добавлении новой организации сначала заполните поля данной вкладки, затем переходите к добавлению сотрудников и подразделений. При редактировании порядок внесения изменений в карточку неважен.

Вкладка «Должности и сотрудники»

Рабочая область данной вкладки состоит из двух блоков (Рисунок 185):

- поля поиска;
- таблицы со списком сотрудников.

Отделение проектирования, разработки и эксплуатации прикладных информационных систем (Отделение 13)

[Вернуться к списку](#)

Общие сведения

Должности и сотрудники

Подразделения

Добавить должность

Обновить

Поиск:

Применить

Очистить

№ п/п	Должность	Сотрудник	Ранг	Уровни доступа	Действие
1.	Сотрудник	Мещерякова Алина Викторовна			
2.	Сотрудник	Ромовой Иван Васильевич			
3.	Сотрудник	Тестовый Сергей Владимирович			

<<

<

1

>

>>

Выводить по:

10 на странице ▾

Просмотр 1–3 из 3

Рисунок 185 —Вкладка «Должности и сотрудники»

Список сотрудников представлен в виде таблицы со столбцами:

- «№ п/п» — порядковый номер записи в списке;
- «Должность» — должность пользователя;
- «Сотрудник» — фамилия имя отчество пользователя;
- «Ранг» — ранг сотрудника;
- «Уровни доступа» — уровень доступа в Систему;
- «Действие» — в данном столбце содержатся иконки глаза, позволяющая посмотреть карточку сотрудника.

Доступна сортировка по столбцам «Должность», «Сотрудник», «Ранг».

Чтобы найти сотрудника по Ф. И. О. введите в поисковое поле полное имя или его часть. Нажмите кнопку «Применить». Список обновится согласно поисковому запросу.

Для отображения всех пользователей нажмите кнопку «Очистить» рядом с поисковым полем.

Вкладка «Подразделения»

На данной вкладке отображаются все организации, подразделения и отделы, в виде иерархического списка организаций (Рисунок 186).

Отделение проектирования, разработки и эксплуатации прикладных информационных систем (Отделение 13)

[Вернуться к списку](#)

Общие сведения







Должности и сотрудники

Подразделения

ПрименитьОчистить

Добавить подразделение

Обновить

№ п/п	Наименование	Email	Действие
1.	Группа технической поддержки пользователей (Подразделение 44)		 
2.	Отдел проектирования порталных решений (Отдел 120)		 
3.	Разработчики АС		 

«<1>>»

Выводить по: 10 на странице ▾

Просмотр 1–3 из 3

Заккрыть

Рисунок 186 — Вкладка «Подразделения»

6 СООБЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ

6.1 Доступ запрещен

Причина. Закончилось время сессии. Сессия завершилась.

Решение. Выйти из Системы и авторизоваться заново.

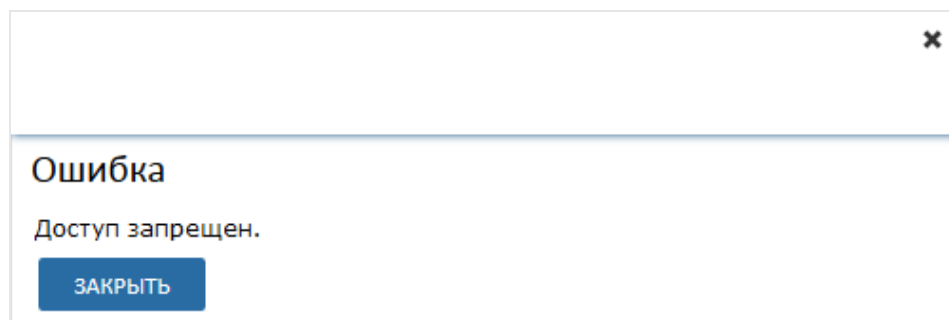


Рисунок 187 — Ошибка «Доступ запрещен»

6.2 Ошибка заполнения данных формы

Причина. Одно или несколько обязательных полей не заполнено. Поле заполнено неправильно. Не приложен документ.

Решение. Заполнить правильно поле.

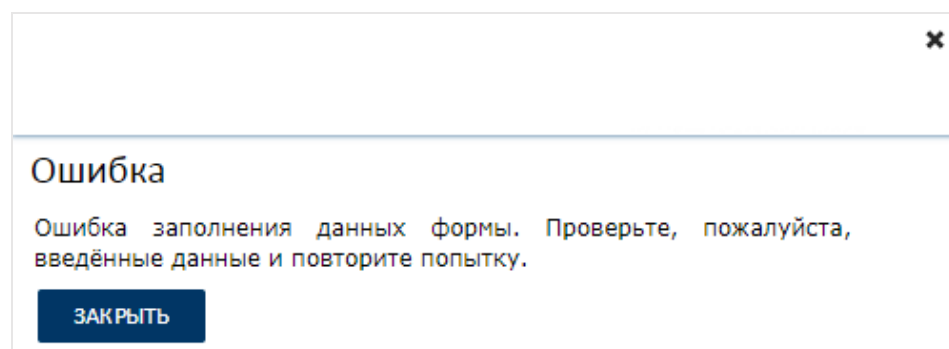


Рисунок 188 — Ошибка заполнения данных формы

6.3 Во время выполнения операции произошла ошибка

Причина. Системная ошибка.

Решение. Обратитесь к администратору.

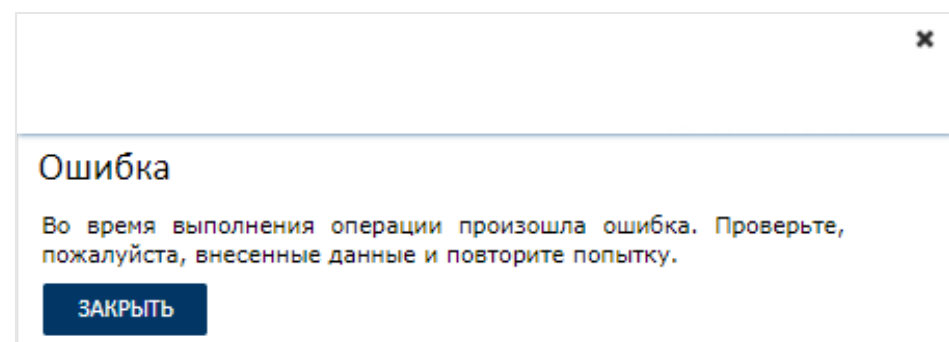


Рисунок 189 — Ошибка во время выполнения операции

6.4 Ошибка скачиваемых файлов

Причина. Файлы еще не загрузились в Систему.

Решение. Дождаться завершения загрузки, повторить попытку перейти на следующий этап.

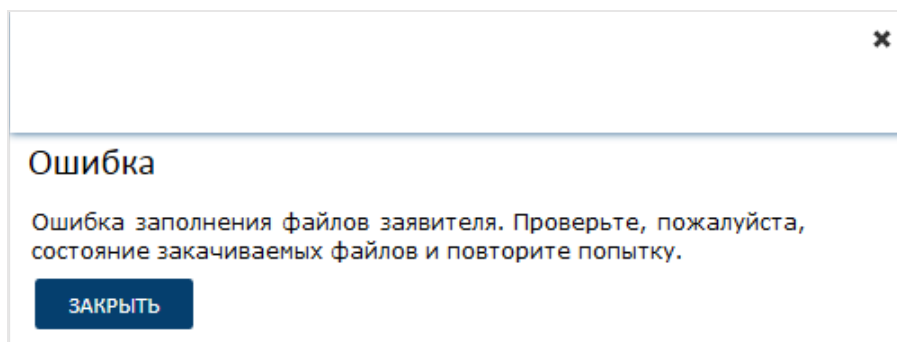


Рисунок 190 — Ошибка скачиваемых файлов

6.5 Статус задачи был изменен

Причина. Задача переведена на другой этап.

Решение. Откройте задачу заново.

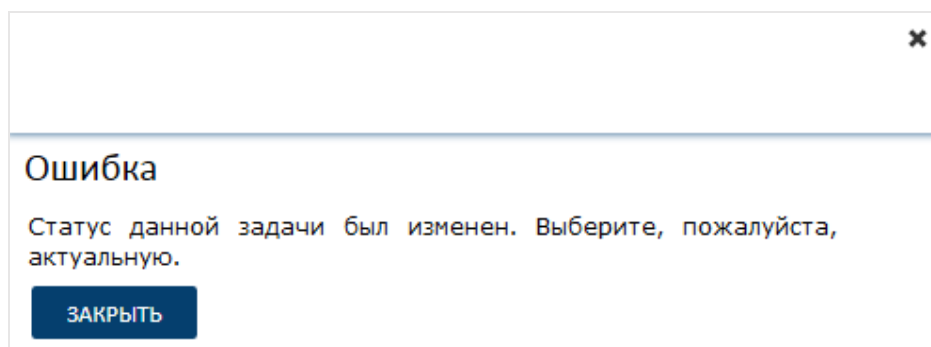


Рисунок 191 — Статус задачи был изменен

7 АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ

7.1 Действия в случаях несоблюдения технологического процесса

При неверных действиях пользователей, неверных форматах или недопустимых значениях входных данных для пользователя отображаются соответствующие сообщения, после чего Система возвращается в рабочее состояние, предшествовавшее неверной (недопустимой) команде или некорректному вводу данных.

7.2 Действия по восстановлению программ при сбойных ситуациях и ошибках в данных

При ошибках в работе аппаратных средств (кроме носителей данных и программ), а также при продолжительных обрывах связи восстановление функции Системы возлагается на ОС. Для восстановления работоспособности клиентской части Системы достаточно войти в Систему заново.

При ошибках, связанных с программным обеспечением (ОС и драйверы устройств), восстановление работоспособности возлагается на ОС. При невозможности восстановления работы Системы следует обратиться к администратору.

7.3 Действия в случаях несанкционированного доступа к данным

В случае обнаружения фактов несанкционированного доступа к данным, утери либо компрометации пароля для доступа к Системе необходимо действовать в соответствии с должностной и иными инструкциями, регламентирующими действия по соблюдению информационной безопасности.

8 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ

Для работы с Системой необходимо ознакомиться с настоящим руководством пользователя.