

**ООО «НИИ СОКБ»**

# **АИС SafeTechnologies**

---

**АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА  
«ПОРТАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ»**

**Руководство менеджера**

**Листов 122**

## АННОТАЦИЯ

Настоящий документ является руководством для пользователей автоматизированной информационной системы «Портал технической поддержки» (далее – Система, ПТП) с ролью «Менеджер» (далее – менеджер).

В разделе «Назначение системы» указаны сведения о назначении Системы и информация, описывающая функций Системы для ее эксплуатации.

В разделе «Условия использования Системы» указаны условия, необходимые для функционирования Системы.

В разделе «Работа Системы» дано описание интерфейса и возможностей Системы и указана последовательность действий менеджера, обеспечивающих:

- авторизацию в Системе;
- работу с организациями в Системе, в том числе:
  - создание новой организации;
  - просмотр и редактирование организации;
  - отправку на электронный почтовый адрес организации инструкции для авторизации в Системе
- работу с контактами в Системе, в том числе:
  - создание нового контакта;
  - просмотр, редактирование, удаление и создание копии контакта;
  - отправку на электронный почтовый адрес контакта инструкции для авторизации в Системе
- работу с договорами в Системе, в том числе:
  - создание нового договора;
  - просмотр, редактирование, удаление и создание копии договора;
  - изменение статуса договора;
- работу с продуктами в Системе, в том числе:
  - добавление продукта в договор;
  - создание нового продукта;
  - просмотр и удаление продукта;
- работу с командами и отчетами в Системе.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1</b>	<b>НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ.....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>РАБОТА СИСТЕМЫ .....</b>	<b>5</b>
3.1	Основные термины и определения .....	5
3.2	Описание пользовательского интерфейса.....	7
3.2.1	Основные экранные кнопки и их назначение.....	7
3.2.2	Пиктограммы и их назначение.....	12
3.2.3	Навигационная строка.....	14
3.2.4	Поля с выбором значений из выпадающего списка (поля с выпадающим списком) .....	14
3.2.5	Поле даты .....	16
3.2.5.1	Порядок выбора необходимой даты используя календарь .....	16
3.2.6	Панель поиска .....	18
3.2.7	Панели для работы с отчетами.....	20
3.2.8	Строка заголовков .....	23
3.2.9	Соглашение об уровне предоставления услуги (SLA) .....	25
3.3	Дополнительные команды при работе с записями Системы .....	26
3.3.1	Команда «Выбрать столбцы» .....	28
3.3.2	Команда «Фильтр» .....	31
3.3.3	Команда «Сортировка» .....	34
3.3.4	Команда «Контрольная точка».....	36
3.3.5	Команда «Отметить».....	39
3.3.6	Команда «Вычислить» .....	42
3.3.7	Команда «Агрегация» .....	44
3.3.8	Команда «Диаграмма» .....	46
3.3.9	Команда «Ретроспектива» .....	49
3.3.10	Команда «Сохранить отчет».....	50
3.3.11	Команда «Сбросить» .....	51
3.3.12	Команда «Помощь» .....	52
3.3.13	Команда «Выгрузить» .....	53
3.4	Основная рабочая область .....	55
3.4.1	Главное меню Системы .....	56
3.4.2	Вкладка «Главная» .....	57
3.4.3	Вкладка «Организации».....	58
3.4.4	Вкладка «Контакты» .....	59
3.4.5	Вкладка «Заявки» .....	61
3.4.6	Вкладка «Договоры» .....	62
3.4.7	Вкладка «Продукты».....	64

3.4.8 Вкладка «Отчеты» .....	65
3.5 Основные процедуры работы с Порталом технической поддержки .....	66
3.5.1 Авторизация в Системе .....	66
3.5.2 Работа с организациями .....	67
3.5.2.1 Создание новой организации .....	67
3.5.2.2 Просмотр и редактирование организации .....	69
3.5.2.3 Отправка на электронный почтовый адрес организации инструкции для авторизации в Системе .....	71
3.5.3 Работа с контактами .....	72
3.5.3.1 Создание нового контакта .....	72
3.5.3.2 Просмотр, редактирование, удаление и создание копии контакта .....	75
3.5.3.3 Отправка на электронный почтовый адрес контакта инструкции для авторизации в Системе .....	77
3.5.4 Работа с договорами .....	78
3.5.4.1 Статусы договоров в Системе .....	78
3.5.4.2 Определение уровня SLA (Соглашение об уровне предоставления услуги) .....	80
3.5.4.3 Создание нового договора .....	80
3.5.4.4 Просмотр, редактирование, удаление и создание копии договора .....	87
3.5.4.5 Изменение статуса договора .....	90
3.5.5 Работа с продуктами .....	95
3.5.5.1 Добавление продукта в договор .....	95
3.5.5.2 Создание нового продукта .....	98
3.5.5.3 Просмотр и удаление продукта .....	99
3.5.6 Работа с заявками .....	101
3.5.6.1 Создание приватного сообщения .....	105
3.5.6.2 Просмотр всех заявок, относящихся к конкретной организации .....	106
3.5.6.3 Печать заявки .....	106
3.5.6.4 Создание заявки в Службу технической поддержки Системы .....	108
3.5.7 Использование предварительно настроенных отчетов, доступных менеджеру в Системе .....	110
3.5.7.1 Отчет «Окончание действия договоров» .....	111
3.5.7.2 Отчет «Продукты и договоры» .....	112
3.5.7.3 Отчет «Заявки за период» .....	114
3.5.7.4 Отчет «Заявки по организациям» .....	116
3.5.7.5 Отчет «Выполнение SLA заявок» .....	118
3.5.7.6 Отчет «Отчет по заявкам» .....	120

## 1 НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ

Целевым назначением АИС ПТП является автоматизация процессов оказания услуг технической и методической поддержки в деятельности сервисных подразделений организаций и компаний.

## 2 УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ

Конфигурация компьютеров на клиентских местах для надежной работы должна соответствовать минимально необходимым требованиям для установки операционной системы MS Windows 7 и выше:

- 32-разрядный (x86) или 64-разрядный (x64) процессор с тактовой частотой 1 гигагерц или выше;
- 1 гигабайт (ГБ) (для 32-разрядной системы) или 2 ГБ (для 64-разрядной системы) оперативной памяти;
- 16 ГБ (для 32-разрядной системы) или 20 ГБ (для 64-разрядной системы) пространства на жестком диске;
- программное обеспечение рабочих станций менеджеров:  
операционная система Windows 7 и выше;
- пакет Microsoft Office;
- поддерживаемые интернет-браузеры: MS Internet Explorer версии 11 или новее<sup>1</sup>, Google Chrome версии 56, Mozilla Firefox версии 32 или новее.

## 3 РАБОТА СИСТЕМЫ

Работа менеджеров с Системой ведется через один из перечисленных выше интернет-браузеров.

Адрес размещения Системы в сети Интернет:  
<https://service.domainname.ru>

### 3.1 Основные термины и определения

В данном разделе даны определения основных терминов и понятий, используемых в настоящем документе (Таблица 1).

---

<sup>1</sup> Технические ограничения: применение MS Internet Explorer не гарантирует работу всех опций ПТП.

Наименование	Определение
Авторизованный пользователь	Зарегистрированный пользователь, работающий в Системе с определенной ролью, после прохождения процедуры аутентификации в ней
Атрибут	Термин баз данных - имя поля записи. Атрибут характеризует тип информации, содержащейся в поле
Атрибуты записи	Заголовки полей, структурирующих и составляющих каждую запись, заносимую в ПТП
Выбрать	Навести курсор мыши на необходимое значение в списке, затем нажать и отпустить левую клавишу мыши
Гиперссылка	Текст, щелчок мыши по которому, вызывает переход к другому объекту
Графический интерфейс пользователя	Организация взаимодействия пользователя с Системой через визуальные элементы управления: пиктограммы окна, списки, кнопки, гиперссылки
Запись	Термин баз данных - строка таблицы данных, состоящая из полей разного типа
Заявка	Форма обращения пользователя за получением конкретной услуги, информация о результате её оказания фиксируется и хранится на ПТП
Левый щелчок, Щелкнуть	Нажать и отпустить левую клавишу мыши
Окно	Элемент графического интерфейса пользователя; прямоугольная область на экране монитора, предоставляемая прикладной программе для операций ввода/вывода и обработки данных. Окно, находящееся в пассивном состоянии, может сворачиваться в пиктограмму
Основная рабочая область Системы	Область, на которой осуществляется работа с заведенными в Систему записями, используя элементы интерфейса Системы
Пиктограмма	Элемент графического интерфейса пользователя; небольшое растровое изображение в окне, служащее для идентификации конкретного объекта: файла, ярлыка программы и т.п. Выбор и активизация пиктограммы вызывает действие, связанное с выбранным объектом
Поле	Область на экранной форме, предназначенная для ввода данных (данные вводятся либо непосредственно, либо путем выбора из предустановленного списка или путем проставления меток)
Приватное	Сообщения в Системе, которыми могут обмениваться сотрудники

Наименование	Определение
сообщение	между собой (инженеры, менеджеры, администраторы). Приватные сообщения не видны авторизованным пользователям со стороны организаций заказчиков
Столбец, Колонка, Строка	Визуальное отображение на экране полей записей одного атрибута
Техническая поддержка	Комплекс услуг, обеспечивающих помощь авторизованным пользователям со стороны организаций заказчиков в сопровождении продуктов и услуг в ходе их эксплуатации
ЦТП	Центр технической поддержки – подразделение или организация, обеспечивающие техническую поддержку
Экранная форма	Форма, в которой выполняется ввод, поиск, просмотр и редактирование определенных данных
Экранная кнопка, Кнопка	Выделенная область экранной формы, с обозначенной командой, щелчок левой кнопкой мыши по которой активизирует эту команду
Ячейка	Визуальное отображение на экране поля записи

*Таблица 1. Термины и определения*

## 3.2 Описание пользовательского интерфейса

В данном разделе представлено описание пользовательского интерфейса Системы.

### 3.2.1 Основные экранные кнопки и их назначение

В данном пункте описан внешний вид встречающихся в Системе экранных кнопок, их назначение, а также указаны экранные формы, на которых они встречаются (Таблица 2).

Активация назначения производится щелчком по соответствующей экранной кнопке.

Внешний вид	Назначение	Где встречается
	Иницирует процесс создания новой организации	Вкладка «Организации»

Внешний вид	Назначение	Где встречается
<p>Создать контакт &gt;</p> <p>создать контакт &gt;</p>	Иницирует процесс создания нового контакта	Вкладка «Контакты», Экранная форма «Организация»
<p>Создать договор &gt;</p> <p>СОЗДАТЬ ДОГОВОР &gt;</p>	Иницирует процесс создания нового договора	Вкладка «Договоры», Экранная форма «Организация»
<p>Создать продукт &gt;</p>	Иницирует процесс создания нового продукта	Вкладка «Продукты»
<p>СОЗДАТЬ ЕЩЕ</p>	Иницирует процесс создания следующего продукта	Экранная форма «Продукт»
<p>ДОБАВИТЬ ПРОДУКТ &gt;</p>	Иницирует процесс добавления продукта в договор	Экранная форма «Договор»
<p>ДОБАВИТЬ ФАЙЛ &gt;</p>	Иницирует процесс добавления файла в договор	Экранная форма «Договор»
<p>ДОБАВИТЬ ЕЩЕ</p>	Иницирует процесс добавления следующего продукта в договор	Экранная форма «Продукт»
<p>ДОБАВИТЬ</p>	Завершает процесс добавления продукта в договор	Экранная форма «Продукт»
<p>СОЗДАТЬ</p>	Завершает процесс создания организации, договора, продукта, файла	Экранные формы: «Организация», «Контакт», «Договор», «Продукт», «Файл»
<p>ОТМЕНА</p>	Закрывает экранную форму без сохранения внесенных изменений	Экранные формы: «Организация», «Контакт», «Договор», «Продукт», «Подробности заявки», «Сообщение к заявке», «Скрытое



Внешний вид	Назначение	Где встречается
		сообщение к заявке», «Файл», «Утверждение / приостановка договора», «Копировать контакт»
	Завершает работу с экранной формой с сохранением внесенных изменений	Экранные формы: «Организация», «Контакт», «Договор», «Продукт»
	Иницирует процесс добавления или изменения уровня SLA в договоре	Экранная форма «Договор»
	Иницирует поиск по введенному критерию в Поле поиска	Вкладки: «Организации», «Контакты», «Заявки», «Договоры», «Продукты»
	Завершает работу с экранной формой с сохранением внесенных изменений, без отправки уведомления	Экранные формы: «Сообщение к заявке», «Скрытое сообщение к заявке»
	Завершает работу с экранной формой с сохранением внесенных изменений, с отправкой уведомления	Экранная форма «Сообщение к заявке»
	Иницирует выполнение команды или применяет выполненные настройки в отчете	Окна дополнительных команд, Экранные формы предварительно настроенных отчетов
	Иницирует сброс настроек параметров отчета	Предварительно настроенные отчеты на вкладке «Отчеты»
	Иницирует процесс создания копии контакта	Экранная форма «Контакт»

Внешний вид	Назначение	Где встречается
<b>КОПИРОВАТЬ</b>	Завершает создание копии контакта	Экранная форма «Копировать контакт»
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ</b>	Иницирует открытие экранной формы «Организация»	Экранная форма «Подробности заявки»
<b>ДОГОВОР</b>	Иницирует открытие экранной формы «Договор»	Экранная форма «Подробности заявки»
<b>КОНТАКТ</b>	Иницирует открытие экранной формы «Контакт»	Экранная форма «Подробности заявки»
<b>НА ПРИОСТАНОВКУ</b>	Иницирует процесс создания запроса на приостановку договора	Экранная форма «Договор»
<b>НА УТВЕРЖДЕНИЕ</b>	Иницирует процесс создания запроса на утверждение договора	Экранные формы: «Договор», «Утверждение / приостановка договора»
<b>УТВЕРДИТЬ</b>	Иницирует и завершает процесс изменения состояния договора в Системе	Экранные формы: «Договор», «Утверждение / приостановка договора»
<b>ПРИОСТАНОВИТЬ</b>	Иницирует и завершает процесс изменения состояния договора в Системе	Экранные формы: «Договор», «Утверждение / приостановка договора»
<b>ОТКАЗАТЬ</b>	Иницирует и завершает процесс изменения состояния договора в Системе	Экранные формы: «Договор», «Утверждение / приостановка договора»
<b>Выберите файл</b>	Иницирует процесс выбора файла для загрузки в Систему	Экранные формы: «Сообщение к заявке», «Скрытое сообщение к заявке», «Файл»



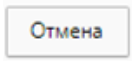

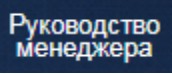
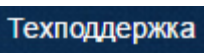
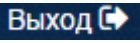
Внешний вид	Назначение	Где встречается
	Осуществляет переход на экранную форму с детализацией данных	Вкладки: «Главная», «Организации», «Контакты», «Заявки», «Договоры», «Продукты»
	Позволяет выбрать одну опцию (пункт) из predetermined набора (группы)	Дополнительные команды при работе с записями Системы
	Подтверждает действие	Выпадающее окно «Подтвердите действие на service.domainname.ru»
	Отменяет действие	Выпадающее окно «Подтвердите действие на service.domainname.ru»
	Иницирует вход в Систему	Страница авторизации в Системе, Страница ошибки авторизации в Системе
	Иницирует процесс загрузки руководства менеджера в формате PDF	Все вкладки интерфейса
	Иницирует процесс создания новой заявки, по вопросам, связанным с работой ПТП	Основная рабочая область Системы
	Иницирует выход из Системы	Основная рабочая область Системы

Таблица 2. Основные экранные кнопки и их назначение


### 3.2.2 Пиктограммы и их назначение

В данном пункте описан внешний вид встречающихся в Системе пиктограмм, их название и назначение, а также указаны экранные формы, на которых они встречаются (Таблица 3).

Активация назначения производится щелчком по соответствующей пиктограмме.

Вид	Название	Назначение	Где встречается
	Выпадающий список	Раскрывает окно со списком доступных вариантов для выбора	На экранных формах во вкладках: «Организации», «Контакты», «Заявки», «Договоры», «Продукты»
	Календарь	Раскрывает окно с календарем для выбора даты	Поле ввода даты
	Поиск	Вызывает выпадающий список для выбора уточняющих параметров поиска	Вкладки: «Организации», «Контакты», «Заявки», «Договоры», «Продукты»
	Восстановить	Возврат к последней примененной конфигурации отображаемых атрибутов записи	Дополнительное окно с составом отображаемых и скрытых атрибутов записи (Рисунок 29)
	Добавить всё	Добавить к числу отображаемых значений все возможные варианты	Дополнительное окно с составом отображаемых и скрытых атрибутов записи (Рисунок 29)
	Добавить	Добавить к числу отображаемых значений выделенный вариант	Дополнительное окно с составом отображаемых и скрытых атрибутов записи (Рисунок 29).
	Убрать	Убрать из числа отображаемых значений	Дополнительное окно с составом отображаемых и скрытых

Вид	Название	Назначение	Где встречается
		выделенный вариант	атрибутов записи (Рисунок 29).
	Убрать всё	Убрать из числа отображаемых значений все возможные варианты	Дополнительное окно с составом отображаемых и скрытых атрибутов записи (Рисунок 29).
	В начало	Отображать столбец выделенного атрибута в Таблице записей самой первой (крайней слева)	Дополнительное окно с составом отображаемых и скрытых атрибутов записи (Рисунок 29)
	Вверх	Отображать столбец выделенного атрибута в Таблице записей левее на одну позицию	Дополнительное окно с составом отображаемых и скрытых атрибутов записи (Рисунок 29)
	Вниз	Отображать столбец выделенного атрибута в Таблице записей правее на одну позицию	Дополнительное окно с составом отображаемых и скрытых атрибутов записи (Рисунок 29)
	В конец	Отображать столбец выделенного атрибута в Таблице записей самой последней (крайней справа)	Дополнительное окно с составом отображаемых и скрытых атрибутов записи (Рисунок 29)
	Выбрать	Добавление к данным записи сведений	Форма добавления сведений
	Раскрыть список	Раскрыть записи об атрибуте в полном виде	В признаке наличия условий фильтрации
	Свернуть список	Свернуть записи об атрибуте из полного вида	В признаке наличия условий фильтрации
 или <Предыдущ.	Предыдущие	Переход к предыдущим записям на экранной форме	Кнопка отображается только тогда, когда количество записей на экранной форме больше количества указанного в поле «Строки»
 или Следующ. >	Следующие	Переход к следующим записям на экранной форме	Кнопка отображается только тогда, когда количество записей на экранной форме больше количества указанного в поле

Вид	Название	Назначение	Где встречается
			«Строки»
	Настроить	Доступ к выпадающему списку дополнительных команд и настроек	Вкладки: «Организации», «Контакты», «Заявки», «Договоры», «Продукты», Экранные формы предварительно настроенных отчетов

*Таблица 3. Пиктограммы и их назначение*

### 3.2.3 Навигационная строка

Навигационная строка предназначена для упрощения ориентации на ПТП и указывает конкретное местонахождение менеджера в Системе на текущий момент времени (на местонахождение ссылается последний элемент навигационной строки).

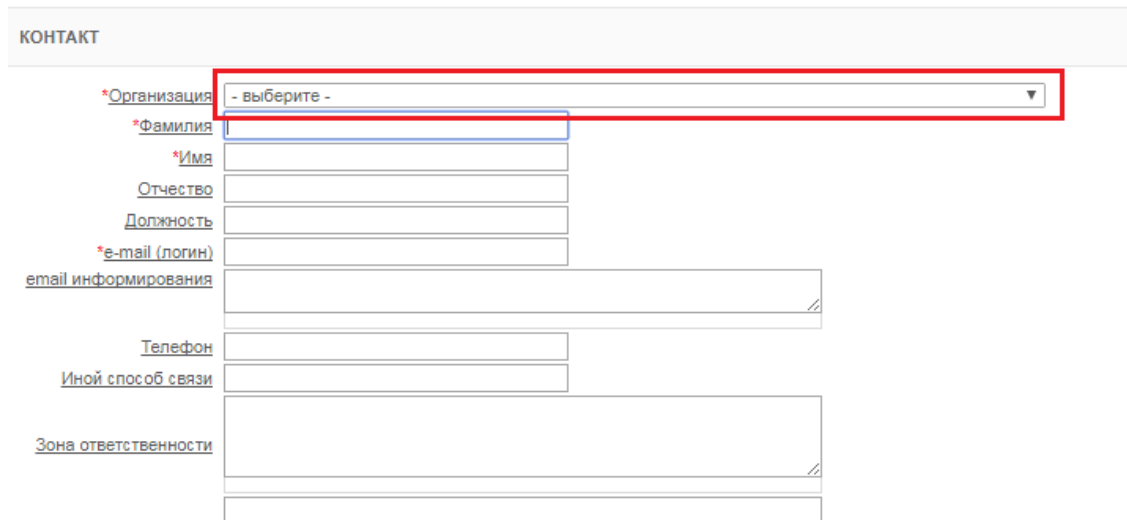
Элементы, составляющие навигационную строку, представляют собой гиперссылки, что дает возможность в один щелчок переместиться на любой вышестоящий (родительский) уровень (Рисунок 1).



*Рисунок 1. Навигационная строка*

### 3.2.4 Поля с выбором значений из выпадающего списка (поля с выпадающим списком)


Поля этого типа имеют выпадающий список допустимых значений (Рисунок 2).

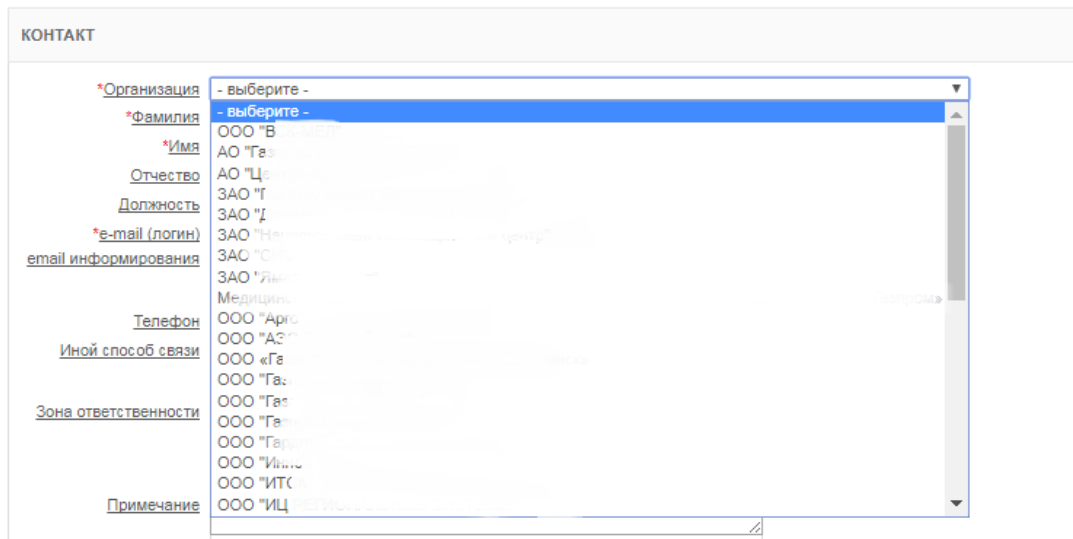


The screenshot shows a web form titled "КОНТАКТ" (CONTACT). The form contains several input fields. The first field, labeled "\*Организация" (Organization), is a dropdown menu with the text "- выберите -" (select) and a downward arrow icon. This dropdown menu is highlighted with a red rectangular border. Below it are fields for "\*Фамилия" (Surname), "\*Имя" (Name), "Отчество" (Patronymic), "Должность" (Position), "\*e-mail (логин)" (e-mail (login)), "email информирования" (notification e-mail), "Телефон" (Phone), "Иной способ связи" (Other way of contact), and "Зона ответственности" (Area of responsibility).

**Рисунок 2. Поля с выбором значения из выпадающего списка**

Для выбора значения в поле с выпадающим списком необходимо:

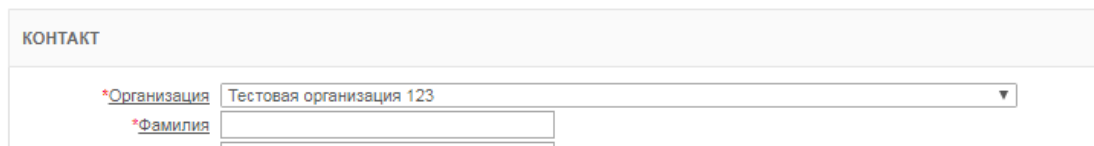
- вызвать выпадающий список значений поля левым щелчком по пиктограмме ;
- непосредственно под полем отобразится список значений в виде строк (Рисунок 3);



This screenshot shows the same "КОНТАКТ" form as in Figure 2, but with the dropdown menu for "\*Организация" open. The menu is expanded to show a list of organization names, such as "ООО 'В...", "АО 'Га...", "АО 'Ц...", "ЗАО 'Г...", "ЗАО 'Д...", "ЗАО 'Н...", "ЗАО 'С...", "ЗАО 'Л...", "Медицин...", "ООО 'Арг...", "ООО 'АЭ...", "ООО 'Га...", "ООО 'Га...", "ООО 'Га...", "ООО 'Га...", "ООО 'Инт...", "ООО 'ИТС...", and "ООО 'ИЦ...". The first item, "- выберите -", is highlighted in blue. The rest of the form fields remain visible in the background.

**Рисунок 3. Выпадающий список**

- выбрать подходящее значение из списка щелчком по нужной строке;
- выбранное значение отобразится в окне (Рисунок 4).



*Рисунок 4. Выбранное значение*

### 3.2.5 Поле даты

Поле для указания даты в Системе выглядит следующим образом (Рисунок 5).




*Рисунок 5. Поле указания даты*

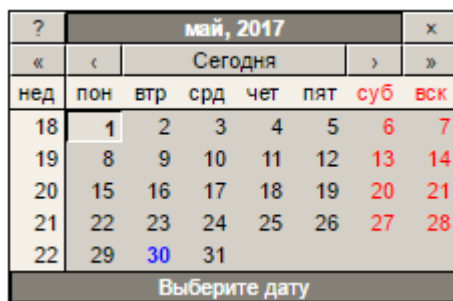
Данные в поле этого типа можно ввести двумя способами:

- указать дату в поле непосредственно в формате ДД.ММ.ГГГГ (для завершения ввода достаточно вывести курсор мыши из Поля даты и щелкнуть левой кнопкой мыши в любом месте рабочей области, свободном от экранных кнопок);
- выбрать необходимую дату из календаря.

#### 3.2.5.1 Порядок выбора необходимой даты, используя календарь

Для выбора необходимой даты из календаря:

- щелкнуть по кнопке ;
- откроется окно календаря (Рисунок 6).



?	май, 2017							x
«	«	Сегодня					»	»
нед	пон	втр	срд	чет	пят	суб	вск	
18	1	2	3	4	5	6	7	
19	8	9	10	11	12	13	14	
20	15	16	17	18	19	20	21	
21	22	23	24	25	26	27	28	
22	29	30	31					



Выберите дату

*Рисунок 6. Окно календаря*

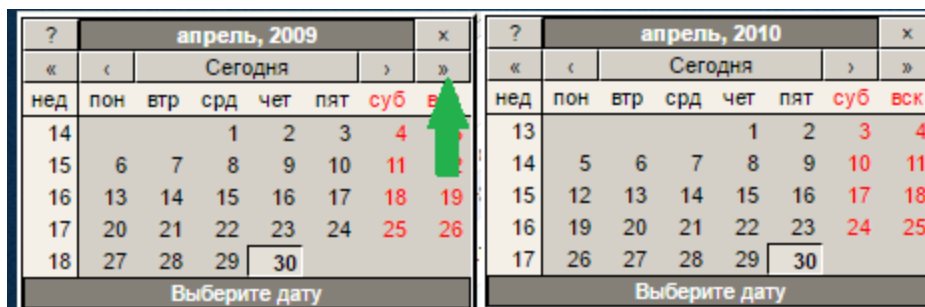
По умолчанию календарь открывается на текущей дате. Месяц и год отображаются в верхней строке окна. Дата выделяется синим цветом в таблице дат календаря.





Чтобы выбрать необходимую дату, следует последовательно изменить год, месяц и число.

- для выбора необходимого года проделать последовательно следующие шаги:
  - для перехода на следующий год и далее, во второй строке календаря справа, щелкнуть необходимое количество раз по кнопке 
  - для перехода на предыдущий год и далее, во второй строке календаря слева, щелкнуть необходимое количество раз по кнопке 

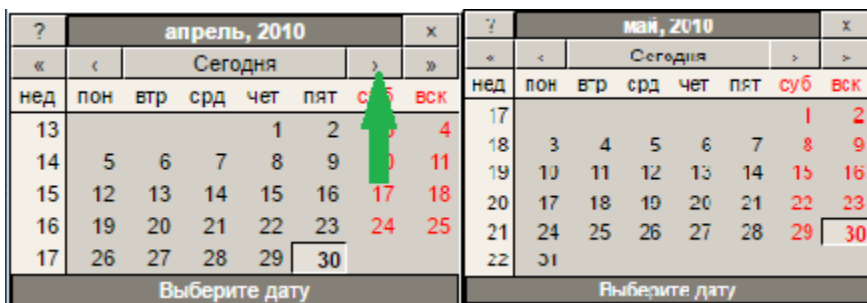
Процесс выбора года представлен на примере изменения значения с «2009» на «2010» (Рисунок 7).



**Рисунок 7. Выбор необходимого года, используя календарь**

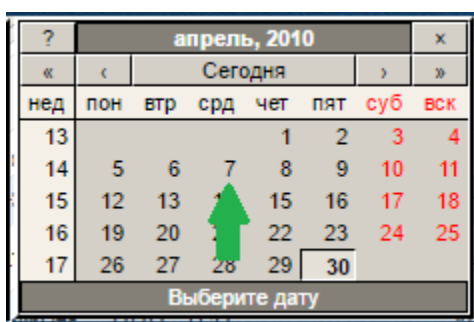
- для выбора необходимого месяца проделать последовательно следующие шаги:
  - для перехода на следующий месяц и далее, во второй строке календаря справа, щелкнуть необходимое количество раз по кнопке 
  - для перехода на предыдущий месяц и далее, во второй строке календаря слева, щелкнуть необходимое количество раз по кнопке 
  - в верхней строке Окна календаря отобразится выбранный месяц и год.

Процесс выбора месяца представлен на примере изменения значения с «апрель» на «май» (Рисунок 8).



**Рисунок 8. Выбор необходимого месяца, используя календарь**

- для выбора необходимого числа нужно щелкнуть по соответствующему числу на поле даты в календаре (Рисунок 9);



**Рисунок 9. Выбор необходимого числа, используя календарь**

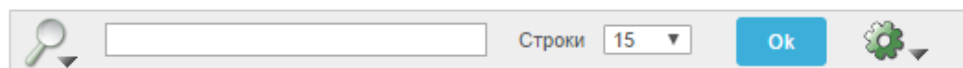
- после указания числа, окно календаря автоматически закроется и в Поле даты будет отображено выбранное в календаре значение (Рисунок 10).



**Рисунок 10. Выбранное число**


### 3.2.6 Панель поиска

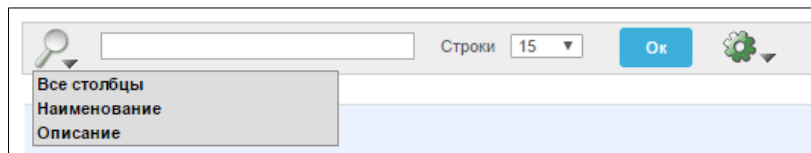
Панель поиска позволяет осуществить поиск информации в записях по заданным критериям и настроить вид отображения записей на текущей вкладке Системы (Рисунок 11).




**Рисунок 11. Панель поиска**

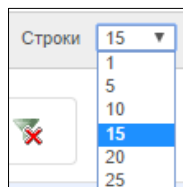
Для поиска по записям на текущей вкладке Системы:

- щелкнуть по пиктограмме ;
- откроется выпадающий список отображаемых атрибутов записи, по значениям в которых можно задать условия поиска (Рисунок 12);




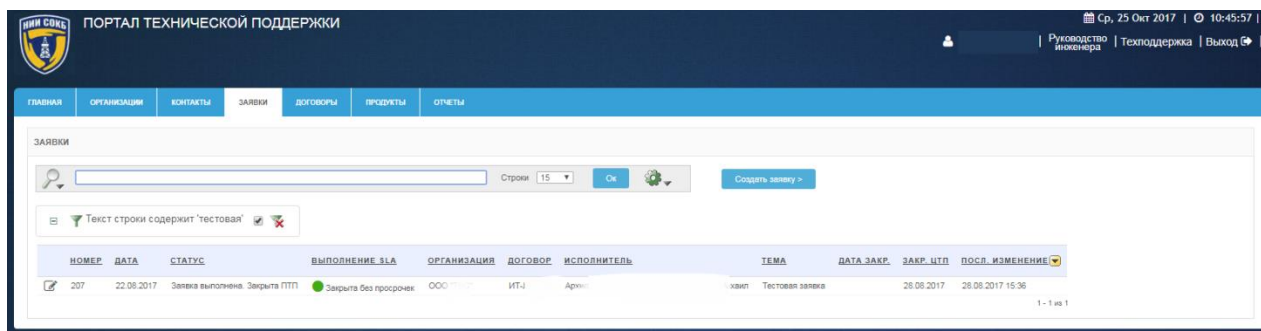
**Рисунок 12. Выбор условия поиска**

- в поле справа от пиктограммы может вводиться последовательность символов (слова, часть слова и т.д.) для осуществления контекстного поиска;
- поле  позволяет выбрать из выпадающего списка количество отображаемых строк на экранной форме (Рисунок 13);




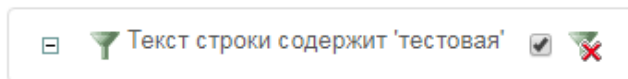
**Рисунок 13. Выбор значения**

- чтобы начать поиск и отфильтровать записи по заданным условиям щелкнуть по экранной кнопке ;
- откроется экранная форма с результатами поиска (Рисунок 14);




**Рисунок 14. Результаты поиска**


- для внесения изменений в настройки выполненного поиска на Панели управления поиском щелкнуть по описанию фильтра рядом с пиктограммой  (Рисунок 15);

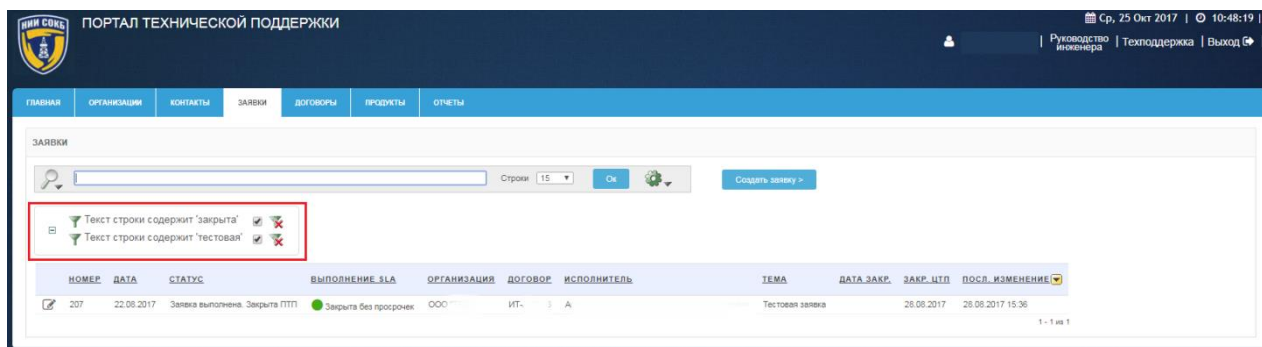


**Рисунок 15. Панель управления поиском**

- для временной отмены результатов выполненного поиска на Панели управления поиском щелкнуть по полю  (Рисунок 15);
- для удаления результатов выполненного поиска на Панели управления поиском щелкнуть по пиктограмме  (Рисунок 15).

Поиск в записях Системы осуществляется с помощью настраиваемых фильтров и при необходимости, возможно, выполнить дополнительный поиск по результатам текущего поиска, для этого:

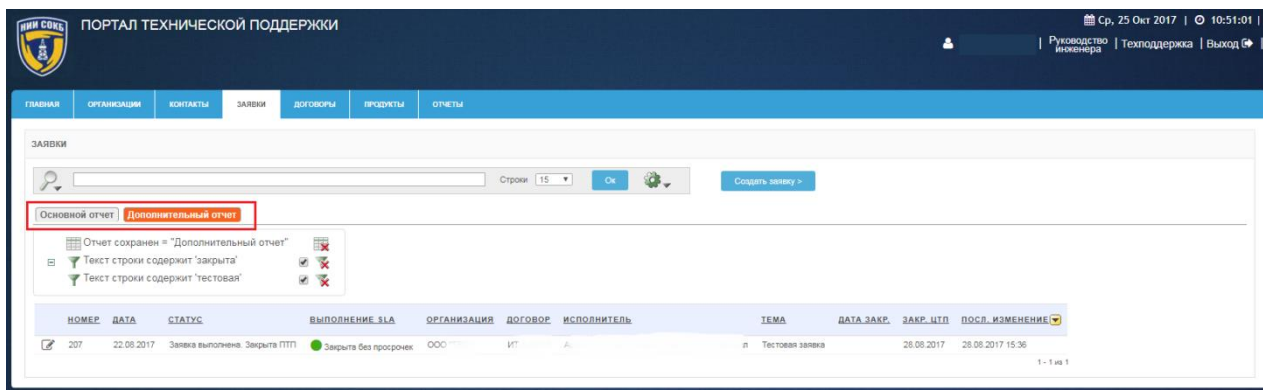
- на Панели поиска щелкнуть по пиктограмме ;
- задать дополнительные условия для поиска;
- щелкнуть по экранной кнопке ;
- откроется экранная форма с результатами дополнительного поиска (Рисунок 16).



**Рисунок 16. Результаты дополнительного поиска**

### 3.2.7 Панели для работы с отчетами

Панель сохраненных отчетов предназначена для навигации по отчетам, сохраненным на каждой вкладке Системы, и выполнена в виде вкладок с заголовками названий отчетов (Рисунок 17).



**Рисунок 17. Панель сохраненных отчетов на вкладке "Заявки"**

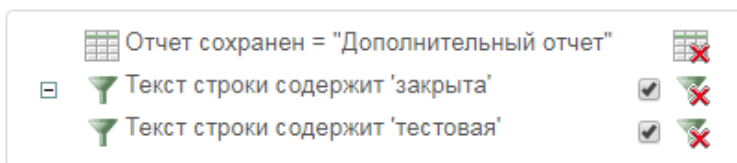
Для перехода к нужному отчету щелкнуть по вкладке с заголовком названия соответствующего отчета (Рисунок 18).



**Рисунок 18. Панель сохраненных отчетов**

Вверху открытого отчета доступна Панель управления отчетом, которая отображает текущие команды, использованные в отчете и их подробности.

Каждая строка содержит пиктограмму команды, название, краткое описание выполненной команды, поле временной отмены команды, пиктограмму удаления команды (Рисунок 19).




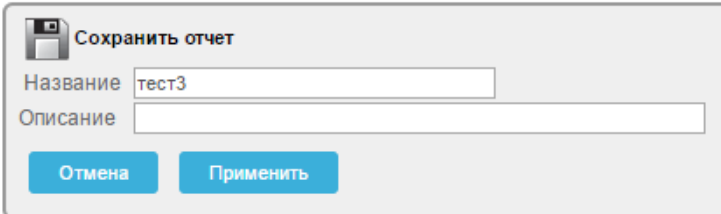
**Рисунок 19. Панель управления отчетом**

Ниже описаны основные действия при работе с сохраненными отчетами. Для просмотра отчета, ранее сохраненного на конкретной вкладке Системы:


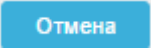
- перейти на необходимую вкладку Системы;
- на Панели сохраненных отчетов щелкнуть по вкладке с заголовком названия нужного отчета (Рисунок 18);
- откроется сохраненный ранее отчет.

Для внесения изменений в название и/или описание отчета:


- на Панели управления отчетом щелкнуть по наименованию отчета рядом с пиктограммой  (Рисунок 19);
- откроется окно «Сохранить отчет» (Рисунок 20);




**Рисунок 20. Сохранить отчет**

- внести изменения в соответствующих полях;
- для сохранения изменений щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке .


Для редактирования выполненных в отчете команд:

- на Панели управления отчетом щелкнуть по описанию требуемой команды рядом с пиктограммой  или пиктограмме другого вида, в зависимости от выбранной команды (Рисунок 19);

Для временной отмены команды выполненной в отчете:



- на Панели управления отчетом напротив требуемой команды щелкнуть по полю  (Рисунок 19).

Для удаления выполненной в отчете команды:

- в соответствующей строке Панели управления отчетом щелкнуть по пиктограмме  или пиктограмме другого вида, в зависимости от выбранной команды (Рисунок 19).

Для полного удаления сохраненного отчета:

- на Панели управления отчетом щелкнуть по пиктограмме  (Рисунок 19);

- в появившемся окне для подтверждения удаления щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке  .

### 3.2.8 Строка заголовков



В Строке заголовков отображаются заголовки столбцов с атрибутами записей доступных на текущей вкладке Системы. (Рисунок 21).

НОМЕР	ДАТА	СТАТУС	ВЫПОЛНЕНИЕ SLA	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОР	ИСПОЛНИТЕЛЬ	ТЕМА
-------	------	--------	----------------	-------------	---------	-------------	------

*Рисунок 21. Строка заголовков*

Набор и порядок следования столбцов на каждой вкладке Системы и соответствующие им заголовки в «Строке заголовков» могут быть настроены в соответствии с требованиями менеджера при помощи процедур, описанных в п. 3.3.1 .

С помощью Строки заголовков можно осуществлять сортировку и отбор записей по конкретному атрибуту.

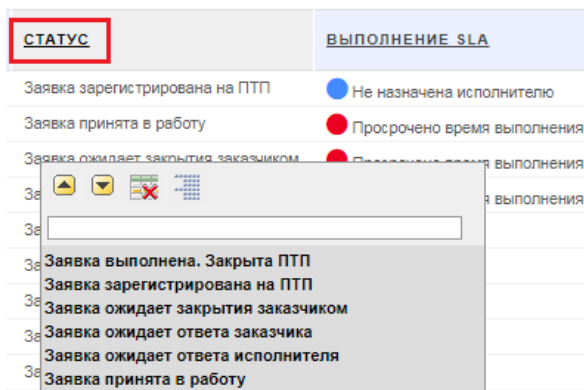
После завершения сортировки рядом с наименованием столбца, по которому выполнена сортировка, отобразится пиктограмма  или  (Рисунок 22).

НОМЕР	ДАТА	СТАТУС 	ВЫПОЛНЕНИЕ SLA	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОР	ИСПОЛНИТЕЛЬ	ТЕМА
-------	------	--	----------------	-------------	---------	-------------	------

*Рисунок 22. Пример обозначения сортировки выполненной по столбцу «Статус»*





При необходимости выполнить сортировку или отбор:

- щелкнуть по полю заголовка атрибута записи, расположенному в Строке заголовков (Рисунок 21);
- откроется Окно отбора и сортировки, с возможностями для осуществления сортировки и отбора записей по выбранному атрибуту (Рисунок 23);



**Рисунок 23. Окно отбора и сортировки**

Описание управляющих элементов и полей Окна отбора и сортировки приводится ниже:

-  - щелчок по данной кнопке позволяет осуществить сортировку списка записей на текущей вкладке Системы по возрастанию значений выбранного атрибута (в алфавитном порядке для текстовых полей, по возрастанию значений для полей с числовыми данными).
-  - щелчок по данной кнопке позволяет осуществить сортировку списка записей на текущей вкладке Системы по убыванию значений выбранного атрибута (в обратном алфавитном порядке - для текстовых полей; по убыванию значений – для полей с числовыми данными).
-  - щелчок по данной пиктограмме позволяет скрыть на текущей вкладке Системы столбец с данным атрибутом.
-  - щелчок по данной пиктограмме позволяет выводить список записей на текущей вкладке Системы в сгруппированном по значениям данного атрибута виде.

Признак наличия вывода записей в сгруппированном виде с его краткой характеристикой отобразится над Строкой заголовков текущей экранной формы (Рисунок 24);



Заявки

Строки 30

Статус

Статус : Заявка в работе

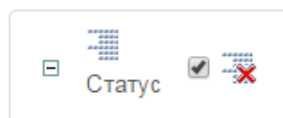
НОМЕР	ДАТА	ВЫПОЛНЕНИЕ SLA	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОР
104	07.06.2017	Выполняется	Тестовая организация	1111

Статус : Заявка выполнена. Закрыта клиентом

НОМЕР	ДАТА	ВЫПОЛНЕНИЕ SLA	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОР
109	07.06.2017	Закрыта без просрочек	Тестовая организация	1111

**Рисунок 24. Пример группировки по столбцу «Статус»**

- для временной отмены выполненной группировки на Панели управления группировкой щелкнуть по полю  (Рисунок 25);



**Рисунок 25. Панель управления группировкой**

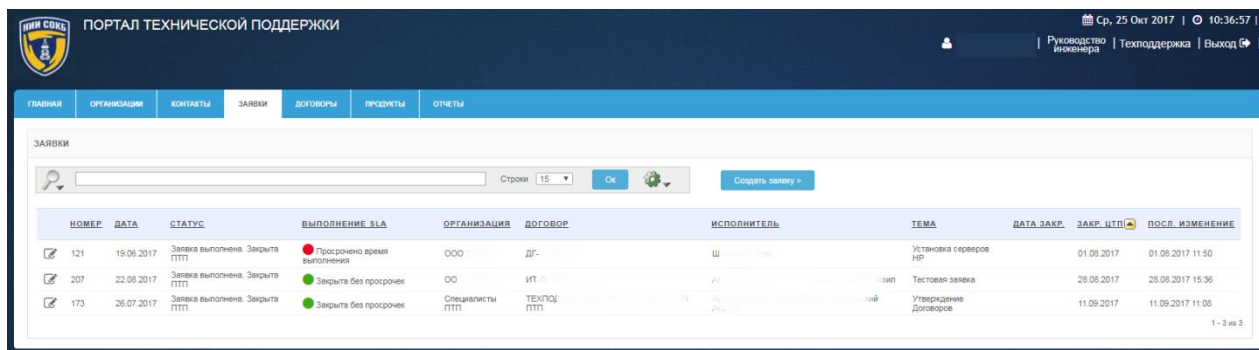
- для удаления выполненной группировки на Панели управления группировкой щелкнуть по полю (Рисунок 25).

### 3.2.9 Соглашение об уровне предоставления услуги (SLA)

Уровни предоставления услуги (SLA - англ. Service Level Agreement) определяют время реакции на поступившую заявку и время, затраченное на выполнение работ по заявке. Уровни предоставления услуги по каждой из заявок зависят от уровня SLA, указанного для каждого договора, в рамках которого создана заявка.






Для контроля сроков исполнения заявки по времени на соответствие указанному в договоре уровню SLA:

- перейти на вкладку «Главная» или «Заявки» (Рисунок 26);



НОМЕР	ДАТА	СТАТУС	ВЫПОЛНЕНИЕ SLA	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОР	ИСПОЛНИТЕЛЬ	ТЕМА	ДАТА ЗАКР.	ЗАКР. ЦИП	ПОСЛ. ИЗМЕНЕНИЕ
121	19.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Просрочено время выполнения	ООО	ДГ-	Ш	Установка серверов ИР	01.08.2017	01.08.2017	11.50
207	22.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Закрыта без просрочек	ОО	ИТ-	И	Тестовая заявка	28.06.2017	28.06.2017	15.36
173	26.07.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Закрыта без просрочек	Специалисты ПТП	ТЕХПОД ПТП	И	Утверждение договора	11.09.2017	11.09.2017	11.08


**Рисунок 26. Уровни SLA на вкладке «Заявки»**

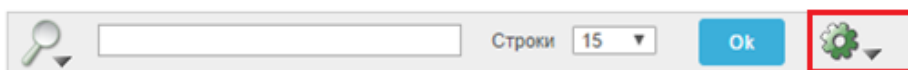
- в столбце «Выполнение SLA», слева от каждой записи, отображаются пиктограммы, которые оповещают о соответствии сроков реагирования и закрытия заявок заявленному уровню SLA.
- в столбце «Выполнение SLA» могут отображаться следующие пиктограммы и статусы уровней SLA:
  -  - Выполняется;
  -  - Закрыта без просрочек;
  -  - Просрочено время выполнения;
  -  - Не назначена исполнителю;
  -  - Просрочено время реакции.

### 3.3 Дополнительные команды при работе с записями Системы

В данном разделе описаны дополнительные команды доступные менеджеру при работе на ПТП, которые могут быть полезны при работе с записями на вкладках Системы.

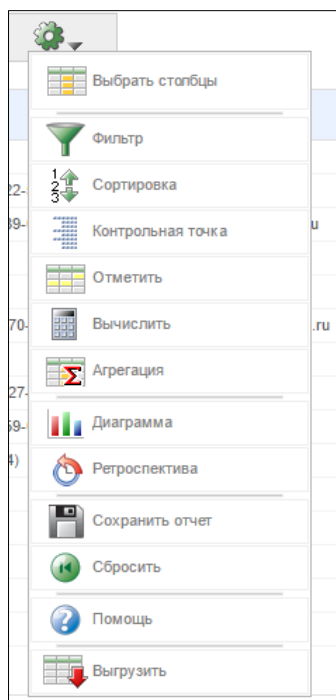
Для доступа к дополнительным командам:

- справа на Панели поиска щелкнуть по пиктограмме  (Рисунок 27);



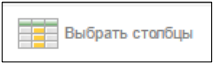
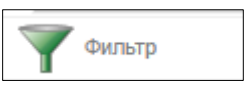
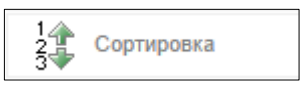
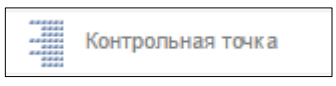
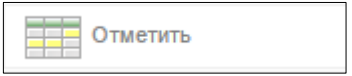
**Рисунок 27. Панель поиска**

- откроется Выпадающий список дополнительных команд (Рисунок 28).



*Рисунок 28. Выпадающий список дополнительных команд*

Ниже приводится перечень дополнительных команд, а также представлены изображения вида кнопок для их вызова:

- Команда «Выбрать столбцы» для настройки состава отображаемых столбцов  ;
- Команда «Фильтр» для задания специальных условий отбора (фильтрации) записей  ;
- Команда «Сортировка» для настройки сортировки значений атрибутов по алфавиту  ;
- Команда «Контрольная точка» для задания специальных условий выбора  ;
- Команда «Отметить» для настройки подсветки заданной информации  ;

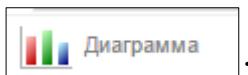
- Команда «Вычислить» для создания специальных расчетов



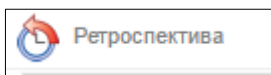
- Команда «Агрегация»



- Команда «Диаграмма»



- Команда «Ретроспектива»



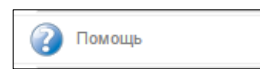
- Команда «Сохранить отчет»



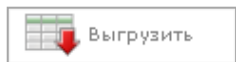
- Команда «Сбросить»



- Команда «Помощь» для вызова онлайн справки



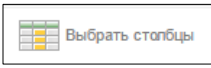
- Команда «Выгрузить» для выгрузки отчета в электронную таблицу



### 3.3.1 Команда «Выбрать столбцы»

При помощи данной команды осуществляется настройка состава отображаемых столбцов в Строке заголовков на текущей вкладке Системы

Порядок настройки отображаемых столбцов:

- щелкнуть по кнопке  ;
- откроется Окно выбора столбцов (Рисунок 29).

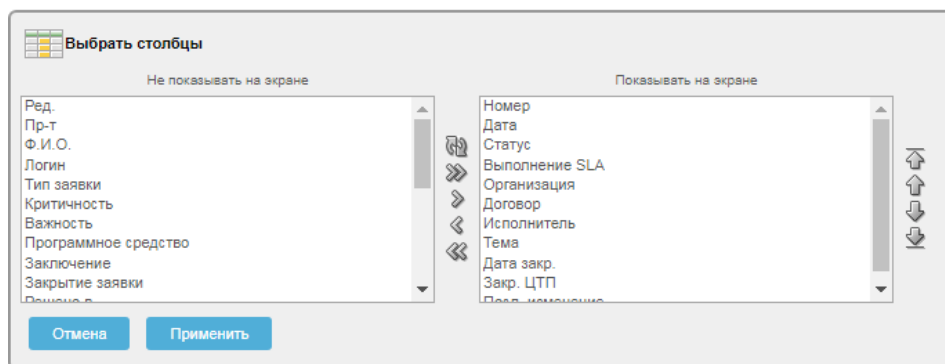


Рисунок 29. Окно выбора столбцов



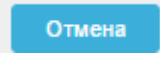
В окне отображается текущее состояние выбранных и скрытых столбцов. Порядок следования отображаемых столбцов в колонке справа, соответствует их порядку следования в Строке заголовков на текущей вкладке Системы (Рисунок 30).

НОМЕР	ДАТА	СТАТУС	ВЫПОЛНЕНИЕ SLA	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОР	ИСПОЛНИТЕЛЬ	ТЕМА	ДАТА ЗАКР.	ЗАКР. ЦИП	ПОСЛ. ИЗМЕНЕНИЕ
121	19.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Продлено время выполнения	ООО	ДГ-	Ш	Устранена серверная ИР	01.08.2017		01.08.2017 11:50
207	22.08.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Закрыта без прощенок	ОО	ИТ		Тестовая заявка	28.08.2017		28.08.2017 15:36
173	26.07.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Закрыта без прощенок	Специальности ПТП	ТЕХПОС ПТП		Утверждение Договоров	11.09.2017		11.09.2017 11:08

**Рисунок 30. Отображение столбцов на вкладке «Заявки»**

В Окне выбора столбцов также расположены элементы управления, позволяющие любому менеджеру управлять выбором отображаемых столбцов и порядком их следования.

Общий алгоритм действий при работе в этом окне:

- выделить нужные названия столбцов в одном из двух списков (Действие 1);
- произвести нужную операцию с выделенными названиями столбцов при помощи имеющихся пиктограмм на панелях в центре и справа (Действие 2);
- при необходимости повторить действия (1) и (2) с другими значениями заголовков;
- для возврата к первоначальным настройкам расположения столбцов в списках щелкнуть по пиктограмме ;
- для подтверждения выбора столбцов щелкнуть по экранной кнопке ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке .

Порядок выделения столбцов для последующего изменения их отображения:

- для выделения одиночного названия столбца щелкнуть по строке с ЭТИМ названием;






- для выделения нескольких подряд идущих названий: при нажатой на клавиатуре клавише «Shift» щелкнуть по первому, а затем последнему названию из нужного ряда. Обе эти строки, а также все находящиеся между ними, выделяются;
- для выделения произвольных названий столбцов: при нажатой на клавиатуре клавише «Ctrl» щелкнуть по всем строкам с названием, которые необходимо выделить.

Выбор состава отображаемых и скрытых столбцов осуществляется при помощи пиктограмм, расположенных на вертикальной панели посередине Окна выбора столбцов (Рисунок 31).



*Рисунок 31. Пиктограммы настройки отображения столбцов*

При наведении курсора мыши на любую из этих пиктограмм появляется всплывающая подсказка с пояснением предназначения данной пиктограммы. Внешний вид пиктограмм служит подсказкой к пониманию, какое именно действие будет произведено при щелчке по ним:





- пиктограмма  предназначена для перемещения выбранных столбцов из числа скрытых в число отображаемых;
- пиктограмма  предназначена для перемещения столбцов из числа видимых в число неотображаемых;
- пиктограмма  предназначена для перемещения всех столбцов из числа скрытых в число отображаемых;
- пиктограмма  предназначена для перемещения всех столбцов из числа отображаемых в число скрытых;
- пиктограмма  предназначена для возврата к первоначальным настройкам расположения столбцов в списках.

Задание порядка следования отображаемых столбцов осуществляется при помощи пиктограмм, расположенных на вертикальной панели справа в Окне выбора столбцов (Рисунок 32).



*Рисунок 32. Пиктограммы настройки порядка следования столбцов*

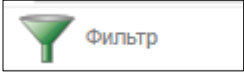
При наведении курсора мыши на любую из этих пиктограмм появляется всплывающая подсказка с пояснением предназначения данной пиктограммы. Внешний вид пиктограмм служит подсказкой к пониманию, какое именно действие будет произведено при щелчке по ним:

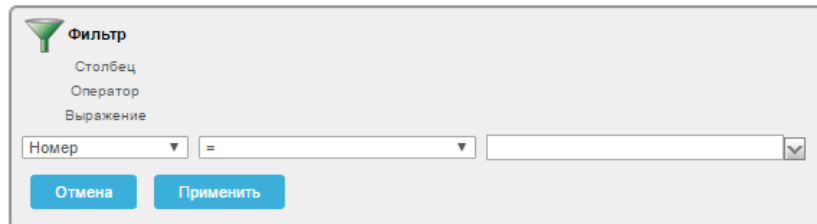
- пиктограмма  предназначена для перемещения выделенных столбцов по списку вверх;
- пиктограмма  предназначена для перемещения выделенных столбцов по списку вниз;
- пиктограмма  предназначена для перемещения выделенных столбцов в самый верх списка;
- пиктограмма  предназначена для перемещения выделенных столбцов в самый низ списка.

### 3.3.2 Команда «Фильтр»

При помощи команды «Фильтр» можно сортировать записи на текущей вкладке Системы с помощью задания условий для их отбора.

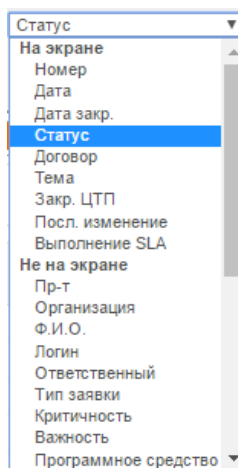
Порядок выполнения фильтрации:

- щелкнуть по кнопке ;
- откроется окно задания условий для отбора записей (фильтрации) «Фильтр» (Рисунок 33);



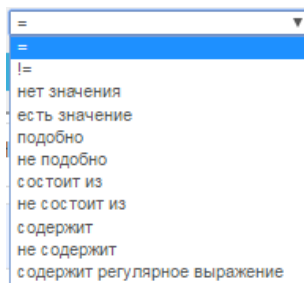
**Рисунок 33. Окно «Фильтр»**

- выбрать из соответствующих выпадающих списков:
  - в левом информационном поле выбрать из выпадающего списка необходимое наименование столбца (Рисунок 34);



**Рисунок 34. Выпадающий список выбора столбца**

- в центральном информационном поле выбрать из выпадающего списка нужный оператор (Рисунок 35);

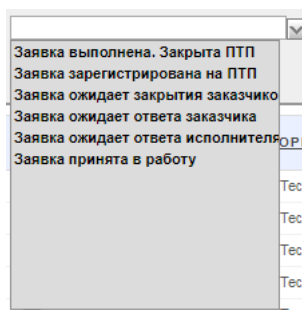


**Рисунок 35. Выпадающий список выбора оператора**

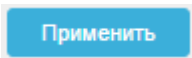
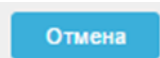
- в правом информационном поле выбрать из выпадающего списка (выпадающий список содержит значения атрибута в соответствии с выбранным ранее названием столбца) или

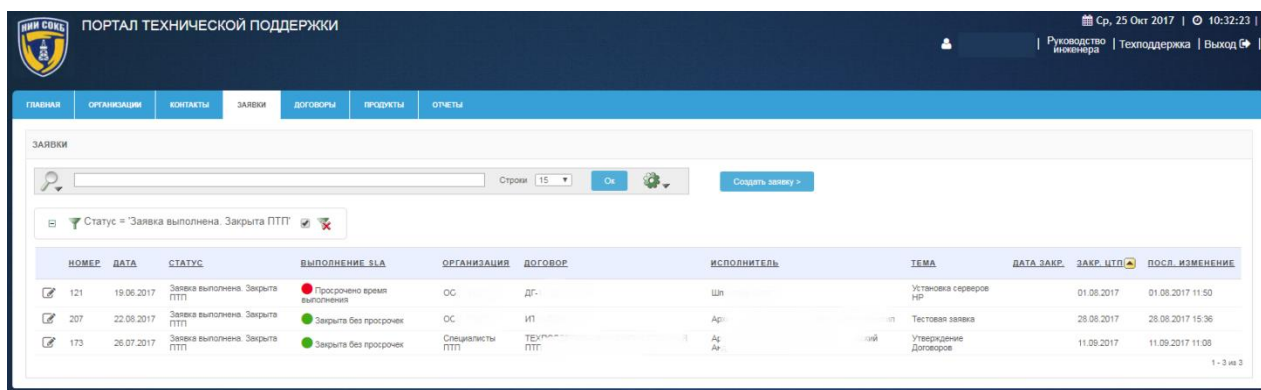


ввести в окне с помощью клавиатуры необходимое выражение. (Рисунок 36);




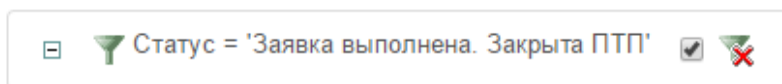
**Рисунок 36. Выпадающий список выбора выражения**

- для применения настроек фильтра щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке  ;
- после применения настроек откроется экранная форма с результатами выполненной фильтрации (Рисунок 37).





**Рисунок 37. Пример применения фильтрации**

- для внесения изменений в настройки выполненной фильтрации на Панели управления фильтрацией щелкнуть по описанию фильтра рядом с пиктограммой  (Рисунок 38);

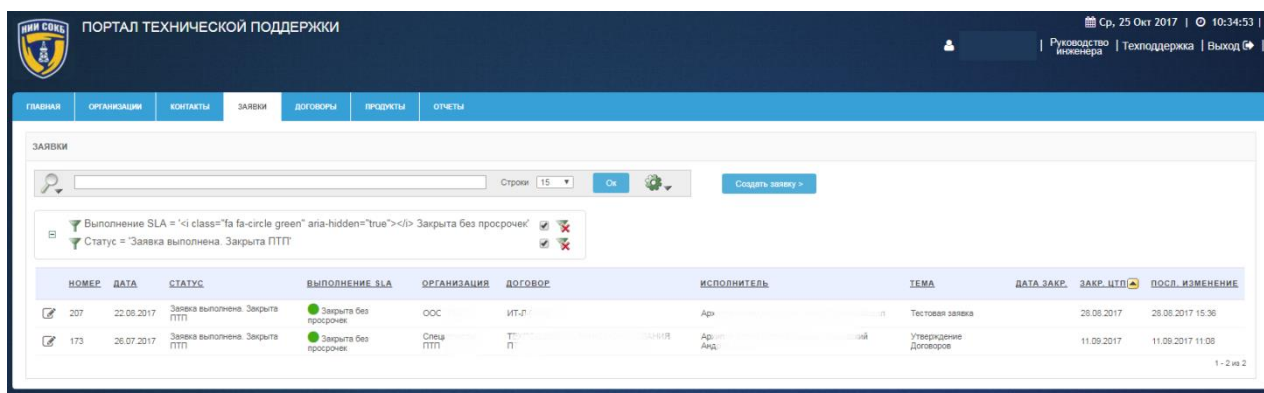


**Рисунок 38. Панель управления фильтрацией**

- для временной отмены результатов выполненной фильтрации на Панели управления фильтрацией щелкнуть по полю  (Рисунок 38);
- для удаления результатов выполненной фильтрации на Панели управления фильтрацией щелкнуть по пиктограмме  (Рисунок 38).

Для применения дополнительной фильтрации, последовательно повторить описанные выше действия необходимое количество раз.

Пример дополнительной фильтрации предоставлен ниже (Рисунок 39).




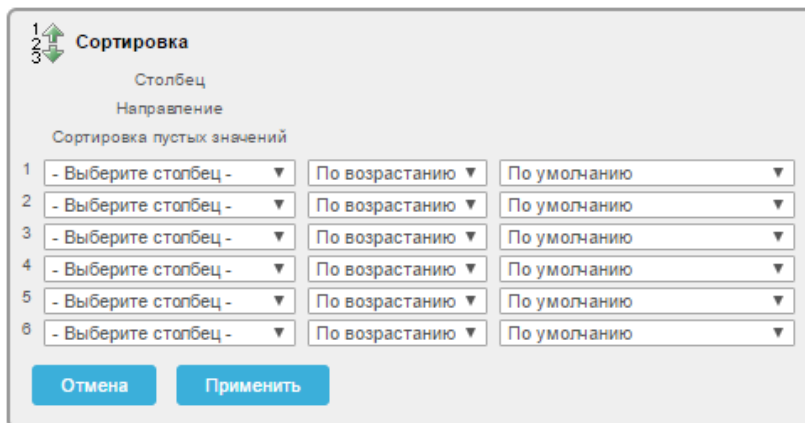
*Рисунок 39. Пример дополнительной фильтрации*

### 3.3.3 Команда «Сортировка»

При помощи этой команды можно сортировать записи в необходимых столбцах на текущей вкладке Системы по алфавиту (по возрастанию или по убыванию).

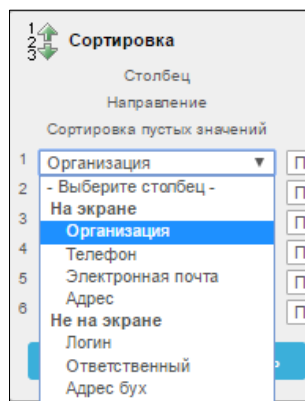
Порядок выполнения сортировки:

- щелкнуть по кнопке  Сортировка;
- откроется окно задания условий сортировки «Сортировка» (Рисунок 40);



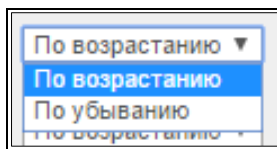
**Рисунок 40. Окно «Сортировка»**

- выбрать из выпадающего списка в левом информационном поле первой строки наименование столбца (атрибут записи) (Рисунок 41);



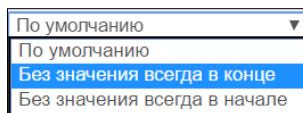
**Рисунок 41. Выпадающий список выбора столбца**

- выбрать из выпадающего списка центрального информационного поля первой строки необходимое направление (Рисунок 42);

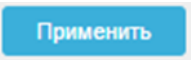
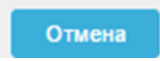


**Рисунок 42. Выпадающий список выбора направления**

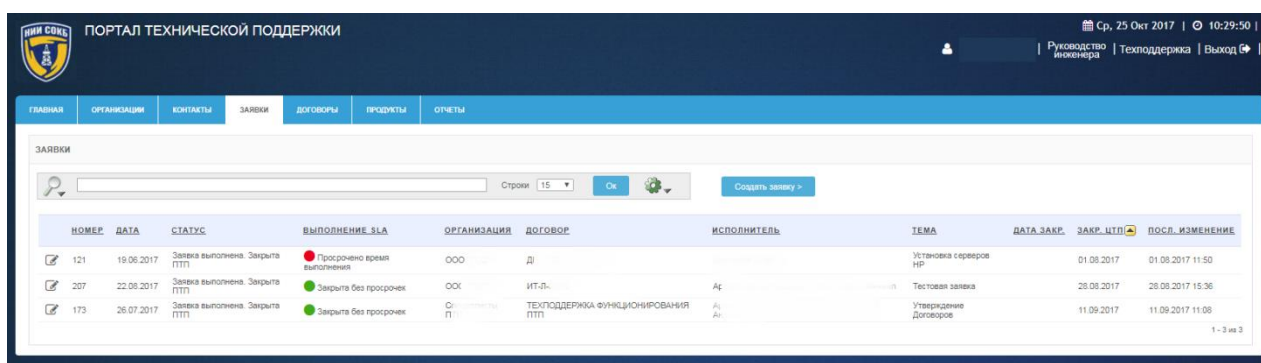
- выбрать из выпадающего списка правого информационного поля первой строки требуемое расположение пустых значений (вверху или в низу столбца) (Рисунок 43);



**Рисунок 43. Выбор расположения пустых значений**

- для применения настроек сортировки щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке .

Все записи на текущей вкладке Системы будут отсортированы в соответствии с выбранными параметрами (Рисунок 44).



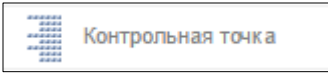
**Рисунок 44. Пример сортировки заявок по столбцу «Закр. ЦТП» по убыванию**

Для настройки второго и более уровней сортировки заполнить соответственно вторую и другие строки в окне «Сортировка» (Рисунок 40).

### 3.3.4 Команда «Контрольная точка»

Команда предназначена для группировки записей по одному или нескольким выбранным столбцам на текущей вкладке Системы.

Порядок настройки группировки:

- щелкнуть по кнопке  ;
- откроется окно задания условий группировки «Контрольная точка» (Рисунок 45);

	Столбец	Состояние
1	- Выберите столбец -	Задействовано
2	- Выберите столбец -	Задействовано
3	- Выберите столбец -	Задействовано
4	- Выберите столбец -	Задействовано
5	- Выберите столбец -	Задействовано
6	- Выберите столбец -	Задействовано

Отмена Применить



**Рисунок 45. Окно «Контрольная точка»**

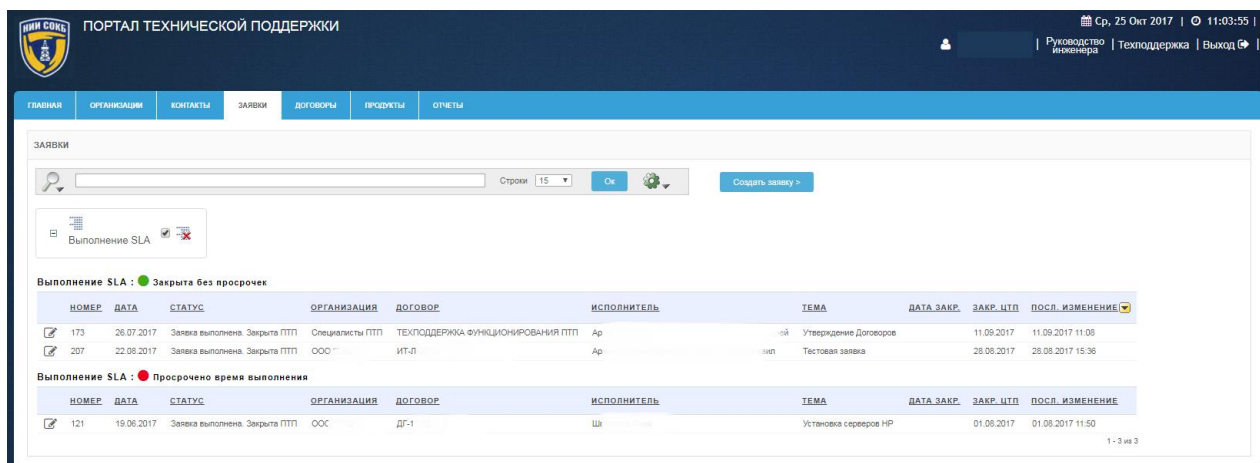
- выбрать из выпадающего списка в левом информационном поле первой строки наименование столбца (атрибут записи) (Рисунок 46);

	Столбец	Состояние
1	Дата	Задействовано
2	- Выберите столбец -	Задействовано
3	- Выберите столбец -	Задействовано
4	- Выберите столбец -	Задействовано
5	- Выберите столбец -	Задействовано
6	- Выберите столбец -	Задействовано

Отмена Применить

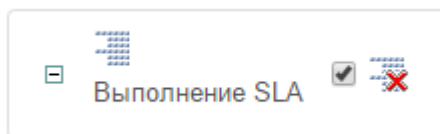
**Рисунок 46. Выбранное значение столбца**

- выбрать из выпадающего списка в правом информационном поле первой строки необходимое состояние;
- для применения настроек щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке  ;
- после применения настроек откроется экранная форма с результатами выполненной группировки (Рисунок 47);




**Рисунок 47. Пример группировки заявок по столбцу «Выполнение SLA»**

- для временной отмены выполненной группировки записей на Панели управления группировкой щелкнуть по полю  (Рисунок 48);

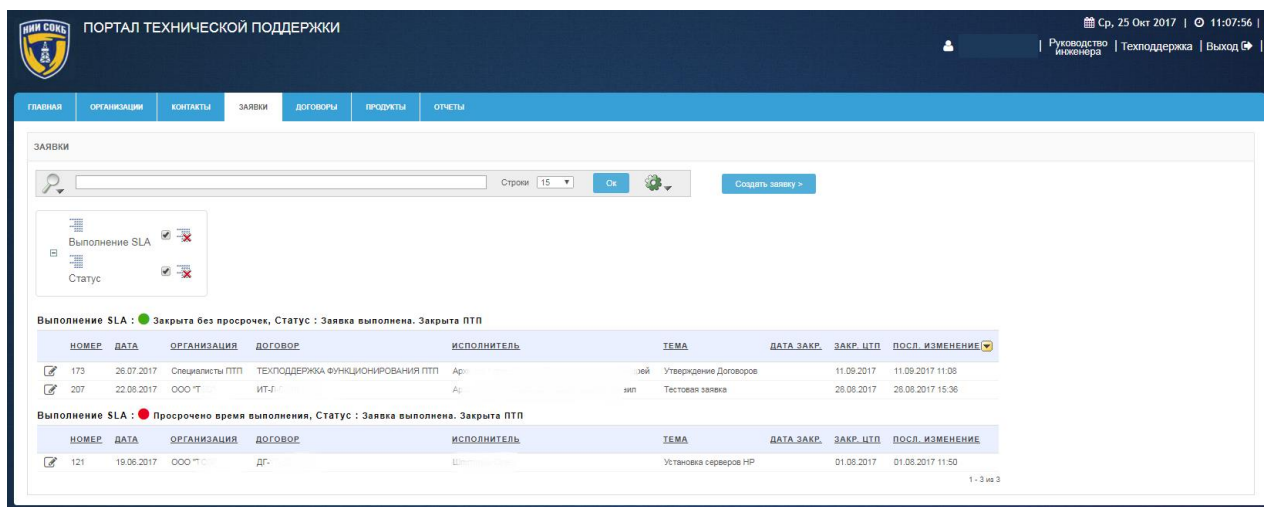


**Рисунок 48. Панель управления группировкой**

- для удаления выполненной группировки записей на Панели управления группировкой щелкнуть по пиктограмме  (Рисунок 48).

Для группировки по второму и последующим уровням, последовательно повторить описанные выше действия, заполнив соответствующие строки в окне «Контрольная точка».

Пример дополнительной группировки представлен ниже (Рисунок 49).

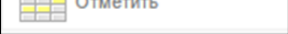


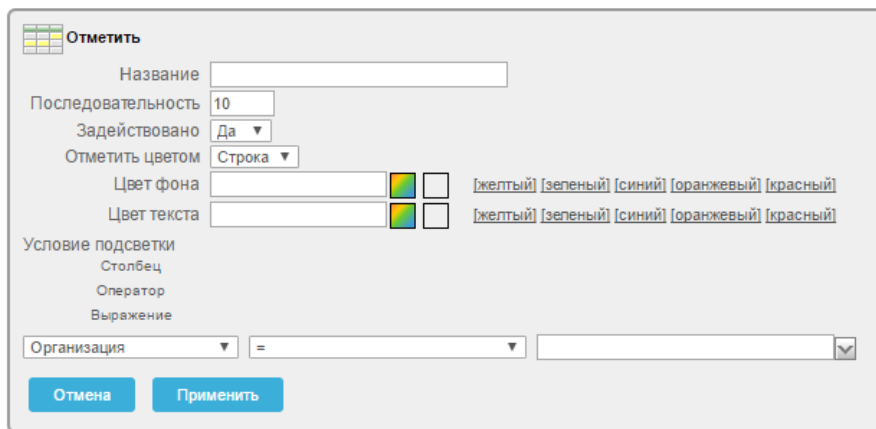
**Рисунок 49. Пример дополнительной группировки**

### 3.3.5 Команда «Отметить»

При помощи этой команды можно выделить записи на текущей вкладке Системы различными цветами.


Порядок действий для подсветки заданной информации:

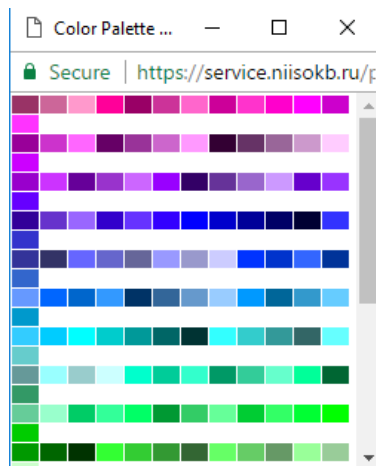
- щелкнуть по кнопке  «Отметить»;
- откроется окно задания условий выделения цветом «Отметить» (Рисунок 50);



**Рисунок 50. Окно «Отметить»**

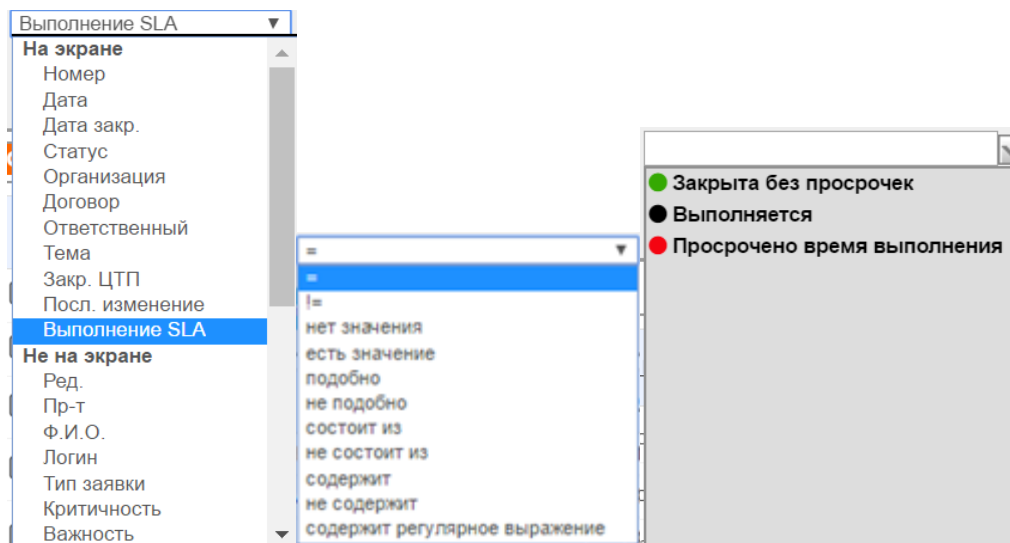
- указать название подсветки;
- в поле «Задействовано» в выпадающем списке выбрать значение «Да»;

- в поле «Отметить цветом» в выпадающем списке выбрать значение «Строка» или «Ячейка»;
- в полях «Цвет фона» и «Цвет текста» выбрать требуемые цвета, из выпадающей палитры щелкнув по кнопке  (Рисунок 51);




**Рисунок 51. Выбор цвета**


- указать «Условия подсветки», для этого в полях настройки «Столбец», «Оператор», «Выражение» выбрать из выпадающих списков необходимые значения (Рисунок 52);

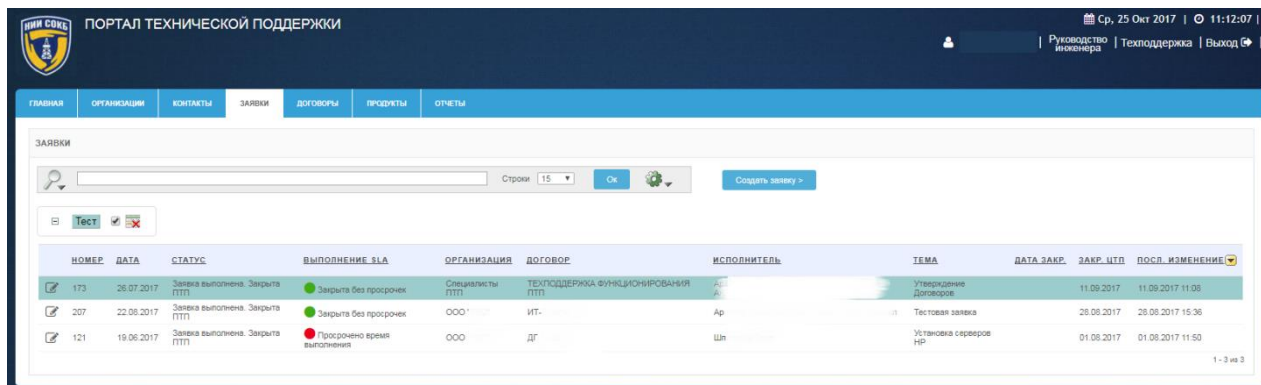


**Рисунок 52. Выбор значений условий подсветки команды «Отметить»**

- для сохранения выполненных настроек подсветки щелкнуть по экранной кнопке  ;

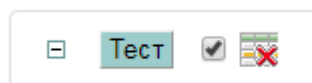


- для отмены щелкнуть по экранной кнопке  ;
- после сохранения настроек откроется экранная форма с выполненным выделением записей, выбранным цветом (Рисунок 53);




**Рисунок 53. Пример выделения заявок содержащих слово «Тест»**

- для внесения изменений в настройки выполненного выделения на Панели управления подсветкой щелкнуть названию подсветки (Рисунок 54);



**Рисунок 54. Панель управления подсветкой**

- для временной отмены выполненного выделения записей на Панели управления подсветкой щелкнуть по полю  (Рисунок 54);
- для удаления выполненного выделения записей на Панели управления подсветкой щелкнуть по пиктограмме  (Рисунок 54).

Для дополнительного выделения записей, последовательно повторить описанные выше действия необходимое количество раз.

Пример дополнительного выделения представлен ниже (Рисунок 55).

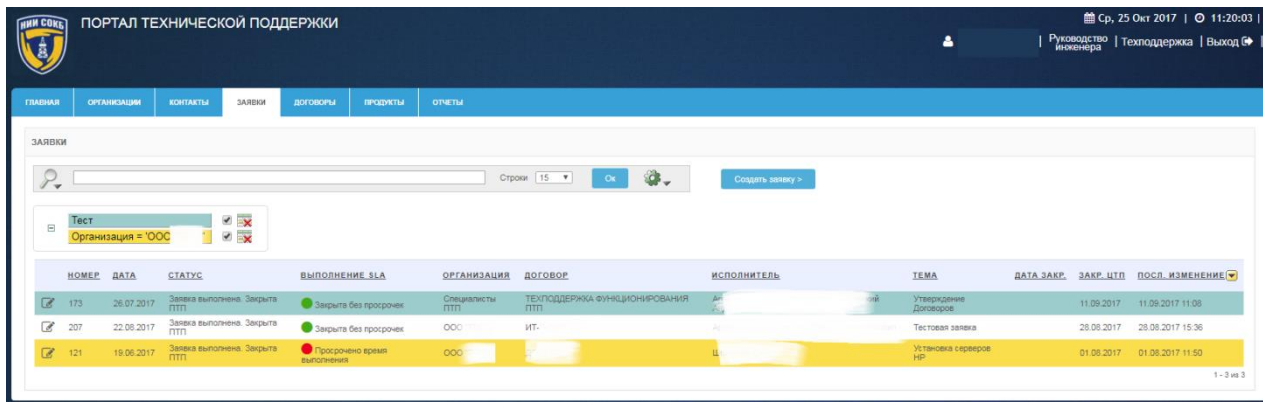



Рисунок 55. Пример дополнительного выделения цветом

### 3.3.6 Команда «Вычислить»

При помощи этой команды можно производить математические действия с цифровыми значениями атрибутов записей.

Порядок действия для вычислений:

- щелкнуть по кнопке  **Вычислить**;
- откроется окно «Вычислить» (Рисунок 56);

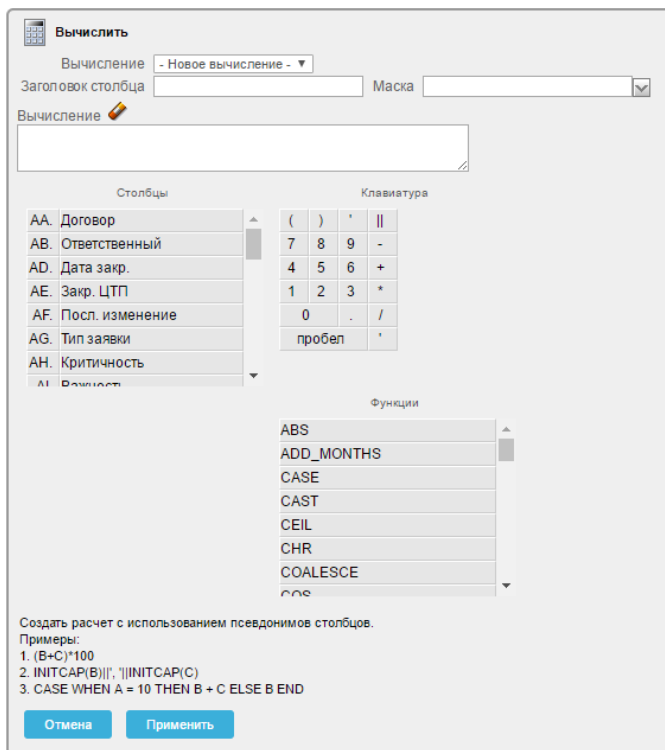


Рисунок 56. Окно «Вычислить»

- в поле «Вычисление» из выпадающего списка выбрать «Новое вычисление» или вариант из ранее созданных вычислений;
- в поле «Заголовок столбца» ввести с помощью клавиатуры название для столбца с результатами вычислений;
- в поле «Маска» из выпадающего списка выбрать (при необходимости) формат отображения результата;
- в поле «Вычисление» вставить формулу расчета, используя значения атрибутов «Столбцы», «Клавиатура», «Функции» (Рисунок 57);

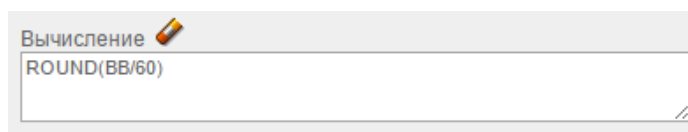




Рисунок 57. Формула вычисления

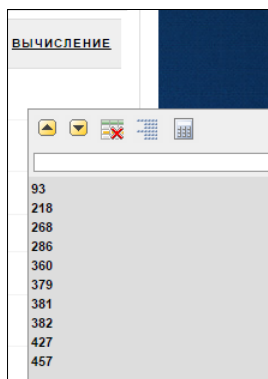
- для вычисления щелкнуть по экранной кнопке  ;
- результаты вычисления отобразятся в новом столбце на текущей вкладке Системы (Рисунок 58);

НОМЕР	ДАТА	СТАТУС	ВЫПОЛНЕНИЕ_ЗЛА	ДОГОВОР	ТЕМА	ДАТА_ЗАКР.	ЗАКР_ЦП	ПОСЛ_ИЗМЕНЕНИЕ	БЕЗ_ОТВЕТА_МИН	ВЫЧИСЛЕНИЕ
139	24.06.2017	Заявка зарегистрирована	● Не назначена ответственному	1111	test ссылки в письме			24.06.2017 07:44	3248	54
136	23.06.2017	Заявка ожидает ответа от клиента	● Пропущено время выполнения	ТЕХПОДДЕРЖКА ПТП	lghfngfn			23.06.2017 11:13		
135	23.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	● Закрыта без прощорочек	1111	Системный блок	23.06.2017	23.06.2017	23.06.2017 10:09	4602	77
134	23.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта клиентом	● Закрыта без прощорочек	1111	test IE	23.06.2017		23.06.2017 08:52	4619	77
133	23.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта клиентом	● Закрыта без прощорочек	1111	test	23.06.2017		23.06.2017 08:45	4627	77
132	23.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта клиентом	● Закрыта без прощорочек	1111	test IE	23.06.2017		23.06.2017 08:41	4631	77
131	22.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	● Закрыта без прощорочек	1111	Подключение почтового ящика	22.06.2017		22.06.2017 18:24	5552	93
117	17.06.2017	Заявка ожидает ответа от клиента	● Пропущено время выполнения	ТЕХПОДДЕРЖКА ПТП	test 2			22.06.2017 17:43		
130	22.06.2017	Заявка принята в работу	● Выполняется	1111	ТСО. СЮД. Программное обеспечение			22.06.2017 17:14	5582	93
127	22.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	● Закрыта без прощорочек	1111	Новый почтовый ящик	22.06.2017		22.06.2017 17:04	5906	98
128	22.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	● Закрыта без прощорочек	1111	Почтовый ящик	22.06.2017		22.06.2017 14:35	5904	98
129	22.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	● Закрыта без прощорочек	1111	тест	22.06.2017		22.06.2017 14:06	5748	96
126	22.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта клиентом	● Закрыта без прощорочек	1111	1С ЗУП	22.06.2017		22.06.2017 11:27	5905	98
121	19.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	● Закрыта без прощорочек	1111	Установка серверов HP	22.06.2017		22.06.2017 11:23	9971	166
124	21.06.2017	Заявка принята в работу	● Выполняется	1111	тестовая заявка			22.06.2017 10:42	7238	121


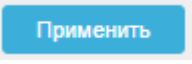

Рисунок 58. Результаты вычисления

- для отмены щелкнуть по экранной кнопке  .

- для редактирования вычисления щелкнуть по названию столбца с результатами вычислений;
- откроется Окно управления результатами вычисления (Рисунок 59);




*Рисунок 59. Окно управления результатами вычисления*

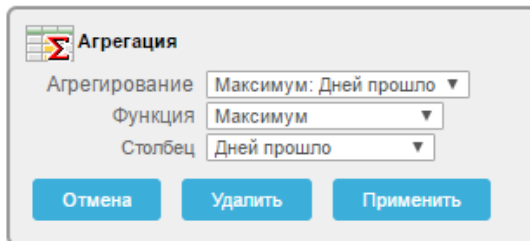
- щелкнуть по пиктограмме ;
- откроется окно «Вычислить» (Рисунок 56);
- внести необходимые изменения в настройки текущих параметров вычисления;
- для вычисления щелкнуть по экранной кнопке ;
- для удаления результатов вычисления щелкнуть по пиктограмме .

### 3.3.7 Команда «Агрегация»

При помощи этой команды можно производить математические вычисления с выбранными числовыми значениями атрибутов записей на текущей вкладке Системы.

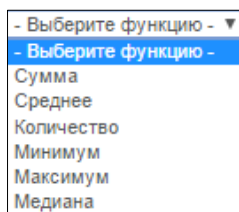
Порядок действий для начала вычислений:

- щелкнуть по кнопке ;
- откроется окно задания условий агрегирования «Агрегация» (Рисунок 60);



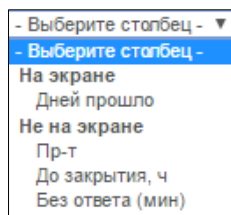
**Рисунок 60. Окно «Агрегация»**

- в информационное поле «Агрегирование» выбрать из выпадающего списка доступный вариант или создать новый;
- в информационном поле «Функция» выбрать из выпадающего списка необходимое значение (Рисунок 61);


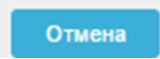


**Рисунок 61. Выбор функции**


- в информационном поле «Столбец» выбрать из выпадающего списка атрибут (столбец), имеющий численные значения (Рисунок 62);



**Рисунок 62. Выбор столбца**

- для применения выполненных настроек щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке .

После завершения вычислений, в созданном отчете появится строка, в которой для выбранного столбца будет отображено расчетное значение выбранной функции (Рисунок 63);




ДНЕЙ ПРОШЛО	
	0
	1
	5
Среднее: 2,	

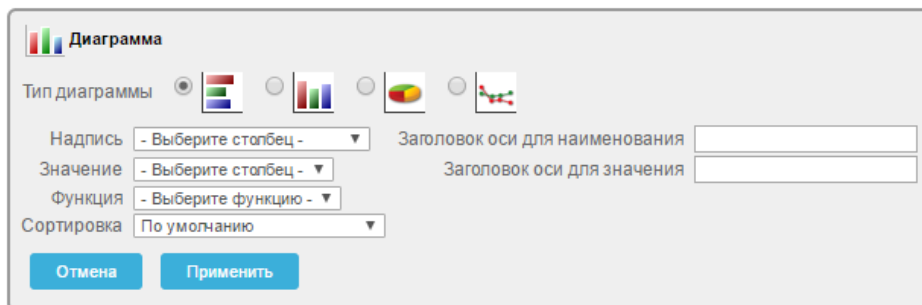
*Рисунок 63. Отображение расчетного значения*

### 3.3.8 Команда «Диаграмма»





При помощи этой команды можно создавать отчеты выбранных числовых значений атрибутов записей на текущей вкладке Системы в графическом виде.

Порядок действий для создания отчета:

- щелкнуть по кнопке  «Диаграмма»;
- откроется окно задания условий построения диаграммы «Диаграмма» (Рисунок 64);



Диаграмма

Тип диаграммы        

Надпись       Заголовок оси для наименования

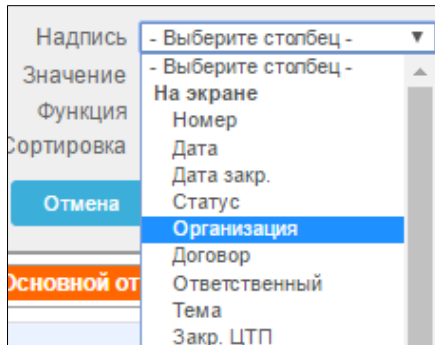
Значение       Заголовок оси для значения

Функция

Сортировка

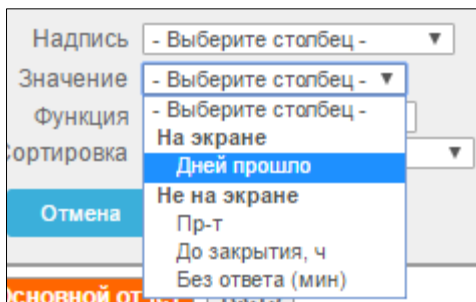
*Рисунок 64. Окно «Диаграмма»*

- в информационном поле «Тип диаграммы» для выбора типа диаграммы щелкнуть по кнопке ;
- в информационном поле «Надпись» из выпадающего списка выбрать необходимый столбец (Рисунок 65);



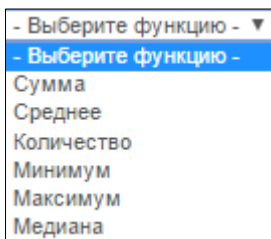
**Рисунок 65. Выбор надписи**

- в поле «Значение» из выпадающего списка выбрать столбец значений с числовым отображением информации (Рисунок 66);



**Рисунок 66. Выбор значения**

- в информационном поле «Функция» выбрать из выпадающего списка необходимое значение (Рисунок 67);



**Рисунок 67. Выбор функции**

- заполнить с помощью клавиатуры поля «Заголовок оси для наименования» и «Заголовок оси для значения» (Рисунок 68);

**Диаграмма**

Тип диаграммы: [Выбор типа диаграммы]

Надпись: Организация

Заголовок оси для наименования: Организация

Значение: Дней прошло


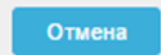
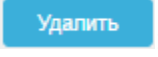
Заголовок оси для значения: Кол-во дней прошло

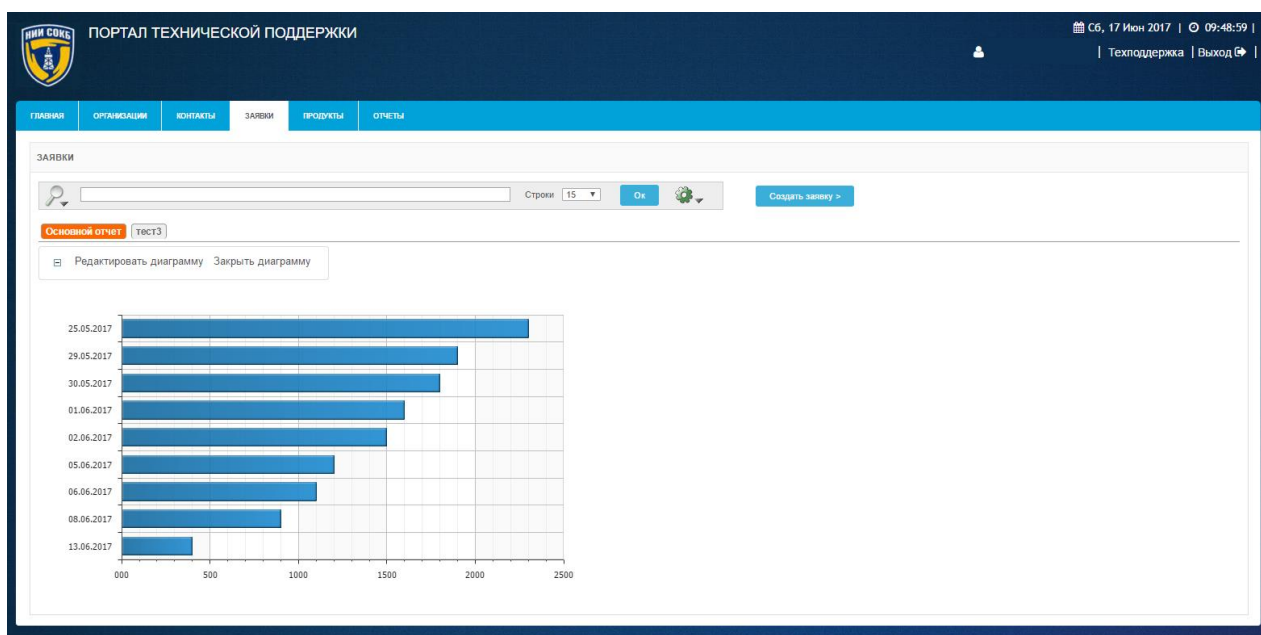
Функция: Максимум

Сортировка: По умолчанию

[Отмена] [Применить]

**Рисунок 68. Пример заполнения полей в окне «Диаграмма»**

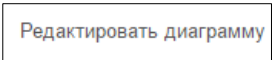
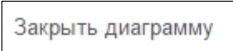
- для применения настроек щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для удаления диаграммы щелкнуть по экранной кнопке  ;
- после применения настроек на экранной форме появится отчет в виде графического отображения выбранной информации (Рисунок 69);



**Рисунок 69. Диаграмма**

- в отчете появится строка, для которой в выбранном столбце отобразится расчетное значение выбранной функции;

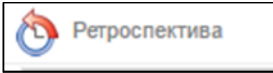


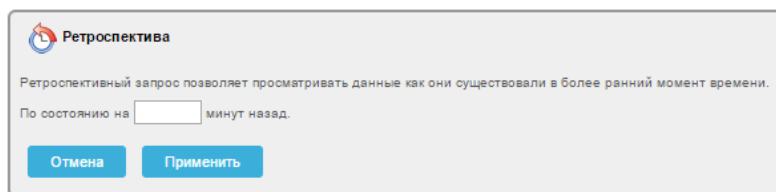
- для редактирования диаграммы щелкнуть по кнопке ;
- для закрытия диаграммы щелкнуть по кнопке .

### 3.3.9 Команда «Ретроспектива»

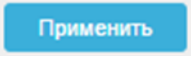
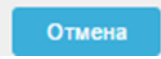
При помощи этой команды можно посмотреть состояние записей на текущей вкладке Системы на определенный, более ранний момент времени.

Порядок действий для настройки просмотра записей на определенный момент времени:

- щелкнуть по кнопке ;
- откроется окно команды «Ретроспектива» (Рисунок 70);



*Рисунок 70. Окно «Ретроспектива»*

- в информационном поле «По состоянию на...» задать численное значение;
- для подтверждения щелкнуть по экранной кнопке ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке ;
- после сохранения настроек откроется экранная форма с записями на определенный момент времени (Рисунок 71);

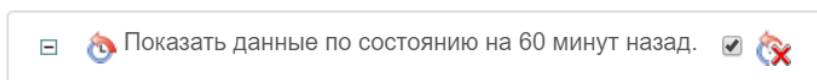
Показать данные по состоянию на 60 минут назад.

НОМЕР	ДАТА	СТАТУС	ВЫПОЛНЕНИЕ SLA	ДОГОВОР	ТЕМА	ДАТА ЗАКР.	ЗАКР. ЦТП	ПОСЛ. ИЗМЕНЕНИЕ	ОРГАНИЗАЦИЯ
139	24.06.2017	Заявка зарегистрирована	Не назначена ответственному	1111	test ссылки в письме			24.06.2017 07:44	Тестовая организация
134	23.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта клиентом	Закрыта без просрочек	1111	test IE	23.06.2017		23.06.2017 08:52	Тестовая организация
133	23.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта клиентом	Закрыта без просрочек	1111	test	23.06.2017		23.06.2017 08:45	Тестовая организация
132	23.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта клиентом	Закрыта без просрочек	1111	test IE	23.06.2017		23.06.2017 08:41	Тестовая организация
129	22.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Закрыта без просрочек	1111	тест		22.06.2017	22.06.2017 14:06	Тестовая организация
124	21.06.2017	Заявка принята в работу	Выполняется	1111	тестовая заявка			22.06.2017 10:42	Тестовая организация
125	22.06.2017	Заявка принята в работу	Выполняется	1111	тест важность			22.06.2017 10:23	Тестовая организация
118	18.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Закрыта без просрочек	1111	Тест Заявка не назначена ответственному		19.06.2017	19.06.2017 15:07	Тестовая организация

1 - 8 из 8

**Рисунок 71. Пример отображения записей на определенный момент времени**

- для временной отмены настроек отображения записей по времени на Панели управления ретроспективой щелкнуть по полю  (Рисунок 72);



**Рисунок 72. Панель управления ретроспективой**

- для удаления настроек отображения записей на определенный момент времени на Панели управления ретроспективой щелкнуть по пиктограмме (Рисунок 72).

### 3.3.10 Команда «Сохранить отчет»

При помощи этой команды можно сохранять примененные с помощью дополнительных команд настройки фильтрации и отображения, в виде отчетов на вкладках Системы, чтобы использовать их в будущем.

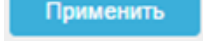
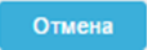
Порядок сохранения настроек фильтрации и отображения, выполненных с помощью дополнительных команд, в виде отчета:

- воспользоваться необходимыми командами для настройки фильтрации и отображения записей на текущей вкладке Системы;
- справа на Панели поиска щелкнуть по пиктограмме ;
- в списке команд щелкнуть по кнопке Сохранить отчет ;
- откроется окно «Сохранить отчет» (Рисунок 73);

**Рисунок 73. Окно «Сохранить отчет»**

- в соответствующие поля ввести с помощью клавиатуры наименование сохраняемого отчета и его описание (Рисунок 74);

**Рисунок 74. Пример заполнения полей в окне «Сохранить отчет»**

- для сохранения отчета щелкнуть по кнопке  ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке  ;
- после сохранения, вкладка с названием отчета появится на Панели сохраненных отчетов текущей вкладки Системы (Рисунок 75);

**Рисунок 75. Сохраненный отчет на Панели сохраненных отчетов**


- для удаления отчета щелкнуть по пиктограмме  (Рисунок 75).

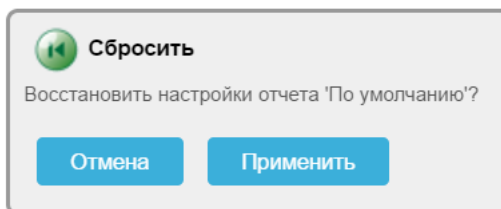
Подробное описание действий при работе с сохраненными отчетами доступно в п. 3.2.7 .

### 3.3.11 Команда «Сбросить»

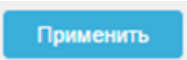

В ходе текущей сессии работы с ранее сохраненным отчетом, может понадобиться временно, использовать измененные настройки команд, выполненных в сохраненном отчете. Для того чтобы вернуться к отчету в том

виде, в котором он был изначально сохранен в Системе, предусмотрена кнопка «Сбросить».

- для восстановления текущего отчета в его ранее сохраненной версии щелкнуть по кнопке  ;
- откроется окно «Сбросить» (Рисунок 76);




*Рисунок 76. Окно «Сбросить»*

- для восстановления настроек отчета щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке  .

### 3.3.12 Команда «Помощь»

При помощи данной команды можно вызвать онлайн справку с кратким описанием функциональных возможностей дополнительных команд, доступных в Системе.

Для просмотра онлайн справки:

- щелкнуть по кнопке  ;
- откроется окно онлайн справки (Рисунок 77).

### Справка по интерактивному отчету

Интерактивный отчет показывает определенный заранее набор столбцов. Отчет может изменяться с помощью начального условия фильтрации, порядка сортировки по умолчанию, контрольных точек, выделения, расчетов, объединений и диаграмм. Каждый интерактивный отчет может также изменяться, его результаты могут просматриваться или выгружаться, а также отчет может храниться для дальнейшего использования.

Интерактивный отчет может быть настроен с помощью управляющих элементов: область поиска, меню действий и меню в заголовках столбцов.

### Область поиска

Сверху каждой страницы отчета имеется область поиска. Область поиска предоставляет следующие возможности:

- **Значок выбора столбцов** позволяет определить, в каких столбцах искать данные (или во всех).
- **Область поиска** позволяет задавать критерий без учета регистра.
- **Строки** количество строк, показываемых на странице.
- **Кнопка [Выполнить]** выполняет поиск или активирует другие заданные параметры.
- **Значок меню действий** показывает меню действий (см. далее).

Заметьте, что не все возможности доступны для каждого отчета.

### Меню действий

Меню действий используется для изменения данных в интерактивном отчете.


### Выбрать столбцы

Используется для изменения показываемых столбцов. Столбцы справа будут показаны на экране. Столбцы слева - нет. Порядок показываемых столбцов можно изменить с помощью стрелок справа. Вычисляемые столбцы обозначаются префиксом \*\*.

### Фильтр

Используется для добавления или изменения оператора WHERE (где) в запросе. Вначале выбирается столбец


### Рисунок 77. Онлайн справка

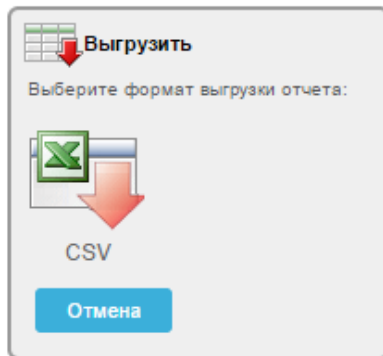
- для закрытия Онлайн справки, справа в верхнем углу щелкнуть по кнопке .

### 3.3.13 Команда «Выгрузить»


Команда «Выгрузить» предназначена для выгрузки отчета с записями на текущей вкладке Системы в виде файла. Данные выгружаются в формате CSV.

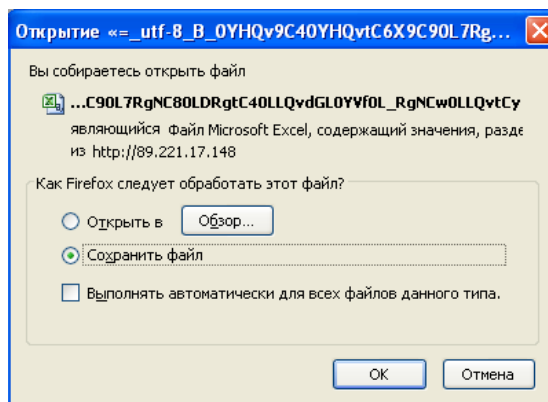
Для выгрузки данных из экранной формы текущей вкладки Системы:

- щелкнуть по кнопке ;
- откроется окно выбора формата выгрузки данных (Рисунок 78);



**Рисунок 78. Окно «Выгрузить»**

- в окне «Выгрузить» щелкнуть по пиктограмме ;
- откроется диалоговое окно, предлагающее открыть или сохранить файл (Рисунок 79), либо произойдет автоматическая загрузка файла (для браузера Chrome).



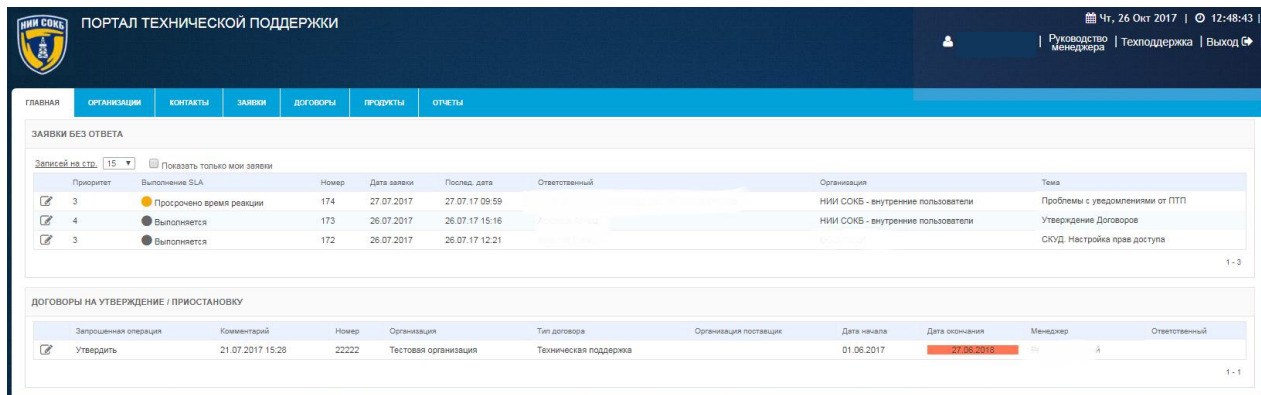
**Рисунок 79. Диалоговое окно**

- щелкнуть в поле «О» напротив нужного действия «Открыть с помощью» или «Открыть в» (в последнем случае с указанием при помощи кнопки «Обзор...» конкретного приложения; а именно – MS Excel).
  - щелкнуть по кнопке «ОК».
- Будет выполнена загрузка файла (в формате csv) на компьютер менеджера или его непосредственное открытие в MS Excel.

### 3.4 Основная рабочая область

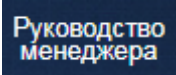
Все действия с Системой осуществляются в пределах Основной рабочей области.

В пределах Основной рабочей области отображаются заведенные в Систему записи по организациям, контактам, зая название вкам, договорам, продуктам и расположены все элементы интерфейса Системы (Рисунок 80).



*Рисунок 80. Основная рабочая область Системы*

В правом верхнем углу Основной рабочей области Системы отображаются следующие элементы интерфейса:

- поле для отображения дня недели;
- поле для отображения текущей даты;
- поле для отображения текущего времени;
- поле для отображения имени пользователя менеджера, выполнившего авторизацию в Системе;
- экранная кнопка .

Щелчок по экранной кнопке инициирует загрузку файла Руководства инженера на компьютер пользователя.

- экранная кнопка .

Щелчок по экранной кнопке открывает форму «Создание новой заявки» (подробное описание доступно в п. 3.5.6.4), с помощью которой менеджер может обратиться за технической поддержкой по вопросам, связанным с работой Системы.

- экранная кнопка .

Щелчок по экранной кнопке инициализирует выход из Системы.

Далее в текущем разделе приводится состав управляющих элементов и их описание.






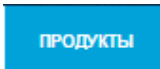
### 3.4.1 Главное меню Системы

Главное меню Системы предназначено для перемещения между вкладками «Главная», «Организации», «Контакты», «Заявки», «Договоры», «Продукты» и «Отчеты» (Рисунок 81).



*Рисунок 81. Главное меню Системы*

Для изменения текущего нахождения в Системе щелкнуть по заголовку требуемой вкладки:

- для перехода на вкладку «Главная» щелкнуть по заголовку вкладки ;
- для перехода на вкладку «Организации», содержащую список организаций, доступных для менеджера и инструменты работы с ними, щелкнуть по заголовку вкладки ;
- для перехода на вкладку «Контакты», содержащую список контактов, доступных для менеджера и инструменты работы с ними, щелкнуть по заголовку вкладки ;
- для перехода на вкладку «Заявки», содержащую список всех заявок, относящихся к договорам, доступным менеджеру и инструменты работы с ними, щелкнуть по заголовку вкладки ;
- для перехода на вкладку «Договоры», содержащую список договоров, доступных для менеджера и инструменты работы с ними, щелкнуть по заголовку вкладки ;
- для перехода на вкладку «Продукты», содержащую список продуктов, доступных для менеджера и инструменты работы с ними, щелкнуть по заголовку вкладки .



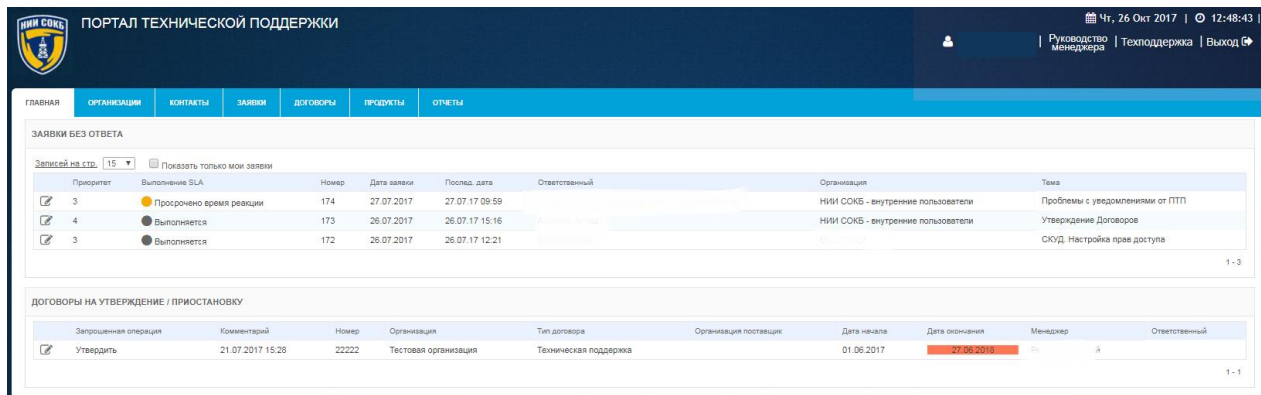
- для перехода на вкладку «Отчеты», содержащую список предварительно настроенных отчетов, доступных менеджеру и инструменты работы с ними, щелкнуть по заголовку вкладки




### 3.4.2 Вкладка «Главная»

На вкладке «Главная» отображается информация по заявкам и договорам доступным менеджеру:

- в разделе «Заявки без ответа» отображается информация по последним актуальным заявкам и заявкам, по которым требуется ответ инженеров;
- в разделе «Договоры на Утверждение/Приостановку» отображается список договоров, по которым направлены запросы на утверждение или приостановку (данный раздел доступен для менеджера обладающего соответствующими полномочиями) (Рисунок 82).



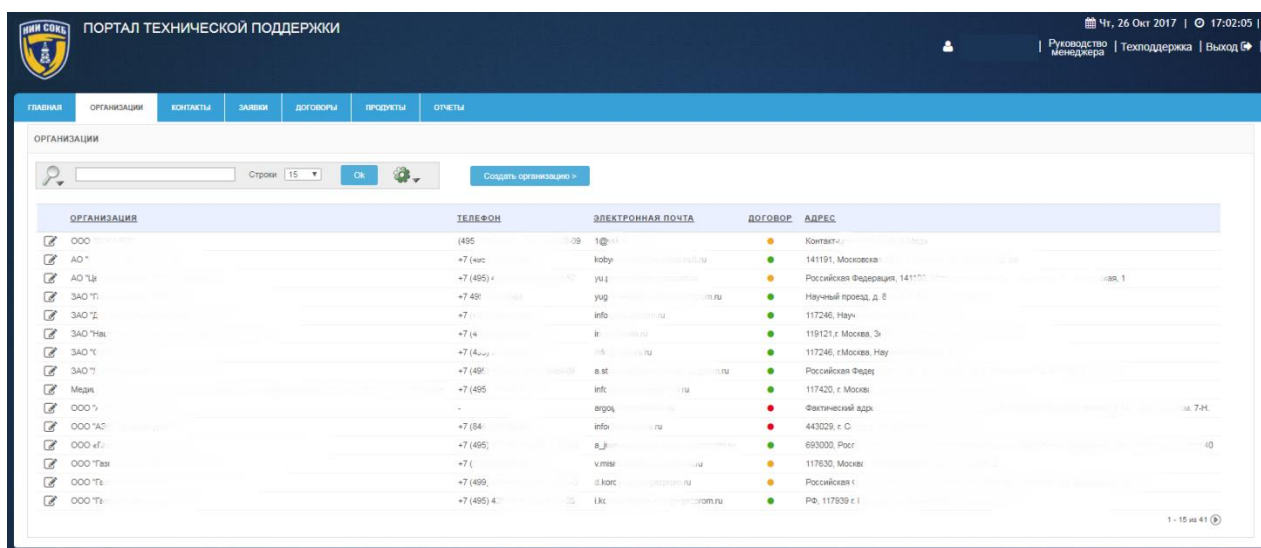
**Рисунок 82. Вкладка «Главная»**

- значения, указанные в столбце «Приоритет», определяют порядок выполнения заявок инженером;
- экранная кнопка  позволяет развернуть детализацию информации по каждой отображаемой заявке;
- поле [Записей на стр.](#)  позволяет выбрать из выпадающего списка количество отображаемых заявок на текущей экранной форме;

- параметр «Показывать только мои заявки» позволяет отфильтровать заявки, по договорам, относящимся к менеджеру, осуществившему вход в Систему. Чтобы применить параметр, необходимо щелкнуть по полю .

### 3.4.3 Вкладка «Организации»

На вкладке «Организации» отображается вся информация по организациям, которые являются заказчиками услуг технической поддержки (Рисунок 83).



**Рисунок 83. Вкладка «Организации»**

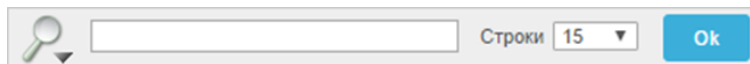
Строка заголовков на вкладке «Организации» содержит заголовки столбцов, являющихся составляющими элементами каждой записи, относящейся к организации (Рисунок 84).

ОРГАНИЗАЦИЯ	ТЕЛЕФОН	ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА	ДОГОВОР	АДРЕС
-------------	---------	-------------------	---------	-------



**Рисунок 84. Строка заголовков на вкладке "Организации"**

- Строка заголовков снабжена дополнительными возможностями, по управлению отображением записей на текущей вкладке Системы, их отбором, сортировкой, скрыванием столбцов конкретного атрибута и т.д. (подробное описание доступно в п. 3.3.1);

- Панель поиска позволяет задать поиск записей в соответствии с выбранным атрибутом (подробное описание доступно в п. 3.2.6 ) (Рисунок 85);





*Рисунок 85. Панель поиска*

- поле  позволяет выбрать из выпадающего списка количество отображаемых организаций на текущей экранной форме;
- пиктограмма  открывает выпадающий список дополнительных команд, полезных при работе с записями Системы (подробное описание команд и работа с ними описаны в п. 3.3 );
- Панель сохраненных отчетов содержит вкладки, которые позволяют перейти к отчетам, ранее сохраненным менеджером (подробное описание доступно в п. 3.2.7 )(Рисунок 86);

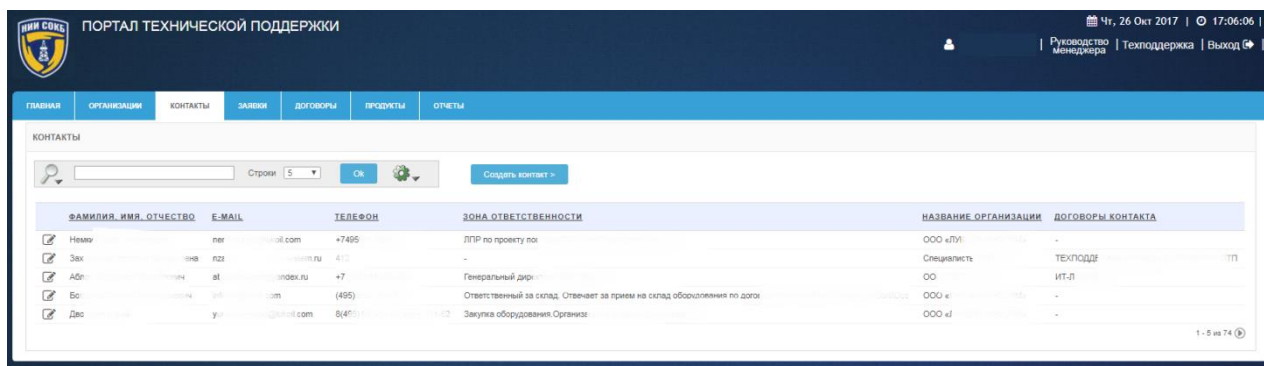


*Рисунок 86. Панель сохраненных отчетов*

- экранная кнопка  позволяет развернуть форму детализации по каждой организации;
- экранная кнопка  инициирует процесс создания новой организации в Системе.

#### 3.4.4 Вкладка «Контакты»

На вкладке «Контакты» отображается информация по всем контактам доступным менеджеру в Системе (Рисунок 87).



**Рисунок 87. Вкладка «Контакты»**

Строка заголовков на вкладке «Контакты» содержит заголовки столбцов, являющихся составляющими элементами каждой записи, относящейся к контакту (Рисунок 88).




**Рисунок 88. Строка заголовков на вкладке «Контакты»**

- Строка заголовков снабжена дополнительными возможностями, по управлению отображением записей на текущей вкладке Системы, их отбором, сортировкой, скрыванием столбцов конкретного атрибута и т.д. (подробное описание доступно в п. 3.3.1 );
- Панель поиска позволяет задать поиск записей в соответствии с выбранным атрибутом (подробное описание доступно в п. 3.2.6 ) (Рисунок 89);


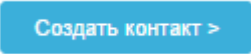


**Рисунок 89. Панель поиска**

- поле **Строки 15** позволяет выбрать из выпадающего списка количество отображаемых контактов на текущей экранной форме;
- пиктограмма  открывает выпадающий список дополнительных команд полезных при работе с записями Системы (подробное описание команд и работа с ними описаны в п. 3.3 );
- Панель сохраненных отчетов содержит вкладки, которые позволяют перейти к отчетам, ранее сохраненным менеджером (подробное описание доступно в п. 3.2.7 (Рисунок 90));

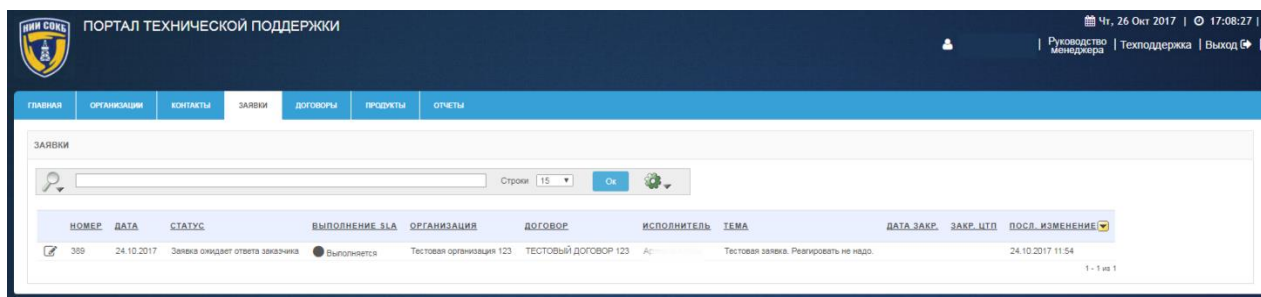


**Рисунок 90. Панель сохраненных отчетов**

- экранная кнопка  позволяет развернуть форму детализации по каждому контакту;
- экранная кнопка  инициирует процесс создания нового контакта в Системе.

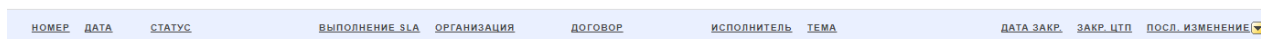
### 3.4.5 Вкладка «Заявки»

На вкладке «Заявки» отображается информация по всем заявкам, относящимся к договорам, доступным менеджеру в Системе (Рисунок 91).



**Рисунок 91. Вкладка "Заявки"**

Строка заголовков на вкладке «Заявки» содержит заголовки столбцов, являющихся составляющими элементами каждой записи, относящейся к заявке (Рисунок 92);




**Рисунок 92. Строка заголовков на вкладке "Заявки"**

- Строка заголовков снабжена дополнительными возможностями, по управлению отображением записей на текущей вкладке Системы, их отбором, сортировкой, скрыванием столбцов конкретного атрибута и т.д. (подробное описание доступно в п. 3.3.1 );
- Панель поиска позволяет задать поиск записей в соответствии с выбранным атрибутом (подробное описание доступно в п. 3.2.6 ) (Рисунок 93);




**Рисунок 93. Панель поиска**

- поле **Строки 15** позволяет выбрать из выпадающего списка количество отображаемых заявок на текущей экранной форме;
- пиктограмма  открывает выпадающий список дополнительных команд полезных при работе с записями Системы (подробное описание команд и работа с ними описаны в п. 3.3 );
- Панель сохраненных отчетов содержит вкладки, которые позволяют перейти к отчетам, ранее сохраненным менеджером (подробное описание доступно в п. 3.2.7 (Рисунок 94));

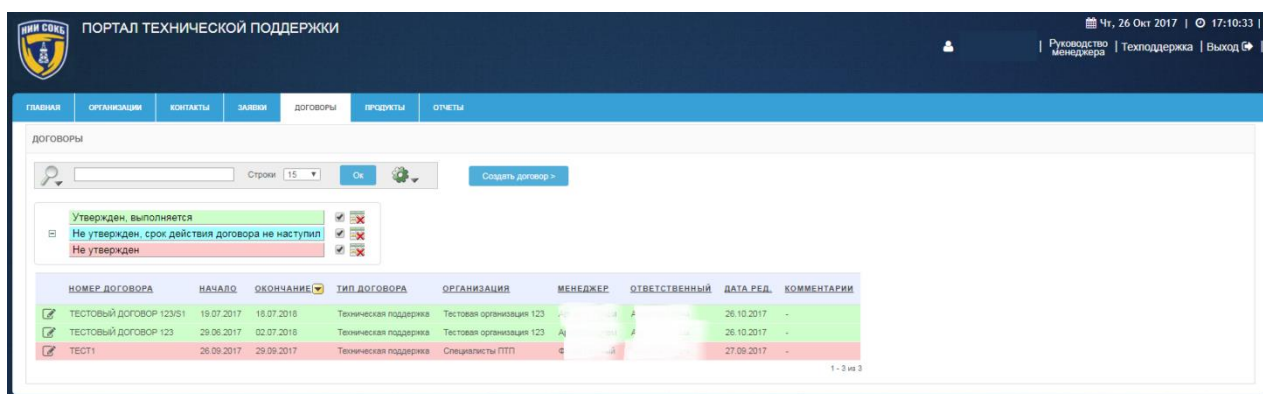


**Рисунок 94. Панель сохраненных отчетов**

- экранная кнопка  позволяет развернуть форму детализации по каждой заявке.

### 3.4.6 Вкладка «Договоры»

На вкладке «Договоры» отображается информация по всем договорам, доступным менеджеру в Системе (Рисунок 95).



**Рисунок 95. Вкладка «Договоры»**

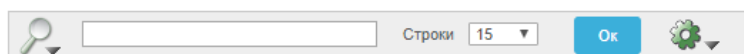
Строка заголовков на вкладке «Договоры» содержит заголовки столбцов, являющихся составляющими элементами каждой записи, относящейся к договору (Рисунок 96).

НОМЕР ДОГОВОРА НАЧАЛО ОКОНЧАНИЕ ТИП ДОГОВОРА ОРГАНИЗАЦИЯ МЕНЕДЖЕР ОТВЕТСТВЕННЫЙ ДАТА РЕД. КОММЕНТАРИИ

**Рисунок 96. Заголовки на вкладке «Договоры»**

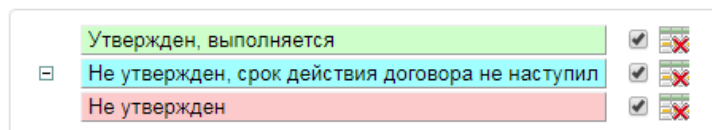
- Строка заголовков снабжена дополнительными возможностями, по управлению отображением записей на текущей вкладке Системы, их отбором, сортировкой, скрывтием столбцов конкретного атрибута и т.д. (подробное описание доступно в п. 3.3.1 );

Панель поиска позволяет задать поиск записей в соответствии с выбранным атрибутом (подробное описание доступно в п. 3.2.6 (Рисунок 97));





**Рисунок 97. Панель поиска**

- Панель управления дополнительными командами отображает настройки команды «Отметить», с помощью которой, записи договоров отмечены различными цветами в зависимости от текущего статуса каждого договора в Системе (подробное описание команды «Отметить» доступно в п. 3.3.5 ) (Рисунок 98);




**Рисунок 98. Панель управления командой «Отметить»**

- поле  позволяет выбрать из выпадающего списка количество отображаемых договоров на текущей экранной форме;
- пиктограмма  открывает выпадающий список дополнительных команд полезных при работе с записями Системы (подробное описание команд и работа с ними описаны в п. 3.3 );
- Панель сохраненных отчетов содержит вкладки, которые позволяют перейти к отчетам, ранее сохраненным менеджером (подробное описание доступно в п. 3.2.7 ) (Рисунок 99);



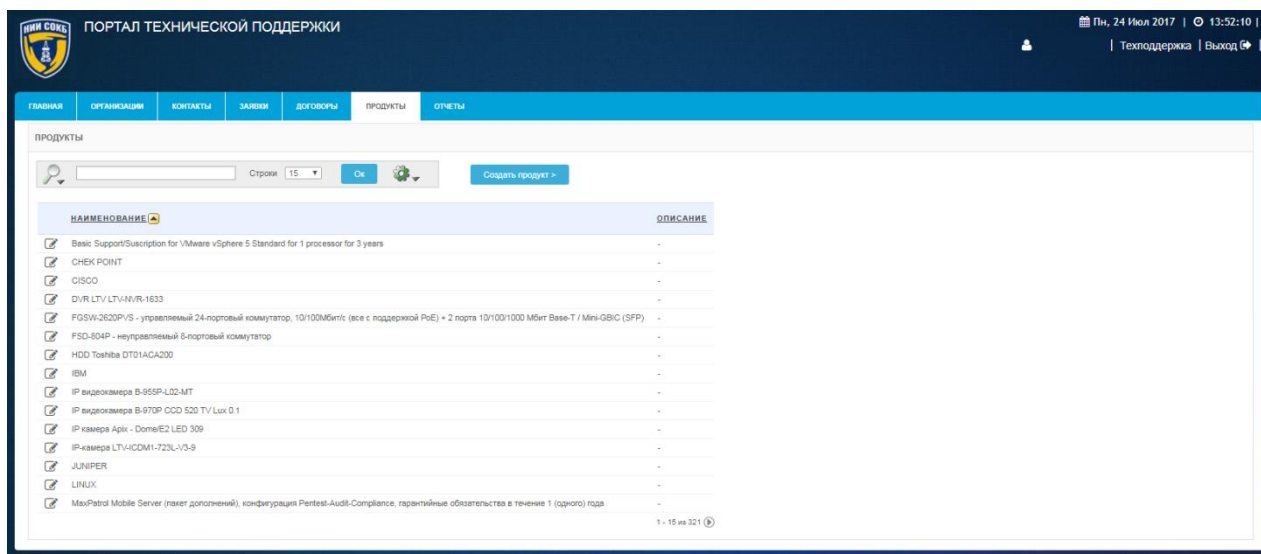
**Рисунок 99. Панель сохраненных отчетов**

- экранная кнопка  позволяет развернуть форму детализации по каждому договору;

- экранная кнопка  инициирует процесс создания нового договора в Системе.

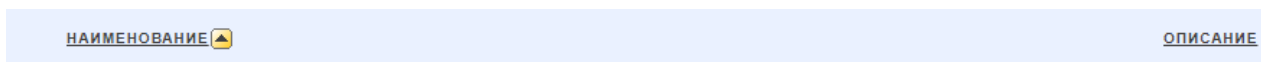
### 3.4.7 Вкладка «Продукты»

На вкладке «Продукты» отображается информация по всем продуктам, относящимся к договорам, доступным менеджеру в Системе (Рисунок 100).



**Рисунок 100. Вкладка «Продукты»**

Строка заголовков на вкладке «Продукты» содержит заголовки столбцов, являющихся составляющими элементами каждой записи, относящейся к продукту (Рисунок 101);





**Рисунок 101. Стока заголовков на вкладке "Продукты"**

- Строка заголовков снабжена дополнительными возможностями, по управлению отображением записей на текущей вкладке Системы, их отбором, сортировкой, скрыванием столбцов конкретного атрибута и т.д. (подробное описание доступно в п. 3.2.8 );
- Панель поиска позволяет задать поиск записей в соответствии с выбранным атрибутом (подробное описание доступно в п. 3.3.1 (Рисунок 102);




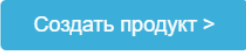


**Рисунок 102. Панель поиска**

- поле  позволяет выбрать из выпадающего списка количество отображаемых продуктов на текущей экранной форме;
- пиктограмма  открывает выпадающий список дополнительных команд полезных при работе с записями Системы (подробное описание команд и работа с ними описаны в п. 3.3 );
- Панель сохраненных отчетов содержит вкладки, которые позволяют перейти к отчетам, ранее сохраненным менеджером (подробное описание доступно в п. 3.2.7 ) (Рисунок 103);

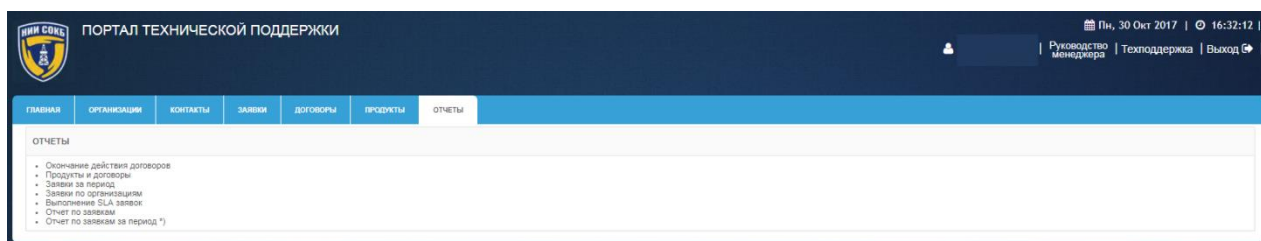


**Рисунок 103. Панель сохраненных отчетов**

- экранная кнопка  позволяет развернуть форму детализации по каждому продукту;
- экранная кнопка  инициирует процесс создания нового продукта в Системе.

### 3.4.8 Вкладка «Отчеты»

Вкладка «Отчеты» предназначена для просмотра и изменения предварительно настроенных отчетов, доступных менеджеру в Системе (Рисунок 104).



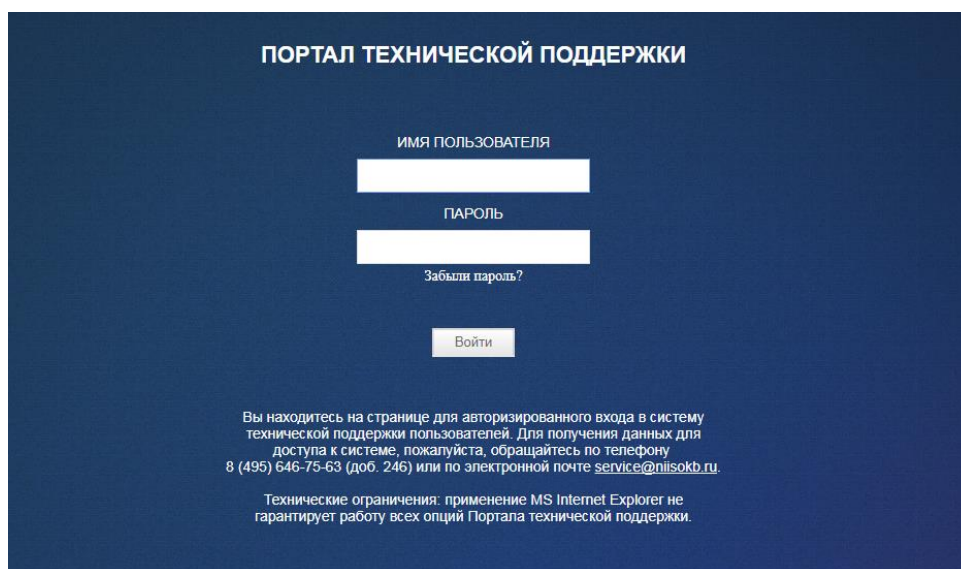
**Рисунок 104. Вкладка «Отчеты»**

## 3.5 Основные процедуры работы с Порталом технической поддержки

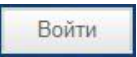
### 3.5.1 Авторизация в Системе

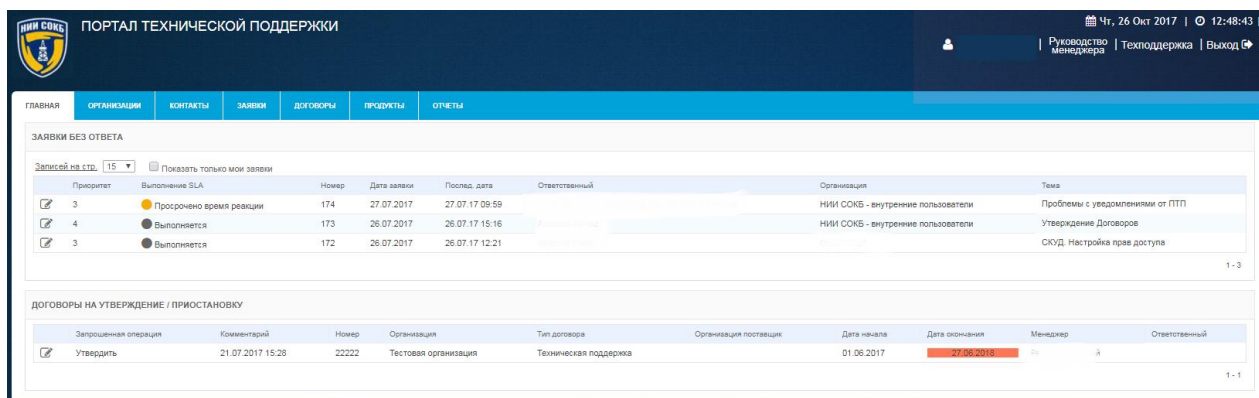
Для авторизации пользователя в Системе:

- на странице авторизации, ввести с помощью клавиатуры имя пользователя (логин) и пароль, полученные от администратора Системы (Рисунок 105);



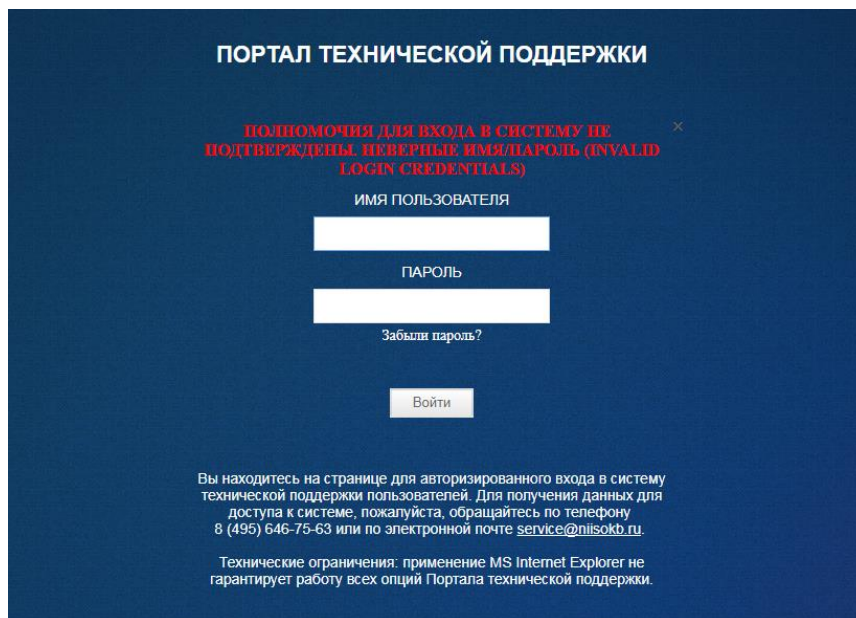
**Рисунок 105. Страница авторизации в Системе**

- щелкнуть по экранной кнопке ;
- откроется Основная рабочая область Системы (Рисунок 106).



**Рисунок 106. Основная рабочая область Системы**

В случае указания некорректных данных учетной записи, откроется страница с сообщением об ошибке авторизации в Системе (Рисунок 107).



*Рисунок 107. Страница с сообщением об ошибке авторизации в Системе*

При многократном появлении сообщения об ошибке авторизации, обратитесь за помощью к администратору Системы.

Функция восстановления пароля, доступная по ссылке «Забыли пароль?», предназначена для восстановления пароля пользователей, которые используют для авторизации в Системе в качестве имени пользователя, адрес электронной почты.

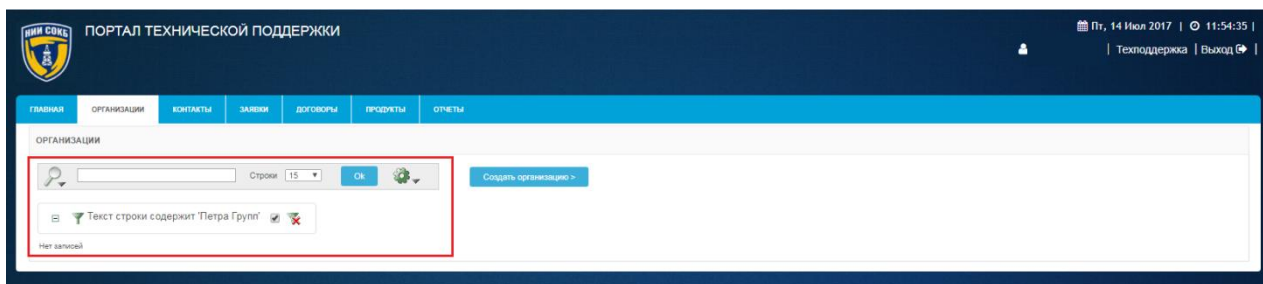
### 3.5.2 Работа с организациями

Данный раздел содержит описание процедур, которые потребуется выполнять менеджеру при работе с организациями в Системе.

#### 3.5.2.1 Создание новой организации

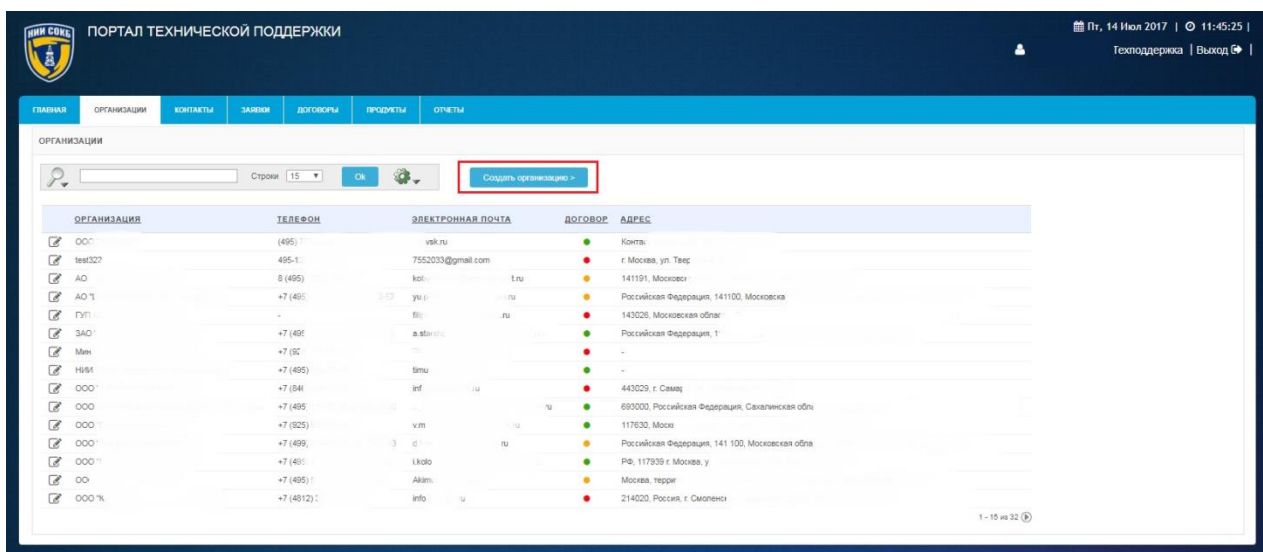
Для создания новой организации в Системе:

- перейти на вкладку «Организации»;
- используя Панель поиска, проверить доступность создаваемой организации в Системе (Рисунок 108);



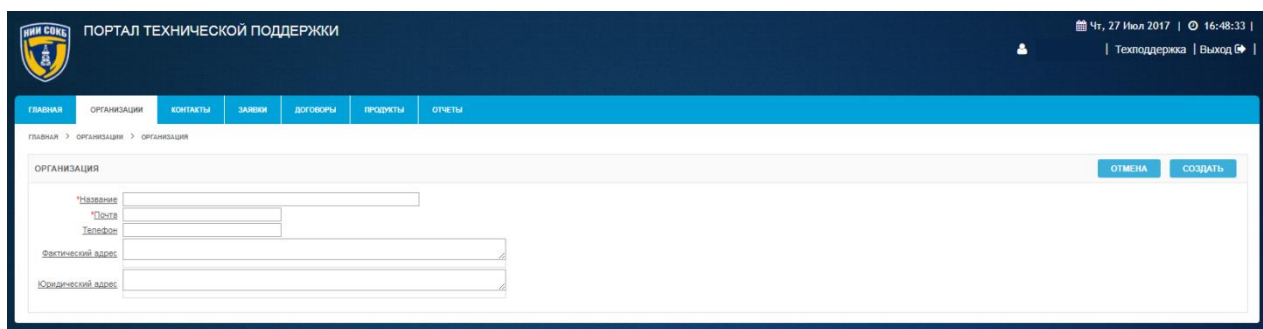
**Рисунок 108. Поиск организации на вкладке «Организации»**

- в случае отсутствия организации в Системе, щелкнуть по экранной кнопке **Создать организацию >** (Рисунок 109);



**Рисунок 109. Экранная кнопка «Создать организацию» на вкладке «Организации»**

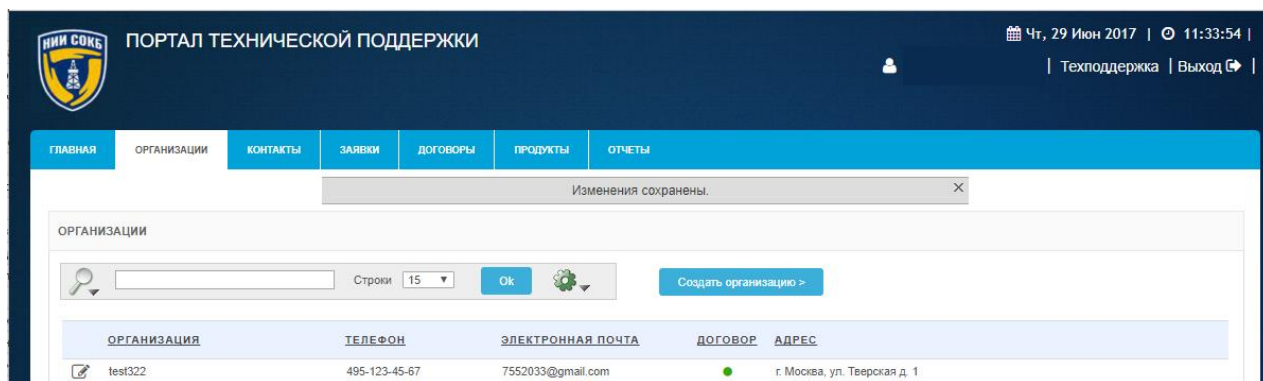
- откроется экранная форма «Организация» (Рисунок 110);



**Рисунок 110. Экранная форма «Организация»**

- ввести с помощью клавиатуры данные в необходимые поля на экранной форме;
- для завершения создания новой организации, щелкнуть по экранной кнопке **СОЗДАТЬ**;
- для перехода на вкладку «Организации», без сохранения введенных данных, щелкнуть по экранной кнопке **ОТМЕНА**.

После успешного завершения процедуры, запись о новой организации отобразится на вкладке «Организации» (Рисунок 111).




*Рисунок 111. Запись о новой организации*

### 3.5.2.2 Просмотр и редактирование организации

Основные действия при работе с организацией выполняются на экранной форме «Организация».

Для доступа к экранной форме «Организация»:

- на вкладке «Организации» в строке нужной организации, щелкнуть по экранной кнопке ;
- откроется экранная форма «Организация ###» (где ### – название организации) (Рисунок 112).

ПОРТАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Чт, 29 Июнь 2017 | 14:05:17 |  
Техподдержка | Выход

Организация: F712DAB8259C407AA0C046363522B68

ОТМЕНА СОХРАНИТЬ

Организация

\*Название: test322  
\*Почта: 7552033@gmail.com  
Телефон: 495-123-45-67  
Фактический адрес: 7552033@gmail.com  
Юридический адрес: г. Москва, ул. Тверская д. 1

ОТМЕНА СОХРАНИТЬ

КОНТАКТЫ

СОЗДАТЬ КОНТАКТ >

нет записей

ДОГОВОРЫ

СОЗДАТЬ ДОГОВОР >

Номер	Утвержден	Тип договора	Примечания	Организация поставщик	Дата начала	Дата окончания	Менеджер	Ответственный
1111111111111111	✓	Техническая поддержка			28.06.2017	31.03.2018	Ровенко Дмитрий	Test Test

1 - 1

ЗАДАЧИ

- Отправить инструкцию
- Показать все заявки

Инструкция отправлена 28.06.2017

Рисунок 112. Экранная форма «Организация»

Для просмотра или редактирования данных организации:

- при необходимости, ввести или изменить данные с помощью клавиатуры в полях на экранной форме;
- для сохранения изменений щелкнуть по экранной кнопке **СОХРАНИТЬ**;
- для перехода на вкладку «Организации», без сохранения внесенных изменений, щелкнуть по экранной кнопке **ОТМЕНА**;
- для добавления нового контакта организации, щелкнуть по экранной кнопке **СОЗДАТЬ КОНТАКТ >** (подробное описание процедуры доступно в п. 3.5.3.1);
- для создания нового договора организации, щелкнуть по экранной кнопке **СОЗДАТЬ ДОГОВОР >** (подробное описание процедуры доступно в п. 3.5.4.3).


Для менеджера не предусмотрена возможность удаления организаций, доступных в Системе. В случае необходимости удаления ошибочно созданной организации (дубликата), менеджеру требуется создать заявку в

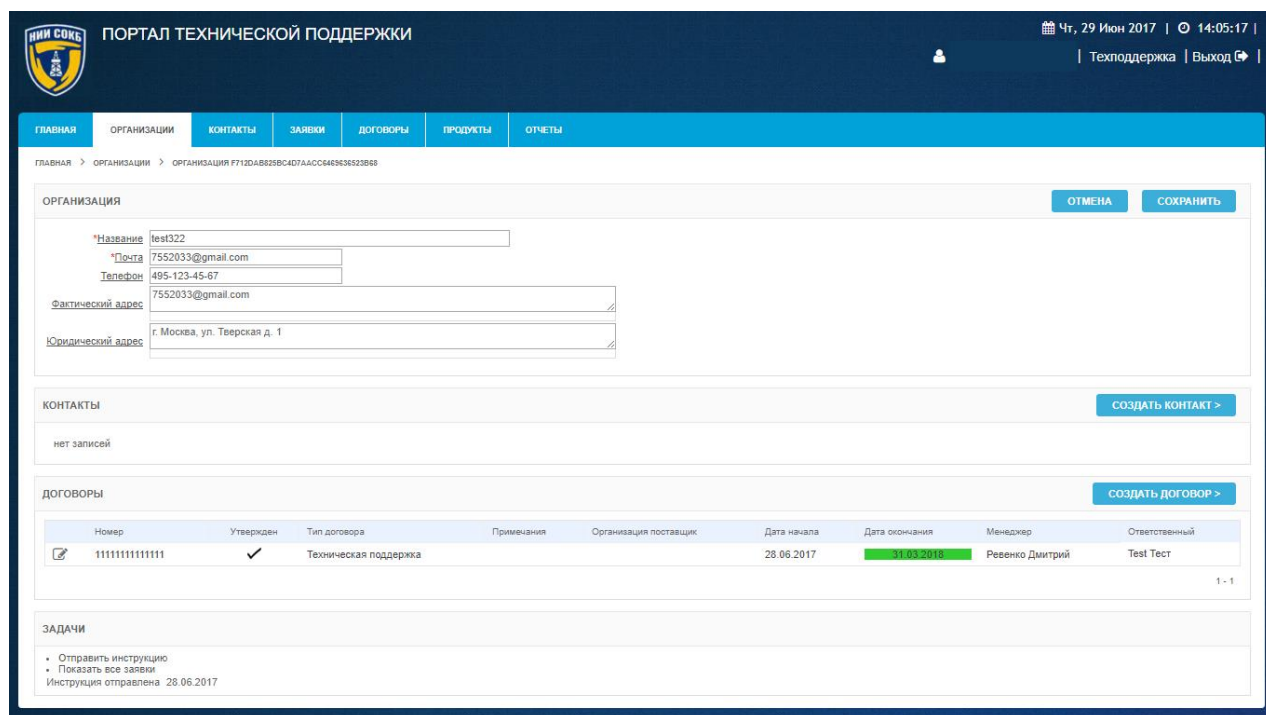
службу технической поддержки Системы, используя экранную кнопку **Техподдержка** (подробное описание процедуры доступно в п. 3.5.6.4).

### 3.5.2.3 Отправка на электронный почтовый адрес организации инструкции для авторизации в Системе

В случае если для организации не будут создаваться отдельные контакты, для авторизации в Системе будет использоваться адрес электронной почты организации, указанный на экранной форме «Организация ###» (где ### – название организации).

Для отправки информационного сообщения на электронный почтовый адрес организации:

- на вкладке «Организации» в строке нужной организации, щелкнуть по экранной кнопке ;
- откроется экранная форма «Организация ###» (где ### – название организации) (Рисунок 113);



ОРГАНИЗАЦИЯ

ИИИ СОКБ ПОРТАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Чт, 29 Июнь 2017 | 14:05:17 | Техподдержка | Выход

ОРГАНИЗАЦИИ

ОРГАНИЗАЦИЯ F712DA8E295C4D7AACC54E363522868

ОТМЕНА СОХРАНИТЬ

\*Название test322

\*Почта 7552033@gmail.com

Телефон 495-123-45-67

Фактический адрес 7552033@gmail.com

Юридический адрес г. Москва, ул. Тверская д. 1


КОНТАКТЫ

СОЗДАТЬ КОНТАКТ >

нет записей

ДОГОВОРЫ

СОЗДАТЬ ДОГОВОР >

Номер	Утвержден	Тип договора	Примечания	Организация поставщик	Дата начала	Дата окончания	Менеджер	Ответственный
 11111111111111	✓	Техническая поддержка			28.06.2017	31.03.2018	Ревенко Дмитрий	Test Test

1 - 1

ЗАДАЧИ

- Отправить инструкцию
- Показать все заявки

Инструкция отправлена 28.06.2017

**Рисунок 113. Экранная форма «Организация»**

- в разделе «Задачи» щелкнуть по надписи «Отправить инструкцию»;

- на адрес электронной почты организации будет направлено информационное сообщение с описанием действий, которые необходимо выполнить для получения доступа на ПТП (Рисунок 114).

Добрый день!

В нашей компании, для работы с заявками на техническую поддержку введена в эксплуатацию автоматизированная информационная система Портала технической поддержки (АИС ПТП).

Для входа в систему используйте, пожалуйста, ссылку <https://service.niisokb.ru/>

Логин: [inbox.ru](mailto:inbox.ru)  
Код авторизации: 43CDD4A0-BA49-47C5-8FBB00BE6FFE0946  
Код авторизации действует до: 07.11.2017 10:51

Для установки пароля перейдите по следующему адресу:  
[https://service.niisokb.ru/pls/apex/f?p=100:103:::RESETPWD:::103:P103\\_USERNAME,P103\\_PWD\\_TOKEN:art08@inbox.ru,43CDD4A0-BA49-47C5-8FBB00BE6FFE0946](https://service.niisokb.ru/pls/apex/f?p=100:103:::RESETPWD:::103:P103_USERNAME,P103_PWD_TOKEN:art08@inbox.ru,43CDD4A0-BA49-47C5-8FBB00BE6FFE0946)

Если по какой-либо причине вы не успели авторизоваться и сгенерировать новый пароль, то Вы можете получить новый код авторизации пройдя по ссылке "Забыли пароль?" <https://service.niisokb.ru/pls/apex/f?p=100>

Пожалуйста, регистрируйте все Ваши заявки в системе, прикрепляйте необходимые файлы, приводите детальное описание инцидентов и проблем.  
Вся работа по Вашим заявкам будет отражена в АИС ПТП.

В ходе работы над заявками Вы будете получать по электронной почте автоматические уведомления о новых сообщениях.

С уважением,

--

Центр технической поддержки,

E-mail: [service@niisokb.ru](mailto:service@niisokb.ru),  
Tel. +7 (495) 646-7563 с 9:00 до 18:00

***Рисунок 114. Информационное сообщение с описанием действий, которые необходимо выполнить для получения доступа на ПТП***

### 3.5.3 Работа с контактами

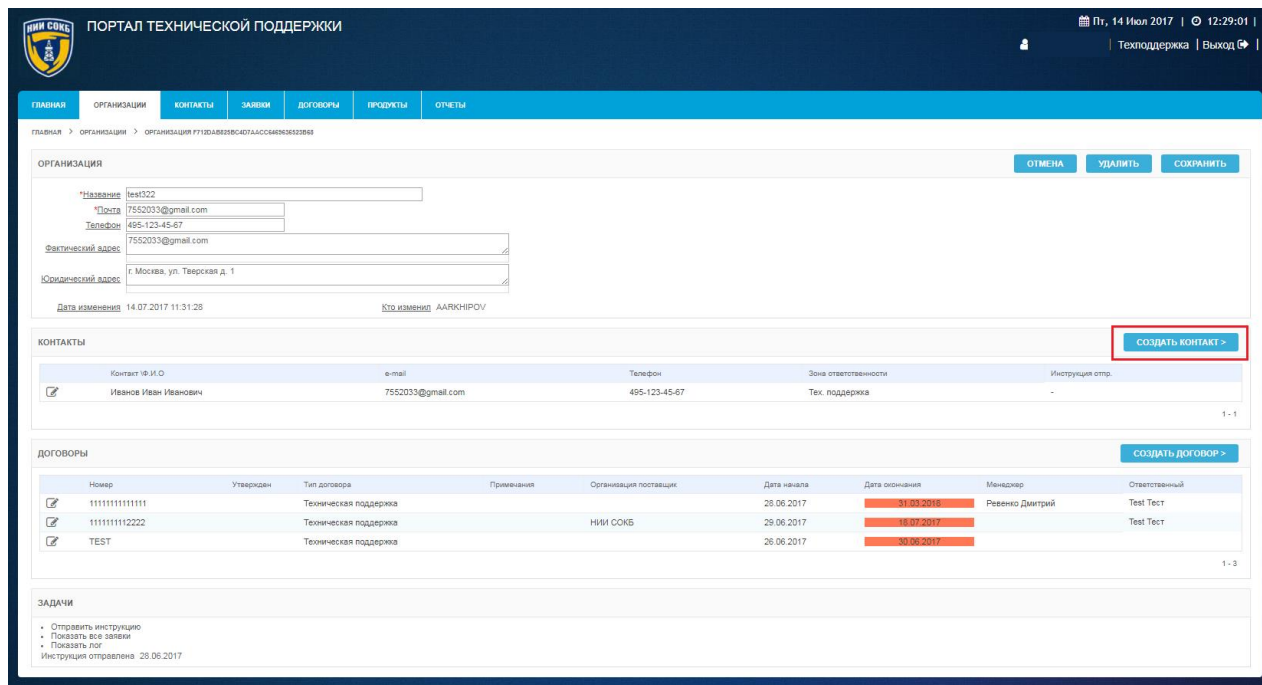
Данный раздел содержит описание процедур, которые потребуется выполнять менеджеру при работе с контактами в Системе.

#### 3.5.3.1 Создание нового контакта

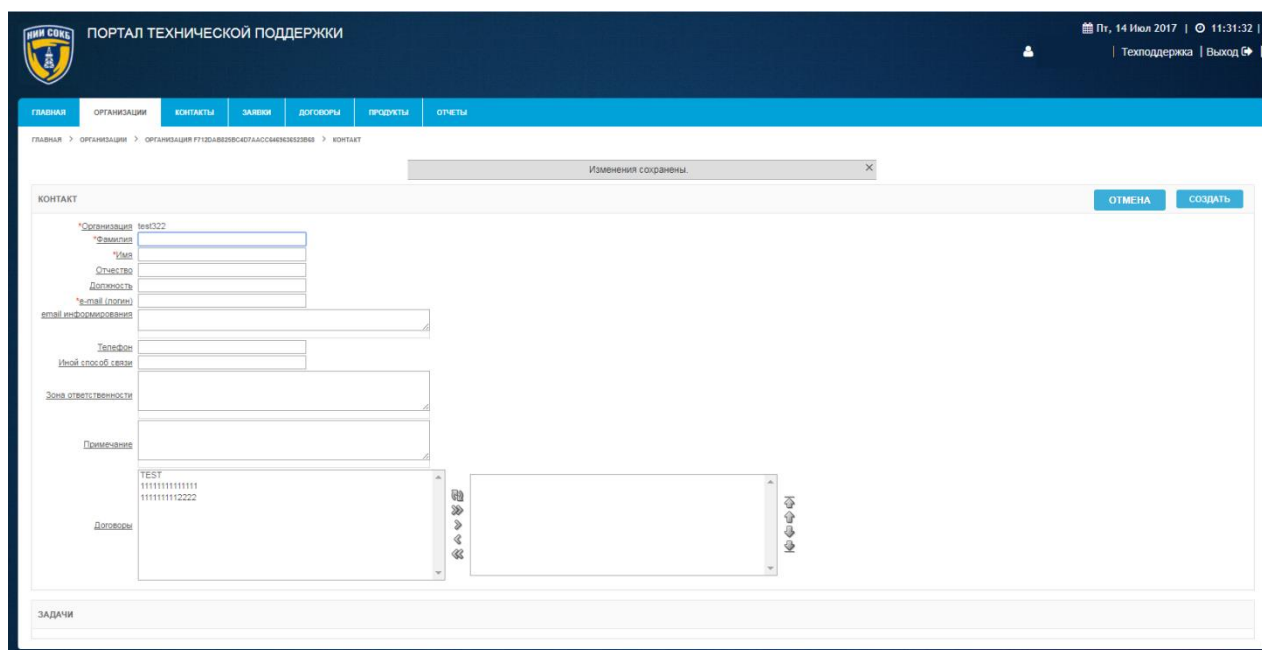
Для создания нового контакта организации:



- в разделе «Контакты» на экранной форме «Организация ###» (где ### – название организации) или на вкладке «Контакты», щелкнуть по экранной кнопке **СОЗДАТЬ КОНТАКТ >** (Рисунок 115);



**Рисунок 115.** Экранная кнопка «Создать контакт» на экранной форме «Организация»  
– откроется экранная форма «Контакт» (Рисунок 116);



### Рисунок 116. Экранная форма "Контакт"

- ввести с помощью клавиатуры данные в необходимые поля на экранной форме;
- в поле «Договоры», выбрать (используя элементы управления, описанные в п. 3.3.1 ) из доступных договоров организации те, по которым новый контакт сможет создавать заявки в Системе;
- для завершения создания нового контакта щелкнуть по экранной кнопке **СОЗДАТЬ** ;
- для перехода на экранную форму «Организация», без сохранения введенных данных, щелкнуть по экранной кнопке **ОТМЕНА** .

После успешного завершения, откроется экранная форма «Организация ###» (где ### – название организации), при этом новый контакт будет добавлен в список контактов организации в разделе «Контакты» (Рисунок 117).

ПОРТАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Пн, 14 Июл 2017 | 12:33:21 |  
Техподдержка | Выход

ГЛАВНАЯ | ОРГАНИЗАЦИИ | **КОНТАКТЫ** | ЗАЯВКИ | ДОГОВОРЫ | ПРОДУКТЫ | ОТЧЕТЫ

главная > организации > ОРГАНИЗАЦИЯ F712DA482858407AACC54836362086

Изменения сохранены. X

ОРГАНИЗАЦИЯ **ОТМЕНА** **УДАЛИТЬ** **СОХРАНИТЬ**

\*Имя: test022  
\*Почта: 7552033@gmail.com  
\*Телефон: 495-123-45-67  
Фактический адрес: 7552033@gmail.com  
Юридический адрес: г. Москва, ул. Тверская д. 1  
Дата изменения: 14.07.2017 11:31:28 Кто изменил

**КОНТАКТЫ** **СОЗДАТЬ КОНТАКТ >**

Контакт Ю.И.О	e-mail	Телефон	Зона ответственности	Инструкция отпр.
<input type="checkbox"/> Иванов Иван Иванович	7552033@gmail.com	495-123-45-67	Тех. поддержка	-
<input type="checkbox"/> Петров Петр Петрович	test@test.ru	495-123-45-67	Тех. поддержка	-

1 - 2

**ДОГОВОРЫ** **СОЗДАТЬ ДОГОВОР >**

Номер	Утвержден	Тип договора	Примечания	Организация поставщик	Дата начала	Дата окончания	Менеджер	Ответственный
<input type="checkbox"/> 11111111111111		Техническая поддержка			28.06.2017	31.03.2018	Ревенко Дмитрий	Тест Тест
<input type="checkbox"/> 111111112222		Техническая поддержка		НИИ СОКБ	29.06.2017	18.07.2017		Тест Тест
<input type="checkbox"/> TEST		Техническая поддержка			26.06.2017	30.06.2017		

1 - 3

**ЗАДАЧИ**

- Отправить инструкцию
- Показать все заявки
- Показать лог


Инструкция отправлена 28.06.2017

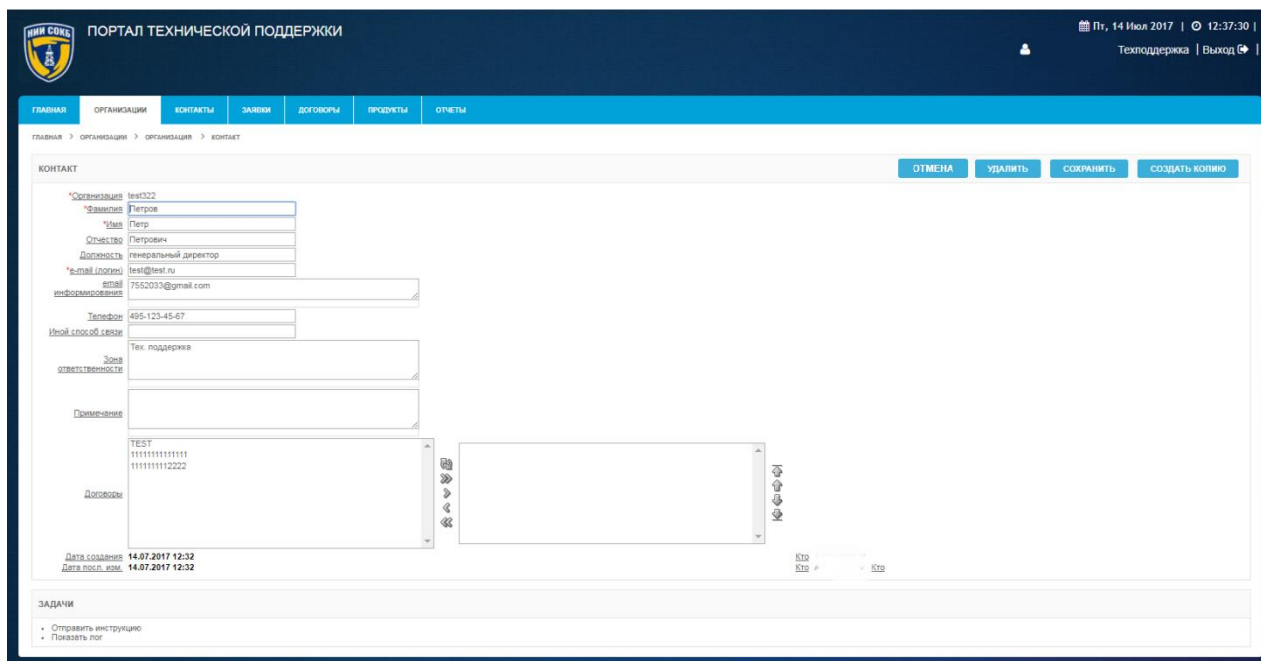
Рисунок 117. Раздел «Контакты» на экранной форме «Организация»

### 3.5.3.2 Просмотр, редактирование, удаление и создание копии контакта

Основные действия при работе с контактом выполняются на экранной форме «Контакт».

Для доступа к экранной форме «Контакт»:

- в разделе «Контакты» на экранной форме «Организация ###» (где ### – название организации) или на вкладке «Контакты» в строке нужного контакта щелкнуть по экранной кнопке  ;
- откроется экранная форма «Контакт» (Рисунок 118).



ПОРТАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Пн, 14 Июл 2017 | 12:37:30 |  
Техподдержка | Выход

ГЛАВНАЯ | ОРГАНИЗАЦИИ | **КОНТАКТЫ** | ЗАЯВКИ | ДОГОВОРЫ | ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ | ОТЧЕТЫ

ГЛАВНАЯ > ОРГАНИЗАЦИИ > ОРГАНИЗАЦИЯ > КОНТАКТ

КОНТАКТ

ОТМЕНА УДАЛИТЬ СОХРАНИТЬ СОЗДАТЬ КОПИЮ


\*Организация test022  
\*Фамилия Петров  
\*Имя Петр  
\*Отчество Петрович  
\*Должность генеральный директор  
\*E-mail (любой) test@test.ru  
\*E-mail (формальный) 7552033@gmail.com  
\*Телефон 495-123-45-67  
\*Указ. способ связи Тек. поддержка  
\*Зона ответственности  
\*Примечание  
\*Договоры  
\*Дата создания 14.07.2017 12:32  
\*Дата последнего изменения 14.07.2017 12:32


ЗАДАЧИ

- Отправить инструкцию
- Показать лог


*Рисунок 118. Экранная форма "Контакт"*

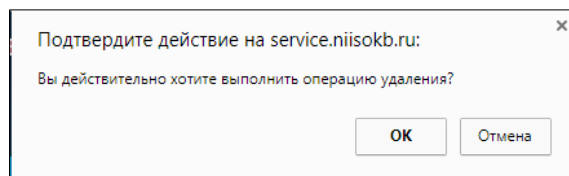
Для просмотра или редактирования данных контакта:

- при необходимости, ввести или изменить данные с помощью клавиатуры в полях на экранной форме;
- при необходимости, в поле «Договоры», изменить выбор (используя элементы управления, описанные в п. 3.3.1 ) из доступных договоров организации, по которым новый контакт сможет создавать заявки в Системе;
- для сохранения изменений щелкнуть по экранной кнопке  ;


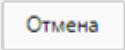
- для перехода на вкладку «Организации», без сохранения измененных данных, щелкнуть по экранной кнопке  ;

Для удаления контакта:


- щелкнуть по экранной кнопке  ;
- откроется выпадающее окно (Рисунок 119);

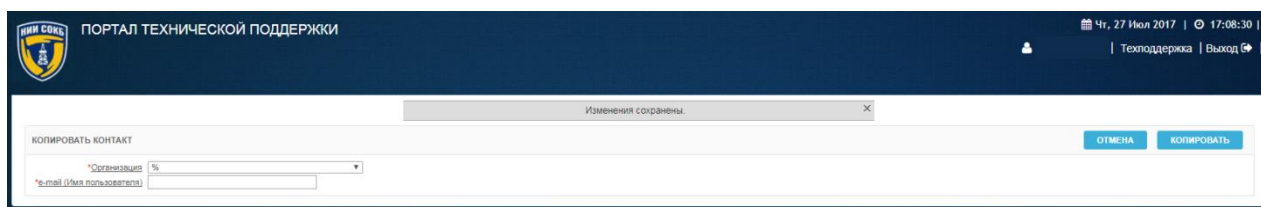


**Рисунок 119. Подтверждение удаления контакта**


- для подтверждения удаления щелкнуть по кнопке  ;
- для отмены удаления щелкнуть по кнопке  .

Для создания копии контакта, с последующей привязкой копии к другой организации:

- щелкнуть по экранной кнопке  ;
- откроется форма «Копировать контакт» (Рисунок 120);



**Рисунок 120. Форма «Копировать контакт»**


- в поле «Организация» из выпадающего списка выбрать необходимую организацию;
- в поле «e-mail (Имя пользователя)» ввести с помощью клавиатуры новый адрес электронной почты;
- для завершения создания копии щелкнуть по экранной кнопке  ;

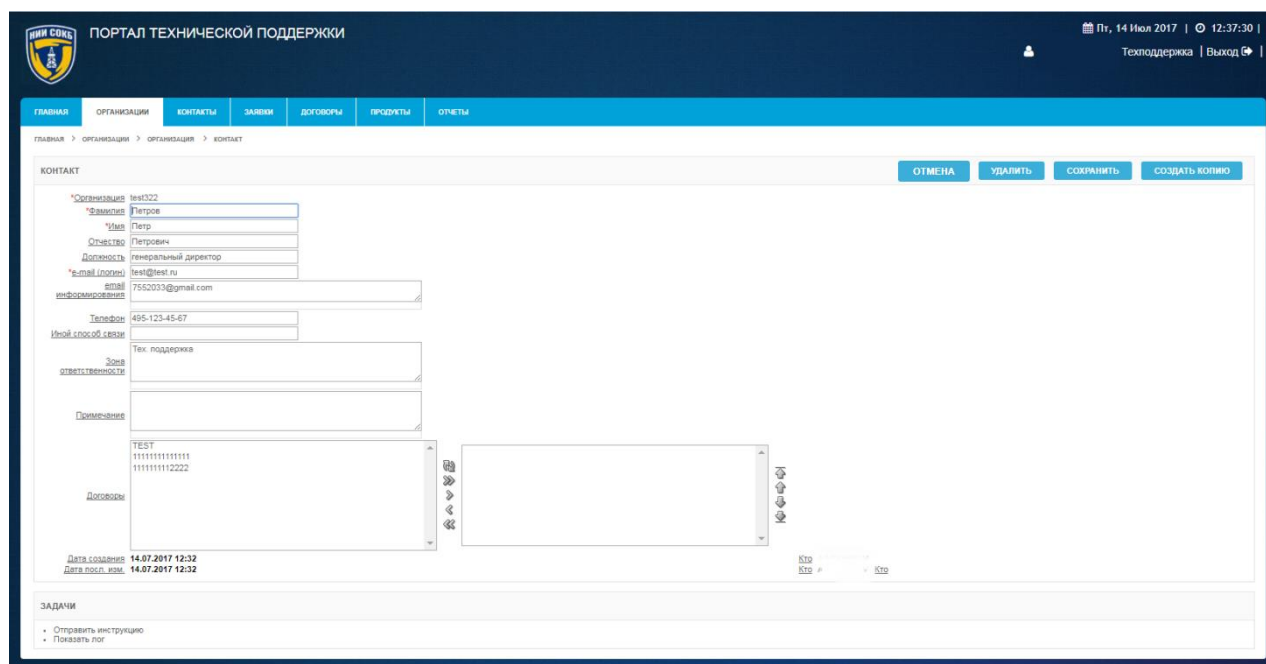
- для выхода без сохранения щелкнуть по экранной кнопке

ОТМЕНА

### 3.5.3.3 Отправка на электронный почтовый адрес контакта инструкции для авторизации в Системе

Для отправки информационного сообщения на электронный почтовый адрес контакта:

- в разделе «Контакты» на экранной форме «Организация ###» (где ### – название организации) или на вкладке «Контакты» в строке созданного контакта щелкнуть по экранной кнопке  ;
- откроется экранная форма «Контакт» (Рисунок 121);



ПОРТАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Пн, 14 Июл 2017 | 12:37:30 |  
Техподдержка | Выход

ГЛАВНАЯ | ОРГАНИЗАЦИИ | **КОНТАКТЫ** | ЗАЯВКИ | ДОГОВОРЫ | ПРОДУКТЫ | ОТЕТЫ

главная > организации > организация > контакт

КОНТАКТ

ОТМЕНА | УДАЛИТЬ | СОХРАНИТЬ | СОЗДАТЬ КОПИЮ

\*Организация: test022  
\*Фамилия: Петров  
\*Имя: Петр  
\*Отчество: Петрович  
\*Должность: генеральный директор  
\*e-mail (почта): test@test.ru  
\*e-mail (google): 7552033@gmail.com  
\*информирование:  
\*Телефон: 495-123-45-67  
\*Иной способ связи: Тех. поддержка  
\*Зона ответственности:  
\*Примечание:  
\*Договоры: TEST  
1111111111111111  
1111111112222

Дата создания: 14.07.2017 12:32  
Дата посл. изм.: 14.07.2017 12:32

ЗАДАЧИ

- Отправить инструкцию
- Показать лог

**Рисунок 121. Экранная форма «Контакт»**

- в разделе «Задачи» щёлкнуть по надписи «Отправить инструкцию» (Рисунок 121);
- на адрес электронной почты контакта будет направлено информационное сообщение с описанием действий, которые необходимо выполнить для получения доступа на ПТП (Рисунок 122).



Для договора имеющего статус «Не утвержден»:

- возможно редактирование данных договора на экранной форме ««Договор ###»» (где ### – название договора) и есть возможность его удаления (подробное описание процедур доступно в п. 3.5.4.4 );
- отсутствует возможность создания заявок в Системе по договору.

Для договора имеющего статус «Утвержден, выполняется»:

- отсутствует возможность редактирования данных договора на экранной форме ««Договор ###»» (где ### – название договора) и нет возможности его удаления (подробное описание процедур доступно в п. 3.5.4.4 );
- доступна возможность создания заявок в Системе по договору.

Для договора имеющего статус «Не утвержден, срок действия договора не наступил»:

- возможно редактирование данных на экранной форме ««Договор ###»» (где ### – название договора) и есть возможность его удаления (подробное описание процедур доступно в п. 3.5.4.4 );
- отсутствует возможность создания заявок в Системе по договору.

При работе с договорами, менеджеру необходимо использовать процедуры утверждения или приостановки договора (подробное описание процедур доступно в п. 3.5.4.5), в зависимости от результатов которых, изменяется статус договора в Системе. Право утвердить или приостановить договор в Системе, предоставляется менеджеру ответственному за содержание и актуальность договоров в Системе.

Для нового договора, созданного в Системе, автоматически присваивается статус «Не утвержден».

Для возможности создания заявок по договору, необходимо инициировать процедуру утверждения договора, после успешного завершения которой, статус договора в Системе изменится на «Утвержден, выполняется» (подробное описание процедуры доступно в п. 3.5.4.5).

Для редактирования данных договора, имеющего статус «Утвержден, выполняется» или его удаления, необходимо инициировать процедуру приостановки договора, после успешного завершения которой, статус договора изменится на «Не утвержден» (подробное описание процедуры доступно в п. 3.5.4.5).

### 3.5.4.2 Определение уровня SLA (Соглашение об уровне предоставления услуги)

Уровни SLA (англ. Service Level Agreement) определяют такие параметры предоставления услуг Заказчику, как время реакции на полученную заявку и время выполнения заявки.

Уровень предоставления услуг определяется Договором, и в обязательном порядке указывается на экранной форме «Договор» при создании нового договора в Системе.

При отсутствии требований к SLA в договоре, необходимо указать уровень «Базовый 1», который предварительно настроен в Системе и доступен в справочнике «Уровни SLA».

В Системе создан справочник «SLA», который содержит следующие базовые уровни:

- Параметры уровня «Базовый 1» указаны ниже:

Приоритет заявки	Критичность	Время реакции, мин	Время выполнения, мин	Примечание
1	Критический	20 ( 20 мин)	180 ( 3 час 0 мин)	Заявка всегда попадает в начало очереди, при этом исполнение текущих заявок может приостанавливаться
2	Высокий	30 ( 30 мин)	300 ( 5 час 0 мин)	Заявка всегда попадает в начало очереди, при этом обрабатывается после исполнения текущей заявки и заявок с уровнем "Критический"
3	Средний	40 ( 40 мин)	960 ( 16 час 0 мин)	Заявка исполняется в порядке очереди
4	Низкий	480 ( 8 час 0 мин)	2400 ( 40 час 0 мин)	Заявка исполняется после исполнения всех имеющихся в очереди заявок

Редактирование справочника «SLA» доступно только администратору Системы.

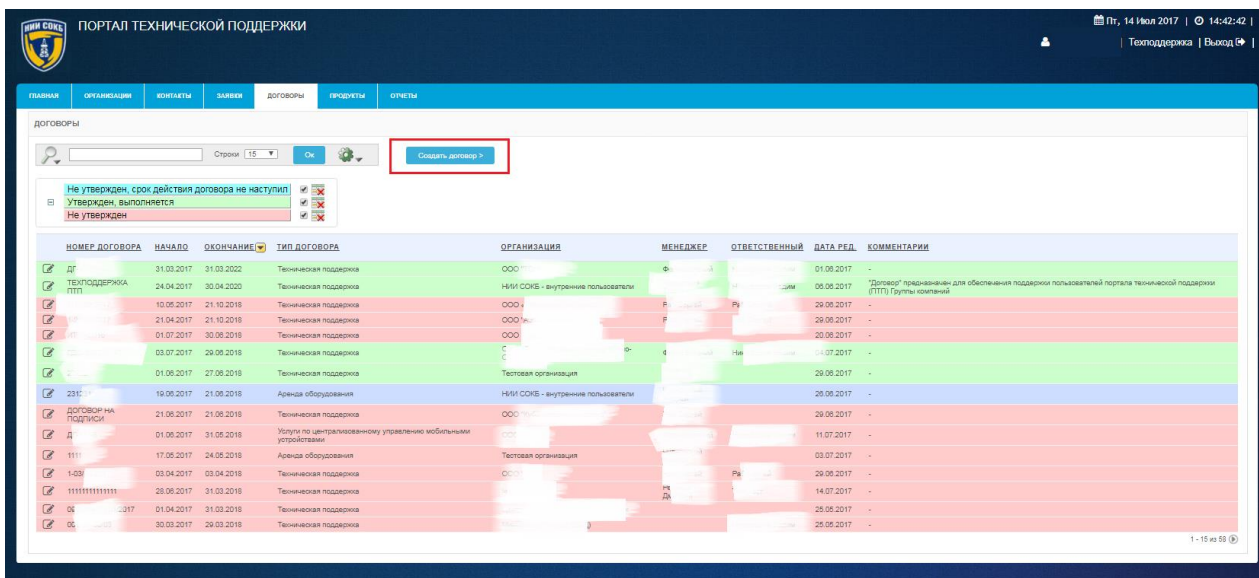
В случае необходимости создания дополнительного уровня в справочнике SLA, менеджеру требуется создать заявку в службу технической поддержки Системы, используя экранную кнопку **Техподдержка** (подробное описание процедуры доступно в п. 3.5.6.4 ).

### 3.5.4.3 Создание нового договора

Для создания нового договора организации:

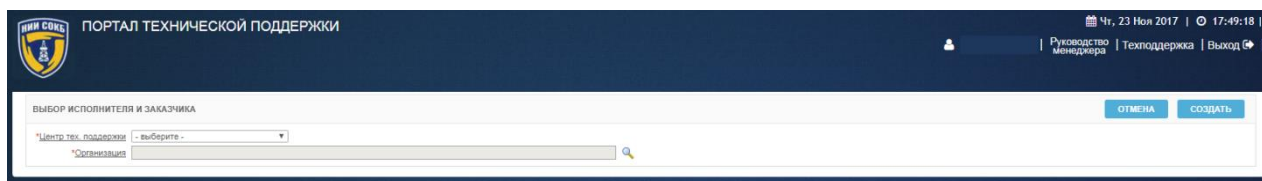
- в разделе «Договоры» на экранной форме «Организация ###» (где ### – название организации) или на вкладке «Договоры» щелкнуть по экранной кнопке **Создать договор >** (Рисунок 123);





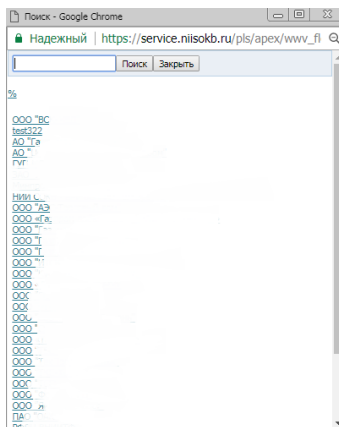
**Рисунок 123. Экранная кнопка «Создать договор» на вкладке «Договоры»**

- откроется экранная форма «Выбор исполнителя и заказчика» (Рисунок 124);



**Рисунок 124. Экранная форма «Выбор исполнителя и заказчика»**

- в поле «Центр тех. поддержки» из выпадающего списка выбрать необходимый центр технической поддержки;
- в поле «Организация» щелкнуть по пиктограмме 🔍;
- откроется Окно выбора организации (Рисунок 125);



**Рисунок 125. Окно выбора организаций**

- выбрать из списка нужную организацию (при необходимости воспользоваться поиском);
- для отмены выбора и перехода на предыдущую экранную форму, щелкнуть по экранной кнопке **ОТМЕНА** ;
- для продолжения щелкнуть по экранной кнопке **СОЗДАТЬ** ;
- откроется экранная форма «Договор» (Рисунок 126);

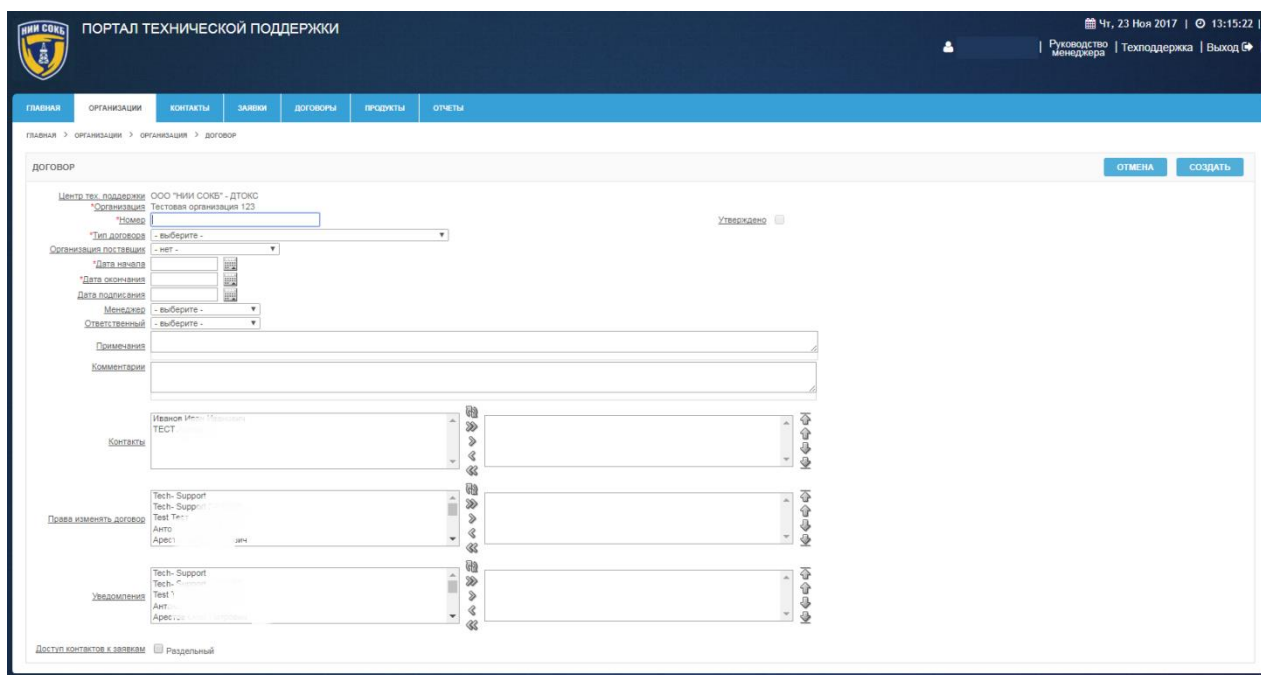


Рисунок 126. Экранная форма «Договор»

- в поле «Номер» указать номер или название договора;
- в поле «Тип договора» из выпадающего списка выбрать необходимое значение (Рисунок 127);

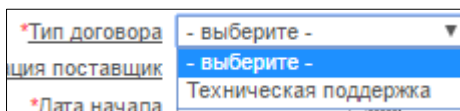


Рисунок 127. Выбор значения «Тип договора»

- в поле «Организация поставщик» (обозначает контрагента по договору) из выпадающего списка выбрать необходимое значение (Рисунок 128);

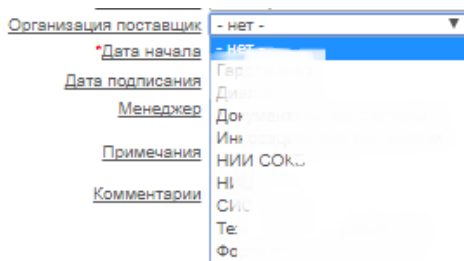
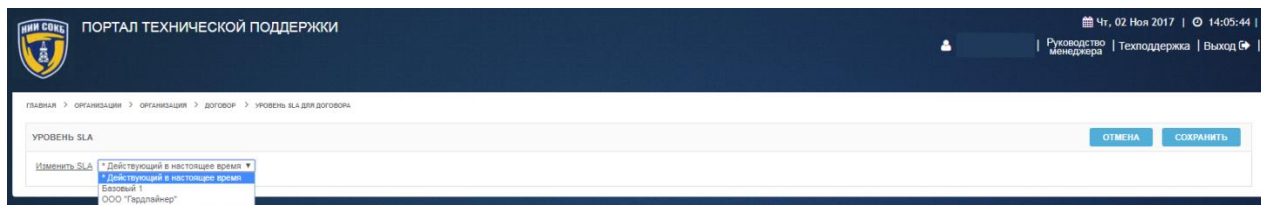


Рисунок 128. Выбор значения поля «Организация поставщик»

- заполнить поля «Дата начала», «Дата окончания» и «Дата подписания» (в соответствии с процедурой, описанной в п. 3.2.5);
- в полях «Менеджер» и «Ответственный» из выпадающего списка выбрать нужного сотрудника ПТП;
- в полях «Примечания» и «Комментарии» ввести текст, в произвольной форме, используя клавиатуру;
- в поле «Контакты», выбрать (используя элементы управления, описанные в п. 3.3.1 ) из списка контактов организации тех, которые будут иметь право создавать и редактировать заявки в рамках создаваемого договора;
- в поле «Права изменять договор», выбрать (используя элементы управления, описанные в п. 3.3.1 ) из списка сотрудников ПТП тех, которые будут иметь право просматривать, редактировать и удалять договор;
- в поле «Уведомления», выбрать (используя элементы управления, описанные в п. 3.3.1 ) из списка сотрудников ПТП тех, которые будут получать уведомления на электронную почту в случаях поступления новой заявки или сообщения со стороны заказчика в рамках создаваемого договора;
- для настройки параметра «Доступ контактов к заявкам» с «Общего» на «Раздельный», щелкнуть по полю
- для сохранения введенных данных и обновления экранной формы «Договор» щелкнуть по экранной кнопке **СОЗДАТЬ** ;
- для выхода из экранной формы «Договор», без сохранения введенных данных, щелкнуть по экранной кнопке **ОТМЕНА** ;
- после обновления экранной формы «Договор ###» (где ### – название договора) в разделе «Уровень SLA» (Соглашение об

- уровне предоставления услуги (англ. Service Level Agreement, SLA), щелкнуть по экранной кнопке **ИЗМЕНИТЬ** ;
- откроется экранная форма «Уровень SLA» (Рисунок 129);



*Рисунок 129. Экранная форма «Уровень SLA»*

- в поле «Изменить SLA» из выпадающего списка выбрать необходимый уровень из доступных в Системе;
- откроется таблица с параметрами уровня SLA;
- если, параметры уровня SLA в таблице, отличаются от указанных в договоре, то необходимо изменить значения параметров в таблице и щелкнуть по экранной кнопке **СОХРАНИТЬ** ;
- откроется экранная форма «Договор ###» (где ### – название договора), при этом в разделе «Уровень SLA» будет отображена таблица с параметрами уровня SLA для текущего договора:

Приоритет заявки	Критичность	Время реакции, мин	Время выполнения, мин	Применение
1	Критический	20 ( 20 мин)	180 ( 3 час 0 мин)	Заявка всегда попадает в начало очереди, при этом исполнение текущих заявок может приостанавливаться
2	Высокий	30 ( 30 мин)	300 ( 5 час 0 мин)	Заявка всегда попадает в начало очереди, при этом обрабатывается после исполнения текущей заявки и заявок с уровнем "Критический"
3	Средний	40 ( 40 мин)	960 ( 16 час 0 мин)	Заявка исполняется в порядке очереди
4	Низкий	480 ( 8 час 0 мин)	2400 ( 40 час 0 мин)	Заявка исполняется после исполнения всех имеющихся в очереди заявок

- для параметра «Режим оказания тех. поддержки» выбрать из выпадающих списков требуемый интервал времени;
- для задействования параметров «Учитывать выходные дни», «Учитывать праздничные дни» щелкнуть по полю  ;
- для сохранения введенных данных щелкнуть по экранной кнопке **СОХРАНИТЬ** ;
- для добавления информации о продукте, в разделе «Продукты» на экранной форме «Договор ###» (где ### – название договора), щелкнуть по экранной кнопке **ДОБАВИТЬ ПРОДУКТ >** и выполнить


процедуру добавления продукта (подробное описание процедуры доступно в п. 3.5.5.1) (Рисунок 130).

**Рисунок 130.** Экранная кнопка «Добавить продукт» на экранной форме «Договор»

После успешного завершения процедуры, информация о продукте будет отображена в разделе «Продукты» на экранной форме «Договор ###» (где ### – название договора).

- для добавления файлов к договору, в разделе «Файлы договоров» щелкнуть по экранной кнопке **ДОБАВИТЬ ФАЙЛ >** (Рисунок 131);



- для завершения создания нового договора щелкнуть по экранной кнопке .

После успешного завершения процедуры, запись о новом договоре отобразится в разделе «Договоры» на экранной форме «Организация ###» (где ### – название организации) и на вкладке «Договоры».

При создании договора ему автоматически будет присвоен статус «Не утвержден».

Для возможности создания заявок в Системе по новому договору, необходимо инициировать процедуру утверждения договора (подробное описание процедуры доступно в п. 3.5.4.5).


#### 3.5.4.4 Просмотр, редактирование, удаление и создание копии договора

Просмотр, редактирование и удаление договора, доступно менеджеру, при наличии у него соответствующих полномочий доступа.

Возможность редактирования или удаления доступны, только для договора имеющего статус «Не утвержден».

Основные действия при работе с договором выполняются на экранной форме «Договор ###» (где ### – название договора).

Для доступа к экранной форме «Договор ###» (где ### – название договора):

- в разделе «Договоры» на экранной форме «Организация ###» (где ### – название организации) или на вкладке «Договоры» в строке нужного договора щелкнуть по экранной кнопке ;
- откроется экранная форма «Договор ###» (где ### – название договора) (Рисунок 133).

The screenshot shows the 'ДОГОВОР' (Contract) form in the 'ПОРТАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ' (Technical Support Portal). The form is titled 'ДОГОВОР' and includes several sections:

- Header:** 'ПОРТАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ' and navigation tabs: 'ГЛАВНАЯ', 'ОРГАНИЗАЦИИ', 'КОНТАКТЫ', 'ЗАЯВКИ', 'ДОГОВОРЫ', 'ПРОДУКТЫ', 'ОТЧЕТЫ'.
- Contract Details:**
  - Дата обновления: 27.07.2017
  - Имя пользователя: test cto
  - Организация: testco
  - Идентификатор: 0111111111111111
  - Тип договора: Техническая поддержка
  - Организация поставщика: - нет -
  - Дата начала: 26.06.2017
  - Дата окончания: 31.03.2018
  - Менеджер: F
  - Ответственный: Test Test
- Comments:** Комментарий (empty text area).
- Contacts:** user user | Иванов Иван Иванович
- Contract Rights:** Tech-Support, Test Test, Антон Антонович, Ар, Ар
- Notifications:** Tech-Support, Test Test, Антон Антонович, Ар, Ар
- Access:** Базовый T, Доступ к заявкам, Раздельный

Buttons at the top right: ОТМЕНА, УДАЛИТЬ, СОХРАНИТЬ, КОПИРОВАТЬ И ИЗМЕНИТЬ.

Buttons at the bottom right: ДОБАВИТЬ ПРОДУКТ >

**Рисунок 133. Экранная форма "Договор"**

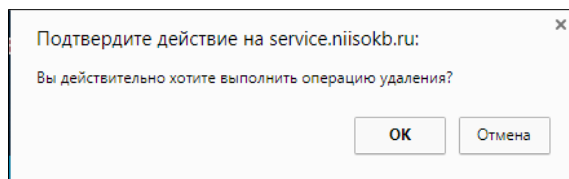
Для просмотра или редактирования данных договора:

- ввести или изменить с помощью клавиатуры данные в необходимых полях на экранной форме;
- при необходимости, в полях «Контакты», «Права изменять договор», «Уведомления» изменить выбор пользователей (используя элементы управления, описанные в п. 3.3.1 ) из доступных контактов и сотрудников ПТП;
- при необходимости, внесите изменения в разделы «Уровень SLA», «Продукты», «Файлы договоров»;
- для сохранения изменений щелкнуть по экранной кнопке **СОХРАНИТЬ** ;
- для перехода на вкладку «Организации», без сохранения измененных данных, щелкнуть по экранной кнопке **ОТМЕНА** .



Для удаления договора:

- на экранной форме ««Договор ###»» (где ### – название договора) щелкнуть по экранной кнопке **УДАЛИТЬ**;
- откроется выпадающее окно (Рисунок 134);



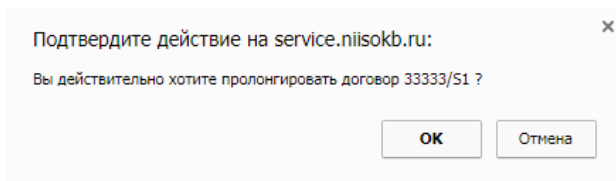
**Рисунок 134. Подтверждение удаления договора**

- для подтверждения удаления щелкнуть по кнопке **ОК**;
- для отмены щелкнуть по кнопке **Отмена**.

В случае необходимости продления существующего договора и уменьшения трудозатрат менеджера, в Системе предусмотрена возможность создания копии договора.

Для создания копии договора:

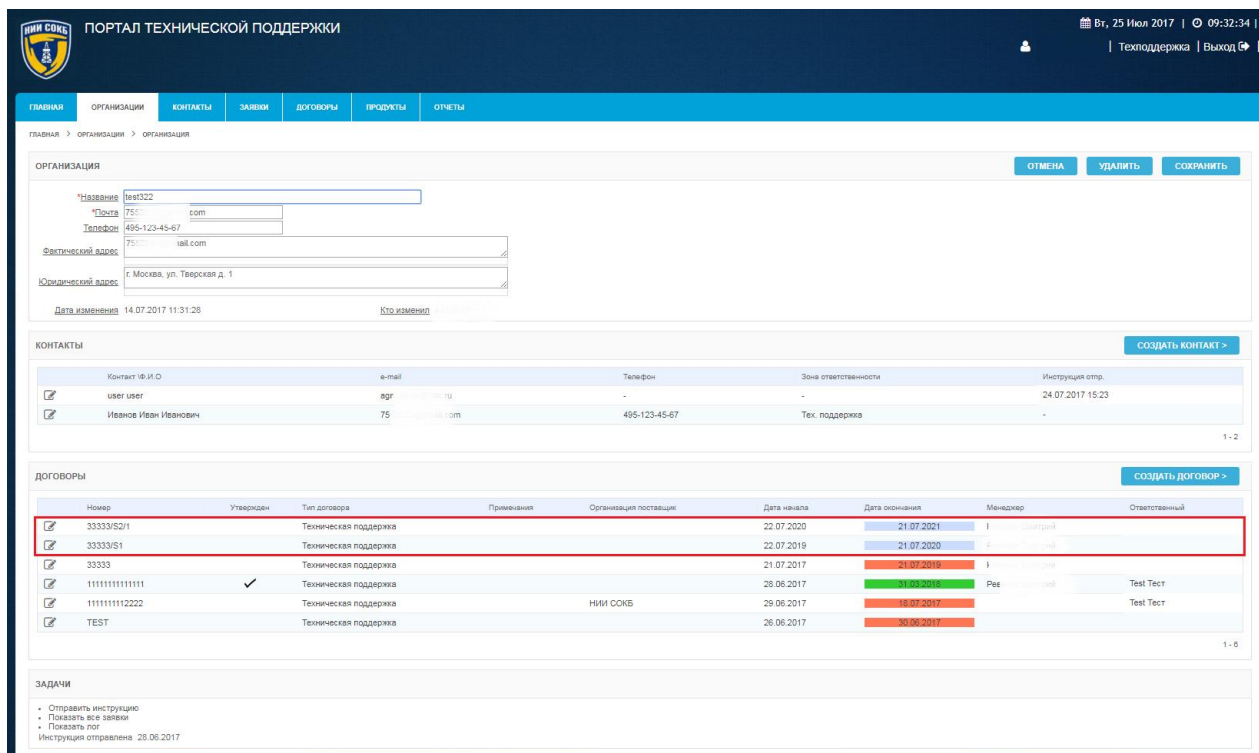
- на экранной форме ««Договор ###»» (где ### – название договора) щелкнуть по экранной кнопке **СКОПИРОВАТЬ И ИЗМЕНИТЬ**;
- откроется выпадающее окно (Рисунок 135);



**Рисунок 135. Подтверждение создания копии договора**

- для подтверждения создания копии щелкнуть по кнопке **ОК**;
- для отмены щелкнуть по кнопке **Отмена**.

После успешного завершения процедуры, в разделе «Договоры» на экранной форме «Организация ###» (где ### – название организации) появится копия существующего договора, подсвеченная голубым цветом в столбце «Дата окончания» (Рисунок 136).



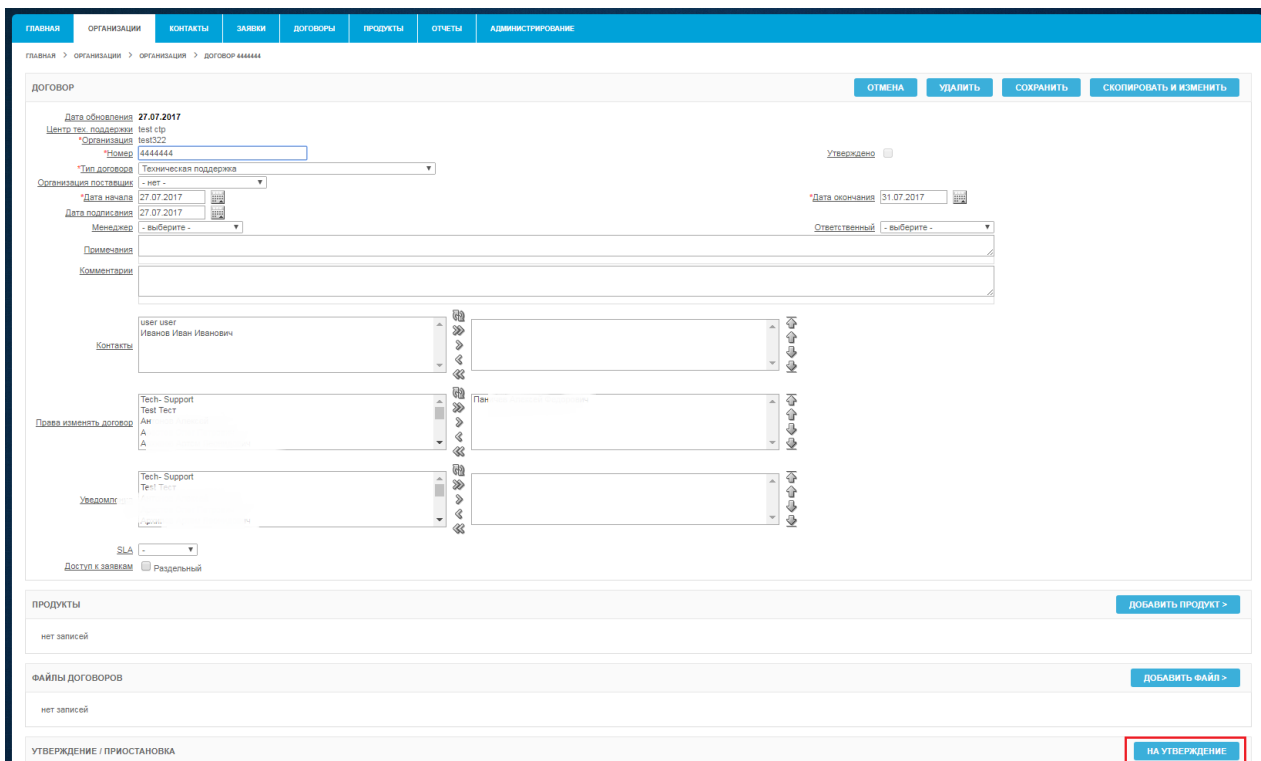
*Рисунок 136. Копии договора на вкладке «Организация»*

### 3.5.4.5 Изменение статуса договора в Системе

Для изменения статуса договора в Системе, необходимо отправить менеджеру ответственному за содержание и актуальность договоров, запрос на утверждение или приостановку договора.

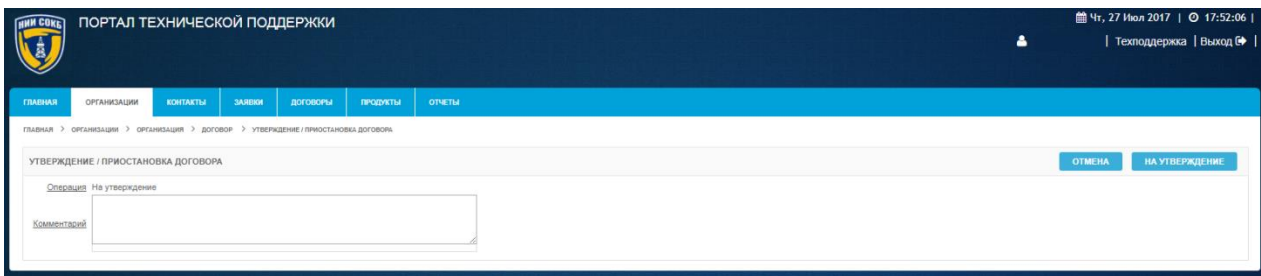
Для отправки запроса на утверждение договора:

- в разделе «Утверждение/Приостановка» на экранной форме «Договор», щелкнуть по экранной кнопке **НА УТВЕРЖДЕНИЕ** (Рисунок 137);



**Рисунок 137. Раздел «Утверждение/Приостановка» на экранной форме «Договор»**


- откроется экранная форма «Утверждение/Приостановка договора» (Рисунок 138);

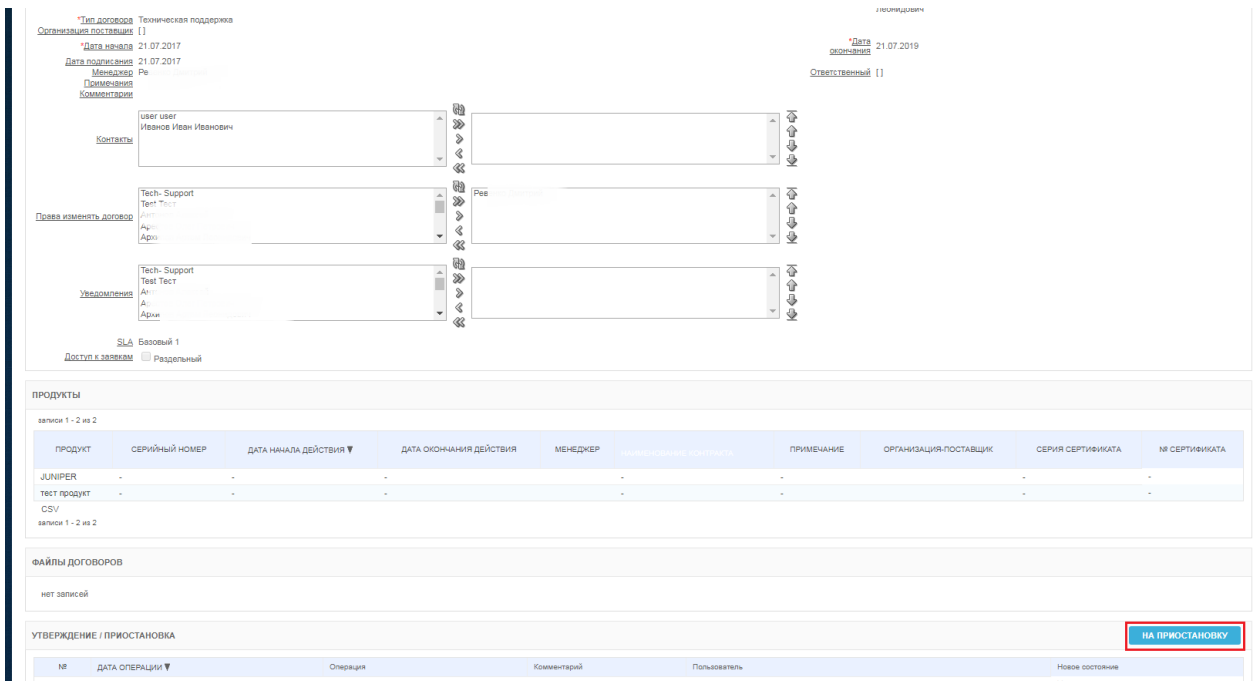


**Рисунок 138. Экранная форма «Утверждение/Приостановка договора»**

- в поле «Комментарий», ввести текст в произвольной форме используя клавиатуру;
- для направления запроса на утверждение договора щелкнуть по экранной кнопке **НА УТВЕРЖДЕНИЕ** ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке **ОТМЕНА** .

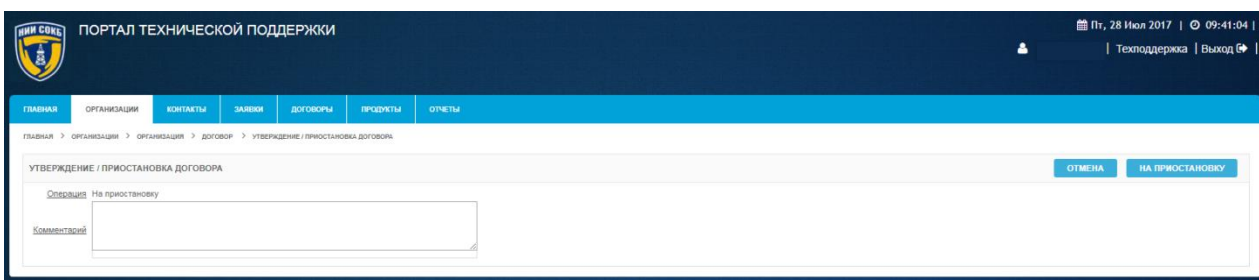
Для отправки запроса на приостановку договора:

- в разделе «Утверждение/Приостановка», на экранной форме «Договор», щелкнуть по экранной кнопке  (Рисунок 139);





**Рисунок 139. Раздел «Утверждение/Приостановка» на экранной форме «Договор»**

- откроется экранная форма «Утверждение/Приостановка договора» (Рисунок 140);

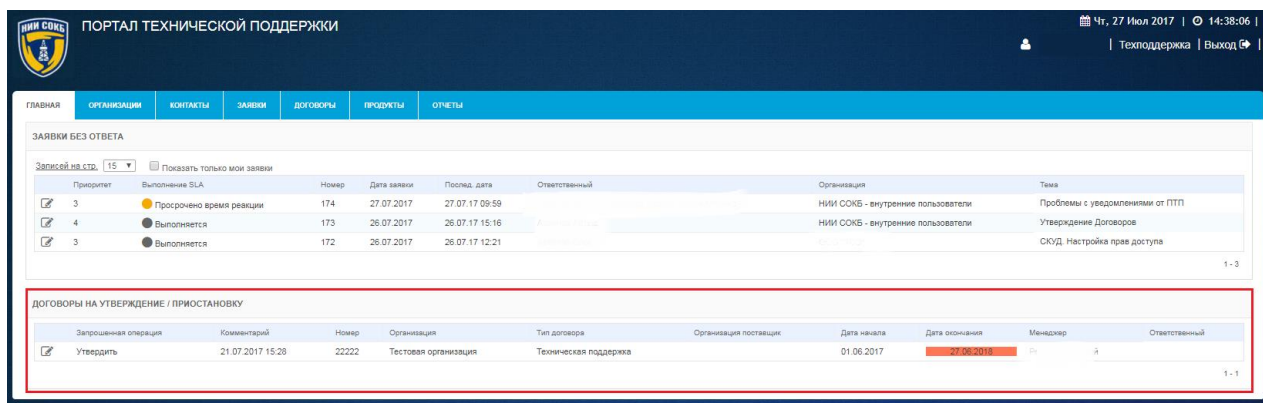


**Рисунок 140. Экранная форма «Утверждение/Приостановка договора»**

- в поле «Комментарий», ввести текст в произвольной форме используя клавиатуру;
- для направления запроса на приостановку договора щелкнуть по экранной кнопке  ;


- для отмены щелкнуть по экранной кнопке  .

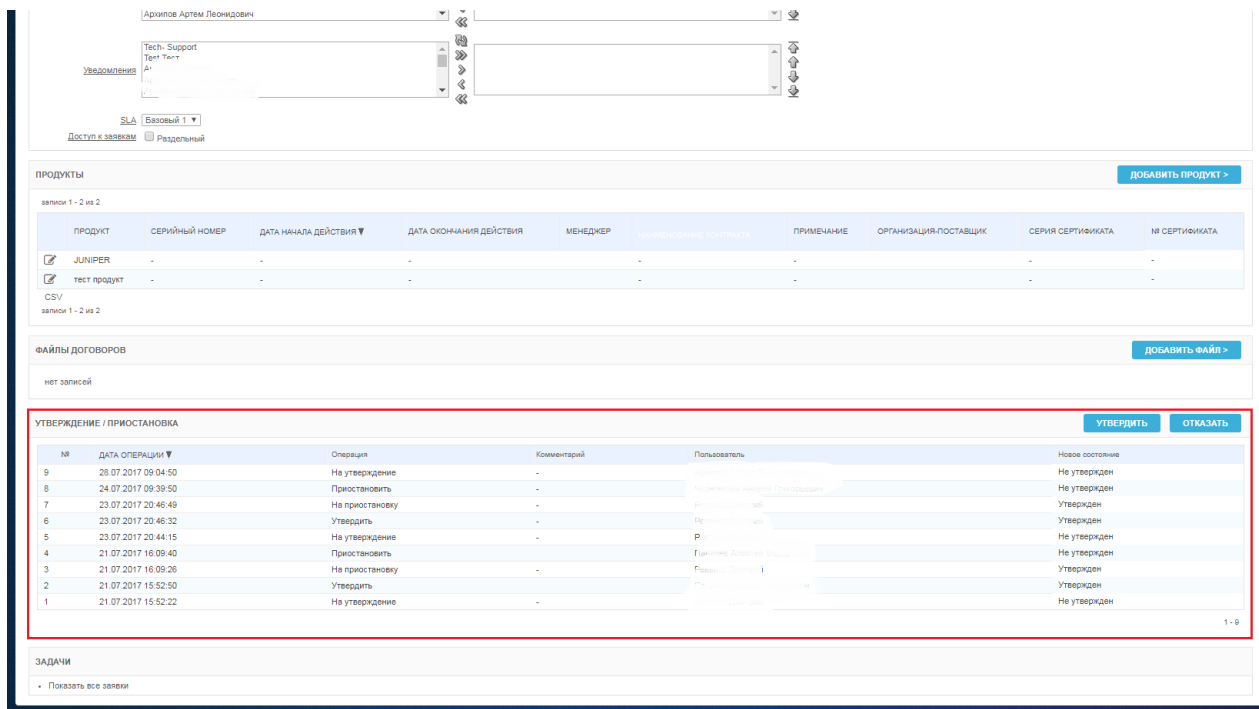
После отправки запроса, у менеджера ответственного за содержание и актуальность договоров в Системе, на вкладке «Главная», в разделе «Договоры на Утверждение/Приостановку», отобразится запись о договоре, по которому поступил запрос (Рисунок 141).



**Рисунок 141.** Раздел «Договоры на «Утверждение/Приостановку» на вкладке «Главная»

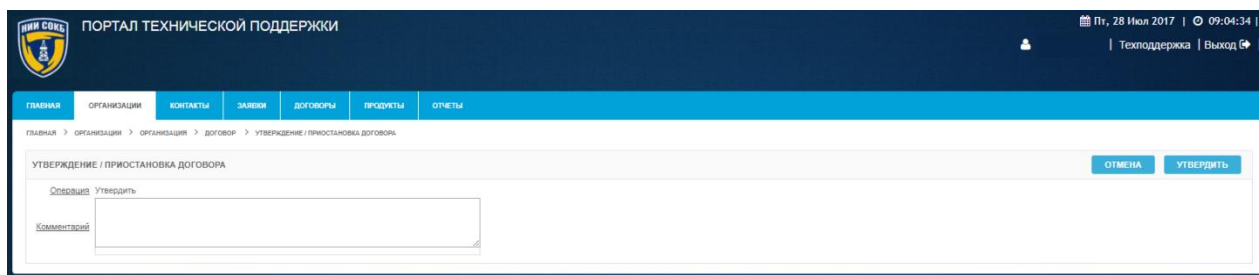
Для ответа на запрос по договору:

- в разделе «Договоры на Утверждение/Приостановку» на вкладке «Главная», в строке нужного договора щелкнуть по экранной кнопке  ;
- откроется экранная форма «Договор ###» (где ### – название договора) (Рисунок 142);



**Рисунок 142. Раздел «Утверждение/Приостановка» на экранной форме «Договор»**

- в разделе «Утверждение/Приостановка», для утверждения или приостановки договора, а также отказа на запрос, щелкнуть по экранной кнопке **УТВЕРДИТЬ** / **ПРИОСТАНОВИТЬ** или **ОТКАЗАТЬ**;
- откроется экранная форма «Утверждение/Приостановка договора» (Рисунок 143);



**Рисунок 143. Экранная форма «Утверждение/Приостановка договора»**

- в поле «Комментарий», ввести текст в произвольной форме используя клавиатуру;
- для завершения процедуры щелкнуть по экранной кнопке **УТВЕРДИТЬ** / **ПРИОСТАНОВИТЬ** или **ОТКАЗАТЬ**;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке **ОТМЕНА**.

После успешного завершения процедуры, появится соответствующая запись в разделе «Утверждение /Приостановка» на экранной форме «Договор ###» (где ### – название договора) (Рисунок 144).

УТВЕРЖДЕНИЕ / ПРИОСТАНОВКА					УТВЕРДИТЬ	ОТКАЗАТЬ
№	ДАТА ОПЕРАЦИИ	Операция	Комментарий	Пользователь	Новое состояние	
9	28.07.2017 09:04:50	На утверждение	-	Аг	Не утвержден	
8	24.07.2017 09:39:59	Приостановить	-	Чу	Не утвержден	
7	23.07.2017 20:48:49	На приостановку	-	Ф	Утвержден	
6	23.07.2017 20:48:32	Утвердить	-	Я	Утвержден	
5	23.07.2017 20:44:15	На утверждение	-	Реве	Не утвержден	
4	21.07.2017 18:09:40	Приостановить	-	Пав	Не утвержден	
3	21.07.2017 18:09:26	На приостановку	-	Реве	Утвержден	
2	21.07.2017 15:52:50	Утвердить	-	П	Утвержден	
1	21.07.2017 15:52:22	На утверждение	-	Р	Не утвержден	

**Рисунок 144. Запись с результатом ответа на запрос в разделе «Утверждение/Приостановка»**

### 3.5.5 Работа с продуктами

Данный раздел содержит описание процедур, которые потребуется выполнять менеджеру при работе с продуктами в Системе.

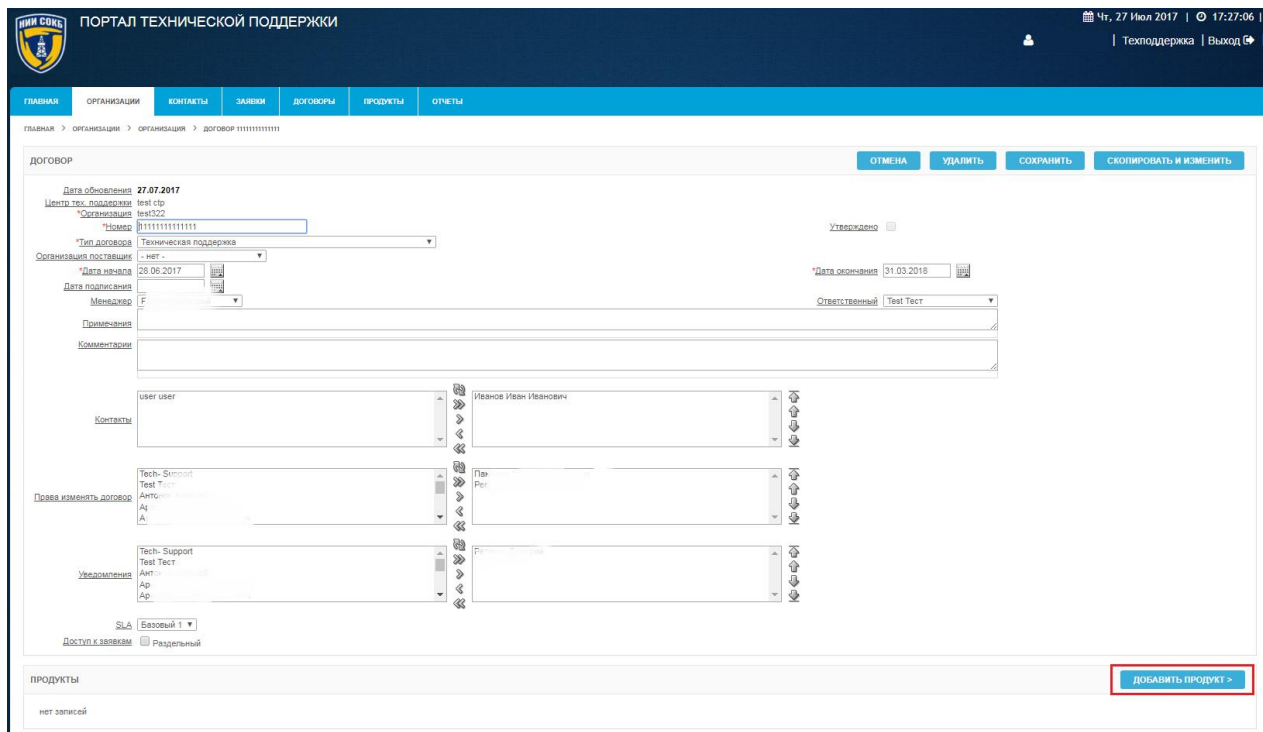
#### 3.5.5.1 Добавление продукта в договор

Для добавления продукта доступного в Системе в договор:

- перейти на экранную форму «Договор»;
- в разделе «Продукты» на экранной форме «Договор ###» (где ### – название договора) щелкнуть по экранной кнопке

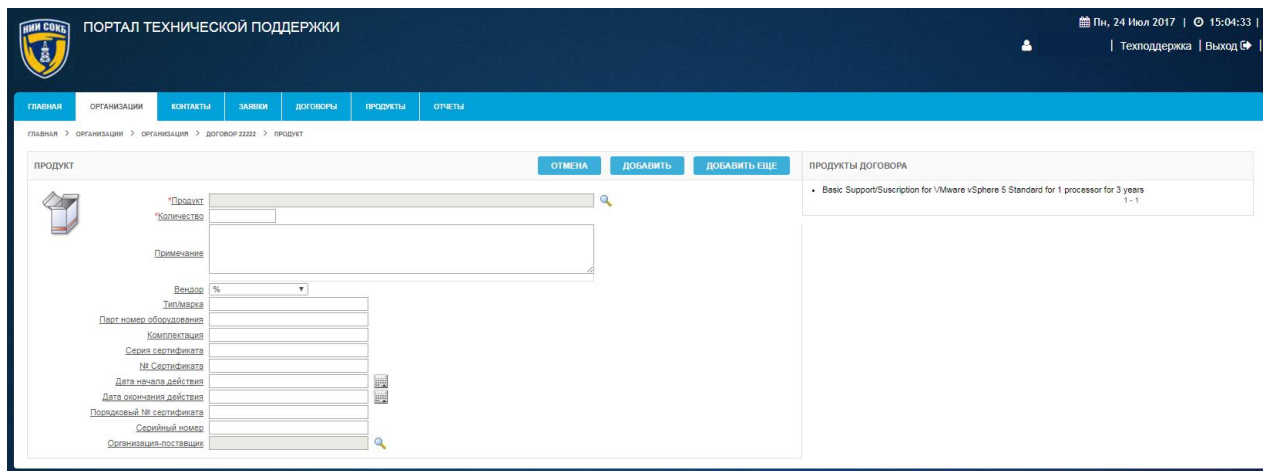
**ДОБАВИТЬ ПРОДУКТ >**

(Рисунок 145);




**Рисунок 145.** Экранная кнопка «Добавить продукт» на экранной форме «Договор»

– откроется экранная форма «Продукт» (Рисунок 146);



**Рисунок 146.** Экранная форма «Продукт»

- в поле «Продукт» щелкнуть по пиктограмме ;
- откроется Окно выбора продукта (Рисунок 147);

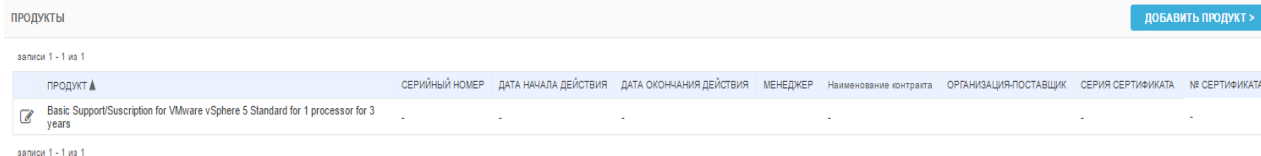




**Рисунок 147. Окно выбора продукта**

- выбрать из списка нужный продукт (при необходимости воспользоваться поиском);  
В случае если требуемый продукт не доступен в списке, необходимо выполнить процедуру создания нового продукта в Системе (подробное описание процедуры доступно в п. 3.5.5.2).
- в поле «Количество», ввести числовое значение количества с помощью клавиатуры;
- в поле «Примечания», при необходимости, ввести текст с помощью клавиатуры;
- ввести с помощью клавиатуры данные в необходимые поля на экранной форме;
- для завершения добавления продукта в договор, щелкнуть по экранной кнопке **ДОБАВИТЬ** ;
- для выхода без сохранения щелкнуть по экранной кнопке **ОТМЕНА** ;
- для добавления еще одного продукта в договор, щелкнуть по экранной кнопке **ДОБАВИТЬ ЕЩЕ** .

После успешного завершения процедуры, информация по добавленным в договор продуктам отобразится в разделе «Продукты» на экранной форме «Договор ###» (где ### – название договора) (Рисунок 148).



**Рисунок 148. Раздел «Продукты» на экранной форме «Договор»**

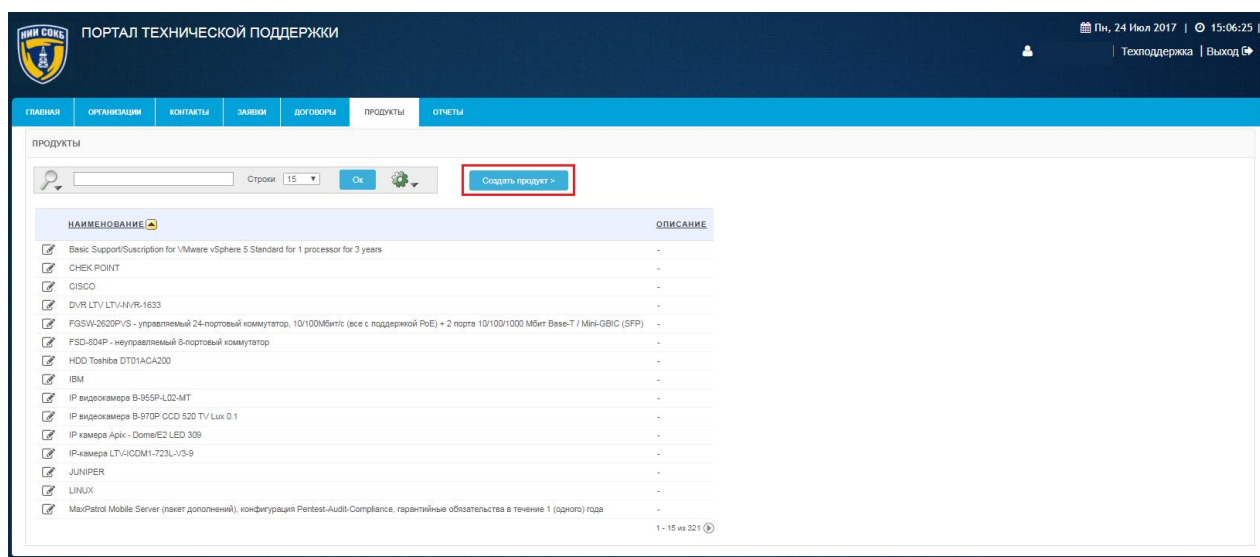
### 3.5.5.2 Создание нового продукта

Для создания нового продукта:

- на вкладке «Продукты» щелкнуть по экранной кнопке

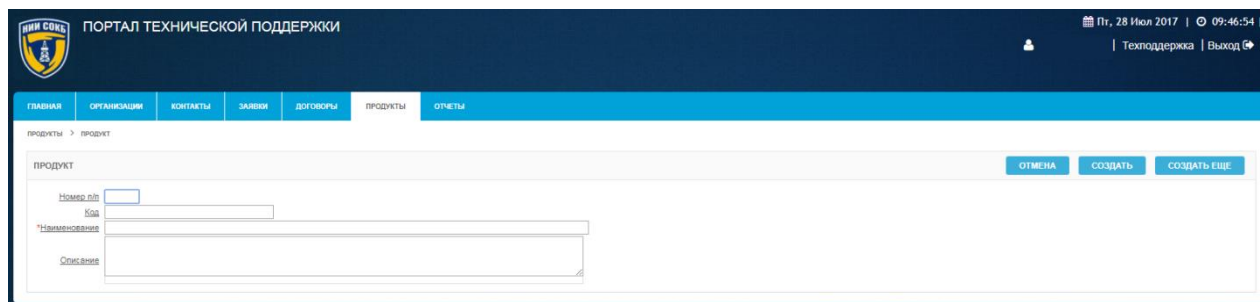
Создать продукт >

(Рисунок 149);



**Рисунок 149. Экранная кнопка «Создать продукт» на вкладке «Продукты»**

- откроется экранная форма «Продукт» (Рисунок 150);



**Рисунок 150. Экранная форма «Продукт»**

- ввести с помощью клавиатуры данные в необходимые поля на экранной форме;


- для завершения создания нового продукта, щелкнуть по экранной кнопке **СОЗДАТЬ** ;
- для выхода без сохранения щелкнуть по экранной кнопке **ОТМЕНА** ;
- для создания следующего продукта щелкнуть по экранной кнопке **СОЗДАТЬ ЕЩЕ** .

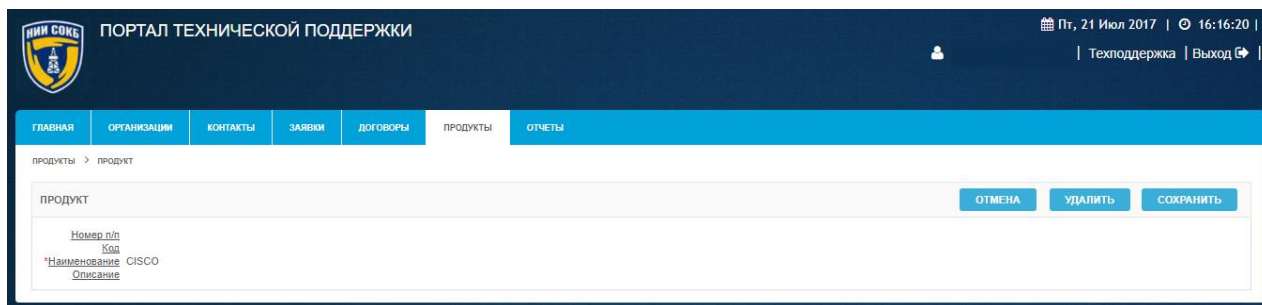
После успешного завершения процедуры, информация о созданном продукте отобразится на вкладке «Продукты».

### 3.5.5.3 Просмотр и удаление продукта

Основные действия при работе с продуктом выполняются на экранной форме «Продукт».


Для доступа к экранной форме «Продукт»:

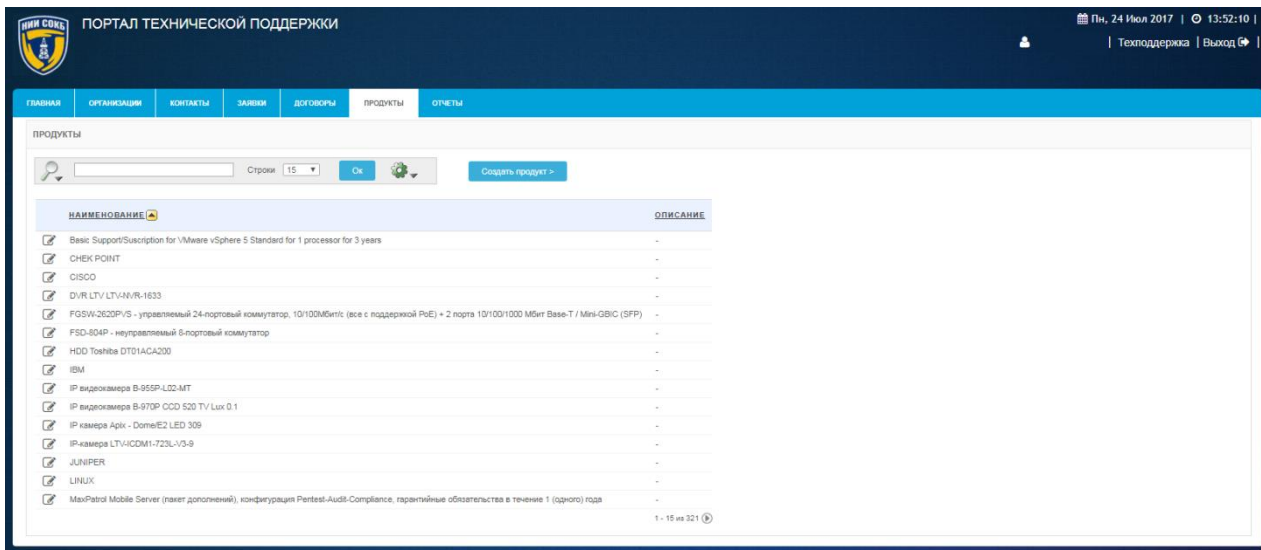
- в разделе «Продукты» на экранной форме «Организация ###» (где ### – название организации) или на вкладке «Продукты» в строке нужного продукта щелкнуть по экранной кнопке  ;
- откроется экранная форма «Продукт» (Рисунок 151);



*Рисунок 151. Экранная форма «Продукт»*

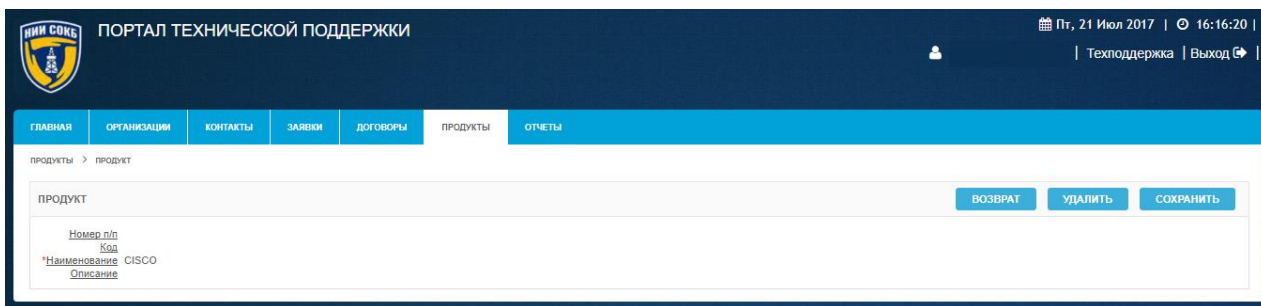
Для просмотра данных продукта:

- в разделе «Продукты» на экранной форме «Договор ###» (где ### – название договора) или на вкладке «Продукты» в строке нужного продукта щелкнуть по пиктограмме  (Рисунок 152);




**Рисунок 152. Вкладка «Продукты»**

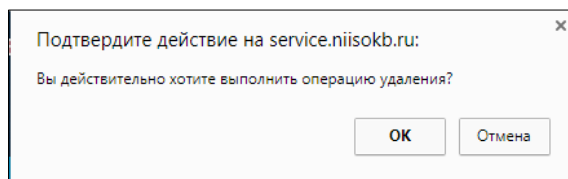
- откроется экранная форма «Продукт» с данными по продукту (Рисунок 153).



**Рисунок 153. Экранная форма «Продукт»**

Для удаления продукта:

- на экранной форме ««Продукт» щелкнуть по экранной кнопке  ;
- откроется выпадающее окно (Рисунок 154).



**Рисунок 154. Подтверждение удаления продукта**

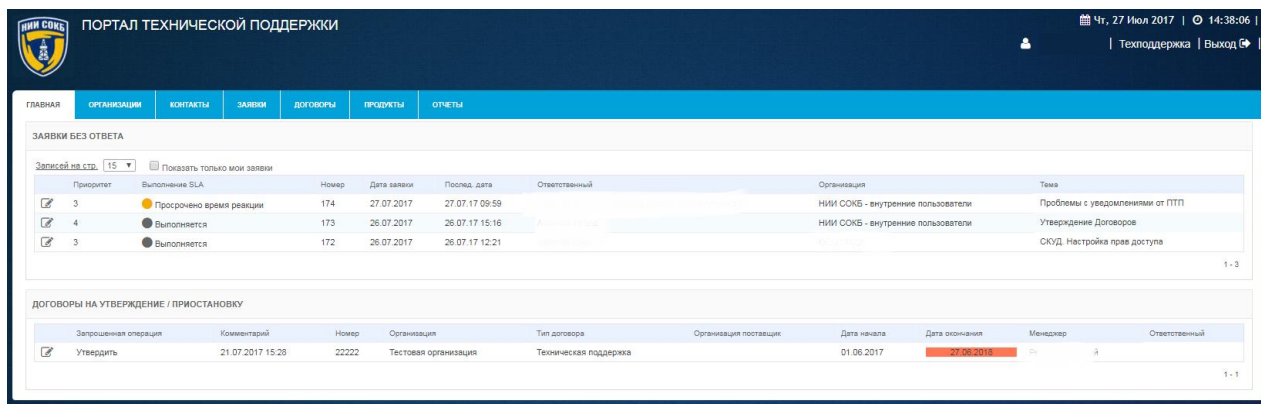
- для подтверждения удаления щелкнуть по кнопке  ;

- для отмены удаления щелкнуть по кнопке  .

### 3.5.6 Работа с заявками

Данный раздел содержит описание процедур, которые потребуется выполнять менеджеру при работе с заявками в Системе.

На вкладке «Главная» в разделе «Заявки без ответа» отображается информация по последним актуальным заявкам и заявкам, по которым требуется ответ инженеров (Рисунок 155).



**Рисунок 155. Раздел «Заявки без ответа» на вкладке «Главная»**

Для просмотра всех заявок в Системе, по договорам доступным менеджеру, необходимо перейти на вкладку «Заявки» (Рисунок 156).

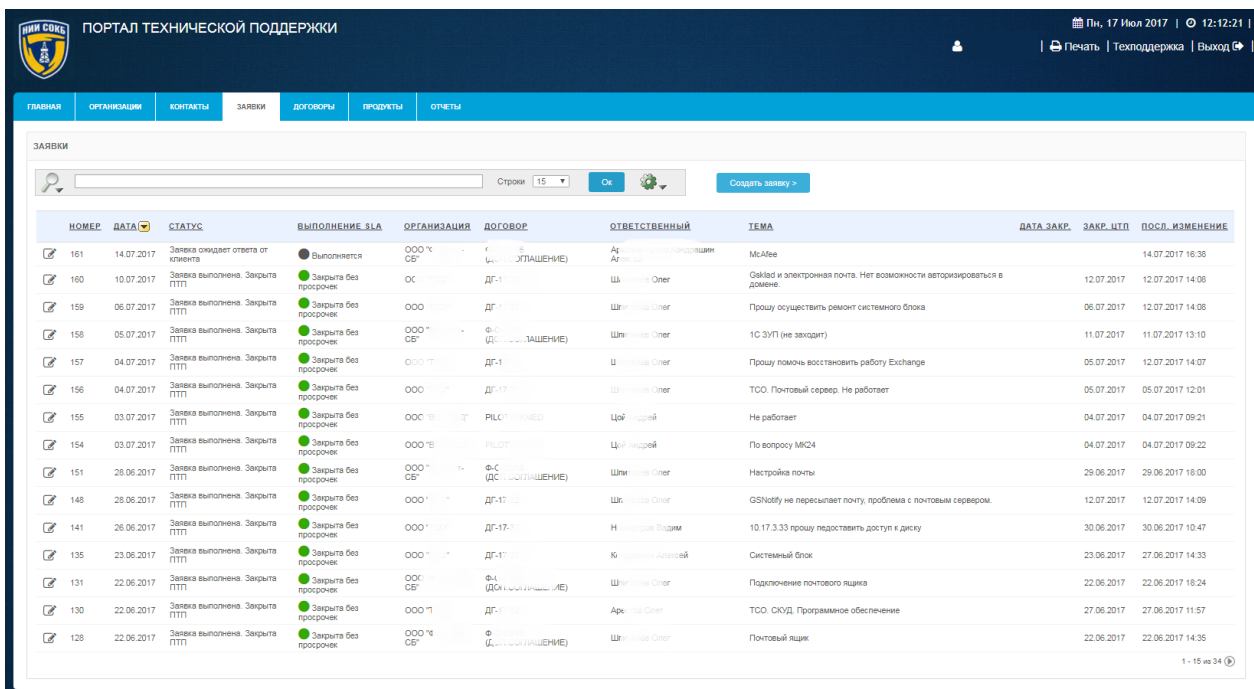


Рисунок 156. Вкладка «Заявки»

Основные процедуры при работе с заявкой выполняются на экранной форме «Подробности заявки» используя меню «Действия» (Рисунок 157).

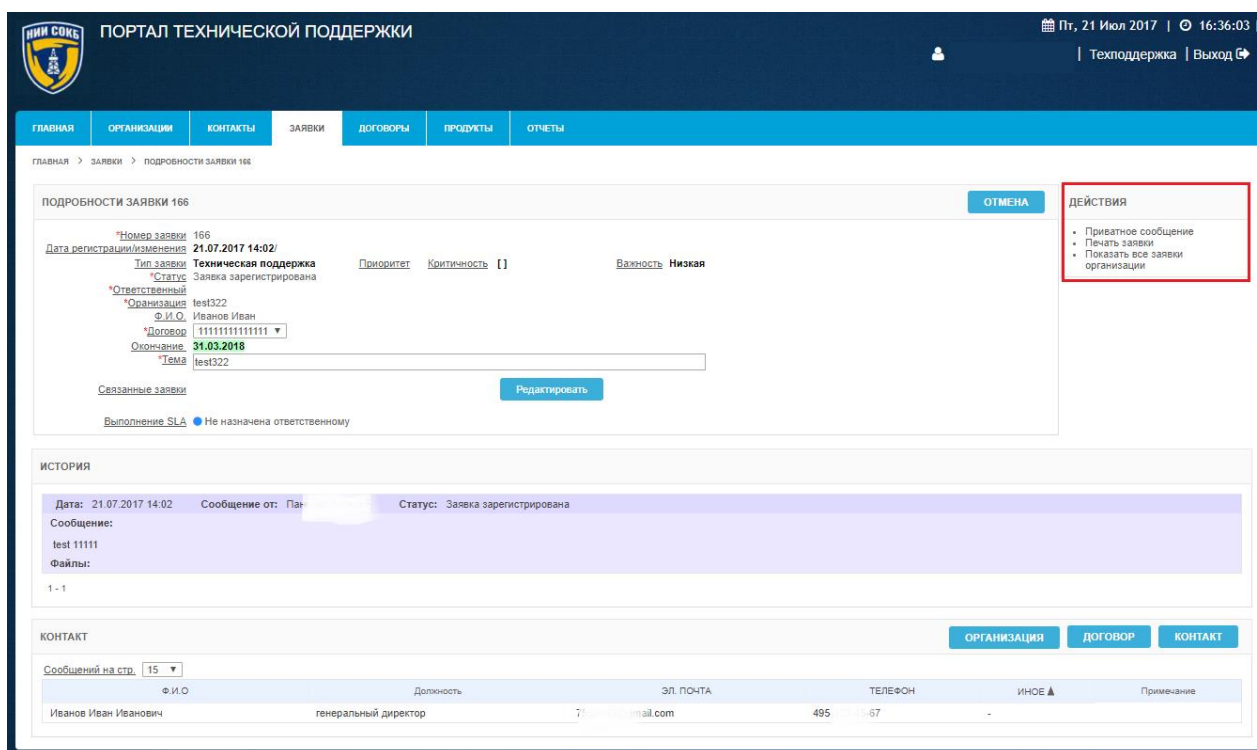

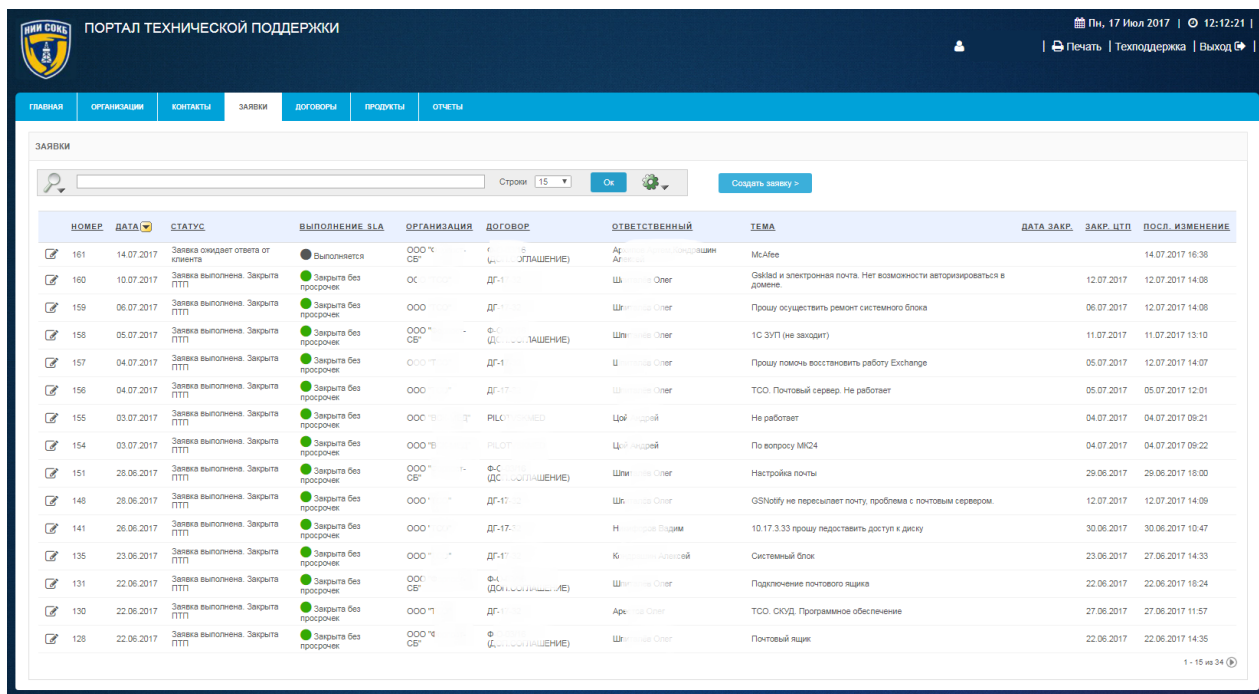


Рисунок 157. Меню "Действия" на экранной форме "Подробности заявки"

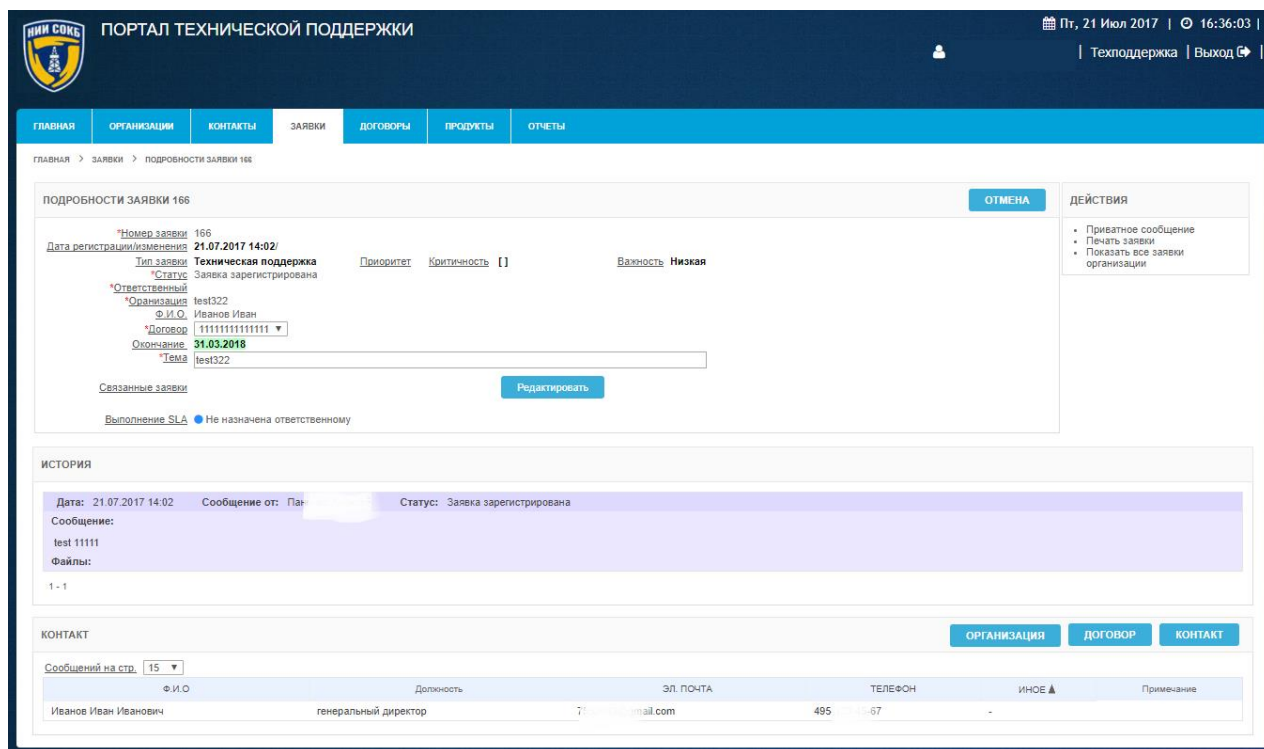
Для доступа к экранной форме «Подробности заявки»:

- на вкладке «Главная» или «Заявки», в строке с записями нужной заявки, щелкнуть по экранной кнопке  (Рисунок 158);



**Рисунок 158. Вкладка "Заявки"**

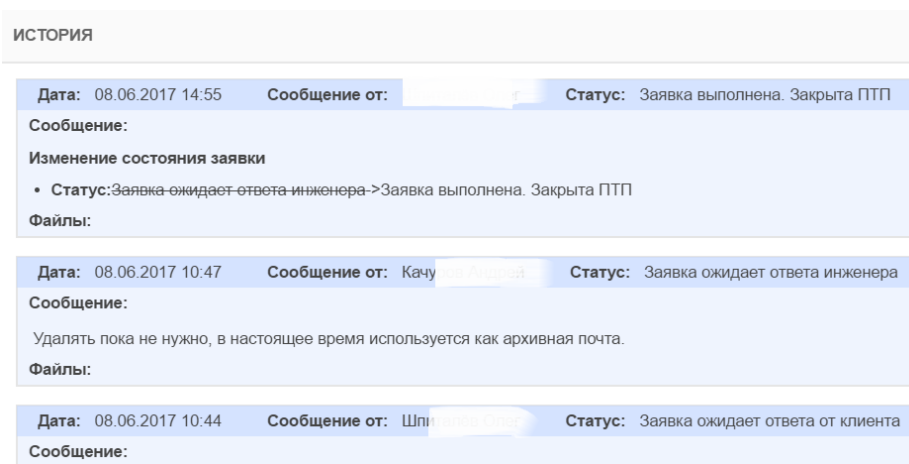
- откроется экранная форма «Подробности заявки № ###», где ### - номер заявки (Рисунок 159).



**Рисунок 159. Экранная форма «Подробности заявки»**

Для доступа к подробным данным по организации, договору и контакту по заявке, щелкнуть по соответствующей экранной кнопке в разделе «Контакт».

История изменений параметров заявки, ее статуса, а также история сообщений, в том числе частных, отправленных при работе с заявкой, отображается в окне «История» на экранной форме «Подробности заявки № ###», где ### - номер заявки (Рисунок 160).



**Рисунок 160. Окно "История"**

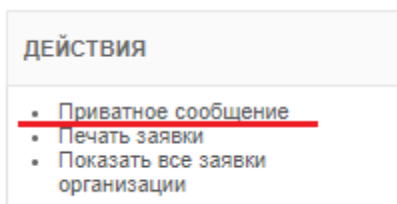


### 3.5.6.1 Создание частного сообщения

С помощью частных сообщений сотрудники ПТП могут обсуждать ход и способы решения задач по текущим заявкам. Частные сообщения не доступны для просмотра пользователям со стороны Заказчика.

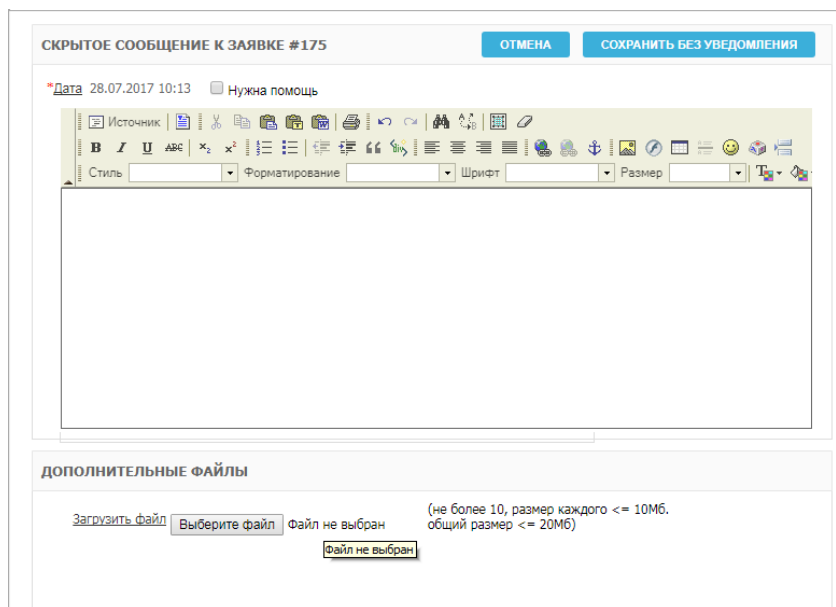
Для создания частного сообщения:

- выбрать в меню «Действия» пункт «Частное сообщение» (Рисунок 161);

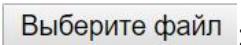




**Рисунок 161. Пункт «Частное сообщение» в меню «Действия»**

- откроется экранная форма «Скрытое сообщение к заявке №###» (где ### – номер заявки) (Рисунок 162);



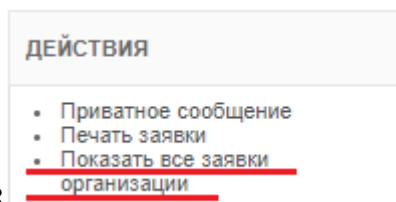
**Рисунок 162. Частное сообщение**

- в поле сообщения ввести текст с помощью клавиатуры в произвольной форме;
- при необходимости загрузки файла, щелкнуть по экранной кнопке  ;

- для сохранения сообщения щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для выхода без сохранения щелкнуть по экранной кнопке .

### 3.5.6.2 Просмотр всех заявок, относящихся к конкретной организации

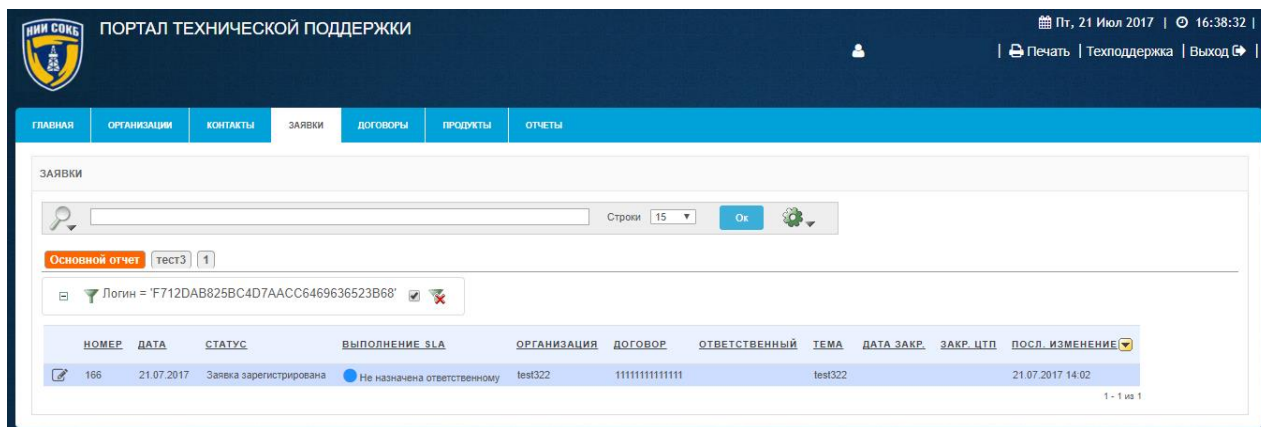
Для просмотра всех заявок, относящихся к конкретной организации:  
в меню «Действия» выбрать пункт «Показать все заявки организации»



(Рисунок 163); Рисунок 163

*Рисунок 163. Пункт «Показать все заявки организации» в меню «Действия»*

- откроется вкладка «Заявки», где будут отображены все заявки, поступившие от выбранной организации (Рисунок 164).

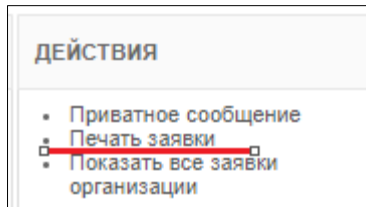


*Рисунок 164. Все заявки от организации на вкладке «Заявки»*

### 3.5.6.3 Печать заявки

Для печати заявки необходимо:

- в меню «Действия» выбрать пункт «Печать заявки» (Рисунок 165);



**Рисунок 165. Пункт «Печать заявки» в меню «Действия»**

– откроется Печатная форма, содержащая всю информацию по заявке (Рисунок 166);

Подробности заявки 89

\*Номер заявки [89 ]

Дата регистрации/изменения 25.05.2017 15:57 /05.06.2017 18:57

Тип заявки [[Техническая поддержка] ]      Приоритет 4    Критичность [Низкая]    Важность [Низкая]

\*Статус [Заявка выполнена. Закрыта ПТП]

\*Ответственный Чудновский Андрей

\*Клиент [НИИ СОКБ - внутренние пользователи]

Ф.И.О. [Сотрудник ГК]

\*Договор [ТЕХПОДДЕРЖКА ПТП]

Окончание: 30.04.2020

\*Тема [Тестовая заявка для отладки SLA. Просьба не удалять. ]

Связанные заявки

Заключение [Все поменяли. решено. ]

Выполнение SLA Просрочено время выполнения

История

<b>Дата:</b> 25.05.2017 15:57	<b>Сообщение от:</b> Сотрудник ГК	<b>Статус:</b> Заявка зарегистрирована
<b>Сообщение:</b>		
Тестовая заявка для отладки SLA. Просьба не удалять.		
<b>Файлы:</b>		
<b>Дата:</b> 25.05.2017 16:26	<b>Сообщение от:</b> Чудновский Андрей	<b>Статус:</b> Заявка принята в работу
<b>Сообщение:</b>		
<b>Изменение состояния заявки</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>o <b>Критичность:</b>-&gt;Низкая</li> <li>o <b>Ответственный:</b>-&gt;Андрей Чудновский</li> <li>o <b>Статус:</b>Заявка-зарегистрирована-&gt;Заявка принята в работу</li> </ul>		
<b>Файлы:</b>		
<b>Дата:</b> 25.05.2017 16:39	<b>Сообщение от:</b> Сотрудник ГК	<b>Статус:</b> Заявка принята в работу
<b>Сообщение:</b>		
жду ответа - вижу что взяли в работу		
<b>Файлы:</b>		
<b>Дата:</b> 25.05.2017 16:41	<b>Сообщение от:</b> Чудновский Андрей	<b>Статус:</b> Заявка ожидает ответа от клиента
<b>Сообщение:</b>		

**Рисунок 166. Печатная форма**

– в меню браузера щелкнуть по экранной кнопке «Печать»;

– заявка будет распечатана на принтере по умолчанию, подключенном к компьютеру менеджера.

### 3.5.6.4 Создание заявки в Службу технической поддержки Системы

В случае возникновения проблем или ошибок связанных с работой ПТП, а также при необходимости получения помощи при работе в Системе, требуется создать заявку в Службу технической поддержки Системы.

Для создания заявки:

- на основной рабочей области Системы щелкнуть по экранной кнопке **Техподдержка**;
- откроется экранная форма создания новой заявки «Новая заявка - Шаг 1» (Рисунок 167);

The screenshot shows the 'ПОРТАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ' (Technical Support Portal) interface. The top navigation bar includes 'ГЛАВНАЯ', 'ОРГАНИЗАЦИИ', 'КОНТАКТЫ', 'ЗАЯВКИ', 'ДОГОВОРЫ', 'ПРОДУКТЫ', and 'ОТЧЕТЫ'. The current page is 'НОВАЯ ЗАЯВКА - ШАГ 1'. The form contains the following fields:

- \*Тип заявки: Техническая поддержка (dropdown menu)
- \*Наименование заказчика: НИИ СОКБ - внутренние пользователи (searchable dropdown menu)
- \*Контакт Ф.И.О.: - выберите - (dropdown menu)
- \*e-mail: (text input field)
- Должность: (text input field)
- Контактный телефон: (text input field)
- Иной способ связи: (text input field)
- Примечание: (text area)

Buttons 'ОТМЕНА' and 'ДАЛЬШЕ >' are located at the top right of the form area.

*Рисунок 167. Экранная форма «Новая заявка - Шаг 1»*

- заполнить необходимые поля на экранной форме:
  - поля «Тип заявки», «Контакт. ФИО» - заполнить путем выбора значения из соответствующих выпадающих списков;
  - поле «Наименование заказчика» заполнить путем выбора в выпадающем окне поиска, щелкнув по пиктограмме 🔍;
  - поле «e-mail», «Должность», «Контактный телефон» заполняются автоматически из записи контакта;
  - поле «Иной способ связи», «Примечания» заполнить в произвольной форме;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке **ОТМЕНА**;

- для продолжения процедуры «Создания новой заявки» щелкнуть по экранной кнопке ;
- откроется экранная форма «Шаг 2» (Рисунок 168);

ПОРТАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Пт, 21 Июл 2017 | 16:40:55 | Техподдержка | Выход

ГЛАВНАЯ | ОРГАНИЗАЦИИ | КОНТАКТЫ | ЗАЯВКИ | ДОГОВОРЫ | ПРОДУКТЫ | ОТЧЕТЫ

ГЛАВНАЯ > ЗАЯВКИ > НОВАЯ ЗАЯВКА - ШАГ 2

ШАГ 2 ОТМЕНА < НАЗАД СОЗДАТЬ ЗАЯВКУ

Наименование заказа: НИИ СОКБ - внутренние пользователи  
 Ф.И.О.: Test Test  
 Важность: Низкая  
 \*Договор действует с: 24.04.2017  
 по: 30.04.2020  
 \*Тема:   
 Краткое описание проблемы:

Загрузить файл   (не более 10, размер каждого <= 10МБ, общий размер <= 20МБ)

**ВАЖНОСТЬ**

- **Критическая** - услуга требуется для восстановления частичной функциональности продуктов, обеспечивающих исполнение отдельных функций любого бизнес-процесса (бизнес-процесс исполняется, но часть функций недоступна)
- **Высокая** - услуга требуется для восстановления функциональности продуктов, обеспечивающих непрерывность не критического бизнес-процесса (некритический бизнес-процесс не может исполняться)
- **Средняя** - услуга требуется для восстановления частичной функциональности продуктов, обеспечивающих исполнение отдельных функций любого бизнес-процесса (бизнес-процесс исполняется, но часть функций недоступна)
- **Низкая** - услуга требуется для восстановления функциональности продуктов, не влияющих на непрерывность бизнес-процесса (бизнес-процесс исполняется)





1 - 4

*Рисунок 168. Экранная форма «Новая заявка – Шаг 2»*

- в полях «Тема» и «Краткое описание проблемы» ввести текст с помощью клавиатуры в произвольной форме;
- в поле «Важность» из выпадающего списка выбрать необходимое значение (Рисунок 169). Расшифровка значений параметра «Важность» доступна в памятке на правой стороне экранной формы «Шаг 2» (Рисунок 168);

Важность	Низкая ▾
*Договор действует с	Критическая
по	Высокая
*Тема	Средняя
	Низкая

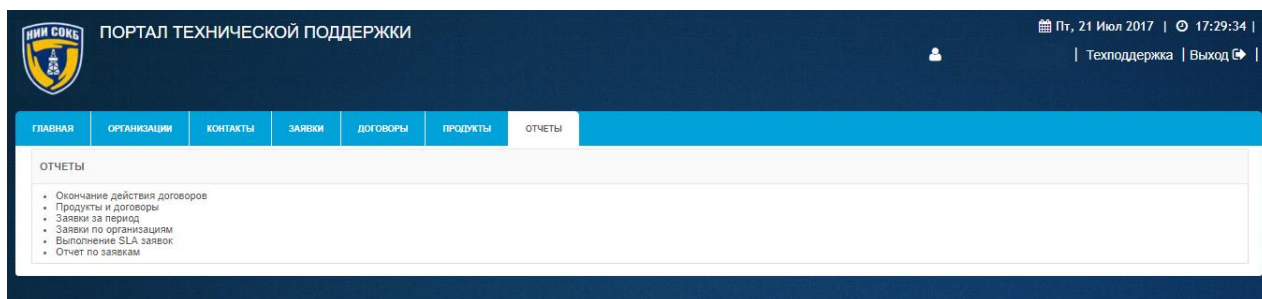
*Рисунок 169. Выбор значения «Важность»*

- при необходимости загрузки файла, щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для завершения создания заявки щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для возврата к экранной форме «Шаг 1» щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке  .

### 3.5.7 Использование предварительно настроенных отчетов, доступных менеджеру в Системе

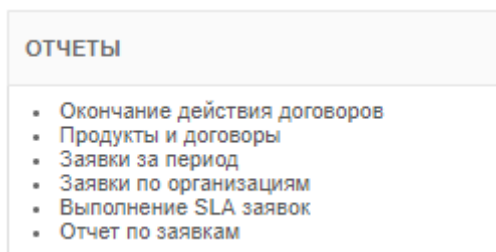
Для просмотра и изменения предварительно настроенных отчетов, доступных менеджеру в Системе:

- перейти на вкладку «Отчеты» (Рисунок 170);



*Рисунок 170. Вкладка «Отчеты»*

- в меню «Отчеты» выбрать необходимый отчет (Рисунок 171).



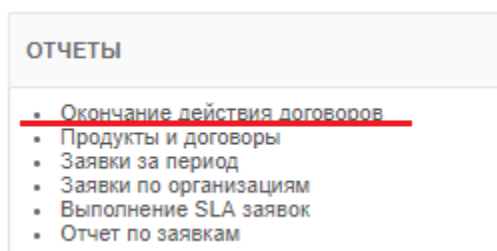
*Рисунок 171. Меню «Отчеты»*

### 3.5.7.1 Отчет «Окончание действия договоров»

Данный отчет предназначен для контроля сроков действия договоров.

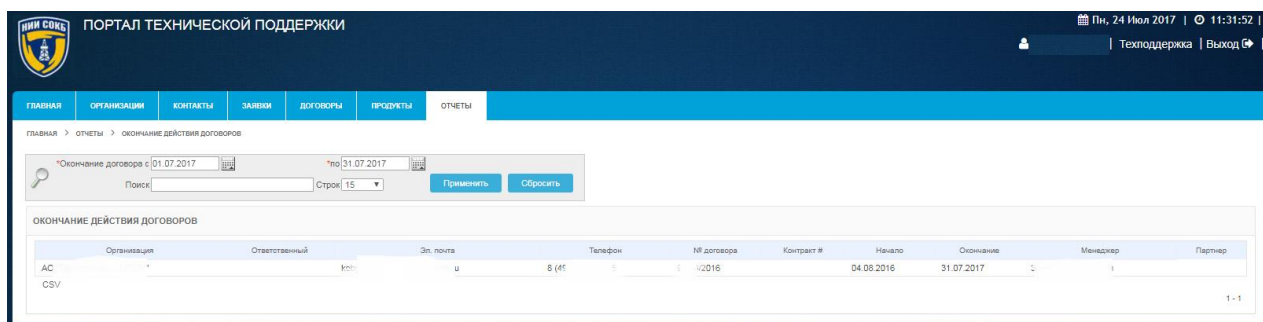
Для доступа к отчету:

- в меню «Отчеты» выбрать отчет «Окончание действия договоров» (Рисунок 172);



**Рисунок 172. Выбор отчета «Окончание действия договоров» в меню «Отчеты»**

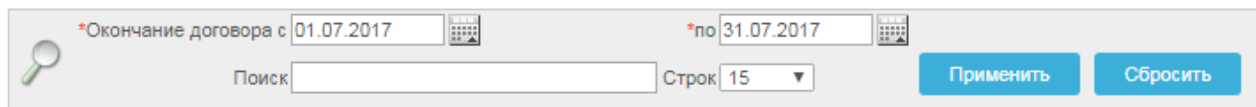
- откроется экранная форма отчета «Окончание действия договоров» (Рисунок 173).



**Рисунок 173. Экранная форма отчета «Окончание действия договоров»**


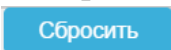
По умолчанию, на экранной форме отчета, будут отображены записи по договорам, срок действия которых заканчивается в текущем месяце.

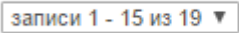
На экранной форме отчета доступна Панель поиска, с помощью которой можно изменить параметры формирования отчета (Рисунок 174).




**Рисунок 174. Панель поиска отчета «Окончание действия договоров»**

Для изменения отчета:

- используя Поле даты задать период окончания действия договора (в соответствии с процедурой, описанной в п. 3.2.5 );
- в поле «Поиск», при необходимости ввести с помощью клавиатуры значение для выполнения поиска по набору символов;
- в поле «Строк», при необходимости, выбрать из выпадающего списка количество отображаемых записей на экранной форме создаваемого отчета;
- для формирования отчета используя измененные параметры, щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для отмены внесенных изменений и возврату к параметрам отчета по умолчанию, щелкнуть по экранной кнопке .

Если в полученном отчете количество записей по договорам превышает, выбранное при создании отчета количество в поле «Строк», то в правом нижнем углу экранной формы отчета, будет доступно окно с выпадающим списком  Следующ > , с помощью которого можно перейти к другим записям отчета.

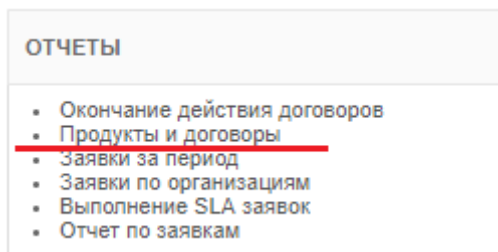
Для выгрузки отчета из Системы, в формате совместимом с MS Excel, в левом нижнем углу экранной формы отчета щелкнуть по надписи 

### 3.5.7.2 Отчет «Продукты и договоры»

Данный отчет предназначен для отображения связей между продуктами и договорами.

Для доступа к отчету:

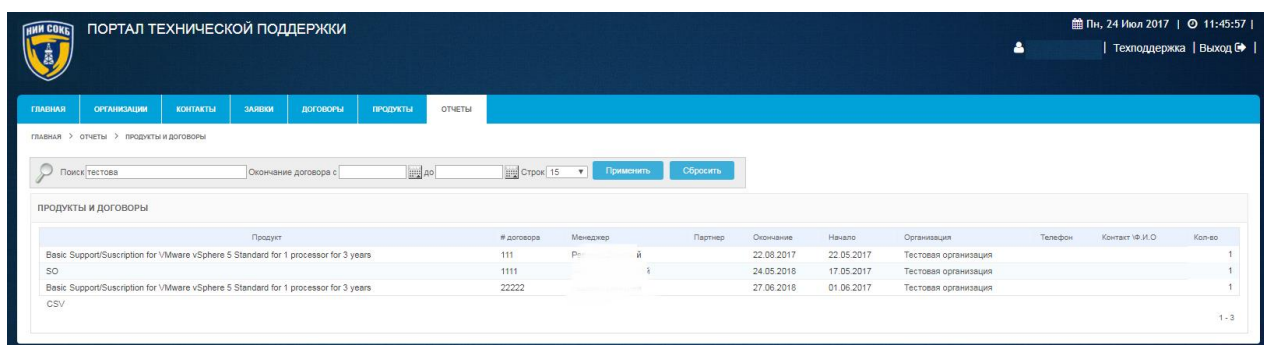
- в меню «Отчеты» выбрать отчет «Продукты и договоры» (Рисунок 175);



**Рисунок 175. Выбор отчета «Продукты и договоры» в меню «Отчеты»**



- откроется экранная форма отчета «Продукты и договоры» (Рисунок 176).

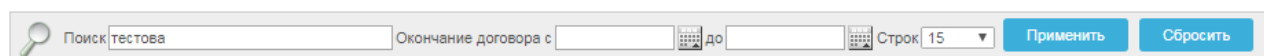


Продукт	# договора	Менеджер	Партнер	Окончание	Начало	Организация	Телефон	Контакт И.И.О	Кол-во
Basic Support/Subscription for VMware vSphere 5 Standard for 1 processor for 3 years	111	Р	й	22.08.2017	22.05.2017	Тестовая организация			1
SO	1111			24.05.2016	17.05.2017	Тестовая организация			1
Basic Support/Subscription for VMware vSphere 5 Standard for 1 processor for 3 years	22222			27.06.2016	01.06.2017	Тестовая организация			1

**Рисунок 176. Экранная форма отчета «Продукты и договоры»**

По умолчанию, на экранной форме отчета, будут отображены записи по продуктам с привязкой их к договорам.

На экранной форме отчета доступна Панель поиска, с помощью которой можно изменить параметры формирования отчета (Рисунок 177).



**Рисунок 177. Панель поиска отчета «Продукты и договоры»**

Для изменения отчета:

- в поле «Поиск», при необходимости, ввести с помощью клавиатуры значение для выполнения поиска по набору символов;
- используя Поле даты, при необходимости, задать период окончания действия договора (в соответствии с процедурой, описанной в п. 3.2.5);
- в поле «Строк», при необходимости, выбрать из выпадающего списка количество отображаемых записей на экранной форме создаваемого отчета;
- для формирования отчета используя измененные параметры, щелкнуть по экранной кнопке **Применить**;
- для отмены внесенных изменений и возврату к параметрам отчета по умолчанию, щелкнуть по экранной кнопке **Сбросить**.

Если в полученном отчете количество записей по продуктам превышает, выбранное при создании отчета количество в поле «Строк», то в правом нижнем углу экранной формы отчета, будет доступно окно с выпадающим списком  Следующ. >, с помощью которого можно перейти к другим записям отчета.

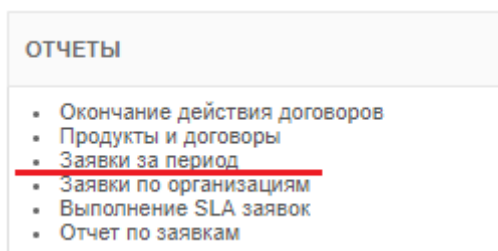
Для выгрузки отчета из Системы, в формате совместимом с MS Excel, в левом нижнем углу экранной формы отчета щелкнуть по надписи

### 3.5.7.3 Отчет «Заявки за период»

Данный отчет предназначен для контроля исполнения заявок за определенный период времени.

Для доступа к отчету:

- в меню «Отчеты» выбрать отчет «Заявки за период» (Рисунок 178);



*Рисунок 178. Выбор отчета «Заявки за период» в меню «Отчеты»*

- откроется экранная форма отчета «Заявки за период» (Рисунок 179).

Заявка #	Статус	Организация	Дата отпр.	Тема	Контакт	Ответственный	Дата впр.	В работе, ч.	Ожидает ответа организации, ч.	Ожидает инженера, ч.	Время ЦТП
156	Открыта	test322	21.07.2017	test322				69.93			69.93
Итого								69.93	0	0	69.93

*Рисунок 179. Экранная форма отчета «Заявки за период»*



- выбрать из списка нужную организацию (при необходимости воспользоваться поиском);
- для формирования отчета используя измененные параметры, щелкнуть по экранной кнопке **Применить**;
- для отмены внесенных изменений и возврату к параметрам отчета по умолчанию, щелкнуть по экранной кнопке **Сбросить**.

Если в полученном отчете количество записей по заявкам превышает, выбранное при создании отчета количество в поле «Строк», то в правом нижнем углу экранной формы отчета, будет доступно окно с выпадающим списком **записи 1 - 15 из 19** **Следующ.** >, с помощью которого можно перейти к другим записям отчета.

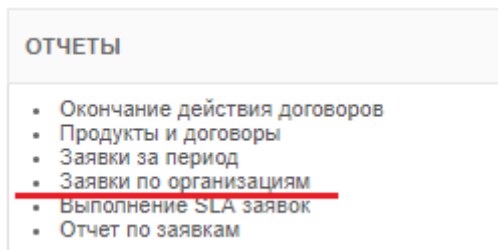
Для выгрузки отчета из Системы, в формате совместимом с MS Excel, в левом нижнем углу экранной формы отчета щелкнуть по надписи **CSV**

#### 3.5.7.4 Отчет «Заявки по организациям»

Данный отчет предназначен для отображения статистики по заявкам для конкретных организаций.

Для доступа к отчету:

- в меню «Отчеты» выбрать отчет «Заявки по организациям» (Рисунок 182);



**Рисунок 182. Выбор отчета «Заявки по организациям» в меню «Отчеты»**

- откроется экранная форма отчета «Заявки по организациям» (Рисунок 183).

Организация	Время ЦТЛ	Кол-во	Кол-во новых	Кол-во закр.
ООО		521,86	7	6
ООО		178,16	6	4
ООО		70,17	1	1
ООО		0,53	2	2
Итого		770,70	16	13
CSV				11

**Рисунок 183. Экранная форма отчета «Заявки по организациям»**

По умолчанию, на экранной форме отчета, будет отображена статистика по заявкам, относящимся к конкретным организациям, за текущий месяц.

На экранной форме отчета доступна Панель поиска, с помощью которой можно изменить параметры формирования отчета (Рисунок 184).




**Рисунок 184. Панель поиска отчета «Заявки по организациям»**

Для изменения отчета:

- используя Поле даты, задать необходимый период времени (в соответствии с процедурой, описанной в п. 3.2.5 );
- в поле «Строк», при необходимости, выбрать из выпадающего списка количество отображаемых записей на экранной форме создаваемого отчета;
- для формирования отчета используя измененные параметры, щелкнуть по экранной кнопке **Применить** ;
- для отмены внесенных изменений и возврату к параметрам отчета по умолчанию, щелкнуть по экранной кнопке **Сбросить** .

Если в полученном отчете количество записей по организациям превышает, выбранное при создании отчета количество в поле «Строк», то в правом нижнем углу экранной формы отчета, будет доступно окно с выпадающим списком **записи 1 - 15 из 19** **Следующ.** > , с помощью которого можно перейти к другим записям отчета.

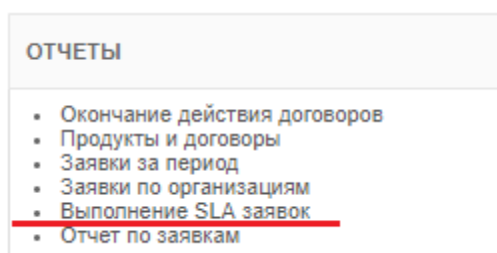
Для выгрузки отчета из Системы, в формате совместимом с MS Excel, в левом нижнем углу экранной формы отчета щелкнуть по надписи 

### 3.5.7.5 Отчет «Выполнение SLA заявок»

Данный отчет предназначен для контроля выполнения условий SLA при работе с заявками.

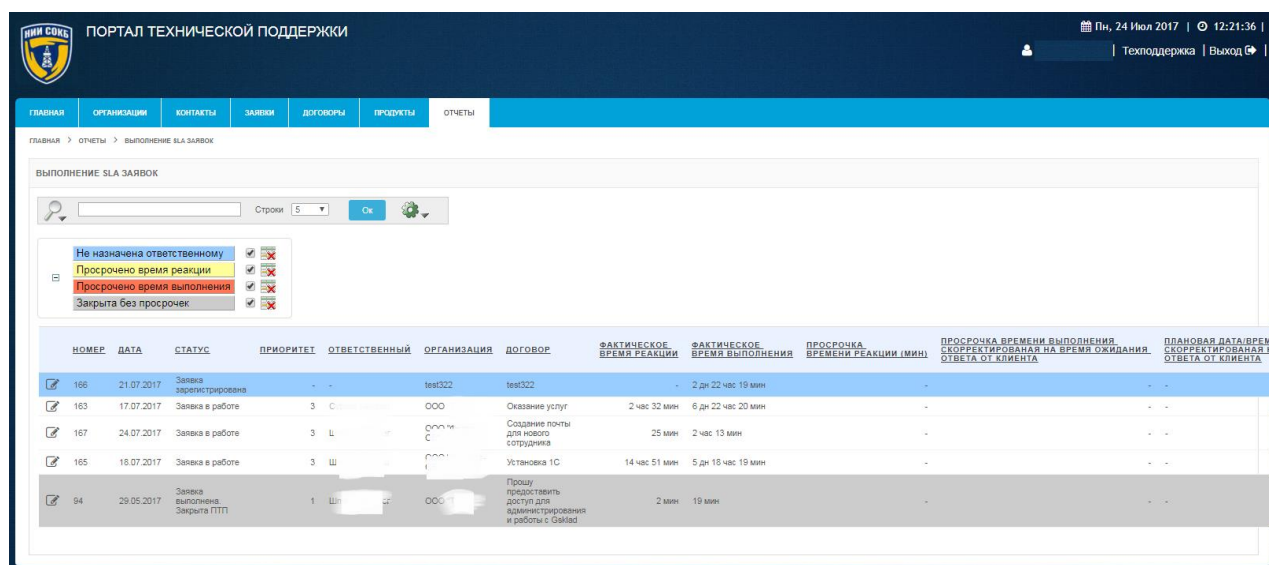
Для доступа к отчету:

- в меню «Отчеты» выбрать отчет «Выполнение SLA заявок» (Рисунок 185);



**Рисунок 185. Выбор отчета «Выполнение SLA заявок» в меню «Отчеты»**

- откроется экранная форма отчета «Выполнение SLA заявок» (Рисунок 186).

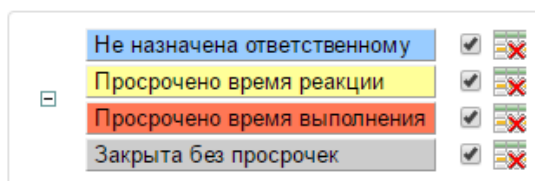


НОМЕР	ДАТА	СТАТУС	ПРИОРИТЕТ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОР	ФАКТИЧЕСКОЕ ВРЕМЯ РЕАКЦИИ	ФАКТИЧЕСКОЕ ВРЕМЯ ВЫПОЛНЕНИЯ	ПРОСРОЧКА ВРЕМЕНИ РЕАКЦИИ (МИН)	ПРОСРОЧКА ВРЕМЕНИ ВЫПОЛНЕНИЯ, СКОРРЕКТИРОВАННАЯ НА ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ОТВЕТА ОТ КЛИЕНТА	ПЛАНОВАЯ ДАТА/ВРЕМЯ СКОРРЕКТИРОВАННОЙ ОТВЕТА ОТ КЛИЕНТА
166	21.07.2017	Заявка зарегистрирована	-	-	test322	test322	-	2 дн 22 час 19 мин	-	-	-
163	17.07.2017	Заявка в работе	3	С	ООО	Оказание услуг	2 час 32 мин	6 дн 22 час 20 мин	-	-	-
167	24.07.2017	Заявка в работе	3	Ц	С	Создание почты для нового сотрудника	25 мин	2 час 13 мин	-	-	-
165	18.07.2017	Заявка в работе	3	Ш	С	Установка ТС	14 час 51 мин	5 дн 18 час 19 мин	-	-	-
94	29.05.2017	Заявка выполнена. Закрыта ГПП	1	Ш	С	ООО	2 мин	19 мин	-	-	-

**Рисунок 186. Экранная форма отчета «Выполнение SLA заявок»**

По умолчанию, на экранной форме отчета, будет отображена статистика по SLA для всех заявок.

Для отчета настроено выделение цветом заявок по критериям оценки выполнения SLA (Рисунок 187).



**Рисунок 187. Панель выделения цветом**


Подсветка заявок может быть изменена (процедура изменения подсветки описана в п. 3.3.5).

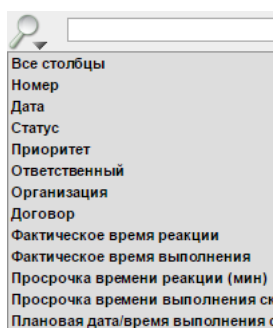
На экранной форме отчета доступна Панель поиска, с помощью которой можно изменить параметры формирования отчета (Рисунок 188).



**Рисунок 188. Панель поиска отчета «Заявки по организациям»**



Для изменения отчета:

- при необходимости выбора столбца, по которому будет осуществляться поиск, щелкнуть по пиктограмме ;
- откроется выпадающий список, в котором выбрать необходимый столбец (Рисунок 189);



**Рисунок 189. Выбор столбца**

- в поле «Поиск», при необходимости, ввести с помощью клавиатуры значение для выполнения поиска по набору символов;

- в поле «Строк», при необходимости, выбрать из выпадающего списка количество отображаемых записей на экранной форме создаваемого отчета;
- при необходимости использования дополнительных команд, открыть Выпадающий список дополнительных команд с помощью кнопки  и выбрать нужную команду (процедуры настройки дополнительных команд доступны в п. 3.3 );
- щелкнуть по экранной кнопке .

Если в полученном отчете количество записей по заявкам превышает, выбранное при создании отчета количество в поле «Строк», то в правом нижнем углу экранной формы отчета, будет доступно окно с выпадающим списком , с помощью которого можно перейти к другим записям отчета.

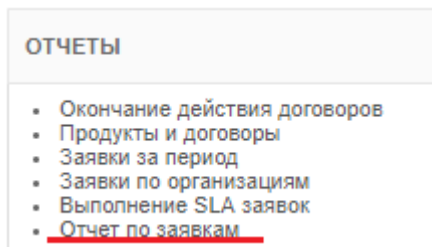
Для выгрузки отчета из Системы, в формате совместимом с MS Excel, в левом нижнем углу экранной формы отчета щелкнуть по надписи.

### 3.5.7.6 Отчет «Отчет по заявкам»

Данный отчет предназначен для контроля выполнения заявок инженерами.

Для доступа к отчету:

- в меню «Отчеты» выбрать отчет «Отчет по заявкам» (Рисунок 190);



*Рисунок 190. Выбор отчета «Отчет по заявкам» в меню «Отчеты»*

- откроется экранная форма отчета «Отчет по заявкам» (Рисунок 191).

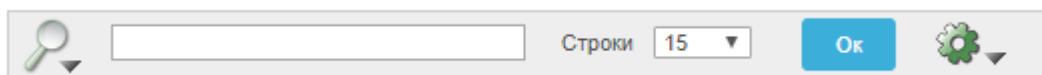


ЦЕНТР ПОДДЕРЖКИ	ДОГОВОР	ДАТА НАЧАЛА ДОГОВОРА	ДАТА ОКОНЧАНИЯ ДОГОВОРА	ИНЖЕНЕР ТП	РАЗМЕЩЕНО ВСЕГО	ЗАКРЫТО В СРОК	ЗАКРЫТО С ПРОСРОЧКОЙ	В РАБОТЕ В СРОК	В РАБОТЕ С ПРОСРОЧКОЙ
ООО "НИИ СОКБ"	ДП	01.04.2017	31.08.2017		1	1	-	-	-
ООО "НИИ СОКБ"	ДП-1	01.04.2017	31.08.2017		1	1	-	-	-
ООО "НИИ СОКБ"	ДП-11	01.04.2017	31.08.2017		4	4	-	-	-
ООО "НИИ СОКБ"	ДП-111	01.04.2017	31.08.2017		2	2	-	-	-
АО "ТЭК"	ПЛАНОВО-ПРОСРОЧКА	10.07.2017	30.09.2017		2	2	-	-	-
ООО "НИИ СОКБ"	Ф-1	01.03.2016	31.12.2017		1	1	-	-	-
ООО "НИИ СОКБ"	ДП-1	01.04.2017	31.08.2017		3	-	-	-	-
ООО "НИИ СОКБ"	Ф-1	01.03.2016	31.12.2017		10	10	-	-	-
ООО "НИИ СОКБ"	Ф-1	01.03.2016	31.12.2017		1	1	-	-	-
ООО "НИИ СОКБ"	ДП-1	01.04.2017	31.08.2017		1	1	-	-	-
ООО "НИИ СОКБ"	ДП	01.04.2017	31.08.2017		15	15	-	-	-
ООО "НИИ СОКБ"	Ф-1	01.07.2017	30.06.2018		1	-	-	1	-
ООО "НИИ СОКБ"	ТЕХПОДДЕРЖКА ПТП	24.04.2017	30.04.2020		2	-	-	1	1
ООО "НИИ СОКБ"	ТЕХПОДДЕРЖКА ПТП	24.04.2017	30.04.2020		1	-	-	-	1
АО "ТЭК"	11	28.06.2017	31.03.2018		1	-	1	-	-

**Рисунок 191. Экранная форма отчета «Отчет по заявкам»**


По умолчанию, на экранной форме отчета, будет отображена статистика по работе инженеров с заявками.

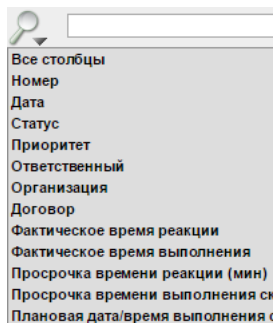
На экранной форме отчета имеется Панель поиска, с помощью которой можно изменить параметры формирования отчета (Рисунок 192).





**Рисунок 192. Панель поиска отчета «Отчет по заявкам»**

Для изменения отчета:

- при необходимости выбора столбца, по которому будет осуществляться поиск, щелкнуть по пиктограмме ;
- откроется выпадающий список, в котором выбрать необходимый столбец (Рисунок 193).



**Рисунок 193. Выбор столбца**

- в поле «Поиск», при необходимости, ввести с помощью клавиатуры значение для выполнения поиска по набору символов;
- в поле «Строк», при необходимости, выбрать из выпадающего списка количество отображаемых записей на экранной форме создаваемого отчета;
- щелкнуть по экранной кнопке .
- при необходимости использования дополнительных команд, открыть Выпадающий список дополнительных команд с помощью кнопки  и выбрать нужную команду (процедуры настройки дополнительных команд доступны в п. 3.3 );

Если в полученном отчете количество записей по заявкам превышает, выбранное при создании отчета количество в поле «Строк», то в правом нижнем углу экранной формы отчета, будет доступно окно с выпадающим списком , с помощью которого можно перейти к другим записям отчета.

Для выгрузки отчета из Системы, в формате совместимом с MS Excel, в левом нижнем углу экранной формы отчета щелкнуть по надписи.