

Инструкция по работе с “Системой управления внутренними отзывами о деятельности и процессах крупной корпорации”

Оглавление

1. Введение.....	2
1.1. Краткое описание возможностей.....	2
2. Назначение и условия применения.....	2
Инструкция для Заявителя.....	3
3. Описание операций.....	3
3.1. Регистрация обращения.....	3
3.2. Получить ключ для просмотра обратной связи.....	4
3.3. Просмотр обратной связи.....	5
Инструкция для Менеджера.....	9
3. Описание операций.....	9

1. Введение

1.1. Краткое описание возможностей

“Система управления внутренними отзывами о деятельности и процессах крупной корпорации” предназначена для сбора обратной связи от сотрудников корпорации (компании) с целью устранения проблем в компании и повышения лояльности персонала. Система позволяет пользователям анонимно отправлять обращения, а также анонимно просматривать обратную связь по своему обращению.

2. Назначение и условия применения

Система предназначена для сотрудников корпорации(компании). Система позволит собирать обратную связь от сотрудников корпорации (компании) с целью устранения проблем в компании и повышения лояльности персонала. В Системе сотрудники могут оставить анонимный отзыв о деятельности и процессах корпорации, а также получить ответ на свой отзыв. Также Система предназначена для менеджеров, которые будут обрабатывать отзывы и администраторов, которые будут контролировать работу Системы. Для работы с Системой предъявляются следующие требования:

- К доступу в Интернет предъявляются следующие требования:
 1. Стабильный доступ к Сети интернет для выполнения запросов к API и загрузки сторонних ресурсов.
 2. Поддержка загрузки внешних ресурсов, таких как шрифты и изображения.
- К браузеру пользователя предъявляются следующие требования
 1. Окно браузера должно быть открыто на весь экран.
 2. Веб-интерфейс должен запускаться на следующих версиях браузеров или более поздних:
 - Яндекс 19+,
 - Chrome (15+),
 - Firefox (15+),
 - Opera (36+),
 - Safari 6.

Инструкция для Заявителя

3. Описание операций

3.1. Регистрация обращения

- 1) Чтобы оставить обращение, нажмите на кнопку “Оставить заявку” на главном экране.

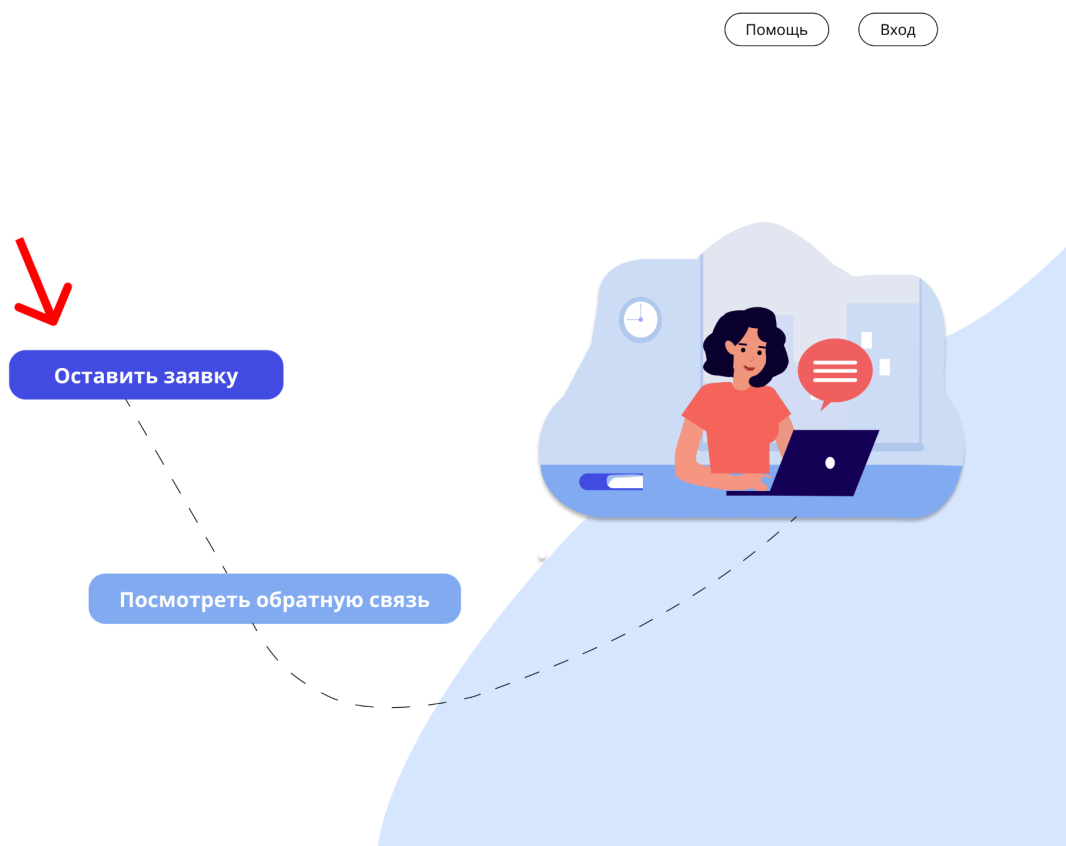


Рис.1

- 2) После нажатия на кнопку откроется страница для ввода обращения:

На главную

Введите ваше имя и фамилию по желанию

Введите ваше имя и фамилию...

Оставьте жалобу или предложение

Введите жалобу или предложение...

Загрузите одно или несколько фото

Загрузить фотографию

фото 1.jpg

фото 1.jpg

фото 1.jpg

Отправить заявку

Рис.2

1. Введите ваше имя и фамилию в соответствующее поле по желанию. Если оставить поле пустым, обращение будет анонимным.
2. Оставьте жалобу или предложение в соответствующем поле.
3. Чтобы загрузить одно или несколько фото, нажмите на кнопку “Загрузить фотографию”.
4. Удалить фотографию можно, нажав на иконку корзины.
5. После ввода обращения нажмите на кнопку “Отправить”.

3.2. Получить ключ для просмотра обратной связи

После нажатия на кнопку “Отправить” на странице для ввода обращения, в центральной области экрана появится окно, в котором будет персональный ключ для просмотра обратной связи:

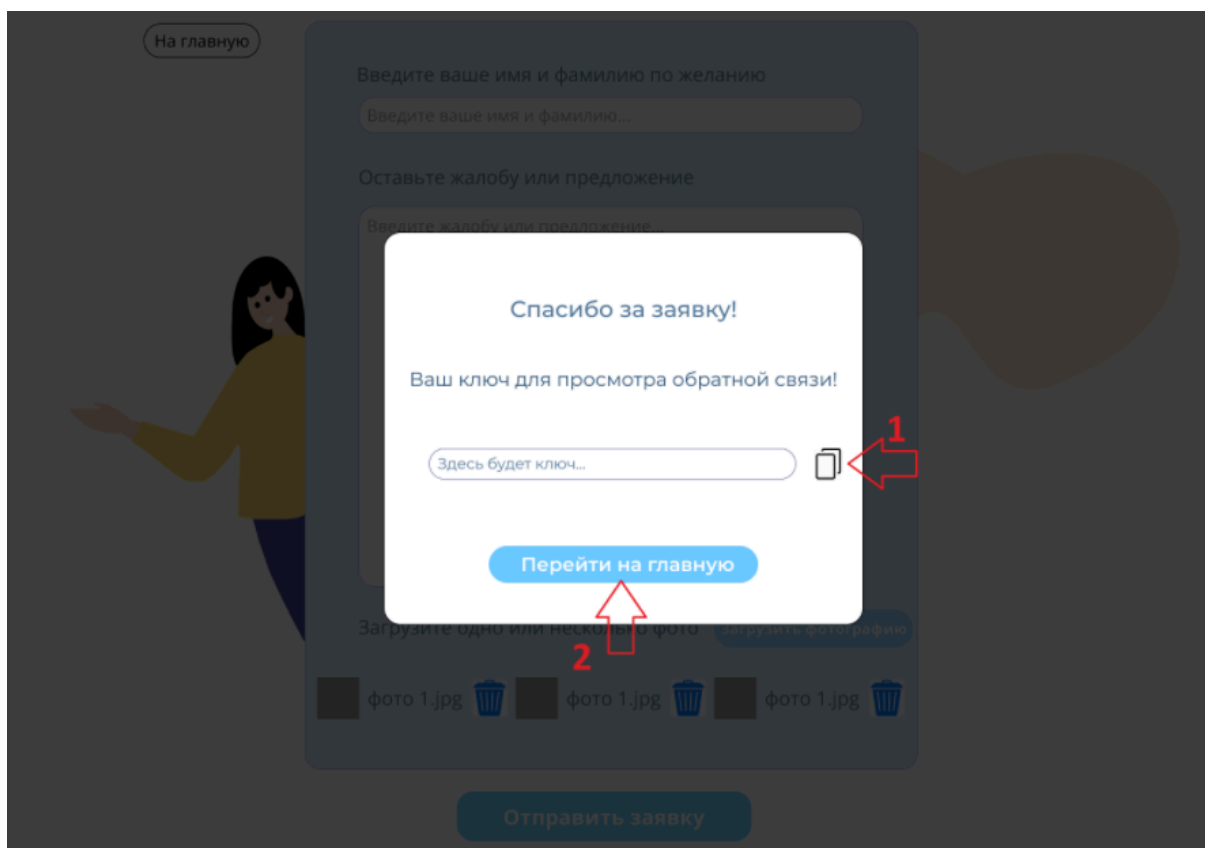


Рис.3

1. Чтобы скопировать ключ, нажмите на иконку “Копировать”.
2. Чтобы перейти на главный экран, нажмите на кнопку “Перейти на главную”.

3.3. Просмотр обратной связи

- 1) Чтобы проверить обратную связь на оставленное обращение, нажмите на кнопку “Посмотреть обратную связь” на главном экране.

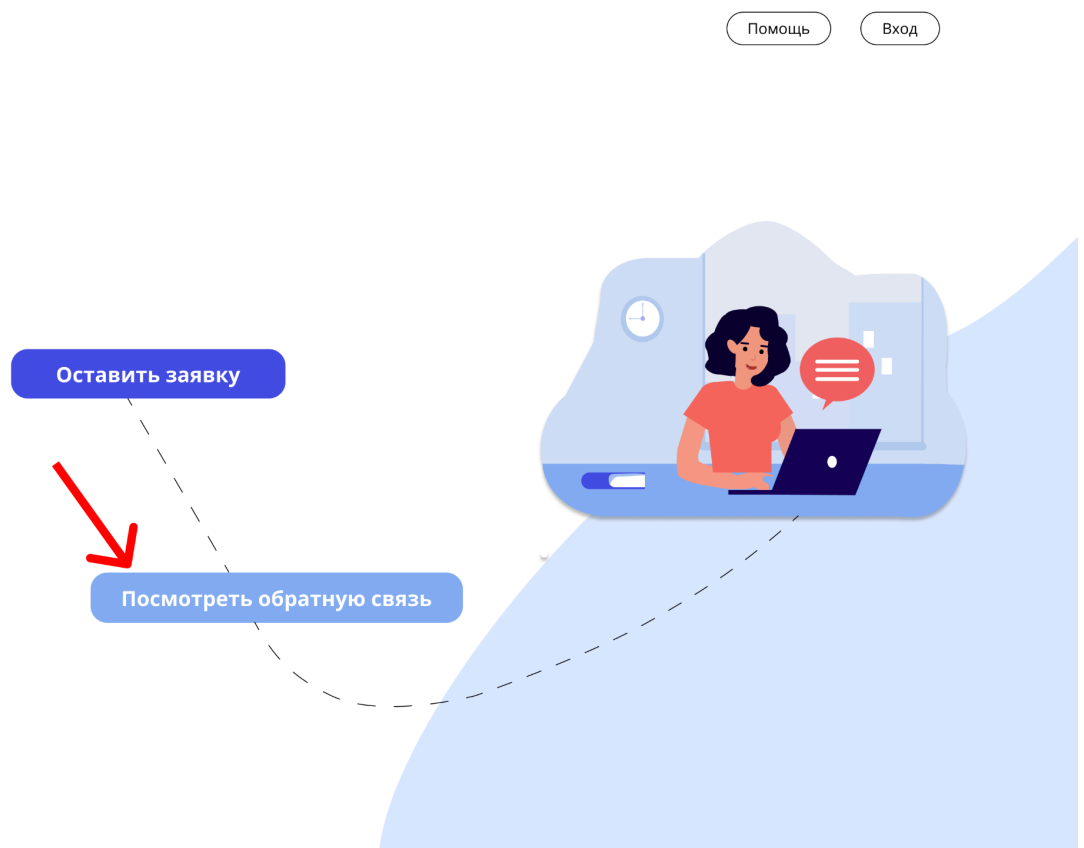


Рис.4

2) После нажатия на кнопку в центральной области экрана появится окно, в котором можно ввести полученный персональный ключ:

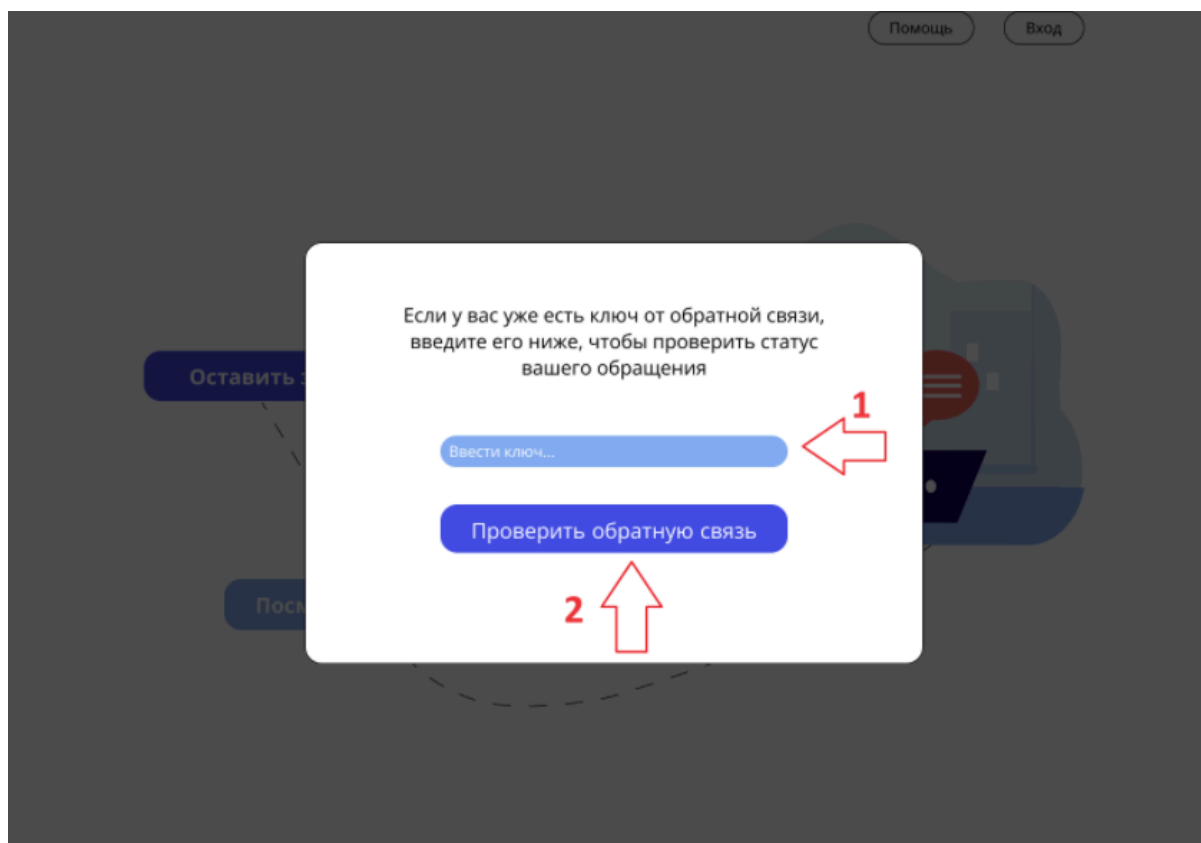


Рис.5

1. Введите ключ в соответствующее поле.
2. После ввода ключа нажмите на кнопку “Проверить обратную связь”.
- 3) После нажатия на кнопку откроется страница с обратной связью:

На главную

Обратная связь

Детали обращения

Текущий статус

Рассмотрено ●

Дата регистрации

ДД.ММ.ГГ

Обращение

Здесь будет обращение...

фото 1.jpg

Решение по обращению

Дата решения

ДД.ММ.ГГ

Решение

Здесь будет решение...

фото 1.jpg

Контактные данные менеджера

Имя Фамилия

+7 (995) ***-**-**

example@gmail.com

◆

◆

◆

Рис.6

В “Детализации обращения” находятся:

- Текущий статус, который может иметь три значения:
 - Рассмотрено. Ответ на обращение можно увидеть в “Решении по обращению”;
 - В работе. Ответ на обращение появится в “Решении по обращению”, когда статус изменится на “Рассмотрено”;
 - Отклонено. Причину отклонения обращения можно увидеть в “Решении по обращению”.
- Дата регистрации обращения;
- Обращение, которое оставил пользователь;
- Фотографии, которые оставил пользователь.

В “Решении по обращению” находятся:

- Дата решения;
- Решение, которое оставил менеджер;
- Фотографии, которые оставил менеджер.

В “Контактных данных менеджера” находятся контакты менеджера, оставившего ответ на обращение.

Кнопка “На главную”. После нажатия откроется главная страница.

Инструкция для Менеджера

3. Описание операций

Главная страница Системы выглядит следующим образом:

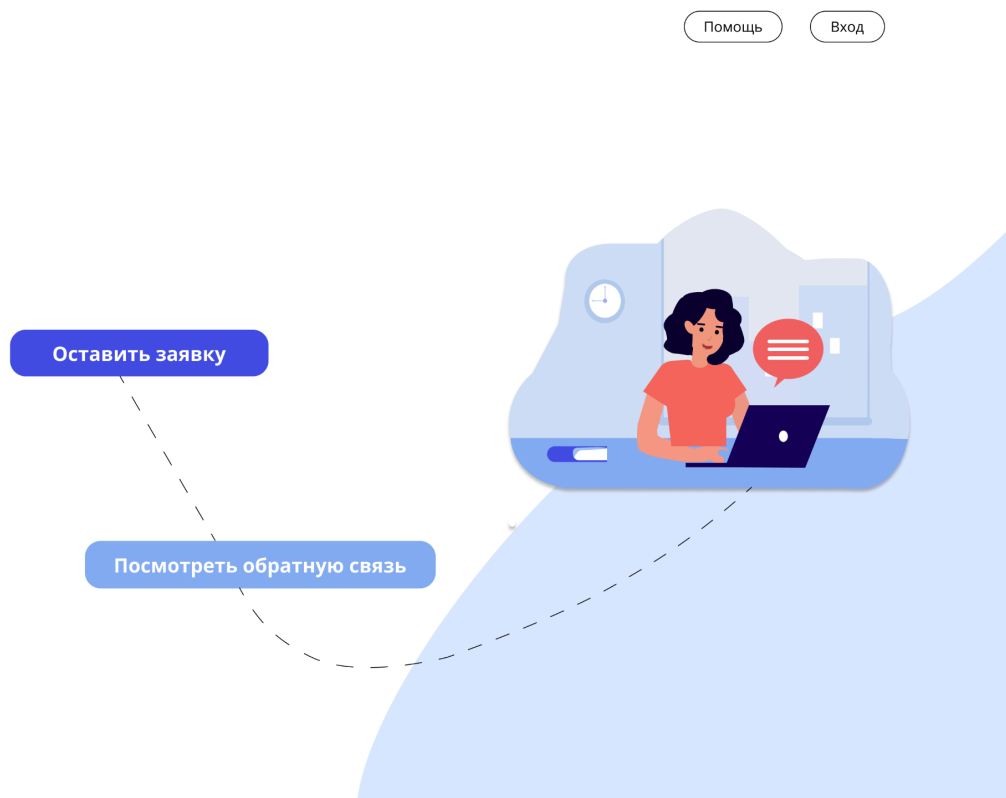


Рис.1

Обозначения на рисунке 1:

1. Кнопка “Вход”
2. Кнопка “Помощь”
3. Кнопка “Оставить заявку”
4. Кнопка “Посмотреть обратную связь”

- 1) Чтобы Менеджеру войти в личный кабинет необходимо нажать на кнопку “Вход”



Рис.2

2) Откроется новая страница с авторизацией Менеджера

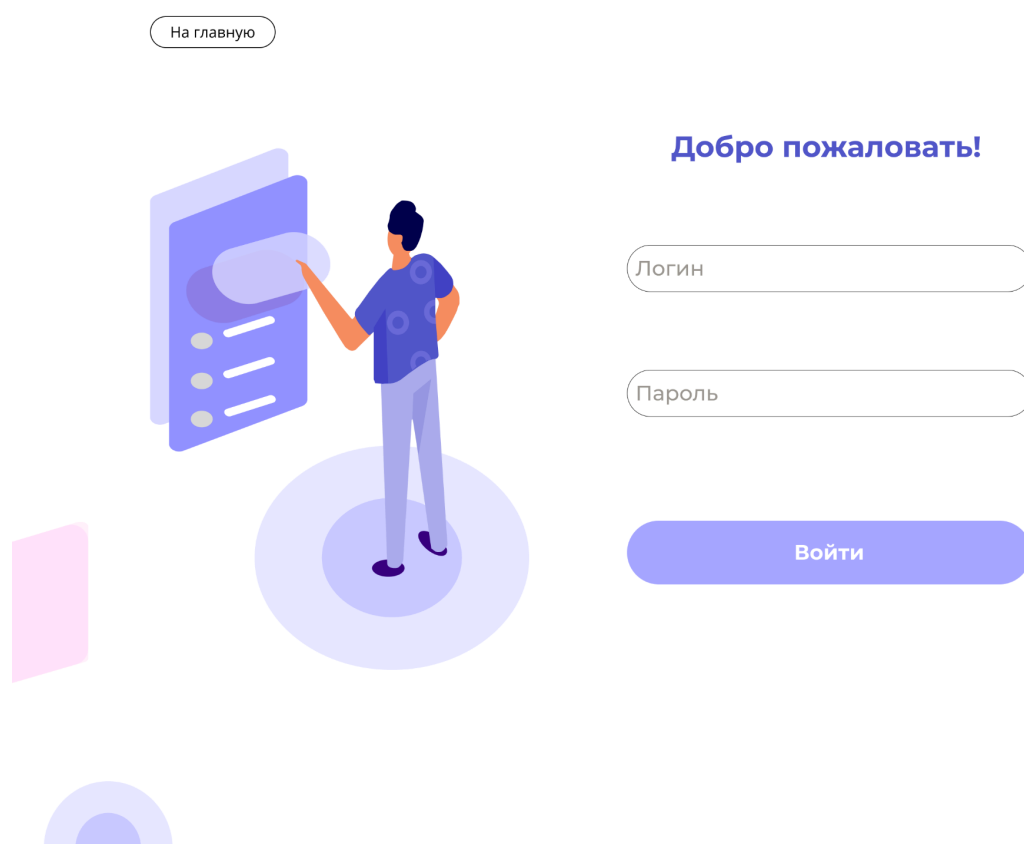


Рис.3

Для входа в личный кабинет необходимо ввести свой логин, пароль и нажать на кнопку “Войти”.

- Если пароль или логин были введены неправильные, то появится всплывающее окно с ошибкой:

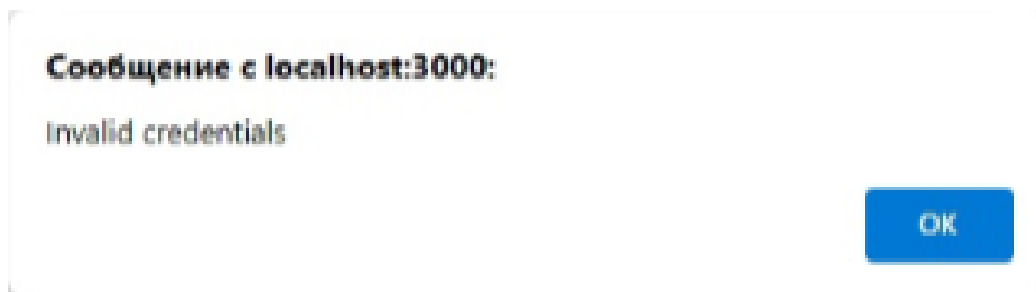


Рис.4

- В случае успешной авторизации открывается страница с обращениями:

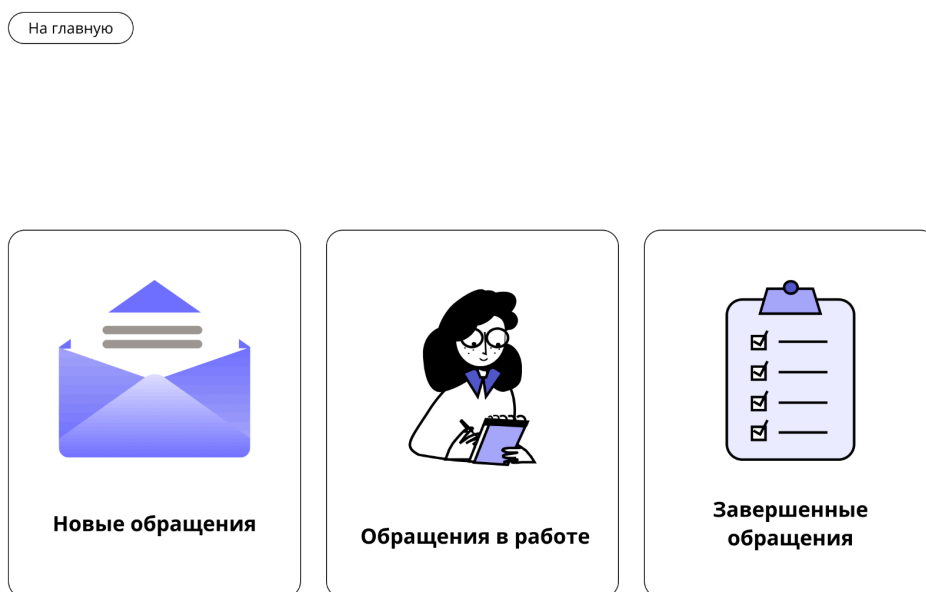


Рис.5

1. Кнопка “Новые обращения”: в данном разделе находятся обращения, которые еще не были просмотрены

Новые обращения

Дата обращения	Отправитель	Действие
22.03.2024	Аноним	Просмотр
21.03.2024	Алексей	Просмотр
20.03.2024	Аноним	Просмотр
19.03.2024	Аноним	Просмотр

Рис.6

В правом верхнем углу страницы находится модуль поиска, который позволяет найти нужное обращение по дате и отправителю. Менеджер может посмотреть обращения, нажав на кнопку “Просмотр” напротив каждого обращения. Откроется обращение:

Обращение

Детали обращения

Отклонить обращение

Пользователь

Имя фамилия

Дата регистрации

ДД.ММ.ГГ

Обращение

Здесь будет обращение...

фото 1.jpg

Ответить

Рис.7

Менеджер может либо отклонить обращение, нажав на кнопку “Отклонить обращение”, тогда появится форма, которую необходимо заполнить и отправить:

Назад

Для удобства определите тему обращения

Введите название темы...

Укажите причину отклонения

Введите причину...

Отправить

Рис.8

Либо ответить на обращение, нажав на кнопку “Ответить”, тогда появится форма, которую необходимо заполнить и отправить:

Назад

Для удобства определите тему обращения

Введите название темы...

Введите ответ на обращение

Введите ответ...

Отправить

Рис.9

2. Кнопка “Обращения в работе”: в данном разделе находятся обращения, которые были просмотрены, но на которые еще не дали ответ или не отклонили

[На главную](#)[Поиск](#)

Обращения в работе

Дата обращения	Тема	Отправитель	Действие
22.03.2024	Новая идея	Аноним	Просмотр
22.03.2024	Новая идея	Аноним	Просмотр
22.03.2024	Новая идея	Аноним	Просмотр
22.03.2024	Новая идея	Аноним	Просмотр

Рис.10

В правом верхнем углу страницы находится модуль поиска, который позволяет найти нужное обращение по дате, отправителю и теме.

Здесь также менеджер может открыть обращение и ответить, либо отклонить.

3. Кнопка “Завершенные обращения”: в данном разделе находятся обращения, на которые уже ответили или отклонили:

Завершенные обращения

Дата обращения	Тема	Отправитель	Действие
22.03.2024	Новая идея	Аноним	Просмотр
22.03.2024	Новая идея	Аноним	Просмотр
22.03.2024	Новая идея	Аноним	Просмотр
22.03.2024	Новая идея	Аноним	Просмотр

Рис.11

В правом верхнем углу страницы находится модуль поиска, который позволяет найти нужное обращение по дате, отправителю и теме. Менеджер может просматривать завершенные обращения, нажав на кнопку “Просмотр” напротив каждого обращения:



Сломан принтер

Детали обращения

Пользователь

Имя фамилия

Дата регистрации

ДД.ММ.ГГ

Обращение

Здесь будет обращение...



фото 1.jpg

Решение по обращению

Дата решения

ДД.ММ.ГГ

Решение

Здесь будет решение...



фото 1.jpg

Рис.12