**«Информационная система для распределения заявок по ремонту в общежитии»**

**Руководство пользователя**

[1 Введение 2](#_Toc180928309)

[1.1 Область применения 2](#_Toc180928310)

[1.2 Краткое описание возможностей 2](#_Toc180928311)

[1.3 Уровень подготовки пользователя 2](#_Toc180928312)

[2 Назначение и условия применения 3](#_Toc180928313)

[2.1 Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации 3](#_Toc180928314)

[2.2 Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение средства автоматизации в соответствии с назначением 3](#_Toc180928315)

[3 Подготовка к работе 4](#_Toc180928316)

[3.1 Порядок загрузки данных программы 4](#_Toc180928317)

[3.2 Порядок проверки работоспособности 4](#_Toc180928318)

[4 Описание операций 5](#_Toc180928319)

[4.1 Описание всех выполняемых функций, задач, комплексов задач, процедур 5](#_Toc180928320)

[4.2 Описание операций технологического процесса обработки данных, необходимых для выполнения функций, комплексов задач, процедур 6](#_Toc180928321)

[5 Аварийные ситуации 9](#_Toc180928322)

[5.1 Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса, в том числе при длительных отказах технических средств 9](#_Toc180928323)

[5.2 Действия по восстановлению программ и/или данных при отказе магнитных носителей или обнаружении ошибок в данных 9](#_Toc180928324)

[5.3 Действия в случаях обнаружении несанкционированного вмешательства в данные 9](#_Toc180928325)

[5.4 Действия в других аварийных ситуациях 9](#_Toc180928326)

# Введение

## Область применения

«Информационная система для распределения заявок по ремонту в общежитии» представляет собой десктопное приложение для администрирования заявок, Telegram бот для отправки заявок со стороны студента и Telegram бот для принятия заявок со стороны работника общежития. Основная цель это обеспечить удобную и эффективную систему для приятия и распределение заявок чтобы автоматизировать процесс отправки и принятия заявок.

## Краткое описание возможностей

У студента должны быть следующие возможности:

* создание заявок;
* редактирование заявок;
* просмотр только своих заявок;

У работника должны быть следующие возможности:

* принятие заявок;
* отклонение заявок;
* просмотр только своих заявок;
* завершение заявок после их выполнения;

У администратора должны быть следующие возможности:

* просмотр всех заявок;
* создание заявок;
* редактирование заявок;
* удаление заявок;
* изменение статуса заявок на Заявка: Принята, В процессе, Отклонена, Завершена;
* добавление студента в базу данных студентов, живущих в общежитии;
* самостоятельно назначить любого работника на любую заявку;
* изменить корпус в котором требуется ремонт.

## Уровень подготовки пользователя

У студентов и работников базовое навыки использование приложения с Telegram.

У администратора базовые навыки использование компьютера.

# Назначение и условия применения

## Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации

Объектом автоматизации является распределение заявок.

## Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение средства автоматизации в соответствии с назначением

У студентов и работников для работы системы должен обладать ПК с установленным браузером или приложением Telegram установленным на нем, компьютерной мышкой, клавиатурой, и стабильным подключением к интернету или смартфоном с установленным приложением Telegram и стабильным подключением к интернету.

Администратор должен обладать ПК с установленной программой «Панель администратора» компьютерной мышкой, клавиатурой, и стабильным подключением к интернету.

# Подготовка к работе

## Порядок загрузки данных программы

Порядок запуска программы для администратора:

* открыть браузер;
* в поисковую строку ввести следующий домен «https://Панель\_администратора\_название\_организации»;
* скачать и установить программу.

Порядок запуска программы для студентов и работников:

* зайти в приложение Telegram;
* найти бота с название «Распределение заявок для Работников/Студентов»
* пройти авторизацию по инструкции в боте.

## Порядок проверки работоспособности

При запуске приложение администрирование проверяет стабильное ли подключение к сети у пользователя.

# Описание операций

## Описание всех выполняемых функций, задач, комплексов задач, процедур

Студенту предоставлены следующие возможности:

* создать заявку на ремонт;
* редактировать заявку на ремонт;
* просмотреть прошлые заявки, оставленные им ранее.

Работнику предоставлены следующие возможности:

* просмотреть прошлые заявки принятые или отклоненные им ранее;
* принять заявку;
* отклонить заявку;
* завершить заявку.

Администратору предоставлены следующие возможности:

* просмотреть все заявки;
* создать заявку;
* редактировать заявку;
* самостоятельно назначить любого работника на любую заявку;
* изменить корпус, в котором требуется ремонт;
* изменить статуса заявок на Заявка: Принята, В процессе, Отклонена, Завершена;

## Описание операций технологического процесса обработки данных, необходимых для выполнения функций, комплексов задач, процедур

Описание операций технологического процесса показано в таблице 1.

Таблица 1 – Описание операций

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование операции | Условия, при соблюдении которых возможно выполнение операции | Основные действия в требуемой последовательности | Заключительные действия | Ресурсы, расходуемые на операцию |
| Создать заявку (со стороны студента) | Студент должен быть подключен к интернету и авторизован в Telegram боте | 1) Нажать на кнопку «Создать заявку»  2) Заполнить данные в соответствующих полях  3) Нажать на кнопку «Отправить» | Заявка создана | Время |
| Отредактировать заявку (со стороны студента) | Студент должен быть подключен к интернету, авторизован в Telegram боте,  ранее у пользователь должен был создать заявку | 1) Нажать на кнопку «Редактировать заявку»  2) Писать отредактированный текст в соответствующее поле.  3) Нажать на кнопку «Отправить» | Заявка отредактирована | Время |
| Принять заявку (со стороны работника) | Работник должен быть подключен к интернету и авторизован в Telegram боте | 1)Выбрать заявку в Telegram боте;  2)Нажать на кнопку «Принять заявку» | Заявка принята | Время |
| Отклонить заявку (со стороны работника) | Работник должен быть подключен к интернету и авторизован в Telegram боте | 1)Выбрать заявку в Telegram боте;  2)Нажать на кнопку «Отклонить заявку» | Заявка отклонена | Время |
| Выполнить заявку (со стороны работника) | Работник должен быть подключен к интернету и авторизован в Telegram боте,  ранее работник должен был принять заявку. | 1) Открыть заявку в Telegram боте;  2) Нажать на кнопку «Завершить заявку» | Заявка выполнена | Время |
| Создать заявку (со стороны администратора) | Администратор должен быть подключен к интернету и иметь программу «Панель администратора» | 1) Нажать кнопку «Создать»  2) Заполнить данные в соответствующих полях.  3) Нажать кнопку «Сохранить» | Заявка создана | Время |
| Редактировать заявку (со стороны администратора) | Администратор должен быть подключен к интернету и иметь программу «Панель администратора» | 1) Навести курсор на нужное поле на заявке в списке заявок  2)Нажать на кнопку «Редактировать» или 2 раза кликнуть по нужному полю. | Заявка отредактирована | Время |
| Удалить заявку (со стороны администратора) | Администратор должен быть подключен к интернету и иметь программу «Панель администратора» | 1) Навести курсор на нужную заявку в списке заявок  2) Нажать кнопку «Удалить» | Заявка уделана | Время |
| Поменять статус заявки (со стороны администратора) | Администратор должен быть подключен к интернету и иметь программу «Панель администратора» | 1) Навести курсор на поле статус в заявке  2) Кликнуть 2 раза курсором мыши  3) Из выпадающего списка выбрать нужный статус | У заявки изменился статус | Время |
| Назначить другого работника на заявку (со стороны администратора) | Администратор должен быть подключен к интернету и иметь программу «Панель администратора» | 1) Навести курсор на поле работник в заявке  2) Кликнуть 2 раза курсором мыши  3) Из выпадающего списка выбрать нужного работника. | У заявки изменился работник | Время |
| Изменить корпус завки (со стороны администратора) | Администратор должен быть подключен к интернету и иметь программу «Панель администратора» | 1)Выбрать инструмент «Добавить изображение»  2)Выбрать место, где будет добавлено изображение на доске  3)Выбрать изображение, которое нужно добавить на доску |  | Время |

# Аварийные ситуации

## Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса, в том числе при длительных отказах технических средств

При неверных действиях пользователя Программа выдаст пользователю соответствующие сообщения, а после чего возвращается в рабочее состояние.

## Действия по восстановлению программ и/или данных при отказе магнитных носителей или обнаружении ошибок в данных

В случае обнаружения ошибок в Программа следует обратиться в службу технической поддержки Системы. При этом необходимо указать перечень данных, содержащих ошибки, и правильные значения искаженных атрибутов.

## Действия в случаях обнаружении несанкционированного вмешательства в данные

В случае обнаружения несанкционированного вмешательства в данные Программы следует обратиться в службу технической поддержки Системы. При этом необходимо описать признаки и предполагаемый характер вмешательства, указать перечень данных, подвергшихся вмешательству и быть готовым по требованию специалиста службы поддержки описать признаки аварийной ситуации и действия, которые были выполнены пользователем непосредственно перед возникновением аварийной ситуации.

## Действия в других аварийных ситуациях

В случае возникновения других аварийных ситуаций при работе с программой следует обратиться в службу технической поддержки. При этом необходимо быть готовым по просьбе сотрудников технической поддержки описать признаки аварийной ситуации и действия, которые были выполнены пользователем непосредственно перед возникновением аварийной ситуации.