

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Руководство пользователя

АННОТАЦИЯ

Суть приложения Б заключается в описании назначения программного продукта, подробном описании работы приложения, требований для корректной работы приложения.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	3
1.1 Область применения	3
1.2 Краткое описание возможностей	3
1.3 Уровень подготовки пользователя	3
2. ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ	4
2.1 Состав установочного пакета	4
2.2 Состав и параметр технических средств	4
2.3 Установка программного продукта или программного изделия (Рисунок 1-7)	5
2.4 Первоначальная настройка программного продукта или программного изделия	7
3. ИНТЕРФЕЙС ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	8
3.1 Незарегистрированный пользователь	8
3.2 Сотрудник без прав пользования	8
3.3 Сотрудник с правами использования	9
4. РАБОТА С ПРОГРАММОЙ	12
5. ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКАЯ НАСТРОЙКА	18
6. АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ	19
6.1 Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса в том числе при отказах технических средств	19
6.2 Действия по восстановлению программ и/или данных при отказе магнитных носителей или обнаружении ошибок в данных	19
7. РЕКОМЕНДАЦИИ К ОСВОЕНИЮ	20

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1 Область применения

«Электронный помощник службы технической поддержки» разрабатывается для автоматизации обработки запросов сотрудников по поддержке оборудования на предприятии.

1.2 Краткое описание возможностей

1.2.1 Эксплуатационное назначение программного продукта:

Данным программный продуктом могут пользоваться зарегистрированные сотрудники предприятия.

1.2.2. Функции программного продукта:

- Добавление, изменение, удаление данных сотрудников
- Добавление, изменение, удаление данных об оборудовании
- Поиск данных в таблицах
- Сортировка данных
- Экспорт сводок об оборудовании в программы Word, Excel
- Добавление, изменение, удаление запросов на обслуживание оборудования

1.3 Уровень подготовки пользователя

Базовые роли и уровень их подготовки:

- Администратор, обладание навыками работы с СУБД MS SQL Server Management studio 2017, базовые навыки работы с таблицами, навыки работы с клиентскими приложениями Windows.
- Техник, обладание навыками работы с таблицами, навыки работы с клиентскими приложениями Windows.
- Product-менеджер, обладание навыками работы с таблицами, навыки работы с клиентскими приложениями Windows, навыки работы с продуктами MS Office.

2. ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

2.1 Состав установочного пакета

Таблица 1 – Состав установочного пакета

Название элемента	Описание
PCmate.exe	Исполняемый файл
WayUse	Папка с руководствами по использованию оборудования
License.txt	Лицензия

2.2 Состав и параметр технических средств

2.2.1 Аппаратное обеспечение

Таблица 2 - Минимальное аппаратное обеспечение ПК пользователя

Наименование компонента	Описание
Процессор	х 32 с тактовой частотой 1,4 ГГц и выше
ОЗУ	DDR3 – 250 МБ и выше
Жесткий диск	100 Мб и выше
Видеоадаптер	1 Гб и выше

Таблица 3 - Минимальное аппаратное обеспечение сервера

Наименование компонента	Описание
Процессор	4 ядра, 2 ГГц и выше
ОЗУ	8 Гб и больше
Жесткий диск	120 Гб и больше

2.2.2 Программное обеспечение

Таблица 4 - Минимальное программное обеспечение ПК пользователя

Наименование вида ПО	Описание
Операционная система	Windows 7 и выше
Дополнительное ПО	Microsoft Office 2007 и выше,
Браузер	Chrome, Yandex, Microsoft Edge

Таблица 5 - Минимальное программное обеспечение сервера

Наименование вида ПО	Описание
Операционная система	Windows Server 2008 32 bit и выше
Система управления базами данных	Microsoft SQL Server Management Studio 17

2.3 Установка программного продукта или программного изделия (Рисунок 1-7)

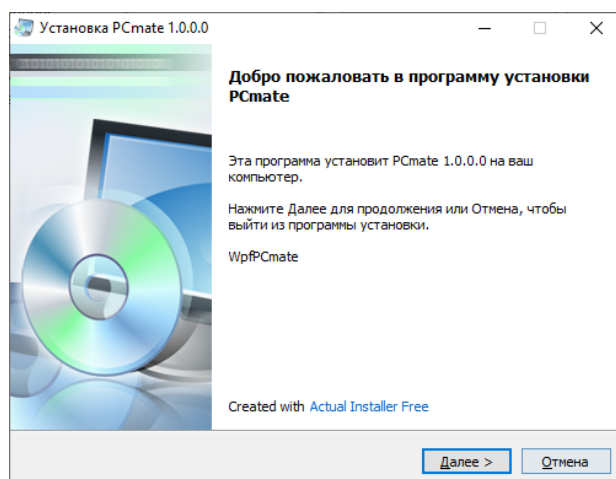


Рисунок 1 – Начало установки

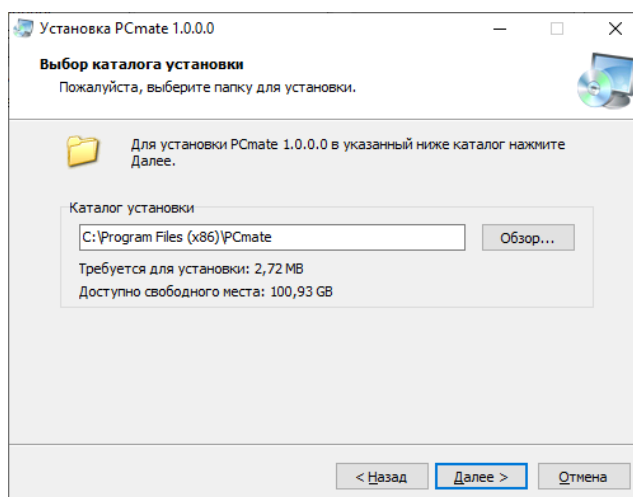


Рисунок 2 – Путь

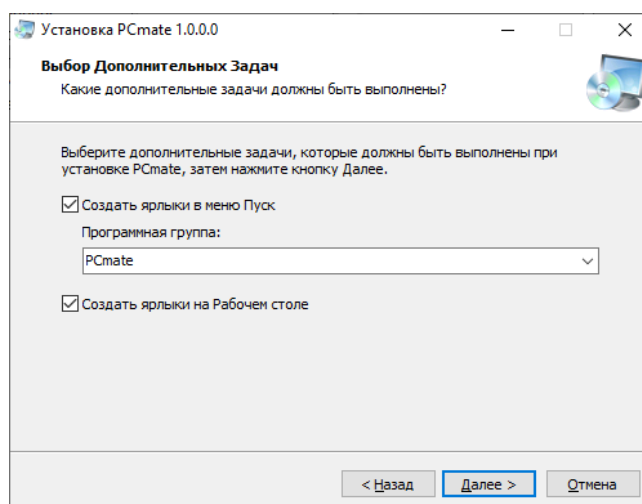


Рисунок 3 – Ярлыки

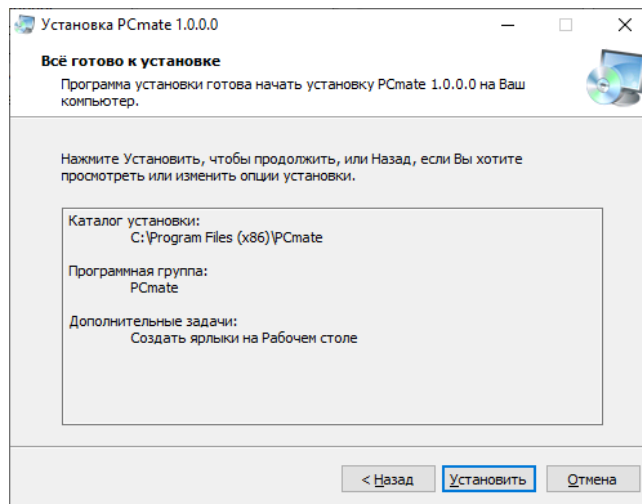


Рисунок 4 – Сведения

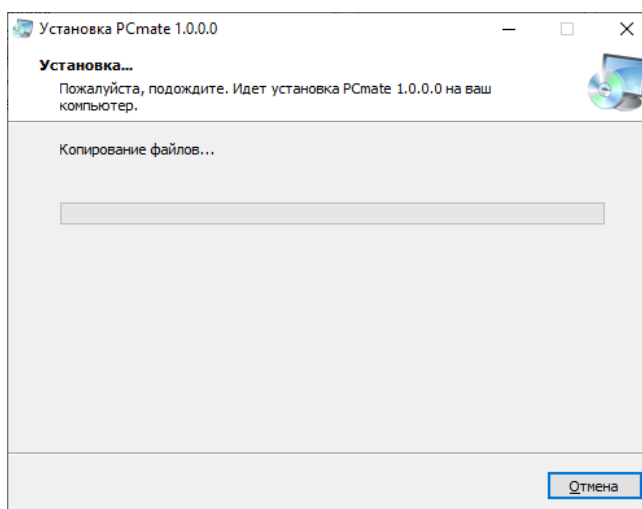


Рисунок 5 – Установка

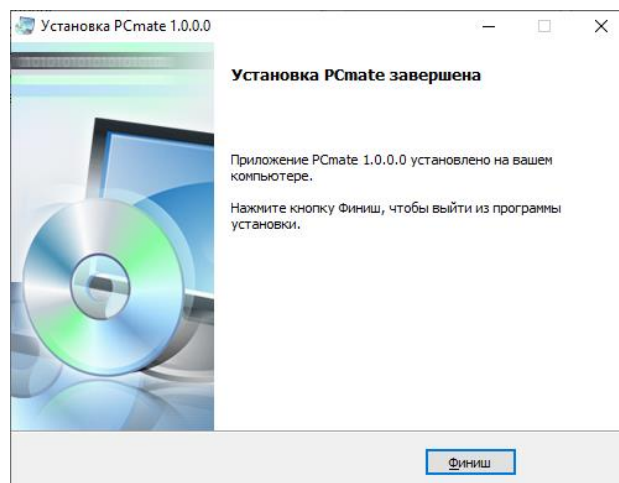


Рисунок 6 – Финиш

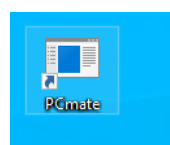


Рисунок 7 – Результат

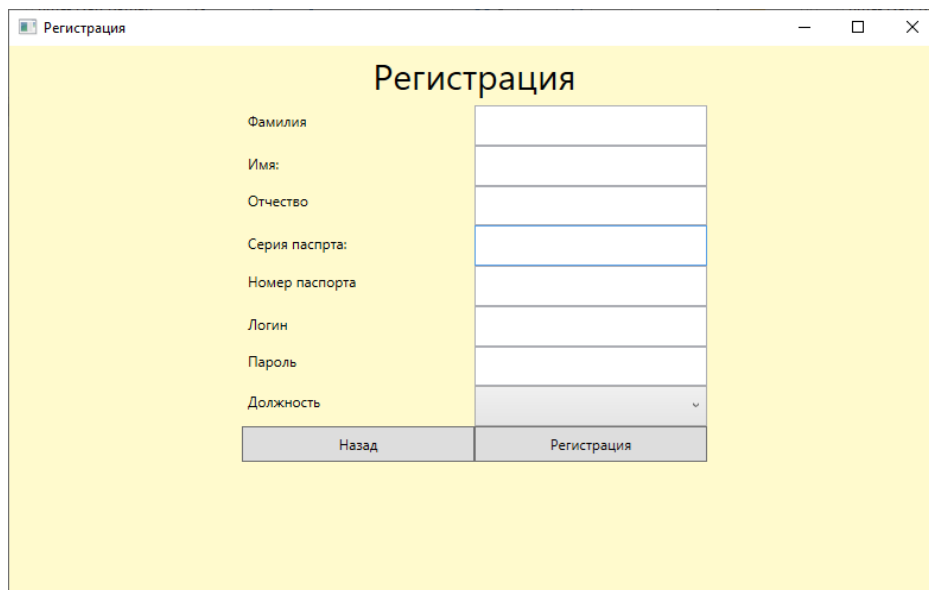
2.4 Первоначальная настройка программного продукта или программного изделия

Программный продукт не требует настройки от пользователя, только логин, пароль сотрудника или регистрация для входа в систему.

3. ИНТЕРФЕЙС ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

3.1 Незарегистрированный пользователь

— Регистрация



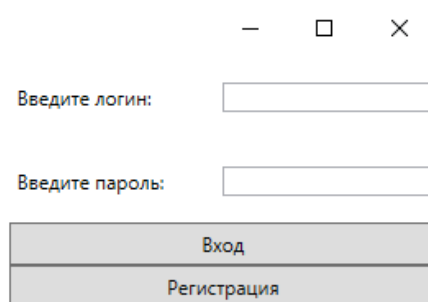
The screenshot shows a window titled "Регистрация" (Registration) with a yellow background. It contains a list of input fields for registration: "Фамилия" (Surname), "Имя:" (Name), "Отчество" (Patronymic), "Серия паспрта:" (Passport series), "Номер паспорта" (Passport number), "Логин" (Login), "Пароль" (Password), and "Должность" (Position) with a dropdown arrow. At the bottom, there are two buttons: "Назад" (Back) and "Регистрация" (Registration).

Рисунок 3.1 - Регистрация

3.2 Сотрудник без прав пользования

— Авторизация

— Возможность зайти в личный кабинет



The screenshot shows a window titled "Авторизация" (Authorization) with a white background. It contains two input fields: "Введите логин:" (Enter login) and "Введите пароли:" (Enter passwords). Below the input fields are two buttons: "Вход" (Login) and "Регистрация" (Registration).

Рисунок 3.2 – Авторизация

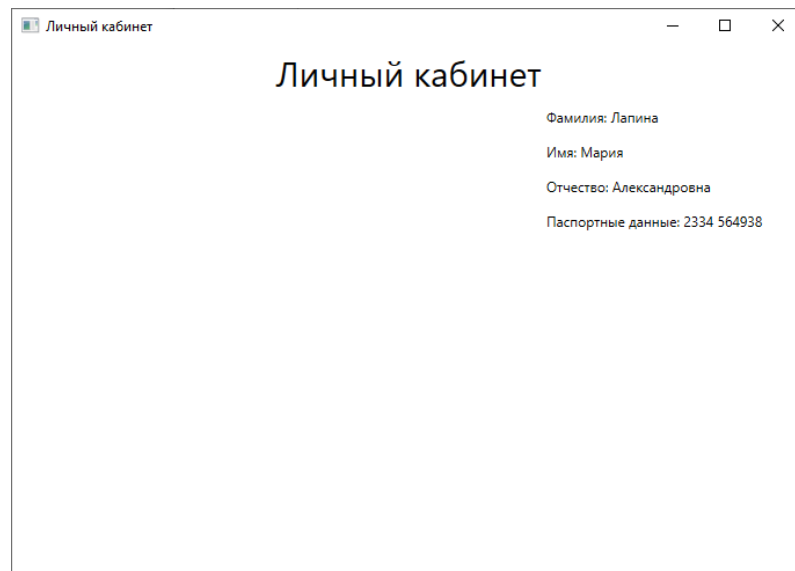


Рисунок 3.3 – Личный кабинет без разрешения

3.3 Сотрудник с правами использования

- Авторизация
- Возможность войти в личный кабинет
- Возможность работать с таблицами, в зависимости от разрешения.
- Возможность отправить запрос при проблемах с оборудованием

A screenshot of a login form. It features two input fields with labels "Введите логин:" and "Введите пароль:". Below these fields are two buttons: "Вход" (Login) and "Регистрация" (Registration). The form is enclosed in a simple rectangular frame with a title bar at the top.

Рисунок 3.4 – Авторизация

Личный кабинет

Личный кабинет

Дата передачи	Модель	Производитель	Вид	
23.12.20	GFHR12	Apple	Мышь	
23.12.20	3443224	HP	Сканер	

Фамилия: Воронина
Имя: Ксения
Отчество: Александровна
Паспортные данные: 4534 456938
Должность: Администратор

Главное меню

Поддержка

Рисунок 3.5 – Личный кабинет

Личный кабинет

Личный кабинет

Дата передачи	Модель	Производитель	Вид	
23.12.20	GFHR12	Apple	Мышь	
23.12.20	3443224	HP	Сканер	

Фамилия: Воронина
Имя: Ксения
Отчество: Александровна
Паспортные данные: 4534 456938
Должность: Администратор

Состояние

Запрос

Дата обращения

Главное меню

Поддержка

Рисунок 3.6 – Поддержка

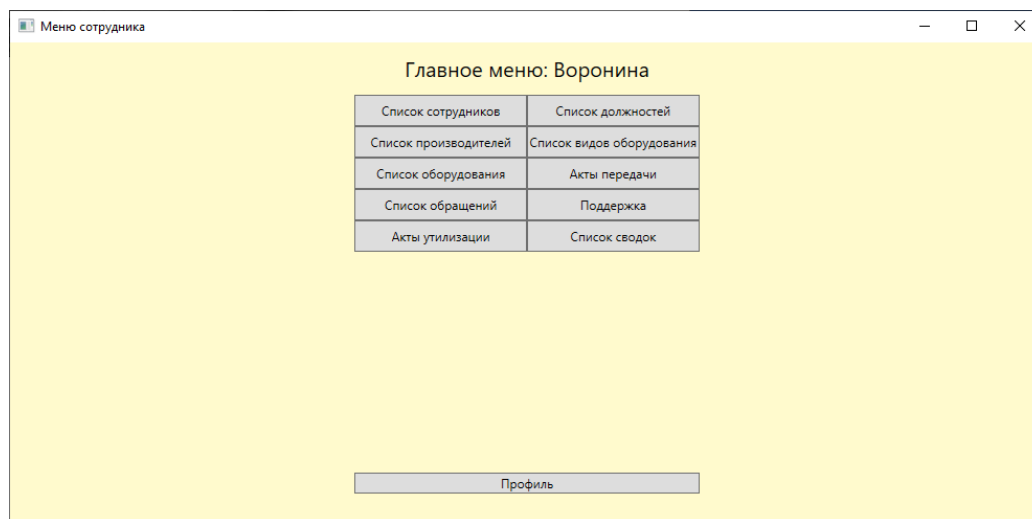


Рисунок 3.7 – Главное меню

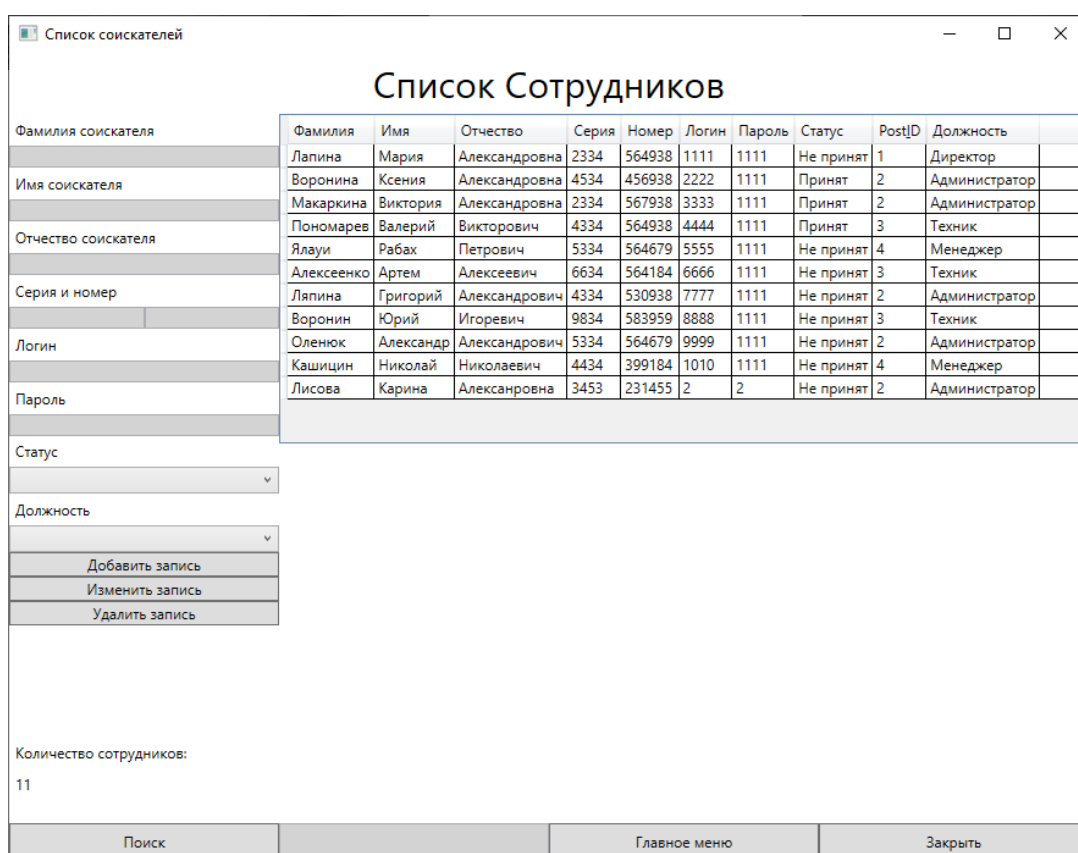
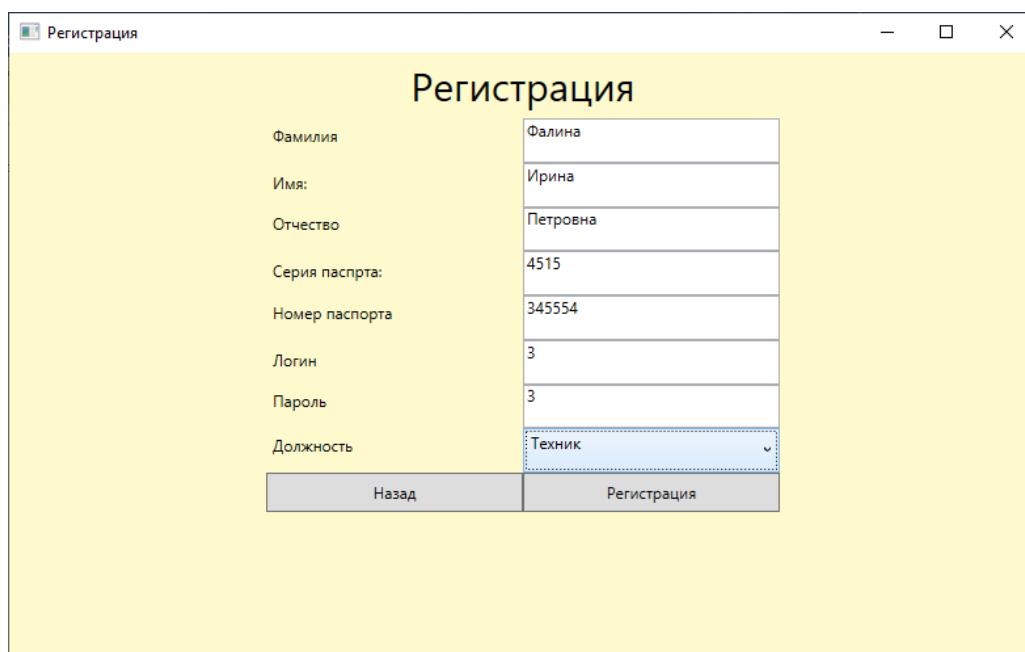


Рисунок 3.8 – Таблицы

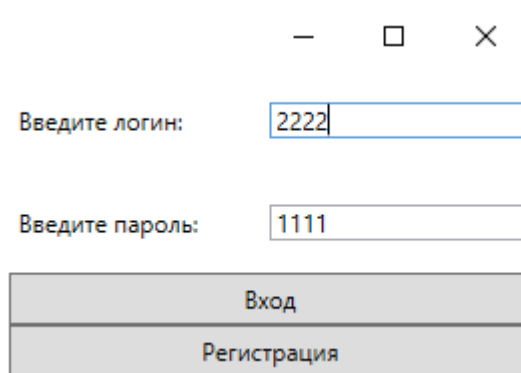
4. РАБОТА С ПРОГРАММОЙ

Если пользователя нет в системе, он должен зарегистрироваться, администратор должен дать ему права на работу с таблицами. Если у человека есть право работы с данными, в зависимости от должности в «Главном меню» будут отображаться списки с данными, пользователь может отправить запрос на проверку или замену оборудования при его некорректной работе. В зависимости от прав доступа, сотрудник может добавлять, изменять или удалять данные из таблиц, производить поиск по таблице и сортировать списки.



Регистрация	
Фамилия	Фалина
Имя:	Ирина
Отчество	Петровна
Серия паспрта:	4515
Номер паспорта	345554
Логин	3
Пароль	3
Должность	Техник
<div>Назад Регистрация</div>	

Рисунок 4.1 – Регистрация



Введите логин:	2222
Введите пароль:	1111
<div>Вход Регистрация</div>	

Рисунок 4.2 – Авторизация

Личный кабинет

Личный кабинет

Дата передачи

23.12.20

Модель

GFHR12

Производитель

Apple

Вид

Мышь

23.12.20

3443224

HP

Сканер

Состояние

Не работает

Запрос

Вызов техника

Дата обращения

25.11.20

Фамилия: Воронина

Имя: Ксения

Отчество: Александровна

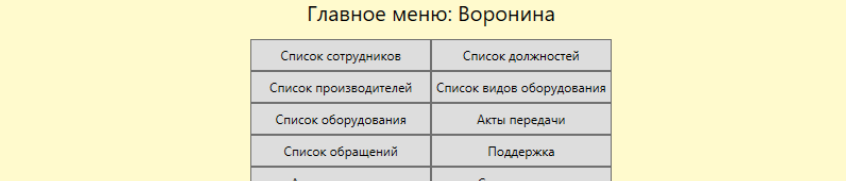
Паспортные данные: 4534 456938

Должность: Администратор

Главное меню

Поддержка

Рисунок 4.3 – Поддержка



Меню сотрудника

Главное меню: Воронина

Список сотрудников	Список должностей
Список производителей	Список видов оборудования
Список оборудования	Акты передачи
Список обращений	Поддержка
Акты утилизации	Список сводок

Профиль

Рисунок 4.4 – Отображение списков

Фамилия	Имя	Отчество	Серия	Номер	Логин	Пароль	Статус	PostID	Должность
Каримова	Лапина	Мария Александровна	2334	564938	1111	1111	Не принят	1	Директор
Имя соискателя	Воронина	Ксения Александровна	4534	456938	2222	1111	Принят	2	Администратор
Лиля	Макаркина	Виктория Александровна	2334	567938	3333	1111	Принят	2	Администратор
Отчество соискателя	Пономарев	Валерий Викторович	4334	564938	4444	1111	Принят	3	Техник
Александровна	Ялаи	Рабах Петрович	5334	564679	5555	1111	Не принят	4	Менеджер
Серия и номер	Алексеевко	Артем Алексеевич	6634	564184	6666	1111	Не принят	3	Техник
3433 234554	Ляпина	Григорий Александрович	4334	530938	7777	1111	Не принят	2	Администратор
Логин	Воронин	Юрий Игоревич	9834	583959	8888	1111	Не принят	3	Техник
4	Оленюк	Александр Александрович	5334	564679	9999	1111	Не принят	2	Администратор
Пароль	Кашицин	Николай Николаевич	4434	399184	1010	1111	Не принят	4	Менеджер
5	Каримова	Лиля Александровна	3433	234554	4	5	Не принят	4	Администратор

Количество сотрудников:
11

Список Сотрудников										
Фамилия соискателя	Фамилия	Имя	Отчество	Серия	Номер	Логин	Пароль	Статус	PostID	Должность
	Лапина	Мария	Александровна	2334	564938	1111	1111	Не принят	1	Директор
Имя соискателя	Воронина	Ксения	Александровна	4534	456938	2222	1111	Принят	2	Администратор
	Макаркина	Виктория	Александровна	2334	567938	3333	1111	Принят	2	Администратор
Отчество соискателя	Пономарев	Валерий	Викторович	4334	564938	4444	1111	Принят	3	Техник
	Ялауи	Рабах	Петрович	5334	564679	5555	1111	Не принят	4	Менеджер
	Алексеенко	Артем	Алексеевич	6634	564184	6666	1111	Не принят	3	Техник
Серия и номер	Лапина	Григорий	Александрович	4334	530938	7777	1111	Не принят	2	Администратор
	Воронин	Юрий	Игоревич	9834	583959	8888	1111	Не принят	3	Техник
Логин	Оленюк	Александр	Александрович	5334	564679	9999	1111	Не принят	2	Администратор
	Кашицин	Николай	Николаевич	4434	399184	1010	1111	Не принят	4	Менеджер
Пароль	Лисова	Карина	Александровна	3453	231455	2	2	Не принят	2	Администратор
	Каримова	Лиля	Александровна	3433	234554	4	6	Принят	4	Менеджер

Статус	<input type="button" value="v"/>
Должность	<input type="button" value="v"/>
<input type="button" value="Добавить запись"/>	
<input type="button" value="Изменить запись"/>	
<input type="button" value="Удалить запись"/>	

Количество сотрудников:

12

<input type="button" value="Поиск"/>	<input type="button" value="Главное меню"/>	<input type="button" value="Заккрыть"/>
--------------------------------------	---	---

Список Сотрудников											
Фамилия соискателя		Фамилия	Имя	Отчество	Серия	Номер	Логин	Пароль	Статус	PostID	Должность
Оленюк		Алексеевко	Артем	Алексеевич	6634	564184	6666	1111	Не принят	3	Техник
Имя соискателя		Воронин	Юрий	Игоревич	9834	583959	8888	1111	Не принят	3	Техник
Александр		Воронина	Ксения	Александровна	4534	456938	2222	1111	Принят	2	Администратор
Отчество соискателя		Кашицин	Николай	Николаевич	4434	399184	1010	1111	Не принят	4	Менеджер
Александрович		Лапина	Мария	Александровна	2334	564938	1111	1111	Не принят	1	Директор
Серия и номер		Лисова	Карина	Александровна	3453	231455	2	2	Не принят	2	Администратор
5334	564679	Лапина	Григорий	Александрович	4334	530938	7777	1111	Не принят	2	Администратор
Логин		Макаркина	Виктория	Александровна	2334	567938	3333	1111	Принят	2	Администратор
9999		Оленюк	Александр	Александрович	5334	564679	9999	1111	Не принят	2	Администратор
Пароль		Пономарев	Валерий	Викторович	4334	564938	4444	1111	Принят	3	Техник
1111		Ялауи	Рабах	Петрович	5334	564679	5555	1111	Не принят	4	Менеджер

Количество сотрудников:

11

Рисунок 4.9 – Сортировка

Список актов передачи

Дата составления	Дата	Фамилия	Дата поступления	Оборудование
	23.12.20	Лапина	23.12.20	HF-2312
Сотрудник	23.12.20	Воронина	23.12.20	GFHR12
	23.12.20	Макаркина	23.12.20	FG-23231
Оборудование	27.11.20	Воронина	23.12.20	HF-2312

Добавить запись
Изменить запись
Удалить запись
Печать *.doc Печать *.xls

Рисунок 4.10 – Акт передачи

5. ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКАЯ НАСТРОЙКА

Настройка программного продукта со стороны пользователя не предусмотрена.

6. АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ

6.1 Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса в том числе при отказах технических средств

При возникновении проблем с техникой пользователя во время использования приложения, никаких действий с его стороны не требуется для возобновления работы.

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

В данном разделе необходимо указать порядок действия для пользователя в случае, если введены или обнаружены не верные данные, произошёл обрыв связи с сервером приложения базы данных/ сервером базы данных (Таблица 7).

Таблица 7 – Порядок действий при отказе магнитных носителей или ошибок в данных

Вид отказа	Порядок устранения ошибки
Ошибки ввода данных	В приложении предусмотрены оповещения и ограничения при вводе данных, после вывода оповещения, проверить введение данные и исправить информацию под формат.
Обрыв связи с сервером приложения БД	Переустановить приложение, при возникновении повторной ошибки, обратиться к администратору

7. РЕКОМЕНДАЦИИ К ОСВОЕНИЮ

Для улучшения навыков работы с программным продуктом, пользователь может пройти программы повышения квалификации по следующим ПО.

Таблица 8

Таблица 8 – Рекомендации к освоению программных обеспечений

Название ПО	Уровень подготовки
MS Office Word	Базовый уровень подготовки
MS Office Excel	Базовый уровень подготовки

Основы Microsoft Excel: <https://www.udemy.com/course/excel-beginners/>

Мастер-класс по работе с Word: <https://www.udemy.com/course/master-word/>