**1. ГЛОССАРИЙ**

**1.1. "Локация", то же "Место", то же "Объект", бывш. "Клиника".** Наприм.: "КЦ-1905", "ЦО", "КЦ-Волгоградка".

**1.2. "Тип обращения", то же "Тип проблемы".** Наприм.: "Не работает интернет", "Не работает АРМ".

**1.3. "Административная группа", она же "Группа".** Именованная группа локаций и типов обращения.

**1.4. "Анонимная (операторская)" группа.** Группа, по которой разрешено, создавать заявки без авторизации пользователя. Анонимные группу можно привязывать, например к сценарию входящего отдела или а IP-адресам локальной сети. При создании заявки из анонимной группы, ФИО и контактные данные заявителя записываются со слов.

**1.5. "Общая (инженерная)" группа.** Общие группы назначаются авторизованным пользователям. Можно назначить одному пользователю несколько групп с разными привилегиями так же одна группа может быть назначена нескольким пользователям.

**1.6. "Анонимный пользователь", то же "Оператор".** Пользователь, создавший заявку из анонимной группы. Такой пользователь не имеет учетной записи в системе, и его имя и контактные данные записаны со слов.

**1.7. "Авторизованный пользователь", то же "Пользователь".** Пользователь, имеющий учетную запись в системе, и авторизованный по логину и паролю.

Пользователь входит в одну или несколько инженерных групп. Пользователь может иметь разную роль для разных групп.

**1.8. "Привилегия", то же "Право".** Разрешение пользователю выполнять определенно действие.

**1.9. "Роль".** Именованный набор привилегий.

**1.10. "Автор", он же "Создатель"** заявки. Пользователь создавший заявку.

**1.11. "Исполнитель"** заявки. Пользователь, принявший заявку в работу или на которого переадресована заявка.

**1.12. "Моя заявка"** - заявка у которой текущий пользователь является автором или исполнителем.

**2. ГРУППЫ (1.3.).**

Создавать, удалять и менять состав группы могут только пользователи, имеющие привилегию "Админ". Создавать и удалять можно только общие и анонимные группы.

Пары "локация-тип проблемы" могут входить в несколько групп.

Пользователю может быть назначено несколько групп, в каждой группе пользователь может иметь разные привилегии.

**2.1. Типы групп (1.3.).**

**2.1.1. Общая (инженерная)**

Группа (1.3.), в которой могут работать только авторизованные пользователи.

**2.1.2. Анонимная (операторская)**

Группа (1.3.), по которой разрешено создавать заявки без авторизации пользователя. Анонимные группу можно привязывать, например к сценарию входящего отдела или а IP-адресам локальной сети. При создании заявки из анонимной группы, ФИО и контактные данные заявителя записываются со слов.

**2.1.3. Особая**

В программе жестко установлены 2 типа особых групп:

**2.1.3.1. Антигруппа**

Группа исключений. В ней указываются локации и типы обращений, которые не могут пересекаться. Например в ЦО никто не пользуется АРМ, поэтому проблема с АРМом не может возникнуть в ЦО. При сохранении любой группы, автоматически проверяются и автоматически удаляются из вех групп пары "локация-тип обращения", которые присутствуют в антигруппе.

**2.1.3.2. Супергруппа**

Не настраиваемая группа. Она автоматически содержит все возможные пары "локация-тип", за исключением антигруппы. Например, назначается техдиру, что бы он контролировал абсолютно все заявки.

**3. РОЛИ и ПРИВИЛЕГИИ пользователей.**

**3.1. Роль** в данной системе является лишь шаблоном для установки набора привилегий пользователю (для удобства, что бы не отмечать каждую привилегию в отдельности). Изменение набора привилегий для роли не влияет на привилегии тех пользователей, которым эта роль был назначена ранее. Если пользователю была назначена роль, а в дальнейшем поменялся состав роли или привилегии пользователя, и теперь набор текущих привилегий пользователя не соответствует набору роли, то в качестве роли у такого пользователя будет отображаться "особые привилегии".

**3.2. Привилегии** (а значит и роли) пользователя назначаются отдельно для каждой группы. За исключением привилегий "Админ" и "Регистратор", т.к. эти привилегии не имеют никакого отношения к группам, а так же они не входят в состав ролей.

*Например:*

*Менеджеру Вике необходимо иметь возможность создавать заявки со всеми типами обращений в колл-центре на волгоградке и получать уведомления по электронной почте о всех действиях над своими (1.12.) заявками, и по СМС только о закрытии созданных ей заявок. А так же комментировать свои (1.12.) заявки. Заявки, созданные другими пользователями по кц-волгоградка она видеть не должна.*

*При этом она должна получать уведомления обо всех действиях и видеть в интерфейсе все заявки со всех локаций по типу проблем "Буксервис" и "Буксервис (разработка ПО)".*

*Для этого:*

*а) создаем группу "Менеджеры КЦ-Волгоградка" включающую в себя локацию "КЦ-Волгоградка" и все типы обращений, которые могут там возникнуть.*

*б) Назначаем Вике, для группы "Менеджеры КЦ-Волгоградка":*

*привилегию "Заявитель";*

*для всех привилегий "EMAIL" - "Мои";*

*для привилегии "SMS-Закрыта" - "Мои";*

*в) Создаем группу "Буксервис", включающую все локации и типы проблем "Буксервис" и "Буксервис (разработка ПО)".*

*г) Назначаем Вике для группы "Буксервис":*

*привилегию "Обозреватель";*

*для всех привилегий "EMAIL" - "Все";*

**3.2.1. Общие привилегии** (не зависимо от гурпп).

**3.2.1.1. Привилегия "Админ".**

Позволяет администрировать группы, локации, типы обращений.

**3.2.2.2. Привилегия "Регистратор".**

Позволяет регистрировать пользователей, назначать пользователям группы и привилегии. Получает заявки на регистрацию пользователей по EMAIL и СМС.

**~~3.2.2. Привилегии пользователя в группах~~** ~~(входящие в состав ролей).~~

**~~3.2.2.1. Обозреватель.~~**

~~Данная привилегия дает пользователю право работать со всеми заявками (заявками всех пользователей), относящимися к группе. Сама по себе привилегия "обозреватель" дает право лиш к просмотру заявок. Остальные права на работу со всеми заявками определяются остальными привилегиями из этого раздела (3.2.2).~~

**~~3.2.2.2. Исполнитель.~~**

~~Дает право пользователю присваивать заявки (открытые или уже назначенные другому исполнителю заявки с любым статусом). Так же на пользователя с привилегией "Исполнитель" может назначить заявку пользователь с привилегией "Стрелочник".~~

~~Дает право комментировать и прикреплять файлы к своим (1.12.), а совместно с привилегией "обозреватель" ко всем заявкам в группе.~~

**~~3.2.2.3. Стрелочник.~~**

~~Дает пользователю право назначать заявки (открытые или уже назначенные другому исполнителю заявки с любым статусом) другому пользователю (с учетом группы), имеющему привилегию "Исполнитель".~~

~~Так же дает право назначать заявку не конкретному а переадресовывать на группу (по сути открывать заявку, т.е. снимать заявку с текущего исполнителя).~~

~~Дает право комментировать и прикреплять файлы ко всем заявкам в группе.~~

~~Дает откладывать выполнение всех заявок в группе.~~

~~"С учетом группы", значит нельзя назначить заявку пользователю, не имеющему право исполнять данную заявку, для этого сначала придется сменить локацию или тип проблемы по заявке.~~

**~~3.2.2.4. Оценщик.~~**

~~Пережиток эпохи "Цы" и тотального контроля. Может ставить отметку заявке по 5-бальной шкале.~~

~~Дает право ставить оценку, комментировать и прикреплять файлы к своим (1.12.), а совместно с привилегией "обозреватель" ко всем заявкам в группе.~~

**~~3.2.2.5. Заявитель.~~**

~~Дает право создавать заявки.~~

~~Дает право комментировать и прикреплять файлы к своим (1.12.), а совместно с привилегией "обозреватель" ко всем заявкам в группе.~~

~~Дает право откладывать выполнение своих заявок.~~

**~~3.2.2.6. Запрещено закрывать.~~**

~~Запрещает закрывать заявки. В случае, если пользователь имеет роль "исполнитель", то вместо закрытия заявки он сможет только установить статус "Готова к проверке". Закрыть такую заявку сможет только пользователь с привилегиями "исполнитель" и "стрелочник" от имени исполнителя, установившего статус "Готова к проверке".~~

**~~3.2.2.7. Статистик.~~**

~~Доступ к статистике. В разработке, после переработки структуры БД.~~

**3.2.2.8. Привилегии уведомленй.**

Пользователю отправляются уведомления о производимых над заявками действиях

а) по электронной почте с полным содержанием информации и истории, а так же прикрепленными файлами.

б) по СМС в урезанном виде и web-ссылкой на заявку.

***! Что бы при переходе по ссылке сразу открывалось окно с заявкой в браузере должен быть сохранен логин и пароль, а так же разрешены всплывающие окна для сайта sup.wilstream.ru.***

Никакие уведомления не отправляются пользователю, который производит действие с заявкой (себе).

Список действий над заявками, по которым отправляются уведомления определяется привилегиями уведомлений.

Привилегии уведомлений никак не связаны с привилегиями доступа к заявкам, и назначаются отдельно для каждой группы.

**3.2.2.8.1. Действия привилегий уведомлений**

**3.2.2.8.1.1. Создана заявка (открыта)**

Отправляется, когда создана новая заявка или заявка переадресована на группу или наступила дата отложения (в 9:00) (у заявки нет назначенного исполнителя), или возобновлена пользователем и у заявки нет исполнителя.

**3.2.2.8.1.2. Комментарий**

По заявке добавлен комментарий (фактически, когда заявке добавлен комментарий, но исполнитель заявки и ее статус не поменялись).

**3.2.2.8.1.3. Переадресовано**

Заявка переадресована на другого пользователя (фактически, у заявки поменялся исполнитель с непустого на непустой).

**3.2.2.8.1.4 Принято в работу**

Заявка присвоена исполнителю (фактически, когда пользователь меняет исполнителя заявки на себя). Дата и время принятия в работу фиксируется один раз и в дальнейшем не меняется.

**3.2.2.8.1.5. Отложено**

Заявке назначен статус "Отложена" (+дата возобновления).

**3.2.2.8.1.6. Возобновлено**

С заявки сняты статусы "Закрыта" или "Готова к проверке" или наступила дата отложения и у заявки есть исполнитель

**3.2.2.8.1.7. Готово к проверке.**

Заявке назначен статус "Готово к проверке".

**3.2.2.8.1.8. Закрыто**

Заявке назначен статус "Закрыта".

**3.2.2.8.2. Область действия уведомлений**

Каждому типу уведомлений можно выбрать область действия в любых комбинациях: СМС, EMAIL, мои, все, кроме СМС-комментарий.

**3.2.2.8.2.1. Не выбрано. Уведомления не отправляются.**

**3.2.2.8.2.2. Мои.**

Отправляются уведомления только по заявкам, к которым пользователь имеет непосредственное отношение:

Автору заявки, исполнителю заявки, а при переадресации предыдущему и новому исполнителю заявки.

**3.2.2.8.2.3. Все.**

Отправляются уведомления по всем заявкам в группе.

*Пример:*

*Сисадмин Саша может решать все типы обращений по "КЦ-1905", все типы обращений по "ЦО" и тип обращения "электронная почта (wilstream.ru)" по всем локациям.*

*При этом по всем обращениям "КЦ-1905" и по типу обращения "электронная почта (wilstream.ru)" по всем локациям он является основным исполнителем, и должен получать уведомления о всех новых заявках по EMAIL и СМС.*

*А по "ЦО" он является подменным инженером и получать уведомления о всех новых заявках по "ЦО" ему не нужно, уведомления о заявках по ЦО он должен получать только, если такие заявки явно переадресованы на него и только по EMAIL.*

*Для этого:*

*а) создаем группу "Инженеры КЦ-1905", содержащую локацию "КЦ-1905" и все типы обращений по этой локации.*

*б) создаем группу "Инженеры ЦО", содержащую локацию "ЦО" и все типы обращений по этой локации.*

*в) создаем группу "ПОЧТА (wilstream.ru)", содержащую все локации и тип обращения " электронная почта (wilstream.ru)".*

*г) назначаем Саше для группы "Инженеры КЦ-1905":*

*привилегию "Исполнитель";*

*привилегию "EMAIL - Создана заявка" - "Все";*

*привилегию "СМС - Создана заявка" - "Все";*

*д) назначаем Саше для группы "Инженеры ЦО":*

*привилегию "Исполнитель";*

*привилегию "EMAIL","Переадресовано" - "Мои";*

*д) назначаем Саше для группы "ПОЧТА (wilstream.ru)":*

*привилегию "Исполнитель";*

*привилегию "EMAIL - Создана заявка" - "Все";*

*привилегию "СМС - Создана заявка" - "Все";*

**4. Статусы звявок.**

**4.1. Открыта.**

Заявка не имеет исполнителя и не имеет статусов "Закрыта", "Готова к проверке" и дата-время возобновления (DELAY\_TO) отсутствует или меньше текущей даты-времени.

**4.2. В работе.**

Отличается от открытой только тем, что имеет назначенного исполнителя.

**4.3. Отложена.**

Заявка не имеет статусов "Закрыта", "Готова к проверке" и дата-время возобновления (DELAY\_TO) больше текущей даты-времени.

**4.4. Готова к проверке.**

Заявка имеет статус "Готова к проверке".

**4.5. Закрыта.**

Заявка имеет статус "Закрыта".