ТЗ

Заполнение обращения

1) Тема – строка

2) ИС – выпадающий список:

* Elma
* Cynteka
* 1C
* ЭДО (Диадок/СБИС)
* Оборудование

3) Цель обращения – выпадающий список, единичный выбор

Если ИС = Elma или Cynteka или 1C или ЭДО:

* Ошибка в работе
* Доработка функционала
* Консультация/помощь

Если ИС = Оборудование:

* Неполадка
* Запрос на установку/настройку ПО
* Консультация/помощь

4) Приоритет – выпадающий список, единичный выбор

* Высокий
* Средний
* Низкий

5) Срок выполнения – дата и время

6) Описание – текстовый блок

Кнопка «отмены» и кнопка по типу «Создать обращение»

7) Статус обращения «Передано в работу» - присваивается после кнопки «Создать обращение»

Определение исполнителя по умолчанию

Если ИС = Elma или Cynteka, исполнитель = Леднева Анастасия Алексеевна И Похила Наталия Михайловна

Если ИС = 1C, исполнитель = Александрова Анна Сергеевна

Если ИС = ЭДО, исполнитель = Леднева Анастасия Алексеевна

Если ИС = Оборудование, исполнитель = Молодцова Ксения Андреевна

Обработка обращения

Исполнители видят:

Тема, ИС, Цель обращения, Приоритет, Срок – все без возможности редактирования

Добавить поля:

Комментарий исполнителя – текстовый блок

Дата выполнения — ставится автоматически после того, как обращение выполнено с вариантом выбора «Невозможно выполнить» или «Готово», текущая дата на момент нажатия кнопки

На форме обработки нужны кнопки:

«Невозможно выполнить» — обязательно заполнить комментарий, присваивается статус «Невозможно выполнить», обращение отправляется Инициатору на контроль с указанием комментария исполнителя

«Готово» — присваивается статус «На контроле», отправляется Инициатору на контроль

«Взять в работу» — присваивается статус «В работе у (ФИО)», если у обращения было несколько исполнителей, оно остается только у того, кто нажал «Взять в работу», у остальных исчезает

«Переназначить» — после нажатия нужно указать пользователя, на которого переназначается задача, присваивается статус «В работе у (ФИО на кого переназначили)»

«Требуется перенос срока» — обязательно заполнить комментарий, исполнитель ставит желаемый срок выполнения, отправляется инициатору на перенос срока

Перенос срока

Инициатору поступает задача «Перенести срок». Инициатор видит: Тема, ИС, Цель обращения, Приоритет, Срок желаемый

Кнопки:

«Перенести» — исполнителю поступает та же задача с новым сроком, который равен «сроку желаемому»

«Отказать» — исполнителю поступает та же задача с тем же сроком.

Контроль выполнения

После того, как исполнитель выполнил задачу с вариантом «Готово» или «Невозможно выполнить, автор обращения получает форму обратной связи

Инициатор видит:

Тема, ИС, Цель обращения, Приоритет, Срок желаемый, Срок фактический, Исполнитель – все без возможности редактирования

Добавляется поле «Оценка» — выпадающий список от 1 до 5

Кнопки:

«Выполнено» — закрывается задача контроля, обращению присваивается статус «Выполнено»

«На доработку» — отправляется на исполнителя, выполнившего задачу, присваивается статус «В работе у (ФИО)»