

Система контроля выполнения заявок "Распределение рабочих ресурсов"

Руководство для специалиста

ver.1.2



ГУП ОЦ МДК
2015 г.

Оглавление

1.	ВВЕДЕНИЕ	3
1.1	НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА	3
1.2	НАЗНАЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ	3
2.	ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ.....	4
2.1	КОМПОНЕНТЫ СИСТЕМЫ.....	4
2.2	ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ.....	4
3.	ВЕБ-ПРИЛОЖЕНИЕ	5
3.1	ОПИСАНИЕ.....	5
3.2	ЗАПУСК ПРИЛОЖЕНИЯ.....	5
3.3	ГЛАВНОЕ ОКНО ПРИЛОЖЕНИЯ.....	6
3.4	СОЗДАНИЕ ЗАДАНИЯ	7
3.5	АКТУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ	8
3.6	ПЕРЕДАЧА ЗАДАНИЯ	9
3.7	ЗАВЕРШЕНИЕ ЗАДАНИЯ	11
3.8	ПУБЛИЧНЫЕ (ОТЛОЖЕННЫЕ) ЗАДАНИЯ	12
3.9	РАБОТА С ЗАЯВКАМИ	14
3.10	ПРОФИЛЬ	15
3.11	МОБИЛЬНЫЙ ВИД ВЕБ-ПРИЛОЖЕНИЯ.....	16

1. Введение

1.1 Назначение документа

Данный документ представляет собой руководство для *специалистов* по использованию системы "*Распределение рабочих ресурсов*", а также описывает порядок работы с ее компонентами.

1.2 Назначение программы

Система контроля выполнения заявок "*Распределение рабочих ресурсов*" предназначена для автоматизации поддержки пользователей, оценки эффективности работы отделов и выявления проблем инфраструктуры.

Основной задачей данного приложения является упрощение механизма разрешения возникающих у пользователей вопросов, систематизация учета обращений сотрудников и сокращение затрат компании, вызванных непроизводительной потерей времени при традиционных методах решения вопросов (устно, по телефону или по электронной почте).

Система обеспечивает:

- единую точку обращения к службе поддержки;
- стандартизированный способ регистрации и выдачи заданий специалистам;
- контроль за последовательностью исполнения работ, потраченным временем и ресурсами;
- назначение приоритетов выполнения заданий в зависимости от типа запроса;
- хранение истории по прошлым запросам;
- отчётность по затратам времени и средств на выполнение запросов.

Таким образом, система позволяет упростить работу с заявками на техподдержку, снижает сроки выполнения, обеспечивает комфортную работу для сотрудников и руководителя.

Основные возможности *специалиста* в системе:

- Создание задания;
- Работа над распределенными заявками;
- Работа над заданиями;

- Корректировка и настройка пользователем своих данных в личном профиле.

Данное руководство описывает основные принципы работы в системе.

2. Общее описание системы

2.1 Компоненты системы

Система состоит из следующих компонентов:

1. **Приложения регистрации заявок**

- **Web-приложение.** Доступно из браузера по адресу <http://62.5.210.228/>.
Для мобильных устройств доступно по адресу <http://62.5.210.228/m/>.

ПРИМЕЧАНИЕ

Более подробную информацию по скачиванию смотрите по ссылке <http://www.mdk-arbat.ru/wrm>.

2. **Справочное руководство**

2.2 Технические требования

Для работы должны быть реализованы следующие требования и ограничения:

1. Быть реализован доступ к системе с клиентского приложения, с телефона и при помощи веб-интерфейса.
2. ОС – Windows xp sp1, Windows 2003, Windows 7, Windows Vista, Windows 8, Windows 10;
3. Оперативная память – 256 mb;
4. Жесткий диск – 10 mb;
5. Доступ в интернет;
6. ODBC драйвер разы данных.
7. Список гарантированно поддерживаемых браузеров для веб-приложения – Chrome v.34.0.1 и больше; Internet Explorer 11; Opera 22.

3. Веб-приложение

3.1 Описание

Веб-приложение позволяет осуществить доступ к системе в любое время без установки дополнительных приложений.

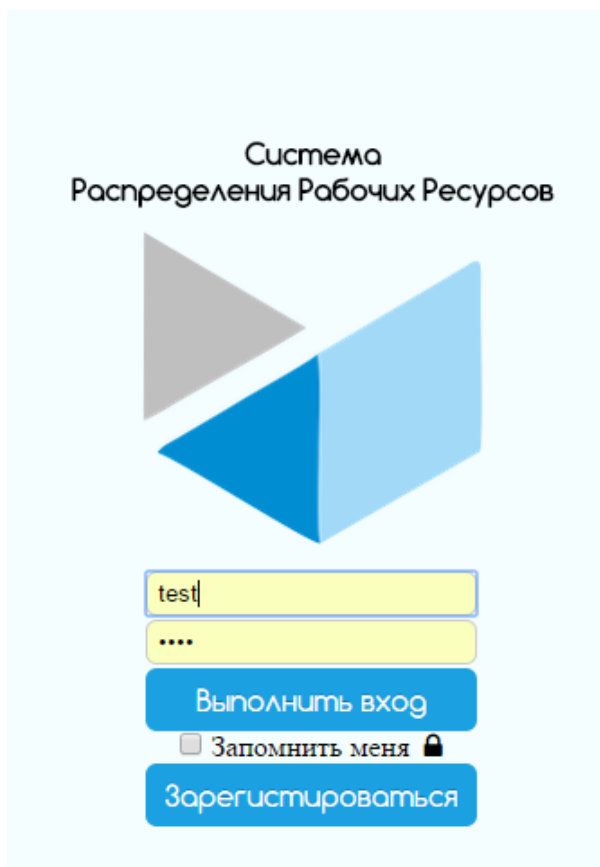
ВНИМАНИЕ!

Для работы веб-приложения требуется браузер и доступ в сеть.

3.2 Запуск приложения

Запуск приложения осуществляется при помощи браузера (список поддерживаемых браузеров смотрите в [технических требованиях](#)) по ссылке <http://62.5.210.228/>.

Рис. 1. Окно входа в программу



The screenshot shows a login interface for a system titled "Система Распределения Рабочих Ресурсов". The interface includes a logo consisting of three overlapping triangles (gray, light blue, and dark blue). Below the logo are two input fields: the first contains the text "test" and the second contains four dots "....". There are three buttons: a blue button labeled "Выполнить вход", a checkbox labeled "Запомнить меня" with a lock icon, and a blue button labeled "Зарегистрироваться".

При входе необходимо ввести пароль и логин пользователя. Для их получения необходимо зарегистрировать учетную запись в системе.

Нажмите кнопку **Зарегистрироваться** и заполните поля:

- *Логин* – введите логин, под которым будет осуществляться вход в систему.
- *Имя, Фамилия, Отчество* – введите данные ФИО.
- *Пароль, Подтверждение* – дважды введите пароль для входа в систему.
- *Защита от дураков* – обеспечение безопасности входа в систему. Введите буквы МДК.

Рис. 2. Окно регистрации учетной записи пользователя

The screenshot shows a registration window with a blue title bar labeled 'Регистрация'. Inside, there are two columns of labels and input fields. The left column contains labels: 'Логин', 'Имя', 'Фамилия', 'Отчество', 'Пароль', 'Подтверждение', and 'Защита от дураков'. The right column contains corresponding input fields: 'Логин', 'Имя', 'Фамилия', 'Отчество', 'Пароль', 'Подтверждение', and 'Три буквы данной организации'. A blue button labeled 'Зарегистрироваться' is centered at the bottom of the form area.

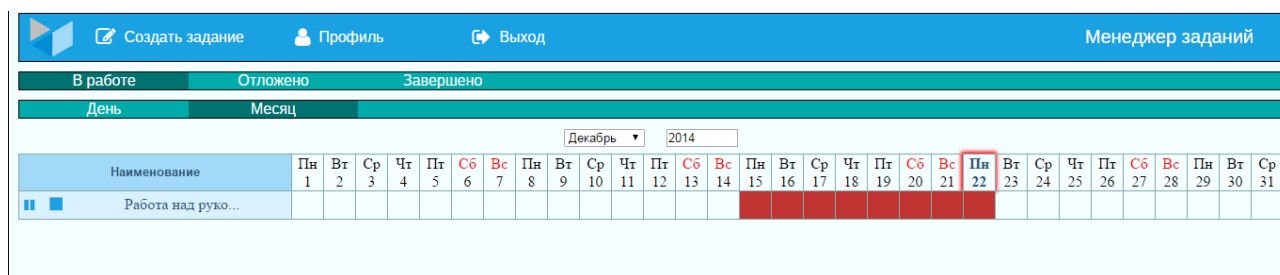
После нажатия кнопки **Зарегистрироваться** для пользователя будет доступен вход в систему под указанным логином и паролем.

ПРИМЕЧАНИЕ

Для того чтобы не вводить учетные данные каждый раз при входе в систему, установите флаг **Запомнить меня** в окне входа.

3.3 Главное окно приложения

Рис. 3. Главное окно приложения



Главное окно приложения состоит из следующих частей:

- *Главное меню* – элемент командного интерфейса для доступа к основным функциям приложения.
- *Менеджер заданий* – форма, позволяющая работать с заданиями.
- *Менеджер заявок* – форма, обеспечивающая просмотр и работу с заявками.

ПРИМЕЧАНИЕ

Переключение между формами Менеджер заданий и Менеджер заявок осуществляется при помощи кнопок **Показать заявки/Показать задания**.

- *Календарь* – наглядное отображение в календаре времени выполнения заданий. Текущая дата в календаре выделена красной рамкой. Календарь имеет два представления – за месяц и за день. Для изменения представлений выберите соответствующие пункты главного меню (**Месяц** или **День**).

Задания, отображенные в календаре, подкрашиваются цветом в зависимости от статуса:

- **Красный** – актуальные задания (статус **В работе**).
- **Синий** – отложенные задания.
- **Зеленый** – завершенные задания.

3.4 Создание задания

Для создания задания перейдите в **Менеджер заданий** и нажмите кнопку **Создать задание**.

В открывшейся форме заполните поля:

- *Описание* – введите вручную описание выполняемой работы. Поле обязательно для заполнения.

Нажмите кнопку **Сохранить** для создания задания.

Рис. 4. Окно создания задания

Создать информацию о занятости

Описание: Работа тестовая

Сохранить

Созданное задание отобразится в окне заданий и автоматически будет запущено в работу.

Рис. 5. Созданное задание

Создать задание | Профиль | Выход | Менеджер заданий


В работе | Отложено | Завершено

День | Месяц | Декабрь | 2014

Наименование	Пн 1	Вт 2	Ср 3	Чт 4	Пт 5	Сб 6	Вс 7	Пн 8	Вт 9	Ср 10	Чт 11	Пт 12	Сб 13	Вс 14	Пн 15	Вт 16	Ср 17	Чт 18	Пт 19	Сб 20	Вс 21	Пн 22	Вт 23	Ср 24	Чт 25	Пт 26	Сб 27	Вс 28	Пн 29	Вт 30	Ср 31
▶ ■ Работа над руко...																															
■ ■ Работа тестовая																															

ВНИМАНИЕ!

Предполагается, что с момента создания работы специалист приступил к ее выполнению! При этом если имеется другое запущенное задание, оно будет приостановлено.

Для приостановки выполнения *созданной* работы нажмите кнопку .

3.5 Актуальные задания

Выберите пункт **В работе** для просмотра всего списка заданий, находящихся в работе.

Рис. 6. Окно Актуальные задания. Выбор созданного задания

Наименование	Пн 1	Вт 2	Ср 3	Чт 4	Пт 5	Сб 6	Вс 7	Пн 8	Вт 9	Ср 10	Чт 11	Пт 12	Сб 13	Вс 14	Пн 15	Вт 16	Ср 17	Чт 18	Пт 19	Сб 20	Вс 21	Пн 22	Вт 23	Ср 24	Чт 25	Пт 26	Сб 27	Вс 28	Пн 29	Вт 30	Ср 31
Работа над руко...																															
Работа тестовая																															
Работа тестовая																															

На календаре будут подсвечены красным цветом даты, на которые назначены работы. Для установки параметров нового созданного задания нажмите на него.

Рис. 7. Параметры заданий

Информация о работе № 953

Статус задания: **В работе**

Описание: Работа тестовая

Действия
Комменты
Передать
История

В работу
Закреть
Отложить и опубликовать

При необходимости можно осуществить следующие действия:

- **Действия** – позволяет запустить задание в работу, приостановить его (кнопки **В работу/Приостановить**), закрыть (кнопка **Закреть**) или отложить (кнопка **Отложить и опубликовать**).
- **Комменты** – позволяет добавить комментарий к выполнению задания. Комментарий будет виден пользователю
- **Передать** – позволяет переадресовать задание на выполнение к другому специалисту.
- **История** – просмотр истории работы над заданием.

3.6 Передача задания

Система предусматривает возможность передачи задания другому специалисту. Для этого откройте параметры задания и нажмите кнопку **Передать**. При помощи выпадающего списка выберите специалиста, которому необходимо передать задание.

ПРИМЕЧАНИЕ

Задание будет добавлено в список актуальных заданий специалиста в статусе *Приостановлено*.

Рис. 8. Передача задания

The screenshot shows a window titled "Информация о работе № 1085". Inside, the task status is "В работе" (In progress), updated on 2015-01-13 at 14:02:37, with a description "Тестовое". Below this are four buttons: "Действия" (Actions), "Комментарии" (Comments), "Передать" (Transfer), and "История" (History). The "Передать" button is highlighted. Below the buttons is a label "Выберите специалиста:" (Select a specialist:) followed by a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing a list of specialists. The first option is "Фетисов Алексей Сергеевич", which is highlighted in blue. Other options include "Козин Юрий Сергеевич", "Кононенко Виктор Анатольевич", "Коврижников Владимир Александрович", "Сазонов Алексей Иванович", "Либрик Евгений Александрович", "Chernyavskiy Andrey Nikolaevich", "Калашников Сергей", "Ситников Александр Викторович", "Коринская Лариса Гавриловна", "Угрюмов Анатолий Ефимович", "Фетисов Василий Сергеевич", and "Чугунов Александр Борисович".

При передаче задания специалист может взять его в работу или отказаться. При отказе заявка будет перенаправлена обратно.

Рис. 9. Отказ от выполнения работы

Информация о работе № 1090

Информация о прикрепленной заявке № 72

Статус заявки: В работе

Создатель:

ФИО

test test test

Путь к месту ошибки: Снимком

Вид ошибки: Сайт

Пояснение к ошибке: Тестовая

Переписка

Статус задания: В работе

Статус обновлен:

Действия

Комментарии

Передать

История


В работу

Завершить

Отложить и опубликовать

Отказаться

3.7 Завершение задания

Для завершения задания откройте параметры задания и нажмите кнопку **Заккрыть**, или нажмите знак  рядом с заданием в списке актуальных работ. Задание будет закрыто и перемещено в список завершенных заданий.

Список отображает все завершенные задания за выбранную дату. Нажмите кнопку **Завершено** для просмотра списка завершенных заданий.

На календаре будут подсвечены зеленым цветом даты, за которые работы выполнялись.

Рис. 10. Окно завершенных работ

Показать заявки

Создать задание

Профиль

Выход

Менеджер заданий

В работе

Отложено

Завершено

День

Месяц

Январь

2015

13

Наименование	00:00	01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
Работа тестовая																								

Выберите работу для просмотра истории по заданию.

Рис. 11. Окно просмотра истории завершенных работ

The screenshot shows a web application window titled "Информация о работе № 954". Inside, the task status is "Завершено" (Completed) in green. The last update is "2015-01-13 13:47:49". The description is "Работа тестовая" (Test work). There is a button labeled "История" (History) with a circular arrow icon. Below the button, there are two history entries, each in a separate box:

2014-12-22 12:51:27 - 2015-01-13 13:45:51
Добавлено автоматически

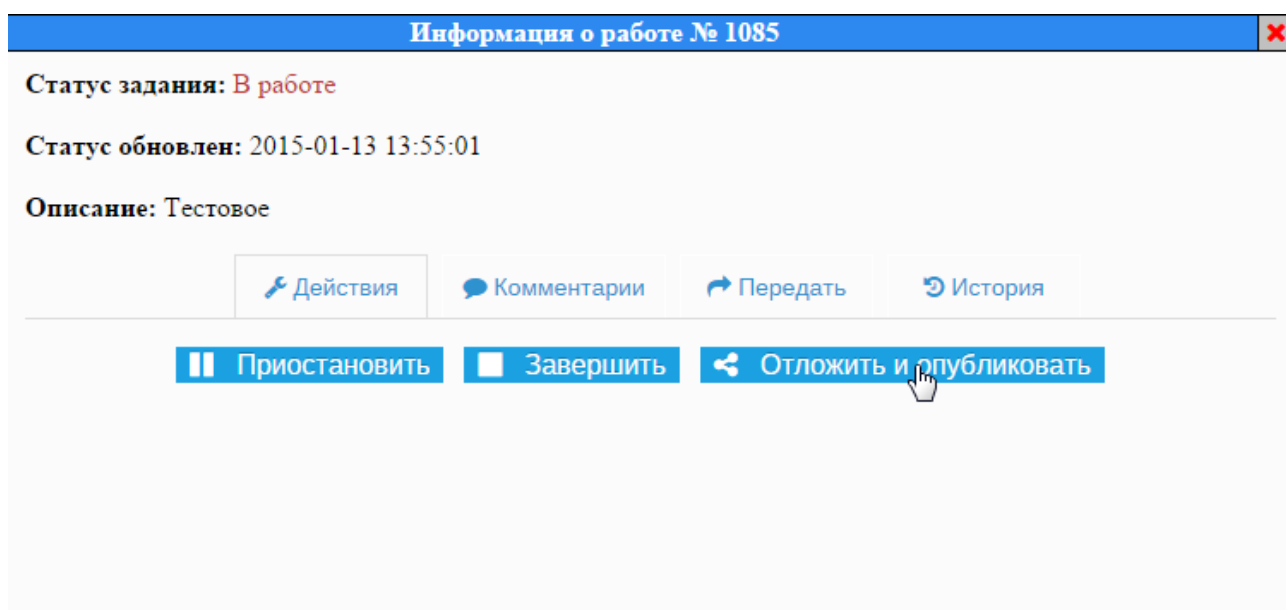
2015-01-13 13:45:54 - 2015-01-13 13:47:49
Добавлено автоматически

3.8 Публичные (отложенные) задания

Если задание по какой-либо причине не может быть выполнено специалистом, его можно сделать публичным. При этом оно будет доступно для выбора всем специалистам.

Для того чтобы добавить созданное задание в публичные нажмите кнопку **Отложить и опубликовать** в окне просмотра задания.

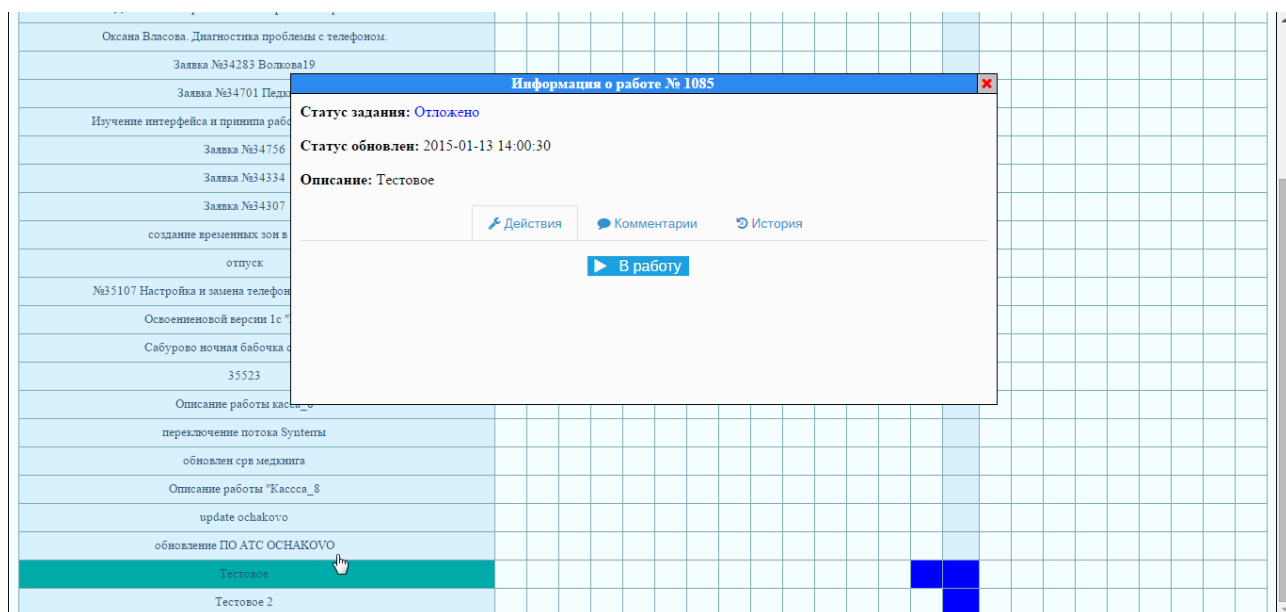
Рис. 12. Передача задания



Для того чтобы отобразить список всех отложенных заданий всех специалистов выберите пункт **Отложено**. При необходимости можно выбрать любое задание из списка и взять его в работу.

На календаре будут подсвечены синим цветом даты работ, которые уже были выполнены.

Рис. 13. Окно отложенных работ



Выберите задание, чтобы взять его в работу и нажмите кнопку **В работу**. Задание отобразится в окне актуальных заданий и автоматически будет запущено в работу.

ВНИМАНИЕ!

Предполагается, что с момента взятия отложенного задания в работу специалист приступил к ее выполнению! При этом если имеется другое запущенное задание, оно будет приостановлено.

Для приостановки выполнения работы нажмите кнопку .

3.9 Работа с заявками

Для перехода на форму просмотра заявок нажмите кнопку **Показать заявки** в главном меню приложения.

ВНИМАНИЕ!

При распределении заявок на специалиста, работа будет создана автоматически! При этом заявка будет прикреплена к работе.

Рис. 14. Заявки в работе

<div> <div>Показать задания</div> <div>Профиль</div> <div>Выход</div> <div>Менеджер заявок</div> </div>					
<div> <div>В работе</div> <div>На утверждении</div> <div>Закрытые</div> <div>Поиск</div> </div>					
№	Создатель	Специалист	Тип ошибки	Путь к месту ошибки	Дата создания
73	disp disp disp	disp disp disp	Программы	Мир электроники и техники	2015-01-13 14:26:22
71	Николаев Николай Николаевич	Козин Юрий Сергеевич	Сайт	Денко	2015-01-13 12:20:28
70	Николаев Николай Николаевич	Козин Юрий Сергеевич	Сайт	Бибирево	2015-01-13 12:10:46
68	test test test	Козин Юрий Сергеевич	Сайт	Склад	2015-01-12 17:13:35

После выполнения работы, к которой прикреплена заявка и закрытии ее, заявка будет перемещена в список **На утверждении** для ожидания подтверждения закрытия работы от пользователя, создавшего заявку.

Рис. 15. Работа с прикрепленной заявкой в менеджере заданий

Показать заявки

Создать задание

Профиль

Выход

Менеджер заданий

В работе

Отложено

Завершено

День

Месяц

Январь

2015

13

Наименование	00:00	01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
▶ ■ Работа над руководством																								
▶ ■ Тестовое																								
▶ ■ Тестовое 2																								
▶ ■ Тестовое																								
▶ ■ апарарп																								

Прикреплена заявка № 73

Прикреплена заявка № 73

После подтверждения закрытия заявка будет перемещена в список **Закрытые**.

Также в системе предусмотрена возможность поиска заявок. Для поиска выберите в меню **Поиск**.

Поиск может быть осуществлен по следующим параметрам:

- *Номер* – введите номер заявки.
- *Статус*;
- *Тип ошибки*;
- *Место ошибки*;
- *Специалист*;
- *Дата создания* – введите период создания заявок.

Задайте необходимые параметры и нажмите кнопку **Поиск** для поиска по заявкам.

Рис. 16. Поиск заданий

№	Создатель	Специалист	Тип ошибки	Путь к месту ошибки	Дата создания
73	disp disp disp	disp disp disp	Программы	Мир электроники и техники	2015-01-13 14:26:22
71	Николаев Николай Николаевич	Козин Юрий Сергеевич	Сайт	Денко	2015-01-13 12:20:28
70	Николаев Николай Николаевич	Козин Юрий Сергеевич	Сайт	Библирево	2015-01-13 12:10:46
68	test test test	Козин Юрий Сергеевич	Сайт	Склад	2015-01-12 17:13:35

3.10 Профиль

В окне **Профиль** пользователь может добавить любую контактную информацию о себе, такую как телефон, электронную почту и др. При этом информация будет доступна другим пользователям системы.

ПРИМЕЧАНИЕ

Желательно заполнить информацию для облегчения связи с Вами.

Рис. 17. Окно добавления информации о профиле

Профиль: Настройка

e-mail ▼

Телефон ▼

e-mail ▼

e-mail ▼

Телефон

Моб. телефон

icq

Внутренний телефон

Отдел

-

-

-


+

3.11 Мобильный вид веб-приложения

Для использования приложения при помощи мобильного устройства была реализована также мобильная версия веб-приложения.

Ее отличает более компактный вид и эргономичность при использовании на мобильных устройствах, функциональность при этом сохранена.

Рис. 18. Главное окно мобильной версии веб-приложения



Распределение Рабочих Ресурсов

В работе

Отложено

Завершено

День

Месяц

<<

Декабрь

▼

2014

>>

Наименование	Пн 1	Вт 2	Ср 3	Чт 4	Пт 5	Сб 6	Вс 7
Создание руководства...							