

# Система контроля выполнения заявок "Распределение рабочих ресурсов"

## Руководство для сотрудника

ver.1.2



ГУП ОЦ МДК  
2015 г.

## Оглавление

<b>1.</b>	<b>ВВЕДЕНИЕ .....</b>	<b>3</b>
1.1	НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА .....	3
1.2	НАЗНАЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ .....	3
<b>2.</b>	<b>ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ.....</b>	<b>4</b>
2.1	КОМПОНЕНТЫ СИСТЕМЫ.....	4
2.2	ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ.....	4
<b>3.</b>	<b>ВЕБ-ПРИЛОЖЕНИЕ .....</b>	<b>5</b>
3.1	ОПИСАНИЕ.....	5
3.2	ЗАПУСК ПРИЛОЖЕНИЯ.....	5
3.3	ГЛАВНОЕ ОКНО ПРИЛОЖЕНИЯ.....	6
3.4	ФОРМИРОВАНИЕ И ОТПРАВКА ЗАЯВКИ .....	7
3.5	ПОДТВЕРЖДЕНИЕ РЕШЕНИЯ ЗАЯВОК .....	8
3.6	ЗАКРЫТЫЕ ЗАЯВКИ .....	9
3.7	ПРОФИЛЬ .....	10
3.8	МОБИЛЬНЫЙ ВИД ВЕБ-ПРИЛОЖЕНИЯ .....	10

# 1. Введение

---

## 1.1 Назначение документа

Данный документ представляет собой руководство для сотрудников 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 *сотрудника* в системе:

- Создание заявки;
- Получение ответа;
- Просмотр поданных ранее заявок, оценка их состояния на текущий момент;

- 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.

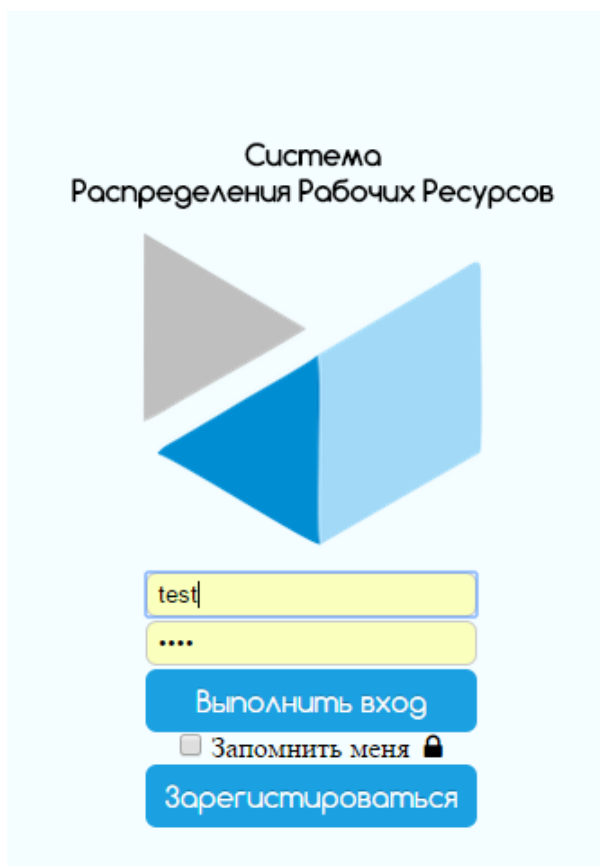
**ВНИМАНИЕ!**

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, blue, and light 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

Регистрация	
Логин	<input type="text"/>
Имя	<input type="text"/>
Фамилия	<input type="text"/>
Отчество	<input type="text"/>
Пароль	<input type="password"/>
Подтверждение	<input type="password"/>
Защита от дураков	<input type="text"/>
<input type="button" value="Зарегистрироваться"/>	


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

 Создать заявку Профиль Выход Менеджер заявок			
В работе    На утверждении    Закрытые			
№	Тип ошибки	Путь к месту ошибки	Дата создания
49	Сайт	Мир электроники и техники	2014-12-19 17:53:31.551

Главное окно приложения состоит из следующих частей:

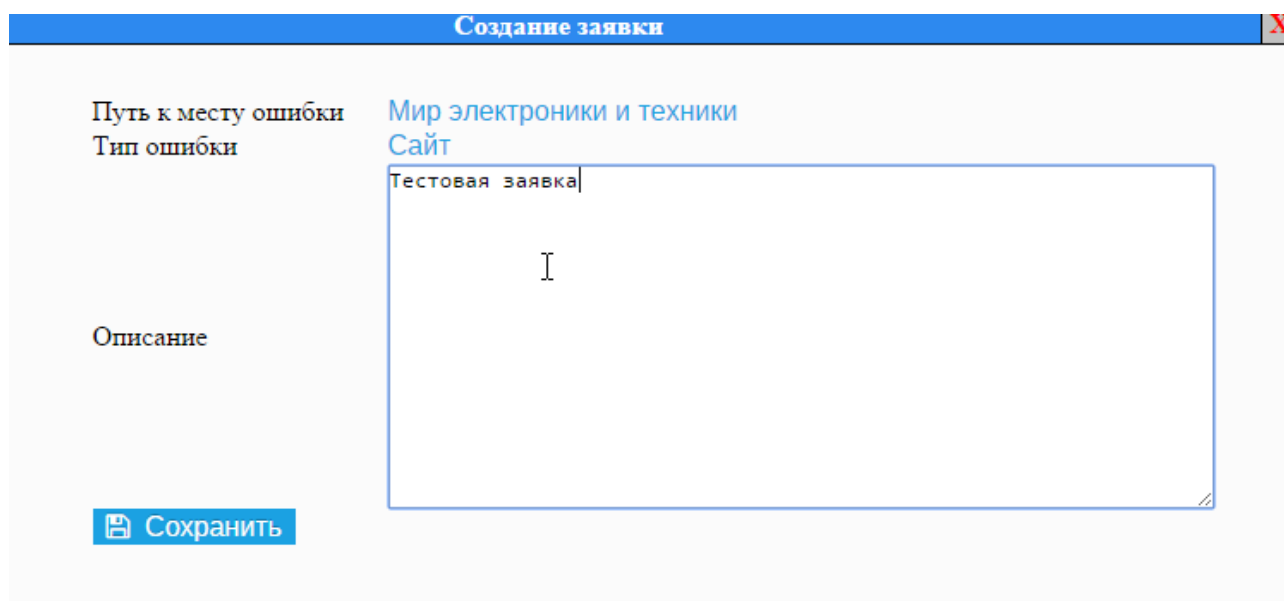
- *Главное меню* – элемент командного интерфейса для доступа к основным функциям приложения.
- *Списки заявок* – элемент командного интерфейса для просмотра списков заявок с различными статусами.
- *Окно заявок* – форма, отображающая список заявок.

## 3.4 Формирование и отправка заявки

Для информирования специалиста службы информационных технологий о неисправности в оборудовании или в программном обеспечении выполните следующую последовательность действий:

1. Нажмите кнопку **Создать заявку**.
2. В открывшемся окне выберите с помощью раскрывающегося списка **Путь к месту ошибки** месторасположение отдела или магазина, в котором замечена проблема.
3. В появившемся окне выберите в каталоге тип ошибки или похожий тип ошибки с помощью раскрывающегося списка.

Рис. 1. Работа с оформлением заявки



4. В поле **Описание** опишите в произвольной форме возникшую проблему.
5. После заполнения всех полей нажмите кнопку **Сохранить**.

**ПРИМЕЧАНИЕ**


После отправки заявки пройдет какое-то время до отклика специалиста. Возможно, в ходе исправления ошибки специалисту потребуется связаться с Вами.

## 3.5 Подтверждение решения заявок

Выберите пункт **В работе** для просмотра всего списка созданных заявок, находящихся в работе у специалистов.

При решении проблемы специалистом, заявка будет перемещена в список **На утверждении**.

Рис. 4. Заявка на утверждении

 <a href="#">Создать заявку</a> <a href="#">Профиль</a> <a href="#">Выход</a> <span>Менеджер заявок</span>			
<span>В работе</span> <span>На утверждении (1)</span> <span>Закрытые</span>			
№	Тип ошибки	Путь к месту ошибки	Дата создания
50	Сайт	Мир электроники и техники	2014-12-20 14:48:23.946



При появлении заявок в этом списке сотруднику, создавшему заявку, необходимо подтвердить ее решение.

Для этого откройте заявку и нажмите кнопку **Подтвердить закрытие**. Заявка будет перемещена в список **Закрытые**.

Если качество решения проблемы неудовлетворительное, нажмите кнопку **Отказать в подтверждении**. Заявка будет повторно открыта и будет перемещена в список **В работе**.

Воспользуйтесь кнопкой **Переписка** для отправки специалисту комментариев по заявке.

Рис. 5. Закрытие заявки

Информация о заявке № 50	
Состояние: Требуется подтверждения	
Путь к месту ошибки: Мир электроники и техники	
Тип ошибки: Сайт	
Пояснение к ошибке: Тестовая	
<a href="#">Переписка</a>	
<a href="#">Подтвердить закрытие</a>	
<a href="#">Отказать в подтверждении</a>	

## 3.6 Закрытые заявки

Отображает список всех решенных заявок. Нажмите кнопку **Закрытые** для просмотра списка.

Выберите заявку для просмотра истории по ней. Нажмите кнопку **Переписка** для просмотра истории переписок.

Рис. 6. Закрытая заявка

Информация о заявке № 50
Состояние: <b>Закрыта</b>
Путь к месту ошибки: Мир электроники и техники
Тип ошибки: Сайт
Пояснение к ошибке: Тестовая
Переписка (1)

## 3.7 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.

Рис. 7. Окно добавления информации о профиле

Профиль: Добавление	
e-mail	<input type="text"/>
Телефон	<input type="text"/>
e-mail	<input type="text"/>
e-mail	<input type="text"/>
Телефон	<input type="text"/>
Моб. телефон	<input type="text"/>
icq	<input type="text"/>
Внутренний телефон	<input type="text"/>
Отдел	<input type="text"/>

### ПРИМЕЧАНИЕ

Желательно заполнить информацию для облегчения связи с Вами сотрудников службы поддержки.

## 3.8 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. 8. 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...							