**Установка программы “Круиз”**

Программа “SupportOnline” устанавливается автоматически при запуске программы “Круиз”.

При запуске программа “Круиз”проверяет наличие каталога “SupportOnline” в установочном каталоге программы “Круиз” (локальный каталог). Локальный каталог расположен в папке пользователя: %AppData%\CRAT.Путь к локальному каталогу задан в реестре Windows -HKEY\_CURRENT\_USER\Software\CRAT-SUCCI параметр «DirLocal».

Если каталог “SupportOnline” отсутствует, то “Круиз” копирует её с сервера. Путь к каталогу на сервере задан в реестре Windows - HKEY\_CURRENT\_USER\Software\CRAT-SUCCI параметр «DirServer».

Если локальный каталог “SupportOnline” обнаружен, то программа “Круиз” сверяет дату изменения локального каталога, с датой изменения каталога расположенного на сервере. Если дата изменения каталога на сервере позднее, то локальные файлы программы и настроек удаляются и заново копируется с сервера.

При копировании каталога “SupportOnline” происходит копирование файлов необходимых для работы программы и создается ярлык «Тех. Поддержка онлайн» на рабочем столе пользователя. Также происходит запись необходимых переменных в реестр Windowsв раздел HKEY\_CURRENT\_USER\Software\CRAT-SUCCI из файла localSetting.ini .

**Запуск Программы “SupportOnline”**

Запуск программы “SupportOnline” осуществляется следующими способами.

1. Пункт «тех.поддержка» в верхнем меню программы “Круиз”.
2. Запуск ярлыка «Тех. Поддержка онлайн».
3. Запуск файла ClaimsToSupportSwing.jar в локальной папке “Круиз”.

При запуске программа “SupportOnline” применяет следующие настройки:

1. Тип обращений из локального файла ListError.txt;
2. набор переменных из редактора реестра Windows (переменные описаны ниже).

**Работа пользователя с программой “SupportOnline”**

1. Оператор выбирает тип обращения из списка (расположен в левой части формы), по умолчанию выбрана верхняя строка
2. Если оператор отправляет обращение от имени другого пользователя, то редактируется поле «Пользователь». В поле вносятся данные в формате Фамилия И.О.. По умолчанию данное поле заполняется из реестра Windows - HKEY\_CURRENT\_USER\Software\CRAT-SUCCI параметр «UserName» .
3. Оператор указывает описание ошибки/обращения в поле справа.
4. Оператор отправляет сообщение путем нажатия кнопки «Отправить заявку».
5. Оператор запускает программу “Teamviewer” путем нажатия кнопки «ответить тех.поддержке».

**Работа программы “SupportOnline”**

1. Программа берет введенные пользователем данные;
2. проверяет наличие введенного пользователя в базе данных если пользователь введен неправильно, то вставляется пользователь по умолчанию;
3. Программа берет ip-адрес данного компьютера;
4. Программа формирует сообщение в виде:

**"ФИО:"**+ФИО пользователя  
**"Тел:"**+Телефон пользователя  
**"IP:"**+ip-адрес  
**"e-mail:"**+ email пользователя   
**"TeamViewer/AnyDesk:"**

текст сообщения;

1. программа отправляет данное сообщение на адрес указанный в параметре «EmailTo» реестраWindows;
2. Программа записывает данное сообщение в локальный файл ListClaim.txt;
3. программа выдает пользователю сообщение об удачной отправке или об ошибке отправки письма.

**Фиксация ошибок**

При обнаружении ошибки программа создает текстовый файл «Пользователь дата время » и записывает в него описание данной ошибки, выданное программой. Данный файл сохраняется в папке**«error».**

**Тестирование программы**

Тестирование программы осуществляется при нажатии пункта меню «для администраторов». Запись результатов тестированияосуществляется в файл test.txt .

**Список файлов необходимых для работы программы.**

1. Activation.jar
2. ClaimsToSupportSwing.jar
3. deploy.jar
4. javax.mail.jar
5. mail.jar
6. mysql-connector-java-5.0.5.jar
7. org.apache.commons.io.jar
8. smtp-1.6.2.jar
9. ListClaim.txt
10. ListError.txt
11. localSetting.ini
12. TeamViewerQS.exe
13. Help.html

**Список переменных реестра Windows.**

1. dBName - база данных, откуда берется пользователь.
2. DirLocal - локальная папка установки программы «Круиз».
3. DirServer - путь к серверу, откуда копируется папка “SupportOnline” .
4. Email - емайл пользователя по умолчанию.
5. EmailFrom - емайл отправки сообщения.
6. EmailTo – адрес сообщения
7. mailSmtpAuth – настройка аутентификации smtp
8. mailSmtpHost – host smtp
9. mailSmtpPort - port smtp
10. mailSmtpStarttlsEnable - настройка smtp
11. password - пароль к почтовому ящику.
12. passwordDB- пароль к базе данных
13. Phone - телефон пользователя по умолчанию.
14. Port – порт подключения к базе данных.
15. Server– сервер базы данных.
16. userDataBase– пользователь базы данных.
17. UserName - имя пользователя по умолчанию .

**Типы обращений**

1. Программное обеспечение ( ошибки, настройка)
2. Подпись электронная ( ошибки, настройка)
3. Компьютер не печатает
4. Картридж заказать
5. Почта электронная не работает
6. Телефон не работает
7. Круиз ( ошибки, настройка)
8. Сайт палаты
9. Другое
10. Сопровождение мероприятий
11. Заказ новой техники
12. Подготовка презентации
13. Настройка нового рабочего места
14. Перемещение оборудования