

**ООО «НИИ СОКБ»**

# **АИС SafeTechnologies**

---

**АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА  
«ПОРТАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ»**

**Руководство администратора**

**Листов 127**

## АННОТАЦИЯ

Настоящий документ является руководством для пользователей автоматизированной информационной системы «Портал технической поддержки» (далее – Система, ПТП) с ролью «Администратор» (далее – администратор).

В разделе «Назначение системы» указаны сведения о назначении Системы и информация, описывающая функций Системы для ее эксплуатации.

В разделе «Условия использования Системы» указаны условия, необходимые для функционирования Системы.

В разделе «Работа Системы» дано описание интерфейса и возможностей Системы.

Указана последовательность действий администратора, обеспечивающих:

- авторизацию в Системе;
- работу с организациями в Системе
- работу с контактами в Системе
- работу с договорами в Системе
- работу с продуктами в Системе
- работу с командами и отчетами в Системе
- работу администратора, в том числе:
  - работу со списками значений;
  - работу с пользователями;
  - настройку уведомлений;
  - работу с центрами тех. поддержки;
  - работу с приоритетами заявок;
  - работу со справочником SLA;
  - работу с документацией
  - работу с производственным календарем;
- формирование отчетов.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1</b>	<b>НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ.....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>РАБОТА СИСТЕМЫ .....</b>	<b>5</b>
3.1	Основные термины и определения .....	5
3.2	Описание пользовательского интерфейса.....	7
3.2.1	Основные экранные кнопки и их назначение.....	7
3.2.2	Пиктограммы и их назначение.....	19
3.2.3	Навигационная строка.....	21
3.2.4	Поля с выбором значений из выпадающего списка (поля с выпадающим списком) .....	22
3.2.5	Поле даты .....	23
3.2.5.1	Порядок выбора необходимой даты, используя календарь	23
3.2.6	Панель поиска .....	25
3.2.7	Панели для работы с отчетами.....	28
3.2.8	Строка заголовков .....	31
3.2.9	Соглашение об уровне предоставления услуги (SLA) .....	33
3.3	Дополнительные команды при работе с записями Системы .....	34
3.3.1	Команда «Выбрать столбцы» .....	36
3.3.2	Команда «Фильтр» .....	40
3.3.3	Команда «Сортировка» .....	43
3.3.4	Команда «Контрольная точка».....	46
3.3.5	Команда «Отметить» .....	48
3.3.6	Команда «Вычислить» .....	52
3.3.7	Команда «Агрегация» .....	54
3.3.8	Команда «Диаграмма» .....	56
3.3.9	Команда «Ретроспектива» .....	58
3.3.10	Команда «Сохранить отчет».....	60
3.3.11	Команда «Сбросить» .....	61
3.3.12	Команда «Помощь» .....	62
3.3.13	Команда «Выгрузить» .....	62
3.4	Основная рабочая область .....	64
3.4.1	Главное меню Системы. ....	65
3.4.2	Вкладка «Главная» .....	66
3.4.3	Вкладка «Организации».....	67
3.4.4	Вкладка «Контакты» .....	69
3.4.5	Вкладка «Заявки» .....	70

3.4.6	Вкладка «Договоры» .....	72	
3.4.7	Вкладка «Продукты» .....	74	
3.4.8	Вкладка «Отчеты» .....	75	
3.4.9	Вкладка «Администрирование» .....	76	
3.5	Основные процедуры работы с Порталом технической поддержки .....		76
3.5.1	Авторизация в Системе .....	76	
3.5.2	Работа с организациями .....	78	
3.5.3	Работа с контактами .....	78	
3.5.4	Работа с договорами .....	79	
3.5.5	Работа с продуктами .....	79	
3.5.6	Работа с заявками .....	79	
3.5.7	Использование предварительно настроенных отчетов, доступных администратору в Системе .....	80	
3.5.7.1	Отчет «Окончание действия договоров» .....	81	
3.5.7.2	Отчет «Продукты и Договоры» .....	82	
3.5.7.3	Отчет «Заявки за период» .....	84	
3.5.7.4	Отчет «Заявки по организациям» .....	87	
3.5.7.5	Отчет «Активность пользователя» .....	89	
3.5.7.6	Отчет «Выполнение SLA заявок» .....	92	
3.5.7.7	Отчет по заявкам .....	94	
3.5.8	Администрирование Системы .....	95	
3.5.8.1	Раздел «Значения» .....	96	
3.5.8.2	Раздел «Пользователи» .....	101	
3.5.8.3	Раздел «Настройка уведомлений» .....	108	
3.5.8.4	Раздел «Центры тех. поддержки» .....	110	
3.5.8.5	Раздел «Приоритеты заявок» .....	115	
3.5.8.6	Раздел «Уровни SLA» .....	117	
3.5.8.7	Раздел «Документация» .....	120	
3.5.8.8	Раздел «Производственный календарь» .....	126	

## 1 НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ

Целевым назначением АИС ПТП является автоматизация процессов оказания услуг технической и методической поддержки в деятельности сервисных подразделений организаций и компаний.

## 2 УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ

Конфигурация компьютеров на клиентских местах для надежной работы должна соответствовать минимально необходимым требованиям для установки операционной системы MS Windows 7 и выше:

- 32-разрядный (x86) или 64-разрядный (x64) процессор с тактовой частотой 1 гигагерц или выше;
- 1 гигабайт (ГБ) (для 32-разрядной системы) или 2 ГБ (для 64-разрядной системы) оперативной памяти;
- 16 ГБ (для 32-разрядной системы) или 20 ГБ (для 64-разрядной системы) пространства на жестком диске;
- программное обеспечение рабочих станций администраторов: операционная система Windows 7 и выше;
- пакет Microsoft Office;
- поддерживаемые интернет-браузеры: MS Internet Explorer версии 11 или новее<sup>1</sup>, Google Chrome версии 56, Mozilla Firefox версии 32 или новее.

## 3 РАБОТА СИСТЕМЫ

Работа администратора с Системой ведется через один из перечисленных выше интернет-браузеров.

Адрес размещения Системы в сети Интернет:  
<https://service.domainname.ru>

### 3.1 Основные термины и определения

В данном разделе даны определения основных терминов и понятий, используемых в настоящем документе (Таблица 1).

*Таблица 1*

---

<sup>1</sup> Технические ограничения: применение MS Internet Explorer не гарантирует работу всех опций ПТП.

Таблица 1. Термины и определения

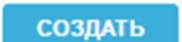
## 3.2 Описание пользовательского интерфейса

В данном разделе представлено описание пользовательского интерфейса Системы.

### 3.2.1 Основные экранные кнопки и их назначение

В данном пункте представлено описание внешнего вида встречающихся в Системе экранных кнопок, их назначение, а также указаны экранные формы, на которых они встречаются <b>(Внешний вид</b>	<b>Назначение</b>	<b>Где встречается</b>
	Иницирует процесс создания новой организации	Вкладка «Организации»
 	Иницирует процесс создания нового контакта	Вкладка «Контакты», Экранная форма «Организация»
 	Иницирует процесс создания нового договора	Вкладка «Договоры», Экранная форма «Организация»
	Иницирует процесс создания новой заявки	Вкладка «Заявки»

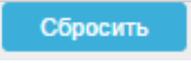
<p>В данном пункте представлено описание внешнего вида встречающихся в Системе экранных кнопок, их назначение, а также указаны экранные формы, на которых они встречаются <b>(Внешний вид</b></p>	<p><b>Назначение</b></p>	<p><b>Где встречается</b></p>
	<p>Иницирует процесс создания нового продукта</p>	<p>Вкладка «Продукты»</p>
	<p>Иницирует процесс создания нового пользователя</p>	<p>Экранная форма «Пользователи»</p>
	<p>Иницирует процесс создания нового значения, нового вендора, нового центра тех. поддержки, нового уровня SLA, нового документа</p>	<p>Экранные формы: «Списки значений», «Вендоры», «Центры тех. поддержки», «SLA», «Документация»</p>
	<p>Иницирует процесс создания следующего продукта, следующего значения,</p>	<p>Экранные формы: «Продукт», «Значение»</p>
	<p>Иницирует процесс добавления продукта в договор</p>	<p>Экранная форма «Договор»</p>
	<p>Иницирует процесс добавления файла в договор</p>	<p>Экранная форма «Договор»</p>

<p>В данном пункте представлено описание внешнего вида встречающихся в Системе экранных кнопок, их назначение, а также указаны экранные формы, на которых они встречаются <b>(Внешний вид</b></p>	<p><b>Назначение</b></p>	<p><b>Где встречается</b></p>
	<p>Иницирует процесс добавления следующего продукта в договор</p>	<p>Экранная форма «Продукт»</p>
	<p>Завершает процесс добавления продукта в договор</p>	<p>Экранная форма «Продукт»</p>
	<p>Завершает процесс создания организации, контакта, договора, продукта, пользователя, файла, значения, вендора, центра тех. поддержки, уровня SLA, документа</p>	<p>Экранные формы: «Организация», «Контакт», «Договор», «Продукт», «Пользователь», «Файл», «Значение», «Вендор», «Центр тех. поддержки», «Уровень SLA», «Документ»</p>
	<p>Завершает процесс создания новой заявки</p>	<p>Экранная форма «Новая заявка – Шаг 4»</p>
	<p>Закрывает экранную форму без сохранения внесенных изменений</p>	<p>Экранные формы: «Организация», «Контакт», «Договор», «Продукт», «Пользователь», «Связанная с заявкой дополнительная информация», «Новая заявка –</p>

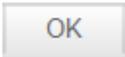
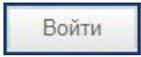
<p>В данном пункте представлено описание внешнего вида встречающихся в Системе экранных кнопок, их назначение, а также указаны экранные формы, на которых они встречаются <b>(Внешний вид</b></p>	<p><b>Назначение</b></p>	<p><b>Где встречается</b></p>
		<p>Шаг 1», «Новая заявка – Шаг 2», «Новая заявка – Шаг 3», «Новая заявка – Шаг 4», «Подробности заявки», «Изменение заявки», «Сообщение к заявке», «Скрытое сообщение к заявке», «Файл», «Утверждение / приостановка договора», «Копировать контакт», «Значение», «Настройка уведомлений», «Вендор», «Центр тех. поддержки», «Приоритет заявки», «Уровень SLA», «Документ»</p>
	<p>Завершает работу с экранной формой с сохранением внесенных изменений</p>	<p>Экранные формы: «Организация», «Подробности заявки», «Контакт», «Договор», «Продукт», «Пользователь», «Изменение заявки», «Связанная с заявкой дополнительная информация», «Значение», «Настройка уведомлений», «Вендор», «Центр тех.</p>

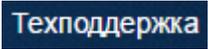
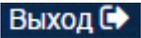
<p>В данном пункте представлено описание внешнего вида встречающихся в Системе экранных кнопок, их назначение, а также указаны экранные формы, на которых они встречаются <b>(Внешний вид</b></p>	<p><b>Назначение</b></p>	<p><b>Где встречается</b></p>
		<p>поддержки», «Приоритет заявки», «Уровень SLA», «Документ»</p>
	<p>Иницирует процесс удаления записи в Системе</p>	<p>Экранные формы: «Организация», «Подробности заявки», «Контакт», «Договор», «Продукт», «Пользователь», «Подробности заявки», «Связанная с заявкой дополнительная информация», «Значение», «Вендор», «Центр тех. поддержки», «Уровень SLA», «Документ»</p>
	<p>Иницирует поиск по введенному критерию в Поле поиска</p>	<p>Вкладки: «Организации», «Контакты», «Заявки», «Договоры», «Продукты»</p>
	<p>Иницирует переход на следующий этап при создании заявки</p>	<p>Экранные формы: «Новая заявка – Шаг 1», «Новая заявка – Шаг 2», «Новая заявка – Шаг 3»</p>

<p>В данном пункте представлено описание внешнего вида встречающихся в Системе экранных кнопок, их назначение, а также указаны экранные формы, на которых они встречаются <b>(Внешний вид</b></p>	<p><b>Назначение</b></p>	<p><b>Где встречается</b></p>
	<p>Иницирует переход на предыдущий этап при создании заявки</p>	<p>Экранные формы: «Новая заявка – Шаг 2», «Новая заявка – Шаг 3», «Новая заявка – Шаг 4»</p>
	<p>Иницирует открытие экранной формы «Связанная с заявкой дополнительная информация»</p>	<p>Экранная форма «Подробности заявки»</p>
	<p>Иницирует добавление новой строки для ввода информации о связанной заявке</p>	<p>Экранная форма «Связанная с заявкой дополнительная информация»</p>
	<p>Завершает работу с экранной формой с сохранением внесенных изменений, без отправки уведомления</p>	<p>Экранные формы: «Сообщение к заявке», «Скрытое сообщение к заявке»</p>
	<p>Завершает работу с экранной формой с сохранением внесенных изменений, с отправкой уведомления</p>	<p>Экранная форма «Сообщение к заявке»</p>

<p>В данном пункте представлено описание внешнего вида встречающихся в Системе экранных кнопок, их назначение, а также указаны экранные формы, на которых они встречаются <b>(Внешний вид</b></p>	<p><b>Назначение</b></p>	<p><b>Где встречается</b></p>
	<p>Иницирует выполнение команды или применяет выполненные настройки в отчете</p>	<p>Окна дополнительных команд, Экранные формы предварительно настроенных отчетов</p>
	<p>Иницирует сброс настроек параметров отчета</p>	<p>Предварительно настроенные отчеты на вкладке «Отчеты»</p>
	<p>Иницирует процесс создания копии контакта</p>	<p>Экранная форма «Контакт»</p>
	<p>Завершает создание копии контакта</p>	<p>Экранная форма «Копировать контакт»</p>
	<p>Иницирует открытие экранной формы «Организация»</p>	<p>Экранная форма «Подробности заявки»</p>
	<p>Иницирует открытие экранной формы «Договор»</p>	<p>Экранная форма «Подробности заявки»</p>
	<p>Иницирует открытие экранной формы «Контакт»</p>	<p>Экранная форма «Подробности заявки»</p>

<p>В данном пункте представлено описание внешнего вида встречающихся в Системе экранных кнопок, их назначение, а также указаны экранные формы, на которых они встречаются <b>(Внешний вид</b></p>	<p><b>Назначение</b></p>	<p><b>Где встречается</b></p>
<p></p>	<p>Иницирует процесс создания запроса на приостановку договора</p>	<p>Экранная форма «Договор»</p>
<p></p>	<p>Иницирует процесс создания запроса на утверждение договора</p>	<p>Экранные формы: «Договор», «Утверждение / приостановка договора»</p>
<p></p>	<p>Иницирует и завершает процесс изменения состояния договора в Системе</p>	<p>Экранные формы: «Договор», «Утверждение / приостановка договора»</p>
<p></p>	<p>Иницирует и завершает процесс изменения состояния договора в Системе</p>	<p>Экранные формы: «Договор», «Утверждение / приостановка договора»</p>
<p></p>	<p>Иницирует и завершает процесс изменения состояния договора в Системе</p>	<p>Экранные формы: «Договор», «Утверждение / приостановка договора»</p>
<p></p>	<p>Иницирует процесс выбора файла для загрузки в Систему</p>	<p>Экранные формы: «Новая заявка – Шаг 4», «Сообщение к заявке», «Скрытое сообщение к заявке», «Файл», «Документ»</p>

<p>В данном пункте представлено описание внешнего вида встречающихся в Системе экранных кнопок, их назначение, а также указаны экранные формы, на которых они встречаются <b>(Внешний вид</b></p>	<p><b>Назначение</b></p>	<p><b>Где встречается</b></p>
	<p>Осуществляет переход на экранную форму с детализацией данных</p>	<p>Вкладки: «Главная», «Организации», «Контакты», «Заявки», «Договоры», «Продукты»</p>
	<p>Позволяет выбрать одну опцию (пункт) из predetermined набора (группы)</p>	<p>Дополнительные команды при работе с записями Системы</p>
	<p>Подтверждает действие</p>	<p>Выпадающее окно «Подтвердите действие на service.domainname.ru»</p>
	<p>Отменяет действие</p>	<p>Выпадающее окно «Подтвердите действие на service.domainname.ru»</p>
	<p>Иницирует вход в Систему</p>	<p>Страница авторизации в Системе, Страница ошибки авторизации в Системе</p>

<p>В данном пункте представлено описание внешнего вида встречающихся в Системе экранных кнопок, их назначение, а также указаны экранные формы, на которых они встречаются <b>(Внешний вид</b></p>	<p><b>Назначение</b></p>	<p><b>Где встречается</b></p>
	<p>Иницирует процесс создания новой заявки, по вопросам, связанным с работой ПТП</p>	<p>Основная рабочая область Системы</p>
	<p>Иницирует выход из Системы</p>	<p>Основная рабочая область Системы</p>

Таблица

2

).

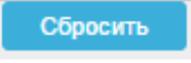
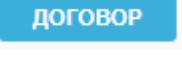
Активация назначения производится щелчком по соответствующей экранной кнопке.

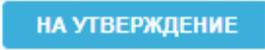
Внешний вид	Назначение	Где встречается
	<p>Иницирует процесс создания новой организации</p>	<p>Вкладка «Организации»</p>
 	<p>Иницирует процесс создания нового контакта</p>	<p>Вкладка «Контакты», Экранная форма «Организация»</p>

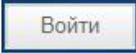
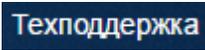
Внешний вид	Назначение	Где встречается
<p></p> <p></p>	Иницирует процесс создания нового договора	Вкладка «Договоры», Экранная форма «Организация»
<p></p>	Иницирует процесс создания новой заявки	Вкладка «Заявки»
<p></p>	Иницирует процесс создания нового продукта	Вкладка «Продукты»
<p></p>	Иницирует процесс создания нового пользователя	Экранная форма «Пользователи»
<p></p>	Иницирует процесс создания нового значения, нового вендора, нового центра тех. поддержки, нового уровня SLA, нового документа	Экранные формы: «Списки значений», «Вендоры», «Центры тех. поддержки», «SLA», «Документация»
<p></p>	Иницирует процесс создания следующего продукта, следующего значения,	Экранные формы: «Продукт», «Значение»
<p></p>	Иницирует процесс добавления продукта в договор	Экранная форма «Договор»
<p></p>	Иницирует процесс добавления файла в договор	Экранная форма «Договор»
<p></p>	Иницирует процесс добавления следующего продукта в договор	Экранная форма «Продукт»
<p></p>	Завершает процесс добавления продукта в договор	Экранная форма «Продукт»

Внешний вид	Назначение	Где встречается
	Завершает процесс создания организации, контакта, договора, продукта, пользователя, файла, значения, вендора, центра тех. поддержки, уровня SLA, документа	Экранные формы: «Организация», «Контакт», «Договор», «Продукт», «Пользователь», «Файл», «Значение», «Вендор», «Центр тех. поддержки», «Уровень SLA», «Документ»
	Завершает процесс создания новой заявки	Экранная форма «Новая заявка – Шаг 4»
	Закрывает экранную форму без сохранения внесенных изменений	Экранные формы: «Организация», «Контакт», «Договор», «Продукт», «Пользователь», «Связанная с заявкой дополнительная информация», «Новая заявка – Шаг 1», «Новая заявка – Шаг 2», «Новая заявка – Шаг 3», «Новая заявка – Шаг 4», «Подробности заявки», «Изменение заявки», «Сообщение к заявке», «Скрытое сообщение к заявке», «Файл», «Утверждение / приостановка договора», «Копировать контакт», «Значение», «Настройка уведомлений», «Вендор», «Центр тех. поддержки», «Приоритет заявки», «Уровень SLA», «Документ»
	Завершает работу с экранной формой с сохранением внесенных изменений	Экранные формы: «Организация», «Подробности заявки», «Контакт», «Договор», «Продукт», «Пользователь», «Изменение заявки», «Связанная

Внешний вид	Назначение	Где встречается
		с заявкой дополнительная информация», «Значение», «Настройка уведомлений», «Вендор», «Центр тех. поддержки», «Приоритет заявки», «Уровень SLA», «Документ»
	Иницирует процесс удаления записи в Системе	Экранные формы: «Организация», «Подробности заявки», «Контакт», «Договор», «Продукт», «Пользователь», «Подробности заявки», «Связанная с заявкой дополнительная информация», «Значение», «Вендор», «Центр тех. поддержки», «Уровень SLA», «Документ»
	Иницирует поиск по введенному критерию в Поле поиска	Вкладки: «Организации», «Контакты», «Заявки», «Договоры», «Продукты»
	Иницирует переход на следующий этап при создании заявки	Экранные формы: «Новая заявка – Шаг 1», «Новая заявка – Шаг 2», «Новая заявка – Шаг 3»
	Иницирует переход на предыдущий этап при создании заявки	Экранные формы: «Новая заявка – Шаг 2», «Новая заявка – Шаг 3», «Новая заявка – Шаг 4»
	Иницирует открытие экранной формы «Связанная с заявкой дополнительная информация»	Экранная форма «Подробности заявки»
	Иницирует добавление новой строки для ввода информации о связанной заявке	Экранная форма «Связанная с заявкой дополнительная информация»

Внешний вид	Назначение	Где встречается
	Завершает работу с экранной формой с сохранением внесенных изменений, без отправки уведомления	Экранные формы: «Сообщение к заявке», «Скрытое сообщение к заявке»
	Завершает работу с экранной формой с сохранением внесенных изменений, с отправкой уведомления	Экранная форма «Сообщение к заявке»
	Иницирует выполнение команды или применяет выполненные настройки в отчете	Окна дополнительных команд, Экранные формы предварительно настроенных отчетов
	Иницирует сброс настроек параметров отчета	Предварительно настроенные отчеты на вкладке «Отчеты»
	Иницирует процесс создания копии контакта	Экранная форма «Контакт»
	Завершает создание копии контакта	Экранная форма «Копировать контакт»
	Иницирует открытие экранной формы «Организация»	Экранная форма «Подробности заявки»
	Иницирует открытие экранной формы «Договор»	Экранная форма «Подробности заявки»
	Иницирует открытие экранной формы «Контакт»	Экранная форма «Подробности заявки»
	Иницирует процесс создания запроса на приостановку договора	Экранная форма «Договор»

Внешний вид	Назначение	Где встречается
	Иницирует процесс создания запроса на утверждение договора	Экранные формы: «Договор», «Утверждение / приостановка договора»
	Иницирует и завершает процесс изменения состояния договора в Системе	Экранные формы: «Договор», «Утверждение / приостановка договора»
	Иницирует и завершает процесс изменения состояния договора в Системе	Экранные формы: «Договор», «Утверждение / приостановка договора»
	Иницирует и завершает процесс изменения состояния договора в Системе	Экранные формы: «Договор», «Утверждение / приостановка договора»
	Иницирует процесс выбора файла для загрузки в Систему	Экранные формы: «Новая заявка – Шаг 4», «Сообщение к заявке», «Скрытое сообщение к заявке», «Файл», «Документ»
	Осуществляет переход на экранную форму с детализацией данных	Вкладки: «Главная», «Организации», «Контакты», «Заявки», «Договоры», «Продукты»
	Позволяет выбрать одну опцию (пункт) из predetermined набора (группы)	Дополнительные команды при работе с записями Системы
	Подтверждает действие	Выпадающее окно «Подтвердите действие на service.domainname.ru»
	Отменяет действие	Выпадающее окно «Подтвердите действие на service.domainname.ru»

Внешний вид	Назначение	Где встречается
	Иницирует вход в Систему	Страница авторизации в Системе, Страница ошибки авторизации в Системе
	Иницирует процесс создания новой заявки, по вопросам, связанным с работой ПТП	Основная рабочая область Системы
	Иницирует выход из Системы	Основная рабочая область Системы

*Таблица 2. Основные экранные кнопки и их назначение*

### 3.2.2 Пиктограммы и их назначение

В данном пункте описан внешний вид встречающихся в Системе пиктограмм, их название и назначение, а также указаны экранные формы, на которых они встречаются (Таблица 3).

Активация назначения производится щелчком по соответствующей пиктограмме.

Вид	Название	Назначение	Где встречается
	Выпадающий список	Раскрывает окно со списком доступных вариантов для выбора	На экранных формах во вкладках: «Организации», «Контакты», «Заявки», «Договоры», «Продукты»
	Календарь	Раскрывает окно с календарем для выбора даты	Поле ввода даты
	Поиск	Вызывает выпадающий список для выбора уточняющих параметров поиска	Вкладки: «Организации», «Контакты», «Заявки», «Договоры», «Продукты»
	Восстановить	Возврат к последней примененной конфигурации	Дополнительное окно с составом отображаемых и скрытых атрибутов записи (Рисунок 29)

Вид	Название	Назначение	Где встречается
		отображаемых атрибутов записи	
	Добавить всё	Добавить к числу отображаемых значений все возможные варианты	Дополнительное окно с составом отображаемых и скрытых атрибутов записи (Рисунок 29)
	Добавить	Добавить к числу отображаемых значений выделенный вариант	Дополнительное окно с составом отображаемых и скрытых атрибутов записи (Рисунок 29).
	Убрать	Убрать из числа отображаемых значений выделенный вариант	Дополнительное окно с составом отображаемых и скрытых атрибутов записи (Рисунок 29).
	Убрать всё	Убрать из числа отображаемых значений все возможные варианты	Дополнительное окно с составом отображаемых и скрытых атрибутов записи (Рисунок 29).
	В начало	Отображать столбец выделенного атрибута в Таблице записей самой первой (крайней слева)	Дополнительное окно с составом отображаемых и скрытых атрибутов записи (Рисунок 29)
	Вверх	Отображать столбец выделенного атрибута в Таблице записей левее на одну позицию	Дополнительное окно с составом отображаемых и скрытых атрибутов записи (Рисунок 29)
	Вниз	Отображать столбец выделенного атрибута в Таблице записей правее на одну позицию	Дополнительное окно с составом отображаемых и скрытых атрибутов записи (Рисунок 29)
	В конец	Отображать столбец выделенного атрибута в Таблице записей самой последней (крайней справа)	Дополнительное окно с составом отображаемых и скрытых атрибутов записи (Рисунок 29)
	Выбрать	Добавление к данным записи сведений	Форма добавления сведений
	Раскрыть список	Раскрыть записи об атрибуте в полном виде	В признаке наличия условий фильтрации

Вид	Название	Назначение	Где встречается
	Свернуть список	Свернуть записи об атрибуте из полного вида	В признаке наличия условий фильтрации
 или <Предыдущ.	Предыдущие	Переход к предыдущим записям на экранной форме	Кнопка отображается только тогда, когда количество записей на экранной форме больше количества указанного в поле «Строки»
 или Следующ. >	Следующие	Переход к следующим записям на экранной форме	Кнопка отображается только тогда, когда количество записей на экранной форме больше количества указанного в поле «Строки»
	Настроить	Доступ к выпадающему списку дополнительных команд и настроек	Вкладки: «Организации», «Контакты», «Заявки», «Договоры», «Продукты», Экранные формы предварительно настроенных отчетов

*Таблица 3. Пиктограммы и их назначение*

### 3.2.3 Навигационная строка

Навигационная строка предназначена для упрощения ориентации на ПТП и указывает конкретное местонахождение администратора в Системе на текущий момент времени (на местонахождение ссылается последний элемент навигационной строки).

Элементы, составляющие навигационную строку, представляют собой гиперссылки, что дает возможность в один щелчок переместиться на любой вышестоящий (родительский) уровень (Рисунок 1).



*Рисунок 1. Навигационная строка*

### 3.2.4 Поля с выбором значений из выпадающего списка (поля с выпадающим списком)

Поля этого типа имеют выпадающий список допустимых значений (Рисунок 2).

ГЛАВНАЯ > ЗАЯВКИ > НОВАЯ ЗАЯВКА - ШАГ 1

ШАГ 1

\*Тип работ: - выберите -

\*Наименование заказчика: НИИ СОКБ - внутренние пользователи

\*Контакт \Ф.И.О.: - выберите -

\*e-mail:

Должность:

Контактный телефон:

Иной способ связи:

Примечание:

*Рисунок 2. Поля с выбором значения из выпадающего списка*

Для выбора значения в поле с выпадающим списком необходимо:

- вызвать выпадающий список значений поля левым щелчком по пиктограмме ;
- непосредственно под полем отобразится список значений в виде строк (Рисунок 3);

**Рисунок 3. Выпадающий список**

- выбрать подходящее значение из списка щелчком по нужной строке;
- выбранное значение отобразится в окне (Рисунок 4).

**Рисунок 4. Выбранное значение**

### 3.2.5 Поле даты

Поле для указания даты в Системе выглядит следующим образом (Рисунок 5).



**Рисунок 5. Поле указания даты**

Данные в поле этого типа можно ввести двумя способами:

- указать дату в поле непосредственно в формате ДД.ММ.ГГГГ (для завершения ввода достаточно вывести курсор мыши из Поля даты и щелкнуть левой кнопкой мыши в любом месте рабочей области, свободном от экранных кнопок);
- выбрать необходимую дату из календаря.

#### 3.2.5.1 Порядок выбора необходимой даты, используя календарь

Для выбора необходимой даты из календаря:

- щелкнуть по кнопке ;
- откроется окно календаря (Рисунок 6).

?	май, 2017							x
«	«	Сегодня					»	»
нед	пон	втр	срд	чет	пят	суб	вск	
18	1	2	3	4	5	6	7	
19	8	9	10	11	12	13	14	
20	15	16	17	18	19	20	21	
21	22	23	24	25	26	27	28	
22	29	30	31					
Выберите дату								

**Рисунок 6. Окно календаря**

По умолчанию календарь открывается на текущей дате. Месяц и год отображаются в верхней строке окна. Дата выделяется синим цветом в таблице дат календаря.

Чтобы выбрать необходимую дату, следует последовательно изменить год, месяц и число.

- для выбора необходимого года проделать последовательно следующие шаги:
  - для перехода на следующий год и далее, во второй строке календаря справа, щелкнуть необходимое количество раз по кнопке 
  - для перехода на предыдущий год и далее, во второй строке календаря слева, щелкнуть необходимое количество раз по кнопке 

Процесс выбора года представлен на примере изменения значения с «2009» на «2010» (Рисунок 7).

?	апрель, 2009							x
«	«	Сегодня					»	»
нед	пон	втр	срд	чет	пят	суб	вск	
14			1	2	3	4	5	
15	6	7	8	9	10	11	12	
16	13	14	15	16	17	18	19	
17	20	21	22	23	24	25	26	
18	27	28	29	30				
Выберите дату								

?	апрель, 2010							x
«	«	Сегодня					»	»
нед	пон	втр	срд	чет	пят	суб	вск	
13				1	2	3	4	
14	5	6	7	8	9	10	11	
15	12	13	14	15	16	17	18	
16	19	20	21	22	23	24	25	
17	26	27	28	29	30			
Выберите дату								

**Рисунок 7. Выбор необходимого года, используя календарь**

- для выбора необходимого месяца проделать последовательно следующие шаги:

- для перехода на следующий месяц и далее, во второй строке календаря справа, щелкнуть необходимое количество раз по кнопке ;
- для перехода на предыдущий месяц и далее, во второй строке календаря слева, щелкнуть необходимое количество раз по кнопке ;
- в верхней строке Окна календаря отобразится выбранный месяц и год.

Процесс выбора месяца представлен на примере изменения значения с «апрель» на «май» (Рисунок 8).

?	апрель, 2010							х	?	май, 2010							х
«	<	Сегодня					>	»	<	<	Сегодня					>	»
нед	пон	втр	срд	чет	пят	суб	вск	нед	пон	втр	срд	чет	пят	суб	вск		
13				1	2	3	4	17	3	4	5	6	7	8	9		
14	5	6	7	8	9	10	11	18	10	11	12	13	14	15	16		
15	12	13	14	15	16	17	18	19	17	18	19	20	21	22	23		
16	19	20	21	22	23	24	25	20	24	25	26	27	28	29	30		
17	26	27	28	29	30			21	31								
Выберите дату								Выберите дату									

**Рисунок 8. Выбор необходимого месяца, используя календарь**

- для выбора необходимого числа нужно щелкнуть по соответствующему числу на поле даты в календаре (Рисунок 9).

?	апрель, 2010							х
«	<	Сегодня					>	»
нед	пон	втр	срд	чет	пят	суб	вск	
13				1	2	3	4	
14	5	6	7	8	9	10	11	
15	12	13	14	15	16	17	18	
16	19	20	21	22	23	24	25	
17	26	27	28	29	30			
Выберите дату								

**Рисунок 9. Выбор необходимого числа, используя календарь**

- после указания числа, окно календаря автоматически закроется и в Поле даты будет отображено выбранное в календаре значение (Рисунок 10).

\*Дата начала  

*Рисунок 10. Выбранное число*

### 3.2.6 Панель поиска

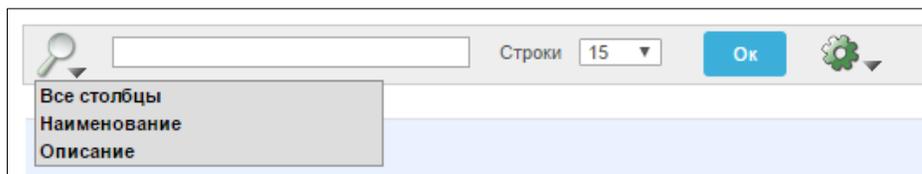
Панель поиска позволяет осуществить поиск информации в записях по заданным критериям и настроить вид отображения записей на текущей вкладке Системы (Рисунок 11).



*Рисунок 11. Панель поиска*

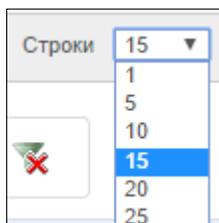
Для поиска по записям на текущей вкладке Системы:

- щелкнуть по пиктограмме ;
- откроется выпадающий список отображаемых атрибутов записи, по значениям в которых можно задать условия поиска (Рисунок 12);



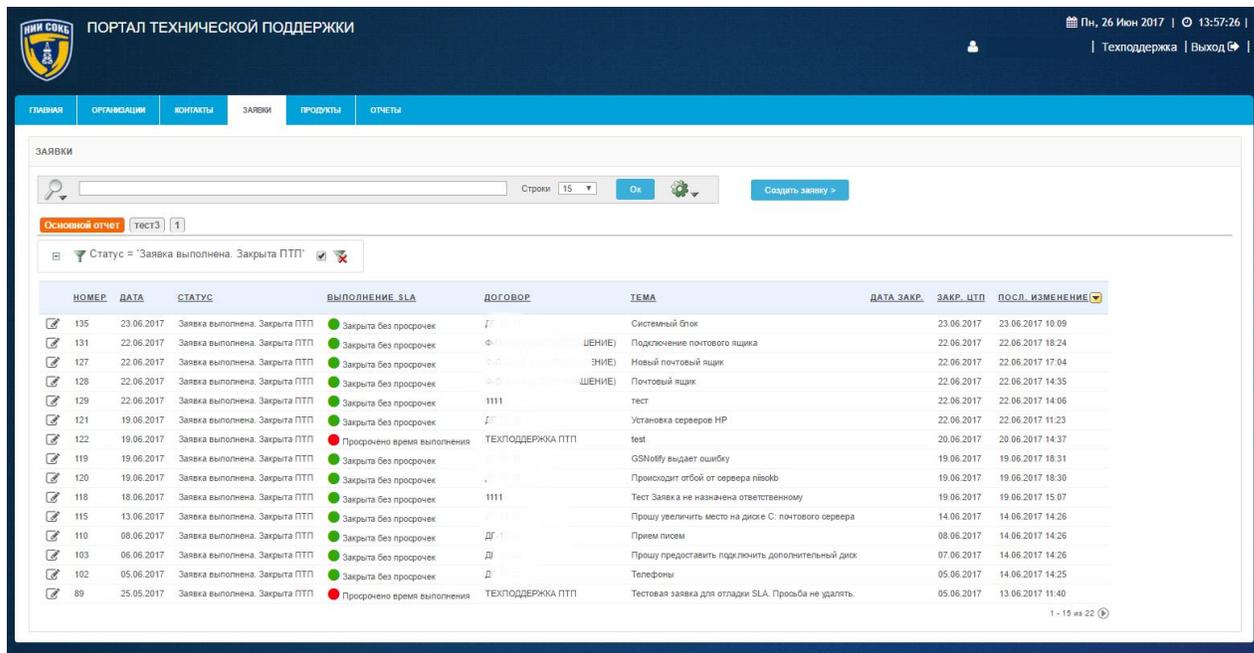
*Рисунок 12. Выбор условия поиска*

- в поле справа от пиктограммы может вводиться последовательность символов (слова, часть слова и т.д.) для осуществления контекстного поиска;
- поле  позволяет выбрать из выпадающего списка количество отображаемых строк на экранной форме (Рисунок 13);



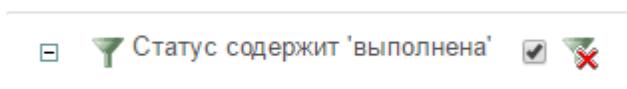
*Рисунок 13. Выбор значения*

- чтобы начать поиск и отфильтровать записи по заданным условиям щелкнуть по экранной кнопке ;
- откроется экранная форма с результатами поиска (Рисунок 14);



**Рисунок 14. Результаты поиска**

- для внесения изменений в настройки выполненного поиска на Панели управления поиском щелкнуть по описанию фильтра рядом с пиктограммой  (Рисунок 15);

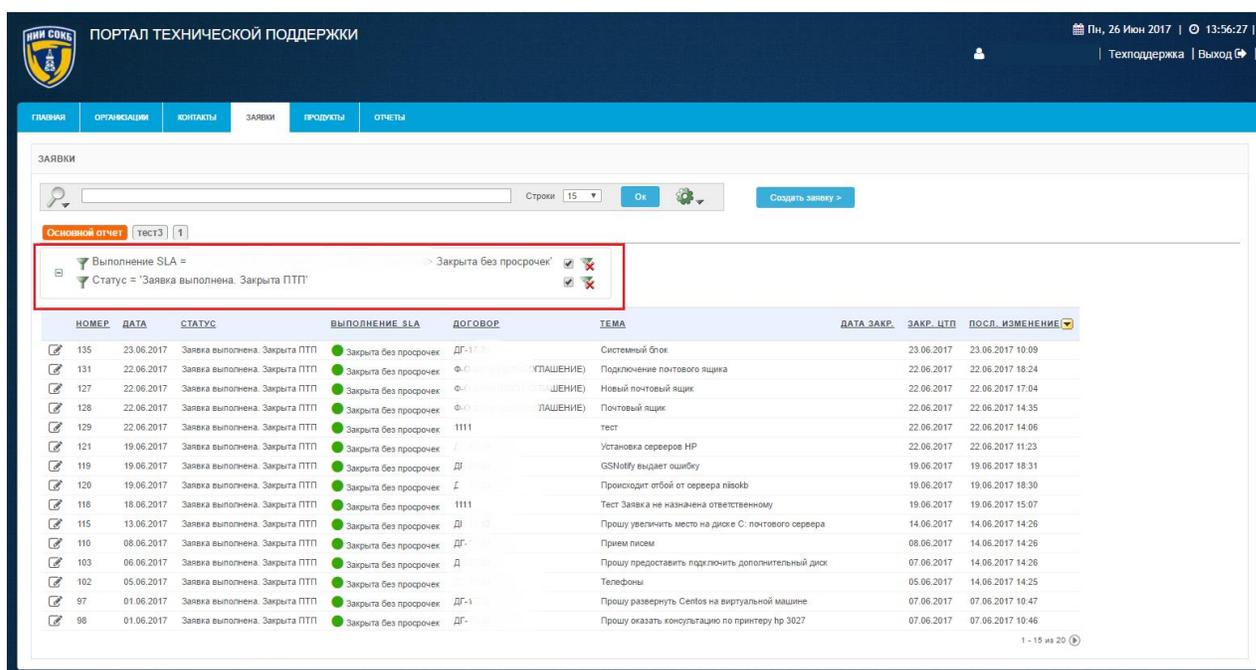


**Рисунок 15. Панель управления поиском**

- для временной отмены результатов выполненного поиска на Панели управления поиском щелкнуть по полю  (Рисунок 15);
- для удаления результатов выполненного поиска на Панели управления поиском щелкнуть по пиктограмме  (Рисунок 15).

Поиск в записях Системы осуществляется с помощью настраиваемых фильтров и при необходимости, возможно, выполнить дополнительный поиск по результатам текущего поиска, для этого:

- на Панели поиска щелкнуть по пиктограмме ;
- задать дополнительные условия для поиска;
- щелкнуть по экранной кнопке ;
- откроется экранная форма с результатами дополнительного поиска (Рисунок 16).



ПОРТАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Пн, 26 Июн 2017 | 13:56:27 | Техподдержка | Выход

ОСНОВНОЙ ОТЧЕТ | ТЕСТ3 | 1

Выполнение SLA = ● Закрыта без просрочек

Статус = 'Заявка выполнена. Закрыта ПТП' ● Закрыта без просрочек

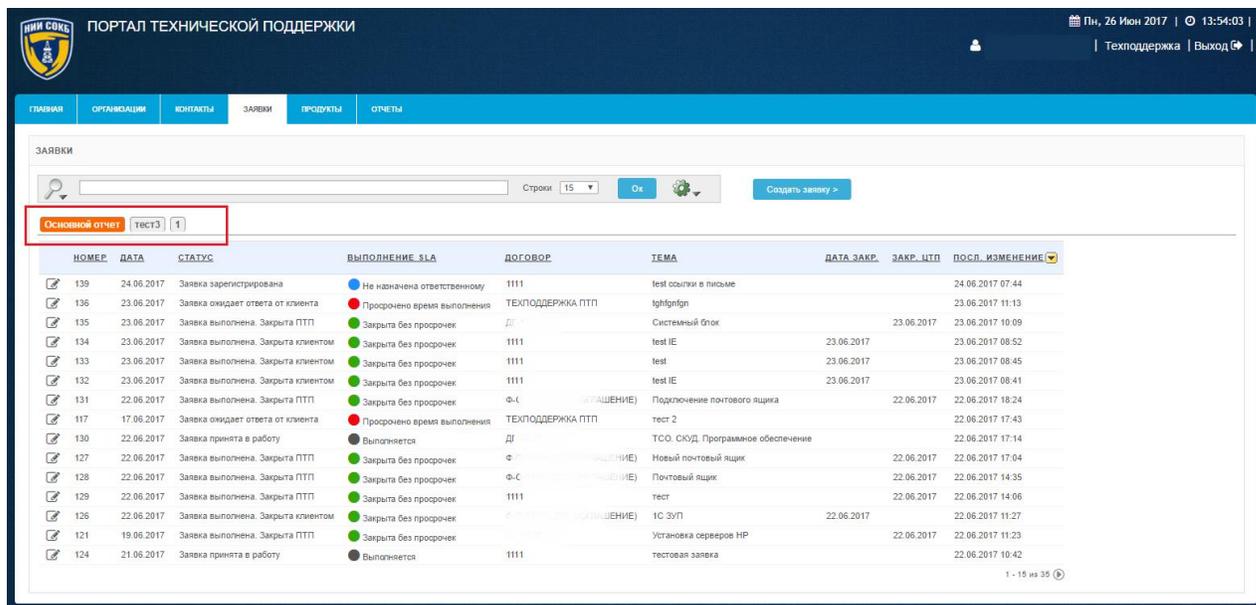
НОМЕР	ДАТА	СТАТУС	ВЫПОЛНЕНИЕ_SLA	ДОГОВОР	ТЕМА	ДАТА ЗАКР.	ЗАКР. ЧТО	ПОСР. ИЗМЕНЕНИЕ
135	23.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	<span style="color: green;">●</span> закрыта без просрочек	ДГ-1111	Системный блок	23.06.2017	23.06.2017 10:09	
131	22.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	<span style="color: green;">●</span> закрыта без просрочек	Ф-011111111111 (ПЛАЩЕНИЕ)	Подключение почтового ящика	22.06.2017	22.06.2017 18:24	
127	22.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	<span style="color: green;">●</span> закрыта без просрочек	Ф-011111111111 (ПЛАЩЕНИЕ)	Новый почтовый ящик	22.06.2017	22.06.2017 17:04	
128	22.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	<span style="color: green;">●</span> закрыта без просрочек	Ф-011111111111 (ПЛАЩЕНИЕ)	Почтовый ящик	22.06.2017	22.06.2017 14:35	
129	22.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	<span style="color: green;">●</span> закрыта без просрочек	1111	тест	22.06.2017	22.06.2017 14:06	
121	19.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	<span style="color: green;">●</span> закрыта без просрочек	1111	Установка серверов HP	22.06.2017	22.06.2017 11:23	
119	19.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	<span style="color: green;">●</span> закрыта без просрочек	ДГ-1111	GSNotty выдает ошибку	19.06.2017	19.06.2017 18:31	
120	19.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	<span style="color: green;">●</span> закрыта без просрочек	1111	Происходит отбой от сервера livobk	19.06.2017	19.06.2017 18:30	
118	18.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	<span style="color: green;">●</span> закрыта без просрочек	1111	Тест Заявка не назначена ответственному	19.06.2017	19.06.2017 15:07	
115	13.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	<span style="color: green;">●</span> закрыта без просрочек	ДГ-1111	Прошу увеличить место на диске C: почтового сервера	14.06.2017	14.06.2017 14:26	
110	08.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	<span style="color: green;">●</span> закрыта без просрочек	ДГ-1111	Принем писем	08.06.2017	14.06.2017 14:26	
103	06.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	<span style="color: green;">●</span> закрыта без просрочек	ДГ-1111	Прошу предоставить подключить дополнительный диск	07.06.2017	14.06.2017 14:26	
102	05.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	<span style="color: green;">●</span> закрыта без просрочек	ДГ-1111	Телефоны	05.06.2017	14.06.2017 14:25	
97	01.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	<span style="color: green;">●</span> закрыта без просрочек	ДГ-1111	Прошу развернуть CentOS на виртуальной машине	07.06.2017	07.06.2017 10:47	
98	01.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	<span style="color: green;">●</span> закрыта без просрочек	ДГ-1111	Прошу оказать консультацию по принтеру hp 3027	07.06.2017	07.06.2017 10:46	

1 - 15 из 20

Рисунок 16. Результаты дополнительного поиска

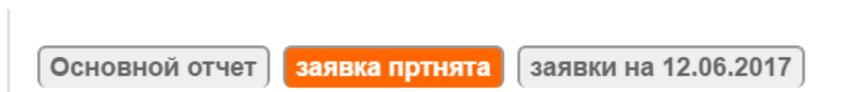
### 3.2.7 Панели для работы с отчетами

Панель сохраненных отчетов предназначена для навигации по отчетам, сохраненным на каждой вкладке Системы, и выполнена в виде вкладок с заголовками названий отчетов (Рисунок 17).



**Рисунок 17. Панель сохраненных отчетов на вкладке "Заявки"**

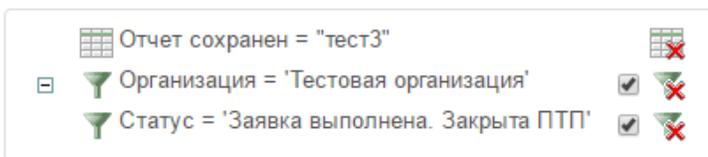
Для перехода к нужному отчету щелкнуть по вкладке с заголовком названия соответствующего отчета (Рисунок 18).



**Рисунок 18. Панель сохраненных отчетов**

Вверху открытого отчета доступна Панель управления отчетом, которая отображает текущие команды, использованные в отчете и их подробности.

Каждая строка содержит пиктограмму команды, название, краткое описание выполненной команды, поле временной отмены команды, пиктограмму удаления команды (Рисунок 19).



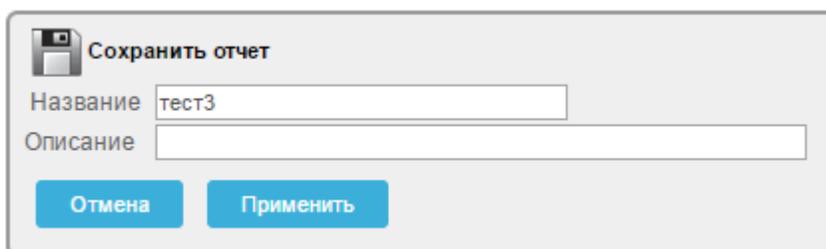
**Рисунок 19. Панель управления отчетом**

Ниже описаны основные действия при работе с сохраненными отчетами. Для просмотра отчета, ранее сохраненного на конкретной вкладке Системы:

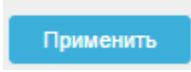
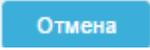
- перейти на необходимую вкладку Системы;
- на Панели сохраненных отчетов щелкнуть по вкладке с заголовком названия нужного отчета (Рисунок 18);
- откроется сохраненный ранее отчет.

Для внесения изменений в название и/или описание отчета:

- на Панели управления отчетом щелкнуть по наименованию отчета рядом с пиктограммой  (Рисунок 19);
- откроется окно «Сохранить отчет» (Рисунок 20);



*Рисунок 20. Сохранить отчет*

- внести изменения в соответствующих полях;
- для сохранения изменений щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке  .

Для редактирования выполненных в отчете команд:

- на Панели управления отчетом щелкнуть по описанию требуемой команды рядом с пиктограммой  или пиктограмме другого вида, в зависимости от выбранной команды (Рисунок 19);

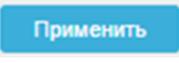
Для временной отмены команды выполненной в отчете:

- на Панели управления отчетом напротив требуемой команды щелкнуть по полю  (Рисунок 19).

Для удаления выполненной в отчете команды:

- в соответствующей строке Панели управления отчетом щелкнуть по пиктограмме  или пиктограмме другого вида, в зависимости от выбранной команды (Рисунок 19).

Для полного удаления сохраненного отчета:

- на Панели управления отчетом щелкнуть по пиктограмме  (Рисунок 19);
- в появившемся окне для подтверждения удаления щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке .

### 3.2.8 Строка заголовков

В Строке заголовков отображаются заголовки столбцов с атрибутами записей доступных на текущей вкладке Системы. (Рисунок 21).

НОМЕР	ДАТА	СТАТУС	ВЫПОЛНЕНИЕ SLA	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОР	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	ТЕМА
-------	------	--------	----------------	-------------	---------	---------------	------

*Рисунок 21. Строка заголовков*

Набор и порядок следования столбцов на каждой вкладке Системы и соответствующие им заголовки в «Строке заголовков» могут быть настроены в соответствии с требованиями администратора при помощи процедур, описанных в п. 3.3.1 .

С помощью Строки заголовков можно осуществлять сортировку и отбор записей по конкретному атрибуту.

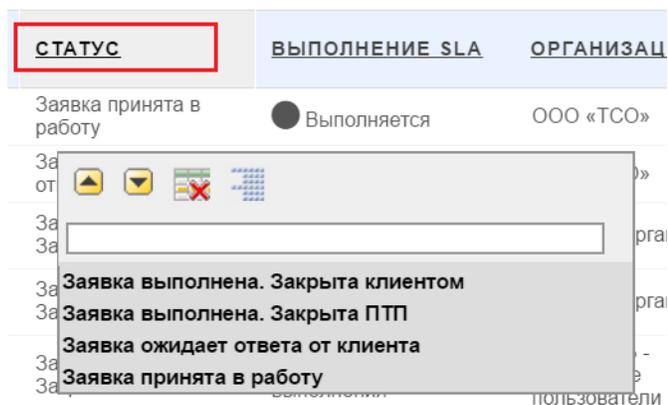
После завершения сортировки рядом с наименованием столбца, по которому выполнена сортировка, отобразится пиктограмма  или  (Рисунок 22).

НОМЕР	ДАТА	СТАТУС 	ВЫПОЛНЕНИЕ SLA	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОР	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	ТЕМА
-------	------	--	----------------	-------------	---------	---------------	------

*Рисунок 22. Пример обозначения сортировки выполненной по столбцу «Статус»*

При необходимости выполнить сортировку или отбор:

- щелкнуть по полю заголовка атрибута записи, расположенному в Строке заголовков (Рисунок 21);
- откроется Окно отбора и сортировки, с возможностями для осуществления сортировки и отбора записей по выбранному атрибуту (Рисунок 23);

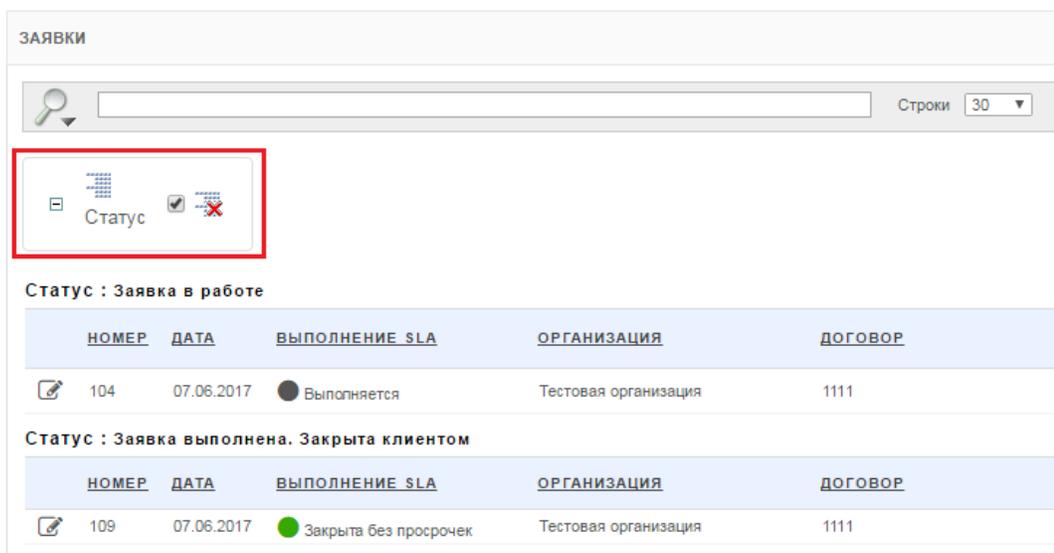


**Рисунок 23. Окно отбора и сортировки**

Описание управляющих элементов и полей Окна отбора и сортировки приводится ниже:

-  - щелчок по данной кнопке позволяет осуществить сортировку списка записей на текущей вкладке Системы по возрастанию значений выбранного атрибута (в алфавитном порядке для текстовых полей, по возрастанию значений для полей с числовыми данными).
-  - щелчок по данной кнопке позволяет осуществить сортировку списка записей на текущей вкладке Системы по убыванию значений выбранного атрибута (в обратном алфавитном порядке - для текстовых полей; по убыванию значений – для полей с числовыми данными).
-  - щелчок по данной пиктограмме позволяет скрыть на текущей вкладке Системы столбец с данным атрибутом.
-  - щелчок по данной пиктограмме позволяет выводить список записей на текущей вкладке Системы в сгруппированном по значениям данного атрибута виде.

Признак наличия вывода записей в сгруппированном виде с его краткой характеристикой отобразится над Строкой заголовков текущей экранной формы (Рисунок 24);



**Рисунок 24. Пример группировки по столбцу «Статус»**

- для временной отмены выполненной группировки на Панели управления группировкой щелкнуть по полю  (Рисунок 25);



**Рисунок 25. Панель управления группировкой**

- для удаления выполненной группировки на Панели управления группировкой щелкнуть по полю (Рисунок 25).

### 3.2.9 Соглашение об уровне предоставления услуги (SLA)

Уровни предоставления услуги (SLA - англ. Service Level Agreement) определяют время реакции на поступившую заявку и время, затраченное на выполнение работ по заявке. Уровни предоставления услуги по каждой из заявок зависят от уровня SLA, указанного для каждого договора, в рамках которого создана заявка.

Для контроля сроков исполнения заявки по времени на соответствие указанному в договоре уровню SLA:

- перейти на вкладку «Главная» или «Заявки» (Рисунок 26);

ПОРТАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Пн, 26 Июн 2017 | 13:59:00 | Техподдержка | Выход

ЗАЯВКИ

Строки: 15

Создать заявку >

Основной отчет | ТЕСТ3 | 1

Статус = Заявка выполнена. Закрыта ПТП

НОМЕР	ДАТА	СТАТУС	ВЫПОЛНЕНИЕ SLA	ДОГОВОР	ТЕМА	ДАТА ЗАКР.	ЗАКР. ПТП	ПОСЛ. ИЗМЕНЕНИЕ
135	23.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Закрита без просрочек	ДТ-1	Системный блок	23.06.2017	23.06.2017 10:09	
131	22.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Закрита без просрочек	Ф-О-0 (СЛУЖБА НАЗНАЧЕНИЯ)	Подключение почтового ящика	22.06.2017	22.06.2017 18:24	
127	22.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Закрита без просрочек	Ф-О (СЛУЖБА НАЗНАЧЕНИЯ)	Новый почтовый ящик	22.06.2017	22.06.2017 17:04	
128	22.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Закрита без просрочек	Ф-О (СЛУЖБА НАЗНАЧЕНИЯ)	Почтовый ящик	22.06.2017	22.06.2017 14:35	
129	22.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Закрита без просрочек	1111	тест	22.06.2017	22.06.2017 14:06	
121	19.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Закрита без просрочек	ДТ-	Установка серверов HP	22.06.2017	22.06.2017 11:23	
122	19.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Просрочено время выполнения	ТЕХПОДДЕРЖКА ПТП	test	20.06.2017	20.06.2017 14:37	
119	19.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Закрита без просрочек	ДТ-	GSNoffy выдает ошибку	19.06.2017	19.06.2017 18:31	
120	19.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Закрита без просрочек	ДТ-	Происходит отбой от сервера n10k0k	19.06.2017	19.06.2017 18:30	
118	18.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Закрита без просрочек	1111	Тест Заявка не назначена ответственному	19.06.2017	19.06.2017 15:07	
115	13.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Закрита без просрочек	ДТ-	Прошу увеличить место на диске C: почтового сервера	14.06.2017	14.06.2017 14:26	
110	08.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Закрита без просрочек	ДТ-	Принем писем	08.06.2017	14.06.2017 14:26	
103	06.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Закрита без просрочек	ДТ-1	Прошу предоставить подключить дополнительный диск	07.06.2017	14.06.2017 14:26	
102	05.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Закрита без просрочек	ДТ	Телефоны	05.06.2017	14.06.2017 14:25	
89	25.05.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Просрочено время выполнения	ТЕХПОДДЕРЖКА ПТП	Тестовая заявка для отладки SLA. Проьба не удалять.	05.06.2017	13.06.2017 11:40	

**Рисунок 26. Уровни SLA на вкладке «Заявки»**

- в столбце «Выполнение SLA», слева от каждой записи, отображаются пиктограммы, которые оповещают о соответствии сроков реагирования и закрытия заявок заявленному уровню SLA.
- в столбце «Выполнение SLA» могут отображаться следующие пиктограммы:
  - ● - заявка выполняется;
  - ● - заявка закрыта без превышения установленных сроков;
  - ● - просрочено время выполнения заявки;
  - ● - ответственный по заявке не назначен;
  - ● - просрочено время реакции на заявку.

### 3.3 Дополнительные команды при работе с записями Системы

В данном разделе описаны дополнительные команды доступные администратору при работе на ПТП, которые могут быть полезны при работе с записями на вкладках Системы.

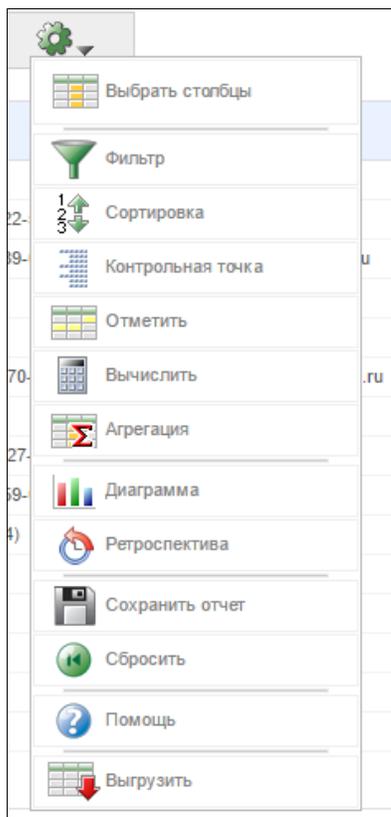
Для доступа к дополнительным командам:

- справа на Панели поиска щелкнуть по пиктограмме (Рисунок 27);



*Рисунок 27. Панель поиска*

- откроется Выпадающий список дополнительных команд (Рисунок 28).

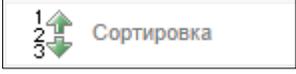
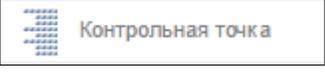
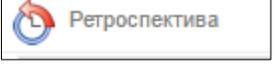


*Рисунок 28. Выпадающий список дополнительных команд*

Ниже приводится перечень дополнительных команд, а также представлены изображения вида кнопок для их вызова:

- Команда «Выбрать столбцы» для настройки состава отображаемых

столбцов  ;

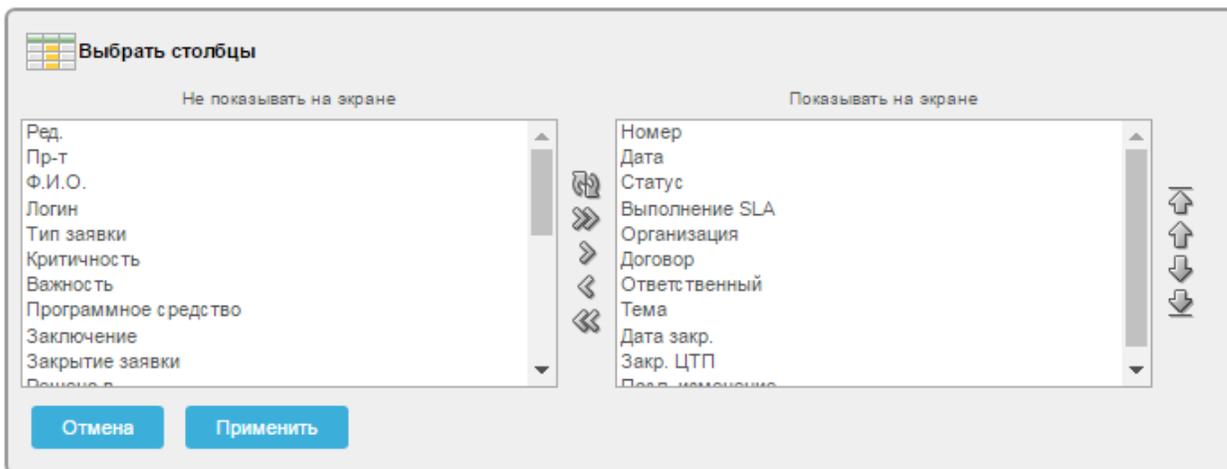
- Команда «Фильтр» для задания специальных условий отбора (фильтрации) записей ;
- Команда «Сортировка» для настройки сортировки значений атрибутов по алфавиту ;
- Команда «Контрольная точка» для задания специальных условий выбора ;
- Команда «Отметить» для настройки подсветки заданной информации ;
- Команда «Вычислить» для создания специальных расчетов ;
- Команда «Агрегация» ;
- Команда «Диаграмма» ;
- Команда «Ретроспектива» ;
- Команда «Сохранить отчет» ;
- Команда «Сбросить» ;
- Команда «Помощь» для вызова онлайн справки ;
- Команда «Выгрузить» для выгрузки отчета в электронную таблицу .

### 3.3.1 Команда «Выбрать столбцы»

При помощи данной команды осуществляется настройка состава отображаемых столбцов в Строке заголовков на текущей вкладке Системы  
Порядок настройки отображаемых столбцов:

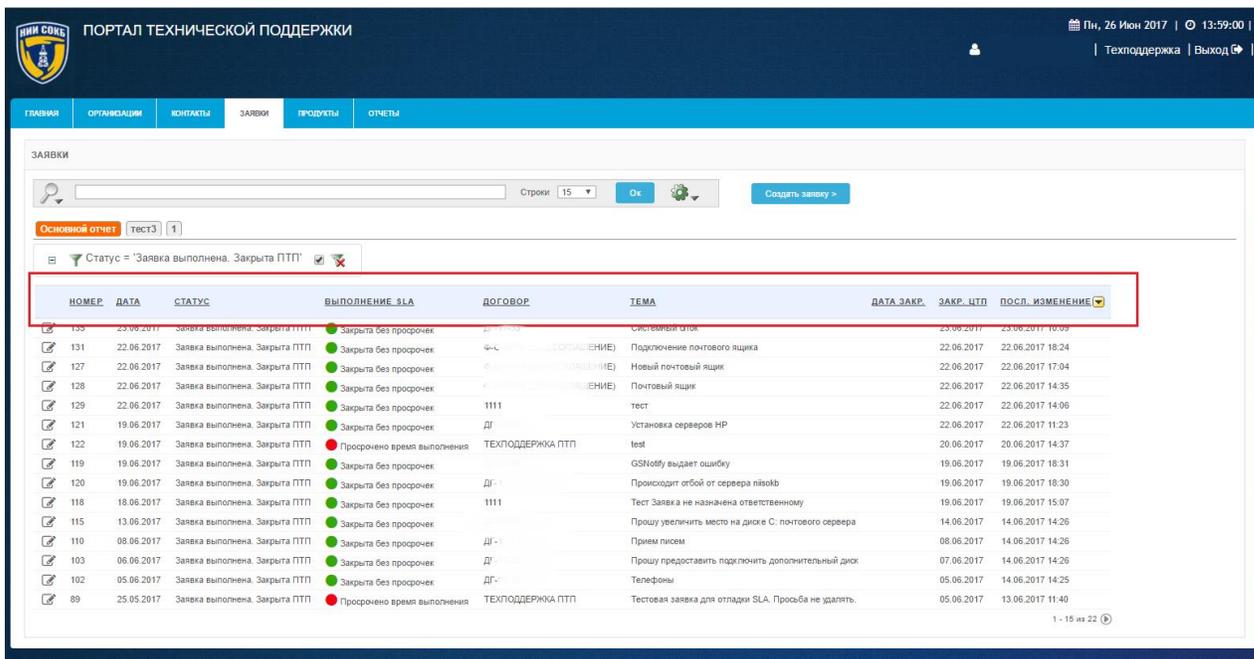
- щелкнуть по кнопке ;

– откроется Окно выбора столбцов (Рисунок 29).



**Рисунок 29. Окно выбора столбцов**

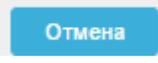
В окне отображается текущее состояние выбранных и скрытых столбцов. Порядок следования отображаемых столбцов в колонке справа, соответствует их порядку следования в Строке заголовков на текущей вкладке Системы (Рисунок 30).



**Рисунок 30. Отображение столбцов на вкладке «Заявки»**

В Окне выбора столбцов также расположены элементы управления, позволяющие любому администратору управлять выбором отображаемых столбцов и порядком их следования.

Общий алгоритм действий при работе в этом окне:

- выделить нужные названия столбцов в одном из двух списков (Действие 1);
- произвести нужную операцию с выделенными названиями столбцов при помощи имеющихся пиктограмм на панелях в центре и справа (Действие 2);
- при необходимости повторить действия (1) и (2) с другими значениями заголовков;
- для возврата к первоначальным настройкам расположения столбцов в списках щелкнуть по пиктограмме ;
- для подтверждения выбора столбцов щелкнуть по экранной кнопке ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке .

Порядок выделения столбцов для последующего изменения их отображения:

- для выделения одиночного названия столбца щелкнуть по строке с этим названием;
- для выделения нескольких подряд идущих названий: при нажатой на клавиатуре клавише «Shift» щелкнуть по первому, а затем последнему названию из нужного ряда. Обе эти строки, а также все находящиеся между ними, выделяются;
- для выделения произвольных названий столбцов: при нажатой на клавиатуре клавише «Ctrl» щелкнуть по всем строкам с названием, которые необходимо выделить.

Выбор состава отображаемых и скрытых столбцов осуществляется при помощи пиктограмм, расположенных на вертикальной панели посередине Окна выбора столбцов (Рисунок 31).



**Рисунок 31. Пиктограммы настройки отображения столбцов**

При наведении курсора мыши на любую из этих пиктограмм появляется всплывающая подсказка с пояснением предназначения данной пиктограммы. Внешний вид пиктограмм служит подсказкой к пониманию, какое именно действие будет произведено при щелчке по ним:

- пиктограмма  предназначена для перемещения выбранных столбцов из числа скрытых в число отображаемых;
- пиктограмма  предназначена для перемещения столбцов из числа видимых в число неотображаемых;
- пиктограмма  предназначена для перемещения всех столбцов из числа скрытых в число отображаемых;
- пиктограмма  предназначена для перемещения всех столбцов из числа отображаемых в число скрытых;
- пиктограмма  предназначена для возврата к первоначальным настройкам расположения столбцов в списках.

Задание порядка следования отображаемых столбцов осуществляется при помощи пиктограмм, расположенных на вертикальной панели справа в Окне выбора столбцов (Рисунок 32).



**Рисунок 32. Пиктограммы настройки порядка следования столбцов**

При наведении курсора мыши на любую из этих пиктограмм появляется всплывающая подсказка с пояснением предназначения данной пиктограммы. Внешний вид пиктограмм служит подсказкой к пониманию, какое именно действие будет произведено при щелчке по ним:

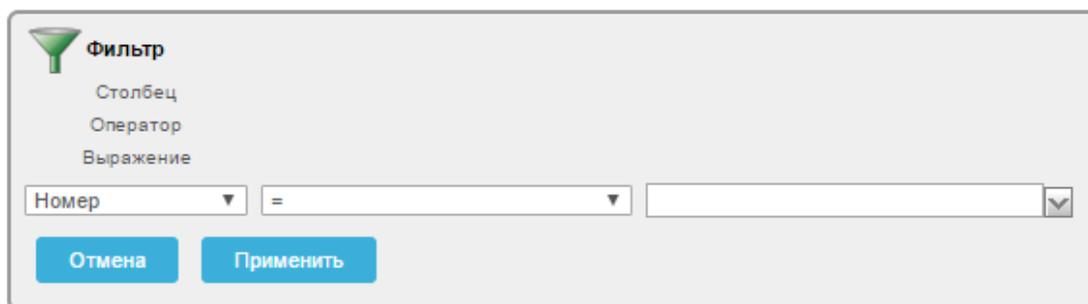
- пиктограмма  предназначена для перемещения выделенных столбцов по списку вверх;
- пиктограмма  предназначена для перемещения выделенных столбцов по списку вниз;
- пиктограмма  предназначена для перемещения выделенных столбцов в самый верх списка;
- пиктограмма  предназначена для перемещения выделенных столбцов в самый низ списка.

### 3.3.2 Команда «Фильтр»

При помощи команды «Фильтр» можно сортировать записи на текущей вкладке Системы с помощью задания условий для их отбора.

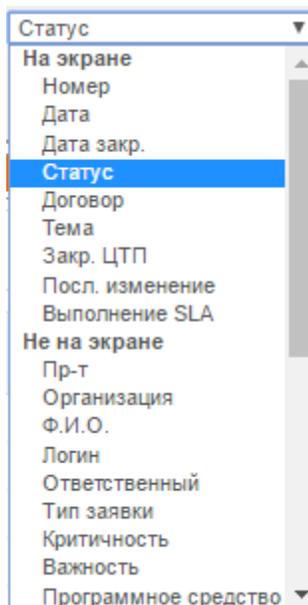
Порядок выполнения фильтрации:

- щелкнуть по кнопке  «Фильтр»;
- откроется окно задания условий для отбора записей (фильтрации) «Фильтр» (Рисунок 33);



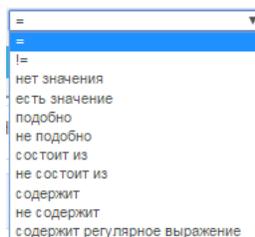
*Рисунок 33. Окно «Фильтр»*

- выбрать из соответствующих выпадающих списков:
  - в левом информационном поле выбрать из выпадающего списка необходимое наименование столбца (Рисунок 34);



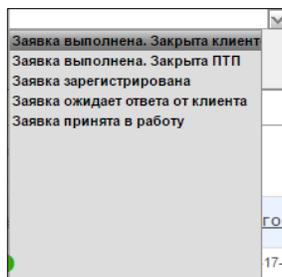
**Рисунок 34. Выпадающий список выбора столбца**

- в центральном информационном поле выбрать из выпадающего списка нужный оператор (Рисунок 35);



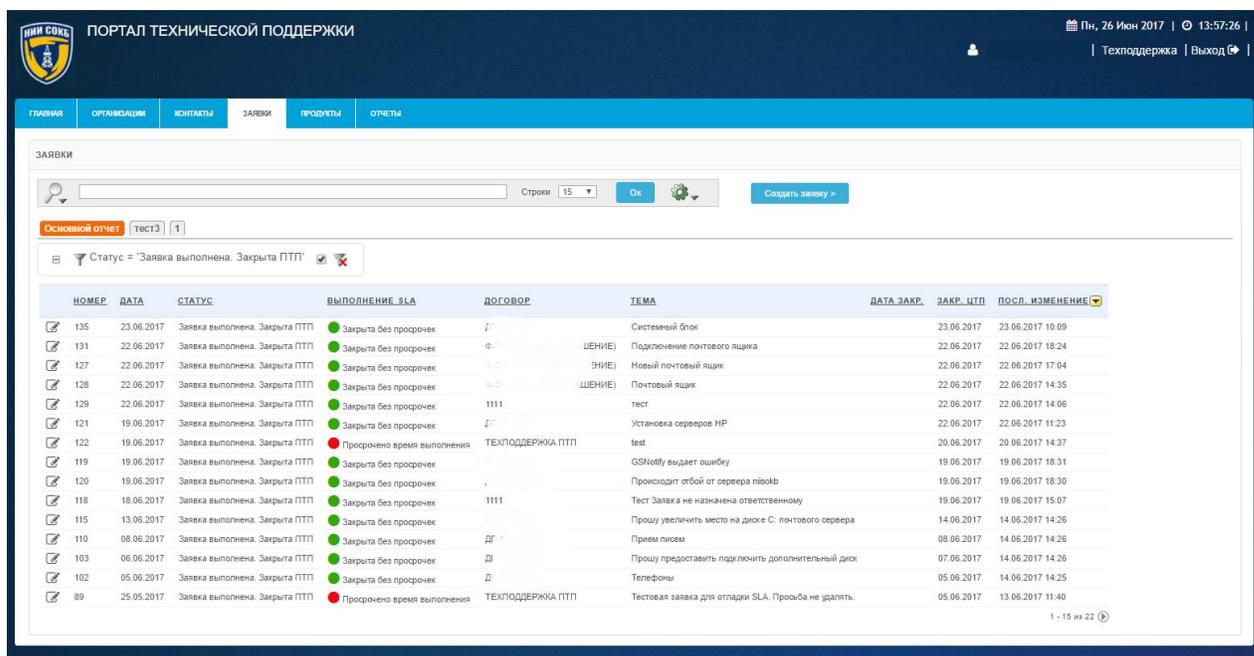
**Рисунок 35. Выпадающий список выбора оператора**

- в правом информационном поле выбрать из выпадающего списка (выпадающий список содержит значения атрибута в соответствии с выбранным ранее названием столбца) или ввести в окне с помощью клавиатуры необходимое выражение. (Рисунок 36);



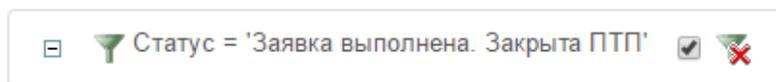
**Рисунок 36. Выпадающий список выбора выражения**

- для применения настроек фильтра щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке  ;
- после применения настроек откроется экранная форма с результатами выполненной фильтрации (Рисунок 37).



**Рисунок 37. Пример применения фильтрации**

- для внесения изменений в настройки выполненной фильтрации на Панели управления фильтрацией щелкнуть по описанию фильтра рядом с пиктограммой  (Рисунок 38);



**Рисунок 38. Панель управления фильтрацией**

- для временной отмены результатов выполненной фильтрации на Панели управления фильтрацией щелкнуть по полю  (Рисунок 38);

- для удаления результатов выполненной фильтрации на Панели управления фильтрацией щелкнуть по пиктограмме  (Рисунок 38).

Для применения дополнительной фильтрации, последовательно повторить описанные выше действия необходимое количество раз.

Пример дополнительной фильтрации предоставлен ниже (Рисунок 39).

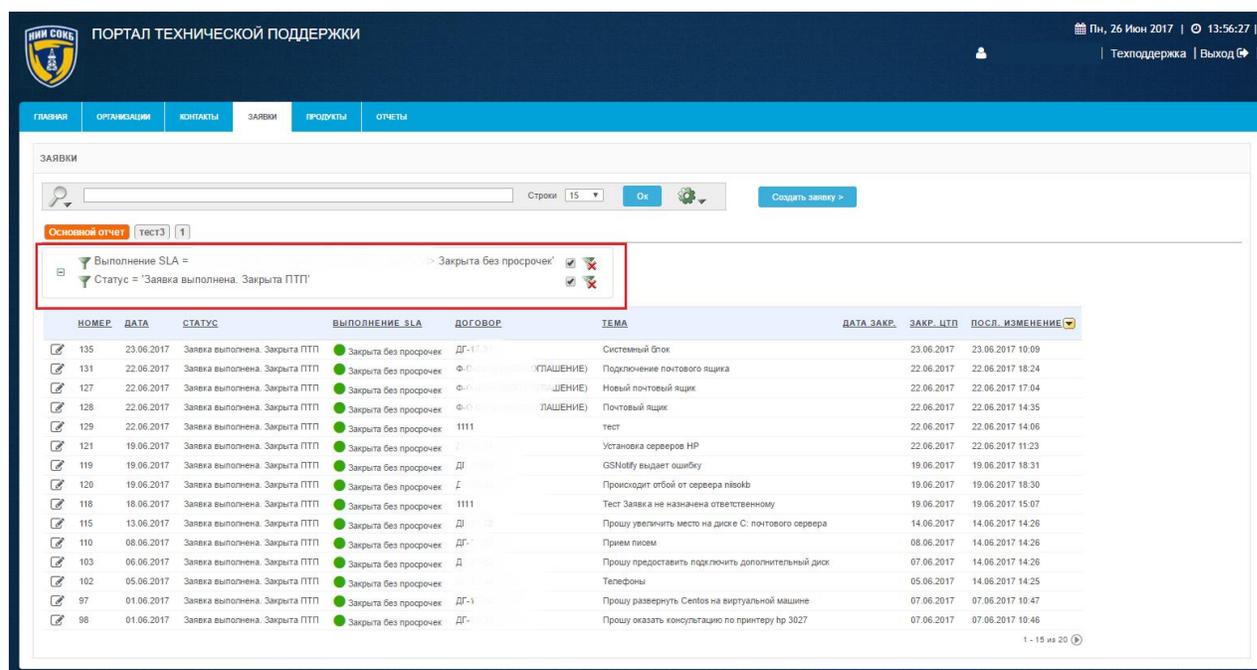
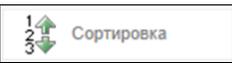


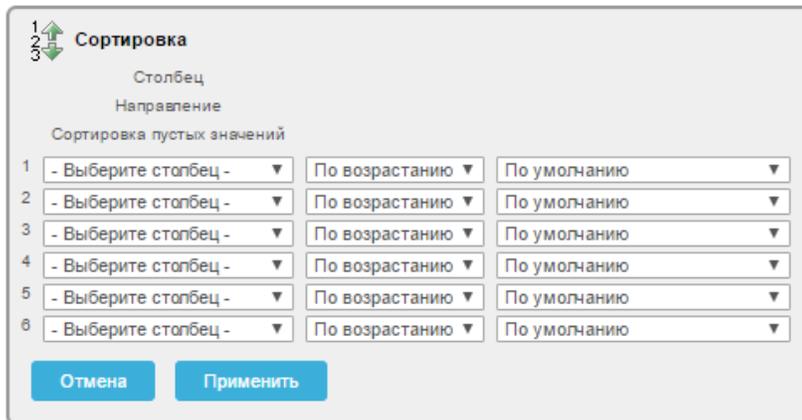
Рисунок 39. Пример дополнительной фильтрации

### 3.3.3 Команда «Сортировка»

При помощи этой команды можно сортировать записи в необходимых столбцах на текущей вкладке Системы по алфавиту (по возрастанию или по убыванию).

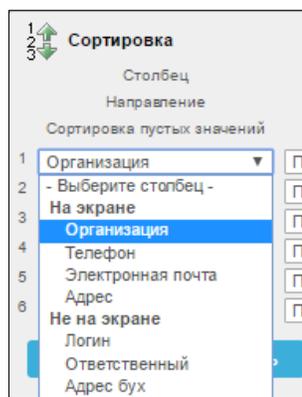
Порядок выполнения сортировки:

- щелкнуть по кнопке  ;
- откроется окно задания условий сортировки «Сортировка» (Рисунок 40);



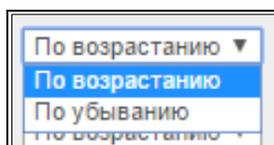
**Рисунок 40. Окно «Сортировка»**

- выбрать из выпадающего списка в левом информационном поле первой строки наименование столбца (атрибут записи) (Рисунок 41);



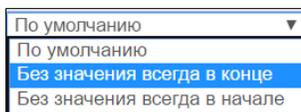
**Рисунок 41. Выпадающий список выбора столбца**

- выбрать из выпадающего списка центрального информационного поля первой строки необходимое направление (Рисунок 42);



**Рисунок 42. Выпадающий список выбора направления**

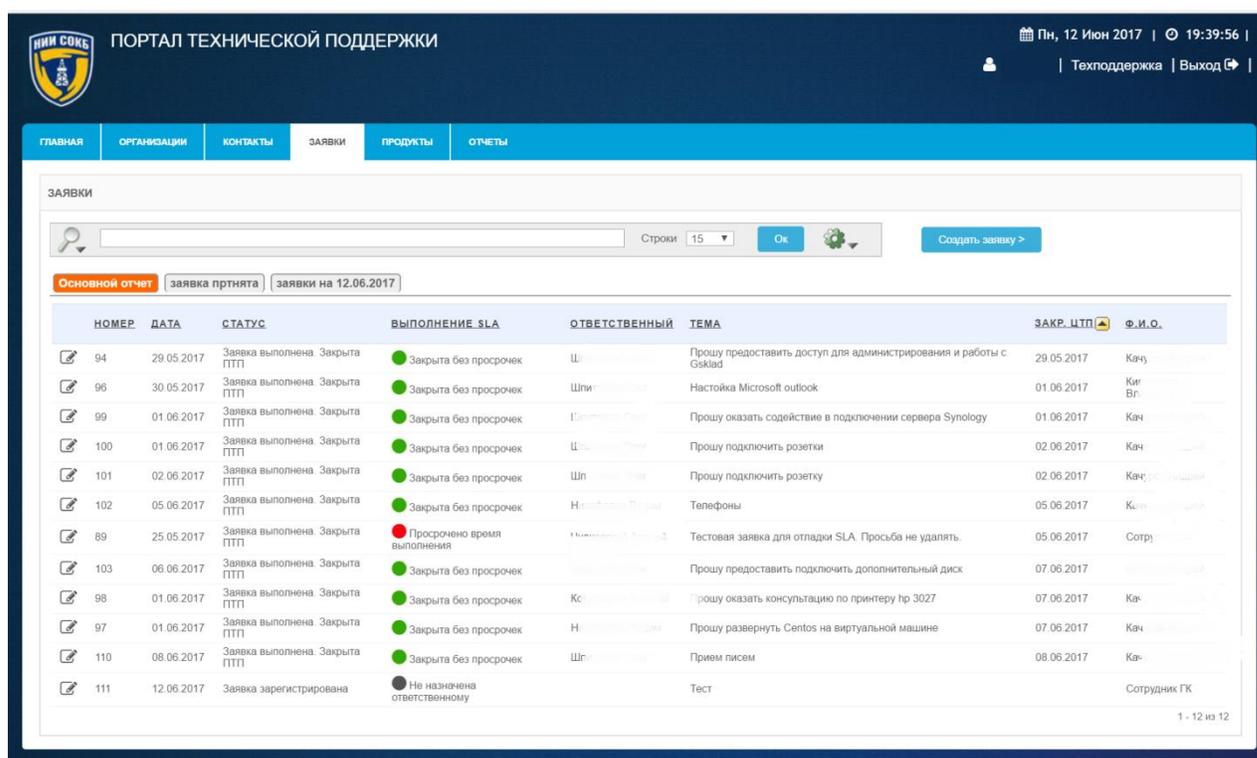
- выбрать из выпадающего списка правого информационного поля первой строки требуемое расположение пустых значений (вверху или в низу столбца) (Рисунок 43);



**Рисунок 43. Выбор расположения пустых значений**

- для применения настроек сортировки щелкнуть по экранной кнопке **Применить** ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке **Отмена** .

Все записи на текущей вкладке Системы будут отсортированы в соответствии с выбранными параметрами (Рисунок 44).



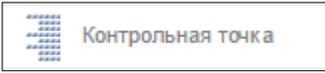
**Рисунок 44. Пример сортировки заявок по столбцу «Закр. ЦТП» по убыванию**

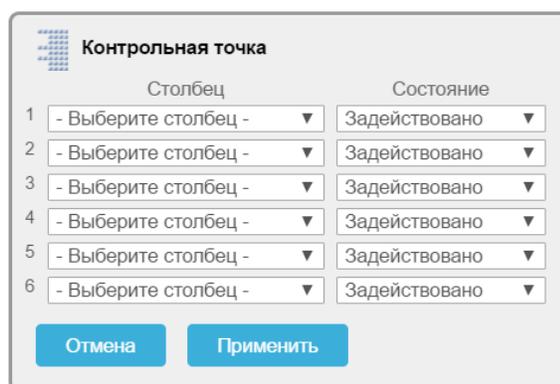
Для настройки второго и более уровней сортировки заполнить соответственно вторую и другие строки в окне «Сортировка» (Рисунок 40).

### 3.3.4 Команда «Контрольная точка»

Команда предназначена для группировки записей по одному или нескольким выбранным столбцам на текущей вкладке Системы.

Порядок настройки группировки:

- щелкнуть по кнопке  ;
- откроется окно задания условий группировки «Контрольная точка» (Рисунок 45);

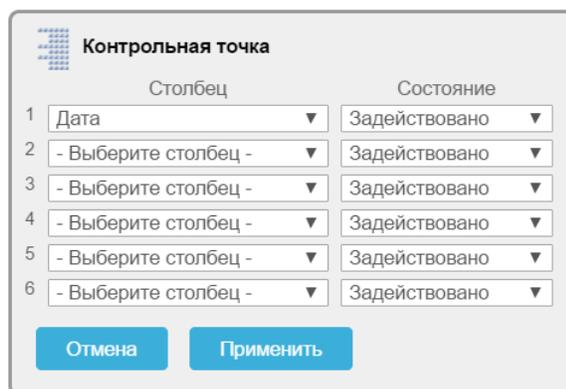


	Столбец	Состояние
1	- Выберите столбец -	Задействовано
2	- Выберите столбец -	Задействовано
3	- Выберите столбец -	Задействовано
4	- Выберите столбец -	Задействовано
5	- Выберите столбец -	Задействовано
6	- Выберите столбец -	Задействовано

Отмена Применить

**Рисунок 45. Окно «Контрольная точка»**

- выбрать из выпадающего списка в левом информационном поле первой строки наименование столбца (атрибут записи) (Рисунок 46);



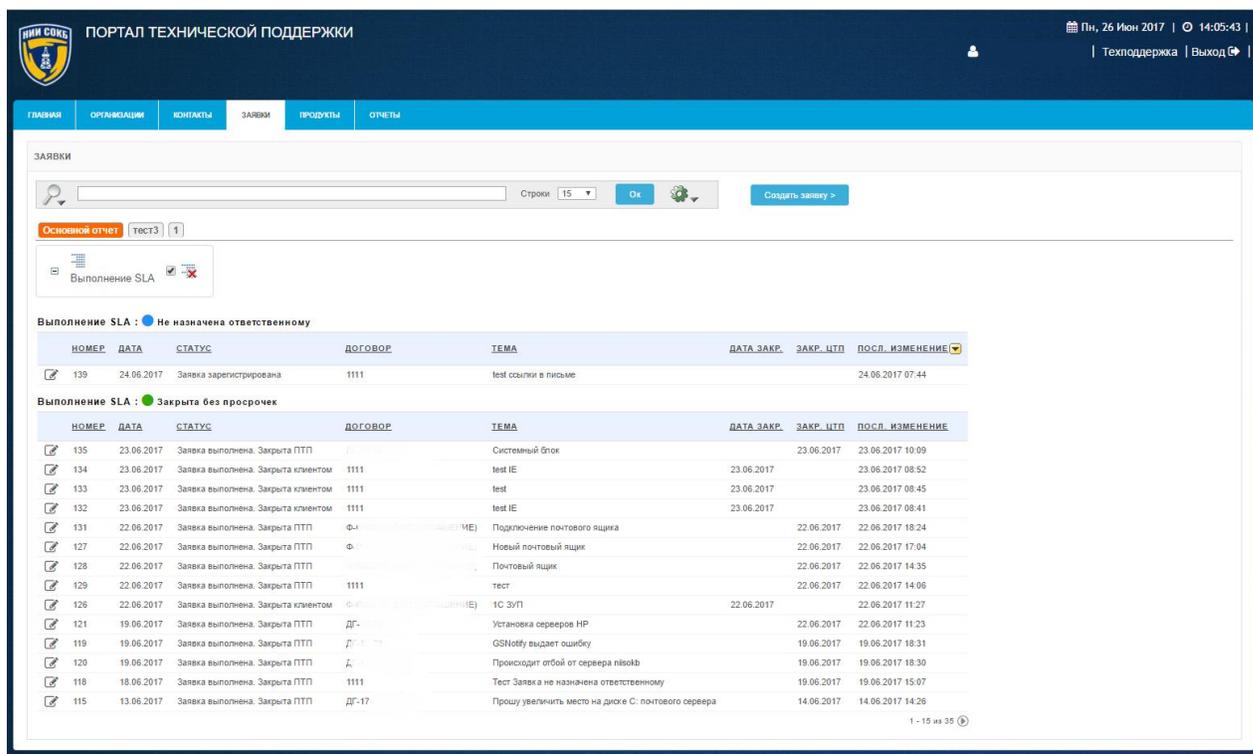
	Столбец	Состояние
1	Дата	Задействовано
2	- Выберите столбец -	Задействовано
3	- Выберите столбец -	Задействовано
4	- Выберите столбец -	Задействовано
5	- Выберите столбец -	Задействовано
6	- Выберите столбец -	Задействовано

Отмена Применить

**Рисунок 46. Выбранное значение столбца**

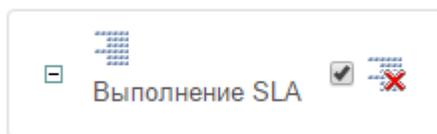
- выбрать из выпадающего списка в правом информационном поле первой строки необходимое состояние;

- для применения настроек щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке  ;
- после применения настроек откроется экранная форма с результатами выполненной группировки (Рисунок 47);



**Рисунок 47. Пример группировки заявок по столбцу «Выполнение SLA»**

- для временной отмены выполненной группировки записей на Панели управления группировкой щелкнуть по полю  (Рисунок 48);

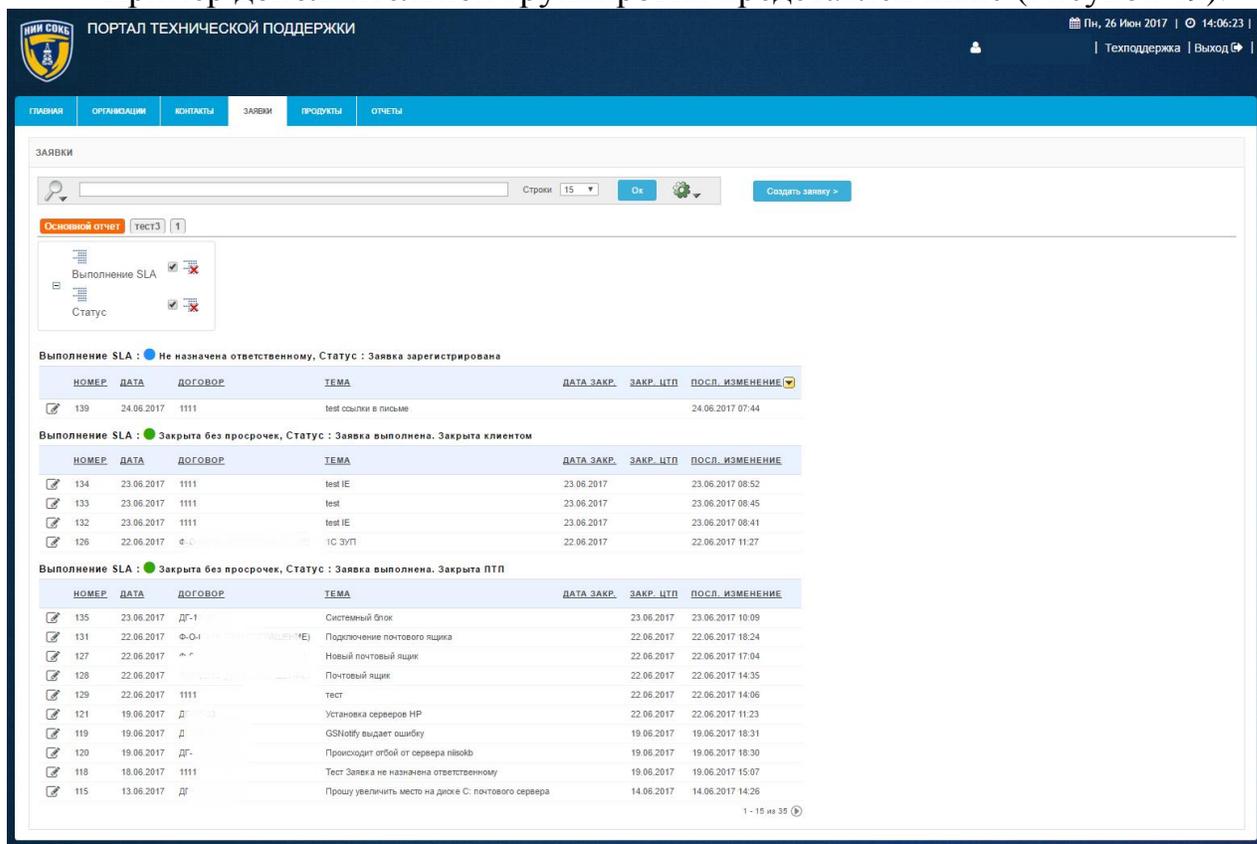


**Рисунок 48. Панель управления группировкой**

- для удаления выполненной группировки записей на Панели управления группировкой щелкнуть по пиктограмме  (Рисунок 48).

Для группировки по второму и последующим уровням, последовательно повторить описанные выше действия, заполнив соответствующие строки в окне «Контрольная точка».

Пример дополнительной группировки представлен ниже (Рисунок 49).



ПОРТАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Пн, 26 Июн 2017 | 14:06:23 |  
Техподдержка | Выход

ЗАЯВКИ

Основной отчет | ТЕСТ3 | 1

Выполнение SLA: ● Не назначена ответственному, Статус: Заявка зарегистрирована

НОМЕР	ДАТА	ДОГОВОР	ТЕМА	ДАТА ЗАКР.	ЗАКР. ЦП	ПОСЛ. ИЗМЕНЕНИЕ
139	24.06.2017	1111	test ссылки в письме			24.06.2017 07:44

Выполнение SLA: ● Закрота без просрочек, Статус: Заявка выполнена. Закрота клиентом

НОМЕР	ДАТА	ДОГОВОР	ТЕМА	ДАТА ЗАКР.	ЗАКР. ЦП	ПОСЛ. ИЗМЕНЕНИЕ
134	23.06.2017	1111	test IE	23.06.2017		23.06.2017 08:52
133	23.06.2017	1111	test	23.06.2017		23.06.2017 08:45
132	23.06.2017	1111	test IE	23.06.2017		23.06.2017 08:41
126	22.06.2017	Ф-04	1С ЗУП	22.06.2017		22.06.2017 11:27

Выполнение SLA: ● Закрота без просрочек, Статус: Заявка выполнена. Закрота ПТП

НОМЕР	ДАТА	ДОГОВОР	ТЕМА	ДАТА ЗАКР.	ЗАКР. ЦП	ПОСЛ. ИЗМЕНЕНИЕ
135	23.06.2017	ДГ-1	Системный блок	23.06.2017		23.06.2017 10:09
131	22.06.2017	Ф-04	Подключение почтового ящика	22.06.2017		22.06.2017 18:24
127	22.06.2017	Ф-04	Новый почтовый ящик	22.06.2017		22.06.2017 17:04
128	22.06.2017	Ф-04	Почтовый ящик	22.06.2017		22.06.2017 14:35
129	22.06.2017	1111	тест	22.06.2017		22.06.2017 14:06
121	19.06.2017	ДГ-1	Установка серверов HP	22.06.2017		22.06.2017 11:23
119	19.06.2017	ДГ-1	QSNofly выдает ошибку	19.06.2017		19.06.2017 18:31
120	19.06.2017	ДГ-1	Происходит отбой от сервера n1vokb	19.06.2017		19.06.2017 18:30
118	18.06.2017	1111	Тест Заявка не назначена ответственному	19.06.2017		19.06.2017 15:07
115	13.06.2017	ДГ-1	Прошу увеличить место на диске С: почтового сервера	14.06.2017		14.06.2017 14:26

1 - 15 из 35

Рисунок 49. Пример дополнительной группировки

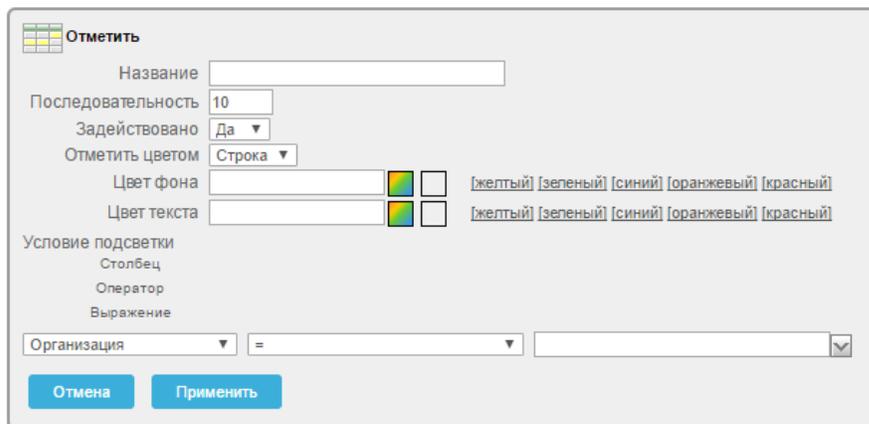
### 3.3.5 Команда «Отметить»

При помощи этой команды можно выделить записи на текущей вкладке Системы различными цветами.

Порядок действий для подсветки заданной информации:

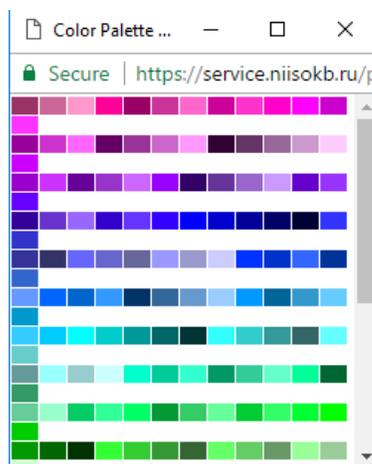
- щелкнуть по кнопке  **Отметить**;

- откроется окно задания условий выделения цветом «Отметить» (Рисунок 50);



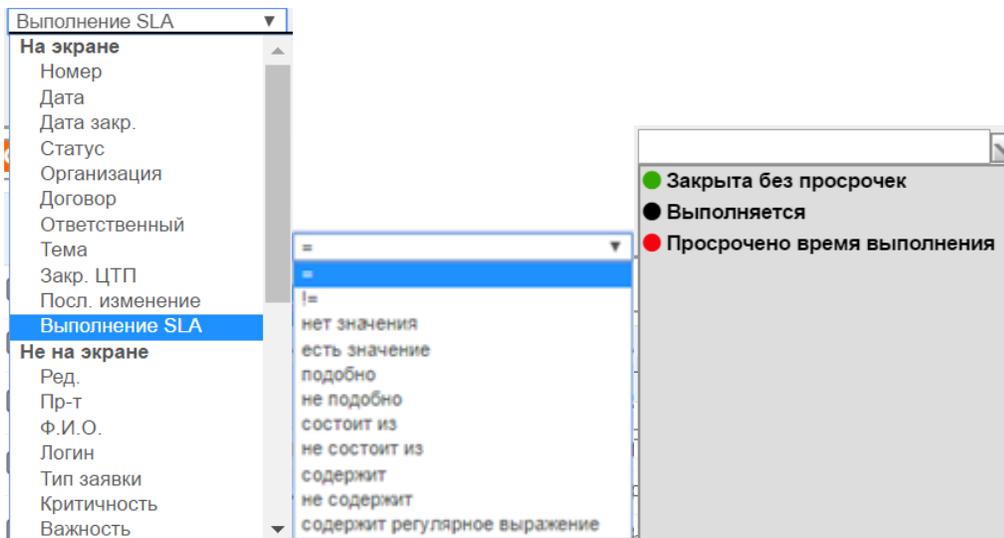
**Рисунок 50. Окно «Отметить»**

- указать название подсветки;
- в поле «Задействовано» в выпадающем списке выбрать значение «Да»;
- в поле «Отметить цветом» в выпадающем списке выбрать значение «Строка» или «Ячейка»;
- в полях «Цвет фона» и «Цвет текста» выбрать требуемые цвета, из выпадающей палитры щелкнув по кнопке  (Рисунок 51);



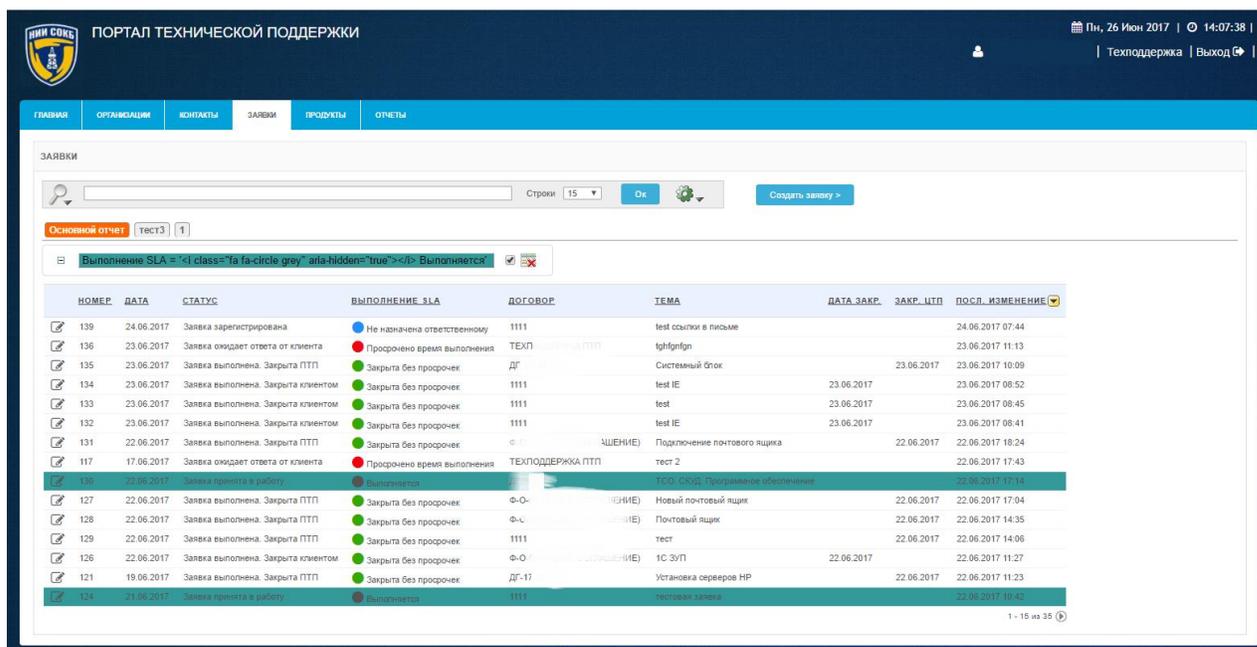
**Рисунок 51. Выбор цвета**

- указать «Условия подсветки», для этого в полях настройки «Столбец», «Оператор», «Выражение» выбрать из выпадающих списков необходимые значения (Рисунок 52);



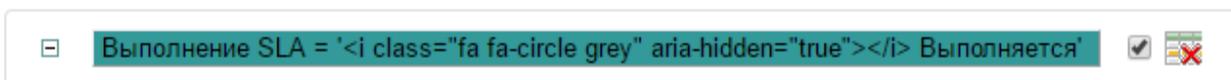
**Рисунок 52. Выбор значений условий подсветки команды «Отметить»**

- для сохранения выполненных настроек подсветки щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке  ;
- после сохранения настроек откроется экранная форма с выполненным выделением записей, выбранным цветом (Рисунок 53);



**Рисунок 53. Пример выделения заявок по столбцу «Статус»**

- для внесения изменений в настройки выполненного выделения на Панели управления подсветкой щелкнуть названию подсветки (Рисунок 54);

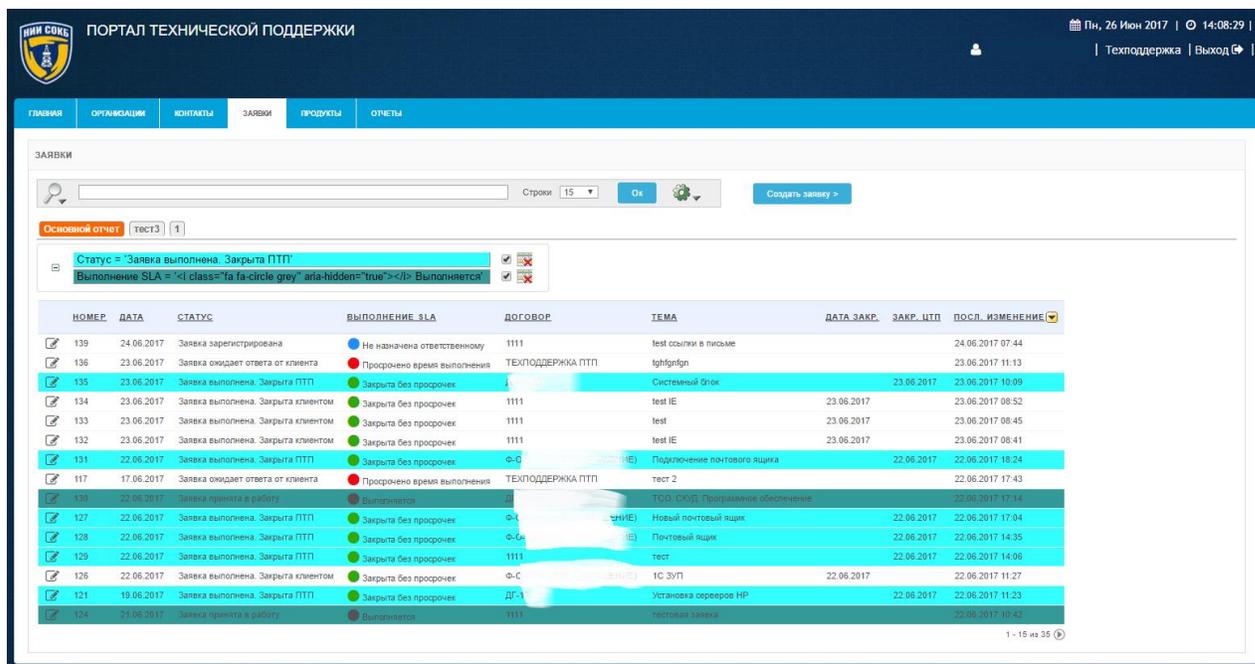


**Рисунок 54. Панель управления подсветкой**

- для временной отмены выполненного выделения записей на Панели управления подсветкой щелкнуть по полю  (Рисунок 54);
- для удаления выполненного выделения записей на Панели управления подсветкой щелкнуть по пиктограмме (Рисунок 54).

Для дополнительного выделения записей, последовательно повторить описанные выше действия необходимое количество раз.

Пример дополнительного выделения представлен ниже (Рисунок 55).



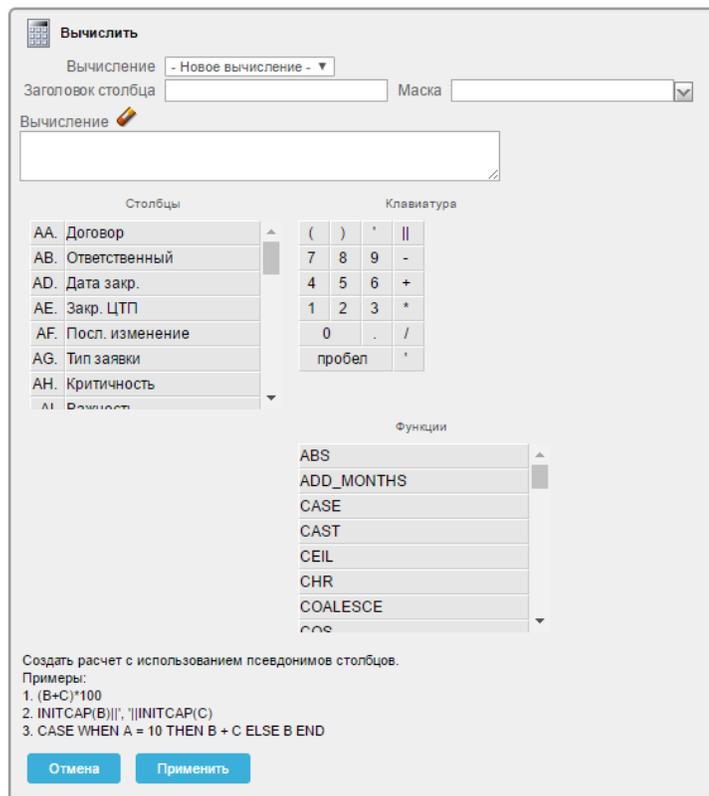
**Рисунок 55. Пример дополнительного выделения цветом**

### 3.3.6 Команда «Вычислить»

При помощи этой команды можно производить математические действия с цифровыми значениями атрибутов записей.

Порядок действия для вычислений:

- щелкнуть по кнопке ;
- откроется окно «Вычислить» (Рисунок 56);



*Рисунок 56. Окно «Вычислить»*

- в поле «Вычисление» из выпадающего списка выбрать «Новое вычисление» или вариант из ранее созданных вычислений;
- в поле «Заголовок столбца» ввести с помощью клавиатуры название для столбца с результатами вычислений;
- в поле «Маска» из выпадающего списка выбрать (при необходимости) формат отображения результата;
- в поле «Вычисление» вставить формулу расчета, используя значения атрибутов «Столбцы», «Клавиатура», «Функции» (Рисунок 57);



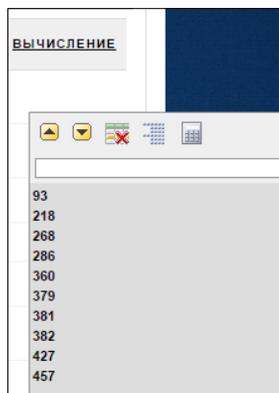
**Рисунок 57. Формула вычисления**

- для вычисления щелкнуть по экранной кнопке  ;
- результаты вычисления отобразятся в новом столбце на текущей вкладке Системы (Рисунок 58);

НОМЕР	ДАТА	СТАТУС	ВЫПОЛНЕНИЕ SLA	ДОГОВОР	ТЕМА	ДАТА ЗАКР.	ЗАКР. ЦТП	ПОСЛ. ИЗМЕНЕНИЕ	БЕЗ ОТВЕТА (МИН)	ВЫЧИСЛЕНИЕ
139	24.06.2017	Заявка зарегистрирована	● Не назначена ответственному	1111	test ссылки в письме			24.06.2017 07:44	3248	54
136	23.06.2017	Заявка ожидает ответа от клиента	● Пророчено время выполнения	ТЕХПОДДЕРЖКА ПТП	lghfghjgh			23.06.2017 11:13		
135	23.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	● Закрыта без пророчек	1111	Системный блок	23.06.2017	23.06.2017 10:09		4602	77
134	23.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта клиентом	● Закрыта без пророчек	1111	test IE	23.06.2017	23.06.2017 08:52		4619	77
133	23.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта клиентом	● Закрыта без пророчек	1111	test	23.06.2017	23.06.2017 08:45		4627	77
132	23.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта клиентом	● Закрыта без пророчек	1111	test IE	23.06.2017	23.06.2017 08:41		4631	77
131	22.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	● Закрыта без пророчек	1111	Подключение почтового ящика	22.06.2017	22.06.2017 18:24		5552	93
117	17.06.2017	Заявка ожидает ответа от клиента	● Пророчено время выполнения	ТЕХПОДДЕРЖКА ПТП	тест 2			22.06.2017 17:43		
130	22.06.2017	Заявка принята в работу	● Выполняется	1111	ТСО. СЮД. Программное обеспечение			22.06.2017 17:14	5562	93
127	22.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	● Закрыта без пророчек	1111	Новый почтовый ящик	22.06.2017	22.06.2017 17:04		5906	98
128	22.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	● Закрыта без пророчек	1111	Почтовый ящик	22.06.2017	22.06.2017 14:35		5904	98
129	22.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	● Закрыта без пророчек	1111	тест	22.06.2017	22.06.2017 14:06		5748	96
126	22.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта клиентом	● Закрыта без пророчек	1111	тс зуп	22.06.2017	22.06.2017 11:27		5905	98
121	19.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	● Закрыта без пророчек	1111	Установка серверов НР	22.06.2017	22.06.2017 11:23		9971	166
124	21.06.2017	Заявка принята в работу	● Выполняется	1111	тестовая заявка	22.06.2017	22.06.2017 10:42		7238	121

**Рисунок 58. Результаты вычисления**

- для отмены щелкнуть по экранной кнопке  .
- для редактирования вычисления щелкнуть по названию столбца с результатами вычислений;
- откроется Окно управления результатами вычисления (Рисунок 59);



*Рисунок 59. Окно управления результатами вычисления*

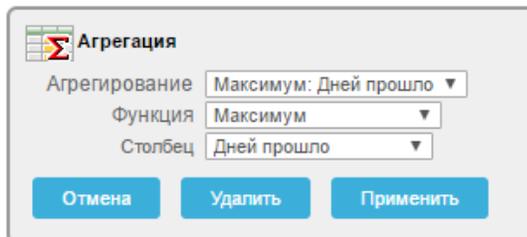
- щелкнуть по пиктограмме ;
- откроется окно «Вычислить» (Рисунок 56);
- внести необходимые изменения в настройки текущих параметров вычисления;
- для вычисления щелкнуть по экранной кнопке ;
- для удаления результатов вычисления щелкнуть по пиктограмме .

### 3.3.7 Команда «Агрегация»

При помощи этой команды можно производить математические вычисления с выбранными числовыми значениями атрибутов записей на текущей вкладке Системы.

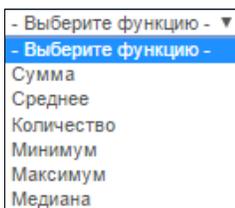
Порядок действий для начала вычислений:

- щелкнуть по кнопке ;
- откроется окно задания условий агрегирования «Агрегация» (Рисунок 60);



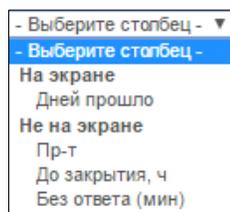
*Рисунок 60. Окно «Агрегация»*

- в информационное поле «Агрегирование» выбрать из выпадающего списка доступный вариант или создать новый;
- в информационном поле «Функция» выбрать из выпадающего списка необходимое значение (Рисунок 61);



**Рисунок 61. Выбор функции**

- в информационном поле «Столбец» выбрать из выпадающего списка атрибут (столбец), имеющий численные значения (Рисунок 62);



**Рисунок 62. Выбор столбца**

- для применения выполненных настроек щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке  .

После завершения вычислений, в созданном отчете появится строка, в которой для выбранного столбца будет отображено расчетное значение выбранной функции (Рисунок 63);

ДНЕЙ ПРОШЛО
0
1
5
Среднее: 2,

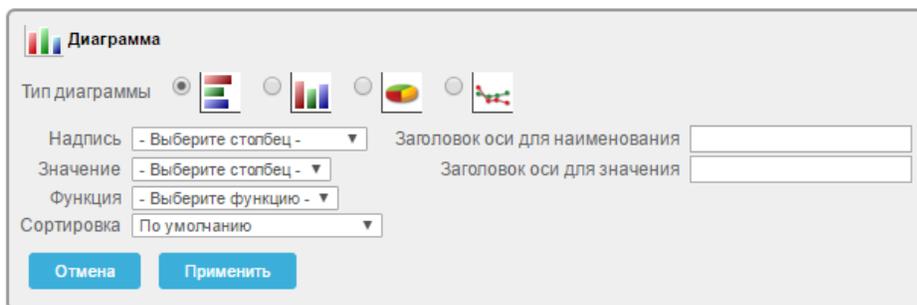
**Рисунок 63. Отображение расчетного значения**

### 3.3.8 Команда «Диаграмма»

При помощи этой команды можно создавать отчеты выбранных числовых значений атрибутов записей на текущей вкладке Системы в графическом виде.

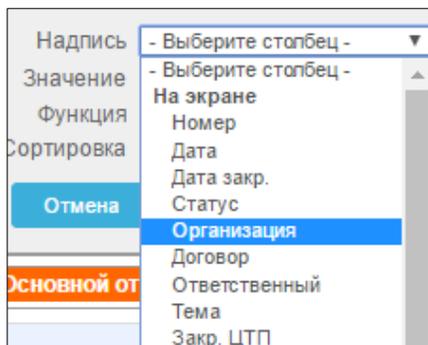
Порядок действий для создания отчета:

- щелкнуть по кнопке ;
- откроется окно задания условий построения диаграммы «Диаграмма» (Рисунок 64);



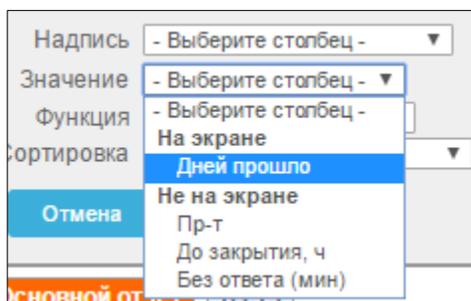
*Рисунок 64. Окно «Диаграмма»*

- в информационном поле «Тип диаграммы» для выбора типа диаграммы щелкнуть по кнопке ;
- в информационном поле «Надпись» из выпадающего списка выбрать необходимый столбец (Рисунок 65);



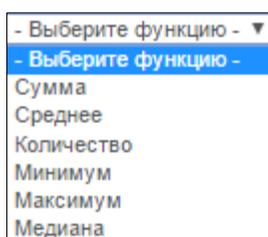
*Рисунок 65. Выбор надписи*

- в поле «Значение» из выпадающего списка выбрать столбец значений с числовым отображением информации (Рисунок 66);



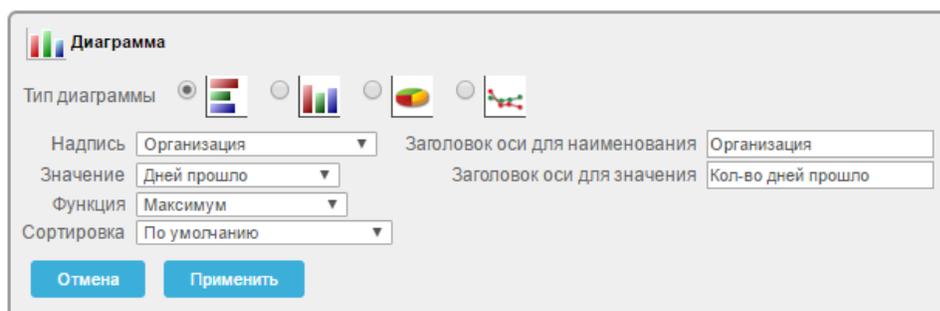
**Рисунок 66. Выбор значения**

- в информационном поле «Функция» выбрать из выпадающего списка необходимое значение (Рисунок 67);



**Рисунок 67. Выбор функции**

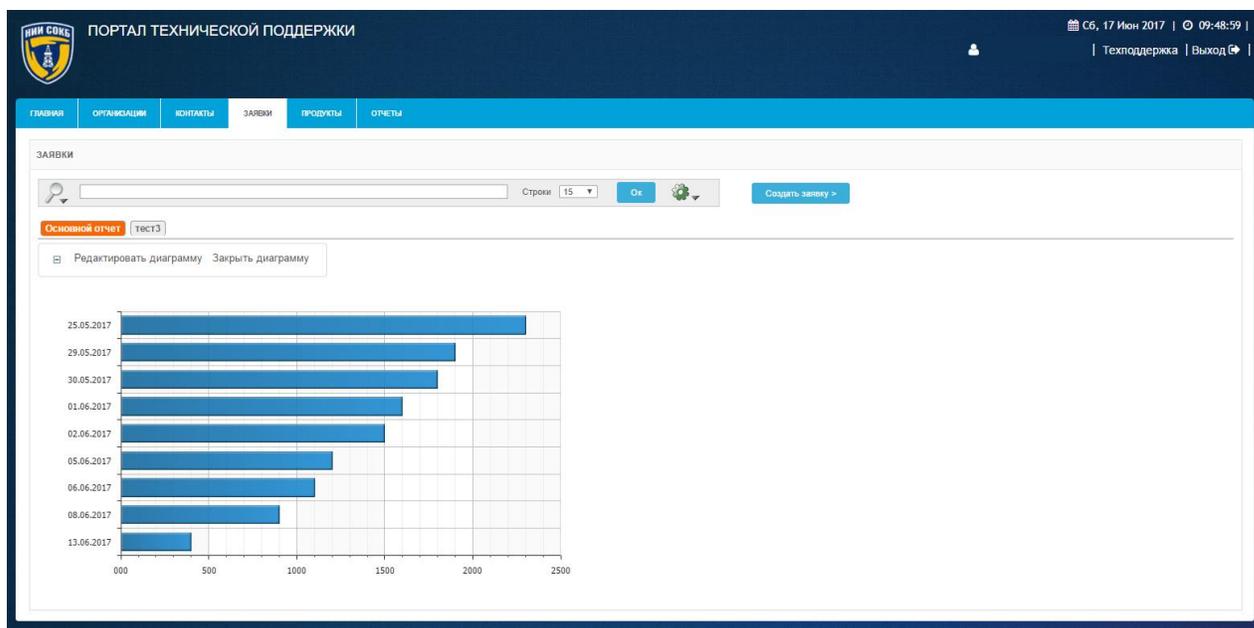
- заполнить с помощью клавиатуры поля «Заголовок оси для наименования» и «Заголовок оси для значения» (Рисунок 68);



**Рисунок 68. Пример заполнения полей в окне «Диаграмма»**

- для применения настроек щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для удаления диаграммы щелкнуть по экранной кнопке  ;

- после применения настроек на экранной форме появится отчет в виде графического отображения выбранной информации (Рисунок 69);



*Рисунок 69. Диаграмма*

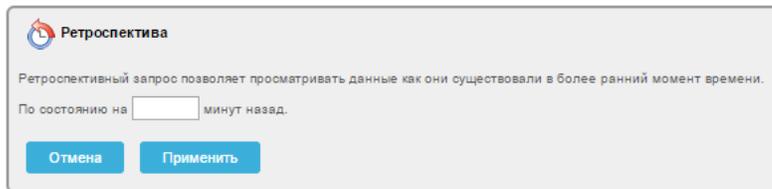
- в отчете появится строка, для которой в выбранном столбце отобразится расчетное значение выбранной функции;
- для редактирования диаграммы щелкнуть по кнопке
- для закрытия диаграммы щелкнуть по кнопке

### 3.3.9 Команда «Ретроспектива»

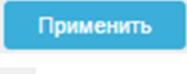
При помощи этой команды можно посмотреть состояние записей на текущей вкладке Системы на определенный, более ранний момент времени.

Порядок действий для настройки просмотра записей на определенный момент времени:

- щелкнуть по кнопке
- откроется окно команды «Ретроспектива» (Рисунок 70);



**Рисунок 70. Окно «Ретроспектива»**

- в информационном поле «По состоянию на...» задать численное значение;
- для подтверждения щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке  ;
- после сохранения настроек откроется экранная форма с записями на определенный момент времени (Рисунок 71);

Показать данные по состоянию на 60 минут назад.  

НОМЕР	ДАТА	СТАТУС	ВЫПОЛНЕНИЕ SLA	ДОГОВОР	ТЕМА	ДАТА ЗАКР.	ЗАКР. ЦТП	ПОСЛ. ИЗМЕНЕНИЕ	ОРГАНИЗАЦИЯ
 139	24.06.2017	Заявка зарегистрирована	 Не назначена ответственному	1111	test ссылки в письме			24.06.2017 07:44	Тестовая организация
 134	23.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта клиентом	 Закрыта без просрочек	1111	test IE	23.06.2017		23.06.2017 08:52	Тестовая организация
 133	23.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта клиентом	 Закрыта без просрочек	1111	test	23.06.2017		23.06.2017 08:45	Тестовая организация
 132	23.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта клиентом	 Закрыта без просрочек	1111	test IE	23.06.2017		23.06.2017 08:41	Тестовая организация
 129	22.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	 Закрыта без просрочек	1111	тест		22.06.2017	22.06.2017 14:06	Тестовая организация
 124	21.06.2017	Заявка принята в работу	 Выполняется	1111	тестовая заявка			22.06.2017 10:42	Тестовая организация
 125	22.06.2017	Заявка принята в работу	 Выполняется	1111	тест важность			22.06.2017 10:23	Тестовая организация
 118	18.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	 Закрыта без просрочек	1111	Тест Заявка не назначена ответственному		19.06.2017	19.06.2017 15:07	Тестовая организация

1 - 8 из 8

**Рисунок 71. Пример отображения записей на определенный момент времени**

- для временной отмены настроек отображения записей по времени на Панели управления ретроспективой щелкнуть по полю  (Рисунок 72);



**Рисунок 72. Панель управления ретроспективой**

- для удаления настроек отображения записей на определенный момент времени на Панели управления ретроспективой щелкнуть по пиктограмме  (Рисунок 72).

### 3.3.10 Команда «Сохранить отчет»

При помощи этой команды можно сохранять примененные с помощью дополнительных команд настройки фильтрации и отображения, в виде отчетов на вкладках Системы, чтобы использовать их в будущем.

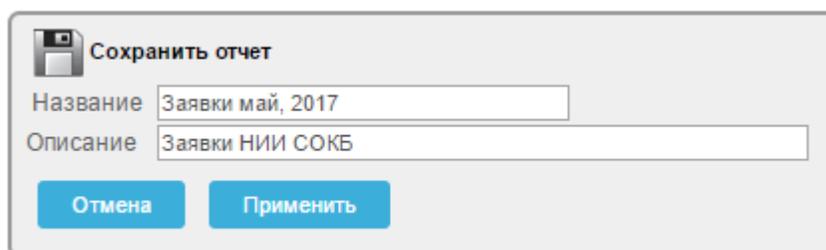
Порядок сохранения настроек фильтрации и отображения, выполненных с помощью дополнительных команд, в виде отчета:

- воспользоваться необходимыми командами для настройки фильтрации и отображения записей на текущей вкладке Системы;
- справа на Панели поиска щелкнуть по пиктограмме ;
- в списке команд щелкнуть по кнопке  Сохранить отчет;
- откроется окно «Сохранить отчет» (Рисунок 73);



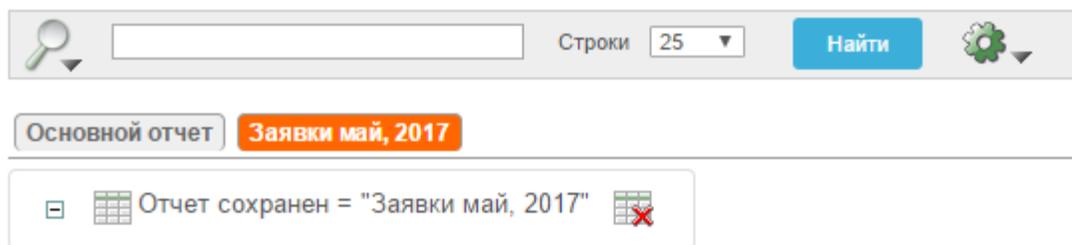
*Рисунок 73. Окно «Сохранить отчет»*

- в соответствующие поля ввести с помощью клавиатуры наименование сохраняемого отчета и его описание (Рисунок 74);



*Рисунок 74. Пример заполнения полей в окне «Сохранить отчет»*

- для сохранения отчета щелкнуть по кнопке ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке ;
- после сохранения, вкладка с названием отчета появится на Панели сохраненных отчетов текущей вкладки Системы (Рисунок 75);



*Рисунок 75. Сохраненный отчет на Панели сохраненных отчетов*

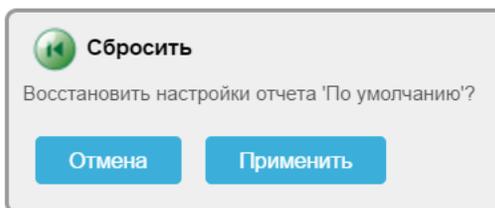
- для удаления отчета щелкнуть по пиктограмме  (Рисунок 75).

Подробное описание действий при работе с сохраненными отчетами доступно в п. 3.2.7 .

### 3.3.11 Команда «Сбросить»

В ходе текущей сессии работы с ранее сохраненным отчетом, может понадобиться временно, использовать измененные настройки команд, выполненных в сохраненном отчете. Для того чтобы вернуться к отчету в том виде, в котором он был изначально сохранен в Системе, предусмотрена кнопка «Сбросить».

- для восстановления текущего отчета в его ранее сохраненной версии щелкнуть по кнопке  ;
- откроется окно «Сбросить» (Рисунок 76);



*Рисунок 76. Окно «Сбросить»*

- для восстановления настроек отчета щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке  .

### 3.3.12 Команда «Помощь»

При помощи данной команды можно вызвать онлайн справку с кратким описанием функциональных возможностей Системы.

Для просмотра онлайн справки:

- щелкнуть по кнопке  ;
- откроется окно онлайн справки (Рисунок 77).

#### Справка по интерактивному отчету

Интерактивный отчет показывает определенный заранее набор столбцов. Отчет может изменяться с помощью начального условия фильтрации, порядка сортировки по умолчанию, контрольных точек, выделения, расчетов, объединений и диаграмм. Каждый интерактивный отчет может также изменяться, его результаты могут просматриваться или выгружаться, а также отчет может храниться для дальнейшего использования.

Интерактивный отчет может быть настроен с помощью управляющих элементов: область поиска, меню действий и меню в заголовках столбцов.

#### Область поиска

Сверху каждой страницы отчета имеется область поиска. Область поиска предоставляет следующие возможности:

- **Значок выбора столбцов** позволяет определить, в каких столбцах искать данные (или во всех).
- **Область поиска** позволяет задавать критерий без учета регистра.
- **Строки** количество строк, показываемых на странице.
- **Кнопка [Выполнить]** выполняет поиск или активирует другие заданные параметры.
- **Значок меню действий** показывает меню действий (см. далее).

Заметьте, что не все возможности доступны для каждого отчета.

#### Меню действий

Меню действий используется для изменения данных в интерактивном отчете.

#### Выбрать столбцы

Используется для изменения показываемых столбцов. Столбцы справа будут показаны на экране. Столбцы слева - нет. Порядок показываемых столбцов можно изменить с помощью стрелок справа. Вычисляемые столбцы обозначаются префиксом \*\*.

#### Фильтр

Используется для добавления или изменения оператора WHERE (где) в запросе. Вначале выбирается столбец

#### Рисунок 77. Онлайн справка

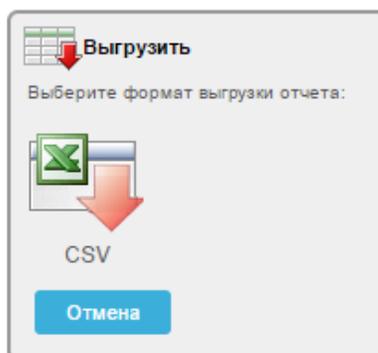
- для закрытия Онлайн справки, справа в верхнем углу щелкнуть по кнопке .

### 3.3.13 Команда «Выгрузить»

Команда «Выгрузить» предназначена для выгрузки отчета с записями на текущей вкладке Системы в виде файла. Данные выгружаются в формате CSV.

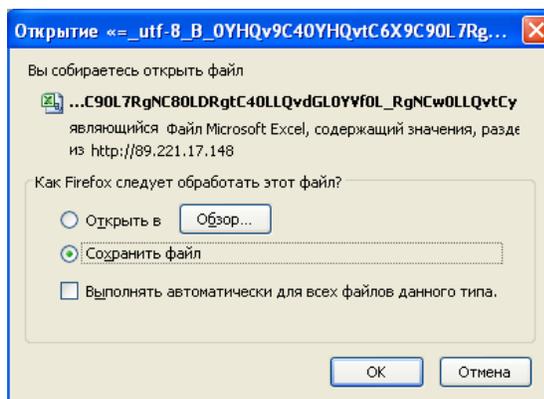
Для выгрузки данных из экранной формы текущей вкладки Системы:

- щелкнуть по кнопке  ;
- откроется окно выбора формата выгрузки данных (Рисунок 78);



**Рисунок 78. Окно «Выгрузить»**

- в окне «Выгрузить» щелкнуть по пиктограмме  ;
- откроется диалоговое окно, предлагающее открыть или сохранить файл (Рисунок 79), либо произойдет автоматическая загрузка файла (для браузера Chrome).



**Рисунок 79. Диалоговое окно**

- щелкнуть в поле «О» напротив нужного действия «Открыть с помощью» или «Открыть в» (в последнем случае с указанием при помощи кнопки «Обзор...» конкретного приложения; а именно – MS Excel).
- щелкнуть по кнопке «ОК».

Будет выполнена загрузка файла (в формате csv) на компьютер администратора или его непосредственное открытие в MS Excel.

### 3.4 Основная рабочая область

Все действия с Системой осуществляются в пределах Основной рабочей области.

В пределах Основной рабочей области отображаются заведенные в Систему записи по организациям, контактам, заявкам, договорам, продуктам и расположены все элементы интерфейса Системы. (Рисунок 80).

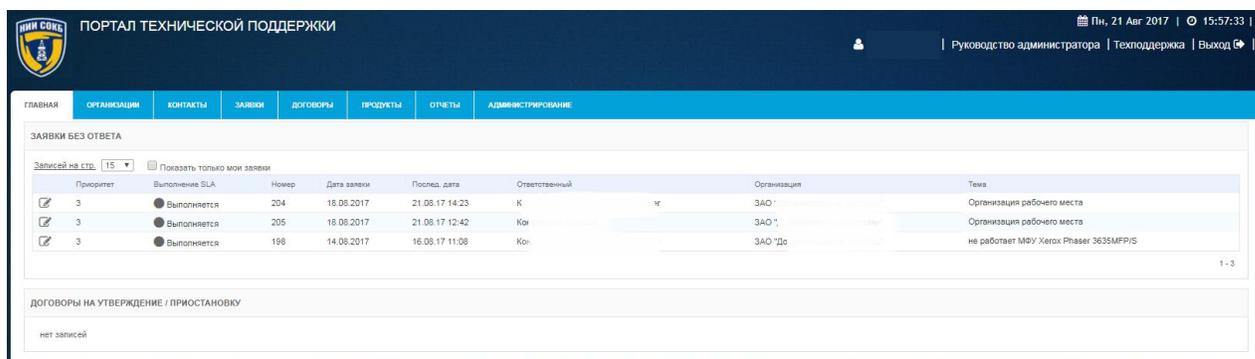


Рисунок 80. Основная рабочая область Системы

В правом верхнем углу Основной рабочей области Системы отображаются следующие элементы интерфейса:

- поле для отображения дня недели;
- поле для отображения текущей даты;
- поле для отображения текущего времени;
- поле для отображения наименования администратора, выполнившего авторизацию в Системе;
- экранная кнопка **Руководство администратора**;

Щелчок по экранной кнопке открывает «Руководство администратора».

- экранная кнопка **Техподдержка**;

Щелчок по экранной кнопке открывает форму «Создание новой заявки» (описание в п. **Ошибка! Источник ссылки не найден.**) с помощью которой администратор может обратиться за технической поддержкой по вопросам, связанным с работой Системы.

- экранная кнопка **Выход**;

Щелчок по экранной кнопке инициализирует выход из Системы.

Далее в текущем разделе приводится состав управляющих элементов и их описание.

### 3.4.1 Главное меню Системы.

Главное меню Системы предназначено для перемещения между вкладками «Главная», «Организации», «Контакты», «Заявки», «Договоры», «Продукты», «Отчеты», «Администрирование» (Рисунок 81).



*Рисунок 81. Главное меню Системы*

Для изменения текущего нахождения в Системе щелкнуть по заголовку требуемой вкладки:

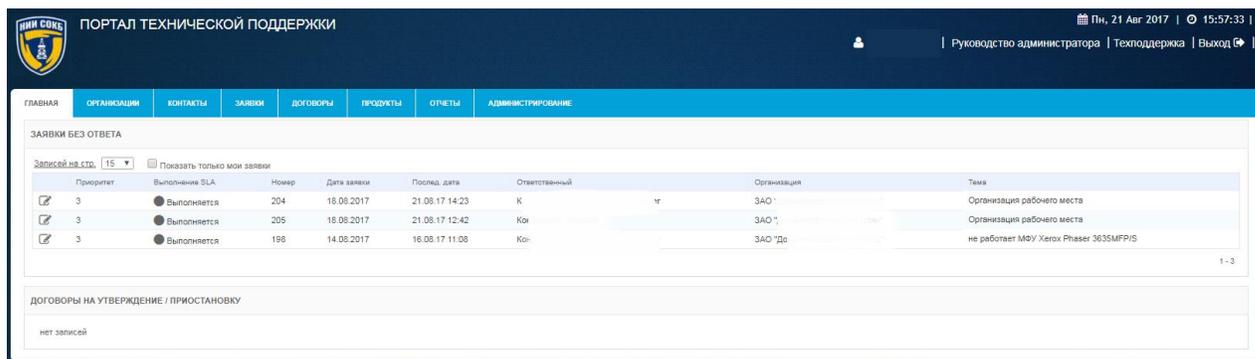
- для перехода на вкладку «Главная» щелкнуть по заголовку вкладки  ;
- для перехода на вкладку «Организации», содержащую список организаций и инструменты работы с ними, щелкнуть по заголовку вкладки  ;
- для перехода на вкладку «Контакты», содержащую список контактов и инструменты работы с ними, щелкнуть по заголовку вкладки  ;
- для перехода на вкладку «Заявки», содержащую список всех заявок, относящихся к договорам и инструменты работы с ними, щелкнуть по заголовку вкладки  ;
- для перехода на вкладку «Договоры», содержащую список договоров и инструменты работы с ними, щелкнуть по заголовку вкладки  ;
- для перехода на вкладку «Продукты», содержащую список продуктов и инструменты работы с ними, щелкнуть по заголовку вкладки  ;

- для перехода на вкладку «Отчеты», содержащую список предварительно настроенных отчетов и инструменты работы с ними, щелкнуть по заголовку вкладки  ;
- для перехода на вкладку «Администрирование», содержащую список разделов для настройки и администрирования Системы и инструменты работы с ними, щелкнуть по заголовку вкладки  .

### 3.4.2 Вкладка «Главная»

На вкладке «Главная» отображается информация о заявках и запросы на изменение договоров:

- в разделе «Заявки без ответа» отображается информация по последним актуальным заявкам, направленным в адрес инженеров ПТП и заявкам, по которым требуется ответ;
- в разделе «Договоры на утверждение/приостановку» отображается список договоров, направленных на утверждение или на приостановку (отмену утверждения) менеджером (Рисунок 82).



**Рисунок 82. Вкладка «Главная»**

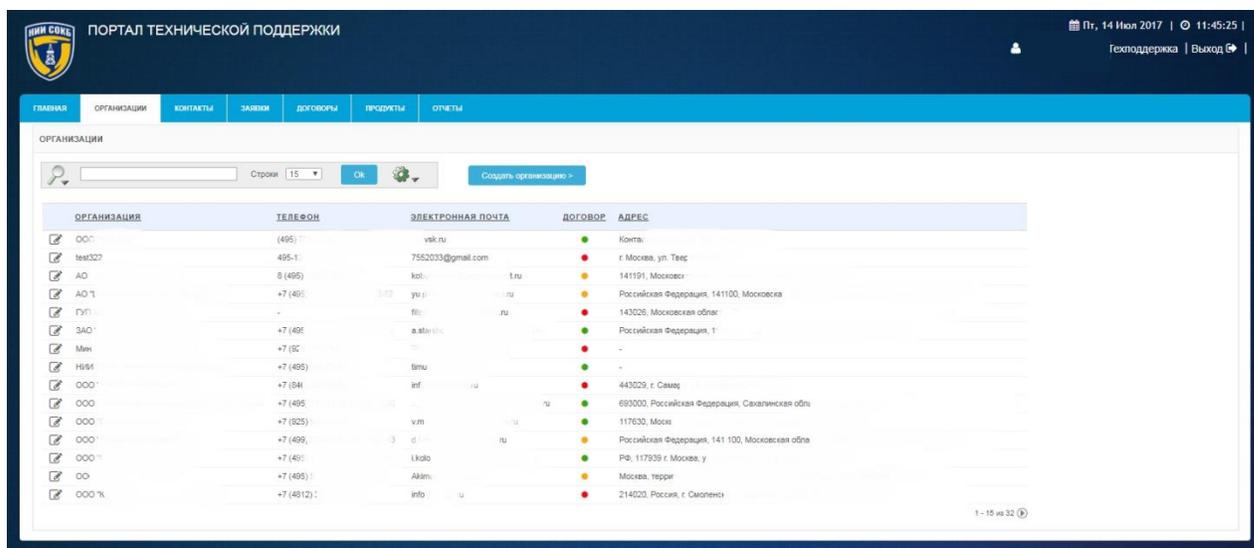
- значения, указанные в столбце «Приоритет», определяют порядок выполнения заявок инженерами;
- экранная кнопка  позволяет развернуть детализацию информации по каждой отображаемой заявке

- поле Записей на стр.  позволяет выбрать из выпадающего списка количество отображаемых заявок на текущей экранной форме.
- поле  Показать только мои заявки позволяет отфильтровать заявки, по договорам, относящимся к администратору, осуществившему вход в Систему, если он указан в договорах в качестве менеджера или инженера.

Для постановки отметки в поле  Показать только мои заявки, щелкнуть по полю , после чего будут отображаться только заявки по договорам, относящимся к администратору, осуществившему вход в Систему. В противном случае будут отображаться заявки, по всем договорам

### 3.4.3 Вкладка «Организации»

На вкладке «Организации» отображается вся информация по организациям, которые являются заказчиками услуг технической поддержки (Рисунок 83).



**Рисунок 83. Вкладка «Организации»**

Строка заголовков на вкладке «Организации» содержит заголовки столбцов, являющихся составляющими элементами каждой записи, относящейся к организации (Рисунок 84).

[ОРГАНИЗАЦИЯ](#)[ТЕЛЕФОН](#)[ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА](#)[ДОГОВОР](#)[АДРЕС](#)

### **Рисунок 84. Строка заголовков на вкладке "Организации"**

- Строка заголовков снабжена дополнительными возможностями, по управлению отображением записей на текущей вкладке Системы, их отбором, сортировкой, скрыванием столбцов конкретного атрибута и т.д. (подробное описание доступно в п. 3.3.1 );
- Панель поиска позволяет задать поиск записей в соответствии с выбранным атрибутом (подробное описание доступно в п. 3.2.6 ) (Рисунок 85);



### **Рисунок 85. Панель поиска**

- поле  позволяет выбрать из выпадающего списка количество отображаемых организаций на текущей экранной форме;
- пиктограмма  открывает выпадающий список дополнительных команд, полезных при работе с записями Системы (подробное описание команд и работа с ними описаны в п.3.3 );
- Панель сохраненных отчетов содержит вкладки, которые позволяют перейти к отчетам, ранее сохраненным администратором (подробное описание доступно в п. 3.2.7 ) (Рисунок 86);

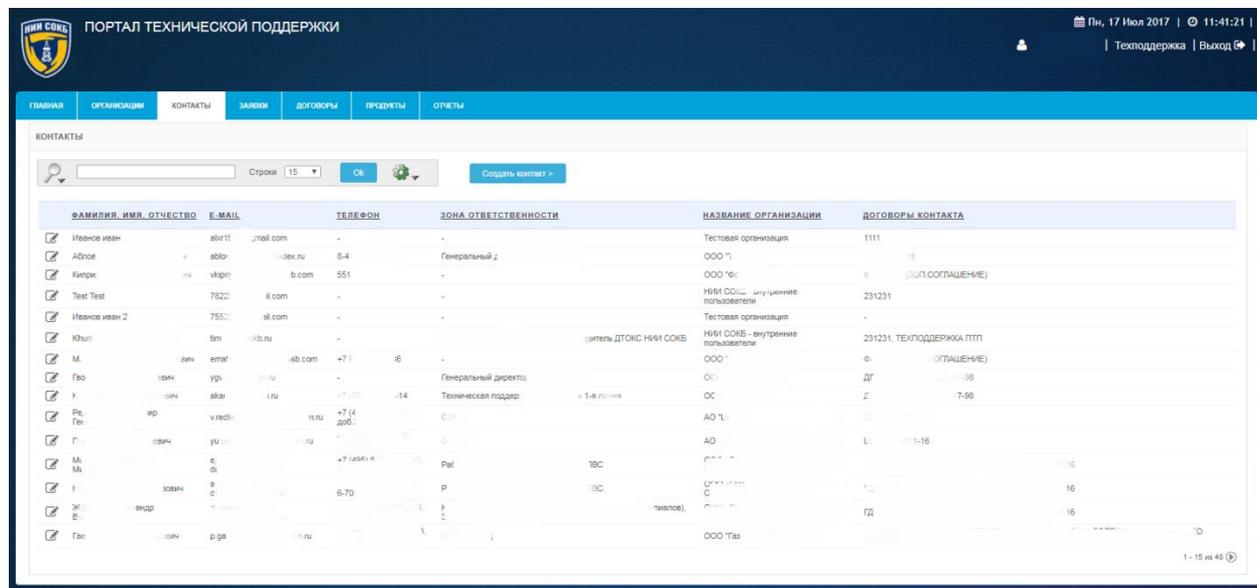


### **Рисунок 86. Панель сохраненных отчетов**

- экранная кнопка  позволяет развернуть форму детализации по каждой организации.

### 3.4.4 Вкладка «Контакты»

На вкладке «Контакты» отражается информация по всем контактам доступным администратору в Системе (Рисунок 87).



**Рисунок 87. Вкладка «Контакты»**

Строка заголовков на вкладке «Контакты» содержит заголовки столбцов, являющихся составляющими элементами каждой записи, относящейся к контакту (Рисунок 88).

ФАМИЛИЯ, ИМЯ, ОТЧЕСТВО	E-MAIL	ТЕЛЕФОН	ЗОНА ОТВЕТСТВЕННОСТИ	НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ	ДОГОВОРЫ КОНТАКТА
------------------------	--------	---------	----------------------	-------------------	-------------------

**Рисунок 88. Строка заголовков на вкладке «Контакты»**

- Строка заголовков снабжена дополнительными возможностями, по управлению отображением записей на текущей вкладке Системы, их отбором, сортировкой, скрывтием столбцов конкретного атрибута и т.д. (подробное описание доступно в п. 3.3.1 );
- Панель поиска позволяет задать поиск записей в соответствии с выбранным атрибутом (подробное описание доступно в п. 3.2.6 ) (Рисунок 89);



**Рисунок 89. Панель поиска**

- поле  позволяет выбрать из выпадающего списка количество отображаемых контактов на текущей экранной форме;
- пиктограмма  открывает выпадающий список дополнительных команд полезных при работе с записями Системы (подробное описание команд и работа с ними описаны в п. 3.3 );
- Панель сохраненных отчетов содержит вкладки, которые позволяют перейти к отчетам, ранее сохраненным администратором (подробное описание доступно в п. 3.2.7 (Рисунок 90));



*Рисунок 90. Панель сохраненных отчетов*

- экранная кнопка  позволяет развернуть форму детализации по каждому контакту.

### 3.4.5 Вкладка «Заявки»

На вкладке «Заявки» отображается информация по всем заявкам, относящимся к договорам, доступным администратору в Системе (Рисунок 91).

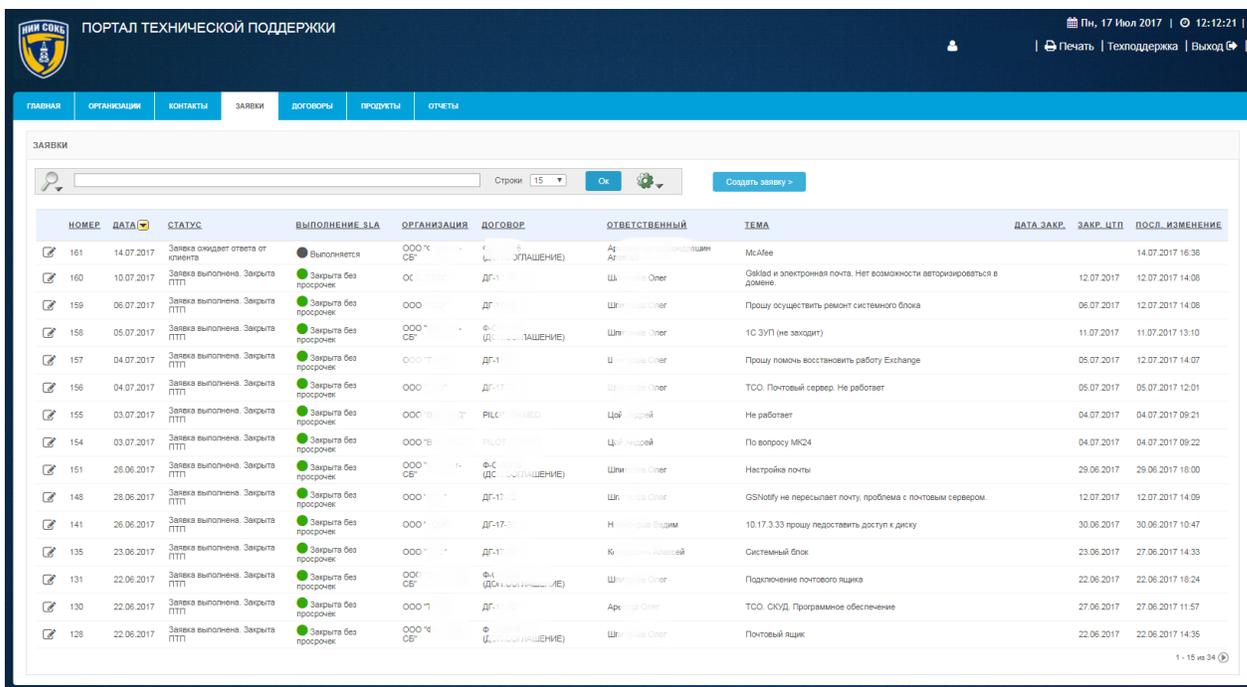


Рисунок 91. Вкладка "Заявки"

Строка заголовков на вкладке «Заявки» содержит заголовки столбцов, являющихся составляющими элементами каждой записи, относящейся к заявке (Рисунок 92);



Рисунок 92. Строка заголовков на вкладке "Заявки"

- Строка заголовков снабжена дополнительными возможностями, по управлению отображением записей на текущей вкладке Системы, их отбором, сортировкой, скрывтием столбцов конкретного атрибута и т.д. (подробное описание доступно в п. 3.3.1 );
- Панель поиска позволяет задать поиск записей в соответствии с выбранным атрибутом (подробное описание доступно в п. 3.2.6 ) (Рисунок 93);



Рисунок 93. Панель поиска

- поле **Строки 15** позволяет выбрать из выпадающего списка количество отображаемых заявок на текущей экранной форме;

- пиктограмма  открывает выпадающий список дополнительных команд полезных при работе с записями Системы (подробное описание команд и работа с ними описаны в п.3.3 );
- Панель сохраненных отчетов содержит вкладки, которые позволяют перейти к отчетам, ранее сохраненным администратором (подробное описание доступно в п. 3.2.7 (Рисунок 94);

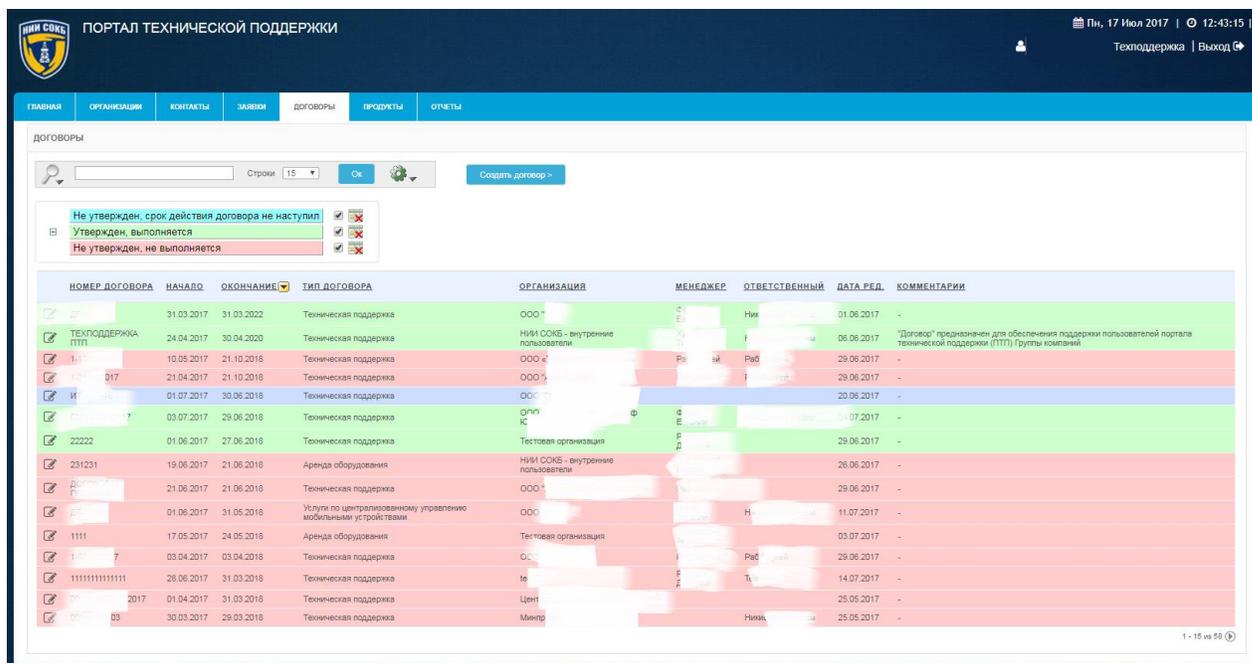


**Рисунок 94. Панель сохраненных отчетов**

- экранная кнопка  позволяет развернуть форму детализации по каждой заявке.

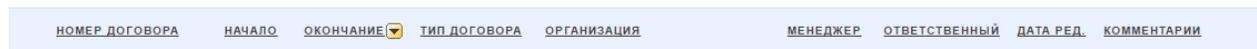
### 3.4.6 Вкладка «Договоры»

На вкладке «Договоры» отображается информация по всем договорам, доступным администратору в Системе (Рисунок 95).



**Рисунок 95. Вкладка «Договоры»**

Строка заголовков на вкладке «Договоры» содержит заголовки столбцов, являющихся составляющими элементами каждой записи, относящейся к договору (Рисунок 96).



**Рисунок 96. Заголовки на вкладке «Договоры»**

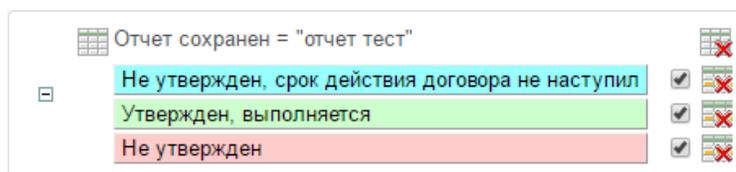
- Строка заголовков снабжена дополнительными возможностями, по управлению отображением записей на текущей вкладке Системы, их отбором, сортировкой, скрыванием столбцов конкретного атрибута и т.д. (подробное описание доступно в п. 3.3.1 );

Панель поиска позволяет задать поиск записей в соответствии с выбранным атрибутом (подробное описание доступно в п. 3.2.6 (Рисунок 97));



**Рисунок 97. Панель поиска**

- Панель управления дополнительными командами отображает настройки команды «Отметить», с помощью которой, записи договоров отмечены различными цветами в зависимости от значения параметра «Состояние» (подробное описание команды «Отметить» доступно в п. 3.3.5 ) (Рисунок 98);



**Рисунок 98. Панель управления командой «Отметить»**

- поле  позволяет выбрать из выпадающего списка количество отображаемых договоров на текущей экранной форме;
- пиктограмма  открывает выпадающий список дополнительных команд полезных при работе с записями Системы (подробное описание команд и работа с ними описаны в п. 3.3 );
- Панель сохраненных отчетов содержит вкладки, которые позволяют перейти к отчетам, ранее сохраненным администратором (подробное описание доступно в п. 3.2.7 )(Рисунок 99);

Основной отчет

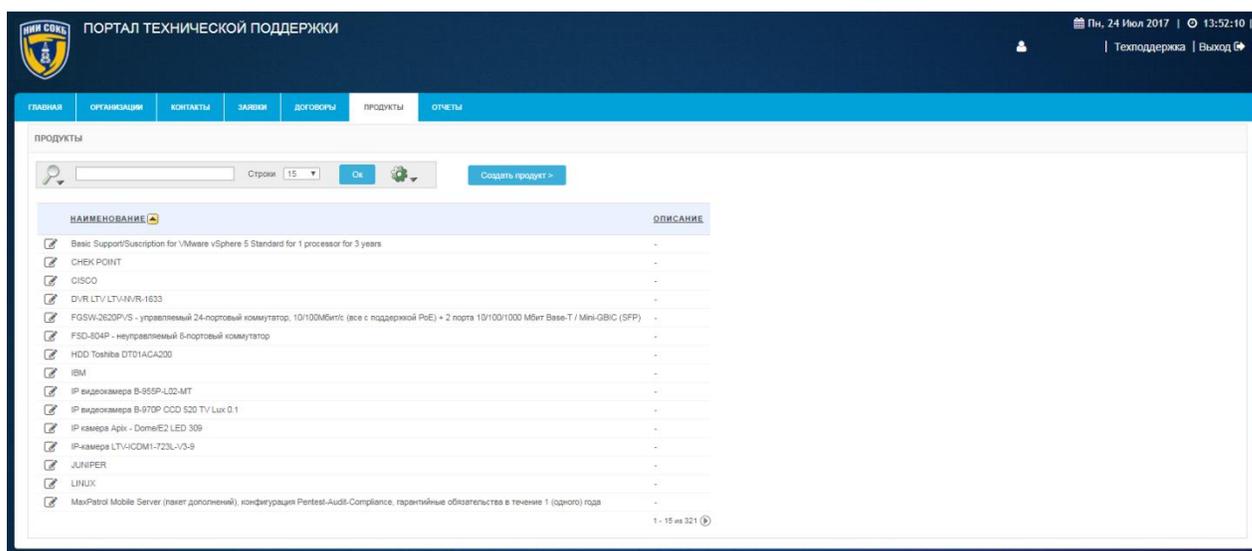
отчет тест

**Рисунок 99. Панель сохраненных отчетов**

- экранная кнопка  инициирует процесс создания нового договора в Системе;
- экранная кнопка  позволяет развернуть форму детализации по каждому договору.

### 3.4.7 Вкладка «Продукты»

На вкладке «Продукты» отображается информация по всем продуктам, доступным администратору в Системе (Рисунок 100).



**Рисунок 100. Вкладка «Продукты»**

Строка заголовков на вкладке «Продукты» содержит заголовки столбцов, являющихся составляющими элементами каждой записи, относящейся к продукту (Рисунок 101);



**Рисунок 101. Стока заголовков на вкладке "Продукты"**

- Строка заголовков снабжена дополнительными возможностями, по управлению отображением записей на текущей вкладке Системы,

- их отбором, сортировкой, скрыванием столбцов конкретного атрибута и т.д. (подробное описание доступно в п. 3.2.8 );
- Панель поиска позволяет задать поиск записей в соответствии с выбранным атрибутом (подробное описание доступно в п. 3.3.1 (Рисунок 102));



**Рисунок 102. Панель поиска**

- поле  позволяет выбрать из выпадающего списка количество отображаемых продуктов на текущей экранной форме;
- пиктограмма  открывает выпадающий список дополнительных команд полезных при работе с записями Системы (подробное описание команд и работа с ними описаны в п.3.3 );
- Панель сохраненных отчетов содержит вкладки, которые позволяют перейти к отчетам, ранее сохраненным администратором (подробное описание доступно в п. 3.2.7 ) (Рисунок 103);

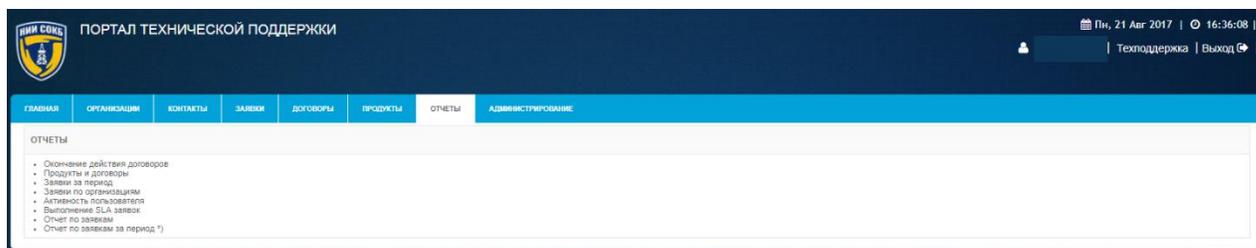


**Рисунок 103. Панель сохраненных отчетов**

- экранная кнопка  позволяет развернуть форму детализации по каждому продукту.

### 3.4.8 Вкладка «Отчеты»

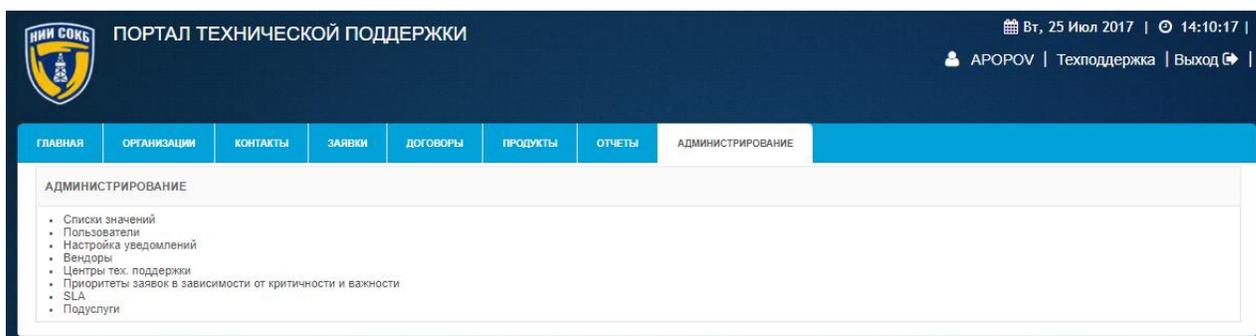
Вкладка «Отчеты» предназначена для просмотра и изменения предварительно настроенных отчетов, доступных администратору в Системе (Рисунок 104).



*Рисунок 104. Вкладка «Отчеты»*

### 3.4.9 Вкладка «Администрирование»

Вкладка «Администрирование» предназначена для доступа к разделам, которые используются для настройки и администрирования Системы (Рисунок 105).



*Рисунок 105. Вкладка «Администрирование»*

## 3.5 Основные процедуры работы с Порталом технической поддержки

### 3.5.1 Авторизация в Системе

Для авторизации пользователя в Системе:

- на странице авторизации, ввести с помощью клавиатуры имя пользователя (логин) и пароль, полученные от администратора Системы (**Ошибка! Источник ссылки не найден.**);

ПОРТАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

ИМЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

ПАРОЛЬ

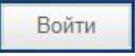
Забыли пароль?

Войти

Вы находитесь на странице для авторизованного входа в систему технической поддержки пользователей. Для получения данных для доступа к системе, пожалуйста, обращайтесь по телефону 8 (495) 646-75-63 или по электронной почте [service@niisokb.ru](mailto:service@niisokb.ru).

Технические ограничения: применение MS Internet Explorer не гарантирует работу всех опций Портала технической поддержки.

**Рисунок 106. Страница авторизации в Системе**

- щелкнуть по экранной кнопке ;
- откроется Основная рабочая область Системы (Рисунок 107).

ПОРТАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Пн, 21 Авг 2017 | 15:57:33 | Руководство администратора | Техподдержка | Выход

ГЛАВНАЯ | ОРГАНИЗАЦИИ | КОНТАКТЫ | ЗАЯВКИ | ДОГОВОРЫ | ПРОДУКТЫ | ОТЧЕТЫ | АДМИНИСТРИРОВАНИЕ

ЗАЯВКИ БЕЗ ОТВЕТА

Записей на стр. 15

Приоритет	Выполнение SLA	Номер	Дата заявки	Послед. дата	Ответственный	Организация	Тема
3	Выполняется	204	18.08.2017	21.08.17 14:23	К	ЗАО "	Организация рабочего места
3	Выполняется	205	18.08.2017	21.08.17 12:42	Кол	ЗАО "	Организация рабочего места
3	Выполняется	198	14.08.2017	16.08.17 11:08	Кол	ЗАО "До	не работает МФУ Xerox Phaser 3635MFPIS

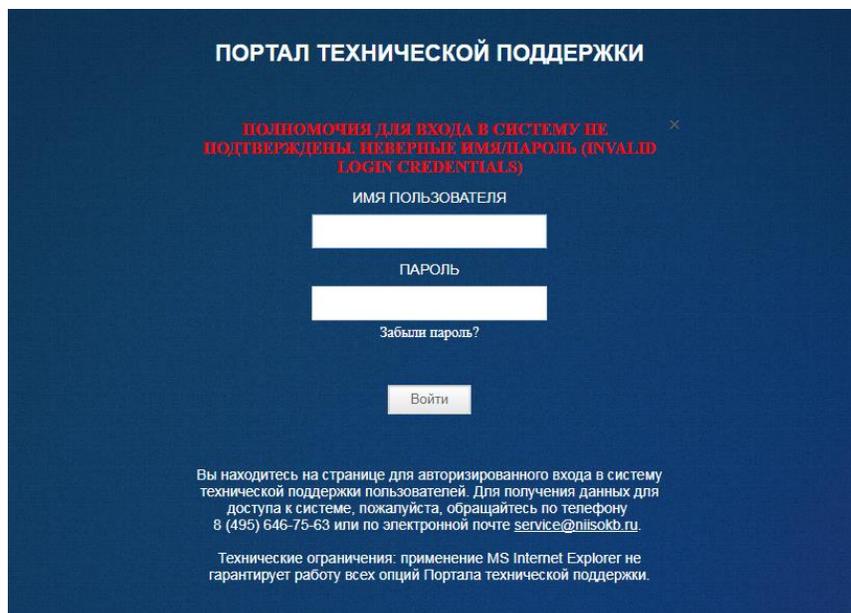
1 - 3

ДОГОВОРЫ НА УТВЕРЖДЕНИЕ / ПРИОСТАНОВКУ

нет записей

**Рисунок 107. Основная рабочая область Системы**

В случае указания некорректных данных учетной записи, откроется страница с сообщением об ошибке авторизации в Системе (Рисунок 108).



*Рисунок 108. Страница с сообщением об ошибке авторизации в Системе*

При многократном появлении сообщения об ошибке авторизации, обратитесь за помощью к администратору Системы.

Функция восстановления пароля, доступная по ссылке «Забыли пароль?», предназначена для восстановления пароля пользователей, которые используют для авторизации в Системе в качестве имени пользователя, адрес электронной почты.

### 3.5.2 Работа с организациями

Данный раздел содержит список процедур, которые могут потребоваться администратору при работе с организациями в Системе:

- создание новой организации;
- просмотр, редактирование или удаление организации;
- отправка на электронный почтовый адрес организации инструкции для авторизации в Системе.

Подробное описание процедур работы с организациями представлено в «Руководстве менеджера», п. 3.5.2.

### 3.5.3 Работа с контактами

Данный раздел содержит список процедур, которые могут потребоваться администратору при работе с контактами в Системе:

- создание нового контакта;
- просмотр, редактирование, удаление и создание копии контакта;
- отправка на электронный почтовый адрес контакта инструкции для авторизации в Системе.

Подробное описание процедур работы с контактами представлено в «Руководстве менеджера», п. 3.5.3.

#### **3.5.4 Работа с договорами**

Данный раздел содержит список процедур, которые могут потребоваться администратору при работе с договорами в Системе:

- статусы договоров в Системе;
- определение уровня SLA (Соглашение об уровне предоставления услуги);
- создание нового договора;
- просмотр, редактирование, удаление и создание копии договора;
- изменение статуса договора в Системе.

Подробное описание процедур работы с договорами представлено в «Руководстве менеджера», п. 3.5.4.

#### **3.5.5 Работа с продуктами**

Данный раздел содержит список процедур, которые могут потребоваться администратору при работе с продуктами в Системе:

- добавление продукта в договор;
- создание нового продукта;
- просмотр и удаление продукта.

Подробное описание процедур работы с продуктами представлено в «Руководстве менеджера», п. 3.5.5.

#### **3.5.6 Работа с заявками**

Данный раздел содержит список процедур, которые могут потребоваться администратору при работе с заявками в Системе:

- изменение статуса заявки;
- назначение ответственного по заявке;

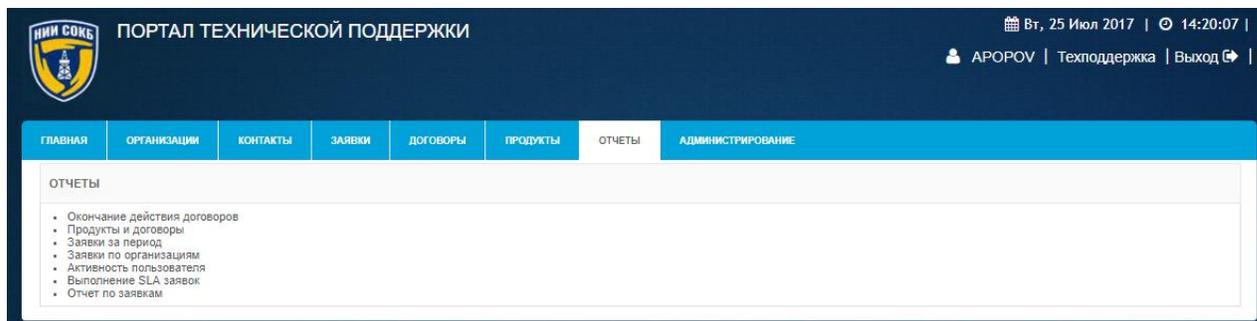
- изменение параметров заявки: «Тип заявки», «Критичность»;
- изменение атрибута «Связанные заявки»;
- ответ на сообщение со стороны Заказчика;
- создание новой заявки;
- создание приватного сообщения;
- просмотр всех заявок, относящихся к конкретной организации;
- закрытие заявки;
- печать заявки.

Подробное описание процедур работы с заявками представлено в «Руководстве инженера», п. 3.5.2.

### 3.5.7 Использование предварительно настроенных отчетов, доступных администратору в Системе

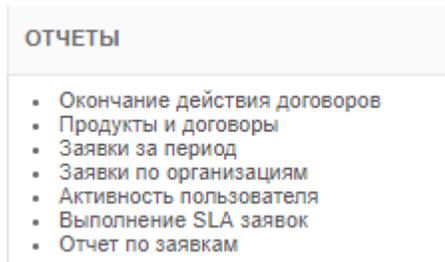
Для просмотра и редактирования предварительно настроенных отчетов, доступных администратору в Системе:

- перейти на вкладку «Отчеты» (Рисунок 109);



*Рисунок 109. Вкладка "Отчеты"*

- в меню «Отчеты» щелкнуть по названию необходимого отчета (Рисунок 110);



*Рисунок 110. Меню «Отчеты»*

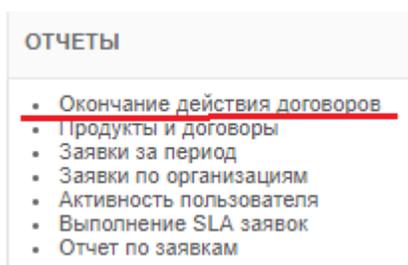
Ниже представлены описания работы с отчетами, доступными администратору.

### 3.5.7.1 Отчет «Окончание действия договоров»

Данный отчет предназначен для контроля сроков действия договоров.

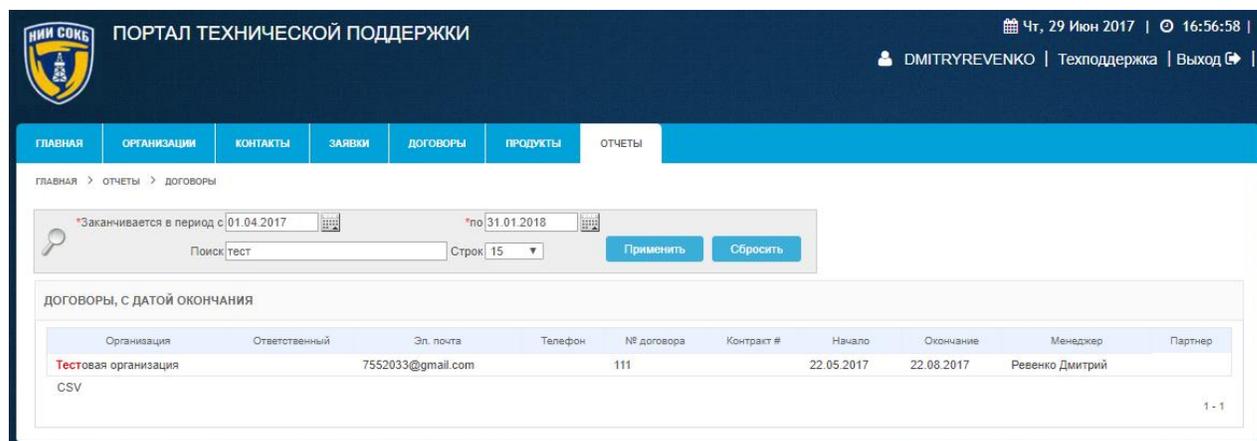
Для доступа к отчету:

- выбрать в меню «Отчеты» пункт «Окончание действия договоров» (Рисунок 111);



**Рисунок 111. Перечень отчетов**

- откроется экранная форма отчета «Окончание действия договоров» (Рисунок 112);



**Рисунок 112. Отчет «Окончание действия договоров»**

На экранной форме отчета имеется Панель поиска, с помощью которой можно изменить параметры формирования отчета (Рисунок 113).

Для создания отчета на определенный период:

- на Панели поиска, используя Поле даты, задать необходимый период времени (в соответствии с процедурой, описанной в п. 3.2.5 (Рисунок 113));



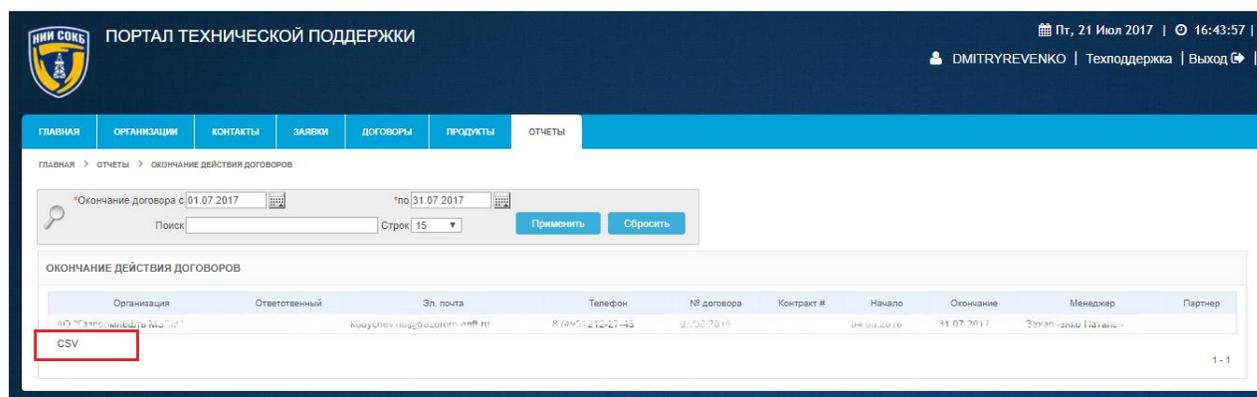
**Рисунок 113. Панель поиска Отчета «Договора с датой окончания»**

- в поле «Поиск», при необходимости, ввести с помощью клавиатуры значение для поиска по набору символов;
- в поле «Строк», при необходимости, выбрать из выпадающего списка количество отображаемых договоров на экранной форме создаваемого отчета.
  - для создания отчета с заданными параметрами щелкнуть по экранной кнопке **Применить**;
  - для сброса заданных ранее параметров щелкнуть по экранной кнопке **Сбросить**.

На экране будет отображена экранная форма отчета в соответствии с заданными параметрами.

В правом нижнем углу расположены пиктограммы перехода к другим записям по договорам в отчете **записи 1 - 15 из 19** **Следующ.** >

Полученный отчет можно выгрузить в формате Excel, для этого щелкнуть по надписи «CSV» (Рисунок 114).



Организация	Ответственный	Эл. почта	Телефон	№ договора	Контракт #	Начало	Окончание	Менеджер	Партнер
ОО "Газпромнефть М.С.С.П."		konuslenk.podderzhenka@npp.m	8 (495) 212-27-45	92507016		01.07.2017	31.07.2017	Эдуард-Андрей Евдокимов	

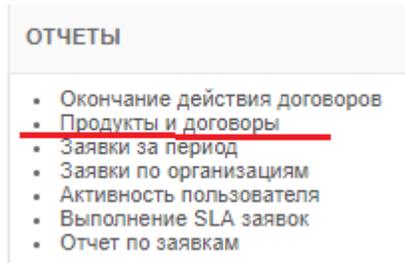
**Рисунок 114. Выгрузка отчета**

### 3.5.7.2 Отчет «Продукты и Договоры»

Данный отчет предназначен для контроля использования продуктов в рамках договоров в заданный период.

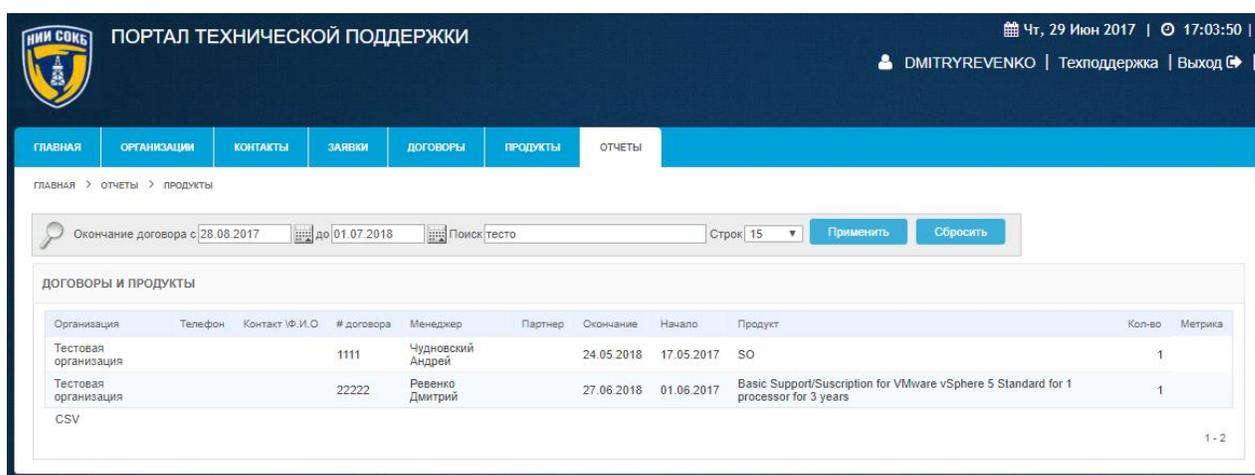
Для доступа к отчету:

- выбрать в меню «Отчеты» пункт «Продукты и Договоры» (Рисунок 115);



**Рисунок 115. Перечень отчетов**

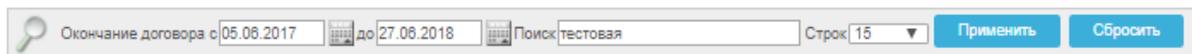
- откроется форма отчета «Договоры и продукты» (Рисунок 116);



**Рисунок 116. Отчет «Договора и продукты»**

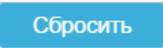
Для создания отчета на определенный период:

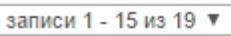
- на Панели поиска используя Поле даты задать необходимый период (в соответствии с процедурой, описанной в п. 3.2.5.1 (Рисунок 117);



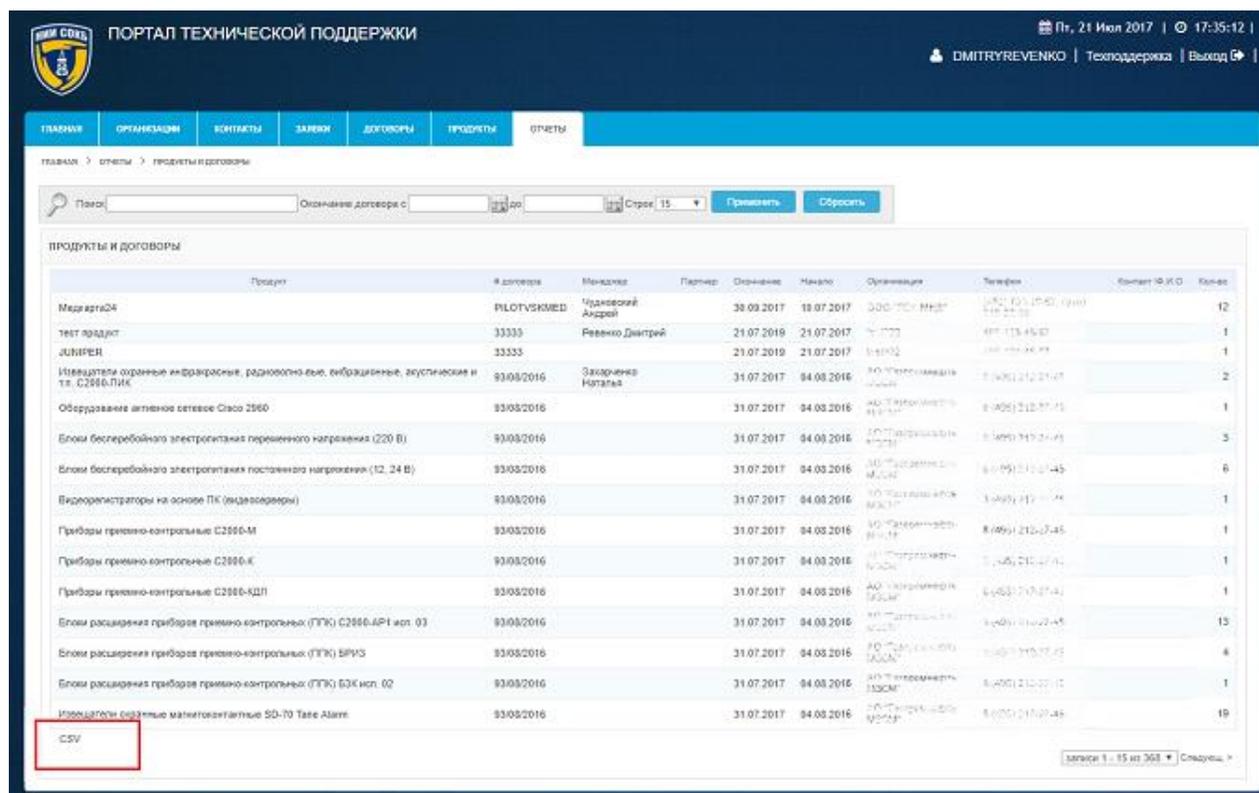
**Рисунок 117. Панель поиска Отчета «Договора и продукты»**

- в поле «Поиск», при необходимости ввести с помощью клавиатуры значение для поиска по набору символов
- в поле «Строк», при необходимости, выбрать из выпадающего списка количество отображаемых договоров на экранной форме создаваемого отчета.
  - для создания отчета с заданными параметрами щелкнуть по экранной кнопке **Применить** ;

- для сброса заданных ранее параметров щелкнуть по экранной кнопке .

На экране отобразится отчет в соответствии с заданными параметрами. В правом нижнем углу расположены пиктограммы перехода на другие страницы  Следующ. >.

Для выгрузки отчета в MS Excel щелкнуть по надписи  в левом нижнем углу экрана (Рисунок 118).



ПОРТАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Пн, 21 Июл 2017 | 17:35:12 | DMITRYREVENKO | Техподдержка | Выход

ПЛАНЫ | ОРГАНИЗАЦИЯ | КОНТАКТЫ | ЗАЯВКИ | ДОГОВОРЫ | ТРЕБОВАНИЯ | ОТЧЕТЫ

главная > отчеты > продукты и договоры

Поиск: \_\_\_\_\_ Окончание договора с: \_\_\_\_\_ до: \_\_\_\_\_ Стр. 15 | Применить | Сбросить

ПРОДУКТЫ И ДОГОВОРЫ

Продукт	№ договора	Менеджер	Партнер	Описание	Начало	Окончание	Телефон	Баланс И.И.О.	Кол-во
Медиага24	PILOTVSIKMBE	Чудковской Андрей			30.03.2017	18.07.2017	800-700-1000		12
тест продукт JUNIPER	33333	Ревенко Дмитрий			21.07.2016	21.07.2017	800-700-1000		1
Инвертеры охранное инфракрасное, радиовольно-люб, вибрационное, акустическое и т.п. С2000-ПИС	93/03/2016	Захарченко Наталья			31.07.2017	04.03.2018	800-700-1000		2
Оборудование активного сетевого Cisco 2960	93/03/2016				31.07.2017	04.03.2018	800-700-1000		1
Блоки бесперебойного электропитания переменного напряжения (220 В)	93/03/2016				31.07.2017	04.03.2018	800-700-1000		3
Блоки бесперебойного электропитания постоянного напряжения (12, 24 В)	93/03/2016				31.07.2017	04.03.2018	800-700-1000		6
Видеорегастраторы на основе ПК (видеосерверы)	93/03/2016				31.07.2017	04.03.2018	800-700-1000		1
Приборы времени-контрольные С2000-М	93/03/2016				31.07.2017	04.03.2018	800-700-1000		1
Приборы времени-контрольные С2000-К	93/03/2016				31.07.2017	04.03.2018	800-700-1000		1
Приборы времени-контрольные С2000-КДП	93/03/2016				31.07.2017	04.03.2018	800-700-1000		1
Блоки расширения приборов времени-контрольных (ТТК) С2000-АР1 исп. 03	93/03/2016				31.07.2017	04.03.2018	800-700-1000		13
Блоки расширения приборов времени-контрольных (ТТК) БРУ3	93/03/2016				31.07.2017	04.03.2018	800-700-1000		4
Блоки расширения приборов времени-контрольных (ТТК) Б3К исп. 02	93/03/2016				31.07.2017	04.03.2018	800-700-1000		1
Исходный комплектные матричные светодиодные SD-70 Take Alarm	93/03/2016				31.07.2017	04.03.2018	800-700-1000		19

CSV

записи 1 - 15 из 303 | Следующ. >

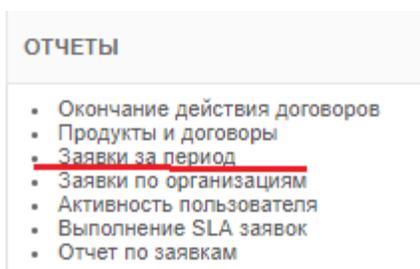
Рисунок 118. Выгрузка отчета

### 3.5.7.3 Отчет «Заявки за период»

Данный отчет предназначен для контроля исполнения заявок за определенный период времени.

Для доступа к отчету:

- выбрать в меню «Отчеты» пункт «Заявки за период» (Рисунок 119);



**Рисунок 119. Перечень отчетов**

– откроется экранная форма отчета «Заявки за период» (Рисунок 120).

Заявка #	Статус	Организация	Дата отпр.	Тема	Контакт	Ответственный	Дата закр.	В работе, ч.	Ожидает ответа организации, ч	Ожидает инженера, ч	Время ЦТП
118	Закрыта	Тестовая организация	18.06.2017	Тест Заявка не назначена ответственному	Иванов И.	Панкеев А. Ф.	19.06.2017	29,78			25,37
124	Открыта	Тестовая организация	21.06.2017	тестовая заявка	Иванов И.	Чудовский А. Г.		123,67			100,02
125	Открыта	Тестовая организация	22.06.2017	тест важность	Иванов И.	Ревенко Д.		100,17			100,16
129	Закрыта	Тестовая организация	22.06.2017	тест	Иванов И.	Ревенко Д.	22.06.2017	0,95			0,06
132	Закрыта	Тестовая организация	23.06.2017	test IE	Иванов И.		23.06.2017	0,01			0,01
133	Закрыта	Тестовая организация	23.06.2017	test	Иванов И.		23.06.2017	0,01			0,01
134	Закрыта	Тестовая организация	23.06.2017	test IE	Иванов И.		23.06.2017	0,01			0,01
139	Открыта	Тестовая организация	24.06.2017	test ссылки в письме	Иванов И.			54,77			54,77
<b>Итого</b>								<b>309,37</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>280,41</b>

**Рисунок 120. Отчет «Заявки за период»**

Строка заголовков отчета содержит заголовки столбцов, содержащих значения атрибутов записей отчета (Рисунок 121).

Заявка #	Статус	Организация	Дата отпр.	Тема	Контакт	Ответственный	Дата закр.	В работе, ч.	Ожидает ответа организации, ч	Ожидает инженера, ч	Время ЦТП
----------	--------	-------------	------------	------	---------	---------------	------------	--------------	-------------------------------	---------------------	-----------

**Рисунок 121. Строка заголовков отчета «Заявки за период»**

Описание значений столбцов приведено ниже:

- Заявка # – отображает номер заявки;
- Статус – отображает текущий статус заявки;
- Организация – отображает название организации;
- Дата отпр. – отображает дату поступления заявки от организации;
- Тема – отображает тему заявки;
- Контакт – отображает информацию о контакте организации;

- Ответственный – отображает информацию об инженере, получившем заявку в работу;
- Дата закр. – отображает дату закрытия заявки;
- В работе, ч. – отображает количество часов с момента принятия заявки в работу;
- Ожидает ответа организации, ч. – отображает суммарное количество часов ожидания ответа пользователя на сообщение инженера;
- Ожидает инженера, ч. – отображает суммарное количество часов ожидания ответа инженера на сообщение пользователя,
- Время ЦТП – отображает суммарное количество часов с момента принятия заявки, за вычетом часов ожидания ответа пользователя на сообщение инженера.

На экранной форме отчета имеется Панель поиска, с помощью которой можно изменить параметры формирования отчета (Рисунок 122).



**Рисунок 122. Панель поиска**

Для создания отчета за определенный период:

- на Панели поиска, используя Поле даты, задать необходимый период времени (в соответствии с процедурой, описанной в п. 3.2.5 (Рисунок 123));



**Рисунок 123. Поле для ввода временного промежутка**

- в поле «Поиск», при необходимости ввести с помощью клавиатуры значение для поиска по набору символов;
- в поле «Организация», при необходимости, выбрать организацию в открывающемся окне поиска, щелкнуть по пиктограмме ;
- в поле «Строк», при необходимости, выбрать из выпадающего списка количество отображаемых договоров на экранной форме создаваемого отчета.

- для создания отчета с заданными параметрами щелкнуть по экранной кнопке **Применить**;
- для сброса заданных ранее параметров щелкнуть по экранной кнопке **Сбросить**.

Полученный отчет можно выгрузить в формате Excel, для этого щелкнуть по надписи «CSV» (Рисунок 124).

ПОРТАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Пт, 21 Июл 2017 | 16:56:40 | DIMITRYREVENKO | Техподдержка | Выход

ПЛАНЫ | ОРГАНИЗАЦИИ | КОНТАКТЫ | ЗАЯВКИ | ДОГОВОРЫ | ПРОДУКТЫ | ОТЧЕТЫ

Заявки за период

Период с 01.07.2017 по 31.07.2017 Стр. 38 Применить Сбросить

Организация: Поиск

Заявки за период

Время формирования отчета: 21.07.2017 16:56:36

Заявка #	Статус	Организация	Дата отпр.	Тема	Контакт	Ответственный	Дата вып.	В работ. ч.	Складывает отчета организации, ч	Складывает инженера, ч	Время ЦТТ
126	Закрыта	ООО "Техно-Информ-Сервис"	22.06.2017	IC ЗУП	Иванов И. А.	Иванов И. А.	12.07.2017	483.36			
148	Закрыта	ООО "Техно-Информ-Сервис"	28.06.2017	CS Novyu на пересылку почту: проблема с почтовым сервером	Иванов И. А.	Иванов И. А.	12.07.2017	340.41			278.15
154	Закрыта	ООО "Техно-Информ-Сервис"	03.07.2017	По вопросу М26	Иванов И. А.	Иванов И. А.	04.07.2017	22.56			0.49
155	Закрыта	ООО "Техно-Информ-Сервис"	03.07.2017	Не работает	Иванов И. А.	Иванов И. А.	04.07.2017	17.33			0.04
156	Закрыта	ООО "Техно-Информ-Сервис"	04.07.2017	ТСО. Почтовый сервер. Не работает	Иванов И. А.	Иванов И. А.	05.07.2017	25.78			25.78
157	Закрыта	ООО "Техно-Информ-Сервис"	04.07.2017	Предупл. о восстановлении работы Exchange	Иванов И. А.	Иванов И. А.	05.07.2017	25.28			0.05
158	Закрыта	ООО "Техно-Информ-Сервис"	05.07.2017	IC ЗУП (не заходит)	Иванов И. А.	Иванов И. А.	11.07.2017	145.56			31.31
159	Закрыта	ООО "Техно-Информ-Сервис"	06.07.2017	Продол. осуществлять ремонт системного блока	Иванов И. А.	Иванов И. А.	08.07.2017	2.29			
160	Закрыта	ООО "Техно-Информ-Сервис"	10.07.2017	Outlook и электронная почта. Нет возможности авторизоваться в домене	Иванов И. А.	Иванов И. А.	12.07.2017	48.48			48.48
161	Закрыта	ООО "Техно-Информ-Сервис"	14.07.2017	MSAble	Иванов И. А.	Иванов И. А.	18.07.2017	95.78			6.58
162	Закрыта	ООО "Техно-Информ-Сервис"	17.07.2017	Причины неработоспособности сети	Иванов И. А.	Иванов И. А.	17.07.2017	3.63			1.12
163	Открыта	ООО "Техно-Информ-Сервис"	17.07.2017	Сказание usup	Иванов И. А.	Иванов И. А.		93.91			93.91
165	Открыта	ООО "Техно-Информ-Сервис"	18.07.2017	Установка IC	Иванов И. А.	Иванов И. А.		70.90			70.90
168	Открыта	Имя	21.07.2017	test322	Иванов И. А.	Иванов И. А.		2.50			2.50
Итого:								1 383.17	0	0	968.80

CSV

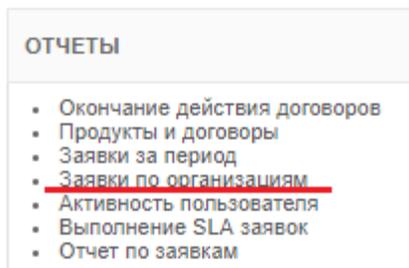
Рисунок 124. Выгрузка отчета

### 3.5.7.4 Отчет «Заявки по организациям»

Данный отчет предназначен для контроля активности пользователей в рамках договоров за выбранный период.

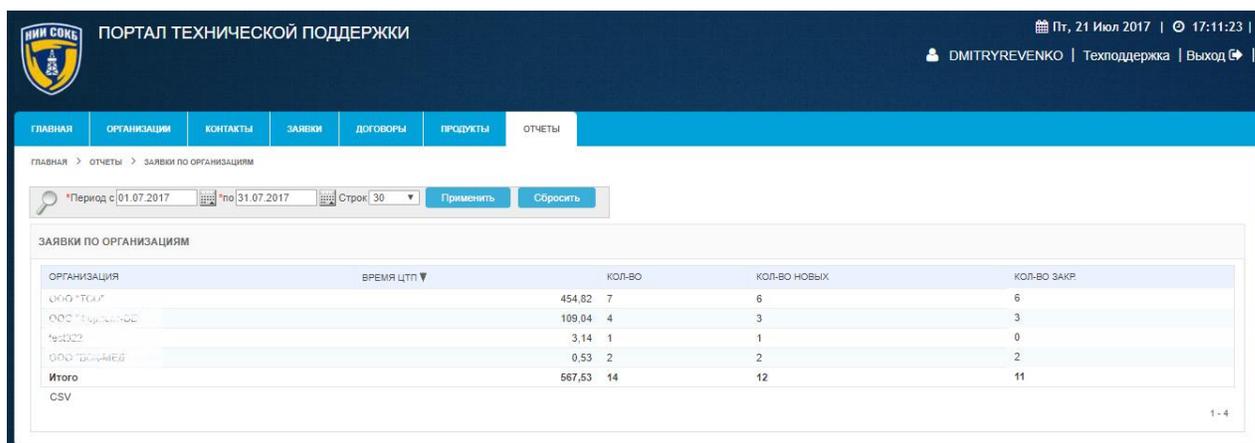
Для создания отчета «Заявки по организациям»:

- выбрать в меню «Отчеты» пункт «Заявки по организациям» (Рисунок 125);



**Рисунок 125. Меню «Отчеты»**

– откроется форма отчета «Заявки по организациям» (Рисунок 126).



**Рисунок 126. Отчет «Заявки по организациям»**

На экранной форме отчета имеется Панель поиска, с помощью которой можно изменить параметры формирования отчета (Рисунок 127).

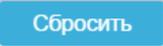
Для создания отчета на определенный период:

- на Панели поиска, используя Поле даты, задать необходимый период времени (в соответствии с процедурой, описанной в п. 3.2.5 (Рисунок 127));



**Рисунок 127. Панель поиска**

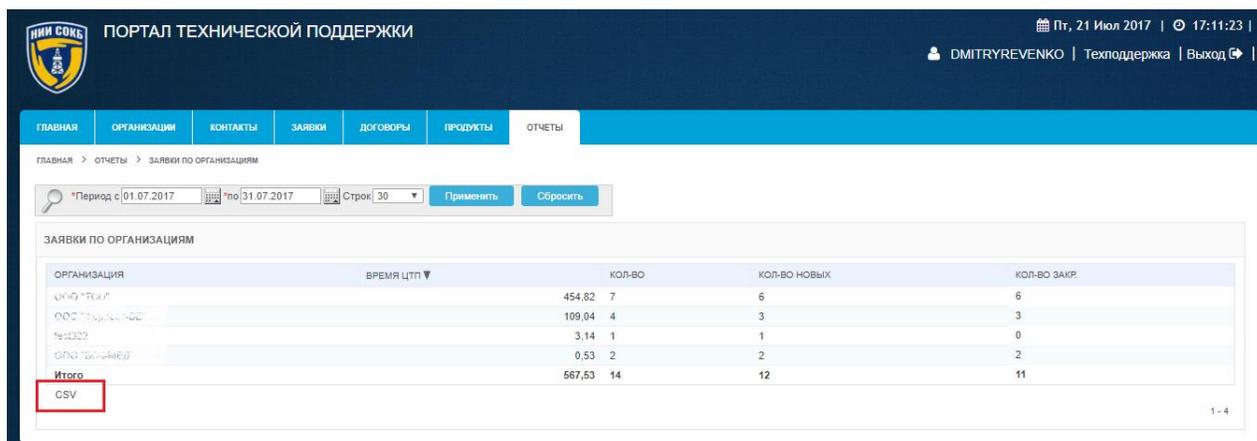
- в поле «Строк», при необходимости, выбрать из выпадающего списка количество отображаемых договоров на экранной форме создаваемого отчета.
  - для создания отчета с заданными параметрами щелкнуть по экранной кнопке **Применить**;

- для сброса заданных ранее параметров щелкнуть по экранной кнопке .

На экране будет отображена экранная форма отчета в соответствии с заданными параметрами.

В правом нижнем углу расположены пиктограммы перехода к другим записям по договорам в отчете  Следующ. > .

Полученный отчет можно выгрузить в формате Excel, для этого щелкнуть по надписи «CSV» (Рисунок 128).



ОРГАНИЗАЦИЯ	ВРЕМЯ ЦТП	КОЛ-ВО	КОЛ-ВО НОВЫХ	КОЛ-ВО ЗАКР.
ООО "ТРАК"	454,82	7	6	6
ООО "ТЕХНОСЕРВИС"	109,04	4	3	3
Итого	567,53	14	12	11

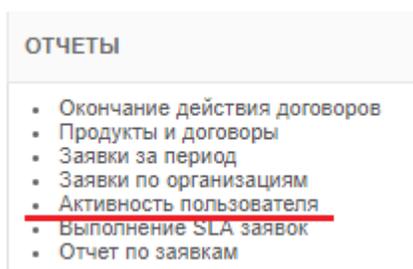
**Рисунок 128. Отчет «Заявки по организациям»**

### 3.5.7.5 Отчет «Активность пользователя»

Данный отчет предназначен для контроля активности пользователей.

Для доступа к отчету «Активность пользователя»:

- выбрать в меню «Отчеты» пункт «Активность пользователя» (Рисунок 129);

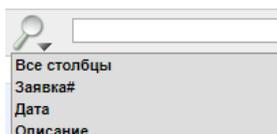


**Рисунок 129. Меню «Отчеты»**

- откроется экранная форма отчета «Активность пользователя» (Рисунок 130);



- в поле для ввода информации, при необходимости, задать критерий поиска из выпадающего списка, щелкнув по пиктограмме  (Рисунок 133);



**Рисунок 133. Критерий поиска**

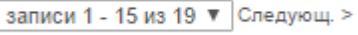
- в поле «Строк», при необходимости, выбрать из выпадающего списка количество отображаемых заявок на экранной форме создаваемого отчета.
- применить, при необходимости, команды дополнительного меню с помощью кнопки . Процедура настройки команд дополнительного меню описана в п. 3.3 ;
- щелкнуть по экранной кнопке .

На экране отобразится отчет в соответствии с заданными параметрами (Рисунок 134).

АКТИВНОСТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ			
Ответственный	Чудновский Андрей		
Строки	15	Выполнить	
ЗАЯВКА#	ДАТА	ОПИСАНИЕ	
166	24.07.2017 15:40:55	RESPONSIBLE_ID->"Андрей Чудновский"	
166	24.07.2017 15:40:55	achudnovsky2005@gmail.com	
166	24.07.2017 15:40:55	CRITICALITY_ID->"Низкая"	
166	24.07.2017 15:40:55	STATE"Заявка зарегистрирована"->"Заявка принята в работу"	
154	04.07.2017 09:22:11	Заявка закрыта	
154	04.07.2017 09:22:11	STATE"Заявка ожидает ответа от клиента"->"Заявка выполнена. Закрыта ПТП"	
155	04.07.2017 09:21:56	STATE"Заявка ожидает ответа от клиента"->"Заявка выполнена. Закрыта ПТП"	
155	04.07.2017 09:21:56	Заявка закрыта	
155	03.07.2017 16:02:33	STATE"Заявка зарегистрирована"->"Заявка ожидает ответа от клиента"	
155	03.07.2017 16:02:33	03.07.2017 16:02:24	
154	03.07.2017 10:49:29	tsoy@hltc.ru	
154	03.07.2017 10:49:29	RESPONSIBLE_ID->"Андрей Цой"	
154	03.07.2017 10:49:29	STATE"Заявка зарегистрирована"->"Заявка принята в работу"	
154	03.07.2017 10:49:29	CRITICALITY_ID->"Средняя"	

1 - 14 из 14

**Рисунок 134. Отчет «Активность пользователя»**

В правом нижнем углу расположены пиктограммы перехода на другие страницы .

### 3.5.7.6 Отчет «Выполнение SLA заявок»

Данный отчет предназначен для контроля выполнения условий SLA.

Для доступа к отчету «Выполнение SLA заявок»:

- выбрать в меню «Отчеты» пункт меню «Выполнение SLA заявок» (Рисунок 135).

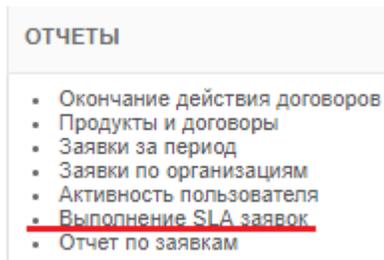


Рисунок 135. Меню «Отчеты»

- откроется экранная форма отчета «Выполнение SLA заявок» (Рисунок 136);

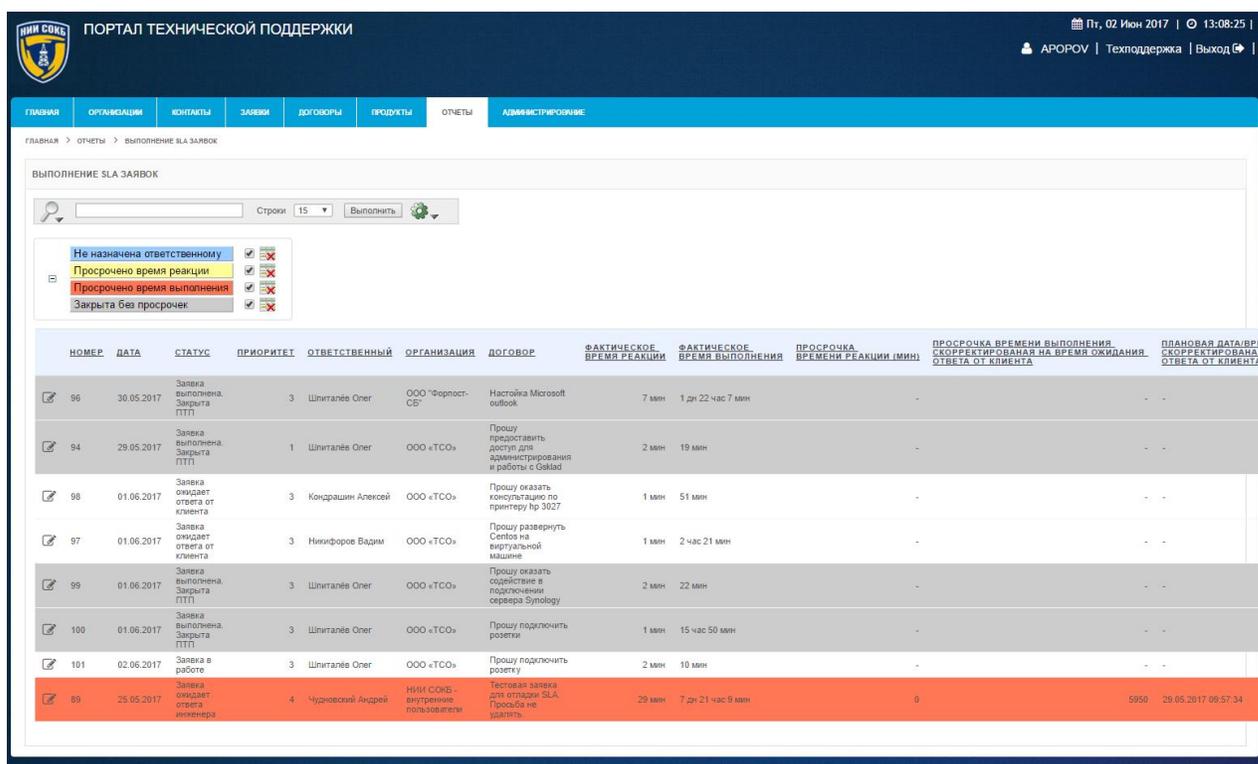


Рисунок 136. Форма отчета «Выполнение SLA заявок»

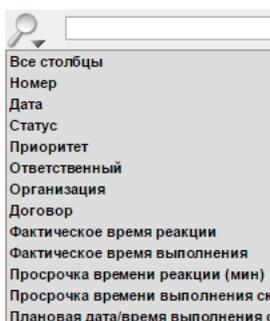
На экранной форме отчета имеется Панель поиска, с помощью которой можно изменить параметры формирования отчета (Рисунок 137).



**Рисунок 137. Панель поиска**

Для создания отчета:

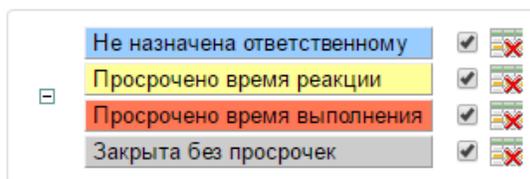
- в поле для ввода информации, при необходимости, задать критерий поиска из выпадающего списка, щелкнув по пиктограмме  (Рисунок 138);



**Рисунок 138. Критерий поиска**

- в поле «Строк», при необходимости, выбрать из выпадающего списка количество отображаемых договоров на экранной форме создаваемого отчета.
- применить, при необходимости, команды дополнительного меню с помощью кнопки . Процедура настройки команд дополнительного меню описана в п. 3.3 ;
- щелкнуть по экранной кнопке .

По умолчанию настроено следующее выделение цветом в отчете по критериям оценки выполнения SLA (Рисунок 139).



**Рисунок 139. Панель выделения цветом**

Подсветка строк может быть изменена. Процедура изменения подсветки описана в п. 3.3.5 .

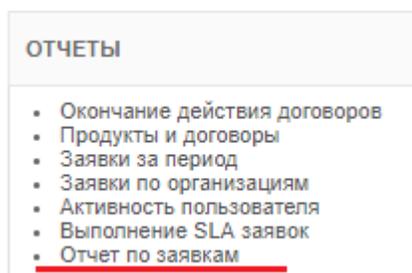
На экране отобразится отчет в соответствии с заданными параметрами. В правом нижнем углу расположены пиктограммы перехода на другие страницы записи 1 - 15 из 19 Следующ >.

### 3.5.7.7 Отчет по заявкам

Данный отчет предназначен для контроля выполнения заявок инженерами.

Для доступа к отчету по заявкам:

- выбрать в меню «Отчеты» пункт меню «Отчет по заявкам» (Рисунок 140);



**Рисунок 140. Меню «Отчеты»**

- откроется экранная форма отчета «Отчет по заявкам» (Рисунок 141).

ЦЕНТР ПОДДЕРЖКИ	ДОГОВОР	ДАТА НАЧАЛА ДОГОВОРА	ДАТА ОКОНЧАНИЯ ДОГОВОРА	ИНЖЕНЕР ТП	РАЗМЕЩЕНО ВСЕГО	ЗАКРЫТО В СРОК	ЗАКРЫТО С ПРОСРОЧКОЙ	В РАБОТЕ В СРОК	В РАБОТЕ С ПРОСРОЧКОЙ
ООО "НИИ СОКЕ"	ДГ-17-32	01.04.2017	31.08.2017	Арипов Артем	1	1	-	-	-
ООО "НИИ СОКЕ"	ДГ-17-32	01.04.2017	31.08.2017	Каргулин Павел	1	1	-	-	-
АО "Технологии здоровья"	PILOTVSKMED	10.07.2017	30.09.2017	Цой Андрей	2	2	-	-	-
ООО "НИИ СОКЕ"	ДГ-17-32	01.04.2017	31.08.2017	Нимфоров Вадим	4	4	-	-	-
ООО "НИИ СОКЕ"	ДГ-17-32	01.04.2017	31.08.2017	Кондрашин Алексей	3	2	-	1	-
ООО "НИИ СОКЕ"	Ф-О-03/16 (ДОП. СОГЛАШЕНИЕ)	01.03.2016	31.12.2017	Арипов Артем	1	1	-	-	-
ООО "НИИ СОКЕ"	Ф-О-03/16 (ДОП. СОГЛАШЕНИЕ)	01.03.2016	31.12.2017	Шлягалев Олег	8	7	-	1	-
ООО "НИИ СОКЕ"	Ф-О-03/16 (ДОП. СОГЛАШЕНИЕ)	01.03.2016	31.12.2017	Кондрашин Алексей	1	1	-	-	-
ООО "НИИ СОКЕ"	ДГ-17-32	01.04.2017	31.08.2017	Арестов Олег	1	1	-	-	-
ООО "НИИ СОКЕ"	ДГ-17-32	01.04.2017	31.08.2017	Шлягалев Олег	15	15	-	-	-

**Рисунок 141. Форма отчета по заявкам**

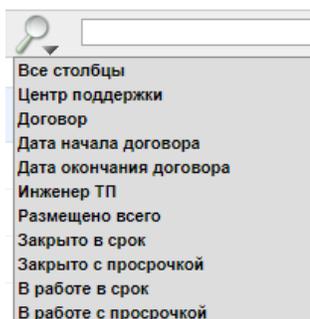
На экранной форме отчета имеется Панель поиска, с помощью которой можно изменить параметры формирования отчета (Рисунок 142).



**Рисунок 142. Панель поиска**

Для создания отчета:

- в поле для ввода информации, при необходимости, задать критерий поиска из выпадающего списка, щелкнув по пиктограмме  (Рисунок 143);



**Рисунок 143. Критерий поиска**

- в поле «Строк», при необходимости, выбрать из выпадающего списка количество отображаемых договоров на экранной форме создаваемого отчета.
- применить, при необходимости, команды дополнительного меню с помощью кнопки . Процедура настройки команд дополнительного меню описана в п. 3.3 ;
- щелкнуть по экранной кнопке .

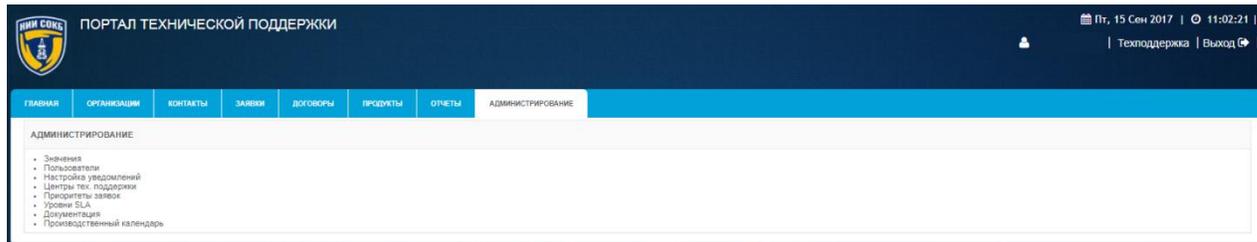
На экране отобразится отчет в соответствии с заданными параметрами. В правом нижнем углу расположены пиктограммы перехода на другие страницы .

### 3.5.8 Администрирование Системы

Данный раздел содержит описание процедур, которые потребуется выполнять администратору для настройки и администрирования Системы.

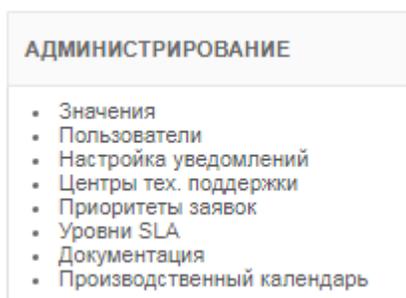
Для доступа к разделам для настройки и администрирования Системы:

- перейти на вкладку «Администрирование» (Рисунок 144);



**Рисунок 144. Вкладка «Администрирование»**

- в меню «Администрирование» выбрать пункт, соответствующий необходимому разделу (Рисунок 145);



**Рисунок 145. Меню «Администрирование»**

Ниже представлены описания разделов и процедур для настройки и администрирования Системы

### 3.5.8.1 Раздел «Значения»

Данный раздел предназначен для просмотра, редактирования, создания и удаления значений в справочниках Системы.

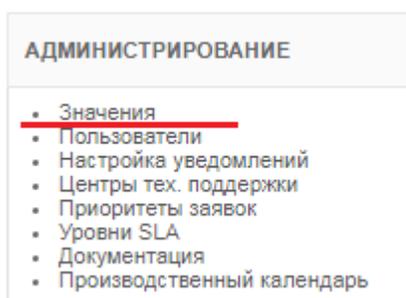
В Системе доступны следующие справочники:

- Уровень поддержки;
- Тип договора;
- Продукт;
- Операционная система;
- Лицензионная метрика;
- Вид поддержки;
- Важность;
- Статус заявки;
- Тип работ;

- Статус лицензии;
- Критичность;
- Отзыв пользователя;
- Центр тех. поддержки;
- Услуги;
- Дополнительные услуги.

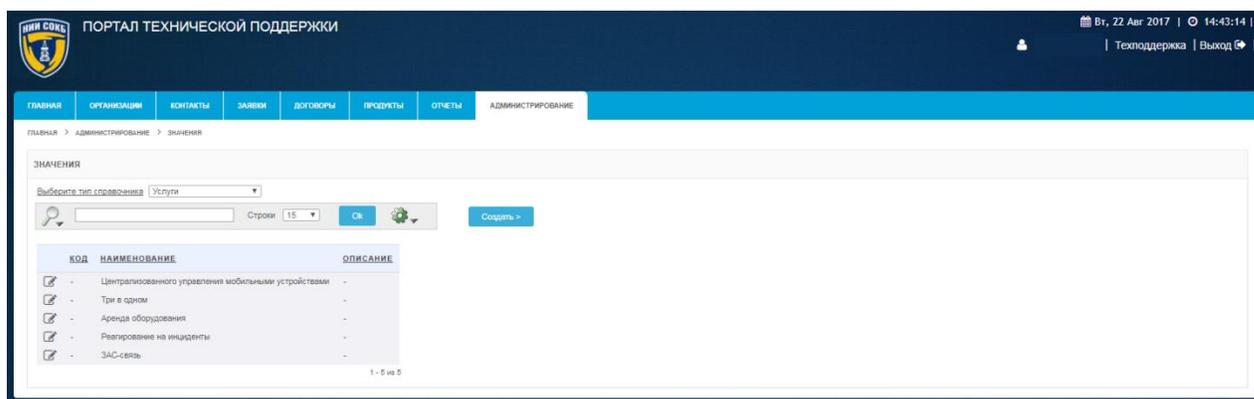
Для доступа к разделу «Значения»:

- в меню «Администрирование» выбрать пункт «Значения» (Рисунок 146);



**Рисунок 146. Пункт «Значения» в меню «Администрирование»**

- откроется экранная форма раздела «Значения» (Рисунок 147).



**Рисунок 147. Экранная форма раздела «Значения»**

В разделе «Значения» отображается информация по всем значениям доступным в справочниках Системы.

Строка заголовков на экранной форме раздела «Значения», содержит заголовки столбцов, являющихся составляющими элементами каждой записи, относящейся к значению (Рисунок 148);

<u>КОД</u>	<u>НАИМЕНОВАНИЕ</u>	<u>ОПИСАНИЕ</u>
------------	---------------------	-----------------

**Рисунок 148. Стока заголовков на экранной форме раздела «Значения»**

Строка заголовков снабжена дополнительными возможностями, по управлению отображением записей на текущей экранной форме, их отбором, сортировкой, скрыванием столбцов конкретного атрибута и т.д. (подробное описание доступно в п. 3.2.8 );

Панель поиска позволяет выполнить поиск записей в соответствии с выбранным атрибутом и заданным значением (подробное описание доступно в п. 3.2.6 (Рисунок 149));



**Рисунок 149. Панель поиска**

Поле  позволяет выбрать из выпадающего списка количество отображаемых записей на текущей экранной форме;

Пиктограмма  открывает Выпадающий список дополнительных команд полезных при работе с записями Системы (подробное описание команд и работа с ними описаны в п.3.3 );

Панель сохраненных отчетов содержит вкладки, которые позволяют перейти к отчетам, ранее сохраненным администратором (подробное описание доступно в п. 3.2.7 ) (Рисунок 150);

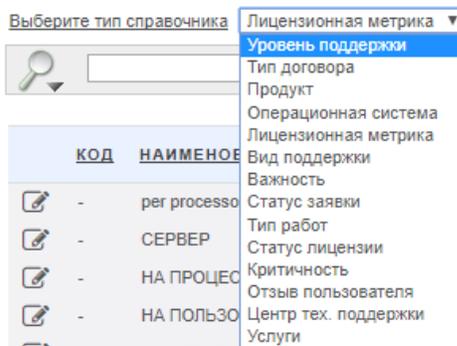


**Рисунок 150. Панель сохраненных отчетов**

Экранная кнопка  позволяет развернуть форму детализации по каждому значению.

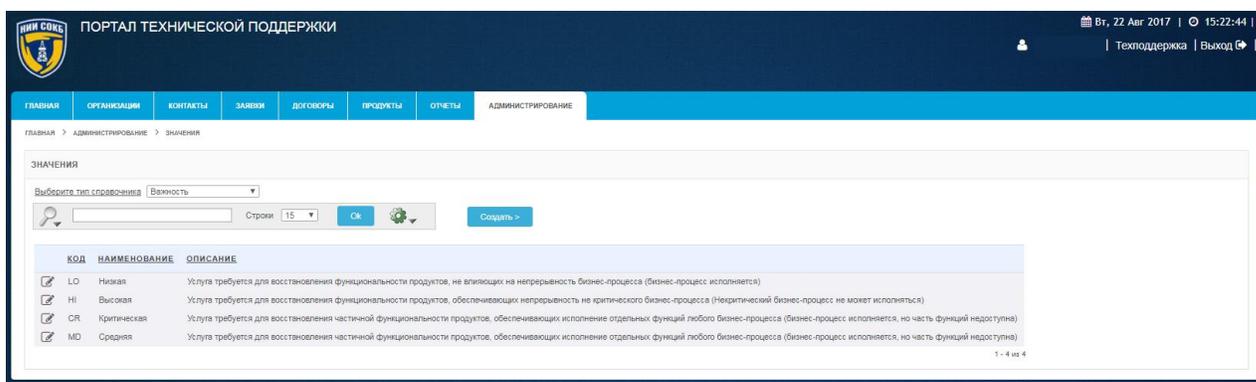
Для просмотра значений в справочниках Системы:

- в меню «Администрирование» выбрать пункт «Значения»;
- откроется экранная форма раздела «Значения»;
- в поле «Выберете тип справочника», выбрать из выпадающего списка необходимый справочник (Рисунок 151);



**Рисунок 151. Выбор типа справочника**

- на экранной форме будут отображены значения в выбранном справочнике (Рисунок 152).



**Рисунок 152. Значения справочника «Важность»**

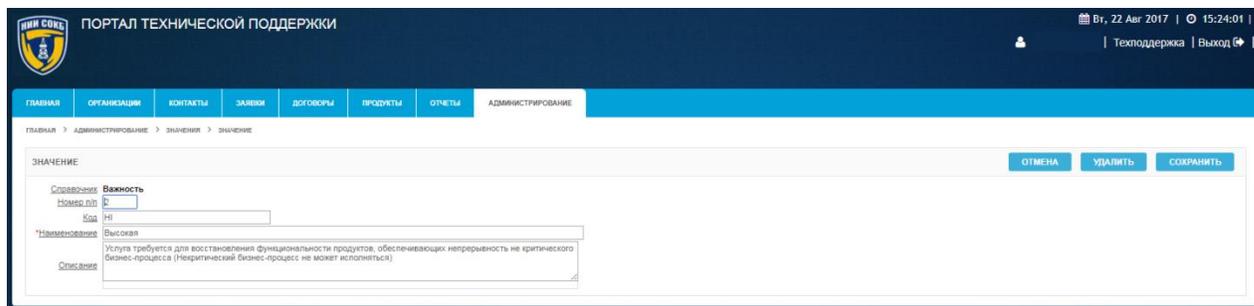
При необходимости:

- в поле «Поиск», ввести с помощью клавиатуры значение для поиска записей по набору символов;
- в поле «Строк», выбрать из выпадающего списка количество отображаемых записей на экранной форме;
- Для использования дополнительных команд, открыть Выпадающий список дополнительных команд с помощью кнопки  и выбрать нужную команду (процедуры настройки дополнительных команд доступны в п. 3.3 );
- щелкнуть по экранной кнопке .

Каждая запись в строке на экранной форме соответствует одному значению в справочнике.

Для редактирования значения в выбранном справочнике Системы:

- в строке необходимого значения щелкнуть по пиктограмме ;
- откроется экранная форма «Значение» (Рисунок 153);

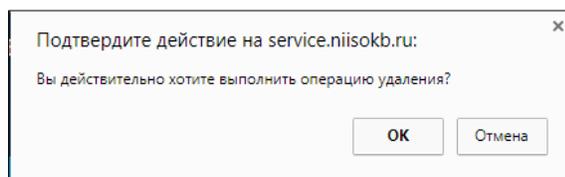


*Рисунок 153. Экранная форма «Значение»*

- в поля формы внести необходимые изменения с помощью клавиатуры;
- для сохранения изменений, щелкнуть по экранной кнопке ;
- для выхода без внесения изменений, щелкнуть по экранной кнопке .

Для удаления значения в выбранном справочнике Системы:

- в строке необходимого значения щелкнуть по пиктограмме ;
- откроется экранная форма «Значение»;
- щелкнуть по экранной кнопке ;
- откроется выпадающее окно (Рисунок 154);

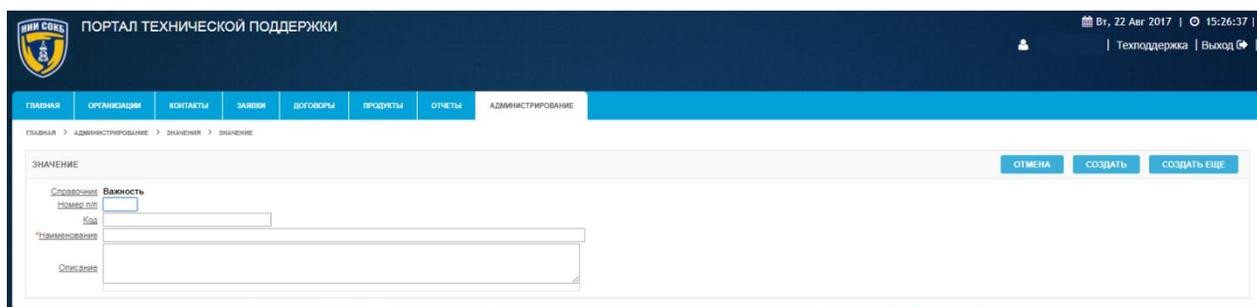


*Рисунок 154. Подтверждение удаления значения*

- для подтверждения удаления щелкнуть по кнопке ;
- для отмены удаления щелкнуть по кнопке .

Для создания нового значения в справочнике Системы:

- в меню «Администрирование» выбрать пункт «Значения»;
- откроется экранная форма раздела «Значения»;
- в поле «Выберете тип справочника», выбрать из выпадающего списка необходимый справочник;
- щелкнуть по экранной кнопке  ;
- откроется экранная форма «Значение» (Рисунок 155);



The screenshot shows a web interface for creating a new entry in a reference list. The page title is 'ПОРТАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ'. The navigation menu includes 'ГЛАВНАЯ', 'ОРГАНИЗАЦИЯ', 'КОНТАКТЫ', 'ЗАКАЗЫ', 'ДОГОВОРЫ', 'ПРОДУКТЫ', 'ОТЧЕТЫ', and 'АДМИНИСТРИРОВАНИЕ'. The current page is 'ЗНАЧЕНИЕ'. The form has the following fields: 'Справочник' (dropdown), 'Важность' (dropdown), 'Номер от' (text), 'Срок' (text), 'Наименование' (text), and 'Описание' (text area). There are three buttons: 'ОТМЕНА', 'СОЗДАТЬ', and 'СОЗДАТЬ ЕЩЕ'.

*Рисунок 155. Экранная форма «Значение»*

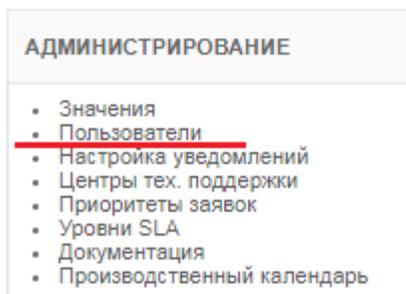
- ввести с помощью клавиатуры данные в необходимые поля на экранной форме;
- для завершения создания нового значения, щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для выхода без сохранения, щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для создания следующего значения, щелкнуть по экранной кнопке  .

### 3.5.8.2 Раздел «Пользователи»

Данный раздел предназначен для просмотра, редактирования, создания, удаления и настройки прав доступа пользователей в Системе.

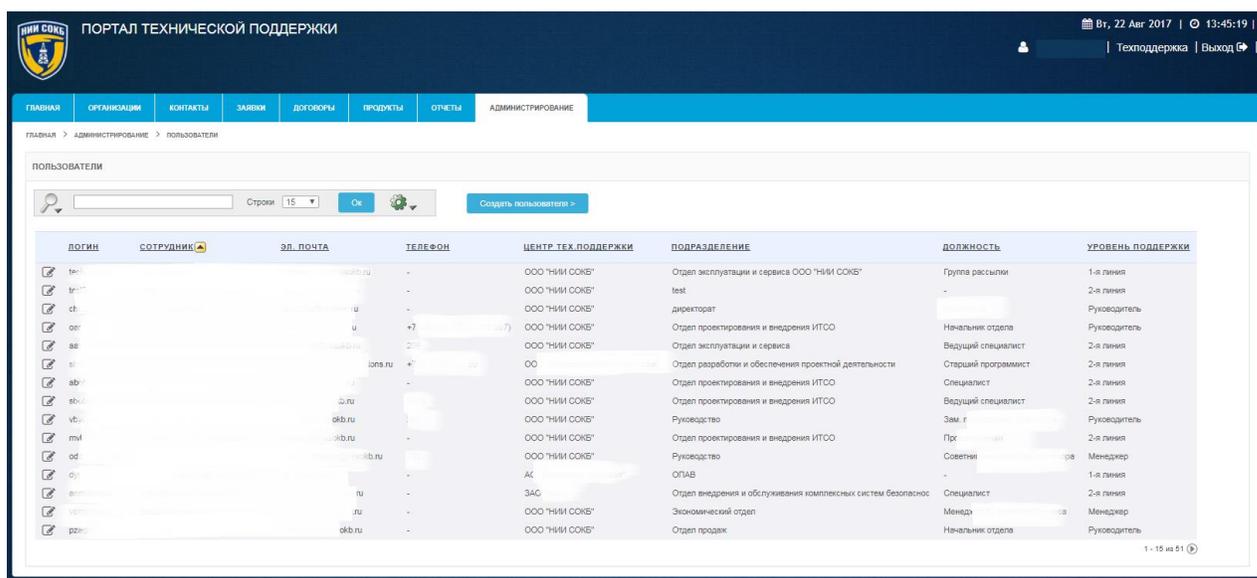
Для доступа к разделу «Пользователи»:

- в меню «Администрирование» выбрать пункт «Пользователи» (Рисунок 156);



**Рисунок 156. Пункт «Пользователи» в меню «Администрирование»**

– откроется экранная форма раздела «Пользователи» (Рисунок 157).



**Рисунок 157. Экранная форма раздела «Пользователи»**

В разделе «Пользователи» отображается информация по всем пользователям доступным в Системе.

Строка заголовков на экранной форме раздела «Пользователи», содержит заголовки столбцов, являющихся составляющими элементами каждой записи, относящейся к пользователю (Рисунок 158);



**Рисунок 158. Стока заголовков на экранной форме раздела «Пользователи»**

Строка заголовков снабжена дополнительными возможностями, по управлению отображением записей на текущей экранной форме, их отбором, сортировкой, скрыванием столбцов конкретного атрибута и т.д. (подробное описание доступно в п. 3.2.8 );

Панель поиска позволяет выполнить поиск записей в соответствии с выбранным атрибутом и заданным значением (подробное описание доступно в п. 3.2.6 (Рисунок 159));



**Рисунок 159. Панель поиска**

Поле  позволяет выбрать из выпадающего списка количество отображаемых записей на текущей экранной форме;

Пиктограмма  открывает Выпадающий список дополнительных команд полезных при работе с записями Системы (подробное описание команд и работа с ними описаны в п.3.3 );

Панель сохраненных отчетов содержит вкладки, которые позволяют перейти к отчетам, ранее сохраненным администратором (подробное описание доступно в п. 3.2.7 ) (Рисунок 160);

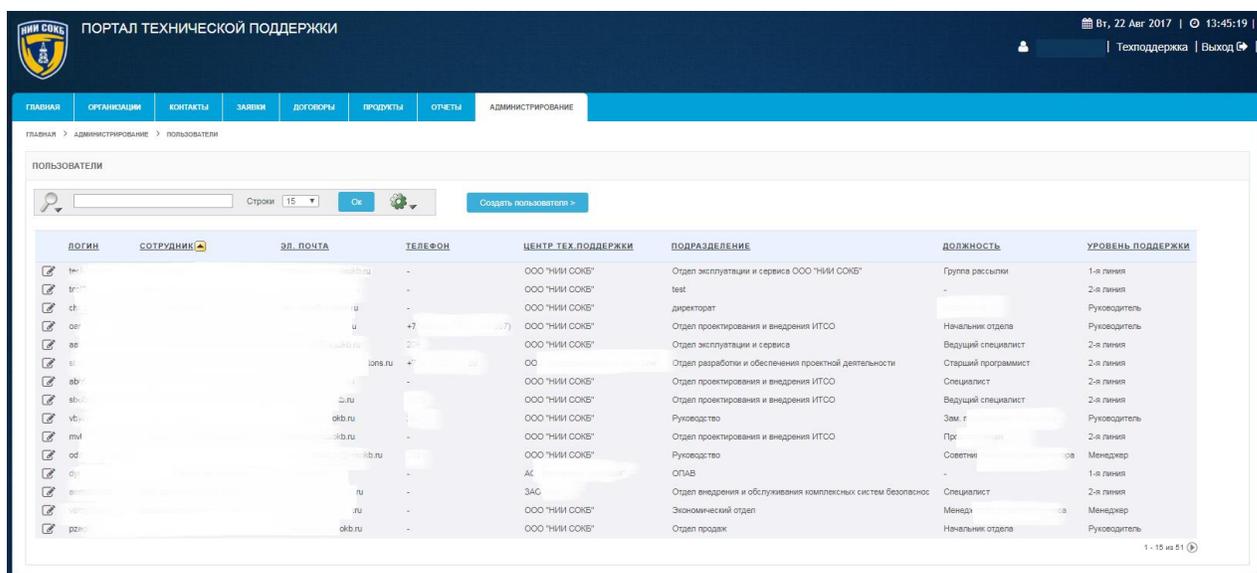


**Рисунок 160. Панель сохраненных отчетов**

Экранная кнопка  позволяет развернуть форму детализации по каждому значению.

Для просмотра пользователей доступных в Системе:

- в меню «Администрирование» выбрать пункт «Пользователи»;
- откроется экранная форма раздела «Пользователи» (Рисунок 161).



**Рисунок 161. Экранная форма раздела «Пользователи»**

При необходимости:

- в поле «Поиск», ввести с помощью клавиатуры значение для поиска записей по набору символов;
- в поле «Строк», выбрать из выпадающего списка количество отображаемых записей на экранной форме;
- Для использования дополнительных команд, открыть Выпадающий список дополнительных команд с помощью кнопки  и выбрать нужную команду (процедуры настройки дополнительных команд доступны в п. 3.3 );
- щелкнуть по экранной кнопке .

Каждая запись в строке на экранной форме соответствует одному пользователю в Системе.

Для редактирования данных пользователя:

- в строке необходимого пользователя щелкнуть по пиктограмме  ;
- откроется экранная форма «Пользователь» ( );

ПОРТАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Вт, 12 Сен 2017 | 13:26:50 |  
Техподдержка | Выход

ГЛАВНАЯ | ОРГАНИЗАЦИИ | КОНТАКТЫ | ЗАКАЗЫ | ДОГОВОРЫ | ПРОЕКТЫ | ОТЧЕТЫ | АДМИНИСТРИРОВАНИЕ

ГЛАВНАЯ > АДМИНИСТРИРОВАНИЕ > ПОЛЬЗОВАТЕЛИ > ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ ОТМЕНА УДАЛИТЬ СОХРАНИТЬ

\*Фамилия:   
 \*Имя:   
 Отчество:   
 \*Эл. почта:   
 Телефон:

\*Центр тех. поддержки:   
 \*Позволение:   
 Должность:   
 \*Уровень поддержки:

УЧЕТНАЯ ЗАПИСЬ

\*Имя пользователя (login):   Доступ разрешен  
 Пароль:   
 Подтвердите пароль:   
 Дата изменения: 04.09.2017 10:21:08 [Кто изменил](#)

ПРАВА ДОСТУПА

Администратор	Инженер	Менеджер	Утверждать договоры	Заказы	Заказы ЦТП	Все заказы	Доступ к RlnalOrder?	Привет сообщ.	Call-Center
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1 - 1

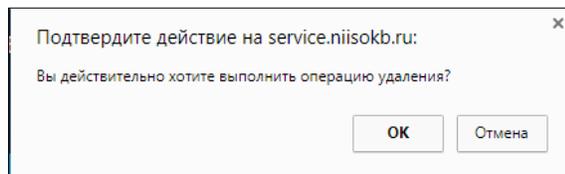
*Рисунок 162. Экранная форма «Пользователь»*

- изменить с помощью клавиатуры данные в необходимых полях на экранной форме;
- при необходимости, в поле «Центр тех. поддержки», изменить (используя элементы управления, описанные в п. 3.3.1 ) ЦТП к которым будет относиться пользователь;
- при необходимости, в поле «Уровень поддержки» из выпадающего списка выбрать необходимое значение;
- в поле «Пароль» ввести новый пароль с помощью клавиатуры;
- в поле «Подтвердите пароль» ввести повторно новый пароль с помощью клавиатуры;
- для изменения возможности доступа пользователя в Систему, в поле «Доступ разрешен», щелкнуть по полю  ;
- для сохранения изменений, щелкнуть по экранной кнопке СОХРАНИТЬ ;
- для выхода без внесения изменений, щелкнуть по экранной кнопке ОТМЕНА .

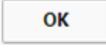
Для удаления пользователя :

- в строке необходимого пользователя щелкнуть по пиктограмме  ;

- откроется экранная форма «Пользователь»;
- щелкнуть по экранной кнопке  ;
- откроется выпадающее окно (Рисунок 154);

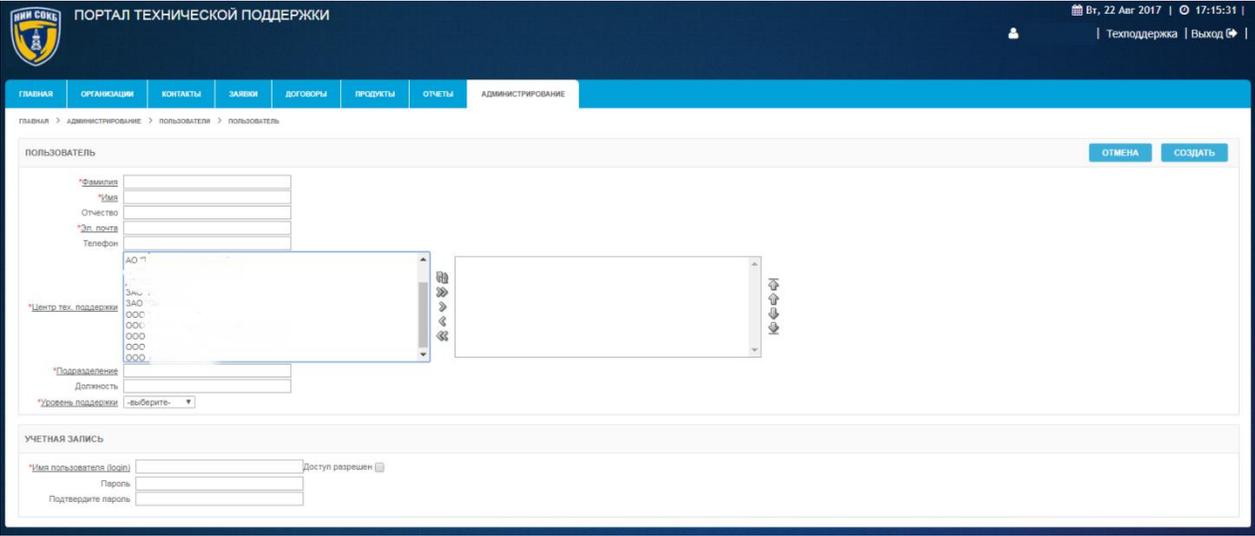


**Рисунок 163. Подтверждение удаления пользователя**

- для подтверждения удаления щелкнуть по кнопке  ;
- для отмены удаления щелкнуть по кнопке  .

Для создания нового пользователя в Системе:

- в меню «Администрирование» выбрать пункт «Пользователи»;
- откроется экранная форма раздела «Пользователи»;
- щелкнуть по экранной кнопке  ;
- откроется экранная форма «Пользователь» (Рисунок 164);



**Рисунок 164. Экранная форма «Пользователь»**

- ввести с помощью клавиатуры данные в необходимые поля на экранной форме;

- в поле «Центр тех. поддержки», выбрать (используя элементы управления, описанные в п. 3.3.1 ) ЦТП к которым будет относиться новый пользователь;
- в поле «Уровень поддержки» из выпадающего списка выбрать необходимое значение;
- в поле «Имя пользователя (login)» ввести имя с помощью клавиатуры в латинской раскладке, которое будет использоваться для авторизации пользователя в Системе;
- в поле «Пароль» ввести пароль с помощью клавиатуры;
- в поле «Подтвердите пароль» ввести повторно пароль с помощью клавиатуры;
- для разрешения доступа пользователя в Систему, в поле «Доступ разрешен», щелкнуть по полю  ;**Ошибка! Источник ссылки не найден.**
- для завершения создания нового пользователя, щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для выхода без сохранения, щелкнуть по экранной кнопке  .

Для изменения роли пользователя в Системе и назначения ему необходимых прав доступа:

- в строке необходимого пользователя щелкнуть по пиктограмме  ;
- откроется экранная форма «Пользователь»;

ПОРТАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Вт, 12 Сен 2017 | 13:26:50 | Техподдержка | Выход

ГЛАВНАЯ | ОРГАНИЗАЦИИ | КОНТАКТЫ | ЗАКАЗЫ | ДОГОВОРЫ | ПРОЕКТЫ | ОТЧЕТЫ | АДМИНИСТРИРОВАНИЕ

ГЛАВНАЯ > АДМИНИСТРИРОВАНИЕ > ПОЛЬЗОВАТЕЛИ > ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ ОТМЕНА УДАЛИТЬ СОХРАНИТЬ

\*Фамилия: Test  
 \*Имя: Test  
 Отчество:  
 \*Эл. почта: @gmail.com  
 Телефон:  
 test.sp  
 ЗАО "Технологии здоровья"  
 ЗАО "НИЦ"  
 ЗАО "СИС"  
 ООО "Паралайнер"  
 \*Центр тех. поддержки: ООО "Инновационные технологии"  
 ООО "НИИ СОКБ" - ДРВКС  
 ООО "ТБС"  
 ООО «ТСС»  
 \*Позволение: test  
 Должность:  
 \*Уровень поддержки: 2-я линия

УЧЕТНАЯ ЗАПИСЬ  
 \*Имя пользователя (login): test | Доступ разрешен   
 Пароль:  
 Подтвердите пароль:  
 Дата изменения: 04.09.2017 10:21:08 | Кто изменил:

ПРАВА ДОСТУПА

Администратор	Инженер	Менеджер	Утверждать договоры	Заказы	Заказы ЦТП	Все заказы	Доступ к RlnalOrder?	Привет сообщ.	Call-Center
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1 - 1

**Рисунок 165. Раздел «Права доступа» на экранной форме «Пользователь»**

- в разделе «Права доступа», рядом с необходимыми параметрами доступа, щелкнуть по полю  (Рисунок 165);
- для сохранения изменений, щелкнуть по экранной кнопке СОХРАНИТЬ;
- для выхода без внесения изменений, щелкнуть по экранной кнопке ОТМЕНА.

### 3.5.8.3 Раздел «Настройка уведомлений»

Данный раздел предназначен для просмотра и редактирования стандартных уведомлений Системы.

Для доступа к разделу «Настройка уведомлений»:

- в меню «Администрирование» выбрать пункт «Настройка уведомлений» (Рисунок 166);

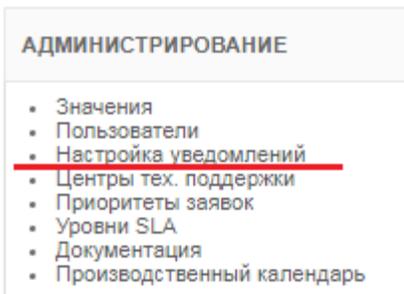


Рисунок 166. Пункт «Настройка уведомлений» в меню «Администрирование»

- откроется экранная форма раздела «Настройка уведомлений» (Рисунок 167);

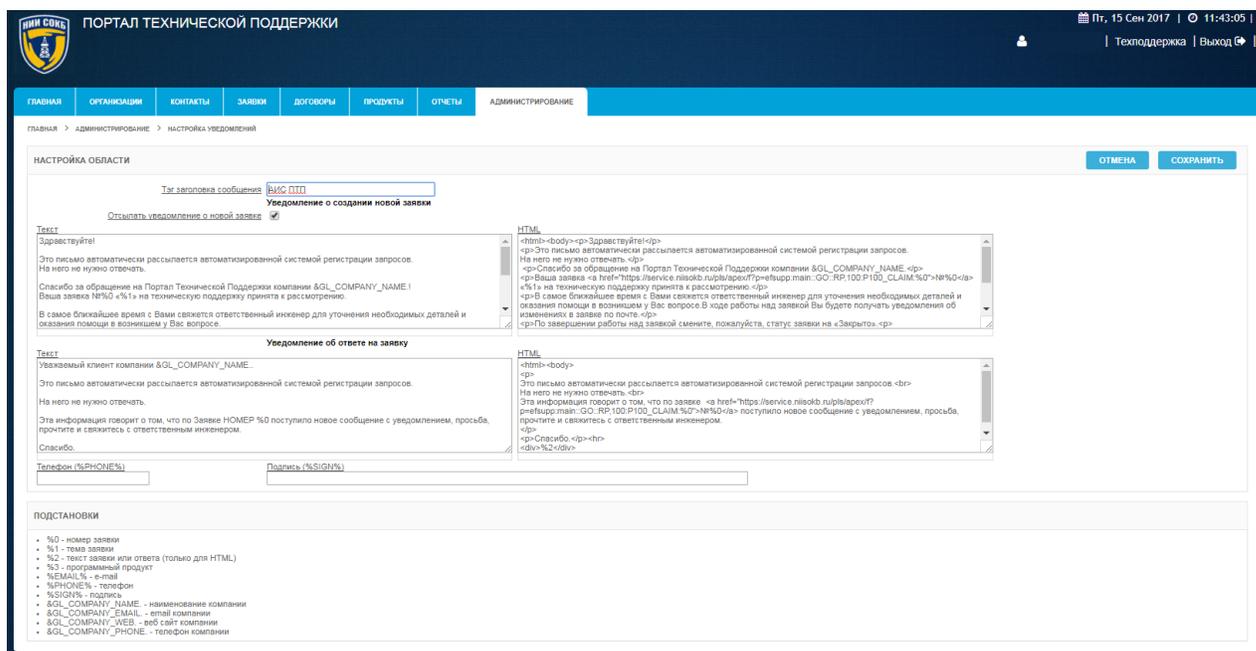


Рисунок 167. Экранная форма «Настройка области»

На экранной форме «Настройка уведомлений» доступны шаблоны уведомлений двух типов:

- Уведомление о создании новой заявки;
- Уведомление об ответе на заявку.

Администратор Системы может изменить следующие данные в шаблонах:

- Тэг Заголовка сообщения в соответствующей строке;
- Текст и соответствующий HTML код шаблона уведомления;
- Добавить в уведомления номер телефона и подпись;

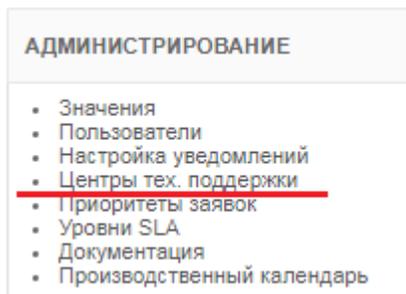
- Изменить параметр «Отсылать уведомления о новой заявке», щелкнув по полю ;
- для сохранения изменений, щелкнуть по экранной кнопке ;
- для выхода без внесения изменений, щелкнуть по экранной кнопке .

#### 3.5.8.4 Раздел «Центры тех. поддержки»

Данный раздел предназначен для просмотра, редактирования, создания, удаления Центров технической поддержки (далее ЦТП) в Системе.

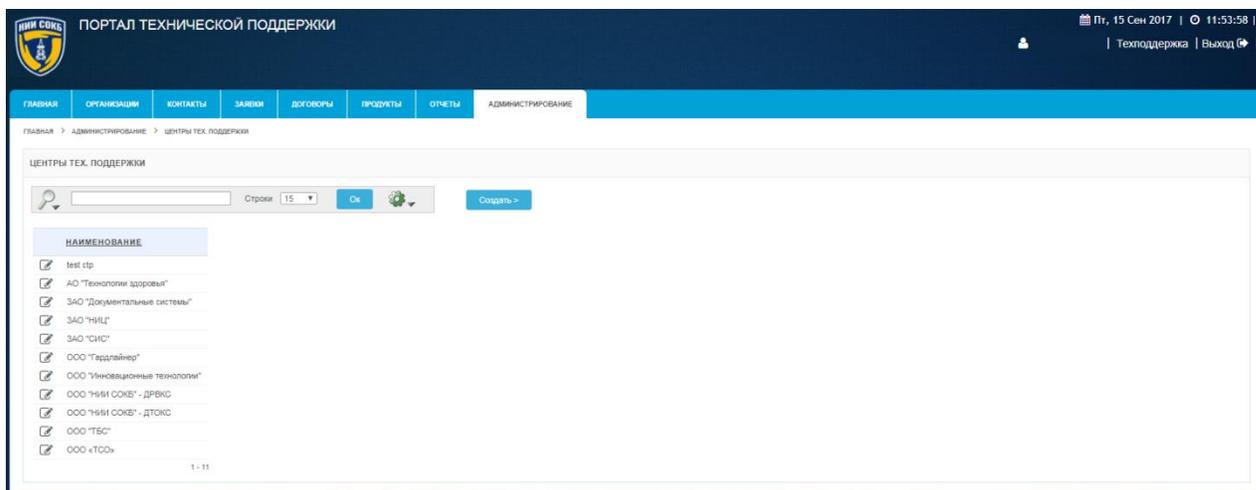
Для доступа к разделу «Центры тех. поддержки»:

- в меню «Администрирование» выбрать пункт «Центры тех. поддержки» (Рисунок 168);



**Рисунок 168. Пункт «Центры тех. поддержки» в меню «Администрирование»**

- откроется экранная форма раздела «Центры тех. поддержки» (Рисунок 169).



**Рисунок 169. Экранная форма раздела «Центры тех. поддержки»**

В разделе «Центры тех. поддержки» отображается информация по всем ЦТП доступным в Системе.

Строка заголовков на экранной форме раздела «Центры тех. поддержки», содержит заголовки столбцов, являющихся составляющими элементами каждой записи, относящейся к ЦТП (Рисунок 170);



**Рисунок 170. Стока заголовков на экранной форме раздела «Центры тех. поддержки»**

Строка заголовков снабжена дополнительными возможностями, по управлению отображением записей на текущей экранной форме, их отбором, сортировкой, скрыванием столбцов конкретного атрибута и т.д. (подробное описание доступно в п. 3.2.8 );

Панель поиска позволяет выполнить поиск записей в соответствии с выбранным атрибутом и заданным значением (подробное описание доступно в п. 3.2.6 (Рисунок 171);



**Рисунок 171. Панель поиска**

Поле **Строки**  позволяет выбрать из выпадающего списка количество отображаемых записей на текущей экранной форме;

Пиктограмма  открывает Выпадающий список дополнительных команд, полезных при работе с записями Системы (подробное описание команд и работа с ними описаны в п.3.3 );

Панель сохраненных отчетов содержит вкладки, которые позволяют перейти к отчетам, ранее сохраненным администратором (подробное описание доступно в п. 3.2.7 ) (Рисунок 172);

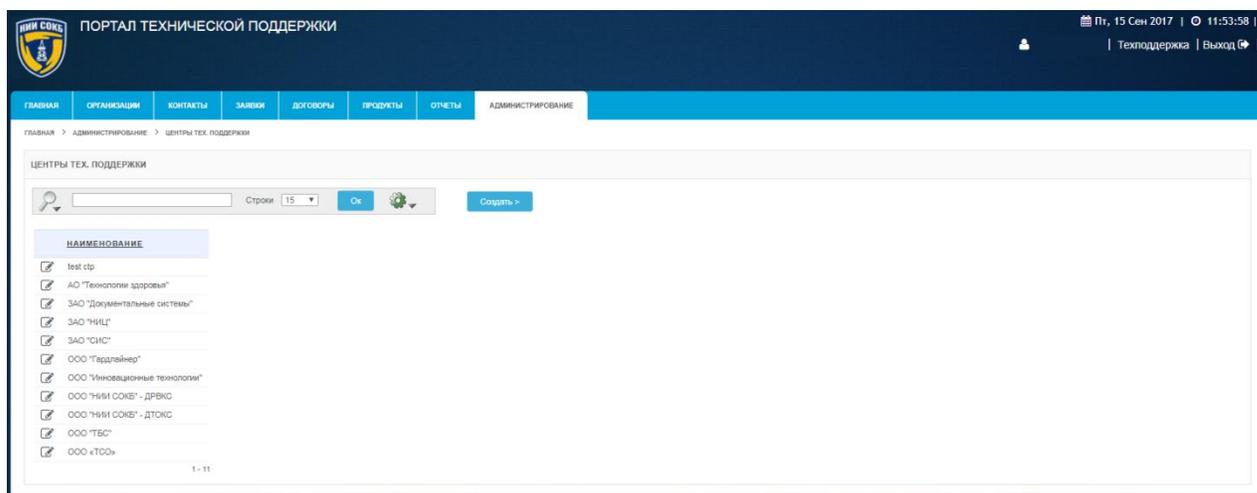


*Рисунок 172. Панель сохраненных отчетов*

Экранная кнопка  позволяет развернуть форму детализации по каждому значению.

Для просмотра ЦТП доступных в Системе:

- в меню «Администрирование» выбрать пункт «Центры тех. поддержки»;
- откроется экранная форма раздела «Центры тех. поддержки» (Рисунок 173).



*Рисунок 173. Экранная форма раздела «Центры тех. поддержки»*

При необходимости:

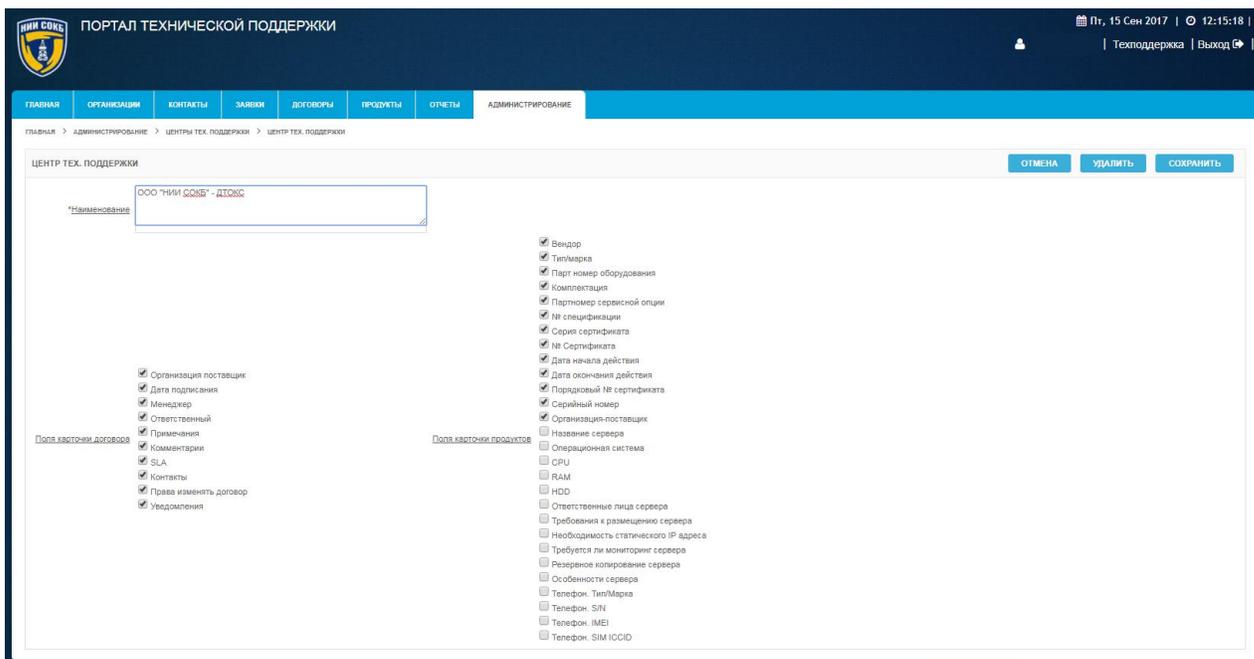
- в поле «Поиск», ввести с помощью клавиатуры значение для поиска записей по набору символов;
- в поле «Строк», выбрать из выпадающего списка количество отображаемых записей на экранной форме;

- Для использования дополнительных команд, открыть Выпадающий список дополнительных команд с помощью кнопки  и выбрать нужную команду (процедуры настройки дополнительных команд доступны в п. 3.3 );
- щелкнуть по экранной кнопке .

Каждая запись в строке на экранной форме соответствует одному ЦТП в Системе.

Для редактирования ЦТП:

- в строке необходимого ЦТП щелкнуть по пиктограмме  ;
- откроется экранная форма «Центр тех. поддержки» (Рисунок 174);



**Рисунок 174. Экранная форма «Центр тех. поддержки»**

- при необходимости, в поле «Наименование», изменить название ЦТП;
- для изменения отображения полей на экранных формах договора и продукта, которые относятся к выбранному ЦТП, рядом с необходимыми полями, щелкнуть по полю  ;
- для сохранения изменений, щелкнуть по экранной кнопке

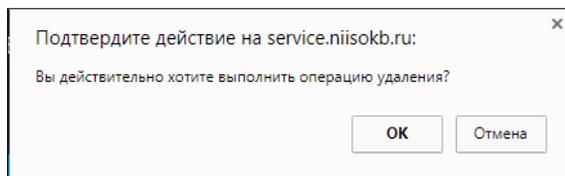
**СОХРАНИТЬ** ;

- для выхода без внесения изменений, щелкнуть по экранной кнопке



Для удаления ЦТП:

- в строке необходимого ЦТП щелкнуть по пиктограмме ;
- откроется экранная форма «Центр тех. поддержки»
- щелкнуть по экранной кнопке ;
- откроется выпадающее окно (Рисунок 154);

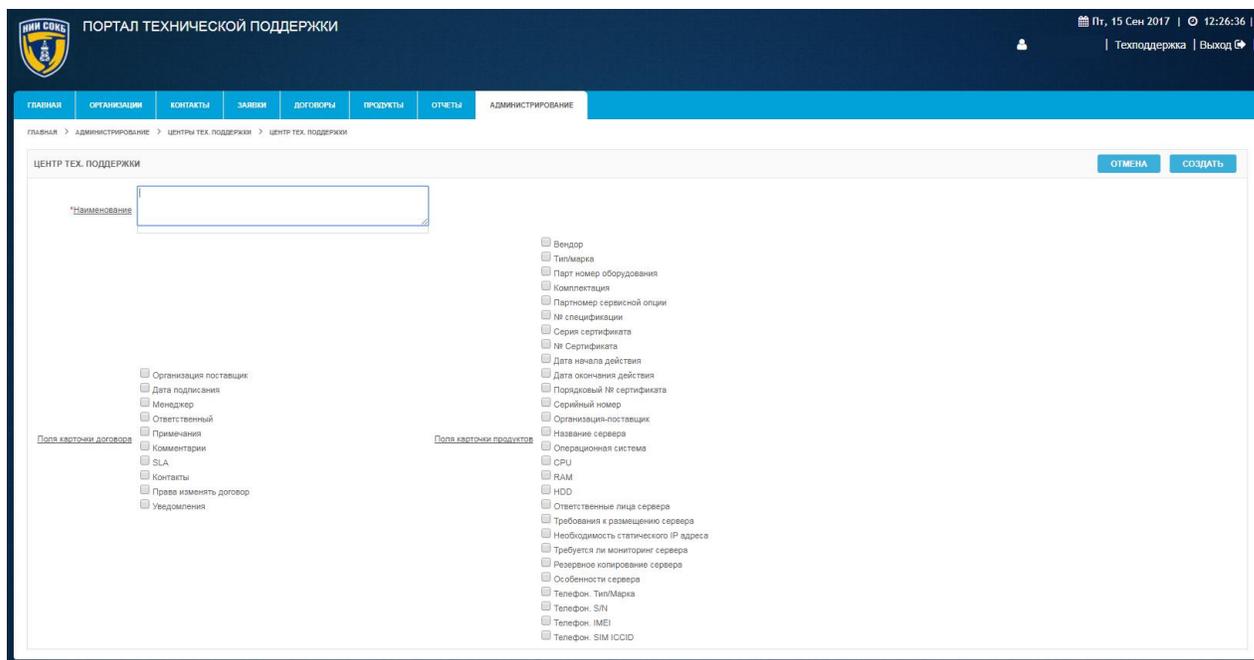


**Рисунок 175. Подтверждение удаления ЦТП**

- для подтверждения удаления щелкнуть по кнопке ;
- для отмены удаления щелкнуть по кнопке .

Для создания нового ЦТП в Системе:

- в меню «Администрирование» выбрать пункт «Центры тех. поддержки»;
- откроется экранная форма раздела «Центры тех. поддержки»;
- щелкнуть по экранной кнопке ;
- откроется экранная форма «Центр тех. поддержки» (Рисунок 176 Рисунок 164);



*Рисунок 176. Экранная форма «Центр тех. поддержки»*

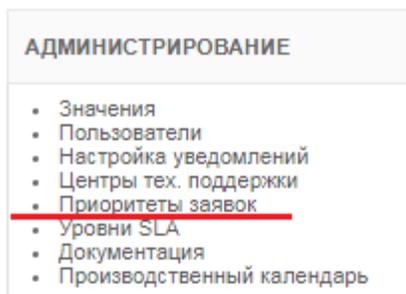
- в поле «Наименование», ввести с помощью клавиатуры название ЦТП;
- указать необходимые поля на экранных формах договора и продукта, которые относятся к выбранному ЦТП, для этого рядом с необходимыми полями, щелкнуть по полю  ;
- для завершения создания нового ЦТП, щелкнуть по экранной кнопке **СОЗДАТЬ** ;
- для выхода без сохранения, щелкнуть по экранной кнопке **ОТМЕНА** .

### 3.5.8.5 Раздел «Приоритеты заявок»

Данный раздел предназначен для просмотра и настройки приоритетов заявок в зависимости от значений параметров «Важность» и «Критичность».

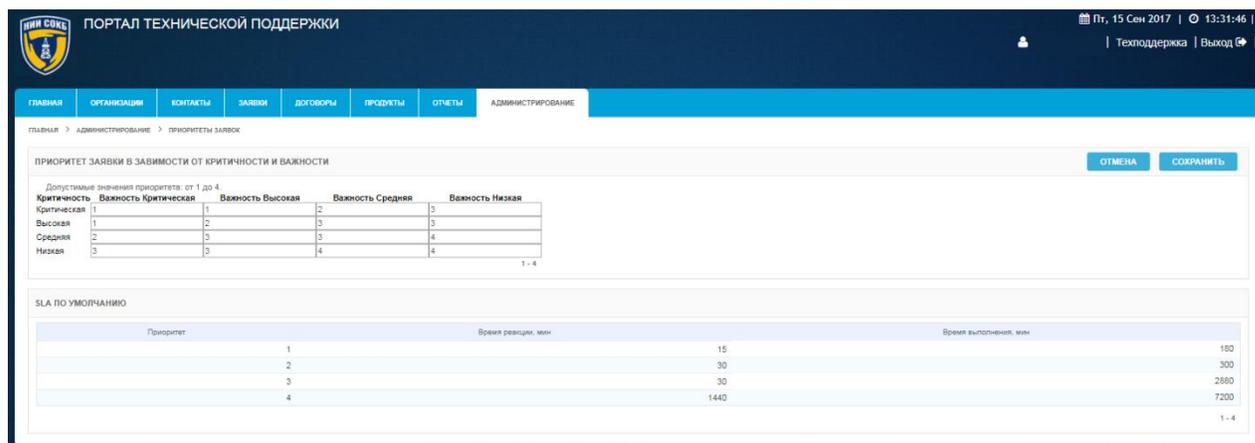
Для доступа к разделу «Приоритеты заявок»:

- в меню «Администрирование» выбрать пункт «Приоритеты заявок» (Рисунок 177);



**Рисунок 177. Пункт «Приоритеты заявок» в меню «Администрирование»**

– откроется экранная форма раздела «Приоритеты заявок» (Рисунок 178).



**Рисунок 178. Экранная форма раздела «Приоритеты заявок»**

В разделе «Приоритет заявки в зависимости от критичности и важности», отображается таблица приоритетов, в которой заданы значения приоритета заявок в зависимости от параметров заявок «Критичность» и «Важность».

Допустимые значения приоритета заявок в Системе от 1 до 4 (Рисунок 179).



**Рисунок 179. Таблица приоритетов**

Для редактирования значений приоритета заявки:

- в таблице приоритетов, изменить значения приоритета заявки с помощью клавиатуры;

- для сохранения изменений, щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для выхода без внесения изменений, щелкнуть по экранной кнопке  .

В разделе «SLA по умолчанию» представлены значения параметров «SLA по умолчанию» для каждого значения приоритета, от 1 до 4 (Рисунок 180).

SLA ПО УМОЛЧАНИЮ			
Приоритет	Время реакции, мин	Время выполнения, мин	
1	15		180
2	30		300
3	30		2880
4	1440		7200

1 - 4

**Рисунок 180. SLA по умолчанию**

### 3.5.8.6 Раздел «Уровни SLA»

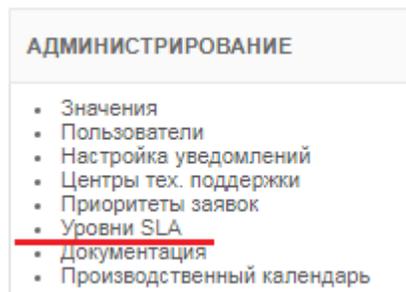
Данный раздел предназначен для просмотра и редактирования справочника SLA (Соглашение об уровне предоставления услуги).

Уровни SLA (англ. Service Level Agreement) определяют такие параметры предоставления услуг Заказчику, как время реакции на полученную заявку и время выполнения заявки.

Уровень предоставления услуг определяется Договором, и указывается на экранной форме «Договор» при создании нового договора в Системе.

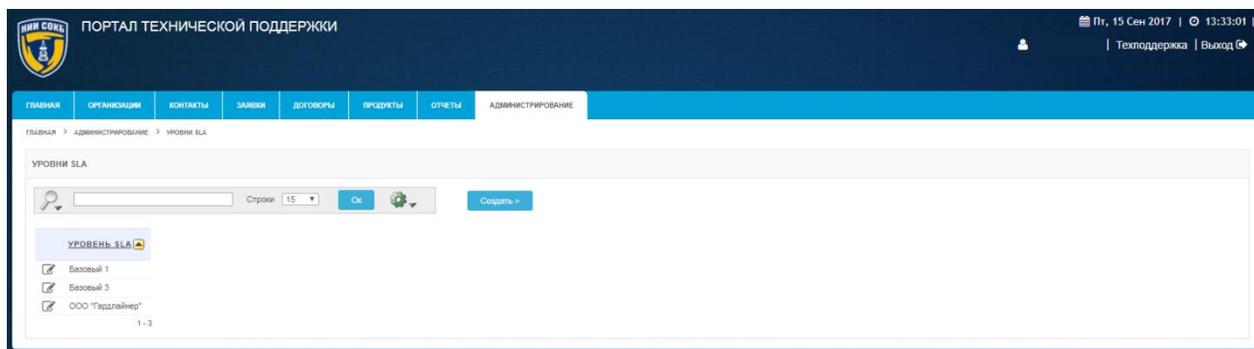
Для доступа к экранной форме:

- выбрать в меню «Администрирование» пункт «SLA» (Рисунок 181);



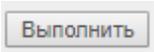
**Рисунок 181. Меню «Администрирование»**

- откроется экранная форма «SLA» (Рисунок 182),



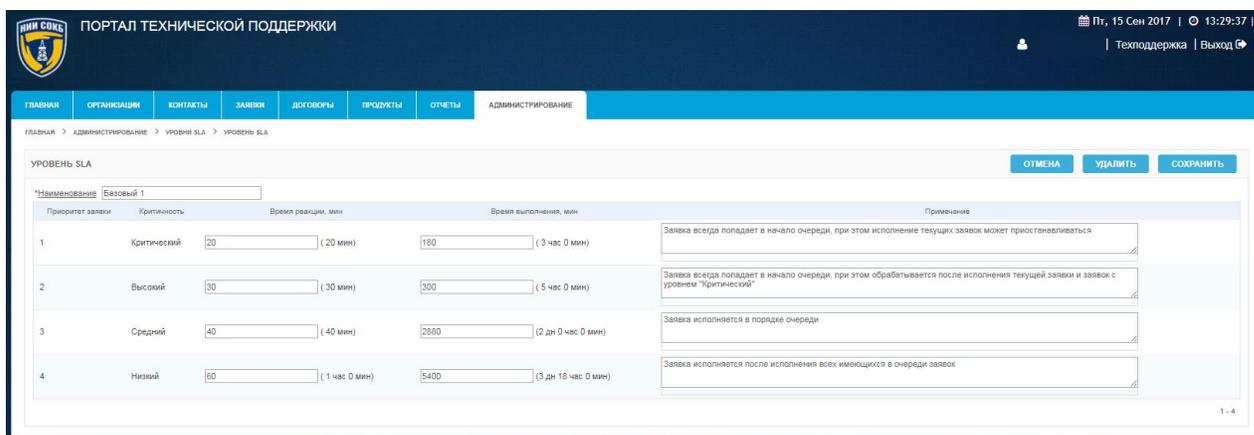
**Рисунок 182. Экранная форма «SLA»**

Для просмотра справочника SLA;

- в поле «Поиск», при необходимости, ввести с помощью клавиатуры значение для поиска по набору символов;
- в поле «Строк», при необходимости, выбрать из выпадающего списка количество отображаемых договоров на экранной форме создаваемого отчета.
- применить, при необходимости, команды дополнительного меню с помощью кнопки . Процедура настройки команд дополнительного меню описана в п. 3.3 ;
- щелкнуть по экранной кнопке .

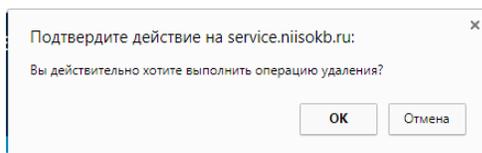
Для редактирования строки справочника SLA:

- щелкнуть по пиктограмме  в строке справочника, требующей корректировки;
- откроется экранная форма «Уровень SLA» (Рисунок 183);



**Рисунок 183. Экранная форма «Уровень SLA»**

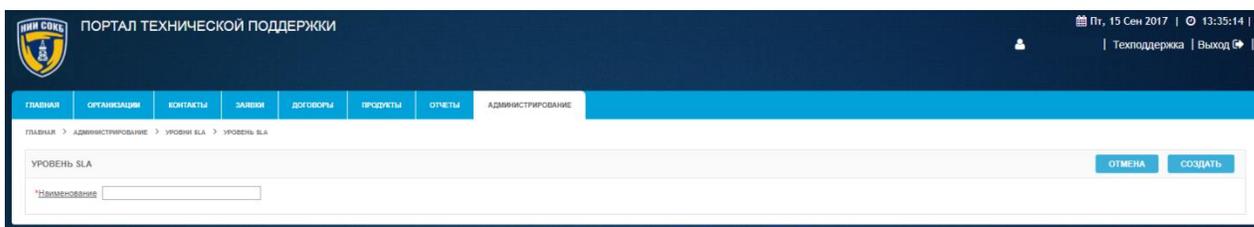
- в поля формы внести необходимые изменения с помощью клавиатуры;
  - для сохранения изменений щелкнуть по экранной кнопке **СОХРАНИТЬ** ;
  - для выхода без изменений щелкнуть по экранной кнопке **ОТМЕНА** ;
- Для удаления уровня SLA из справочника щелкнуть по экранной кнопке **УДАЛИТЬ** ;
- подтвердить удаление щелчком по кнопке **ОК** во всплывающем окне (Рисунок 184);



*Рисунок 184. Подтверждение удаления*

Для создания нового уровня SLA в справочнике;

- щелкнуть по экранной кнопке **Создать >** ;
- откроется экранная форма «Уровень SLA» (Рисунок 185);



*Рисунок 185. Экранная форма «Уровень SLA»*

- в поле «Наименование», ввести с помощью клавиатуры название нового уровня SLA;
- щелкнуть по экранной кнопке **СОЗДАТЬ** ;
- откроется экранная форма «Коррекция SLA» с дополнительными полями для указания времени реакции и времени выполнения для заявки (Рисунок 183);
- в соответствующих полях, в столбцах «Время реакции» и «Время выполнения», откорректировать с помощью клавиатуры значения времени установленные по умолчанию;

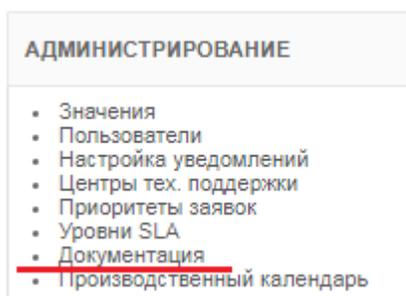
- в соответствующих полях, в столбце «Примечание» ввести необходимые примечания с помощью клавиатуры;
- для сохранения изменений щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для выхода без изменений щелкнуть по экранной кнопке  ;

### 3.5.8.7 Раздел «Документация»

Данный раздел предназначен для просмотра и изменения файлов руководств пользователей по работе с Системой, а также других документов относящихся к эксплуатации Системы.

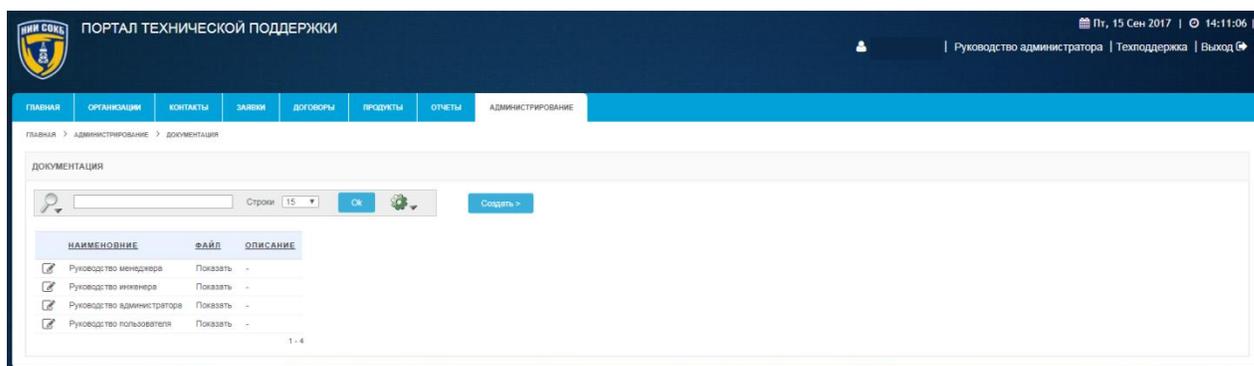
Для доступа к разделу «Документация»:

- выбрать в меню «Администрирование» пункт «Документация» (Рисунок 186);



*Рисунок 186. Пункт «Документация» в меню «Администрирование»*

- откроется экранная форма раздела «Документация» (Рисунок 187),



*Рисунок 187. Экранная форма раздела «Документация»*

В разделе «Документация» отображается информация по всем документам, относящимся к эксплуатации Системы.

Строка заголовков на экранной форме раздела «Документация», содержит заголовки столбцов, являющихся составляющими элементами

каждой записи, относящейся к руководству по работе с Системой (Рисунок 170);



**Рисунок 188. Стока заголовков на экранной форме раздела «Центры тех. поддержки»**

Строка заголовков снабжена дополнительными возможностями, по управлению отображением записей на текущей экранной форме, их отбором, сортировкой, скрыванием столбцов конкретного атрибута и т.д. (подробное описание доступно в п. 3.2.8 );

Панель поиска позволяет выполнить поиск записей в соответствии с выбранным атрибутом и заданным значением (подробное описание доступно в п. 3.2.6 (Рисунок 189));



**Рисунок 189. Панель поиска**

Поле  позволяет выбрать из выпадающего списка количество отображаемых записей на текущей экранной форме;

Пиктограмма  открывает Выпадающий список дополнительных команд, полезных при работе с записями Системы (подробное описание команд и работа с ними описаны в п.3.3 );

Панель сохраненных отчетов содержит вкладки, которые позволяют перейти к отчетам, ранее сохраненным администратором (подробное описание доступно в п. 3.2.7 ) (Рисунок 190);

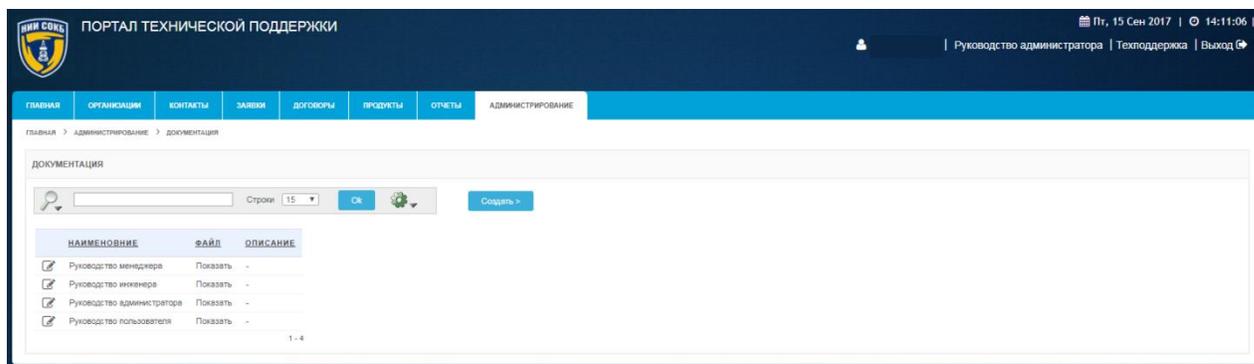


**Рисунок 190. Панель сохраненных отчетов**

Экранная кнопка  позволяет развернуть форму детализации по каждому значению.

Для просмотра документов относящихся к эксплуатации Системы:

- в меню «Администрирование» выбрать пункт «Документация»;
- откроется экранная форма раздела «Документация» (Рисунок 191).



**Рисунок 191. Экранная форма раздела «Документация»**

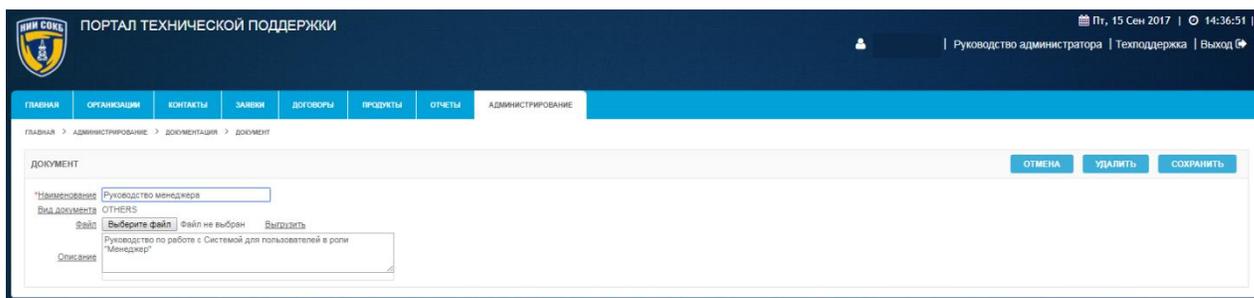
При необходимости:

- в поле «Поиск», ввести с помощью клавиатуры значение для поиска записей по набору символов;
- в поле «Строк», выбрать из выпадающего списка количество отображаемых записей на экранной форме;
- Для использования дополнительных команд, открыть Выпадающий список дополнительных команд с помощью кнопки  и выбрать нужную команду (процедуры настройки дополнительных команд доступны в п. 3.3 );
- щелкнуть по экранной кнопке .

Каждая запись в строке на экранной форме соответствует одному документу связанному с эксплуатацией Системы.

Для редактирования документов относящихся к эксплуатации Системы:

- в строке необходимого документа щелкнуть по пиктограмме ;
- откроется экранная форма «Документ» (Рисунок 192);

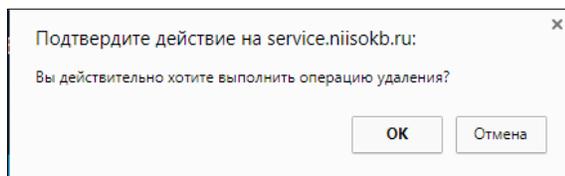


**Рисунок 192. Экранная форма «Документ»**

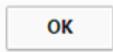
- при необходимости, в поле «Наименование», изменить название документа;
- при необходимости, в поле «Описание», изменить описание документа;
- для изменения файла документа, щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для сохранения изменений, щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для выхода без внесения изменений, щелкнуть по экранной кнопке  .

Для удаления документа:

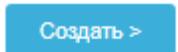
- в строке необходимого документа щелкнуть по пиктограмме  ;
- откроется экранная форма «Документ»
- щелкнуть по экранной кнопке  ;
- откроется выпадающее окно (Рисунок 193);

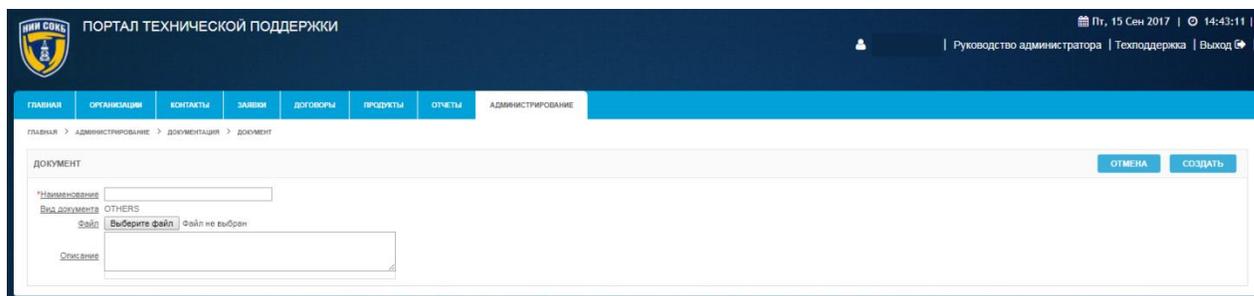


**Рисунок 193. Подтверждение удаления документа**

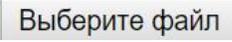
- для подтверждения удаления щелкнуть по кнопке  ;
- для отмены удаления щелкнуть по кнопке  .

Для создания нового документа в Системе:

- в меню «Администрирование» выбрать пункт «Документация»;
- откроется экранная форма раздела «Документация»;
- щелкнуть по экранной кнопке  ;
- откроется экранная форма «Документ» (Рисунок 194);



*Рисунок 194. Экранная форма «Документ»*

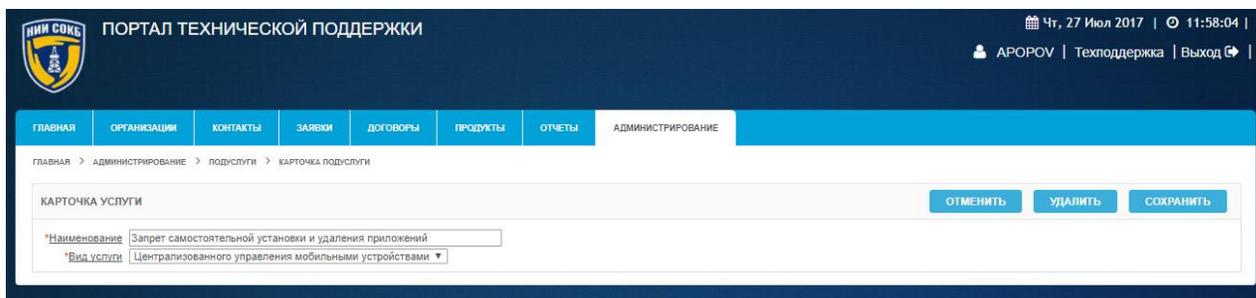
- в поле «Наименование», ввести с помощью клавиатуры название документа;
- в поле «Описание» ввести с помощью клавиатуры описание документа;
- для загрузки файла документа, щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для завершения создания нового документа щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для выхода без сохранения, щелкнуть по экранной кнопке  .

Для просмотра справочника «Услуги»;

- в поле «Поиск», при необходимости, ввести с помощью клавиатуры значение для поиска по набору символов;
- в поле «Строк», при необходимости, выбрать из выпадающего списка количество отображаемых договоров на экранной форме создаваемого отчета.
- применить, при необходимости, команды дополнительного меню с помощью кнопки  . Процедура настройки команд дополнительного меню описана в п. 3.3 ;
- щелкнуть по экранной кнопке  .

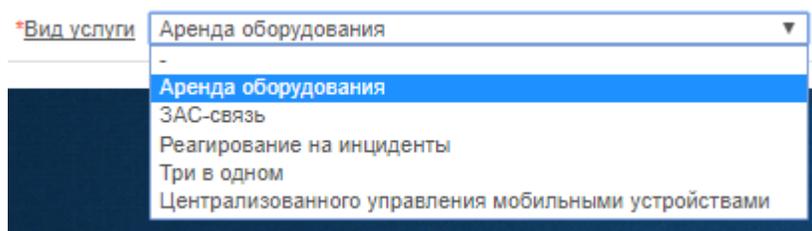
Для редактирования строки справочника «Услуги»:

- щелкнуть по пиктограмме  в строке справочника, требующей корректировки;
- откроется экранная форма «Карточки услуги» (Рисунок 195);



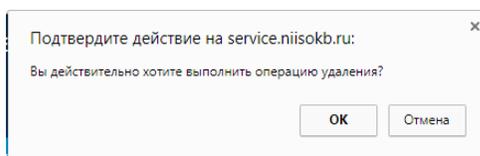
**Рисунок 195. Экранная форма «Карточка услуги»**

- в поле формы «Наименование» внести необходимые изменения с помощью клавиатуры;
- поле формы «Вид услуги» заполнить путем выбора значения их выпадающего списка (Рисунок 196);



**Рисунок 196. Поле «Вид услуги»**

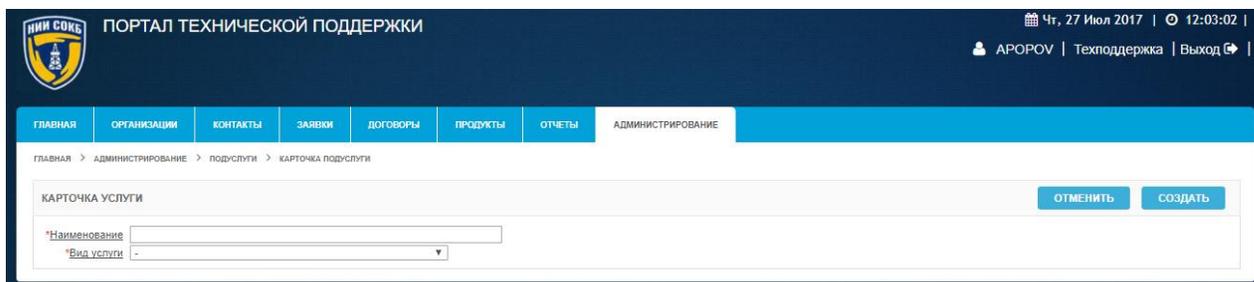
- для сохранения изменений щелкнуть по экранной кнопке **СОХРАНИТЬ** ;
  - для выхода без изменений щелкнуть по экранной кнопке **ОТМЕНИТЬ** ;
- Для удаления услуги из справочника щелкнуть по экранной кнопке **УДАЛИТЬ** ;
- подтвердить удаление щелчком по кнопке **ОК** во всплывающем окне (Рисунок 197);



**Рисунок 197. Подтверждение удаления**

Для создания новой услуги в справочнике;

- щелкнуть по экранной кнопке **Создать** ;
- откроется экранная форма «Карточки услуги» (Рисунок 198);



*Рисунок 198. Экранная форма «Карточка услуги»*

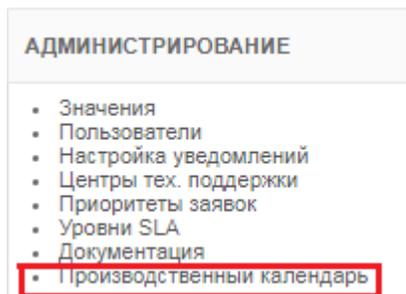
- в поле «Наименование» внести необходимую информацию с помощью клавиатуры;
- поле формы «Вид услуги» заполнить путем выбора значения их выпадающего списка (Рисунок 196);
- щелкнуть по экранной кнопке **СОЗДАТЬ** ;
- для сохранения изменений щелкнуть по экранной кнопке **СОХРАНИТЬ** ;
- для выхода без изменений щелкнуть по экранной кнопке **ОТМЕНИТЬ** ;

### 3.5.8.8 Раздел «Производственный календарь»

Данный раздел предназначен для просмотра и редактирования производственного календаря на конкретный год, для корректной работы функции учёта времени работы по каждой заявке и правильного расчёта SLA

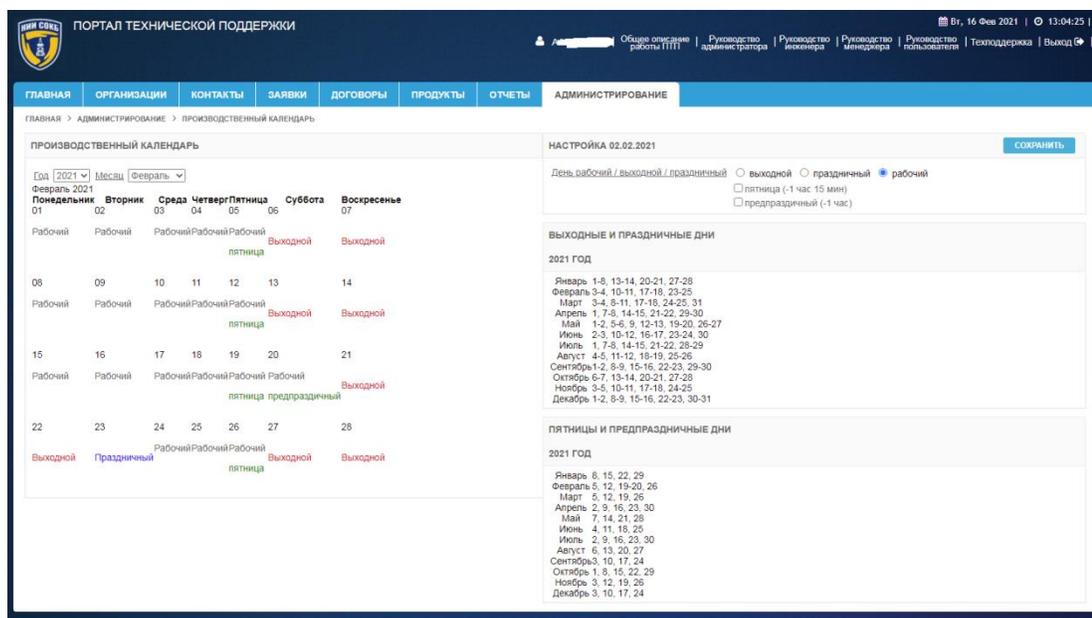
Для доступа к разделу «Производственный календарь»:

- в меню «Администрирование» выбрать пункт «Производственный календарь» (Рисунок 199);



*Рисунок 199. Меню «Администрирование»*

- откроется экранная форма раздела «Производственный календарь» (Рисунок 200).



**Рисунок 200. Экранная форма «Производственный календарь»**

В разделе «Производственный календарь» отображается информация по всем рабочим дням, предпраздничным дням, праздничным дням и входным дням для выбранного года.

Для изменения информации по конкретному дню:

- выберите нужный год и месяц в выпадающих меню в левой части экранной формы;
- дважды щёлкните по нужной дате;
- в правой части экранной формы укажите необходимые настройки для выбранной даты;
- для сохранения изменений щелкнуть по экранной кнопке

**СОХРАНИТЬ** ;