

ООО «НИИ СОКБ»

АИС SafeTechnologies

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

Руководство инженера

Листов 86

АННОТАЦИЯ

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

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 инженера, обеспечивающих:

- авторизацию в Системе;
- работу с заявками в Системе, в том числе:
 - изменение статуса заявки;
 - назначение исполнителя 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.
- работу с контактами в Системе, в том числе:
 - создание нового контакта;
 - просмотр, редактирование, удаление и создание копии контакта;
- работу с командами и отчетами в Системе.

СОДЕРЖАНИЕ

1	НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ	5
2	УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ.....	5
3	РАБОТА СИСТЕМЫ	5
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.....	10
3.2.3	Навигационная строка.....	12
3.2.4	Поля с выбором значений из выпадающего списка (поля с выпадающим списком)	12
3.2.5	Поле даты	13
3.2.5.1	Порядок выбора необходимой даты, используя календарь	14
3.2.6	Панель поиска	16
3.2.7	Панели для работы с отчетами.....	18
3.2.8	Строка заголовков	20
3.2.9	Соглашение об уровне предоставления услуги (SLA)	23
3.3	Дополнительные команды при работе с записями Системы	24
3.3.1	Команда «Выбрать столбцы»	26
3.3.2	Команда «Фильтр»	29
3.3.3	Команда «Сортировка»	32
3.3.4	Команда «Контрольная точка».....	34
3.3.5	Команда «Отметить»	36
3.3.6	Команда «Вычислить»	39
3.3.7	Команда «Агрегация»	42
3.3.8	Команда «Диаграмма»	43
3.3.9	Команда «Ретроспектива»	46
3.3.10	Команда «Сохранить отчет».....	47
3.3.11	Команда «Сбросить»	49
3.3.12	Команда «Помощь»	49
3.3.13	Команда «Выгрузить»	50
3.4	Основная рабочая область	52
3.4.1	Главное меню Системы	53
3.4.2	Вкладка «Главная»	54
3.4.3	Вкладка «Организации».....	55
3.4.4	Вкладка «Контакты»	56

3.4.5 Вкладка «Заявки»	57
3.4.6 Вкладка «Договоры»	59
3.4.7 Вкладка «Продукты».....	60
3.4.8 Вкладка «Отчеты»	62
3.5 Основные процедуры работы с Порталом технической поддержки.....	62
3.5.1 Авторизация в Системе.....	62
3.5.2 Работа с заявками	63
3.5.2.1 Изменение статуса заявки	66
3.5.2.2 Назначение исполнителя по заявке	68
3.5.2.3 Изменение параметров заявки: «Тип заявки», «Критичность»	70
3.5.2.4 Изменение атрибута «Связанные заявки»	71
3.5.2.5 Ответ на сообщение от Заказчика.....	72
3.5.2.6 Создание новой заявки.....	75
3.5.2.7 Создание приватного сообщения.....	78
3.5.2.8 Просмотр всех заявок, относящихся к конкретной организации.....	81
3.5.2.9 Закрытие заявки.....	81
3.5.2.10 Печать заявки.....	82
3.5.3 Использование предварительно настроенных отчетов, доступных инженеру в Систем	84
3.5.3.1 Отчет «Заявки за период».....	84

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 инженеров:
операционная система Windows 7 и выше;
- пакет Microsoft Office;
- поддерживаемые интернет-браузеры: MS Internet Explorer версии 11 или новее¹, Google Chrome версии 56, Mozilla Firefox версии 32 или новее.

3 РАБОТА СИСТЕМЫ

Работа инженеров 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).

¹ Технические ограничения: применение MS Internet Explorer не гарантирует работу всех опций ПТП.

Наименование	Определение
Авторизованный пользователь	Зарегистрированный пользователь, работающий в Системе с определенной ролью после прохождения процедуры аутентификации в ней
Атрибут	Термин баз данных - имя поля записи. Атрибут характеризует тип информации, содержащейся в поле
Атрибуты записи	Заголовки полей, структурирующих и составляющих каждую запись, заносимую в ПТП
Выбрать	Навести курсор мыши на необходимое значение в списке, затем нажать и отпустить левую клавишу мыши
Гиперссылка	Текст, щелчок мыши по которому, вызывает переход к другому объекту
Графический интерфейс пользователя	Организация взаимодействия пользователя с Системой через визуальные элементы управления: пиктограммы окна, списки, кнопки, гиперссылки
Запись	Термин баз данных - строка таблицы данных, состоящая из полей разного типа
Заявка	Форма обращения пользователя за получением конкретной услуги, информация о результате её оказания фиксируется и хранится на ПТП
Левый щелчок, Щелкнуть	Нажать и отпустить левую клавишу мыши
Окно	Элемент графического интерфейса пользователя; прямоугольная область на экране монитора, предоставляемая прикладной программе для операций ввода/вывода и обработки данных. Окно, находящееся в пассивном состоянии, может сворачиваться в пиктограмму
Основная рабочая область Системы	Область, в которой осуществляется работа с заведенными в Систему записями, используя элементы интерфейса Системы
Пиктограмма	Элемент графического интерфейса пользователя; небольшое растровое изображение в окне, служащее для идентификации конкретного объекта: файла, ярлыка программы и т.п. Выбор и активизация пиктограммы вызывает действие, связанное с выбранным объектом
Поле	Область на экранной форме, предназначенная для ввода данных (данные вводятся либо непосредственно, либо путем выбора из предустановленного списка или путем проставления меток)
Приватное сообщение	Сообщения в Системе, которыми могут обмениваться сотрудники между собой (инженеры, менеджеры, администраторы). Приватные сообщения не видны пользователям со стороны организаций заказчиков
Столбец, Колонка,	Визуальное отображение на экране полей записей одного

Наименование	Определение
Строка	атрибута
Техническая поддержка	Комплекс услуг, обеспечивающих помощь пользователям в сопровождении продуктов и услуг в ходе их эксплуатации
ЦТП	Центр технической поддержки – подразделение или организация, обеспечивающие техническую поддержку
Экранная форма	Форма, в которой выполняется ввод, поиск, просмотр и редактирование определенных данных
Экранная кнопка, Кнопка	Выделенная область экранной формы, с обозначенной командой, щелчок левой кнопкой мыши по которой активизирует эту команду
Ячейка	Визуальное отображение на экране поля записи

Таблица 1. Термины и определения

3.2 Описание пользовательского интерфейса

В данном разделе представлено описание пользовательского интерфейса Системы.

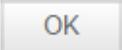
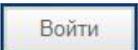
3.2.1 Основные экранные кнопки и их назначение

В данном пункте описан внешний вид встречающихся в Системе экранных кнопок, их назначение, а также указаны экранные формы, на которых они встречаются (Таблица 2).

Активация назначения производится щелчком по соответствующей экранной кнопке.

Внешний вид	Назначение	Где встречается
	Иницирует процесс создания новой заявки	Вкладка «Заявки»
	Завершает процесс создания новой заявки	Экранная форма «Новая заявка – Шаг 4»
	Закрывает экранную форму без сохранения внесенных изменений	Экранные формы: «Организация», «Договор», «Продукт», «Контакт», «Продукт», «Новая заявка – Шаг 1», «Новая заявка – Шаг 2»,

Внешний вид	Назначение	Где встречается
		«Новая заявка – Шаг 3», «Новая заявка – Шаг 4», «Связанная с заявкой дополнительная информация», «Подробности заявки», «Изменение заявки», «Сообщение к заявке», «Скрытое сообщение к заявке»,
	Завершает работу с экранной формой с сохранением внесенных изменений	Экранные формы: «Подробности заявки», «Изменение заявки», «Связанная с заявкой дополнительная информация», «Сообщение к заявке»
	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 добавление новой строки для ввода информации о связанной заявке	Экранная форма «Связанная с заявкой дополнительная информация»
	Иницирует удаление связи между заявками	Экранная форма «Связанная с заявкой дополнительная информация»
	Завершает работу с экранной формой с сохранением внесенных изменений, без отправки уведомления на электронную почту	Экранные формы: «Скрытое сообщение к заявке»
	Иницирует выполнение команды или применяет выполненные настройки в отчете	Окна дополнительных команд, Экранные формы предварительно настроенных отчетов

Внешний вид	Назначение	Где встречается
	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 сброс настроек параметров отчета	Предварительно настроенные отчеты на вкладке «Отчеты»
	Иницирует процесс выбора файла для загрузки в Систему	Экранные формы: «Новая заявка – Шаг 2», «Сообщение к заявке», «Скрытое сообщение к заявке»
	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»
	Иницирует вход в Систему	Страница авторизации в Системе, Страница ошибки авторизации в Системе

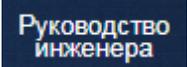
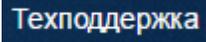
Внешний вид	Назначение	Где встречается
	Иницирует процесс загрузки руководства инженера в формате PDF	Все вкладки интерфейса
	Иницирует процесс создания новой заявки, по вопросам, связанным с работой ПТП	Основная рабочая область Системы
	Иницирует выход из Системы	Основная рабочая область Системы

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», «Продукты»
	Восстановить	Возврат к последней примененной конфигурации отображаемых атрибутов записи	Дополнительное окно с составом отображаемых и скрытых атрибутов записи (Рисунок 29)

Вид	Название	Назначение	Где встречается
	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 весь список	Раскрыть записи об атрибуте в полном виде	В признаке наличия условий фильтрации
	Свернуть полный список	Свернуть записи об атрибуте из полного формата	Информационное поле команды «Фильтр»
	Предыдущие	Переход к предыдущим записям на экранной	Кнопка отображается только тогда, когда количество записей

Вид	Название	Назначение	Где встречается
или <Предыдущ.		форме	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», «Продукты»

Таблица 3. Пиктограммы и их назначение

3.2.3 Навигационная строка

Навигационная строка предназначена для упрощения ориентации на ПТП и указывает конкретное местонахождение инженера 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).



Рисунок 2. Поле 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:

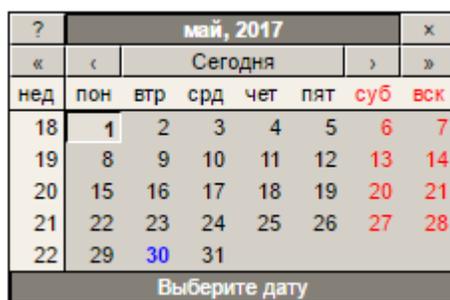
- указать дату в поле непосредственно в формате ДД.ММ.ГГГГ (для завершения ввода достаточно вывести курсор мыши из Поля даты и

- 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							х
«	<	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							х
«	«	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				

?	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			

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
«	«	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			

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

Рисунок 8. Выбор необходимого месяца, используя календарь

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

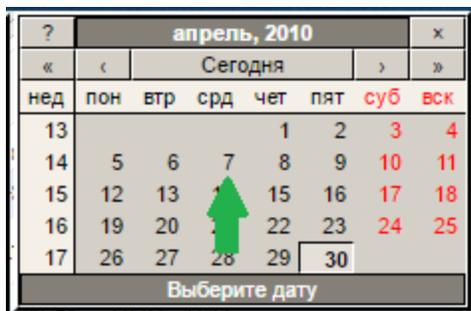


Рисунок 9. Выбор необходимого числа, используя календарь

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



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);

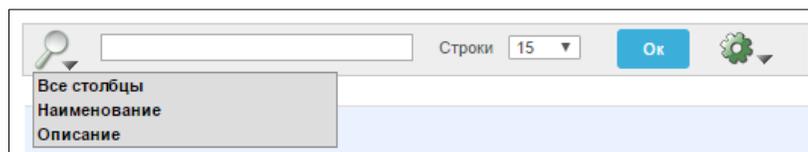


Рисунок 12. Выбор условия поиска

- 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);

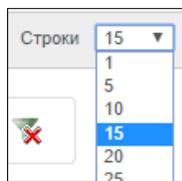


Рисунок 13. Выбор значения

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

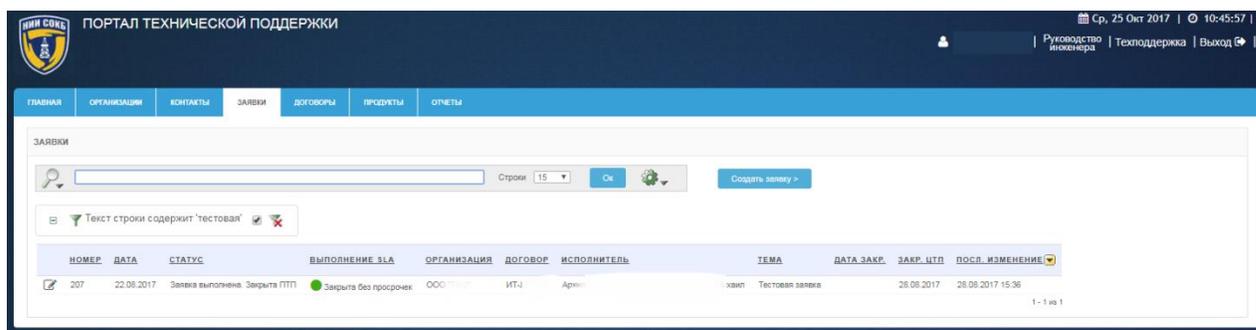


Рисунок 14. Результаты поиска

- 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).

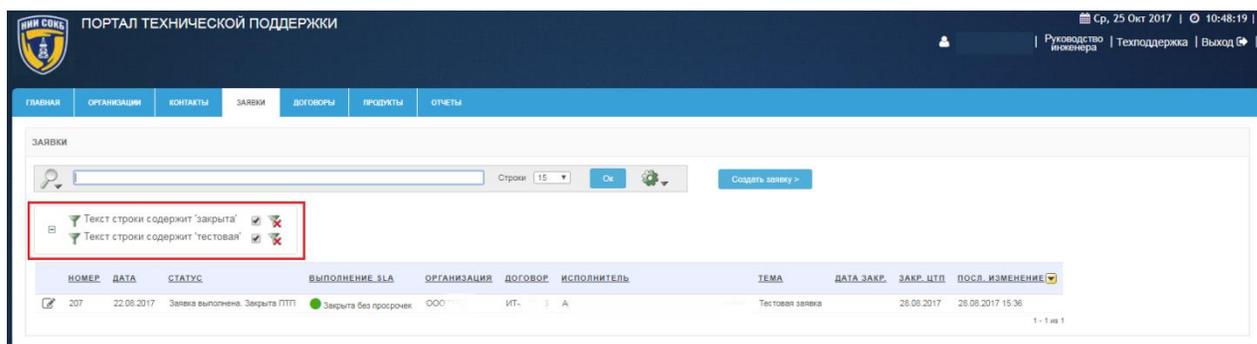


Рисунок 16. Результаты дополнительного поиска

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).

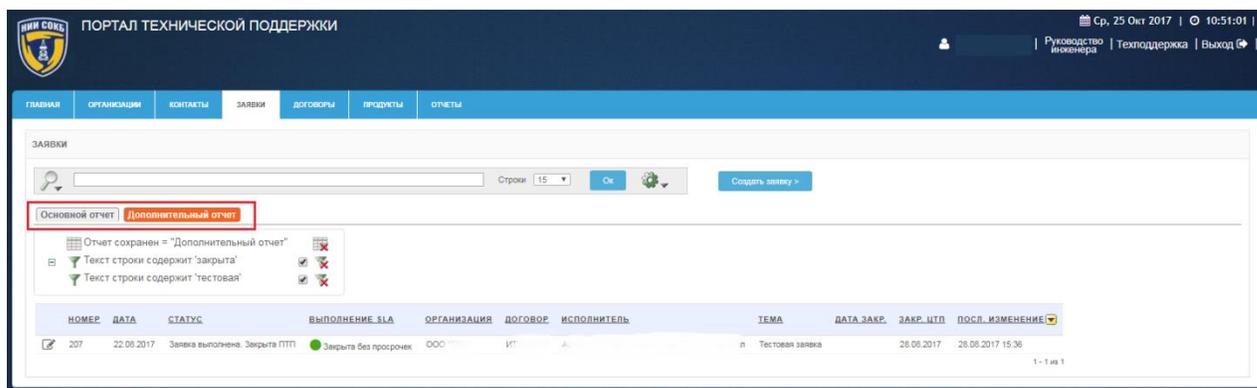


Рисунок 17. Панель сохраненных отчетов на вкладке "Заявки"

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).

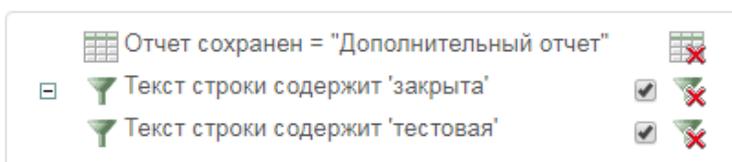


Рисунок 19. Панель управления отчетом

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);

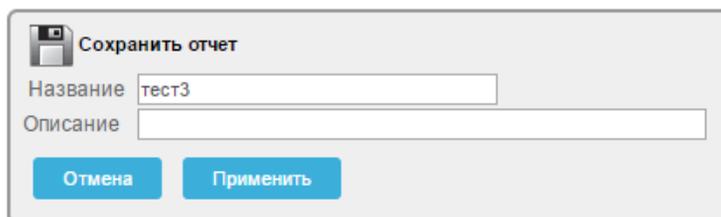
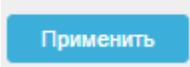


Рисунок 20. Сохранить отчет

- 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	ИСПОЛНИТЕЛЬ	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 пожеланиями инженера 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).

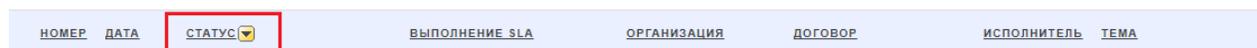


Рисунок 22. Пример обозначения сортировки выполненной по столбцу «Статус»

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);

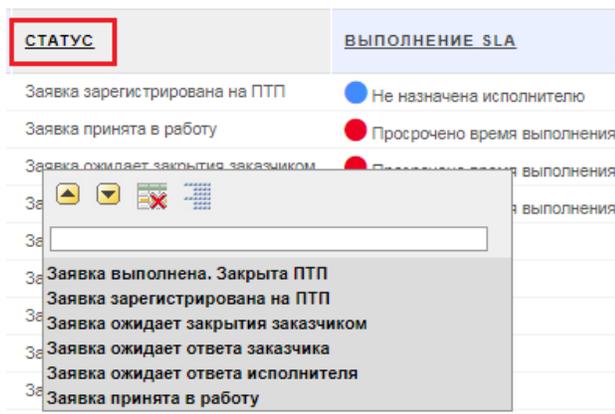


Рисунок 23. Окно отбора и сортировки

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

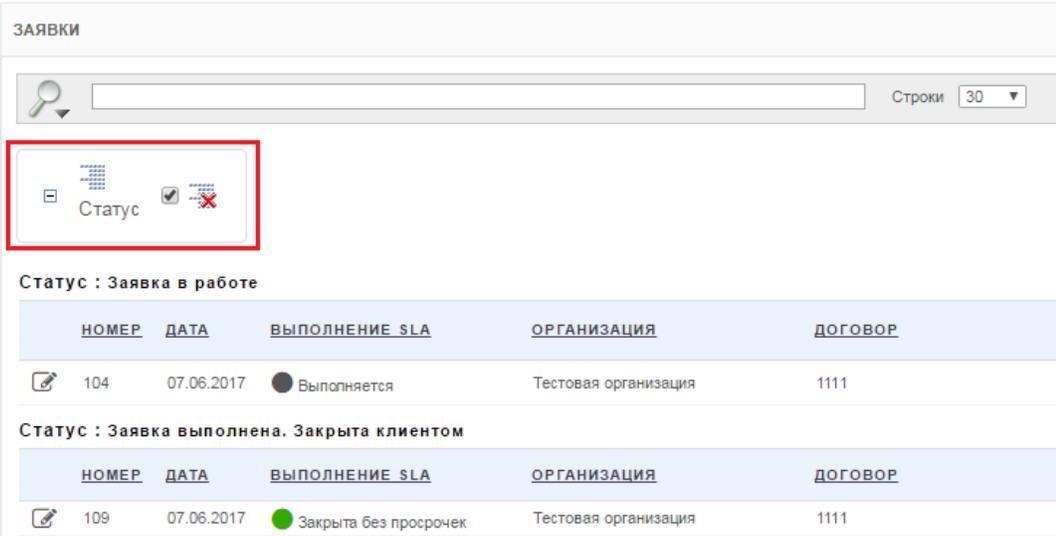
значений выбранного атрибута (в алфавитном порядке для текстовых полей, по возрастанию значений для полей с числовыми данными).

 - 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);



ЗАЯВКИ

Строки 30

Статус

Статус : Заявка в работе

НОМЕР	ДАТА	ВЫПОЛНЕНИЕ SLA	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОР
104	07.06.2017	Выполняется	Тестовая организация	1111

Статус : Заявка выполнена. Закрыта клиентом

НОМЕР	ДАТА	ВЫПОЛНЕНИЕ SLA	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОР
109	07.06.2017	Закрыта без просрочек	Тестовая организация	1111

Рисунок 24. Пример группировки по столбцу «Статус»

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

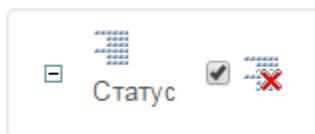


Рисунок 25. Панель управления группировкой

- 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);

НОМЕР	ДАТА	СТАТУС	ВЫПОЛНЕНИЕ SLA	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОР	ИСПОЛНИТЕЛЬ	ТЕМА	ДАТА ЗАКР.	ЗАКР. ЦИП	ПОСЛ. ИЗМЕНЕНИЕ
121	19.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Просрочено время выполнения	ООО	ДГ-	Ш	Установка серверов ИР	01.08.2017	01.08.2017 11:50	
207	22.08.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	закрыта без просрочек	ОО	ИТ-	И	Тестовая заявка	28.08.2017	28.08.2017 15:36	
173	26.07.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	закрыта без просрочек	Специалисты ПТП	ТЕХПОД ПТП	И	Утверждение Договоров	11.09.2017	11.09.2017 11:05	

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 и статусы уровней SLA:
 -  - Выполняется;
 -  - Закрыта без просрочек;

- ● - Просрочено время выполнения;
- ● - Не назначена исполнителю;
- ● - Просрочено время реакции.

3.3 Дополнительные команды при работе с записями Системы

В данном разделе описаны дополнительные команды доступные инженеру 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);

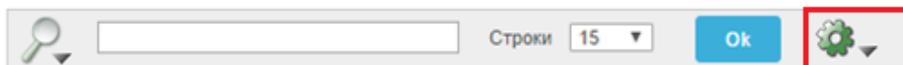


Рисунок 27. Панель поиска

- откроется Выпадающий список дополнительных команд (Рисунок 28).

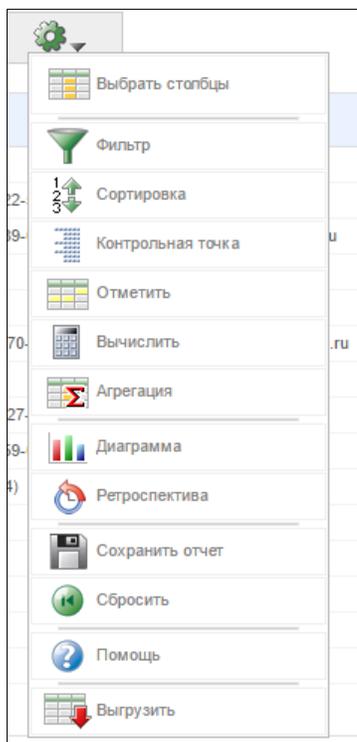
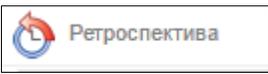
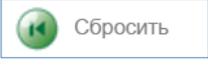
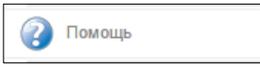


Рисунок 28. Выпадающий список дополнительных команд

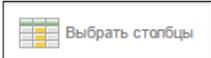
Ниже приводится перечень дополнительных команд, а также представлены изображения вида кнопок для их вызова:

- 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 .

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).

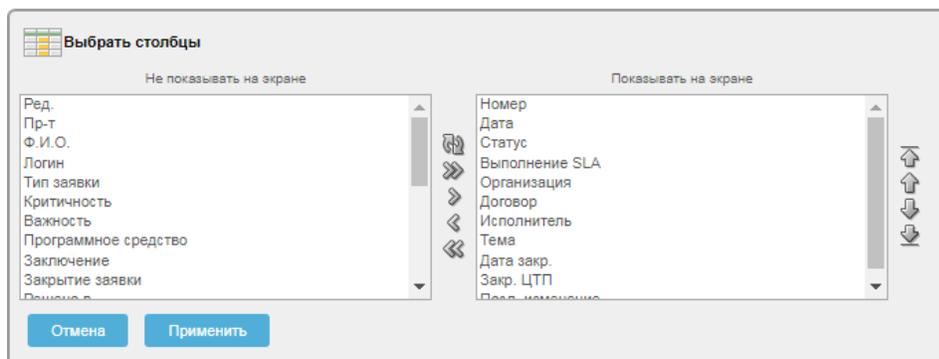


Рисунок 29. Окно выбора столбцов

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).

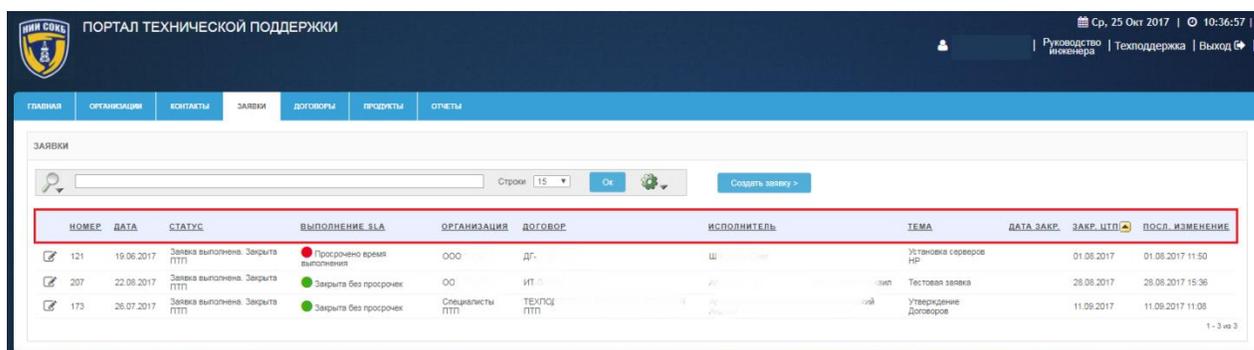


Рисунок 30. Отображение столбцов на вкладке «Заявки»

В Окне выбора столбцов также расположены элементы управления, позволяющие любому инженеру 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 ;
- откроется окно задания условий для отбора записей (фильтрации) «Фильтр» (Рисунок 33);

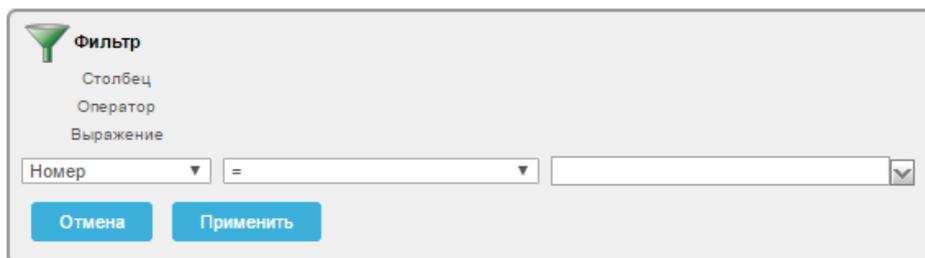


Рисунок 33. Окно «Фильтр»

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

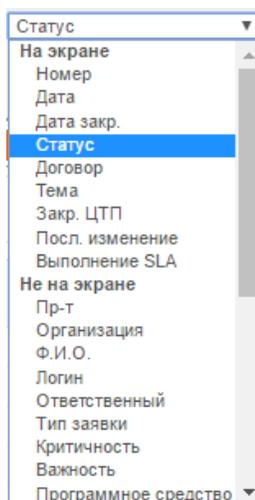


Рисунок 34. Выпадающий список выбора столбца

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

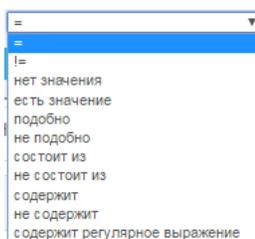


Рисунок 35. Выпадающий список выбора оператора

- 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);

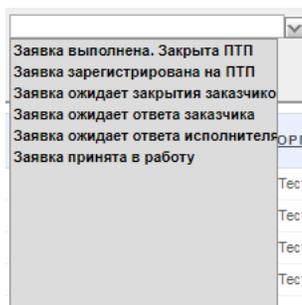
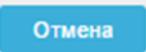


Рисунок 36. Выпадающий список выбора выражения

- 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).

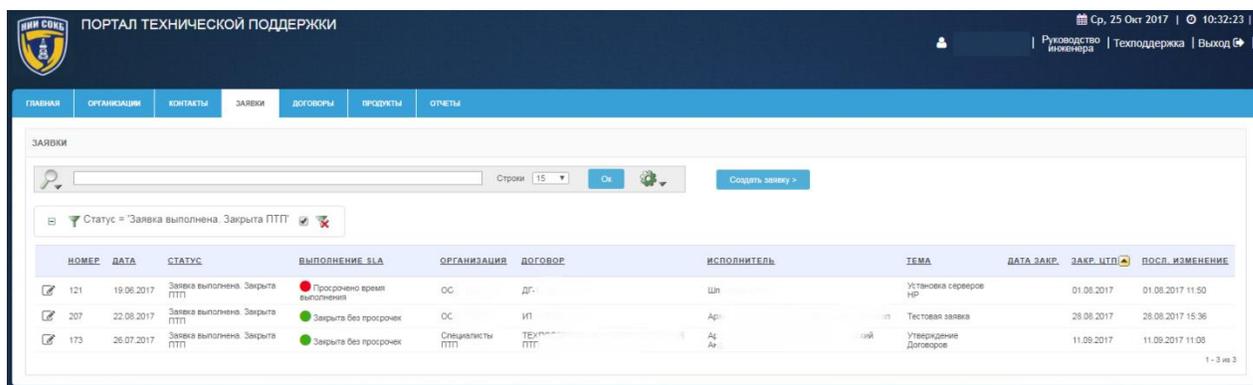


Рисунок 37. Пример применения фильтрации

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

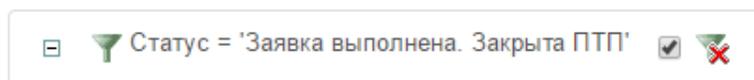


Рисунок 38. Панель управления фильтрацией

- 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).

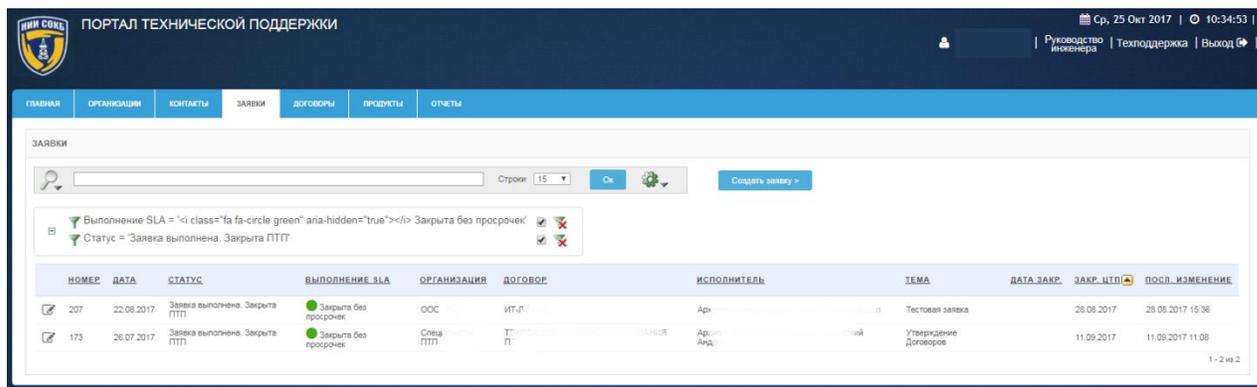


Рисунок 39. Пример дополнительной фильтрации

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

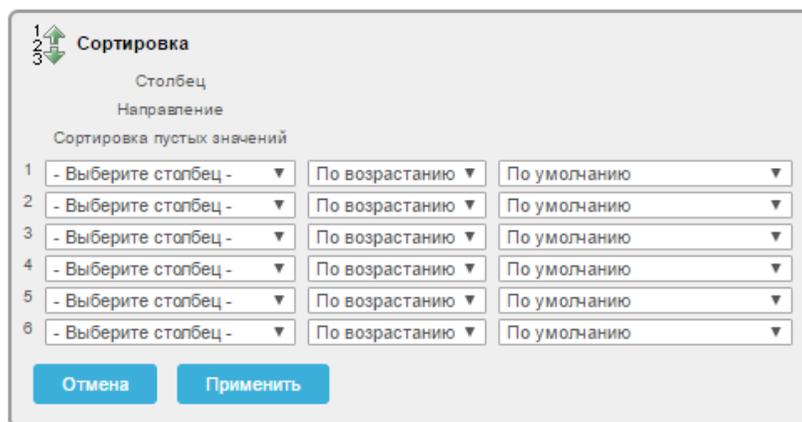


Рисунок 40. Окно «Сортировка»

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

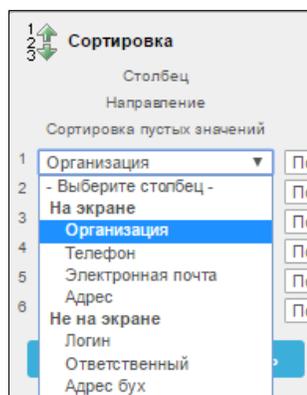


Рисунок 41. Выпадающий список выбора столбца

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

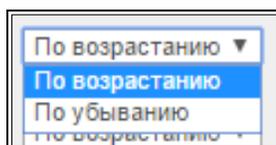


Рисунок 42. Выпадающий список выбора направления

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

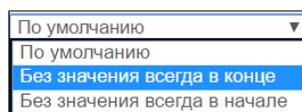


Рисунок 43. Выбор расположения пустых значений

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

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

НОМЕР	ДАТА	СТАТУС	ВЫПОЛНЕНИЕ SLA	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОР	ИСПОЛНИТЕЛЬ	ТЕМА	ДАТА ЗАКР.	ЗАКР. ЦТП	ПОСЛ. ИЗМЕНЕНИЕ
121	19.08.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Просрочено время выполнения	ООО	Д		Установка серверов ИР	01.08.2017	01.08.2017 11:50	
207	22.08.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Закрыта без просрочек	ООО	ИТ-Д.	Аг	Тестовая заявка	28.08.2017	28.08.2017 15:36	
173	26.07.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Закрыта без просрочек	С	ТЕХПОДДЕРЖКА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПТП	Аг	Утверждение договора	11.09.2017	11.09.2017 11:08	

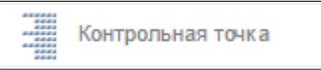
Рисунок 44. Пример сортировки заявок по столбцу «Закр. ЦТП» по возрастанию

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);

ПОРТАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Ср, 25 Окт 2017 | 11:03:55 | Руководство инженера | Техподдержка | Выход

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

ЗАЯВКИ

Выполнение SLA

Выполнение SLA : ● **Закрита без просрочек**

НОМЕР	ДАТА	СТАТУС	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОР	ИСПОЛНИТЕЛЬ	ТЕМА	ДАТА ЗАКР.	ЗАКР. ЦП	ПОСЛ. ИЗМЕНЕНИЕ
173	26.07.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Специалисты ПТП	ТЕХПОДДЕРЖКА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПТП	Ар	Утверждение Договоров	11.09.2017	11.09.2017	11.09.2017 11:08
207	22.08.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	ООО	ИТ-л	Ар	Тестовая заявка	28.08.2017	28.08.2017	28.08.2017 15:36

Выполнение SLA : ● **Просрочено время выполнения**

НОМЕР	ДАТА	СТАТУС	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОР	ИСПОЛНИТЕЛЬ	ТЕМА	ДАТА ЗАКР.	ЗАКР. ЦП	ПОСЛ. ИЗМЕНЕНИЕ
121	19.08.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	ООС	ДГ-1	Ш	Установка серверов НР	01.08.2017	01.08.2017	11:50

1 - 3 из 3

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

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

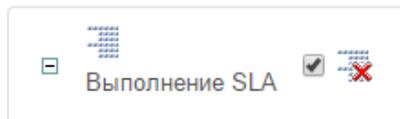


Рисунок 48. Панель управления группировкой

- 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

Ср, 25 Окт 2017 | 11:07:56 | Руководство инженера | Техподдержка | Выход

ЗАЯВКИ

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

НОМЕР	ДАТА	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОР	ИСПОЛНИТЕЛЬ	ТЕМА	ДАТА ЗАКР.	ЗАКР. ПТП	ПОСЛ. ИЗМЕНЕНИЕ
173	26.07.2017	Специальность ПТП	ТЕХПОДДЕРЖКА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПТП	Ар-	Утверждение Договоров	11.09.2017	11.09.2017 11:08	
207	22.08.2017	ООО ПТ	ИТ-П	А-	Тестовая заявка	28.08.2017	28.08.2017 15:36	

Выполнение SLA: ● Просрочено время выполнения, Статус : Заявка выполнена. Закрота ПТП

НОМЕР	ДАТА	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОР	ИСПОЛНИТЕЛЬ	ТЕМА	ДАТА ЗАКР.	ЗАКР. ПТП	ПОСЛ. ИЗМЕНЕНИЕ
121	19.06.2017	ООО ПТ	ДГ-	Ш-	Установка серверов НР	01.08.2017	01.08.2017 11:50	

1-3 из 3

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);

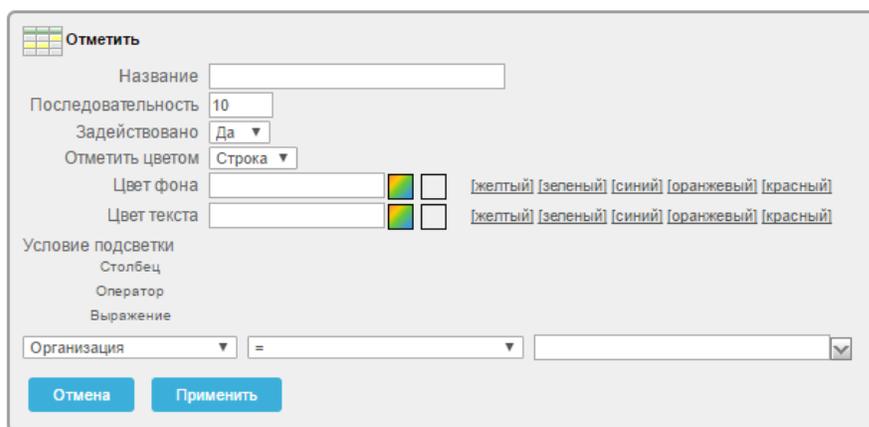


Рисунок 50. Окно «Отметить»

- 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 нажав на кнопку  (Рисунок 51);

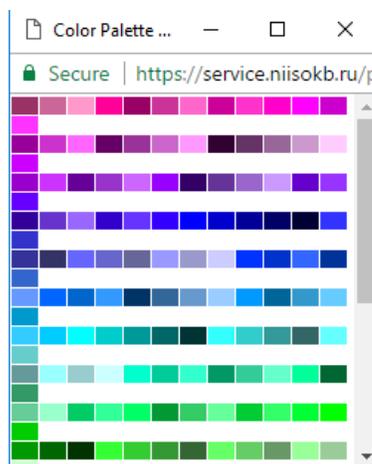


Рисунок 51. Выбор цвета

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

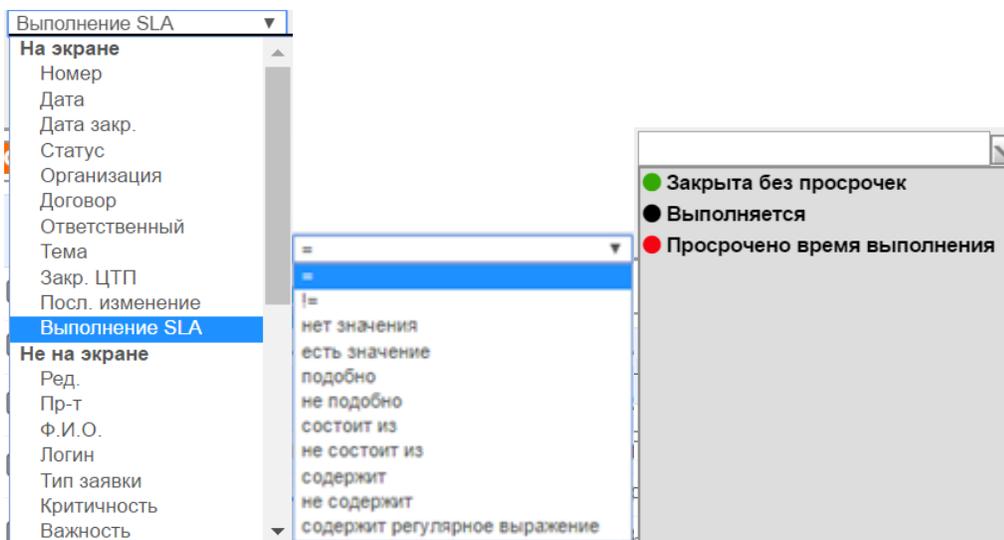
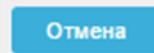


Рисунок 52. Выбор значений условий подсветки команды «Отметить»

- 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);

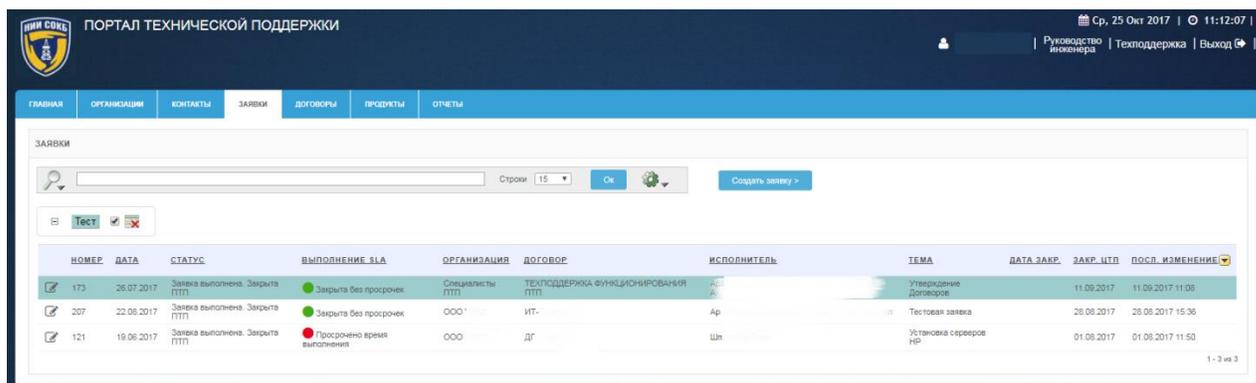


Рисунок 53. Пример выделения заявок содержащих слово «Тест»

- 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).

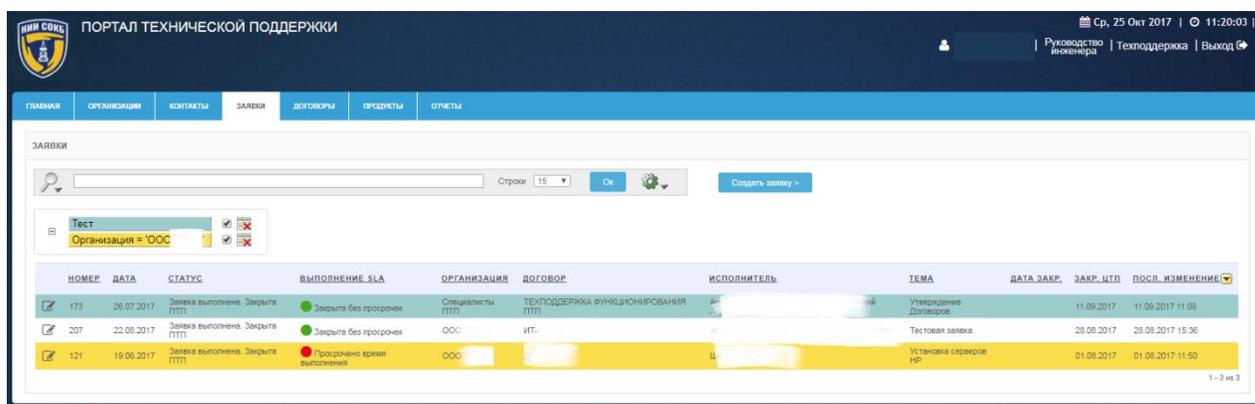


Рисунок 55. Пример дополнительного выделения цветом

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);

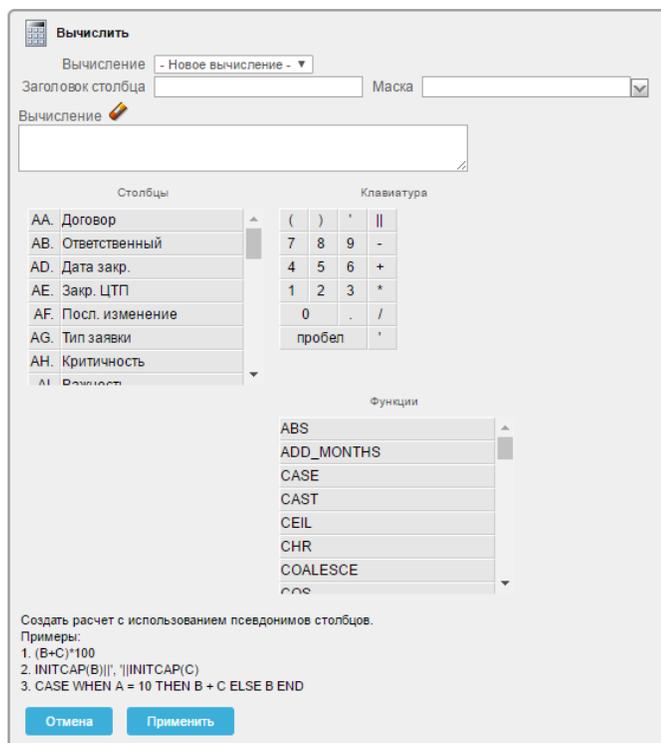


Рисунок 56. Окно «Вычислить»

- 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_31A	ДОГОВОР	ТЕМА	ДАТА ЗАКР.	ЗАКР_ЦТП	ПОСЛ. ИЗМЕНЕНИЕ	БЕЗ ОТВЕТА (МИН)	ВЫЧИСЛЕНИЕ
139	24.06.2017	Заявка зарегистрирована	Не назначена ответственному	1111	тест ссылки в письме			24.06.2017 07:44	3248	54
136	23.06.2017	Заявка ожидает ответа от клиента	Пророчено время выполнения	ТЕХПОДДЕРЖКА ПТП	Игнорирован			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	тест IE	23.06.2017	23.06.2017 08:52		4619	77
133	23.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта клиентом	Закрыта без пророчек	1111	тест IE	23.06.2017	23.06.2017 08:45		4627	77
132	23.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта клиентом	Закрыта без пророчек	1111	тест 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	5582	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	1С 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);

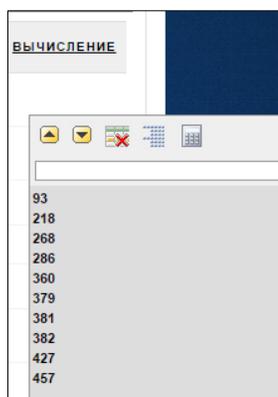


Рисунок 59. Окно управления результатами вычисления

- 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);

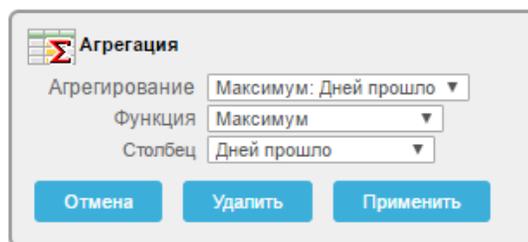


Рисунок 60. Окно «Агрегация»

- 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);

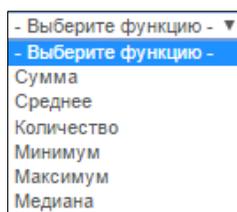


Рисунок 61. Выбор функции

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

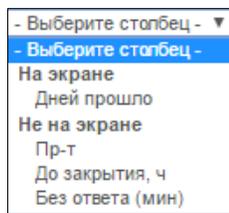


Рисунок 62. Выбор столбца

- 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);

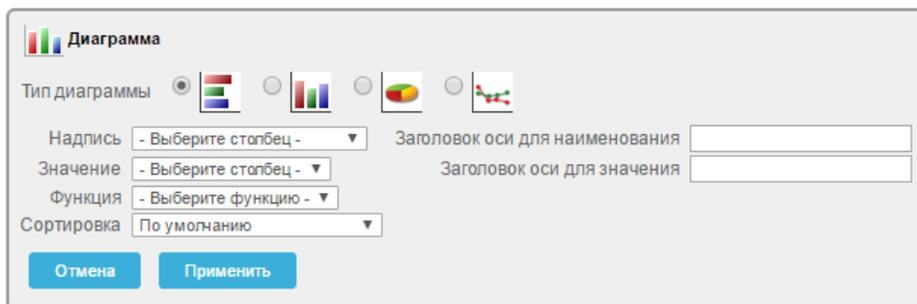


Рисунок 64. Окно «Диаграмма»

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

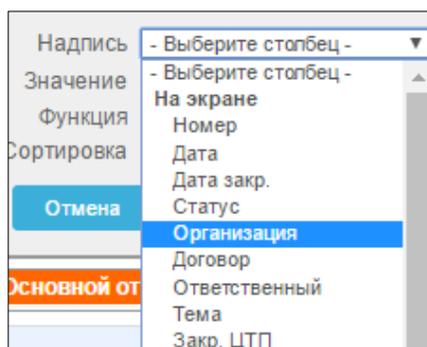


Рисунок 65. Выбор надписи

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

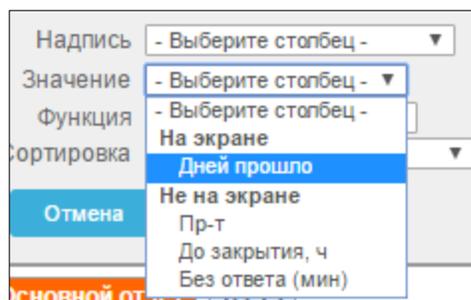


Рисунок 66. Выбор значения

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

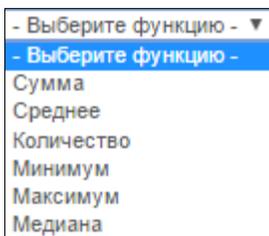


Рисунок 67. Выбор функции

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

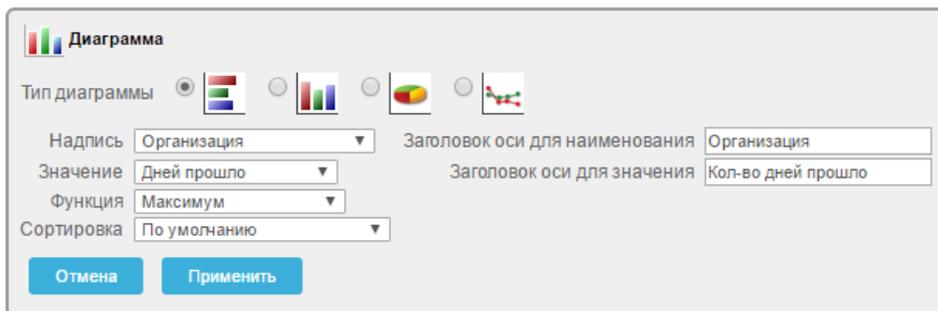


Рисунок 68. Пример заполнения полей в окне «Диаграмма»

- 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);

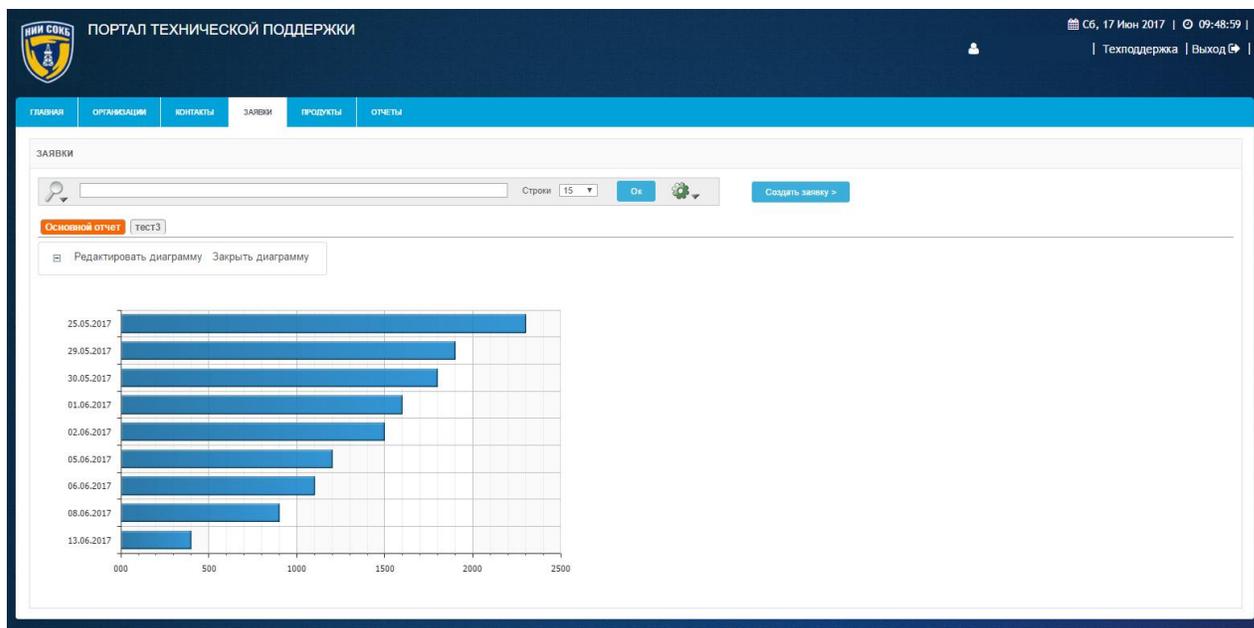


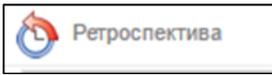
Рисунок 69. Диаграмма

- 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);

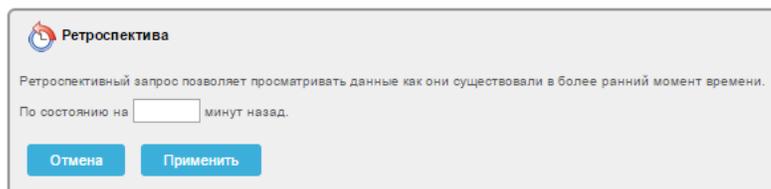
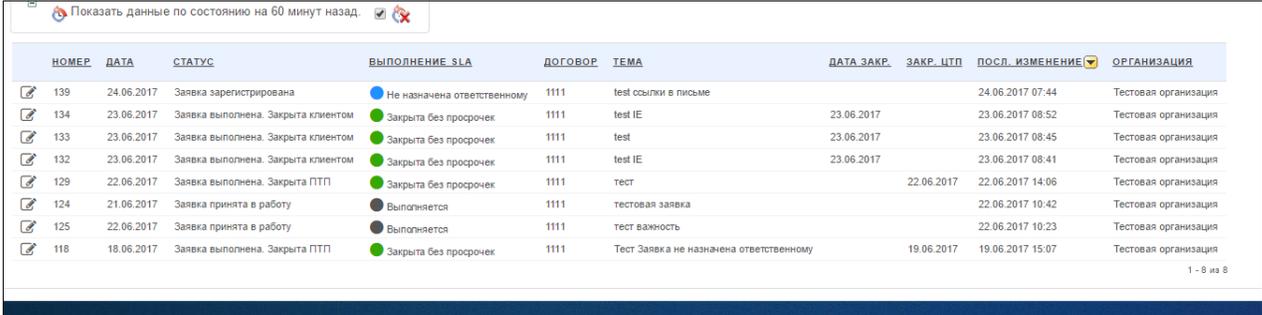


Рисунок 70. Окно «Ретроспектива»

- 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);



НОМЕР	ДАТА	СТАТУС	ВЫПОЛНЕНИЕ SLA	ДОГОВОР	ТЕМА	ДАТА ЗАКР.	ЗАКР. ЦПТ	ПОСЛ. ИЗМЕНЕНИЕ	ОРГАНИЗАЦИЯ
139	24.06.2017	Заявка зарегистрирована	● Не назначена ответственному	1111	test осылки 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

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  ;
- 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);

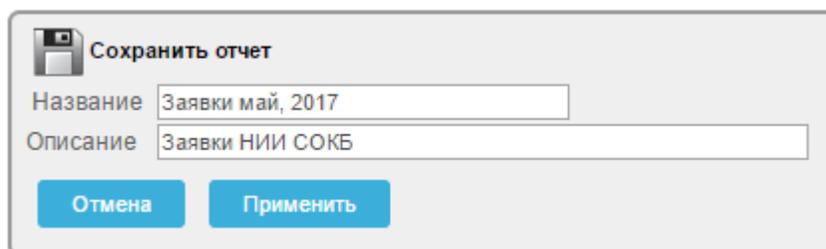
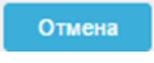


Рисунок 74. Пример заполнения полей в окне «Сохранить отчет»

- 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);

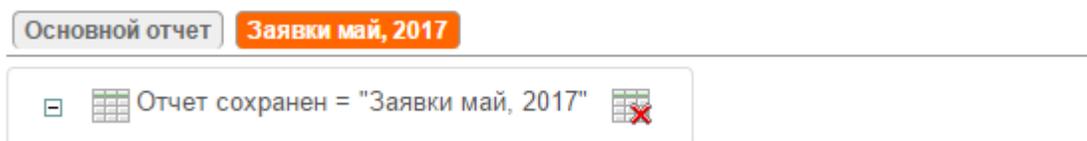


Рисунок 75. Сохраненный отчет на Панели сохраненных отчетов

- 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);

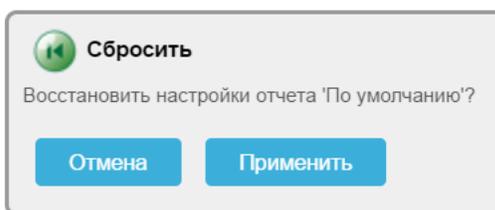


Рисунок 76. Окно «Сбросить»

- 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 дополнительных команд, доступных в Системе.

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  «Выгрузить»;
- откроется окно выбора формата выгрузки данных (Рисунок 78);

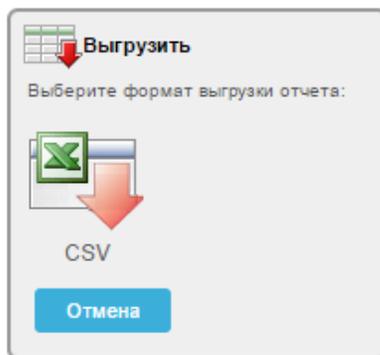


Рисунок 78. Окно «Выгрузить»

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

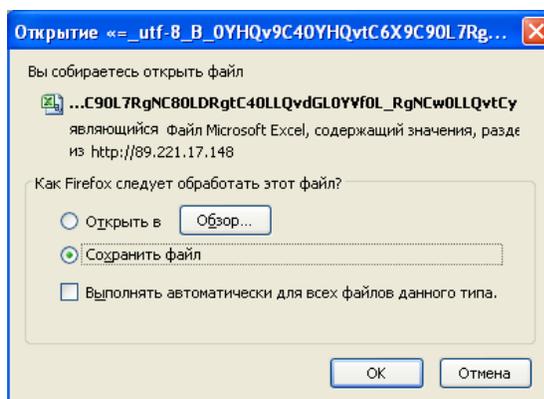


Рисунок 79. Диалоговое окно

- 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 инженера 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, продуктам и расположены все элементы интерфейса Системы (Рисунок 80).

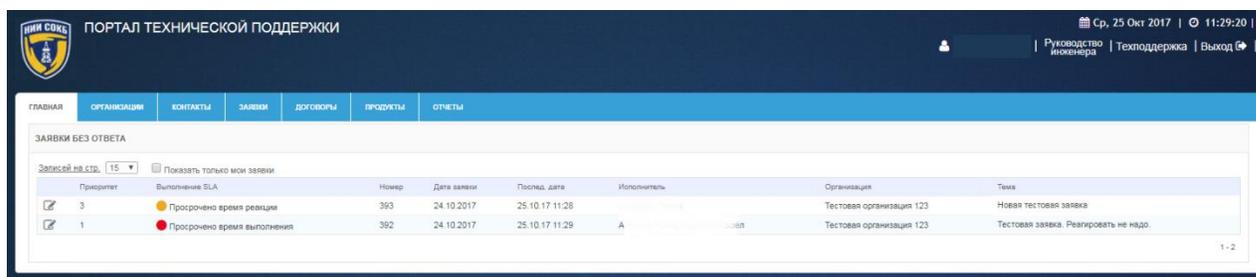


Рисунок 80. Основная рабочая область

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 инженера, выполнившего авторизацию в Системе;
- экранная кнопка .

Щелчок по экранной кнопке инициирует загрузку файла Руководства инженера на компьютер пользователя.

- экранная кнопка .

Щелчок по экранной кнопке открывает форму «Создание новой заявки» (описание в п. 3.5.2) с помощью которой инженер может обратиться за технической поддержкой по вопросам, связанным с работой Системы.

- экранная кнопка .

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» и «Отчеты» (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, доступных для инженера и инструменты работы с ними, щелкнуть по заголовку вкладки ;
- для перехода на вкладку «Контакты», содержащую список контактов, доступных для инженера и инструменты работы с ними, щелкнуть по заголовку вкладки ;
- для перехода на вкладку «Заявки», содержащую список всех заявок, относящихся к инженеру и инструменты работы с ними, щелкнуть по заголовку вкладки ;
- для перехода на вкладку «Договоры», содержащую список договоров, относящихся к инженеру и инструменты работы с ними, щелкнуть по заголовку вкладки ;
- для перехода на вкладку «Продукты», содержащую список продуктов, доступных для инженера и инструменты работы с ними, щелкнуть по заголовку вкладки ;
- для перехода на вкладку «Отчеты», содержащую список предварительно настроенных отчетов, доступных инженеру и

инструменты работы с ними щелкнуть по заголовку вкладки

ОТЧЕТЫ

3.4.2 Вкладка «Главная»

На вкладке «Главная» отображается информация по последним актуальным заявкам, направленным в адрес инженера и заявкам, по которым требуется его ответ (Рисунок 82).

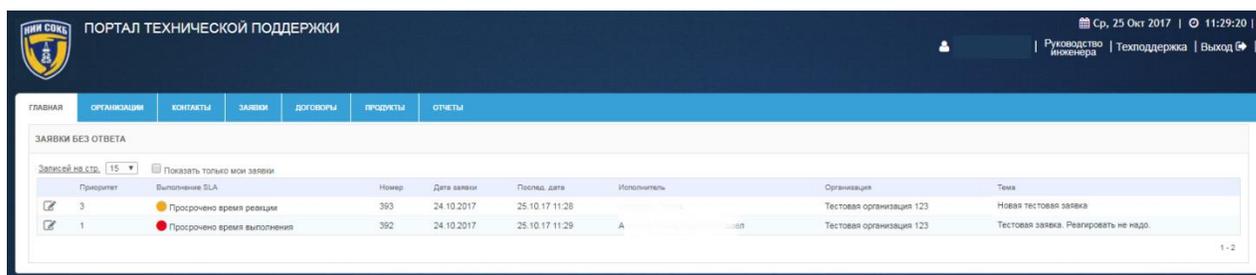


Рисунок 82. Вкладка «Главная»

- значения, указанные в столбце «Приоритет», определяют порядок выполнения заявок инженером;
- 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 которым ответственным является инженер выполнивший вход в систему.

Для постановки отметки в поле Показать только мои заявки, щелкнуть по полю , после чего будут отображаться, только те заявки, по которым инженер указан ответственным. В противном случае будут отображаться все заявки в рамках договоров, относящихся к данному инженеру.

3.4.3 Вкладка «Организации»

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

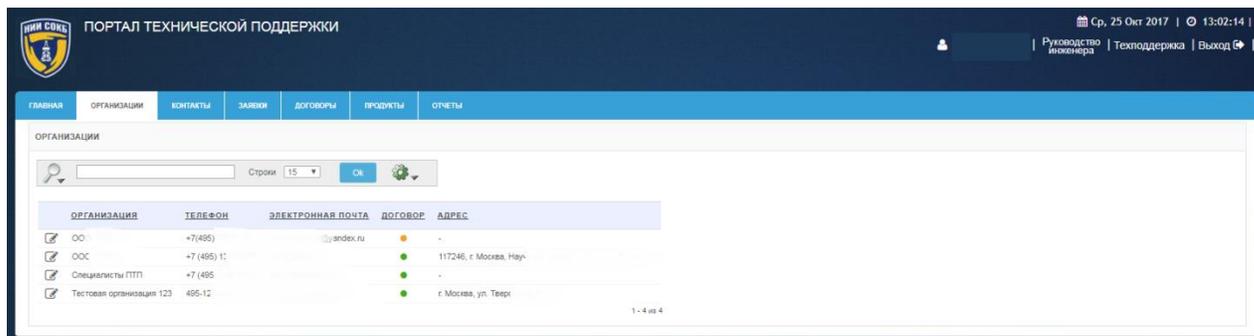


Рисунок 83. Вкладка «Организации»

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



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. 3.3.1) (Рисунок 85);



Рисунок 85. Панель поиска

- поле **Строки 15** 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 инженером (подробное описание доступно в п. 3.2.6 (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 инженеру в Системе (Рисунок 87).

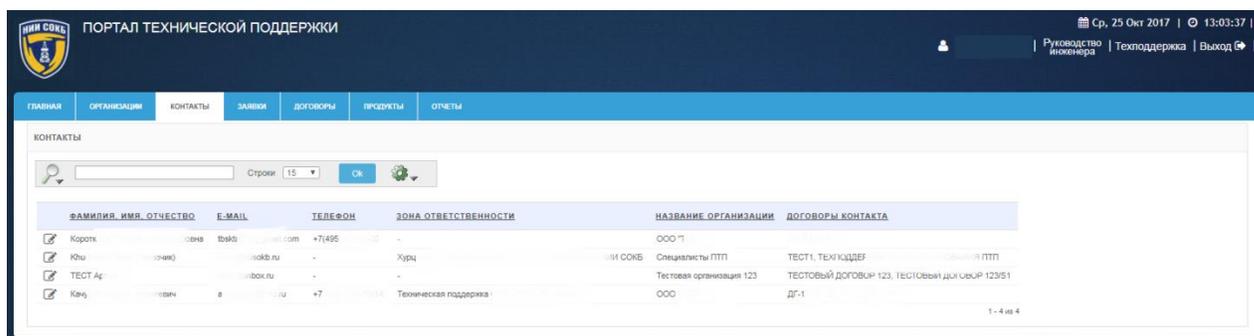


Рисунок 87. Вкладка «Контакты»

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



Рисунок 88. Строка заголовков на вкладке «Контакты»

- 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. 3.3.1) (Рисунок 89);



Рисунок 89. Панель поиска

- поле **Строки** 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 инженером (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 инженеру в Системе (Рисунок 91).

ПОРТАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Ср, 25 Окт 2017 | 10:36:57 | Руководство инженера | Техподдержка | Выход

ГЛАВНАЯ | ОРГАНИЗАЦИИ | КОНТАКТЫ | **ЗАЯВКИ** | ДОГОВОРЫ | ПРОЕКТЫ | ОТЧЕТЫ

Заявки

Строки 15 | Ok | Создать заявку

НОМЕР	ДАТА	СТАТУС	ВЫПОЛНЕНИЕ SLA	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОР	ИСПОЛНИТЕЛЬ	ТЕМА	ДАТА ЗАКР.	ЗАКР. ЦИТЛ	ПОСЛ. ИЗМЕНЕНИЕ
121	19.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Прогрессно время выполнения	ООО	ДГ-	Ш	Установка серверов ИР	01.08.2017		01.08.2017 11:50
207	22.08.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Закрыта без прогноза	ОО	ИТ	ИИ	Тестовая заявка	28.08.2017		28.08.2017 15:36
173	26.07.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Закрыта без прогноза	Специалисты ПТП	ТЕХПОД ПТП	ИИ	Утверждение Договоров	11.09.2017		11.09.2017 11:08

1 - 3 из 3

Рисунок 91. Вкладка "Заявки"

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



НОМЕР	ДАТА	СТАТУС	ВЫПОЛНЕНИЕ SLA	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОР	ИСПОЛНИТЕЛЬ	ТЕМА	ДАТА ЗАКР.	ЗАКР. ЦИПЛА	ПОСЛ. ИЗМЕНЕНИЕ
-------	------	--------	----------------	-------------	---------	-------------	------	------------	-------------	-----------------

Рисунок 92. Строка заголовков на вкладке "Заявки"

- 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. 3.2.6 3.3.1) (Рисунок 93);



Рисунок 93. Панель поиска

- поле 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 инженером (подробное описание доступно в п. 3.2.7 (Рисунок 94);



Рисунок 94. Панель сохраненных отчетов

- экранная кнопка  позволяет развернуть форму детализации по каждой заявке;
- экранная кнопка  инициирует процесс создания новой заявки в Системе.

3.4.6 Вкладка «Договоры»

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

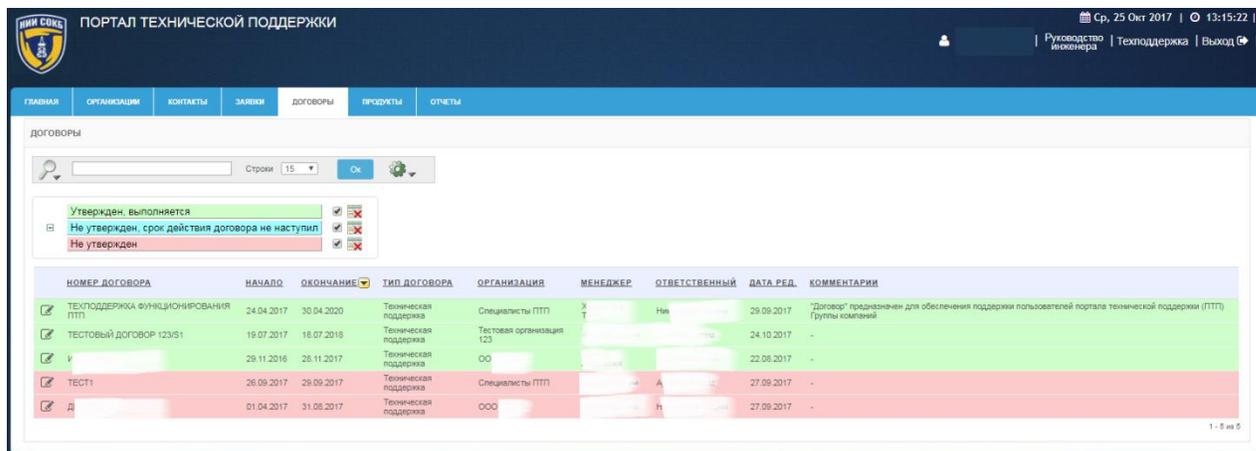


Рисунок 95. Вкладка «Договоры»

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));

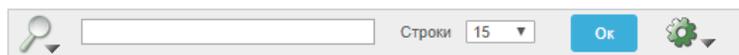


Рисунок 97. Панель поиска

- Панель управления дополнительными командами отображает настройки команды «Отметить», с помощью которой, записи договоров отмечены различными цветами в зависимости от

текущего статуса каждого договора в Системе (подробное описание команды «Отметить» доступно в п. 3.3.5) (Рисунок 98);

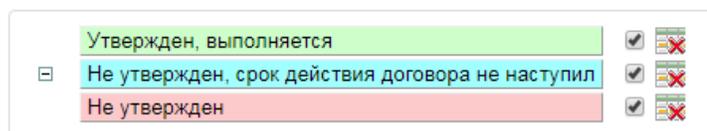


Рисунок 98. Панель управления командой «Отметить»

- поле **Строки** 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 менеджером (подробное описание доступно в п. 3.2.7) (Рисунок 99);



Рисунок 99. Панель сохраненных отчетов

- экранная кнопка  позволяет развернуть форму детализации по каждому договору.

3.4.7 Вкладка «Продукты»

На вкладке «Продукты» отображается информация по всем продуктам, относящимся к договорам, доступным инженеру в Системе (Рисунок 100).

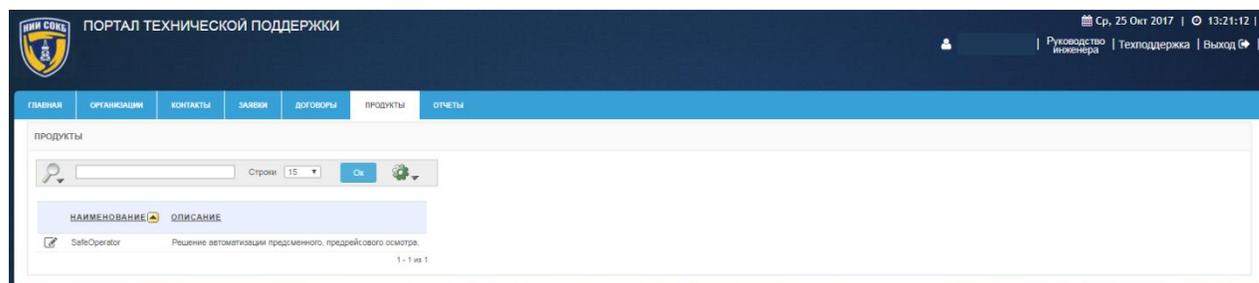


Рисунок 100. Вкладка «Продукты»

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

<u>НАИМЕНОВАНИЕ</u> ▲	<u>ОПИСАНИЕ</u>
-----------------------	-----------------

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 инженером (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 предварительно настроенных отчетов, доступных инженеру в Системе (Рисунок 104).

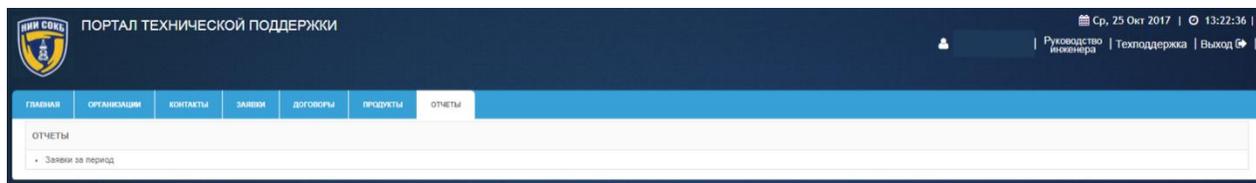


Рисунок 104. Вкладка «Отчеты»

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 (Рисунок 105);

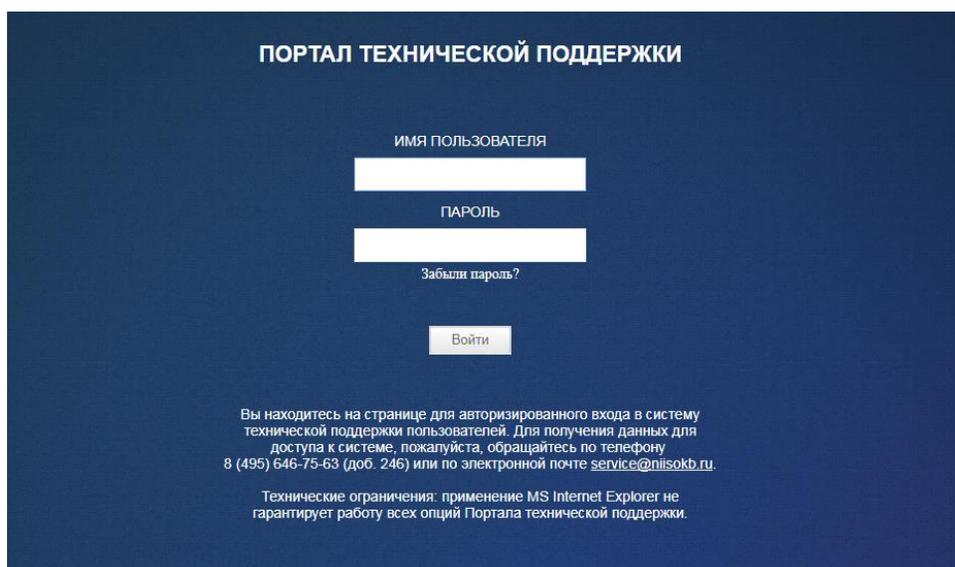
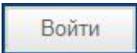


Рисунок 105. Страница авторизации в Системе

- щелкнуть по экранной кнопке ;
- откроется Основная рабочая область Системы (Рисунок 106).

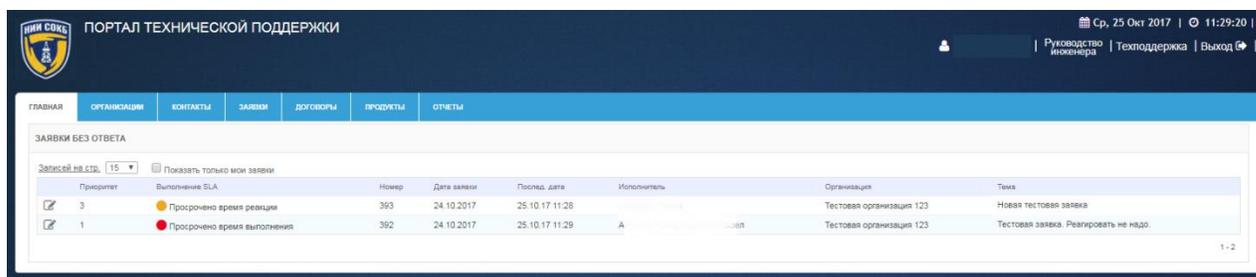


Рисунок 106. Основная рабочая область Системы

В случае указания некорректных данных учетной записи, откроется страница с сообщением об ошибке авторизации в Системе (Рисунок 107).

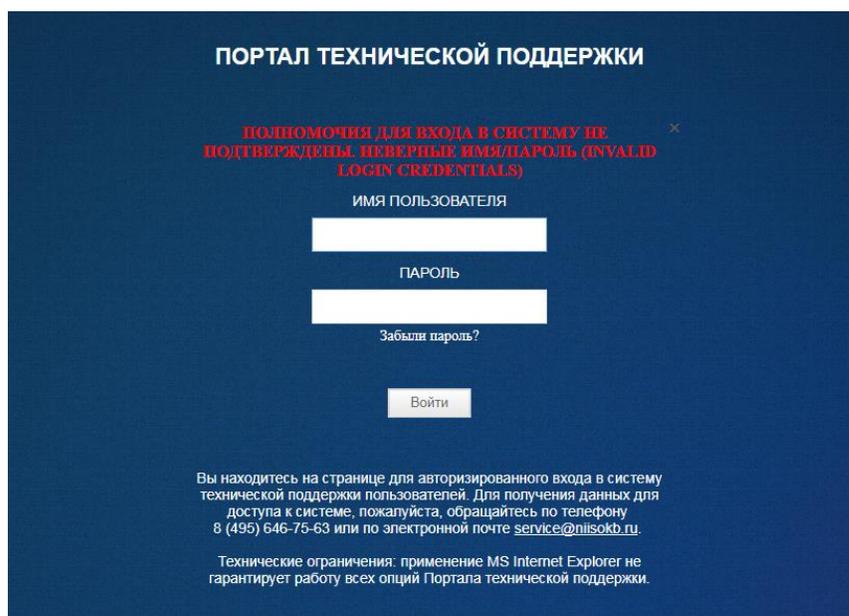


Рисунок 107. Страница с сообщением об ошибке авторизации в Системе

3.5.2 Работа с заявками

Для просмотра заявок, требующих реакции от инженера, необходимо использовать вкладку «Главная».

Порядок работы с заявками инженер определяет в соответствии со значениями, указанными в столбце «Приоритет» на вкладке «Главная» (Рисунок 108).

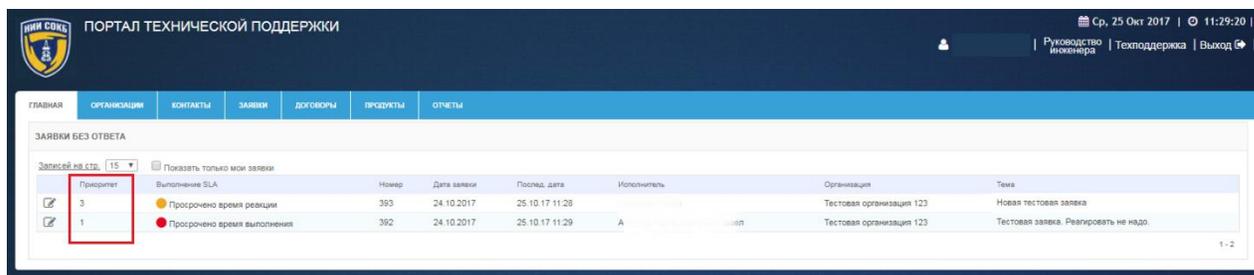


Рисунок 108. Вкладка «Главная»

Основные процедуры при работе с заявкой выполняются на экранной форме «Подробности заявки» используя меню «Действия» (Рисунок 104).

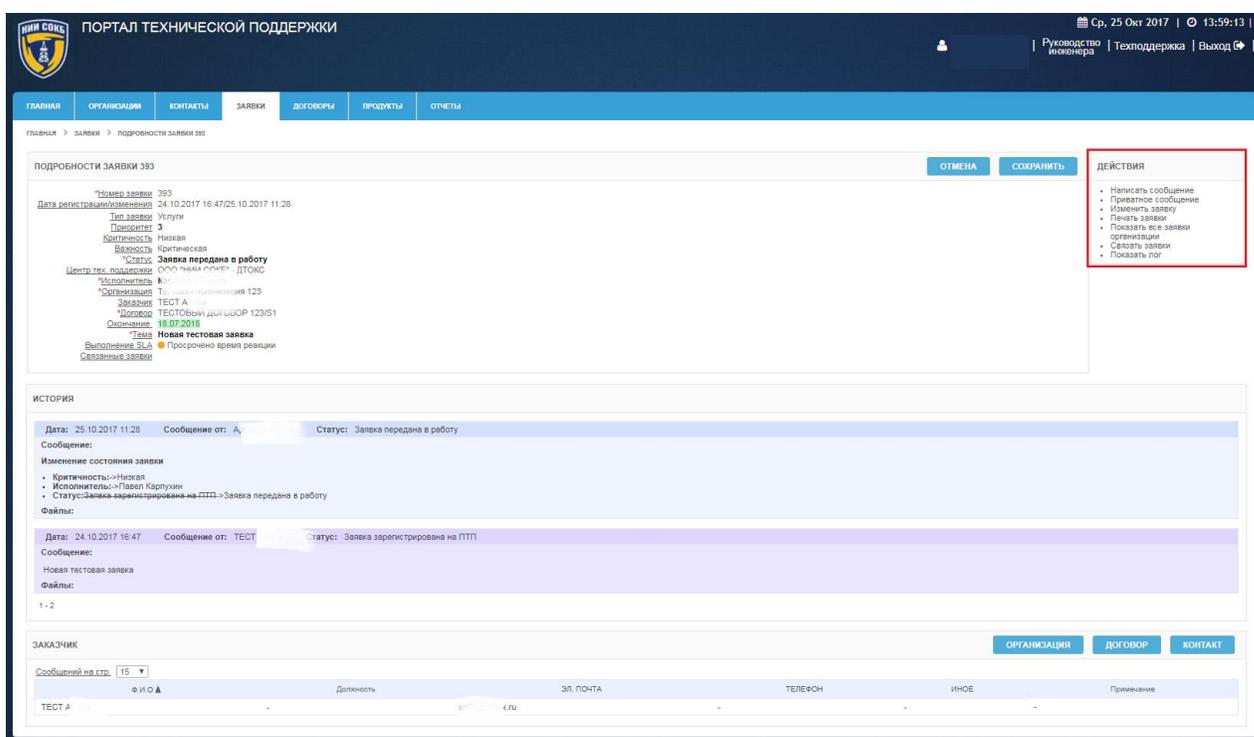


Рисунок 109. Меню "Действия" на экранной форме "Подробности заявки"

Для доступа к экранной форме «Подробности заявки»:

- на вкладке «Главная» или «Заявки», в строке с записями нужной заявки, щелкнуть по экранной кнопке  (Рисунок 110);

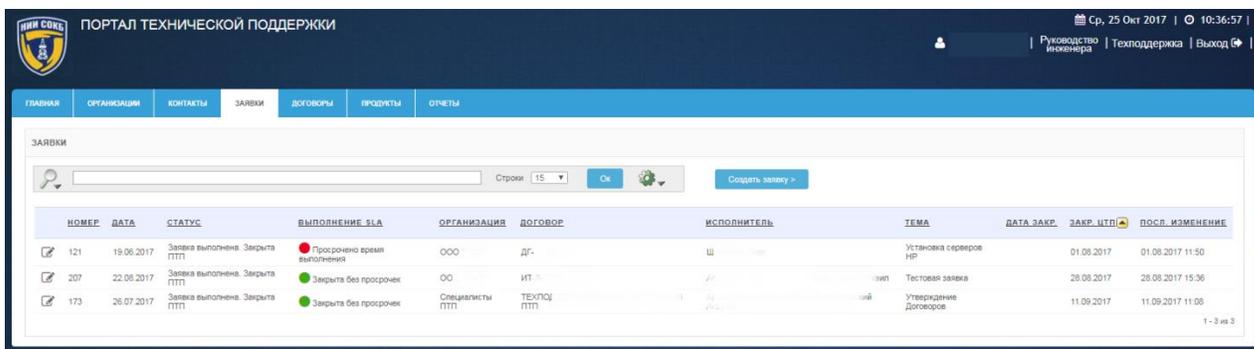


Рисунок 110. Вкладка "Заявки"

– откроется экранная форма «Подробности заявки № ###», где ### – номер заявки (Рисунок 111);

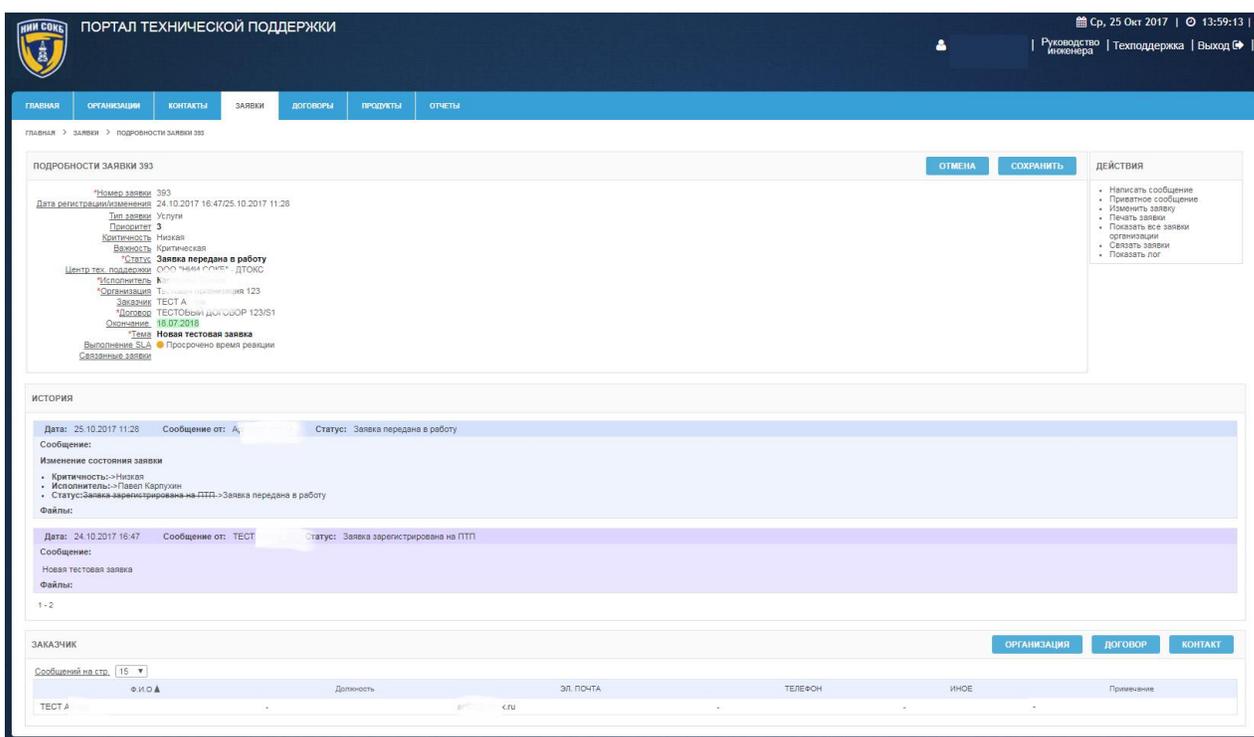


Рисунок 111. Экранная форма «Подробности заявки»

Для доступа к подробным данным по организации, договору и контакту по заявке, щелкнуть по соответствующей экранной кнопке в разделе «Заказчик».

История изменений параметров заявки, ее статуса, а также история сообщений, отправленных при работе с заявкой, отображается в окне

«История» на экранной форме «Подробности заявки № ###», где ### - номер заявки (Рисунок 112).



Рисунок 112. Окно "История"

Ниже представлено описание процедур, которые потребуется выполнять инженеру при работе на ПТП, в том числе:

- изменение статуса заявки;
- назначение исполнителя по заявке;
- изменение параметров заявки «Тип заявки», «Критичность»;
- изменение атрибута «Связанные заявки»;
- ответ на сообщение от Заказчика;
- создание новой заявки;
- создание приватного сообщения;
- просмотр всех заявок, относящихся к конкретной организации;
- закрытие заявки;
- печать заявки.

3.5.2.1 Изменение статуса заявки

Для изменения статуса заявки:

– в меню «Действия» выбрать пункт «Изменить заявку» (Рисунок 113);

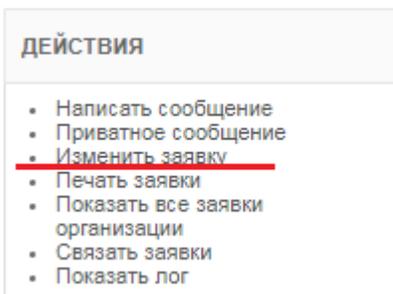


Рисунок 113. Пункт «Изменить заявку» в меню «Действия»

– откроется экранная форма «Изменение заявки» (Рисунок 114);

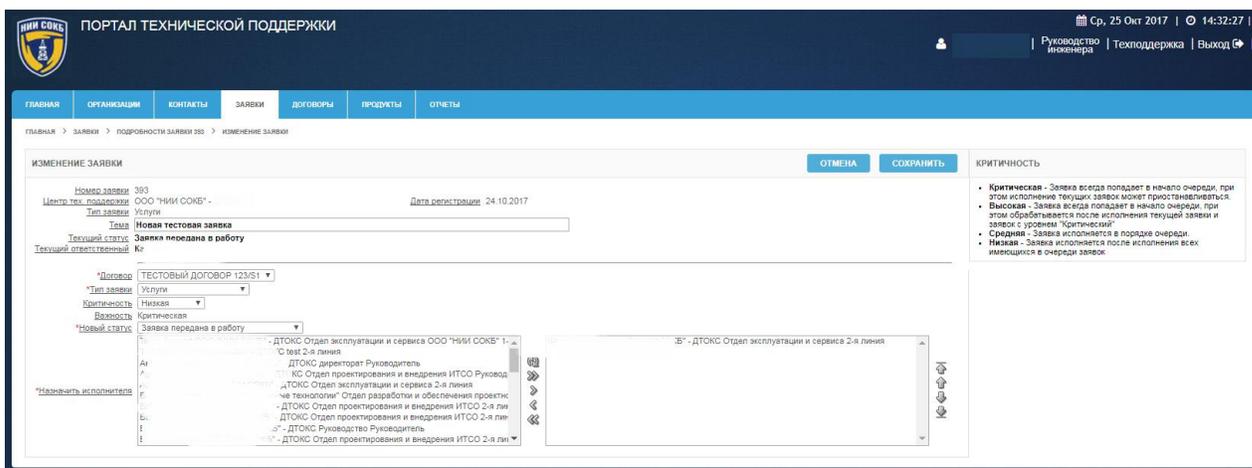


Рисунок 114. Экранная форма «Изменение заявки»

– в поле «Новый статус» из выпадающего списка выбрать необходимое значение (Рисунок 115);

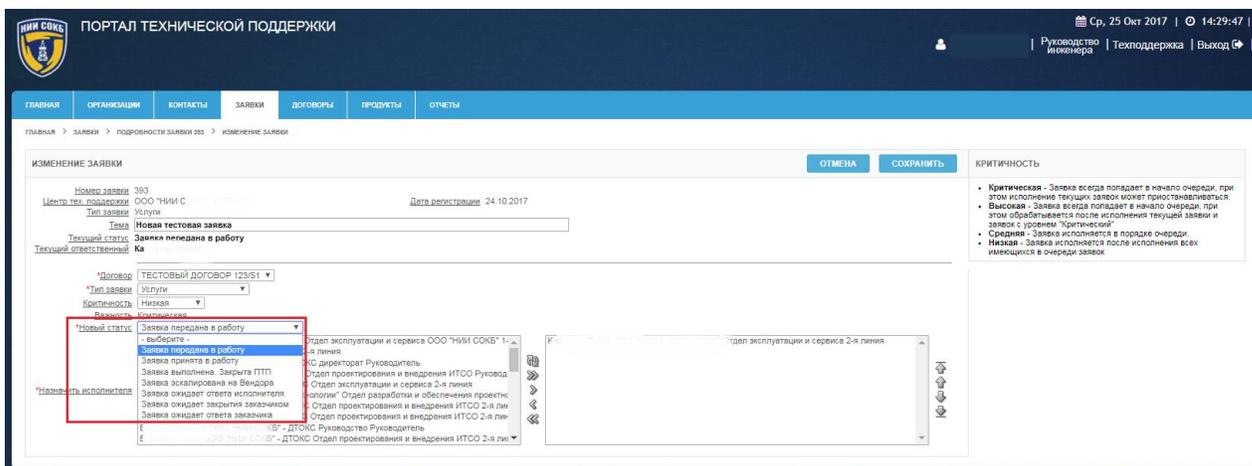


Рисунок 115. Выбор нового статуса

- для изменения статуса щелкнуть по экранной кнопке **СОХРАНИТЬ**;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке **ОТМЕНА**.

Изменить статус заявки можно и во время написания сообщения:

- на экранной форме «Сообщение к заявке № ###», где ### – номер заявки, в поле «Новый статус» выбрать необходимое значение из выпадающего списка (Рисунок 116).

Рисунок 116. Экранная форма «Сообщение к заявке»

3.5.2.2 Назначение исполнителя по заявке

Для назначения исполнителя по заявке:

- в меню «Действия» выбрать пункт «Изменить заявку» (Рисунок 117);

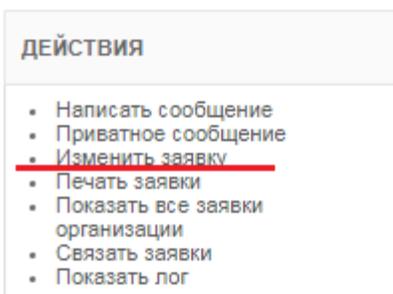


Рисунок 117. Пункт «Изменить заявку» в меню «Действия»

– откроется экранная форма «Изменение заявки» (Рисунок 118);

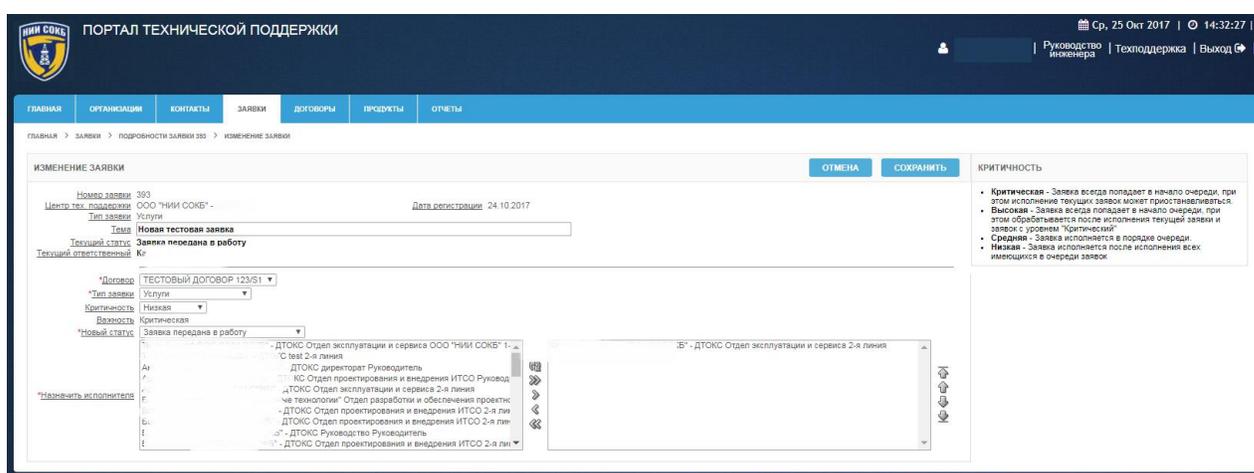


Рисунок 118. Экранная форма «Изменение заявки»

- из списка в левом окне раздела «Назначить исполнителя» выбрать нужного сотрудника или нескольких сотрудников;
- с помощью пиктограмм, расположенных справа от списка, переместить выбранных сотрудников в правое окно (описание пиктограмм и их значение доступно в п. 3.3.1);
- для сохранения изменений щелкнуть по экранной кнопке **СОХРАНИТЬ** ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке **ОТМЕНА** .

3.5.2.3 Изменение параметров заявки: «Тип заявки», «Критичность»

При изменении параметра заявки «Критичность», необходимо выбирать значения уровней в соответствии с описанием, представленным в таблице ниже.

Следует учитывать, что при изменении параметра заявки «Критичность», возможно изменение значения параметра «Приоритет». Значение параметра «Приоритет» является расчетной величиной от значений параметров заявки «Критичность» и «Важность», и влияет на очередность обработки инженером поступивших заявок.

Выбор доступных значений для параметра «Критичность» (Таблица 4).

Название	Критерии приоритета при выполнении заявки
Критический	Заявка всегда попадает в начало очереди, при этом исполнение текущих заявок может приостанавливаться
Высокий	Заявка всегда попадает в начало очереди, при этом обрабатывается после исполнения текущей Заявки
Средний	Заявка исполняется в порядке очереди
Низкий	Заявка исполняется после исполнения всех имеющихся в очереди Запросов

Таблица 4. Уровни критичности заявок

Для изменения значений параметров заявки:

- в меню «Действия» выбрать пункт «Изменить заявку» (Рисунок 119);

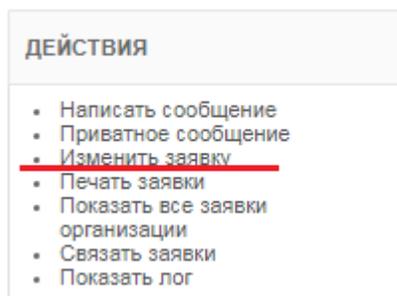


Рисунок 119. Пункт «Изменить заявку» в меню «Действия»

- откроется экранная форма «Изменение заявки»;
- в полях, напротив соответствующих параметров, из выпадающих списков выбрать необходимые значения (Рисунок 120);

Расшифровка значений параметра «Критичность» доступна в памятке на правой стороне экранной формы «Изменение заявки (Рисунок 118);

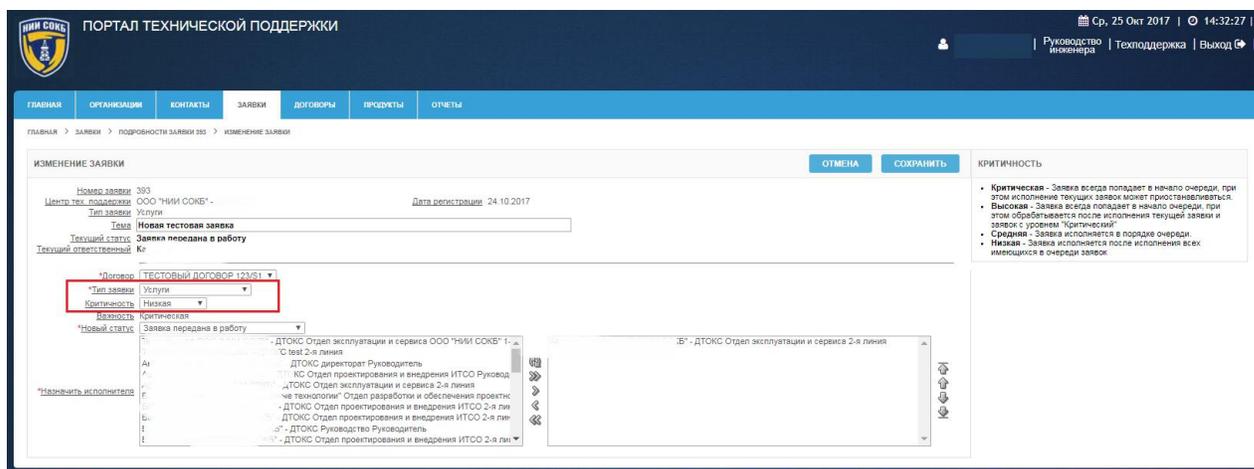


Рисунок 120. Изменение параметров «Тип заявки» и «Критичность»

– для сохранения изменений щелкнуть по экранной кнопке

СОХРАНИТЬ ;

– для отмены щелкнуть по экранной кнопке

ОТМЕНА .

3.5.2.4 Изменение атрибута «Связанные заявки»

Если некоторые заявки в Системе имеют одну общую тематику или решение, то между ними можно установить связь.

Для установления связи между заявками:

– в меню «Действия» выбрать пункт «Связать заявки» (Рисунок 121);

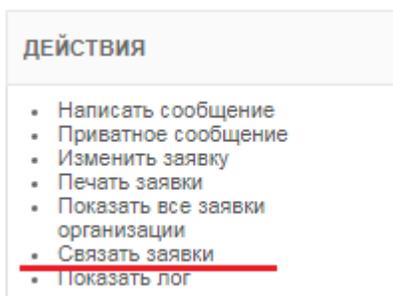


Рисунок 121. Пункт «Связать заявки» в меню «Действия»

– откроется экранная форма «Связанная с заявкой дополнительная информация» (Рисунок 122);

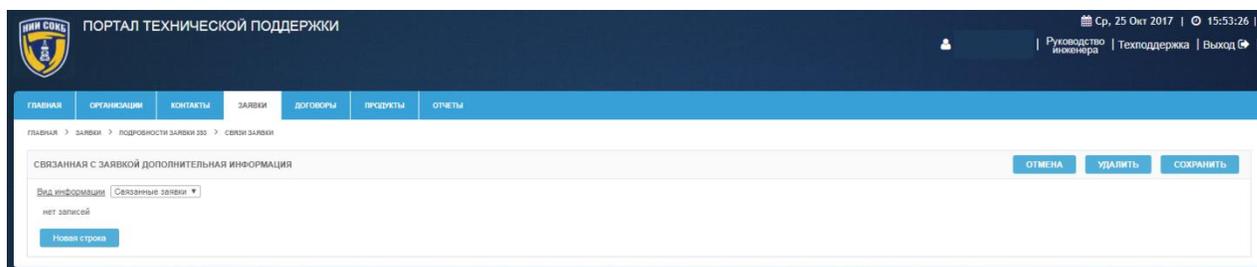


Рисунок 122. Экранная форма «Связанная с заявкой дополнительная информация»

- для добавления связи щелкнуть по экранной кнопке **Новая строка** ;
- в поле «Номер» ввести с помощью клавиатуры номер заявки, с которой требуется связать текущую заявку;
- в поле «Комментарий», при необходимости ввести с помощью клавиатуры комментарий к связи между заявками;
- для добавления ещё одной связи щелкнуть по экранной кнопке **Новая строка** ;
- заполнить новую строку аналогично описанию выше;
- для удаления связи с заявкой поставить отметку в окне рядом с номером нужной заявки и щелкнуть по экранной кнопке **УДАЛИТЬ** (Рисунок 122);
- для сохранения связи между заявками щелкнуть по экранной кнопке **СОХРАНИТЬ** ;
- для отмены и возврата к текущей заявке щелкнуть по экранной кнопке **ОТМЕНА** .

3.5.2.5 Ответ на сообщение от Заказчика

Во время работы инженера с текущими заявками, при поступлении нового сообщения со стороны Заказчика, на вкладке «Главная» отобразится запись о заявке имеющей новое сообщение (Рисунок 123).

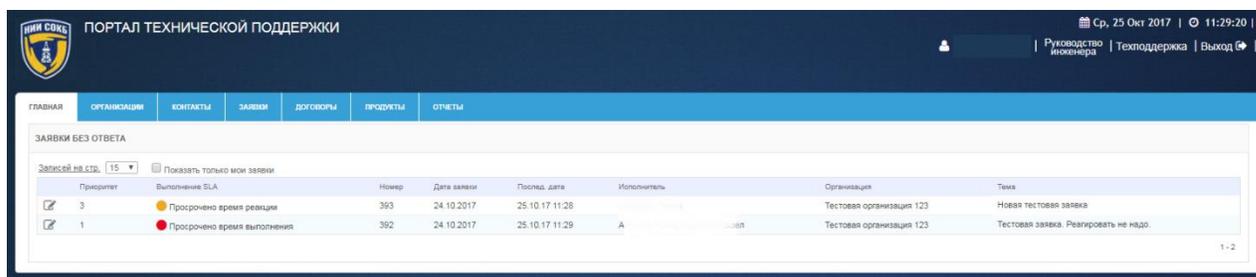


Рисунок 123. Заявки без ответа на вкладке «Главная»

Для ответа на поступившее сообщение по заявке:

- щелкнуть по экранной кнопке  ;
- откроется экранная форма «Подробности заявки» (Рисунок 124);

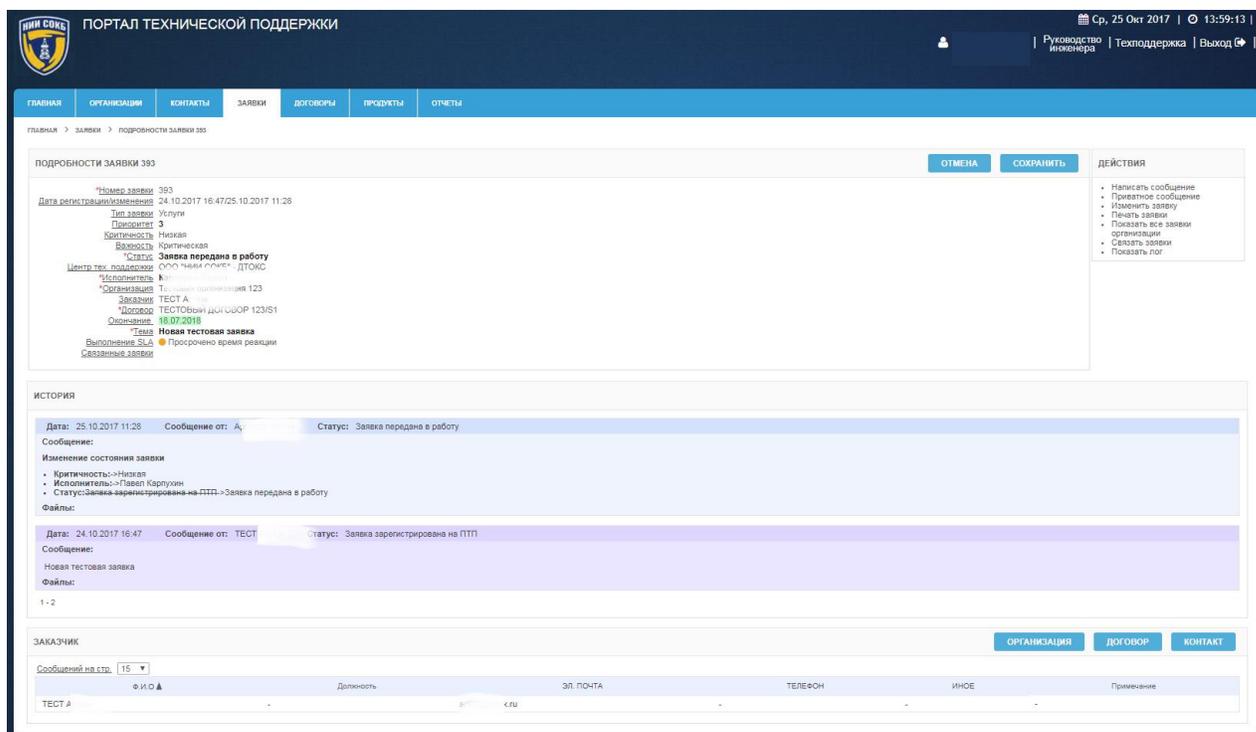


Рисунок 124. Экранная форма «Подробности заявки»

- в меню «Действия» выбрать пункт «Написать сообщение» (Рисунок 125);

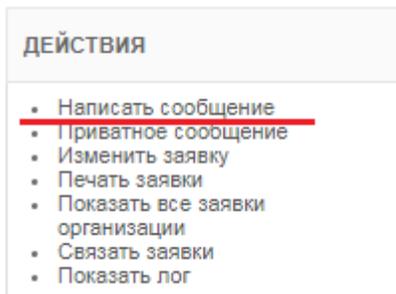


Рисунок 125. Пункт «Написать сообщение» в меню «Действия»

- в открывшейся форме «Сообщение к заявке №###» (где ### – номер заявки) в поле для сообщения ввести текст с помощью клавиатуры (Рисунок 126);

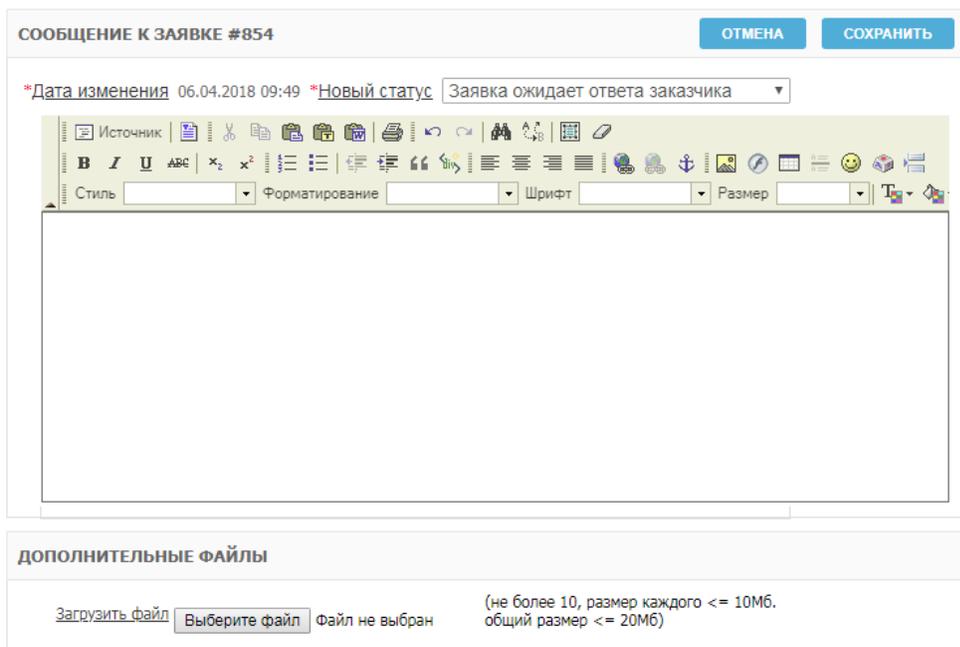


Рисунок 126. Экранная форма «Сообщение к заявке»

- при необходимости прикрепить файл, щелкнуть по экранной кнопке **Выберите файл** (Рисунок 126);
- для сохранения сообщения и отправки уведомления на электронную почту Заказчика щелкнуть по экранной кнопке

СОХРАНИТЬ ;

Заказчику будет отправлено уведомление следующего содержания:

Здравствуйте!

Это письмо автоматически рассылается автоматизированной системой регистрации запросов ПТП.

На него не нужно отвечать.

*Поступило новое сообщение по заявке №#### (где ### – номер заявки)
«.....Тема заявки.....».*

«.....Текст сообщения.....»

– для отмены щелкнуть по экранной кнопке  .

3.5.2.6 Создание новой заявки

Во время создания новой заявки, при установке параметра «Важность», необходимо выбирать значения уровней в соответствии с описанием, представленным в таблице ниже.

Выбор доступных значений для параметра «Важность» (Таблица 5).

Название	Критерии классификации важности заявок
Критическая	Услуга требуется для восстановления функциональности продуктов, обеспечивающих непрерывность критического бизнес-процесса (Критический бизнес-процесс не может исполняться)
Высокая	Услуга требуется для восстановления функциональности продуктов, обеспечивающих непрерывность не критического бизнес-процесса (Некритический бизнес-процесс не может исполняться)
Средняя	Услуга требуется для восстановления частичной функциональности продуктов, обеспечивающих исполнение отдельных функций любого бизнес-процесса (бизнес-процесс исполняется, но часть функций недоступна)
Низкая	Услуга требуется для восстановления функциональности продуктов, не влияющих на непрерывность бизнес-процесса (бизнес-процесс исполняется)

Таблица 5. Классификатор заявок по важности

Для создания новой заявки:

- на вкладке «Заявки» щелкнуть по экранной кнопке  ;
- откроется экранная форма создания новой заявки «Новая заявка - Шаг 1» (Рисунок 127).

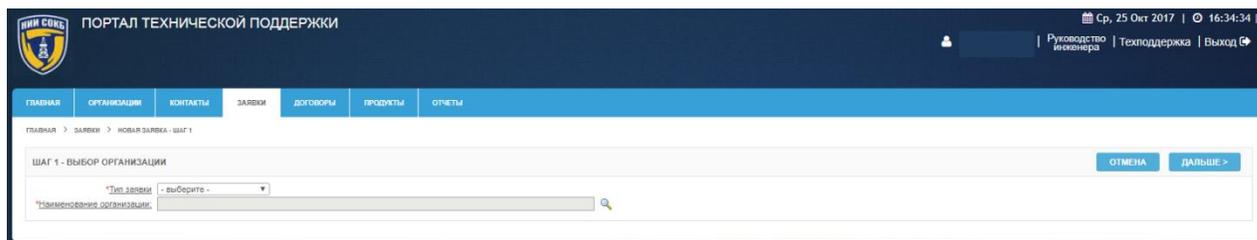


Рисунок 127. Экранная форма «Новая заявка - Шаг 1»

- заполнить поле «Тип работ» с помощью выбора значения из выпадающего списка;
- заполнить поле «Наименование организации», для этого щелкнуть по пиктограмме  и в открывшемся списке выбрать необходимую организацию;
- для продолжения щелкнуть по экранной кнопке  ;
- откроется экранная форма создания новой заявки «Новая заявка - Шаг 2» (Рисунок 128);

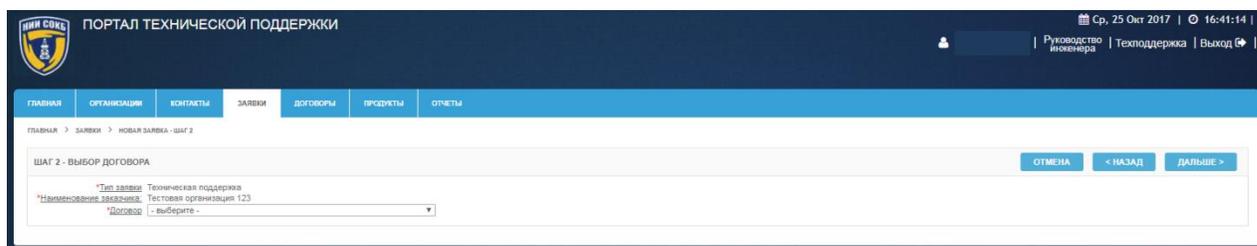


Рисунок 128. Экранная форма «Новая заявка - Шаг 2»

- заполнить поле «Договор» с помощью выбора значения из выпадающего списка;
- для возврата к экранной форме «Новая заявка - Шаг 1» щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для продолжения щелкнуть по экранной кнопке  ;

- откроется экранная форма создания новой заявки «Новая заявка - Шаг 3» (Рисунок 129);

Рисунок 129. Экранная форма «Новая заявка - Шаг 3»

- заполнить поле «Контакт» с помощью выбора значения из выпадающего списка;
- для возврата к экранной форме «Новая заявка - Шаг 2» щелкнуть по экранной кнопке **< НАЗАД**;
- для продолжения щелкнуть по экранной кнопке **ДАЛЬШЕ >**;
- откроется экранная форма «Новая заявка - Шаг 4» (Рисунок 130);

Рисунок 130. Экранная форма «Новая заявка - Шаг 4»

- в полях «Тема» и «Краткое описание проблемы» ввести текст с помощью клавиатуры в произвольной форме;

- в поле «Важность» из выпадающего списка выбрать необходимое значение (Рисунок 131). Расшифровка значений параметра «Важность» доступна в памятке на правой стороне экранной формы «Новая заявка – Шаг 2» (Рисунок 130);

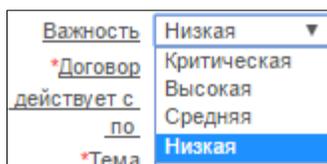


Рисунок 131. Выбор значения «Важность»

- при необходимости загрузки файла, щелкнуть по экранной кнопке **Выберите файл** ;
- для завершения создания заявки щелкнуть по экранной кнопке **СОЗДАТЬ ЗАЯВКУ** ;
- для возврата к экранной форме «Новая заявка - Шаг 3» щелкнуть по экранной кнопке **< НАЗАД** ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке **ОТМЕНА** .

3.5.2.7 Создание частного сообщения

С помощью частных сообщений сотрудники ПТП могут обсуждать ход и способы решения задач по текущим заявкам. Частные сообщения не доступны для просмотра пользователям со стороны Заказчика.

Для создания частного сообщения:

- выбрать в меню «Действия» пункт «Написать частное сообщение» (Рисунок 132);

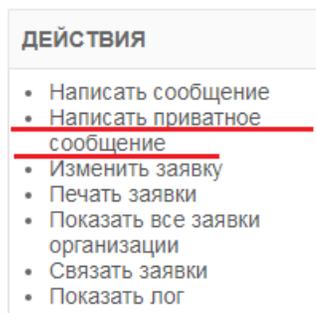


Рисунок 132. Пункт «Написать частное сообщение» в меню «Действия»

- откроется экранная форма «Скрытое сообщение к заявке №###» (где ### – номер заявки) (Рисунок 133);

Рисунок 133. Экранная форма «Скрытое сообщение к заявке»

- в поле сообщения ввести текст с помощью клавиатуры в произвольной форме;
- при необходимости загрузки файла, щелкнуть по экранной кнопке **Выберите файл** ;
- при необходимости оперативной помощи инженеров технической поддержки второй или третьей линии, щелкнуть по полю , чтобы поставить отметку в поле **Нужна помощь** ,
- для сохранения сообщения щелкнуть по экранной кнопке **СОХРАНИТЬ БЕЗ УВЕДОМЛЕНИЯ** ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке **ОТМЕНА** ;
- если при создании приватного сообщения была поставлена отметка в поле **Нужна помощь** , то на экранной форме «Подробности заявки» отобразится мигающий флаг «Требуется помощь» (Рисунок 134).

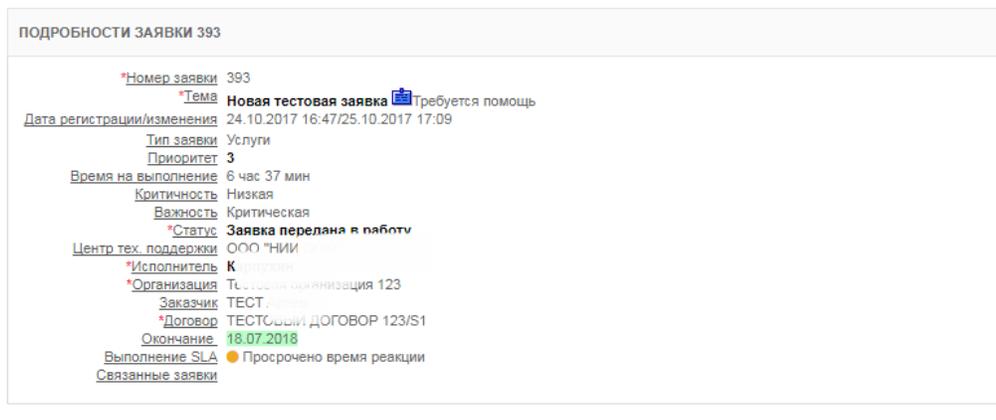


Рисунок 134. Флаг «Требуется помощь»

Если помощь инженеров технической поддержки второй или третьей линии больше не требуется, необходимо:

- в меню «Действия» выбрать пункт «Сбросить флаг «Помощь» (Рисунок 135).

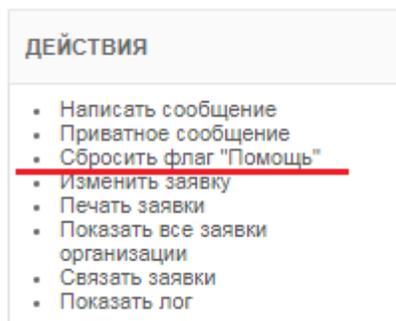


Рисунок 135. Пункт «Сбросить флаг «Помощь»» в меню «Действия»

- откроется выпадающее окно (Рисунок 129);

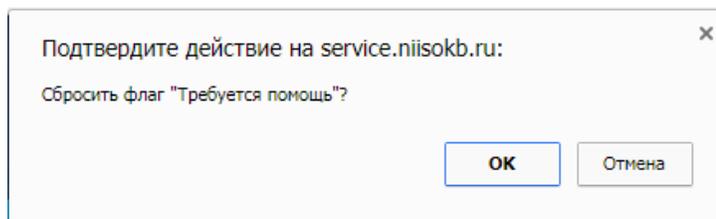


Рисунок 136. Подтверждение удаления

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

3.5.2.8 Просмотр всех заявок, относящихся к конкретной организации

Для просмотра всех заявок, относящихся к конкретной организации:

- в меню «Действия» выбрать пункт «Показать все заявки организации» (Рисунок 137);

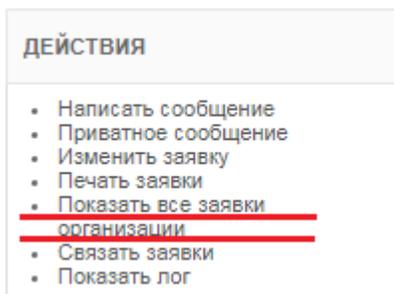


Рисунок 137. Пункт «Показать все заявки организации» в меню «Действия»

- откроется вкладка «Заявки», где будут отражены все заявки, поступившие от выбранной организации (Рисунок 138).

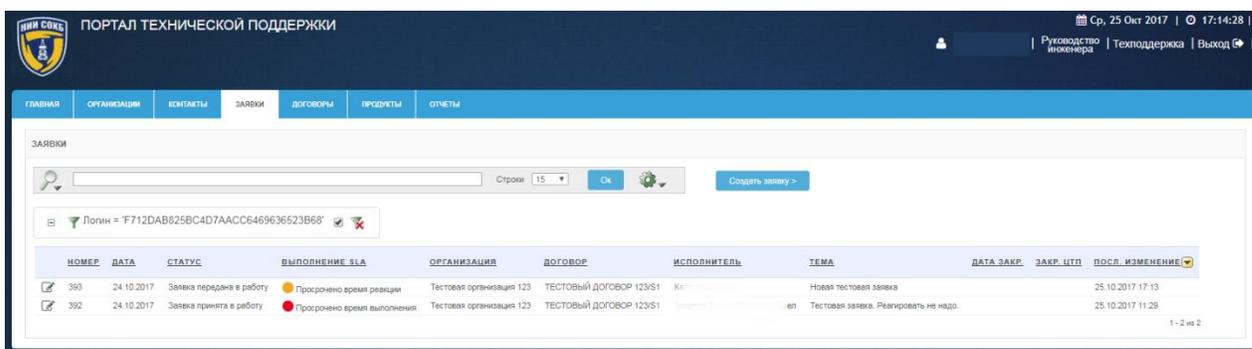


Рисунок 138. Все заявки от организации на вкладке «Заявки»

3.5.2.9 Закрытие заявки

Для закрытия заявки:

- в меню «Действия» выбрать пункт «Изменить заявку» (Рисунок 139);

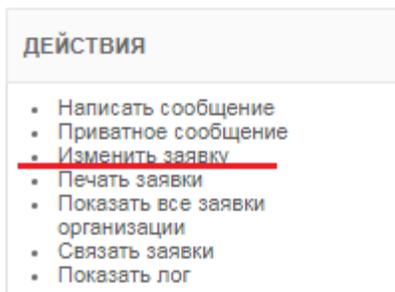


Рисунок 139. Пункт «Изменить заявку» в меню «Действия»

- откроется экранная форма изменения заявки (Рисунок 140);

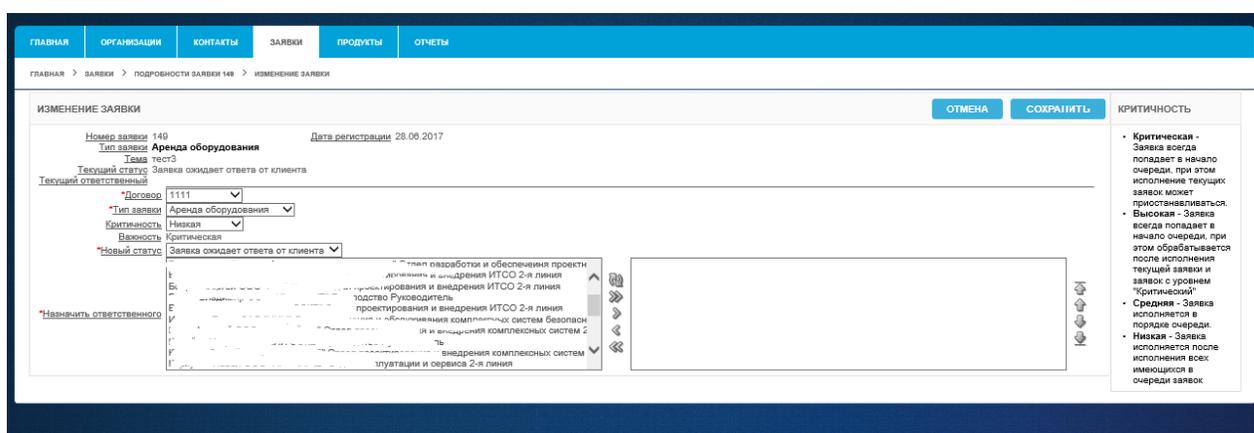


Рисунок 140. Экранная форма «Изменение заявки»

- в разделе «Новый статус», в поле с выпадающим списком, выбрать пункт «Заявка выполнена. Закрыта ПТП»;
- для изменения статуса щелкнуть по экранной кнопке **СОХРАНИТЬ**;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке **ОТМЕНА**.

3.5.2.10 Печать заявки

Для печати заявки необходимо:

- в меню «Действия» выбрать пункт «Печать заявки» (Рисунок 141);

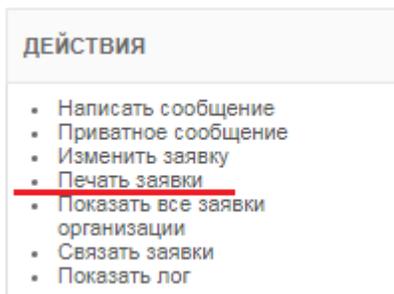


Рисунок 141. Пункт "Печать заявки" в меню «Действия»

– откроется Печатная форма, содержащая всю информацию по заявке (Рисунок 142);

Подробности заявки 89

*Номер заявки **[89]**

Дата регистрации/изменения 25.05.2017 15:57 /05.06.2017 18:57

Тип заявки **[Техническая поддержка]** Приоритет 4 Критичность **[Низкая]** Важность **[Низкая]**

*Статус **[Заявка выполнена. Закрыта ПТП]**

*Ответственный Чудновский Андрей

*Клиент **[НИИ СОКБ - внутренние пользователи]**

Ф.И.О. **[Сотрудник ГК]**

*Договор [ТЕХПОДДЕРЖКА ПТП]

Окончание **30.04.2020**

*Тема [Тестовая заявка для отладки SLA. Просьба не удалять.]

Связанные заявки

Заключение [Все поменяли, решено.]

Выполнение SLA Просрочено время выполнения

История

Дата: 25.05.2017 15:57	Сообщение от: Сотрудник ГК	Статус: Заявка зарегистрирована
Сообщение:		
Тестовая заявка для отладки SLA. Просьба не удалять.		
Файлы:		
Дата: 25.05.2017 16:26	Сообщение от: Чудновский Андрей	Статус: Заявка принята в работу
Сообщение:		
Изменение состояния заявки		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Критичность:->Низкая ○ Ответственный:->Андрей Чудновский ○ Статус:Заявка-зарегистрирована->Заявка принята в работу 		
Файлы:		
Дата: 25.05.2017 16:39	Сообщение от: Сотрудник ГК	Статус: Заявка принята в работу
Сообщение:		
жду ответа - вижу что взяли в работу		
Файлы:		
Дата: 25.05.2017 16:41	Сообщение от: Чудновский Андрей	Статус: Заявка ожидает ответа от клиента
Сообщение:		

Рисунок 142. Печатная форма заявки

– в меню браузера щелкнуть по экранной кнопке «Печать»;

– заявка будет распечатана на принтере по умолчанию, подключенном к компьютеру инженера.

3.5.3 Использование предварительно настроенных отчетов, доступных инженеру в Системе

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

- перейти на вкладку «Отчеты» (Рисунок 143);



Рисунок 143. Вкладка "Отчеты"

- в меню «Отчеты» выбрать необходимый отчет (Рисунок 144).

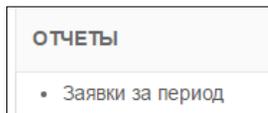


Рисунок 144. Меню «Отчеты»

3.5.3.1 Отчет «Заявки за период»

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

Строка заголовков отчета содержит заголовки столбцов, содержащих значения атрибутов записей отчета (Рисунок 145).

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

Рисунок 145. 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 откр. – отображает дату поступления заявки от организации;
- Тема – отображает тему заявки;
- Контакт – отображает информацию о контакте организации;

- Исполнитель – 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 Заказчика на сообщение инженера;
- Ожидает инженера, ч. – отображает суммарное количество часов ожидания ответа инженера на сообщение Заказчика;
- Время ЦТП – отображает суммарное количество часов с момента принятия заявки, за вычетом часов ожидания ответа Заказчика на сообщение инженера.

Для доступа к отчету:

- в меню «Отчеты» выбрать отчет «Заявки за период»;
- откроется экранная форма отчета «Заявки за период» (Рисунок 146).

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.	Панин А.	19.06.2017	29.78			25.37
124	Открыта	Тестовая организация	21.06.2017	тестовая заявка	Иванов И.	Чайковский С.		123.67			100.02
125	Открыта	Тестовая организация	22.06.2017	тест важность	Иванов И.	Резниченко А.		100.17			100.16
129	Закрыта	Тестовая организация	22.06.2017	тест	Иванов И.	Резниченко А.	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
Итого								309,37	0	0	280,41

Рисунок 146. Отчет «Заявки за период»

На экранной форме отчета доступна Панель поиска, с помощью которой можно изменить параметры формирования отчета (Рисунок 147).

Рисунок 147. 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 148));



Рисунок 148. 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  ;
- для создания отчета с заданными параметрами щелкнуть по экранной кнопке  ;
- для сброса заданных ранее параметров щелкнуть по экранной кнопке .

Если в полученном отчете количество записей по заявкам превышает, выбранное при создании отчета количество в поле «Строк», то в правом нижнем углу экранной формы отчета, будет доступно окно с выпадающим списком , с помощью которого можно перейти к другим записям отчета.

Для выгрузки отчета из Системы, в формате совместимом с MS Excel, в левом нижнем углу экранной формы отчета щелкнуть по надписи  (Рисунок 149).

ЗАЯВКИ			
Время формирования отчета 12.05.2017 12:54:45			
Заявка #	Статус	Клиент	Дата с
44	Закрота	НИИ СОКБ - внутренние пользователи	02.05.
45	Закрота	НИИ СОКБ - внутренние пользователи	02.05.
46	Открыта	НИИ СОКБ - внутренние пользователи	02.05.
54	Открыта	НИИ СОКБ - внутренние пользователи	03.05.
57	Открыта	НИИ СОКБ - внутренние пользователи	03.05.
61	Открыта	НИИ СОКБ - внутренние пользователи	10.05.
62	Закрота	НИИ СОКБ - внутренние пользователи	12.05.



Рисунок 149. Выгрузка отчета