

ООО «НИИ СОКБ»

АИС SafeTechnologies

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

Руководство пользователя

Листов 74

АННОТАЦИЯ

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

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 пользователя, обеспечивающих:

- авторизацию в Системе;
- работу с заявками в Системе, в том числе:
 - создание новой заявки;
 - просмотр сообщения от сотрудника ПТП;
 - создание сообщения в заявке;
 - закрытие заявки;
 - печать заявки.

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.....	9
3.2.3 Навигационная строка.....	11
3.2.4 Поля с выбором значений из выпадающего списка (поля с выпадающим списком)	11
3.2.5 Поле даты	12
3.2.5.1 Порядок выбора необходимой даты, используя календарь... 12	
3.2.6 Панель поиска	15
3.2.7 Панели для работы с отчетами.....	17
3.2.8 Строка заголовков	20
3.3 Дополнительные команды при работе с записями Системы	22
3.3.1 Команда «Выбрать столбцы»	24
3.3.2 Команда «Фильтр»	28
3.3.3 Команда «Сортировка»	31
3.3.4 Команда «Контрольная точка».....	33
3.3.5 Команда «Отметить»	35
3.3.6 Команда «Вычислить»	38
3.3.7 Команда «Агрегация»	40
3.3.8 Команда «Диаграмма»	42
3.3.9 Команда «Ретроспектива»	44
3.3.10 Команда «Сохранить отчет».....	46
3.3.11 Команда «Сбросить»	47
3.3.12 Команда «Помощь»	48
3.3.13 Команда «Выгрузить»	49
3.4 Основная рабочая область	50
3.4.1 Главное меню Системы	51
3.4.2 Вкладка «Главная»	52
3.4.3 Вкладка «Заявки»	52
3.4.4 Вкладка «Организации».....	54
3.4.5 Вкладка «Договоры»	55
3.4.6 Вкладка «Контакты»	57

3.5	Основные процедуры при работе с Порталом технической поддержки	58
3.5.1	Доступ в Систему	58
3.5.1.1	Получение учетных данных для авторизации в Системе	59
3.5.1.2	Восстановление пароля.....	61
3.5.1.3	Авторизация в Системе.....	62
3.5.1.4	Изменение пароля и данных учетной записи пользователя	63
3.5.2	Работа с заявками	65
3.5.2.1	Создание новой заявки.....	67
3.5.2.2	Просмотр сообщения от сотрудника ПТП.....	69
3.5.2.3	Создание сообщения к заявке	71
3.5.2.4	Закрытие заявки.....	72
3.5.2.5	Печать заявки.....	73

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 пользователей: 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 пользователей 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 определений, 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 заказчика, 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 нужное 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
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)
Столбец, Колонка, Строка	Визуальное отображение на экране полей записей одного 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

Наименование	Определение
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

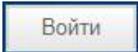
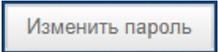
3.2 Описание пользовательского интерфейса

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. Основные экранные кнопки и их назначение)

Активация назначения производится щелчком по соответствующей экранной кнопке.

Внешний вид	Назначение	Где встречается
	Иницирует вход в Систему	Страница «Установка пароля», Страница авторизации в Системе, Страница ошибки авторизации в Системе
 	Завершает процедуру изменения пароля	Страница «Установка пароля» Экранная форма «Настройки учетной записи»
	Отменяет действие	Страницы: «Установка пароля», «Восстановление пароля»
	Иницирует процесс создания новой заявки	Вкладка «Заявки»

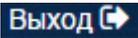
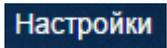
Внешний вид	Назначение	Где встречается
	Завершает процесс создания новой заявки	Экранная форма «Новая заявка»
	Иницирует поиск по введенному критерию в Поле поиска	Вкладка «Заявки»
	Закрывает экранную форму без сохранения внесенных изменений	Экранные формы: «Новая заявка», «Подробности заявки», «Закрытие заявки», «Настройки учетной записи», «Сообщение к заявке»
	Завершает работу с экранной формой с сохранением внесенных изменений	Экранные формы: «Сообщение к заявке», «Настройки учетной записи»
	Иницирует процесс закрытия заявки	Экранная форма «Закрытие заявки»
	Иницирует отправку письма для восстановления пароля	Страница «Восстановление пароля»
	Иницирует процесс выбора файла для прикрепления к заявке	Экранные формы: «Новая заявка», «Обработка заявки»
	Осуществляет переход на экранную форму с детализацией данных по заявке	Вкладки: «Главная», «Заявки»
	Иницирует выход из Системы	Все вкладки интерфейса
	Открывает экранную форму «Настройки учетной записи»	Все вкладки интерфейса
	Иницирует процесс загрузки руководства пользователя в формате PDF	Все вкладки интерфейса

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	Вкладка «Заявки», экранная форма «Новая заявка»
	Календарь	Раскрывает окно с календарем для выбора даты	Поле ввода даты
	Поиск	Вызов выпадающего списка для выбора уточняющих параметров поиска	Вкладка «Заявки»
	Восстановить	Возврат к последней примененной конфигурации отображаемых атрибутов записи	Дополнительное окно с составом отображаемых и скрытых атрибутов записи (Рисунок 28)
	Добавить всё	Добавить к числу отображаемых значений все возможные варианты	Дополнительное окно с составом отображаемых и скрытых атрибутов записи (Рисунок 28)
	Добавить	Добавить к числу отображаемых значений выделенный вариант	Дополнительное окно с составом отображаемых и скрытых атрибутов записи (Рисунок 28).
	Убрать	Убрать из числа отображаемых значений выделенный вариант	Дополнительное окно с составом отображаемых и скрытых атрибутов записи (Рисунок 28).
	Убрать всё	Убрать из числа отображаемых значений все возможные варианты	Дополнительное окно с составом отображаемых и скрытых атрибутов записи (Рисунок 28).
	В начало	Отображать столбец выделенного атрибута в Таблице записей самой первой (крайней слева)	Дополнительное окно с составом отображаемых и скрытых атрибутов записи (Рисунок 28)

Вид	Название	Назначение	Где встречается
	Вверх	Отображать столбец выделенного атрибута в Таблице записей левее на одну позицию	Дополнительное окно с составом отображаемых и скрытых атрибутов записи (Рисунок 28)
	Вниз	Отображать столбец выделенного атрибута в Таблице записей правее на одну позицию	Дополнительное окно с составом отображаемых и скрытых атрибутов записи (Рисунок 28)
	В конец	Отображать столбец выделенного атрибута в Таблице записей самой последней (крайней справа)	Дополнительное окно с составом отображаемых и скрытых атрибутов записи (Рисунок 28)
	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 на предыдущую страницу списка	Кнопка отображается только тогда, когда, когда отображается вторая и последующие страницы с записями
	Следующие	Переход на следующую страницу списка	Кнопка отображается только тогда, когда, когда число отображенных для отображения записей превышает заданное в настройках число записей, отображаемых на одной странице
	Настроить	Доступ к выпадающему списку дополнительных команд и настроек	Вкладка «Заявки»

Таблица 3. Пиктограммы и их назначение

3.2.3 Навигационная строка

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

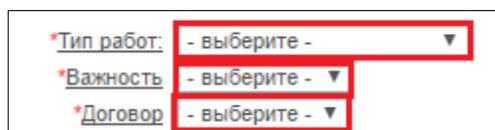


Рисунок 2. Поле с выбором значения из выпадающего списка

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);

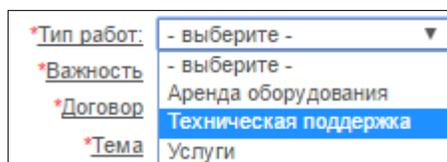


Рисунок 3. Выпадающий список

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

Рисунок 6. Окно календаря

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

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

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

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

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

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

Рисунок 7. Выбор необходимого года, используя календарь

- для выбора необходимого месяца проделать последовательно следующие шаги:

- для перехода на следующий месяц и далее, во второй строке календаря справа, щелкнуть нужное количество раз по кнопке ;
- для перехода на предыдущий месяц и далее, во второй строке календаря слева, щелкнуть нужное 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							x	?	май, 2010							x
«	«	Сегодня					»	»	*	«	Сегодня					»	»
нед	пон	втр	срд	чет	пят	суб	вск	нед	пон	втр	срд	чет	пят	суб	вск		
13				1	2	3	4	17		3	4	5	6	7	8	9	
14	5	6	7	8	9	10	11	18	10	11	12	13	14	15	16		
15	12	13	14	15	16	17	18	19	17	18	19	20	21	22	23		
16	19	20	21	22	23	24	25	20	24	25	26	27	28	29	30		
17	26	27	28	29	30			21	31								

Рисунок 8. Выбор необходимого месяца, используя календарь

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

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

Рисунок 9. Выбор необходимого числа, используя календарь

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

*Дата начала 

Рисунок 10. Выбранное число в Поле даты

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);

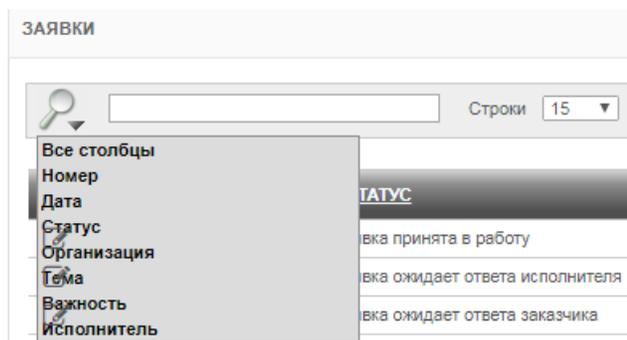


Рисунок 12. Выбор условия поиска

- 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);

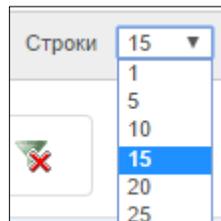


Рисунок 13. Выбор значения

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

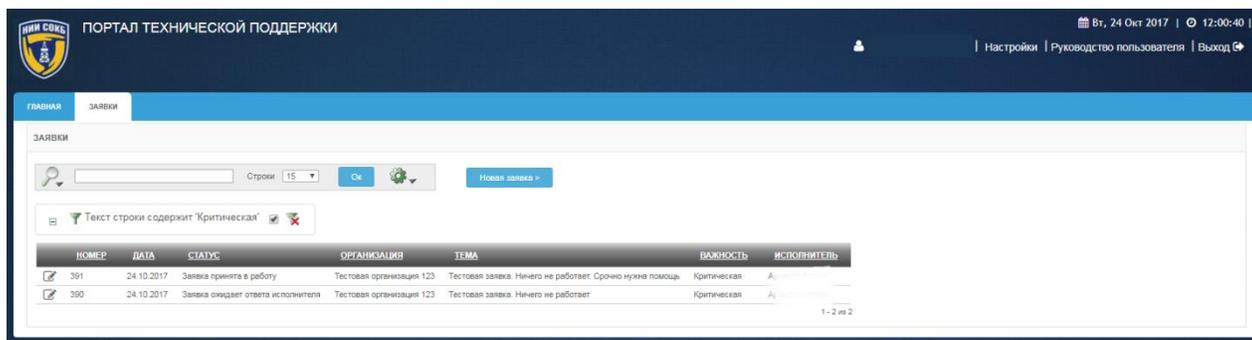


Рисунок 14. Результаты поиска

- 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).

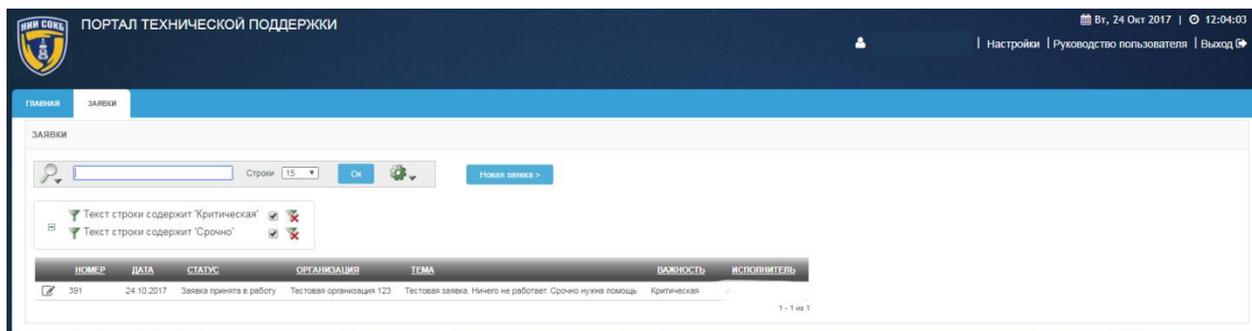


Рисунок 16. Результаты дополнительного поиска

3.2.7 Панели для работы с отчетами

Панель сохраненных отчетов предназначена для навигации по отчетам, сохраненным на каждой вкладке Системы (Рисунок 17) и выполнена в виде вкладок с заголовками названий отчетов (Рисунок 18).

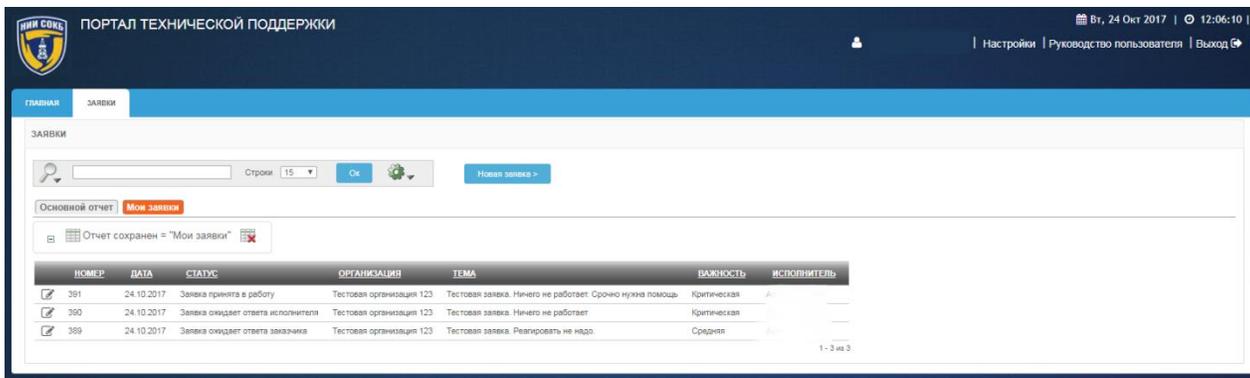


Рисунок 17. Панель сохраненных отчетов на вкладке "Заявки"

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).

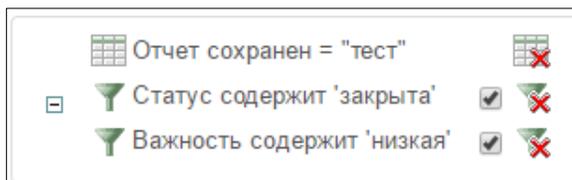


Рисунок 19. Панель управления отчетом

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);

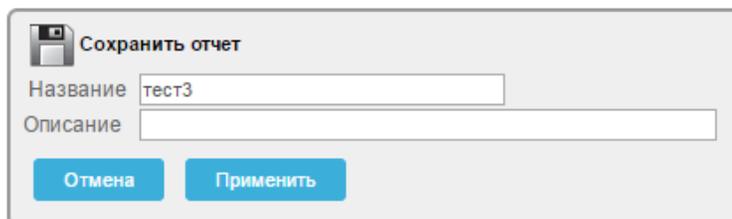
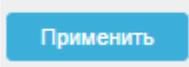


Рисунок 20. Сохранить отчет

- 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);

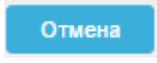
Для временной отмены, выполненной в отчете команды:

- 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).



Рисунок 21. Строка заголовков

Набор и порядок следования столбцов на каждой вкладке Системы и соответствующие им заголовки в «Строке заголовков» могут быть настроены в соответствии с требованиями пользователя 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);

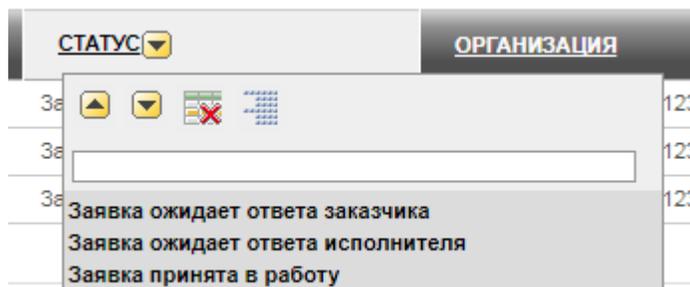


Рисунок 23. Окно отбора и сортировки

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).

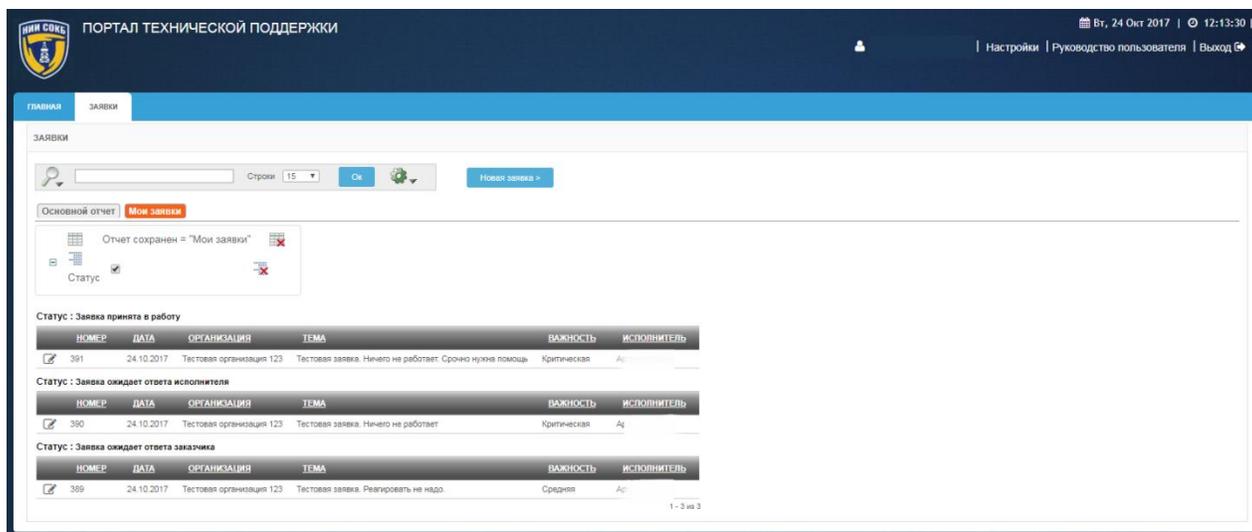


Рисунок 24. Пример группировки по столбцу «Статус»

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

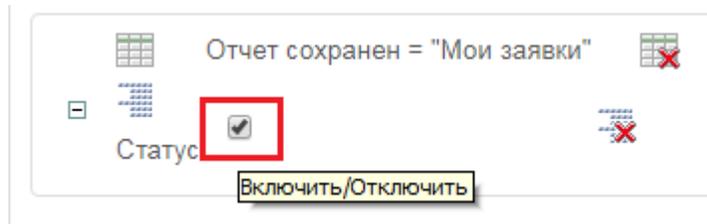


Рисунок 25. Панель управления группировкой

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

3.3 Дополнительные команды при работе с записями Системы

В данном разделе описаны дополнительные команды доступные пользователю 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 26);



Рисунок 26. Панель поиска

- откроется Выпадающий список дополнительных команд (Рисунок 27).

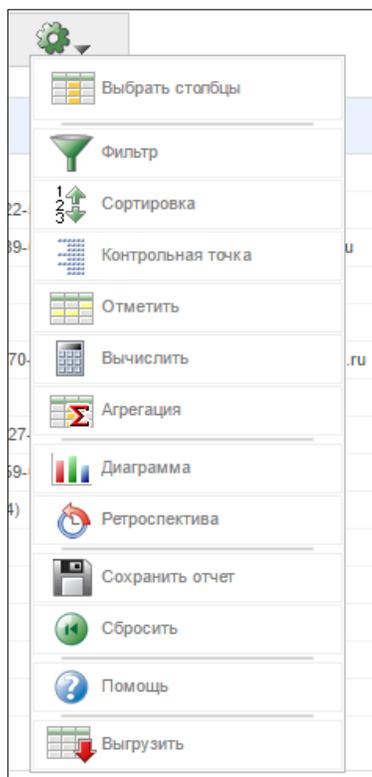
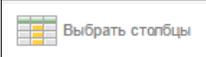
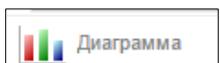
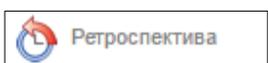
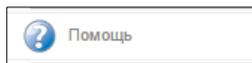


Рисунок 27. Выпадающий список дополнительных команд

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

- Команда «Выбрать столбцы» для настройки состава отображаемых столбцов ;
- Команда «Фильтр» для задания специальных условий отбора (фильтрации) записей ;
- Команда «Сортировка» для настройки сортировки значений атрибутов по алфавиту ;

- Команда «Контрольная точка» для задания специальных условий выбора  ;
- Команда «Отметить» для настройки подсветки заданной информации  ;
- Команда «Вычислить» для создания специальных расчетов  ;
- Команда «Агрегация»  ;
- Команда «Диаграмма»  ;
- Команда «Ретроспектива»  ;
- Команда «Сохранить отчет»  ;
- Команда «Сбросить»  ;
- Команда «Помощь» для вызова онлайн справки  ;
- Команда «Выгрузить» для выгрузки отчета в электронную таблицу  .

3.3.1 Команда «Выбрать столбцы»

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

Порядок настройки отображаемых столбцов:

- щелкнуть по кнопке  ;
- откроется Окно выбора столбцов (Рисунок 28).

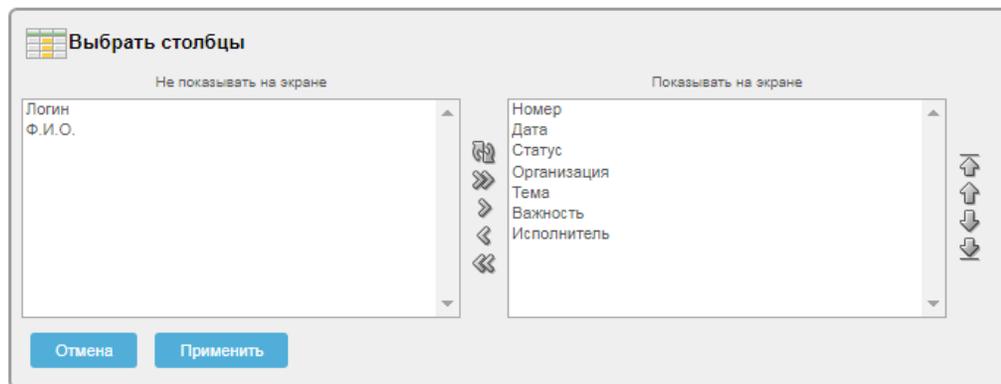


Рисунок 28. Окно выбора столбцов

В окне отображается текущее состояние выбранных и скрытых столбцов. Порядок следования отображаемых столбцов в колонке справа, соответствует их порядку следования в Строчке заголовков на текущей вкладке Системы (Рисунок 29).

НОМЕР	ДАТА	СТАТУС	ОРГАНИЗАЦИЯ	ТЕМА	ВАЖНОСТЬ	ИСПОЛНИТЕЛЬ
391	24.10.2017	Заявка принята в работу	Тестовая организация 123	Тестовая заявка. Ничего не работает. Срочно нужна помощь	Критическая	Ас...
390	24.10.2017	Заявка ожидает ответа исполнителя	Тестовая организация 123	Тестовая заявка. Ничего не работает	Критическая	Ас...
389	24.10.2017	Заявка ожидает ответа заказчика	Тестовая организация 123	Тестовая заявка. Реагировать не надо.	Средняя	Ас...

1 - 3 из 3

Рисунок 29. Отображение столбцов на вкладке «Заявки»

В Окне выбора столбцов также расположены элементы управления, позволяющие любому пользователю 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 30).



Рисунок 30. 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 31).



Рисунок 31. 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 32);

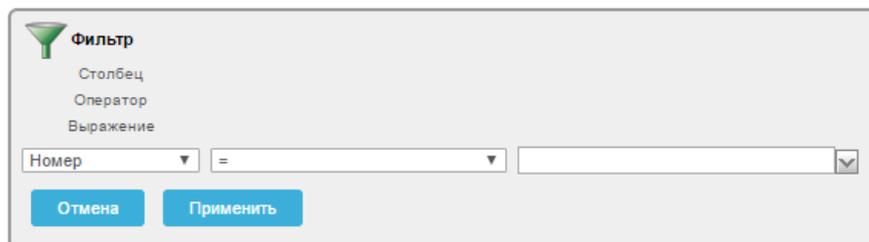


Рисунок 32. Окно «Фильтр»

- выбрать из соответствующих выпадающих списков:
 - в левом информационном поле выбрать из выпадающего списка нужное наименование столбца (Рисунок 33);

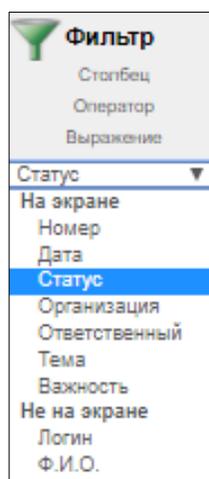


Рисунок 33. Выпадающий список выбора столбца

- в центральном информационном поле выбрать из выпадающего списка нужный оператор (Рисунок 34);

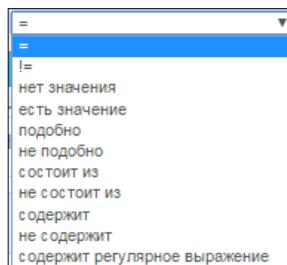


Рисунок 34. Выпадающий список выбора оператора

- 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 нужное выражение. (Рисунок 35);

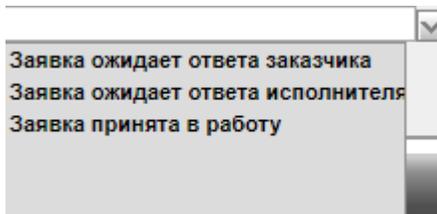


Рисунок 35. Выпадающий список выбора выражения

- 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 36).

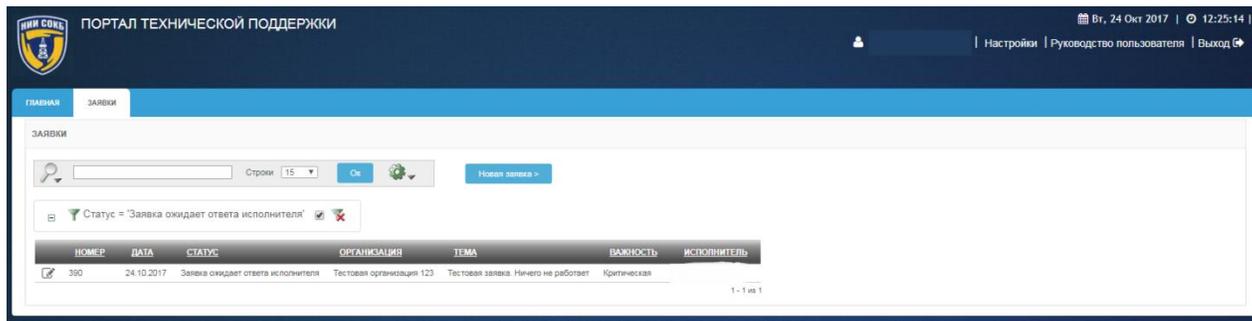


Рисунок 36. Пример применения фильтрации

- для внесения изменений в настройки выполненной фильтрации на Панели управления фильтрацией щелкнуть по описанию фильтра рядом с пиктограммой  (Рисунок 37);

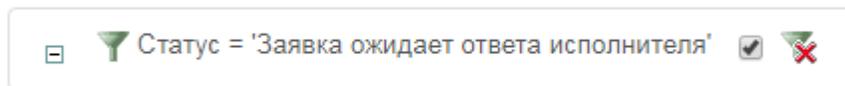


Рисунок 37. Панель управления фильтрацией

- для временной отмены результатов выполненной фильтрации на Панели управления фильтрацией щелкнуть по полю (Рисунок 37);
- для удаления результатов выполненной фильтрации на Панели управления фильтрацией щелкнуть по пиктограмме  (Рисунок 37).

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

Пример дополнительной фильтрации предоставлен ниже (Рисунок 38).

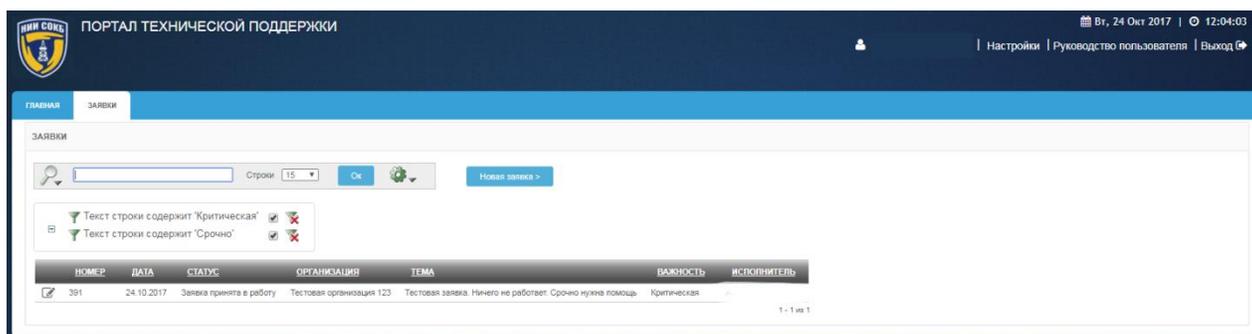


Рисунок 38. Пример дополнительной фильтрации

3.3.3 Команда «Сортировка»

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

Порядок выполнения сортировки:

- щелкнуть по кнопке ;
- откроется окно задания условий сортировки «Сортировка» (Рисунок 39);

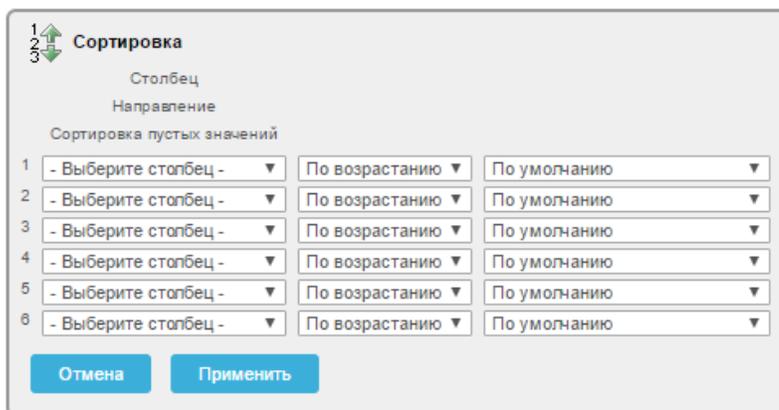


Рисунок 39. Окно «Сортировка»

- выбрать из выпадающего списка в левом информационном поле первой строки наименование столбца (атрибут записи) (Рисунок 40);

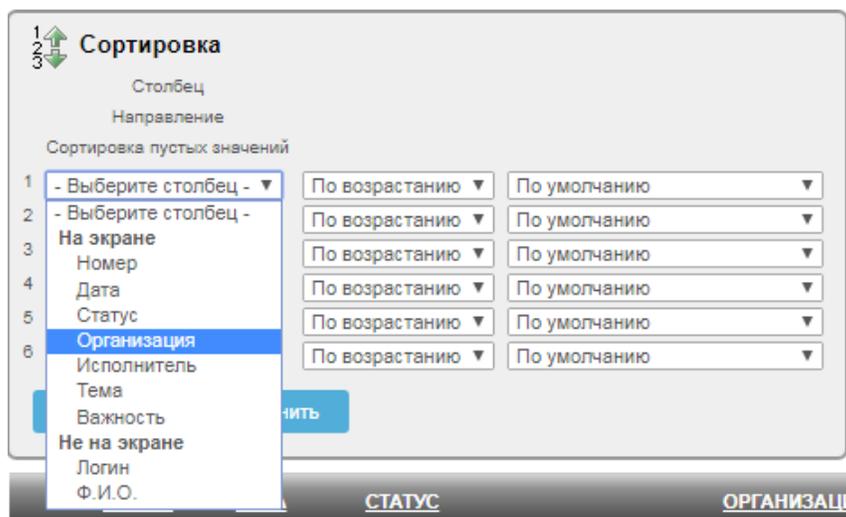


Рисунок 40. Выпадающий список выбора столбца

- выбрать из выпадающего списка центрального информационного поля первой строки нужное направление (Рисунок 41);

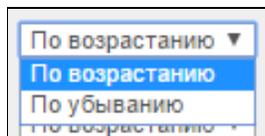


Рисунок 41. Выпадающий список выбора направления

- выбрать из выпадающего списка правого информационного поля первой строки требуемое расположение пустых значений (вверху или в низу столбца) (Рисунок 42);

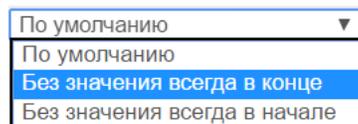
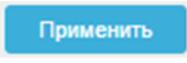


Рисунок 42. Выбор расположения пустых значений

- 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 43).

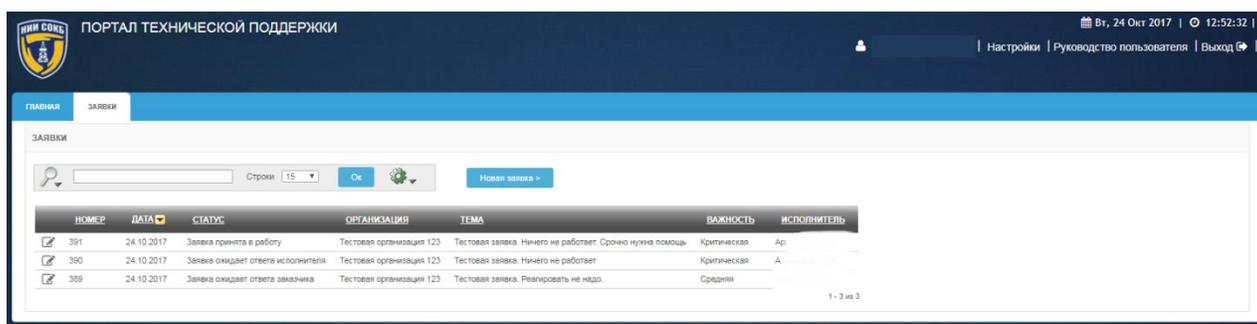


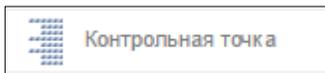
Рисунок 43. Пример сортировки заявок по столбцу «Дата» по убыванию

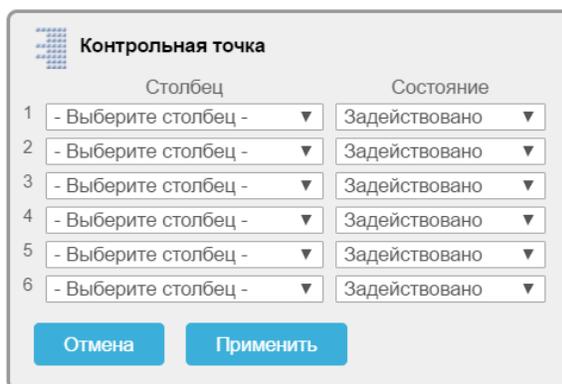
Для настройки второго и более уровней сортировки заполнить соответственно вторую и другие строки в окне «Сортировка» (Рисунок 39).

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 44);

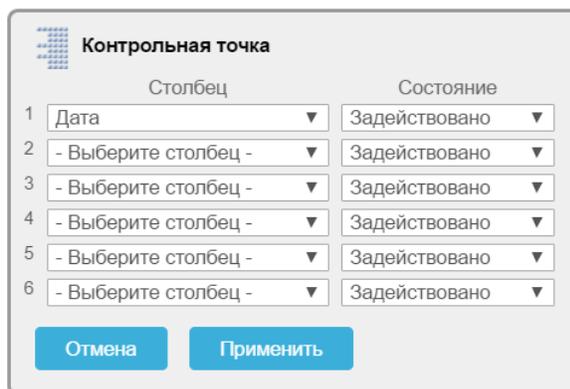


Окно «Контрольная точка» содержит таблицу с 6 строками. Заголовки: «Столбец» и «Состояние». В каждой строке по 1-6 есть выпадающий список. В первом списке первой строки выбрано «Задействовано». Внизу кнопки «Отмена» и «Применить».

	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

Рисунок 44. Окно «Контрольная точка»

- выбрать из выпадающего списка в левом информационном поле первой строки наименование столбца (атрибут записи) (Рисунок 45);



Окно «Контрольная точка» с тем же интерфейсом, что и в рисунке 44, но в первом выпадающем списке первой строки выбрано значение «Дата».

	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

Рисунок 45. 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 46);

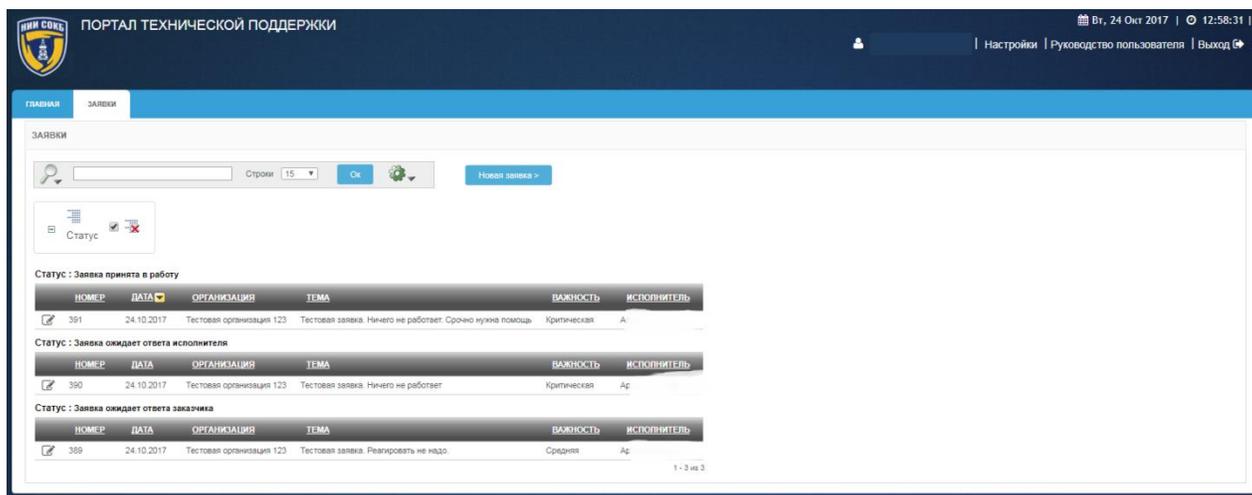


Рисунок 46. Пример группировки заявок по их статусу на ПТП

- для временной отмены выполненной группировки записей на Панели управления группировкой щелкнуть по полю (Рисунок 47);

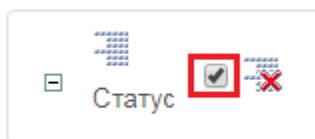


Рисунок 47. Панель управления группировкой

- для удаления выполненной группировки записей на Панели управления группировкой щелкнуть по пиктограмме  (Рисунок 47).

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 48).

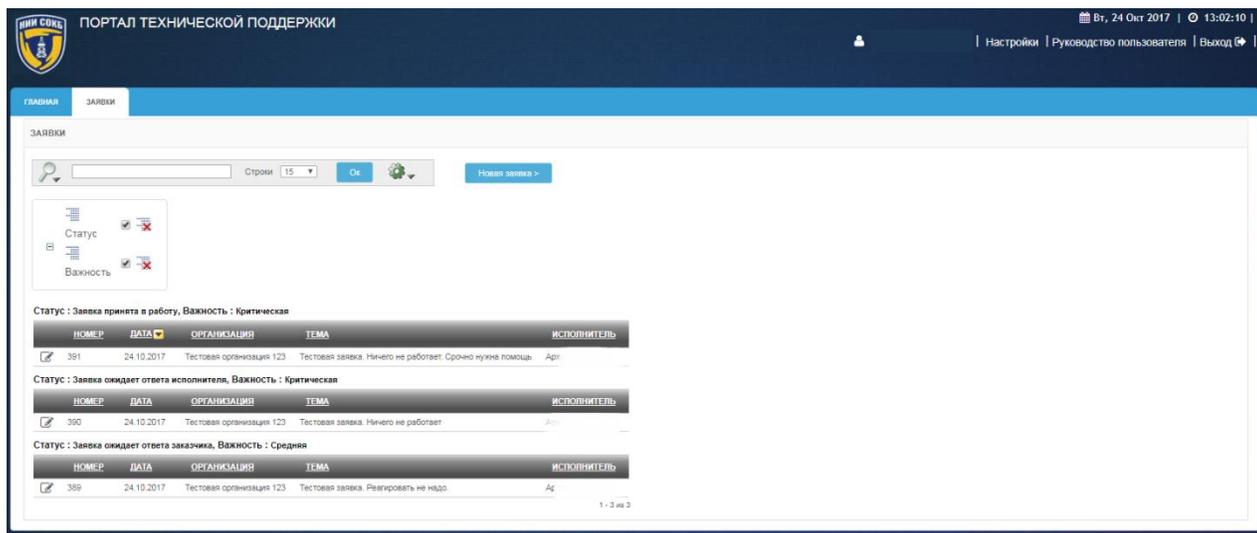


Рисунок 48. Пример дополнительной группировки

3.3.5 Команда «Отметить»

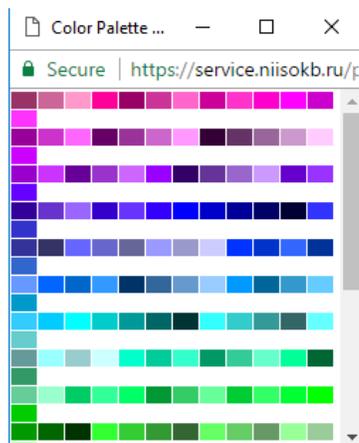
При помощи этой команды можно выделить записи на текущей вкладке Системы различными цветами.

Порядок действий для подсветки заданной информации:

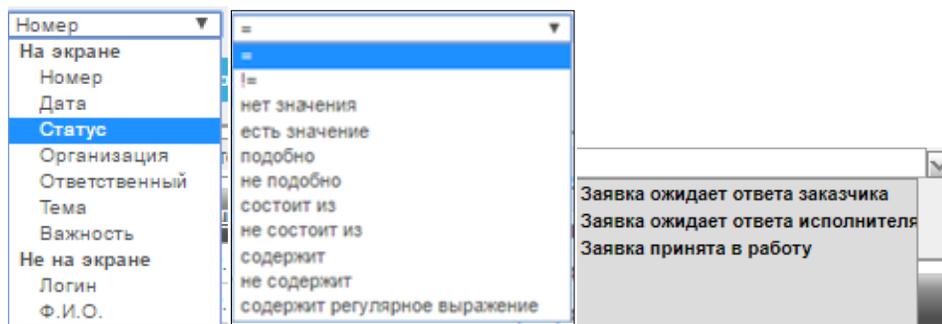
- щелкнуть по кнопке ;
- откроется окно задания условий выделения цветом «Отметить» (Рисунок 49);

Рисунок 49. 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 50);

**Рисунок 50. Выбор цвета**

- указать «Условия подсветки», для этого в полях настройки «Столбец», «Оператор», «Выражение» выбрать из выпадающих списков необходимые значения (Рисунок 51);

**Рисунок 51. 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 52);

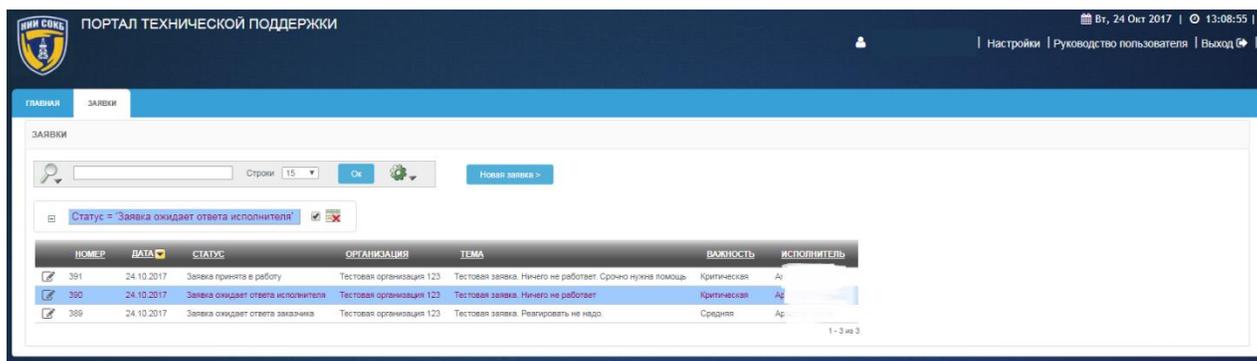


Рисунок 52. Пример выделения цветом

- для внесения изменений в настройки выполненного выделения на Панели управления подсветкой щелкнуть названию подсветки (Рисунок 53);

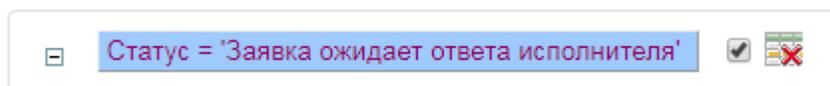


Рисунок 53. Панель управления подсветкой

- для временной отмены выполненного выделения записей на Панели управления подсветкой щелкнуть по полю  (Рисунок 53);
- для удаления выполненного выделения записей на Панели управления подсветкой щелкнуть по пиктограмме  (Рисунок 53).

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

Пример дополнительного выделения представлен ниже (Рисунок 54).

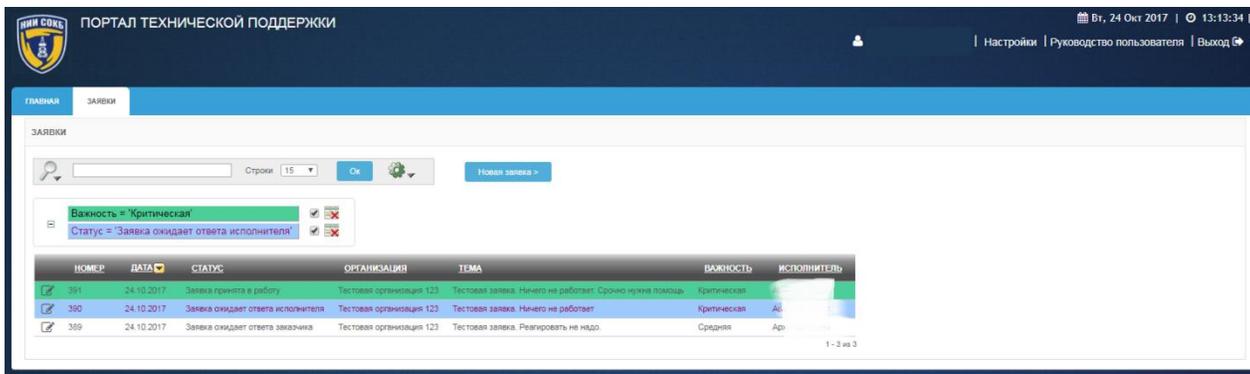


Рисунок 54. Пример дополнительного выделения цветом

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  **Вычислить**;
- откроется окно «Вычислить» (Рисунок 55);

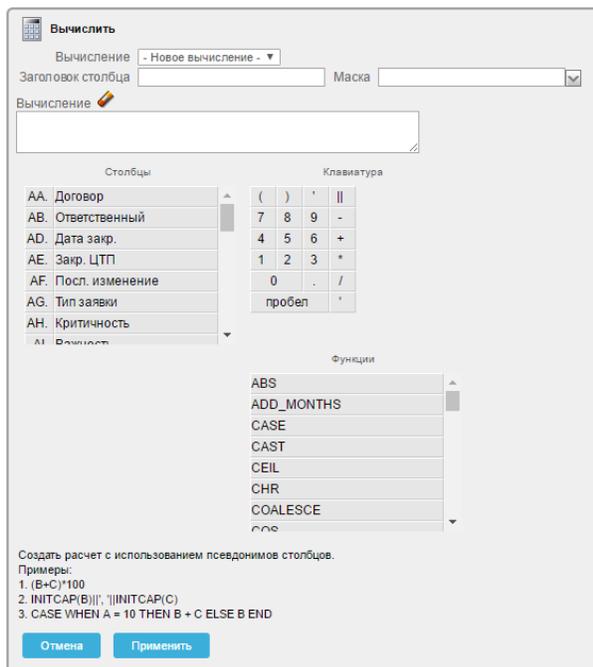


Рисунок 55. Окно «Вычислить»

- в поле «Вычисление» вставить «Новое вычисление»;

- в поле «Заголовок столбца» внести название столбца с результатами вычислений;
- в поле «Маска» выбрать (при необходимости) формат отображения результата из выпадающего списка;
- в поле «Вычисление» вставить формулу расчета, используя значения атрибутов «Столбцы», «Клавиатура», «Функции» (Рисунок 56);

Рисунок 56. Формула вычисления

- для вычисления щелкнуть по экранной кнопке  ;
- результаты вычисления отобразятся в новом столбце на актуальной вкладке (Рисунок 57);

НОМЕР	ДАТА	СТАТУС	ОРГАНИЗАЦИЯ	ТЕМА	ВАЖНОСТЬ	ИСПОЛНИТЕЛЬ	КОЛ-ВО ДНЕЙ С ДАТЫ ОТКРЫТИЯ
89	25.05.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	НИИ СОКБ - внутренние пользователи	Тестовая заявка для отладки SLA. Просьба не удалять.	Низкая	Иванов И.И.	36
116	17.06.2017	Заявка ожидает ответа от клиента	НИИ СОКБ - внутренние пользователи	test	Низкая	Иванов И.И.	13
117	17.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта клиентом	НИИ СОКБ - внутренние пользователи	test 2	Критическая	-	13
118	18.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	Тестовая организация	Тест Заявка не назначена ответственному	Низкая	Павлов П.П.	12
122	19.06.2017	Заявка выполнена. Закрыта ПТП	НИИ СОКБ - внутренние пользователи	test	Критическая	Чудновский С.С.	11
123	19.06.2017	Заявка ожидает ответа от клиента	НИИ СОКБ - внутренние пользователи	test инженер	Низкая	-	11
125	22.06.2017	Заявка принята в работу	Тестовая организация	test важность	Высокая	Романов Р.Р.	8

Рисунок 57. Результаты вычисления

- для отмены щелкнуть по экранной кнопке  .
- для редактирования вычисления щелкнуть по названию столбца с результатами вычислений;
- откроется окно управления (Рисунок 58);

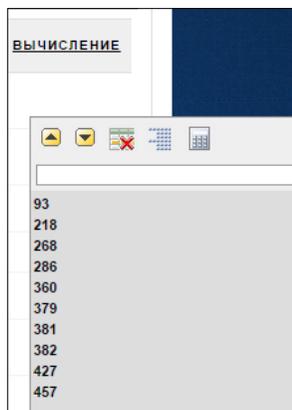


Рисунок 58. Окно управления результатами вычисления

- щелкнуть по пиктограмме ;
- откроется окно «Вычислить» (Рисунок 55);
- внести необходимые изменения;
- щелкнуть по экранной кнопке  «Применить»;
- 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  «Агрегация»;
- откроется окно задания условий агрегирования «Агрегация» (Рисунок 59);

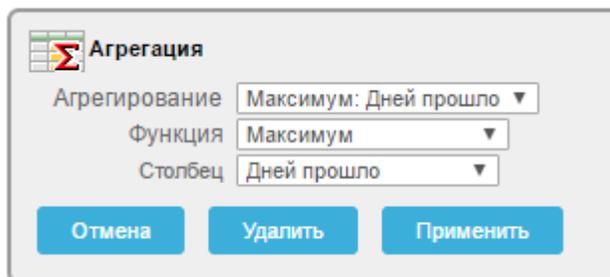


Рисунок 59. Окно «Агрегация»

- в информационное поле «Агрегирование» выбрать из выпадающего списка доступный вариант или создать новый;
- в информационном поле «Функция» выбрать из выпадающего списка нужное значение (Рисунок 60);

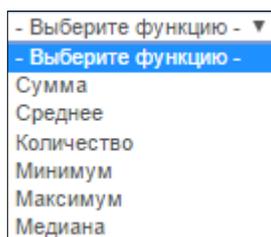


Рисунок 60. Выбор функции

- в информационном поле «Столбец» выбрать из выпадающего списка атрибут (столбец), имеющий численные значения (Рисунок 61);

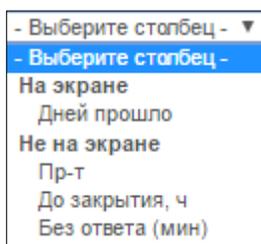


Рисунок 61. Выбор столбца

- 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 62);

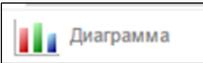
ДНЕЙ ПРОШЛО
0
1
5
Среднее: 2,

Рисунок 62. 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 63);

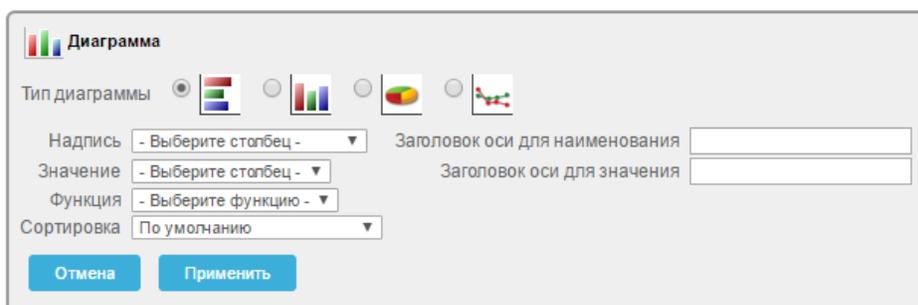


Рисунок 63. Окно «Диаграмма»

- в информационном поле «Тип диаграммы» для выбора типа диаграммы щелкнуть по кнопке ;
- в информационном поле «Надпись» из выпадающего списка выбрать необходимый столбец (Рисунок 64);

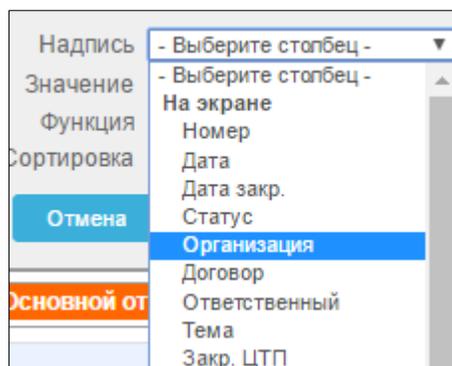


Рисунок 64. Выбор надписи

- в поле «Значение» из выпадающего списка выбрать столбец значений с числовым отображением информации (Рисунок 65);

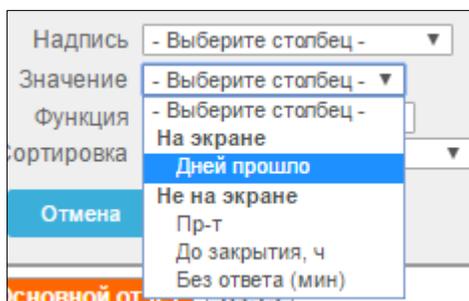


Рисунок 65. Выбор значения

- в информационном поле «Функция» выбрать из выпадающего списка нужное значение (Рисунок 66);

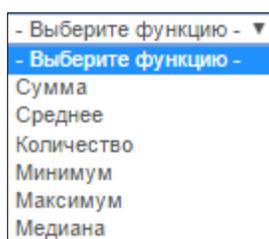


Рисунок 66. Выбор функции

- заполнить с помощью клавиатуры поля «Заголовок оси для наименования» и «Заголовок оси для значения» (Рисунок 67);

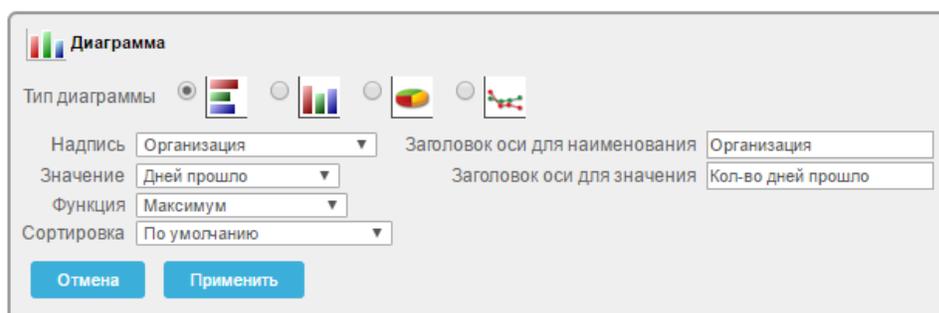


Рисунок 67. Пример заполнения полей «Диаграмма»

- 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 68);

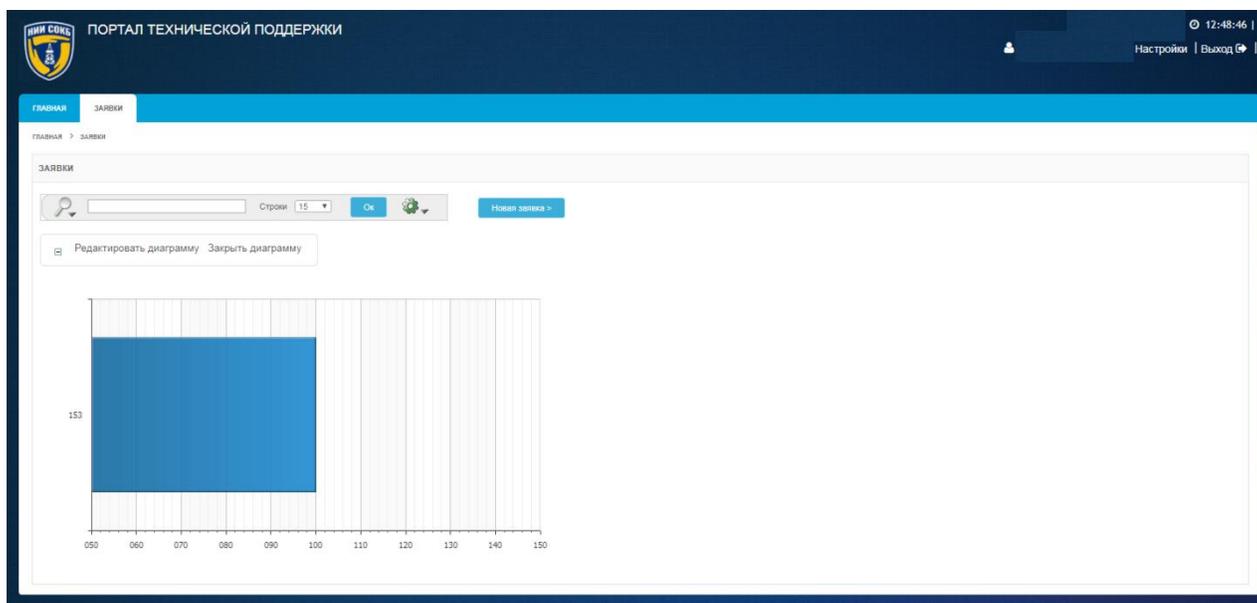
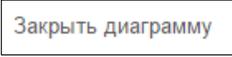


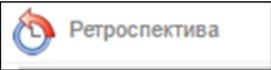
Рисунок 68. Диаграмма

- 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 69);

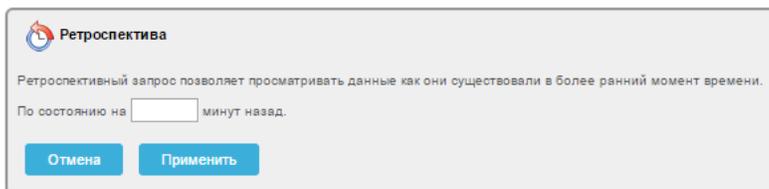
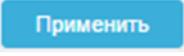


Рисунок 69. Окно «Ретроспектива»

- 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 70);

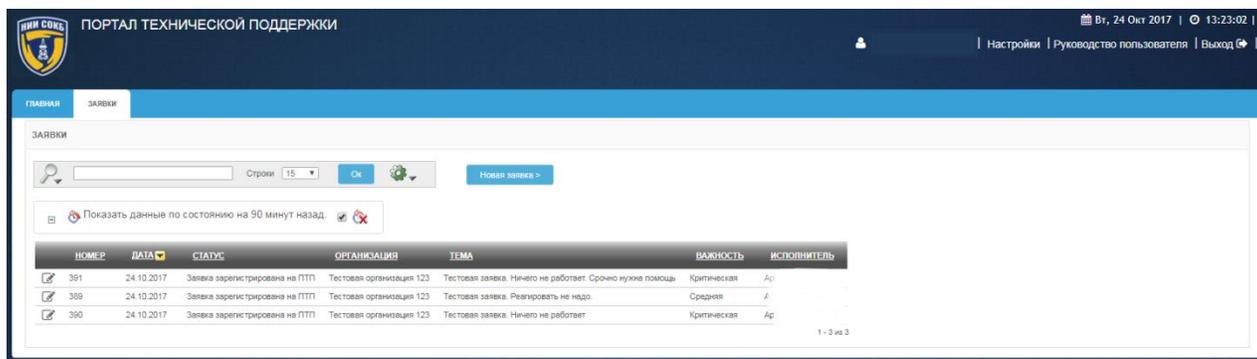


Рисунок 70. Пример отображения записей на определенный момент времени

- для временной отмены настроек отображения записей по времени на Панели управления ретроспективой щелкнуть по полю (Рисунок 71);



Рисунок 71. Панель управления ретроспективой

- для удаления настроек отображения записей на определенный момент времени на Панели управления ретроспективной щелкнуть по пиктограмме  (Рисунок 71).

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:

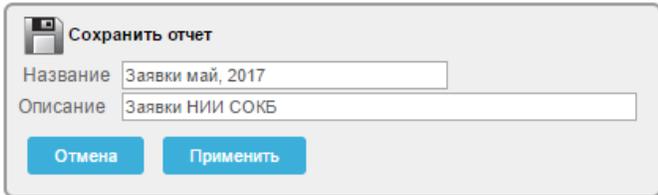
- воспользоваться необходимыми командами для настройки фильтрации и отображения записей на текущей вкладке Системы;
- справа на Панели поиска щелкнуть по пиктограмме  ;
- в списке команд щелкнуть по кнопке  ;
- откроется окно «Сохранить отчет» (Рисунок 72);



Диалоговое окно «Сохранить отчет» с заголовком «Сохранить отчет» и значком папки. В окне есть два текстовых поля: «Название» и «Описание». В нижней правой части окна расположены две кнопки: «Отмена» и «Применить».

Рисунок 72. Сохранение отчета

- в соответствующие поля ввести наименование сохраняемого отчета и его описание (Рисунок 73);



Диалоговое окно «Сохранить отчет» с заголовком «Сохранить отчет» и значком папки. В окне есть два текстовых поля: «Название» и «Описание». В поле «Название» введено «Заявки май, 2017», в поле «Описание» введено «Заявки НИИ СОКБ». В нижней части окна расположены две кнопки: «Отмена» и «Применить».

Рисунок 73. Пример заполнения полей отчета

- 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 74);

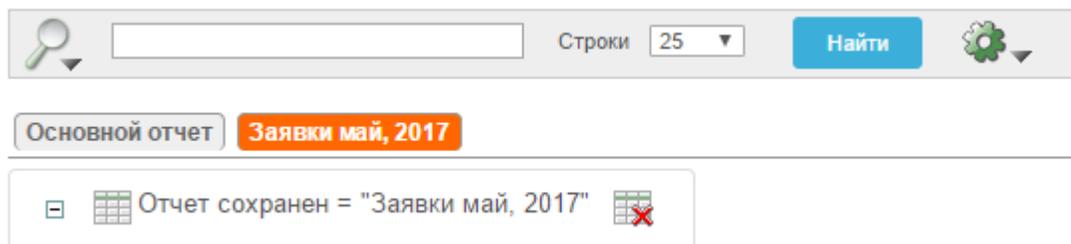


Рисунок 74. Сохраненный отчет на Панели сохраненных отчетов

- для удаления отчета щелкнуть по пиктограмме  (Рисунок 74).

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 75);

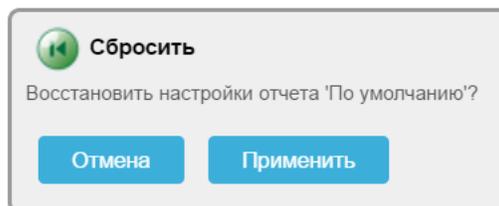


Рисунок 75. Окно «Сбросить»

- 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 команд доступных в Системе.

Для просмотра онлайн справки:

- щелкнуть по кнопке  ;
- откроется окно онлайн справки (Рисунок 76).

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 76. Онлайн справка

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

3.3.13 Команда «Выгрузить»

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

Для выгрузки данных из экранной формы текущей вкладки Системы:

- щелкнуть по кнопке ;
- откроется окно выбора формата выгрузки данных (Рисунок 77);

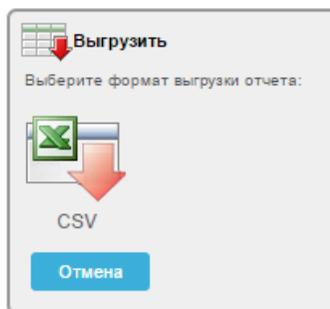


Рисунок 77. Выбор формата выгрузки

- в окне «Выгрузить» щелкнуть по пиктограмме ;
- откроется диалоговое окно, предлагающее открыть или сохранить файл (Рисунок 78), либо произойдет автоматическая загрузка файла (для браузера Chrome).

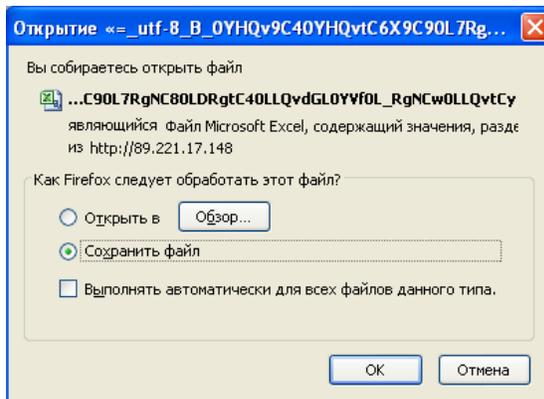


Рисунок 78. Диалоговое окно

- щелкнуть в поле 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 пользователя 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 заявкам и расположены все элементы интерфейса Системы (Рисунок 79).



Рисунок 79. 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 пользователя, выполнившего авторизацию в Системе;
- экранная кнопка **Настройки**.

Щелчок по экранной кнопке открывает форму «Настройки учетной записи» (подробное описание дано в п. 3.5.1.4);

- экранная кнопка **Руководство пользователя**.

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

- экранная кнопка **Выход** .

Щелчок по экранной кнопке инициализирует выход из Системы.

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

3.4.1 Главное меню Системы

Главное меню Системы предназначено для перемещения между вкладками «Главная», «Заявки», «Организации», «Договоры», «Контакты» (Рисунок 80).



Рисунок 80. Главное меню Системы

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

- для перехода на вкладку «Главная», содержащую записи о заявках пользователя, по которым поступили сообщения от сотрудников ПТП, щелкнуть по заголовку вкладки ;
- для перехода на вкладку «Заявки», содержащую список всех заявок относящихся к пользователю и инструменты работы с ними, щелкнуть по заголовку вкладки ;
- для перехода на вкладку «Организации», содержащую список организаций к которым относится пользователь, щелкнуть по заголовку вкладки ;
- для перехода на вкладку «Договоры», содержащую список договоров, в рамках которых пользователь может создавать заявки, щелкнуть по заголовку вкладки ;
- для перехода на вкладку «Контакты», содержащую список контактов, которые относятся к организациям доступным пользователю, щелкнуть по заголовку вкладки .

3.4.2 Вкладка «Главная»

На вкладке «Главная» отображаются записи о заявках пользователя, по которым поступили сообщения от сотрудников ПТП (Рисунок 81).



Рисунок 81. Последние сообщения на вкладке «Главная»

- экранная кнопка  позволяет развернуть детализацию информации по каждой отображаемой заявке.

3.4.3 Вкладка «Заявки»

На вкладке «Заявки» отображается информация по всем заявкам, относящимся к пользователю (Рисунок 82).

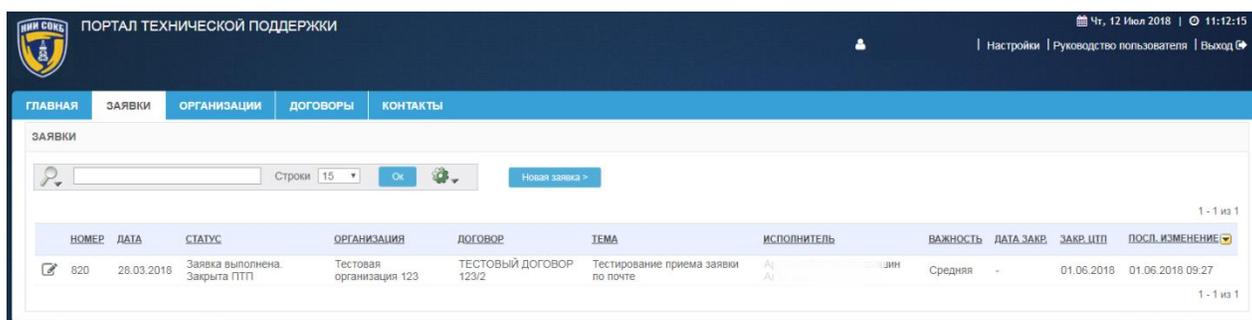


Рисунок 82. Вкладка "Заявки"

Строка заголовков на вкладке «Заявки» содержит заголовки столбцов, являющихся составляющими элементами каждой записи, относящейся к заявке (Рисунок 83);

НОМЕР	ДАТА	СТАТУС	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОР	ТЕМА	ИСПОЛНИТЕЛЬ	ВАЖНОСТЬ	ДАТА ЗАКР.	ЗАКР. ЦИП	ПОСЛ. ИЗМЕНЕНИЕ
-------	------	--------	-------------	---------	------	-------------	----------	------------	-----------	-----------------

Рисунок 83. 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. 3.2.5) (Рисунок 84);

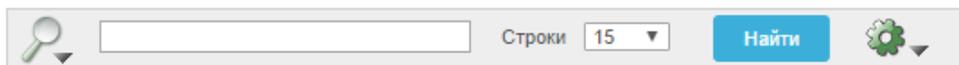


Рисунок 84. Панель поиска

- поле **Строки** 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 пользователем (подробное описание доступно в п. 3.2.7 (Рисунок 85);



Рисунок 85. Панель сохраненных отчетов

- экранная кнопка  позволяет развернуть форму детализации по каждой заявке.

3.4.4 Вкладка «Организации»

На вкладке «Организации» отображается вся информация по организациям, к которым относится пользователь (Рисунок 86).



Рисунок 86. Вкладка «Организации»

Строка заголовков на вкладке «Организации» содержит заголовки столбцов, являющихся составляющими элементами каждой записи, относящейся к организации (Рисунок 87).



Рисунок 87. 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 88);



Рисунок 88. 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. 3.2.5 (Рисунок 89));



Рисунок 89. Панель сохраненных отчетов

- экранная кнопка  позволяет развернуть форму детализации по каждой организации.

3.4.5 Вкладка «Договоры»

На вкладке «Договоры» отображается информация по всем договорам, к которым у пользователя есть доступ и в рамках которых, пользователь может создавать заявки в Системе (Рисунок 90).

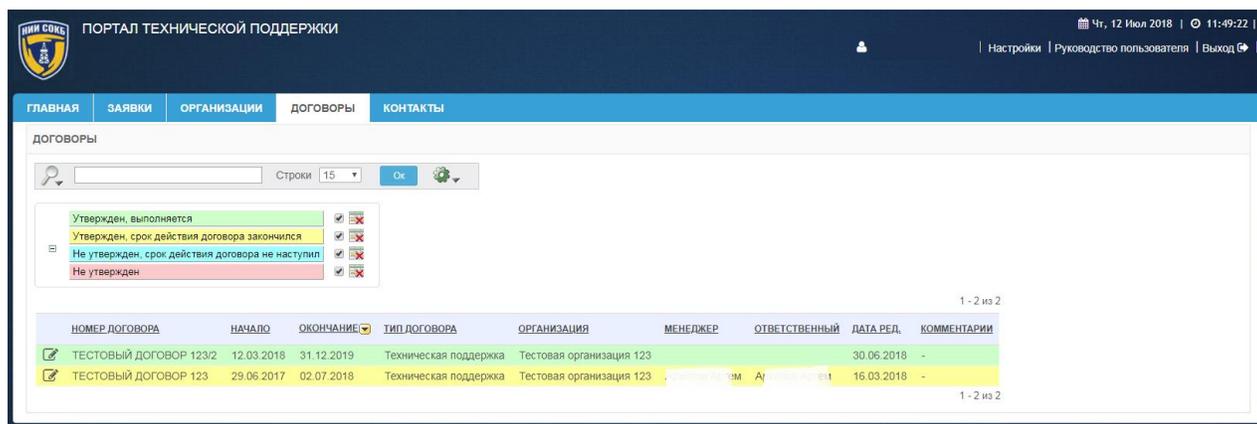


Рисунок 90. Вкладка «Договоры»

Строка заголовков на вкладке «Договоры» содержит заголовки столбцов, являющихся составляющими элементами каждой записи, относящейся к договору (Рисунок 91).



Рисунок 91. Заголовки на вкладке «Договоры»

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

Панель поиска позволяет задать поиск записей в соответствии с выбранным атрибутом (подробное описание доступно в п. 3.2.5 (Рисунок 92);



Рисунок 92. 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 93);

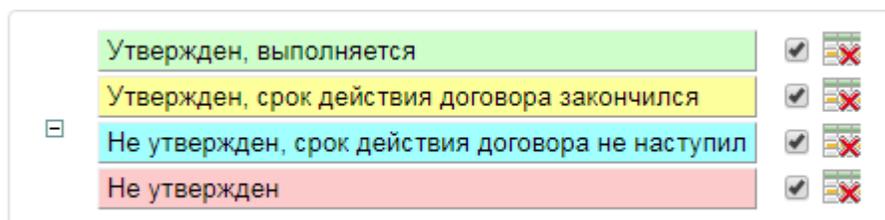


Рисунок 93. Панель управления командой «Отметить»

- поле  позволяет выбрать из выпадающего списка количество отображаемых договоров на текущей экранной форме;
- пиктограмма  открывает выпадающий список дополнительных команд полезных при работе с записями Системы (подробное описание команд и работа с ними описаны в п. 3.3);

- Панель сохраненных отчетов содержит вкладки, которые позволяют перейти к отчетам, ранее сохраненным менеджером (подробное описание доступно в п. 3.2.7) (Рисунок 94);



Рисунок 94. Панель сохраненных отчетов

- экранная кнопка  позволяет развернуть форму детализации по каждому договору.

3.4.6 Вкладка «Контакты»

На вкладке «Контакты» отражается информация по всем контактам, которые относятся к организациям доступным пользователю в Системе (Рисунок 95).

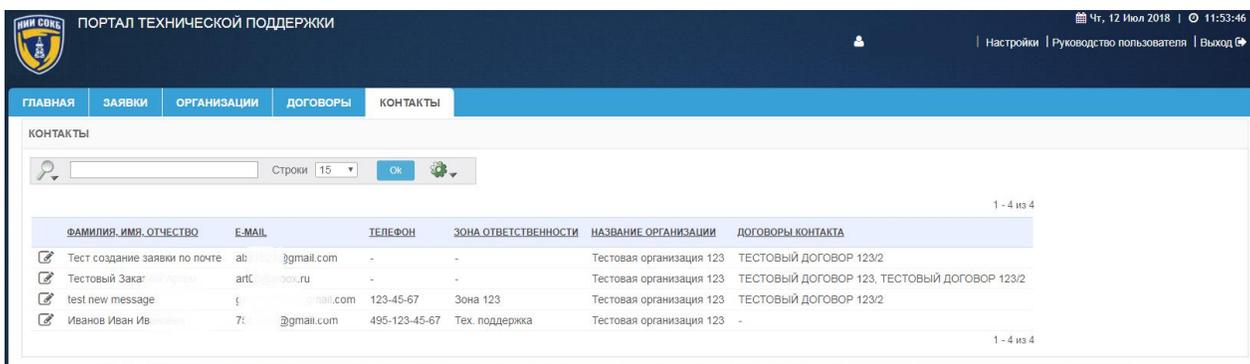


Рисунок 95. Вкладка «Контакты»

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

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

Рисунок 96. Строка заголовков на вкладке «Контакты»

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

- Панель поиска позволяет задать поиск записей в соответствии с выбранным атрибутом (подробное описание доступно в п. 3.3.1) (Рисунок 97);



Рисунок 97. Панель поиска

- поле  позволяет выбрать из выпадающего списка количество отображаемых контактов на текущей экранной форме;
- пиктограмма  открывает выпадающий список дополнительных команд полезных при работе с записями Системы (подробное описание команд и работа с ними описаны в п.3.3);
- Панель сохраненных отчетов содержит вкладки, которые позволяют перейти к отчетам, ранее сохраненным инженером (подробное описание доступно в п. 3.2.7 (Рисунок 98);



Рисунок 98. Панель сохраненных отчетов

- экранная кнопка  позволяет развернуть форму детализации по каждому контакту.

3.5 Основные процедуры при работе с Порталом технической поддержки

3.5.1 Доступ в Систему

В данном разделе описаны процедуры получения и изменения учетных данных пользователя, а также процедура авторизации пользователя в Системе.

3.5.1.1 Получение учетных данных для авторизации в Системе

Для создания учетной записи в Системе необходимо передать лицу, ответственному за предоставление доступа в Систему, следующие данные пользователя:

- Фамилию, Имя, Отчество;
- Номер телефона или иной способ оповещения;
- Адрес электронной почты.

После создания учетной записи пользователя в Системе, на его адрес электронной почты будет отправлено информационное письмо, содержащее ссылку на страницу установки пароля (Рисунок 99).

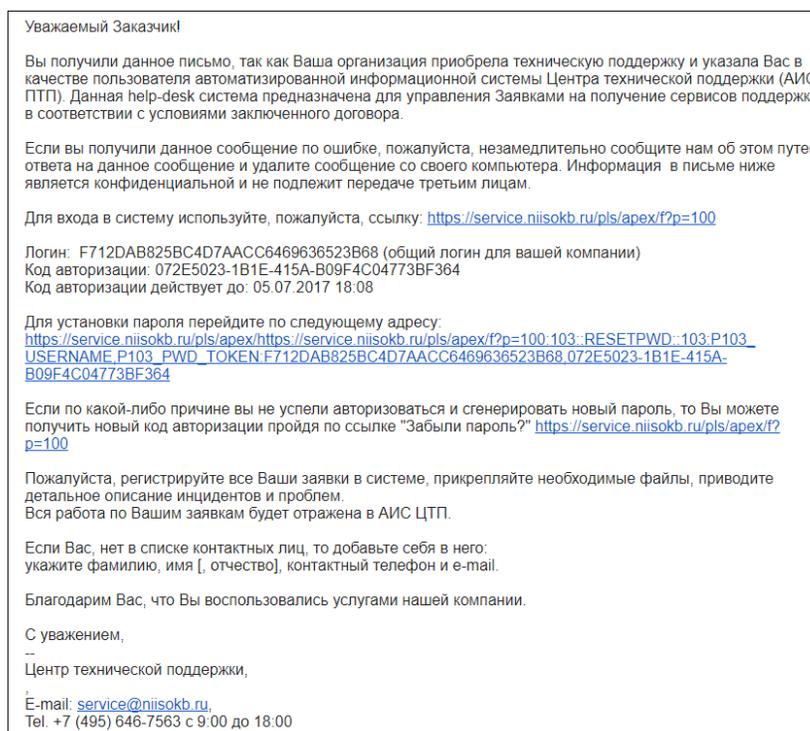


Рисунок 99. Информационное письмо о создании учетной записи в Системе

Для установки пароля, который потребуется пользователю для авторизации в Системе, необходимо:

- в полученном письме щелкнуть по ссылке, ведущей на страницу установки пароля (Рисунок 100);

Для установки пароля перейдите по следующему адресу:
https://service.niisokb.ru/pls/apex/https://service.niisokb.ru/pls/apex/f?p=100:103::RESETPWD::103:P103_USERNAME,P103_PWD_TOKEN:F712DAB825BC4D7AACC6469636523B68,072E5023-1B1E-415A-B09F4C04773BF364

Рисунок 100. Пример ссылки в письме

- откроется страница «Установка пароля», на которой требуется заполнить необходимые поля (Рисунок 101).

ПОРТАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

УСТАНОВКА ПАРОЛЯ

АДРЕС ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ
(ИМЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ)

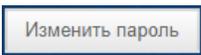
КОД АВТОРИЗАЦИИ

НОВЫЙ ПАРОЛЬ

ПОДТВЕРДИТЕ ПАРОЛЬ

Изменить пароль Отмена

Рисунок 101. Страница «Установка пароля»

- поля "Адрес электронной почты (Имя пользователя)" и "Код авторизации" будут заполнены автоматически (в случае восстановления пароля код авторизации скопировать из письма);
- в поле «Новый пароль» ввести с помощью клавиатуры желаемый пароль (не менее 5 символов);
- в поле «Подтвердите пароль» повторно ввести с помощью клавиатуры желаемый пароль;
- для сохранения введенного пароля щелкнуть по экранной кнопке ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке .

- в случае успешного сохранения пароля, для конкретной пользовательской учетной записи, будет установлен новый пароль и откроется страница авторизации в Системе.

В случае превышения лимита времени, определенного в письме для установки пароля, возможно, получить письмо с новым кодом авторизации, используя ссылку, указанную в письме (Рисунок 102);

Если по какой-либо причине вы не успели авторизоваться и сгенерировать новый пароль, то Вы можете получить новый код авторизации пройдя по ссылке "Забыли пароль?" <https://service.niisokb.ru/pls/apex/f?p=100>

Рисунок 102. Получение нового кода авторизации

3.5.1.2 Восстановление пароля

Восстановление пароля и получение новых учетных данных может потребоваться, если, пользователь забыл пароль или в случае превышения лимита времени, определенного в информационном письме для установки пароля.

Для восстановления пароля:

- на странице авторизации в Системе щелкнуть по надписи «Забыли пароль?» (Рисунок 104);
- откроется страница «Восстановление пароля» (Рисунок 103);

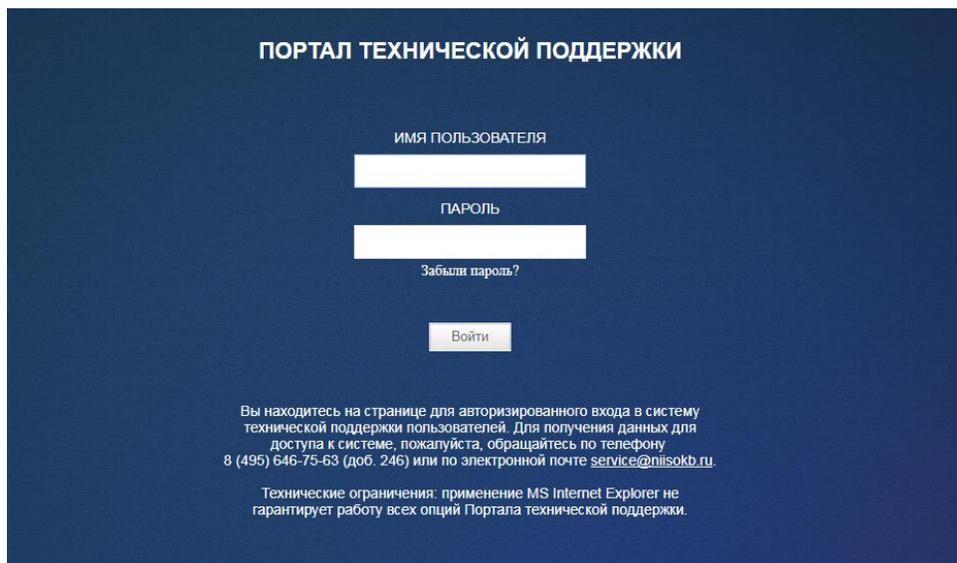
Рисунок 103. Страница «Восстановление пароля»

- проверить корректность указанного адреса электронной почты, при необходимости указать правильный адрес и щелкнуть по экранной кнопке ;
- в случае если письмо уже получено, щелкнуть по ссылке «Письмо уже получено, ввести пароль»;
- откроется страница «Установка пароля»;
- установить пароль в соответствии с процедурой, описанной в п. 3.5.1.1 ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке .

3.5.1.3 Авторизация в Системе

Для авторизации пользователя в Системе:

- на странице авторизации в Системе ввести с помощью клавиатуры имя пользователя (адрес электронной почты) и пароль (Рисунок 104).



ПОРТАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

ИМЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

ПАРОЛЬ

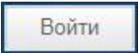
Забыли пароль?

Войти

Вы находитесь на странице для авторизованного входа в систему технической поддержки пользователей. Для получения данных для доступа к системе, пожалуйста, обращайтесь по телефону 8 (495) 646-75-63 (доб. 246) или по электронной почте service@niisokb.ru.

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

Рисунок 104. Страница авторизации в Системе

- щелкнуть по экранной кнопке ;
- откроется Основная рабочая область Системы (Рисунок 105).

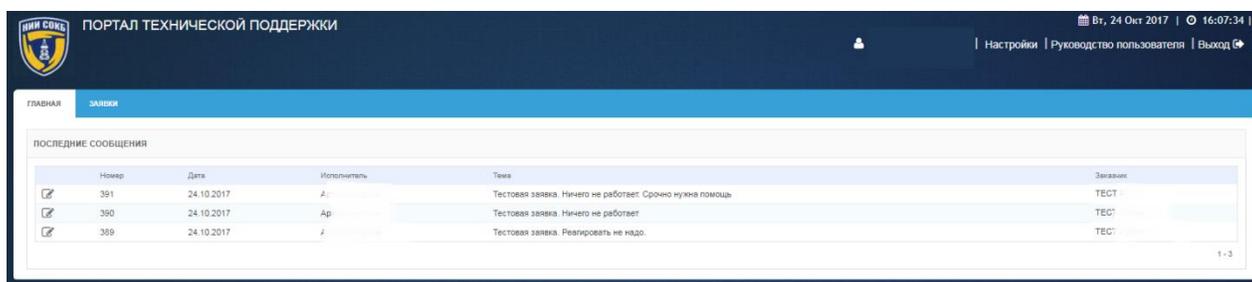


Рисунок 105. Основная рабочая область Системы

В случае указания не корректных данных учетной записи, откроется страница с сообщением об ошибке авторизации в Системе (Рисунок 106).

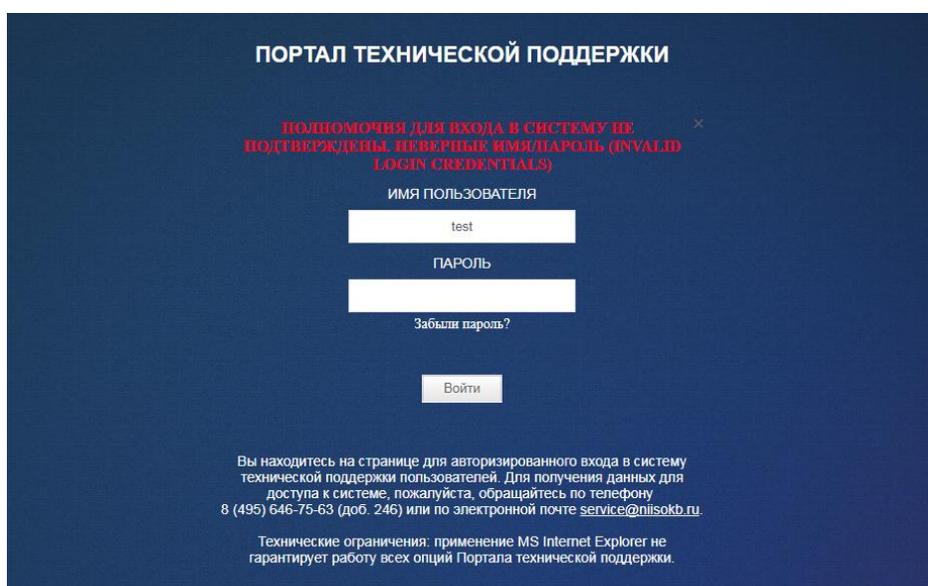


Рисунок 106. Страница с сообщением об ошибке авторизации в Системе

При многократном появлении сообщения об ошибке авторизации, щелкнуть по ссылке «Забыли пароль?» и восстановить пароль в соответствии с процедурой, описанной в п. 3.5.1.1

3.5.1.4 Изменение пароля и данных учетной записи пользователя

Для доступа к настройкам учетной записи пользователя:

- на Основной рабочей области Системы щелкнуть по экранной кнопке **Настройки** (Рисунок 105);

- откроется экранная форма «Настройки учетной записи» (Рисунок 107);

Рисунок 107. Форма «Настройки учетной записи»

Для изменения пароля учетной записи пользователя:

- в поле «Старый пароль» ввести с помощью клавиатуры текущий пароль, который требуется изменить;
- в поле «Новый пароль» ввести с помощью клавиатуры новый пароль;
- в поле «Повторите новый пароль» ввести повторно с помощью клавиатуры новый пароль;
- для сохранения изменений щелкнуть по экранной кнопке **ИЗМЕНИТЬ ПАРОЛЬ** ;
- для отмены изменений щелкнуть по экранной кнопке **ОТМЕНА** .

Для изменения данных учетной записи пользователя:

- в полях «Фамилия», «Имя», «Отчество», «E-mail для оповещений», «Телефон», «Иной способ оповещения» внести необходимые изменения;
- в поле «Примечания», при необходимости, ввести текст с помощью клавиатуры в произвольной форме;
- для сохранения изменений щелкнуть по экранной кнопке **СОХРАНИТЬ** ;

- для отмены изменений щелкнуть по экранной кнопке



3.5.2 Работа с заявками

Данный раздел содержит описание процедур необходимых пользователю для работы с заявками, в том числе:

- создание новой заявки;
- просмотр сообщения от сотрудника ПТП;
- создание сообщения в заявке;
- закрытие заявки;
- печать заявки.

Основные процедуры при работе с уже созданной заявкой выполняются на экранной форме «Подробности заявки» используя меню «Действия» (**Ошибка! Источник ссылки не найден.**).

Рисунок 108. Меню "Действия" на экранной форме "Подробности заявки"

Для доступа к экранной форме «Подробности заявки»:

- на вкладке «Главная» или «Заявки», в строке нужной заявки, щелкнуть по экранной кнопке  (Рисунок 109);

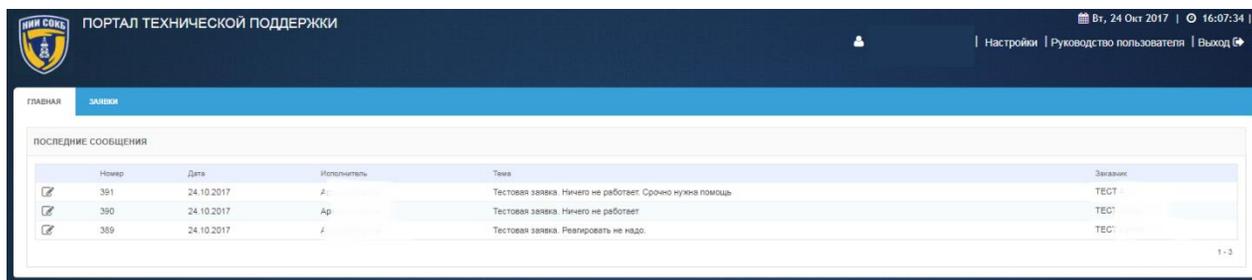


Рисунок 109. Вкладка "Главная"

- откроется экранная форма «Подробности заявки № ###», где ### - номер заявки (Рисунок 110);

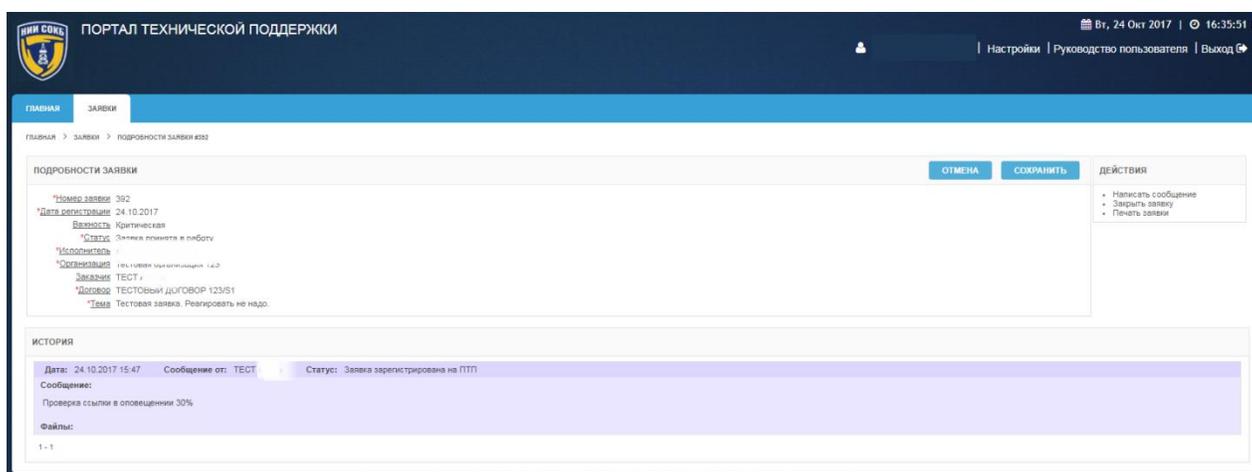


Рисунок 110. Экранная форма «Подробности заявки»

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 118).

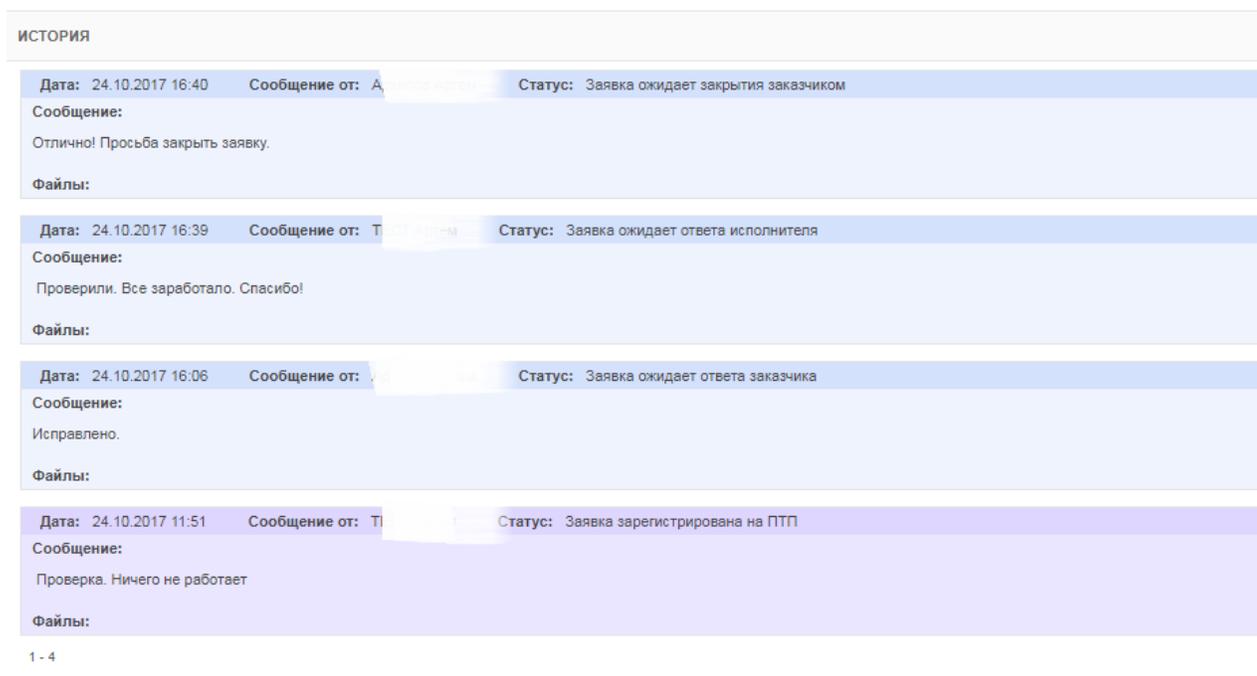


Рисунок 111. Окно "История"

3.5.2.1 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 4. Классификатор заявок по важности

Для создания новой заявки:

- на вкладке «Заявки» щелкнуть по экранной кнопке

Новая заявка >

(Рисунок 112);

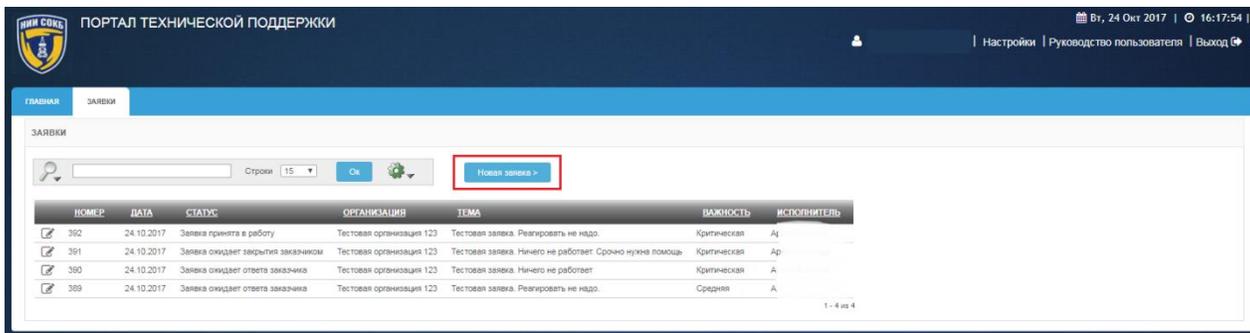


Рисунок 112. Экранная кнопка «Новая заявка» на вкладке «Заявки»

- откроется экранная форма создания новой заявки «Новая заявка» (Рисунок 113);

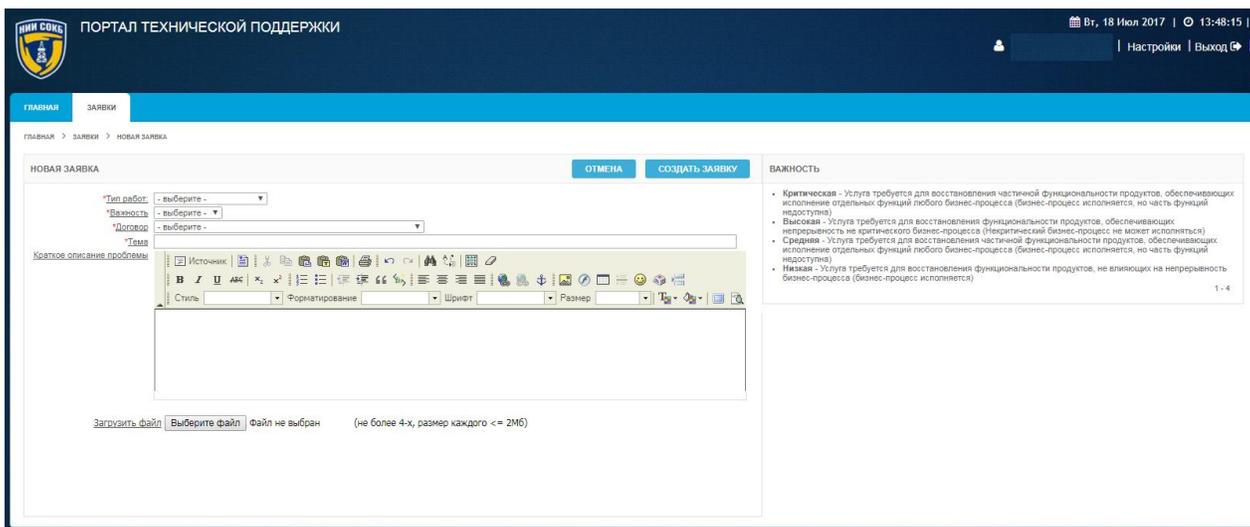


Рисунок 113. Экранная форма «Новая заявка»

- заполнить необходимые поля на экранной форме:
 - в полях «Тип работ» и «Договор» из соответствующих выпадающих списков выбрать необходимое значение;
 - в поле «Важность» из выпадающего списка выбрать необходимое значение (Рисунок 114). Расшифровка значений параметра «Важность» доступна в памятке на

правой стороне экранной формы «Новая заявка» (Рисунок 113);

Рисунок 114. Заполнение необходимых полей

- в полях «Тема» и «Краткое описание проблемы» ввести текст с помощью клавиатуры в произвольной форме;
- при необходимости загрузки файла, щелкнуть по экранной кнопке **Выберите файл** ;
- для завершения создания заявки щелкнуть по экранной кнопке **СОЗДАТЬ ЗАЯВКУ** ;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке **ОТМЕНА** .
- запись о созданной заявке отобразится на вкладке «Заявки» (Рисунок 115).

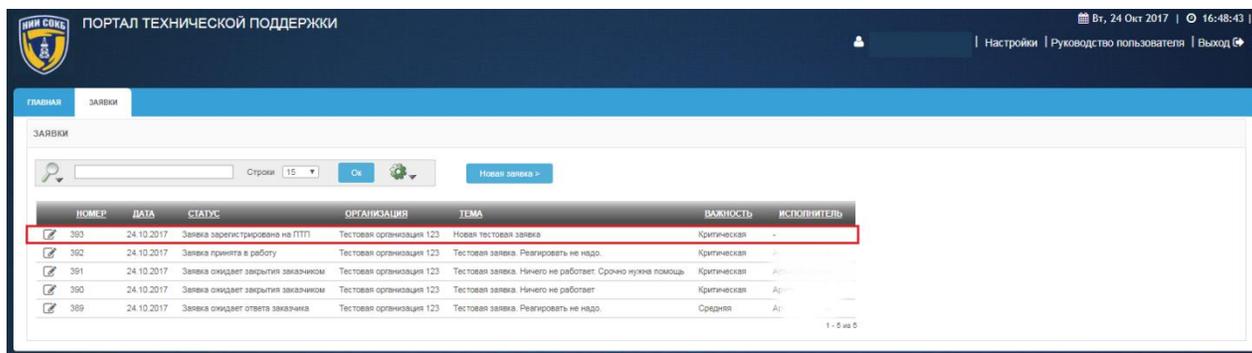


Рисунок 115. Запись о новой заявке на вкладке «Заявки»

3.5.2.2 Просмотр сообщения от сотрудника ПТП

При поступлении сообщения от сотрудника технической поддержки, на вкладке «Главная» отобразится запись о заявке пользователя, по которой поступило сообщение (Рисунок 116).

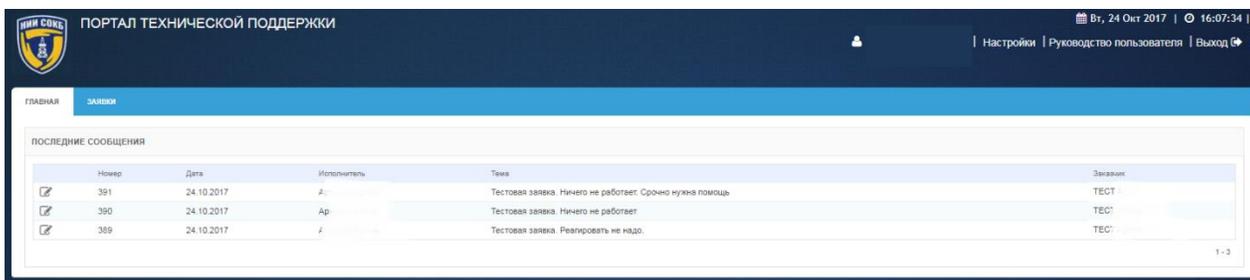


Рисунок 116. Последние сообщения на вкладке «Главная»

Для просмотра сообщения:

- в строке с нужной заявкой щелкнуть по экранной кнопке  ;
- откроется экранная форма «Подробности заявки» (Рисунок 117).

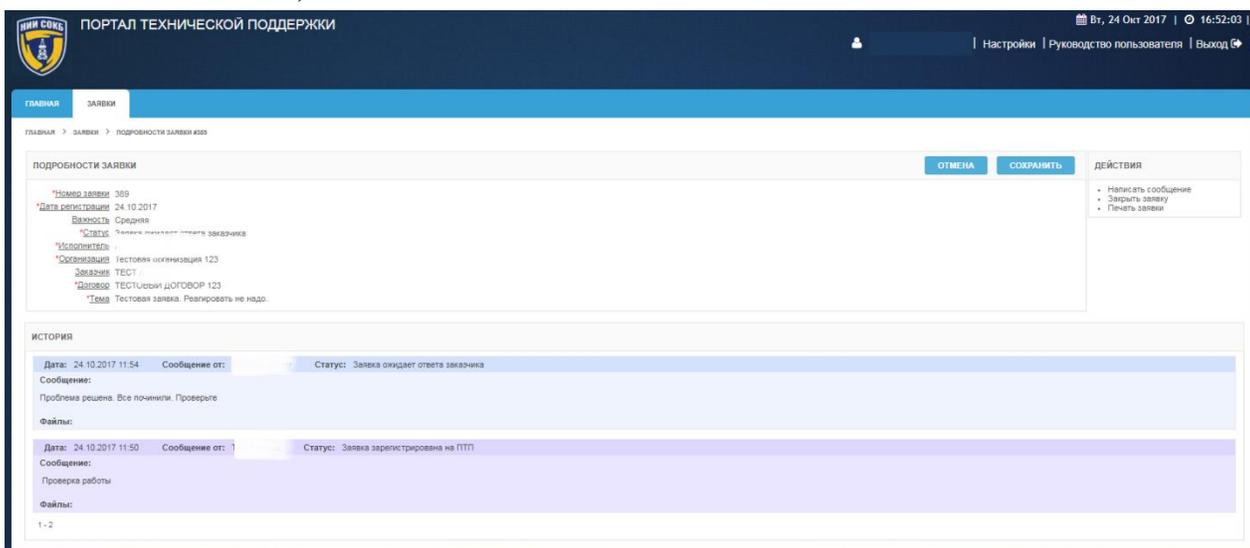


Рисунок 117. Форма "Подробности заявки"

Сообщения по заявке, с указанием даты и времени будут доступны в окне «История», на экранной форме «Подробности заявки № ###», где ### - номер заявки (Рисунок 118).

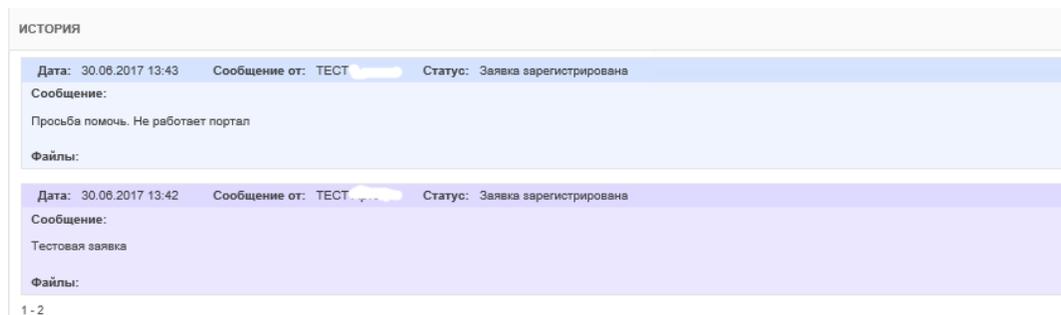


Рисунок 118. Окно "История"

3.5.2.3 Создание сообщения к заявке

Для отправки сообщения сотруднику ПТП:

- в меню «Действия» выбрать пункт «Написать сообщение» (Рисунок 119);

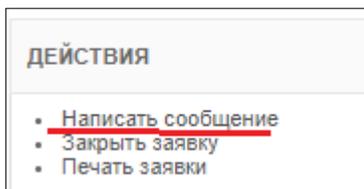


Рисунок 119. Написать сообщение

- в открывшейся форме «Сообщение к заявке №####» (где ### – номер заявки) в поле для сообщения ввести с помощью клавиатуры необходимый текст (Рисунок 120);

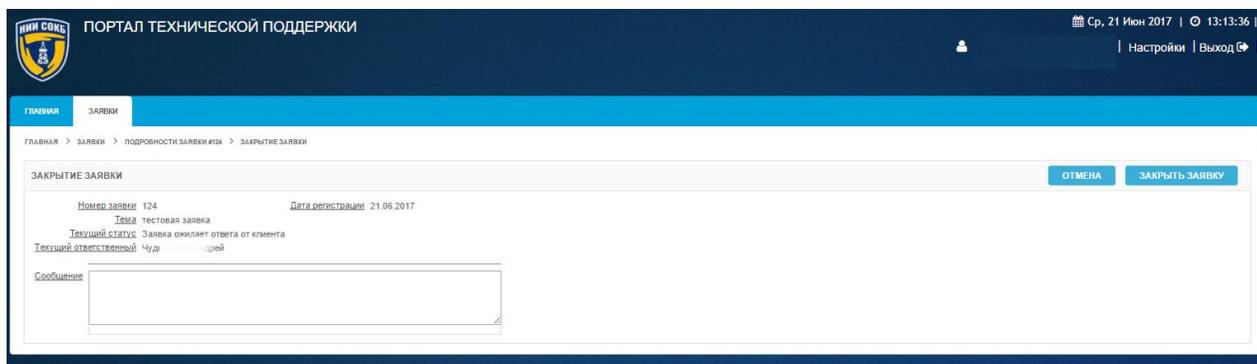


Рисунок 122. Закрытие заявки

- в поле «Сообщение», при необходимости, ввести с помощью клавиатуры текст сообщения сотруднику ПТП;
- для закрытия заявки щелкнуть по экранной кнопке **ЗАКРЫТЬ ЗАЯВКУ**;
- для отмены щелкнуть по экранной кнопке **ОТМЕНА**.

3.5.2.5 Печать заявки

Для печати заявки необходимо:

- в меню «Действия» выбрать пункт «Печать заявки» (Рисунок 123);

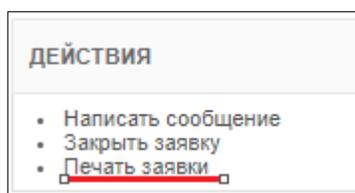


Рисунок 123. Печать заявки

- откроется Печатная форма, содержащая всю информацию по заявке (Рисунок 124);

Подробности заявки

*Номер заявки [136]

*Дата регистрации [23.06.2017]

Важность [Критическая]

*Статус [Заявка ожидает ответа инженера]

*Ответственный Ар ам

*Организация [НИИ СОКБ - внутренние пользователи]

Ф.И.О. [Кф (Заказчик)]

*Договор [ТЕХПОДДЕРЖКА ПТП]

*Тема [tghfgnfgn]

История

Дата:	23.06.2017 11:09	Автор:	Кну (Заказчик)	Статус:	Заявка зарегистрирована
Сообщение:	fgnfgnfgxmgmhm				
Файлы:					
Дата:	23.06.2017 11:12	Автор:	Чу (Инженер)	Статус:	Заявка ожидает ответа от клиента
Сообщение:	Заявка реализована в IE				
Файлы:					
Дата:	28.06.2017 13:35	Автор:	Кл (Заказчик)	Статус:	Заявка ожидает ответа инженера
Сообщение:					
Файлы:					

Рисунок 124. Печатная форма

- в меню интернет-браузера щелкнуть по экранной кнопке «Печать»;
- заявка будет распечатана на принтере по умолчанию, подключенном к компьютеру пользователя.