

Автоматизированная система «Диспетчерская служба обработки заявок по техническому сервису оборудования и программному обеспечению»

Руководство пользователя

Клиент.

Пользователь с ролью «клиент» входит в систему под своим логином и паролем или при первом сеансе осуществить саморегистрацию в системе. В этом случае ему будет необходимо сообщить о себе следующую информацию:

The registration form is titled "Регистрация" (Registration) in a teal header. It contains several input fields and dropdown menus arranged in two columns. The fields are: "Фамилия" (Surname), "Должность" (Position), "Имя" (Name), "Кабинет" (Cabinet), "Отчество" (Patronymic), "Выберите адрес" (Select address), "Логин" (Login), "Выберите управлени" (Select management), "Пароль" (Password), "Выберите отдел" (Select department), and "Повторите пароль" (Repeat password). The "Логин" and "Пароль" fields are highlighted with red borders. At the bottom, there is a teal button labeled "Зарегистрироваться" (Register) and a link labeled "Войти в систему" (Log in to the system).

Примеры зарегистрированных клиентов для эксплуатации автоматизированной системы в демо-режиме:

Логин	Пароль
user1	129
user2	111
129-2	111

Пользователь с ролью «клиент» имеет возможность создавать заявки на вызов специалистов по техническому сервису оборудования или сопровождению программного обеспечения. Для этого следует нажать кнопку



. Форма заявки выглядит так:

Добавление записи



Описание

Выберите тип

Отмена

Создать

Поле «Описание» заполняется с клавиатуры и представляет собой краткое описание проблемы. Далее выбирается тип заявки из вариантов «Техническое обслуживание» или «Программное обеспечение» и уточнение из соответствующего классификатора.

До тех пор, пока заявка не принята в работу Исполнителем, Клиент может внести изменения в поданную заявку, нажав кнопку  или удалить кнопкой .

Клиент может просматривать журнал собственных заявок, а также заявки, поданные сотрудниками его кабинета. В журнале отражается Исполнитель, который работает с заявкой, текущий статус работ, а также дата/время их начала и завершения.

Исполнитель.

Примеры зарегистрированных исполнителей для эксплуатации автоматизированной системы в демо-режиме:

Логин	Тип работ	Пароль
exes1	Пользователь (ТО)	1
exes2	Руководитель	2
exes3	Пользователь (ПО)	3

Для исполнителей доступен просмотр заявок в трех режимах.

Принятые (собственные) заявки.

Доступный функционал:



- просмотр истории работы с заявкой;



- передать заявку другому исполнителю;



- редактировать заявку (изменить статус).

Все заявки в работе.

Доступный функционал:



- просмотр истории работы с заявкой;



- взять заявку, принятую другим исполнителем, в работу;

Свободные заявки.

Доступный функционал:



- просмотр истории работы с заявкой;



- принять заявку в работу.

Архив (исполненные заявки).

Доступный функционал:



- просмотр истории работы с заявкой;