

УТВЕРЖДЕНО

НПОК.00000.KSM.00.ИЗ.1.20190314-1-ЛУ

Программный комплекс «Krista Service Management»

(ПК «Криста SM», ПК «Krista SM»)

Руководство пользователя

НПОК.00000. ПККSM.00.ИЗ.1-20190314-1

Листов 78

2019

Содержание

Перечень рисунков.....	4
Перечень таблиц.....	7
Перечень терминов и сокращений	8
1 Введение	9
1.1 Область применения	9
1.2 Краткое описание возможностей.....	9
1.3 Уровень подготовки пользователя	10
1.4 Перечень эксплуатационной документации, с которыми необходимо ознакомиться пользователю.....	10
2 Назначение и условия применения	11
2.1 Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации	11
2.2 Условия, при соблюдении (выполнении, наступлении) которых обеспечивается применение средства автоматизации в соответствии с назначением.....	11
3 Подготовка к работе	11
3.1 Состав и содержание дистрибутивного носителя данных.....	11
3.2 Порядок загрузки данных и программ.....	11
3.2.1 Порядок установки	11
3.2.2 Смена пароля.....	13
3.3 Проверка работоспособности	14
4 Описание операций.....	14
4.1 Описание всех выполняемых функций, задач, комплексов задач, процедур	14
4.2 Описание операций технологического процесса обработки данных, необходимых для выполнения функций, комплексов задач (задач), процедур.....	15
4.2.1 Общие принципы работы.....	15
4.2.2 Каналы обращения клиентов	22
4.2.3 Просмотр списка входящих и исходящих писем	28
4.2.4 Обработка заявок	29
4.2.5 Управление знаниями.....	50
4.2.6 Управление проблемами	61

4.2.7	Построение отчетов	72
5	Аварийные ситуации	75
5.1	Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса, в том числе при длительных отказах технических средств.....	75
5.2	Действия по восстановлению программ и/или данных при отказе магнитных носителей или обнаружении ошибок в данных.....	75
5.3	Действия в случаях обнаружении несанкционированного вмешательства в данные.....	76
5.4	Действия в других аварийных ситуациях	76
6	Рекомендации по освоению	77
	Перечень ссылочных документов	78

Перечень рисунков

Рисунок 1 – Окно выбора сервера приложений	12
Рисунок 2 – Параметры подключения	12
Рисунок 3 – Настройки клиента.....	13
Рисунок 4 – Пункт меню «Настройки клиента».....	13
Рисунок 5 – Настройки клиента закладка «Безопасность»	14
Рисунок 6 - Окно параметров выборки	15
Рисунок 7 – Пример иконок статусов	16
Рисунок 8 – Раздел «Описание» в заявке.....	18
Рисунок 9 – Раздел «Приложение» в заявке	18
Рисунок 10 – Раздел «Обращения» в заявке	19
Рисунок 11 – Раздел «Комментарии к обращениям/Заметки» в заявке.....	20
Рисунок 12 - Контекстное меню	21
Рисунок 13 – Горячие клавиши в контекстном меню.....	21
Рисунок 14 - Учреждение автоматически не определилось	23
Рисунок 15 – Телефонная книга.....	23
Рисунок 16 – Телефонная книга после изменения.....	24
Рисунок 17 – Изменение организации в карточке звонка	24
Рисунок 18 – Дополнительный поиск	25
Рисунок 19 – Ссылка «Регистрация заявки»	26
Рисунок 20 – Новая заявка	27
Рисунок 21 – Заполнение решения	27
Рисунок 22 – Перевод документа в состояние «Редактировать»	28
Рисунок 23 – Письмо	29
Рисунок 24 - Блок-схема состояний заявки	30
Рисунок 25 – Колонка «Время»	31
Рисунок 26 – Выделение заявки полужирным	32
Рисунок 27 – Выделение заявки чёрным	32
Рисунок 28 - Выделение заявки синим	32
Рисунок 29 - Выделение заявки красным	32
Рисунок 30 - Выделение заявки красной заливкой	33
Рисунок 31 - Выделение заявки жёлтой заливкой	33
Рисунок 32 – Иконка статуса «Назначена»	33

Рисунок 33 – Иконка статуса «В работе»	34
Рисунок 34 – Ответить по эл. почте	34
Рисунок 35 – Создание ответа клиенту	35
Рисунок 36 – Вставка изображения в ответ клиенту	35
Рисунок 37 – Вставка приложения в ответ	36
Рисунок 38 – Кнопка «Отправить»	36
Рисунок 39 – Ответ на закладке «Обращения»	37
Рисунок 40 – Подтверждение изменений	37
Рисунок 41 – Пункт контекстного меню «Ответить на портале»	38
Рисунок 42 – Сохранение ответа	38
Рисунок 43 – Настройка отображения сообщения на портале	38
Рисунок 44 – Пункт контекстного меню «Ответить через портал»	39
Рисунок 45 – Форма ответа на портале	39
Рисунок 46 – Ответ на Портале самообслуживания	40
Рисунок 47 – Добавление звонка в заявку	40
Рисунок 48 – Заполнение причины уточнения	41
Рисунок 49 – Поле «Заявка» в обращении	42
Рисунок 50 – Окно уведомлений	43
Рисунок 51 – Наблюдение за заявкой	44
Рисунок 52 – Информация в детализации «Наблюдатели»	44
Рисунок 53 – Назначение другого наблюдателя	45
Рисунок 54 – Наблюдение за заявками	45
Рисунок 55 – Пункт контекстного меню «Не наблюдать»	46
Рисунок 56 – Эскалировать другой группе	47
Рисунок 57 – Параметры	47
Рисунок 58 – Расчёт SLA в заявке	49
Рисунок 59 – Перенос срока в таблице «Условия обслуживания»	49
Рисунок 60 – Перенос срока решения (SLA)	50
Рисунок 61 – Операция контекстного меню «добавить связанную статью»	54
Рисунок 62 – Окно ввода связанных статей	55
Рисунок 63 – Заполнение детализации «Связанные статьи»	55
Рисунок 64 – Отображение связанных статей на Портале самообслуживания	56
Рисунок 65 – Операция контекстного меню «Подобрать статьи БЗ (семантический поиск)»	57
Рисунок 66 – Окно с параметрами семантического поиска	58

Рисунок 67 – Окно списка статей	58
Рисунок 68 – Выбор статей при ручном поиске.....	59
Рисунок 69 – Ссылки на статьи в письме-ответе	60
Рисунок 70 – Отображение связанных статей на Портале самообслуживания	60
Рисунок 71 – Параметры проблемы	61
Рисунок 72 – Операции контекстного меню	63
Рисунок 73 – Создание информационного сообщения	64
Рисунок 74 – Отображение информационного сообщения в заявке.....	65
Рисунок 75 – Создание статьи	66
Рисунок 76 – Заполнение атрибутов статьи	66
Рисунок 77 – Окно для перехода в Xwiki	67
Рисунок 78 – Присоединение заявки к проблеме.....	68
Рисунок 79 – Отсоединение заявки от проблемы	69
Рисунок 80 – Отсоединение заявки от проблемы	70
Рисунок 81 – Перевод проблемы в статус «Решена».....	70
Рисунок 82 – Выбор источника отчета	72
Рисунок 83 – Выбор отчета	73
Рисунок 84 – Заполнение параметров ограничений и формирование отчета	74
Рисунок 85 – Выгрузка отчета в Excel	74
Рисунок 86 – Сохранение отчета	75

Перечень таблиц

Таблица 1 – Проверка работоспособности	14
Таблица 2 – Обозначение стандартных статусов заявок в Системе	17
Таблица 3 – Описание иконок дополнительной информации	17
Таблица 4 – Описание иконок раздела «Обращения»	17
Таблица 5 – «Горячие клавиши» контекстного меню заявки	22
Таблица 6 – Описание обозначений статусов	30
Таблица 7 – Описание полей заявки содержащих регистрируемое время	31
Таблица 8 – Описание сроков в заявке	48
Таблица 9 – Статусы статьи	52

Перечень терминов и сокращений

Обращение – поступающее от клиента сообщение по доступным каналам связи (звонок, письмо по электронной почте, сообщение в мессенджере и т.д.).

Заявка – набор обращений пользователя в рамках одного вопроса и ответы службы поддержки.

Система – ПК «Криста SM».

Хинт – всплывающие подсказки.

SLA (Service Level Agreement) – термин методологии ITIL, обозначающий формальный договор между заказчиком услуги и её поставщиком, содержащий описание услуги, права и обязанности сторон и, самое главное, согласованный уровень качества предоставления данной услуги.

В рамках этого руководства – это расчёт времени контрольных сроков решения вопроса (реакция и решение), который выполняется с момента времени регистрации заявки.

Портал самообслуживания – система для регистрации заявки и работе с ней.

PM – рабочее место.

КСП – код структурного подразделения.

Клиент – это заказчик. Как правило, клиентом является министерство финансов, которое заключает договор на обслуживание и оплачивает его. Клиентом может быть любая структура государственных органов.

Пользователь – лицо, которое использует действующую систему для выполнения конкретной функции.

XWiki – это платформа для совместной работы с открытым исходным кодом, расширяющая возможности сотрудничества на уровне команд разработчиков и на уровне организаций.

1 Введение

ПК «Криста SM» – это программное решение, созданное с целью организации единого информационного пространства поддержки ИТ-услуг для федеральных и региональных органов власти, предприятий и организаций.

1.1 Область применения

ПК «Криста SM» автоматизирует процесс управления услугами для повышения качества предоставления услуг федеральными и региональными органами исполнительной власти, а также коммерческими организациями в различных сферах, в том числе крупный, средний и малый бизнес, осуществляющий поддержку пользователей.

1.2 Краткое описание возможностей

Основные функции ПК «Криста SM»:

- а) создание единой базы клиентов услуг – справочник организаций и пользователей;
- б) ведение каталога услуг, учет соглашений об уровне обслуживания;
- в) обеспечение единой точки контакта, регистрация и обработка обращений пользователей по различным каналам (телефон, электронная почта, Портал самообслуживания);
- г) интеграция и взаимодействие с внешними системами для приема обращений пользователей;
- д) предоставление отчетов о выполненных обращениях пользователей.

ПК «Криста SM» соответствует требованиям по импортозамещению, использует программное обеспечение с открытым кодом, зарегистрирован в реестре российского программного обеспечения. ПК «Krista Service Management» зарегистрирован в федеральной службе по интеллектуальной собственности «Роспатент», свидетельство № 2019613067 от 05.04.2019 г.

1.3 Уровень подготовки пользователя

Пользователи ПК «Криста SM»:

- федеральные и региональные органы исполнительной власти;
- коммерческие организации в различных сферах, в том числе крупный, средний и малый бизнес, осуществляющие поддержку пользователей;
- потребители услуг, которые предоставляют федеральные и региональные органы исполнительной власти, коммерческие организации.

Персонал, допущенный к эксплуатации и обслуживанию ПК «Криста SM», должен иметь необходимую подготовку и квалификацию, подтвержденную соответствующими сертификатами или другими квалификационными документами, выдаваемыми в установленном порядке после прохождения персоналом соответствующего обучения.

Персонал должен обладать необходимыми знаниями в предметной области для корректной работы с предоставляемой информацией.

1.4 Перечень эксплуатационной документации, с которыми необходимо ознакомиться пользователю

Для корректной работы с ПК «Криста SM» требуется изучение персоналом следующих документов:

- руководство пользователя (код документа: НПОК.00000.ПККСМ.00.ИЗ.1-20190314-1);
- руководство системного программиста (код документа: НПОК.00000.ПККСМ.00.И5.1-20190314-1);
- общее описание системы (код документа: НПОК.00000.ПККСМ.00.ПД.1-20190314-1).

2 Назначение и условия применения

2.1 Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации

ПК «Криста SM» предназначен для автоматизации процессов двустороннего взаимодействия в ходе оказания услуг федеральными и региональными органами исполнительной власти, коммерческими организациями потребителям услуг.

ПК «Криста SM» поддерживает полный спектр возможностей решения для управления ИТ-услугами, соответствует актуальным лучшим практикам ИТЛ, а также интегрируется с вспомогательными процессами.

2.2 Условия, при соблюдении (выполнении, наступлении) которых обеспечивается применение средства автоматизации в соответствии с назначением

3 Подготовка к работе

3.1 Состав и содержание дистрибутивного носителя данных

Дистрибутив поставляется в виде исполняемого файла KristaSMWebPlatform.exe.

3.2 Порядок загрузки данных и программ

3.2.1 Порядок установки

1. Запустить систему, установить параметры подключения к серверу: `stimate.krista.ru:8080`, как показано на рисунке 1.

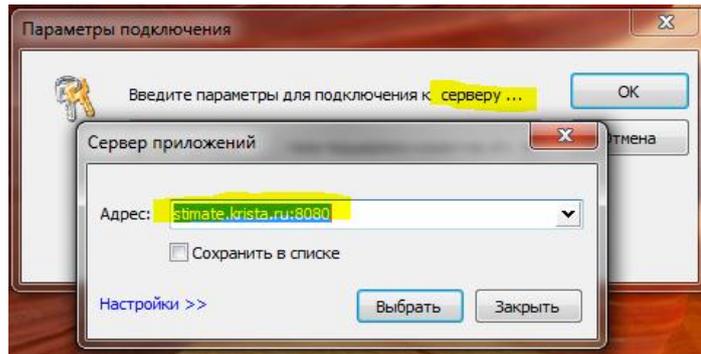


Рисунок 1 – Окно выбора сервера приложений

2. На стартовом окне «Параметры подключения», как показано на рисунке 2, выбрать:
- конфигурацию;
 - пользователь, пароль;
 - рабочее место.

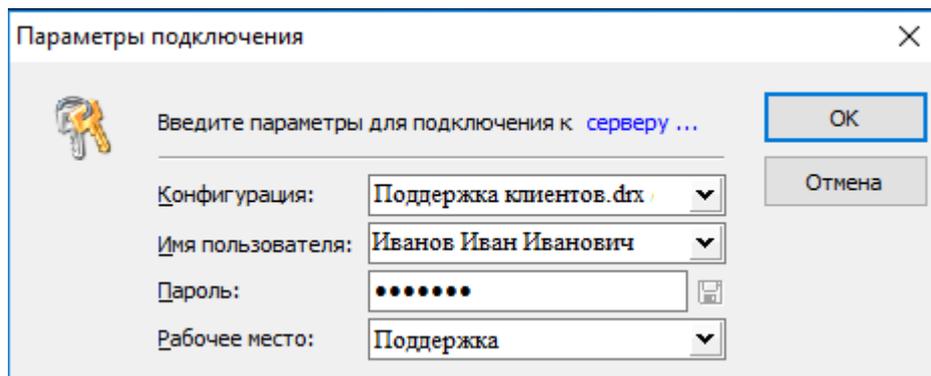


Рисунок 2 – Параметры подключения

3. После запуска в меню Настройки/Настройки клиента/Программы, как показано на рисунке 3 указать сервер обновлений «stimate.krista.ru:8080».

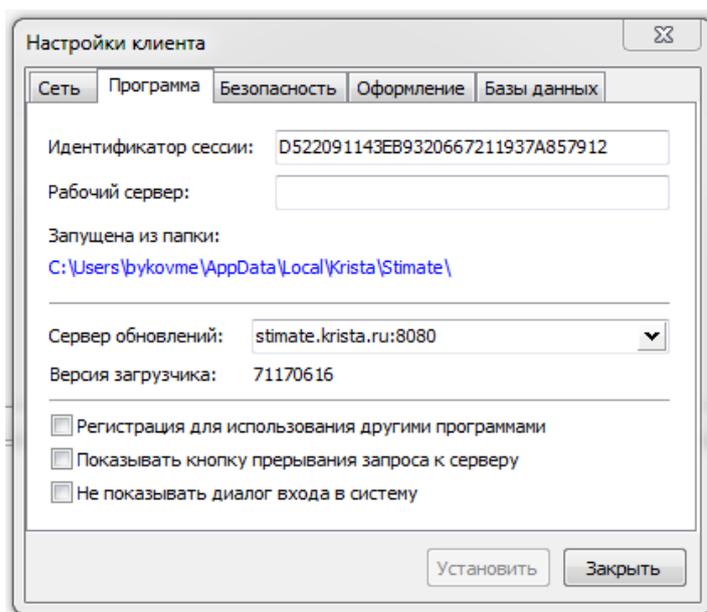


Рисунок 3 – Настройки клиента

3.2.2 Смена пароля

При первом входе необходимо сменить временный пароль, выданный при регистрации, на постоянный.

Сменить пароль можно в меню программы «Настройки» – «Настройки клиента», как показано на рисунке 4.

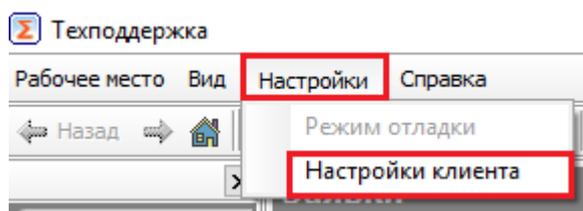


Рисунок 4 – Пункт меню «Настройки клиента»

Открыть вкладку «Безопасность», как показано на рисунке 5. На ней необходимо ввести:

- текущий пароль;
- новый пароль;
- подтверждение (повторно новый пароль).

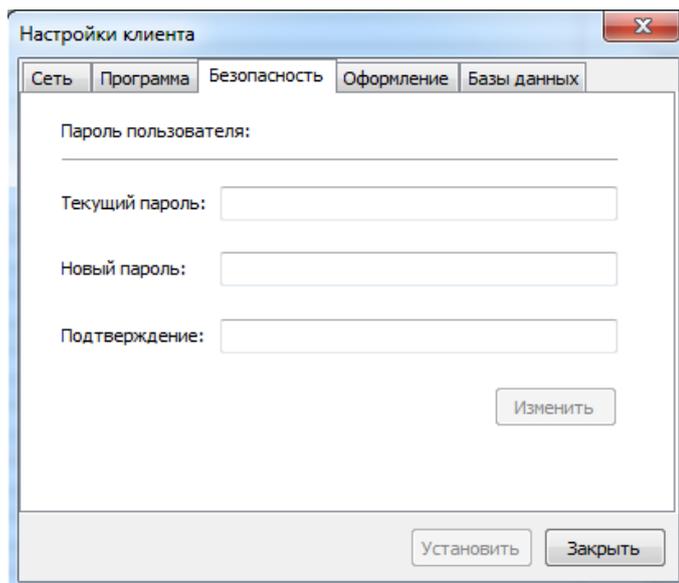


Рисунок 5 – Настройки клиента закладка «Безопасность»

3.3 Проверка работоспособности

Для проверки работоспособности необходимо выполнить действия, описанные в таблице 1.

Таблица 1 – Проверка работоспособности

Действие	Ожидаемый результат
Запуск системы.	Открывается окно входа
Осуществить вход в систему с корректными данными для входа.	Вход успешно выполнен.
Совершить переход между разделами системами.	При переходах ошибок не возникает.
Открыть раздел Call-центр (если применимо).	Внизу, в строке состояния, указано: «Подключено к АТС на линию *ваш внутренний номер телефона*»

4 Описание операций

4.1 Описание всех выполняемых функций, задач, комплексов задач, процедур

ПК «Krista Service Management» обеспечивает автоматизацию всего жизненного цикла работы над обращениями пользователей.

ПК «Krista Service Management» включает в себя следующие функции:

- подсистема «Заявки»;
- подсистема «Портал самообслуживания»;
- подсистема «Call-центр»;
- подсистема «Управление проблемами»;
- подсистема «Управление знаниями»;
- подсистема «Отчеты поддержки»;
- подсистема «Управление уровнем сервиса».

4.2 Описание операций технологического процесса обработки данных, необходимых для выполнения функций, комплексов задач (задач), процедур

4.2.1 Общие принципы работы

4.2.1.1 Окно параметров выборки

Для ограничения выборки данных в интерфейсе используется панель ограничений, как показано на рисунке 6.

Заявки	
Обращения	Начальная дата 01.09.2019
	Конечная дата
	Дата решения
	Дата последнего изменения
	Услуга (ПО)
	Номера заявок
	Фильтр (статусы) Все заявки
	Фильтр (SLA) (все заявки)
	Клиент
	Бюджет
	Соглашение
	Категория
	Тема/Описание
	Решение
	Раздел
	Принял
	Отдел (группа исполнителя)
	Исполнитель
	Отдел(группа соисполнителя)
	Соисполнитель
	Участник
	Отдел Участника
	Наблюдатель
	Отдел наблюдателя
	Причина статуса
	Как получено (все варианты)
	Как обработано (все варианты)
	Проблема
	Связанные статьи БЗ

Рисунок 6 - Окно параметров выборки

По умолчанию при запуске Системы в поле «Отдел (группа исполнителя)» проставляется группа, в которой на данный момент состоит пользователь.

Чтобы отобразить в интерфейсе список заявок, отнесённых к определённой группе поддержки, необходимо на панели параметров указать конкретное значение параметра «Отдел (группа исполнителя)» и нажать на кнопку «Применить». В результате в табличной области интерфейса отобразится список всех заявок по указанному отделу.

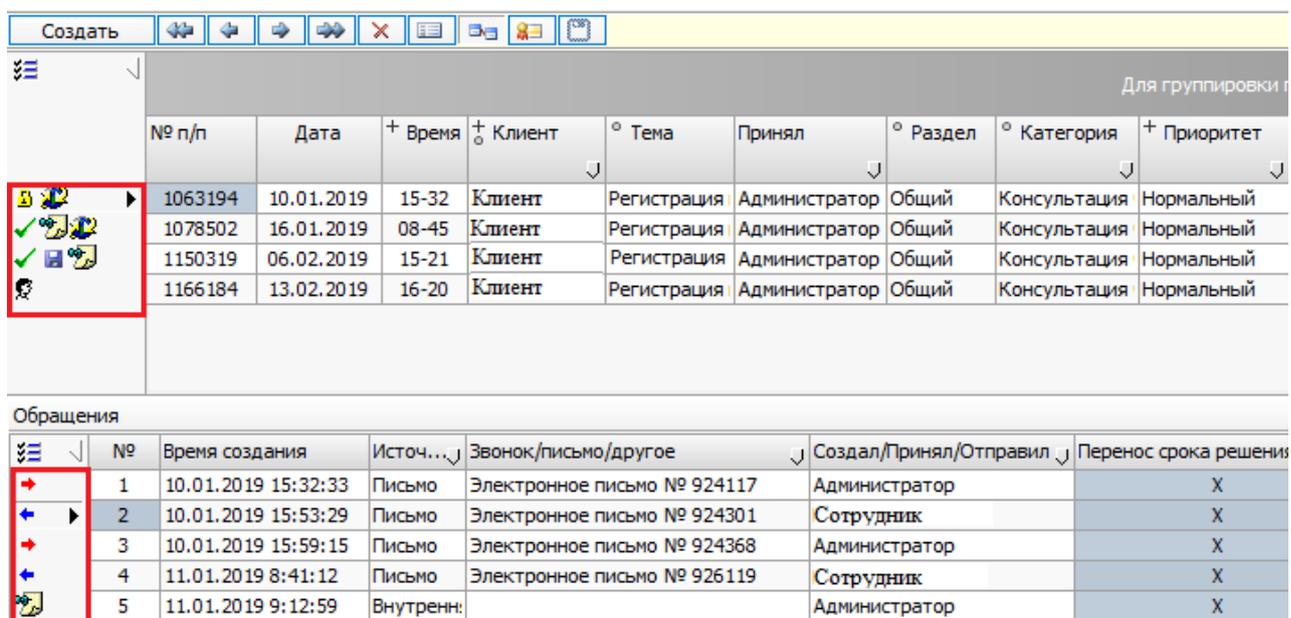
Для ограничения списка заявок, назначенных сотруднику-исполнителю (Исполнителю), требуется задать ограничение в поле «Исполнитель».

При необходимости для ограничения выборки данных могут быть заданы и другие параметры: период дат, номера заявок (несколько – указываются через запятую) и пр.

При фильтрации по номеру заявки, все остальные ограничения игнорируются.

4.2.1.2 Панели статусов и дополнительной информации в разделе заявки

В заголовке и детализации интерфейса «Заявки», слева от табличной части, присутствует информационная панель статусов записи, как показано на рисунке 7.



№ п/п	Дата	+ Время	+ Клиент	° Тема	Принял	° Раздел	° Категория	+ Приоритет
1063194	10.01.2019	15-32	Клиент	Регистрация	Администратор	Общий	Консультация	Нормальный
1078502	16.01.2019	08-45	Клиент	Регистрация	Администратор	Общий	Консультация	Нормальный
1150319	06.02.2019	15-21	Клиент	Регистрация	Администратор	Общий	Консультация	Нормальный
1166184	13.02.2019	16-20	Клиент	Регистрация	Администратор	Общий	Консультация	Нормальный

№	Время создания	Источ...	Звонок/письмо/другое	Создал/Принял/Отправил	Перенос срока решения
1	10.01.2019 15:32:33	Письмо	Электронное письмо № 924117	Администратор	X
2	10.01.2019 15:53:29	Письмо	Электронное письмо № 924301	Сотрудник	X
3	10.01.2019 15:59:15	Письмо	Электронное письмо № 924368	Администратор	X
4	11.01.2019 8:41:12	Письмо	Электронное письмо № 926119	Сотрудник	X
5	11.01.2019 9:12:59	Внутренн.		Администратор	X

Рисунок 7 – Пример иконок статусов

Информационная панель в заголовке интерфейса содержит следующую информацию. Статусы заявки описаны в таблице 2.

Таблица 2 – Обозначение стандартных статусов заявок в Системе

Картинка	Значение статуса
	Назначена
	В работе
	В ожидании
	Решена
	Закрыта

Статусы «Новый» и «Редактируется» не имеют картинки.

Иконки дополнительной информации описаны в таблице 3.

Таблица 3 – Описание иконок дополнительной информации

Картинка	Значение статуса
	По заявке установлено SLA
	Есть вложения (см. во вкладке «Приложение»)
	Заявка содержит заметки
	Назначена задача

Информационная панель в детализации интерфейса на закладке «Обращения» содержит информацию, описанную в таблице 4.

Таблица 4 – Описание иконок раздела «Обращения»

Картинка	Значение статуса
	Входящие обращение по заявке
	Исходящие сообщение/звонок по заявке
	Заметка
	Сообщение от пользователя

4.2.1.3 Описание закладок в детализации заявки

В детализации заявки содержатся следующие закладки:

– «описание» – текст исходного письма, как показано на рисунке 8. При необходимости описание можно менять, сам текст письма Пользователя останется без изменений и доступен в детализации «Обращения» (первое входящее письмо);

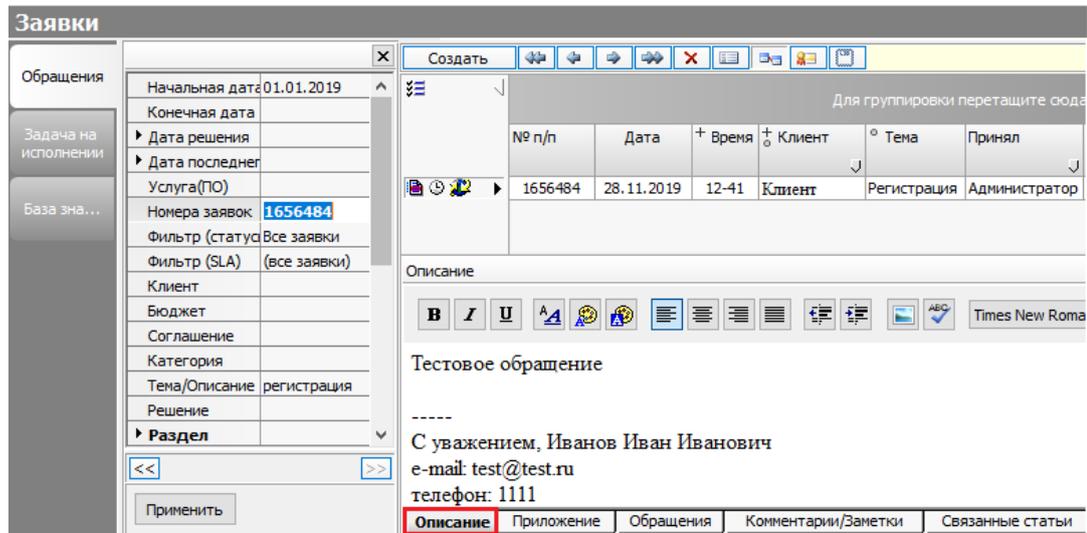


Рисунок 8 – Раздел «Описание» в заявке

– «приложение» – вложения из всех писем (входящих и исходящих) данной заявки в порядке поступления (при наличии таковых), как показано на рисунке 9;

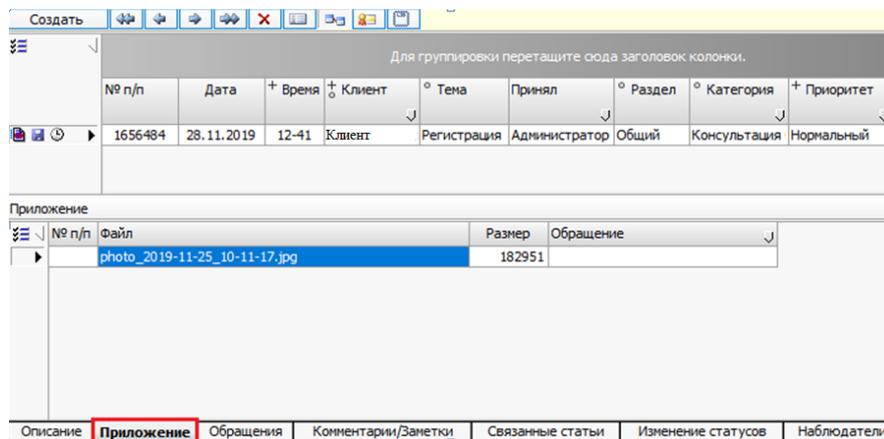


Рисунок 9 – Раздел «Приложение» в заявке

– «обращения» – список всех писем (входящих и исходящих) по данной заявке. При обращении по телефону и электронной почте на момент регистрации в закладке заявки отражается одно входящее письмо с обращением клиента, как показано на рисунке 10. При обращении через Портал самообслуживания первое письмо не отображается. Если письмо пришло с указанием номера заявки в теме, то письмо прикрепляется к этой заявке, но текст письма никуда не копируется. Письмо отражается на закладке «Обращения». При этом, если у заявки назначен исполнитель, то ему приходит уведомление на адрес электронной почты о новом сообщении в заявке;

№ п/п	Дата	Время	Клиент	Тема	Принял	Раздел	Категория	Приоритет
1656484	28.11.2019	12-41	Клиент	Регистрация	Администратор	Общий	Консультация	Нормальный

№	Время создания	Источ...	Звонок/письмо/другое	Создал/Принял/Отправил	Перенос срока решения
1	28.11.2019 12:41:29	Письмо	Электронное письмо № 1799787	Администратор	X

Рисунок 10 – Раздел «Обращения» в заявке

– «комментарии к обращениям/Заметки» – закладка для отражения внутренних (невидимых клиенту) заметок по данной заявке и чтения сообщений с Портала самообслуживания. Если заявка содержит заметки, то на статусной панели в заголовке, а также на статусной панели в детализации на закладке «Обращения», отображается значок , как показано на рисунке 11;

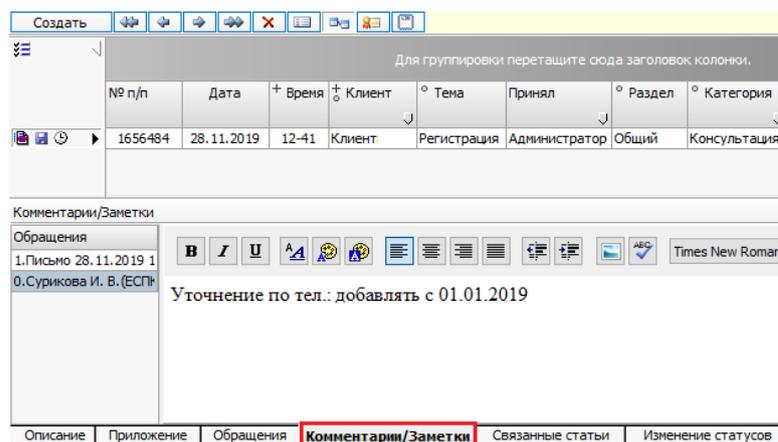


Рисунок 11 – Раздел «Комментарии к обращениям/Заметки» в заявке

- «связанные статьи» – статьи по теме заявки из «Базы знаний»;
- «изменение статусов» – история изменения статусов заявок;
- «наблюдатели» – список сотрудников, получающих информацию по изменению статуса заявки в виде уведомлений;
- «проблемы» – список проблем, к которым присоединена заявка;
- «решение» – суть конечного решения, переданного клиенту.

4.2.1.4 Поиск в таблицах Системы

Для выполнения поиска на любом интерфейсе Системы необходимо установить курсор в столбец, в котором будет выполняться поиск, и нажать комбинацию клавиш Ctrl+F. Для перехода по результатам поиска используется «Enter». При нажатии осуществляется переход к следующему подходящему значению в выборке.

4.2.1.5 Контекстное меню

Контекстное меню вызывается в интерфейсе по клику правой кнопкой мыши в табличной области заявки. Операции из контекстного меню выполняются над заявкой, на которой установлен курсор (или которая открыта в режиме карточки), как показано на рисунке 12.

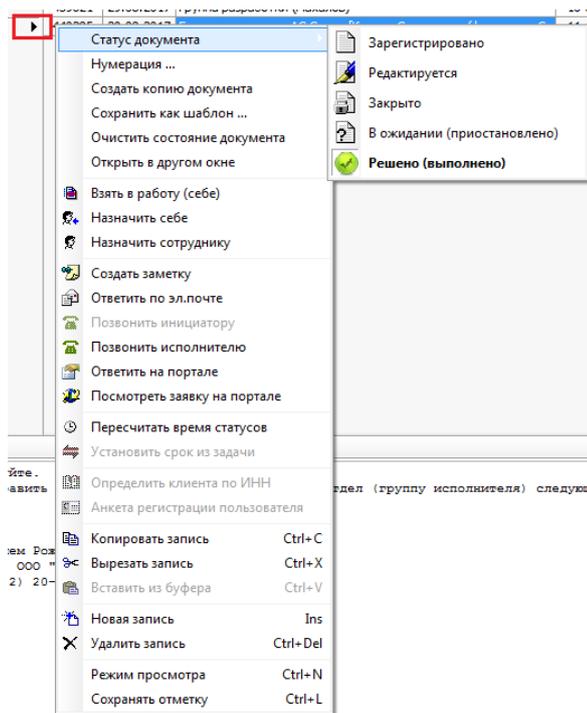


Рисунок 12 - Контекстное меню

4.2.1.6 Горячие клавиши

В системе существуют «горячие клавиши» – специальные комбинации клавиш, призванные упростить и ускорить работу. Некоторые сочетания клавиш указаны в контекстном меню, как показано на рисунке 13.

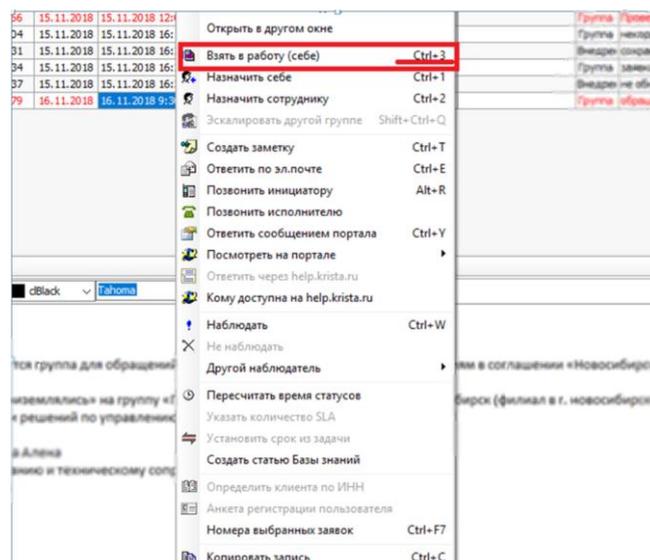


Рисунок 13 – Горячие клавиши в контекстном меню

В таблице 5 описаны все имеющиеся комбинации клавиш.

Таблица 5 – «Горячие клавиши» контекстного меню заявки

Сочетание клавиш	Описание
Ctrl+3	Взять в работу (себе)
Ctrl+1	Назначить себе
Ctrl+2	Назначить сотруднику
Ctrl+T	Создать заметку
Ctrl+E	Ответить по эл. Почте
Alt+R	Позвонить инициатору
Ctrl+Y	Ответить сообщением портала
Ctrl+W	Наблюдать
Ctrl+F7	Номера выбранных заявок
Ctrl+C	Копировать запись
Ctrl+X	Вырезать запись
Ins	Новая запись
Ctrl+Del	Удалить запись
Ctrl+N	Режим просмотра
Ctrl+L	Сохранять отметку

4.2.2 Каналы обращения клиентов

В Системе фиксируется канал обращения, по которому обращается Пользователь.

Электронное письмо. Письма в Системе автоматически регистрируются как заявки или добавляются к уже созданным. Заявки по письмам регистрируются только на адресах, добавленных в Систему для этих целей.

Телефонные звонки. Все звонки в Системе регистрируются на РМ «Call-центр».

4.2.2.1 Регистрация телефонного обращения

При поступлении телефонного обращения необходимо открыть карточку звонка на рабочем месте «Call-центр».

Если в телефонной книге номер пользователя сопоставлен учреждению, то это учреждение подставится автоматически на закладке «Карточка звонка» в поле «Организация» (в нижней части интерфейса – Сведения о контактном лице) и в Журнале вызовов в поле «Пользователь» (в верхней части интерфейса).

Если учреждение автоматически не определилось, то необходимо добавить номер в телефонную книгу, сопоставив его учреждению из справочника организаций, как показано на рисунке 14.

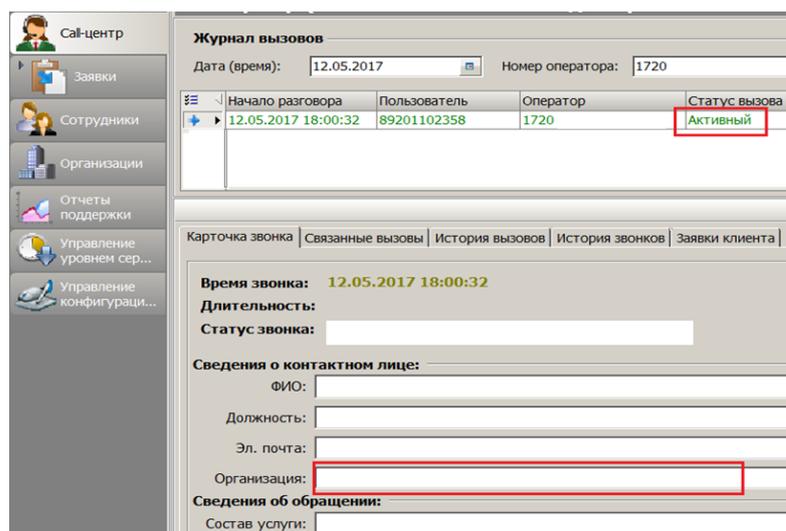


Рисунок 14 - Учреждение автоматически не определилось

Для добавления телефонного номера в журнале вызовов в поле «Пользователь» нужно вызвать Телефонную книгу, нажав на кнопку . В справочнике Телефонная книга отражаются телефонные номера учреждений, которые уже занесены в телефонную книгу ранее. Курсор автоматически встанет на неопределившийся или некорректно определившийся номер, как показано на рисунке 15.

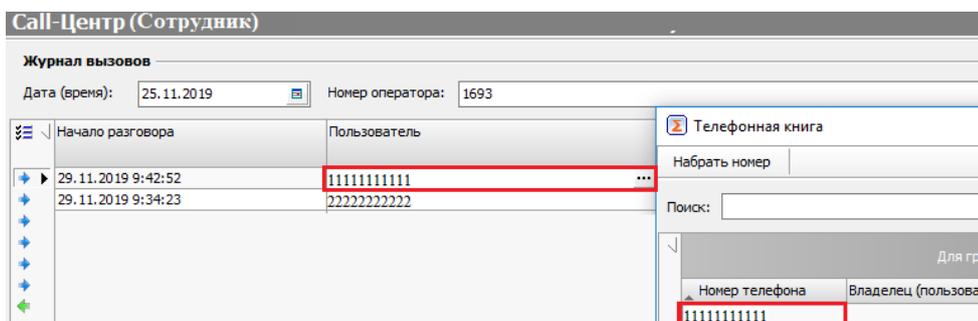


Рисунок 15 – Телефонная книга

Далее в справочнике Телефонная книга необходимо заполнить поле в соответствующих столбцах Владелец (пользователь/сотрудник) и Группа (отдел/организация) напротив телефонного номера. Впоследствии при поступлении звонков с этого номера будет определяться клиент и владелец номера. Для удобства выбора можно воспользоваться поиском. В телефонной книге сохранится привязка нового телефона к указанным данным, как показано на рисунке 16.

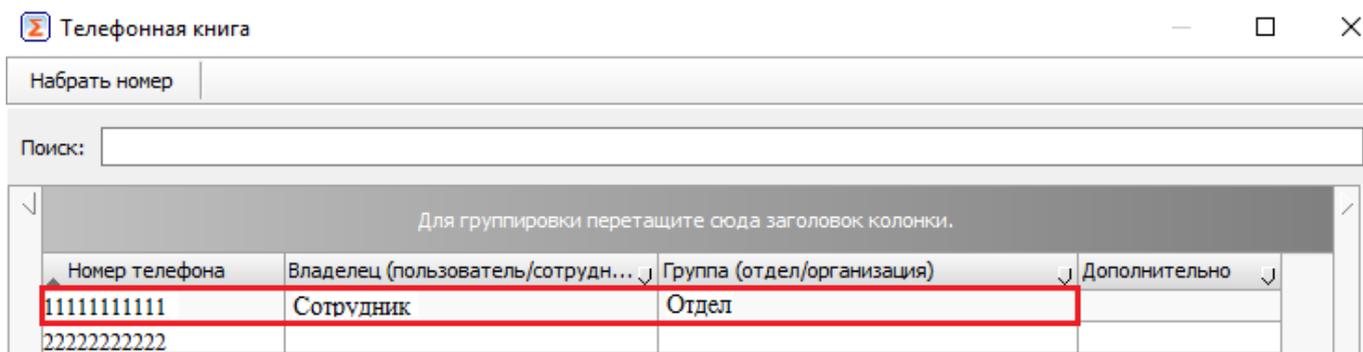


Рисунок 16 – Телефонная книга после изменения

В карточке звонка организацию можно выбрать из справочника или набрать вручную часть названия, тогда сработает автофильтр справочника организаций, как показано на рисунке 17.

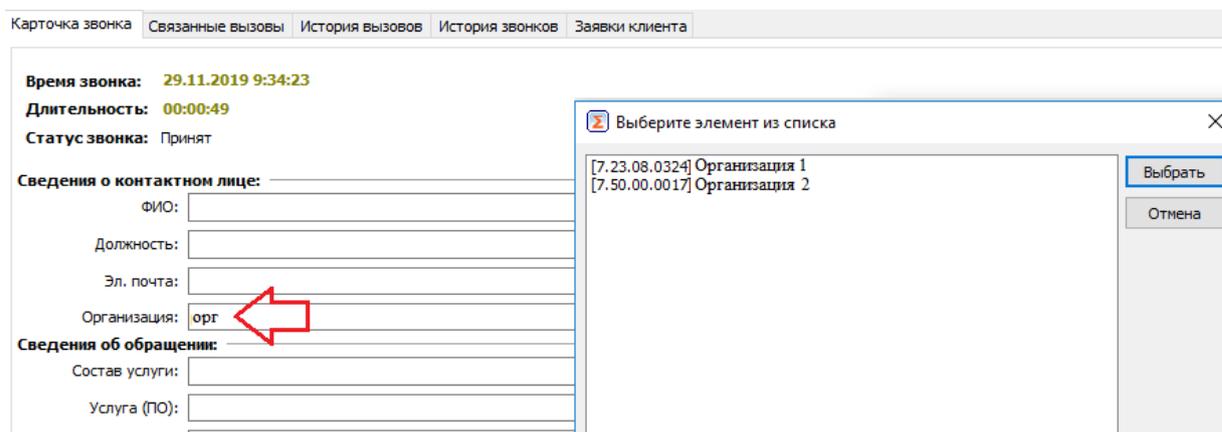


Рисунок 17 – Изменение организации в карточке звонка

В правой части модального окна можно выполнить дополнительный поиск, как показано на рисунке 18. Переход между результатами выполняется по клавише «Enter» при поиске в модальном окне не работает. Если по результатам применения автофильтра находится одна организация, то она сразу подставляется в поле «Организация».

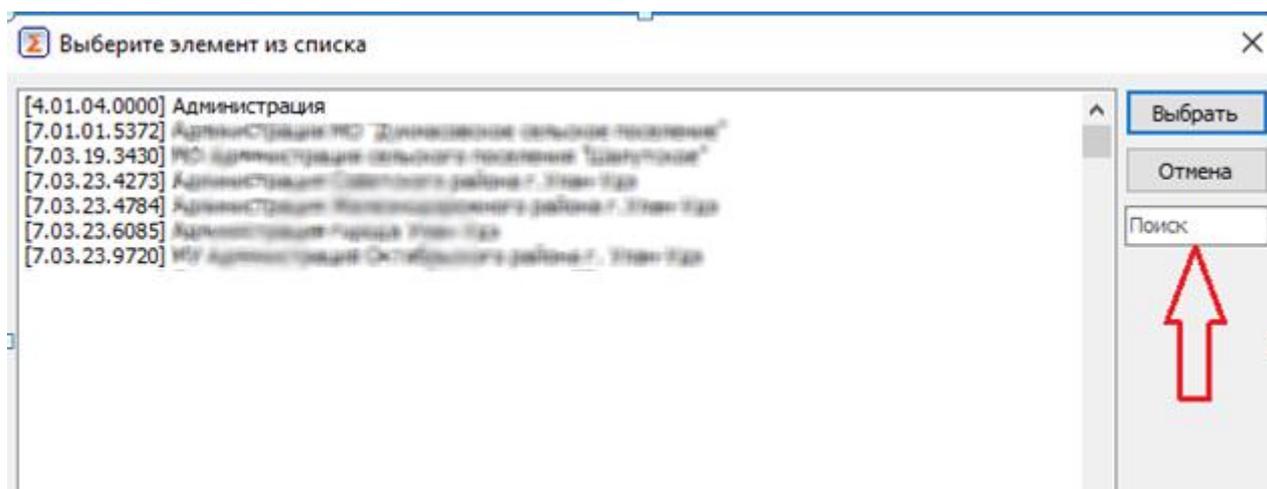


Рисунок 18 – Дополнительный поиск

Привязка организации к номеру телефона в Журнале звонков и организация в Карточке звонка хранятся в разных таблицах Системы. Поэтому обязательно нужно выполнять сопоставление нового учреждения дважды:

1) в телефонной книге для того, чтобы при последующих звонках учреждение по данному телефонному номеру определилось автоматически;

2) в карточке звонка – для построения отчётов по заявкам клиентов.

Далее необходимо заполнить остальные поля в карточке звонка:

- ФИО – фамилия, имя, отчество (или инициалы) звонившего.
- услуга (ПО) – автоматически заполняется названием ПО, к поддержке которого принадлежит сотрудник, принявший звонок. При необходимости информацию можно изменить, перевыбрав ее из справочника.
- группа – автоматически заполняется названием группы поддержки, к которой принадлежит сотрудник, принявший звонок. При необходимости информацию можно изменить, перевыбрав ее из справочника.
- тема – краткая суть звонка.
- описание – подробное описание вопроса.

Заданные атрибуты автоматически будут перенесены в заявку при регистрации.

Изменения в карточке звонка необходимо сохранить по одноименной кнопке «Сохранить» в правом нижнем углу или сочетанием клавиш Ctrl+S.

4.2.2.2 Регистрация заявки по телефонному обращению

Для регистрации заявки в карточке звонка необходимо заполнить/проверить корректность заполнения полей:

- организация;
- состав услуги;
- услуга (ПО);
- группа;
- исполнитель;
- тема;
- описание.

После заполнения и проверки полей нажимаем ссылку «Регистрация заявки» в карточке звонка, как показано на рисунке 19.

Рисунок 19 – Ссылка «Регистрация заявки»

В новой заявке следует заполнить поля:

- категория (выбрать по смыслу из предлагаемого списка);
- приоритет.

Остальные поля должны подтянуться из карточки звонка, как показано на рисунке 20.

Дата	24.08.2016
Время	11-33
* Клиент	Администрация
* Тема	Консультация по сертификату.
Принял	
* Раздел	Прием звонков
* Категория	Консультация без настроек
* Исполнитель	
Отдел (группа исполнителя)	Группа сопровождения
Срок	
* Способ доставки	Телефонный звонок
* Как обработано	
Дата и время решения	
* Услуга(ИО)	

Описание
Консультация по сертификату.

Описание Приложение Обращения Заметки Решение

Рисунок 20 – Новая заявка

На вкладке детали «Решение» необходимо указать суть решения или перечень работ, выполненный на текущий момент, и сохранить заявку, как показано на рисунке 21.

Сохранить изменения

Решение
Даны рекомендации по настройке областей форматирования

Описание Приложение Обращения Заметки Решение

Рисунок 21 – Заполнение решения

Если заявка решена полностью – необходимо установить статус «Решена».

Если надо отредактировать заявку или звонок, следует открыть соответствующую модальную форму заявки или звонка (либо по ссылке на заявку, либо по ссылке из поля «Документ-звонок») и перевести документ в состояние «Редактировать» (через контекстное меню), как показано на рисунке 22.

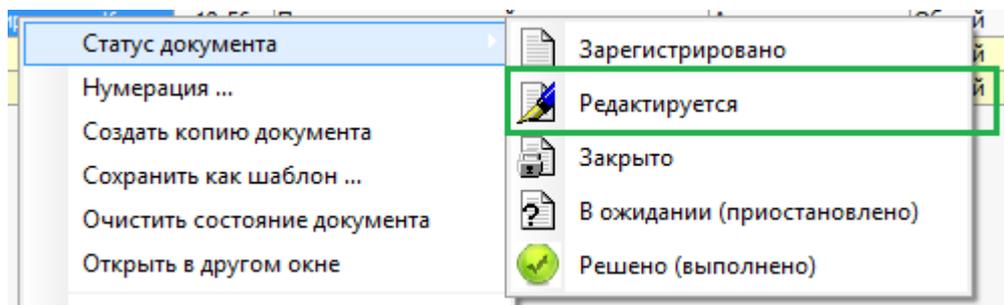


Рисунок 22 – Перевод документа в состояние «Редактировать»

Далее необходимо сохранить изменения и перевести документ в состояние «Решена».

4.2.2.3 Регистрация данных об учреждении

Для учета организаций используется справочник «Структурные подразделения».

Если при поступлении телефонного или письменного обращения учреждение (Пользователь) автоматически не определилось или определилось некорректно, то необходимо внести информацию об учреждении вручную.

Также в справочнике «Структурные подразделения» необходимо указать электронный адрес клиента. Для этого необходимо открыть список организаций, а в списке – окно дополнительных параметров. На закладке «Эл. адреса» в дополнительных параметрах создать новую запись и указать в ней электронный адрес. После изменений при создании новой заявки по письму с данного адреса уже будет автоматически определяться соответствующий ему клиент.

4.2.3 Просмотр списка входящих и исходящих писем

Все полученные и отправленные из системы письма отражаются на РМ «Заявки/Письма». Значение в поле «Оригинал» является ссылкой на входящее письмо на почтовом сервере, как показано на рисунке 23.

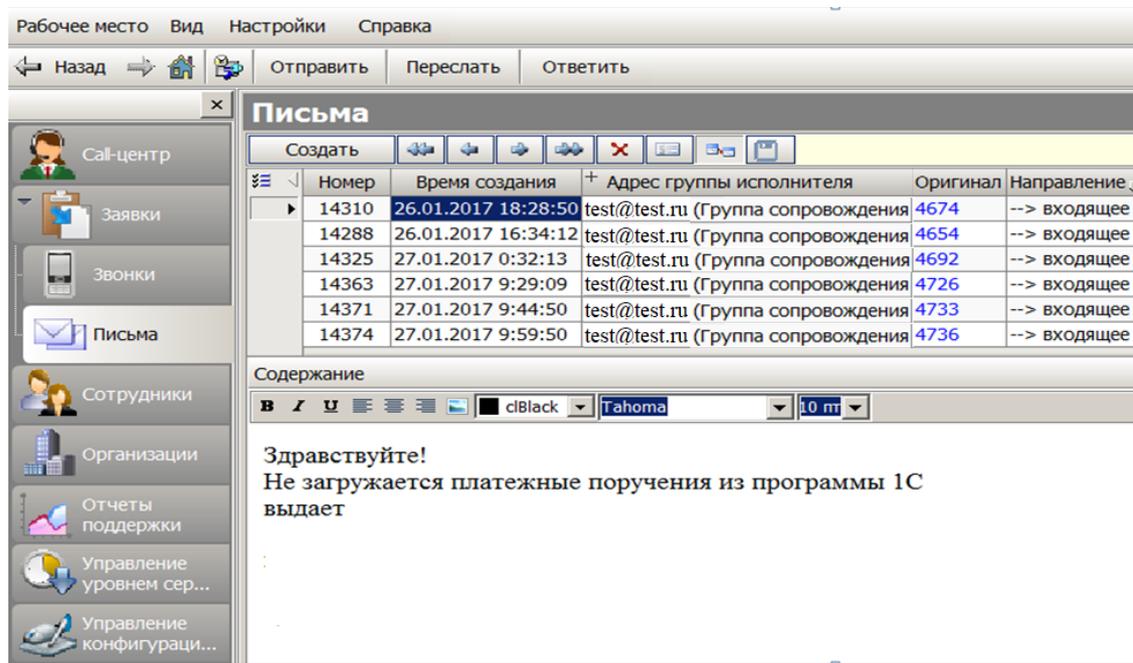


Рисунок 23 – Письмо

Для просмотра писем по ссылке на Оригинал требуется почтовой клиент Mozilla ThunderBird, Outlook 2013 или более поздняя версия Outlook.

4.2.4 Обработка заявок

4.2.4.1 Общая блок-схема состояний заявки

Схему стандартного жизненного цикла заявки (состояний) можно представить в соответствии с рисунком 24.

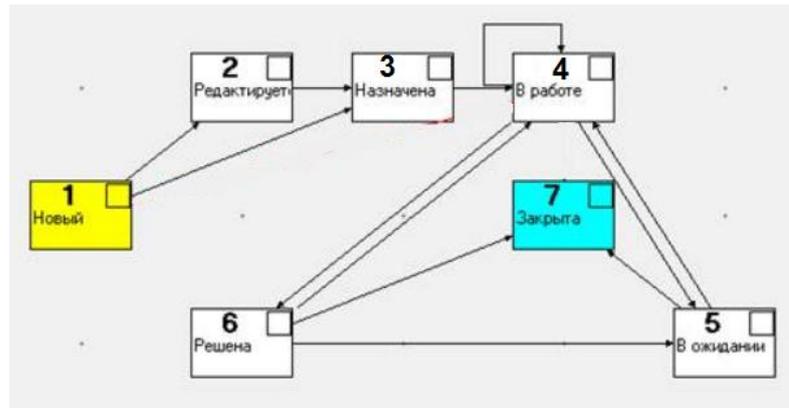


Рисунок 24 - Блок-схема состояний заявки

На рисунке изображены основные переходы, которые происходят во время работы с заявкой. С подробным описанием всех переходов возможно ознакомиться ниже. Для каждого статуса предусмотрено своё обозначение в разделе с заявками. Описание обозначений, особенностей расчёта времени обработки и сторон ответственности во время работы с заявкой описаны в таблице 6.

Таблица 6 – Описание обозначений статусов

Картинка	Значение статуса
	Новая
	Редактируется
	Назначена
	В работе
	В ожидании
	Решена
	Закрыта

4.2.4.2 Категории заявок

Поле «Категория» является обязательным. При регистрации заявки автоматически проставляется значение «Консультация без настроек». Для всех обращений, у которых соглашение учитывает SLA, определённым категориям сопоставляются SLA, влияющие на срок решения заявки. Поэтому для заявок, у которых есть Соглашение и SLA, допускается указывать только определённый набор категорий, определяемый соглашением.

Указанным категориям соответствуют сроки решения в соответствии с операциями, которые предоставляются Заказчику.

4.2.4.3 Колонка «Время» в разделе заявок

Поля с регистрируемыми системой моментами времени вложены в колонку «Время». Если поле не раскрыто, то нужно нажать на плюс в верхнем левом углу названия поля, как показано на рисунке 25.

	Время			Тема
↓	Дата и время обращения	Время регистрации	Дата и время решения	
)	29.08.2017 15:57:04	15-57	29.08.2017 18:51:27	Новая учетная запись
ы поддержки клиентов)	29.08.2017 15:07:34	15-07	29.08.2017 15:52:40	FW: Подключите пжл к с
	29.08.2017 16:03:32	16-03	29.08.2017 20:01:53	Приветствие в письмах.

Рисунок 25 – Колонка «Время»

Описание регистрируемых моментов времени жизненного цикла заявки отражено в таблице 7.

Примечание: чтобы обновить на своём рабочем месте настройки колонок по умолчанию, необходимо на таблице с заявками выбрать пункт контекстного меню «Очистить состояние документа».

Таблица 7 – Описание полей заявки содержащих регистрируемое время

Обозначение	Описание
Дата и время обращения	Для заявок, поступивших по электронной почте, через портал или из внешних систем Время обращения равно времени регистрации. Для заявок, зарегистрированных по телефонному обращению, Время обращения равно времени начала звонка. Таким образом, для звонков время регистрации не равно времени обращения.
Время регистрации	Для заявок, поступивших по электронной почте, через портал или из внешних систем Время регистрации равно времени обращения. Для заявок, зарегистрированных по телефонному обращению, Время регистрации равно времени начала звонка.
Дата и время решения	Время решения подставляется системой в моменты, когда заявка переводится в статусы «Решена» или «Закрыта».

4.2.4.4 Подсказки об SLA

По заявке существуют следующие подсказки о состоянии SLA (нормативы времени реакции и времени решения):

– заявки, нормируемые по срокам (SLA), отмечаются значком 🕒 на информационной панели;

– всплывающая подсказка показывает расчётные значения остатков времени ожидания и решения. Если значение отрицательное, значит, что время, установленное SLA, вышло;

– заявки окрашиваются разными цветами в зависимости от состояния.

Цвета заявок отображаются в зависимости от состояния обращения.

Полужирным очертанием выделяются новые заявки, редактирование которых не осуществлялось, как показано на рисунке 26.

1662289	02.12.2019	12-53	отдел разработки	Тестовое обращение	Администратор	Общий	Консультаци	Нормальный	03.12.2019
---------	------------	-------	------------------	--------------------	---------------	-------	-------------	------------	------------

Рисунок 26 – Выделение заявки полужирным

Подсказка по нормам «Времени реакции» показывается с помощью окраски цвета текста:

– чёрный – прошло менее 50% времени от назначенного срока реакции, как показано на рисунке 27;

1662289	02.12.2019	12-53	Клиент	Тестовое обращение	Администратор	Общий	Консультация	Нормальный	03.12.2019
---------	------------	-------	--------	--------------------	---------------	-------	--------------	------------	------------

Рисунок 27 – Выделение заявки чёрным

– синий – прошло более 50% времени от назначенного срока реакции (рисунок 28);

1662194	02.12.2019	12-28	Департамент	справочник			Консультаци	Нормальный	03.12.2019
---------	------------	-------	-------------	------------	--	--	-------------	------------	------------

Рисунок 28 - Выделение заявки синим

– красный – прошло более 100% времени от назначенного срока (реакция просрочена), как показано на рисунке 29.

1661090	02.12.2019	09-51	Техподдержка	Внимание! Адрес	Администратор	Общий	Консультация	Нормальный	03.12.2019
---------	------------	-------	--------------	-----------------	---------------	-------	--------------	------------	------------

Рисунок 29 - Выделение заявки красным

Подсказка по нормам «Времени решения» показывается с помощью окраски цвета фона:

- красным – остаток «Времени решения» меньше часа, как показано на рисунке 30;

1661160	02.12.2019	10-03	Администрация	веб планирование	Администратор	Общий	Консультация	Нормальный	02.12.2019
---------	------------	-------	---------------	------------------	---------------	-------	--------------	------------	------------

Рисунок 30 - Выделение заявки красной заливкой

- желтым – срок «Времени решения» по заявке просрочен, как показано на рисунке 31.

1660690	02.12.2019	08-40	Департамент	не можем детализировать	SelfServicePortal	Общий	Консультация	Нормальный	02.12.2019
---------	------------	-------	-------------	-------------------------	-------------------	-------	--------------	------------	------------

Рисунок 31 - Выделение заявки жёлтой заливкой

4.2.4.5 Назначение Исполнителя

Прежде чем начать работу с заявкой, по ней обязательно назначается сотрудник-исполнитель (Исполнитель).

В случае, если заявку назначил Исполнителю другой сотрудник, Исполнителю отправляется письмо-уведомление по электронной почте. Если сотрудник назначил заявку на себя, то уведомление не отправляется.

Чтобы назначить заявку себе необходимо:

- установить курсор на выбранную заявку;
- в контекстном меню кликнуть пункт «Назначить себе».

В результате в поле «Исполнитель» будет установлена фамилия сотрудника, которому назначена заявка, а на статусной панели – значок , как показано на рисунке 32.

	№ п/п	Дата	Время	Исполнитель
	371323	05.05.2017	15-48	Иванов И.И.
Назначена (Иванов И.И.)				

Рисунок 32 – Иконка статуса «Назначена»

4.2.4.6 Взять заявку в работу

Когда Исполнитель приступает непосредственно к обработке, назначенной ему заявки, то Исполнитель переводит заявку в статус «В работе». Для этого требуется по заявке выбрать в контекстном меню пункт «Взять в работу (себе)». В результате на статусной панели установится значок , как показано на рисунке 33.

	№ п/п	Дата	Время	Исполнитель
	371323	05.05.2017	15-48	Иванов И.И.
Заявка в работе (Иванов И.И.)				

Рисунок 33 – Иконка статуса «В работе»

4.2.4.7 Предоставление ответа или уточнение по заявке

1) Ответить на письмо по электронной почте.

Для выбранной заявки нажать кнопку «Решение\Ответить по эл. Почте», как показано на рисунке 34.

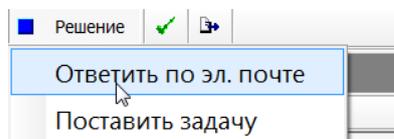


Рисунок 34 – Ответить по эл. почте

В открывшейся форме электронного письма проверьте корректность заполнения полей, как показано на рисунке 35:

- адрес группы исполнителя – адрес поддержки;
- адрес пользователя – адрес клиента;
- тема – в поле должен присутствовать номер заявки в формате: [#XXXXXX].

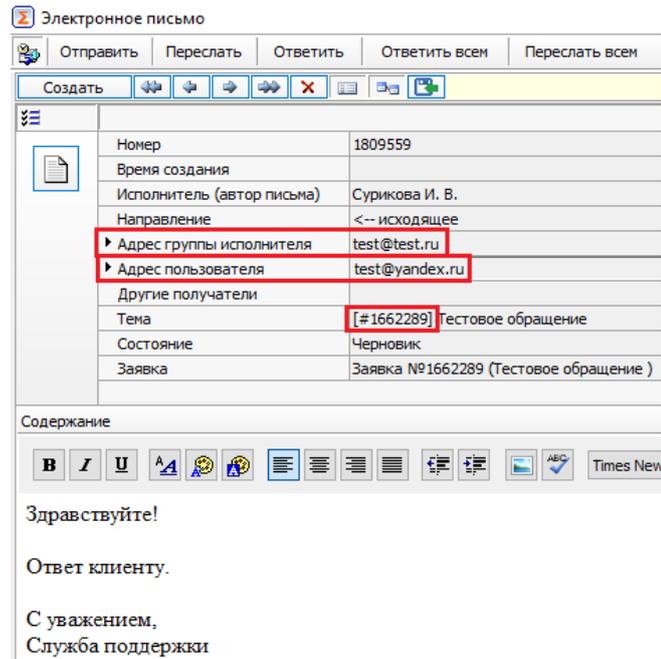


Рисунок 35 – Создание ответа клиенту

На закладке «Содержание» напишите текст ответа.

В текст письма можно вставлять рисунки по кнопке «Вставить рисунок» или из буфера обмена (Ctrl+V), как показано на рисунке 36:

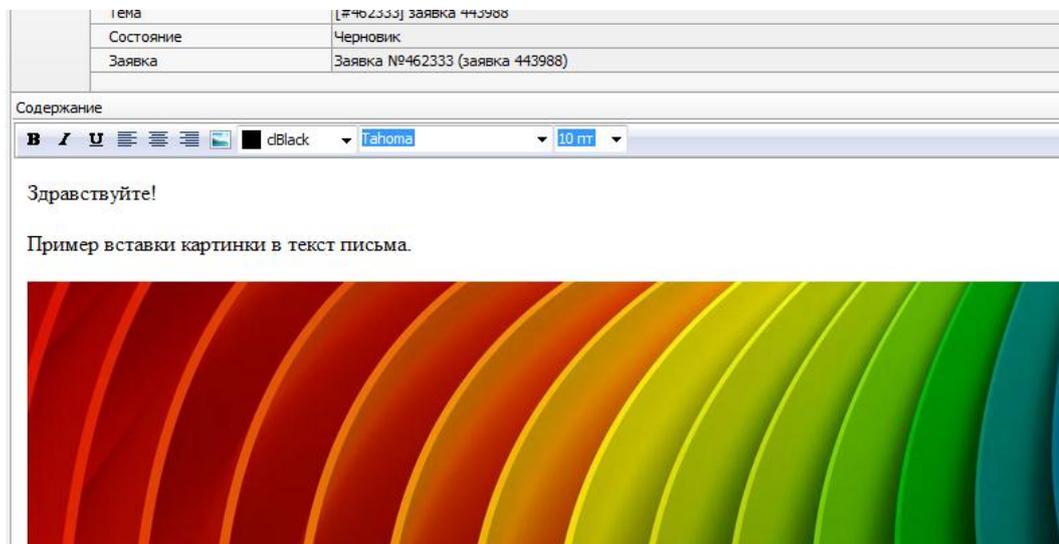


Рисунок 36 – Вставка изображения в ответ клиенту

Если к письму с ответом требуется приложить файл, сделайте это на закладке «Приложение».

Прикрепление файлов работает по принципу Drag-and-drop (перетащить), как показано на рисунке 37.

Прямой выбор файла из закладки «Приложение» пока не работает.

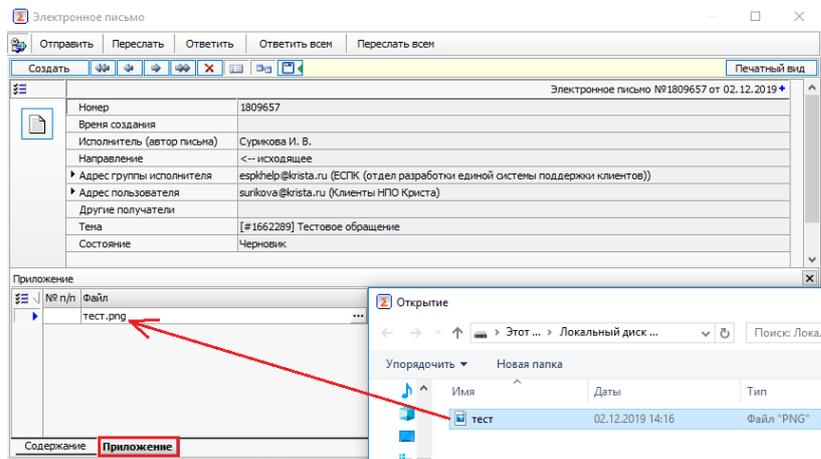


Рисунок 37 – Вставка приложения в ответ

Сохранить изменения по кнопке и нажать «Отправить», как показано на рисунке 38.

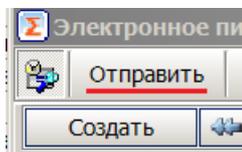


Рисунок 38 – Кнопка «Отправить»

После этого письмо будет отправлено, и на закладке «Обращения» появится соответствующая ему запись (направление = Исходящее). Значение в поле «Звонок\Письмо\Другое» является ссылкой на письмо, открывается в форме «Электронное письмо», как показано на рисунке 39.

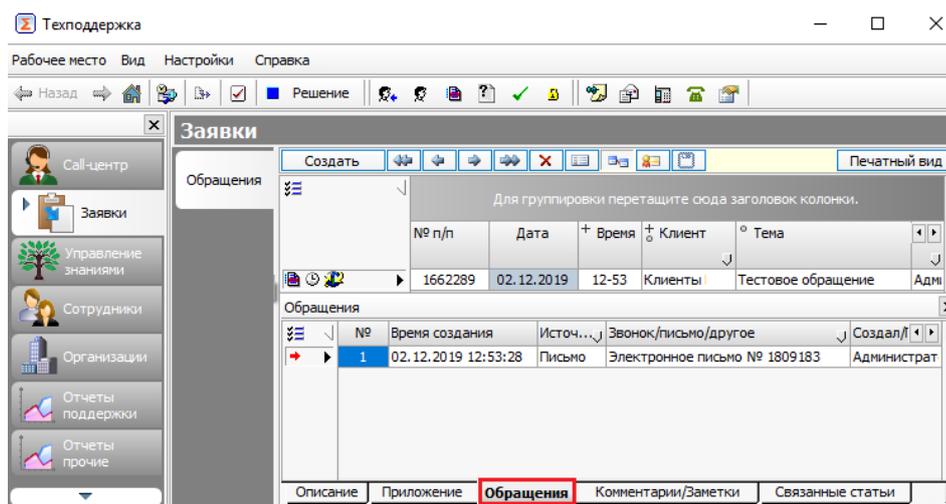


Рисунок 39 – Ответ на закладке «Обращения»

В случае если сохранённое письмо впоследствии редактируется, то сохранение или отмена изменений выполняется соответственно по кнопкам, как показано на рисунке 40.

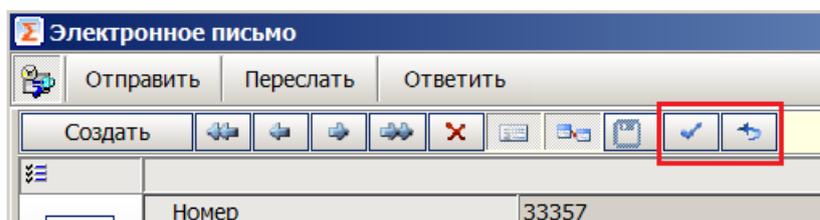


Рисунок 40 – Подтверждение изменений

2) Ответ на Портале самообслуживания.

Для ответа на Портале необходимо использовать функции контекстного меню «Ответить на портале» и «Ответить через портал».

При использовании функции «Ответить на портале» ответ будет написан в самой Системе с последующим отображением этого ответа на портале для клиента. Преимущество данного способа заключается в возможности совершить все действия в Системе, без дополнительных условий. Ограничение способа заключается в отсутствии возможности вставить изображение в текст сообщения. Все файлы прикрепляются только в виде вложений.

Для ответа необходимо выбрать нужную заявку. Нажать на неё правой кнопкой мыши и выбрать пункт контекстного меню «Ответить на портале». Откроется окно для ввода текста, как показано на рисунке 41.

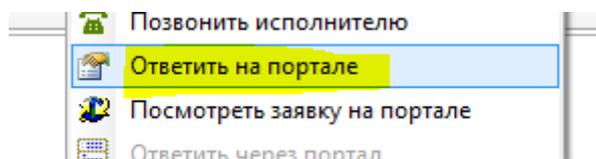


Рисунок 41 – Пункт контекстного меню «Ответить на портале»

После набора текста и добавления файлов-вложений необходимо нажать «Сохранить» и сообщение отобразится у клиента на портале, как показано на рисунке 42.

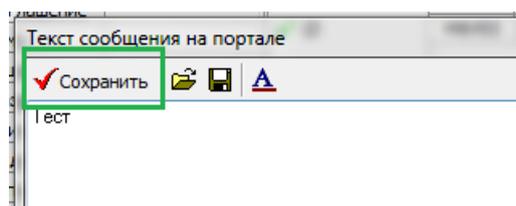


Рисунок 42 – Сохранение ответа

Обращения по заявке возможно отобразить на Портале самообслуживания. Чтобы это сделать или наоборот скрыть сообщения по заявке необходимо отредактировать поле «Видимость на портале» в закладке «Обращения». Для отображения сообщения галочку необходимо установить, а для скрытия – снять, как показано на рисунке 43.

Обращения									
№	Время создания	Источник	Звонок/Письмо/Другое	Создал/Принял/Отправил	Перенос срока решения (SLA)	Направление	Видимость на портале	Пользователь	
1	06.09.2017 14:21:58	Письмо	Электронное письмо № *****	Администратор	X	Входящее	<input type="checkbox"/>		

Рисунок 43 – Настройка отображения сообщения на портале

Таким способом можно отображать и скрывать на портале письма или звонки.

При использовании функции «Ответить через портал», происходит переход в заявку на портале и в ней создаётся комментарий для клиента. Преимущество способа в доступности форматирования текста сообщения и возможности добавления изображений в виде картинки. Ограничением является необходимость дополнительной учётной записи на портале, которая должна быть связана с учётной записью Системе.

Для ответа необходимо выбрать нужную заявку. Нажать на неё правой кнопкой мыши и выбрать пункт контекстного меню «Ответить через портал», как показано на рисунке 44. Произойдёт переадресация на портал. Заявка откроется в настроенном по умолчанию браузере.

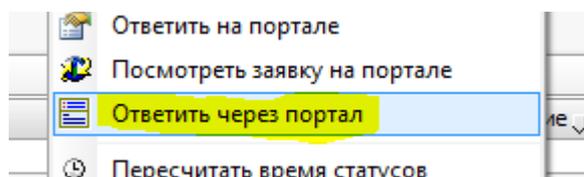


Рисунок 44 – Пункт контекстного меню «Ответить через портал»

После этого необходимо будет написать комментарий для клиента и нажать «Отправить», как показано на рисунке 45.

A screenshot of a web form for writing a comment. The form has a header section with the label 'Описание:' and the text 'Текст с описанием задачи'. Below this is a section for 'Комментарии' with a text input field containing the placeholder text 'Текст ответа для клиента.' and a paperclip icon for attachments. At the bottom of the form, there is a blue button with a right-pointing arrow and the text 'ОТПРАВИТЬ', and a grey button with the text 'ОТМЕНА'.

Рисунок 45 – Форма ответа на портале

Отправленный комментарий отобразится у клиента в заявке. При необходимости написания второго комментария, сразу поле первого, необходимо воспользоваться функцией «Комментировать». При нажатии на кнопку «Комментировать» появится окно для ввода нового комментария, как показано на рисунке 46.

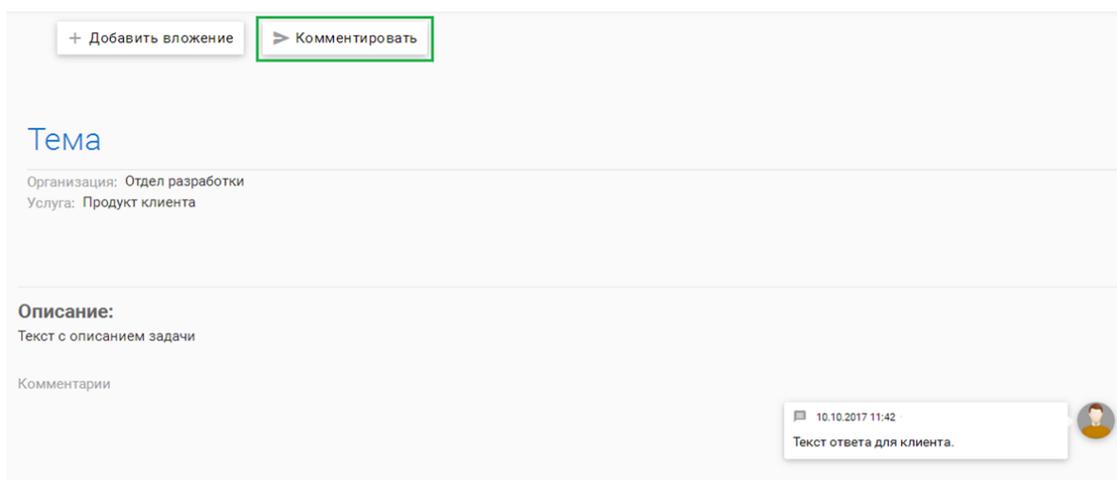


Рисунок 46 – Ответ на Портале самообслуживания

3) Ответ с помощью телефонного звонка.

При необходимости добавить звонок в заявку, на интерфейсе «Call-центр» перейдите на закладку «Заявки клиента» в карточке звонка. В поле «Заявка №» написать номер заявки и нажать «Enter» для поиска нужной. Далее выбрать заявку и нажать «Добавить в заявку», как показано на рисунке 47.

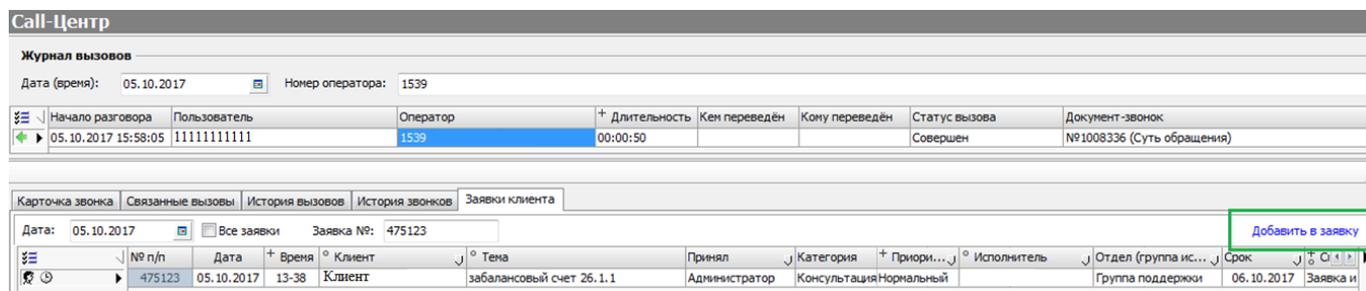


Рисунок 47 – Добавление звонка в заявку

4.2.4.8 Перевести заявку в режим ожидания (приостановлена)

Если отправленное исходящее письмо является запросом на получение уточнения данных от клиента, то заявку следует вручную перевести в статус «В ожидании» (контекстное меню – Статусы – «В ожидании (приостановлена)»).

При этом на закладке «Решение» требуется указать причину, по которой заявка переводится в режим ожидания, как показано на рисунке 48. В результате на статусной панели заявки будет установлен статус .

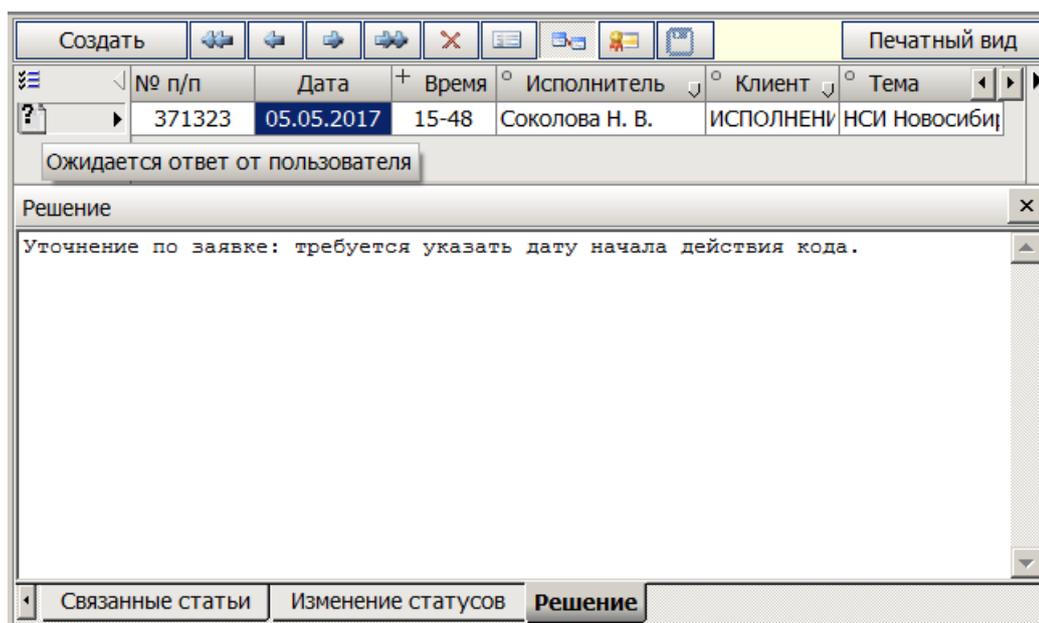


Рисунок 48 – Заполнение причины уточнения

При получении впоследствии ответа от клиента (входящее письмо по заявке) Исполнителю на эл. почте приходит уведомление с текстом: «Получено новое сообщение по заявке № XXXXXX.». Заявка автоматически переходит в статус «В работе».

4.2.4.9 Статус заявки «Решена»

Если ответ клиенту является конечным решением, то на закладке «Решение» необходимо указать суть предоставленного решения. Эта информация будет учитываться при составлении отчётов по обращениям клиентов.

После того, как заявка решена, и все вышеуказанные действия выполнены, установите у заявки статус «Решена», при этом необходимо проверить поле «Как обработано/Способ». Там должен быть указан тот способ, который использовался при предоставлении последнего решения.

Ответы (исходящие письма по заявке) формируются с разных адресов поддержки в зависимости от Соглашения и от Услуги, по которым обрабатывается обращение.

Кнопка «Решение/Ответить по эл. почте» формирует ответ на текст, находящийся в поле «Описание».

Для ответа на любое входящее письмо от Пользователя в списке обращений (как правило, требуется ответ на последнее) необходимо нажать на кнопку «Ответить» в карточке Письма. Далее ввести текст сообщения и нажать кнопку «Отправить».

Если ответ был предоставлен с помощью звонка, то необходимо привязать звонок к заявке.

4.2.4.10 Объединение заявок

В случае, если полученное письмо по зарегистрированной ранее заявке не попало на закладку «Обращения» данной заявки, а отразилось как новая заявка, следует объединить его с первичной заявкой.

Для этого письмо с закладки «Обращения» новой заявки следует скопировать на закладку «Обращения» первичной заявки (Copy – Past). После этого открыть добавленное обращение в новой заявке и ещё раз привязать к заявке. При двойном клике в поле «Заявка» появится возможность открыть список заявок по трём точкам в конце поля (...). В новом окне нужно будет найти и выбрать заявку как показано на рисунке 49.

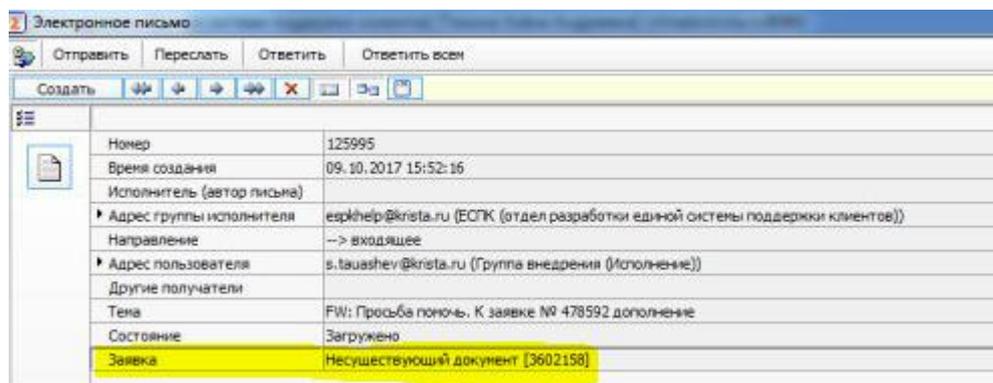


Рисунок 49 – Поле «Заявка» в обращении

4.2.4.11 Уведомление по заявкам

При поступлении новой заявки для сотрудников ответственной группы формируется уведомление. Оно появляется у всех сотрудников, относящихся к группе исполнителя, и у кого открыта Система, как показано на рисунке 50.

Функция «Завершить» удаляет информацию о заявке из окна уведомления для всех сотрудников. После этого необходимо нажать «Обновить», что бы уведомление о заявке пропало.

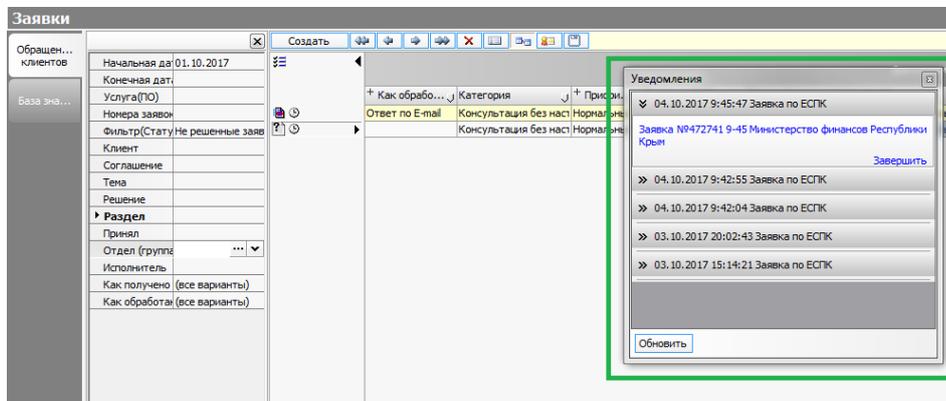


Рисунок 50 – Окно уведомлений

Кроме общего уведомления о поступлении заявки есть личные уведомления. Они поступают по различным событиям, связанным с заявкой. После события формируется и отправляется письмо на электронный адрес Исполнителя заявки с информацией о сути изменений. Перечень событий, по которым формируются уведомления:

- в заявку поступило/добавили новое обращение;
- в заявку добавлена заметка;
- заявка была назначена на сотрудника.

4.2.4.12 Наблюдение за заявкой

Для наблюдения за заявкой необходимо выбрать обращение и вызвать контекстное меню – пункт «Наблюдать», как показано на рисунке 51.

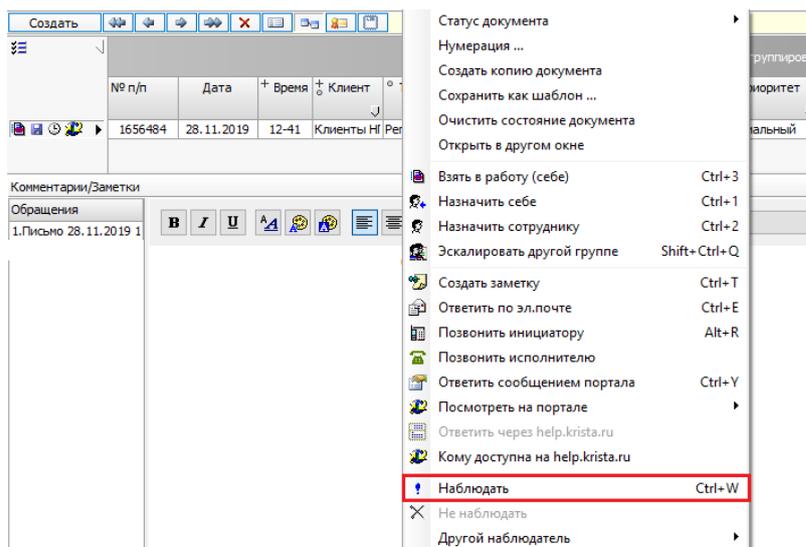


Рисунок 51 – Наблюдение за заявкой

Далее в детализации «Наблюдатели» отобразится информация обо всех наблюдателях, времени начала и завершения подписки, а также пользователя, который добавил нового наблюдателя, как показано на рисунке 52.

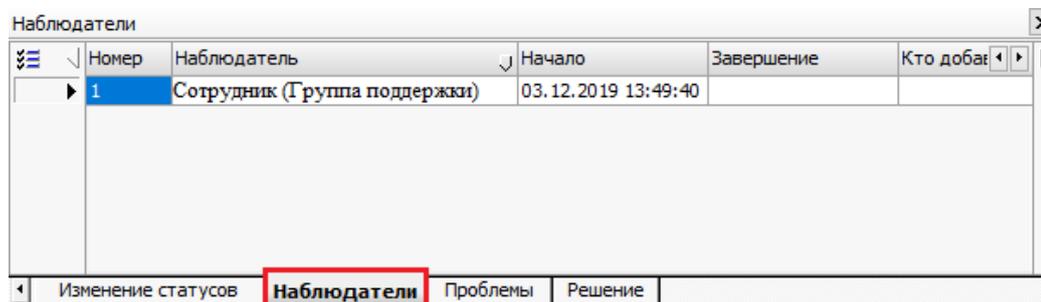


Рисунок 52 – Информация в детализации «Наблюдатели»

При изменении статуса заявки формируется уведомление и отправляется письмо по электронной почте каждому наблюдателю.

Похожим образом можно назначить заявку для наблюдения другому сотруднику. В таком случае уведомление изменении статуса заявки сформируется для него. Для этого нужно выбрать заявку, правой кнопкой открыть контекстное меню, нажать «Другой наблюдатель» и выбрать «Добавить». После этого необходимо выбрать сотрудника из списка по кнопке  и нажать «Выбрать», как показано на рисунке 53.

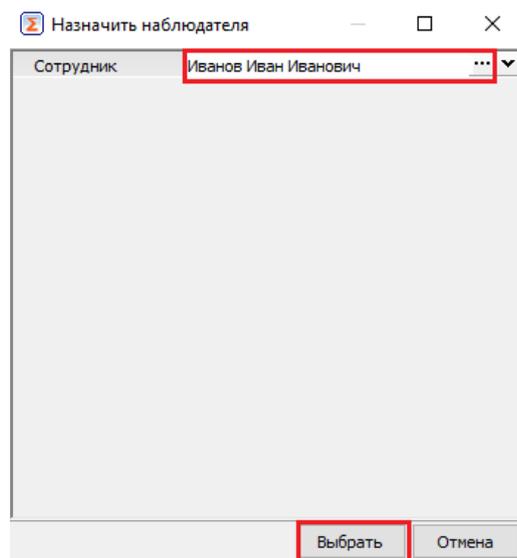


Рисунок 53 – Назначение другого наблюдателя

На панели ограничений можно выбрать все заявки, за которыми ведётся наблюдение с помощью фильтра. Можно отфильтровать наблюдаемые заявки по сотруднику (например, по конкретному пользователю) или по группе поддержки. В первом случае отобразятся заявки, которые в наблюдении у выбранного сотрудника, во втором случае отобразятся заявки, которые находятся в наблюдении у сотрудников выбранной группы, как показано на рисунке 54.

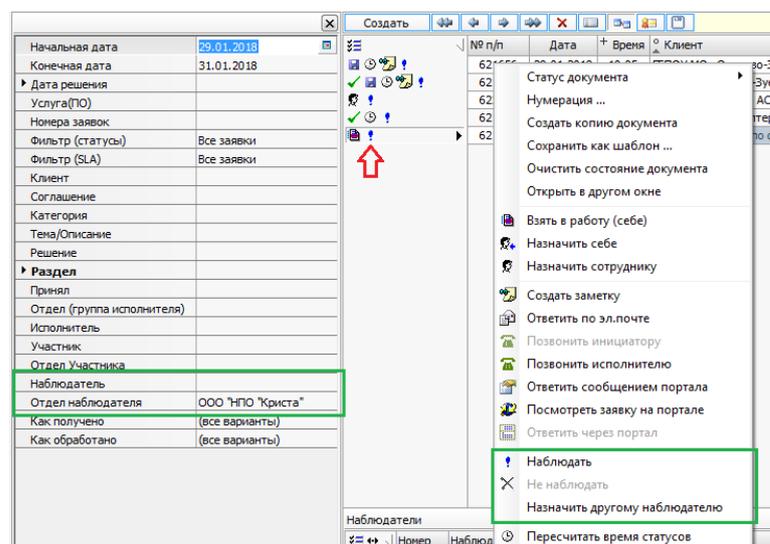


Рисунок 54 – Наблюдение за заявками

Если необходимо перестать наблюдать за заявкой, то для отказа от уведомлений необходимо выбрать заявку, за которой наблюдаете, открыть контекстное меню правой кнопкой мыши и выбрать «Не наблюдать», как показано на рисунке 55. После этого уведомление приходить по заявке не будут, а Вы будете исключены из списка наблюдателей.

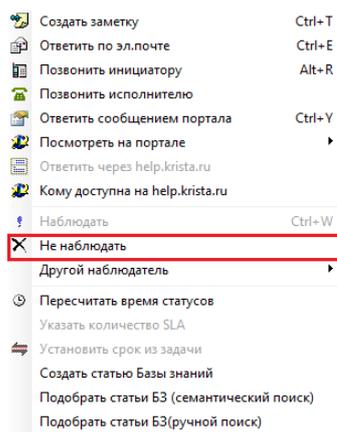


Рисунок 55 – Пункт контекстного меню «Не наблюдать»

4.2.4.13 Передача заявок другой группе поддержки

Передача заявки другой группе поддержки выполняется сотрудником, имеющим права на перевод заявок в другую группу.

Для того, чтобы передать заявку другой группе необходимо встать на заявку, правой кнопкой мыши вызвать контекстное меню и выбрать пункт «Эскалировать другой группе», как показано на рисунке 56.

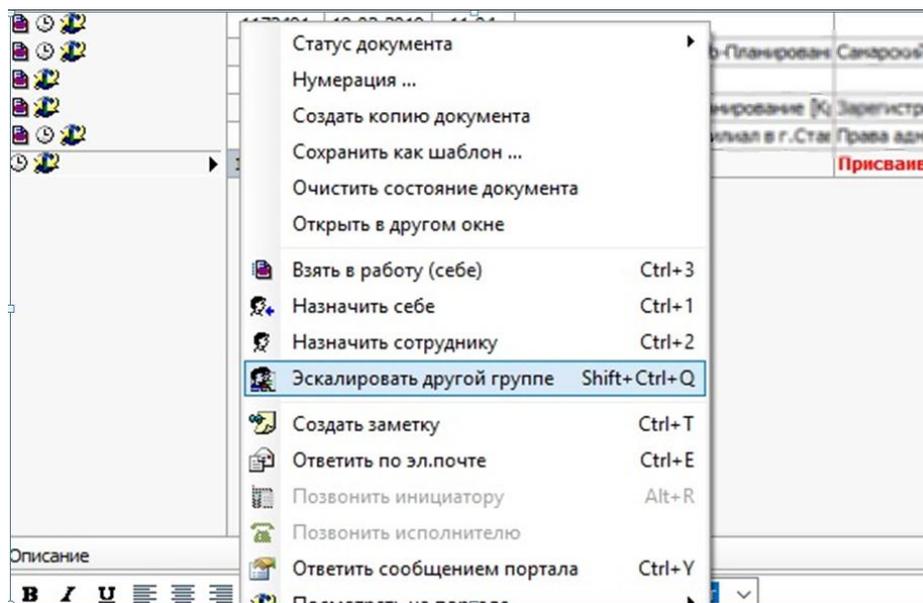


Рисунок 56 – Эскалировать другой группе

Далее выбрать подразделение и в поле «Заметка» указать причину, по которой заявка передаётся другом отделу, как показано на рисунке 57.

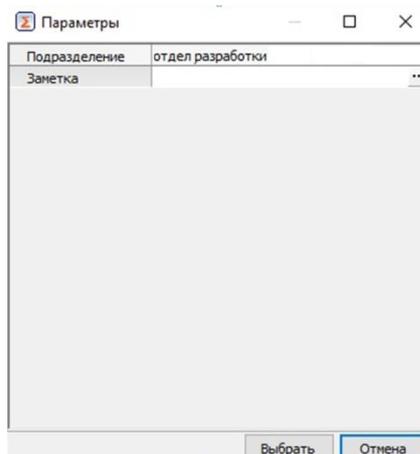


Рисунок 57 – Параметры

4.2.4.14 Соглашение об уровне обслуживания (SLA)

К заявкам, для которых в Системе занесены данные соответствующих контрактов с заказчиками на сопровождение ПО, автоматически применяются SLA, настроенные в системе в соответствии с условиями контрактов. У таких заявок заполняется колонка «SLA (уровень обслуживания)». При этом заявки отмечаются значком 🕒 на статусной панели.

Согласно жизненному циклу заявка может находиться на двух сторонах – на стороне поддержки или у Инициатора заявки (у Пользователя).

Расчёт контрольных сроков решения вопроса (реакция и решение) выполняется с момента времени регистрации заявки (колонка «Время»).

Остаток времени решения рассчитывается как время нахождения заявки у группы поддержки в обработке. Заявка находится на стороне Пользователя, когда она находится в статусах «В ожидании (приостановлена)» и «Решена».

Таким образом, расчёт срока решения останавливается, когда заявка переходит в одно из этих состояний.

Расчёт контрольных сроков решения вопроса зависит от значений, указанных в полях «Категория», «Приоритет», «Соглашение». В колонке «SLA (уровень обслуживания)» автоматически рассчитываются поля, указанные в таблице 8.

Таблица 8 – Описание сроков в заявке

Колонка	Значение
Срок реакции	Время, до которого заявка должна быть взята в работу
Срок решения (с ожиданием)	Время, к которому решение должно быть предоставлено клиенту с учётом нахождения заявки в состоянии «В ожидании (приостановлена)»
Срок решения (без ожидания)	Время, к которому решение должно быть предоставлено клиенту без учёта времени ожидания
Норма реакции	Количество времени, отведённого для реакции на заявку
Норма решения	Количество времени, отведённого для решения заявки
Остаток реакции	Время, оставшееся на взятие заявки в работу
Остаток решения	Остаток времени для предоставления решения по данной заявке
Процент реакции	Рассчитывается соответственно
Процент решения	Рассчитывается соответственно
Длительность ожидания	Время нахождения заявки на стороне Инициатора обращения (пользователя)
Длительность решения	Время нахождения заявки на стороне службы поддержки

Примечание: важно понимать, что при расчёте длительностей и сроков расчёт ведётся в рабочих часах (например, на рисунке 6 представлена заявка, обчисленная по рабочему графику пн-пт с 9 до 19). Расчёт SLA возможен только по заявкам, у которых указано Соглашение об обслуживании, как показано на рисунке 58. В свою очередь, соглашение об обслуживании содержит в себе параметры уровня обслуживания (рабочий график, нормы SLA).

Соглаш...	Срок решения (с ожиданием)	Срок решения (без ожидания)	Длительность ожидания	Длительность решения	Дата и время ре
Контракты К1	22.03.2017 13:06:56	22.03.2017 16:54:00	6:12:56	1:44:04	20.03.2017 8:38
Контракты К2	14.03.2017 13:31:38	10.03.2017 17:03:00	16:28:38	1:47:33	02.03.2017 17:1
Контракты К3	24.03.2017 17:03:00	24.03.2017 17:03:00	0:03:18	0:23:31	21.03.2017 17:1
Контракты К4	17.03.2017 17:05:03	17.03.2017 17:05:00	0:00:03	14:46:03	14.03.2017 17:2
Контракты К5	13.04.2017 19:00:00	13.04.2017 19:00:00	0:00:00	222:03:56	10.03.2017 17:1
Контракты К6	18.04.2017 17:07:00			30:04:14	17.04.2017 16:4
Контракты К7	27.03.2017 14:14:51	24.03.2017 17:15:00	6:59:51	1:05:15	21.03.2017 18:0

Номер	Время изменения	Длительность (рабочие часы)	Статус
1	02.03.2017 17:03:35	0:08:15	
2	02.03.2017 17:11:51	0:11:43	
3	02.03.2017 17:23:35	14:52:41	
4	06.03.2017 12:16:16	0:11:31	
5	06.03.2017 12:27:47	1:35:09	
6	06.03.2017 14:02:56	1:16:03	
7	06.03.2017 15:19:00	0:00:47	
8	06.03.2017 15:19:47		

Рисунок 58 – Расчёт SLA в заявке

Возможность или невозможность переноса сроков решения вопроса определяется Соглашением, которое заключено с Клиентом. Если согласно условиям контракта, допустим перенос срока решения, необходимо поставить Да в столбце Разрешен перенос срока решения в таблице «Условия обслуживания», как показано на рисунке 59.

Условия обслуживания						
Категория заявки	Режим работы	Приоритет клиента/...	Приоритет	Время реакции	Время решения	Особенности расчета sla
Консультация		Стандартны	Высокий	02-00	09-00	Разрешен перенос срока решения <input checked="" type="checkbox"/> Да

Рисунок 59 – Перенос срока в таблице «Условия обслуживания»

Для переноса согласованного с Клиентом срока решения обращения используется поле «Перенос срока решения (SLA)» (детализации заявки на закладке «Обращения»). Значение в данном поле указывается в формате дата и время: ДД.ММ.ГГГГ ЧЧ:ММ:СС, как показано на рисунке 60.

№ п/п	Дата	Время	Клиент	Тема	Принят	Раздел	Категория	Приоритет	Исполнитель	Группа исполнителя
1624301	12.11.2019	10-43	Клиент	FW: (Приоритет повышенный)	Администратор	Общий	Консультация	Нормальный	Сотрудник	Группа поддержки

№	Время создания	Источ...	Звонок/письмо/другое	Создал/Принял/Отправил	Перенос срока решения (SLA)	Направление	Видимость на портале	Пользователь
1	12.11.2019 10:43:11	Письмо	Электронное письмо № 1749035	Администратор		Входящее	<input type="checkbox"/>	
2	12.11.2019 15:41:04	Письмо	Электронное письмо № 1750954	Сотрудник		Исходящее	<input checked="" type="checkbox"/>	1
3	12.11.2019 17:09:44	Письмо	Электронное письмо № 1751427	Администратор	02.12.2019 19:00:00	Входящее	<input checked="" type="checkbox"/>	1
4	12.11.2019 17:25:02	Письмо	Электронное письмо № 1751481	Сотрудник		Исходящее	<input checked="" type="checkbox"/>	1
5	18.11.2019 10:48:04	Письмо	Электронное письмо № 1764498	Сотрудник		Исходящее	<input checked="" type="checkbox"/>	1
6	18.11.2019 16:08:52	Письмо	Электронное письмо № 1766620	Администратор		Входящее	<input checked="" type="checkbox"/>	1

Рисунок 60 – Перенос срока решения (SLA)

Таким образом, изменение срока SLA должно быть связано с конкретным обращением от клиента (письмом, звонком, сообщением портала).

4.2.5 Управление знаниями

4.2.5.1 Интерфейс Базы знаний

База знаний представляет собой структурированное хранилище справочных материалов, предназначенных для организации технической поддержки клиентов, в том числе для организации самопомощи.

Документ «База знаний» находится на рабочем месте «Техподдержка».

В документе «База знаний» каждая статья имеет следующие атрибуты.

- «номер» – регистрационный номер статьи. Формируется автоматически в соответствии с маской номера статьи. Поле недоступно для редактирования;
- «дата» – дата создания статьи. Поле заполняется автоматически в момент создания записи;
- «заголовок» – наименование статьи;
- «операция» – выбранный раздел из общего каталога статей;
- «тип статьи» – выбранный тип статьи из общего классификатора. Типы статей: вопрос-ответ, известная ошибка, пошаговая инструкция, руководство, прочее;
- «модератор» – пользователь, имеющий более широкие права по сравнению с другими пользователями. Модератор имеет следующие права:

- предварительный и текущий контроль статей на предмет соответствия требованиям;
- публикация готовых и проверенных статей на Портале самообслуживания;
- оценка полноты и качества статей на основе анализа статистики их использования;
- формирование задач на разработку новых и доработку существующих статей раздела, отслеживание их выполнения.

Редактор – пользователь, создающий статью.

В обязанности редактора входит:

- подготовка статей по задачам, поставленным модератором;
- классификация статей с использованием справочников;
- определение перечня клиентов, которым статьи должны быть доступны;
- передача готовых статей модератору для проверки и последующей публикации.

Рейтинг – средний балл, выведенный из общего количества проставленных по данной статье оценок на Портале самообслуживания.

Посещения – количество просмотров статьи.

Количество оценок – общее количество проставленных статье оценок на Портале самообслуживания.

Видимость на портале – степень доступности статьи для просмотра определенным группам клиентов.

В детализации статьи есть следующие закладки:

- «вопросы» – вопросы, на которые может ответить данная статья.
- Формулировать вопросы нужно очень внимательно, так как по ним осуществляется семантический поиск статей;

- «клиенты и услуги» – предназначены для ограничения возможности просмотра статьи определенным группам пользователей. Если оставить поля пустыми, то статья будет недоступна для просмотра пользователям на Портале самообслуживания;
- «изменение статусов» – история изменения статусов статьи;
- «наблюдатели» – сотрудники, наблюдающие за статьей;
- «заметки» – список всех заметок, созданных к статье;
- «комментарии/заметки» – закладка для отображения внутренних (невидимых клиенту) заметок по статье;
- «связанные статьи» – список статей, ссылки на которые необходимо указать в тексте статьи.

4.2.5.2 Жизненный цикл статьи

От момента создания до момента публикации статья проходит жизненный цикл, каждый этап которого определяется статусом статьи. Каждому статусу соответствует изображение на панели изменения статусов (таблица 9).

Таблица 9 – Статусы статьи

Изображение статуса	Значение статуса
Нет	Редактируется
	На проверке
	Готова
	Требует переработки
	В архиве

При создании статьи редактором она находится в статусе «Редактируется». После того, как написание статьи завершено, редактор переводит её в статус «На проверке». Одновременно с этим модератор получает уведомление на электронную почту об изменении статуса статьи. После проверки статьи модератор переводит её в статус «Готова» и заполняет в ПК «Криста SM» поле «Видимость на портале».

Если статью необходимо дополнить либо внести в неё изменения, то модератор выставляет статус «Требует переработки». Обязательным является заполнение причины, по которой статья переводится в данный статус. Редактору придёт уведомление, в котором будет указан статус статьи и причина возврата.

Если статья становится не актуальной, то её следует перевести в статус «В архиве».

На Портале самообслуживания статья становится доступной для просмотра пользователям при переводе в статус «Готова».

4.2.5.3 Типы статей

В ПК «Криста SM» выделяют 5 основных типов статей: вопрос-ответ, известная ошибка, пошаговая инструкция, руководство, прочее. При необходимости данный список можно расширить.

Тип «Вопрос-ответ» – краткая статья, в которой вопрос задает границы предмета, о котором должна идти речь в ответе.

Тип «Известная ошибка» – в статье описываются инцидент или проблема, для которой выявлена причина и разработано решение.

Тип «Пошаговая инструкция» – подробная инструкция по выполнению действий, каждое из которых выделено в отдельный шаг.

Тип «Руководство» – статья, предоставляющая помощь в использовании системы.

Тип «Прочее» – применяется в случае, если ни один из предложенных типов не может быть использован.

Для каждого типа статьи в Системе можно сформировать шаблон, который будет открываться при переходе в Xwiki в момент создания статьи.

Создавать новые и изменять уже имеющиеся шаблоны можно на РМ «Конфигуратор» в документе «Шаблоны статей».

4.2.5.4 Связанные статьи

В случае, если после написания статьи необходимо сформировать раздел со ссылками на другие статьи, которые схожи по теме с создаваемой статьей, то обратитесь к детализации статьи «Связанные статьи».

В документе «База знаний» выберите интересующую статью (в которой необходимо указать ссылки). Правой кнопкой мыши откройте контекстное меню и выберите пункт «Добавить связанную статью», как показано на рисунке 61.

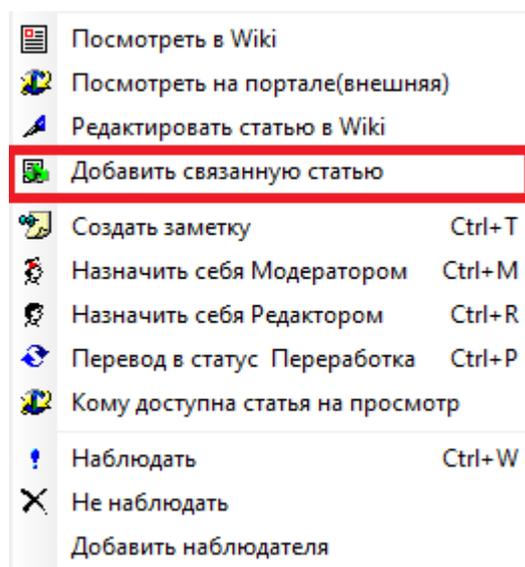


Рисунок 61 – Операция контекстного меню «добавить связанную статью»

В появившемся окне в строке «Связанная статья» выбрать ту статью, на которую необходимо сделать ссылку. Значение, выбранное в поле «Тип связи» будет названием раздела основной статьи на Портале самообслуживания, в котором и будут указаны ссылки на другие статьи. Нажать кнопку «Выбрать», как показано на рисунке 62.

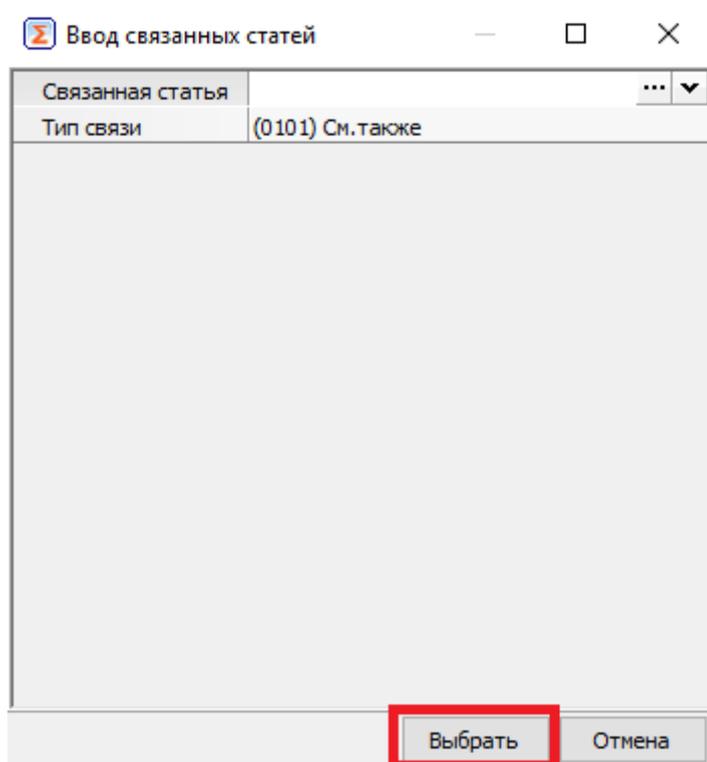


Рисунок 62 – Окно ввода связанных статей

Связанная статья отобразится в детализации «Связанные статьи». Записей со связанными статьями может быть несколько. Их можно добавлять по мере необходимости, как показано на рисунке 63.

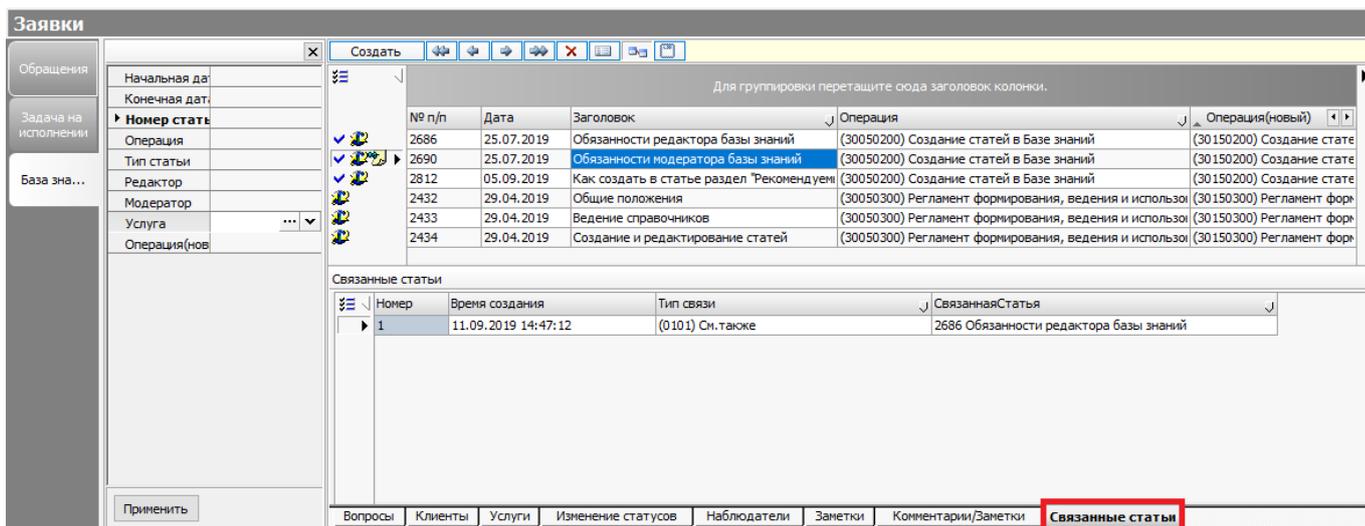


Рисунок 63 – Заполнение детализации «Связанные статьи»

После заполнения детализации «Связанные статьи» на Портале самообслуживания в содержании статьи сформируется раздел, как показано на рисунке 64:

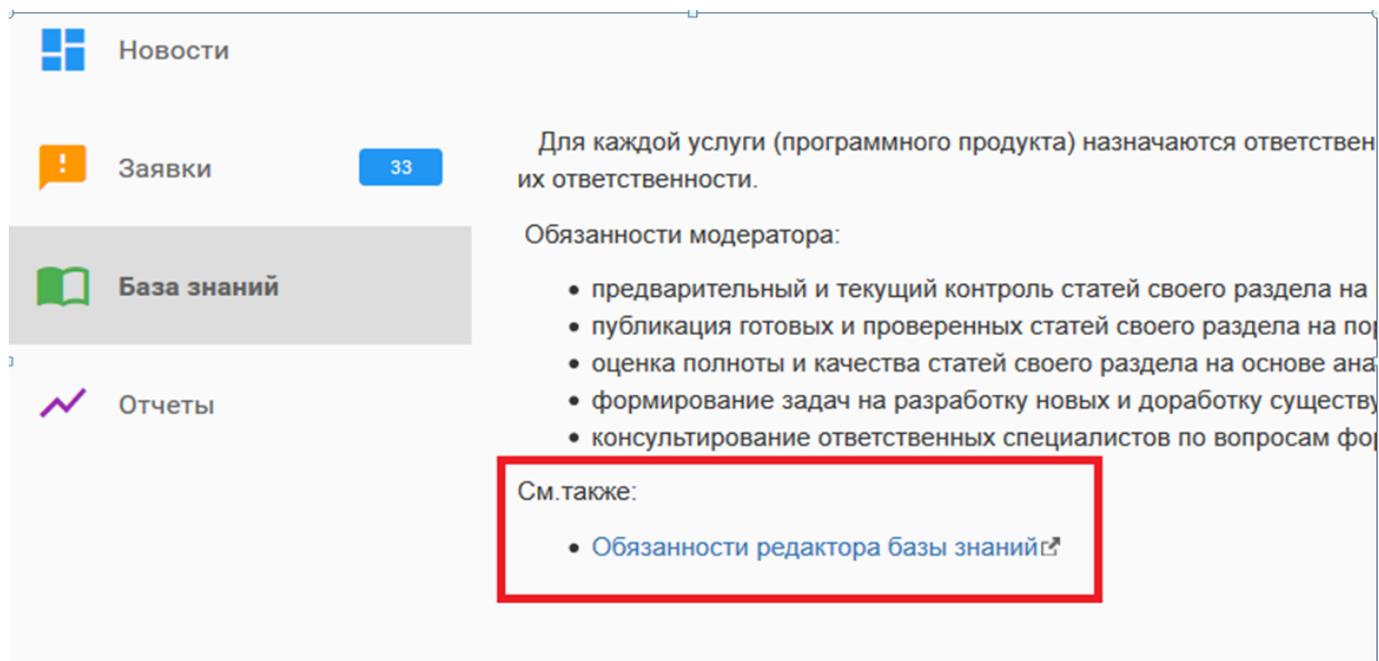


Рисунок 64 – Отображение связанных статей на Портале самообслуживания

4.2.5.5 Семантический и ручной поиск статей при ответе на заявку

При работе с заявкой есть возможность подбирать готовые решения из базы знаний, указывая в ответе на заявку ссылки на статьи.

Для поиска статей и включения ссылок в ответ выберите нужную заявку. Правой кнопкой мыши откройте контекстное меню и выберите пункт «Подобрать статьи БЗ (семантический поиск)», как показано на рисунке 65.

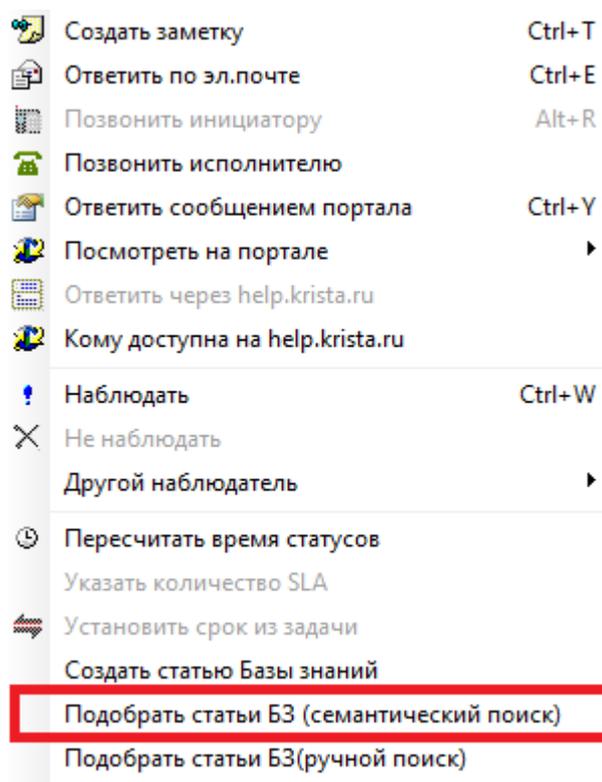


Рисунок 65 – Операция контекстного меню «Подобрать статьи БЗ (семантический поиск)»

В появившемся модальном окне, при необходимости, измените услугу или текст для поиска. По умолчанию в строке «Услуга» указан программный продукт, по которому подана заявка, в строке «Содержание» – текст темы и описания из текущей заявки, как показано на рисунке 66.

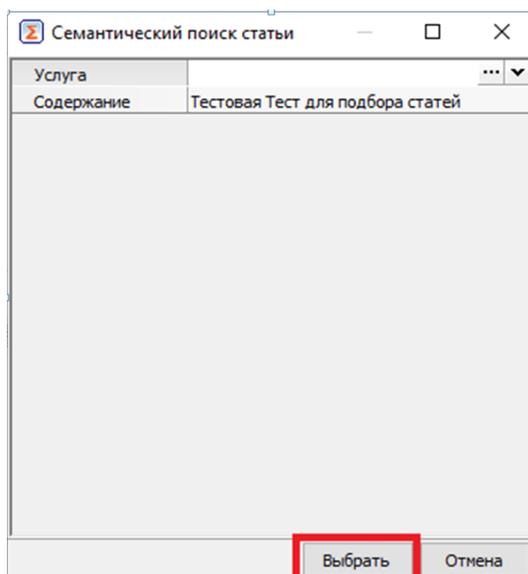


Рисунок 66 – Окно с параметрами семантического поиска

Далее нажать на кнопку «Выбрать». Система произведет поиск статей.

Из предложенных статей выберите те, которые подходят в качестве решения заявки или будут полезны пользователю для просмотра. Для этого отметьте их «галочкой» в поле «Выбор», как показано на рисунке 67.

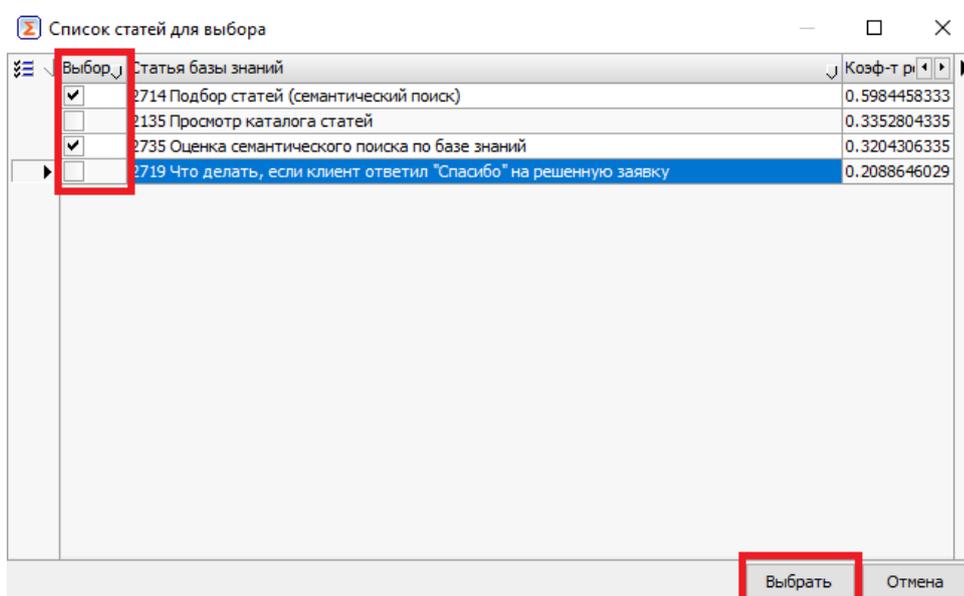


Рисунок 67 – Окно списка статей

Нажать кнопку «Выбрать». Отмеченные статьи будут размещены списком на закладке «Связанные статьи».

Если подходящие статьи не были найдены, но они есть в базе знаний, можно добавить их вручную. По выбранной заявке правой клавиши мыши необходимо открыть контекстное меню и выбрать пункт «Подобрать статьи БЗ (ручной поиск)». В появившемся окне выбрать одну или несколько статей. Для удобства поиска можно воспользоваться фильтрами на панели ограничений, как показано на рисунке 68.

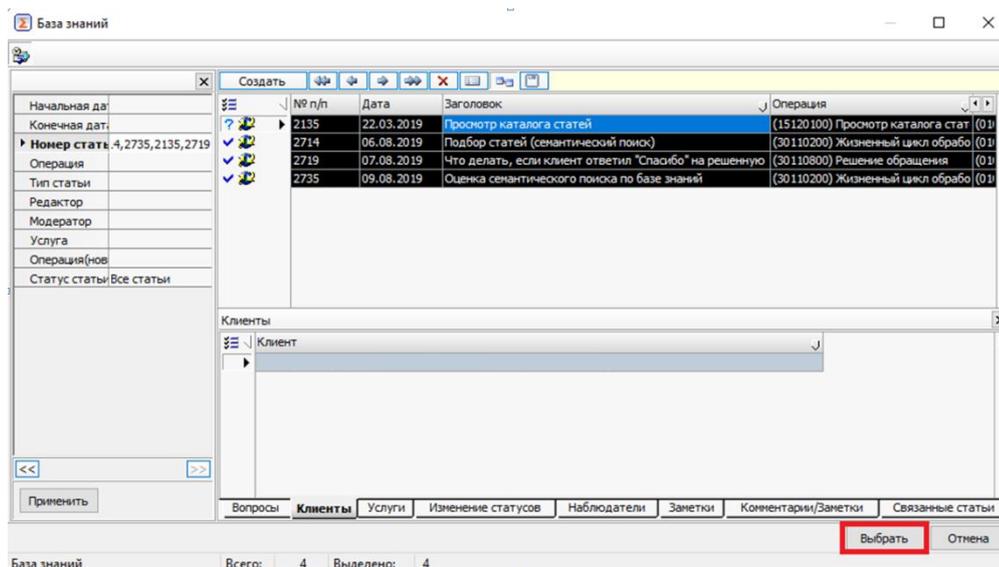


Рисунок 68 – Выбор статей при ручном поиске

Нажать кнопку «Выбрать». Отмеченные статьи будут размещены списком на детализации «Связанные статьи».

После завершения подбора статей в ПК «Криста SM» сформировать ответ-письмо, все статьи из детализации «Связанные статьи» будут в виде ссылок автоматически добавлены в письмо, как показано на рисунке 69.

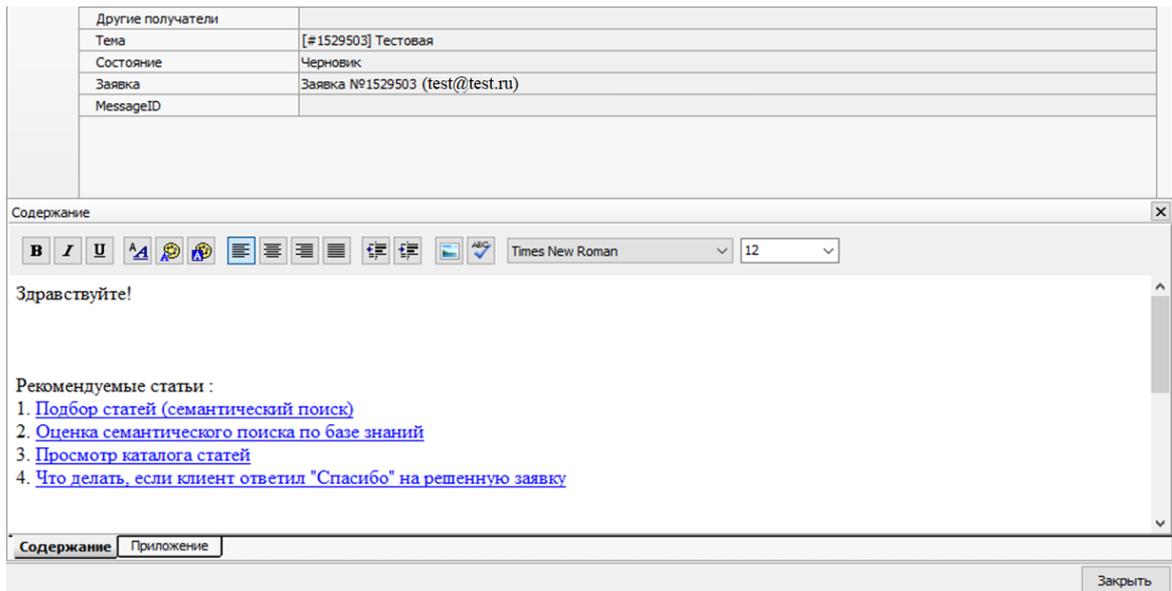


Рисунок 69 – Ссылки на статьи в письме-ответе

В карточке заявки на Портале самообслуживания связанные с заявкой статьи отображаются следующим образом, как показано на рисунке 70:

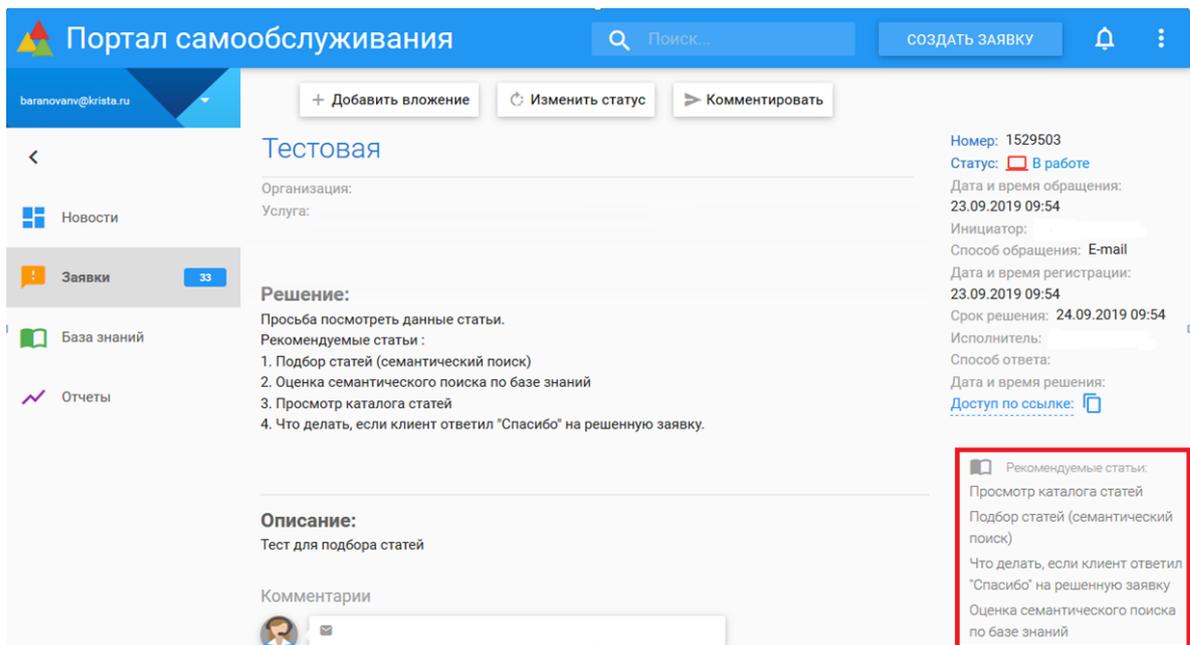


Рисунок 70 – Отображение связанных статей на Портале самообслуживания

4.2.6 Управление проблемами

4.2.6.1 Регистрация новой проблемы

Новую проблему можно зарегистрировать на основании обращения пользователя из интерфейса «Заявки».

Возможность регистрации новых проблем есть только у сотрудников, имеющих роль «Аналитик (менеджер) проблем».

Для создания новой проблемы необходимо выбрать одну или несколько заявок, по которым требуется создать проблему. Правой кнопкой мыши вызвать контекстное меню и выбрать пункт «Проблемы» / «Зарегистрировать новую».

В открывшемся окне по умолчанию параметры проблемы указываются из данных о заявке. При необходимости параметры можно изменить вручную. Далее нажать кнопку «Выбрать». После этого проблема будет создана, как показано на рисунке 71.

Внести данные в проблему?	
Название	Регистрация
Описание	Добрый день! Прошу зарегистрировать в С...
Исполнитель	
Клиент	
Услуга	
Приоритет	Нормальный

Выбрать Отмена

Рисунок 71 – Параметры проблемы

В качестве срока исполнения новой проблемы указывается срок решения заявки. Если к проблеме привязано несколько заявок, то сроком исполнения проблемы будет установлен минимальный срок решения из привязанных заявок.

4.2.6.2 Интерфейс управления проблемами

Раздел управления проблемами находится на рабочем месте «Техподдержка».

В Интерфейсе управления проблемами каждая проблема имеет следующие атрибуты:

- «номер» – регистрационный номер проблемы. Формируется автоматически в соответствии с маской номера проблемы. Поле недоступно для редактирования;
- «время регистрации» – дата и время создания проблемы. Поле заполняется автоматически в момент регистрации текущими датой и временем;
- «тема» – краткое описание проблемы. Копируется из описания Заявки, на основе которой создана проблема;
- «автор» – сотрудник, зарегистрировавший проблему;
- «исполнитель» – сотрудник, ответственный за процесс решения проблемы и регистрирующий изменения по этому процессу;
- «отдел» – структурное подразделение, сотрудник которого ответственный за разрешение проблемы;
- «приоритет» – важность проблемы. По умолчанию создается проблема с приоритетом «Нормальный». При создании проблемы на основе заявки приоритет копируется из заявки;
- «услуга» – программное обеспечение, по которому зарегистрирована проблема;
- «срок решения» – срок решения проблемы;
- «время решения» – дата и время решения проблемы. Заполняется автоматически при переводе проблемы в статус «Постоянное решение»;
- «количество заявок» – количество заявок, присоединенных к проблеме.

В детализации проблемы есть следующие закладки:

- «описание» – подробное описание проблемы;

- «симптомы» – основные признаки проблемы (для диагностики), описание условий, при которых проявляется проблема;
- «сообщения» – заметки и информационные сообщения, рассылаемые по решаемой проблеме;
- «заявки» – перечень присоединённых заявок с информацией о подписке (на статус и на сообщения);
- «наблюдатели» – сотрудники, наблюдающие за проблемой;
- «изменения статусов» – история изменения статусов проблемы;
- «решение» – текст решения проблемы.

По проблемам доступны следующие операции в контекстном меню, как показано на рисунке 72:

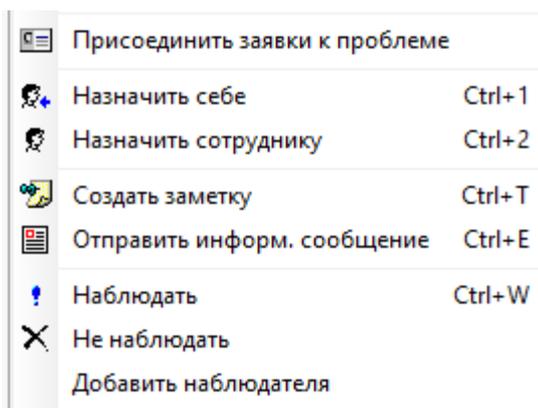


Рисунок 72 – Операции контекстного меню

При выборе пункта меню «Присоединить заявки к проблеме» выводится окно с возможностью выбора одной или нескольких заявок. Для удобства поиска заявки можно воспользоваться панелью ограничений.

При выборе пункта «Назначить себе/Назначить сотруднику» в поле «Исполнитель» указывается сотрудник, которому назначили проблему.

При выборе пункта меню «Создать заметку» формируется внутренняя текстовая заметка и отображается только во вкладке детализации проблемы «Сообщения». В открывшееся окно вводится текст сообщения. При необходимости можно прикрепить файлы в закладку «Приложение».

При выборе пункта меню «Отправить информ. сообщение» происходит отправка информационных сообщений всем инициаторам заявок (пользователям), исполнителям заявок (сотрудникам) и наблюдателям за проблемой. Аналогично операции «Создать заметку» вводится текст сообщения и при необходимости прикрепление файлов.

Текст заметки и информационного сообщения можно просмотреть через вкладку детализации проблемы «Сообщения». Выбрав нужный документ, правой клавишей нужно открыть контекстное меню и выбрать пункт «Детализация документа», как показано на рисунке 73.

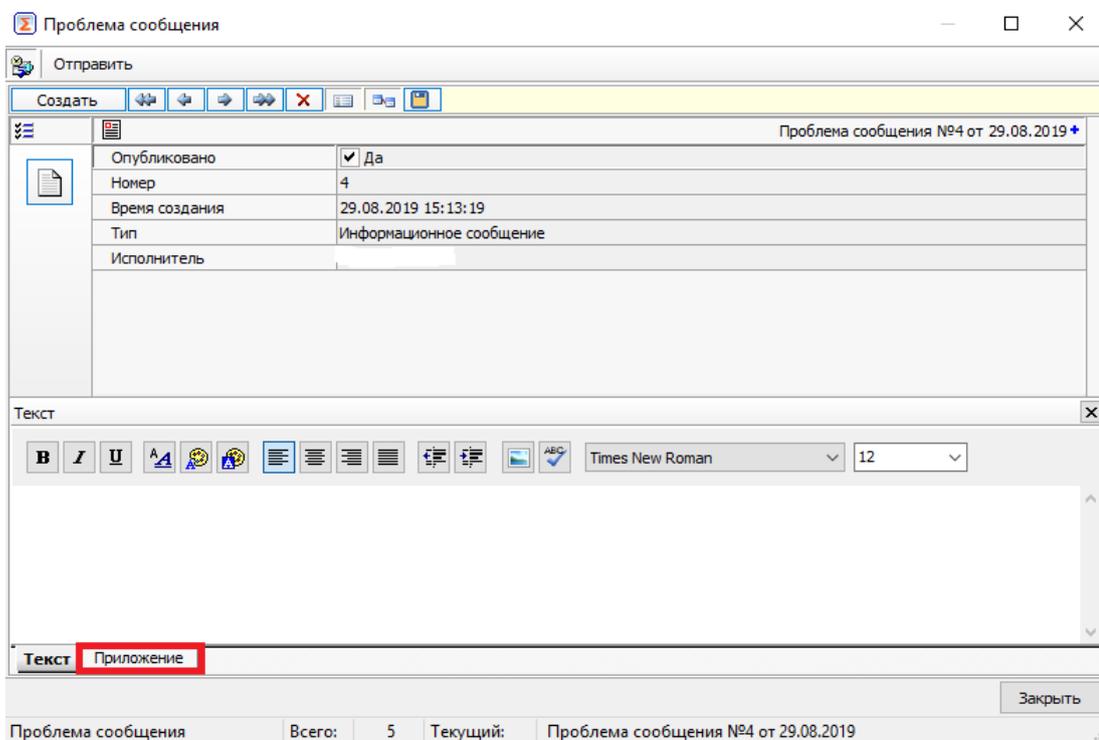


Рисунок 73 – Создание информационного сообщения

Факт отправки информационного сообщения отображается во вкладке «Обращения» интерфейса «Заявки». В качестве источника таких сообщений будет указано «Сообщение по проблеме», как показано на рисунке 74.

№ п/п	Дата	Время	Клиент	Принял	Раздел	Категория	Приори...
1491970	27.08.2019	09-43	отдел разработки	Администратор	Общий	Консультация без наст	Нормальный

№	Время создания	Источник	Звонок/письмо/другое	Перенос срока решения (SLA)	Направление
1	27.08.2019 9:43:19	Письмо	Электронное письмо № 1540546	X	Входящее
2	27.08.2019 13:49:23	Сообщение по проблеме	Электронное письмо № 1541825	X	Исходящее
3	27.08.2019 14:00:47	Сообщение по проблеме	Электронное письмо № 1541897	X	Исходящее

Рисунок 74 – Отображение информационного сообщения в заявке

Выбрав пункт контекстного меню «Наблюдать», можно наблюдать за проблемой. Каждому наблюдателю будет сформировано и отправлено уведомление, когда проблема изменит статус.

Похожим образом можно назначить проблему для наблюдения другому сотруднику. В таком случае уведомление об изменении статуса проблемы сформируется для него. Для этого нужно выбрать проблему, правой кнопкой открыть контекстное меню и нажать «Добавить наблюдателя». После этого нужно выбрать сотрудника из списка и нажать «Выбрать».

Если необходимо перестать наблюдать за проблемой, то для отказа от уведомлений следует выбрать проблему, открыть контекстное меню правой кнопкой мыши и выбрать пункт «Не наблюдать». После этого уведомления по проблеме не будут.

4.2.6.3 Создание новой статьи

Новую статью можно создать из документа «База знаний».

Возможность создания новых статей есть только у сотрудников, имеющих роль «редактор».

Для создания новой статьи в документе «База знаний» необходимо нажать на кнопку «Создать», в появившемся окне выбрать «Да», как показано на рисунке 75.

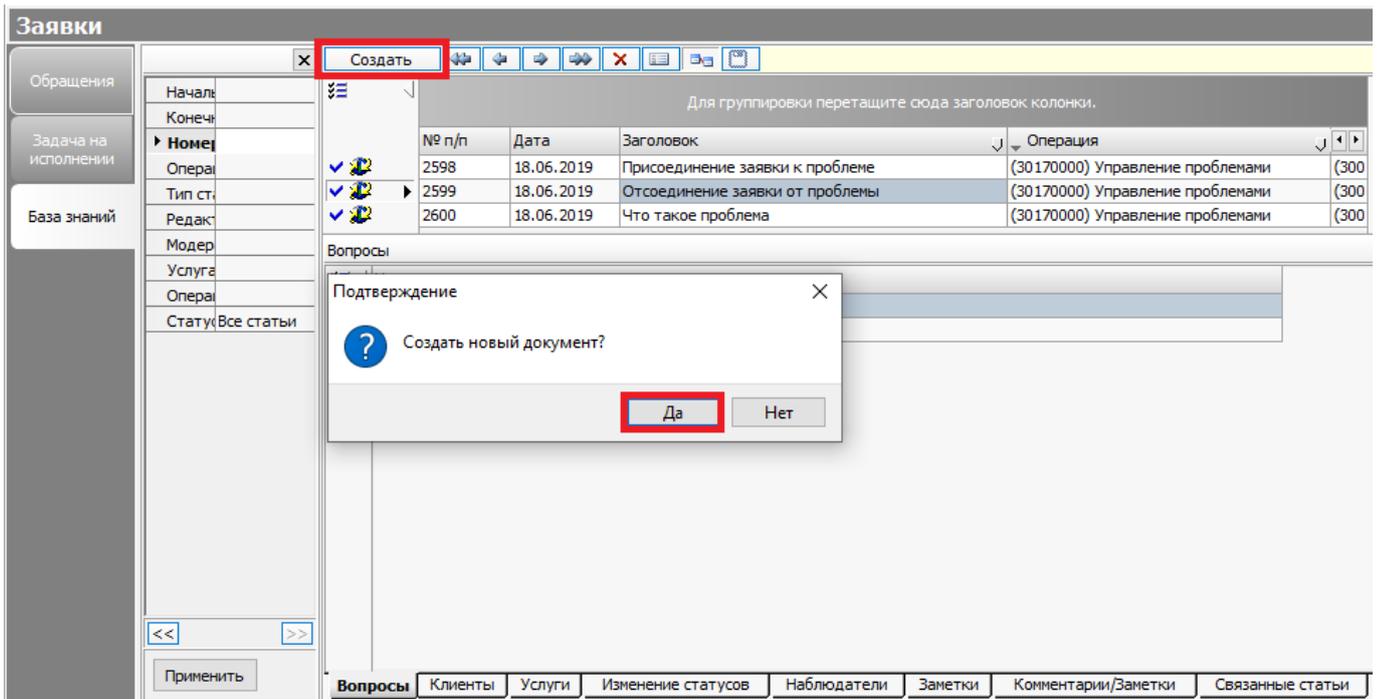


Рисунок 75 – Создание статьи

В созданной записи нужно заполнить все необходимые атрибуты статьи и нажать на кнопку «Сохранить изменения», либо сочетание клавиш Ctrl+S, как показано на рисунке 76.

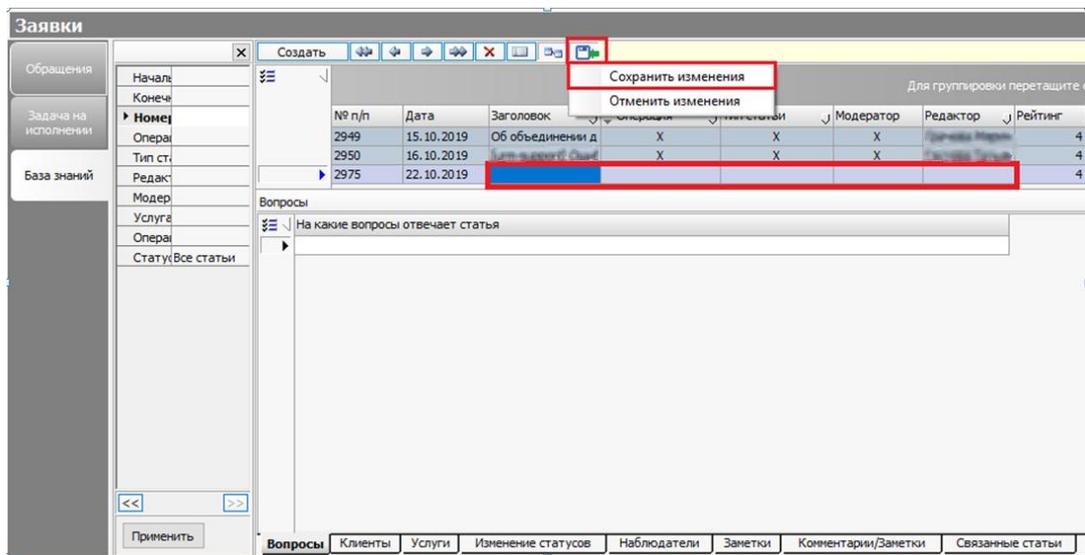


Рисунок 76 – Заполнение атрибутов статьи

Если не заполнены атрибуты, необходимые для написания статьи, то при сохранении появится модальное окно с возможностью их заполнения.

После сохранения изменений система предложит перейти в XWiki для написания содержательной части статьи, как показано на рисунке 77.

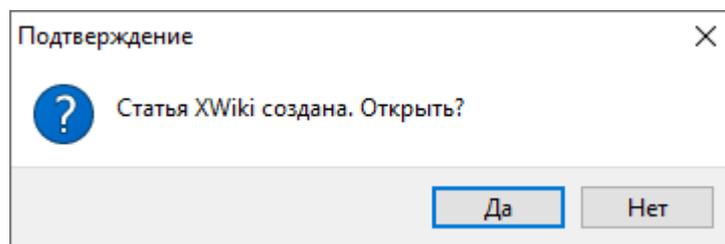


Рисунок 77 – Окно для перехода в Xwiki

В редакторе можно создавать, изменять статью, добавлять вложения. Возможность производимых по изменению статьи действия будет зависеть от функциональных возможностей редактора.

4.2.6.4 Присоединение заявки к проблеме

Для присоединения заявки к ранее зарегистрированной проблеме необходимо выбрать заявку, которую нужно присоединить. Затем правой кнопкой мыши вызвать контекстное меню и выбрать пункт «Проблемы» / «Присоединить к существующей». В предложенном окне со списком проблем нужно установить галочку у одной или нескольких проблем, к которым требуется присоединить заявку. В списке проблем открываются все незакрытые проблемы по Услуге, которая указана в заявке, как показано на рисунке 78.

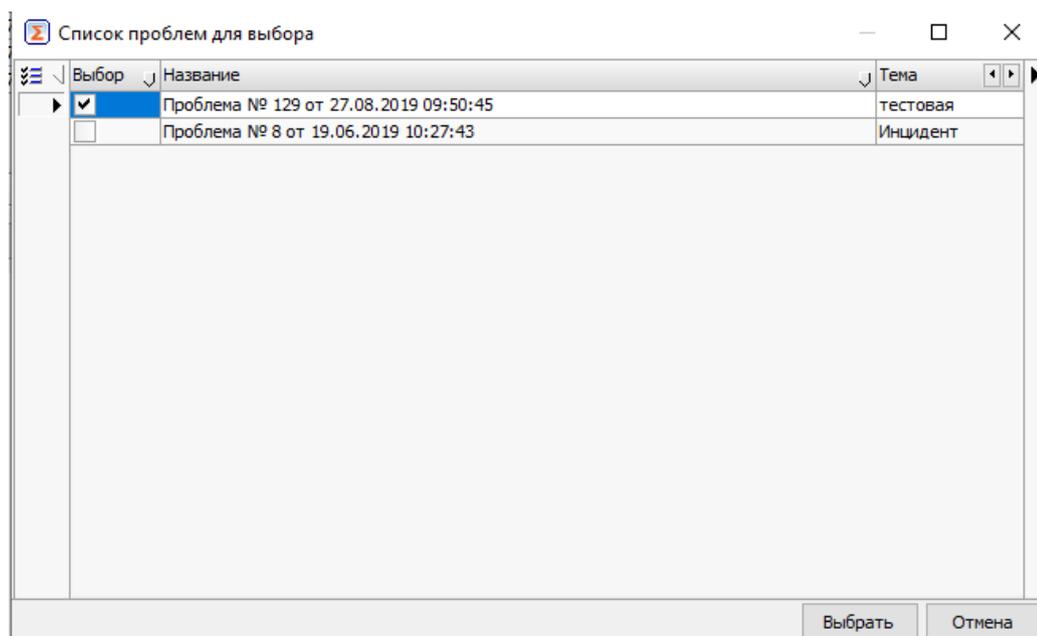


Рисунок 78 – Присоединение заявки к проблеме

В результате присоединения заявки:

- срок у проблемы будет скорректирован на минимальный по присоединённым к проблеме заявкам;
- если проблема, к которой происходит присоединение, уже решена, то присоединяемая заявка будет переведена в статус «Решена»;
- если по проблеме, к которой происходит присоединение, есть опубликованные информационные сообщения, то последнее из этих сообщений будет направлено инициатору присоединяемой заявки.

После присоединения заявки к новой или существующей проблеме по умолчанию проставляются следующие галочки:

- подписка на сообщения проблемы (если в рамках проблемы будут создаваться информационные сообщения, то они будут отсылаться Инициатору заявки);
- подписка на статусы проблемы (если проблема будет решена, то в заявке будет автоматически проставлен статус «Решена» и заполнено поле «Решение» текстом из поля «Решение» проблемы.

4.2.6.5 Отсоединение заявки от проблемы

Отсоединить заявку от проблемы можно двумя способами:

– из документа "Заявки". Для этого следует зайти на закладку «Проблемы» в детализации заявок и встать курсором на запись, соответствующую проблеме. Правой кнопкой мыши вызвать контекстное меню и выбрать пункт «Отсоединить», как показано на рисунке 79;

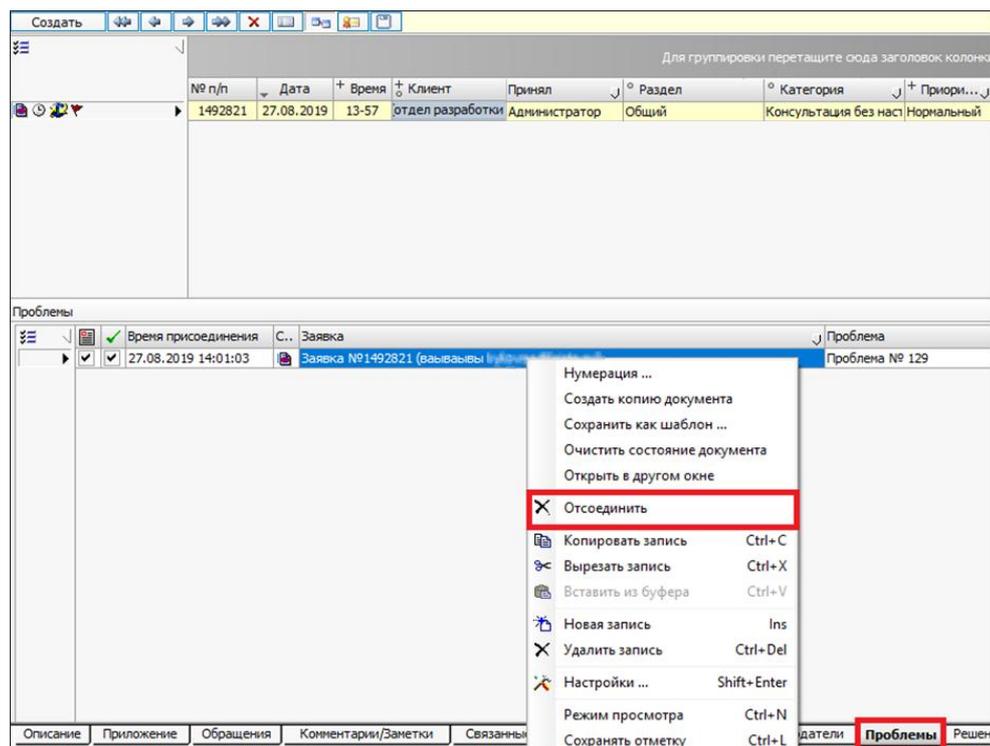


Рисунок 79 – Отсоединение заявки от проблемы

– из документа «Проблемы». Для этого следует зайти на закладку «Заявки» в детализации проблем и встать курсором на запись, соответствующую заявке. Правой кнопкой мыши вызвать контекстное меню и выбрать пункт «Отсоединить», как показано на рисунке 80.

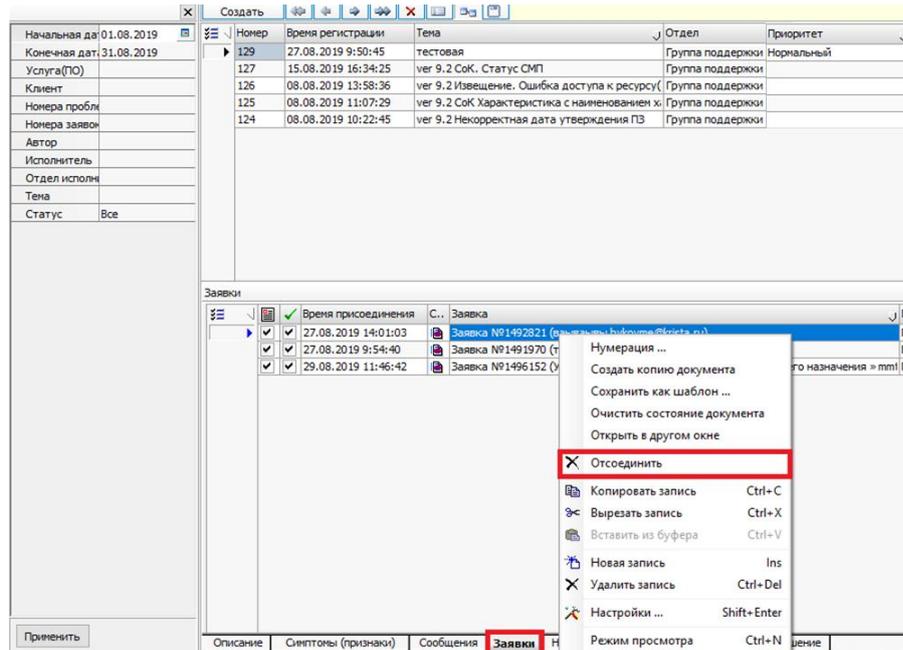


Рисунок 80 – Отсоединение заявки от проблемы

4.2.6.6 Перевод проблемы в статус «Решена»

После того, как у проблемы было найдено решение, ее необходимо перевести в статус «Решена». Для этого нужно выбрать проблему, правой кнопкой мыши вызвать контекстное меню и выбрать пункт «Статус документа» / «Решена», как показано на рисунке 81.

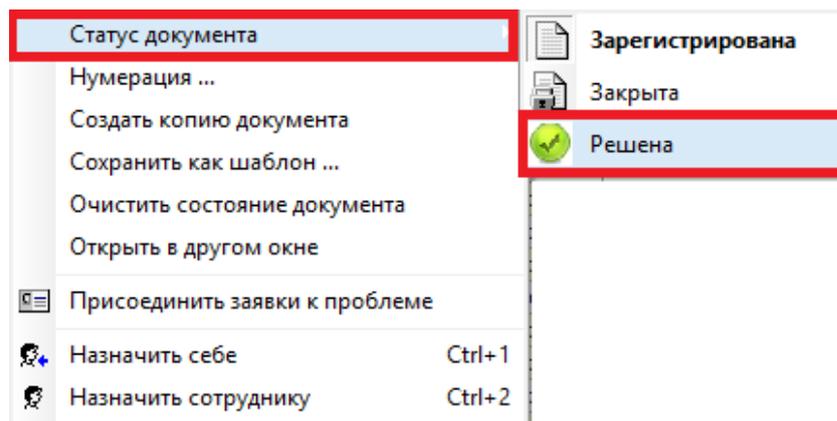


Рисунок 81 – Перевод проблемы в статус «Решена»

При изменении статуса проблемы на «Решена» по всем заявкам, присоединённым к проблеме и подписанным на её статус, за исключением уже решенных, будет выполнено следующее:

- статус заявок переведён в «Решена»;
- в истории изменения статусов будет сделана запись о переводе статуса заявки с указанием причины «Найдено постоянное решение проблемы».

Если требуется проинформировать пользователей о решении проблемы, необходимо отправить информационное сообщение с текстом решения.

4.2.7 Построение отчетов

Для построения отчета необходимо открыть рабочее место «Техподдержка» и зайти в документ «Отчеты поддержки». Далее необходимо выбрать источник, то есть документ, из которого берутся данные для построения отчета, как показано на рисунке 82.

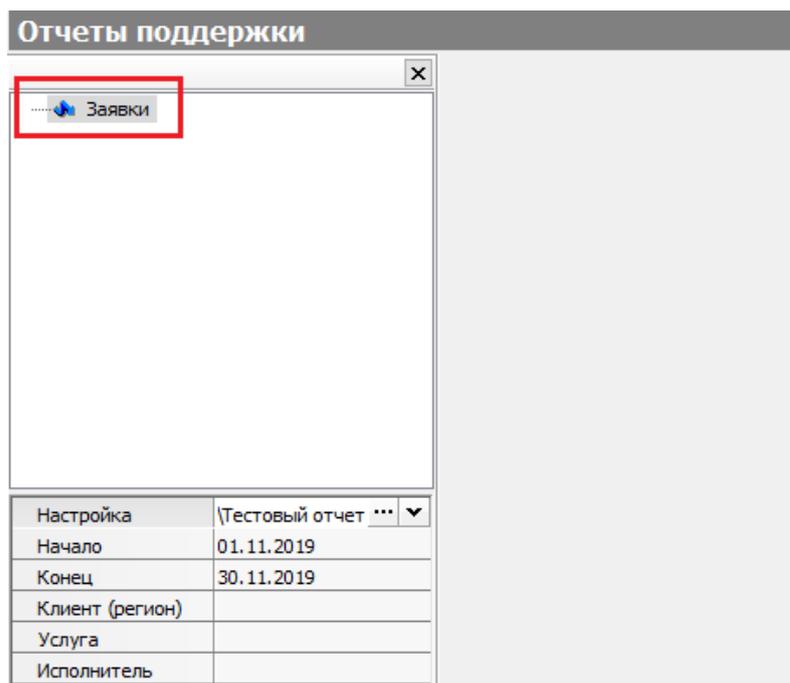


Рисунок 82 – Выбор источника отчета

В поле «Настройка» нужно выбрать требуемый отчет из выпадающего списка, как показано на рисунке 83.

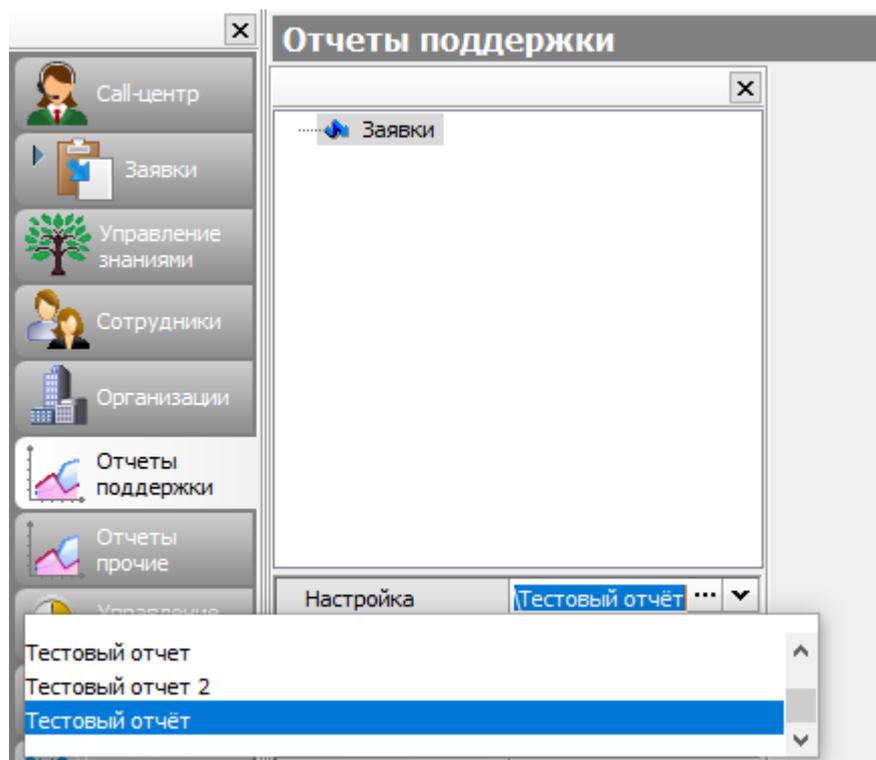


Рисунок 83 – Выбор отчета

В полях параметров ограничений нужно указать необходимые для построения отчета значения. Далее нужно нажать кнопку «Выполнить», как показано на рисунке 84.

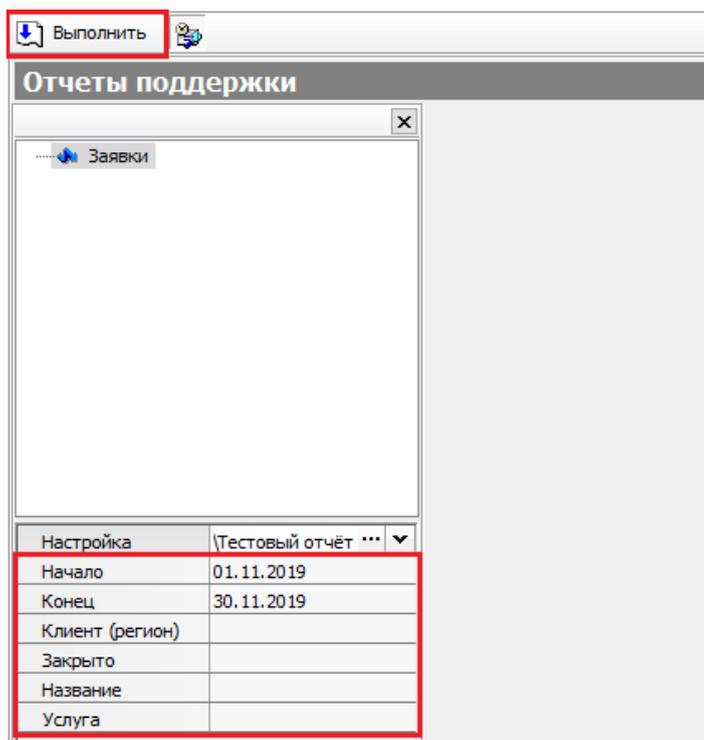


Рисунок 84 – Заполнение параметров ограничений и формирование отчета

Сформированный отчет можно выгрузить в Excel, как показано на рисунке 85. Для этого в поле отчета нужно вызвать контекстное меню и выбрать операцию «Открыть в MS-Excel».

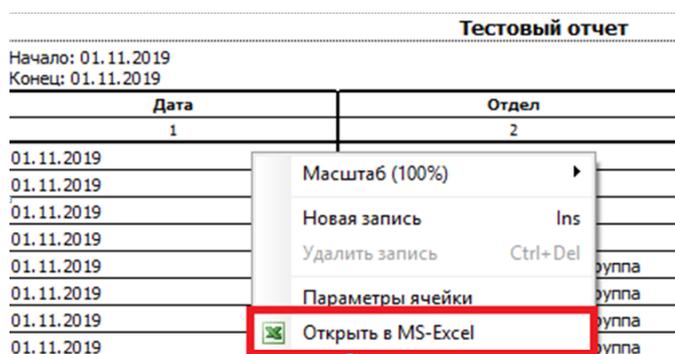


Рисунок 85 – Выгрузка отчета в Excel

После чего отчет можно сохранить через меню «Файл».

При выборе операции контекстного меню «Сохранить как изображение» отчет будет сохранен в выбранную папку в виде файла с расширением jpg, как показано на рисунке 86.

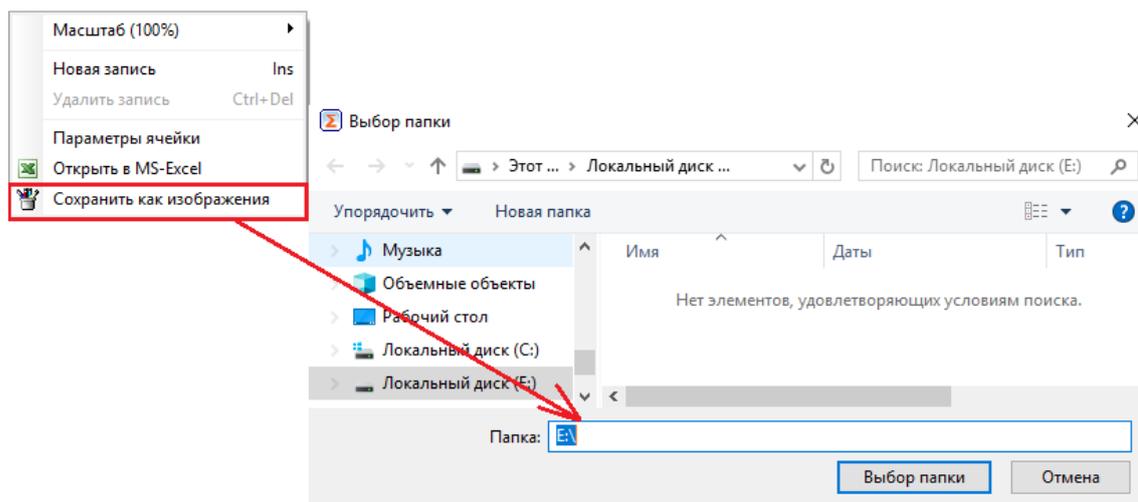


Рисунок 86 – Сохранение отчета

5 Аварийные ситуации

5.1 Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса, в том числе при длительных отказах технических средств

Если те или иные действия с ПК «Криста SM» были выполнены с несоблюдением условий выполнения технологического процесса и привели к аварийной ситуации, рекомендуется, если это возможно, отменить выполненные действия и повторить необходимые действия с соблюдением условий выполнения технологического процесса.

5.2 Действия по восстановлению программ и/или данных при отказе магнитных носителей или обнаружении ошибок в данных

Выполнение процедуры по восстановлению данных может быть необходимо по причине системного сбоя, который привел к полной или частичной потере данных или по причине некорректных действий пользователя, которые привели к изменению и/или потере данных.

Для восстановления программы и/или данных администратор системы проводит процедуру восстановления из резервной копии и/или переустановку программы.

5.3 Действия в случаях обнаружении несанкционированного вмешательства в данные

К попыткам несанкционированного доступа к базам данных относятся:

- сеансы работы с БД незарегистрированных пользователей и пользователей, нарушивших установленную периодичность доступа, либо срок действия полномочий которых истек, либо в состав полномочий которых не входят операции по доступу к данным или манипулированию ими;

- действия третьего лица, пытающегося получить доступ (или получившего доступ) к БД, при использовании учетной записи администратора или другого пользователя БД, в целях получения коммерческой или другой личной выгоды, методом подбора пароля или другого метода (случайного разглашения пароля и т.п.) без ведома владельца учетной записи.

В случае обнаружения несанкционированного вмешательства в данные ПК «Криста SM» следует обратиться к администратору или в контактный центр НПО «Криста» по телефону 8-800-200-20-73. При этом необходимо описать признаки и предполагаемый характер вмешательства, а также, указать перечень данных, подвергшихся вмешательству.

5.4 Действия в других аварийных ситуациях

В случае возникновения других аварийных ситуаций, следует обратиться к администратору или в контактный центр НПО «Криста» по телефону 8-800-200-20-73. При этом необходимо быть готовым по требованию сотрудников технической поддержки описать признаки аварийной ситуации и действия, которые были выполнены пользователем непосредственно перед возникновением аварийной ситуации.

Признаками аварийной ситуации являются:

- сообщения о нештатной ситуации;
- сообщения на английском языке;
- сообщение об отсутствии прав на действие.

6 Рекомендации по освоению

Для успешного выполнения работ, связанных с освоением и эксплуатацией, ПК «Криста SM» рекомендуется:

- иметь навыки и опыт работы, указанные в пункте 1.3;
- изучить настоящее руководство пользователя.

Перечень ссылочных документов

В настоящем документе использованы ссылки на следующую нормативную документацию:

ГОСТ 19.101-77 «Единая система программной документации. Виды программ и программных документов»

ГОСТ 34.003-90 «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Термины и определения»

ГОСТ 34.321-96 «Информационные технологии. Система стандартов по базам данных. Эталонная модель управления данными»

РД 50-34.698-90 Автоматизированные системы. Требования к содержанию документов