



ООО «Интравижн»
information@intravision.ru, www.intravision.ru
+7 (495) 670-64-84; +7 (495) 671-42-56;
109029, Россия, Москва, Нижегородская, д. 9в

Руководство администратора

Система IntraService 3.2

Содержание:

| | |
|---|----|
| РУКОВОДСТВО АДМИНИСТРАТОРА | 1 |
| СИСТЕМА INTRASERVICE 3.2..... | 1 |
| СОДЕРЖАНИЕ: | 2 |
| 1. ВВЕДЕНИЕ | 4 |
| 2. ГЛОССАРИЙ | 5 |
| 3. НАЧАЛО РАБОТЫ..... | 7 |
| 3.1. АВТОРИЗАЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ. | 7 |
| 4. СПЕЦИФИКАЦИЯ СИСТЕМЫ ПО РАЗДЕЛАМ..... | 9 |
| 4.1. ГЛАВНАЯ..... | 9 |
| 4.1.1. РАЗДЕЛ «ПОЛЬЗОВАТЕЛИ» | 9 |
| 4.1.2. РАЗДЕЛ СЕРВИСЫ. | 10 |
| 4.1.3. РАЗДЕЛ АКТИВЫ..... | 11 |
| 4.1.4. РАЗДЕЛ БАЗА ЗНАНИЙ. | 11 |
| 4.1.5. РАЗДЕЛ ЗАЯВКИ. | 12 |
| 4.2. СОЗДАНИЕ СЕРВИСА..... | 12 |
| 4.3. БАЗА ЗНАНИЙ..... | 14 |
| 4.3.1. СОЗДАНИЕ РАЗДЕЛА. | 14 |
| 4.3.2. ДОБАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТА..... | 15 |
| 5. РАБОТА С ЗАЯВКАМИ..... | 15 |
| 5.1. СОЗДАНИЕ ЗАЯВКИ..... | 15 |
| 5.2. ИЗМЕНЕНИЕ ЗАЯВКИ..... | 17 |
| 5.3. ИЗМЕНЕНИЕ СТАТУСА, ДОБАВЛЕНИЕ КОММЕНТАРИЯ И УДАЛЕНИЕ ЗАЯВКИ..... | 17 |
| 5.3.1. ИЗМЕНЕНИЕ СТАТУСА..... | 17 |
| 5.4. ДОБАВЛЕНИЕ КОММЕНТАРИЯ..... | 19 |
| 5.5. УДАЛЕНИЕ ЗАЯВКИ. | 19 |
| 5.6. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ЗАЯВОК..... | 19 |
| 5.7. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ АТТРИБУТЫ ЗАЯВКИ | 20 |
| 5.7.1. КАТЕГОРИИ. | 20 |
| 5.7.2. ИСПОЛНИТЕЛИ..... | 20 |
| 5.7.3. НАБЛЮДАТЕЛИ..... | 21 |
| 5.7.4. ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ. | 21 |
| 5.8. ВЛОЖЕННЫЕ ФАЙЛЫ, АКТИВЫ | 21 |
| 5.9. ТРУДОЗАТРАТЫ..... | 21 |
| 5.10. СИСТЕМА УВЕДОМЛЕНИЙ..... | 22 |
| 6. ИНТЕРФЕЙС..... | 23 |
| 6.1. НАВИГАЦИЯ..... | 23 |
| 6.2. РЕДАКТИРОВАНИЕ И УДАЛЕНИЕ ЗАПИСИ..... | 24 |
| 6.3. ФИЛЬТРЫ И ПРЕДСТАВЛЕНИЯ..... | 24 |
| 6.3.1. ФИЛЬТРЫ..... | 25 |

| | |
|--|-----------|
| 6.3.2. СОРТИРОВКА. | 26 |
| 6.3.3. ДОБАВЛЕНИЕ И УДАЛЕНИЕ КОЛОНОК. | 26 |
| 6.3.4. ПРЕДСТАВЛЕНИЯ. | 27 |
| УСТАНОВКА ПРЕДСТАВЛЕНИЯ. | 27 |
| ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ПО УМОЛЧАНИЮ. | 28 |
| ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ДЛЯ ПРОДВИНУТЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ | 29 |

1. Введение

IntraService - это универсальная Service Desk (Help Desk) система с веб-интерфейсом, позволяющая упростить и автоматизировать учет и обработку заявок. Система может быть настроена только для внутренней работы или с возможностью принимать заявки извне, от клиентов.

Документация на IntraService включает в себя три документа.

Руководство системного администратора – это отдельный документ. Он описывает установку системы на сервере, системную настройку, обслуживание, бэкапирование.

Руководство администратора – это данный документ. Описывает настройку системы в соответствии с бизнес-процессами Вашей компании. Наиболее важный и полный документ, содержащий описание всех функций системы.

Данный документ мы постарались выполнить максимально полезно для «бизнес-администратора» - хозяина системы. Для каждого раздела системы (раздел соответствует пункту меню) мы попытались изложить всю специфику и все сложные моменты, опуская очевидные вещи и не преследуя «маркетинговых целей в продвижении продукта».

При поиске информации мы рекомендуем использовать не только оглавление документа, но и контекстный поиск (Ctrl-F).

Руководство пользователя – это простой и понятный документ для передачи пользователям (клиентам). Документ содержит описание только самых основных функций: создание заявок, просмотр статусов заявок и несколько других. Отдельный документ.

Ниже описаны основные функции по ролям пользователей.

Основные функции администратора системы:

- Создание Сервисов, Статусов заявок, Категорий заявок, Статусной модели обслуживания, параметров почтовых уведомлений
- Создание Ролей, Компаний, Пользователей, настройки параметров авторизации.
- Наполнение базы знаний, базы данных активов.
- Определение классов обслуживания (SLA), расписания работы службы Service Desk.
- Общие настройки и другое.

Основные функции Исполнителей:

- Получение уведомлений о появлении новых заявок и их изменениях.
- Работа с заявками, используя индивидуальные настройки вывода (фильтрацию, сортировку) и возможность поиска по любому атрибуту заявок.

- Отслеживание контрольных дата/время, назначенных для выполнения заявок.
- Легкое и четкое информирование менеджеров и клиентов о состоянии заявок, комментировать выполнения.
- Формирование отчетов по трудозатратам, связанных с выполнением заявок.
-

Основные функции ответственных за сервис (проект):

- Общий контроль выполнения проекта / предоставления сервиса.
- Управление конкретными заявками: назначение Исполнителей, Наблюдателей, смена статусов заявок и другие коррективы по ним, отслеживание всей активности по заявкам.
- Отслеживание заявок с просроченным временем выполнения.
- Получение отчетов по числу заявок в различных статусах, по трудозатратам, по количеству заявок с истекшим сроком реакции, истекшим сроком выполнения, по израсходованным часам. С агрегацией по Сервисам, Исполнителям, Категориям.
- при необходимости, выполнение любой функции Исполнителя;

Основные функции Клиентов:

- Создание заявок.
- Отслеживание процесса выполнения заявок, комментирование заявок.

2. Глоссарий

Сервис – соответствует услуге, которую Исполняющая организация оказывает организации Заказчика. Если система используется исключительно внутри организации, то это будет некоторая «договоренность» на основании которой один отдел оказывает услуги другому отделу. Сервис объединяет заявки пользователей и правила их обслуживания.

Проект - в рамках данной системы (текущей версии) синоним Сервису

Заявка - основная сущность системы. Это может быть описание инцидента, запроса или задачи в зависимости от сферы использования системы. Заявка всегда относится к одному и только одному сервису.

Подзадача - это заявка, созданная в приложение к уже существующей. Термины Заявка и Задача являются синонимами в контексте данной системы.

Пользователь системы - любой человек, имеющий в системе логин/пароль для входа.

Пользователю может быть назначена одна системная роль. Пользователь может на разные сервисы быть назначен с разными ролями. Например, Василий Инженеров на сервисе «IT поддержка» может выступать с ролью «Исполнитель», а на сервисе «Поддержка бухгалтерии» с ролью «Клиент».

Роль – это набор полномочий, позволяющий или запрещающий пользователю произвести те или иные действия в системе. Список ролей и полномочия, соответствующие этим ролям, определяются администратором системы.

Участник заявки – пользователь, который имеет прямое отношение к заявке. Участники заявки: заявитель, исполнители, и наблюдатели.

Участник сервиса – пользователь, который привязан к сервису с какой-либо ролью.

Заявитель (инициатор) – по умолчанию - это тот пользователь, который создает заявку. При создании заявки пользователь может изменить инициатора. Например, при приеме заявки диспетчером по телефону. Термин имеет смысл в рамках заявки.

Исполнитель – пользователь, ответственный за выполнение конкретной заявки, который был назначен другим пользователем, обладающим полномочием назначать исполнителей. Термин имеет смысл в рамках заявки.

Наблюдатель- это пользователь, обладающий полномочиями получать уведомления по заявке и добавлять комментарии. Если проводить аналогию заявки с Email, то наблюдатель это тот, кого ставят в копию Email. Термин имеет смысл в рамках заявки.

Клиент - пользователь, у которого, кроме ограничений, предписываемых системой ролей, есть некоторые жесткие ограничения при работе с системой. Термин имеет смысл в рамках сервиса.

Уведомление - e-mail письмо, оповещающее пользователя об изменении заявки(заявок), например, об изменении статуса у заявки, назначении исполнителей и т.п.

Категория – атрибут для объединения заявок в группы. Справочник категорий настраивается в зависимости от сферы использования системы. Пример категорий: «аппаратные ошибки», «программные ошибки».

Приоритет - атрибут, обозначающий важность заявки. Справочник приоритетов настраивается. Пример приоритетов: Критичная заявка - заявка, без которой дальнейшая работа с проектом не возможна. Очень низкая заявка - пропущена запятая в каком-либо тексте.

Классы обслуживания – определяют соответствие времени реагирования на новые заявки и сроки выполнения заявок в зависимости от приоритетов заявок и сервисов. Для каждого сервиса можно задать свой класс обслуживания.

Этап - атрибут заявки в виде названия и даты указывающий контрольные точки проекта. Имеет смысл если учет заявок идет в рамках проекта. Настройка опциональна и ведется Супервизором или пользователем, имеющий полномочие редактировать проект. Пример: Альфа версия

20.12.2006 - К 20.12.2006 должна быть готова версия проекта, в которой будут реализованы основные идеи и функциональные возможности.

Статус заявки - атрибут, определяющий состояние заявки. Состав статусов заявок настраивается в системе. Примеры статусов: Открыта, В процессе, Выполнена.

Матрица статусов - схема возможных изменений статусов заявки. Пример схемы: Открыта - В обработке - Выполнена - Проверена. В матрице определяются правила изменения статусов заявок по ролям пользователей.

Представление - набор фильтров, видимых колонок и сортировки списков, которую любой пользователь может задать для собственного удобства в отображении данных. Имеет смысл для списка заявок, списка пользователей.

Бизнес процесс – Совокупность статусов, категорий, ролей и матрицы статусов. Один и тот же бизнес процесс может использоваться для разных Сервисов.

3. Начало работы

3.1. Авторизация пользователей

Для входа в систему откройте веб-браузер (IE Explorer 6.0, 7.0, FireFox и т.д.) и наберите в адресной строке http://YOUR_COMPANY_NAME.IntraService.ru/ (точный путь определяется при настройке системы системным администратором).

Для доменных пользователей система может использовать доменную авторизацию, при этом вход в систему осуществляется без заполнения формы авторизации. В этом случае среди пользователей системы должен существовать пользователь, в поле Логин которого вписано соответствующее доменное имя, например, DOMAIN\User Name.

Внешние пользователи, которых нет в домене (или доменная авторизация не используется), входят в систему посредством формы авторизации (рис.1).

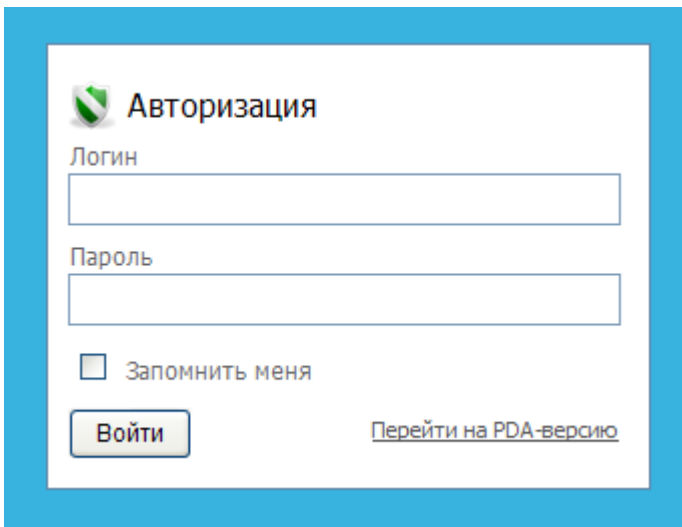


Рис. 1. Форма авторизации

Системный администратор или поставщик Вам должны дать логин/пароль с ролью, имеющей максимальные полномочия, для простоты назовем его логином администратора. После авторизации пользователя с этими полномочиями откроется стартовая страница системы - раздел Главная (рис 2)

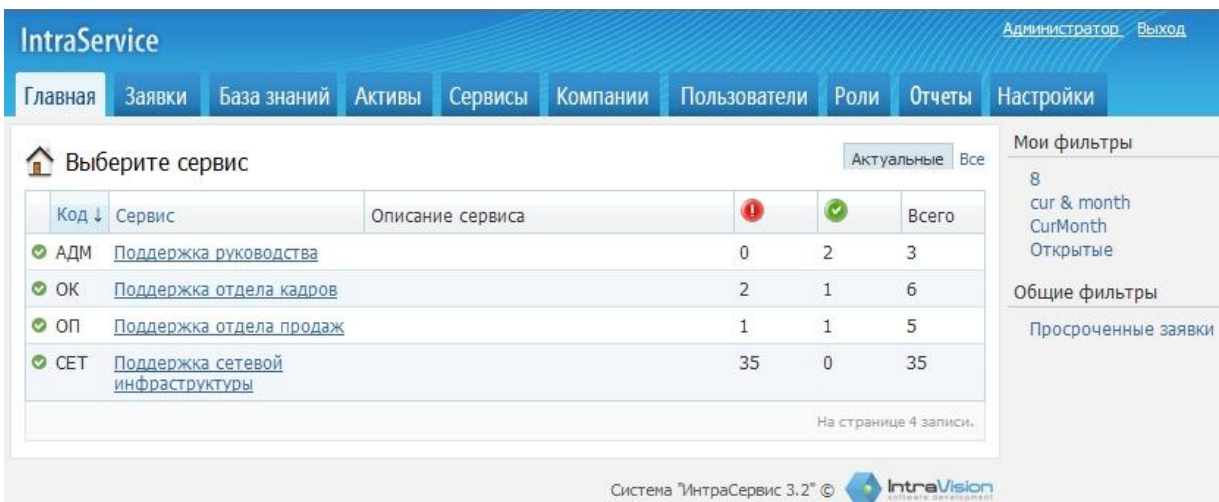


Рис. 2. Раздел "Главная"

В момент авторизации определяются полномочия пользователя. Они задают какие разделы системы (пункты меню) ему доступны и какие действия он может выполнять.

На рисунке выше отображены все возможные пункты меню. Пункт меню настройки (наиболее важен для администратора) имеет меню второго уровня.

В следующем разделе детально рассмотрены все пункты меню системы.

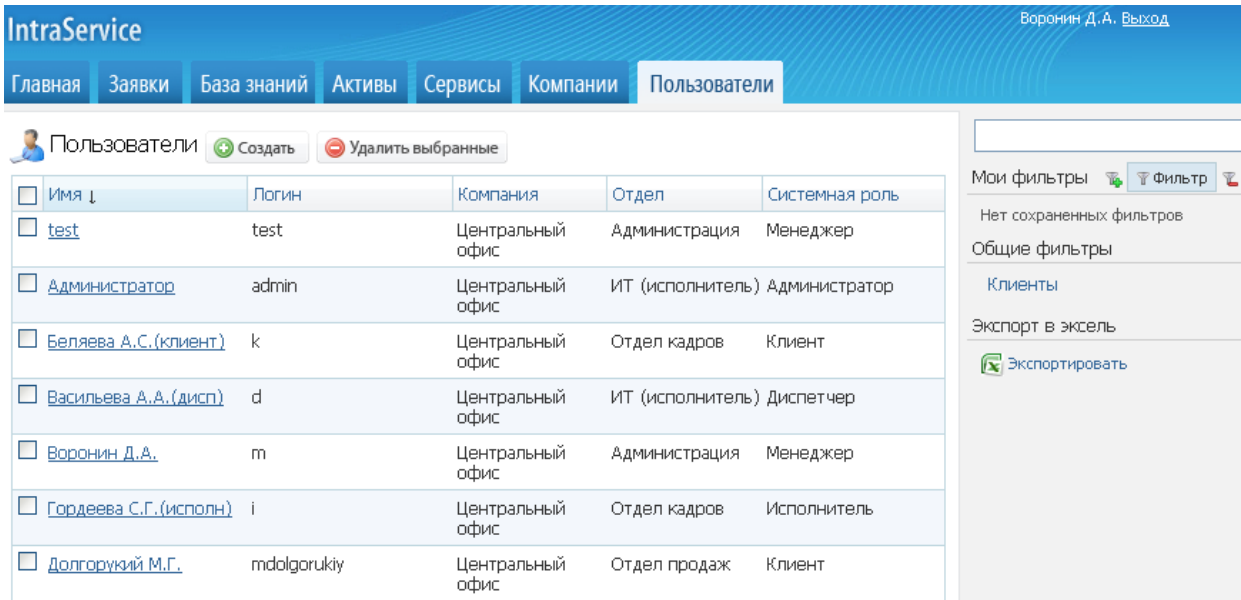
4. Спецификация системы по разделам

4.1. Главная

Стартовая страница системы, Рис. 2, в центральной части отображает список доступных данному пользователю сервисов. На каждый сервис у пользователя могут быть свои права (пользователь может быть и не назначен на сервис). На рисунке выше отображены все возможные пункты меню. Пункт меню «настройки» (наиболее важен для администратора) имеет меню второго уровня.

4.1.1. Раздел Пользователи

Раздел, доступный Супервизору и пользователям с соответствующими полномочиями. Создание, удаление и редактирование пользователей системы, назначение пользователям системных ролей,



The screenshot displays the 'Пользователи' (Users) section of the IntraService application. The top navigation bar includes 'Главная', 'Заявки', 'База знаний', 'Активы', 'Сервисы', 'Компании', and 'Пользователи'. The user 'Воронин Д.А.' is logged in, with a 'Выход' (Logout) link. Below the navigation, there are buttons for 'Создать' (Create) and 'Удалить выбранные' (Delete selected). The main area contains a table of users:

| <input type="checkbox"/> | Имя ↓ | Логин | Компания | Отдел | Системная роль |
|--------------------------|-----------------------|-------------|------------------|------------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> | test | test | Центральный офис | Администрация | Менеджер |
| <input type="checkbox"/> | Администратор | admin | Центральный офис | ИТ (исполнитель) | Администратор |
| <input type="checkbox"/> | Беляева А.С.(клиент) | k | Центральный офис | Отдел кадров | Клиент |
| <input type="checkbox"/> | Васильева А.А.(дисп) | d | Центральный офис | ИТ (исполнитель) | Диспетчер |
| <input type="checkbox"/> | Воронин Д.А. | m | Центральный офис | Администрация | Менеджер |
| <input type="checkbox"/> | Гордеева С.Г.(исполн) | i | Центральный офис | Отдел кадров | Исполнитель |
| <input type="checkbox"/> | Долгорукий М.Г. | mdolgorukiy | Центральный офис | Отдел продаж | Клиент |

The right sidebar contains 'Мои фильтры' (My filters) with a 'Фильтр' (Filter) button, 'Общие фильтры' (General filters) with 'Клиенты' (Clients) and 'Экспорт в эксель' (Export to Excel) options, and an 'Экспортировать' (Export) button.

4.1.2. Раздел Компании

Раздел, доступный Супервизору и пользователям с соответствующими полномочиями. Список компаний, участвующих в сервисах. К каждой компании можно создать свои отделы. В разделе есть возможность указать путь (URL), через который сотрудники конкретной компании (или/и отдела) будут обращаться к системе.

4.1.3. Раздел Сервисы.

Раздел, доступный Супервизору и пользователям с соответствующими полномочиями. Список сервисов, заведенных в систему. Менеджер сервиса или Супервизор имеют возможность создавать и редактировать сервисы. Сервис определяет полномочия пользователей по работе с заявками, созданными в этом сервисе, а так же по какому бизнес-процессу будет вестись работа.

4.1.4. Раздел Активы.


Раздел, доступный Супервизору и пользователям с соответствующими ролями. В данном разделе Активы (то же, что и Конфигурационные единицы, оборудование) можно создавать дерево активов. Состав полей актива определяется типом актива. Типы активов и состав их атрибутов можно редактировать. Активы можно назначать на сервисы и привязывать к заявкам.

IntraService Воронин Д.А. [Выход](#)

Главная Заявки База знаний **Активы** Сервисы Компании Пользователи

Активы + Создать

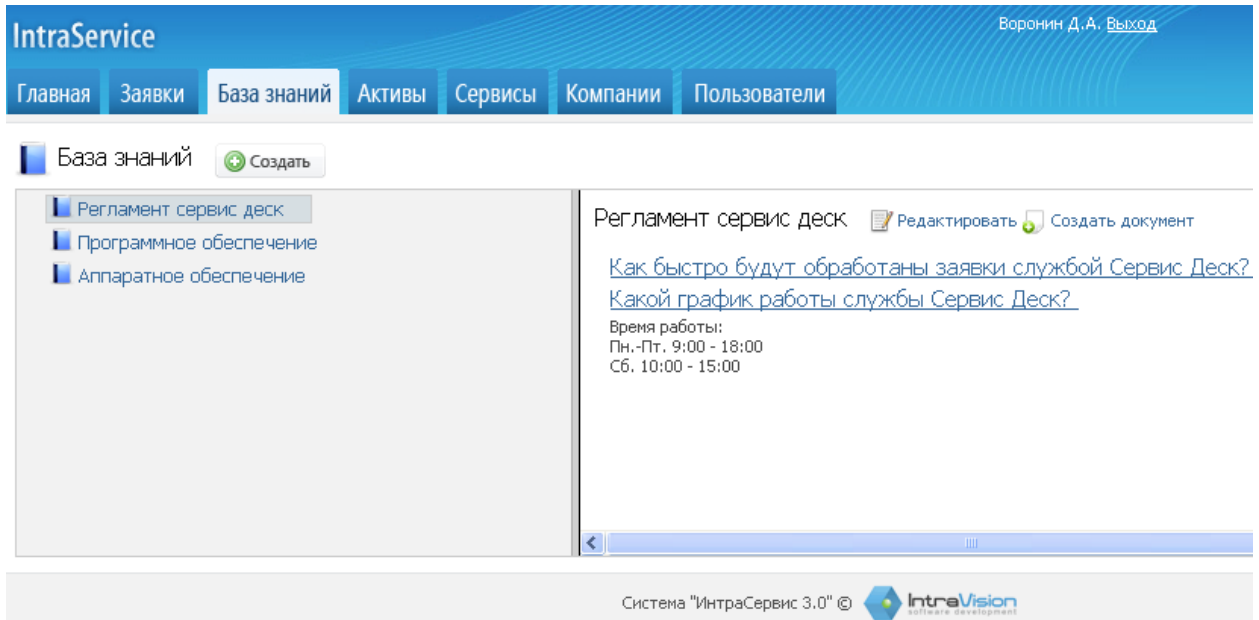
- ▶ Кабинет 1.01 (ИТ-отдел)
- ▶ Кабинет 1.02 (Бухгалтерия)
- ▶ Кабинет 1.03 (Генеральный директор)
- ▶ Кабинет 1.04 (Отдел продаж)
- ▶ Кабинет 1.05 (Отдел кадров)

Система "ИнтраСервис 3.0" ©  IntraVision software development

4.1.5. Раздел База знаний.

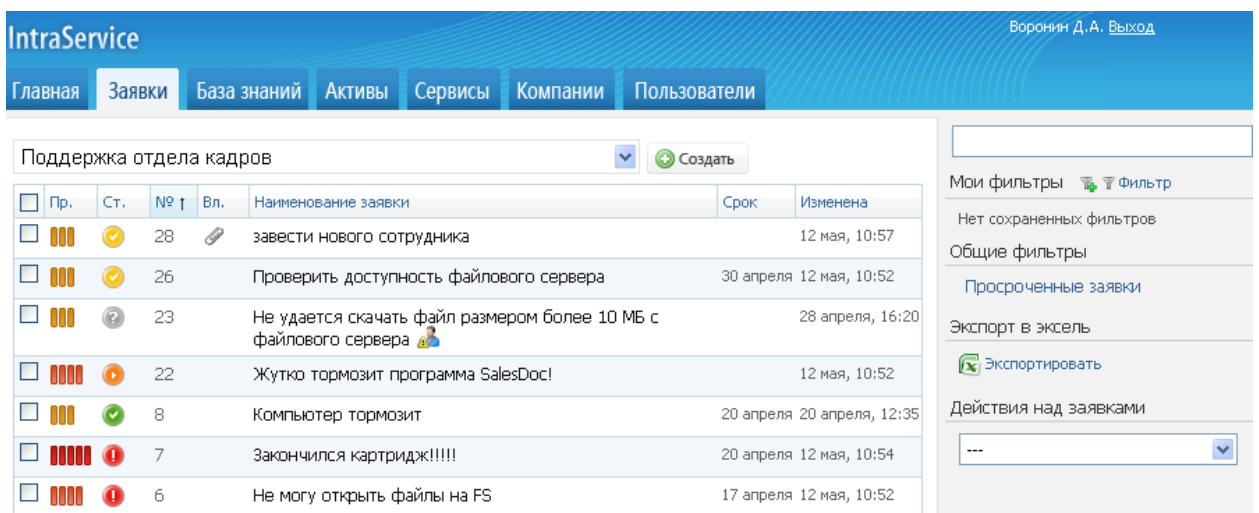
Справочный раздел системы, где могут храниться различные информационные материалы. Все пользователи системы могут просматривать эти материалы, а пользователи с соответствующими полномочиями - пополнять Базу

знаний.



4.1.6. Раздел Заявки.

Основной раздел системы, где ведется работа с заявками: добавление и обработка.



В случае, если какой-то из нужных вам разделов системы или действия в нем недоступны, обратитесь к Супервизору системы с запросом на изменение своих полномочий.

4.2. Создание Сервиса.

Создание, редактирование и удаление сервисов доступны как Супервизору, так и пользователям с полномочием Редактировать сервисы.

IntraService

Главная Заявки База знаний Активы **Сервисы** Компании Пользователи

Поддержка руководства

Общие Пользователи Активы Исполнители по категориям Уведомления Синхронизация AD

Название*
Поддержка руководства

Код сервиса*
АДМ Идентификатор заявки в системе состоит из двух полей: «код сервиса»-«номер заявки».

Описание сервиса

Бизнес-процесс*
ИТ-поддержка

Приоритет по умолчанию*
критичный

Архивный
В архивном сервисе нельзя создавать новые заявки

Этапы сервиса [Создать этап](#)
Этапы не созданы

Сохранить и вернуться Сохранить Вернуться

На закладке Общие задаются Название, Код, Описание сервиса. Также бизнес-процесс, по которому будет вестись работа в Сервисе. Еще на данной закладке есть возможность создания этапов сервиса.

Для создания сервиса нужно заполнить необходимые поля данными и нажать кнопку «сохранить».

На Закладке Пользователи можно добавить пользователей, которые будут иметь доступ к данному проекту. Здесь можно назначить пользователю Роль на сервисе, с которой он будет работать в рамках данного проекта, независимо от системной роли.

На закладке Активы можно привязать необходимые Активы к Сервису.

На закладке Исполнители по категориям можно задать исполнителя на определенную категорию заявки. При создании заявки определенной категории Исполнители будут назначаться автоматически.

Почтовые уведомления настраиваются на закладке Уведомления, как для различных ролей сервиса, так и для отдельных пользователей сервиса.

На карточке Сервиса также существует настройка синхронизации с AD и назначение активов (конфигурационных единиц) на сервис.

На закладках Пользователи, Активы, Исполнители по категориям и Уведомления введенная информация и выбранные данные сохраняются автоматически.

Для добавления сервиса нужно нажать кнопку «создать», для удаления сервиса нажать на пиктограмму, стоящую справа от названия сервиса.

4.3. База знаний.

Основное назначение Базы знаний - уменьшение количества заявок. База знаний дает пользователям возможность найти ответ на свою проблему именно в этом разделе, без создания заявки. В зависимости от сферы использования системы раздел может быть простейшим FAQ или полноценной базой знаний. Например, для IT-сервиса База знаний может содержать документы, подобные следующему:

Q: Принтер не печатает мой документ.

A: Попробуйте:

проверить подключение принтера к компьютеру и к сети напряжения;

проверить параметры настройки печати в Windows;

переустановить драйвер.

Раздел База знаний не имеет жесткой привязки к проектам. Все пользователи могут использовать раздел для просмотра. Пользователь с полномочием Управление базой знаний может администрировать материалы - создавать и изменять папки и документы.

Если у вас нет необходимой возможности для управления материалами Базы знаний, обратитесь к Супервизору для получения полномочий.

Разделение статей по разделам позволяет структурировать материалы и ускорить поиск требуемого документа при последующем использовании.

4.3.1. Создание раздела.

Создать раздел можно, как в корневой части базы знаний (1), так и в существующем разделе (2).

1. Нажать кнопку «создать». Справа появится карточка создания нового раздела. После заполнения данными полей, нажмите сохранить. Раздел будет добавлен в корневую часть.

2. Навести курсор на существующий раздел, нажать на значок стрелочки, появится окно. Выбрать в окне из списка действие «создать раздел». Справа появится карточка создания нового раздела.

Необходимо заполнить данные и нажать сохранить. Раздел будет добавлен в выбранном ранее, существующем разделе.

Для того чтобы отредактировать раздел, нужно нажать кнопку «редактировать», внести изменения и нажать «сохранить».

Если изменения вносить не надо, для выхода нажмите «закрыть».

4.3.2. Добавление документа.

Документ можно добавить двумя способами:

Выбрать раздел, куда следует добавить документ, и нажать на значок «стрелочки». В появившемся окне выбрать «добавить документ». Справа появиться карточка создания документа. Нужно заполнить данные, при необходимости можно приложить файл, нажав на кнопку «вложить файл». Затем нажать «сохранить».

Выбрать раздел. Справа появиться карточка раздела. Чтобы создать документ в этом разделе нужно нажать «создать документ». Появиться карточка создания документа. Нужно заполнить данные, при необходимости можно приложить файл, нажав на кнопку «вложить файл». Затем нажать «сохранить».

Для редактирования документа нажать кнопку «редактировать», внести изменения и нажать «сохранить».

5. Работа с заявками.

5.1. Создание заявки.

Пройдите авторизацию.

На закладке Главная выберите Сервис, с которым будет работать. (Примечание: Если в списке отсутствует нужный проект, обратитесь к менеджеру проекта или Супервизору.) В результате откроется список заявок проекта в следующем виде:

Поддержка отдела кадров + Создать

| <input type="checkbox"/> | Пр. | Ст. | № ↑ | Вл. | Наименование заявки | Срок | Изменена |
|--------------------------|------|-----|-----|-----|---|-----------|------------------|
| <input type="checkbox"/> | ■■■ | ✓ | 28 | 🔗 | завести нового сотрудника | | 12 мая, 10:57 |
| <input type="checkbox"/> | ■■■ | ✓ | 26 | | Проверить доступность файлового сервера | 30 апреля | 12 мая, 10:52 |
| <input type="checkbox"/> | ■■■ | ? | 23 | | Не удастся скачать файл размером более 10 МБ с файлового сервера 🗣️ | | 28 апреля, 16:20 |
| <input type="checkbox"/> | ■■■■ | ▶ | 22 | | Жутко тормозит программа SalesDoc! | | 12 мая, 10:52 |
| <input type="checkbox"/> | ■■■ | ✓ | 8 | | Компьютер тормозит | 20 апреля | 20 апреля, 12:35 |
| <input type="checkbox"/> | ■■■■ | ! | 7 | | Закончился картридж!!!! | 20 апреля | 12 мая, 10:54 |
| <input type="checkbox"/> | ■■■ | ! | 6 | | Не могу открыть файлы на FS | 17 апреля | 12 мая, 10:52 |

Или зайдите на закладку Заявки. В выпадающем списке выберите сервис для работы с ним. В результате откроется список заявок.

Нажмите кнопку Создать (или сочетание клавиш Ctrl+N). В форме открывшейся заявки заполните нужные поля (поля, отмеченные звездочкой, обязательны для заполнения):

IntraService Воронин Д.А. Выход

Главная Заявки База знаний Активы Сервисы Компании Пользователи

Новая заявка

Название*

Описание

Статус* Приоритет* Срок исполнения Выполнено %

Сервис*

Категории заявки: [Выбрать](#)

Вложенные файлы: [Вложить файл](#)

Активы: [Добавить актив](#)

Добавить комментарий

Скрыть комментарий от клиента

Заявитель
Воронин Д.А.

Исполнители

- Администратор
Центральный офис
- Воронин Д.А.
Центральный офис
- Гордеева С.Г. (исполн)
Центральный офис

Наблюдатели

- Администратор
Центральный офис
- Беляева А.С. (клиент)
Центральный офис
- Васильева А.А. (дисп)
Центральный офис
- Воронин Д.А.
Центральный офис
- Гордеева С.Г. (исполн)
Центральный офис

Нажмите кнопку Сохранить . Можно использовать сочетание клавиш: Ctrl+S действует как кнопка Сохранить, а Ctrl+Shift+S как Сохранить и вернуться).

Нажмите кнопку Вернуться к списку заявок или кнопку Esc на клавиатуре. Форма заявки закрывается, в списке заявок отобразится добавленная.

Так же есть возможность создания подзадач к заявке. На карточной форме заявки в левом нижнем углу поля нужно нажать на кнопку «создать подзадачу». Появится карточка новой заявки. После создания подзадачи, у заявки появится дочерняя заявка.

5.2. Изменение заявки.

Система позволяет изменять все поля заявки, в том числе и поле Название. При этом ведется логирование всей активности по каждой заявке. Например, если вы, будучи клиентом, поменяли поле Название заявки в то время, как Исполнитель начал ее выполнять, система зафиксирует факт изменения.

История изменений заявки отображается в карточке заявки в блоке История изменений и доступна всем пользователям проекта:

Заявка №30. Создал **Беляева А.С.(клиент)**, 12.05.2009 11:18:00. Сервис: Отдел управления координации программ

| Изменена | Изменил | Приоритет | Ст. | Название заявки | Описание | Этап | Срок | Категории | Файлы | Активы | Исполнители | Наблюдатели |
|-------------------|-----------------------|-----------|-----|---|----------|------|------|------------------|-------|--------|-----------------------|-------------|
| 12.05.2009, 11:19 | Беляева А.С.(клиент) | ■■■■ | ! | настроить раб место для нового сотрудника | | | | Проблемы с сетью | | | | |
| 12.05.2009, 11:30 | Васильева А.А.(дисп) | ■■■■ | ! | настроить раб место для нового сотрудника | | | | Проблемы с сетью | | | Гордеева С.Г.(исполн) | |
| 12.05.2009, 11:30 | Гордеева С.Г.(исполн) | ■■■■ | ▶ | настроить раб место для нового сотрудника | | | | Проблемы с сетью | | | Гордеева С.Г.(исполн) | |
| 12.05.2009, 11:31 | Гордеева С.Г.(исполн) | ■■■■ | ✓ | настроить раб место для нового сотрудника | | | | Проблемы с сетью | | | Гордеева С.Г.(исполн) | |
| 12.05.2009, 11:32 | test | ■■■■ | ✓ | настроить раб место для нового сотрудника | | | | Проблемы с сетью | | | Гордеева С.Г.(исполн) | |

5.3. Изменение статуса, добавление комментария и удаление заявки.

5.3.1. Изменение статуса.

Перевести статус заявки можно двумя способами:

1. Быстрое изменение статуса. В списке заявок кликните на изображение статуса (как правило, это круглая иконка). Выберите нужный статус из появившегося списка:

The screenshot shows the IntraService interface with a navigation bar (Главная, Заявки, База знаний, Активы, Сервисы, Компании, Пользователи). Below the navigation bar is a search bar containing 'Поддержка отдела кадров' and a '+ Создать' button. A table of tickets is displayed with columns: Pr., Ст., № ↑, Вл., Наименование заявки, Срок, and Изменена. A context menu is open over the status icon of a ticket, showing options: Открыта (red exclamation mark), В процессе (orange arrow), and Закрыта (green checkmark). Below the menu is the option '↑ Я передумал, отменить'.

| Пр. | Ст. | № ↑ | Вл. | Наименование заявки | Срок | Изменена |
|--------------------------|-----|-----|-----|---|-----------|-------------------------|
| <input type="checkbox"/> | | 28 | | завести нового сотрудника | | 12 мая, 10:57 |
| <input type="checkbox"/> | | 26 | | Проверить доступность файлового сервера | 30 апреля | 12 мая, 10:52 |
| <input type="checkbox"/> | | | | файл размером более 10 МБ с | | 28 апреля, 16:20 |
| <input type="checkbox"/> | | | | программа SalesDoc! | | 12 мая, 10:52 |
| <input type="checkbox"/> | | | | | 20 апреля | 20 апреля, 12:35 |
| <input type="checkbox"/> | | | | !!!! | | 20 апреля 12 мая, 10:54 |
| <input type="checkbox"/> | | 6 | | Не могу открыть файлы на FS | | 17 апреля 12 мая, 10:52 |

Примечание:

Если перед выполнением вышеописанных операций установить флажки напротив нескольких заявок, то изменение статуса одной из них приведет к изменению статусов всех выделенных заявок.

2. Изменение статуса. Откройте карточку заявки по ссылке с ее названия. Измените статус заявки в соответствующем выпадающем списке. Сохраните изменения.

26. Проверить доступность файлового сервера

Выполнена. Открыл: Васильева А.А. (дисп), 28 апреля 2009. Сервис: Поддержка отдела кадров

Название*

Проверить доступность файлового сервера

Описание

Статус*

Выполнена

Приоритет*

средний

Срок исполнения

30.04.2009

Выполнено

%

Категории заявки: [Аппаратная ошибка](#)

Вложенные файлы: [Вложить файл](#)

Активы: [Добавить актив](#)

5.4. Добавление комментария

Откройте карточку заявки по ссылке с ее названия. Введите в поле комментария комментарий. Сохраните изменения.

5.5. Удаление заявки

Удалять заявку может только пользователь, обладающий полномочием удалять заявки.

Для удаления заявок откройте список заявок и отметьте нужные. Нажмите кнопку « удалить выбранное».

5.6. Жизненный цикл заявок.

Каждая заявка в системе проходит по маршруту статусов, например: Открыта -> Подтверждена -> В процессе -> Выполнена.

Правила, по которым изменяется статус, задаются Супервизором. Супервизор определяет, в какой статус пользователь каждой роли может перевести заявку из текущего ее статуса.

Если изменение заявки в нужный статус недоступно для пользователя, необходимо обратиться к Супервизору.

Предположим, система используется компанией, которая занимается разработкой программного обеспечения, и заявки представляют собой ошибки, обнаруженные в некотором разрабатываемом программном продукте. В таком случае Сервис объединяет в себе заявки по этому программному продукту. В рабочую группу этого сервиса входят пользователи с ролями Тестировщик и Разработчик.

Простейший жизненный цикл заявок будет иметь вид: Открыта -> В процессе -> Исправлена -> Закрыта.

Этапы работы с заявками:

Пользователь с ролью Тестировщик, обнаружив ошибку в программе, создает в системе новую заявку с описанием ошибки. После создания заявка автоматически приобретает статус Открыта. Исполнитель выполнения заявки (исправления ошибки) на этом этапе не установлен.

Пользователь с ролью Разработчик принимает заявку (например, получив уведомление от системы по e-mail) и становится Исполнителем по заявке. Разработчик меняет статус на В процессе и начинает ее исправление.

Разработчик заканчивает работу над исправлением ошибки и переводит статус заявки в Исправлена.

Тестировщик, получив соответствующее уведомление, проверяет исправление ошибки. В случае положительного результата Тестировщик изменяет статус заявки на Закрыта.

Жизненный цикл заявки можно посмотреть на карточке заявки:

Открыть заявку.

Около названия раздела заявки «Жизненный цикл заявки» нажать на кнопку «показать».

Откроется жизненный цикл заявки в след. виде:

| Жизненный цикл заявки ↑ Скрыть | |
|--------------------------------|---|
| 12 мая, 11:19 | ⚠️ Беляева А.С.(клиент) изменил статус заявки → Открыта |
| 12 мая, 11:30 | 👤 Васильева А.А.(дисп) назначил исполнителей: Гордеева С.Г.(исполн) |
| 12 мая, 11:30 | ▶️ Гордеева С.Г.(исполн) изменил статус заявки → В процессе |
| 12 мая, 11:31 | ✅ Гордеева С.Г.(исполн) изменил статус заявки → Выполнена |
| 12 мая, 11:32 | ✅ test изменил статус заявки → Закрыта |

5.7. Дополнительные атрибуты заявки

5.7.1. Категории.

Для каждой заявки есть возможность выбрать категорию. Этот атрибут поможет фильтровать заявки требуемого типа, а также позволит упростить выбор Исполнителей.

Список категорий, доступных для выбора, можно изменить. Если, например, нужная вам для описания заявки запись отсутствует среди существующих категорий, обратитесь к Супервизору.

5.7.2. Исполнители.

Пользователи, являющиеся Исполнителями заявки, могут самостоятельно изменять заявку и получают уведомления о ее изменении.

Назначать Исполнителей могут только пользователи, имеющие полномочие Назначать исполнителей. Исполнителями можно назначить только тех пользователей проекта, которые не являются Клиентами.

Если вам недоступно назначение Исполнителей или при назначении в списке пользователей нет нужного сотрудника, обратитесь к Супервизору с запросом на изменение полномочий.

5.7.3. Наблюдатели.

Пользователи, являющиеся наблюдателями заявки, могут получать уведомления по заявке и добавлять комментарии.

Назначать Наблюдателей могут только пользователи, имеющие полномочие Назначать Наблюдателей. Наблюдателем может быть любой пользователь сервиса.

5.7.4. Дата изменения.

У заявки есть дополнительное системное поле [Изменена], которое содержит в себе информацию о последней дате и времени изменения заявки. Поле обновляется при изменении любого из полей заявки, и может быть выведено на список заявок с помощью системы фильтрации.

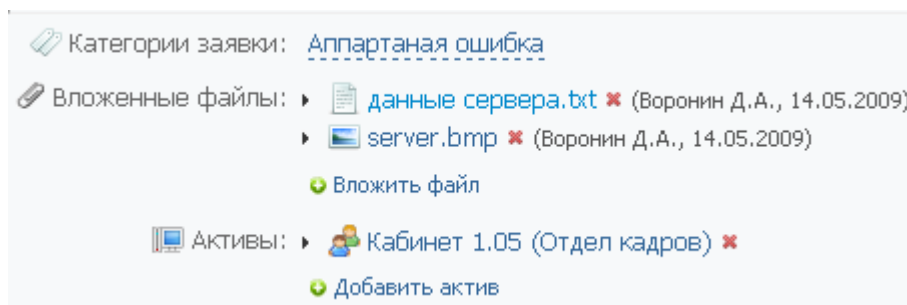
5.8. Вложенные файлы, Активы.

Система IntraService позволяет прикреплять файлы к конкретной заявке. Сделать это можно на карточке заявки. Для этого у вас должна быть возможность редактировать эту заявку.

После того, как файл будет прикреплен - пиктограмма его расширения вместе с именем файла появятся в соответствующем поле на карточке заявки.

Так же есть возможность прикреплять Активы к заявке. Сделать это можно на карточке заявки. Для этого у вас должна быть возможность редактировать эту заявку, добавлять Активы.

После того, как Актив будет прикреплен – название Актива появится в соответствующем поле на карточке заявки.



5.9. Трудозатраты.

Система позволяет вести учет трудозатрат. Пользователи с определенными настройками роли могут отчитываться за потраченное на обработку заявок время и просматривать эти отчеты.

Если существует необходимость, можно организационными методами определить правило, что пользователи по завершении работы над заявкой должны в обязательном порядке ввести данные по трудозатратам.

Для ввода данных по трудозатратам:

Зайдите в карточку заявки и раскройте блок Трудозатраты, нажав по его названию. Нажмите кнопку Списать часы. Откроется диалоговое окно, в котором необходимо указать количество часов, потраченное на работу с заявкой.

Трудозатраты ↑ Скрыть
Нет трудозатрат

| | | | | |
|----------------------|------------|----------------------|------|----------------------|
| Исполнитель | Дата | Часов | Рейт | Комментарии |
| <input type="text"/> | 14.05.2009 | <input type="text"/> | 0.00 | <input type="text"/> |

↑ Я передумал, отменить

Трудозатраты ↑ Скрыть + Списать часы

| Дата | Исполнитель | Часы | Рейт | Стоимость | Комментарии |
|---------------|-------------------------------|----------|------|-------------|-------------|
| * 14.05.2009 | Королева М.Е. | 2 | 500 | 1000 | |
| Итого: | | 2 | | 1000 | |

После заполнения формы нажмите кнопку Сохранить. В блоке Трудозатраты появится добавленная запись, которую ее автор может откорректировать.

Пользователь, обладающий определенными полномочиями, могут просматривать отчеты по трудозатратам от всех исполнителей.

Примечание:

Поле Рейт будет отображаться только для пользователей с полномочием Просматривать стоимость. Рейт по умолчанию задается Супервизором, а так же пользователями с соответствующими полномочиями.

5.10. Система уведомлений.

В системе предусмотрена возможность отправки уведомлений по e-mail для информирования рабочей группы о ходе работ по заявке.

Любой пользователь может подписаться на рассылку уведомлений, как по всему проекту в целом, так и по отдельной интересующей его заявке.

Уведомления можно настроить по следующим событиям:

Создание заявки.

Изменение заявки: названия, описания, срока исполнения, приоритета, этапа.

Назначение исполнителей на заявку.

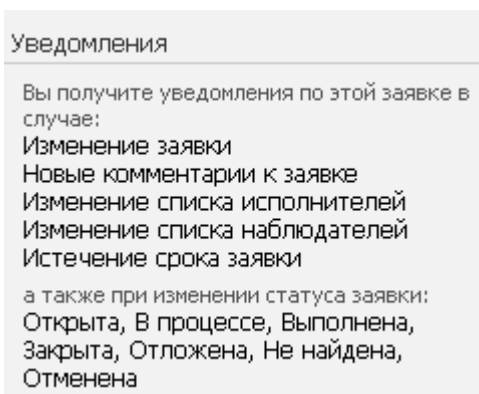
Назначение наблюдателей на заявку.

Появление комментариев к заявке.

Истечение срока выполнения заявки.

Переход заявки в определенный статус.

На карточной форме заявки в блоке Уведомления правой части экрана указаны события, по которым Вы получите уведомления. Эти настройки будут применены к тем заявкам, к которым вы имеете отношение.



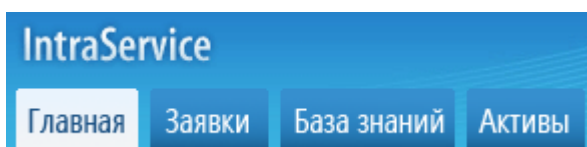
Настройки уведомлений редактируются Супервизором или менеджером Сервиса. В случае, если Вам недостаточно имеющихся настроек уведомлений, обратитесь к Супервизору или Менеджеру проекта.

6. Интерфейс.

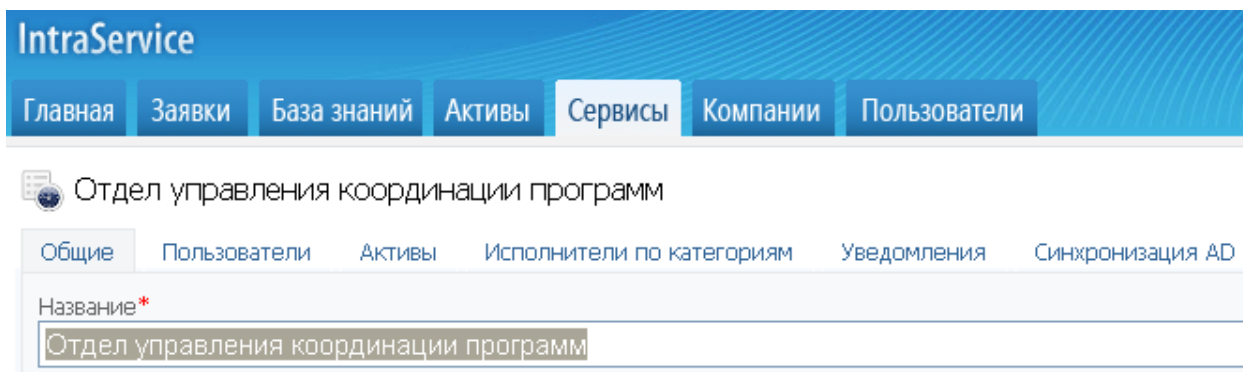
В разделе описаны общие принципы работы с системой и основные элементы ее интерфейса.

6.1. Навигация.

Для навигации в системе - переходов между ее разделами - используется верхнее меню.



Отдельные карточки системы имеют подразделы, например, карточка Сервиса или карточка Пользователя.



Набор разделов в меню зависит от роли пользователя. Раздел Главная, Заявки, база знаний доступны пользователям всех ролей.

Например, после выбора раздела Главная откроется соответствующий ему список, где каждая строчка соответствует отдельной записи.

6.2. Редактирование и удаление записи.

Редактирование записи.

Для редактирования выберите нужную запись, нажав по ее названию.

В результате откроется карточка записи. Вид формы и действия такие же, как при создании новой записи. Если карточка недоступна для редактирования, она будет открыта только для просмотра.

Удаление записи

Для удаления записи выделите нужную в списке и нажмите кнопку «удалить выделенное».

Примечание:

Система имеет защиту от удаления используемых записей. В этом случае вы увидите сообщение об ошибке и невозможности удалить запись. Редактировать и удалять записи могут только пользователи с соответствующими полномочиями.

6.3. Фильтры и представления.

Практически все списки системы позволяют использовать фильтры, сортировку и настройки видимости колонок списка. Более подробно о системе фильтрации вы узнаете из этого раздела.

6.3.1. Фильтры.

Чтобы установить фильтр, нажмите на кнопку **Фильтр** в верхнем правом углу. Откроется форма настроек фильтра. Условия фильтрации зависят от типа поля. Например, для текстового поля есть возможность задать условия **Входит/Не входит**, **Равно/Не равно**,

Содержит любое из/ Не содержит любое из, **Содержит/ Не содержит**, а для числового поля - **Равно**, **Больше/Меньше**, **Между включительно/Между исключительно**.

После настройки критериев фильтра нажмите **Применить фильтр**. Форма автоматически закроется и в списке отобразятся записи, удовлетворяющие указанной схеме фильтра.

Нажатие кнопки **Сброс фильтра** приведет к сбросу настроек фильтра на настройки по умолчанию.

Примечание:

Сброс фильтра также сбросит настройки сортировки и настройки видимости колонок до значений по умолчанию.

Фильтр

Фильтр Колонки

| | | |
|-----------------------------------|----------------------|--|
| Статус | <input type="text"/> | <input type="button" value="Выбрать"/> |
| Приоритет | <input type="text"/> | <input type="button" value="Выбрать"/> |
| Срок исполнения | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Номер | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Название | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Описание | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Сервис | <input type="text"/> | <input type="button" value="Выбрать"/> |
| Этап | <input type="text"/> | <input type="button" value="Выбрать"/> |
| Категории [?] | <input type="text"/> | <input type="button" value="Выбрать"/> |
| Исполнители [?] | <input type="text"/> | <input type="button" value="Выбрать"/> |
| Наблюдатели [?] | <input type="text"/> | <input type="button" value="Выбрать"/> |
| Заявитель | <input type="text"/> | <input type="button" value="Выбрать"/> |
| Выполнено, % | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Часы | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Стоимость | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Вложения | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Дата создания | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Дата изменения | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Дополнительно [?] | <input type="text"/> | |

6.3.2. Сортировка.

Отсортировать список можно двумя способами:

Для быстрой сортировки следует кликнуть мышью по названию колонки в списке. Это приведет к сортировке записей по возрастанию значений в колонке. Повторное нажатие на ту же колонку приведет к сортировке по убыванию. Нажав на заголовок другой колонки, вы снимите предыдущую настройку сортировки и включите другую.

Для сортировки по двум и более колонкам следует воспользоваться формой Фильтр -> колонки.

Рассмотрим второй способ более подробно. Зайдите в раздел Фильтр -> колонки.

На этой форме вы можете указать несколько колонок, по которым ведется сортировка. По умолчанию сортировка не задана, нажатие на кнопку, из выпадающего списка выберите нужный вариант сортировки.

6.3.3. Добавление и удаление колонок.

Система позволяет управлять количеством колонок в списках и их порядком на странице.

Для настройки вида списка зайдите в раздел Фильтры -> Колонки.

Выделите колонки, которые хотите видеть в списке. Для того, чтобы изменить порядок колонок достаточно передвинуть их мышкой.

После окончания настройки нажмите кнопку Применить фильтр.

Фильтр

Фильтр Колонки

| | | |
|---|-------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Приоритет | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Статус | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> № | По убыванию | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Вложения | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Наименование заявки | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Срок | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Изменена | | |
| <input type="checkbox"/> Сервис | | |
| <input type="checkbox"/> Описание | | |
| <input type="checkbox"/> Жизненный цикл | | |
| <input type="checkbox"/> Выполнено % | | |
| <input type="checkbox"/> Часы | | |
| <input type="checkbox"/> Стоимость | | |
| <input type="checkbox"/> Этап | | |
| <input type="checkbox"/> Категории | | |
| <input type="checkbox"/> Исполнители | | |
| <input type="checkbox"/> Наблюдатели | | |
| <input type="checkbox"/> Файлы | | |
| <input type="checkbox"/> Создал | | |
| <input type="checkbox"/> Изменил | | |
| <input type="checkbox"/> Создана | | |

Настройка отображения

Чтобы убрать колонку из отображения, снимите флажок напротив ее названия.

Чтобы изменить порядок отображения колонок, передвигайте их мышкой.

Записей на странице:

Режим отображения

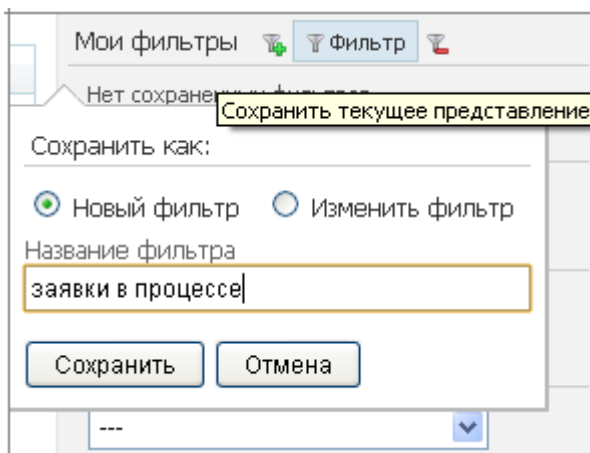
Применить фильтр Закрыть

6.3.4. Представления

Установка представления.

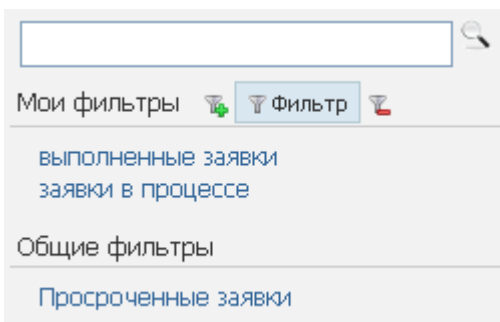
Если вам часто требуется использовать одни и те же настройки фильтрации, вы можете создать на их основе представление, которое позволит отображать записи в списках в удобном для вас виде.

Установите требуемые настройки фильтрации, колонок и сортировки. Нажмите кнопку Применить фильтр. Далее нажмите на значок плюса «сохранить текущее представление». Перед вами откроется диалоговое окно:



Введите название представления и нажмите Сохранить, если Вы хотите создать новое представление. В правом меню появится пункт с названием созданного представления. Если же Вы хотите изменить существующее представление, то выберете из списка то, которое хотите изменить.

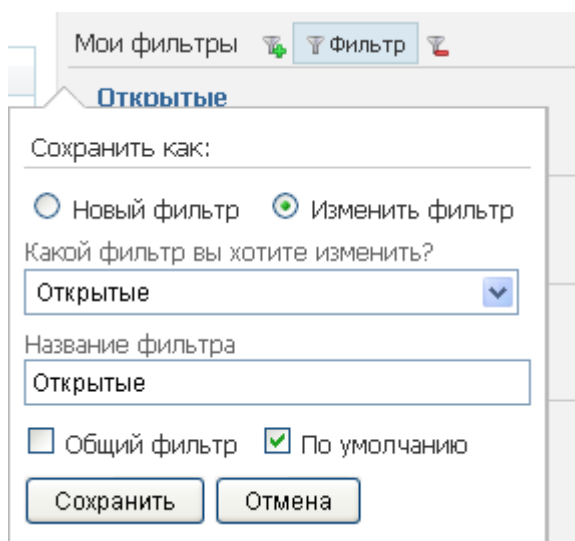
В дальнейшем при выборе этого пункта загрузятся сохраненные вами настройки фильтрации, сортировки и видимости колонок.



Представление по умолчанию.

Если пользователь обладает определенными полномочиями, то сохраненное представление можно установить, как представление по умолчанию. Такое представление будет действовать сразу же при любом переходе к списку.

Для этой настройки нажмите на кнопку «сохранить текущее представление». Из выпадающего списка выберите фильтр и выберите вариант «по умолчанию». После сохраните изменения.



Примечание:

В случае, когда у пользователя есть представление По умолчанию, нажатие кнопки Сброс фильтра приведет к сбросу предыдущих настроек фильтра к этому представлению.

Представления для продвинутых пользователей

В системе есть возможность устанавливать SQL запросы в качестве представления.

Запросы следует писать в блоке Дополнительно карточки настройки фильтра.

Дополнительный фильтр позволяет писать выражения для фильтрации на языке C#. В первую очередь этот фильтр используется для построения условий, которые зависят от текущей даты. Например, следующее выражение выведет все заявки, которые изменились за последние две недели:

Фильтр

Фильтр Колонки

| | | |
|-------------------|--|----------------------|
| Статус | <input type="text"/> | Выбрать |
| Приоритет | <input type="text"/> | Выбрать |
| Срок исполнения | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Номер | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Название | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Описание | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Сервис | <input type="text"/> | Выбрать |
| Этап | <input type="text"/> | Выбрать |
| Категории [?] | <input type="text"/> | Выбрать |
| Исполнители [?] | <input type="text"/> | Выбрать |
| Наблюдатели [?] | <input type="text"/> | Выбрать |
| Заявитель | <input type="text"/> | Выбрать |
| Выполнено, % | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Часы | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Стоимость | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Вложения | <input type="text"/> | |
| Дата создания | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Дата изменения | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Дополнительно [?] | <input type="text" value="(DateTime.Now-Changed).Value.Days<14"/> | |

Применить фильтр Закрыть

`(DateTime.Now-Changed).Value.Days<14`

`(DateTime.Now-Changed).Value` здесь используется так как `Changed` имеет тип `DateTime?(Nullable)`.

Если поле не `Nullable`, то можно писать просто:

`(DateTime.Now-Created).Days<14`.

После чего фильтр можно сохранить.