ООО «СофтТелематика»

Руководство пользователя
Контрольно-диагностическая подсистема эксплуатации технических средств

Аннотация

Настоящий документ представляет собой руководство пользователя на Контрольно-диагностическую подсистему эксплуатации технических средств (далее – Система)

В документе приведены необходимые и достаточные сведения для работы с Системой посредством предоставляемого графического интерфейса.

Содержание

Аннотация 1
1 Введение 3
1.1 Наименование и обозначение системы 3
1.2 Область применения 3
1.3 Краткое описание возможностей 3
1.4 Уровень подготовки пользователя 4
2 Назначение и условия применения 5
2.1 Назначение системы 5
2.2 Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначена система 5
2.3 Условия применения 6
3 Подготовка к работе 7
4 Описание операций Подсистемы мониторинга 8
4.1 Общие сведения 8
4.2 Авторизация 8
4.3 Меню 8
5 Описание операций Подсистемы поддержки 31
5.1 Общие сведения 31
5.2 Авторизация 31
5.3 Работа на главной странице ПП 33
5.4 Просмотр объектов, составляющих конфигурацию поддержки процессов предоставления IT-услуг 39
5.5 Просмотр сводной статистической информации по объектам 41
5.6 Работа с запросами в разделе «Запросы» 42
5.7 Работа с инцидентами в разделе Инциденты 58
5.8 Работа с нарядами в разделе Наряды 70
5.9 Управление проблемами, изменениями 81
5.10 Создание связей запроса, инцидента и наряда с другими объектами 87
5.11 Удаление связей объектов 90
5.12 Поиск объектов в ПП 92
5.13 Просмотр истории изменения объекта 105
5.14 Создание избранного контента 105
5.15 Настройка дашбордов 106
Перечень терминов, определений и сокращений 110
Лист регистрации изменений 111

1 Введение

1.1 Наименование и обозначение системы

Полное наименование системы: контрольно-диагностическая подсистема эксплуатации технических средств, подсистема эксплуатации технических средств.

Условное наименование системы: КДП или Система.

1.2 Область применения

Областью применения является осуществление автоматического обнаружения и мониторинга оборудования, а также возможность реализации автоматизированных процессов приема и управления изменениями, инцидентами, запросами, проблемами и конфигурациями.

1.3 Краткое описание возможностей

Система предоставляет следующие возможности:

- авторизацию пользователя,
- разграничение прав доступа к объектам,
- регистрацию и обработку запросов, инцидентов и нарядов в соответствии с их жизненным циклом,
- поиск, фильтрацию и сортировку объектов,
- информирование заинтересованных лиц по различным каналам связи о событиях на контролируемых объектах, согласно установленным правилам;
- осуществление мониторинга оборудования,
- осуществление автоматического обнаружения устройств,
- наличие веб-интерфейса для администрирования и настройки;
- возможность построения отчетности и просмотра динамики изменения параметров объектов;
- поддержка выполнения запросов в различные базы данных без необходимости программирования;
- возможность расширения за счет выполнения внешних скриптов;
- возможность создания карт сетей;
- формирование отчетности по процессам приема и управления инцидентами, запросами, изменениями и проблемами;
- централизованное хранение и управление учетными данными пользователей с использованием службы каталогов.

1.4 Уровень подготовки пользователя

Пользователь, осуществляющий работу в Подсистеме мониторинга, должен обладать следующей компетенцией:

− опытный пользователь ПК;

− знание основных процессов Системы.

2 Назначение и условия применения

2.1 Назначение системы

Назначением Системы является:

- информирование о статусе работоспособности оборудования интеллектуальной транспортной системы и охватывает процессы, связанные с информационным обеспечением работ по техническому обслуживанию и ремонтами оборудования,
- автоматизированная поддержка процессов приема и управления инцидентами, запросами и проблемами,
- управление нарядами для координации деятельности аварийных комиссаров.

2.2 Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначена система

Система предназначена для автоматизации следующих процессов:

- прием и управление инцидентами, запросами, проблемами, сформированными как на основании данных мониторинга, так в ручном режиме,
- учет и координации деятельности аварийных комиссаров,
- управление конфигурациями для организации процесса предоставления IT-услуг,
- сбор и передача информации о неисправностях оборудования, в том числе фиксации фактов изменения конфигураций оборудования и инфраструктуры,
- осуществление мониторинга оборудования, включая в себя следующие возможности:
  - распределённый мониторинг узлов, включая таймер недоступности оборудования. Конфигурация младших узлов может контролироваться как напрямую, так и старшими узлами, находящимися на более высоком уровне иерархии, при условии соблюдения параметров контроля,
  - формирование и обработка сценариев на основе данных мониторинга,
  - централизованный мониторинг лог-файлов оборудования, подключенного к сети и имеющее адрес для подключения, в том числе с возможностью мониторинга лог-файлов,
  - отслеживание соблюдения уровня обслуживания,
  - возможность автоматической реакции на события по нескольким сценариям одновременно,
  - формирование шаблонов для субъектов и объектов обслуживания, событий и сценариев, а также объединение их в группы,
  - формирование инцидентов,
- осуществление обнаружения устройств.

2.3 Условия применения

Взаимодействие пользователя с Системой осуществляется через веб-браузеры при наличии учетной записи.

3 Подготовка к работе

Для возможности работы в интерфейсе подсистемы необходимо наличие учетной записи. За ее получением следует обратиться к лицу, ответственному за выдачу доступов, который произведет регистрацию и предоставит учетную запись, наделенную правами в соответствии с ролью.

4 Описание операций Подсистемы мониторинга

4.1 Общие сведения

Пользователь использует функции Подсистемы мониторинга для осуществления мониторинга состояния оборудования.

4.2 Авторизация

Для авторизации в Подсистеме мониторинга перейдите на страницу авторизации, введите учетные данные, полученные от администратора системы и нажмите «Sign in».

4.3 Меню

После авторизации в веб-интерфейсе Подсистемы, пользователю доступна основная страница (см. Рисунок 4.1).



Рисунок 4.1 – Основная страница

Тема страницы настраивается индивидуально для каждого пользователя, на рисунке 1 представлена «Тема по умолчанию».

4.3.1 Настройки пользователя

Для настройки темы перейдите на боковой панели основной страницы в раздел «Настройки пользователя», в поле «Тема» укажите необходимое значение и нажмите кнопку «Обновить» (см. Рисунок 4.2).

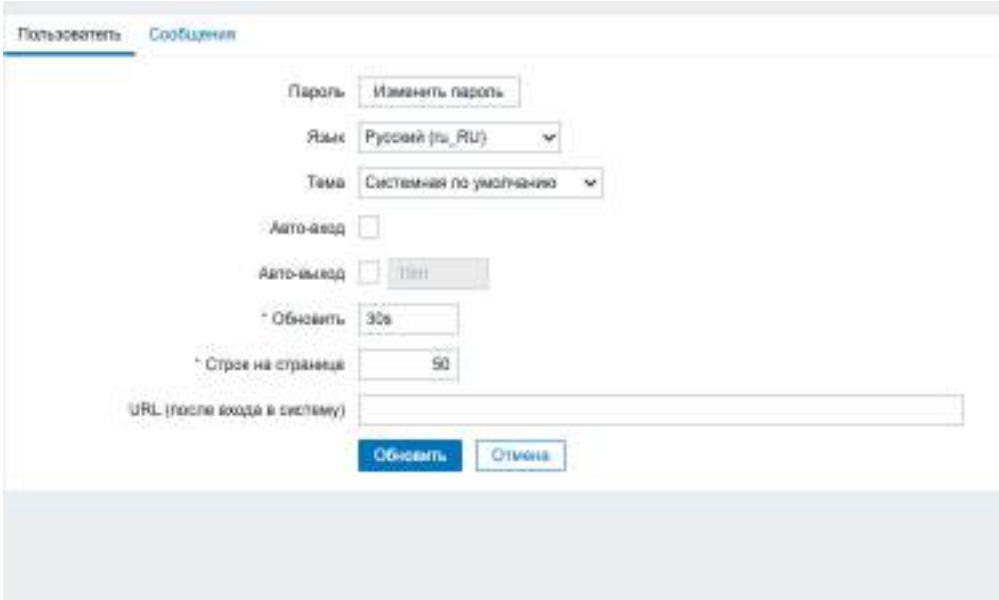


Рисунок 4.2 – Настройки пользователя

В настройках пользователя также доступны следующие возможности:

- Изменение пароля;
- Изменение языка;
- Автоматический вход в систему;
- Автоматический выход из системы в соответствии с заданными интервалом времени;
- Автоматическое обновление;
- Количество отображаемых строк на странице;
- Отображение URL после авторизации;
- Настройки сообщений мониторинга (вкладка «Сообщения», см. Рисунок 4.2).

4.3.2 Настройка отображения меню

В Подсистеме реализован функционал глобального поиска по системе. Окно глобального поиска находится под логотипом Системы.

Вертикальное меню может быть скрыто или свернуто.

При свернутом меню иконки боковой панели сохраняются, при скрытом полностью – нет. Для того, чтобы свернуть меню нажмите «, чтобы скрыть полностью . Значки расположены справа от логотипа Системы.

Чтобы вернуть свернутое меню в первоначальный вид, необходимо навести на меню, меню раскроется, далее необходимо нажать на значок ». Чтобы вернуть в первоначальный вид скрытое меню, необходимо нажать на значок ≡ на основной странице, далее на значок справа от логотипа.

4.3.3 Раздел Мониторинг

Раздел «Мониторинг» в меню содержит в себе несколько пунктов:

- Панель;

− Проблемы;

− Узлы сети;

− Обзор;

− Последние данные;

− Комплексные экраны;

− Карты сетей;

− Услуги.

4.3.3.1 Панель

При выборе пункта «Панель» откроется страница, предназначенная для отображения сводной информации. По умолчанию отображается общая панель «Global View» (см. Рисунок 4.3). Пользователю доступно действие создания собственной панели, для этого необходимо в правом верхнем углу нажать значок ☰ и выбрать пункт «Создать новый», заполнить свойства панели (см. Рисунок 4.4), настроить виджеты и в правом верхнем углу нажать кнопку «Сохранить изменения» (см. Рисунок 4.5).



Рисунок 4.3 – Общая панель «Global View»

Пользователю доступны следующие действия с виджетами на странице «Global View»:

− Копирование виджета (для создания собственной панели);

− Настройка периодичности обновления виджета.

Для перехода в настройки виджета наведите на виджет и нажмите значок ⋯.

Для настройки доступны следующие типы виджетов:

− URL;

− Веб-мониторинг;

− График;

− График (классический);

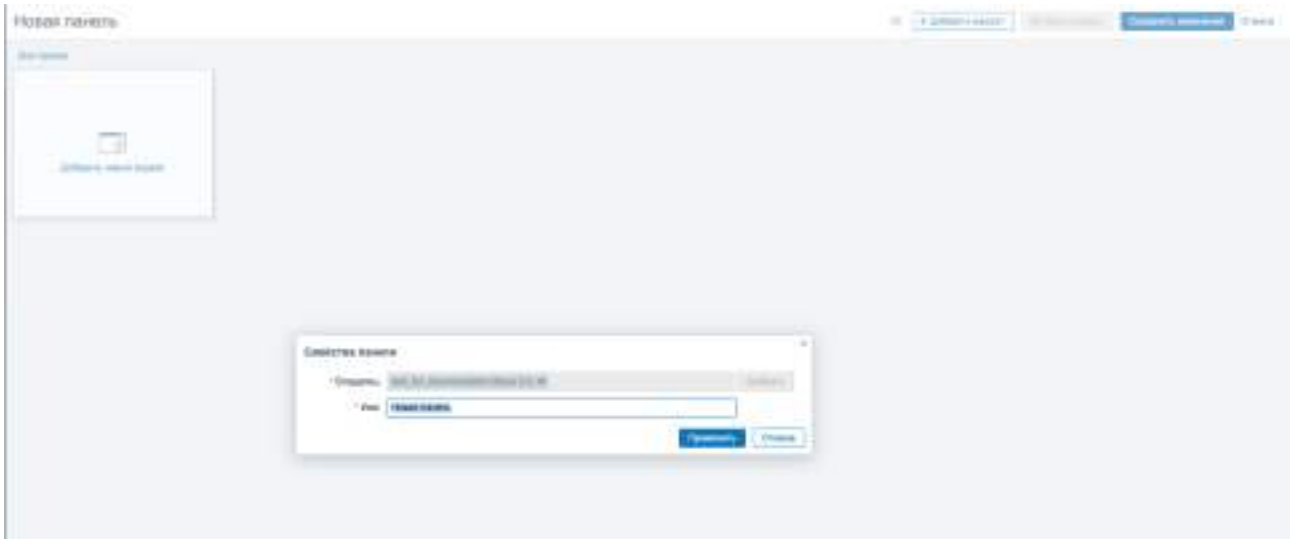


Рисунок 4.4 – Свойства панели

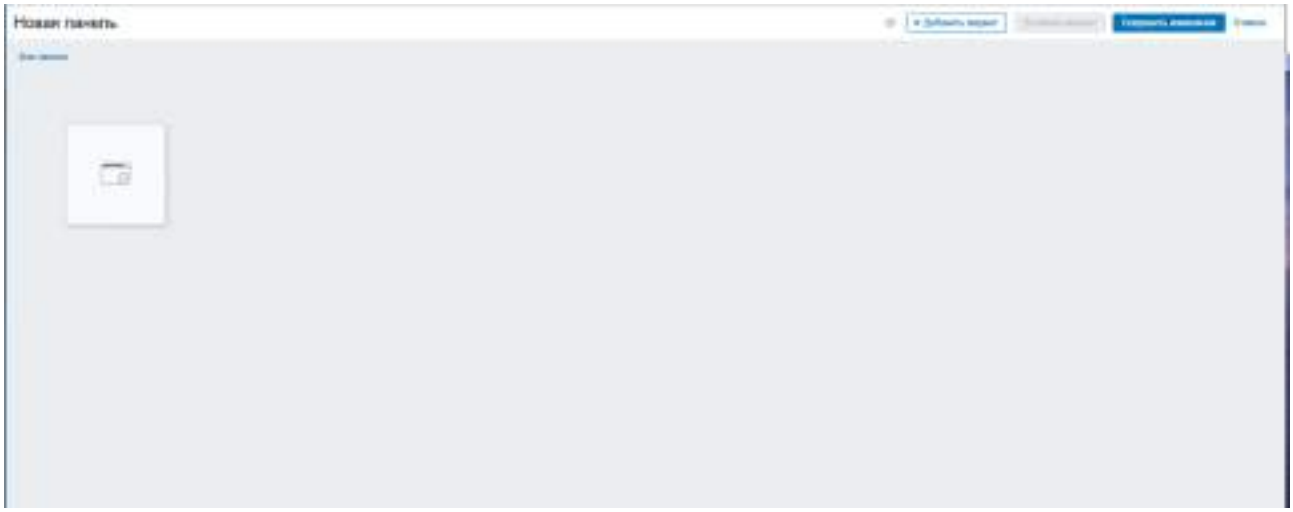


Рисунок 4.5 – Настройка виджетов

- Дерево навигации карт сетей;
- Доступность узла сети;
- Журнал действий;
- Избранные графики;
- Избранные карты сетей;
- Избранные комплексные экраны;
- Информация о системе;
- Карта сети;
- Обзор данных;
- Обзор триггеров;
- Проблемы;
- Проблемы по важности;
- Простой текст;
- Прототип графиков;
- Состояние обнаружения;

− Узлы сети с проблемами;

− Часы.

Для каждого виджета, для создания требуется заполнить различный набор атрибутов, после заполнения нажмите кнопку «Добавить» (см. Рисунок 4.6).

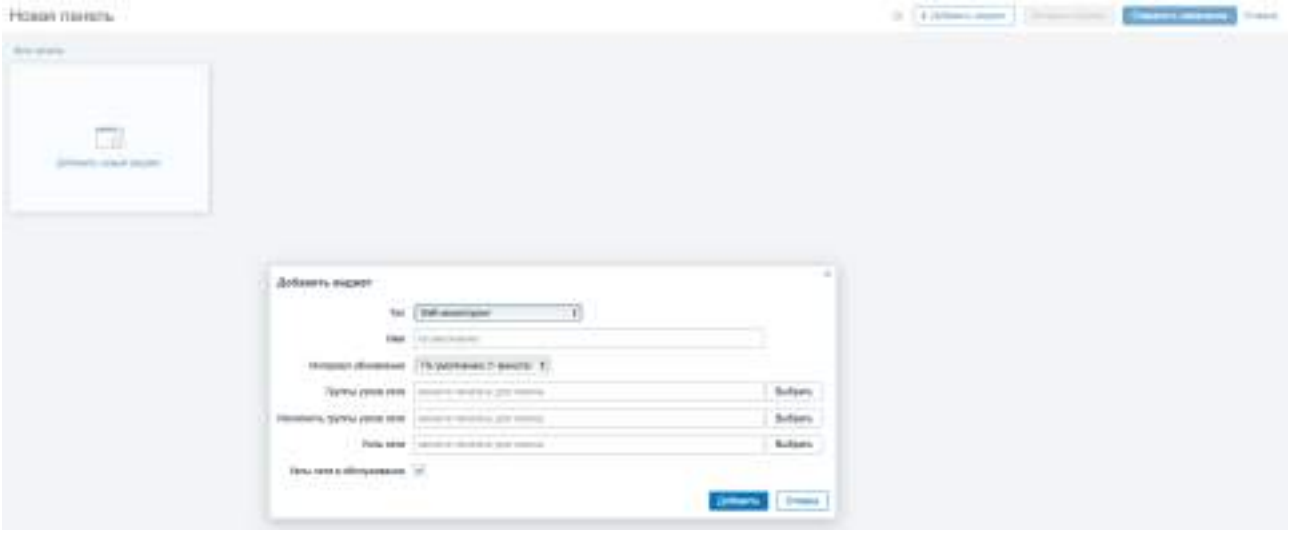


Рисунок 4.6 – Добавление виджета

4.3.3.2 Проблемы

При выборе подраздела «Проблемы» в разделе «Мониторинг» откроется страница с текущими настроенными триггерами в состоянии «Проблема» (см. Рисунок 4.7).

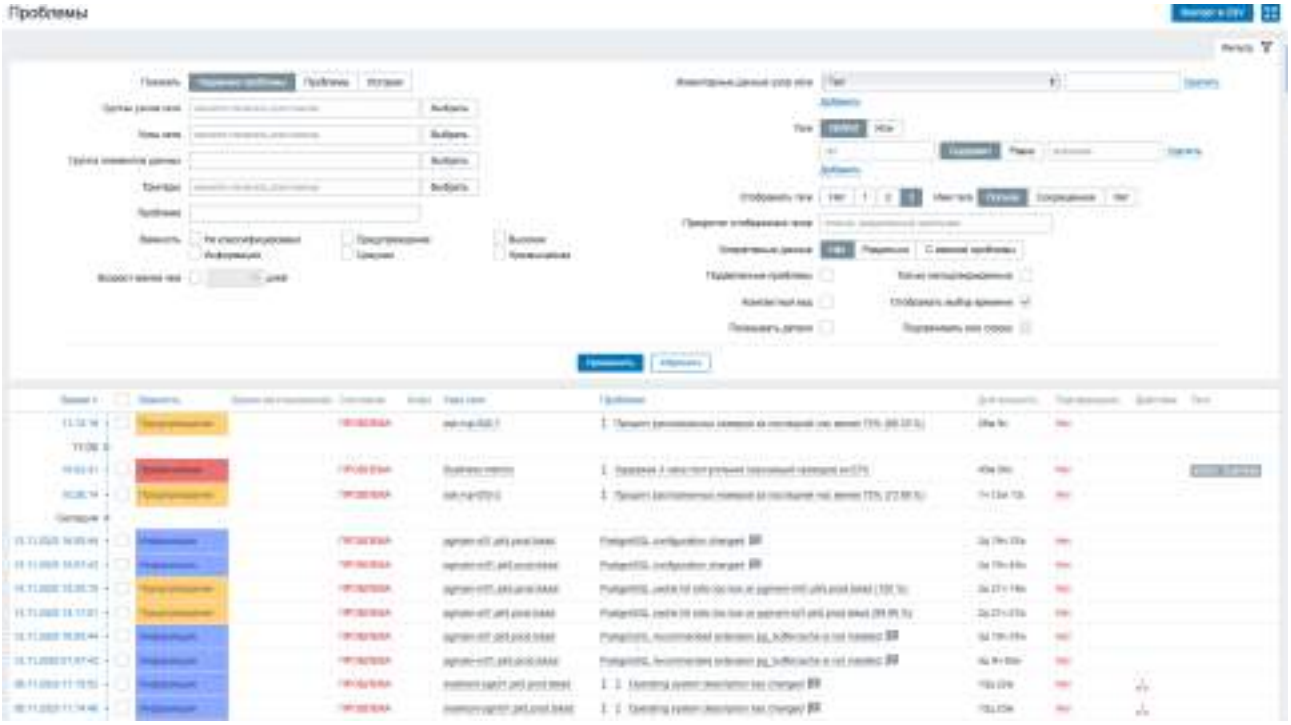


Рисунок 4.7 – Проблемы

В списке проблем отображаются следующие столбцы:

− Время – время начала проблемы;

− Важность – значение основывается на важности основного триггера проблемы;

- Время восстановления – время решения проблемы;
- Состояние – «Проблема» (нерешенная проблема), «Решено» (недавно решенная проблема);
- Инфо – отражается дополнительная информация о решении проблемы;
- Узел сети – узел сети с проблемой;
- Проблема – имя проблемы;
- Длительность – продолжительность проблемы;
- Подтверждено – состояние подтверждения проблемы;
- Действия – история действий над проблемой в виде иконок (при наведении на иконки отображается детальная информация о выполненных действиях);
- Теги – в Системе есть возможность определять пользовательские теги событий. Теги событий определяются на уровне триггера. После определения тегов соответствующие новые события помечаются данными тегов. Наличие пользовательских тегов событий обеспечивает большую гибкость. Самое главное, события могут быть скоррелированы на основе тегов. В других случаях действия могут быть определены на основе тегов событий.

4.3.3.2.1 Массовое редактирование проблем

Ниже списка проблем отображается опция массового редактирования проблем. Для редактирования:

1) в списке слева заполните чек-боксы в строках с проблемами, которые необходимо изменить;
2) нажмите кнопку «Массовое обновление» (см. Рисунок 4.8);



Рисунок 4.8 – Массовое обновление

3) в открывшемся окне заполните атрибуты в зависимости от того, какие действия необходимо внести (см. Рисунок 4.9), список доступных изменений может отличаться в зависимости от уровня доступа пользователя;
4) нажмите кнопку «Обновить»;

4.3.3.2.2 Экспорт, полноэкранный режим

Вверху страницы доступен экспорт текущих проблем, для выполнения необходимо нажать кнопку «Export в CSV». Будет выгружен файл в формате «CSV».

Если нажать на значок , будет выполнен переход в полноэкранный режим просмотра проблем. Для выхода необходимо нажать значок .

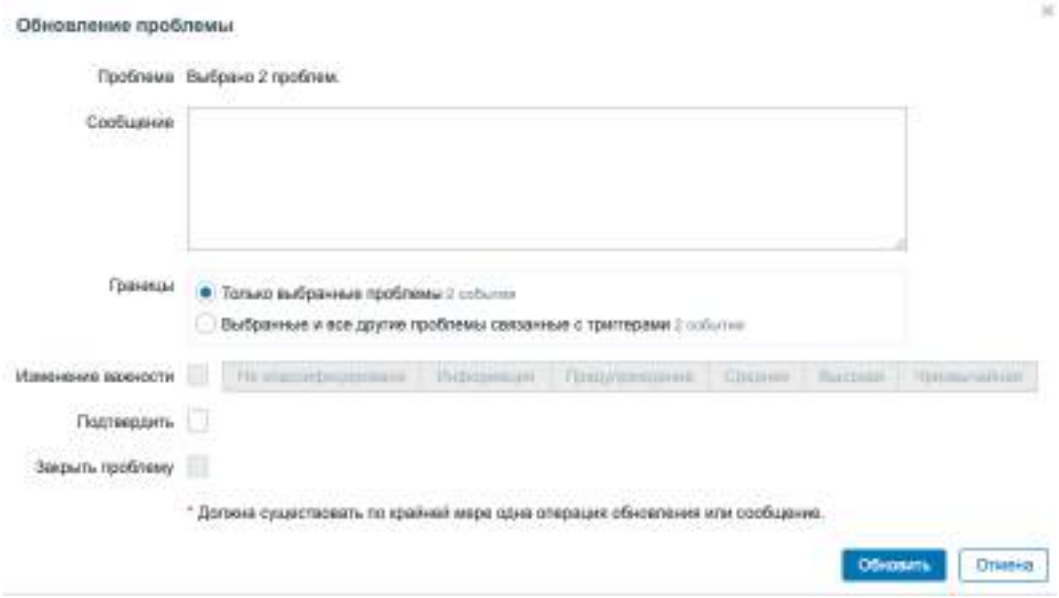


Рисунок 4.9 – Внесение изменений в проблемы

4.3.3.2.3 Фильтр

Над списком проблем расположена опция фильтрации проблем для удобства поиска (см. Рисунок 4.10).

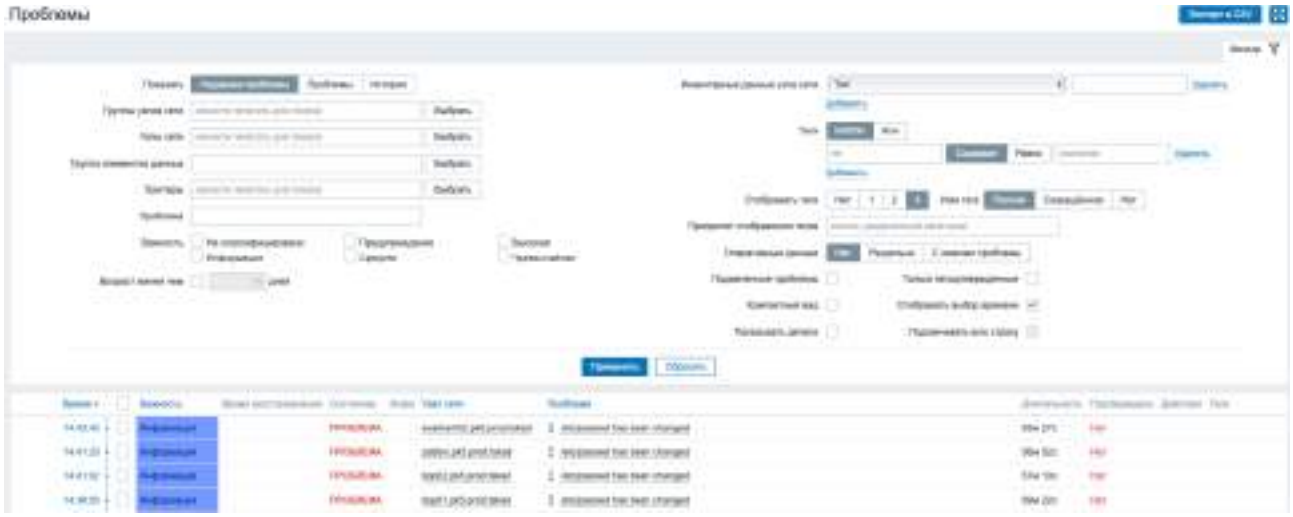


Рисунок 4.10 – Фильтры проблем

Описание параметров фильтрации:

− Показать – фильтр по состоянию проблем;

− Группа узлов сети – фильтр по одной или нескольким группам узлов сети;

− Узлы сети – фильтр по узлам сети;

− Группа элементов данных – фильтр по имении группы элементов данных;

− Триггеры – фильтр по триггерам;

− Проблемы – фильтр по имени проблемы;

− Важность – фильтр по важности;

− Возраст менее чем – фильтр по количеству дней с момента появления проблемы;

− Инвентарные данные узла сети – фильтр по типу инвентарных данных и значению;

- Теги – фильтр по именам тега события и значению тега события;
- Отображать теги – выбор количества отображаемых тегов;
- Имя тега – выбор режима отображения имени тега (полное, сокращенное, нет);
- Приоритет отображения тегов – указать порядок отображения имен тегов;
- Оперативные данные – включение/отключение отображение оперативных данных триггеров проблем;
- Чек-боксы:
    - Подавленные проблемы – заполните, чтобы отображались в том числе проблемы, которые были бы не показаны, например по причине обслуживания узлов;
    - Компактный вид – заполните, чтобы изменить вид отображения списка;
    - Показывать детали – заполните, чтобы изменить вид отображения списка;
    - Только неподтвержденные – заполните, чтобы отобразить только неподтвержденные проблемы;
    - Отображать выбор времени – отметьте, чтобы отображались выбор времени в списке и группировка (не сочетается с параметром «Компактный вид»);
    - Подсвечивать всю строку - отметьте, чтобы по нерешенным проблемам подсвечивалась вся строка. Для подсветки используется цвет важности проблемы. Активно только, если выбран параметр Компактный вид в стандартных синей и темной темах.

Для применения заполненных параметров фильтрации, после заполнения нажмите «Применить», чтобы сбросить – «Сбросить».

Для просмотра детальной информации по событию в списке нажмите на время начала или восстановления проблемы (см. рисунки 11, 12).



Рисунок 4.11 – Переход в событие

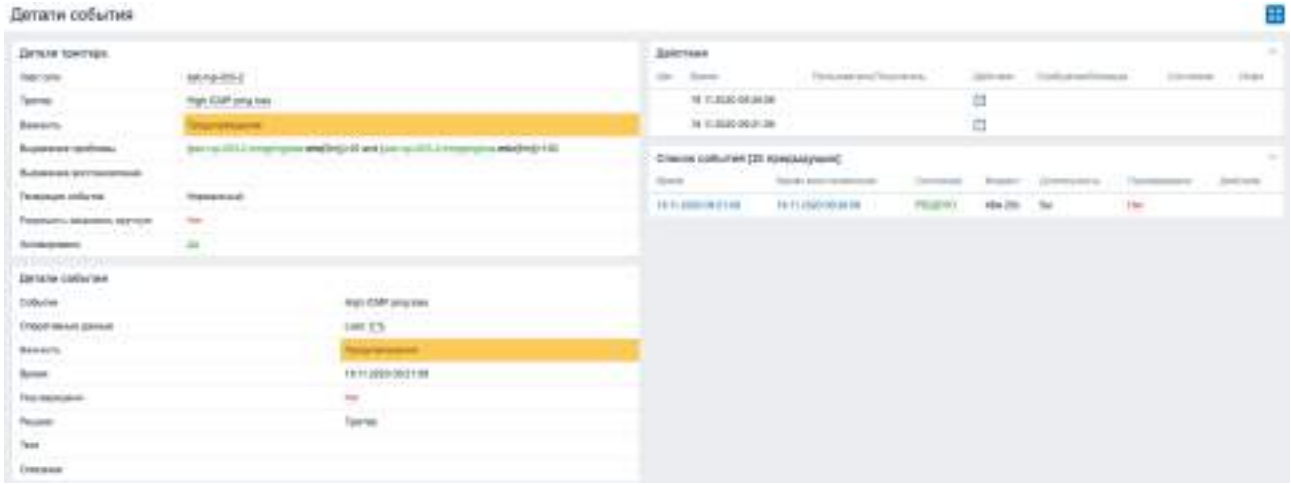


Рисунок 4.12 – Детали события

4.3.3.3 Узлы сети

При выборе подраздела «Узлы сети» в разделе «Мониторинг» откроется страница с полным списком отслеживаемых узлов сети с подробной информацией об интерфейсе узла сети, доступности, тегах, текущих проблемах, состоянии (активировано/деактивировано) и ссылки для быстрой навигации к последним данным узла сети, истории проблем, графикам, экранам и веб-сценариям (см. Рисунок 4.13).

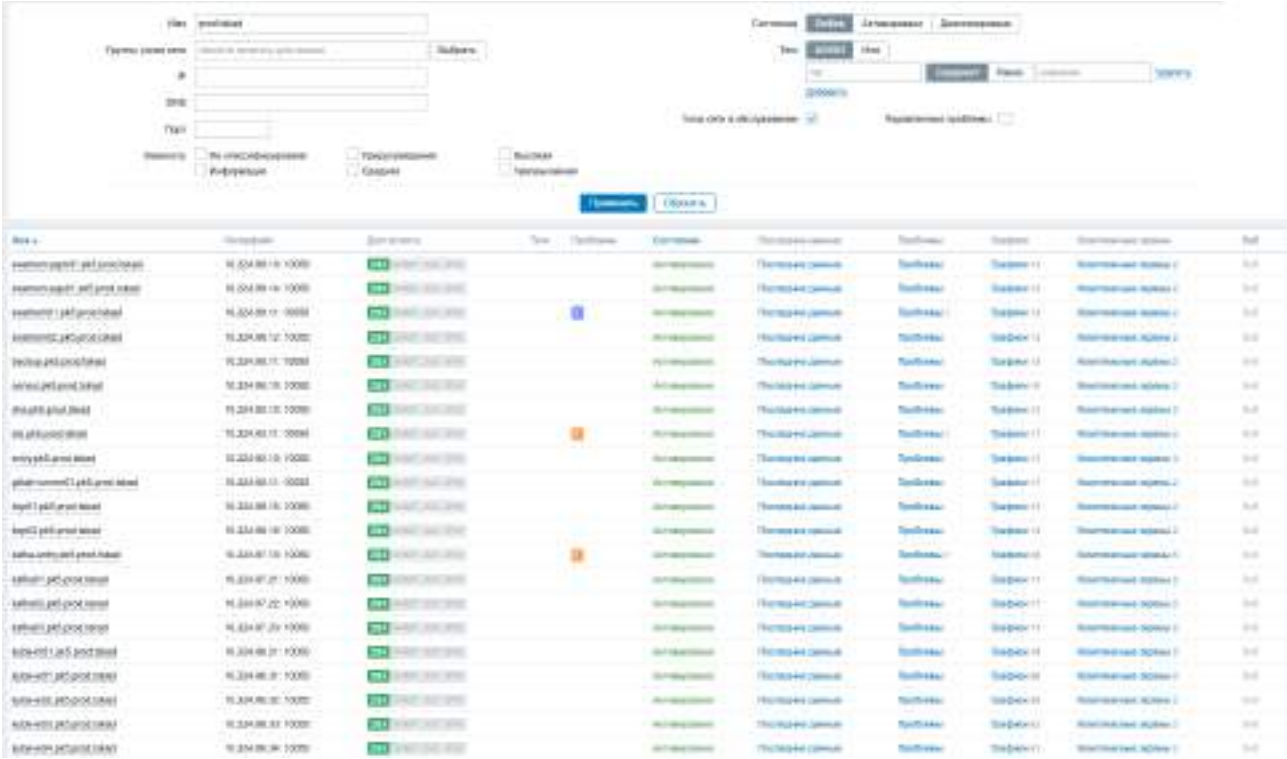


Рисунок 4.13 – Узлы сети

4.3.3.3.1 Описание списка

В списке узлов по умолчанию отображаются следующие столбцы:

- Имя – отображаемое в списке имя узла сети, при нажатии на название для просмотра доступен список возможных действий
- Интерфейс – основной интерфейс узла сети;
- Доступность – доступность узла сети, иконки (агент, SNMP, IPMI, JMX) отражают проверки и их статус, проводимые Системой. Зеленый цвет – доступен, Красный – недоступен, Серый – не настроено или неизвестно;
- Теги – теги узла сети;
- Проблемы – отображение текущих открытых проблем (цвет отражает важность проблемы, число – количество проблем данной важности);
- Состояние – отображает состояние узла сети: активировано, деактивировано;
- Последние данные – при нажатии откроется страница, на которой отображаются все последние данные от данного узла;
- Проблемы – при нажатии откроется страница с настроенными фильтрами для отображения проблем данного узла;

− Графики – при наличии графиков доступен переход по ссылке для просмотра графиков данного узла;
− Комплексные экраны – при наличии комплексных экранов доступен переход по ссылке для просмотра комплексных экранов данного узла;
− Веб – при нажатии на ссылку отобразятся веб-сценарии, настроенные для узла, если сценарии отсутствуют – ссылка недоступна.

На странице доступен фильтр для поиска узлов сети, общий принцип работы с фильтром аналогичен работе фильтра по проблемам.

4.3.3.3.2 Графики

Для перехода на страницу с графиками перейдите в раздел «Мониторинг», подраздел «Узлы сети», в списке выберите требуемый узел и нажмите на ссылку в столбце «Графики» (см. Рисунок 4.14, ссылка доступна при наличии графика для узла сети).

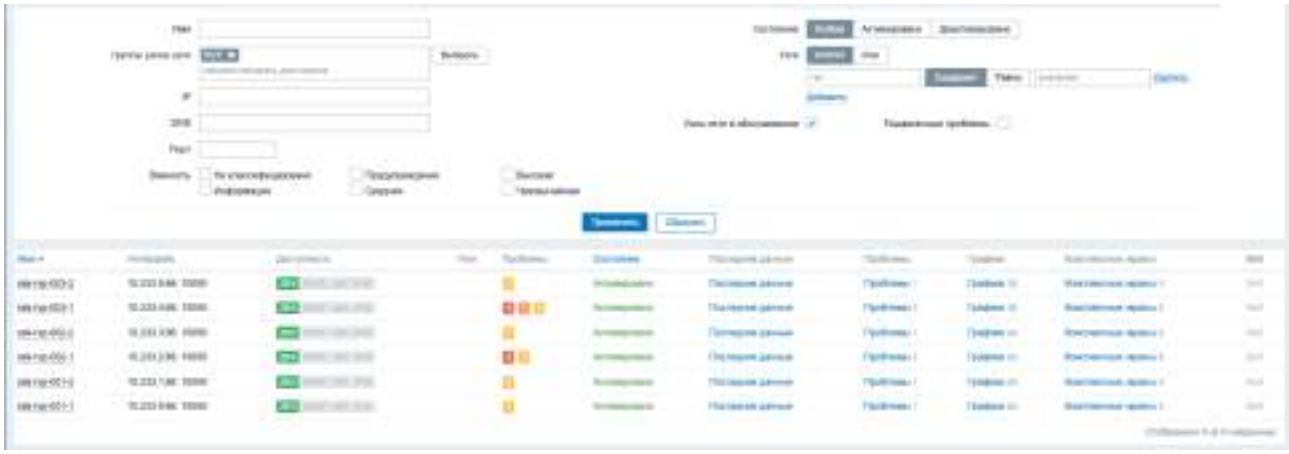


Рисунок 4.14 – Список узлов сети, столбец «Графики»

При нажатии на ссылку откроется страница с доступными графиками. Максимальное количество доступных графиков на странице – 20 (см. Рисунок 4.15).



Рисунок 4.15 – Графики

Для просмотра требуемого графика воспользуйтесь фильтром:

− в правом верхнем углом нажмите кнопку «Фильтр»;

− заполните информацию для поиска (см. Рисунок 4.16);

− нажмите кнопку «Применить».

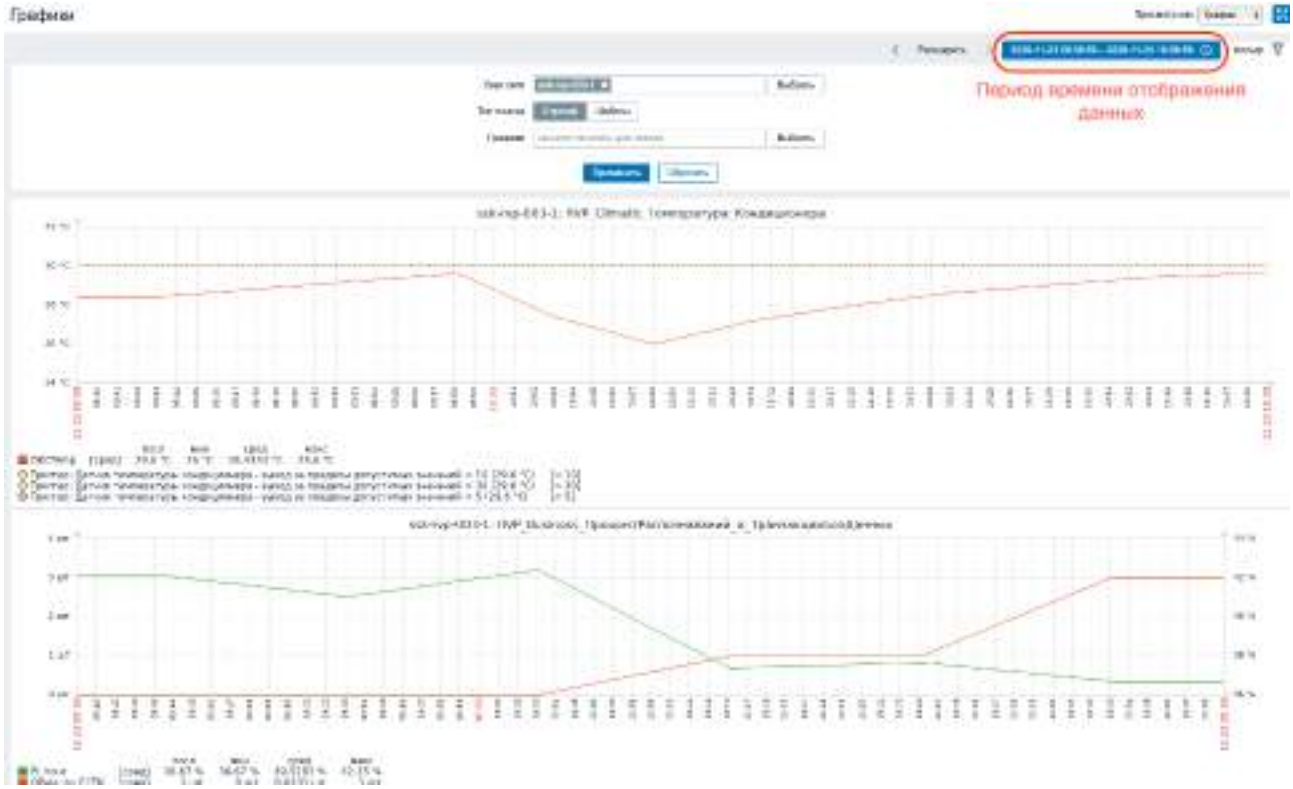


Рисунок 4.16 – Поиск графиков

Для настройки отображения данных на графиках за определенный период времени нажмите слева от кнопки «Фильтр» на кнопку с текущими настройками (см. Рисунок 4.16). Выберите период из шаблонов или заполните вручную и нажмите кнопку применить (см. Рисунок 4.17).



Рисунок 4.17 – Период времени

На странице также доступно изменение вида отображения данных, справа вверху страницы из выпадающего списка выберите требуемый вид отображения данных (см. Рисунок 4.18).



Рисунок 4.18 – Изменения вида отображения данных

При открытии одного графика с помощью фильтров, слева от кнопки режима отображения появляется значок ☆ для сохранения графика в виджет «Избранные графики» на панель (см. Рисунок 4.19).



Рисунок 4.19 – Избранные графики

4.3.3.4 Обзор

При выборе подраздела «Обзор» в разделе «Мониторинг» боковой панели откроется страница просмотра состояний триггеров.

На странице доступен фильтр для удобства поиска триггеров (см. Рисунок 4.20).

В отображающемся списке триггеров (см. Рисунок 4.21) цвет триггеров с проблемами зависит от цвета важности проблемы. Недавно изменившие состояния триггеры мигают в списке. Синие стрелки вверх и вниз указывают на то, что у триггеров есть зависимости, чтобы увидеть детали – наведите курсором (см. Рисунок 4.22). Иконка флажка указывает на подтвержденные проблемы. При нажатии на блок триггеров появятся ссылки (список ссылок может отличаться в зависимости от блока, от уже выполненных действий, прав доступа).



Рисунок 4.20 - Фильтр



Рисунок 4.21 – Список триггеров



Рисунок 4.22 – Зависимости

4.3.3.5 Последние данные

В боковом меню в разделе «Мониторинг» перейдите в подраздел «Последние данные».

«Последние данные» используются для просмотра последних значений, собранных элементами данных, а также страница используется для удобства перехода к графикам. На странице присутствуют фильтры для удобства поиска (см. Рисунок 4.23).

В списке отображаются следующие столбцы и данные:

− Имя узла сети;

− Дата и время последней проверки;

− Последнее значение;

− Изменение;

− Ссылка на график или на историю значений элемента данных.

Слева от названия узла сети нажмите значок ▸ чтобы раскрыть информацию по элементам данных узла сети, чтобы раскрыть нажмите ▾. При нажатии на значок раскрытия/скрытия информации по элементам данных в строке заголовков, раскроются/скроются все элементы данных.

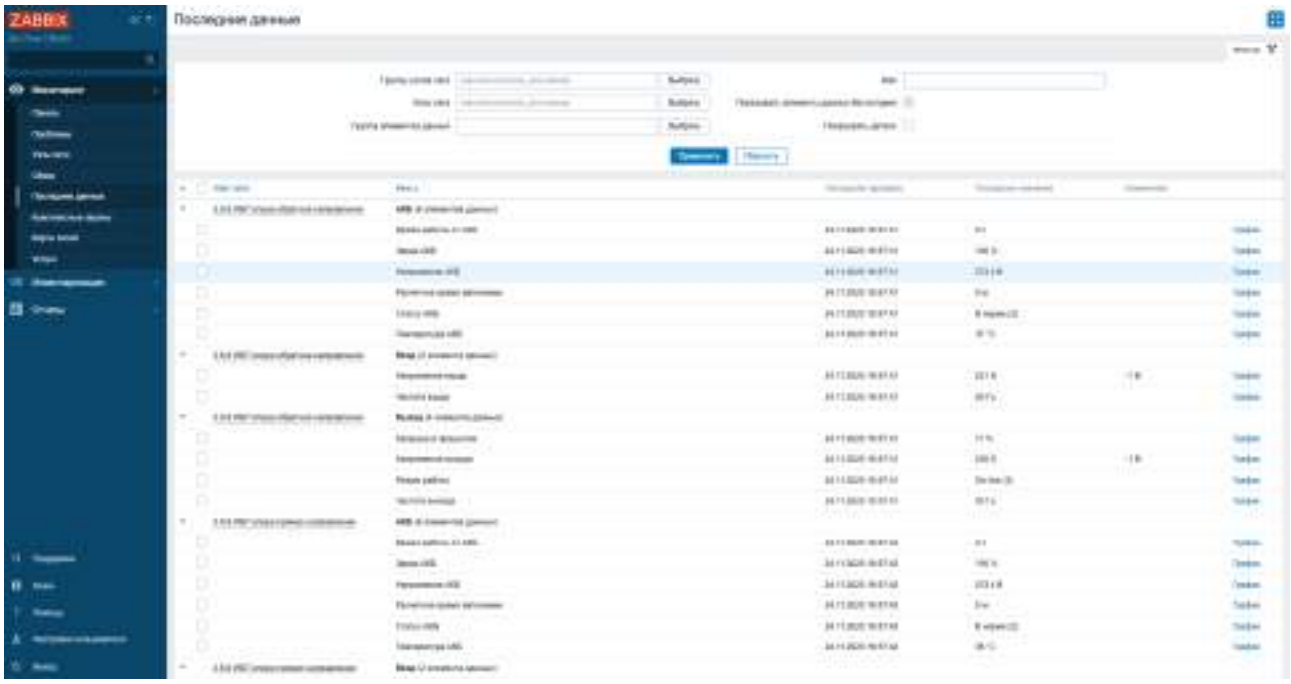


Рисунок 4.23 – Последние данные

По умолчанию отображаются значения элементов данных, поступивших за последние 24 часа.

Чек-боксы из второй колонки позволяют выбрать несколько элементов данных и затем сравнить данные на простом или стэкируемом графиках, для этого:

1) выберите элементы данных для сравнения, путем заполнения чек-боксов;
2) внизу страницы нажмите «Показать стэкируемый график» или «Показать график» (см. Рисунок 4.24).



Рисунок 4.24 – Графики

4.3.3.6 Комплексные экраны

В разделе «Мониторинг» выберете подраздел «Комплексные экраны». На странице отображаются все доступные вам комплексные экраны/слайд-шоу. Комплексные экраны/слайд-шоу могут быть как публичными, так и приватными. Публичные доступны всем пользователям, приватные только владельцам и тем пользователям, которым выдали доступ.

Для переключения между комплексными экранами и слайд-шоу в левом верхнем углу воспользуйтесь переключением (см. Рисунок 4.25).



Рисунок 4.25 – Комплексные экраны

Для перехода в комплексный экран или в слайд-шоу выберите из списка и нажмите на ссылку.

Для создания комплексного экрана в правом верхнем углу нажмите кнопку «Создать комплексный экран» (см. Рисунок 4.26):

1) Владелец – заполнится автоматически;

2) Имя – имя комплексного экрана;

3) Столбцов – количество столбцов экрана;

4) Строк – количество строк экрана;



Рисунок 4.26 – Создание экрана

5) перейдите на вкладку «Общий доступ»;

6) добавьте список групп пользователей и/или список пользователей, кому будет доступен экран;

7) нажмите кнопку «Добавить».

В списке отобразится созданный комплексный экран, для дальнейшей настройки нажмите «Конструктор» в столбце «Действия» (см. Рисунок 4.27).



Рисунок 4.27 – Настройка экрана

Откроется страница настройки экрана (см. Рисунок 4.28).



Рисунок 4.28 – Настройка экрана

Количество строк и столбцов зависит от заданных настроек при создании комплексного экрана.

Для дальнейшей настройки нажмите «Изменить» в нужной ячейке. Откроется настройка графика (см. Рисунок 4.29).



Рисунок 4.29 – Настройка ячейки комплексного экрана

В зависимости от выбранного значения в поле «Ресурс» доступны для заполнения различные атрибуты. Заполните атрибуты и нажмите «Добавить». Повторите действия для всех ячеек, которые требуется настроить (см. Рисунок 4.30). Для добавления колонок и строк воспользуйтесь значком ⊞, для удаления ⊟.

Для настройки слайд-шоу, в левом верхнем углу выберите значение «Слайд-шоу». Для создания:

1) нажмите «Создать слайд-шоу» (см. Рисунок 4.31).

2) заполните атрибуты:

− Владелец – заполняется автоматически;

− Имя – заполните название слайд-шоу;

− Задержка – заполните продолжительность задержки между показом слайдов;

− Слайды – укажите, какие комплексные экраны должны входить в слайд-шоу;

3) на вкладке «Общий доступ» заполните группу пользователей и пользователей, кому должно быть доступно создаваемое слайд-шоу;

4) нажмите кнопку «Добавить».

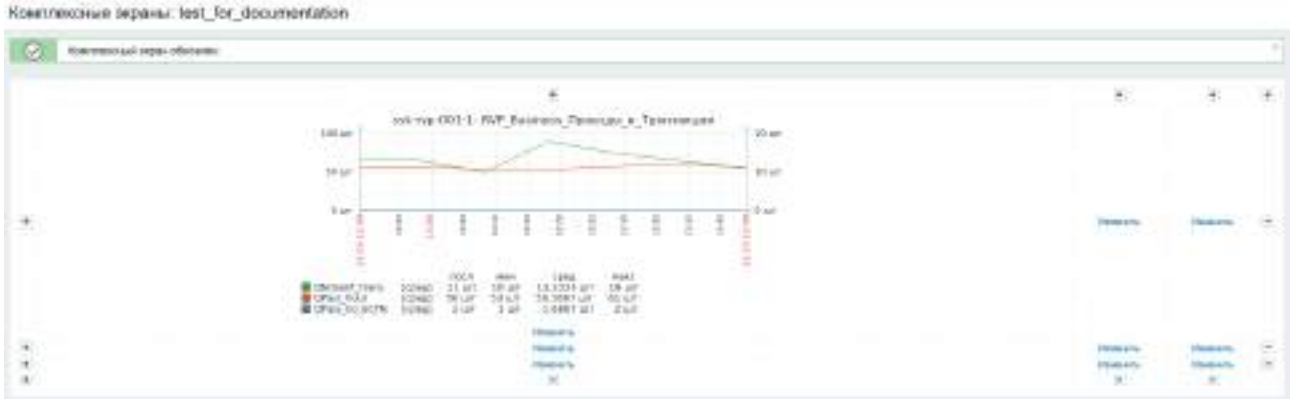


Рисунок 4.30 – Настройка ячеек комплексного экрана



Рисунок 4.31 – Настройка «Слайд-шоу»

Для удаления слайд-шоу или комплексного экрана в списке заполните чек-бокс напротив объекта, который требуется удалить и нажмите кнопку «Удалить» (см. Рисунок 4.32).



Рисунок 4.32 – Удаление комплексных экранов и слайд-шоу

Для комплексных экранов также доступ функционал экспорта и импорта (см. Рисунок 4.32).

Для экспорта отметьте нужный комплексный экран и нажмите кнопку «Экспорт». Файл будет загружен на компьютер.

Для импорта в правом верхнем углу нажмите кнопку «Импорт», откроется экран импорта (см. Рисунок 4.33). Выберите файл, заполните чек-бокс в столбце «Создать новый» и нажмите кнопку «Импорт».

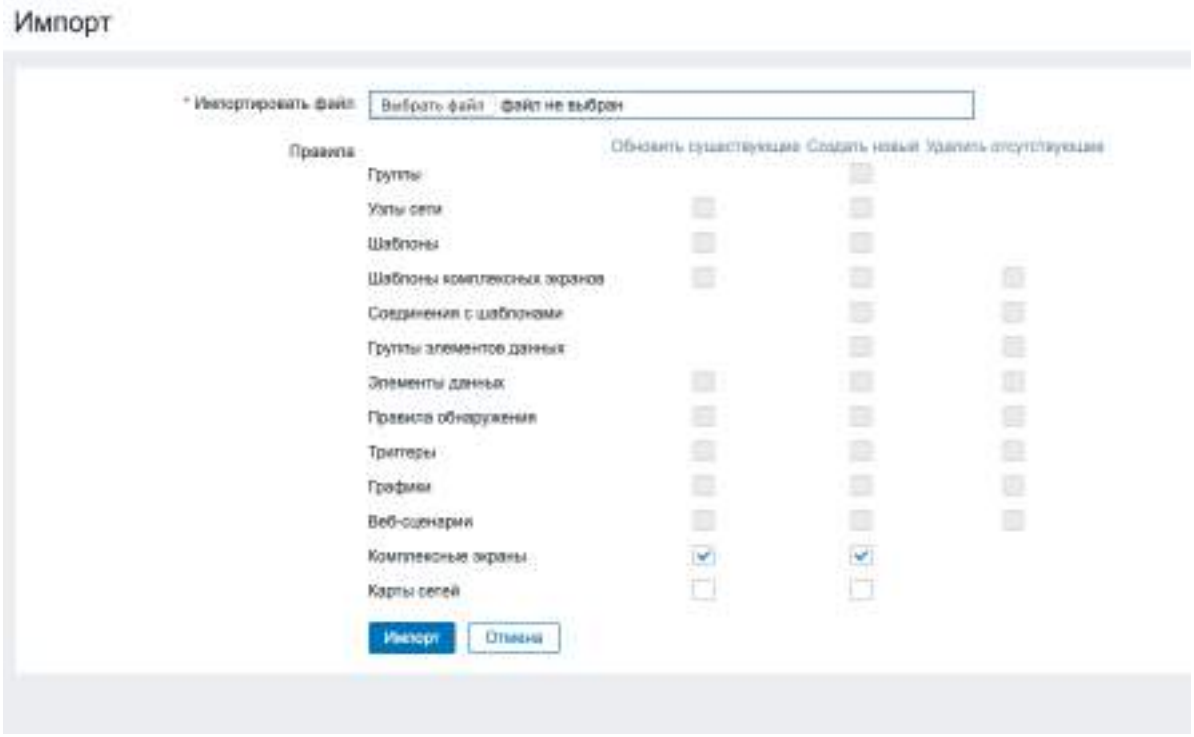


Рисунок 4.33 – Импорт

4.3.3.7 Карты сетей

Для перехода на страницу «Карты сетей» в боковой панели в разделе «Мониторинг» выберите подраздел «Карты сетей» (см. Рисунок 4.34).



Рисунок 4.34 – Карты сетей

Карты могут быть как публичными (доступны всем пользователям), так и приватными (доступны владельцам и тем, с кем поделились созданной приватной картой). В зависимости от того, публичная карта или приватная пользователю доступны с картами различные действия.

Отображаемые данные в списке (см. Рисунок 4.34):

− Имя – название карты сетей;

− Ширина – ширина карты сетей;

− Высота – высота;

− Действия – доступные действия с картой сетей;

С картами сетей возможны два действия в зависимости от уровня доступа пользователя:

− Свойства – изменение общих свойств;

− Конструктор – изменение элементов карты сети.

Карты можно создать, экспортировать, удалить, импортировать – доступные действия также зависят от уровня доступа к картам у пользователя.

Экспорт карты:

1) в списке карт заполните чек-бокс напротив карты, которую необходимо экспортировать;
2) нажмите кнопку «Экспорт» (см. Рисунок 4.35).



Рисунок 4.35 – Экспорт

Для удаления нажмите кнопку «Удалить».

Для импорта карты:

1) в правом верхнем углу нажмите «Импорт»;
2) выберите файл, который необходимо импортировать;
3) заполнить чек-бокс напротив «Карты сети» в столбце «Создать новый» (см. Рисунок 4.36);
4) нажмите кнопку «Импорт».

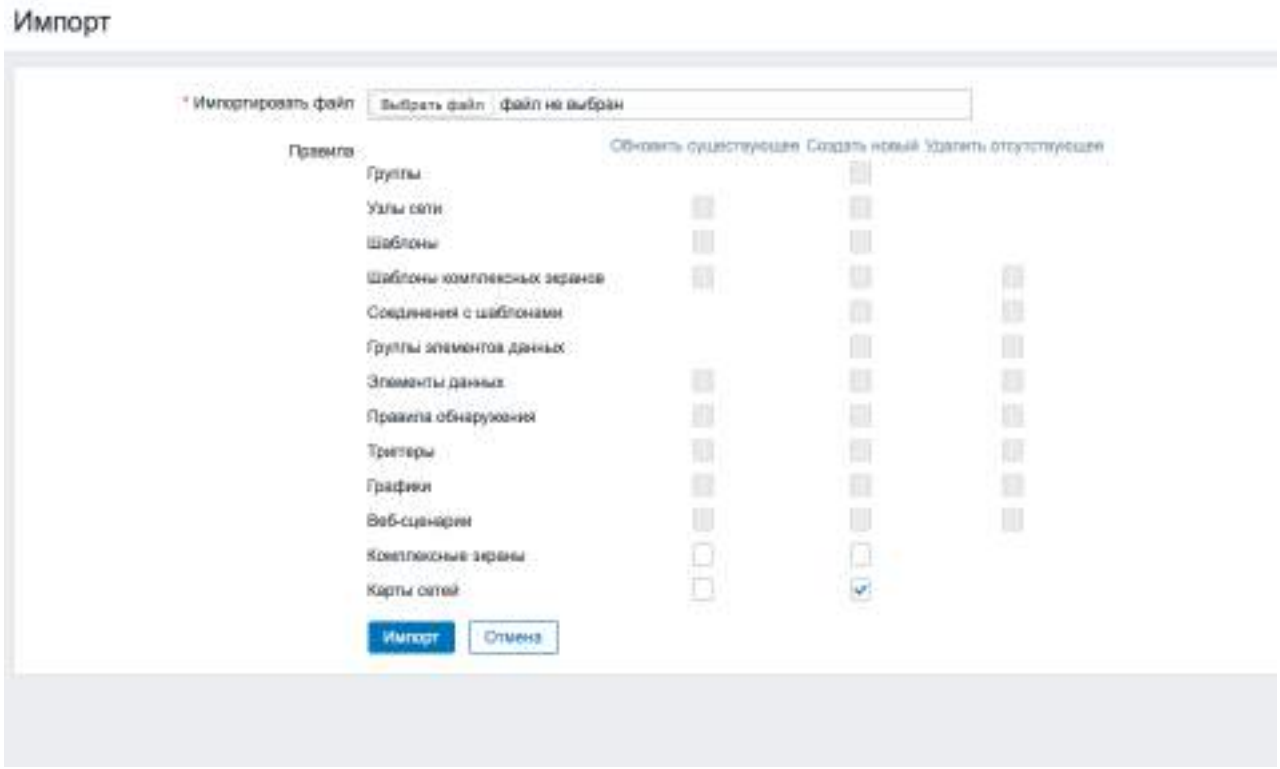


Рисунок 4.36 – Импорт карты сети

Для создания карты сети:

1) в правом верхнем углу нажмите кнопку «Создать карту сети»;

2) заполните атрибуты (см. Рисунок 4.37);

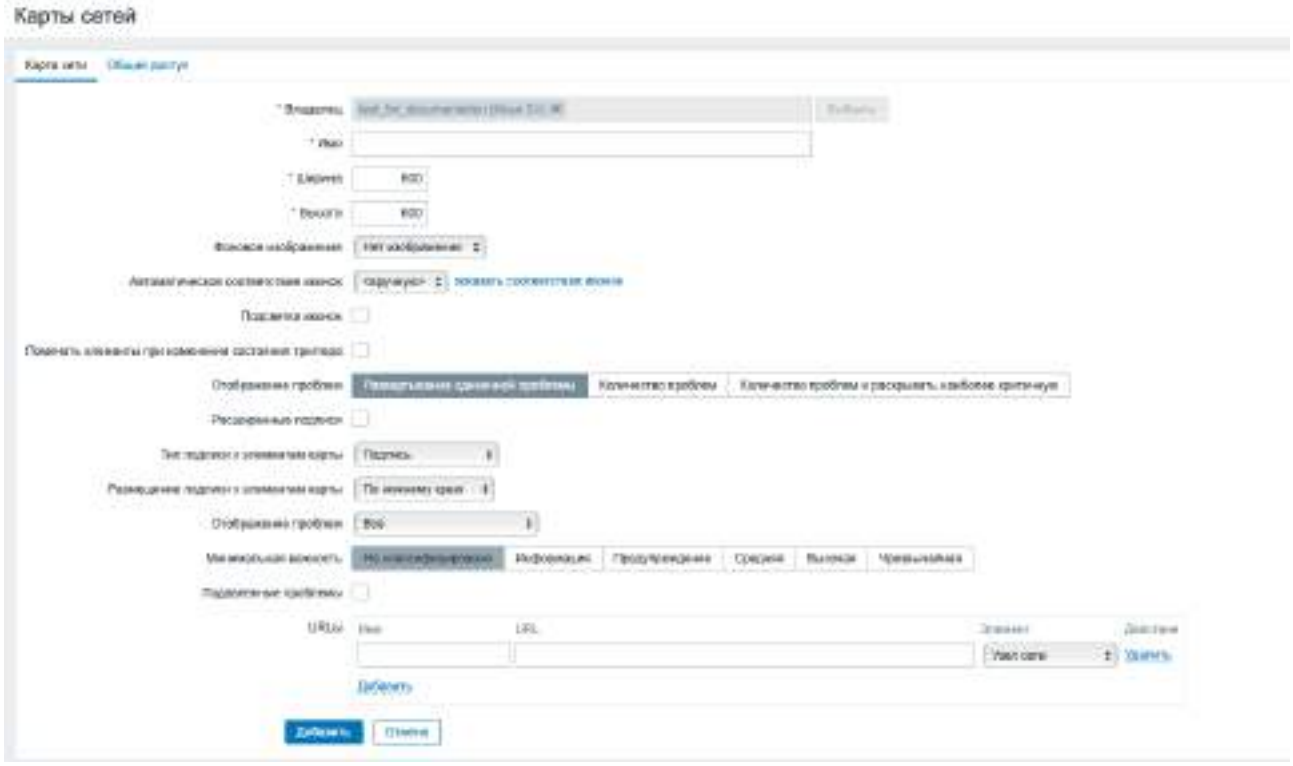


Рисунок 4.37 – Атрибуты карты сети

3) на вкладке «Общий доступ» укажите, каким пользователям и группам должна быть доступна создаваемая карта сети;

4) нажмите кнопку «Добавить».

Карта сети отобразится в списке доступных пользователю карт сетей.

4.3.3.8 Услуги

Для перехода на страницу «Услуги» в боковой панели выберите раздел «Мониторинг», подраздел «Услуги».

Страница предназначена для отображения состояния услуг ИТ-инфраструктуры и/или бизнеса (см. Рисунок 4.38).



Рисунок 4.38 – Услуги

В правом верхнем углу доступно изменение периода отображения данных по услугам.

Столбцы списка:

- Услуга – наименование услуги;
- Состояние – «ОК» (если проблем нет), цвет и важность триггера (при наличии проблем);
- Причина – причина проблемы (при наличии);

− Продолжительность проблем – при наличии: отображается полоса SLA. Соотношение зеленого/красного указывает на пропорцию доступности/проблем. Полоса отображает последние 20% SLA (от 80% до 100%). Полоса содержит ссылку на график доступности данных;
− SLA/Допустимый уровень SLA – отображается текущее значение SLA/ожидаемое значение SLA. Если текущее значение ниже допустимого уровня, то значение отображается красным цветом.

При нажатии на наименование услуги (при наличии), откроется страница с функционалом получения отчета доступности услуги для оценки доступности услуги за более длительный период времени.

4.3.4 Раздел Отчеты

Раздел «Отчеты» в боковом меню содержит в себе несколько пунктов:

− Отчет о доступности;
− 100 наиболее активных триггеров.

4.3.4.1 Отчет о доступности

В боковом меню выберите раздел «Отчеты», подраздел «Отчет о доступности», откроется страница для просмотра (см. Рисунок 4.39): какой триггер, какую часть времени был в состояниях «Проблем», «Ок», «Неизвестно» за выбранный период времени.

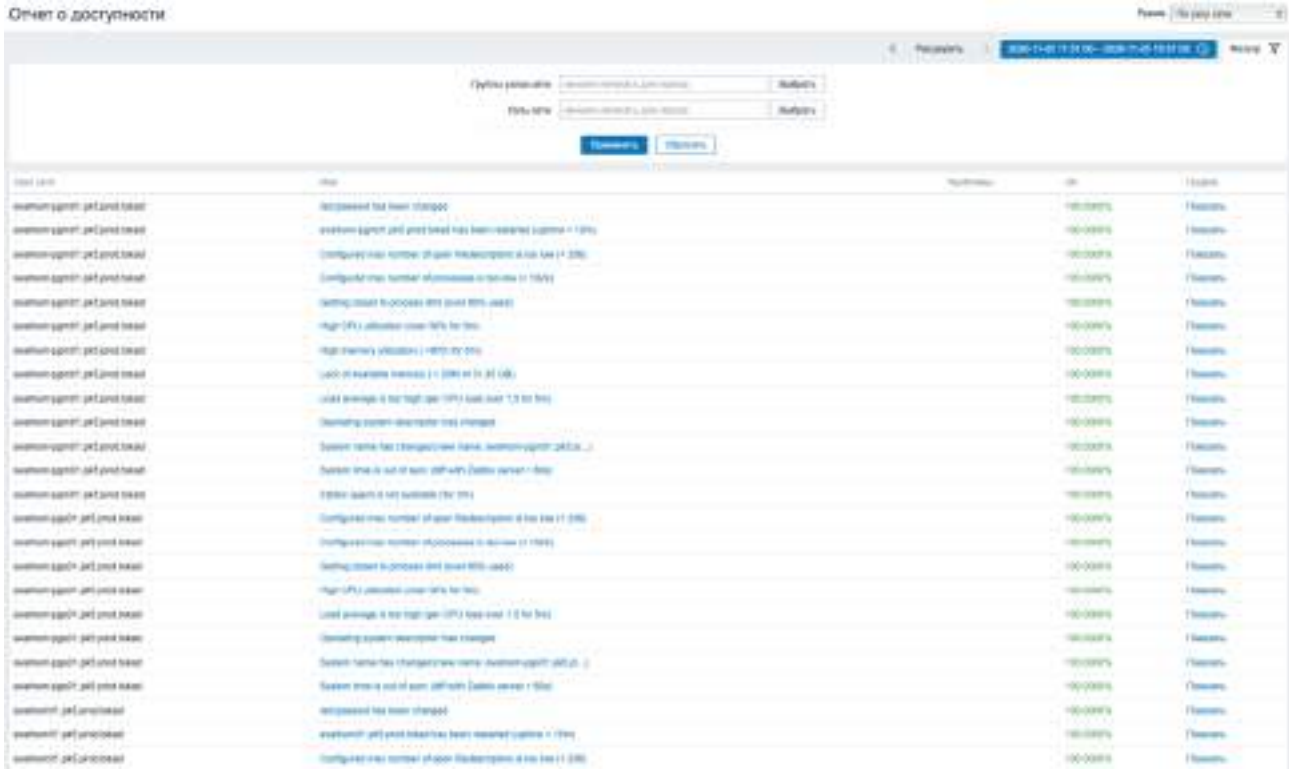


Рисунок 4.39 – Отчет о доступности

На странице доступен фильтр по группам узлов сети и по узлам сети, также возможна настройка за какой период отображать данные.

В списке отображаются следующие столбцы:

- Узел сети – наименование узла сети;
- Имя – триггер, ссылка на события этого триггера;
- Проблемы – процент времени триггера в состоянии «Проблема»;
- Ok – процент времени триггера в состоянии «Ok»;
- График – ссылка на страницу со столбчатым графиком с информацией о доступности по неделям (см. Рисунок 4.40).

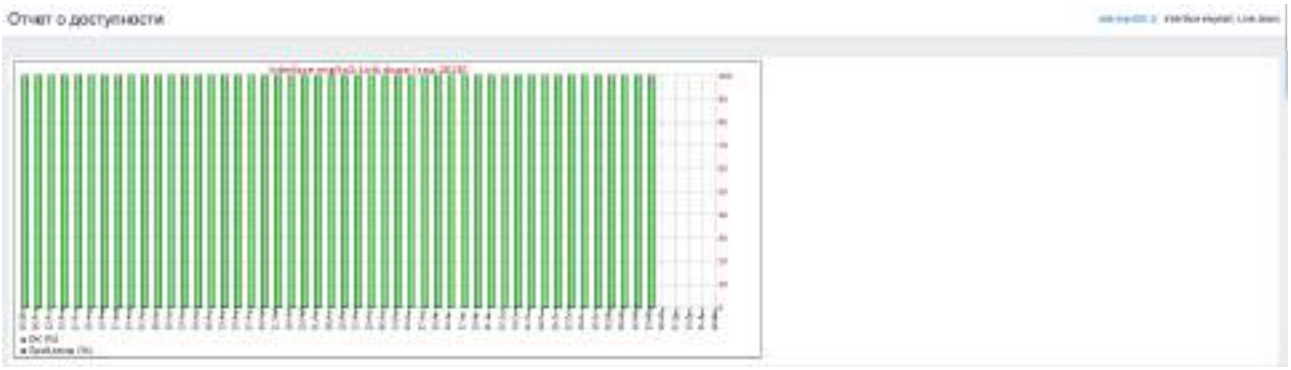


Рисунок 4.40 – График доступности

4.3.4.2 100 наиболее активных триггеров

В боковом меню выберите раздел «Отчеты», подраздел «100 наиболее активных триггеров», откроется страница для просмотра (см. Рисунок 4.41): триггеров, которые изменили состояние в течение указанного периода времени.



Рисунок 4.41 – 100 наиболее загруженных триггеров

При нажатии на наименование узла сети и триггера откроется список доступных пользователю действий (см. Рисунок 4.42).



Рисунок 4.42 – доступные действия

На странице доступна фильтрация объектов по следующим критериям поиска:

− Группы узлов сети;

− Узлы сети;

− Важность.

Для применения заданных фильтров нажмите «Применить».

Для изменения интервала, за который отображаются данные:

1) в правом верхнем углу нажмите на текущее значение заданного интервала времени (см. Рисунок 4.41), «Последний 1 час»;

2) откроется форма для изменения параметров (см. Рисунок 4.43);

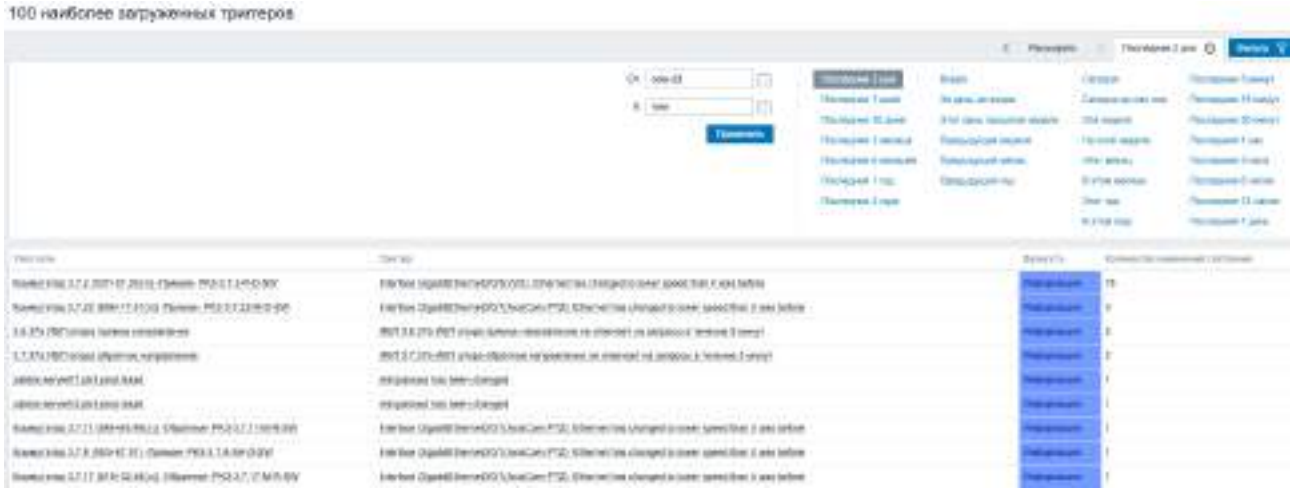


Рисунок 4.43 – установка интервала времени для отображаемых объектов

3) задайте требуемые параметры и нажмите кнопку «Применить»;

4) для возврата в форму настройки фильтров нажмите «Фильтр» (см. Рисунок 4.43).

5 Описание операций Подсистемы поддержки

5.1 Общие сведения

Пользователь использует функции ПП при участии в бизнес-процессах предоставления информационной поддержки и обработки обращений. В рамках реализации бизнес-процессов пользователю доступны следующие операции, производимые в ПП:

- авторизация пользователя;
- обзор конфигураций в разделе **Управление конфигурациями**:
  - просмотр команд и персон (контактов), созданных в ПП;
  - просмотр конфигурационных единиц (далее – КЕ), их групп и расположений;
  - просмотр каталога ПО;
  - просмотр документов, загруженных в ПП.
- работа с запросами, просмотр статистической информации по запросам в разделе **Запросы**;
- работа с нарядами в разделе **Наряды**;
- работа с инцидентами, просмотр статистической информации по инцидентам в разделе **Инциденты**;
- просмотр проблем, статистической информации по проблемам в разделе **Проблемы**.
- просмотр изменений, статистической информации по изменениям в разделе **Управление изменениями**.
- поиск объектов в ПП;
- просмотр истории объектов;
- создание избранного контента;
- настройка дашборда.

Описание каждой из операций приведено в п. 4.2 – 5.15.

5.2 Авторизация

Примечание
Для авторизации в ПП необходимо наличие учетной записи.

Для авторизации в ПП выполните следующие действия:

5) В адресной строке браузера укажите адрес https://itsm.tskad.ru, по которому ПП доступна в локальной сети организации.

Примечание

Для работы в ПП возможно использовать популярные браузеры последних версий: Google Chrome, Mozilla Firefox или Safari.

6) На отобразившейся странице авторизации укажите логин/пароль выданной учетной записи и нажмите кнопку **Войти** (см. Рисунок 5.1).

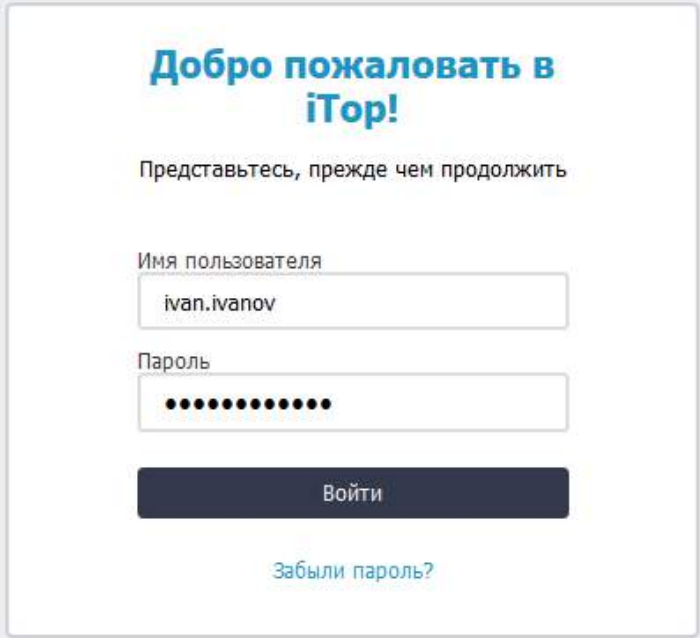


Рисунок 5.1 – Страница авторизации

Если данные указаны верно, система идентифицирует, авторизует пользователя и при первоначальном входе отобразит приветственное окно (см. Рисунок 5.2).



Рисунок 5.2 – Страница приветствия

Чтобы окно не отображалось при последующих входах, снимите чекбокс **Показать это сообщение при запуске** и нажмите кнопку **Ok**. После закрытия окна приветствия отобразится главная страница ПП в разделе **Добро пожаловать**.

В рабочей области главной страницы содержится дашборд со статистической информацией по объектам каждого из раздела ПП. Дашборд преднастроен, но пользователь может осуществить индивидуальную настройку самостоятельно для оперативного получения только той информации, которая ему необходима. Подробнее о настройке дашборда приведено в п. 5.15.

Также в разделе **Добро пожаловать** содержится пункт **Избранное** с информацией, которую пользователь выделил для себя. Это может быть результат поиска, набор объектов и пр. Подробнее о создании избранного контента приведено в п. 5.14.

5.3 Работа на главной странице ПП

Работа в ПП начинается с главной страницы, внешний вид которой приведен на рисунке 3.

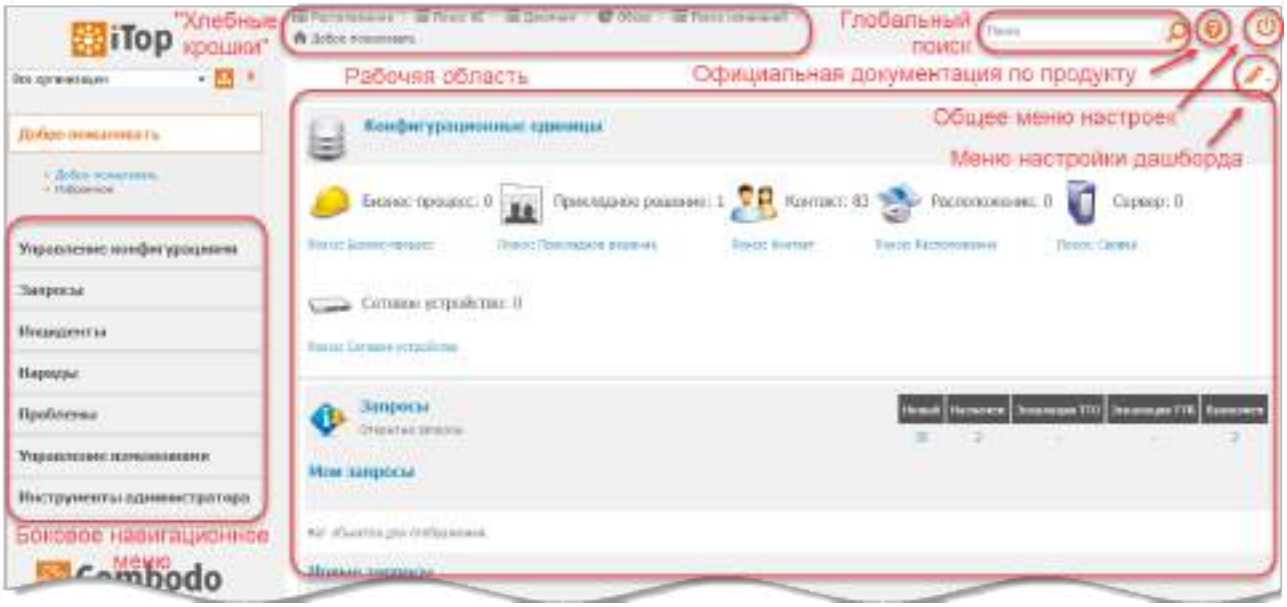


Рисунок 5.3 – Главная страница ПП

5.3.1 Использование меню настроек

5.3.1.1 Описание пунктов меню

В правой верхней области главной страницы расположено меню настроек, которое содержит пункты, отраженные на рисунке 4.

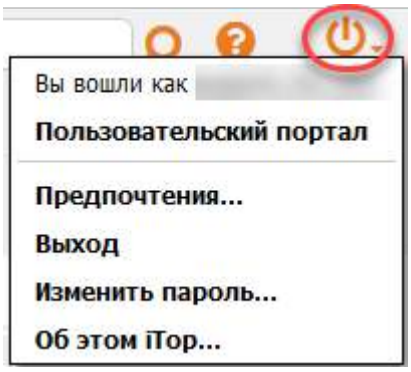


Рисунок 5.4 – Меню настроек

Меню содержит следующие пункты:

- имя и фамилию персоны, под учетной записью которой осуществлен вход в ПП;
- **Пользовательский портал** – портальный интерфейс создания запросов;
- **Предпочтения** – отображение страницы индивидуальных пользовательских настроек: язык интерфейса, количество отображаемых элементов на странице перечня, выбор избранных организаций, настройка избранного контента;
- **Выход** – завершение сеанса использования ПП с правами текущей учетной записи;
- **Изменить пароль** – изменение пароля учетной записи;
- **Об этом iTop** – отображение сведений о составе программных средств, их версиях, лицензиях и дополнениях, используемых для функционирования ПП.

5.3.1.2 Пользовательский портал

При выборе пункта меню настроек **Пользовательский портал** (см. Рисунок 5.5) осуществляется переход к интерфейсу портала для работы с запросами.

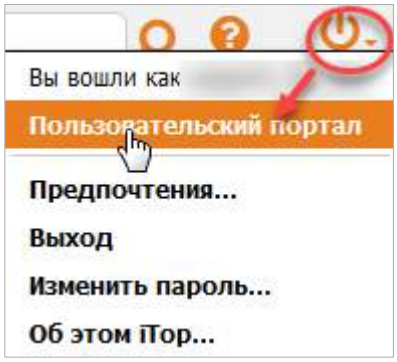


Рисунок 5.5 – Пункт меню настроек **Пользовательский портал**

5.3.1.3 Индивидуальные пользовательские настройки интерфейса (предпочтения)

Индивидуальные пользовательские настройки позволяют:

- задать язык интерфейса ПП;
- задать количество элементов на странице перечня с возможностью отображения устаревших данных;

– задать избранный перечень организаций, который будет доступен для выбора в верхней части боковой панели;

– удалить список из избранного контента и переименовать ссылку на список в избранном контенте.

Для отображения страницы с индивидуальными пользовательскими настройками выполните следующие действия:

7) На главной странице ПП выберите пункт меню настроек (см. Рисунок 5.6).

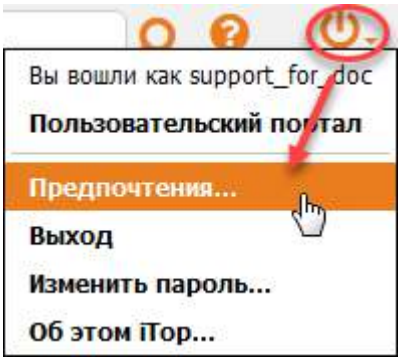


Рисунок 5.6 – Выбор пункта **Предпочтения** меню настроек

8) На отобразившейся странице (см. Рисунок 5.7) выполните необходимые настройки:

- блок **Язык пользовательского интерфейса** – возможность выбора в раскрывающемся списке языка интерфейса ПП. После выбора следует нажать кнопку **Сохранить**;
- блок **Другие настройки** – возможность выбора количества отображаемых на странице элементов в перечне объектов. Дополнительно можно установить признак отображения устаревших данных в перечне. После настройки следует нажать кнопку **Сохранить**;
- блок **Избранные организации** – возможность выбора организаций, которые будут доступны для выбора в боковом меню для фильтрации объектов по данному полю. После настройки следует нажать кнопку **Сохранить**;
- блок **Избранное** – возможность удаления контента, добавленного в избранное, путем выставления соответствующего чекбокса и нажатия кнопки **Удалить !**. Если подраздел не содержит данных, блок будет содержать запись: «Нет объектов для отображения». Также есть возможность переименования ссылки после выставления соответствующего чекбокса и нажатия кнопки **Переименовать**, с последующим изменением названия в отобразившемся окне **Переименовать ссылку**.

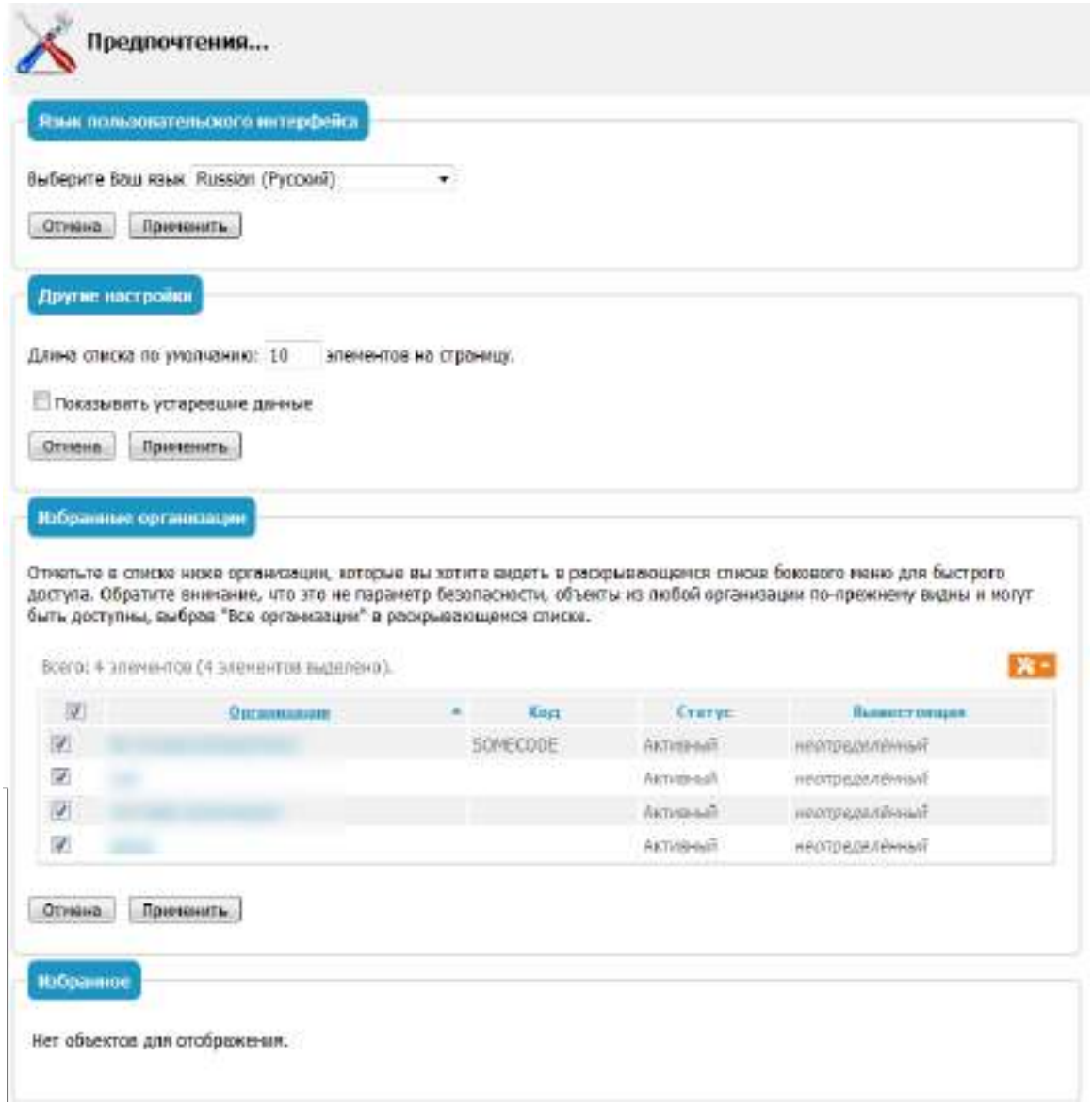


Рисунок 5.7 – Страница настройки индивиуальных предпочтений интерфейса

5.3.1.4 Завершение сессии (выход)

Для завершения сеанса использования (сессии) ПП с правами текущей учетной записи выполните следующие действия:

9) В меню настроек выберите пункт **Выход** (см. Рисунок 5.8).

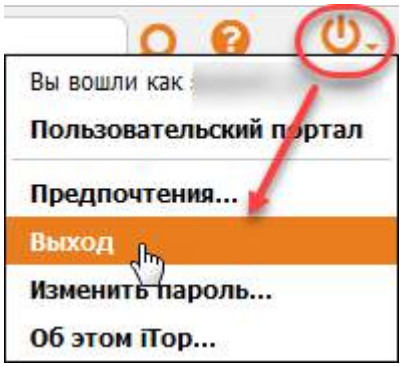


Рисунок 5.8 – Выбор пункта **Выход** меню настроек

10) В отобразившемся окне перейдите по ссылке для нового входа (см. Рисунок 5.9).

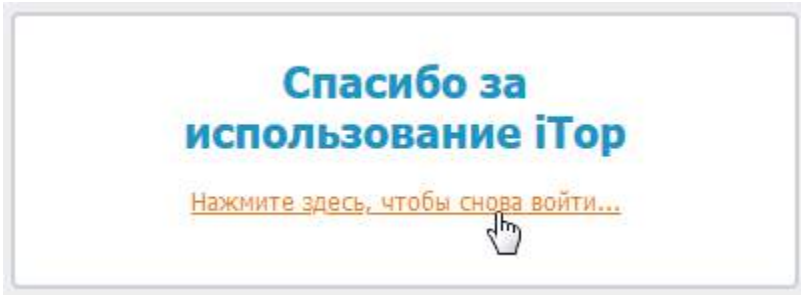


Рисунок 5.9 – Ссылка для создания новой сессии

11) В окне авторизации укажите логин/пароль учетной записи для создания нового сеанса использования и нажмите кнопку **Войти** (см. Рисунок 5.1).

> ***Примечание***
>
> *Альтернативным способом завершения сессии в ПП является закрытие окна браузера. Однако, закрытие только вкладки или отдельного окна со страницей ПП в браузера недостаточно для завершения сессии. Сессия будет открыта до тех пор, пока не будет закрыто окно браузера.*

5.3.1.5 Смена пароля

Для смены пароля учетной записи, под которой выполнен вход пользователем, выполните следующие действия:

1) В меню настроек выберите пункт **Изменить пароль** (см. Рисунок 5.10).

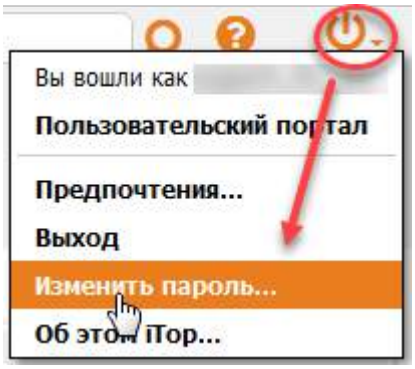


Рисунок 5.10 – Выбор пункта **Изменить пароль**

2) В отобразившемся окне в поле **Старый пароль** введите используемый для учетной записи пароль, в поле **Новый пароль** и **Повторите новый пароль** введите новый пароль (см. Рисунок 5.11). Пароль должен содержать не менее восьми символов.

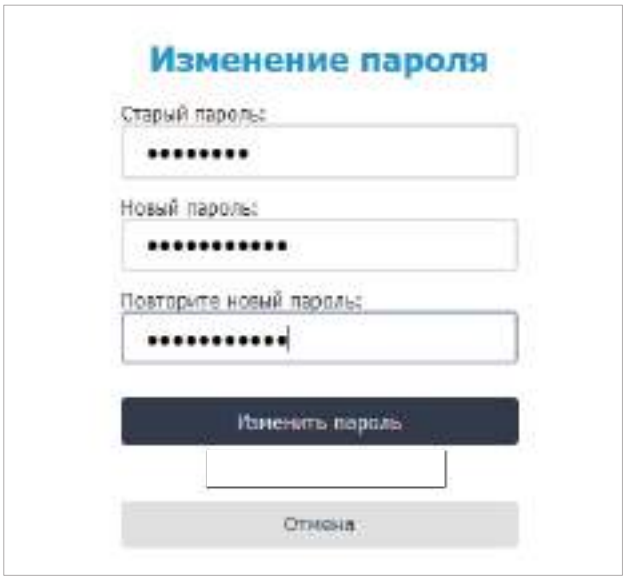


Рисунок 5.11 – Окно **Изменение пароля**

3) Нажмите кнопку **Изменить пароль**.

ПП выполнит смену пароля и сообщит об этом пользователю. Для следующего входа в ПП необходимо использовать учетную запись с обновленным паролем.

5.3.1.6 Информация о конфигурации ПО ПП

Для просмотра конфигурации ПО, его версий, состава лицензий и используемых дополнений для функционирования ПП в меню настроек выберите пункт **Об этом iTop** (см. Рисунок 5.12).

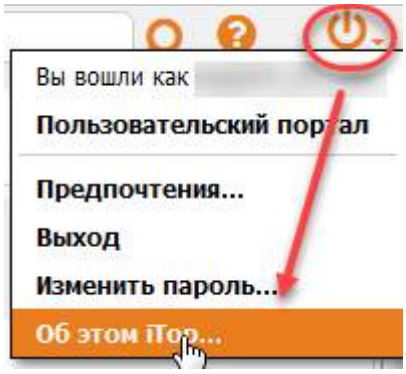


Рисунок 5.12 – Выбор пункта **этом iTop** меню настроек

В отобразившемся окне **Об этом iTop** будет доступен просмотр конфигурации ПО, состава лицензий и установленных дополнений, которое приведено на рисунке 13.

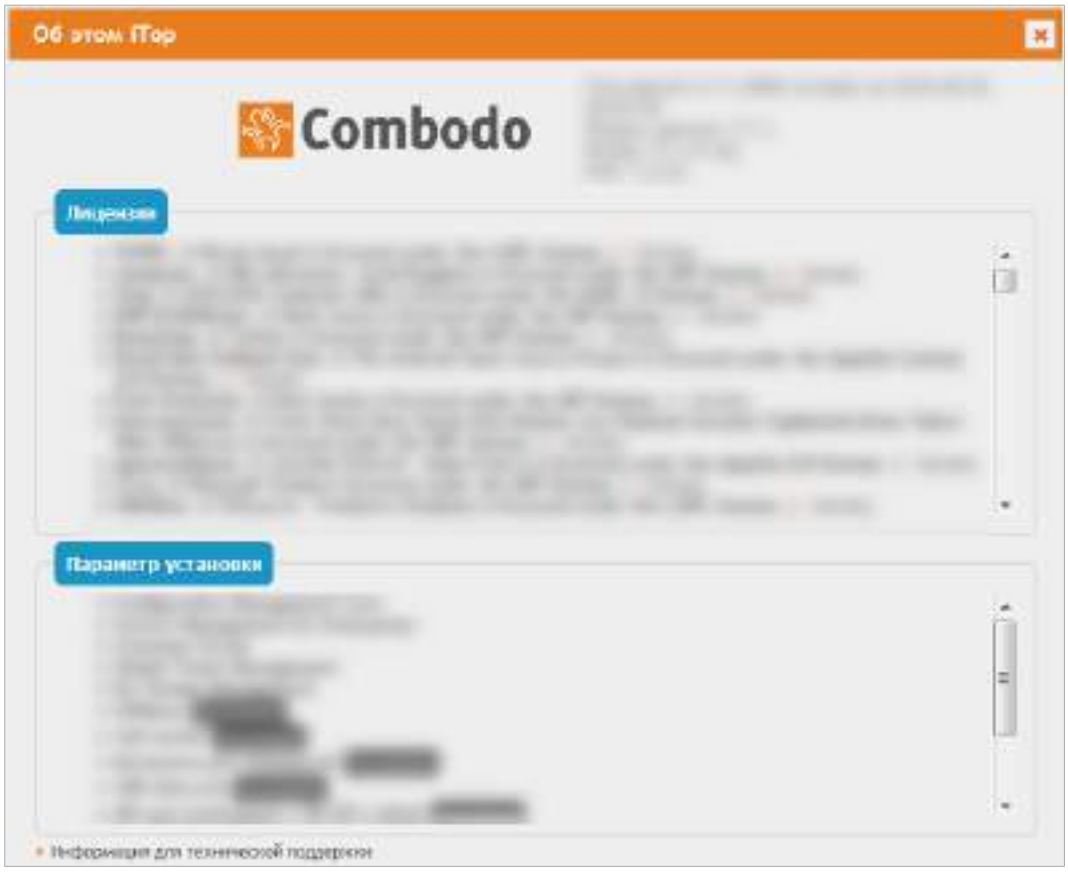


Рисунок 5.13 – Окно **Об этом iTop**

5.4 Просмотр объектов, составляющих конфигурацию поддержки процессов предоставления IT-услуг

Помимо обращений в ПП содержатся другие объекты, информацию о которых пользователь может просмотреть. Доступна информация о следующих объектах:

- **Контакты** (Персоны и Команды);
- **КЕ**;
- **Документы**;
- **Каталог ПО**;
- **Группы КЕ**.

Для просмотра информации о вышеперечисленных объектах выполните следующие действия:

4) Перейдите в раздел **Управление конфигурациями**.
5) Выберите пункт, информацию об объектах которого требуется просмотреть, например **Контакты**, или перейдите по ссылке ярлыков **Поиск контактов**, **Поиск КЕ** (см. рисунки 14 и 15).

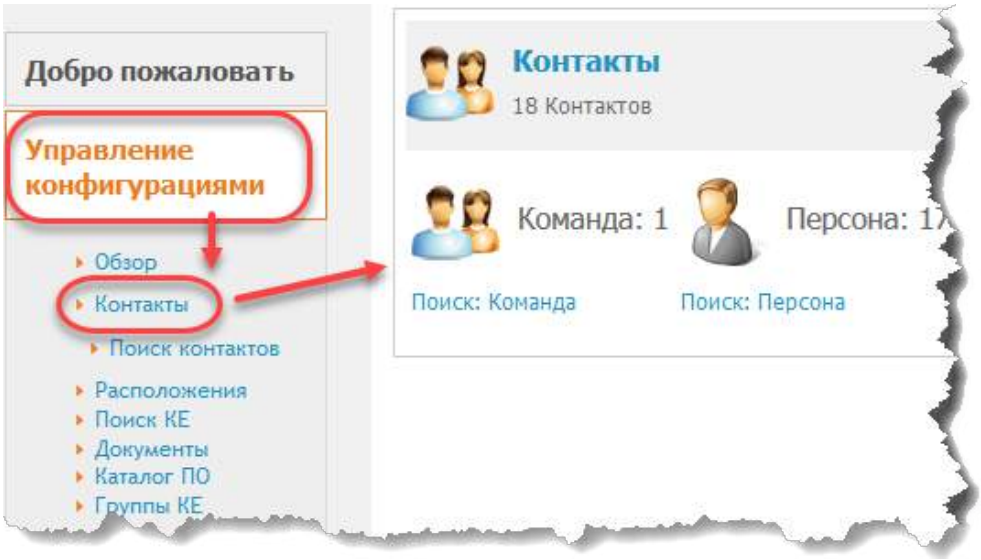


Рисунок 5.14 – Переход просмотру информации объекта на примере **Контакты**

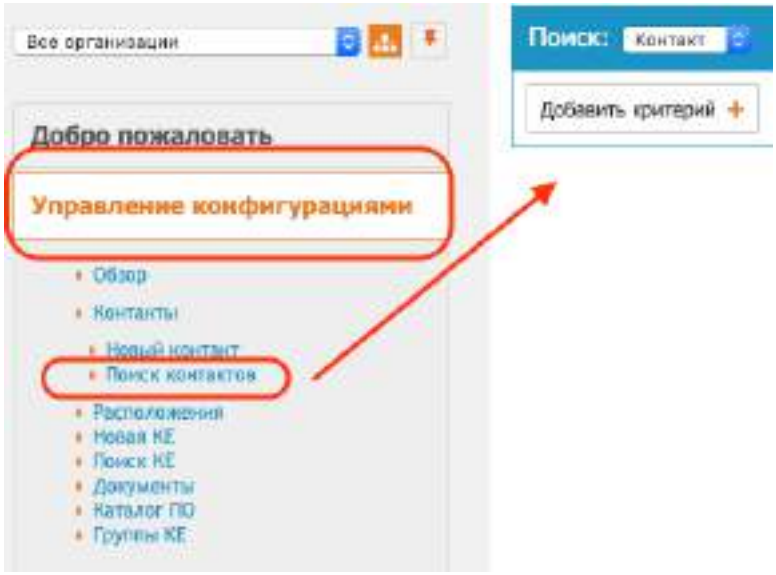


Рисунок 5.15 – Переход просмотру информации объекта с помощью ярлыка

6) Все доступные или удовлетворяющие критерию поиска объекты будут представлены в виде перечня (пример см. на рисунке 16).



Рисунок 5.16 – Перечень объектов, удовлетворяющих критериям поиска

7) Для перехода к просмотру карточки объекта перейдите по ссылке в строке первого столбца перечня.

Отобразится карточка объекта, недоступная для редактирования. В зависимости от объекта состав полей и вкладок карточек различен. Пример карточки объекта приведен на рисунке 17.

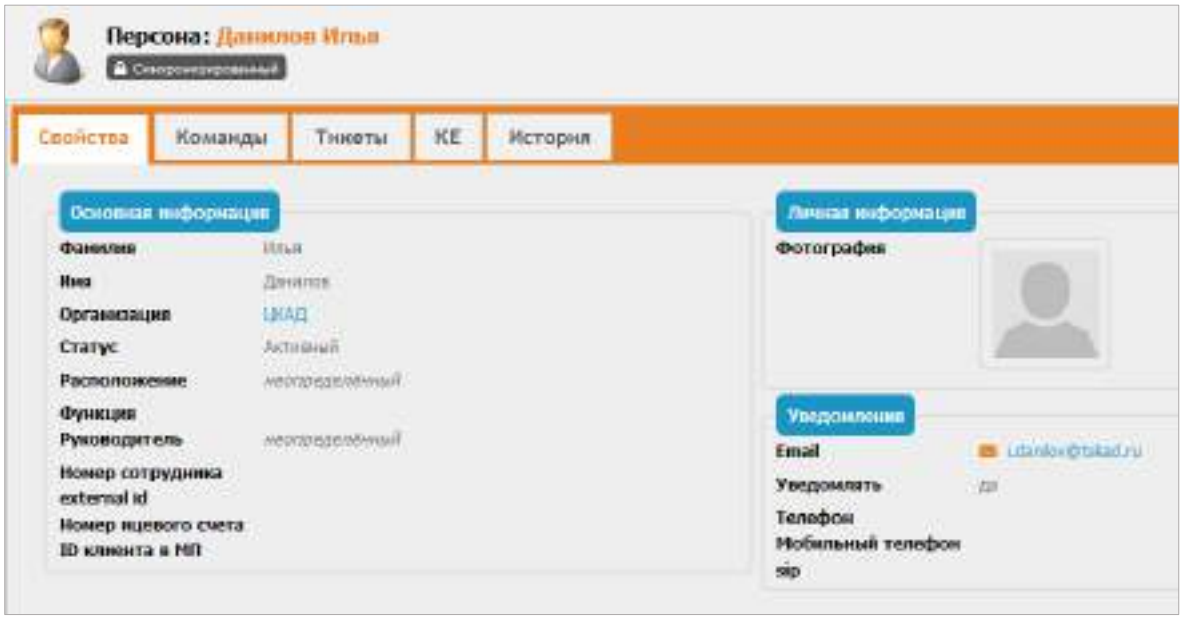


Рисунок 5.17 – Карточка объекта на примере объекта **Персона**

5.5 Просмотр сводной статистической информации по объектам

Для просмотра сводной статистической информации по обращениям используйте дашборд, который отображается на странице при выборе пункта **Обзор**, кроме раздела **Наряды**. Дашборд так же, как на стартовой странице, преднастроен. Но возможна его индивидуальная настройка. Для этого выполните порядок действий, приведенный в п. 5.15. Пример информации, которая может отображаться на дашборде, приведен на рисунке 18.

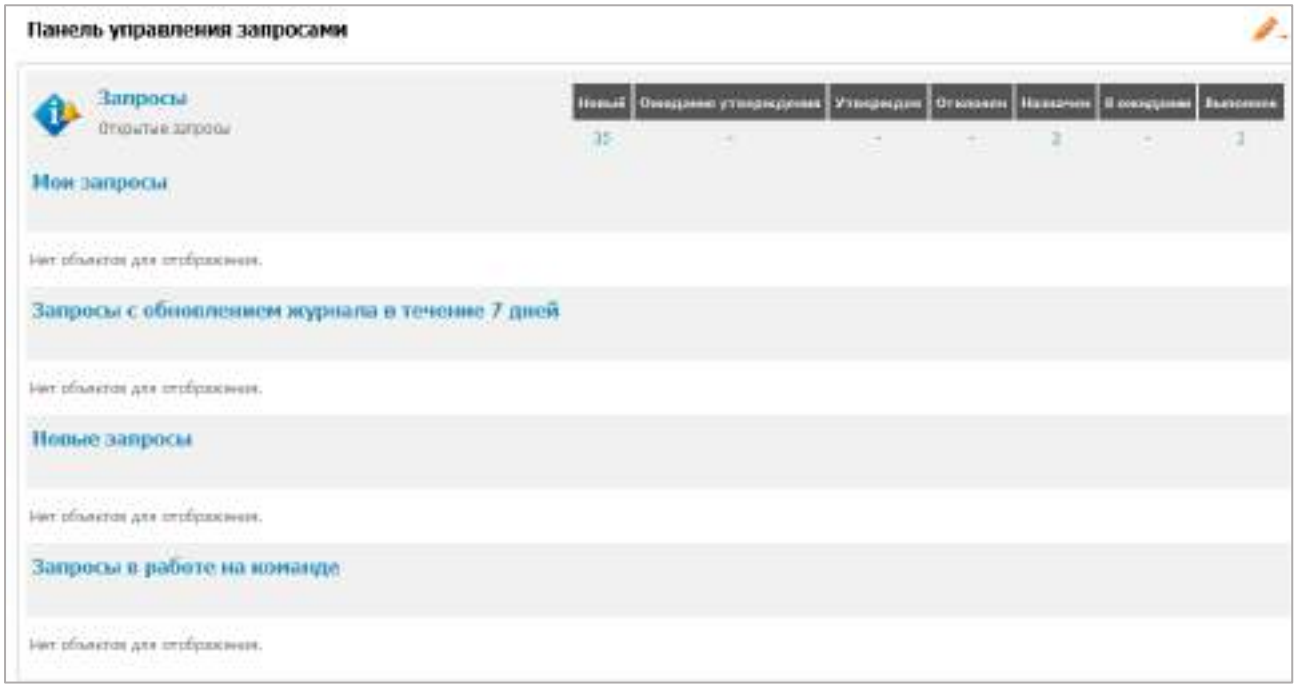


Рисунок 5.18 – Пример информации, доступной на дашборде управления запросами

5.6 Работа с запросами в разделе «Запросы»

Для работы с запросами перейдите в раздел **Запросы**.

5.6.1 Регистрация запроса

5.6.1.1 Общие сведения

Запросы в ПП регистрируются следующими способами:

− автоматически при:

- отправке обращения по электронной почте на адрес toll-sd@tskad.ru;
- при голосовом обращении в контактный центр;

− в ручном режиме непосредственно в интерфейсе ПП.

5.6.1.2 Регистрация запроса в ПП

Для регистрации запроса в ручном режиме выполните следующие действия:

8) Выберите пункт **Создать запрос** или нажмите кнопку **Новый**, расположенную над карточкой любого запроса или списка (см. Рисунок 5.19).

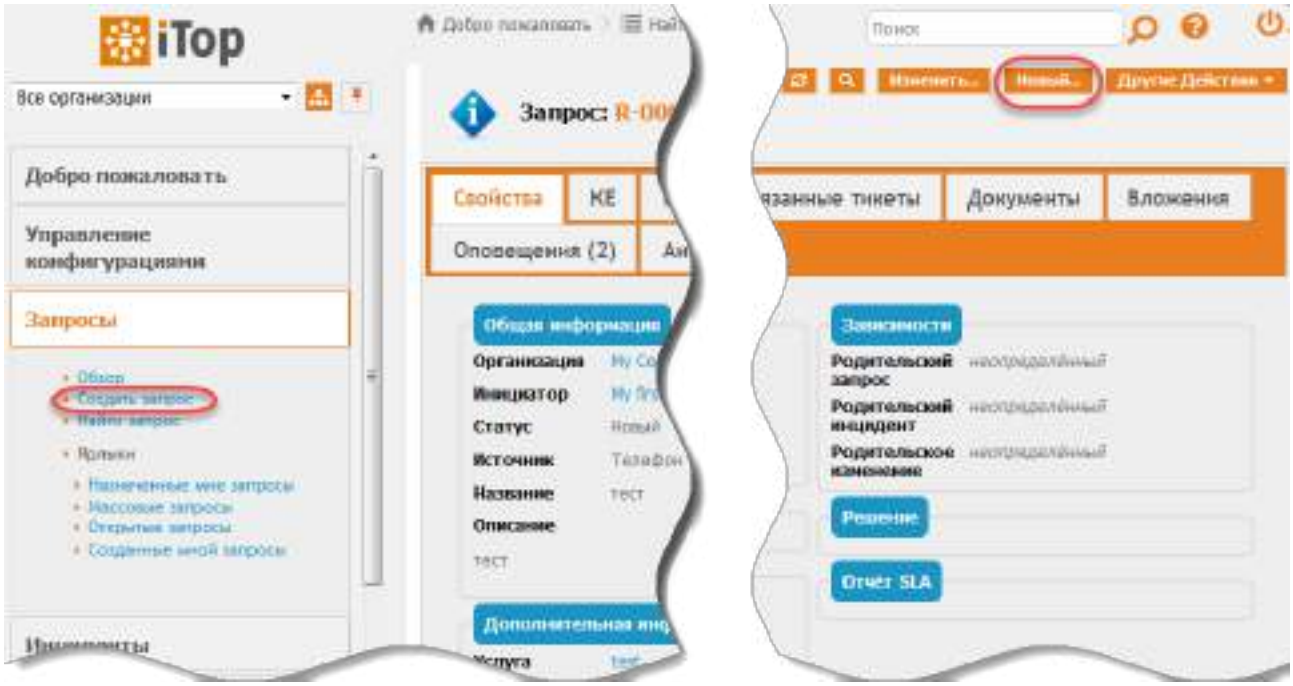


Рисунок 5.19 – Варианты создания нового запроса

9) Заполните следующие поля формы запроса на отобразившейся странице:

а) блок **Общая информация**:

- **Организация** – обязательное поле – из раскрывающегося списка выбирается организация, на которую распространяется запрос;
- **Инициатор** – обязательное поле – из раскрывающегося списка выбирается персона, которая создает запрос. Раскрывающийся список содержит перечень всех контактов, которые относятся к организации, указанной в поле **Организация**;

- **Статус –** заполняется автоматически значением «Новый» при создании запроса;
- **Источник –** необязательное поле – в раскрывающемся списке выбирается канал поступления запроса: телефония, электронная почта или Портал при регистрации инцидента в ручном режиме непосредственно в интерфейсе ПП;
- **Название –** обязательное поле – инициатором запроса присваивается название, которое должно отражать его краткую суть;
- **Описание –** обязательное поле – инициатором запроса приводится подробное описание сути запроса и ожидаемый результат при его выполнении;

б) блок **Дополнительная информация**:

- **Услуга** – обязательное поле – в раскрывающемся списке выбирается нужное значение;
- **Категория услуги** – необязательное поле – при задании услуги в поле **Услуга** указывается ее категория выбором из раскрывающегося списка или автоматически;
- **Подкатегория услуги** – необязательное поле – при задании услуги в поле **Категория услуги** указывается ее подкатегория выбором из раскрывающегося списка или автоматически.

в) блок **Приоритет**:

- **Тип запроса** – необязательное поле – заполняется автоматически значением **Запрос на обслуживание**;
- **Влияние** – обязательное поле – из раскрывающегося списка выбирается объект, который затрагивается для решения проблемы по обращению: **Департамент**, **Служба**, **Персона**.
- **Срочность** – обязательное поле – из раскрывающегося списка выбирается критерий срочности: **Критическая**, **Высокая**, **Средняя**, **Низкая**.
- **Приоритет** – заполняется автоматически значением, определенным из соотношения влияния и срочности.

г) блок **Зависимости**:

- **Родительский запрос** – необязательное поле – в случае, если данному запросу предшествовал запрос, незакрытый на момент создания текущего запроса, то следует привязать новый запрос к ранее созданному в качестве дочернего, выбрав в раскрывающемся списке номер предшествующего;

10) При необходимости приложения документов к запросу перейдите на вкладку **Вложения** и загрузите файл.
11) После заполнения полей формы нажмите кнопку **Создать** для создания запроса или сразу перейдите к маршрутизации запроса, нажав одну из кнопок **Назначить** или **Ждать утверждения** для его назначения целевой команде или для согласования.

При корректном заполнении всех полей запрос будет создан и зарегистрирован с уникальным номером. При этом на карточке запроса будет автоматически сформирована дата регистрации в поле **Дата начала** и дата обновления в поле **Дата обновления**, которая будет меняться при каждом редактировании запроса и изменении статуса. С даты регистрации запроса начинается работа счетчика TTO и TTR. Пример созданной карточки запроса приведен на рисунке 20.

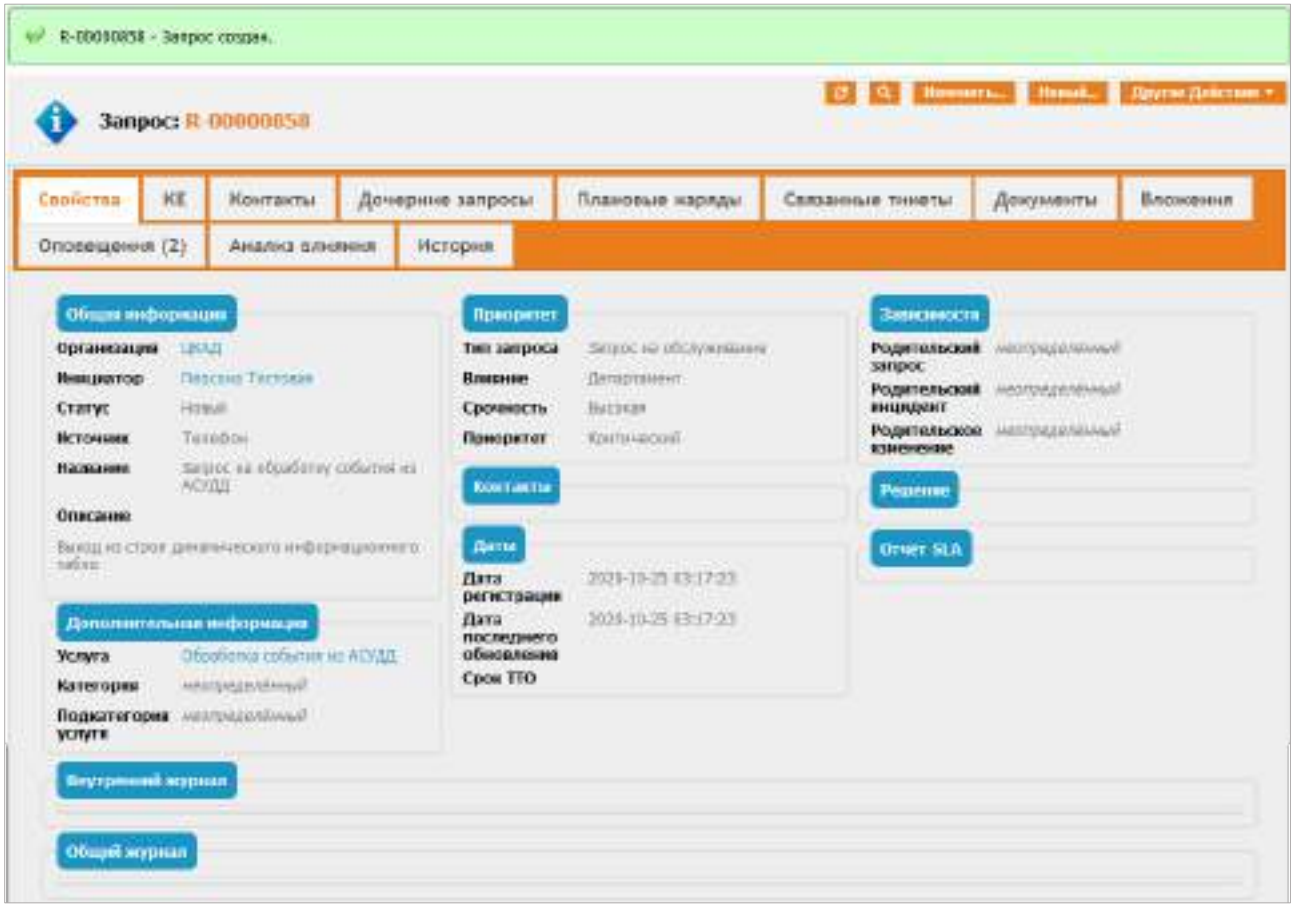


Рисунок 5.20 – Пример созданной карточки запроса

При регистрации запроса будет сформировано уведомление инициатору о регистрации запроса, которое будет направлено по электронной почте.

Созданный инициатором запрос маршрутизирует лицо по приему запросов, указывая, в случае отсутствия, услугу, ее категорию и подкатегорию и либо оправляет запрос на утверждение, если услуга предполагает согласование запроса, либо назначает агента на исполнителя. Описание порядка действий при назначении утверждающего и агента приведено в пп. 5.6.2 и 5.6.5 соответственно.

5.6.2 Назначение согласующего на запрос

Для назначения запросу согласующего лица выполните следующие действия:

1) Откройте карточку запроса в статусе **Назначен**, на который нужно назначить согласующего и перейдите в режим ее редактирования, нажав кнопку **Изменить** (см. Рисунок 5.21), или раскройте меню кнопки **Другие действия**, выберите пункт **Ждать утверждения** (см. Рисунок 5.22) и перейдите к шагу 3).



Рисунок 5.21 – Переход в режим редактирования запроса

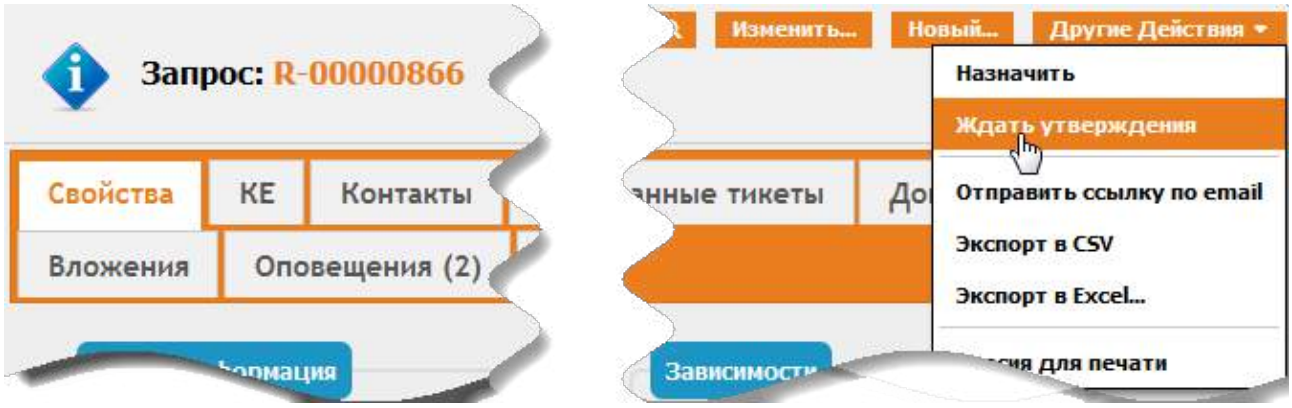


Рисунок 5.22 – Инициирование изменения статуса запроса

2) Нажмите кнопку **Ждать утверждения**, расположенную под или над карточкой запроса (см. Рисунок 5.23).

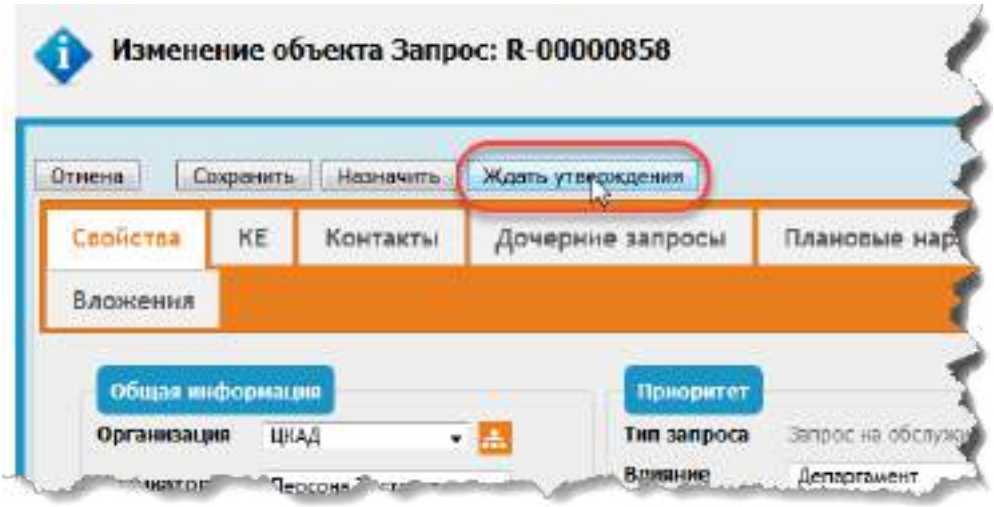


Рисунок 5.23 – Назначение согласующего на запрос

3) В отобразившейся форме назначения согласующих в поле **Команда согласующих** из раскрывающегося списка выберите команду, в поле **Утверждающий** выберите конкретное лицо из раскрывающегося списка (пример см. на рисунке 24).

4) Нажмите кнопку **Ждать утверждения**.

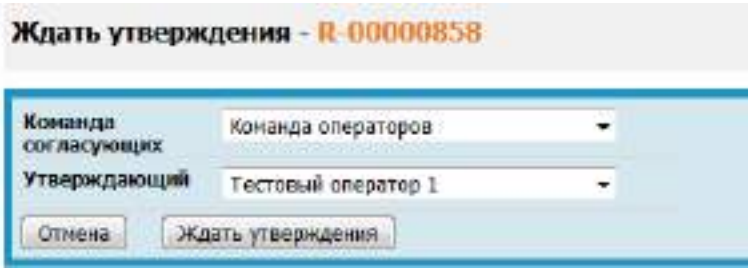


Рисунок 5.24 – Форма назначения согласующих на запрос

Данные запроса будут обновлены, о чем ПП проинформирует сообщением над карточкой запроса, на которой изменится дата обновления и статус сменится на **Ожидание утверждения**.

При появлении нового запроса на утверждение участники команды согласования и утверждающий получат уведомление по электронной почте.

5.6.3 Согласование или отклонение запроса

5.6.3.1 Согласование запроса

В случае, если у утверждающего нет оснований отклонить запрос, то для его утверждения необходимо выполнить следующие действия:

1) Откройте карточку запроса в статусе **Ожидание утверждения**, который нужно утвердить, перейдите в режим ее редактирования, нажав кнопку **Изменить** (см. Рисунок 5.21), или раскройте меню кнопки **Другие действия**, выберите пункт **Утвердить** (см. Рисунок 5.) и перейдите к шагу 3).



Рисунок 5.25 – Инициирование смены статуса запроса

2) Нажмите кнопку **Утвердить**, расположенную над или под карточкой запроса (см. Рисунок 5.26).

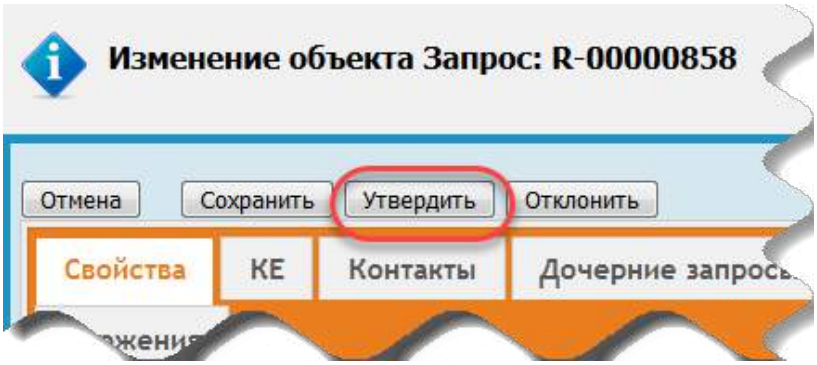


Рисунок 5.26 – Инициирование смены статуса запроса

3) В отобразившейся форме нажмите кнопку **Утвердить** (см. Рисунок 5.27).

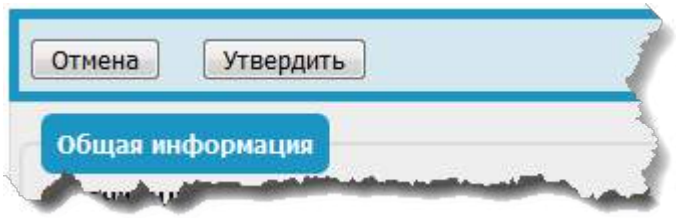


Рисунок 5.27 – Форма утверждения запроса

Данные запроса будут обновлены, о чем ПП проинформирует. В результате на карточке запроса изменится дата обновления и статус сменится на **Утвержден**.

5.6.3.2 Отклонение запроса

Запрос может быть отклонен согласующим при недостатке информации о запросе для его выполнения или невозможности выполнить запрос.

Для отклонения запроса выполните следующие действия:

1) Откройте карточку запроса в статусе **Ожидание утверждения**, который нужно отклонить, перейдите в режим ее редактирования, нажав кнопку **Изменить** (см. Рисунок 5.21).
2) В поле **Общий журнал** внесите причину отклонения запроса или состав дополнительной информации, которая необходима для утверждения запроса, и нажмите кнопку **Отклонить** (см. Рисунок 5.28).

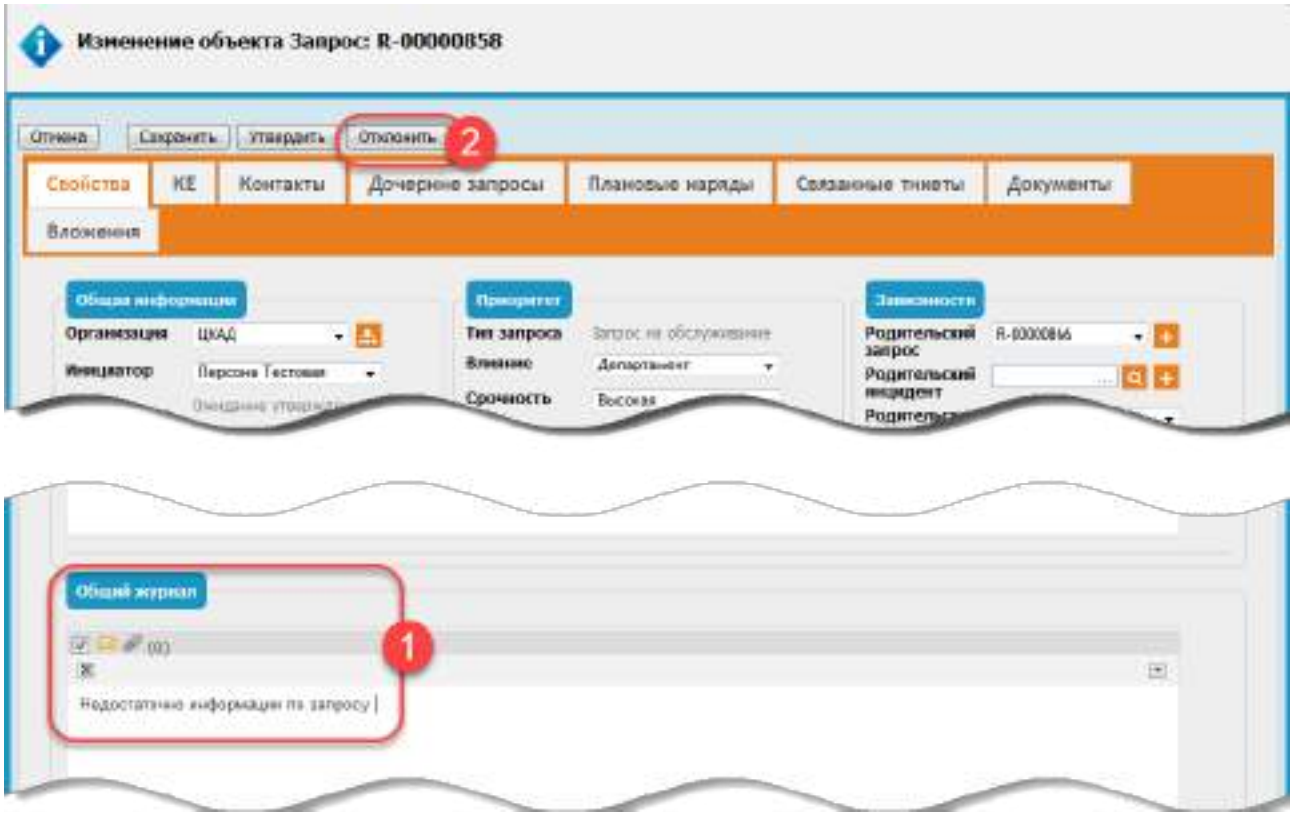


Рисунок 5.28 – Отклонение запроса

В форме утверждения подтвердите действие отклонения нажатием кнопки **Отклонить** (см. Рисунок 5.29).

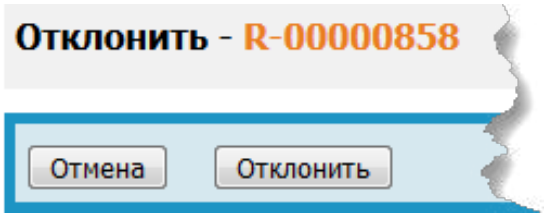


Рисунок 5.29 – Подтверждение действия отклонения запроса

Данные запроса будут обновлены, в результате на карточке запроса обновится информация о дате обновления, статусе и появится запись в поле **Общий журнал**.

Инициатор запроса будет уведомлен об изменении статуса запроса и наличии информации в общем журнале.

Если причиной отклонения запроса послужил недостаток информации, то инициатор восполняет ее и возвращает запрос в работу в статусе **Новый**. Затем процесс утверждения повторяется вновь до согласования или окончательного отклонения запроса.

5.6.4 Переоткрытие запроса после отклонения согласующим /возвращение запроса в работу

Инициатор может вернуть запрос в работу, т.е. переоткрыть запрос в следующих случаях:

- после предоставления дополнительной информации агенту, т.е. в статусе **Отклонен**;

− если решение по запросу неудовлетворительно, т.е. в статусе **Выполнен**.

Для переоткрытия запроса выполните следующие действия:

1) Откройте карточку запроса в статусах **Отклонен** или **Выполнен**, жизненный цикл которого нужно перезапустить, и перейдите в режим ее редактирования, нажав кнопку **Изменить** (см. Рисунок 5.21), или раскройте меню кнопки **Другие действия**, выберите пункт **Вновь открыть** (см. Рисунок 5.30) и перейдите к шагу 3).



Рисунок 5.30 – Инициирование смены статуса запроса

2) Нажмите кнопку **Вновь открыть**, расположенную над или под карточкой запроса (см. Рисунок 5.31).



Рисунок 5.31 – Инициирование смены статуса запроса

3) Нажмите кнопку **Вновь открыть** для подтверждения действия (см. Рисунок 5.32).

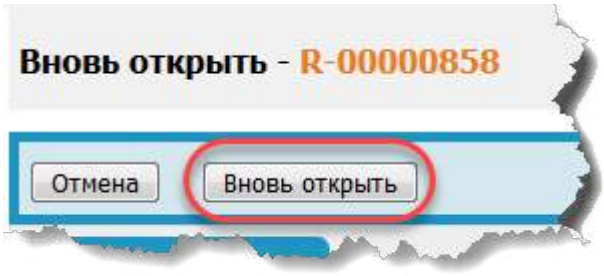


Рисунок 5.32 – Форма переоткрытия запроса

Данные запроса будут обновлены, о чем ПП уведомит в сообщении над карточкой запроса со свойствами, как при первоначальном создании.

При переоткрытии запроса после нахождения решения по нему необходимо также указать причину переоткрытия в общем журнале.

5.6.5 Назначение агента на запрос

Агент может быть назначен на запрос в статусах **Утвержден** после прохождения процедуры согласования и **Новый**, если запросу не требуется утверждение.

Для назначения исполнителя на запрос выполните следующие действия:

1) Откройте карточку запроса, на который требуется назначить агента.

2) Перейдите в режим редактирования запроса, нажав кнопку **Изменить** (см. Рисунок 5.21), или раскройте меню кнопки **Другие действия**, выберите пункт **Назначить** (см. Рисунок 5.33) и перейдите к шагу 4).

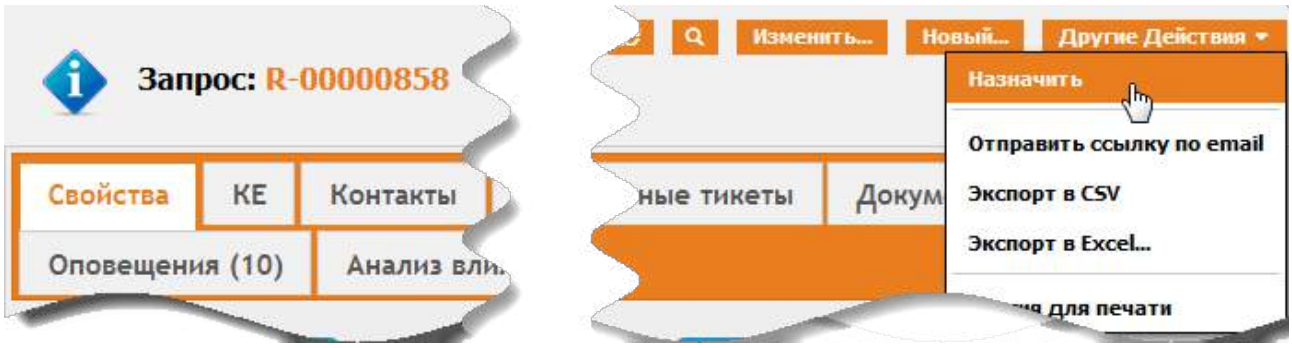


Рисунок 5.33 – Инициирование изменения статуса

3) Нажмите кнопку **Назначить** (см. Рисунок 5.34).



Рисунок 5.34 – Инициирование назначения агента на запрос

4) В поле **Команда** из раскрывающегося списка укажите команду участников-исполнителей, в поле **Агент** укажите персону, которая непосредственно будет выполнять запрос (см. Рисунок 5.35).

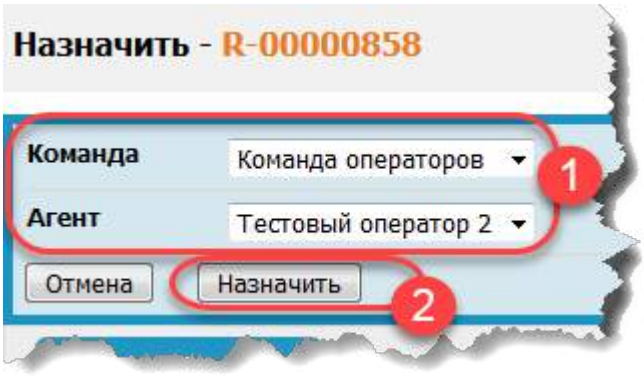


Рисунок 5.35 – Назначение запроса на исполнителя

При успешном изменении статуса запроса ПП проинформирует об этом сообщением над карточкой запроса, в которой будет изменена или добавлена следующая информация:

- в блоке **Контакты** отобразится информация об исполнителе в поле **Агент**;
- в блоке **Даты** изменится дата обновления запроса в поле **Дата обновления** и будет сформирована дата в поле **Назначение**.
- в блоке **Отчёт SLA**:
  - в поле **SLA TTO пропущено** вносится значение **Да** при превышении срока TTO, **Нет** при соблюдении срока TTO. Если TTO превышено, то в поле **SLA TTO превышено** указывается время просрочки в секундах, если срок TTO соблюден, – отображается нулевое значение.

После назначения запроса на агента счетчик TTO останавливается, а счетчик TTR продолжает свою работу.

При изменении статуса инициатор и агент получают уведомление об изменении состояния запроса по электронной почте.

5.6.6 Переназначение агента на запрос

Для переназначения агента на запрос выполните следующие действия:

1) Откройте карточку запроса, агента по которому требуется переназначить.
2) Перейдите в режим редактирования запроса, нажав кнопку **Изменить** (см. Рисунок 5.21), или раскройте меню кнопки **Другие действия**, выберите пункт **Переназначить** (см. Рисунок 5.36) и перейдите к шагу 4).

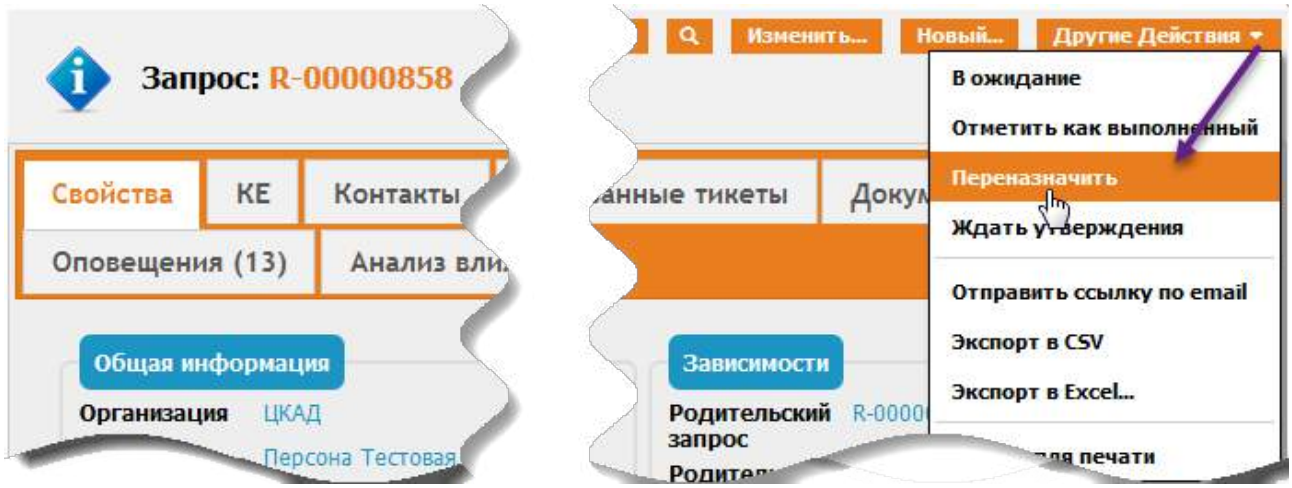


Рисунок 5.36 – Инициирование переназначения агента на запрос

3) Нажмите кнопку **Переназначить**, расположенную над карточкой запроса (см. Рисунок 5.37).

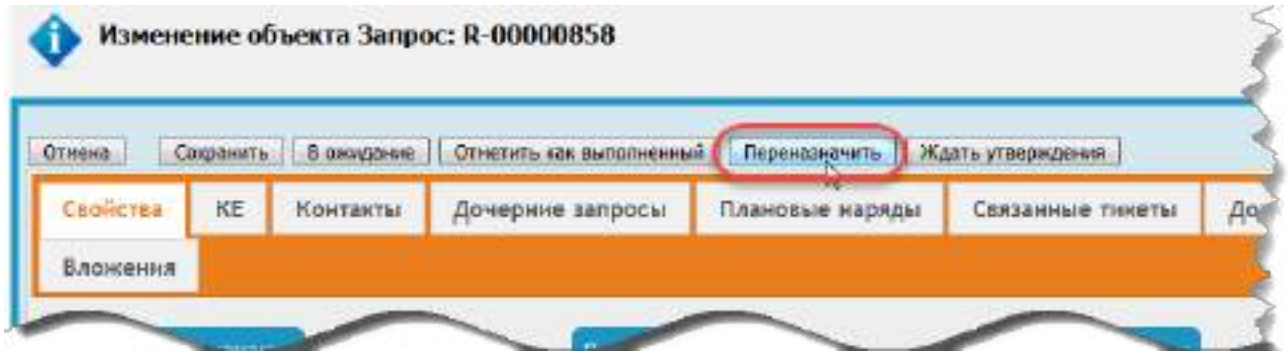


Рисунок 5.37 – Инициирование переназначения агента на запрос из режима редактирования

4) В отобразившейся форме переназначения агента в поле **Агент** из раскрывающегося списка выберите новую персону для выполнения запроса и нажмите кнопку **Переназначить** (см. Рисунок 5.38).

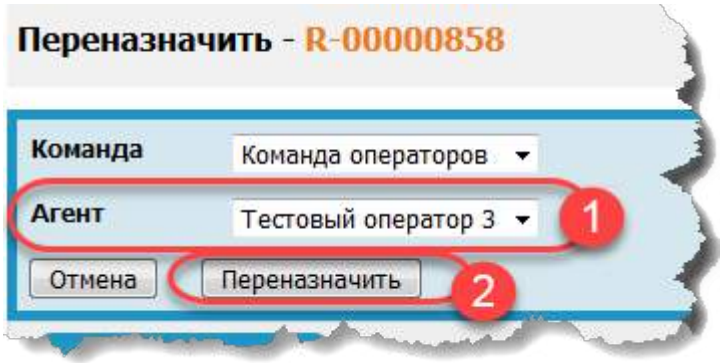


Рисунок 5.38 – Форма переназначения агента на выполнение запроса

При успешном обновлении данных запроса ПП проинформирует об этом сообщением над карточкой запроса, на которой будет изменена следующая информация:

− в блоке **Контакты** обновится информация об исполнителе в поле **Агент**;

− в блоке **Даты** измениться дата обновления запроса в поле **Дата обновления**.

Новый агент, назначенный на запрос, получит уведомление о новом запросе для выполнения.

5.6.7 Обработка запроса агентом

5.6.7.1 Приостановление обработки запроса

Для выполнения запроса агенту может потребоваться уточняющая информация, поэтому в ПП предусмотрена возможность приостановления работы по запросу до получения дополнительной информации от инициатора. В этом случае обращение переводится в статус **В ожидании**.

Для приостановления работ по запросу выполните следующие действия:

1) Откройте карточку запроса, работы по которому требуется приостановить.
2) Перейдите в режим редактирования запроса, нажав кнопку **Изменить** (см. Рисунок 5.21).
3) В поле **Общий журнал** укажите сведения для инициатора, которые необходимы для продолжения работы по запросу.
4) Нажмите кнопку **В ожидание**, расположенную над или под карточкой запроса.
5) В отобразившейся форме приостановления работ заполните следующие поля (см. Рисунок 5.39):
   - **Причина ожидания** – обязательное поле – приведите обоснование приостановления работ по запросу;
   - **Контрольная дата ожидания** – необязательное поле – укажите дату срока окончания приостановления работ для автоматического вывода запроса из ожидания, не позднее срока выполнения запроса;
   - **Продолжительность ожидания** – необязательное поле – укажите срок приостановления работ, выраженный в днях, часах, минутах и секундах, если не была указана контрольная дата ожидания.
6) Нажмите кнопку **В ожидание**.

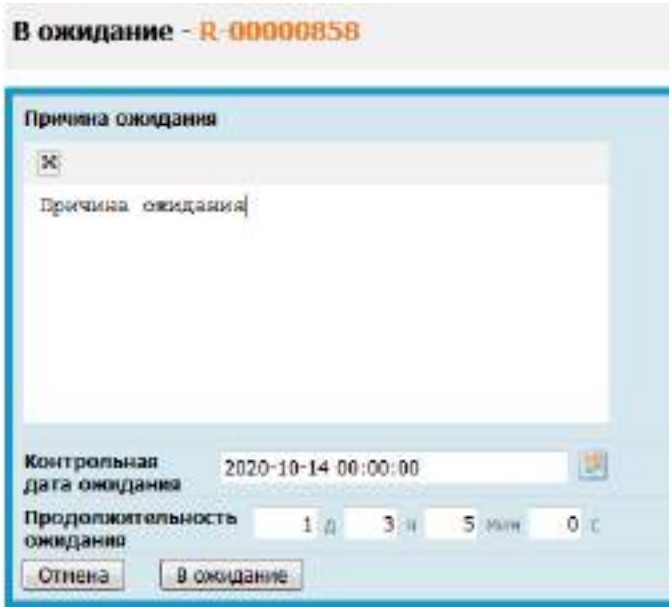


Рисунок 5.39 – Форма приостановления работ по запросу

При успешном обновлении данных запроса ПП проинформирует об этом сообщением над карточкой запроса, на которой будет изменена следующая информация:

- в блоке **Даты** измениться дата обновления запроса в поле **Дата обновления**, сформируется дата приостановления работ в поле **В ожидании**;
- в блоке **Дополнительная информация** будет отображена информация, внесенная в форме приостановления работ по запросу;
- в блоке **Общий журнал** появится информация для инициатора, внесенная при редактировании запроса.

Инициатор будет уведомлен о смене статуса запроса и причинах ожидания по электронной почте.

5.6.7.2 Продолжение работ по запросу

После того, как дополнительные сведения по запросу в статусе **В ожидании** были получены от инициатора, агент может продолжить работу с запросом после перевода запроса в статус **Назначен**. Назначение запроса осуществляется в соответствии с порядком действий, приведенным в п. 5.6.5.

5.6.7.3 Выполнение запроса

По окончании работ запрос считается выполненным и должен быть переведен в статус **Выполнен**.

Для перевода запроса в статус **Выполнен** произведите следующие действия:

1) Откройте карточку запроса, который требуется отметить как выполненный, в статусе **Назначен**.
2) Перейдите в режим редактирования запроса, нажав кнопку **Изменить** (см. Рисунок 5.21), или раскройте меню кнопки **Другие действия**, выберите пункт **Отметить как выполненный** (см. Рисунок 5.40) и перейдите к шагу 4).

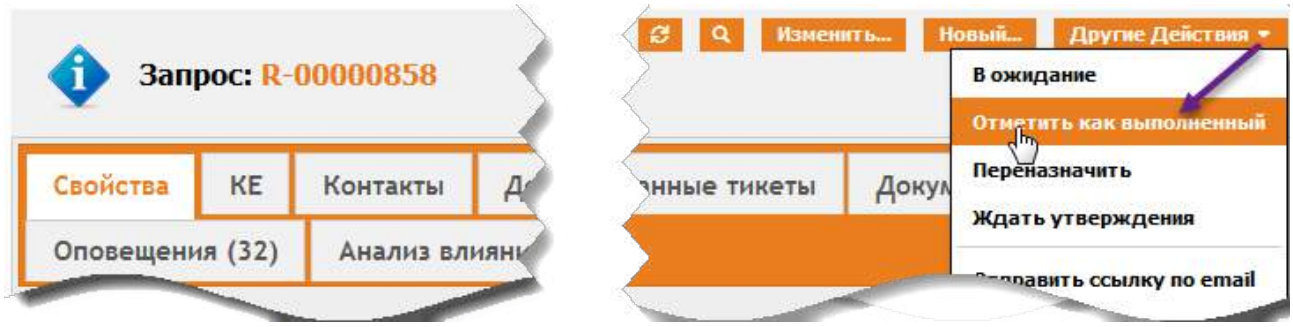


Рисунок 5.40 – Инициирование закрытия работ по запросу

3) Нажмите кнопку **Отметить как выполненный**, расположенную над или под карточкой запроса (см. Рисунок 5.41).



Рисунок 5.41 – Инициирование закрытия работ по запросу

4) Заполните следующие поля формы выполнения запроса (см. Рисунок 5.42):

- **Код решения** – обязательное поле – в раскрывающемся списке выберите параметр, характеризующий решение по запросу;
- **Описание решения** – обязательное поле – приводится подробное описание решения, принятого по запросу.

5) Нажмите кнопку **Отметить как выполненный**.

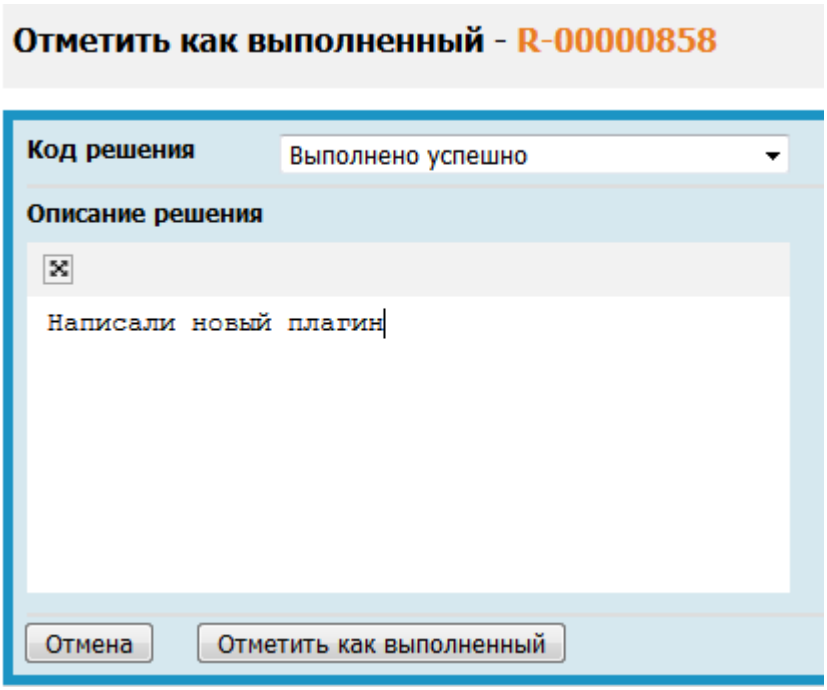


Рисунок 5.42 – Форма выполнения запроса

При успешном обновлении данных запроса ПП проинформирует об этом сообщением над карточкой запроса, на которой будет изменена следующая информация:

- статус измениться на **Выполнен**;
- в блоке **Даты** измениться дата обновления запроса в поле **Дата обновления**, сформируется дата завершения работ в поле **Решение**;
- в блоке **Решение** отобразится информация, указанная в форме выполнения запроса, а также сформируется длительность выполнения запроса, с момента создания до момента выполнения;
- в блоке **Отчёт SLA** в поле **SLA TTR пропущено** вносится значение **Да** при превышении срока TTR, **Нет** при соблюдении срока TTR. Если TTR превышено, то в поле **SLA TTR превышено** указывается время просрочки в секундах, если срок TTR соблюден, – отображается нулевое значение.

Инициатор будет проинформирован о смене статуса запроса уведомлением по электронной почте.

Счетчик TTR завершит свою работу.

5.6.7.4 Закрытие запроса

Закрытие запроса осуществляет инициатор, если согласен с решением и не имеет возражений против его закрытия.

Для закрытия запроса выполните следующие действия:

1) Откройте карточку запроса, который требуется закрыть.
2) Перейдите в режим редактирования запроса, нажав кнопку **Изменить** (см. Рисунок 5.21), или раскройте меню кнопки **Другие действия**, выберите пункт **Закрыть** (см. Рисунок 5.43) и перейдите к шагу 4).

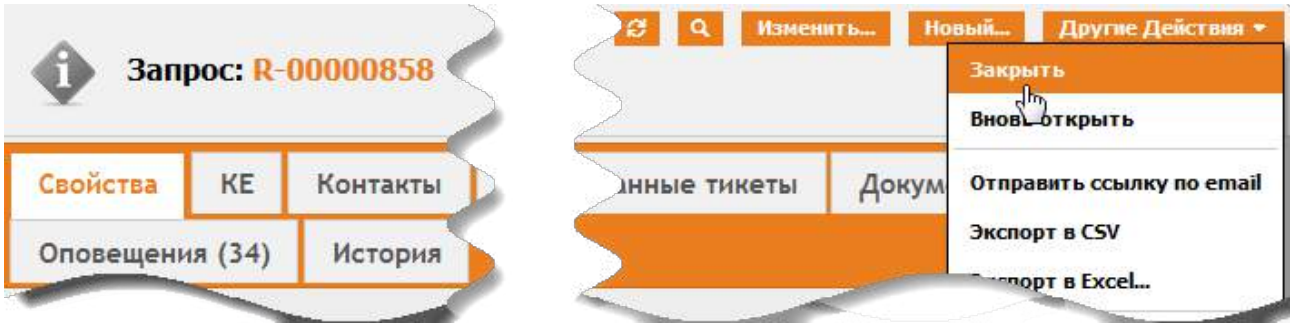


Рисунок 5.43 – Инициирование закрытия запроса

3) Нажмите кнопку **Закрыть**, расположенную над или под карточкой запроса (см. Рисунок 5.44).

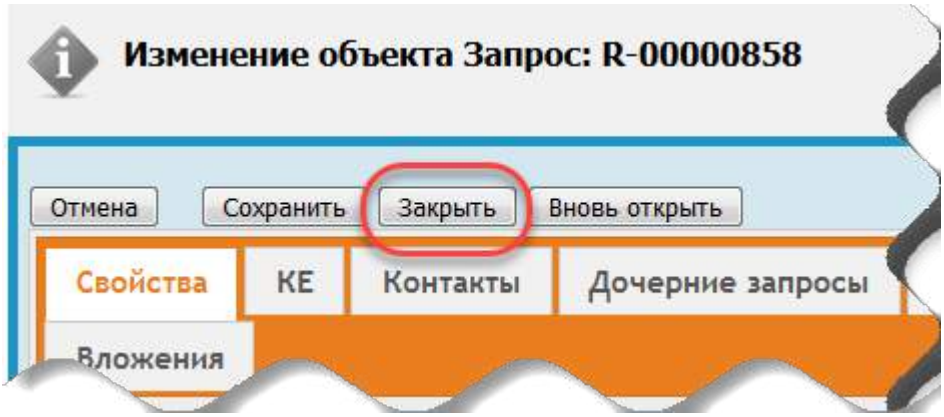


Рисунок 5.44 – Инициирование закрытия запроса

4) В отобразившейся форме закрытия запроса заполните следующие поля:

- **Удовлетворенность пользователя** – необязательное поле – из раскрывающегося списка выбирается параметр, максимально близкий к степени удовлетворенности;
- **Комментарий пользователя** – необязательное поле – вносится комментарий пользователя.

5) Нажмите кнопку **Закрыть** (см. Рисунок 5.45).

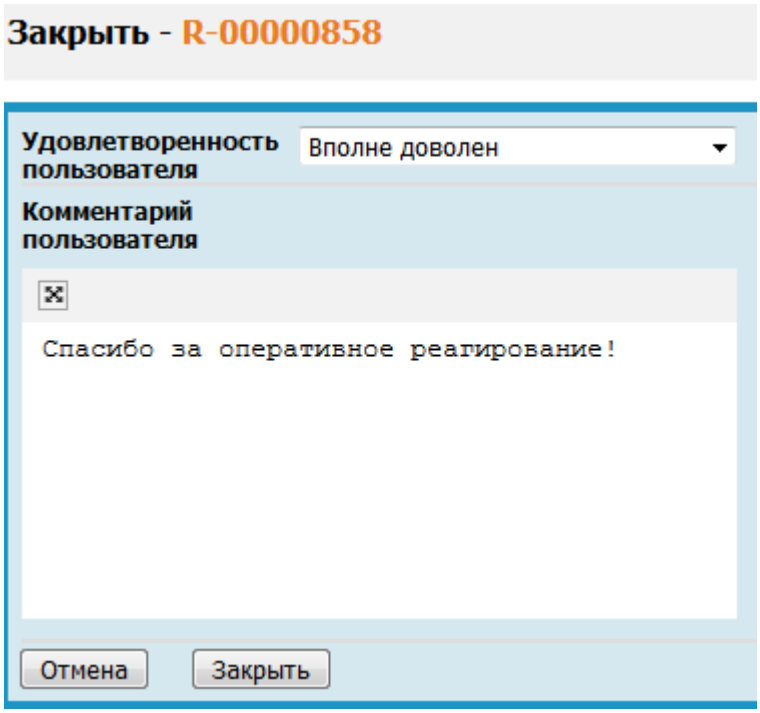


Рисунок 5.45 – Форма закрытия запроса

При успешном обновлении данных запроса ПП проинформирует об этом сообщением над карточкой запроса. На карточке запроса будет изменена следующая информация:

- статус изменится на **Закрыт**.
- в блоке **Даты** изменится дата обновления запроса в поле **Дата последнего обновления**, сформируется дата завершения работ в поле **Дата закрытия**;
- в блоке **Решение** отобразится информация, указанная в форме закрытия запроса.

При закрытии запроса участники процесса выполнения запроса получат уведомление о его закрытии. После закрытия запроса его редактирование невозможно.

5.7 Работа с инцидентами в разделе Инциденты

Для работы с инцидентами перейдите в раздел **Инциденты**.

5.7.1 Регистрация инцидента

5.7.1.1 Общие сведения

Инциденты в ПП регистрируются следующими способами:

− автоматически при:

- отправке обращения по электронной почте на адрес toll@tskad.ru;
- при поступлении сообщения из АСУДД;
- при поступлении сообщения от системы мониторинга;

− в ручном режиме непосредственно в интерфейсе ПП.

5.7.1.2 Регистрация инцидента в ПП в ручном режиме

Для регистрации инцидента в ручном режиме выполните следующие действия:

1) Выберите пункт **Создать инцидент** или нажмите кнопку **Новый**, расположенную над карточкой любого инцидента или списка (см. Рисунок 5.46).

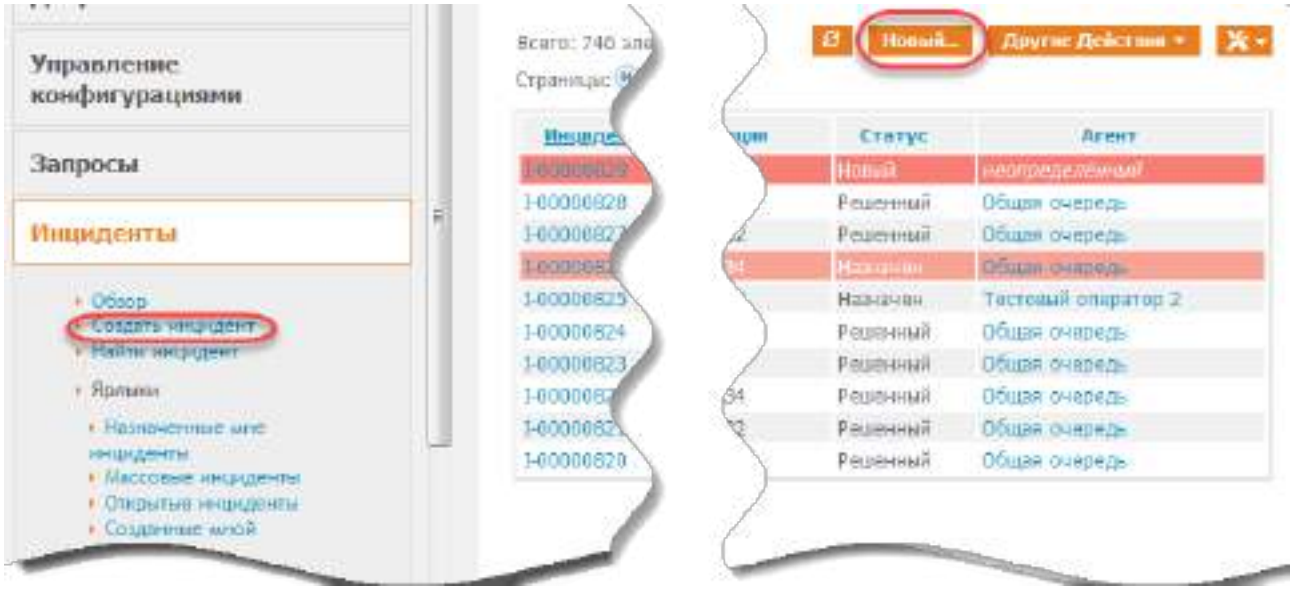


Рисунок 5.46 – Варианты создания нового инцидента

2) Заполните следующие поля формы инцидента на отобразившейся странице:

а) блок **Общая информация**:

- **Организация** – обязательное поле – из раскрывающегося списка выбирается организация, на которую распространяется инцидент;
- **Инициатор** – обязательное поле – из раскрывающегося списка выбирается персона, которая создает инцидент. Раскрывающийся список содержит перечень всех контактов, которые относятся к организации, указанной в поле **Организация**;

- **Статус –** заполняется автоматически значением «Новый» при создании инцидента;
- **Источник –** необязательное поле – в раскрывающемся списке выбирается канал поступления инцидента: телефония, электронная почта, система мониторинга или Портал при регистрации инцидента в ручном режиме непосредственно в интерфейсе ПП;
- **Название –** обязательное поле – инициатором инцидента присваивается название, которое должно отражать его краткую суть;
- **Описание –** обязательное поле – инициатором инцидента приводится подробное описание сути инцидента и ожидаемый результат при его выполнении;

б) блок **Дополнительная информация**:

- **Услуга** – обязательное поле – при возможности определения услуги, к которой относится инцидент, в раскрывающемся списке выбирается нужное значение;
- **Категория услуги** – обязательное поле – при задании услуги в поле **Услуга** указывается ее категория выбором из раскрывающегося списка или автоматически;
- **Подкатегория услуги** – обязательное поле – при задании услуги в поле **Категория услуги** указывается ее подкатегория выбором из раскрывающегося списка или автоматически;
- **Время начала неисправности** – необязательное поле – в раскрывающемся календаре указывается дата и время обнаружения неисправности;

в) блок **Приоритет**:

- **Приоритет** – обязательное поле – из раскрывающегося списка выбирается значение приоритета: **Критический, Высокий**, **Средний** или **Низкий**;

г) блок **Зависимости**;

- **Родительский инцидент** – необязательное поле – в случае, если данному инциденту предшествовал инцидент, незакрытый на момент создания нового, то следует привязать новый инцидент к ранее созданному в качестве дочернего, выбрав в раскрывающемся списке номер предшествующего;
- **Родительская проблема** – необязательное поле – если основанием для инцидента послужила проблема, то следует ее указать, выбрав в раскрывающемся списке номер проблемы;
- **Родительское изменение** – необязательное поле – указать из раскрывающегося списка номер изменения, с которым связан инцидент.

3) При необходимости приложения документов к инциденту перейдите на вкладку **Вложения** и загрузите файл.

4) После заполнения полей формы нажмите кнопку **Создать** для создания инцидента или сразу перейдите к маршрутизации инцидента, нажав кнопку **Назначить** для его назначения целевой команде согласно операции «Назначение агента на инцидент», описание которой приведено в п.5.7.2.

При корректном заполнении всех полей инцидент будет создан и зарегистрирован с уникальным номером. При этом на карточке инцидента будет автоматически сформирована дата регистрации в поле **Дата регистрации** и дата обновления в поле **Дата обновления**, которая будет меняться при каждом редактировании инцидента и изменении статуса. С даты регистрации инцидента начинается работа счетчика TTO и TTR. В поле **Срок TTO** будет сформировано время, за которое инициатор смаршрутизировал инцидент. Пример созданной карточки инцидента приведен на рисунке 47.

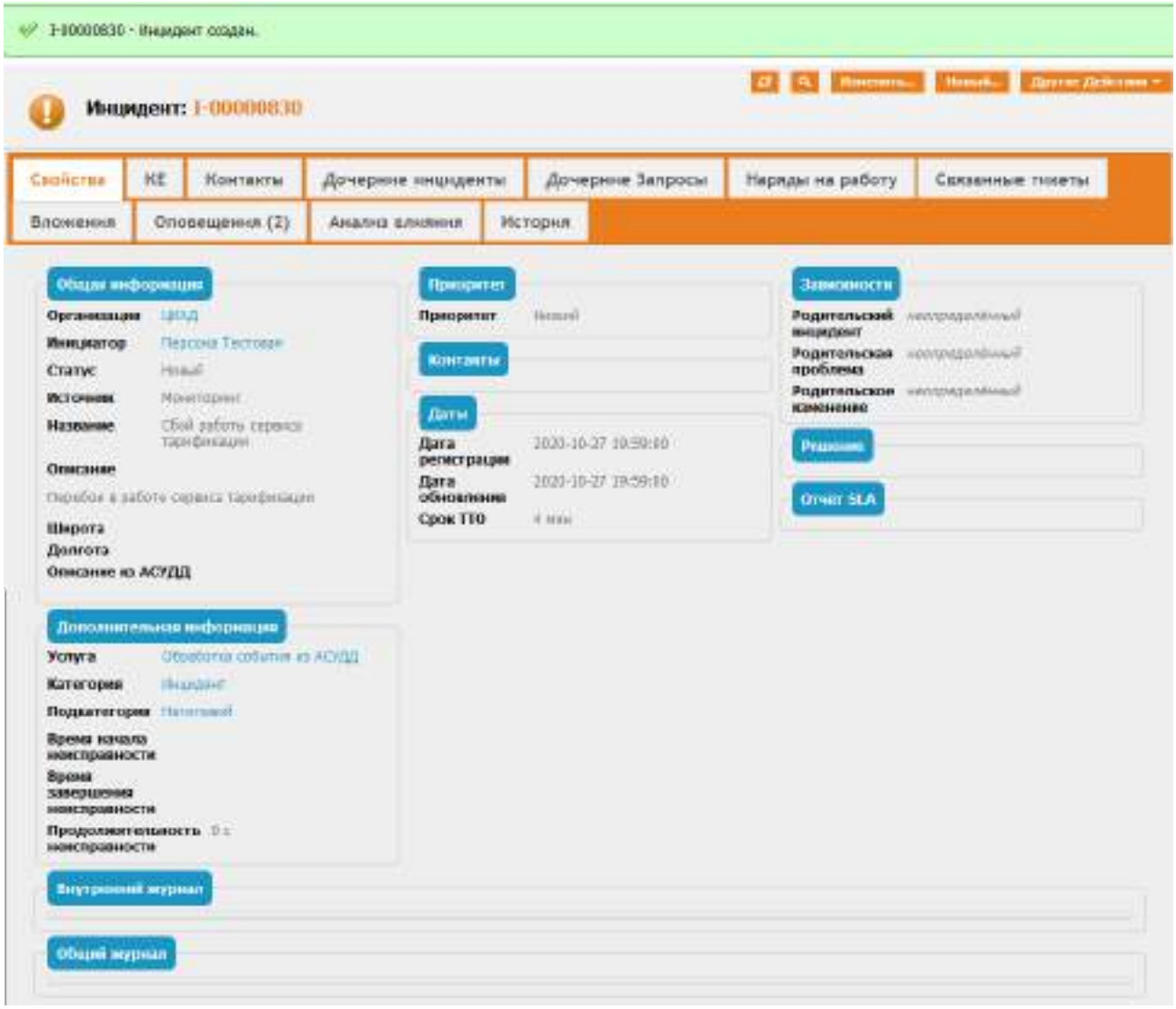


Рисунок 5.47 – Пример созданной карточки инцидента

При регистрации инцидента будет сформировано уведомление инициатору о регистрации инцидента.

Созданный инициатором инцидент должен быть маршрутизирован на целевую команду, из которой выделяется исполнитель для его решения.

5.7.2 Назначение агента на инцидент

После регистрации инцидента инициатор должен классифицировать инцидент и направить его на профильную команду исполнителей и агента.

Для назначения агента на инцидента выполните следующие действия:

1) Откройте карточку инцидента, на который требуется назначить агента, в статусе **Новый**.

2) Перейдите в режим редактирования инцидента, нажав кнопку **Изменить**, или раскройте меню кнопки **Другие действия**, выберите пункт **Назначить** (см. Рисунок 5.48) и перейдите к шагу 4).



Рисунок 5.48 – Инициирование изменения статуса

3) Нажмите кнопку **Назначить**, расположенную над или под карточкой инцидента (см. Рисунок 5.49).

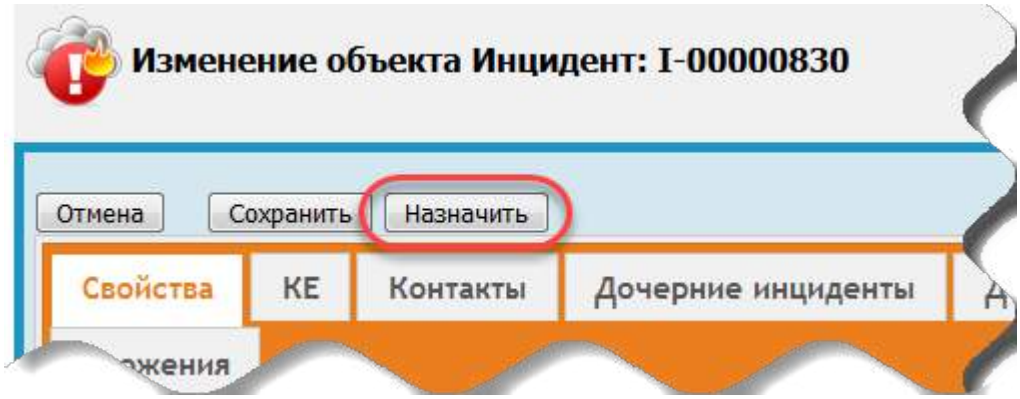


Рисунок 5.49 – Инициирование назначения агента на запрос

4) В поле **Команда** из раскрывающегося списка выберите команду участников-исполнителей, в поле **Агент** из раскрывающегося списка укажите исполнителя по инциденту (см. Рисунок 5.50).

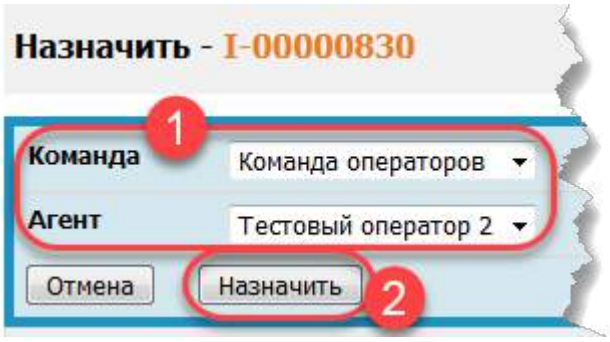


Рисунок 5.50 – Назначение инцидента на исполнителя

При успешном изменении статуса инцидента ПП проинформирует об этом сообщением над карточкой инцидента и добавит или обновит следующую информацию:

- изменится статус инцидента на **Назначен**;
- в блоке **Контакты** отобразится информация о команде и исполнителе в полях **Команда** и **Агент**;

– в блоке **Даты** изменится дата обновления инцидента в поле **Дата обновления** и будет сформирована дата в поле **Назначение**;

– в блоке **Отчёт SLA**:

- в поле **SLA TTO пропущено** вносится значение **Да** при превышении срока TTO, **Нет** при соблюдении срока TTO. Если TTO превышено, то в поле **SLA TTO превышено** указывается время просрочки в секундах, если срок TTO соблюден, – отображается нулевое значение.

После назначения инцидента на агента счетчик TTO останавливается, а счетчик TTR продолжает свою работу.

При изменении статуса инициатор и агент получают уведомление об изменении состояния инцидента по электронной почте.

5.7.3 Переназначение агента на инцидент

Для переназначения агента на инцидент выполните следующие действия:

1) Откройте карточку инцидента, агента по которому требуется переназначить.

2) Перейдите в режим редактирования инцидента, нажав кнопку **Изменить** (см. Рисунок 5.21), или раскройте меню кнопки **Другие действия**, выберите пункт **Переназначить** (см. Рисунок 5.51) и перейдите к шагу 4).



Рисунок 5.51 – Инициирование переназначения агента на запрос

3) Нажмите кнопку **Переназначить**, расположенную над или под карточкой инцидента (см. Рисунок 5.52).

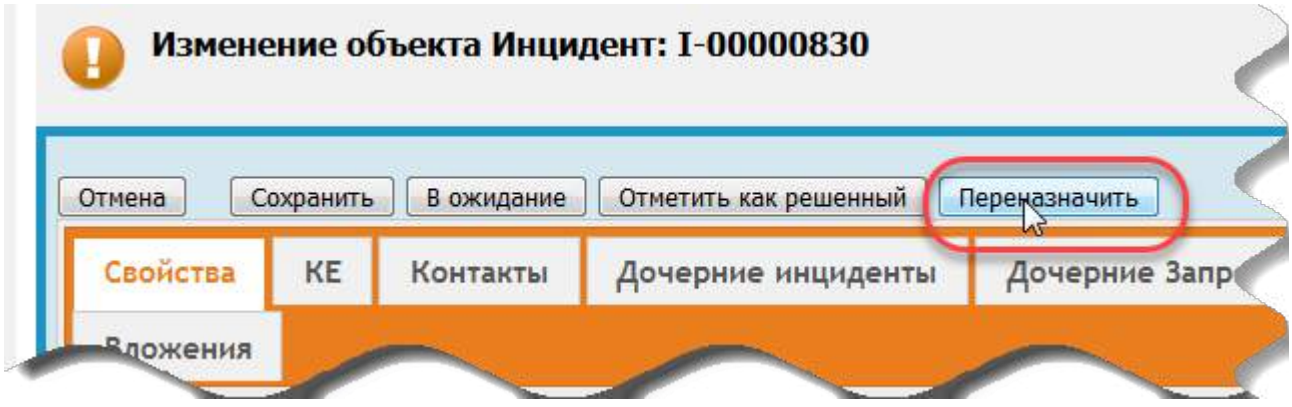


Рисунок 5.52 – Инициирование переназначения агента на инцидент из режима редактирования

4) В отобразившейся форме переназначения агента в поле **Агент** из раскрывающегося списка выберите новую персону для выполнения инцидента и нажмите кнопку **Переназначить** (см. Рисунок 5.53).

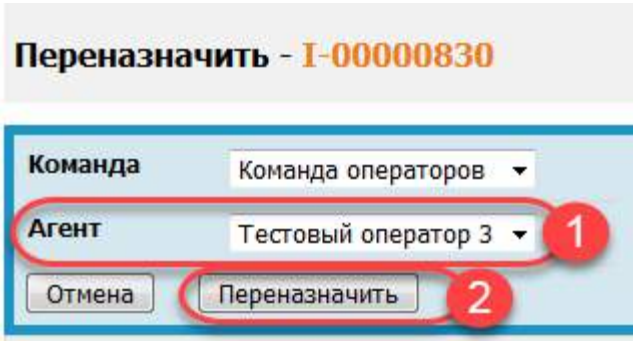


Рисунок 5.53 – Форма переназначения агента на выполнение инцидента

При успешном обновлении данных инцидента ПП проинформирует об этом сообщением над карточкой инцидента, на которой будет изменена следующая информация:

− в блоке **Контакты** обновится информация об исполнителе в поле **Агент**;

− в блоке **Даты** измениться дата обновления запроса в поле **Дата обновления**.

Новый агент, назначенный на запрос, получит уведомление о новом запросе для выполнения.

5.7.4 Обработка инцидента агентом

5.7.4.1 Приостановление обработки инцидента

Для решения инцидента агенту может потребоваться уточняющая информация, поэтому в ПП предусмотрена возможность приостановления работы по инциденту до получения дополнительной информации от инициатора. В этом случае инцидент переводится в статус **В ожидании**.

Для приостановления работ по инциденту выполните следующие действия:

1) Откройте карточку инцидента, работы по которому требуется приостановить.
2) Перейдите в режим редактирования инцидента, нажав кнопку **Изменить** (см. Рисунок 5.21).
3) В поле **Общий журнал** укажите сведения для инициатора, которые необходимы для продолжения работы по запросу.
4) Нажмите кнопку **В ожидание**, расположенную над или под карточкой запроса (см. Рисунок 5.54).

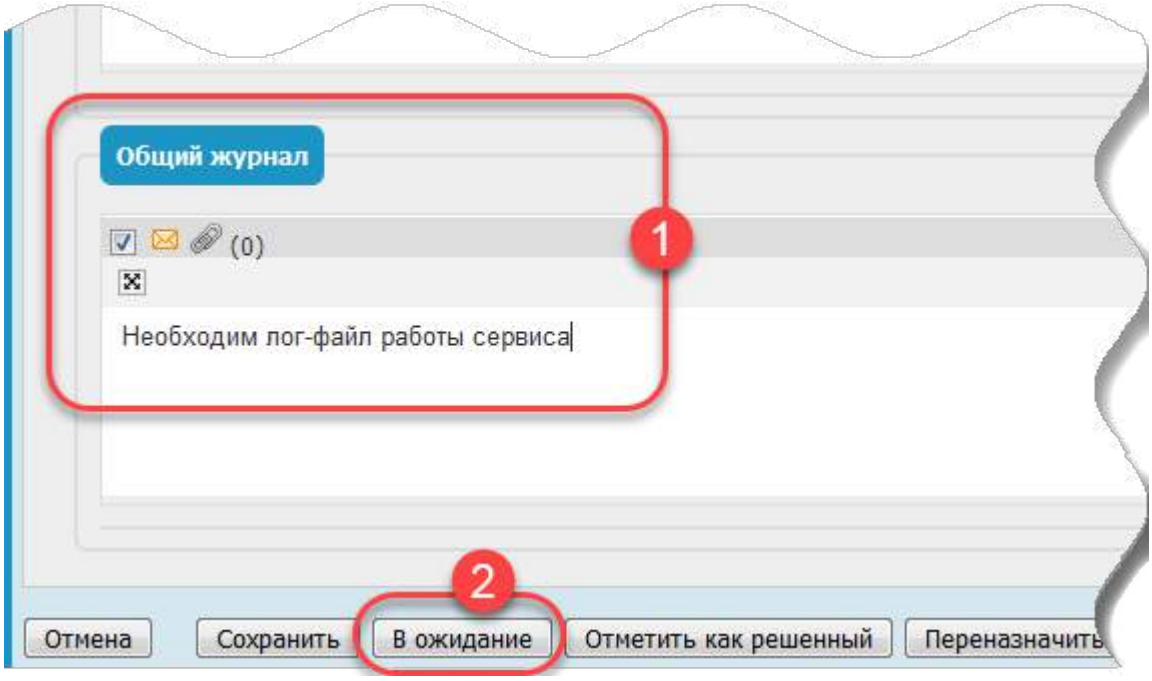


Рисунок 5.54 – Приостановление работ по инциденту

5) В отобразившейся форме приостановления работ заполните следующие поля (см. Рисунок 5.55):

- **Комментарий ожидания** – обязательное поле – укажите предмет ожидания для продолжения работ по инциденту;
- **Контрольная дата ожидания** – необязательное поле – укажите дату срока окончания приостановления работ для автоматического вывода инцидента из ожидания, не позднее срока выполнения инцидента;
- **Продолжительность ожидания** – необязательное поле – укажите срок приостановления работ, выраженный в днях, часах, минутах и секундах, если не была указана контрольная дата ожидания;
- **Причина ожидания** – необязательное поле – автоматически указывается причина «Уточнение информации у инициатора».

6) Нажмите кнопку **В ожидание**.

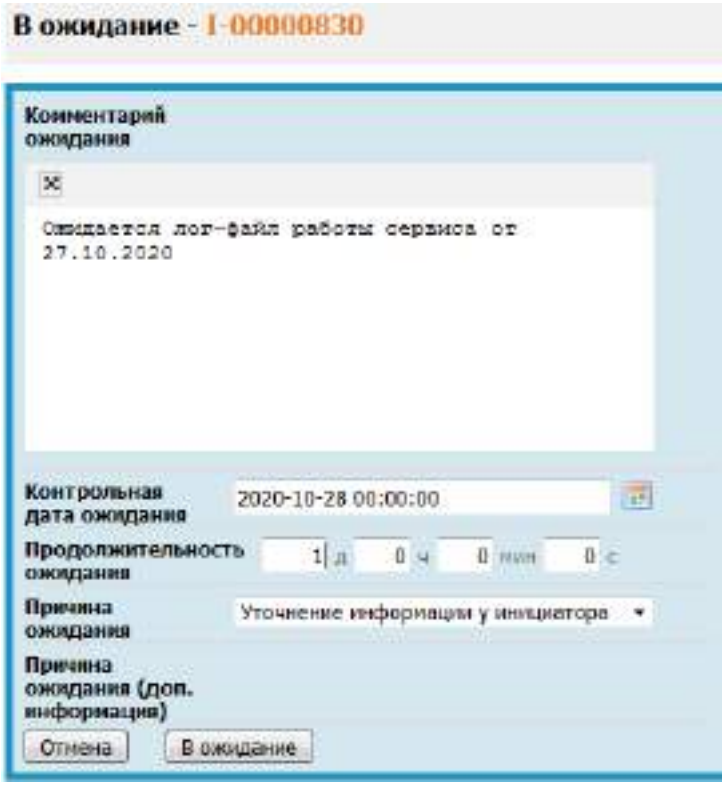


Рисунок 5.55 – Форма приостановления работ по запросу

При успешном обновлении данных инцидента ПП проинформирует об этом сообщением над карточкой инцидента, на которой будет изменена следующая информация:

- в блоке **Даты** изменится дата обновления инцидента в поле **Дата обновления**, сформируется дата приостановления работ в поле **В ожидании**;
- в блоке **Дополнительная информация** будет отображена информация, внесенная в форме приостановления работ по инциденту;
- в блоке **Общий журнал** появится информация для инициатора, внесенная при редактировании инцидента.

Инициатор будет уведомлен о смене статуса инцидента и причинах ожидания по электронной почте.

5.7.4.2 Продолжение работ по инциденту

После того, как дополнительные сведения по инциденту в статусе **В ожидании** были получены от инициатора, агент может продолжить работу с инцидентом после его перевода в статус **Назначен**. Назначение агента на инцидент осуществляется в соответствии с порядком действий, приведенным в п. 5.7.2.

5.7.4.3 Решение инцидента

По окончании работ, в результате которых было найдено решение, инцидент считается решенным и должен быть переведен в статус **Решенный**.

Для перевода инцидента в статус **Решенный** выполните следующие действия:

1) Откройте карточку инцидента, который требуется отметить как решенный, в статусе **Назначен**.

2) Перейдите в режим редактирования инцидента, нажав кнопку **Изменить** (см. Рисунок 5.21), или раскройте меню кнопки **Другие действия**, выберите пункт **Отметить как решенный** (см. Рисунок 5.56) и перейдите к шагу 4).



Рисунок 5.56 – Инициирование закрытия работ по инциденту

3) Нажмите кнопку **Отметить как решенный**, расположенную над или под карточкой инцидента (см. Рисунок 5.57).

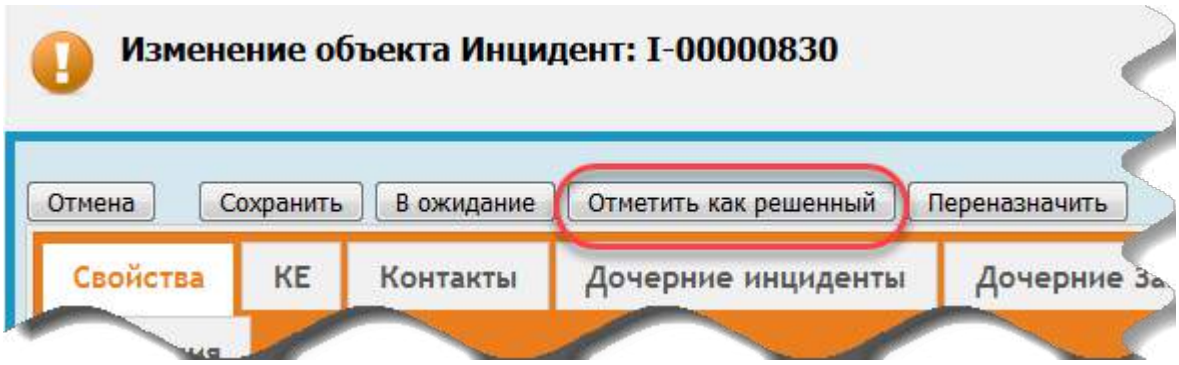


Рисунок 5.57 – Инициирование закрытия работ по инциденту

4) Заполните следующие поля формы закрытия работ по инциденту:

- **Агент** – обязательное поле – в раскрывающемся списке выберите агента, решившего инцидент;
- **Код решения** – в раскрывающемся списке выберите значение, характеризующее итоги работ по инциденту;
- **Описание решения** – обязательное поле – приводится подробное описание решения, принятого по инциденту;

5) Нажмите кнопку **Отметить как решенный** (см. Рисунок 5.58).

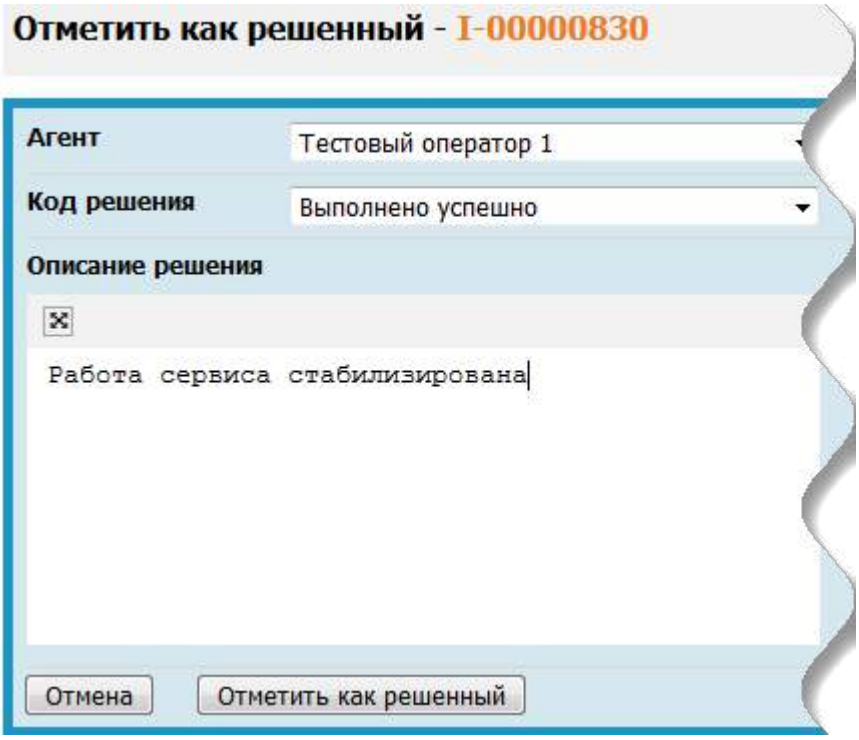


Рисунок 5.58 – Форма завершения работ по инциденту

При успешном обновлении данных инцидента ПП проинформирует об этом сообщением над карточкой инцидента, на которой будет изменена следующая информация:

- статус изменится на **Решенный**;
- в блоке **Даты** изменится дата обновления инцидента в поле **Дата обновления**, сформируется дата завершения работ в поле **Решение**;
- в блоке **Решение** отобразится информация, указанная в форме выполнения инцидента, а также сформируется длительность решения инцидента, т.е. нахождения инцидента в статусе **Назначен**;
- в блоке **Отчёт SLA** в поле **SLA TTR пропущено** вносится значение **Да** при превышении срока TTR, **Нет** при соблюдении срока TTR. Если TTR превышено, то в поле **SLA TTR превышено** указывается время просрочки в секундах, если срок TTR соблюден, – отображается нулевое значение.

Счетчик TTR завершит свою работу.

Инициатор будет проинформирован о смене статуса инцидента уведомлением по электронной почте.

5.7.4.4 Закрытие инцидента

Закрытие инцидента осуществляет инициатор, если согласен с решением и не имеет возражений против его закрытия.

Для закрытия инцидента выполните следующие действия:

1) Откройте карточку инцидента, который требуется закрыть.
2) Перейдите в режим редактирования инцидента, нажав кнопку **Изменить** (см. Рисунок 5.21), или раскройте меню кнопки **Другие действия**, выберите пункт **Закрыть** (см. Рисунок 5.59) и перейдите к шагу 4).



Рисунок 5.59 – Инициирование закрытия инцидента

3) Нажмите кнопку **Закрыть**, расположенную над или под карточкой запроса (см. Рисунок 5.60).

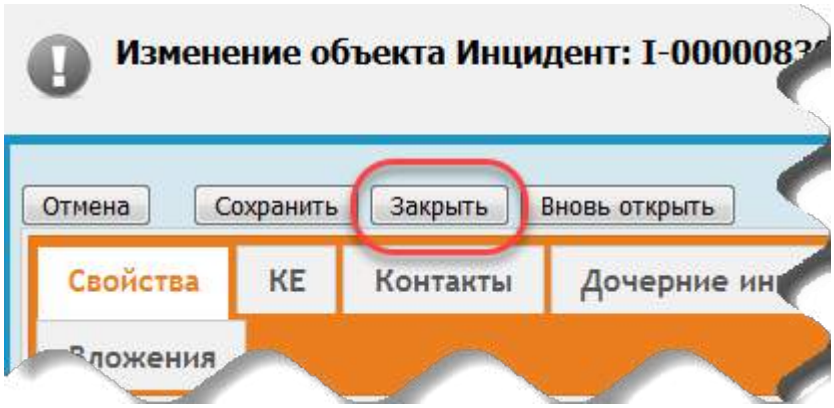


Рисунок 5.60 – Инициирование закрытия запроса

4) В отобразившейся форме закрытия инцидента заполните следующие поля:

- **Удовлетворенность пользователя** – необязательное поле – из раскрывающегося списка выбирается параметр, максимально близкий к степени удовлетворенности;
- **Комментарий пользователя** – необязательное поле – вносится комментарий пользователя.

5) Нажмите кнопку **Закрыть** (см. Рисунок 5.61).

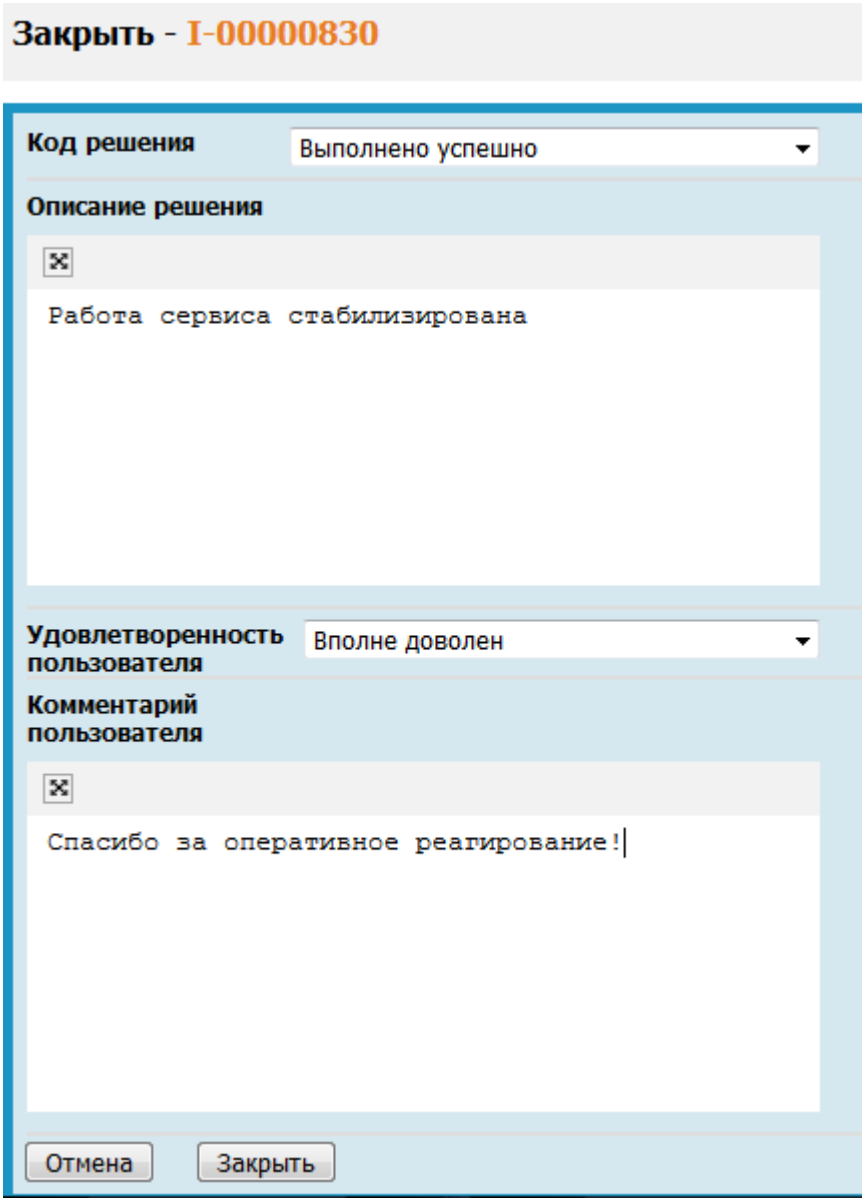


Рисунок 5.61 – Форма закрытия инцидента

При успешном обновлении данных инцидента ПП проинформирует об этом сообщением над карточкой запроса, на которой будет изменена следующая информация:

- статус изменится на **Закрыт**;
- в блоке **Даты** изменится дата обновления инцидента в поле **Дата обновления**, сформируется дата закрытия работ в поле **Дата закрытия**;
- в блоке **Решение** отобразится информация, указанная в форме закрытия инцидента, и сформируется время, за которое было найдено решение в поле **Время на решение**.

При закрытии инцидента участники процесса выполнения инцидента получат уведомление о его закрытии. После закрытия инцидента его редактирование невозможно.

5.7.5 Возвращение инцидента в работу

Инициатор может вернуть инцидент в работу, т.е. переоткрыть его, если решение по нему неудовлетворительно.

Для переоткрытия инцидента выполните следующие действия:

1) Откройте карточку инцидента в статусе **Решенный**, который требуется вернуть в работу.
2) Перейдите в режим редактирования инцидента, нажав кнопку **Изменить** (см. Рисунок 5.21).
3) В блоке **Общий журнал** укажите причину возвращения инцидента в работу.
4) Нажмите кнопку **Вновь открыть**, расположенную над или под карточкой инцидента (см. Рисунок 5.62).

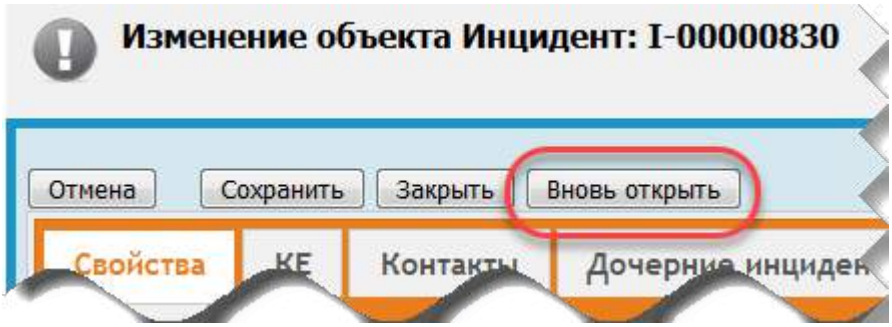


Рисунок 5.62 – Инициирование возврата в работу инцидента

5) В форме при необходимости смените агента и команду и нажмите кнопку **Вновь открыть** (см. Рисунок 5.63).

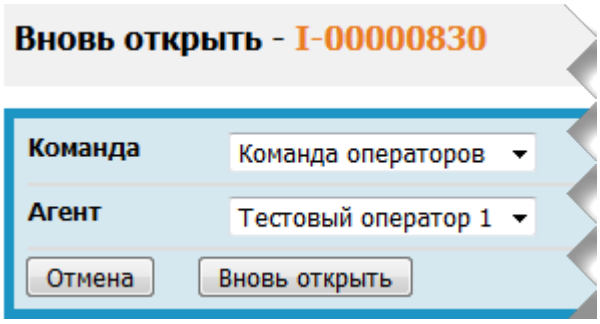


Рисунок 5.63 – Форма переоткрытия инцидента

Данные инцидента будут обновлены, о чем ПП проинформирует в сообщении над карточкой инцидента:

− изменится статус инцидента на **Назначен**,

− в блоке **Даты** изменится дата обновления инцидента в поле **Дата обновления**,

− при смене команды и/или агента сменятся исполнители.

Участники команды и агент получат уведомление по электронной почте о смене статуса инцидента.

5.8 Работа с нарядами в разделе Наряды

Для работы с нарядами перейдите в раздел **Наряды**.

в ПП реализована возможность управления следующими видами нарядов:

− плановый наряд;

− наряд на работу.

Все наряды создаются операторами ЦПУ и исполняются аварийными комиссарами.

5.8.1 Управление нарядами на работу

5.8.1.1 Регистрация наряда на работу

Наряды на работу создаются операторами ЦПУ, исполнителями которых являются аварийные комиссары.

Для создания наряда оператору ЦПУ необходимо выполнить следующие действия:

1) Выберите действие **Создать наряд** в пункте **Наряды на работу**.

2) В отобразившейся форме наряда заполните следующие поля:

- **Инициатор** – обязательное поле – вводится фамилия и имя инициатора, которые должны быть найдены в ПП в процессе ввода, при указании инициатора можно воспользоваться поиском, нажав кнопку  напротив поля.
- **Тикет** – обязательное поле – вводится номер тикета, для выполнения которого создается данный наряд, при указании тикета можно воспользоваться поиском, нажав кнопку  напротив поля;
- **Название** – обязательное поле – название присваивается инициатором, которое должно отражать краткую суть события по наряду;
- **Описание** – обязательное поле – приводится описание работ, которые следует произвести в рамках исполнения наряда;
- **Статус** – заполняется автоматически значением **Новый**;
- **Тип** – обязательное поле – в раскрывающемся списке выбирается причина наряда: **Инцидент**, **Дорожные работы**;
- **Команда** – обязательное поле – в раскрывающемся списке выбирается команда исполнителей;
- **Агент** – обязательное поле – в раскрывающемся списке выбирается исполнитель наряда;
- **Адрес** – обязательное поле – указывается адрес места работ/инцидента;
- **Широта** – обязательное поле – координата точки, на которой ведутся работы или произошел инцидент;
- **Долгота** – координата точки, на которой ведутся работы или произошел инцидент.

3) Нажмите кнопку **Создать**.

Пример заполненных полей формы наряда приведен на рисунке 64.

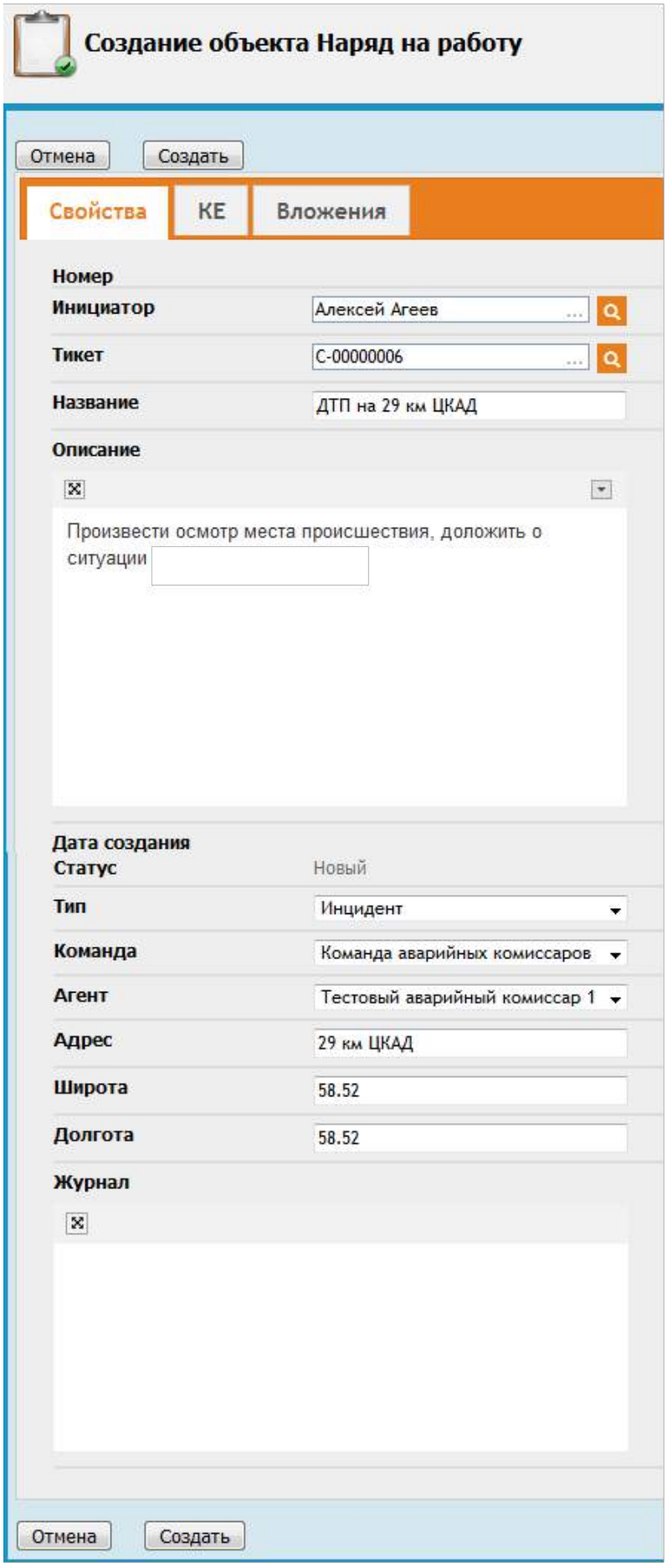


Рисунок 5.64 – Форма наряда на работу

При заполнении всех обязательных полей в ПП будет создан новый наряд с уникальным номером. По окончании операции отобразится сообщение о создании наряда или ошибке над карточкой наряда.

5.8.1.2 Выезд на место события

После того, как наряд будет принят аварийными комиссарами, они отправляются на место события. При этом изменяют статус наряда самостоятельно через мобильное приложение или статус изменяет оператор ЦПУ.

Для отметки о принятии наряда оператору необходимо выполнить следующие действия:

1) Откройте карточку наряда, статус которого требуется изменить, из списка в пункте **Обзор**.
2) Перейдите в режим ее редактирования, нажав кнопку **Изменить**, или раскройте меню кнопки **Другие действия**, выберите пункт (см. Рисунок 5.65) и перейдите к шагу 4).



Рисунок 5.65 – Инициирование смены статуса наряда

3) Нажмите кнопку **Отправиться на наряд**, расположенную под или над карточкой наряда.
4) В отобразившейся форме укажите дату и время выезда, раскрыв календарь кнопкой , и нажмите кнопку **Отправиться на наряд**.

ПП обновит данные наряда, о чем отобразит сообщение над карточкой наряда, на которой будут внесены следующие изменения:

− измен статус наряда на **В пути**;

− добавлена дата выезда в поле **Дата выезда,** указанная при выезде;

− сформирована дата наряда в поле **Дата перевода в статус «В пути»**.

Если смену статуса произвел оператор, то вся команда аварийных комиссаров, назначенных на наряд, будет осведомлена об этом.

5.8.1.3 Отмена наряда

Отмена наряда может быть произведена оператором как в период реагирования на событие, так и в во время выполнения работы по наряду т.е. нахождении наряда в статусах **Новый**, **В пути** и **В работе**.

Для отмены наряда оператору необходимо выполнить следующие действия:

1) Откройте карточку наряда, который требуется отменить, из списка в пункте **Обзор**.

2) Перейдите в режим ее редактирования, нажав кнопку **Изменить**, или раскройте меню кнопки **Другие действия**, выберите пункт (см. Рисунок 5.66) и перейдите к шагу 4).



Рисунок 5.66 – Инициирование смены статуса наряда

3) Нажмите кнопку **Отменить**, расположенную под или над карточкой наряда (см. Рисунок 5.67).

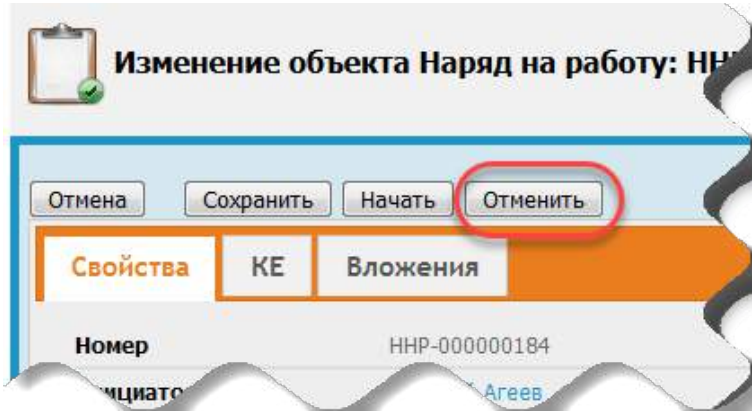


Рисунок 5.67 – Инициирование смены статуса наряда

4) Подтвердите действие отмены наряда нажатием кнопки **Отменить**.

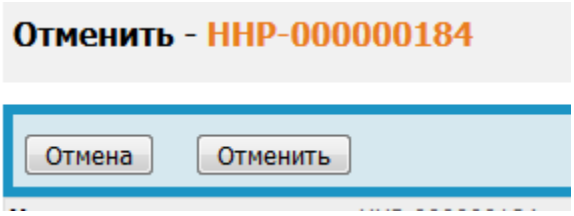


Рисунок 5.68 – Форма отмены наряда

ПП обновит данные наряда, о чем отобразит сообщение над карточкой наряда, на которой будут внесены следующие изменения:

− измен статус наряда на **Отменен**;

− сформирована дата перевода в статус **Отменен**.

При отмене наряда то вся команда аварийных комиссаров, назначенных на наряд, будет уведомлена об этом.

5.8.1.4 Взятие наряда в работу

По прибытии на место происшествия/работ аварийный комиссары исполняют работы по наряду, переведя его в статус **В работе** самостоятельно или оператором.

Для перевода наряда в статус **В работе** выполните следующие действия:

1) Откройте карточку наряда, который требуется передать в работу, из списка в пункте **Обзор**.
2) Перейдите в режим ее редактирования, нажав кнопку **Изменить**, или раскройте меню кнопки **Другие действия**, выберите пункт (см. Рисунок 5.69) и перейдите к шагу 4).



Рисунок 5.69 – Инициирование смены статуса наряда

3) Нажмите кнопку **Начать**, расположенную под или над карточкой наряда (см. Рисунок 5.70).

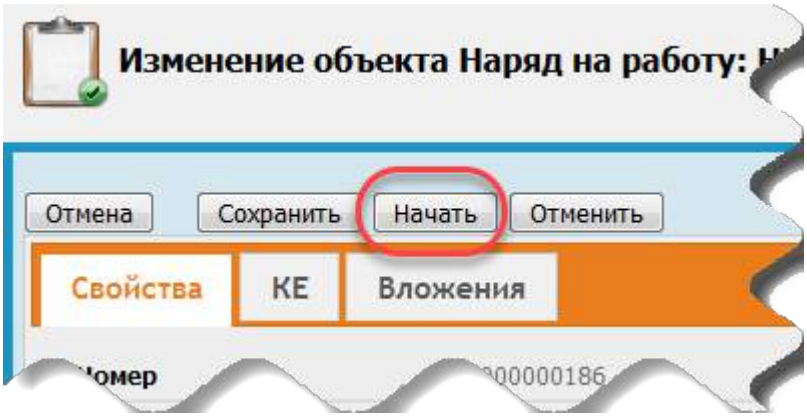


Рисунок 5.70 – Инициирование смены статуса наряда

4) В форме взятия наряда в работу укажите дату и время прибытия на место и нажмите кнопку **Начать** (см. Рисунок 5.71).

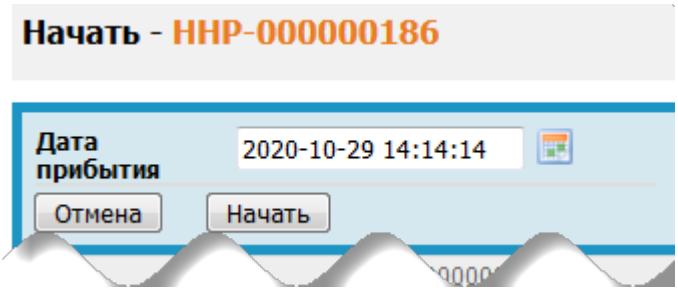


Рисунок 5.71 – Форма взятия наряда в работу

ПП обновит данные наряда, о чем отобразит сообщение над карточкой наряда, на которой будут внесены следующие изменения:

− измен статус наряда на **В работе**;

− добавлена дата прибытия, указанная при переводе наряда в работу;

− сформирована дата перевода в статус **В работе**;

− сформировано время реагирования на событие, т.е. время с момента создания наряда до его перевода в работу.

5.8.1.5 Закрытие наряда

После того, как работы по наряду выполнены, его необходимо закрыть.

Для закрытия наряда выполните следующие действия:

1) Откройте карточку наряда, который требуется закрыть, из списка в пункте **Обзор**.

2) Перейдите в режим ее редактирования, нажав кнопку **Изменить**, или раскройте меню кнопки **Другие действия**, выберите пункт (см. Рисунок 5.72) и перейдите к шагу 4).



Рисунок 5.72 – Инициирование смены статуса наряда

3) Нажмите кнопку **Начать**, расположенную под или над карточкой наряда (см. Рисунок 5.73).

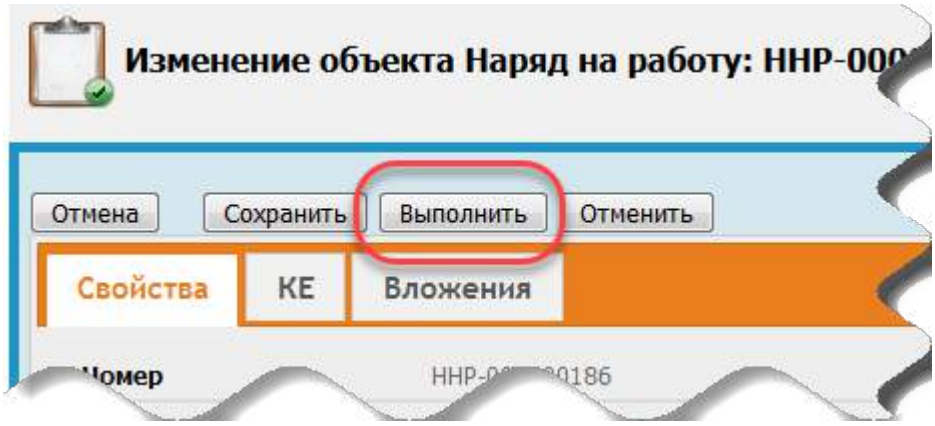


Рисунок 5.73 – Инициирование смены статуса наряда

4) В форме закрытия наряда укажите дату и время завершения работ и нажмите кнопку **Выполнить** (см. Рисунок 5.74).

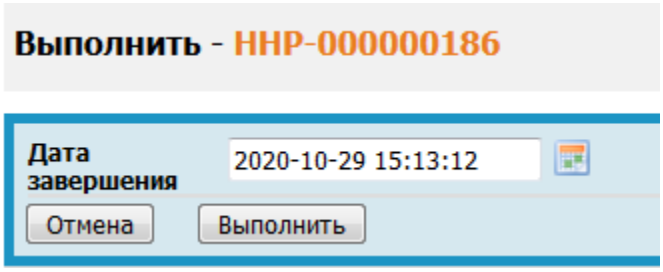


Рисунок 5.74 – Форма закрытия наряда

ПП обновит данные наряда, о чем отобразит сообщение над карточкой наряда, на которой будут внесены следующие изменения:

– измен статус наряда на **Выполнен**;

– добавлена дата завершения, указанная при закрытии наряда;

– сформирована дата перевода в статус **Выполнен**.

5.8.2 Управление плановыми нарядами

5.8.2.1 Регистрация планового наряда

Плановые наряды, как и наряды на работу, создаются операторами ЦПУ, исполнителями которых являются аварийные комиссары.

Для создания наряда оператору ЦПУ необходимо выполнить следующие действия:

1) Выберите действие **Создать наряд** в пункте **Плановые наряды**.

2) В отобразившейся форме наряда заполните следующие поля:

– **Инициатор** – обязательное поле – вводится фамилия и имя инициатора, которые должны быть найдены в ПП в процессе ввода, при указании инициатора можно воспользоваться поиском, нажав кнопку напротив поля;

– **Тикет** – обязательное поле – вводится номер тикета, для выполнения которого создается данный наряд, при указании тикета можно воспользоваться поиском, нажав кнопку напротив поля;

– **Название** – обязательное поле – название присваивается инициатором, которое должно отражать краткую суть события по наряду;

– **Описание** – обязательное поле – приводится описание работ, которые следует произвести в рамках исполнения наряда;

– **Статус** – заполняется автоматически значением **Новый**;

– **Тип** – обязательное поле – в раскрывающемся списке выбирается причина наряда: **Плановая задача**, **Дорожные работы**;

– **Дата начала по плану** – обязательное поле – в календаре указывается дата и время начала плановых работ;

– **Дата окончания по плану** – обязательное поле – в календаре указывается дата и время окончания плановых работ;

– **Команда** – обязательное поле – в раскрывающемся списке выбирается команда исполнителей;

- **Агент** – обязательное поле – в раскрывающемся списке выбирается исполнитель наряда;
- **Адрес** – необязательное поле – указывается адрес места работ/инцидента;
- **Широта** – необязательное поле – координата точки, на которой ведутся работы или произошел инцидент;
- **Долгота** – – необязательное поле – координата точки, на которой ведутся работы или произошел инцидент.

3) Нажмите кнопку **Создать**.

Пример заполненных полей формы наряда приведен на рисунке 75.

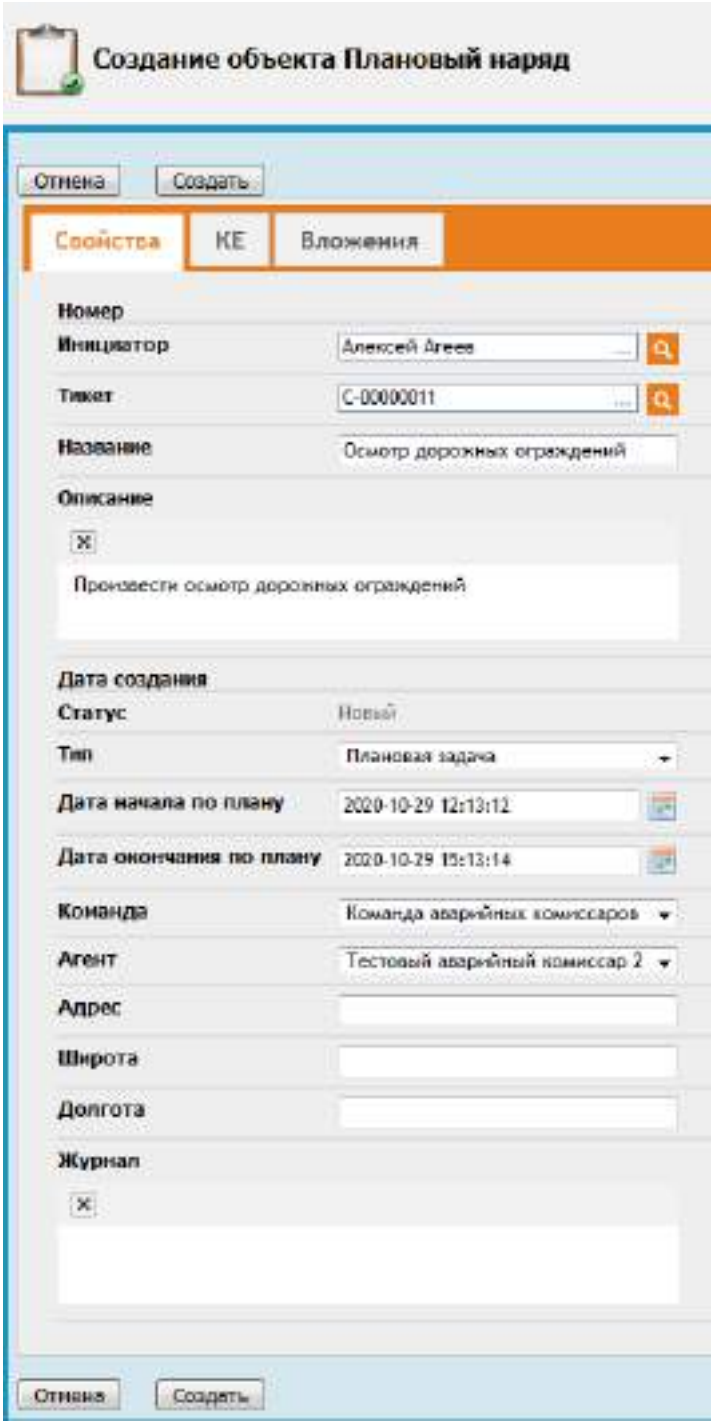


Рисунок 5.75 – Форма планового наряда

При заполнении всех обязательных полей в ПП будет создан новый наряд с уникальным номером. По окончании операции отобразится сообщение о создании наряда или ошибке над карточкой наряда. Пример приведен на рисунке 76.

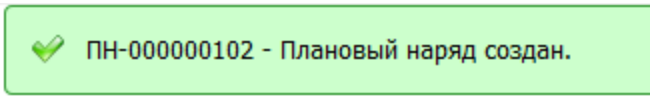


Рисунок 5.76 – Сообщение ПП о создании нового планового наряда

5.8.2.2 Отмена наряда

Отмена наряда может быть произведена оператором в любой момент до времени начала плановых работ по наряду в статусе **Новый**.

Для отмены наряда оператору необходимо выполнить следующие действия:

1) Откройте карточку наряда, который требуется отменить, из списка в пункте **Обзор**.
2) Перейдите в режим ее редактирования, нажав кнопку **Изменить**, или раскройте меню кнопки **Другие действия**, выберите пункт (см. Рисунок 5.77) и перейдите к шагу 4).



Рисунок 5.77 – Инициирование смены статуса наряда

3) Нажмите кнопку **Отменить**, расположенную под или над карточкой наряда (см. Рисунок 5.78).

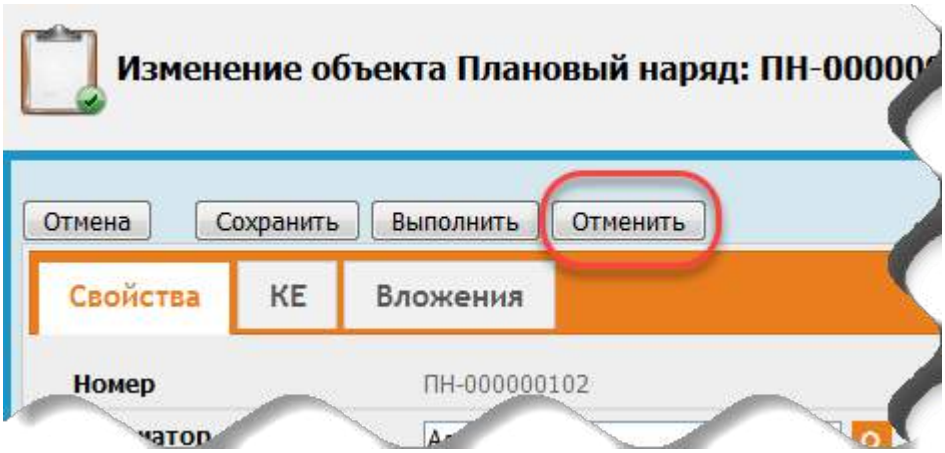


Рисунок 5.78 – Инициирование смены статуса наряда

4) Подтвердите действие отмены наряда нажатием кнопки **Отменить** (см. Рисунок 5.79).

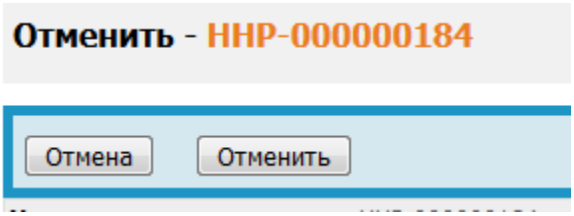


Рисунок 5.79 – Форма отмены наряда

ПП обновит данные наряда, о чем отобразит сообщение над карточкой наряда, на которой будут внесены следующие изменения:

− изменен статус наряда на **Отменен**;

− сформирована дата перевода в статус **Отменен**.

При отмене наряда вся команда аварийных комиссаров, назначенных на наряд, будет уведомлена об этом.

5.8.2.3 Закрытие наряда

После того, как работы по наряду выполнены, его необходимо закрыть.

Для закрытия наряда выполните следующие действия:

1) Откройте карточку наряда, который требуется закрыть, из списка в пункте **Обзор**.

2) Перейдите в режим ее редактирования, нажав кнопку **Изменить**, или раскройте меню кнопки **Другие действия**, выберите пункт (см. Рисунок 5.80) и перейдите к шагу 4).

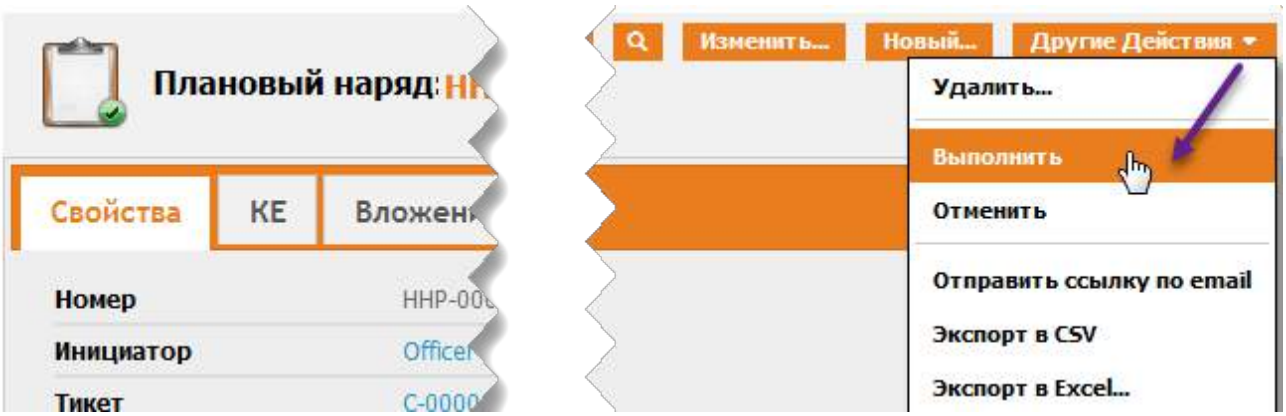


Рисунок 5.80 – Инициирование смены статуса наряда

3) Нажмите кнопку **Выполнить**, расположенную под или над карточкой наряда (см. Рисунок 5.81).

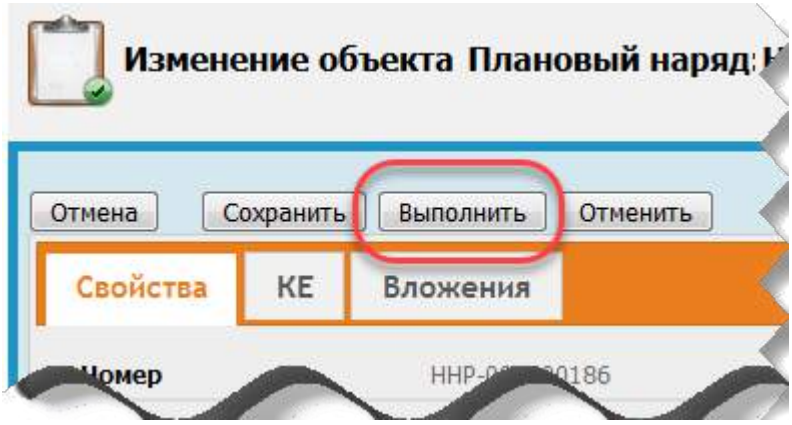


Рисунок 5.81 – Инициирование смены статуса наряда

4) В форме закрытия наряда укажите дату и время завершения работ и нажмите кнопку **Выполнить** (см. Рисунок 5.82).

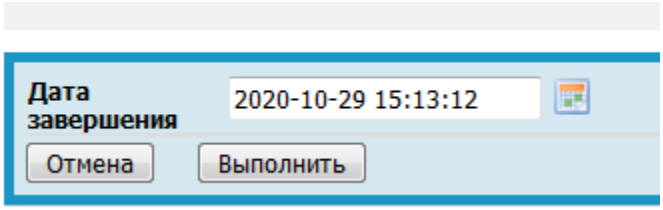


Рисунок 5.82 – Форма закрытия наряда

ПП обновит данные наряда, о чем отобразит сообщение над карточкой наряда, на которой будут внесены следующие изменения:

− измен статус наряда на **Выполнен**;

− добавлена дата завершения, указанная при закрытии наряда;

− сформирована дата перевода наряда в статус **Выполнен**.

5.9 Управление проблемами, изменениями

5.9.1 Просмотр проблем, изменений

Для просмотра объектов **Проблема** и **Изменение** перейдите в раздел **Проблемы** и **Управление изменениями** и выберите пункт **Поиск проблем** и **Поиск изменений** соответственно.

Порядок действий для отображения списка проблем и изменений приведен на рисунках 83 и 84.

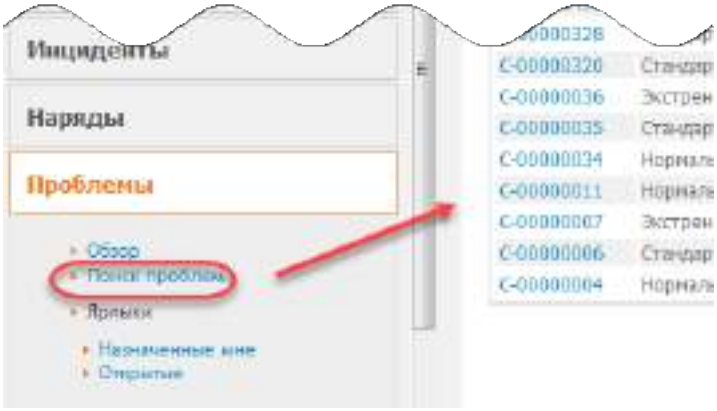


Рисунок 5.83 – Переход к перечню проблем

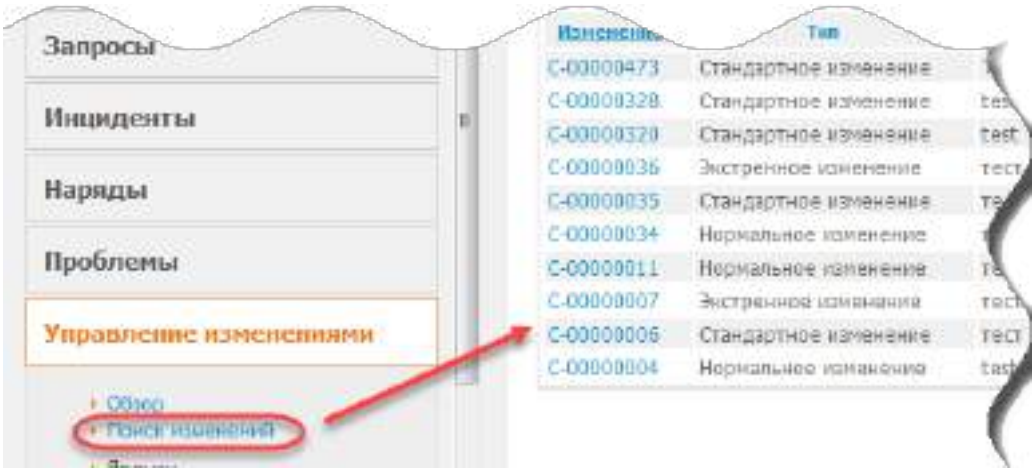


Рисунок 5.84 – Переход к перечню изменений

5.9.2 Регистрация проблемы

Для регистрации проблемы:

1) Выберите пункт **Новая проблема** (см. Рисунок 5.85).

2) Заполните следующие поля:

а) блок **Общая информация**:

- **Организация** – обязательное поле – из раскрывающегося списка выбирается организация, на которую распространяется проблема;
- **Статус –** заполняется автоматически значением «Назначена» при создании проблемы;
- **Название –** обязательное поле – инициатором проблемы присваивается название, которое должно отражать ее краткую суть;
- **Услуга** – необязательное поле – при возможности определения услуги, к которой относится проблема, в раскрывающемся списке выбирается нужное значение;
- **Категория** – необязательное поле – при задании услуги в поле **Услуга** указывается ее категория выбором из раскрывающегося списка или автоматически;

- **Разработчик решения** – необязательное поле – инициатором проблемы указывается при наличии ответственный за решение проблемы разработчик решения;
- **Приоритет** – обязательное поле – из раскрывающегося списка выбирается значение приоритета: **Критический, Высокий**, **Средний** или **Низкий**;

б) блок **Дополнительная информация**:

- **Описание –** обязательное поле – инициатором проблемы приводится подробное описание сути проблемы и ожидаемый результат при ее выполнении;

в) блок **Контакты:**

- **Инициатор** – обязательное поле – из раскрывающегося списка выбирается персона, которая создает проблему. Раскрывающийся список содержит перечень всех контактов, которые относятся к организации, указанной в поле **Организация**;
- **Команда** – обязательное поле – из раскрывающегося списка выбрать команду агентов;
- **Агент** – обязательное поле – из раскрывающегося списка выбрать агента, ответственного за решение проблемы;

г) блок **Зависимости**:

- **Связанное изменение** – необязательное поле - указывается связь с изменением.

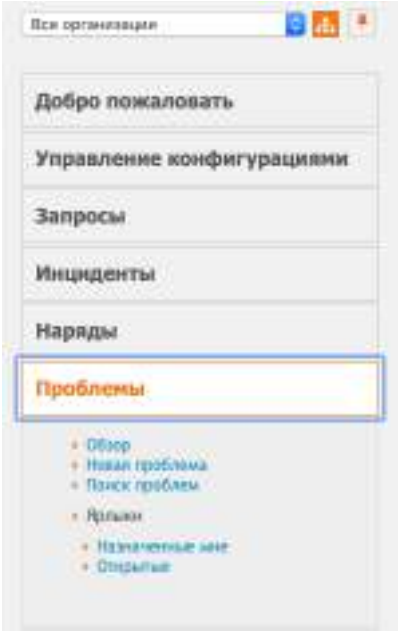


Рисунок 5.85 – Переход в карточку создания проблемы

После заполнения полей формы нажмите кнопку **Создать** для создания проблемы, проблема будет создана с уникальным номером. Поля в блоке **Даты** заполняются автоматически:

- **Дата регистрации** – заполняется в момент создания проблемы;
- **Дата обновления** – заполняется в момент любого изменения проблемы;

- **Дата выполнения** – заполняется в момент решения проблемы;
- **Дата закрытия** – заполняется в момент закрытия проблемы.

5.9.3 Изменение статуса проблемы

Для изменения статуса проблемы:

1) Откройте карточку проблемы и нажмите кнопку **Изменить** (см. Рисунок 5.86).
2) В форме редактирования проблемы в зависимости от текущего статуса проблемы будет доступно действие для перевода проблемы в новый статус в соответствии с жизненным циклом проблемы (для закрытой проблемы изменение статуса недоступно), нажмите кнопку для изменения, заполните при необходимости предложенные ПП атрибуты и подтвердите действие.

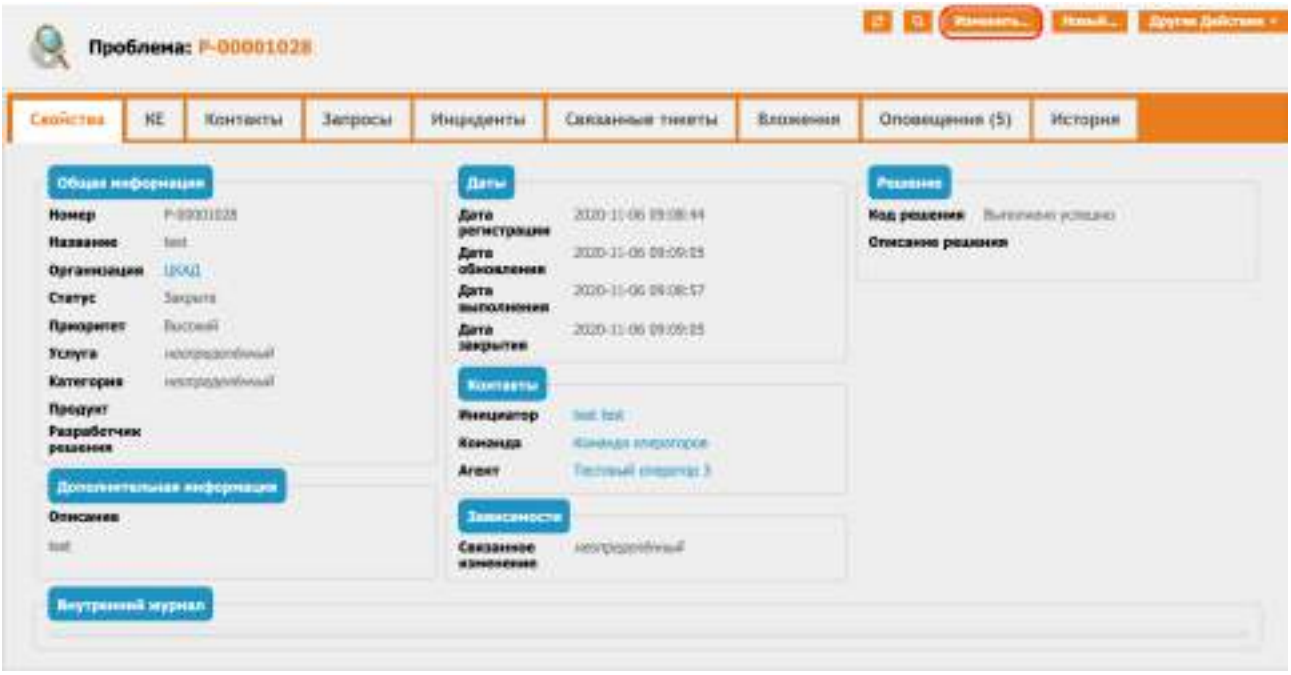


Рисунок 5.86 – Карточка проблемы

5.9.4 Переназначение проблемы

Изменение команды и агента проблемы доступно только в статусе **Назначена**. Для изменения:

1) Перейдите в карточку проблемы (см. Рисунок 5.86) и нажмите кнопку **Изменить**.
2) Измените значения в полях **Команда** и **Агент**.
3) Нажмите кнопку **Сохранить (**см. Рисунок 5.87).

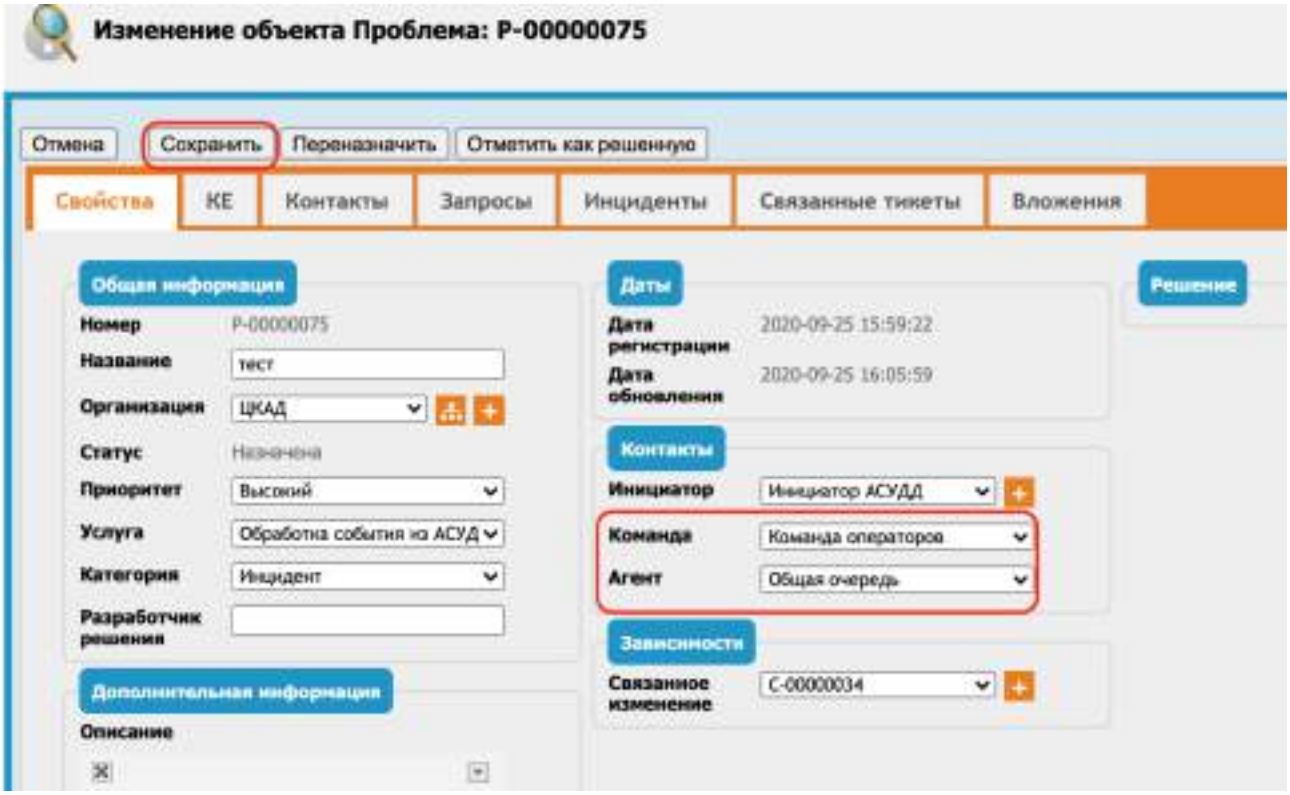


Рисунок 5.87 – Изменение команды и агента

5.9.5 Регистрация изменения

Для регистрации изменения:

1) Выберите пункт **Новый запрос на изменение** (см. Рисунок 5.88).

2) Выберите тип изменения, который требуется создать: **Нормальное изменение**, **Стандартное изменение**, **Экстренное изменение**.

3) Заполните следующие поля:

а) блок **Общая информация**:

- **Организация** – обязательное поле – из раскрывающегося списка выбирается организация, на которую распространяется изменение;
- **Статус** – обязательное поле – заполняется автоматически значение «Новый» при создании изменения;
- **Название** – обязательное поле – инициатором изменения присваивается название, которое должно отражать краткую суть изменения;
- **Описание** – обязательное поле – инициатором изменения производится подробное описание сути изменения;

б) блок **Контакты**:

- **Инициатор** – обязательное поле – указывается инициатор изменения;

в) блок **Зависимости**:

- **Родительское изменение** – необязательное поле – указывается при наличии связанное родительское изменение.

4) Нажмите кнопку **Создать**.

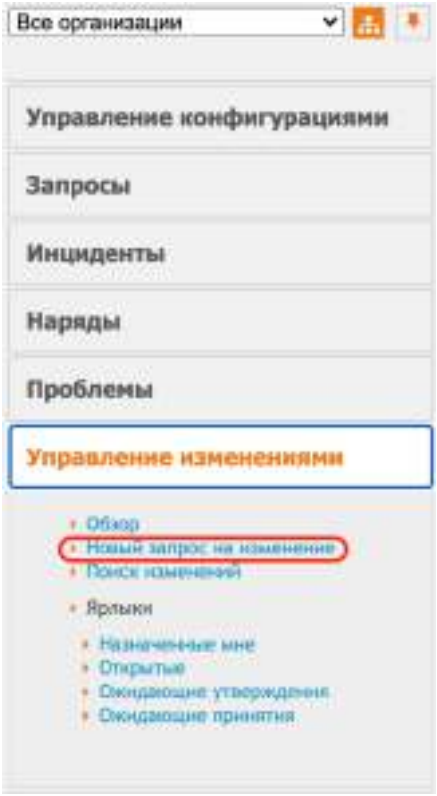


Рисунок 5.88 – Создание изменения

Поля в блоке **Даты** заполняются автоматически в зависимости от произведенных действий с изменением.

5.9.6 Изменение статуса изменения

Для изменения статуса изменения:

1) Откройте карточку изменения и нажмите кнопку **Изменить** (см. Рисунок 5.89).
2) В форме редактирования изменения в зависимости от текущего статуса и типа изменения будет доступно действие для перевода изменения в новый статус в соответствии с жизненным циклом изменения (для закрытого изменения редактирование статуса недоступно), нажмите кнопку для перевода в статус, заполните при необходимости предложенные ПП атрибуты и подтвердите действие.

Состав полей изменения отличается в зависимости от текущего статуса и типа изменения.

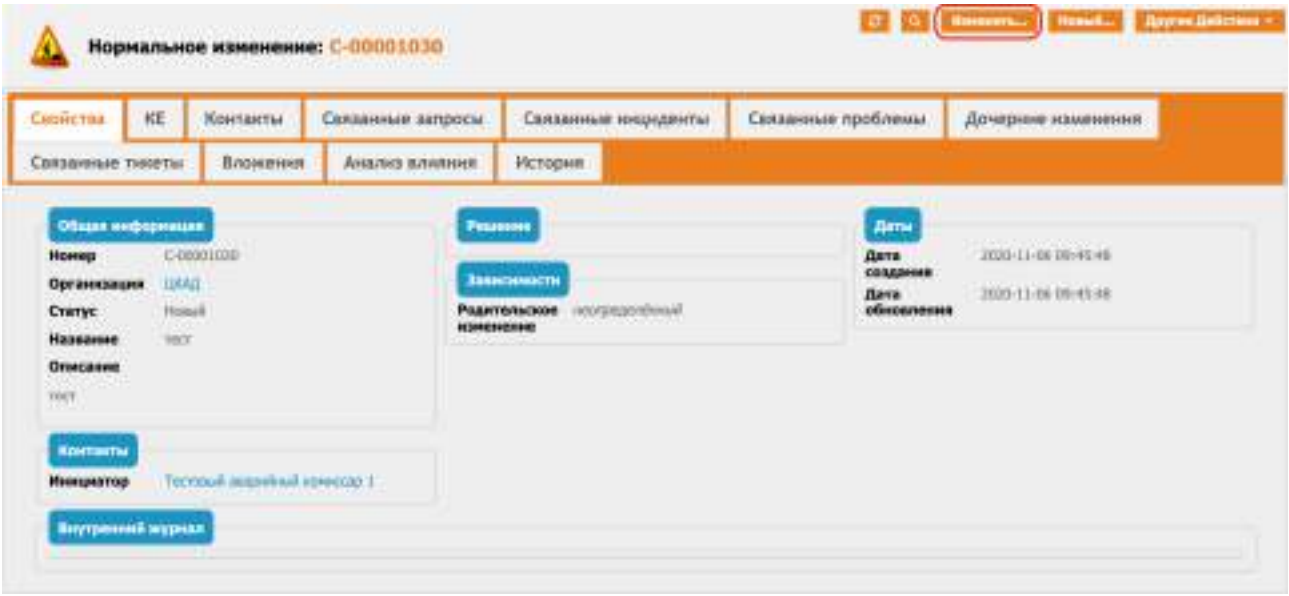


Рисунок 5.89 – Редактирование изменения

5.10 Создание связей запроса, инцидента и наряда с другими объектами

В процессе создания и обработки запроса или инцидента (далее – тикет) могут быть автоматически или вручную созданы связи с другими объектами ПП, например, с файлом вложения.

Для создания вложения тикета выполните следующие действия:

3) Перейдите на вкладку **Вложения.**

4) Загрузите файл, нажав кнопку **Browse…**

5) Для сохранения изменений нажмите кнопку **Сохранить**.

Порядок действий приведен на рисунке 90.

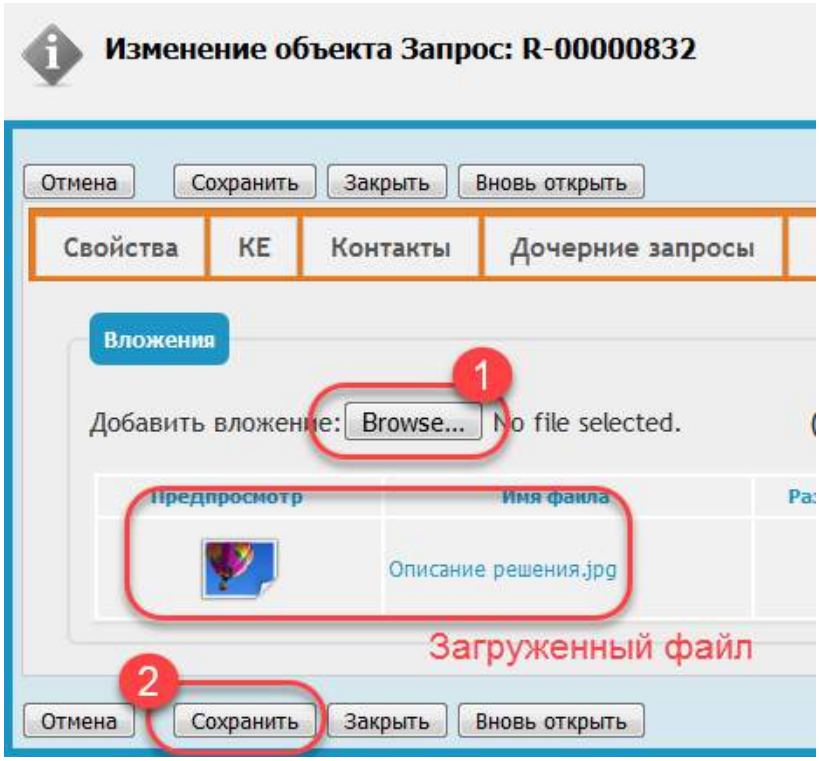


Рисунок 5.85 – Создание вложения запроса

ПП обновит информацию о запросе и отобразит в названии вкладки количество элементов, с которыми создана связь. Пример приведен на рисунке 91.

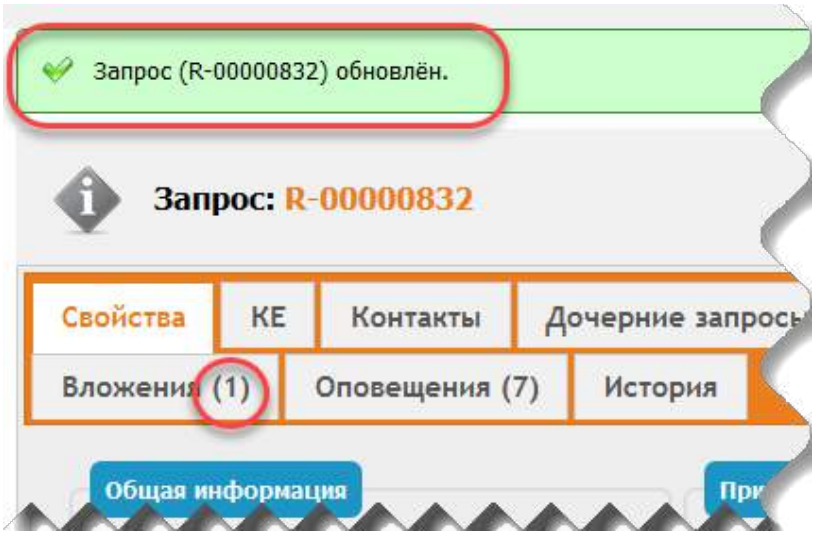


Рисунок 5.91 – Изменения при создании вложения запроса

Создание связи в ручном режиме с другими объектами на примере запроса осуществляется согласно следующему единому алгоритму:

6) Перейдите в режим редактирования запроса, если он уже создан.

Примечание В процессе создания связи переход в режим редактирования не требуется.

7) Перейдите на соответствующую объекту связи вкладку карточки запроса.

8) Нажмите кнопку **Добавить объект <Наименование объекта>…** для создания новой связи с объектом (см. Рисунок 5.92):

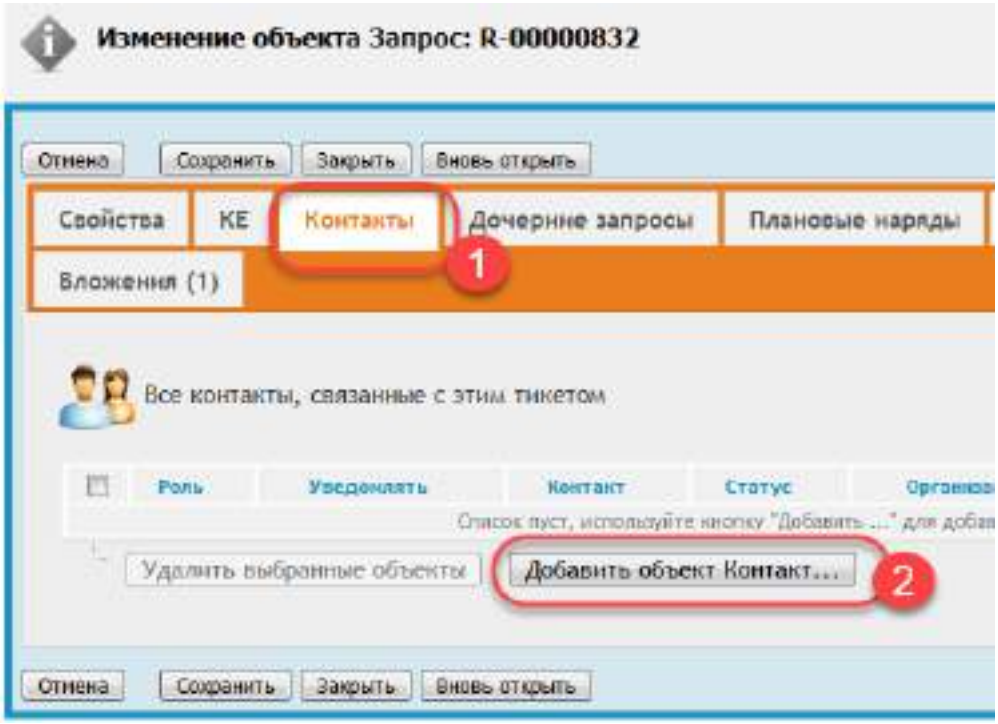


Рисунок 5.92 – Создание связи запроса с контактом

9) В отобразившемся диалоговом окне отметьте чекбоксом те объекты, с которыми требуется создать связь, и нажмите кнопку **Добавить**. Для удобства можно воспользоваться поиском объектов по критериям, для чего задайте параметры поиска на панели поиска и при необходимости обновите перечень, нажав кнопку . На странице вкладки будет сформирована запись связи запроса с выбранными объектами (см. Рисунок 5.93).

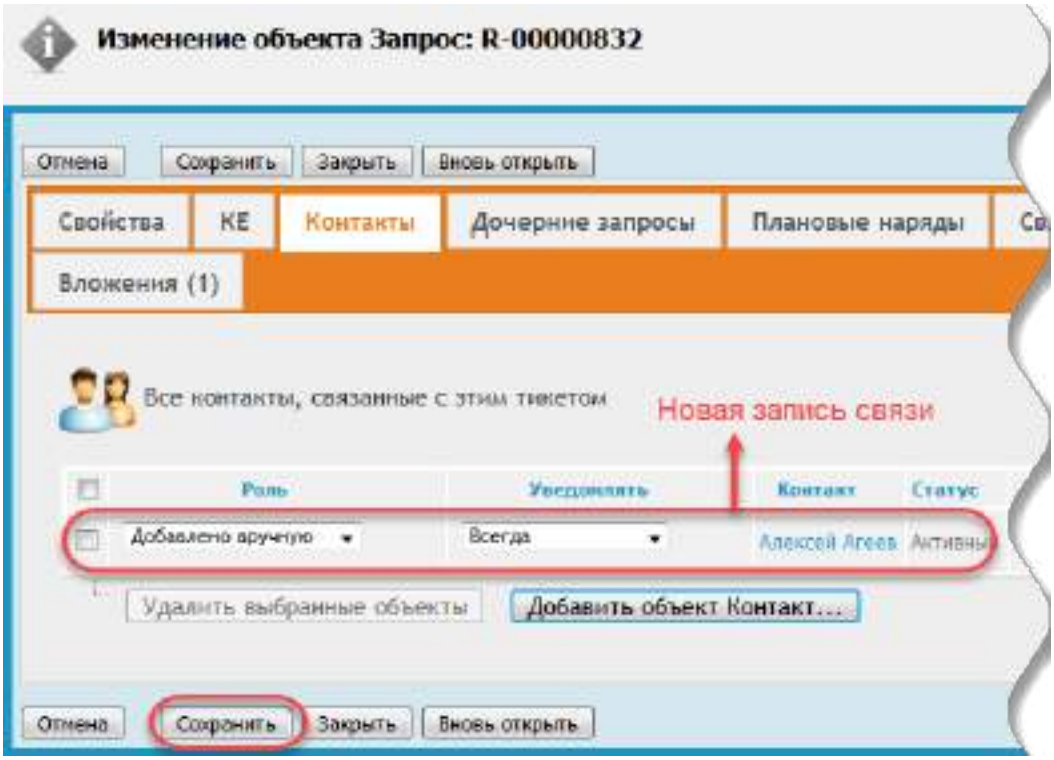


Рисунок 5.93 – Запись созданной связи запроса с контактами

10) Нажмите кнопку **Сохранить** для создания связи.

ПП обновит информацию о запросе и отобразит в названии вкладки количество элементов, с которыми создана связь. Пример приведен на рисунке 94.

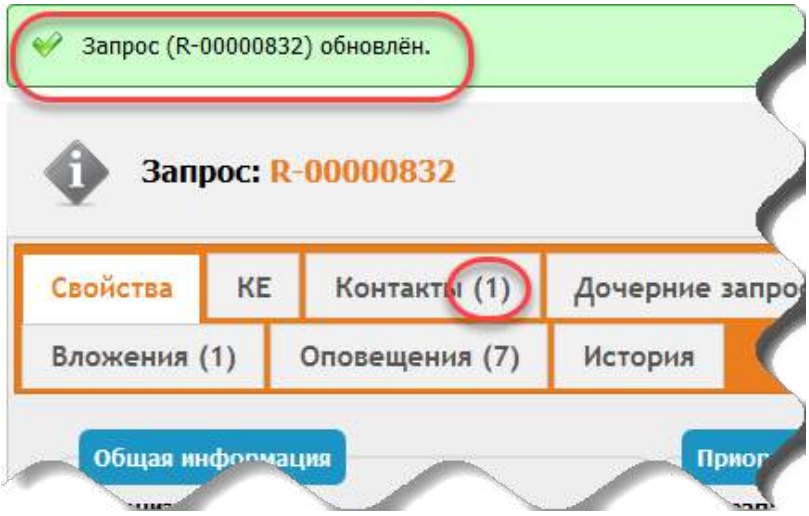


Рисунок 5.94 – Изменения при создании связи с объектами

5.11 Удаление связей объектов

Для удаления вложения, например, запроса выполните следующие действия:

1) Откройте карточку запроса, вложение которого требуется удалить.
2) Перейдите в режим редактирования запроса, нажав кнопку **Изменить** (см. Рисунок 5.21).
3) Нажмите кнопку **Удалить** напротив удаляемого файла.
4) Сохраните изменения, нажав кнопку **Сохранить**.

Порядок действий приведен на рисунке 95.

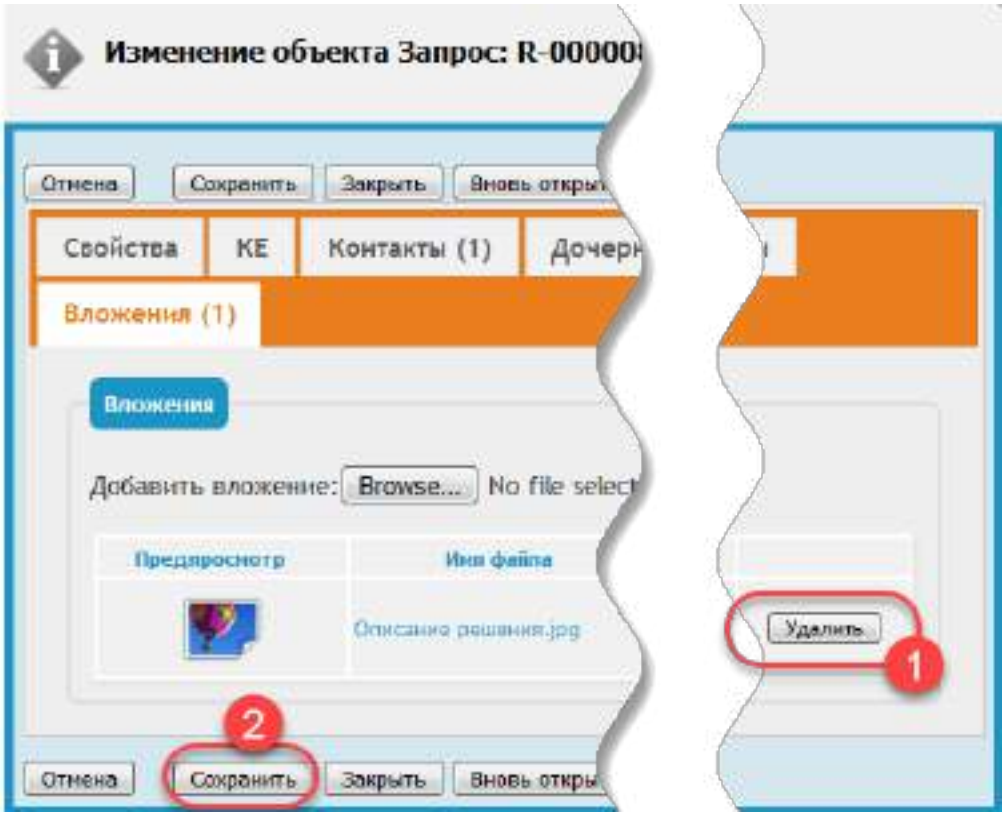


Рисунок 5.95 – Порядок действий при удалении файла вложения

Для удаления связи объектов выполните следующие действия:

5) Перейдите на вкладку карточки, например, запроса, связь с объектом которого нужно разорвать.
6) Перейдите в режим редактирования запроса, нажав кнопку **Изменить** (см. Рисунок 5.21).
7) Выставите чекбоксы записей отношений, которые требуется удалить, и нажмите кнопку **Удалить выбранные объекты**.

Порядок действий приведен на рисунке 96.

Примечание

Удаление объекта из отношений не удаляет его из базы данных ПП.

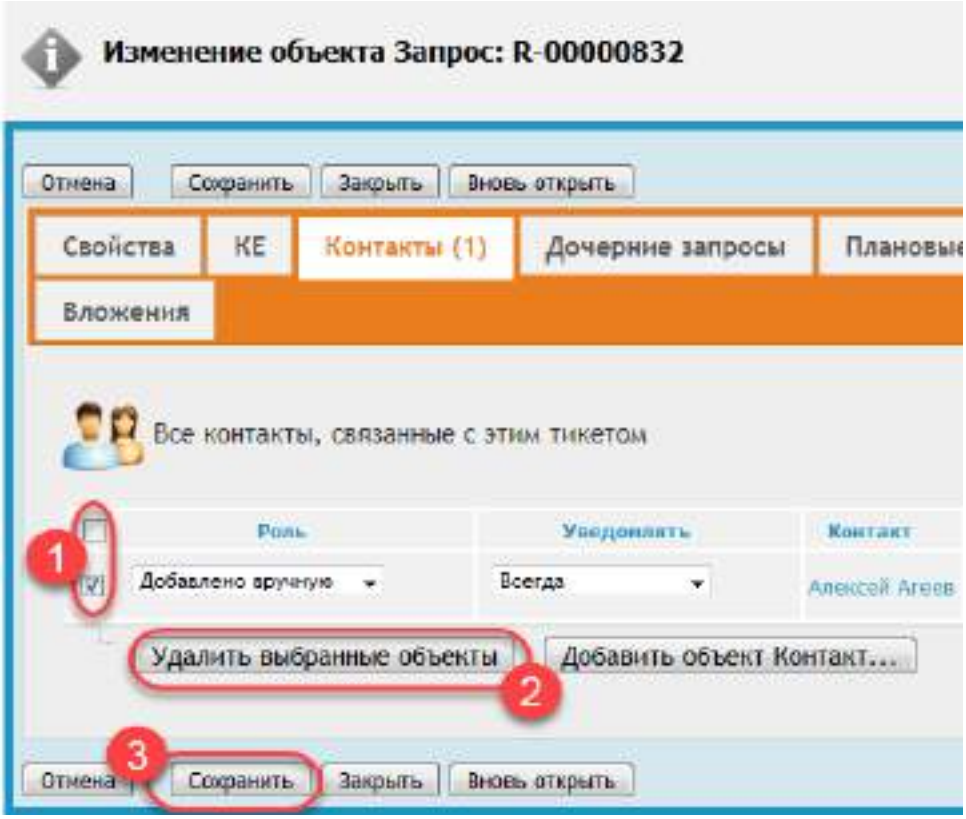


Рисунок 5.96 – Удаление связи объектов

8) Нажмите кнопку **Сохранить** для сохранения изменений.

5.12 Поиск объектов в ПП

5.12.1 Поиск объектов по критериям

Для поиска объектов нужной группы в соответствующем разделе выберите пункт навигационного меню **Поиск <название объекта>** .

5.12.1.1 Общая информация

В ПП реализовано два типа поиска:

- глобальный – производится в поисковой строке 

, расположенной в верхней области страниц. В строке задается поисковой запрос, выполнение которого проводится по всем типам объектов;
- поиск по критериям – суженный поиск, который проводится по конкретному типу объектов с заданными параметрами.

5.12.1.2 Поиск по критериям

Формы поиска отображаются при выборе одного из раздела/подраздела.

5.12.1.3 Описание формы поиска

Каждая из форм содержит следующие общие элементы интерфейса:

– кнопка **Развернуть/Свернуть** (см. Рисунок 5.97) – используется для скрытия формы поиска. Скрытие формы также осуществляется по нажатию в любом месте строки заголовка формы.

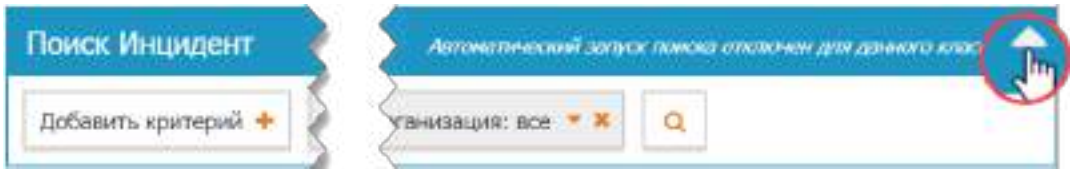
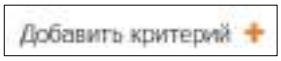


Рисунок 5.97 – Кнопка **Развернуть/Свернуть**

– кнопка  – используется для разворачивания формы поиска;

– кнопка  – используется для отображения окна выбора атрибутов;

– окно выбора атрибутов – содержит набор всех атрибутов объекта, по которым может осуществляться поиск. После выбора атрибута в нижней части окна отображается кнопка **Сохранить** для добавления критерия «<Наименование атрибута>: все» в строку поиска (см. Рисунок 5.98);

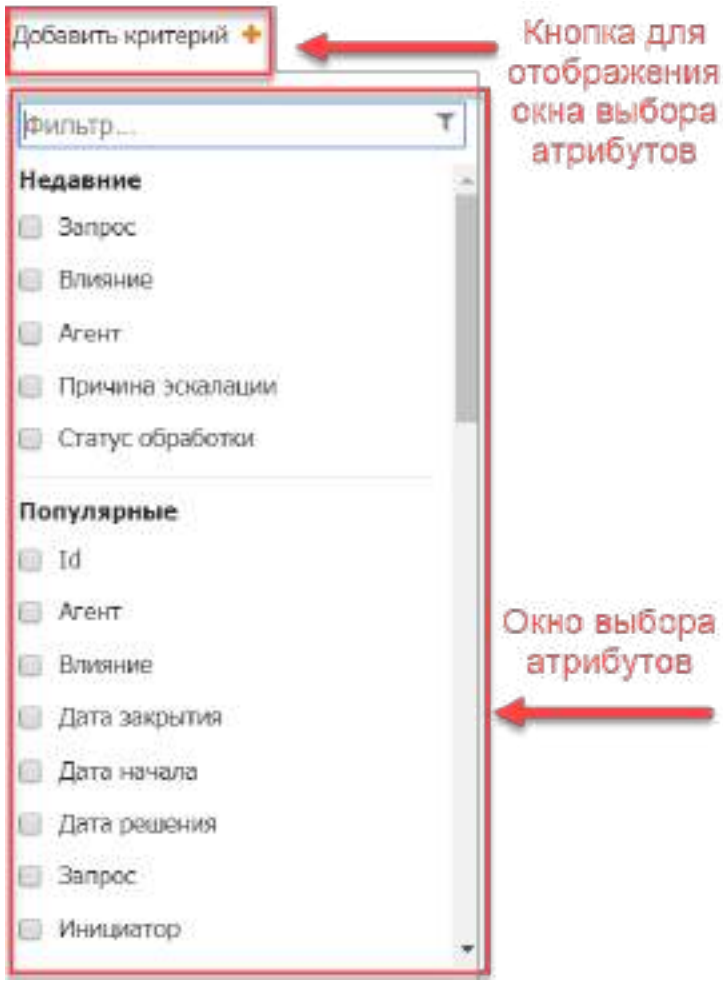


Рисунок 5.98 – Окно выбора атрибутов с кнопкой **Добавить критерий**

– кнопка с наименованием критерия, например, ;

– окно свойств критерия:

- окно при включенном автоматическом запуске поиска, диалог которого воспроизводится по нажатию кнопки **Поиск** или **Отмена** (пример приведен на рисунке 99);
- окно при отключенном автоматическом запуске поиска, диалог которого воспроизводится по нажатию кнопки **Сохранить** или **Отмена** (пример приведен на рисунке 100).



Рисунок 5.99 – Пример окна свойств критерия «Запрос: все» при включенном автоматическом запуске поиска

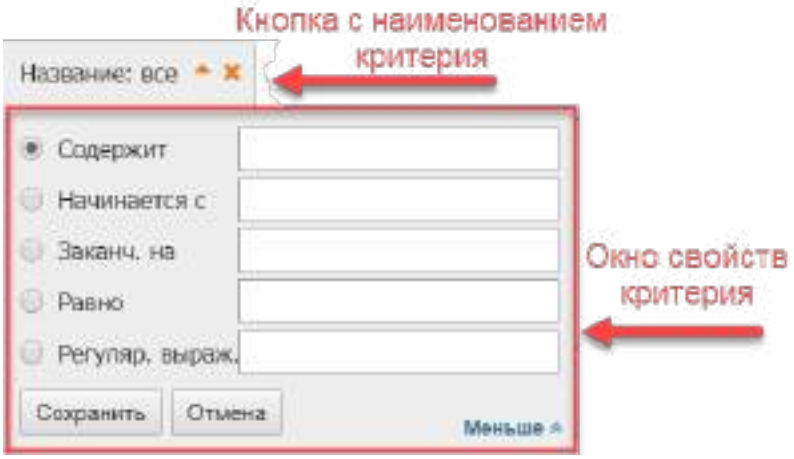


Рисунок 5.100 – Пример окна свойств критерия «Название: все» при отключенном автоматическом запуске поиска

– кнопка  (**Поиск**) при отключенном автоматическом запуске поиска или кнопка  (**Обновить**) при включенном автоматическом запуске поиска.

Все критерии поиска в окне добавления критерия распределены по следующим группам:

– «Недавние» – в данной группе содержится до пяти критериев, которые были использованы недавно;

– «Популярные» – данная группа формируется администратором на основании предпочтений пользователей;

− «Остальные» – в данной группе содержатся все критерии, не являющиеся популярными, и не используемые недавно.

Группы критериев приведены на рисунке 101.

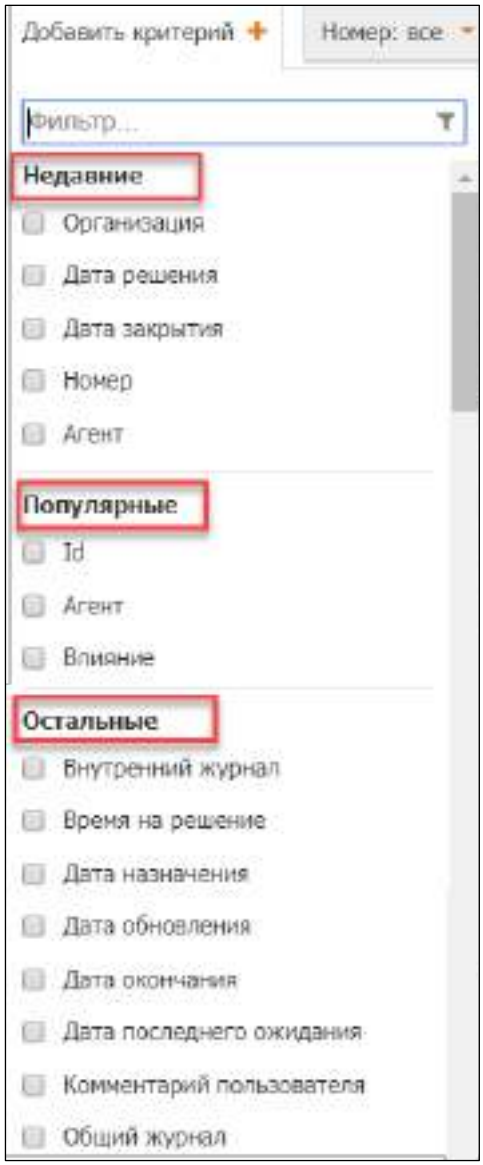


Рисунок 5.101 – Группы критериев

Все формы поиска идентичны друг другу, но содержат разные преднастроенные критерии, поэтому описание приводится на примере формы поиска инцидента.

Внешний вид формы поиска инцидента приведен на рисунке 102.



Рисунок 5.102 – Форма поиска инцидента

По умолчанию форма содержит следующие критерии поиска:

− «Номер: все»;

− «Название: все»;

− «Инициатор: все»;

− «Организация: все».

Каждый из критериев может быть как удален (в том числе критерии, заданные по умолчанию), так и добавлен в зависимости от требуемого запроса поиска.

5.12.1.4 Добавление критерия

Для добавления критерия поиска выполните следующие действия:

1) Отобразите окно выбора атрибутов нажатием кнопки **Добавить критерий** на форме поиска.
2) Для поиска требуемого атрибута можно воспользоваться фильтром, пример использования которого приведен на рисунке 103.

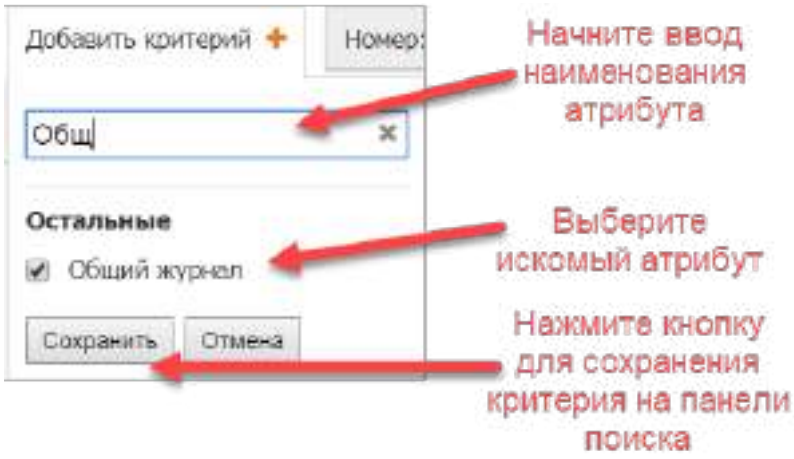


Рисунок 5.103 – Поиск атрибута

3) Выставите чекбокс у найденного атрибута. При необходимости найдите и добавьте еще несколько атрибутов. По окончании выбора атрибутов нажмите кнопку **Сохранить** или **Отмена** для отмены действия добавления критерия поиска.
4) В случае нажатия кнопки **Сохранить** будут добавлены выбранные критерии в поисковую строку (пример см. на рисунке 104).



Рисунок 5.104 – Добавленный критерий поиска

5.12.1.5 Задание свойств критерия

Для задания свойств критерия выполните следующие действия:

1) Откройте окно свойств критерия нажатием кнопки, которая приведена на рисунке 105.

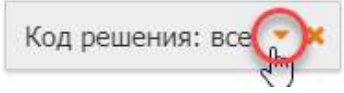


Рисунок 5.105 – Кнопка отображения окна свойств критерия

2) ПП предложит варианты в зависимости от типа атрибута.
3) Выберите вариант задания свойств критерия одним из следующих способов:
   - введением текста в текстовое поле;

- выбором радиокнопки;
- выбором одного или нескольких параметров.

4) После задания свойств критерия нажмите одну из кнопок:

- **Поиск** в окне свойств критерия для выполнения поиска (при включенном автоматическом запуске поиска);
- **Сохранить** в окне свойств критерия для сохранения свойств критерия (при отключенном автоматическом запуске поиска);
- **Отмена** в окне свойств критерия для его закрытия без сохранения;
- в любом месте страницы, чтобы произвести поиск по критериям, заданным по умолчанию (при включенном автоматическом запуске поиска);
- кнопку  в форме поиска для запуска процесса поиска (при отключенном автоматическом запуске поиска).

5.12.1.6 Удаление критериев

Для удаления критерия поиска нажмите  на кнопке с наименованием критерия, который требуется удалить. Пример удаления критерия «Номер: все» приведен на рисунке 106.



Рисунок 5.106 – Удаление критерия

После удаления критерия нажмите кнопку  для обновления результатов поиска при отключенном автоматическом запуске поиска. При включенном автоматическом запуске поиска результат обновится без вмешательства пользователя.

5.12.1.7 Сохранение настроек поиска

ПП позволяет сохранить настроенные критерии поиска, т.е. набор заданных атрибутов, их значения и результат поиска.

Для сохранения настроек поиска выполните следующие действия:

1) В раскрывающемся меню  выберите пункт **Добавить в избранное…**.

2) В отобразившемся окне **Добавить в избранное ссылку на список** заполните следующие поля (см. Рисунок 5.107):

- поле **Название** – укажите наименование поиска;
- чекбокс **Обновлять автоматически** – при необходимости автоматического обновления результатов поиска выставите чекбокс;
- поле **Интервал обновления (секунды)** – в активном поле укажите значение интервала обновления поиска, выраженное в секундах.

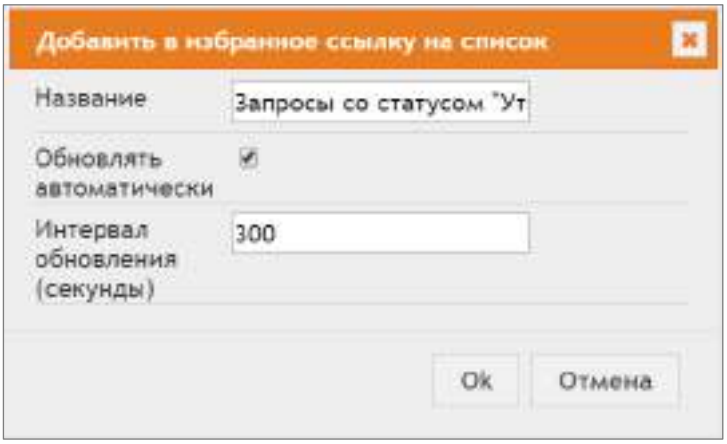


Рисунок 5.107 – Диалоговое окно **Добавить в избранное ссылку на список**

3) Нажмите кнопку **Ok** для сохранения настроек поиска в категории **Избранное**.

4) Для отмены действия добавления и закрытия диалогового окна нажмите кнопку **Отмена**.

5) В последующем для отображения сохраненных настроек поиска и его результата в боковом меню в разделе **Добро пожаловать** в подразделе **Избранное** перейдите по ссылке, в наименовании которой содержится сохраненный поиск (см. Рисунок 5.108).

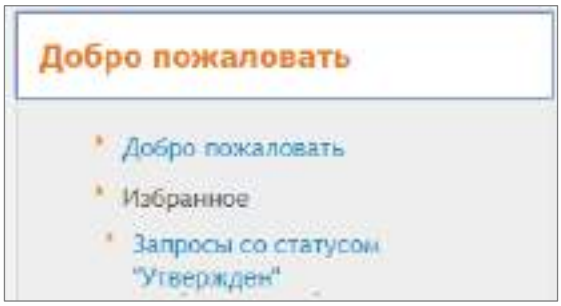


Рисунок 5.108 – Поиск в категории **Избранное**

5.12.1.8 Обновление результатов поиска

При включенном автоматическом запуске поиска обновление результатов осуществляется автоматически после добавления или удаления критерия. Однако, если объект (наряд, запрос, инцидент, проблема, изменение и др.) был добавлен/удален после вывода результата поиска, то список необходимо обновить. Обновление результата осуществляется нажатием кнопки .

При отключенном автоматическом запуске поиска обновление результатов инициируется пользователем нажатием кнопки  в форме поиска.

5.12.1.9 Возможности поиска в зависимости от типа атрибута

5.12.1.9.1 Простой текстовый поиск

Текстовый поиск предполагает наличие совпадений вводимого слова или фразы в значении атрибута объекта.

Для текстового поиска отобразите окно свойств критерия нажатием на кнопку с наименованием критерия, в поле **Содержит** укажите поисковой запрос и нажмите кнопку **Сохранить** (при отключенном автоматическом запуске поиска) для сохранения свойств критерия или кнопку **Поиск** для выполнения поиска (при включенном автоматическом запуске поиска).

Пример запроса для критерия «Комментарий пользователя: все» приведен на рисунке 109.



Рисунок 5.109 – Окно свойств критерия «Комментарий пользователя: все» (при отключенном автоматическом запуске поиска)

5.12.1.9.2 Текстовый поиск с использованием дополнительных условий

Запрос такого вида предполагает наличие совпадений поискового запроса в значениях атрибута при поиске с использованием дополнительных условий.

Отображение дополнительных условий осуществляется при нажатии кнопки **Больше**. Для скрытия дополнительных условий поиска используется кнопка **Меньше**.

Пример поискового запроса с использованием дополнительного условия «Начинается с» приведен на рисунке 110.

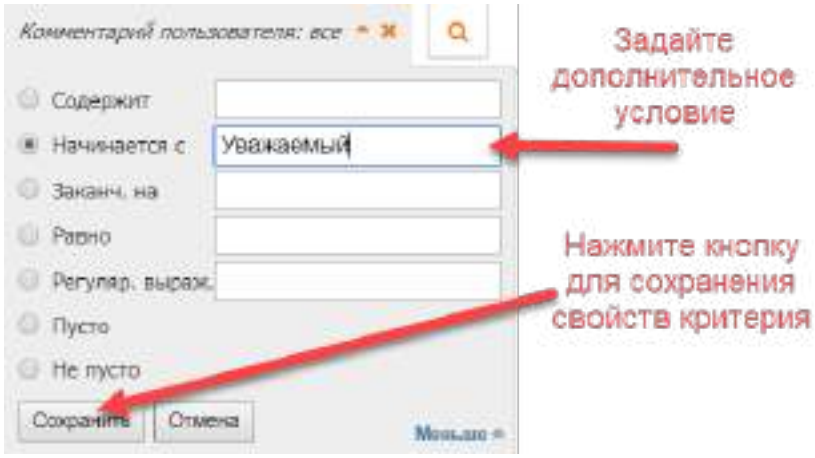


Рисунок 5.110 – Окно свойств критерия «Комментарий пользователя: все» с указанием дополнительного условия (при отключенном автоматическом запуске поиска)

5.12.1.9.3 Комбинированный поиск по нескольким значениям атрибута

Запрос такого вида предполагает выбор вариантов значений атрибута объекта из предоставленного перечня. Пример выбора нескольких значений атрибутов в окне свойств критерия «Статус: все» приведен на рисунке 111.

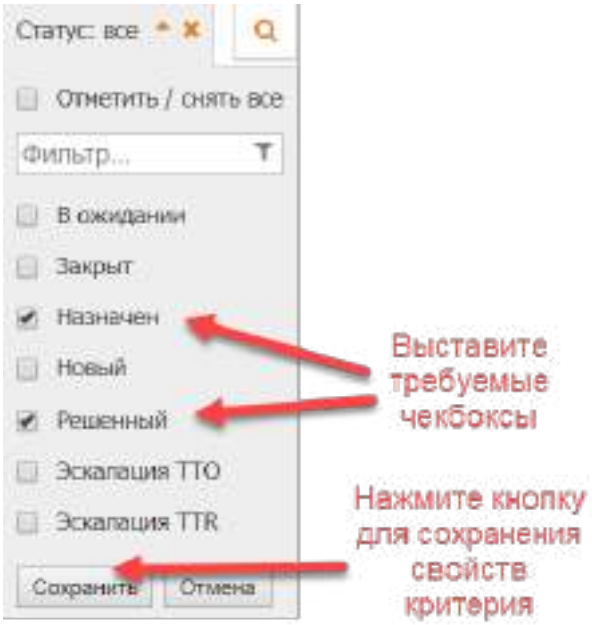


Рисунок 5.111 – Окно свойств критерия «Статус: все» (при отключенном автоматическом запуске поиска)

Для задания свойств критерия выставите требуемые чекбоксы и нажмите кнопку **Сохранить** (при отключенном автоматическом запуске поиска) или кнопку **Поиск** (при включенном автоматическом запуске поиска).

Примечание
В случае, если значение атрибута не отображено в перечне, следует воспользоваться поиском (см. Рисунок 5.112).

Возможно осуществить поиск по объектам, значения атрибутов которых не определены. Пример поиска по атрибуту «Агент» и перечень его значений, в том числе неопределенный, приведен на рисунке 113.

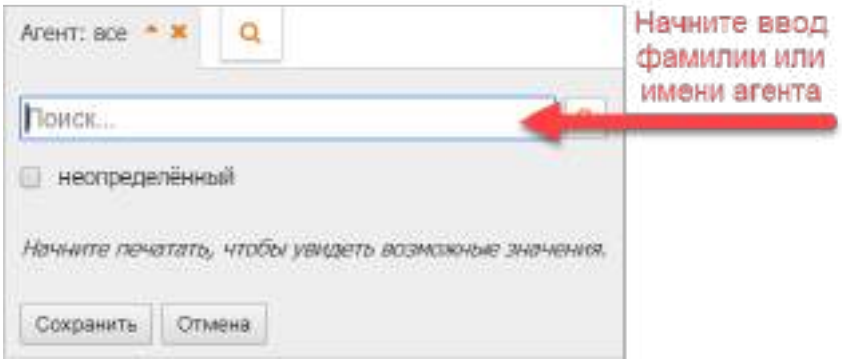


Рисунок 5.112 – Окно свойств критерия «Агент: все» (при отключенном автоматическом запуске поиска)

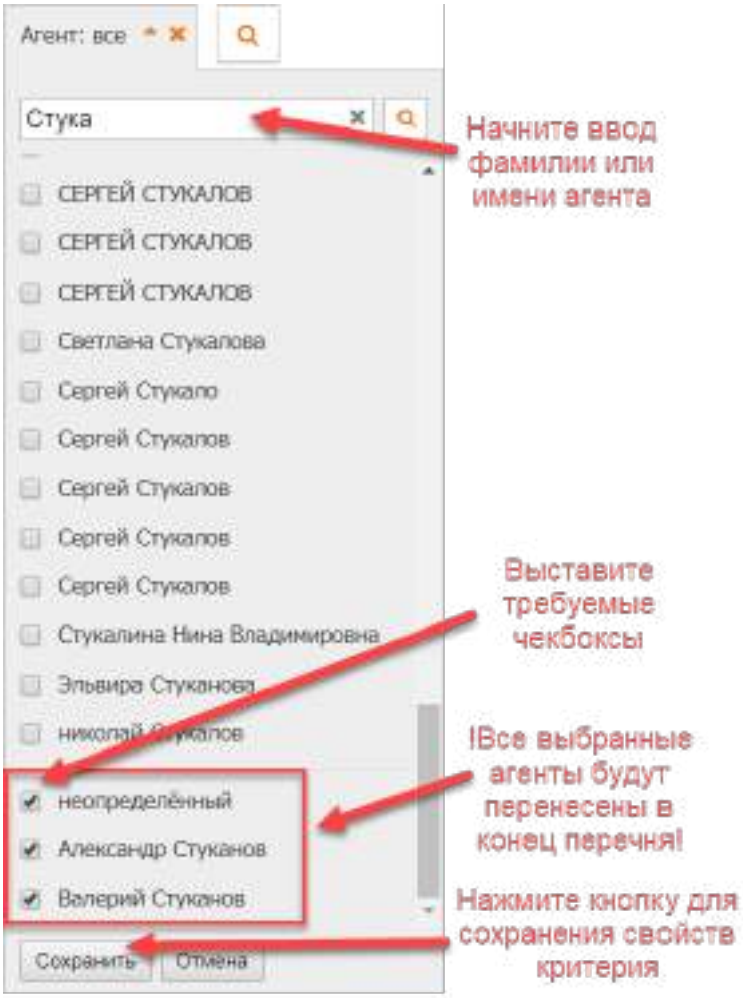


Рисунок 5.113 – Окно свойств критерия «Агент: все» (при включенном автоматическом запуске поиска)

5.12.1.9.4 Поиск по объектам

Запрос такого вида предполагает задание в качестве свойств критерия поиска атрибуты объектов. Окно свойств критерия «Организация: все» при отключенном автоматическом запуске поиска приведено на рисунке 114.

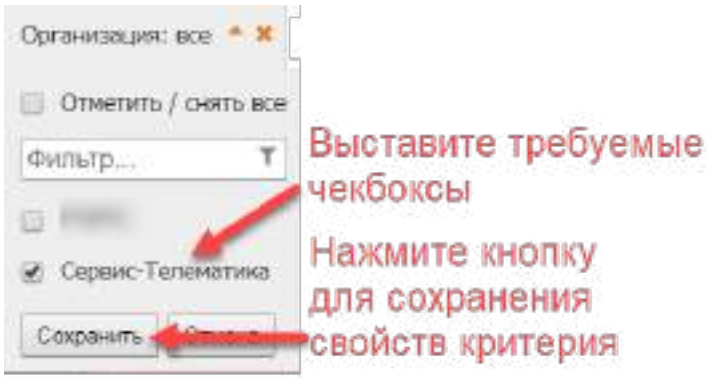


Рисунок 5.114 – Окно свойств критерия «Организация: все» (при отключенном автоматическом запуске поиска)

Для выбора объектов выставите соответствующие чекбоксы и нажмите кнопку **Сохранить** (при отключенном автоматическом запуске поиска) или кнопку **Поиск** (при включенном автоматическом запуске поиска).

5.12.1.9.5 Поиск по объектам, удовлетворяющим определенным условиям

Запрос такого вида предполагает задание в качестве свойств критерия поиска атрибуты объектов, отвечающих определенным условиям.

Для настройки свойств критерия, удовлетворяющих требуемым условиям, выполните следующие действия:

1) Нажмите кнопку  в окне свойств критерия (см. Рисунок 5.115).

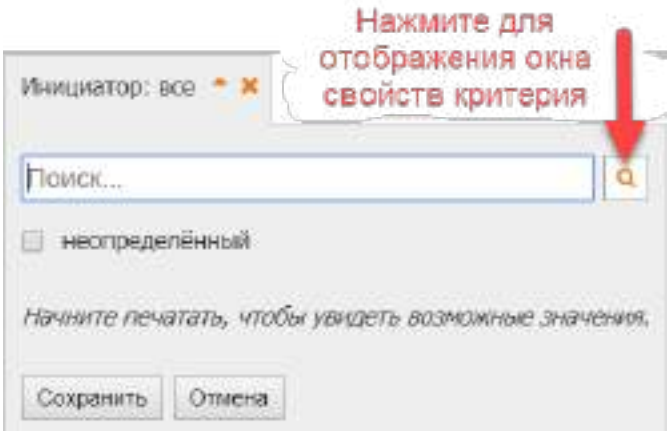


Рисунок 5.115 – Окно свойств критерия «Инициатор: все»

2) Отобразится диалоговое окно поиска, пример которого приведен на рисунке 116.

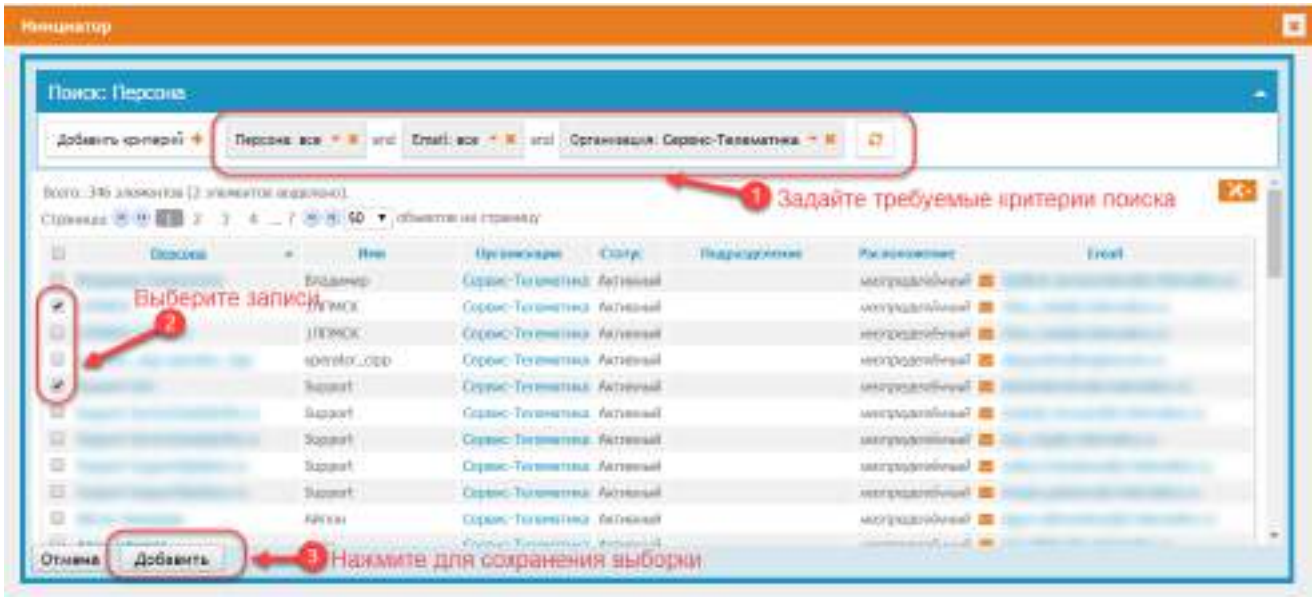


Рисунок 5.116 – Пример диалогового окна поиска

3) Задайте критерии поиска. При включенном автоматическом запуске результат отобразится без вмешательства пользователя. При отключенном – нажмите кнопку  в форме поиска для инициирования процесса поиска.

4) Выберите требуемые записи из найденных и нажмите кнопку **Добавить**.

5) В результате выбранные объекты будут добавлены в качестве свойств критерия основного поиска (см. Рисунок 5.117).

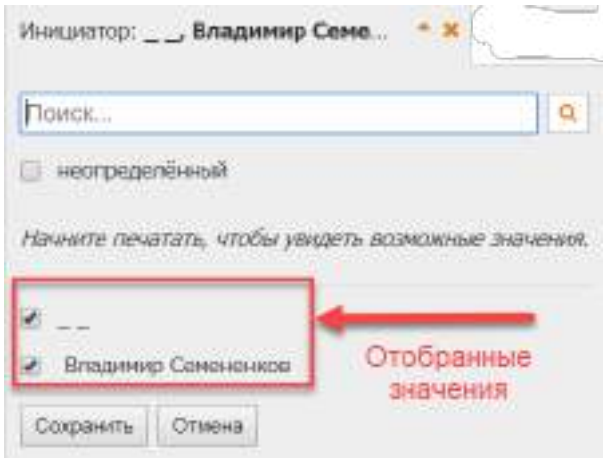


Рисунок 5.117 – Отобранные значения в качестве свойств критерия «Инициатор: <отобранные значения>»

5.12.1.9.6 Поиск по дате

Запрос такого вида предполагает задание даты в качестве критерия поиска. Дата задается в формате: ГГГГ-ММ-ДД, время – в формате: ЧЧ:ММ:СС. Задание даты и времени осуществляется в дополнительном окне, которое отображается по нажатию кнопки . В качестве примера на рисунке 118 приведено окно свойств критерия «Дата закрытия: все» и задание даты.

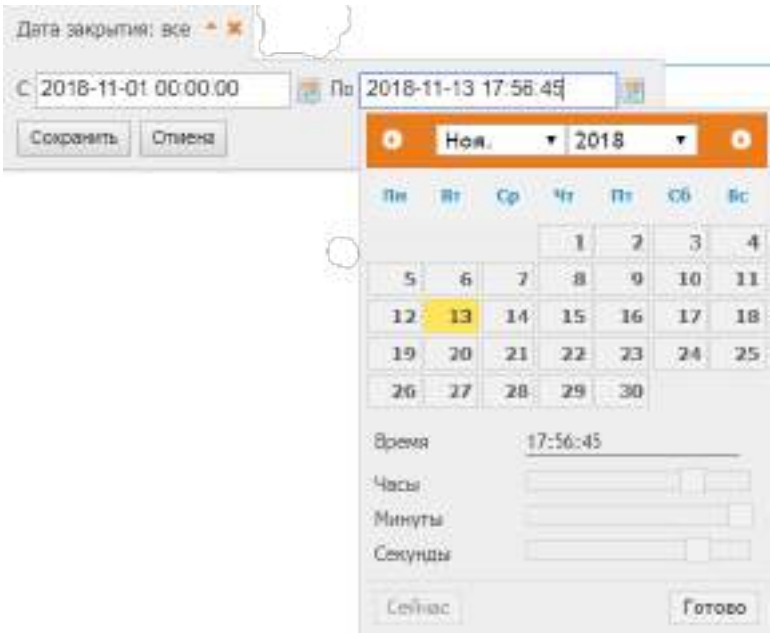


Рисунок 5.118 – Окно свойств критерия «Дата закрытия: все» (при отключенном автоматическом запуске поиска)

Для поиска объектов, атрибуты которых содержат даты, но их значения не определены, следует нажать кнопку **Больше** в окне свойств критерия и в отобразившемся окне выбрать радиокнопку **Пусто**.

Для поиска объектов, атрибуты которых содержат даты с определенным значением, следует выбрать радиокнопку **Не пусто** (см. Рисунок 5.119).

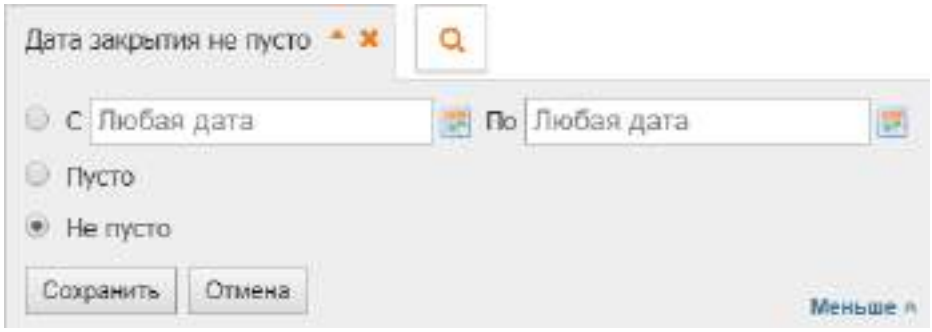


Рисунок 5.119 – Окно свойств критерия «Дата закрытия » с выбранным условием «Пусто» (при отключенном автоматическом запуске поиска)

5.12.2 Поиск объектов по преднастроенным ярлыкам

Для поиска объектов могут использоваться преднастроенные ярлыки, в названии которых указана группа объектов, которая будет отображаться при его использовании.

Для поиска запросов преднастроены следующие ярлыки:

- **Назначенные мне запросы** – доступен список запросов, исполнителем которых является пользователь, выполнивший вход в ПП;
- **Массовые запросы** – доступен список массовых запросов;
- **Открытые запросы** – доступен список запросов в статусе **Новый**;
- **Созданные мной запросы** – доступен список запросов, в которых инициатором обращений является пользователь, выполнивший вход в ПП.

Для поиска инцидентов преднастроены следующие ярлыки:

- **Назначенные мне инциденты –** доступен список инцидентов, исполнителем которых является пользователь, выполнивший вход в ПП;
- **Массовые инциденты** – доступен список массовых инцидентов;
- **Открытые инциденты** – доступен список инцидентов в статусе **Новый**;
- **Созданные мной инциденты** – доступен список инцидентов, в которых инициатором обращений является пользователь, выполнивший вход в ПП.

Для поиска проблем преднастроены следующие ярлыки:

- **Назначенные мне –** доступен список проблем, исполнителем которых является пользователь, выполнивший вход в ПП;
- **Открытые** – доступен список проблем в статусе **Новый**.

Для поиска изменений преднастроены следующие ярлыки:

- **Назначенные мне –** доступен список проблем, исполнителем которых является пользователь, выполнивший вход в ПП;
- **Открытые** – доступен список проблем в статусе **Новый**;
- **Ожидающие утверждения** – доступен список изменений, исполнителем которых является пользователь, выполнивший вход в ПП.

5.13 Просмотр истории изменения объекта

История изменения доступна для каждого объекта, созданного в ПП.

Для просмотра истории изменений объекта откройте его карточку и перейдите на вкладку **История**.

На странице вкладки будет доступна информация обо всех изменениях с момента создания объекта до его закрытия. Пример карточки объекта на примере инцидента приведен на рисунке 120.

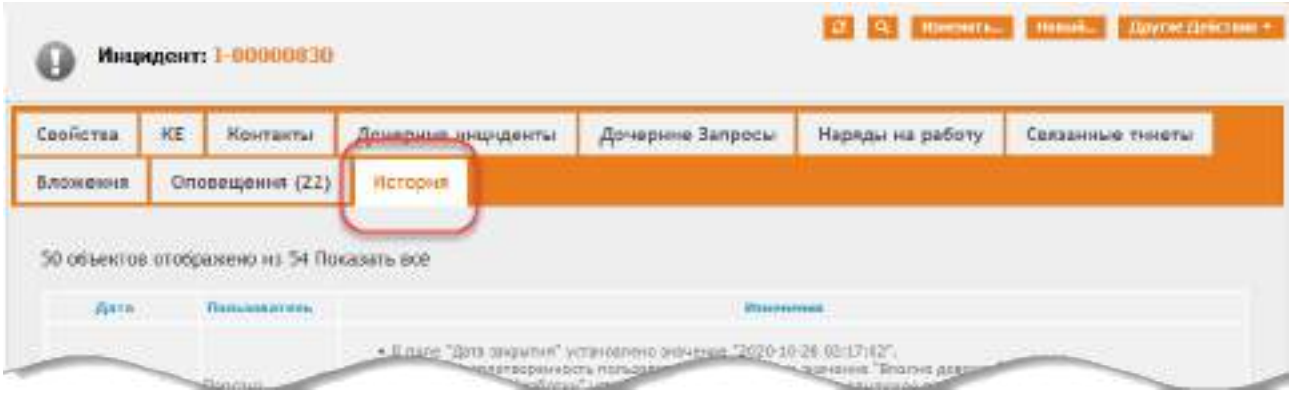


Рисунок 5.120 – Содержимое вкладки **История** карточки инцидента

5.14 Создание избранного контента

Для удобства работы с множеством объектов, удовлетворяющих заданным критериям поиска, имеет смысл добавить их в избранное, чтобы при одном клике мышкой отображался весь состав объектов без повторения операции поиска и указания критериев.

Для добавления объектов, соответствующих критериям поиска, в избранное:

1) Перейдите в нужный раздел ПП.
2) На панели поиска задайте необходимые критерии и нажмите кнопку **Поиск**. В примере на рисунке ниже добавляются запросы со статусом **Назначен**.
3) Раскройте меню настройки списка и выберите пункт **Добавить в избранное** (см. Рисунок 5.121).



Рисунок 5.121 – Инициирование добавления объектов в избранный контент

4) В отобразившемся окне в поле **Название** введите название ярлыка, который добавится в навигационное меню, при необходимости установите чек-бокс для автообновления состава объектов и укажите интервал обновления, затем нажмите кнопку **Ok** (см. Рисунок 5.122).

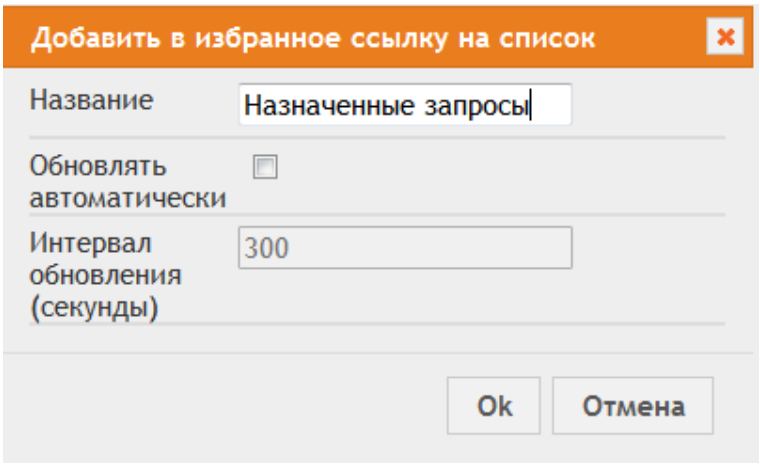


Рисунок 5.122 – Создание ярлыка на избранный контент

5) Ярлык будет добавлен в пункт **Избранное** раздела **Добро пожаловать** навигационного меню (см. Рисунок 5.123).

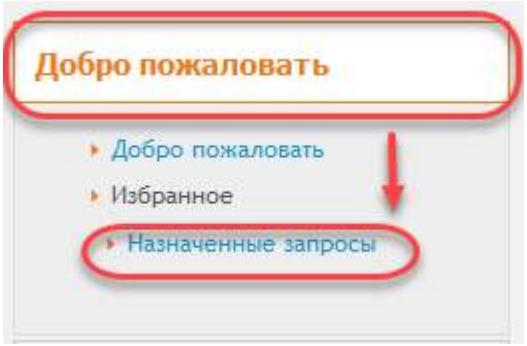


Рисунок 5.123 – Созданный ярлык

5.15 Настройка дашбордов

5.15.1 Редактирование дашборда

Для редактирования дашборда выполните следующие действия:

1) Выберите раздел, информацию об объектах которого требуется визуализировать.
2) Перейдите в подраздел **Обзор**.
3) Выберите пункт меню настройки дашборда **Редактировать дашборд** (см. Рисунок 5.124).

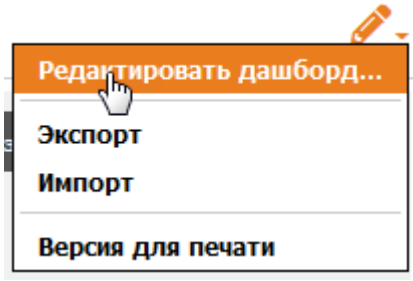


Рисунок 5.124 – Меню настройки дашборда

4) В отобразившемся диалоговом окне **Редактор дашборда** (см. Рисунок 5.125) выделите дашлет, который требуется изменить, и на панели настроек **Свойства дашлета** внесите требуемые изменения.

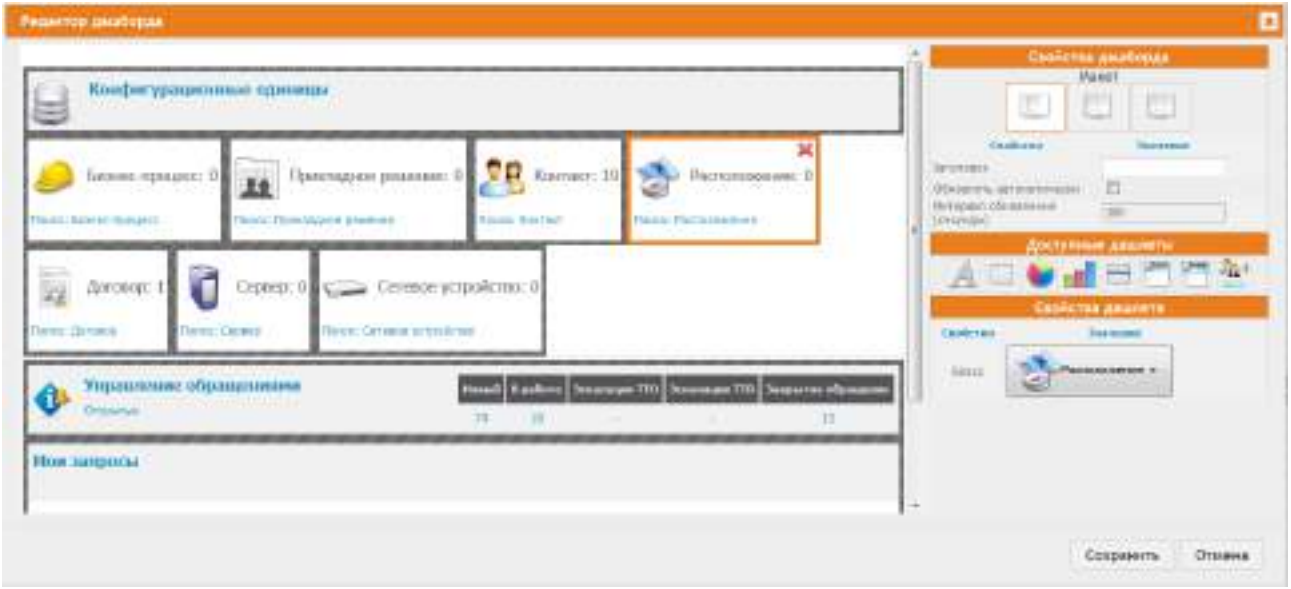


Рисунок 5.125 – Окно **Редактор дашборда**

5.15.2 Создание нового дашлета на дашборде

Для создания нового дашлета выполните следующие действия:

1) Наведите курсор мыши на требуемую пиктограмму в блоке **Доступные дашлеты** (см. Рисунок 5.126) панели настроек, нажмите левую кнопку мыши и, не отпуская, перенесите в область построения дашборда. Описание типов дашлетов приведено в таблице 1.

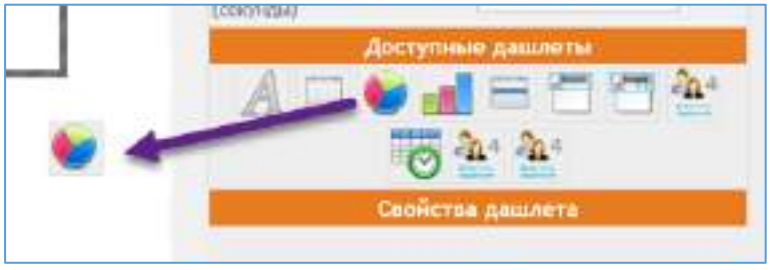


Рисунок 5.126 – Блок **Доступные дашлеты** панели настроек дашборда

Таблица 1 – Описание вариантов дашлетов

Пиктограмма	Наименование	Описание
	Текст	Произвольный текст. Дашлет такого типа используется для создания заголовка или написания комментария на странице
	Список объектов	Перечень объектов в табличном виде
	Круговая диаграмма	Перечень объектов, сгруппированных или агрегированных по заданным полям, отображаемый как сектор круговой диаграммы.
	Столбчатая диаграмма	Перечень объектов, сгруппированных или агрегированных по заданным полям, отображаемый в виде сектора круговой диаграммы.
	Группировка (таблица)	Перечень объектов, сгруппированных или агрегированных по заданным полям, отображаемый в виде таблицы
	Заголовок	Дашлет в виде блока серого цвета, на котором отображается пиктограмма темы и название блока.
	Заголовок со статистикой	Дашлет в виде блока серого цвета, на котором отображается пиктограмма темы, название блока и количество объектов, сгруппированных по заданному полю
	Значок	Дашлет, на котором отображается пиктограмма темы, количество объектов заданного класса и две ссылки «Создать новый: объект» и «Поиск: объект».
	Календарь	Дашлет в виде календаря работ, на котором распределены все тикеты по датам выполнения работ.

2) Для изменения макета дашборда на панели настроек в блоке **Свойства дашборда** нажмите кнопку, соответствующую предпочтению. Доступны следующие варианты:

- макет последовательного расположения – дашлеты следуют друг за другом;
- одностолбчатый макет – дашлеты отображаются в виде одного столбца;
- двухстолбчатый макет – дашлеты отображаются в виде двух столбцов;
- трехстолбчатый макет – дашлеты отображаются в виде трех столбцов.

После вынесения всех необходимых данных на дашлет требуется сохранить изменения, нажав кнопку **Сохранить**.

В случае, если измененный вариант дашборда не устраивает, то после сохранения настроек можно вернуть предыдущую версию. Для этого нажмите кнопки, приведенные на рисунке 127.

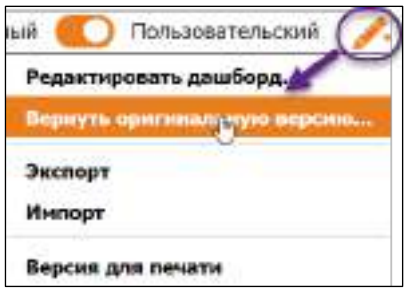


Рисунок 5.127 – Пункт **Вернуть оригинальную версию**

5.15.3 Экспорт данных дашборда

Информацию с дашборда можно выгрузить в файл формата XML.

Для выгрузки информации выберите пункт **Экспорт** .

5.15.4 Импорт данных на дашборд

Для импорта данных на дашборд раскройте меню настройки дашборда и выберите пункт **Экспорт** (см. Рисунок 5.128).

В отобразившемся окне загрузите файл, нажав кнопку **Browse** (см. Рисунок 5.129).



Рисунок 5.128 – Пункт **Импорт**

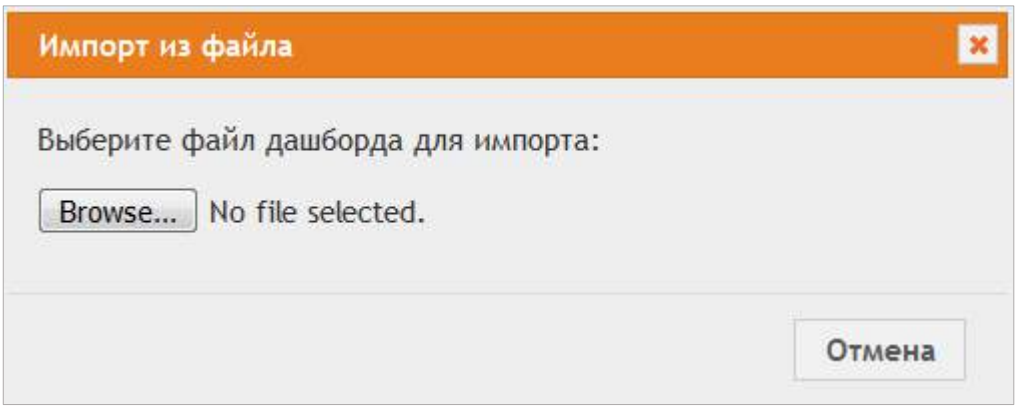


Рисунок 5.129 – Импорт данных из файла на дашборд

Перечень терминов, определений и сокращений

Наименование	Описание
Виджет	Визуальный блок, который отображает информацию определенного вида и источника, используется на панели
Группа узлов сети	Логическая группировка узлов сети
Группа элементов данных	Логическая группировка элементов данных
Действие	Реагирование на событие с использованием операций, например, отправка оповещений
Панель	Раздел веб-интерфейса для отображения сводной и визуализации важной для пользователя информации
Подсистема мониторинга (ПМ)	Подсистема мониторинга является функциональным элементом контрольно-диагностической подсистемы эксплуатации технических средств (КДП), подсистемы эксплуатации технических средств
Подсистема поддержки (ПП)	Подсистема поддержки является функциональным элементом контрольно-диагностической подсистемы эксплуатации технических средств (КДП), подсистемы эксплуатации технических средств
Предобработка значений	Преобразование полученного метрикой значения
Проблема	Триггер, который в состоянии «Проблема»
Событие	Одиночное событие, например, изменение состояния триггера
Тег события	Маркер события, может использоваться в том числе для настройки прав доступа, для удобства поиска объектов
Триггер	Используется для оценки данных, полученных элементами данных, а также для определения порога проблемы
Узел сети	Сетевое устройство, имеющее IP/DNS, которое поставлено на мониторинг
Элемент данных	Конкретный элемент данных, метрика, которые получают от узлов сети

Лист регистрации изменений

Изм.	Номера листов (страниц)				Всего листов (страниц) в докум.	№ документа	Входящий № сопроводительного докум. и дата	Подпись	Дата
	измененных	замененных	новых	Аннулированных					