Мобильное веб-приложение системы ИнфраМенеджер

Руководство инженера службы поддержки

Версия 6.6

Содержание

Содержание 2
1. Введение 3
2. Начало работы 4
2.1. Аутентификация 4
2.2. Общие элементы основной страницы мобильного веб-приложения 6
3. Списки 7
3.1. Список заявок 7
3.2. Фильтры 8
4. Работа с заявками в Мобильном веб-приложении 10
4.1. Форма заявки 10
- Раздел «Общее» 15
- Раздел «Сообщение» 19
4.2. Назначение исполнителей 19
4.3. Переписка с клиентом заявки 22
4.4. Переписка с коллегами 23
4.5. Смена состояния заявки 24
4.6. Решение заявки 26
4.7. Прикрепление файла 28
5. Поиск 29
5.1. Поиск по заявкам 29

1. Введение

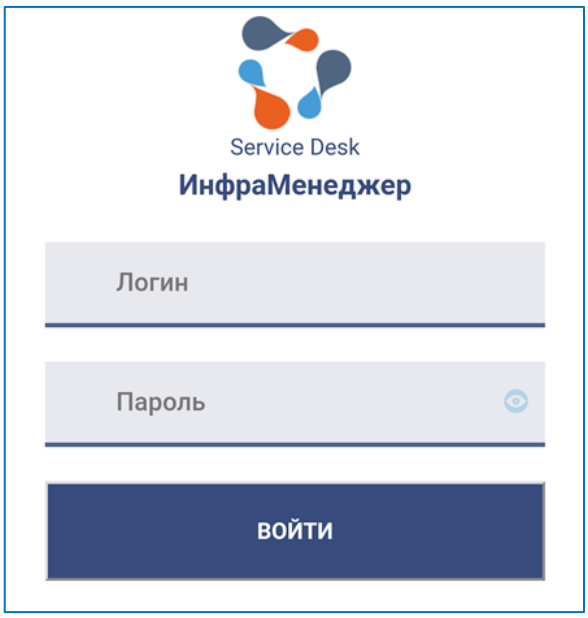
Портал службы поддержки системы ИнфраМенеджер по умолчанию доступен по адресу: *http://<имя сервера приложений>/inframanager*. При заходе на данный адрес с мобильного устройства система перенаправляет на Мобильное веб-приложение, по умолчанию доступное по адресу *http://<имя сервера приложений>:<порт по умолчанию>.* Пользоваться Мобильным веб-приложением может любой сотрудник, чей логин заведен в список пользователей системы ИнфраМенеджер и у кого в ролях имеются права на просмотр списка заявок и работу с заявками.

Мобильное веб-приложение – вспомогательный инструмент для работы инженеров и операторов с заявками Службы поддержки. В данном документе описаны функциональные возможности, доступные сотрудникам службы поддержки для выполнения своих обязанностей в рамках процессов обработки обращений пользователей с помощью Мобильного веб-приложения.

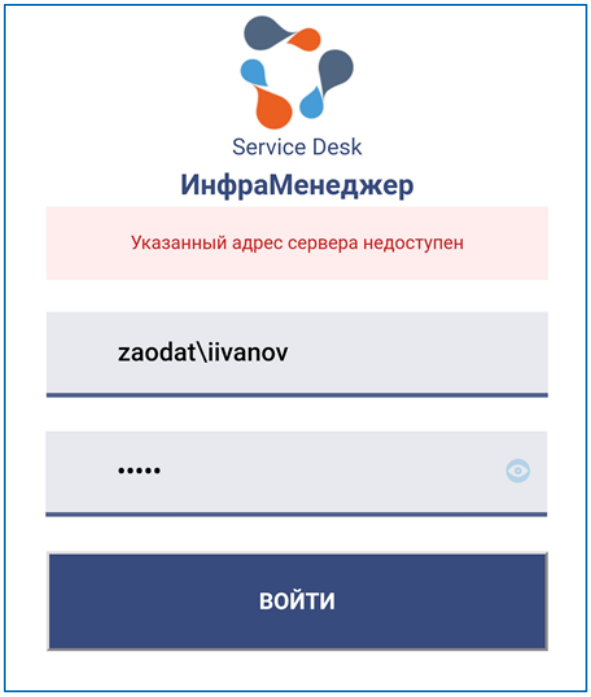
2. Начало работы

2.1. Аутентификация

При подключении пользователя к Мобильному веб-приложению системы ИнфраМенеджер ему предлагается пройти ручную авторизацию в форме авторизации, в которой пользователю необходимо вручную ввести свои логин и пароль:

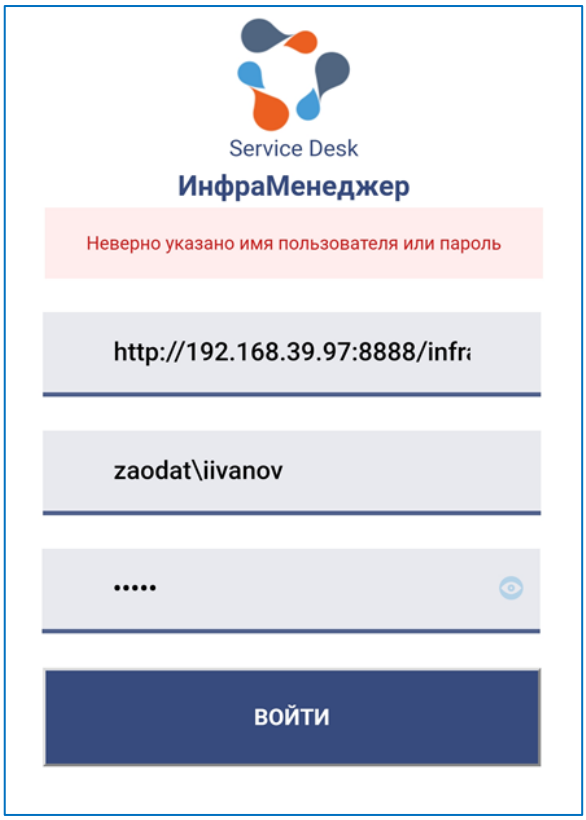


В случае, если веб-сервер ИнфраМенеджер недоступен или не существует, будет выдано сообщение:

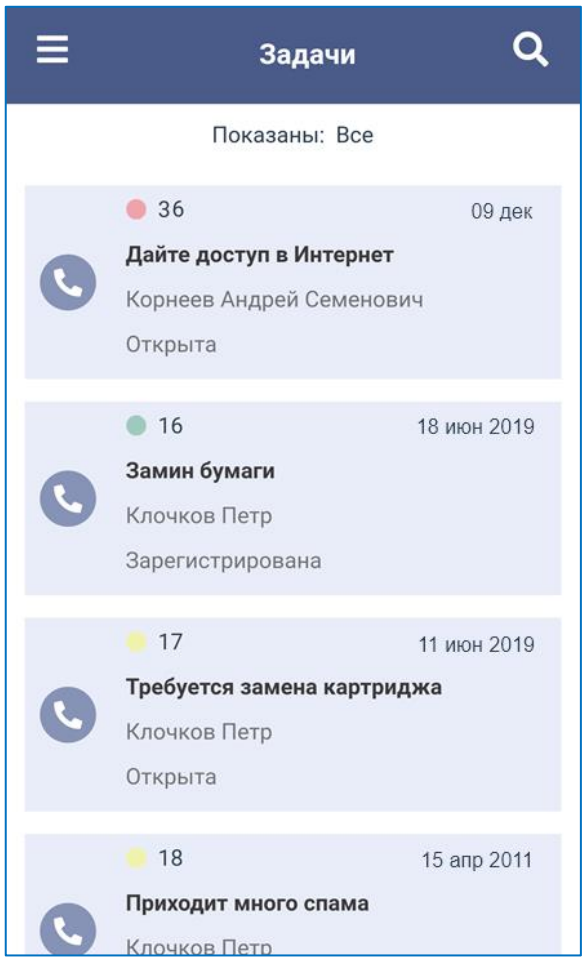


Для того, чтобы просмотреть вводимый пароль в виде текста, необходимо нажать на иконку в поле ввода пароля справа:

В случае, если система не найдет пользователя с введенными логином и паролем, на форме авторизации будет выдано сообщение:



При успешной авторизации пользователь будет перенаправлен в список заявок:



2.2. Общие элементы основной страницы мобильного веб-приложения

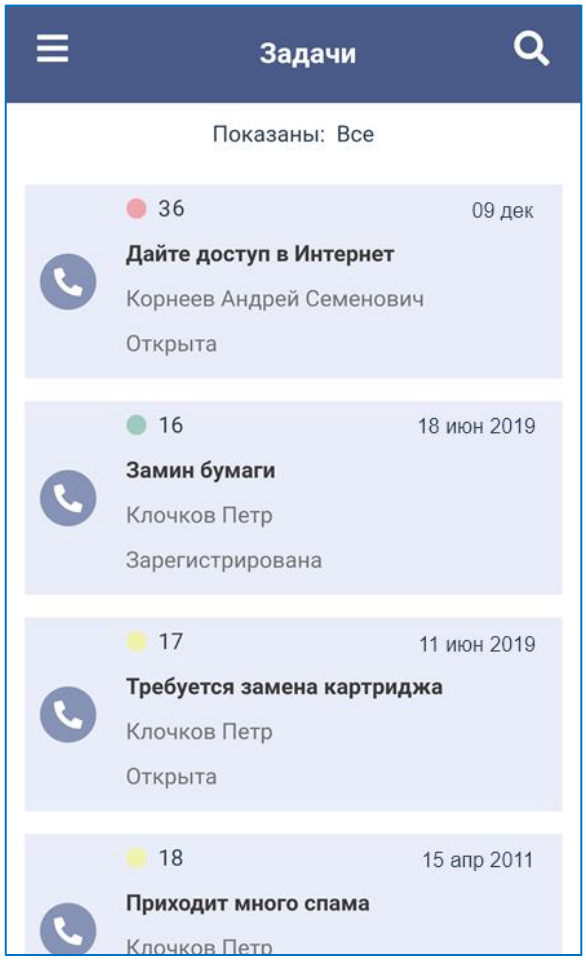
Функциональные элементы управления		
1		Меню управления мобильным веб-приложением. Содержит только пункт «Выйти из системы»:
2		Вызов режима поиска по заявкам

3. Списки

При работе с Мобильным веб-приложением пользователю предлагается список его заявок.

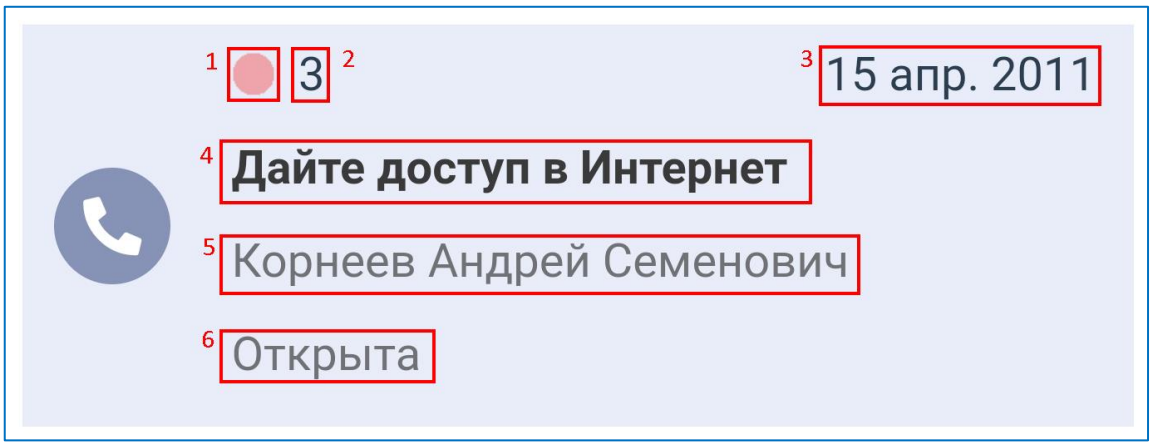
3.1. Список заявок

В списке заявок выводятся незавершенные заявки, доступные пользователю согласно его ролям и зонам ответственности:



Если пользователю доступно более двадцати заявок, то при прокрутке списка заявок в конец по мере прокрутки список будет подгружаться.

Заявки отображаются в виде доступных для нажатия элементов прямоугольной формы:



1 – Приоритет заявки. Красный индикатор соответствует приоритету «Высокий», желтый – приоритету «Средний», зеленый – приоритету «Низкий»

2 – Номер заявки

3 – Дата создания заявки

4 – Краткое описание заявки

5 – ФИО владельца заявки (при наличии)

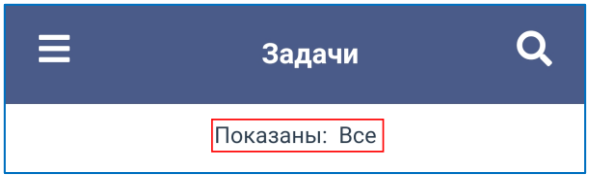
6 – Текущее состояние заявки

При нажатии элемента конкретной заявки откроется форма заявки.

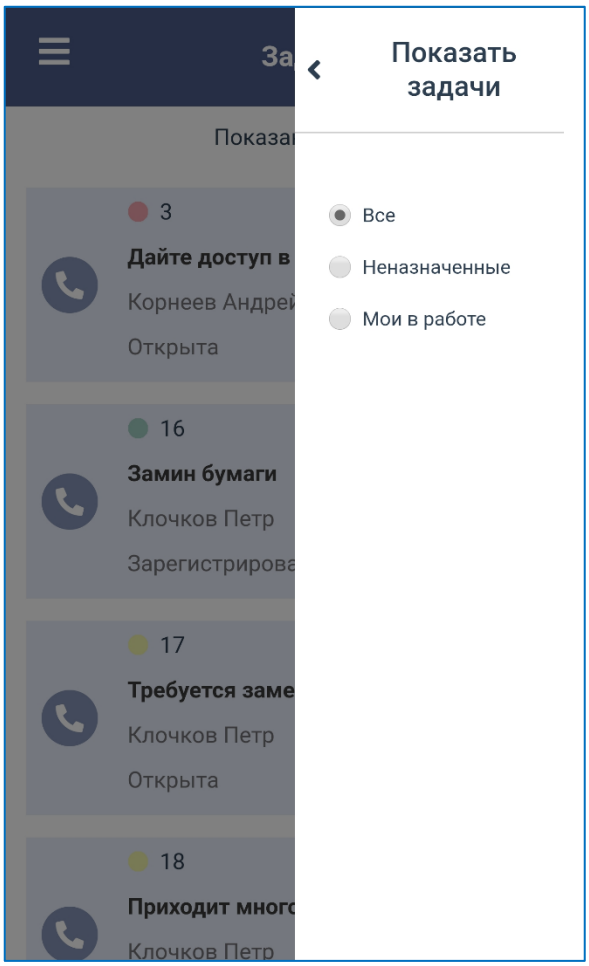
3.2. Фильтры

Вы можете к любому списку применить нужный фильтр, то есть сделать так, чтобы в списке показывались только те заявки, которые нужны в данный момент.

Фильтрация списков доступна через нажатие элемента управления в списке заявок:



В списках присутствуют преднастроенные нередактируемые фильтры:



Для переключения фильтра выберите в списке нужный фильтр, например, «Неназначенные».

В списке заявок останутся только заявки, соответствующие выбранному фильтру.

Название фильтра	**Логика работы фильтра**	**Зона действия фильтра**
Все	В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь	Все заявки
Неназначенные	В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям: • Владелец не указан	Все заявки
Мои в работе	В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:	Все заявки

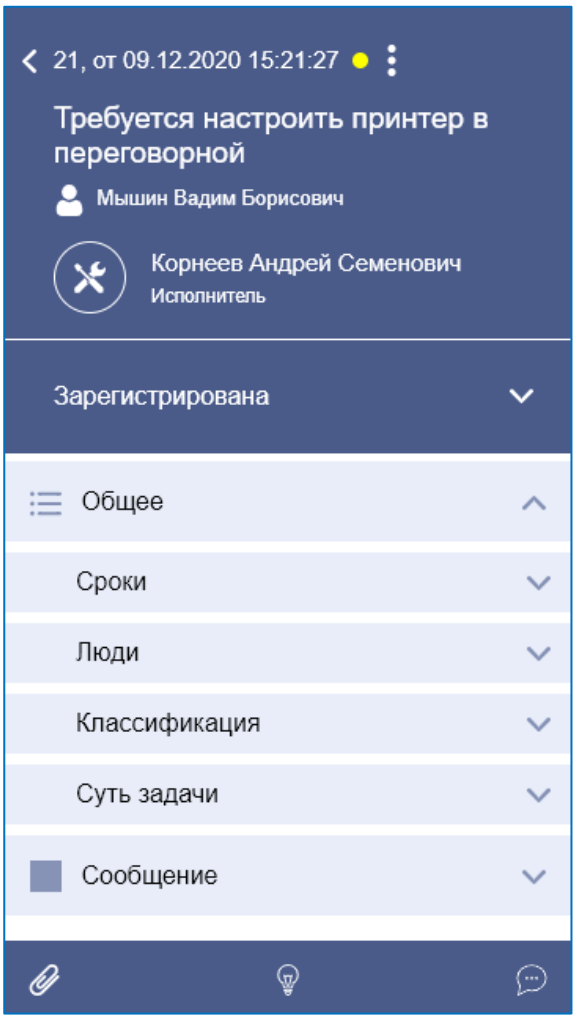
	• Текущий пользователь является либо Владельцем, либо Исполнителем, либо входит в группу исполнителей, либо указан в поле Выполнил. • Дата "Открыта" указана. • Даты "Выполнена" и "Закрыта" - не указаны.	

После выбора фильтра список отфильтруется в соответствии с выбором, а название текущего фильтра будет выведено в элементе управления фильтрами.

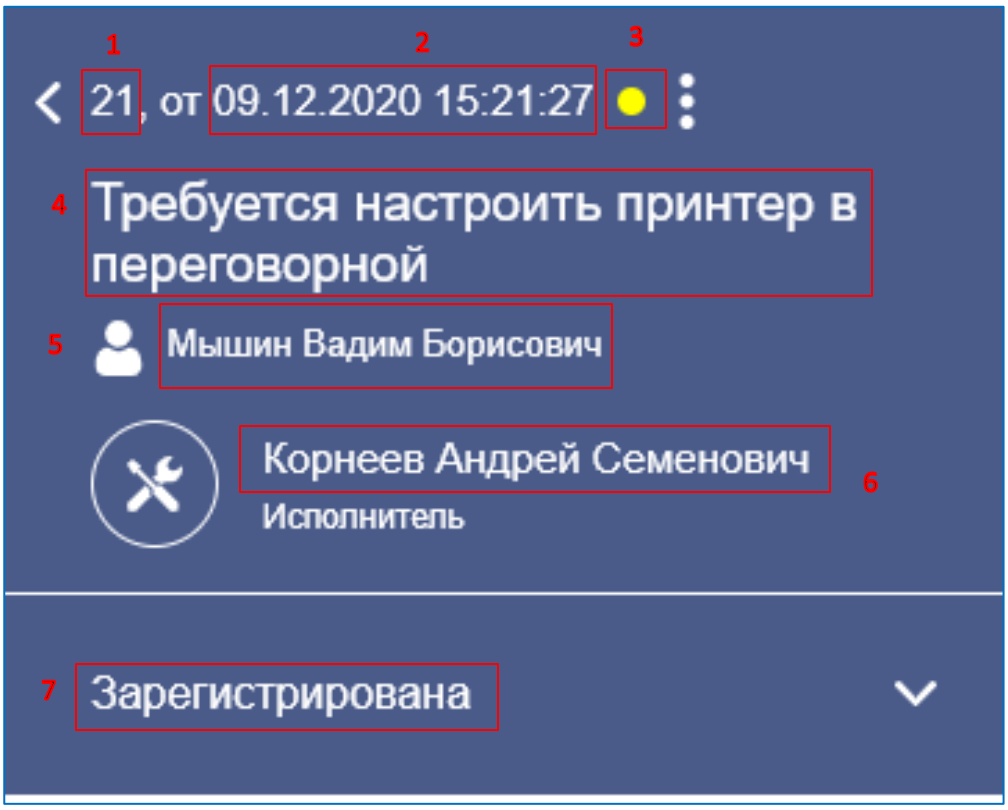
4. Работа с заявками в Мобильном веб-приложении

4.1. Форма заявки

При клике на требуемый элемент списка заявок или списка результатов поиска открывается форма заявки:



В блоке управления заявкой отображается следующая информация:



1 – Номер заявки

2 – Дата и время регистрации заявки

3 – Приоритет (цветовой индикатор приоритета заявок в соответствии со справочником приоритетов, заведенных в ИнфраМенеджер)

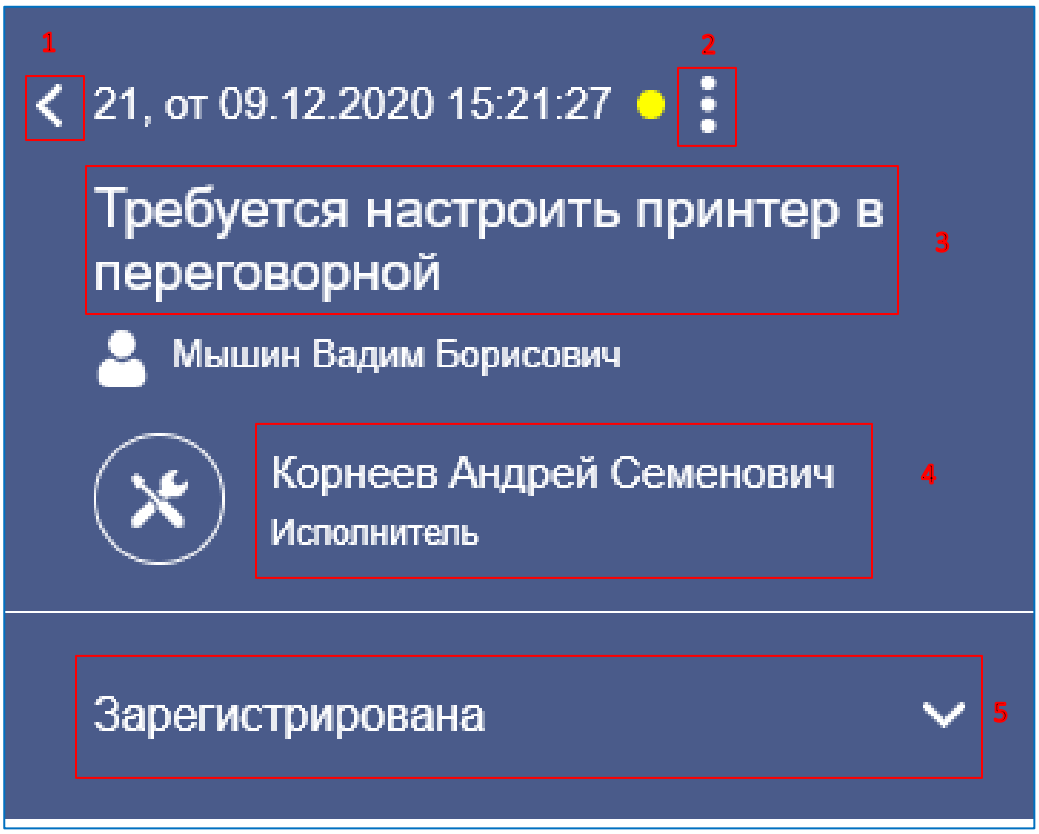
4 – Краткое описание заявки

5 – текущий владелец заявки

6 – Текущий исполнитель заявки

7 – Текущее состояние заявки

Блок управления заявкой содержит следующие элементы:



1. Возврат к списку заявок
2. Вызов меню заявки
3. Показ полного названия заявки (если краткое описание заявки не умещается на двух строках, оно сокращается до двух строк, и для просмотра полного краткого описания необходимо нажать на данный блок)
4. Вызов формы смены Исполнителя заявки
5. Вызов формы смены состояния заявки

Меню заявки содержит типовые действия над заявкой:

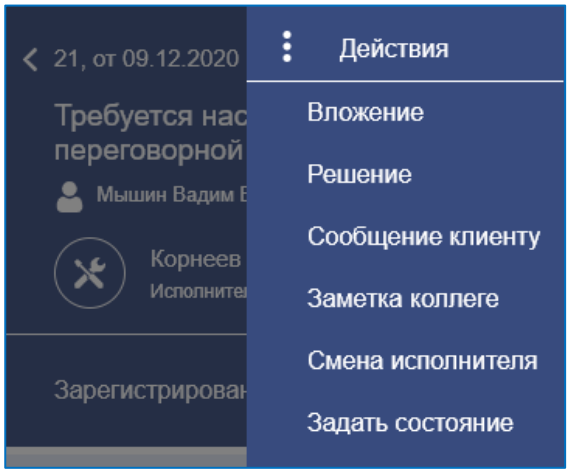
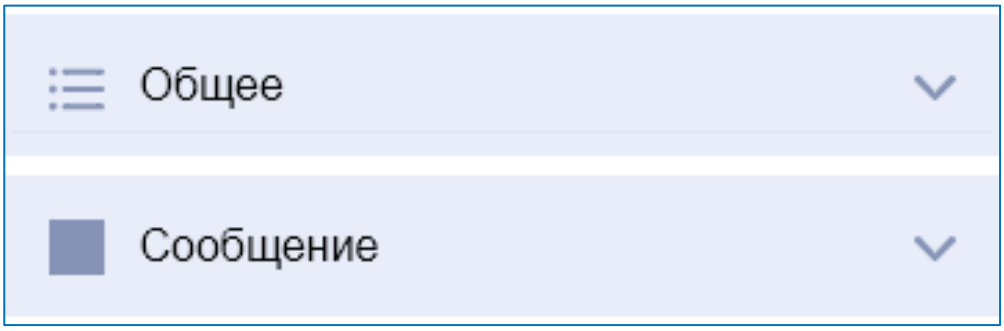


Таблица. Доступные действия над заявкой через меню заявки.

Действие	Описание
Вложение	Действие прикрепления к заявке новых файлов
Решение	Задание/редактирование поля «Решение» заявки
Сообщение клиенту	Добавление сообщения к заявке
Заметка коллеге	Добавление заметки к заявке
Смена исполнителя	Задание/изменения исполнителя заявки
Задать состояние	Смена состояния заявки

Блок информации о заявке содержит подразделы «Общее», «Пользовательские поля» и «Сообщение»:



Переход и раскрытие соответствующего раздела осуществляется либо нажатием на соответствующие активные надписи сверху, либо нажатием на стрелочки раскрытия справа на блоках соответствующих разделов.

Внизу заявки находятся контролы, вызывающие соответствующие действия над заявкой:

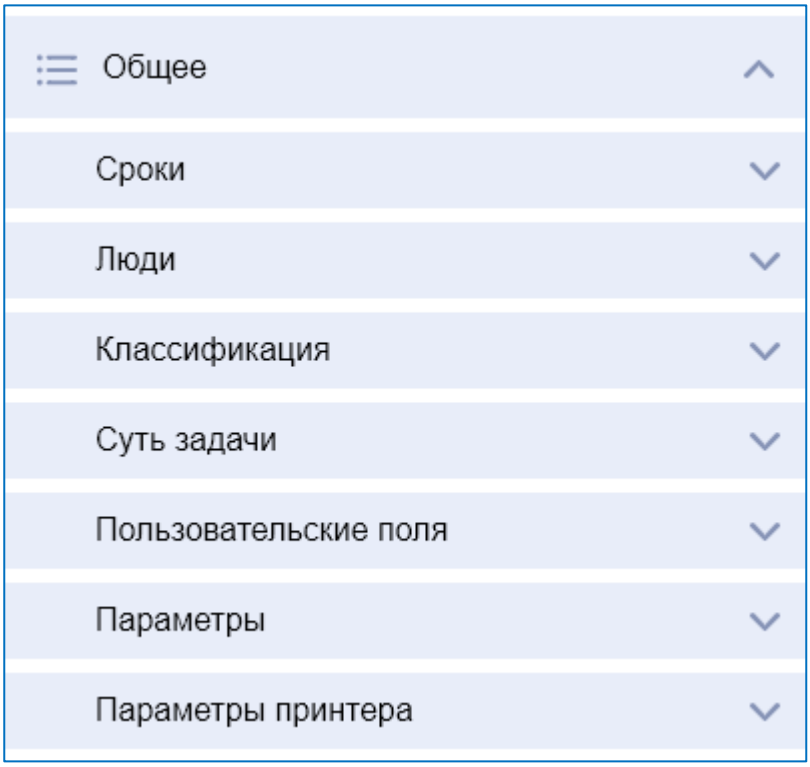
Таблица. Доступные действия над заявкой через футер заявки.

Иконка	Действие	Описание
	Вложение	Действие прикрепления к заявке новых файлов
	Решение	Задание/редактирование поля «Решение» заявки

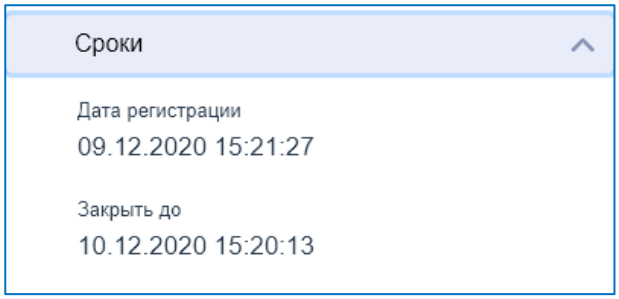
	Сообщение клиенту	Добавление сообщения к заявке

Раздел «Общее»

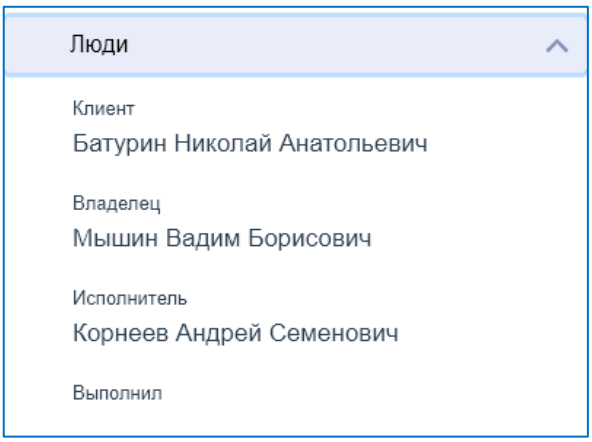
Раздел «**Общее**» содержит основную информацию о заявке и по умолчанию раскрыт:



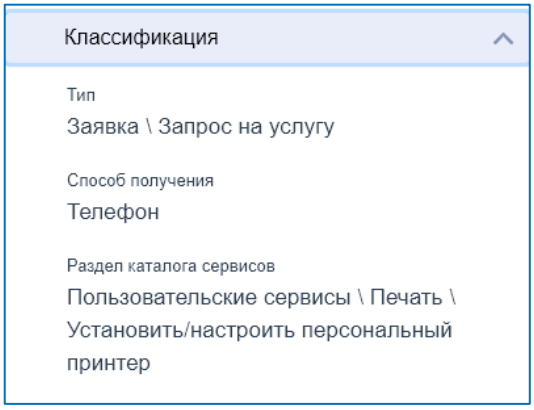
В подразделе «**Сроки**» отображается дата регистрации и дата «Закрыть до» заявки:



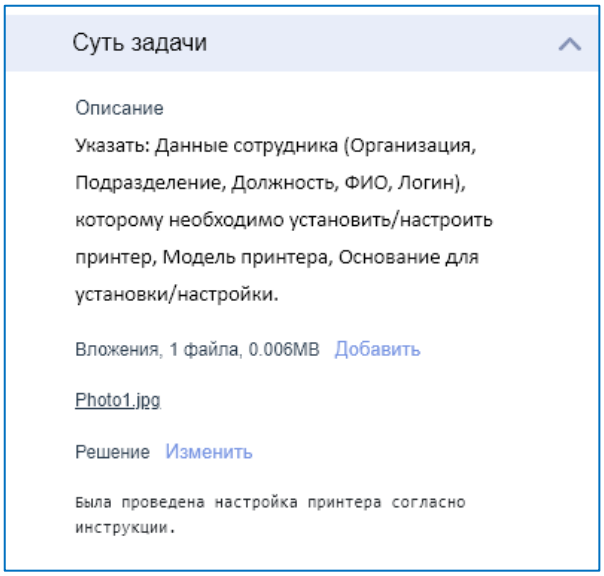
В подразделе «**Люди**» отображается информация о ФИО Веб-приложения, Владельца, Исполнителя и Выполнившего заявку:



В подразделе «**Классификация**» отображается информация о типе заявке, способе получения заявки и выбранном элементе/услуге сервиса из Портфеля сервисов:



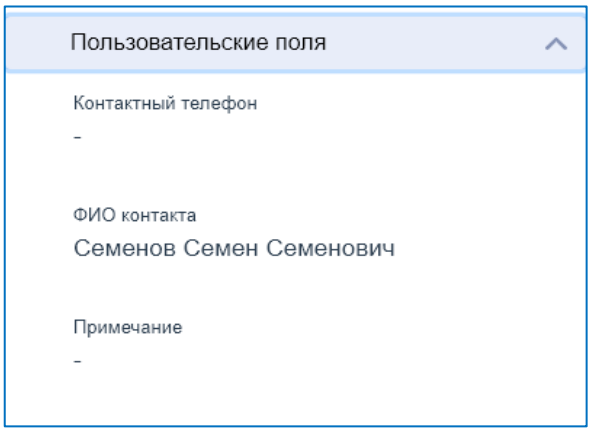
В подразделе «**Суть задачи**» отображается описание, решение заявки, и выводится информация о прикрепленных к заявке файлах:



По нажатию на надпись «Добавить» откроется диалог прикрепления файла (файлов) к заявке.

По нажатию на «Изменить» откроется диалог ввода текста решения заявки.

В подразделе «Пользовательские поля» отображается название определенных в настройках системы пользовательских полей и их строковые значения (при наличии введенных значений):

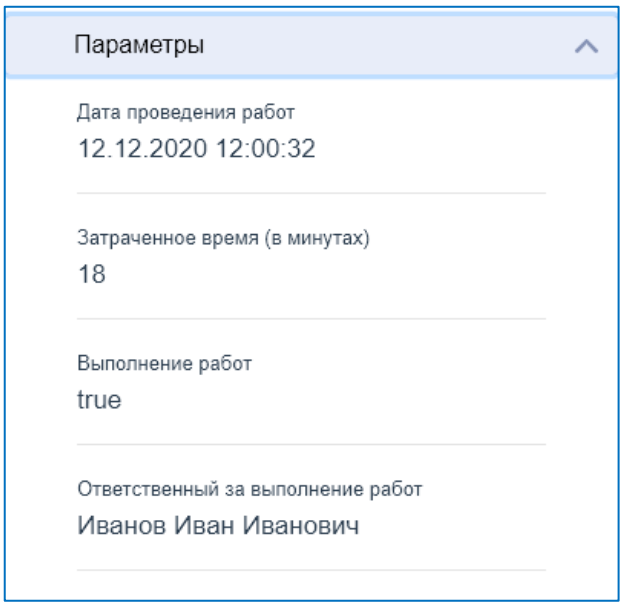


Если в настройках системы названия пользовательских полей не переопределялись, подраздел «Пользовательские поля» не будет отображаться в разделе «Общее».

Следом за подразделом «Пользовательские поля» следуют разделы групп параметров услуги/элемента сервиса заявки, если шаблоны параметров определены в соответствующих услуге/элементе.

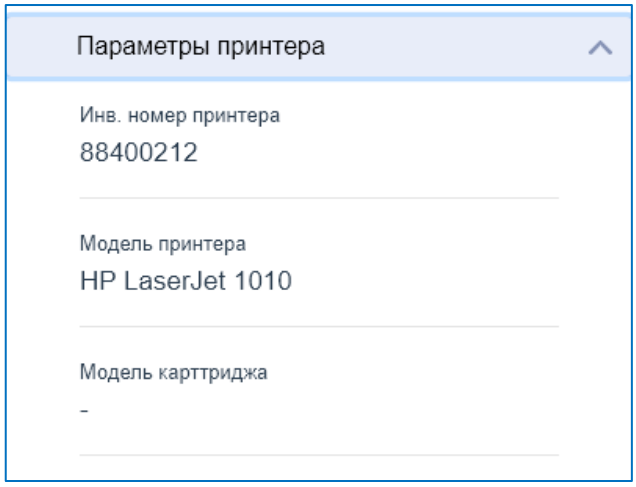
В текущей версии Мобильного веб-приложения на форме заявки будут отображены только параметры типа Дата, Число, Строка, Булево значение.

Если в услуге / элементе сервиса заведены шаблоны параметров, у которых не указано название группы параметров, к которой они относятся, то такие параметры будут отображены в подразделе «Параметры»:



Если в настройках услуги/элемента сервиса не заданы шаблоны параметров без указания названия группы параметров, подраздел «Параметры» не будет отображаться в разделе «Общее».

Если в услуге / элементе сервиса заведены шаблоны параметров, у которых указано название группы параметров, к которой они относятся, то такие параметры будут отображены в подразделах с названиями, соответствующими названиям групп параметров в настройках шаблонов параметров:



Если какое-то значение параметра не задано (для параметров с несколькими значениями и с одним значением), то в соответствующем поле будет отображен «прочерк».

Раздел «Сообщение»

Подраздел «Сообщение» содержит сообщения и заметки, оставленные веб-приложением или участниками работы над заявкой:

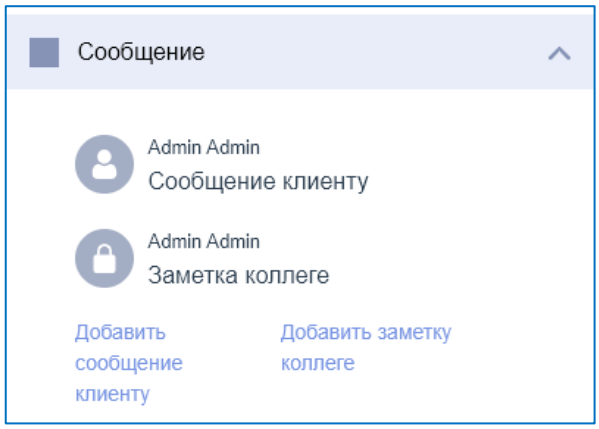


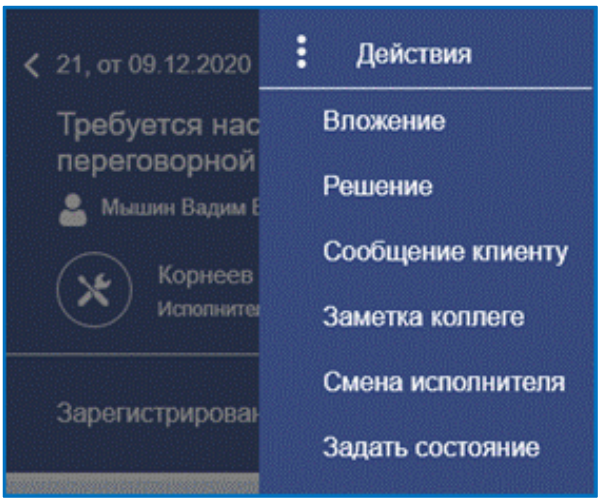
Таблица. Типы записей на вкладке «Сообщение»

Иконка	Тип записи	Описание типа записи
	Сообщение	Сообщения видит и может добавлять клиент заявки. Сообщения могут добавлять инженеры и операторы Техподдержки в рамках переписки с веб-приложением заявки.
	Заметка	Заметки недоступны на просмотр клиенту заявки в клиентской форме заявки. Сообщения могут добавлять инженеры и операторы Техподдержки в рамках переписки между собой в ходе выполнения заявки.

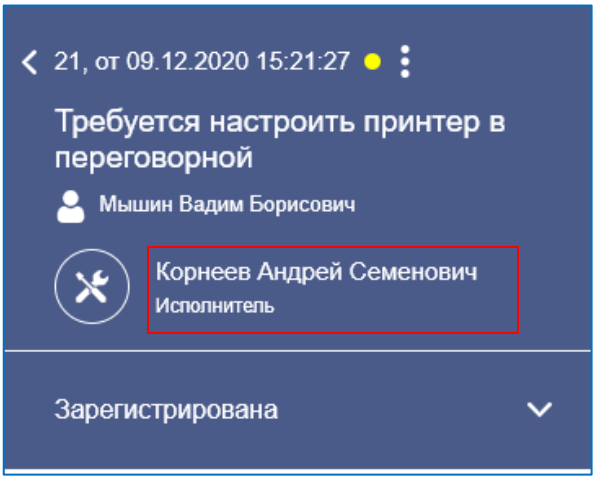
4.2. Назначение исполнителей

У заявки можно редактировать назначенного исполнителя. Для этого:

- либо нажмите контрол вызова меню заявки (три точки) в блоке управления заявкой и выберите действие «Смена исполнителя»

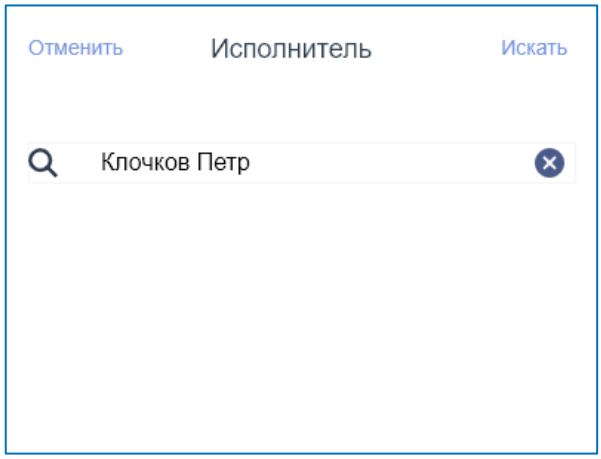


- либо нажмите панель с надписью «Исполнитель» в блоке управления заявкой:



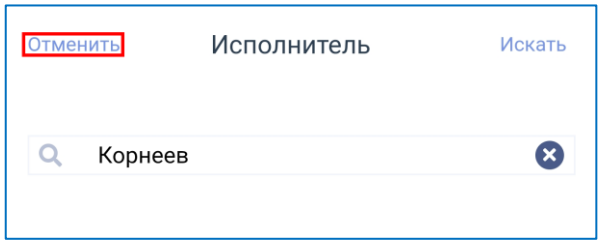
Возникнет форма смены исполнителя заявки.

Если поле Исполнитель уже заполнено, ФИО текущего исполнителя автоматически подставится в поле поиска по возможным исполнителям данной заявки:

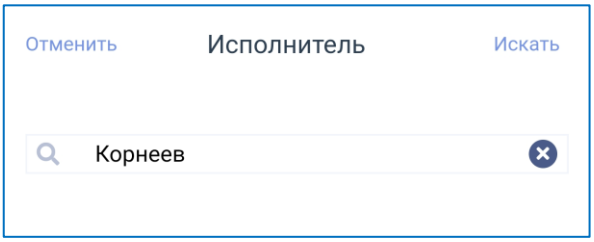


Для сброса строки поиска по исполнителям нажмите «x» справа в строке поиска.

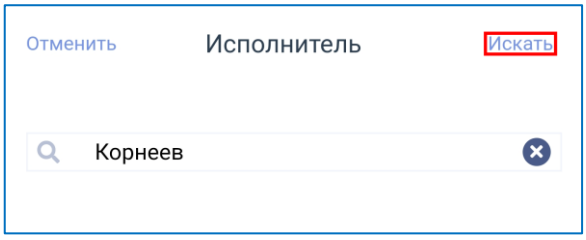
Для отмены смены исполнителя нажмите «Отменить»:



Введите в поле поиска по исполнителям строку поиска:

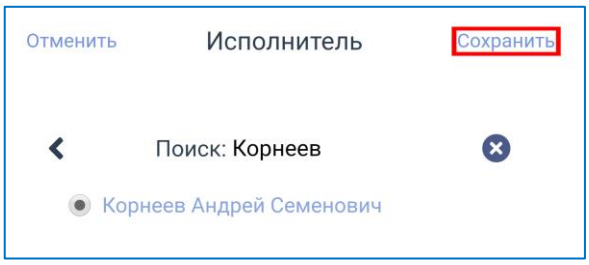


Для запуска поиска по введенной строке нажмите «Искать»:



Если поиск по исполнителям вернет результаты, найденные ФИО исполнителей будут выведены в форму:

Необходимо будет выбрать среди результатов поиска ФИО подходящего исполнителя и нажать «Сохранить»:

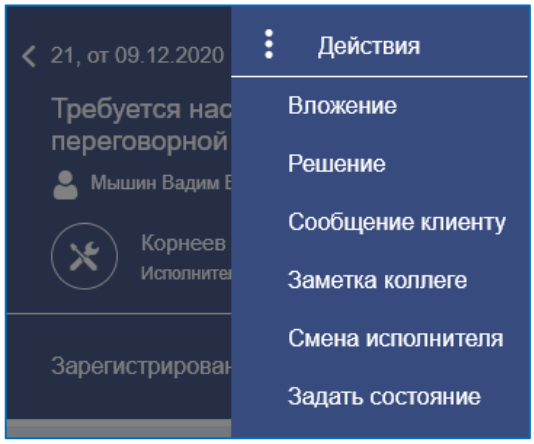


4.3. Переписка с клиентом заявки

Если в процессе обработки заявки у службы поддержки появятся какие-либо вопросы к клиенту заявки, либо потребуется протестировать выполненные службой изменения, необходимо добавить вопрос на форме заявки, в раздел «Сообщение».

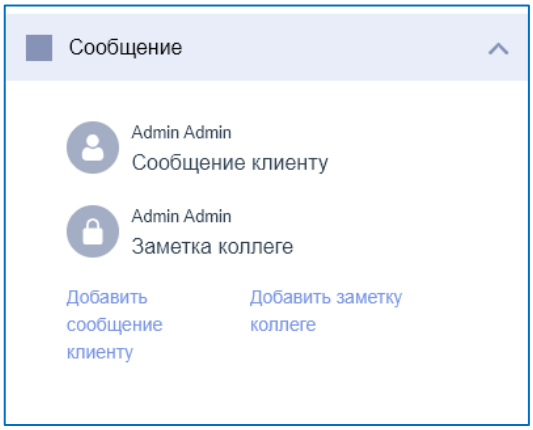
Для вызова формы добавления сообщения:

- либо нажмите контрол вызова меню заявки (три точки) в блоке управления заявкой и выберите действие «Сообщение клиенту»:

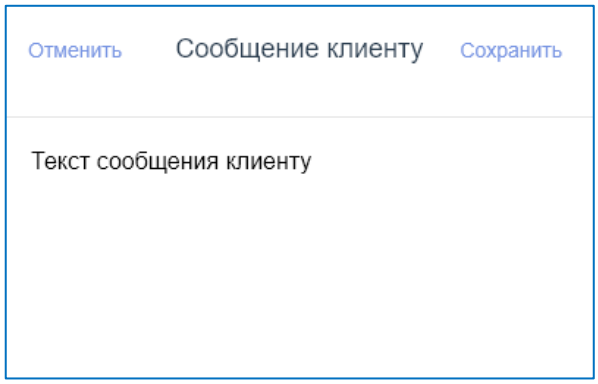


- либо нажмите соответствующую иконку добавления сообщения клиенту на футере заявки:

- либо раскройте информационный раздел «Сообщение» заявки и нажмите «Добавить сообщение клиенту»:



Откроется форма добавления сообщения. Необходимо ввести текст сообщения и нажать «Сохранить»:



Для отмены добавления сообщения и возврата к форме заявки необходимо нажать «Отменить».

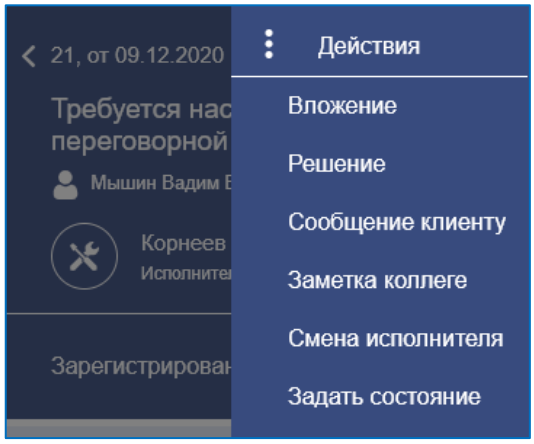
После этого нужно перевести заявку в состояние «Ожидает информации». Система отправит клиенту заявки оповещение по электронной почте о необходимости предоставить ответ.

4.4. Переписка с коллегами

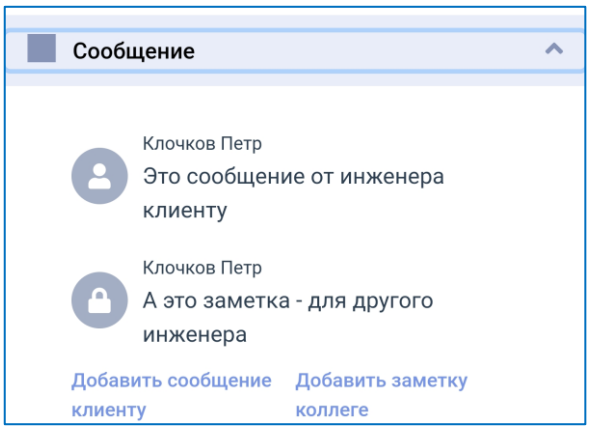
Если в процессе обработки заявки у сотрудника службы поддержки появятся какие-либо вопросы или замечания к другим сотрудникам, работающим над заявкой, необходимо добавить заметку на форме заявки, в раздел «Сообщение».

Для вызова формы добавления заметки:

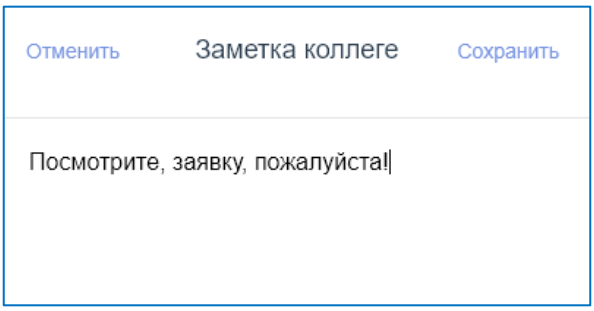
- либо нажмите контрол вызова меню заявки (три точки) в блоке управления заявкой и выберите действие «Заметка коллеге»:



- либо раскройте информационный раздел «Сообщение» заявки и нажмите «Добавить заметку коллеге»:



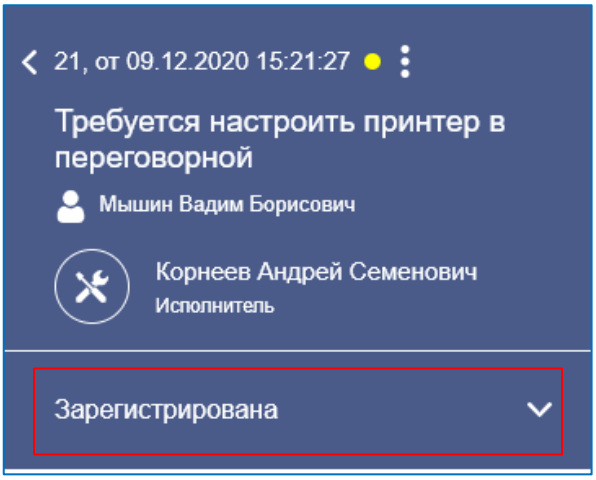
Откроется форма добавления заметки. Необходимо ввести текст заметки и нажать «Сохранить»:



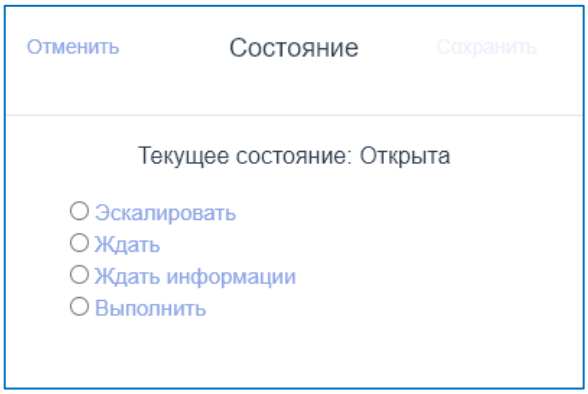
Для отмены добавления заметки и возврата к форме заявки необходимо нажать «Отменить».

4.5. Смена состояния заявки

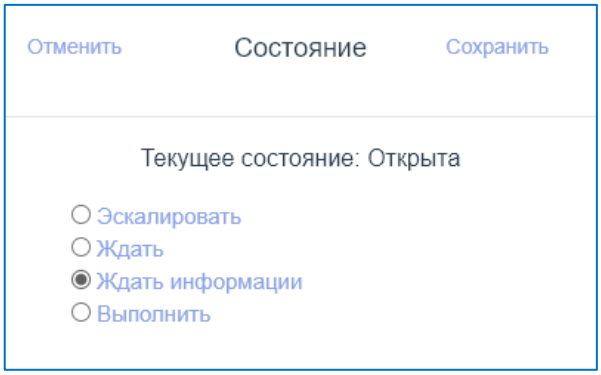
В ходе работы над заявкой сотруднику Техподдержки может потребоваться сменить состояние заявки. Для этого в блоке управления заявкой необходимо нажать панель с отображением текущего состояния заявки:



В открывшейся форме смены состояния заявки будут выведены доступные для перехода согласно текущей схеме рабочих процедур состояния заявки:

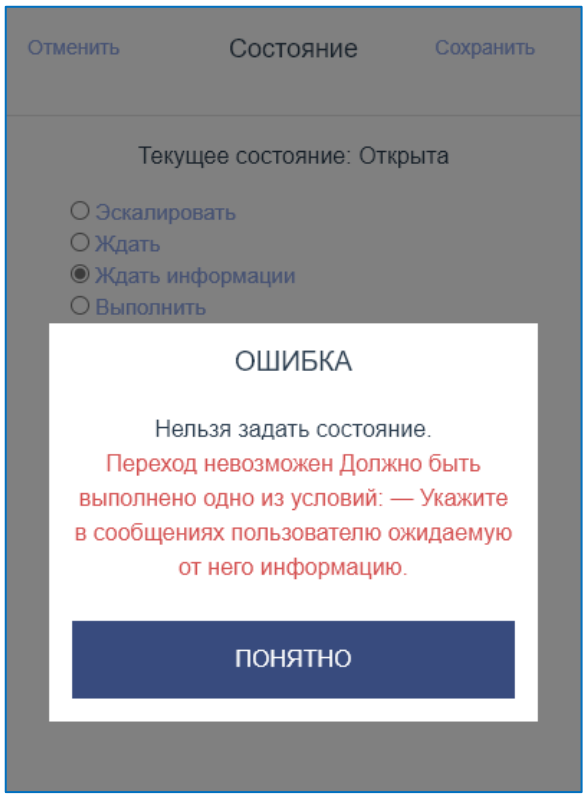


Для смены состояния необходимо выбрать состояние перехода в списке возможных состояний и нажать «Сохранить»:



Если сопутствующие переходу условия будут выполнены, заявка сменит состояние.

Если некоторые условия перехода будут нарушены, будет выдано сообщение с указанием сопутствующей подсказки (что блокирует переход):

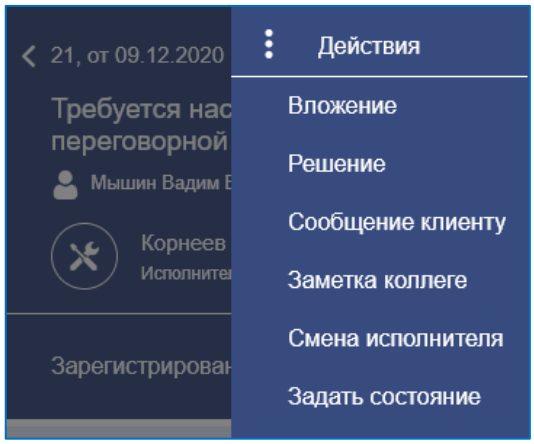


4.6. Решение заявки

Для выполнения заявки сотруднику Техподдержки требуется задать поле Решение заявки.

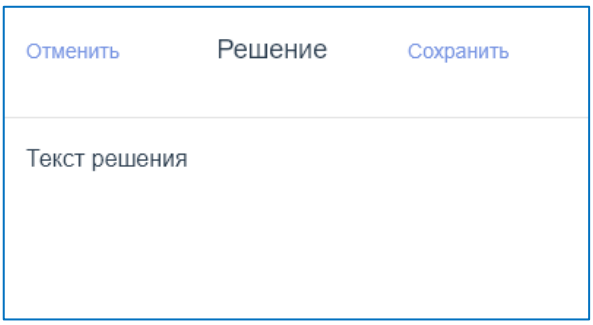
Для этого необходимо:

- либо в блоке управления заявкой вызвать меню действий и выбрать «Решение»:



- либо в футере заявки нажать соответствующую иконку:

Откроется форма редактирования решения. Необходимо ввести текст заметки и нажать «Сохранить»:

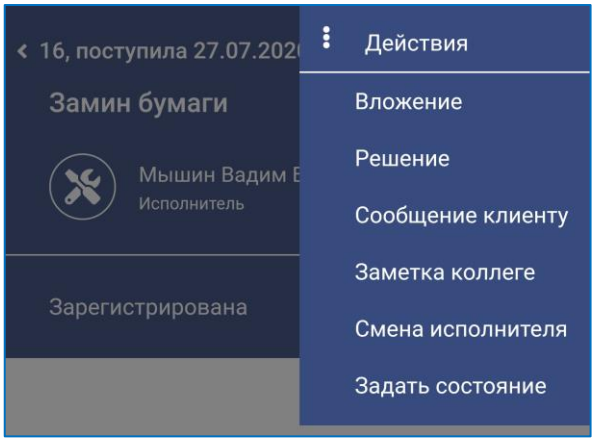


Для отмены редактирования решения и возврата к форме заявки необходимо нажать «Отменить».

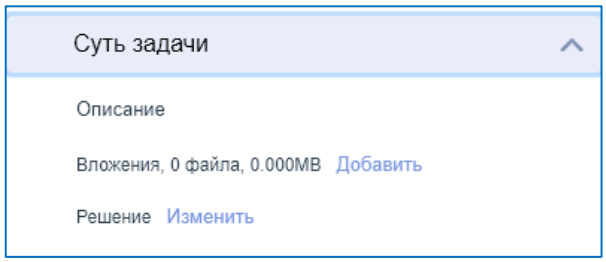
4.7. Прикрепление файла

Для прикрепления файла к заявке пользователю необходимо:

- либо в блоке управления заявкой вызвать меню действий и выбрать «Вложение»:

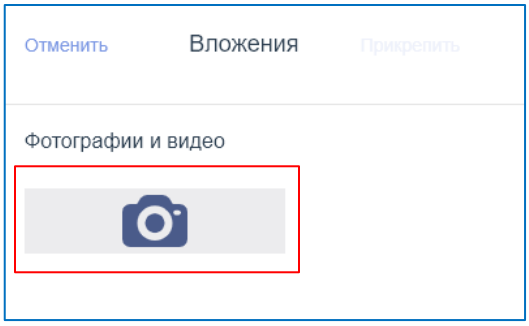


- либо на форме заявки в разделе «Общее» раскрыть подраздел «Суть задачи» и нажать «Добавить»:

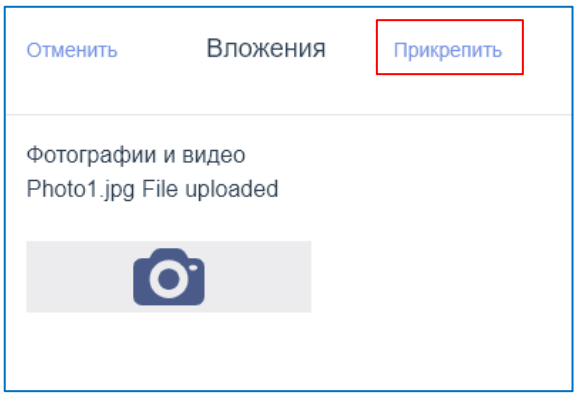


- либо в футере заявки нажать соответствующую иконку:

Откроется форма прикрепления файла, в которой для выбора файла стандартными средствами системы необходимо нажать на иконку:



После того, как файл будет подготовлен к выгрузке в заявку, необходимо будет нажать «Прикрепить»:



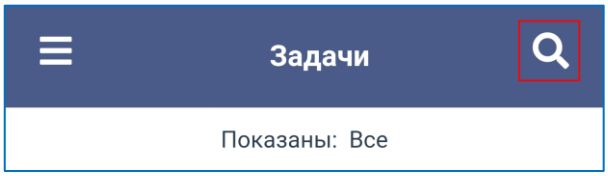
5. Поиск

Пользователь может осуществить поиск по доступным ему заявкам.

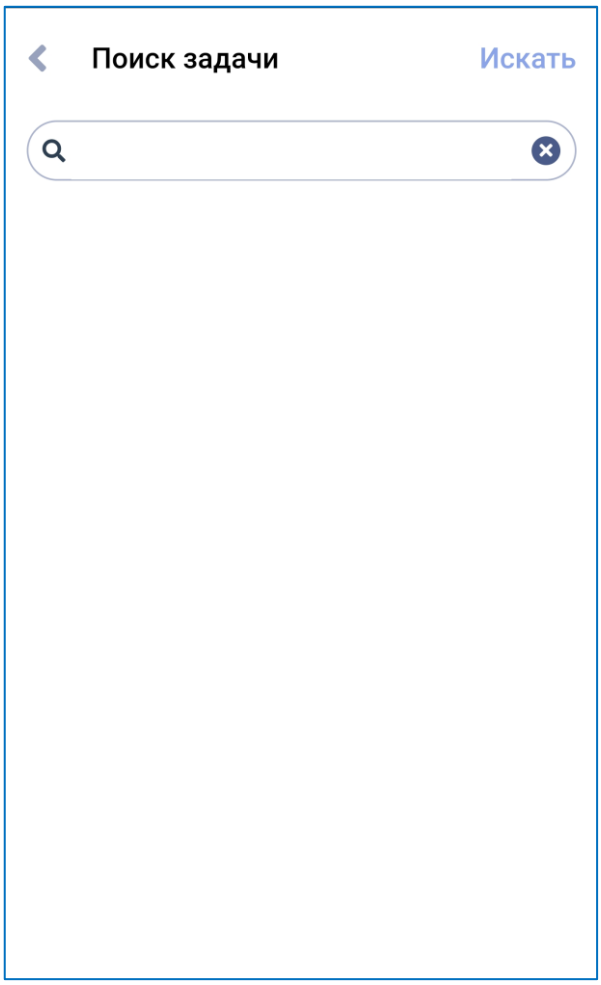
5.1. Поиск по заявкам

Пользователь может осуществить поиск по заявкам.

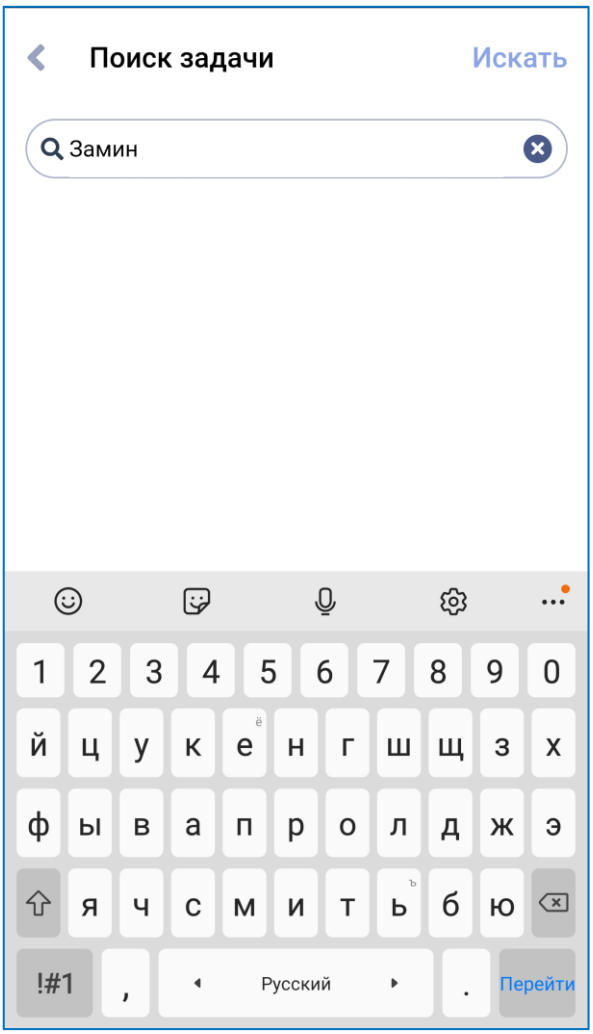
Поиск по заявкам доступен через нажатие элемента управления в списке заявок:



Откроется форма поиска по заявкам:

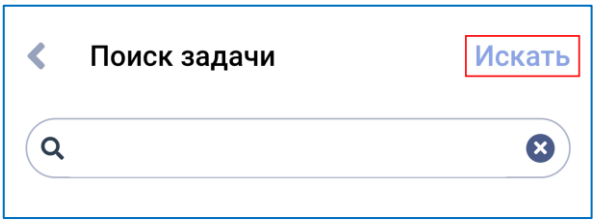


Необходимо нажать на поле ввода строки поиска и ввести искомый текст или номер заявки:

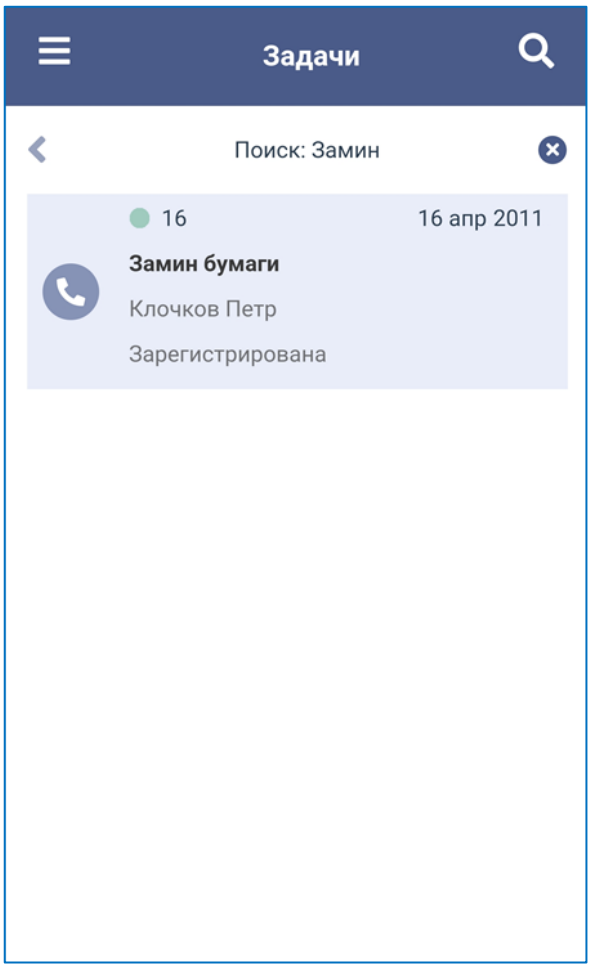


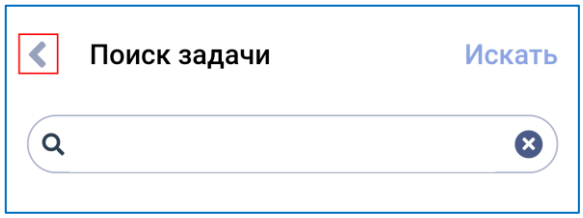
Если строка поиска введена неправильно, можно сбросить поле нажатием контрола «x» справа в поле поиска.

Для запуска поиска по введенной строке поиска необходимо нажать «Искать»:



Результаты поиска будут отображены в том же виде, что и список заявок:



Если найдено более десяти заявок, то при прокрутке списка результатов поиска в конец по мере прокрутки список будет подгружаться.

Для возврата из режима поиска в список заявок необходимо нажать: