

Оглавление

Вход в систему	2
Список заявок	3
Сотрудник ТП.....	3
Обычный пользователь	6
Создание новой заявки	6
Просмотр заявки.....	8
Редактирование заявки	10
Комментарии	11
Добавление	11
Редактирование	11
Удаление	12
Дополнительная информация о комментариях	12

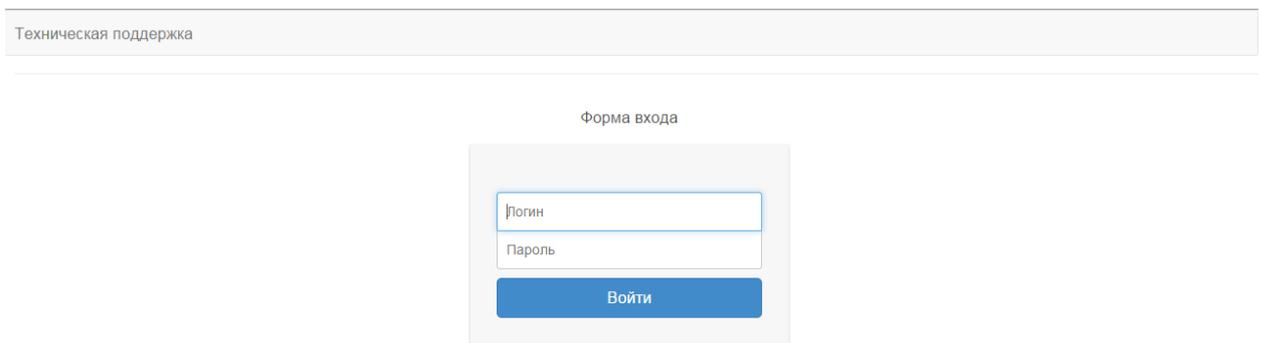
Вход в систему

Сайт службы технической поддержки доступен по адресу <http://192.168.50.10:65200/helpdesk>.

Открыв ссылку, на экране отобразится форма входа (рисунок 1). На данный момент, система имеет две роли: это «*AbonentPlus*», он же сотрудник технической поддержки (далее «ТП») и «*User*» - обычный пользователь системы. Для того, что бы войти в систему в качестве сотрудника ТП, необходимо ввести логин и пароль пользователя, который принадлежит организации с пометкой *IsAbonentPlus*, обычными пользователями являются члены остальных организаций. Для тестирования можно использовать следующие аккаунты:

- сотрудник ТП:
 - логин: User , пароль: 123
- обычный пользователь:
 - логин: сокp , пароль: сокpсокpсокp
 - логин: SecondAgentUser , пароль: 0

Если при входе возникла ошибка, она отобразится над полем для ввода логина.



The image shows a screenshot of a web browser displaying the login page of a technical support system. At the top, there is a header bar with the text "Техническая поддержка". Below the header, the page title "Форма входа" is centered. The main content area contains a login form with two input fields: "Логин" (Login) and "Пароль" (Password). Below these fields is a blue button labeled "Войти" (Login).

Рисунок 1 – форма входа

Список заявок

Сотрудник ТП

Войдя в систему в качестве сотрудника ТП, откроется список заявок с возможностью гибкой настройки фильтрации (рисунок 2).

#	Тема	Статус	Приоритет	Продукт	Версия	Организация	Пользователь	Создан
1	123	Согласуется	Срочный		12	ООО Центр оплаты коммунальных платежей	ЦОКП	25 нояб. 2014 г. 17:02:09
2	Test	Новая	Срочный			ООО Центр оплаты коммунальных платежей	ЦОКП	25 нояб. 2014 г. 17:03:25
3	Тема тест	Новая	К дате: 27.12.14	Платежная система	1.0	ООО Центр оплаты коммунальных платежей	ЦОКП	26 нояб. 2014 г. 14:21:33
4	Описание сервиса	Согласуется	Срочный	Расчетная система	56897	ООО Центр оплаты коммунальных платежей	ЦОКП	26 нояб. 2014 г. 15:43:41
5	ТемаNew	Новая	К дате: 01.01.15	Платежная система	1.0	Test1		10 дек. 2014 г. 14:21:48

Рисунок 2 – Список заявок из под роли «Абонент+»

В правом верхнем углу отображается роль пользователя и его логин. Если щелкнуть по логину пользователю, станет доступен выход из системы.

Справа над таблице заявок доступен переход по страницам и настройка количества заявок, отображаемых на одной странице.

Клик по имени столбца сортирует заявки.

Нажав кнопку «Фильтры», откроется меню фильтрации (рисунок 3).

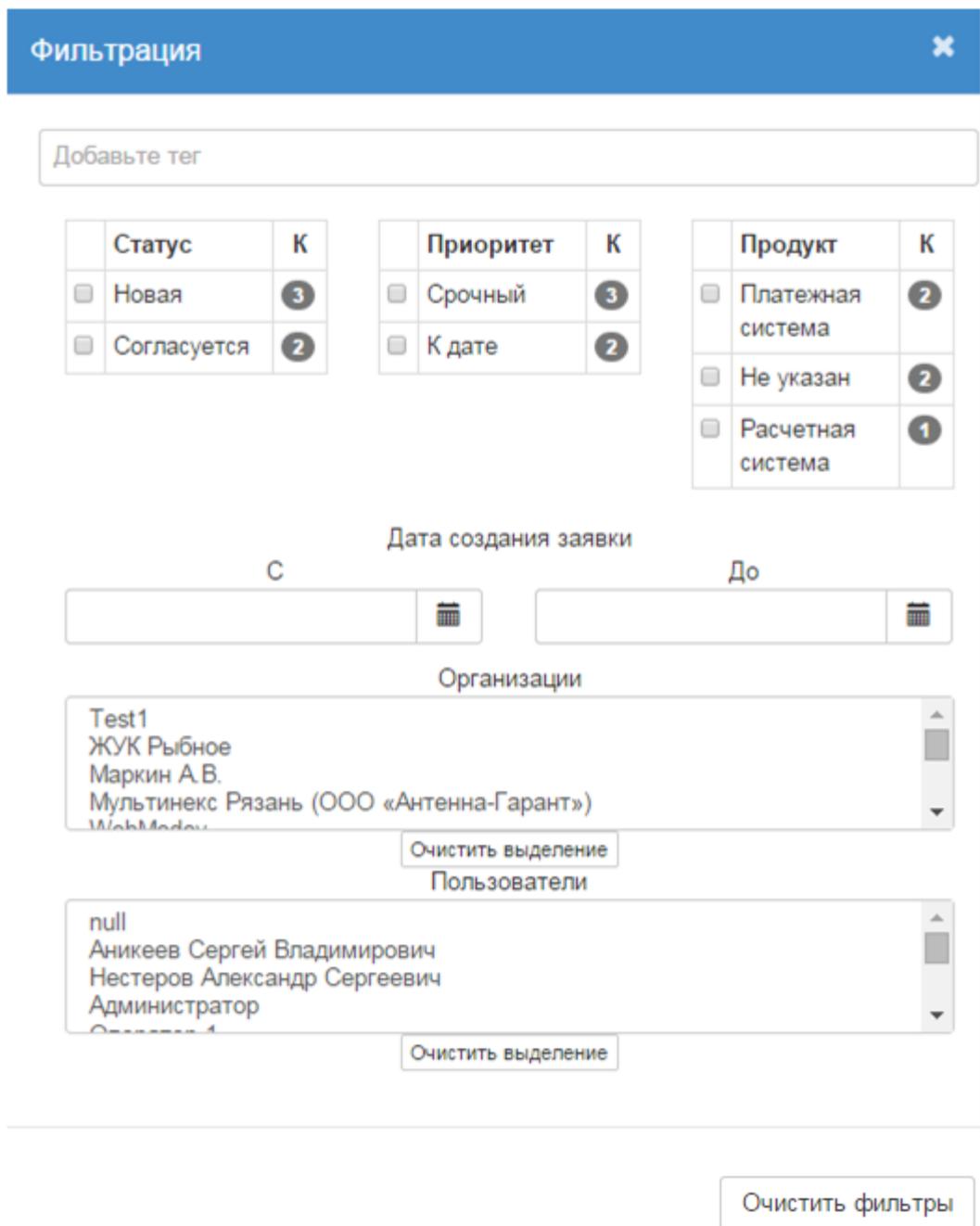


Рисунок 3 – меню фильтрации

В этом меню доступны следующие параметры фильтрации:

- по тегам - ввод тегов осуществляется через автоподстановку, начав вводить имя тега, откроются все теги, содержащие введенные символы;
- по статусам – в списке статусов отображаются используемые статусы с количеством их использования;
- по приоритетам – аналогична статусам;
- по продуктам – аналогична статусам, более того, имеется параметр, который фильтрует по заявкам, в которых не указан программный продукт;

- по дате создания заявки – имеется возможность указать диапазон времени, который найдет заявки, созданные в это в этом диапазоне;
- по организациям – можно указать одну или несколько организаций. Кнопка «Очистить выделение» снимает выбранные организации;
- по пользователям – по умолчанию отображаются все пользователи, но выбрав несколько организаций, станут доступны только те пользователи, которые состоят в выбранных организациях.

С помощью кнопки «Очистить фильтры» очищаются выбранные параметры.

Закрыть меню фильтрации можно с помощью клика по крестику или по клику вне области этого меню.

После выбора нескольких параметров, над списком заявок отобразятся выбранные параметры (рисунок 4). Выбранные параметры можно убрать, щелкнув по крестику.

Техническая поддержка Роль: AbonentPlus user -

Список заявок

Фильтры: Статус = [Новая] ✕ Продукт = [Платежная система] ✕

#	Тема	Статус	Приоритет	Продукт	Версия	Организация	Пользователь	Создан
3	Тема тест	Новая	К дате: 27.12.14	Платежная система	1.0	ООО Центр оплаты коммунальных платежей	ЦОКП	26 нояб. 2014 г. 14:21:33
5	ТемаNew	Новая	К дате: 01.01.15	Платежная система	1.0	Test1		10 дек. 2014 г. 14:21:48

Рисунок 4 – Отображение выбранных параметров фильтрации

Обычный пользователь

Войдя из под обычного пользователя, расширенная фильтрация не будет доступна. Вместе расширенной фильтрации можно фильтровать по всем, открытым или закрытым заявкам. Если имеются непрочитанные комментарии, они отобразятся в таблице. Так же доступна кнопка «Создать новую заявку»

Техническая поддержка						Роль: User  
Список заявок						
Создать новую заявку <input type="button" value="Все"/> <input type="button" value="Открытые"/> <input type="button" value="Закрытые"/>						
« < 1 > »						
10 ▾						
#	Тема	Статус	Приоритет	Продукт	Создан	
1	123	Новая	Срочный		25 нояб. 2014 г. 17:02:09	
2	Test	Новая	Срочный		25 нояб. 2014 г. 17:03:25	
3	Тема тест	Новая	К дате: 27.12.14	Платежная система	26 нояб. 2014 г. 14:21:33	
4	Описание сервиса	Согласуется	Срочный	Расчетная система	26 нояб. 2014 г. 15:43:41	

Рисунок 5 – Список заявок из под обычного пользователя

Создание новой заявки

Создать новую заявку можно только из под обычного пользователя.

Техническая поддержка						Роль: User  																					
Список заявок / Добавление новой заявки																											
Программный продукт																											
<input type="text"/>																											
Версия																											
<input type="text" value="Введите версию"/>																											
Приоритет																											
<input type="text"/>																											
Тема заявки																											
<input type="text" value="Введите тему"/>																											
H1	H2	H3	H4	H5	H6	P	pre	¶	B	I	U	S	☰	☰	C	↶	☉	☰	☰	☰	☰	</>				Words: 0	Characters: 0
Введите текст описания																											
 Для добавления файлов перетащите или кликните сюда																											
<input type="button" value="Отправить"/>						 Скриншот сохранен В ваш Dropbox был добавлен скриншот.																					

Рисунок 6 – Окно создания новой заявки

Здесь можно указать следующие данные:

- программный продукт;
- версия продукта;
- приоритет заявки
- тема заявки;
- тело заявки;
- файлы.

Если выбрать приоритет «К дате», то откроется формы выбора даты.

Файлы можно добавлять перетаскиванием, либо кликнув по иконке файла, выбрать через проводник.

Техническая поддержка Роль: User cokp -

[Список заявок / Добавление новой заявки](#)

Программный продукт
Платежная система

Версия
1.0

Приоритет
К дате

Выберите дату

декабря 2014							
пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	
49	01	02	03	04	05	06	07
50	08	09	10	11	12	13	14
51	15	16	17	18	19	20	21
52	22	23	24	25	26	27	28
53	29	30	31	01	02	03	04
54	05	06	07	08	09	10	11

Сегодня Очистить Закреть

Для добавления файлов перетащите или кликните сюда

1. Kostyli.gif (2.2 мБ) ✕

Отправить

Рисунок 7 – Ввод данных новой заявки

Снизу отображается список файлов для загрузки. После нажатия кнопки «Отправить», файлы начнут загружаться, и если заявка создается успешно, выведется сообщения об успешном добавлении заявки (рисунок 8).

На данный момент сообщения об ошибках не выводятся.

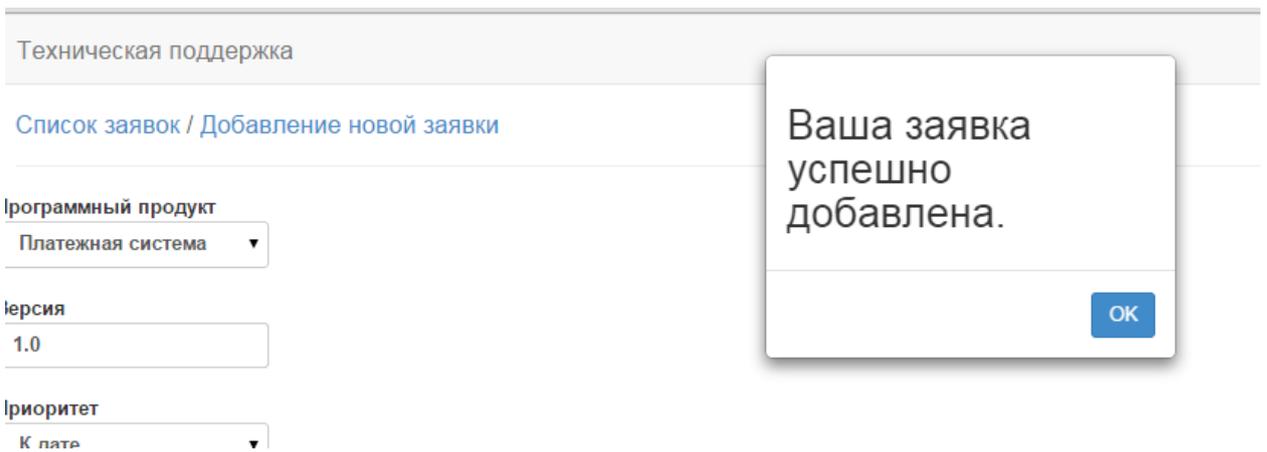


Рисунок 8 – Успешное добавление заявки

Просмотр заявки

После успешного создания заявки, откроется окно просмотра заявки (рисунок 9).

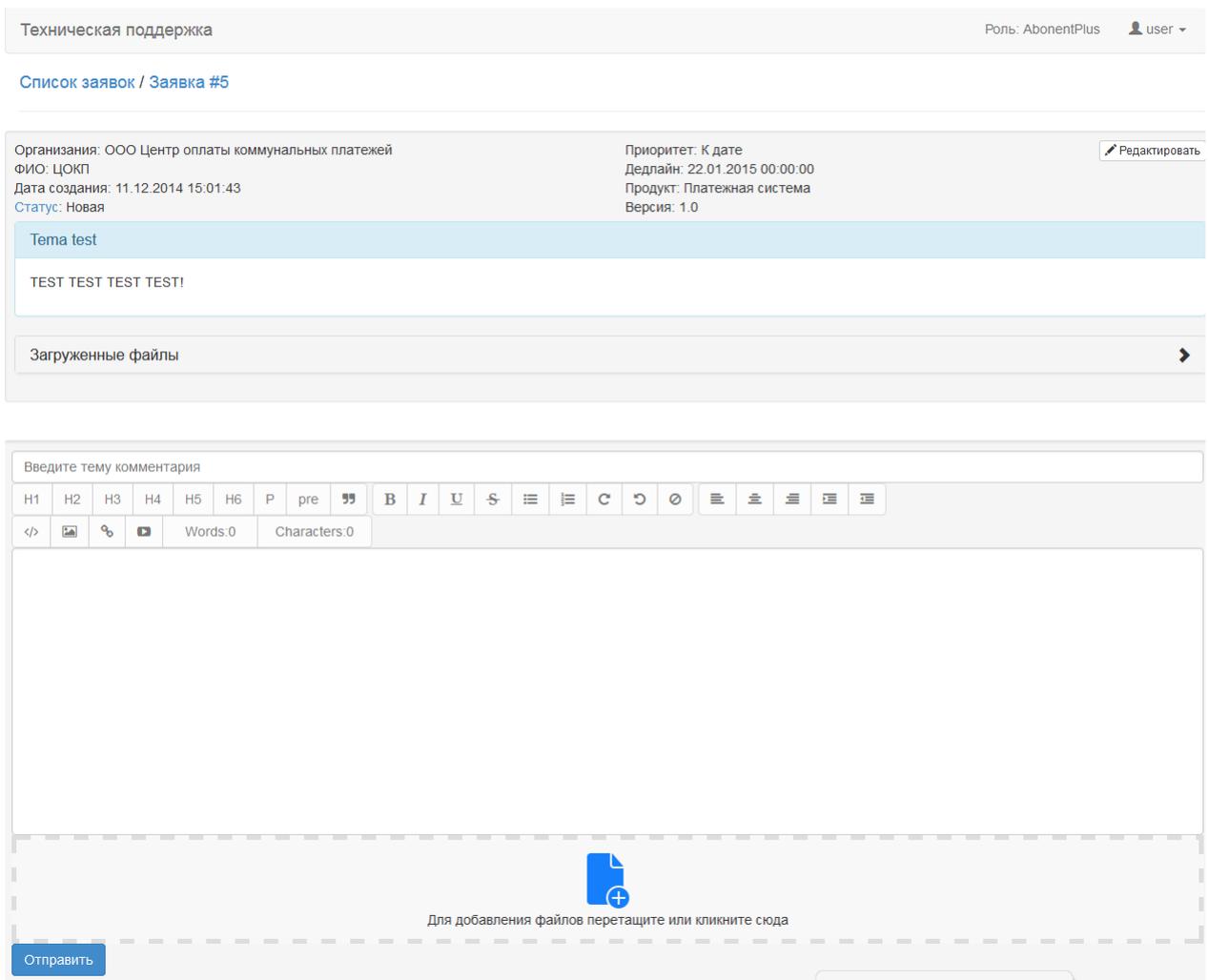


Рисунок 9 – Просмотр заявки

Здесь отображается информация о заявке. В правом углу области информации о заявке имеется кнопка «Редактировать». С помощью этой кнопки редактируется заявки, и, что самое важное, с ее помощью изменяется статус заявки. Интерфейсы обычного пользователя и сотрудник ТП практически не отличаются, единственное различие – это наличие кнопки «редактировать».

Список файлов можно открыть, щелкнув по надписи «Загруженные файлы» или по стрелке, напротив этой надписи.

Снизу имеется поле для ввода комментариев, оно идентично тому, которое было в создании заявки.

Под информацией о заявке будут располагаться комментарии.

Что бы перейти обратно к списку заявок, необходимо кликнуть по надписи «Список заявок».

Что бы посмотреть историю изменения статусов, необходимо нажать на надпись «Статус».

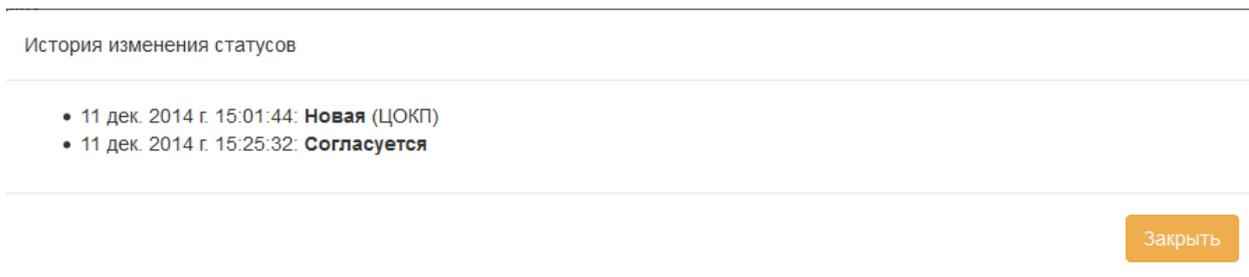


Рисунок 10 – История изменения статусов

Редактирование заявки

Только сотрудник ТП может редактировать заявку. Нажав кнопку «Редактировать», откроется так же форма, что и при создании заявки, но с несколькими дополнениями.

С помощью редактирования можно изменить статус заявки.

Появилось поле «Теги». Начните вводить имя тега, и появятся уже существующие теги, содержащие введенные символы. Если введенного тега не существовало в базе, то после сохранения изменений он добавится в базу. Добавление тега к заявке осуществляется с помощью клавиши Enter.

Так же здесь можно удалить уже загруженные файлы или добавить **НОВЫЕ**.

Техническая поддержка Роль: AbonentPlus user

[Список заявок](#) / Заявка #5

Программный продукт:
Платежная система

Версия:
1.0

Приоритет:
К дате
22.01.2015 00:00:00

Статус:
Новая

Тег1 ✕ [Добавьте тег](#)

Тема заявки
Тема test

H1 H2 H3 H4 H5 H6 P pre **B** *I* U ~~S~~

</> Words:0 Characters:0

TEST TEST TEST TEST!

Загруженные файлы ▼

- Kostylil.gif

Для добавления файлов перетащите или кликните сюда

Сохранить Отмена

Рисунок 11 – Редактирование заявки

Комментарии

Добавление

В окне просмотра заявки (рисунок 9) внизу имеется область для добавления нового комментария. В ней можно написать тему (если необходимо) и тело комментария, а так же прикрепить файлы.

После добавления комментария, он отобразится на странице.

Входящие комментарии имеют белый цвет, а исходящие – голубой.

В комментарии сначала отображается его тема, затем тело и в конце имя отправителя и дата отправления.



Рисунок 12 – Комментарии к заявке

Редактирование

Сотрудник ТП может редактировать все комментарии. Обычный пользователь только свои.

После нажатия на «Редактировать», откроется форма изменения комментария (рисунок 13). В этой форме можно так же менять тему и тело заявки, а так же удалять и загружать файлы.

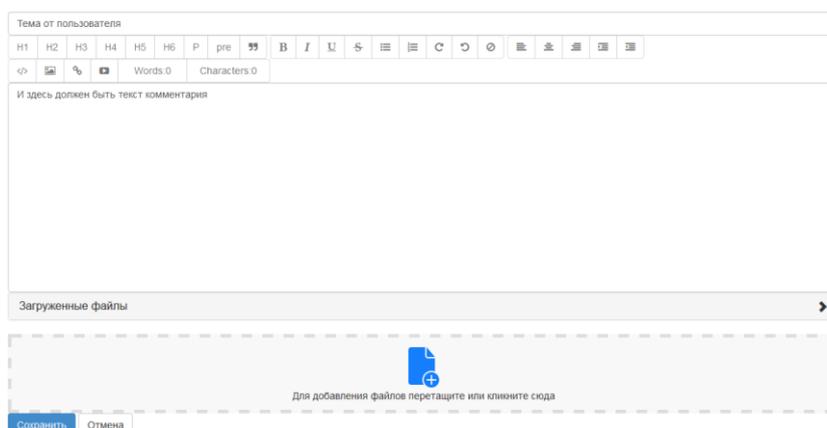


Рисунок 13 – Редактирование комментария

Удаление

Так же, как и с редактированием, сотрудник ТП может удалять все комментарии, а обычный пользователь только свои.

Нажав кнопку удаления и подтвердив его, комментарий получит метку «Удален». И примет вид как на рисунке 14.

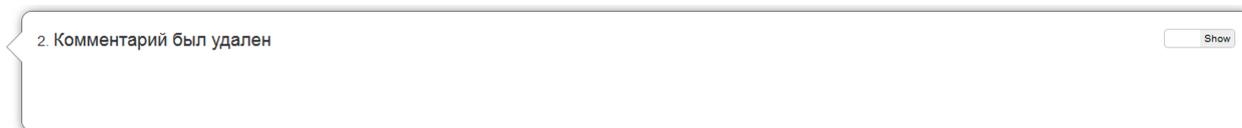


Рисунок 14 – Удаленный комментарий

С помощью кнопок «Show/Hide» можно посмотреть удаленный комментарий. Обычные пользователи не могут просматривать удаленные комментарии.

Дополнительная информация о комментариях

Если статус заявки «Новая» и сотрудник ТП добавил комментарий, то заявка автоматически меняет статус на «Согласуется».

В списке заявок, в виде конверта с цифрой, отображается количество непрочитанных комментариев. Они станут прочитанными после открытия заявки.

На данный момент обычные пользователи не могут удалять и редактировать свои комментарии – это баг.