

УТВЕРЖДЕН

ЯИТЛ.10368-01/01 34 01 -ЛУ

ПК «Инженерный центр»

Инструкция должностному лицу по работе с ПК

ЯИТЛ.10368-01 34 01

Компакт-диск

Листов 49

АННОТАЦИЯ

В разделе 1 настоящего документа приводится назначение ПК «Инженерный центр».

В разделе 2 приводится среда функционирования ПК ИЦ и необходимый для этого состав технических средств.

В разделе 3 приводятся входные и выходные данные для ПК ИЦ.

В разделе 4 приводится инструкция по установке ПК ИЦ.

В разделах 5,6,7,8 рассматривается общий порядок работы с ПК ИЦ.

<i>Инв. № подл.</i>	<i>Подп. и дата</i>	<i>Взам. инв. №</i>	<i>Инв. № дубл.</i>	<i>Подп. и дата</i>

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРОГРАММЕ	5
1.1. Назначение программы.....	5
1.2. Область применения и требования программы.....	5
1.3. Описание программы.....	6
1.4. Характеристика объекта	6
2. СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ.....	7
3. ВХОДНЫЕ И ВЫХОДНЫЕ ДАННЫЕ	8
4. НАСТРОЙКА ПРОГРАММЫ	9
4.1. Установка программы.....	9
Архив с дистрибутивом должен содержать:.....	9
5. Выполнение программы	9
5.1. Блок “Главная” в системе «Инженерный центр».....	10
5.1. Рабочий стол в системе «Инженерный центр»	10
5.1.1. Раздел «Мой рабочий стол»	11
5.1.2. Раздел «Общий рабочий стол».....	12
5.1.3. Раздел «Поиск клиентов»	14
5.1.4. Раздел «Поиск заявок».....	15
5.2. Заявки в системе «Инженерный центр».....	15
5.2.1. Открыть новую заявку	15
5.2.2. Мои открытые.....	19
5.2.3. Без исполнителя.....	23
5.2.4. Срочные.....	24
5.2.5. Все открытые	25
5.2.6. Мои непрочитанные.....	25
5.2.7. Мои напоминания	25
5.2.8. С моими заметками	26
5.2.9. Все заявки	26
5.2.10. Фильтры: на 1-ой линии	27
5.2.11. Фильтры: на 1.5-ой линии	27
5.2.12. Фильтры: на 2-ой линии	28
5.2.13. Закрытые	29
5.2.14. Быстрый доступ.....	29
5.3. Клиенты в системе «Инженерный центр».....	42
5.3.1. Заявки клиента.....	42
5.4. Организации в системе «Инженерный центр».....	42

5.4.1. Клиенты.....	43
5.4.2. Заявки организации.....	43
5.5. Агенты в системе «Инженерный центр».....	43
5.5.1. Заявки агента	44
6. Блок “Статистика” в системе «Инженерный центр».....	44
6.1. Движение заявок в системе «Инженерный центр».....	44
6.2. Учёт рабочего времени агентов в системе «Инженерный центр».....	45
6.3. SLA статистика в системе «Инженерный центр».....	46
7. Блок “Администрирование” в системе «Инженерный центр».....	46
7.1. Группы/Роли/SLA в системе «Инженерный центр».....	46
7.2. Справочники в системе «Инженерный центр».....	48
8. Блок “Справка” в системе «Инженерный центр».....	49
8.1. Что нового в системе «Инженерный центр».....	49

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРОГРАММЕ

1.1. Назначение программы

ПК Инженерный центр предназначен для автоматизированного выполнения процессов регистрации, распределения, обработки, контроля сроков выполнения (SLA), эскалации и закрытия заявок технической поддержки и сервисного обслуживания. Область применения — внутренние процессы службы поддержки пользователей и инженерного сопровождения изделий в ЗАО «НПЦ ИРС».

1.2. Область применения и требования программы

1.2.1. Область применения — внутренние процессы службы поддержки пользователей и инженерного сопровождения изделий в ЗАО «НПЦ ИРС».

1.2.2. Требования к составу и параметрам технических средств

- Серверное оборудование:
- Процессор (CPU): не менее 8 ядер (x86-64 архитектура).
- Оперативная память (RAM): не менее 16 ГБ.
- Дисковая подсистема: SSD-накопитель объемом не менее 100 ГБ (для размещения базы данных, логов и дистрибутивов).
- Сетевой интерфейс: 1 Гбит/с.
- Клиентское рабочее место:
- Процессор: не менее 2 ядер, тактовая частота от 2 ГГц.
- Оперативная память: не менее 4 ГБ.
- Монитор с разрешением не менее 1280x1024.
- Сетевой интерфейс: 100 Мбит/с.

1.3. Описание программы

Инженерный центр – это современная система, разработанная для оптимизации рабочих процессов. Она объединяет все этапы работы с заявками в едином пространстве, обеспечивая четкую координацию между сотрудниками и подразделениями.

1.4. Характеристика объекта

Объектом автоматизации является деятельность отдела сопровождения и технической поддержки ЗАО «НПЦ ИРС», включающая взаимодействие с клиентами, регистрацию обращений, распределение задач между агентами трех линий поддержки (1-я, 1.5-я, 2-я линия), контроль соблюдения регламентных сроков и анализ эффективности работы сотрудников.

2. СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ

2.1. ПК «Инженерный центр» состоит из следующих модулей:

- Боковое левое меню: Многоуровневое меню для навигации по разделам системы (Рабочий стол, Заявки, Клиенты, Организации, Агенты, Статистика, Администрирование, Справка).
- Верхняя панель: Отображение логотипа, ФИО текущего пользователя, кнопки выхода, индикатора уведомлений («колокольчик»), переключателя темы (светлая/темная).
- Правая выдвижная панель быстрого доступа (QuickAccessDrawer): Предназначена для быстрого поиска и просмотра информации без перехода между разделами. Должна содержать вкладки: «Поиск клиентов», «Поиск заявок», «Похожие заявки», «Агенты онлайн», «Организации».
- Основная рабочая область: Динамически загружаемый контент (таблицы, карточки, дашборды) в зависимости от выбранного пункта меню.

3. ВХОДНЫЕ И ВЫХОДНЫЕ ДАННЫЕ

Входные данные: существующая база данных системы OTRS версии 3.0 (таблицы public.ticket, public.article, public.customer_user, public.customer_company, public.users, public.queue и др.).

Выходные данные: экспорт отчетов в форматы XLSX, формирование документов для печати.

4. НАСТРОЙКА ПРОГРАММЫ

4.1. Установка программы

Архив с дистрибутивом должен содержать:

- Исполняемые модули и библиотеки программы.
- Файл с краткой инструкцией по установке, описанием системных требований и содержимого дистрибутива.
- Скрипты для инициализации/обновления схемы базы данных.

5. Выполнение программы

Инженерный центр

Введение

"Инженерный центр" – это современная система, разработанная для оптимизации рабочих процессов. Она объединяет все этапы работы с заявками в едином пространстве, обеспечивая четкую координацию между сотрудниками и подразделениями (Рис. 1-2).

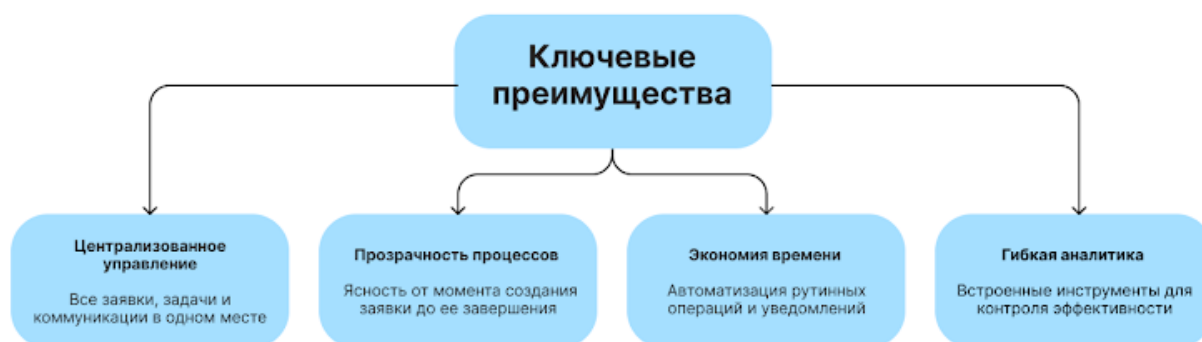


Рис. 1. Ключевые преимущества

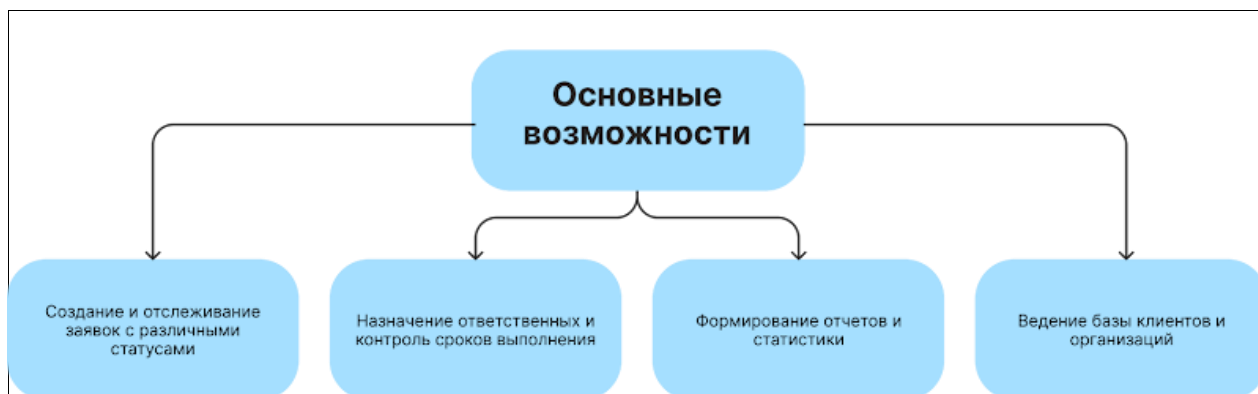


Рис. 2. Основные возможности

Платформа предоставляет персонализированный рабочий стол с заметками и ярлыками. Наличие рабочего стола позволяет оперативно работать с задачами, контролировать и анализировать работу подразделений, а также настраивать и управлять системой.

5.1. Блок “Главная” в системе «Инженерный центр»

Основное рабочее пространство, где сотрудники взаимодействуют с заявками, клиентами и заметками.

В данном блоке можно создавать, редактировать и фильтровать заявки, а также быстро находить нужную информацию благодаря удобным инструментам поиска.

5.1. Рабочий стол в системе «Инженерный центр»

Рабочий стол предоставляет персонализированное рабочее пространство для каждого сотрудника, в соответствии с рисунком 3.

В данном блоке можно создавать, управлять, изменять цвет, удалять заметки.

Также для удобства - в правой части экрана расположены быстрые вкладки для поиска клиентов и заявок, что позволяет оперативно находить нужную информацию без перехода в другие разделы.

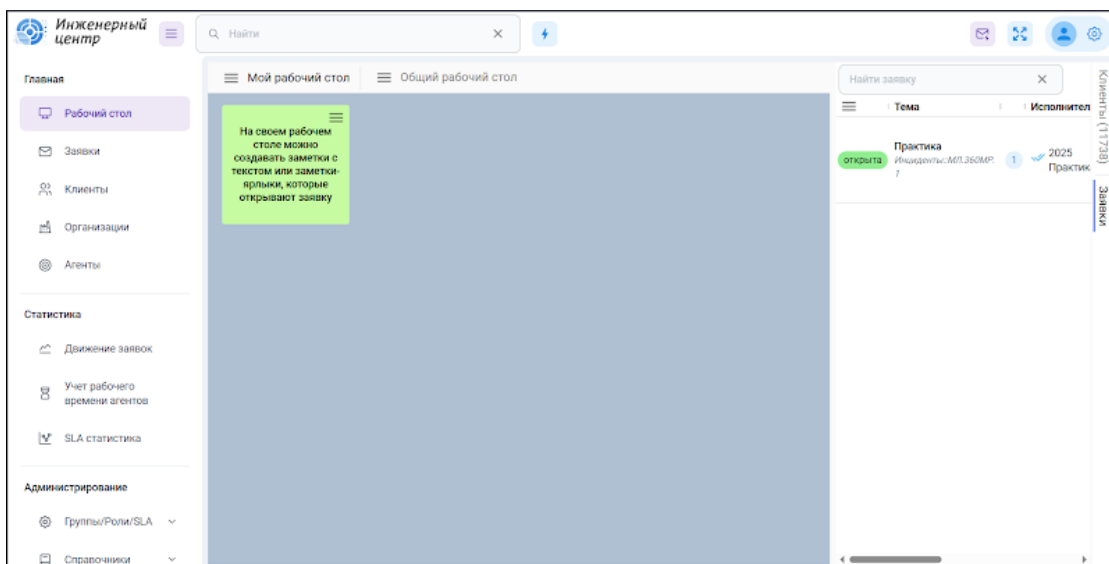


Рис. 3. Рабочий стол

В левой части программы находятся - Быстрые разделы (Рис. 4):

- «Мой рабочий стол» – предназначен для личных заметок;
- «Общий рабочий стол» – виден всем работникам и предназначен для общей информации;
- «Клиенты» – поиск клиентов (пункт 1.1.3);
- «Заявки» – поиск заявок (пункт 1.1.4).

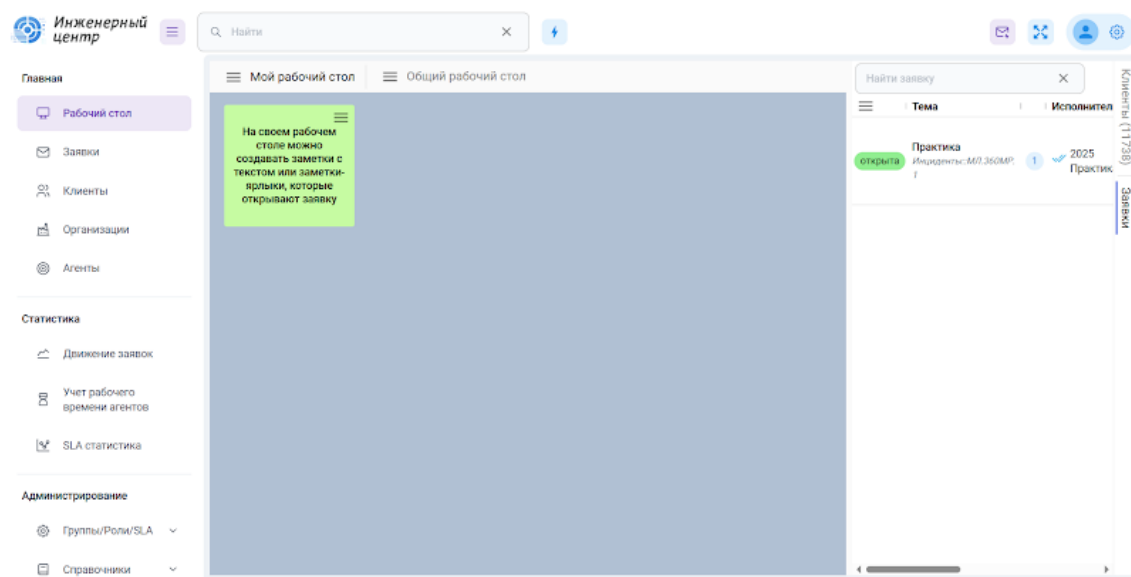


Рис. 4. Быстрые разделы

5.1.1. Раздел «Мой рабочий стол»

В данном разделе «Мой рабочий стол» можно создавать заметки с текстом или заметки-ярлыки, которые открывают заявку.

Для создания новой заметки, нажмите левой кнопкой мыши на меню «Моего рабочего стола», либо на кнопку меню «Общего рабочего стола», затем выбрать пункт «Добавить заметку с текстом», нажмите на него (Рис.5).

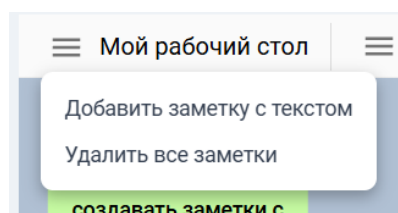


Рис. 5. Добавление заметки

На рабочей области программы появится заметка, в которой можно написать текст, изменить цвет, удалить заметку с рабочего стола или перенести ее на общий рабочий стол и открывать карточку заявки (Рис. 6).

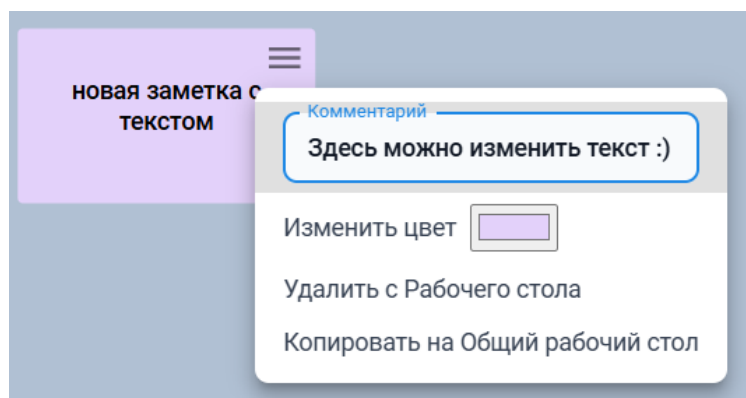


Рис. 6. Редактирование заметки

При переносе заметки на общий рабочий стол появится уведомление об успешном выполнении переноса (Рис. 7).

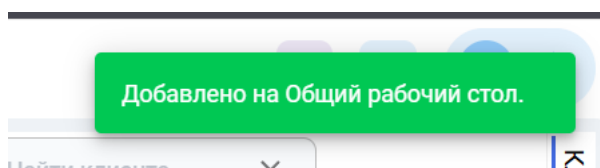


Рис. 7. Уведомление об успешном переносе заметки

5.1.2. Раздел «Общий рабочий стол»

Раздел Общий рабочий стол имеет схожий функционал с личным рабочим столом. В данном разделе можно оставлять комментарий, изменять цвет, удалять заметку с рабочего стола, копировать на личный рабочий стол и открывать карточку заявки (Рис. 8).

Отличительной функцией общего рабочего стола является открытость и доступность для других сотрудников (Рис. 10).

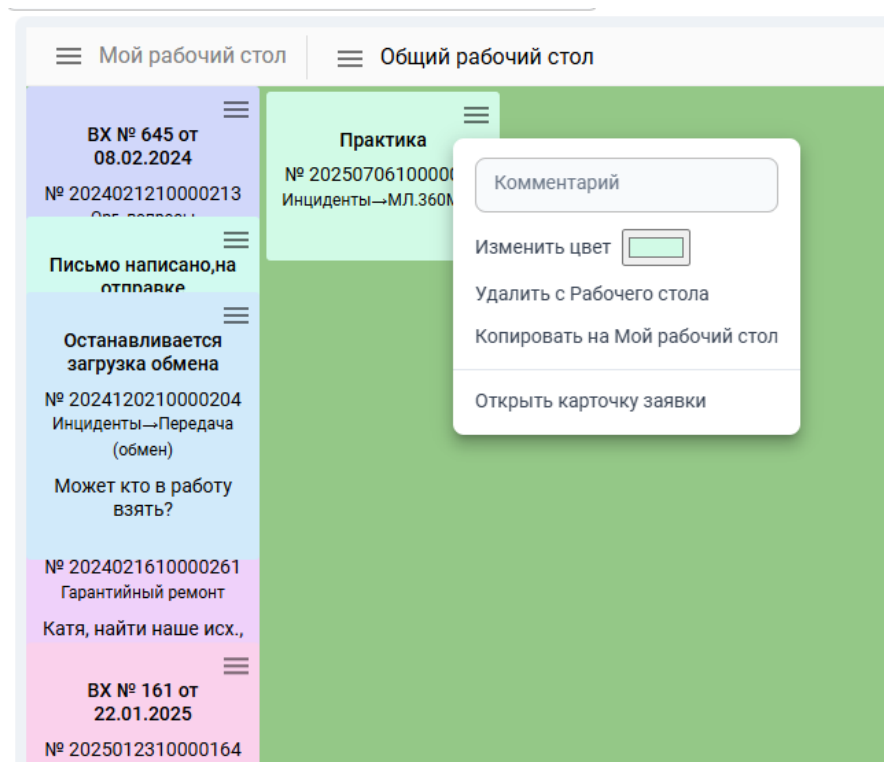


Рис. 8. Общий рабочий стол

При нажатии левой кнопкой мыши на кнопку “Открыть карточку заявки” открывается окно с заявкой (Рис. 8-9).

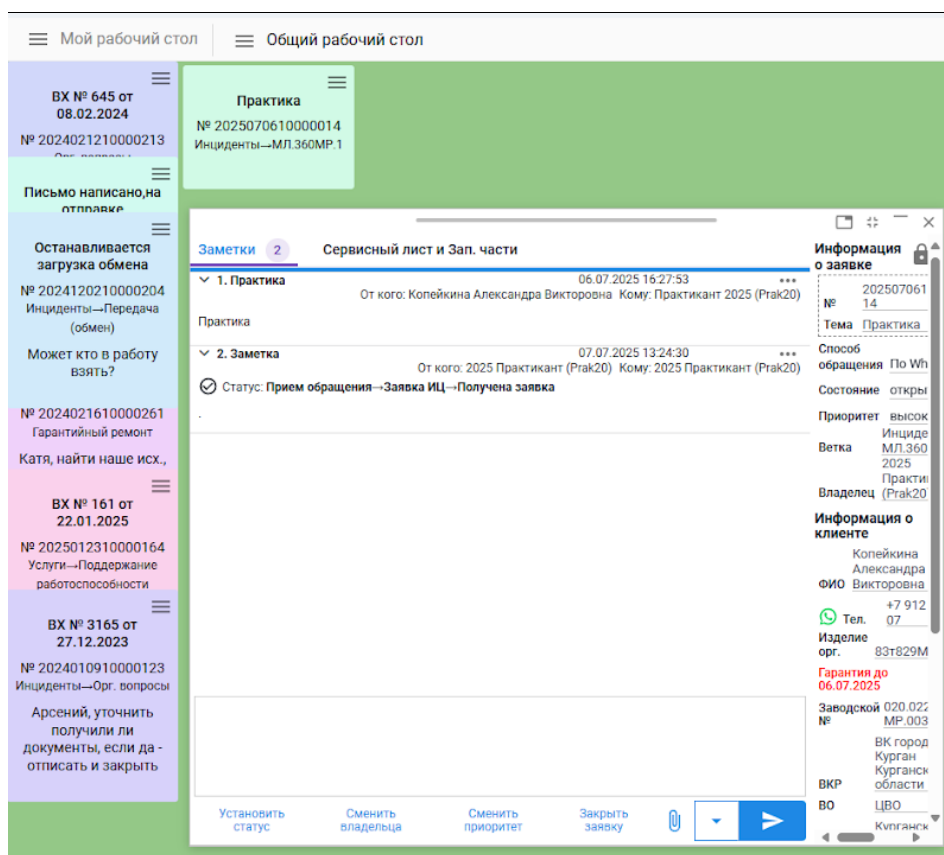


Рис. 9. Карточка заявки на общем рабочем столе

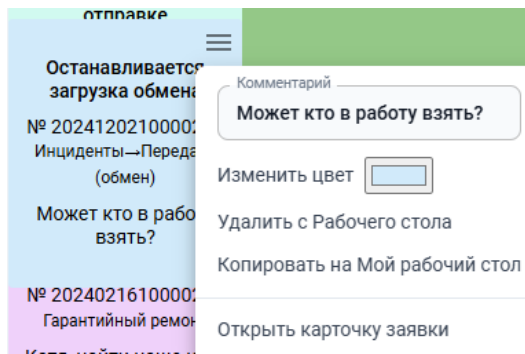


Рис. 10. Открытость и доступность для сотрудников

5.1.3. Раздел «Поиск клиентов»

В разделе Поиск клиентов/заявок осуществляется поиск с помощью быстрых вкладок, расположенных с правой стороны экрана (рис. 11).

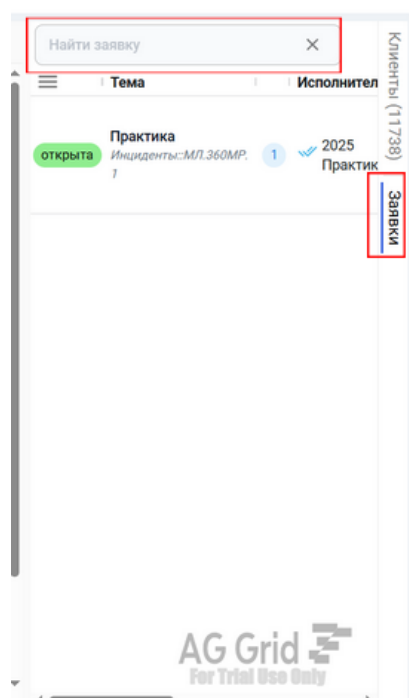


Рис. 11. Поиск клиентов/заявок

На соответствующей вкладке может осуществляться поиск клиентов по номеру телефона, ФИО клиента, военкомату или организации (Рис. 12).

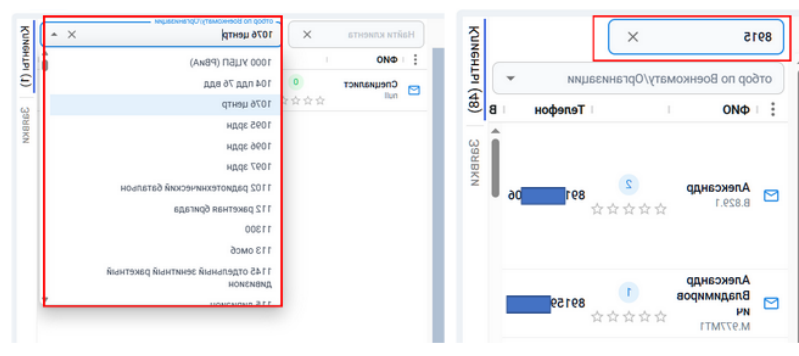


Рис. 12. Поиск клиентов и отбор по организации

5.1.4. Раздел «Поиск заявок»

Для осуществления поиска заявки необходимо в поисковую строку ввести тему, исполнителя, время создания или номер заявки (Рис. 13).

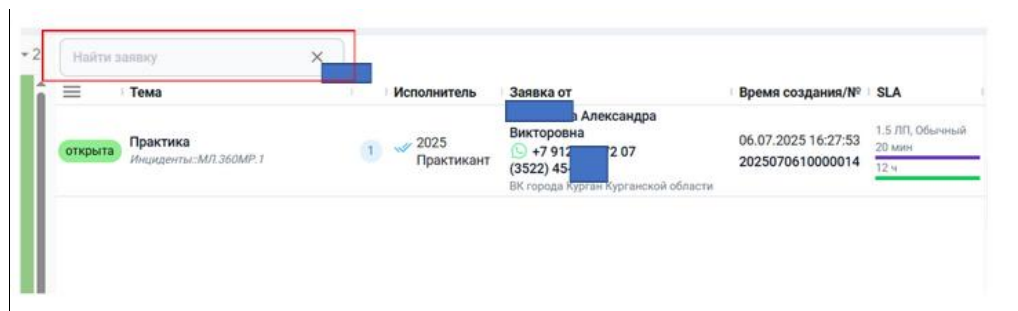


Рис. 13. Поиск заявки в быстром доступе

Для того чтобы добавить ярлык заявки на рабочий стол, нажмите правую кнопку мыши и выберите один из пунктов (Рис. 14).

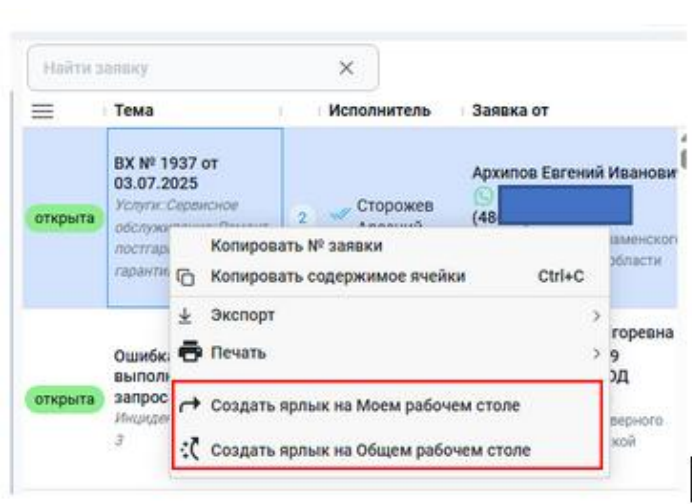


Рис. 14. Добавление заявки на рабочий стол

5.2. Заявки в системе «Инженерный центр».

Работа с заявками представляет собой ключевой функционал системы, включающий создание, редактирование и управление заявками. Новые заявки создаются специалистами 1 линии поддержки, на основе обращения пользователя.

5.2.1. Открыть новую заявку

Открыть новую заявку можно двумя способами:

При нажатии на синюю кнопку "Открыть новую заявку" в верхней части левой панели, откроется форма заполнения заявки (Рис. 15-16).

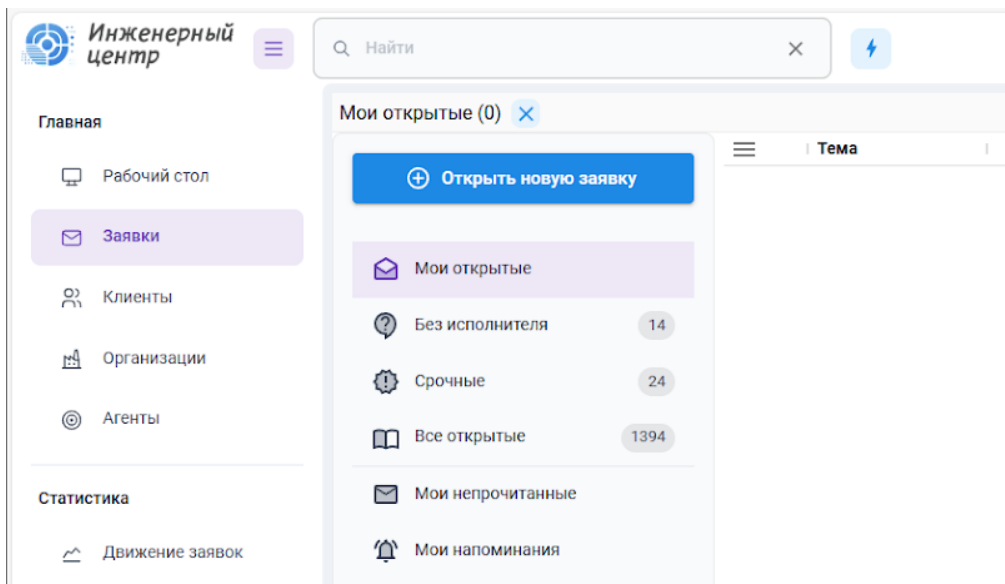


Рис. 15. Открытие новой заявки

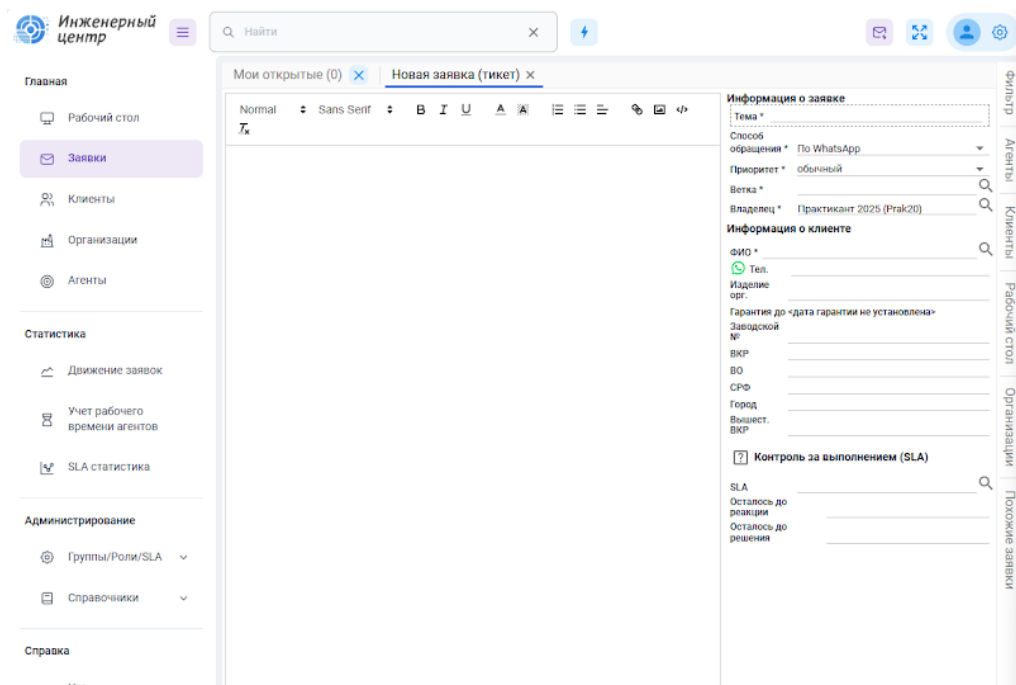


Рис. 16. Форма заполнения заявки

Необходимо заполнить форму, в соответствии со следующими пунктами:

- Тема – краткое описание проблемы, возникшей у пользователя;
- Ветка/очередь – классификация заявок по инцидентам или услугам;
- Способ обращения и уровень приоритета;
- Информация о клиенте;

- SLA (при создании заявки, указывается автоматически) – время, за которое владелец заявки должен дать первую реакцию и решить проблему;
- Тело письма.

Система автоматизирована, следовательно, данные легко выбрать из выпадающего списка. Все ключевые поля для заполнения отмечены символом «*», без которых система не даст создать заявку.

В теле письма осуществляется подробное описание заявки на основе обращения пользователя, есть возможность прикрепления файлов (например, фото или документы).

Установить статус можно в нижней панели (Рис. 17). Нажмите левой кнопкой мыши, затем открывается вкладка с выпадающим списком, из которого выбирается статус (Рис. 18).

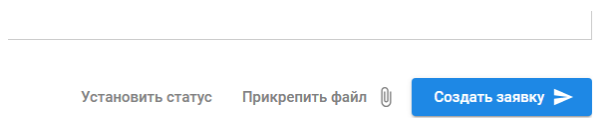


Рис. 17. Установление статуса

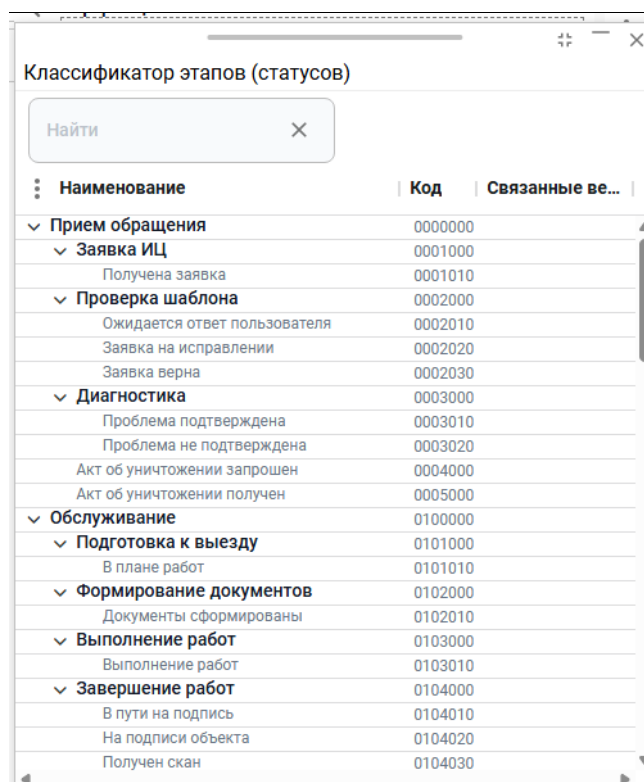


Рис. 18. Выбор статуса

Нажмите на кнопку «Создать заявку», в окне появится сообщение об успешном создании. Созданная заявка отобразится в разделе «Мои открытые».

Есть возможность: Вкл\Выкл режим редактирования и формирование документов для печати (Рис. 19-20).

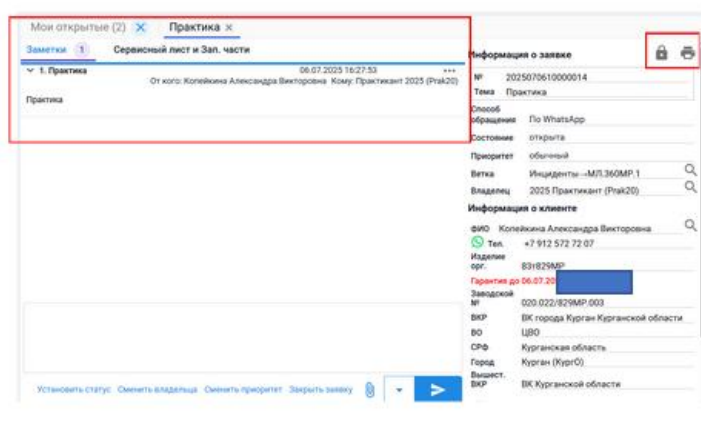


Рис. 19. Созданная заявка

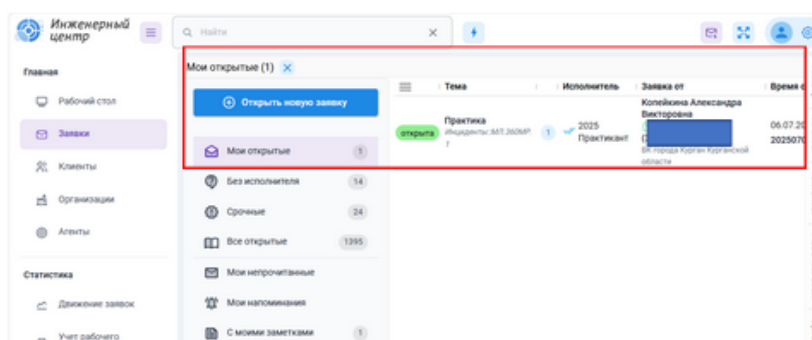


Рис. 20. Созданная заявка в разделе открытые

Второй способ включает в себя быстрое создание заявки (Рис. 21).

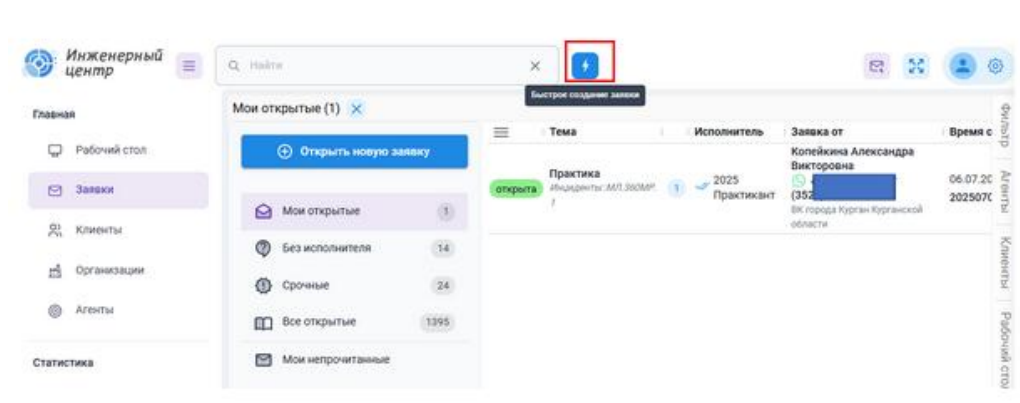


Рис. 21. Быстрое создание заявки

При нажатии на соответствующий значок, сразу открывается форма заполнения заявки (Рис. 16).

5.2.2. Мои открытые

Данный подраздел предназначен для отображения всех заявок, которые находятся в работе у текущего сотрудника. Здесь можно быстро увидеть список задач, требующих внимания, и управлять ими.

Это помогает агентам (сотрудникам) сосредоточиться на своих текущих обязанностях и не пропустить важные заявки (Рис.22).

Статус	Тема	Исполнитель	Заявка от	Время создания	№	SLA
открыта	root page 1 of index	Габидулат Сергей Удинович	09.07.2025 11:53:49	2025	2025070910000071	1.5.01, Высокий
открыта	Ошибка при открытии базы данных PostgreSQL		09.07.2025 10:47:22	2025	2025070910000062	1.5.01, Высокий
открыта	Отсутствие записей ПСС и ОБ после переноса ЕРБУ		09.07.2025 10:30:50	2025	2025070910000053	1.5.01, Высокий
открыта	role 'adminac' does not exist		09.07.2025 10:26:07	2025	2025070910000044	1.5.01, Обычный
открыта	Error while executing the query		09.07.2025 09:36:36	2025	2025070910000027	1.5.01, Обычный
открыта	обнаружены устаревшие значения классификаторов		08.07.2025 15:58:55	2025	2025070810000242	1.5.01, Обычный
открыта	role 'adminac' does not exist		08.07.2025 11:30:27	2025	2025070810000127	1.5.01, Обычный
открыта	could not find hash function		08.07.2025 11:02:14	2025	2025070810000118	1.5.01, Высокий
открыта	could not find hash functs		08.07.2025 10:59:17	2025	2025070810000109	1.5.01, Обычный
открыта	Файл не найден		08.07.2025 10:45:41	2025	2025070810000082	1.5.01, Высокий

Рис. 22. Раздел мои открытые

В уже созданной заявке, есть возможность редактирования (Рис. 23). Доступны следующие быстрые функции:

- Установление статуса (Рис. 17);
- Смена владельца – смена сотрудника, назначенного на заявку;
- Смена приоритета – предназначена для изменения приоритета (низкий, обычный, высокий и др.);
- Закрытие заявки;
- Прикрепление документа.
- Кнопка “Отправить”.

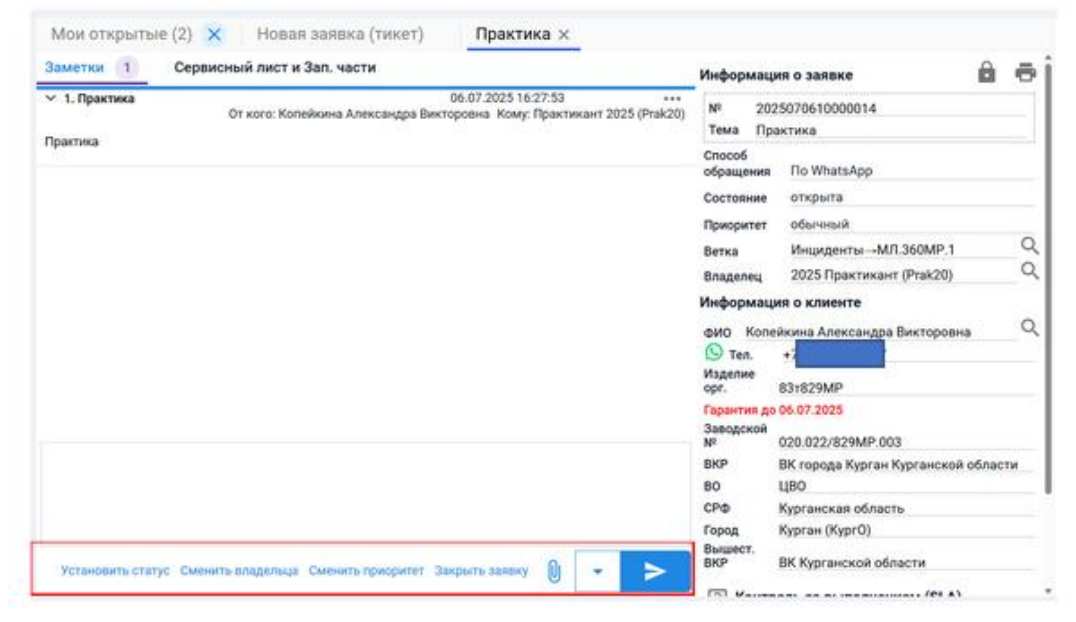


Рис. 23. Редактирование заявки

Чтобы открыть дополнительные поля для изменения, нажмите левой кнопкой мыши на соответствующий значок (Рис. 24-25).

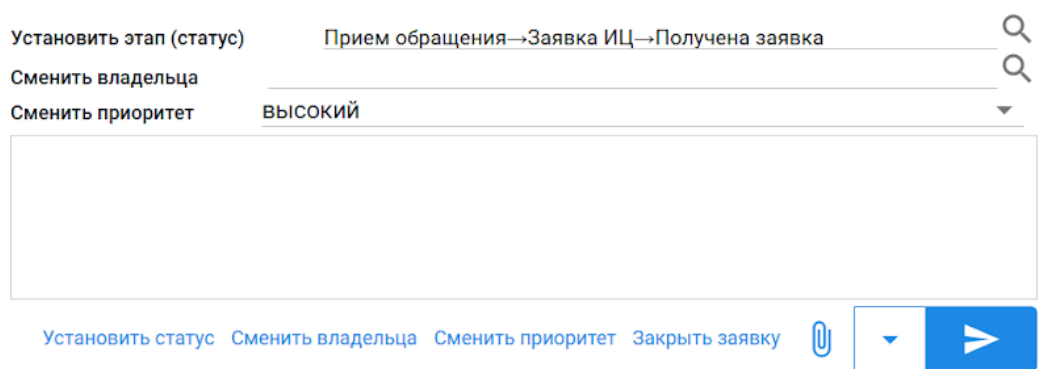


Рис. 24. Пример редактирования заявки

Установить этап (статус)	Прием обращения→Заявка ИЦ→Получена заявка	🔍
Сменить владельца		🔍
Сменить состояние		▼
Сменить приоритет	ВЫСОКИЙ	▼
Ветка		🔍
Изменить Время для решения		▼
Тип заметки *	записка (внутренняя)	▼
Кем создана (тип) *	от агента	▼
Действительна *	действительная	▼
📄	Заполнить форму для подтверждения закрытия заявки	
➔	Создать ярлык на Моем рабочем столе	
✖	Показать/Скрыть панель инструментов редактора	

Рис. 25. Дополнительные поля

В дополнительные поля редактирования входят:

- Установление статуса (Рис. 17);
- Смена состояния – предназначена для изменения статуса заявки (закрыта успешно, открыта, объединена и др.);
- Ветка – это категория, по которой систематизируются заявки в зависимости от их типа или характера работы;
- Изменение времени для решения - позволяет скорректировать срок, отведенный на решение заявки;
- Тип заметки - определяет тип комментария к заявке (внутренняя, внешняя и т.д.);
- Кем создана – указывает источник заявки (агент, клиент, системная);
- Действительна – определяет статус обработки заявки;
- Создание ярлыка на рабочем столе - позволяет добавить быстрый доступ к заявке на рабочем столе системы.

С помощью, возможно выпадающего списка изменить нужные данные и нажать на специальный значок для записи заметки. Появится

соответствующее уведомление об успешном добавлении заметки (Рис. 26).

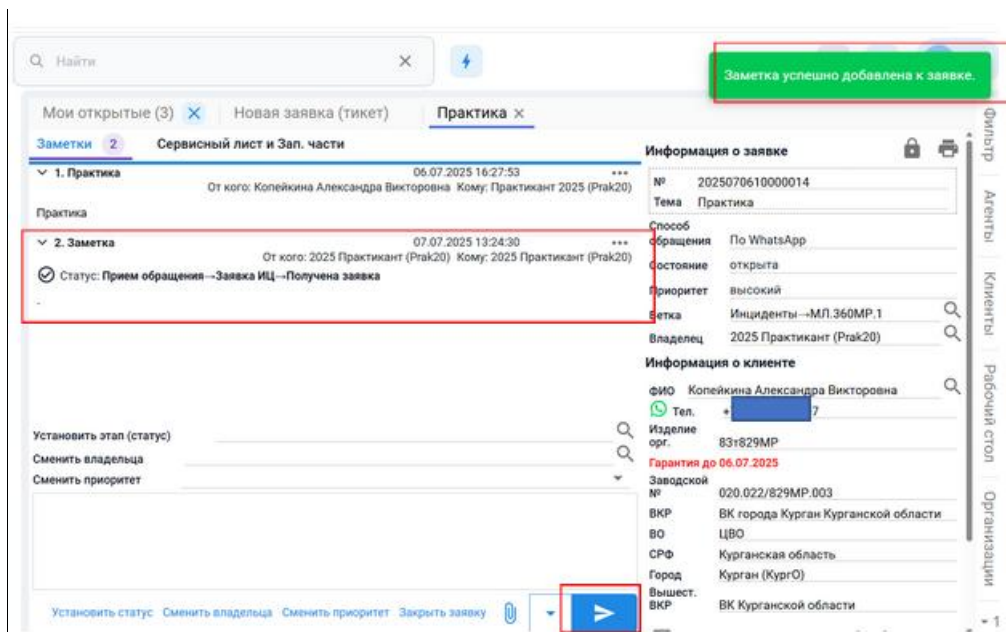


Рис. 26. Запись заметки

При открытии созданной заявки, появляется вкладка с заметкой и формой для создания сервисного листа (СЛ) (Рис. 27).

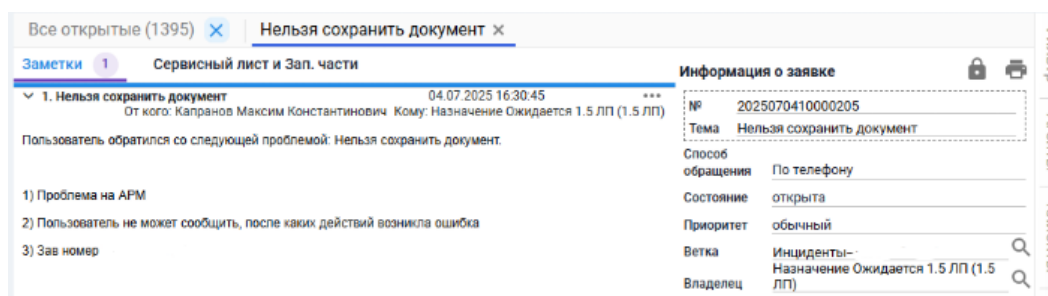


Рис. 27. Открытая заявка

Для того чтобы сформировать сервисный лист (СЛ), в соответствующей вкладке, нажмите на кнопку «Добавить работу», и заполните все необходимые данные (Рис. 28-29).

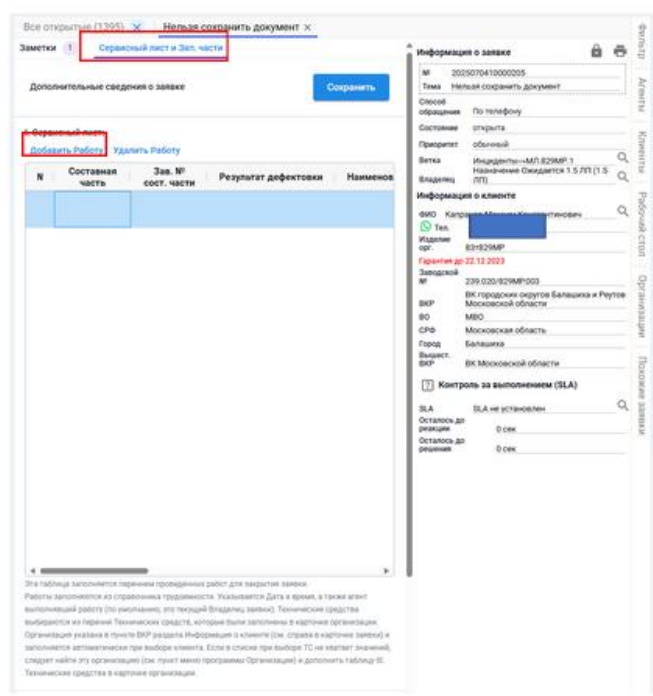


Рис. 28. Сервисный лист

Для сохранения заполненных данных нажмите на кнопку “Сохранить” (Рис. 30).

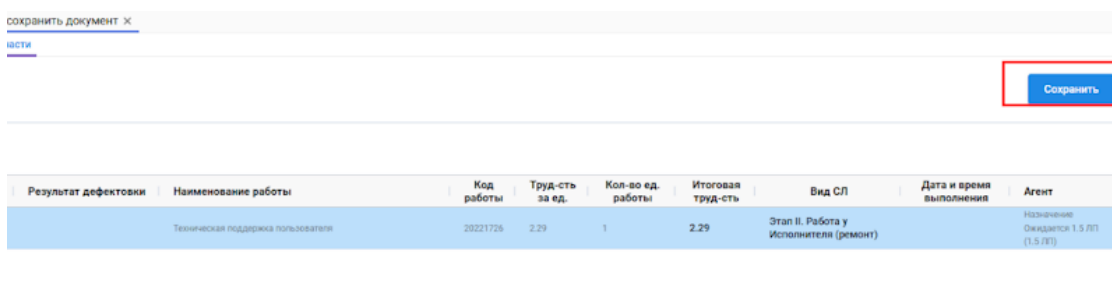


Рис. 30. Сохранение Сервисного листа

Учтите, что при переходе на вкладку «Заметки», Сервисный лист не сохранится самостоятельно, и вся информация очистится.

5.2.3. Без исполнителя

В данном подразделе отображаются заявки, которые еще не были назначены конкретному исполнителю (Рис. 31).

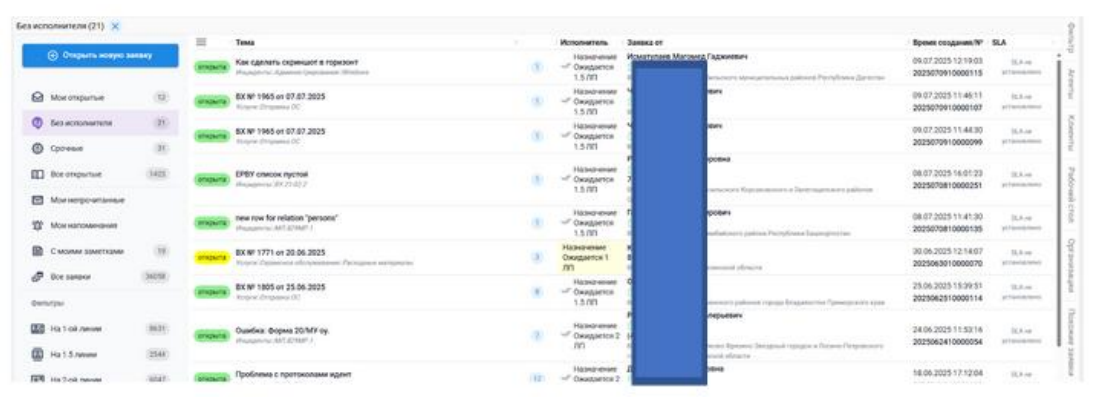


Рис. 31. Раздел без исполнителя

Сотрудник может взять себе заявку. Нажмите левой кнопкой мыши, затем открывается соответствующая вкладка, в которой есть кнопка “Взять себе” (Рис. 32).

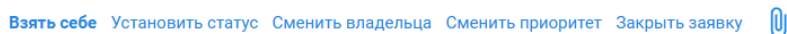


Рис. 32. Назначение заявки

5.2.4. Срочные

В данном подразделе собраны заявки с высоким приоритетом, требующие немедленного решения, также помогает выделить такие заявки из общего списка и ускорить их обработку (Рис. 33).



Рис. 33. Раздел срочные

5.2.5. Все открытые

Данный подраздел содержит все активные заявки, независимо от их приоритета или исполнителя.

Он полезен для общего обзора текущей нагрузки и контроля за ходом выполнения задач. В данном подразделе можно увидеть, какие заявки находятся в работе, и при необходимости перераспределить их (Рис. 34).

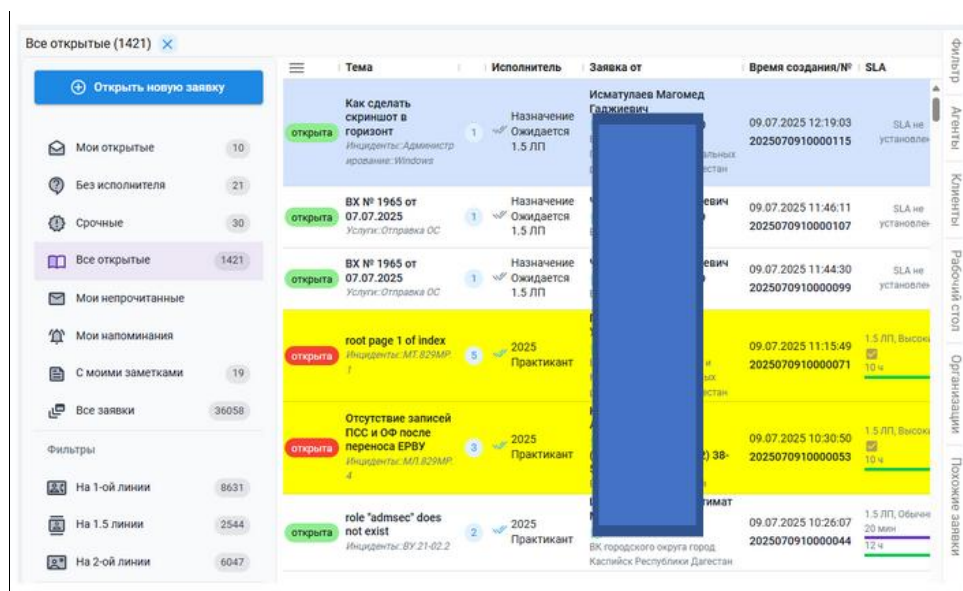


Рис. 34. Раздел все открытые

5.2.6. Мои непрочитанные

В данном разделе отображаются заявки, в которых появились новые комментарии или уведомления, но они еще не были просмотрены текущим владельцем.

Это помогает сотрудникам не пропускать важные обновления и своевременно реагировать на изменения.

5.2.7. Мои напоминания

Подраздел предназначен для заявок, по которым установлены напоминания.

Например, если задача требует выполнения к определенному сроку, система уведомит об этом. Это удобно для планирования работы и соблюдения сроков.

5.2.8. С моими заметками

В данном подразделе собраны заявки, в которых сотрудник оставил заметки или комментарии. Это позволяет быстро вернуться к задачам, требующим дополнительного внимания (Рис. 35-36).

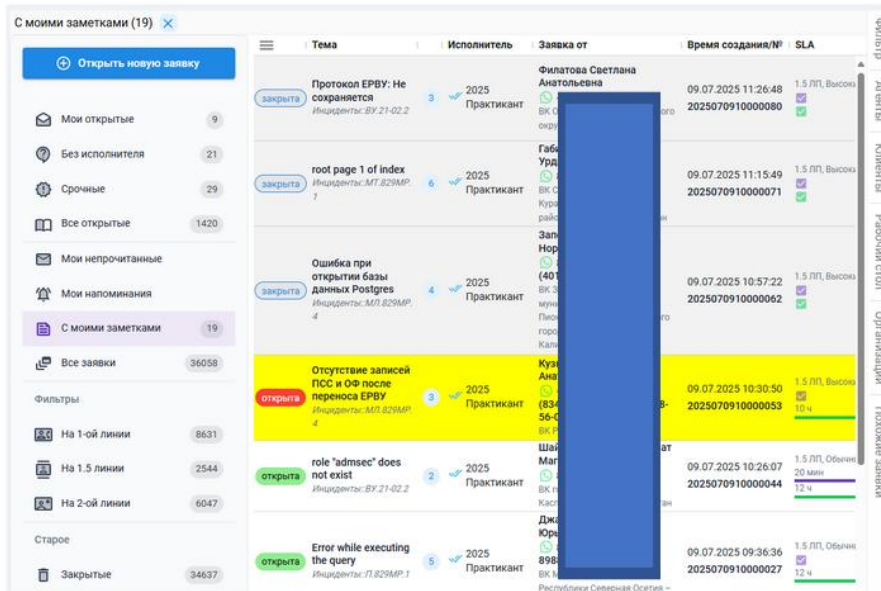


Рис. 35. Раздел с заметками сотрудника

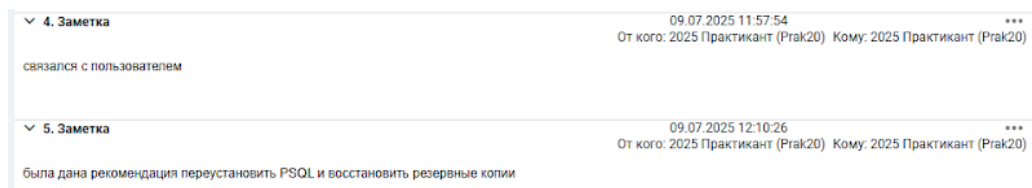


Рис. 36. Заметки сотрудника

5.2.9. Все заявки

Данный подраздел содержит полный список всех заявок, когда-либо созданных в системе. Он полезен для анализа выполненных задач или повторного открытия закрытых заявок при необходимости (Рис. 37).



Рис. 37. Раздел все заявки

5.2.10. Фильтры: на 1-ой линии

Фильтр отображает заявки начального уровня, которые обычно связаны с типичными проблемами и решаются сотрудниками первой линии поддержки (Рис. 38).

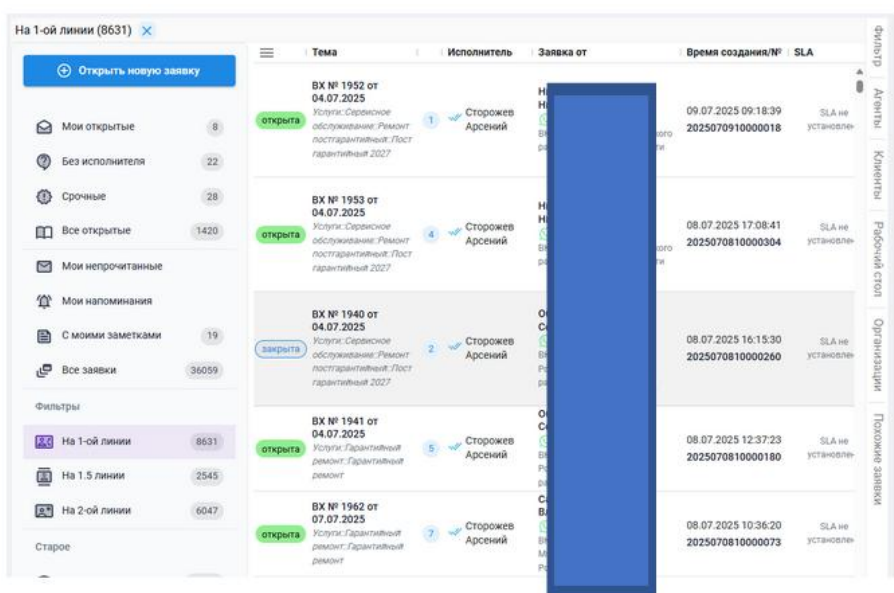


Рис. 38. Заявки на 1-ой линии

5.2.11. Фильтры: на 1.5-ой линии

Здесь собраны промежуточные задачи, которые требуют более глубокого анализа и решаются сотрудниками 1.5-ой линии (Рис. 39).

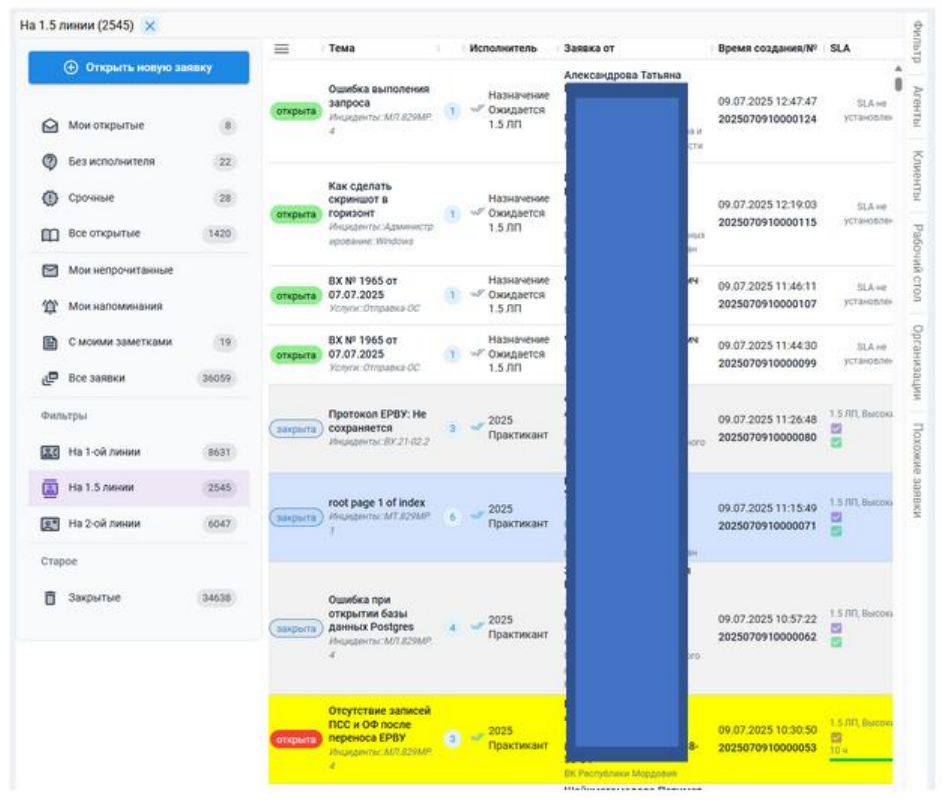


Рис. 39. Заявки на 1.5-ой линии

5.2.12. Фильтры: на 2-ой линии

Данный фильтр отображает технически сложные заявки, которые распределены между сотрудниками второй линии (Рис. 40).

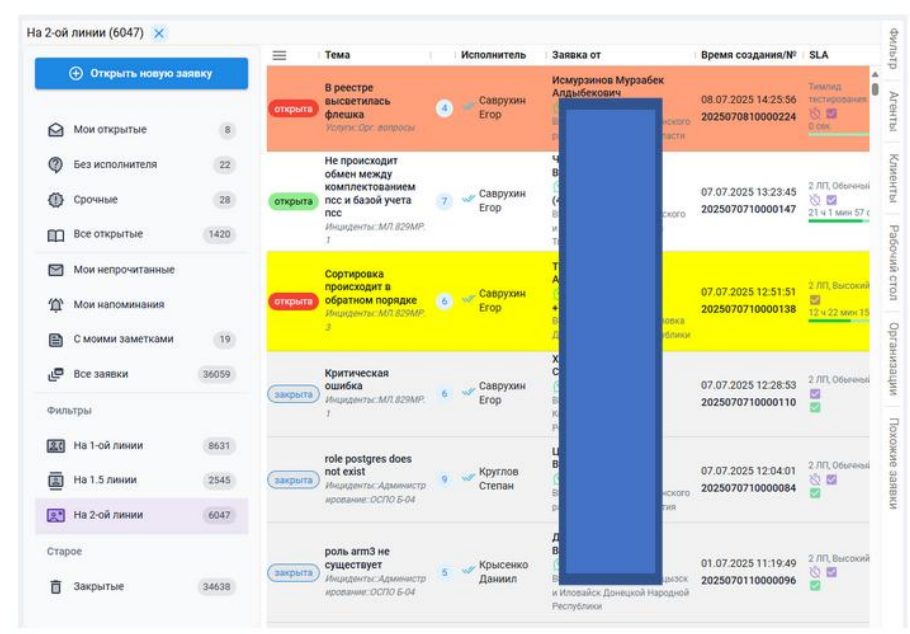


Рис. 40. Заявки на 2-ой линии

5.2.13. Закрытые

Вкладка "Закрытые" находится в нижней части панели и содержит историю всех выполненных задач. Здесь отображаются заявки, которые были успешно решены, отклонены или объединены с другими (Рис. 41).

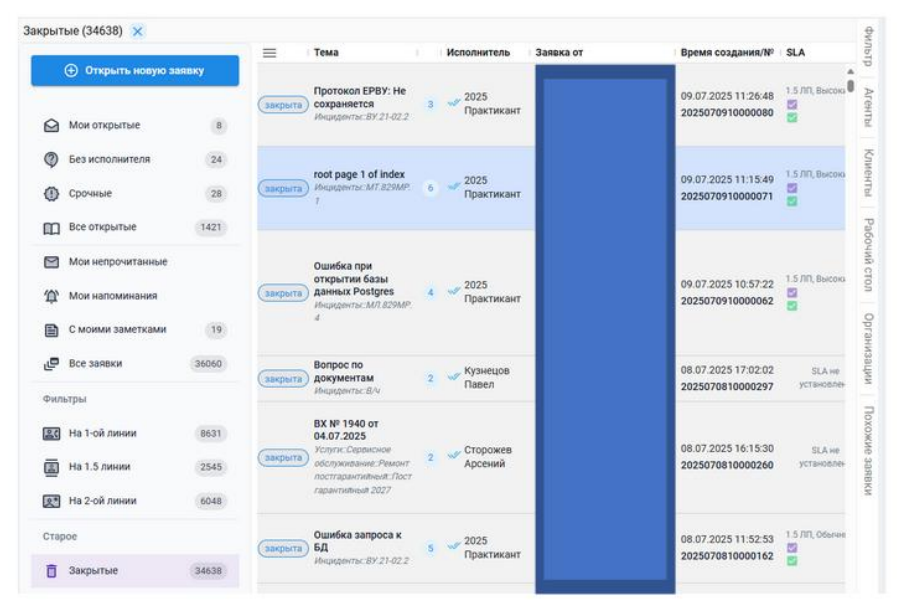


Рис. 41. Закрытые заявки

5.2.14. Быстрый доступ

Быстрый доступ, расположенный в правой части экрана, включает несколько вкладок, которые упрощают навигацию и поиск информации:

- **Фильтр** — позволяет быстро находить заявки по заданным критериям;
- **Агенты** — отображает список сотрудников с их ролями и характеристиками, что полезно для назначения задач или поиска ответственных;
- **Клиенты** — предоставляет доступ к информации о клиентах, включая их контактные данные и историю обращений;
- **Рабочий стол** — позволяет перейти к персонализированному рабочему пространству с заметками и ярлыками;
- **Организации** — содержит список организаций, с которыми работает система, и их данные;
- **Похожие заявки** — помогает находить заявки с похожими темами, что ускоряет их обработку и решение.

В них содержится дополнительная информация, которую можно быстро найти с помощью поиска без возврата на главную страницу.

1.2.14.1. Фильтр

В быстром доступе есть фильтр, расположенный в правой части экрана (Рис. 42). При раскрытии списков, выбираем нужные критерии из предложенных критериев отбора (Рис.43). Система сразу показывает отфильтрованные заявки (Рис. 44).

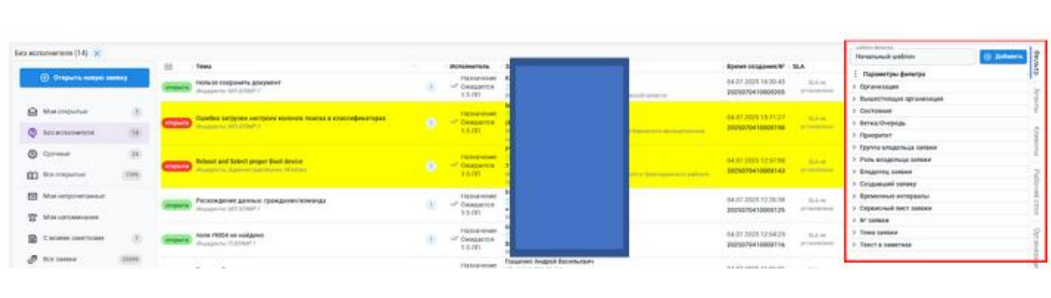


Рис. 42. Фильтр заявок

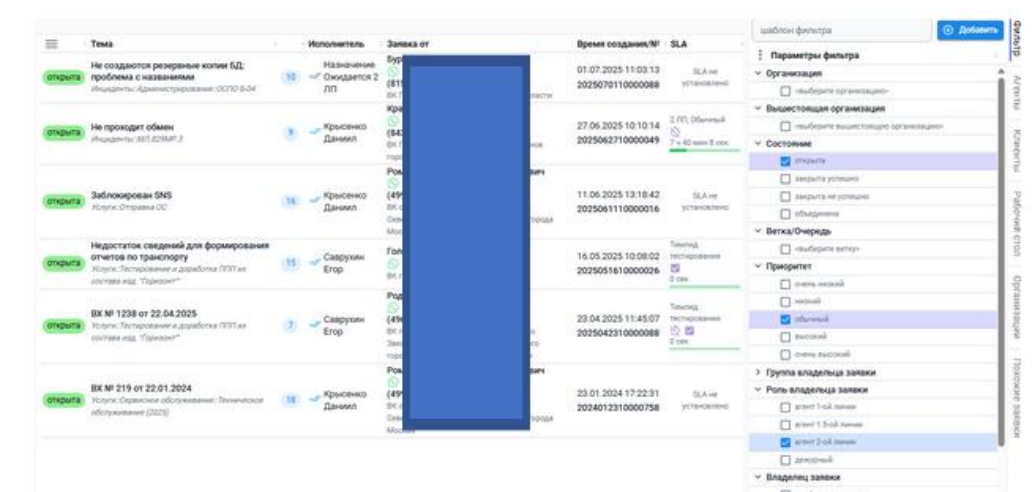


Рис. 44. Примененный фильтр

В фильтрах можно добавлять, удалять элементы или снимать выделение со всех (Рис. 45).

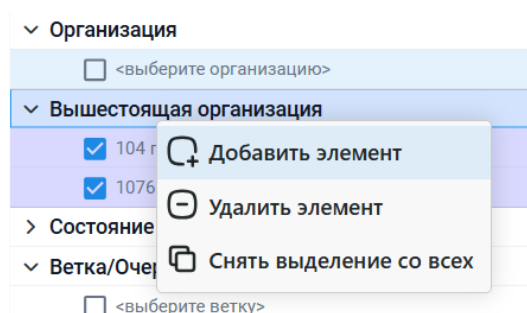


Рис. 45. Редактирование фильтров

1.2.14.2. Агенты

Агенты — это список сотрудников с их ролями и характеристиками. Через данную вкладку можно увидеть количество заявок, рейтинг (Рис. 46). При нажатии левой кнопкой мыши на соответствующего сотрудника, доступен просмотр дополнительной информации:

- Личные данные (Рис. 47);
- Регистрационные данные (Рис. 48);
- Роли агента (Рис. 48);
- Связь агента с ветками (Рис. 49);
- Права в группах (Рис. 49);
- Дополнительные сведения (Рис. 50).

The screenshot displays the 'Агенты (62)' interface. On the left, there is a list of tickets with columns for 'Тема', 'Исполнитель', and 'Заяв'. On the right, there is a list of agents with columns for 'Сотрудник', 'Логин', 'Заявок', and 'Рейтинг'. The agents list includes names like 'Алексеевич Артем', 'Ампилогов Марк', 'Антименко Полина', etc., along with their login IDs and ticket counts.

Тема	Исполнитель	Заяв	Сотрудник	Логин	Заявок	Рейтинг
Протокол ЕРВУ: Не сохраняется Инциденты: ВУ.21-02.2	2025 Практикант	3	2025 Практикант агент 1.5-ой линии	Prak20	8	★☆☆☆☆
root page 1 of index Инциденты: МЛ.829МР.1	2025 Практикант	6	Алексеевич Артем	Adlogulov	0	☆☆☆☆☆
Ошибка при открытии базы данных Postgres Инциденты: МЛ.829МР.4	2025 Практикант	4	Ампилогов Марк	DEAN	36	★☆☆☆☆
Вопрос по документам Инциденты: В/ч	Кузнецов Павел	2	Антименко Полина	polina	65	★☆☆☆☆
ВХ № 1940 от 04.07.2025 Услуги. Сервисное обслуживание. Ремонт постгарантийный. Пост гарантийный 2027	Сторожев Арсений	2	Арешин Арешин	areshin	0	☆☆☆☆☆
			Арешин Артем	admsec	0	☆☆☆☆☆
			Бутов (тест) Юрий агент 1-ой линии	butov2	0	★☆☆☆☆
			Бутов Юрий	butov	3	☆☆☆☆☆
			Волков Максим	mac0	0	☆☆☆☆☆
			Ремонт агент 1-ой линии	garrem	61	★☆☆☆☆
			Гарипов Марат	MaratGar	0	☆☆☆☆☆
			Грачев Алексей агент 2-ой линии, дежурный 2-ой линии	lesha1362	0	★☆☆☆☆
			Грязных Григорий	Grigory	20	☆☆☆☆☆
			Губжев Астемир	Fous	2	★☆☆☆☆
			Гупало Николай	Gupalo	0	☆☆☆☆☆

Рис. 46. Список агентов

Карточка с данными об агенте

Сохранить **Закреть**

I. Личные данные:

Фамилия*: 2025
Обязательное для заполнения поле

Имя*: Практикант
Обязательное для заполнения поле

Мобильный те...: моб. телефон

e-mail: e-mail

Рейтинг: ★☆☆☆☆
Зависит от количества и качества обработки заявок. Влияет на поощрения агента.

Самостоятель...:
При включении этой функции учет рабочего времени происходит по нажатию на кнопки Начать работу и Остановить работу.

Время начала ...: 14:30
До наступления этого времени и после времени завершения работа будет останавливаться автоматически через некоторое время.

Время заверш...: hh:mm
В это время работа будет остановлена автоматически. Ее можно продлить вручную на некоторое время.

10:00 | **Агенты** | Клиенты | Рабочий стол | Организации | Похожие заявки

Рис. 47. Личные данные

II. Регистрационные данные:

Логин*: Prak20
Обязательное для заполнения поле

III. Роли агента:

[Добавить Роль](#)
[Удалить Роль](#)

Наименовани...
1. агент 1.5-ой линии

Роли используются для задания различных характеристик. В первую очередь с помощью роли следует задать **Линию** агента и **Признак** находится ли на **дежурстве**. Список возможных ролей ведется в разделе **Администрирование/Группы и роли**. С помощью связывания роли с группой можно устанавливать права на выполнение различных действий. Для ролей и групп также задается SLA.

10:00 | **Агенты** | Клиенты | Рабочий стол | Организации | Похожие заявки

Рис. 48. Регистрационные данные и роли

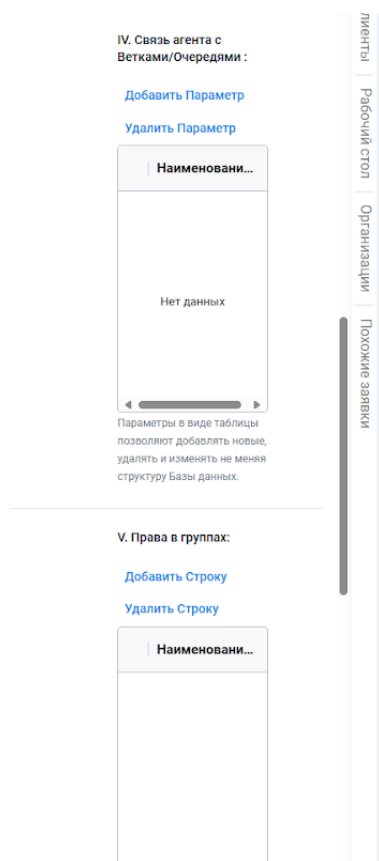


Рис. 49. Связь агента с ветками и права в группах

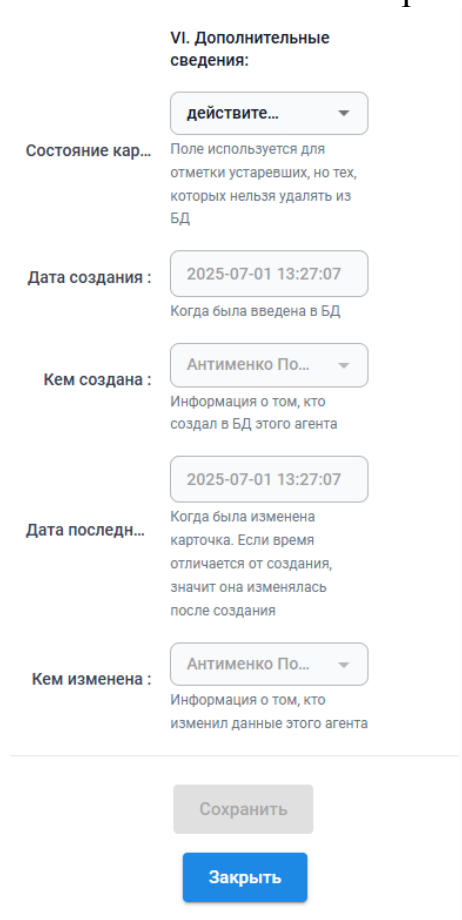


Рис. 50. Дополнительные сведения

1.2.14.3. Клиенты

Клиенты содержат базу данных всех обратившихся в систему. Здесь можно найти информацию о клиенте по ФИО, телефону или организации, а также посмотреть историю его обращений. Это экономит время при повторных запросах: вместо того чтобы заново записывать данные, сотрудник сразу видит, какие проблемы уже решались (Рис. 51). При нажатии левой кнопкой мыши на соответствующего клиента, доступен просмотр дополнительной информации:

- Личные данные (Рис. 52);
- Контактные данные (Рис. 53);
- Место работы и адрес (Рис. 54);
- Регистрационные данные (Рис. 55);
- Дополнительные данные (Рис. 56).

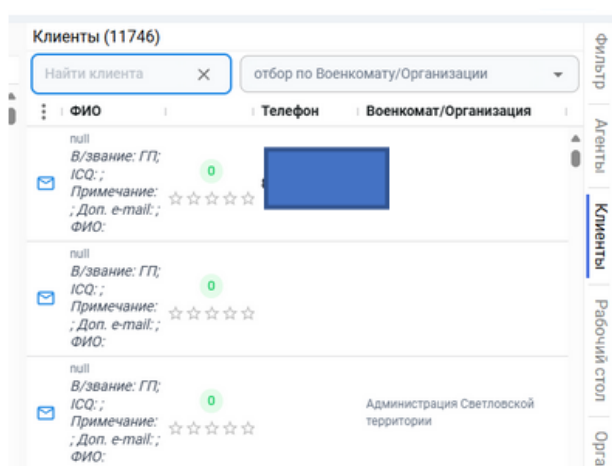


Рис. 51. Список клиентов

I. Личные данные:

Фамилия* :
 Обязательное для
 заполнения поле

Имя* :
 Обязательное для
 заполнения поле

Отчество* :
 Обязательное для
 заполнения поле

Статус:
 Характеристика клиента

Рейтинг :
 Показывает
 профессионализм
 клиента

Рис. 52. Личные данные

**II. Контактные
 данные:**

Мобильный ...
 Телефон вводится с
 маской. Требуется
 исправить старый
 введенный номер, если он
 не правильно
 отображается в маске,
 иначе при сохранении он
 будет потерян
 Обязательное для
 заполнения поле

Мобильный ...

Городской т...

Факс :

e-mail :

Рис. 53. Контактные данные

III. Место работы и адрес:

Организаци... Обязательное для заполнения поле

Продукт :

Должность:

Индекс :

Субъект РФ :

город :

улица :

Рис. 54. Место работы и адрес

IV. Регистрационные данные:

Логин*: Обязательное для заполнения поле

Новый паро... Поскольку невозможно показать существующий пароль (поскольку пароли в БД не хранятся), возможно только обновить его на новый

Рис. 55. Регистрационные данные

V. Дополнительные данные:

действи... ▼

Состояние к... Поле используется для отметки устаревших, но тех, которых нельзя удалять из БД

Дата создан... 2013-07-10 13:09:4
Когда была введена в БД

Кем создана : Целуйко Ал... ▼
Информация о том, кто создал в БД этого клиента

Дата послед... 2013-07-10 13:09:4
Когда была изменена карточка. Если время отличается от создания, значит она изменялась после создания

Кем измене... Целуйко Ал... ▼
Информация о том, кто изменил данные этого клиента

Рис. 56. Дополнительные данные

1.2.14.4. Рабочий стол

Рабочий стол — это персональное пространство для заметок и ярлыков. Здесь удобно хранить напоминания, важные инструкции или ссылки на часто используемые заявки. Например, можно закрепить текущую задачу, чтобы быстро вернуться к ней, или оставить заметку для других сотрудников на общем рабочем столе (Рис. 57).

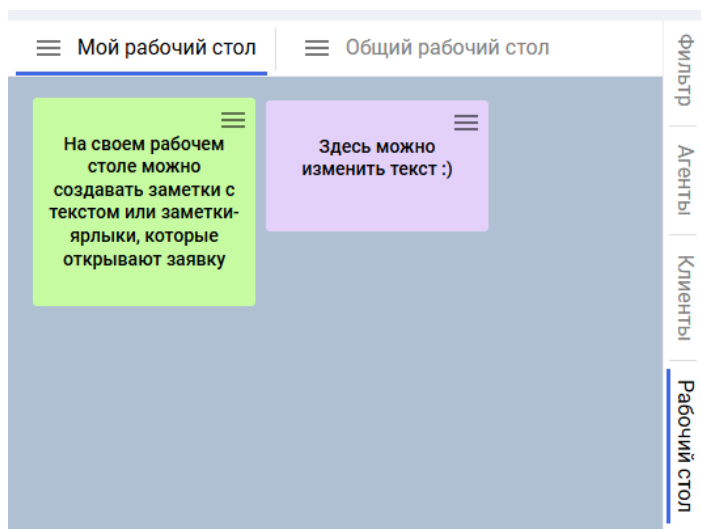


Рис. 57. Рабочий стол

1.2.14.5. Организации

Организации включают список компаний-партнеров или клиентских организаций. При создании заявки можно быстро выбрать нужную компанию, и система автоматически подгрузит связанные с ней данные. Это упрощает работу с корпоративными клиентами, у которых может быть несколько обращений от разных сотрудников (Рис. 58). При нажатии левой кнопки мыши на соответствующую организацию, доступен просмотр дополнительной информации:

- Основные сведения (Рис. 59);
- Данные организации (Рис. 60);
- Технические средства (Рис. 60);
- Дополнительные сведения (Рис. 61).

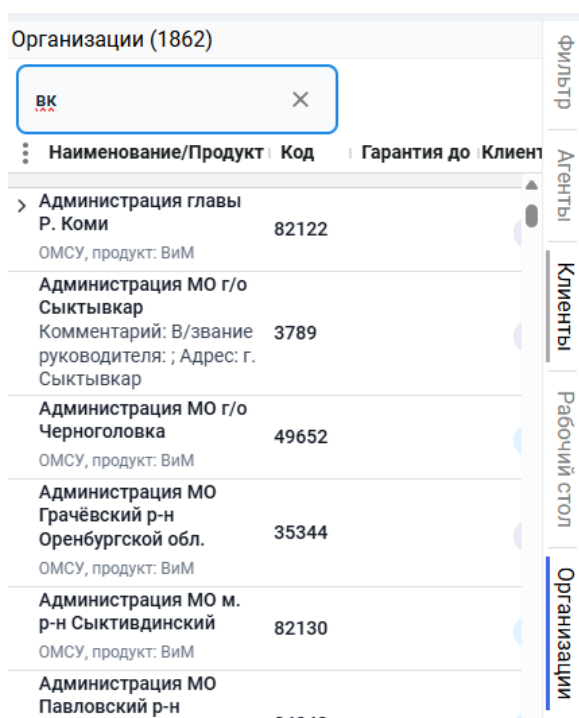


Рис. 58. Список организаций

I. Основные сведения:

Название* :
 Обязательное для заполнения поле

Тип организац... :

Изделие (про... :

Код* :
 Обязательное для заполнения поле. Код может быть числом или строкой. Рекомендуется вводить код ВКР, либо коды связанные с организацией (ОГРН, ИНН и т.п.)

Рис. 59. Основные сведения

II. Данные организации:

Руководитель ФИО ... :

Телефон :


Город :

Субъект РФ :

Военный округ :

Разница во времен... :
 В этом поле указываются часы со знаком (например: +4 или -2).

Год оснащения :
 В этом поле указывается только год (4 шфры).

Дата окончания гар... : 
 По этому полю отслеживаются просроченные контракты. Также оно показывается для клиентов связанных с этой организацией.

Заводской номер :
 Примеры зав. № 105.021/829MP.002 или 018.021/360СП.МР.001

Вышестоящая орга... :

Комментарий :
 Любые дополнительные сведения об организации

III. Технические средства:

[Добавить Тех. Средство](#)

[Удалить Тех. Средство](#)

Наименовани...	З.

Рис. 60. Данные организации и технические средства

IV. Дополнительные сведения:

Состояние карточки:	<input type="text" value="действительная"/>
	Поле используется для отметки устаревших, но тех, которых нельзя удалять из БД
Дата создания :	<input type="text" value="2013-06-24 10:22:00"/>
	Когда была введена в БД
Кем создана :	<input type="text" value="Целуйко Александр (Si..."/>
	Информация о том, кто создал в БД эту организацию
Дата последнего из...	<input type="text" value="2013-06-24 10:23:00"/>
	Когда была изменена карточка. Если время отличается от создания, значит она изменялась после создания
Кем изменена :	<input type="text" value="Целуйко Александр (Si..."/>
	Информация о том, кто изменил данные этой организации

Рис. 61. Дополнительные сведения

1.2.14.6. Похожие заявки

Похожие заявки — это инструмент для поиска задач с аналогичными темами. Если проблема повторяется, сотрудник может посмотреть, как заявка была решена в прошлый раз, и использовать готовое решение. Это не только ускоряет обработку заявок, но и помогает избежать дублирования работы (Рис. 62). При нажатии на специальный значок, открывается подсказка (Рис. 63).

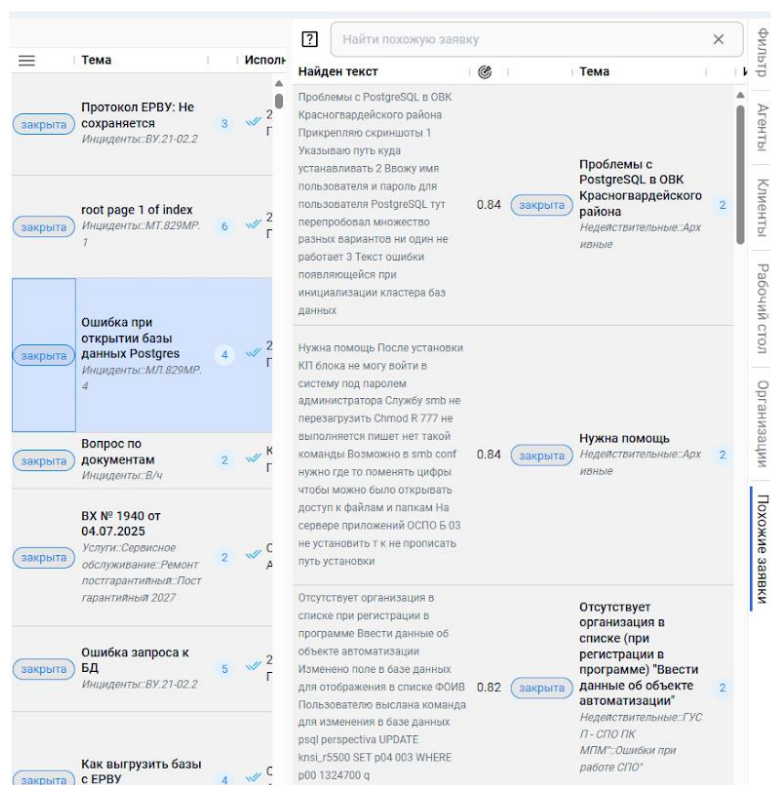


Рис. 62. Похожие заявки

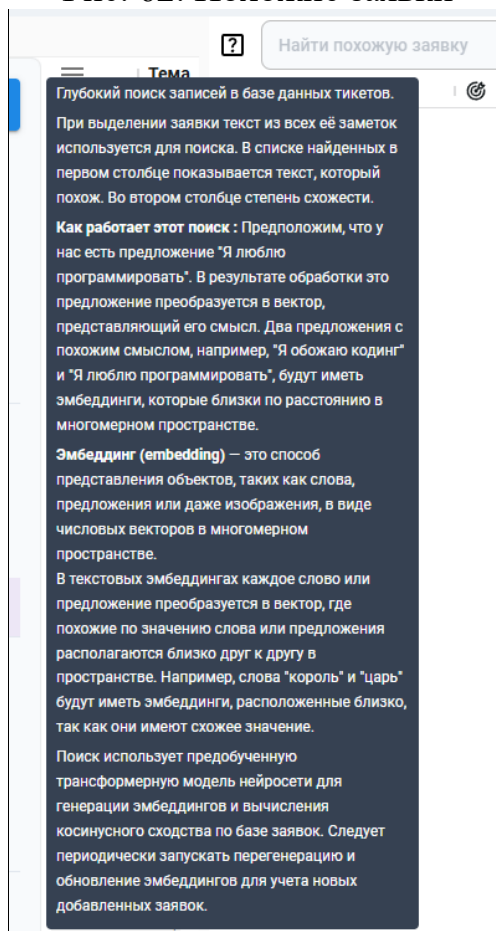


Рис. 63. Подсказка для поиска

5.3. Клиенты в системе «Инженерный центр».

Клиенты - это раздел, предназначенный для поиска и управления информацией о клиентах. Поиск осуществляется по различным критериям, таким как номер телефона, ФИО, военкомат или организация. Интерфейс позволяет быстро находить нужных клиентов и работать с их данными, что особенно полезно при создании или редактировании заявок (пункт 1.2.14.3).

5.3.1. Заявки клиента

Эта вкладка отображает все заявки, связанные с конкретным клиентом. Она помогает отслеживать текущие и завершенные задачи, что упрощает работу с повторными обращениями (Рис. 64).

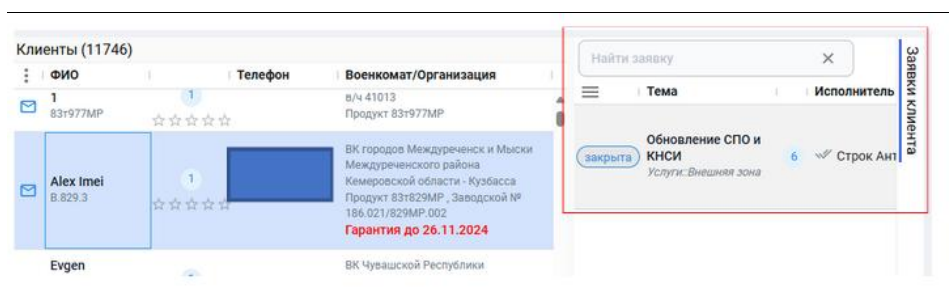


Рис. 64. Заявки клиента

5.4. Организации в системе «Инженерный центр».

Этот раздел предоставляет доступ к списку организаций, с которыми работает инженерный центр. Поиск организаций осуществляется через строку поиска в верхней части экрана, что упрощает навигацию по большому объему данных. Этот раздел особенно важен при создании заявок, так как позволяет быстро привязать обращение к конкретной организации, обеспечивая точность и удобство работы.

Отдельная вкладка для списка организаций, которую можно открыть через быстрый доступ в правой панели экрана при создании заявки. Найти подходящую организацию можно с помощью поиска, расположенного в верхней части экрана (Рис. 65). Поиск клиентов/заявок осуществляется с помощью быстрых вкладок, расположенных с правой стороны экрана (Рис. 66-67).

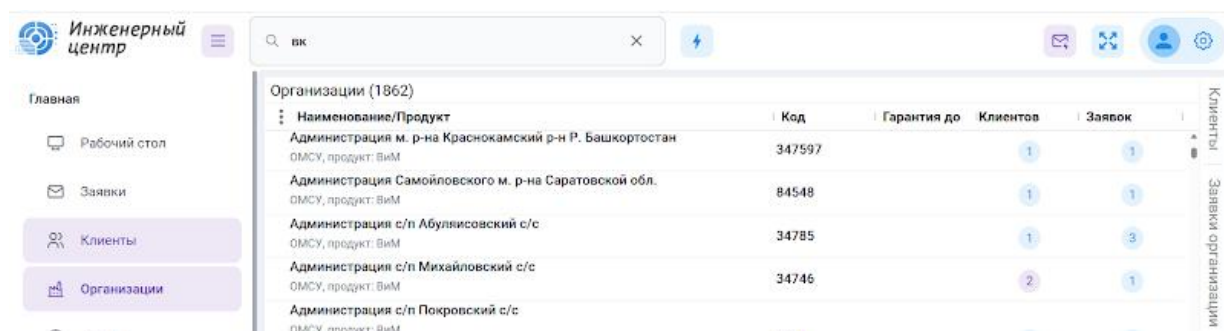


Рис. 65. Раздел организации

5.4.1. Клиенты

Это подраздел в быстром доступе, где отображаются клиенты, принадлежащие с конкретной организацией.

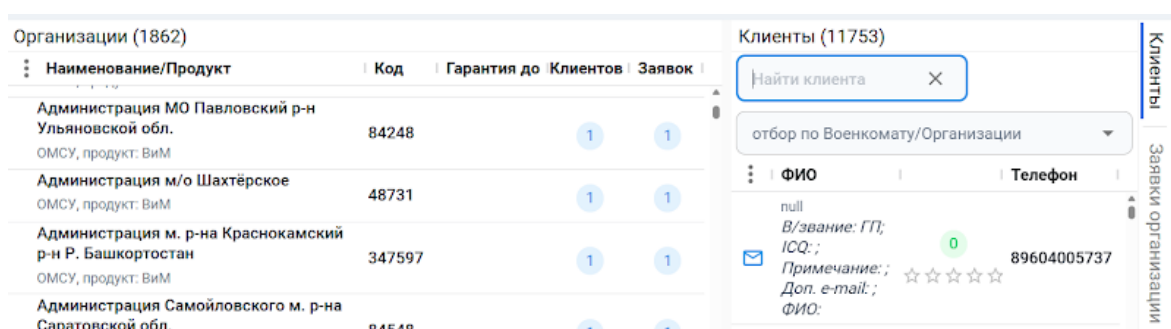


Рис. 66. Клиенты

5.4.2. Заявки организации

В данной вкладке собраны все заявки, связанные с организацией.

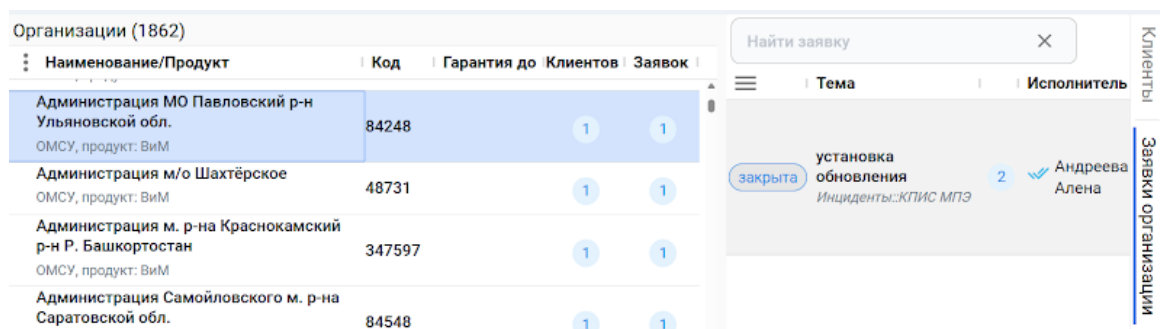


Рис. 67. Заявки организации

5.5. Агенты в системе «Инженерный центр».

Агенты — это раздел, содержащий информацию о сотрудниках системы. Здесь отображаются список агентов, их роли и характеристики. Через панель быстрого доступа можно просматривать заявки, закрепленные за конкретным агентом (Рис. 68).

5.5.1. Заявки агента

Отдельная вкладка со списком сотрудников (агентов) с их ролями и характеристикой. В панели быстрого доступа, расположенной справа, доступен просмотр заявок агента (Рис. 68).

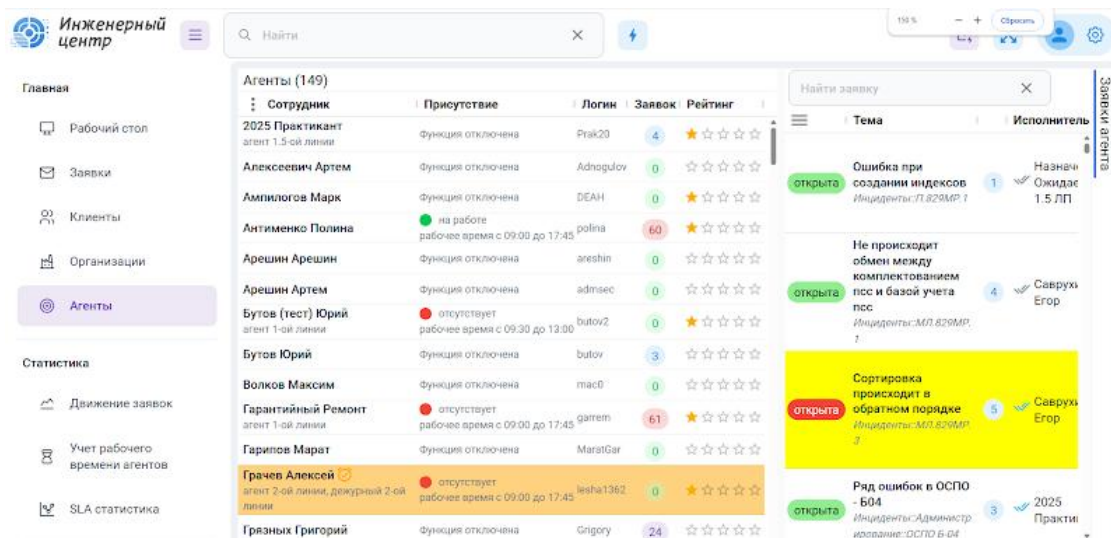


Рис. 68. Вкладка агенты

6. Блок «Статистика» в системе «Инженерный центр».

Блок «Статистика» представляет собой аналитику по работе системы. В этом разделе отслеживается движение заявок, учитывается рабочее время сотрудников и контролируется соблюдение SLA.

6.1. Движение заявок в системе «Инженерный центр».

Раздел "Движение заявок" в системе «Инженерный центр» предназначен для визуализации и анализа динамики обработки заявок в рамках рабочего процесса. Этот инструмент предоставляет количественные метрики в виде графиков, позволяя отслеживать ключевые показатели, такие как объем входящих заявок. Сверху расположены фильтры для быстрого поиска (Рис. 69).

6.3. SLA статистика в системе «Инженерный центр».

SLA статистика - это ключевой инструмент мониторинга эффективности работы поддержки, обеспечивающий контроль соблюдения согласованных сроков обработки заявок.

Данный раздел предоставляет детализированную аналитику в виде графиков, диаграмм и таблиц, позволяя оценивать производительность как отдельных агентов, так и команд в разрезе линий поддержки. Сверху расположены фильтры для быстрого поиска (Рис. 71).

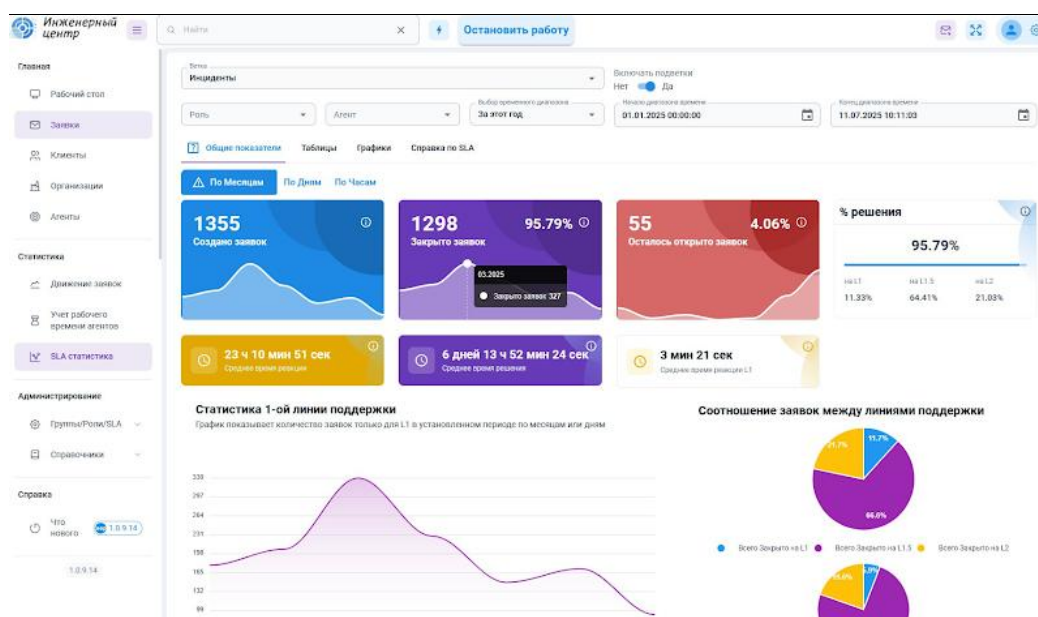


Рис. 71. SLA статистика

7. Блок «Администрирование» в системе «Инженерный центр».

Блок «Администрирование» представляет собой управление системными настройками. Здесь настраиваются группы и роли пользователей, определяются правила SLA, а также хранятся справочники, которые упрощают работу с заявками.

7.1. Группы/Роли/SLA в системе «Инженерный центр».

Настройки ключевых параметров системы. Здесь определяются группы сотрудников, распределяются роли и настраиваются правила SLA, которые регламентируют сроки обработки заявок.

В выпадающем списке выбрать одну из предложенных групп (Рис. 72-75). Управление правами и настройками работы.

- Группы — объединения сотрудников (агентов).
- Роли — права доступа (агент 2-ой линии и т. д.).
- SLA — правила сроков обработки заявок.

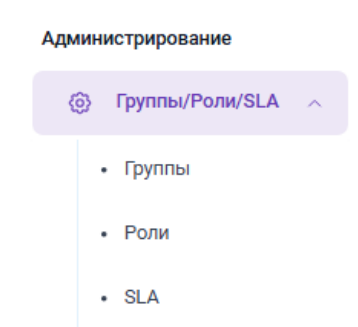


Рис. 72. Группы/Роли/SLA

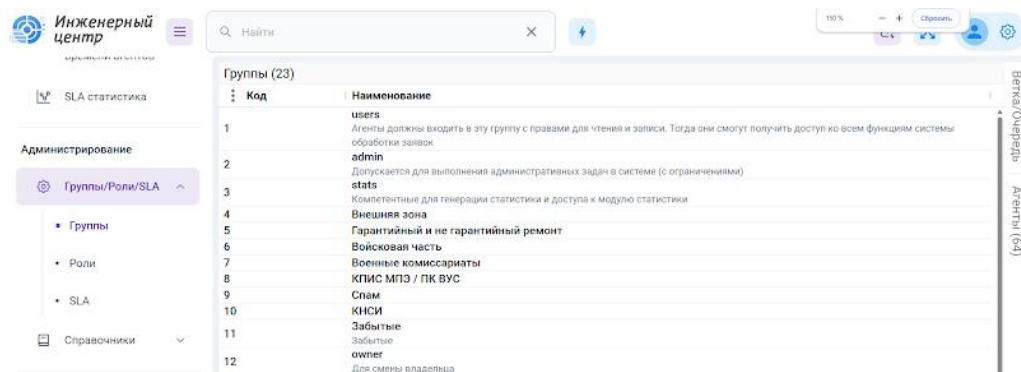


Рис. 73. Раздел группы

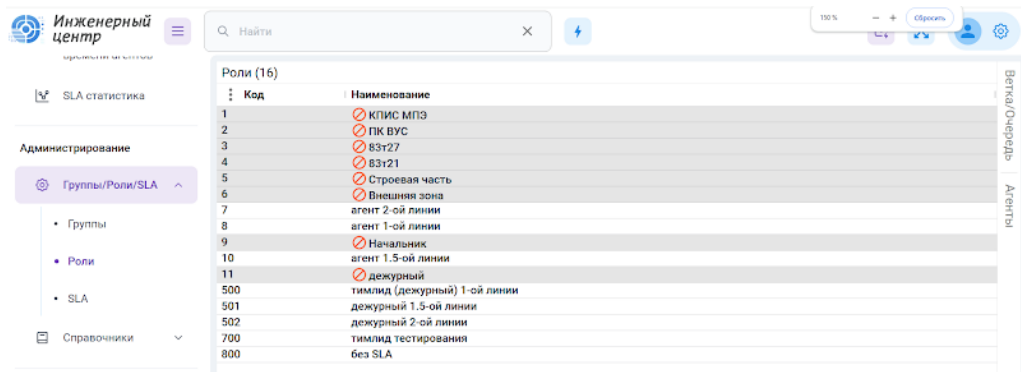


Рис. 74. Раздел роли

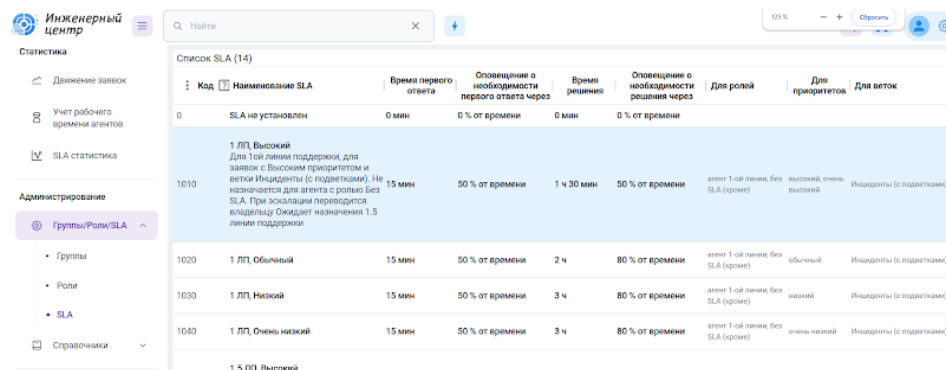


Рис. 75. Раздел SLA

7.2. Справочники в системе «Инженерный центр».

Справочники – перечень заранее введенных значений для заполнения полей при работе с инженерным центром. Это упрощает работу сотрудников, сокращая время на ввод данных и минимизирует ошибки (Рис. 76).

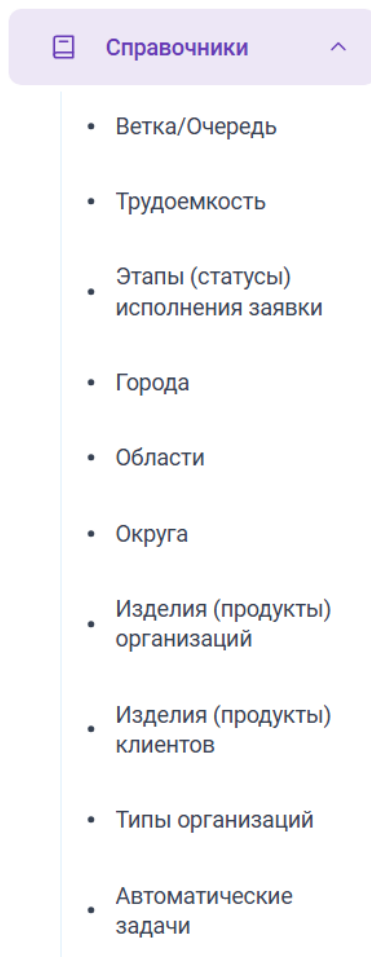


Рис. 76. Выбор справочников

Пример открытой вкладки справочника «Ветка/Очередь» (Рис. 77).

Наименование	Заявок	Группа
Выезд	316	адмпл
Инциденты	0	Инциденты
Администрирование	2321	Отделы ВК
PostgreSQL	614	Отделы ВК
Windows	639	Отделы ВК
ОСПО Б-04	1202	Отделы ВК
Принтер	392	Отделы ВК
СAB3	67	Военные комиссариаты
СЗИ	1061	Отделы ВК
Установка Windows	17	Отделы ВК
ВУ 21-02.2	2904	Военные комиссариаты
В/ч	744	Войсковая часть
Другое	309	Отделы ВК
КНСИ	665	КНСИ
КЛИС МПЗ	662	КЛИС МПЗ / ПК ВУС
МЛ 260MP.1	94	Отделы ВК
МЛ 260MP.2	27	Отделы ВК
МЛ 829MP.1	2165	Отделы ВК
МЛ 829MP.2	400	Отделы ВК
МЛ 829MP.3	692	Отделы ВК
МЛ 829MP.4	1344	Отделы ВК
MT 360MP.1	46	Отделы ВК

Рис. 77. Пример справочника

8. Блок «Справка» в системе «Инженерный центр».

Блок «Справка» представляет собой содержание актуальной информации о новых возможностях и изменениях в системе.

8.1. Что нового в системе «Инженерный центр».

Что нового — это раздел справки, где пользователи могут ознакомиться с последними обновлениями системы. Здесь публикуется информация о новых функциях, исправлениях и изменениях в интерфейсе (Рис. 78).

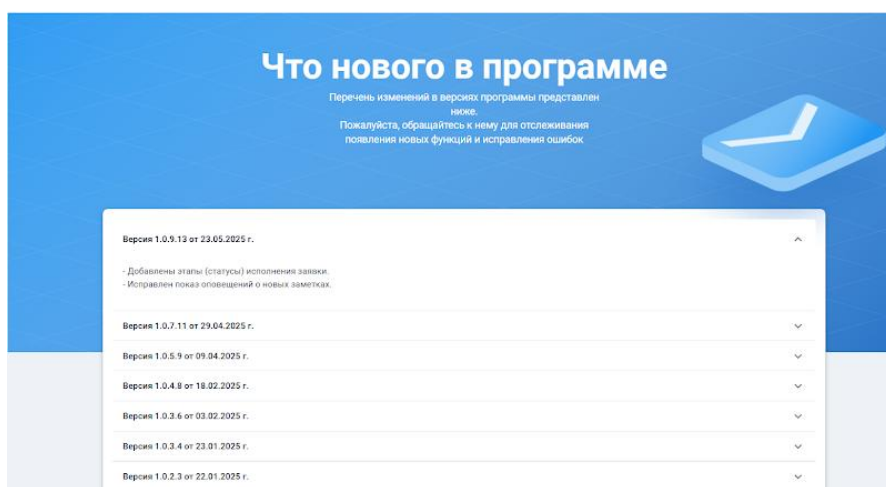


Рис. 78. Нововведения в программе