

# Инструкция по эксплуатации ПО «Система постановки, контроля и исполнения задач для совместного использования «Тикет-система ТМ».

## Термины и определения

**MS AD** – Microsoft Active Directory, служба каталога Microsoft в составе операционных систем семейства Windows Server

**Demoar.local** – демонстрационное имя домена Active Directory, которое используется и относится к настоящей инструкции и используется для демонстрации и объяснения порядка настроек доменных сущностей.

**OU** – тип объекта «Организационная единица» в MS AD

## Оглавление:

1. [Эксплуатация «Тикет-система ТМ» со стороны заявителя](#)
  - 1.1. [Заявитель. Создание заявки](#)
  - 1.2. [Статус заявки: «Требуется уточнения»](#)
  - 1.3. [Статус заявки: «В работе»](#)
  - 1.4. [Статус заявки: «Выполнена, Закрыта»](#)
  - 1.5. [Общая очередь заявок. Заявитель](#)
  - 1.6. [Все мои заявки. Заявитель](#)
  - 1.7. [Черновики. Заявитель](#)
  - 1.8. [Соисполнители и делегирование заявки](#)
  - 1.9. [Статус заявки: Алерт](#)
2. [Эксплуатация ПО «Тикет-система ТМ» со стороны Исполнителя](#)
  - 2.1. [Исполнитель. Работа с заявками. Статус заявки: Открыта](#)
  - 2.2. [Исполнитель. Работа с заявками. Статус заявки: В работе](#)
  - 2.3. [Исполнитель. Работа с заявками. Статус заявки: Выполнена](#)
  - 2.4. [Общая очередь заявок. Исполнитель](#)
  - 2.5. [Все мои заявки. Исполнитель](#)
  - 2.6. [Черновик. Исполнитель](#)
3. [Общие функции Исполнителя и Заявителя](#)
  - 3.1. [Личный кабинет. Исполнитель и заявитель](#)
  - 3.2. [Средства фильтрации и поиск](#)
  - 3.3. [Регистрация пользователя. Административная часть](#)

# 1. Эксплуатация «Тикет-система ТМ» со стороны заявителя

## 1.1. Заявитель. Создание заявки

1.1.1. После успешной авторизации, заявитель попадает на страницу «Общая очередь заявок» [1], после чего необходимо нажать кнопку «Создать заявку» [2].

Общая очередь заявок

№	Статус	Название	Создана	В работе	Осталось часов	Закрыта	Заявитель	Исполнитель	Метки
125	Открыта	Нет доступа к сайту	28.07.2023 18:51	-	-	-	Алексей Орлов		
127	Выполнена	Изменение пароля в компьютерной базе главного инженера	12.08.2023 16:09	12.08.2023 23:12	-	-	Евгений Журавлев	Алексей Орлов	
128	В работе	Рабочее место для нового менеджера отдела продаж	12.08.2023 01:08	16.08.2023 10:56	0	-	Юрий Антонов	Светлана Лебедева	
130	В работе	Изменение схемы входящего звонка	12.08.2023 16:24	16.08.2023 11:00	0	-	Юрий Антонов	Петр Михайлов	
131	Открыта	Получение инструкции для выездной проработки	12.08.2023 16:29	-	-	-	Ольга Сидорова		
132	В работе	Письма от клиента поехали в Spam	12.08.2023 06:32	16.08.2023 10:57	0	-	Виктор Андреев	Светлана Лебедева	Postfix
133	Выполнена	Изменение количества одновременных звонков	12.08.2023 16:54	03.10.2023 09:33	-	-	Наталья Заварова	Алексей Орлов	
134	Выполнена	Отправить заявку на ремонт примера	12.08.2023 13:43	16.08.2023 10:57	-	-	Алексей Орлов	Светлана Лебедева	
138	В работе	Схема недавно работает интернет	16.08.2023 08:30	16.08.2023 08:11	0	-	Сергей Никитин	Петр Михайлов	
141	В работе	Не доставляются письма клиентам	27.09.2023 13:28	27.09.2023 11:31	0	-	Светлана Михайлова	Светлана Лебедева	
142	Открыта	Принтер перестал работать	18.10.2023 07:22	-	-	-	Алексей Иванов		

Кол-во заявок: 11

Рис. 1.1.1. – фрагмент страницы «Общая очередь заявок».

1.1.2. Заявитель попадает на страницу создания заявки. На данной странице необходимо заполнить: поле с кратким описанием [3], добавить более подробное описание ситуации [4], прикрепить файл с помощью перетаскивания с зажатой левой кнопкой мыши [5] (скриншот, документ и т.д.), или же выбрать файл на локальном компьютере [6], после чего нажать на кнопку «Разместить заявку» [7].

The screenshot shows a web form titled "Новая заявка" (New Request) with three main steps:

- Шаг-1: Информация о проблеме** (Step 1: Information about the problem). It includes a text input field for a brief description (labeled 3) containing "Принтер не работает" (Printer is not working) and a field for an internal phone number (labeled 4) containing "1015".
- Шаг-2: Описание проблемы** (Step 2: Description of the problem). It features a larger text area for a detailed description (labeled 4) containing "Принтер перестал работать. Пробовали переподключать шнуры - не помогает." (Printer stopped working. Tried re-plugging cables - no help).
- Шаг-3: Загрузка файлов** (Step 3: File upload). It has a dashed box for dropping files (labeled 5) and a button with a plus sign to "Выбрать файл" (Choose file) (labeled 6). To the right is a section for "Загруженные файлы" (Uploaded files).

At the bottom, there are three buttons: "Разместить заявку" (Post request) (labeled 7), "Создать черновики" (Create drafts), and "Отмена" (Cancel).

Рис. 1.1.2. – страница заполнения информации для новой заявки.

1.1.3. После создания, заявка будет переведена в статус «Открыта», исполнитель сможет с ней взаимодействовать.

## 1.2. Статус заявки: «Требует уточнения»

1.2.1. Исполнитель может запросить уточняющую информацию, после чего заявка перейдет в статус «Требует уточнения» и заявителю требуется отреагировать [1].

№	Статус	Название	Создана	В работе	Осталось часов	Закрыта	Заявитель	Исполнитель	Метки
129	Открыта	Нет доступа к сайту	28.07.2023 18:51	-	-	-	Александр Орлов		
142	Открыта	Принтер перестал работать	18.10.2023 07:21	-	-	-	Александр Иванов		
131	Требует уточнения	Получение ноутбука для выездной презентации	12.08.2023 16:29	-	-	-	Ольга Соколова		
143	Требует уточнения	Принтер не работает	18.10.2023 07:41	-	-	-	Александр Иванов		
128	В работе	Рабочее место для нового менеджера отдела продаж	12.08.2023 16:18	16.08.2023 10:58	0	-	Юрий Антонов	Светлана Рогова	
130	В работе	Изменение схемы внешнего звонка	12.08.2023 16:24	16.08.2023 11:03	0	-	Юрий Антонов	Пётр Михайлов	
132	В работе	Письма от клиента попали в Spam	12.08.2023 16:32	16.08.2023 10:19	0	-	Викторье Андреева	Светлана Рогова	Ростки
138	В работе	Очень медленно работает интернет	16.08.2023 08:10	16.08.2023 08:11	0	-	Светлана Рогова	Пётр Михайлов	
141	В работе	Не доставляются письма клиентам	27.09.2023 11:28	27.09.2023 11:31	0	-	Светлана Михайлова	Светлана Рогова	
127	Выполнена	Написание письма в поддержку главного инженера	12.08.2023 16:09	12.08.2023 23:12	-	-	Евгений Жукович	Александр Орлов	
135	Выполнена	Увеличение количества одновременных звонков	12.08.2023 16:34	05.10.2023 09:33	-	-	Наталья Заварова	Александр Орлов	
134	Выполнена	Отправить заявку на ремонт принтера	12.08.2023 23:43	16.08.2023 10:20	-	-	Александр Орлов	Светлана Рогова	

Рис. 1.2.1. – страница «Общая очередь заявок», заявка в статусе «Требует уточнения».

1.2.2. В заявке необходимо ознакомиться с комментарием исполнителя [2], ответить на него [3], [4], нажать кнопку «Вернуть в работу» [5], после чего заявка вернется в статус «Открыта».

Выбрать файл

Файлы от исполнителя

Загруженные файлы

Диалог по заявке

✓ Уведомлять о новых комментариях

Илья Комиссаров  
11 минут назад  
Поправил.  
Проверьте, пожалуйста.

Введите сообщение

Вернуть в работу

Требует уточнения

Время: Создана: 18.10.2023 07:41  
Исполнитель: Александр Орлов

Метки:

Рис. 1.2.2. – страница заявки в статусе «Требует уточнения», ответ на комментарий исполнителя.

### 1.3. Статус заявки: «В работе»

1.3.1. После проверки заявки на наличие всей необходимой информации, исполнитель переводит заявку в статус «В работе» [1]. Дальнейшее взаимодействие с данной заявкой, кроме написания комментариев, будет недоступно,

№	Статус	Название	Создана	В работе	Осталось часов	Закрыта	Заявитель	Исполнитель	Метки
125	Открыта	Нет доступа к сайту	28.07.2023 18:01	-	-	-	Александр Орлов		
127	Выполнена	Увеличение памяти в компьютере главного менеджера	12.08.2023 16:09	12.08.2023 21:12	-	-	Евгений Журавлев	Александр Орлов	
129	В работе	Рубочное место для нового менеджера отдела продаж	12.08.2023 16:18	16.08.2023 20:08	0	-	Юрий Антонов	Семён Лебедев	
130	В работе	Изменение схемы рабочего места	12.08.2023 16:24	16.08.2023 11:00	0	-	Юрий Антонов	Петр Михайлов	
131	Требуется уточнение	Получение ноутбука для выездной презентации	12.08.2023 16:29	-	-	-	Ольга Самаркина		
132	В работе	Письма от клиента попали в Spam	12.08.2023 16:32	16.08.2023 10:19	0	-	Виктория Александрова	Семён Лебедев	Решить
133	Выполнена	Увеличение количества одобрённых заявок	12.08.2023 16:34	03.10.2023 09:33	-	-	Ирина Захарова	Александр Орлов	
134	Выполнена	Отправить заявку на ремонт принтера	12.08.2023 22:43	16.08.2023 10:28	-	-	Александр Орлов	Семён Лебедев	
138	В работе	Очень медленно работает интернет	16.08.2023 08:10	16.08.2023 08:11	0	-	Сергей Никитин	Петр Михайлов	
140	В работе	не доставляются письма клиентам	27.09.2023 11:08	27.09.2023 11:51	0	-	Светлана Михайлова	Семён Лебедев	
142	Открыта	Принтер перестал работать	18.10.2023 07:21	-	-	-	Александра Иванова		
143	В работе	Принтер не работает	18.10.2023 07:42	18.10.2023 08:00	5	-	Александра Иванова	Илья Комиссаров	

Рис. 1.3.1. – страница «Общая очередь заявок», заявка в статусе «В работе».

## 1.4. Статус заявки: «Выполнена, Закрыта»

1.4.1. Как только исполнитель завершает работу над заявкой, она переходит в статус «Выполнена» [1].

№	Статус	Название	Создана	В работе	Остаток часов	Закрыта	Заявитель	Исполнитель	Метки
125	Открыта	Нет доступа к сайту	28.07.2023 16:23	-	-	-	Александр Орлов		
127	Выполнена	Увеличение памяти в компьютере главного инженера	12.08.2023 16:09	12.08.2023 23:12	-	-	Евгений Журавлев	Александр Орлов	
128	В работе	Рабочее место для нового менеджера отдела продаж	12.08.2023 16:28	16.08.2023 10:58	0	-	Юрий Антонов	Семён Лёвбедаев	
130	В работе	Изменение ссылки входящего звонка	12.08.2023 16:28	16.08.2023 12:00	0	-	Юрий Антонов	Петр Михайлов	
131	Требуется доработка	Получение ноутбука для выездной презентации	12.08.2023 16:29	-	-	-	Ольга Смирнова		
132	В работе	Письма от клиента поехали в Spam	12.08.2023 16:32	16.08.2023 10:19	0	-	Виктор Андреев	Семён Лёвбедаев	Решить
133	Выполнена	Увеличение количества одновременных звонков	12.08.2023 16:34	03.10.2023 09:33	-	-	Наталья Зинцова	Александр Орлов	
134	Выполнена	Отправить заявку на ремонт принтера	12.08.2023 16:35	16.08.2023 10:21	-	-	Александр Орлов	Семён Лёвбедаев	
138	В работе	Сильно медленно работает интернет	16.08.2023 08:23	16.08.2023 08:11	0	-	Сергей Якименко	Петр Михайлов	
141	В работе	Не доставляются письма клиентам	27.09.2023 11:28	27.09.2023 11:31	0	-	Светлана Николаева	Семён Лёвбедаев	
142	Открыта	Принтер перестал работать	18.10.2023 07:21	-	-	-	Алексей Иванов		
145	Выполнена	Принтер не работает	18.10.2023 07:41	18.10.2023 08:04	-	-	Алексей Иванов	Илья Комиссаров	

Рис. 1.4.1. – страница «Общая очередь заявок», заявка в статусе «Выполнена».

1.4.2. Если выясняется, что проблема не решена, заявитель может нажать кнопку «Доработать» [2].

Загруженные файлы

Диалог по заявке

Уведомлять о новых комментариях

Илья Комиссаров  
3 часа назад  
Поправили, Проверьте, пожалуйста.

Алексей Иванов  
2 часа назад  
По прежнему не работает.

Введите сообщение

Принять Доработать

Выполнена  
Время: 18.10.2023 10:24  
Дата завершения: 18.10.2023 10:24  
Создана: 18.10.2023 07:41  
Метка:  
История заявки

Рис. 1.4.2. – страница заявки в статусе «Выполнена».

1.4.3. Написать комментарий [3], нажать «Сохранить» [4].

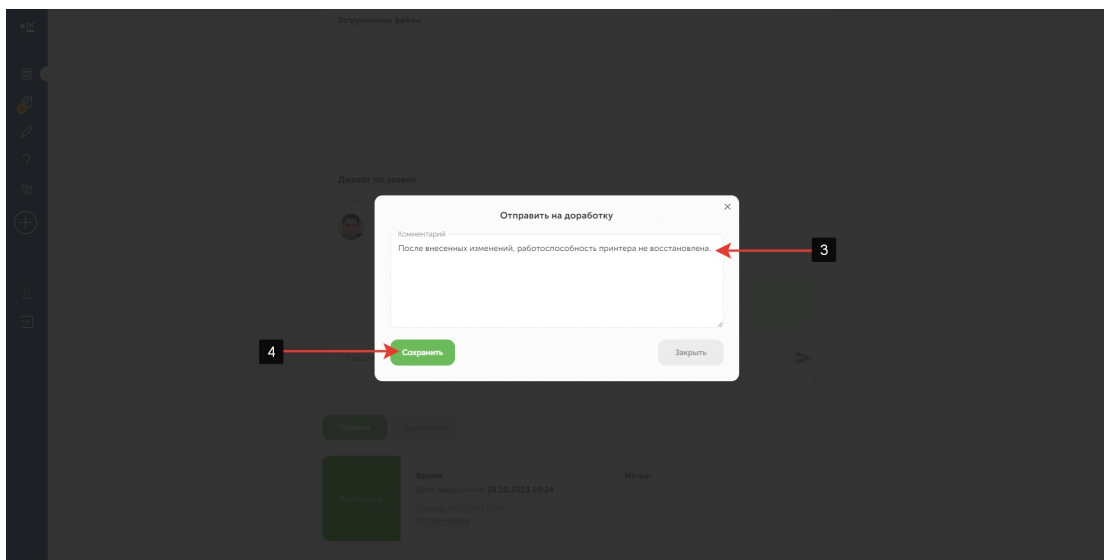


Рис. 1.4.3. – страница заявки в статусе «Выполнена», перевод заявки в статус «В работе».

1.4.4. Таким образом, заявка вернётся в статус «В работе» [5].

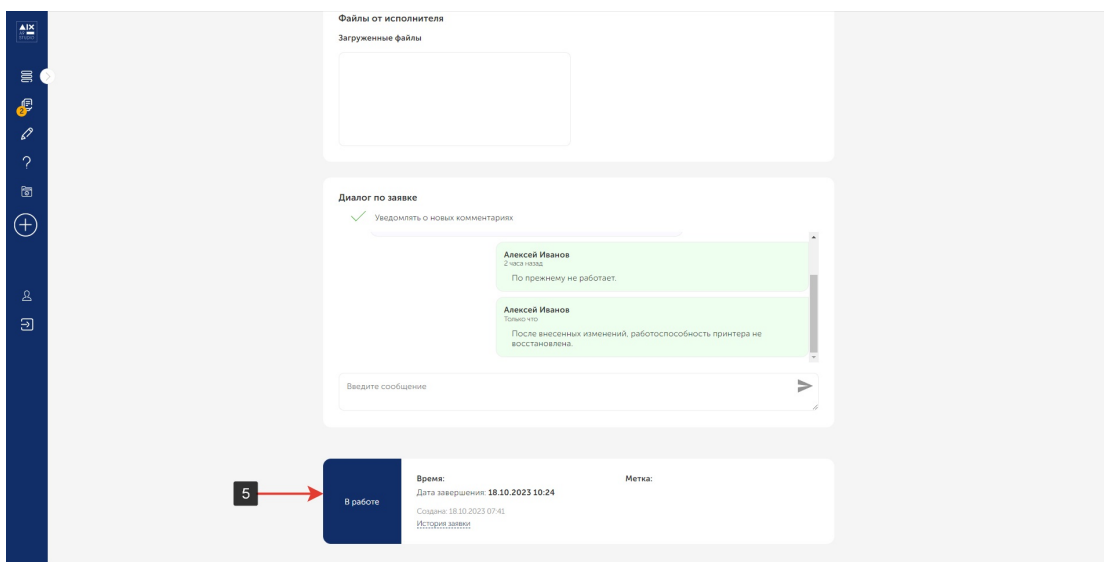


Рис. 1.4.4. – страница заявки в статусе «В работе».

1.4.5. Если проблема решена, нажать кнопку «Принять» [6].

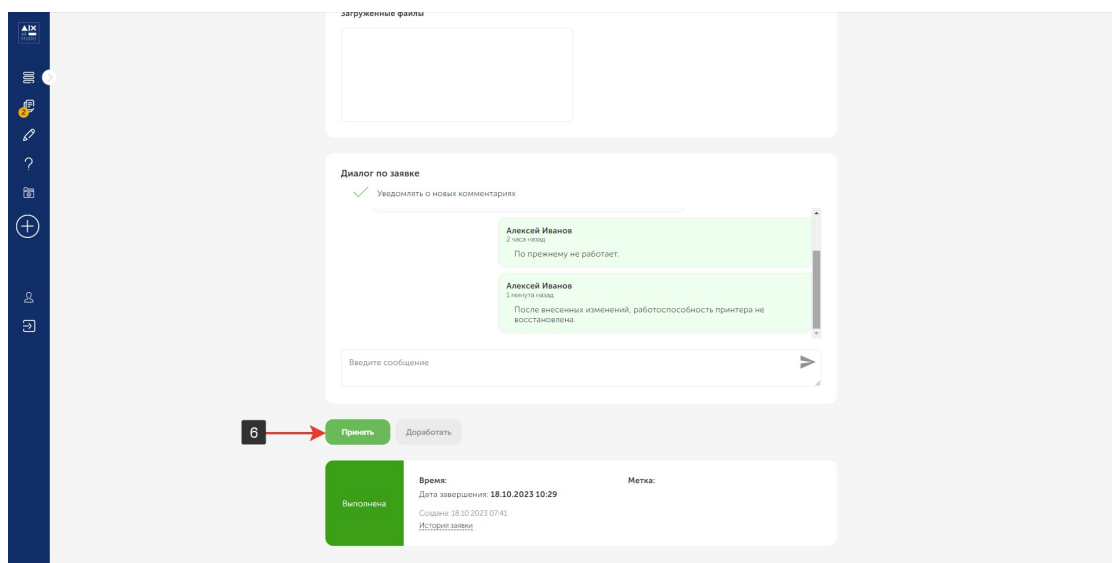


Рис. 1.4.5. – страница заявки в статусе «Выполнена», перед переходом в статус «Закрыта».

1.4.6. Заявка будет переведена в статус «Закрыта» [7]. После перевода в статус «Закрыта», дальнейшие взаимодействия с ней будут недоступны и в списке заявок она будет отсутствовать.

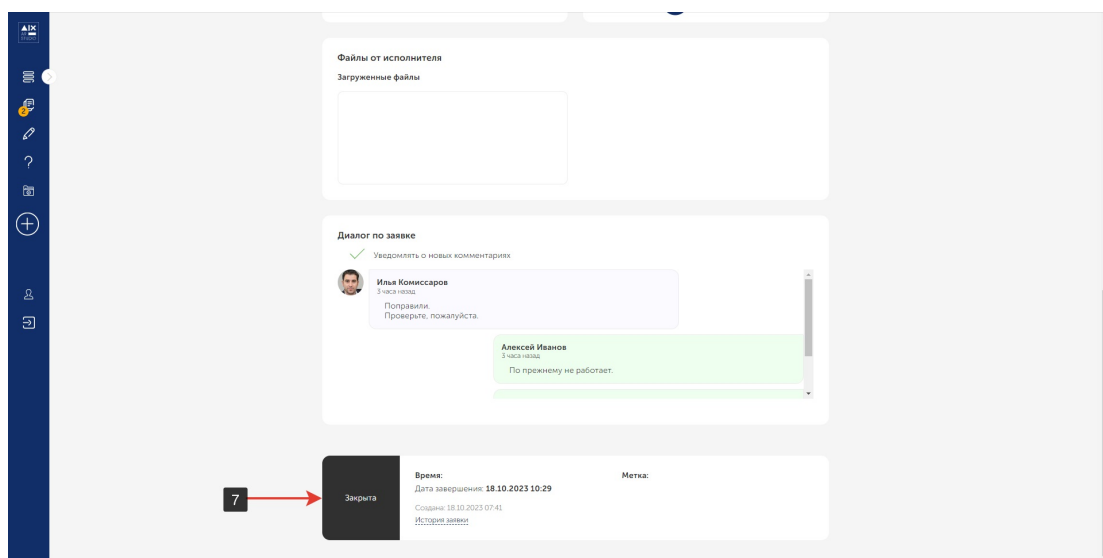


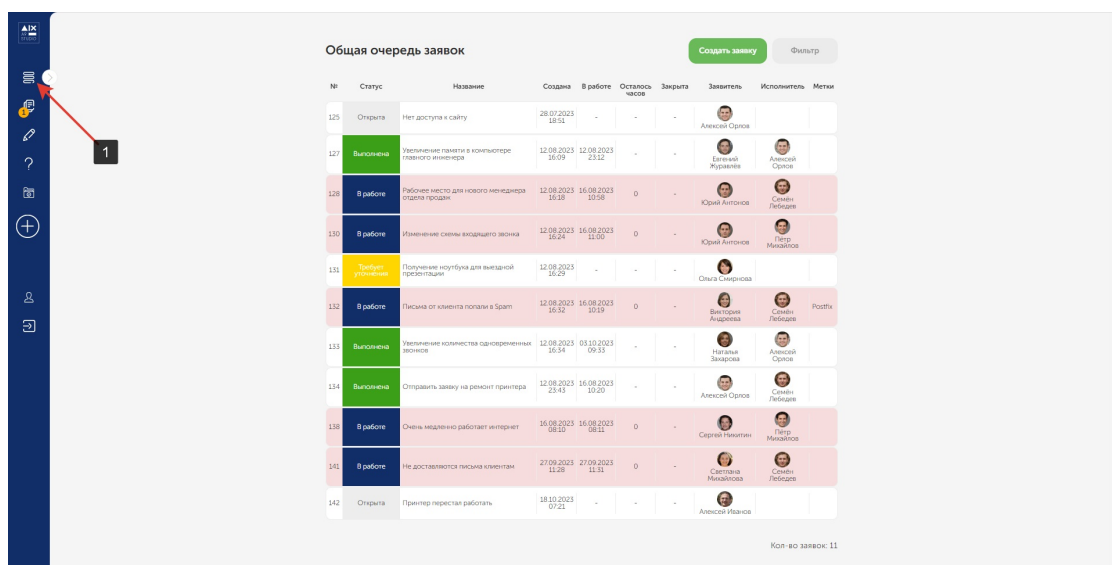
Рис. 1.4.6. – страница заявки в статусе «Закрыта».



## 1.5. Общая очередь заявок. Заявитель

1.5.1. После авторизации, пользователь (заявитель и исполнитель), попадает на страницу «Общая очередь заявок». Если пользователь находится на другой странице, в общую очередь заявок можно попасть, нажав на пиктограмму [1]. На данной странице, заявитель видит заявки следующих статусов:

1. «Открыта».
2. «Выполнена».
3. «В работе».
4. «Требует уточнения».



№	Статус	Название	Создана	В работе	Осталось часов	Закрита	Заявитель	Исполнитель	Метки
125	Открыта	Нет доступа к сайту	20.07.2023 18:51	-	-	-	Алексей Орлов		
127	Выполнена	Увеличение памяти в компьютере главного инженера	12.08.2023 16:09	12.08.2023 23:12	-	-	Евгений Журавлев	Алексей Орлов	
129	В работе	Резервное место для нового менеджера отдела продаж	12.08.2023 16:18	16.08.2023 10:56	0	-	Юрий Антонов	Олег Лобов	
130	В работе	Изменение системы входящего звонка	12.08.2023 16:24	16.08.2023 11:00	0	-	Юрий Антонов	Петр Михайлов	
131	Требует уточнения	Получение ноутбука для выездной презентации	12.08.2023 16:29	-	-	-	Ольга Смирнова		
132	В работе	Письма от клиента попали в Spam	12.08.2023 16:32	16.08.2023 10:19	0	-	Виктория Андреева	Олег Лобов	Postfix
133	Выполнена	Увеличение количества одновременных звонков	12.08.2023 16:34	03.10.2023 09:33	-	-	Наталья Захарова	Алексей Орлов	
134	Выполнена	Отправить заявку на ремонт принтера	12.08.2023 23:43	16.08.2023 10:20	-	-	Алексей Орлов	Олег Лобов	
138	В работе	Сеть медленно работает интернет	16.08.2023 08:10	16.08.2023 08:12	0	-	Сергей Никитин	Петр Михайлов	
141	В работе	Не доставляются письма клиентам	27.09.2023 11:28	27.09.2023 11:31	0	-	Светлана Михайлова	Олег Лобов	
142	Открыта	Принтер перестал работать	18.10.2023 07:21	-	-	-	Алексей Ибатов		

Кол-во заявок: 11

Рис. 1.5.1. – страница «Общая очередь заявок».

## 1.6. Все мои заявки. Заявитель

1.6.1. На странице «Все мои заявки», заявитель видит все заявки, которые были им созданы, вне зависимости от статуса. Чтобы попасть на данную страницу, необходимо нажать на пиктограмму [1].

The screenshot displays the 'Все мои заявки' (All my requests) page. The page features a dark blue sidebar on the left with various navigation icons. A red arrow points to a yellow icon in the sidebar, which is labeled with a '1' in a black box. The main content area shows a table of requests with the following data:

№	Статус	Название	Создана	В работе	Осталось часов	Закрыта	Заявитель	Исполнитель	Метки
142	Открыта	Принтер перестал работать	18.10.2023 07:23	-	-	-	Александр Ушаков		
143	Закрыта	Принтер не работает	18.10.2023 07:41	18.10.2023 08:04	-	18.10.2023 10:50	Александр Ушаков	Илья Комиссаров	

Кол-во заявок: 2

Рис. 1.6.1. – страница «Все мои заявки».

## 1.7. Черновики. Заявитель

1.7.1. Чтобы создать черновик, необходимо перейти в форму создания заявки [1].

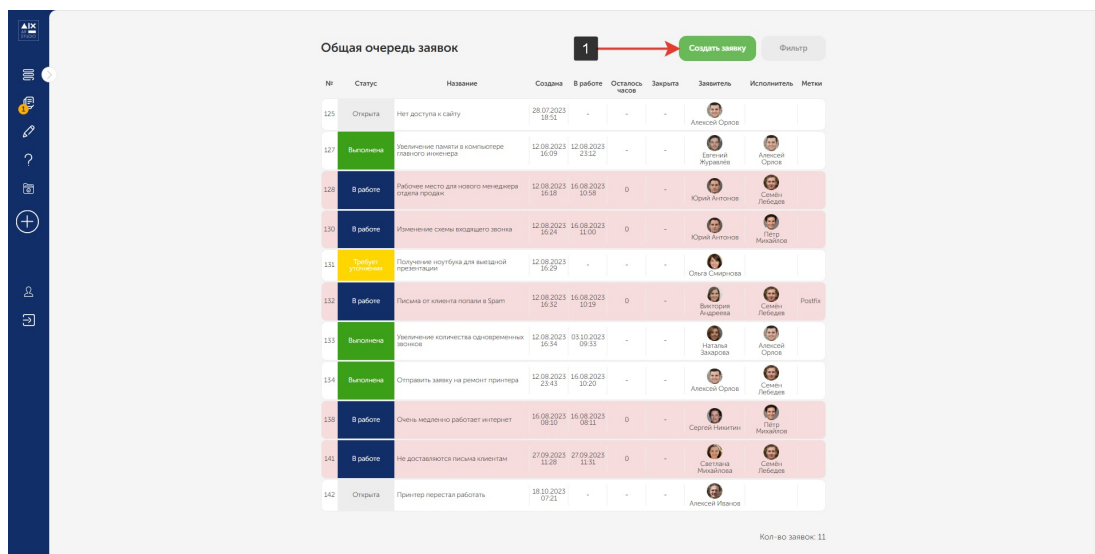


Рис. 1.7.1. – страница «Общая очередь заявок».

1.7.2. На данной странице необходимо заполнить: поле с кратким описанием [2], добавить более подробное описание ситуации [3], прикрепить файл с помощью перетаскивания с зажатой левой кнопкой мыши [4] (скриншот, документ и т.д.), или же выбрать файл на локальном компьютере [5], после чего нажать на кнопку «Создать черновик» [6].

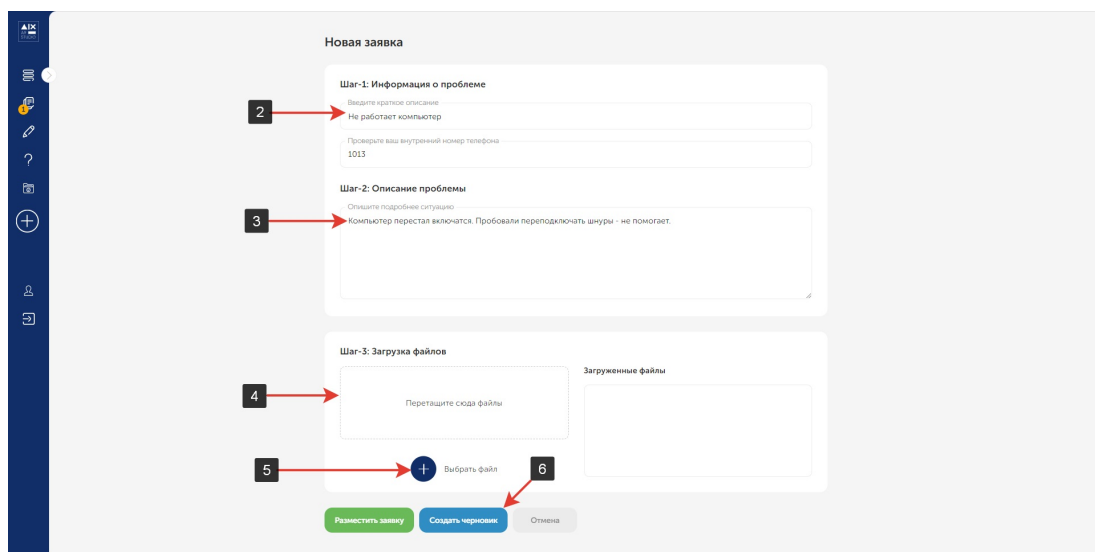


Рис. 1.7.2. – страница «Новая заявка», создание черновика.

1.7.3. Черновик был создан, теперь он отображается на странице «Черновики». Чтобы перейти на страницу, необходимо нажать на пиктограмму [7].

Новая заявка

Шаг-1: Информация о проблеме

Введите краткое описание

Не работает компьютер

Проверьте ваш внутренний номер телефона

1015

Шаг-2: Описание проблемы

Опишите подробнее ситуацию

Компьютер перестал включаться. Пробовали переподключать шнур - не помогает.

Шаг-3: Загрузка файлов

Перетащите сюда файлы

Выбрать файл

Загруженные файлы

Разместить заявку Создать черновик Отмена

Рис. 1.7.3. – страница «Новая заявка».

1.7.4. Выбрать заявку и нажать кнопку «Открыть» [8].

Мои черновики

ID	Время	Действия
1	2025-10-18 12:27:08	Открыть Удалить

Рис. 1.7.1. – страница «Мои черновики».

- 1.7.5. Отредактировать информационные поля заявки, после чего нажать **«Обновить черновик»** [9], если черновик ещё не готов для перехода в статус полноценной заявки. Если черновик полностью готов, нажать кнопку **«Разместить заявку»** [10].

Рис. 1.7.5. – страница «Новая заявка», черновик.

## 1.8. Соисполнители и делегирование заявки.

1.8.1. У заявки в статусе «**В работе**», открываются новые функции: назначение соисполнителей и делегирование.

Назначать соисполнителя и делегировать заявку может как заявитель, так и исполнитель.

Чтобы выбрать соисполнителя, необходимо перейти в заявку и нажать кнопку «Выбрать» [1].

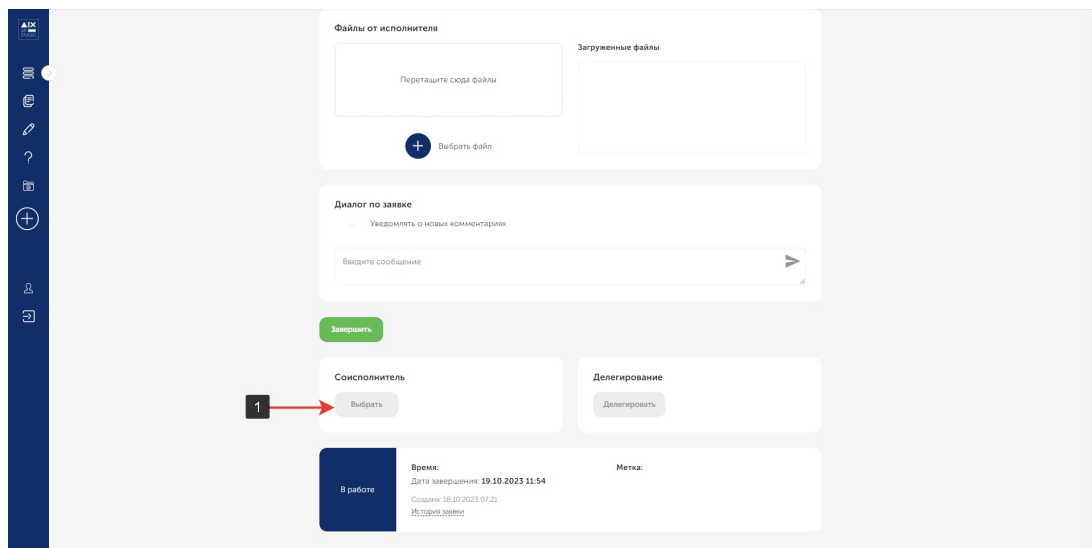
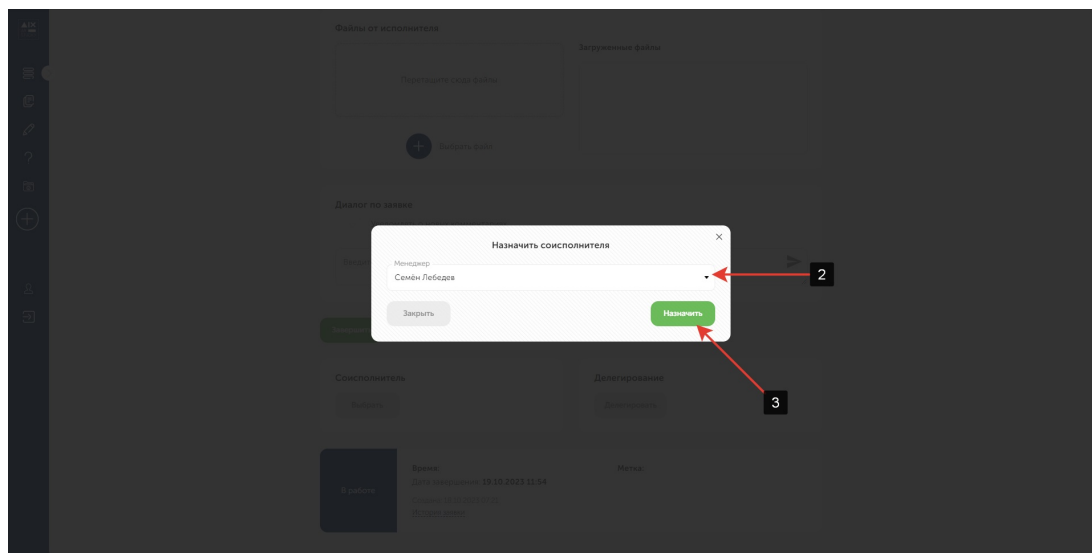


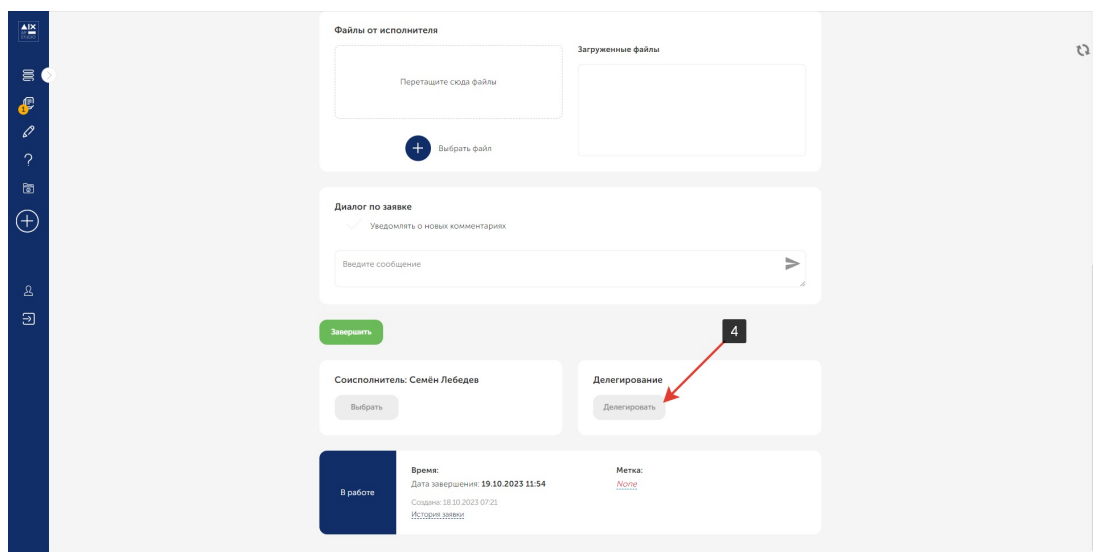
Рис. 1.8.1. – страница заявки в статусе «В работе», подключение соисполнителя.

1.8.2. Развернуть выпадающий список [2] и выбрать соисполнителя, после чего нажать кнопку «Назначить» [3].

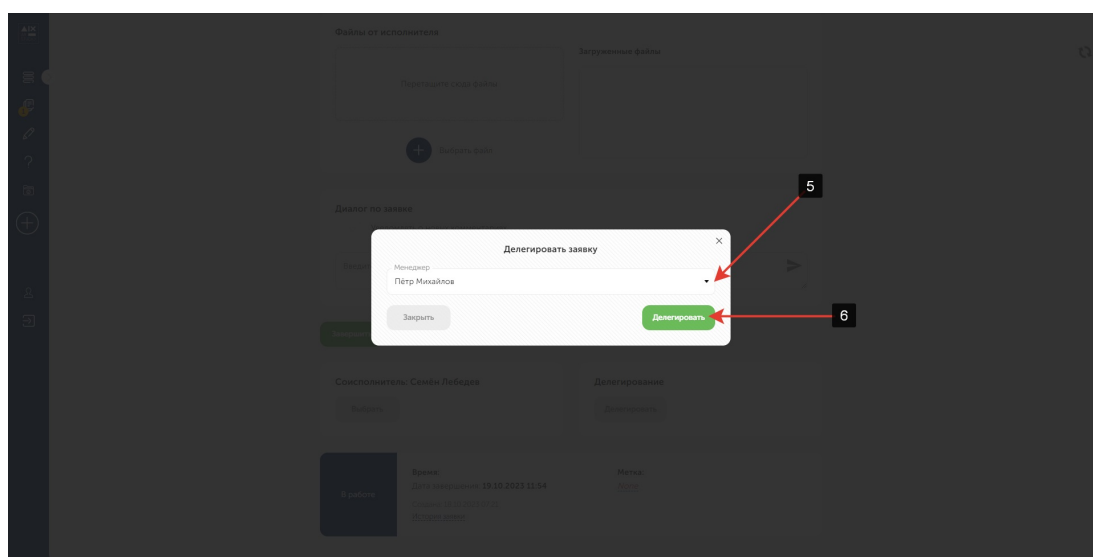


1.8.3. Заявка останется в статусе «**В работе**», она появится в списке заявок у соисполнителя. Соисполнитель может добавлять комментарии по заявке, но не менять её статусы.

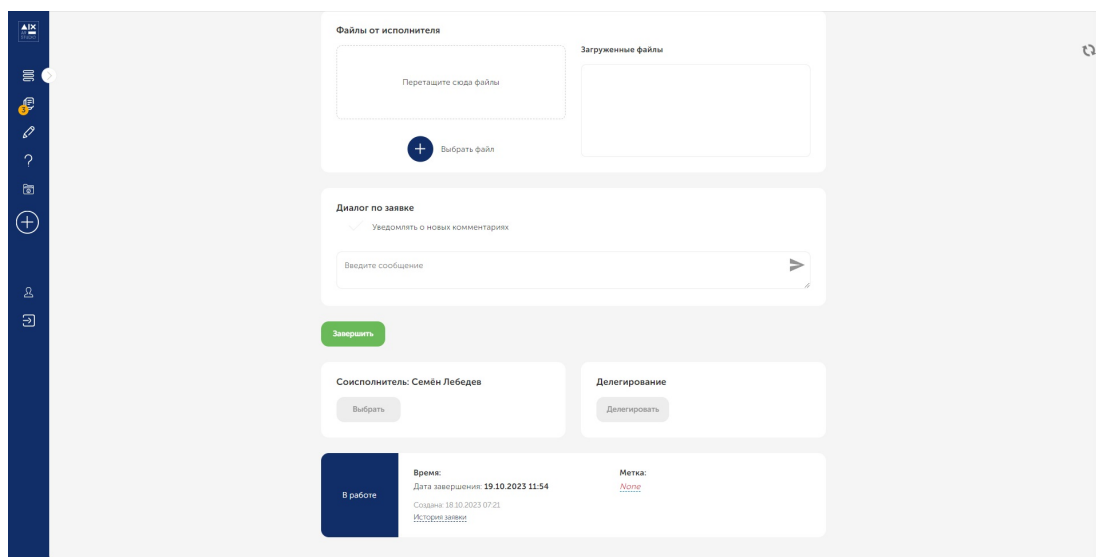
1.8.4. Чтобы делегировать заявку на другого исполнителя, нажать кнопку «Выбрать» [4].



1.8.5. Развернуть выпадающий список [5] и выбрать исполнителя, после чего нажать кнопку «Назначить» [6].



- 1.8.6. Заявка пропадёт из списка прошлого исполнителя, все права на работу над ней перейдут к новому исполнителю. Стоит заметить, что если к заявке был прикреплен соисполнитель, после чего она была делегирована, соисполнитель останется закреплен за этой заявкой.





## 1.9. Статус заявки: «Алерт»

1.9.1. Статусы заявки: «Алерт» - это особый статус заявки, сигнализирующий о серьезных проблемах. Существует три типа таких заявок:

1.9.1.1. **Красная** - предназначена для оповещения всех пользователей системы о критических проблемах, которые требуют высочайшего уровня приоритета (выключился сервер, закончилось дисковое пространство в хранилище, авария на линии связи и т.д.).

1.9.1.2. **Желтая** - предназначена для оповещения всех пользователей системы о проблемах “средней тяжести” (высокая нагрузка, вызывающая замедление работы, низкая пропускная способность, большое время ожидания и т.д.)

1.9.1.3. **Зелёная** - сообщает всем пользователям системы о том, что проблема была ликвидирована.

1.9.2. Далее на примере исполнителя будет рассмотрена заявка красного типа.

### 1.9.3. Создание красной заявки типа «Алерт»:

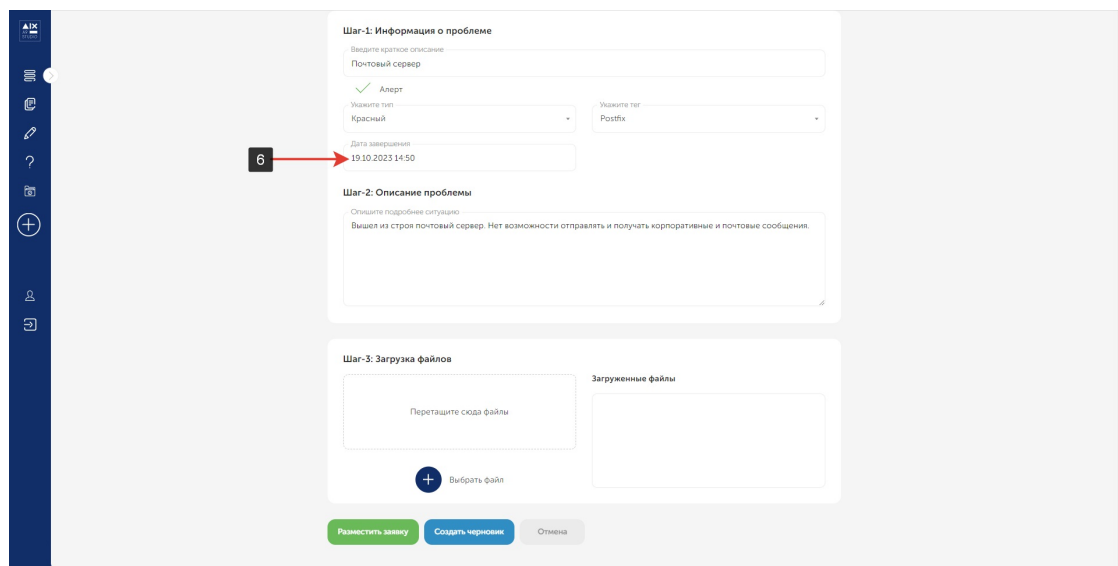
1.9.3.1. Заполнить указанные поля [1], [4], поставить галочку «Алерт» [2], в выпадающем списке выбрать «Красный» [3].

The screenshot shows the 'Шаг-1: Информация о проблеме' form. It includes a text input for 'Почтовый сервер' (annotated with '1'), a checked 'Алерт' checkbox (annotated with '2'), a dropdown menu for 'Укажите тип' with 'Красный' selected (annotated with '3'), and a text input for 'Укажите тег' with 'Postfix' (annotated with '4'). Below this is 'Шаг-2: Описание проблемы' with a text area containing the text 'Вышел из строя почтовый сервер. Нет возможности отправить и получить корпоративные и почтовые сообщения.' At the bottom are buttons for 'Разместить заявку', 'Создать черновик', and 'Отмена'.

1.9.3.2. Выбрать тег в выпадающем списке [5], который будет подходить заявке. В данном случае проблема с почтой, был выбран тег «Postfix».

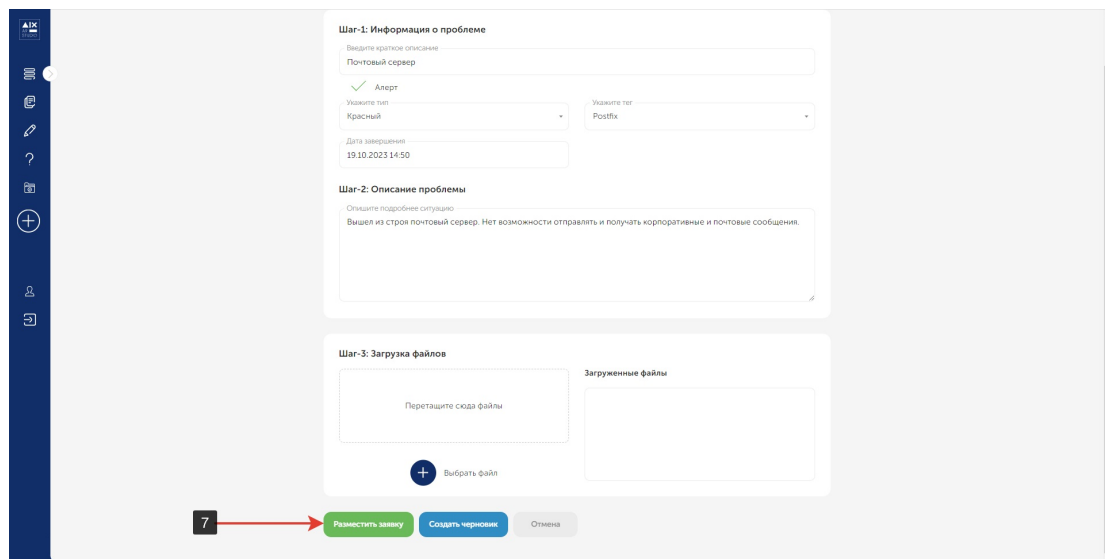
This screenshot shows the same form as above, but with the 'Укажите тег' dropdown menu open. The dropdown list contains options: 'Postfix', 'Красная', 'Белая', 'IC УП', 'IC ЗУП', 'IC КЛ', and 'Телефония'. The 'Postfix' option is highlighted, and an arrow labeled '5' points to it.

1.9.3.3. В поле «Дата завершения» [6] указывается примерная дата завершения, когда планируется решение проблемы. В данном случае был указан текущий день + 4 часа.



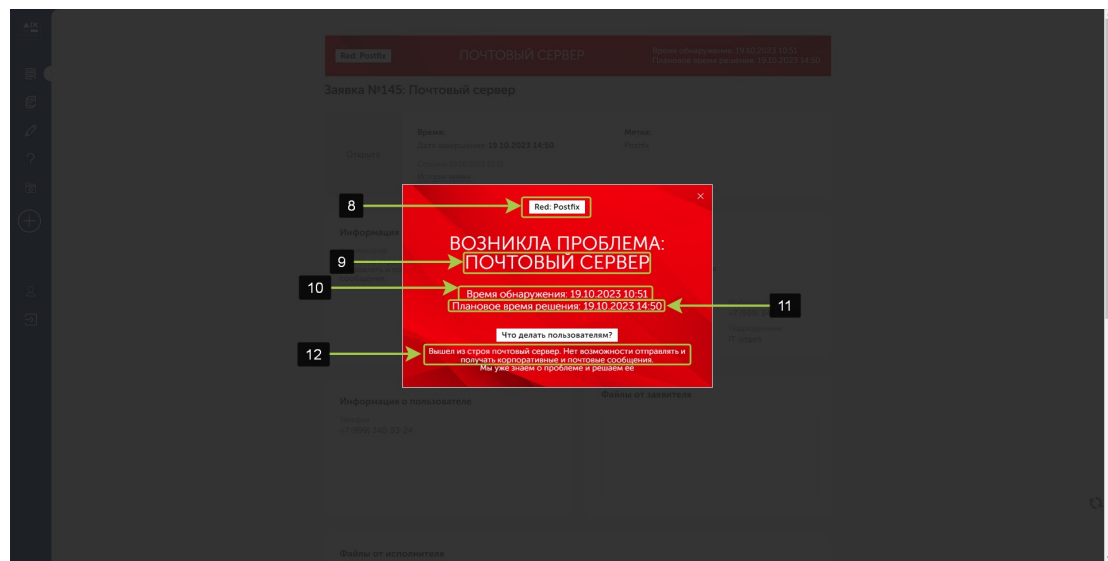
The screenshot shows a web form with three steps. Step 1, 'Шаг-1: Информация о проблеме', contains a text input for 'Почтовый сервер' with the value 'Почтовый сервер', a checked 'Алерт' checkbox, a dropdown for 'Укажите тип' with 'Красный' selected, another dropdown for 'Укажите тип' with 'Postfix' selected, and a date input for 'Дата завершения' with the value '19.10.2023 14:50'. A red box with the number '6' and an arrow points to this date input. Step 2, 'Шаг-2: Описание проблемы', has a text area with the text 'Вышел из строя почтовый сервер. Нет возможности отправить и получать корпоративные и почтовые сообщения.' Step 3, 'Шаг-3: Загрузка файлов', includes a file upload area with a '+ Выбрать файл' button and an empty 'Загруженные файлы' list. At the bottom are three buttons: 'Разместить заявку' (green), 'Создать черновик' (blue), and 'Отмена' (grey).

1.9.3.4. Когда все необходимые поля будут заполнены, нажать «Разместить заявку» [7]. Принцип работы с данной заявкой такой же, как и с остальными.

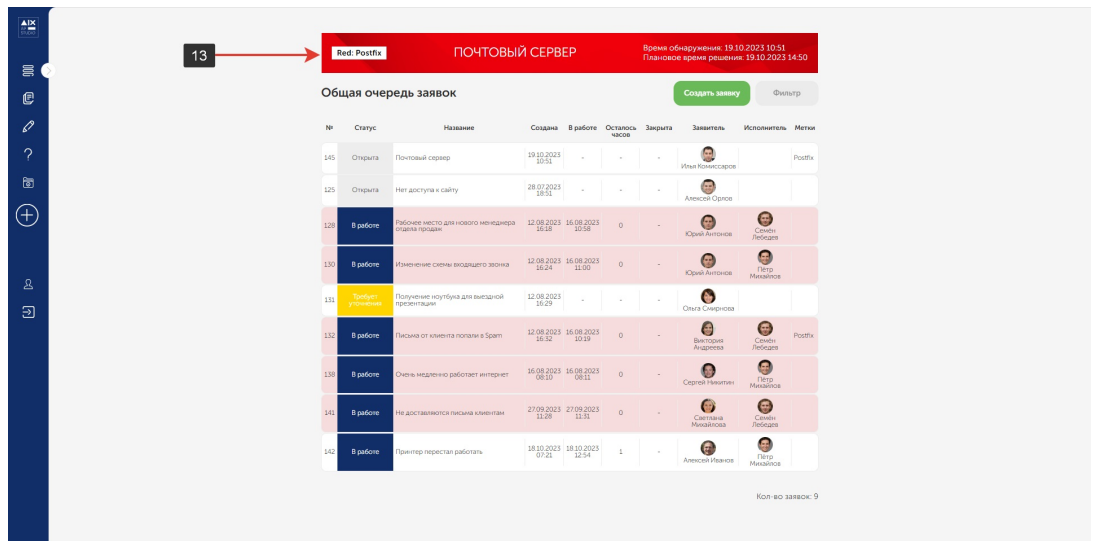


This screenshot shows the same web form as above, but with the 'Дата завершения' field now filled with '19.10.2023 14:50'. A red box with the number '7' and an arrow points to the 'Разместить заявку' button at the bottom of the form.

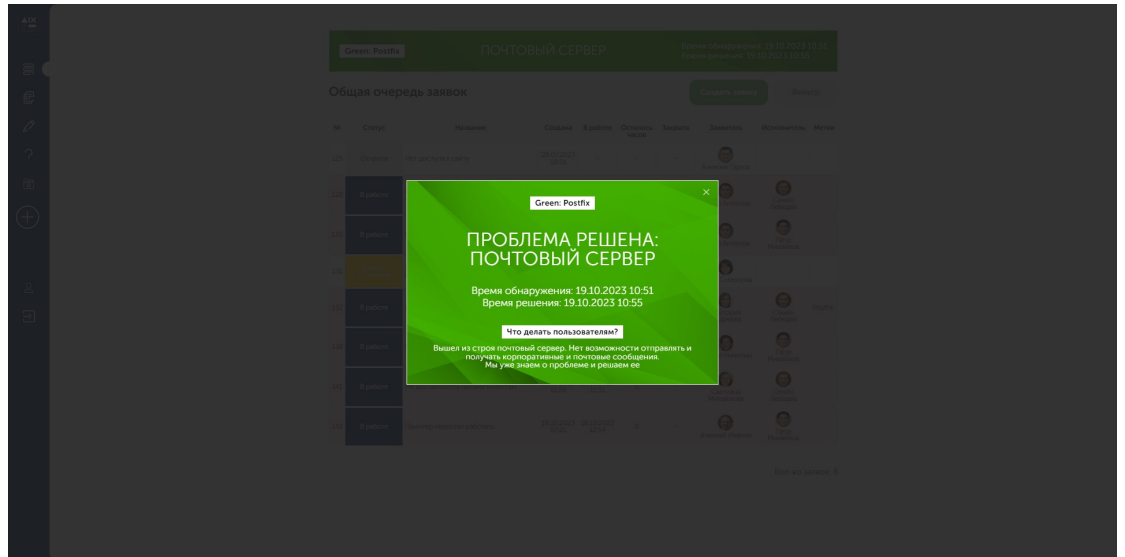
- 1.9.3.5. Для задача типа «Алерт» сразу после публикации должен быть изменён статус со статуса «Открыта» на статус «В работе» для того, чтобы запустился процесс уведомления всех пользователей системе о возникшей проблеме.
- 1.9.3.6. После создания заявки, возникнет баннер, сигнализирующий о критической проблеме. Данный баннер единожды отобразится у каждого пользователя, когда он посетит портал в первый раз, после публикации перевода задачи типа «Алерт» в работу. Практически вся информация на баннере была ранее заполнена в созданной заявке:
1. «Postfix» - это выбранный тег в поле «Укажите тег» [8].
  2. Поле «Введите краткое описание» [9].
  3. Точное время создание заявки [10].
  4. Предположительное время завершения работ над заявкой, информация из поля «Дата завершения» [11].
  5. Поле «Опишите подробнее ситуацию» [12].



- 1.9.4. Помимо единоразовой демонстрации баннера каждому пользователю портала, до завершения работ на странице «Общая очередь заявок» и «Все мои заявки» будет расположен такой баннер [13].



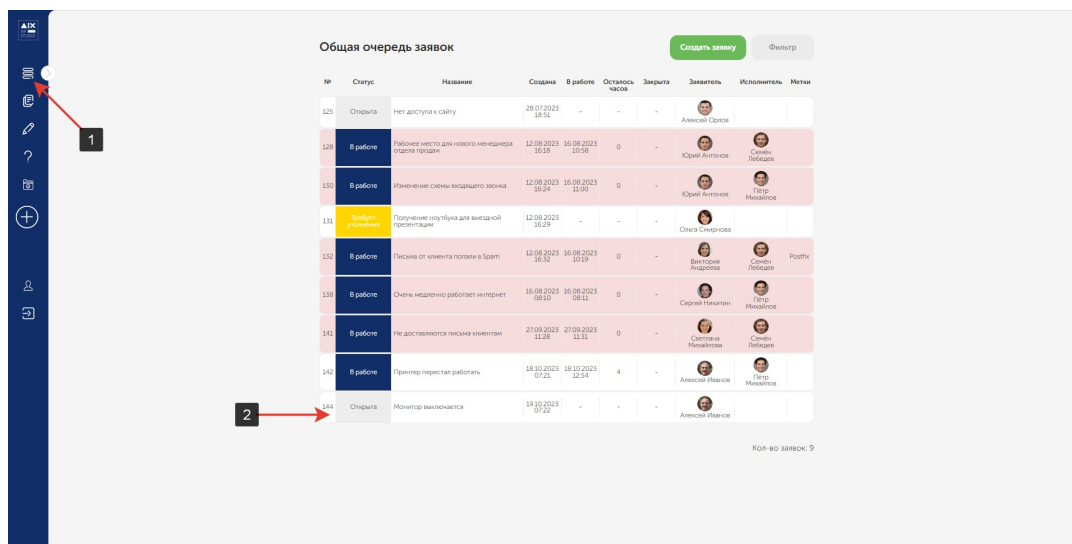
- 1.9.5. Процесс создания жёлтой заявки аналогичен процедуре красной заявки. После публикации жёлтой заявки, баннеры содержат тот же набор информации, что и красные, фон баннера при этом, окрашен в жёлтый цвет.
- 1.9.6. После закрытия красной или жёлтой заявки, появится зелёный баннер, сигнализирующий о решении критической проблемы и дублирует информацию, которая была указана в красном или жёлтом баннере.
- 1.9.7. На страницах «Общая очередь заявок» и «Все мои заявки» зелёный баннер демонстрируется предустановленное в системе количество минут, после чего задача автоматически переводится в статус «Закрыта» и зелёный баннер более не демонстрируется пользователям.



## 2. Эксплуатация ПО «Тикет-система ТМ» со стороны Исполнителя

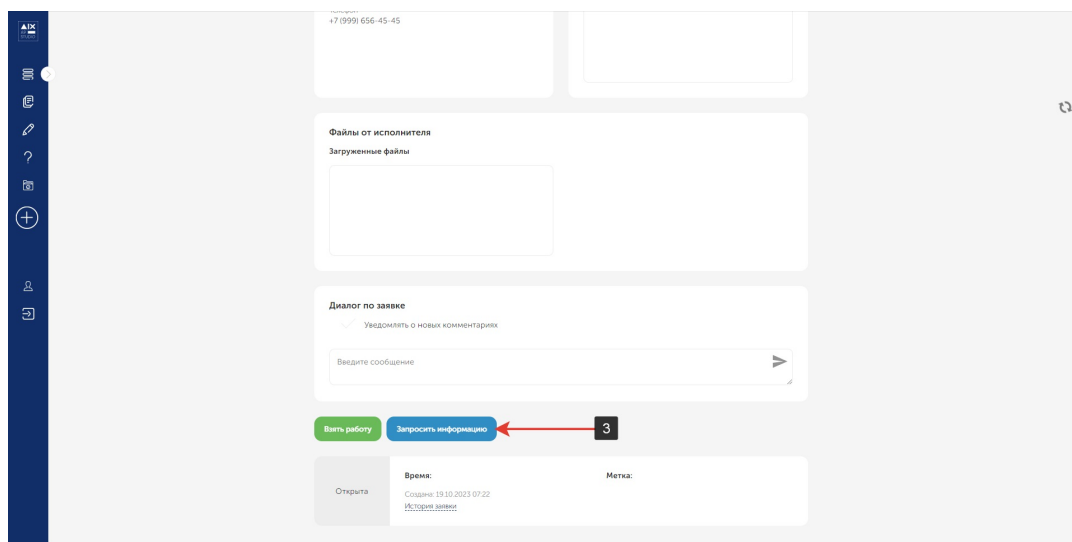
### 2.1. Исполнитель. Работа с заявками. Статус заявки: Открыта

2.1.1. После успешной авторизации, исполнитель попадает на страницу «Общая очередь заявок» [1], после чего необходимо выбрать заявку в статусе «Открыта» [2]



№	Статус	Название	Создана	В работе	Осталось часов	Закрыта	Заявитель	Исполнитель	Метки
125	Открыта	Нет доступа к сайту	28.07.2023 18:51	-	-	-	Алексей Орлов		
128	В работе	Рабочее место для нового менеджера отдела продаж	12.08.2023 16:18	16.08.2023 10:56	0	-	Юрий Антонов	Сергей Лебедев	
130	В работе	Изменение схемы рабочего стола	12.08.2023 16:04	16.08.2023 11:00	0	-	Юрий Антонов	Пётр Михайлов	
133	Требуется информация	Получение ноутбука для выездной работы	12.08.2023 16:29	-	-	-	Ольга Смирнова		
132	В работе	Письма от клиента попали в Spam	12.08.2023 16:32	16.08.2023 10:29	0	-	Виктор Рыжов	Сергей Лебедев	Розетки
138	В работе	Очень медленно работает интернет	16.08.2023 08:10	16.08.2023 08:11	0	-	Сергей Никитин	Пётр Михайлов	
141	В работе	Не доставляются письма клиентам	27.09.2023 11:26	27.09.2023 11:31	0	-	Светлана Михайлова	Сергей Лебедев	
142	В работе	Тренер перестал работать	18.10.2023 07:21	18.10.2023 12:54	4	-	Александр Иванов	Пётр Михайлов	
143	Открыта	Монитор выключается	19.10.2023 07:22	-	-	-	Александр Иванов		

2.1.2. Если после изучения исходных данных в заявке не хватило информации, нажать кнопку «Запросить информацию» [3].



Файлы от исполнителя

Загруженные файлы

Диалог по заявке

Уведомлять о новых комментариях

Введите сообщение

Взять работу **Запросить информацию**

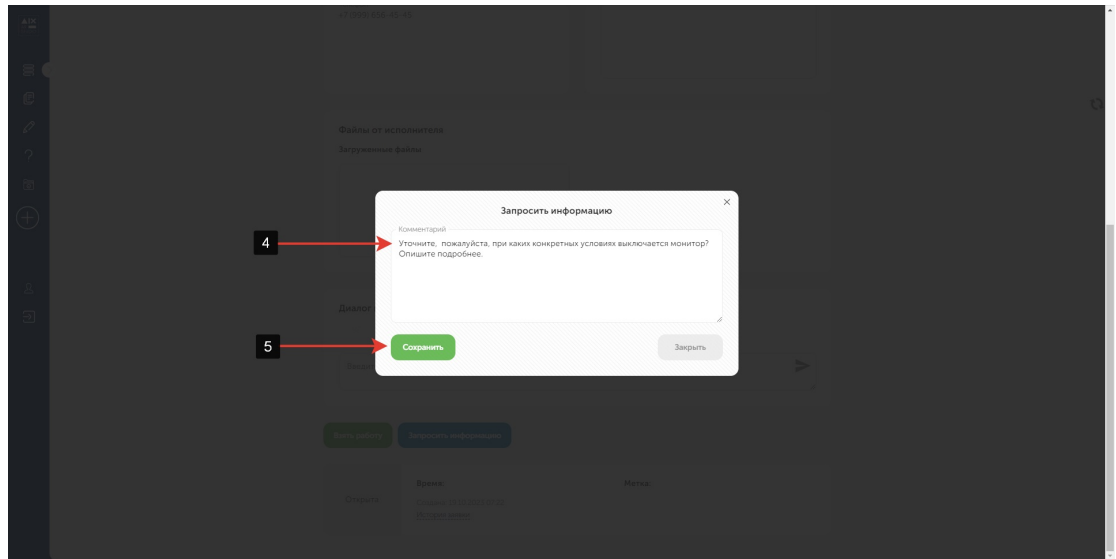
Открыта

Время: Создана: 19.10.2023 07:22

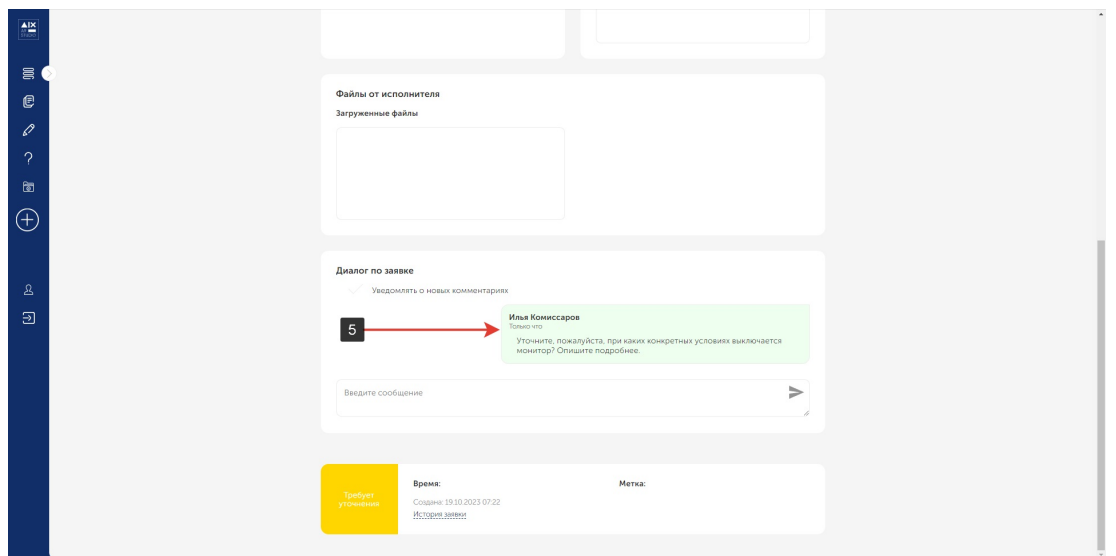
История заявок

Метки:

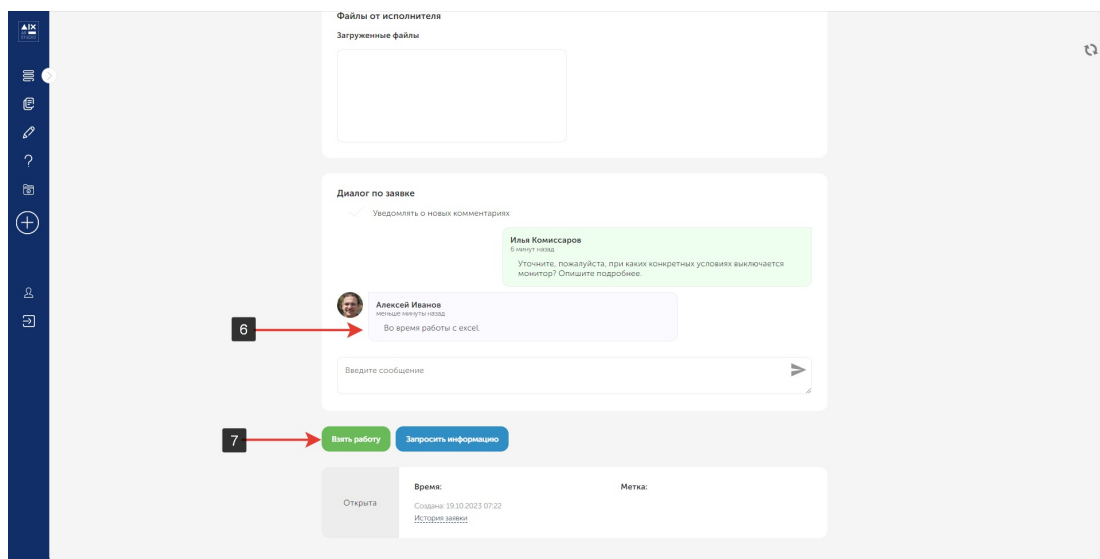
### 2.1.3. Написать уточняющий комментарий [4] и нажать кнопку «Сохранить» [5].



### 2.1.4. Комментарий отобразится в переписке заявки [5], сама заявка перейдет в статус «Требуется уточнения».



2.1.5. Когда заявитель предоставит необходимые уточнения [6] и вернёт заявку в работу, статус изменится на «Открыта». Если для работы над заявкой достаточно информации, нажать на кнопку «Взять в работу» [7], после чего заявка поменяет статус на «В работе».





## **2.2.Исполнитель. Работа с заявками. Статус заявки: В работе**

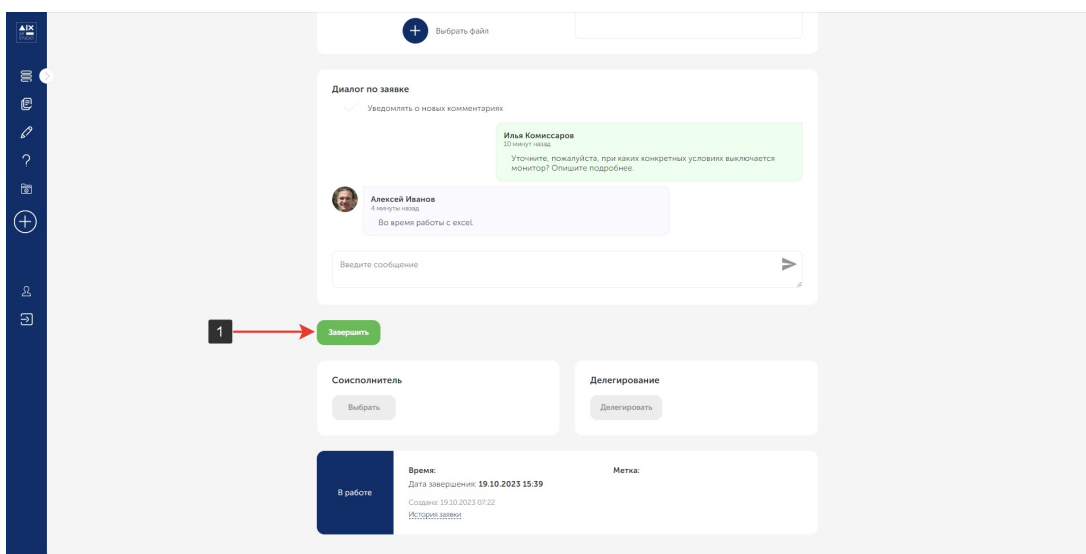
2.2.1. У заявки в статусе «**В работе**», открываются новые функции: назначение соисполнителей и делегирование.

Назначать соисполнителя и делегировать заявку может как заявитель, так и исполнитель. Данный функционал со стороны исполнителя полностью идентичен функционалу со стороны заявителя.

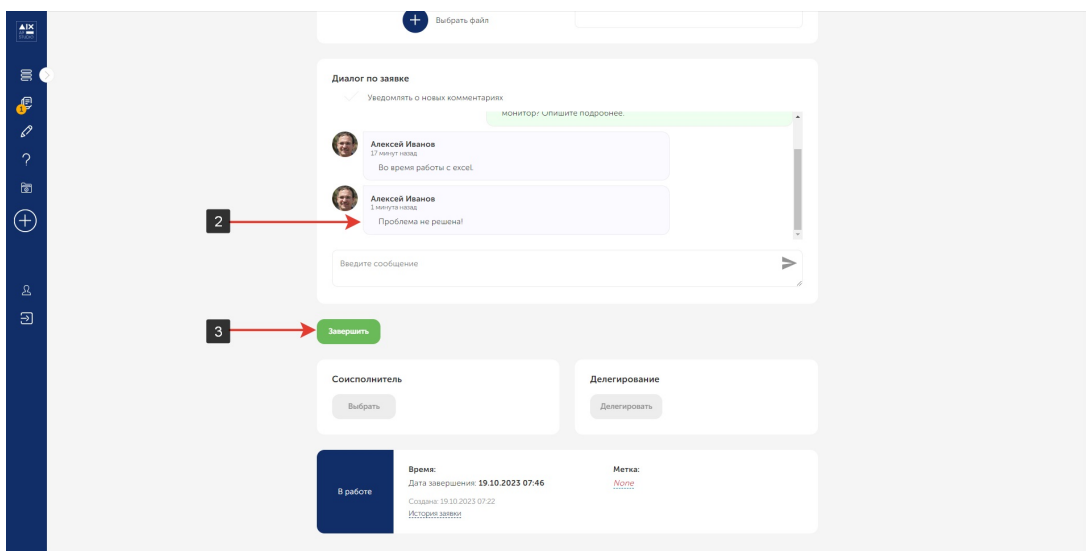
Подробное описание в пункте **1.8**.

## 2.3.Исполнитель. Работа с заявками. Статус заявки: Выполнена

2.3.1. После завершения работы над заявкой, исполнитель переводит её в статус «Выполнена» [1]. Заявка отправляется на проверку к прикрепленному к ней заявителю.



2.3.2. Если проблема не решена, заявитель отправляет дополнительный комментарий [2], или же прикрепляет новый файл к заявке, переводя её в статус «В работе». После внесения корректировок, нажать кнопку «Завершить» [3].



2.3.3. Если проблема решена, заявитель переводит заявку в статус «**Закрота**», она пропадает из общего списка заявок, но остается в персональном списке заявок, закрепленных за исполнителем на странице «**Все мои заявки**».

Все мои заявки

Создать заявку Фильтр

№	Статус	Название	Создано	В работе	Осталось часов	Закрота	Заявитель	Исполнитель	Метки
143	Закрота	Принтер не работает	18.10.2023 07:41	18.10.2023 08:01	-	18.10.2023 10:30	Александр Иванов	Илья Колесников	
144	Закрота	Монитор выключается	19.10.2023 07:22	19.10.2023 07:59	-	19.10.2023 07:50	Александр Иванов	Илья Колесников	

Кол-во заявок: 2

## 2.4. Общая очередь заявок. Исполнитель

2.4.1. После авторизации, исполнитель попадает на страницу «Общая очередь заявок». Если пользователь находится на другой странице, в общую очередь заявок можно попасть нажав на пиктограмму [1].

На данной странице, заявитель видит заявки следующих статусов:

1. «Открыта».
2. «В работе».
3. «Требует уточнения».

Общая очередь заявок

Создать заявку Фильтр

№	Статус	Название	Создана	В работе	Осталось часов	Закрыта	Заявитель	Исполнитель	Метки
125	Открыта	Нет доступа к сайту	28.07.2023 18:51	-	-	-	Алексей Орлов		
129	В работе	Рабочее место для нового менеджера отдела продаж	12.08.2023 16:18	16.08.2023 10:58	0	-	Юрий Антонов	Светлана Лебедева	
130	В работе	Изменение схемы выходящего звонка	12.08.2023 15:24	16.08.2023 11:00	0	-	Юрий Антонов	Наташа Михайлова	
131	Требует уточнения	Получение ноубука для выездной презентации	12.08.2023 16:29	-	-	-	Ольга Смирнова		
132	В работе	Письма от клиента попали в спам	12.08.2023 16:32	16.08.2023 10:19	0	-	Виктор Андреев	Светлана Лебедева	Розетка
139	В работе	Очень медленно работает интернет	16.08.2023 08:10	16.08.2023 08:11	0	-	Сергей Никитин	Наташа Михайлова	
141	В работе	Не доставляются письма клиентам	27.08.2023 11:28	27.08.2023 11:31	0	-	Светлана Михайлова	Светлана Лебедева	
142	В работе	Принтер перестал работать	18.10.2023 07:24	18.10.2023 12:54	2	-	Алексей Иванов	Наташа Михайлова	

Кол-во заявок: 8

## 2.5. Все мои заявки. Исполнитель

2.5.1. На странице «Все мои заявки», исполнитель видит все заявки, которые были им созданы, вне зависимости от статуса. Чтобы попасть на данную страницу, необходимо нажать на пиктограмму [1].

The screenshot displays the 'Все мои заявки' (All my requests) page for an executor. The page features a table with the following data:

№	Статус	Название	Создана	В работе	Осталось часов	Закрита	Заявитель	Исполнитель	Метки
143	Закрыта	Принтер не работает	18.10.2023 07:42	18.10.2023 08:01	-	18.10.2023 20:30	Александр Иванов	Илья Комиссаров	
144	Закрыта	Монитор выключается	19.10.2023 07:22	19.10.2023 07:39	-	19.10.2023 07:55	Александр Иванов	Илья Комиссаров	

Below the table, it indicates 'Кол-во заявок: 2'. The left sidebar contains a vertical menu with icons, and a red arrow points to a document icon labeled '1'.

## **2.6. Черновик. Исполнитель**

- 2.6.1. Черновик исполнителя полностью идентичен функционалу заявителя.  
Подробную информацию можно найти в пункте **1.7.**

## 3. Общие функции Исполнителя и Заявителя

### 3.1. Личный кабинет. Исполнитель и заявитель

3.1.1. Чтобы попасть в личный кабинет пользователя, необходимо нажать на указанную иконку [1]. В личном кабинете можно отредактировать поля «Телефон» [2] и «Мобильный телефон» [3].

3.1.1.1. В том случае, если используется внутренняя база пользователей системы, каждому пользователю необходимо вписать данные о своём профиле в личном кабинете.

3.1.1.2. При использовании авторизации через MS Active Directory, все данные о профиле пользователя будут загружены через LDAP из доменного профиля пользователя.

Редактировать профиль

**Илья Комиссаров**  
1102 | иlya.komisarov@demoag.ru

**Ваши данные**

Имя Илья	Телефон 1102
Фамилия Комиссаров	Мобильный телефон
ФИО Илья Комиссаров	Е-mail ilya.komisarov@demoag.ru
Дата рождения 19.10.2023	

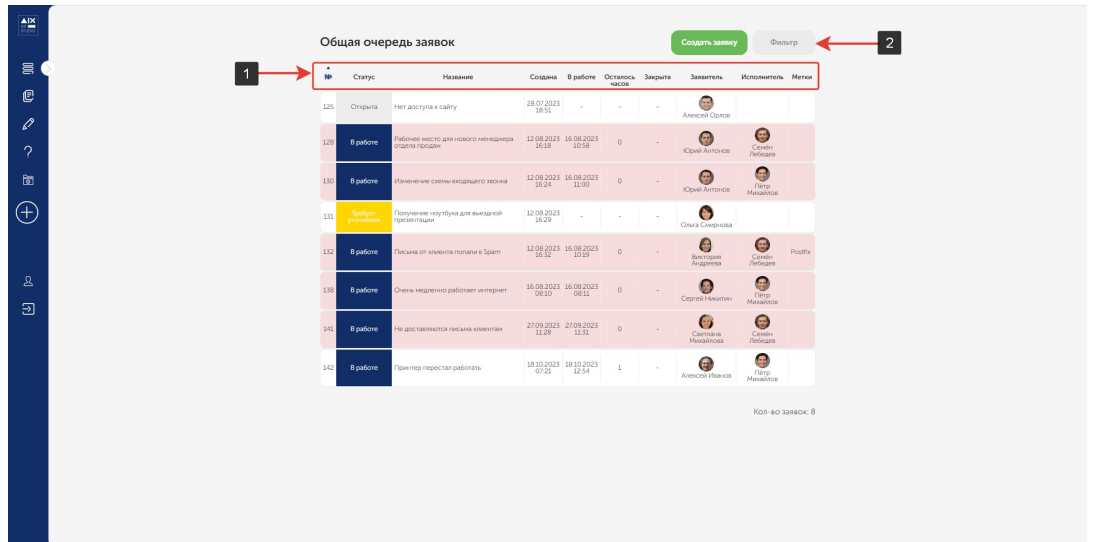
**Комментарий**  
Введите текст

Сохранить Отмена

## 3.2. Средства фильтрации и поиск.

3.2.1. На страницах «Общая очередь заявок» и «Все мои заявки» есть возможность сортировки по параметрам в колонке [1], двойной клик по названию колонки выставит сортировку от меньшему к большему и от большего к меньшему.

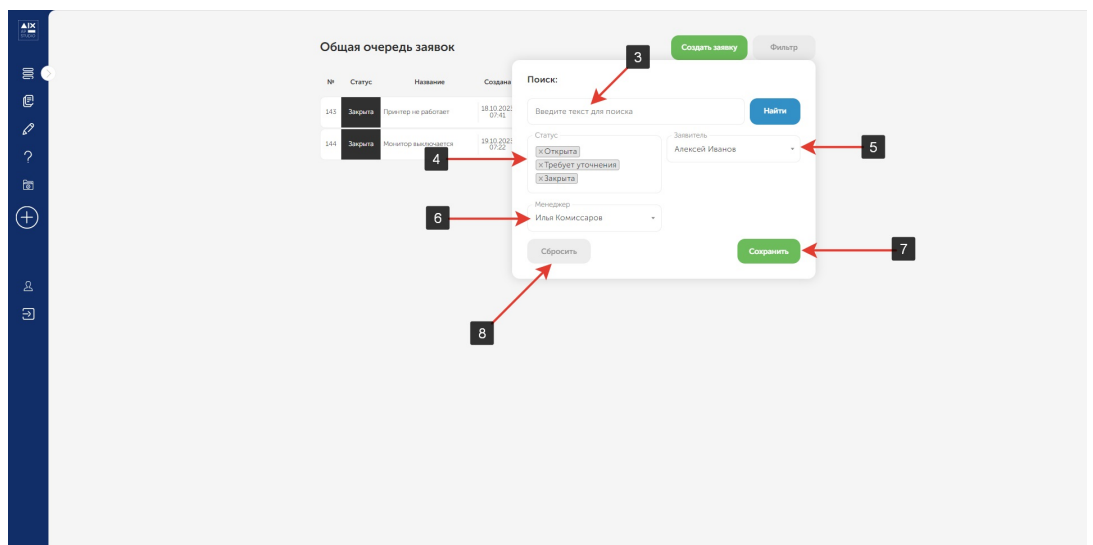
Параметры поиска задаются по нажатию кнопки «Фильтр» [2].



3.2.2. Фильтрацию можно выставить по следующим параметрам:

1. Конкретное слово/фраза [3];
2. Статус [4];
3. Заявитель [5];
4. Менеджер [6].

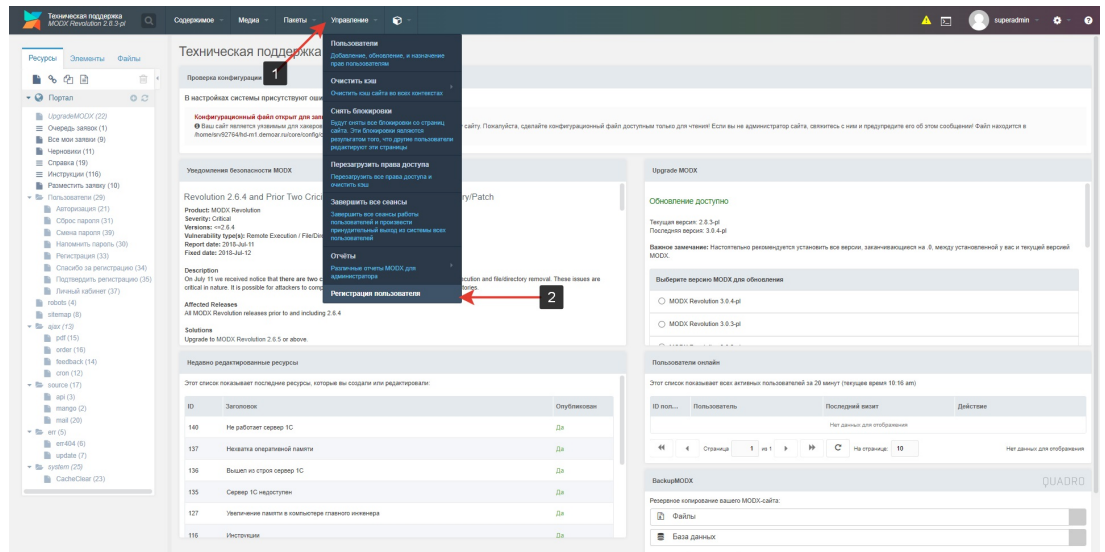
Если нажать кнопку «Сохранить» [7], параметры в полях [4], [5] и [6] для дальнейшего поиска будут сохранены. Если параметры необходимо сбросить, нажать кнопку «Сбросить» [8].



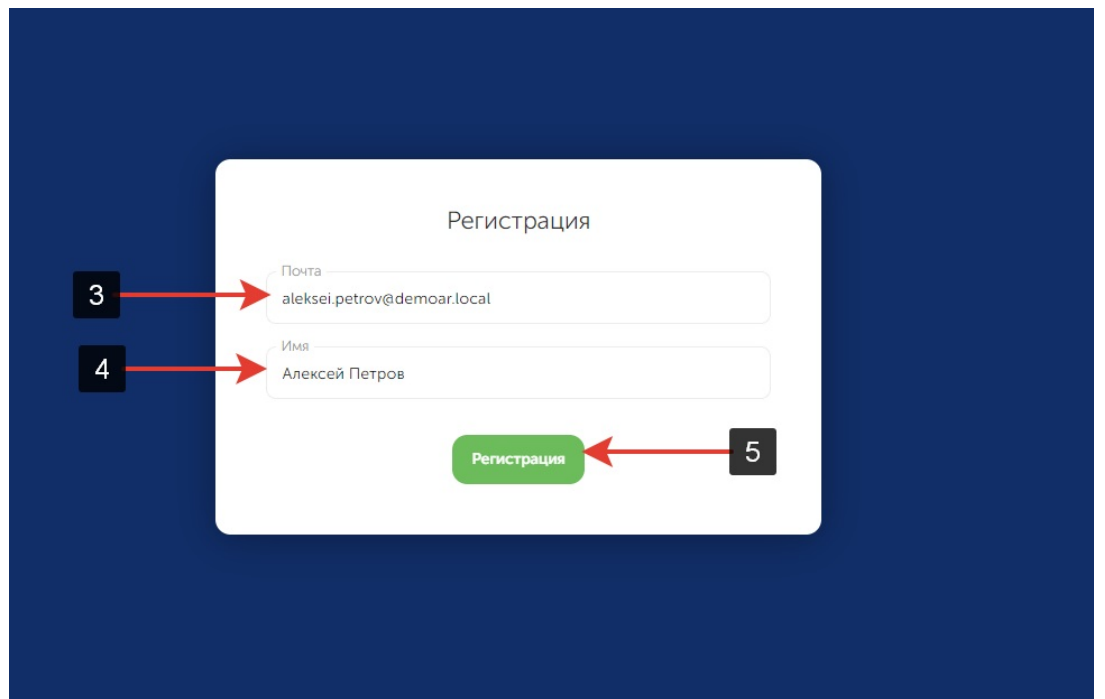


### 3.3. Регистрация пользователя. Административная часть.

3.3.1. После успешной авторизации, раскрыть меню «Управление» [1], выбрать «Регистрация пользователя» [2].



3.3.2. Ввести почту пользователя [3], имя и фамилию [4], нажать кнопку «Регистрация» [5].



3.3.3. Данные будут отправлены на указанный адрес. В перечень данных входит ссылка для завершения регистрация и пароль. Если письмо не пришло, необходимо проверить раздел «СПАМ»

Спасибо за регистрацию!

Данные отправлены на адрес электронной почты, указанной при регистрации.