

Описание функциональных характеристик 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

Сокращения:

ОС – операционная система

ПО – программное обеспечение

ПО «Тикет-система ТМ» - программное обеспечение «Система постановки, контроля и исполнения задач для совместного использования «Тикет-система ТМ».

Оглавление:

1. [Авторизация в приложении](#)
2. [Общая очередь заявок](#)
3. [Заявка](#)
4. [Все мои заявки](#)
5. [Справка](#)
6. [Личный кабинет](#)
7. [Выход из учётной записи](#)

1. Авторизация в приложении

1.1. Для авторизации пользователей в ПО «Тикет-система ТМ» использует отдельную форму авторизации. Для авторизации необходимо ввести логин [1], пароль [2], нажать кнопку «Войти» [3].

Вне зависимости от типа авторизации (доменная или не доменная), вводится имя пользователя и пароль.

Важно:

1.1.1. Если используется локальная база пользователей, логин представляет из себя e-mail. Такой логин вводится полностью, вместе с указанием домена после символа @

1.1.2. Если используется авторизация через MS AD, учётная запись вводится без указания домена.

Сервис для размещения заявок

Логин
aleksei.ivanov@demoar.local

Пароль
.....

Чтобы оставить заявку, введите логин и пароль, такие же, как Вы используете для входа в компьютер.

[Забыли пароль?](#)

Войти

2. Общая очередь заявок

2.1. 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]. Если необходимо раскрыть левое меню полностью, нажать на пиктограмму [2]. На страницах «Общая очередь заявок» и «Все мои заявки» есть возможность сортировки по параметрам в колонках (в данных колонках указана подробная информация о каждой заявке) [3], двойной клик по названию колонки выставит сортировку от меньшему к большему и от большего к меньшему. Параметры поиска задаются по нажатию кнопки «Фильтр» [4].

Общая очередь заявок

Создать заявку Фильтр

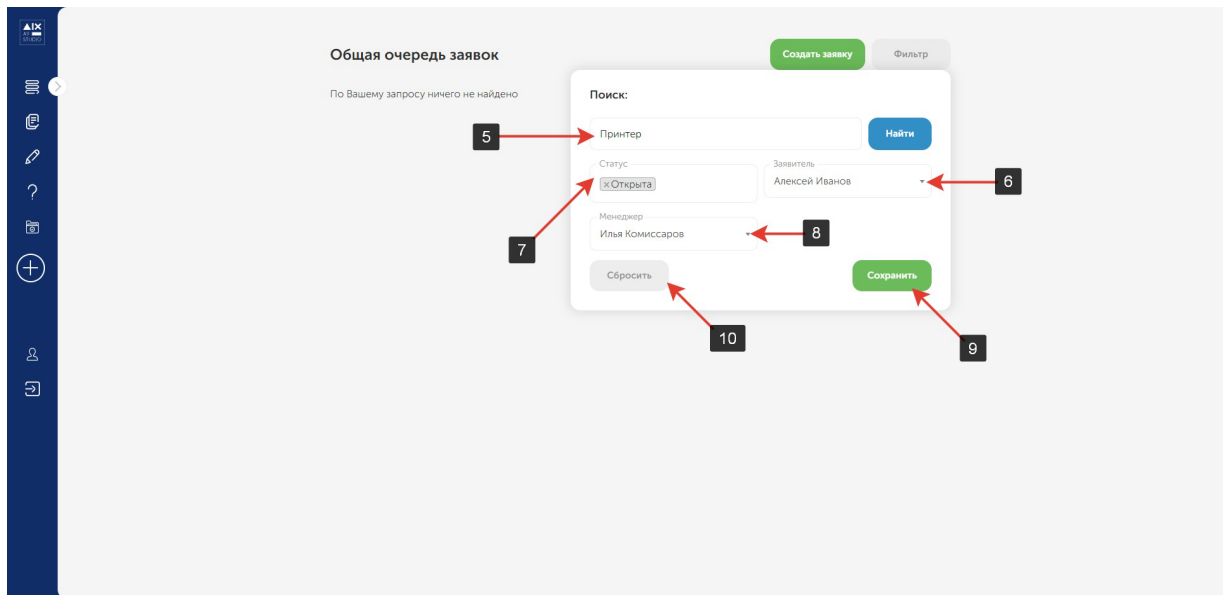
№	Статус	Название	Создана	В работе	Осталось завершить	Закрыта	Заявитель	Исполнитель	Метки
125	Открыта	Нет доступа к сайту	28.07.2023 16:51	-	-	-	Алексей Орлов		
128	В работе	Рабочее место для нового менеджера отдела продаж	12.08.2023 16:18	16.08.2023 10:58	0	-	Юрий Антонов	Семен Лебедев	
130	В работе	Изменение схемы входящего звонка	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 Смирнова		
132	В работе	Письма от клиента попали в Spam	12.08.2023 16:32	16.08.2023 10:39	0	-	Виктория Андреева	Семен Лебедев	Розетка
136	В работе	Очень медленно работает интернет	16.08.2023 08:30	16.08.2023 08:31	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	Семен Лебедев	
142	В работе	Принтер перестал работать	18.10.2023 07:21	18.10.2023 12:24	0	-	Алексей Иванов	Петр Михайлов	

Кол-во заявок: 8

2.2. Фильтрацию можно выставить по следующим параметрам:

1. Конкретное слово/фраза [5];
2. Заявитель [6];
3. Статус [7];
4. Менеджер [8].

Если нажать кнопку «Сохранить» [9], параметры в полях [6], [7] и [8] для дальнейшего поиска будут сохранены. Если параметры необходимо сбросить, нажать кнопку «Сбросить» [10].



3. Заявка.

3.1. Для разбора интерфейса заявки будет показана уже созданная заявка [1].

№	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 16:13	16.08.2023 10:58	0	-	Юрий Антонов	Семен Лебедев	
130	В работе	Изменение схемы входящего звонка	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 Смирнова		
132	В работе	Письма от клиента попали в Spam	12.08.2023 16:32	16.08.2023 10:19	0	-	Викторье Андреева	Семен Лебедев	Posix
138	В работе	Очень медленно работает интернет	16.08.2023 08:20	16.08.2023 08:11	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	Семен Лебедев	
142	В работе	Принтер перестал работать	18.10.2023 07:21	18.10.2023 12:54	0	-	Алексей Иванов	Петр Михайлов	

Кол-во заявок: 8

3.2. На странице заявки присутствуют следующие элементы интерфейса:

- 1) Статус заявки [2];
- 2) История заявки с подробной информацией об изменениях внутри заявки [3];
- 3) Поле с выводом метки, для упрощения восприятия заявки [4];
- 4) Блок, с кратким изложением проблемы [5];
- 5) Подробная информация о создателе заявки [6];
- 6) Информация о пользователе [7];
- 7) Файлы, который были приложены заявителем к заявке [8];

Заявка №125: Нет доступа к сайту

Статус: **Открыта** [2]

Время: Создана: 28.07.2023 18:51 [3]

Метка: [4]

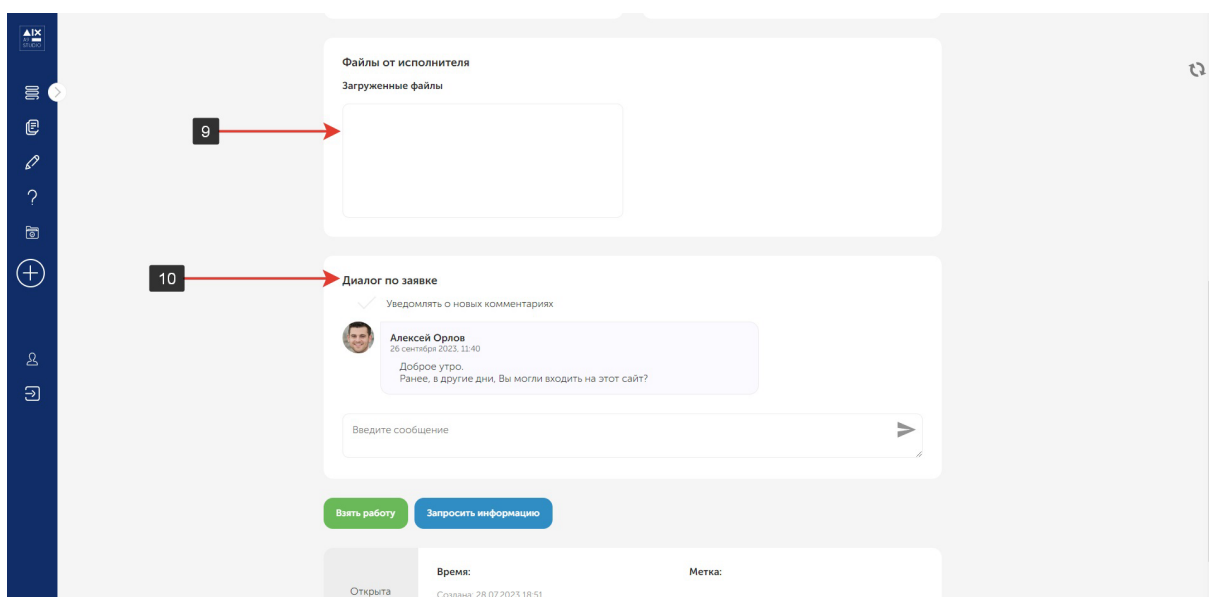
Информация о запросе [5]
Комментарий: Не могу попасть на сайт <https://www.yandex.ru>, получаю ошибку. Скрин приложен.

Заявитель [6]
Алексей Орлов
Телефон: 1101
E-mail: aleksei.orlov@demopar.local
Мобильный телефон: +7 (988) 745-12-48
Подразделение: IT-отдел

Информация о пользователе [7]
Телефон: +7 (988) 745-12-48

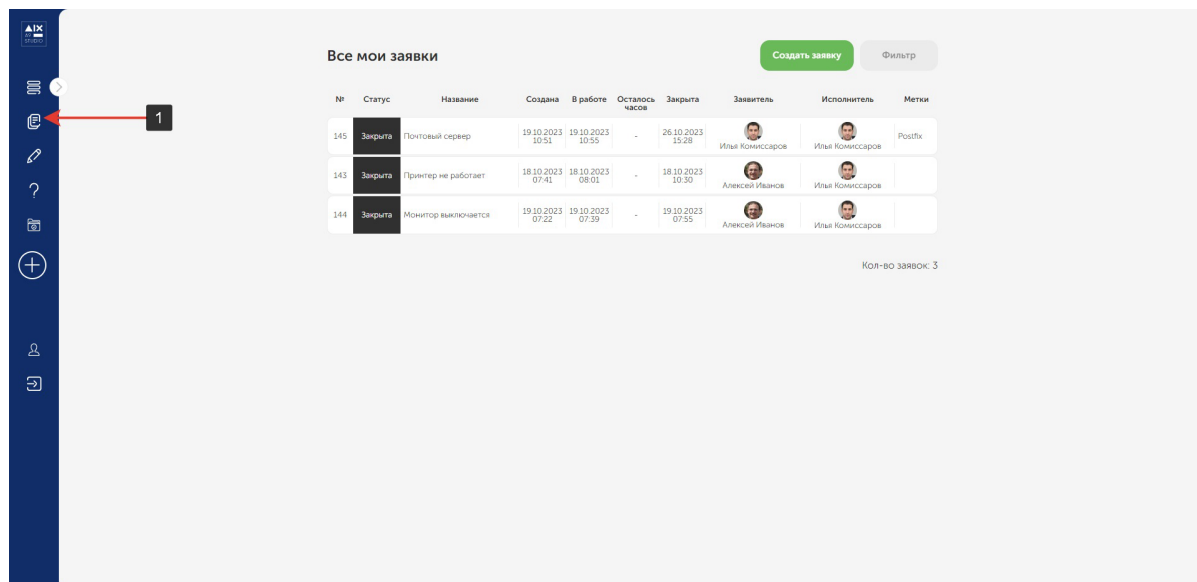
Файлы от заявителя [8]
[Screenshot_2023-07-28_at_18.50.48_28_07_23_185114.png](#)

- 3.3. 8) Файлы, которые были приложены исполнителем к заявке [9];
9) Информация об обсуждении заявки [10].



4. Все мои заявки

4.1. Чтобы перейти на страницу «**Все мои заявки**», необходимо нажать на пиктограмму [1]. Данная страница отличается от страницы «**Общая очередь заявок**» тем, что на этой странице выводятся заявки, которые закреплены за пользователем, под которым была выполнена авторизация.



Создать заявку Фильтр

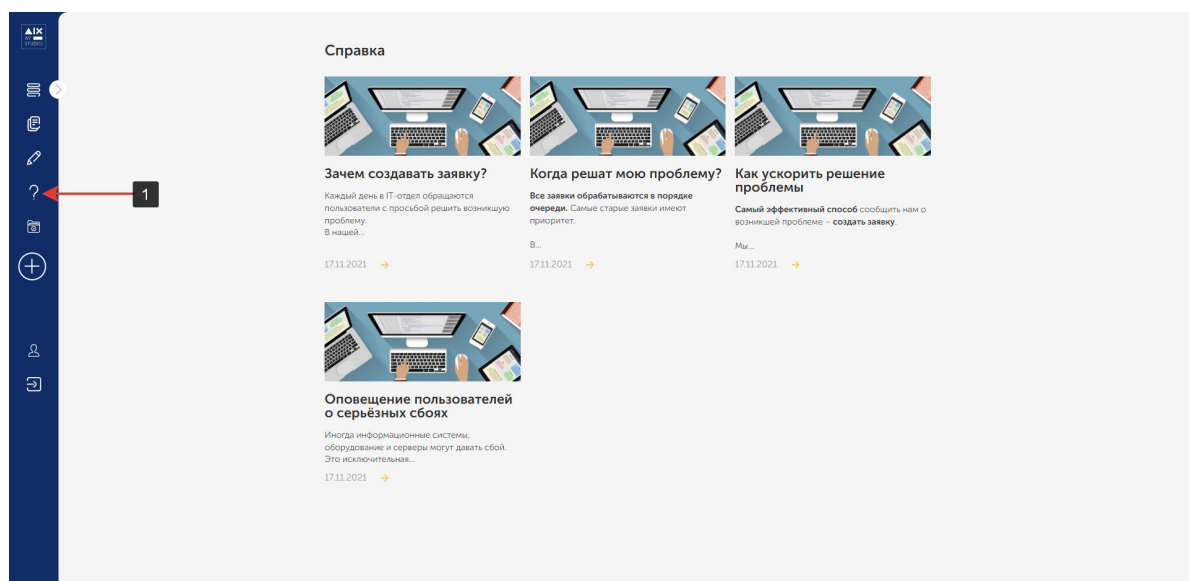
№	Статус	Название	Создана	В работе	Осталось часов	Закрыта	Заявитель	Исполнитель	Метки
145	Закрыта	Почтовый сервер	19.10.2023 10:51	19.10.2023 10:55	-	26.10.2023 15:28	Илья Комиссаров	Илья Комиссаров	Розетка
143	Закрыта	Принтер не работает	18.10.2023 07:41	18.10.2023 08:01	-	18.10.2023 10:30	Алексей Иванов	Илья Комиссаров	
144	Закрыта	Монитор выключается	19.10.2023 07:22	19.10.2023 07:39	-	19.10.2023 07:35	Алексей Иванов	Илья Комиссаров	

Кол-во заявок: 3

5. Справка

5.1. Чтобы перейти на страницу «Справка», необходимо нажать на пиктограмму [1].

На данной странице опубликован справочный материал, с которым можно ознакомиться.



6. Личный кабинет

6.1. Чтобы перейти на страницу «Справка», необходимо нажать на пиктограмму [1].

На данной странице пользователь может загрузить аватар [2] с локального компьютера, в указанных полях заполнить личную информацию [3], оставить заметку о пользователе [4], нажать кнопку «Сохранить» [5].

The screenshot shows a web interface for editing a user profile. On the left is a dark blue vertical sidebar with several icons. A red arrow labeled '1' points to the user profile icon in the sidebar. The main content area is titled 'Редактировать профиль' (Edit Profile) and features a user card for 'Илья Комиссаров' with a profile picture, a phone number '1102', and an email 'ilya.komisarov@demoar.ru'. A red arrow labeled '2' points to the profile picture. Below the user card is a form titled 'Ваши данные' (Your data) with a red border. It contains fields for 'Имя' (Name) with 'Илья', 'Фамилия' (Surname) with 'Комиссаров', 'ФИО' (Full name) with 'Илья Комиссаров', 'Дата рождения' (Date of birth) with '26.10.2023', 'Телефон' (Phone) with '1102', 'Мобильный телефон' (Mobile phone), and 'E-mail' with 'ilya.komisarov@demoar.ru'. A red arrow labeled '3' points to the form. Below the form is a 'Комментарий' (Comment) section with a text area and a placeholder 'Введите текст'. A red arrow labeled '4' points to the text area. At the bottom are two buttons: a green 'Сохранить' (Save) button and a grey 'Отмена' (Cancel) button. A red arrow labeled '5' points to the 'Сохранить' button.

7. Выход из учетной записи

7.1. Чтобы выйти из учетной записи пользователя, необходимо нажать указанную пиктограмму [1].

The screenshot displays a web application interface for managing tickets. On the left is a dark blue sidebar with various icons. A red arrow points to a user profile icon in the sidebar, which is labeled with the number '1'. The main content area is titled 'Общая очередь заявок' (General queue of requests) and contains a table of tickets. The table has columns for '№', 'Статус', 'Название', 'Создана', 'В работе', 'Осталось часов', 'Закрыта', 'Заявитель', 'Исполнитель', and 'Метки'. The table lists several tickets with their respective details and user avatars. At the bottom right of the table, it says 'Кол-во заявок: 8'.

№	Статус	Название	Создана	В работе	Осталось часов	Закрыта	Заявитель	Исполнитель	Метки
125	Открыта	Нет доступа к сайту	28.07.2023 18:51	-	-	-	Александр Орлов		
128	В работе	Рабочее место для нового менеджера отдела продаж	12.08.2023 08:22	16.08.2023 10:28	0	-	Юрий Антонов	Светлана Лейкина	
130	В работе	Изменение схемы входящего звонка	12.08.2023 10:24	16.08.2023 12:00	0	-	Юрий Антонов	Григорий Михайлов	
132	Требуется информация	Получение ноутбука для выездной презентации	12.08.2023 10:29	-	-	-	Ольга Смирнова		
132	В работе	Письма от клиента поехали в Битрикс	12.08.2023 10:32	16.08.2023 10:39	0	-	Виктория Андреева	Светлана Лейкина	Решить
138	В работе	Очень медленно работает интернет	16.08.2023 08:50	16.08.2023 08:11	0	-	Сергей Мухоморов	Григорий Михайлов	
141	В работе	Не доставляются письма клиентам	27.09.2023 12:28	27.09.2023 12:32	0	-	Светлана Михайлова	Светлана Лейкина	
142	В работе	Принтер не работает	18.10.2023 07:21	18.10.2023 12:34	0	-	Александр Иванов	Григорий Михайлов	

Кол-во заявок: 8