



ООО “Обермейстер”

ОГРН 1076164014805 ИНН 6163088860

344041, Ростовская область, г. о. город Ростов-На-Дону, г. Ростов-На-Дону, ул. Мадояна, д. 110/12

контактные данные:

email office@obermeister.ru телефон +7 (863) 269-88-87

**Документация, содержащая описание
функциональных характеристик программного обеспечения
“Оберменеджер”**

г. Ростов-На-Дону

2024 год

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Общие сведения о программном обеспечении.....	3
1.1.	Термины и сокращения.....	3
1.2.	Язык программирования	3
2.	Уровень подготовки пользователя.....	3
3.	Список технических требований для установки ПО.....	3
4.	Затрачиваемые ресурсы и производительность	4
5.	Назначение программного обеспечения	4
6.	Входные и выходные данные.....	5
7.	Описание функциональных возможностей ПО.....	5
8.	Подробное и пошаговое описание функций со скриншотами.....	5
8.1.	Вход в систему	5
8.1.1.	Авторизация	5
8.2.	Панель меню	7
8.2.1.	Разделы системы	7
8.2.2.	Часовой пояс.....	8
8.2.3.	Статус пользователя.....	8
8.2.4.	Информация о текущем пользователе	8
8.2.5.	Смена пароля.....	8
8.2.6.	Выход из системы.....	9
8.3.	Реестр заявок	9
8.3.1.	Просмотр реестра заявок	9
8.3.2.	Быстрые фильтры реестра заявок.....	10
8.3.3.	Расширенные фильтры реестра заявок	10
8.3.4.	Поиск заявок	13
8.3.5.	Обновление списка заявок.....	14
8.3.6.	Просмотр заявок на карте	14
8.4.	Карточка заявки	16
8.4.1.	Просмотр карточки.....	16
8.4.2.	Вкладка “Описание”	20
8.4.3.	Вкладка “Комментарий”	20
8.4.4.	Вкладка “Решение”	22
8.4.5.	Вкладка “Журнал”.....	22
8.4.6.	Вкладка “Задания”	24
8.5.	Задания.....	25
8.5.1.	Создание задания	25
8.5.2.	Отмена задания	26
8.5.3.	Возврат задания на доработку	27
8.6.	Действия с заявкой	28
8.6.1.	Перевод на II линию	28
8.6.2.	Возврат на I линию	29
8.6.3.	Взятие в работу	29
8.6.4.	Назначение исполнителя	30
8.6.5.	Отказ от заявки.....	30
8.6.6.	Выполнение заявки.....	31
8.6.7.	Переклассификация заявки	33

8.6.8.	Перевод заявки в ожидание.....	35
8.6.9.	Отправка запроса на регистрацию ФН.....	38
8.6.10.	Изменение описания заявки.....	39
8.6.11.	Изменение срока выполнения заявки.....	40
8.7.	Отчеты.....	42
8.7.1.	Отчет по фискальным накопителям.....	42
8.7.2.	Просмотр отчета основных показателей.....	44
9.	Рекомендация по освоению.....	45

1. Общие сведения о программном обеспечении.

Программное обеспечение “Оберменеджер” — это программа для ЭВМ, являющееся представленной в объективной форме совокупностью данных и команд, предназначенных для функционирования ЭВМ и других компьютерных устройств, в целях получения определенного результата, включая подготовительные материалы, полученные в ходе разработки программы для ЭВМ, и порождаемые ею визуальные отображения.

Правообладателем ПО является ООО “Обермейстер”.

Программное обеспечение представляет собой систему класса ITSM и предназначено для управления заявками на услуги ИТ-аутсорсинга.

Программное обеспечение является SaaS (software as a service) решением.

1.1. Термины и сокращения.

Сокращение:	Расшифровка сокращения:
Программное обеспечение (ПО)	Программное обеспечение “Оберменеджер”
Разработчик/ Исполнитель	Общество с ограниченной ответственностью “Обермейстер”
Пользователь	Лицо, получившее доступ к Программному обеспечению.

1.2. Язык программирования

Языками программирования для Программного обеспечения являются:

- javascript
- python

2. Уровень подготовки пользователя.

Пользователи ПО - должны обладать навыками работы в веб-браузерах посредством использования персонального компьютера, либо навыками использования мобильных веб-браузеров посредством использования мобильных устройств на уровне пользователя. Для работы с ПО Пользователю каких-либо специальных навыков или опыта для использования ПО не требуется.

3. Список технических требований для установки ПО.

Для успешной работы Пользователю следует обеспечить следующие технические требования для использования ПО:

Область:	Минимальные системные требования:
Устройство	Персональный компьютер, ноутбук или иное устройство. Минимальные характеристики: <ul style="list-style-type: none"> — Процессор: 2 ядра, 2.0 ГГц; — ОЗУ: 4 ГБ; — Жесткий диск: 128 ГБ; — Графика: встроенная с поддержкой WebGL (или дискретная);
Монитор	Разрешение экрана 1280×720, предпочтительно 1920×1080
Интернет	Стабильное подключение к сети со скоростью не менее 1 Мбит/с.
Операционная система	Любая современная операционная система, поддерживающая актуальные версии веб-браузеров, например: <ul style="list-style-type: none"> — Microsoft Windows; — MacOS; — Linux, включая Debian, Ubuntu, Chrome OS).
Веб-браузер	<ul style="list-style-type: none"> — Google Chrome версии 97 и более поздних; — Браузеры на платформе Chromium (Microsoft Edge, Яндекс.Браузер и др.) версии 97 и более поздних; — Mozilla Firefox версии 97 и более поздних; — Safari версии 13 и более поздних (для macOS и iOS)

4. Затрачиваемые ресурсы и производительность

Минимальные ресурсы для серверного окружения:

- CPU: 2 ядра;
- RAM: 4 ГБ;
- Диск: 20 ГБ.

5. Назначение программного обеспечения

Программное обеспечение предназначено для автоматизации процессов регистрации, обработки и контроля заявок на ИТ-услуги. Система позволяет централизованно вести учет обращений, распределять задачи между исполнителями, контролировать сроки и качество выполнения, а также формировать отчеты и аналитику. Использование системы повышает эффективность работы ИТ-службы и сокращает время реакции на обращения пользователей.

6. Входные и выходные данные

Входные данные:

- Заявки (номер, тема, описание, вложения);
- Данные пользователей (ФИО, email, роль);
- Комментарии и вложения;
- Даты, сроки выполнения, статусы заявок.

Выходные данные:

- Отчеты по заявкам и SLA;
- Статусы заявок и заданий;
- Журналы операций с заявками.

7. Описание функциональных возможностей ПО.

Функционал ПО включает в себя:

- Просмотр информации по заявкам, с возможностью установить фильтры для подбора заявок;
- Создание заявки и дальнейшее взаимодействие с ней, в том числе поиск решения, составление дополнительных задач по заявке;
- Возможность назначить сотрудника и рабочую группу для исполнения заявки;
- Отслеживание истории действий по заявке;
- Возможно интегрировать заявку в карту и анализ заявок по их местоположению.

8. Подробное и пошаговое описание функций со скриншотами

8.1. Вход в систему

8.1.1. Авторизация

Если пользователь не авторизован, то при входе в систему отображается окно авторизации:

Оберменеджер

Авторизация

E-mail

Пароль



Войти

[Забыли пароль?](#)

Укажите E-mail и пароль, и нажмите “Войти”.

В случае возникновения ошибки система выделит поля красным и отобразит ошибку “Неверный логин и /или пароль”:

Оберменеджер

Авторизация

Неверный логин и/или пароль

E-mail

Пароль

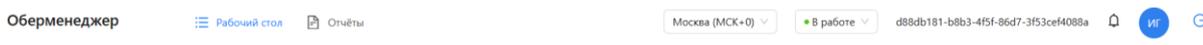
Войти

[Забыли пароль?](#)

В случае успешной авторизации система откроет главную страницу или страницу, на которую вы пытались перейти по ссылке.

8.2. Панель меню

В верхней части системы отображается панель с разделами системы и другими элементами, которые описаны ниже.



8.2.1. Разделы системы

В левой части верхней панели отображается список доступных разделов, который зависит от наличия определенных прав.



8.2.2. Часовой пояс

В правой части верхней панели отображается часовой пояс пользователя, который можно изменить.



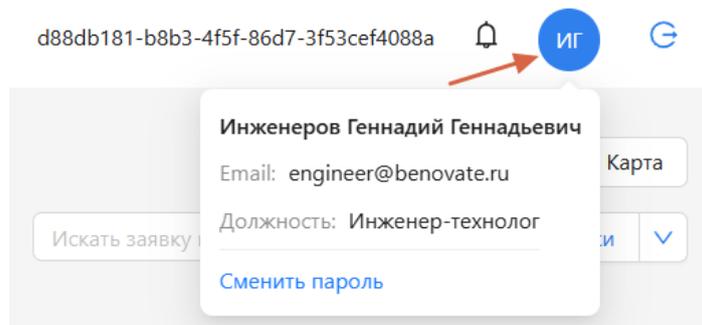
8.2.3. Статус пользователя

При наличии соответствующих прав пользователь может менять свой статус в системе. Для этого в верхней панели выберите свой часовой пояс из выпадающего списка:



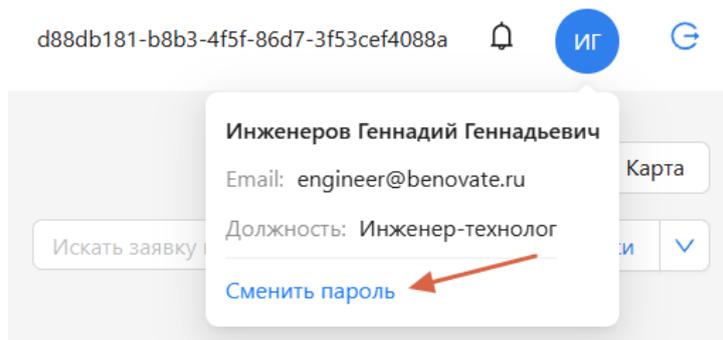
8.2.4. Информация о текущем пользователе

Для просмотра информации о текущем авторизованном пользователе наведите курсор на иконку в правой части верхней панели. Система отобразит всплывающее окно, где отображается ФИО пользователя, Email и должность, а также кнопка смены пароля.



8.2.5. Смена пароля

При необходимости смены пароля нажмите на кнопку “Сменить пароль” в нижней части всплывающего окна с информацией о пользователе:



При нажатии на кнопку “Сменить пароль” откроется следующая форма:

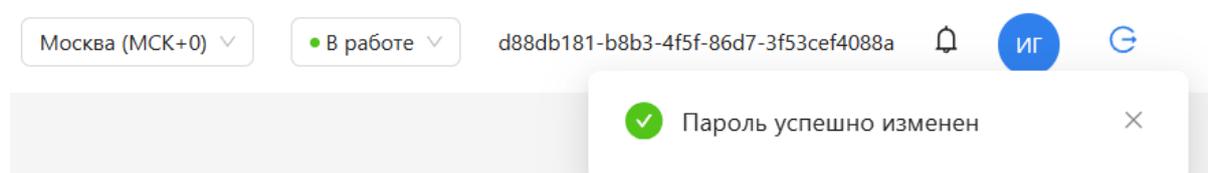
Создание нового пароля

Новый пароль

Подтверждение пароля

Сохранить

Укажите новый пароль, продублируйте его в поле “Подтверждение пароля” и нажмите “Сохранить”. После успешного ввода нового пароля система отображает уведомление об успешном изменении пароля:



8.2.6. Выход из системы

Для выхода из системы нажмите на кнопку в правой части верхней панели:



Система выполнит выход и откроет окно авторизации.

8.3. Реестр заявок

8.3.1. Просмотр реестра заявок

Для просмотра реестра заявок нажмите на раздел “Рабочий стол” на верхней панели. Система отобразит реестр заявок:

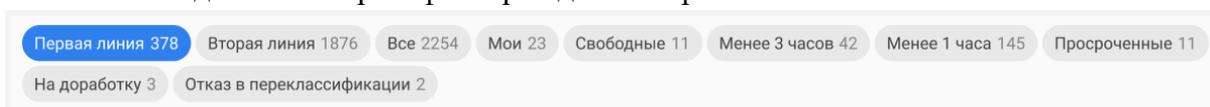
Заявка	Внешний номер	Объект	Тема	Исполнитель	Группа поддержки	Срок реакции	Выполнить до	Статус	Задания	Комментарий	Дата создания
7898	ЗНО-000345456-001	1298-Патерочка (г.Воскресенск)	Плохо печатает принтер, шумит/застывает, заминается бумага	Александровский А.А.	1 Линия Поддержки	Более 5 дней	06.12.2021, 16:00:25	В работе	—	Нужно приехать на объект в любой день с 12:00 до 16:00	06.12.2021, 16:00:25
7898	ЗНО-000345456	1298-Патерочка (г.Воскресенск)	Не загружается программа на кассе	—	Рабочая группа 1	—	—	В ожидании	—	Нужно приехать на объект в любой день с 12:00 до 16:00	06.12.2021, 16:00:25
17898	ИНЦ.000345456	1298-Патерочка (г.Воскресенск)	Плохо печатает принтер, шумит/застывает, заминается бумага	Александровский А.А.	1 Линия Поддержки	06.12.2021, 16:00:25	4ч	В ожидании	5/7	Нужно приехать на объект в любой день с 12:00 до 16:00	06.12.2021, 16:00:25
7898	ЗНО-000345456	1298-Патерочка (г.Воскресенск)	Плохо печатает принтер, шумит/застывает, заминается бумага	—	1 Линия Поддержки	06.12.2021, 16:00:25	—	Новая	—	Нужно приехать на объект в любой день с 12:00 до 16:00	06.12.2021, 16:00:25
7898	ИНЦ.000345456	1298-Патерочка (г.Воскресенск)	Плохо печатает принтер, шумит/застывает, заминается бумага	Александровский А.А.	1 Линия Поддержки	06.12.2021, 16:00:25	—	В работе	—	Нужно приехать на объект в любой день с 12:00 до 16:00	06.12.2021, 16:00:25
7898	ЗНО-000345456-001	1298-Патерочка (г.Воскресенск)	Не загружается программа на кассе	Александровский А.А.	1 Линия Поддержки	06.12.2021, 16:00:25	—	В ожидании	—	Нужно приехать на объект в любой день с 12:00 до 16:00	06.12.2021, 16:00:25
27898	ЗНО-000345456	1298-Патерочка (г.Воскресенск)	Не загружается программа на кассе	Александровский А.А.	1 Линия Поддержки	06.12.2021, 16:00:25	—	Новая	—	Нужно приехать на объект в любой день с 12:00 до 16:00	06.12.2021, 16:00:25
7898	ИНЦ.000345456	1298-Патерочка (г.Воскресенск)	Плохо печатает принтер, шумит/застывает, заминается бумага	Александровский А.А.	1 Линия Поддержки	06.12.2021, 16:00:25	—	В ожидании	—	Нужно приехать на объект в любой день с 12:00 до 16:00	06.12.2021, 16:00:25

Список заявок в реестре определяется исходя из прав пользователя, клиентов, с которыми пользователь работает, макрорегионов и рабочих групп.

Для сортировки списка заявок нажмите на один из заголовков в шапке таблицы. Первое нажатие устанавливает сортировку по возрастанию. Повторное нажатие устанавливает сортировку по убыванию. По умолчанию устанавливается сортировка по полю “Выполнить до” по возрастанию.

8.3.2. Быстрые фильтры реестра заявок

Для фильтрации реестра заявок можно воспользоваться быстрыми фильтрами, каждый из которых представляет из себя заранее настроенный набор фильтров и отображает рядом с наименованием количество заявок, которые подходят под данный фильтр. Нажмите на один из быстрых фильтров для его применения:



Список быстрых фильтров может отличаться в зависимости от прав пользователя.

8.3.3. Расширенные фильтры реестра заявок

Для фильтрации реестра заявок можно воспользоваться расширенными фильтрами. Для этого нажмите на кнопку “Фильтры” рядом со списком быстрых фильтров:

Заявка	Внеш. номер	Объект	Тема	Исполнитель	Группа поддержки	Срок реакции	Выполнить
• 7898	ЗНО-000345456-001	1298-Пятерочка (гп.Воскресенск)	Плохо печатает принтер, шумит/застревает, заминается бумага	Александровский А.А.	I Линия Поддержки	Более 5 дней	06.12.202
Ⓜ 7898	ЗНО-000345456	1298-Пятерочка (гп.Воскресенск)	Не загружается программа на кассе	—	Рабочая группа 1	—	—
• 17898	ИНЦ-000345456	1298-Пятерочка (гп.Воскресенск)	Плохо печатает принтер, шумит/застревает, заминается бумага	Александровский А.А.	I Линия Поддержки	—	06.12.202 4ч

Система откроет список расширенных фильтров:

Фильтры

Группа поддержки [Сбросить](#)

Клиенты
Выберите из списка

Макрорегионы
Выберите из списка

Группы поддержки
Выберите из списка

Статус [Сбросить](#)

Новые

В работе

Выполнено

В ожидании

На переклассификации

Возврат заявителем

Закрыта

Назначенный [Сбросить](#)

Есть Нет

Просрочено [Сбросить](#)

Да Нет

Выполнить до [Сбросить](#)

01.01.2022 — 31.31.2022

Поиск по столбцу [Сбросить](#)

Объект Тема Исполнитель

Ключевое слово

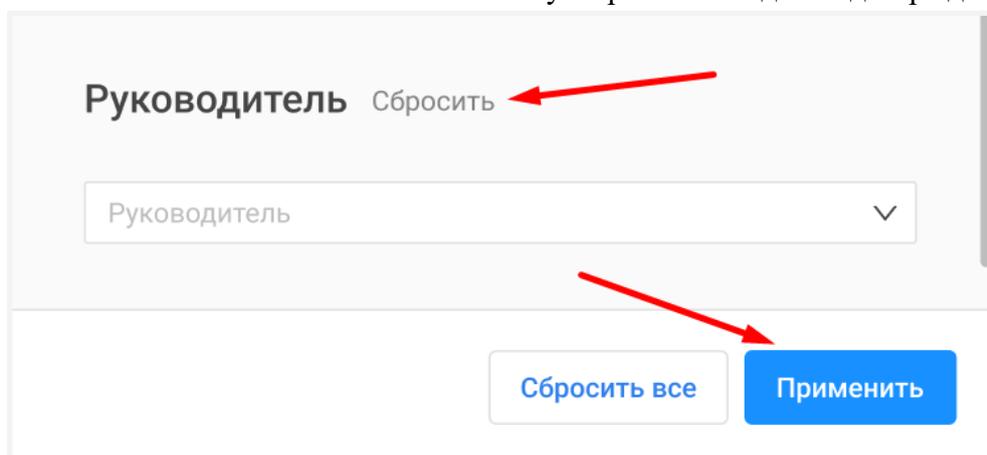
Руководитель [Сбросить](#)

Руководитель

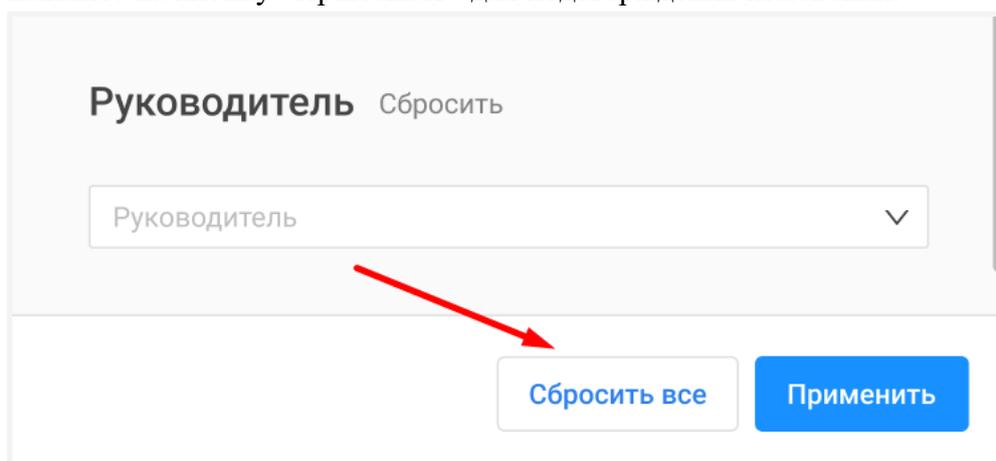
[Сбросить все](#) [Применить](#)

Выберите необходимые вам фильтры и нажмите “Применить”. Система обновит реестр заявок в соответствии с установленными фильтрами и снимет выбор с быстрого фильтра, т.к. одновременное применение быстрых и расширенных фильтров невозможно.

Для сброса определенных фильтров нажмите на кнопку “Фильтры” для отображения окна с фильтрами и нажмите на кнопку “Сбросить” возле фильтра, настройки которого вы хотите очистить. Нажмите на кнопку “Применить” для подтверждения изменений.

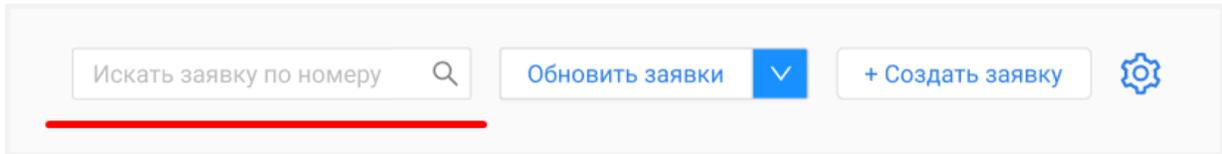


Для сброса всех фильтров нажмите на кнопку “Сбросить все” в окне с фильтрами и нажмите на кнопку “Применить” для подтверждения изменений.



8.3.4. Поиск заявок

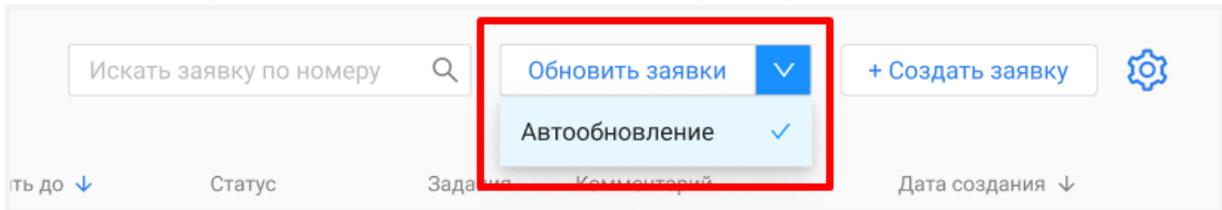
Для поиска заявки по номеру введите номер или его последние цифры в поле “Искать заявку по номеру” и нажмите на значок лупы или кнопку Enter на клавиатуре. Система отобразит заявки, у которых внутренний или внешний номер оканчивается на указанное значение, при этом все фильтры будут отключены.



8.3.5. Обновление списка заявок

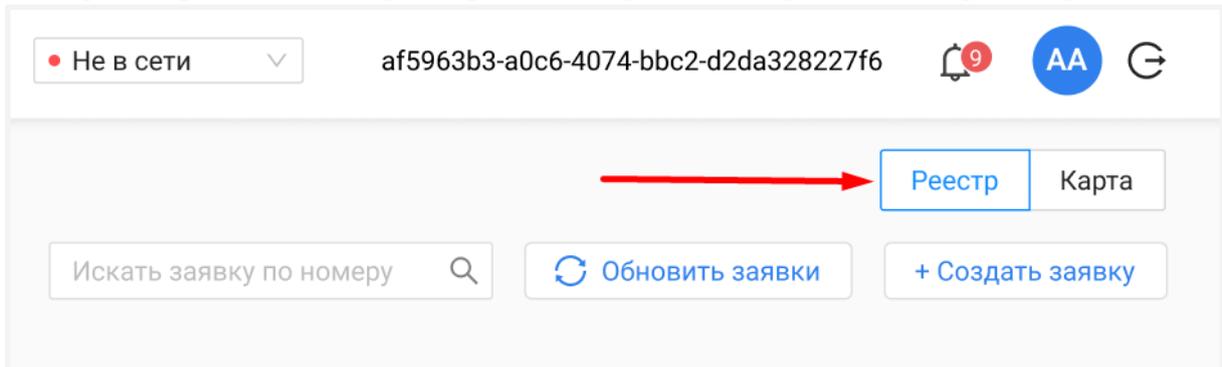
Для обновления списка заявок нажмите на кнопку “Обновить заявки”.

Для автоматического обновления списка заявок раз в минуту нажмите на стрелку на кнопке для открытия выпадающего списка и выберите пункт “Автообновление”.

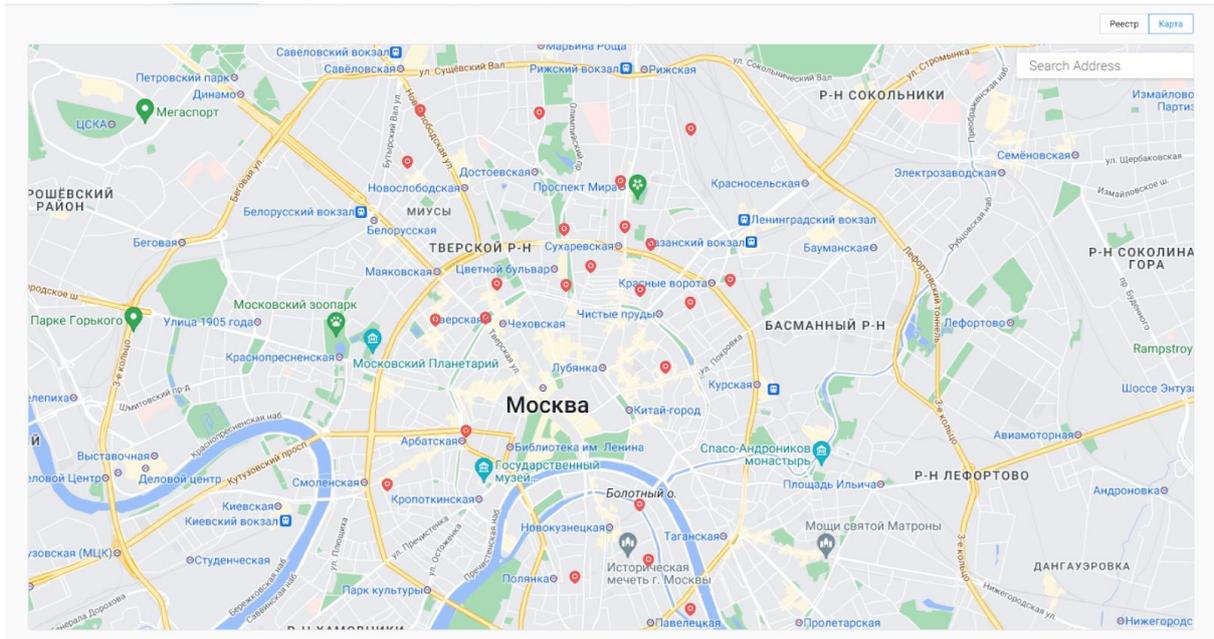


8.3.6. Просмотр заявок на карте

Для просмотра заявок на карте переключите режим отображения выбрав “Карта”:



Система отобразит карту с заявками, отмеченными на ней:



Нажмите на точку, отмеченную на карте, чтобы просмотреть список заявок в этой точке:

The image shows the same map of Moscow as above, but with a sidebar on the left displaying a list of requests. The map has a red pin at the location of the requests.

1298-Патерочка (г.Воскресенск)	06.12.2021, 16:00:25

Плохо печатает принтер, шумит/засრывает, заминается бумага

Нажмите на заявку в списке слева, чтобы открыть карточку заявки с детальной информацией:

Список заявок:

- 1298-Патерочка (г.Воскресенск) 06.12.2021, 16:00:25 Плохо печатает принтер, шумит/застывает, заминается бумага
- 1298-Патерочка (г.Воскресенск) 06.12.2021, 16:00:25 Плохо печатает принтер, шумит/застывает, заминается бумага
- 1298-Патерочка (г.Воскресенск) 06.12.2021, 16:00:25 Плохо печатает принтер, шумит/застывает, заминается бумага
- 1298-Патерочка (г.Воскресенск) 06.12.2021, 16:00:25 Плохо печатает принтер, шумит/застывает, заминается бумага

Карточка заявки: REQ000007898

ИнЧЛ:000345456 - до 17.11.2021, 18:00:25

Плохо печатает принтер, шумит/застывает, заминается бумага

06.12.2021, 16:00:25

Адрес: 1298-Патерочка (г.Воскресенск), Московская область, г.Воскресенск, ул.Центральная, д.16

Заявитель: Константинопольский Константин Константинович +7 (900) 345-34-54

Рабочая группа: РГ 1 Линия Поддержки

Исполнитель: Инженеров Геннадий Геннадьевич (Ожидает выполнения)

Решение:

Техническое решение: Касса Вики Принт 57Ф, прошивка последняя. Через драйвер все работает – открытие/закрытие смены.

Решение для пользователя: Касса Вики Принт 57Ф, прошивка последняя. Через драйвер все работает – открытие/закрытие смены.

8.4. Карточка заявки

8.4.1. Просмотр карточки

Для просмотра детальной информации по заявке нажмите на заявку в реестре. Система откроет карточку заявки в правой части экрана:

7898 1



ИНЦ-000345456 • до 17.11.2021, 18:00:25 • В работе

5 Плохо печатает принтер, шумит/застревает, заминается бумага

6 06.12.2021, 16:00:25

7 Адрес

1298-Пятерочка (гп.Воскресенск)
Московская область, гп.Воскресенск,
ул.Центральная, д.16

8 Заявитель

Константинопольский Константин
Константинович
+7 (900) 345-34-54
+7 (900) 345-34-54

[Дополнительная информация](#) ▾

9 Рабочая группа

РГ 1 Линия Поддержки

10 Исполнитель

[Отказаться от заявки](#)



Инженеров Геннадий
Геннадьевич ▾

Назначить

В работу

11

Описание

Комментарии

Решение

Журнал

Задания

Перемещения

Описание

После обновления при открытии кассовой смены ошибка – «Метод Объекта не обнаружен (Получить Поддерживаемые Форматы ФФД)».

[obr_0131569484.jpg](#) (166КБ)

[zno_006202630.jpg](#) (128КБ)

Элементы отмеченные в карточке:

1. Внутренний номер заявки;
2. Внешний номер заявки;
3. Срок выполнения заявки;
4. Статус заявки;
5. Тема заявки;
6. Дата и время создания заявки;
7. Информация об адресе;
8. Информация о заявителе;
9. Информация о рабочей группе;
10. Информация об исполнителе;
11. Вкладки карточки заявки.

Для просмотра дополнительной информации нажмите на кнопку “Дополнительная информация”:

7898 ×

ИНЦ-000345456 • до 17.11.2021, 18:00:25 ● В работе

Плохо печатает принтер, шумит/застревает, заминается бумага

06.12.2021, 16:00:25

Адрес	Заявитель
1298-Пятерочка (гп.Воскресенск) Московская область, гп.Воскресенск, ул.Центральная, д.16	Константинопольский Константин Константинович +7 (900) 345-34-54 +7 (900) 345-34-54

[Дополнительная информация](#) ^

Компания	ТС5	📍 Камчатский край, г. Петропавловск-Камчатский	
Формат магазина	discounter		
SAP ID	5015		
Email	SV-828-dir@x5.ru		

Наименование группы поддержки X5

Группа БД

	Уровень 1	Уровень 2	Уровень 3
Категория заявки	Мониторинг	Инфраструктурные события	Алерт
	Влияние	Срочность	Приоритет
Приоритет заявки	1-всеохватывающее/ широкое	2-высокая	1-критический
Вес: 87			

Для просмотра дополнительной информации о рабочей группе наведите на нее курсор:

The screenshot shows a support ticket interface. At the top, there is a header with the number '7898' and a close button 'X'. Below the header, there is a list of items. The first item is a group, and a tooltip is displayed over it. The tooltip contains the following information:

- Руководитель группы**
- Должность:** Начальник отдела
- ФИО:** Константинопольский Константин Константинович
- Телефон:** +79864531298
- Почта:** engineer@benovate.ru

Below the tooltip, there is another item, which is a person. A tooltip is also displayed over it, containing the following information:

- Старший инженер группы**
- Должность:** Старший инженер
- ФИО:** Константинопольский Константин Константинович
- Телефон:** +79864531298
- Почта:** engineer@benovate.ru

At the bottom of the interface, there is a section for the working group, labeled 'РГ 1 Линия Поддержки'.

Для просмотра дополнительной информации об исполнителе наведите на него курсор:

The screenshot shows a support ticket interface. At the top, there is a header with the number '7898' and a close button 'X'. Below the header, there is a list of items. The first item is a ticket, and a tooltip is displayed over it. The tooltip contains the following information:

- Заявитель**
- Константинопольский Константин**
- Должность:** Инженер
- Телефон:** +79864531298
- Почта:** engineer@benovate.ru

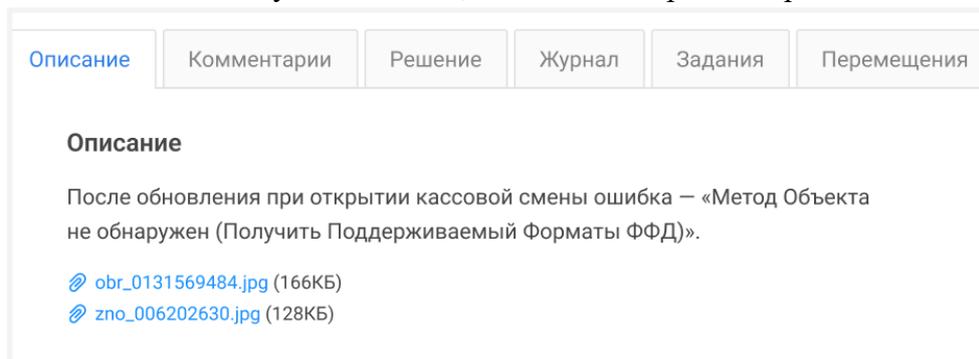
Below the tooltip, there is another item, which is a person. A tooltip is also displayed over it, containing the following information:

- Кайнов Михаил Александрович**

At the bottom of the interface, there is a section for the working group, labeled 'РГ 1 Линия Поддержки'.

8.4.2. Вкладка “Описание”

Нажмите на вкладку “Описание”, чтобы посмотреть подробное описание и вложения:



Вкладка “Описание” отображается по умолчанию при открытии карточки заявки.

8.4.3. Вкладка “Комментарий”

Нажмите на вкладку “Комментарии”, чтобы посмотреть уже существующие комментарии или добавить новые:

Описание	Комментарии	Решение	Журнал	Задания	Перемещения
----------	--------------------	---------	--------	---------	-------------

Комментарии [Отобразить все комментарии: 56](#)

Дополните информацию о заявке

[+ Добавить вложение](#) [Опубликовать комментарий](#)

Александровский А.А. • 17.11.2021, 18:00:25

После обновления при открытии кассовой смены ошибка – «Метод Объекта не обнаружен (Получить Поддерживаемый Форматы ФФД)». После обновления при открытии кассовой смены ошибка – «Метод Объекта не обнаружен (Получить Поддерживаемый Форматы ФФД)».После обновления при открытии кассовой смены ошибка – «Метод Объекта не обнаружен (Получить Поддерживаемый Форматы ФФД)».После обновления при открытии кассовой смены ошибка – «Метод Объекта не обнаружен (Получить Поддерживаемый Форматы ФФД)».После обновления при открытии кассовой смены ошибка – «Метод Объекта не обнаружен (Получить Поддерживаемый Форматы ФФД)».После обновления при открытии кассовой смены ошибка – «Метод Объекта не обнаружен (Получить Поддерживаемый Форматы ФФД)».После обновления при открытии кассовой смены ошибка – «Метод Объекта не обнаружен (Получить Поддерживаемый Форматы ФФД)».После обновления при открытии кассовой смены ошибка – «Метод Объекта не обнаружен (Получить Поддерживаемый Форматы ФФД)».После обновления при открытии кассовой смены ошибка – «Метод Объекта не обнаружен (Получить Поддерживаемый Форматы ФФД)».



Александровский А.А. • 17.11.2021, 18:00:25

После обновления при открытии кассовой смены ошибка.

При открытии вкладки отображается только 3 последних комментария. Чтобы просмотреть все комментарии нажмите на кнопку “Отобразить все комментарии”.

Чтобы добавить новый комментарий введите текст в поле “Дополните информацию о заявке”, добавьте вложения при необходимости и нажмите “Опубликовать комментарий”:

Комментарии	Отобразить все комментарии: 56
--------------------	--

Дополните информацию о заявке

[+ Добавить вложение](#) [Опубликовать комментарий](#)

8.4.4. Вкладка “Решение”

Нажмите на вкладку “Решение”, чтобы посмотреть решение, указанное при выполнении заявки:

Описание	Комментарии	Решение	Журнал	Задания	Перемещения
Решение					
N0123548679_34894.pdf (28КБ)					
Категория решения					
Настройка оборудования/ПО					
Техническое решение					
Касса Вики Принт 57Ф, прошивка последняя. Через драйвер все работает – открытие/закрытие смены.					
Решение для пользователя					
Касса Вики Принт 57Ф, прошивка последняя. Через драйвер все работает – открытие/закрытие смены.					

Если решение было заполнено, то во вкладке могут быть указаны “Категория решения”, “Техническое решение”, решение для пользователя” и вложения к решению:

Описание	Комментарии	Решение	Журнал	Задания	Перемещения
Решение					
–					

Если решение отсутствует, то будет указан прочерк.

8.4.5. Вкладка “Журнал”

Нажмите на вкладку “Журнал”, чтобы посмотреть события по заявке:

Описание Комментарии Решение **Журнал** Задания Перемещения

Все X5 ITSM Тип ▾ ⬇️ ↻

28.06.12 | 15:38:54 · ИНЦ-000345456

Выполнено переназначение на исполнителя Константинопольский Константин Константинович

Тип	Где добавлено	Кем добавлено
Переназначение	X5	Александров Александр Александрович

28.06.12 | 15:38:54 · ИНЦ-000345456-001

Выполнено переназначение на исполнителя Константинопольский Константин Константинович

Тип	Где добавлено	Кем добавлено
Выполнено задание	X5	Александров Александр Александрович

28.06.12 | 15:38:54 · ИНЦ-000345456

Выполнено переназначение на исполнителя Константинопольский Константин Константинович

Тип	Где добавлено	Кем добавлено
Переназначение	X5	Александров Александр Александрович

Для фильтрации списка событий выберите источник создания записи:

Все X5 ITSM

Или тип записи:

Тип ▾

- Выбрать все
- Автоэскалация
- Вложение** ✓
- Внешняя коммуникация** ✓
- Внутренняя коммуникация
- Возврат на доработку
- Возврат на первую линию
- Другое

Для выгрузки событий в формате CSV нажмите на кнопку выгрузки:

Описание | Комментарии | Решение | **Журнал** | Задания | Перемещения

Все X5 ITSM Тип ▾  

28.06.12 | 15:38:54 · ИНЦ-000345456

Выполнено переназначение на исполнителя Константинопольский Константин Константинович

Тип	Где добавлено	Кем добавлено
Переназначение	X5	Александров Александр Александрович

Для обновления списка записей журнала нажмите на кнопку обновления:

Описание | Комментарии | Решение | **Журнал** | Задания | Перемещения

Все X5 ITSM Тип ▾  

28.06.12 | 15:38:54 · ИНЦ-000345456

Выполнено переназначение на исполнителя Константинопольский Константин Константинович

Тип	Где добавлено	Кем добавлено
Переназначение	X5	Александров Александр Александрович

8.4.6. Вкладка “Задания”

Нажмите на вкладку “Задания”, чтобы посмотреть список заданий, которые были созданы из текущей заявки:

Описание | Комментарии | Решение | Журнал | **Задания** | Перемещения

Задания [Создать новое задание](#)

Заданий нет

Если задания отсутствуют, то будет указан прочерк.

При наличии заданий отображается следующая информация:

1. Количество заданий;
2. Номер задания;
3. Срок выполнения задания;
4. Тема задания;
5. Статус задания;
6. Дата создания задания;
7. Группа поддержки, на которую назначено задание;
8. Информация об исполнителе;
9. Подробное описание задания.

Задания (3) 1 [Создать новое задание](#)

ИНЦ-000345456-001 • до 27.07.2022, 13:07:24 [Отменить](#)

На кассе не проходит пароль, не могут зарегистрироваться ни под одним паролем.

4 Пробовали все вариации

5 ● В работе 6 Дата создания: 23.07.2022, 13:07:24

7 Группа поддержки 8 Исполнитель

Основная группа поддержки МИ Младший Инженер Техподдержки
+7 (900) 345-34-54

9 [Подробное описание](#) ^

На кассе №3 не могут зарегистрироваться ни под одним паролем. При попытке входа отображается сообщение "Непредусмотренная системная ошибка"

8.5. Задания

8.5.1. Создание задания

Для создания задания нажмите на кнопку “Создать новое задание”:

Задания [Создать новое задание](#)

Заданий нет

Создание заданий возможно только для заявок, которые находятся в работе. При этом кнопка может быть недоступна для нажатия если пользователь не является исполнителем заявки, либо у него отсутствуют необходимые права.

При нажатии на кнопку система отобразит следующее окно:

Задание по заявке ЗНО-000345456
✕

Группа поддержки

Доступные группы
▼

Сервис

Наименование сервиса
▼

Краткое описание

Опишите коротко задачу

Подробное описание

Расскажите подробнее о задаче

Отменить

Создать новое задание

Выберите группу поддержки и укажите необходимый сервис. Поля “Краткое описание” и “Подробное описание” будут скопированы из заявки, для которой вы создаете задание. Вы можете их изменить при необходимости. После ввода всех данных нажмите “Создать новое задание”.

8.5.2. Отмена задания

Если вы хотите отменить задание, то нажмите на кнопку “Отменить”:

ИНЦ-000345456-001 · до 27.07.2022, 13:07:24

→

Отменить

На кассе не проходит пароль, не могут зарегистрироваться ни под одним паролем. Пробовали все вариации

● Новое Дата создания: 23.07.2022, 13:07:24

Группа поддержки

Основная группа поддержки

Исполнитель

МИ

Младший Инженер Техподдержки

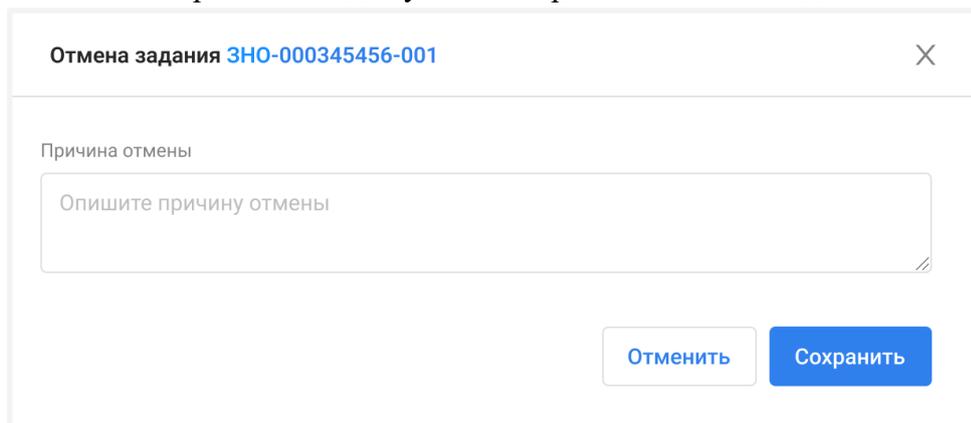
+7 (900) 345-34-54

[Подробное описание](#) ^

На кассе №3 не могут зарегистрироваться ни под одним паролем. При попытке входа отображается сообщение "Непредусмотренная системная ошибка"

Отмена задания возможна только если заявка еще не выполнена, а задание находится в статусе “Новое”. При этом кнопка может быть недоступна для нажатия если пользователь не является исполнителем заявки, либо у него отсутствуют необходимые права.

Система отобразит окно для указания причины отмены задания:

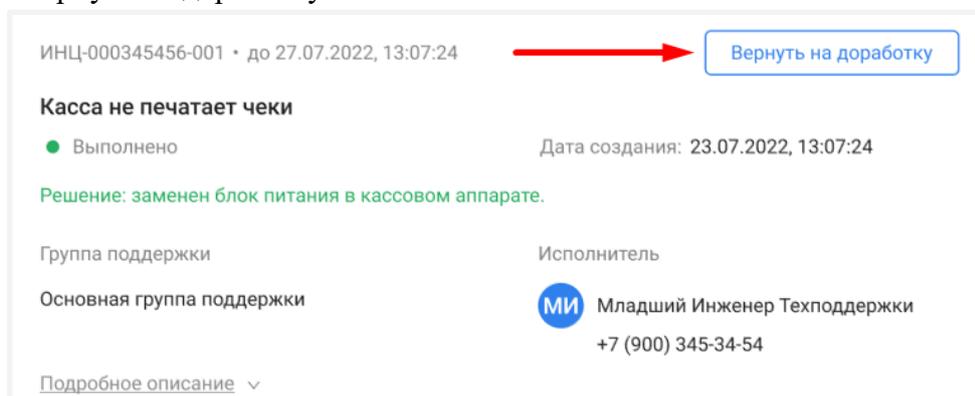


The screenshot shows a dialog box titled "Отмена задания ЗНО-000345456-001". It contains a text input field labeled "Причина отмены" with the placeholder text "Опишите причину отмены". At the bottom, there are two buttons: "Отменить" and "Сохранить".

Укажите причину и нажмите на кнопку “Сохранить”.

8.5.3. Возврат задания на доработку

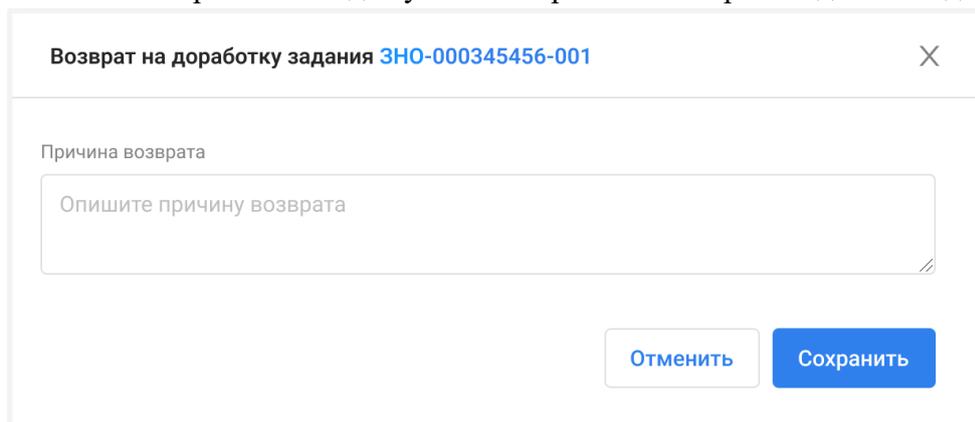
Если вы хотите вернуть выполненное задание на доработку, то нажмите на кнопку “Вернуть на доработку”:



The screenshot shows a task card for "ИНЦ-000345456-001" with a due date of "до 27.07.2022, 13:07:24". A red arrow points to a blue button labeled "Вернуть на доработку". The card details include: "Касса не печатает чеки", status "Выполнено", "Дата создания: 23.07.2022, 13:07:24", "Решение: заменен блок питания в кассовом аппарате.", "Группа поддержки", "Основная группа поддержки", "Исполнитель: МИ (Младший Инженер Техподдержки) +7 (900) 345-34-54", and a link for "Подробнее описание".

Возврат задания на доработку возможен только если заявка еще не выполнена, а задание находится в статусе “Выполнено”. При этом кнопка может быть недоступна для нажатия если пользователь не является исполнителем заявки, либо у него отсутствуют необходимые права.

Система отобразит окно для указания причины возврата задания на доработку:



The screenshot shows a dialog box titled "Возврат на доработку задания ЗНО-000345456-001". It contains a text input field labeled "Причина возврата" with the placeholder text "Опишите причину возврата". At the bottom, there are two buttons: "Отменить" and "Сохранить".

Укажите причину и нажмите на кнопку “Сохранить”.

8.6. Действия с заявкой

8.6.1. Перевод на II линию

Для перевода заявки на вторую линию нажмите на кнопку “Перевести на II линию”:

Адрес 1298-Пятерочка (гп.Воскресенск) Московская область, гп.Воскресенск, ул.Центральная, д.16	Заявитель Константинопольский Константин Константинович +7 (900) 345-34-54		
Дополнительная информация ▾			
Рабочая группа РГ 1 Линия Поддержки	Перевести на II линию	Исполнитель Не назначен	Назначить на себя

Перевод заявки на вторую линию возможен только если заявка находится на первой линии и находится в статусе “Новая” или “В работе”. При этом кнопка может быть недоступна для нажатия если у пользователя отсутствуют необходимые права.

Система отобразит окно для перевода заявки на вторую линию:

Перевод заявки **ИНЦ-000345456** на II линию ✕

Выберите рабочую группу II линии, в которую хотите направить заявку для дальнейшей работы. Нажмите кнопку «Перевести заявку».

Заявка исчезнет из вашей очереди заявок. Просмотр заявки и работа с ней будут недоступны.

Рабочая группа

Выберите рабочую группу ▾

Установить выбранную Рабочую группу по умолчанию для данного SAP ID

Комментарий

Добавьте комментарий

Выберите рабочую группу, на которую хотите перевести заявку, добавьте комментарий и нажмите “Перевести заявку”. Если вы хотите, чтобы заявки по данному магазину

автоматически переводились на выбранную рабочую группу, то установите флаг в поле “Установить выбранную Рабочую группу по умолчанию для данного SAP ID”.

8.6.2. Возврат на I линию

Для возврата заявки на первую линию нажмите на кнопку “Перевести на I линию”:

Адрес 1298-Пятерочка (гп.Воскресенск) Московская область, гп.Воскресенск, ул.Центральная, д.16	Заявитель Константинопольский Константин Константинович +7 (900) 345-34-54
Рабочая группа РГ гп.Воскресенск (Московская область) ▼	Исполнитель Назначить на себя АА Александровкий Александр Александрович ▼

Возврат заявки на первую линию возможен только если заявка находится на второй линии и еще не выполнена. При этом кнопка может быть недоступна для нажатия если у пользователя отсутствуют необходимые права.

Система отобразит окно для возврата заявки на первую линию:

Возврат заявки **ИНЦ-000345456** на I линию ✕

Укажите причину возврата. Нажмите на кнопку «Вернуть заявку».

Заявка исчезнет из вашей очереди заявок. Просмотр заявки и работа с ней будут недоступны.

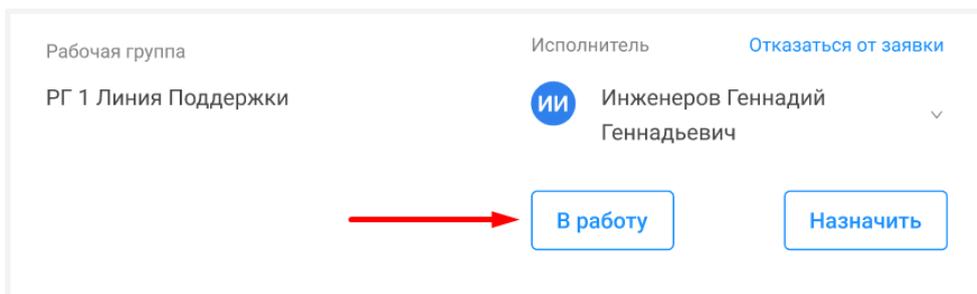
Причина возврата

Отменить Вернуть заявку

Укажите причину возврата и нажмите “Вернуть заявку”.

8.6.3. Взятие в работу

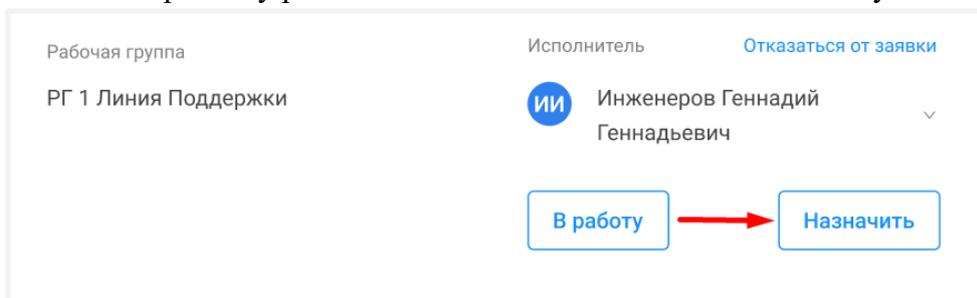
Для того, чтобы перевести заявку в статус “В работе” нажмите на кнопку “В работу”:



Перевод заявки в работу возможен только для заявок в статусе “Новая” и только если у заявки отсутствует исполнитель или вы назначены исполнителем заявки. При этом кнопка может быть недоступна для нажатия если у пользователя отсутствуют необходимые права.

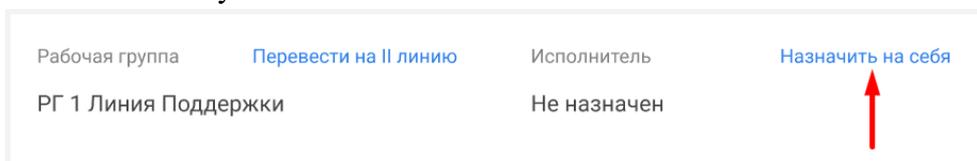
8.6.4. Назначение исполнителя

Для назначения исполнителя заявки выберите пользователя из выпадающего списка, нажав на стрелочку рядом с исполнителем и нажмите на кнопку “Назначить”:



Назначение исполнителя возможно только для заявок, которые еще не выполнены и находящихся на второй линии. При этом кнопка может быть недоступна для нажатия если у пользователя отсутствуют необходимые права.

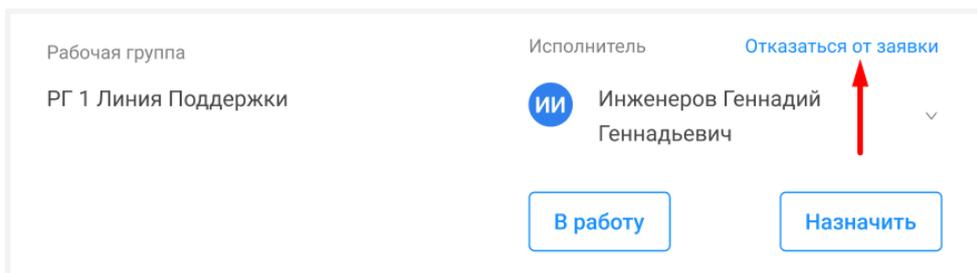
Также для заявок, которые еще не выполнены, вы можете назначить себя исполнителем нажав на кнопку “Назначить себя”:



При этом кнопка может быть недоступна для нажатия если у пользователя отсутствуют необходимые права.

8.6.5. Отказ от заявки

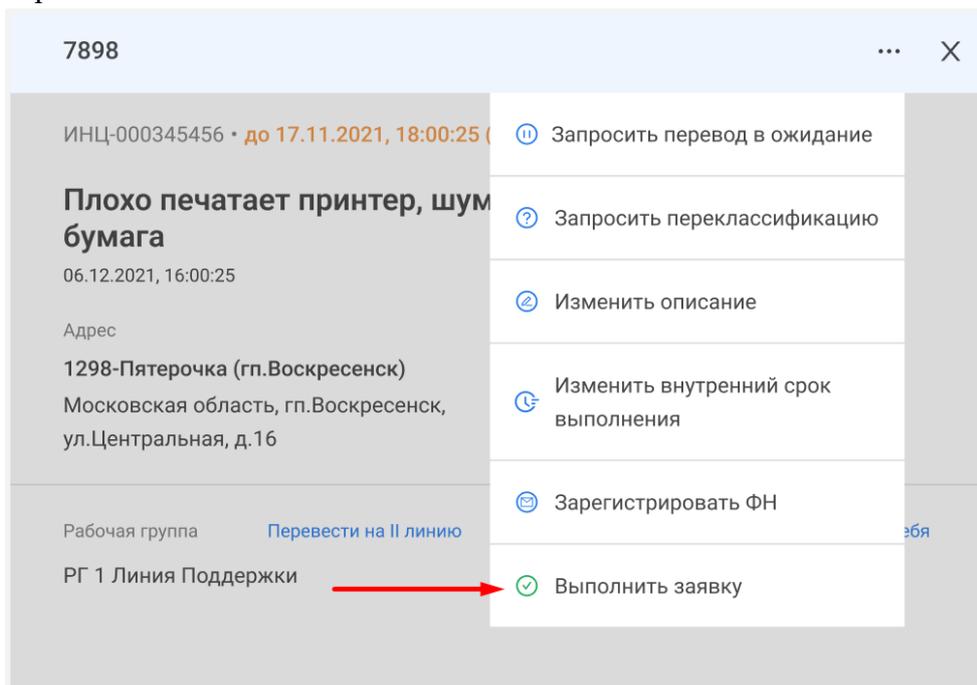
Если вы уже являетесь исполнителем заявки, то можете отказаться от нее нажав на кнопку “Отказаться от заявки”:



Отказаться возможно только если заявка еще не выполнена. При этом кнопка может быть недоступна для нажатия если у пользователя отсутствуют необходимые права.

8.6.6. Выполнение заявки

Для выполнения заявки нажмите на кнопку “Выполнить заявку” в контекстном меню карточки заявки:



Выполнение заявки возможно только для заявки, которая находится в работе и только для пользователя, который является исполнителем заявки.

Если по заявке были созданы запросы на регистрацию ФН (подробнее [5.9. Отправка запроса на регистрацию ФН](#)), но карточки регистрации по запросам не получены, то система отобразит соответствующее окно:

Регистрация ФН ×

По заявке был направлен запрос на регистрацию ФН, но карточка еще не получена.
Вы уверены, что хотите выполнить заявку?

Вы можете нажать “Продолжить”, чтобы перейти к выполнению заявки.

Для выполнения заявки система отобразит следующее окно:

Решение по заявке **ИНЦ-000345456** ✕

Заполните информацию о работах на объекте и предложенном решении. Затем нажмите кнопку «Выполнить заявку».

После выполнения заявка будет доступна только в режиме просмотра.

Затраченное время

Часов Минут

Категория решения

Выберите категорию решения ▼

Техническое решение

Расскажите о работах на объекте

Решение для пользователя

Расскажите заявителю о решении

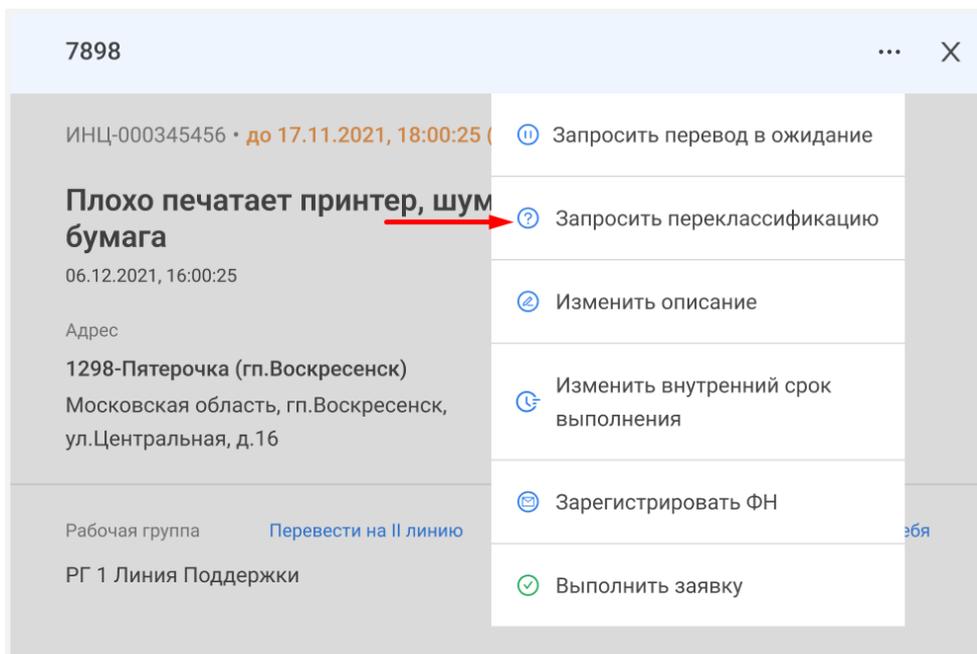
[+ Добавить вложение](#)

Укажите затраченное время, выберите категорию решения, заполните техническое решение и решение для пользователя, при необходимости, добавьте вложения и нажмите “Выполнить заявку”.

Для формирования акта выполненных работ нажмите на кнопку “Сформировать акт”. Система сформирует акт на основании заполненных данных и загрузит его на ваш компьютер.

8.6.7. Переклассификация заявки

Для переклассификации заявки нажмите на кнопку “Запросить переклассификацию” в контекстном меню карточки заявки:

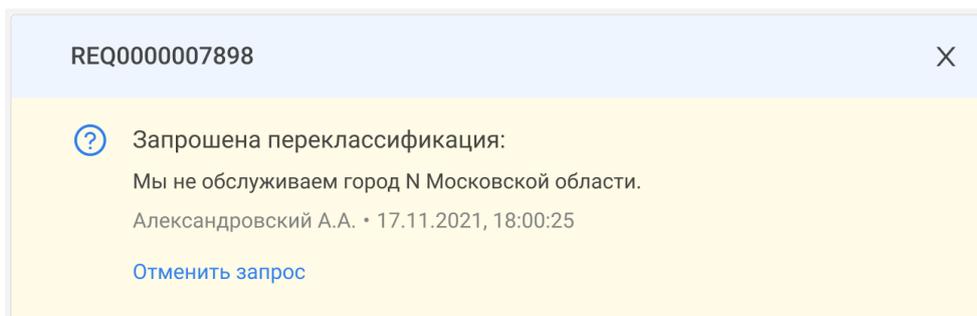


Переклассификация возможна только для заявок, у которых осталось более половины срока выполнения. При этом кнопка может быть недоступна для нажатия если у пользователя отсутствуют необходимые права.

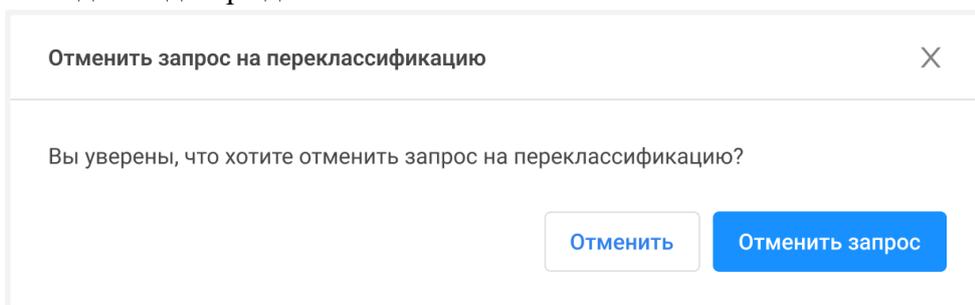
Для создания запроса на переклассификацию система отобразит следующее окно:

Укажите причину переклассификации, заполните комментарий и нажмите на кнопку “Запросить переклассификацию”.

В верхней части карточки заявки, для которой был создан запрос на переклассификацию, отображается поле с информацией о запросе:

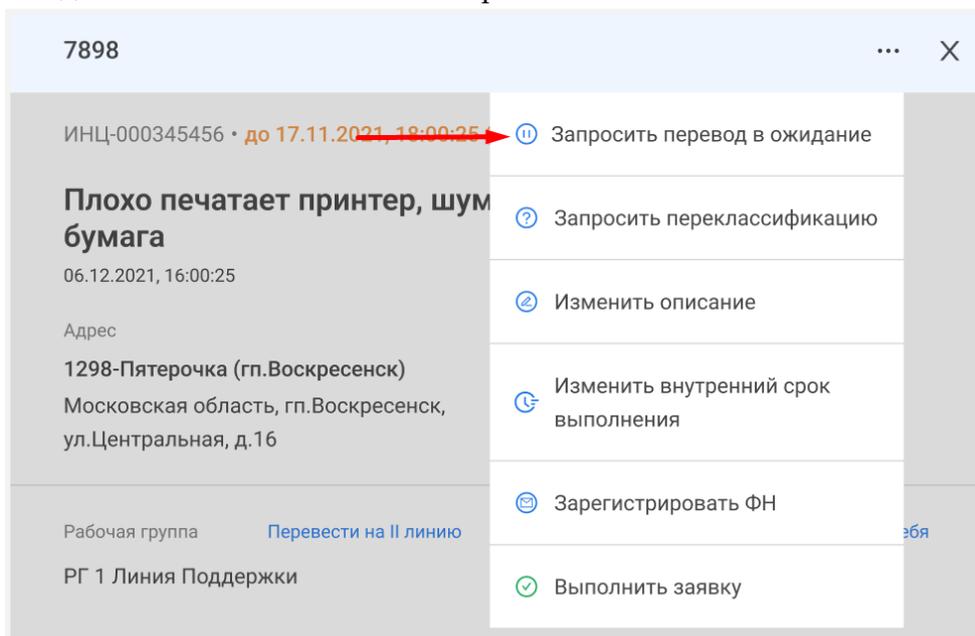


Нажмите на кнопку “Отменить запрос” если вы хотите его отменить. Система отобразит окно для подтверждения отмены:



8.6.8. Перевод заявки в ожидание

Для запроса перевода заявки в ожидание нажмите на кнопку “Запросить перевод в ожидание” в контекстном меню карточки заявки:



Перевод в ожидание возможен только для заявок в статусе “Новая” или “В работе”. При этом кнопка может быть недоступна для нажатия если у пользователя отсутствуют необходимые права.

Для создания запроса на ожидание система отобразит следующее окно:

Запрос перевода заявки **ИНЦ-000345456** в ожидание X

Причина ожидания

- Ожидание информации от пользователя
- Ожидание информации от пользователя, уточнение через 1-ю линию
- Ожидание пользователя
- Ожидание закупки
- Ожидание релиза/доработки
- Ожидание работ вне зоны ответственности ИТ

Время возврата

 Убедитесь, что на компьютере установлено точное время. Время ожидания может быть автоматически уменьшено до установленного администратором системы.

Выберите причину ожидания, укажите время возврата в работу и нажмите на кнопку “Перевести в ожидание”.

Если в качестве причины ожидания выбран вариант “Ожидание релиза/доработки”, то система отобразит поле для указания ссылки на задачу:

Причина ожидания

- Ожидание информации от пользователя
- Ожидание информации от пользователя, уточнение через 1-ю линию
- Ожидание пользователя
- Ожидание закупки
- Ожидание релиза/доработки
- Ожидание работ вне зоны ответственности ИТ

Ссылка на задачу

Если в качестве причины ожидания выбран вариант “Ожидание работ вне зоны ответственности ИТ”, то система отобразит поле для указания организации, ответственной за работу вне зоны ответственности ИТ. Выберите организацию из выпадающего списка:

Причина ожидания

Ожидание информации от пользователя

Ожидание информации от пользователя, уточнение через 1-ю линию

Ожидание пользователя

Ожидание закупки

Ожидание релиза/доработки

Ожидание работ вне зоны ответственности ИТ

Организация (ответственная за работу вне зоны ответственности ИТ)

Бизнес-подразделение X5 ▼

В верхней части карточки заявки, для которой был создан запрос на ожидание, отображается поле с информацией о запросе:

7898 ×

⏸ Запрошено ожидание:

Ждем доставку недостающего оборудования для выполнения работ по заявке.

Александровский А.А. • до 17.11.2021, 18:00:25

[Отменить запрос](#)

Нажмите на кнопку “Отменить запрос” для отмены запроса на ожидание. Кнопка отображается только если запрос еще не рассмотрен.

Если запрос уже согласован, то для возврата заявки в работу можно нажать на кнопку “Вернуть в работу”:

7898 ×

⏸ Заявка в ожидании:

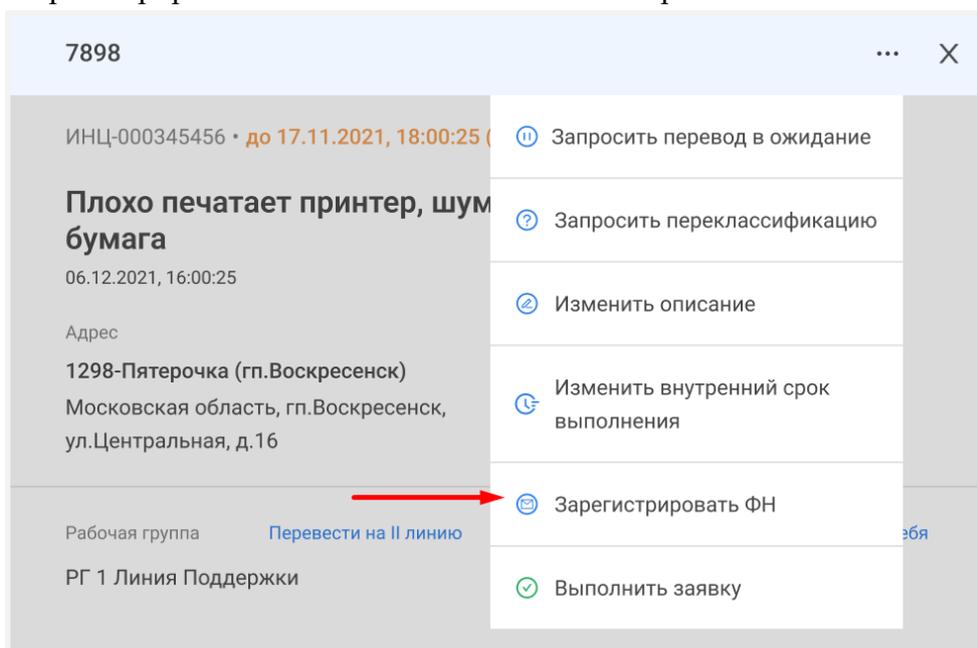
Ждем доставку недостающего оборудования для выполнения работ по заявке.

Александровский А.А. • до 17.11.2021, 18:00:25

[Вернуть в работу](#)

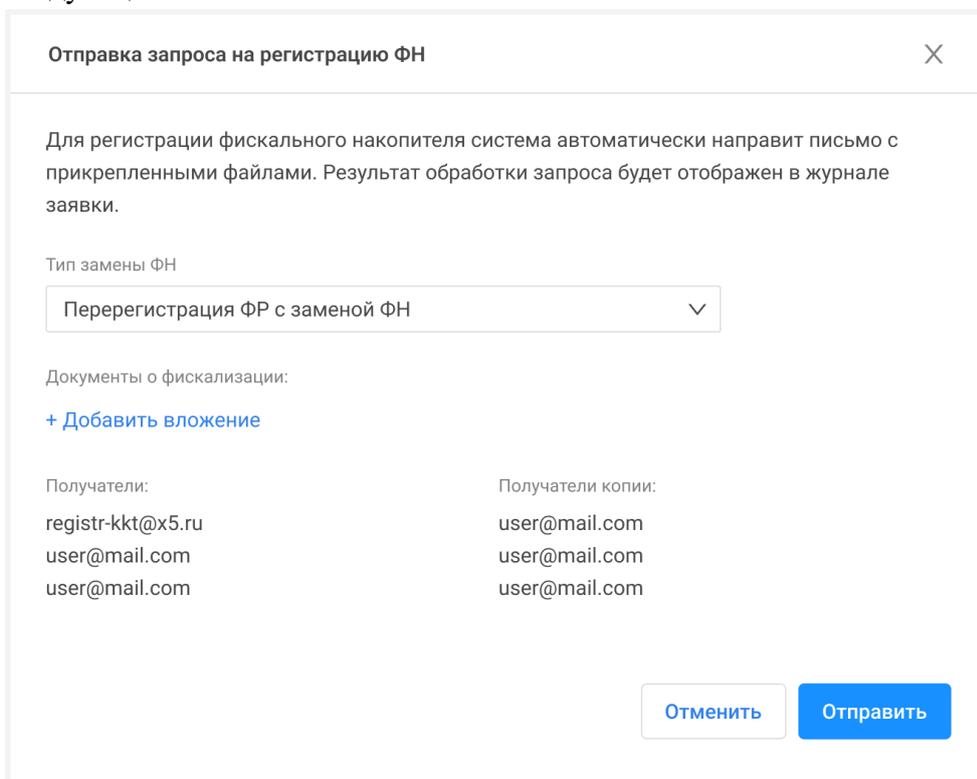
8.6.9. Отправка запроса на регистрацию ФН

Для создания запроса на регистрацию фискального накопителя нажмите на кнопку “Зарегистрировать ФН” в контекстном меню карточки заявки:



Регистрация ФН возможна только для заявок в статусе “В работе” и только для заявок, находящихся на второй линии. При этом кнопка может быть недоступна для нажатия если пользователь не является исполнителем заявки.

Для создания запроса на регистрацию фискального накопителя система отобразит следующее окно:

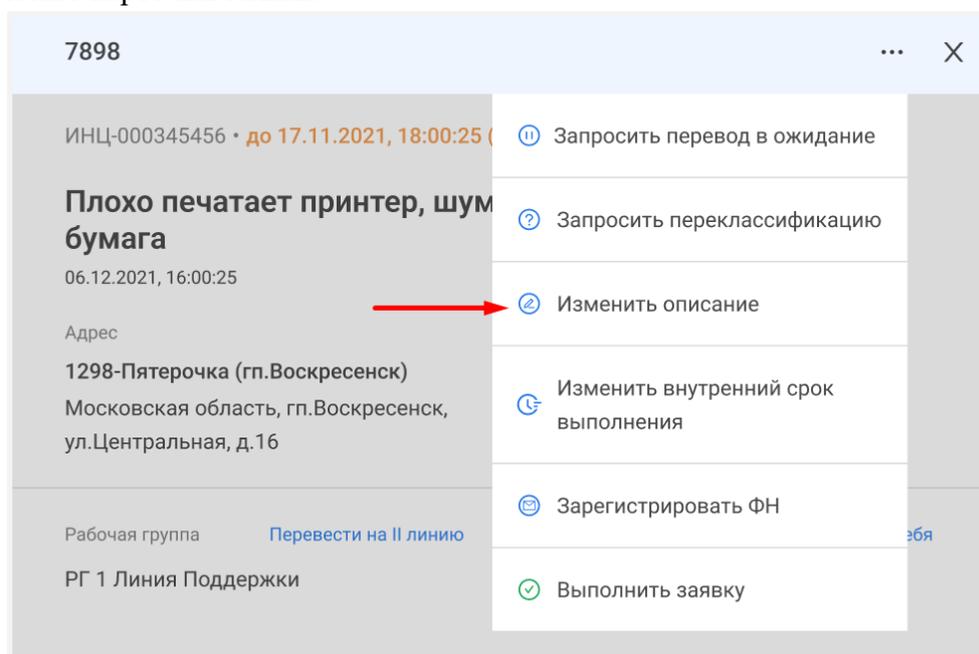


Выберите тип замены ФН из выпадающего списка, приложите документы о фискализации и нажмите “Отправить”.

Система автоматически создаст запрос и будет периодически проверять наличие ответа. При получении ответа во вкладке “Журнал” карточки заявки будет создана запись о результатах запроса.

8.6.10. Изменение описания заявки

Для изменения описания заявки нажмите на кнопку “Изменить описание” в контекстном меню карточки заявки:



Кнопка может быть недоступна для нажатия если у пользователя отсутствуют необходимые права.

Для изменения описания система отобразит следующее окно:

Изменение описания [X]

Внешнее описание:

После обновления при открытии кассовой смены ошибка Метод Объекта не обнаружен (Получить Поддерживаемый Форматы ФФД). После обновления при открытии кассовой смены ошибка. Метод Объекта не обнаружен (Получить Поддерживаемый Форматы ФФД). После обновления при открытии кассовой смены ошибка обновления.

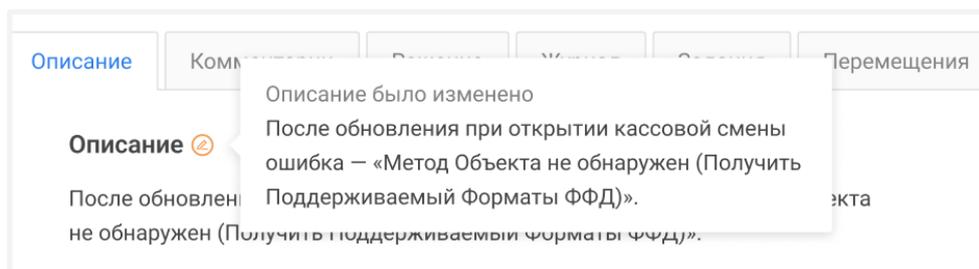
Новое описание

Расскажите подробнее о задаче

[Отменить] [Сохранить]

В окне будет отображаться внешнее описание (от заказчика) и поле для ввода нового описания. Введите новое описание и нажмите “Сохранить”.

Во вкладке “Описание” карточки заявки, для которой было изменено описание, отображается специальный индикатор, при наведении курсора на который, система отобразит всплывающее окно с подсказкой о том, что описание было изменено. Если у пользователя есть необходимые права, то во всплывающем окне будет отображено описание от заказчика.



8.6.11. Изменение срока выполнения заявки

Для изменения срока выполнения заявки нажмите на кнопку “Изменить внутренний срок выполнения” в контекстном меню карточки заявки:

7898

ИНЦ-000345456 • до 17.11.2021, 18:00:25 (

Плохо печатает принтер, шум бумага

06.12.2021, 16:00:25

Адрес

1298-Пятерочка (гп.Воскресенск)

Московская область, гп.Воскресенск,
ул.Центральная, д.16

Рабочая группа [Перевести на II линию](#)

РГ 1 Линия Поддержки

- Запросить перевод в ожидание
- Запросить переклассификацию
- Изменить описание
- Изменить внутренний срок выполнения
- Зарегистрировать ФН
- Выполнить заявку

Кнопка может быть недоступна для нажатия если у пользователя отсутствуют необходимые права.

Для изменения срока выполнения заявки система отобразит следующее окно:

Изменение внутреннего срока выполнения

Внешний срок выполнения:
до 17.11.2024, 18:00:00

Внутренний срок выполнения:

01.01.2022 18:00

Январь 2020

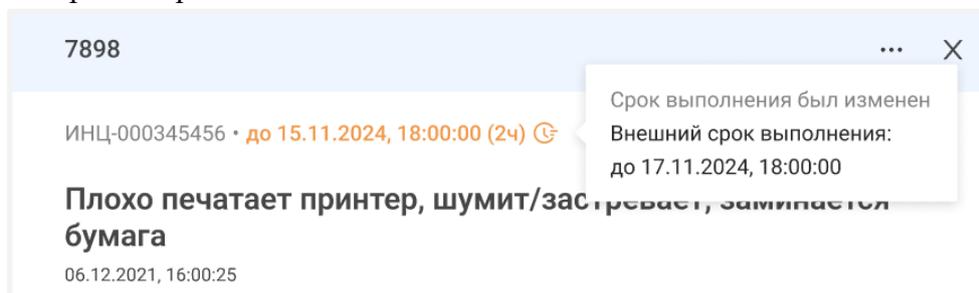
Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	27	24
25	26	27	28	29	30	31
1	2	3	4	5	6	7

Сегодня

Отменить Сохранить

В окне будет отображаться внешний срок выполнения (от заказчика) и поле для ввода нового срока. Введите новый срок и нажмите “Сохранить”.

Возле срока выполнения заявки в карточке заявки, для которой был изменен срок выполнения, отображается специальный индикатор, при наведении курсора на который, система отобразит всплывающее окно с подсказкой о том, что срок выполнения был изменен. Если у пользователя есть необходимые права, то во всплывающем окне будет отображен срок выполнения от заказчика.



8.7. Отчеты

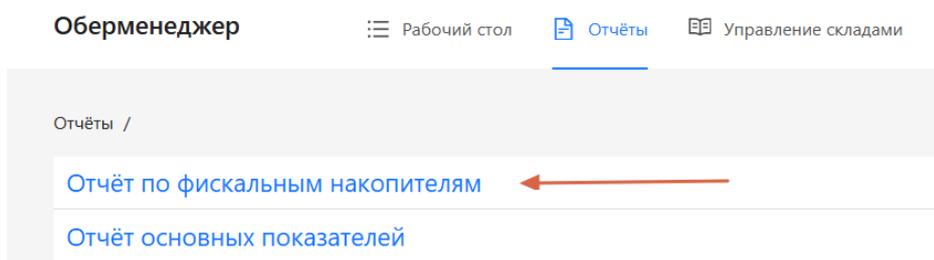
Для перехода к разделу с отчетами нажмите на кнопку “Отчеты” на верхней панели меню:



Кнопка может быть скрыта если у пользователя отсутствуют необходимые права.

8.7.1. Отчет по фискальным накопителям

Для просмотра отчета по фискальным накопителям нажмите на “Отчет по фискальным накопителям”:



Кнопка может быть скрыта если у пользователя отсутствуют необходимые права.

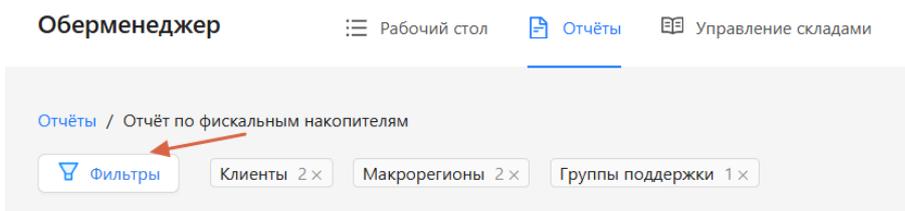
Система отобразит отчет с заявками по ФН, которые еще не выполнены:

Блокировка через	Крайний срок	ИНЦ	SAP ID	Клиент	Адрес	ФН	Срок / Всего ФД	MP	Группа поддержки	Исполнитель	Категория	Дата создания заявки	Комментарий
2	06.12.2021, 16:00:25	ИНЦ-000345456	REQ0000007898	1298-Петерочка	гп.Воскресенск, ул.Центральная, д.16	FNS0000007898256	14	Самара	РГ 1 Линия Поддержки	Константинопольский Константин	Истечение срока действия ФН	06.12.2021, 16:00:25	Текст комментария, продолжение комм...
14	06.12.2021, 16:00:25	ИНЦ-000345456	REQ0000007898	1298-Петерочка	гп.Воскресенск, ул.Центральная, д.16	FNS0000007898256	14	Самара	РГ 1 Линия Поддержки	Константинопольский Константин	Истечение срока действия ФН	06.12.2021, 16:00:25	Текст комментария, продолжение комм...
20	06.12.2021, 16:00:25	ИНЦ-000345456	REQ0000007898	1298-Петерочка	гп.Воскресенск, ул.Центральная, д.16	FNS0000007898256	14	Самара	РГ 1 Линия Поддержки	Константинопольский Константин	Истечение срока действия ФН	06.12.2021, 16:00:25	Текст комментария, продолжение комм...
2	06.12.2021, 16:00:25	ИНЦ-000345456	REQ0000007898	1298-Петерочка	гп.Воскресенск, ул.Центральная, д.16	FNS0000007898256	14	Самара	РГ 1 Линия Поддержки	Константинопольский Константин	Истечение срока действия ФН	06.12.2021, 16:00:25	Текст комментария, продолжение комм...
2	06.12.2021, 16:00:25	ИНЦ-000345456	REQ0000007898	1298-Петерочка	гп.Воскресенск, ул.Центральная, д.16	FNS0000007898256	14	Самара	РГ 1 Линия Поддержки	Константинопольский Константин	Истечение срока действия ФН	06.12.2021, 16:00:25	Текст комментария, продолжение комм...
2	06.12.2021, 16:00:25	ИНЦ-000345456	REQ0000007898	1298-Петерочка	гп.Воскресенск, ул.Центральная, д.16	FNS0000007898256	14	Самара	РГ 1 Линия Поддержки	Константинопольский Константин	Истечение срока действия ФН	06.12.2021, 16:00:25	Текст комментария, продолжение комм...
2	06.12.2021, 16:00:25	ИНЦ-000345456	REQ0000007898	1298-Петерочка	гп.Воскресенск, ул.Центральная, д.16	FNS0000007898256	14	Самара	РГ 1 Линия Поддержки	Константинопольский Константин	Истечение срока действия ФН	06.12.2021, 16:00:25	Текст комментария, продолжение комм...
2	06.12.2021, 16:00:25	ИНЦ-000345456	REQ0000007898	1298-Петерочка	гп.Воскресенск, ул.Центральная, д.16	FNS0000007898256	14	Самара	РГ 1 Линия Поддержки	Константинопольский Константин	Истечение срока действия ФН	06.12.2021, 16:00:25	Текст комментария, продолжение комм...
2	06.12.2021, 16:00:25	ИНЦ-000345456	REQ0000007898	1298-Петерочка	гп.Воскресенск, ул.Центральная, д.16	FNS0000007898256	14	Самара	РГ 1 Линия Поддержки	Константинопольский Константин	Истечение срока действия ФН	06.12.2021, 16:00:25	Текст комментария, продолжение комм...
22	06.12.2021, 16:00:25	ИНЦ-000345456	REQ0000007898	1298-Петерочка	гп.Воскресенск, ул.Центральная, д.16	FNS0000007898256	14	Самара	РГ 1 Линия Поддержки	Константинопольский Константин	Истечение срока действия ФН	06.12.2021, 16:00:25	Текст комментария, продолжение комм...

Список заявок в отчете определяется исходя из прав пользователя, клиентов, с которыми пользователь работает, макрорегионов и рабочих групп.

При нажатии на строку отчета система отобразит карточку заявки (подробнее [4.1. Просмотр карточки](#))

Для фильтрации заявок в отчете можно воспользоваться фильтрами. Для этого нажмите на кнопку “Фильтры” рядом со списком быстрых фильтров:



Система откроет список фильтров:

Фильтры X

Группа поддержки Сбросить

Клиенты

Выберите из списка v

Макрорегионы

Выберите из списка v

Группы поддержки

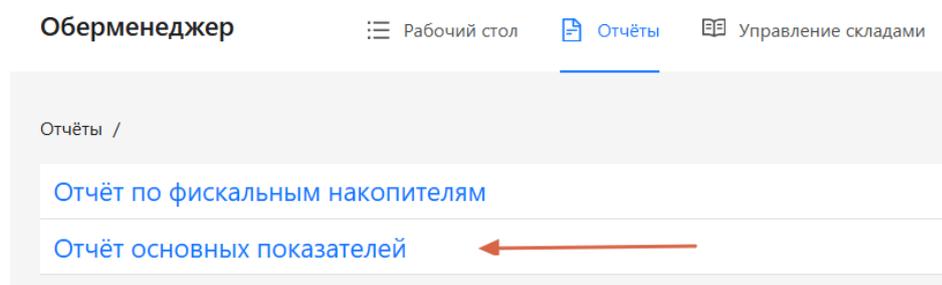
Выберите из списка v

Выберите необходимые вам фильтры и нажмите “Применить”. Система обновит отчет в соответствии с установленными фильтрами и отобразит примененные фильтры рядом кнопкой “Фильтры”.

Для сброса фильтров нажмите на кнопку “Фильтры” для отображения окна с фильтрами и нажмите на кнопку “Сбросить” возле фильтра, настройки которого вы хотите очистить или на кнопку “Сбросить все”. Нажмите на кнопку “Применить” для подтверждения изменений.

8.7.2. Просмотр отчета основных показателей

Для просмотра отчета по основным показателям нажмите на “Отчет основных показателей”:



Кнопка может быть скрыта если у пользователя отсутствуют необходимые права.

Система отобразит отчет основных показателей за текущий месяц на уровне “Макро”:

The screenshot displays the 'Отчёт основных показателей' report. At the top, there are filters for 'Клиенты' (set to 'Выбрать') and 'Период' (set to '01.02.2024 - 14.02.2024') with an 'Обновить' button. Below the filters, there are tabs for 'Макро', 'Группы поддержки', 'Рабочие группы', and 'Пользователи'. The 'Макро' tab is active, showing a table with the following data:

Наименование	MTSR	Возврат в работу	Заявок всего	Решено заявок	Просроченных заявок
<input type="checkbox"/> Южный Урал	10.5	29	2,845	1,924	7
<input type="checkbox"/> Юг	9.82	21	2,218	1,471	5
<input type="checkbox"/> Урал	8.96	3	1,250	785	1
<input type="checkbox"/> Северный Кавказ	8.33	19	2,116	1,439	1
<input type="checkbox"/> Волга	8.16	13	1,824	1,223	4

Для сортировки списка нажмите на один из заголовков в шапке таблицы. Первое нажатие устанавливает сортировку по возрастанию. Повторное нажатие устанавливает сортировку по убыванию. По умолчанию устанавливается сортировка по полю “MTSR” по убыванию.

Для фильтрации показателей в отчете можно воспользоваться фильтрами по клиентам и по периоду. Для этого выберите клиентов из выпадающего списка, укажите период и нажмите на кнопку “Обновить”:

Клиенты	Выбрать	▼
Период	01.02.2024 – 14.02.2024	📅
Обновить		

Для детализации отчета по разным уровням выберите интересующие вас строки (не обязательно) и нажмите на один из уровней:

1. Макро;
2. Группы поддержки;
3. Рабочие группы;
4. Пользователи.

Макро	Группы поддержки	Рабочие группы	Пользователи
Наименование			
<input type="checkbox"/>	Южный Урал		
<input type="checkbox"/>	Юг		
<input type="checkbox"/>	Урал		
<input type="checkbox"/>	Северный Кавказ		
<input type="checkbox"/>	Волга		

Система отобразит показатели в соответствии с выбранными элементами и выбранным уровнем.

9. Рекомендация по освоению

Для продуктивной работы с ПО каждому Пользователю следует по желанию ознакомиться с настоящей документацией (инструкциями), размещенной на официальном сайте Правообладателя. После ознакомления с документацией Пользователь может успешно пользоваться ПО.

Обращаем внимание, что большинству Пользователей ПО нет необходимости изучать данные инструкции в полном объеме, поскольку ПО является достаточно понятным и интуитивным.

При возникновении каких-либо вопросов или ошибок Пользователи могут воспользоваться технической поддержкой.

Техническая поддержка Пользователей осуществляется в формате консультирования по вопросам эксплуатации Программного обеспечения по электронным каналам связи (электронной почте) или по телефону.

Для оказания технической поддержки ПО Пользователи также могут направлять возникающие вопросы письменно на электронную почту по адресу info@obermeister.ru или по контактному номеру +7 (863) 269-88-87. Поддержка осуществляется в рабочие дни (Пн-Пт), 9:00-18:00 (МСК).