

ПРОГРАММА ДЛЯ ЭВМ
«Мобильное приложение TRS.СервисДеск для РЕД ОС М
(МП TRS.СервисДеск для РЕД ОС М)»

РУКОВОДСТВО АДМИНИСТРАТОРА

Листов 13

АННОТАЦИЯ

Руководство разработано для администратора программы для ЭВМ (далее ПО) «Мобильное приложение TRS.СервисДеск для РЕД ОС М (МП TRS.СервисДеск для РЕД ОС М)».

В документе описан порядок установки, настройки и проверки работоспособности ПО «Мобильное приложение TRS.СервисДеск для РЕД ОС М (МП TRS.СервисДеск для РЕД ОС М)» для мобильных устройств под управлением операционной системы РЕД ОС М.

Правообладатель вправе вносить изменения в настоящий документ.

СОДЕРЖАНИЕ

1	Введение	4
1.1	Наименование системы.....	4
1.2	Область применения	4
1.3	Краткое описание возможностей.....	4
1.4	Задачи администратора.....	5
1.5	Перечень эксплуатационной документации.....	5
2	Назначение и условия применения	6
2.1	Назначение системы.....	6
2.2	Цели разработки	6
2.3	Требования к оборудованию и программному обеспечению.....	7
2.4	Требования к квалификации и навыкам администратора.....	7
3	Подготовка к работе	8
3.1	Состав и содержание дистрибутивного носителя данных	8
3.2	Порядок загрузки данных и программ.....	8
4	Описание операций.....	9
4.1	Установка ПО на мобильное устройство	9
4.2	Настройка мобильного устройства для корректной работы Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М.....	9
4.3	Проверка работоспособности Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М.....	9
5	Аварийные ситуации	11
6	Рекомендации по освоению	12
	Обозначения и сокращения.....	13

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 Наименование системы

Полное наименование системы: программа для ЭВМ «Мобильное приложение TRS.СервисДеск для РЕД ОС М (МП TRS.СервисДеск для РЕД ОС М)».

Условное наименование системы: Мобильное приложение TRS.СервисДеск для РЕД ОС М.

1.2 Область применения

Мобильное приложение TRS.СервисДеск для РЕД ОС М предназначено для автоматизации процесса создания обращений и передачи информации о созданных обращениях в производственную систему для последующей их обработки и просмотра статистики по обращениям.

Объектом автоматизации является деятельность по управлению процессами поддержки пользователей и инцидентов, связанных с ИТ-инфраструктурой и бизнес-приложениями.

1.3 Краткое описание возможностей

Мобильное приложение TRS.СервисДеск для РЕД ОС М позволяет:

1. Создавать новые обращения:

- регистрировать новые обращения в мобильном устройстве;
- передавать данные о новых, зарегистрированных обращениях из Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М в производственную систему.

2. Прикреплять файлы к обращению:

- загружать и прикреплять файлы к созданному на мобильном устройстве обращению для дополнительной информации;
- передавать данные по файлам, прикрепленным пользователями к обращениям, из Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М в производственную систему.

3. Получение из производственной системы зашифрованных данных пользователей, для предоставления доступа к Мобильному приложению TRS.СервисДеск для РЕД ОС М, в соответствии с настроенной в производственной системе ролевой моделью.

1.4 Задачи администратора

Основными задачами администратора Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М являются:

- установка, настройка и обновление ПО Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М на мобильном устройстве;
- настройка мобильного устройства пользователя;
- настройка подключения мобильного устройства к производственным системам;
- проверка работоспособности и настройка ПО Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М.

1.5 Перечень эксплуатационной документации

Для самостоятельной работы с Мобильным приложением TRS.СервисДеск для РЕД ОС М администратору необходимо ознакомиться с документами:

- Руководство пользователя;
- Руководство администратора (настоящий документ);
- Описание процессов.

2 НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1 Назначение системы

Любое производство имеет в своем штате специалистов, обеспечивающих поддержку программных продуктов и сервисов.

На основании электронных писем от пользователей программных продуктов и запросов внешних сервисов специалисты службы поддержки формируют карточки обращений с указанием причины обращения, источника обращения, ответственных, приоритета и окончания срока нормативного времени решения обращений.

На основании зарегистрированных обращений оказываются консультации, проводятся срочные (непредвиденные) и плановые работы.

Использование Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М на мобильном устройстве, обеспечивает:

- создание обращений в едином формате;
- автоматизацию регистрации обращений и назначения исполнителей после заполнения в Мобильном приложении TRS.СервисДеск для РЕД ОС М единой формы создания обращения;
- оптимизацию работы специалистов службы поддержки за счет отсутствия необходимости регистрации обращений в производственной системе вручную на основании электронных писем и запросов внешних сервисов;
- уменьшение рисков пропустить сообщения о инцидентах и событиях, поступивших от пользователей или ИТ-инфраструктуры;
- повышение качества и скорости предоставляемых сотрудниками службы поддержки ответов за счет автоматизации классификации обращений.

2.2 Цели разработки

Создание Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М направлено на решение следующих задач:

- автоматизация регистрации обращений, их классификации, назначения исполнителей;

- анализ эффективности работы сотрудников службы поддержки и качества предоставления услуг;
- увеличение лояльности клиентов.

2.3 Требования к оборудованию и программному обеспечению

Для работы с Мобильным приложением TRS.СервисДеск для РЕД ОС М мобильное устройство (смартфон, планшет, КПК) должно соответствовать следующим характеристикам:

- мобильная операционная система РЕД ОС М;
- оперативная память – от 2 Гб;
- разрешение экрана – от 720*1440 пикселей;
- наличие свободной внутренней памяти – от 2 Гб;
- наличие возможности подключения к производственным серверам.

2.4 Требования к квалификации и навыкам администратора

Администратор Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М должен иметь навыки работы с мобильными устройствами под управлением операционной системы РЕД ОС М, опыт работы на физических или виртуальных серверах, навыки работы с интернет-браузерами, опыт решения вопросов инсталляции, общесистемного сопровождения и администрирования.

3 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

3.1 Состав и содержание дистрибутивного носителя данных

Для установки программного обеспечения Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М администратору предоставляется доступ к дистрибутиву – комплекту файлов.

Комплект файлов может быть предоставлен на портативном носителе данных (CD-диск/ DVD-диск/ Flash-носитель) или в виде ссылки на архивное хранилище файлов.

3.2 Порядок загрузки данных и программ

Для обеспечения корректной работы Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М администратору необходимо выполнить действия в приведенной последовательности:

- включить мобильное устройство;
- выполнить установку Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М на мобильное устройство (п. 4.1);
- выполнить настройку мобильного устройства (п. 4.2);
- выполнить проверку работоспособности Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М на мобильном устройстве (п. 4.3).

4 ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ

4.1 Установка ПО на мобильное устройство

Установка Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М на мобильные устройства осуществляется ответственными сотрудниками.

Для установки Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М необходимо выполнить следующие действия:

1. Скопировать дистрибутив приложения (файл формата *.apk) на мобильное устройство.
2. Используя диспетчер файлов на мобильном устройстве, найти скопированный файл, запустить установку приложения.
3. Следовать командам установщика приложения.

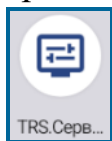
4.2 Настройка мобильного устройства для корректной работы Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М

Для корректной работы Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М администратор производственной системы должен обеспечить подключение мобильного устройства к производственным системам. Регламент подключения мобильного устройства к производственным системам определяется действующей локальной нормативной документацией.

4.3 Проверка работоспособности Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М

После установки Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М (п. 4.1) необходимо выполнить проверку работоспособности приложения.

Для проверки работоспособности необходимо активизировать работу Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М на мобильном устройстве,



нажав ярлык  на экране мобильного устройства.

В случае исправности Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М и корректности проведения операций, описанных в п. 4.1 и п. 4.2,

приложение запустится и на экране мобильного устройства отобразится форма авторизации пользователя, представленная на рисунке (Рисунок 4.1).

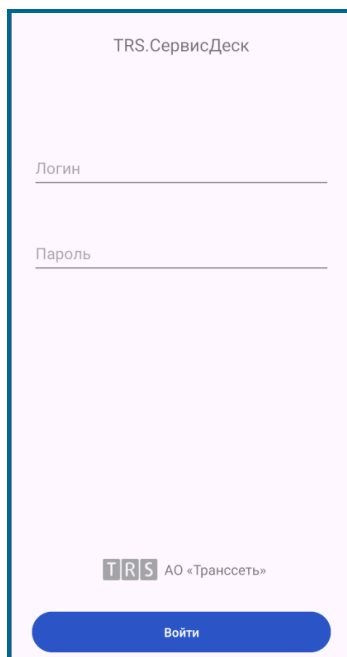


Рисунок 4.1 – Авторизация пользователя

В окне авторизации (Рисунок 4.1) необходимо ввести имя пользователя, пароль и нажать кнопку **Войти**. В результате отобразится страница добавления обращения (Рисунок 4.2).

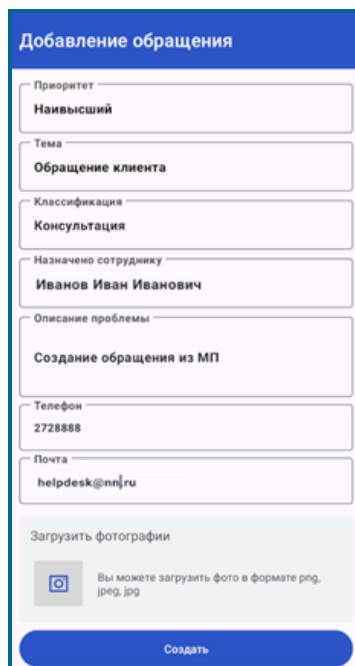


Рисунок 4.2 – Вид экранной формы добавления обращения в Мобильном приложении TRS.СервисДеск для РЕД ОС М

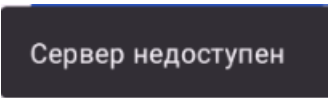
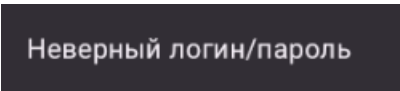
5 АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ

Мобильное приложение TRS.СервисДеск для РЕД ОС М взаимодействует с производственной системой в части получения и передачи следующих данных:

- о созданных обращениях;
- о приложенных в карточку обращения файлах;
- о правах пользователей для предоставления доступа к Мобильному приложению TRS.СервисДеск для РЕД ОС М, в соответствии с настроенной в производственной системе ролевой моделью.

При возникновении сбоев, связанных с работой Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М, предусмотрен вывод сообщений с описанием возникшей ситуации на экране мобильного устройства. Перечень ошибок, возможные причины возникновения и способы их устранения приведены в таблице (Таблица 5.1).

Таблица 5.1 – Сообщения об ошибках

Сообщение об ошибке	Причины, способ устранения
	Ошибка соединения. При недостаточном уровне сигнала связи невозможно осуществить синхронизацию данных с сервером производственной системы.
	Ошибка подключения. Неверно указано имя пользователя и (или) пароль учетной записи пользователя в производственной системе

При возникновении сбоев, устранение которых не представляется возможным собственными силами, следует обратиться в техническую поддержку мобильного приложения.

6 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ

Для администрирования Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М рекомендуется:

- ознакомиться с документом «Руководство пользователя»;
- ознакомиться с документом «Руководство администратора» (настоящий документ);
- ознакомиться с документом «Описание процессов»;
- ознакомиться с документацией на РЭД ОС М;
- ознакомиться с эксплуатационно-технической документацией на мобильное устройство, предназначенное для установки Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М.

ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

ИТ-инфраструктура	– Комплекс информационных технологий (программных и аппаратных средств), необходимых для внедрения информационных систем и автоматизации бизнес-процессов
КПК	– Карманный персональный компьютер
ОС	– Операционная система
ПО	– Программное обеспечение
РЕД ОС М	– Российская мобильная ОС, совместимая с Android- и Linux-приложениями
СУБД	– Система управления базами данных
ЭВМ	– Электронная вычислительная машина