

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

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Листов 19

АННОТАЦИЯ

Данное руководство разработано для пользователей программы для ЭВМ (далее ПО) «Мобильное приложение TRS.СервисДеск для РЕД ОС М (МП TRS.СервисДеск для РЕД ОС М)».

Основная цель настоящего документа заключается в обеспечении пользователя необходимой информацией для самостоятельной работы с программой для ЭВМ «Мобильное приложение TRS.СервисДеск для РЕД ОС М (МП TRS.СервисДеск для 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	Уровень подготовки пользователей	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	Описание автоматизированного бизнес-процесса.....	7
2.4	Требования к оборудованию и программному обеспечению.....	7
3	Подготовка к работе	9
3.1	Состав и содержание дистрибутивного носителя данных	9
3.2	Порядок загрузки данных и программ.....	9
3.3	Порядок проверки работоспособности системы.....	10
3.4	Порядок доступа к системе	10
4	Описание операций.....	11
4.1	Запуск Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М, авторизация пользователя	11
4.1.1	Сообщения об ошибках при авторизации	12
4.2	Заполнение формы добавления обращения в Мобильном приложении TRS.СервисДеск для РЕД ОС М.....	13
4.3	Прикрепление файлов к обращениям в Мобильном приложении TRS.СервисДеск для РЕД ОС М.....	15
4.4	Передача данных о новом обращении и приложенных к нему файлах из Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М в производственную систему	16
5	Аварийные ситуации.....	17
6	Рекомендации по освоению.....	18
	Обозначения и сокращения.....	19

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 фотографии к обращению:

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

3. Получение из производственной системы захэшированных 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 Уровень подготовки пользователей

Пользователь Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М должен иметь базовые навыки работы с мобильными устройствами под управлением операционной системы РЕД ОС М, а также иметь учетную запись в производственной системе.

1.5 Перечень эксплуатационной документации

Для самостоятельной работы с Мобильным приложением TRS.СервисДеск для РЕД ОС М пользователю необходимо ознакомиться с настоящим руководством.

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 Описание автоматизированного бизнес-процесса

Для автоматизации деятельности по управлению процессами поддержки пользователей и инцидентов, связанных с ИТ-инфраструктурой и бизнес-приложениями, в части автоматизации процесса создания обращений и передачи информации о созданных обращениях в производственную систему для последующей их обработки и просмотра статистики по обращениям, разработано Мобильное приложение TRS.СервисДеск для РЕД ОС М, устанавливаемое на мобильное устройство под управлением операционной системы РЕД ОС М.

Пользователь авторизуется в Мобильном приложении TRS.СервисДеск для РЕД ОС М. Пользователь создает в Мобильном приложении TRS.СервисДеск для РЕД ОС М новое обращение. Мобильном приложении TRS.СервисДеск для РЕД ОС М синхронизируется с сервером производственной системы. Сформированное обращение автоматически регистрируется в производственной системе, назначается исполнитель, устанавливается нормативное время решения обращения. Зарегистрированное обращение отображаются в интерфейсе производственной системы.

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

2.4 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.

Мобильное приложение TRS.СервисДеск для РЕД ОС М разработано с учетом использования свободно распространяемого программного обеспечения, без необходимости покупки лицензий на дополнительные программные продукты.

3 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

3.1 Состав и содержание дистрибутивного носителя данных

Подробное описание состава и содержания дистрибутивного носителя данных, последовательности действий по установке ПО, необходимого для работы с Мобильным приложением TRS.СервисДеск для РЕД ОС М, а также по настройке мобильного приложения указано в документе «Руководство администратора».

3.2 Порядок загрузки данных и программ

Для корректной работы Мобильное приложение TRS.СервисДеск для РЕД ОС М с производственной системой в производственной системе необходимо выполнить следующие действия:

1. Заполнить контакты пользователей, которые будут работать с Мобильным приложением TRS.СервисДеск для РЕД ОС М, указав номера телефонов и адреса электронной почты;
2. Назначить права, необходимые для работы с Мобильным приложением TRS.СервисДеск для РЕД ОС М.

Работа пользователя с Мобильным приложением TRS.СервисДеск для РЕД ОС М сводится к выполнению следующих действий:

- запуск приложения на мобильном устройстве;
- авторизация (ввод логина и пароля пользователя производственной системы);
- заполнение формы добавления обращения, отображаемой на мобильном устройстве;
- прикрепление дополнительных файлов к добавляемому обращению;
- завершение заполнения формы в Мобильном приложении TRS.СервисДеск для РЕД ОС М и нажатие на кнопку «Создать». При этом выполняется автоматическая регистрация обращения в производственной системе.

Подробнее описание процесса работы с Мобильным приложением TRS.СервисДеск для РЕД ОС М приведено в п. 4 настоящего документа.

3.3 Порядок проверки работоспособности системы

Мобильное приложение TRS.СервисДеск для РЕД ОС М работоспособно, если в результате действий пользователя, изложенных в п. 4, на экране мобильного устройства пользователю не отображаются сообщения о сбое в работе.

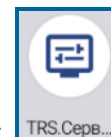
3.4 Порядок доступа к системе

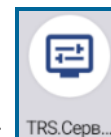
Доступ к работе с Мобильным приложением TRS.СервисДеск для РЕД ОС М производится под учетными записями, созданными администратором производственной системы.

В Мобильном приложении TRS.СервисДеск для РЕД ОС М авторизация возможна только под учетными записями пользователей, ведение которых осуществляется в производственной системе.

4 ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ

4.1 Запуск Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М, авторизация пользователя



Для запуска мобильного приложения необходимо нажать на ярлык  на экране мобильного устройства. На экране отобразится форма авторизации в мобильном приложении (Рисунок 4.1).

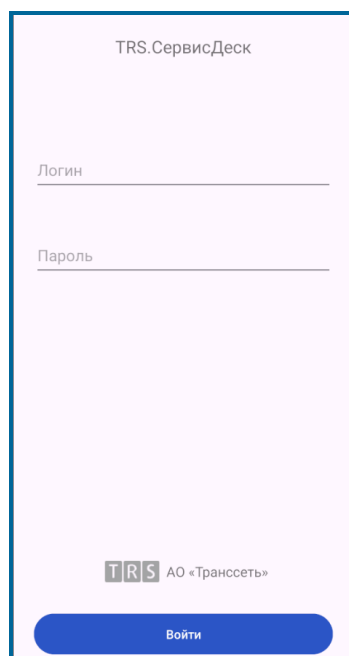


Рисунок 4.1 – Авторизация пользователя

В соответствующих строках экранной формы авторизации ввести свои учетные данные (логин и пароль в производственной системе) и нажать кнопку

Войти

Производится авторизация под введенной учетной записью пользователя и переход на страницу добавления обращения Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М (Рисунок 4.2).

Добавление обращения

Приоритет
Наивысший

Тема
Обращение клиента

Классификация
Консультация

Назначено сотруднику
Иванов Иван Иванович

Описание проблемы
Создание обращения из МП

Телефон
2728888

Почта
helpdesk@nn.ru

Загрузить фотографии

Создать

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

4.1.1 Сообщения об ошибках при авторизации

В случае возникновения ошибки при авторизации в Мобильном приложении TRS.СервисДеск для РЕД ОС М на экране мобильного устройства отображается сообщение с описанием возникшей ситуации. Перечень ошибок, возможные причины возникновения и способы их устранения приведены в таблице (Таблица 4.1).

Таблица 4.1 – Сообщения об ошибках

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

4.2 Заполнение формы добавления обращения в Мобильном приложении TRS.СервисДеск для РЕД ОС М

После успешной авторизации (п. 4.1) открывается экранная форма добавления обращения в Мобильном приложении TRS.СервисДеск для РЕД ОС М.

Форма добавления обращения в Мобильном приложении TRS.СервисДеск для РЕД ОС М разделена на четыре блока (Рисунок 4.3):

- 1 – заголовок экранной формы,
- 2 – поля для ввода информации о причине обращения и об ответственном, от которого ожидается получение ответа на обращение (Таблица 4.2);
- 3 – область прикладывания файлов форматов: *.png, *.jpeg, *.jpg (п. 4.3);
- 4 – кнопка **Создать**. При нажатии на данную кнопку выполняется передача данных о добавляемом обращении и приложенных к нему файлах из Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М в производственную систему (п. 4.4).

The screenshot shows a mobile application interface for adding a request. The form is titled "Добавление обращения" and is divided into four main sections, indicated by red circles with numbers 1 through 4. Section 1 is the title bar. Section 2 contains several input fields: "Приоритет" (Priority) with the value "Наивысший", "Тема" (Topic) with "Обращение клиента", "Классификация" (Classification) with "Консультация", "Назначено сотруднику" (Assigned to employee) with "Иванов Иван Иванович", "Описание проблемы" (Problem description) with "Создание обращения из МП", "Телефон" (Phone) with "2728888", and "Почта" (Email) with "helpdesk@nn.ru". Section 3 is a section for uploading photos, titled "Загрузить фотографии", with a camera icon and text indicating supported formats: "Вы можете загрузить фото в формате png, jpeg, jpg". Section 4 is a blue button labeled "Создать" (Create).

Рисунок 4.3 – Вид экранной формы добавления обращения


Заполнение полей формы добавления обращения в Мобильном приложении TRS.СервисДеск для РЕД ОС М выполняется в соответствии с описанием в таблице (Таблица 4.2):

Таблица 4.2 – Описание полей формы добавления обращения в Мобильном приложении TRS.СервисДеск для РЕД ОС М

Название поля	Описание
Приоритет	Приоритет обращения. По умолчанию заполнено значением «Наивысший». Редактирование недоступно.
Тема	Краткое описание причины обращения. По умолчанию заполнено значением «Обращение клиента». Редактирование недоступно.
Классификация	Описание ожидаемого результата обработки обращения, например: <ul style="list-style-type: none"> – Консультация (значение по умолчанию); – Доработка ПО; – Ошибка; – Запрос на подключение услуги; – и т.д. Текстовое поле. Доступен ручной ввод значения.
Назначено сотруднику	ФИО ответственного, от которого ожидается получение ответа на обращение. Текстовое поле. Доступен ручной ввод значения.
Описание проблемы	Подробное описание причины обращения. Текстовое поле. Доступен ручной ввод значения.
Телефон	Номер телефона сотрудника, которому назначается обращение. Числовое поле. Доступен ручной ввод значения.
Почта	Адрес электронной почты сотрудника, которому назначается обращение. Текстовое поле. Доступен ручной ввод значения.


После заполнения полей экранной формы добавления обращения в Мобильном приложении TRS.СервисДеск для РЕД ОС М доступно прикрепление файлов (п. 4.3) в качестве дополнительной информации.

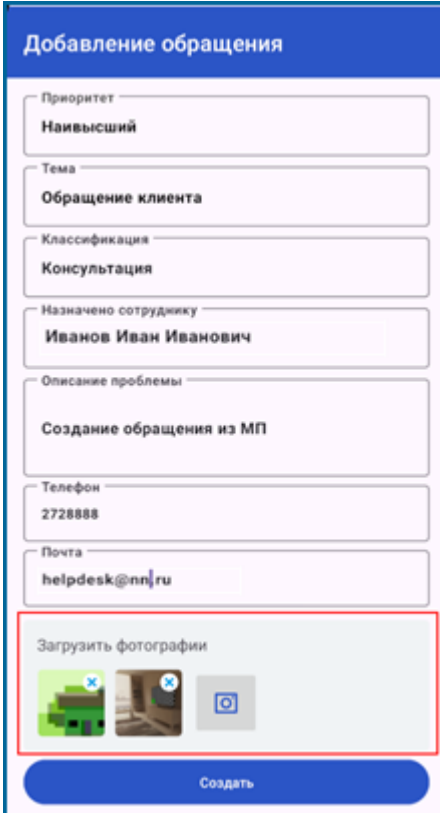
4.3 Прикрепление файлов к обращениям в Мобильном приложении TRS.СервисДеск для РЕД ОС М

Функция прикрепления файлов доступна в экранной форме добавления обращения Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М при нажатии на пиктограмму  (Рисунок 4.4). Приложение предложит воспользоваться камерой или файловым менеджером на мобильном устройстве для прикрепления файла.

С помощью файлового менеджера на мобильном устройстве выбрать необходимый файл. Или воспользоваться камерой на мобильном устройстве для получения фотографии и прикрепления сделанной фотографии к обращению.

Примечание. К обращению можно прикрепить файлы следующих форматов: *png, *jpeg, *jpg. Прикрепить и отправить за один раз можно 5 файлов, и они не должны дублироваться.

Файлы, прикрепленные к обращению, будут переданы из Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М вместе с данными из экранной формы добавления обращения в производственную систему, после нажатия пользователем кнопки .



Добавление обращения

Приоритет
Наивысший

Тема
Обращение клиента

Классификация
Консультация

Назначено сотруднику
Иванов Иван Иванович

Описание проблемы
Создание обращения из МП

Телефон
2728888

Почта
helpdesk@nn.ru

Загрузить фотографии

Создать

Рисунок 4.4 – Вид экранной формы добавления обращения с прикрепленными к ней файлами

4.4 Передача данных о новом обращении и приложенных к нему файлах из Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М в производственную систему

После заполнения экранной формы добавления обращения (п. 4.2) и прикрепления файлов (п. 4.3) в Мобильном приложении TRS.СервисДеск для РЕД ОС М пользователю нужно нажать на кнопку **Создать**. При нажатии на данную кнопку выполняется передача данных о добавляемом обращении и приложенных к нему файлах из Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М в производственную систему.

При успешной передаче данных и регистрации на стороне производственной системы обращения, на экране мобильного устройства отобразится соответствующее уведомление с указанием номера обращения, присвоенного в производственной системе (Рисунок 4.5).

Добавление обращения

Приоритет
Наивысший

Тема
Обращение клиента

Классификация
Консультация

Назначено сотруднику
Иванов Иван Иванович

Описание проблемы
Создание обращения из МП

Телефон
2728888

Почта
helpdesk@nn.ru

Загрузить фотографии
Вы можете загрузить фото в формате png, jpeg, jpg

Создать

Обращение успешно зарегистрировано О_СД_11

Рисунок 4.5 – Информационное уведомление об успешной передаче данных о новом обращении и приложенных к нему файлах из Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М в производственную систему

5 АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ

При возникновении сбоев, связанных с работой Мобильного приложения TRS.СервисДеск для РЕД ОС М следует обратиться в техническую поддержку мобильного приложения.

6 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ

Для успешной работы с Мобильным приложением TRS.СервисДеск для РЕД ОС М необходимо ознакомиться с документом Руководство пользователя (настоящий документ).

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
СУСП	– Система управления сетями производителей
ФИО	– Фамилия, имя, отчество
ЭВМ	– Электронная вычислительная машина