

**Документация, содержащая информацию, необходимую для
эксплуатации экземпляра программного обеспечения, предоставленного
для проведения экспертной проверки**

На 8 листах

Содержание

1. ВВЕДЕНИЕ.....	3
2. ВХОД В СИСТЕМУ.....	3
3. ПРОСМОТР ОБРАЩЕНИЙ.....	4
4. СОЗДАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ.....	5
5. ПРОСМОТР ОТВЕТОВ И ДОБАВЛЕНИЕ КОММЕНТАРИЕВ К ОБРАЩЕНИЮ.....	6
6. ВЫХОД ИЗ СИСТЕМЫ.....	7

1. ВВЕДЕНИЕ

Система управления технической поддержкой (далее – СУТП, Система) обеспечивает автоматизацию процессов подачи обращений пользователей в службу технической поддержки. Имеет следующие функциональные возможности:

- Просмотр списка сформированных обращений.
- Формирование обращения в СУТП.
- Просмотр ответов сотрудников службы технической поддержки (далее – СТП) и добавление комментариев к ответам СТП в рамках обращения.

2. ВХОД В СИСТЕМУ

Вход в Систему осуществляется следующим образом:

- Запустить браузер, предпочтительнее Google Chrome (Mozilla FireFox; Safari и т.д.).
- В адресной строке браузера ввести адрес Системы <https://sofrustru.ru/itil-test/#/auth> и нажать на клавиатуре клавишу Enter. Откроется страница авторизации (Рисунок 1).
- Авторизоваться на странице авторизации.

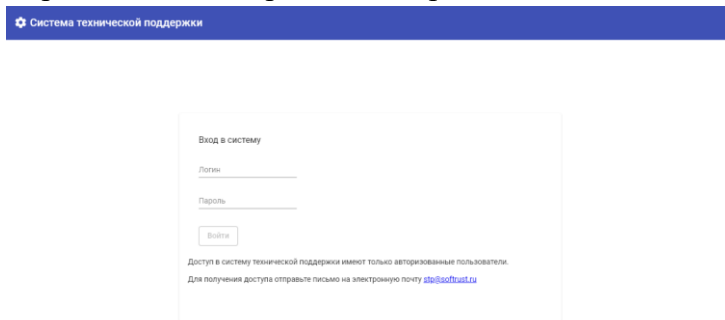


Рисунок 1. Страница авторизации в Системе

В поле «Логин» нужно ввести логин `Uralovnikov`, в поле «Пароль» – ввести пароль `123`. Далее нужно нажать кнопку «Войти». После ввода логина и пароля и нажатия кнопки «Войти» откроется главная страница Системы (Рисунок 2).

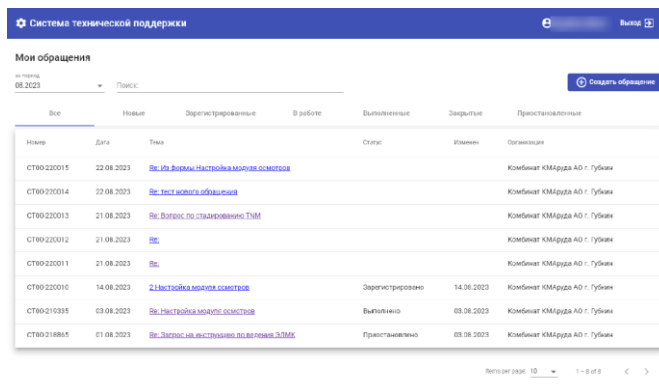


Рисунок 2. Главная страница Системы

В правом верхнем углу экрана отобразится логин авторизованного пользователя и кнопка «Выход» для выхода из Системы.

3. ПРОСМОТР ОБРАЩЕНИЙ

Главная страница Системы позволяет просмотреть обращения авторизованного пользователя, направленные им в СУТП.

На странице располагаются:

- Панель поиска обращений.
- Список обращений, разбитый на вкладки: Все, Новые, Зарегистрированные, В работе, Выполненные, Закрытые, Приостановленные.

Панель поиска содержит поля для указания параметров поиска:

- За период – поле выбора из справочника. Позволяет указать период, за который требуется найти обращения. В качестве периодов для выбора доступны календарные месяцы года, начиная с текущего по убыванию (Рисунок 3):

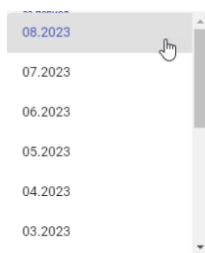


Рисунок 3. Периоды фильтрации и поиска списка обращений

В результате поиска будут найдены обращения, созданные в указанный период (Рисунок 4). Период обращения является обязательным атрибутом фильтрации сообщения, по умолчанию автоматически указывается текущий месяц.

- Поиск – поле ввода, позволяет осуществить поиск обращения по его номеру.

Поиск выполняется автоматически мгновенно после ввода данных в поля.

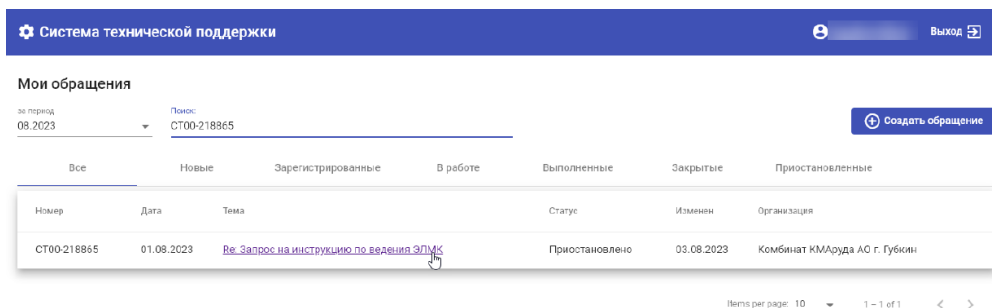


Рисунок 4. Поиск обращения

Найденные обращения отображаются в виде списка на вкладке «Все». Также доступны для просмотра обращения на других вкладках: Новые, Зарегистрированные, В работе, Выполненные, Закрытые, Приостановленные. На данных вкладках отображаются

обращения в соответствующих статусах (Рисунок 5). Для перехода на вкладку нужно нажать на нее.

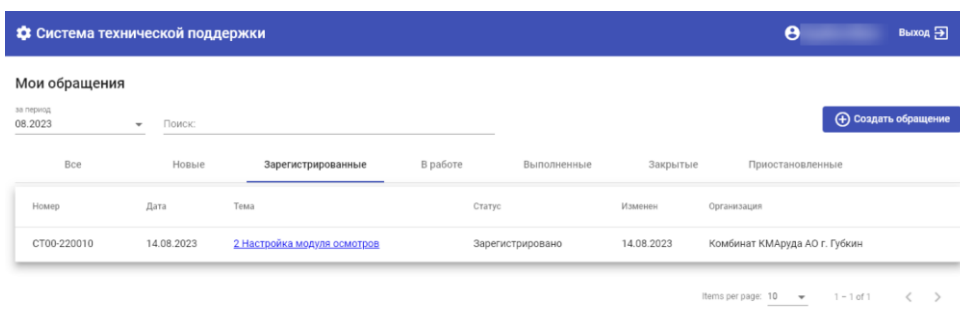


Рисунок 5. Обращение в статусе «Зарегистрировано» на вкладке «Зарегистрированные»

В списке обращений на любой вкладке отображаются следующие сведения об обращениях:

- Номер – номер обращения, присвоенный ему в СУТП.
- Дата – дата формирования обращения.
- Тема – тема обращения, указанная при его формировании.
- Статус – текущий статус обращения. Присваивается обращению при его обработке сотрудником технической поддержки.
- Изменен – дата последнего изменения статуса обращения.
- Организация – организация, направившая обращение.

Удалить и отредактировать направленное обращение нельзя, но можно его просмотреть и добавить к нему комментарий. Для просмотра обращения необходимо нажать на него, откроется форма просмотра обращения (описание приведено в п. 3 настоящего документа). Добавление комментариев к ответам сотрудников технической поддержки, то есть продолжение пере обращения приведено в п. 4 настоящего документа.

4. СОЗДАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Для создания обращения необходимо на главной странице со списком обращения нажать кнопку «Создать обращение» (Рисунок 5). Откроется форма создания обращения (Рисунок 6).

Новое обращение в службу технической поддержки

Тема обращения

Название модуля

Логин в модуле

Описание проблемы

Ожидаемый результат

вернуться к списку Отправить

Рисунок 6. Форма создания обращения

Система технической поддержки

Выход

Re: Вопрос по стадированию TNM

Номер обращения	Дата обращения	Статус	Статус изменен	Организация
СТ00-220013	21.08.2023 16:21			Комбинат КМАруда АО г. Губкин

Добрый день! Будет ли реализована возможность фиксации морфологического типа опухоли в компоненте ЗНО по МКБ-0? Сейчас отображаются значения по МКБ-10, но мы фиксируем данные по МКБ-0.
Возможность фиксации морфологического типа опухоли по МКБ-0

Логин в модуле:
ddoctor

Присоединенные файлы

[Вернуться к списку](#) [Добавить комментарий](#)

Также просьба сообщить о сроках доработки, если она будет выполнена.

[Отмена](#) [Отправить](#)

↑

Рисунок 8. Форма ввода комментария к обращению

Следует ввести комментарий и нажать кнопку «Отправить» для его передачи в службу технической поддержки. Добавленный комментарий отобразится на форме ниже (Рисунок 9).

Система технической поддержки

Выход

Re: Вопрос по стадированию TNM

Номер обращения	Дата обращения	Статус	Статус изменен	Организация
СТ00-220013	21.08.2023 16:21			Комбинат КМАруда АО г. Губкин

Добрый день! Будет ли реализована возможность фиксации морфологического типа опухоли в компоненте ЗНО по МКБ-0? Сейчас отображаются значения по МКБ-10, но мы фиксируем данные по МКБ-0.
Возможность фиксации морфологического типа опухоли по МКБ-0

Логин в модуле:
ddoctor

Присоединенные файлы

[Вернуться к списку](#) [Добавить комментарий](#)

[Отмена](#) [Отправить](#)

Комментарий автора 21.08.2023 16:53

Также просьба сообщить о сроках доработки, если она будет выполнена.

↑

Рисунок 9. Добавленный к обращению комментарий

Перейти к списку обращений можно, нажав на кнопку «Вернуться к списку».

6. ВЫХОД ИЗ СИСТЕМЫ

Для того чтобы выйти из Системы, следует нажать на кнопку «Выход» в правом верхнем углу экрана (Рисунок 10).

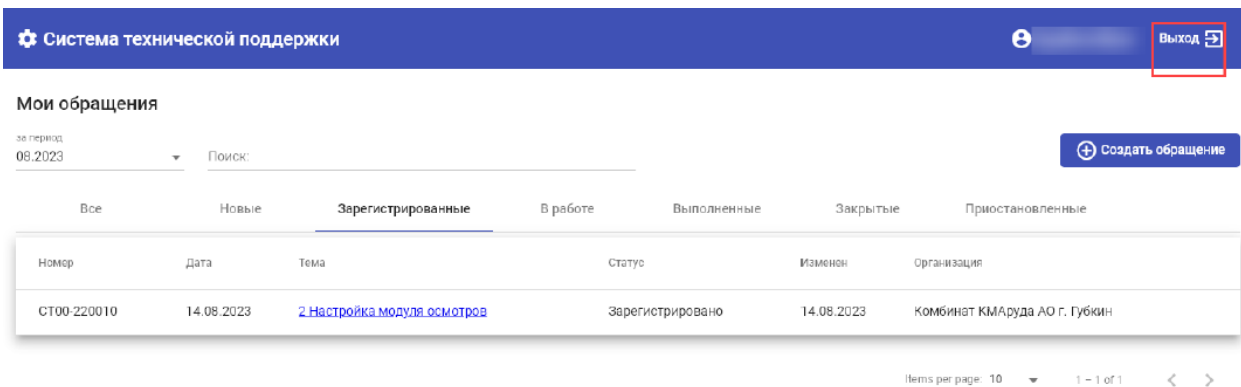


Рисунок 10. Кнопка «Выход»

Будет осуществлен выход пользователя из Системы, отобразится страница авторизации (Рисунок 1).