




# TraffPro.HelpDesk.

TraffPro (Traffic & Protection).

	Проект: Электронный документ	
	Документ	TraffPro (Traffic & Protection). TraffPro.HelpDesk.
	Дата:	20.02.2010
	Версия:	1.3.4 business

## Оглавление

<i>TraffPro.HelpDesk</i> .....	3
Клиентская часть.....	3
Работа с заявками.....	4

Исполнитель:	Галеев Рустам Синяев Валерий	Кононенко Николай Жиляева Анна	стр. 2 из 8
--------------	---------------------------------	-----------------------------------	-------------

	Проект: Электронный документ	
	Документ	TraffPro (Traffic & Protection). TraffPro.HelpDesk.
	Дата:	20.02.2010
	Версия:	1.3.4 business

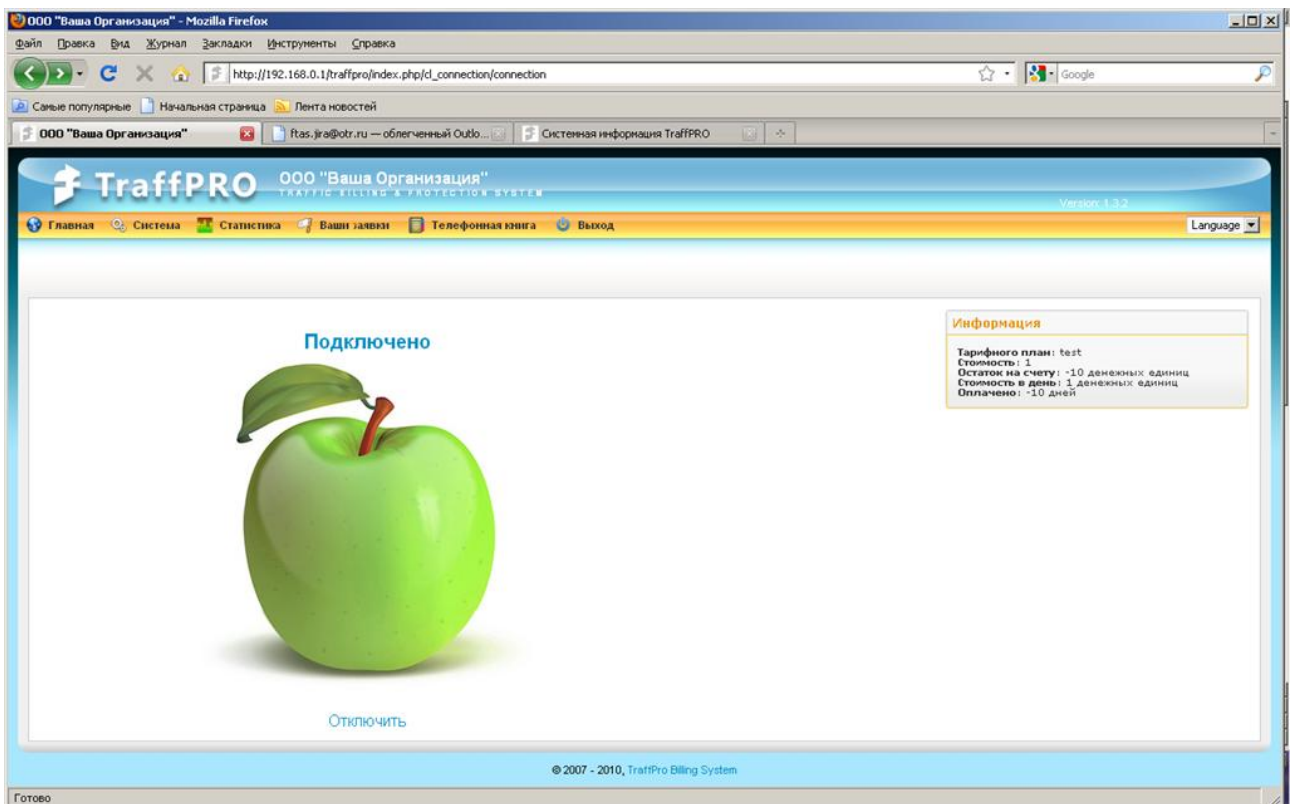
## TraffPro.HelpDesk

**TraffPro.HelpDesk** —модуль взаимодействия между административным отделом и сотрудниками (**TraffPro.Office** и **TraffPro.ATS.Loger**), либо модуль взаимодействия между провайдером и клиентами (**TraffPro.Provider**) с помощью системы заявок.

Сам модуль TraffPro.Helpdesk состоит из двух частей. Это клиентская и административная часть.


### Клиентская часть.

Доступ к клиентской части (Личный кабинет пользователя) открывается после авторизации по ссылке <http://host servera/traffpro/index.php/>



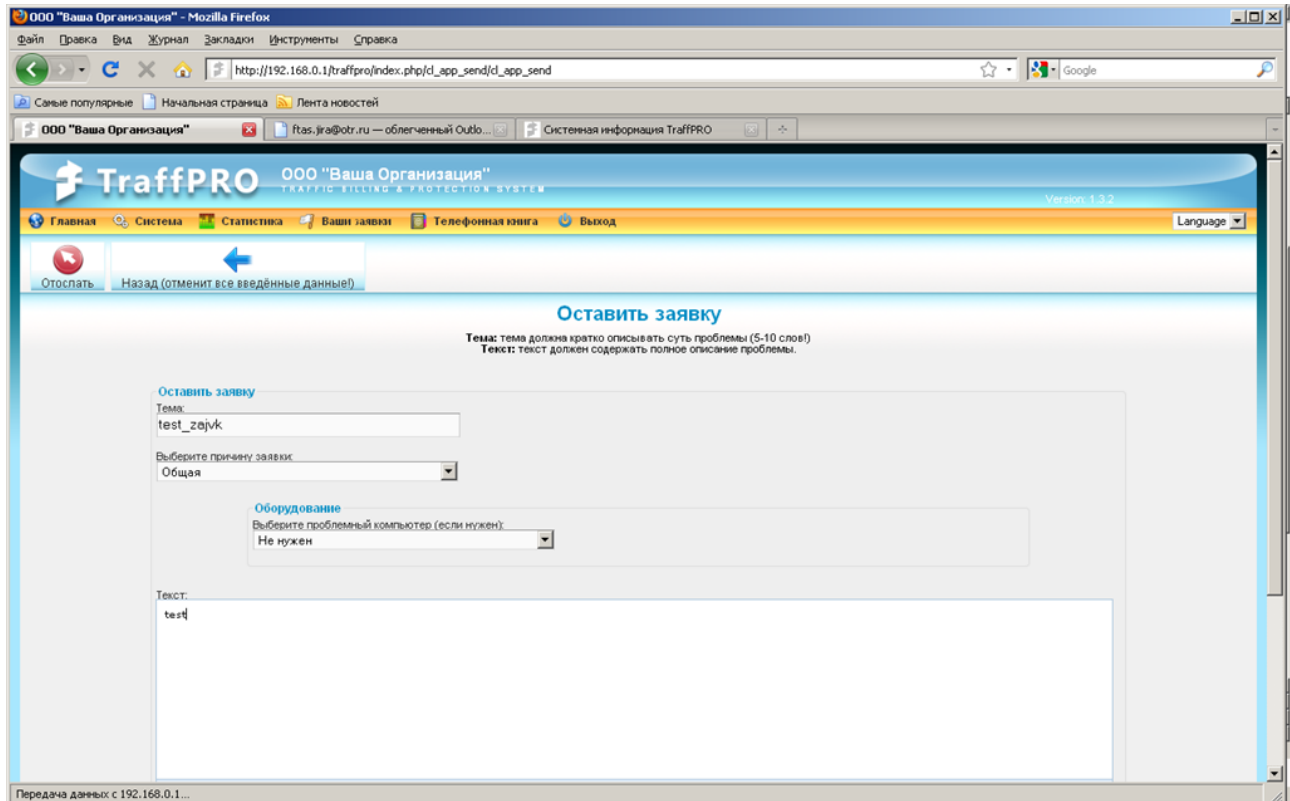
В главном окне в правом верхнем углу отображается информация о вашем тарифном плане, остатке на счете, времени работы.

Исполнитель:	Галеев Рустам Синяев Валерий	Кононенко Николай Жилиева Анна	стр. 3 из 8
--------------	---------------------------------	-----------------------------------	-------------

	Проект: Электронный документ	
	Документ	TraffPro (Traffic & Protection). TraffPro.HelpDesk.
	Дата:	20.02.2010
	Версия:	1.3.4 business

## Работа с заявками.

С помощью меню «Ваша заявки» пользователь (клиент) может завести заявку для администраторов с описанием своей проблемы.



The screenshot shows a web browser window displaying the TraffPRO interface. The main heading is "Оставить заявку" (Leave a request). Below the heading, there are instructions: "Тема: тема должна кратко описывать суть проблемы (5-10 слов)" and "Текст: текст должен содержать полное описание проблемы." The form contains the following fields:

- Тема:** test\_zajvk
- Выберите причину заявок:** dropdown menu with "Общая" selected.
- Оборудование:** dropdown menu with "Не нужен" selected.
- Текст:** test

At the top left of the form area, there are buttons "Отослать" (Send) and "Назад (отменить все введенные данные)" (Back).

Заполняем заявку следующим образом: указываем тему заявки. Из выпадающего списка выбираем причину подачи заявки (если причина, из-за которой вы подали заявку, отсутствует в выпадающем списке, выберите тип — общая), в окно «Текст» вносим обращение с описанием причины подачи заявки». К заявке клиент может добавить вложение в виде файла, используя кнопку «Приложить файл». После ввода заявки нажимаем кнопку «Отослать» и отправляем заявку в административный отдел.

Из Личного кабинета мы можем просматривать состояние нашей заявки, добавлять сообщения. Первоначальный статус заявки — «Новая».

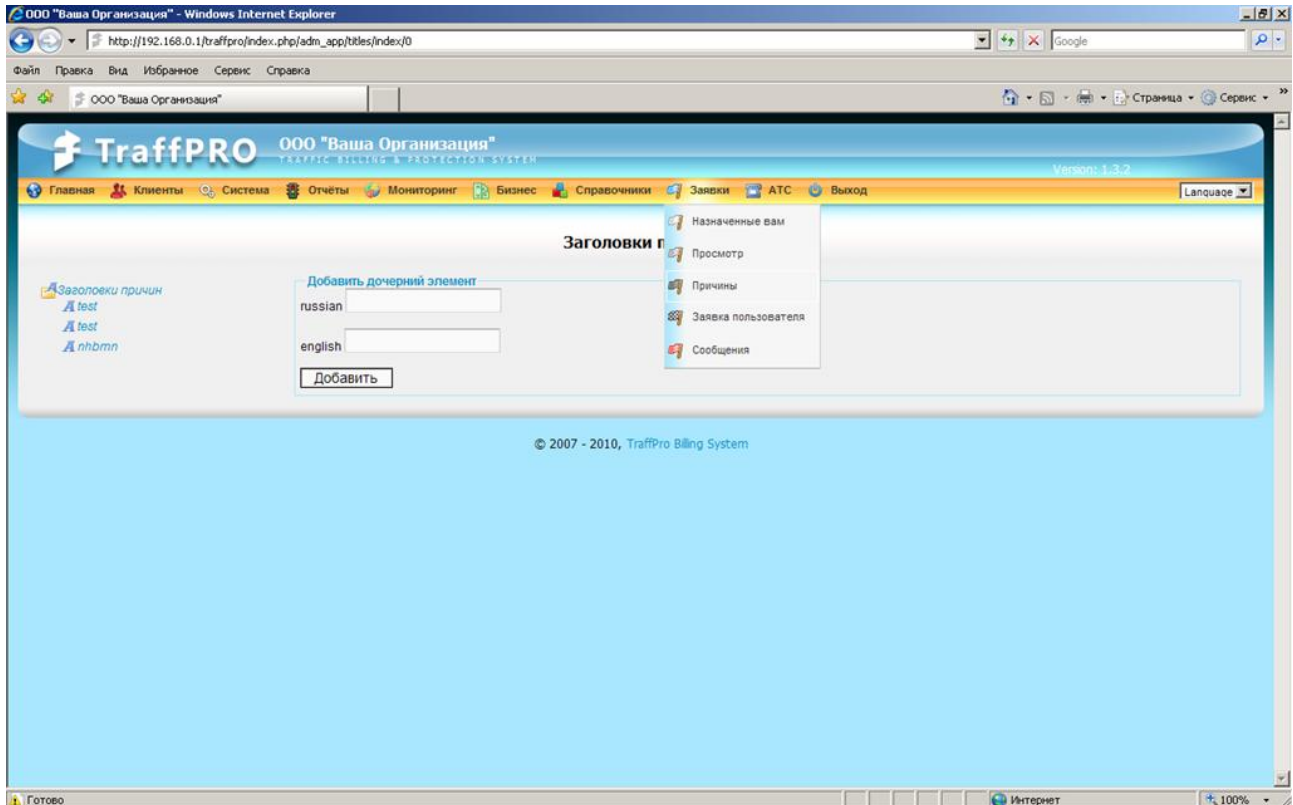
Работа административного отдела с заявками ведется через основное окно системы, пункт главного меню «Заявки».

В случае если клиент (пользователь) по какой-то причине не смог завести заявку из Личного кабинета, заявку может завести администратор системы со слов пользователя, используя пункт меню Заявки - Заявка пользователя. Заполнение заявки из административной формы

Исполнитель:	Галеев Рустам Синяев Валерий	Кононенко Николай Жилыева Анна	стр. 4 из 8
--------------	---------------------------------	-----------------------------------	-------------

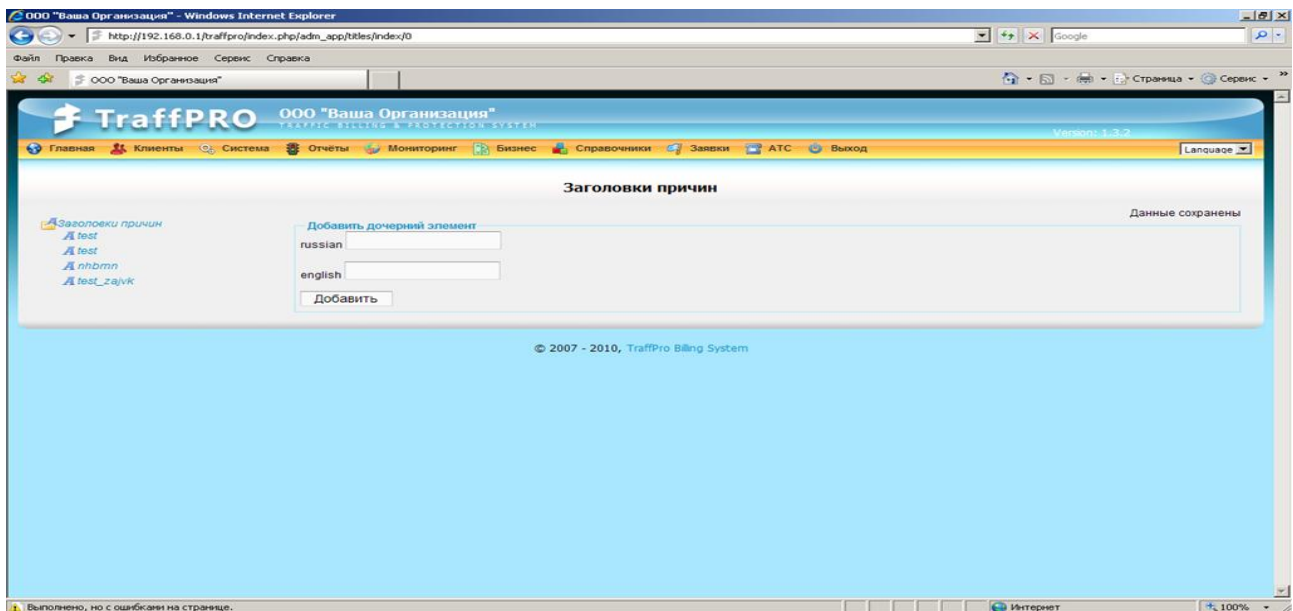
	Проект: Электронный документ	
	Документ	TraffPro (Traffic & Protection). TraffPro.HelpDesk.
	Дата:	20.02.2010
	Версия:	1.3.4 business

аналогично заведению заявки из Личного кабинета, единственное отличие — администратор




указывает владельца заявки, выбирая его из списка пользователей.

Хочется обратить ваше внимание на подпункт «Причины», в который вносятся стандартные (наиболее распространенные) причины подачи заявок.

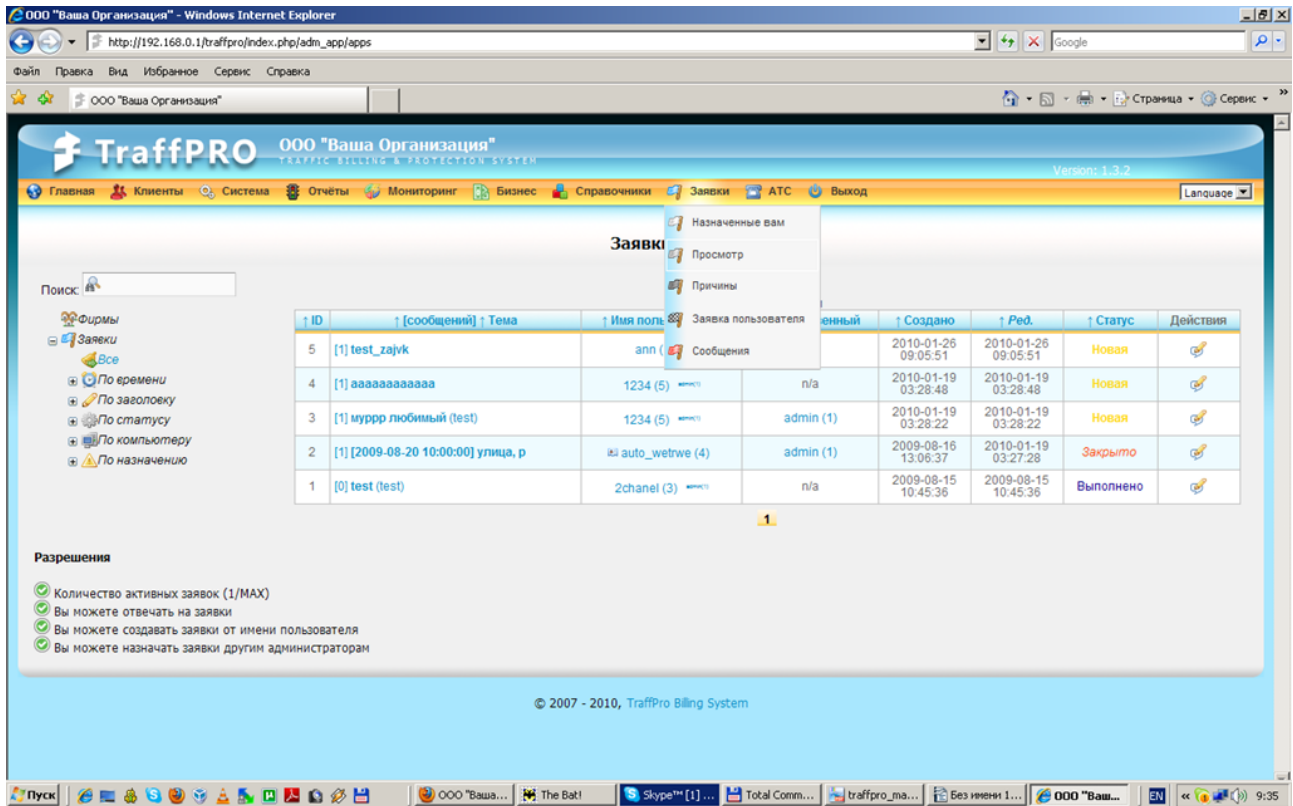


Описание причины может быть внесено либо на русском, либо на английском языке. В

Исполнитель:	Галеев Рустам Синяев Валерий	Кононенко Николай Жилиева Анна	стр. 5 из 8
--------------	---------------------------------	-----------------------------------	-------------

	Проект: Электронный документ	
	Документ	TraffPro (Traffic & Protection). TraffPro.HelpDesk.
	Дата:	20.02.2010
	Версия:	1.3.4 business

перечне причин заголовков сохраняется после выполнения операции «Добавить» и отображается в левой части окна. Причину заявки можно отредактировать, изменяя описание, добавляю дочерние элементы к основной причине.



The screenshot shows the TraffPRO web application interface. The main content area displays a table of tickets with the following data:

ID	Сообщений	Тема	Имя поль.	Заявка пользователя	Создано	Ред.	Статус	Действия
5	[1]	test_zajvk	app	Сообщения	2010-01-26 09:05:51	2010-01-26 09:05:51	Новая	
4	[1]	aaaaaaaaaaaa	1234 (5)	n/a	2010-01-19 03:28:48	2010-01-19 03:28:48	Новая	
3	[1]	муррр любимый (test)	1234 (5)	admin (1)	2010-01-19 03:28:22	2010-01-19 03:28:22	Новая	
2	[1]	[2009-08-20 10:00:00] улица, р	из auto_wetrwe (4)	admin (1)	2009-08-16 13:06:37	2010-01-19 03:27:28	Закр.то	
1	[0]	test (test)	2channel (3)	n/a	2009-08-15 10:45:36	2009-08-15 10:45:36	Выполнено	

Below the table, there are permissions (Разрешения) listed:

- Количество активных заявок (1/MAX)
- Вы можете отвечать на заявки
- Вы можете создавать заявки от имени пользователя
- Вы можете назначать заявки другим администраторам

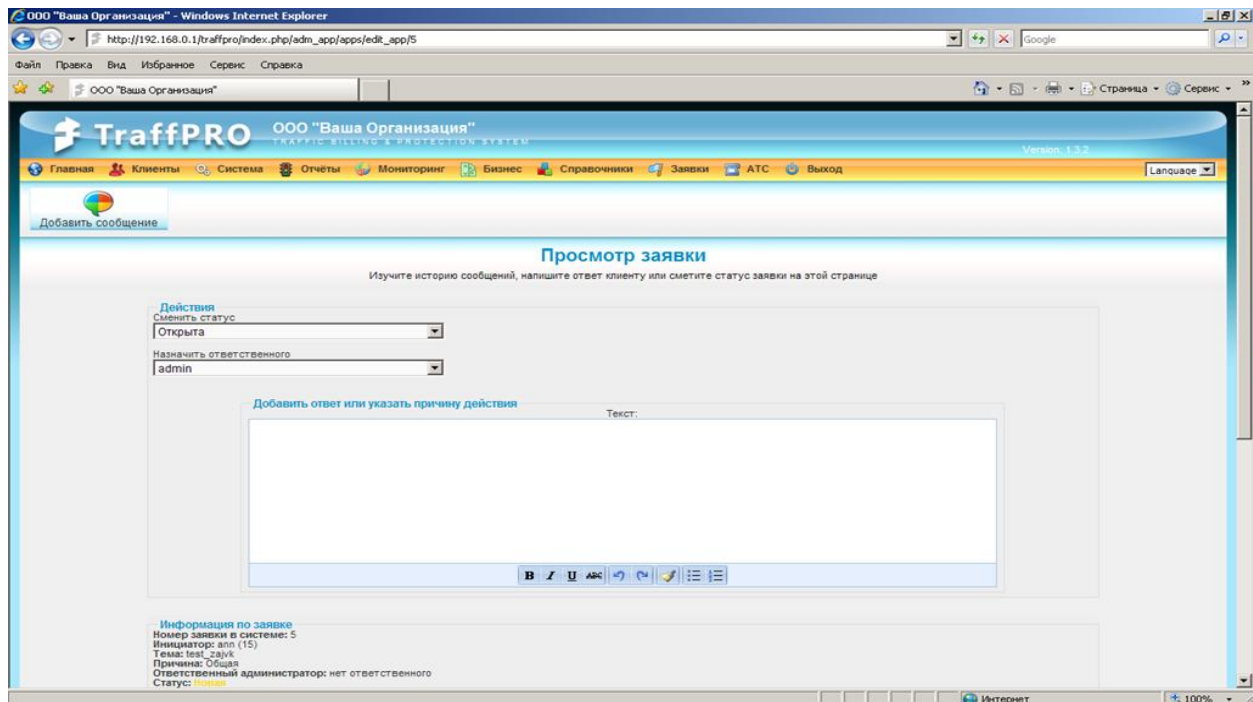
Работа с клиентской заявкой продолжается через окно Заявки – Просмотр.

В окне отображаются в списочной форме все клиентские заявки и правила сортировки заявок «По времени», «По заголовку», «По статусу», «По компьютеру», «По назначению».

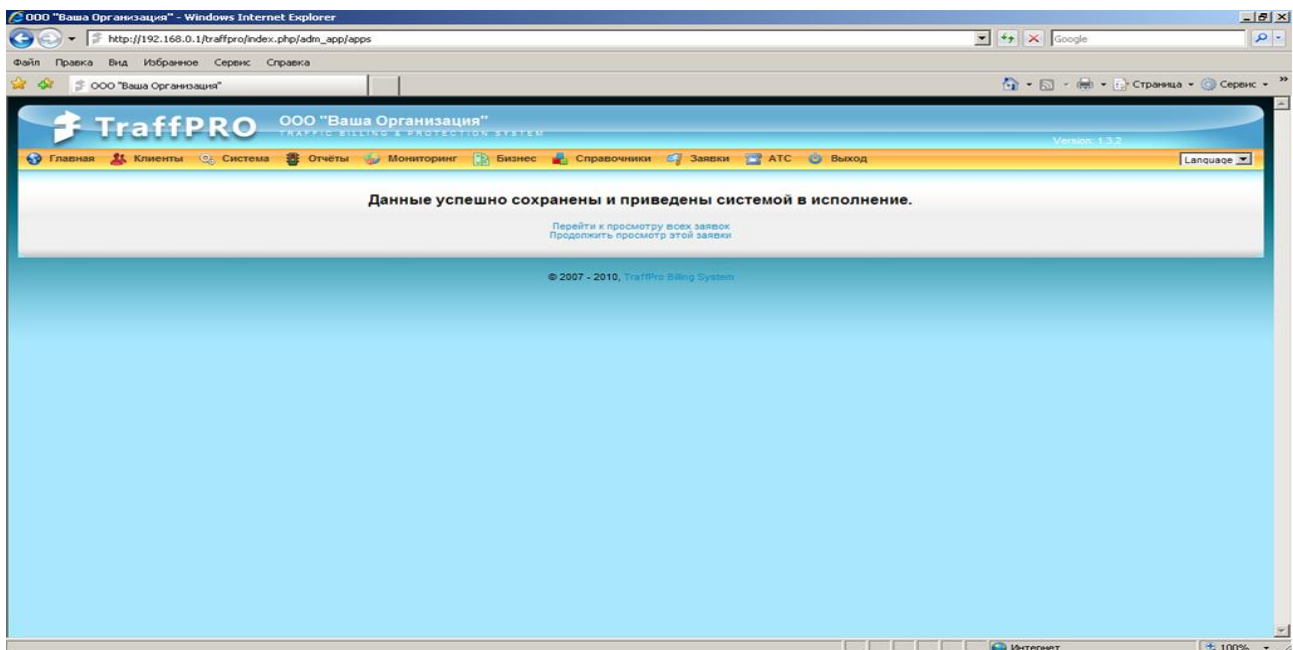
Выбираем клиентскую заявку на статусе «Новая» и берем ее на просмотр. Права работы с заявками в административной части имеют только администраторы системы. В зависимости от правил субординации административного отдела, администраторы могут сами брать заявки в работу или ответственного назначает главный администратор.

Исполнитель:	Галеев Рустам Синяев Валерий	Кононенко Николай Жилыева Анна	стр. 6 из 8
--------------	---------------------------------	-----------------------------------	-------------

	Проект: Электронный документ	
	Документ	TraffPro (Traffic & Protection). TraffPro.HelpDesk.
	Дата:	20.02.2010
	Версия:	1.3.4 business



Для взятия заявки в работу меняем статус и указываем ответственного. Для сохранения изменения статуса заявки необходимо ввести причину действия, например «Взятие заявки в работу» и нажать кнопку «Добавить сообщение». Далее можно как продолжать работу с данной заявкой, так и перейти к просмотру других заявок



В процессе работы, заявка может принимать следующие статусы:

Исполнитель:	Галеев Рустам Синяев Валерий	Кононенко Николай Жилиева Анна	стр. 7 из 8
--------------	---------------------------------	-----------------------------------	-------------

	Проект: Электронный документ	
	Документ	TraffPro (Traffic & Protection). TraffPro.HelpDesk.
	Дата:	20.02.2010
	Версия:	1.3.4 business

Новая

Открыта

Прикреплена

В очереди

Выполняется

Приостановлена

Выполнено

Отклонено

Устарело

Закрето

Мало информации

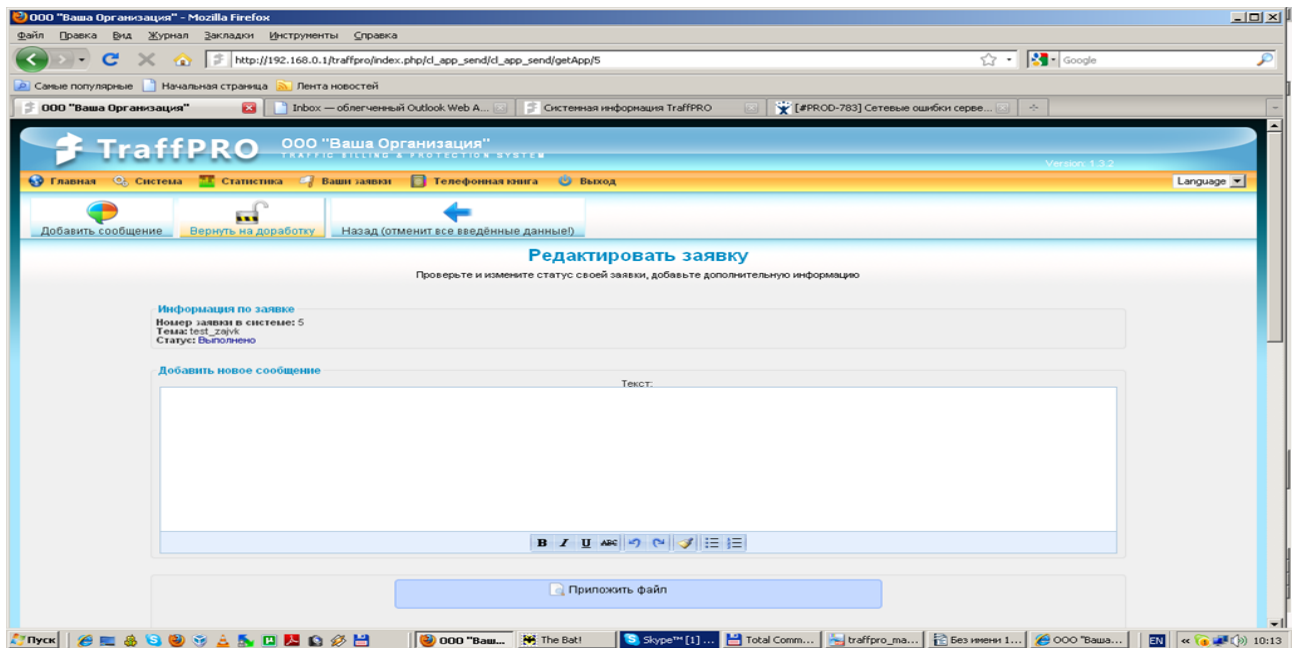
Отложено

Перенесено

Возвращено на доработку

Не менять

Конечный статус - «Закрето». В случае повторения проблемы заявку можно вернуть на доработку, как администратору системы, так и клиенту, открыв ее на редактирование в Личном кабинете.



Исполнитель:	Галеев Рустам Синяев Валерий	Кононенко Николай Жилиева Анна	стр. 8 из 8
--------------	---------------------------------	-----------------------------------	-------------