

Traffpro

1. **Общая информация.**
2. **Назначение пункта пользовательского меню «Система».**
3. **Назначение пункта пользовательского меню «Статистика».**
4. **Назначение пункта пользовательского меню «Ваши заявки».**
 - 4.1. **Оформление новой заявки.**
 - 4.2. **Просмотр статуса заявки.**
 - 4.3 **Поступление заявок.**
5. **Заключение.**

1. Общая информация.

IT+ Кадры предназначена для улучшения качества взаимодействия между отделами организации и отделом IT. Система позволяет вести единую базу контактной, системной и технической информации по сотрудникам организации. Позволяет иметь быстрый доступ к поиску контактной информации сотрудников, осуществляет возможность оперативного взаимодействия сотрудников организации и отделов IT. Так же программа позволяет вести контроль над своевременным выполнением плановых и срочных работ IT отдела. Дает возможность формирования отчетности по работе IT отдела, увеличивает оперативность реагирования сотрудников IT отдела на возникновения проблемы.

2. Назначение пункта пользовательского меню «Система».

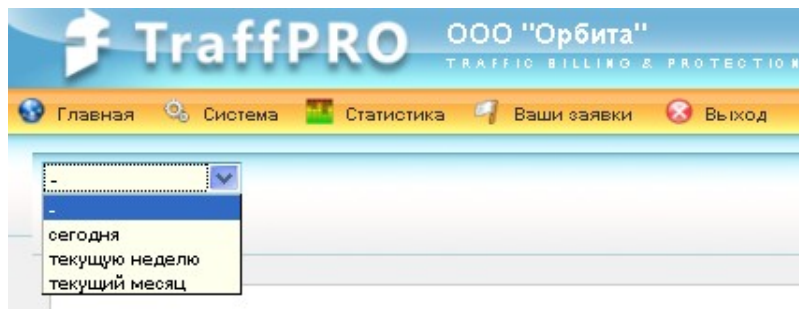
В этом пункте находится подпункт «Смена пароля» необходимый для контроля безопасности вашей учётной записи от использования ее другими пользователями.

Для смены пароля выбираем подпункт «Смена пароля» в окне «Старый пароль» вводим старый пароль далее в окне «Новый пароль»-пароль должен содержать только цифры и латинские буквы. В окне «Подтверждение пароля» подтверждаем новый пароль.

3. Назначение пункта пользовательского меню «Статистика».

Этот пункт состоит из двух подпунктов «Статистика» и «Детализация»

В подпункте «Статистика» вы можете просмотреть количество исходящего трафика за «сегодня», за «текущую неделю», за «текущий месяц». Для просмотра трафика выбираем -«Статистика», далее раскрываем меню и выбираем интересующую вас статистику.



В подпункту «Детализация» вы можете сформировать отчёт по посещению вами ресурсов интернета. Для просмотра детализации вашего аккаунта выбираем подпункт «Детализация»

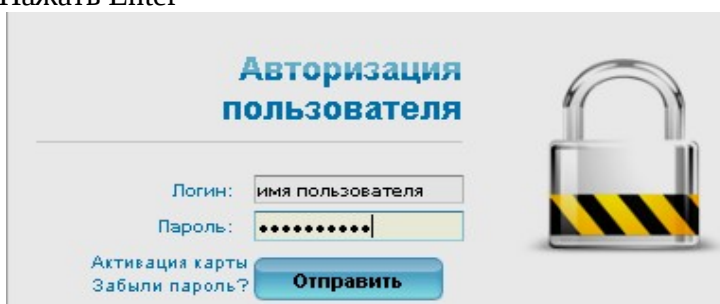


В появившемся окне выбираем дату начала создания отчёта и дату окончания после чего нажимаем на кнопку «Сформировать». Время формирования отчёта может занимать до 5 минут, в зависимости от выбранного промежутка времени создания отчёта. После создания отчета на экране монитора появится список посещаемых сайтов.

4. Назначение пункта пользовательского меню «Ваши заявки».

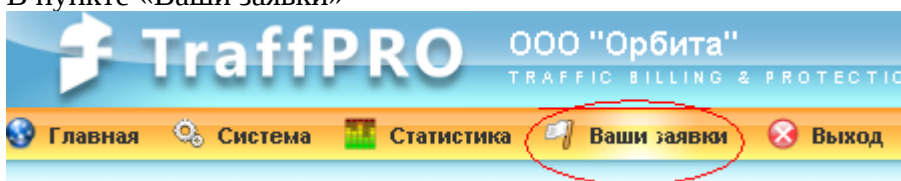
4.1. Оформление новой заявки.

Что бы отправить заявку, необходимо в адресной строке браузера прописать <http://192.168.0.1/traffpro/>
Нажать Enter



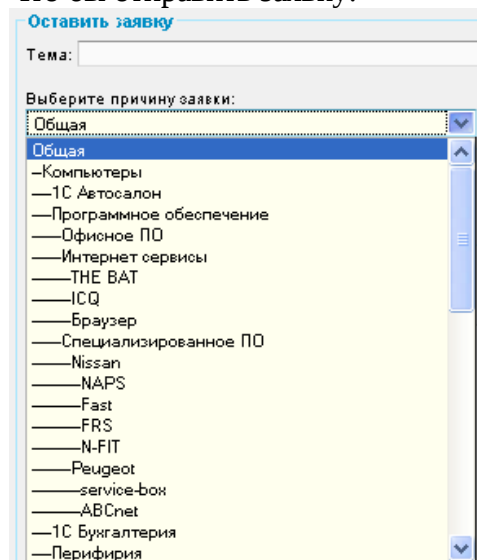
и авторизоваться, заполнив поля логин и пароль домена orbita (те «логин» и «пароль», которые используются при входе в windows).

В пункте «Ваши заявки»

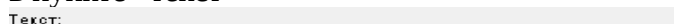


В этой вкладке вы можете отправить заявку по ремонту компьютера и проблемам связанных с ним, а также заявки связанные с контролем доступа СКУД, видеонаблюдению и телефонии.

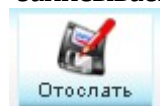
Что бы отправить заявку:



заполняем пункт «Тема», и выбираем причину заявки в пункте « Выберите причину заявки», в пункте «текст»



записываем причину неисправности, после чего нажимаем на кнопку «Отослать»

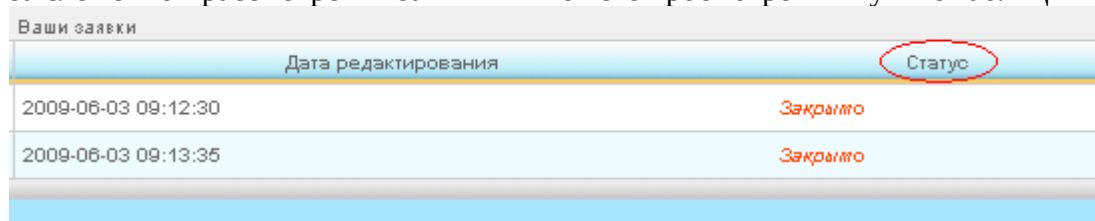


Если по какой то причине заявку нужно отменить, то нажимаем на кнопку «Назад(отменить



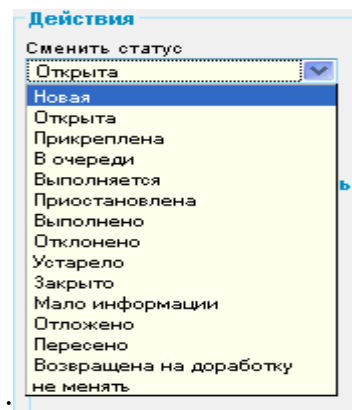
4.2. Просмотр статуса заявки.

После того как системный администратор увидит вашу заявку он примет ее на рассмотрение за слежением рассмотрения заявки вы можете посмотреть в пункте таблицы «Статус»



Дата редактирования	Статус
2009-06-03 09:12:30	Закрито
2009-06-03 09:13:35	Закрито

На текущий момент есть 15 статусов прохождения заявки



- Новая. В этом статусе заявки находятся до приёма дежурным администратором/программистом. Фиксируется ФИО пользователя предоставившего заявку, время поступления заявки, причина и описание заявки.
- Открыта. В этот статус перемещаются заявки при приёме их администратором. В таком статусе заявка находится до её выполнения, либо до передачи заявки на другого администратора
- В очереди. В этом статусе заявка находится в очереди, ее выполнение начнется после выполнения заявки которая имеет статус «Выполняется».
- Выполняется. Заявка выполняется.
- Приостановлена. Заявка может быть приостановлена в результате появления заявки с более высоким приоритетом.
- Выполнено. Сюда попадают выполненные заявки.
- Отклонено. В этот статус попадают не корректные заявки.
- Мало информации. Заявке присваивается этот статус в том случае, если в заявке не указана причина неисправности.
- Отложено. Заявка может быть отложена в том случае если нет администратора(программиста), который может ее выполнить, а так же если на складе нет в наличие комплектующих.
- Перенесено. Заявка присваивается этот статус в связи с окончанием рабочего дня.
- Возврат на доработку. Большая просьба НЕ СОЗДАВАТЬ НОВУЮ ЗАЯВКУ, ЕСЛИ ПРОБЛЕМА ВОЗНИКЛА ПОВТОРНО, А НАЙТИ СОЗДАННУЮ РАНЕЕ ЗАЯВКУ И ВЕРНУТЬ НА ДОРАБОТКУ. Эта операция автоматически передаст заявку на более профессионального сотрудника, что позволит исключить последующие создания заявок по этому вопросу. Так же эта операция покажет некомпетентных\недобросовестно

выполняющих работу сотрудников ИТ-Отдела

4.3 Поступление заявок.

Скорость поступления заявок и их обработка: после отправления заявки, работник ИТ отдела принимает ее и приступает к выполнению. После выполнения заявки работник ИТ отдела отписывает заявку. Если же заявки поступили от нескольких пользователей, то они выполняются в зависимости от приоритета.

5. Заключение

Система полностью написана нашими сотрудниками. Есть возможность оптимизации интерфейса программы и её функциональных возможностей.

При возникновении идей, ошибок в программе пожалуйста создавайте заявки с описанием пожеланий, предложений.

Давайте делать удобней работу вместе.

Так же при возникновении предложений о оптимизации Вашей работы, документооборота, каких-то программ для облегчения Ваших задач, оптимизации Ваших бизнес-процессов пишите в заявки.