

Brain Storm Consult

Система за софтуерна поддръжка на клиентите на фирма Brain Storm Consult

Ръководство за потребители

Десислава Разсадова

Съдържание:

Увод	2
Вход в системата. Първоначален екран	2
Създаване на билети (докладване на проблем)	4
Преглед на вече създадените билети	10
Списък с генерирани билети	11
Преглед на вече създаден билет	11

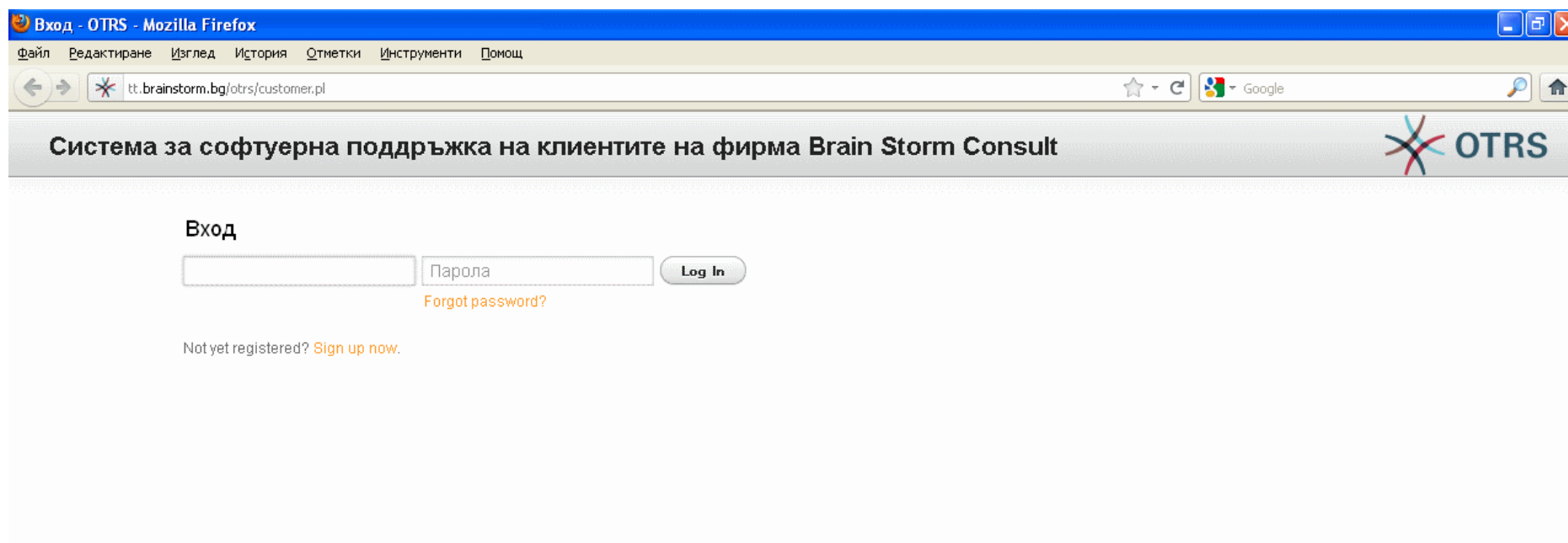
Увод

Системата за софтуерна поддръжка на софтуера на фирма **Brain Storm Consult** е *web* базирана тикет система с отворен код. Може да бъде достъпна на адрес

http://tt.brainstorm.bg/otrs/customer.pl

Вход в системата. Първоначален екран

След зареждане на *web* адреса, цитиран по-горе, на екрана на браузъра ще се визуализира страницата за вход в системата за поддръжка (фиг. 1)

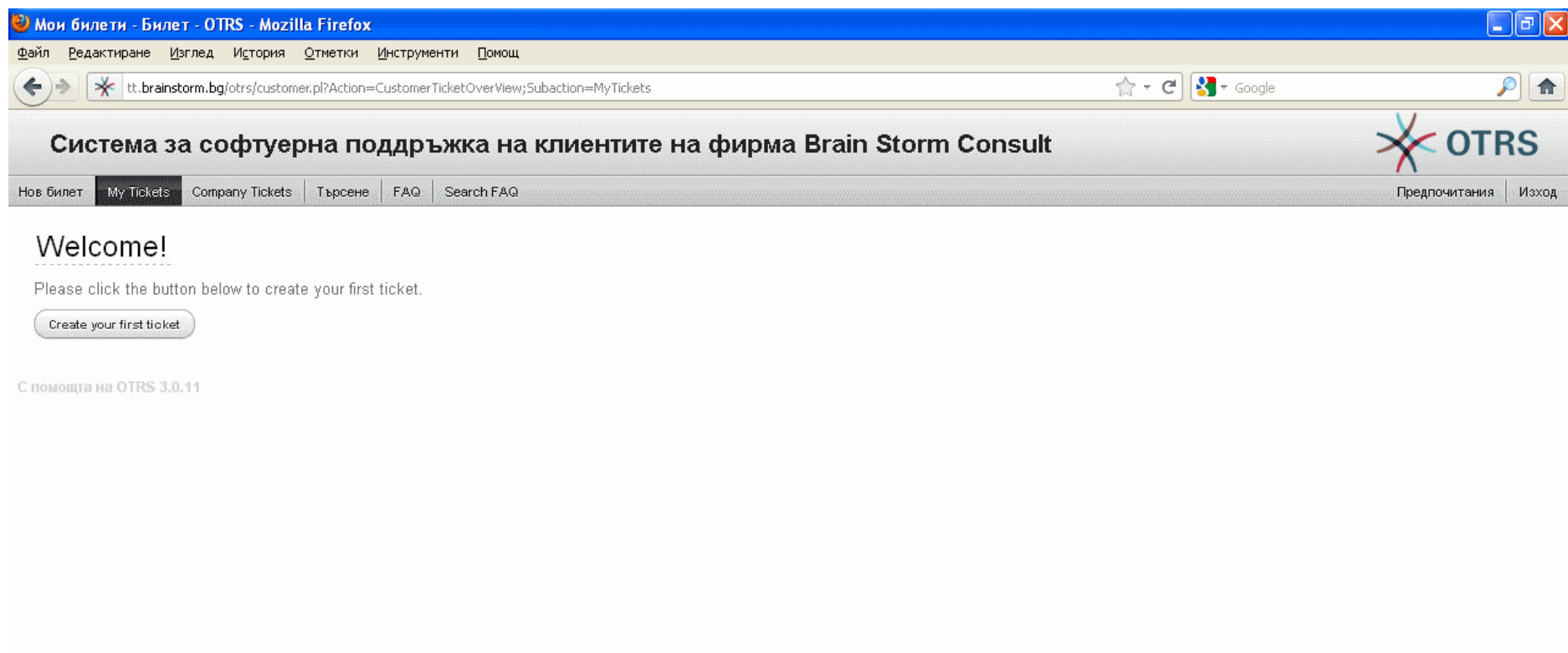


фигура 1

След като в полетата се попълнят потребителско име и парола потвърждение се извършва посредством еднократен клик с показалеца на мишката върху бутон **Log In** или натискане клавиш **Enter** от клавиатурата.

Забележка: Потребителското име и паролата за клиентите на ФСС Мираж са същите, с които се извършва регистрирането във Вход за клиенти на Интернет страницата на Brain Storm Consult

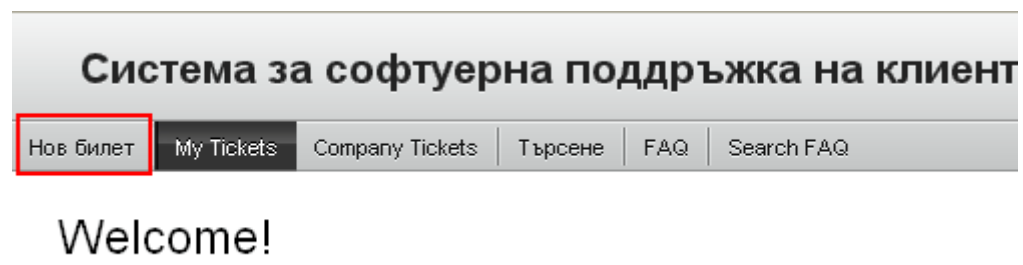
При първоначален вход в системата за поддръжка се визуализира екранът, показан на фиг. 2



фигура 2

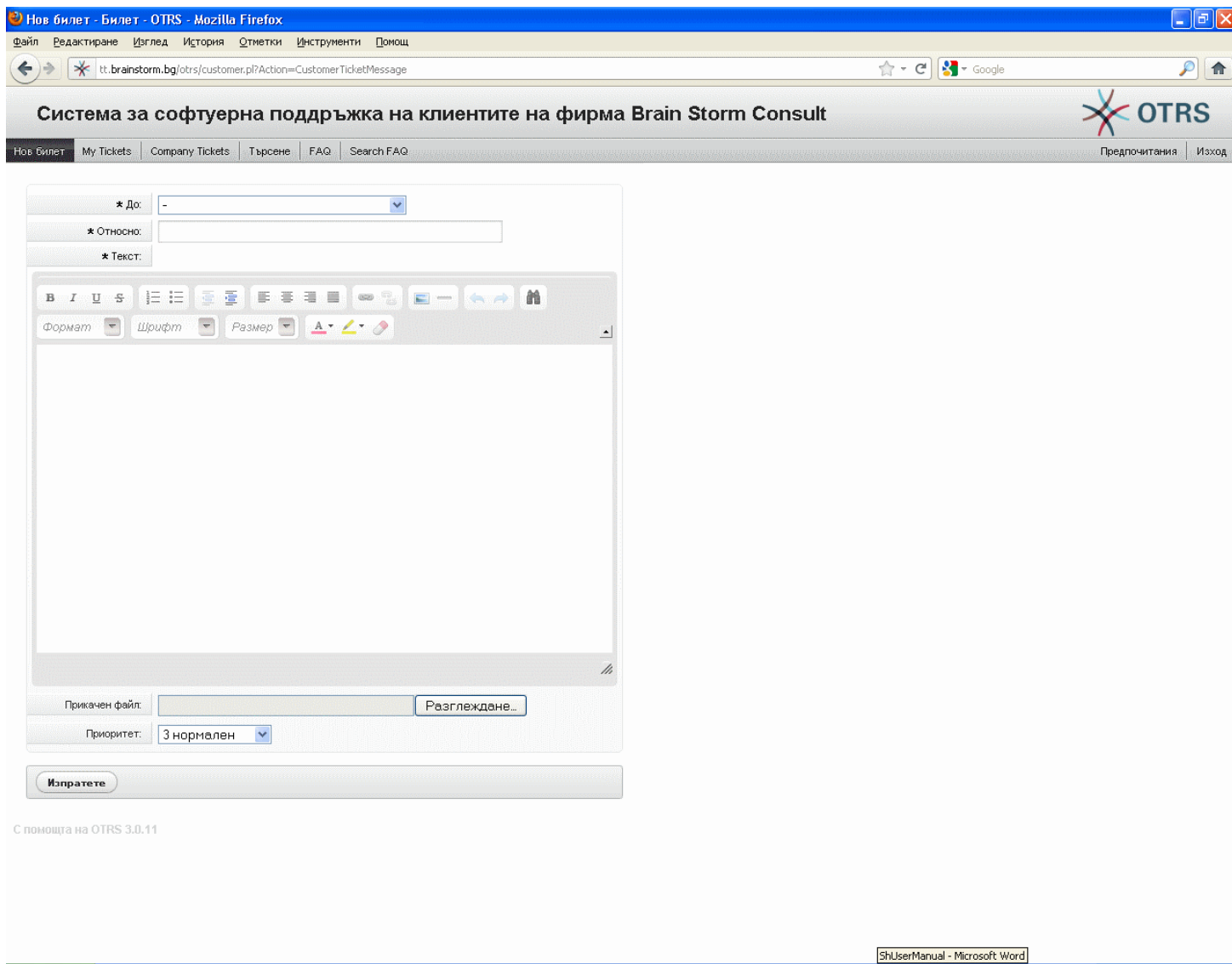
Създаване на билети (докладване на проблем)

Създаването на билет в системата се осъществява посредством опцията **Нов билет** от меню лентата (маркиран с червено на фиг. 3).



фигура 3

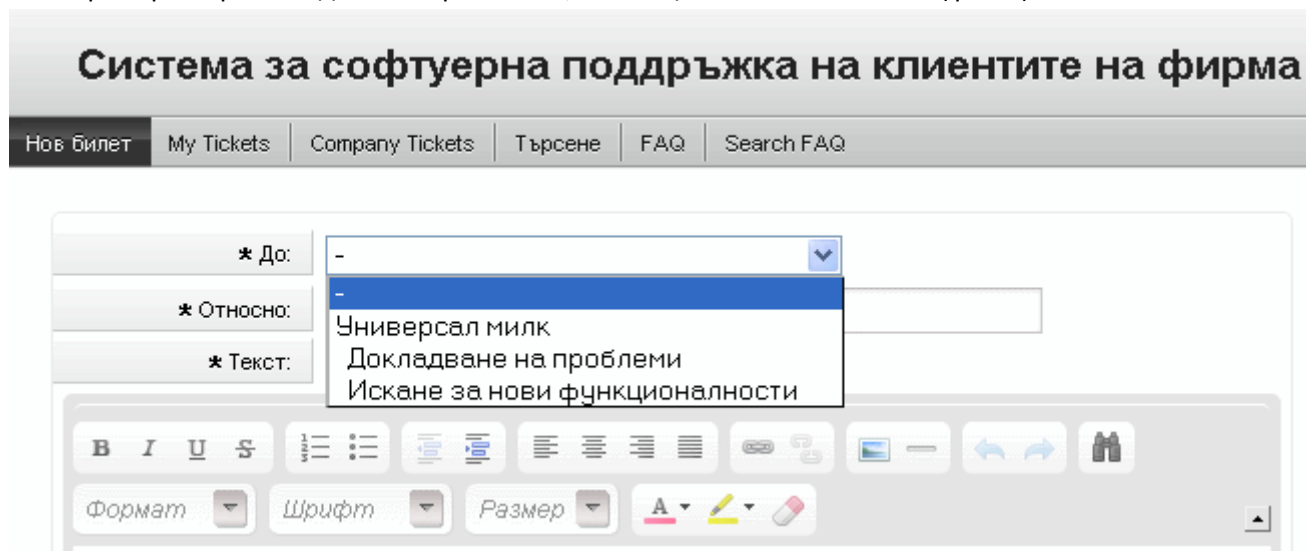
В резултат на това действие на екрана се визуализира форма за въвеждане на нов билет /задача/ (фиг. 4)



фигура 4

Полетата в тази форма се попълват както следва:

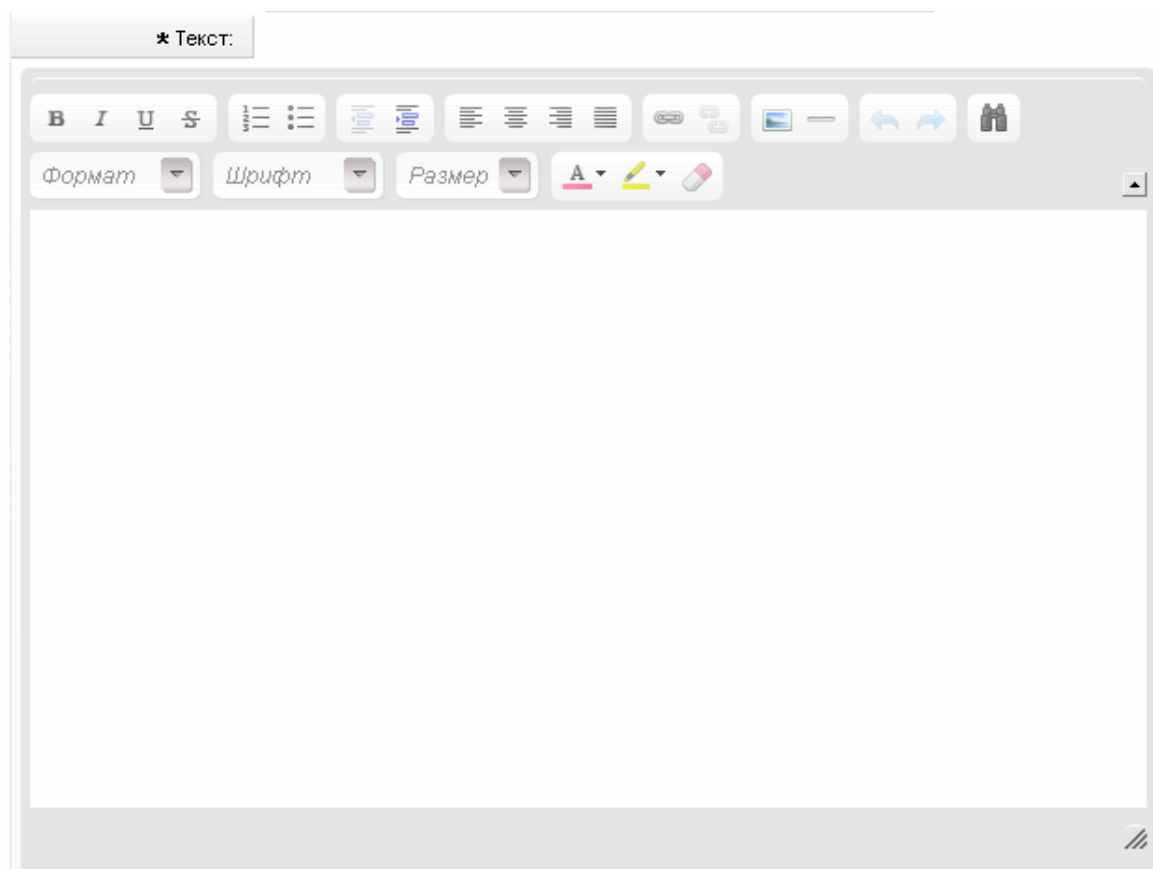
- **До:** – в това поле се избира характера на задачата за решаване, която ще се вписва в билета (фиг. 5)



фигура 5

- **Относно:** – в това поле се вписва кратка насочваща информация свързана със задачата, която се докладва в билета;

- **Текст:** – това поле дава възможност на потребителя да опише подробно в какво се изразява проблема му. Текстът може да бъде форматиран (фиг. 6)

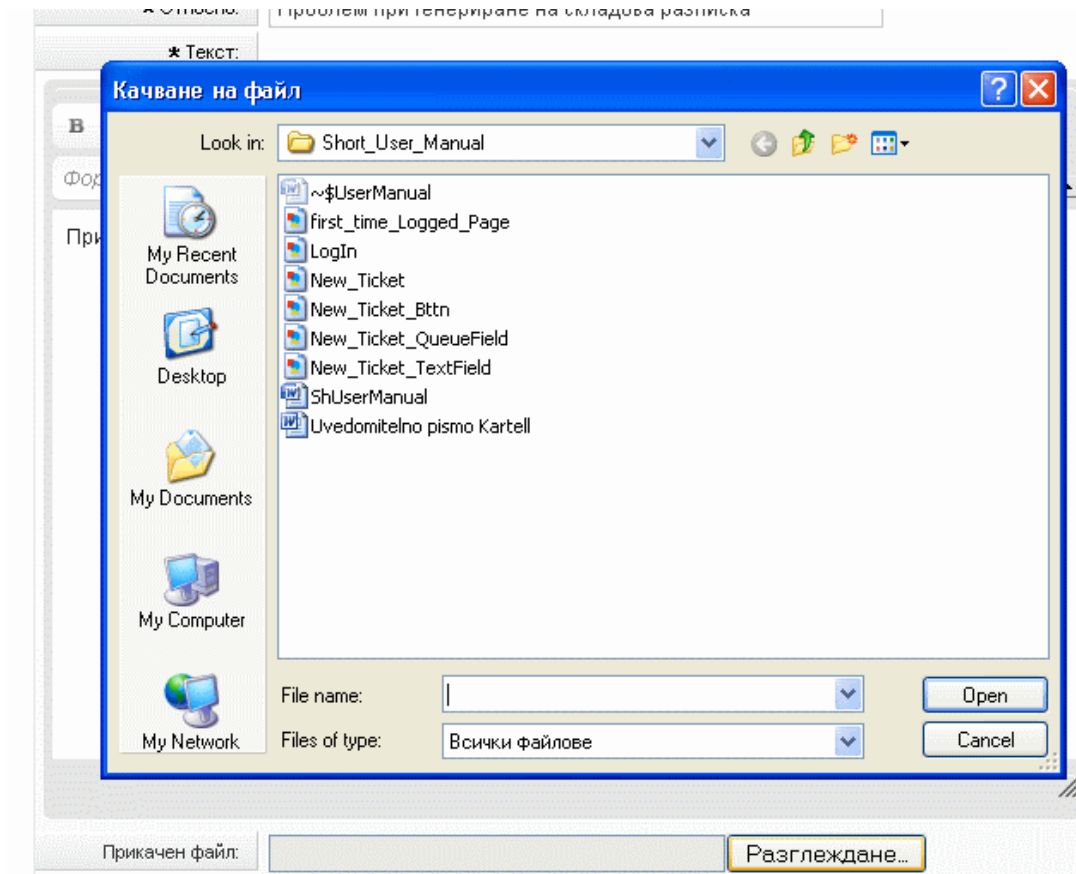


фигура 6

Забележка: За да бъде по-ефективна работата със системата за поддръжка, би било добре да се спазват определени правила при описване на казусите за решаване:

- В случаите, когато проблемът е възникнал при работа с определен с документ, е желателно да се предоставят основни данни за него: вид, номер на документ, от дата, партньор.
 - В случаите, когато проблемът е свързан с данни от сделка, е желателно да се посочи : артикул, мерна единица. Добре би било да се попълнят Приход/Разход/ДА, Тип разход.
 - В случаите, в които проблемът е свързан със справка, е желателно да се описват избраните критерии по които е генерирана справката или да се снима екрана с критериите, който може да се прикачи към билета.
-

- **Прикачен файл:** – с помощта на това поле могат да се прикачат файлове от всякакъв тип, които да илюстрират проблема. За да се прикачи файл се избира бутон *Разглеждане*, който извиква на екрана диалогов прозорец ,от който може да се избере файл от компютъра на потребителя (фиг. 7)



фигура 7

Забележка: Към всеки билет може да се прикача повече от един файл.

- **Приоритет:** – това поле задава приоритета на въведения билет. То не е задължително за попълване от потребителя и по подразбиране в него е попълнено средно ниво на приоритет (фиг. 8)

Прикачен файл: Разглеждане...

Приоритет:

- 3 нормален
- 1 много нисък
- 2 нисък
- 3 нормален
- 4 висок
- 5 много висок

Изпратете

С помощта на OTRS 3.0.11

фигура 8

След като се попълни формата, тя се записва в системата с помощта на бутон *Изпратете*.

Преглед на вече създадените билети

След избора на бутон *Изпратете* във формата за създаване на нов билет, на екрана на браузъра се зарежда списъкът с всички създадени от потребителя задачи (фиг. 9)

Мои билети - Билет - OTRS - Mozilla Firefox

Файл Редактиране Изглед История Отметки Инструменти Помощ

tt.brainstorm.bg/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketOverView;Subaction=MyTickets

Система за софтуерна поддръжка на клиентите на фирма Brain Storm Consult

Nov билет My Tickets Company Tickets Търсене FAQ Search FAQ Предпочитания Изход

Всички (1) Open (1) Closed (0) 1

2011112410000011	Проблем при генериране на складова разписка - Примерен билет	нов	9 m
------------------	--	-----	-----

С помощта на OTRS 3.0.11


фигура 9

Списък с генерирани билети


Всеки потребител вижда единствено и само билетите, които той е създал. В списъка се визуализира номер на билета, част от който е и датата, на която е създадена заявката, краткото описание на проблема, част от текста на подробното му описание и статуса му в момента. При промяна на моментния статус, тя се отразява в списъка на потребителя при следващото презареждане на тази страница.

Преглед на вече създаден билет

За да види в детайли създаденият от него билет, е необходимо потребителят да кликне върху него с показалеца на мишката си. В екрана на браузъра му ще се зареди страницата на неговото задание (фиг. 10)

Проблем при генериране на складова разписка 2011112410000011 Статус: нов Приоритет: 3 нормален Опашка: Универсал милк 

Test Test – Проблем при генериране на складова разписка 1 h 34 m

От: Test Test
До: Универсал милк
Относно: Проблем при генериране на складова разписка
 New_Ticket_TextField.gif, 9.7 KBytes

Примерен билет

Консултант 3 – Бележка 8 m

От: Консултант 3
Относно: Бележка

Вашият проблем беше получен и предаден за корекция на програмистите.

 Reply

фигура 10

Ако към него има прикачен отговор от консултант, той се визуализира непосредствено под билета. Ако изисква отговор от потребителя, той може да се генерира като се ползва бутон *Reply* в края на списъка със съобщения.