

**Описание программы
«Система управления технической поддержкой (СУТП)»**

Листов 10

Содержание

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	4
1.1. ОБОЗНАЧЕНИЕ И НАИМЕНОВАНИЕ ПРОГРАММЫ	4
1.2. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПРОГРАММЫ	4
1.3. ЯЗЫКИ ПРОГРАММИРОВАНИЯ, НА КОТОРЫХ НАПИСАНА ПРОГРАММА.....	4
2. ФУНКЦИОНАЛЬНОЕ НАЗНАЧЕНИЕ	5
3. ОПИСАНИЕ ЛОГИЧЕСКОЙ СТРУКТУРЫ	6
3.1. СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ С ОПИСАНИЕМ ФУНКЦИЙ СОСТАВНЫХ ЧАСТЕЙ И СВЯЗИ МЕЖДУ НИМИ.....	6
3.2. ФУНКЦИИ, ВЫПОЛНЯЕМЫЕ СИСТЕМОЙ	6
3.3. СВЯЗИ ПРОГРАММЫ С ДРУГИМИ ПРОГРАММАМИ	7
4. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА	8
5. ВЫЗОВ И ЗАГРУЗКА	9
5.1. СПОСОБ ВЫЗОВА ПРОГРАММЫ С СООТВЕТСТВУЮЩЕГО НОСИТЕЛЯ ДАННЫХ	9
5.2. ВХОДНЫЕ ТОЧКИ В ПРОГРАММУ	9
6. ВХОДНЫЕ И ВЫХОДНЫЕ ДАННЫЕ	10
6.1. ПЕРЕЧЕНЬ И ОПИСАНИЕ ВХОДНЫХ ДАННЫХ	10
6.2. ПЕРЕЧЕНЬ И ОПИСАНИЕ ВЫХОДНЫХ ДАННЫХ.....	10

Определения, обозначения и сокращения

Сокращение	Описание
ОЗУ	Оперативное запоминающее устройство
ПК	Персональный компьютер
ПО	Программное обеспечение
СУТП	Система управления технической поддержкой

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1.Обозначение и наименование программы

Полное наименование: Система управления технической поддержкой (СУТП).

Сокращенное наименование: СУТП, Система.

1.2.Программное обеспечение, необходимое для функционирования программы

Для функционирования Системы необходимо следующее программное обеспечение:

- Операционная система Linux (ALT Linux 8, RHEL 7+, Ubuntu 17+).
- Язык программирования: TypeScript, фреймворк Angular 9+.
- Веб-сервер: nginx или Apache.
- Веб-браузер (Yandex Browser, Спутник браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox).

Для функционирования Системы необходимо следующее техническое обеспечение:

- Дисковое пространство – 10 Гб.
- Объем ОЗУ – 4 Гб.

1.3.Языки программирования, на которых написана программа

Для реализации клиентской части и интерфейса взаимодействия пользователя использованы TypeScript, фреймворк Angular 9+.

2. ФУНКЦИОНАЛЬНОЕ НАЗНАЧЕНИЕ

Система выполняет следующие функциональные задачи:

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

3. ОПИСАНИЕ ЛОГИЧЕСКОЙ СТРУКТУРЫ

3.1. Структура программы с описанием функций составных частей и связи между ними

Система предоставляет пользовательский интерфейс для работы с обращениями в службу технической поддержки. Обеспечивается выполнение функций: просмотр списка сформированных обращений, создание обращения и добавление комментариев к нему

Доступ предоставляется с рабочего места пользователя, авторизованного в Системе. Взаимодействие пользователя и Системы осуществляется с помощью визуального графического интерфейса.

3.2. Функции, выполняемые Системой

Система предназначена для обеспечения следующих возможностей пользователя:

- Поиск обращений. Поиск выполняется по следующим полям:
 - За период – выбор из справочника периодов. Периодом является один календарный месяц, по умолчанию установлен текущий месяц, будущие месяцы недоступны для выбора.
 - Поиск – текстовое поле ввода. Поиск выполняется по номеру обращения.
- Формирование списка найденных обращений по параметрам поиска в виде таблицы, состоящей из столбцов:
 - Номер – содержит номер обращения, присвоенный ему в СУТП.
 - Дата – содержит дату формирования обращения в формате ДД.ММ.ГГГГ.
 - Тема – содержит тему обращения, указанную при его формировании.
 - Статус – содержит наименование текущего статуса обращения. Статус присваивается в СУТП при обработке сообщения сотрудником технической поддержки.
 - Изменен – содержит дату последнего изменения статуса обращения в формате ДД.ММ.ГГГГ.
 - Организация – содержит наименование организации, направившей обращение.
- Формирование обращения в СУТП. Оформление обращения путем заполнения формы создания обращения с заполнением следующих полей:
 - Тема обращения – текстовое поле ввода.
 - Название модуля – выбор из справочника.
 - Логин в модуле – текстовое поле ввода.
 - Описание проблемы – текстовое поле ввода.
 - Ожидаемый результат – текстовое поле ввода.

– Просмотр ответа СТП. Возможность просмотра ответа сотрудника СТП на форме обращения. Заголовок ответа СТП выделяется зеленой линией.

– Добавление комментария к ответу СТП в рамках обращения. Возможность добавления комментария к ответу СТП в рамках уже сформированного обращения путем заполнения на форме обращения поля:

- Комментарий – текстовое поле ввода, наименование поля не отображается.

3.3.Связи программы с другими программами

Взаимодействия с внешними системами нет.

4. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА

Система эксплуатируется на персональном компьютере (ПК) типа IBM PC/AT. Для работы в диалоговом режиме используется экран дисплея, клавиатура и манипулятор типа «мышь». Для поддержки графического режима необходим адаптер EGA (VGA).
Входные данные хранятся на жестком диске и/или внешних носителях.

5. ВЫЗОВ И ЗАГРУЗКА

5.1.Способ вызова программы с соответствующего носителя данных

Для запуска Системы следует в браузере ввести ее адрес и нажать Enter.

5.2.Входные точки в программу

Доступ пользователя в Систему обеспечивается путем ввода данных логина и пароля, формируемых для пользователя единожды по его специальному запросу в службу технической поддержки согласно инструкции на форме авторизации. Ролевая модель для пользователей не предусмотрена.

После запуска Системы откроется окно авторизации, в котором необходимо ввести логин пользователя и пароль, нажать кнопку «Войти».

6. ВХОДНЫЕ И ВЫХОДНЫЕ ДАННЫЕ

6.1.Перечень и описание входных данных

Входными данными являются:

- Логин и пароль пользователя.

6.2.Перечень и описание выходных данных

Выходными данными являются:

- Обращение.