Инструкции пользователя. Работа с заявками.

Версия 1.3

Оглавление

[1. Описание документа 3](#_Toc63359741)

[1.1. Назначение документа 3](#_Toc63359742)

[1.2. Пользователи документа 3](#_Toc63359743)

[1.3. Перечень ссылок и документов 3](#_Toc63359744)

[2. Общие сведения. 4](#_Toc63359745)

[2.1. Cтандартный интерфейс для работы с заявками 5](#_Toc63359746)

[3. Универсальный РТО 8](#_Toc63359747)

[3.1. Редактирование операций заявки. 9](#_Toc63359748)

[4. Ручной тех.отдел 11](#_Toc63359749)

[4.1. Синхронизация привязки номерной емкости и устройств 11](#_Toc63359750)

# Описание документа

## Назначение документа

Данный документ предназначен для пользователей системы «Атлант», он содержит описание интерфейсов, используемых при работе с заявками.

## Пользователи документа

Документ предназначен для пользователей системы «Атлант».

## Перечень ссылок и документов

1. ЗАО «АВК-Коммьюникейшнз». Методическое пособие. Администрирование.

# Общие сведения.

Любая заявка в системе принадлежит к одному из типов. Типы заявок формируются администратором АСР «Атлант» в справочнике "Типы заявок". Тип заявки определяет класс действия, которые необходимо произвести (подключение, смена услуг, изменение тарифного плана и т. д.) и несет в себе необходимую информацию для выполнения этого действия.

Каждый из типов заявок характеризуется набором параметров, настраиваемых администратором системы:

* Наименование типа заявки.
* Интерфейс заведения заявки.
* Набор параметров, необходимых для корректного выполнения заявки.
* Порядок прохождения заявок данного типа (трасса продвижения заявки).

Заявка определенного типа выполняется в соответствии с трассой продвижения заявки, определяемой администратором АСР «Атлант». Трасса продвижения заявки формируется в окне интерфейса «Создание пути движения заявки». Источником для формирования трассы является текстовый файл. Файл трассы (пути) заявки пишется на языке описания трассы и затем компилируется средствами системы. Обычно файл пути включает в себя код типа заявки и набор операторов, необходимых для выполнения данного типа заявки. Основное место в трассе занимает вызов обработчиков заявок, необходимых для взаимодействия с данным типом заявок. Перемещение заявки по трассе, описанной в файле трассы, осуществляет приложение REQ\_MOVE.EXE

В процессе выполнения заявки (продвижения по обработчикам) в работе используются различные интерфейсы АСР «Атлант». Описания таких интерфейсов будут создаваться в данном документе по мере необходимости.

## Cтандартный интерфейс для работы с заявками



Стандартный интерфейс работы с заявками открывается из различных интерфейсов и пунктов меню АСР «Атлант». Он отображает в зависимости от точки вызова заявки, удовлетворяющие каким-либо условиям, например:

* при вызове из интерфейса «Ведение информации о клиенте» выводятся заявки текущего клиента;
* при вызове из интерфейса «Универсальный РТО» выводятся заявки, находящие на обработчике, выбранном в интерфейсе «Универсальный РТО»:
* и т.п.

В заголовок интерфейса выводится информация о том, какие заявки он отражает, например:

* при вызове из интерфейса «Ведение информации о клиенте» в заголовке указано полное название клиента ;
* при вызове из интерфейса «Универсальный РТО» в заголовке указано название обработчика ;
* и т.п.

В левом верхнем углу расположены:

* информация о количестве заявок, загруженных в интерфейс ;
* поле выбора фильтра заявок:
	+ по умолчанию загружаются все заявки ;
	+ при снятии флага открывается интерфейс для задания фильтра заявок



В левой части интерфейсе представлен список заявок, загруженных в интерфейс и удовлетворяющих условиям фильтра:

**Код** – код заявки;

**Тип заявки** – наименование типа заявки;

**Номер** – абон. номер;

Заявка выделяется в списке (выделение цветом) при нажатии левой кнопкой мыши на строку, соответствующую заявке. Также можно выделить несколько заявок (не во всех интерфейсах):

* удерживая клавишу Ctrl, в случае, если необходимые заявки расположены не по порядку;
* удерживая клавишу Shift, в случае, если необходимые заявки расположены по порядку.

Повторное нажатие снимает выделение.

В правой нижней части интерфейса (в зависимости от точки вызова) могут быть доступны различные кнопки, для работы с заявками. В текущем разделе приведено описание общих элементов интерфейса, различия же будут подробно описаны при необходимости.

В правой части интерфейсе расположены закладки, на которых расположена информация о заявке, выделенной в списке слева:

* Главное – просмотр основных параметров выбранной заявки;
* Выполнение – просмотр информации о процессе выполнения заявки;
* История – просмотр истории выполнения заявки;
* Операции – просмотр и редактирование операций заявки;
* Услуги – просмотр услуг заявки;
* Оборудование – просмотр оборудования заявки;
* Льготы – просмотр льгот, добавленных в заявку.

# Универсальный РТО

Интерфейс «Универсальный РТО» (Операции – Работа с заявками – Универсальный РТР) предназначен для работы с заявками, находящимися на обработчиках, для которых назначены изменяемые параметры.



*Примечание.*

1. *Список обработчиков определяется настройками изменяемых параметров для ручных обработчиков (отображаются обработчики, для которых настроены параметры в интерфейсе «Разрешение параметров для обработчиков РТО»). Подробнее о настройках см. документ [1].*
2. *Возможность использования обработчика в данном интерфейсе пользователем определяется правами пользователя на ресурсы вида «Обработчик РТО <код обработчика>». Подробнее о настройках прав см. документ [1].*

В интерфейсе представлен список обработчиков, доступных для работы:

**Код обработчика** – уникальный код обработчика;

**Обработчик** – наименование обработчика.

Кнопка «Выполнить» (либо двойное нажатию левой кнопкой мыши на строке текущего обработчика) открывает стандартный интерфейс со списком заявок, находящихся на этом обработчике. 

В заголовке окна интерфейса указано наименование текущего обработчика.

Описание основных элементов интерфейса приведено в п.2.1.

В левом нижнем углу расположена кнопка «Выполнить» - выполнение процедуры текущего обработчика для заявок, выделенных в списке.

Заявка выделяется в списке (выделение цветом) при нажатии левой кнопкой мыши на строку, соответствующую заявке. Также можно выделить несколько заявок:

* удерживая клавишу Ctrl, в случае, если необходимые заявки расположены не по порядку;
* удерживая клавишу Shift, в случае, если необходимые заявки расположены по порядку.

Повторное нажатие снимает выделение.

## Редактирование операций заявки.

Для редактирования операций заявки надо на закладке «Опер.» (Операции) нажать на кнопку «Редактирование».



Открывается стандартный интерфейс редактирования операций в заявке.



*Примечания.*

1. *Интерфейс для редактирования операций доступен, если пользователю предоставлены права на ресурс «Редактирование списка операций в универсальном РТО».*
2. *Редактирование стоимости операций в интерфейсе для редактирования операций возможно, если пользователю предоставлены права на ресурс «Изменение стоимости операции в универсальном РТО».*

# Ручной тех.отдел

Интерфейс «Ручное исполнение заявок перед тех.отелом» (Операции – Работа с заявками – Ручной тех.отдел) предназначен для работы с заявками, находящимися на обработчике «Ручной тех.отдел»(89).



Основные элементы интерфейса описаны в п. 2.1.

В левом нижнем углу расположена кнопка «Выполнить» - выполнение процедуры текущего обработчика «Ручной тех.отдел»(89) для заявки, выделенной в списке.

Заявка выделяется в списке (выделение цветом) при нажатии левой кнопкой мыши на строку, соответствующую заявке. Выделение нескольких заявок не допускается.

## Синхронизация привязки номерной емкости и устройств

Для синхронизации привязки номерной емкости и устройств надо в интерфейсе «Ручное исполнение заявок перед техотделом» нажать кнопку «Синхронизация».

*Примечание.*

*Кнопка «Синхронизация доступна», если в заявке есть параметр «SYNC\_MD».*



В открывшемся интерфейсе «Синхронизация» представлен список абон.номеров номерной емкости заявки.

*Примечание.*

*Синхронизации подлежит номерная емкость, для которой у типа идентификатора подключения проставлен признак «Синхронизировать с MD».*

Интерфейс позволяет выполнять следующие операции:

* просмотр информации о привязке номерной емкости заявки к устройствам;
* привязка/перепривязка номерной емкости из заявки к устройству.

Поля для просмотра и редактирования:

* **Идентификатор** – абон. номер номерной емкости;
* **Дата подключения** – дата установки связи между абон.номером номерной емкости и устройством;
* **Устройство** – название устройства (из БД MD), к которому привязана номерная емкость.

Назначение экранных кнопок:

* **Закрыть** – возврат в интерфейс «Ручное исполнение заявок перед техотделом»;
* **Редактировать** – редактирование информации о привязке номерной емкости и устройства.

Для привязки/перепривязки номерной емкости к устройству надо выделить соответствующую строку в списке (щелчок левой кнопкой мыши) и нажать кнопку «Редактировать».



В открывшемся окне «Ввод типа устройства» изменить значения полей:

* Дата подключения – заполняется с клавиатуры;
* Устройство – выбирается из списка.

*Примечания.*

1. *Дата не может быть раньше, чем дата предыдущей записи из NUMVOL БД MD.*
2. *Список устройств формируется из таблицы DEVICE БД MD.*