



**PDM STEP Suite**

# **Программный комплекс «Горячая линия» КНААПО**

---

**инструкция пользователя**

**версия 1.0**

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>1</b>	<b>ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ КОМПЛЕКСА.....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>МОДУЛЬ «АДМИНИСТРАТОР».....</b>	<b>4</b>
4.1	ЗАПУСК МОДУЛЯ .....	4
4.2	ИНТЕРФЕЙС ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.....	5
4.3	РАБОТА С МОДУЛЕМ .....	7
4.3.1	<i>Настройка точек гарантийного обслуживания.....</i>	<i>7</i>
4.3.2	<i>Настройка пользователей внешнего сервера.....</i>	<i>9</i>
4.3.3	<i>Настройка пользователей внутреннего сервера .....</i>	<i>11</i>
4.3.4	<i>Настройка информации о самолетах, находящихся на обслуживании .....</i>	<i>14</i>
<b>5</b>	<b>МОДУЛЬ «КЛИЕНТ CITIS» .....</b>	<b>16</b>
5.1	ЗАПУСК МОДУЛЯ .....	17
5.2	ИНТЕРФЕЙС ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.....	17
5.3	РАБОТА С МОДУЛЕМ .....	21
5.3.1	<i>АРМ «Диспетчер УПО».....</i>	<i>21</i>
5.3.1.1	Распечатка не обработанных сообщений и новых исходящих сообщений .....	21
5.3.1.2	Назначение ответственного исполнителя за сообщение с внешнего сервера .....	22
5.3.1.3	Изменение статуса сообщения .....	24
5.3.1.4	Создание сообщения для внешнего пользователя системы .....	25
5.3.1.5	Ввод в БД внутреннего сервера сообщения от внешнего пользователя .....	28
5.3.2	<i>АРМ «Сотрудник РСО».....</i>	<i>30</i>
5.3.2.1	Проверка сообщений на предмет сведений, содержащих секретную информацию .....	30
5.3.2.2	Изменение статуса сообщения .....	31
5.3.3	<i>АРМ «Специалист» .....</i>	<i>32</i>
5.3.3.1	Создание ответа на вопрос.....	33
5.3.3.2	Изменение статуса сообщения .....	34
<b>6</b>	<b>МОДУЛЬ «ДИСПЕТЧЕР ОСС» .....</b>	<b>35</b>

# 1 Определения, обозначения и сокращения

Обозначения и сокращения, используемые в настоящей инструкции:

- PSS – система PDM STEP Suite®.
- БД – база данных.
- ОС – операционная система.
- ТГО – точка гарантийного обслуживания.
- АРМ – автоматизированное рабочее место.

## 2 Общие сведения

Данный документ содержит инструкции по пользованию программным комплексом «Горячая линия» КНААПО (далее «CITIS»), предназначенный для обмена информацией между внешними пользователями (представители эксплуатирующих организаций, специалисты гарантийных бригад и т.д.) и специалистами внутри завода.

Модуль построен на базе системы PSS, поэтому данный модуль доступен для обработки стандартными средствами системы PSS.

## 3 Краткое описание комплекса

Программный комплекс CITIS предназначен для:

1. Обеспечения информационной поддержки специалистами внешних пользователей через Internet.
  - 1.1. Обеспечения гарантированного ответа на вопросы внешних пользователей в установленное время в соответствии с бизнес-процессами предприятия.
  - 1.2. Оперативной передача информации внешним пользователям завода через Internet.
2. Организации базы знаний по решению возникающих в ходе эксплуатации проблем.
  - 2.1. Обеспечение выборок из базы данных вопросов и ответов (внутренний сервер) с целью определения типовых проблем и методов их решения. Выборки должны осуществляться по номеру борта, серии изделий и типу изделий.
  - 2.2. Предоставление внешним пользователям информации о типовых проблемах и методах их решения, классифицированной по типам и сериям изделий.

В состав программного комплекса CITIS входят следующие модули:

- Модуль «Администратор» – предназначен для управления учетными записями пользователей программного комплекса CITIS, точек обслуживания и т.п.

- Модуль «**Диспетчер ОСС**» – предназначен для синхронизации данных внешнего и внутреннего серверов. Внешний сервер предназначен для работы внешних пользователей через Web-интерфейс, а внутренний сервер предназначен для поддержки работы сотрудников завода.
- Модуль «**Клиент CITIS**» – предназначен для распределения вопросов по специалистам, ответа на вопросы внешних пользователей, контроль сроков исполнения и т.д..

**Внешний сервер** – интернет-сервер на основе веб-сервера Apache. На него поступают сообщения от внешних пользователей и ответы на них специалистов завода, экспортированные с внутреннего сервера после соответствующей проверки сотрудником службы PCO (сотрудник, который проверяет весь исходящий с завода трафик на предмет секретности).

**Внутренний сервер** – закрытый сервер БД на основе системы PSS, на котором хранятся данные о вопросах внешних пользователей и ответах специалистов завода.

## 4 Модуль «Администратор»

Модуль администрирования устанавливается на внутреннем сервере (закрытый сервер БД на основе системы PSS) и служит для управления учетными записями внешних пользователей и специалистами внутри завода, точек обслуживания и т.п.

### 4.1 Запуск модуля

Для запуска модуля «Администратор» необходимо выбрать пункт «**Пуск → Программы → PDM STEP Suite → Комплекс интегрированной логистической поддержки → CITIS → Администратор**» главного меню «Пуск» ОС Windows.

Далее отобразится диалоговое окно установки соединения с БД, изображенное на Рис. 1. В этом диалоговом окне необходимо ввести имя пользователя (сотрудник администрирующий комплекс), пароль и выбрать подключение к БД в списковом поле «**Подключение**».

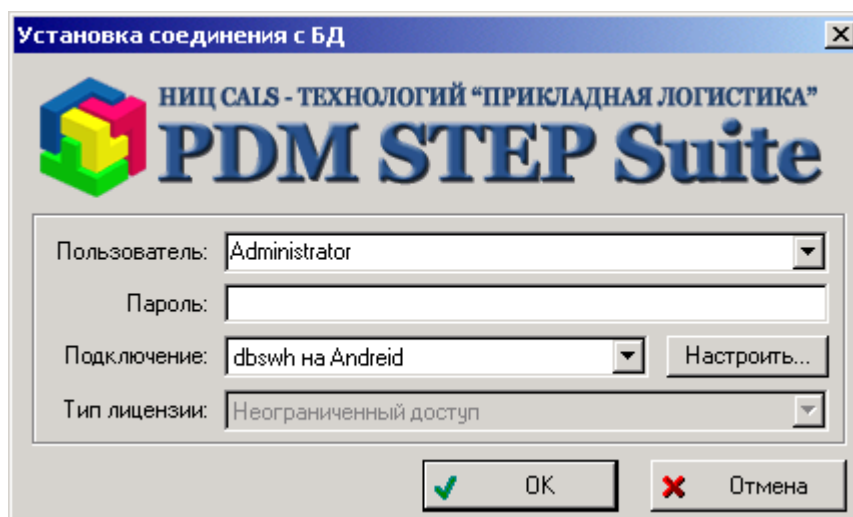


Рис. 1. Диалоговое окно аутентификации пользователя при присоединении к БД

Настройка и учет пользователя администрирующего комплекс производится при помощи модуля «Администратор пользователей» (см. «Руководство пользователя. Часть 1.»).

## 4.2 Интерфейс пользователя

Модуль администрирования является Windows-приложением и соответственно обладает интерфейсом пользователя, присущим ОС Windows.

Главное окно модуля условно можно разбить на следующие области (Рис. 2):

- Заголовок главного окна. В заголовке окна отображается информация (пользователь и имя БД) о текущем соединении с БД.
- Главное меню.
- Панель инструментов.
- Панель инструментов, выбранной закладки.
- Панель закладок.
- Область, предназначенная для работы с выбранной закладкой.

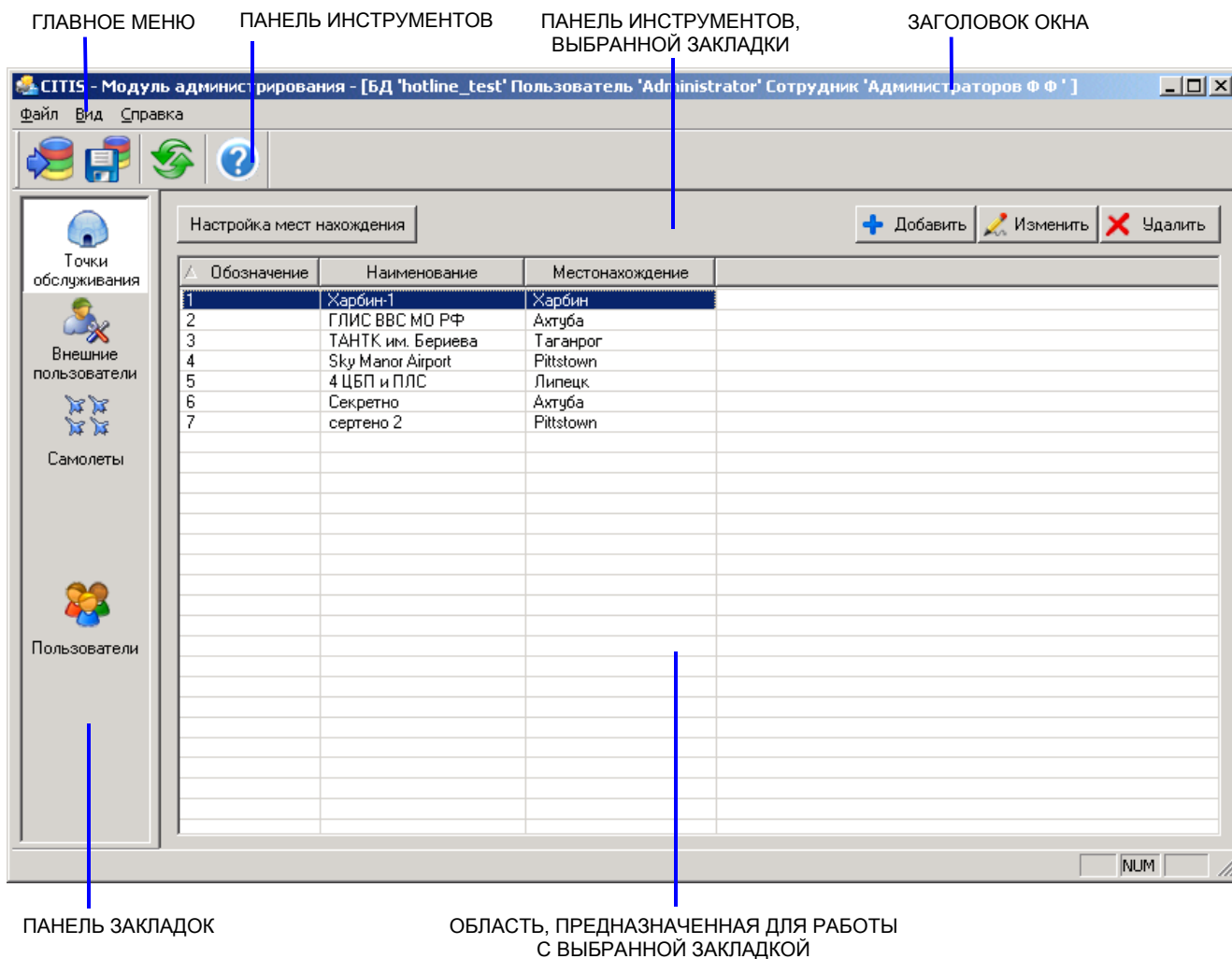


Рис. 2. Главное окно модуля администрирования

Панель инструментов содержит следующие кнопки:

Кнопка	Описание
	Присоединение и отсоединение от БД.
	Сохранение изменений.
	Обновление статических данных.
	Вывод окна информации о модуле с указанием текущей версии.

Главное меню модуля предоставляет доступ, в основном, к системным функциям модуля. Разделы меню и их описания приведены ниже:

Пункт меню	Пункт подменю	Описание
Файл →	Установить соединение...	Присоединение пользователя к БД.
	Сохранить изменения	Сохранение изменений БД.

	Выйти	Сохранение изменений и выход из программы.
Вид →	Панель инструментов	При установленном флажке отображается верхняя панель инструментов.
	Строка состояния	При установленном флажке отображается строка состояния.
Справка →	О программе...	Вывод окна информации о модуле с указанием текущей версии PSS.

## 4.3 Работа с модулем

### 4.3.1 Настройка точек гарантийного обслуживания

Для доступа к настройкам ТГО необходимо на панели закладок (Рис. 2) нажать на соответствующую иконку левой кнопки мыши. При нажатии на иконку «**Точки обслуживания**» область, предназначенная для работы с выбранной закладкой, будет иметь следующий вид:

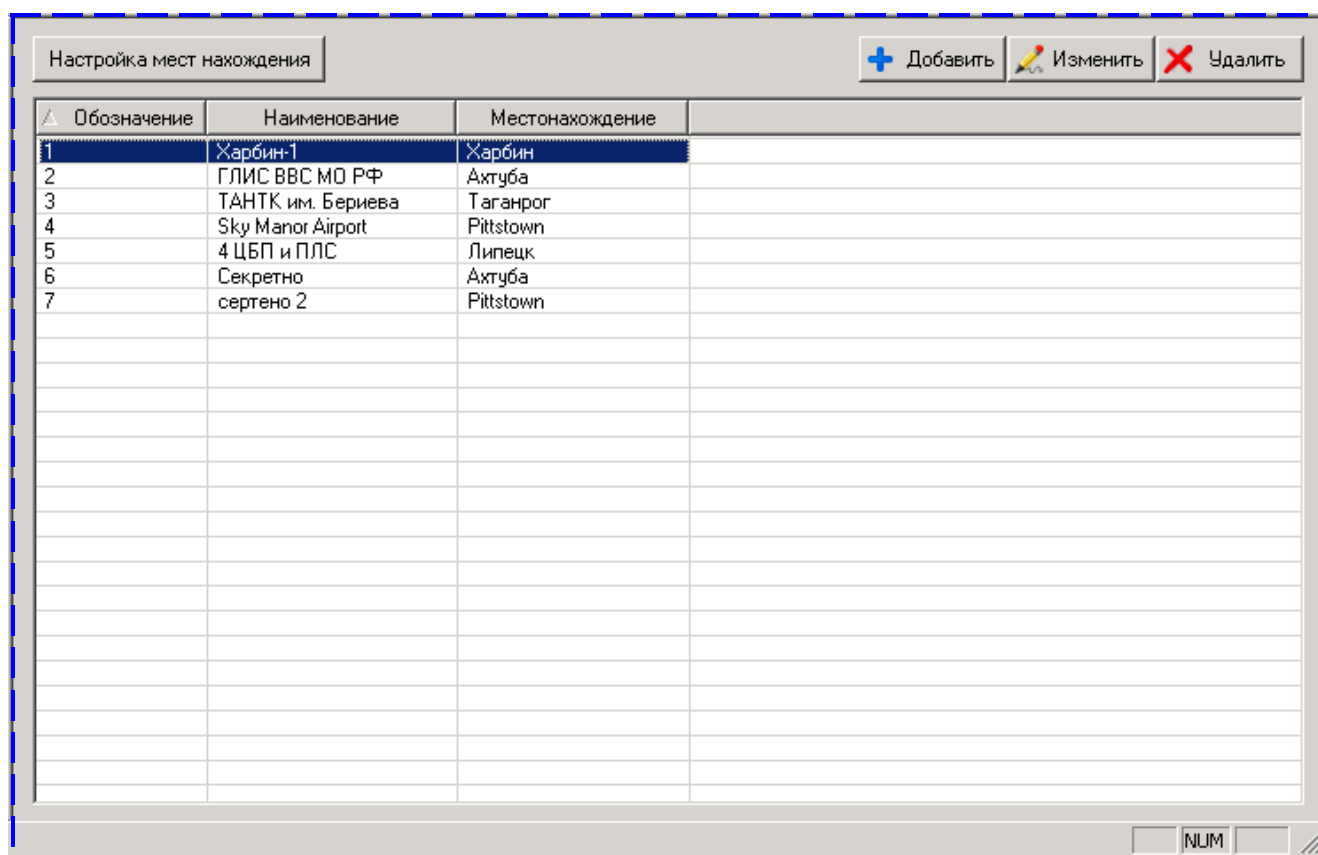



Рис. 3. Область, предназначенная для работы с выбранной закладкой

Для ввода информации о новой ТГО (эксплуатируемого борта) необходимо нажать на кнопку  **Добавить** на панели инструментов. Далее отобразится диалоговое окно, изображенное на рисунке ниже (Рис. 4).

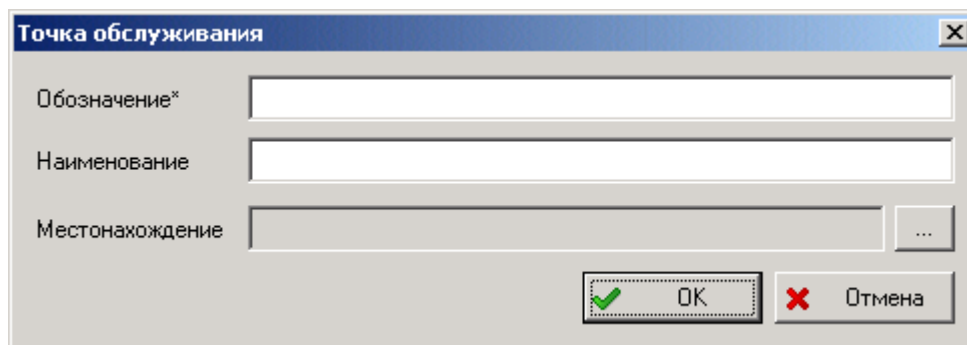



Рис. 4. Диалоговое окно создания точки обслуживания

Диалоговое окно содержит следующие поля:

- Поле «**Обозначение\***» – служит для задания уникального обозначения ТГО (требуется обязательного заполнения).
- Поле «**Наименование**» – служит для задания наименования ТГО.
- Поле «**Местонахождение**» – служит для выбора местонахождения ТГО. Выбор местонахождения осуществляется с помощью диалогового окна (Рис. 5) при нажатии на кнопку  справа от соответствующего поля.

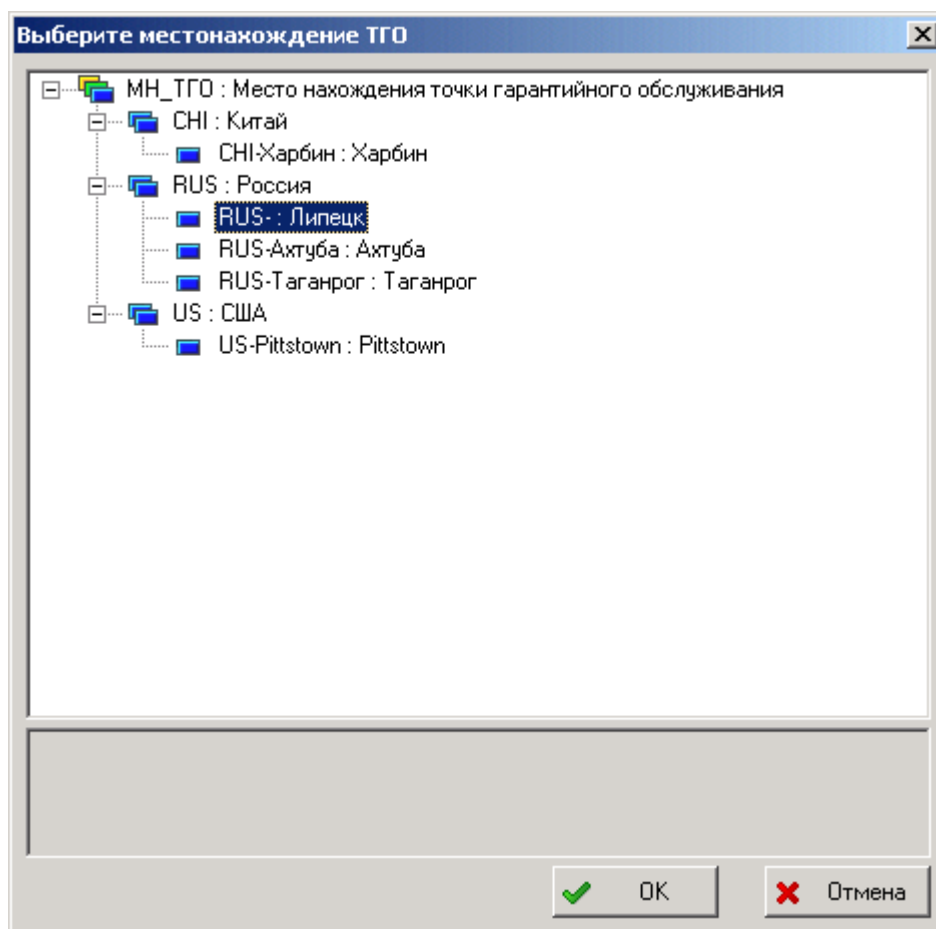
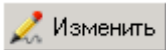
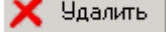


Рис. 5. Диалоговое окно выбора местонахождения ТГО

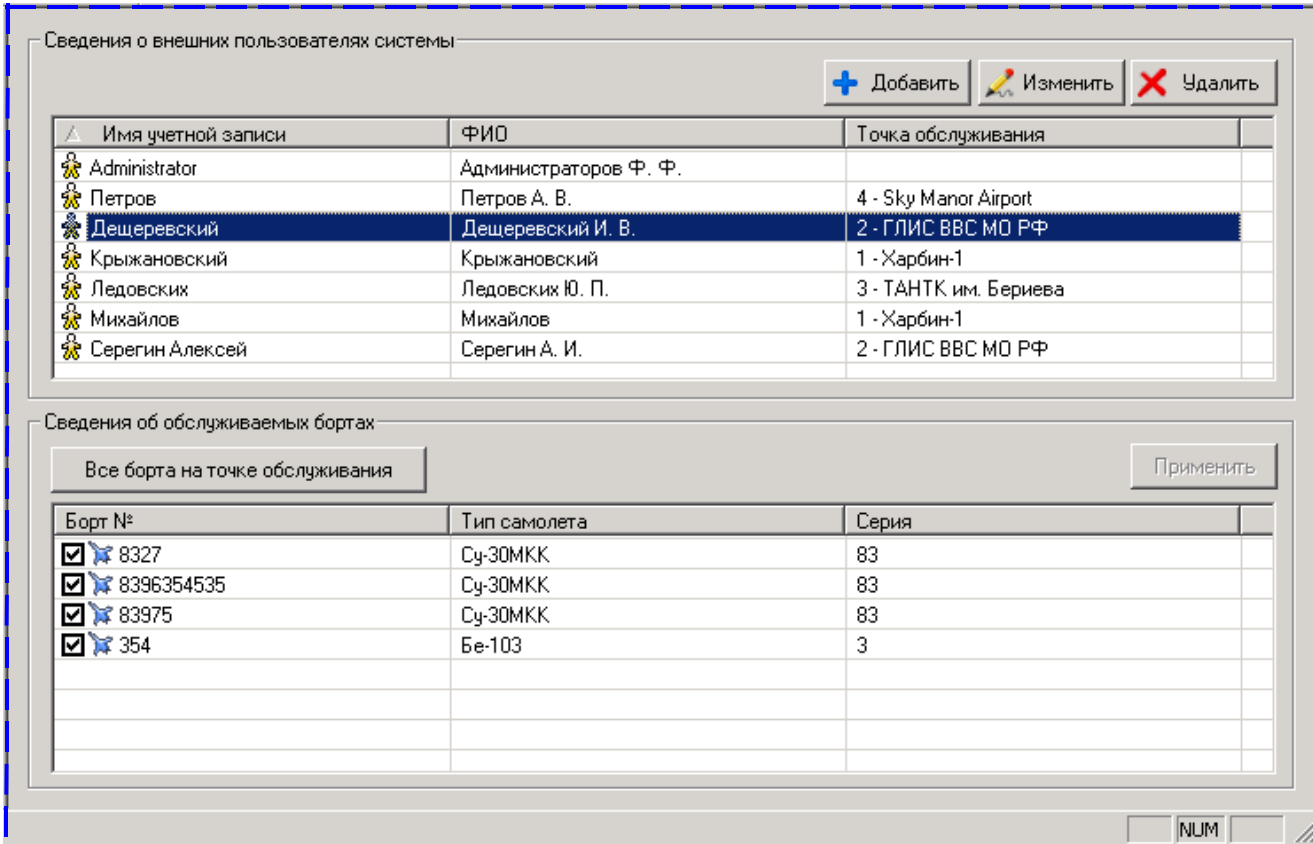


Для редактирования информации о ТГО необходимо выделить точку и нажать на кнопку  на панели инструментов. Далее отобразится диалоговое окно аналогичное представленному на Рис. 4.

Для удаления ТГО необходимо выделить точку и нажать на кнопку  на панели инструментов.

### 4.3.2 Настройка пользователей внешнего сервера

Для доступа к настройкам пользователей внешнего сервера необходимо на панели закладок (Рис. 2) нажать на соответствующую иконку левой кнопки мыши. При нажатии на иконку «Внешние пользователи» область, предназначенная для работы с выбранной закладкой, будет иметь следующий вид:



Сведения о внешних пользователях системы

Имя учетной записи	ФИО	Точка обслуживания
Administrator	Администраторов Ф. Ф.	
Петров	Петров А. В.	4 - Sky Manor Airport
Дещеревский	Дещеревский И. В.	2 - ГЛИС ВВС МО РФ
Крыжановский	Крыжановский	1 - Харбин-1
Ледовских	Ледовских Ю. П.	3 - ТАНК им. Бериева
Михайлов	Михайлов	1 - Харбин-1
Серегин Алексей	Серегин А. И.	2 - ГЛИС ВВС МО РФ

Сведения об обслуживаемых бортах

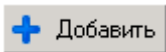
Все борта на точке обслуживания

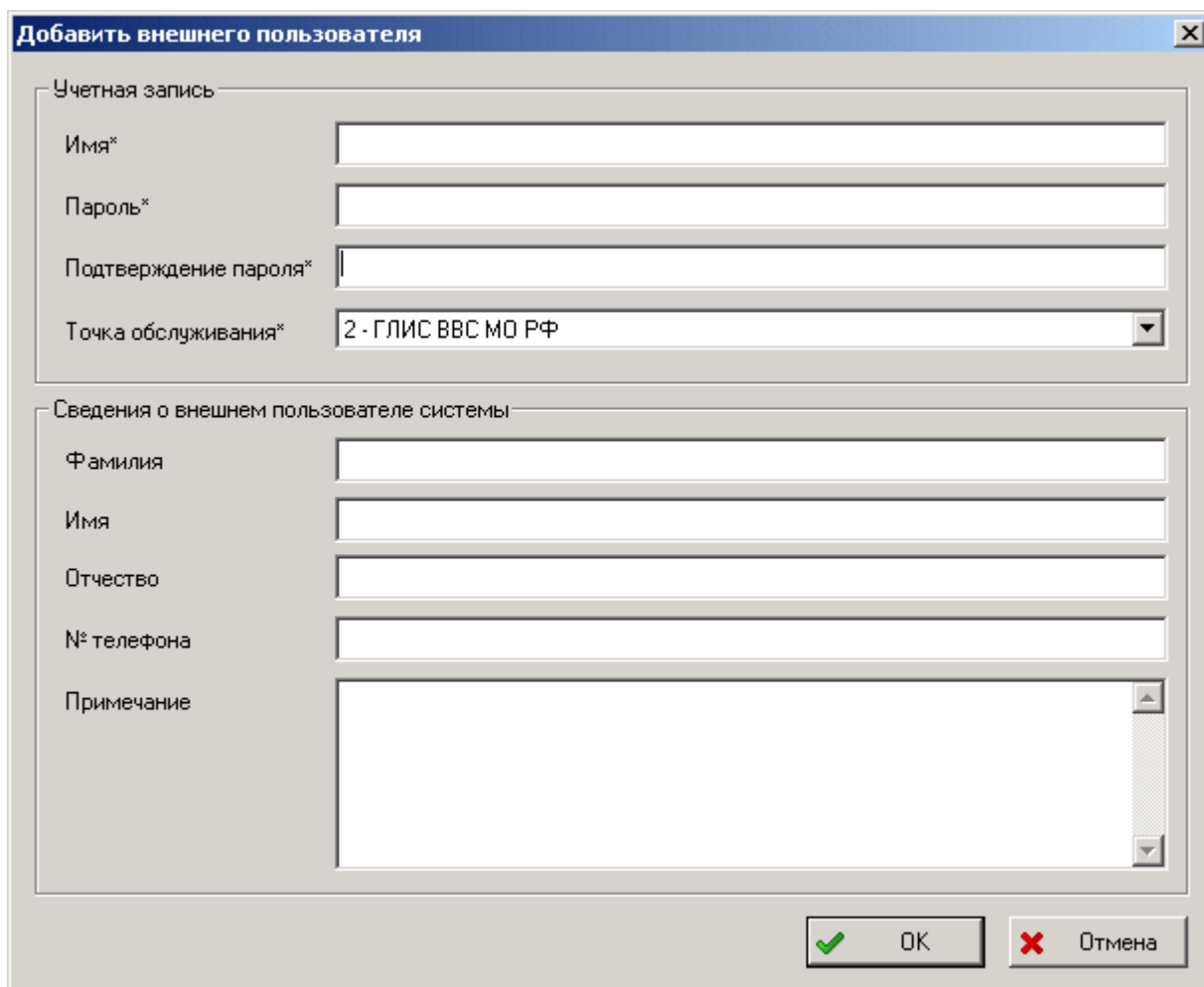
Борт №	Тип самолета	Серия
<input checked="" type="checkbox"/> 8327	Су-30ММК	83
<input checked="" type="checkbox"/> 8396354535	Су-30ММК	83
<input checked="" type="checkbox"/> 83975	Су-30ММК	83
<input checked="" type="checkbox"/> 354	Бе-103	3

Рис. 6. Область, предназначенная для работы с внешними пользователями

Область, предназначенная для работы с внешними пользователями разбито на две области:

- Область «Сведения о внешних пользователях системы» – служит для отображения/задания информации о внешних пользователях комплекса CITIS.
- Область «Сведения об установленных бортах» – служит для снятия/задания обслуживаемого борта внешнему пользователю.

Для ввода информации о новом внешнем пользователе комплекса CITIS (пользователь внешнего сервера) необходимо нажать на кнопку  на панели инструментов в области «Сведения о внешних пользователях системы». Далее отобразится диалоговое окно, изображенное на рисунке ниже (Рис. 7).



Диалоговое окно «Добавить внешнего пользователя» содержит следующие элементы:


- Группа полей «Учетная запись»:
  - Имя\* (обязательное поле)
  - Пароль\* (обязательное поле)
  - Подтверждение пароля\* (обязательное поле)
  - Точка обслуживания\* (выпадающий список, выбрано: 2 - ГЛИС ВВС МО РФ)
- Группа полей «Сведения о внешнем пользователе системы»:
  - Фамилия
  - Имя
  - Отчество
  - № телефона
  - Примечание (текстовое поле с вертикальным скроллингом)
- Кнопки «ОК» (с зеленой галочкой) и «Отмена» (с красным крестиком) в нижней правой части.

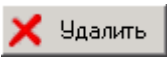
Рис. 7. Диалоговое окно добавления внешнего пользователя

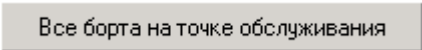

Диалоговое окно содержит следующие элементы:

- Группа полей «**Учетная запись**» – служит для задания идентификационной информации о пользователе:
  - Поле «**Имя\***» – требуется задать уникальное идентификационное имя пользователя (требуется обязательного заполнения).
  - Поля «**Пароль\***» и «**Подтверждение пароля\***» – требуется задать пароль пользователя и его подтверждение (требуется обязательного заполнения). Запрашивается при подключении пользователя к БД.
  - Поле «**Точка обслуживания\***» – требуется указать ТГО (требуется обязательного заполнения).
- Группа полей «**Сведения о внешнем пользователе системы**» – служит для задания информации о сотруднике:

- Поля «**Фамилия**», «**Имя**», «**Отчество**» – требуется задать соответственно фамилия, имя и отчество сотрудника.
- Поле «**№ телефона**» – требуется задать номер контактного телефона сотрудника.
- Поле «**Примечание**» – требуется задать дополнительную информацию о сотруднике.

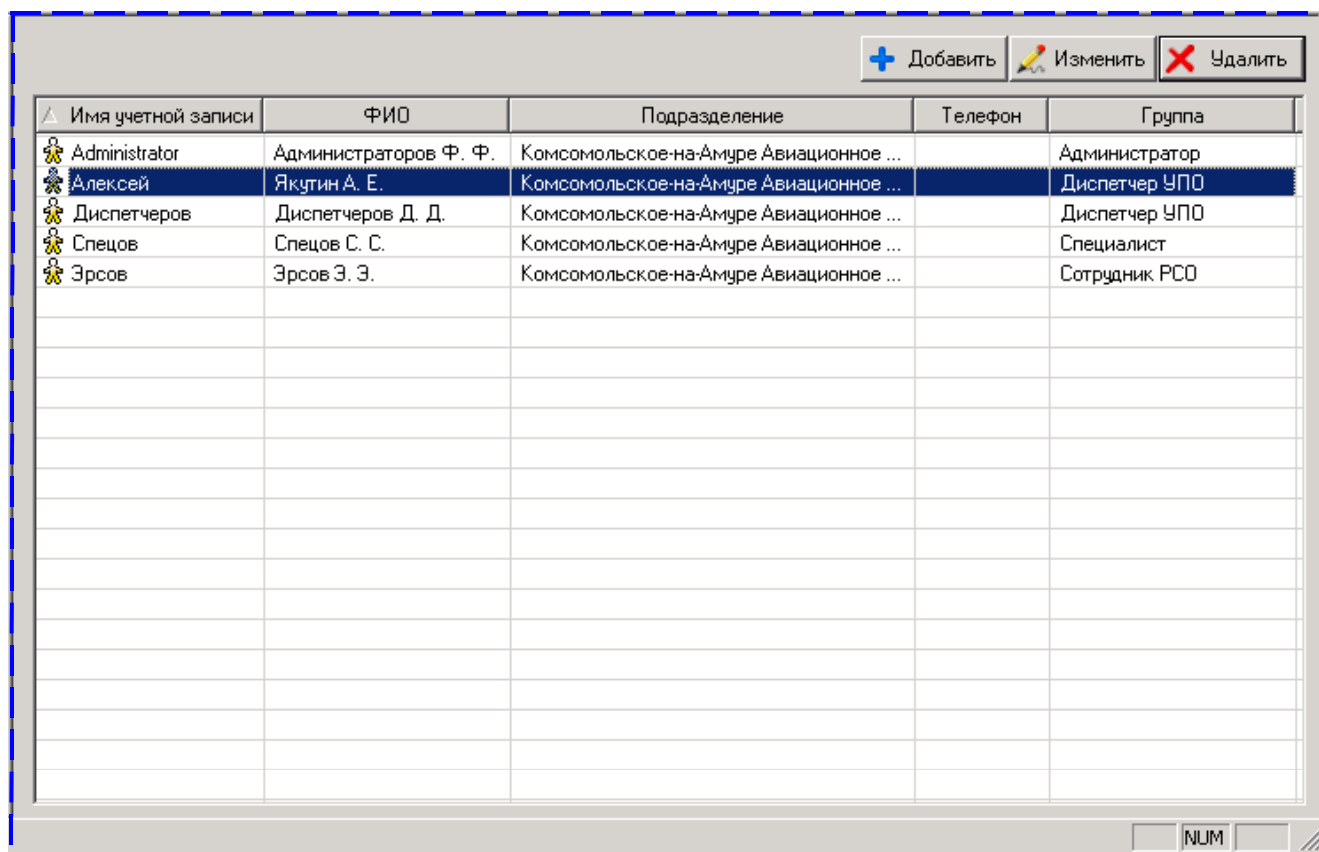
Для редактирования учетной записи о внешнем пользователе комплекса CITIS необходимо выделить пользователя в области «Сведения о внешних пользователях системы» и нажать на кнопку  на панели инструментов. Далее отобразится диалоговое окно аналогичное представленному на Рис. 7.

Для удаления учетной записи о внешнем пользователе комплекса CITIS необходимо выделить пользователя в области «Сведения о внешних пользователях системы» и нажать на кнопку  на панели инструментов.


Для снятия/задания внешнему пользователю обслуживаемого борта на выбранной точки обслуживания необходимо в области «Сведения о внешних пользователях системы» выбрать пользователя, а затем в области «Сведения об установленных бортах» напротив соответствующего борта снять/установить опцию. Если внешнему пользователю необходимо задать все обслуживаемые борта, то можно воспользоваться кнопкой . После снятия/задания внешнему пользователю обслуживаемых бортов необходимо нажать на кнопку .

### 4.3.3 Настройка пользователей внутреннего сервера

Для доступа к настройкам пользователей внутреннего сервера необходимо на панели закладок (Рис. 2) нажать на соответствующую иконку левой кнопки мыши. При нажатии на иконку «**Пользователи**» область, предназначенная для работы с выбранной закладкой, будет иметь следующий вид:



**Рис. 8. Область, предназначенная для работы с внутренними пользователями**

Для ввода информации о новом внутреннем пользователе комплекса CITIS (пользователь внутреннего сервера) необходимо нажать на кнопку  на панели инструментов. Далее отобразится диалоговое окно, изображенное на рисунке ниже (Рис. 9).

**Добавить пользователя**

Учетная запись

Имя\*

Пароль\*

Подтверждение пароля\*

Группа: Сотрудник РСО

Сведения о пользователе

Фамилия

Имя

Отчество

Подразделение: Комсомольское-на-Амуре Авиационное Производственное Объединение

№ телефона


Примечание


OK Отмена

Рис. 9. Диалоговое окно добавления внутреннего пользователя

Диалоговое окно содержит следующие элементы:

- Группа полей «Учетная запись» – служит для задания идентификационной информации о пользователе:
  - Поле «Имя\*» – требуется задать уникальное идентификационное имя пользователя (требуется обязательного заполнения).
  - Поля «Пароль\*» и «Подтверждение пароля\*» – требуется задать пароль пользователя и его подтверждение (требуется обязательного заполнения). Запрашивается при подключении пользователя к БД.
  - Поле «Группа» – требуется указать, к какой АРМ относится пользователь:
    - «Администратор» – АРМ сотрудника, администрирующий комплекс.
    - «Диспетчер УПО» – АРМ сотрудника, который распределяет вопросы по специалистам, контролирует сроки исполнения, присваивает статусы.
    - «Диспетчер ОСС» – АРМ сотрудника, который осуществляет синхронизацию внешнего и внутреннего серверов с заданной периодичностью.

- «Специалист» – АРМ сотрудника, который отвечает на вопросы внешнего пользователя.
  - «Специалист РСО» – АРМ сотрудника, который проверяет весь исходящий с завода трафик на предмет секретности.
- Группа полей «Сведения о внешнем пользователе системы» – служит для задания информации о сотруднике:
- Поля «Фамилия», «Имя», «Отчество» – требуется задать соответственно фамилия, имя и отчество сотрудника.
  - Поле «Подразделение» – требуется указать подразделение, в которое будет входить пользователь. Выбор подразделения осуществляется с помощью диалогового окна при нажатии на кнопку  справа от соответствующего поля.
  - Поле «№ телефона» – требуется задать номер контактного телефона сотрудника.
  - Поле «Примечание» – требуется задать дополнительную информацию о сотруднике.

Для редактирования учетной записи о внутреннем пользователе комплекса CITIS необходимо выделить пользователя и нажать на кнопку  на панели инструментов. Далее отобразится диалоговое окно аналогичное представленному на Рис. 9.

Для удаления учетной записи о внутреннем пользователе комплекса CITIS необходимо выделить пользователя и нажать на кнопку  на панели инструментов.

#### 4.3.4 Настройка информации о самолетах, находящихся на обслуживании

Для доступа к настройкам информации о самолетах, находящихся на гарантийном обслуживании необходимо на панели закладок (Рис. 2) нажать на соответствующую иконку левой кнопки мыши. При нажатии на иконку «Самолеты» область, предназначенная для работы с выбранной закладкой, будет иметь следующий вид:

<div>  Добавить тип          Добавить серию          Добавить борт          Изменить          Удалить       </div>				
Борт	ТГО	Внешний пользова...	Местонахождение	
[-]  Су-30МКК				
[-]  Серия 83				
[-]  Борт № 8324	1 - Харбин-1	Крыжановский	Харбин	
[-]  Борт № 8325	1 - Харбин-1		Харбин	
[-]  Борт № 8327	2 - ГЛИС ВВС МО РФ	Дещеревский И. В.,...	Ахтуба	
[-]  Борт № 8396354535	2 - ГЛИС ВВС МО РФ	Дещеревский И. В.,...	Ахтуба	
[-]  Борт № 83975	2 - ГЛИС ВВС МО РФ	Дещеревский И. В.,...	Ахтуба	
[-]  Серия 85				
[-]  Борт № 8512	1 - Харбин-1		Харбин	
[-]  Бе-103				
[-]  Серия 1				
[-]  Борт № 101	3 - ТАНК им. Бериева	Ледовских Ю. П.	Таганрог	
[-]  Серия 3				
[-]  Борт № 320	3 - ТАНК им. Бериева	Ледовских Ю. П.	Таганрог	
[-]  Борт № 321	4 - Sky Manor Airport	Петров А. В.	Pittstown	
[-]  Борт № 354	2 - ГЛИС ВВС МО РФ	Дещеревский И. В.,...	Ахтуба	
[-]  Борт № T10МКК-556	4 - Sky Manor Airport	Петров А. В.	Pittstown	
[-]  Су-27СМ				
[-]  Серия 01				
[-]  Борт № 501	5 - 4 ЦБП и ПЛС		Липецк	
[-]  Серия 81				
[-]  Борт № 8102	5 - 4 ЦБП и ПЛС		Липецк	

Рис. 10. Область, предназначенная для работы с информацией о самолетах

Для добавления нового типа самолета необходимо нажать на кнопку на панели инструментов, и в появившемся диалоговом окне (Рис. 11), в поле «**Тип самолета**» ввести новое значение.

Добавить типа самолета

Тип самолета:

Рис. 11. Диалоговое окно добавления нового типа самолета

Для добавления новой серии самолета необходимо в области, предназначенной для работы с информацией о самолетах, выделить тип самолета и нажать на кнопку на панели инструментов. В появившемся диалоговом окне (Рис. 12) в поле «**Серия**» ввести новое значение. Поле «**Тип самолета**» – служит для отображения текущего типа самолета.

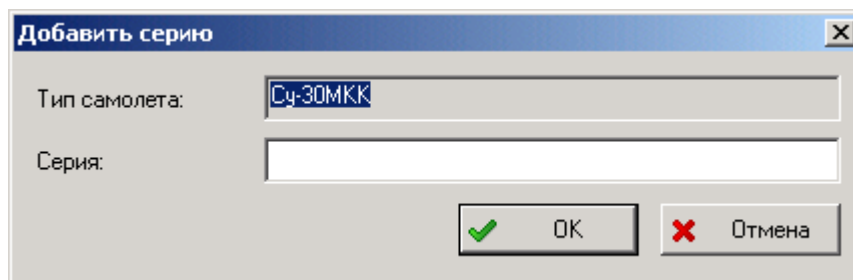



Рис. 12. Диалоговое окно добавления новой серии самолета

Для добавления нового борта необходимо в области, предназначенной для работы с информацией о самолетах, выделить серию самолета и нажать на кнопку  **Добавить борт** на панели инструментов. Далее отобразится диалоговое окно, изображенное на рисунке ниже (Рис. 13).

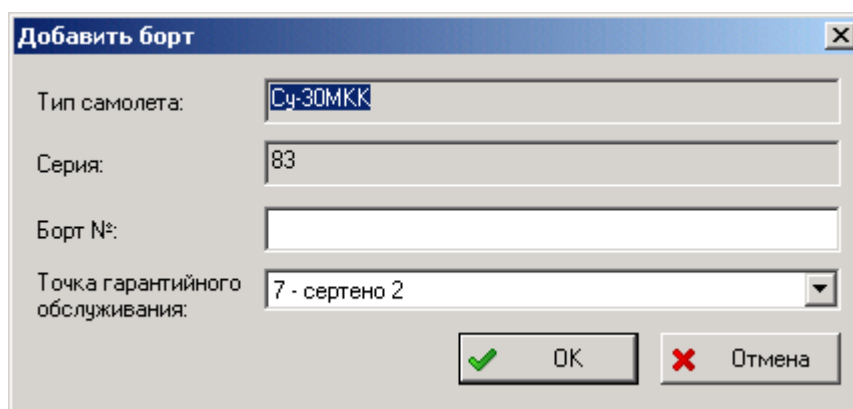




Рис. 13. Диалоговое окно добавления нового борта

Диалоговое окно содержит следующие поля:

- Поле «**Тип самолета**» – служит для отображения текущего типа самолета.
- Поле «**Серия**» – служит для отображения текущей серии самолета.
- Поля «**Борт №**» – служит для задания номера борта.
- Поле «**Точка гарантийного обслуживания**» – служит для указания ТГО.

Для редактирования информации о типе самолета/серии самолета/номере борта необходимо выделить тип/серию/борт и нажать на кнопку  **Изменить** на панели инструментов. Далее отобразится диалоговое окно редактирования свойств.

Для удаления типа самолета/серии самолета/номера борта необходимо выделить тип/серию/борт и нажать на кнопку  **Удалить** на панели инструментов.

## 5 Модуль «Клиент CITIS»

Клиентский модуль программного комплекса CITIS устанавливается на внутреннем сервере (закрытый сервер БД на основе системы PSS) и служит для:

- обработки сообщений от внешних пользователей системы специалистами завода;



- подготовки ответов на вопросы внешних пользователей системы и их проверки;
- проверки сообщений на предмет секретности;
- подготовки исходящих сообщений для внешних пользователей системы и их проверки.

## 5.1 Запуск модуля

Для запуска модуля «Клиент CITIS» необходимо выбрать пункт «Пуск → Программы → PDM STEP Suite → Комплекс интегрированной логистической поддержки → CITIS → Клиент CITIS» главного меню «Пуск» ОС Windows.

Далее отобразится диалоговое окно установки соединения с БД, изображенное на Рис. 14. В этом диалоговом окне необходимо ввести имя пользователя (диспетчера УПО, сотрудника РСО, специалиста), пароль и выбрать подключение к БД в списковом поле «Подключение».

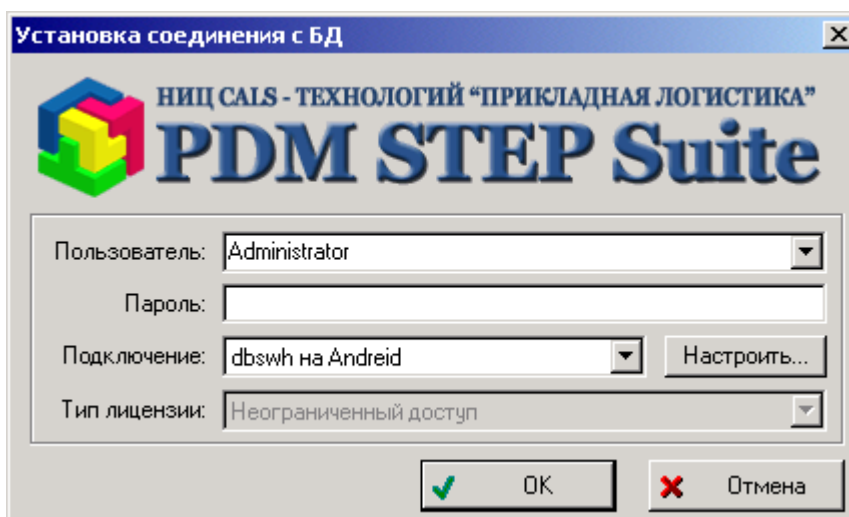


Рис. 14. Диалоговое окно аутентификации пользователя при присоединении к БД

## 5.2 Интерфейс пользователя

Клиентский модуль программного комплекса CITIS является Windows-приложением и соответственно обладает интерфейсом пользователя, присущим ОС Windows.

Главное окно модуля условно можно разбить на следующие области (Рис. 15):

- Заголовок главного окна. В заголовке окна отображается информация (АРМ, имя БД и пользователь) о текущем соединении с БД.
- Главное меню.
- Панель инструментов.
- Панель навигатора.
- Область отображения перечня сообщений в зависимости от выбранного подраздела на панели навигатора.

- Область просмотра выбранного сообщения.

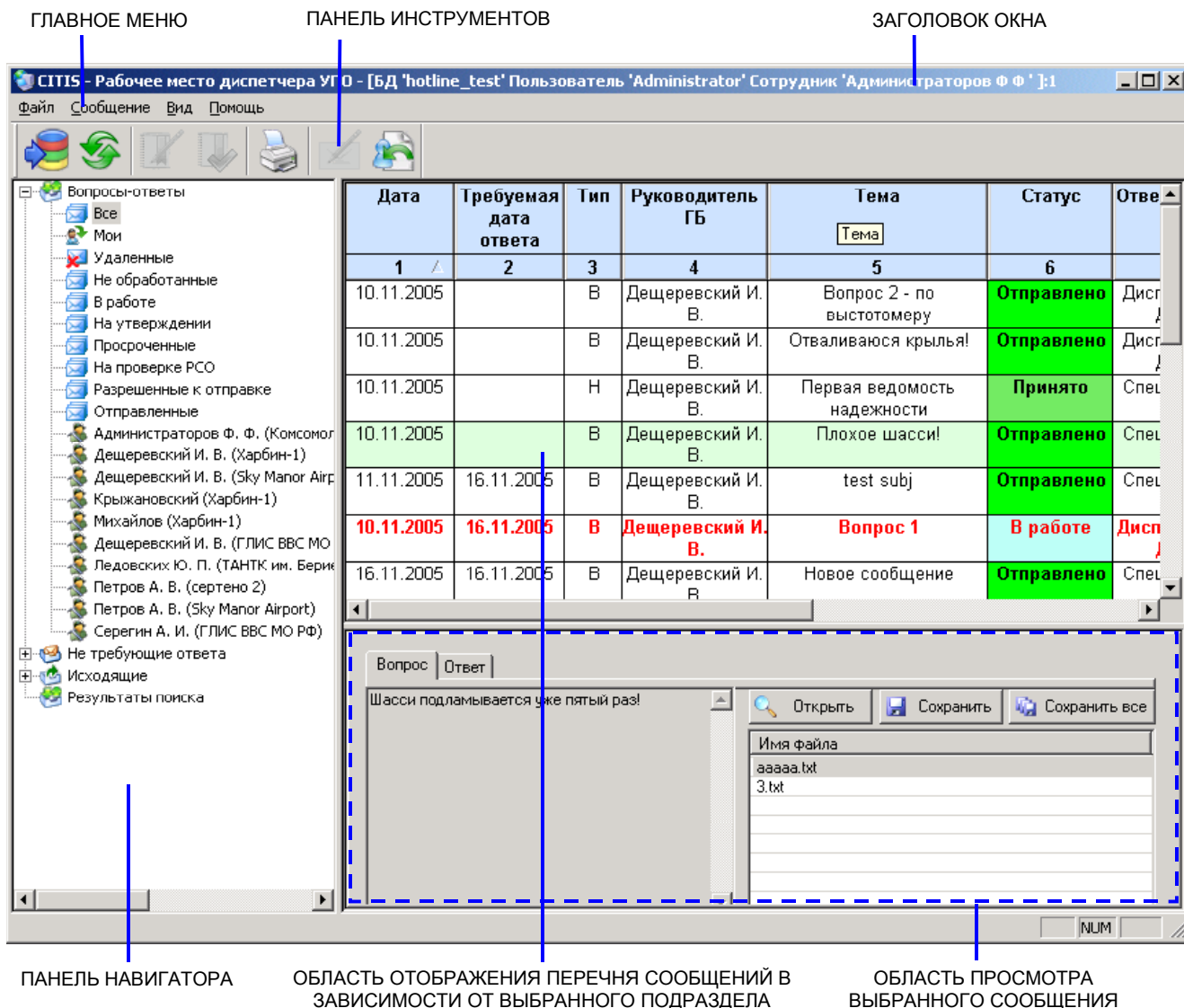


Рис. 15. Главное окно клиентского модуля программного комплекса CITIS

Панель инструментов содержит следующие кнопки:

Кнопка	Описание
	Присоединение и отсоединение от БД.
	Обновление статических данных.
	Создание ответа на выбранное сообщение.
	Изменение статуса сообщения.
	Печать области отображения перечня сообщений.
	Создание сообщения для внешнего пользователя системы.



## Ввод в БД внутреннего сервера сообщения от внешнего пользователя системы.

Главное меню модуля предоставляет доступ, в основном, к системным функциям модуля. Разделы меню и их описания приведены ниже:

Пункт меню	Пункт подменю	Описание
Файл →	Соединение с БД	Присоединение пользователя к БД.
	Обновить данные	Обновление статических данных.
	Печать	Печать области отображения перечня сообщений.
	Выйти	Сохранение изменений и выход из программы.
	Ответить	Создание ответа на выбранное сообщение.
Сообщение→	Изменить статус сообщения	Изменение состояния входящего сообщения. Возможные состояния: «Новое», «В работе», «Принято», «Ответ готов», «Проверено», «Разрешено к отправке», «Отклонено», «Отправлено».
	Печать выделенного сообщения	Печать выделенного сообщения из области отображения перечня сообщений.
	Удалить сообщение	Удаление сообщения из БД.
	Создать исходящее сообщение	Создание сообщения для внешнего пользователя системы (например, указание).
	Ввести входящее сообщение	Ввод в БД внутреннего сервера сообщения от внешнего пользователя системы.
Вид →	Панель инструментов	При установленном флажке отображается верхняя панель инструментов.
	Строка состояния	При установленном флажке отображается строка состояния.
Помощь →	О программе..	Вывод окна информации о модуле с указанием текущей версии PSS.

Основной рабочей областью клиентского модуля программного комплекса CITIS является область отображения перечня сообщений в зависимости от выбранного подраздела.

На панели навигатор отображаются четыре раздела:

- **«Вопросы-ответы»** – раздел предназначен для работы с сообщениями от внешних пользователей системы, которые требуют ответа. Раздел содержит десять подразделов:
  - **«Все»** – содержит все сообщения, адресованные внутренним пользователям системы.

- **«Мои»** – содержит все сообщения, адресованные внутреннему пользователю системы, роль которого «Специалист» или «Диспетчер УПО» (т.е. сообщения, за которые текущий пользователь системы назначен ответственным).
  - **«Удаленные»** – содержит сообщения, которые были удалены.
  - **«Не обработанные»** – содержит все входящие сообщения, для которых не назначен ответственный (т.е. внутренний пользователь системы, роль которого «Специалист»).
  - **«В работе»** – содержит все входящие сообщения, имеющие статус «В работе» или «Отклонено».
  - **«На утверждении»** – содержит все сообщения, имеющие статус «Ответ готов».
  - **«Просроченные»** – содержит все сообщения, не получившие ответа от внутреннего пользователя системы, роль которого «Специалист» в течение указанного срока.
  - **«На проверке РСО»** – содержит все сообщения, имеющие состояние «Проверено».
  - **«Разрешенные к отправке»** – содержит все сообщения, имеющие состояние «Разрешено к отправке».
  - **«Отправленные»** – содержит все сообщения, ответы на которые переданы на внешний сервер.
- **«Не требующие ответа»** – раздел предназначен для работы с сообщениями от внешних пользователей системы, которые не требуют ответа. Раздел содержит два подраздела:
- **«Все»** – содержит все сообщения, адресованные внутренним пользователям системы.
  - **«Удаленные»** – содержит сообщения, которые были удалены из подраздела «Все».
- **«Исходящие»** – раздел предназначен для работы с исходящими сообщениями от внутренних пользователей системы. Раздел содержит восемь подразделов:
- **«Все»** – содержит все исходящие сообщения, адресованные внешним пользователям системы.
  - **«Мои»** – содержит все исходящие сообщения, адресованные внешним пользователям, которые создал внутренний пользователь системы, роль которого «Диспетчер УПО».
  - **«Удаленные»** – содержит исходящие сообщения, которые были удалены.

- **«В работе»** – содержит все исходящие сообщения, имеющие статус «В работе» или «Отклонено».
  - **«На утверждении»** – содержит все исходящие сообщения, имеющие статус «Ответ готов».
  - **«На проверке РСО»** – содержит все исходящие сообщения, имеющие состояние «Проверено».
  - **«Разрешенные к отправке»** – содержит все исходящие сообщения, имеющие состояние «Разрешено к отправке».
  - **«Отправленные»** – содержит все исходящие сообщения, которые переданы на внешний сервер.
- **«Результаты поиска»** – раздел предназначен для поиска сообщений в БД по различным критериям.

## 5.3 Работа с модулем

### 5.3.1 АРМ «Диспетчер УПО»

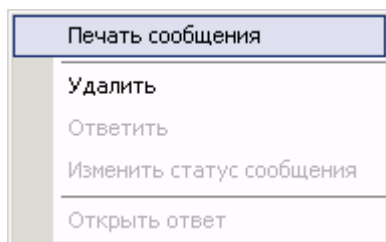
Пользователю, относящемуся к АРМ «Диспетчер УПО» доступно выполнение следующих функций:

- Распечатка твердых копий не обработанных сообщений (к необработанным сообщениям относятся сообщения, поступившие с внешнего сервера, которые еще не прочитанных или, для которых не назначен ответственный исполнитель).
- Проставление отметки о назначении ответственного исполнителя за каждое сообщение с внешнего сервера.
- Распечатка твердых копий «вопрос-ответ», для которых указан статус «Ответ готов».
- Проставление отметки для сообщения, что ответ проверен.
- Проставление отметки для сообщения, что ответ не утвержден.
- Подготовка исходящего сообщения для внешнего пользователя.
- Распечатка твердых копий новых исходящих сообщений, для которых задан статус «В работе».
- Проставление отметки для исходящего сообщения, что оно проверено.
- Проставление примечания, почему исходящее сообщение не утверждено.

#### 5.3.1.1 Распечатка не обработанных сообщений и новых исходящих сообщений

Для распечатки твердых копий не обработанных сообщений, в том числе «вопросов-ответов» и новых исходящих сообщений необходимо выбрать нужный подраздел, выделить

нужное сообщение в области отображения перечня сообщений в зависимости от выбранного подраздела и в контекстном меню выбрать пункт «**Печать**» (Рис. 16).



**Рис. 16. Контекстное меню сообщения**

После выполнения команды отобразится диалоговое окно настройки печати, после нажатия на кнопку «ОК»/«Печать» сообщение будет напечатано.

Если необходимо распечатать перечень всех сообщений у выбранного подраздела, то



необходимо на панели инструментов нажать на кнопку  (Рис. 15).

### 5.3.1.2 Назначение ответственного исполнителя за сообщение с внешнего сервера

При выборе подраздела «**Не обработанные**» на панели навигатор (Рис. 15) в области справа отображается перечень сообщений, для которых не назначен ответственный (внутренний пользователь системы, роль которого «Специалист») (Рис. 17).

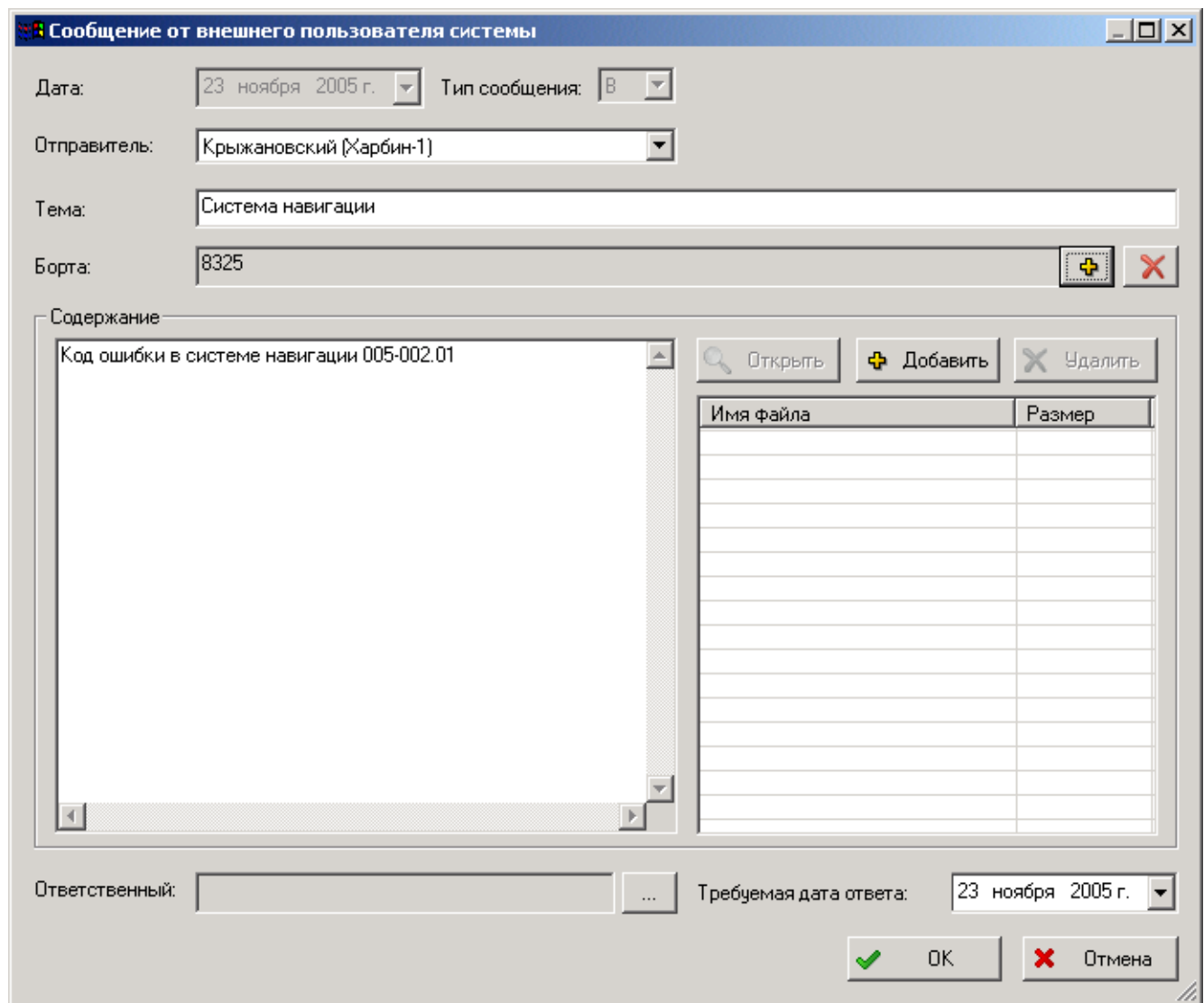
<b>Дата</b>	<b>Требуемая дата ответа</b>	<b>Тип</b>	<b>Руководитель ГБ</b>	<b>Тема</b>	<b>Статус</b>	<b>Ответственный</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
22.11.2005		B	Дещеровский И. В.	Шасси	Новое	
23.11.2005		B	Крыжановский	Система навигации	Новое	

ТРЕБУЕМАЯ ДАТА ОТВЕТА НА  
СООБЩЕНИЕ НЕ ЗАДАНА


ОТВЕТСТВЕННЫЙ  
ИСПОЛНИТЕЛЬ НЕ ЗАДАН

**Рис. 17. Область отображения перечня сообщений, для которых не назначен ответственный**

Для проставления отметки о назначении ответственного исполнителя за сообщение с внешнего сервера необходимо в области отображающей перечень сообщений (Рис. 17) на соответствующей строке двойным щелчок левой кнопкой мыши вызвать диалоговое окно просмотра сообщения (Рис. 18).



**Рис. 18. Диалоговое окно просмотра сообщения от внешнего пользователя системы**

Поле «**Ответственный**» – служит для указания ответственного исполнителя за сообщение с внешнего сервера. Выбор ответственного исполнителя осуществляется с помощью диалогового окна (Рис. 19) при нажатии на кнопку  справа от поля.

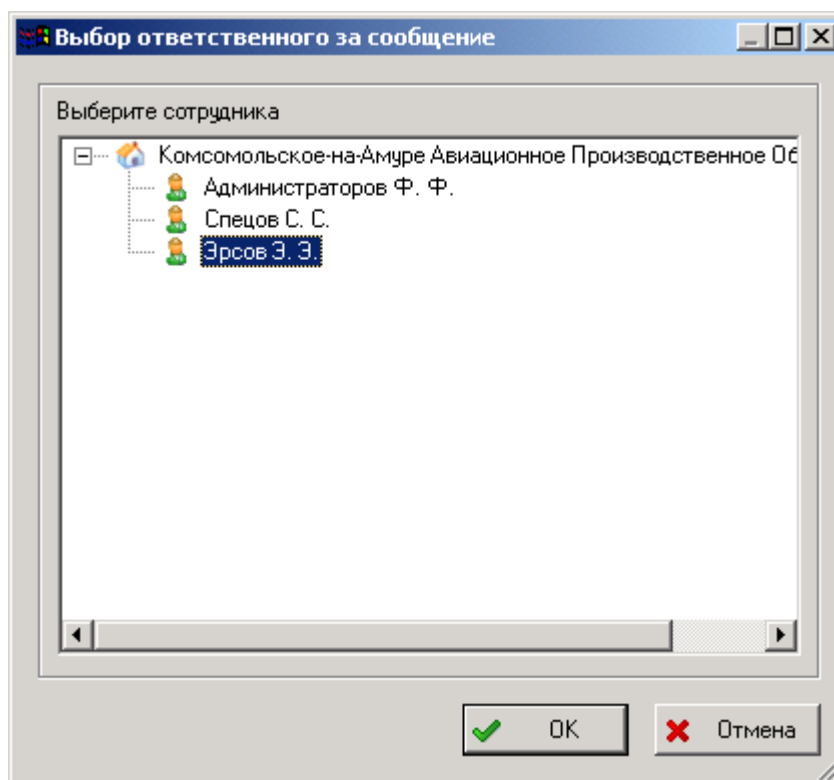


Рис. 19. Диалоговое окно выбора ответственного исполнителя

### 5.3.1.3 Изменение статуса сообщения

Для проставления сообщению от внешнего сервера отметки о том, что ответ проверен/отклонен или для исходящего сообщения, что оно проверено/отклонено необходимо выбрать нужный подраздел («На утверждении» или «Все» раздела «Вопросы-ответы»/«Исходящие»), выделить нужное сообщение в области отображения перечня сообщений в зависимости от выбранного подраздела, статус которого **«Ответ готов»**, и в контекстном меню выбрать пункт **«Изменить статус сообщения»** (Рис. 20).

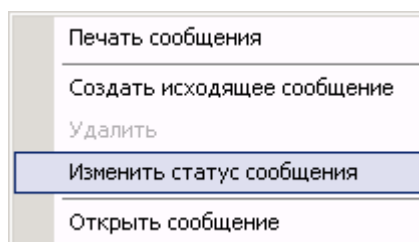


Рис. 20. Контекстное меню сообщения

Далее отобразится следующее диалоговое окно (Рис. 21).



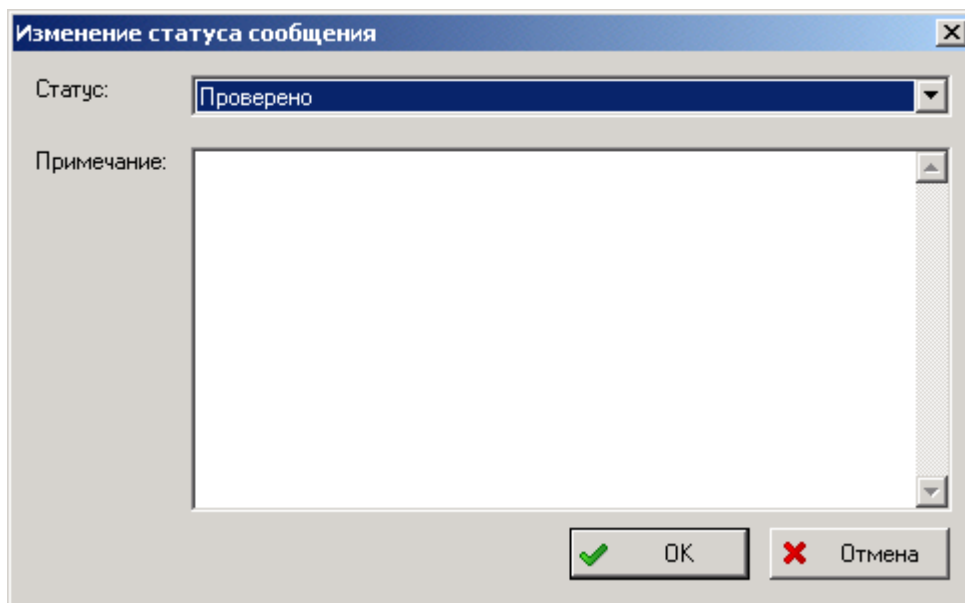


Рис. 21. Диалоговое окно изменения статуса сообщения


Диалоговое окно содержит следующие поля:

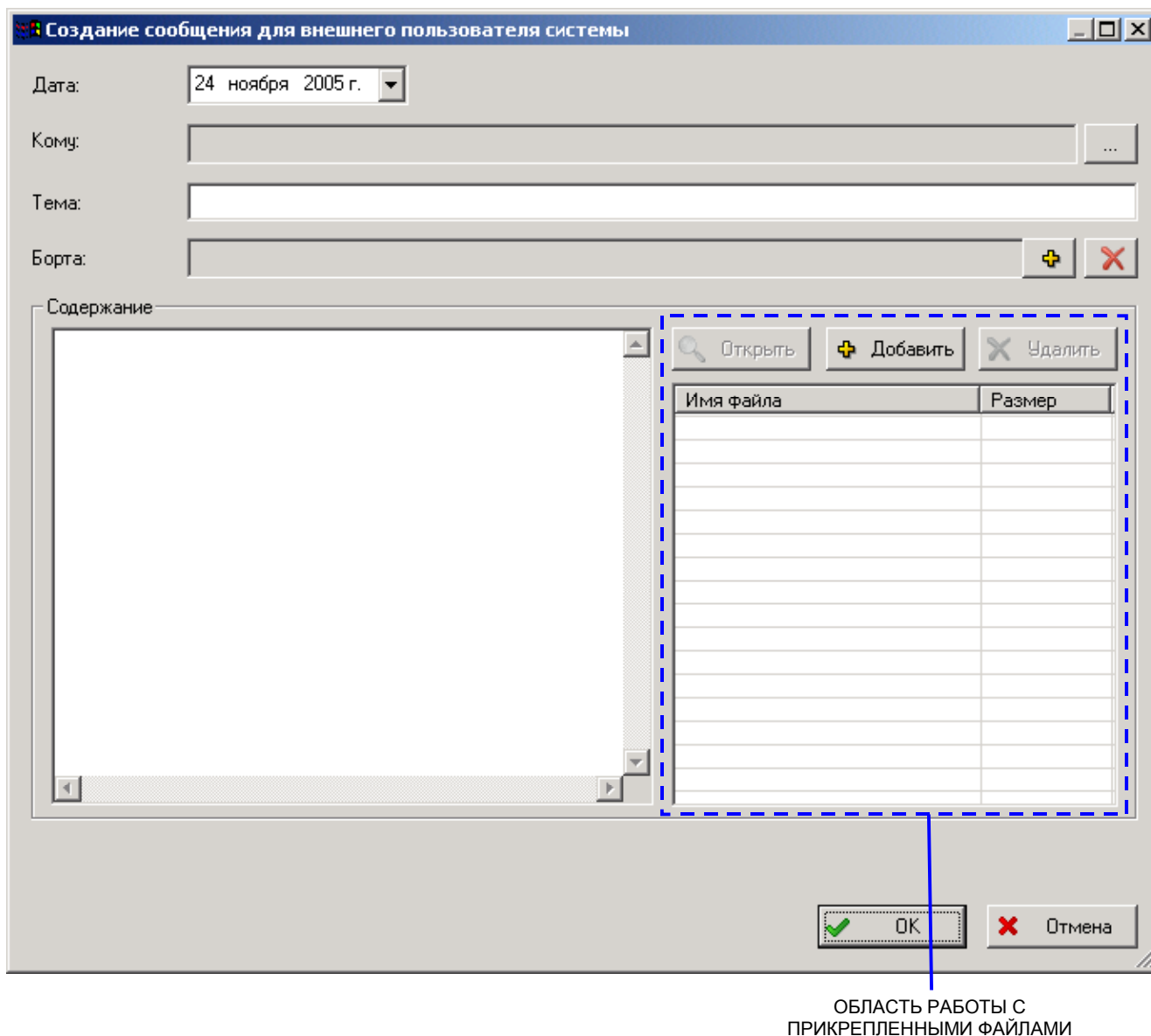
- Поле «**Статус**» – служит для указания отметки о том, что ответ проверен или отклонен. Статус «**Проверено**» означает, что сообщение получило подтверждение пользователем, роль которого «Начальник УПО». Статус «**Отклонено**» означает, что сообщение не прошло проверку пользователем, роль которого «Начальник УПО».
- Поле «**Примечание**» – служит для описания причин отклонения ответа на сообщение.

#### 5.3.1.4 Создание сообщения для внешнего пользователя системы

Для создания (подготовки) исходящего сообщения внешнему пользователю системы необходимо выделить раздел «**Исходящие**» или один из его подразделов на панели навигатора





и нажать на кнопку  на панели инструментов. Далее отобразится диалоговое окно, изображенное на рисунке ниже (Рис. 22).



**Рис. 22. Диалоговое окно создания сообщения для внешнего пользователя системы**

Диалоговое окно содержит следующие элементы:

- Поле «**Дата**» – требуется указать дату создания сообщения.
- Поле «**Кому**» – требуется указать получателя(ей) сообщения. Выбор получателя(ей) осуществляется с помощью диалогового окна (Рис. 23) при нажатии на кнопку  справа от поля.
- Поле «**Тема**» – требуется задать тему сообщения.
- Поле «**Борта**» – требуется указать серийный(ые) номер(а) борта(ов), для которых сообщение актуально. Для указания серийного номера борта необходимо нажать на кнопку  справа от поля и в появившемся диалоговом окне (Рис. 24) выбрать борт.
- Поле «**Содержание**» – требуется ввести текст сообщения (для вопроса это будет текст вопроса, а для ответа это будет текст ответа).

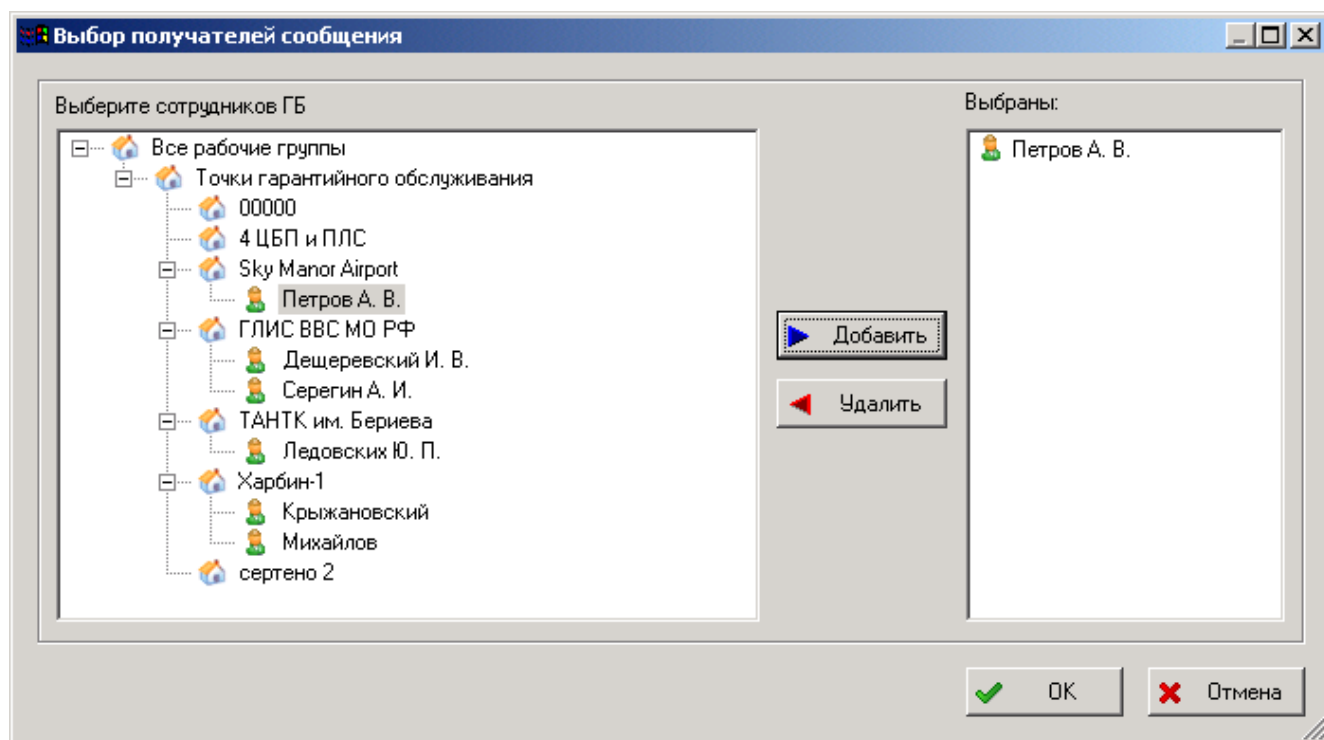


Рис. 23. Диалоговое окно выбора получателя сообщения

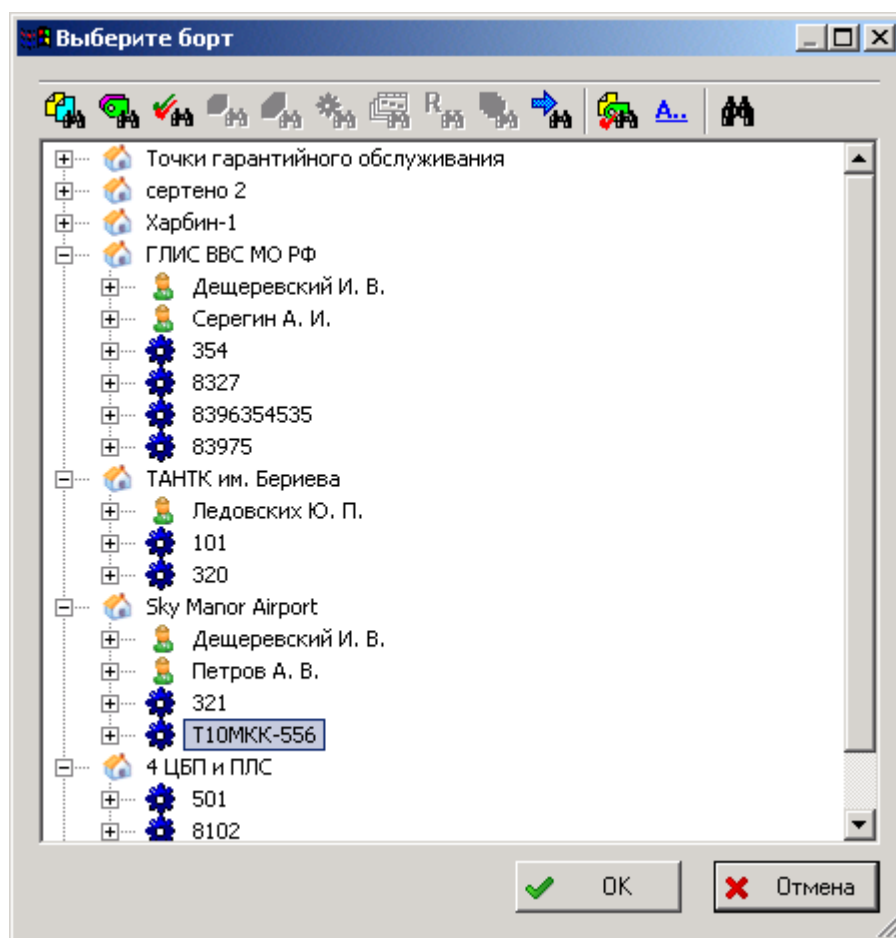



Рис. 24. Диалоговое окно выбора борта

Если требуется прикрепить файл к сообщению, то необходимо нажать на кнопку  **Добавить** в области работы с прикрепленными файлами (Рис. 22). Далее отобразится окно (Рис. 25), в котором необходимо выбрать нужный файл и нажать на кнопку «Открыть».

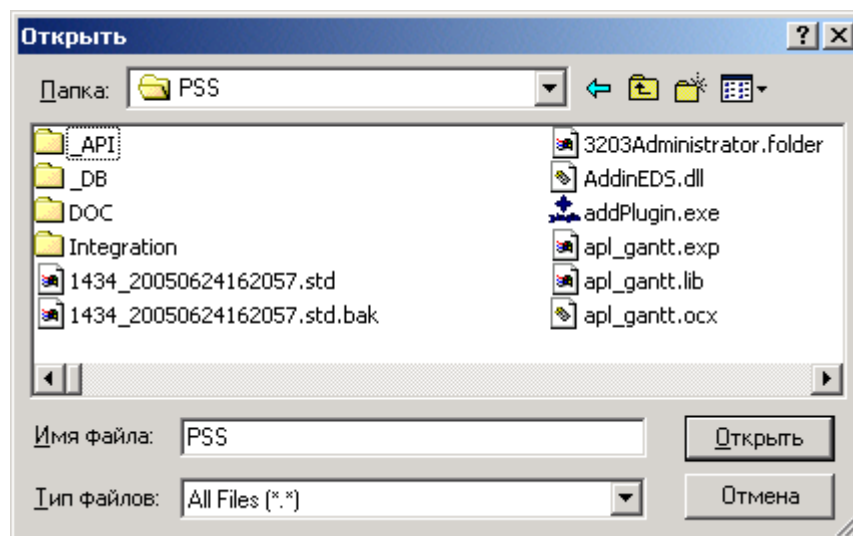





Рис. 25. Окно выбора файла

Если требуется открыть файл для просмотра, то необходимо нажать на кнопку  **Открыть** в области работы с прикрепленными файлами (Рис. 22). При этом файл будет временно скопирован из БД на жесткий диск компьютера, для него будет запущена соответствующая программа просмотра.

Для удаления файла из перечня прикрепленных необходимо нажать на кнопку  **Удалить** в области работы с прикрепленными файлами (Рис. 22).

#### 5.3.1.5 Ввод в БД внутреннего сервера сообщения от внешнего пользователя


Для ввода в БД внутреннего сервера сообщения от внешнего пользователя системы необходимо выделить раздел **«Вопросы-ответы»/«Не требующие ответа»** или один из его


подразделов на панели навигатора и нажать на кнопку  на панели инструментов. Далее отобразится диалоговое окно, изображенное на рисунке ниже (Рис. 26).


[illegible]


**Рис. 26. Диалоговое окно ввода сообщения от внешнего пользователя системы**

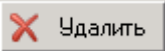
Диалоговое окно содержит следующие элементы:

- Поле «**Дата**» – требуется указать дату ввода сообщения от внешнего пользователя.
- Поле «**Тип сообщения**» – требуется указать тип сообщения. Сообщение может принимать следующие значения: “В” для вопроса, “Н” для ведомости отказов, “С” для сообщения, не требующего ответа.
- Поле «**Отправитель**» – требуется указать отправителя сообщения (внешнего пользователя системы).
- Поле «**Тема**» – требуется задать тему сообщения.
- Поле «**Борта**» – требуется указать серийный(ые) номер(а) борта(ов), для которых сообщение актуально. Для указания серийного номера борта необходимо нажать на кнопку  справа от поля и в появившемся диалоговом окне (Рис. 24) выбрать борт.
- Поле «**Содержание**» – требуется ввести текст вопроса.

- Поле **«Ответственный»** – требуется указать ответственного исполнителя за сообщение. Выбор ответственного исполнителя осуществляется с помощью диалогового окна (Рис. 19) при нажатии на кнопку  справа от поля.
- Поле **«Требуемая дата ответа»** – требуется указать требуемую дату ответа на сообщение.

Если требуется прикрепить файл к сообщению, то необходимо нажать на кнопку  в области работы с прикрепленными файлами (Рис. 22). Далее отобразится окно (Рис. 25), в котором необходимо выбрать нужный файл и нажать на кнопку «Открыть».

Если требуется открыть файл для просмотра, то необходимо нажать на кнопку  в области работы с прикрепленными файлами (Рис. 22). При этом файл будет временно скопирован из БД на жесткий диск компьютера, для него будет запущена соответствующая программа просмотра.

Для удаления файла из перечня прикрепленных необходимо нажать на кнопку  в области работы с прикрепленными файлами (Рис. 22).

### 5.3.2 АРМ «Сотрудник РСО»

Пользователю, относящемуся к АРМ «Сотрудник РСО» доступно выполнение следующих функций:

- Проверка сообщений на предмет сведений, содержащих секретную информацию.
- Проставление отметки для сообщения, что оно не прошло проверку (с указанием причины).
- Проставление отметки для сообщения, что оно успешно прошло проверку и разрешено к отправке на внешний сервер.

#### 5.3.2.1 Проверка сообщений на предмет сведений, содержащих секретную информацию

Поле того, как пользователь, роль которого **«Начальник УПО»** проставил сообщению отметку о том, что ответ проверен, сообщение, состояние которого «Проверено», передается на АРМ «Сотрудник РСО».

Для проверки сообщений на предмет сведений, содержащих секретную информацию необходимо выбрать подраздел «На проверке РСО» раздела «Вопросы-ответы», выделить нужное сообщение в области отображения перечня сообщений в зависимости от выбранного подраздела (Рис. 15) и в контекстном меню выбрать пункт **«Изменить статус сообщения»** (Рис. 20).

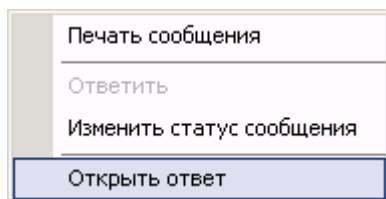


Рис. 27. Контекстное меню сообщения

Далее отобразится диалоговое окно просмотра ответа на сообщение (Рис. 28).

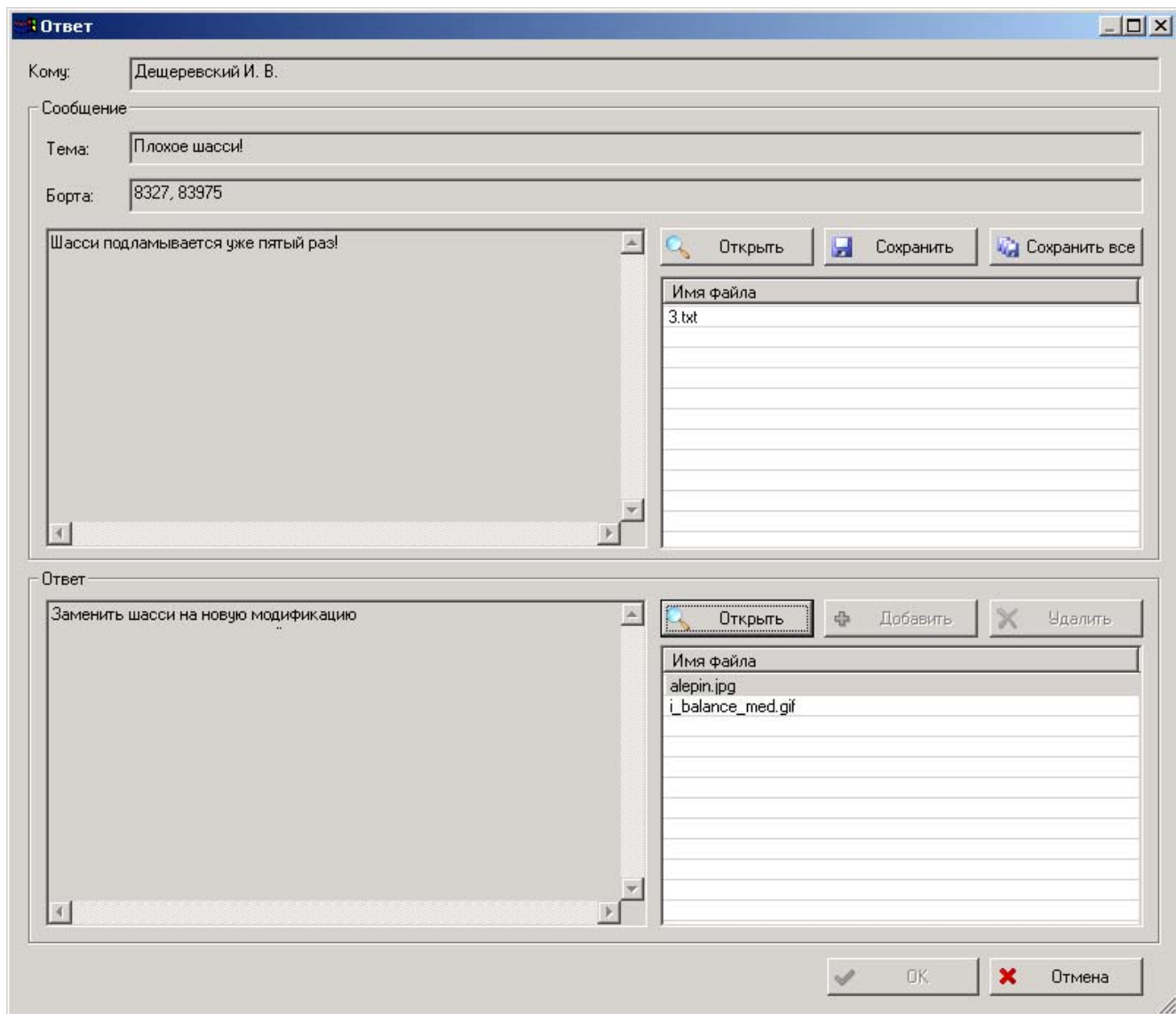


Рис. 28. Диалоговое окно просмотра ответа на сообщение

### 5.3.2.2 Изменение статуса сообщения

Для проставления сообщению от внешнего сервера или исходящему сообщению отметки о том, что ответ разрешен к отправке/отклонен необходимо выбрать подраздел «На проверки РСО» раздела «Вопросы-ответы»/«Исходящие», выделить нужное сообщение в области отображения перечня сообщений в зависимости от выбранного подраздела, статус которого «Проверено», и в контекстном меню выбрать пункт «Изменить статус сообщения» (Рис. 29).

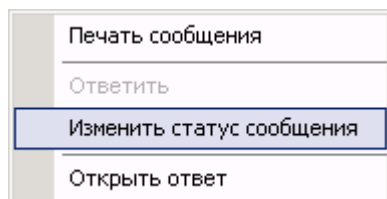


Рис. 29. Контекстное меню сообщения

Далее отобразится следующее диалоговое окно (Рис. 30).

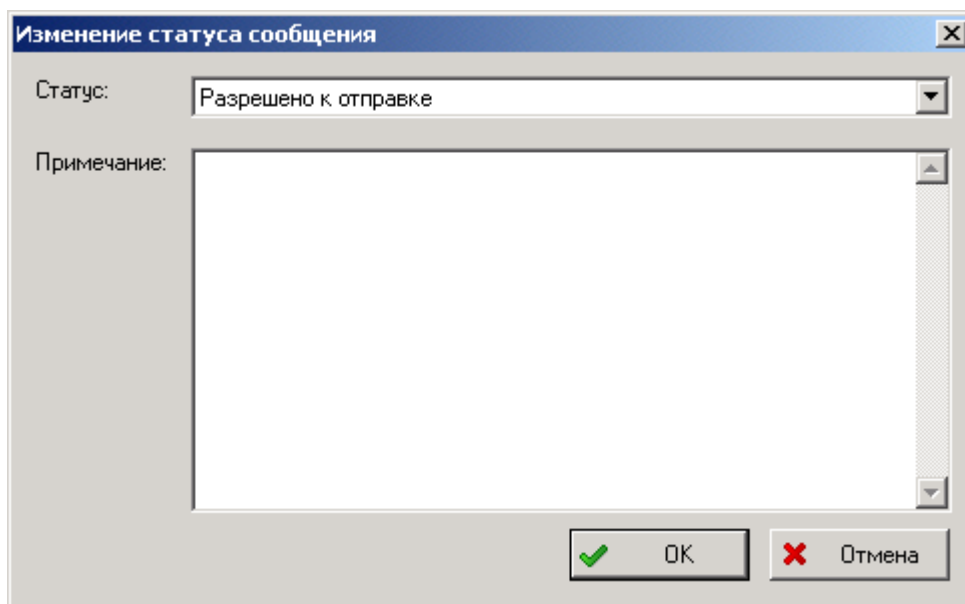


Рис. 30. Диалоговое окно изменения статуса сообщения

Диалоговое окно содержит следующие поля:

- Поле «**Статус**» – служит для указания отметки о том, что ответ разрешен к отправке или отклонен. Статус «**Разрешен к отправке**» означает, что сообщение получило подтверждение пользователем, роль которого «Сотрудник РСО». Статус «**Отклонено**» означает, что сообщение не прошло проверку пользователем, роль которого или «Сотрудник РСО»
- Поле «**Примечание**» – служит для описания причин отклонения ответа на сообщение.

### 5.3.3 АРМ «Специалист»

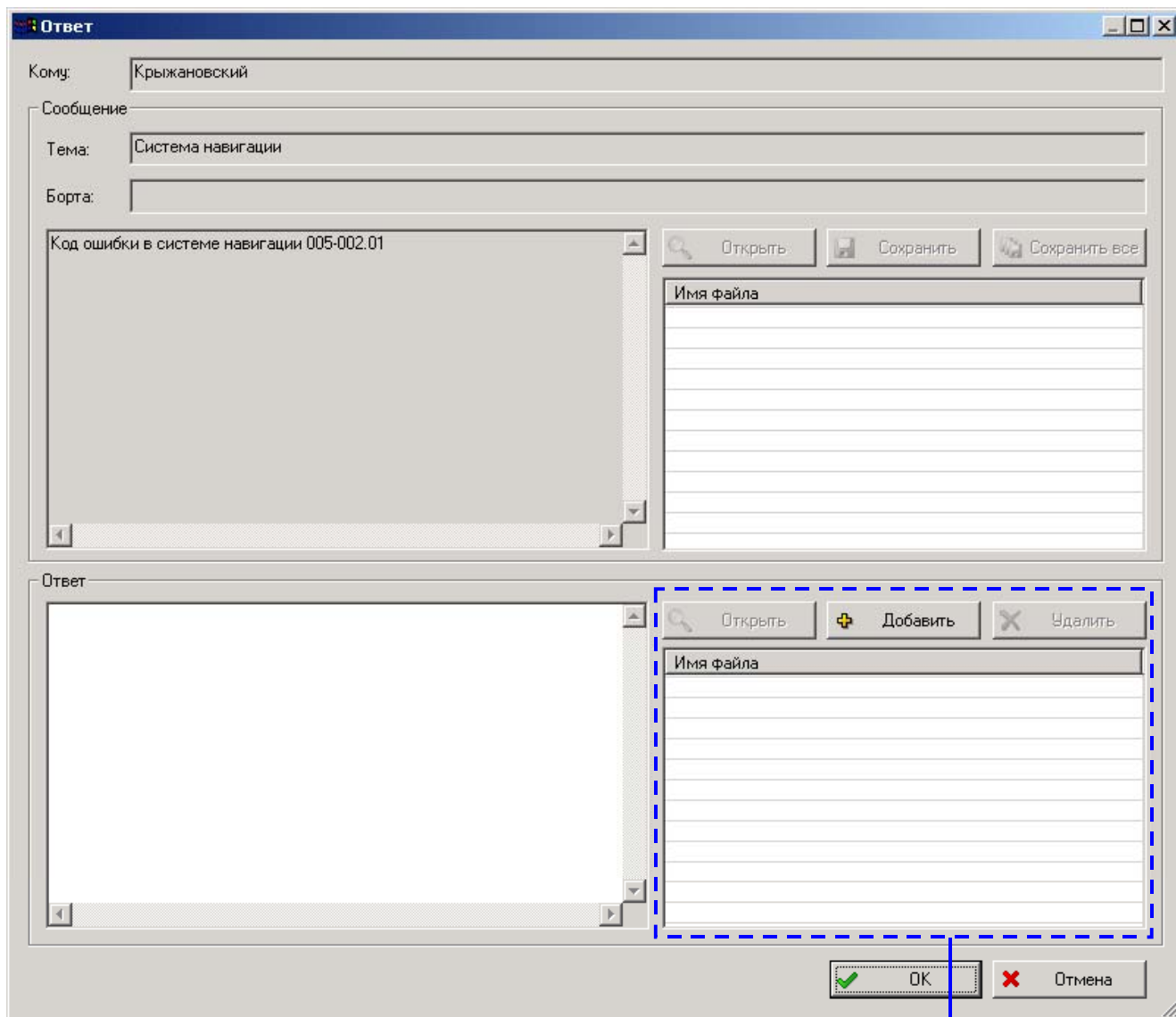
Пользователю, относящемуся к АРМ «Специалист» доступно выполнение следующих функций:

- Проставление отметки о том, что новые ведомости отказов приняты к сведению.
- Подготовка ответов на вопросы и распечатка «вопрос-ответ» для полученных к обработке сообщений.
- Проставление отметки для сообщения, что ответ готов.



### 5.3.3.1 Создание ответа на вопрос

Для создания ответа на вопрос от внешнего пользователя системы необходимо выделить подраздел «**В работе**» раздела «**Вопросы-ответы**», выбрать нужное сообщение в области отображения перечня сообщений, статус которого «**В работе**», и двойным щелчком левой кнопкой мыши вызвать диалоговое окно просмотра сообщения (Рис. 31).

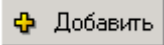


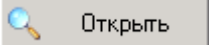
ОБЛАСТЬ РАБОТЫ С ПРИКРЕПЛЕННЫМИ  
ФАЙЛАМИ НА ОТВЕТ

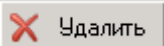
Рис. 31. Диалоговое окно свойства сообщения

Диалоговое окно содержит следующие поля:

- Поле «**Кому**» – служит для отображения получателя(ей) сообщения.
- Поле «**Тема**» – служит для отображения темы сообщения.
- Поле «**Борта**» – служит для отображения серийного(ых) номера(ов) борта(ов), для которых сообщение актуально.
- Поле «**Вопрос**» – служит для отображения текста вопроса.
- Поле «**Вопрос**» – требуется ввести текст ответа.

Если требуется прикрепить файл к сообщению, то необходимо нажать на кнопку  в области работы с прикрепленными файлами (Рис. 22). Далее отобразится окно (Рис. 25), в котором необходимо выбрать нужный файл и нажать на кнопку «Открыть».

Если требуется открыть файл для просмотра, то необходимо нажать на кнопку  в области работы с прикрепленными файлами (Рис. 22). При этом файл будет временно скопирован из БД на жесткий диск компьютера, для него будет запущена соответствующая программа просмотра.

Для удаления файла из перечня прикрепленных необходимо нажать на кнопку  в области работы с прикрепленными файлами (Рис. 22).

### 5.3.3.2 Изменение статуса сообщения

Для проставления сообщению от внешнего сервера отметки о том, что ответ на вопрос готов необходимо выделить нужное сообщение в области отображения перечня сообщений и в контекстном меню выбрать пункт **«Изменить статус сообщения»** (Рис. 32).

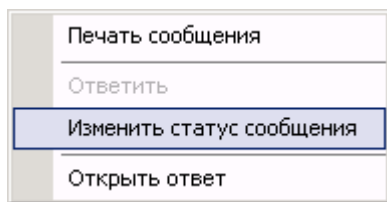


Рис. 32. Контекстное меню сообщения

Далее отобразится следующее диалоговое окно (Рис. 33).

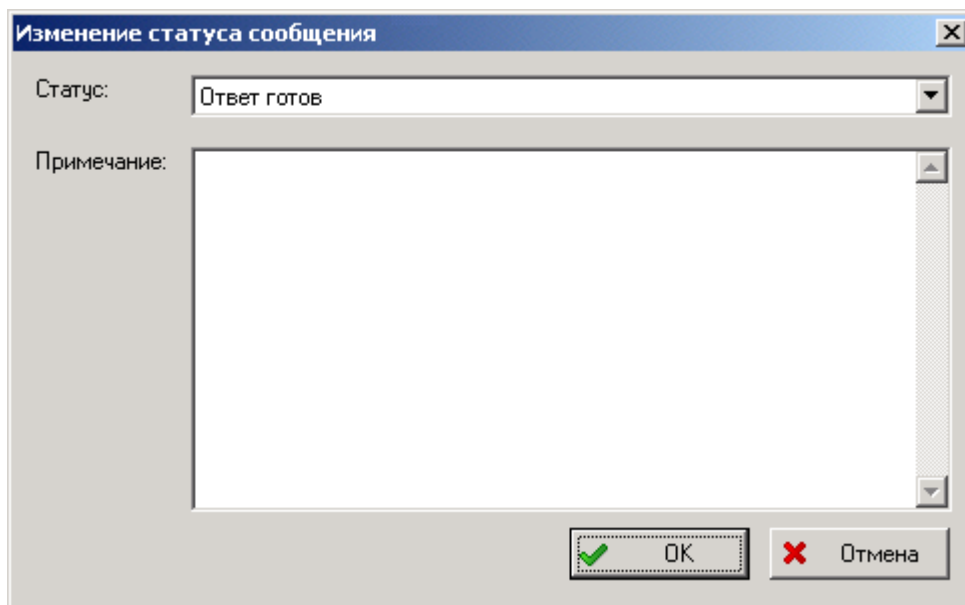


Рис. 33. Диалоговое окно изменения статуса сообщения

Диалоговое окно содержит следующие поля:

- Поле «Статус» – служит для указания отметки о том, что ответ на вопрос готов.

- Поле «**Примечание**» – служит для описания примечания.

Для проставления сообщению от внешнего сервера отметки о том, что новые ведомости отказов приняты к сведению необходимо выделить нужное сообщение (тип сообщения - «Н») в области отображения перечня сообщений и в контекстном меню выбрать пункт «**Изменить статус сообщения**» (Рис. 32). Далее отобразится диалоговое окно (Рис. 33), в поле «**Статус**», которого необходимо проставить отметку о том, что новые ведомости отказов приняты к сведению.

## 6 Модуль «Диспетчер ОСС»

Пользователю, относящемуся к АРМ «Диспетчер ОСС» доступно выполнение следующих функций синхронизации данных:

- Загрузка вопросов в БД внутреннего сервера с внешнего.
- Выгрузка ответов из БД внутреннего сервера на внешний.

Для запуска модуля «Диспетчер ОСС» необходимо выбрать пункт «**Пуск → Программы → PDM STEP Suite → Комплекс интегрированной логистической поддержки → CITIS → Диспетчер ОСС**» главного меню «Пуск» ОС Windows.

Далее отобразится главное окно модуля, изображенное на Рис. 34.

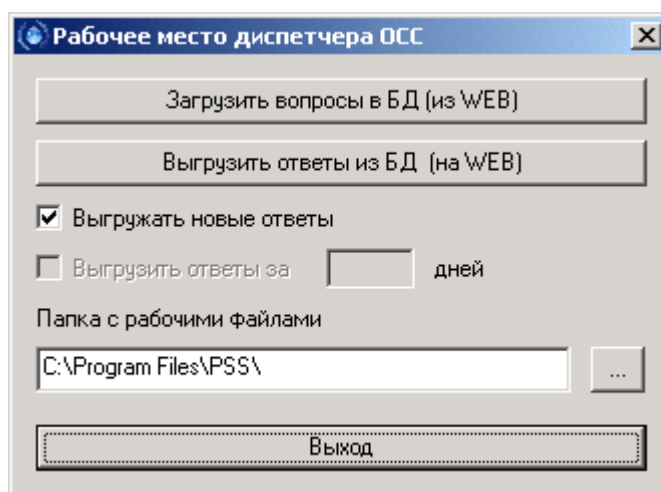


Рис. 34. Главное окно модуля «Диспетчер ОСС»

Главное окно модуля содержит следующие элементы:

- Кнопка «**Загрузить вопросы в БД (из WEB)**» – служит для загрузки вопросов в БД внутреннего сервера. При нажатии на кнопку требуется установить соединение с БД.
- Кнопка «**Выгрузить ответы из БД (на WEB)**» – служит для выгрузки ответов из БД внутреннего сервера. При нажатии на кнопку требуется установить соединение с БД.

- Опция «**Выгружать новые ответы**» – если данная опция установлена, то выгружаться из БД внутреннего сервера будут только новые ответы за установленный период времени (кол-во дней).
- Опция «**Выгрузить ответы за**» – если данная опция установлена, то выгружаться из БД внутреннего сервера будут только ответы.
- Поле «**Папка с рабочими файлами**» – служит для задания рабочей папки, в которой находятся файлы вопросов (с внешнего сервера) и ответов (с внутреннего сервера).