



# Преимущества MS Visio

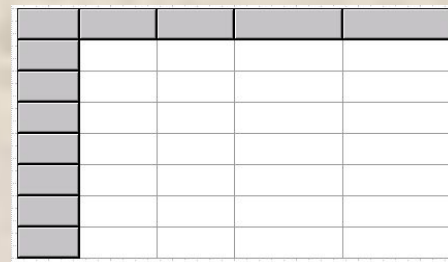
- Продукт Microsoft и как следствие легко вставляется в документ Word. В случае отсутствия на машине установленного Visio, картинка отображается, ее просто нельзя редактировать.
- Шаблон Windows User Interface содержит практически все необходимые элементы.
- Возможность легкой вставки в макет любых картинок, изображений, иконок
- Не требуется подключения к БД, не требуется корректно заполненной структуры данных, благодаря чему прототип можно наполнять любыми данными.
- Высокая скорость создания макета, легкость изменения.

# Недостатки MS Visio

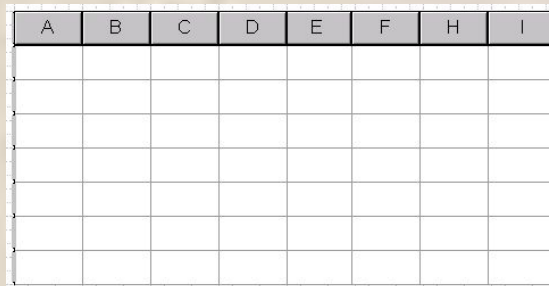
- Визуальная несимпатичность и схематичность.
- Сложности использования элемента Grid при рисовании таблиц, больше чем с 4 колонками.
- Статичность прототипа

# Отображение таблиц в Visio с помощью Grid

- Ограничения Grid – не более 7 строк и 4 колонок.




- Для отображения больших таблиц можно использовать наложение элементов



A	B	C	D	E	F	H	I

- Нет возможности менять местами столбцы, особенно неудобно при заполненных значениях.

# Отображение таблиц в Visio с помощью Edit box

- Более трудоемкий вариант
- Может появляться некоторая неряшливость при вставке в Word
- Сложности при изменении размера столбцов, приходится объединять в группы (Ctrl+G, Ctrl+U)
- Нет ограничения по количеству элементов
- Возможность менять местами строки, столбцы

A	B	C	D	E
Aaa	Bbb	Ccc	Ddd	Eee
A2	B2	C2	D2	E2
A3	B3	C3	D3	E3
A4	B4	C4	D4	E4
A5	B5	C5	D5	D5

A	B	C	D	E
Aaa	Bbb	Ccc	Ddd	Eee
A2	B2	C2	D2	E2
A3	B3	C3	D3	E3
A4	B4	C4	D4	E4
A5	B5	C5	D5	D5

A	B	D	C	E
Aaa	Bbb	Ddd	Ccc	Eee
A2	B2	D2	C2	E2
A3	B3	D3	C3	E3
A4	B4	D4	C4	E4
A5	B5	D5	C5	D5

C
Ccc
C2
C3
C4
C5

# Проект Trouble Ticket

**Система предназначена для:**

- регистрации обращений**
- просмотра уже зарегистрированной информации**
- ведения запросов любого типа, не решенных on-line**

**Основные прецеденты:**

- Регистрация обращения  
выполняется оператором (или абонентом)**
- Продвижение обращения**
  - Классификация (выполняется диспетчером)**
  - Маршрутизация (выполняется автоматически)**
  - Диспетчеризация (выполняется диспетчером)**
- Заккрытие обращения  
выполняется контролером**
- Протоколирование событий**
- Мониторинг**
- Администрирование**
- Информирование сотрудников**

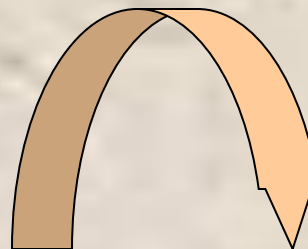


# Реестр обращений Просмотр, поиск обращений по параметрам

Реестр обращений

Активные обращения

S/N запроса	Дата обращения	Тип	Объект	Л/С	Аб. номер	Тема	Приоритет	Класс	Статус	Ответственный
1234567	01.01.2004	Претензия	П/О	1234567	916 1234567					
	01.01.2004		Л/С	1222345						
	01.01.2004									
	01.01.2004									
	01.01.2004									
	01.01.2004									
	01.01.2004									
	01.01.2004									
	01.01.2004									
	01.01.2004									
	01.01.2004									
	01.01.2004									
	01.01.2004									
	01.01.2004									
	01.01.2004									



Реестр абонентских обращений

Активные обращения

S/N запроса	Дата обращения	Тип	Л. счет	Тел.	Тема	Класс	Приоритет	Статус	Ответственный
346	14-12-2004	Претензия	1111	5821	1111		Обычный	Новый	
345	14-12-2004	Предложение	1111	5162	2132313		Обычный	Новый	
344	07-12-2004	Заявление	27304		test	Финансовый	Срочный	Принят к рассмотрению	
343	07-12-2004		27582					Новый	
342	07-12-2004		27878					Новый	
341	07-12-2004		28419					Новый	
340	07-12-2004		28419					Новый	
337	07-12-2004	Предложение			3131	Технологический	Обычный	Принят к рассмотрению	
336	07-12-2004	Консультация	1111	130907	dvsvdsvd		Обычный	Новый	
321	02-12-2004	Предложение	1111		12313		Обычный	Новый	
320	02-12-2004	Предложение	1111	5759	321231		Обычный	Новый	
319	02-12-2004	Предложение	1111	5757	132131		Обычный	Новый	
290	21-10-2004	Заявление	27302	101	Тема	Финансовый	Обычный	Новый	
286	07-10-2004	Заявление	20001	100	bvnbnbnbnbnbnbnbnbnbnbn			Новый	

# Детализация

## Детальная информация, регистрация, продвижение, закрытие обращения

**Детализация обращения**

S/N: 1234567 От: 01.01.2004 Источник: телефонный звонок Приоритет: ниже среднего

Клиент: 123456 **Иванов Иван Иванович**

Адрес: [Информация об адресе абонента]

**Обращение**

Тип: претензия Тема: Не работает роуминг

Заявление: Тестовое описание большого заявления от клиента. Не работает роуминг.

**Продвижение**

Класс: [выбор] Детально: [выбор]  
Группа: [выбор] Плановое устранение: [выбор] Трудоемкость, ч.: [выбор]  
Ответственный: [выбор] Статус: [выбор] Дата устранения: [выбор]

Сообщение: [текст]

**Заключение**

Причина: [выбор]  
Заключение: [текст]

Регистрация Продвижение Закрытие Протокол Документы

**Детализация обращения**

S/N: 1234567 От: 01.01.2004 Источник: телефонный звонок Приоритет: ниже среднего

Клиент: 123456 **Иванов Иван Иванович**

Адрес: [Информация об адресе абонента]

**Обращение**

Тип: претензия Тема: Не работает роуминг

Заявление: Тестовое описание большого заявления от клиента. Не работает роуминг.

**Продвижение**

Класс: [выбор] Детально: [выбор]  
Группа: Текущее обслуживание Плановое устранение: 01.01.2004 Трудоемкость, ч.: 5  
Ответственный: Петров Петр Петрович Статус: закрыто Дата устранения: 01.01.2004

Сообщение: Тестовое сообщение при продвижении. Возможно не настроен аппарат

**Заключение**

Причина: [выбор]  
Заключение: [текст]

Регистрация Продвижение Закрытие Протокол Документы

**Детализация обращения**

S/N: 1234567 От: 01.01.2004 Источник: телефонный звонок Приоритет: ниже среднего

Клиент: 123456 **Иванов Иван Иванович**

Адрес: [Информация об адресе абонента]

**Обращение**

Тип: претензия Тема: Не работает роуминг

Заявление: Тестовое описание большого заявления от клиента. Не работает роуминг.

**Продвижение**

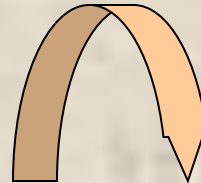
Класс: [выбор] Детально: [выбор]  
Группа: Текущее обслуживание Плановое устранение: 01.01.2004 Трудоемкость, ч.: 5  
Ответственный: Петров Петр Петрович Статус: закрыто Дата устранения: 01.01.2004

Сообщение: Тестовое сообщение при продвижении. Возможно не настроен аппарат

**Заключение**

Причина: [выбор]  
Заключение: Тестовое сообщение для заключения.

Регистрация Продвижение Закрытие Протокол Документы



**Детализация обращения абонента**

S/N: [выбор] От: 11.02.2005 15:28:18 Источник: Звонок С: [выбор] По: [выбор]  
Л.счёт: [выбор] Тел: [выбор] Приоритет: Обычный Клиент: [выбор]

**Обращение**

Тип: [выбор] Тема: [выбор] Информирование: [выбор]

Заявление: [текст]

**Продвижение**

Класс: [выбор] Детально: [выбор]  
Группа: [выбор] Плановое устранение: [выбор] Трудоемкость, ч.: [выбор]  
Ответственный: [выбор] Статус: [выбор] Дата устранения: [выбор]

Сообщение: [текст]

**Заключение**

Причина: [выбор] Протокол: [выбор]  
Заключение: [текст]

Регистрация Продвижение Закрытие Протокол Документы Сохранить Отмена

**Детализация обращения абонента**

S/N: 848 От: 14.12.2004 11:27:22 Источник: Звонок с: 11.02.2005 По: 01.01.2018  
Л.счёт: 1111 Тел: 8821 Приоритет: Обычный Клиент: [выбор]

**Обращение**

Тип: Претензия Тема: 1111 Информирование: [выбор]

Заявление: 32131

**Продвижение**

Класс: [выбор] Детально: [выбор]  
Группа: [выбор] Плановое устранение: [выбор] Трудоемкость, ч.: [выбор]  
Ответственный: [выбор] Статус: Ноль Дата устранения: [выбор]

Сообщение: [текст]

**Заключение**

Причина: [выбор] Протокол: 14.12.2004 11:27:22 - Калинин Е.В.  
Регистрация нового обращения.

Регистрация Продвижение Закрытие Протокол Документы (11) Сохранить Отмена



# Протокол

## Протокол работы над обращением

**Протокол обращения**

S/N обращения:  От:

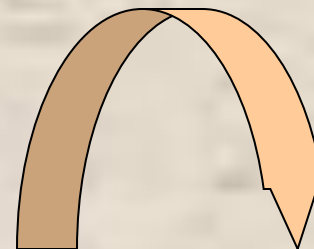
Клиент:   ...

Адрес:  ...

S/N записи	Автор	Направление	Дата	✓	▲
12344	Иванов И.И.		01.01.2004	✓	

Текст записи:

Поставлена задача 23423452  
Исполнитель Сидоров П.П.



(C) CBOS 2001

Реестр абонентских обращений

Активные обращения

**Протокол обращения**

S/N обращения:  От:   Маршрут обращения

Клиент:  ...

Адрес установки терминала:  ...

Дата записи	Автор	Текст	Направление	✓	▲
14-12-2004 11:27:22	Калинин Евгений Владимиров	Регистрация нового обращения.	Входящее	✓	

Текст записи:

Регистрация нового обращения.

S/N

