

Демо-стенд Vizagi – Устранение сбоя питания

Общая информация

Стенд доступен через Интернет по адресу: <http://demo.kholodkov.ru/FieldEngineers>

Для работы со стендом можно использовать любой современный браузер

Для удобства тестирования и показа включен режим выбора пользователя из выпадающего списка без ввода пароля (при работе через браузер)

Также можно работать со стендом и через мобильное приложение (под Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bizagi.smartphone>, под iOS есть аналог в AppStore)

Единственная разница, что при входе через мобильное приложение нужно вводить вручную имя пользователя (см. выше) и пароль (для всех пользователей он сделан одинаковый - 123456)

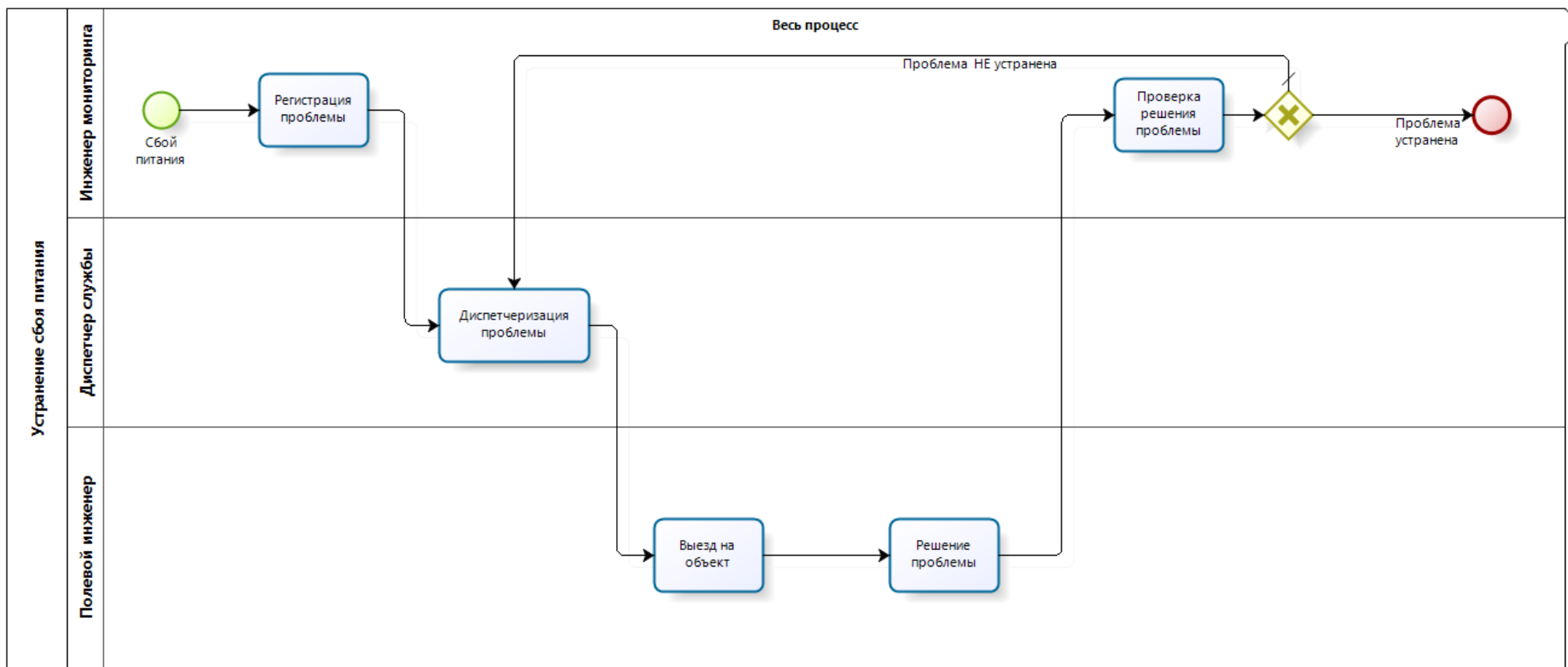
Демонстрационный сценарий

- **Координация работ сотрудников в компании - операторе связи в рамках бизнес-процесса «Устранение сбоя питания»**

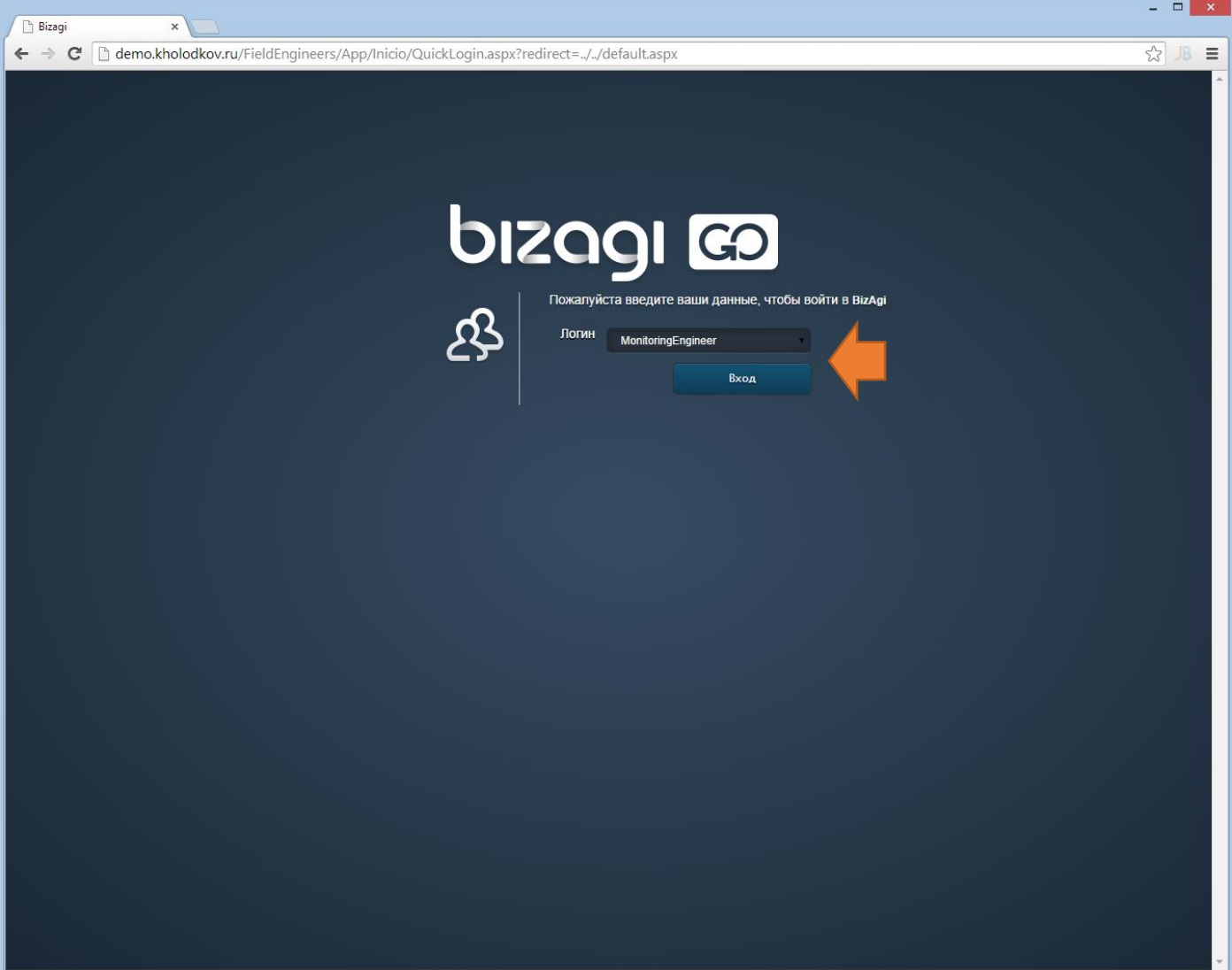
Для отработки демонстрационного сценария на стенде настроены следующие учетные записи пользователей:

- Admon (Администратор, системный пользователь, его использовать для целей показа не нужно)
- MonitoringEngineer (Инженер мониторинга, у него есть права на запуск настроенного процесса, под ним надо запускать процесс - регистрировать новую "проблему")
- ServiceDispatcher (Диспетчер службы, ему приходит задача диспетчеризации на Группу реагирования или Полевого инженера после регистрации проблемы Инженером мониторинга)
- FieldEngineerVasya (Полевой инженер, включен в "Группу реагирования Город")
- FieldEngineerKolya (Полевой инженер, включен в "Группу реагирования Город")
- FieldEngineerPetya (Полевой инженер, включен в "Группу реагирования Город")
- FieldEngineerLesha (Полевой инженер, включен в "Группу реагирования Область")
- FieldEngineerSasha (Полевой инженер, включен в "Группу реагирования Область")

Для отработки демонстрационного сценария на стенде настроен следующий процесс:



Сценарий «Устранение сбоя питания»

Шаг	Что делаем	Что видим
1.	Заходим на стенд под учетной записью MonitoringEngineer (выбираем ее в выпадающем списке «Логин» и нажимаем на кнопку «Вход»)	 <p>The screenshot shows a web browser window with the Bizagi logo and a login form. The form includes a dropdown menu for 'Логин' (Login) with 'MonitoringEngineer' selected, and a 'Вход' (Login) button. An orange arrow points to the 'Вход' button. The browser address bar shows the URL: demo.kholodkov.ru/FieldEngineers/App/Inicio/QuickLogin.aspx?redirect=../default.aspx.</p>

2. Инженер мониторинга в соответствии с моделью процесса осуществляет мониторинг и первичную регистрацию проблемы

Для этого при обнаружении новой проблемы (сбоя питания на объекте) он запускает новый экземпляр (кейс) процесса «Устранение сбоя питания»

The screenshot displays the Bizagi BPM Suite interface. The browser address bar shows 'demo.kholodkov.ru/FieldEngineers/default.aspx'. The Bizagi logo and search bar are visible at the top. The user is logged in as 'MonitoringEngineer'. A dropdown menu titled 'Недавние процессы' (Recent Processes) is open, showing a list of process instances for 'Устранение сбоя питания' (Power outage resolution). An orange arrow points to the first instance in the list.

ИД	проблемы	проблемный объект	Текущий статус	Время возникновения	Время устранения (по SLA)	Текущая задача	Срок по задаче
301	Устранение сбоя питания			05.08.2014 10:16	05.08.2014 17:16	Регистрация проблемы	05.08.2014 11:16
302	Устранение сбоя питания			05.08.2014 10:16	05.08.2014 17:16	Регистрация проблемы	05.08.2014 11:16
303	Устранение сбоя питания			05.08.2014 10:17	05.08.2014 17:17	Регистрация проблемы	05.08.2014 11:17
304	Устранение сбоя питания			05.08.2014 10:17	05.08.2014 17:17	Регистрация проблемы	05.08.2014 11:17
305	Устранение сбоя питания			05.08.2014 10:17	05.08.2014 17:17	Регистрация проблемы	05.08.2014 11:17
306	Устранение сбоя питания			05.08.2014 10:18	05.08.2014 17:18	Регистрация проблемы	05.08.2014 11:18
307	Устранение сбоя питания			05.08.2014 10:43	05.08.2014 17:43	Регистрация проблемы	05.08.2014 11:43

3. Открывается форма операции «Регистрация проблемы»
- В этой форме Инженер мониторинга указывает объект, на котором возникла проблема и ее краткое описание
- После этого нажимает на кнопку «Дальше»
- Процесс переходит на следующую операцию «Диспетчеризация проблемы»
- Этим занимается пользователь ServiceDispatcher (Диспетчер службы)
- Для него и создается соответствующая задача

Бизаги

demo.kholodkov.ru/FieldEngineers/default.aspx

Билайн

Поиск

MonitoringEngineer

Выйти

О программе

Назад

Что происходит

Автоматическая система сигнализирует об отключении электричества на контролируемом объекте, на рабочем месте Инженера мониторинга появляется сигнал
Инженер мониторинга должен зарегистрировать проблему в ВРМ-системе и кратко описать ее - заполнить раздел "Сведения о проблеме"

Сведения о проблеме

Текущий статус проблемы: Новая

Объект, на котором возникла проблема: Вышка на Тверской

Краткое описание проблемы: выключили свет во всем районе

Что будет отображаться на карте

На карте на объекте появляется флажок "Проблема"

Сохранить

Дальше

4. Выйдем из учетной записи Инженера мониторинга (кнопка «Выйти») и войдем на стенд под Диспетчером службы (пользователь ServiceDispatcher)
Видим новый кейс и новую задачу «Диспетчеризация проблемы»
Откроем форму задачи (щелчок мышью на названии)

Входящие

ID	Тип проблемы	Проблемный объект	Текущий статус	Время возникновения	Время устранения (по SLA)	Текущая задача	Срок по задаче
351	Устранение сбоя питания	Вышка на Тверской	Обрабатывается	15.09.2014 15:42	15.09.2014 22:42	Диспетчеризация проблемы	15.09.2014 16:49

5.

В форме данной задачи Диспетчер видит проблемный объект и описание проблемы, зарегистрированной Инженером мониторинга

Теперь он должен назначить ресурс, который будет заниматься ее устранением

Это может быть конкретный Полевой инженер (Вася, Коля, Петя, Леша или Саша) или Группа реагирования (Город или Область)

В случае выбора конкретного инженера – задача устранения проблемы назначается сразу на него

В случае выбора группы реагирования задача сначала попадает всем инженерам, входящим в группу, а потом назначается на того, кто первый «возьмет» ее

Выберем группу реагирования «Область» и нажмем на кнопку «Дальше»

Выйдем из учетной записи Диспетчера (кнопка «Выйти») и войдем на стенд под Полевым инженером Сашей (FieldEngineerSasha, включен в "Группу реагирования Область")

Билайн

demo.kholodkov.ru/FieldEngineers/default.aspx

Поиск

ServiceDispatcher

Выйти

О программе

Назад

Назад

Дальше

Сохранить

Что происходит

Проблема, зарегистрированная Инженером мониторинга в ВРМ-системе, автоматически попадает к Диспетчеру службы
Диспетчер службы должен назначить для решения проблемы Группу реагирования или конкретного Полевого инженера - заполнить раздел "На кого назначить проблему"

Сведения о проблеме

Текущий статус проблемы: Обрабатывается

Объект, на котором возникла проблема: Вышка на Тверской

Краткое описание проблемы: выключили свет во всем районе

На кого назначить проблему

Группа реагирования:

Полевой инженер:

Что будет отображаться на карте

Диспетчер видит всех полевых инженеров на карте, кто где находится
После назначения проблемы Полевому инженеру на карте флажок на объекте изменился на "Проблема назначена"

6. Видим у Саши задачу «Выезд на объект»
Возьмем ее, перейдя в карточку задачи
Зафиксируем факт выезда на объект
(установим галочку) и нажимаем на
кнопку «Дальше»

The screenshot shows a web browser window with the URL `demo.kholodkov.ru/FieldEngineers/default.aspx`. The page features a header with the 'Билайн' logo and a search bar. Below the header, there are navigation buttons and a user profile 'FieldEngineerSasha'. The main content area is divided into sections:

- Что происходит**: Полевой инженер выезжает на объект, на котором возникла назначенная на него в ВРМ-системе проблема. По факту прибытия на объект Полевой инженер должен установить отметку "Я прибыл на объект и приступил к решению проблемы".
- Сведения о проблеме**:
 - Текущий статус проблемы: Принята, в пути
 - Объект, на котором возникла проблема: Вышка на Тверской
 - Краткое описание проблемы: выключили свет во всем районе
 - Полевой инженер, назначенный для решения проблемы:
- Отметка о прибытии на объект**: Я прибыл на объект и приступил к решению проблемы: (An orange arrow points to this checkbox).
- Что будет отображаться на карте**: После прибытия Полевого инженера на объект на карте флажок на объекте изменился на "Проблема решается".

At the bottom of the main content area, there are two buttons: 'Сохранить' and 'Дальше'.

7. Следующая задача «Решение проблемы» также назначается на Сашу. Он должен прибыть на объект и, собственно устранить сбой питания. Сделав это, он на своем смартфоне открывает форму задачи, ставит отметку о ее решении и нажимает на кнопку «Дальше».
- Последняя операция - «Проверка решения проблемы» выполняется в соответствии с моделью процесса Инженером мониторинга. Для него и создается задача по этому кейсу.

The screenshot shows a mobile application interface for reporting a solved problem. The browser address bar shows the URL: `demo.kholodkov.ru/FieldEngineers/default.aspx`. The page title is "Билайн". The interface is divided into several sections:

- Что происходит:** A text box containing the message: "Полевой инженер выезжает на объект, на котором возникла назначенная на него в BPM-системе проблема. По факту завершения работ Полевой инженер должен установить отметку "Я завершил работу на объекте, проблема решена"."
- Сведения о проблеме:** A table with the following data:

Текущий статус проблемы:	Выполняется
Объект, на котором возникла проблема:	Вышка на Тверской
Краткое описание проблемы:	выключили свет во всем районе
Полевой инженер, назначенный для решения проблемы:	Полевой инженер Саша
- Отметка о решении проблемы:** A section with a checked checkbox and a text input field containing "питание восстановлено". An orange arrow points to the checkbox.
- Что будет отображаться на карте:** A text box containing the message: "После решения проблемы на карте флажок на объекте изменился на "Проблема решена"."

At the bottom of the form, there are two buttons: "Сохранить" and "Дальше".

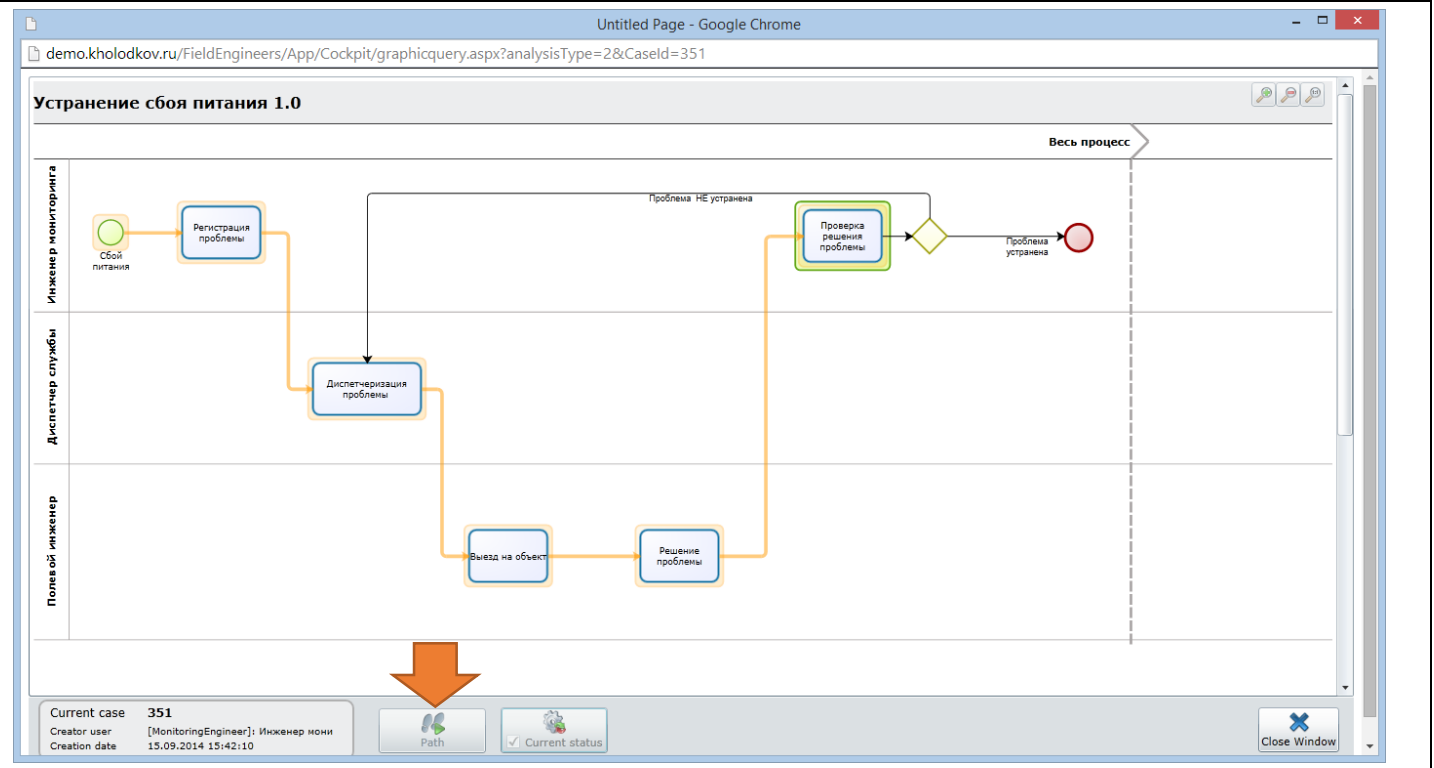
8. Зайдем снова под Инженером мониторинга (MonitoringEngineer)
Видим задачу «Проверка решения проблемы»

Посмотрим на путь, по которому шел данный процесс к данной задаче (щелкаем на иконку в строке задачи справа от «звездочки»)

The screenshot shows the Bizagi MonitoringEngineer interface. The browser address bar displays 'demo.kholodkov.ru/FieldEngineers/default.aspx'. The page header includes the 'Билайн' logo, a search bar, and navigation icons. The user is logged in as 'MonitoringEngineer'. The main content area is titled 'Входящие' and displays a table of tasks. The table has columns for ID, Type of problem, Problem object, Current status, Time of occurrence, Time of resolution (SLA), Current task, and Due date. An orange arrow points to the task with ID 51, which is 'Проверка решения проблемы' (Check solution of the problem) with a status of 'Решено' (Resolved).

ИД	Тип проблемы	Проблемный объект	Текущий статус	Время возникновения	Время устранения (по SLA)	Текущая задача	Срок по задаче
301	Устранение сбоя питания			05.08.2014 10:16	05.08.2014 17:16	Регистрация проблемы	05.08.2014 11:16
302	Устранение сбоя питания			05.08.2014 10:16	05.08.2014 17:16	Регистрация проблемы	05.08.2014 11:16
303	Устранение сбоя питания			05.08.2014 10:17	05.08.2014 17:17	Регистрация проблемы	05.08.2014 11:17
304	Устранение сбоя питания			05.08.2014 10:17	05.08.2014 17:17	Регистрация проблемы	05.08.2014 11:17
305	Устранение сбоя питания			05.08.2014 10:17	05.08.2014 17:17	Регистрация проблемы	05.08.2014 11:17
306	Устранение сбоя питания			05.08.2014 10:18	05.08.2014 17:18	Регистрация проблемы	05.08.2014 11:18
307	Устранение сбоя питания			05.08.2014 10:43	05.08.2014 17:43	Регистрация проблемы	05.08.2014 11:43
51	Устранение сбоя питания	Вышка на Тверской	Решено	15.09.2014 15:42	15.09.2014 22:42	Проверка решения проблемы	15.09.2014 17:11

9. В открывшемся окне нажимаем кнопку «Path» для отображения фактического пути
Закроем это окно



10. Откроем форму нашей последней задачи
- В ней Инженер мониторинга может либо принять работу у Полевого инженера (подтвердить, что проблема устранена), либо не принять (указать, что проблема не устранена)
- В случае, если проблема не устранена, процесс вернется обратно на этап диспетчеризации (задача для Диспетчера)
- Мы же подтвердим факт устранения
- При этом данный кейс будет завершен

Билайн

Поиск

MonitoringEngineer

Выйти

О программе

Назад

Что происходит

Инженер мониторинга по сообщению Полевого инженера, переданному через ВРМ-систему, проводит проверку решения проблемы
По факту завершения проверки Инженер мониторинга должен указать "Результат проверки решения проблемы"

Сведения о проблеме

Текущий статус проблемы:	Решено
Объект, на котором возникла проблема:	Вышка на Тверской
Краткое описание проблемы:	выключили свет во всем районе
Полевой инженер, назначенный для решения проблемы:	Полевой инженер Саша
Описание решения проблемы:	питание восстановлено

Результат проверки решения проблемы

Я проверил решение проблемы и установил, что:

Проблема устранена

Проблема НЕ устранена

Что будет отображаться на карте

После устранения проблемы на карте флажок на объекте исчезает

Сохранить

Дальше