

Инструкция администратора

«Информация о ПК инициатора при подаче заявок для BPMSoft»

Дата документа: 04.06.2025



Механизм автоматической записи информации о персональном компьютере (ПК) пользователя, который инициирует подачу заявок. Это позволит улучшить обработку и диагностику заявок, а также повысит уровень безопасности и отслеживания событий в системе.

1. Установка файла «ITdsCaseARM.zip» как нового приложения. Дизайнер системы –> Установка и удаление приложений –> Добавить приложение –> Установить из файла –> Выбрать файл «ITdsCaseARM.zip»

2. Дизайнер системы -> Управление конфигурацией. Запустить:

- Действия -> Сгенерировать для всех схем
- После успешной генерации исходных кодов запустить полную компиляцию

3. Необходимо заполнить системную настройку (см. рисунок 1) «Колонка для заполнения ARM», указав в Значение по умолчанию код колонки из раздела «Обращения», в которую будет записываться данные. Данная системная настройка позволяет автоматически заполнить колонку в странице создания обращения.

	Колонка для заполнения ARM	Выполнить команду	ې چې
Домашняя страница	Закрыть 😨		?
В Контакты	Название* Колонка для заполнения ARM	кад* ()) ITdsARMColumn	2
Контрагенты	Tun*		6
() Обращения	Строка (250 символов)	илипруется ()	\Box
Активности	Значение по умолчанию Svmptoms	Сохранять аначение для текущего пользователя 🔞	Д а
Сервисы	Описание		\checkmark
Сервисные договоры			
Конфигурации			
() Проблемы	 Доступ внутренних пользователей на чтение (?) Основника пользователей на чтение (?) 		
🖉 Изменения	 Разрешить всем Запретить всем 		
🔁 Релизы	Разрешить по операции		

Рисунок 1 Системная настройка

Примечание: необходимо выбрать в системной настройке колонку типа «строка неограниченной длины» и желательно в параметрах колонки указать признак «Многострочный текст» = да (см. рисунок 2). Если указать ограничение в текстовом поле, то данные о ПК могут не уместиться.



^	Основные	параме	тры
---	----------	--------	-----

Код Symptoms	ĉ	Заголовок Описание	A ^t 다
Тип данных Строка неограниченной длины	Ō	Описание	작
Обязательное Нет	Ō	Значение по умолчанию (Не установлено)	Ō
🖌 Копировать данные при копировании записи		Иногострочный текст	
Локализуемый текст			
^ Поведение			
Индексируемая		Вести журнал изменений	
Режим использования	-		
Общие	Ċ		

Рисунок 2 Параметры колонки для АРМ

4. Для добавления механизма портальным пользователям необходимо в системной настройке «Колонка для заполнения ARM» добавить признак «Разрешить чтение пользователям портала» = Да (см. рисунок 3)

Ξ		Колонка для заполнения ARM	g
Кон	структор 🗸	15.200	क्षे
ର	Домашняя страница	Сохранить Отмена 📀	?
63	Библиотека процессов	»	9
	Журнал процессов	^ Доступ внутренних пользователей на чтение ⑦	6
	Веб-сервисы	• Разрешить всем	\Box
Ēà	Справочники	 Запретить всем Разрешить по операции 	Q
£ °	Пользователи системы		~
[tês	Системные настройки	^ Доступ внутренних пользователей на изменение (?)	
旧	Шаблоны	• Разрешить всем	
	соорщении	Запретить всем	
Œ	машинного обучения	Разрешить по операции	
	Правила ввода		
	Правила цветового выделения		
→←	Контроль коллизий	Разрешить чтение пользователям портала	

Рисунок 3 Добавление доступа в системную настройку

5. Помимо доступа в системной настройке для портального пользователя необходимо в справочнике «Список доступных полей объектов на портале» в объекте



«Обращение» добавить колонку, в которую будет записываться информация о ПК инициатора (См. рисунок 4)

	Обращение Выполнить команду D СТАТОВИТСЯ И СТАТОВИТИ И СТАТОВИТСЯ И СТАТОВИТИ И СТАТОВИТОВИТИ И СТАТОВИ И СТАТОВИТИ И СТАТОВИТИ И СТАТОВИТИ И СТА	8,
Конструктор 🗸		र्द्ध
Домашняя страница	Закрыть 🙃	?
Библиотека процессов	Решение	~
Э Журнал процессов	Сервис	6
Веб-сервисы	Сервисный договор	\Box
Справочники	Номер	Q
Пользователи системы	Конфигурационная единица	~
Системные настройки	Категория	
Шаблоны Сообщений	Дата регистрации	
Кашинного обучения	Время разрешения	
Правила ввода	Описание	
Правила цветового выделения	Комментарий к оценке	
🗲 Контроль коллизий		

Рисунок 4 Добавление колонки для портального пользователя

При необходимости вывести колонку на карточку обращения портального пользователя, нужно в мастере раздела перейти на вкладку «Портал» и «Редактировать страницу», после чего вывести поле на карточку страницы (См. рисунок 5)

Мастер раздела		Страница Бизнес-правила Исходный код	र्छ
Элементы страницы 🗸 🗸	ResponseContainer		
Обращение ^	III SolutionContainer		
Новая колонка	Q Категория •		
📋 Дата/Время	Q Сервисный договор		
0.5 Дробное число	Q Сервис	Сбработка + 🖌	× >
Оправочник	Q Конфигурационная единица	·	
 Т Строка 123 Целое число 	Т Описание 🖌 🗙		
Существующие колонки		Добавить группу полей Добавить деталь	
Т Номер			
苛 Дата регистрации *			
Q Состояние •			
Т Тема •			
Q Владелец			
Время разрешения			
Время реакции			
С Группа ответственных			
Пата закрытия			
Пата создания			
		Сохранить Отме	нить

Рисунок 5 Мастер раздела карточки портального пользователя



6. При создании обращение автоматически заполняется поле данными ПК инициатора (см. рисунок 6), а именно: Операционная система, Кол-во ядер процессора, Браузер, Flash, Cookies, Разрешение экрана, User Agent, IP-адрес заявителя.

E D 🕂 «	Обращение №SR000000	98	Выполнить команду D	g. s
Домашняя страница	Сохранить Отмена Дей	іствия - 🕜 🤧	Настройка вида 👻	?
В Контакты	Время разрешения	Новое - В работе Ожидает ответа	Решено Закрыто	
Контрагенты	Поморитот	Следующие шаги (0) 🕓 🖻 🗐 🔽 🚭	^	6
Обращения	个 Средний	У вас еще нет задач		Q
Активности	Кантакт	Нажмите В выше, чтоб	ы добавить задачу	Q
Сервисы	Контрагент			
Сервисные	Наша компания	< Обработка Решение и закрытие Информация по обращению Хронология	я Файлы и примечания Лента	>
Конфигурации	Сервисный договор 🛞	⊺ема* Доступ к почте		
() Проблемы	Категория Инцидент	Описание Операционная система: Windows 10		
<u>//</u> Изменения	Сервис 💮	Kon-eo sgep процессора: 4 Браузер: Chrome 136 (136.0.0.0) Flash: no check		
Релизы	Конфигурационная единица	Cookies: true Paspeuerie skpana: 1280 x 800 User Aneri: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0: Win64: x64) AppleWebKit/537.36 (KHTM	IL like Gecko) Chrome/136.0.0.0 Safari/537.36	
База знаний		IP-адрес заявителя: ::ffff: 172.29.254.62		
Очереди	Группа ответственных	Происхождение Урог Званок 1-я	вень поддержки линия	

Рисунок 6 Создание нового отчета