

Служба сопровождения пользователей
региональной информационной системы

Руководство пользователя

Москва

2016

Содержание

1	Введение.....	4
1.1	Назначение.....	4
1.2	Краткое описание возможностей.....	4
1.3	Уровень подготовки пользователя	4
1.4	Условия функционирования	4
2	Подготовка к работе.....	4
2.1	Авторизация.....	4
3	Описание операций.....	9
3.1	Главная страница	9
3.2	Создание обращения.....	12
3.3	Профиль	18

Перечень обозначений и сокращений

ССП	Служба сопровождения пользователей региональной информационной системы
СПО	Специализированное программное обеспечение

1 Введение

1.1 Назначение

Служба сопровождения пользователей региональной информационной системы (далее – ССП) предназначена для обращения пользователей региональной информационной системы.

1.2 Краткое описание возможностей

ССП предоставляет авторизованным пользователям консультационно-техническую поддержку. ССП позволяет пользователям создавать обращения по вопросам специализированного программного обеспечения (далее – СПО) в сфере тарифного регулирования.

1.3 Уровень подготовки пользователя

Для работы со ССП пользователи должны иметь опыт работы с офисными приложениями.

1.4 Условия функционирования

Веб-сайт ССП функционирует на персональных компьютерах, подключенных к сети Интернет, под управлением любой операционной системы, поддерживающей один из следующих веб-браузеров:

- MS Internet Explorer версии 9 и выше;
- Mozilla Firefox версии 30 и выше;
- Google Chrome версии 32 и выше.

2 Подготовка к работе

2.1 Авторизация

Для входа на веб-сайт ССП необходимо перейти по адресу:

<https://tariff.expert>

При первоначальном входе на данный веб-сайт ССП отобразится окно авторизации (Рисунок 1).

В случае если вы являетесь зарегистрированным пользователем ССП, в появившемся окне потребуется ввести Ваше пользовательское имя и пароль.

Установка «галочки» в поле «Помнить меня» позволяет не вводить учетные данные при последующем входе на ССП.

Служба сопровождения пользователей региональных информационных систем

The screenshot shows a login form with the following elements:

- Input field for "Имя пользователя" (Username).
- Input field for "Пароль" (Password).
- A blue button labeled "Войти" (Login).
- A checked checkbox labeled "Помнить меня" (Remember me).
- A link labeled "Забыли пароль?" (Forgot password?).
- Text "Нет логина?" (No login?) followed by instructions: "Создайте учётную запись, чтобы создавать и комментировать обращения" (Create an account to create and comment on requests).
- A link "Создать учётную запись" (Create account).
- The word "или" (or).
- A link "Авторизоваться через regportal-tariff.ru" (Log in via regportal-tariff.ru).

Рисунок 1 – Окно авторизации

Если вы забыли пароль, есть возможность восстановить забытый пароль. Для этого кликните по ссылке «Забыли пароль?», в отобразившейся форме укажите Ваше пользовательское имя и нажмите кнопку «Отправить мне e-mail» (Рисунок 2).

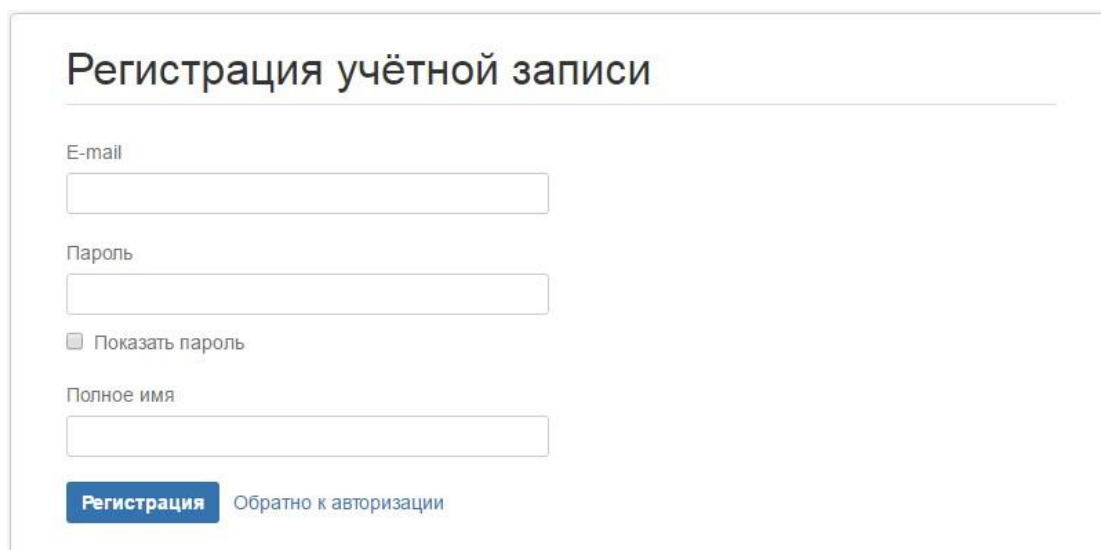
The screenshot shows a form titled "Забытый пароль" (Forgot password) with the following elements:

- Input field for "Имя пользователя" (Username).
- A blue button labeled "Отправить мне e-mail" (Send me email).
- A link labeled "Обратно к авторизации" (Back to login).

Рисунок 2 – Восстановление пароля

В случае если Вы не являетесь зарегистрированным пользователем данного веб-сайта, вам необходимо создать учетную запись, либо авторизоваться через региональную систему.

Для создания учетной записи кликните по ссылке «Создать учетную запись», в отобразившемся окне «Регистрация учетной записи» введите Ваш «E-mail», «Пароль», «Полное имя», далее нажмите кнопку «Регистрация» (Рисунок 3).



The image shows a web form for creating an account. The title is "Регистрация учётной записи". It contains three input fields: "E-mail", "Пароль", and "Полное имя". Below the password field is a checkbox labeled "Показать пароль". At the bottom, there are two buttons: a blue button labeled "Регистрация" and a text link "Обратно к авторизации".

Рисунок 3 – Регистрация учетной записи

В случае создания успешной учетной записи на указанный E-mail будет автоматически сгенерировано и отправлено электронное письмо с информацией о том, что Ваша учетная запись успешно создана.

Если вы являетесь зарегистрированным пользователем веб-портала <http://regportal-tariff.ru>, вы можете авторизоваться на веб-сайте ССП через учётную запись веб-портала. Для этого необходимо перейти по ссылке «Авторизоваться через regportal-tariff.ru». В появившемся окне следует указать Ваш логин и пароль для входа, затем нажать кнопку «Вход» (Рисунок 4).

Имя пользователя

Пароль

Забыли пароль?
Регистрация

Оставаться в системе

Вход

Рисунок 4 – Авторизация через региональную систему

Далее отобразится окно с запросом разрешений ССП. Снимите «галочки» с тех разрешений, которые не желаете раскрывать, после чего нажмите кнопку «Разрешить» (Рисунок 5).

Сервис-деск запрашивает разрешения

Снимите выделение с разрешений, которые не хотите выдавать.

Личные данные

Ваш OpenId (обязательно)

Ваш email

Ваше имя профиля
Ваше описание профиля

Запомнить

Разрешить Не разрешать

Рисунок 5 – Запрос разрешения

3 Описание операций

3.1 Главная страница

После успешной авторизации отобразится Главная страница ССП (Рисунок 6).

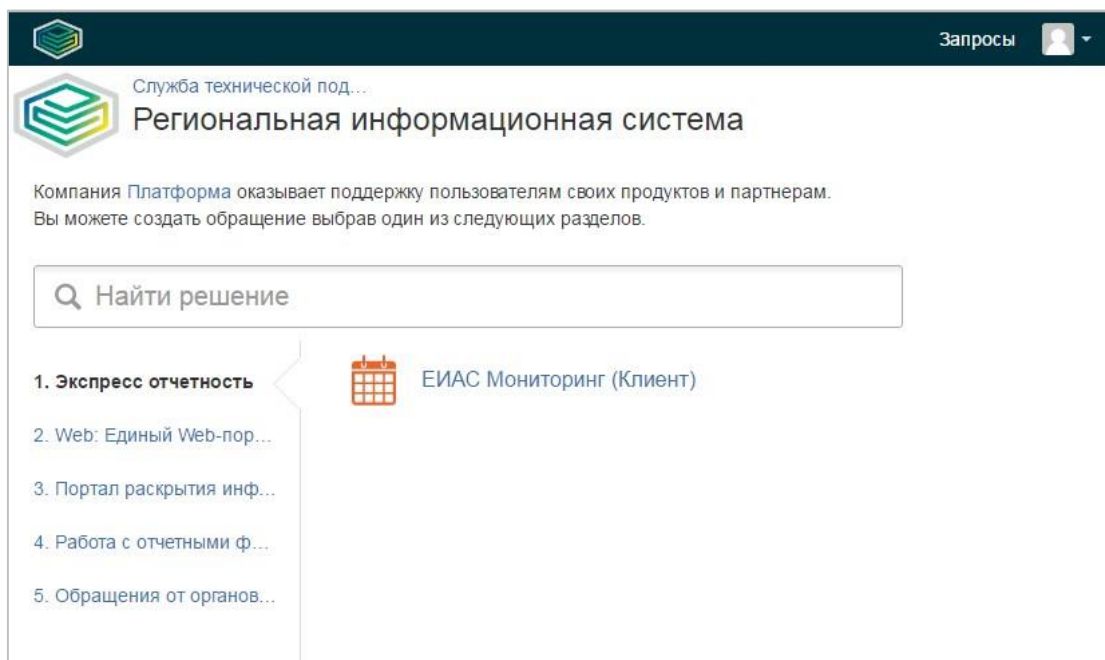


Рисунок 6 – Главная страница

Главная страница содержит перечень следующих разделов:

1. Экспресс отчетность;
2. Web: Единый Web-портал;
3. Портал раскрытия информации;
4. Работа с отчетными формами (шаблонами);
5. Обращения от органов исполнительной власти (региональные регуляторы).

Для открытия интересующего раздела необходимо кликнуть левой кнопкой «мыши» по его названию.

При открытии какого-либо раздела отобразится перечень соответствующего СПО (модули, шаблоны, веб-портал).

Строка поиска

Найти решение

предназначена для поиска решений в базе знаний.

При вводе от трех и более символов (возможно ввести целое слово или предложение) в строке поиска осуществляется поиск искомого значения из базы знаний, размещенной по адресу: <https://tariff.expert/wiki>

Ниже отобразятся все статьи, содержащие искомое значение в названии или тексте статьи (Рисунок 7).

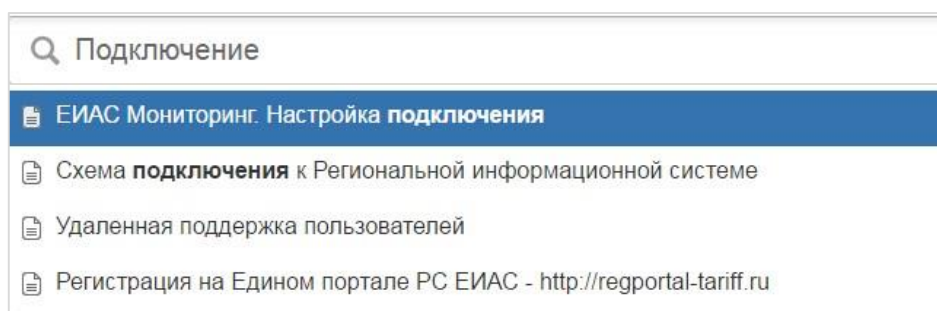


Рисунок 7 – Строка поиска

Для перехода к статье следует кликнуть по ней левой или правой кнопкой «мыши» (Рисунок 8).

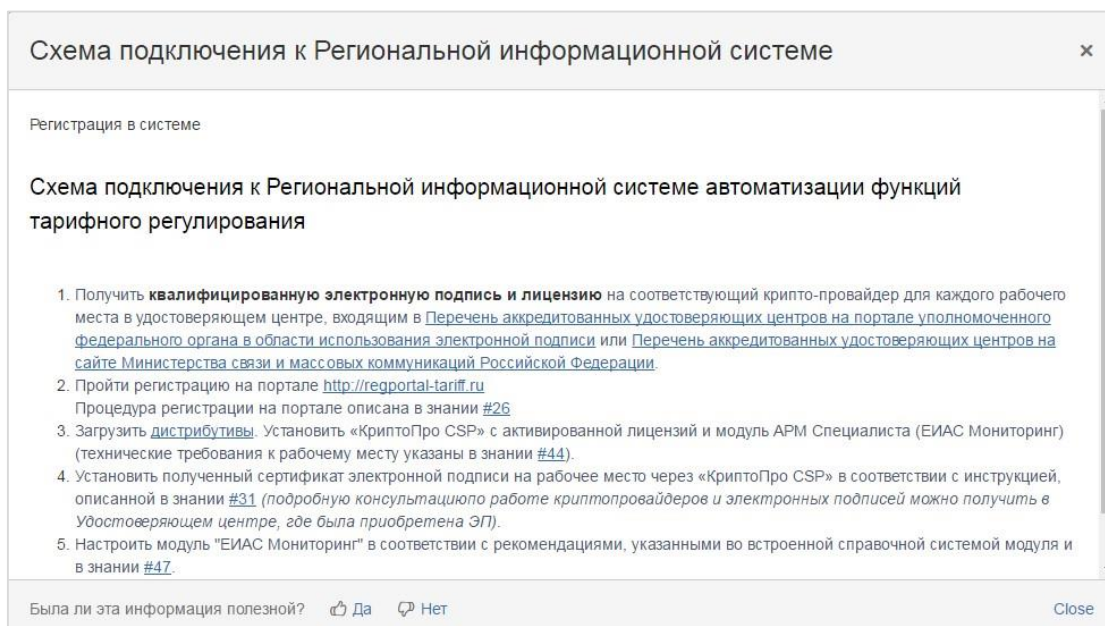


Рисунок 8 – Статья базы знаний

Закрытие статьи осуществляется по нажатию левой кнопкой «мыши»

на  или 

Переход на страницу службы технической поддержки осуществляется с помощью клика левой кнопкой «мыши» по гиперссылке «Служба технической поддержки» (Рисунок 9).

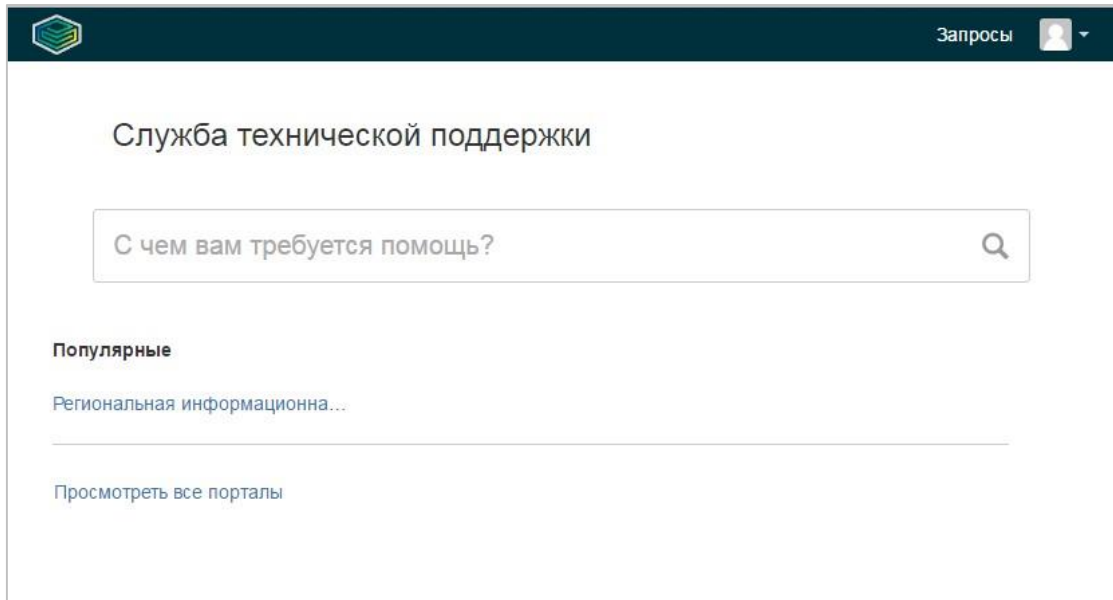


Рисунок 9 – Служба технической поддержки

Для поиска необходимого значения следует вводить по буквам искомое значение в форме поиска.

Ниже отобразятся решения из базы знаний, удовлетворяющие критерию поиска (Рисунок 10).

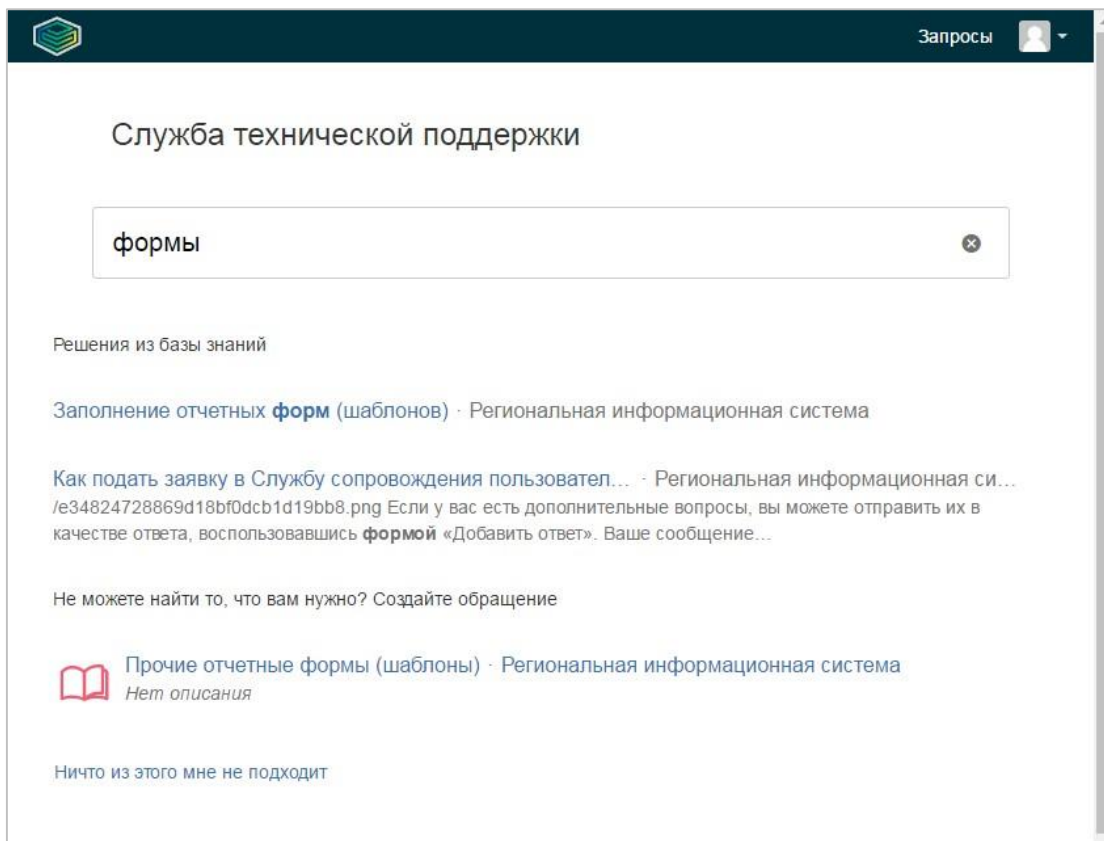


Рисунок 10 – Поиск значений

В случае если ничего из предложенного в списке не удовлетворяет Вашему запросу, нажмите на ссылку «Ничто из этого мне не подходит».

Для перехода на Главную страницу кликните левой кнопкой «мыши» по гиперссылке «Региональная информационная система».

3.2 Создание обращения

Перед тем как создавать обращение следует убедиться, что данное решение не найдено в базе знаний.

Для создания обращения необходимо выбрать интересующий раздел и кликнуть левой кнопкой «мыши» по строке с необходимым СПО.

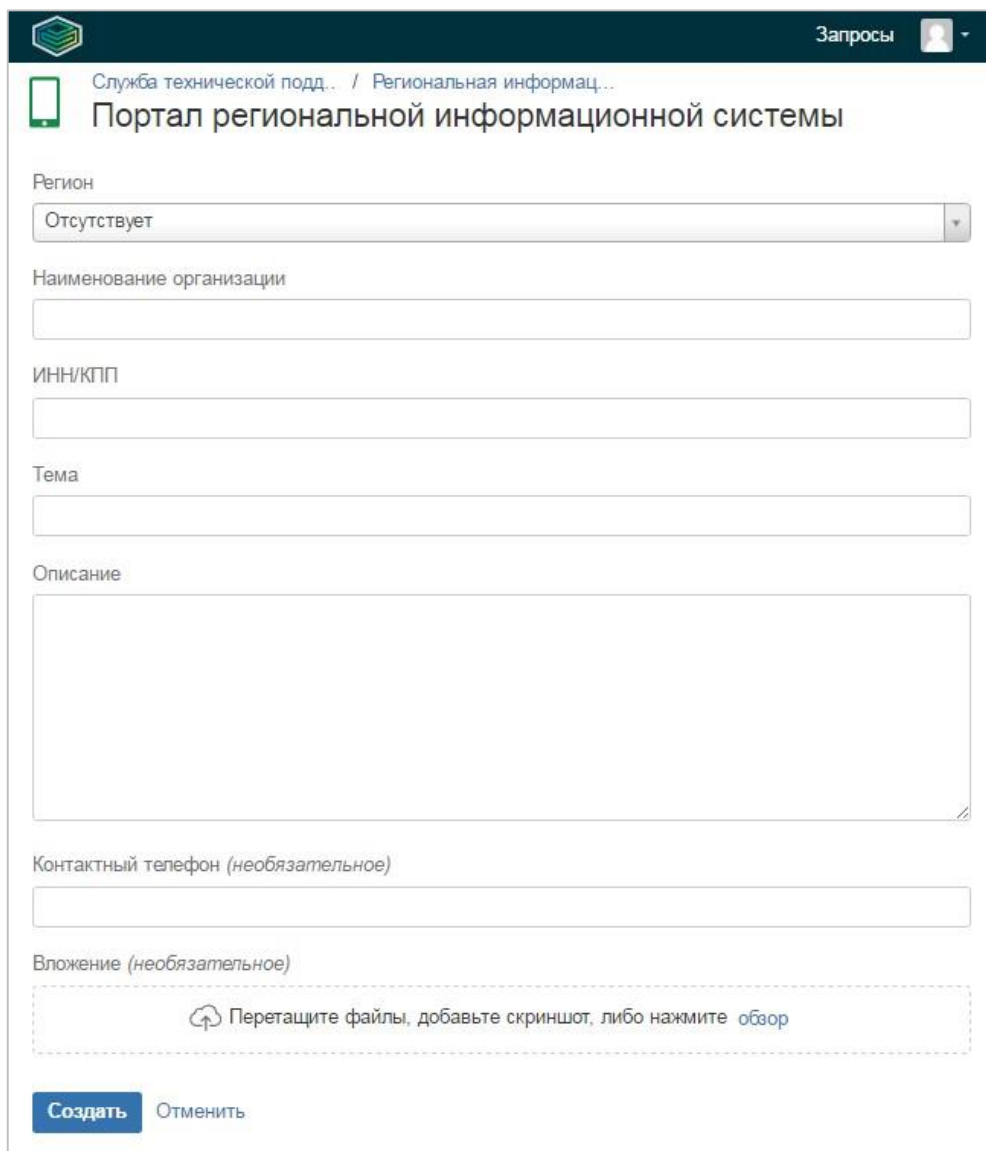
В отобразившейся форме следует указать следующую информацию (Рисунок 11):

- Регион (значение необходимо выбрать из выпадающего списка);

- Наименование организации;
- ИНН/КПП;
- Тема обращения;
- Сообщение;
- Контактный телефон (данное поле является не обязательным для заполнения);

Вложение (прикреплять скриншоты и другие поясняющие файлы не обязательно, но при их наличии возникшая проблема решается, как правило, более оперативно).

После заполнения всех полей формы необходимо нажать кнопку «Создать».



The screenshot shows a web interface for a regional information system. At the top, there is a dark blue header with a logo on the left, the text "Запросы" (Requests) in the center, and a user profile icon on the right. Below the header, the breadcrumb "Служба технической подд... / Региональная информац..." is visible, followed by the main title "Портал региональной информационной системы". The form contains several input fields: "Регион" (Region) with a dropdown menu showing "Отсутствует" (None); "Наименование организации" (Organization name); "ИНН/КПП" (INN/TIN); "Тема" (Topic); "Описание" (Description) with a large text area; "Контактный телефон (необязательное)" (Contact phone, optional); and "Вложение (необязательное)" (Attachment, optional) with a dashed border and a file upload icon. At the bottom, there are two buttons: "Создать" (Create) in blue and "Отменить" (Cancel) in grey.

Рисунок 11 – Создание обращения

Созданное обращение отобразится на верхней панели веб-сайта ССП в виде кнопки «Запросы» с указанным количеством запросов, созданных на данный момент (Рисунок 12).

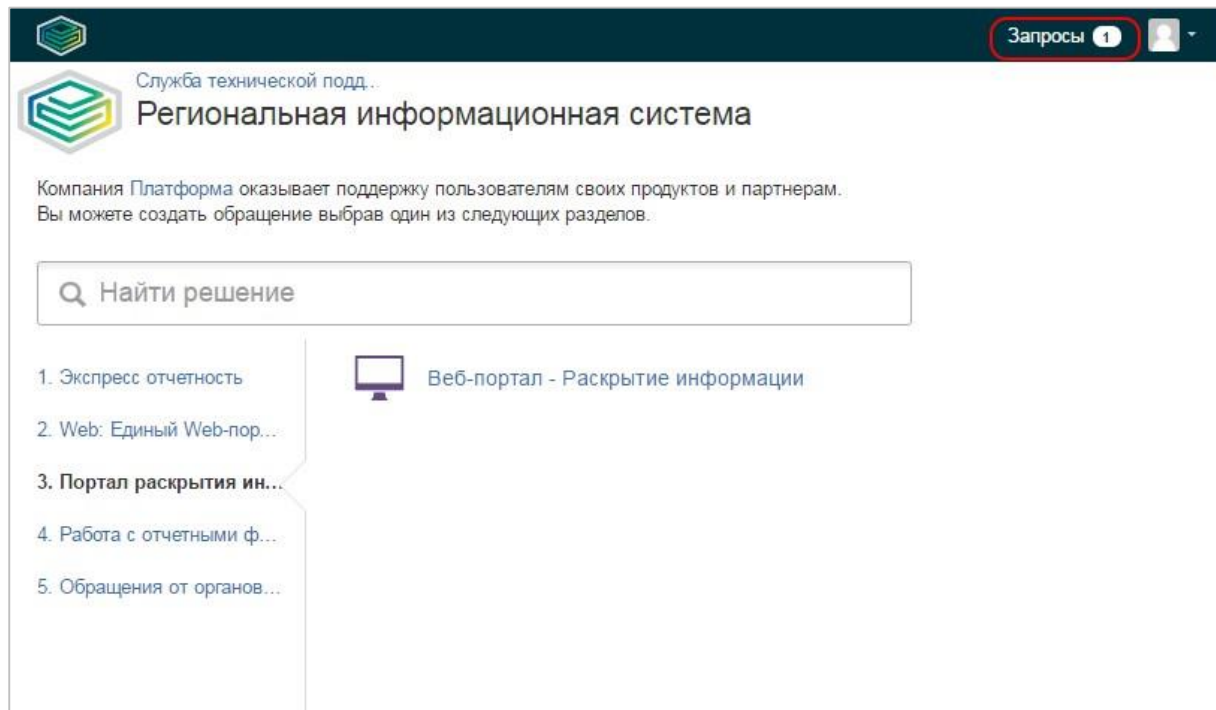


Рисунок 12 – Отображение запроса

По клику левой кнопкой «мыши» по кнопке «Запросы» отобразится форма, содержащая информацию о созданном запросе (тип, справка, тема, статус, автор запроса, время обращения) (Рисунок 13).

В поле «SLAs» отображается временная разница с момента подачи обращения до времени первого отклика ССП.

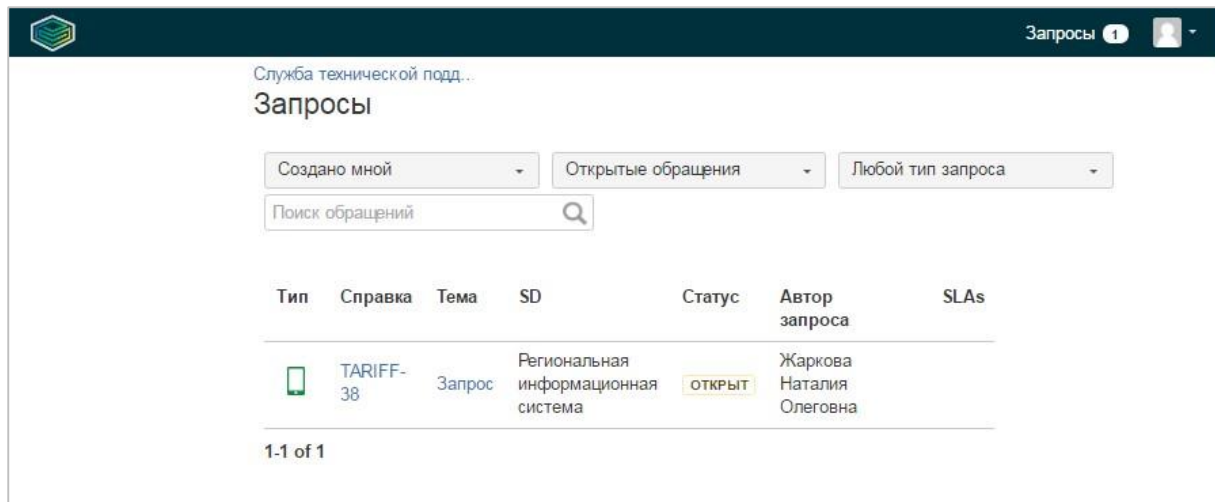


Рисунок 13 – Форма запроса

Для удобства поиска необходимого запроса реализована возможность фильтрации по:

- типу обращения («открытые», «закрытые», «все обращения»);
- типу запроса («любой тип запроса» или какой-либо определенный);
- создателям запроса («создано мной», «где я участник», «остальные создатели»).

Для поиска интересующего обращения есть возможность воспользоваться формой поиска



При каждом создании или изменении обращения на Ваш E-mail будет автоматически генерироваться и отправляться электронное письмо с актуальным статусом обращения.

Статусы обращения могут быть следующими:

- «Открыто» (статус присваивается в том случае, если обращение не было взято в работу);
- «В работе» (статус присваивается после создания обращения);

□ «Требуется информация» (статус присваивается в том случае, если требуется информация от пользователя, отправившего данное обращение);


□ «Передано разработчику» (статус присваивается при передаче данного обращения разработчику соответствующего СПО);


□ «Вопрос решен» (статус присваивается в том случае, когда данное обращение было решено);

□ «Переоткрыто» (данный статус присваивается при повторном открытии данного обращения пользователем).


При нажатии на гиперссылку в поле «Справка» или «Тема» откроется форма, содержащая историю (сведения) о Вашем обращении, а также все последовательно меняющиеся статусы обращения в соответствии с проделанными действиями по данному обращению (Рисунок 14).

Служба технической подд... / Региональная информац...

 **Запрос** [ОТКРЫТ](#)

 Комментарий к обращению...

Действие

 **Жаркова Наталия Олеговна** Сегодня 13:54 [ПОСЛЕДНЕЕ](#)
20151125095308_534-15_prilojeniya_12 (1).doc (83 kB)

Подробности Сегодня 13:54

Регион
Красноярский край


Наименование организации
ООО Энергосервис

ИНН/КПП
123456789

Описание
Тест

Ссылка: TARIFF-38

Причастные люди

 Жаркова Наталия Олеговна
Создатель

[+Добавить людей](#)

Вы можете

[Добавить комментарий](#)

[Добавить вложение](#)

Рисунок 14 – История обращения

На данной странице реализована функция добавления людей к текущему обращению. Кликните левой кнопкой «мыши» по кнопке «Добавить людей», укажите электронную почту пользователя и нажмите кнопку «Добавить» (Рисунок 15). Добавить к выбранному обращению возможно любого пользователя, в том числе и не являющегося

пользователем региональной информационной системы. Добавленные люди к этому обращению, будут иметь возможность видеть все действия, происходящие с данным обращением, а также добавлять комментарии и вложения.

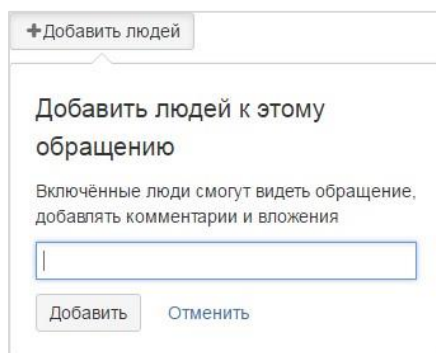



Рисунок 15 – Добавление людей к обращению

Также для пользователей реализована функция добавления комментариев и вложений с помощью гиперссылок «Добавить комментарий», «Добавить вложение» соответственно.

Обратите внимание, если в течение трёх дней после получения ответа от ССП от Вас не будет получена обратная связь, на Ваш электронный адрес будет отправлено уведомление, информирующее о текущей ситуации. Если после получения уведомления ответ от Вас не поступит в течение 24 часов, то запрос по Вашему обращению будет закрыт.

3.3 Профиль

Для доступа к своему профилю необходимо кликнуть левой кнопкой «мыши» по кнопке , расположенной в правом верхнем углу страницы, и выбрать «Профиль» (Рисунок 16).

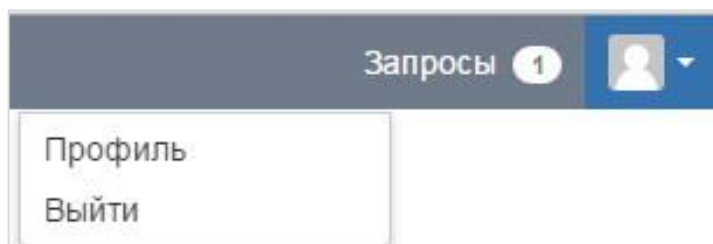


Рисунок 16 – Выбор профиля

В разделе «Профиль» возможно редактировать свой профиль, а также изменять пароль. Для редактирования профиля кликните по гиперссылке «Изменить» (Рисунок 17).

В отобразившейся форме есть возможность добавить/сменить аватар (графическое представление пользователя), изменить временную зону, а также имя пользователя.

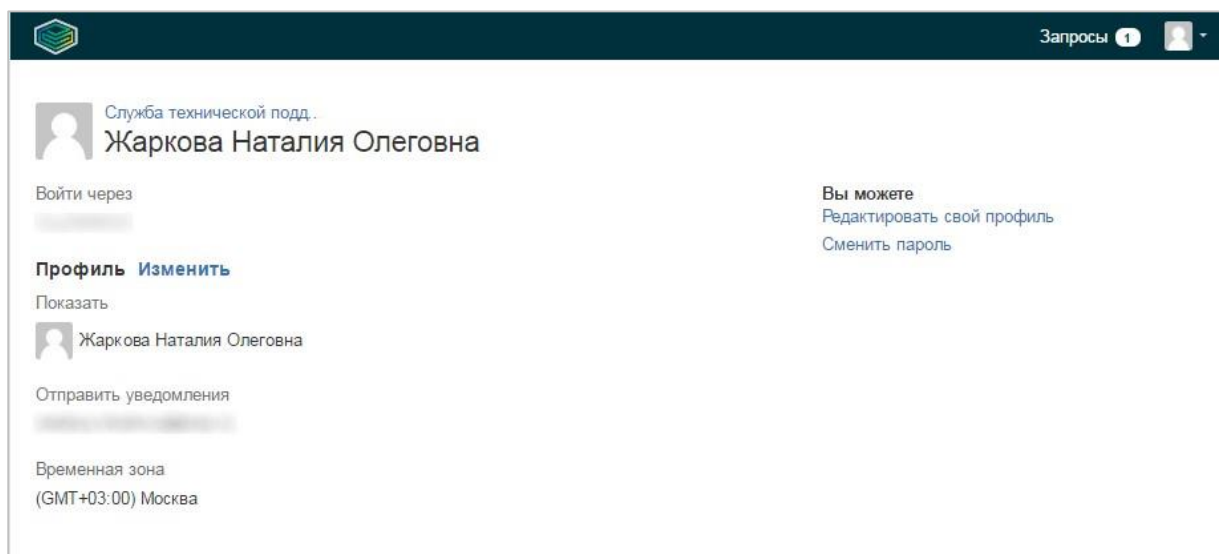
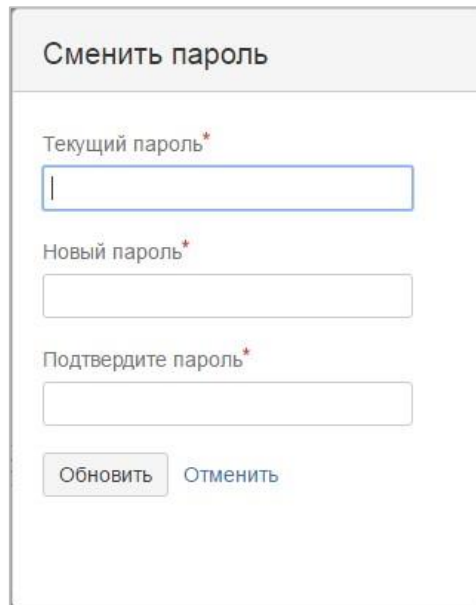


Рисунок 17 – Форма профиля пользователя

Для смены пароля кликните по гиперссылке «Сменить пароль», в появившемся окне укажите текущий, новый пароль и нажмите кнопку «Обновить» (Рисунок 18).



Сменить пароль

Текущий пароль*

Новый пароль*

Подтвердите пароль*

Обновить Отменить

Рисунок 18 – Окно смены пароля

По нажатию на кнопку «Выйти» осуществляется переход на форму ввода учетной записи пользователя (имя пользователя/пароль).