



**РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПО РАБОТЕ С
ПОРТАЛОМ САМООБСЛУЖВАНИЯ СЦ (ЕСУОИТ)**



Содержание

Перечень терминов и сокращений.....	4
1 Введение	Ошибка! Закладка не определена.
1.1 Состав системы	Ошибка! Закладка не определена.
1.2 Краткое описание возможностей	Ошибка! Закладка не определена.
1.3 Область применения.....	Ошибка! Закладка не определена.
1.4 Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение Системы	Ошибка! Закладка не определена.
2 Подготовка к работе	6
2.1 Авторизация на Портале СЦ.....	6
3 Описание интерфейса и операций	7
3.1 Персональные настройки	7
3.2 Создание обращения.....	7
3.3 Просмотр и Изменение существующих заявок	8
3.3.1 Обзор заявок.....	8
3.3.2 Добавление заметки	9
3.3.2.1 Дополнительные инструменты, доступные в Заявке	9
3.3.2.2 Обратная связь по Решенным Обращениям.....	10
3.3.2.3 Согласование Заявок.....	10
3.4 Использование полнотекстового поиска.....	11



Перечень терминов и сокращений

Сокращение/Термин	Наименование/Определение
SSO	Single Sign-On (технология единого входа) — технология, при использовании которой пользователь переходит из одного раздела автоматизированной системы (портала) в другой или из одной автоматизированной системы (портала) в другую без повторной аутентификации
HTML	eXtensible HyperText Markup Language (расширяемый язык гипертекстовой разметки) — семейство языков разметки веб-страниц на основе XML, повторяющих и расширяющих возможности HTML 4
Workflow	Графическое представление потока задач в процессе и связанных с ним подпроцессах, включая специфические работы, информационные зависимости и последовательность решений и работ
XML	eXtensible Markup Language (расширяемый язык разметки) — язык для создания структурированных машиночитаемых документов
Авторизация	Процедура предоставления субъекту определённых прав доступа
Администратор	В настоящем документе: лицо, наделённое правами для осуществления деятельности в административной части ИС
АРМ	Автоматизированное рабочее место
Аутентификация	Процедура проверки подлинности субъекта
БД	База данных
Браузер, веб-браузер	Программное обеспечение на компьютере или мобильном устройстве пользователя, предназначенное для просмотра веб-страниц, содержания веб-документов, управления веб-приложениями, размещёнными в Интернете
Веб-интерфейс	Совокупность средств, при помощи которых пользователь взаимодействует с сайтом или любым другим приложением через веб-браузер
Веб-приложение	Клиент-серверное приложение, в котором клиентом выступает веб-браузер, а сервером — веб-сервер
Веб-сервер	Сервер (программное обеспечение), принимающий запросы от клиентов, обычно веб-браузеров, и выдающий им ответы, как правило, вместе с HTML-страницей, изображением, файлом, медиа-поток или другими данными
Веб-страница, страница	Документ определённого формата или информационный ресурс, доступ к которому осуществляется с помощью веб-браузера
ГИС ТОР КНД	Государственная информационная система «Типовое облачное решение по автоматизации контрольной (надзорной) деятельности»
Госвеб	Концепция единой информационно сервисной WEB экосистемы государства. (http://gov.design/)
ЕСИА	Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»



Сокращение/Термин	Наименование/Определение
Интерфейс	Совокупность возможностей, средств, способов, методов и правил взаимодействия двух объектов, в частности человека с системой, устройством или программой для обмена информацией между ними
ИС	Информационная система
Клиент	В контексте сетевой архитектуры «клиент-сервер»: программное обеспечение, являющееся заказчиком услуг сервера (поставщика услуг)
Клиент-сервер	Вычислительная или сетевая архитектура, в которой задания или сетевая нагрузка распределены между поставщиками услуг, называемыми серверами, и заказчиками услуг, называемыми клиентами
КНО	Контрольно-надзорный орган
Контент	Информационное наполнение веб-страницы, сайта, экрана мобильного приложения
Мобильные устройства	Устройства подвижной радиосвязи, предназначенные для работы в сетях сотовой связи, и/или устройства, имеющие доступ к Интернету, обладающие функциональностью карманного персонального компьютера (смартфоны, планшетные компьютеры и иные устройства подобных форм-факторов), под управлением мобильных ОС
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
Портал Ситуационный центр (Портал СЦ)	Единое информационное пространство Ситуационного центра ГИС ТОР КНД для взаимодействия с пользователями
РФ	Российская Федерация
Сервер	В контексте сетевой архитектуры «клиент-сервер»: программное обеспечение, являющееся поставщиком услуг заказчикам (клиентам)
Система (ЕСУОИТ)	Единая информационная система управления обращениями и ИТ услугами подсистемы «Ситуационный центр» государственной информационной системы «Типовое облачное решение по автоматизации контрольной (надзорной) деятельности»
СУБД	Система управления базами данных
СЦ	Ситуационный центр
СЦ ТОР КНД	Ситуационный центр ГИС ТОР КНД
ТЗ	Данное техническое задание на создание единой системы управления обращениями и ИТ услугами
Сотрудник технической поддержки (СТП)	Сотрудник вашей сервисной организации, который имеет доступ к системе и работает с веб-интерфейсом для сотрудников технической поддержки ЕСУОИТ .
Пользователь системы (пользователь)	Получатель услуг, который обращается с запросом в вашу сервисную организацию. Пользователь может подавать заявку с помощью пользовательского веб-интерфейса (т.е., «портала самообслуживания»)



1 Подготовка к работе

1.1 Авторизация на Портале СЦ

Для начала работы в Портале СЦ, Пользователю системы требуется авторизация. Для авторизации необходимо выполнить следующие действия:

- запустить веб-браузер;
- в адресной строке ввести адрес Системы <https://sd.knd.gov.ru/otrs/customer.pl>, перейти по ссылке. Откроется главная страница входа в Систему;
- ввести логин пользователя и пароль, нажать кнопку «Войти» (**Ошибка! Источник ссылки не найден.**).



Ваше имя пользователя

Ваш пароль

Войти

[Забыли пароль?](#) [Хотите зарегистрироваться?](#)

Рисунок 1 - Вход в Систему

Будет выполнена авторизация пользователя и вход в Систему.

При неправильном вводе данных отобразится окно ошибки авторизации. Необходимо ввести данные повторно и нажать кнопку «Вход».

Для восстановления пароля используйте «Забыли пароль?»

Возможна авторизация с использованием учетной записи ЕСИА. Для этого необходимо нажать на кнопку «ЕСИА» и ввести данные учетной записи ЕСИА.



2 Описание интерфейса и операций

2.1 Персональные настройки

После авторизации на Портале СЦ (см. раздел 2.2 Подготовка к работе - [Авторизация на Портале СЦ](#)) Пользователь может изменить персональные настройки на свое усмотрение (Рисунок 2)

The screenshot shows a 'Parameters' window with the following settings and callouts:

- Language:** 'Русский' (Russian)
- Update interval:** '10 минут' (10 minutes)
- Requests per page:** '15'
- Color scheme:** 'Голубой' (Blue) is selected. Other options include 'Старый кирпич' (Old brick), 'Терракот' (Terracotta), 'Нефрит' (Nephrite), and 'Гранатовый' (Garnet).
- Password:** Fields for 'Пароль' and 'Подтвердите пароль'.
- Upload photo:** 'Выберите файл' (Select file) button.
- Request display settings:** A list of filters including 'Кем изменен', 'Эскалация - время первого ответа', 'Эскалация - время решения', 'Эскалация - время обновления', 'Блокировать', 'Ответственный', 'SLA', 'Сервис', 'ID заявки', and 'Тип'.
- Other filters:** 'Возраст', 'Изменен', 'Дата создания', 'Клиент', 'Номер', 'Владелец', 'Приоритет', 'Рабочая группа', 'Состояние', and 'Название'.
- Buttons:** 'Применить' (Apply) and 'Отмена' (Cancel).

Callouts provide instructions:

- 'Смените пароль доступа на Портал' (Change the portal access password).
- 'Настройте язык интерфейса, цветовую гамму, количество заявок на страницу и отображаемые столбцы, исходя из своих предпочтений' (Configure the interface language, color scheme, number of requests per page, and visible columns based on your preferences).
- 'Загрузите личную фотографию или аватар' (Upload your personal photo or avatar).
- 'Нажмите Применить для сохранения настроек' (Click Apply to save settings).

Рисунок 2 - Персональные настройки

2.2 Создание обращения

Для создания Обращения используйте пункт «Сервисы» в левой панели инструментов.

- Выбор Сервиса для создания Обращения (Рисунок 3)

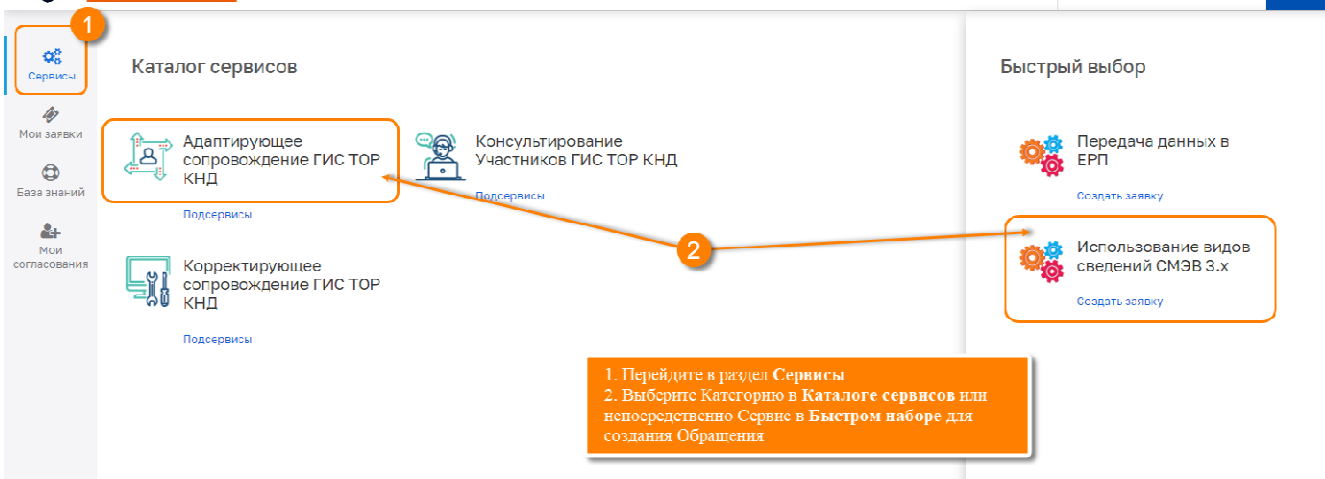


Рисунок 3 - Выбор Сервиса для создания Обращения

– Оформление обращения (Рисунок 4)

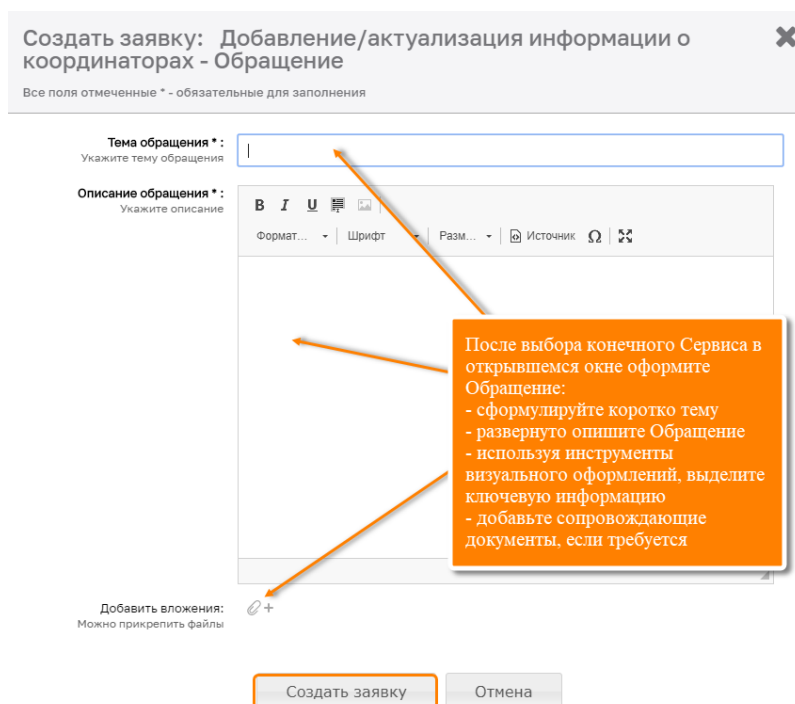


Рисунок 4 - Оформление Обращения

2.3 Просмотр и Изменение существующих заявок

2.3.1 Обзор заявок

– Пункт «Мои заявки» в левой панели инструментов используется для контроля созданных Обращений (Рисунок 5)

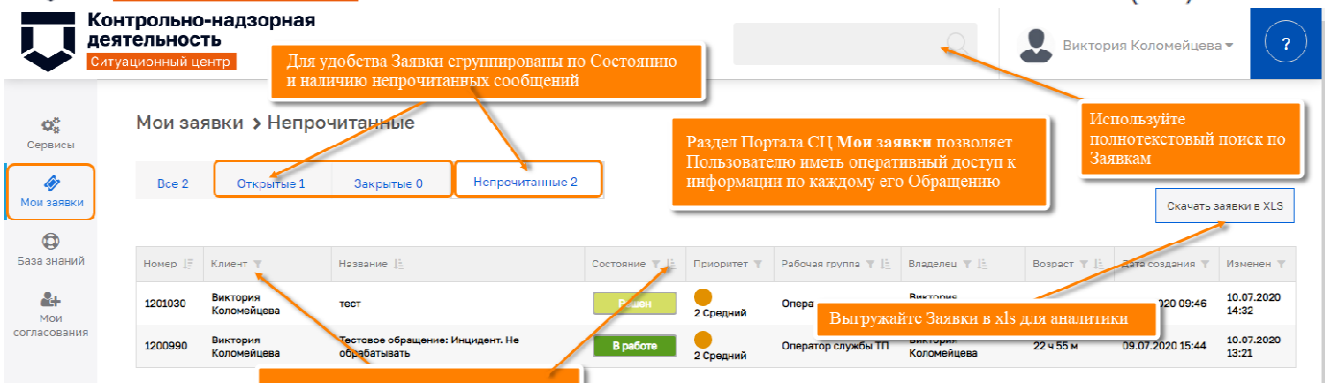


Рисунок 5

2.3.2 Добавление заметки

– Используйте для общения с Исполнителем (Рисунок 6)

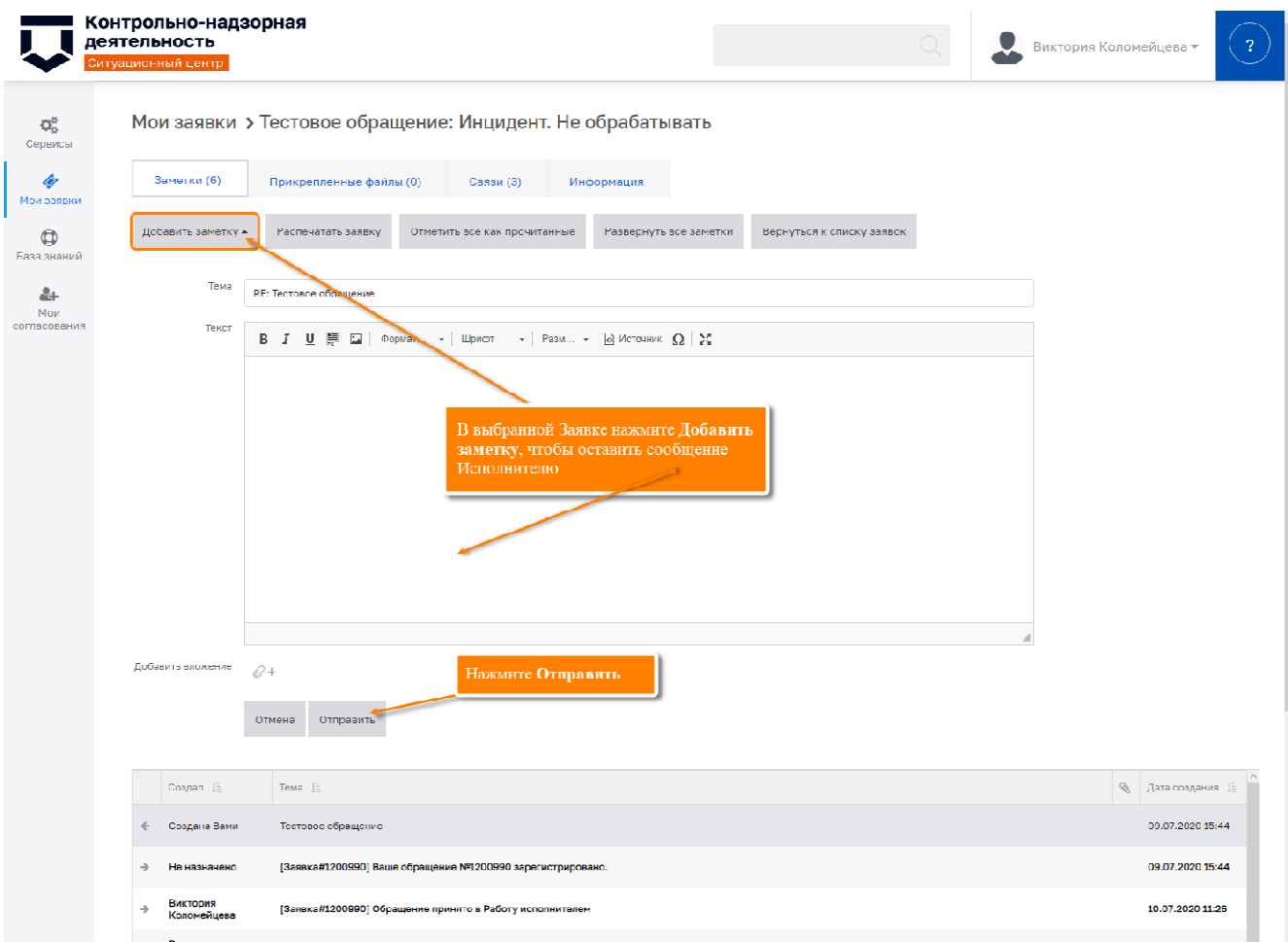


Рисунок 6

2.3.2.1 Дополнительные инструменты, доступные в Заявке

– Используйте доступные инструменты для работы с Обращениями (Рисунок 7)

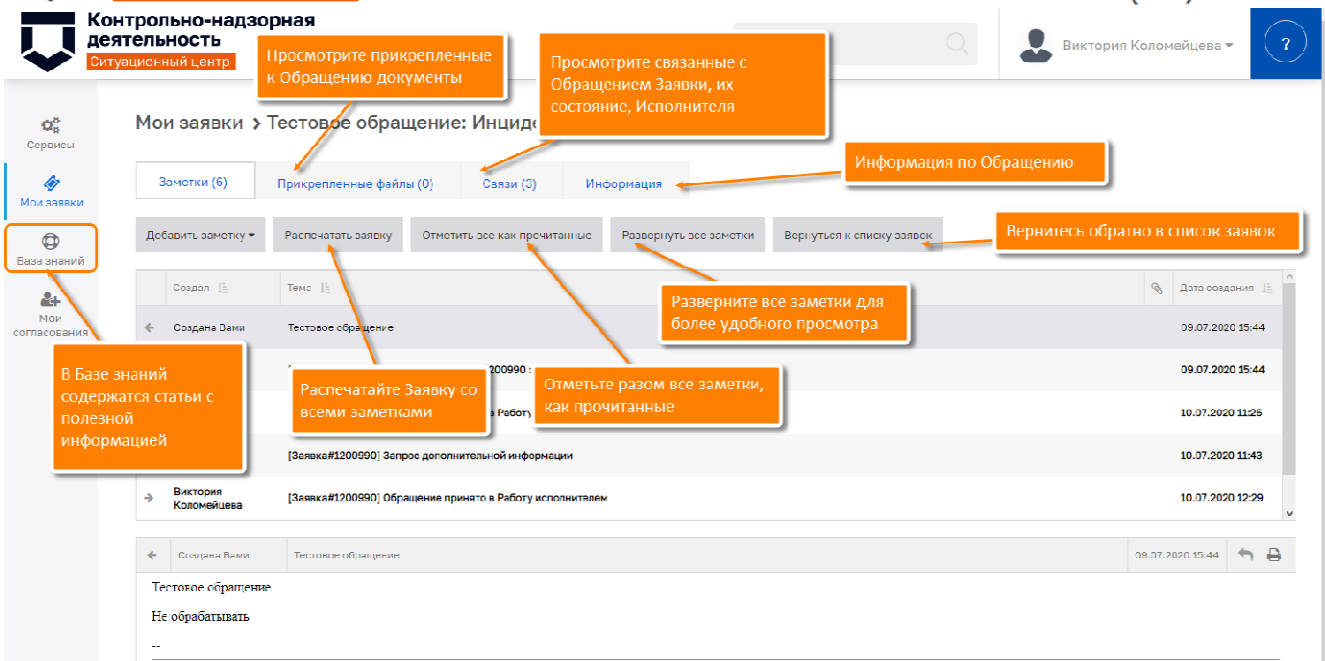


Рисунок 7

2.3.2.2 Обратная связь по Решенным Обращениям

– Используется для оценки выполненной работы по Обращению, а так же для возврата на доработку (Рисунок 8)



Рисунок 8

2.3.2.3 Согласование Заявок

– Для участвующих в согласованиях будут появляться заявки для согласования в разделе «Мои согласования» (Рисунок 9)

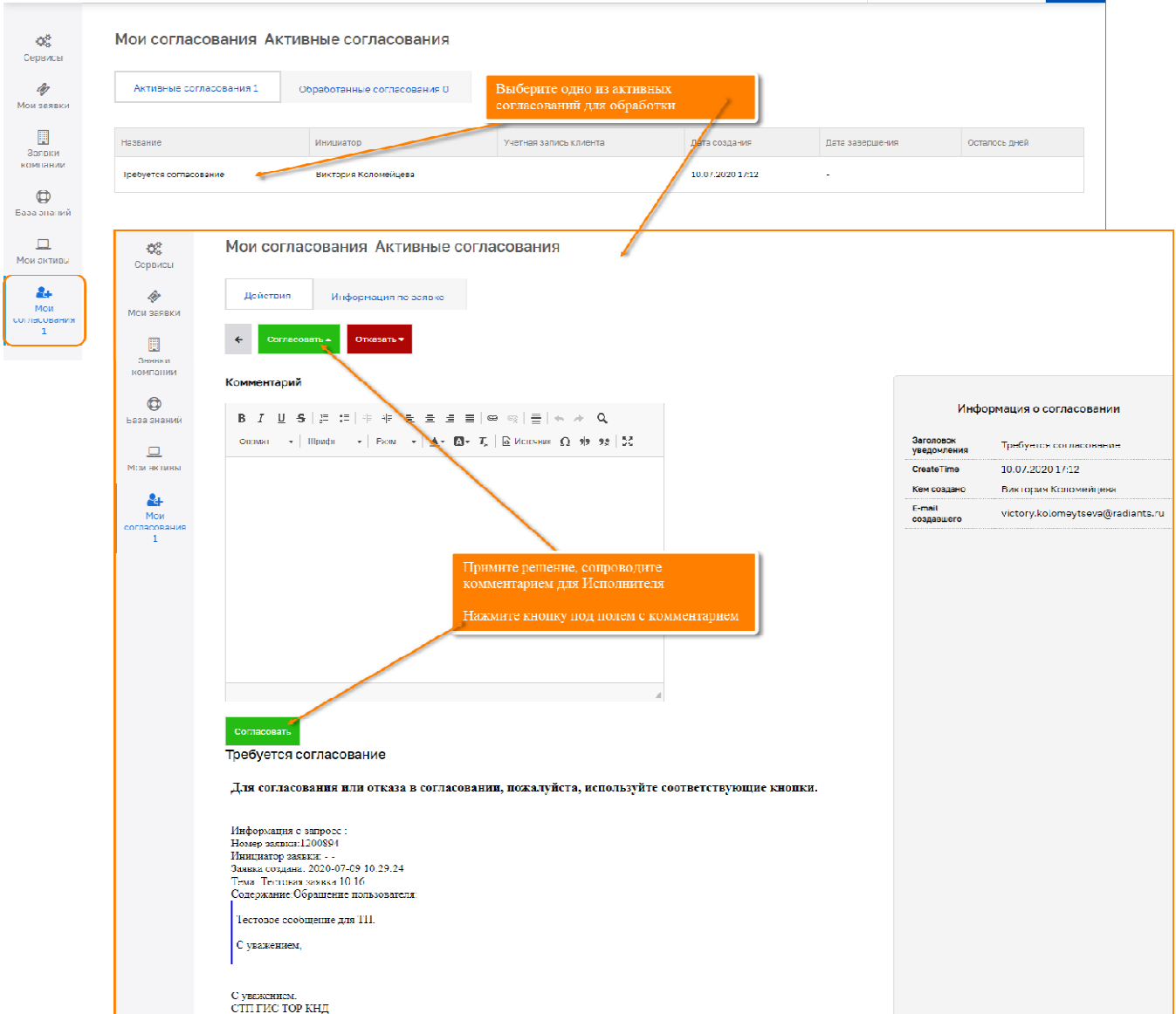


Рисунок 9

2.4 Использование полнотекстового поиска

- Полнотекстовый поиск – гибкий и мощный инструмент, необходимый в ежедневной работе (Рисунок 10)

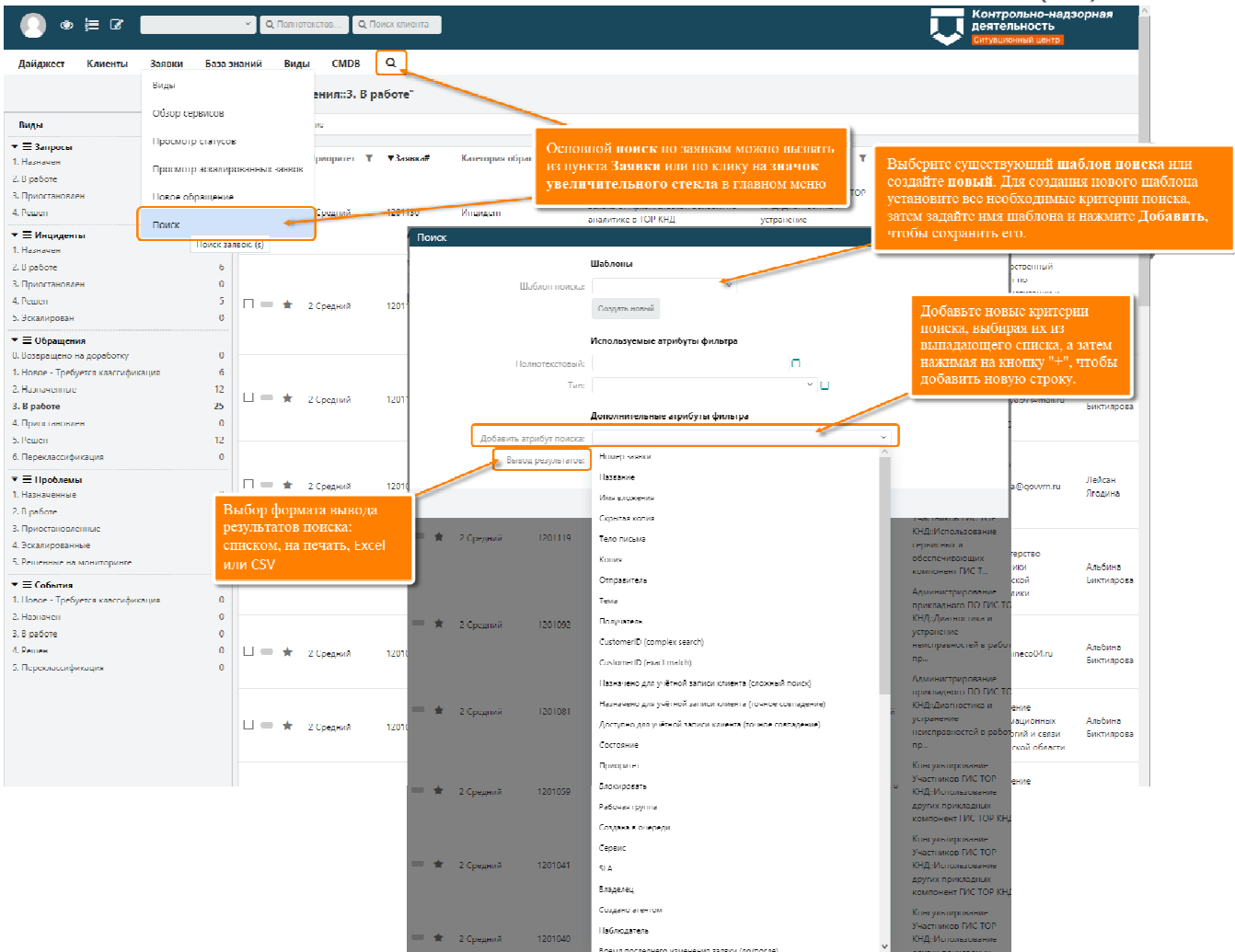


Рисунок 10

— Можно изменить настройки поиска на основе текущих результатов (Рисунок 11)

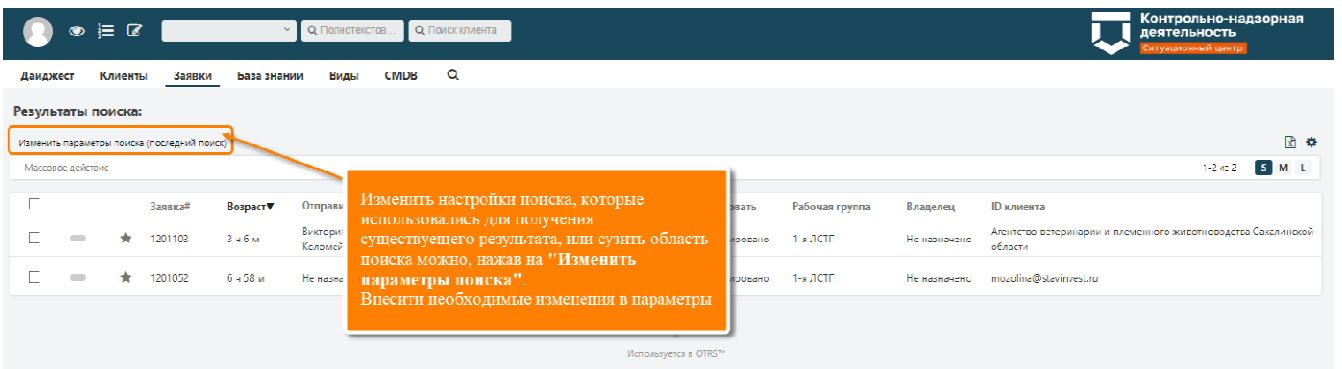


Рисунок 11

— Настройте представление результатов поиска (Рисунок 12)



Контрольно-надзорная деятельность
Ситуационный центр

Дашдэст Клиенты Заявки База знаний Виды СМДВ Q

Результаты поиска:

Изменить параметры поиска (последний поиск)

Масштаб действия: Сортировка по "Возраст" (По умолчанию)

1-2 из 2

<input type="checkbox"/> Заявка#1201103 – тест	Отправитель: Виктория Коломойцева Дата создания: 10.07.2020 14:30:42 Тема: test	Возраст: 3 ч 10 м Состояние: Решен Владелец: Не назначено	Рабочая группа: 1 в ИС ИТ Тип: Запрос на изменение Блокировать: разблокировано	Время до первого отп.: Критичность: 3 normal - нормальная Сервис: Адаптирующее сопровождение ГИС ТОР... Соглашение об Уровне Сервиса: SLA - /20/2d	Время до решения заявки: 3 дн, 4 ч 59 м / 13.07.2020 22:40 Приоритет: 2 Средний
<input type="checkbox"/> Заявка#1201052 – !!!ПОВТОРНО!!!Ставропольский край	Отправитель: Не назначено Дата создания: 10.07.2020 10:38:36 Тема: !!!ПОВТОРНО!!!Ставропольский край	Возраст: 7 ч 2 м Состояние: Решен Владелец: Не назначено	Рабочая группа: 1 в ИС ИТ Тип: Запрос на изменение Блокировать: разблокировано	Время до первого отп.: Критичность: 3 normal - нормальная Сервис: Адаптирующее сопровождение ГИС ТОР... Соглашение об Уровне Сервиса: SLA - /30/2d	Время до решения заявки: 7 дн, 1 ч 15 м / 17.07.2020 20:56 Приоритет: 2 Средний

Как и в случае с другими обзорами, результаты поиска можно вывести тремя способами: мелко (S), средне (M) или крупно (L). Более крупные представления дают больше информации о каждой заявке. Выбранный вариант представления сохранится и будет использован при следующих входах в систему - до тех пор, пока его не поменяют еще раз.

Настройте количество отображаемых заявок на одной странице и выводимые в таблицу поля Заявок

Рисунок 12