

РУКОВОДСТВО ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ

Документация, содержащая описание функциональных характеристик программного обеспечения и информацию, необходимую для установки и эксплуатации программного обеспечения

«Автоматизированная система управления обращениями и задачами «Дискурс»

Оглавление	
Введение	3
Назначение и условия применения	4
Программные и аппаратные требования к системе	4
Подготовка к работе	6
Вход в портал	6
Авторизация в системе	7
Домашняя страница портала.....	7
Просмотр обращения/задачи	7
Навигация по обращениям/задачам Системы	9
Заведение новой задачи/обращения в Систему:.....	13
Завершение работы с системой	13
Аварийные ситуации.....	13

Введение

Назначение системы

Автоматизированная система управления обращениями и задачами «Дискурс» (далее «Дискурс») предназначена для обработки обращений и задач, поступающих в различные обособленные подразделения организации, с возможностью поэтапной обработки заявки.

Назначение документа

Материал руководства направлен на формирование у пользователя основных навыков работы с программой «Автоматизированная система управления обращениями и задачами «Дискурс».

Документ описывает порядок работы пользователей со следующими ролями:

Просмотр;

Исполнитель;

Контролер;

Модератор;

Администратор.

Уровень подготовки пользователей

Пользователь Платформы должен иметь навык работы с любым из поддерживаемых интернет браузеров (Google Chrome, Яндекс Браузер, Mozilla Firefox, Apple Safari, Microsoft Internet Explorer), а также знать соответствующую предметную область

Назначение и условия применения

Виды деятельности, функции

Функционал «Дискурс» включает в себя:

Просмотр экранных форм, фильтрацию, поиск и сортировку обращений/задач, включая выгрузку и изменение данных, открытие дополнительных окон карточки (при условии доступных прав):

в разделе Входящие;

в разделе Новые;

в разделе В работе;

в разделе Контроль;

в разделе Согласование;

в разделе Модерация;

в разделе Запрос;

в разделе Отложенные;

в разделе Оценка качества;

в разделе Завершенные;

в разделе Удаленные;

Формирования нового обращения/заявки (при условии доступных прав);

Написание и редактирование ответов в карточке обращения/задачи;

Просмотр аналитики и выгрузке данных в разделе «Дашборд»;

Создание и блокировка учетных записей пользователей;

Программные и аппаратные требования к системе

Для корректной работы с платформой необходима следующая конфигурация автоматизированного рабочего места пользователя.

Минимальные требования к системе:

4 ядра

Из расчета 25 пользователей на 1 ядро для расширения

4 Гб доступной памяти на 1 ядро системы

Поддерживаемые ОС:

Red Hat Enterprise Linux (RHEL) (32-bit or 64-bit)

Novel SUSE Linux Enterprise Server (SLES) (32-bit or 64-bit)

Microsoft Windows (32-bit or 64-bit)

Apple Mac OS

Apple iOS – через приложение

Solaris SPARC

Fedora

Debian Linux

HP-UX

FreeBSD

CentOS

Ubuntu

Поддерживаемые веб-браузеры.

Mozilla Firefox

Microsoft Internet Explorer

Apple Safari

Google Chrome

Яндекс Браузер

Рекомендованные настройки безопасности веб-браузеров:

Cookies

Pop-ups (new windows/tabs)

Javascript

AJAX

DHTML

Подготовка к работе

Вход в портал

Для входа в портал запустите браузер и наберите в адресной строке URL- адрес портала, который Вам предоставит администратор системы.

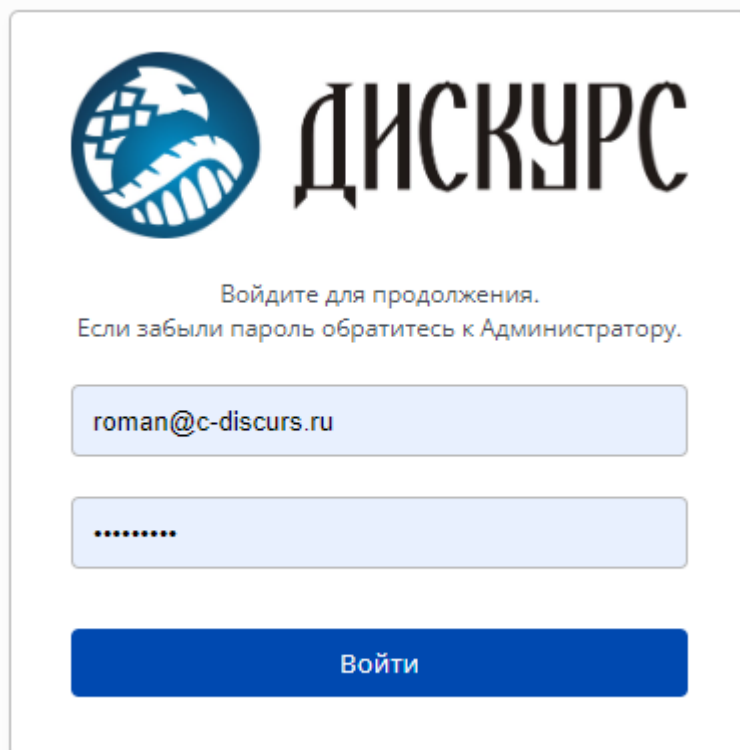
Как правило, это строка вида:

<https://demo.discurs.tech/signin/>

На экране появится приглашение для авторизации.

Форма авторизации

Форма авторизации пользователя в системе



The screenshot shows the login interface for the DISCURS system. At the top left is the DISCURS logo, which consists of a blue globe icon with a white grid pattern and the word "ДИСКУРС" in a bold, black, sans-serif font. Below the logo, the text "Войдите для продолжения." (Log in to continue.) is displayed, followed by "Если забыли пароль обратитесь к Администратору." (If you forgot the password, contact the Administrator.). There are two input fields: the first contains the email address "roman@c-discurs.ru" and the second contains a masked password represented by seven dots. At the bottom of the form is a blue button with the text "Войти" (Log in).

Авторизация в системе

Данные, необходимые для авторизации пользователя на портале, предоставляет администратор системы.

Для авторизации введите в поля **Логин** и **Пароль**, соответствующие данные, предоставленные администратором и нажмите кнопку «Вход».

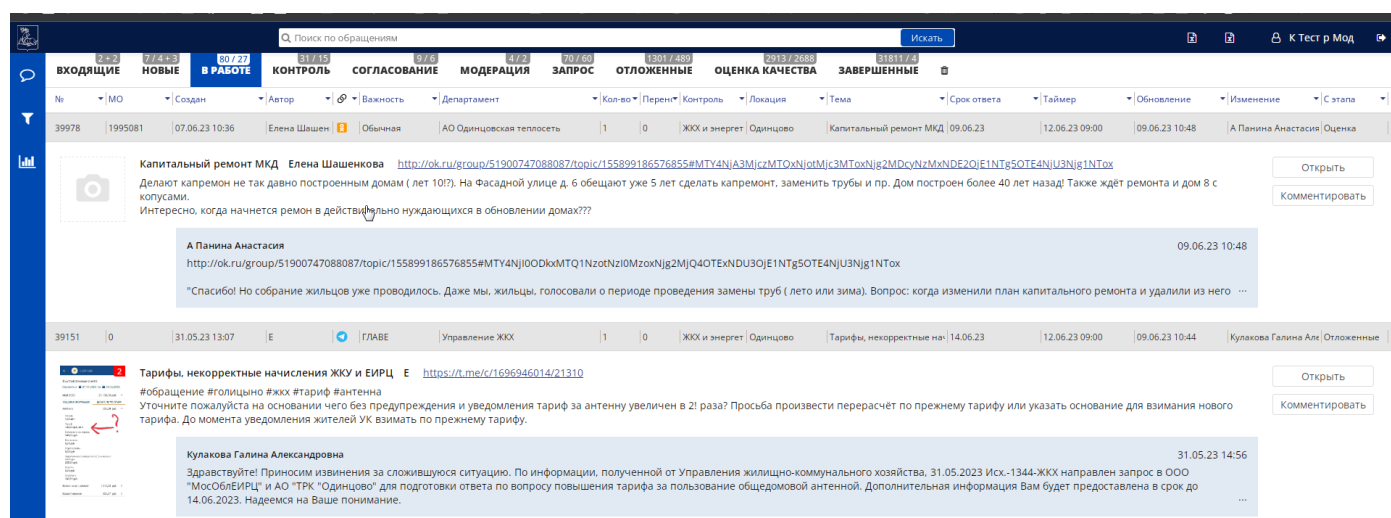
При попытке доступа к portalу с неверными данными возникает ошибка:

«Логин/пароль не совпадают»

После удачной авторизации на Портале, будет осуществлен переход на Домашнюю страницу портала.

Домашняя страница портала

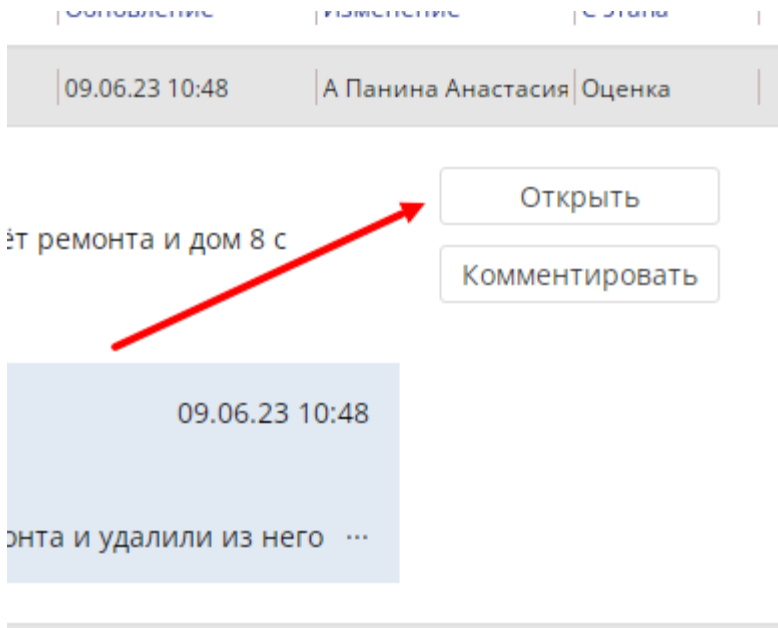
Первая страница, на которую попадает пользователь после успешной авторизации на Портале.



The screenshot displays the portal's interface. At the top, there is a search bar and navigation tabs for various issue statuses: ВХОДЯЩИЕ, НОВЫЕ, В РАБОТЕ, КОНТРОЛЬ, СОГЛАСОВАНИЕ, МОДЕРАЦИЯ, ЗАПРОС, ОТЛОЖЕННЫЕ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ЗАВЕРШЕННЫЕ. Below this is a filter bar with dropdown menus for MO, location, author, importance, department, quantity, status, location, topic, response time, timer, update, change, and status. The main content area shows a list of issues. The first issue is titled 'Капитальный ремонт МКД' by Елена Шашенкова. A detailed view of this issue is shown below, featuring a comment from Анастасия Панина dated 09.06.23 10:48. The second issue is 'Тарифы, некорректные начисления ЖКУ и ЕИРЦ' by Елена, with a detailed view showing a comment from Галина Кулакова dated 31.05.23 14:56.

Просмотр обращения/задачи

В любой момент после авторизации на Портале пользователю доступна возможность детального просмотра карточки обращения или задачи, для этого необходимо нажать на **открыть**. Действие выполняется в правой части списочной задачи/обращения.



№ 40296 **Этап: В работе** Таймер: 12.06.23 09:02

Тема
Ремонт/установка свето...

Департамент
МКУ Упрдоркапстрой

Подразделение
Не выбрано

Сотрудник
Не выбран

№ МО
1998386

Кол-во служб
1

Срок ответа
09.06.2023

Важность
Обычная

Локация
Однцово

Адрес

Координаты

Резюме

Ответ *

Модерация Запрос Отложенные Оценка качества

Мargarita Лобачева http://vk.com/wall418899903_57235?reply=57237 09.06.23 11:45

А как же Мы,,жители Чистяковой,,Старая Трехгорка Ждем!! И долгожданный Светофор на переходе на Новую Трехгорку у дома 24 по ул Чистяковой!!!!Сним и видим!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

Контроль
МЦУР

Подразделение
МТДИ

Сотрудник
Не выбрано

Категория
Инцидент

Перенос сроков
0

Решение
Не выбрано

Оценка качества

Теги

Ссылка на комментарий

09.06.23 12:01 М.Шеламова
Изменён этап из Новые на В работе

09.06.23 12:01 М.Шеламова
Изменено подразделение контроля на МТДИ

Навигация по обращениям/задачам Системы

Структура разделов Системы – одноуровневая.

Обращения/задачи размещаются в Системе в следующих разделах меню:

Входящие;

Новые;

В работе;

Контроль;

Согласование;

Модерация;

Запрос;

Отложенные;

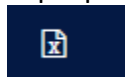
Оценка качества;

Завершенные;

Удаленные;.



При переходе в разделы этапов открывается визуализация данных с базовыми возможностями сортировки, фильтрации и выгрузки в Excel.



Сохранение списка обращений/задач в виде файла на локальном компьютере

Для сохранения списка обращений/задач в виде файла на локальном компьютере необходимо в верхней строке нажать на одну из трех пиктограмм в форме «X».

В случае использования поиска или фильтров, для выгрузке найденных обращений задач необходимо использовать ближайшую пиктограмму «X» от поиска с всплывающим текстом «выгрузка найденного». Для выгрузки всех обращений/задач данного этапа необходимо использовать пиктограмму «X» с всплывающим текстом «выгрузка этапа».

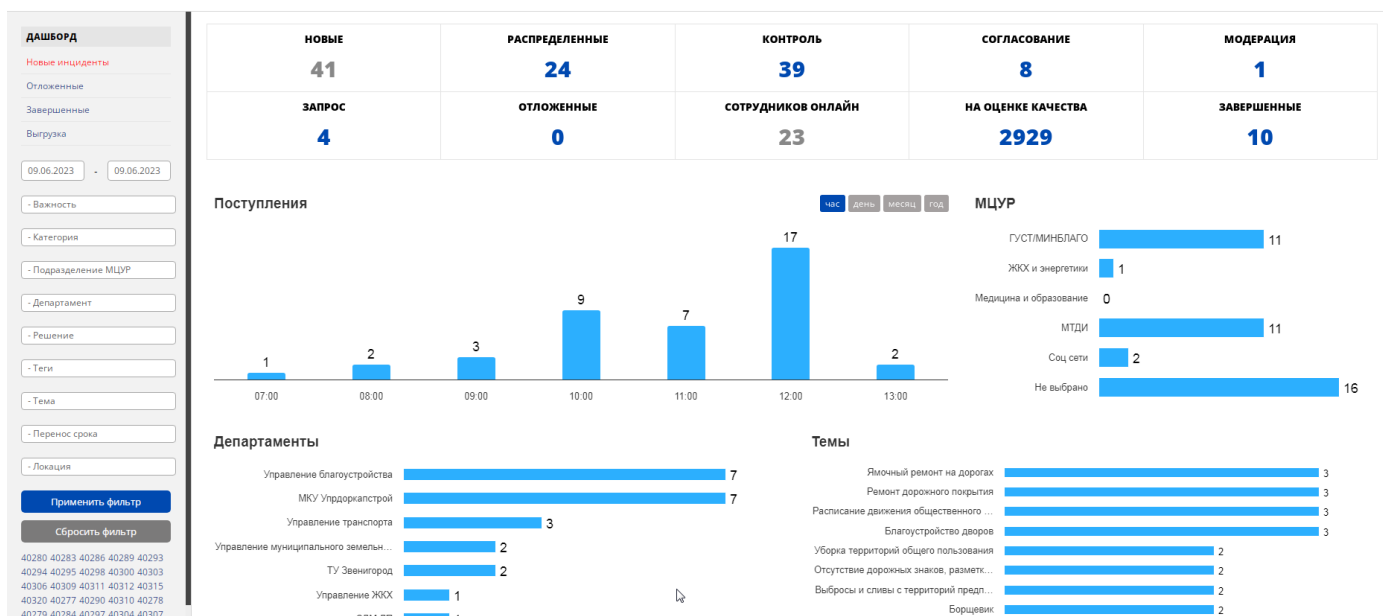
Для выгрузки всех активных обращений/задач необходимо использовать пиктограмму «X» с всплывающим текстом «общая выгрузка».



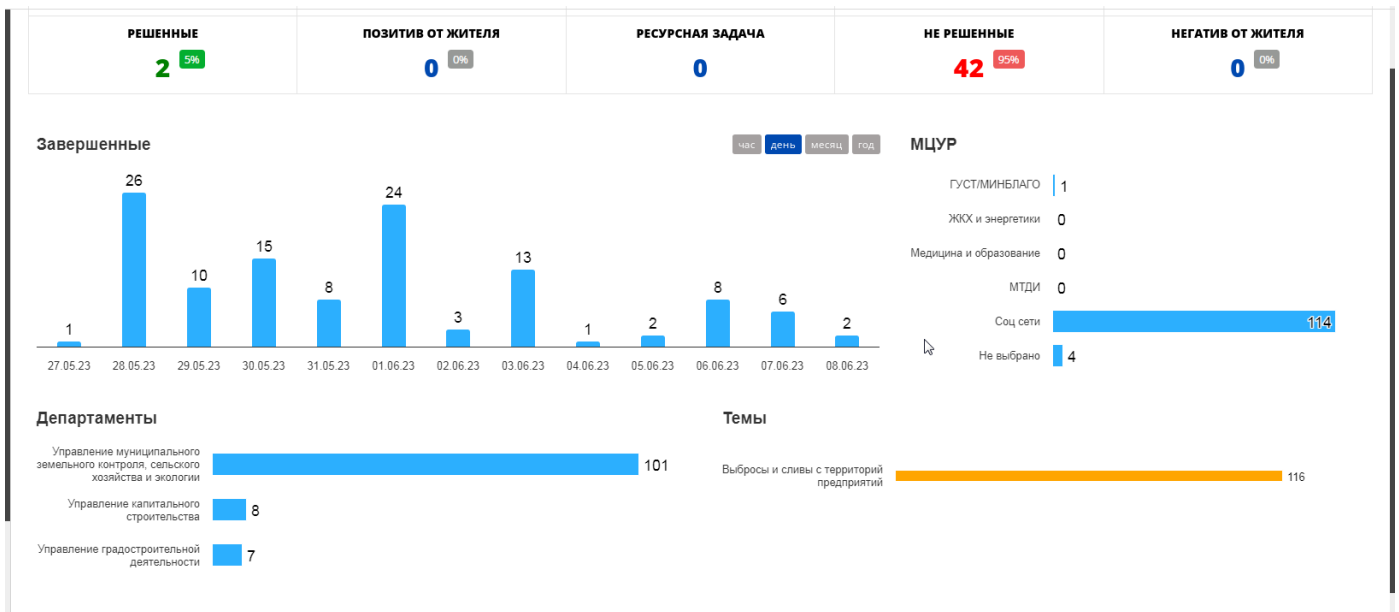
Просмотр визуализированных данных в разделе «Дашборд»
 Переход в раздел Дашборд осуществляется путем нажатия на пиктограмму с графиками.



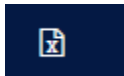
Дашборд поддерживает интерактивную визуализацию данных, при нажатии на один столбец или цифру меняются другие представленные графики и цифры.



При нажатии на графики или числа другие графики автоматически перестраиваются.



При переходе в подразделы Дашборда открывается визуализация данных с базовыми возможностями сортировки, фильтрации и выгрузки в Excel.



Заведение новой задачи/обращения в Систему:
Осуществляется в несколько шагов

Нажать кнопку в левой стороне со всплывающим текстом «создать новое обращение»;



Внести необходимые данные в открывшейся карточке, при необходимости прикрепить файлы.

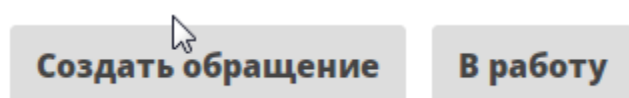
Новое обращение МО Таймер: ×

Форма добавления нового обращения. Поля отмеченные звездочкой обязательны для заполнения.

Тема Не выбрано	Сообщение * Автор обращения * ID автора * Ссылка на обращение * <div style="border: 1px dashed gray; padding: 10px; text-align: center;">Перетащите файлы сюда или Выбрать файлы</div>	Контроль Управление контроля
Департамент Не выбран		Подразделение Не выбрано
Сотрудник Не выбран		Сотрудник Не выбрано
№ МО <input type="text"/>		Категория ПОС
Кол-во служб 1		Перенос сроков 0
ID многозадачности <input type="text"/>		Решение Не выбрано
Срок ответа <input type="text"/>		Оценка качества
Важность Обычная		Теги
Локация Не выбрано		Ссылка на комментарий <input type="text"/>
Адрес <input type="text"/>		

Создать обращение **В работу**

После внесения данных нажать кнопку «создать обращение» для перевода на этап Новые, либо «В работу», для перевода на этап в работу.



Завершение работы с системой

Для завершения сеанса работы с Порталом, пользователю необходимо нажать ссылку «Выход».



Аварийные ситуации

При возникновении проблем со штатным функционированием «Автоматизированной системы управления обращениями и задачами «Дискурс» необходимо обратиться в службу сопровождения пользователей.