

Общество с ограниченной ответственностью  
«Газпром ЦПС»

**Инструкция по эксплуатации программы для ЭВМ  
«Система компании для работников с цифровизацией основных  
бизнес-процессов»**

## Содержание

1	Описание программы для ЭВМ .....	3
2	Вход в ПО .....	5
3	Описание выполняемых функций, задач (комплексов задач), процедур .....	7
3.1	Основные выполняемые функции .....	7
3.1.1	Подача заявки .....	7
3.1.2	Отслеживание статуса заявки и ее поиск .....	11
3.1.3	Просмотр деталей заявки .....	13
3.1.4	Просмотр оборудования и его замена.....	14
3.2	Описание разделов ПО .....	15
3.2.1	Главная страница.....	15
3.2.2	Каталог услуг.....	16
3.2.3	Форма подачи заявки .....	17
3.2.4	Поданные заявки .....	18
3.2.5	Оборудование .....	20
3.2.6	Выход из ПО .....	20
4	Контакты .....	22

# 1 Описание программы для ЭВМ

Программа для ЭВМ «Система компании для работников с цифровизацией основных бизнес-процессов» (далее – ПО) является модулем, работающим на платформе 1С-Битрикс24, и предназначена для создания единого пользовательского окна для подачи и обработки обращений работников компании на получение информации и услуг из разных подразделений компании по внутренним сервисам, обеспечение пользователей оперативным и удобным инструментом для получения информации и услуг, а также стандартизации методов предоставления информационных услуг для улучшения их качества.

## Функции ПО:

- установка в настройках ПО адреса к системе для подачи, обработки и мониторинга различных видов заявок от пользователей ПО, включая выдачу запрашиваемых прав доступа и консультацию по возникающим вопросам Naumen (далее – Naumen) и ключа доступа;
- заполнение и изменение элементов справочника «Типы оборудования»;
- заполнение справочника «Каталог услуг» категориями каталога и услугами;
- заполнение справочника «Услуги Naumen», предназначенного для категоризации поступивших в работу от пользователей ПО заявок;
- заполнение справочника «Популярные услуги»;
- подача заявки техническую поддержку в соответствии с каталогом услуг Портала самообслуживания;
- получение актуального статуса по ранее поданным и зарегистрированным заявкам в Naumen;
- получение информации об оборудовании, прикрепленном к пользователю.

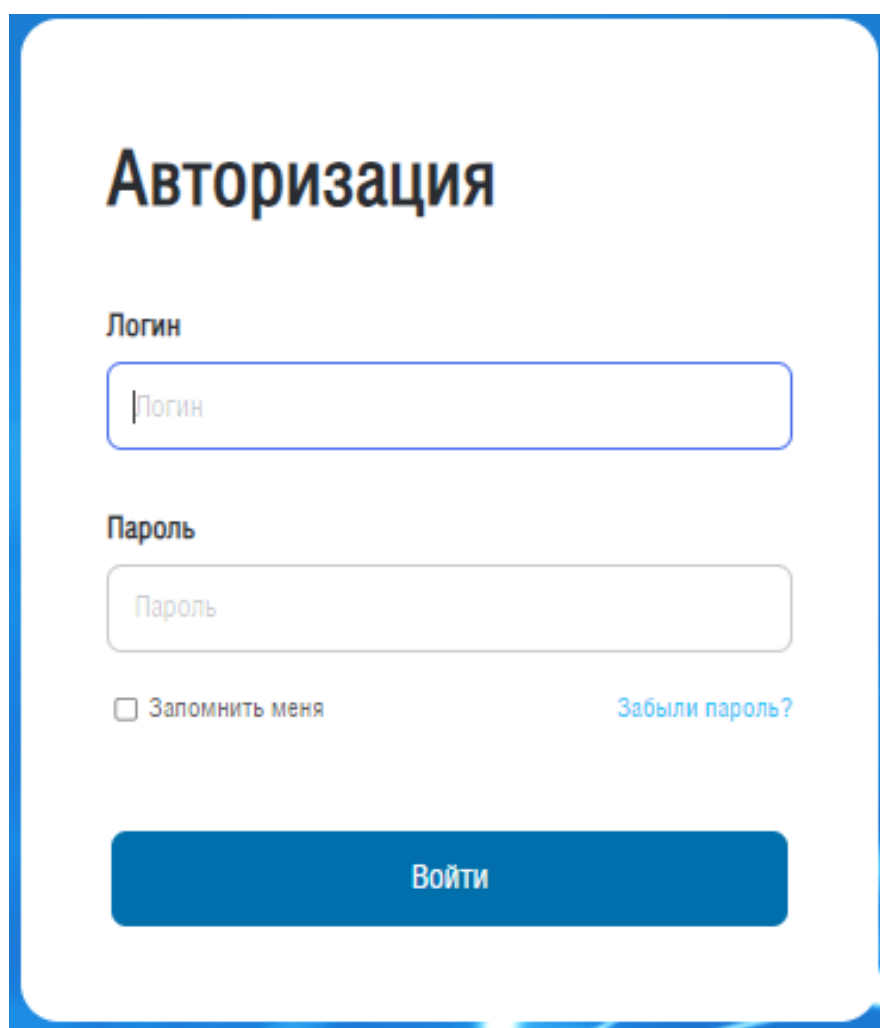
В ПО существуют следующие роли:

1. Администратор ПО
2. Пользователь

## 2 Вход в ПО

Для входа в ПО запустите браузер и введите в адресной строке URL-адрес, который Вам предоставит Администратор ПО. На экране появится форма авторизации.

В форме введите логин и пароль для входа на платформу, полученные у Администратора ПО и нажмите кнопку «Войти» (рисунок 1).



The image shows a web form for authorization. At the top, the title "Авторизация" is displayed in a large, bold, black font. Below the title, there are two input fields: the first is labeled "Логин" and contains the placeholder text "Логин"; the second is labeled "Пароль" and contains the placeholder text "Пароль". Below the password field, there is a checkbox labeled "Запомнить меня" and a blue link labeled "Забыли пароль?". At the bottom of the form is a large, solid blue button with the white text "Войти". The entire form is enclosed in a blue border with rounded corners.

Рисунок 1 – Форма авторизации

После успешной авторизации откроется главная страница ПО (рисунок 2).

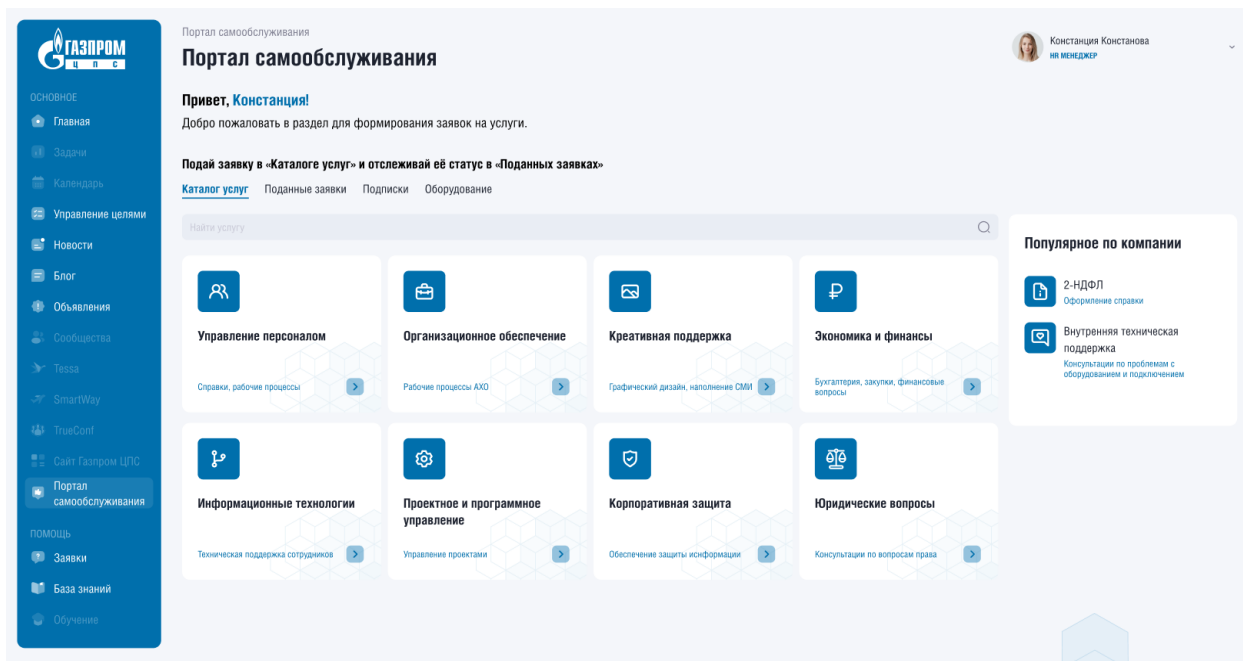


Рисунок 2 – Главная страница

### **3 Описание выполняемых функций, задач (комплексов задач), процедур**

#### **3.1 Основные выполняемые функции**

Пользователям ПО с ролью «Пользователь» доступен функционал:

- подача заявки в соответствии с каталогом услуг «Портала самообслуживания»;
- получение актуального статуса по ранее поданным и зарегистрированным заявкам в Naumen;
- получение информации об оборудовании, прикрепленном к пользователю, и подача заявок на замену или сдачу оборудования.

##### **3.1.1 Подача заявки**

Пользователь может подать заявку на предоставление информации или получение услуг (рисунок 2) через каталог услуг или с помощью формы подачи заявки без шаблона, если пользователь не нашел необходимый ему раздел в каталоге услуг (рисунок 3).

Например, пользователь может подать заявку при возникновении вопросов при использовании платформы 1С-Битрикс24.

Для этого ему необходимо:

- зайти в раздел «Информационные технологии» через каталог услуг (рисунок 3);

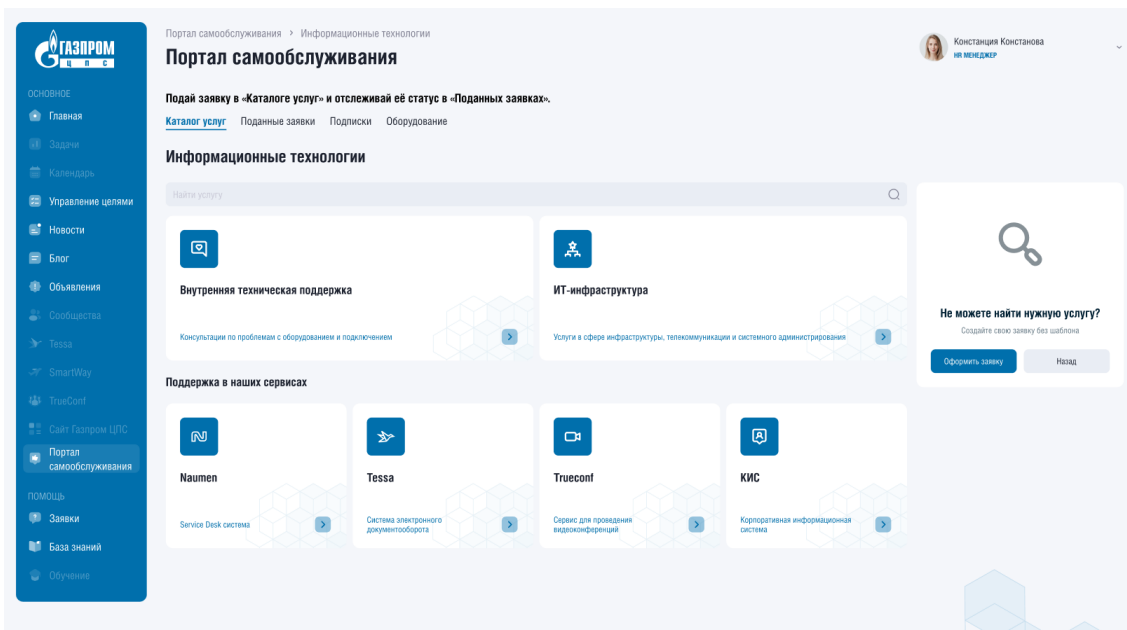


Рисунок 3 – Раздел «Информационные технологии»

- перейти в подраздел платформы при помощи нажатия на блок с соответствующим названием;
- на открывшейся странице выбрать вид портала: внешний или внутренний (рисунок 4);

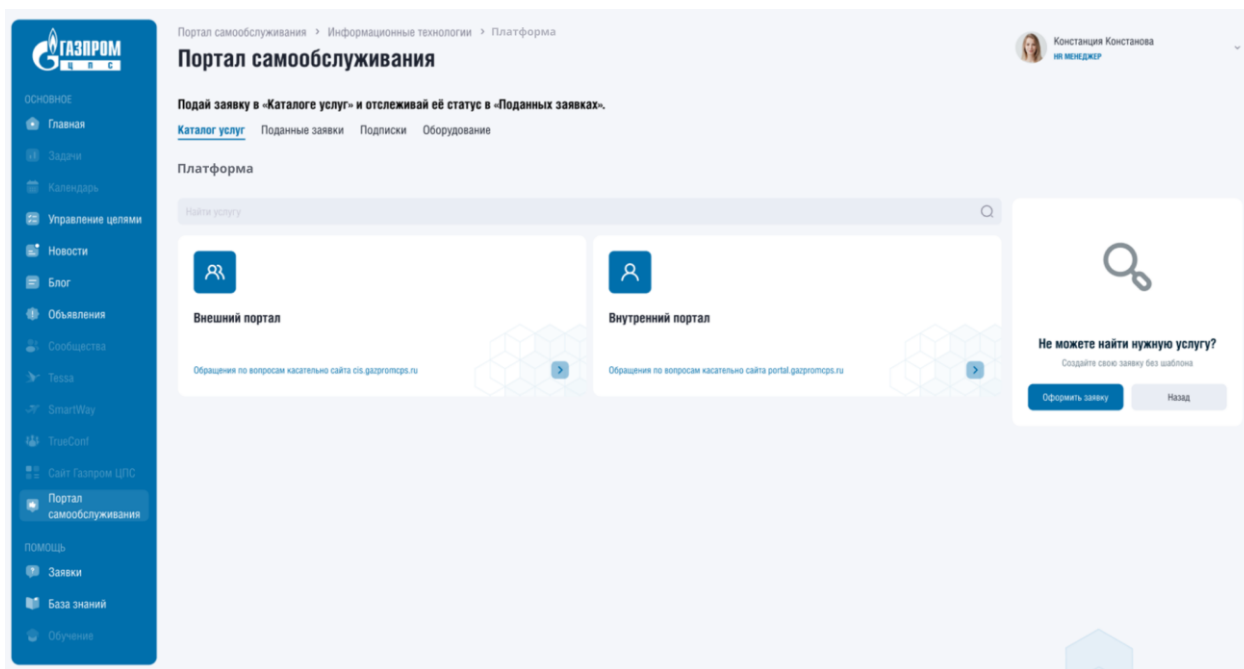


Рисунок 4 – Подраздел «Каталог услуг»

- заполнить открывшуюся форму заявки:
- выбрать услугу из выпадающего списка;
- указать, от чьего имени подается заявка (от самого пользователя или от коллеги, в случае если у пользователя нет возможности подать заявку самостоятельно);
- указать коллег, которых необходимо дополнительно оповещать о смене статуса заявки. При наборе фамилии происходит автоматический подбор работников из штата работников компании;
- указать детальную информацию для описания вопроса по заявке;
- приложить файлы, документы, скриншоты путем загрузки через нажатие кнопки для выбора вложений;
- нажать кнопку «Создать» (рисунок 5).

Созданная заявка направляется в работу ответственной рабочей группе технической поддержки компании, в соответствии с выбранным разделом каталога услуг при подаче заявки.

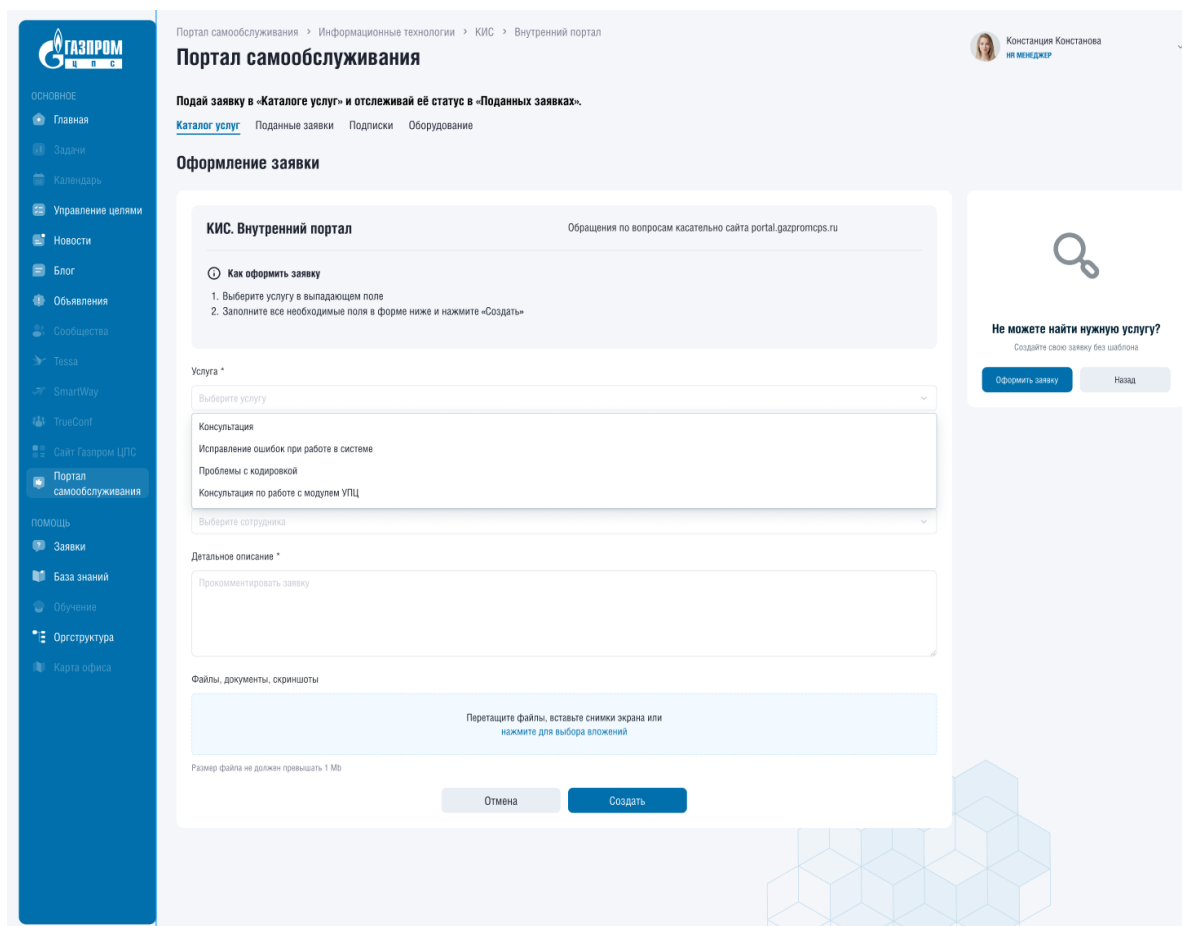


Рисунок 5 – Оформление заявки

Заявки по другим разделам каталога услуг подаются аналогичным способом. Если пользователь не нашел необходимый ему раздел каталога услуг, то он может подать заявку с помощью формы подачи заявки без шаблона через раздел «Не можете найти нужную услугу?» (рисунок 6). Заявка будет направлена на первую линию технической поддержки компании для дальнейшей маршрутизации.

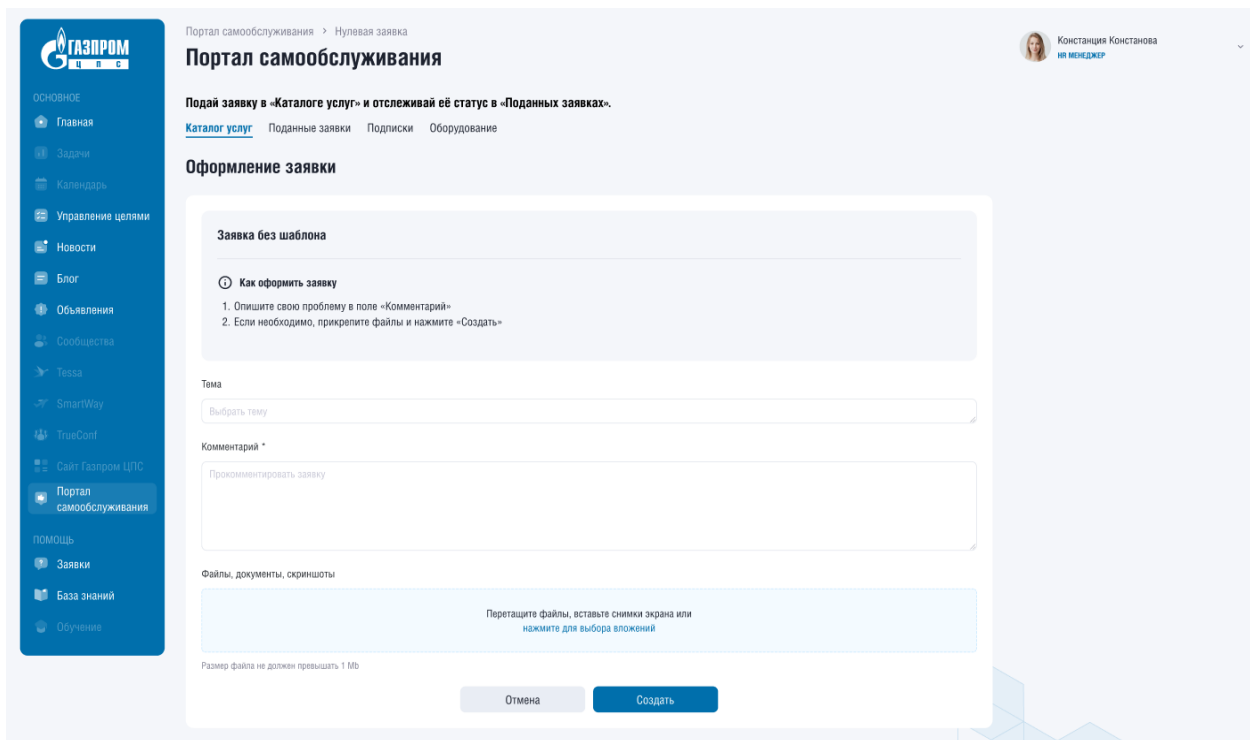


Рисунок 6 – Форма подачи заявки вне «Каталога услуг»

### 3.1.2 Отслеживание статуса заявки и ее поиск

В разделах «Поданные заявки» и «Подписки» пользователь может следить за статусом поданной заявки, а также фильтровать и осуществлять поиск по статусу через фильтр статусов (рисунок 7) путем выбора определенного статуса. Фильтр открывается при нажатии на значок воронки.

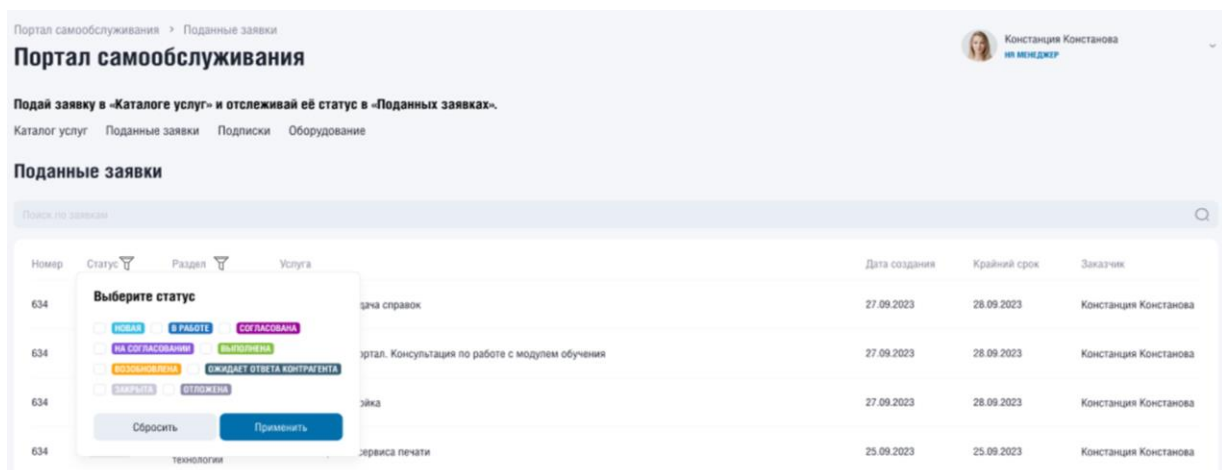


Рисунок 7 – Выбор статуса в разделе «Поданные заявки»

Пользователь также может осуществлять поиск заявки:

- при помощи фильтра выбора раздела каталога услуг, куда была подана заявка;
- через строку поиска раздела «Поданные заявки», находящуюся над разделом (рисунок 8);
- через строку поиска Главной страницы «Портала самообслуживания», в данном случае будет осуществляться поиск по всем услугам «Портала самообслуживания», оказанных пользователю (рисунок 9).

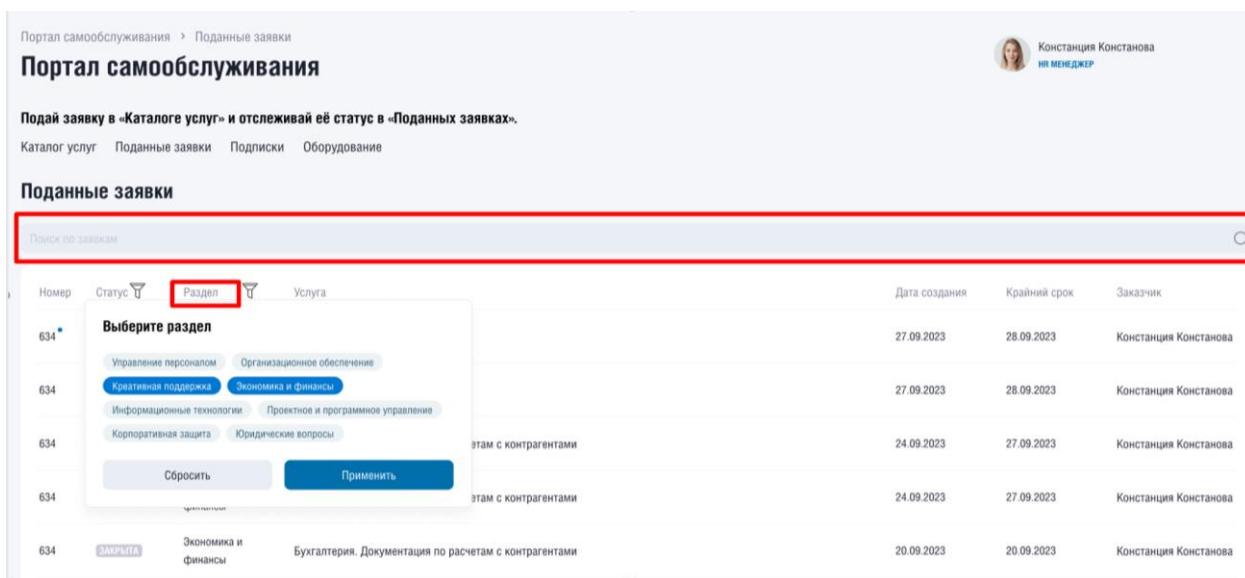


Рисунок 8 – Поиск заявки в разделе «Поданные заявки»

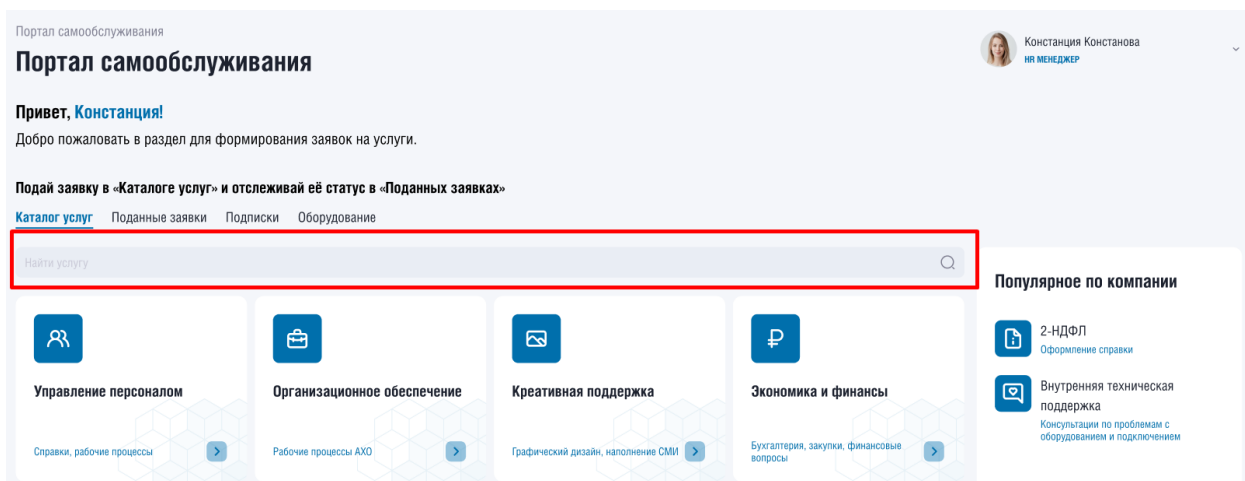


Рисунок 9 – Поиск заявки на Главной странице «Каталога услуг»

В разделе «Подписки» отражаются заявки, где пользователь выступает в роли «подписчика», т.е. при создании заявки его отразили в пункте «Дополнительно оповещать».

### 3.1.3 Просмотр деталей заявки

Информацию по поданной заявке пользователь может посмотреть, открыв нужную заявку в разделе «Поданные заявки».

В данном разделе доступна информация о следующих деталях заявки:

- статус;
- крайний срок;
- номер заявки;
- дата создания;
- ответственный по выполнению данной заявки;
- заказчик;
- комментарии. При помощи комментариев возможен обмен

информацией с ответственным по данной заявке (рисунок 10).

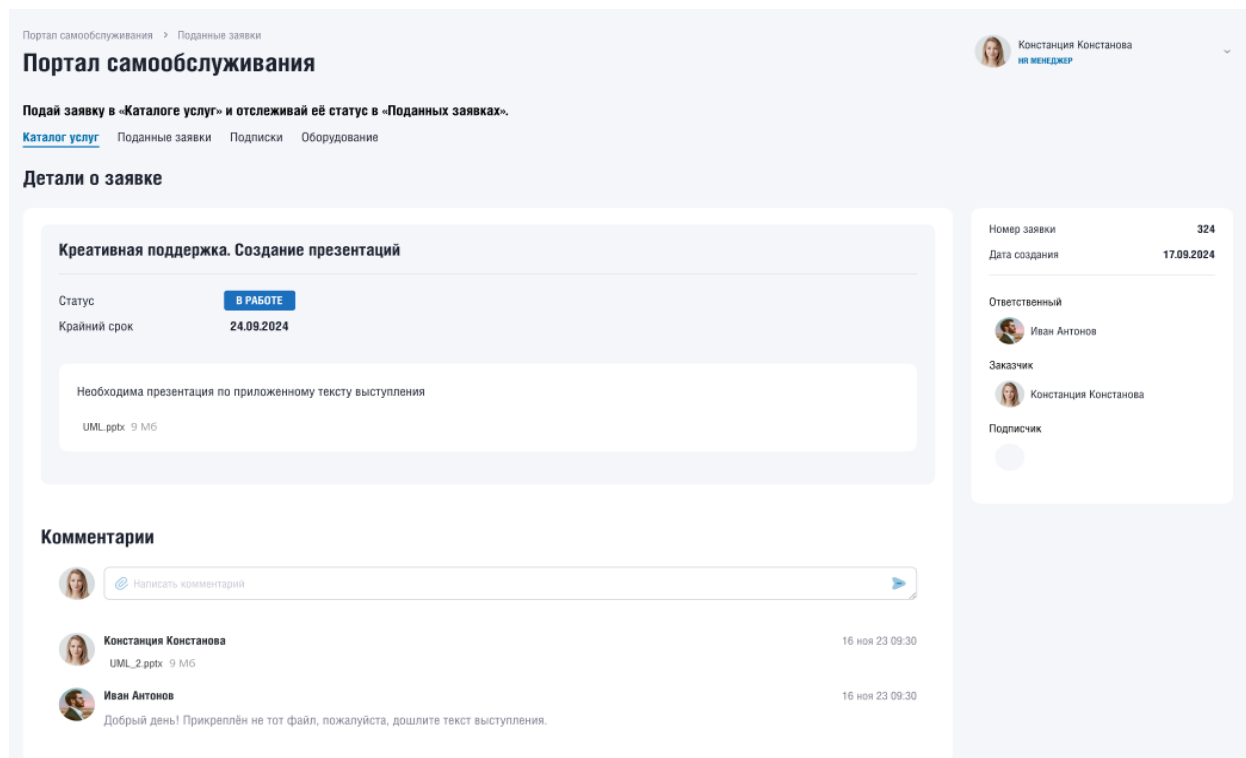


Рисунок 10 – Просмотр деталей заявки

### 3.1.4 Просмотр оборудования и его замена

Информация по числящемуся за пользователем оборудованию доступна в разделе «Оборудование».

По данному оборудованию отражается следующая информация:

- тип оборудования (по данному полю доступна возможность фильтрации);
- наименование;
- серийный номер;
- доступные действия для данного оборудования:
  - заменить. После нажатия на данную кнопку откроется форма подачи заявки;
  - сдать. После нажатия на данную кнопку откроется форма подачи заявки (рисунок 11).

The screenshot shows a web interface for submitting a request for equipment replacement. At the top, it says 'Портал самообслуживания > Оформление заявки' and 'Портал самообслуживания'. A user profile for 'Констанция Констанова' is visible in the top right. Below the header, there are navigation links: 'Каталог услуг', 'Поданные заявки', 'Подписки', and 'Оборудование'. The main heading is 'Оформление заявки'. The form is titled 'Внутренняя техническая поддержка. Оборудование' and 'Оформление заявки на предоставление оборудования для работы'. It includes a section 'Как оформить заявку' with instructions: '1. Выберите услугу в выпадающем поле' and '2. Заполните все необходимые поля в форме ниже и нажмите «Создать»'. The 'Услуга' dropdown menu is open, showing options: 'Замена неисправного оборудования или периферии', 'Выдача периферии', 'Замена неисправного оборудования или периферии' (selected), and 'Замена расходных материалов'. There is also a 'Дополнительно оповещать' dropdown with 'Выберите сотрудника'. A 'Детальное описание' text area is present. At the bottom, there is a file upload section with the text 'Перетащите файлы, вставьте снимки экрана или нажмите для выбора вложений' and a note 'Размер файла не должен превышать 1 Mb'. The form has 'Отмена' and 'Создать' buttons. On the right side, there is a search icon and a message: 'Не можете найти нужную услугу? Создайте свою заявку без шаблона' with 'Оформить заявку' and 'Назад' buttons.

Рисунок 11 – Заявка на замену оборудования

Для подачи заявки необходимо выполнить шаги по ее заполнению в соответствии с подпунктом Подача заявки настоящего документа.

## **3.2 Описание разделов ПО**

### **3.2.1 Главная страница**

Главная страница ПО состоит из:

- левого бокового меню портала с учетом персональных настроек пользователя;
- хедера, включающего в себя: название «Портал самообслуживания», краткое описание назначения ПО и вкладки «Каталог услуг», «Поданные заявки» и «Оборудование»;
- профиля работника портала, расположенного в правом верхнем углу экрана;
- основной рабочей области, состоящей из разделов: «Каталог услуг», «Поданные заявки», «Оборудование»;
- виджета в правой части экрана: «Популярное по компании» – список формируется Администратором ПО.

### **3.2.2 Каталог услуг**

Каталог услуг отражает информацию с зафиксированным делением на основные виды услуг. Глубина каталога не более четырех уровней вложенности.

Он состоит из нескольких страниц:

- первый уровень / главная страница содержит родительские категории (рисунок 2);
- подкатегории имеют разделение на два блока: «Категории» и «Поддержка в наших сервисах» (рисунок 12).

На главной странице каталога поиск осуществляется по всему перечню услуг. На странице подкатегории поиск производится по услугам, расположенным в данной категории или дочерних категориях.

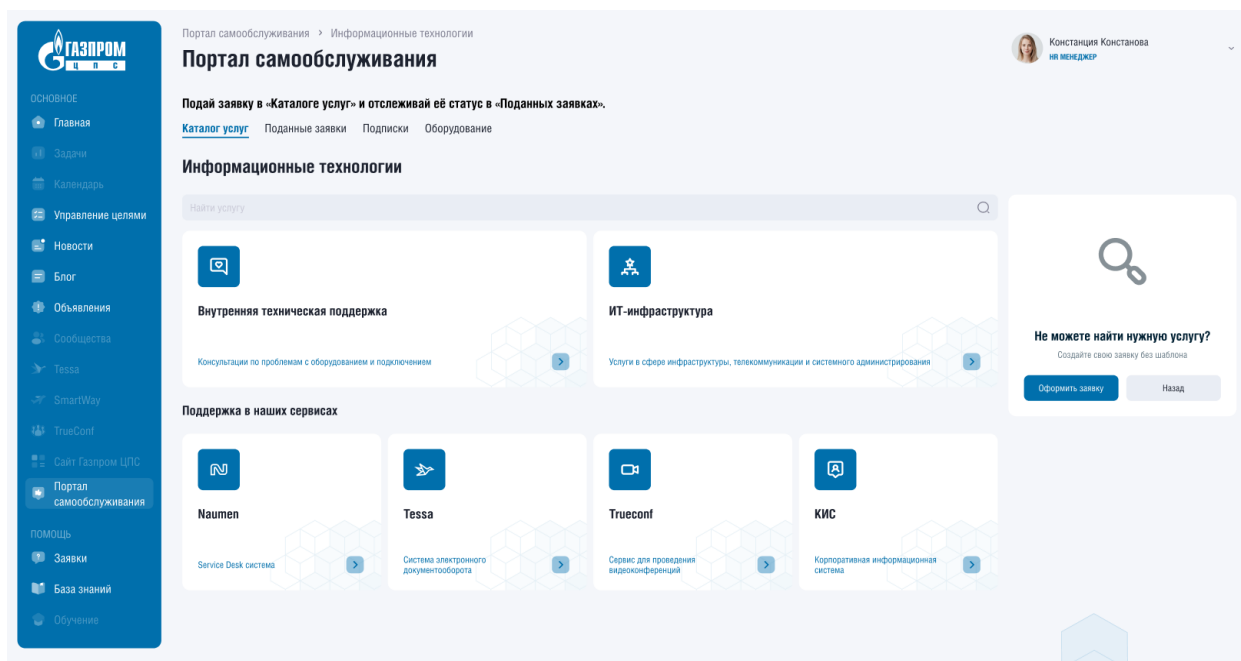


Рисунок 12 – Раздел «Каталог услуг/Подкатегории»

### 3.2.3 Форма подачи заявки

Форма создания заявки включает в себя следующие элементы (возможны небольшие корректировки в составе полей в зависимости от услуги):

- наименование выбранной услуги (без сохранения пути по категориям или же «заявка без шаблона»);
- краткое описание запрашиваемой услуги;
- ФИО инициатора;
- дополнительно оповещать (подписчик);
- поле «Дополнительно оповещать» не обязательно для заполнения;
- детальное описание;
- добавление файлов;
- кнопки «отмена» и «создать» (рисунок 13).

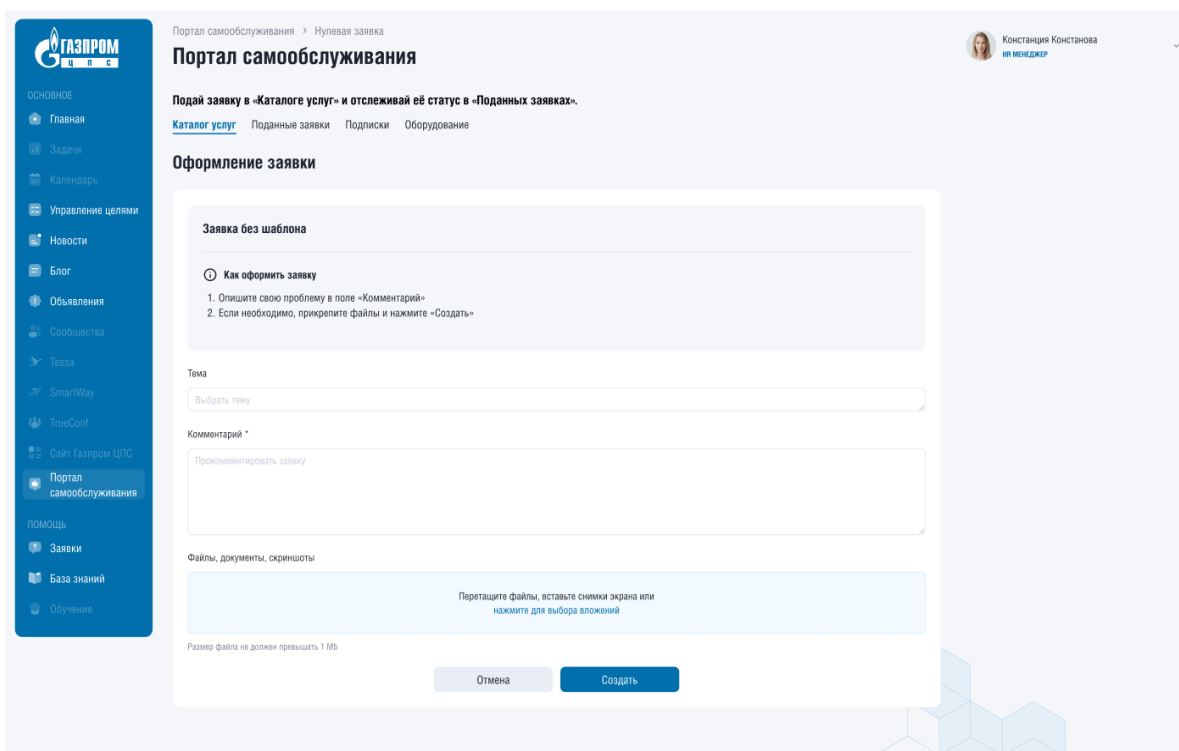


Рисунок 13 – Раздел «Оформление заявки»

На «Портале самообслуживания» предусмотрены 2 основных вида заявок:

- общая – подается из блока «Не можете найти услугу». Заявка будет направлена на первую линию поддержки для дальнейшей маршрутизации;
- заявка на услугу – подается из определенного раздела каталога услуг. Заявка направляется на ответственную рабочую группу (в соответствии с маршрутной картой Naumen).

### 3.2.4 Поданные заявки

Данный раздел представляет собой список заявок, которые были ранее поданы пользователем на «Портале самообслуживания».

Пользователь может просматривать заявки в зависимости от своей роли в отношении данных заявок: «я являюсь инициатором» и «я подписчик». Историческая информация не добавляется.

Основные возможности раздела:

- поиск по названию и описанию (поиск расположен над таблицей с заявками);
  - сортировка полей «Дата создания», «Крайний срок», «Заказчик»;
  - фильтр заявок по полям «Статус», «Раздел»;
  - индикация заявок по их статусу: «выполнено», «новая», «в работе»
- (рисунок 14).

Портал самообслуживания » Поданные заявки

Портал самообслуживания

Констанция Константинова  
Менеджер

Подать заявку в «Каталоге услуг» и отслеживать её статус в «Поданных заявках».

Каталог услуг Поданные заявки Подписки Оборудование

**Поданные заявки**

Поиск по заявкам

Номер	Статус	Раздел	Услуга	Дата создания	Крайний срок	Заказчик
634*	выполнено	Экономика и финансы	Бухгалтерия. Выдача справок	26.09.2023	28.09.2023	Констанция Константинова
634	в работе	Информационные технологии	КИС. Внешний портал. Консультация по работе с модулем обучения	26.09.2023	28.09.2023	Констанция Константинова
634	в работе	Информационные технологии	ВТП. РДР. Настройка	27.09.2023	28.09.2023	Констанция Константинова
634	в работе	Информационные технологии	ВТП. Настройка сервиса печати	27.09.2023	28.09.2023	Констанция Константинова
634	в работе	Экономика и финансы	ВТП. TimeSoft. Сопровождение мероприятий	27.09.2023	28.09.2023	Констанция Константинова
634	в работе	Экономика и финансы	Инфраструктура. Выделение ресурса на проект	25.09.2023	28.09.2023	Констанция Константинова
634	в работе	Экономика и финансы	Бухгалтерия. Документация для МОП и ответственных лиц	22.09.2023	28.09.2023	Константин Константинович Константинович
634	в работе	Информационные технологии	ВТП. РДР. Настройка	21.09.2023	28.09.2023	Констанция Константинова
634	в работе	Экономика и финансы	КИС. Внутренний портал. VPLC	20.09.2023	28.09.2023	Констанция Константинова
634	в работе	Информационные технологии	КИС. Внешний портал. Ошибки	20.09.2023	28.09.2023	Констанция Константинова

← Назад 1 2 3 4 5 6 Вперед →

Рисунок 14 – Раздел «Поданные заявки»

Пользователь может переходить к детальному описанию заявки, выбор заявки происходит путем клика по ней. При переходе в заявку возможен просмотр комментариев к заявке и отправка комментария.

Основные отображаемые поля:

- тема заявки;
- описание заявки;
- статус;
- дата создания;
- крайний срок;
- ответственный;
- инициатор заявки;
- прикрепленные файлы.

### 3.2.5 Оборудование

В данном разделе пользователь может видеть оборудование, которое числится на работнике. Здесь он также может направить запрос на замену и сдачу оборудования. При нажатии на соответствующую кнопку справа от отображаемого оборудования происходит переход на страницу оформления заявки (рисунок 15).

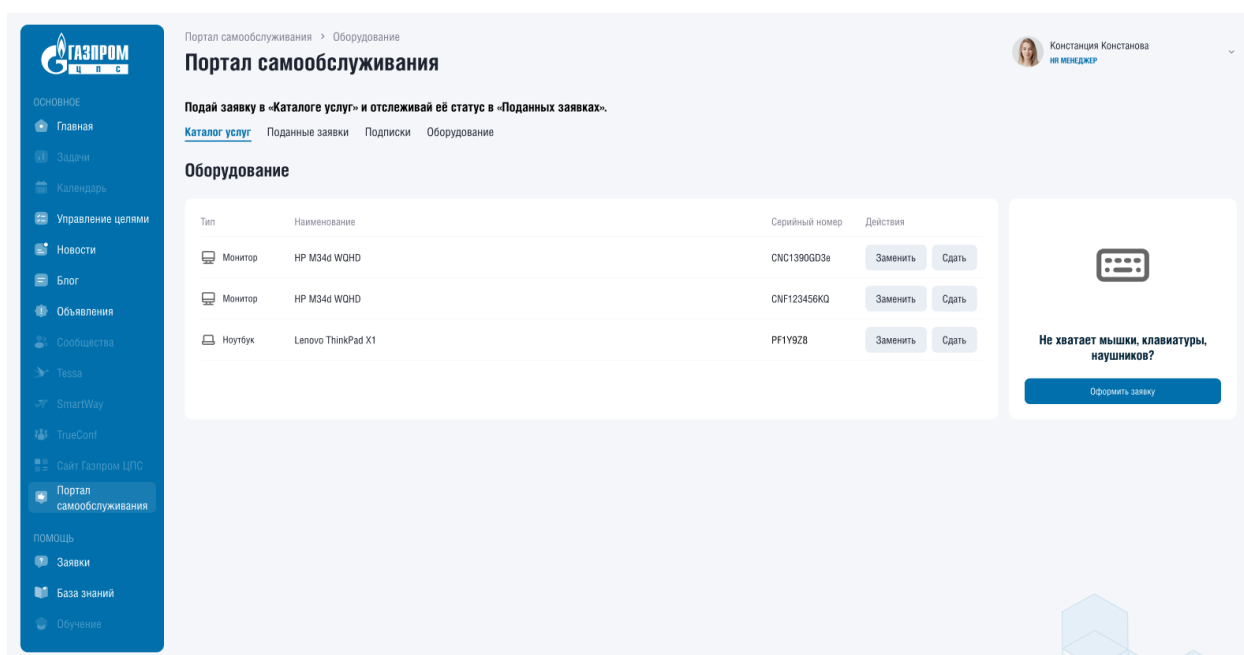


Рисунок 15 – Раздел «Оборудование»

### 3.2.6 Выход из ПО

Для того, чтобы осуществить выход из ПО, необходимо нажать на кнопку с именем и фамилией пользователя, расположенную в правой верхней части страницы, после чего, в открывшемся выпадающем меню необходимо нажать на кнопку «Выйти» (рисунок 16).

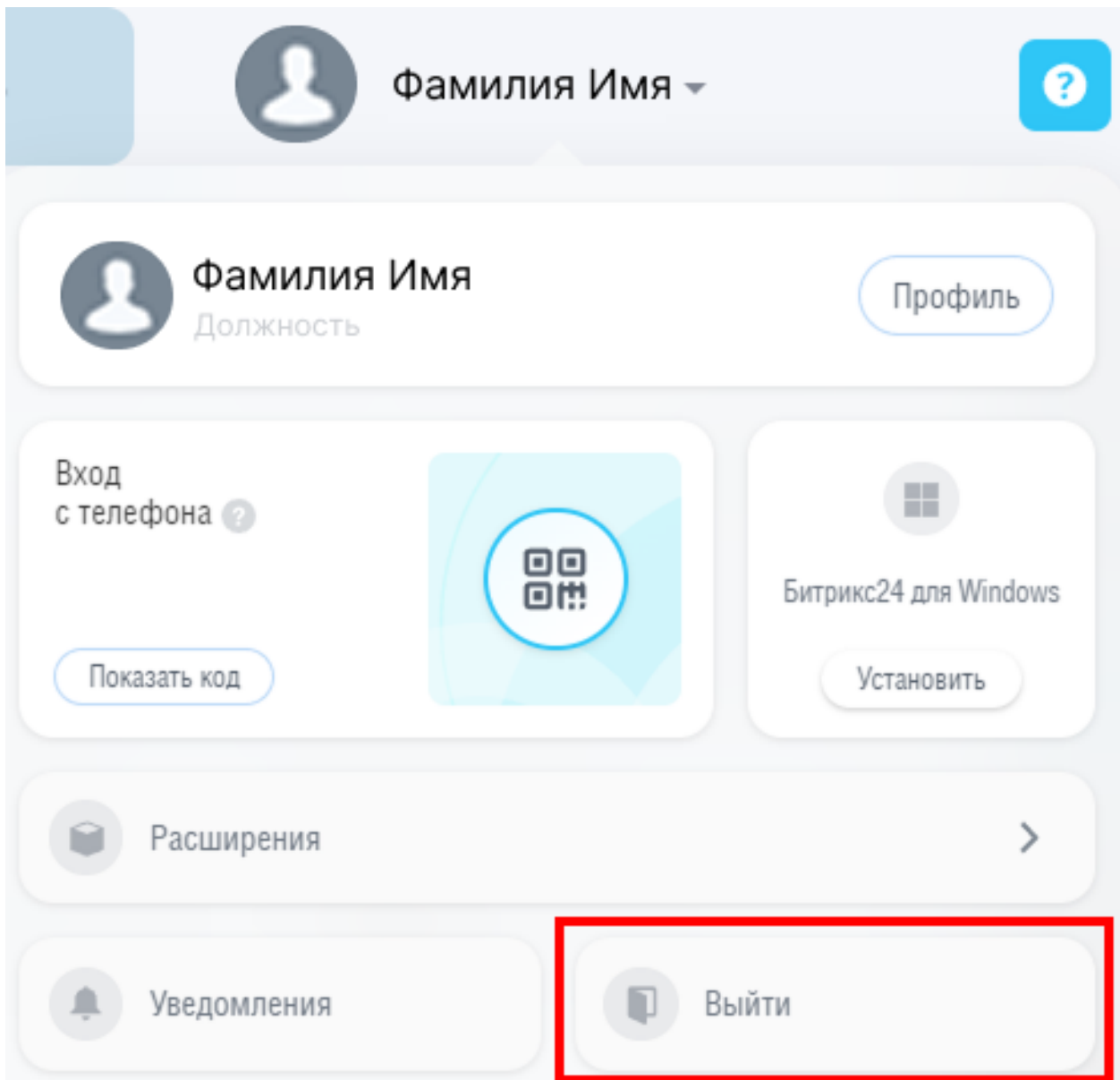


Рисунок 16 – Выход из системы

## **4    Контакты**

Контакты технической поддержки: [support@gazpromcps.ru](mailto:support@gazpromcps.ru).