
РУКОВОДСТВО ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

1. Общие принципы работы

- работа выполняется через веб-интерфейс после авторизации;
- данные отображаются в рамках выбранного рабочего контекста;
- права пользователя ограничивают доступ к функциям изменения, администрирования и просмотра данных;
- обращения, события, адреса и организации связаны между собой и формируют единую историю работы;
- часть операций может сопровождаться автоматическим информированием через подключённые цифровые каналы.

При выполнении действий пользователь должен руководствоваться своими должностными полномочиями и внутренними регламентами организации. Операции, влияющие на данные других пользователей и организаций, доступны только при наличии соответствующих прав.

2. Вход в систему и рабочий контекст

2.1. Авторизация

1. Открыть веб-адрес программного обеспечения, предоставленный администратором.
2. На странице входа указать учётные данные.
3. Подтвердить вход нажатием на кнопку.
4. После успешной авторизации перейти на главную страницу рабочего пространства.

В целях безопасности данных не следует передавать пароль посторонним лицам.

2.2. Выбор организации или региона

Если учётной записи доступно несколько рабочих контекстов, пользователь может переключаться между ними через элемент выбора контекста. После переключения система загружает данные и функции, относящиеся к выбранной организации или региону.

- региональный контекст предназначен для сводного контроля и работы с доступными организациями;
- контекст организации предназначен для работы с данными конкретной организации;

3. Навигация и рабочий стол

Основная навигация расположена в интерфейсе приложения и содержит только доступные пользователю разделы. Главный экран используется как точка быстрого перехода к текущим процессам, событиям, обращениям, аналитике и справочным разделам. А также для просмотра главной статистики организации или региона.

3.1. Базовые элементы интерфейса

- боковое меню с основными разделами;
- переключатель рабочего контекста при наличии нескольких доступов;
- поиск и фильтры внутри списков;
- таблицы и карточки с подробной информацией;
- кнопки создания, изменения, завершения или отмены операций — при наличии соответствующего права;
- светлая и тёмная тема интерфейса.

4. Адреса

Адресный раздел используется для работы с домами и адресами, связанными с организациями, событиями, обращениями и каналами информирования. Адресные данные можно изменять, копировать и удалять на странице, а также импортировать массив данных в формате `xlsx` через соответствующую кнопку раздела.

4.1. Просмотр адресов

1. Открыть раздел адресов из основного меню.
2. Использовать поиск и доступные фильтры для выбора нужного дома или территории.

Адресные сведения могут использоваться другими модулями для маршрутизации обращений и определения получателей уведомлений. Поэтому изменение адреса или его связи с организацией должно выполняться только уполномоченным пользователем и внимательно.

5. События и отключения

Раздел событий предназначен для работы с аварийными и плановыми событиями, отключениями, сроками и адресами, на которые распространяется событие. Состав операций зависит от типа организации и прав пользователя.

5.1. Работа со списком событий

- поиск события по доступным параметрам;
- фильтрация по типу, статусу и периоду;
- просмотр активных и завершённых событий;
- просмотр адресов, связанных с активными событиями;
- просмотр подробной истории и параметров события.

5.2. Изменение статуса

Если пользователю разрешено управление событиями, интерфейс может предоставлять действия завершения или отмены события. Перед подтверждением следует проверить выбранное событие, его адреса, срок действия и основание изменения статуса.

6. Обращения и заявки

Раздел обращений предназначен для регистрации, просмотра, распределения и сопровождения обращений жителей и иных заявок, поступающих через подключённые каналы или создаваемых сотрудником вручную.

6.1. Просмотр и поиск

- поиск по доступным реквизитам;
- фильтрация по статусу, источнику, категории, периоду и другим доступным полям;
- просмотр карточки обращения и истории его обработки;
- просмотр связанного адреса, организации, исполнителя и иной доступной информации.

6.2. Обработка обращения

1. Открыть нужное обращение.
2. Проверить исходные сведения, адрес, категорию и текущий статус.
3. При наличии полномочий назначить ответственную организацию или исполнителя.
4. Зафиксировать необходимые рабочие сведения и изменения статуса.
5. После выполнения работ завершить обращение предусмотренным интерфейсом способом и указать требуемый результат или основание.

7. Работа исполнителей и мастеров УК

Для управляющих организаций программное обеспечение может предоставлять функции назначения исполнителей, планирования выполнения, фиксации статуса работ и передачи информации жителю через подключённые каналы.

- выбор или назначение исполнителя;
- контроль текущих задач и сроков;
- фиксация результата выполнения;
- просмотр истории действий по заявке;
- использование предусмотренных системой каналов информирования.

8. Уведомления и информирование

Модуль уведомлений используется для адресного информирования жителей и других получателей о событиях, отключениях, изменениях статусов и иных сообщениях. Доступность создания и отправки уведомлений зависит от настроек организации и прав пользователя.

8.1. Подготовка уведомления

1. Выбрать тип уведомления.
2. Определить получателей через фильтры интерфейса (список зависит от адресной базы организации в соответствующей вкладке) или выбрать всё нажатием на специальный флажок.
3. Написать текст сообщения, при необходимости прикрепить медиа и проверить дополнительные параметры.
4. Проверить время отправки, если используется отложенная отправка.
5. Подтвердить действие и проконтролировать результат в статусе уведомления.

Пользователь обязан проверять адресность и содержание сообщения до отправки. При автоматическом формировании уведомлений следует контролировать корректность исходного события, адресов и сроков.

9. Организации и пользователи

Пользователям с административными полномочиями могут быть доступны разделы управления организациями, пользователями и доступами. Такие функции следует использовать только в рамках предоставленных полномочий.

- просмотр доступных организаций;
- создание или изменение учётных записей;
- назначение доступа к организации или региональному контексту;
- изменение прав пользователей;

-
- отключение доступа при увольнении или изменении полномочий сотрудника.

При создании пользователя ему следует назначать только необходимую роль, без расширения его функционала.

10. Аналитика и отчётность

Раздел аналитики содержит сводные показатели по доступным пользователю данным. Набор показателей может различаться для организации и регионального уровня. При формировании аналитики необходимо учитывать выбранный период и активные фильтры.

- анализ обращений и их статусов;
- анализ событий и сроков;
- сводные показатели по организациям и территории;
- использование фильтров периода;
- экспорт данных в формате `xlsx`.

Перед использованием выгруженных данных во внешних отчётах рекомендуется убедиться, что период, организация, статус и другие фильтры соответствуют цели отчёта.

11. Цифровые каналы и интеграции

Программное обеспечение может взаимодействовать с внешними системами, мессенджерами, телефонией, таблицами, базами данных и корпоративными сервисами через предусмотренные интеграционные механизмы.

Настройка интеграций выполняется администратором или техническим специалистом. Обычному пользователю не требуется знать параметры API, ключи доступа или внутренние адреса сервисов. В пользовательском интерфейсе такие интеграции проявляются как источники обращений, каналы уведомлений, связанные записи или автоматизированные действия.

12. Инструкции и помощь

В программном обеспечении предусмотрен раздел встроенных инструкций и справочная информация. При затруднении пользователь должен в первую очередь ознакомиться с подсказками в соответствующем разделе, а затем при необходимости обратиться к администратору организации или технической поддержке через специализированный раздел приложения «Помощь».

13. Завершение работы и безопасность

- после завершения работы выйти из учётной записи, особенно на общем или временном рабочем месте;
- не передавать пароль и логин третьим лицам;
- не оставлять открытый интерфейс без контроля на общедоступном устройстве;
- не использовать чужую учётную запись для выполнения операций;
- при подозрении на компрометацию учётных данных немедленно сообщить администратору;
- перед массовыми или необратимыми действиями проверять выбранную организацию, адреса, период и объект операции.

14. Типовые ошибки и восстановление работы

Проблема	Что проверить	Рекомендуемое действие
Не открывается страница	Доступ в Интернет, корректность адреса, ограничения корпоративной сети	Повторить открытие; проверить сеть; обратиться к системному администратору вашей организации.
Ошибка входа	Логин, пароль, состояние учётной записи	Повторить ввод; при сохранении ошибки обратиться к администратору приложения или руководителю вашей организации.
Нет нужного раздела	Выбранный контекст и права доступа	Переключить рабочий контекст или запросить проверку прав у ответственного лица за ваш кабинет.
Не отображаются ожидаемые данные	Фильтры, период, организация, статус	Сбросить или скорректировать фильтры; обновить страницу.

Операция недоступна	Роль пользователя и статус объекта	Проверить полномочия; Или запросить проверку прав у ответственного лица за ваш кабинет.
Интерфейс работает некорректно	Актуальность браузера и состояние текущей сессии	Обновить страницу, перезапустить браузер, выполнить повторный вход. Написать в техническую поддержку приложения через специализированный раздел интерфейса

15. Техническая поддержка

Каналы оперативной технической поддержки предоставляются организациям при подключении и в рамках договорных отношений, а также в специализированном разделе приложения.

Для ускорения диагностики при обращении рекомендуется передать:

- Рабочий контекст;
- раздел программного обеспечения, в котором возникла проблема;
- последовательность действий до возникновения ошибки;
- дату и время возникновения ошибки;
- текст сообщения об ошибке или снимок экрана, если это допустимо;
- идентификатор объекта (обращения, события и т. п.), если он отображается и необходим для диагностики.

Пароли, токены доступа и иные секретные данные передавать в обращении в техническую поддержку не следует.