



Исх. № 05-16-209/AB  
от «26» мая 2016 г.

Руководителям  
органов исполнительной власти  
субъектов РФ по списку

## Уважаемые коллеги!

Компания «Платформа» продолжает работу над качеством обслуживания пользователей региональной информационной системы, в том числе посредством системы приёма электронных обращений (ранее – <http://tariff.support>).

Рады сообщить Вам о переходе на новую систему приёма обращений пользователей, целями внедрения которой является повышение скорости обработки обращений и улучшение качества обслуживания пользователей.

Уведомляем, что с 30 мая 2016 года произойдет смена доменного имени Службы сопровождения пользователей с адреса <http://tariff.support> на новый адрес <http://tariff.expert>

Также сообщаем о некоторых нововведениях в работе с системой обращений:

- при первичной подаче заявки на получение консультации необходимо пройти регистрацию на сайте <http://tariff.expert> (для пользователей, зарегистрированных на веб-портале <http://regportal-tariff.ru>, реализована возможность авторизации через учётную запись веб-портала);
- реализована возможность добавить наблюдателя (другого пользователя) по своему обращению;
- в случае отсутствия обратной связи на вопрос от специалиста Службы сопровождения в течение трёх дней, пользователю будет направлено уведомление. При отсутствии обратной связи и далее в течение 24 часов, заявка автоматически будет закрыта.

Более подробную информацию по работе с новой системой приёма обращений пользователей Вы можете найти в руководстве пользователя (Приложение).

Напоминаем, что Служба сопровождения пользователей является единой точкой входа для решения любых технических вопросов по работе с системой.

Ваши пожелания по работе системы приёма обращений просьба направлять по адресу [info@data-platform.ru](mailto:info@data-platform.ru).

С уважением,  
Генеральный директор



А. В. Воропаев

# 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 .....	5
2.1	Авторизация .....	5
3	Описание операций .....	9
3.1	Главная страница .....	9
3.2	Создание обращения.....	12
3.3	Профиль .....	17

## 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

Имя пользователя

Пароль

Войти

☒ Помнить меня

[Забыли пароль?](#)

Нет логина?

Создайте учётную запись, чтобы  
создавать и комментировать обращения

[Создать учётную запись](#)

или

[Авторизоваться через 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).

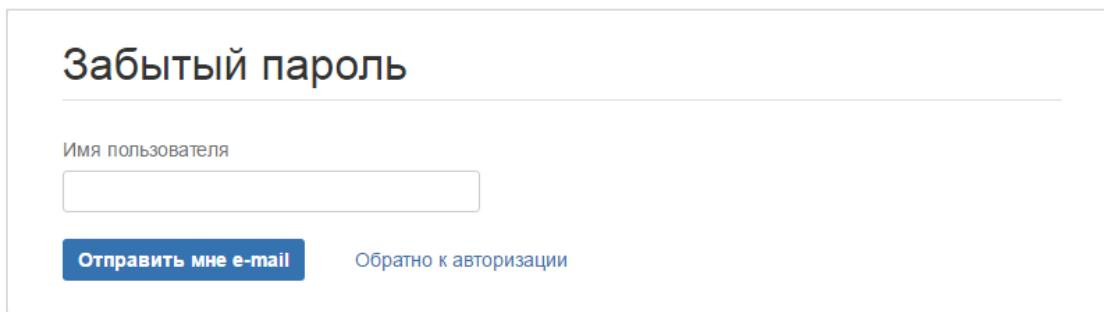


Рисунок 2 – Восстановление пароля

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).

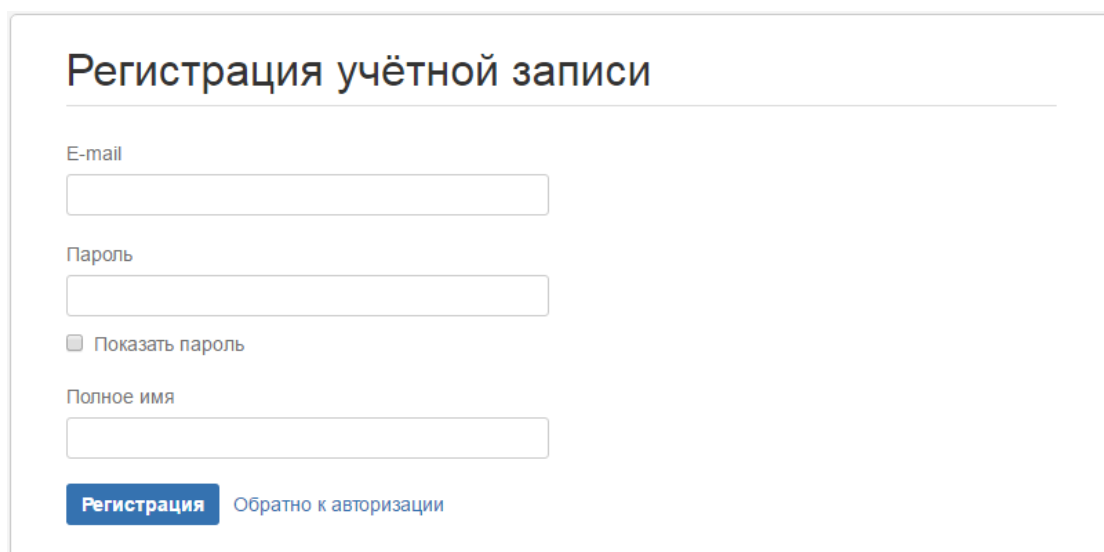


Рисунок 3 – Регистрация учетной записи

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).

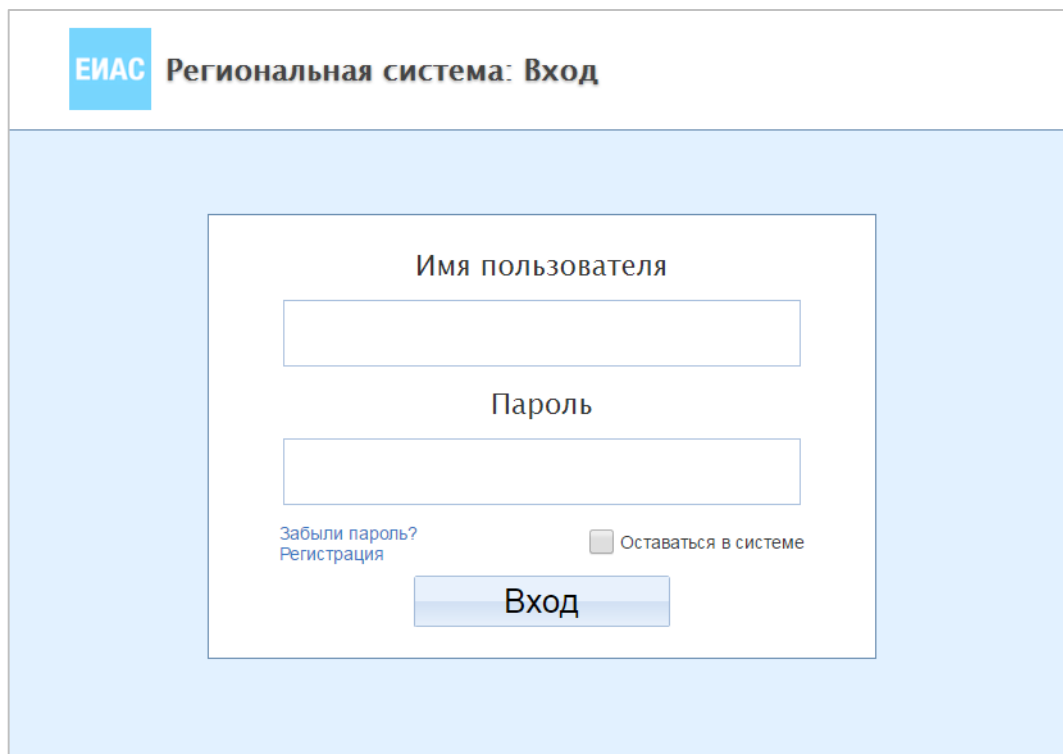


Рисунок 4 – Авторизация через региональную систему


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).

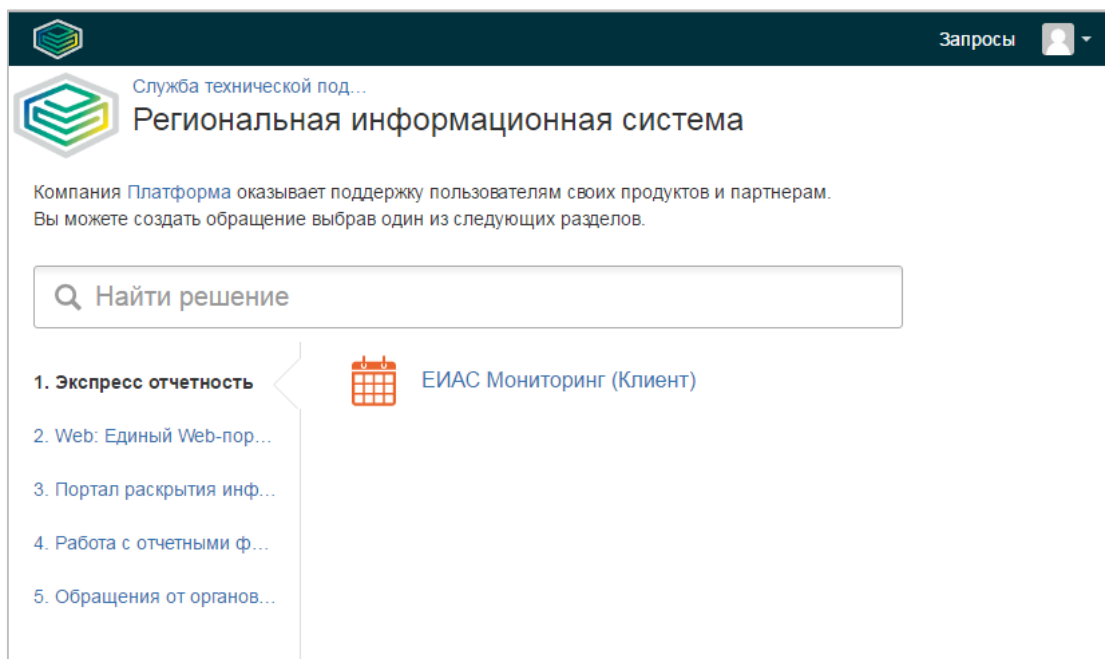


Рисунок 6 – Главная страница

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).

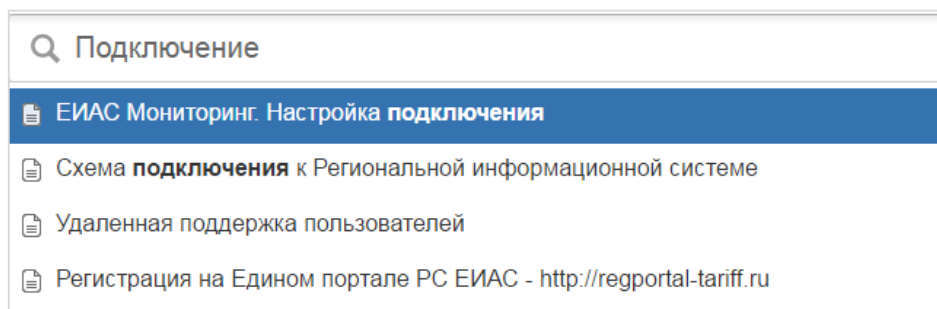


Рисунок 7 – Строка поиска

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



Рисунок 8 – Статья базы знаний

Заккрытие статьи осуществляется по нажатию левой кнопкой «мыши»



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

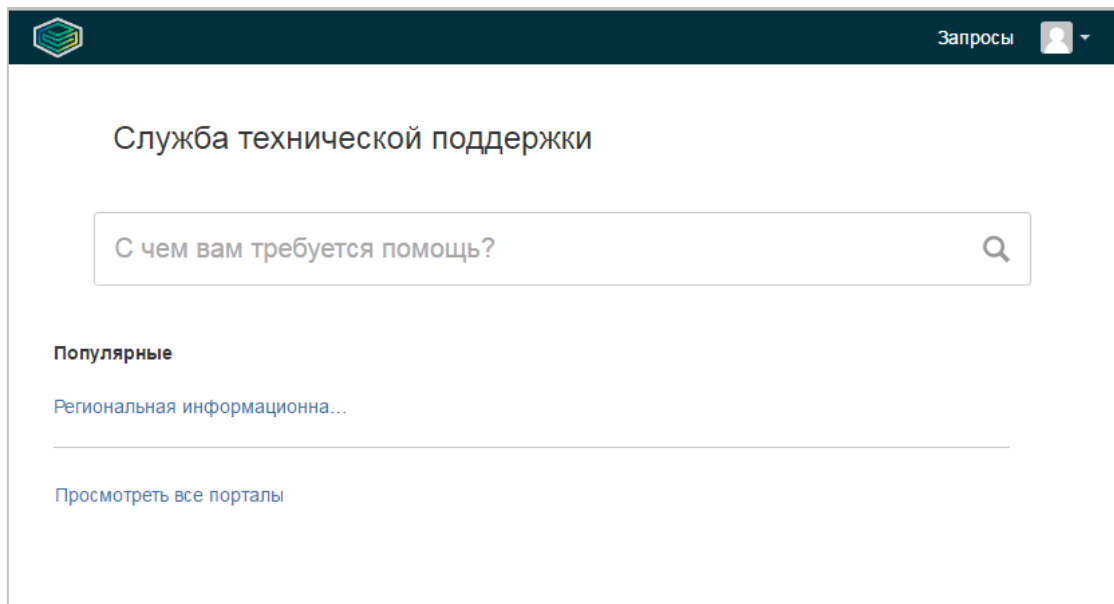


Рисунок 9 – Служба технической поддержки

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

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

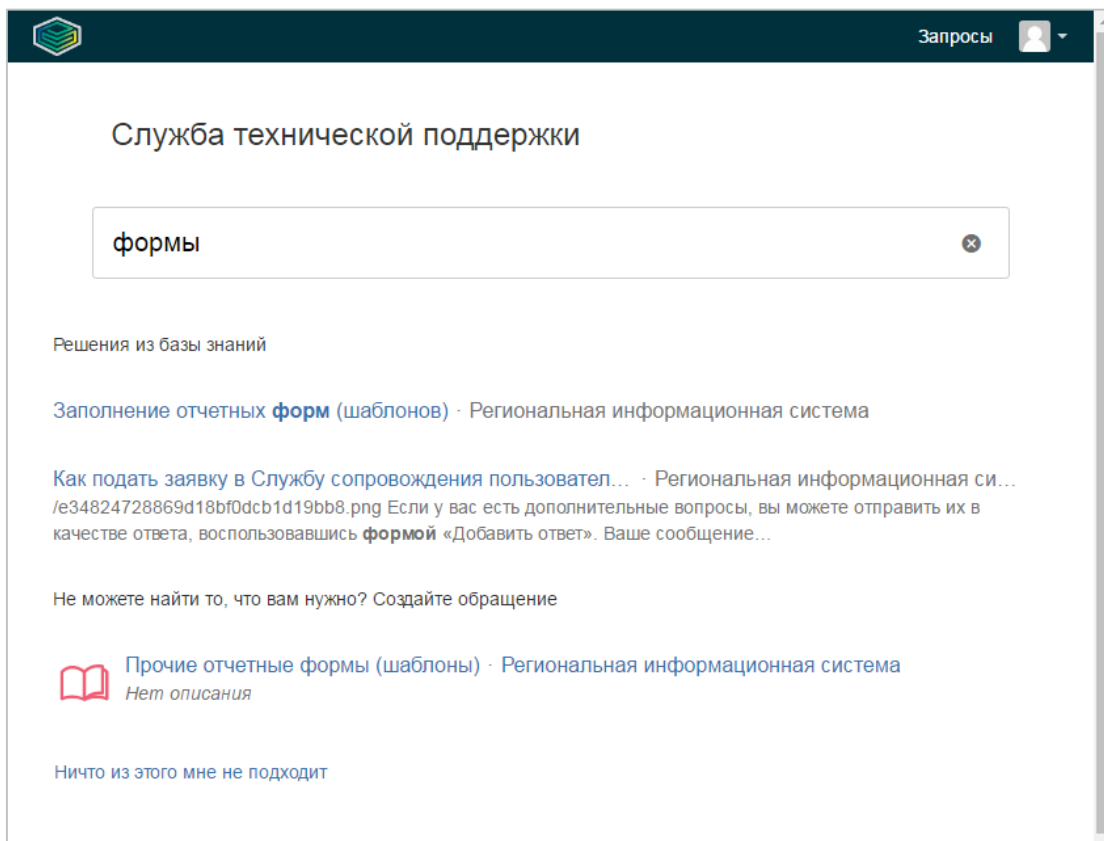


Рисунок 10 – Поиск значений

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.

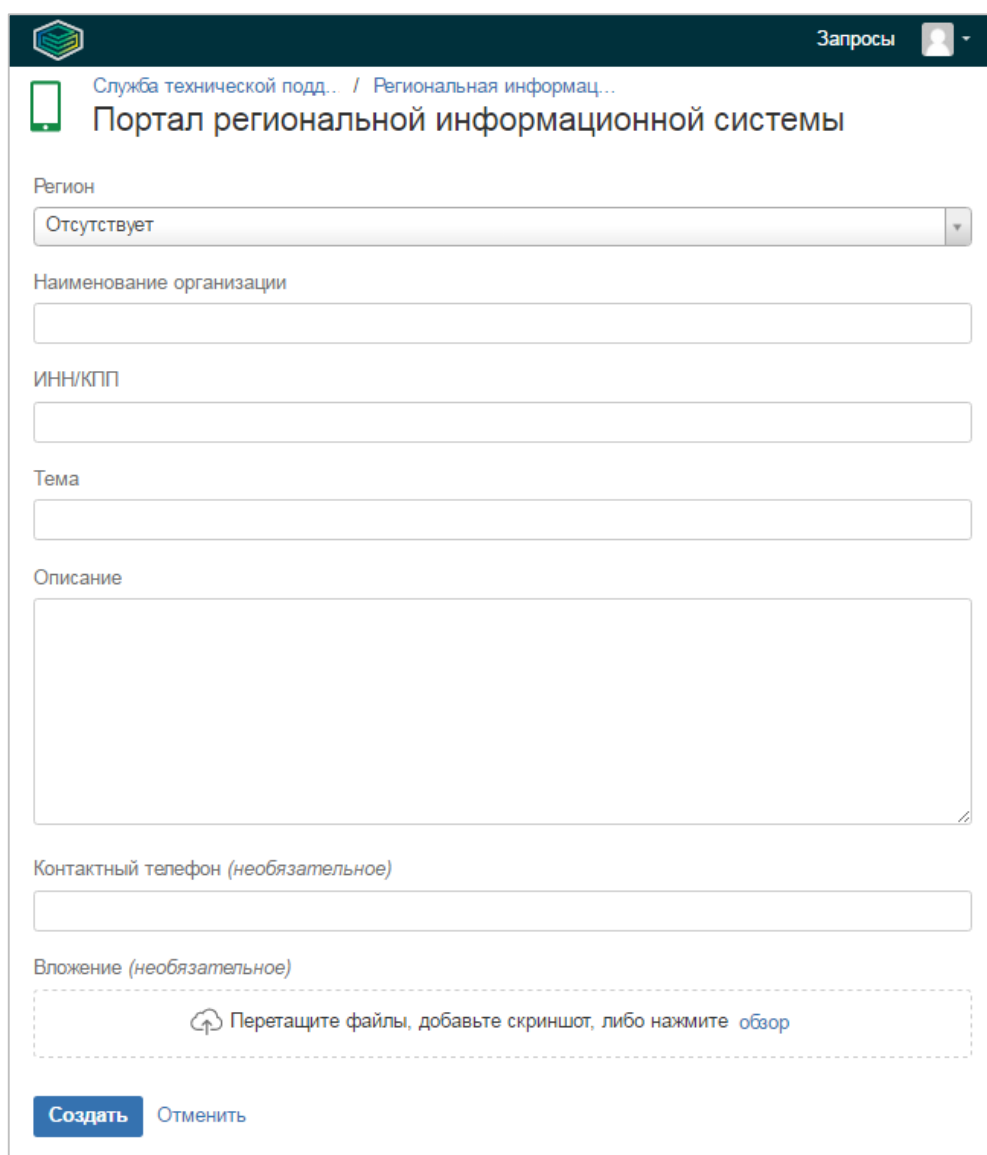
Для создания обращения необходимо выбрать интересующий раздел и кликнуть левой кнопкой «мыши» по строке с необходимым СПО.

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 application interface for creating a request. 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 page title is 'Портал региональной информационной системы' (Portal of the Regional Information System). The form contains several input fields: 'Регион' (Region) with a dropdown menu showing 'Отсутствует' (Absent); 'Наименование организации' (Organization Name); 'ИНН/КПП' (Tax ID/INN); 'Тема' (Topic); 'Описание' (Description) with a large text area; 'Контактный телефон (необязательное)' (Contact phone, optional); and 'Вложение (необязательное)' (Attachment, optional) with a dashed box containing a cloud icon and the text 'Перетащите файлы, добавьте скриншот, либо нажмите обзор' (Drag and drop files, add a screenshot, or click 'review'). At the bottom of the form are two buttons: 'Создать' (Create) in blue and 'Отменить' (Cancel) in light blue.

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).

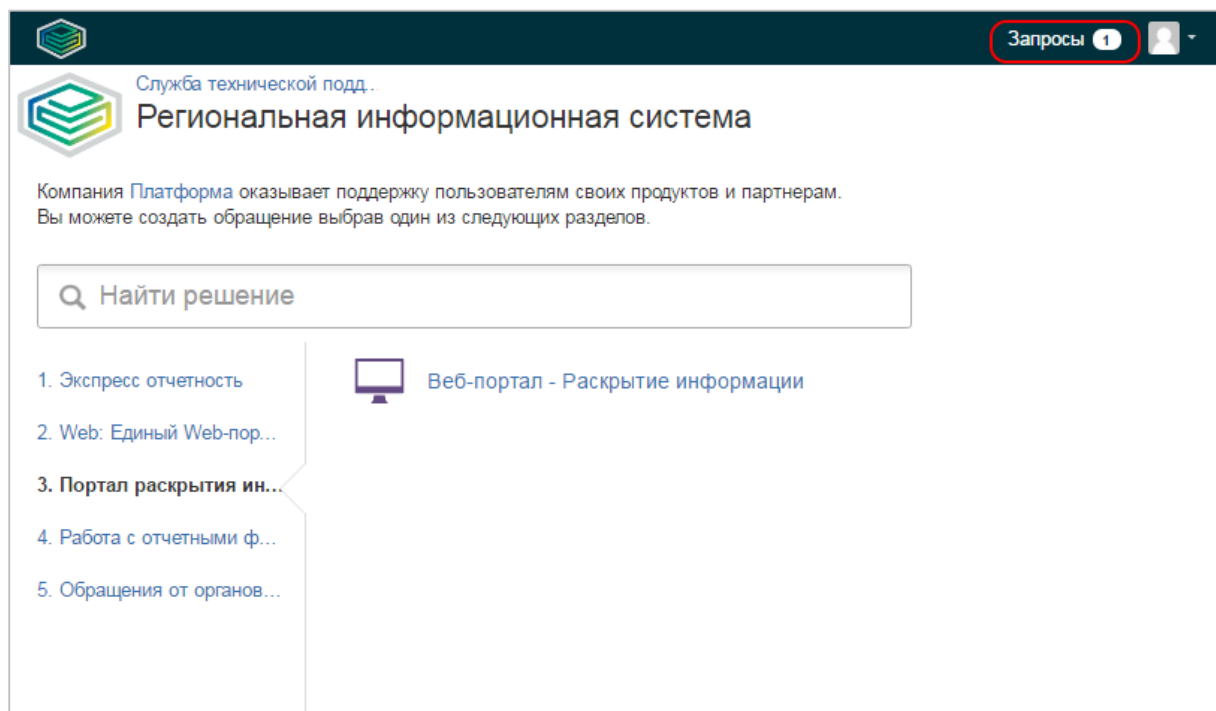


Рисунок 12 – Отображение запроса

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.

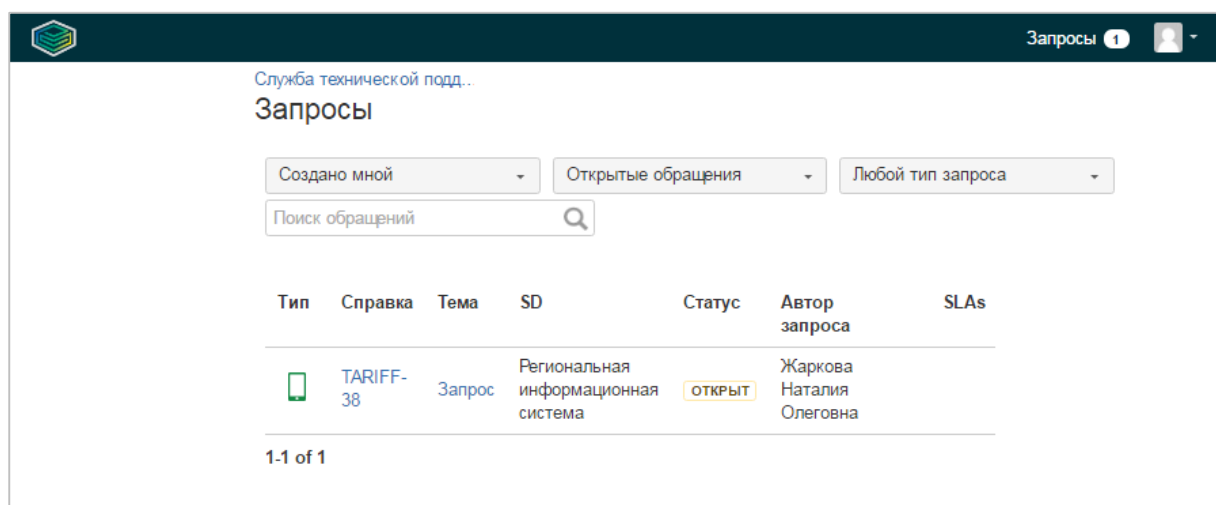


Рисунок 13 – Форма запроса

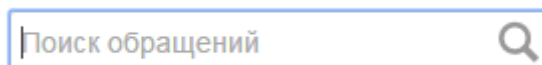


Для удобства поиска необходимого запроса реализована возможность фильтрации по:

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

Для поиска интересующего обращения есть возможность

воспользоваться формой поиска


A rectangular search bar with a light blue border. Inside, the text 'Поиск обращений' is written in a light blue font. To the right of the text is a magnifying glass icon.

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.

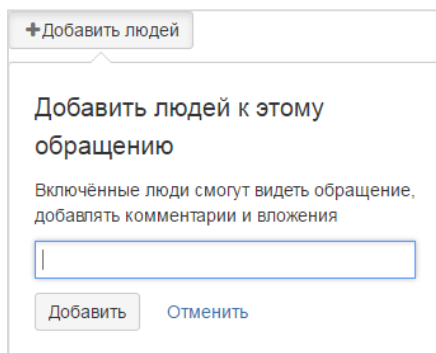



Рисунок 15 – Добавление людей к обращению

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).

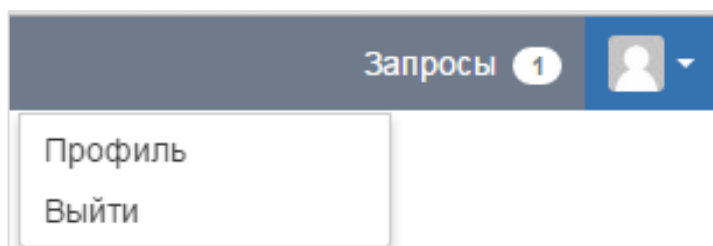


Рисунок 16 – Выбор профиля

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.

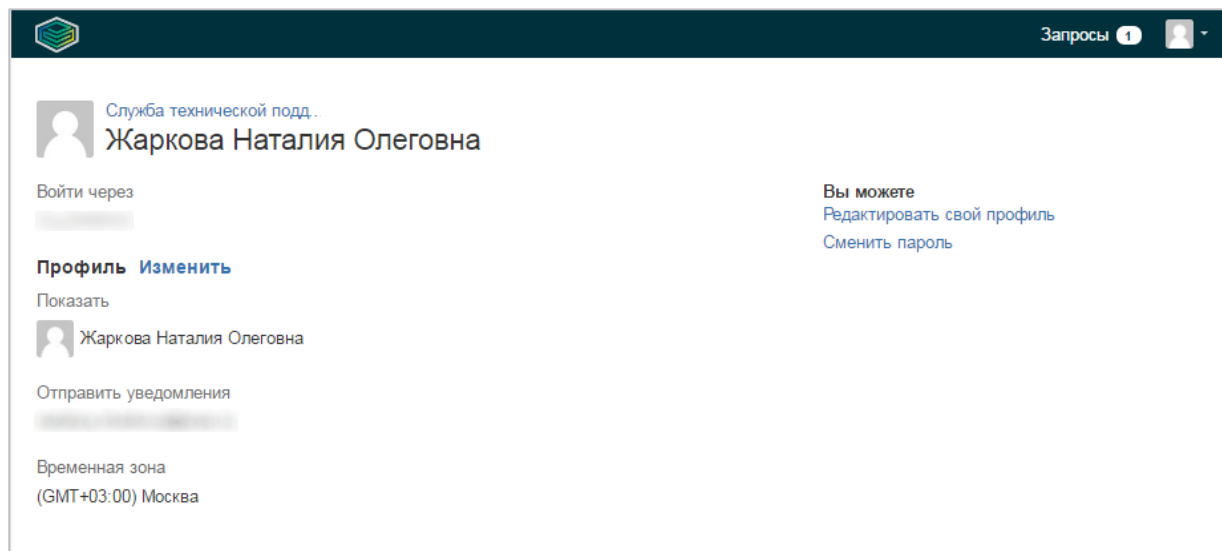


Рисунок 17 – Форма профиля пользователя

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

The image shows a 'Сменить пароль' (Change Password) form. It has a title bar at the top. Below the title, there are three input fields: 'Текущий пароль\*' (Current password), 'Новый пароль\*' (New password), and 'Подтвердите пароль\*' (Confirm password). At the bottom, there are two buttons: 'Обновить' (Update) and 'Отменить' (Cancel).

Рисунок 18 – Окно смены пароля

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