

ООО «ИННОВА-ИНЖИНИРИНГ»

Программа для ЭВМ «Наш дом»

Руководство администратора

Всего 20 листов

Содержание

Перечень терминов, сокращений и обозначений	4
1 Введение.....	5
1.1 Область применения	5
1.2 Краткое описание возможностей	5
1.3 Уровень подготовки администраторов	6
1.4 Перечень эксплуатационных документов, с которыми необходимо ознакомиться администратору	7
2 Назначение и условия применения	8
2.1 Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации.....	8
3 Подготовка к работе.....	9
3.1 Состав и содержание дистрибутивного носителя данных	9
3.2 Порядок загрузки данных и программ	9
3.3 Порядок проверки работоспособности	9
<i>3.3.1 Работа с Программой в корпоративной сети.....</i>	<i>9</i>
4 Описание операций	10
4.1 Начало работы	10
<i>4.1.1 Запуск Программы Web-версии.....</i>	<i>10</i>
<i>4.1.2 Завершение работы с Программой.....</i>	<i>10</i>
<i>4.1.3 Личные кабинеты Программы</i>	<i>11</i>
<i>4.1.4 Личный кабинет Администратора.....</i>	<i>11</i>
<i>4.1.5 Раздел Справочники</i>	<i>12</i>
<i>Подраздел Должности</i>	<i>12</i>
<i>Подраздел Виды заявок</i>	<i>13</i>
<i>Подраздел Шаблоны заявок</i>	<i>13</i>

<i>Подраздел Сроки исполнения</i>	14
<i>Подраздел Зональность заявок</i>	15
<i>Подраздел Типы заявок</i>	15
4.2 Раздел Ролевая модель	16
5 Аварийные ситуации	18
5.1 Не загружается главная страница	18
5.2 Действия по восстановлению программ и/или данных при отказе магнитных носителей или обнаружении ошибок в данных	18
5.3 Действия в случаях обнаружения несанкционированного вмешательства в данные ...	18
6 Рекомендации по освоению	19
6.1 Контрольный пример работы с ПО	19

Перечень терминов, сокращений и обозначений

Используемые в настоящем документе термины и основные понятия области автоматизированных систем определены в ГОСТ Р 59853-2021 «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Термины и определения» и приведены в таблице ниже (Таблица 1).

Таблица 1 – Перечень терминов и определений

Термин	Определение
Авторизация	Разрешение для проведения операций с Программой
Идентификация пользователя	Опознавание пользователя (по имени и паролю) для определения его полномочий – права на доступ к данным и выбора режима их использования
Интерфейс	Совокупность программных и аппаратных средств, обеспечивающих взаимодействие пользователя и компьютерной системы
Исходных код	Код компьютерной программы на к/л языке программирования
Компонент	ПО, библиотеки и т.д.
Статус объекта	Определенное состояние, в котором может находиться объект
Учетная запись пользователя	Идентификатор пользователя (login) и его пароль

В настоящий документ введены специальные сокращения, представленные в таблице ниже (Таблица 2).

Таблица 2 – Перечень принятых сокращений

Сокращение	Расшифровка
API	Application Programming Interface. Интерфейс программирования приложений
БД	База данных
ГОСТ	Государственный стандарт
ЖКУ	Жилищно-коммунальная услуга
ЖКХ	Жилищно-коммунальное хозяйство
ОС	Операционная система
ПК	Персональный компьютер
ПО	Программное обеспечение
СУБД	Система управления базами данных

1 Введение

1.1 Область применения

Программа для ЭВМ «Наш дом» (далее по тексту – Программа) предназначена для управления многоквартирными домами и поселками, облегчает пользователям все коммуникации с управляющей компанией: от заявки в Единую диспетчерскую службу до оплаты квитанции за ЖКУ.

ПО обеспечивает отдельный доступ к информации для различных потребителей в зависимости от установленных ограничений (авторизация по личным кабинетам).

ПО построено на применении Web-технологий, позволяющих работать в сети Интернет или Интернет (локальная сеть), поэтому обладает всеми преимуществами Web – ориентированных приложений, а именно:

- оперативный доступ к информации в любое время и в любом месте, поддерживающем выход в сеть Интернет;
- минимальные требования к мощности ПК-пользователей.

1.2 Краткое описание возможностей

При создании Программы применялись решения, позволяющие существенно упростить его использование, как для абонентов, так и для администраторов, поэтому оно построено по модульному принципу, что позволяет быстро добавлять новые функциональные возможности без какой-либо перестройки всей системы. Наш дом состоит из нескольких разделов, в целом образуя "единое окно".

Программа включает в себя следующие Личные кабинеты и их разделы:

Web-сайт Управляющей компании

- Информация о деятельности
- Тарифы, услуги, нормативные документы
- Новости, объявления жителям
- Контактная информация, время работы и телефоны служб
- Документы управляющей организации

Личный кабинет жильца

- История начислений и платежей
- Характеристики помещений, лицевого счета и дома
- Получение копии счета на оплату
- Приборы учета и ввод их показаний
- Онлайн оплата
- Назначение заявок на обслуживание сотрудникам организации и отслеживание хода исполнения

- Опросы и голосования
- Заказ платных услуг
- Обеспечивается информационное взаимодействие с 1С, Коммунальные платежи и Квартплата.PRO

Личный кабинет диспетчера

- Просмотр информации по лицевым счетам
- Диспетчеризация заявок населения
- Исполнение заявок населения, формирование заказ-нарядов
- Ввод показаний приборов учета
- Получение отчетных форм
- Подключение поставщиков коммерческих услуг
- Предоставление доступа подрядчикам

Личный кабинет руководителя

- Контроль исполнения заявок населения
- Аналитические отчеты по заявкам
- Оценка исполнения заявок по сотрудникам, по видам заявок
- Анализ объема потребления коммунальных услуг
- Анализ по платежам, задолженностям

1.3 Уровень подготовки администраторов

Пользователи ПО должны обладать квалификацией, обеспечивающей как минимум:

- базовые навыки работы на персональном компьютере с современными операционными системами (управление окнами и приложениями, файловая система);
- базовые навыки использования браузера (настройка типовых конфигураций, установка подключений, доступ к web-сайтам, навигация, формы и другие типовые интерактивные элементы web-интерфейса);
- знание основ информационной безопасности.

Помимо наличия базовых навыков работы на персональном компьютере, к администраторам предъявляются следующие требования:

- знание принципов построения систем управления базами данных;
- навыки работы с серверным и телекоммуникационным оборудованием;
- расширенные знания в области поддержки пользователей;
- знание основ администрирования операционных систем, серверов приложений и серверов баз данных.

Уровень квалификации персонала должен соответствовать требованиям исполнителей (производителей) программного обеспечения и технических средств ПО, а также требованиям эксплуатационной документации.

Перед началом работы с ПО администраторы должны пройти разовый курс обучения администраторов установке и конфигурированию ПО по эксплуатационной документации.

1.4 Перечень эксплуатационных документов, с которыми необходимо ознакомиться администратору

Для полноценной работы в Программе администратору необходимо внимательно ознакомиться с настоящим руководством.

2 Назначение и условия применения

2.1 Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации

Программа предназначена для управления многоквартирными домами и поселками, облегчает пользователям все коммуникации с управляющей компанией: от заявки в Единую диспетчерскую службу до оплаты квитанции за ЖКУ.

- История начислений и платежей
- Характеристики помещений, лицевого счета и дома;
- Получение копии счета на оплату;
- Приборы учета и ввод их показаний;
- Онлайн оплата;
- Назначение заявок на обслуживание сотрудникам организации и отслеживание хода исполнения;
- Опросы и голосования;
- Заказ платных услуг;
- Обеспечивается информационное взаимодействие с 1С, Коммунальные платежи и Квартплата.PRO;
- Контроль исполнения заявок населения;
- Аналитические отчеты по заявкам;
- Оценка исполнения заявок по сотрудникам, по видам заявок;
- Анализ объема потребления коммунальных услуг;
- Анализ по платежам, задолженностям;
- Просмотр информации по лицевым счетам;
- Диспетчеризация заявок населения;
- Исполнение заявок населения, формирование заказ-нарядов;
- Ввод показаний приборов учета;
- Получение отчетных форм;
- Подключение поставщиков коммерческих услуг;
- Предоставление доступа подрядчикам

3 Подготовка к работе

3.1 Состав и содержание дистрибутивного носителя данных

Основная функциональность Программы представлена в виде web-интерфейса и не требует установки на локальный компьютер пользователя какого-либо программного обеспечения.

3.2 Порядок загрузки данных и программ

Загрузка Программы, исполняемой на локальном компьютере, осуществляется автоматически Интернет-браузером (Microsoft Internet Explorer 9.0 и выше или Mozilla FireFox 3.5 и выше). Для этого в строке адреса браузера достаточно указать адрес сайта Программы.

3.3 Порядок проверки работоспособности

Для доступа к ПО используется любой стандартный браузер (тонкий клиент) из следующего перечня: Google Chrome, Яндекс браузер, Apple Safari или их аналоги.

3.3.1 Работа с Программой в корпоративной сети

Работа с Программой описана в разделе 4 документа.

4 Описание операций

4.1 Начало работы

4.1.1 Запуск Программы Web-версии

Для начала работы с Программой выполните следующие действия:

- 1) запустите интернет-браузер двойным нажатием левой кнопки мыши по его ярлыку на рабочем столе;
- 2) в открывшемся окне интернет-браузера в адресной строке введите адрес Программы и нажмите клавишу «Enter»;
- 3) на отобразившейся странице идентификации пользователя введите логин и пароль в соответствующие поля и нажмите на кнопку «Войти» (Рисунок 1). После этого откроется главная страница работы с Программой.

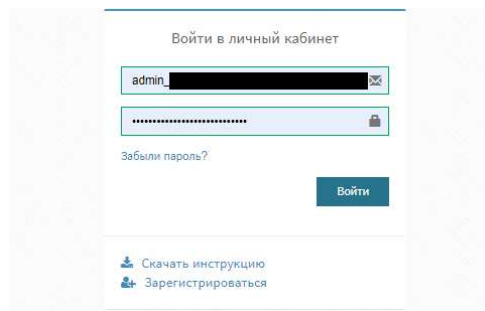


Рисунок 1 – Главное окно Программы

После этого на экране отобразится главная страница работы с Программой.

4.1.2 Завершение работы с Программой

Выход из Программы осуществляется нажатием кнопки, расположенной в левом нижнем углу окна (Рис. 2).

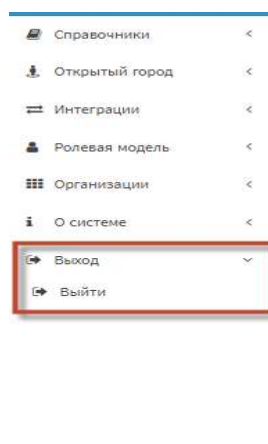


Рис.2

После этого Программа осуществит переход обратно к странице идентификации пользователя.

4.1.3 Личные кабинеты Программы

Всего существует пять видов кабинета:

1. Кабинет жителя УК
2. Кабинет сотрудника диспетчера УК
3. Кабинет исполнителя заявок
4. Кабинет руководителя
5. Кабинет администратора

4.1.4 Личный кабинет Администратора

Для получения доступа в личный кабинет необходимо запросить логин и пароль доступа у своего администратора. Затем в регистрационной форме заполнить свои учётные данные и нажать «Войти». (Рис. 27)

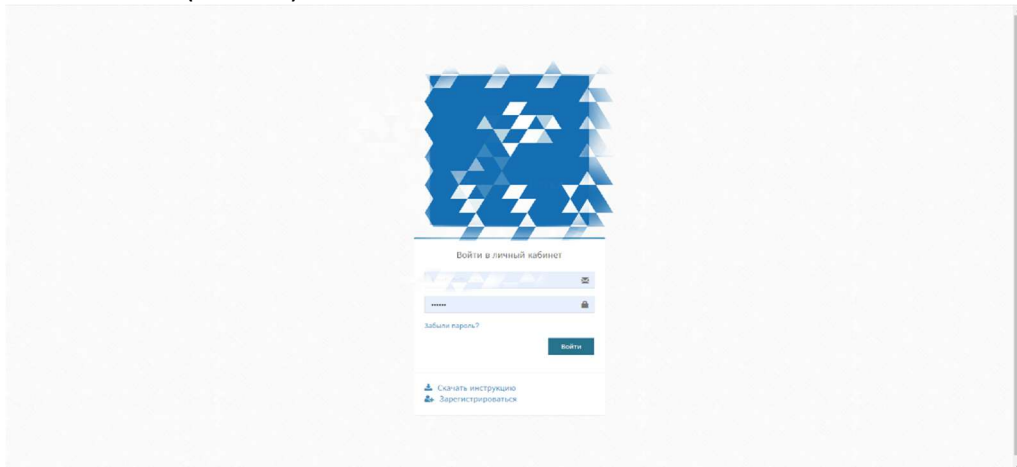


Рис.27

Функционал личного кабинета Администратор - заполнение справочника (должности, типы/виды заявок, шаблоны заявок, сроки исполнения, зональность заявок), регистрация сотрудников УК (Ролевая модель - подраздел пользователи и подраздел сотрудники). (Рис.28)

Для функционирования ПП Администратору в своем личном кабинете необходимо заполнить все виды справочников, а также зарегистрировать сотрудников УК.

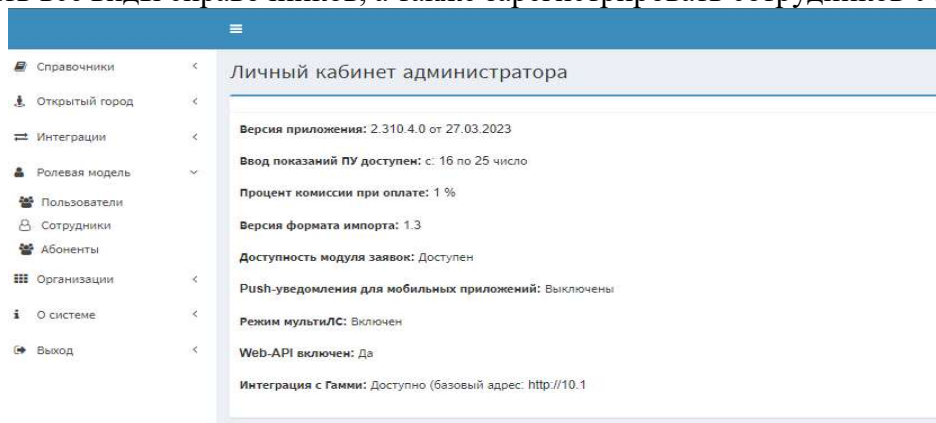


Рис.28

4.1.5 Раздел Справочники

Подраздел Должности

В подразделе Должности необходимо заполнить все виды должностей и подрядчиков, которые имеются у УК. (Рис.29)

Добавить должность/подрядчика можно через кнопку «Добавить» (Рис.29).

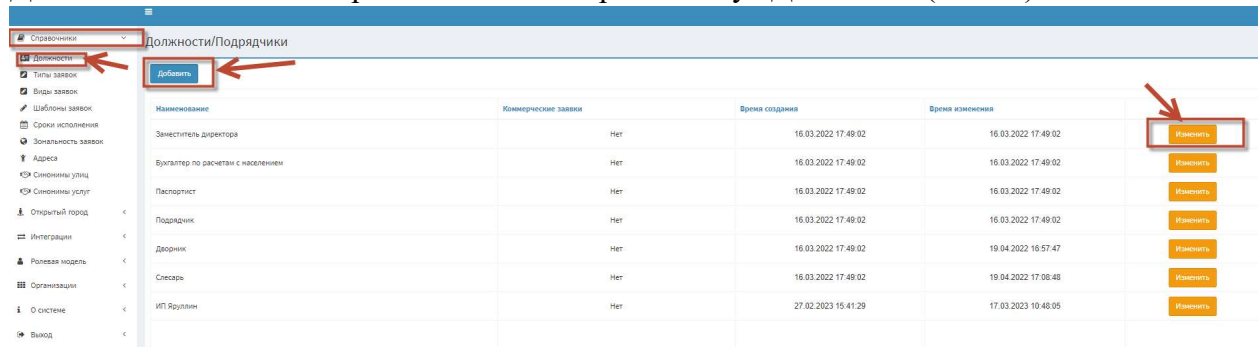


Рис.29

Добавить должность/подрядчика можно через кнопку «Добавить» (Рис.29). В выходящем окошке в поле «наименование должности» прописываем должность/подрядчика и нажимаем на кнопку «добавить». (Рис.30) Должность/подрядчик добавлен.

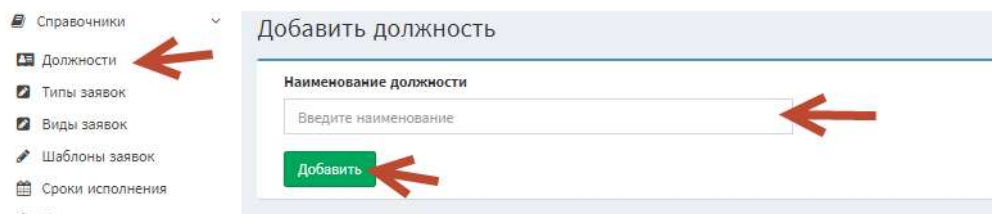


Рис. 30

Через кнопку «изменить» (Рис.29) к должности добавляем все виды услуг, которые он должен видеть. Для этого в поле «список доступных видов заявок» поочередно добавляем услуги и нажимаем на кнопку «добавить» После того как добавили все необходимые виды услуг нажимаем на кнопку «сохранить» и «вернуться к списку». (рис. 31).

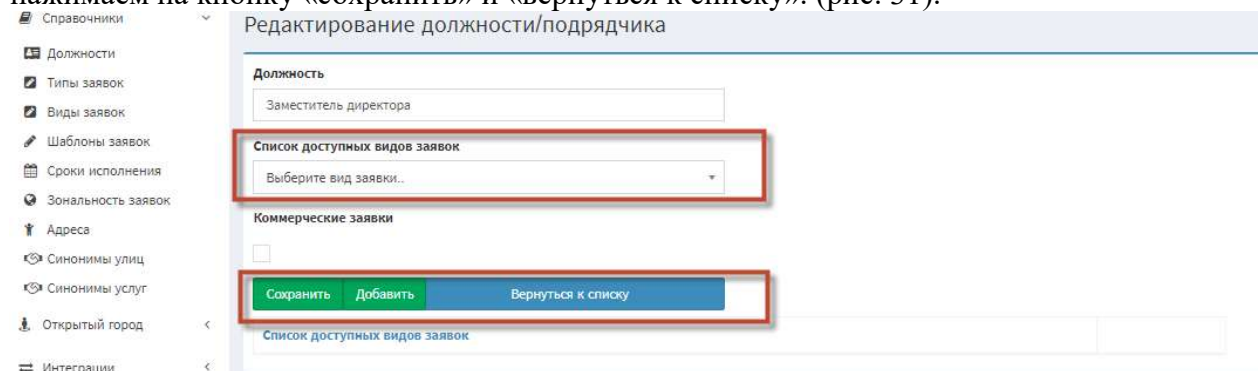


Рис.31

Подраздел Виды заявок

В подразделе Должности необходимо заполнить все виды заявок (Рис.32), для того чтобы жители могли создавать заявки в своем личном кабинете.

Вид заявки	Описание	Тип коммерческой заявки	Признак видимости	Служебный	Время создания	Время окончания	Действие
Антенна (цифровое вещание)	Антенна (цифровое вещание)		Да	Нет	02.02.2023 11:14:22	02.02.2023 11:14:22	Изменить
Благоустройство дворовых территорий	Благоустройство дворовых территорий		Да	Нет	02.02.2023 11:14:31	02.02.2023 11:14:31	Изменить
Благоустройство и содержание территории, уборка дворовых территорий	Благоустройство и содержание территории, уборка дворовых территорий		Да	Нет	16.03.2022 17:49:02	16.03.2022 17:49:02	Изменить
Вентиляция, дымоходы	Вентиляция, дымоходы		Да	Нет	02.02.2023 11:12:40	02.02.2023 11:12:40	Изменить
Вопросы прописки регистрации, выдачи справок и выписок	Вопросы прописки регистрации, выдачи справок и выписок		Да	Нет	16.03.2022 17:49:02	16.03.2022 17:49:02	Изменить
Вывоз ТКО	Вывоз ТКО		Да	Нет	16.03.2022 17:49:02	16.03.2022 17:49:02	Изменить
Голосовой Ассистент	Голосовой Ассистент		Да	Нет	06.02.2023 14:09:42	06.02.2023 14:09:42	Изменить
Дератизация, дезинсекция	Дератизация, дезинсекция		Да	Нет	02.02.2023 11:13:11	02.02.2023 11:13:11	Изменить
Домофон	Домофон		Да	Нет	16.03.2022 17:49:02	16.03.2022 17:49:02	Изменить
Заполнение	Заполнение		Да	Нет	02.02.2023 11:13:55	02.02.2023 11:13:55	Изменить

Рис.32

Для этого необходимо нажать на кнопку «Добавить» (Рис.32). И в выходящем окошке заполнить строки «Вид заявки», «Описание», поставить галочку «признак видимости» и нажать на кнопку «добавить». (Рис.33)

Примечание: Если убрать галочку «признак видимости», то данная заявка не будет отображаться у жителя в личном кабинете при выборе заявки.

Рис.33

Только после добавления всех видов заявок, можно добавить список доступных заявок к конкретной должности. (пункт 4.1.1 рис.31).

Подраздел Шаблоны заявок

Шаблоны предусмотрены для облегчения Вашей работы. Когда Диспетчер принимает заявки по телефону, то заявки создаются вручную. И как правило у заявок бывают типовые тексты.

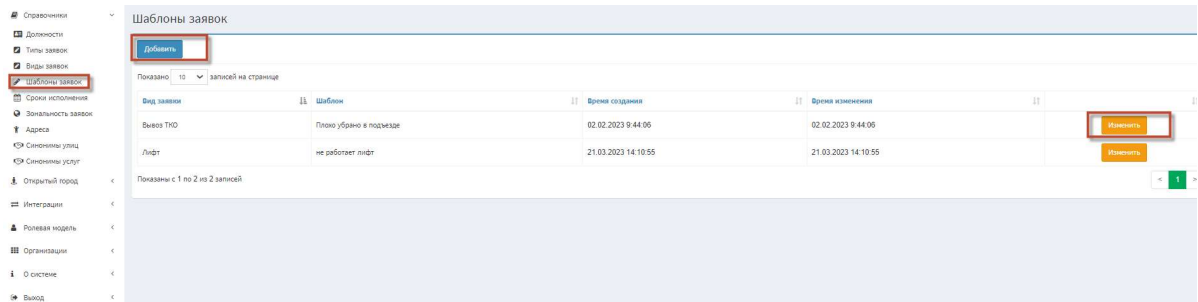


Рис.34

Для этого нужно нажать на кнопку «Добавить» (Рис.34). В строке «вид заявки» выбрать необходимую заявку, а в описании написать текст шаблона (Рис.35) и нажать на кнопку «добавить». Шаблон сохранен.

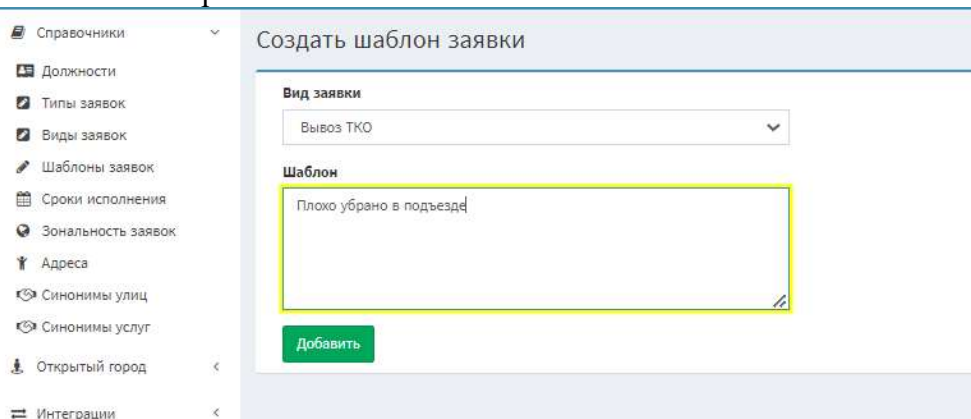


Рис.35

Подраздел Сроки исполнения

Необходимо заполнить список сроков исполнения заявок, для того чтобы на каждую заявку могли ставить свой срок выполнения. В данном подразделе показываются все сроки исполнения заявок, которые когда-либо Вы добавляли. Их можно изменить через оранжевую кнопку «Изменить» или удалить через красную кнопку «Удалить». (Рис.36)

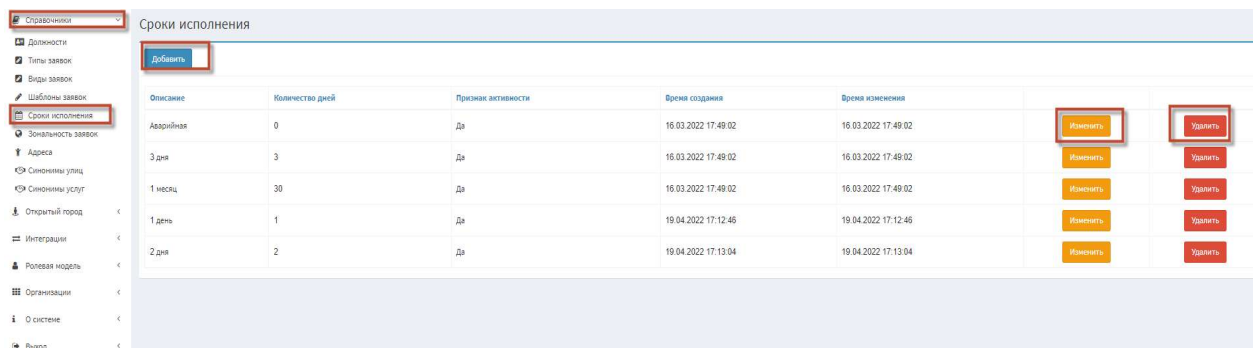


Рис.36

Добавление осуществляется через синюю кнопку «Добавить» (Рис.36). В открывшемся окошке заполнить поля: Описание, Количество дней, признак активности – ставить галочку. Далее зеленая кнопка «Добавить» (Рис. 37)

Рис.37

Подраздел Зональность заявок

Если есть разделение по исполнителям заявок, то в данном подразделе можно распределить исполнителей по домам. Это облегчит работу Диспетчеру, так как если заявка поступит через приложение или сайт, то данная заявка автоматически будет назначена на того исполнителя, к которого мы указали в этом подразделе.

Необходимо выбрать заявку в строке «Тип заявки», и напротив каждого адреса выбрать исполнителя. В самом низу, после всех адресов, нажать на зеленую кнопку «сохранить» для сохранения внесенных изменений. (Рис.38)

Рис.38

Подраздел Типы заявок

В данном подразделе необходимо создать все коммерческие заявки, которые имеются у организации. (Рис.39)

Рис.39

Для создания необходимо нажать на кнопку «Добавить» (Рис.39) и заполнить наименование заявки в поле «Тип заявки», описание к заявке в поле «Описание» и поставить галочку на «признак видимости». При необходимости можете приложить изображение, нажав на «выберите файл». (Рис. 40)

Все коммерческие заявки у жителя отображаются в личном кабинете в разделе «Сервис».

Рис. 40

Подраздел Шаблоны комментариев

4.2 Раздел Ролевая модель

Следующий функционал кабинета Администратора – регистрация всех сотрудников организации. Регистрация проходит в двух этапах:

- 1) Добавление пользователя (Подраздел Пользователи)
- 2) Регистрация сотрудника (Подраздел сотрудники)

Email	Роль	Дата регистрации	Дата удаления
q@mail.ru	Исполнитель	30.03.2023 15:46:08	
o@mail.ru	Исполнитель	30.03.2023 15:45:50	
ui_tom2@mail.ru	Исполнитель	30.03.2023 15:31:11	
ui_tom1@mail.ru	Исполнитель	30.03.2023 15:24:36	

Рис.41

Для начала необходимо создать учетную запись сотруднику. Для добавления пользователя (п.1) выберите раздел «Ролевая модель» -> «Пользователи». Нажмите кнопку «Добавить» и заполните поле email (логин под которым он будет регистрироваться в программе), пароль и укажите его роль в ПП (Рис. 42):

- Администратор – администратор портала (доступ личный кабинет администратора)
- Директор – руководитель компании (доступен личный кабинет руководителя)
- Диспетчер – диспетчер по обслуживанию заявок (доступен личный кабинет диспетчера)
- Исполнитель – исполнитель заявок населения.

Регистрация

Регистрация

Email

Придумайте пароль

Повторите пароль

Выберите роль...

Зарегистрировать

Рис. 42

Затем в подразделе «Сотрудники» (Рис.43) нажмите кнопку «Добавить».

Сотрудники

Добавить

Email	Организация	Подразделение	Должность	Фамилия	Имя	Отчество	Номер телефона	Фото
dsr@ng.ru	ООО "К"	центр	ООО У	УРЮК	Диспетчер			
lmas@ng.ru	ООО "К"	центр	ООО !	ОРЮК	Мастер (текущий ремонт)			
kan@ng.ru	ООО "К"	центр	ООО У	РЮК	Слесарь	Юджон	Евгений	
dv1@ng.ru	ООО "К"	центр	ООО У	УРЮК	Дворник		Аджан	
dv2@ng.ru	ООО "К"	центр	ООО У	УРЮК	Дворник		Сергей	

Изменить

Изменить

Изменить

Изменить

Рис.43

В открывшемся окне необходимо заполнить Пользователь (выбрать уч. запись, которую зарегистрировали), организацию, должность (выпадающий список из [из справочника ДОЛЖНОСТИ](#)), ФИО сотрудника, ФИО для отображения (отображение для абонента) и нажать на кнопку «Сохранить». (Рис. 44).

Добавить

Пользователь: eeroo25@gmail.com

Организация: ООО "Консультативный центр"

Должность: Дворник

Фамилия: Иванов

Имя: Иван

Отчество: Иванович

ФИО для отображения: Иван дворник

Номер телефона:

Сохранить

Вернуться к списку

Рис.44

5 Аварийные ситуации

5.1 Не загружается главная страница

Если главное окно авторизации не загружается или загрузилось на половину, вероятно, проблема существует в канале связи. В этом случае остановите загрузку и обновите страницу.

Также в случае возникновения трудностей с загрузкой страниц проверьте доступ к сети Интернет.

5.2 Действия по восстановлению программ и/или данных при отказе магнитных носителей или обнаружении ошибок в данных

Для восстановления программ и/ или данных при отказе магнитных носителей или обнаружении ошибок в данных требуется:

- установить ПО на другие магнитные носители;
- восстановить данные ПО из последней архивной копии.

5.3 Действия в случаях обнаружения несанкционированного вмешательства в данные

При обнаружении несанкционированного вмешательства в данные требуется:

- просмотреть журналы Программы и лог-файлы сервера;
- отключить ПО от вычислительной сети программно, либо разорвав соединение с локальной сетью, либо физически, вынув сетевой кабель.

6 Рекомендации по освоению

Для успешного освоения ПО необходимо иметь навыки работы с ПК и изучить настоящее «Руководство администратора».

6.1 Контрольный пример работы с ПО

Контрольный пример работы с ПО следующий:

- запустите ПО;
- войдите в личный кабинет Администратора
- зарегистрируйте всех пользователей УК;
- заполните все виды справочника;
- нажмите на кнопку «Сохранить».

