

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
«ЦИФРОВЫЕ ПЛАТФОРМЫ И РЕШЕНИЯ УМНОГО ГОРОДА»

**«Программный модуль «Единый контакт-центр муниципалитета»**

**Руководство пользователя**

Москва  
2022

## **АННОТАЦИЯ**

Настоящее Руководство предназначено для обеспечения пользователей всей необходимой информацией для самостоятельной работы с ПЭВМ «Программный модуль «Единый контакт-центр муниципалитета».

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1.</b>	<b>ВВЕДЕНИЕ.....</b>	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ .....</b>	<b>6</b>
2.1.	Область применения .....	6
2.2.	Оптимизация процесса.....	6
2.2.1.	Схема процесса .....	6
2.3.	Автоматизированные функции .....	7
2.4.	Роли.....	7
<b>3.</b>	<b>ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА С ПРИЛОЖЕНИЕМ.....</b>	<b>8</b>
3.1.	Требования к квалификации пользователей.....	8
3.2.	Права доступа .....	8
3.3.	Требования к оборудованию и программному обеспечению.....	8
3.4.	Вход в систему.....	9
3.4.1.	АРМ модератора. Главное меню .....	11
3.4.2.	Список новых задач (выполняет модератор).....	12
3.4.3.	Создание задачи вручную (выполняет модератор).....	12
3.4.4.	Быстрый ответ на обращение (выполняет модератор) .....	14
3.4.5.	Назначение исполнителя (выполняет модератор).....	15
3.4.6.	Дополнительный запрос информации у заявителя (выполняет модератор) 16	
3.4.7.	Отложить обращение на определенный срок (выполняет модератор) 17	
3.4.8.	Отправка в работу с промежуточным ответом заявителю (выполняет модератор).....	18
3.4.9.	Удаление обращения из системы (выполняет модератор).....	20
3.4.10.	Заявки, принятые в работу .....	21
3.4.11.	Согласование заявки (принятие или доработка) .....	22

3.4.12. Опция «Дозапрос» (только для сообщений из системы «Медиалогия»).....	23
3.4.13. Опция «Отложенные» (только для сообщений из системы «Медиалогия»).....	24
3.4.14. Работа с отчетами .....	26
3.5. Работа с Телеграм-ботом .....	26
3.5.1. Регистрация исполнителя .....	26
3.5.2. Регистрация – этап1. Ввод данных в Telegram - боте.....	26
3.5.3. Регистрация – этап2. Активация исполнителя в АРМ администратора.....	31

## 1. ВВЕДЕНИЕ

Список терминов и сокращений, используемых в настоящем руководстве, приведен в Таблице 1.

**Таблица 1. Принятые обозначения и сокращения**

<b>Термин (сокращение)</b>	<b>Определение</b>
АО "Цифровые платформы и решения Умного города"	Акционерное общество "Цифровые платформы и решения Умного города"
ПЭВМ, Система, Приложение	Программный модуль «Единый контакт-центр муниципалитета».
АРМ	Автоматизированное рабочее место.
ДГХ	Департамент городского хозяйства.
МУП	Муниципальное унитарное предприятие.
МКУ	Муниципальное казенное учреждение.
Медиалогия	Информационная система класса «Инцидент-менеджмент», служащая источником данных для Приложения.

## 2. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

### 2.1. Область применения

Целью создания ПЭВМ «Программный модуль «Единый контакт-центр муниципалитета» является мониторинг социальных сетей для отслеживания и реагирования на негативные обращения граждан по различным проблемам в области ведения городского хозяйства.

Программный модуль реализован в виде отдельного интернет приложения с пользовательским Web-интерфейсом, в модуле реализован механизм авторизации с разграничением прав доступа по ролям.

### 2.2. Оптимизация процесса

Одной из задач МКУ "Агентство по развитию города" является мониторинг социальных сетей на предмет отслеживания негативных обращений по проблемам в области ведения городского хозяйства.

Данное Приложение реализует отслеживания обращений и реакцию на них.

#### 2.2.1. Схема процесса

Ниже (см. Рисунок 1) показано, как происходит работа с обращениями граждан через Единый контакт-центр муниципалитета:

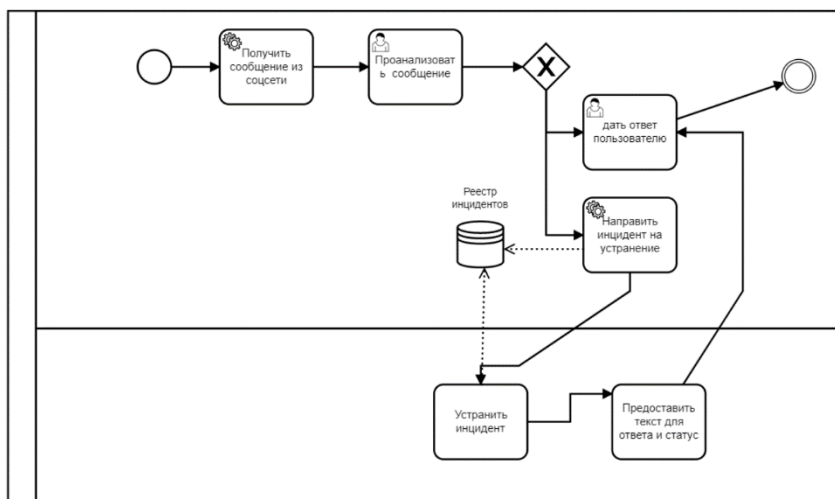


Рисунок 1. Схема процесса обработки обращений.

## 2.3. Автоматизированные функции

В реализации Приложения имеются следующие автоматизированные функции:

- Выстраивается сквозной интерфейс между: МКУ – ответственным департаментом – исполнителем;
- Выполняется нотификация ответственного исполнителя и обратная связь;
- Проводится сбор статистики по типам проблем;
- Производится автоматическое формирование отчетов;
- Выполняется интеграция стен соцсетей и внешних источников задач(напр., redmine области).
- Формируется список используемых технических средств (дорожная рейка с клиновым промерником, название фотоаппарата или смартфона) с привязкой к конкретному сотруднику.

## 2.4. Роли

В приложении есть три основные роли, для которых имеются специализированные АРМ:

- Модератор;
- Исполнитель;
- Администратор.

### **3. ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА С ПРИЛОЖЕНИЕМ**

#### **3.1. Требования к квалификации пользователей**

Пользователь должен иметь опыт работы с Microsoft Windows 7 и выше, навыки работы с интернет-браузерами.

#### **3.2. Права доступа**

Доступ к данным предоставляется авторизованным пользователям с учетом их роли.

Назначение ролей и прав пользователю осуществляется Администратором и подробно описано в Руководстве администратора.

#### **3.3. Требования к оборудованию и программному обеспечению**

Для работы с Приложением рабочее сотрудника место должно быть оборудовано следующим комплектом программного и аппаратного обеспечения:

- Персональный компьютер с процессором Intel Pentium 4 или старше с поддержкой SSE2, объемом оперативной памяти 2 Гб, дисковой подсистемой 80 Гб и сетевым адаптером 100 Мбит и выше;
- Операционная система:
  - Windows версии 7 и выше;
  - Apple Mac OS X версии 10.10.1 (Yosemite) и выше;
  - систем семейства GNU/Linux 64-bit Ubuntu 14.04+, Debian 8+, openSUSE 13.3+, или Fedora Linux 24+.
- Интернет-браузер:
  - Microsoft Internet Explorer версии 11.0;
  - Google Chrome 86 и выше;
  - Mozilla Firefox версии 81 и выше;
  - Apple Safari версии 13 и выше;
  - Opera версии 69 и выше.
- Канал связи с пропускной способностью 100 Мбит/с и выше;

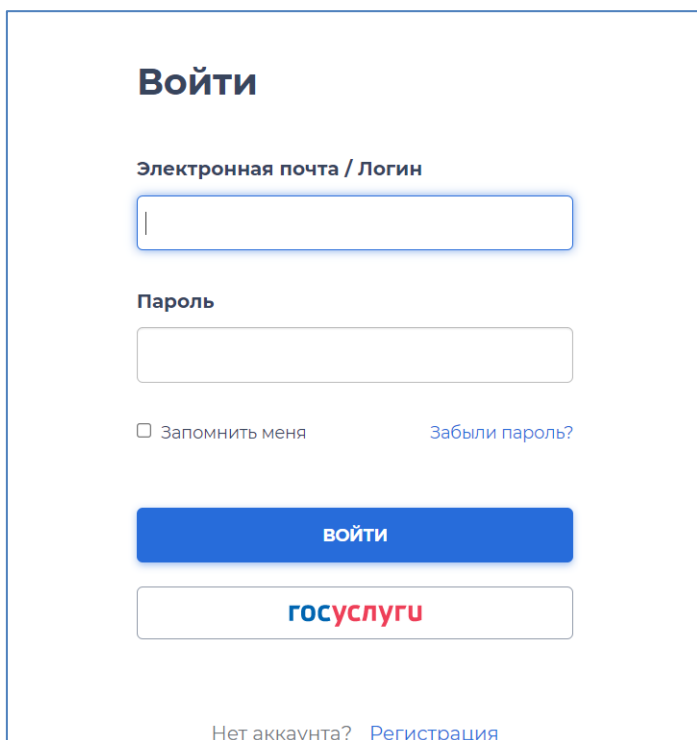


### 3.4. Вход в систему

Для начала работы с Приложением необходимо в интернет-браузере выполнить переход по ссылке:

<https://ui.bpms.rusatom.dedyn.io/incident>

В результате откроется окно авторизации (регистрации) (см. Рисунок 2):



**Войти**

Электронная почта / Логин

Пароль

Запомнить меня [Забыли пароль?](#)

**ВОЙТИ**

госуслуги

[Нет аккаунта? Регистрация](#)

#### Рисунок 2. Окно авторизации на платформе

Для входа в Приложение необходимо ввести логин и пароль.

Для регистрации необходимо заполнить поля в форме регистрации и нажать кнопку «Регистрация» (см. Рисунок 3):

## Регистрация

**Фамилия**


**Имя**

**Отчество**

**Электронная почта / Логин**

**Пароль**

**Подтверждение пароля**

Я не робот  
  
Конфиденциальность - Условия использования

Нажимая на кнопку РЕГИСТРАЦИЯ, вы соглашаетесь с [Условиями использования](#), включая условия хранения и обработки ваших данных.

[« Назад](#)

**Рисунок 3. Форма регистрации пользователя.**

### 3.4.1. АРМ модератора. Главное меню

Ниже представлен вид главного меню АРМ модератора (см. Рисунок 4):

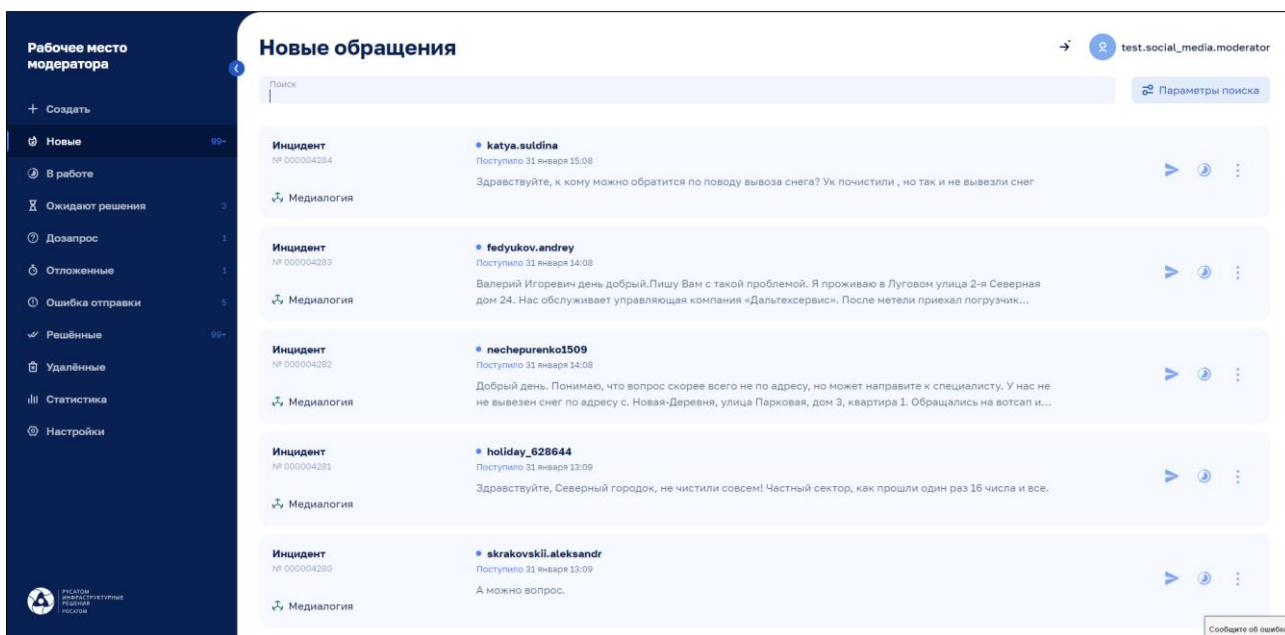


Рисунок 4. Главное меню в АРМ модератора.

### 3.4.2. Список новых задач (выполняет модератор)

Новые задачи появляются из соцсетей в результате работы робота или создаются модератором вручную. Ниже представлен вид интерфейса при выборе опции «Новые» (см. Рисунок 5):

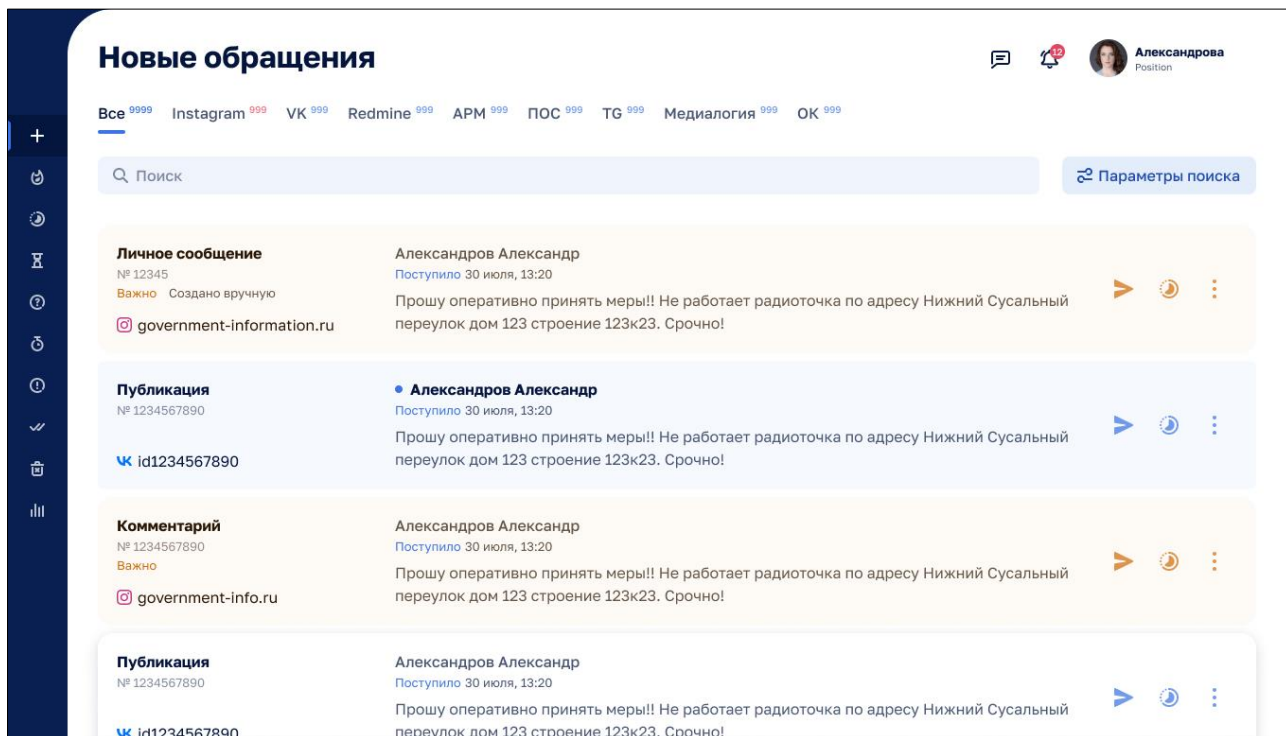


Рисунок 5. Список новых задач.

### 3.4.3. Создание задачи вручную (выполняет модератор)

Данная функция позволяет модератору вручную создать задачу и назначить ее ответственному исполнителю. Это необходимо для того, чтобы была возможность для обработки обращений, которые создаются в неинтегрированных источниках, таких, как телефонный звонок, личное или бумажное обращение, устное поручение и т.п. Таким образом


ЕКЦМ представляет собой централизованную систему, позволяющую консолидировать и учитывать все обращения вне зависимости от источника их происхождения.

Для создания задачи необходимо выбрать в меню опцию «Создать» и заполнить поля в появившейся форме. Для значения «Тип упоминания» возможно указать три варианта - «Обращение по телефону», «Поручение мэра» или «Иной» (см. Рисунок 6):

The screenshot shows a web interface for creating a new request. The title is 'Создание нового обращения' with a reference number '№ 12543'. The user is identified as 'Александрова' with the role 'Position'. The form includes several input fields: 'Тип упоминания' (dropdown), 'Автор обращения' (text), 'Ссылка на первоисточник' (text), 'Тег' (dropdown), 'Текст обращения' (text area), a file upload section with the instruction 'Выбрать файлы' and a limit of 50 MB, a 'Примечание' (text area), a checkbox 'Запустить в работу', 'Тип проблемы' (dropdown), 'Время реакции' (dropdown), 'Департамент' (dropdown), and 'Ответственный' (dropdown). A blue 'Создать' button is at the bottom.

Рисунок 6. Создание нового обращения вручную.

### 3.4.4. Быстрый ответ на обращение (выполняет модератор)

Данный функционал необходим для того, чтобы ответить напрямую заявителю по каналу, откуда поступило данное сообщение. Для быстрого ответа на обращение нужно воспользоваться кнопкой  (см. Рисунок 8.1, Рисунок 7.2):

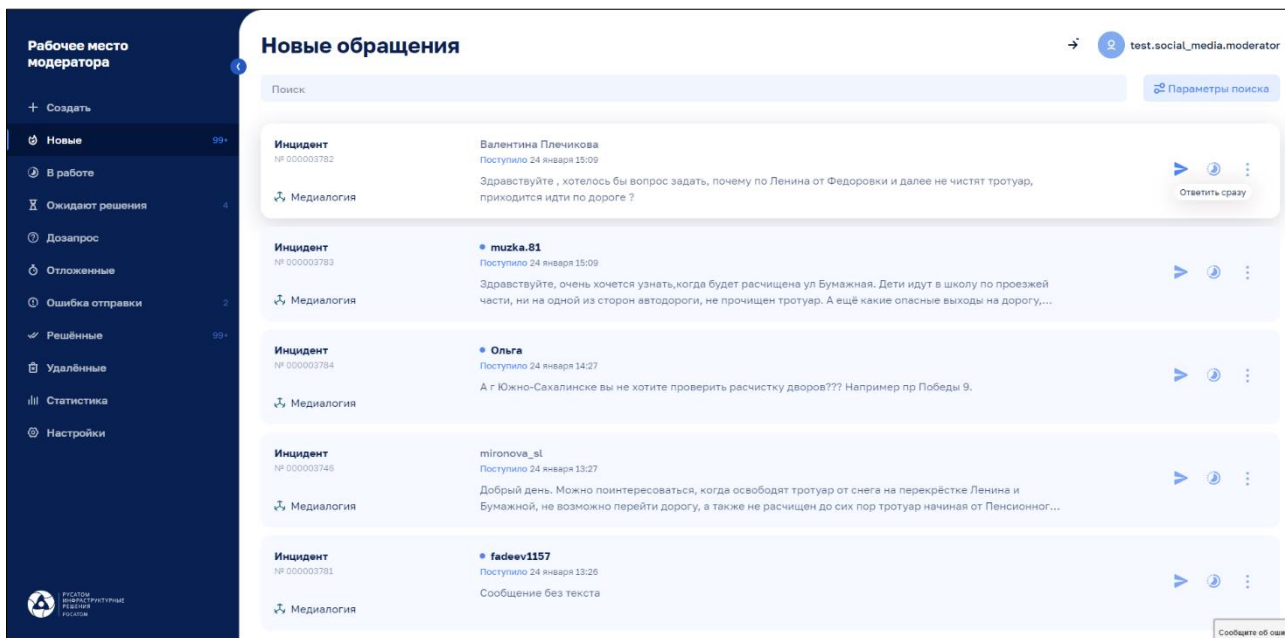


Рисунок 7.1. Ответить сразу.

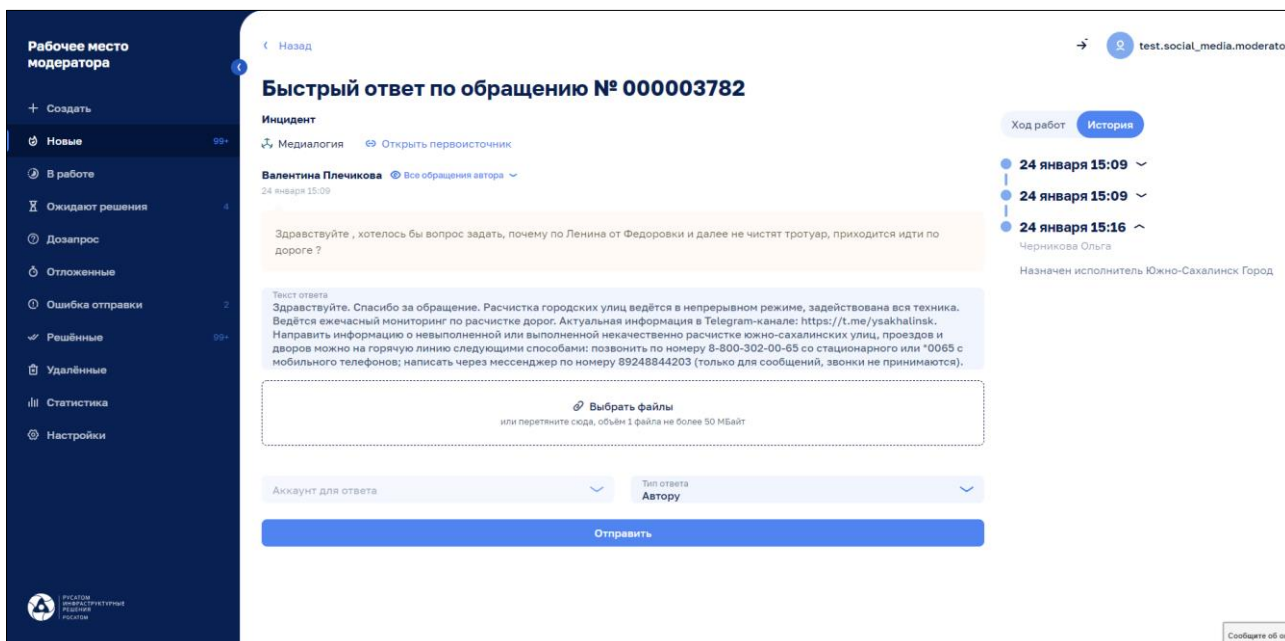



Рисунок 8.2. Быстрый ответ на обращение.

### 3.4.5. Назначение исполнителя (выполняет модератор)

Данный функционал необходим для того, чтобы запустить в работу новое задание для Исполнителя, как реакцию на обращение. Модератору необходимо получить точную информацию о данной проблеме у Исполнителя прежде, чем дать официальный ответ.

Если обращение требует обработки, необходимо воспользоваться кнопкой , затем заполнить поля формы «Запустить в работу» (Рисунок 9.1. Новые обращения).

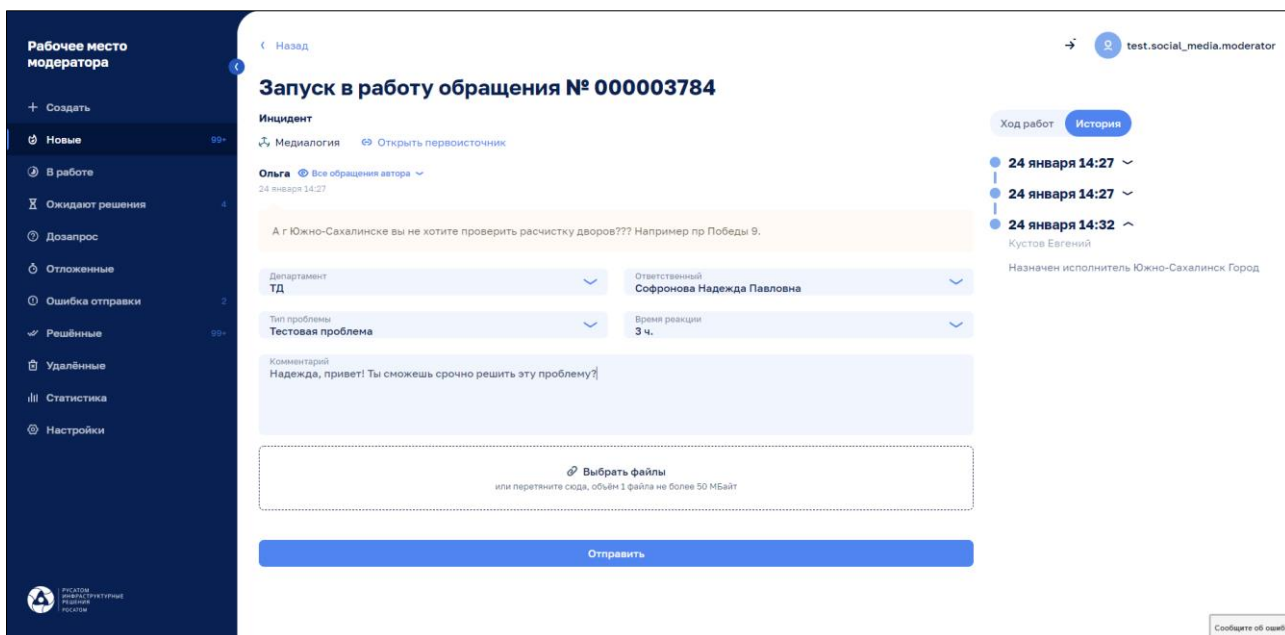


Рисунок 10.1, Рисунок 8.2):

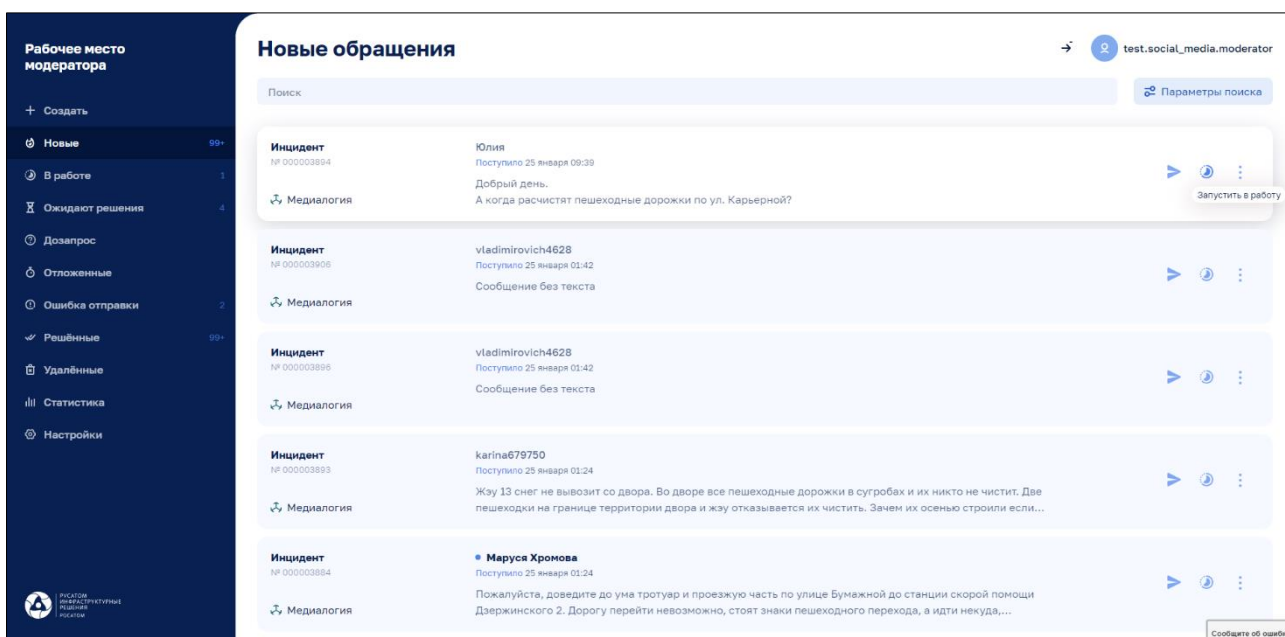


Рисунок 9.1. Новые обращения.

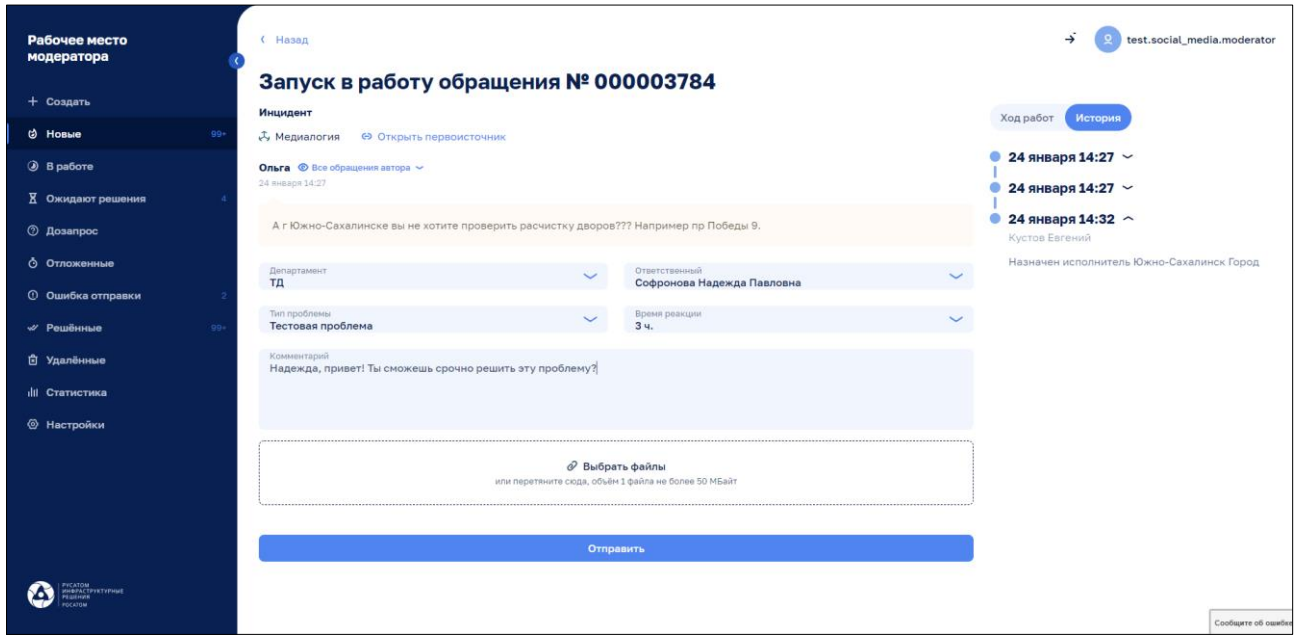
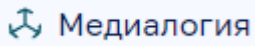




Рисунок 10.2. Запуск в работу.

### 3.4.6. Дополнительный запрос информации у заявителя (выполняет модератор)

Данный функционал актуален только для сообщений поступивших из источника  и необходим чтобы запросить у заявителя дополнительную информацию по данному обращению. Для этого в реестре сообщений необходимо выбрать сообщение из «Медialogии», нажать кнопку  и выбрать  **Дозапросить** (см. Рисунок 9.1, Рисунок 9.2):

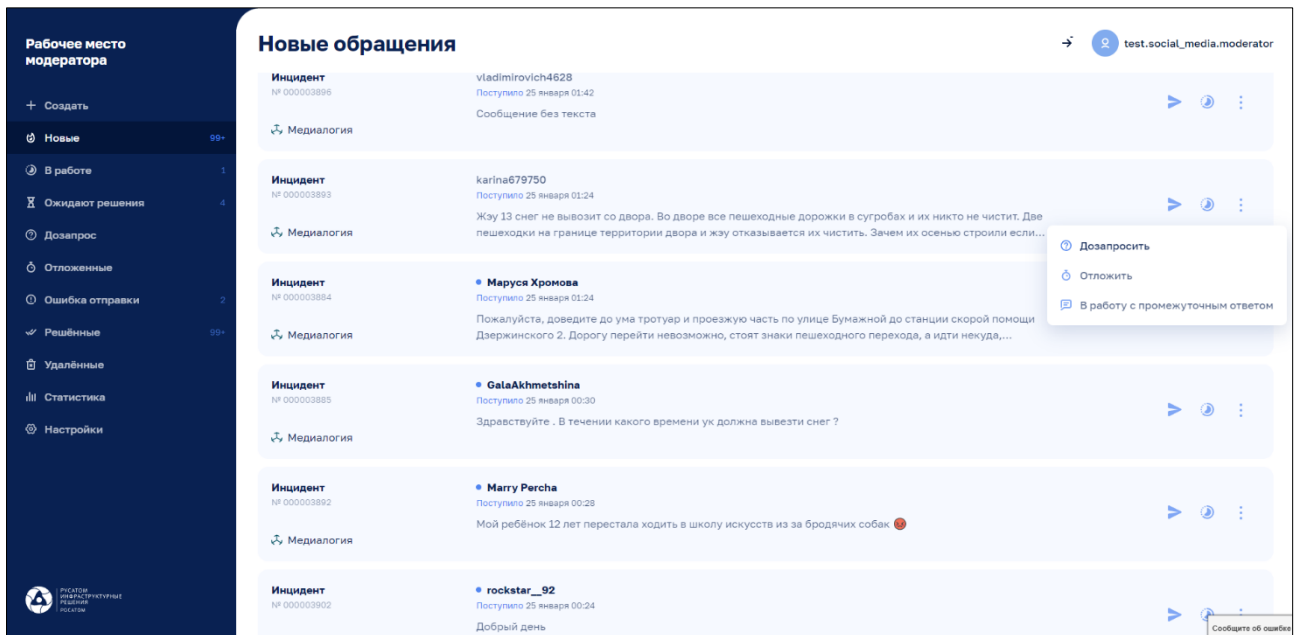




Рисунок 9.1.

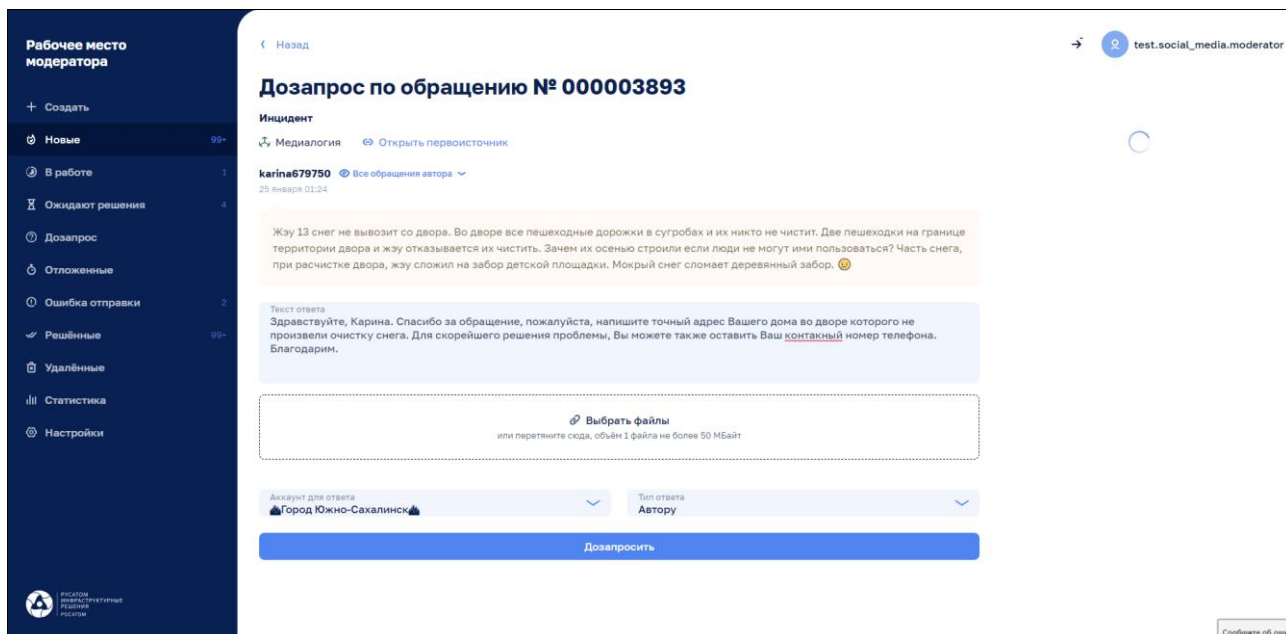
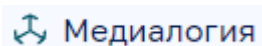




Рисунок 9.2. Дополнительный запрос по обращению.

### 3.4.7. Отложить обращение на определенный срок (выполняет модератор)

Данный функционал актуален для сообщений поступивших из источника



и необходим для того, чтобы отложить решение данной проблемы на определенный срок. Для этого необходимо в реестре сообщений выбрать сообщение из

«Медиалогии», нажать кнопку  и выбрать "Отложить"  (см. Рисунок 10.1, Рисунок 10.2):

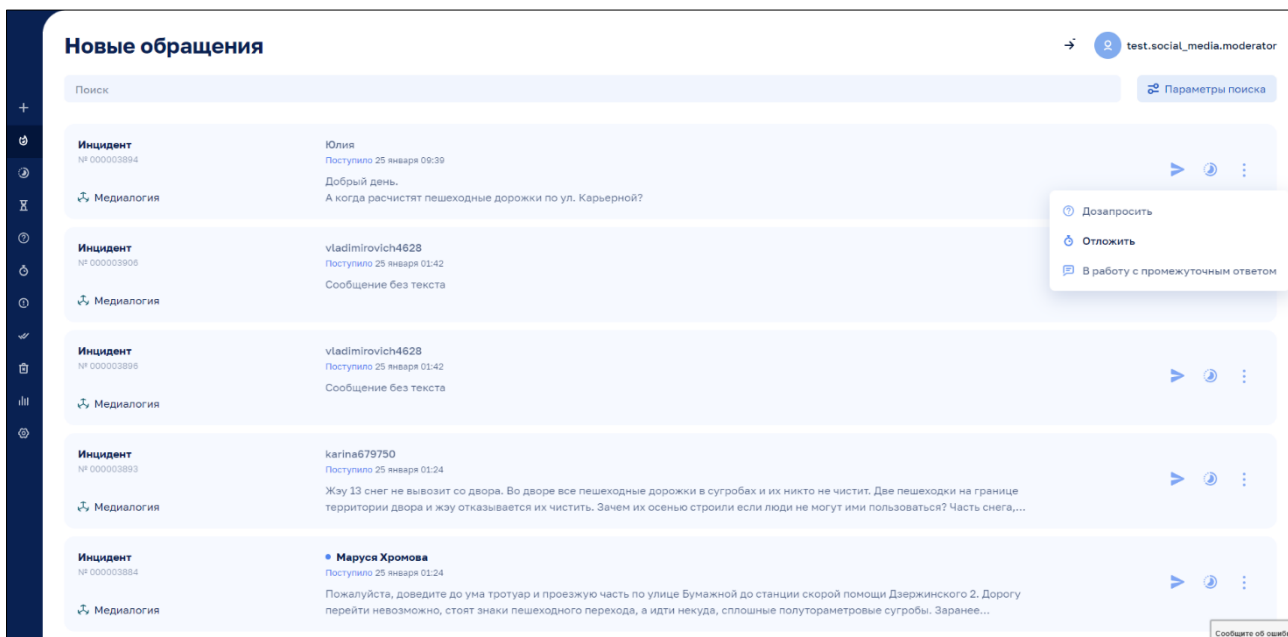


Рисунок 10.1.

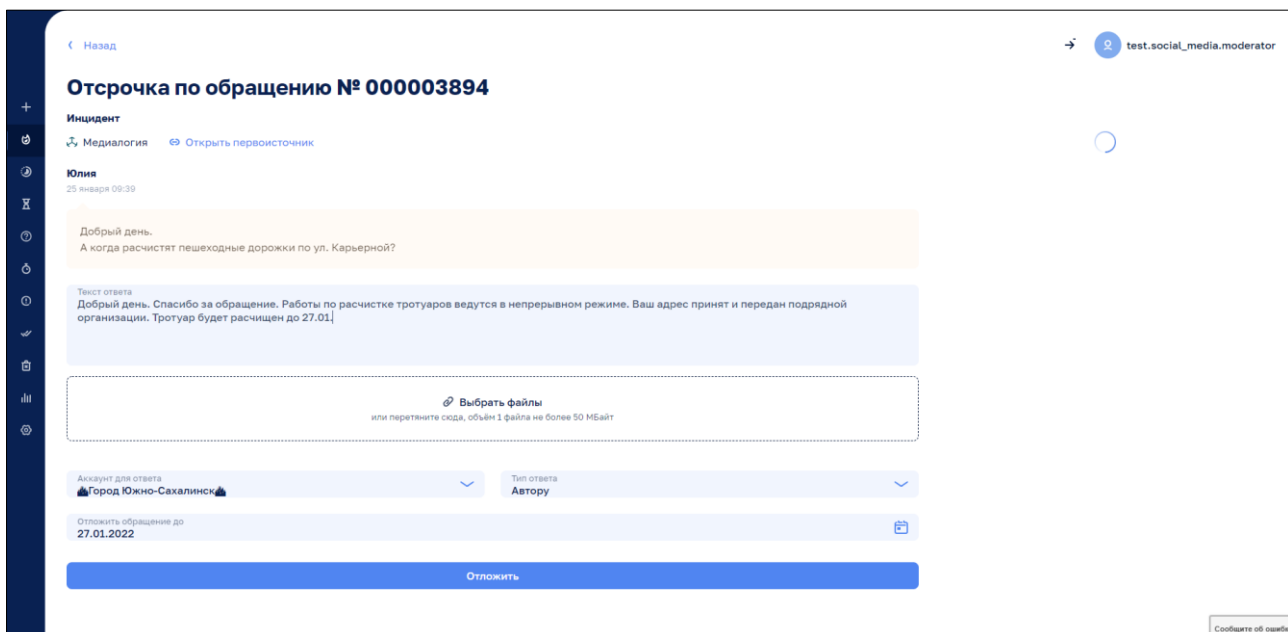
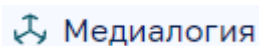




Рисунок 10.2. Отсрочка по обращению.

### 3.4.8. Отправка в работу с промежуточным ответом заявителю (выполняет модератор)

Данный функционал актуален для сообщений поступивших из источника



и необходим для того, чтобы создать задачу для Исполнителя по решению данной проблемы и дать ответ гражданину (в тот источник откуда было получено

сообщение). Для этого необходимо выбрать сообщение из «Медиалогии» и нажать на ,  
 выбрать  **В работу с промежуточным ответом** . (см. Рисунок 11.1, Рисунок 11.2):

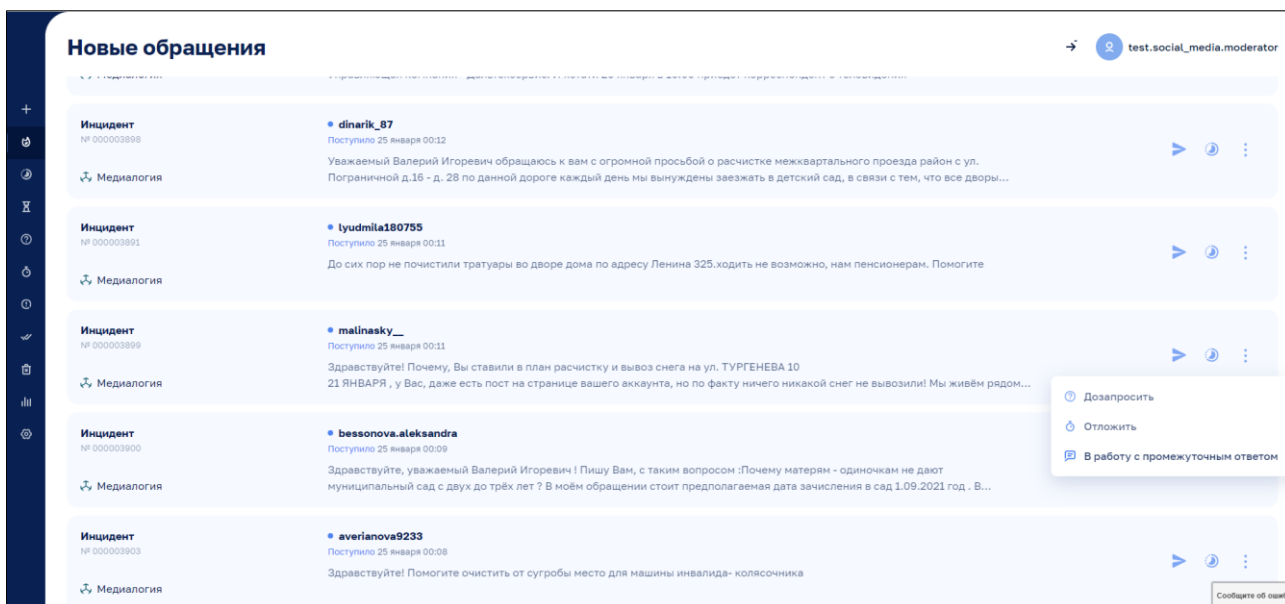


Рисунок 11.1.

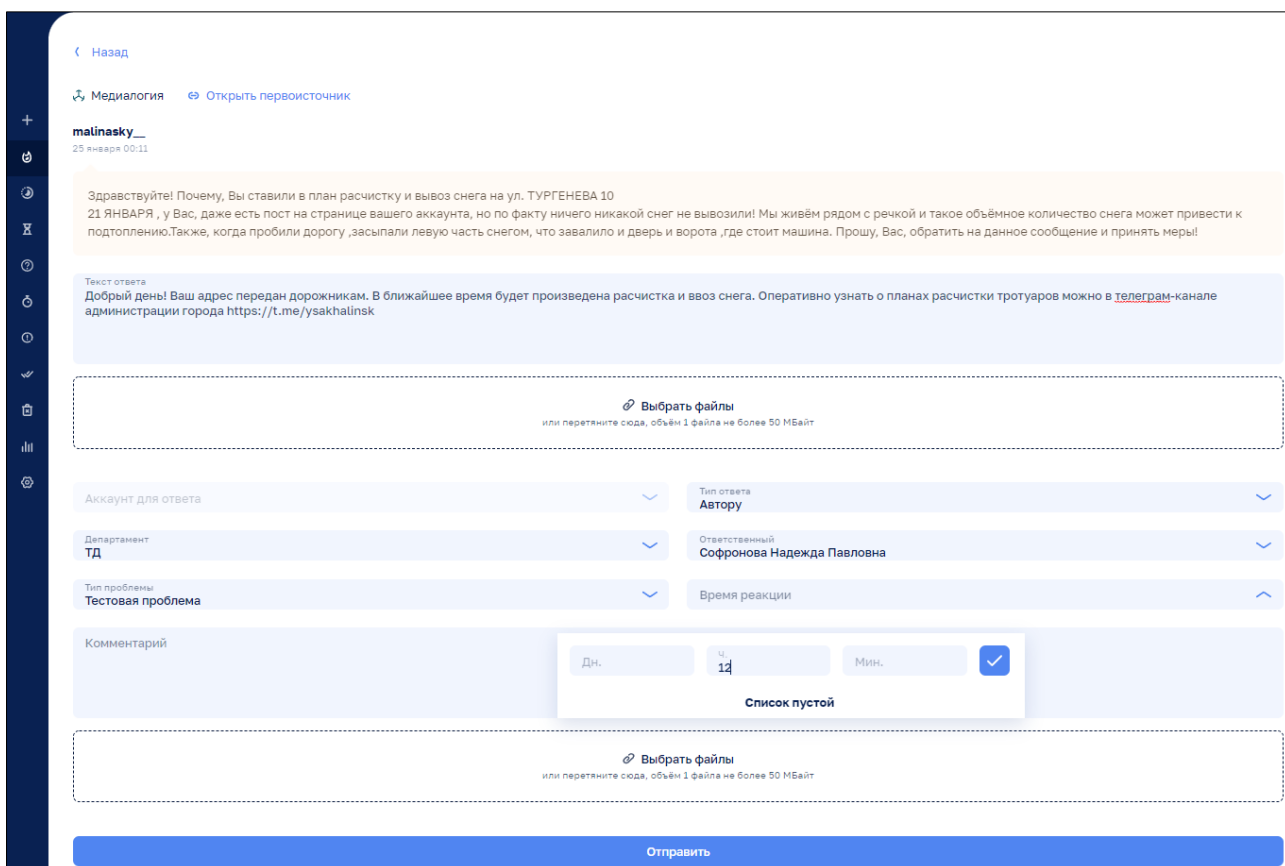


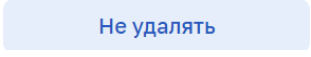


Рисунок 11.2. Запуск в работу обращения с промежуточным ответом.

### 3.4.9. Удаление обращения из системы (выполняет модератор)

Данный функционал необходим, чтобы удалить сообщения, не требующие ответа Модератора (нецензурные сообщения, реакции гражданина, состоящие исключительно из значков эмодзи и пр.). Для этого необходимо в реестре сообщений выбрать необходимое сообщение и нажать кнопку , затем выбрать  **Удалить** или  **Не удалять** (при ошибочном нажатии). (см. Рисунок 12.1, Рисунок 12.2):

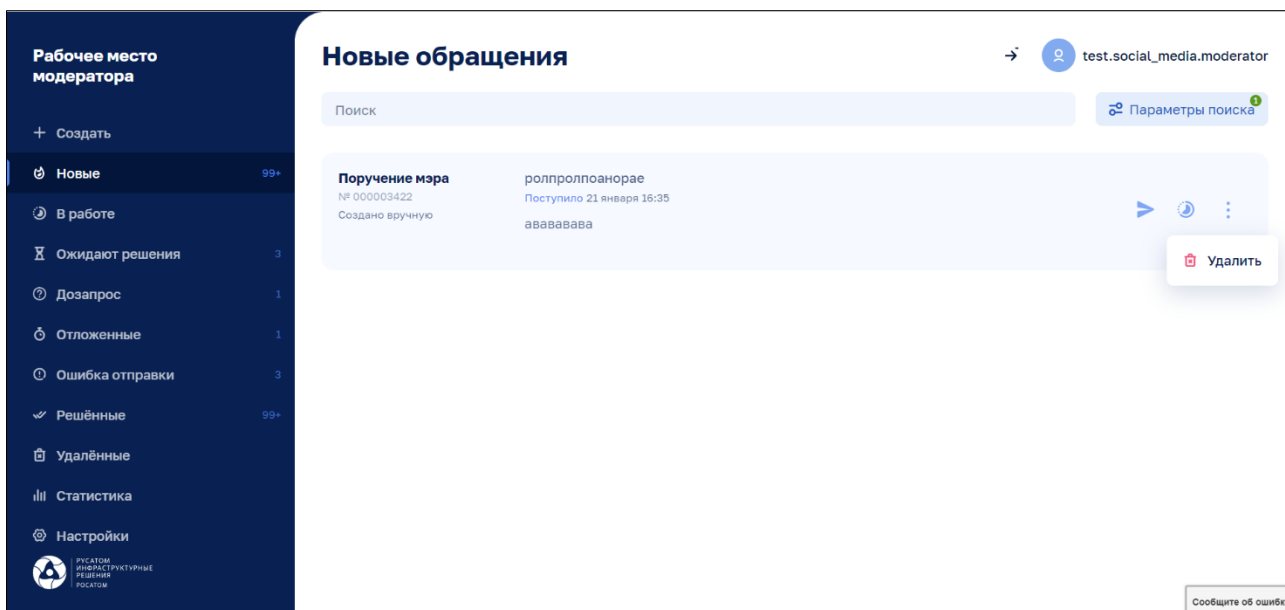


Рисунок 12.1.

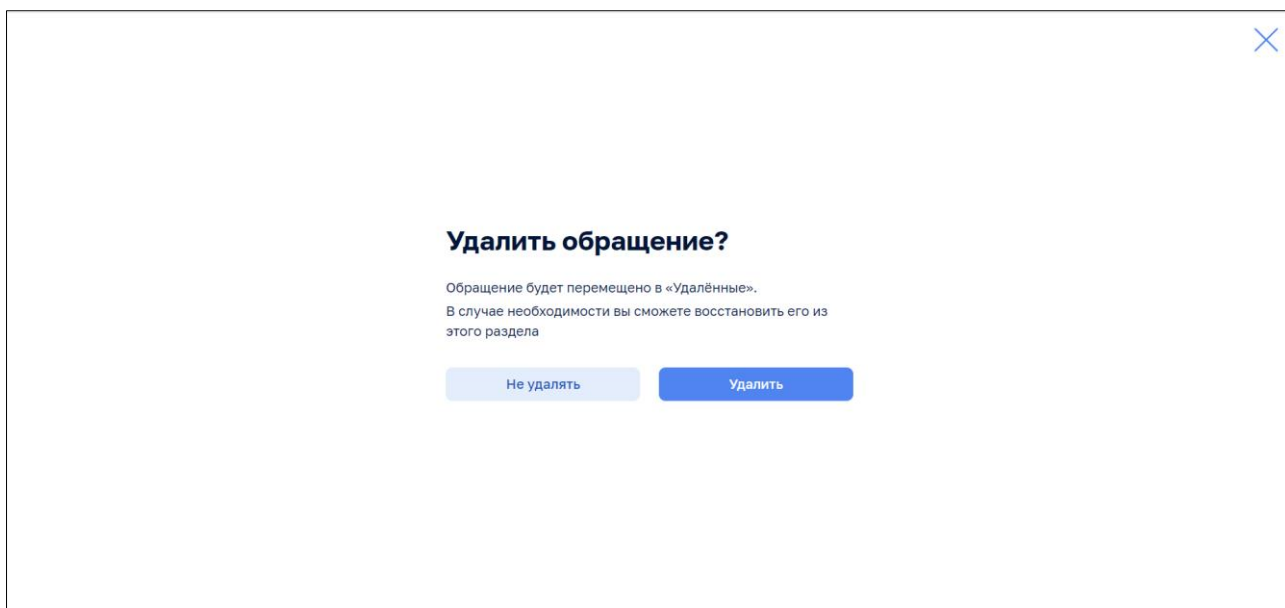


Рисунок 12.2. Удаление обращения.

### 3.4.10. Заявки, принятые в работу

В данном разделе находятся заявки по обращениям, принятые в работу Исполнителем. Модератор может контролировать работу Исполнителей по актуальному реестру, переназначать заявку на другого Исполнителя и прерывать работу с заявкой не дожидаясь истечения срока (см. Рисунок 13.1, Рисунок 13.2):

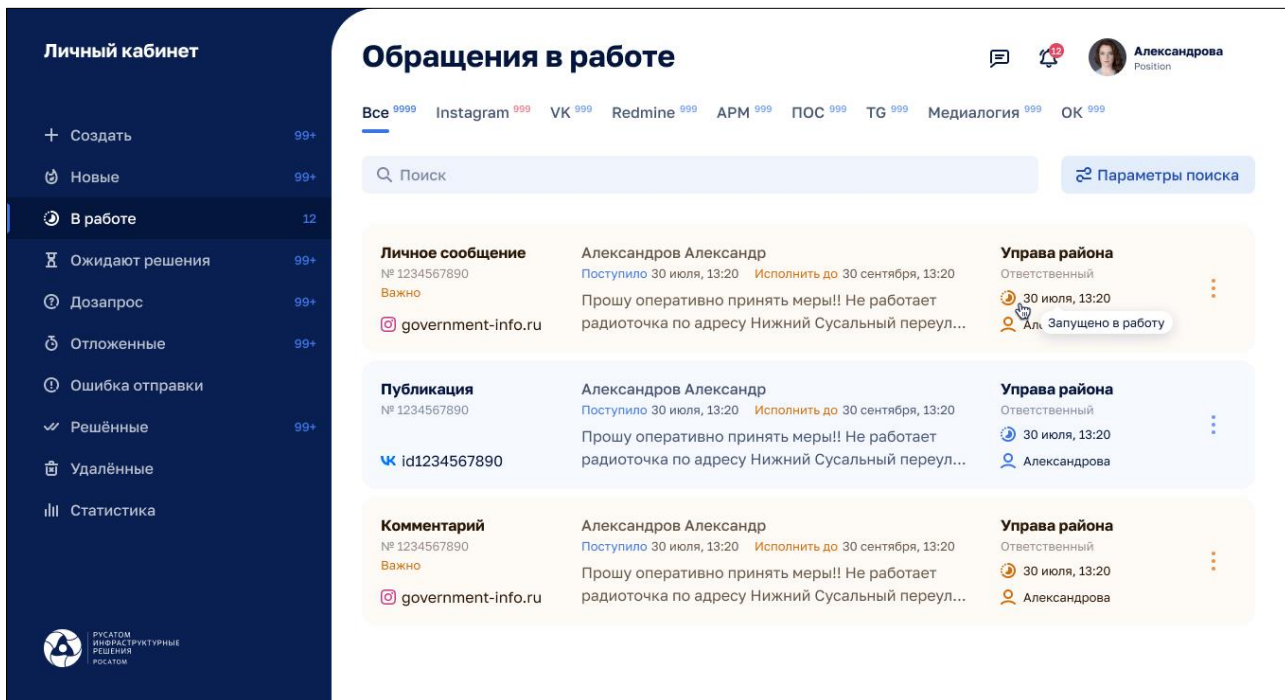


Рисунок 13.1. Раздел «В работе».

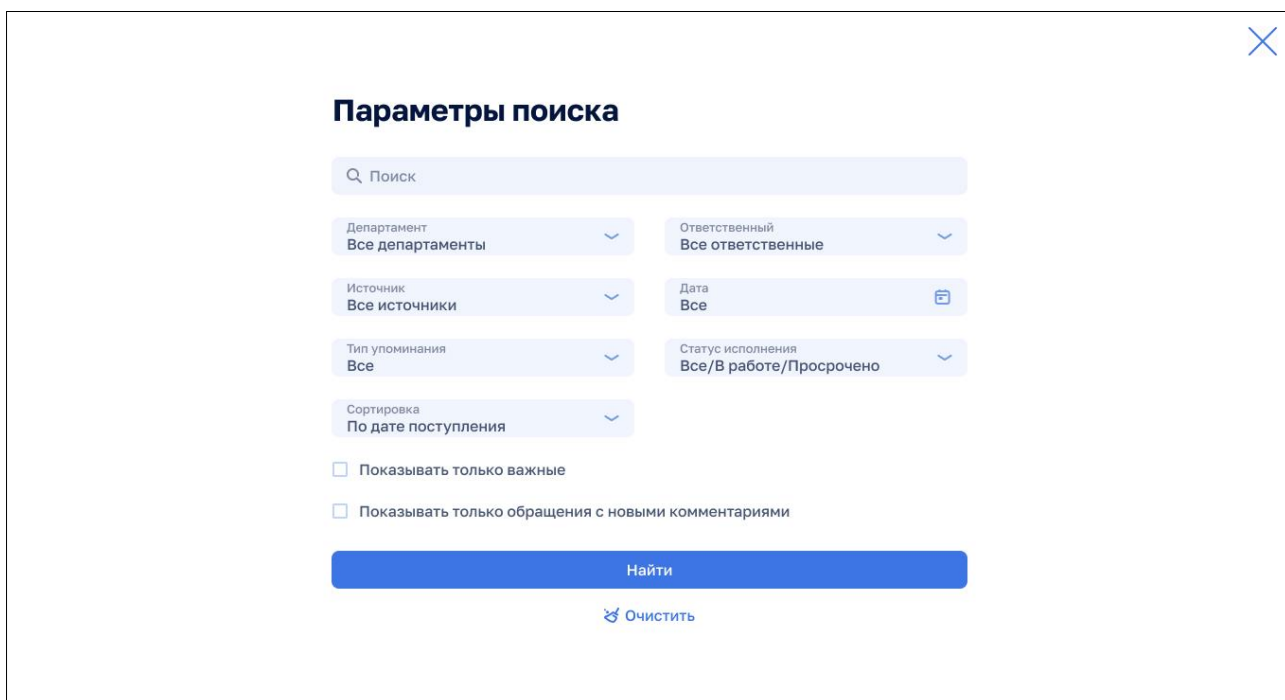


Рисунок 13.2. Параметры поиска по реестру «В работе».

### 3.4.11. Согласование заявки (принятие или доработка)

Чтобы принять работу Исполнителя или отправить заявку на доработку Модератор должен выбрать опцию «Ожидают решения» (см. Рисунок 14.1, Рисунок 14.2):

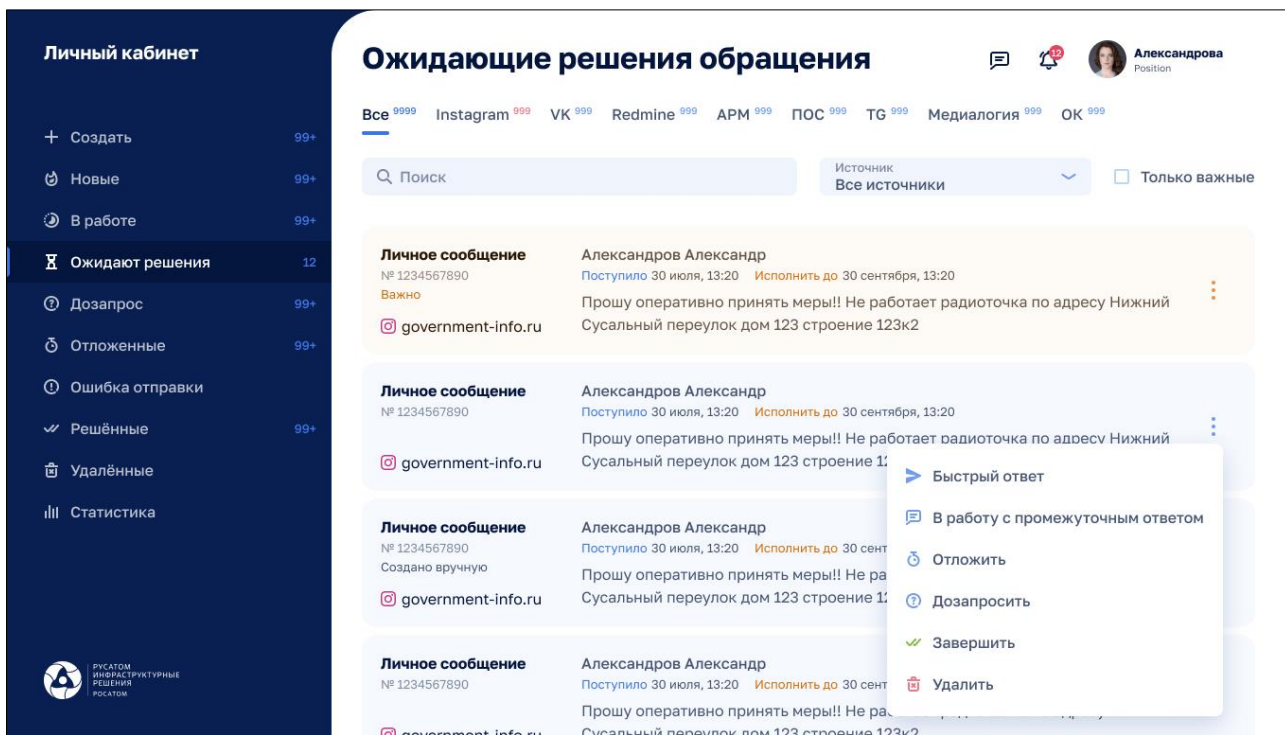


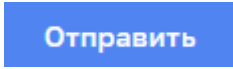


Рисунок 14.1. Согласование заявки.

**Рисунок 14.2. Обращение с ответом исполнителя.**

Для возврата на доработку нужно снова воспользоваться кнопкой «Запустить в работу» .

Если заявка выполнена, следует нажать  и ввести текст сообщения заявителю, после чего нажать кнопку .

### 3.4.12. Опция «Дозапрос» (только для сообщений из системы «Медиалогия»)

В данном разделе находятся обращения, по которым Модератор задал дополнительный вопрос у заявителя и ожидает ответ. После получения ответа от заявителя (в первоисточнике), система автоматически перенесет обращение в раздел «Ожидают решения» для принятия решения Модератором. При отсутствии ответа на уточняющий



вопрос в течении 3х дней от заявителя (в первоисточнике), обращение автоматически переходит в раздел «Решенные» (см. Рисунок 15):

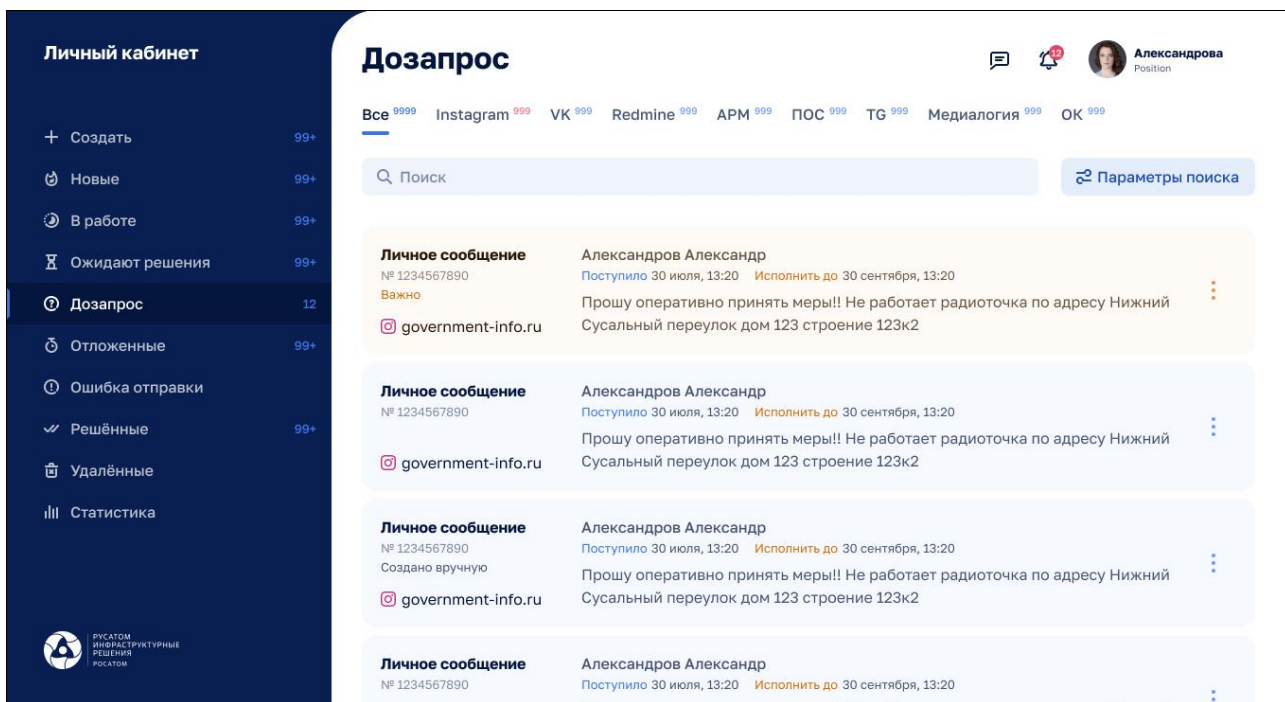


Рисунок 15. Опция «Дозапрос».

### 3.4.13. Опция «Отложенные» (только для сообщений из системы «Медialogия»)

В данном разделе находятся обращения, по которым Модератор отложил решение на определённый срок. По истечении установленного срока, обращение автоматически перейдет в раздел «Ожидают решения» для принятия решения Модератором, также у Модератора есть возможность вручную завершить работу с обращением, не дожидаясь истечения срока (см. Рисунок 16):



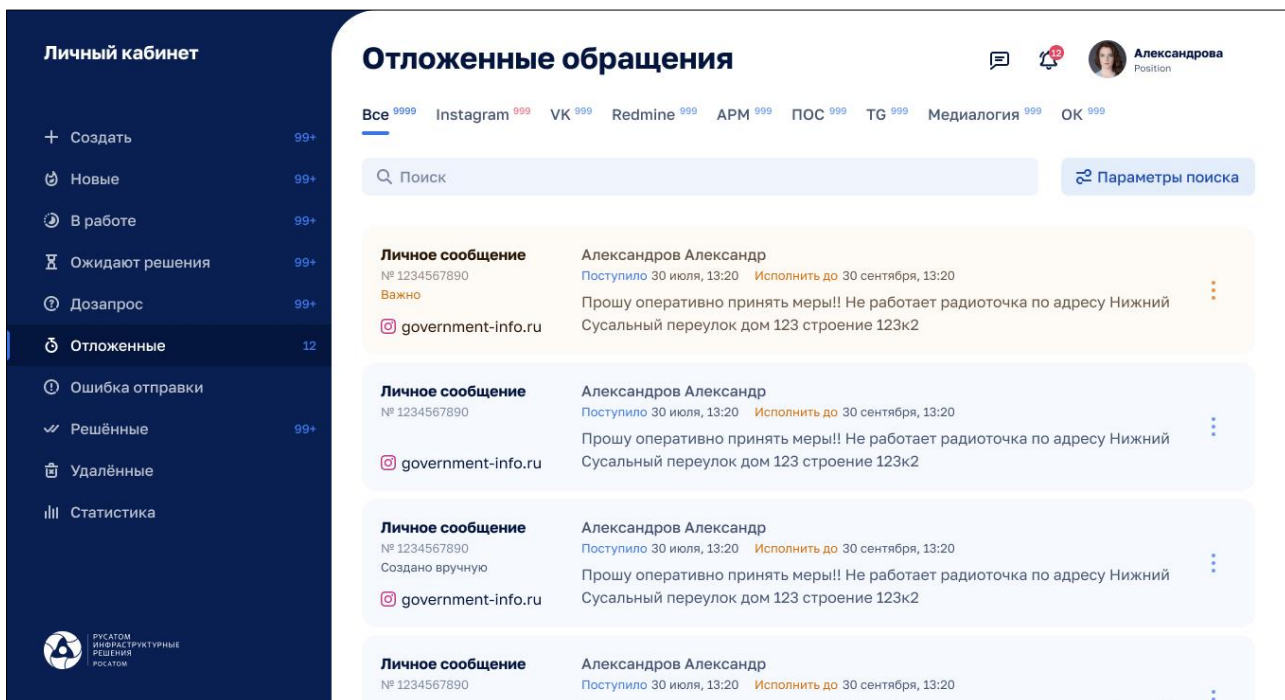


Рисунок 16. Опция «Отложенные обращения».

### 3.4.14. Работа с отчетами

При выборе опции «Статистика» модератору доступны несколько отчетов. Параметризация отчетов выполняется путем заполнения полей в форме перед запуском выбранного отчета(см. Рисунок 11):

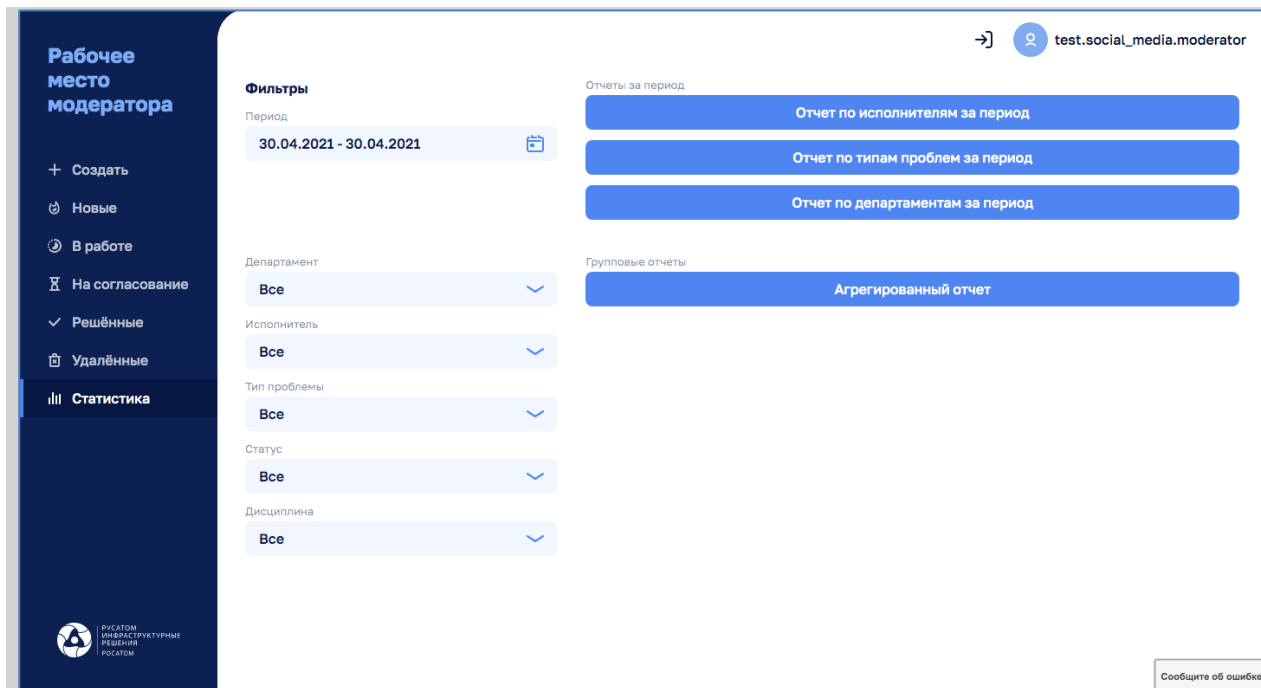


Рисунок 11. Отчеты при использовании опции «Статистика».

## 3.5. Работа с Телеграм-ботом

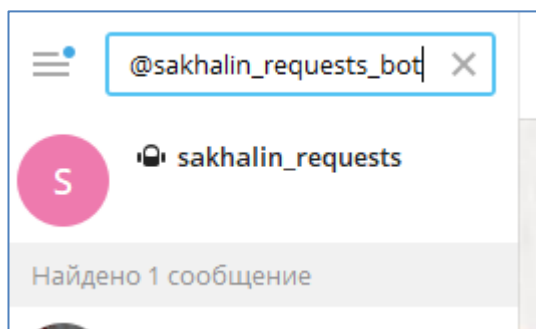
### 3.5.1. Регистрация исполнителя

Чтобы работать в роли Исполнителя необходимо выполнить регистрацию. Регистрация проходит в 2 этапа. Описание этапов регистрации описана ниже.

### 3.5.2. Регистрация – этап1. Ввод данных в Telegram - боте.

На этом этапе пользователь должен выполнить следующие шаги:

1. Авторизоваться в Telegram.
2. В поисковой строке выполнить запрос @sakhalin\_requests\_bot и войти в Бота. Появится новое диалоговое окно(см. Рисунок 12):

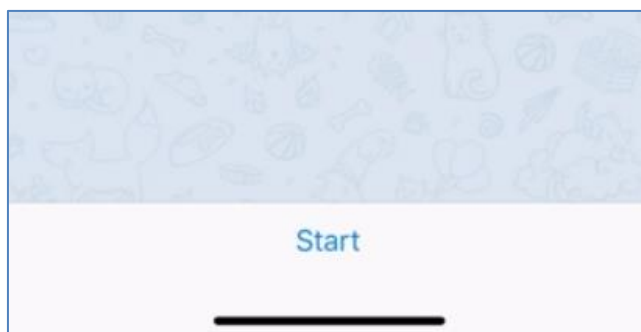


**Рисунок 12. Начало регистрации.**

3. Кликнуть по найденному результату и нажать на кнопку «ЗАПУСТИТЬ» или «START»(см.Рисунок 13,Рисунок 14):

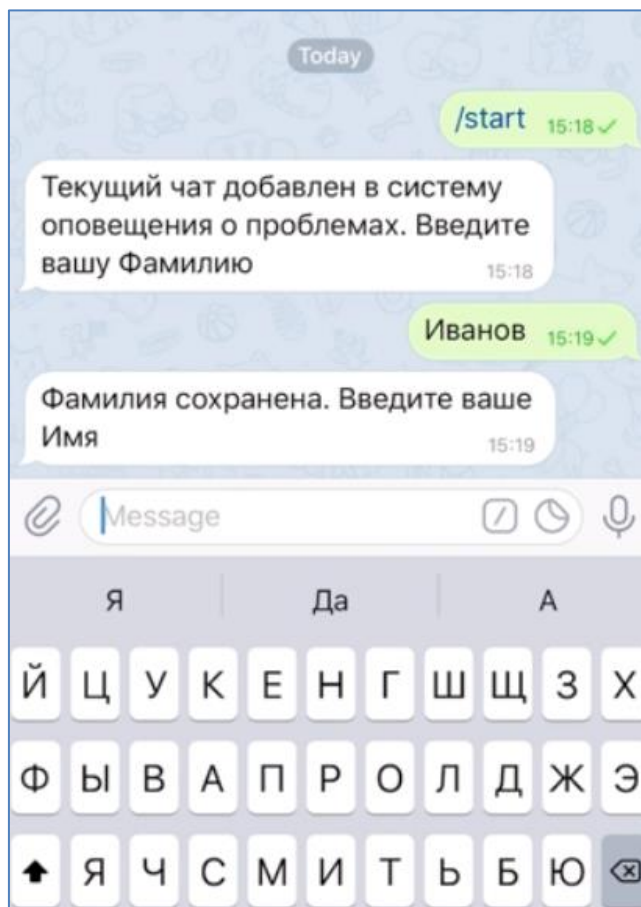


**Рисунок 13.**



**Рисунок 14.**

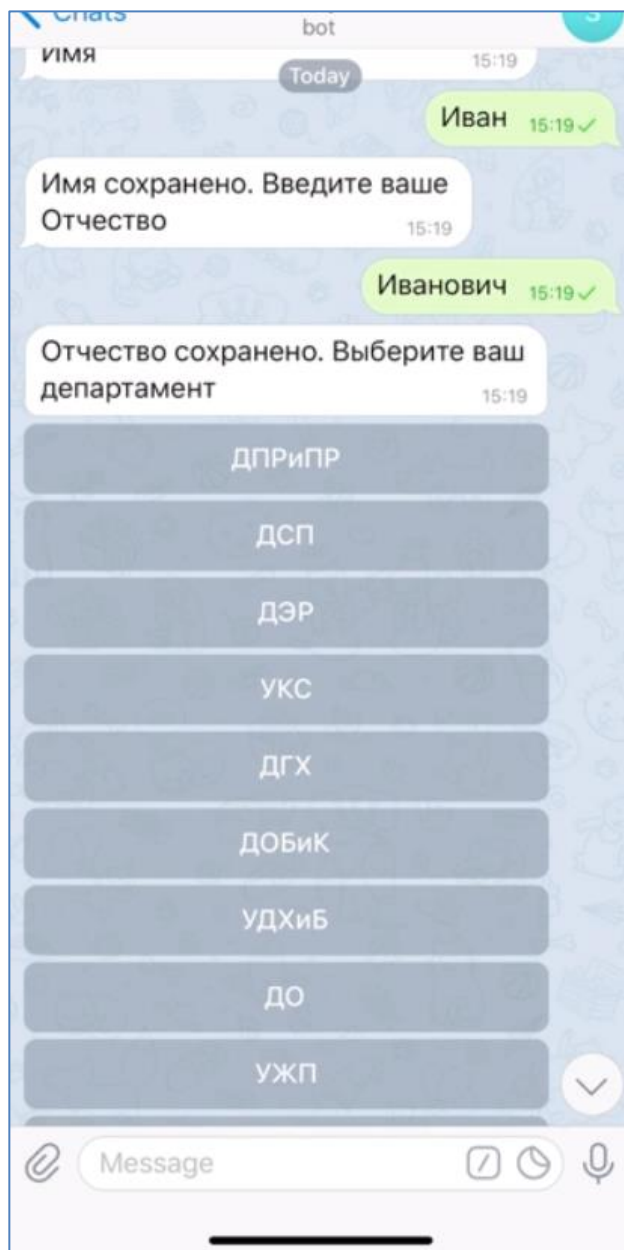
4. Бот начнет свою работу, предложит ввести Фамилию(см. Рисунок 15):



**Рисунок 15. Диалог с ботом при регистрации исполнителя.**

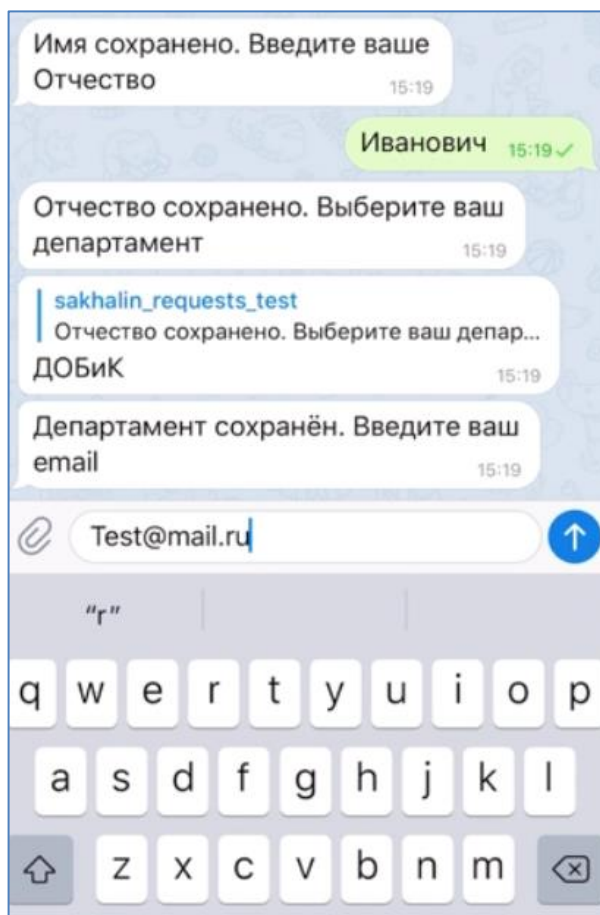
Нажать кнопку «Отправить».

5. Затем придет приглашение с просьбой ввести Имя. Ввести Имя и нажать кнопку «Отправить».
6. Затем придет приглашение с просьбой ввести Отчество. Необходимо ввести и нажать на кнопку «Отправить»(см. Рисунок 16):



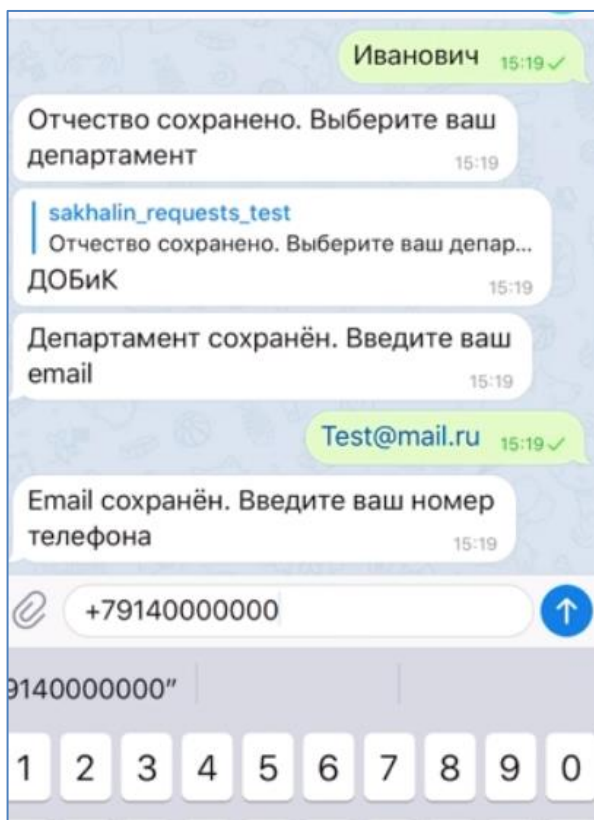
**Рисунок 16. Диалог с ботом. Выбор департамента.**

7. Далее придет сообщение с просьбой выбрать департамент. Необходимо выбрать значение из списка.
8. Затем придет сообщение с просьбой ввести E-mail. Необходимо ввести и нажать кнопку «Отправить» (см. Рисунок 17):



**Рисунок 17. Диалог с ботом. Ввод email.**

9. Далее придет сообщение с предложением ввести номер телефона. Ввод необходимо выполнить в международном формате +7 XXX XXX XX XX, затем нажать кнопку «Отправить»(см. Рисунок 18):



**Рисунок 18. Диалог с ботом. Ввод номера телефона.**

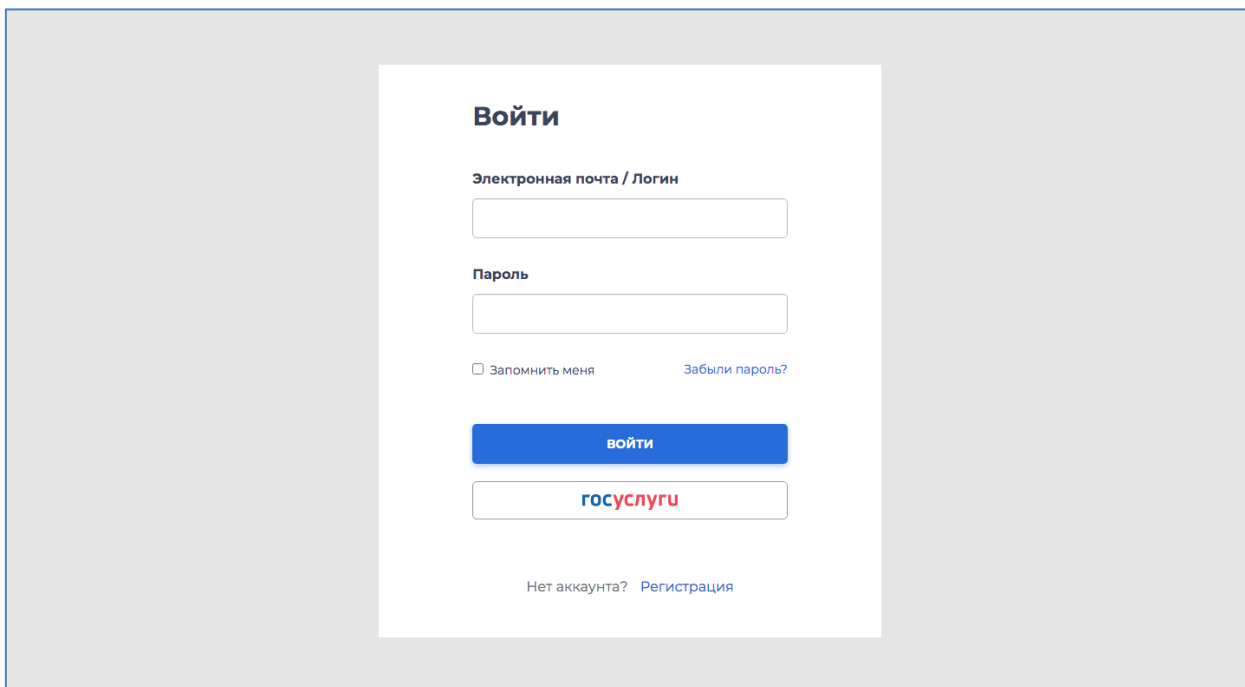
Придет уведомление об окончании заполнения профиля.

### **3.5.3. Регистрация – этап2. Активация исполнителя в АРМ администратора.**

Для активации исполнителя необходимо использовать административное web-приложение:

<https://admin.bpms.rusatom.dedyn.io>

Пройдите аутентификацию как администратор:



**Войти**

Электронная почта / Логин

Пароль


Запомнить меня [Забыли пароль?](#)

**ВОЙТИ**

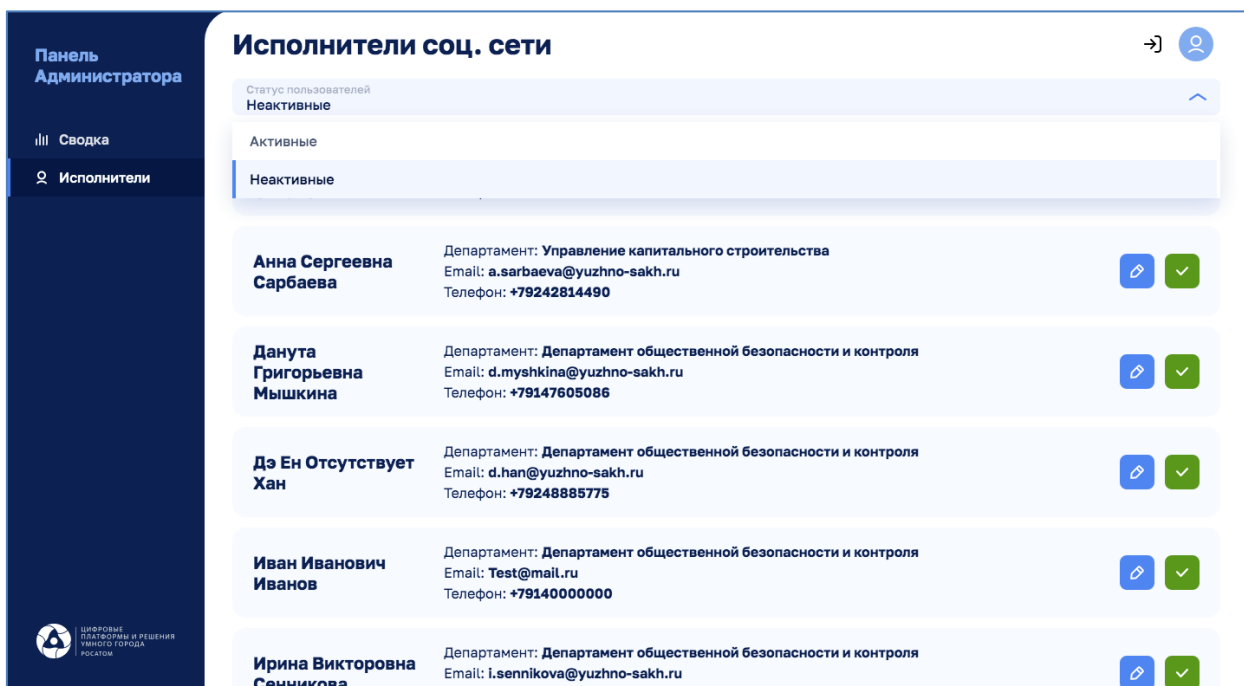
госуслуги

[Нет аккаунта?](#) [Регистрация](#)

### Рисунок 19. Вход в роли Администратор.

Открыть раздел «Исполнители» и выбрать во вкладке «статус пользователей» пункт «Неактивные». Таким образом, будет открыт список пользователей заполнивших профиль (со статусом «Неактивные»). Администратор должен присвоить пользователям активный статус, используя кнопку  (см. Рисунок 20):





**Рисунок 20. Присвоение пользователям статуса «Активный».**

На этом регистрация исполнителя завершается и модератор может ставить Исполнителю задачи в АРМ модератора.