



Центр инноваций и информационных технологий

Федеральная нотариальная палата

Веб-портал поддержки системы учёта обращений «Naumen Service Desk»

Инструкция пользователя

версия: 1.2

Наименование ИС:	Веб-портал поддержки системы учёта обращений «Naumen SD»
Название документа:	Инструкция пользователя

Стр. 2

СОДЕРЖАНИЕ

Назначение документа	3
Термины и сокращения	3
1. Описание Портала	3
1.2 Обращение к интерфейсу	3
1.3 Действия при недоступности	4
2. Авторизация.....	4
2.1 Доступ к сервису	4
2.2 Новый пользователь.....	4
2.3 Учётная запись нотуриуса.....	4
3. Создание заявки.....	5

Наименование ИС:	Веб-портал поддержки системы учёта обращений «Naumen SD»
Название документа:	Инструкция пользователя

Стр. 3

НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕТА

В настоящем документе описаны назначение портала поддержки и его функциональные возможности. Портал позволяет: быстро регистрировать обращение пользователя, самостоятельно решать инциденты с помощью базы знаний, отслеживать работы, проводимые в рамках ранее созданной заявки, следить за новостями Фонда.

ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящей инструкции используются термины и сокращения, определения которых приведены в Таблице 1.

Таблица 1. Термины и сокращения

Термин/ Сокращение	Описание
Портал	Веб-портал поддержки «Naumen SD»
Фонд	Фонд «Центр инноваций и информационных технологий»
Инцидент	Любое непредвиденное событие, нарушающее работу ЕИС
Пользователь	Нотариус или работник региональной нотариальной палаты
ЕИС	Единая информационная система нотариата России
Интерфейс	Графический интерфейс портала

1 ОПИСАНИЕ ПОРТАЛА

1.1 Общие принципы работы

- 1) Портал реализован как веб-сайт и доступен по ссылке: <https://help.fciit.ru/portal/>
- 2) В Интерфейсе инициатором взаимодействия выступает Пользователь.
- 3) Идентификация Пользователя выполняется по логину и паролю.
- 4) Интерфейс Сервиса состоит из разделов:
 - «Лента запросов \ Мои запросы» – раздел с зарегистрированными заявками;
 - «Поиск» – контекстный поиск по всем разделам портала;
 - «Каталог услуг \ Услуги» - предопределённый перечень типов обращений;
 - «База знаний \ Статьи базы знаний» - раздел с статьями базы знаний (находится в доработке).

1.2 Обращение к интерфейсу

- 1) Обращения должны осуществляться по протоколу HTTPS по ссылке в глобальной сети (интернет).

Наименование ИС:	Веб-портал поддержки системы учёта обращений «Naumen SD»
Название документа:	Инструкция пользователя

Стр. 4

1.3 Действия при недоступности портала

В случае недоступности Портала пользователь может уточнить сведения о его работоспособности или зарегистрировать своё обращение в Службу технической поддержки Фонда по телефону 8(495)7305705 (доб.2), 8(800)2500133 или обратиться за помощью к ит-специалисту региональной нотариальной палаты.

2 АВТОРИЗАЦИЯ

Авторизация в интерфейсе Портала необходима для идентификации пользователя с последующим получением доступа к возможности использования его функциональности.

2.1 Доступ к сервису

Вход в интерфейс Портала осуществляется после ввода логина и пароля, высланного ранее системой учёта обращений на электронный почтовый ящик пользователя. В случае утери логина или пароля от учётной записи необходимо обратиться в службу технической поддержки Фонда по телефону 8(495)7305705 (доб.2), 8(800)2500133 или к ит-специалисту региональной нотариальной палаты.

2.2 Новый пользователь

В случае, если Пользователь ранее не имел доступа к системе учёта обращений, то ему необходимо обратиться к ит-специалисту региональной нотариальной палаты для регистрации учётных данных и предоставления доступа к порталу или в Службу технической поддержки Фонда по телефону 8(495)7305705 (доб.2) или 8(800)2500133.

2.3 Учётная запись нотариуса

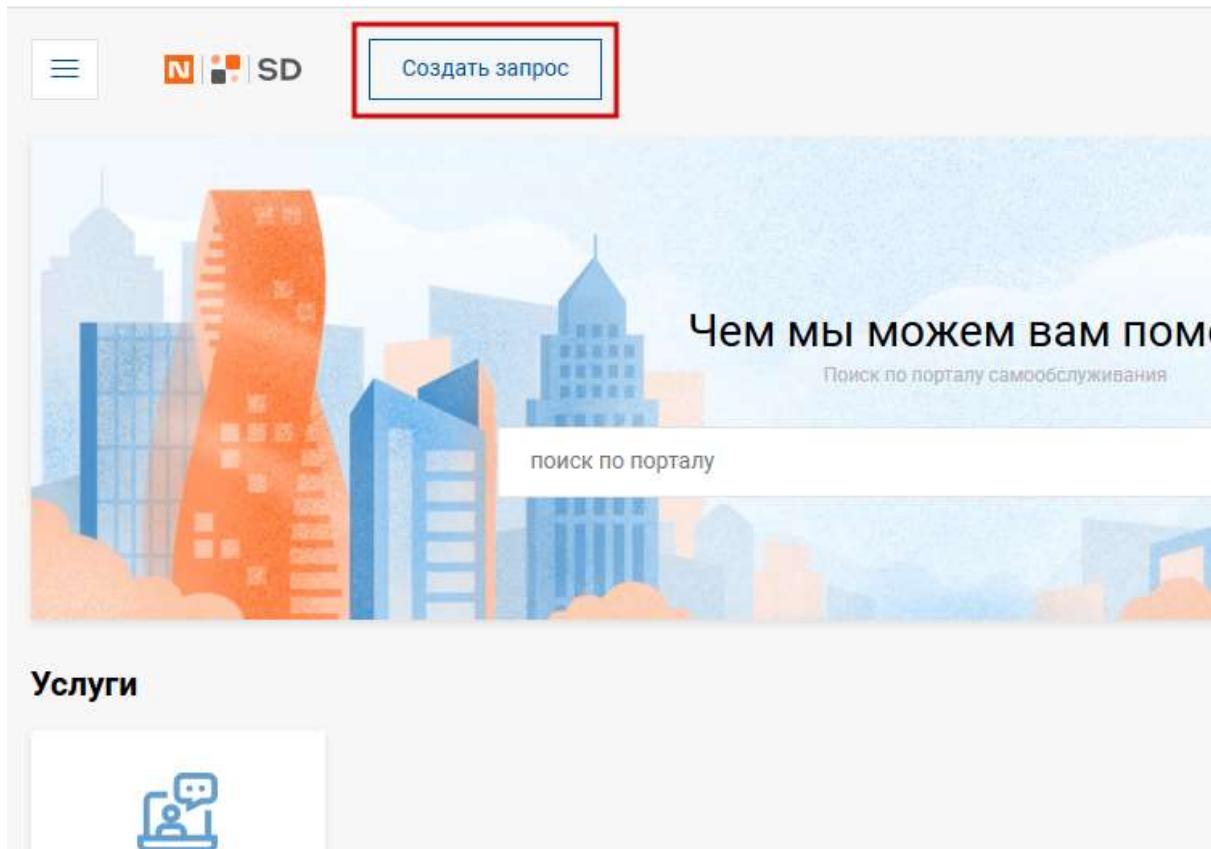
Все обращения от нотариальной конторы регистрируются в системе учёта обращений только от учётной записи нотариуса.

Наименование ИС:	Веб-портал поддержки системы учёта обращений «Naumen SD»
Название документа:	Инструкция пользователя

Стр. 5

3 СОЗДАНИЕ ЗАЯВКИ

Для регистрации обращения, сначала необходимо выбрать услугу (тип обращения) в рамках которой произошёл инцидент. Форма выбора услуг открывается при нажатии на кнопку «Создать запрос».



В интерфейсе Портала отобразится справочник типов услуг.

Необходимо выбрать ту услугу, в справочнике, которая с наибольшей вероятностью подходит для определения типа инцидента.

- «Другой вопрос» - обращение касается сервисов не являющимися частью ЕИС;
- «Удостоверяющий Центр Нотариата» – обращение касается удостоверяющего центра (сертификаты, КСКПЭП и т.п.);
- «ЕИС» - любые инциденты касающиеся ЕИС и не попадающие под другие типы инцидента

Примечание: по мере развития системы учёта обращений типы обращений могут изменяться.

Наименование ИС:	Веб-портал поддержки системы учёта обращений «Naumen SD»
Название документа:	Инструкция пользователя

Стр. 6

Каталог услуг

Категории

Услуги

- Другой вопрос
- EIS
- Удостоверяющий Центр Нотариата

После выбора услуги, откроется форма добавления сведений в заявку.

Для обращений нотариата с совместной обработкой СТП Фонда и администраторами НП

Тема Введите текст

Описание Не обязательно Введите текст

Файлы Перетащите сюда файлы или выберите на компьютере

Отправить

Наименование ИС:	Веб-портал поддержки системы учёта обращений «Naumen SD»
Название документа:	Инструкция пользователя

Стр. 7

Поля доступные для заполнения:

- «Тема» - обязательное для заполнения поле. Необходимо указывать краткую суть обращения или раздел ЕИС в рамках которого произошёл инцидент. Крайне не рекомендуется в этом поле указывать слова, символы, цифры и фразы, не имеющие прямого отношения к обращению
- «Описание» - **обязательное** для заполнения поле. В этом поле необходимо подробно изложить суть обращения. Сведения о любых номерах необходимо указывать цифрами, в текстовом формате.
- «Файлы» - здесь приложите фактуру в виде снимков экрана с ошибками или иные файлы

После нажатия кнопки «Отправить» обращение будет зарегистрировано в виде заявки с соответствующим уведомлением на электронную почту.

В дальнейшем, через меню «Лента запросов» - «Мои запросы» можно отслеживать статусы заявок, комментировать их или добавлять фактуру.