



Программа для ЭВМ
«Платформа управления бизнес-процессами»
Инструкция по эксплуатации
экземпляра программного обеспечения

Оглавление

Перечень терминов и сокращений	3
1. Общие сведения	4
1.1. Назначение	4
1.2. Уровень подготовки пользователя	4
2. Порядок работы.....	5
2.1. Регистрация организации.....	5
2.2. Вход в личный кабинет организации.....	6
2.3. Вход в личный кабинет администратора системы.....	7
2.4. Регистрация внутренних пользователей Системы.	8
Управление учётными записями пользователей	8
2.5. Аутентификация пользователей	10
2.6. Работа с обращениями.....	10
2.7. Проверка создания задачи на обработку обращения.....	13
2.8. Работа со списком задач.....	14
2.9. Принятие решения по обращению	15
2.10. Проверка статуса обращения	16

Перечень терминов и сокращений

Используемые в документе термины и основные понятия области автоматизированных систем определены в ГОСТ Р 59853-2021. Также в текст введены специальные термины и сокращения (см. таблица 1).

Таблица 1– Перечень сокращений и терминов

Сокращения и термины	Описание
АРМ	Автоматизированное рабочее место. Пользовательский интерфейс Программы доступ к которому осуществляется по web- интерфейсу
Бизнес-процесс	Правила обработки сообщений(заявок) принятые в соответствующей организации(организациях) для исполнения задач в определённой участниками модели-бизнеса
Внешний пользователь	Представитель организации(подразделения) участвующий в подаче обращений в соответствии с настроенным бизнес-процессом
Задача	Обращение принятое внутренним пользователем к обработке
Обращение	Заявка организации поданная внешним пользователем для реализации в соответствии с настроенным бизнес- процессом
ПО	Программное обеспечение
Система, ПУ БП	Программа для ЭВМ «Платформа управления бизнес-процессами»

1. Общие сведения

1.1. Назначение

Программа «Платформа управления бизнес-процессами» (далее–Система) предназначена для обеспечения взаимодействия организаций с субъектами торговли, банками, и др. организациями по реализации обращений в соответствии с настроенными бизнес- процессами.

1.2.Уровень подготовки пользователя

Все пользователи Приложения должны обладать знаниями и навыками работы в качестве пользователя персональных компьютеров в соответствии с Приложением к приказу министерства информационных технологий и связи РФ от 27.12.2005 г. № 147 «Об утверждении квалификационных требований к федеральным государственным гражданским служащим и государственным гражданским служащим субъектов Российской Федерации в области использования информационных технологий»».

Для успешного освоения функционала, пользователю необходимо:

- иметь базовые навыки работы на персональном компьютере и базовые навыки работы в сети Интернет;
- соблюдать правила информационной безопасности.

2. Порядок работы

2.1. Регистрация организации

1. Открыть окно браузера и ввести <https://X.X.X.X:30230/>, где X.X.X.X – IP адрес сервера, на котором развернут дистрибутив виртуальной машины с Системой. Будет выполнен вход стартовую страницу интерфейса Системы.

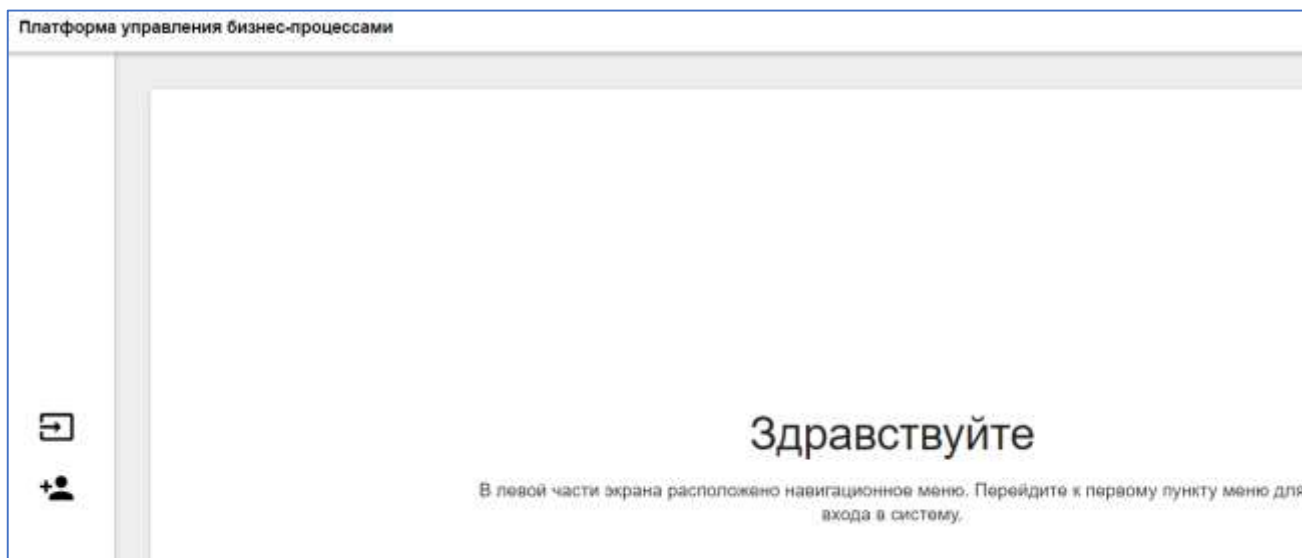



Рисунок 1 — Стартовая страница

2. В меню слева нажать кнопку «Зарегистрироваться» . Заполнить поля в открывшейся форме регистрации:

- поля ИНН и ОГРН не могут быть заполнены одновременно в одной форме
- ИНН (допустимые символы: 10, 12 или 13 цифр);
- ОГРН (допустимые символы: 13 или 15 цифр);
- КПП (допустимые символы: 9 цифр);
- Полное наименование организации (допустимые символы: кириллица, латиница, цифры, кавычки, дефис);
- Краткое наименование организации (допустимые символы: кириллица, латиница, цифры, кавычки, дефис);
- Адрес организации (допустимые символы: кириллица, латиница, цифры, кавычки, дефис, точка, запятая, слэш);
- ФИО пользователя (допустимые символы: кириллица, дефис);
- Телефон (допустимые символы: +7 и 10 цифр номера);
- Логин пользователя (допустимые символы: латиница, цифры);
- Пароль пользователя (допустимые символы: латиница, цифры);

- E-mail пользователя (допустимые символы: латиница, цифры, обязательное наличие символа @, точки, символов перед @, между @ и точкой, после точки).

Нажать на кнопку «Зарегистрировать».

На экран будет выведено сообщение об успешной регистрации пользователя.

На почту указанную при регистрации доставится уведомление.

3. При появлении сообщений об ошибке внести исправления в соответствующие поля формы. Сообщения о несоответствии формата заполнения поля требованиям появляются по мере заполнения полей.

Сообщения о не уникальности полей, по которым проводится соответствующая проверка, появляются после нажатия кнопки «Зарегистрировать»(при наличии таковых).

Рисунок 2 — Страница регистрации

2.2. Вход в личный кабинет организации

1. В окне браузера ввести <https://X.X.X.X:30230/>, где X.X.X.X – IP адрес сервера, на котором развернут дистрибутив виртуальной машины с Системой. Будет выполнен вход на стартовую страницу интерфейса Системы.

2. Нажать кнопку «Войти» в меню слева

3. Нажать кнопку «Войти» на странице входа

5. В открывшуюся форму авторизации ввести логин/пароль зарегистрированного пользователя. Нажать кнопку «Вход и войти в Личный кабинет организации».

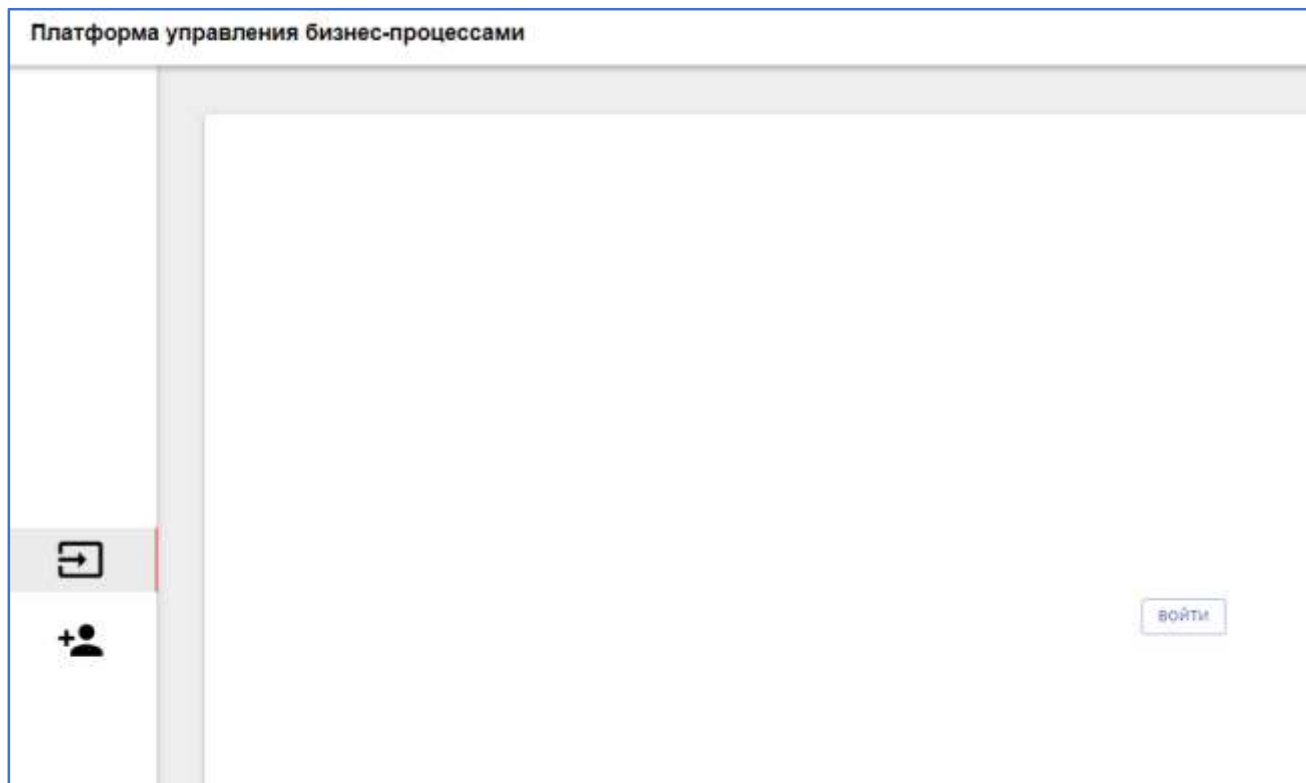


Рисунок 2 – Окно авторизации для входа в ЛК организации

4. Для выхода из Личного кабинета организации, необходимо нажать кнопку «Выйти» в правом верхнем углу экрана.

2.3. Вход в личный кабинет администратора системы

1. В окне браузера ввести <https://X.X.X.X:30230/>, где X.X.X.X – IP адрес сервера, на котором развернут дистрибутив виртуальной машины с Системой. Будет выполнен вход стартовую страницу интерфейса Системы

2. Нажать кнопку «Войти» в меню слева .

3. Нажать кнопку войти на странице входа.

4. В открывшуюся форму авторизации ввести логин и пароль Администратора Системы, нажать кнопку вход и войти в личный кабинет Администратора Системы.

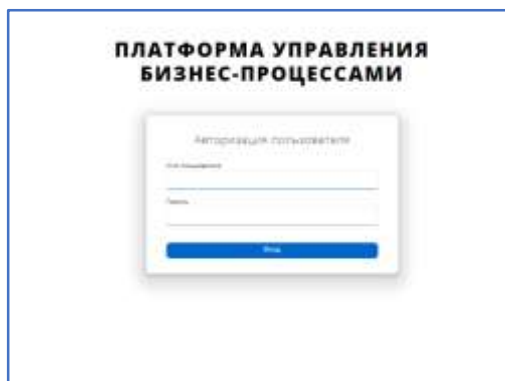


Рисунок 3 – Окно авторизации

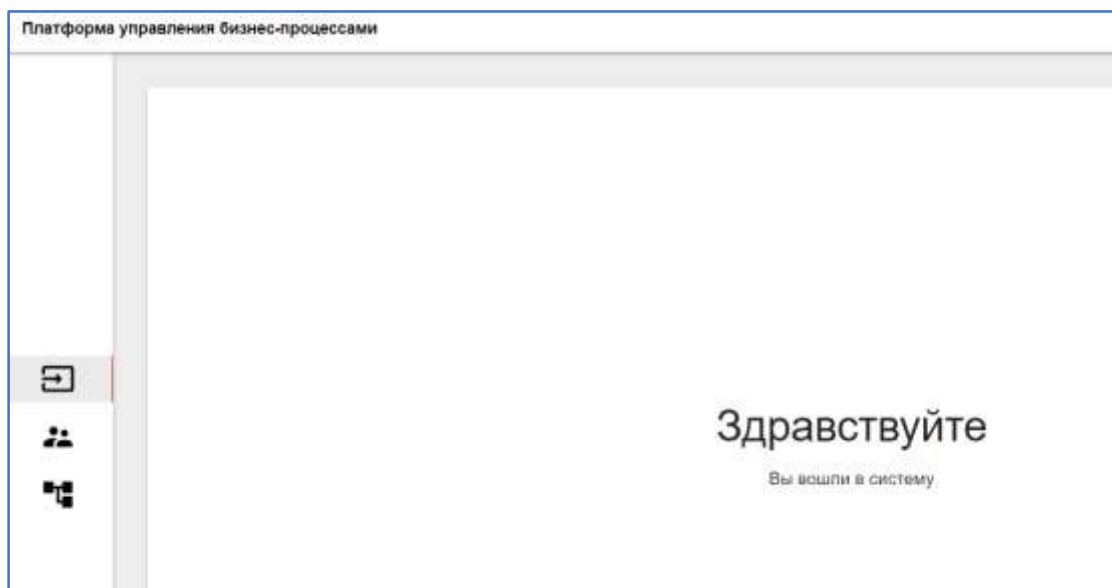



Рисунок 4 – Окно входа администратора Системы

5. Нажать в меню на кнопку слева . Перейти на страницу со списком пользователей.

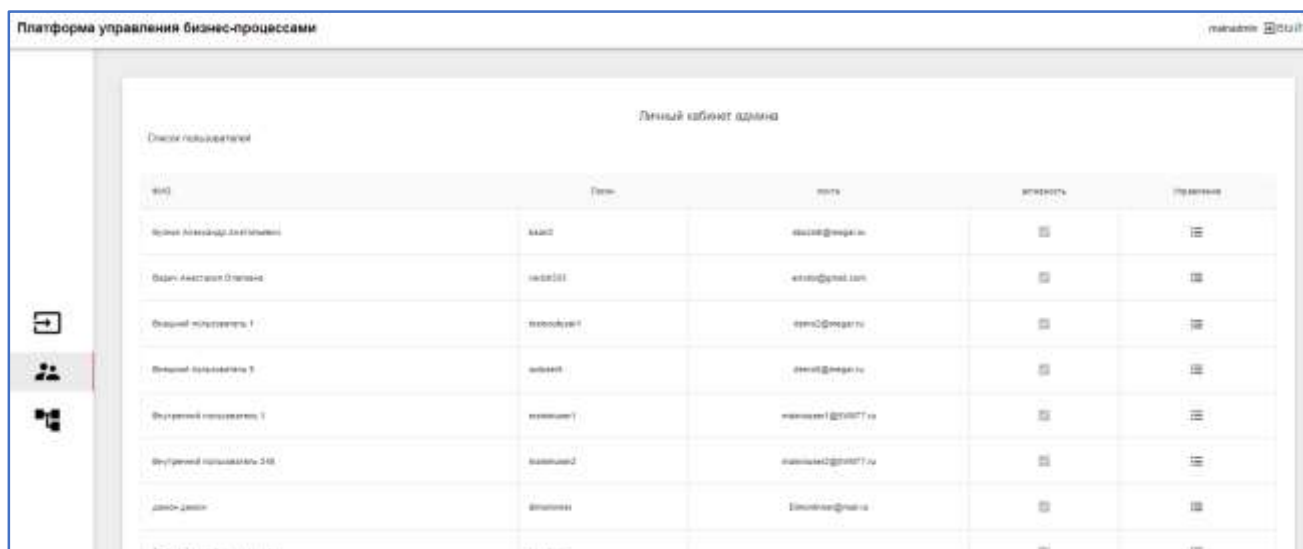



Рисунок 5 – Список пользователей.

2.4. Регистрация внутренних пользователей Системы.

Управление учётными записями пользователей

1. Зайти в Систему в качестве администратора.
2. В личном кабинете администратора - перейти на страницу со списком пользователей, нажав в меню с левой стороны экрана кнопку .

3. На странице со списком пользователей нажать кнопку «Регистрация внутреннего пользователя» и заполнить поля формы регистрации внутреннего пользователя:

- ФИО;
- Логин;
- Почта;
- Пароль.

4. Запомнить или записать указанные логин и пароль. Нажать кнопку «Добавить пользователя».

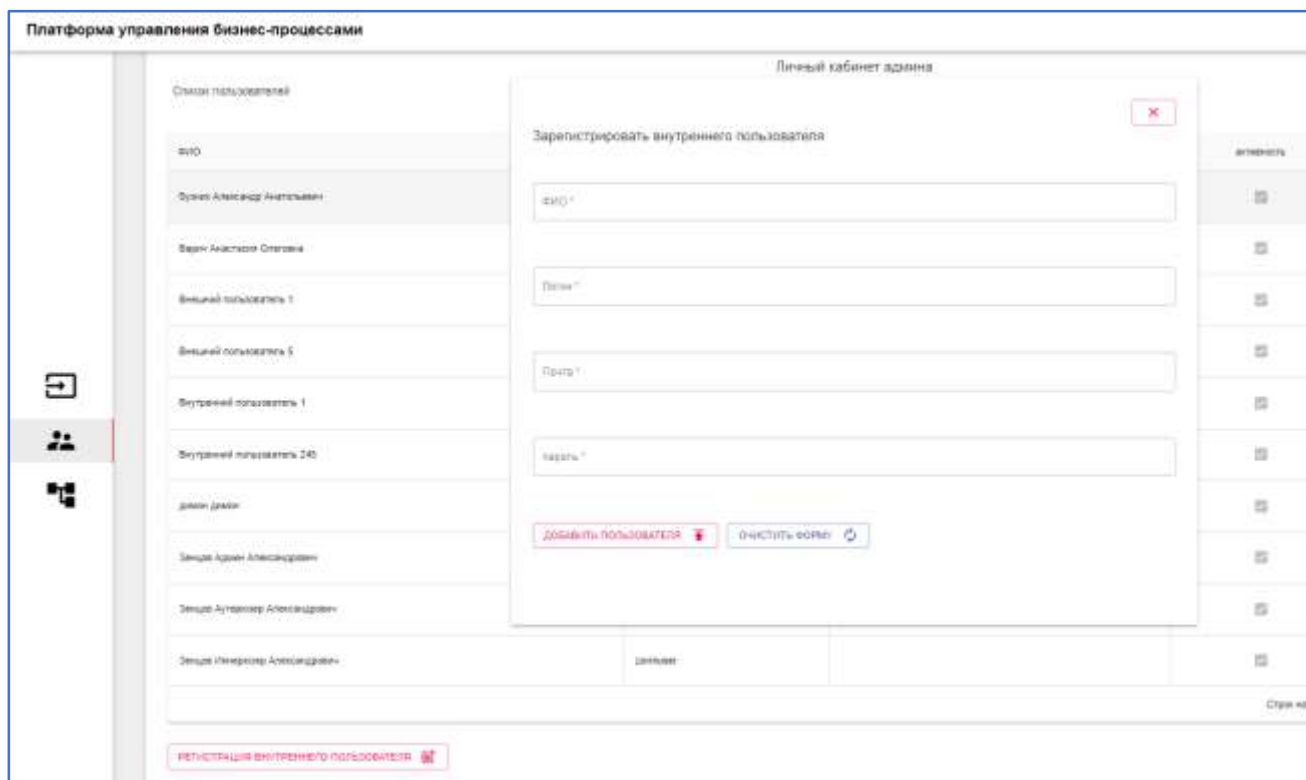



Рисунок 6 – Карточка внутреннего пользователя.

При появлении сообщений об ошибке необходимо внести соответствующие изменения в данные пользователя и повторно нажать кнопку «Добавить пользователя».

5. После успешного добавления пользователя будет осуществлен переход к списку зарегистрированных пользователей. Если добавленный пользователь не отображается в списке, необходимо обновить страницу стандартным для используемого браузера способом (F5).

6. Для проверки функционала назначения ролевого доступа необходимо выбрать из списка пользователя с правами внутреннего пользователя с известным логином. Нажать кнопку  в столбце «Управление» напротив выбранного пользователя. В открывшейся карточке внутреннего пользователя нажать кнопку

«Редактировать карточку пользователя». При необходимости провести редактирование полей карточки пользователя.

2.5. Аутентификация пользователей

При успешном вводе логина и пароля пользователю открывается соответствующая его роли страница. Если при заполнении полей в окне авторизации была допущена ошибка. То вход в систему не будет предоставлен и на экране появится сообщение об ошибке ввода идентификационных данных. Пользователю предоставляется возможность 3 раза совершить попытку ввода идентификационных данных, после чего функционал Авторизации блокируется и Пользователь не может авторизоваться даже вводя в поля авторизации правильные идентификационные данные.

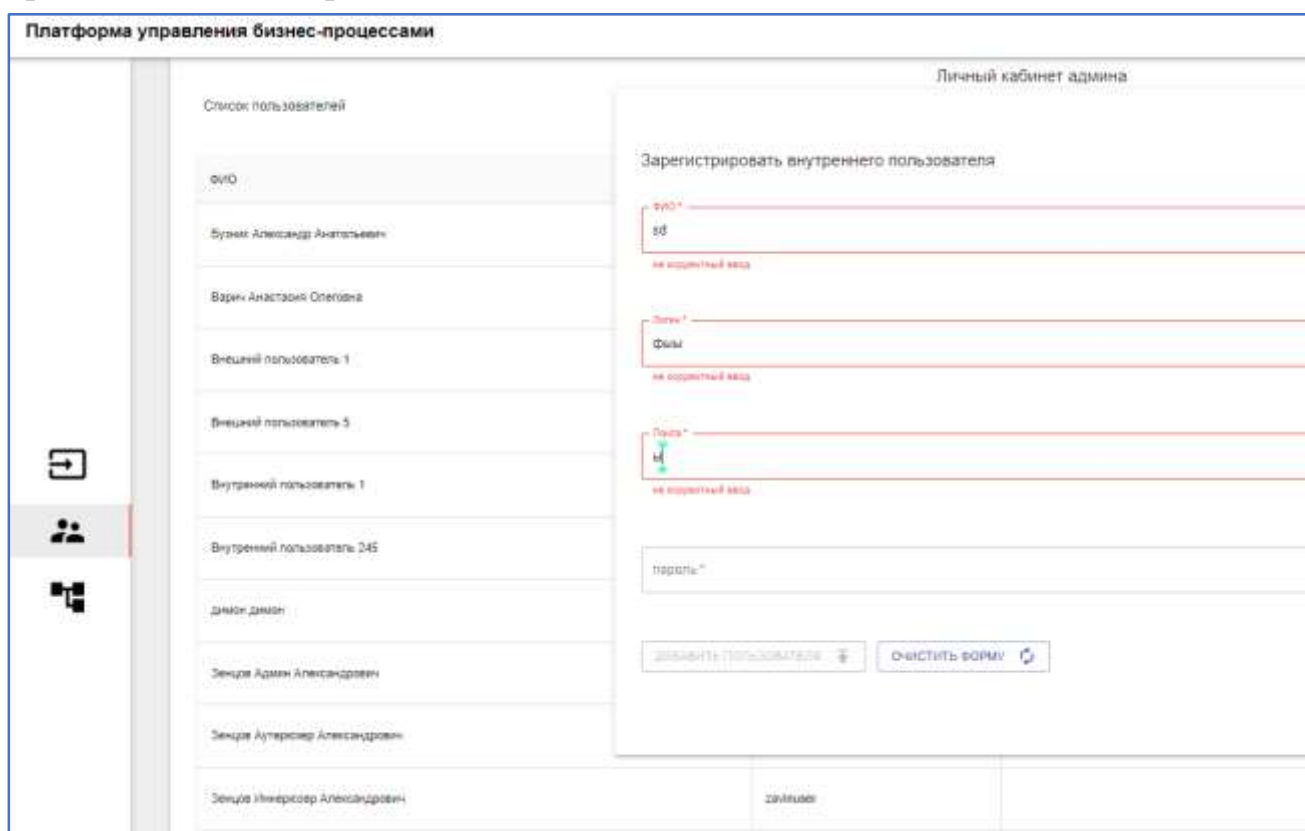




Рисунок 7 — Неправильно введённые идентификационные данные

2.6. Работа с обращениями

1. Для создания обращения и его регистрации в Системе необходимо зайти в Программный модуль в качестве внешнего пользователя, для чего нужно открыть окно браузера и ввести <https://X.X.X.X:30230/>, где X.X.X.X – IP адрес сервера, на котором развернут дистрибутив виртуальной машины с Системой. Будет выполнен вход стартовую страницу интерфейса Системы.

2. Авторизоваться под ролью пользователя организации.

3. В личном кабинете организации перейти на страницу со списком обращений, нажав в меню слева кнопку 

4. На странице со списком обращений нажать на кнопку «Создать обращение» 

5. В открывшейся форме создания нового обращения заполнить поля:

- поле «Тема»;
- поле «Содержание обращения».

6. Для прикрепления к обращению вложения нажать кнопку «Выберите файл». В открывшемся окне выбрать файл объемом не более 10 Мбайт. При необходимости скорректировать тип отображаемых файлов. Нажать кнопку «Открыть».

7. Нажать на кнопку «Регистрация обращения».  ;

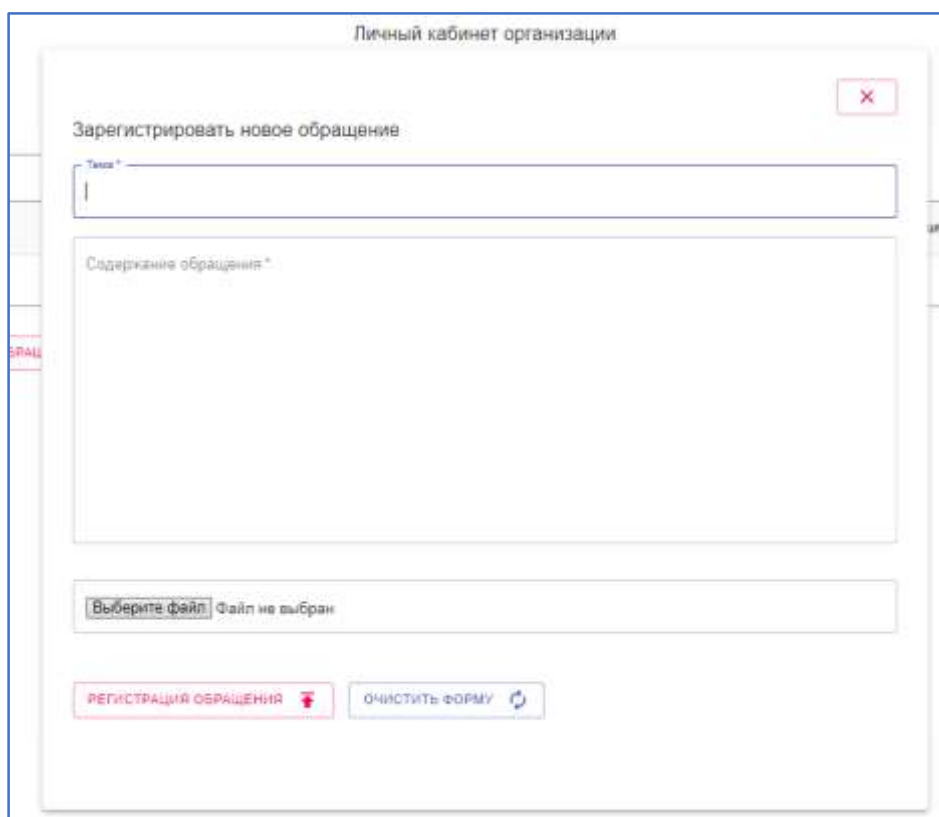


Рисунок 8 — Регистрация обращения

8. Обновить страницу со списком обращений, нажав кнопку «Обновить список обращений».

В списке появится новое обращение с указанием:

- даты и времени регистрации обращения;
- темы обращения;

- результата рассмотрения обращения;
- Раздела «Действия».

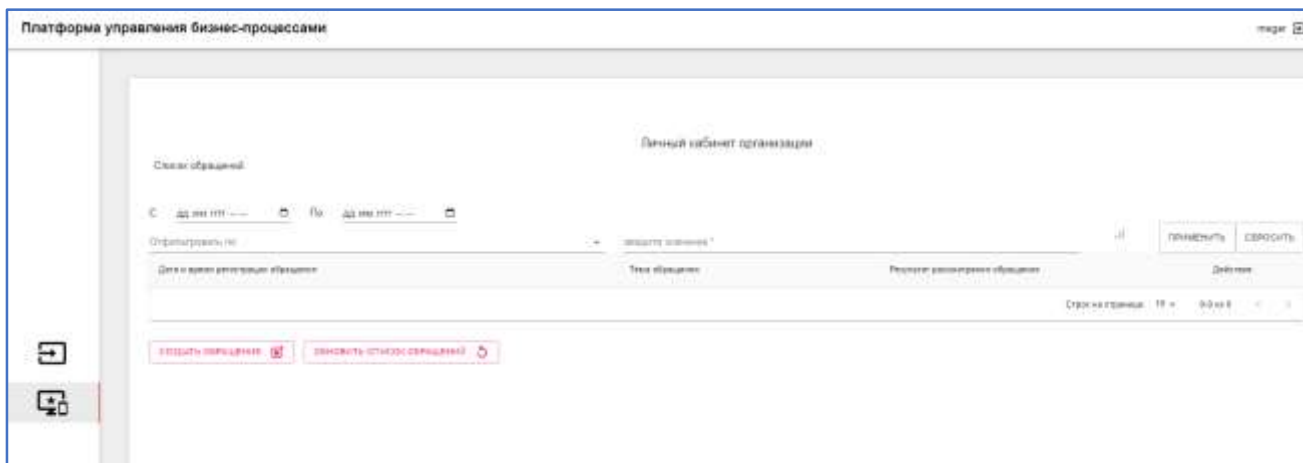


Рисунок 9 — Личный кабинет организации


9. При нажатии в столбце действия кнопки  в строке с соответствующим обращением откроется карточка обращения, в которой указаны реквизиты обращения, его ID в системе и текущий статус обработки.

Рисунок 10 — Карточка обращения

10. Чтобы отсортировать обращения по дате/времени создания, необходимо установить интервал дат в фильтре, последовательно нажав на кнопку у даты начала и окончания периода. В выпадающей форме выбрать дату и время. После выбора даты/времени необходимо выбрать порядок сортировки (по

«Возрастанию» или «Убыванию»). И нажать кнопку «Применить». Будет выполнена сортировка по дате/времени создания обращения.

11. Для сортировки по полю «Тема обращения» или «Результат рассмотрения обращения» выберите в поле «Отфильтровать по» из выпадающего списка (Тема обращения; Результат обращения) выбрать нужное значение и нажать кнопку «Применить».

12. Для фильтрации обращений по реквизиту «Тема обращения» необходимо выбрать в

поле «Отфильтровать по» из выпадающего списка соответствующее наименование реквизита, в соседнее поле справа ввести часть фразы (слова), которые должны содержаться в реквизите и нажать кнопку «Применить».


19. Для фильтрации обращений по реквизиту «Результат рассмотрения обращения» необходимо выбрать в поле «Отфильтровать по» из выпадающего списка соответствующее наименование реквизита, в соседнем поле справа из выпадающего списка выбрать искомое значение реквизита (Создано; На рассмотрении; Доработать; Решено; Отклонено) и нажать кнопку «Применить».

20. При изменении статуса обращения на «Доработать» Выбрать обращение (Результат рассмотрения обращения «Доработать») и открыть обращение, нажав в колонке «Действие». В отобразившемся на экране окне «Карточка обращения» нажать кнопку «Редактировать обращение». В карточке обращения внести изменения в поле «Содержание обращения», добавить слово «Исправлено», нажать кнопку «Сохранить изменения», нажать кнопку «Отправить обращение».

21 При успешной обработке обращений в личном кабинете на экране окна «Карточка обращения» нажать кнопку «Ознакомиться с результатами». Закреть карточку обращения.

2.7. Проверка создания задачи на обработку обращения

1. Для проверки создания задачи на обработку обращения необходимо зайти в Систему в качестве внутреннего пользователя с использованием логина/пароля.

2. На начальной странице Личного кабинета внутреннего пользователя нужно перейти на страницу «Работа с задачами», нажав в меню слева кнопку 

Платформа управления бизнес-процессами

Работа с задачами

Список задач

С 21.01.2022 14:37:50 20 21.01.2022 14:37:50

Страница 1 из 14


Дата и время регистрации обращения	Тип обращения	Результат рассмотрения обращения	Исполнитель	Исполнитель	Действие
21.01.2022 14:37:50	Обращение взыскать деп. факт.	На рассмотрении	ООО "Техно"		
21.01.2022 14:37:50	Обращение взыскать деп. факт.	На рассмотрении	ООО "Техно"		
21.01.2022 14:38:43	Образные обращения	На рассмотрении	Российский экспортный центр		
21.01.2022 14:38:43	Образные обращения	На рассмотрении	Российский экспортный центр		
21.01.2022 14:25:43	Задача по делу об обращении взыскания	На рассмотрении	ООО "Техно"		
21.01.2022 14:25:43	Задача по делу об обращении взыскания	На рассмотрении	ООО "Техно"		
18.01.2022 08:35:58	Обращение 14090	На рассмотрении	ООО "Мас"	Смирнов	
18.01.2022 08:35:58	Обращение 15090	На рассмотрении	ООО "Мас"		
18.01.2022 08:35:58	Обращение 14090	На рассмотрении	ООО "Мас"		
18.01.2022 08:35:58	Обращение 14090	На рассмотрении	ООО "Мас"		

Страница 1 из 14

Рисунок 11 — Личный кабинет внутреннего пользователя

2.8. Работа со списком задач

1. Для просмотра списка задач необходимо открыть окно браузера и ввести <https://X.X.X.X:30230/>, где X.X.X.X – IP адрес сервера, на котором развернут дистрибутив виртуальной машины с Программным модулем, зайти в Программный модуль в качестве внутреннего пользователя.

2. В Личном кабинете внутреннего пользователя нажать кнопку  в меню слева и перейти на страницу со списком задач.

3. Для просмотра функциональных возможностей работы с задачами необходимо выбрать задачу, нажать на кнопку в столбце «Действие», расположенную в соответствующей строке. Откроется карточка задачи. Для просмотра возможных действий с задачей необходимо нажать кнопку «Действия по задаче», расположенную в нижней части карточки. Карточка задачи перейдет в режим редактирования


4. Чтобы взять в работу задачу необходимо нажать кнопку «Взять в работу» на Карточке задачи, закрыть Карточку задачи и обновить список задач. В графе «Исполнитель» Списка задач у данной задачи появится ФИО текущего внутреннего пользователя.

5. Чтобы назначить задачу на выбранного пользователя, необходимо повторить действия по открытию Карточки задачи, открыть выпадающий список пользователей (Выбор пользователя для назначения) выбрать пользователя и нажать кнопку «Назначить выбранному».

Закрывать Карточку задачи и обновить список задач. В графе «Исполнитель» Списка задач появится ФИО выбранного внутреннего пользователя.

6. Чтобы изменить обращение, необходимо повторить действия по открытию Карточки задачи, отредактировать поле «Содержание обращения» нажать кнопку «Сохранить изменения».

В Карточке задачи отобразится отредактированное поле «Содержание обращения».





The screenshot shows a web form titled "Карточка задачи" (Task Card) with a close button in the top right corner. Below the title is a link "Проверить 1-ую часть поля Заявки". The form contains several input fields: "ID" with the value "152936", "дата регистрации" (registration date) with "21.03.2022 14:37:53", "исполнитель" (executor), "статус" (status) with "На рассмотрении", "тип" (type) with "обращение изначально без файла", "Содержание обращения" (content of the appeal) with "в твиттер кист", and "вложения" (attachments) with "Тасовый файл.docx". At the bottom right, there is a button labeled "ДЕЙСТВИЯ ПО ЗАДАЧЕ" with a pencil icon.

Рисунок 12 — Карточка задачи

2.9. Принятие решения по обращению

1. Для исполнения задачи с указанием решения необходимо:

- войти в систему с ролью внутреннего пользователя
- в личном кабинете Пользователя, в меню слева нажать кнопку  отображения списка задач;
- выбрать задачу со статусом «На рассмотрении» и нажать на кнопку ;
- в открывшейся Карточке задачи нажать кнопку «Действия по задаче»;
- откроется форма редактирования карточки задачи, убедиться, что для данной задачи выбран Исполнитель, в выпадающем списке «Принять решение» выбрать резолюцию «Решено» вписать в поле

«Комментарий» информацию о принятом решении и нажать кнопку «Выполнить». Поле «Комментарий» обязательно для заполнения.

- Если Исполнитель не выбран, или текущий пользователь не является Исполнителем, то выбрать текущего пользователя в качестве Исполнителя, нажав на кнопку «Взять в работу» Примечание: Принять решение по задаче может только внутренний пользователь, на которого она назначена;
- закрыть Карточку задачи, нажав кнопку и обновить список задач, нажав кнопку «Обновить список задач».

2. Для отклонения задачи и возврата обращения заявителю с указанием причины отказа необходимо:

- в открывшейся Карточке задачи нажать кнопку «Действия по задаче»;
- в форме редактирования карточки задачи убедиться, что для данной задачи выбран Исполнитель, в выпадающем списке «Принять решение» выбрать резолюцию «Отклонено»;
- вписать в поле «Комментарий» информацию о причине отказа и нажать кнопку «Выполнить»;
- закрыть Карточку задачи, нажав кнопку и обновить список задач.

2.10. Проверка статуса обращения

1. Войти в систему с ролью администратора.

2. В меню слева нажать кнопку .

3. В отобразившемся на экране окне выбрать «Cockpit» в разделе «Deployed», графе «Process Definitions» нажать на 1. В отобразившемся на экране окне (представлены процессы в Samunda. нажать на «Проверка обращения».

4. В отобразившемся на экране окне (представлены процессы в Samunda). В разделе «Process Instances» нажать на значение в столбце «ID» нужного процесса (ориентируясь на время создания процесса «Start Time»). На экране будет отображен шаг, на котором находится процесс обработки сообщений.

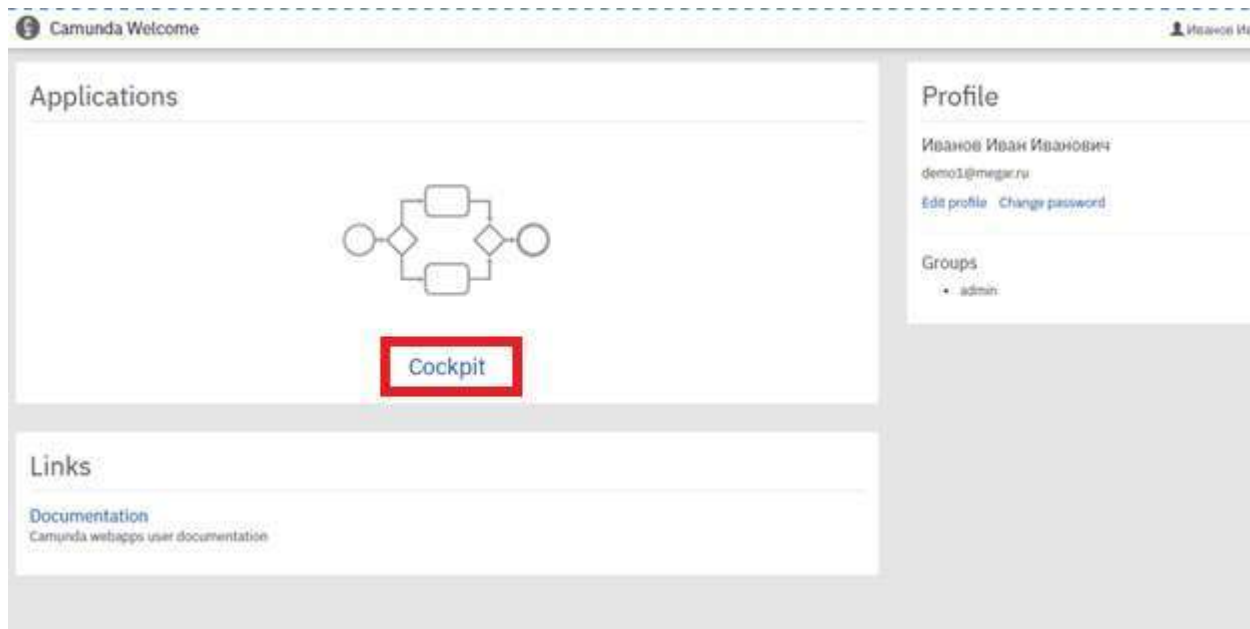


Рисунок 13 — Окно Comunda

Name	Type	Value	Scope	Actions
appealId	Long	329	Проверка обращения	✓ 🗑
clientEmail	String	demo2@megar.ru	Проверка обращения	✓ 🗑
partId	String	2	Проверить 2-ую часть полн...	✓ 🗑
partSolution_1	String	Решение принято	Проверка обращения	✓ 🗑
partStatusId_1	Integer	4	Проверка обращения	✓ 🗑
solutionKey	String	partSolution_2	Проверить 2-ую часть полн...	✓ 🗑

Рисунок 14 — Окно Comunda с настроенным бизнес-процессом