

АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА МОНИТОРИНГА ИТОГОВ И
ЭФФЕКТОВ РЕАЛИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ
ДОСТУПА К СЕТИ ИНТЕРНЕТ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ
УЧРЕЖДЕНИЙ И ОСНАЩЕНИЮ ЛИЦЕНЗИОННЫМ ПРОГРАММНЫМ
ОБЕСПЕЧЕНИЕМ

**Руководство пользователя специализированного
Интернет-сервиса технической поддержки**

Оглавление

Оглавление.....	3
1.Аннотация.....	4
2.Введение.....	5
3.Назначение системы и условия применения.....	6
4.Подготовка к работе.....	7
5.Описание операций.....	8
Авторизация.....	8
Навигация.....	8
Управление проектами и задачами.....	10
Работа с задачами.....	11
Настройки.....	14
Редактирование персональных данных.....	16
6.Аварийные ситуации.....	18

1. Аннотация

В данном документе описывается взаимодействие пользователя регионального уровня, автоматизированной системы мониторинга (далее АСМ, либо Система) состояния и эффективности использования информационно-коммуникационных технологий в общеобразовательных учреждениях Российской Федерации, со специалистами технической поддержки посредством специализированного Интернет-сервиса (далее Сервис) с целью получения консультаций по вопросам содержания и регламента мероприятий мониторинга, а также и решения проблем, возникающих при работе с компонентами Системы всех уровней (школьного, муниципального, регионального, федерального).

2. Введение

Данное руководство устанавливает:

- Назначение и условия применения;
- Порядок подготовки к работе;
- Описание операций;
- Аварийные ситуации, возникающие во время работы.

Перед началом работы с Сервисом следует ознакомиться с данной документацией. На основании отзывов пользователей документация постоянно дополняется и обновляется. Последнюю версию документации можно скачать на сайте <http://ict.edu-soft.ru>.

При возникновении сложностей в работе, не решаемых на основании изложенной здесь информации следует связаться со специалистами разработчика Сервиса:

- write2sergey@gmail.com Вальман Сергей Геннадьевич;
- f01@li.ru Смирнов Олег Александрович.

3. Назначение системы и условия применения

Web-приложение Специализированный Интернет-сервис, далее HelpDesk, поддержки эксплуатации представляет собой инструмент, позволяющий осуществлять автоматизацию службы поддержки пользователей.

Основными задачами данного приложения являются: упрощение механизма разрешения возникающих у пользователей вопросов, систематизация учёта обращений сотрудников и сокращение затрат компании, вызванных непроизводительной потерей времени при традиционных методах решения вопросов (устно, по телефону или по электронной почте).

Требования к подготовке пользователя: общие навыки работы с компьютером, навыками работы в сети Интернет.

Требования к аппаратному обеспечению: компьютер, на котором предполагается установить программное обеспечение, должен быть оснащен процессором с тактовой частотой не ниже 1200 МГц, не менее 128 мегабайтами оперативной памяти, быть постоянно подключенным к сети Интернет. Иных ограничений к аппаратному обеспечению не предъявляется.

Требования к программному обеспечению: На компьютере должен быть установлен один из перечисленных ниже Интернет-браузеров: Google Chrome (<http://www.google.ru/chrome/>), Mozilla Firefox (<http://www.mozilla-russia.org/>) версии 1.5 или выше, Internet Explorer версии 6.0 или выше, Safari 4.0, Opera 8.0.

4. Подготовка к работе

Выполнить проверку функционирования Сервиса можно, запустив Интернет-браузер и набрав в адресной строке браузера: <http://ict-hd.edu-soft.ru/>. В случае успешной работы Сервиса будет отображаться страница авторизации (см. рис ниже).

МОНИТОРИНГ ИКТ-ПРОЕКТОВ В ОБРАЗОВАНИИ
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Проекты Задачи

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ

СПИСОК ПРОЕКТОВ

Логин:

Пароль:

Запомнить

Показывать неактивные

Быстрый поиск:

СПИСОК ПРОЕКТОВ ПУСТ

© 2009–2010 Мониторинг ИКТ-проектов в образовании

На платформе «Интергисс»

Для доступа к Сервису следует использовать учётную запись **регионального организатора** либо **регионального администратора**, ранее полученную при регистрации субъекта РФ, участвующего в мониторинге, на сайте проекта <http://ict.edu-soft.ru>. Для справки: эта же запись (логин и пароль) используется для доступа в личный кабинет на сайте проекта <http://ict.edu-soft.ru>. В случае утери данных по учётной записи следует обратиться к специалистам службы технической поддержки проекта, адреса которых указаны выше, во введении.

5. Описание операций

Авторизация

Доступ к функциям Сервиса возможен только после ввода логина (имени пользователя) и пароля и осуществляется с учетной записью пользователя, предоставленной ему при регистрации на сайте проекта ИКТ-мониторинга <http://ict.edu-soft.ru>. Для выполнения авторизации следует набрать в адресной строке Интернет-браузера адрес <http://ict-hd.edu-soft.ru>. – после этого будет выполнен переход на стартовую страницу Сервиса. Примечание: Если после удачной авторизации данные учетной записи будут сохранены в настройках браузера, то в дальнейшем переход на страницу авторизации выполняться не будет, пользователь будет сразу получать доступ к функциям Сервиса.

МОНИТОРИНГ ИКТ-ПРОЕКТОВ В ОБРАЗОВАНИИ
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Проекты Задачи

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ

СПИСОК ПРОЕКТОВ

Логин:

Пароль:

Запомнить

Показывать неактивные

Быстрый поиск:

СПИСОК ПРОЕКТОВ ПУСТ

© 2009–2010 Мониторинг ИКТ-проектов в образовании

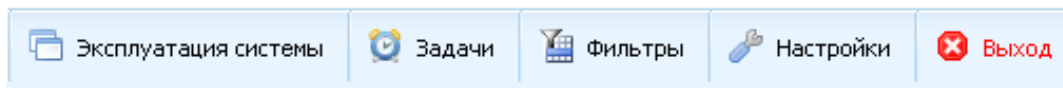
На платформе «Интергикс»

На рисунке выше отображена стартовая страница Сервиса. Для выполнения авторизации следует ввести логин и пароль учетной записи, используемой для доступа к личному кабинету на сайте <http://ict.edu-soft.ru>.

Навигация

Навигация по функциям Сервиса осуществляется с помощью набора навигационных элементов, в том числе:

Основное навигационное меню:



Основное навигационное меню используется для выбора одного из модулей Сервиса, в том числе:

Пункт меню «Эксплуатация системы». Открывает список, который содержит задачи, связанные с эксплуатацией автоматизированной системы мониторинга ИКТ-проектов в образовании. Задачами в нашем случае будут проблемы и вопросы, которые ставятся на решение для других пользователей. В нашем случае задачи могут быть поставлены для технической службы со стороны пользователей из регионов. В то же время и техническая служба может ставить перед региональными организаторами различные задачи (например «обновление программного обеспечения»).

Пункт меню «Задачи». Открывает список задач, на которые назначен пользователь.

Пункт меню «Фильтры». Вызывает список фильтров, помогающих выбрать из всего списка только нужные задачи.

Пункт меню «Настройки». Позволяет администратору изменить глобальные настройки Сервиса.

Пункт меню «Выход». Используется для завершения сеанса работы с Сервисом.

Меню «Действия»

ДЕЙСТВИЯ

 [Создать задачу](#)

 [Уведомить](#)

 [Потраченное время](#)

 [Статистика](#)

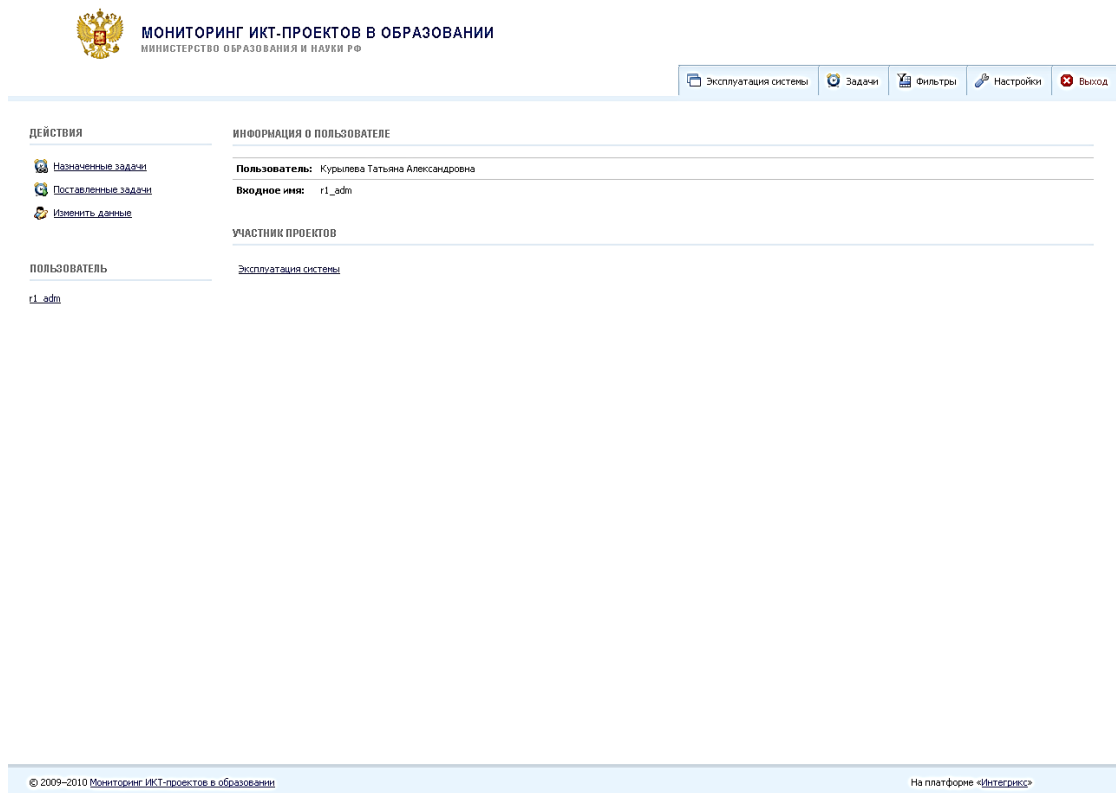
Меню «Действия» позволяют выполнить определённые действия с объектами, выбранными с помощью Основного навигационного меню Сервиса.

Список действий перечисленных в данном меню меняется в зависимости от типа объекта, над которым совершается действие и будет рассматриваться в контексте каждого конкретного объекта.

Если никакие действия над текущим объектом в данный момент невозможны, меню «Действия» не отображается.

Информация о пользователе

Для просмотра информации о проектах, на которые назначен текущий пользователь, нужно нажать левой кнопкой мыши на логин пользователя в левой части страницы.



При этом с помощью меню «**Действия**» можно:

- просмотреть список задач, на которые назначен пользователь;
- просмотреть список задач, которые были поставлены данным пользователем;
- изменить личные данные.

Управление проектами и задачами.

Просмотр списка проектов.

Сервис позволяет вести список проектов, позволяющий систематизировать проблемы и вопросы, возникающие в ходе работы в рамках ИКТ-мониторинга. Для просмотра этого списка, необходимо выбрать пункт «**Проекты**» Основного навигационного меню. Для просмотра списка подпроектов и задач достаточно открыть нужный проект.

Создание нового проекта.

Создание, удаление, изменение свойств Сервиса, назначение пользователей на проект и установка прав доступа, являются функциями администратора Сервиса, не доступными обычным пользователям.

Создание задачи.

Для создания задачи нужно выбрать проект, в рамках которого создаются задачи, и выбрать пункт «Создать задачу» из меню «Действия», после чего заполняются следующие поля:

Краткое описание (название задачи);

Описание;

Срок выполнения (дата, к которой работы по задаче должны быть выполнены);

Срочность (приоритет выполнения задачи);

Прикрепить файлы;

The screenshot shows the 'Создание задачи' (Task Creation) interface. At the top, there is a logo of the Ministry of Education and Science of the Russian Federation and the text 'МОНИТОРИНГ ИКТ-ПРОЕКТОВ В ОБРАЗОВАНИИ' and 'МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ'. A navigation bar contains links: 'Эксплуатация системы', 'Задачи', 'Фильтры', 'Настройки', and 'Выход'. Below the navigation bar, the user is identified as 'пользователь r1_admin'. The main form area is titled 'СОЗДАНИЕ ЗАДАЧИ' and includes a breadcrumb 'Проекты > Эксплуатация системы'. The form contains the following elements:

- 'Краткое описание:' followed by a text input field.
- 'Описание:' followed by a large text area.
- 'Срок выполнения:' with a date input field and a 'Время:' dropdown menu set to '00:00'.
- 'Срочность:' with a dropdown menu set to 'нормально'.
- A button with a paperclip icon and the text '@ Прикрепить файлы...'
- A green 'Добавить' (Add) button.

At the bottom of the page, there is a footer with the copyright notice '© 2009–2010 Мониторинг ИКТ-проектов в образовании' and the text 'На платформе «Интергисс»'.

Для решения проблем, возникающих у пользователей с возможностью указания важности и желаемых сроков решения задачи, достаточно в нужном проекте создать новую задачу с указанием срочности, типа, даты исполнения и других атрибутов задачи.

Работа с задачами

Для начала работы в рамках задачи нужно выбрать необходимую задачу внутри текущего проекта или из общего списка задач, доступного через пункт «Задачи»

Основного навигационного меню. При этом меню «**Действия**» изменяет свой вид, позволяя выполнить следующие операции:

ДЕЙСТВИЯ



[Править](#)



[Комментарий](#)



[Закреть](#)

Править – изменение свойств задачи;

Комментарий – выполнение комментария, отчёт о деятельности в рамках задачи;

Закреть – закрытие текущей задачи.

Регистрация факта завершения решения задачи (постановка на закрытие) исполнителем, пользователем, являющимся автором задачи, осуществляется при активации пользователем режима «Закреть», при этом генерируется запрос на закрытие задачи, который должен быть обработан администратором системы. Извещение о закрытии задачи, а также запрос на закрытие рассылается по внутренней почте Сервиса.

Выполнение комментария в рамках текущей задачи

Для создания нового комментария в рамках текущей задачи нужно выбрать пункт «**Комментарий**» из меню «**Действия**» и заполнить следующие поля:

Комментарий;

Уведомить (список пользователей, получающих по внутренней почте уведомление о комментарии). Для отображения списка сотрудников, нужно в строке «Уведомить» указать имя или часть имени пользователя и нажать кнопку «Поиск». Для перемещения пользователя из результатов поиска, в список уведомляемых, достаточно выполнить двойное нажатие левой кнопки мыши на имени пользователя;

Ведение протокола обсуждения решения каждой задачи с возможностью прикрепления файлов, иллюстрирующих результаты, осуществляется системой автоматически путём последовательного отображения комментариев, выполненных пользователями с присоединёнными к этим комментариям файлами.

Просмотр списка задач

Для просмотра списка задач, на которые назначен текущий пользователь, нужно выбрать пункт «**Задачи**» из Основного навигационного меню, после чего возможно использование следующих фильтров:

Пользователи (позволяет выбрать задачи, в которых выбранные пользователи являются авторами, контроллерами или исполнителями);

Статус (возможность отображения открытых/закрытых/всех задач);

Срок (возможность отображения просроченных/непросроченных к выбранной дате, а также бессрочных задач);

Группировать по проекту;

Искать (отобразить задачи, название которых подходит под указанную в данной строке маску);



ДЕЙСТВИЯ	ЗАДАЧИ								
<p><input checked="" type="checkbox"/> Сохранить фильтр</p> <p>ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ</p> <p>r1_admin</p>	<p>Пользователи: Кто Автор Контр Исп Учасн ИЛИ <input type="text"/> <input checked="" type="checkbox"/> Поиск</p> <p>Статус: Открытые <input type="button" value="v"/> Срок: Все <input type="button" value="v"/> 10 <input type="button" value="v"/></p> <p><input type="checkbox"/> Группировать по проекту</p> <p>Тип: <input type="button" value="v"/></p> <p>Дата создания: от <input type="text"/> до <input type="text"/></p> <p>Срок (дата): от <input type="text"/> до <input type="text"/></p> <p>Искать: <input type="text"/></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Применить</p> <p>Найдено задач: 1</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Создана</th> <th># Краткое описание</th> <th>Проект</th> <th>Участники</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>сегодня 19:16</td> <td>#3: Отображение заполненных форм в "Личном кабинете"</td> <td>Эксплуатация системы</td> <td>Автор: r1_admin</td> </tr> </tbody> </table> <p>CSV</p>	Создана	# Краткое описание	Проект	Участники	сегодня 19:16	#3: Отображение заполненных форм в "Личном кабинете"	Эксплуатация системы	Автор: r1_admin
Создана	# Краткое описание	Проект	Участники						
сегодня 19:16	#3: Отображение заполненных форм в "Личном кабинете"	Эксплуатация системы	Автор: r1_admin						

Для просмотра задач в разрезе решённых (закрытых), не решённых и не назначенных на решение нужно выбрать пункт «Задачи» Основного навигационного меню и установить значение фильтра *статус* (решённые/нерешённые) и *срок* (просроченные/непросроченные к определённой дате, либо бессрочные для не назначенных задач). Аналогичным образом можно просмотреть список задач, время на решение которых истекло и/или близится к завершению.

Настройки

Пункт «Настройки» Основного навигационного меню системы позволяет изменить глобальные настройки Сервиса, в том числе:

Общие

Часовой пояс.

Пользователи

Максимальное число пользователей при поиске.

Проекты

Показывать неактивные проекты.

Задачи

Задач на страницу при поиске.

Показывать задачи.

Сообщения

Сообщений на странице;

Уведомление о новых сообщениях;

Цитата в быстром ответе;

Сохранять отправленные сообщения;

Удалять сообщения в корзину;

Помещать в корзину системные сообщения при прочтении;

При наличии непрочтённых сообщений при щелчке на пункт Сообщения переходить сразу к сообщению.

Ссылки

Открывать внешние ссылки в новом окне/вкладке

Интерфейс

Включить горячие клавиши;

Предупреждать при переходе со страницы с несохранённым комментарием.



<p>ДЕЙСТВИЯ</p> <ul style="list-style-type: none"> Изменить данные Изменить контакты <p>ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ</p> <p>rl_admin</p>	<p>НАСТРОЙКИ ИНТЕРФЕЙСА</p> <p>Изменить данные в профиле пользователя</p> <p>Общие</p> <p>Часовой пояс: [+03:00] Москва</p> <p>Пользователи</p> <p>Максимальное число пользователей при поиске: 5</p> <p>Проекты</p> <p>Показывать неактивные проекты: Да</p> <p>Задачи</p> <p>Задач на страницу при поиске: 10</p> <p>Показывать задачи: Открытые</p> <p>Сообщения</p> <p>Сообщений на странице: 10</p> <p>Уведомление о новых сообщениях: Да</p> <p>Цитата в быстром ответе: Да</p> <p>Сохранять отправленные сообщения: Да</p> <p>Удалять сообщения в корзину: Да</p> <p>Помещать в корзину системные сообщения при прочтении: Нет</p> <p>При наличии непрочтенных сообщений при щелчке на пункт Сообщения переходить сразу к сообщению: Нет</p> <p>При переходе к задаче и наличии непрочтенных сообщений, связанных с этой задачей: Ничего не делать</p> <p>Ссылки</p> <p>Открывать внешние ссылки в новом окне/вкладке: Нет</p> <p>Интерфейс</p> <p>Включить горячие клавиши: Нет</p> <p>Предупреждать при переходе со страницы с несохраненным комментарием: Да</p> <p>Показывать кнопки действий в задаче после последнего комментария: Да</p> <p><input type="button" value="Сохранить"/></p>
--	--

Редактирование персональных данных

Для изменения персональных данных пользователя, нужно выбрать пункт «Настройка» Основного навигационного меню и в меню «Действия» выбрать пункт «Изменить данные». Далее пользователь может изменить следующие данные:

- входное имя(логин);
- пароль;
- настоящее имя;
- адрес электронной почты;
- краткая информация о пользователе;



ДЕЙСТВИЯ

[К настройкам](#)
[Изменить контакты](#)

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ

r1_adm

ИЗМЕНЕНИЕ ДАННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ r1_adm (КУРЫЛЕВА ТАТЬЯНА АЛЕКСАНДРОВНА)

Сменить входное имя:

Пароль:

Пароль (еще раз):

Настоящее имя:

е-май:

Информация о пользователе

[Изменить](#) [Вернуться к настройкам](#)

© 2009–2010 Мониторинг ИКТ-проектов в образовании На платформе «Интергисс»

Перечень исполнителей с указанием числа решённых за любой промежуток времени задач и временных затрат (в человеко-часах).

Просмотреть перечень исполнителей с указанием числа решённых за любой промежуток времени задач и временных затрат по выбранному проекту можно выбрав пункт «Статистика» меню «Действия». При этом по пользователю можно получить следующие данные:

Количество задач в работе над которыми принимал и принимает участие пользователь;

Количество комментариев выполненных в рамках этих задач;

Количество задач, в которых пользователь является контролером;

Количество задач, в которых пользователь является исполнителем, а также время затраченное на мероприятия в рамках этих задач;

6. Аварийные ситуации

Аварийной ситуацией является состояние, при котором невозможно корректно выполнить (завершить) требуемое действие.

При возникновении аварийных ситуаций в работе, необходимо сделать следующее:

- прекратить работу.
- записать сообщение, появившееся на экране;
- записать порядок действий, предшествовавших возникновению аварийной ситуации;
- сообщить в службу поддержки о возникновении аварийной ситуации.

Для сохранения диагностического сообщения, выданного системой на экран, необходимо выполнить следующие действия:

- нажать комбинацию клавиш <Shift> + <PrintScreen>, в результате чего образ экрана с диагностическим сообщением будет сохранен в буфере обмена данными операционной системы (Clipboard);
- запустить программу произвольного редактора (Microsoft Office Word, OpenOffice Writer, Paint, Gimp или т.п.);
- нажать комбинацию клавиш <Shift> + <Ins>, в результате чего содержимое буфера обмена будет выведено на рабочее поле редактора;
- сохранить рабочее поле редактора.

Для упрощения доступа к файлу с диагностическим сообщением для сохранения рекомендуется использовать папку «Рабочий стол» - в этом случае имя файла будет выведено на рабочее поле операционной системы.