



**ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
КОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ «КВАНТ»**

Зарегистрировано Администрацией города Ростова-на-Дону
2 марта 1994 года за №418-РП. ОГРН 1026104370731 ИНН 6152001056

344090, г. Ростов-на-Дону, ул. Мильчакова, 7
тел.: +7 (863) 222-55-55, факс: +7 (863) 224-72-66

e-mail: space@nppkpkvant.ru
www.nppkpkvant.ru

Система учета энергоресурсов «Квант-Энерго»

Работа с порталом поддержки пользователей Автоматизированной системы контроля и учета энергоресурсов «Квант-Энерго»

Портал поддержки пользователей – это портал, позволяющий осуществлять взаимодействие между разработчиками, службой технической поддержки и пользователями системы.

Портал необходим для осуществления контроля качества программного продукта, а также для оперативного исправления выявленных ошибок-улучшения программного продукта.

Портал поддержки пользователей состоит из таких инструментов, как: JivoSite, Redmine и Call-центр.

JivoSite – система мгновенных сообщений представлена в виде чата, который позволяет общаться оператору с посетителями сайта системы учета энергоресурсов «Квант-Энерго». Главным преимуществом этого инструмента стало то, что он прост в использовании, не открывается отдельно от сайта и посетители никогда не потеряют переписку с оператором. Если же при обращении в чате, оператора не оказалось на месте, то сообщение от пользователя автоматически сохранится и обязательно попадет к адресату.

Багтрекер Redmine – это открытое веб-приложение для автоматизированного управления проектами и задачами, которое включает в себя диаграммы Ганта, календарь, вики, форумы, настройку ролей и уведомления по электронной почте.

В Автоматизированной системе контроля и учета энергоресурсов (АСКиУЭ) «Квант-Энерго» Redmine используется для внутренних рабочих процессов руководителем и службой технической поддержки пользователей для взаимодействия с разработчиками проекта. Руководитель проекта со своей стороны использует Redmine для учета времени, затраченного на выполнение проекта, построения календарных планов и диаграммы Ганта. Служба технической поддержки пользователей отвечает за создание новых задач и отслеживание изменений в ходе их выполнения. Использование Redmine позволяет существенно уменьшить затраты на коммуникации внутри команды проекта, повышает качество и скорость проектирования.

Call-центр - служба технической поддержки пользователей, которая консультирует пользователей по различным вопросам в рамках проекта, помогает решать возникшие вопросы в ходе пользования системой, принимает отзывы и предложения по работе с программным продуктом Системы учета энергоресурсов «Квант-Энерго». Все выше указанные действия Call-центр осуществляет по телефону: 8 (863) - 266-79-14 и адресу электронной почты: admin@kvant.online .

В целом портал поддержки пользователей позволяет контролировать ход выполнения задач и видеть, как развивается АСКиУЭ «Квант-Энерго».

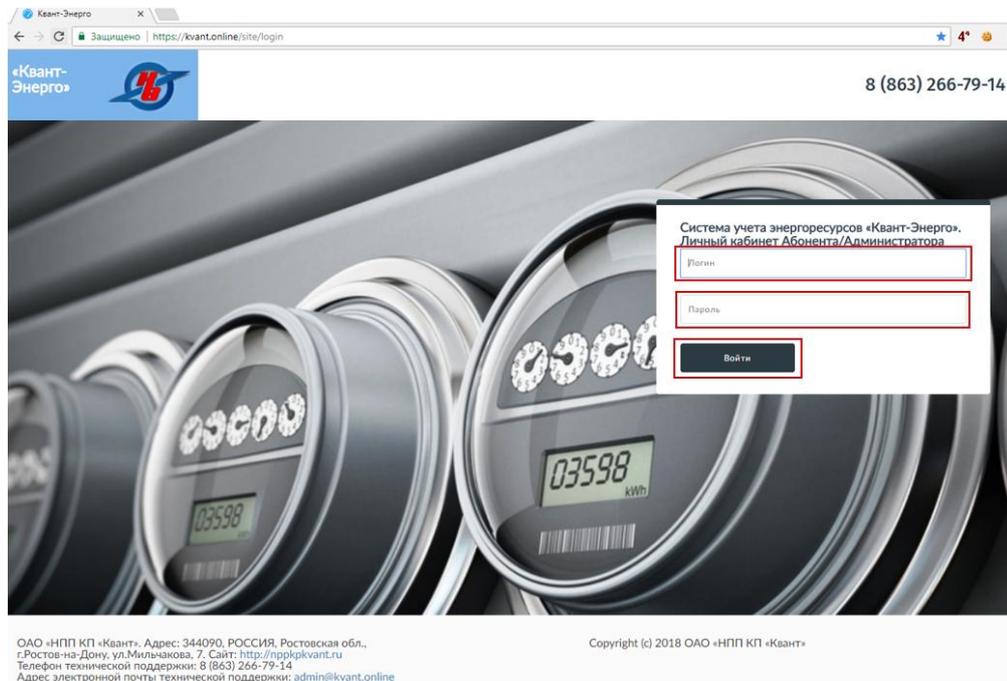
Портал поддержки пользователей – JivoSite.

Для того, чтобы пользователь мог воспользоваться чатом JivoSite, ему необходимо перейти на сайт системы личного кабинета абонента, используя ссылку <https://kvant.online> .

Перейдя по ссылке пользователю необходимо пройти процесс авторизации в системе введя имя пользователя (логин) и пароль.

Имя пользователя (логин) и пароль выдаются абонентам системы на особых условиях правообладателем ОАО «НПП КП «Квант» (либо уполномоченным

дилером/представителем). Данную информацию можно получить при регистрации учетной записи абонента в системе или при обращении в техническую поддержку Системы учета энергоресурсов «Квант-Энерго» по тел.: 8 (863) - 266-79-14, либо электронной почте admin@kvant.online.



Авторизация в личном кабинете Абонента системы учета энергоресурсов «Квант-Энерго»

В самом низу любой из страниц личного кабинета Абонента находится всплывающее окно в виде чата с оператором службы технической поддержки пользователей. Для активации окна чата следует кликнуть по нему одинарным щелчком мыши.



Расположение окна чата в личном кабинете Абонента системы

Во всплывающем окне пользователь может задать любой вопрос оператору службы технической поддержки системы учета энергоресурсов «Квант-Энерго» путем ввода текста сообщения в соответствующее поле. Следом необходимо указать имя пользователя, телефон или электронный адрес (e-mail) для получения обратной связи. Ниже представлены две формы чата с оператором в виде:

- онлайн-режима (операторы доступны для связи с пользователями);
- офлайн-режима (операторы не доступны для связи с пользователями).

При отправке сообщения с офлайн-режимом, сообщение от пользователя автоматически сохранится и обязательно попадет к адресату.

Напишите ваше сообщение
Операторы онлайн!

Чат предоставлен jivosite

Введите сообщение и нажмите Enter

а)

Отправьте нам сообщение

Чат предоставлен jivosite

Оставьте свое сообщение в этой форме, мы получим его на e-mail и обязательно ответим!

Ваше сообщение*

Ваше имя

Ваш телефон

Ваш e-mail*

ПРОДОЛЖИТЬ

б)

Формы онлайн (а) и офлайн (б) режимов

Портал поддержки пользователей – Багтрекер Redmine

Багтрекер Redmine используется АСКиУЭ «Квант-Энерго» как система управления задачами, которые предоставляются разработчикам проекта.

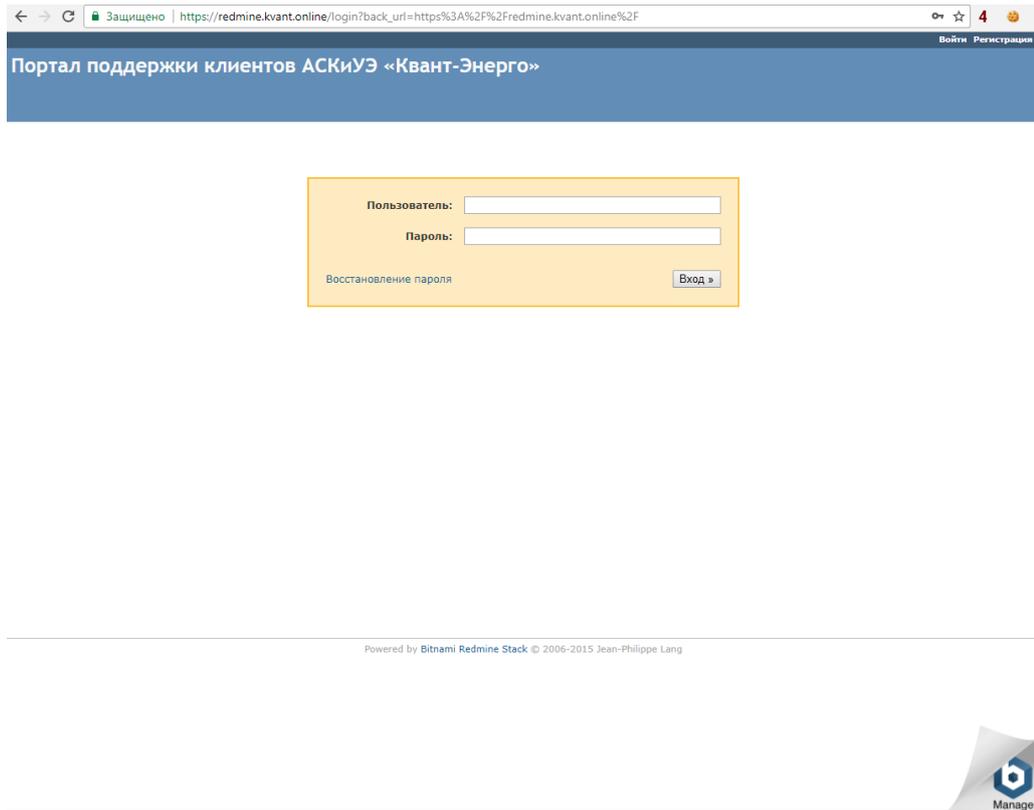
В данной системе специалисты Службы технической поддержки пользователей ставят задачи к исполнению на разработчиков проекта указывая трекер, тему, описание самой задачи и критерий срочности ее выполнения.

Выполняя вышеописанные действия, в Redmine происходит процесс регистрации следующего рода классификаторов:

- учет ошибок, которые были выявлены пользователями системы в процессе работы аппаратно-программного комплекса;
- учет нововведений – поступающих от пользователей в виде предложений и идей;
- учет процесса оптимизации и модернизации действующих компонентов программно-аппаратного комплекса с пометкой задач «Сопровождение/поддержка» и «Доработка».

В АСКиУЭ «Квант-Энерго» багтрекер Redmine используется для внутренних рабочих процессов руководителем и службой технической поддержки пользователей для взаимодействия с разработчиками проекта.

Вход в багтрекер Redmine осуществляется зарегистрированными участниками проекта с помощью ввода логина и пароля в форму авторизации. Логин и пароль предоставляются администратором портала поддержки клиентов АСКиУЭ «Квант-Энерго».



При успешной авторизации в окне браузера откроется окно портала поддержки клиентов АСКУиУЭ «Квант-Энерго». В правом верхнем углу при переходе к пункту «Перейти к проекту...» отобразится наименование самого проекта, а также общие его сведения, участники проекта, вид и статус задач проекта, и его новости.

Портал поддержки клиентов АСКиУЭ «Квант-Энерго»

Домашняя страница | Моя страница | Проекты | Помощь

Поиск: Перейти к проекту...

Домашняя страница

Багтрекер и портал разработки проекта

Учет ресурсов (счётчики)

Поиск: Учет ресурсов (счётчики)

Обзор | Действия | Задачи | Новая задача | Диаграмма Ганта | Календарь | Новости | Документы | Wiki | Файлы | Настройки

Обзор

Проекты по разработке ПО, баз данных, серверов и веб-интерфейсов

- Подпроекты: Веб-версия модуля операторов, Квант Киоск, Клиентская часть (Личные кабинеты), Операторская часть (Модуль Delphi), Серверная часть, Сервисное ПО

Задачи

	открыто	закрыто	Всего
Ошибка	10	143	153
Нововведение	30	212	242
Сопровождение/поддержка	12	75	87
Доработка	3	7	10

Просмотреть все задачи | Календарь | Диаграмма Ганта

Участники

Manager: Антон Артёмов, Владимир Подопригора, Екатерина Анацкая, Иван Таран, Максим Довгань, Никита Болдасов, Никита Гладков, Николай Подопригора, Станислав Пряхин, Юлия Бойко

Developer: Антон Артёмов, Иван Таран, Максим Довгань, Никита Болдасов, Никита Гладков, Станислав Пряхин, Юлия Бойко

Reporter: Владимир Подсвилов, Вячеслав Стасев, Екатерина Анацкая, Иван Гринько, Иван Таран, Максим Довгань, Никита Гладков, Николай Подопригора, Руслан Райцев, Станислав Пряхин, Юлия Бойко

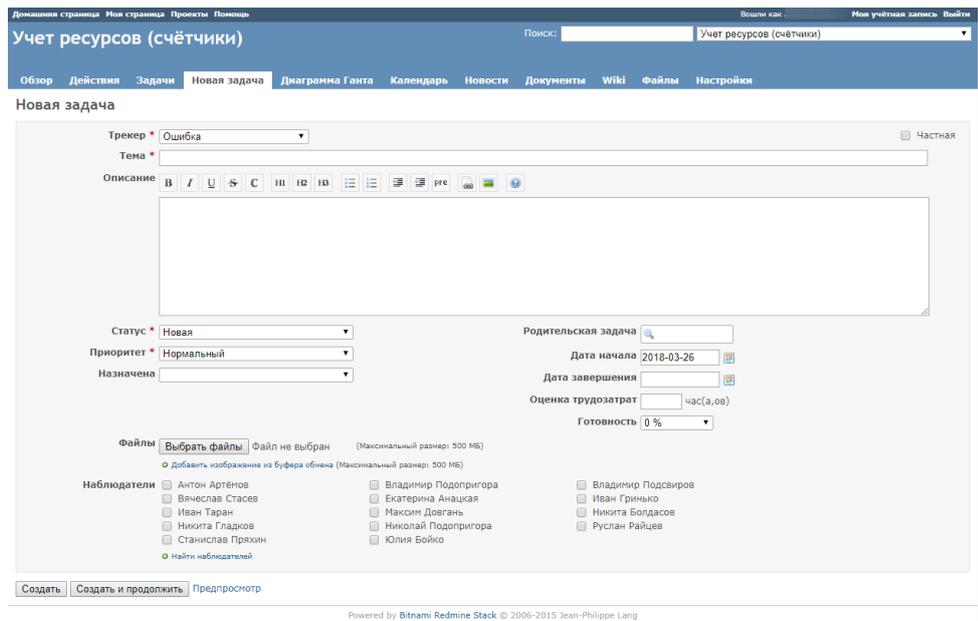
Трудозатраты

1.00 час

Трудозатраты | Подробности | Отчёт

Powered by Bitnami Redmine Stack © 2006-2015 Jean-Philippe Lang

Вкладка «Новая задача» является средством взаимодействия с разработчиками проекта. В нее посредством создания задачи специалисты Службы технической поддержки вносят идеи и предложения, а также ошибки, поступившие от пользователей системы. Для того чтобы отследить ход исполнения задачи-используют вкладки «Действия» и «Задачи».



Использование багтрекера Redmine дает возможность наглядно просмотреть весь жизненный цикл проекта.

Портал поддержки пользователей – Call-центр

Call-центр представляет собой Службу технической поддержки пользователей, состоящую из специалистов, которые консультирует пользователей по различным вопросам в рамках проекта, помогают решать возникающие вопросы в ходе пользования системой, принимают отзывы и предложения по работе с программным продуктом Системы учета энергоресурсов «Квант-Энерго».

Поддержка пользователей предоставляется ежедневно с 09.00 до 18.00 (обед 13.00 - 14.00) часов по московскому времени в рабочие дни, которые устанавливаются Трудовым Кодексом Российской Федерации и соответствующими Постановлениями Правительства РФ на текущий календарный год.

Задать вопрос можно с помощью различных систем мгновенных сообщений Jivosite на любой странице сайта www.kvant.online, по адресу электронной почты Email: admin@kvant.online или по телефону 8 (863) 266-79-14.