



ПОЧТА РОССИИ

ЕАС ОПС

Работа с Базой знаний
и инцидентами



2 инструмента для работы в системе





База Знаний ЕАС ОПС

LiveLink (Confluence)

– что это такое?

База Знаний ЕАС ОПС – это система управления документами



Доступна из сети Интернет (Подключение к КСПД не требуется!)

<https://r00confluence.main.russianpost.ru/>

Что такое База Знаний и зачем ей пользоваться?

ПОЧТА
РОССИИ



Информация
регулярно
обновляется

Можно найти
ответ на
большинство
вопросов по ЕАС
ОПС

База Знаний
ЕАС ОПС

Вся информация
в одном месте

Не надо
спрашивать у
коллег или
искать что-то в
электронной
почте



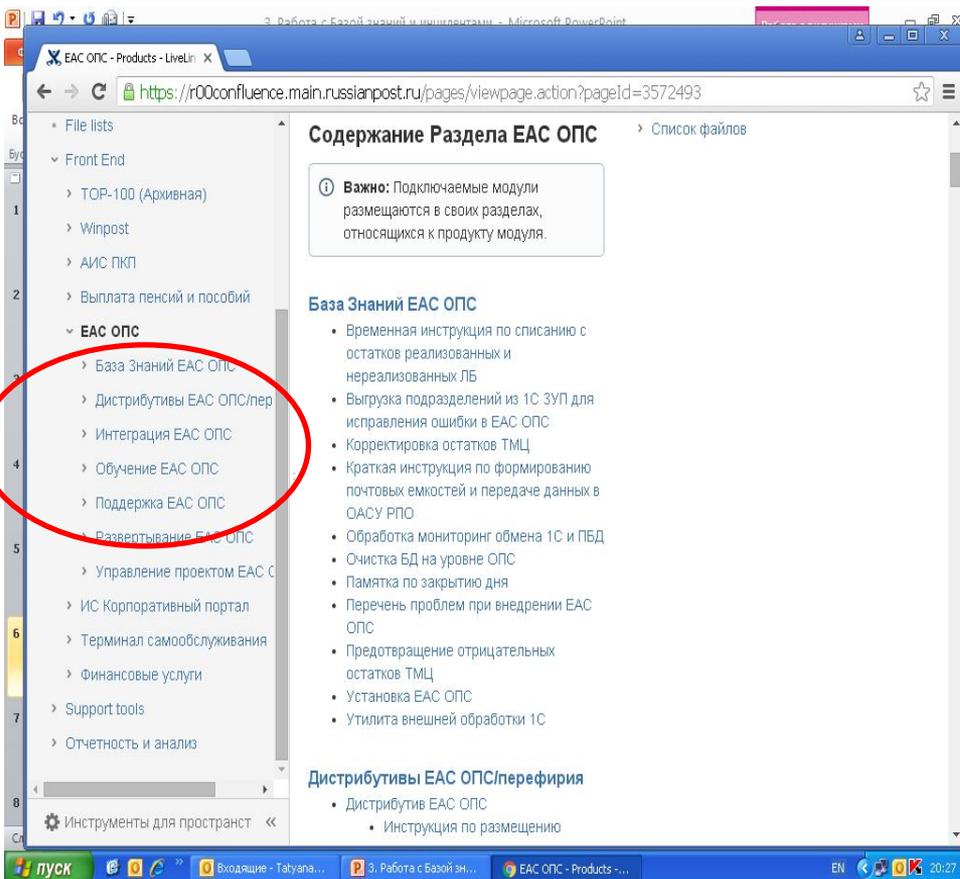
The screenshot shows a web browser window displaying a Confluence page titled "Front End". The browser's address bar shows the URL: <https://r00confluence.main.russianpost.ru/display/PROD/Front+End>. The page content includes:

- Navigation menu: LiveLink, Пространства, Пользователи, Создать, Calendars.
- Breadcrumbs: Страницы / Products домашняя страница.
- Page title: Front End.
- Metadata: Создал(а) Гурский Андрей Адамович, редактировал(а) Галактионов Алексей Викторович 19 мар 2015.
- Text: В данном разделе находятся продукты **Front End**.
- Interactions: Нравится, Станьте первыми кому понравится это, Нет меток.
- Comment box: Написать комментарий...

The left sidebar contains a tree view of pages:

- Страницы
- БЫСТРЫЕ ССЫЛКИ
- File lists
- ДЕРЕВО СТРАНИЦ
- 1С
- File lists
- Front End
 - TOP-100 (Архивная)
 - Winpost
 - АИС ПКП
 - Выплата пенсий и пособий
 - ЕАС ОПС** (highlighted with a red circle and a red arrow)
 - МС Корпоративный портал
 - Терминал самообслуживания
 - Финансовые услуги
- Support tools
- Отчетность и анализ

The Windows taskbar at the bottom shows the Start button, taskbar icons for "Входящие - Tatyana...", "3. Работа с Базой зн...", and "Front End - Products ...", and the system tray with "EN" and "20:24".



Content of the EAS OPCS Knowledge Base

Важно: Подключаемые модули размещаются в своих разделах, относящихся к продукту модуля.

База Знаний ЕАС ОПС

- Временная инструкция по списанию с остатков реализованных и нерезализованных ЛБ
- Выгрузка подразделений из 1С ЗУП для исправления ошибки в ЕАС ОПС
- Корректировка остатков ТМЦ
- Краткая инструкция по формированию почтовых емкостей и передаче данных в ОАСУ РПО
- Обработка мониторинг обмена 1С и ПБД
- Очистка БД на уровне ОПС
- Памятка по закрытию дня
- Перечень проблем при внедрении ЕАС ОПС
- Предотвращение отрицательных остатков ТМЦ
- Установка ЕАС ОПС
- Утилита внешней обработки 1С

Дистрибутивы ЕАС ОПС/перефирия

- Дистрибутив ЕАС ОПС
 - Инструкция по размещению

- ✓ Документация по развертыванию ЕАС ОПС
- ✓ Инструкции по работе в системе
- ✓ Методология тиражирования
- ✓ Информация по филиалам (планы, опросные листы, контакты)
- ✓ Обучающий материал (видеоролики, презентации, обучающие курсы)
- ✓ Ответы на вопросы



База Знаний ЕАС ОПС - Proc X

https://r00confluence.main.russianpost.ru/pages/viewpage.action?pageId=9087309

Страницы / ... / ЕАС ОПС Watch Поделиться

База Знаний ЕАС ОПС

Создал(а) Галактионов Алексей Викторович, редактировал(а) Скрынко Наталья Николаевна, обновил(а) 10 окт 2015

Здесь публикуются ответы на вопросы "как сделать...?"

- Временная инструкция по списанию с остатков реализованных и нереализованных ЛБ
- Выгрузка подразделений из 1С ЗУП для исправления ошибки в ЕАС ОПС
- Корректировка остатков ТМЦ
- Краткая инструкция по формированию почтовых емкостей и передаче данных в ОАСУ РПО
- Обработка мониторинг обмена 1С и ПБД
- Очистка БД на уровне ОПС
- Памятка по закрытию дня
- Перечень проблем при внедрении ЕАС ОПС
- Предотвращение отрицательных остатков ТМЦ
- Установка ЕАС ОПС
- Утилита внешней обработки 1С

Инструменты для пространств

ПУСК | Входящие - Татуана... | З. Работа с Базой зн... | База Знаний ЕАС ОП... | DocsVision - Windows... | EN | 20:49

Как получить доступ?



База Знаний ЕАС ОПС - Про... Инструкция по подключен...

https://r00confluence.main.russianpost.ru/pages/viewpage.action?pageId=17076317

LiveLink Пространства Пользователи Создать Calendars

Products

Страницы

БЫСТРЫЕ ССЫЛКИ

File lists

ДЕРЕВО СТРАНИЦ

1С

File lists

Front End

Support tools

Confluence

Инструкция по подклю...

Инструкция по установке с...

Jira

Naumen

OmniTracker

Отчетность и анализ

Инструменты для простра...

Страницы /... / Confluence Watch Поделиться

Инструкция по подключению пользователей к информационному ресурсу Confluence

Создатель Рыбак Алексей Николаевич, отредактировано 26 фев 2016

Инструкция для администраторов домена.

Для хранения и работы с документацией ЕАС ОПС в ЦАИТС создан специальный ресурс.

Разрешение доступа к данному ресурсу устанавливается путем добавления учетной записи пользователя в определенную группу AD, данную операцию уполномочены выполнять администраторы домена в филиалах. Для этого необходимо воспользоваться оснасткой «Active Directory – пользователи и компьютеры».

Существует две группы:

main.russianpost.ru/FGUP/R00/Groups/C доступом для RXX-OU-admins/ЕАС ОПС-Confluence/C00-EAC ОПС-Confluence-write: группа для пользователей с правами записи данных.

main.russianpost.ru/FGUP/R00/Groups/C доступом для RXX-OU-admins/ЕАС ОПС-Confluence/C00-EAC ОПС-Confluence: группа для пользователей с правами только чтения.

Репликация данных между AD и сервисом Confluence, происходит раз в час.

Рекомендуем добавлять в группу Confluence-write следующих пользователей:

- 1) Сотрудник ЦРТ (для выкладки реплики или копии БД)
- 2) Ключевой пользователь почтамма/филиала – для выкладки опросных листов, планов/

- Предоставление доступа пользователям осуществляют ИТ-Администраторы Филиала
- Инструкция по предоставлению доступа размещена:
<https://r00confluence.main.russianpost.ru/display/PROD/Confluence>
- Пользователи имеют право:
 - Просматривать информацию
 - Скачивать информацию
 - Размещать информацию



Система Поддержки ЕАС ОПС

Naumen

– что это такое?

Для чего нужна Система Поддержки ЕАС ОПС?

ПОЧТА
РОССИИ



Единая «Точка
Входа»



Не надо запоминать к
кому обращаться по
каким вопросам

Контроль



Можно отслеживать
ход работ по своей
заявке

Коммуникации с
исполнителями



Общение с
исполнителями в
удобном формате

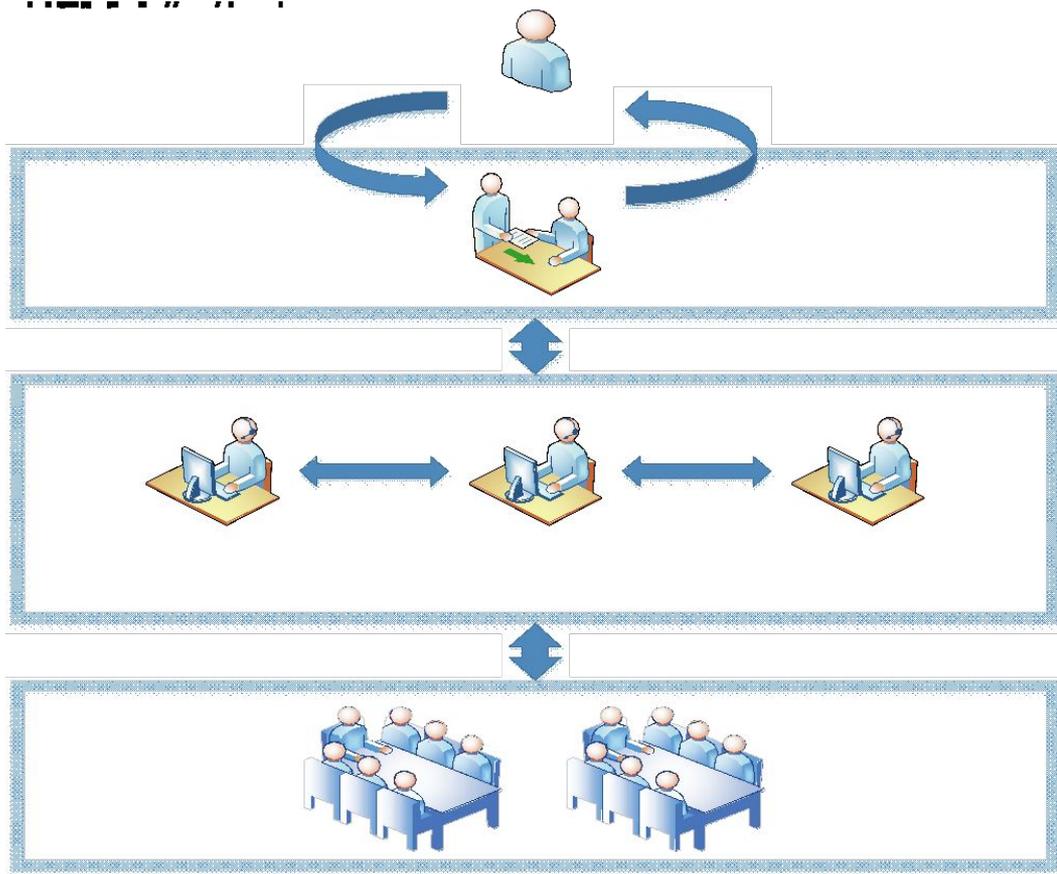
Для чего нужно регистрировать инциденты?



- Ваше обращение не сможет «потеряться»!
- Исполнители гарантированно узнают о вашей проблеме и будут её решать
- Зарегистрированные запросы имеют регламентированный срок выполнения, который стремятся соблюдать исполнители
- Всегда можно просмотреть решенные ранее инциденты

Поддержка ЕАС ОПС выстроена на всех уровнях

ПОЧТА
РОССИИ



Где регистрировать запросы с ошибками и предложения по доработкам

ПОЧТА
РОССИИ



Доступна из сети Интернет (Подключение к КСПД не требуется!)

<https://support.russianpost.ru/>

Целевые сроки работы с инцидентами

ПОЧТА
РОССИИ



Приоритет	Период обработки Запроса	Время реакции (max, в часах)	Время выполнения для online-отделений (max, в часах)	Время выполнения для offline-отделений (max, в часах)
Запросы на обслуживание				
2 – Высокий	7 дней в неделю с 6:00 до 24:00	0,5	24	48
3– Средний			168	168
4 – Низкий			336	336
Инциденты				
1 – Критичный	7 дней в неделю с 6:00 до 24:00	0,25	4	8
2 – Высокий		0,5	8	24
3– Средний			48	48
4 – Низкий			168	168

Интерфейс Системы Поддержки – Naumen

Вход в систему



ПОЧТА
РОССИИ

Ivan.Ivanov

••••••

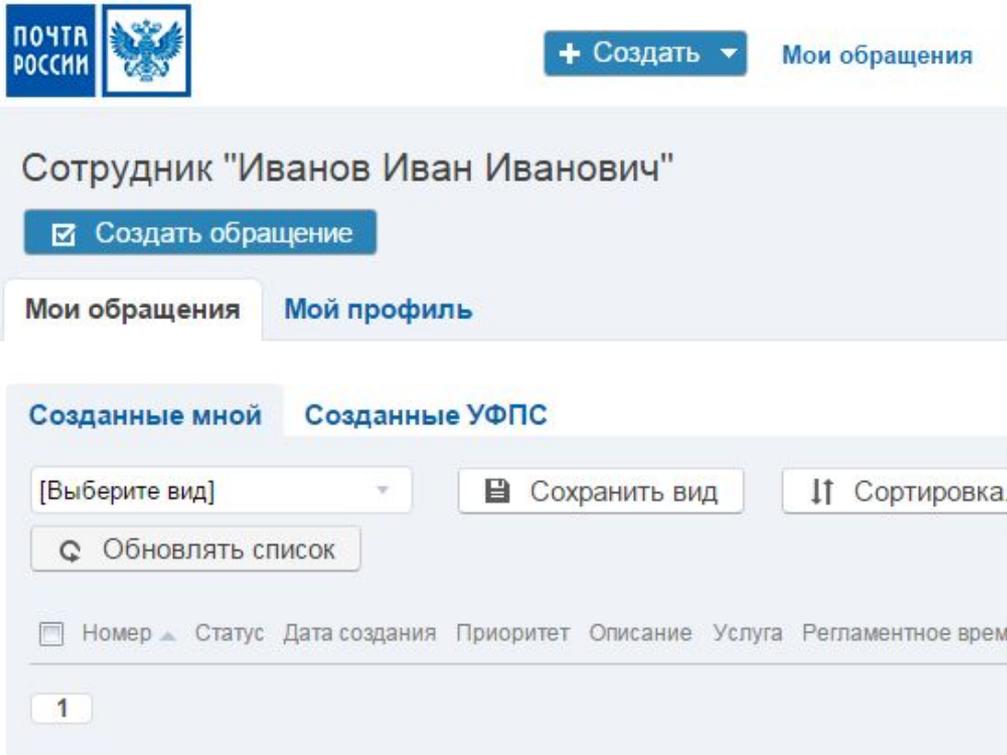
Войти

4.5.0.17.2.6400 (783)
© NAUMEN 2001-2016

Доступна из сети Интернет
(Подключение к КСПД не
требуется!)

<https://support.russianpost.ru/>

Доступ на портал
осуществляется с помощью
учетных записей в домене
russianpost



The screenshot shows the user interface of the Pochta Rossii system. At the top left is the Pochta Rossii logo. To its right is a blue button with a plus sign and the text "Создать" (Create), followed by a dropdown arrow and the text "Мои обращения" (My requests). Below this is a light blue box containing the name "Сотрудник 'Иванов Иван Иванович'" (Employee 'Ivanov Ivan Ivanovich'). Inside this box is a blue button with a checkmark and the text "Создать обращение" (Create request). Below the name box are two tabs: "Мои обращения" (My requests) and "Мой профиль" (My profile). Below the tabs are two more tabs: "Созданные мной" (Created by me) and "Созданные УФПС" (Created by the branch). Under the "Созданные мной" tab, there is a dropdown menu with the text "[Выберите вид]" (Select type), a button with a document icon and the text "Сохранить вид" (Save view), and a button with a double arrow icon and the text "Сортировка" (Sort). Below these is a button with a refresh icon and the text "Обновлять список" (Refresh list). At the bottom, there is a table header with columns: "Номер" (Number), "Статус" (Status), "Дата создания" (Creation date), "Приоритет" (Priority), "Описание" (Description), "Услуга" (Service), and "Регламентное время" (Regulation time). Below the header is a table with one row containing the number "1".

Кнопка **«Создать обращение»** – открывает форму подачи нового обращения

Вкладка **«Мои обращения»**

«Созданные мной» – список ваших обращений в системе

«Созданные УФПС» – список обращений, которые подавались вашими коллегами по УФПС

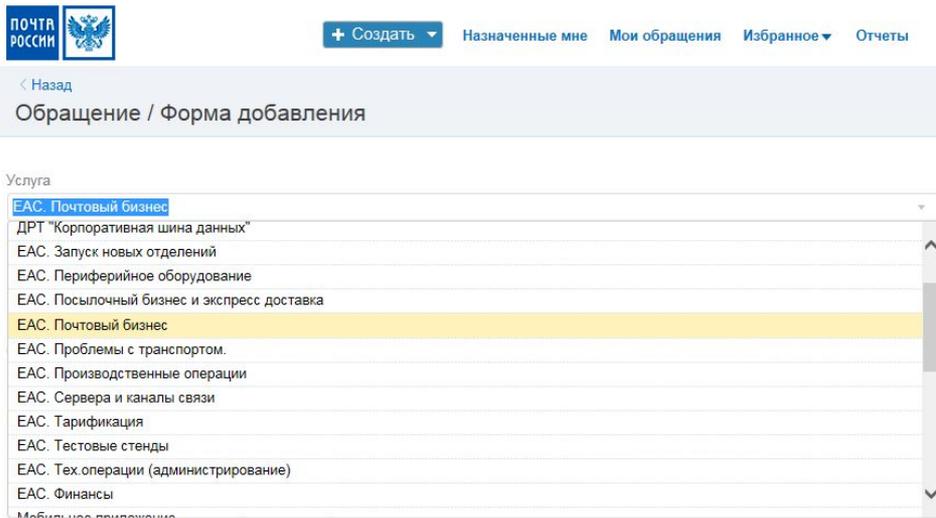
Инцидент – любое событие (Ошибка, Сбой, Зависание и т.д.) не являющееся частью нормальной работы услуги, ведущее/способное привести к остановке услуги или снижению уровня её качества.

Запрос на обслуживание — запрос пользователя на информацию, или консультацию, или на стандартное изменение, доступ к ИТ-услуге.

Запрос на доработку — это обращение от пользователя, который заинтересован в доработке функционала существующих услуг.



Для подачи Обращения по ЕАС ОПС необходимо выбирать одну из услуг, начинающихся с «**ЕАС. ...**»



- ЕАС. Почтовый бизнес
- ЕАС. Посылочный бизнес и экспресс доставка
- ЕАС. Финансы
- ЕАС. Производственные операции
- ЕАС. Тех. операции (администрирование)
- ЕАС. Проблемы с транспортом.
- ЕАС. Тарификация
- ЕАС. Сервера и каналы связи
- ЕАС. Периферийное оборудование
- ЕАС. Запуск новых отделений
- ЕАС. Тестовые стенды

! Помните, что правильный выбор Услуги и Компонента услуги ускоряет обработку обращения

Какую информацию должно содержать Обращение?



1. Версия ЕАС ОПС
2. Версия плагина
3. Конфигурация оборудования (модель, вид, тип)
4. Индекс ОПС
5. Номер рабочего места
6. Последовательность действий, которая привела к инциденту
7. Ожидаемый результат
8. Полученный результат
9. Скриншоты

**К каждому запросу в обязательном порядке прикладываются лог-файлы!
Бэкапы баз предоставляются по запросу специалистов**

Страница о Системе поддержки ЕАС ОПС в Базе Знаний ЕАС ОПС

<https://r00confluence.main.russianpost.ru/display/PROD/Naumen>

Запись обучающего вебинара для пользователей (91.3 MB)

<https://cloud.naumen.ru/index.php/s/lxSLaRD6bDidjny/download>

Инструкция пользователя системы

<https://cloud.naumen.ru/index.php/s/MpE9OW23jNkG85Q/download>