



# 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





The screenshot shows a web browser window displaying a Confluence page. The address bar shows the URL: <https://r00confluence.main.russianpost.ru/display/PROD/Front+End>. The page title is "Front End". The sidebar on the left contains a tree view of pages. A red arrow points to the "ЕАС ОПС" item in the "Front End" section of the sidebar.

**Стороны / Products домашняя страница**

## Front End

Создал(а) Гурский Андрей Адамович, редактировал(а) Галактионов Алексей Викторович 19 мар 2015

В данном разделе находятся продукты **Front End**.

Нравится это Станьте первыми кому понравится это Нет меток

Написать комментарий...

**Стороны**

**БЫСТРЫЕ ССЫЛКИ**

- File lists

**ДЕРЕВО СТОРОН**

- 1С
- File lists
- Front End**
  - TOP-100 (Архивная)
  - Winpost
  - АИС ПКП
  - ЕАС ОПС**
  - ИС Корпоративный портал
  - Терминал самообслуживания
  - Финансовые услуги
- Support tools
- Отчетность и анализ

Инструменты для пространств



Содержание Раздела ЕАС ОПС

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

База Знаний ЕАС ОПС

- 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

Дистрибутивы ЕАС ОПС/периферия

- 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

## База Знаний ЕАС ОПС

Создал(а) Галактионов Алексей Викторович, редактировал(а) Скрынко Наталья Николаевна, 15 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 - Tatyana...

3. Работа с Базой зн...

База Знаний ЕАС ОП...

DocsVision - Windows...

EN

20:49



# Как получить доступ?

ПОЧТА  
РОССИИ



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

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

LiveLink Пространства Пользователи Создать Calendars

Products

Страницы

Быстрые ссылки

File lists

ДЕРЕВО СТРАНИЦ

1C

File lists

Front End

Support tools

Confluence

Инструкция по подключению

Инструкция по установке

Jira

Naumen

OmniTracker

Отчетность и анализ

Инструменты для просмотра

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 опцией «Active Directory – пользователи и компьютеры».

Существует две группы:

main.russianpost.ru/FGUP/R00/Groups/C доступом для RXX-OU-admins/ЕАС ОПС-Confluence/C00-ЕАС 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-ЕАС 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?



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

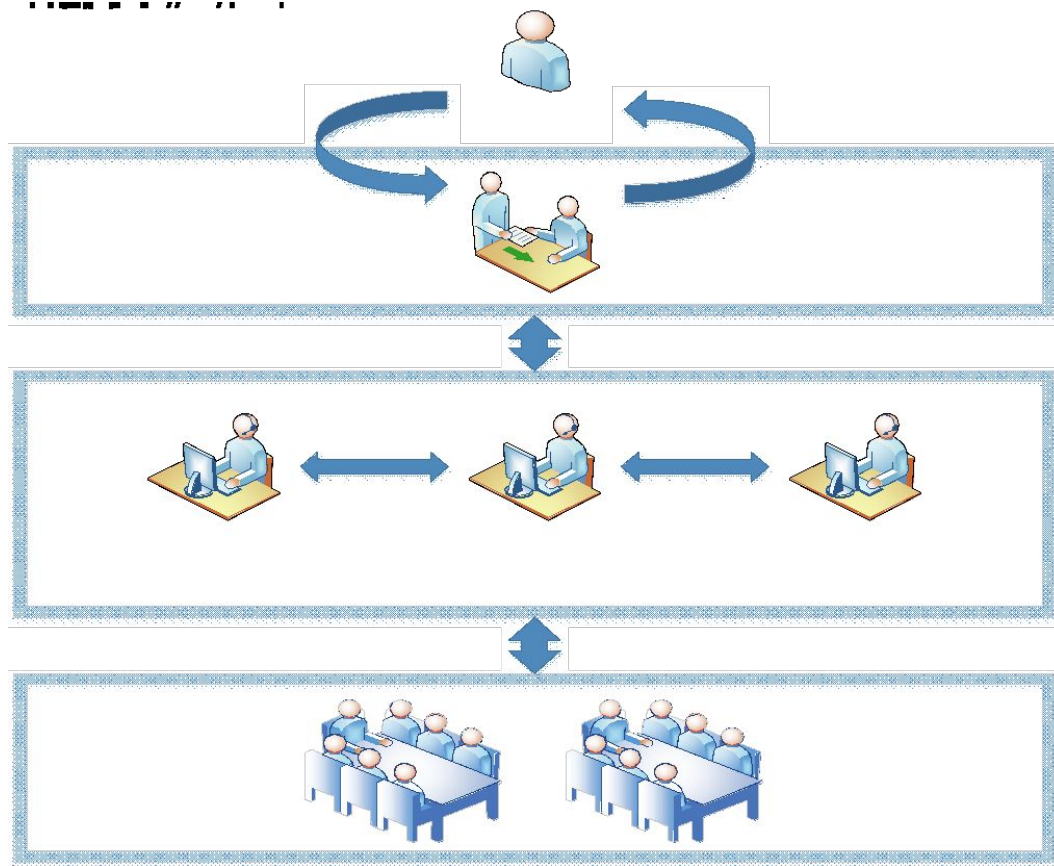
# Для чего нужно регистрировать инциденты?



- 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



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





**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





+ Создать ▾

Мои обращения

Сотрудник "Иванов Иван Иванович"

☒ Создать обращение

Мои обращения

Мой профиль

Созданные мной

Созданные УФПС

[Выберите вид] ▾



Сохранить вид



Сортировка



Обновлять список

☐ Номер ▲ Статус Дата создания Приоритет Описание Услуга Регламентное время

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

## Форма подачи обращения

**«Услуга»** – выберите из списка услугу, с которой связано Ваше обращение.

**«Компонент услуги»** – выберите наиболее подходящий для Вашей ситуации компонент услуги. Помните, что правильный выбор ускоряет обработку обращения.

«Срочность» – выберите из списка срочность.

**«Краткое описание»** – введите краткое описание ситуации, с которой связано Ваше обращение.

**«Подробное описание»** – введите подробное описание ситуации, с которой связано Ваше обращение.

**«Вложения»** – при необходимости прикрепите к обращению файлы, которые помогут при обработке обращения.

**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.

# Выбор услуги при подаче Обращения



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>**