ООО «АЛЬФАМАТИКА»

Эксплуатация программного обеспечения

Руководство по основным операциям пользователя и администратора

Программный продукт	«АЛЬФАМАТ: Видеоконсультант»
Реквизиты документа	Редакция 1.0 • 22 октября 2026 года

1. Назначение и область применения

Документ описывает основные действия пользователей и администраторов при эксплуатации программного обеспечения «АЛЬФАМАТ: Видеоконсультант». Функции интерфейса зависят от состава поставленного ПО и набора подключенных модулей.

2. Роли пользователей

Роль	Назначение
Клиент	Инициирует обращение или использует доступные сервисы самообслуживания.
Оператор	Проводит консультацию по аудио- и видеосвязи, обрабатывает и перенаправляет обращения.
Администратор	Создает и сопровождает учетные записи, назначает права, контролирует настройки и доступность системы.
Служба технической поддержки	Анализирует неисправности и выполняет согласованные действия по восстановлению и сопровождению.

3. Работа клиента

1. На экране терминала выбрать доступную услугу либо действие для начала дистанционной консультации.
2. При необходимости выполнить действия идентификации и ввода данных, предусмотренные выбранной услугой.
3. Дождаться подключения оператора и провести консультацию посредством доступных средств аудио- и видеосвязи.
4. При наличии соответствующих модулей получить или передать электронные данные, оформить обращение, распечатать документ либо выполнить иную предлагаемую операцию.
5. После завершения консультации закрыть сессию. При доступности функции оставить отзыв или оценку качества обслуживания.

4. Работа оператора

1. Открыть АРМ оператора и выполнить авторизацию под предоставленной учетной записью.
2. Перейти в режим доступности приема обращений, если это предусмотрено интерфейсом.
3. Принять поступившее клиентское обращение и установить двустороннюю аудио- и видеосвязь.
4. Предоставить консультацию и выполнить доступные операции в рамках своих полномочий.
5. При необходимости перенаправить обращение другому уполномоченному оператору или группе.
6. Завершить обслуживание и корректно закрыть текущую сессию.

5. Администрирование

- Создание и изменение учетных записей пользователей, назначение соответствующих полномочий.
- Настройка доступных сервисов и параметров маршрутизации обращений.
- Проверка состояния серверной части, терминалов и рабочих мест операторов.
- Просмотр доступных статистических данных и журналов событий.
- Контроль работоспособности предусмотренных в конфигурации интеграционных модулей.

6. Дополнительные модули

При подключении модулей личного кабинета, электронной квитанции, ввода показаний, платежей, рекламно-информационных материалов или контроля качества пользователь выполняет операции в соответствующем разделе интерфейса. Возможность выполнения операций зависит от настроек, прав доступа, оборудования и внешних систем заказчика.

7. Правила безопасной эксплуатации

- Использовать персональные учетные записи и не передавать пароли другим лицам.
- Предоставлять минимально необходимые права согласно служебным полномочиям.
- При работе с персональными данными руководствоваться действующими регламентами и применимым законодательством.
- Не размещать в публичных инструкциях секретные ключи, пароли, адреса внутренних систем и конфигурации доступа.
- Не отключать средства журналирования и резервного копирования без согласования с ответственным администратором.
- Для изменения версии программных компонентов использовать согласованную процедуру сопровождения.

8. Типовые проблемы и первичная диагностика

Проблема	Что проверить
Не удается войти в АРМ	Корректность учетной записи, наличие доступа, соединение с сервером.
Отсутствуют звук и изображение	Подключение оборудования, системные разрешения на доступ к устройствам, состояние канала.
Не отображаются услуги	Права пользователя, активность программных модулей и настройки конфигурации.
Не работает платеж/интеграция	Доступность внешней системы и оборудования; наличие соответствующего модуля.
Операция завершается с ошибкой	Зафиксировать время, действия пользователя, сообщение об ошибке и передать специалисту поддержки.

9. Обращение в техническую поддержку

При возникновении неисправности необходимо зарегистрировать обращение через согласованный канал сопровождения и указать название продукта, версию (если известна), объект эксплуатации, время события, затронутый компонент, описание действий до возникновения ошибки и доступные диагностические сведения. Персональные данные в составе материалов обращения передаются только по разрешенным каналам.

Условия и сроки реакции, порядок удаленного подключения и состав услуг технической поддержки определяются действующим договором.

Сведения об организации и документе

Разработчик/поставщик: ООО «Альфаматика». Информация о продукте: https://alphamatica.ru/systems/asvk.

Общие контакты организации: info@alphamatica.ru | +7 (495) 249-00-50.

Документ описывает функциональное назначение и общий порядок работы системы. Конкретный набор доступных модулей, параметры конфигурации и условия сопровождения определяются комплектом поставки и договором с заказчиком.