

Общество с ограниченной ответственностью
«КОМПЬЮТЕРНАЯ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ
«ПАЛАДИН»

Утверждаю

Генеральный директор

Пламадил О.А.



«15» мая 2026 г.

ЦИФРОВАЯ ПРИЕМНАЯ

ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

ЛИСТ УТВЕРЖДЕНИЯ

RU.31570694.06.12 – 01 92 01 – ЛУ

Листов 19

Общество с ограниченной ответственностью
«КОМПЬЮТЕРНАЯ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ
«ПАЛАДИН»

УТВЕРЖДЕНО

RU.31570694.06.12 – 01 92 01 – ЛУ

ЦИФРОВАЯ ПРИЕМНАЯ

ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

RU.31570694.06.12 – 01 92 01

Листов 19

2026

СОДЕРЖАНИЕ

1	ВВЕДЕНИЕ	3
1.1	Область применения	3
1.2	Краткое описание возможностей.....	3
1.3	Уровень подготовки пользователя	4
2	НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ.....	5
2.1	Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации.....	5
2.2	Условия, при соблюдении (выполнении, наступлении) которых обеспечивается применение средства автоматизации в соответствии с назначением	6
3	ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ	7
3.1	Состав и содержание дистрибутивного носителя данных.....	7
3.2	Порядок загрузки данных и программ.....	7
3.3	Порядок проверки работоспособности.....	7
4	ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ	8
4.1	Общие принципы работы	8
4.2	Вход пользователя и открытие рабочей доски	9
4.3	Работа секретаря с посетителями, звонками и планом на день	10
4.4	Принятие решений руководителем	12
4.5	Настройка доски и вариантов решений	13
4.6	Завершение работы	14
5	АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ.....	16
5.1	Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса, в том числе при длительных отказах технических средств	16
5.2	Действия по восстановлению программ и/или данных при обнаружении ошибок в данных	17
5.3	Действия в других аварийных ситуациях.....	17
6	РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ	18

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 Область применения

Наименование программы – Цифровая приемная.

Область применения программного обеспечения — автоматизация процессов регистрации и сопровождения визитов, телефонных обращений и рабочих задач приемной в организациях с регламентированным доступом и иерархией принятия решений.

1.2 Краткое описание возможностей

Программное обеспечение «Цифровая приемная» предоставляет пользователю следующие функциональные возможности:

- регистрация визитов посетителей и телефонных обращений,
- передача информации руководителю в режиме, близком к реальному времени,
- принятие и отображение решений по зарегистрированным обращениям,
- отображение статусов и комментариев по обращениям, настройка вариантов решений секретарем,
- ведение ежедневника (плана на день),
- ведение телефонного справочника,
- формирование отчетов в формате PDF,
- доставка уведомлений пользователям системы,
- разграничение доступа по ролям пользователей (секретарь, руководитель, техническая поддержка),
- ведение аудита административных действий и обеспечение эксплуатации во внутреннем контуре организации.

1.3 Уровень подготовки пользователя

Пользователи программы должны иметь базовые навыки работы с техническими устройствами и изучить порядок выполнения действий и функций, описанный в данной инструкции.

Особые требования к уровню подготовки пользователей для работы с программой отсутствуют.

2 НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1 Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации

Назначение программного обеспечения — повышение оперативности принятия управленческих решений, прозрачности обработки обращений и централизации учета визитов, телефонных обращений и рабочих задач приемной с возможностью эксплуатации во внутреннем контуре организации без обязательного использования внешних облачных сервисов.

Программное обеспечение обеспечивает выполнение следующих функций:

- регистрация визитов посетителей и телефонных обращений,
- передача информации руководителю в режиме, близком к реальному времени,
- принятие и отображение решений по зарегистрированным обращениям,
- отображение статусов и комментариев по обращениям, настройка вариантов решений секретарем,
- ведение ежедневника (плана на день),
- ведение телефонного справочника,
- формирование отчетов в формате PDF,
- доставка уведомлений пользователям системы,
- разграничение доступа по ролям пользователей (секретарь, руководитель, техническая поддержка),
- ведение аудита административных действий и обеспечение эксплуатации во внутреннем контуре организации.

2.2 Условия, при соблюдении (выполнении, наступлении) которых обеспечивается применение средства автоматизации в соответствии с назначением

Для выполнения системой своих функций и достижения показателей эффективности пользователю необходимо использовать оборудование со следующими требованиями к аппаратной части программных комплексов:

- ОС рабочего места пользователя: операционные системы семейства Linux, включая Ubuntu 22.04 и выше, Debian 12 и выше, Astra Linux Special Edition и Альт Рабочая станция актуальных поддерживаемых версий, а также Microsoft Windows 10 и выше.
- Доступ к системе осуществляется через веб-интерфейс, развернутый во внутреннем контуре организации.
- Требуется современный браузер с поддержкой cookies и WebSocket.
- Для всплывающих уведомлений и звуковых сигналов рекомендуется поддержка Notification API.

3 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

3.1 Состав и содержание дистрибутивного носителя данных

На рабочем месте пользователя установка отдельного клиентского ПО не требуется; доступ к системе осуществляется через веб-интерфейс по внутреннему адресу организации.

ПО предназначено для on-prem развертывания в локальной или закрытой сети организации без обязательных внешних облачных сервисов.

3.2 Порядок загрузки данных и программ

На рабочем месте пользователя отдельная загрузка программ и данных не требуется; для начала работы достаточно открыть веб-интерфейс системы и авторизоваться.

3.3 Порядок проверки работоспособности

Работоспособность программы не требует от пользователя никакой дополнительной проверки.

Контроль работоспособности программного обеспечения осуществляется штатными средствами программной и системной инфраструктуры, используемыми в контуре эксплуатации.

4 ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ

В разделе описаны основные пользовательские операции в системе «Цифровая приемная»: работа секретаря с записями и настройками доски, а также работа руководителя с принятием решений.

4.1 Общие принципы работы

«Цифровая приемная» предназначена не для обычной переписки, а для организации оперативной доски приемной: секретарь фиксирует визиты, телефонные обращения и рабочие пункты дня, а руководитель получает информацию без ручного обновления страницы и принимает решение по каждому обращению.

Доставка новых записей, решений и уведомлений выполняется в режиме, близком к реальному времени. Это сокращает задержки между поступлением обращения и реакцией руководителя, а также снижает риск пропустить посетителя, звонок или важный рабочий пункт.

Программное обеспечение может эксплуатироваться во внутреннем контуре организации без обязательного доступа к внешнему интернету. Пользователи работают через веб-интерфейс с персонального компьютера, планшета или мобильного браузера при наличии доступа к внутреннему адресу системы.

Если окно программы неактивно или свернуто, система дополнительно подает звуковой сигнал и показывает уведомление браузера при наличии разрешения пользователя. Индикатор связи в шапке интерфейса помогает понимать, доступна ли синхронизация с сервером (Рисунок 1).

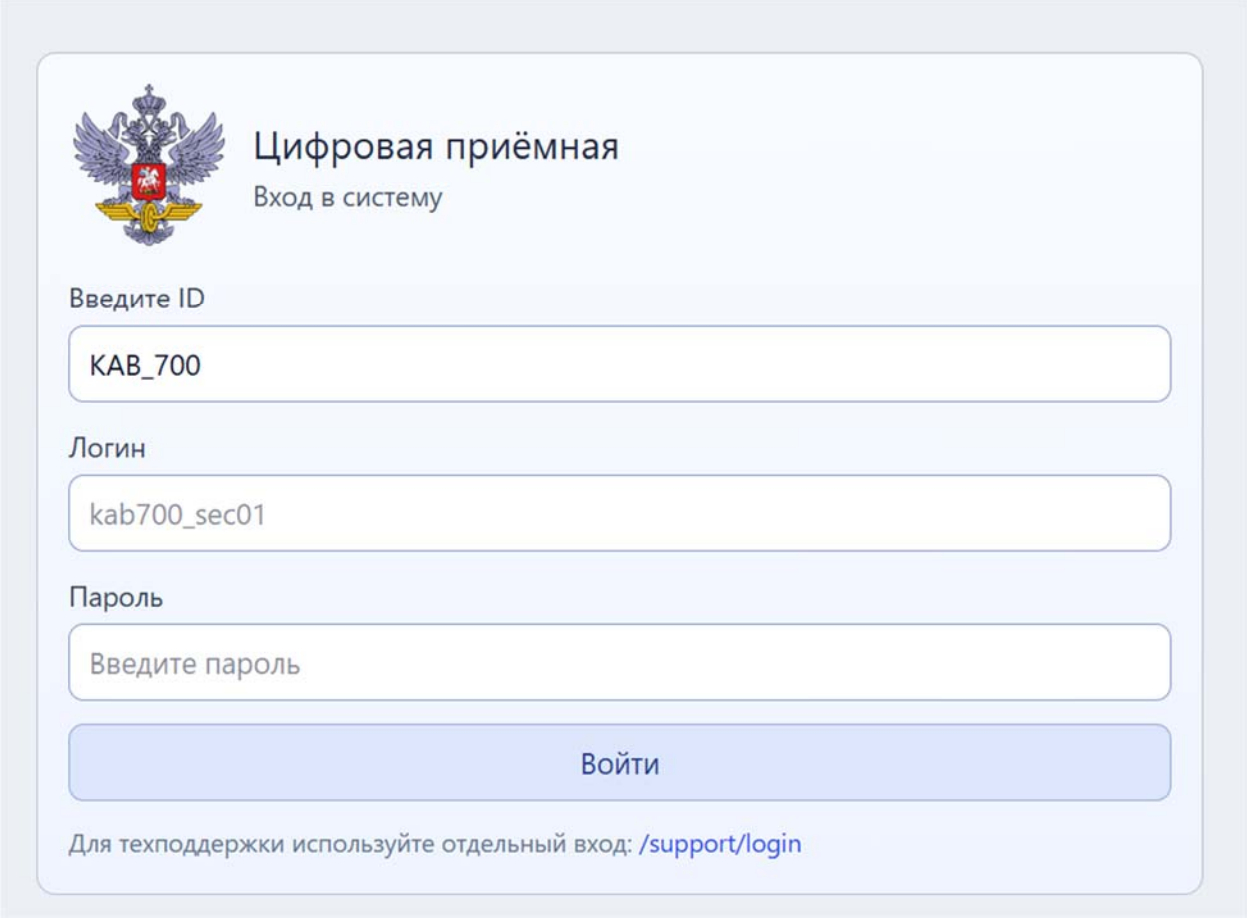


Рисунок 1 – Индикатор связи

4.2 Вход пользователя и открытие рабочей доски

1. Откройте в поддерживаемом браузере внутренний адрес веб-интерфейса системы.

2. На странице входа укажите код приемной, имя пользователя и пароль, предоставленные администратором или технической поддержкой (Рисунок 2).



Цифровая приёмная
Вход в систему

Введите ID

КАВ_700

Логин

kab700_sec01

Пароль

Введите пароль

Войти

Для техподдержки используйте отдельный вход: </support/login>

Рисунок 2 – Страница входа

3. После успешной авторизации откроется рабочая доска (Рисунок 3). Для секретаря доступна фиксация и редактирование обращений, для руководителя — просмотр поступивших записей и принятие решений.

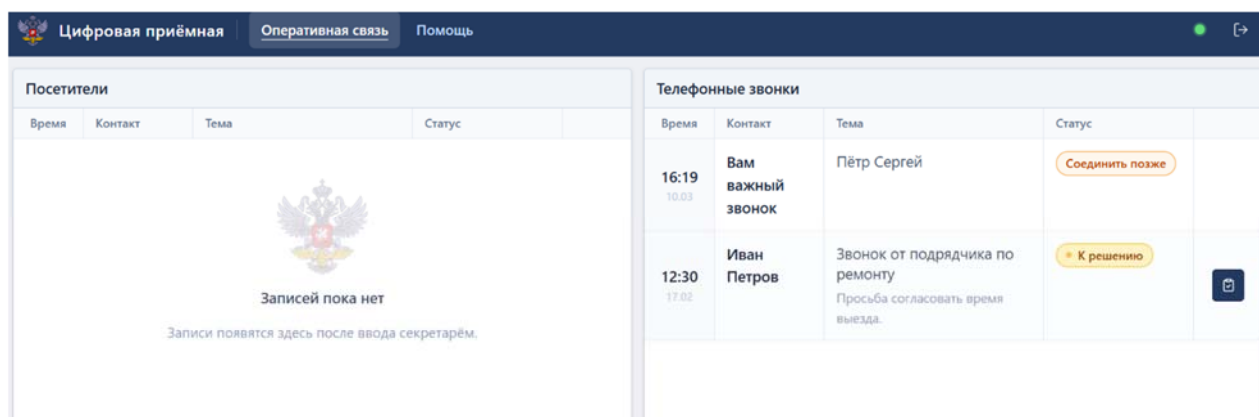


Рисунок 3 – Рабочая доска

4. В верхней части экрана отображаются элементы навигации, ссылка на раздел «Помощь», индикатор связи и кнопка выхода из системы.

4.3 Работа секретаря с посетителями, звонками и планом на день

1. На главном экране секретарь видит колонку «Посетители» и вторую колонку, которая может работать в режиме «Телефонные звонки» или «План на день».

2. Для добавления новой записи нажмите кнопку «+ Добавить» в нужной колонке (рисунок 4).

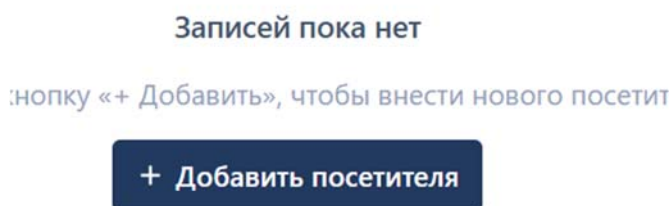
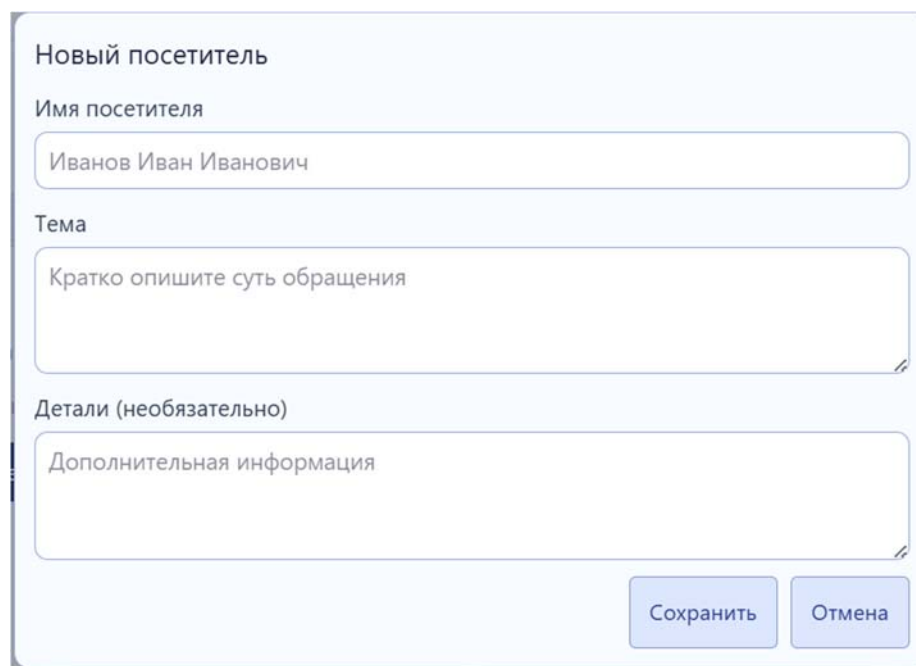


Рисунок 4 – Добавление посетителя

3. В появившемся окне заполните обязательное поле «Тема / Пункт плана» и, при необходимости, поля «Имя посетителя / Контакт» и «Детали» (рисунок 5).



The form is titled "Новый посетитель" (New visitor). It contains three input fields: "Имя посетителя" (Visitor name) with the value "Иванов Иван Иванович", "Тема" (Topic) with the placeholder "Кратко опишите суть обращения" (Briefly describe the essence of the appeal), and "Детали (необязательно)" (Details (optional)) with the placeholder "Дополнительная информация" (Additional information). At the bottom right, there are two buttons: "Сохранить" (Save) and "Отмена" (Cancel).

Рисунок 5 – Заполнение информации нового посетителя

4. Нажмите «Сохранить». Запись появится на доске секретаря и руководителя без ручного обновления страницы.

5. Если запись создана ошибочно, секретарь может отредактировать ее с помощью иконки карандаша до принятия решения руководителем либо удалить запись с помощью иконки корзины.

6. После принятия решения руководителем статус записи изменяется на доске секретаря автоматически; при наличии комментария руководителя он отображается рядом с записью (рисунок 6).

Телефонные звонки					+ Добавить	
Время	Контакт	Тема	Статус			
16:19 10.03	Вам важный звонок	Пётр Сергей	Соединить позже			
12:30 17.02	Иван Петров	Звонок от подрядчика по ремонту Просьба согласовать время выезда.	Ожидает			

Рисунок 6 – Статусы записей на доске руководителя

4.4 Принятие решений руководителем

1. Руководитель видит поступившие визиты, телефонные обращения или пункты плана на оперативной доске.

2. Для новой записи нажмите кнопку принятия решения в колонке «Действия» либо откройте запись для просмотра полной информации (рисунок 7).

Телефонные звонки				
Время	Контакт	Тема	Статус	
16:19 10.03	Вам важный звонок	Пётр Сергей	Соединить позже	
12:30 17.02	Иван Петров	Звонок от подрядчика по ремонту Просьба согласовать время выезда.	• К решению	

Рисунок 7 – Доска руководителя

3. Выберите вариант решения из доступного списка, например «Пригласить», «Соединить», «Пусть подождут», «Соединить позже» или «Отказать» (рисунок 8).

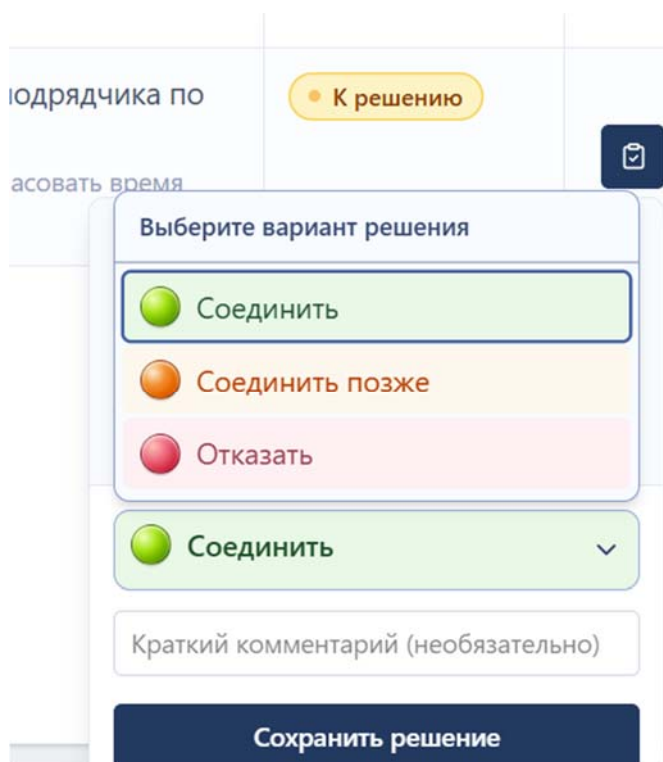


Рисунок 8 – Варианты решения

4. При необходимости укажите текстовый комментарий для секретаря.
5. Нажмите «Сохранить решение». Решение будет доставлено секретарю и отобразится в статусе записи.

4.5 Настройка доски и вариантов решений

1. Секретарь может открыть раздел «Настройка» в шапке интерфейса (рисунок 9).

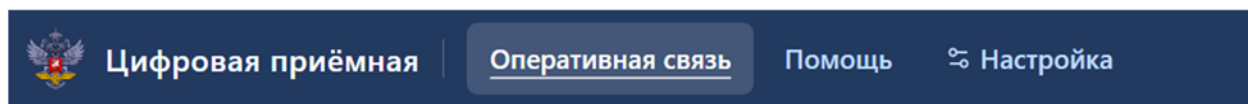


Рисунок 9 – Шапка интерфейса

2. В блоке «Вторая колонка» выбирается режим «Телефонные звонки» или «План на день». Выбранный режим применяется для всей приемной и отображается также у руководителя (рисунок 10).

Настройка доски



Настройки разделены по разделам: отдельно режим доски, отдельно варианты решений.

Статусы
Варианты решений для посетителей и звонков

Режим доски
Переключение второй колонки

Посетители 3 доступно

Телефонные звонки 3 доступно

Посетители

● Системный

Обязательный

Пригласить

Тон
Успех

● Системный

Обязательный

Пусть подождут

Тон
Ожидание

Изменений: 0

Заккрыть

Сохранить изменения

Рисунок 10 – Настройка доски

3. Если в текущей второй колонке есть незавершенные записи, переключение режима временно недоступно до их обработки или удаления из списка.

4. В разделе настройки статусов можно изменять названия и цветовую тональность системных вариантов решений, а также добавлять дополнительные варианты.

5. Для каждой колонки предусмотрено до двух дополнительных статусов сверх системных вариантов. Системные статусы обязательны и не удаляются.

4.6 Завершение работы

1. По окончании работы или при длительном отсутствии на рабочем

месте нажмите кнопку выхода в правом верхнем углу интерфейса.

2. После выхода сессия пользователя завершается, а прием уведомлений на данном рабочем месте прекращается до повторной авторизации.

5 АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ

5.1 Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса, в том числе при длительных отказах технических средств

В случае возникновения ошибки в программе «Цифровая приемная» пользователю выводится сообщение об ошибке. После получения сообщения рекомендуется повторить действие. Если ошибка воспроизводится повторно, необходимо обратиться в службу технической поддержки по электронной почте support@digitalreception.ru или через форму обратной связи по ссылке <https://digitalreception.ru>.

При обращении в службу технической поддержки необходимо быть готовым указать следующие данные:

1. Описание проблемы.

Опишите сценарий действий, что воспроизводит проблему.

Если возникает окно с ошибкой, то необходимо в деталях описать, что делали перед ее появлением (какие кнопки нажимали; воспроизводится каждый раз или периодически; воспроизводится везде или на одном приемном пункте).

2. Скриншоты или фото всего экрана/видео с зафиксированной проблемой.

Хороший скриншот может дать исчерпывающие ответы на вопросы: где возникает проблема, в каком модуле, в какой момент и тд.

На видео лучше всего записывать не только сами ошибку, но и действия предшествующие ее возникновению.

Видеоформат идеально подходит для фиксирования проблем с быстродействием программы. На видео должно быть хорошо видно весь экран и совершаемые в программе действия.

3. Параметры подключения к персональному компьютеру (ПК).

Зачастую для решения проблемы необходимо подключение к ПК. Поэтому необходимо сразу прикладывать параметры для подключения к ПК.

5.2 Действия по восстановлению программ и/или данных при обнаружении ошибок в данных

В случае обнаружения ошибок в данных, представленных в программе «Цифровая приемная», следует обратиться в техническую поддержку системы по электронной почте support@digitalreception.ru или через форму обратной связи по ссылке <https://digitalreception.ru>.

При этом необходимо указать перечень данных, содержащих ошибки и правильные значения искаженных атрибутов.

5.3 Действия в других аварийных ситуациях

В случае возникновения других аварийных ситуаций при работе с программой «Цифровая приемная» следует обратиться в техническую поддержку по электронной почте support@digitalreception.ru или через форму обратной связи по ссылке <https://digitalreception.ru>.

При этом необходимо быть готовым по требованию сотрудников технической поддержки описать признаки аварийной ситуации и действия, которые были выполнены пользователем непосредственно перед возникновением аварийной ситуации.

6 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ

Для освоения системы используйте встроенный раздел «Помощь», где размещены отдельные инструкции для секретаря и руководителя.

[illegible]