АО «Мосводоканал»

**УТВЕРЖДЕНО**

Заместитель главного инженера

АО "Мосводоканал"

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**А.Н. АРСЕНЬЕВ**

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г.

Личный кабинет Энергетика. Клиент

**РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

На 10 листах

Действует с «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

**СОГЛАСОВАНО**

Начальник Управления ЭМУ АО "Мосводоканал"

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**А.В.Битиев**

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г.

Москва, 2020

Содержание

[Термины и определения 3](#_Toc82582939)

[1. Введение 4](#_Toc82582940)

[1.1. Область применения 4](#_Toc82582941)

[1.2. Краткое описание возможностей 4](#_Toc82582942)

[1.3. Уровень подготовки пользователя 4](#_Toc82582943)

[1.4. Перечень эксплуатационной документации, с которой необходимо ознакомиться пользователю 4](#_Toc82582944)

[2. Назначение и условия применения 4](#_Toc82582945)

[3. Подготовка к работе 5](#_Toc82582946)

[3.1. Проверка работоспособности системы 5](#_Toc82582947)

[4. Описание операций 5](#_Toc82582948)

[4.1. Регистрация 6](#_Toc82582949)

[4.2. Авторизация 7](#_Toc82582950)

[4.3. Восстановление утерянного пароля 7](#_Toc82582951)

[4.4. Создание заявки 8](#_Toc82582952)

[4.5. Уточнение заявки 8](#_Toc82582953)

[4.6. Просмотр истории изменений 9](#_Toc82582954)

[4.7. Редактирование профиля 9](#_Toc82582955)

[4.8. Выход из ЛК 10](#_Toc82582956)

[5. Аварийные ситуации 10](#_Toc82582957)

[6. Рекомендации по освоению 10](#_Toc82582958)

# Термины и определения

В текст введены следующие специальные сокращения и термины на русском и английском языке

|  |  |
| --- | --- |
| Обозначение | Описание |
| АИС | Автоматизированная информационная система |
| ЛК | Личный кабинет Энергетика. Клиент |
| МВК | Мосводоканал |
| ЭМУ | Энергомеханическое управление |
| АРМ | Автоматизированной рабочее место |
| Браузер | Программное обеспечение, позволяющее осуществлять запросы, обработку, манипулирование и отображение данных веб-сайта |

# Введение

Настоящий документ является руководством пользователя по эксплуатации «ЛК Энергетика. Клиент»

## Область применения

ЛК применяется для подачи заявки на присоединение к сетям АО Мосводоканала.

Требования настоящего документа применяются при:

* предварительных комплексных испытаниях;
* опытной эксплуатации;
* проведении приемочных испытаний;
* промышленной эксплуатации.

## Краткое описание возможностей

Основными возможностями ЛК является:

* подача заявки в электронной форме, с приложенным архивом
* отправка уточняющей информации, включая приложенный архив по своим открытым заявкам
* просмотр всех ранее созданных заявок и переписки по ним
* регистрация и редактирование собственного профиля пользователя
* оповещение об изменении состояния заявки на электронную почту

## Уровень подготовки пользователя

Пользователь должен иметь навыки работы с одним из современных браузеров:

* Internet Explorer
* Mozilla Firefox
* Google Chrome
* Opera
* Safari

## Перечень эксплуатационной документации, с которой необходимо ознакомиться пользователю

Для работы с ЛК необходимо ознакомиться с настоящим руководством.

# Назначение и условия применения

Основным объектом автоматизации являются функции ЭМУ в части регистрации и обработки заявок на присоединение к электрическим сетям Общества.

ЛК создается как часть сайта, входящего в основной корпоративный сайт предприятия и по виду автоматизируемой деятельности, относится к системам сбора, хранения, обработки и передачи данных.

# Подготовка к работе

Перед началом работы необходимо убедится, что APM пользователя имеет доступ к сети интернет и там установлен один из указанных браузеров:

* Internet Explorer не ниже 11 версии
* Mozilla Firefox
* Google Chrome
* Opera
* Safari

## Проверка работоспособности системы

ЛК доступен по адресу <https://energy.mosvodokanal.ru> . Для неавторизованных пользователей будет отображена страница входа



# Описание операций

Общий вид интерфейса ЛК выглядит как на рисунке 1.



Рисунок 1. Общий интерфейса

Доступ к ЛК осуществляется только для зарегистрированных пользователей и прошедших авторизацию.

Данный раздел содержит описание следующих подразделов:

* Регистрация
* Авторизация
* Восстановление утерянного пароля
* Создание заявки
* Уточнение заявки
* Просмотр истории изменений с главной формы
* Редактирования профиля
* Выход из ЛК

## Регистрация

Для регистрации нового пользователя, необходимо с главной страницы [https://energy.mosvodokanal.ru](https://energy.mosvodokanal.ru/register) перейти по ссылке Регистрация как показано на рисунке



В загрузившейся форме регистрации необходимо заполнить все поля, отмеченные красной звездочкой и нажать кнопку зарегистрировать.



В случае успешной регистрации, на указанный электронный ящик будет выслано письмо следующего вида



Необходимо нажать кнопку завершить регистрацию, после чего аккаунт будет активирован и загружен ЛК в новом окне.

## Авторизация

Для входа в ЛК активированного ранее пользователя, необходимо на главной странице [https://energy.mosvodokanal.ru](https://energy.mosvodokanal.ru/register) в форме «вход в лк энергетика» ввести ранее созданный Email и пароль. После нажатия кнопки войти, появится картинка и дополнительное поле «Текст с картинки»



Необходимо ввести в поле значение, нарисованное на картинке и снова нажать войти.

Если все выполнено корректно, то будет загружен ЛК.

## Восстановление утерянного пароля

На главной странице [https://energy.mosvodokanal.ru](https://energy.mosvodokanal.ru/register) выбрать ссылку «Забыли пароль?»

В загрузившейся форме необходимо ввести ранее зарегистрированный емейл и текст, нарисованный на картинке



Затем нажать кнопку восстановить. Если все введено верно, то форма примет следующий вид:



И на указанный электронный ящик придет письмо вида:



Необходимо нажать «Создать новый пароль» и будет загружен ЛК, где можно будет сменить пароль в своем профиле.

## Создание заявки

При входе в ЛК на главном экране будет доступно меню навигации, и перечень открытых/обработанных заявок.

Для создания новой заявки необходимо нажать кнопку «Создать новую заявку», как показано на рисунке



В загрузившейся форме можно выбрать Тему заявки: присоединение/обращение. Ввести текст заявки, выбрать файл архива.



Далее необходимо нажать кнопку сохранить. После чего появится картинка с дополнительным полем ввода. После ввода текста, нарисованного на картинке в дополнительное поле, необходимо снова нажать кнопку сохранить и дождаться сохранения заявки. Новая заявка появится в списке заявок на главной странице ЛК. Ей будет присвоен номер, статус и в нее можно будет перейти по нажатию кнопки «перейти в заявку», если понадобится уточнение. Так же информация о создании заявки будет продублирована на указанную при регистрации электронную почту.

## Уточнение заявки

В случае если возникла необходимость уточнения заявки, в результате письма от оператора системы или без него, с главной страницы ЛК необходимо перейти по ссылке «Перейти в заявку» как указанно на рисунке



В загрузившейся форме необходимо ввести уточнение, при необходимости приложить архив и нажать кнопку сохранить



Появится картинка и дополнительное поле. В дополнительное поле необходимо ввести текст с картинки и снова нажать кнопку сохранить.

## Просмотр истории изменений

На главной станице ЛК под интересующей заявкой необходимо нажать кнопку «История», как показано на картинке



В случае если по выбранной заявке была переписка, то она будет подгружена сюда же на форму, включая ссылки на вложенные архивы.

## Редактирование профиля

На главной странице ЛК необходимо выбрать пиктограмму с подписью профиль, как показано на картинке



В загрузившемся окне профиля, необходимо ввести все недостающие данные, в том числе там же можно сменить пароль и затем нажать кнопку сохранить



## Выход из ЛК

На главной странице ЛК нажать крайнюю правую пиктограмму с текстом «Выход».

# Аварийные ситуации

В таблице 2 представлены описания типовых аварийных ситуаций.

 Таблица . Описание типовых аварийных ситуаций, связанных с работой АИС ЛК МВК

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Класс ошибки** | **Ошибка** | **Описание ошибки** | **Требуемые действия пользователя при возникновении ошибки** |
| ЛК | Сервер не найден. Невозможно отобразить страницу | Возможны проблемы с сетью или с доступом к ЛК  | Для устранения проблем с сетью обратиться в техническую поддержку. |
| Ошибка неверно введен логин или пароль | При входе в ЛК логин или пароль введены неверно | Ввести логин и пароль правильно. В случае, если Вы забыли пароль воспользоваться штатным функционалом по восстановлению пароля |
| Ошибка неверно введен текст с картинки | Неверно введен текст с картинки | Ввести код с картинки правильно |

В случае возникновения ошибок при работе ЛК, не описанных в таблице 2, необходимо обращаться в техническую поддержку.

# Рекомендации по освоению

Для более глубокого понимания принципов работы системы рекомендуется ознакомится с Паспортом системы.