

Информация, необходимая для
установки и эксплуатации ПО
*Интеллектуальная система
автоматизации процесса аналитики,
заказа и поставки товаров FlowExpert
для фармакологической отрасли*

ООО ИЦ «Аптекарь»
664017, г.Иркутск, ул.Академическая, стр. 26, помещение 87. Тел.: +7 (3952) 706-107,
e-mail: aptekar@irk.ru, www.aptekar.site

г.Иркутск 2023

Содержание

1. Введение.....	2
2. Информация, необходимая для установки и эксплуатации ПО.....	2
3. Техническая поддержка ПО.....	3

Информация, необходимая для установки и эксплуатации ПО «Интеллектуальная система автоматизации процесса аналитики, заказа и поставки товаров FlowExpert для фармакологической отрасли»

1. Введение

Документ состоит из двух разделов и содержит описание информации, необходимой для установки и эксплуатации программного обеспечения «Интеллектуальная система автоматизации процесса аналитики, заказа и поставки товаров FlowExpert для фармакологической отрасли».

- В разделе *«Информация, необходимая для эксплуатации программного обеспечения»* обозначены условия установки и эксплуатации ПО, рекомендуемые характеристики программного и аппаратного обеспечения сервера и рабочих мест пользователя, необходимые для успешного функционирования ПО.
- Раздел *«Техническая поддержка»* содержит информацию о работе отдела технической поддержки ПО «Интеллектуальная система автоматизации процесса аналитики, заказа и поставки товаров FlowExpert для фармакологической отрасли».

2. Информация, необходимая для установки и эксплуатации ПО

Программное обеспечение «Интеллектуальная система автоматизации процесса аналитики, заказа и поставки товаров FlowExpert для фармакологической отрасли» - это облачное ПО, не требующее установки, обслуживания и обновления со стороны пользователя.

Для работы в ПО «Интеллектуальная система автоматизации процесса аналитики, заказа и поставки товаров FlowExpert для фармакологической отрасли» достаточно заключить договор на использование, техническую поддержку и получить логин и пароль для входа в систему.

ПО «Интеллектуальная система автоматизации процесса аналитики, заказа и поставки товаров FlowExpert для фармакологической отрасли» предназначено для использования в здравоохранении.

Целевыми клиентами являются медицинские организации, фармдистрибьюторы, поставщики, аптеки.

ПО «Интеллектуальная система автоматизации процесса аналитики, заказа и поставки товаров FlowExpert для фармакологической отрасли» имеет объектно-ориентированный интерфейс.

Конструкция и составные части:

- Linux – серверная операционная система;
- PostgreSQL – свободная объектно-реляционная система управления базами данных для хранения загружаемых номенклатур клиентов;
- Python – реализация загрузчиков номенклатур и вспомогательных задач;
- Docker – программное обеспечение для автоматизации развертывания и управления приложениями в средах с поддержкой контейнеризации, контейнеризатор приложений.
- Nginx – прокси-сервер, работающий на Unix-подобных операционных системах.

Требования к аппаратному наполнению сервера:

- Intel Xeon Silver 4214R 2,4 GGz
- 256 GB RAM
- SSD RAID 5 TB + SSD 128 GB (for system)

Требования к рабочему месту пользователя:

- веб-браузер: Google Chrome (89 версия и позднее), Safari (13 версия и позднее) или Mozilla Firefox (87 версия и позднее)

Требования к загружаемому файлу для автоматического связывания номенклатуры:

- Формат файла: CSV, XLS, XLXS
- Файл должен содержать таблицу со следующими обязательными колонками (CSV, XLS, XLXS):
 - ✓ Код номенклатуры клиента
 - ✓ Наименование товара
 - ✓ Производитель

Для более точного сопоставления в колонках должны быть данные:

- ✓ Количество
- ✓ Дозировка
- ✓ Форма выпуска

Файл может содержать шапку (т.е. разного рода заголовки таблицы), которая будет проигнорирована алгоритмом в процессе обработки данных.

Возможная кодировка:

Юникод (UTF-8), Кириллица (Windows-1251)

Поддержка разделителей:

- Табуляция
- Запятая
- Точка с запятой

3. Техническая поддержка ПО

В случае возникновения ошибок, неисправностей при работе с программным обеспечением «Интеллектуальная система автоматизации процесса аналитики, заказа и поставки товаров FlowExpert для фармакологической отрасли» пользователь направляет запрос в отдел технической поддержки одним из способов:

- На электронную почту info@flowexpert.ru
- По телефону: 8 (3952) 706-107, 8 (800) 500-99-08

Запрос должен содержать:

- Тему запроса;
- Описание возникшей проблемы с приложенными снимками экрана компьютера в случае необходимости;
- Логин пользователя, полученный при заключении договора или ИНН юридического лица;
- Контактные данные пользователя, с помощью которых специалист тех.поддержки может связаться для уточнения деталей запроса, если первичной информации будет недостаточно;
- Имя и должность обратившегося сотрудника пользователя (клиента).

Действия специалистов технической поддержки, время, затраченное на решение задач пользователей, документируются во внутренней системе управления задачами, а также в CRM. Каждому запросу пользователя присваивается уникальный регистрационный номер, руководителем технической поддержки назначается сотрудник-исполнитель данной задачи и устанавливается приоритет решения.

Запросы пользователей могут классифицироваться следующим образом:

- ✓ сбой системы, системная ошибка, требующие немедленного устранения для восстановления работоспособности программного обеспечения;
- ✓ запрос на консультацию по регистрации в ПО «Интеллектуальная система автоматизации процесса аналитики, заказа и поставки товаров FlowExpert для фармакологической отрасли», подключению к системе;
- ✓ запрос на консультацию по функционалу программного обеспечения;
- ✓ запрос на модернизацию программного обеспечения (добавление функциональных характеристик, изменения в интерфейсе, устранение часто повторяющихся ошибок).

Системные ошибки, выявленные в ходе эксплуатации программного обеспечения «Интеллектуальная система автоматизации процесса аналитики, заказа и поставки товаров FlowExpert для фармакологической отрасли» устраняются посредством обновления программы.

Поскольку ПО «Интеллектуальная система автоматизации процесса аналитики, заказа и поставки товаров FlowExpert для фармакологической отрасли» – это облачный сервис, не требующий установки, обслуживания и обновления со стороны клиента, то пользователям нет необходимости производить дополнительные действия по загрузке обновлений, настройке, администрированию программного обеспечения.

Техническая поддержка пользователей ПО «Интеллектуальная системы автоматизации процесса аналитики, заказа и поставки товаров FlowExpert для фармакологической отрасли» осуществляется в рамках консультирования пользователей ПО по вопросам:

1. Заключение договора на использование ПО;
2. Заключение договора на техническую поддержку;

3. Подключения к системе (регистрации), присвоения логина и пароля;
4. Первичного обучения пользователя по работе с ПО;
5. Консультаций по функциональным возможностям ПО;
6. Консультаций по вопросам, возникающим в ходе работы с ПО;
7. Устранения системных ошибок, возникающих при функционировании программного обеспечения;
8. Массовое оповещение пользователей о сбоях системы и сроках устранения проблемы;
9. Обеспечение оперативной обратной связи при обращении пользователей ПО.
10. Прием заявок от пользователей на модернизацию ПО.

Обращения направляются пользователями в службу поддержки:

- На электронную почту info@flowexpert.ru
- По телефонам: 8 (3952) 706-107, 8 (800) 500-99-08

Все обращения рассматриваются в рабочее время:

✓ с 08:00 до 21:00 в будни

✓ с 09:00 до 18:00 в выходные и праздничные дни.

Время указано местное.

Услуги технической поддержки оказываются только при наличии подписанного действующего договора на техническую поддержку ПО «Интеллектуальная система автоматизации процесса аналитики, заказа и поставки товаров FlowExpert для фармакологической отрасли» при отсутствии задолженности со стороны клиента-пользователя.