

Золин Денис
8 февраля 2026

Руководство оператора системы

Для локального мессенджера

На 7 листах

Ставрополь, 2026

Содержание

1.	Определение целей и пользователей.....	3
1.1.	Определение целей.....	3
1.2.	Целевая аудитория.....	3
2.	Анализ работы оператора.....	3
2.1.	Операционные задачи.....	3
2.2	Частые проблемы и ошибки.....	3
3.	Создание структуры руководства.....	4
4.	Создание пошаговых инструкций.....	4
5.	Инструкции по безопасности.....	5
6.	Обратная связь и тестирование.....	6
6.1.	Тестирование на сотрудниках.....	6
6.2.	Сбор обратной связи.....	6
6.3.	Корректировка.....	6
7.	Внедрение и сопровождение.....	6
7.1.	Обучение сотрудников.....	6
7.2.	Доступность документа.....	7
7.3	Обновление документации.....	7

1. Определение целей и пользователей

1.1. Определение целей

Цель документа - обучение операторов правильной и эффективной эксплуатации системы или оборудования

1.2. Целевая аудитория

Целевой аудиторией данного ПО, являются студенты и преподаватели в академии. Студенты и преподаватели должны обмениваться сообщениями, файлами и мультимедиа.

2. Анализ работы оператора

2.1. Операционные задачи

Оператор системы локального мессенджера выполняет задачи по обеспечению стабильной работы сервиса, поддержке пользователей и администрированию системы

- Проверка состояния серверного оборудования
- Реагирование на отклонение системы от норм
- Регистрация новых пользователей в системе
- Сброс забытых паролей, блокировка и разблокировка учетных записей при необходимости
- Прием обращений от пользователей через встроенный менеджер обращений
- Решение типовых проблем
- Выполнение резервного копирования базы данных сообщений, пользовательских файлов и конфигураций системы
- Очистка временных файлов и логов для экономии дискового пространства

2.2. Частые проблемы и ошибки

- I. Неверный логин или пароль
- II. Не установлено соединение с сервером
- III. Не отправляется сообщение или файл

IV. Баги с отображением интерфейса

3. Создание структуры руководства

Документ состоит из следующих инструкций:

- I. Инструкция по начальной настройке и запуску системы
- II. Инструкция по мониторингу состояния серверного оборудования и сетевого соединения
- III. Инструкция по регистрации новых пользователей и управлению учетными записями
- IV. Инструкция по обработке обращений пользователей через встроенный менеджер обращений
- V. Инструкция по выполнению резервного копирования данных и очистке временных файлов
- VI. Инструкция по реагированию на типовые ошибки и сбои в работе системы
- VII. Инструкция по обеспечению безопасности данных и защите от несанкционированного доступа

4. Создание пошаговых инструкций

- I. Проверка состояния серверного оборудования
 - A. Проверка нагрузки на диск и ОЗУ
 - B. Очистка мусорных данных
 - C. Перезапуск системы (В крайнем случае)
- II. Регистрация нового пользователя в системе
 - A. Проверка запросов на создание аккаунта
 - B. Одобрение или отклонение заявки
- III. Изменение или восстановление пароля учетной записи
 - A. Проверка данных пользователя
 - B. Изменение пароля пользователя на новый
- IV. Блокировка и разблокировка пользователей
 - A. Просмотр данных пользователя
 - B. Блокировка аккаунта пользователя на определённое время
 - C. Снятие временных ограничений с пользователя
- V. Обработка входящего обращения через менеджер обращений
 - A. Просмотр обращений пользователей
 - B. Выполнение каких-либо действий, касательно обращения
 - C. Изменение статуса обращения на «Выполнено»

- VI. Создание и проверка резервной копии базы данных и файлового хранилища
 - А. Очистка временных файлов и логов
 - Б. Сохранение всех файлов
- VII. Диагностика и устранение типовых проблем
 - А. Реагирование на сообщение пользователя о проблеме
 - Б. Просмотр и исправление ошибки серверной части ПО

5. Инструкции по безопасности

- I. Обязательные действия для обеспечения безопасности
 - А. Использование сложных паролей для доступа к административной панели и серверным учётным записям, смена паролей не реже одного раза в 3 месяца
 - В. Регулярное обновление программного обеспечения
 - С. Шифрование резервных копий данных и их хранение на защищённых носителях
 - Д. Проверка прав доступа пользователей при регистрации и периодическая ревизия действующих учётных записей
- II. Действия, которые запрещены
 - А. Передача учётных данных (логинов, паролей) третьим лицам
 - Б. Установка непроверенного или нелицензионного программного обеспечения на серверные машины
 - С. Отключение систем антивирусной защиты
 - Д. Выполнение операций с данными пользователей без соответствующего запроса или весомого основания
 - Е. Хранение паролей и ключей доступа в открытом виде
- III. Действия в экстренных ситуациях
 - А. При сбое или отказе системы
 1. Оценить масштаб проблемы
 2. Восстановить систему из последней резервной копии
 3. Проинформировать пользователей о сроках восстановления
 - Б. При утечке данных
 1. Заблокировать все подозрительные и затронутые учётные записи
 2. Инициировать принудительную смену паролей
 3. Сообщить о произошедшем

4. Обновить правила доступа

6. Обратная связь и тестирование

6.1. Тестирование на сотрудниках

Группе операторов предоставляется черновая версия руководства. Операторы должны ознакомиться с документом и уточнить интересующие их подробности

6.2. Сбор обратной связи

После выполнения заданий проводится опрос операторов по понятность пошаговых инструкций, полнота информации для решения задач, наличие пробелов, общие предложения по улучшению содержания

6.3. Корректировка

На основе полученных замечаний и наблюдений, вносятся правки в документ. После корректировки, проводится повторное тестирование для проверки эффективности внесённых изменений

7. Внедрение и сопровождение

7.1. Обучение сотрудников

Для операторов проводятся вводные тренинги по работе с

руководством. Акцентируется внимание на инструкциях по безопасности и действиях в нештатных ситуациях

7.2. Доступность документа

Документ доступен для прочтения всем операторам и участникам администрации

7.3. Обновление документации

При изменении функционала или интерфейса системы локального мессенджера, появлении новых типовых проблем или способов их решения, внесение каких-либо сторонних изменений, руководство подлежит пересмотру и изменении его версии