



Обучение пользователей «Синапс»

18/10-20/10

1. Преимущества корпоративного чата «Синапс»



Независимость и безопасность

Защищенный сервер компании. Усиленное шифрование при внешней коммуникации: абсолютная безопасность передачи данных. Создание доверенного корпоративного/отраслевого контура коммуникации.

Эффективность и синергия Севергрупп

Возможность элементарно создать рабочую группу и коммуникацию с кем угодно, включая компании Севергрупп.

Гостевой контур

Временные аккаунты для внешних участников проектных групп.

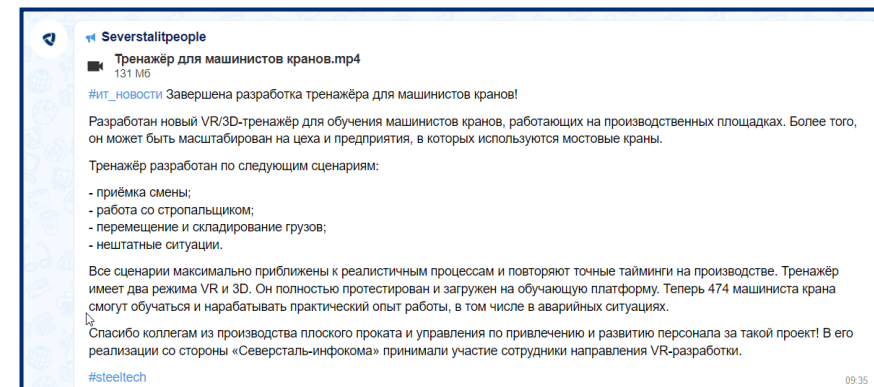
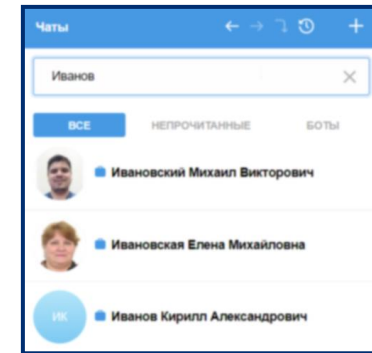
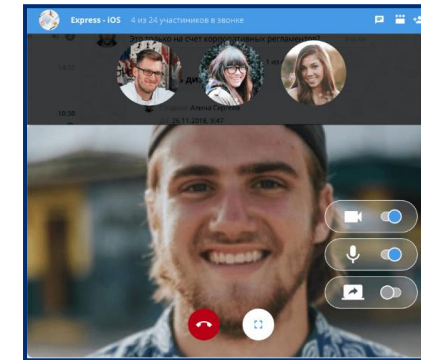
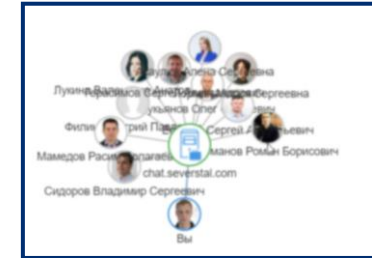
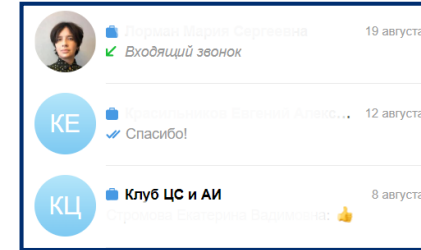
Доступ со всех устройств

Приложение на ПК, мобильные версии, web-клиент



2. Функционал сервиса

- Общение с окружением: коллеги, партнеры и ваши знакомые
- Полный корпоративный профиль внутри корпоративного контура
- Поиск пользователей
- Персональные чаты, групповые чаты и каналы
- Обмен файлами и документами
- Голосовые сообщения, звонки и конференции
- Чат-боты





3. Как подключиться к Синапсу

Алгоритм для первичной регистрации

- 1) Установить приложение Синапс
- 2) Привязать номер телефона
- 3) **ВАЖНО!** Придумать свой пароль для ключей шифрования. При его потере, восстановление истории на другом устройстве будет недоступно.
- 4) Войти с помощью корпоративной почты, выбрав подходящий адрес сервера

Алгоритм для тех, у кого был аккаунт eXpress

- 1) Выйти из аккаунта eXpress
- 2) Установить приложение Синапс
- 3) Привязать номер телефона
- 4) **ВАЖНО!** Придумать свой пароль для ключей шифрования. При его потере, восстановление истории на другом устройстве будет недоступно.
- 5) Войти с помощью корпоративной почты, выбрав подходящий адрес сервера

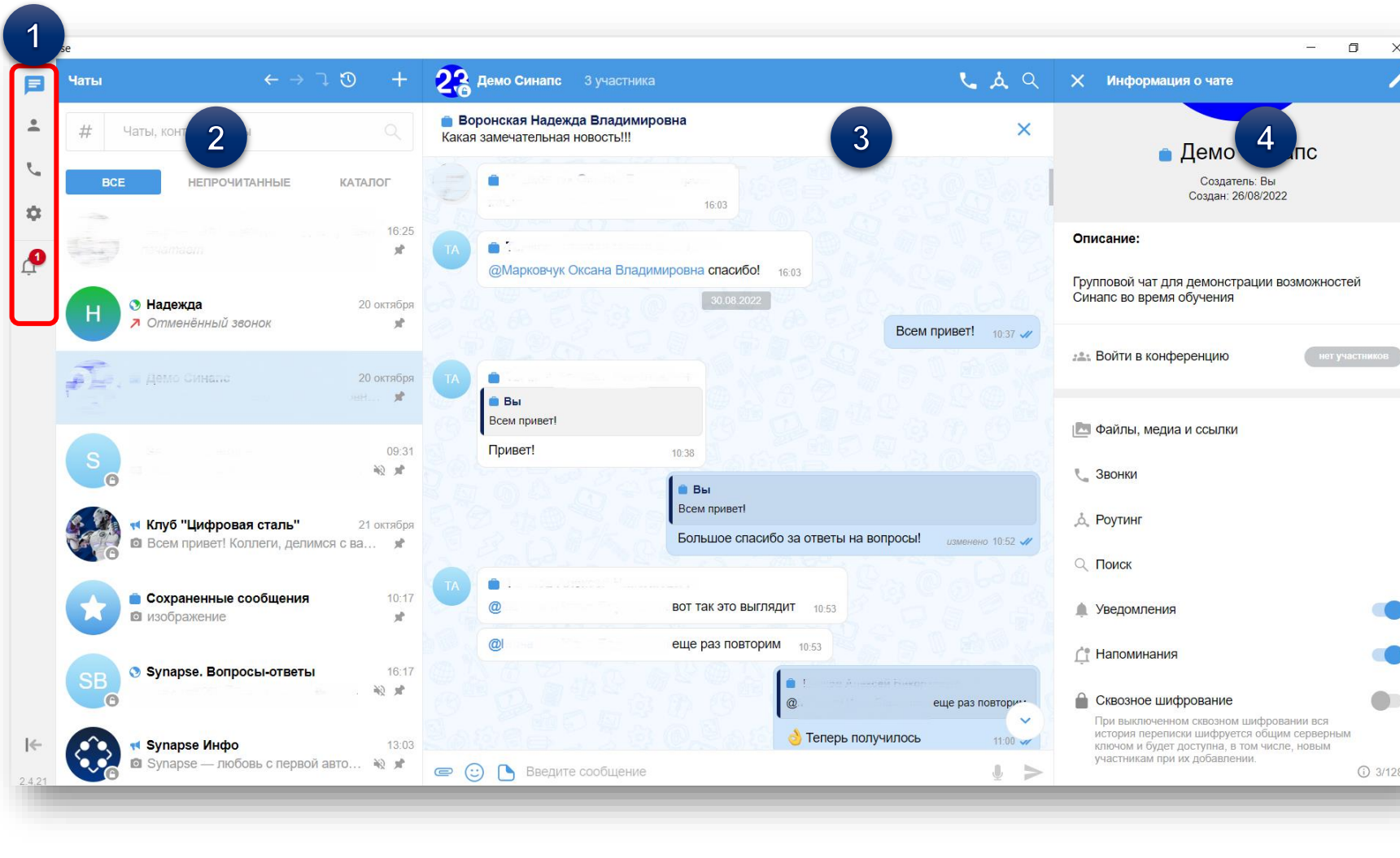
С подробной инструкцией со скриншотами можно ознакомиться по ссылке ниже:

8

[Первичная регистрация и настройка Синапс](#)



4. Интерфейс приложения



1. Основное меню
2. Окно контактов для чатов и звонков
3. Окно активного чата или собрания
4. Окно настроек чата или подробной информации

Кнопки меню:

-  чаты и каналы
-  контакты
-  звонки и конференции
-  настройки
-  напоминания



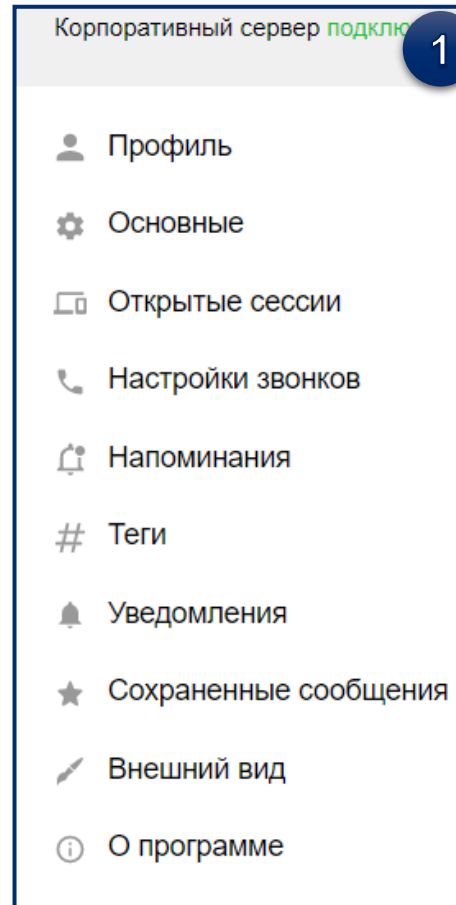
5. Настройки в Синапс

1 При переходе к настройке из основного меню с помощью **пиктограммы с шестерёнкой** можно настроить уведомление, напоминания, внешний вид программы, настройки звонков и менеджера открытых сессий.

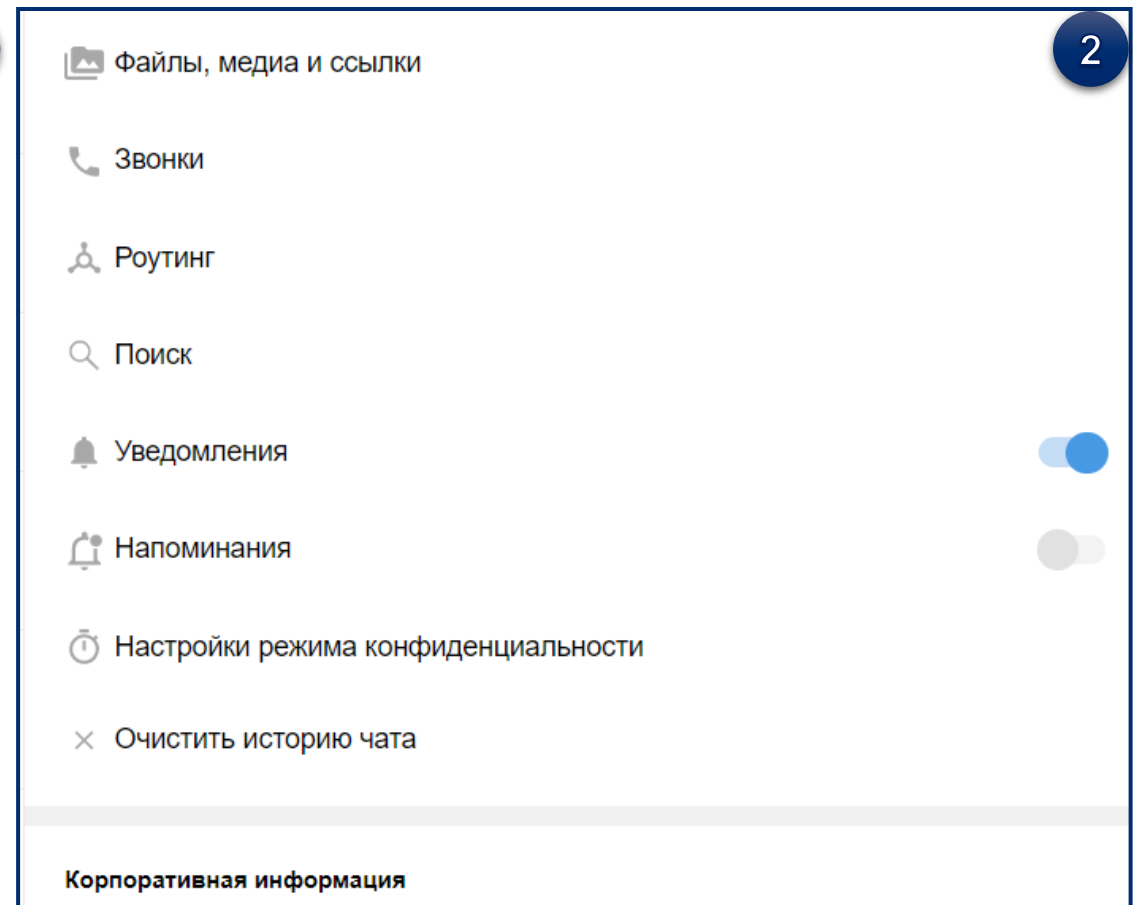
2 При выборе пользователя и клике на его имя или аватар в окне диалога доступно аналогичное **окно настроек персонального чата**, где можно увидеть файлы из чата или изменить уведомления.



Личные настройки



Настройки персонального чата



Также для корпоративных пользователей доступен просмотр внутренней информации: должность, локация, руководитель, адрес электронной почты. Подробнее о типах пользователей можно прочитать [в инструкции по ссылке](#).



6. Групповые чаты и каналы. В чём разница и что выбрать?

Групповые Чаты

- писать сообщения в групповом чате могут все пользователи
- все сообщения в чате написаны от имени пользователя, на них можно ответить в канале или пользователю лично (пересылка + ответ)



Если чат отмечен **пиктограммой с портфелем**, то это сигнализирует о доверенном соединении с сервером и **низком риске** утечки информации.



В ином случае групповой чат обозначается **пиктограммой с глобусом**, при этом кто-то из собеседников в чате находится на корпоративном сервере отличном от вашего, что сигнализирует о **среднем риске** утечки информации.

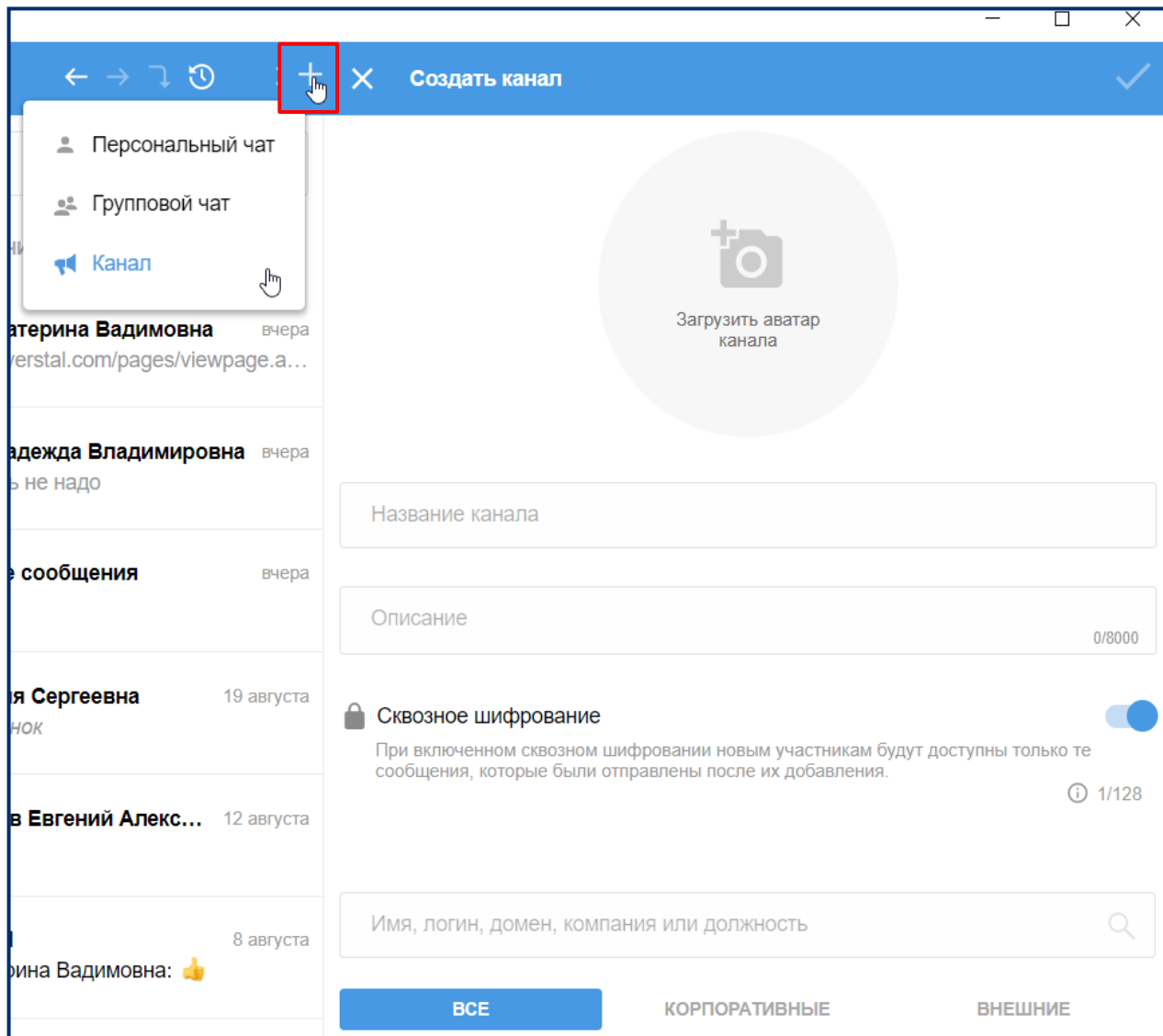
Каналы

- писать сообщения в канале может только администратор. Администратором по умолчанию становится создатель канала;
- комментарии не поддерживаются;
- все сообщения канала пишутся, цитируются и передаются от имени канала;
- список подписанных на канал пользователей, схему маршрутизации и системные сообщения видит только администратор

Каналы имеют схожую систему с чатами систему визуальной индикации безопасности соединения, но при этом отмечены **пиктограммой с рупором**:

	Канал с корпоративными контактами
	Канал с внешними контактами
	Комбинированный канал

7. Создание каналов и чатов



- **Для создания нового чата** или канала необходимо в режиме в верхней строке меню нажать на пиктограмму + и выбрать необходимый режим.
- При создании чата или канала можно предварительно загрузить аватар, название канала, описание, установить режим сквозного шифрования, если необходимо.
- Групповой чат или канал можно создать только при добавлении хотя бы одного пользователя, **пустой канал создать не получится.**
- **Групповые чаты и каналы** по умолчанию создаются закрытыми для пользователей, их нужно добавить вручную или пригласить по ссылке.
- **Чтобы открыть канал для всех, необходимо оформить заявку на SD**



8. Настройка каналов и чатов

После создания канала или группового чата можно перейти в **меню** их **настройки с помощью клика на названии**, аналогично тому, как это происходит при настройке персональных чатов:



В настройках канала или группового чата можно:

- изменить уведомления,
- отменить режим шифрования
- настроить напоминания
- установить режим конфиденциальности
- очистить историю
- пригласить участников

В конце меню находится поиск по участникам, где можно **выбрать пользователя и назначить его администратором** канала или группы.

Описание:
Команда для обсуждения рабочих вопросов

 Файлы, медиа и ссылки

 Звонки

 Роутинг

 Поиск

 Уведомления ☒

 Напоминания ☐

 Сквозное шифрование ☒
При включенном сквозном шифровании новым участникам будут доступны только те сообщения, которые были отправлены после их добавления.

 3/128

 Настройки режима конфиденциальности

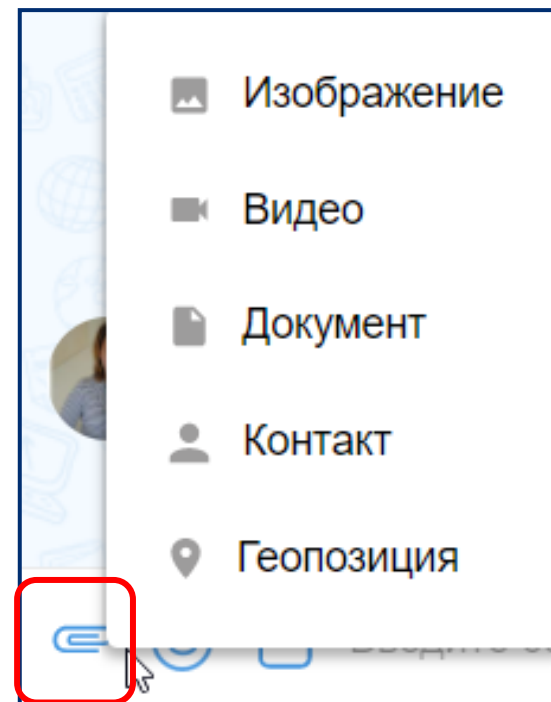
 Очистить историю чата

 Добавить участников

9. Возможности чатов

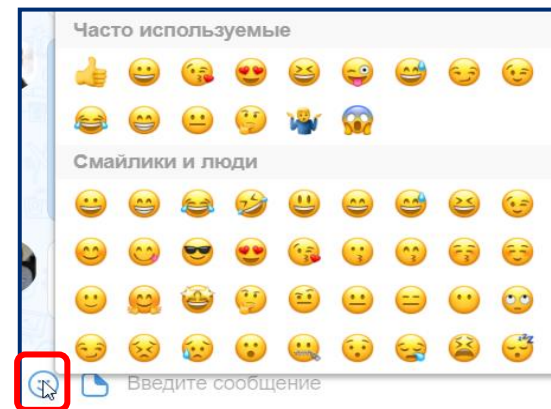
Возможности чатов Синапс схожи с возможностями чата в Телеграм:

- Кроме текстового сообщения можно также записать **аудиосообщение**. Отправка таких голосовых сообщений не рекомендуется в каналах и групповых чатах.
- Дополнительно при отправке можно прикрепить **вложения с помощью пиктограммы в виде скрепки**.
- Также приложение поддерживает большое количество **эмоджи**. Количество **стикеров** пока ограничено, их можно централизованно добавлять в систему только через администраторов.



Создание сообщений в канале ничем не отличается от создания сообщения в персональном чате, однако нуждается в тегах и разметке.

Важно! В Синапсе нет встроенного меню для оформления текста, поэтому можно пользоваться [инструкцией по разметке и оформлению](#).





10. Ведение тегов в сообществах

Зачем?

#Хэштеги нужны для упрощения поиска как внутри больших чатов или каналов

Как искать?

Для перехода к поиску по тегу внутри выбранного канала или чата необходимо **выбрать пост** с хештегами и **кликнуть на нужный хештег**, чтобы открыть список сообщений с ним.

Как писать?

- Слова в хештегах необходимо писать слитно
- Нежелательно смешивать в хештегах цифры, латиницу и кириллицу
- Каждый новый хештег должен начинаться с знака #. Символ «решетка» вызывается комбинацией клавиш shift+3 в английской раскладке

Рекомендации по созданию тегов

- Пишите хештеги на том языке, на котором разговаривает ваша аудитория
- Если в рамках вашего канала или чата планируется несколько тегов, **делайте хештеги двусложными** (первое слово — название канала, второе — рубрика, например: **#sap_bw**, **#sap_mm** или: **#it_новости**, **#it_обучение**)
- Лучше **не использовать более трёх тегов в одном сообщении**, это перегружает сообщение и чаще всего неинформативно
- **Теги** можно **располагать** в любом месте сообщения, но **лучше всего в начале или в конце**.
- **Чтобы теги приносили пользу**, в их использовании должна быть система. Для каждого предмета, проекта или области жизни вы должны выработать 1-3 собственных тега и использовать только их. Тогда польза от этого инструмента будет ощутимой, вы сможете мгновенно находить все сообщения на заданную тему.

11. Звонки



Пользователю доступны персональные и групповые видеозвонки.

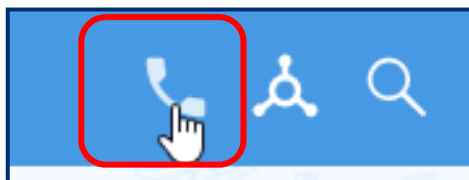
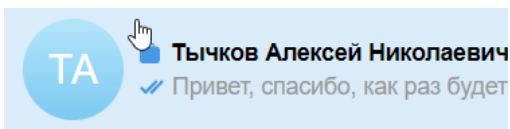
Персональный звонок — звонок между двумя пользователями, который инициируется:

- в персональном чате;
- из карточки пользователя;
- из журнала звонков при выборе персонального вызова.

Групповой звонок (максимум 30 человек) инициируется из карточки группового чата.

После добавления пользователей в персональный звонок, он становится групповым.

Вызов из персонального чата

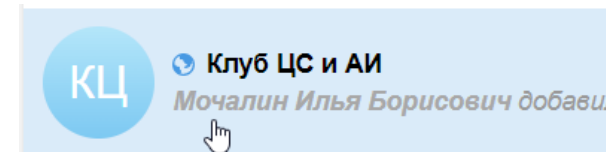


Краткая инструкция

- Откройте чат с человеком, которому хотите позвонить или групповой чат
- Нажмите на иконку трубки телефона, в правом верхнем углу совместного чата.
- Откроется новое окно, в котором начнется процесс звонка и звук гудков.
- Чтобы перевести аудиозвонок в режим видеосвязи — нажмите на иконку видеокамеры «Видео вкл/выкл.»
- Для завершения звонка нажмите красную иконку телефонной трубки.

Подробную инструкцию можно прочитать [по ссылке](#).

Вызов из группового чата



12. Примерное сравнение и ожидания от Синапс



Функционал	Skype for business	Synapse	Telegram
Персональное общение (личные чаты)	+	+	+
Групповое общение (групповые чаты)	+	+	+
Каналы информирования	-	+	+
Голосовые сообщения	-	+	+
Видеозвонки	+	+	+
Конференции	До 250 человек	До 30 человек	-
Хранение файлов	-	+	+
Безопасный контур	+	+	-



12. Новости, канал для обратной связи

Вопросы и поддержка

Сообщить об ошибках, которые возникают при работе приложения на любой платформе (desktop, мобильная версия) можно в чате [Синапс. Вопросы-ответы](#)

Важно!

Перед тем как задать вопрос рекомендуется ознакомиться с веткой инструкций Синапс в базе знаний:

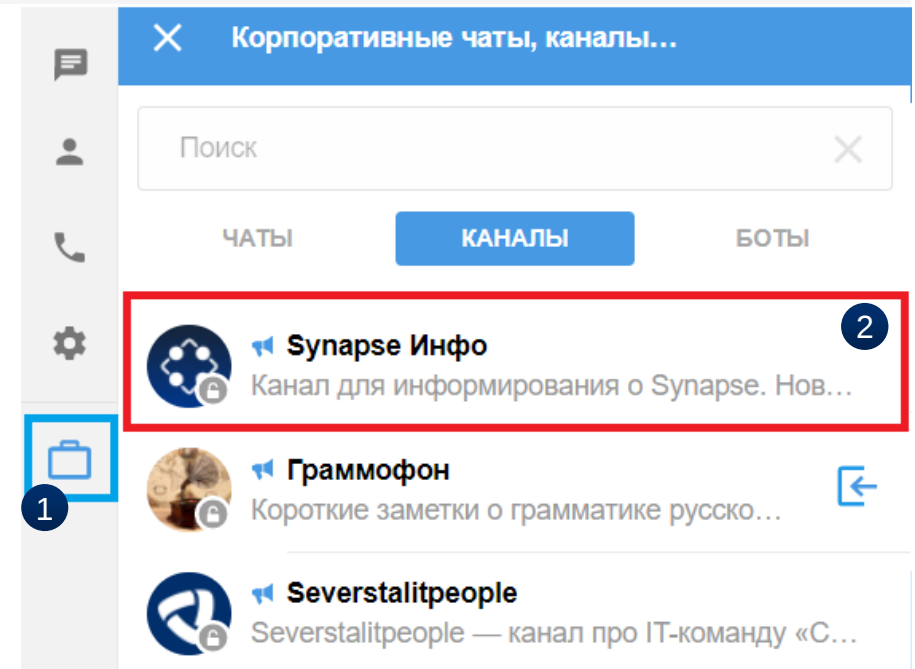
[Синапс О приложении - Severstal Knowledge Base - Severstal Knowledge Base](#)

А ещё проверить список часто задаваемых вопросов:

[FAQ "Synapse" - Severstal Knowledge Base - Severstal Knowledge Base](#)

Новости и развитие проекта

Общие новости, ссылки на инструкции, а также примерный график внедрения Синапс можно найти на странице [по ссылке](#).



Также новости и полезную информацию можно прочитать в корпоративном канале **Synapse Инфо**

13. Участие агентов изменений в тестировании



Задачи

Сообщать о проблемах

- Писать про баги в общий чат - общая задача для всех
- Тестирование функций для АИ по [сценарию](#)

Отвечать на простые вопросы

Оказывать поддержку пользователям в чате по тем вопросам, на которые вы уже знаете ответы

Быть лидером

Проводить аналогичное обучение для коллег – если есть желание, [напишите нам!](#)

Выгоды

Скорая помощь

Оперативный канал для связи с командой Синапса

Информация из первых рук

- Своевременная информация по решению багов
- Поддержка по тем вопросам, на которые нет ответов у пользователей

Доступ к расширенной экспертизе

- Получение информации о появлении нового функционала, обновлений
- Лайфхаки и напоминания по функциям и ограничениям инструмента



[Вступить в чат](#)