Вернуться на главную

Аварийная диспетчерская служба

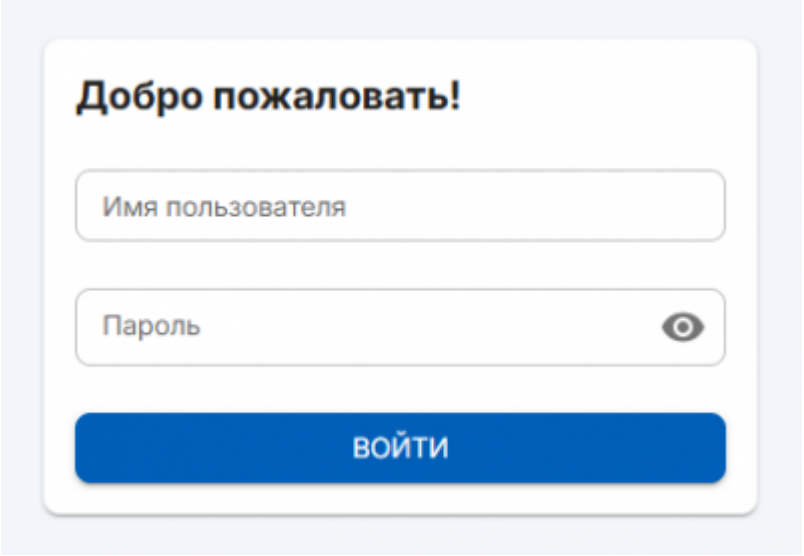
Аварийная диспетчерская служба - это служба, в которой используются автоматизированные системы для систематизации работы оборудования и персонала. Обеспечивает контроль режимов работы инженерных систем и оборудования, своевременное предупреждение о возникновении аварийных ситуаций или нештатных режимов работы инженерного оборудования. Разработка данного программного решения ведётся компанией **ООО “БИТ”**.

Основные функции программы:

- приём и обработка заявок (текущих, аварийных и платных) жителей;
- распределение заявок по типам, видам и статусам
- использование справочника услуг, распределённых по группам
- назначение задач исполнителю по заявке
- использование телеграм-бота для просмотра своих задач (исполнитель)
- интеграция с телефонией (журнал звонков, запись разговоров)
- анализ базы заявок с использованием различных фильтров
- построение аналитических отчётов по заявкам и задачам
- разграничение прав и полномочий пользователей

Содержание программы

Окно авторизации



В окне авторизации программы пользователю следует ввести данные, предоставленные администратором системы - логин и пароль. После успешного ввода данных для авторизации и нажатия на кнопку Войти происходит загрузка программы.

Основное окно программы

Слева в нём основное меню программы

Справа вверху в колокольчике – меню уведомлений. Правее кнопка смены темы программы (день/ночь) и меню пользователя. В нём текущий пользователь может выбрать – какие уведомления он будет получать при работе с программой.

При переходе в боковом меню к одному из разделов программы, станет доступен журнал содержимого раздела. Например, ниже представлен журнал задач. В нём доступны созданные пользователями отдельно или назначенные в рамках заявок задачи.

В журнале доступны быстрые фильтры над перечнем объектов данного раздела. Правее, в меню на кнопке «три точки» можно развернуть журнал на весь экран или скрыть отдельные колонки.

Далее кнопка фильтрации показа содержимого журнала.

В конце строки, основная кнопка каждого раздела – Создать. С помощью неё можно создать новую запись в каждом разделе.

Заявки

Основная функция диспетчерской службы – приём заявок от населения на территории обслуживаемых МКД. В разделе заявок доступен журнал с перечнем заявок, которые могут быть отфильтрованы на усмотрение диспетчера для удобства использования. В журнале присутствует и цветовая градация:

белый – новая заявка (черновик)

серый – зарегистрированная заявка (с номером)

бежевый – назначенная заявка (есть связанная задача)

зелёная – завершённая заявка

красная – просроченная заявка (истёк связанный срок на её исполнение)

Отфильтровать заявки можно как с помощью доступных фильтров (кнопка слева от + Создать), так и при нажатии по заголовкам колонок. Двойное нажатие на строку открывает созданную заявку. Создать новую заявку можно двумя способами – нажав на кнопку +Создать или в процессе звонка заявителя.

При нажатии на кнопку **Создать**, открывается окно новой заявки:

Для наполнения требуется – выбрать **Тип заявки** – Текущая, аварийная или платная.

Выбрать **Вид** – Общедомовая, квартирная или городская (которая относится к администрации города).

Затем определить **Группу услуг и Услугу**, которая относится к заявке.

Описать сказанное заявителем в поле **Информация**.

Заполнить дополнительные данные о заявителе можно по нажатию на кнопку:

В карточке требуется в обязательном порядке заполнить Фамилию и имя заявителя (если не известно – можно поставить **пробел**):

Сменить тип – этот функция для того, чтобы из карточки Физического лица сделать организацию, скопировав в неё известные данные.

Отредактировать/добавить телефон или электронную почту можно в диалоге по нажатию на значки трубки или собаки:

Не забывайте подтверждать действие нажатием на кнопку **Применить**.

При создании заявки из поступившего звонка, действия диспетчера отличаются. При поступлении звонка появляется в окне открытой программы окно с его данными. Если заявитель не в базе, то определяется только его номер:

После снятия трубки диспетчером, кнопка **Перейти к заявке** станет активной. После нажатия, появится блок с постепенным заполнением карточки заявки:

Требуется выбрать тип и вид заявки, тогда станут активными остальные поля. Далее выбирается группа услуг и услуга, которая требуется заявителю.

Затем требуется выбрать адрес по заявке. Для этого вводится название улицы **полностью**.

Если сразу ввести адрес в виде «ленина 31 15», то в результатах выдачи будет искомый адрес – пр-кт Ленина, д. 31, кв. 15.

После выбора нужного дома из списка, следует дописать или выбрать из списка номер квартиры.

Адрес принимается после выбора строки с нужным адресом из выпадающего списка.

Далее, после нажатия на кнопку **Создать**, становится доступна вся карточка заявки.

В заявке также можно добавить справочный срок исполнения:

В поле **Информация** требуется записать сказанное Заявителем:

Для редактирования данных заявителя, требуется нажать на кнопку справа от поля и выбрать **Редактировать** в выпадающем списке:

Затем может потребоваться выбрать тип заявителя:

После выбора физического лица в диалоге типа заявителя, открывается карточка, в которой следует внести известные данные:

После нажатия на кнопку **Применить**, информация о заявителе появится как в карточках заявок, так и в журнале звонков:

В карточке заявки можно как нажать на **Сохранить**, для сохранения черновика карточки заявки, так и на **Регистрация** (при этом произойдёт и сохранение):

Заявка поменяет свой статус на **Зарегистрированная** и получит номер регистрации:

Далее можно назначить задачи исполнителям, связанные с данной заявкой.

В карточке заявки есть дополнительные функциональные кнопки, которые служат для следующего:

- Добавление тэгов (меток) - Информация из ГИС ЖКХ по указанному в карточке адресу - Ручная связь с другими объектами - Печать формы карточки заявки - Информация о звонке

Журнал звонков

From:
https://wiki.bit76.ru/ - **База знаний**

Permanent link:
https://wiki.bit76.ru/%D0%B0%D0%B4%D1%81?rev=1761999119

Last update: **01.11.2025 12:11**