

[Вернуться на главную](#)

Аварийная диспетчерская служба

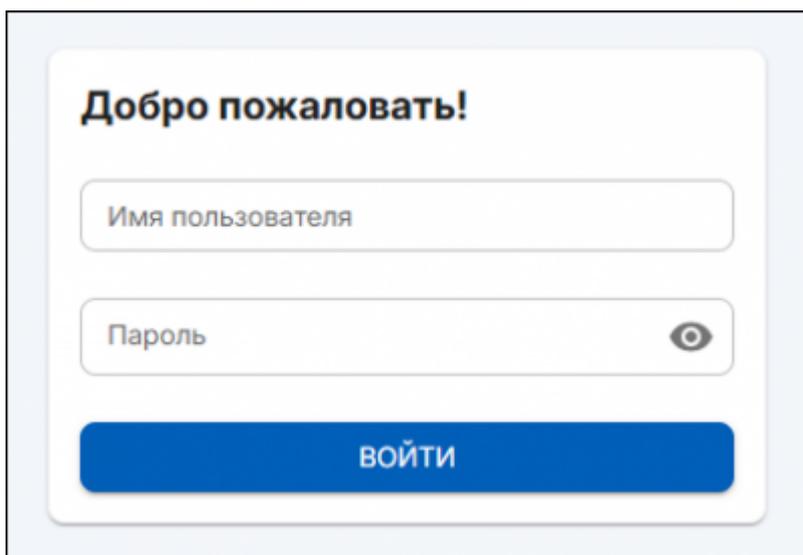
Аварийная диспетчерская служба - это служба, в которой используются автоматизированные системы для систематизации работы оборудования и персонала. Обеспечивает контроль режимов работы инженерных систем и оборудования, своевременное предупреждение о возникновении аварийных ситуаций или нештатных режимов 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

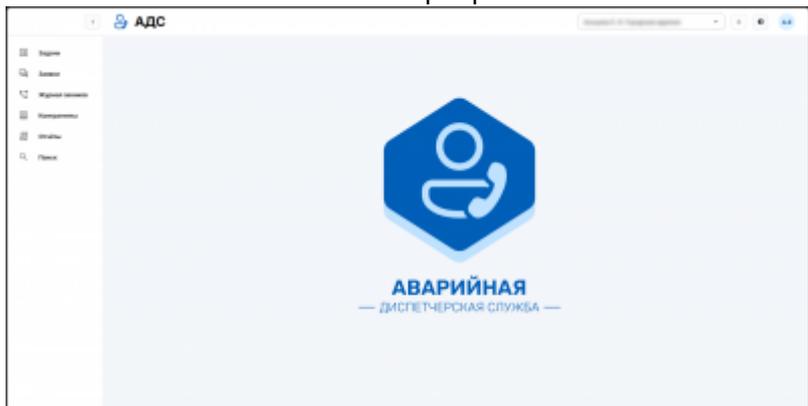


The image shows a login window with a light blue border. At the top, it says "Добро пожаловать!". Below that are two input fields: "Имя пользователя" and "Пароль". The "Пароль" field has an eye icon to toggle visibility. At the bottom is a large blue button with the text "ВОЙТИ".

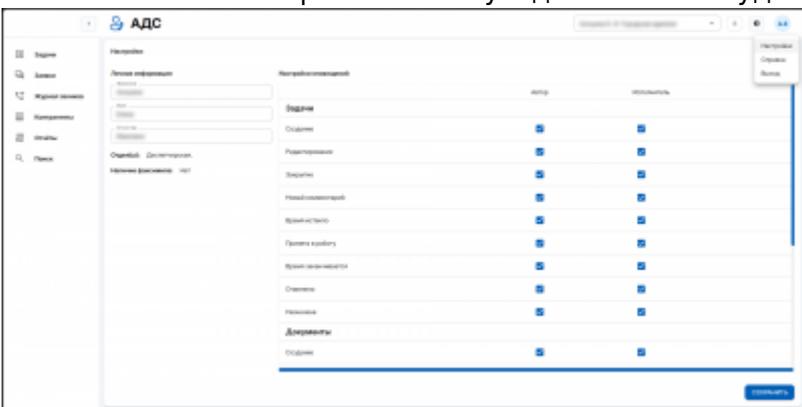
В окне авторизации программы пользователю следует ввести данные, предоставленные администратором системы - логин и пароль. После успешного ввода данных для авторизации и нажатия на кнопку Войти происходит загрузка программы.

Основное окно программы

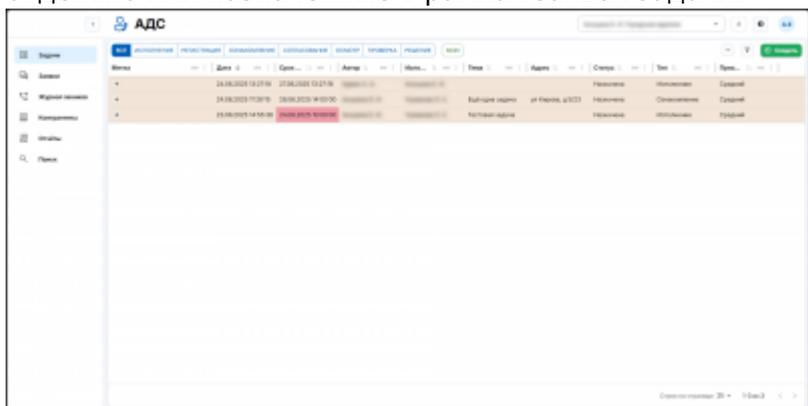
Слева в нём основное меню программы



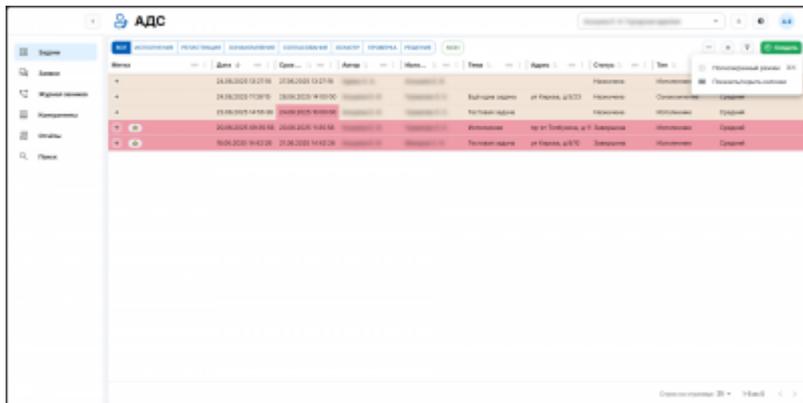
Справа сверху в колокольчике – меню уведомлений. Правее кнопка смены темы программы (день/ночь) и меню пользователя. В нём текущий пользователь может выбрать – какие уведомления он будет получать при работе с



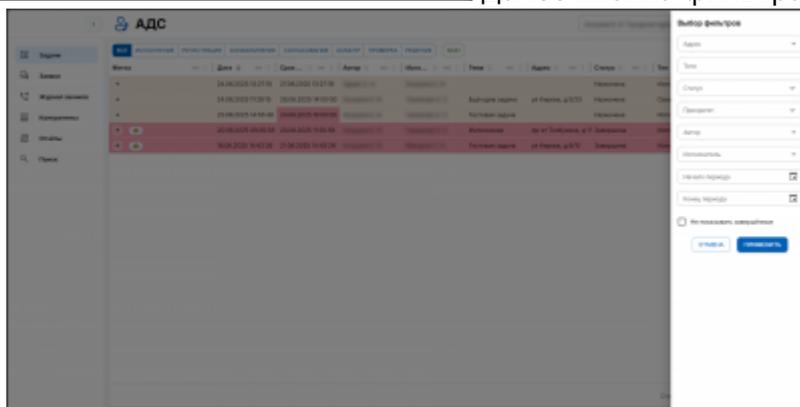
программой. При переходе в боковом меню к одному из разделов программы, станет доступен журнал содержимого раздела. Например, ниже представлен журнал задач. В нём доступны созданные пользователями отдельно или назначенные в рамках заявок задачи.



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:

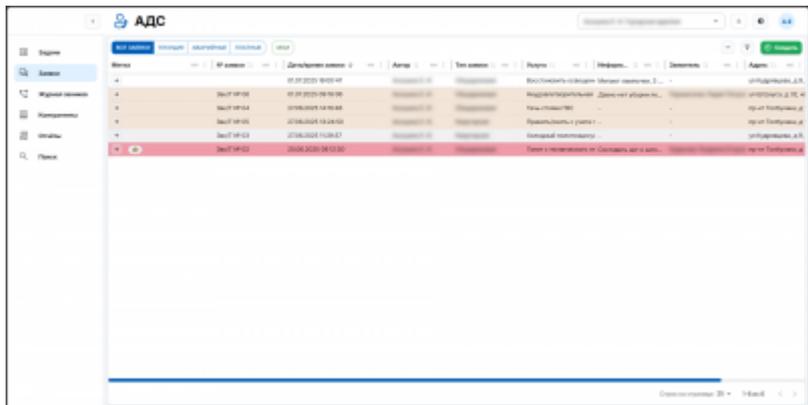
белый – новая заявка (черновик)

серый – зарегистрированная заявка (с номером)

бежевый – назначенная заявка (есть связанная задача)

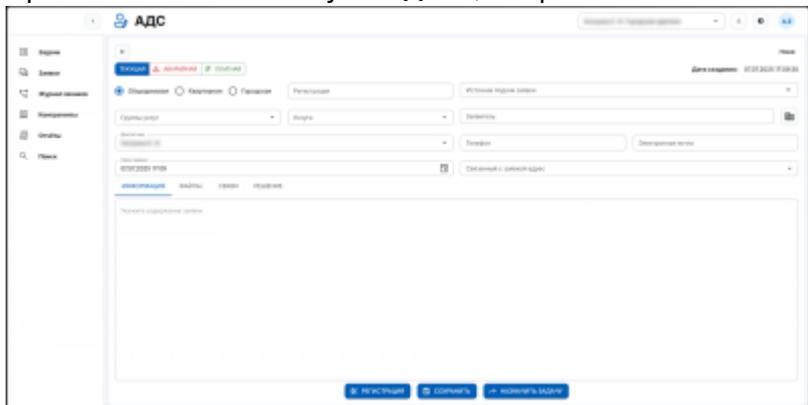
зелёная – завершённая заявка

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 – это 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

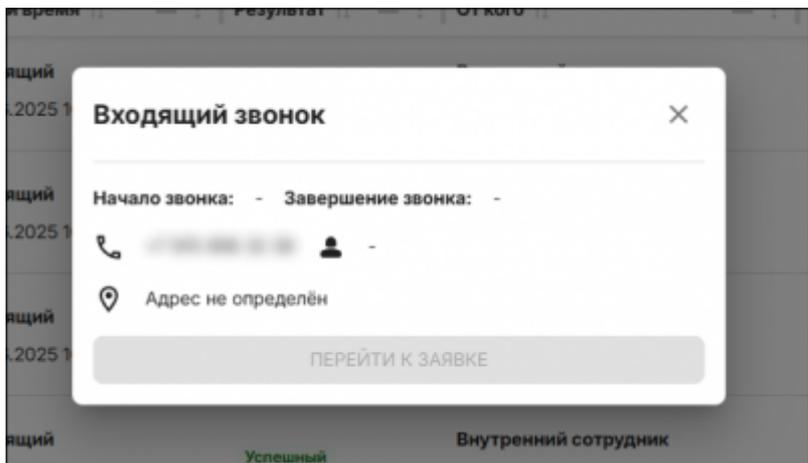
значки трубки или собаки:

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

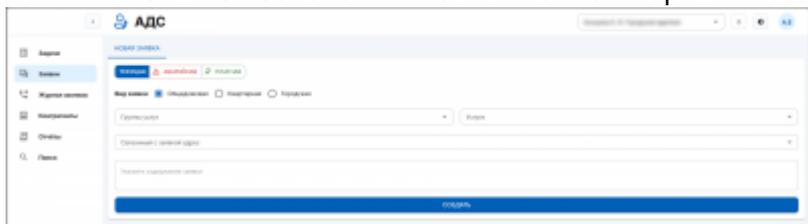
При создании заявки из поступившего звонка, действия диспетчера отличаются.

Заполнение заявки при звонке

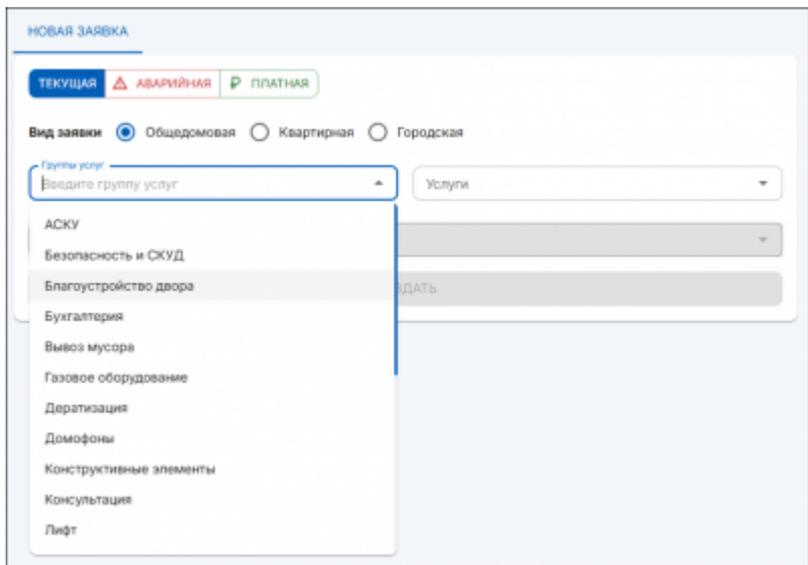
При поступлении звонка появляется в окне открытой программы окно с его данными. Если заявитель не в базе, то определяется только его номер:

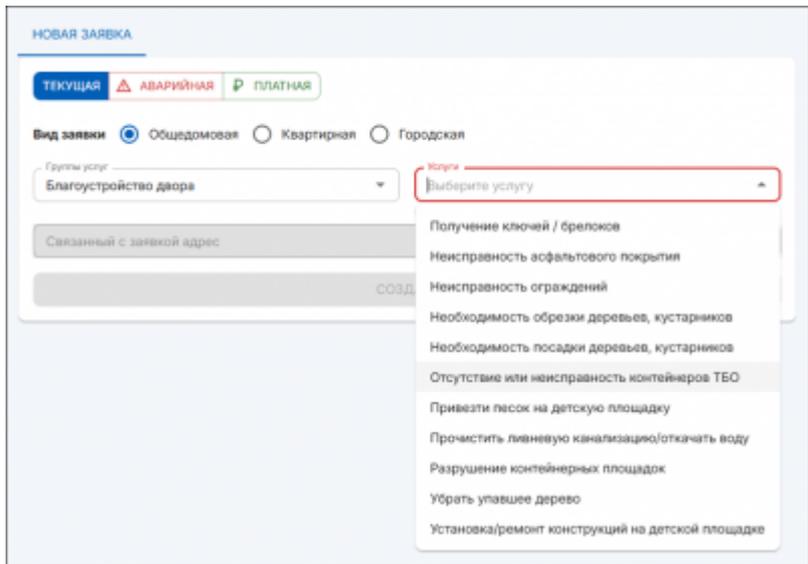


После снятия трубки диспетчером, кнопка **Перейти к заявке** станет активной. После нажатия, появится блок с постепенным заполнением карточки заявки:

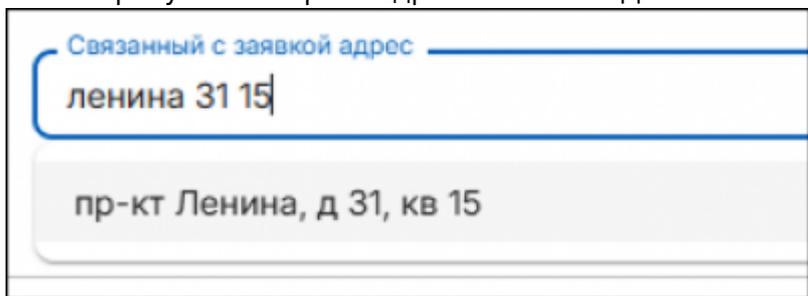


Требуется выбрать тип и вид заявки, тогда станут активными остальные поля. Далее выбирается группа услуг и услуга, которая требуется заявителю.

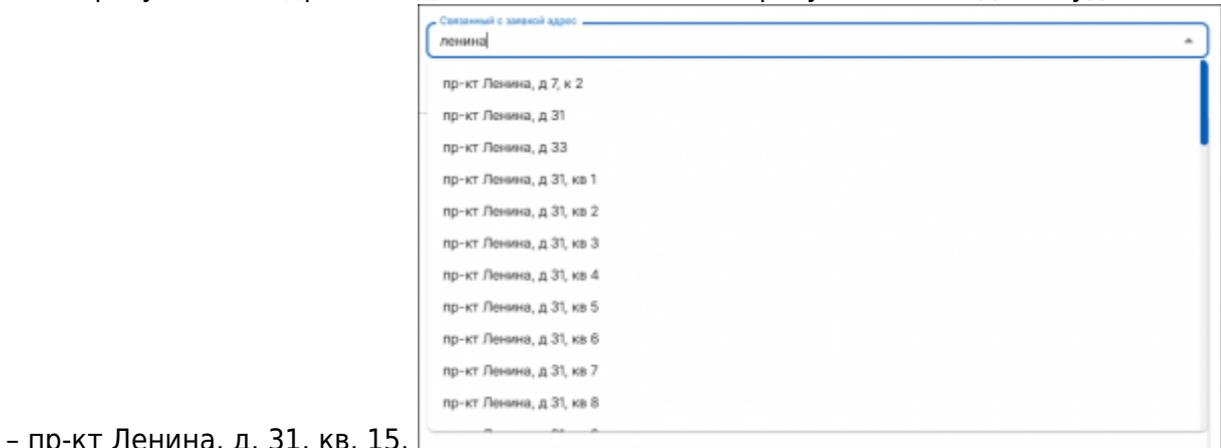




Затем требуется выбрать адрес по заявке. Для этого вводится название улицы **ПОЛНОСТЬЮ**.



Если сразу ввести адрес в виде «ленина 31 15», то в результатах выдачи будет искомый адрес



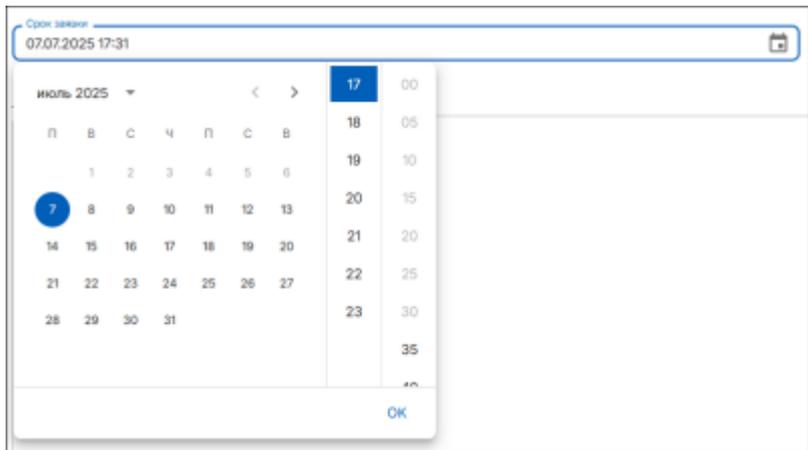
- пр-кт Ленина, д. 31, кв. 15.

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

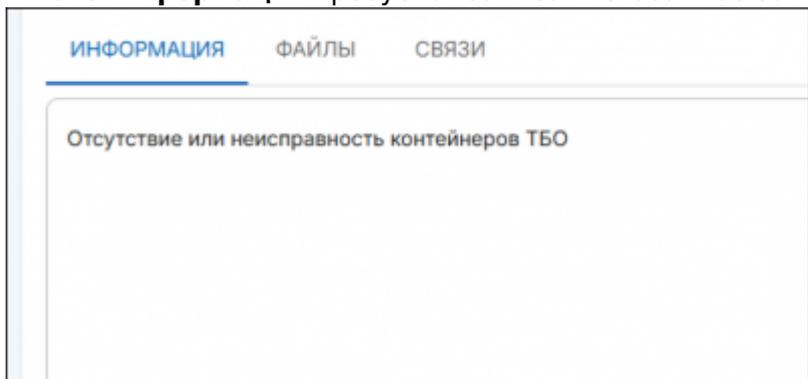
Адрес принимается после выбора строки с нужным адресом из выпадающего списка.

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

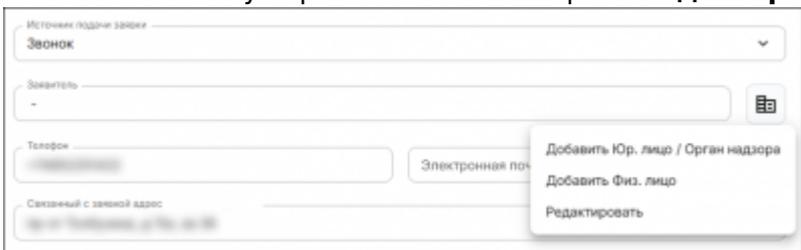
В заявке также можно добавить справочный срок исполнения:



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

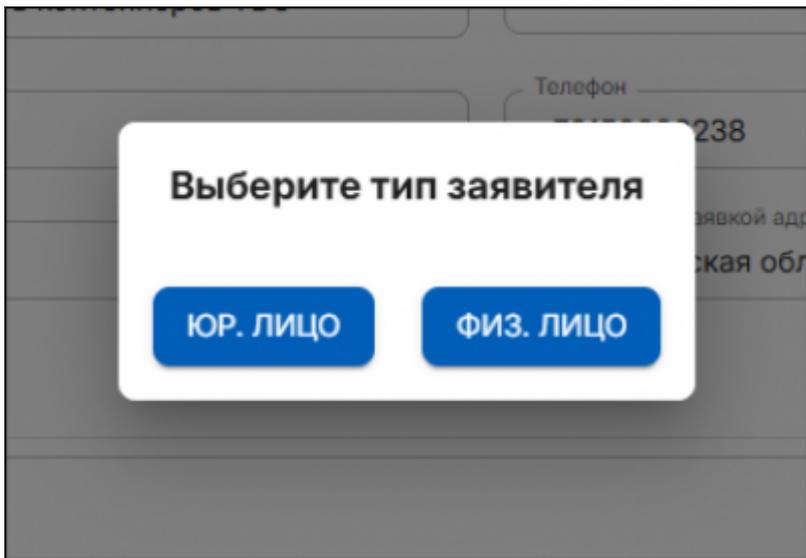


Для редактирования данных заявителя, требуется нажать на кнопку справа от поля и выбрать **Редактировать** в



выпадающем списке:

Затем может



потребуется 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

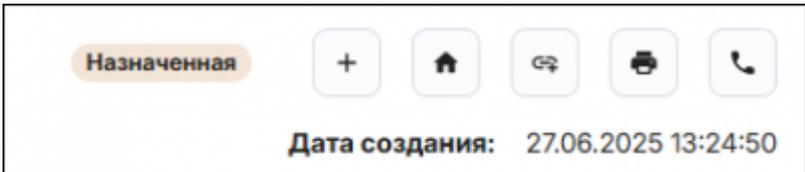
заявок, так и в журнале звонков:

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

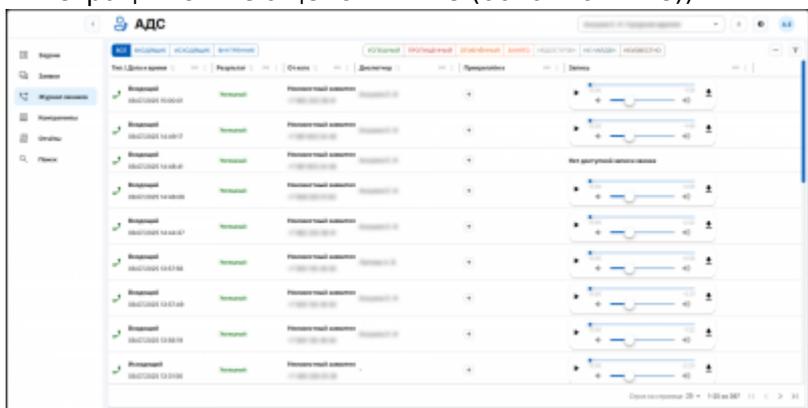


следующего:

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

Журнал звонков

В разделе доступны все виды звонков (информация постоянно актуализируется при интеграции с имеющейся IP АТС (облачной АТС)).



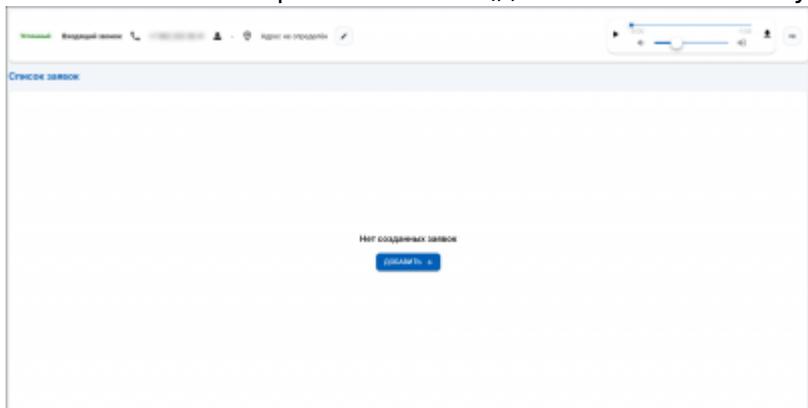
Звонки могут быть отфильтрованы как с помощью быстрых фильтров – кнопок, так и с помощью фильтров из меню (кнопка-воронка).

В строке доступны элементы управления звонком:



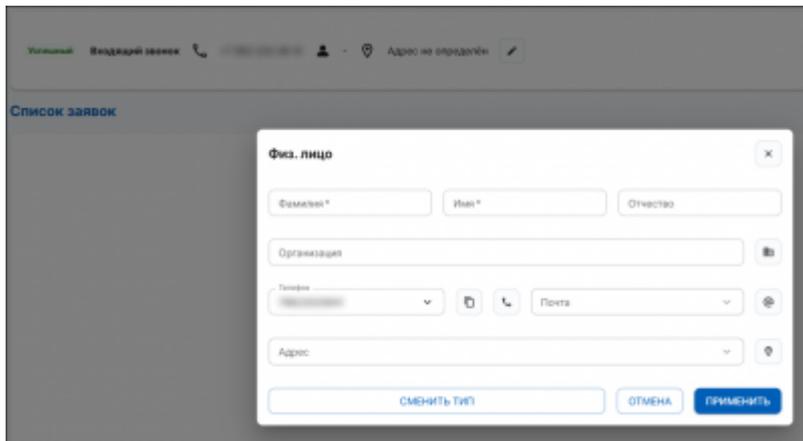
- Добавление заявки вручную (плюс).

Управление записью разговора. Если запись разговора не привязана к заявке, сделать это также можно из карточки звонка (двойной клик по нему):



При нажатии на кнопку-карандаш

можно отредактировать данные звонившего:

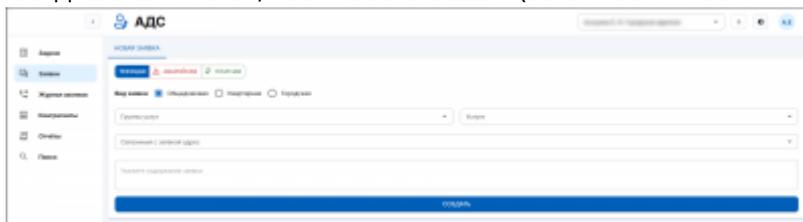


Создание заявки после звонка

Для того, чтобы создать заявку после завершения звонка и связать её с конкретным звонком, следует в Журнале звонков нажать на кнопку + для формирования новой заявки по



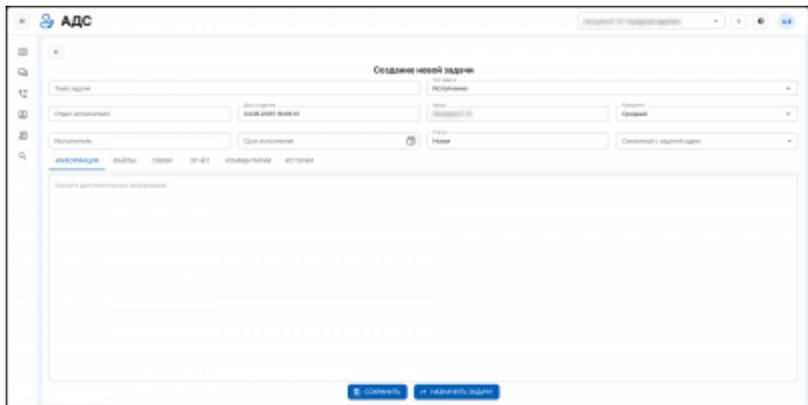
состоявшемуся звонку. Далее следовать логике, описанной выше (п. 4 Заполнение заявки при звонке).



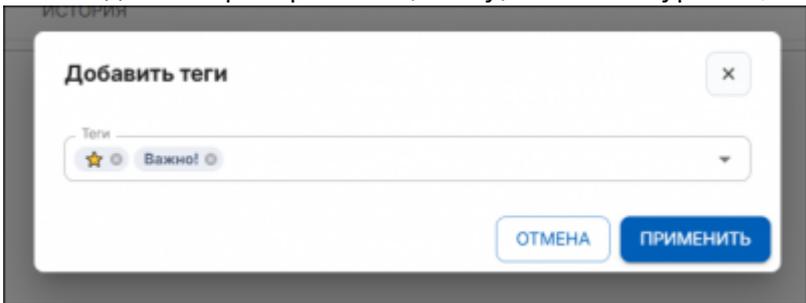
Задачи

В программе возможно поставить задачу исполнителю двумя способами: • В рамках связанной заявки. • Отдельно, в разделе Задачи.

В рамках связанной заявки постановка задачи может потребоваться для того, чтобы исполнитель получил необходимую информацию по заявке. Отдельно поставленная задача может быть и не связана с каким-то другим объектом. К примеру, это может быть распоряжение о подготовке отчёта о работе в предыдущем периоде или необходимость в поиске дополнительной информации по контрагентам компании с целью более полного заполнения соответствующих карточек. В разделе **Задачи** по нажатию кнопки **+ Создать** создаётся карточка новой задачи. В ней можно заполнить тему задачи (например, «Подготовка ежемесячного отчёта»). Далее выбирается тип задачи – есть несколько общих типов (например, Ознакомление или Исполнение). Но есть и уникальные. Например, задача на согласование подразумевает нажатие исполнителем кнопок согласования или отклонения.

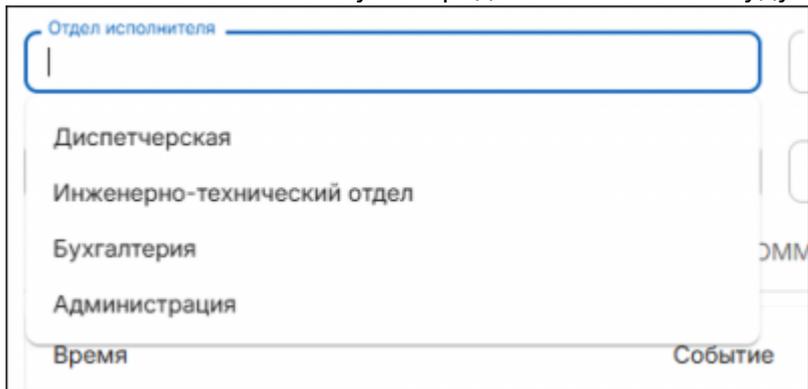


Кроме того, к любому объекту в программе можно добавить настроенный администратором Тег (метку) – как из журнала, так и

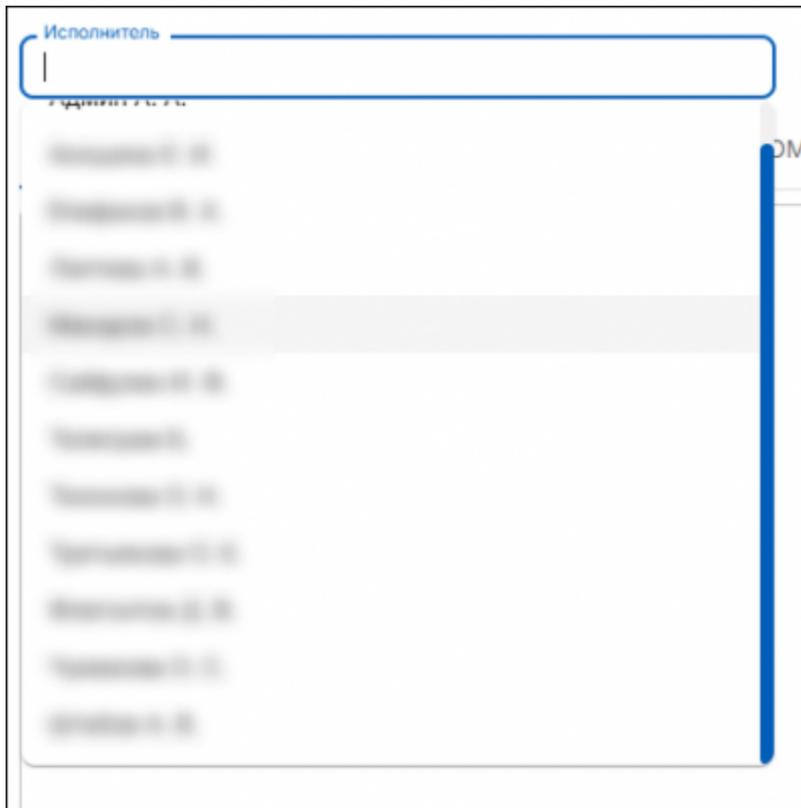


из карточки сохранённого объекта:

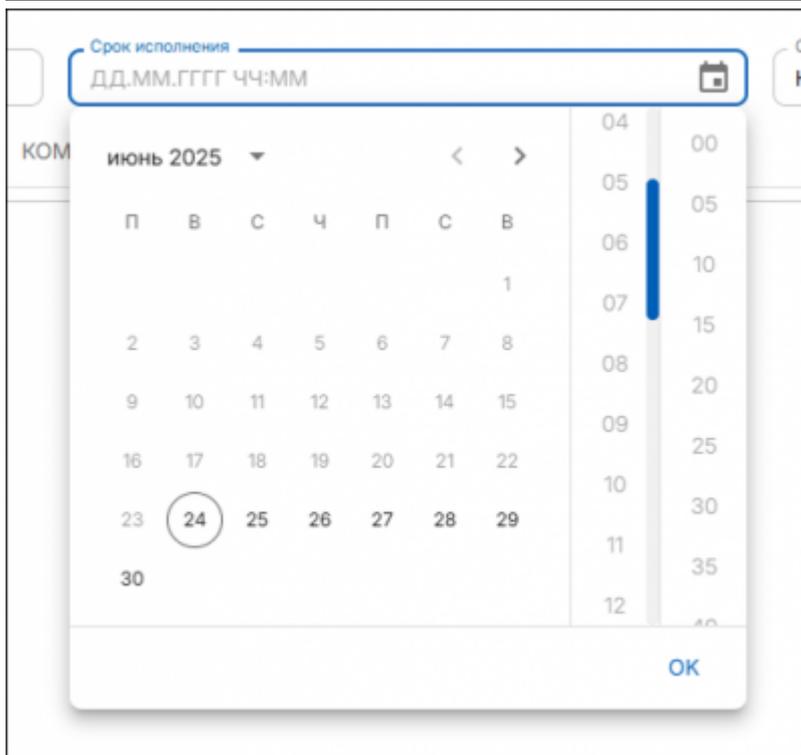
Для того, чтобы сократить список исполнителей по задаче, можно уточнить отдел исполнителя. В таком случае среди исполнителей будут только сотрудники этого отдела.



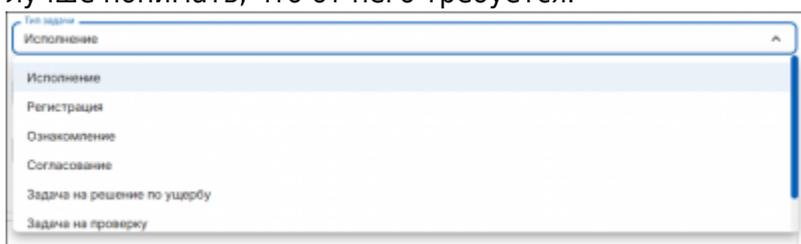
Затем, для корректного назначения задачи, требуется выбрать исполнителя:



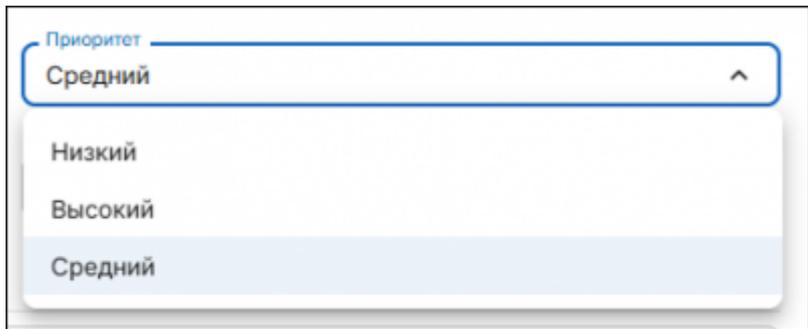
Кроме того, срок исполнения задачи:



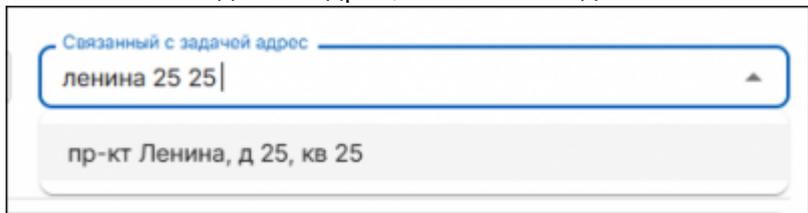
Тип задачи позволяет исполнителю лучше понимать, что от него требуется.



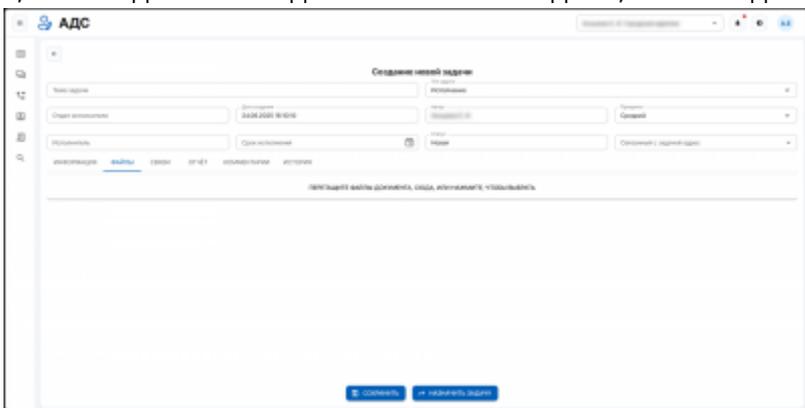
Также, для дополнительного уточнения важности задачи, в работе с ними можно пользоваться полем **Приоритет**:



Далее, если требуется указать связанный с задачей адрес, это можно сделать в соответствующем поле:

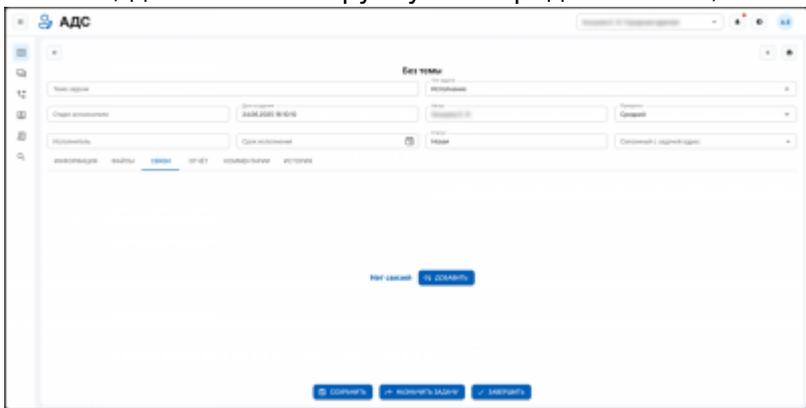


На вкладке Файлы можно добавить любые файлы, необходимые как для постановки задачи, так и подготовленные в результате её



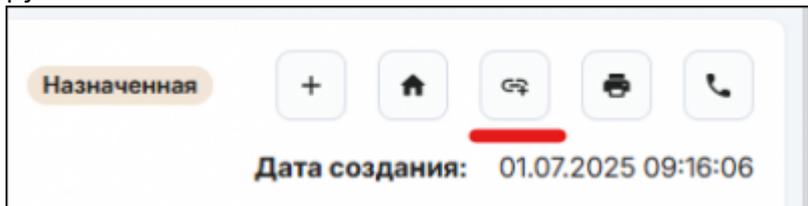
исполнения.

На вкладке **Связи** – все связанные с задачей объекты, добавленные вручную или родительские, на основании которых

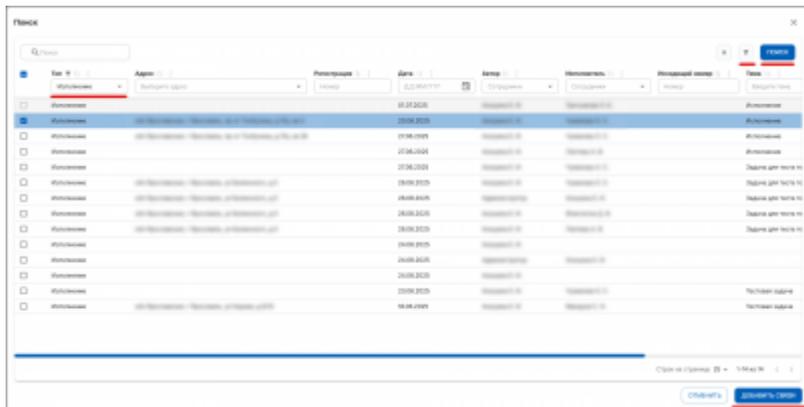


задача была создана.

Также доступно ручное связывание нескольких объектов по нажатию этой кнопки в карточке объекта:



Далее требуется в окне поиска выбрать фильтры, нажать на Поиск, затем – Добавить связи.

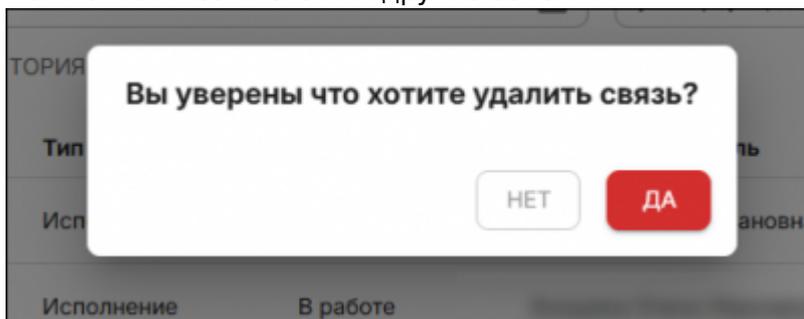


Добавленный объект будет доступен

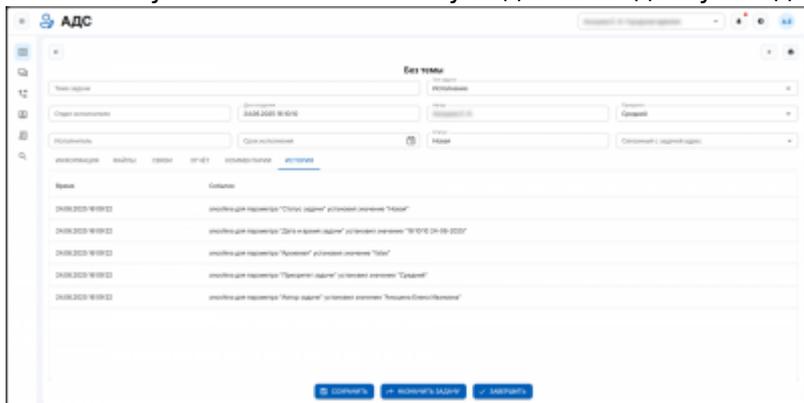
Место	Назначение	Регистрация	Тип	Статус	Адрес/Исполнитель	Дата	Время исполнения	Действие
Исполнитель	Исполнение	Исполнение	Исполнение	Исполнение	Исполнитель/Исполнитель	01.02.2025 08:17:43	01.02.2025 08:18:00	Исч
Исполнитель	Исполнение	Исполнение	В работе	Исполнение	Исполнитель/Исполнитель	25.04.2025 09:39:56	25.04.2025 10:39:56	Исч

на вкладке Связи в карточке. Можно и отвязать его или другие объекты:

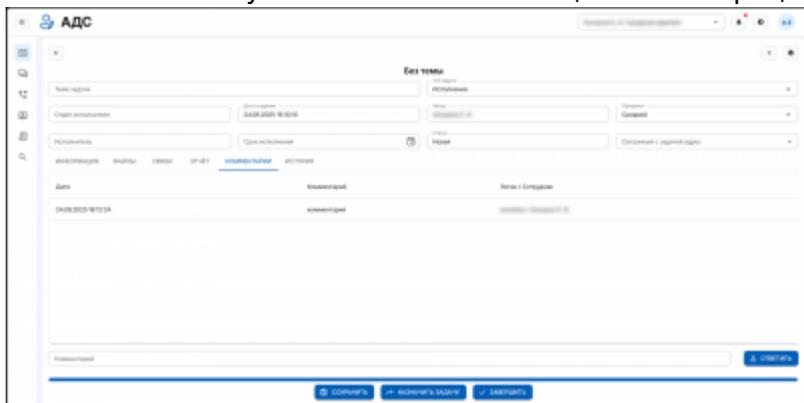
Там же



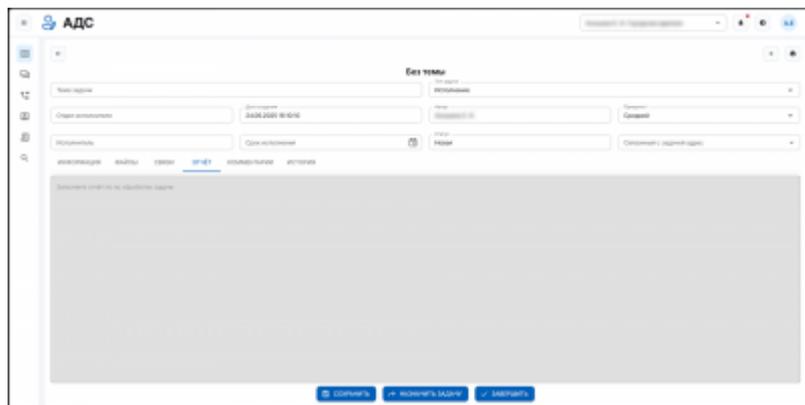
На вкладке **Отчёт** исполнитель пишет отчёт по сути поставленной ему задачи. Он доступен для редактирования только ему.



На вкладке **Комментари** автор и исполнитель могут обмениваться сообщениями в процессе исполнения задачи.



На вкладке **История** автору задачи доступен перечень событий по этой задаче.



После того, как исполнитель завершит задачу - она переходит в статус **Выполнена**. Если её завершил автор - **Завершена**. В этом случае автору доступно только одно действие с задачей - отправить в архив.

From:

<https://wiki.bit76.ru/> - **База знаний**

Permanent link:

<https://wiki.bit76.ru/%D0%B0%D0%B4%D1%81?rev=1762845478>

Last update: **11.11.2025 07:17**