

[Вернуться на главную](#)

Аварийная диспетчерская служба

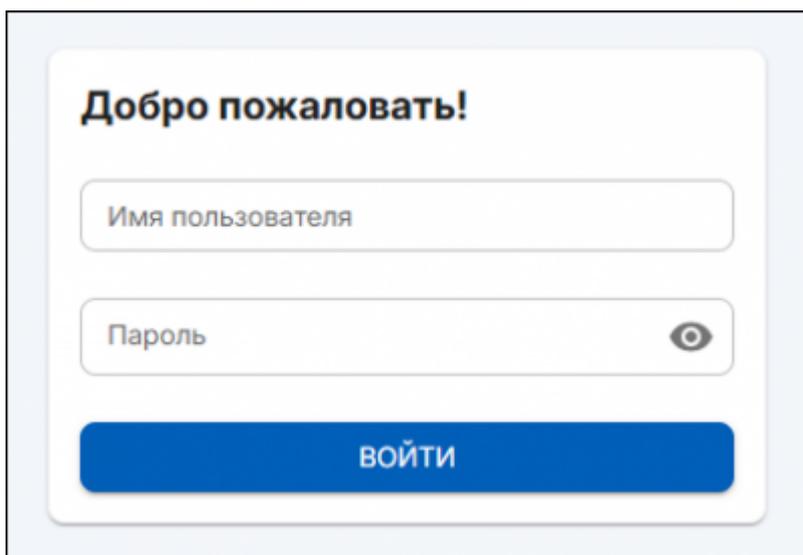
Аварийная диспетчерская служба - это служба, в которой используются автоматизированные системы для систематизации работы оборудования и персонала. Обеспечивает контроль режимов работы инженерных систем и оборудования, своевременное предупреждение о возникновении аварийных ситуаций или нештатных режимов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

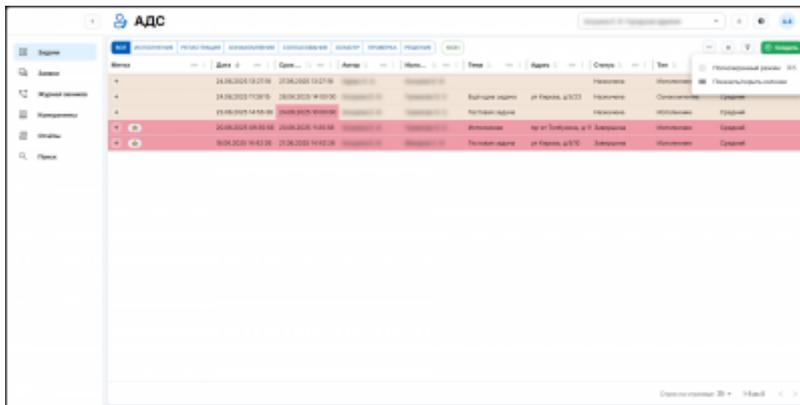
Содержание программы

Окно авторизации

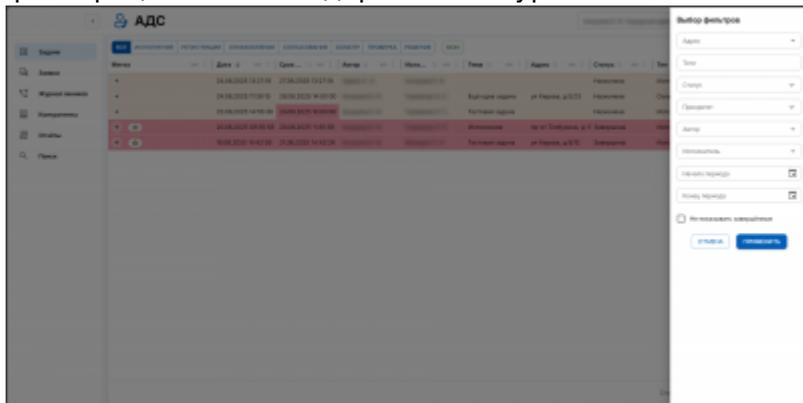


The image shows a login window with a light blue border. At the top, it says "Добро пожаловать!". Below that are two input fields: "Имя пользователя" and "Пароль". The "Пароль" field has an eye icon to toggle visibility. At the bottom is a large blue button with the text "ВОЙТИ".

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.



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:

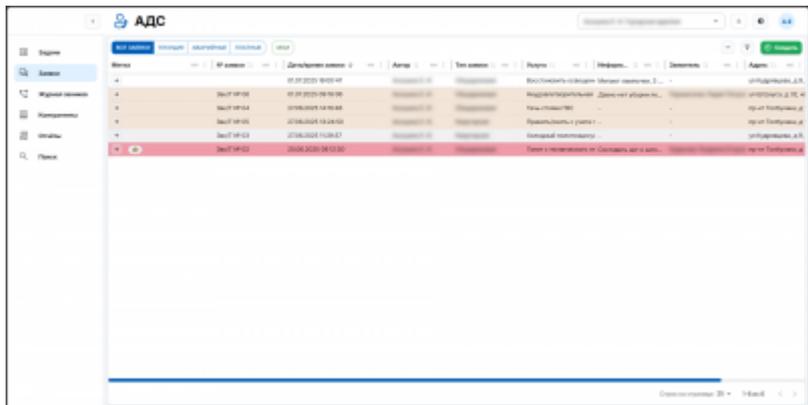
белый – новая заявка (черновик)

серый – зарегистрированная заявка (с номером)

бежевый – назначенная заявка (есть связанная задача)

зелёная – завершённая заявка

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

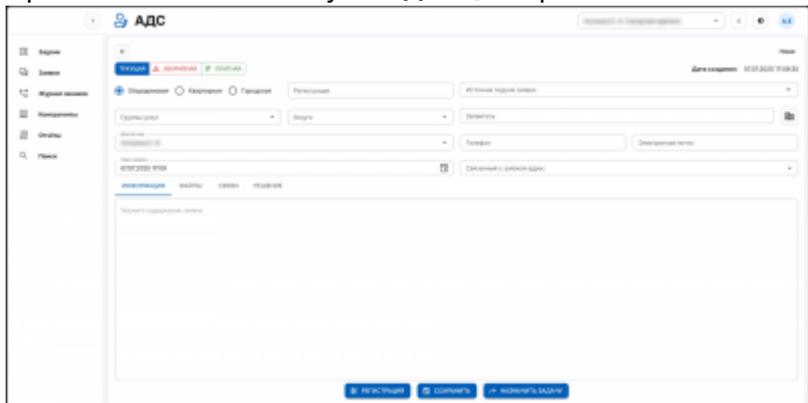


Отфильтровать заявки можно как с помощью доступных фильтров (кнопка слева от + Создать), так и при нажатии по заголовкам колонок.

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

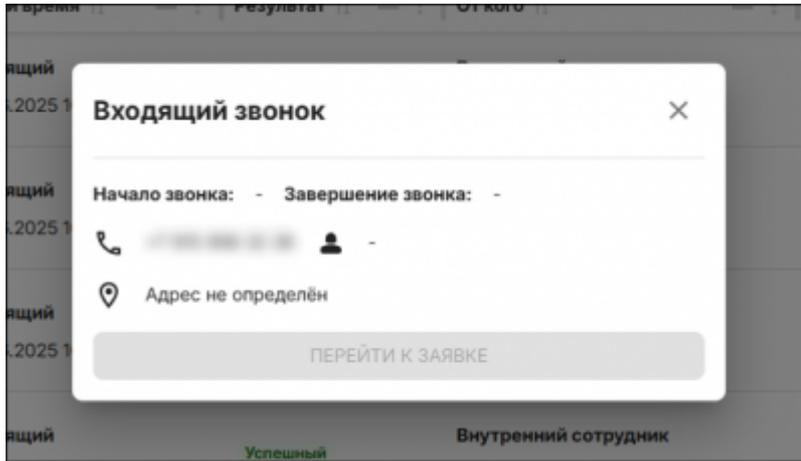
значки трубки или собаки:

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

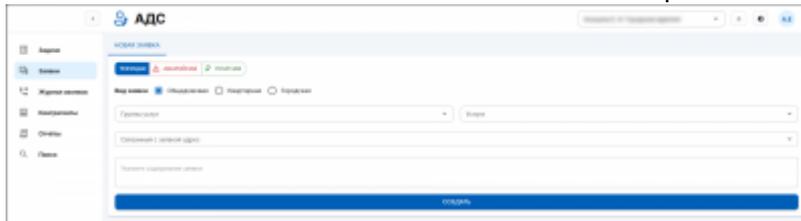
При создании заявки из поступившего звонка, действия диспетчера отличаются.

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:

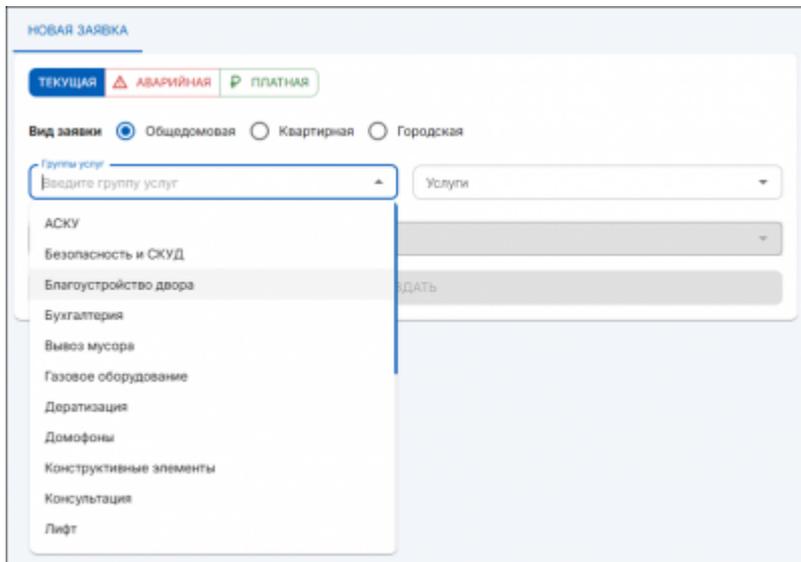


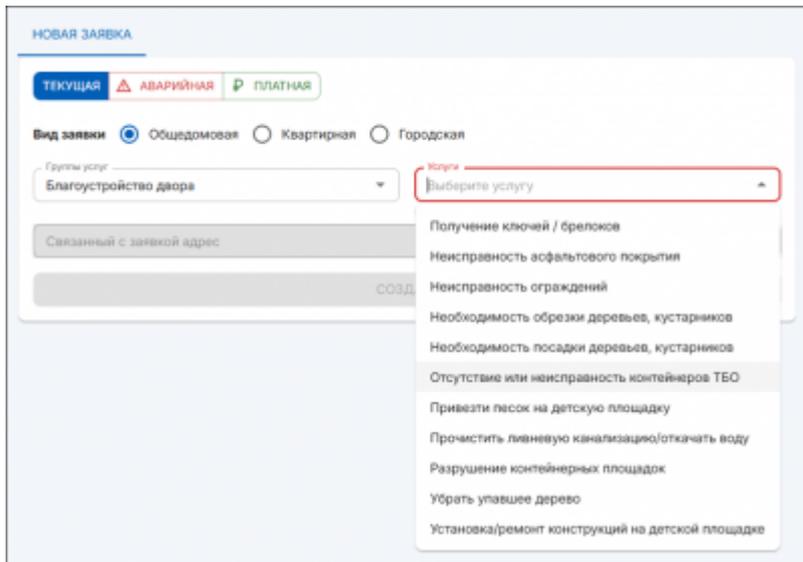
После снятия трубки диспетчером, кнопка **Перейти к заявке** станет активной. После нажатия, появится блок с постепенным заполнением карточки заявки:



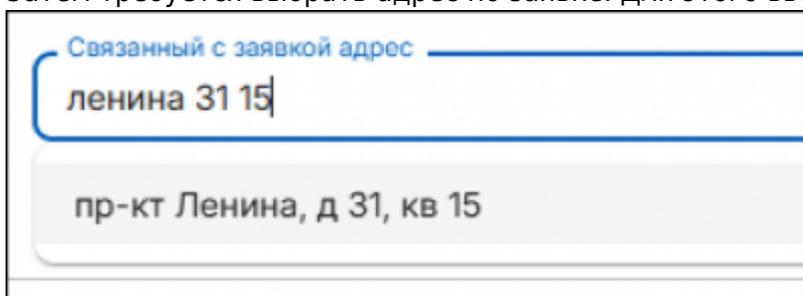
Требуется выбрать тип и вид заявки, тогда станут активными остальные поля.

Далее выбирается группа услуг и услуга, которая требуется заявителю.

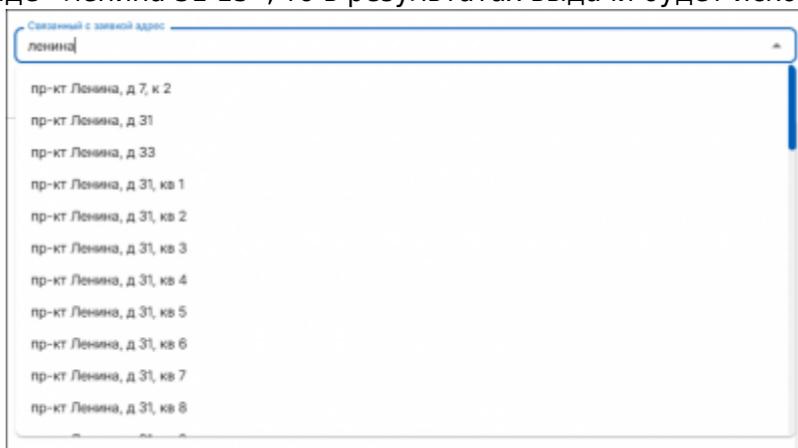




Затем требуется выбрать адрес по заявке. Для этого вводится название улицы **ПОЛНОСТЬЮ**.



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



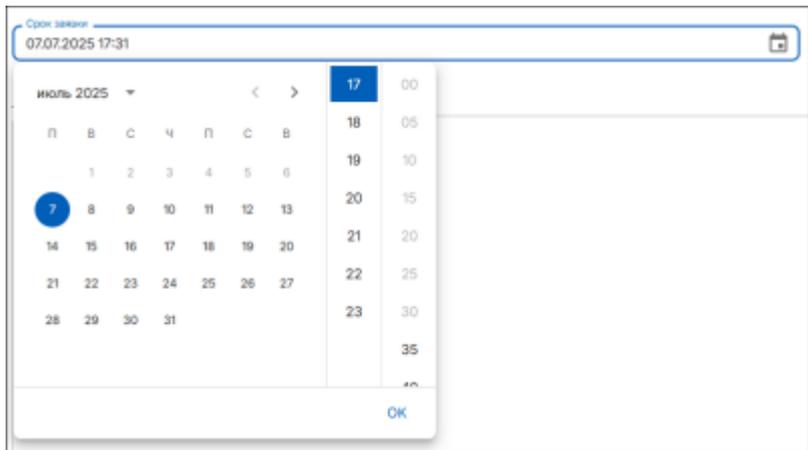
- пр-кт Ленина, д. 31, кв. 15.

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

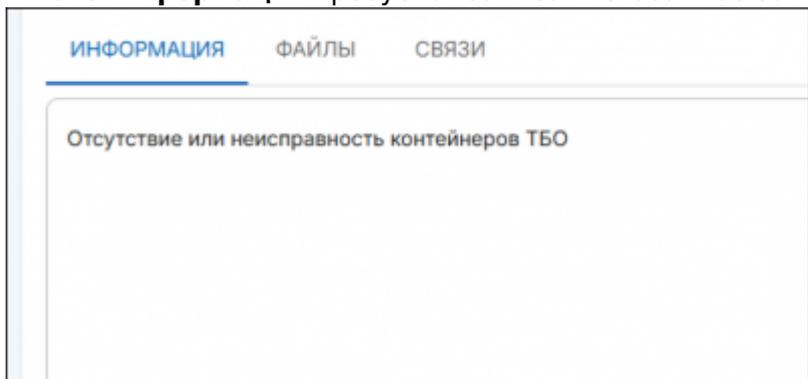
Адрес принимается после выбора строки с нужным адресом из выпадающего списка.

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

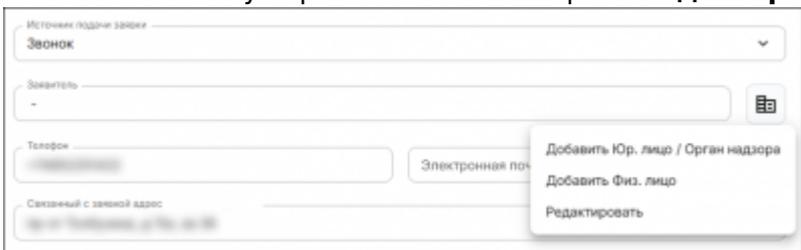
В заявке также можно добавить справочный срок исполнения:



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

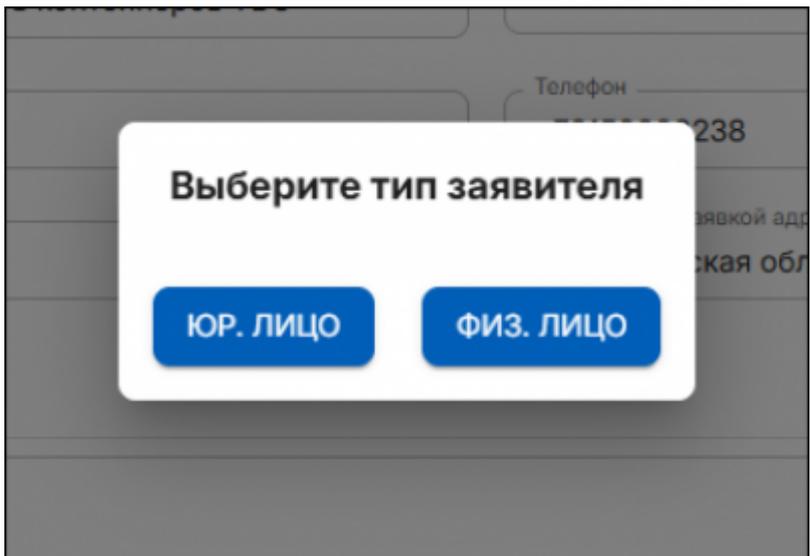


Для редактирования данных заявителя, требуется нажать на кнопку справа от поля и выбрать **Редактировать** в



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

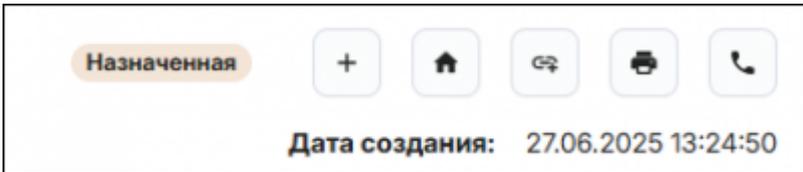
заявок, так и в журнале звонков:

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

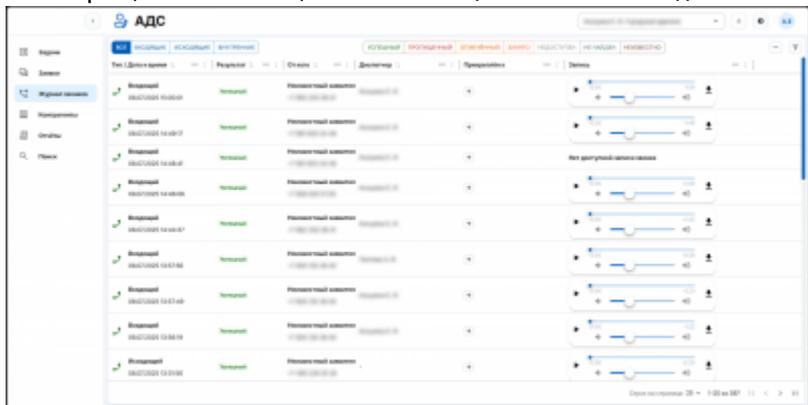


следующего:

- 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).

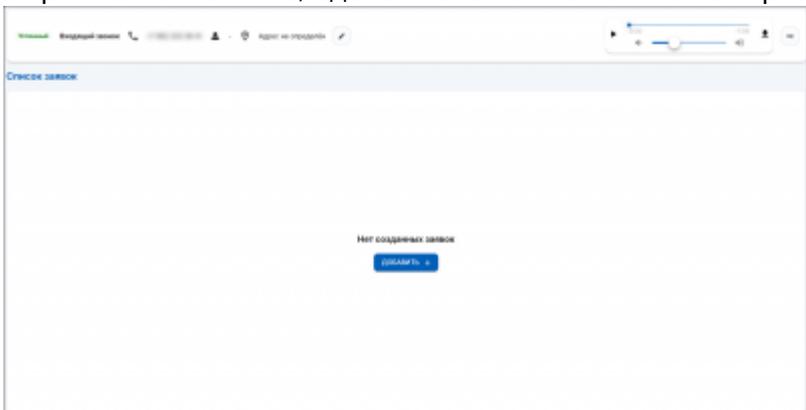
В строке доступны элементы управления звонком:



- Добавление заявки вручную (плюс).

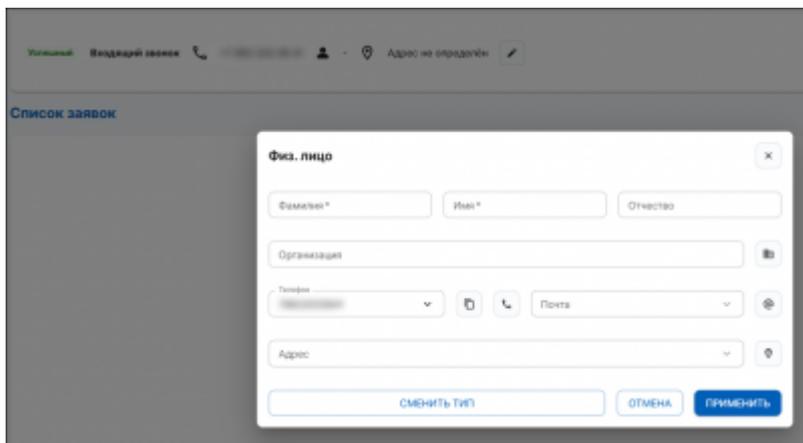
- Управление записью разговора.

Если запись разговора не привязана к заявке, сделать это также можно из карточки звонка



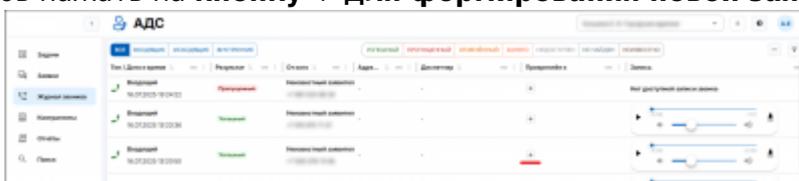
(двойной клик по нему):
на кнопку-карандаш можно отредактировать данные звонившего:

При нажатии



Создание заявки после звонка

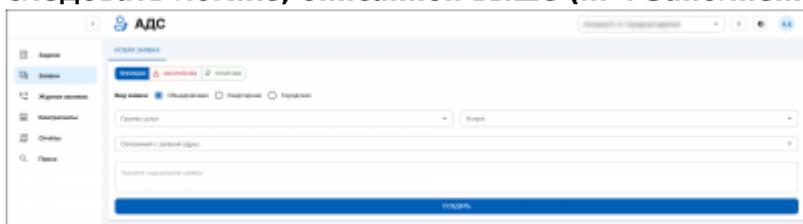
Для того, чтобы создать заявку после завершения звонка и связать её с конкретным звонком, следует в Журнале звонков нажать на **кнопку + для формирования новой заявки по**



состоявшемуся звонку.

Далее

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

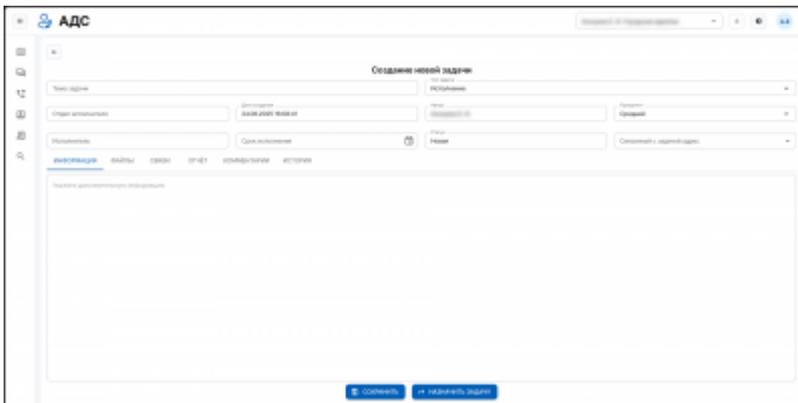


====Задачи==== В программе

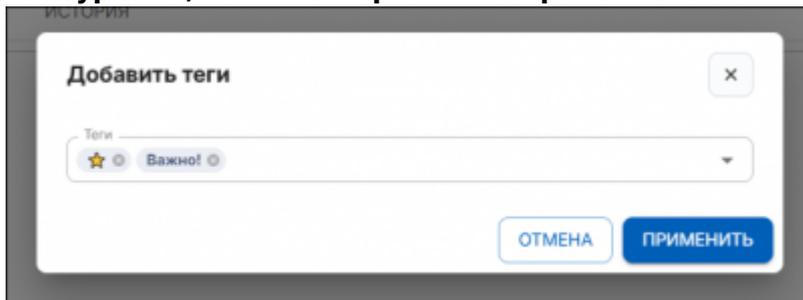
возможно поставить задачу исполнителю двумя способами:

- В рамках связанной заявки.**
- Отдельно, в разделе Задачи.**

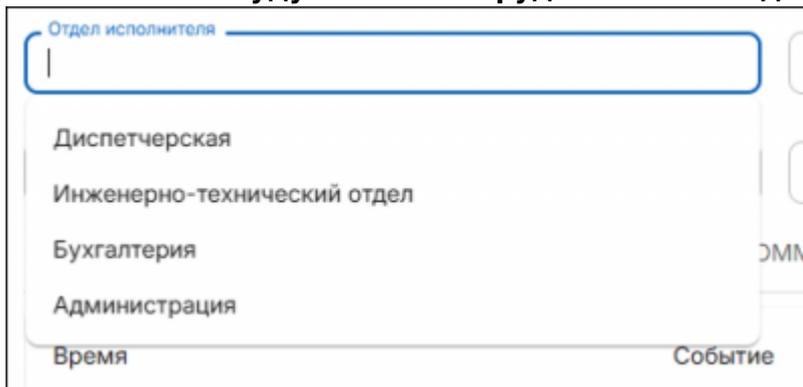
В рамках связанной заявки постановка задачи может потребоваться для того, чтобы исполнитель получил необходимую информацию по заявке. Отдельно поставленная задача может быть и не связана с каким-то другим объектом. К примеру, это может быть распоряжение о подготовке отчёта о работе в предыдущем периоде 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



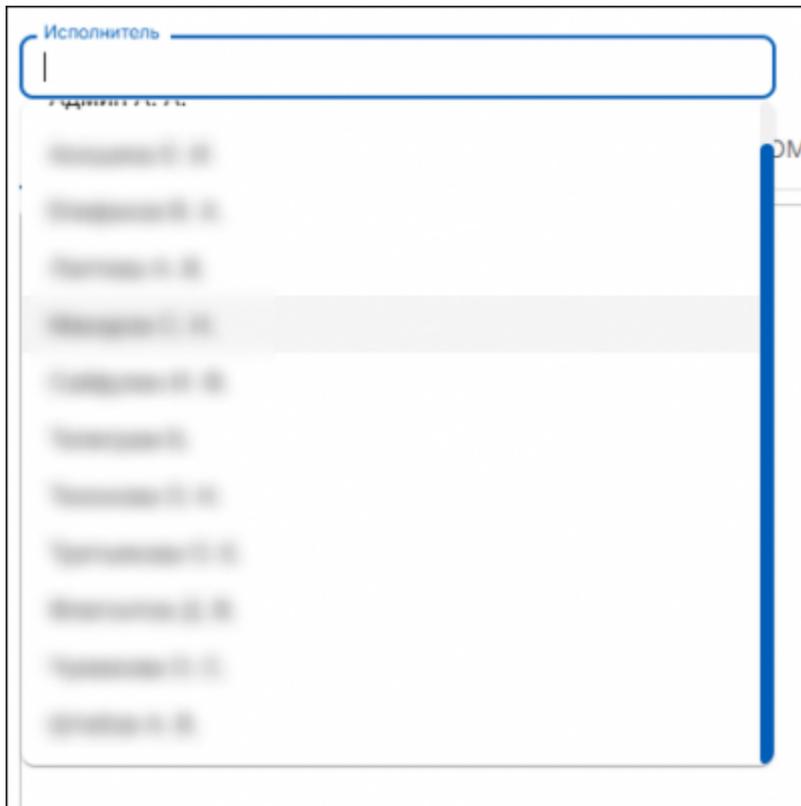
отклонения. Кроме того, к любому объекту в программе можно добавить настроенный администратором Тег (метку) - как из журнала, так и из карточки сохранённого объекта:



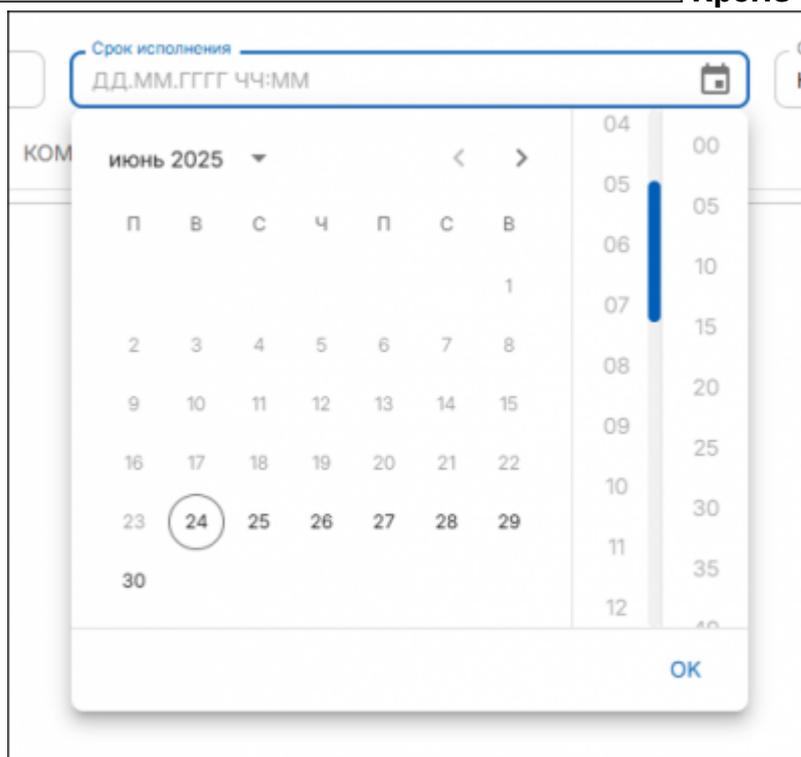
Для того, чтобы сократить список исполнителей по задаче, можно уточнить отдел исполнителя. В таком случае среди исполнителей будут только сотрудники этого отдела.



Затем, для корректного назначения задачи, требуется выбрать исполнителя:

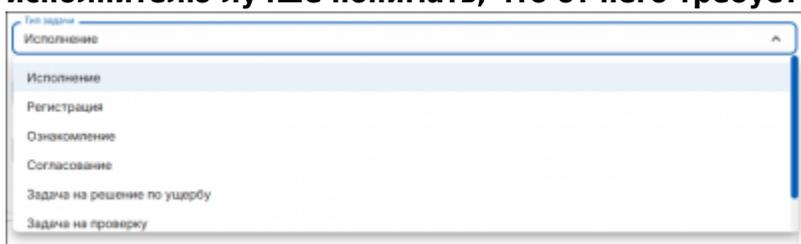


Кроме того, срок исполнения

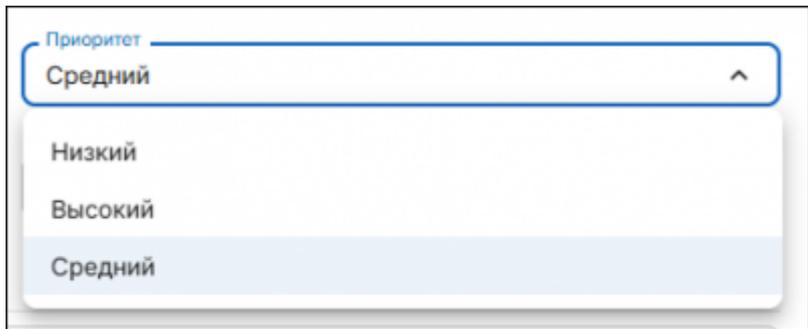


Тип задачи позволяет

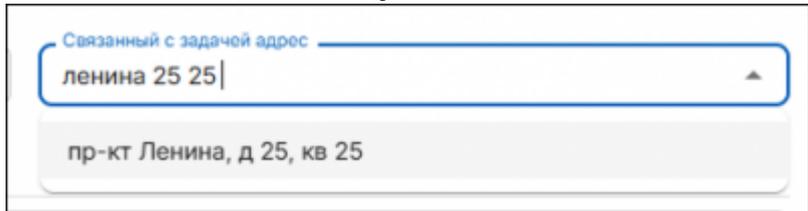
задачи: исполнителю лучше понимать, что от него требуется.



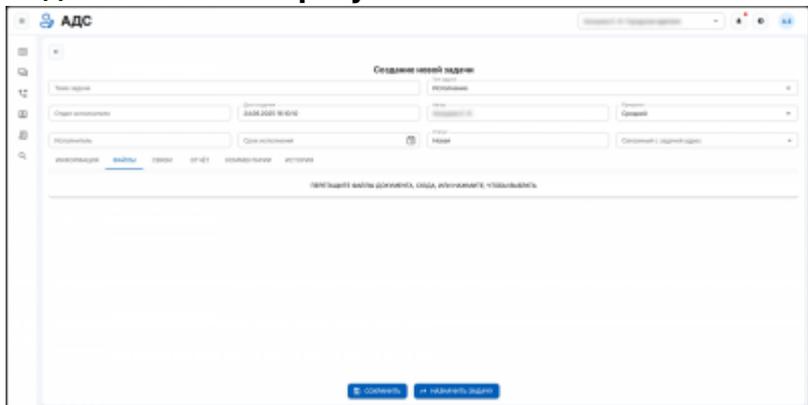
Также, для дополнительного уточнения важности задачи, в работе с ними можно пользоваться полем Приоритет:



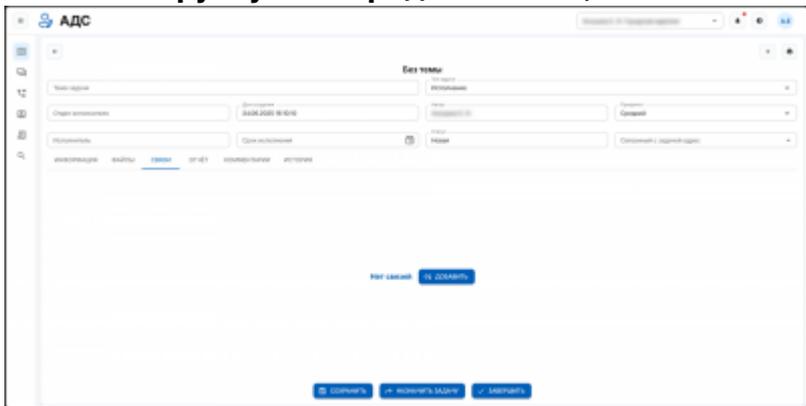
Далее, если требуется указать связанный с задачей адрес, это можно сделать в соответствующем поле:



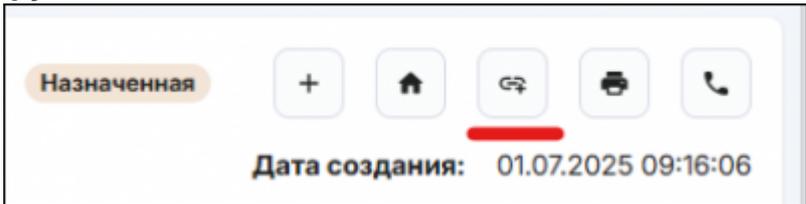
На вкладке Файлы можно добавить любые файлы, необходимые как для постановки задачи, так и подготовленные в результате её исполнения.



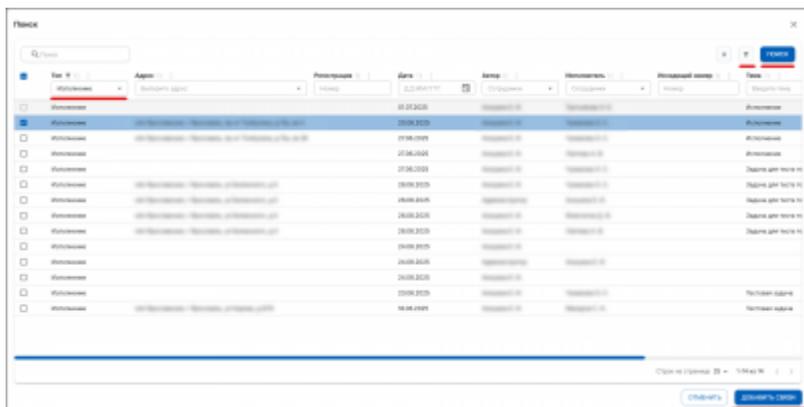
На вкладке Связи - все связанные с задачей объекты, добавленные вручную или родительские, на основании которых



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.

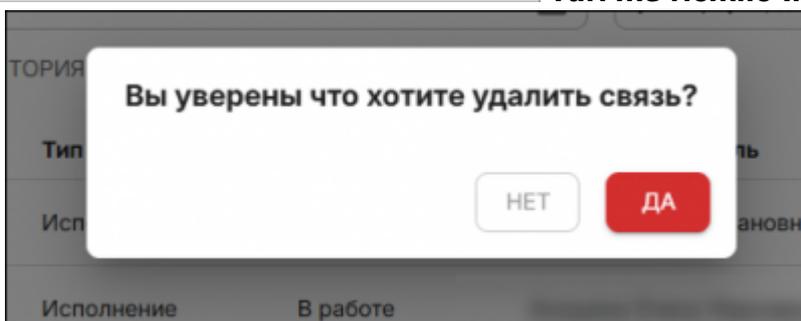


Добавленный объект будет доступен на вкладке Связи в карточке.



Добавленный объект будет

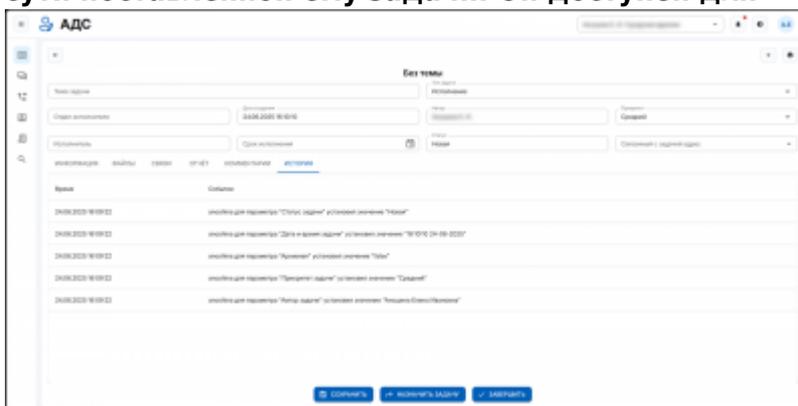
Там же можно и отвязать его или



другие объекты:

На вкладке Отчёт

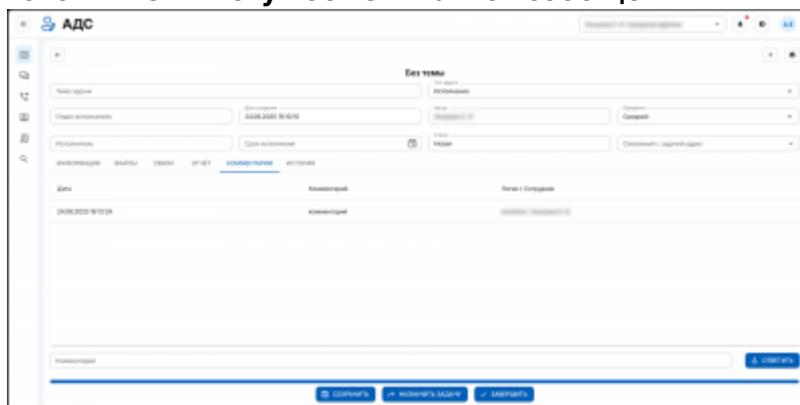
исполнитель пишет отчёт по сути поставленной ему задачи. Он доступен для



редактирования только ему.

На

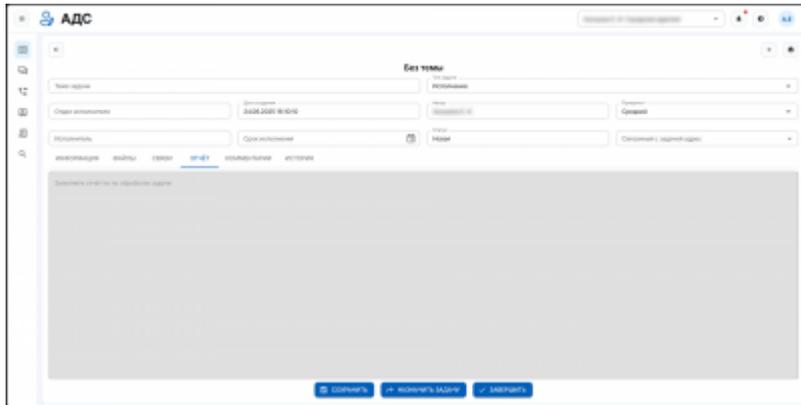
вкладке Комментарии автор и исполнитель могут обмениваться сообщениями в



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=1762846065>

Last update: **11.11.2025 07:27**