Вернуться на главную

Аварийная диспетчерская служба

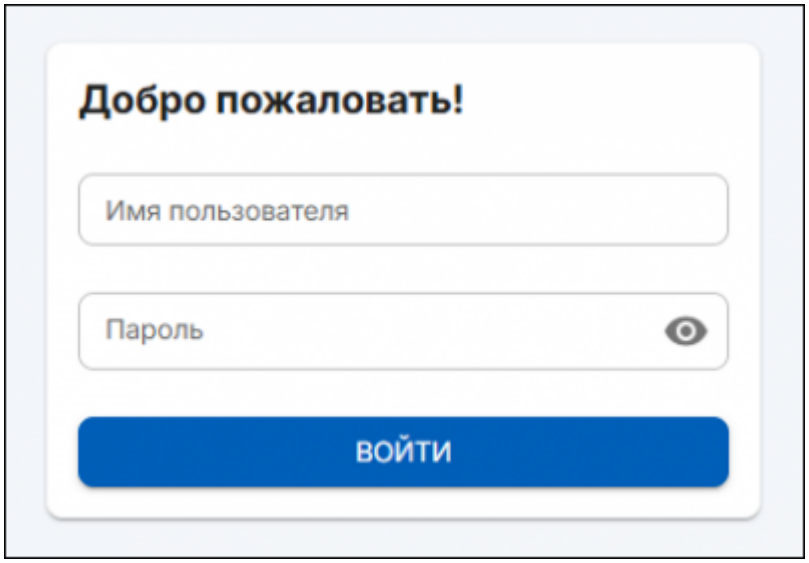
Аварийная диспетчерская служба - это служба, в которой используются автоматизированные системы для систематизации работы оборудования и персонала. Обеспечивает контроль режимов работы инженерных систем и оборудования, своевременное предупреждение о возникновении аварийных ситуаций или нештатных режимов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

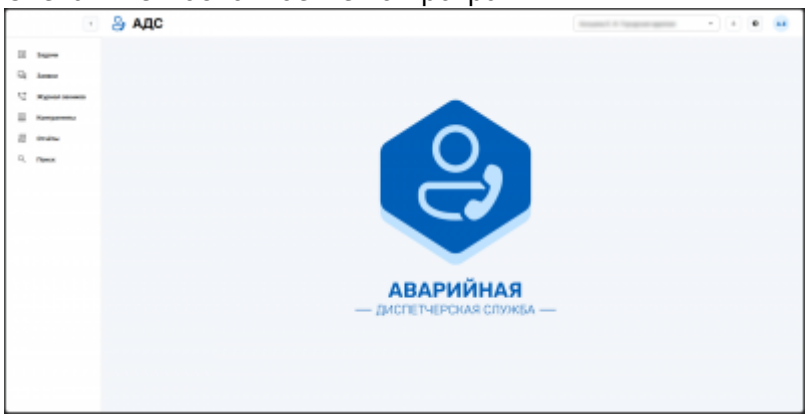
Окно авторизации



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

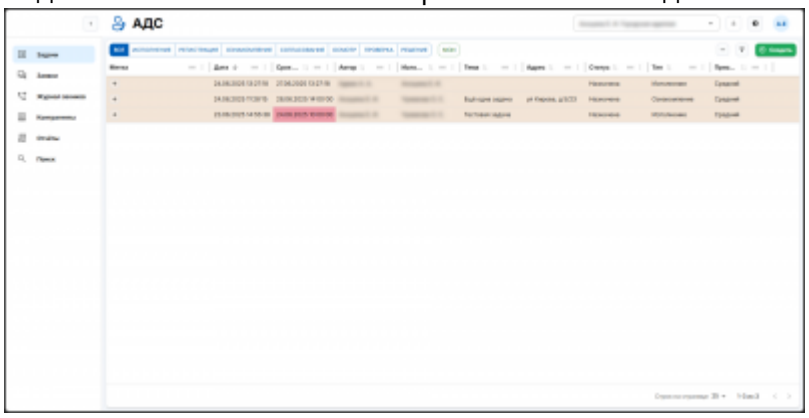
Слева в нём основное меню программы



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.

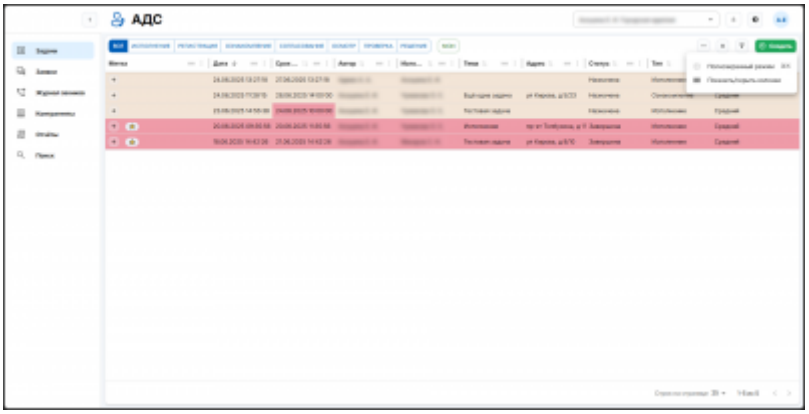


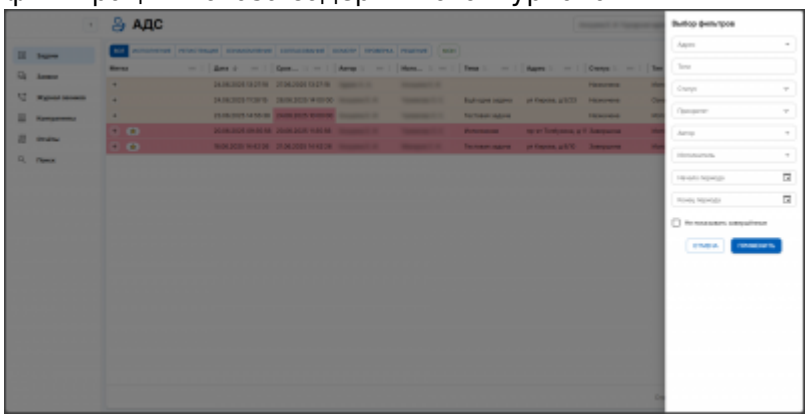
При переходе в боковом меню к одному из разделов программы, станет доступен журнал содержимого раздела. Например, ниже представлен журнал задач. В нём доступны созданные пользователями отдельно или назначенные в рамках заявок задачи.



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:

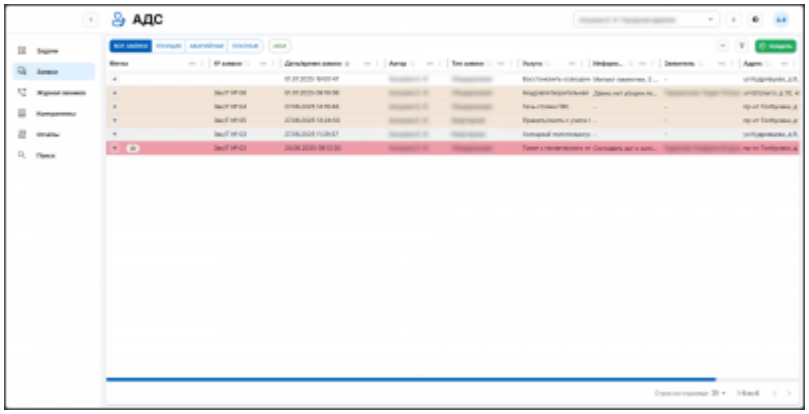
белый – новая заявка (черновик)

серый – зарегистрированная заявка (с номером)

бежевый – назначенная заявка (есть связанная задача)

зелёная – завершённая заявка

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

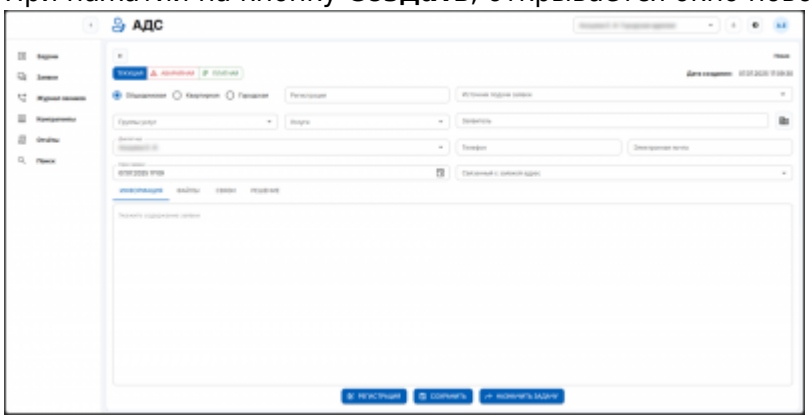


Отфильтровать заявки можно как с помощью доступных фильтров (кнопка слева от + Создать), так и при нажатии по заголовкам колонок.

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:



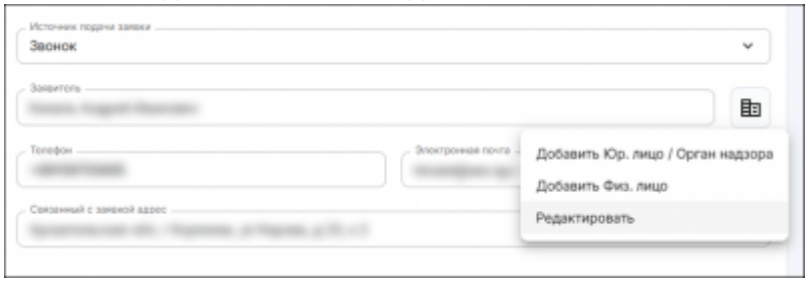
Для наполнения требуется – выбрать **Тип заявки** – Текущая, аварийная или платная.

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

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

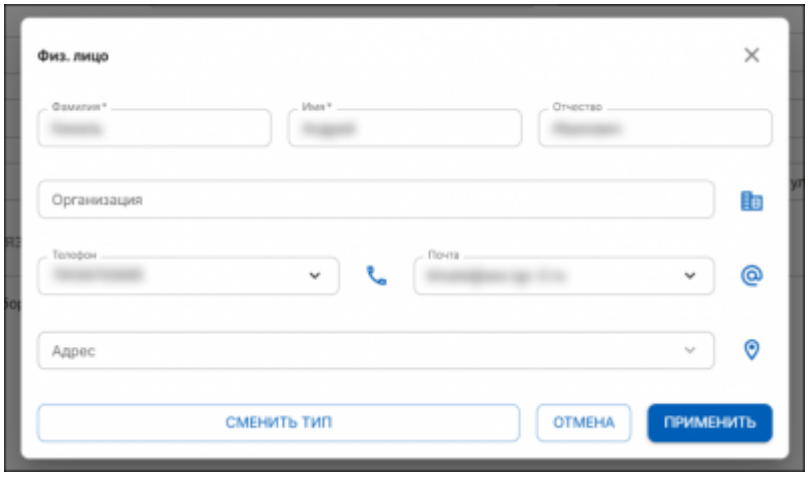
Описать сказанное заявителем в поле **Информация**.

Заполнить дополнительные данные о заявителе можно по нажатию на кнопку:



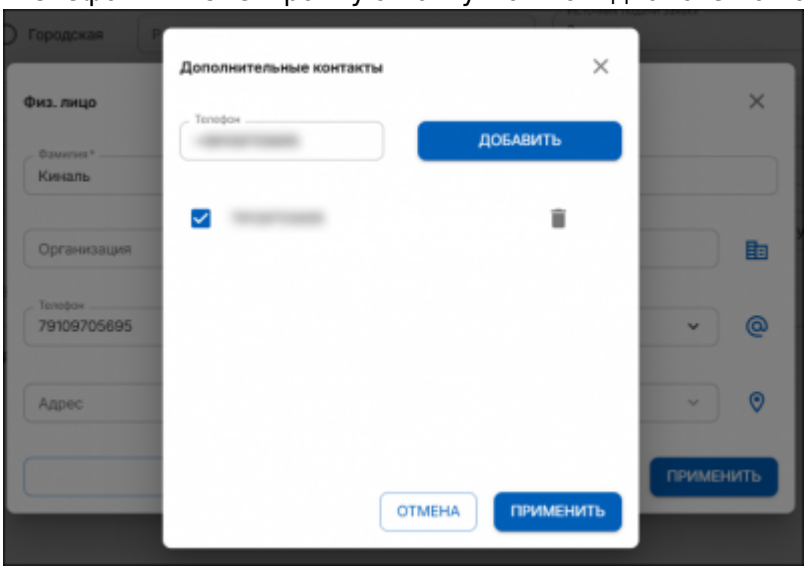
В карточке требуется в обязательном порядке заполнить Фамилию и имя заявителя (если не

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:

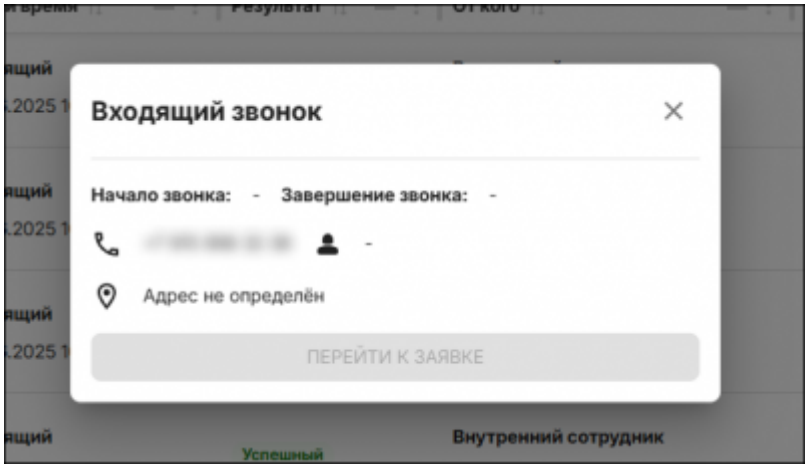


Не забывайте подтверждать действие нажатием на кнопку **Применить**.

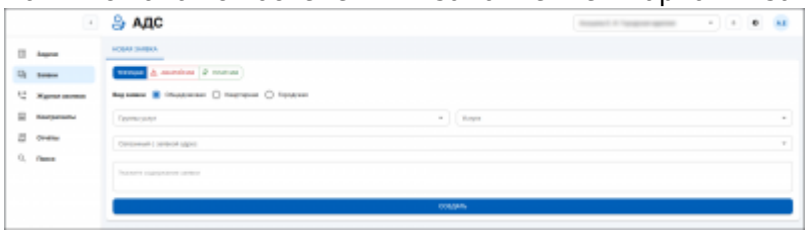
При создании заявки из поступившего звонка, действия диспетчера отличаются.

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:

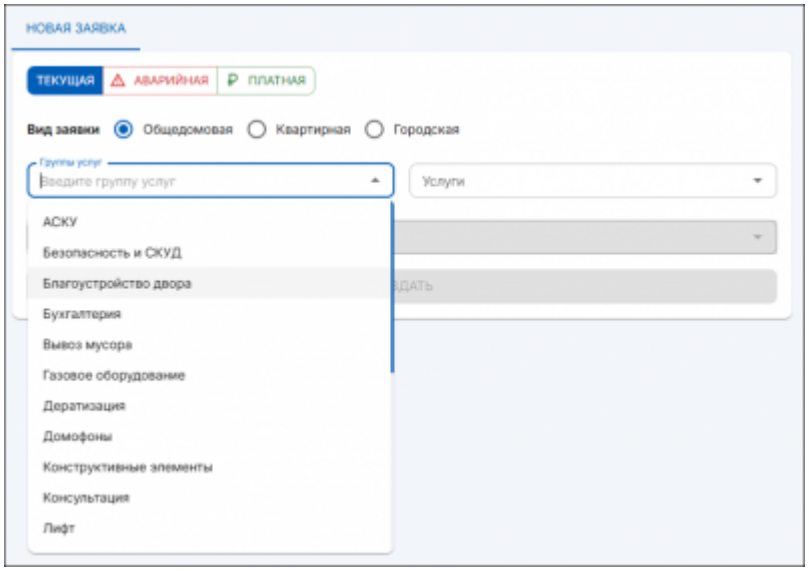


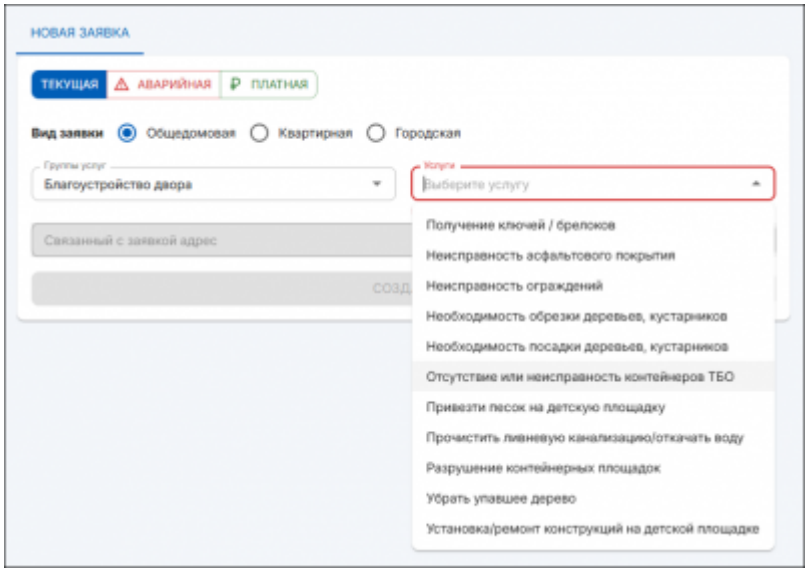
После снятия трубки диспетчером, кнопка **Перейти к заявке** станет активной. После нажатия, появится блок с постепенным заполнением карточки заявки:



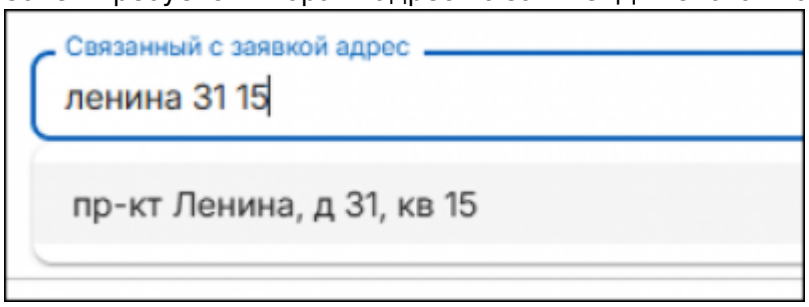
Требуется выбрать тип и вид заявки, тогда станут активными остальные поля.

Далее выбирается группа услуг и услуга, которая требуется заявителю.

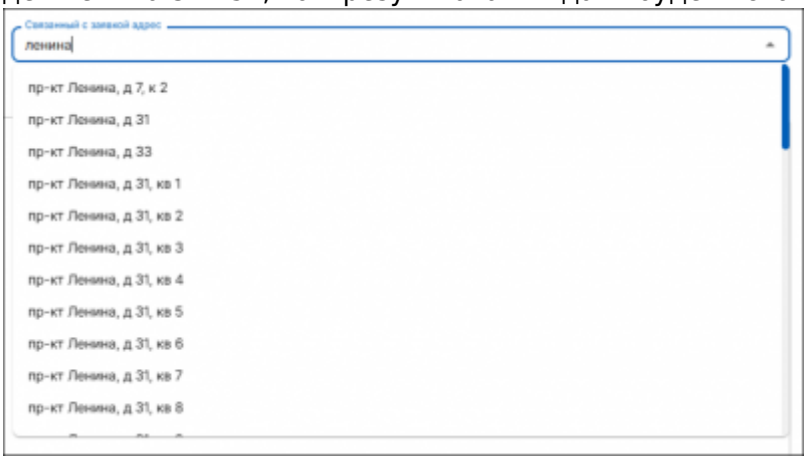




Затем требуется выбрать адрес по заявке. Для этого вводится название улицы **полностью**.



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

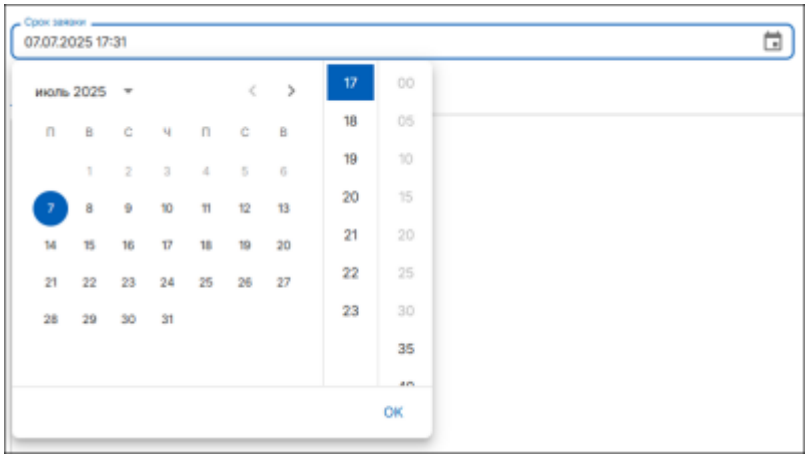


После выбора нужного дома из списка, следует дописать или выбрать из списка номер квартиры.

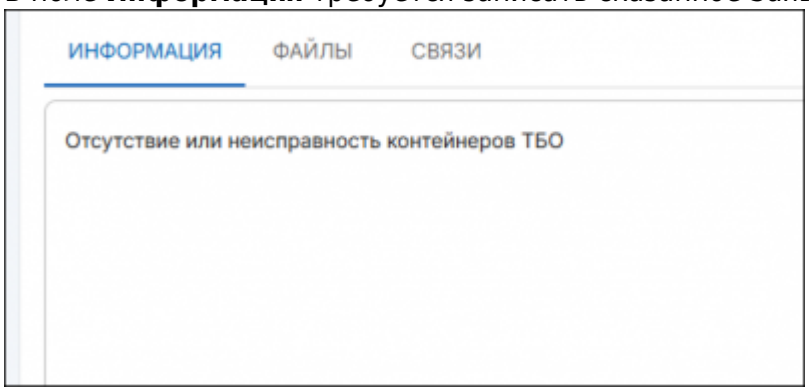
Адрес принимается после выбора строки с нужным адресом из выпадающего списка.

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

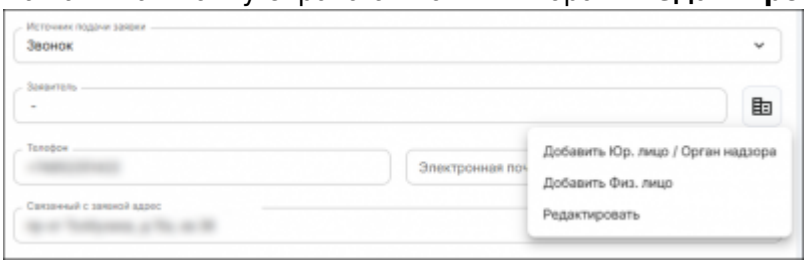
В заявке также можно добавить справочный срок исполнения:



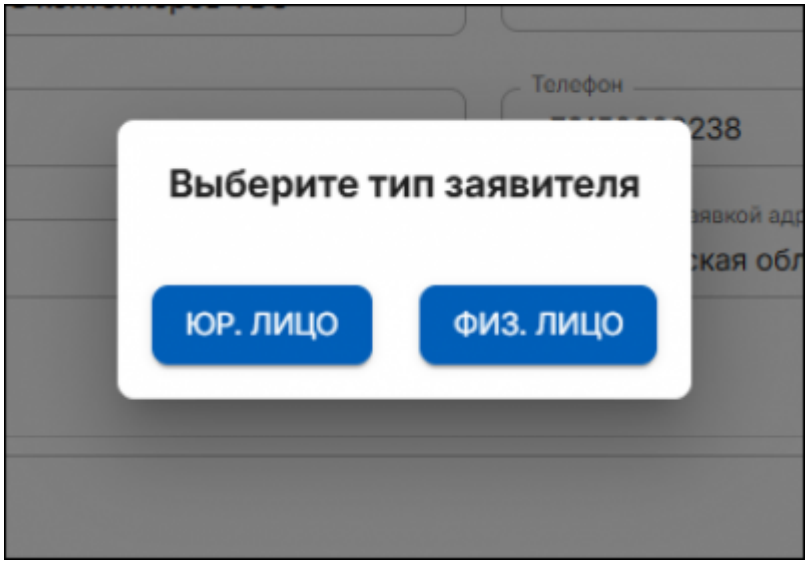
В поле **Информация** требуется записать сказанное Заявителем:



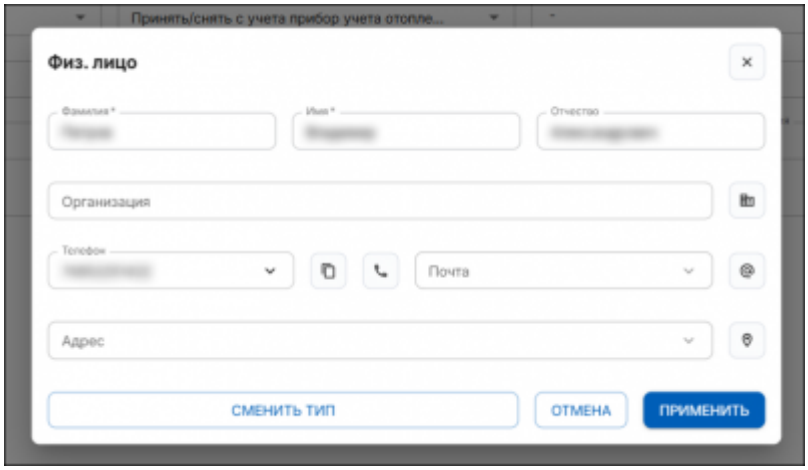
Для редактирования данных заявителя, требуется нажать на кнопку справа от поля и выбрать **Редактировать** в выпадающем списке:



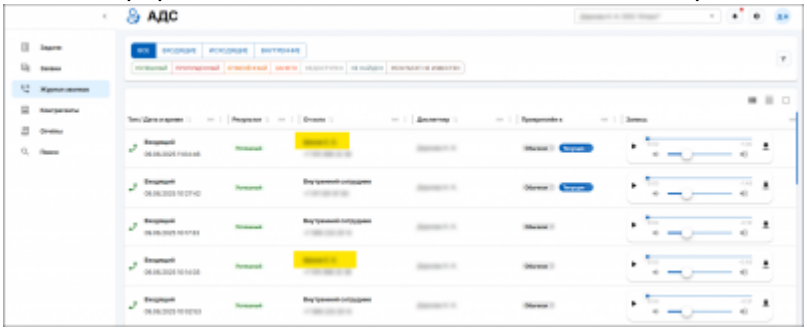
Затем может потребоваться выбрать тип заявителя:



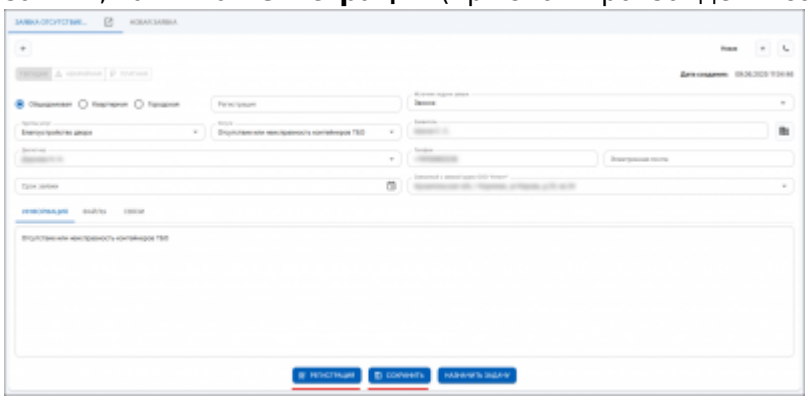
После выбора физического лица в диалоге типа заявителя, открывается карточка, в которой



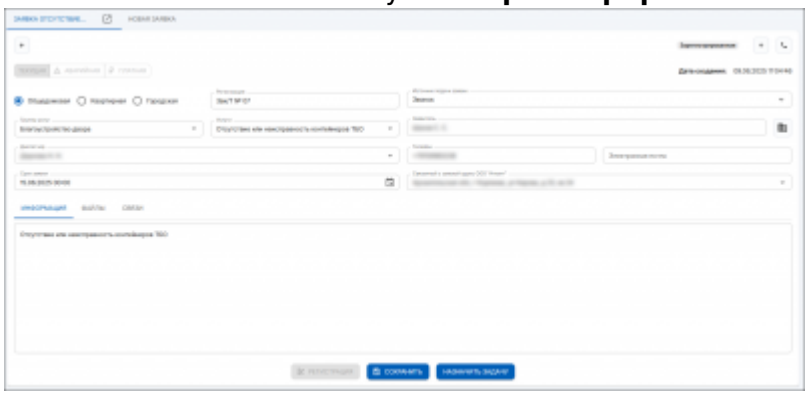
следует внести известные данные:
После нажатия на кнопку **Применить**, информация о заявителе появится как в карточках заявок, так и в журнале звонков:



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

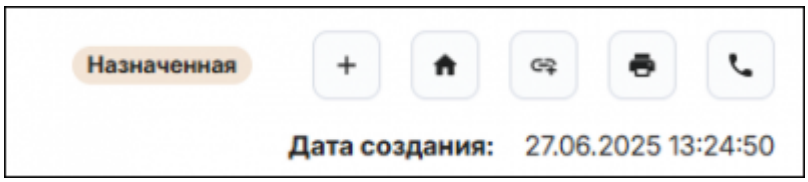


Заявка поменяет свой статус на **Зарегистрированная** и получит номер регистрации:



Далее можно назначить задачи исполнителям, связанные с данной заявкой.

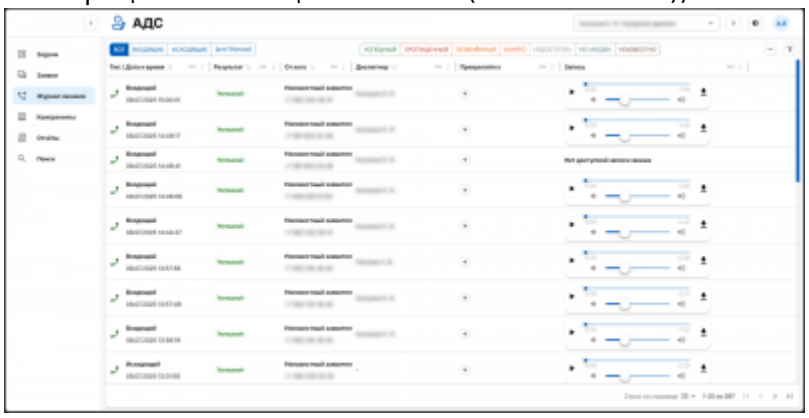
В карточке заявки есть дополнительные функциональные кнопки, которые служат для

следующего: 

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

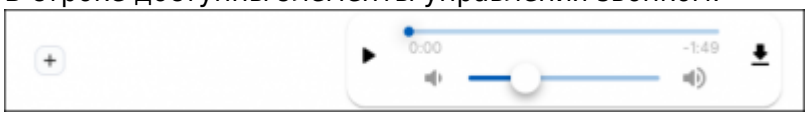
Журнал звонков

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



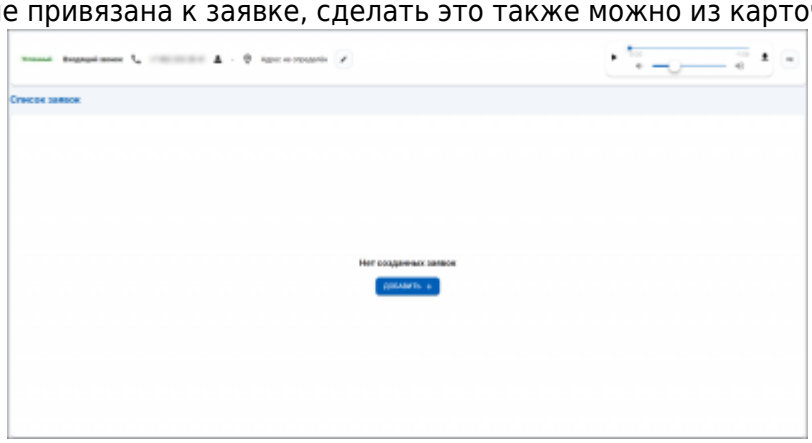
Звонки могут быть отфильтрованы как с помощью быстрых фильтров – кнопок, так и с помощью фильтров из меню (кнопка-воронка).

В строке доступны элементы управления звонком:

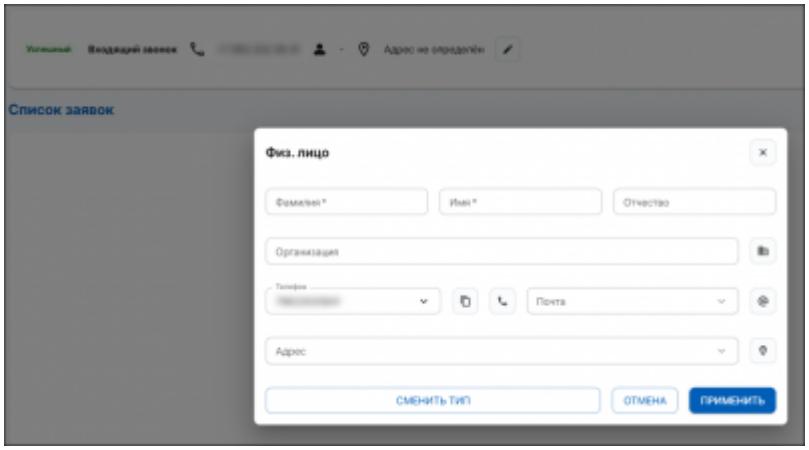


- Добавление заявки вручную (плюс).

- Управление записью разговора.

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

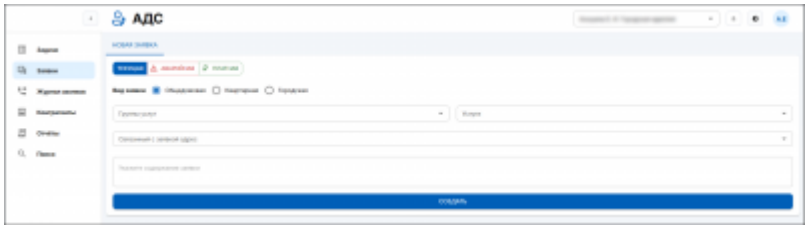
При нажатии на кнопку-карандаш можно отредактировать данные звонившего:



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.

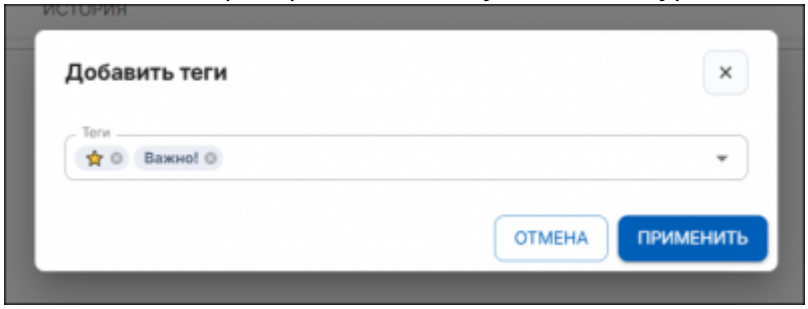
В рамках связанной заявки постановка задачи может потребоваться для того, чтобы исполнитель получил необходимую информацию по заявке.

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.

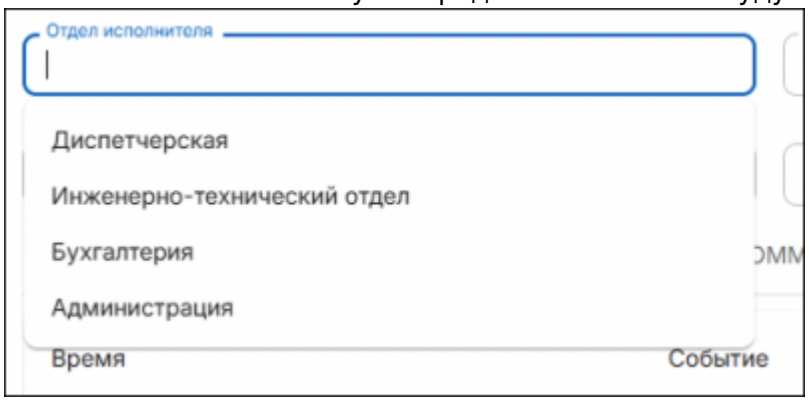
В разделе **Задачи** по нажатию кнопки **+ Создать** создаётся карточка новой задачи. В ней можно заполнить тему задачи (например, «Подготовка ежемесячного отчёта»). Далее выбирается тип задачи – есть несколько общих типов (например, Ознакомление или Исполнение). Но есть и уникальные. Например, задача на согласование подразумевает нажатие исполнителем кнопок согласования или отклонения.



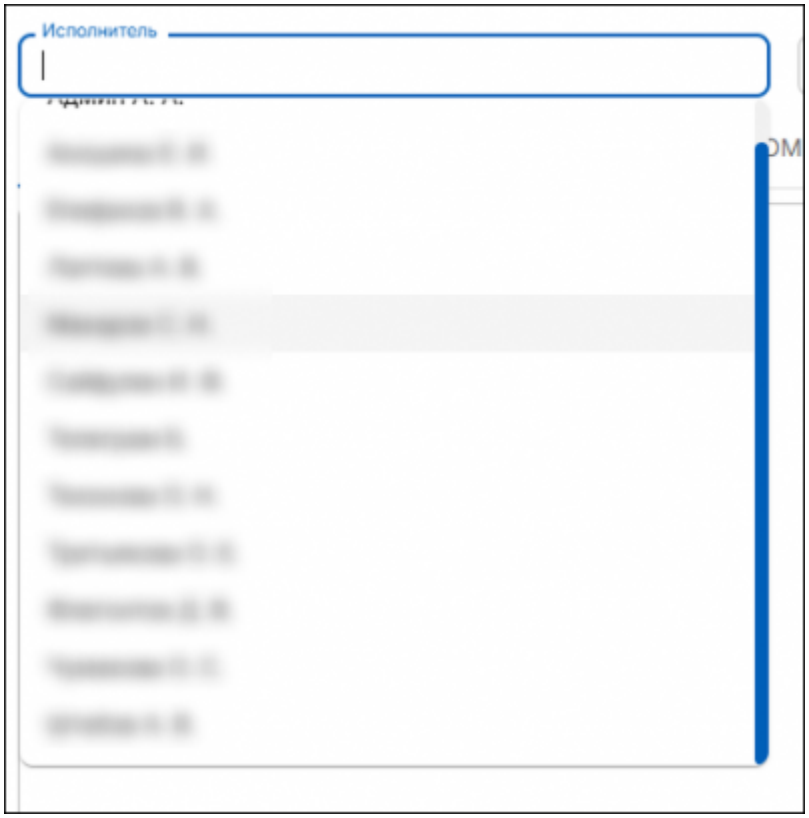
Кроме того, к любому объекту в программе можно добавить настроенный администратором Тег (метку) – как из журнала, так и из карточки сохранённого объекта:



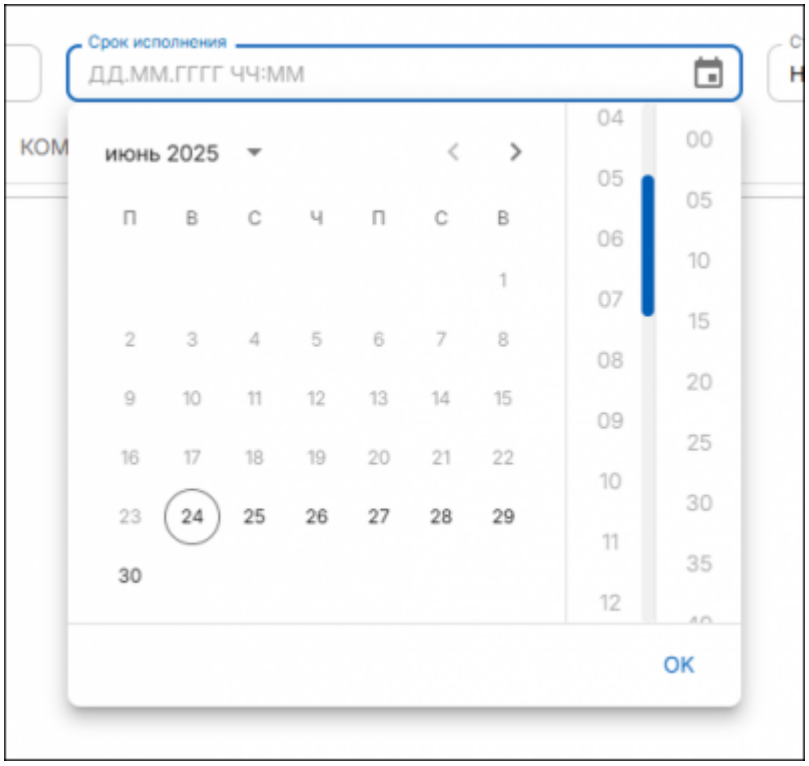
Для того, чтобы сократить список исполнителей по задаче, можно уточнить отдел исполнителя. В таком случае среди исполнителей будут только сотрудники этого отдела.



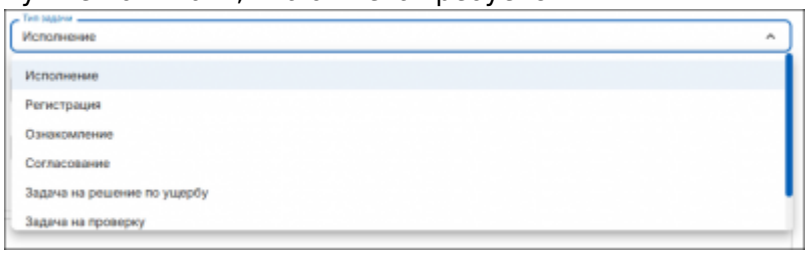
Затем, для корректного назначения задачи, требуется выбрать исполнителя:



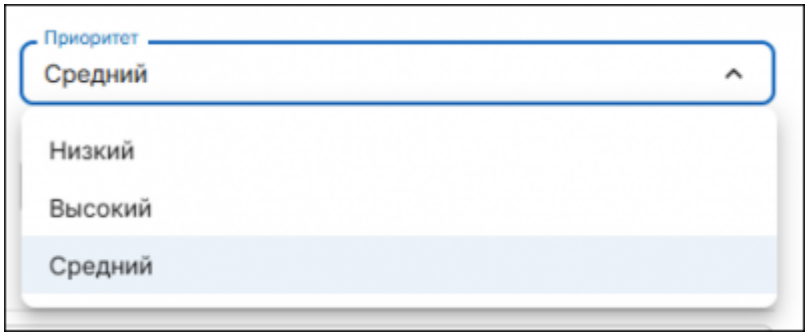
Кроме того, срок исполнения задачи:



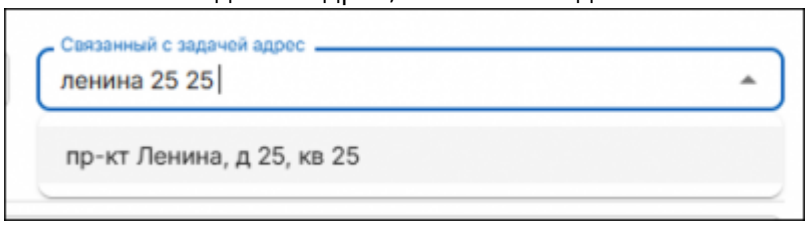
Тип задачи позволяет исполнителю лучше понимать, что от него требуется.



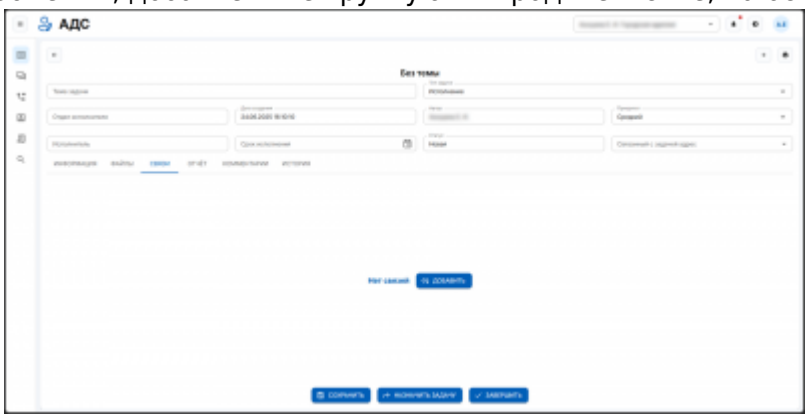
Также, для дополнительного уточнения важности задачи, в работе с ними можно пользоваться полем **Приоритет**:



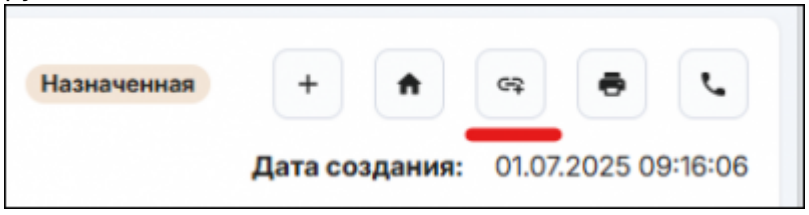
Далее, если требуется указать связанный с задачей адрес, это можно сделать в соответствующем поле:



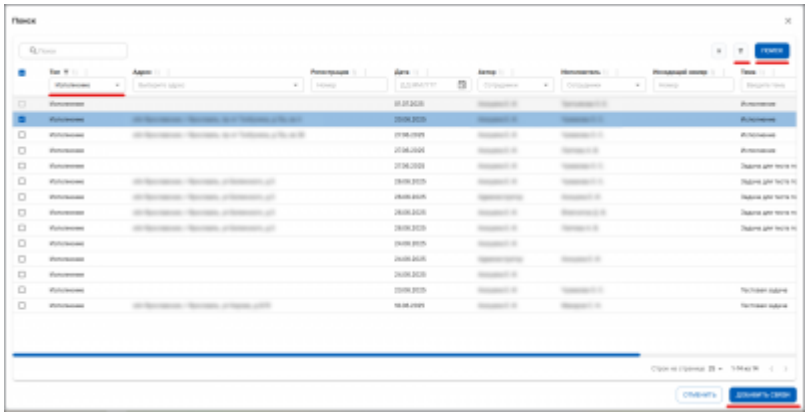
На вкладке Файлы можно добавить любые файлы, необходимые как для постановки задачи, так и подготовленные в результате её исполнения. 

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

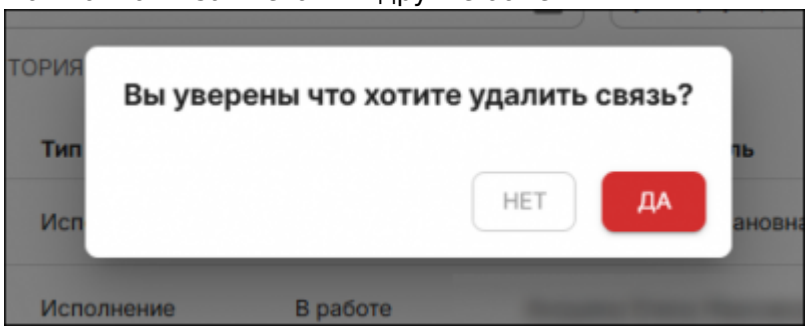
Также доступно ручное связывание нескольких объектов по нажатию этой кнопки в карточке объекта:



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



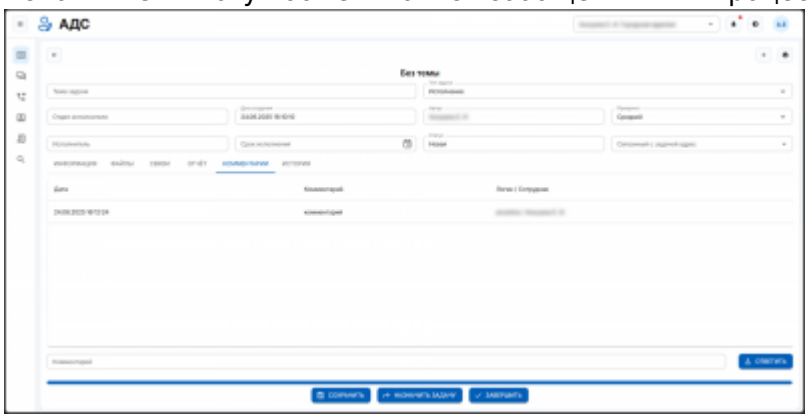
Добавленный объект будет доступен на вкладке Связи в карточке.  Там же можно и отвязать его или другие объекты:



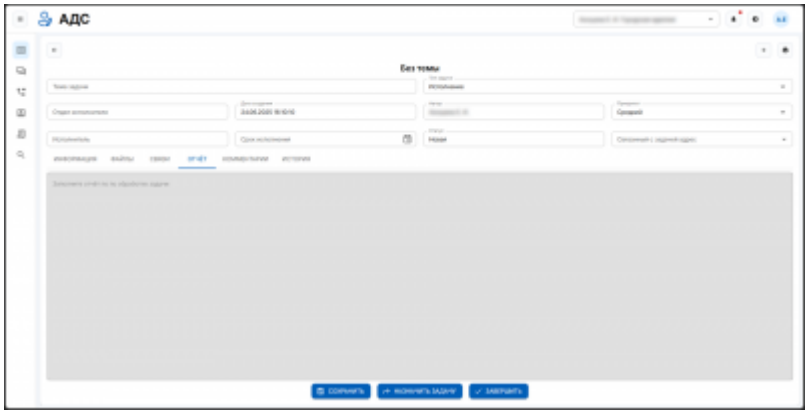
На вкладке **Отчёт** исполнитель пишет отчёт по сути поставленной ему задачи. Он доступен для редактирования только ему.



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=1762846086

Last update: **11.11.2025 07:28**