



Братск

РУБЕЖ НПО

Комплексное программное обеспечение "Кобра 8"



Руководство пользователя

Приложения "Мобильный техник"



www.rubegnpo.ru
тел. тех. поддержки:
8 (3953) 35-05-35

Оглавление

НАЗНАЧЕНИЕ	3
ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ.....	3
ОПИСАНИЕ КЛЮЧЕВЫХ МОДУЛЕЙ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ РАБОТЫ ПРИЛОЖЕНИЯ	3
УДАЛЁННЫЙ ДОСТУП	4
ДРАЙВЕР УВЕДОМЛЕНИЙ.....	6
ПРИЛОЖЕНИЕ “ТЕХНИЧЕСКАЯ СЛУЖБА”	7
ПОСТАНОВКА ОБЪЕКТА НА ОБСЛУЖИВАНИЕ	7
ПРИЛОЖЕНИЕ “МОБИЛЬНЫЙ ТЕХНИК”	9
ТЕХНИК-ОБЪЕКТЫ В ПО “КОБРА 8”	17
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С МОДУЛЕМ “ЗАЯВКИ”	19
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С МОДУЛЕМ “ERP”	22

НАЗНАЧЕНИЕ



Данное приложение для мобильных устройств на ОС Android призвано повысить эффективность работы инженерно-технического состава. Достигается это путем создания для них собственной рабочей среды, содержащей в себе всю необходимую информацию по обслуживаемым объектам. Теперь нет необходимости технику или инженеру каждый раз звонить на пульт и отвлекать диспетчера от его непосредственной работы.

Возможности приложения “Мобильный Техник”:

- Получение уведомления о новых заявках и поручениях;
- Просмотр расположения объектов на карте города;
- Отправка подтверждение о принятом поручении или заявке;
- Возможность отказаться от нового поручения с указанием причины отказа;
- Сортировку полученных поручений и заявок;
- Просмотр карт объекта, фотографий, списка закрепленных за объектом ответственных лиц и их телефонов;
- Контроль месторасположения исполнителя по отношению к обслуживаемому объекту;
- Постановка объекта на обслуживание;
- Выбор времени в течении которого специалист будет иметь доступ к объекту;
- Выбор типа ТО;
- Контроль оставшегося времени работы на объекте, с возможностью его продления из приложения;
- Контроль процесса выполнения ТО на объекте при помощи карточки ТО;
- Просмотр событий происшедших на объекте;
- Отправка фотографий с объекта на ПЦН;
- Возможность снять объект с обслуживания, с указанием результата и возникших замечаний при его выполнении;
- Информировать руководителя о своем режиме работы и перемещении;
- Просматривать список всех объектов на которых в этом месяце необходимо произвести ТО.

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Смартфон на платформе Android не ниже версии 5.x;

Поддержка смартфоном функции GPS.

ОПИСАНИЕ КЛЮЧЕВЫХ МОДУЛЕЙ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ РАБОТЫ ПРИЛОЖЕНИЯ

Драйвер Удаленного доступа – модуль предназначен для сопряжения сервера КПО “Кобра 8” с приложением “Мобильный техник”.

Драйвер Уведомлений – модуль предназначен для рассылки PUSH уведомлений о новых поручениях и задачах на смартфоны.

Приложение “Техническая служба” (не обязательно) – приложение для обработки фотографий присланных с объектов техническими сотрудниками.

Мобильный техник – непосредственно само приложение.

“Заявки” (не обязательно) – модули позволяющие регистрировать входящие заявки, отслеживать своевременное выполнение регламентных и внеплановых работ, вести статистику по результатам их выполнения, контролировать использование рабочего времени техниками.

“ERP система” (не обязательно) - модуль предназначен для систематизации и оптимизации

рабочих процессов сервисной службы предприятия, применительно к приложению “Мобильный техник” служит для составления поручений для техника. Модуль “ERP” включает и расширяет функциональные возможности модуля “Заявки”. Применение данного модуля делает нецелесообразным использование “Заявок”.

Удалённый доступ

Связь приложения “Мобильный Техник” с КПО “Кобра» осуществляется с помощью драйвера “Удаленный доступ”. Если данный драйвер не запущен, события из КПО “Кобра” в приложение “Техники” транслироваться не будут.



Для корректной работы драйвера, необходимо проследить, чтобы в файле конфигурации был прописан правильный IP адрес и порт. Они должны указывать на IP адрес Сервера сообщений.

НАСТРОЙКА ДРАЙВЕРА «УДАЛЕННЫЙ ДОСТУП»

Настройки

Изменение настроек драйвера осуществляется путем редактирования файла drvud.ini.

Описание параметров, подлежащих изменению:

[Main]

Log=logs\ Путь для ведения логов;

PUD=xxxxxxx Пароль удаленного доступа к БД КПО “Кобра”. Автоматически формируется “Сервером сообщений” в файле “setup.ini”;

PortTeh=xxxxx UDP порт для входящих подключений, должен совпадать с портом указываемым в приложении мобильный техник;

[ServerHost]

Address=127.0.0.1 Адрес “Сервера сообщений”;

Port=9010 Порт для подключения к “Серверу сообщений”.

Запуск драйвера

Запуск драйвера “Удаленный доступ” осуществляется двойным нажатием левой кнопки мыши по исполняемому файлу drvud.exe.

При использовании операционной системы Windows 7 и старше рекомендуется запускать все приложения от имени администратора.

После запуска драйвера перед вами появится рабочее окно интерфейса драйвера:

Драйвер удаленного доступа

Рис. 1.

В окне “Состояние” отображаются состояние рабочих параметров драйвера:

- Дата и время запуска;
- Связь с сервером сообщений – зеленый индикатор свидетельствует о наличии связи между драйвером и модулем “Сервер сообщений”. Красный индикатор – об отсутствии связи;
- Лог загруженных драйвером данных;
- Меню подключенных у драйверу приложений и пользователей.

Закрытие драйвера

Для закрытия драйвера необходимо нажать крестик в правом верхнем углу основного окна. После этого нужно подтвердить закрытие. Данная процедура исключает случайную остановку драйвера, которая может повлечь за собой потерю сообщений с объектов.

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УДАЛЕННОГО ДОСТУПА ТЕХНИКАМ



Для того, чтобы Техник мог получать данные в своем приложении необходимо настроить раздел в “Менеджере объектов” на вкладке “Справочники”. Называется раздел “Удаленный доступ” и предназначен для создания и редактирования справочника пользователей, кому будет доступен удаленный доступ со своих устройств. Для защиты данных от несанкционированного доступа предусмотрено ограничение по номеру IMEI мобильного устройства (для доступа с Android-устройств) и / или по паролю, если не возможно обеспечить проверку IMEI.

№	Фамилия Имя Отчество	Тип	IMEI телефона	Пароль

Фамилия Имя Отчество Тип IMEI телефона Пароль

Рис.2.

Для добавления нового пользователя в справочник необходимо левой клавишей мыши кликнуть по кнопке “Новый”, после ввода всех данных необходимо нажать кнопку “Сохранить”.

Фамилия Имя Отчество – ФИО пользователя, которому будет доступно приложение удаленного доступа: “Мобильный техник”.

Тип – тип пользователя:

Клиент – доступно приложение “Моя охрана”. Может просматривать события с объектов, за которыми закреплен в настройках объекта;

Техник – доступно приложение “Мобильный техник”;

ГБР – доступно приложение “ГБР”.

IMEI – IMEI номер мобильного телефона, с которого будет запускаться мобильное приложение. Заполняется только для работы с приложением “Клиент-ИНФОРМЕР”.

Поле “Выборка” предусмотрена для быстрого поиска записи в случае необходимости внести изменения в запись или удалить ее.



Обращаем Ваше внимание, ФИО техника из раздела “Удаленный доступ” должно совпадать с ФИО из справочника “Тех/Опер” и из приложения “Пользователи”. Если имя в любой из этих вкладок будет отсутствовать, корректная работа приложения будет не возможна.

ДРАЙВЕР УВЕДОМЛЕНИЙ

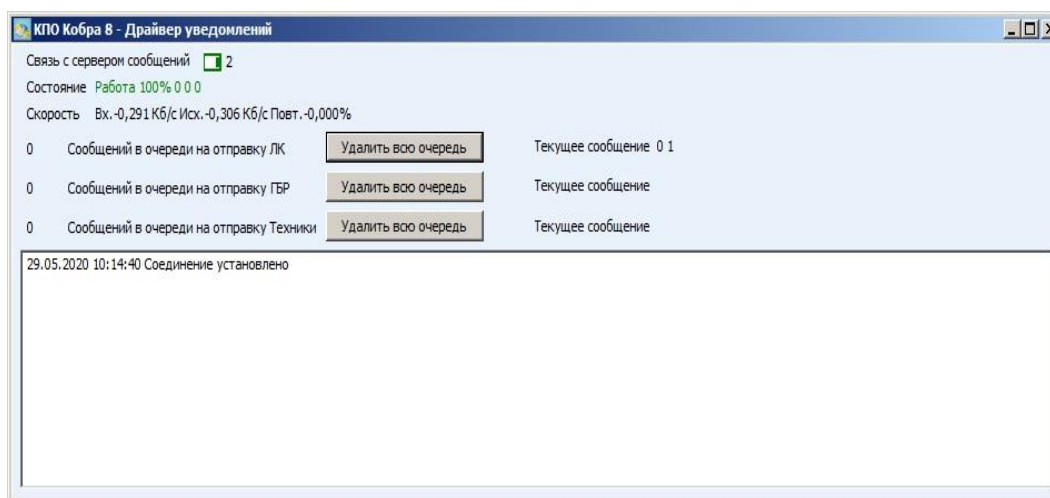


Рис. 3.

Данный драйвер служит для отправки PUSH уведомлений о новых поручениях и заявках.

Настройка драйвера осуществляется через файл настроек setup.ini:

[main]

PUD=xxxxxx Пароль удаленного доступа к БД КПО “Кобра”. Автоматически формируется “Сервером сообщений” в файле “setup.ini”;

[ServerHost]

Address=127.0.0.1 Адрес “Сервера сообщений”;

Port=9010 Порт для подключения к “Серверу сообщений”.

Дополнительных настроек после запуска драйвера уведомлений не требуется.

ПРИЛОЖЕНИЕ “ТЕХНИЧЕСКАЯ СЛУЖБА”

Приложение предназначено для обработки фотографий присылаемых техническими специалистами с объектов. Фотографии могут быть как общего плана так и виде замечаний возникших при работе на объекте.

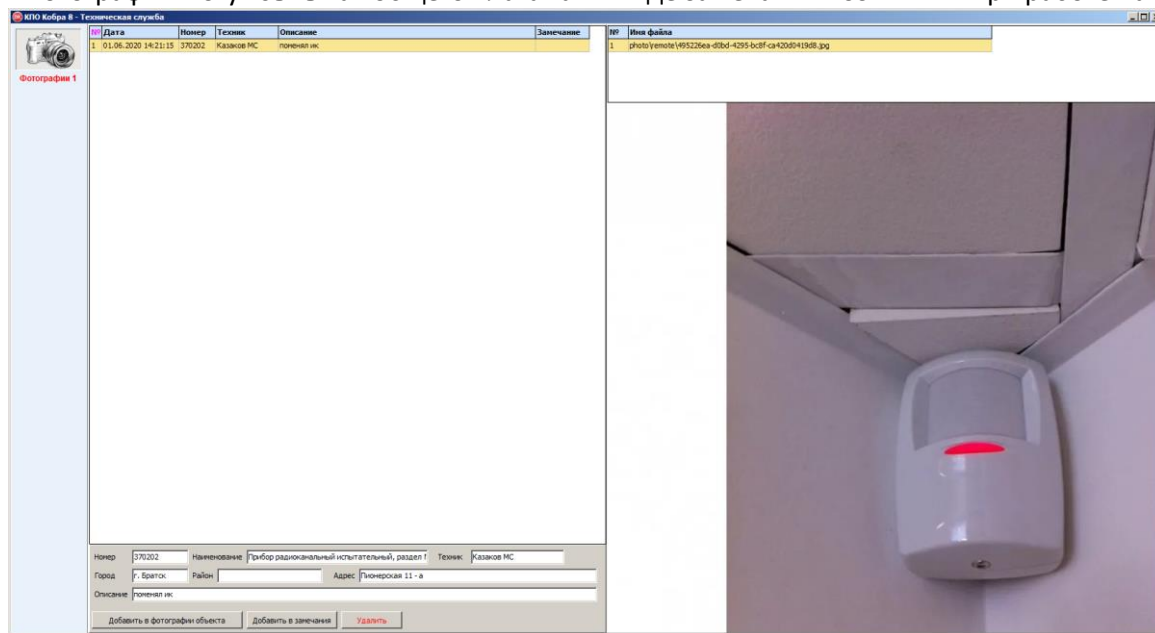


Рис. 4.

Руководитель технической службы видит в приложении все фотографии присланные техническими специалистами. В зависимости от их типа он может закрепить фотографии за объектом для возможности их просмотра в модуле дежурный оператор, создать на основе фотографий замечания по объекту либо удалить.

Доступ к приложению имеет пользователь с “нулевым уровнем доступа” заданным в модуле “Пользователи” КПО Кобра 8.

Для настройки приложения в файле setup.ini необходимо прописать:

[ServerHost]

Address=127.0.0.1 Адрес сервера сообщений

Port=9010 Порт сервера сообщений

[Main]

UserDefault=Казаков МС Пользователь по умолчанию для входа в приложение. Имя пользователя и его пароль задаются в модуле “Пользователи”.

ПОСТАНОВКА ОБЪЕКТА НА ОБСЛУЖИВАНИЕ.



В случае если техническая служба вашего предприятия не использует модули “Заявки” или “ERP” то для того, чтобы техник мог работать с приложением «Мобильный техник», объект на котором будут выполняться работы необходимо поставить на обслуживание из пультовой программы. Для перехода к данному режиму необходимо в меню “Операции” выбрать закладку “Обслуживание”, кликнуть по ней левой кнопкой мыши или используя контекстное меню

в списке объектов выбрать пункт **“Операции” – “Постановка на обслуживание”**.

Справа от списка объектов появится **“окно постановки на обслуживание”**. В списке объектов выберете объект, который необходимо поставить на обслуживание. При пролистывании списка объектов окно постановки на обслуживание будет меняться автоматически, в соответствии с выбранным объектом.

Техник	Причина постановки
Петров К.В.	Заявка
Техник 1	Монтаж
	Приемка
	Проверка ОПС
	Проверка СПИ
	Проверка ТС
	Программирование
	Продолжение работы
	ТО1
	ТО2
	ТО3

Время обслуживания: 0:00:00 | Оставшееся время: 0:00:00 | **Поставить** | Продлить | Снять

Рис. 5.

Окно постановки объекта на обслуживание разбито на два поля: **“Основные”** и **“Карточка ТО1”**.

В поле **“Основные”** в списке обслуживающего персонала, выберете инженера, который будет производить работы на объекте. В списке причин выберете причину, по которой производится постановка на обслуживание. Укажите время, которое необходимо для проведения работ. После выполнения вышеизложенных операций кликните левой кнопкой мыши по клавише **“Поставить”**. Для продления времени обслуживания нажмите клавишу **“Продлить”**, время обслуживания продлится на установленный интервал. Для снятия с обслуживания нажмите клавишу **“Снять”**.

В поле **“Карточка ТО1”** при постановке объекта на **“ТО1”** или при выборе меню **“ТО”** (необходимо в приложении **“Настройки системы”** включить пункт **“Единое ТО”**) отображаются все зоны на объекте, занесенные в карточку объекта в раздел ПСП и их состояния с момента начала обслуживания.

Выполнено - 65,0%					
№	Зона	Описание	Оборудование	С	П
1		АКБ		Ok	Ok
2		220В		Ok	Ok
3	1(999)	Вход_СМК	ИО 102-20 для металлических	Ok	Ok
4	2(999)	Вход_ИК	ИК PYRONIX KX15ED	Ok	Ok
5	3(999)	Касса_ИК	ИК BRAVO-501 потолочный	Ok	Ok
6	4(999)	ИК_винный отдел		Ok	Ok
7	5(999)	ИК_молочный отдел			
8	6(999)	ИК_Зал	ИК BRAVO-501 потолочный		
9	7(999)	ДРС_Витрина	ДРС СТЕКЛО-3		
10	8(999)	Тревожная кнопка у кассира 1		Ok	
11	10(999)	Не описанная зона(12:19:25)		Ok	Ok

Рис. 6.

№ - порядковый номер зоны / события

Зона – номер зоны (код события)

Описание – Наименование зоны из ПСП

Оборудование – наименование оборудования, закрепленного за данной зоной

С – наличие сработки по данной зоне. Если напротив зоны в данной графе есть надпись “Ok”, то сработка была. Если поле пустое, то данную зону следует проверить.

П – наличие или отсутствие переустановки.

В случае, если произошла сработка зоны, которой нет в списке, она автоматически появится в карточке ТО и будет выделена красным цветом.

Черным цветом отображаются зоны, которые еще не были сработаны или по которым не прошла переустановка. Зеленым цветом обозначаются зоны, проверка которых уже завершена. Кроме этого в верхней части поля отображается прогресс технического обслуживания в процентах.

Далее информация из этой карточки будет доступна в истории проведения технического обслуживания объекта.

Приложение “МОБИЛЬНЫЙ ТЕХНИК”

После запуска на ПЦН необходимых драйверов и установления связи между ними и модулем “Сервер сообщений” можно приступать к работе с программой.

Установка приложения

Скачать и установить приложение можно из магазина “Play market”.

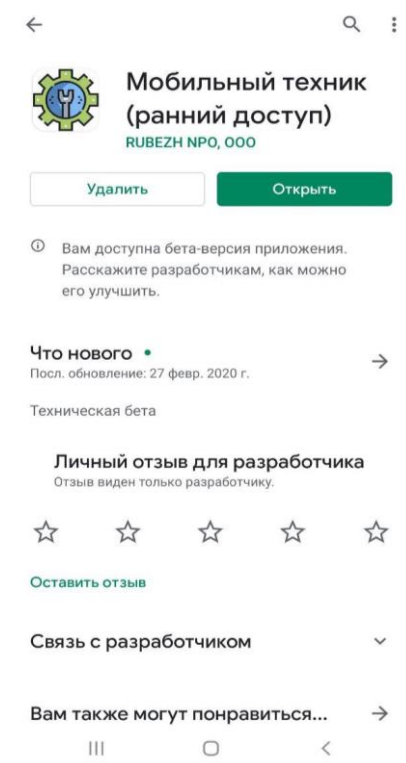


Рис. 7.

Первый запуск приложения

После запуска приложения откроется окно авторизации:



Рис. 8.

Подключение приложения к ПЦН происходит через драйвер “Удаленного доступа”. В окне авторизации Вам необходимо указать:

- Ip адрес драйвера удаленного доступа;
- Порт который настроен как “PortTeh” в драйвере удаленного доступа;
- Имя пользователя, указывается точно так же как при предоставлении доступа в “Менеджере объектов”;
- Пароль который закреплен за этим пользователем.

После нажатия кнопки “сохранить” осуществит подключение по указанным данным. При следующем входе в приложение ввод данных для авторизации не потребует.

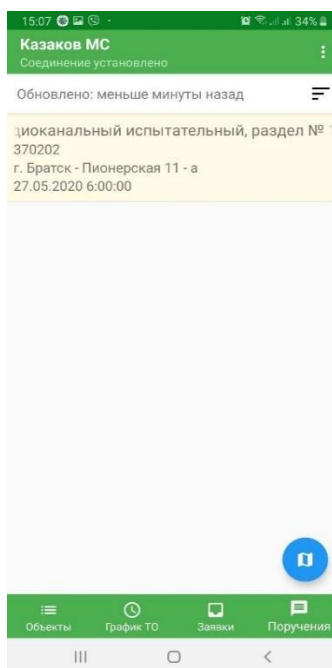


Рис. 9.

Окно программы можно условно разделить на четыре области:

Объекты – в данной вкладке отображаются объекты на которых в данный момент осуществляются работы;

График ТО – в данной вкладке отображаются объекты закрепленные за инженером для проведения ТО в текущем месяце (модуль ERP);

Заявки – в вкладке отображается список заявок назначенных инженеру из модуля “Заявки”;

Поручения – в вкладке отображается список поручений назначенных инженеру из модуля “ERP”.






На вкладках График ТО, Заявки, Поручения инженер может просматривать расположение назначенных ему объектов на карте города (рис10), координаты объектов должны быть заданы в ПО “Кобра 8”.



Рис. 10.

Рассмотрим подробнее каждую из вкладок приложения:

На вкладке объекты (рис 11) инженер видит информацию по объектам на которых он в данный момент проводит работы. Он может:

1. Просматривать карточку ТО (для объектов оборудованных охранно-пожарной системой Цербер);
2. Просматривать события возникающие на объекте;
3. Просматривать список ответственных лиц объекта и их номера телефонов;
4. При помощи кнопки  просматривать план схемы объекта;
5. При помощи кнопки  просматривать фотографии объекта;
6. Из контекстного меню  инженер может заново посмотреть текст поручения;
7. От туда же отправить фотографии на ПЦН;
8. Самостоятельно продлить время ТО;
9. Снять объект с обслуживания указав результат и возникшие в процессе работ замечания;
10. Снять объект с инструктажа, если он был отправлен для проведения инструктажа.

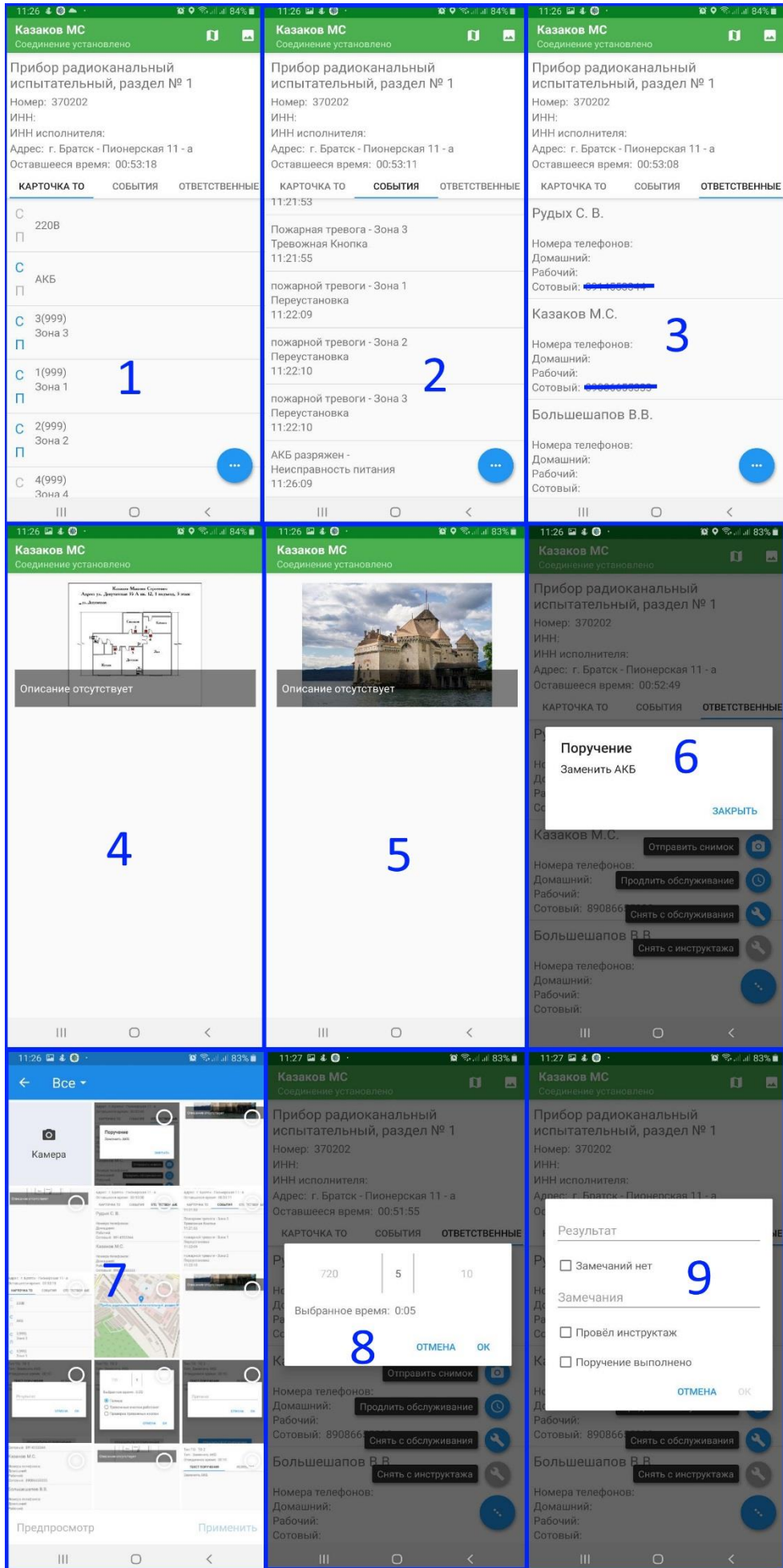



Рис. 11.

На вкладке График ТО инженер (при использовании на ПЦН модуля “ERP”) может просматривать (рис. 12) закрепленные за ним в текущем месяцы объекты на которых необходимо произвести техническое обслуживание. Здесь он может:

1. Просмотреть список объектов в табличном меню или на карте;
2. Отсортировать  объекты по названию, по адресу, по дате предыдущего ТО;
3. Поставить выбранный им объект на техническое обслуживание.

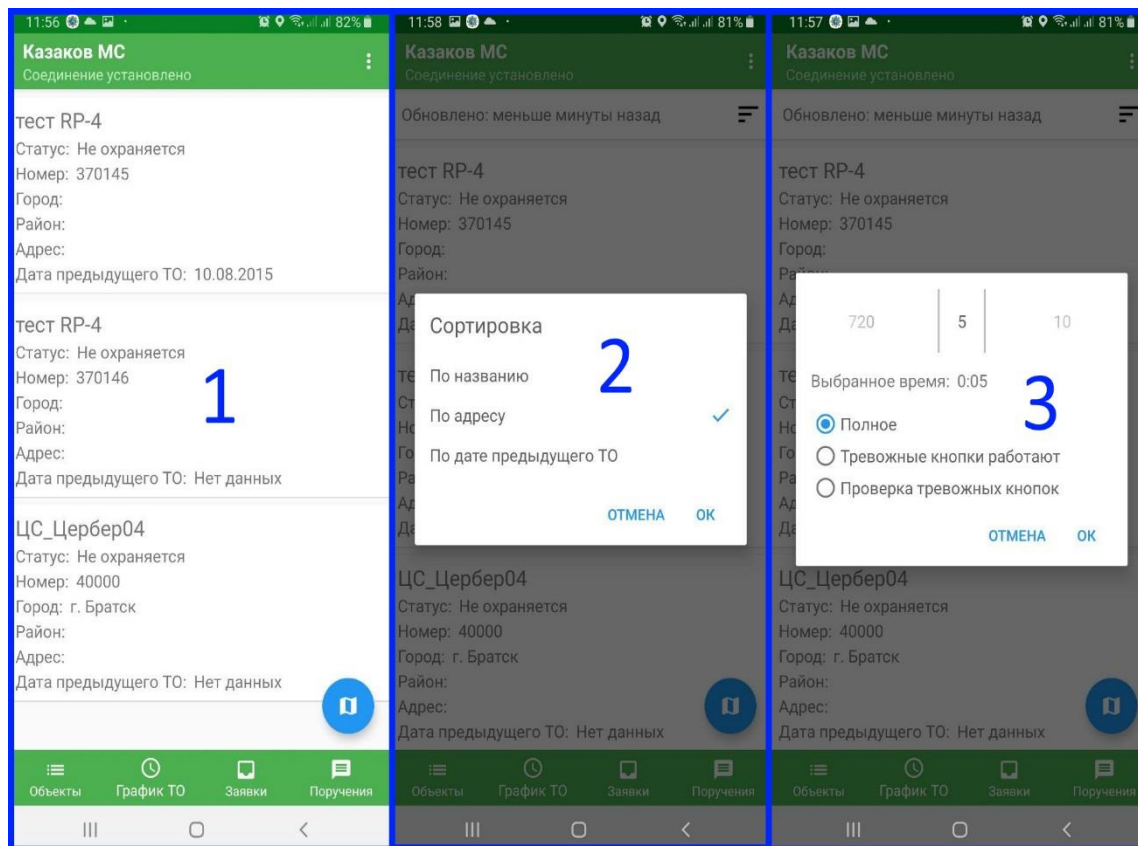





Рис. 12.

Во вкладку “Заявки” попадают объекты назначенные инженеру по заявке с ПЦН (на ПЦН должен использоваться модуль “Заявки”).

Здесь инженер может (Рис. 13):

1. Просмотреть список заявок в табличном виде или на карте города;
2. Отсортировать заявки;
3. Ознакомиться с описанием заявки;
4. Просмотреть  план схемы объекта;
5. Просмотреть  фотографии объекта;
6. Увидеть  список ответственных лиц и их телефоны;
7. После подтверждения получения заявки поставить объект на техническое обслуживание, самостоятельно выбрав время;
8. Отписаться о результате выполнения заявки.

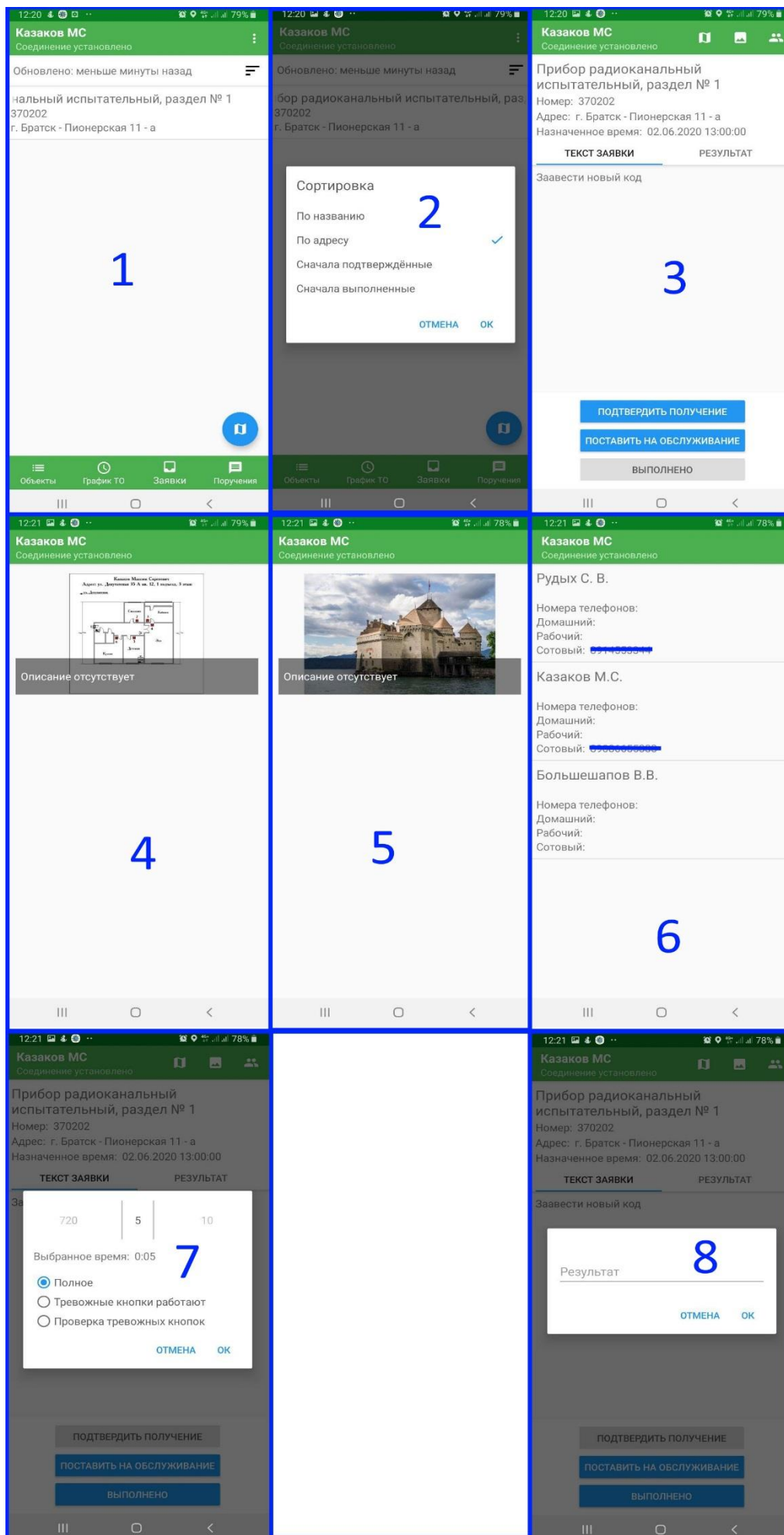


Рис. 13.

Обновлено: май 2020

Работа с меню “Поручения” становится доступна инженеру при использовании на ПЦН модуля “ERP”. Модуль “ERP” позволяет максимально оптимизировать работу технической службы охранного предприятия.

При помощи закладки поручения инженер может (Рис. 14):

1. Увидеть список поручений;
2. Удобно ☰ отсортировать их;
3. Просмотреть само поручение;
4. Просмотреть 🗺 План схемы объекта;
5. Увидеть 📷 Фотографии объекта;
6. Ознакомиться 👥 со списком Ответственных лиц и их телефонов для связи;
7. В случае объективной не возможности выполнить данное поручение, отказаться от него указав причину отказа;
8. Поставить объект на обслуживание и произвести дальнейшие работы при помощи меню объекты;
9. Отписаться о выполнении поручения.

Для обновления информации на той или иной вкладке приложения необходимо осуществить жест “свайп вниз” на экране приложения (рис. 15).

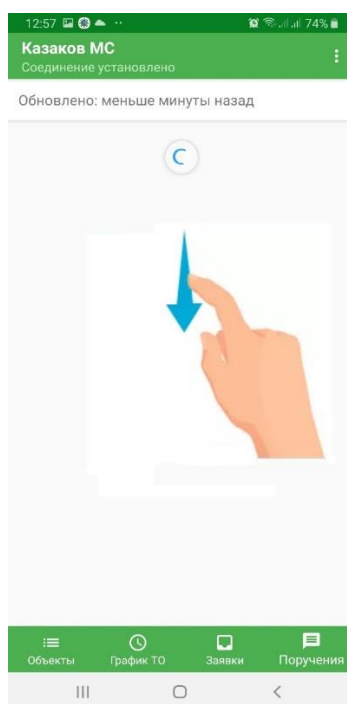


Рис. 15.

Меню «Поручения»

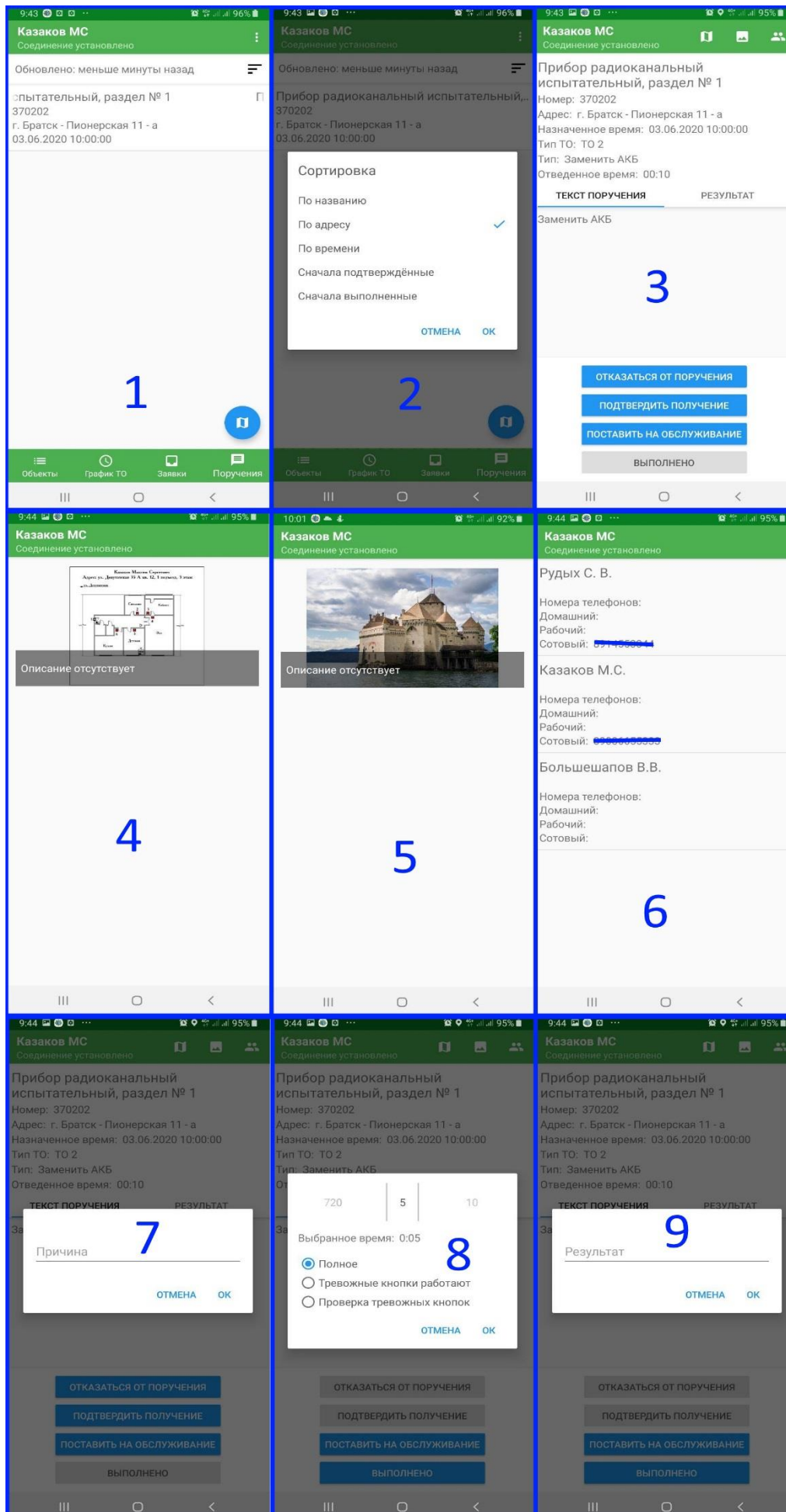


Рис. 14.

ТЕХНИК-ОБЪЕКТЫ В ПО “КОБРА 8”

Для того чтобы на ПЦН могли контролировать использование рабочего времени инженером, в приложении “мобильный техник” предусмотрено “меню-статусов” (Рис. 16). Меню позволяет инженеру отправить на ПЦН сообщение о том что он:

- Ушел на обед;
- Поехал в офис;
- Поехал в “обменный фонд” за оборудованием.

Для использования данной функции В ПО “Кобра 8” необходимо завести “техник-объект” (Рис. 15).

Выбранный объект: 2 - Казаков МС (-)
 Выбрано номеров - 1414

Номер: 2

Наименование: Казаков МС

Город: [выпадающий список] Индекс: [вводное поле] Район: [выпадающий список]

Адрес: [вводное поле] Пароль: [вводное поле]

Шаблон событий: [выпадающий список] Тип объекта: [выпадающий список]

СПИ: [выпадающий список] Закрепленный техник: [выпадающий список]

ГБР: [выпадающий список] Закрепленный оператор: [выпадающий список]

Тип системы: Автономные [выпадающий список] Закрепленный менеджер: [выпадающий список]

С/н модема: [вводное поле] Тип Цербера: Цербер 03/GSM [выпадающий список]

Считать основным объектом:

Муниципальный объект:

Скрытый объект:

Задержка на вход: [вводное поле] Патрули: 0 мин

По тревоге звонок х/о:

Лицевой счет: [вводное поле]

Режим "Банкомат": 0 1

ЧОП: [выпадающий список]

Состояние объекта: [выпадающий список]

Техник-объект:

Тип шлейфа:

- Охрана
- Видео
- Пожарная
- СКД
- Тревожная кнопка
- АТС

Описание ключей: [вводное поле]

Дата и время создания: 21.05.2020 16:14:08

Дата последнего изменения: 21.05.2020 16:14:08

Дата последней проверки: [вводное поле]

Кто проверял: [вводное поле]

Кнопки: Новый, Редактировать, Удалить, Карточка проверена

Рис. 15

Необходимо указать:

Номер – номер карточки на которую будут приходить сообщения об изменении статуса инженера;

Наименование – в наименовании указывается фамилия/имя/отчество техника, в точно таком же формате как он был указан в “удаленном доступе”;

“техник-объект” - необходимо установить чек бокс в этом поле;

Тип системы – выбираем автономные.

После сохранения карточки инженера, он в мобильном приложении использовать меню статусов (Рис. 16). При выборе им того или иного действия в модуль “Дежурный оператор” будут приходить соответствующие события (Рис. 17).

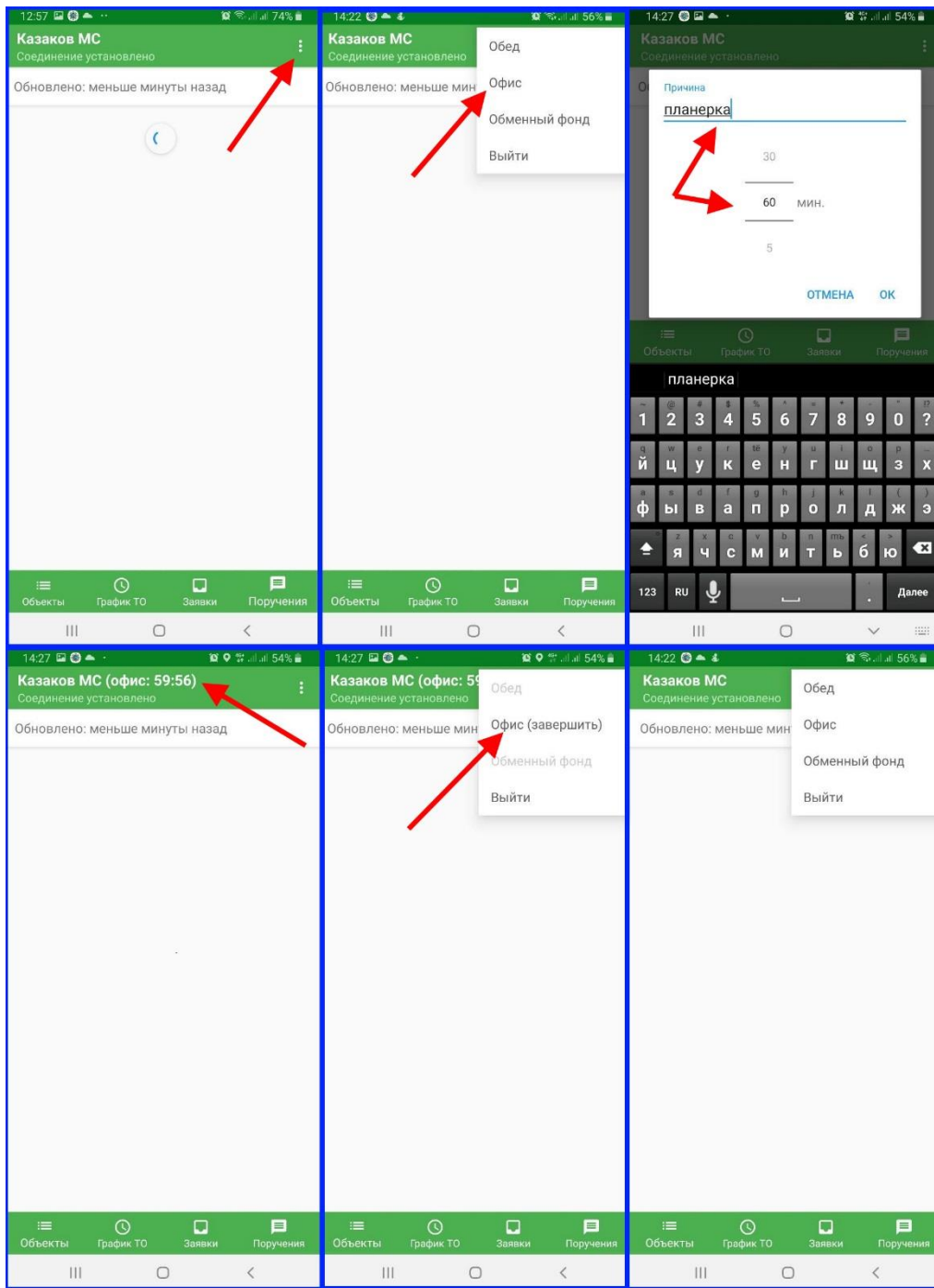
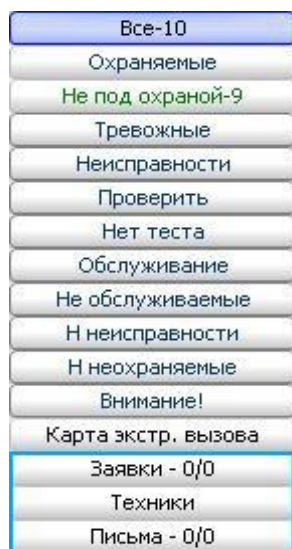


Рис. 16.

Канал	Время	Код	Класс сообщения	Объект	Номер	Описание
S	14:22:52	80004	Система	Казаков МС	00 0002	Постановка на обслуживание - Казаков МС - Обед
S	14:23:10	8F006	Система	Казаков МС	00 0002	Снятие с обслуживания - Казаков МС - Обед
B	14:24:22	s1102	Система2	Казаков МС	00 0002	Причина - планерка
S	14:24:22	80004	Система	Казаков МС	00 0002	Постановка на обслуживание - Казаков МС - Офис
S	14:24:34	8F006	Система	Казаков МС	00 0002	Снятие с обслуживания - Казаков МС - Офис
B	14:25:55	s1102	Система2	Казаков МС	00 0002	Причина - планерка
S	14:25:55	80004	Система	Казаков МС	00 0002	Постановка на обслуживание - Казаков МС - Офис
S	14:26:00	8F006	Система	Казаков МС	00 0002	Снятие с обслуживания - Казаков МС - Офис
B	14:27:47	s1102	Система2	Казаков МС	00 0002	Причина - планерка
S	14:27:47	80004	Система	Казаков МС	00 0002	Постановка на обслуживание - Казаков МС - Офис
S	14:28:02	8F006	Система	Казаков МС	00 0002	Снятие с обслуживания - Казаков МС - Офис
B	14:28:47	s1103	Система2	Казаков МС	00 0002	Причина - замена пилот
S	14:28:47	80004	Система	Казаков МС	00 0002	Постановка на обслуживание - Казаков МС - Обменный фонд
S	14:29:00	8F006	Система	Казаков МС	00 0002	Снятие с обслуживания - Казаков МС - Обменный фонд
B	14:29:14	s1103	Система2	Казаков МС	00 0002	Причина - замена пилот
S	14:29:14	80004	Система	Казаков МС	00 0002	Постановка на обслуживание - Казаков МС - Обменный фонд
S	14:49:14	8F005	Система	Казаков МС	00 0002	Автоматическое снятие с обслуживания - Казаков МС - Обменный фонд

Рис. 17.

Взаимодействие с модулем “Заявки”



Программный модуль, позволяющий обеспечивать рациональное использование рабочего времени обслуживающего персонала. Руководитель подразделения получает возможность отслеживать своевременное выполнение регламентных и внеплановых работ, вести статистику по результатам их выполнения, контролировать использование рабочего времени техниками, а операторы и менеджеры могут регистрировать в программе входящие заявки от клиентов! Программа дает возможность автоматизировать данные процессы, избавиться от рутинной бумажной работы, повысить производительность труда ваших работников и сделать их работу удобной, приятной и эффективной. Модуль активен, начиная с версии КПО “Кобра Макси” и добавляет три дополнительных поля в боковое меню навигации по программе. Для того, чтобы отписать технику заявку необходимо в Дежурном операторе справа выбрать пункт “Заявки”.

Заявка – письменное или устное обращение клиента, с целью получения дополнительной или основной услуги.

Меню содержит список всех зарегистрированных заявок, поступивших от клиентов. Цифровое обозначение 0/0 указывает общее количество заявок / и количество заявок просроченных. При формировании заявки оператор оговаривает с клиентом дату и время, в которое ему будет удобно принять сервисного инженера, и указывает эти данные в карточке. Если заявка была передана технику, но в указанный срок, он не появится на объекте (объект не был поставлен на обслуживание), то программа поместит заявку в список просроченных, и пометит поле красным цветом.

Заявки - 2/0

нет просроченных заявок

Заявки - 2/1

есть одна просроченная заявка

ФОРМИРОВАНИЕ ЗАЯВКИ

Как правило, прием заявок от клиентов осуществляется клиент-менеджерами компании, либо операторами ПЦН. Второй вариант встречается гораздо чаще, и операторам приходится совмещать свои непосредственные обязанности по взаимодействию с группами реагирования, техниками, монтажниками и клиентами. Формирование заявки в программе, а не на бумажном носителе позволяет автоматизировать процесс ее дальнейшего отслеживания, дает возможность повысить производительность труда персонала и уровень сервиса вашей компании.

Для формирования заявки необходимо:

1. Из списка объектов выбрать тот объект, с которого поступила заявка.
2. Правой кнопкой мышки кликнуть по списку объектов.
3. Из предложенного меню выбрать пункт “ОПЕРАЦИИ”.
4. Из списка операций выбрать пункт “СОЗДАТЬ ЗАЯВКУ”

После вышеперечисленных манипуляций перед вами появится карточка формирования

заявки.

Рис. 18.

Кто подал заявку – в данном поле указывается ФИО хозоргана передавшего заявку. Вы можете ввести его с клавиатуры вручную или выбрать двойным кликом мышки из списка ответственных лиц. Во избежание конфликтных ситуаций с клиентом, рекомендуется ограничить список лиц, в чьи полномочия может входить оформление заявки. В нашем случае хозорган выбран из списка ответственных лиц, который расположен ниже.

Подразделение и **Руководитель** – ответственные за исполнения заявки. Руководитель заполняется автоматически в зависимости от выбранного подразделения. Для того, чтобы в выпадающем списке были значения необходимо заполнить справочник Подразделений в Менеджере объектов.

Заявка – в данном поле указывается причина заявки.

Назначенное время – время, в которое к клиенту прибудет сервисный инженер (оговаривается с клиентом).

Техник – инженер, за которым закрепляется заявка.

Текущие заявки по объекту – список неотработанных, ранее созданных, заявок.

Привязать к тревоге – галочка в данном поле устанавливается, если заявка сформирована в результате тревоги. К примеру, группа не смогла установить причину сработки, произошло ложное срабатывание датчика, и требуется его регулировка. В дальнейшем по заявкам “привязанным к тревоге” можно сформировать отчет “Тревоги с заявками”. В отчете будет содержаться информация о тревоге и о тех действиях, которые техник совершил для устранения ее причины.

СПИСОК ЗАЯВОК

Щелкнув левой кнопкой мыши по пункту заявки, перед вами появится список всех сформированных заявок.

№	ИЗ	Дата поступления	Номер	Наименование	Адрес	Техник	Назначенное время	
1	<input type="checkbox"/>	9	18.09.2012 15:24:48	37 0001	Магазин Тюльпан	Пионерская 11а	Петров П.П.	18.09.2012 17:00:00
2	<input type="checkbox"/>	10	18.09.2012 15:39:45	37 0002	кв-ра Непокрытых С.Л.	Ленина 3-78	Петров П.П.	19.09.2012 13:00:00
3	<input type="checkbox"/>	11	18.09.2012 15:41:03	37 0003	гараж Бородин С.П.	Коммунальная 3	Петров П.П.	26.09.2012 11:00:00

Номер объекта	<input type="text" value="370001"/>	Объект	<input type="text" value="Магазин Тюльпан"/>	Техник	<input type="text" value="Петров П.П."/>	
Адрес	<input type="text" value="Пионерская 11а"/>	Кто подал	<input type="text" value="Барабчук Николай Андреевич"/>	Кто принял	<input type="text" value="Administrator"/>	
Время поступления	<input type="text" value="18.09.2012 15:24:48"/>	Передачи заявки	<input type="text" value="18.09.2012 15:25:02"/>	Назначенное время	<input type="text" value="18.09.2012 17:00:00"/>	<input type="text" value="3"/>
Заявка	<input type="text" value="Ругелировка СМК зона 1"/>					<input type="text" value="3"/>

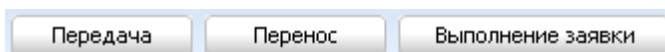
Рис. 19.

Список заявок отображается в верхнем окне программы “Дежурный оператор” и представлен в виде таблицы где:

№	Порядковый номер заявки.
<input type="checkbox"/>	Маркер для распечатки наряда на выполнение работ.
ИЗ	Порядковый номер заявки.
Дата пост.	Дата поступления заявки.
Номер	Номер объекта.
Наименование	Наименование объекта.
Адрес	Адрес объекта.
Техник	ФИО техника, которому передана заявка.
Назначенное время	Время, на которое назначена заявка (оговоренное с заказчиком).

В зависимости от статуса заявки, меняется ее цвет. **Черным цветом** обозначается заявка, назначенная на следующий и последующие дни. **Синим цветом**, обозначается заявка, назначенная на текущий день. **Зеленым цветом** обозначается заявка, которая обрабатывается в данный момент времени. **Красным цветом** обозначается просроченная заявка.

Вся информация по заявке содержится в нижней части окна. Для изменения назначенного времени необходимо кликнуть кнопку “3”, расположенную справа от поля “Назначенное время” и внести необходимые изменения. Для редактирования заявки, необходимо кликнуть кнопку “3”, расположенную справа от поля “Заявка”.

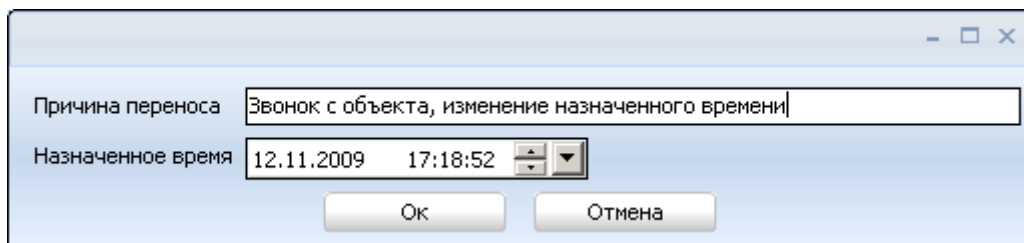


“Передача”

Клавиша предназначена для подтверждения факта передачи заявки технику. Время передачи заявки появится в поле “Передача заявки” после того, как оператор нажмет данную клавишу, и будет соответствовать времени, установленному на ПК.

“Перенос”

Клавиша предназначена для переноса заявки на другой день или время. Нажмите клавишу “Перенос”. Укажите причину переноса заявки, новые дату и время, подтвердите внесенные изменения клавишей “Ок”. Для отмены операции нажмите клавишу “Отмена”.



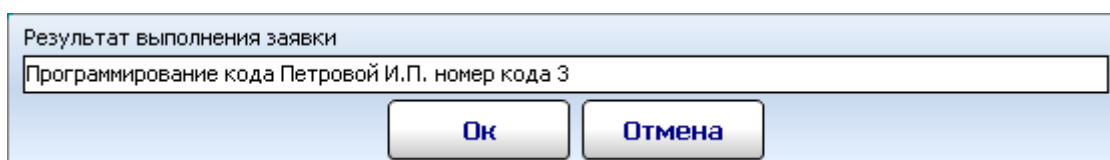
Причина переноса

Назначенное время

Рис. 20.

“Выполнение”

Клавиша предназначена для подтверждения факта выполнения заявки. Нажмите клавишу “Выполнение”. Укажите результат выполнения заявки. Для сохранения нажмите клавишу “Ок”, для отмены операции нажмите клавишу “Отмена”. Если заявка техником на объекте была выполнена и был занесен результат, при нажатии на кнопку “Выполнение” этот результат отобразится в поле ввода.



Результат выполнения заявки

Рис. 20

После подтверждения факта выполнения заявки объект автоматически удаляется из списка “Заявки”.



При необходимости вы можете распечатать список нужных вам заявок. Для этого необходимо отметить их, установив маркер в квадратике напротив каждой заявки.

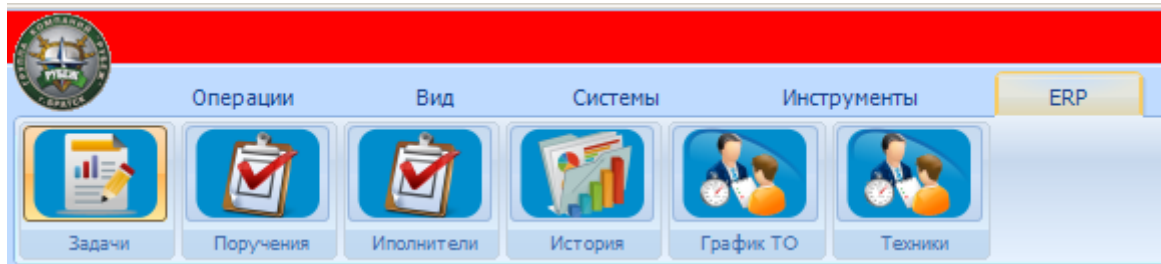
После того как нужные заявки будут отмечены, щелкните по полю с заявками правой кнопкой мыши. Перед вами появится клавиша “РАСПЕЧАТАТЬ”. Нажмите на данную клавишу, и программа сформирует бланк заявок для дальнейшей его распечатки

Взаимодействие с модулем “ERP”

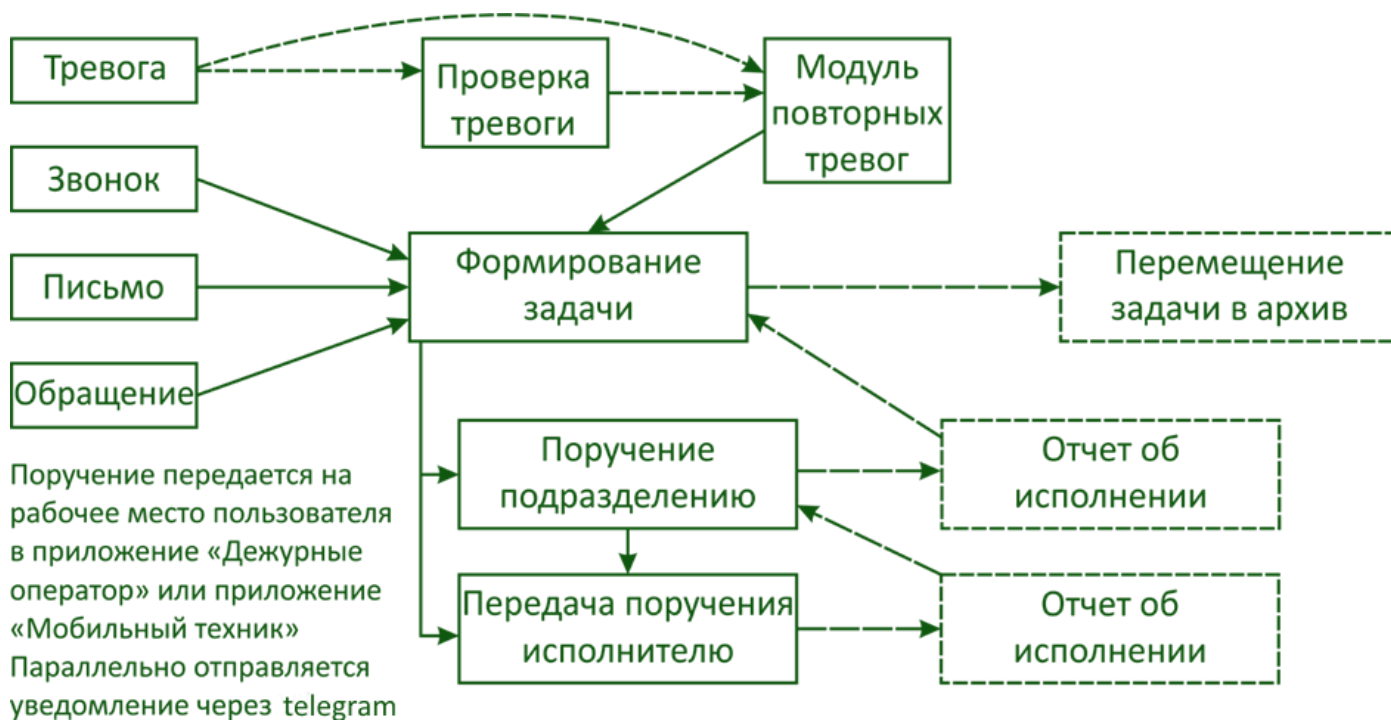
Данный модуль предназначен для систематизации и оптимизации рабочих процессов сервисной службы предприятия. Модуль разделен на несколько частей и его работа основывается на имеющейся аналитике внутри КПО “Кобра”, а так же заявок, поступающих от клиентов охранного предприятия и внутренних распоряжений должностных лиц. Данный функционал доступен в версии КПО “Кобра 8 ПРОФИ”, также его можно приобрести отдельно.

ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ

Работа с модулем ERP осуществляется в приложении “Дежурный оператор”. Приложение “Мобильный техник” расширяет функционал данного модуля за счет возможности автоматической передачи заявки пользователю с контролем ее выполнения.



Общая концепция работы модуля представлена ниже:



Для корректной работы модуля необходимо внести всех пользователей КПО «Кобра», в том числе техников, имеющих доступ к приложению «Мобильный техник», в приложение «Пользователи», т.к. именно на основе данного списка формируются составы подразделений предприятий и передаются задачи конкретным исполнителям.

Ранее для работы с приложением «Мобильный техник» и модуля «Заявки», а так же для постановки объекта на техническое обслуживание уже создавался [справочник техников](#) и справочник лиц, имеющих [право удаленного доступа](#) к БД через приложение «Мобильный техник». При формировании второго справочника (удаленный доступ) обязательным условие было занесение обозначения техников идентично справочнику «Техники / операторы». При занесении в приложение пользователи данное правило остается актуальным. Для того, чтобы поручения были переданы в приложение «Мобильный техник», записи из двух справочников должны быть идентичными.

Кроме этого, для полноценной модуля необходимо заполнить справочник «Спр. CRM» и справочник «Подразделения». В данных справочниках указываются Типы задач, которые могут быть поставлены перед инженерно-технической службой, а так же перечень подразделений, за кем созданные задачи будут закреплены.

Для создания задачи используется контекстное меню. Для этого необходимо выбрать нужный объект из списка и кликом правой кнопки мыши открыть перечень действий с объектов. В появившемся меню выбрать «Операции» -> «Создать задачу». Пользователю будет доступно

следующее окно:

Рис. 21.

После заполнения всех полей и нажатия кнопки «ОК», можно переходить к списку задач и формированию на их основе поручений.

МЕНЮ “ЗАДАЧИ”

Рис. 22.

Данное меню позволяет просматривать перечень всех созданных задач разными пользователями и на основе задачи создавать поручения подразделениям, контроль выполнения которых будут отслеживать руководители каждого конкретного подразделения.

В верхней левой части отображается общий список задач, который требует распределения по подразделениям. Справа от него расположено окно для прикрепления файлов (письма, распоряжения, служебный записки и т.д.), на основании которых сформирована задача. Данное поле не является обязательным.



Прикрепить файл к задаче может только тот пользователь, который ее создал. В БД добавляется файл любого формата. Открытие файлов происходит стандартными средствами Windows или с помощью программ, установленных на ПК. Само ПО “Кобра” не работает с файлами.

Ниже располагается поле с более подробной информацией о самой задаче. И кнопки для отмены задачи или создания поручения на ее основе. Для каждой задачи может быть создано несколько поручений, закрепленных за разными подразделениями.

№	Подразделение	Исполнитель	Дата	Поручение
1	Инжиниринговый участок	Гужов АИ	19.12.2016 18:00:00	Провести инструктаж с х/о
2	Абонентский отдел	Проводенко	19.12.2016 18:00:00	Проанализировать колличество тревог, пересмотреть договор

Рис. 23.

В Верхней части окна дублируется информация из задачи. Ниже пользователь назначает подразделение, ответственное лицо, дату исполнения поручения (крайний срок, после которого поручение будет считаться просроченным) и непосредственно само поручение. Кнопка «К» позволяет в качестве поручения скопировать текст задачи.



После завершения процесса создания поручений, добавить еще одно поручение или отредатировать существующие будет невозможно. Для этого нужно создать еще одну задачу и только на основе новой задачи добавить поручение.

МЕНЮ “ПОРУЧЕНИЯ”

Данное меню содержит отображает список текущих задач и поручений по каждой задаче. Кроме этого ответственное лицо может передать поручение исполнителю, отметить факт

выполнения поручения и задачи в целом, а так же просмотреть все прикрепленные к задаче файлы. При необходимости автор задачи может переназначить ответственное лицо.

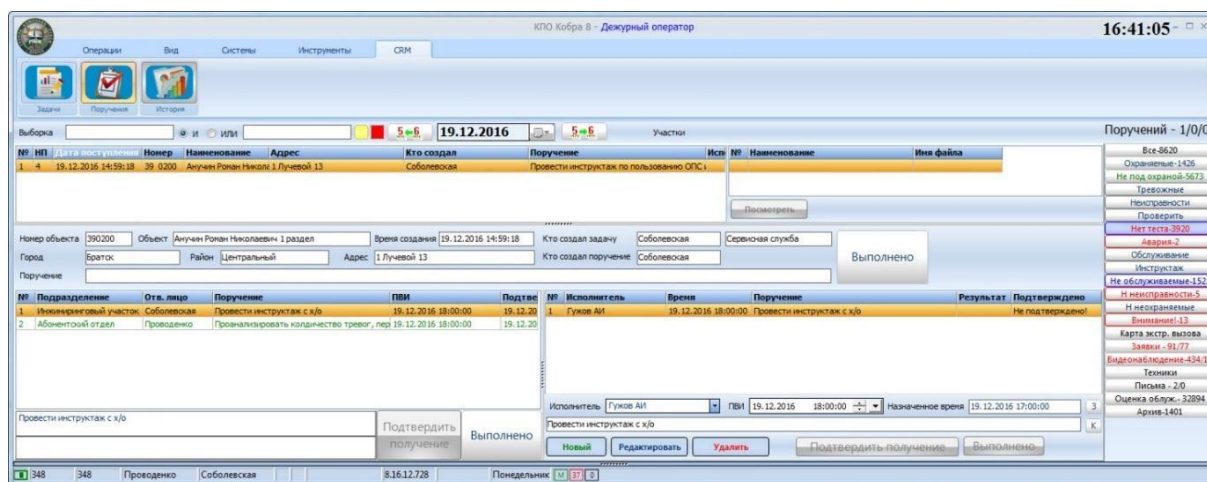
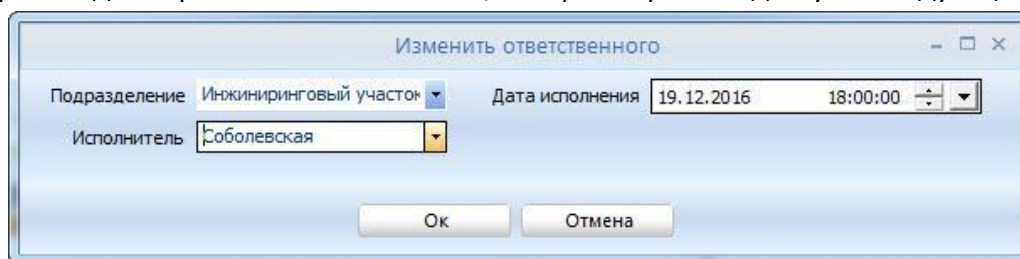


Рис. 23.

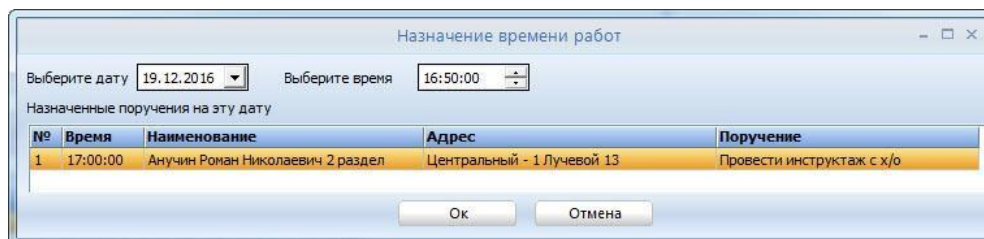
Верхняя часть окна содержит перечень задач, по каждой из которых можно увидеть имеющиеся поручения.

Внизу слева формируется список поручений по выбранной задаче. Поручение можно передать исполнителю или сразу выполнить, поставив необходимую отметку. Изменения поручений происходит через контекстное меню, которое открывает доступ к следующему окну:



ПВИ – Предельное время исполнения поручения

Правая нижняя часть окна предназначена для передачи поручения исполнителю. Исполнитель может подтвердить получение заявки и отписаться о результате ее выполнения либо в этом же окне, либо в приложении “Мобильный техник”. Назначая время для исполнителя пользователь (автор задачи или ответственное лицо за поручение) видит список поручений исполнителю, который за ним закреплен. Данный параметр позволяет выбрать наиболее оптимальное время:



После выполнения поручения исполнитель или ответственное лицо должны отписать результат. После этого автор задачи сможет отметить ее выполнение и отправить в архив:

