

Комплексное программное обеспечение "Кобра 8"



Руководство пользователя

Приложения "Мобильный техник"



Оглавление

1	ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ	3
1.1	Назначение	3
1.2	Описание ключевых модулей, необходимых для работы приложения	3
2	УДАЛЁННЫЙ ДОСТУП	3
2.1	Настройка драйвера «Удаленный доступ»	4
2.2	Предоставление удаленного доступа техникам	5
3	ПОСТАНОВКА ОБЪЕКТА НА ОБСЛУЖИВАНИЕ.	6
4	ПРИЛОЖЕНИЕ «МОБИЛЬНЫЙ ТЕХНИК»	7
4.1	Внешний вид приложения	7
4.2	Работа с приложением	9
4.2.1	Вкладка «События»	9
4.2.2	Вкладка «Карточка ТО1»	10
4.2.3	Вкладки «Заявки» и «Поручения»	11
4.2.4	Вкладка «Настройки»	12
5	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С МОДУЛЕМ «ЗАЯВКИ»	13
5.1	Формирование заявки	14
5.2	Список заявок	15
6	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С МОДУЛЕМ «ERP»	17
6.1	Общее описание	17
6.2	Меню «Задачи»	19
6.3	Меню «Поручения»	20

1 ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ

1.1 НАЗНАЧЕНИЕ



Данное приложение для устройств (нетбуки ли планшеты) на ОС Windows 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 «Техники»:

- Вывод текущего списка обслуживаемых объектов, закрепленных за техником.
- Просмотр описания охранно-пожарных зон и установленного оборудования на объекте (при ТО 1).
- Вывод списка событий по объекту в момент проведения технического обслуживания.
- Список заявок и поручений, переданных технику, с возможностью записи результата выполнения. **Новинка!**
- Возможность самостоятельно снять объект с обслуживания или перейти с обслуживания на инструктаж. **Новинка!**

1.2 ОПИСАНИЕ КЛЮЧЕВЫХ МОДУЛЕЙ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ РАБОТЫ ПРИЛОЖЕНИЯ

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

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».

2 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.

2.1 НАСТРОЙКА ДРАЙВЕРА «УДАЛЕННЫЙ ДОСТУП»

Настройки

Изменение настроек драйвера осуществляется путем редактирования файла `drvud.ini`.
Описание параметров, подлежащих изменению:

[Main]

`PortTeh=12001` порт для входящих подключений (должен совпадать с портом указанным в приложении «Мобильный техник»). Необходимо выполнить проброс данного порта на роутере.

`Log=logsv\` путь для ведения логов

`PUD=` Пароль на доступ к БД КПО «Кобра». Данный пароль автоматически формируется Сервером сообщений и хранится в файле конфигурации сервера сообщений «`setup.ini`».

[ServerHost]

`Address=127.0.0.1` IP адрес «Сервера сообщений»

`Port=12543` порт «Сервера 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.

Окно «Состояние»

После запуска драйвера перед вами появится рабочее окно интерфейса программы (рис.1).

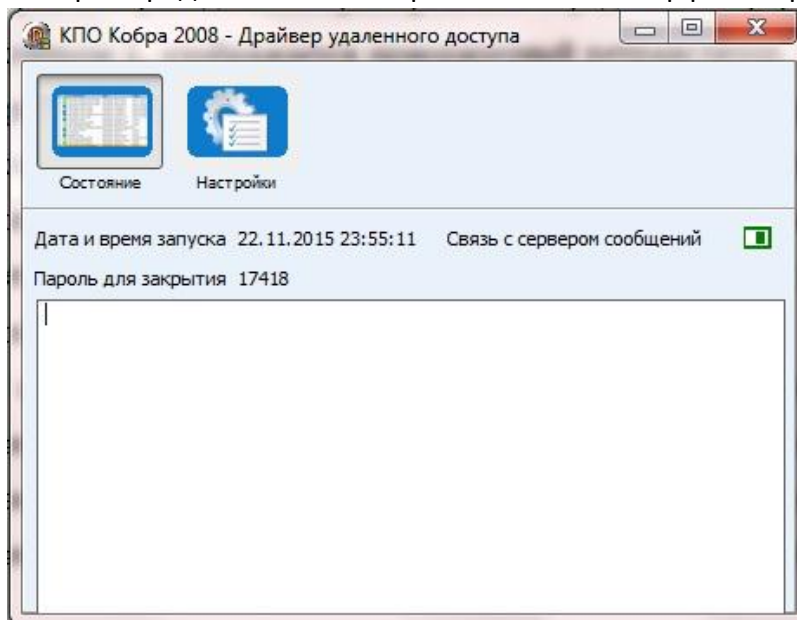


Рисунок 1 – Интерфейс драйвера «Удаленный доступ»

В окне «Состояние» отображается состояние рабочих параметров драйвера:

1. Дата и время запуска;
2. Связь с сервером сообщений – зеленый индикатор свидетельствует о наличии связи между драйвером и модулем «Сервер сообщений». Красный индикатор – об отсутствии связи.
3. Пароль для закрытия.

Закрытие драйвера

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

2.2 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

Рисунок 2 – Окно настройки удаленного доступа

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 «Клиент-ИНФОРМЕР». Может просматривать события с объектов, за которыми закреплен в настройках объекта;

Техник – доступно приложение «Мобильный техник» для ОС Windows;

ГБР – временно недоступно, приложение в разработке.

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.

3 ПОСТАНОВКА ОБЪЕКТА НА ОБСЛУЖИВАНИЕ.



Для того, чтобы техник мог работать с приложением «Мобильный техник», объект на котором будут выполняться работы необходимо поставить на обслуживание. 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**

Рисунок 3 – Постановка на обслуживание

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.

Основные		Карточка ТО1		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

Рисунок 4 – Прогресс выполнения ТО1

№ - 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.

4 ПРИЛОЖЕНИЕ «МОБИЛЬНЫЙ ТЕХНИК»

После запуска драйвера и установления связи между ним и модулем «Сервер сообщений» можно приступать к работе с программой.

4.1 ВНЕШНИЙ ВИД ПРИЛОЖЕНИЯ

Вход в приложение осуществляется путем запуска файла tehobs1.exe двойным щелчком левой кнопки мыши из папки техники. Пароль не требуется. Открывшееся окно показано на рисунке ниже.

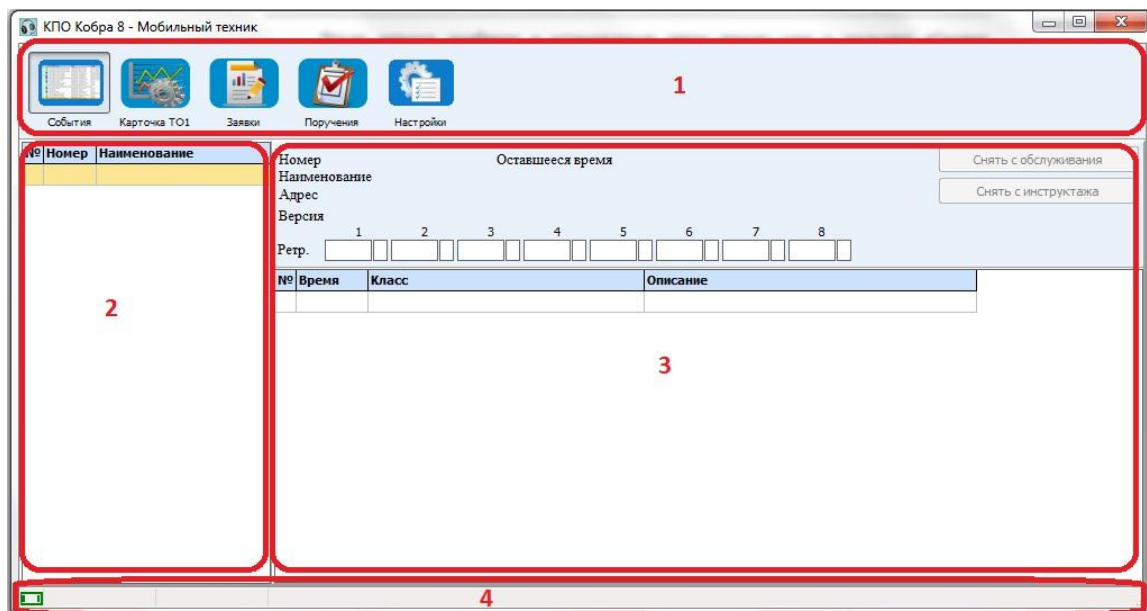


Рисунок 5 – Основное окно приложения «Техники»

Окно программы можно условно разделить на четыре области. **Первая** представляет собой меню, состоящее из пяти вкладок:

1. События
2. Карточка ТО1
3. Заявки
4. Поручения
5. Настройки

Вторая область располагается в левой части окна и является списком объектов закрепленных за пользователем. Список представлен в виде таблицы, состоящей из трех колонок, где:

№ - порядковый номер объекта.

Номер – пультовой номер объекта.

Наименование – наименование объекта.

Третья область занимает правую часть окна и несет в себе основную информативную нагрузку приложения. Справа располагаются кнопки «Снять с обслуживания», «Снять с инструктажа». Содержание всей оставшейся области динамически изменяется в зависимости от выбранного объекта и вкладки меню. Элементами данной области являются, по сути, характеристики объекта и установленного на нем оборудования.

Номер – пультовый номер выбранного объекта.

Наименование – наименование объекта.

Версия – версия прошивки прибора, установленного на объекте.

Оставшееся время – время, оставшееся до конца выполнения задания по объекту.

Адрес – адрес объекта.

Ретрансляторы - здесь отображается информация о ретрансляторах, через которые установленный прибор может передавать информацию. В окне под номером 1, отображается приоритетный ретранслятор, тот через который прибор попытается передать сообщения в первую очередь. Во втором и последующих окнах располагаются номера резервных

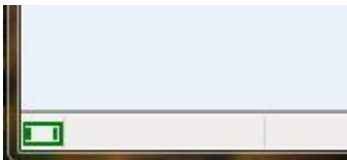
ретрансляторов, которые будут использованы прибором в случае потери связи с основным ретранслятором. Рядом с номером ретранслятора указан уровень сигнала, с которым прибор слышит ретранслятор.



В данном списке отображаются ретрансляторы с одинаковым уровнем ретрансляции, поэтому отсутствие резервных ретрансляторов в списке не означает отсутствие таковых в реальности. Более подробно о параметрах ретрансляции читайте в руководстве на ППКОП «Цербер».

Четвертая область – это полоса вдоль нижнего края окна. Здесь единственным элементом является индикатор. При запуске программы он представляет собой белый прямоугольник – это означает, что трансляция событий из КПО «Кобра» в приложение «Техники» не осуществляется.

Для того, чтобы начать трансляцию необходимо один раз кликнуть левой кнопкой мыши по данному значку.



Изменение цвета индикатора на зеленый свидетельствует об успешном запуске сеанса синхронизации. Красный цвет индикатора указывает на сбой процесса синхронизации.

4.2 РАБОТА С ПРИЛОЖЕНИЕМ

4.2.1 Вкладка «События»

События от установленного на объекте оборудования будут идти одновременно на пульт дежурному оператору и в приложение «Мобильный техник», поэтому потеря событий исключена. При этом, тревожные сообщения не будут беспокоить оператора, так как объект будет находиться на обслуживании. Вкладка «События» предназначена для отображения списка событий, происходящих на объекте:

№	Время	Класс	Описание
1	10:05:16	Переустановка питания	АКБ -
2	10:05:27	Неисправность питания	отключение 220В -
3	10:05:44	Переустановка питания	восстановление питания 220В -
4	10:08:52	Неисправность питания	АКБ разряжен -
5	10:13:57	Тревога	Входная дверь
6	10:14:32	Переустановка	тревоги - Входная дверь

Рисунок 6 – Вкладка «События»

Все события представлены в табличном виде, где:

№ - порядковый номер события;

Время – время сработки события;

Класс – класс сообщения (тревога, неисправность, постанровка, снятие и т.д.);

Описание – описание сообщения.

Вы можете изменить шаблон событий, сделать это можно двумя способами: в модуле «Менеджер объектов» на вкладке ПСП, если необходимо отредактировать формат событий только для одного объекта и в приложении «Настройки системы», если необходимо, чтобы изменения коснулись всех объектов. Подробнее об этих способах можно прочитать в инструкции по КПО «Кобра» в главе «Менеджер объектов» и «Настройки системы».



Без необходимости не вносите изменения в класс событий, это может привести к нежелательным последствиям, таким как наличие тревог, неисправностей не соответствующих действительности или к полному отсутствию реакции системы на происходящие события. Если все же вы решили изменить класс сообщения, то перед тем как вносить какие-либо изменения проконсультируйтесь у специалистов технической поддержки.

4.2.2 Вкладка «Карточка ТО1»

Данная вкладка предназначена для выполнения задания по техническому обслуживанию объекта. Сервер КПО «Кобра» отправит в приложение информацию касательно оборудования установленного на объекте. Для успешного проведения ТО1 необходимо, чтобы все поля были зеленого цвета. Процесс проведения показан на рисунке ниже:

№	Зона	Описание	Оборудование	С	П
1		220В		Ok	Ok
2		АКБ		Ok	Ok
3	1(999)	Входная дверь	ML-194 замок электромагнитный	Ok	Ok
4	2(999)	Фойе	ДРС Ademco 2550		
5	3(999)	Офис	ИК АСТРА-5		
6	4(999)	Торговый зал	СН-20HR радиобрелок		
7	5(999)	Торговый зал	ДИП LIBRO SMK беспроводной		

Рисунок 7 – Вкладка «ТО1»

Информация транслируется из КПО «Кобра» в виде таблицы со следующими полями:

№ - порядковый номер сообщения.

Зона – вторичный код сообщения или номер зоны (Только для Contact ID), в скобках указан код сообщения.

Описание – описание события.

Оборудование – установленное на объекте оборудование с привязкой к зоне.

С – поле контроля сработок оборудования в указанной зоне.

П – поле контроля переустановки оборудования.

Также предусмотрен элемент контроля. Оператор пульта в режиме реального времени может отслеживать процесс выполнения ТО1. Сделать это можно на вкладке «ТО1» в разделе «Обслуживание» приложения «Дежурный оператор».

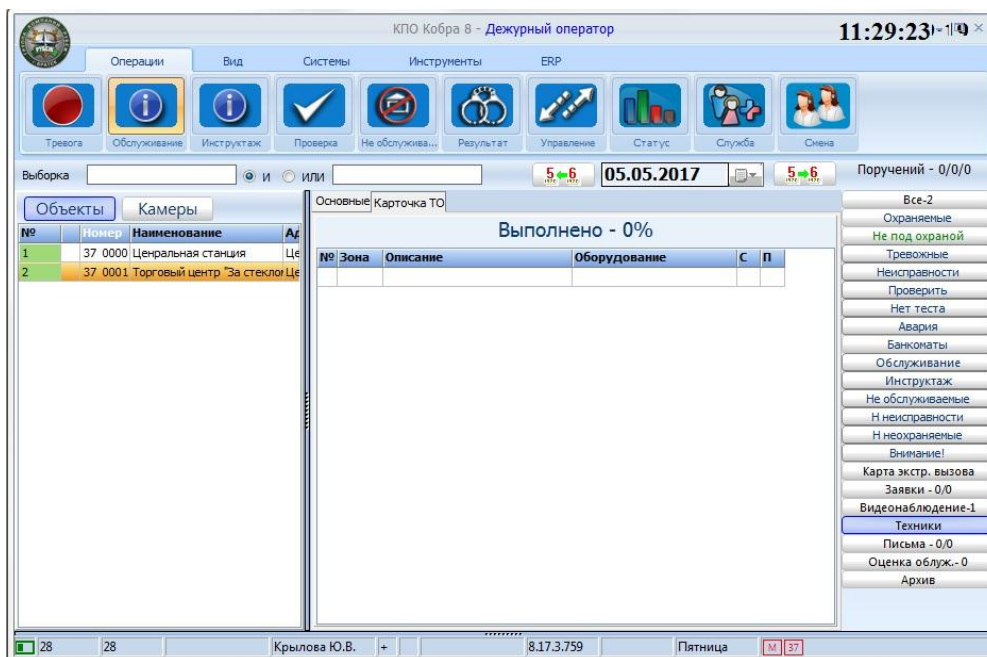


Рисунок 8 – Процесс выполнения ТО1

Историю всех проведенных ТО1 по объекту с результатом их выполнения и указанием ответственного лица можно будет в дальнейшем посмотреть в Дежурном операторе на вкладке «Вид» в разделе ТО (Если данная вкладка не доступна, значит у Вас не подключен модуль «Контроль технического обслуживания»).

4.2.3 Вкладки «Заявки» и «Поручения»

Современные предприятия стремятся свести к минимуму бумажный документооборот, так как это не всегда удобно, а для техников, которые большую часть своего свободного времени проводят «в поле» это бывает еще и накладно, так как приходится ехать в офис за новым поручением или созваниваться с оператором, что тоже довольно сильно тормозит работу. В последнем обновлении приложения «Мобильный техник» была реализована возможность передачи электронных заявок и поручений технику. Теперь техник может в режиме реального времени смотреть какие заявки ему отписывают:

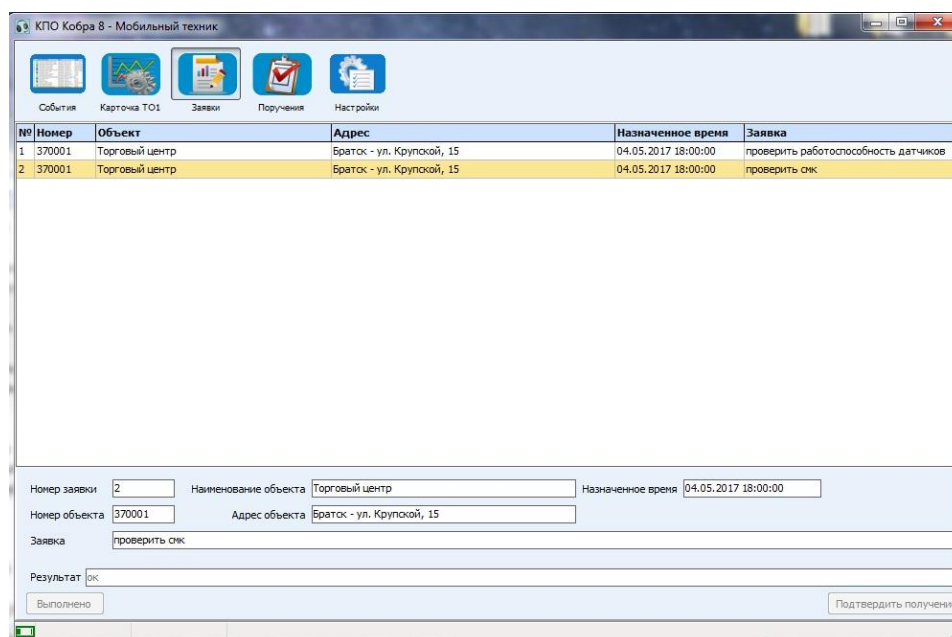


Рисунок 9 – Вкладка «Заявки»

В правом нижнем углу технику необходимо подтвердить получение заявки, иначе выполнение заявки будет невозможно. Подтверждение также будет показано в Дежурном операторе на вкладке заявки. После проведения всех необходимых мероприятий, техник должен написать результат и нажать кнопку «Выполнено», оператор позже у себя может посмотреть итог по заявке и подтвердить ее выполнение.

Работа с поручениями строится аналогичным образом. Отличие от заявок есть только в процессе их формирования. Также стоит обратить внимание, что результат выполнения поручения нужно ввести после нажатия кнопки «Выполнено».

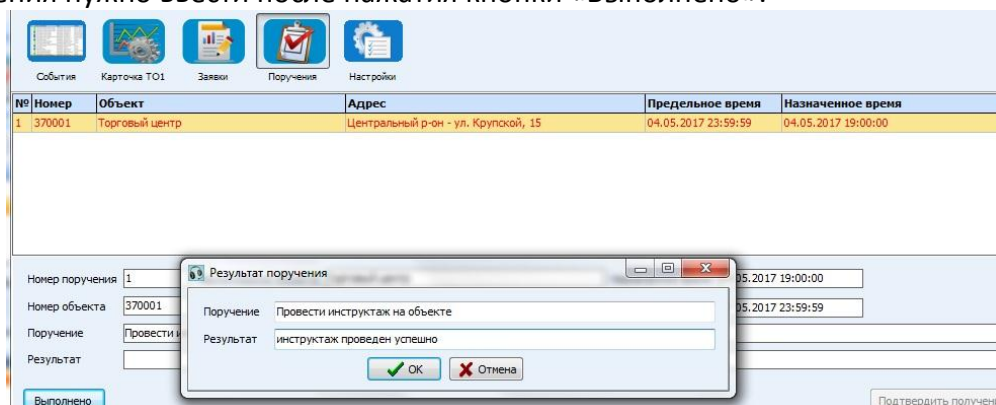


Рисунок 10 – Результат выполненного поручения

Обращаем Ваше внимание на то, что руководителю подразделения, передавшему поручение, необходимо будет подтвердить его выполнение в Дежурном операторе на вкладке ERP.

4.2.4 Вкладка «Настройки»

Меню «Настройки» отражает данные необходимые для подключения приложения к серверу сообщений КПО «Кобра».

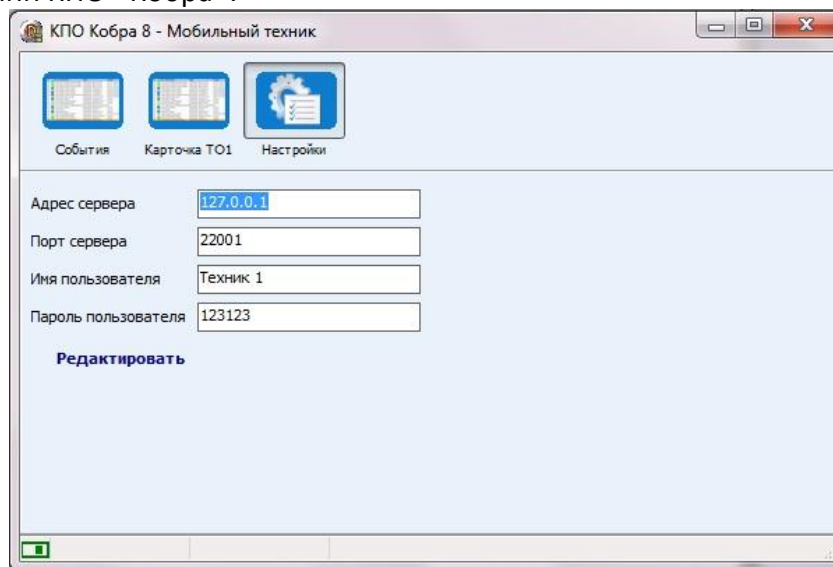


Рисунок 11 – Вкладка «Настройки»

Для изменения параметров необходимо нажать на кнопку **«Редактировать»**. После чего можно вводить новую информацию:

1. Адрес сервера – IP адрес компьютера, на котором располагается драйвер удаленного доступа.
2. Порт сервера – Порт, к которому обращается приложение (должен совпадать с портом

указанным в драйвере «Удаленный доступ»).

3. Имя пользователя – Имя техника (должно совпадать с именем, занесенным в «Менеджер объектов»).

4. Пароль пользователя – Пароль для получения удаленного доступа к серверу сообщений. Задается в модуле «Менеджер объектов» на вкладке Справочники при нажатии кнопки «Удаленный доступ»:

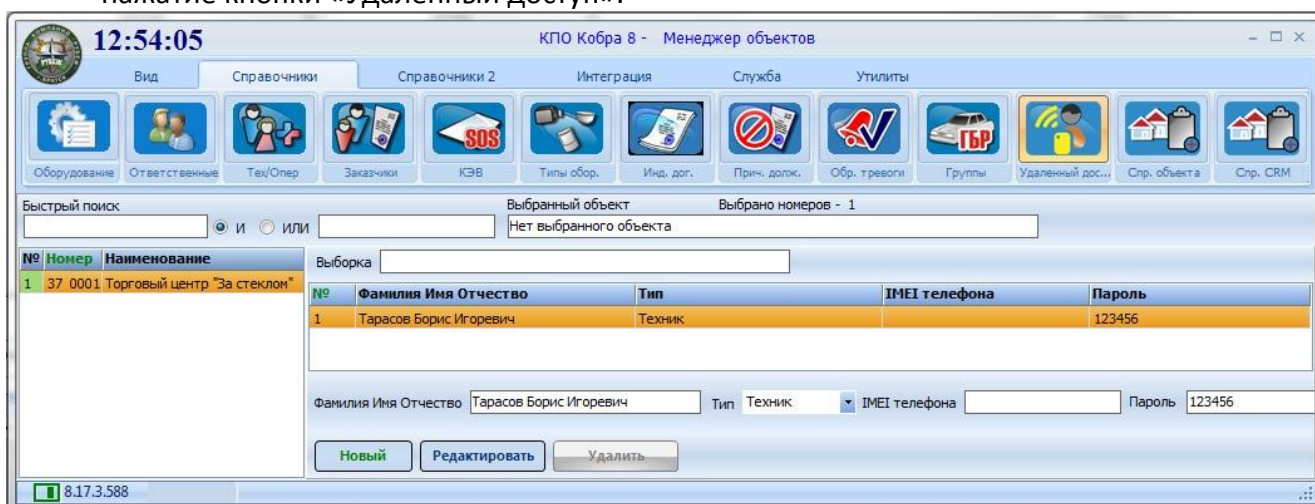
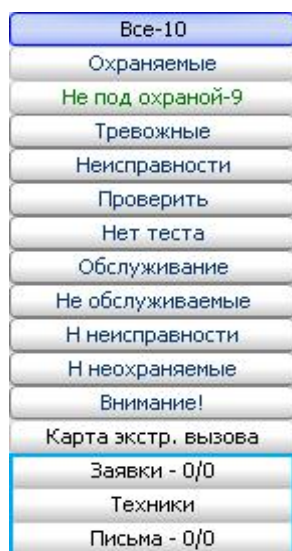


Рисунок 12 – Добавление пароля

Все параметры из вкладки «Настройки» можно поменять также путем редактирования файла конфигурации setup.ini, который лежит в папке вместе с приложением.

5 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С МОДУЛЕМ «ЗАЯВКИ»



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

5.1 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.

Создание заявки

Кто подал: Марченко Т.В.

Заявка: Заменить датчик ИК

Подразделение: Сервисный отдел | Руководитель: Починялкин Карл Генрихович

Назначенное время: 30.12.1899 0:00:00

Время передачи: 30.12.1899 0:00:00

Ответственные на объекте

- Иванов Иван Иванович
- Марченко Татьяна Викторовна

Техник

- Тарасов Борис Игоревич
- Техник 1

Текущие заявки по объекту

- удалить пользователя
- Отрегулировать СМК на входной двери

Рисунок 13 – Создание заявки

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.

5.2 Список заявок

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

№	НЗ	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.П.	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"/>
Заявка	<input type="text" value="Регулировка СМК зона 1"/>				<input type="text" value="3"/>
<input type="button" value="Передача"/> <input type="button" value="Перенос"/> <input type="button" value="Выполнение заявки"/>					



Рисунок 14 – Список заявок

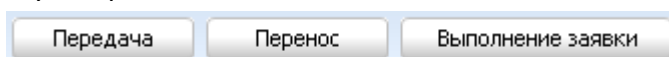
Список заявок отображается в верхнем окне программы «Дежурный оператор» и представлен в виде таблицы где:

- №** Порядковый номер заявки.
- Маркер для распечатки наряда на выполнение работ.
- НЗ** 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 , расположенную справа от поля «Назначенное время» и внести необходимые изменения. Для редактирования заявки необходимо кликнуть кнопку , 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».

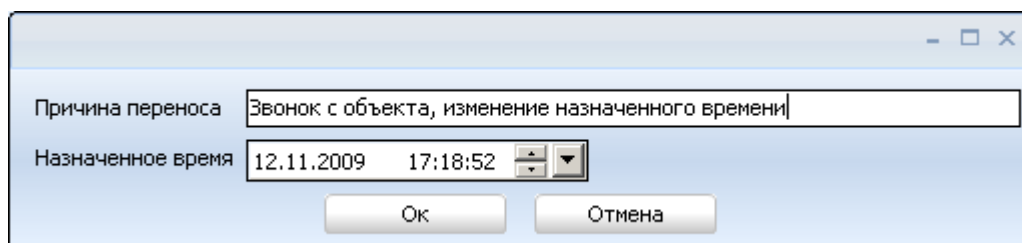


Рисунок 15 – Перенос заявки

«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.

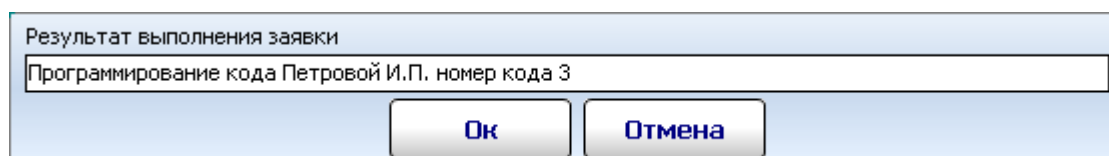


Рисунок 16 – Отметка о выполнении

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.

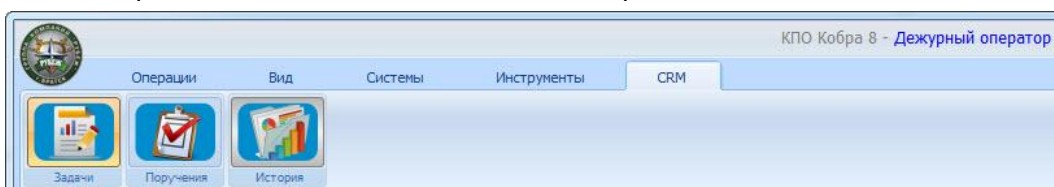
После того как нужные заявки будут отмечены, щелкните по полю с заявками правой кнопкой мышки. Перед вами появится клавиша «РАСПЕЧАТАТЬ». Нажмите на данную клавишу, и программа сформирует бланк заявок для дальнейшей его распечатки

6 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С МОДУЛЕМ «ERP»

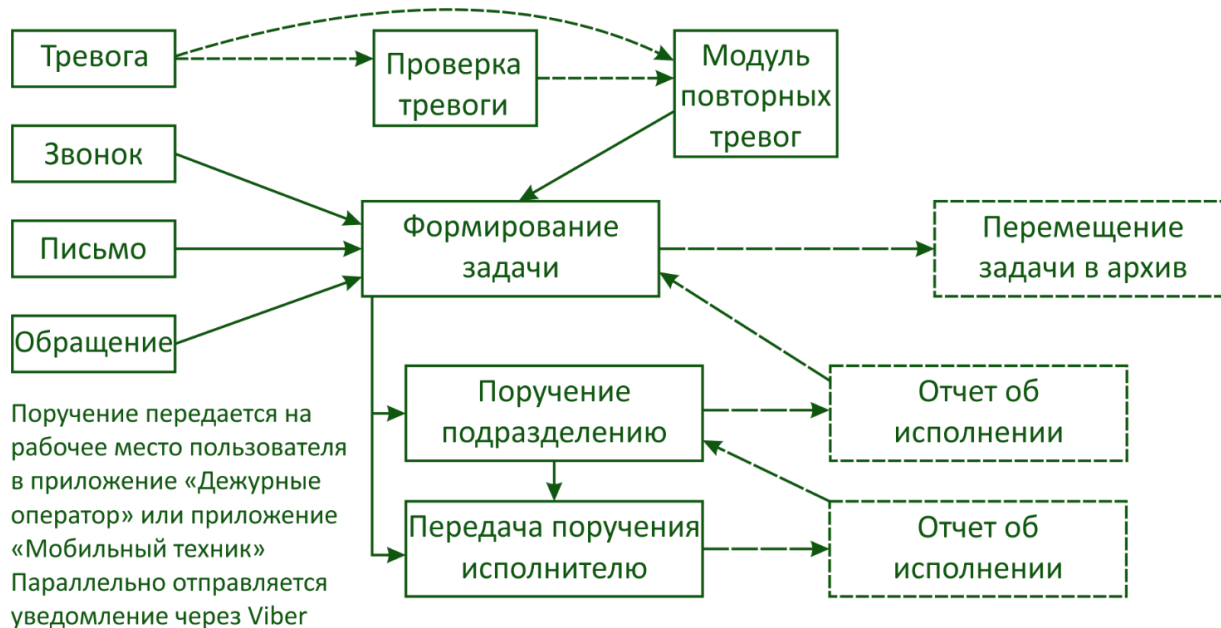
Данный модуль предназначен для систематизации и оптимизации рабочих процессов сервисной службы предприятия. Модуль разделен на несколько частей и его работа основывается на имеющейся аналитике внутри КПО «Кобра», а так же заявок, поступающих от клиентов охранного предприятия и внутренних распоряжений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

6.1 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 созданию 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:

Рисунок 17 – Окно создания задачи

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

6.2 МЕНЮ «ЗАДАЧИ»

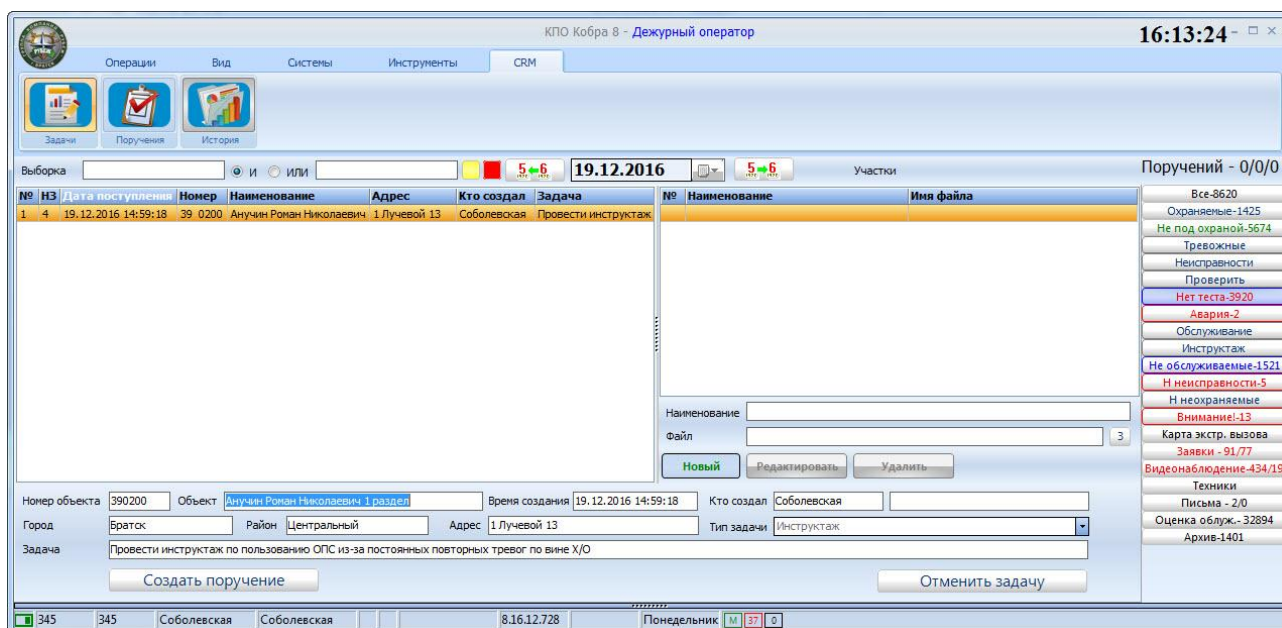


Рисунок 18 – Меню «Задачи»

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.

Создание поручения

Номер объекта: 390200 Объект: Анучин Роман Николаевич 1 раздел

Город: Братск Район: Центральный

Адрес: 1 Лучевой 13 Время создания: 19.12.2016 14:59:18

Кто создал: Соболевская Сервисная служба

Тип задачи: Инструктаж

Источник:

Письмо Звонок Контакт ДЧ Другие

Аналитика модуля повторных тревог

Задача: Провести инструктаж по пользованию ОПС из-за постоянных повторных тревог по вине X/O

№	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

Подразделение: Абонентский отдел Исполнитель: Проводенко Дата исполнения: 19.12.2016 18:00:00

Проанализировать колличество тревог, пересмотреть договор

Кнопки: Новый, Редактировать, Удалить, Ок, Отмена

Рисунок 19 – Окно создания поручения

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.

6.3 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.

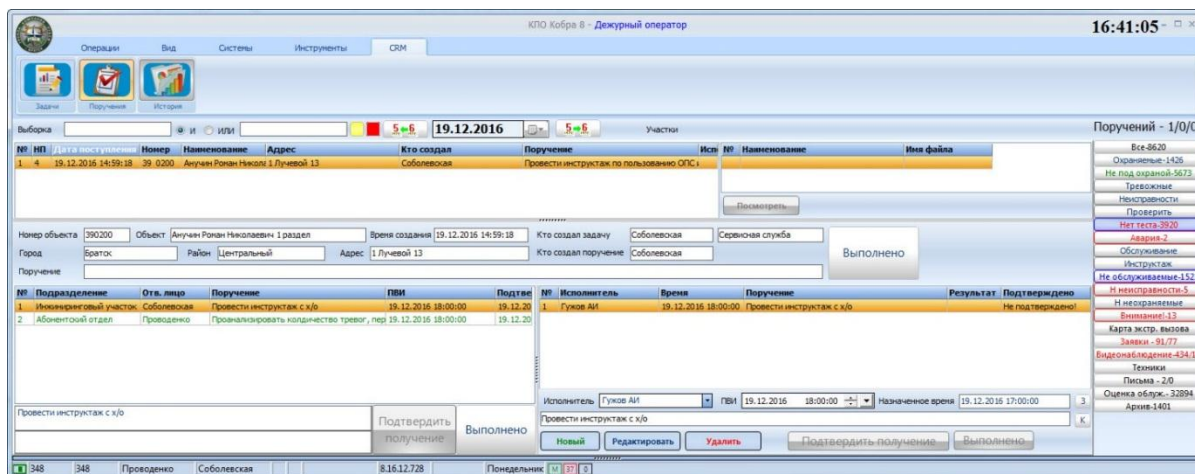
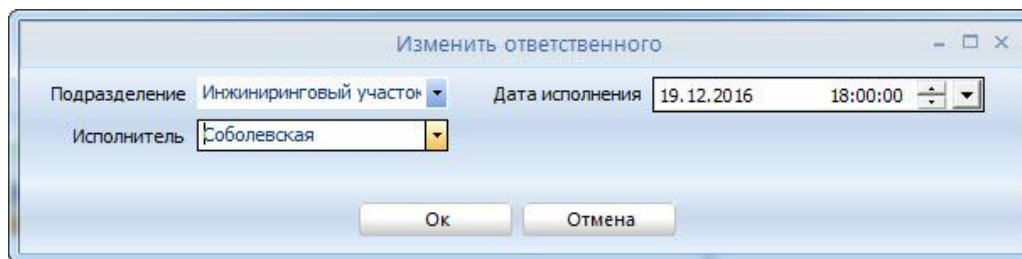


Рисунок 20 – Меню «Поручения»

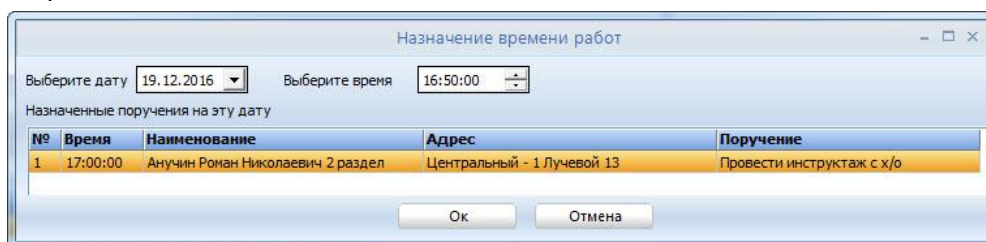
Верхняя часть окна содержит перечень задач, по каждой из которых можно увидеть имеющиеся поручения.

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 отрывает 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:

