

База знаний для системы ICL

База знаний для системы ICL.....	1
Принятые сокращения:	1
1) Справочники.....	1
1.1) Ресурсы предприятия.....	1
Создание РП	1
Компетенции РП	2
Создание графика работ	3
Установка расписания работы РП	4
Изменение графика работы индивидуально для каждого РП	5
Список учетных записей МП в системе	5
Создание учетной записи в мобильном приложении и ресурса предприятия	6
1.2) Территория обслуживания	7
1.3) Объекты обслуживания	8
1.2) Тип локации.....	8

Принятые сокращения:

МУ – мобильное устройство

МП – мобильное приложение

РП – ресурс предприятия

АППР – Автоматическое планирование расписания

ТО – Территория обслуживания

ЛКП – Личный кабинет подрядчика

ЛКК – Личный кабинет клиента

1. Справочники

1.1 Ресурсы предприятия

Создание РП

Под ресурсом предприятия в системе подразумевается выездной сотрудник компании ICL. Справочники предназначен для хранения информации о ресурсах предприятия. Для создания РП необходимо перейти Выездное обслуживание – Ресурсы предприятия – создать.

Откроется форма создания РП, где в первую очередь необходимо заполнить обязательные поля (рис.1).

Рис. 1 – Создание РП

- Наименование – краткое наименование бригады.
- Сотрудник – сотрудник, ответственный за выполнение поставленных задач.
- Код – отображает внутренние коды для заданного подразделения.
- Мощность – рассчитанная мощность ресурса предприятия в единицу времени.
- Расписание работы – расписание работы бригады в разрезе дня/месяца или года. Есть возможность прикрепления фиксированного графика.
- Бригадир – сотрудник, ответственный за работы бригады и использующий мобильное приложение.
- Склад – мобильный склад бригады.
- Компетенции – список навыков и способностей, которыми обладает бригада.
- Диспетчеры – список диспетчеров, которые могут координировать работу бригады.
- Территории обслуживания – территории обслуживания, на которых работает данная бригада
- Автоматическое планирование

Компетенции РП

* *Компетенции используются при выборе РП или подрядчика с помощью ручного, автоматического подбора или при АПР.*

Во вкладке **Компетенции** указываются имеющиеся компетенции у РП, при необходимости можно указать какие-то определенные компетенции РП, либо указать все с помощью чек-бокса «имеет все компетенции».

Автоматическое планирование. В данной вкладке настраивается возможность участия РП в АПР. Подробное описание настройки данной вкладки представлено разделе

....

Добавлено примечание ([ИД1]): Описать правильное

Добавлено примечание ([ИД2]): Указать

Автоматическое планирование. В данном разделе б

Создание графика работ

Для создания графика необходимо перейти Производство – графики работ или
Выездное обслуживание – Регулярное обслуживание – Графики работ.

Создать (рис.2)

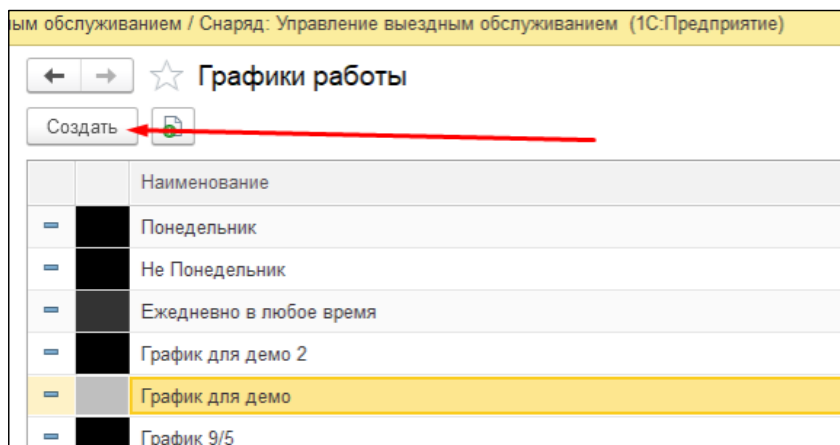


Рис. 2 – Создание графика работ

Укажем наименование, тип графика и установим рабочее время по данному графику (рис.3). Для выбора временного интервала следует ЛКМ выбрать нужный интервал и нажать на «Рабочее».

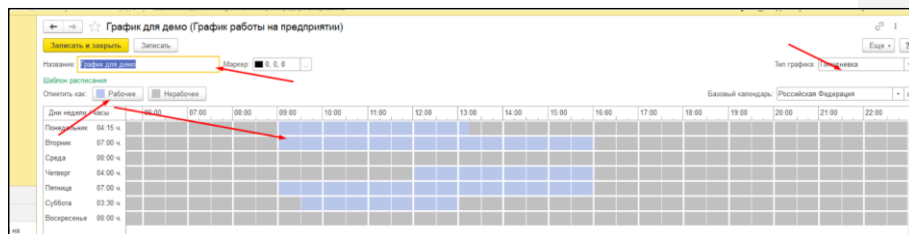




Рис 3 – Заполнение рабочего времени в графике

После установки выбранный временной интервал окрасится в голубой цвет, нерабочее время останется серым. Записать и закрыть.

Для указания расписания графику, следует выбрать нужный график и заполнить график по шаблону (рис.4).

Расписание по графику Ресурсы, работающие по графику

  Заполнить по шаблону

Месяц / Число	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Январь																															
Февраль																															
Март																															
Апрель																															
Май																															
Июнь																															
Июль																															
Август																															
Сентябрь																															
Октябрь																															
Ноябрь																															
Декабрь																															

Рис. 4 – Заполнение графика

Вид заполненного графика работ представлен на рис.5:



Расписание по графику		Ресурсы, работающие по графику																															
<div><div></div><div></div><div>Заполнить по шаблону</div></div>																																	
Месяц / Число	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
Январь	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5			4	7	3,5		
Февраль	4,3	7			4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5		
Март	4,3	7			4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5		
Апрель		4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5			4	7	
Май		3,5		4,3	7			4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5			4	7	3,5		
Июнь		7			4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5		
Июль			4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5			4	7
Август				4,3	7			4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5			4	7	3,5		
Сентябрь					4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5		
Октябрь			7	3,5		4,3	7			4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5			4	7	
Ноябрь			4,3	7			4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5		4,3	7			4	7	
Декабрь				4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5		4,3	7			4	7	3,5			

Рис.5 – Заполненный график работ

Установка расписания работы РП

Привязка графика работ РП осуществляется следующим образом:

Перейти в справочник РП – выбрать ЛКП с какого месяца будет действовать график работы – установить новый график (рис.6)

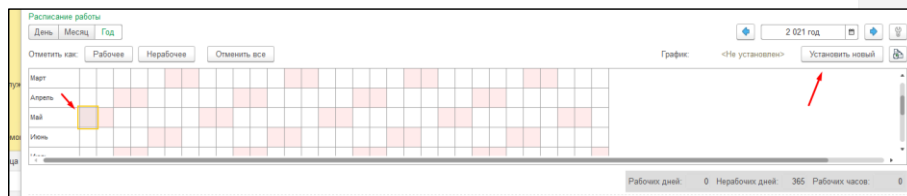


Рис.6 – Установка графика работ РП

Результат (рис.7)

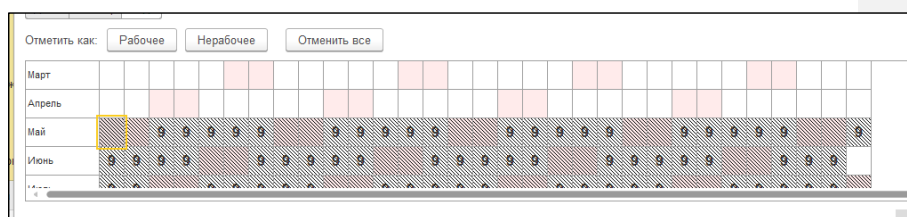


Рис.7 – Установленный график РП

Изменение графика работы индивидуально для каждого РП

В системе имеется возможность изменить время работы в графике индивидуально для каждого ресурса предприятия. Для этого необходимо перейти в справочник РП, выбрать необходимую дату, и аналогично действиям по установке графика работы, указать необходимое значение. Отклонения от графика будут выделяться красным треугольником в правом верхнем углу (рис. 8).

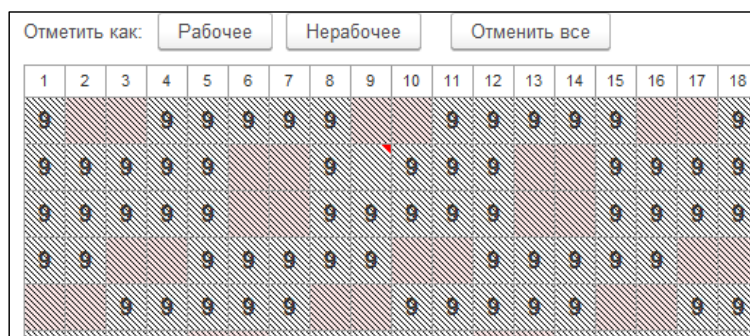


Рис.8 – Установлены отклонения от графика

Список учетных записей МП в системе







Данный регистр содержит информацию об учетных записях выездных сотрудников, которые пользуются мобильным приложением «Снаряд». Данный регистр располагается Выездное обслуживание – Администрирование – Лицензирование – Учетные записи (рис.9)

<div> <div>← →</div> <div>☆ Учетные записи</div> </div>	
<div> <div>Создать</div> <div>Привязать лицензии</div> </div>	
Сотрудник	Логин
<input checked="" type="checkbox"/> Петров А.В.	PESIK
<input checked="" type="checkbox"/> Ленов Д.Д	LENIVETS
<input checked="" type="checkbox"/> Бригада1	BRIGADA1
<input checked="" type="checkbox"/> Бригада 2	BRIGADA2
<input checked="" type="checkbox"/> Бригада 3	BRIGADA3

Рис.9 – Список УЗ в системе

Создание учетной записи в мобильном приложении и ресурса предприятия

Для создания УЗ в МП для РП необходимо перейти Выездное обслуживание – Администрирование – Лицензирование – Учетные записи – создать. Создание и редактирование информации об учетных записях производится в отдельном диалоговом окне, открываемом из формы списка регистра учетных записей. Учетная запись содержит следующую информацию:

- Сотрудник – выездной сотрудник предприятия, который будет пользоваться мобильным приложением «Снаряд».
- Логин –логин для авторизации в мобильном приложении. Логин можно ввести вручную либо сгенерировать из фамилии сотрудника по нажатию кнопки  Сгенерировать  логин.
- Пароль – пароль для авторизации в мобильном приложении. Для показа пароля необходимо нажать кнопку  Показать  пароль . Для изменения пароля необходимо нажать кнопку  Изменить  пароль .
- Тип лицензии –показывается текущий тип лицензии, привязанной к сотруднику

Для создания учетной записи требуется выбрать сотрудника, ввести логин, пароль и нажать кнопку Записать или Записать и закрыть. Для привязки лицензии к сотруднику необходимо нажать кнопку Привязать лицензию. Для отвязки лицензии от сотрудника необходимо нажать кнопку Отвязать лицензию. Для информирования сотрудника о созданной учетной записи можно использовать отправку SMS или электронного письма. Для этого необходимо нажать соответствующую кнопку из подменю Действия с учетной записью. Для сброса токена пользователя необходимо нажать кнопку Сбросить токен из подменю Действия с учетной записью. При этом мобильное приложение предложит выездному сотруднику заново авторизоваться.

1.2 Территория обслуживания

Территория обслуживания – зона обслуживания, географически определённая, которая обслуживается определенными лицами (ресурсы предприятия / подрядчики).

Информация о территории обслуживании располагается: Выездное обслуживание – Настройки подсистем – Общие настройки (рис.10)

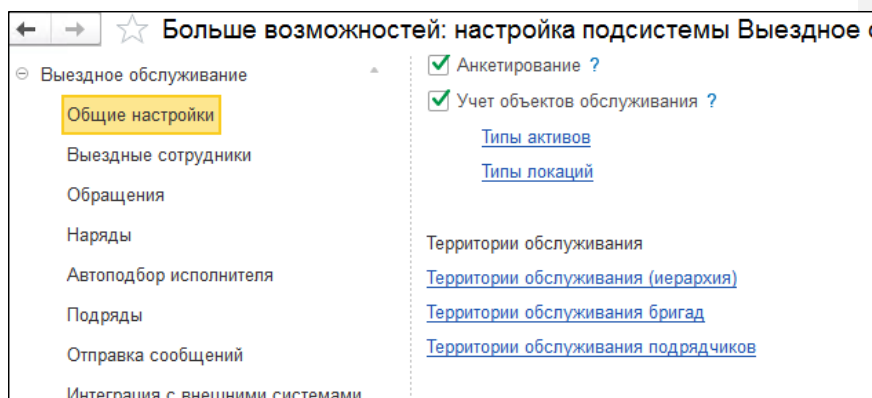


Рис.10 – Справочники ТО

- Территория обслуживания (иерархия) – список всех ТО (страны, субъекты и города) в иерархическом списке. *Внесение данных системный образом невозможно.*
- Территории обслуживания бригад - В регистре задается соответствие между территориями обслуживания и закрепленными за ними бригадами. Это соответствие будет использовано для ограничения доступности выбора бригады в автоматическом или ручном подборе исполнителя наряда и в АПР.
- Территория обслуживания подрядчиков – аналогично как и для ТО бригад.

Помимо данной привязки, осуществить привязку бригады / подрядчика можно в справочниках «Ресурсы предприятия» и «Подрядчики» вкладка «Территория обслуживания». Для подрядчиков при привязки к ТО, необходимо указать график его работы на данной территории (рис.11)

Рис.11 – Привязка подрядчика к ТО

** Объекты могут иметь привязку сразу к нескольким ТО.*

*** Привязать к объекту одну и ту же ТО невозможно.*

**** Под объектом понимается объект обслуживания, РП, подрядчик.*

1.3 Объекты обслуживания

Справочник предназначен для ведения списка объектов обслуживания.

Редактирование информации об объектах обслуживания производится в отдельном диалоговом окне, открываемом из формы списка справочника объектов обслуживания.

При этом в справочник заносится следующая информация:

- Наименование – наименование ОО.
- Сервисное обслуживание – наличие сервисного обслуживания у данного ОО.
- Соглашение SLA – соглашениях об уровне услуг для данного ОО.
- Клиент – владелец объекта.
- Тип актива – тип актива обслуживания. Указывается для дополнительной классификации объектов обслуживания.
- Комментарий – любая дополнительная информация.
- Территория обслуживания – ТО, к которой принадлежит данный ОО.
- Адрес – адрес локации.
- Широта и долгота – географические координаты ОО. (необходимо также для оптимального планирования расписания в АПР).
- Часовой пояс локации

** Для справочника можно настроить заполнение произвольного количества дополнительных реквизитов. Настройка состава дополнительных реквизитов производится в разделе Компания –Администрирование –Дополнительные реквизиты.*

Вкладка **закрепление бригад / подрядчиков** за клиентами отображает весь список бригад / подрядчиков, которые имеются закрепление за данным ОО.

Вкладка **(ICL) История выполнения планов обслуживания** в данном регистре отображается история выполнения планов обслуживания на данный объект обслуживания.

В справочнике также ведется логирования изменений по:

- История закрепления исполнителей;
- История изменений локации.

1.4 Тип локации

Справочник предназначен для хранения типов локаций, сгруппированных по какому-либо признаку. Редактирование информации о типах локации производится в

отдельном диалоговом окне, открываемом из формы списка справочника Тип локации (рис.12).

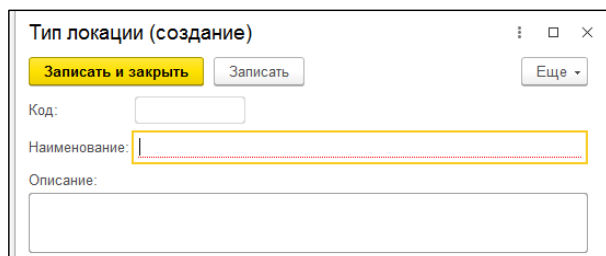


Рис.12 – Тип локации

- Код – уникальный код для заданного типа локации, проставляется автоматически при записи типа;
- Наименование – наименование типа локации;
- Описание – дополнительное описание.

1.5 Подрядчики

Справочник предназначен для хранения информации о подрядчиках в системе (рис.13).

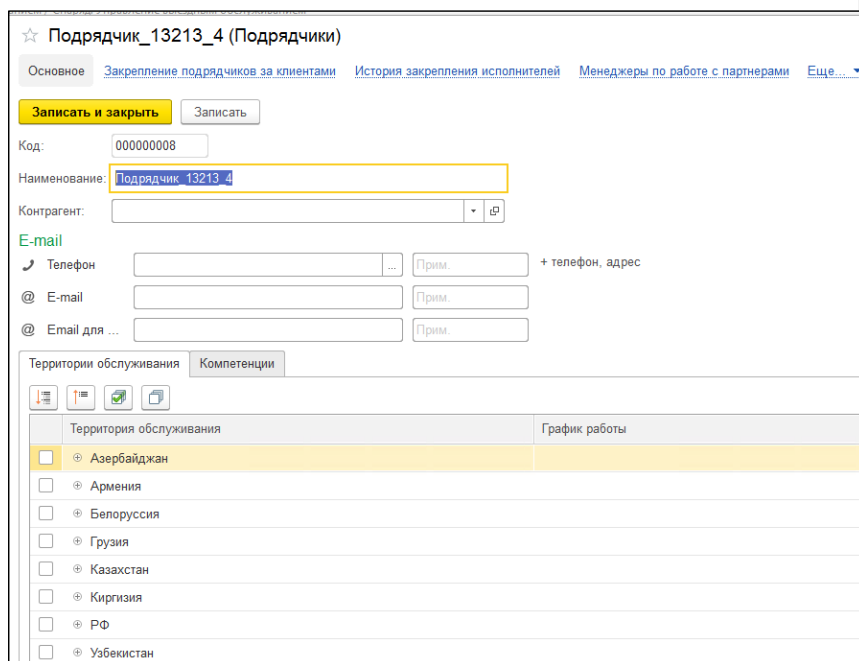


Рис.13 – Создание подрядчиков

- Код – уникальный код подрядчика, значение проставляется автоматически при записи подрядчика;
- Наименование – наименование подрядчика;
- Контрагент ***;
- Территория обслуживания – ТО подрядчика, устанавливается вместе с графиком работ подрядчика;
- Компетенции – список навыков и способностей, которыми обладает подрядчик. Заполнение аналогично заполнению компетенций для бригад.

Вкладка закрепление **подрядчиков** за клиентами отображает весь список за какими клиентами или ОО имеет закрепление подрядчик.


В данном справочнике также имеется логирование изменений.

Учетные записи подрядчика в личном кабинете

Завести УЗ подрядчика можно двумя способами:

- 1) В самом справочнике «Подрядчики» перейти во вкладке «Учетные записи ЛКП».
- 2) Выездное обслуживание – администрирование – лицензирование – УЗ ЛКП.

При создании УЗ необходимо указать:

- Подрядчик – заведенный подрядчик в системе, выбирается из списка, при необходимости можно создать через форму создания УЗ.
- Логин – логин пользователя, с помощью которого подрядчик сможет авторизоваться в ЛКП. Генерируется автоматически , при необходимости можно изменить.
- Пароль – генерируется автоматически, при необходимости можно скорректировать.

** Стоит отметить, что одному подрядчику принадлежит ровно одна учетная запись.*

Связь контрагент-подрядчик

*** Настройка реализована для возможности отслеживания факта и своевременной выплаты подрядчикам.

Добавление контрагента к подрядчику возможно только с типом «Поставщики».

Один контрагент может принадлежать только одному подрядчику. В случае добавления контрагента, который принадлежит уже одному подрядчику система выведет сообщение вида (рис.14):

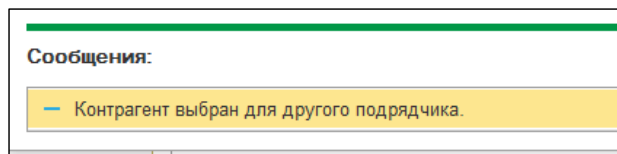


Рис.14 – Системное сообщение

1.6 Темы обращений

Справочник предназначен для ведения списка тем обращений клиентов.

Редактирование информации о темах обращений производится в отдельном диалоговом окне, открываемом из формы списка справочника тем обращений.

- При этом в справочник заносится следующая информация:
- Наименование – краткое описание темы обращения.
- Входит в группу – группа, в которую относится тема обращения.
- Подбор задач – список задач, которые нужно выполнить в рамках данной темы обращения. В дальнейшем в обращениях можно быстро заполнить список задач всеми задачами из этого списка.
- Перечень клиентов, привязанных к типовой проблеме –список клиентов, которые имеют данные типовые проблемы их бизнеса. Заполняется подбором клиентов.

☆

!!NC - Зависло ПО (Тема обращения)

🔗

⋮

□

Основное

[Настройка зависимости между типовыми проблемами и клиентами](#)

Записать и закрыть

Записать

Еще ▾

?

Наименование:

!!NC - Зависло ПО

Вид деятельности:

▾

🔍

Входит в группу:

▾

🔍

☒ Подбор задач

Задачи:

Добавить

⬆ ⬇ ⬆

Подобрать

Еще ▾

N	Задача	Длительность	Ед. изм.
1	Сброс настроек	15	мин.

Рис.15 – Тема обращения

1.7 Виды задач

Справочник предназначен для хранения видов задач, на основе которых могут быть созданы задачи в обращениях. Редактирование информации о видах задач производится в отдельном диалоговом окне, открываемом из формы списка справочника видов задач.

При этом в справочник заносится следующая информация:

- Наименование – краткое наименование вида задачи, отражающее суть выполняемой работы.
- Входит в группу – группа видов задач, в которую входит данный вид задачи.
- Длительность – длительность выполнения вида задачи. В качестве единицы измерения длительности можно выбрать либо минуту, либо час.
- Шаблон анкеты – анкета, которую будет необходимо заполнить выездному сотруднику после выполнения задачи.
- Материалы и инструменты – в соответствующих списках указываются материалы и инструменты, необходимые для выполнения данного вида задачи. Для каждой номенклатурной позиции указывается требуемое количество (для материалов – норматив расхода, для инструментов – необходимое для выполнения работы количество). В качестве единицы измерения используется базовая единица измерения номенклатуры.
- Необходимые компетенции – в список подбираются компетенции, которые необходимы для выполнения данного вида задачи. В дальнейшем при подборе бригады в наряд будут учтены компетенции бригады и компетенции, необходимые для выполнения задач наряда.

При создании обращения задачу можно добавлять дополнительно вне зависимости принадлежит ли она к выбранной теме обращения или нет. Один вид задачи можно добавить несколько раз в одно обращение.