

Аннотация

Документ определяет порядок демонстрации работы системы от нажатия кнопки до назначения машины для выполнения работ.

Термины и определения

Термин	Определение
Новарис ERP	подсистема управления предприятием
Новарис NCS	подсистема голосовых оповещений
Новарис NMS	подсистема мониторинга и навигации
Платформа	система управления и контроля обработки услуг, состоящая из Новарис ERP, Новарис NCS и Новарис NMS
Клиент	физическое или юридическое лицо обладающее автотранспортом оборудованной системой спутникового мониторинга, запрашивающее предоставление услуги
Поставщик услуги	физическое или юридическое лицо обладающее автотранспортом оборудованной системой спутникового мониторинга, предоставляющее запрашиваемую услугу
Оператор услуги	ответственный пользователь от Поставщика услуги, имеющий доступ к Платформе для управления запрошенными услугами
Оператор платформы	администратор системы имеющий полный доступ к управлению Платформой

Ограничения

Ограничения на этапе первичной демонстрации (предмет дальнейшей доработки системы):

- поиск ведётся ближайшей свободной сервисной машины (без учёта договоров)
- для отображения автомобилей используется пока только одна карта Google Maps

1 Начальное состояние

На обеих машинах установлено навигационное оборудование с контролем нажатия кнопки.

На клиентской машине датчик нажатия кнопки определён как «Тревожная кнопка» (тип 5)

На сервисной машине датчика нажатия кнопки определён как «Кнопка статуса автомобиля» (тип 6)

При этом предполагается, что нажатие кнопки сервисной машины определяет занятость и исключает её из поиска.

Все события в БД очищены для более чёткой демонстрации работы системы.

В системе проверено поступление данных о координатах и состоянии датчиков, блоки настроен на максимальную приоритезацию событий по нажатию клавиши. Задержка от нажатия кнопки до поступления данных в систему не превышает 5 сек.

Пример настройки клиентской машины:

Модули > Объект навигации

Клиент * Новарис Организация * ООО "Новарис"

Название * ООО "Новарис" - Соболь

Описание * Соболь ГАЗ-27527

Комментарий/Помощь * На автомобиле установлен терминал для тестирования услуги предупреждения.

Номер партии

Пользователь/контакт * Ю. Андрей Н.

☐ Списано

Локатор

☐ В собственности

Дата амортизации оборудования

Срок годности - годы 0

Продукт * Грузовая Б_Грузовая Б

☐ Принадлежит

Рисунок 1 – Настройки клиентской машины.

Модули > Датчики

Клиент * Новарис Организация *

Название * Тревожная кнопка

Описание * Тревожная кнопка

Комментарий/Помощь

Модуль * FM1100 356307049564783_1000020

Тип датчика * Кнопка

Ключ датчика * 2

Продукт * Кнопка с фиксацией_Кнопка с фиксацией

Образец установки атрибута

☒ Активно

Рисунок 2 – Настройки датчика.

Модули > Навигационные данные

Запрошенные данные

Клиент	System		Организация	*
ИД последних данных	4			
ИД данных	146898			
Тип данных	15			
Дата формирования	05-02-2017	23:20:43		
Широта	55,043502807617			
Долгота	82,863728027344			
Высота	134,0			
Статус	1			
Количество спутников	17			
Скорость	0,0			
Курс	0,0			
Данные сенсоров	*1"=>"0", *2"=>"0", *21"=>"5", *66"=>"12422", *205"=>"1881", *239"=>"0", *240"=>"0", *ADC"=>"12422"			
Модуль	FM1100 356307049564783_1000020			

Рисунок 3 – Данные навигации.

Выполнена настройка голосового помощника (IVR) для выбора услуги (записаны голосовые файлы, скрипт IVR подготовлен для обработки, настроен шаблон оповещения для вызова IVR). Выполнена привязка кода голосового меню к коду услуги системы Управления предприятием в конфиг файле.

Выполнена настройка голосового помощника (IVR) для соединения Клиента и Водителя сервисной машины (записаны голосовые файлы, скрипт IVR подготовлен для обработки, настроен шаблон соединения для вызова IVR).

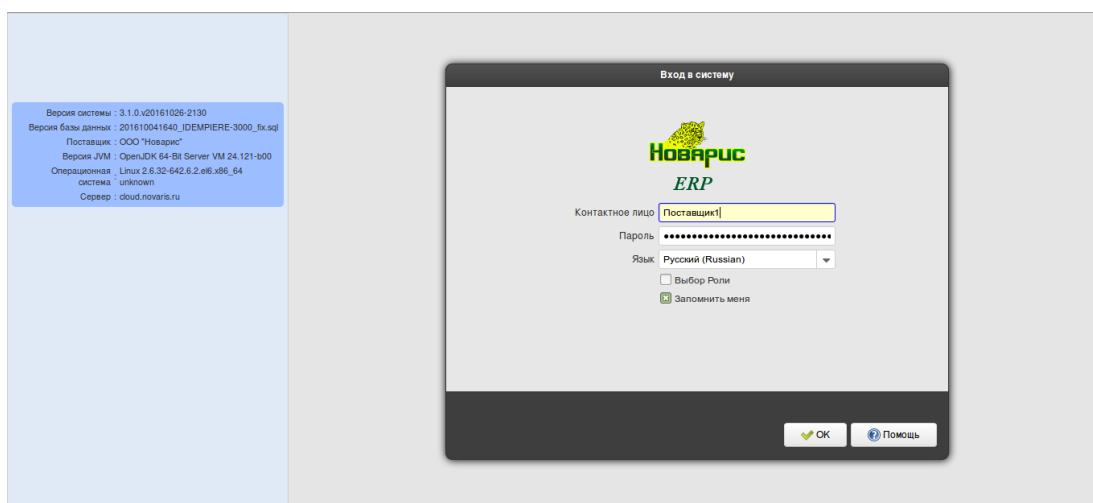
Запущен сервис обработки услуг Системы управления предприятием.

1.1 Мониторинг

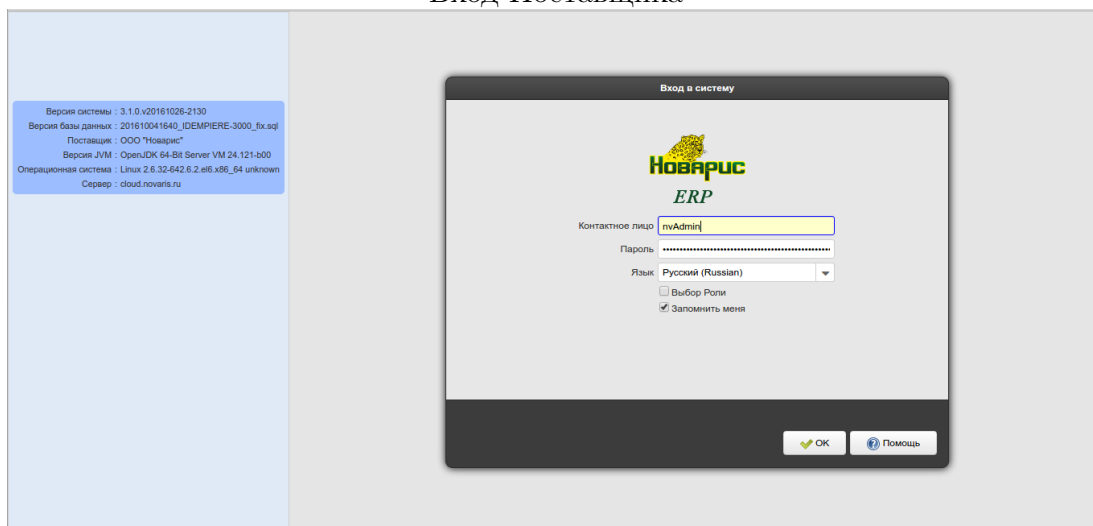
Объект	Состояние
Автомобиль клиента (Соболь XXX)	кнопка не нажата
Сервисный автомобиль поставщика услуги	кнопка не нажата

1.2 Платформа

Операторы платформы и услуги вошли в систему.



Вход Поставщика



Вход Оператора
Рисунок 4 – Вход в систему.

1.2.1 Поставщик услуги

Видит на карте только свою сервисную машину - иконка зелёная.
Запросов на сервис "0".

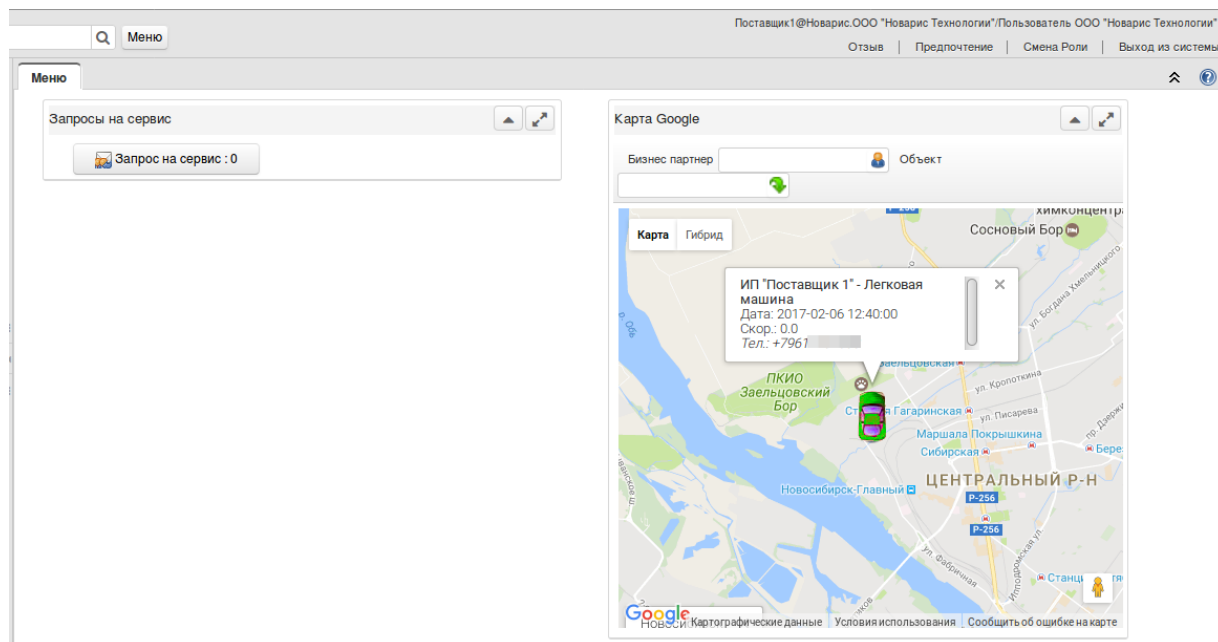


Рисунок 5 – Рабочая область Поставщика услуги.

1.2.2 Администратор платформы.

Видит сервисную машину Поставщика услуги и машину Клиента - иконки зелёные. Запросов на сервис "0".

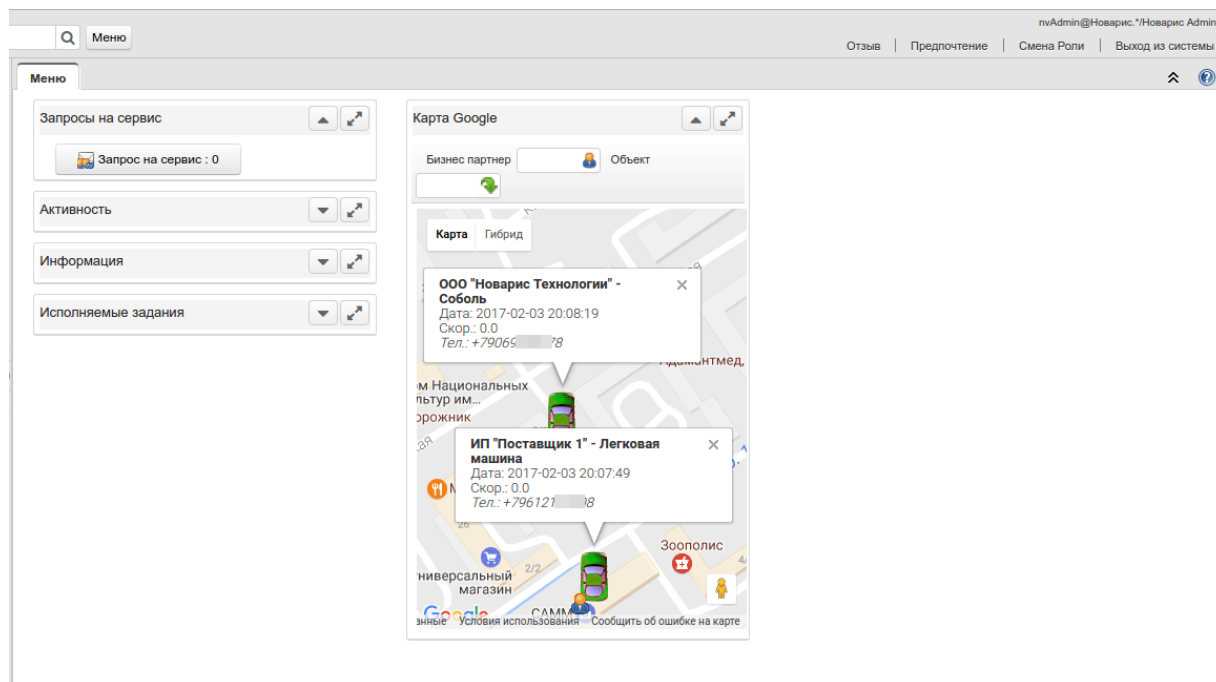


Рисунок 6 – Рабочая область Администратора платформы.

2 Проведение тестирования

- а) На клиентской машине выполняется нажатие кнопки.
- б) Терминал передаёт высоко приоритетное сообщение в систему мониторинга с задержкой до 5 сек.
- в) В момент передачи данных происходит:
 - 1) в интерфейсе «Администратора» иконка клиентской машины изменяет цвет на красный и всплывает на карте информационное сообщение — информация о номере и телефоне водителя. Время задержки возникновения события не более 1 минуты от события б;

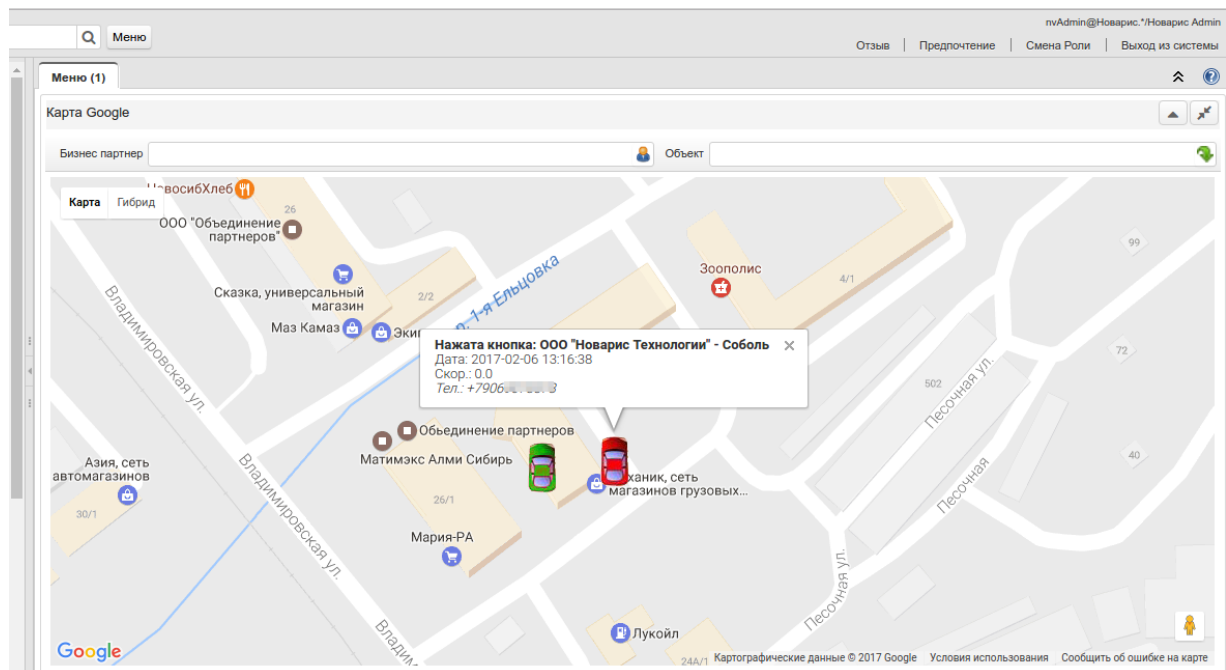


Рисунок 7 – Кнопка активирована на машине клиента.

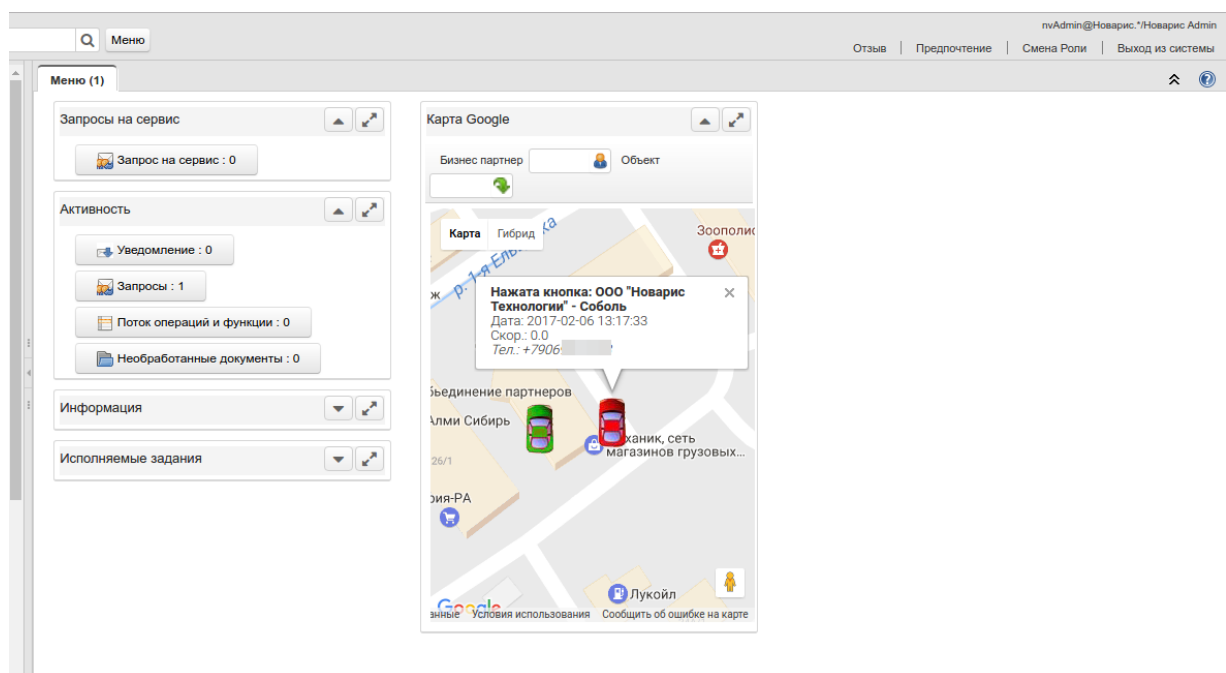


Рисунок 8 – Кнопка активирована на машине клиента.

;

- 2) одновременно с получением события выполняется передача задания на обзвон на платформу обзвона с указанием типа шаблона обработки звонка, в данном случае это будет предварительно настроенный помощник с выбором услуги, задержка передачи задания не превышает 10 сек от события б;

Web Config

Суперпользователь | Выход

Филиал:	ALL [0]
Список обзвона:	Демо список [1000]
Шаблон оповещения:	Модуль "Нажатая кнопка" [1000]
Тип обзвона:	Тестирование [1]
Клиент:	0 [0]
Статус задания:	STATUS_DIAL_OK [1000]
Код задания в АСР:	1000434
Номер телефона дозвона:	90678
Дата создания:	06/02/2017 13:15:46 +07:00
Сумма задолженности:	0.1
Дата возникновения задолженности:	06/02/2017 13:15:44 +07:00
Длительность прозвонки:	1
Дата изменения:	06/02/2017 13:17:58 +07:00
Количество попыток дозвона:	1
Приоритет:	-100
Дата начала последней попытки:	06/02/2017 13:17:39 +07:00
Дата удаления:	
Максимум попыток дозвона:	3
Дата синхронизации с системой источником:	06/02/2017 13:21:15 +07:00
Попытки дозвона:	1 - SUCCESS [802]

Параметры:

```

<?xml version="1.0" encoding="WINDOWS-1251" standalone="yes"?> <ns2:params xmlns:ns2="http://ncc.novaris.ru/soap"> <param key="Name" value="f b"/> <param key="Phone" value="+7906 78"/> <param key="AD_Client_ID" value="1000000"/> <param key="Nav_Sens_Data" value="1"/> <param key="RecordID" value="1000434"/> <param key="AD_User_ID" value="1000007"/> <param key="A_Asset_ID" value="1000000"/> <param key="AD_Org_ID" value="1000000"/> <param key="Nav_Datetime" value="2017-02-06 13:15:38.0"/> <param key="C_BPartner_ID" value="1000003"/> <param key="NM_Module_ID" value="1000020"/> </ns2:params>

```

Дата создания записи:

Изменить

Удалить

Novaris Call Center Web Config

Суперпользователь | Выход

1 - SUCCESS [802]

Изменить

Удалить

Рисунок 9 – Выполнение задания на платформе обзвона

- 3) одновременно с изменением иконки, формируется в системе запись «Запрос» типа «Запросы системы NCS» в статусе 20 — «Обработка» которая переходит в статус «Обработка NCS» при формировании задания на обзвон;
- 4) при любой операции с записью «Запрос» (создание записи или её изменение) выполняется отправка почты Администратору на указанный в его

настройках e-mail;

- 5) запись «Запрос» содержит всю информацию необходимую для идентификации Клиента (ссылку на машину с её атрибутами — типом номером vin и т.п., телефон водителя нажавшего кнопку, ссылку на терминал с координатами и состоянием датчиков)
- г) Платформа обзвона по расписанию выполняет дозвон до клиента и предлагает выбрать услугу. Текущая настройка определяет максимальную задержку в 2 мин. от события б.
- д) Клиент выбирает нужный пункт меню, данные сохраняются на платформе обзвона. Состояние обзвона можно увидеть через интерфейс системы обзвона взяв информацию о номере задания из данных запроса в2. Вид интерфейса:

Статус попытки	Уникальный код вызова	Порядковый номер попытки	Дата начала	Дата ответа	Дата последнего обновления	Номер вызывающего
142	a688c48e-e6d1-11e6-9911-4136288c28c6	1	30/01/2017 16:51:19 +07:00	30/01/2017 16:51:37 +07:00	30/01/2017 16:51:37 +07:00	3833251440
142	b991044c-e6ae-11e6-9855-4136288c28c6	1	30/01/2017 12:41:19 +07:00	30/01/2017 12:41:50 +07:00	30/01/2017 12:41:50 +07:00	3833251440
142	c0bc36d0-e69d-11e6-9681-4136288c28c6	1	30/01/2017 10:39:49 +07:00	30/01/2017 10:40:36 +07:00	30/01/2017 10:40:36 +07:00	3833251440
142	c859ffb2-e6a2-11e6-9745-4136288c28c6	1	30/01/2017 11:15:50 +07:00	30/01/2017 11:16:31 +07:00	30/01/2017 11:16:31 +07:00	3833251440

Рисунок 10 – Подсистема обзвона. Поиск попыток обзвона.

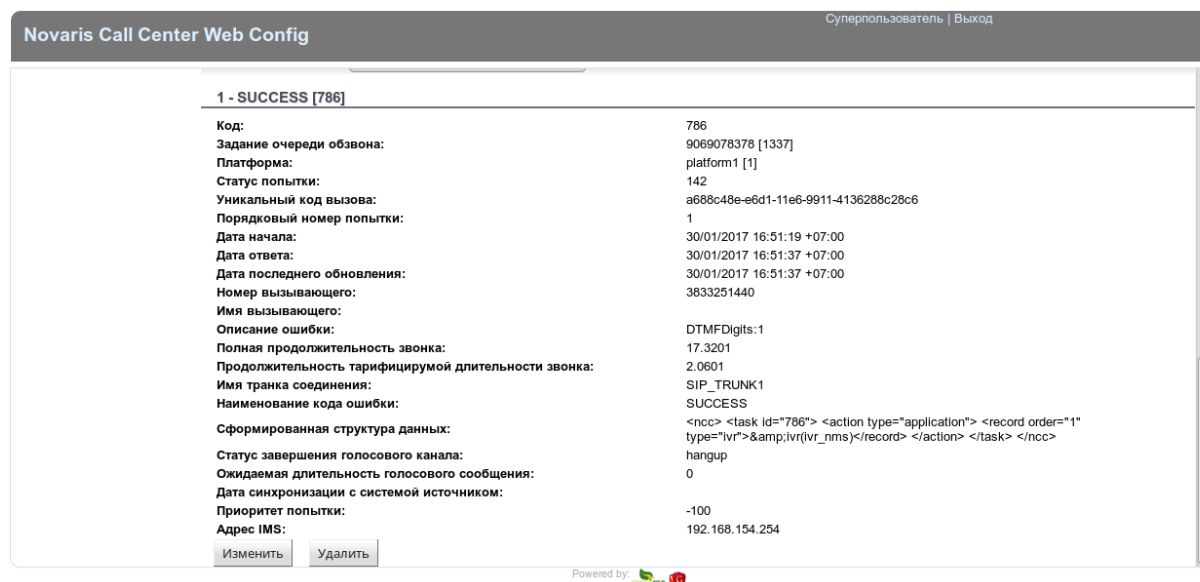


Рисунок 11 – Подсистема обзвона. Статус попытки обзвона.

- е) После выбора услуги Клиентом, система получает код код нажатой кнопки и сопоставляет с настроенной услугой в 1. Задержка от нажатия кнопки Клиентом до получения информации системой не превышает 10 сек.
- ж) После получения кода, процесс закрывает «Запрос» на выбор услуги, и открывает «Запрос» на предоставление выбранной услуги. Данный запрос отображается в интерфейсе Администратора. Дополнительно приходит e-mail. Параллельно с формированием запроса на услугу выполняются следующие действия (автоматически):
- 1) формируется запрос поставщикам;
 - 2) выполняется поиск ближайшей свободной (кнопка — свободен) машины (по прямой дистанции) и формируется выбор поставщика;
 - 3) выбранному поставщику отсылается на электронную почту запрос на предоставления сервиса с параметрами (клиент, телефон и т.п.);
 - 4) формируются бухг. документы (заказ на закупку у поставщика и заказ на продажу клиенту).
 - 5) Выполняется звонок на сервисную машину Поставщика, после поднятия трубки водителем сервисной машины производится звонок на клиентскую машину. Выполняется разговор клиента и водителя сервисной машины поставщика с записью разговора на системе обзвона.
- з) После автоматической привязки запроса клиента к поставщику — поставщик увидит в своём интерфейсе клиентскую машину с отображением информации по телефону и дополнительной информации по водителю и машине (тип транспортного средства, ФИО водителя).

- и) В интерфейсе поставщика появляется запрос на сервис, по его нажатию открывается окно запроса на сервис, имеющее полную информацию по клиенту с расстоянием. Внизу формы доступен список свободных сервисных машин на которую может быть назначен, с указанием расстояния до них и в перспективе адресной информации. При

Дистанция	Карта	Гос. номер	Водитель/контакт	Название	Адрес	Тип
0,020457117884	https://static-m...	C429AK154	Поставщик1	ИП "Поставщик 1" - Легковая машина		Легковая

Рисунок 12 – Окно состояния запроса на сервис.

нажатии на поле карта отобразится статичная информация о пробках и маршруте между клиентской и указанной сервисной машиной.

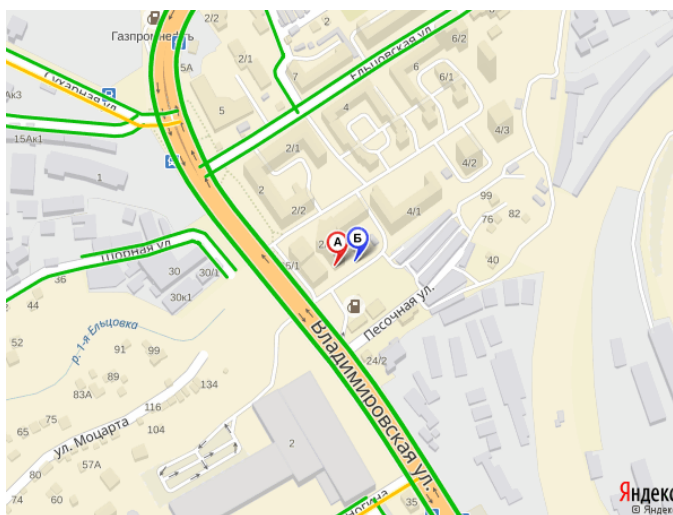


Рисунок 13 – Окно информации о маршруте и пробках.

- к) Поставщик соглашается с выбором предложенным автоматом или выбирает другую сервисную машину и переводит Заявку на сервис в статус «Машина назначена».
- л) После завершения работ заявка переводится Поставщиком в статус завершения

А Почтовые сообщение от системы для Администратора

Обновил: nvAdmin

Создано: 2017-02-06 13:15:46.657

Запрос от объекта: Соболь XXX

Запросы: 1000417 [Req#1000434#ID]

Sent by iDempiereMail

Обновил: nvAdmin

Создано: 2017-02-06 13:15:46.657

Статус: 10_Инициация -> 30_Обработка NCS

Запрос от объекта: Соболь XXX

Задание поставлено в очередь на обзвон. ИД задания NCS: 1346 [2017-02-06T13:15:46.000+

Запросы: 1000417 [Req#1000434#ID]

Sent by iDempiereMail

Обновил: nvAdmin

Дата последнего действия: 2017-02-06 13:15:46.657

Статус: 30_Обработка NCS -> 40_Обработана в NCS

Запрос от объекта: Соболь XXX

Успешно обработано на платформе NCS: 1000

Запросы: 1000417 [Req#1000434#ID]

Sent by iDempiereMail

Обновил: nvAdmin

Создано: 2017-02-06 13:20:39.87

Выбор услуги Аварийный комиссар (1000004) : Соболь ХХХ

Запросы: 1000418 [Req#1000435#ID]

Sent by iDempiereMail

Обновил: nvAdmin

Создано: 2017-02-06 13:20:39.87

Статус: 10_Инициация -> 20_Обработка

Выбор услуги Аварийный комиссар (1000004) : Соболь ХХХ

Запросы: 1000418 [Req#1000435#ID]

Sent by iDempiereMail

Обновил: nvAdmin

Дата последнего действия: 2017-02-06 13:20:39.87

Статус: 20_Обработка -> 30_Обработка NCS

Выбор услуги Аварийный комиссар (1000004) : Соболь ХХХ

Поставленное в очередь NCS: 1347 [2017-02-06T13:21:14.000+07:00]

Запросы: 1000418 [Req#1000435#ID]

Sent by iDempiereMail

В Заявка на сервис при выборе поставщика

Параметр: *C_RfQResponse_ID* = 1000107

Бизнес партнер	Комментарий	Валюта	Доставка дней	Описание
ИП "Поставщик 1"		RUR	0	Услуга сформирована запросом из системы мониторинга: 1000435

Новарис ERP

Неотвеченные RfQ

Страница 2(1,2) из 5(1,5)

Бизнес партнер	Название	Местоположение партнера	Все кол-во запроса цены
ИП "Поставщик 1"	ООО "Новарис Технологии" - Соболев	Новосибирск	✔

Бизнес партнер	Итог. сумма запроса цены	Дата ответа	Ответы приняты	Заявка покупателя
ИП "Поставщик 1"	✔	06-02-2017	✔	1000102

Новарис ERP		Неотвеченные RfQ	Страница 4(1,4) из 5(1,5)
Бизнес партнер	Запрос поставщикам	Тип RfQ	Торговый представитель
ИП "Поставщик 1"	Запрос услуги Аварийного комиссара	Назначить только итоговую цену	nvAdmin

Бизнес партнер	Контактное лицо	Окончание работы	Начало работы
ИП "Поставщик 1"	Поставщик1		06-02-2017