

СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение	2
1.2. Уровень подготовки пользователя	2
1.3. Поддерживаемые браузеры	2
2. Назначение программы	3
3. Авторизация и вход	3
4. Выход из системы	3
5. Описание интерфейса	4
6. Создание заявки на подключение абонента	8
7. Постановка в график заявки на подключение	10
8. Выполнение заявки на подключение	11
9. Выполнение заявки на сервисное обслуживание	13
10. Создание пользователя	15
11. Редактирование пользователя	15
12. Перечень рисунков	18

1.Введение

1.1.Общие сведения о выездной системе

Система <https://platformaster.ru/> предназначена для оптимизации процессов организации и контроля выезда сотрудников компании к клиентам для оказания услуг подключения, устранения неполадок и предоставления сервисного обслуживания. Она позволяет автоматизировать процедуры планирования, постановки задач, учета выполненной работы и формирования отчетности.

- Основные функциональные возможности включают:
- Управление расписаниями выездных инженеров.
- Распределение заявок между сотрудниками.
- Формирование отчетов о проделанной работе.
- Электронную обработку подписанных договоров и заявлений клиентов.

Использование системы повышает эффективность взаимодействия с клиентом, улучшает качество предоставляемых услуг и упрощает процесс принятия решений руководством предприятия.

1.2.Уровень подготовки пользователя

Пользователь системы должен обладать базовыми навыками работы с компьютером и Интернетом. Опыт работы с веб-интерфейсом приветствуется, однако система спроектирована таким образом, чтобы минимизировать требования к уровню технической подготовки сотрудника.

1.3.Поддерживаемые браузеры

Работа в ЕСИА поддерживается через веб-браузеры Google Chrome, ChromeMobile, Yandex Browser, Mozilla FireFox, Opera, Apple Safari (и Mobile Safari), Android Browser версий, официально поддерживаемых производителями.

2. Назначение программы

Система, предоставляющая возможности управления выездными сотрудниками, распределения заявок между ними и позволяющая контролировать выполнение этих заявок.

В системе организованы процессы обработки заказ нарядов на подключение и устранения неисправностей сети, а также возможность совершения продаж агентами компании, которые работают в полях.

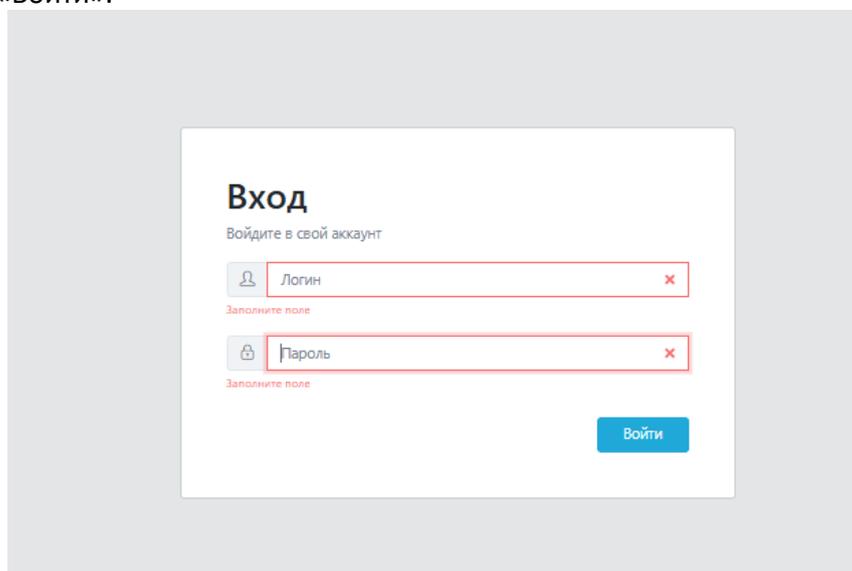
Система решает задачи:

- легкое планирование расписания работы выездных сотрудников
- онлайн планирование выездов любым сотрудником компании
- безбумажный документооборот: Простейшая электронная подпись при подключении – абонента
- контроль качества и выполнения работ техниками
- предоставление отчетности о выполненных заказ нарядах
- предоставление отчетности о производительности сотрудников
- предоставление рабочего места инженерами
- предоставление рабочего места агентам ПП

3. Авторизация и вход

Для работы с программой пользователю необходимо авторизоваться. Для этого необходимо:

- 1) Заполнить прямым вводом поля «Логин» и «Пароль» (Рисунок 1) в соответствии с регистрационными данными.
- 2) Нажать кнопку «Войти».



The image shows a login interface with the following elements:

- Title: **Вход**
- Subtitle: Войдите в свой аккаунт
- Field 1: Логин (Login) with a red border and error message "Заполните поле" below it.
- Field 2: Пароль (Password) with a red border and error message "Заполните поле" below it.
- Button: Войти (Login) in blue.

Рисунок 1

4. Выход из системы

Чтобы выйти из системы и/или сменить пользователя необходимо:

- 1) Навести курсор на значок выхода (справа вверху) и нажать левую кнопку мыши.

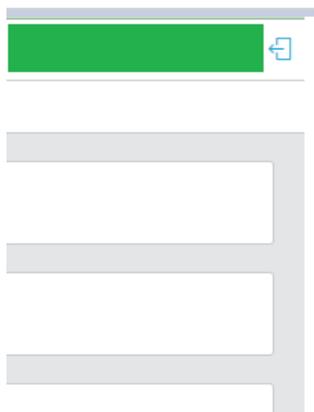


Рисунок 2

3) Ввести данные аутентификации другого пользователя (См. раздел 2), при необходимости сменить пользователя.

5.Описание интерфейса

4. Главное меню

В левой части окна расположено главное меню, предназначенное для доступа к основным разделам:

- Панель
- Заявки
- Расписание работы
- Расчетный лист мастера
- Выгрузки .csv
- Карта
- Бригады
- Администрирование

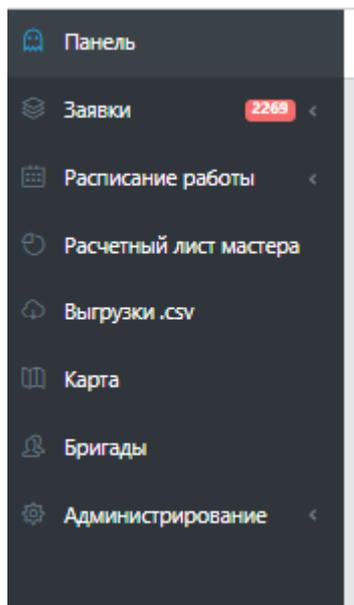


Рисунок 3

В разделе «Панель» расположены подразделы для быстрого доступа:

- Заявки
- Подключения

- Сервис
- ИТР/ППР
- Аварии
- Работы ОЭС
- Расписание
- Графики
- Отчет
- Администрирование
- Котел
- Карта

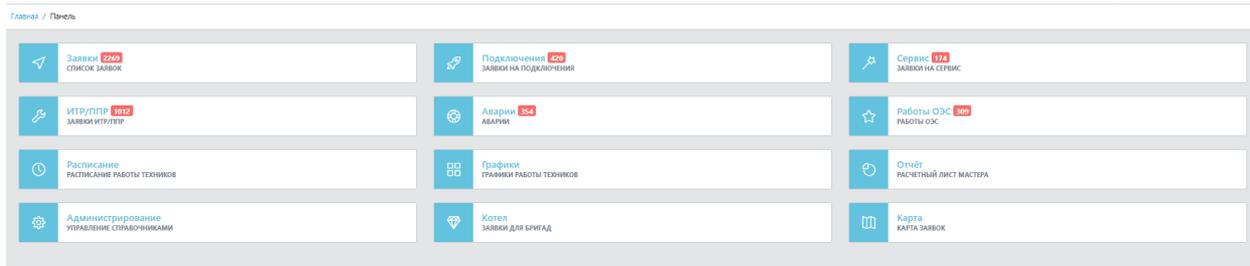


Рисунок 4

В разделе «Заявки» отображаются подразделы:

- Заявки
- Подключения
- Сервис
- ИТР/ППР
- Аварии
- Работы ОЭС
- Котел

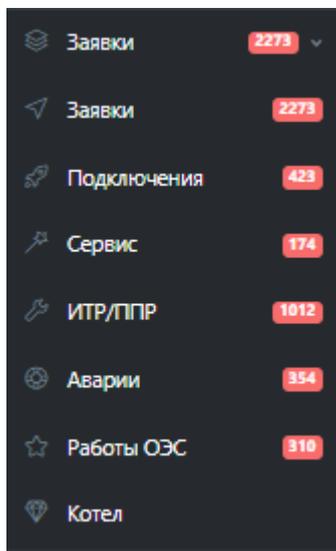


Рисунок 5

В разделе «Расписание работы» отображаются подразделы:

- Расписание
- Графики

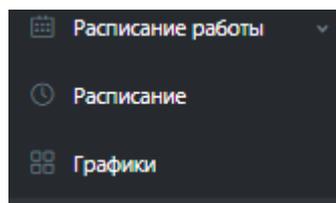


Рисунок 6

Подраздел «Расписание» предназначен для создания и редактирования расписаний техников с назначением сервисных зон и видов работ.

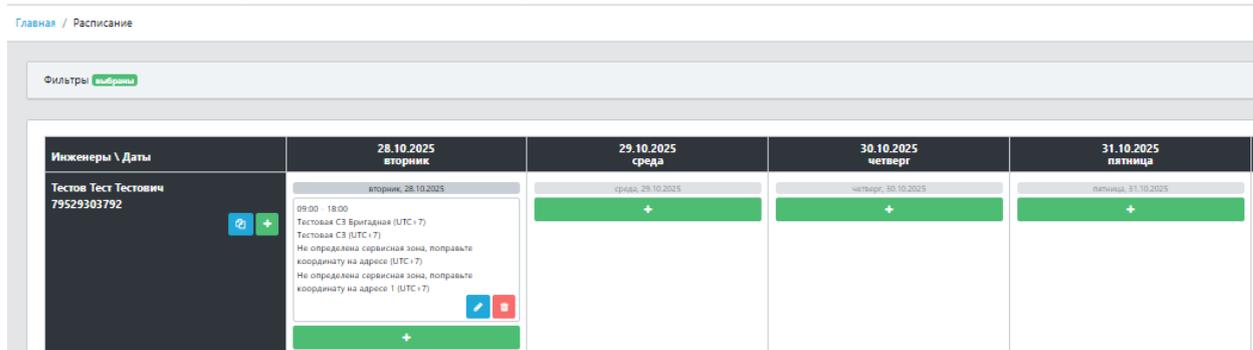


Рисунок 7

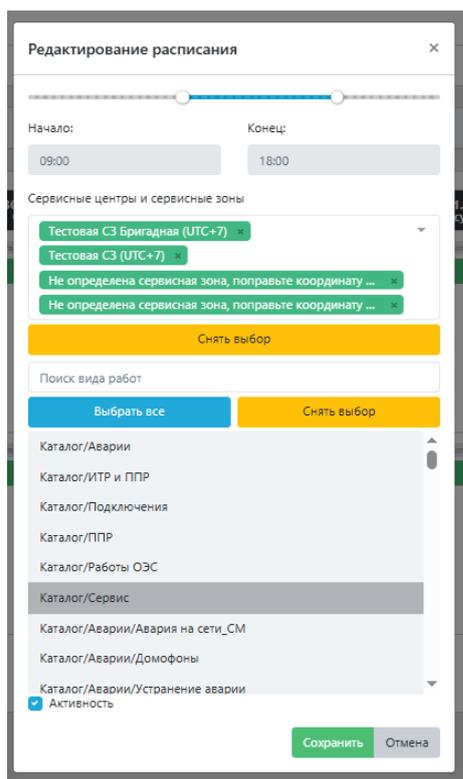


Рисунок 8

Подраздел «Графики» предназначен для просмотра расписаний техников и занятых/свободных слотов в них.

В подразделе доступны фильтры:

- Сервисные центры- фильтрует расписания по назначенным им сервисным зонам.
- Виды работ - фильтрует расписания для заданных видов работ и тех видов работ
- Техник - фильтрует расписание для заданного
- Даты - фильтрует расписания за заданный период по вхождению в него начала.

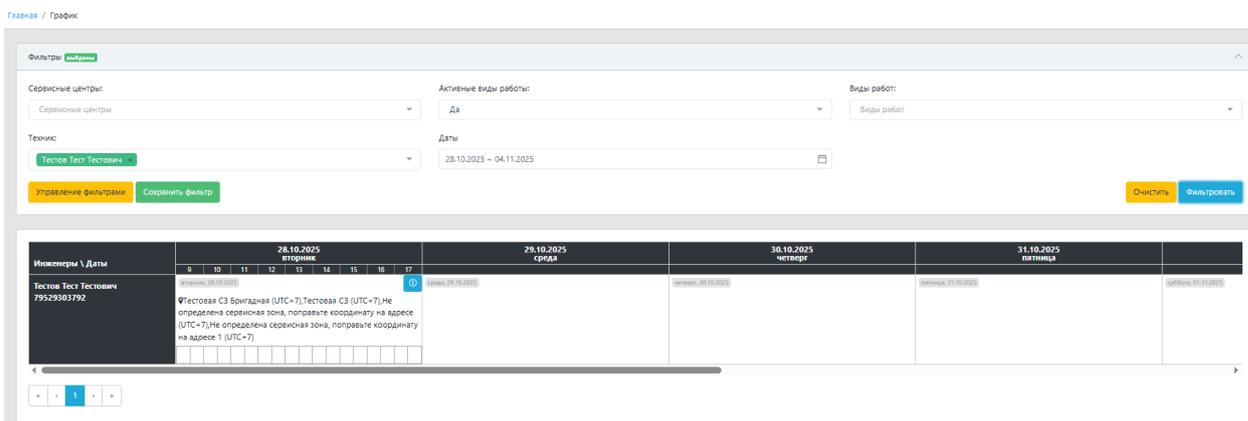


Рисунок 9

В разделе «Администрирование» отображаются подразделы:

- Локации
- Пользователи
- Уведомления
- Полезные ссылки
- Справочники заявок
- Глобальные настройки

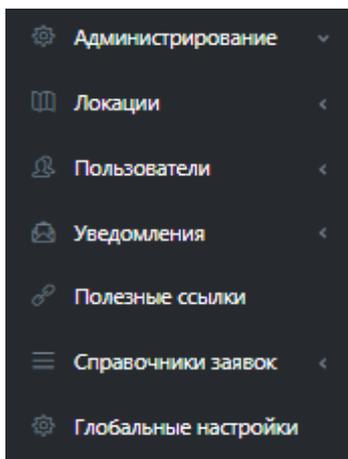


Рисунок 10

6. Создание заявки на подключение абонента

В разделе «Панель» нажать на подраздел «Подключения», далее нажать на кнопку «Создать заявку +»

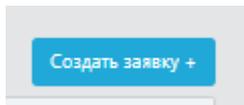


Рисунок 11

В появившейся форме необходимо заполнить все обязательные поля:

- Адрес абонента (Город, улица, Квартира, Подъезд, Этаж).
- Тип абонента – Физ. лицо
- Отметить чек-бокс «Без паспортных данных».

Важно: абонента обязательно уведомить об необходимости личного присутствии в момент подключения с оригиналом паспорта.

- Заполнить ФИО абонента (если нет отчества - прописать «Нет» в соответствующем поле).
- Нажать «Поиск»

Рисунок 12

Обратите внимание! Если после завершения поиска под Контактными данными появляются строки с ФИО – необходимо отметить подходящий контакт, на кнопку в такой ситуации не нажимаем.

Рисунок 13

Если совпадения нет – нажать кнопку «Новый контакт +»

Рисунок 14

- В появившихся полях заполняем основной номер телефона (по возможности запрашиваем еще и дополнительный) и дату рождения.
- Заполняем всю правую часть заявки (Телефон, Вид операции, Тематика, Вид услуги, Причина тематики, Вид работы, Агент, Пакет, Тариф, Услуги, Оборудование, перешел с провайдера).
- После заполнения всех полей нажать на кнопку «Сохранить».

Важно: если после Сохранения заявки у вас возникает ошибка: «Такой контакт уже существует» и под полем с «ФИО» абонента появляется контакт «Фамилия Имя» или контакт с иным ФИО, отличным от ФИО вашего абонента, необходимо обратиться в чат.

The screenshot shows a multi-section form for creating a service request. The left section contains address and contact information, including fields for address, district, region, and phone numbers. The middle section is for customer identification, with a checkbox for 'Without passport data' and a 'Go to login' button. The right section is for service details, including 'Phone for order', 'Lead account', 'Topic', 'Operation type', 'Service type', 'Cause of topic', 'Work type', 'Agent', 'Package', 'Tariff', 'Services', 'Equipment', and 'Switched from provider'.

Рисунок 15

7. Постановка в график заявки на подключение

6.1. Чтобы поставить в график, нужно открыть заявку, нажать на кнопку "В график". После этого в интерфейсе станет доступна кнопка "Добавить в график".

The screenshot shows a management interface with a breadcrumb trail: Главная / Заявки / Подключения / Заявка. Below the breadcrumb is a row of action buttons: Комментарий, В график, Отложить, Отменить, Отработать, Приостановить. Below the buttons is a table with the following data:

ID	90aecff5-73d6-4736-9556-cae02ab5fb1c
Номер Мастер	1633736

Рисунок 16

This image shows a close-up of the interface elements. The top row contains buttons: Комментарий, В график, Отложить, Отменить, Отработать, Приостановить. Below this row, the 'Добавить в график' button is now visible and active.

Рисунок 17

6.2. После нажатия на кнопку "Добавить в график". Откроется страница с описанием заявки и выбором слотов по дням недели и временем для назначения заявки инженеру в график.

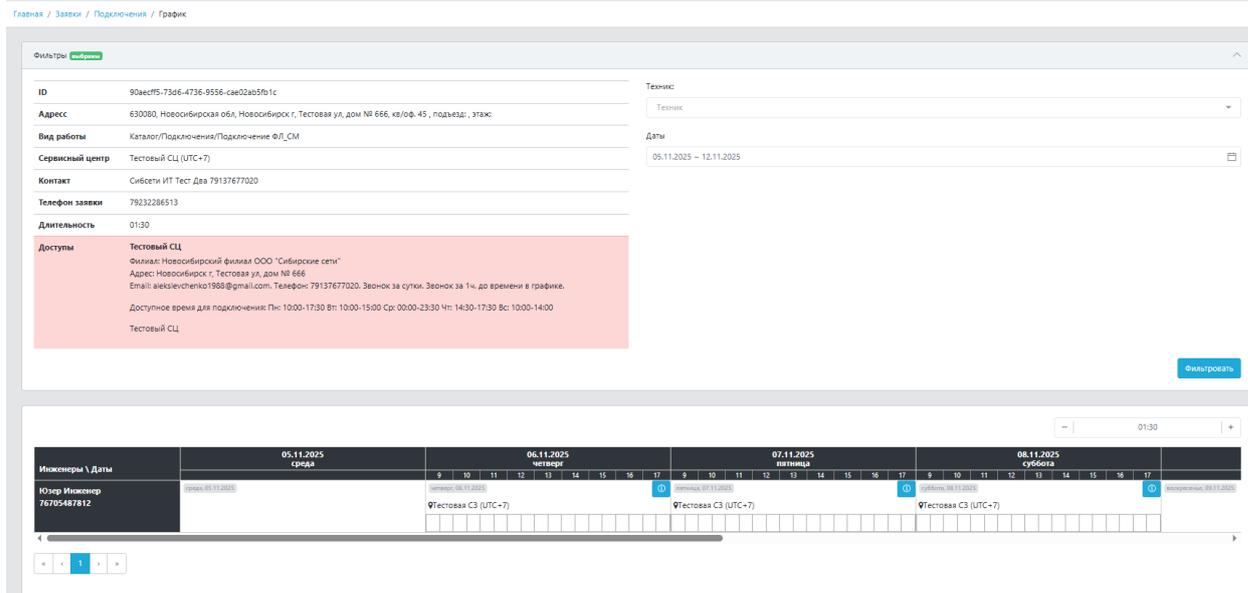


Рисунок 18

6.3. Выбираем слот (незанятые белая заливка)

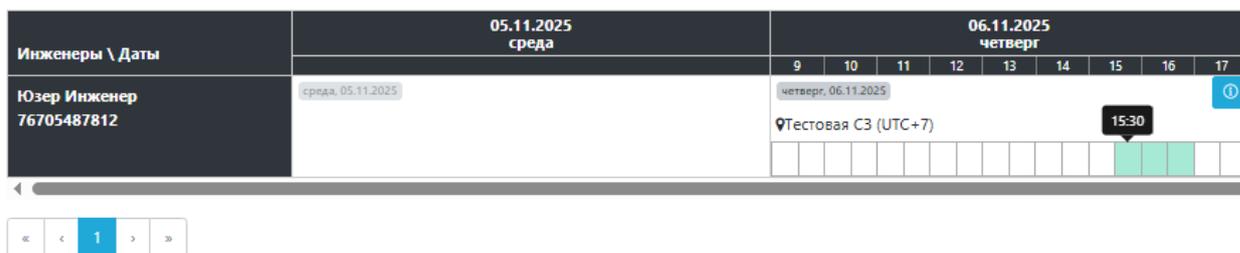


Рисунок 19

6.4. Подтверждаем выбор в модальном окне.

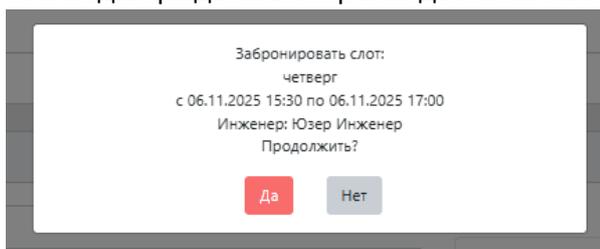


Рисунок 20

6.5. Чтобы перенести заявку в графике, нужно открыть заявку, нажать на кнопку "Перенести в график".

После этого в интерфейсе станет доступна кнопка "Добавить в график". Далее следуем пунктам 6.3, 6.4.

8. Выполнение заявки на подключение

7.1. Все заявки, назначенные в график, отображаются у исполнителя в разделе «График»

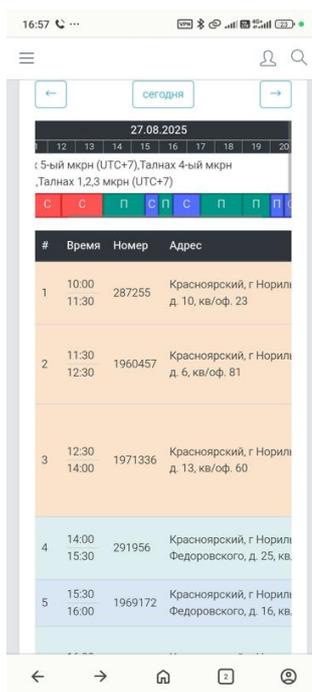


Рисунок 21

Для выполнения заявки на подключение исполнителю необходимо перевести заявку в статус «в работе», нажав кнопку «Начать работу»

7.2. Для звонка клиенту необходимо нажать на кнопку «Позвонить»

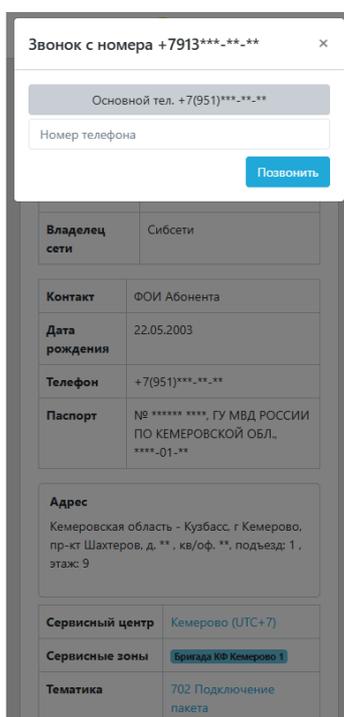


Рисунок 22

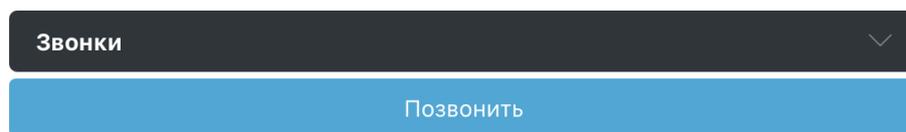


Рисунок 23

7.3. Чтобы убрать заявку из графика необходимо сменить ее статус на «приостановлена», нажав кнопку «Приостановить», и выбрать резолюцию.

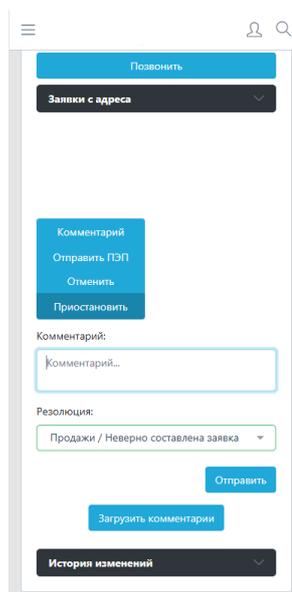


Рисунок 24

7.4. Для завершения работ по заявке необходимо нажать «Отправить ПЭП» и ввести код который придет на номер телефона клиента. Заявка перейдет в статус «Ожидает отчета»

7.5. Чтобы подать отчет по заявке исполнителю необходимо заполнить работы из выпадающего списка, услугу для продажи материала и материал.

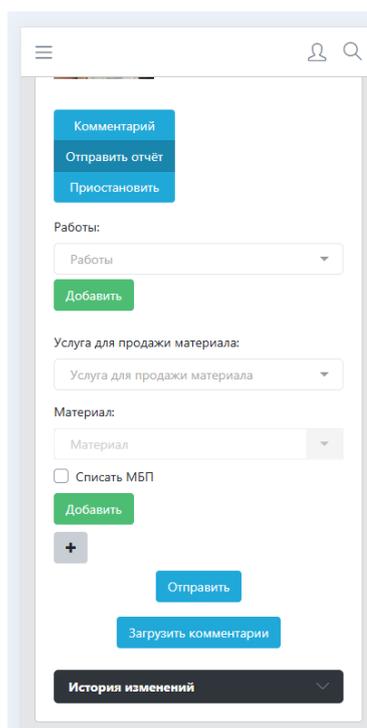


Рисунок 25

Из списка материалов выбирается оборудование, установленное абоненту и затраченный кабель из подотчета. К заявке прикрепляются все необходимые документы.



Рисунок 26

9. Выполнение заявки на сервисное обслуживание

9.1 Для выполнения заявки на подключение исполнителю необходимо перевести заявку в статус «в работе», нажав кнопку «Начать работу»

9.2. Для звонка клиенту необходимо нажать на кнопку «Позвонить»

Владелец сети	Сибсети
Контакт	ФОИ Абонента
Дата рождения	22.05.2003
Телефон	+7(951)***.***.**
Паспорт	№ ***** ***, ГУ МВД РОССИИ ПО КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛ. ****_01_**
Адрес	Кемеровская область - Кузбасс, г Кемерово, пр-кт Шахтеров, д. **, кв/оф. **, подъезд: 1, этаж: 9
Сервисный центр	Кемерово (UTC+7)
Сервисные зоны	Бригада КФ Кемерово 1
Тематика	702 Подключение пакета

Рисунок 27

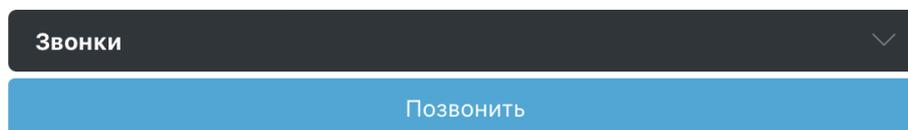


Рисунок 28

9.3 После успешного выполнения работ исполнитель выбирает выполненные работы по заявке

Тип работ:



Рисунок 29

9.4. Исполнитель выбирает из списка израсходованные материалы, оборудование, установленное и демонтируемое у клиента

Тип работ:

Чек-лист выезда

Работы:

Работы

Добавить

Оборудование для демонтажа:

Оборудование для демонтажа

Материал:

Материал

Списать МБП

Добавить

Рисунок 30

10. Создание пользователя

10.1. Для создания новой учетной записи необходимо авторизоваться под учетной записью администратора и найти раздел «Пользователи»

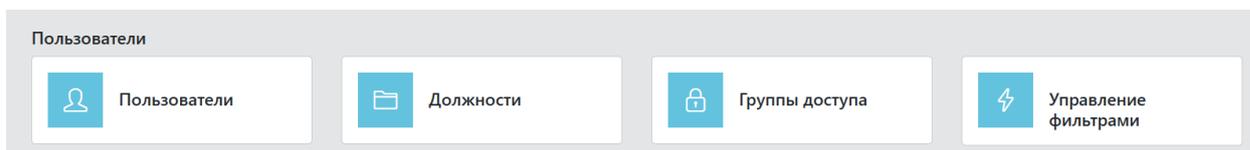


Рисунок 31

10.2. Создание нового пользователя

Нажимаем кнопку создать пользователя

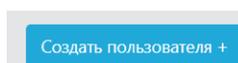


Рисунок 32

Заполняем основные поля

ФИО:	
<input type="text" value="ФИО"/>	
Логин:	Пароль:
<input type="text" value="Логин"/>	<input type="text" value="Пароль"/>
Employee Id:	Telegram ИД:
<input type="text" value="Employee Id"/>	<input type="text" value="Telegram ИД"/>
Телефон:	Email:
<input type="text" value="Телефон"/>	<input type="text" value="Email"/>
Должность:	Группы доступа:
<input type="text" value="Должность"/>	<input type="text" value="Группы"/>

Рисунок 33

- ФИО пользователя
- Генерируем логин
- Генерируем пароль
- Telegram ИД – если необходима отправка уведомлений в телеграм бот
- Телефон
- Email – необходим для отправки уведомлений данному пользователю из заявок
- Должность
- Группа доступа – выбираем соответствующую группу доступа.

10.3. Описание групп доступа

Агент ПП - для полевых агентов продаж. Под данной группой доступа, агенты видят все свои заявки и те заявки, по которым отсутствует агент продаж.

Техник - для выездного обслуживающего персонала (инженер/монтажник/техник). Данной группе доступа доступна работа с заявками, сотруднику можно открывать график и назначать на него заявки.

Руководитель СЦ - для руководителей выездных сотрудников (руководитель монтажников/выездных инженеров). Данной группе доступа доступно создание расписания на выездных специалистов, изменение локаций работы в пользователях

Специалист ОПС – диспетчеризация и закрытие заявок в зарплату выездных специалистов. Для данной группы доступа видны все виды заявок, есть возможность назначать их в график. После выполнения работ выездным специалистом может вернуть отчет на доработку или перевести заявку в окончательный статус «Закрыт»

Сервисные центры:

Выбрать все Убрать все

Сервисные центры

Виды работ:

Выбрать все Убрать все

Виды работ

Подчиненные:

Подчиненные

Сохранить Отменить

Рисунок 34

После того как роль выставлена сотруднику обязательно выставляем Сервисный центр – Город который будет ему доступен для работы.

Выбираем виды работ. Выбранные виды работ будут доступны для создания эти сотрудником.

Нажимаем кнопку «сохранить».

Поля

Employee Id: - уникальный идентификатор учетной записи из другой системы (необязательное поле)

Подчиненные: - можно указать учетную(ые) запись(и) сотрудника (ов), которые находятся в подчинении. (необязательное поле)

11. Редактирование пользователя

11.1. Для изменения пользователя в разделе администрирования необходимо перейти в раздел «Пользователи» <https://platformaster.ru/#/admin/users/>, найти с помощью фильтра необходимого пользователя и нажать кнопку «редактировать»

Фильтры **выбраны**

ФИО: Иванов Иван Иванович

Логин: Логин

Телефон: Телефон

Должность: Должность

Группы: Группы

Сервисные центры: Сервисные центры

Виды работ: Виды работ

Активность: Активные

Управление фильтрами Сохранить фильтр

Очистить Фильтровать

Рисунок 35

11.2. Пользователю можно изменить:

- Телефон
- телеграм ИД
- должность
- группу доступа

- виды работ
- сервисный центр
- уведомления

Employee Id: 1ee05076-2c35-68da-8e12-532a7be8f9cd	Телеграм ИД: 8888888888
Телефон: +7(989)999-99-99 ✓	Email: Email
Должность: Агент прямых продаж	Группы доступа: Агент ПП
Сервисные центры: Выбрать все Убрать все Бийск	
Виды работ: Выбрать все Убрать все Каталог/Подключения Каталог/Сервис	Уведомления: Выбрать все Убрать все Сообщение о приостановке заявки техником для продаж Новоси...

Рисунок 36

Перечень рисунков

Рисунок 1	3
Рисунок 2	4
Рисунок 3	4
Рисунок 4	5
Рисунок 5	5
Рисунок 6	6
Рисунок 7	6
Рисунок 8	6
Рисунок 9	7
Рисунок 10	7
Рисунок 11	7
Рисунок 12	8
Рисунок 13	8
Рисунок 14	8
Рисунок 15	9
Рисунок 16	9
Рисунок 17	9
Рисунок 18	10
Рисунок 19	10
Рисунок 20	10
Рисунок 21	11
Рисунок 22	11
Рисунок 23	12
Рисунок 24	12
Рисунок 25	13
Рисунок 26	13
Рисунок 27	13
Рисунок 28	13
Рисунок 29	14
Рисунок 30	14
Рисунок 31	14
Рисунок 32	15
Рисунок 33	15
Рисунок 34	16
Рисунок 35	16
Рисунок 36	17