



# **Руководство пользователя Информационной системы «АКСИОМА»**

Автор:	ИРС
Последнее обновление:	25.10.2016
Версия:	1.0
Количество страниц:	31
Тип документа:	Сопроводительный

## АННОТАЦИЯ

Настоящий документ содержит руководство пользователя информационной системы «АКСИОМА» (далее по тексту «АКСИОМА»), предназначенной для автоматизации централизованного управления процессами ТОиР.

В данное руководство включено:

- Описание основных интерфейсов и справочников системы
- Примеры работы в системе с описанием (по подсистемам)
  - Подсистема «Service Desk»
  - Подсистема «Управления уровнем услуг»
  - Подсистема «Подготовка отчётов»

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Аннотация.....	2
Оглавление .....	3
1. Описание интерфейсов системы .....	4
1.1. Вход в систему.....	4
1.2. Центр Запуска .....	4
1.3. Перечень основных справочников и документов подсистемы ЕТБ.....	6
1.4. Документы подсистемы «ТОиР» .....	12
1.5. Справочники подсистемы «Управление уровнем услуг» .....	12
2. Примеры работы в системе.....	14
2.1. Подсистема Service Desk.....	14
2.2. Подсистема «Управление уровнем услуг».....	45
3. Функциональность подсистемы «Подготовка отчётов».....	56
3.1. Виды отчетов в системе .....	56
3.2. QBR Отчет на основе запроса .....	56
3.3. Отчеты КРІ.....	77
3.4. КРІ.....	82
3.4.1. КРІ 1 «Частота травм с потерей трудоспособности».....	82
3.4.2. КРІ 2 «Частота происшествий».....	84
3.4.3. КРІ 3 «Простой оборудования» .....	85
3.4.4. КРІ 4 «Контроль соблюдения договоров» .....	86
3.4.5. КРІ 5 «Среднее время между поломками» .....	87
3.4.6. КРІ 6 «Соотношение неисправностей, устраненных при первом выезде к общему количеству неисправностей» .....	88
3.4.7. КРІ 7 «Обработка заявок 1» .....	89
3.4.8. КРІ 8 «Обработка заявок 2» .....	90
3.5. Печатные формы.....	91
3.6. Выгрузка данных .....	94

# 1. ОПИСАНИЕ ИНТЕРФЕЙСОВ СИСТЕМЫ

## 1.1. Вход в систему

Для входа в систему необходимо в адресной строке браузера (InternetExplorer) ввести адрес сервис деска: <http://mam1.interprocom.ru/acsioma>

В открывшемся окне ввести «Имя пользователя» и «Пароль» и нажать кнопку «Войти в систему» (Рис. 1).

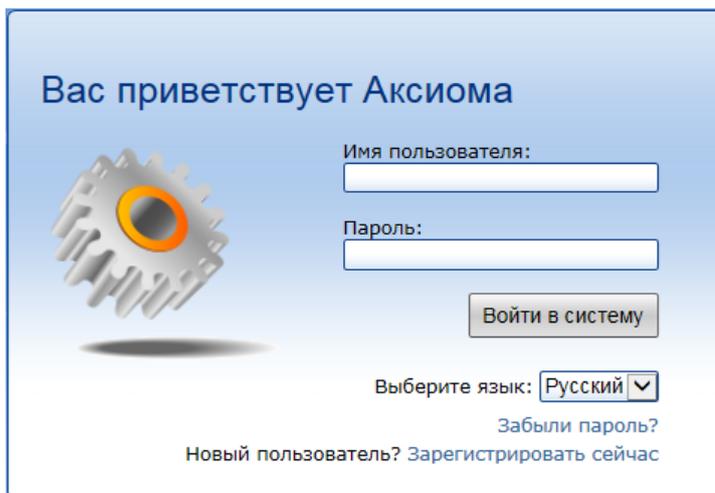


Рис. 1 Окно входа в систему «АКСИОМА»

## 1.2. Центр Запуска

После входа в систему пользователь попадает на Центр запуска (Рабочий стол). Рабочий стол является стартовой страницей пользователя (Рис. 2).

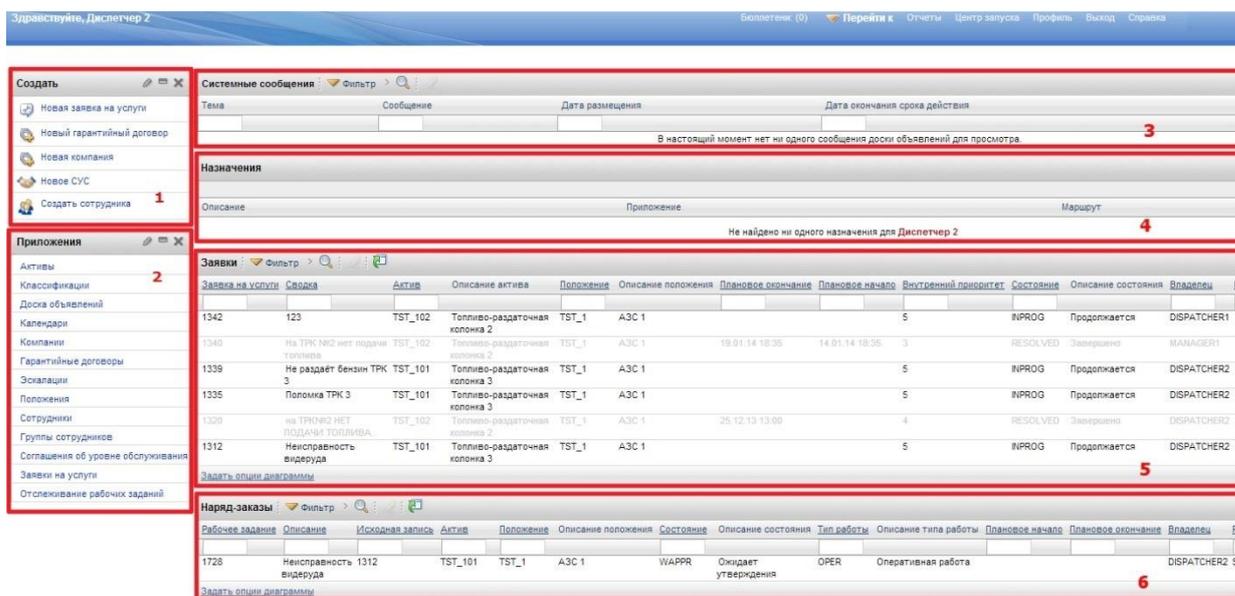


Рис. 2 Рабочий стол

## Элементы Центра запуска

### Основные функциональные кнопки (Рис. 3)



Рис. 3 Основные функциональные кнопки

Данная панель кнопок располагается в правом верхнем углу экрана системы и всегда доступна для пользователя

- **Перейти к** – Доступ к списку всех доступных пользователю приложений (справочников, документов). Для перехода в нужное приложение необходимо выбрать его в этом меню (Рис. 4).

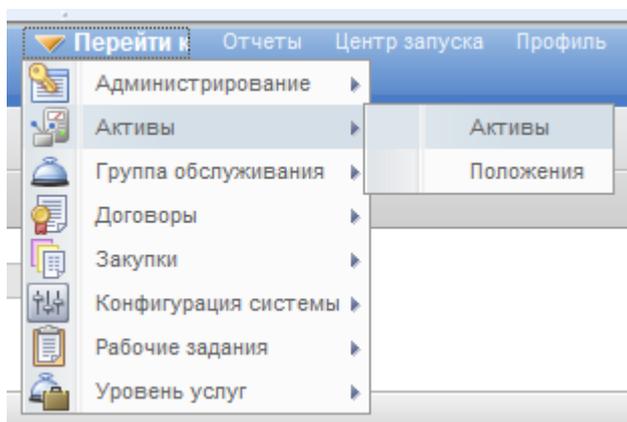


Рис. 4 Доступ к списку приложений

- **Отчёты** – доступ к списку отчётов (сгруппированы по приложениям системы).
- **Центр запуска** – возврат пользователя на главный экран системы «центр запуска» (рабочий стол пользователя).
- **Профиль** – просмотр информации о пользователе.
- **Выход** – завершение сеанса работы в системе.
- **Справка** – просмотр справочной информации по системе или по определённому приложению.

1. **«Создать»**, данный портлет представляет собой панель с функциональными кнопками перехода к различным модулям (*Новая заявка на услуги, Новый гарантийный и т.д.*)

2. **«Приложения»**, данный портлет представляет собой панель с функциональными кнопками перехода к различным модулям (*Активы, Классификации, Гарантийные договора и т.д.*)

3. «Системные сообщения», данный портлет отображает все новые системные сообщения.

4. «Назначения», данный портлет отображает все новые назначения.

5. «Заявки», данный портлет отображает все активные заявки.

Это портлет позволяет осуществлять быстрый переход, а также поиск и фильтрацию по заявкам.

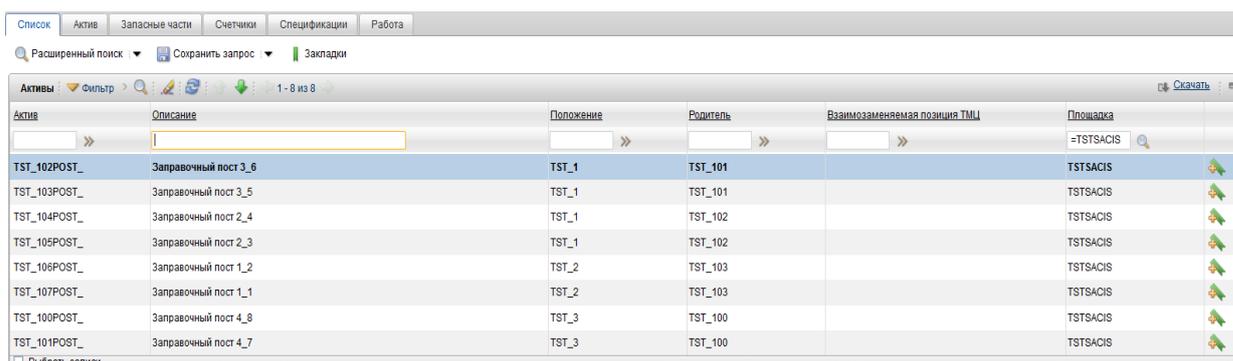
6. «Наряд-заказы», данный портлет отображает все активные наряд-заказы.

### 1.3. Перечень основных справочников и документов подсистемы ЕТБ

#### Справочник «Активы»

Приложение «Активы» позволяет создавать, просматривать и редактировать записи в справочнике объектов эксплуатации (ОЭ).

Приложение «Активы», вкладка «Список» (Рис. 5)



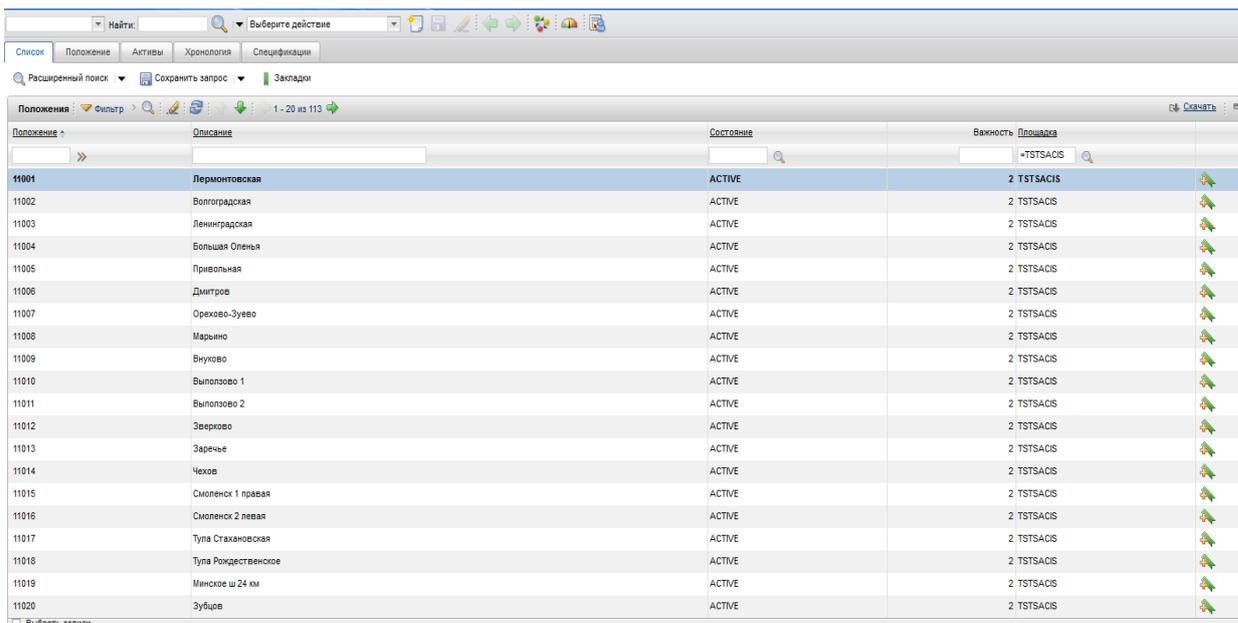
Актив	Описание	Положение	Родитель	Взаимозаменяемая позиция ТМЦ	Площадка
TST_102POST_	Заправочный пост 3_6	TST_1	TST_101		TSTSACIS
TST_103POST_	Заправочный пост 3_5	TST_1	TST_101		TSTSACIS
TST_104POST_	Заправочный пост 2_4	TST_1	TST_102		TSTSACIS
TST_105POST_	Заправочный пост 2_3	TST_1	TST_102		TSTSACIS
TST_106POST_	Заправочный пост 1_2	TST_2	TST_103		TSTSACIS
TST_107POST_	Заправочный пост 1_1	TST_2	TST_103		TSTSACIS
TST_100POST_	Заправочный пост 4_8	TST_3	TST_100		TSTSACIS
TST_101POST_	Заправочный пост 4_7	TST_3	TST_100		TSTSACIS

Рис. 5 Вкладка «Список» приложения Активы

#### Справочник «Положения»

Приложение «Положения» предназначено для отображения и редактирования справочника обслуживаемых объектов.

Приложение «Положения», вкладка «Список» имеет следующий вид (Рис. 6)



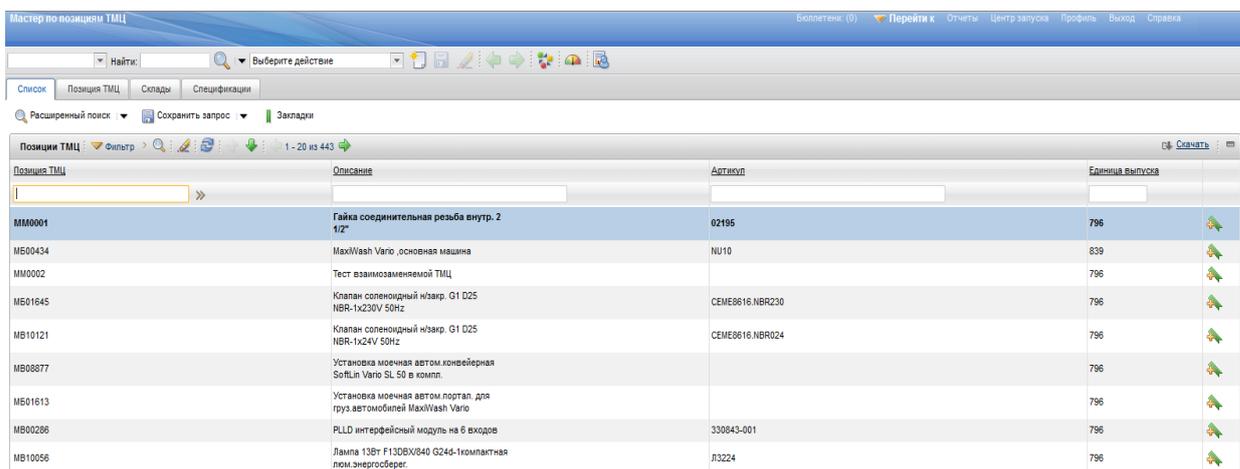
Положения	Описание	Состояние	Важность	Площадь
11001	Лермонтовская	ACTIVE	2	TSTSACIS
11002	Волгоградская	ACTIVE	2	TSTSACIS
11003	Ленинградская	ACTIVE	2	TSTSACIS
11004	Большая Оленья	ACTIVE	2	TSTSACIS
11005	Привольная	ACTIVE	2	TSTSACIS
11006	Дмитров	ACTIVE	2	TSTSACIS
11007	Орехово-Зуево	ACTIVE	2	TSTSACIS
11008	Марьино	ACTIVE	2	TSTSACIS
11009	Внуково	ACTIVE	2	TSTSACIS
11010	Выползово 1	ACTIVE	2	TSTSACIS
11011	Выползово 2	ACTIVE	2	TSTSACIS
11012	Зверково	ACTIVE	2	TSTSACIS
11013	Заречье	ACTIVE	2	TSTSACIS
11014	Чехов	ACTIVE	2	TSTSACIS
11015	Смоленск 1 правая	ACTIVE	2	TSTSACIS
11016	Смоленск 2 левая	ACTIVE	2	TSTSACIS
11017	Тула Стахановская	ACTIVE	2	TSTSACIS
11018	Тула Рождественское	ACTIVE	2	TSTSACIS
11019	Минское ш 24 км	ACTIVE	2	TSTSACIS
11020	Зубцов	ACTIVE	2	TSTSACIS

Рис. 6 Вкладка «Список» приложения Положения

### Справочник «Мастер по позициям ТМЦ»

Приложение «Мастер по позициям ТМЦ» предназначено для отображения справочника товарно-материальных ценностей (ТМЦ).

Приложение «Мастер по позициям ТМЦ», вкладка «Список» (Рис. 7)



Позиция ТМЦ	Описание	Артикул	Единица выпуска
MM0001	Гайка соединительная резьба внутр. 2 1/2"	02195	796
MB00434	MaxiWash Vario, основная машина	NU10	839
MM0002	Тест взаимозаменяемой ТМЦ		796
MB01645	Клапан соленоидный н/завр. G1 D25 NBR-1x230V 50Hz	CEME8616.NBR230	796
MB10121	Клапан соленоидный н/завр. G1 D25 NBR-1x24V 50Hz	CEME8616.NBR024	796
MB08877	Установка моечная автом конвейерная SoLin Vario SL 50 в комп.		796
MB01613	Установка моечная автом портал для груза автомобилей MaxiWash Vario		796
MB00286	PLD интерфейсный модуль на 6 входов	330843-001	796
MB10056	Лампа 13Вт F13DBV840 G244-1компактная лам энергосберег.	L3224	796

Рис. 7 Вкладка «Список» приложения Мастер по позициям ТМЦ

### Справочник «Группы сотрудников»

Приложение «Группы сотрудников» предназначено для создания, просмотра и изменения Групп сотрудников в системе «АКСИОМА». Группы сотрудников объединяют

рабочий персонал по направлению и виду деятельности и принадлежности к определённому подразделению.

Группы сотрудников используются в системе для:

- Назначения исполнителей и ответственных за работы (Рабочие задания, Заявки на услуги)
- Рассылки уведомлений

Приложение «Группы сотрудников» включает в себя следующие вкладки (Рис. 8).

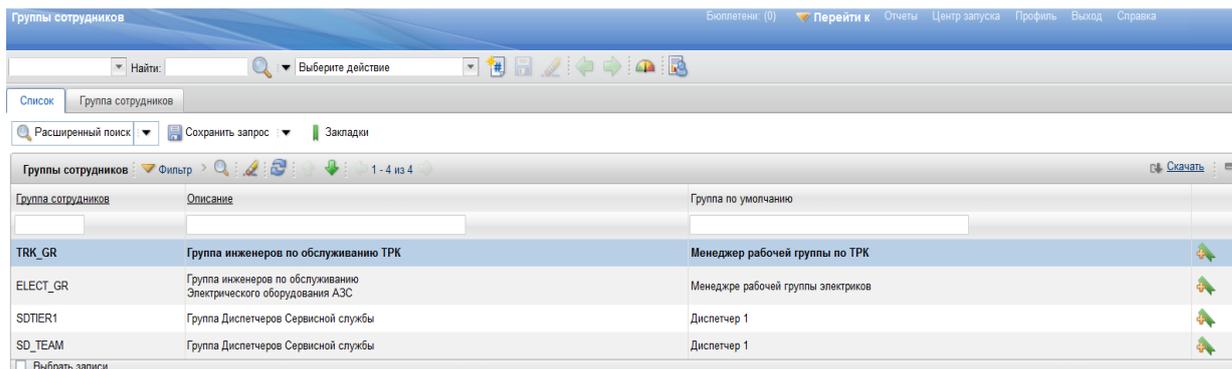


Рис. 8 Приложение Группы сортировок

## Справочник «Сотрудники»

Приложение «Сотрудники» предназначено для ведения данных о сотрудниках (как внутренних, так и внешних) в «АКСИОМА» (Рис. 9)

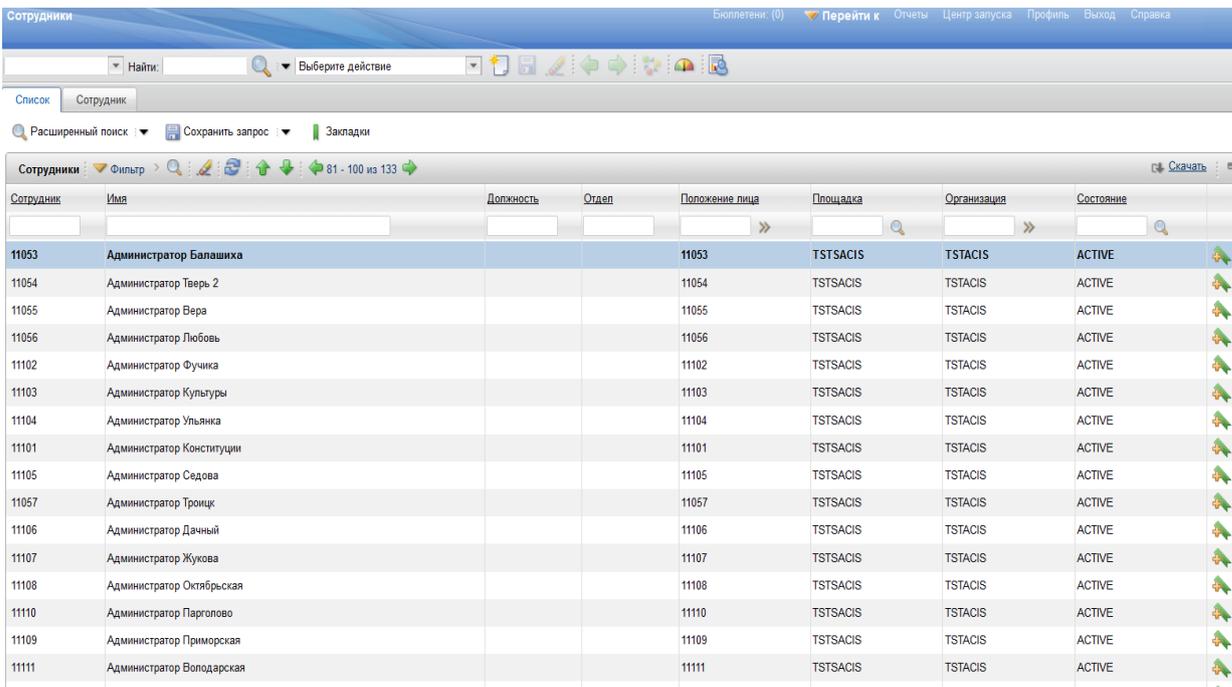
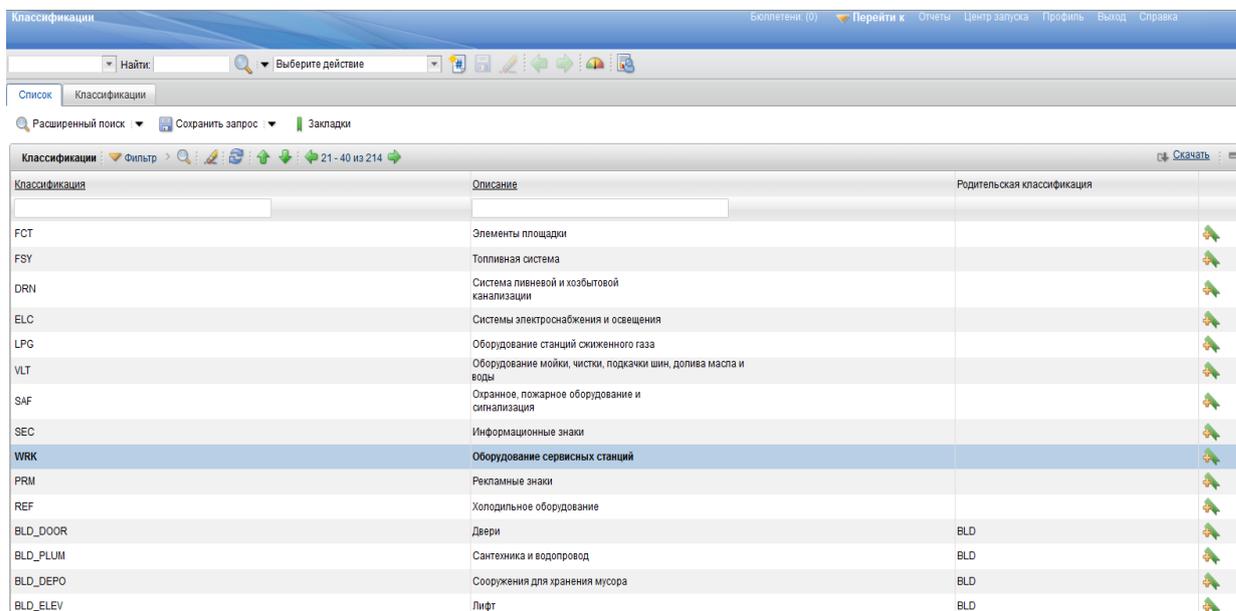


Рис. 9 Приложение Сотрудники

## Справочник «Классификации»

Приложение «Классификации» позволяет создавать классы активов и выстраивать иерархию из классов.

Приложение «Классификации» вкладка «Список» (Рис. 10)

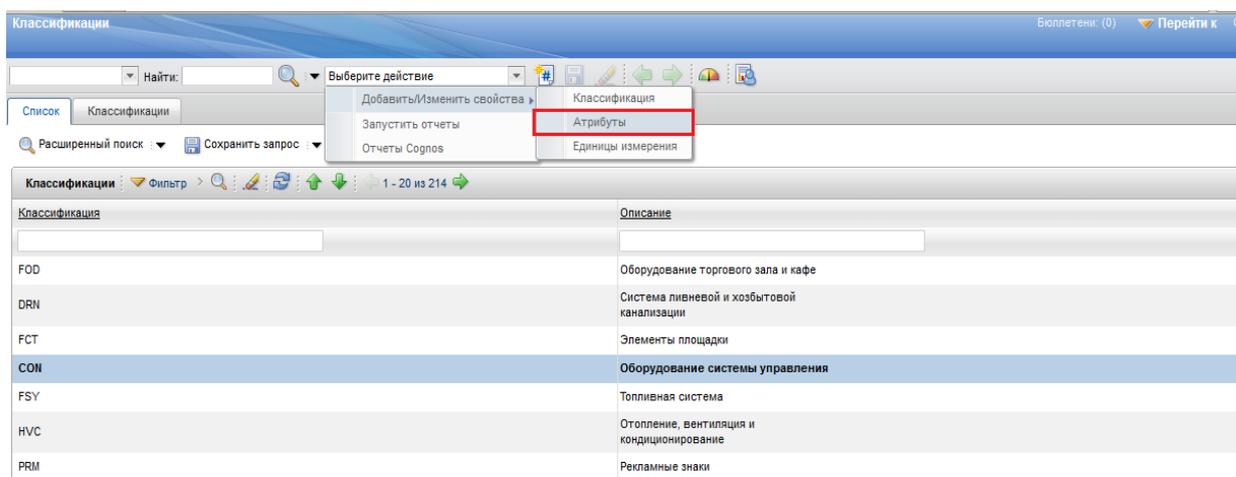


Классификация	Описание	Родительская классификация
FCT	Элементы площадки	
FSY	Топливная система	
DRN	Система ливневой и хозяйтовой канализации	
ELC	Системы электроснабжения и освещения	
LPG	Оборудование станций сжиженного газа	
VLT	Оборудование мойки, чистки, подкачки шин, долива масла и воды	
SAF	Охранное, пожарное оборудование и сигнализация	
SEC	Информационные знаки	
<b>WRK</b>	<b>Оборудование сервисных станций</b>	
PRM	Рекламные знаки	
REF	Холодильное оборудование	
BLD_DOOR	Двери	BLD
BLD_PLUM	Сантехника и водопровод	BLD
BLD_DEPO	Сооружения для хранения мусора	BLD
BLD_ELEV	Лифт	BLD

Рис. 10 Справочник Классификации

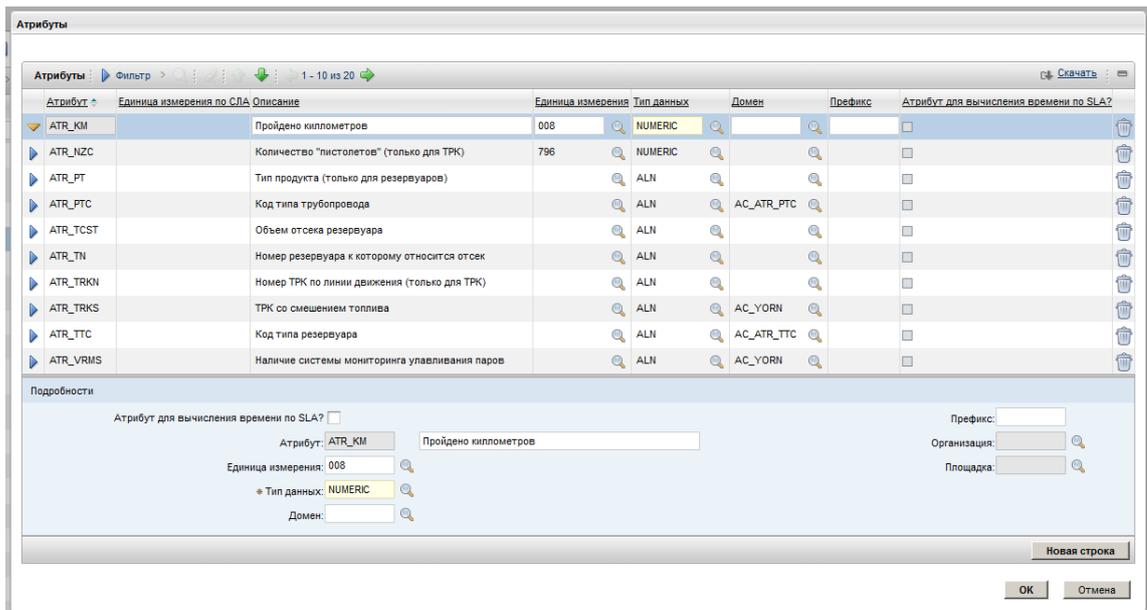
## Справочник «Атрибуты»

Справочник «Атрибуты» (Рис. 11) предназначен для централизованного ведения атрибутов. Справочник вызывается из приложения «Классификации» (Выберите действие -> Добавить/Изменить свойства -> Атрибуты) (Рис. 12).



Классификация	Описание
FOD	Оборудование торгового зала и кафе
DRN	Система ливневой и хозяйтовой канализации
FCT	Элементы площадки
<b>CON</b>	<b>Оборудование системы управления</b>
FSY	Топливная система
HVC	Отопление, вентиляция и кондиционирование
PRM	Рекламные знаки

Рис. 11 Справочники Атрибуты



Атрибут	Единица измерения по SLA	Описание	Единица измерения	Тип данных	Домен	Префикс	Атрибут для вычисления времени по SLA?
ATR_KM		Пройдено километров	008	NUMERIC			<input type="checkbox"/>
ATR_NZC		Количество "пистолетов" (только для ТРК)	796	NUMERIC			<input type="checkbox"/>
ATR_PT		Тип продукта (только для резервуаров)		ALN			<input type="checkbox"/>
ATR_PTC		Код типа трубопровода		ALN	AC_ATR_PTC		<input type="checkbox"/>
ATR_TCST		Объем отсека резервуара		ALN			<input type="checkbox"/>
ATR_TN		Номер резервуара к которому относится отсек		ALN			<input type="checkbox"/>
ATR_TRKN		Номер ТРК по линии движения (только для ТРК)		ALN			<input type="checkbox"/>
ATR_TRKS		ТРК со смещением топлива		ALN	AC_YORN		<input type="checkbox"/>
ATR_TTC		Код типа резервуара		ALN	AC_ATR_TTC		<input type="checkbox"/>
ATR_VRMS		Наличие системы мониторинга улавливания паров		ALN	AC_YORN		<input type="checkbox"/>

**Подробности**

Атрибут для вычисления времени по SLA?

Атрибут: ATR\_KM    Пройдено километров

Единица измерения: 008

\* Тип данных: NUMERIC

Домен:

Префикс:

Организация:

Площадь:

Новая строка

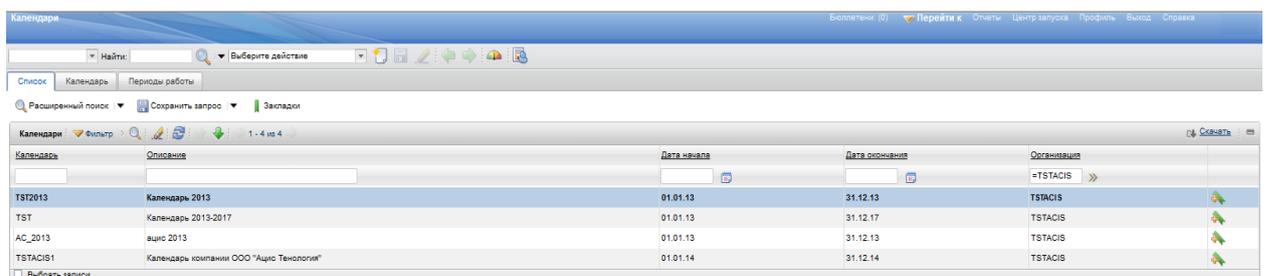
OK    Отмена

Рис. 12 Список атрибутов

## Справочник «Календари»

Приложение «Календари» позволяет вести производственные календари. Календари в системе могут применяться к организациям, сотрудникам, обслуживаемым объектам, учитываться при расчёте времени реакции по соглашениям об уровне обслуживания и т.д. Для каждого календаря имеется возможность создать перечень рабочих смен.

## Приложение «Календари», вкладка «Список» Рис. 13



Календарь	Описание	Дата начала	Дата окончания	Организация
TST2013	Календарь 2013	01.01.13	31.12.13	TSTACIS
TST	Календарь 2013-2017	01.01.13	31.12.17	TSTACIS
AC_2013	ачис 2013	01.01.13	31.12.13	TSTACIS
TSTACIS1	Календарь компании ООО "Ацно Тенология"	01.01.14	31.12.14	TSTACIS

Рис. 13 Справочник Календари

## Документы подсистемы Service Desk

### Заявки на услуги

Приложение «Заявки» позволяет регистрировать и обрабатывать заявки по неисправностям обслуживаемого оборудования.

- Меню «Выберите действие» (Рис. 14)

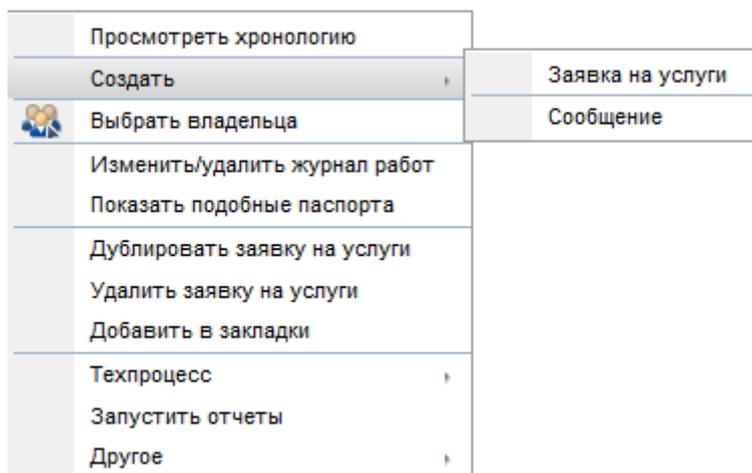


Рис. 14 Меню

Пункт меню	Описание	Комментарий
Просмотреть хронологию	Позволяет просмотреть хронологию работы с заявкой	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Хронология изменения статусов</li> <li>- Время нахождения заявки на статусах</li> <li>- Хронологию владения</li> <li>- Сводку о правах владения</li> </ul>
Создать	Данный пункт позволяет создать новую заявку и новое почтовое отправление	При создании нового почтового отправления, возможно, использовать уже созданные постовые шаблоны, сохранённые в системе. Для этого надо выбрать подходящий шаблон в поле «Шаблон».

Пункт меню	Описание	Комментарий
Изменить/удалить журнал работ	Позволяет редактировать сообщения, оставленные в Рабочем журнале	•
Дублировать заявку на услуги	Даёт возможность создать копию текущей заявки	•
Удалить заявку на услуги	Даёт возможность удалить заявку на услуги	•

## 1.4. Документы подсистемы «ТОиР»

### Отслеживание рабочих заданий

Приложение «Отслеживание рабочих заданий» позволяет просматривать, создавать и редактировать документы рабочих заданий.

Приложение «Отслеживание рабочих заданий» имеет одну стандартную вкладку «Рабочее задание» с общей информацией о документе, а также различные вкладки для внесения дополнительной плановой и фактической информации.

## 1.5. Справочники подсистемы «Управление уровнем услуг»

Подсистема управления уровнем услуг позволяет вести учёт договоров, заключаемых с контрагентами на сервисное обслуживание и ремонт оборудования, а также предоставлять функционал для отслеживания временных показателей по ним.

Функционал подсистемы «Управления уровнем услуг» реализован через ведение следующих справочников:

- **Справочник «Договоры»**

Основной документ, в котором указывается срок действия договора, контрагент, с которым заключён договор и временные параметры (SLA соглашение об уровне обслуживания), которые отслеживаются в системе по данному договору.

- **Справочник «Компании»**

Справочник для ведения списка контрагентов.

- **Справочник «Соглашения об уровне обслуживания»**

Документ в системе, в котором задаются временные параметры, которые необходимо отслеживать в рамках договора на обслуживание при решении заявок на услуги.

- **Справочник «КРІ»**

Справочник, позволяющий создавать и отслеживать ключевые показатели эффективности.

- **Справочник «Эскалации»**

Справочник, позволяющий создавать задачи для, отслеживания определённых условий с заданной периодичностью времени и произведения заданных действий.

## 2. ПРИМЕРЫ РАБОТЫ В СИСТЕМЕ

### 2.1. Подсистема Service Desk

В системе реализован функционал, позволяющий организовать диспетчерский пункт по приему и обработке заявок на выполнение внеплановых работ по техническому обслуживанию и ремонту оборудования.

#### Процесс обработки и закрытия заявки

Подсистема Service Desk автоматизирует процесс приема и обработки заявки от обслуживаемой организации.

Первичная информация о неисправности/запросе на обслуживание и т.д., поступившая от объекта, отражается в системе в виде сущности «Заявка на услуги». В карточке заявки на услуги фиксируется вся основная информация, полученная от инициатора заявки и вносится дополнительная информация для определения ответственных исполнителей и сроков по SLA. Эту роль выполняет диспетчер.

Необходимость проведения работ по заявке в системе отражается в виде сущности «Рабочее задание». В карточке рабочего задания указываются конкретные работы, которые необходимо провести по заявке, время выполнения данных работ, плановые и фактические ресурсы. Эту роль выполняет менеджер РГ.

Ниже представлено описание ролей.

Таблица 1. Описание ролей процесса приёма и обработки заявки

Роль	Описание
Диспетчер	Диспетчер сервисной службы по приёму/обработке/маршрутизации заявок на ТОиР
Менеджер РГ	Руководитель рабочей группы

## Регистрация заявки:

### 1. WEB интерфейс для саморегистрации заявок

Данный функционал позволяет лицу, инициирующему заявку, самому создавать новые заявки в системе и просматривать информацию по уже созданным им заявкам. Создание и просмотр заявок возможен только при авторизации в системе.

### 2. Диспетчером на основе телефонного звонка

Диспетчер может завести заявку в систему и обработать ее двумя разными способами:

- **Заявка вводится по факту**

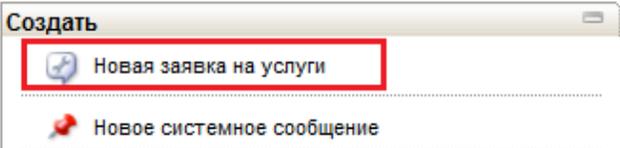
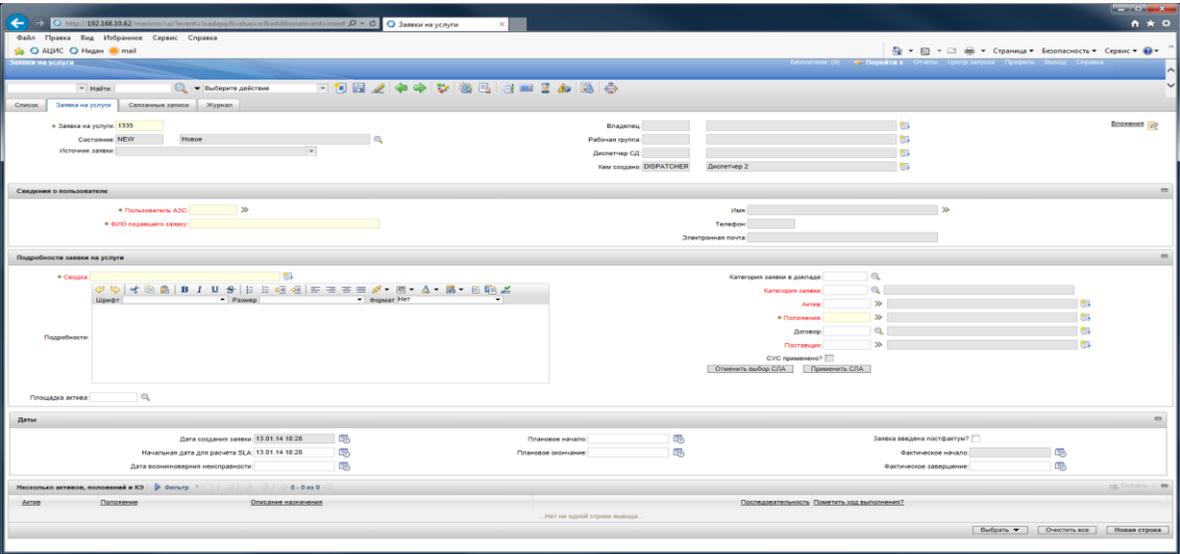
Данные заявки обрабатываются в соответствии с разработанным бизнес процессом. По ним фиксируется время обработки «Фактического начала» заявки.

- **Заявка заносится в систему постфактум**

Для внесения заявки постфактум при создании заявки, должен быть установлен признак «Заявка введена постфактум»

Данный способ используется для внесения заявок в систему, которые нельзя было внести по факту (например, Чрезвычайное происшествие на объекте во внеурочное время) или которые уже выполнены.

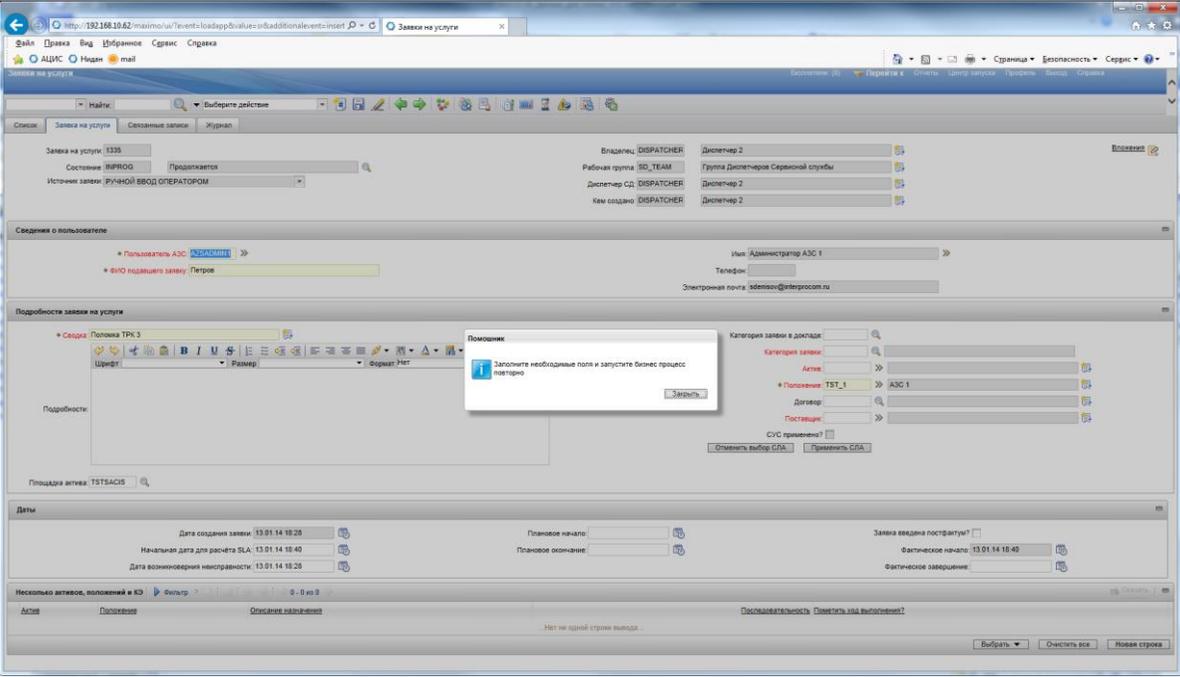
При регистрации заявки по телефону, специалист сервис деска создаёт новую заявку в системе и вносит в неё информацию, полученную от заявителя.

№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
	Создание заявки в системе	<p><b>1. Войти в систему под учетной записью диспетчера. Для заведения новой заявки, диспетчер в центре запуска на портлете «Создать» выбирает пункт «Новая заявка на услуги».</b></p>  <p><b>1.1. Откроется карточка новой заявки:</b></p> 	Создана новая заявка в системе	Диспетчер

№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Для начала работы с заявкой необходимо заполнить обязательные поля:</li> </ul> <p><b>Пользователь обслуживаемого объекта:</b></p> <p>Это учётная запись Администратора обслуживаемого объекта для входа в систему. С помощью этой учётной записи, ответственные сотрудники могут создавать и просматривать заявки, относящиеся к ним в интерфейсе системе.</p> <p>Пользователь на объекте привязывается к объекту один к одному, имеет такой же код в системе, как и уникальный номер объекта.</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Примечание:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- В данном поле может также быть указан идентификатора сотрудника предприятия (например менеджера РГ), если он создал через web-интерфейс заявку для объекта.</li> <li>- При заполнении данного поля, поле «Положение» заполняется автоматически.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ФИО, подавшего заявку</b></li> <li>• <b>Сводка</b></li> </ul> <p style="text-align: center;">Краткое описание заявки</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Положение</b></li> </ul>		

№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		<p>В данное поле заносится уникальный номер объекта, с которой или для которой регистрируется заявка.</p> <p><b>1.2. Сохранить заявку на услуги</b> .</p> <p><b><u>Примечание:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Заявка не может быть сохранена, без заполнения обязательных полей (поля со звёздочкой *). До момента сохранения заявки, она может быть удалена из системы.</li> </ul> <p>После сохранения заявки на услуги автоматически запустится бизнес процесс, и будут заполнены следующие поля.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Источник заявки</b> Поле заполняется автоматически в зависимости от механизма регистрации заявки в системе</li> <li>- РУЧНОЙ ВВОД ОПЕРАТОРОМ</li> <li>- ЭПОЧТА</li> <li>- САМООБСЛУЖИВАНИЕ</li> <li>• <b>Рабочая группа</b> Указывает рабочую группу, в которой обрабатывается заявка</li> </ul>		

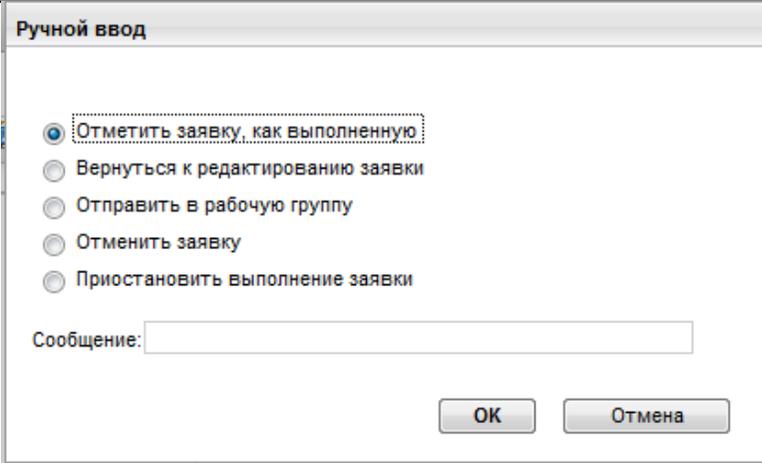
№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Владелец</b> Указывает на конкретного сотрудника, который обрабатывает данную заявку</li> <li>• <b>Диспетчер</b> Указывает на сотрудника, который последний работал с заявкой</li> <li>• <b>Фактическое начало</b> Данное поле заполняется автоматически при обработке новой заявки диспетчером (момент изменения статуса заявки с Новая на Продолжается).</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b><u>Примечание:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- На основе данного поля задаётся значение поля «Начальная дата расчёта SLA»</li> <li>- Значение в данном поле может быть изменено. Для изменения значения в поле необходимо установить галочку в поле «Заявка введена постфактум», после этого поле «Фактическое начало» станет доступным для редактирования.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Начальная дата для расчёта SLA:</b> Значение в этом поле служит точкой отсчёта для расчёта времени планового окончания и планового начала работы при применении к заявке SLA (СУС/SLA соглашение об уровне обслуживания)</li> </ul>		

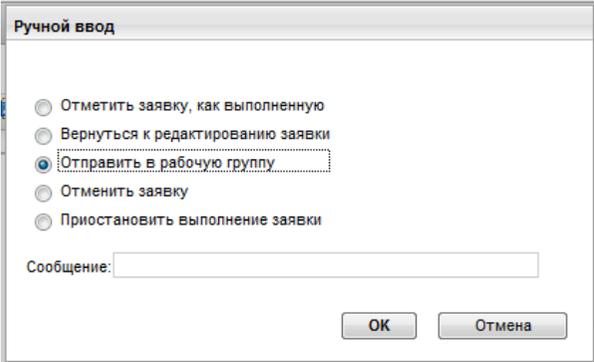
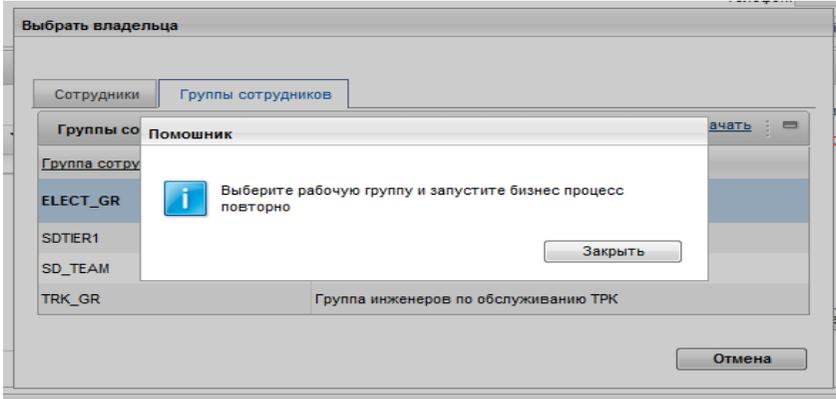
№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		 <p>2. Диспетчеру будет предложено заполнить обязательные поля в заявке (выделены красным цветом):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Категория заявки</li> </ul> <p>Указывается степень серьезности происшествия. Задаётся значением от 1 до 5. Значение 1- самое минимальное, Значение 5 – Критическое.</p>		

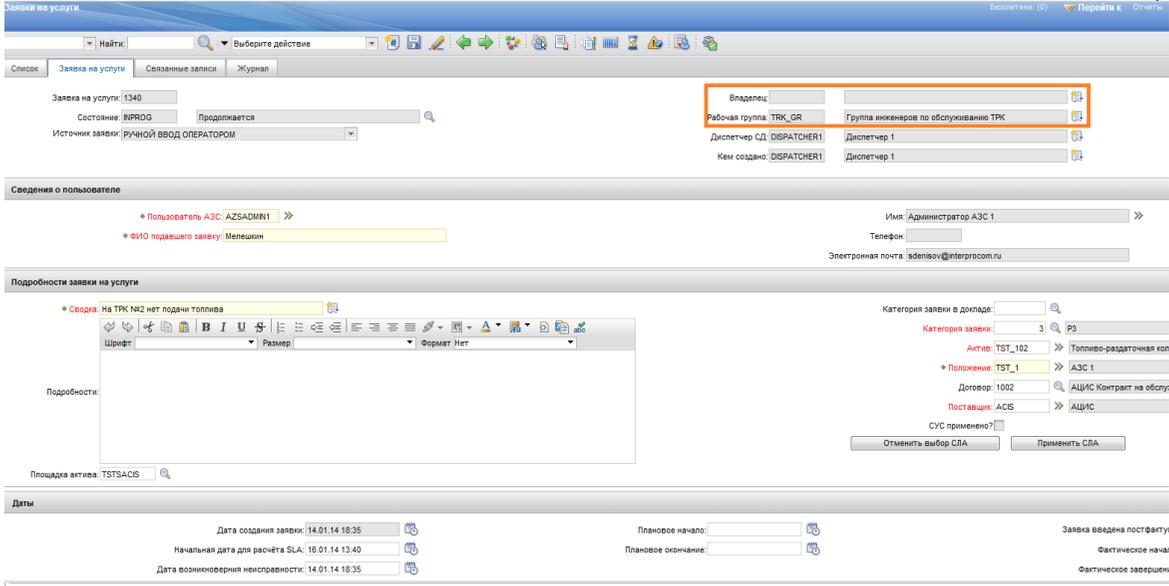
№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Актив</b>            Объект эксплуатации, на который создаётся заявка на услуги.  <i><b>Примечание:</b></i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- При выборе значения в поле «Актив». Система автоматически проверяет наличие договора на обслуживание и в случае, когда существует только один действующий договор на обслуживание, система автоматически заполнит поля «Договор» и «Поставщик».</li> <li>- В случае наличия нескольких договоров на обслуживания, поле Договор заполняется диспетчером вручную. При выборе значения в поле «Договор», значение поля «Поставщик» заполняется автоматически.</li> <li>- Если в системе нет ни одного договора на обслуживание, то возможно выбрать только поставщика, который будет производить работы по разовому договору. Также если договор на обслуживание есть, но не заведён в системе, то необходимо завести новый договор/поставщика в системе и после этого вернуться к заполнению заявки.</li> </ul> </li> <li>• <b>Поставщик</b>            Компания, которая обслуживает данный Объект эксплуатации. Данной компанией может быть как сторонняя компания (контрагент), так и само предприятие.</li> </ul>		

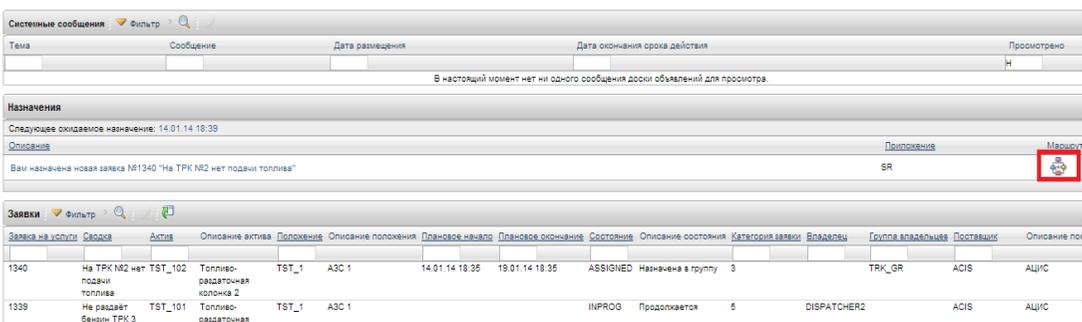
№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		<p>В данном поле может быть указан, как контрагент, работающий по долгосрочному договору на обслуживание (заведённый в системе и указанный в поле «Договор»), так и контрагент, выполняющий разовую работу.</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Примечание:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Эти три поля используются для выбора подходящего Соглашения об уровне обслуживания при применении SLA. Если значение в поле не заполнено, то SLA не будет применён. Так же если поля заполнено, но систем не сможет найти подходящего SLA – значит, в системе нет подходящего под эти критерии SLA</li> <li>- Если данные поля заполнены диспетчером до момента первого сохранения новой заявки, то после нажатия на кнопку сохранить  или запуск бизнес процесса . Система автоматически проверит наличие подходящего SLA.</li> </ul> <p>3. После заполнения всех обязательных полей необходимо запустить бизнес процесс повторно .</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Процесс проверит заполнение всех обязательных полей и в случае неполного заполнения, предложит заполнить незаполненные поля.</li> </ul>		

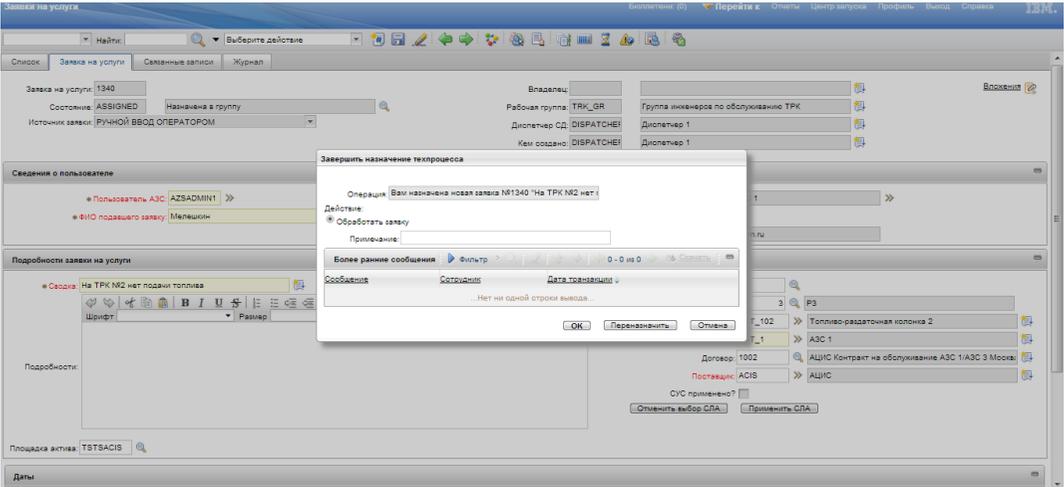
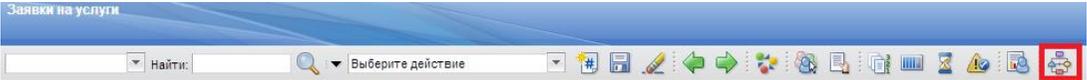
№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ В случае заполнения всех обязательных полей, система попытается автоматически найти подходящее SLA и применить его к текущей записи.</li> <li>- Если SLA найден, то система применит соглашение к текущей записи и проставит плановые даты по заявке.</li> <li>- Если SLA не найден, то система сообщит об этом пользователю.</li> </ul> <div data-bbox="904 683 1424 868" style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="margin: 0;">Сообщение системы</p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;">  <p style="margin: 0; font-size: small;">ВМХАА3946Е - Для этой записи не найдено применимых СУС.</p> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> <input type="button" value="OK"/> </div> </div> <p style="margin-top: 20px;">4. После действия по применению SLA необходимо запустить бизнес процесс повторно .</p> <p style="margin-top: 10px;">Перед пользователем системы откроет диалог главного меню диспетчера с выбором варианта выполнения заявки.</p>		

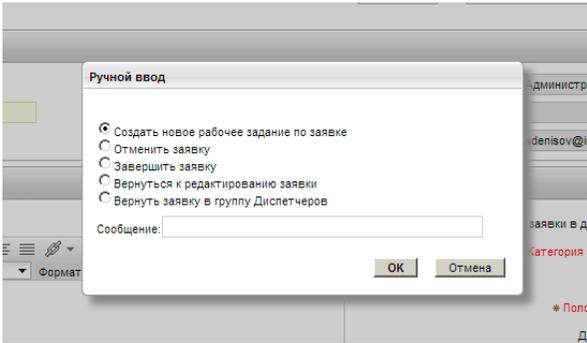
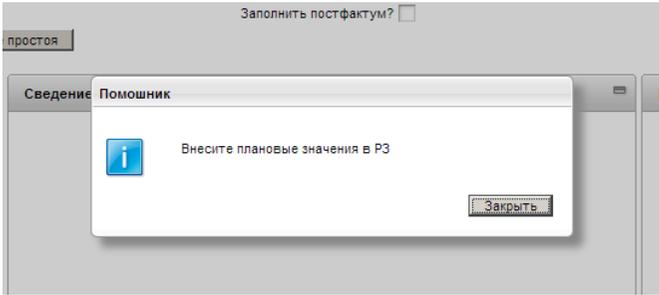
№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		 <p><b>Отметить заявку, как выполненную</b> - заявка может быть решена диспетчером на первом уровне.</p> <p><b>Вернуться к редактированию заявки</b> - редактирование/рассмотрение заявки</p> <p><b>Отправить в рабочую группу</b> – маршрутизация на вторую линию поддержки (в рабочие группы) менеджеру рабочей группы</p> <p><b>Отменить заявку</b></p> <p><b>Приостановить выполнение заявки</b></p>		

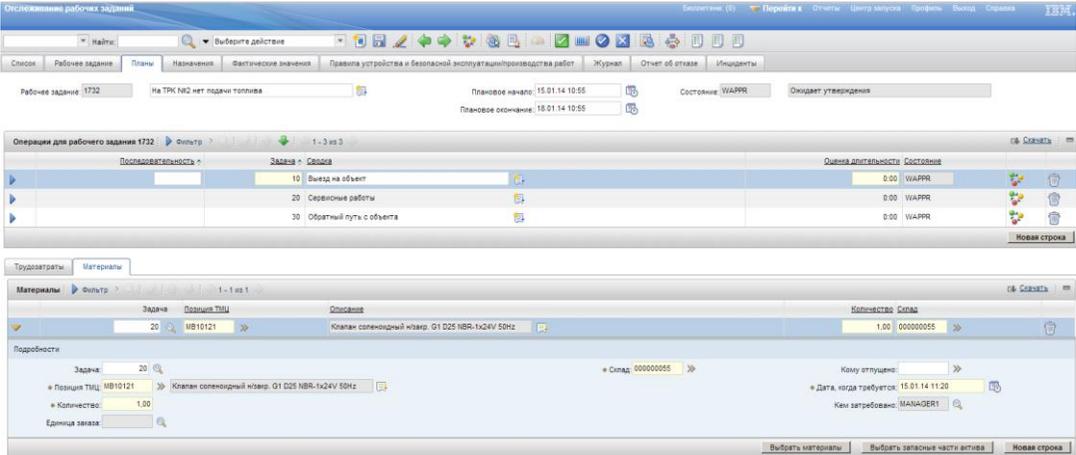
№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
	Отправка в рабочую группу менеджеру РГ	<p><b>1. Чтобы отправить заявку в рабочую группу необходимо выбрать пункт меню «Отправить в рабочую группу» и нажать на кнопку «ОК»:</b></p>  <p><b>1.1. Откроется диалог выбора рабочей группы, для маршрутизации заявки</b></p>  <p><b>2. Выбрать рабочую группу для маршрутизации заявки</b></p>	Заявка обработана диспетчером	Диспетчер

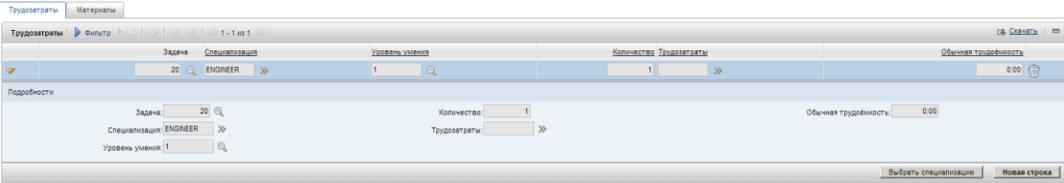
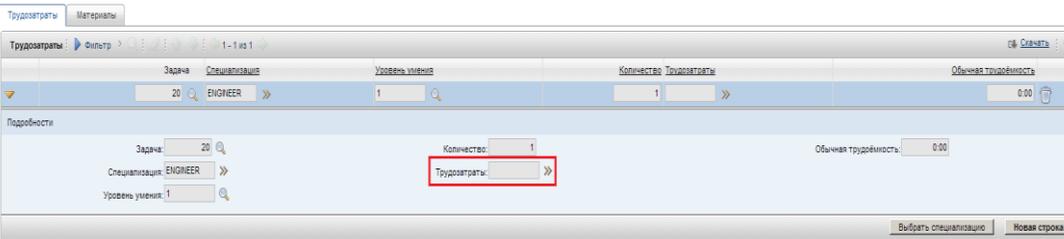
№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		<p>Диспетчер выбирает из списка рабочую группу. После выбора рабочей группы в заявке будет изменено значения поле:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Рабочая группа</b> – в данном поле будет указана, выбранная в диалоге рабочая группа</li> <li>• <b>Владелец</b> – поле владелец будет очищено, т.к. заявка будет отправлена в рабочую группу. Значение в поле появится, только после обработки заявки менеджером рабочей группы.</li> </ul> 		

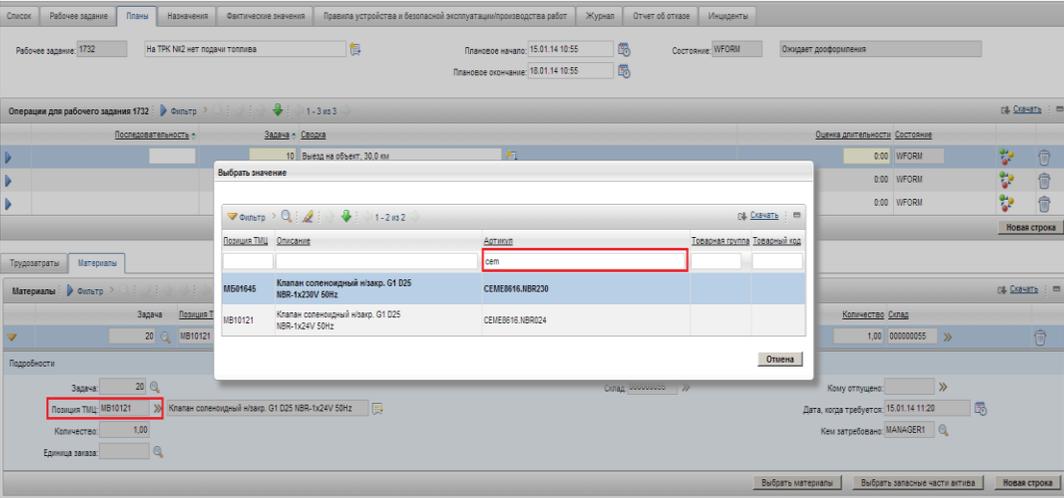
№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		<p><b>3. Запустить бизнес процесс повторно.</b></p> <p>Для завершения маршрутизации заявки, после выбора рабочей группы, диспетчер должен нажать на кнопку запуска бизнес процесса .</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• В системе будет создано назначение на менеджера, выбранной рабочей группы</li> <li>• Заявка изменит состояние на «Назначена в группу»</li> <li>• Диспетчер будет перемещён на центр запуска</li> </ul>		
	<p>Создание рабочего задания на работы, выполняемые собственными силами</p>	<p>Войти в систему под учетной записью Менеджера РГ.</p> <p>В случае если заявка назначена на менеджера РГ.</p> <p>У менеджера РГ, на центре запуска, в списке назначений у соответствующей заявки нажать на пиктограмму «Маршрут»:</p> 	<p>На основании поступившей заявки создано рабочее задание в состоянии «Ожидает утверждения»</p>	<p>Менеджер РГ</p>

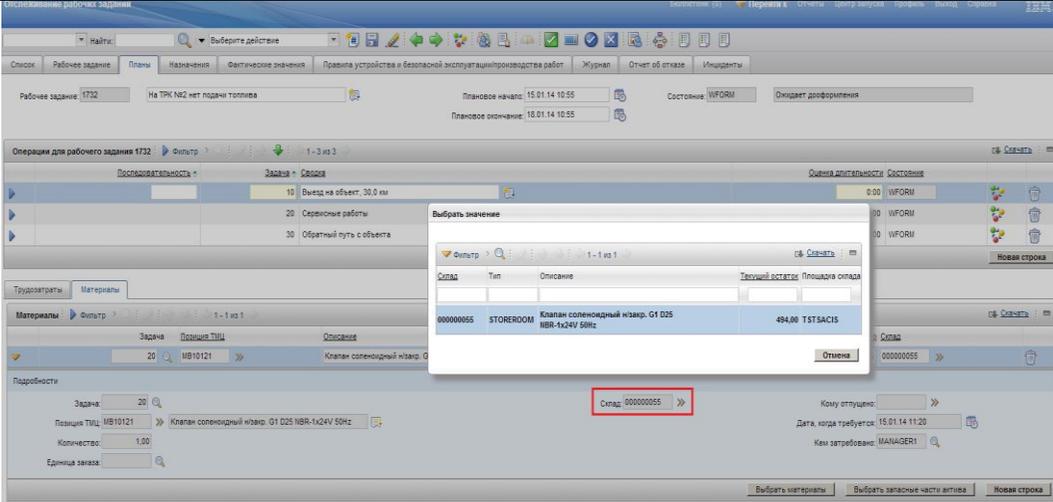
№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		<p>Далее будет осуществлен переход в заявку и откроется окно «Завершить назначение техпроцесса»:</p>  <p>Для начала обработки заявки необходимо нажать «Ок»</p> <p>Для создания рабочего задания из заявки, на верхней панели инструментов необходимо нажать кнопку «Процесс обработки заявок на услуги»:</p> 		

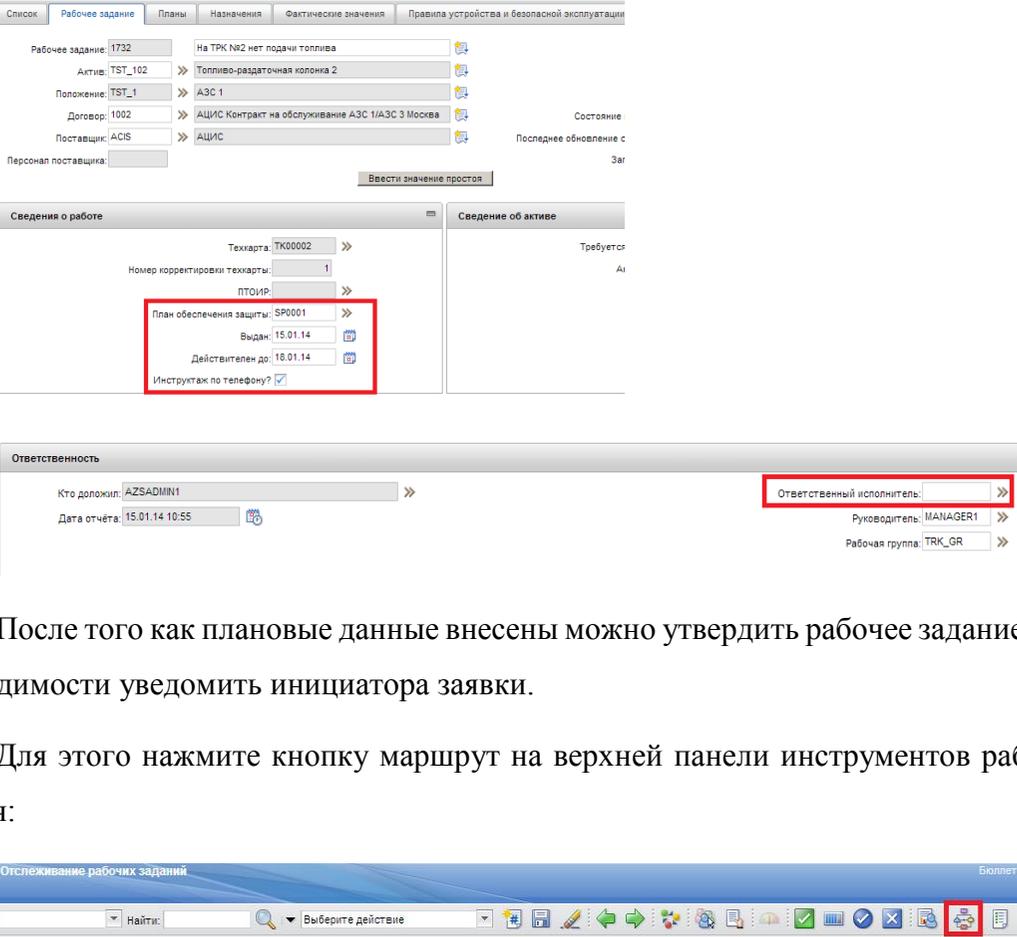
№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		<p>В открывшемся окне необходимо выбрать «Создать новое рабочее задание по заявке»:</p>  <p>После этого сформируется новое рабочее задание в состоянии «Ожидает утверждения» и будет осуществлен переход в него. В открывшемся сообщении нажмите кнопку «Закрыть»:</p> 		

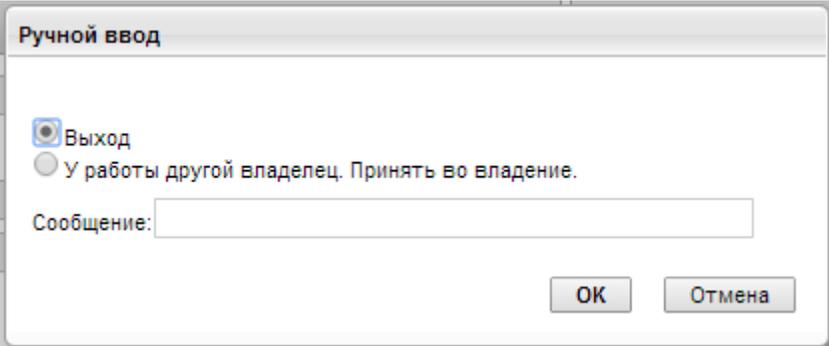
№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
	<p>Планирование работ.</p> <p>Уведомление инициатора.</p> <p>Утверждение рабочего задания.</p>	<p>В открывшемся окне, на закладке «Рабочее задание», введите плановые даты:</p>  <p>Также на данном этапе, при необходимости, можно ввести плановые операции, трудозатраты, материалы на вкладке «Планы»:</p>  <p>Трудозатраты указываются на вложенной вкладке «Трудозатраты»:</p>	<p>Указаны плановые даты выполнения, указаны плановые операции, трудозатраты и материалы.</p> <p>Рабочее задание переведено в состояние «Утверждено»</p>	<p>Менеджер РГ</p>

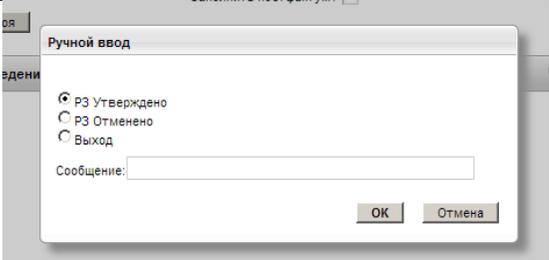
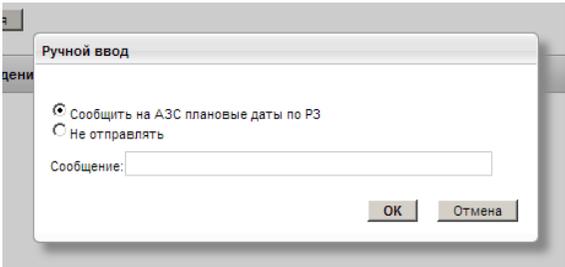
№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		 <p>При планировании трудозатрат имеется возможность указать только специализацию (например «Инженер») и планируемое количество сотрудников:</p>  <p>Также можно указать и конкретного сотрудника, если в данный момент известно, кто будет выполнять работы (еще для этого можно использовать вкладку «Назначения»):</p> 		

№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		<p>Материалы указываются на вложенной вкладке «Материалы»:</p>  <p>Добавить материал можно нажав на кнопку «Новая строка» и указав позицию ТМЦ (выбрав ее из справочника, предварительно отфильтровав его, например, по полю «Артикул»), как указано на рисунке:</p>  <p>После выбора материала необходимо указать склад, с которого предполагается списание. Есть возможность выбрать склад из справочника:</p>		

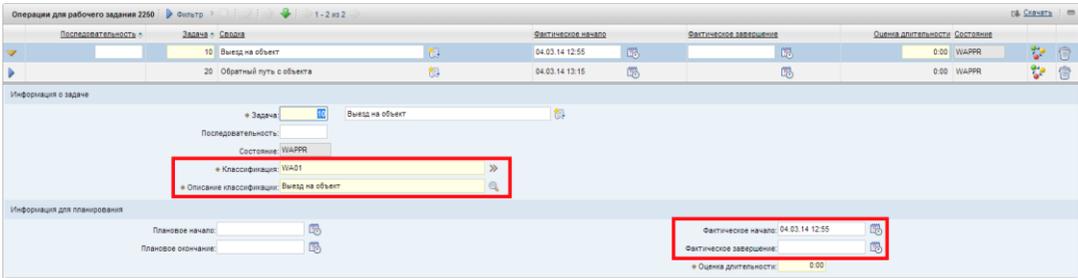
№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		 <p>В данном случае выводится форма со списком складов, на которых данный материал может быть и текущий остаток.</p> <p>При необходимости можно указать план обеспечения защит (наряд-допуск) и ответственного исполнителя (бригадира) на вкладке «Рабочее задание»:</p>		

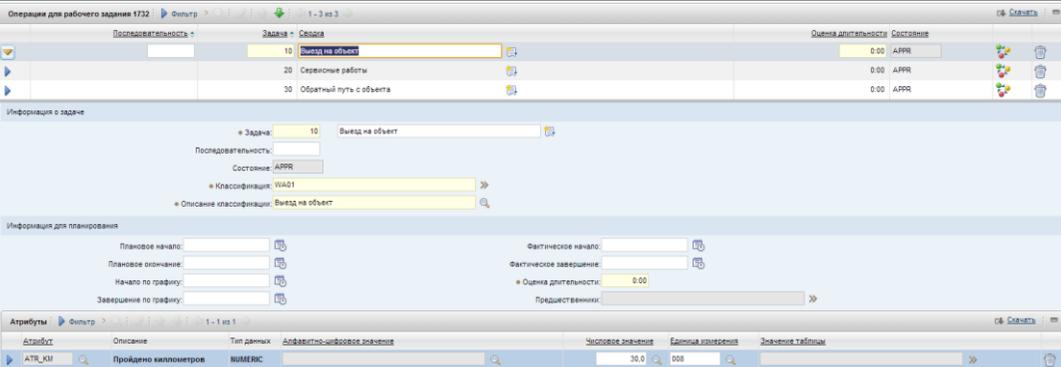
№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		 <p>После того как плановые данные внесены можно утвердить рабочее задание и при необходимости уведомить инициатора заявки.</p> <p>Для этого нажмите кнопку маршрут на верхней панели инструментов рабочего задания:</p> <p>Автоматически произойдёт подстановка владельцем текущего пользователя.</p>		

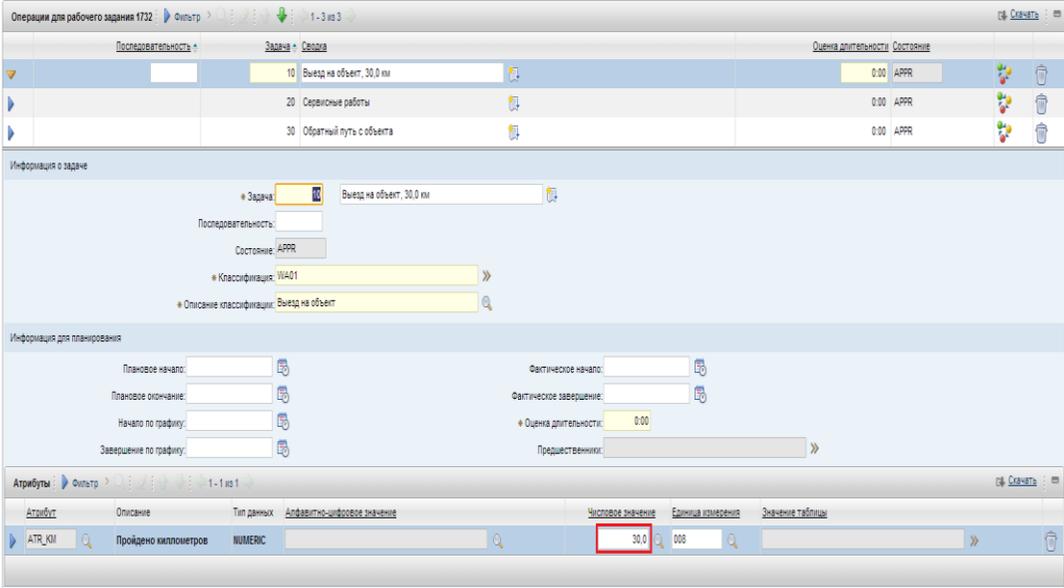
№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		<p>В случае если у работы есть другой владелец будет предложена принять работу во владение.</p>  <p>При выборе «Выход» работа останется без изменений.</p> <p>При выборе «У работы другой владелец. Принять во владение» текущий пользователь будет назначен владельцем и увидит оповещение.</p> <p>После сообщения снова активировать техпроцесс.</p> <p>В открывшемся окне выберите «РЗ Утверждено», нажмите «Ок»:</p>		

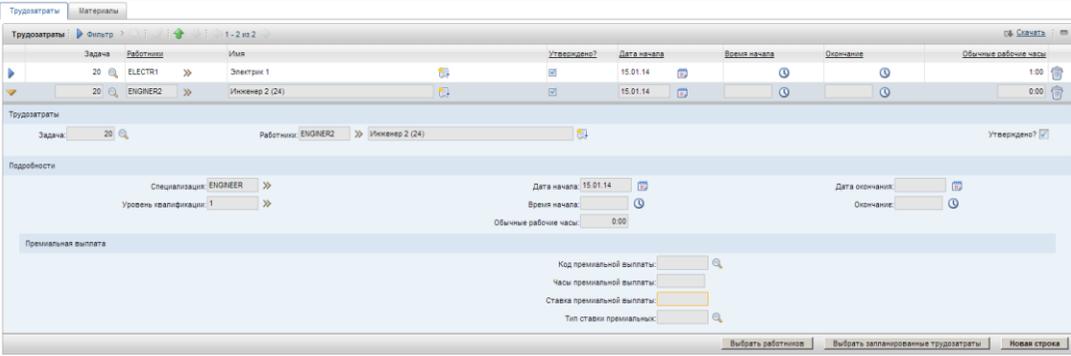
№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		 <p>(Также имеется возможность отменить рабочее задание, выбрав соответствующий пункт «РЗ Отменено».Если по заявке есть только одно открытое рабочее задание, то в данном случае система предложит закрыть заявку.)</p> <p>Далее откроется окно с предложением отправить уведомление инициатору:</p>  <p>Нажать «Не отправлять».</p> <p>После этого рабочее задание перейдет в состояние «Утверждено»:</p>		

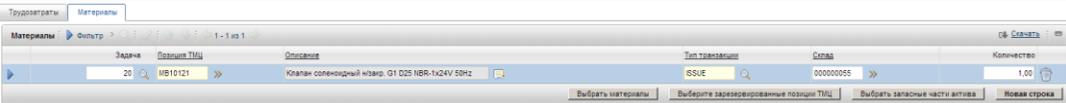
№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
	<p>Фиксация выполненных работ. Ввод фактических данных. Ввод простоя оборудования. Закрытие</p>	<p>На вкладке «Фактические значения» указываются:</p> <p>1) Общие фактические данные (фактическое начало, фактическое окончание, общая продолжительность работ и т.д.):</p>	<p>Для выбранного о рабочего задания введены фактические работы и сроки их выполнен</p>	<p>Менеджер РГ</p>

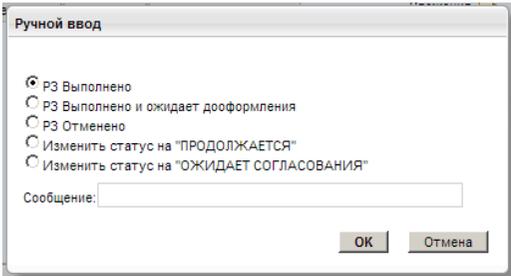
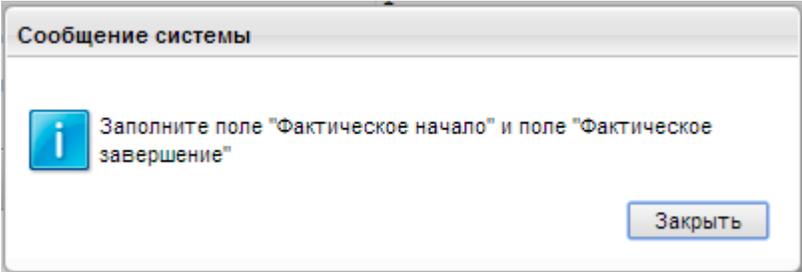
№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
	<p>рабочего задания.</p>	<p>Фактические даты заполняются в разделе «Операции для рабочего задания»</p>  <p>В фактические даты работы подставляются значения самого раннего времени фактического начала и самого позднего времени фактического завершения среди операций.</p> <p>Для того чтобы была возможность отметить рабочее задание как выполненное, необходимо заполнить обязательные поля: Фактическое начало, Фактическое завершение, Группа услуг, Услуга.</p> <p>2) Фактически выполненные операции:</p>	<p>трудозатра ты, использова нные материалы , инциденты . Введен простой оборудова ния.  Рабо чее задание переведено с состояние Завершено.</p>	

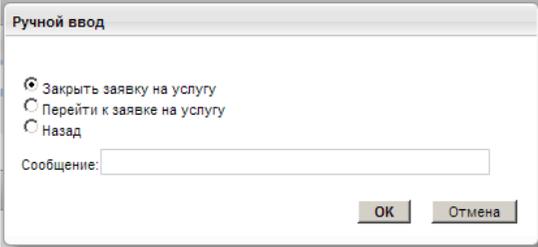
№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		 <p>Для операций задаются фактические даты начала и окончания, общая продолжительность.</p> <p>Для каждой операции указывается класс этой операции (поле «Классификация»), класс может быть одним из следующих: «Выезд на объект», «Возврат с объекта» и «Сервис» (работы, выполняемые на объекте).</p> <p>В операциях классифицированных как «Выезд на объект» и «Возврат с объекта» есть возможность дополнительно указать атрибут «Пройденный километраж»:</p>		

№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		 <p>Список операций изначально формируется из списка плановых операций и на данном этапе, при необходимости, может быть скорректирован.</p> <p>3) Фактические трудозатраты</p> <p>Фактические трудозатраты указываются на вложенной вкладке «Трудозатраты»:</p>		

№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		 <p>Сформировать список трудозатрат можно нажав на кнопку «Выбрать запланированные трудозатраты» (при этом выйдет список специализаций или сотрудников указанный на этапе планирования, из которых можно будет выбрать фактически задействованные) или создать новую строку и ввести данные вручную (обычно данный способ используется, если необходимо ввести сотрудника, который ранее не был запланирован для проведения работ).</p> <p>При необходимости, для каждой записи трудозатрат, можно указать операцию, для выполнения которой они были задействованы.</p> <p>4) Фактические материалы</p> <p>Фактические материалы указываются на вложенной вкладке «Материалы»:</p>		

№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		 <p>Сформировать список использованных материалов можно нажав на кнопку «Выберите зарезервированные позиции ТМЦ» (при этом выйдет список материалов указанный на этапе планирования, из которых можно будет выбрать фактически использованные) или создать новую строку и ввести данные вручную (обычно данный способ используется, если необходимо ввести материал, который ранее не был запланирован для проведения работ).</p> <p>Далее по каждой позиции необходимо указать использованное количество и склад списания.</p> <p>При необходимости, для каждой записи материала, можно указать операцию, для выполнения которой они были задействованы.</p> <p>После ввода фактических значений, если необходимо отметить рабочее задание как завершенное, нажмите кнопку маршрут на верхней панели инструментов рабочего задания:</p> 		

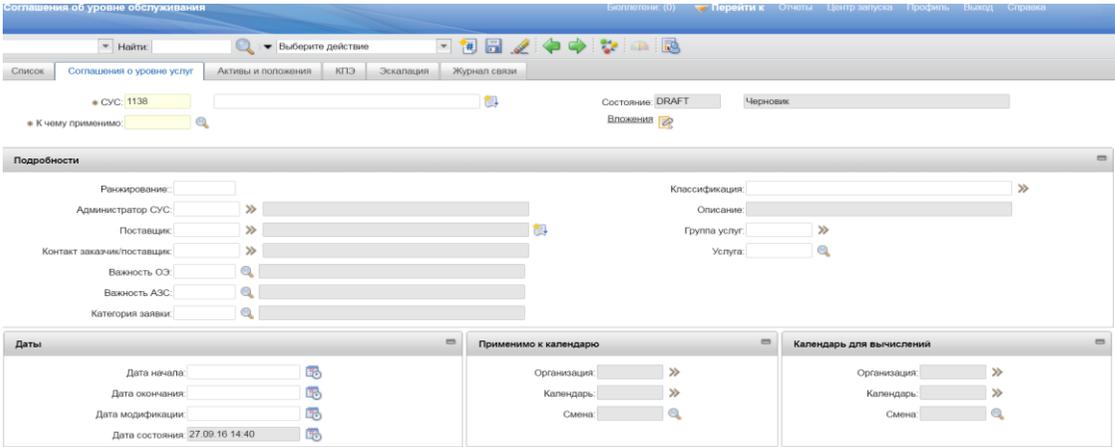
№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		<p>В открывшемся окне выберите «РЗ Выполнено» и нажмите «Ok»:</p>  <p>Если фактическая дата не проставлена, пользователя переносит на вкладку «Фактические значения» и система выдаёт оповещение</p>  <p>После проставления фактических дат повторно активировать техпроцесс.</p> <p>В случае выбора «РЗ Выполнено» откроется окно:</p>		

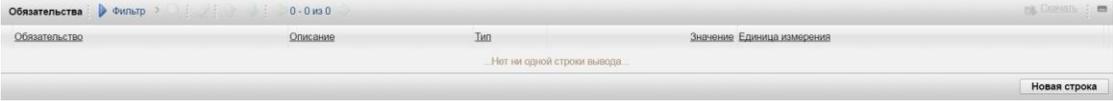
№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		 <p>Далее выбираем «Закреть заявку на услугу» - рабочее задание перейдет в состояние «Завершено», а также будет закрыта заявка, на основании которой было создано рабочее задание.</p>		

## 2.2. Подсистема «Управление уровнем услуг»

В данном пункте описан процесс работы с соглашениями об уровне обслуживаниями в системе:

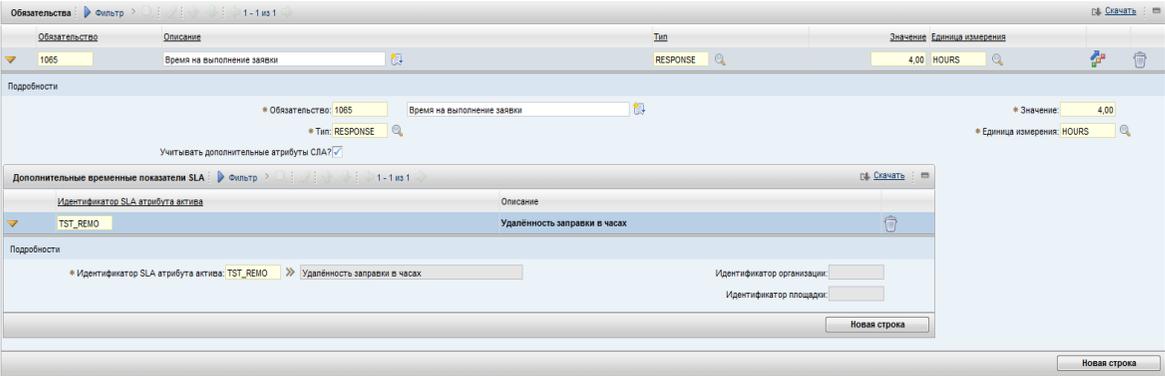
- **Создание нового соглашения**
- **Создание дополнительных временных показателей SLA**

№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
	Создание нового SLA	<p><b>1. Создание новой карточки SLA</b></p> <p>Для создания новой карточки SLA в системе можно использовать приложение «Соглашение об уровне обслуживания» и нажать на кнопку создания новой карточки (Перейти к-&gt; Управление уровнем услуг-&gt;Соглашение об уровне обслуживания) иконка  «Новое СУС».</p> <p><b>2. Заполнение карточки СУС</b></p> <p>После создания новой карточки SLA в системе, пользователю необходимо заполнить карточку значениями по договору</p> <p><b>2.1. Вкладка Соглашение об уровне услуг</b></p> <p>На данной вкладке расположена основная информация по соглашению</p> 	Создано новое соглашение об уровне обслуживания	Диспетчер

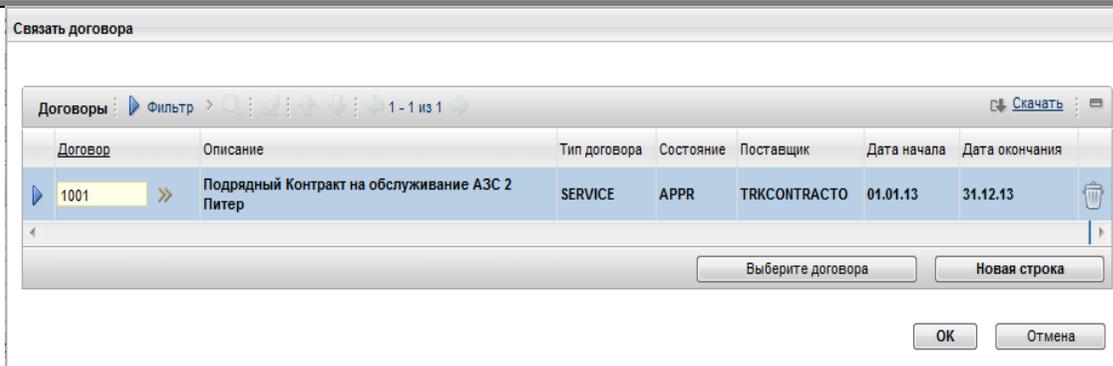
№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		 <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>СУС</b></li> </ul> <p><b><u>Примечание:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Задаётся автоматически на основе счётчика в системе. Данное значение может быть изменено на необходимое значение идентификатора SLA.</i></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>К чему применимо</b></li> </ul> <p>Поле указывает, к какому объекту в системе может применяться соглашение об уровне обслуживания</p> <p><b><u>Примечание:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Необходимо использовать значение SR – заявки на услуги</i></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Состояние</b></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Черновик</b> – SLA не может быть применено ни к одной записи, поля SLA доступны для редактирования</li> <li>- <b>Активно</b> – Действующий SLA, изменение полей SLA невозможно</li> </ul> <p><b><u>Подробности</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Важность ОЭ</b></li> </ul>		

№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		<p>Вносится значение важности ОЭ. Данное значение будет сверяться со значением важности ОЭ, указанным в заявке на услуги.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Важность обслуживаемого объекта</b> Вносится значение Важности АЗС. СЛА будет применим только к заявкам, которые созданы на обслуживаемом объекте (АЗС) с указанной в СЛА важностью</li> <li>• <b>Категория заявки</b> Установленная категория заявки. Критичность происшествия. Сла будет применён только к заявке, в которой указано данное значение.</li> </ul> <p><u>Даты</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Дата начала</b> Дата начала действия СЛА</li> <li>• <b>Дата окончания</b> Дата окончания действия СЛА</li> </ul> <p><b><u>Примечание:</u></b></p> <p>- Если текущая системная дата нвходит в промежуток действия СЛА, данное СЛА будет считаться неактивным и не будет применимо к заявкам на услуги.</p> <p><u>Календарь для вычисления</u></p> <p>Данный раздел позволяет задать рабочий график. На основе которого будет высчитываться временные обязательства по договору.</p>		

№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Организация</b> Наименование организации</li> <li>• <b>Календарь</b> Календарь организации</li> <li>• <b>Смена</b> Рабочий график</li> </ul> <p><b><u>Примечание:</u></b></p> <p>- <i>Для примера можно привести ситуацию, когда время выполнения заявок на услуги должно рассчитываться на основе рабочего графика компании, например с 9 до 17 с Понедельника по Пятницу. Тогда при расчёте временных обязательств по договору (параметры качества), система будет учитывать рабочее и не рабочее время компании в соответствии с заданным рабочим графиком.</i></p> <p><b><u>Обязательства</u></b></p> <p>Ведутся временных обязательств по договору (параметры качества) и указываются дополнительные временные показатели SLA при необходимости.</p> <p>Для добавления параметра качества необходимо</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нажать на кнопку «Новая строка»</li> <li>- Выбрать тип параметра качества</li> <li>○ Плановое начало</li> </ul>		

№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		<p>Плановое окончание</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Задать значение времени, соответствующее данному параметру по договору.</li> <li>- Выбрать Единицу измерения (дни, минуты, часы)</li> <li>- Добавить Дополнительные временные показатели (при необходимости)</li> </ul>  <p><b>3. Привязка СЛА к договору</b></p> <p>Для привязки СЛА к договору необходимо зайти в главное меню приложения «Выберите действие», и выбрать пункт «Связать договоры»</p> <p>В открывшемся диалоге, будут отражены все договоры(если есть), на которые распространяется действие данного SLA.</p>		

№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
---	----------	----------------------	-----------	-------------------



Для добавление нового договора необходимо нажать на кнопку:

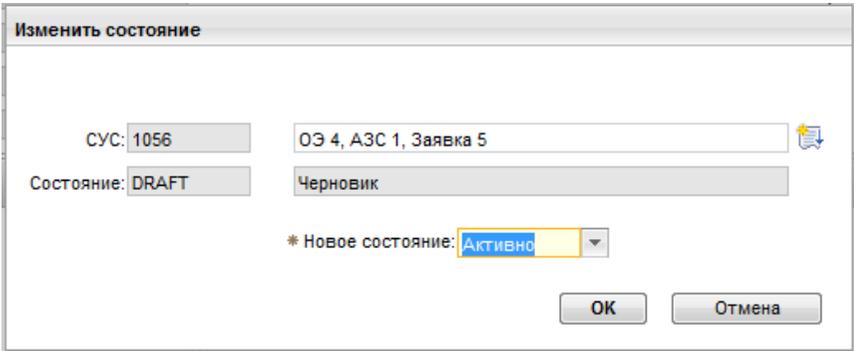
- **Выберите договора** – для выбора одного или сразу нескольких договоров

- **Новая строка** – для добавления одного договора

**Примечание:**

- *По одному SLA может работать множество компаний. При указании нескольких договоров с с разными контрагентами в одном SLA, мы как раз моделируем такую ситуацию.*

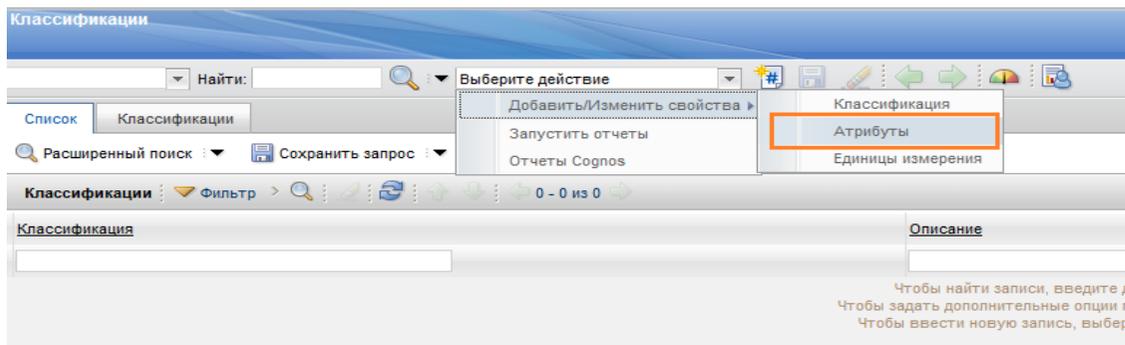
- *Чтобы отвязать SLA от договора, необходимо выбрать напротив записи договора знак  и нажать на него. В диалоге нажать кнопку «OK»*

№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		<p>4. <b>Изменение состояния SLA.</b></p> <p>Для того чтобы соглашение стало Действующим и появилась возможность использовать его с заявками на услуги, нам необходимо изменить состояние SLA на Активно. Для этого необходимо:</p> <p>нажать кнопку изменения состояния </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Выбрать состояние «Активно»</li> <li>- Нажать кнопку «ОК»</li> </ul> 		
	Создание дополнительных временных	Для использования и выбора атрибута SLA в спецификации Объектов эксплуатации, Положений (АЗС), указании их при создании SLA, они должны быть в системе. Для этого их нужно создать.	Дополнительный временный показатель SLA создан.	Диспетчер

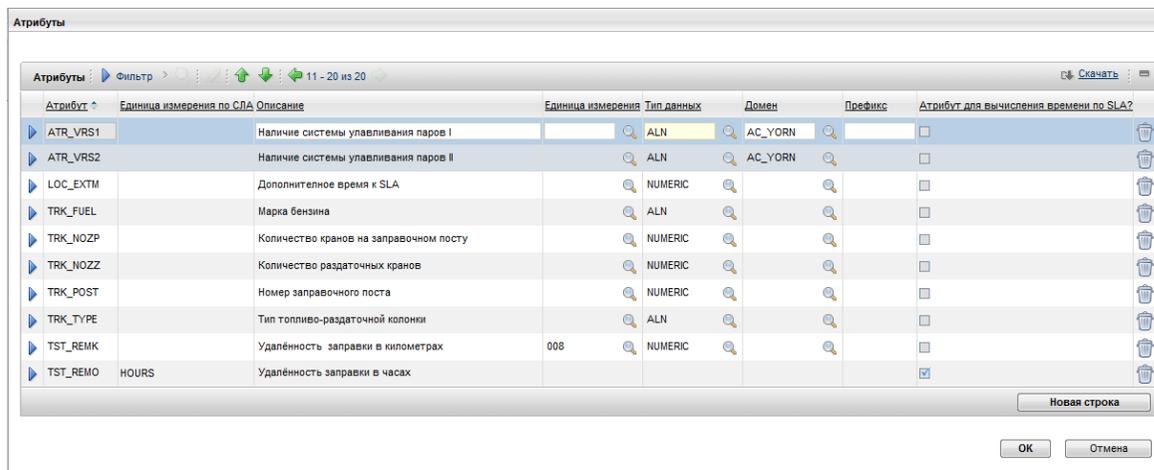
№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
---	----------	----------------------	-----------	-------------------

показателей SLA

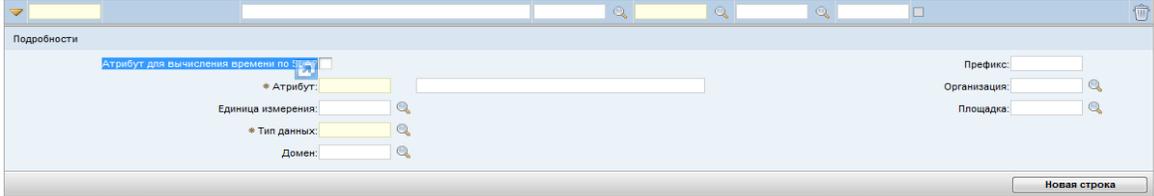
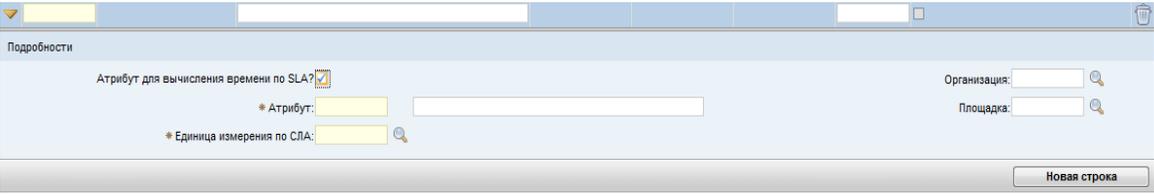
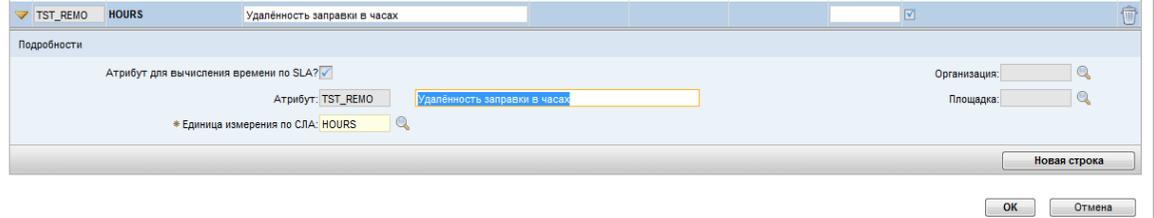
**1. Перейти в приложение «Классификации»**  
(Перейти к-> Администрирование->Классификации)



**1.1. Открыть диалог работы с Атрибутами**  
(Выберите действие->Добавить/Изменить свойства->Атрибуты)



№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		<p>В таблице «Атрибуты», содержатся все Атрибуты (Параметры, которые могут привязываться к классификации и хранить дополнительные значения по объекту в систему. Данный элемент создан для возможности расширения кол-ва параметров, который можно вести по объектам в системе (ОЭ, Положение (АЗС), Тип оборудования)), заведённые в системе.</p> <p><u>Атрибуты бывают двух типов:</u></p> <p><b>Обычный атрибут</b></p> <p>Используются для хранения дополнительной информации по объекту в системе.</p> <p><b>Атрибут SLA</b></p> <p>Возможно внесение только значений времени, используется для вычисления времени по СЛА</p> <p><u>Примечание:</u></p> <p><i>- Атрибуты привязываются к классификации. Классификация привязывается к объектам в системе, позволяя сгруппировать их по определённому заданному признаку.</i></p> <p><b>2. Создание нового Атрибута SLA</b></p> <p>В диалоге нажать кнопку «Новая строка»</p>		

№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		 <p>Установить признак «Атрибут для вычисления времени по SLA?»</p>  <p>Внести значение в новую запись и нажать кнопку ОК.</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Атрибут</b> - Идентификатор атрибута</li> <li>• <b>Описание</b> – Что значит данный атрибут</li> <li>• <b>Единица измерения по СЛА</b> – единица времени в которой измеряется данный атрибут (Часы, Дни, Минуты)</li> </ul> <p><b>Теперь данный атрибут можно использовать в системе.</b></p>		

### 3. ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ ПОДСИСТЕМЫ «ПОДГОТОВКА ОТЧЁТОВ»

#### 3.1. Виды отчетов в системе

- **QBR**

QBR (Query Based Report) – отчет, который может быть создан пользователем системы. Данный отчет создается средствами стандартного функционала системы и может быть настроен так, как необходимо пользователю в данный момент.

- **Разработанные отчеты**

Кроме встроенных инструментов подготовки отчетности, в системе реализована отчетность, согласно ТЗ. Данная отчетность отражает информацию по восьми ключевым показателям эффективности (KPI). Так же реализованы печатные формы.

- **Выгрузка данных**

Система позволяет выгружать данные из текущих приложений, из раздела «Список», в формате Excel.

#### 3.2. QBR Отчет на основе запроса

- **Описание**

Данный вид отчетов предоставляет пользователям возможность формировать отчеты с уникальным набором параметров, в зависимости от текущих потребностей пользователя. Каждый из созданных отчетов может быть сохранен в системе и быть вызван повторно. При этом не требуется владеть специальными знаниями языков программирования для создания данных отчетов. Интерфейс позволит выбрать необходимые данные для вывода информации, сгруппировать, отсортировать данные. Так же эти отчеты можно экспортировать в удобный для чтения формат PDF.

- **Работа с договорами в системе**

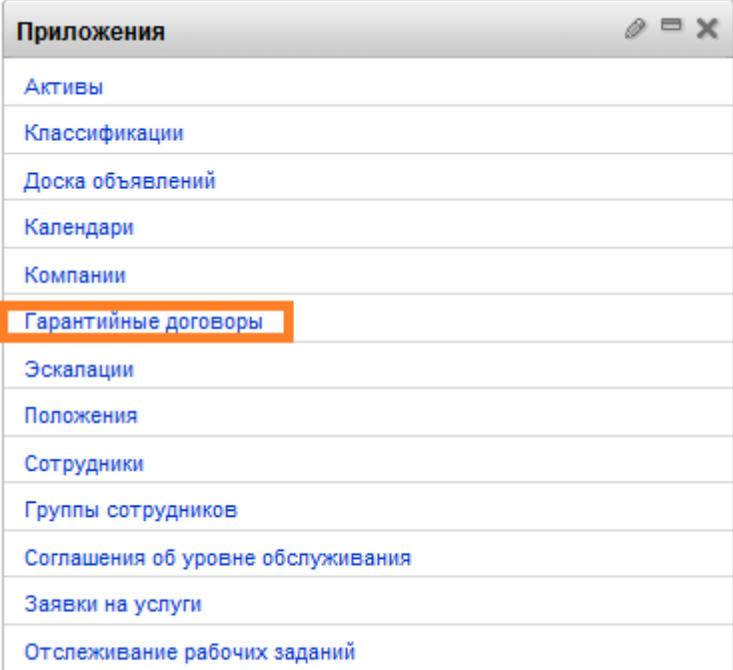
В данном пункте описан процесс работы с договорами в системе:

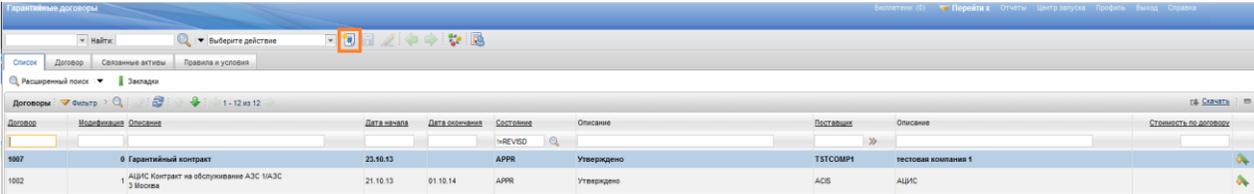
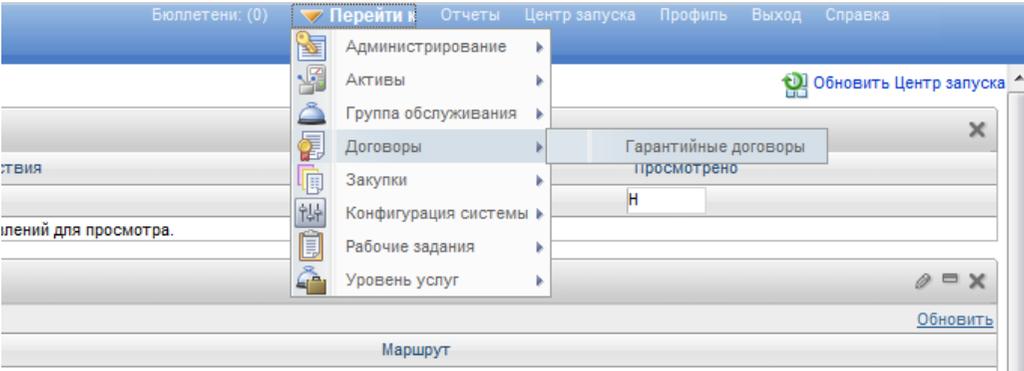
**Создание нового договора**

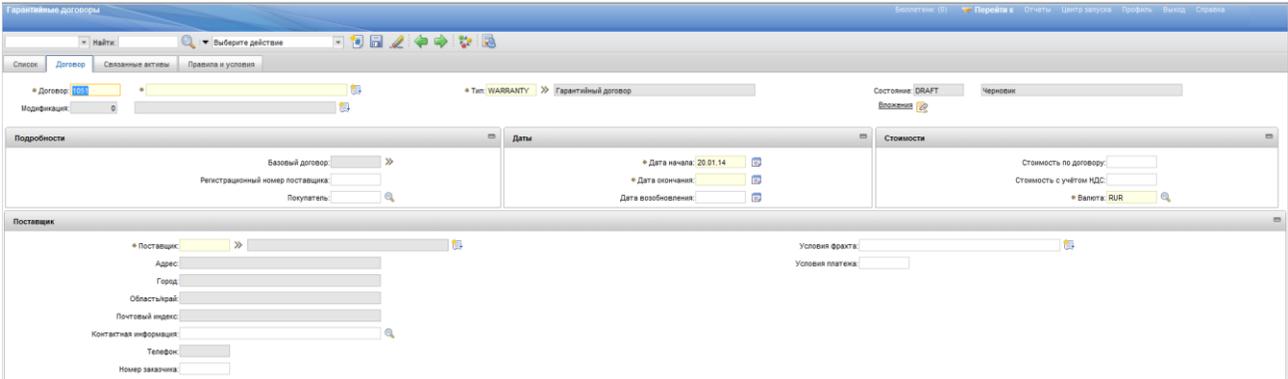
**Создание ревизии договора**

Используется для внесения изменений в договор (пример: продление договора, внесение новых сроков. Стоимости...)

**Привязать Соглашение об уровне обслуживания к договору**

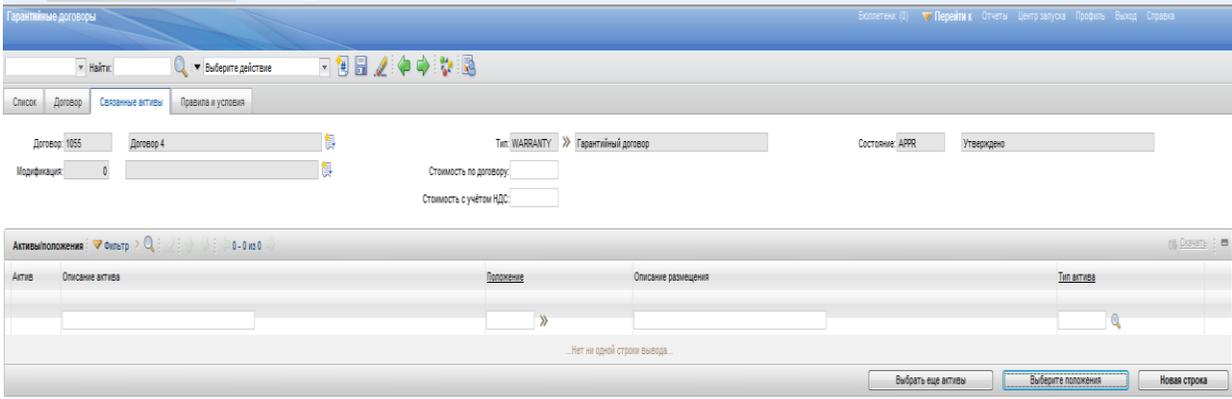
№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
	Создание нового договора	<p><b><u>Создание нового договора</u></b></p> <p>Создать новый договор Диспетчер может несколькими способами:</p> <p>Используя функционал портлета «Приложения» на рабочем столе пользователя:</p> 	Заявка обработана диспетчером	Диспетчер

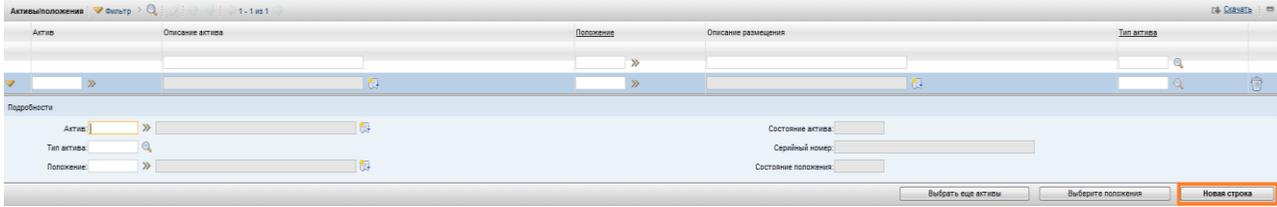
№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		<p>После нажатия на кнопку «Гарантийный договор», пользователь будет перемещён в приложение договора, для создание нового договора, необходимо нажать на кнопку .</p>  <p>1.1. Используя функционал главного меню системы. Для доступа к главному меню системы, в правом верхнем углу интерфейса системы необходимо выбрать кнопку «Перейти к». В открывшемся меню выбрать необходимое приложение, в которое нужно перейти:</p> 		

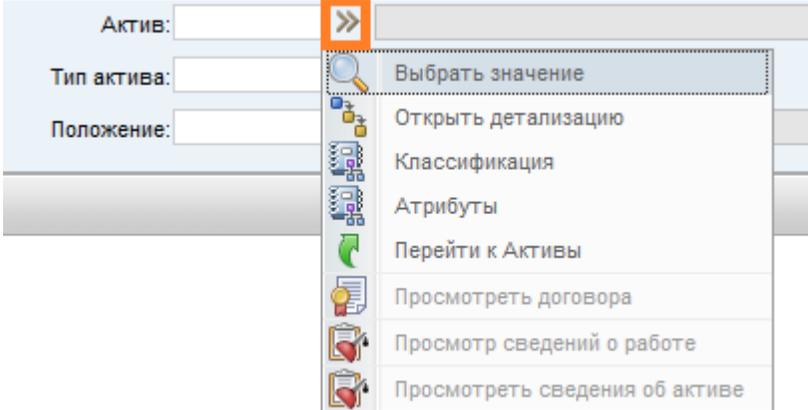
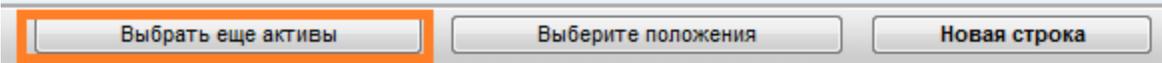
№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		<p>После выбора пункта «Гарантийные договора», пользователь будет перемещён в приложение договора. Для создание нового договора необходимо нажать на кнопку .</p> <p><b><u>Заполнение карточки договора</u></b></p> <p>После создания карточки договора в системе пользователю необходимо заполнить все обязательные поля (отмечены звёздочкой * и подсвеченные жёлтым цветом).</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Договор</b></li> </ul> <p><b><u>Примечание:</u></b></p> <p>- <i>Задаётся автоматически на основе счётчика в системе. Данное значение может быть изменено на настоящий номер договора.</i></p>		

№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Тип</b></li> </ul> <p style="text-align: center;"><b><u>Примечание:</u></b></p> <p style="text-align: center;"><i>- Для возможности использования договора с заявками на услуги и рабочими заданиями ТИП договора должен быть «Договор на предоставление услуг»</i></p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <p>* Тип: <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">SERVICE</span> &gt;&gt; <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Договор на предоставление услуг</span></p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Поставщик</b></li> <li>• <b>Дата начала</b></li> <li>• <b>Дата окончания</b></li> </ul> <p style="text-align: center;"><b><u>Примечание:</u></b></p> <p style="text-align: center;"><i>- Поля «Дата начала» и «Дата окончания», задают период действия договора. Если период действия договор закончен, то договор не будет считаться неактивным (пример: не будет доступен для выбора в заявке на услуги)</i></p> <p style="text-align: center;"><b><u>Примечание:</u></b></p> <p style="text-align: center;"><i>- Если обязательные поля не заполнены, сохранить документ не удастся.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>2. Перевод договора в статус действующий, добавление Ативов к договору.</b></li> </ul>		

№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		<p>После заполнения всех обязательных полей и внесение дополнительной информации по договору, необходимо сохранить карточку договора  .</p> <p>Для перевода статуса договора необходимо нажать на кнопку  . В открывшемся диалоге, выбрать статус «Утверждено» и нажать кнопку «ОК».</p> <div data-bbox="714 794 1518 1203" style="border: 1px solid gray; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p><b>Изменить состояние</b></p> <p>Договор: <input type="text" value="1051"/>    Договор <input type="text" value="1"/> </p> <p>Состояние: <input type="text" value="DRAFT"/>    Черновик</p> <p>* Новое состояние: <input type="text" value="Утверждено"/></p> <p>* Дата состояния: <input type="text" value="20.01.14 13:24"/> </p> <p>Сообщение: <input type="text"/></p> <p style="text-align: right;"><input type="button" value="ОК"/>    <input type="button" value="Отмена"/></p> </div> <p style="text-align: center;"><b><u>Примечание:</u></b></p>		

№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		<p>- Только договора в статусе «Действующий» и актуальным сроком действия (Дата начала/Дата окончания) считаются Активными и доступны для выбора в системе в других приложениях.</p> <p><b>3. Внесение в договор списка Активов, обслуживаемых в рамках договора.</b></p> <p>Внесение/изменение перечня Активов, на которые распространяется действие выбранного договора, производится на вкладке «Связанные активы».</p>  <p><b><u>Примечание:</u></b></p>		

№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		<p>- <i>Добавление и изменения перечня, обслуживаемых по договору Активов, доступно только, когда состояние договора «Утверждено»</i></p> <p>3.1. <b>Добавление Активов</b></p> <p><i>Добавить Активы к договору можно несколькими способами:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Добавить один актив</b></li> </ul> <p>В случае, когда вы хотите добавить только один Актив, нужно нажать кнопку «Новая строка». В таблице «Активы/Положения», будет создана новая запись, в которой нужно выбрать необходимые значения «Актив».</p>  <p><i>Выбор Актива производится путём выбора из справочника:</i></p>		

№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		 <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Добавить несколько активов</b>            В случае, когда необходимо добавить к договору сразу множество Активов, нужно использовать функционал «Массового добавления Ативов», нажав на кнопку «Выбрать ещё активы»:  </li> </ul> <p>В открывшемся диалоге пользователь может задать необходимые условия фильтрации, для выбора только необходимых Активов. Отметить галочками, нужные Активы и нажать кнопку «ОК».</p>		

№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
---	----------	----------------------	-----------	-------------------

**Выбрать активы**

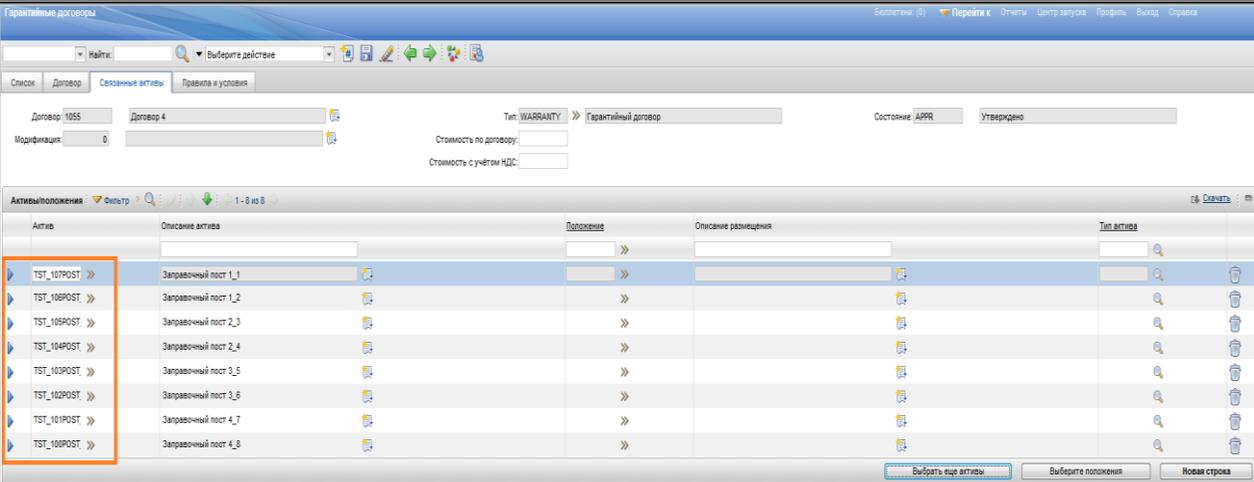
Иерархия активов поиска:  >>    Позиция ТМЦ:  >>    Пользователь:  >>  
Иерархия положений поиска:  >>    Поставщик:  >>    Ответственный:  >>  
Состояние: ACTIVE  >>    Изготовитель:  >>    Счет ГК:  >>  
Группа услуг:  >>    Перемещен?  >>    Договор:  >>  
Служба:  >>    Классификация: TST\_1 \ TST\_1.1 >>

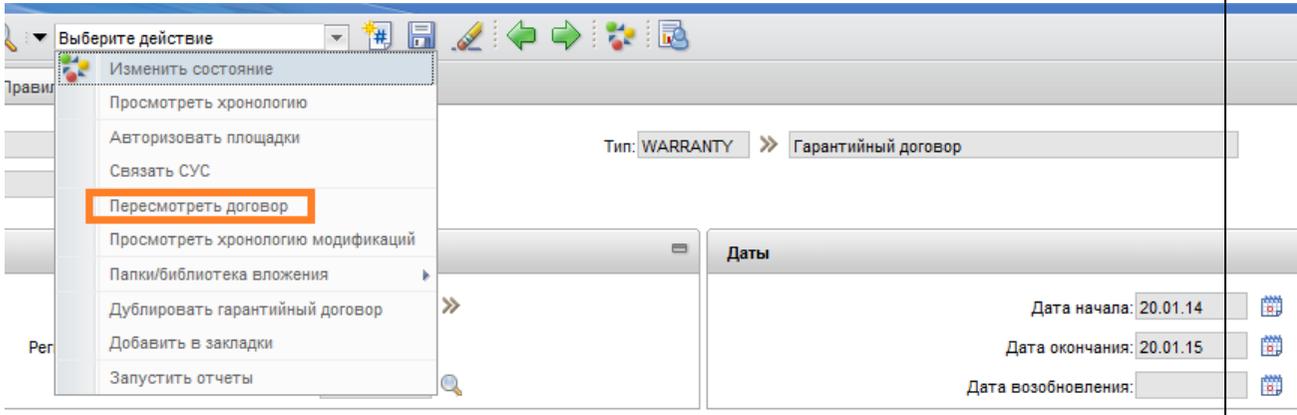
---

Активы:  Фильтр >     1 - 8 из 8

Актив	Описание	Положение	Площадка	Взаимозаменяемая позиция ТМЦ	Тип
<input checked="" type="checkbox"/>	TST_100POST_ Заправочный пост 4_8	TST_3	TSTSACIS	<input type="text"/> >>	PRODUCTION
<input checked="" type="checkbox"/>	TST_101POST_ Заправочный пост 4_7	TST_3	TSTSACIS		PRODUCTION
<input checked="" type="checkbox"/>	TST_102POST_ Заправочный пост 3_6	TST_1	TSTSACIS		PRODUCTION
<input checked="" type="checkbox"/>	TST_103POST_ Заправочный пост 3_5	TST_1	TSTSACIS		PRODUCTION
<input checked="" type="checkbox"/>	TST_104POST_ Заправочный пост 2_4	TST_1	TSTSACIS		PRODUCTION
<input checked="" type="checkbox"/>	TST_105POST_ Заправочный пост 2_3	TST_1	TSTSACIS		PRODUCTION
<input checked="" type="checkbox"/>	TST_106POST_ Заправочный пост 1_2	TST_2	TSTSACIS		PRODUCTION
<input checked="" type="checkbox"/>	TST_107POST_ Заправочный пост 1_1	TST_2	TSTSACIS		PRODUCTION

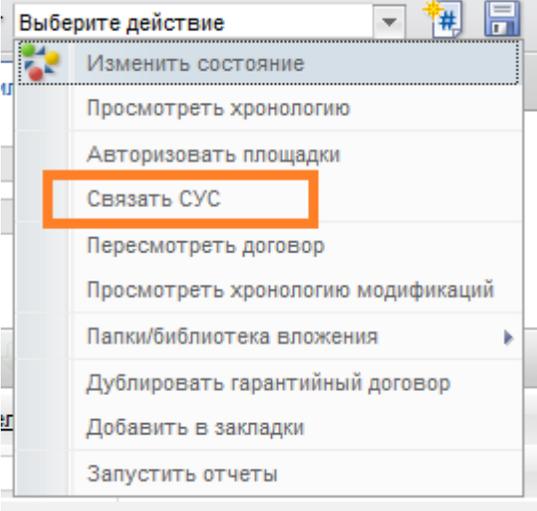
Все выбранные активы (отмеченные галочкой) будут добавлены к договору:

№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		 <p style="text-align: center;"><b><u>Примечание:</u></b></p> <p style="text-align: center;">- Для удаления, ошибочно добавленного актива, необходимо в таблице «Активы/Положения», в записи, которую вы хотите удалить, нажать пентаграмму . Запись будет помечена на удаление. Удаление записи произойдёт, только после сохранения записи договора.</p>		
	Создание ревизии договора.	<p style="text-align: center;"><b>1. Создание ревизии договора</b></p> <p style="text-align: center;">В случае необходимости изменения договора. Например для изменения сроков действия договора( при продлении договора), необходимо создать новую ревизию</p>	Создана новая	Диспетчер

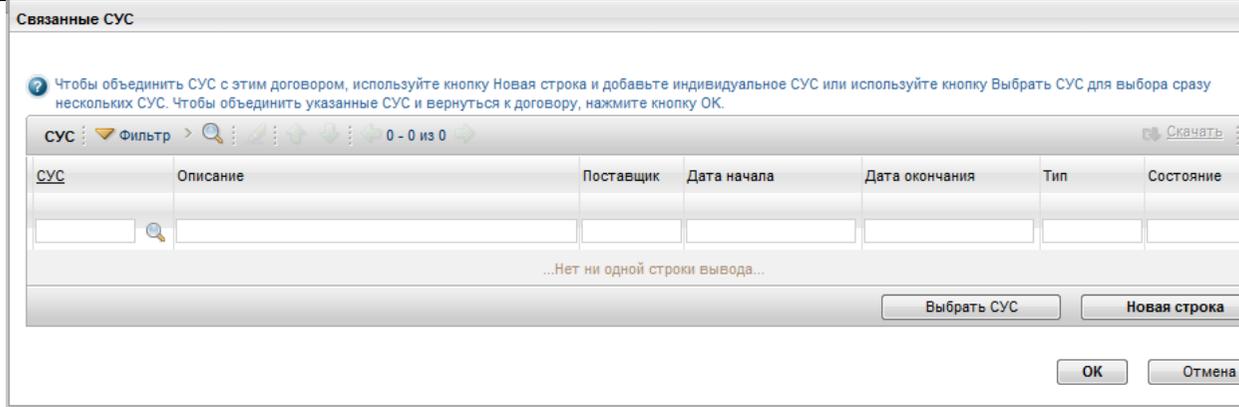
№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		<p>договора. Для этого в меню приложения «Выберите действие», необходимо выбрать пункт «Пересмотреть договор»</p>  <p>1.1. В открывшемся диалоге, необходимо вписать название договора и нажать кнопку «ОК»</p>	ревизия договора	

№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		<div data-bbox="589 416 1648 770" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="510 810 1713 898">1.2. Создастся новая карточка договора. Все значения, будут скопированы из предыдущей версии договора и будут доступны для редактирования</p> <div data-bbox="562 930 1749 1294" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="1070 1334 1261 1366"><b><u>Примечание:</u></b></p>		

№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		<p>- <i>Состояние нового договора будет «Модификация отложена». Состояние предыдущего договора останется «Утверждено». После внесение необходимых корректировок в новую ревизию договора и перевода статуса договора в «Утверждено», старый договор будет автоматически переведён в статус «Модифицировано» и станет неактивным (недоступен в интерфейсе).</i></p>		
	<p>Просмотр/ Добавление Соглашение об уровне обслуживания к договору</p>	<p><b>1. Чтобы посмотреть связанные или добавить новое соглашение об уровне обслуживания к договору, необходимо выбрать пункт «Связать СУС» в главном меню приложения «Выберите действие»</b></p>		

№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		 <p><b>1.1.</b> В открывшемся диалоге, можно посмотреть все привязанные SLA, по данному договору и при необходимости добавить новое:</p>		

№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
---	----------	----------------------	-----------	-------------------



Для добавления нового соглашения нужно использовать функциональные кнопки:

- **Выбрать СУС** – для добавления одной или нескольких записей SLA сразу
- **Новая строка** – для добавления одной записи

**Примечание:**

-Добавление и удаление SLA по договору, возможно только, когда состояние договора:

- Черновик

№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользовател я
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Ожидает согласования</i></li> <li>○ <i>Модификация отложена</i></li> </ul> <p style="text-align: center;">DRAFT, WAPPR or PNDREV.</p>		

## Запуск и сохранение

Зайдя в любое приложение системы, можно запустить данный вид отчетов, нажав на кнопку «Создать отчет» (Обведена красным Рис. 15)



Рис. 15 Кнопка «Создать отчет»

После нажатия данной кнопки появится окно запуска отчетов (Рис. 16)

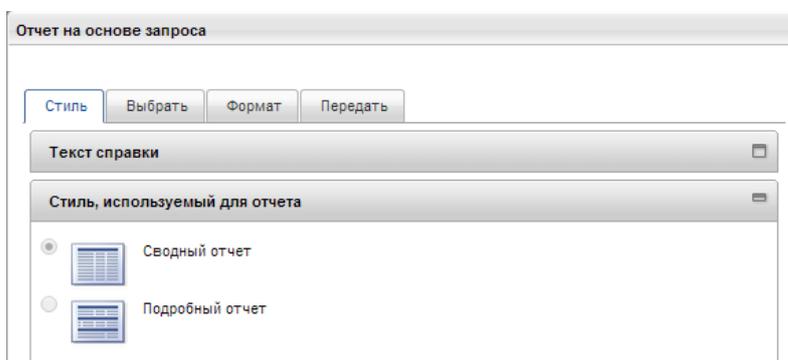


Рис. 16 Запуск отчета

Перейдите во вкладку «Выбрать» (Рис. 17).

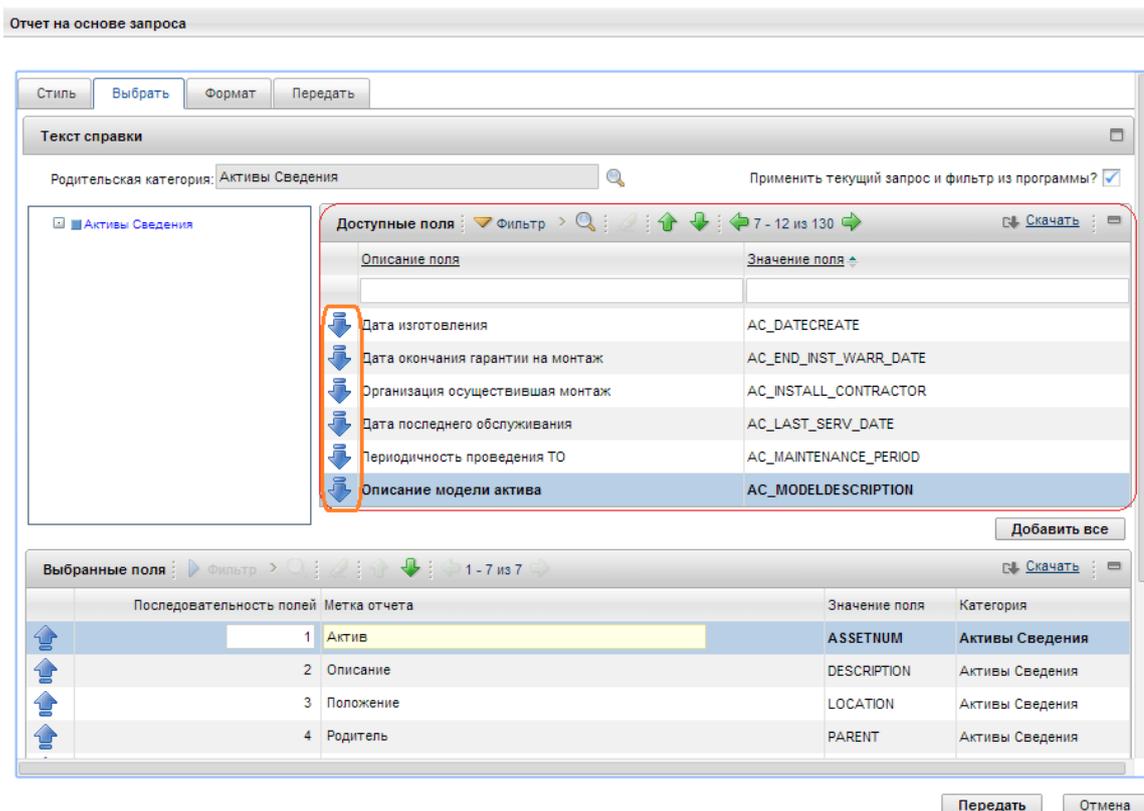


Рис. 17 Вкладка «Выбрать»



Чтобы активировать возможность ввода нескольких значений, необходимо напротив выбранных полей убрать галочку «Одно значение» (Рис. 21).

Рис. 21 Галочка «Одно значение»

«Группировка» данная таблица сгруппирует данные в зависимости от пользовательского выбора. При указании полей группировки данные будут сгруппированы по указанному полю. Например, указав группировку по полям (Рис. 22).

Рис. 22 Поля группировки

Отчет будет иметь такую структуру (Рис. 23).

Приоритет: 1	Состояние: АРРР			
Рабочее задание	Описание	Положение	Актив	Начало по графику
1636	Ремонт крыши	TST_2	TST_103	23.12.13 19:34:22
Приоритет: 1	Состояние: СОРР			
Рабочее задание	Описание	Положение	Актив	Начало по графику
1604	Не подается бензин на заправочной станции	TST_1	TST_101	19.12.13 17:54:21
1685	Не нарушены сроки один выезд в рамках СЛА	TST_3	TST_101POST_	
Приоритет: 2	Состояние: СОРР			
Рабочее задание	Описание	Положение	Актив	Начало по графику
1519	ЗАЯВКА Э	TST_1	TST_101	
1532	Полонка	TST_1	TST_102POST_	
Приоритет: 3	Состояние: СОРР			
Рабочее задание	Описание	Положение	Актив	Начало по графику
1640	Тест процесса ТОиР (подрядчик)_1	TST_1	TST_101	
1644	Тест процесса ТОиР (подрядчик)_1	TST_1	TST_101	
1652	Тест процесса ТОиР (подрядчик)_1	TST_1	TST_101	
1656	Тест процесса ТОиР (АЦИС)	TST_1	TST_105POST_	
1664	Тест процесса ТОиР (АЦИС)	TST_1	TST_105POST_	
1668	Тест процесса ТОиР (АЦИС)	TST_1	TST_105POST_	

Рис. 23 Структура отчета (пример)

Здесь идет группировка по приоритету, затем по состоянию, то есть отчет выдает нам все имеющиеся рабочие задания, распределенные по состоянию (второй уровень группировки) и по приоритету (первый уровень группировки).

В таблице «Сортировка» указывается в каком порядке будут отображаться данные того или иного столбца: по возрастанию или по убыванию.

Создав такой отчет, его можно вызвать повторно. Для этого необходимо при создании задать имя нового отчета и установить галочку «Сохранить отчет»

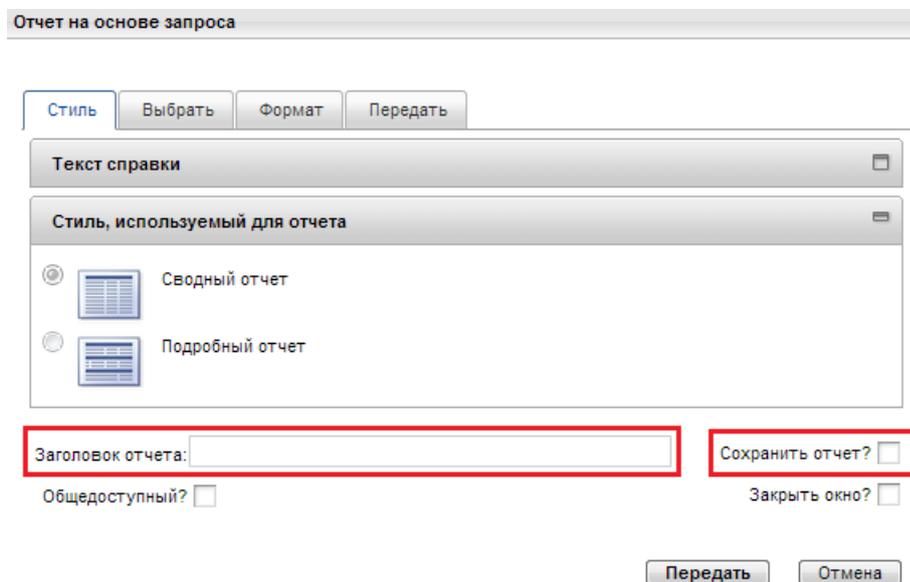


Рис. 24 Галочка «Сохранить отчет»

Введя имя нового отчета, и сохранив его, он будет доступен для повторного запуска:

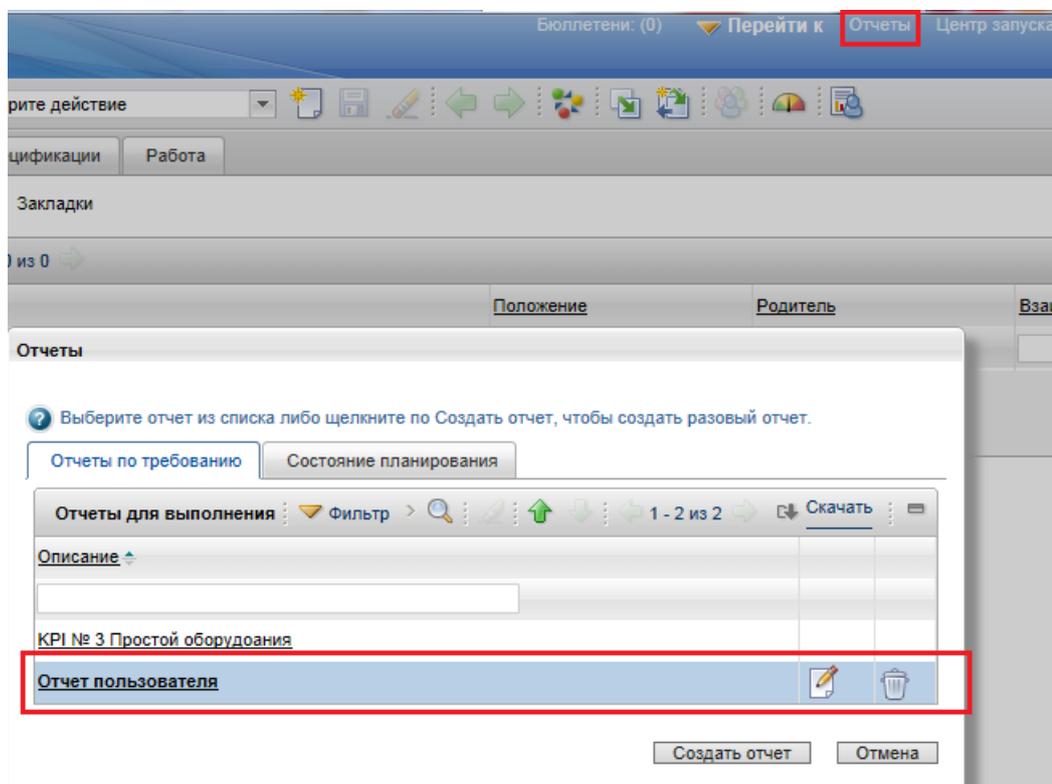


Рис. 25 Сохраненный отчет пользователя

### 3.3. Отчеты КРІ

#### Сводная таблица

Название отчета	Приложение
КРІ 1 «Частота травм с потерей трудоспособности»	Отслеживание рабочих заданий
КРІ 2 «Частота происшествий»	Отслеживание рабочих заданий
КРІ 3 «Простой оборудования»	Активы
КРІ 4 «Контроль соблюдения договоров»	Заявки на услуги
КРІ 5 «Среднее время между поломками»	Заявки на услуги
КРІ 6 «Соотношение неисправностей, устраненных при первом выезде к общему количеству неисправностей»	Заявки на услуги
КРІ 7 «Обработка заявок 1»	Заявки на услуги
КРІ 8 «Обработка заявок 2»	Заявки на услуги
Наряд - допуск	Отслеживание рабочих заданий
Материалы рабочего задания	Отслеживание рабочих заданий

#### Запуск отчетов

Система позволяет запустить отчет несколькими способами: (Например «Отслеживание рабочих заданий»)

Из текущего приложения (Например «Отслеживание рабочих заданий»)

Используя кнопку «Перейти к» (Рис. 26).

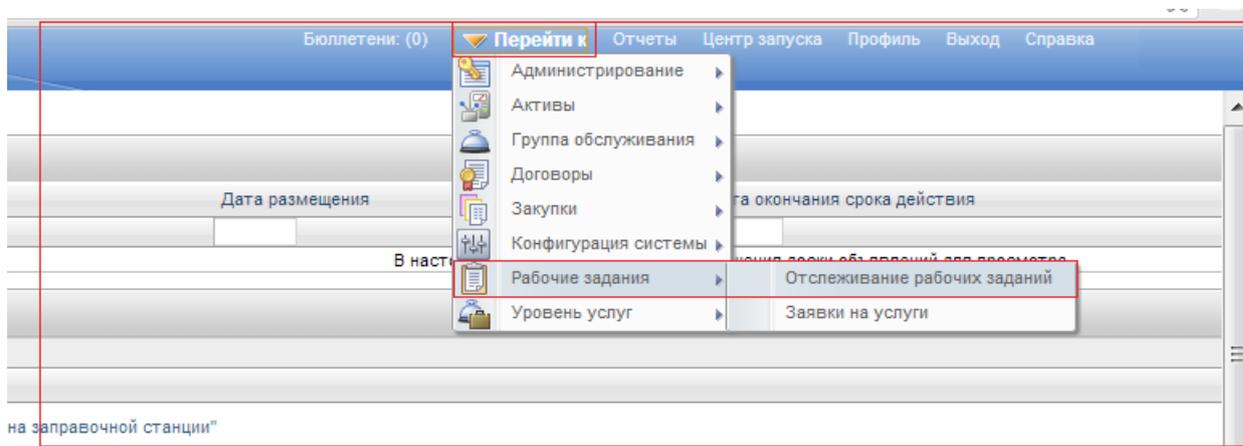


Рис. 26 Кнопка «Перейти к»

Находясь в приложении «Отслеживание рабочих заданий», нажмите на кнопку «Выполнить отчеты» в меню «Выберите действие» (Рис. 27).

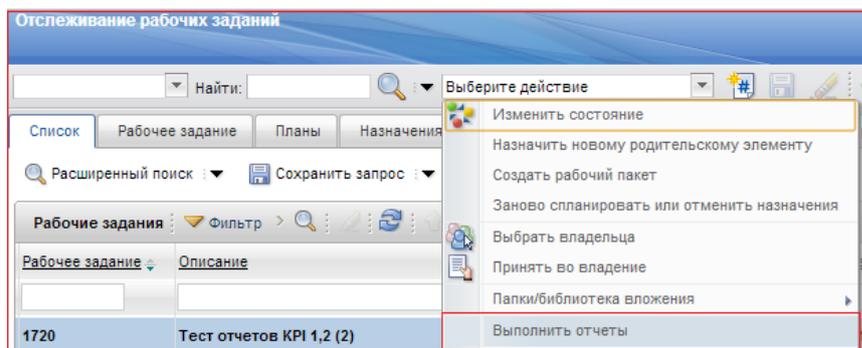


Рис. 27 Запуск отчета с помощью меню «Выберите действие»

После нажатия кнопки «Выполнить отчеты» появится окно «Отчеты» со списком КРП и других отчетов, доступным для текущего пользователя в данном приложении.

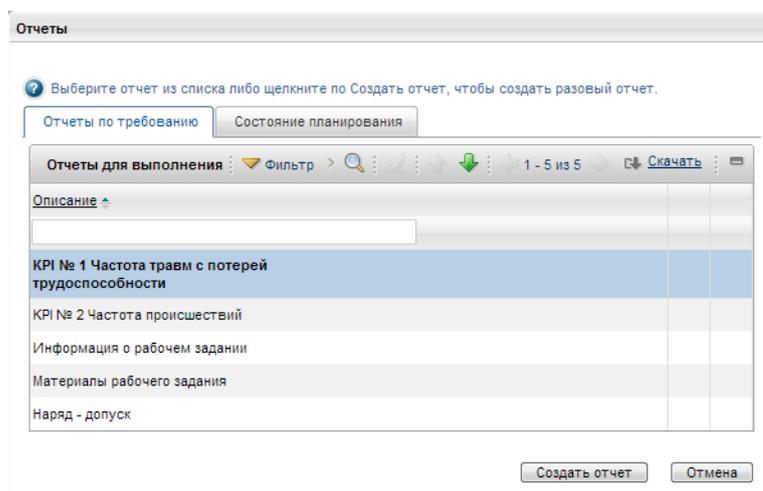


Рис. 28 Окно отчеты

Нажмите на название того отчета, который необходимо запустить. На данный момент требуется запустить отчет «КРП № 1 Частота травм с потерей трудоспособности».

Через стартовый центр. Последовательность:

Зайти в приложение «Отслеживание рабочих заданий» (Рис. 29) По кнопке из блока «Приложения» на стартовом центре

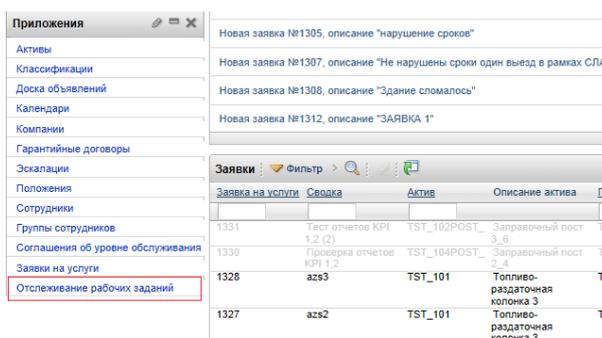


Рис. 29 Запуск приложения из «Старт-центр»

### Из меню «Отчеты»

Второй способ предполагает запуск отчетов из раздела «Отчеты», располагающегося в шапке интерфейса, рядом с кнопкой «Перейти к»

Для этого нажмите на кнопку «Отчеты» (Рис. 30) и выберите приложение, из под которого требуется запустить отчет (в данный момент требуется сформировать отчет КРІ 1 из приложения «Отслеживание рабочих заданий»)

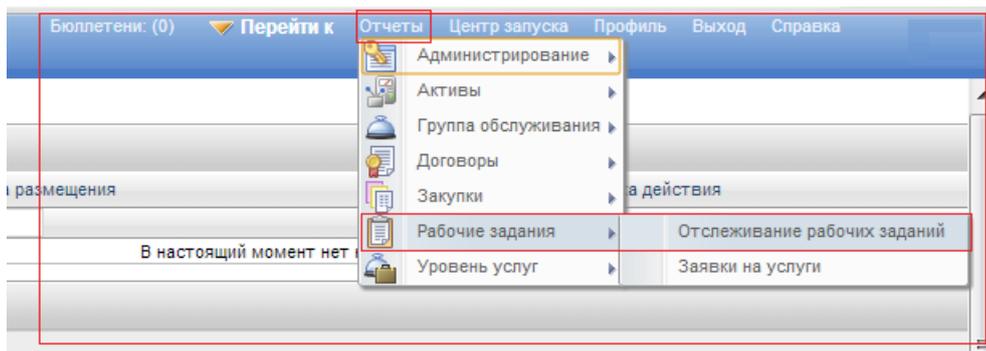


Рис. 30 Кнопка «Отчеты»

После выбора нужного приложения, появится окно с выбором доступных отчетов (Рис. 30).

## Выбор параметров

Следующим этапом будет выбор параметров для запуска отчета. На странице заявки («1»), будет представлен список входящих параметров («4») (Рис. 31).

Рис. 31 Страница заявки

Параметры, предполагающие ввод даты, обозначены иконкой календаря («3»). Параметры с различными значениями обозначаются знаком «лупа» («5»). После ввода всех параметров нажмите кнопку «Передать» («2») (Рис. 31)

Значение	Описание
CFD	Центральный
NWFD	Северо-западный

Рис. 32 Выбор значений

Для ввода таких параметров, как «Компания», «Классификация», «Регион», «Внутренний регион» реализован множественный выбор. На рисунке 7 показан выбор «Региона». В ячейках, подсвеченных желтым цветом, устанавливаются «галочки». Что бы выбрать сразу все значения необходимо проставить «галочку» в самую верхнюю ячейку (выделено красным) (Рис. 32).

### Экспорт отчета в PDF, Excel

Для экспорта отчета в другие форматы необходимо после запуска отчета нажать на кнопку «Экспорт» на панели инструментов (Рис. 33)



Рис. 33 Кнопка «Экспорт»

И выбрать желаемый формат (Рис. 34).

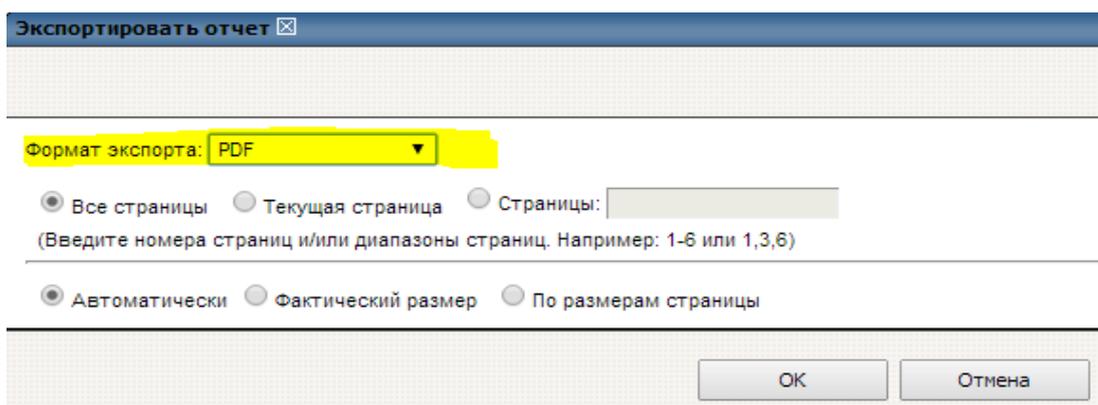


Рис. 34 Выбор формата

После нажать ОК. Отчет скачается в папку загрузок по умолчанию, установленную в настройках браузера.

### Запуск отчета из-под разной локали

Для запуска отчетов из разной локали необходимо в настройках пользователя поменять язык: (en – Английский, ru -Русский) Прейти, как показана на Рис. 35.

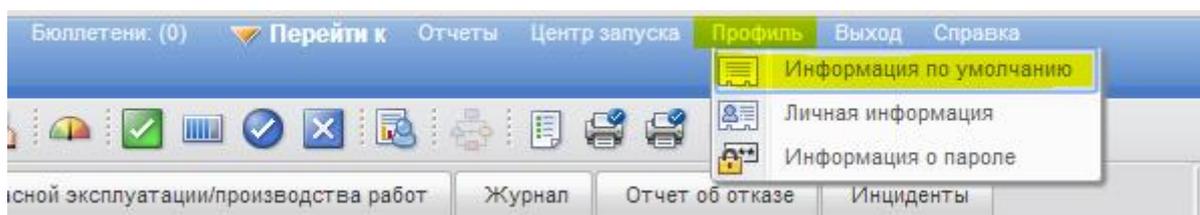


Рис. 35 Кнопка Профиль

Далее указать необходимый язык – русский или английский (Рис. 36).

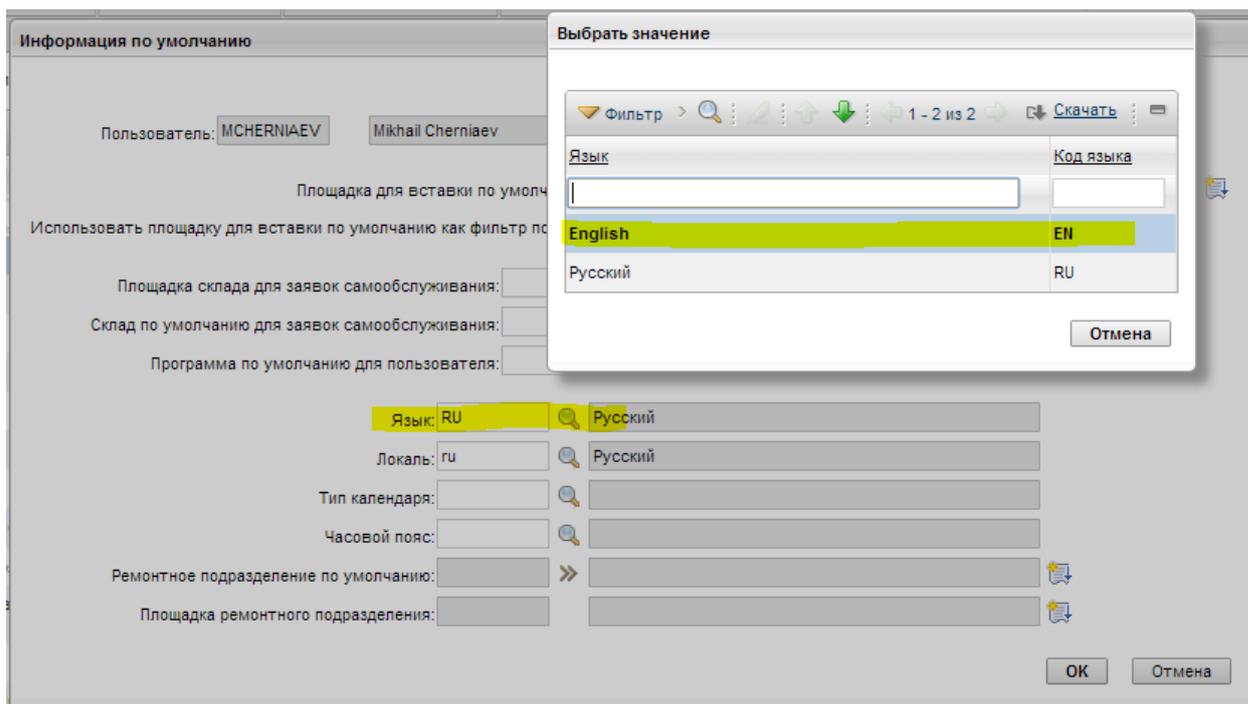
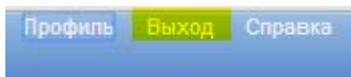


Рис. 36 Выбор языка



Затем выйти из системы

И зайти снова.

### 3.4. KPI

#### 3.4.1. KPI 1 «Частота травм с потерей трудоспособности»

**Частота травм с потерей трудоспособности**  
С 25.12.2013 по 25.12.2013

Регион Шелл	Внутренний регион	Компания	Количество персонала компании	Количество часов, отработанных персоналом компании	Пробег (км) транспортных средств	Количество рабочих дней, потерянных по причине нетрудоспособности
Центральный	Вологда	ООО "Феникс"	7	38,5	879,5	14
Центральный	Вологда	ООО "ВЭЛ"	8	92	666,45	6
Центральный	Вологда	АЦИС	5	40	346,152	10
Итого:			20	170,5	1892,102	30

Рис. 37 KPI «Частота травм с потерей трудоспособности»

KPI 1 «Частота травм с потерей трудоспособности» отражает следующие показатели:

1. Количество персонала компании

Алгоритм формирования: Суммарное количество сотрудников «Компании» задействованных в рабочих заданиях (РЗ) в качестве исполнителей работ

2. Количество часов, отработанных персоналом компании

Алгоритм формирования: Суммарное количество часов отработанных сотрудниками «Компании» задействованных в рабочих заданиях (РЗ) в качестве исполнителей работ, включая часы дороги

3. Пробег (км) транспортных средств

Алгоритм формирования: Суммарное количество километров указанных в операциях РЗ (выполняемых силами «Компании»): "Выезд на объект", "Возврат с объекта"

4. Количество рабочих дней, потерянных по причине нетрудоспособности

Алгоритм формирования: Суммарное количество дней, потерянных по причине нетрудоспособности указанных в инцидентах РЗ (выполняемых силами «Компании»)

Входящие параметры:

1. Начальная дата периода (дата начала отчетного периода)
2. Конечная дата периода (дата конца отчетного периода)
3. Компании (Выбор компаний - подрядчиков)
4. Регион (Выбор региона)
5. Внутренний регион (Выбор внутреннего региона)

Отчет группирует данные по Региону Шелл, Внутреннему региону, Компаниям, основываясь на введенных пользователем данных.

Запускается отчет из приложения «Отслеживание рабочих заданий»

### 3.4.2. KPI 2 «Частота происшествий»

Частота происшествий  
с 25.12.2013 по 25.12.2013

Регион	Шелл	Внутренний регион	Компания	Количество персонала компании	Количество отработанных часов, персоналом компании	Пробег (км) транспортных средств	Количество инцидентов во время обслуживания	Количество инцидентов с оказанием первой медицинской помощи	Количество потенциальных инцидентов	Количество "Near Misses"	Количество экологических инцидентов	Количество продукта (кг), попавшего в окружающую среду (вода, воздух, почва) в результате инцидента
Центральный	Вологда		ООО "Феникс"	7	38,5	879,5	2	1	0	0	1	111,00
Центральный	Вологда		ООО "ВЭЛ"	8	92	666,45	4	2	0	0	1	15,00
Центральный	Вологда		АЦИС	5	40	346,152	4	1	1	1	1	50,03
Итого:				20	170,5	1892,102	10	4	1	1	3	176,03

Рис. 38 KPI «Частота происшествий»

KPI 2 «Частота происшествий» отражает следующие показатели:

Показатели:

1. Количество персонала компании

Алгоритм формирования: Суммарное количество сотрудников «Компании» задействованных в рабочих заданиях (РЗ) в качестве исполнителей работ

2. Количество часов, отработанных персоналом компании

Алгоритм формирования: Суммарное количество часов отработанных сотрудниками «Компании» задействованных в рабочих заданиях (РЗ) в качестве исполнителей работ, включая часы дороги

3. Пробег (км) транспортных средств

Алгоритм формирования: Суммарное количество километров указанных в операциях РЗ (выполняемых силами «Компании»): "Выезд на объект", "Возврат с объекта"

4. Количество инцидентов во время обслуживания

Алгоритм формирования: Суммарное количество инцидентов (всех типов) указанных в РЗ (выполняемых силами «Компании»)

5. Количество инцидентов с оказанием первой медицинской помощи

Алгоритм формирования: Суммарное количество инцидентов (с типом: С оказанием первой медицинской помощи) указанных в РЗ (выполняемых силами «Компании»)

6. Количество потенциальных инцидентов

Алгоритм формирования: Суммарное количество инцидентов (с типом: Потенциальный инцидент) указанных в РЗ (выполняемых силами «Компании»)

7. Количество "Near Misses"

Алгоритм формирования: Суммарное количество инцидентов (с типом: Near Misses) указанных в РЗ (выполняемых силами «Компании»)

8. Количество экологических инцидентов

Алгоритм формирования: Суммарное количество инцидентов (с типом: Экологический инцидент) указанных в РЗ (выполняемых силами «Компании»)

9. Количество продукта (кг), попавшего в окружающую среду (вода, воздух, почва) в результате инцидента

Алгоритм формирования: Суммарное количество продукта указанного в инцидентах РЗ (выполняемых силами «Компании»)

Входящие параметры:

1. Начальная дата периода (дата начала отчетного периода)
2. Конечная дата периода (дата конца отчетного периода)
3. Компании (Выбор компаний - подрядчиков)
4. Регион (Выбор региона)
5. Внутренний регион (Выбор внутреннего региона)

Отчет группирует данные по Региону Шелл, Внутреннему региону, Компаниям, основываясь на введенных пользователем данных.

Запускается отчет из приложения «Отслеживание рабочих заданий»

### 3.4.3. KPI 3 «Простой оборудования»

#### Простой оборудования

С 01.12.2013 по 27.12.2013

Регион Шелл	Внутренний регион	Класс оборудования	Простой (ч.)	Количество единиц оборудования	Общее время эксплуатации оборудования (ч.)
Центральный	Москва	ТРК	25.96	9	5832

Рис. 39 KPI «Простой оборудования»

KPI 3 «Простой оборудования» отражает следующие показатели:

Показатели:

1. Downtime - простой (ч.)

2. Number of Equipment Units - количество единиц оборудования (ед.)

Алгоритм формирования:

1. Простой - из активов за выбранный временной период (ч.)
2. Общее количество единиц оборудования (ед.)

В расчет берется тип простоя (код завершения) "В ходе нормальной эксплуатации" и только когда оборудование находилось в нерабочем состоянии.

Территориально: по регионам и по классам оборудования.

Входящие параметры:

1. Начальная дата периода (дата начала отчетного периода)
2. Конечная дата периода (дата конца отчетного периода)
3. Классификация (Выбор классификации оборудования)
4. Регион (Выбор региона)
5. Внутренний регион (Выбор внутреннего региона)

Отчет группирует данные по Региону Шелл, Внутреннему региону, Классификации оборудования, основываясь на введенных пользователем данных.

Запускается отчет из приложения «Активы»

### 3.4.4. KPI 4 «Контроль соблюдения договоров»

#### Контроль соблюдения договоров

С 23.12.2013 по 23.12.2013

Регион Шелл	Внутренний регион	Класс оборудования	Количество неисправностей устраненных в указанные в заявках сроки (ед)	Общее количество заявок (ед)
Центральный	Вологда	ТРК/Заправочный пост	2	2
Общее кол-во заявок:			2	2

Рис. 40 KPI «Контроль соблюдения договора»

KPI 4 «Контроль соблюдения договоров» отражает следующие показатели:

1. Number of Faults Fixed Within The Prescribed Contract R&F Time - количество неисправностей устраненных в указанные в заявках сроки (ед)

Алгоритм формирования: Количество заявок в статусе "Закрыто" по классам и по регионам, где фактическая дата завершения <= плановой дате завершения

2. Total Number of Faults - общее количество заявок (ед)

Алгоритм формирования: Количество заявок в статусе "Закрыто" по классам и по регионам

Входящие параметры:

1. Начальная дата периода (дата начала отчетного периода)
2. Конечная дата периода (дата конца отчетного периода)
3. Классификация (Выбор классификации оборудования)
4. Регион (Выбор региона)
5. Внутренний регион (Выбор внутреннего региона)

Отчет группирует данные по Региону Шелл, Внутреннему региону, Классификации оборудования, основываясь на введенных пользователем данных.

Запускается отчет из приложения «Заявки на услуги»

### 3.4.5. KPI 5 «Среднее время между поломками»

#### Среднее время между поломками С 21.12.2013 по 21.12.2013

Регион Шелл	Внутренний регион	Класс оборудования	Количество единиц оборудования	Среднее время между поломками (дни)
Северо-западный	Москва	ТРК	1	0
Северо-западный	Москва	ТРК/Заправочный пост	2	0
Центральный	Санкт-Петербург	ТРК	1	0
Центральный	Санкт-Петербург	ТРК/Заправочный пост	2	2
Центральный	Вологда	ТРК	2	0
Центральный	Вологда	ТРК/Заправочный пост	4	4

Рис. 41 KPI Среднее время между поломками

KPI 5 «Среднее время между поломками» отражает следующие показатели:

1. Number of Equipment Units - общее количество единиц оборудования (ед)
2.  $MTBF = (\text{общее время за отчетный период (дней)} * \text{общее кол-во единиц оборудования}) / (\text{количество поломок оборудования в указанном периоде (количество закрытых заявок)})$ .

Входящие параметры:

1. Начальная дата периода (дата начала отчетного периода)
2. Конечная дата периода (дата конца отчетного периода)
3. Классификация (Выбор классификации оборудования)
4. Регион (Выбор региона)
5. Внутренний регион (Выбор внутреннего региона)

Отчет группирует данные по Региону Шелл, Внутреннему региону, Классификации оборудования, основываясь на введенных пользователем данных.

Запускается отчет из приложения «Заявки на услуги»

### 3.4.6. KPI 6 «Соотношение неисправностей, устраненных при первом выезде к общему количеству неисправностей»

Соотношение неисправностей, устраненных при первом выезде, к общему количеству неисправностей  
С 01.12.2013 по 12.12.2013

Регион Шелл	Внутренний регион	Класс оборудования	Количество неисправностей, устраненных при первом выезде, в рамках SLA (ед)	Общее количество заявок, выполненных с соблюдением сроков SLA (ед)
Центральный	Санкт-Петербург	ТРК	1	6
Центральный	Вологда	ТРК	0	13
Центральный	Вологда	ТРК/Заправочный пост	2	8
Центральный	Вологда	ТРК/Заправочный пост/ Раздаточный кран	0	0
Северо-западный	Москва	ТРК	0	2
Северо-западный	Москва	ТРК/Заправочный пост/ Раздаточный кран	0	0

Рис. 42 KPI Соотношение неисправностей, устраненных при первом выезде к общему количеству неисправностей

KPI 6 «Соотношение неисправностей, устраненных при первом выезде к общему количеству неисправностей» отражает следующие показатели:

- 1) Number of Faults Fixed During First Visits and Within The Prescribed Contract R&F Time - количество неисправностей устраненных при первом выезде, в рамках SLA (ед).

Алгоритм формирования:

- а) Выбрать все наряд-заказы за отчетный период, по которым заявки имеют статус "Закрито" и по которым есть договор в рамках фиксированных сроков устранения неисправностей (SLA);

б) По этим наряд-заказам выбрать отчеты где выполнение заявки производилось более чем 1 выездом. Например Исполнитель приехал на АЗС , но не смог устранить неисправность, не хватило материалов. Потребовался еще один выезд, при 2-м выезде Исполнитель полностью выполнил Заявку. При этом нарушения времени устранения неисправности SLA не произошло.

2) Total Number of Faults Fixed in The Agreed Time - общее количество заявок выполненных с соблюдением сроков SLA (ед).

Входящие параметры:

1. Начальная дата периода (дата начала отчетного периода)
2. Конечная дата периода (дата конца отчетного периода)
3. Классификация (Выбор классификации оборудования)
4. Регион (Выбор региона)
5. Внутренний регион (Выбор внутреннего региона)

Отчет группирует данные по Региону Шелл, Внутреннему региону, Классификации оборудования, основываясь на введенных пользователем данных.

Запускается отчет из приложения «Заявки на услуги»

### 3.4.7. KPI 7 «Обработка заявок 1»

#### Обработка заявок 1

С 01.01.1970 по 27.12.2013

Регион Шелл	Внутренний регион	Общее количество заявок	Количество отклоненных заявок	Количество заявок с жалобами клиентов
Центральный	Москва	1	0	0
Центральный	Санкт-Петербург	9	1	1
Центральный	Вологда	70	14	6
Северо-западный	Москва	16	1	5
Общее кол-во заявок:		96	16	12

Рис. 43 KPI Обработка заявок

KPI 7 «Обработка заявок 1» отражает следующие показатели:

1. Total Number of Calls - общее количество заявок (ед)
2. Number of Rejected Calls - количество отклоненных заявок (ед)
3. Number of Complaint Calls - количество заявок по неисправностям (ед)

Алгоритм формирования: все показатели формируются на основе заявок, созданных в системе. В показателе 2 (Количество отклоненных заявок) используются те заявки со статусом «Отклонено». Показатель 3 рассчитывается на основании таких заявок, в журнале которых была указана запись с классом «COMPLAINT»

Входящие параметры:

1. Начальная дата периода (дата начала отчетного периода)
2. Конечная дата периода (дата конца отчетного периода)
3. Регион (Выбор региона)
4. Внутренний регион (Выбор внутреннего региона)

Отчет группирует данные по Региону Шелл, Внутреннему региону, основываясь на введенных пользователем данных.

Запускается отчет из приложения «Заявки на услуги»

### 3.4.8. KPI 8 «Обработка заявок 2»

#### Обработка заявок 2

С 01.01.1970 по 27.12.2013

Регион Шелл	Внутренний регион	Класс оборудования	Приоритет заявок				
			P5	P4	P3	P2	P1
Центральный	Санкт-Петербург	ТРК	6	0	2	0	0
Центральный	Санкт-Петербург	ТРК/Заправочный пост	0	0	0	0	1
Центральный	Вологда	ТРК	15	11	6	6	4
Центральный	Вологда	ТРК/Заправочный пост	1	1	12	3	0
Центральный	Вологда	ТРК/Заправочный пост/Раздаточный кран	1	0	1	0	1
Северо-западный	Москва	ТРК	1	2	4	4	1
Северо-западный	Москва	ТРК/Заправочный пост/Раздаточный кран	0	0	0	0	1
Общее кол-во заявок по приоритетам:			24	14	25	13	8

Рис. 44 KPI Обработка заявок

KPI 8 «Обработка заявок 2» отражает следующие показатели:

1. Кол-во заявок со всеми статусами в разрезе классов и внутренних приоритетов заявок

Алгоритм формирования: данный показатель оперирует приоритетами всех заявок в системе.

Входящие параметры:

1. Начальная дата периода (дата начала отчетного периода)
2. Конечная дата периода (дата конца отчетного периода)
3. Классификация (Выбор классификации оборудования)
4. Регион (Выбор региона)
5. Внутренний регион (Выбор внутреннего региона)

Отчет группирует данные по Региону Шелл, Внутреннему региону, Классификации оборудования, основываясь на введенных пользователем данных.

Запускается отчет из приложения «Заявки на услуги»

### 3.5. Печатные формы

#### Наряд-допуск

**НАРЯД-ДОПУСК № 1710  
НА ПРОИЗВОДСТВО РАБОТ В МЕСТАХ ДЕЙСТВИЯ ОПАСНЫХ  
ИЛИ ВРЕДНЫХ ФАКТОРОВ**

Выдан: 23.12.2013

Действителен до: 29.12.2013

1. Руководителю работ Менеджер рабочей группы по ТРК

2. На выполнение: Работы на высоте при помощи стремянки, АЗС I

3. Опасные производственные факторы, которые действуют или могут возникнуть независимо от выполняемой работы в местах ее производства:

- Поражение электрическим током при работе с электроинструментом
- Работа на высоте более 1,3 м.
- Работа с применением лесов

4. До начала производства работ необходимо выполнить следующие мероприятия:

Начало работ в 27.12.2013 15:27

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок выполнения	Ответственный исполнитель
1	2	3	4
1	Оградить опасную (рабочую) зону	Перед началом работ	Инженер 1
2	Проверить исправность оборудования, строительных лесов и средств индивидуальной защиты, средств паж	Перед началом работ	Инженер 1
3	Вести работы в соответствии с требованиями ТЗ, заполнить формы системы допуска до работы "Шелл"	Перед началом работ и в ходе выполнения работ	Инженер 1

Окончание работ в 27.12.2013 16:27

Рис. 45 Наряд-допуск 1

**НАРЯД-ДОПУСК № 1710**

5. В процессе производства работ необходимо выполнить следующие мероприятия:

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок выполнения	Ответственный исполнитель
1	2	3	4
1	Исключить проведение смежных работ	В ходе выполнения работ	Инженер 1
2	Использовать искробезопасный (омедненный) инструмент	В ходе выполнения работ	Инженер 1
3	Обеспечить отсутствие посторонних людей в опасной зоне	В ходе выполнения работ	Инженер 1
4	Работать в средствах индивидуальной защиты	В ходе выполнения работ	Инженер 1

6. Состав исполнителей работ:

Фамилия, имя, отчество	Квалификация группа по ТБ	С условиями работ ознакомлен	Инструктаж провел
Электрик 1	Электрик, уровень квалификации - 3		

7. Наряд - допуск выдал Менеджер рабочей группы по ТРК  
(должность, Ф.И.О., подпись)

Наряд - допуск принял Инженер 1  
(должность, Ф.И.О., подпись)

8. Письменное разрешение эксплуатирующей организации на производство работ имеется. Мероприятия по безопасности строительного производства согласованы

(должность, Ф.И.О., уполномоченного представителя эксплуатирующей организации)

9. Рабочее место и условия труда проверены. Мероприятия по безопасности производства, указанные в наряде - допуске, выполнены.

Разрешаю приступить к выполнению работ

(должность, Ф.И.О., подпись)

10. Наряд - допуск продлен до

(дата, подпись лица, выдавшего наряд - допуск)

11. Работа выполнена в полном объеме. Материалы, инструмент, приспособления убраны. Люди выведены. Наряд - допуск закрыт.

Руководитель работ

(дата, подпись)

Лицо, выдавшее наряд - допуск

Печатная форма «Наряд-допуск» формируется из карточки рабочего задания в приложении «Отслеживание рабочего задания».

Данная печатная форма отражает информацию о плане обеспечения защиты, примененном к данной карточке рабочего задания, а так же об ответственных исполнителях указанного рабочего задания.

Что бы сформировать данную печатную форму необходимо нажать на иконку запуска отчета:

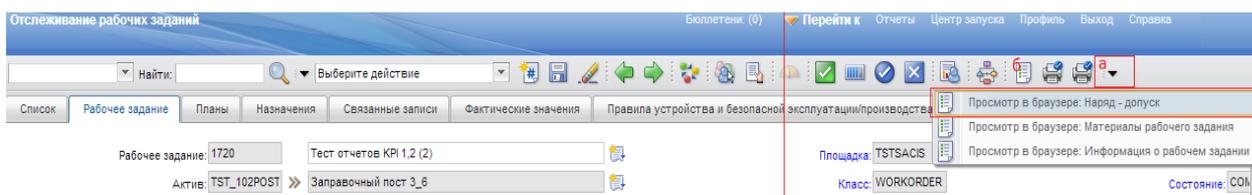


Рис. 47 Запуск наряд-допуска

Рисунок 8 показывает расположение кнопок для формирования печатной формы. В данном случае из-за большого количества функциональных кнопок, некоторые отчеты сгруппированы в список (помечен буквой «а» на рисунке 8)

В случае, если места на панели инструментов достаточно, иконка запуска отчета будет располагаться на панели инструментов (помечен буквой «б» на рисунке 8)

### Материалы РЗ

#### Материалы рабочего задания №1604

Рабочее задание №: 1604  
 Описание: Не подается бензин на заправочной станции  
 Положение: АЗС 1  
 Объект ремонта: Топливо-раздаточная колонка 3  
 Руководитель: Менеджере рабочей группы электриков

Плановое начало: \_\_\_\_\_  
 Плановое окончание: \_\_\_\_\_  
 Дата формирования: 27.12.2013 15:38

Позиция ТМЦ	Артикул	Наименование	Необходимое количество	Склад	Текущий остаток на складе	Использованное количество	Зарезервированное количество		Необходимое количество для заказа на склад
							К-во	РЗ	
ММ0001	02195	Screw-nut	10	Московский склад	87	8	К-во	РЗ	0
МВ10056	Л3224	Лампа 13Вт F13DBX/840 G24d-1компактна люм.энергосберег	2	МИНЗАПСЕРИ	6	2	К-во	РЗ	0

Рис. 48 Материалы рабочего-задания

Печатная форма «Материалы рабочего задания» формируется так же, как и печатная форма «Наряд-допуск» из текущей карточки рабочего задания.

### 3.6. Выгрузка данных

Функционал системы позволяет выгрузить данные из вкладки «Список» любого приложения в файл Excel в виде таблицы с данными.

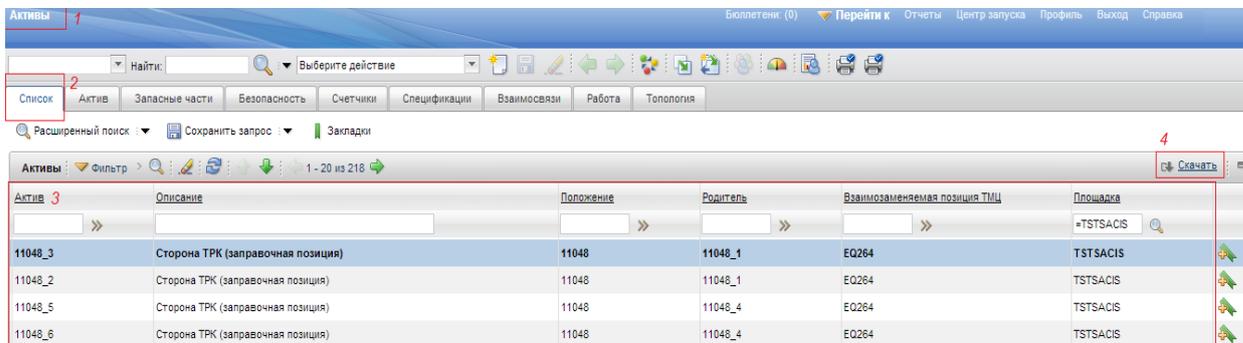


Рис. 49 Вкладка список

Предположим, что необходимо выгрузить данные из приложения «Активы». Для этого необходимо запустить данное приложение. Запуск приложения возможен разными способами, которые были описаны ранее.

На рисунке показаны: приложение «Активы» (Рис. 50). В разделе «Список» представлены активы, заведенные в системе. Для того, что бы экспортировать данный список в Excel нажмите кнопку «Скачать». В папку для загрузок по умолчанию загрузится файл Excel со списком активов.

	A	B	C	D	E	F
1	Актив	Описание	Положение	Родитель	Взаимозаменяемая позиция ТМЦ	Площадка
2	11048_3	Сторона ТРК (заправочная позиция)	11048	11048_1	EQ264	TSTSACIS
3	11048_2	Сторона ТРК (заправочная позиция)	11048	11048_1	EQ264	TSTSACIS
4	11048_5	Сторона ТРК (заправочная позиция)	11048	11048_4	EQ264	TSTSACIS
5	11048_6	Сторона ТРК (заправочная позиция)	11048	11048_4	EQ264	TSTSACIS
6	11048_67	Колодец и Крышка колодца ливневой канализации	11048	11048_66	EQ124	TSTSACIS
7	11048_8	Сторона ТРК (заправочная позиция)	11048	11048_7	EQ264	TSTSACIS
8	11048_9	Сторона ТРК (заправочная позиция)	11048	11048_7	EQ264	TSTSACIS
9	11048_1	Топливная система, ТРК	11048		EQ261	TSTSACIS
10	11048_10	Консоль системы мониторинга топлива	11048		EQ259	TSTSACIS
11	11048_4	ТРК	11048		EQ261	TSTSACIS
12	11048_7	ТРК	11048		EQ261	TSTSACIS

Рис. 50 Приложение «Активы»

**СОСТАВИЛИ**

<b>Наименование организации</b>	<b>Должность</b>	<b>ФИО</b>	<b>Подпись</b>	<b>Дата</b>

**СОГЛАСОВАНО**

<b>Наименование организации/ подразделения</b>	<b>Должность</b>	<b>ФИО</b>	<b>Подпись</b>	<b>Дата</b>

