ООО «ИНТЕРПРОКОМ»

Руководство пользователя Информационной системы «АКСИОМА»

Автор: Последнее обновление: Версия: Количество страниц: Тип документа:

IPC 25.10.2016 1.0 31 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»

Руководство пользователя	Процесс	Cmp 2 40 06
AC «Карточка объекта»	«субаренды открытого магазина»	Стр. 2 из 90



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»1	2
1.5. Справочники подсистемы «Управление уровнем услуг»1	2
 Примеры работы в системе 1 	Δ
2. Примеры работы в системе	- 1
2.1. Подсистема Service Desk	4
2.2. Подсистема «Управление уровнем услуг»4	5
3. Функциональность подсистемы «Подготовка отчётов»5	6
3.1. Виды отчетов в системе	6
3.2. QBR Отчет на основе запроса	6
3.3. Отчеты КРІ7	7
3.4. KPI	2
3.4.1. КРІ 1 «Частота травм с потерей трудоспособности»	2
3.4.2. КРІ 2 «Частота происшествий»	4
3.4.3. КРІ 3 «Простой оборудования»8	5
3.4.4. КРІ 4 «Контроль соблюдения договоров»	6
3.4.5. КРІ 5 «Среднее время между поломками»	7
3.4.6. КРІ 6 «Соотношение неисправностей, устраненных при первом выезд	(e
к общему количеству неисправностей»8	8
3.4.7. КРІ 7 «Обработка заявок 1»8	9
3.4.8. КРІ 8 «Обработка заявок 2»9	0
3.5. Печатные формы9	1
3.6. Выгрузка данных	4



1. ОПИСАНИЕ ИНТЕРФЕЙСОВ СИСТЕМЫ

1.1. Вход в систему

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

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

Вас приветсте	зует Аксиома
The second second	Имя пользователя: Пароль: Войти в систему
Новый пол	Выберите язык: Русский 🔽 Забыли пароль? пьзователь? Зарегистрировать сейчас

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).

Создать 🖉 🖻 🗙	Системные соо	бщения 🔝 🗢 Фильтр 🔅	Q		_				-			
没 Новая заявка на услуги	Тема	c	ообщение		Дата разме	щения		Дата окон	чания срока действия			
🚯 Новый гарантийный договор	-					Внасто	ший момент нет ни олн	го сообщения с	лоски объявлений пля пос	смотра	3	
новая компания												
HOBOE CYC	Назначения											
Создать сотрудника 1	Описание					Плипоучние					Малшлит	
47	onneanne					Tiphtremenne	No. of Assessment of Assessmen				4	
Приложения 🖉 🖛 🗙	L						пе наидено ни од	ного назначени	ия для диспетчер z			
Активы	Заявки 🖾 🗢 Фи	ътр > 🔍 🔛 🖓						_				
Классификации 2	Заявка на услуги	Сводка	Актив	Описание актива	Положение	Описание полож	ения Плановое окончані	е Плановое н	ачало Внутренний приор	итет Состояние	Описание состояния	Владелец
Доска объявлений											_	
Календари	1342	123	151_102	топливо-раздаточная колонка 2	151_1	A3C1			5	INPROG	Продолжается	DISPATCHER
Компании	1340	На ТРК №2 иет подачи		Топливо-раздаточная		A3C 1	19.01.14.18:35	14.01.14 18:			Завершено	MANAGER1
Гарантийные договоры	1339	Не раздаёт бензин ТРК	TST_101	Топливо-раздаточная	TST_1	A3C 1			5	INPROG	Продолжается	DISPATCHER
Эскалации	1225	3 Doposiza TDK 2	TST 101	колонка 3	TET 4	430.1			5	NEEDOO	Recommenter	DISDATCHED
Положения	1555	Holomka IPK J	131_101	колонка 3	131_1	A301			2	INFROG	продолжается	DISPATCHER
Сотрудники	1320	на ТРК№2 НЕТ ПОЛАЧИ ТОПЛИВА		Топливо-раздяточная колонка 2		A3C 1			4		Завершино	
Группы сотрудников Сограниения об уповне обстуживания	1312	Неисправность	TST_101	Топливо-раздаточная	TST_1	A3C 1			5	INPROG	Продолжается	DISPATCHER
Заявки на услуги	Задать опции диа	видеруда		колонка з							5	
Отспеживание рабочих заданий	Hangg sakashi		: #T		_					_		
	Рабочее задание	Описание Исходн	ая запись	Актив Положение	Описание п	пожения Состоя	ше Описание состояны	я Тип работы	Описание типа работы	Плановое начало	Плановое окончание	Bnageneu
	AND	ELSTINAL	Second States	LINE LINE INCOME	2	Sector.						museuli33
	1728	Неисправность 1312 видеруда		TST_101 TST_1	A3C 1	WAPPR	Ожидает утверждения	OPER	Оперативная работа			DISPATCHER2
	and the second second second second										0	

Рис. 2 Рабочий стол

	Руководство пользователя АС «Карточка объекта»	Процесс «субаренды открытого магазина»	Стр. 4 из 96
--	---	---	--------------



Элементы Центра запуска

Основные функциональные кнопки (Рис. 3)

Бюллетени: (0) 🤝 Перейти к Отчеты Центр запуска Профиль Выход Справка

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.)

АС «Карточка объекта» «субаренды открытого магазина» Стр. 5 из 96



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 нарядзаказы.

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)

Список Актив Запас	ные части Счетчики Спецификации Работа							
🔍 Расширенный поиск 🛛 🕶	识 Сохранить запрос 💌 🛔 Закладки							
Активы 💎 Фильтр 🔌 🔍	Arrhes 🗇 🗢 Ouristo > 🔍 🗄 🌽 🖗 🖓 🖓 🖓 👘 1 - 8 iki 8 🖒 😰 👘							
Актив	Описание	Положение	Родитель	Взаимозаменяемая позиция ТМЦ	Площадка			
>>	[]	>>	>>	»	=TSTSACIS	-		
TST_102POST_	Заправочный пост 3_6	TST_1	TST_101		TSTSACIS	4		
TST_103POST_	Заправочный пост 3_5	TST_1	TST_101		TSTSACIS	4		
TST_104POST_	Заправочный пост 2_4	TST_1	TST_102		TSTSACIS	4		
TST_105POST_	Заправочный пост 2_3	TST_1	TST_102		TSTSACIS	4		
TST_106POST_	Заправочный пост 1_2	TST_2	TST_103		TSTSACIS	4		
TST_107POST_	Заправочный пост 1_1	TST_2	TST_103		TSTSACIS	4		
TST_100POST_	Заправочный пост 4_8	TST_3	TST_100		TSTSACIS	4		
TST_101POST_	Заправочный пост 4_7	TST_3	TST_100		TSTSACIS	4		

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)

Руководство пользователя	Процесс	Cmp 6 110 06
АС «Карточка объекта»	«субаренды открытого магазина»	Стр. 0 из 90



▼ Найти:	🔍 🔻 Выберите действие 💿 🍸 🔚 🥒 🔶 💱 🕰 🔂			
Список Положение Активы	Хронология Спецификации			
Q Расширенный поиск • 📄 Сохран	ить запрос 🛛 🗮 Закладки			
Положения 🔝 Фильтр 👌 🔍	🔁 💮 🦊 🗢 1 - 20 из 113 🔿		t.	с‡ <u>Скачать</u> 🗧 📼
Положение 🔶	Описание	Состояние	Важность <u>Площадка</u>	
>>		Q_	*TSTSACIS	
11001	Лермонтовская	ACTIVE	2 TSTSACIS	4
11002	Волгоградская	ACTIVE	2 TSTSACIS	4
11003	Ленинградская	ACTIVE	2 TSTSACIS	4
11004	Большая Оленья	ACTIVE	2 TSTSACIS	4
11005	Привольная	ACTIVE	2 TSTSACIS	4
11006	Дмитров	ACTIVE	2 TSTSACIS	4
11007	Орехово-Зуево	ACTIVE	2 TSTSACIS	4
11008	Марьино	ACTIVE	2 TSTSACIS	4
11009	Внуково	ACTIVE	2 TSTSACIS	4
11010	Выползово 1	ACTIVE	2 TSTSACIS	4
11011	Выползово 2	ACTIVE	2 TSTSACIS	4
11012	Зверково	ACTIVE	2 TSTSACIS	4
11013	Заречье	ACTIVE	2 TSTSACIS	4
11014	Чехов	ACTIVE	2 TSTSACIS	4
11015	Смоленск 1 правая	ACTIVE	2 TSTSACIS	4
11016	Смоленск 2 левая	ACTIVE	2 TSTSACIS	4
11017	Тула Стахановская	ACTIVE	2 TSTSACIS	4
11018	Тула Рождественское	ACTIVE	2 TSTSACIS	4
11019	Минское ш 24 км	ACTIVE	2 TSTSACIS	4
11020	Зубцов	ACTIVE	2 TSTSACIS	4
Выбрать записи				

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)

Мастер по позициям ТМЦ		Бюллетени: (0) 🛛 🗸 Пе		
🔻 Найти: 🔍 🔍 💌 Выберите действ	ne 🔽 🎦 🔒 🏒 🤄 🔿 💱 🗛 🗒	8		
Список Позиция ТМЦ Склады Спецификации				
🔍 Расширенный поиск : 👻 🔚 Сохранить запрос : 👻 📗 Закладки				
Позиции ТМЦ 🛛 🤝 Фильтр 🗧 🔍 🕴 🏄 🖗 🦓 🆓 🌲 🔅 1 - 20 из 4	43 🏟		Cł	Скачать 📼
Позиция ТМЦ	Описание	Артикул	Единица выпуска	
>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>				
MM0001	Гайка соединительная резьба внутр. 2 1/2"	02195	796	4
M500434	MaxiWash Vario ,основная машина	NU10	839	4
MM0002	Тест взаимозаменяемой ТМЦ		796	4
M501645	Клапан соленоидный н/закр. G1 D25 NBR-1x230V 50Hz	CEME8616.NBR230	796	4
MB10121	Клапан соленоидный н/закр. G1 D25 NBR-1x24V 50Hz	CEME8616.NBR024	796	4
MB08877	Установка моечная автом.конвейерная SoftLin Vario SL 50 в компл.		796	4
M501613	Установка моечная автом.портал. для rpyз.aвтомобилей MaxiWash Vario		796	4
MB00286	PLLD интерфейсный модуль на 6 входов	330843-001	796	4
MB10056	Лампа 13Bт F13DBX/840 G24d-1компактная люм.энергосберег.	Л3224	796	4

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

Руководство пользователя	Процесс	Cmp 7 110 06
AC «Карточка объекта»	«субаренды открытого магазина»	Стр. 7 из 96



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).

Группы сотрудников			Бюллетени: (0)	🔻 Перейти к	Отчеты	Центр запуска	Профиль	Выход	Справка	
▼ Найти:	🔍 👻 Выберите действие	💌 🚼 🍠 🧼 🌆 🛃								
Список Группа сотрудников										
🔍 Расширенный поиск 💌 릚	Сохранить запрос 💌 📕 Закладки									
Группы сотрудников 💙 Филь	лр > 🔍 🛃 🚭 💮 🏶 🗇 1 - 4 из 4 🔿								с∳ <u>Ска</u>	чать 📒 🗖
Группа сотрудников	Описание		Группа по умолчаник	0						
TRK_GR	Группа инженеров по обслуживанию ТРК		Менеджер рабочей	і группы по ТРК						♣
ELECT_GR	Группа инженеров по обслуживанию Электрического оборудования АЗС		Менеджре рабочей гр	руппы электриков						♣
SDTIER1	Группа Диспетчеров Сервисной службы		Диспетчер 1							4
SD_TEAM	Группа Диспетчеров Сервисной службы		Диспетчер 1							4
Выбрать записи										

Рис. 8 Приложение Группы сортировок

Справочник «Сотрудники»

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

Сотрудники					и:(0) 🔻 Перейт	ик Отчет		Профиль			
	 Наити: Наити: 	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		: ; • ••• ; ••							
Список Сот	рудник										
🔍 Расширенныі	і поиск 🛛 🗮 Сохранить запрос 🖾 📕 Закладки										
Сотрудники	🔻 Фильтр 🚿 🔍 🏒 🚭 🏠 🦆 🦊 🗇 81 - 100 из 133 🌳									сų <u>Скачат</u>	
<u>Сотрудник</u>	Имя	Должность	Отдел	Положение лица	Площадка		Организация	Q	Состояние		
					»	Q		»			
11053	Администратор Балашиха			11053	TSTSACIS		TSTACIS	4	ACTIVE		4
11054	Администратор Тверь 2			11054	TSTSACIS		TSTACIS	A	ACTIVE		4
11055	Администратор Вера			11055	TSTSACIS		TSTACIS	A	ACTIVE		4
11056	Администратор Любовь			11056	TSTSACIS		TSTACIS	A	ACTIVE		4
11102	Администратор Фучика			11102	TSTSACIS		TSTACIS	A	ACTIVE		4
11103	Администратор Культуры			11103	TSTSACIS		TSTACIS	A	ACTIVE		4
11104	Администратор Ульянка			11104	TSTSACIS		TSTACIS	A	ACTIVE		4
11101	Администратор Конституции			11101	TSTSACIS		TSTACIS	A	ACTIVE		4
11105	Администратор Седова			11105	TSTSACIS		TSTACIS	A	ACTIVE		4
11057	Администратор Троицк			11057	TSTSACIS		TSTACIS	A	ACTIVE		4
11106	Администратор Дачный			11106	TSTSACIS		TSTACIS	A	ACTIVE		4
11107	Администратор Жукова			11107	TSTSACIS		TSTACIS	A	ACTIVE		4
11108	Администратор Октябрьская			11108	TSTSACIS		TSTACIS	A	ACTIVE		4
11110	Администратор Парголово			11110	TSTSACIS		TSTACIS	A	ACTIVE		4
11109	Администратор Приморская			11109	TSTSACIS		TSTACIS	A	ACTIVE		4
11111	Администратор Володарская			11111	TSTSACIS		TSTACIS	A	ACTIVE		4
											۸

Рис. 9 Приложение Сотрудники

Руководство пользователя	Процесс
АС «Карточка объекта» «субаро	нды открытого магазина» Стр. 8 из 96



Справочник «Классификации»

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

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

Классификации			💗 Перейти к					
 Найти: Выберите действие 	1 🖉 🖓 🧼 🗛 🔂							
Список Классификации								
🔍 Расширенный поиск 💌 🔚 Сохранить запрос 💌 📗 Закладки								
Классификации 💎 Фильтр 👂 🔍 🛛 🌽 🖓 🖓 🦆 🌾 21-40 из 214 🌩							с‡ <u>Скачат</u>	ь : =
Классификация	Описание			Po	одительская кла	ссификация		
FCT	Элементы площадки							4
FSY	Топливная система							4
DRN	Система ливневой и хозбытовой канализации							4
ELC	Системы электроснабжения и освещения							4
LPG	Оборудование станций сжиженного газа							4
VLT	Оборудование мойки, чистки, подкачки шин, долива маспа воды	и						4
SAF	Охранное, пожарное оборудование и сигнализация							4
SEC	Информационные знаки							4
WRK	Оборудование сервисных станций							۹۰
PRM	Рекламные знаки							4
REF	Холодильное оборудование							4
BLD_DOOR	Двери			BL	D			4
BLD_PLUM	Сантехника и водопровод			BL	D			4
BLD_DEPO	Сооружения для хранения мусора			BL	LD			4
BLD_ELEV	Лифт			BL	D			A

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).

Классификации			Бюллетени: (0)	🤝 Перейти к 🛛 О
▼ Найти: Q ▼ Выбери Список Классификации Д Q Расширенный поиск : Сохранить запрос : С Классификации ✓ Фильтр > Q: 20: 1	те действие 🔍 🙀 📄 🥒 1обавиты/Изменить свойства и Классиф Запустить отчеты Элчеты Содпоз Единиць 1 - 20 из 214 🌳	и измерения		
Классификация		Описание		
FOD DRN		Оборудование торгового зала и кафе Система ливневой и хозбытовой канализации		
FCT CON		Элементы площадки Оборудование системы управления		
FSY HVC		Топливная система Отопление, вентиляция и кондиционирование		
PRM		Рекламные знаки		

Рис. 11 Справочники Атрибуты

Руководство пользователя АС «Карточка объекта»	Процесс «субаренды открытого магазина»	Стр. 9 из 96



Атр	ибуты									
ſ	Атрибуты 🐌 Фильтр > 🔍 🖉 🖗 🖕 1 - 10 из 20 🏟 😰									
	Атрибут 💠	Единица измерения по СЛА Описание		Единица измерения	Тип данных	Д	1омен	Префикс	Атрибут для вычисл	ения времени по SLA?
4	ATR_KM	Пройдено килл	ометров	008 🔍	NUMERIC	Q	0	2		Û
I	ATR_NZC	Количество "п	истолетов" (только для ТРК)	796 🔍	NUMERIC	0	(2		1
l	ATR_PT	Тип продукта (только для резервуаров)	٩	ALN (9	(2		ŵ
1	ATR_PTC	Код типа труб	опровода	٩	ALN (AC_ATR_PTC	2		1
1	ATR_TCST	Объем отсека	резервуара	٩	ALN (9	(2		Û
0	ATR_TN	Номер резерв	уара к которому относится отсек	9	ALN (0	(2		1
I	ATR_TRKN	Номер ТРК по	линии движения (только для ТРК)	٩	ALN (9	(2		1
I	ATR_TRKS	ТРК со смешен	нием топлива	9	ALN (Q /	AC_YORN	2		1
1	ATR_TTC	Код типа резе	рвуара	٩	ALN (4 🔊	AC_ATR_TTC	2		1
l	ATR_VRMS	Наличие систе	мы мониторинга улавливания паров	٩	ALN (4 🔊	AC_YORN	2		1
1	Тодробности									
		Атрибут для вычисления времени по SLA?							Префикс:	
		Атрибут:	АТК_КМ Пройдено киллометров	3					Организация:	
		Единица измерения:	008						Площадка:	
		+ Тип данных:	NUMERIC							
	Домен:									
										Новая строка
										ОК 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

▼ Найти:	🔍 🔻 Въберите действие 💌 🎦 🔚 🥢 🖗 🏟 🕰							
Cristica Kareeuzapa Reproduce pational								
🔍 Расширинный полос 🔻 🔣 Совранить вапрос 💌 📕 Закладии								
Kanewaper 🖤 denur p - 🔍 🦼 🖓 🤞 😓 1 - 1 - 4 in 4								
Календарь	Описание	Дата начала	Дата окончания	Организация				
				=TSTACIS >>>				
TST2013	Календарь 2013	01.01.13	31.12.13	TSTACIS	۵۰			
TST	Календарь 2013-2017	01.01.13	31.12.17	TSTACIS	4			
AC_2013	ацис 2013	01.01.13	31.12.13	TSTACIS	ар			
TSTACIS1	Календарь компании ООО "Ацио Тенология"	01.01.14	31.12.14	TSTACIS	4			



Документы подсистемы Service Desk

Заявки на услуги

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

Руководство пользователя	Процесс	C=== 10 === 06
AC «Карточка объекта»	«субаренды открытого магазина»	Стр. 10 из 96



• Меню «Выберите действие» (Рис. 14)

	Просмотреть хронологию		
	Создать		 Заявка на услуги
22	Выбрать владельца		Сообщение
	Изменить/удалить журнал работ Показать подобные паспорта		
	Дублировать заявку на услуги Удалить заявку на услуги Добавить в закладки		
	Техпроцесс Запустить отчеты	•	
	Другое	٢	

Рис. 14 Меню

Пункт меню	Описание	Комментарий
Просмотреть	Позволяет просмотреть	- Хронология
хронологию	хронологию работы с	изменения статусов
	заявкой	- Время нахождения
		заявки на статусах
		- Хронологию
		владения
		- Сводку о правах
		владения
Создать	Данный пункт позволяет	При создании
	создать новую заявку и	нового почтового
	новое почтовое	отправления, возможно,
	отправление	использовать уже
		созданные постовые
		шаблоны, сохранённые в
		системе. Для этого надо
		выбрать подходящий
		шаблон в поле «Шаблон».



Пункт меню	Описание	Комментарий
Изменить/удалить журнал	1103воляет редактировать	•
работ	сообщения, оставленные в	
	Рабочем журнале	
Дублировать заявку на	Даёт возможность создать	•
услуги	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.

Руководство пользователя	Процесс	Cmp 12 vo 06
AC «Карточка объекта»	«субаренды открытого магазина»	Стр. 12 из 96



• 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.

Руководство пользователя	Процесс	Cmp 12 up 06
AC «Карточка объекта»	«субаренды открытого магазина»	Стр. 13 из 90



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

Руководство пользователя АС «Карточка объекта»	Процесс «субаренды открытого магазина»	Стр. 14 из 96



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.

Руководство пользователя	Процесс	Cmp 15 up 06
AC «Карточка объекта»	«субаренды открытого магазина»	Стр. 15 из 90



При регистрации заявки по телефону, специалист сервис деска создаёт новую заявку в системе и вносит в неё

информацию, полученную от заявителя.

Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
	Создание заявки в системе	<text></text>	Создана новая заявка в системе	Диспетчер
		Руководство пользователя Процесс АС «Карточка объекта» «субаренды открытого магазина» Стр. 16 из 96		



Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		• Для начала работы с заявкой необходимо заполнить обязательные		
		поля:		
		Пользователь обслуживаемого объекта:		
		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.		
		Пользователь на объекте привязывается к объекту один к одному, имеет такой		
		же код в системе, как и уникальный номер объекта.		
		Примечание:		
		- В данном поле может также быть указан идентификатора сотрудника		
		предприятия (например менеджера РГ), если он создал через web-интерфейс заявку		
		для объекта.		
		- При заполнении данного поля, поле «Положение» заполняется		
		автоматически.		
		• ФИО, подавшего заявку		
		• Сводка		
		Краткое описание заявки		
		• Положение		



N⁰	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		В данное поле заносится уникальный номер объекта, с которой или для		
		которой регистрируется заявка.		
		1.2. Сохранить заявку на услуги 同.		
		Примечание:		
		- Заявка не может быть сохранена, без заполнения обязательных полей		
		(поля со звёздочкой *). До момента сохранения заявки, она может быть удалена из		
		системы.		
		После сохранения заявки на услуги автоматически запустится бизнес процесс,		
		и будут заполнены следующие поля.		
		• Источник заявки		
		Поле заполняется автоматически в зависимости от механизма регистрации		
		заявки в системе		
		- РУЧНОЙ ВВОД ОПЕРАТОРОМ		
		- ЭПОЧТА		
		- САМООБСЛУЖИВАНИЕ		
		• Рабочая группа		
		Указывает рабочую группу, в которой обрабатывается заявка		



N⁰	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		• Владелец		
		Указывает на конкретного сотрудника, который обрабатывает данную заявку		
		• Диспетчер		
		Указывает на сотрудника, который последний работал с заявкой		
		• Фактическое начало		
		Данное поле заполняется автоматически при обработке новой заявки		
		диспетчером (момент изменения статуса заявки с Новая на Продолжается).		
		Примечание:		
		- На основе данного поля задаётся значение поля «Начальная дата		
		расчёта SLA»		
		- 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.		
		• Начальная дата для расчёта SLA:		
		Значение в этом поле служит точкой отсчёта для расчёта времени планового		
		окончания и планового начала работы при применении к заявке SLA (CVC/SLA		
		соглашение об уровне обслуживания)		



N⁰	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		<image/> <section-header><form></form></section-header>		



Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		• Актив		
		Объект эксплуатации, на который создаётся заявка на услуги.		
		Примечание:		
		- 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».		
		- В случае наличия нескольких договоров на обслуживания, поле Договор		
		заполняется диспетчером вручную. При выборе значения в поле «Договор», значение		
		поля «Поставщик» заполняется автоматически.		
		- 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.		
		• Поставщик		
		Компания, которая обслуживает данный Объект эксплуатации. Данной		
		компанией может быть как сторонняя компания (контрагент), так и само		
		предприятие.		



Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		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.		
		Примечание:		
		- 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		
		- Если данные поля заполнены диспетчером до момента первого		
		сохранения новой заявки, то после нажатия на кнопку сохранить 同 или запуск		
		бизнес процесса 💴. Система автоматически проверит наличие подходящего SLA.		
		3. После заполнения всех обязательных полей необходимо запустить		
		бизнес процесс повторно 🎽.		
		 Процесс проверит заполнение всех обязательных полей и в случае 		
		неполного заполнения, предложит заполнить незаполненные поля.		



Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		о В случае заполнения всех обязательных полей, система попытается		
		автоматически найти подходящее SLA и применить его к текущей записи.		
		- Если SLA найден, то система применит соглашение к текущей записи и		
		проставит плановые даты по заявке.		
		- Если SLA не найден, то система сообщит об этом пользователю.		
		Сообщение системы		
		ВМХАА3946Е - Для этой записи не найдено применимых СУС.		
		ОК		
		 4. После действия по применению SLA необходимо запустить бизнес процесс повторно . Перед пользователем системы откроет диалог главного меню диспетчера с 		
		выбором варианта выполнения заявки.		



Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		Ручной ввод • Тметить заявку, как выполненную • Вернуться к редактированию заявки • Отправить в рабочую группу • Отменить заявку • Приостановить выполнение заявки • Собщение: • ОК • Отмена Ormena< Ormena< Ormena Official and the service official and the servic		



Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
	Отправка	1. Чтобы отправить заявку в рабочую группу необходимо выбрать пункт	Заяв	Диспет
	в рабочую	меню «Отправить в рабочую группу» и нажать на кнопку «ОК»:	ка	чер
	группу	Ручной ввод	обработана	
	менеджеру РГ		диспетчеро	
		i Orteruits Sastasy, kak Beinonkennyn Bergenzitse Baddovyr symm Orteruits Baddovyr symm Orteruits Baddov	M	
		Руководство пользователя Процесс AC «Карточка объекта» «субаренды открытого магазина» Стр. 25 из 96		



N⁰	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		 Диспетчер выбирает из списка рабочую группу. После выбора рабочей группы в заявке будет изменено значения поле: Рабочая группа – в данном поле будет указана, выбранная в диалоге рабочая группа Владелец – поле владелец будет очищено, т.к. заявка будет отправлена в рабочую группу. Значение в поле появится, только после обработки заявки менеджером рабочей группы. 		
		Certamine Beagingmarris Marriers Beagingmarris Marriers Beagingmarris Marriers Beagingmarris	129 129 129	

Руководство пользователя	Процесс	C=== 26 === 06
АС «Карточка объекта»	«субаренды открытого магазина»	Стр. 20 из 90



N⁰	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
	Создание рабочего задания на работы, выполняемые собственными силами	 З. Запустить бизнес процесс повторно. Для завершения маршрутизации заявки, после выбора рабочей группы, диспетчер должен нажать на кнопку запуска бизнес процесса . В системе будет создано назначение на менеджера, выбранной рабочей группы Заявка изменит состояние на «Назначена в группу» Диспетчер будет перемещён на центр запуска Войти в систему под учетной записью Менеджера РГ. В случае если заявка назначена на менеджера РГ. У менеджера РГ, на центре запуска, в списке назначений у соответствующей заявки нажать на пиктограмму «Маршрут»: 	На основании поступивш ей заявки создано рабочее задание в состоянии	Менедж ер РГ
		Sates M Omice we armite Omice we armite <td>утвержден ия»</td> <td></td>	утвержден ия»	

Руководство пользователя Процесс AC «Карточка объекта» «субаренды открытого магазина» Стр. 27 из 96	агазина» Стр. 27 из 96
---	------------------------



N⁰	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		<image/>		

АС «Карточка объекта» «субаренды открытого магазина» Стр. 20 ну 50
--



N⁰	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		В открывшемся окне необходимо выбрать «Создать новое рабочее задание по заявке»:		

Руководство пользователя	Процесс	Cmp 20 112 06
АС «Карточка объекта»	«субаренды открытого магазина»	Стр. 29 из 96



N⁰	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
	 Планиров ание работ. Уведомление иницитора. Утвержде ние рабочего задания. 	В открывшемся окне, на закладке «Рабочее задание», введите плановые даты:	Ука заны плановые даты выполнени я, указаны плановые операции, трудозатра ты и материалы. Рабо чее задание переведено в состояние «Утвержде но»	Менедж ер РГ



N⁰	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		Tygenargana Cds Closents Image: Construction of the Closent statement of the Closent		
		при планировании трудозатрат имеется возможность указать только специализацию (например «Инженер») и планируемое количество сотрудников:		
		Tpggaarpine: 0 marp > 1 2 3 4 4 4 2 clausing and points X000 marpine (Clausing and points)		
		Output Nonvectors I Crequenciaque BioficER > Yposens ywenz I Q		
		Также можно указать и конкретного сотрудника, если в данный момент известно, кто будет выполнять работы (еще для этого можно использовать вкладку «Назначения»):		
		Typerangenie Managemenie Cale Administration Cale Administration Typerangenie One-valor 1 - 1xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx		
		3 3 gg/set 20 Konwettration 006wear trypdemotion 0.00 C requancesure BIOREER > Tpypdemotion 0.00 VpdBete yweeket 0 Biologists of equancesure		



№ Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
	Материалы указываются на вложенной вкладке «Материалы»:		



Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		материал может быть и текущий остаток. При необходимости можно указать план обеспечения защит (наряд-допуск) и ответственного исполнителя (бригадира) на вкладке «Рабочее задание»:		



Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		После того как плановые данные внесены можно утвердить рабочее задание и при необходимости уведомить инициатора заявки.		пользователя
		Отслеживание рабочих заданий Соолетение (0) Найти: Выберите действие Выберите действие Автоматически произойдёт подстановка владельцем текущего пользователя.		

Руководство пользователя	Процесс	Cmp 24 vo 06
AC «Карточка объекта»	«субаренды открытого магазина»	Стр. 54 из 96



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



Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		Сотонности водание и портание и порт И портание и		
		После этого рабочее задание перейдет в состояние «Утверждено»:		


Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
	Фиксация выполненных работ. Ввод фактических данных. Ввод простоя	Νοτιστηματική τη	Для выбранног о рабочего задания введены фактическ	Менеджер РГ
	Закрытие	* Продолжительность: 72:00 Услуга: >> Номер работы:	и сроки их выполнен	
		Руководство пользователя AC «Карточка объекта» Процесс «субаренды открытого магазина» Стр. 37 из 96		



N⁰	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
	рабочего	Фактические даты заполняются в разделе «Операции для рабочего задания»	трудозатра	
	задания.	Сперации для рабочего задения 2260 🍦 онутр > 🔿 []] 🔶 🐥 [] 1 - 2 = 1 2	ты,	
		Discretizionistica e labolaria Distribuistica e labolaria V 100 Beargia obsert C1 040.01 ± 12.55 US US 000 MARPR V/V V/V V 20 Odgermand myra c obserta C3 04.33 t4 12.15 US US 0.00 MARPR V/V V/V	использова	
		Mindeportuguine o apganeel	нные	
		Cottower (NAMA)	материалы	
		Projektivni pri 11 semistre evalue ID Operative constants ID Intercise evalue ID ID ID ID Intercise evalue ID ID ID ID	,	
		* Ouenta gnoreta-socra: 0.00	инциденты	
		В фактические даты работы подставляются значения самого раннего времени	. Введен	
		фактического начала и самого позднего времени фактического завершения среди	простой	
		операций.	оборудова	
		Для того чтобы была возможность отметить рабочее задание как выполненное,	ния.	
		необходимо заполнить обязательные поля: Фактическое начало, Фактическое	Рабо	
		завершение, Группа услуг, Услуга.	чее задание	
		2) Фактически выполненные операции:	переведено	
			с состояние	
			Завершено.	



N⁰	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		 Класс может быть одним из следующих: «Выезд на объект», «Возврат с объекта» и «Сервис» (работы, выполняемые на объекте). В операциях классифицированных как «Выезд на объект» и «Возврат с объекта» есть возможность дополнительно указать атрибут «Пройденный километраж»: 		

Руководство пользователя АС «Карточка объекта»	Процесс «субаренды открытого магазина»	Стр. 39 из 96
---	---	---------------



№	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		Список операций изначально формируется из списка плановых операций и на данном этапе, при необходимости, может быть скорректирован.		



N⁰	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		 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). При необходимости, для каждого записи трудозатрат, можно указать операцию, для выполнения которой они были задействованы. Фактические материалы 		



Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		Typistergrams Circle colspan="2">Circle colspan="2">Circle colspan="2">Circle colspan="2">Circle colspan="2">Circle colspan="2" Marepana Conset Circle colspan="2" 34pres Conset Im Tabaseture Conset Conset		
		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). Далее по каждой позиции необходимо указать использованное количество и склад списания. При необходимости, для каждого записи материала, можно указать операцию,		
		для выполнения которой они были задействованы. После ввода фактических значений, если необходимо отметить рабочее задание как завершенное, нажмите кнопку маршрут на верхней панели инструментов рабочего задания:		



Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		В открывшемся окне выберите «РЗ Выполнено» и нажмите «Ok»:		



Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		Ручной ввод Вакрыть заявку на услугу Перейти к заявку на услугу Сообщение: ОК Ок		

Руководство пользователя	Процесс	Cmp 44 m 06
АС «Карточка объекта»	«субаренды открытого магазина»	Стр. 44 из 96



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

АС «Карточка объекта» «субаренды открытого магазина» Стр. 45 из 90	Руководство пользователя	Процесс	Cmp 45 up 06
	АС «Карточка объекта»	«субаренды открытого магазина»	Стр. 45 из 90



N⁰	Дей	ствие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		Созда	1. Создание новой карточки SLA	Создано новое	Диспетчер
	ние	нового	Для создания новой карточки SLA в системе можно использовать приложение	соглашение об	
	SLA		«Соглашение об уровне обслуживания» и нажать на кнопку создания новой карточки	уровне	
			(Перейти к-> Управление уровнем услуг->Соглашение об уровне обслуживания)	обслуживания	
			иконка 📵 «Новое СУС».		
			2. Заполнение карточки СУС		
			После создания новой карточки SLA в системе, пользователю необходимо		
			наполнить карточку значениями по договору		
			2.1. Вкладка Соглашение об уровне услуг		
			На данной вкладке расположена основная информация по соглашению		
			Corralementa di ypolite oficiny-ortibatera Hattric Corralementa di ypolite oficiny-ortibatera Hattric Corralementa o ypolite oficiny-ortibatera Corricolementa di ypolite oficiny-orticalite di ypolitera Corricolementa di ypolite oficiny-orticalite di ypolitera Corricolementa di ypolitera di ypolitera Corricolementa di ypolitera di ypolitera Corricolementa di ypolitera Corricole		
			Подробности		
			Ressigneesing Kneecedparaagust >> Aquenisettation (SVC >> Oniceasust Oniceasust >> Oniceasust Notaequark >> Flymma yongr Kortast aakaseun/hootaequark >> Yongrat Bassiooth A3C Q Kortast aakaseun Q		
			Даты Примениию к календарьо Календарь для вычислении С Дата начала В Организация Орган		
			Дата состояния 27.09.16 14.40 15 АЦИС Дополнительные критерии СУС		

Руководство пользователя АС «Карточка объекта»	Процесс «субаренды открытого магазина»	Стр. 46 из 96



Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		 Ответств в них в соответся на селотования и полования и половани		



Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		Вносится значение важности ОЭ. Данное значение будет сверяться со		
		значением важности ОЭ, указанным в заявке на услуги.		
		 Важность обслуживаемого объекта 		
		Вносится значение Важности АЗС. СЛА будет применим только к заявкам,		
		которые созданы на обслуживаемом объекте (АЗС) с указанной в СЛА важностью		
		• Категория заявки		
		Установленная категория заявки. Критичность происшествия. Сла будет		
		применён только к заявке, в которой указано данное значение.		
		Даты		
		• Дата начала		
		Дата начала действия СЛА		
		• Дата окончания		
		Дата окончания действия СЛА		
		Примечание:		
		- Если текущая системная дата нвходит в промежуток действия СЛА,		
		данное СЛА будет считаться неактивным и не будет применимо к заявкам на услуги.		
		<u>Календарь для вычисления</u>		
		Данный раздел позволяет задать рабочий график. На основе которого будет		
		высчитываться временные обязательства по договору.		



N⁰	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		• Организация		
		Наименование организации		
		• Календарь		
		Календарь организации		
		• Смена		
		Рабочий график		
		<u>Примечание:</u>		
		- 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.		
		<u>Обязательства</u>		
		Ведутся временных обязательств по договору (параметры качества) и		
		указываются дополнительные временные показатели SLA при необходимости.		
		Для добавления параметра качества необходимо		
		- нажать на кнопку «Новая строка»		
		- Выбрать тип параметра качества		
		 Плановое начало 		



Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		 Плановое окончание Задать значение времени, соответствующее данному параметру по 		
		 договору. Выбрать Единицу измерения (дни, минуты, часы) Добавить Дополнительные временные показатели (при необходимости) 		
		 3. Привязка СЛА к договору Для привязки СЛА к договору необходимо зайти в главное меню приложения «Выберите действие», и выбрать пункт «Связать договоры» В открывшемся диалоге, будут отражены все договоры(если есть), на которые распространяется действие данного SLA. 		



АС «Карточка объекта»

117105, г. Москва, ул. Нагатинская, д.1, стр.14. Тел.: +7(495)781-92-64, www.interprocom.ru

Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		Севать договора Потовора Сенттр Севать договора Потовора Солтажия Потовора Состояния Потоводи. Для явная Дята вонная Дата вонная и потовора Состояния Потовода. Потовода Потовода и п		
		Руководство пользователя Процесс Стр. 51 из 9	6	

«субаренды открытого магазина»



N⁰	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		4. Изменение состояния SLA.		
		Для того чтобы соглашение стало Действующим и появилась возможность		
		использовать его с заявками на услуги, нам необходимо изменить состояние SLA на		
		Активно. Для этоко необходимо:		
		нажать кнопку изменения состояния		
		- Выбрать состояние «Активно»		
		- Нажать кнопку «ОК»		
		Изменить состояние		
		СУС: 1056 ОЭ 4, АЗС 1, Заявка 5 Состояние: DRAFT Черновик * Новое состояние: Активно × ОК Отмена		
	Создание	Для использования и выбора атрибута SLA в спецификации Объектов	Дополнительный	Диспетчер
	дополнитель	эксплуатации, Положений (АЗС), указании их при создании SLA, они должны быть в	временной	
	ных	системе. Для этого их нужно создать.	показатель SLA	
	временных		создан.	



Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
	показателей	1. Перейти в приложение «Классификации»		
	SLA	(Перейти к-> Администрирование->Классификации)		
		Классификации Расширенный поиск : Сохранить запрос : Осоранить свойства Классификация Расширенный поиск : Сохранить запрос : Осора Осора Сосранить Содово Классификация Сохранить запрос : Осора Осора Сосранить Содово Классификация Сохранить записи, введите с Чтобы вадать дополнительные опция г Чтобы задать дополнительные опция г Чтобы ввести новую запись, выбер 1.1. Открыть диалог работы с Атрибутами (Выберите действие->Добавить/Изменить свойства->Атрибуты)		
		Athunistica > 0 : 2 : 2 : 2 : 2 : 2 : 2 : 2 : 2 : 2 :		
		Атрибут 🕆 Единица измерения по СЛА Описание Единица измерения Тип данных Домен Префикс Атрибут для вычисления воемени по SLA?		
		ATR_VRS1 Hankywe системы улавливания паров I Q ALN Q AC_YORN Q		
		ATR_VRS2 Наличие системы улавливания паров II		
		▶ LOC_EXTIИ Дополнителное время к SLA Q NUMERIC Q I		
		TRK_FUEL Mapka densima Q ALN Q D TRK_FUEL		
		ТКК_NOZP Количество кранов на заправочном посту Q NUMERIC Q Q П		
		ТЯК_NOZZ Количество раздаточных кранов Q NUMERIC Q D		
		NUMERC Q D		
		TST REMO HOURS Vjanémiocto sangaboli bilacax		
		Иоеая строка ОК Отмена		
		Руководство пользователя Процесс AC «Карточка объекта» «субаренды открытого магазина» Стр. 53 из 9	6	



N⁰	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
		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		
		оборудвания)), заведённые в системе.		
		Атрибуты бывают двух типов:		
		Обычный атрибут		
		Используются для хранения дополнительной информации по объекту в системе.		
		Атрибут SLA		
		Возможно внесение только значений времени, используется для вычисления		
		времени по СЛА		
		Примечание:		
		-Атрибуты привязываются к классификации. Классификация привязывается к		
		объектам в системе, позволяя сгруппировать их по определённому заданному		
		признаку.		
		2. Создание нового Атрибута SLA		
		В диалоге нажать кнопку «Новая строка»		



Установить признак «Атрибут для вычисления времени по SLA?» Установить признак «Атрибут для вычисления времени по SLA?» Внести значение в новую запись и нажать кнопку ОК. Внести значение в новую запись и нажать кнопку ОК. • Атрибут - Идентификатор атрибута • Описание – Что значит данный атрибут • Единица измерения по CJA – единица времени в которой измеряется данный атрибут (Часы, Дан, Минуты) Тенерь данный атрибут можно использовать в системе.	Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользователя
Установить признак «Атрибут для вычисления времени по SLA?» Прифет инф **uph *uph *uph<			Подробности Префикс: Префикс:		
Внести значение в новую запись и нажать кнопку ОК.			Установить признак «Атрибут для вычисления времени по SLA?»		
ок отмека •Атрибут - Идентификатор атрибута •Описание – Что значит данный атрибут •Единица измерения по СЛА – единица времени в которой измеряется данный атрибут (Часы, Дни, Минуты) Теперь данный атрибут можно использовать в системе.			Новая строка Внести значение в новую запись и нажать кнопку ОК. Тът_REMO HOURS Удалённость заправки в часах Подробности Атрибут для вычисления времения по SLA? Атрибут: Тът_REMO / Дяненность заправия в часах Площадиа: • Единица измерения по СЛА: HOURS		
			 •Атрибут - Идентификатор атрибута •Описание – Что значит данный атрибут •Единица измерения по СЛА – единица времени в которой измеряется данный атрибут (Часы, Дни, Минуты) Теперь данный атрибут можно использовать в системе. 		

Руководство пользователя АС «Карточка объекта»	Процесс «субаренды открытого магазина»	Стр. 55 из 96
---	---	---------------



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 (КРІ). 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 прог8раммирования 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

АС «Карточка объекта» «субаренды открытого магазина» Стр. 56 из 96	Руководство пользователя АС «Карточка объекта»
--	---



Nº	Действие	Процедура выполнения		Результат	Роль пользовател я
	Создание	Создание нового договора		Заявка	Диспетчер
	нового договора	Создать новый договор Диспетчер может несколькими спос	обами:	обработана	
		Используя функционал портлета «Приложения» на рабочем столе полн	зователя:	диспетчеро	
				М	
		Приложения 🖉 🖻 🗙			
		Активы			
		Классификации			
		Доска объявлений			
		Календари			
		Компании			
		Гарантийные договоры			
		Эскалации			
		Положения			
		Сотрудники			
		Группы сотрудников			
		Соглашения об уровне обслуживания			
		Заявки на услуги			
		Отслеживание рабочих заданий			



Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользовател я
		<text></text>		
		<u>Обновить</u> Маршрут		

rie (dupto nu obbentu) (egoupendir o nurusinu)	Руководство пользователя АС «Карточка объекта»	Процесс «субаренды открытого магазина»	Стр. 58 из 96
--	---	---	---------------



Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользовател я
		После выбора пункта «Гарантийные договора», пользователь будет перемещён в		
		приложение договора. Для создание нового договора необходимо нажать на кнопку 🛄.		
		Заполнение карточки договора		
		После создания карточки договора в системе пользователю необходимо заполнить все		
		обязательные поля (отмечены звёздочкой * и подсвеченные жёлтым цветом).		
		Tapainnelense parceopul		
		Apreces Apreces Apreces Appeces Appeces		
		Падочински Дати и Станисски Базовий доловор * Дата внемал 20.0114 С Станисски С Ринстраценный номер востявщика * Дата внемал 20.0114 С		
		Increases Yoose doorn Increases + flocrases Yoose doorn Increases Addel Yoose doorn Increases Addel Yoose doorn Increases Observices Increases Increases Doorn Increases Increases Treader Increases Increases		
		• Договор		
		<u>Примечание:</u> Радаётся артоматичности на осново сийтично с очето Пачило сийтичности на осново сийтичности Пачило сийтичности		
		- зиоиется автоматически на основе счетчика в системе. Данное значение может быть изменено на настоящий номер договора.		



Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользовател я
		• Тип		
		Примечание:		
		- Для возможности использования договора с заявками на услуги и рабочими		
		заданиями ТИП договора должен быть «Договор на предоставление услуг»		
		* Тип: SERVICE >> Договор на предоставление услуг		
		• Поставщик		
		• Дата начала		
		• Дата окончания		
		Примечание:		
		- 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)		
		Примечание:		
		- Если обязательные поля не заполнены, сохранить документ не удастся.		
		2. Перевод договора в статус действующий, добавление Ативов к договору.		



Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользовател я
		После заполнения всех обязательных полей и внесение дополнительной информации		
		по договору, необходимо сохранить карточку договора 同.		
		Для перевода статуса договора необходимо нажать на кнопку 矐. В открывшемся		
		диалоге, выбрать статус «Утверждено» и нажать кнопку «ОК».		
		Изменить состояние		
		ИЗМЕНИТЬ СОСТОЯНИЕ Договор: 1051 Договор 1 Состояние: DRAFT Черновик * Новое состояние: Утверждено * * Дата состояния: 20.01.14 13:24 Сообщение: ОК Отмена		
		<u>Примечание:</u>		



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

АС «Карточка объекта» «субаренды открытого магазина» Стр. 02 из 90	Руководство пользователя АС «Карточка объекта»	Процесс «субаренды открытого магазина»	Стр. 62 из 96
--	---	---	---------------



Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользовател я
		- Добавление и изменения перечня, обслуживаемых по договору Активов,		
		доступно только, когда состояние договора «Утверждено»		
		3.1. Добавление Активов		
		Добавить Активы к договору можно несколькими способами:		
		• Добавить один актив		
		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».		
		Arresultonoperus V Ottorp V OL V Ottorp V OL V Ottorp V OL V Ottorp V OL V Ottorp V Ottorp V OL V Ottorp V Otto		
		*		
		Arrise > Contrainee arrises Tim arrises Q Ton arrises Q Donosense Contrainee nonsense		
		Выбор Актива производится путём выбора из справочника:		

	Руководство пользователя AC «Карточка объекта»	Процесс «субаренды открытого магазина»	Стр. 63 из 96
--	---	---	---------------



Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользовател я
		Актив:		
		Тип актива: Выбрать значение		
		Положение: Открыть детализацию		
		Классификация		
		طور المعرفة الم		
		🥐 Перейти к Активы		
		Гросмотреть договора		
		Просмотр сведений о работе		
		Просмотреть сведения об активе		
		 Добавить несколько активов В случае, когда необходимо добавить к договору сразу множество Активов, нужно использовать функционал «Массового добавления Ативов», нажав на кнопку «Выбрать ещё активы»: Выбрать еще активы Выберите положения Новая строка В открывшемся диалоге пользователь может задать необходимые условия фильтрации, 		
		для выбора только необходимых Активов. Отметить галочками, нужные Активы и нажать		
		кнопку «ОК».		



Nº	Действие	Π	ооцедура выполнения	Результат	Роль пользовател я
		Выбрать активы			
		Иерархия активов поиска: Иерархия положений поиска: Состояние: АСТИЕ Состояние: АСТИЕ Группа услуг: Спужба: Спужба: Спужба: Активы Спужба: Спужба	Пользователь: Э Ответственный: Э Счет ГК: Q Договор: 1.1 Лоложение Площадка Взаимозаменяемая позиция ТМЦ	>> >> Q Q Q CKAUATL CKAUATL	
			>		
		✓ TST_100POST_ Заправочный пост 4_8	TST_3 TSTSACIS	PRODUCTION	
		▼ ISI_101POSI_ Заправочный пост 4_7 ISI_101POSI_ Заправочный пост 4_7	ISI_3 ISISACIS	PRODUCTION	
		У ТST 102POST_ Заправочный пост 3 5	TST 1 TSTSACIS	PRODUCTION	
		✓ TST_104POST_ Заправочный пост 2_4	TST_1 TSTSACIS	PRODUCTION	
		✓ TST_105POST_ Заправочный пост 2_3	TST_1 TSTSACIS	PRODUCTION	
		✓ TST_106POST_ Заправочный пост 1_2	TST_2 TSTSACIS	PRODUCTION	
		✓ TST_107POST_ Заправочный пост 1_1	TST_2 TSTSACIS	PRODUCTION	
		Все выбранные активы (отм	ок еченные галочкой) будут добавлены к дог	отмена	

Руководство пользователя АС «Карточка объекта»	Процесс «субаренды открытого магазина»	Стр. 65 из 96



Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользовател я
		Ignorandwad garageged Description () Importance () Impor		
		Примечание: полни соверния - Для удаления, ошибочно добавленного актива, необходимо в таблице «Активы/Положения», в записи, которую вы хотите удалить, нажать пентаграмму т. Запись будет помечена на удаление. Удаление записи произойдёт, только после сохранения записи договора.		
	Создание ревизии договора.	 Создание ревизии договора В случае необходимости изменения договора. Например для изменения сроков действия договора(при продлении договора), необходимо создать новую ревизию 	Создана новая	Диспетчер



Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользовател я
		договора. Для этого в меню приложения «Выберите действие», необходимо выбрать	ревизия	
		пункт «Пересмотреть договор»	договора	
I		🔪 🔻 Выберите действие 🔍 🙀 🔚 🥢 🧼 🏟 🐝 🗟		
		Гравии Просмотреть хорноводиир		
		Авторизовать площадки Тип: WARPANTY >> Гарантийный договор		
		Связать СУС		
		Пересмотреть договор		
		Папки/библиотека вложения		
		Дублировать гарантийный договор 🚿 Дата начала: 20.01.14		
		Рег Добавить в закладки Дата окончания: 20.01.15		
		Запустить отчеты 🔍 Дата возобновления:		
		1.1. В открывшемся диалоге, необходимо вписать название договора и нажать кнопку «ОК»		

Руководство пользователя	Процесс	
АС «Карточка объекта»	«субаренды открытого магазина»	Стр. 67 из 96



Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользовател я
		Пересмотреть договор © Введите описание схорректированного договора. Когда завершите работу, нажмите кнопку ОК. Ссылка на договор: 1055:		

Руководство пользователя AC «Карточка объекта»	Процесс «субаренды открытого магазина»	Стр. 68 из 96



Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользовател я
		- 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).		
	Просмот р/ Добавление Соглашение об уровне обслуживания к договору	1. Чтобы посмотреть связанные или добавить новое соглашение об уровне обслуживания к договору, необходимо выбрать пункт «Связать СУС» в главном меню приложения «Выберите действие»		

Руководство пользователя АС «Карточка объекта»	Процесс «субаренды открытого магазина»	Стр. 69 из 96
---	---	---------------



Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользовател я
		Выберите действие Изменить состояние Просмотреть хронологию Авторизовать площадки Связать СУС Пересмотреть договор Просмотреть хронологию модификаций Добавить в закладки Запустить отчеты запустить отчеты воткрывшемся диалоге, можно посмотреть все привязанные SLA, по данному договору и при необходимости добавить новое:		

Руководство пользователя АС «Карточка объекта»	Процесс «субаренды открытого магазина»	Стр. 70 из 96
---	---	---------------



Nº	Действие		Процедура выполнения						Результат	Роль пользовател я
		Связанные СУС								
		нескольких СУ	С. Чтобы объединить указанные СУС и вернуть	ся к договору, нажмите кно	пку ОК.	indicated yield who who who who who	parto os o ppisi	ра Скачать		
		сус	Описание	Поставщик	Дата начала	Дата окончания	Тип	Состояние		
1										
				Нет ни одной сто						
				пет ни одной стр	оки вывода	Выбрать СУС		Новая строка	_	
									_	
I							OK	Отмена		
I										
		Для доб	авления нового соглаше	ения нужно ис	пользовать ф	ункционалы	ные кно	опки:		
		• Вы	абрать СУС – для добае	ления одной и	или нескольк	их записей S	LA cpa	3V		
			1 , , , , ,	, ,			1	5		
		• Ho	вая строка – для добав.	тения одной за	аписи					
				Π						
				Примечані	<u>ue:</u>					
		-Добавление и удаление SLA по договору, возможно только, когда состояние договора:								
			DHORUK							
		Руко АС	водство пользователя «Карточка объекта»	Г «субаренлы о	Іроцесс ткрытого магазии	-a»	Стр. 71 из	96		



Nº	Действие	Процедура выполнения	Результат	Роль пользовател я
		 Ожидает согласования Модификация отложена 		
		DRAFT, WAPPR or PNDREV.		

Руководство пользователя	Процесс	Стр. 72 из 96
AC «Карточка объекта»	«субаренды открытого магазина»	


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)

Стиль	Выбрать Формат Передать	
Текст с	правки	
Стиль,	используемый для отчета	=
•	Сводный отчет	

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

Стиль Выбрать Формат	Передать						
Текст справки							
Родительская категория: Активы Сведения 🔍 Применить текущий запрос и фильтр из программы? 🗹							
🖬 📕 Активы Сведения	До	оступные поля 🛛 🤝 Фильтр 🚿 🖸	V 1 2 1 🔂 🗣	🕴 存 - 12 из 1	30 🔿	С₩ <u>Скачать</u> =	
		Описание поля		Значение п	ф.		
	(Ţ	Дата изготовления		AC_DATEC	REATE		
	-	Дата окончания гарантии на монта	ж	AC_END_IN	ST_WARR_DATE		
	-	Организация осуществившая монт	аж	AC_INSTAL	L_CONTRACTOR		
	-	Дата последнего обслуживания		AC_LAST_S	SERV_DATE		
	-	Териодичность проведения ТО АС_МАІМ		AC_MAINTE	INTENANCE_PERIOD		
	4	Описание модели актива		AC_MODEL	DESCRIPTION		
						Добавить все	
Выбранные поля 🌔 Фильтр ≥		🕀 🦊 🔆 🗘 - 7 из 7 🗇 —				С₩ <u>Скачать</u>	
Последовательность	полей Мети	ка отчета			Значение поля	Категория	
*	1 Акт	ив			ASSETNUM	Активы Сведения	
	2 Опи	сание			DESCRIPTION	Активы Сведения	
	3 Пол	ожение			LOCATION	Активы Сведения	
	4 Роді	тель			PARENT	Активы Сведения	

Передать Отмена

Рис. 17 Вкладка «Выбрать»»



В данном окне идет выбор полей, доступных для вывода в отчет. В таблице, выделенной красным прямоугольником, отображены доступные поля, добавить их можно, нажав на большую синюю стрелку вниз. Новые добавленные поля отобразятся в таблице «Выбранные поля» (Рис. 18).

Такие отчеты можно сохранить, выделив соответствующие пункты.

Заголовок отчета:	Сохранить отчет?
Общедоступный?	Закрыть окно?

Рис. 18 Пункты отчета

«Заголовок отчета» – это имя отчета. «Общедоступный» - выделив этот пункт, данный отчет станет доступен всем пользователям системы.

Так же доступны различные виды группировок и сортировок полей отчета. Для этого необходимо перейти во вкладку «Формат» (Рис. 19).

чет на основе запроса				
Стиль Выбрать Формат Передать				
Текст справки				
Фильтрация				
Категория			Метка отчета	
Фильтровать по категории: Отслеживание рабочих	заданий Сведения	On	исание	0
А также по категории:				9
А также по категории:				0
Группировка				
Katerook	19		Метка отчет	a
Сначала группировать по категориям:				
А затем по категориям:				

Рис. 19 Вкладка «Формат»

В таблице «Фильтрация» нужно задать поля, значения которых нужно ограничить. Добавить поля можно нажав на значок лупы.

Во вкладке «Передать» появятся указанные поля, в которых можно выбрать значения (Рис. 20).

Стиль Выбрать	Формат Передать			
Текст справки				
Введите значения фильтра 🔋 🕨 Фильтр > 🔍 🕴 🏖 🛊 😚 🦊 🛊 🗇 1 - 2 из 2 🔿				
Фильтр	Значение	Одно значение?		
Положение		√		
Приоритет		⊠		

Рис. 20 Вкладка «Передать»

Руководство пользователя АС «Карточка объекта»	Процесс «субаренды открытого магазина»	Стр. 74 из 96
---	---	---------------



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

	=
9	Одно значение? 🔲
0	Одно значение? 🗸
	Одно значение? 🗸
	Удалить все

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).

Группировка					
	Категория	Метка отчета			
Сначала группировать по категориям:	Отслеживание рабочих заданий Сведения	Приоритет	🔍 По возрастанию? 🗸		
А затем по категориям:	Отслеживание рабочих заданий Сведения	Состояние	🔍 По возрастанию? 🗸		
А затем по категориям:			🔍 По возрастанию? 🗸		
А затем по категориям:			🔍 По возрастанию? 🗸		

Рис. 22 Поля группировки

	Приоритет: 1	Состояние: APPR				
Рабочее						
задание		Описание	Положение	Актив	Начало	по графику
1636		Ремонт крыши	TST 2	TST 103	23.12.13	19:34:22
		· · · · ·		-		
	Приоритет: 1	Состояние: СОМР				
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: СОМР				
Рабочее						
задание		Описание	Положение	Актив	Начало	по графику
1519		ЗАЯВКА З	TST_1	TST_101		
1532		Поломка	TST_1	TST_102POST_		
	n a	C COND				
	Приоритет: 3	Состояние: СОМР				
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_		
1070		T TO-D (AURO) +	TCT 4	TCT COEDOCT		

Отчет будет иметь такую структуру (Рис. 23).

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).

Руководство пользователя АС «Карточка объекта»	Процесс «субаренды открытого магазина»	Стр. 75 из 96



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»

Отчет на основе запроса	
Стиль Выбрать Формат Передать	
Текст справки	
Стиль, используемый для отчета	=
Сводный отчет	
Подробный отчет	
Заголовок отчета:	хранить отчет?
Общедоступный?	Закрыть окно?
Передат	ь Отмена

Рис. 24 Галочка «Сохранить отчет»

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

	Бюллетени: (0)	🔝 Перейти к	Отчеты	Центр запуска
рите действие 💌 🌪 🔚 🏒 🧼	🔿 i 😵 i 😼 🙋) 🚳 🗛 [3	
цификации Работа				
Закладки				
) из 0 🗇				
	Положение	Родитель		Взаи
 Выберите отчет из списка либо щелкните по Созда Отчеты по требованию Состояние планировани Отчеты для выполнения : Фильтр > Фильтр > 	ть отчет, чтобы создать ия	а разовый отчет. 2 из 2 🔷 🕞 С₩ Скач	нать : =	
Описание \$				
<u>КРІ № 3 Простой оборудоания</u>				
Отчет пользователя		2	Ŵ	
	(Создать отчет	Отмена	

Рис. 25 Сохраненный отчет пользователя

Руководство пользователя Процесс AC «Карточка объекта» «субаренды открытого магазина»	Стр. 76 из 96
--	---------------



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»)

~

<u>Из текущего приложения</u> (Например «Отслеживание рабочих заданий»)

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

	Бюллетени: (0)	V	Терейти к	Отчеты	Цен	тр запуска	Профиль	Выход	Справк	a
		<u></u>	Администр	оирование	Þ					
		1	Активы		Þ					
		å	Группа обс	луживания	Þ					
		? ,	Договоры		Þ					_
	Дата размещения	l,	Закупки		Þ	га окончания	я срока дейс	твия		
	Buarr	悼	Конфигура	ция системы	•				MOTOO	
_	5 Hacit	Ô	Рабочие за	дания	Þ	Отсле	живание ра	бочих зад	аний	
		<u>ê</u>	Уровень у	слуг	Þ	Заявк	и на услуги			_
										Ξ
на з	аправочной станции"									

Рис. 26 Кнопка «Перейти к»

Руководство пользователя АС «Карточка объекта»	Процесс «субаренды открытого магазина»	Стр. 77 из 96

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

Отслеживание рабочих заданий		_		
🔻 Найти:	0.:-	Выбе	рите действие 💌 🙀 🔒 🥒	
	Hannana	2	Изменить состояние	E
Список Рассчее задание планы	пазначения		Назначить новому родительскому элементу	P
🔍 Расширенный поиск 🛛 🖛 🔚 Сохранит	гь запрос 🗄 🔻		Создать рабочий пакет	L
	A: 51: A		Заново спланировать или отменить назначения	h
Рабочие задания : 🗸 фильтр 🕗 😋 :	K : R : N	2	Выбрать владельца	Į.
Рабочее задание 🔶 Описание			Принять во владение	2
			Папки/библиотека вложения	
1720 Тест отчетов КРІ 1,2 (2)		Выполнить отчеты	10

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

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

Отчеты	
Выберите отчет из списка либо щелкните по Создать отчет, чтобы создать разовый отчет. Отчеты по требованию Состояние планирования	
Отчеты для выполнения 🛛 🔻 Фильтр 🔸 🔍 🗒 🖉 🔆 🕀 🌵 🔆 1 - 5 из 5 🗇 🕞 Скачат	<u>•</u> =
Описание 🌧	
	-
КРІ№ 1 Частота травм с потерей трудоспособности	
КРІ № 2 Частота происшествий	
Информация о рабочем задании	
Материалы рабочего задания	
Наряд - допуск	
Создать отчет С	тмена

Рис. 28 Окно отчеты

Нажмите на название того отчета, который необходимо запустить. На данный момент требуется запустить отчет «КРІ № 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

Приложения 🖉 📼 🗙					
	Новая заявка №	1305, описание "нар	ушение сроков"		
Активы					
Классификации	новая заявка №	1307, описание тне н	нарушены сроки о	дин выезд в рамках (C) IA
Доска объявлений	Новая заявка №	1308, описание "Зда	ние сломалось"		
Календари	Hanna ananya Ma	1212	IDKA 45		
Компании	повая заявка №	1312, описание -зая	IBNA 1		
Гарантийные договоры					
Эскалации	Заявки 🛛 🤝 Фи	льтр 🔸 🔍 🕴 🌽 🕴	5		
Положения	Заявка на услуги	Сводка	Актив	Описание актива	1
Сотрудники					
Группы сотрудников	1331				
Соглашения об уровне обслуживания					
Заявки на услуги		KPI 1,2		2_4	
Отслеживание рабочих заданий	1328	azs3	TST_101	Топливо- раздаточная колонка 3	T
	1327	azs2	TST_101	Топливо- раздаточная колонка 3	1

Рис. 29 Запуск приложения из «Старт-центр»

АС «Карточка объекта» «субаренды открытого магазина»	Руководство пользователя	Процесс	Cmp 78 110 06
	АС «Карточка объекта»	«субаренды открытого магазина»	Стр. 78 из 96



<u>Из меню «Отчеты»</u>

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»)

	Бюллетени: (0) 🛛 🤝 Перейти к	Отчеты	Центр запуска П	ро	филь	Выход	Справка		٦
		No. 1	Администрирование	Þ					
		- Fill /	Активы	Þ					4
		<u></u>	руппа обслуживания	Þ					
		🛃 /	Цоговоры	Þ					
pas	мещения	۱. E	Закупки	Þ	а дей	ствия			
		Ê.	абочие задания	Þ		Отслежие	зание рабочих з	аданий	
	В настоящии момент нет н	<u></u>	/ровень услуг	Þ		Заявки на	услуги		
									1

Рис. 30 Кнопка «Отчеты»

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

Руководство пользователя	Процесс	
AC «Карточка объекта»	«субаренды открытого магазина»	Стр. 79 из 96



Выбор параметров

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

Текст справки				
Параметры				
4 * Начало период	,a:	3]
* Конец период	а: 🛈 Декабрь 🔻 🕑			
* Компани	и: П В С Ч П С В			
	2 3 4 5 6 7 8		<i>6</i>	
* Регион Sh	9 10 11 12 13 14 15 ell: 16 17 18 19 20 21 22			
	23 24 25 <u>26</u> 27 28 29 30 31 1 2 3 4 5			
	2012 2013 2014		~ ~	
# Внутренний регис)H:			
			<u> </u>	
Расписание				
0				
В это время	巴			
Периодически				
	<u> </u>			
Адрес электронной	почты			
Кому:				
Тема:				
Комментарии:				
				0

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)

🔻 Фильтр 🖻 🔍 🛛 🖉	🧼 1 - 2 из 2 🖘	С <u>Скачать</u>
Значение	Описание	
	Центральный	
NWFD	Северо-западный	

Руководство пользователя АС «Карточка объекта»	Процесс «субаренды открытого магазина»	Стр. 80 из 96



Для ввода таких параметров, как «Компании», «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)

Подача отчетов										
Страница 1	ИЗ	1	14	4	•	фı		Q		

Рис. 33 Кнопка «Экспорт»

И выбрать желаемый формат (Рис. 34).

Экспортировать отчет 🗵
Формат экспорта: PDF т Все страницы Стекущая страница Страницы: (Введите номера страниц и/или диапазоны страниц. Например: 1-6 или 1,3,6)
💿 Автоматически 🔘 Фактический размер 💿 По размерам страницы
ОК Отмена

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.

Бюллетени: (0)	🔝 Перейти к	Отчеты	Центр запуска	Профил	в Выход Справка	
100.8					Информация по умолчанию	
) 🗛 🔽 📖			88		Іичная информация Лнформация о пароле	
сной эксплуатации/	производства рабо	т Жу	рнал Отчет	об отказе	Инциденты	

Рис. 35 Кнопка Профиль

Руководство пользователя АС «Карточка объекта»	Процесс «субаренды открытого магазина»	Стр. 81 из 96
---	---	---------------



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

Информация по умолчанию	Выбрать значение	
Пользователь: MCHERNIAEV Mikhail Cherniaev	🗢 Фильтр -> 🔍 (🏒 (🖓 🦑 (🗘 1 - 2 из 2 🔷 С <u>Язык</u>	, <u>Скачать</u> 👘 🗖 Код языка
Площадка для вставки по умолч		
Использовать площадку для вставки по умолчанию как фильтр по	English	EN
Площадка склада для заявок самообслуживания:	Русский	RU
Склад по умолчанию для заявок самообслуживания:		Отмена
Программа по умолчанию для пользователя:		
Язык RU	Q. Русский	
Локаль: ги	🔍 Русский	
Тип календаря:	Q.	
Часовой пояс:	Q.	
Ремонтное подразделение по умолчанию:	»	ta l
Площадка ремонтного подразделения:		ta l
		ОК Отмена

Рис. 36 Выбор языка

	Профиль	Выход	Справка

Затем выйти из системы

И зайти снова.

3.4. KPI

3.4.1. КРІ 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 КРІ «Частота травм с потерей трудоспособности»

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

1. Количество персонала компании

Руководство пользователя	Процесс	Стр. 82 из 96	
AC «Карточка объекта»	«субаренды открытого магазина»	Стр. 82 из 96	



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. КРІ 2 «Частота происшествий»

Частота проишествий 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 инцидентов во время обслуживания	Количество инцидентов с оказанием первой медицинской помощи	Количество потенциальных инцидентов	Количесте "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	000 "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 КРІ «Частота происшествий»

КРІ 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»)

Руководство пользователя	Процесс	C=== 94 === 06
AC «Карточка объекта»	«субаренды открытого магазина»	Стр. 84 из 96



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. КРІ 3 «Простой оборудования»

Простой оборудования с 01.12.2013 по 27.12.2013

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

Рис. 39 КРІ «Простой оборудования»

КРІ 3 «Простой оборудования» отражает следующие показатели:

Показатели:

1. Downtime - простой (ч.)

Руководство пользователя	Процесс	
AC «Карточка объекта»	«субаренды открытого магазина»	Стр. 85 из 96



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. КРІ 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 КРІ «Контроль соблюдения договора»

КРІ 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)

Руководство пользователя	Процесс	
AC «Карточка объекта»	«субаренды открытого магазина»	Стр. 86 ИЗ 96



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. КРІ 5 «Среднее время между поломками»

Среднее время между поломками С 21.12.2013 по 21.12.2013

(ед)

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 КРІ Среднее время между поломками

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

1. Number of Equipment Units - общее количество единиц оборудования

2. МТВF = (общее время за отчетный период (дней) * общее кол-во единиц оборудования / (количество поломок оборудования в указанном периоде (количество закрытых заявок).

Руководство пользователя АС «Карточка объекта»	Процесс «субаренды открытого магазина»	Стр. 87 из 96



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. КРІ 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/	0	0

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

КРІ 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 "Закрыто" 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. КРІ 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 КРІ Обработка заявок

КРІ 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)

Руководство пользователя	Процесс	Cmm 80 xm 06
AC «Карточка объекта»	«субаренды открытого магазина»	Стр. 89 из 96



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, вжурнале которых булла 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. КРІ 8 «Обработка заявок 2»

Обработка заявок 2 С 01.01.1970 по 27.12.2013

Регион Шелл	Внутренний	Класс		При	юритет зая	вок	
	регион	оборудования	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 КРІ Обработка заявок

КРІ 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:

Руководство пользователя	Процесс	
AC «Карточка объекта»	«субаренды открытого магазина»	Стр. 90 из 96



- 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

Нарад-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 1

 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 пажа	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

Руководство пользователя	
AC «Карточка объекта»	



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)

(дата, подпись лица, выдавшего наряд - допуск)

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

Руководитель работ

Лицо, выдавшее наряд - допуск

10. Наряд - допуск продлен до

(дата, подпись)

2 / 2

Рис. 46 Наряд-допуск 2

|--|



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:

Отслеживание рабочих заданий		Бюллетени: (0) 🔻 Перейти к От		Профиль Выход Справка
💌 Найти: 🔍 💌 Выбер	рите действие 💿 🐄 🔚 🏑 🧼 🕻	🔶 i 💱 i 🦓 🕓 i 🗛 i 🔽 📖 🦿) 🗵 🖪 🕹 🧯	
Список Рабочее задание Планы Назначения С	Связанные записи Фактические значения Правила	а устройства и безопасной эксплуатации/произ	зводства 📙 Просмотр	в браузере: Наряд - допуск
			Просмотр	в браузере: Материалы рабочего задания
Рабочее задание: 1720 Тест от	четов КРІ 1,2 (2)	Площадка: ТS	тзасіз 📙 Просмотр	в браузере: Информация о рабочем задании
Актив: ТST_102POST 🚿 Заправ	ючный пост 3_6 📜	Класс: WC	ORKORDER	Состояние: СОЛ

Рис. 47 Запуск надяд-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	Плановое начало:	
Положение:	A3C 1	Плановое окончание:	
Объект ремонта:	Топливо-раздаточная колонка 3	Дата формирования:	27.12.2013 15:38
Руководитель:	Менеджре рабочей группы электриков		

Позиция ТМЦ	Артикул	Наименование	Необходимое количество	Склад	Текущий остаток на складе	Использованное количество	Зарезерви колич	рованное юство	Необходимое количество для заказа на склад
MM0001	02195	Screw-nut	10	Московский склад	87	8	К-во	P3	0
MB10056	Л3224	Лампа 13Вт F13DBX/840 G24d-1компактная люм.энергосберег	2	МИНЗАПСЕРІ	6	2	К-во	Р3	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.

Руководство пользователя	Процесс	C=== 02 === 0(
AC «Карточка объекта»	«субаренды открытого магазина»	Стр. 95 из 96



3.6. Выгрузка данных

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

Активы	1					Бюллетен	ни: (0) 🛛 🔻 I	Перейти к	Отчеты	Центр запуска	Профиль	Выход	Справка	
	🔻 Най	ти: 🔍 💌 Выберите действ	re 💌 🎦 📑 🏑	/ 🔷 🔿	😵 😼	🔁 🚳 i	🗛 🛃 (39						
Список	Актив Заг	пасные части Безопасность Счетчики	Спецификации Взаимосвязи	и Работа	Топология									
🔍 Расшир	оенный поиск 🗄 🔻	🗧 🔚 Сохранить запрос 🗄 🔻 📘 Закладки											4	
Активы	🔝 Фильтр 🔿	🔍 🏒 🗟 💮 🦊 🗇 1 - 20 HS 218 🌳											с↓ <u>Скачат</u>	2
Актив 3		Описание		Положение		Родитель		Взаимозаме	няемая по	эзиция ТМЦ	Пло	щадка		
	>>				>>		>>		>>		=TS	TSACIS	0	
11048_3		Сторона ТРК (заправочная позиция)		11048		11048_1		EQ264			TST	SACIS		4
11048_2		Сторона ТРК (заправочная позиция)		11048		11048_1		EQ264			TST	SACIS		4
11048_5		Сторона ТРК (заправочная позиция)		11048		11048_4		EQ264			TST	SACIS		4
11048_6		Сторона ТРК (заправочная позиция)		11048		11048_4		EQ264			TST	SACIS		4

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.

	А	В	С	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 канал изации	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

Наимен ование организации	Должнос ть	ФИО	Подпис ь	Дата

СОГЛАСОВАНО

Наименование организации/ подразделения	Должность	ФИО	Подпись	Дата

Руководство пользователя	Процесс	C=== 05 === 0C
AC «Карточка объекта»	«субаренды открытого магазина»	Стр. 95 из 96



ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

п.п.	№ и дата извеще-	Н	Номера листов (страниц)			По дпись и дата
		Заме	H	Аннулиро	изменения	внесения
	2	3	4	5	6	7
<u> </u>						