

Программный продукт "Системы управления: Электронная диспетчерская"

Руководство администратора

Версия 4.2

ООО "Научно-исследовательский центр "Системы управления" 2021г

ПРАВО ТИРАЖИРОВАНИЯ ПРОГРАММНЫХ СРЕДСТВ И ДОКУМЕНТАЦИИ ПРИНАДЛЕЖИТ ООО "НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР "СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ"

Приобретая неисключительное право использования любого программного продукта разработки ООО «Научно-исследовательский центр «Системы управления», Вы тем самым даете согласие не допускать копирование файлов программы и документации без письменного разрешения разработчика и правообладателя - ООО «Научно-исследовательский центр «Системы управления», за исключением технологических операций по созданию резервных копий.

© ООО «Научно-исследовательский центр «Системы управления», 2021 Адрес: 656067, Алтайский край, г.Барнаул, ул. Балтийская, д. 78а, 2 этаж Единый бесплатный телефон: 8-800-777-16-02 Чат для общения со Службой поддержки: <u>help.1caero.ru</u> E-mail: <u>info@sm-center.ru</u> Сайт: www.sm-center.ru

Оглавление

1. Назначение и возможности программы «Электронная диспетчерская»	4
Система администрирования программы «Электронная диспетчерская»	5
Установка и запуск системы администрирования программы «Электронная диспетчерская»	6
2. Подготовка к запуску «Электронной диспетчерской» в работу	8
Шаг 1. Делаем основные настройки	8
СМС-информирование	8
Базовые настройки времени отработки заявок	9
Настройка получения заявок через электронную почту (Email-источники заявок и Email- правила фильтрации)	14
Шаг 2. Заполняем справочники	17
Справочник «Типы заявок»	17
Справочник «Типы материалов»	18
Справочник «Пулы заявок»	19
Справочник «Подразделения»	19
Чем отличается подразделение от пула?	20
Справочник «Типы источников заявок»	21
Справочник «Прайс-лист на дополнительные услуги»	21
Загрузка прайс-листа из Excel	22
Шаг 3. Создание пользователей с соответствующими правами для работы с заявками	23
Справочник «Роли пользователей»	23
Справочник «Пользователи»	25
Настройка приема звонков через IP-телефонию	29
Шаг 4. Другие настройки системы	32
Справочник «Шаблонные сообщения»	32
3. Отчеты по работе АДС	33
3.1. Анализ поступивших заявок	33
3.2. Журнал заявок	35
3.3. Жалобы и обращения	38
3.4. Статистика звонков	40
3.5. Оценка удовлетворенности	42
3.6. Выполнение заявок по исполнителям	44
3.7. Поступившие обращения в диспетчерскую службу	46
3.8. Журнал оформленных заявок на пропуск	48
3.9. Показания приборов учета	50
4. Интеграция АДС с другими системами	51
Загрузка обращений с ГИС ЖКХ	51
Интеграция с вашей системой начислений	53

1. Назначение и возможности программы «Электронная диспетчерская»

«Электронная диспетчерская» разработки НИЦ «Системы управления» представляет из себя единую централизованную базу данных, в которую стекаются обращения от собственников из ЛЮБЫХ источников:

- с сайта компании ЖКХ;
- с мобильного приложения;
- с электронной почты;
- с чат-ботов WhatsApp, Telegram, Viber, ВКонтакте;
- с ГИС ЖКХ;
- по телефону.

В итоге, благодаря программе «Электронная диспетчерская», все заявки автоматически аккумулируются и обрабатываются в одном месте. Помимо этого, программа информирует собственников о ходе выполнения работ по их заявкам. Информация уходит туда же, откуда поступило обращение собственника (в приложение, на почту, по смс, в чат мессенджера).

Программа «Электронная диспетчерская» позволяет организовать отработку обращений в соответствии со всеми требованиями Законов и Стандартов, в том числе Постановлению Правительства РФ №331.

Основные возможности программы «Электронная диспетчерская»:

- Регистрация в едином журнале всех заявок, поступающих по разным каналам связи, а также централизованное управление из одного места всеми поступившими обращениями. Это гарантия, что ни одна заявка не потеряется.
- Круглосуточный прием обращений: учет поступающих обращений в режиме 24/7, запись в журнал обращений, присвоение номеров, информирование об этом собственников.
- Запись телефонных разговоров, с прикреплением записи звонка к соответствующей заявке.
- Отслеживание времени обработки заявок. Отсчет разного времени реагирования на разные проблемы в соответствие с нормами, установленными законодательством.
- Фото фиксация качества исполнения заявок до и после выполнения работ к заявке.
- Контроль за сотрудниками. Всегда видно у кого висят невыполненные заявки, можно проводить мониторинг и легко выявлять, на каких участках возникают какие-либо проблемы.
- Превентивная работа с жителями по оповещениям (оповещение об аварийных работах).
- Работа с заявками на платные услуги (согласование, выставление счетов, контроль исполнения).

- Возможность распечатать журнал учета заявок (как один из элементов обязательной технической документации по дому).
- Доступ к базе АДС разных категорий сотрудников компании ЖКХ.
- Наличие мобильного приложения для выездных сотрудников. В мобильном приложении мастера видят поступающие для них заявки, получают уведомления о комментариях, смене статусов своих заявок, могут переписываться, созваниваться с жителями.

Система администрирования программы «Электронная диспетчерская»

Для настроек программы «Электронная диспетчерская» под особенности компании ЖКХ существует «Система администрирования».

Она устанавливается на персональный компьютер того сотрудника, который проводит предварительный настройки до запуска программы в работу.

В данном руководстве пошагово описываются все настройки, которые возможно произвести в системе администрирования.

Интерфейс «Системы администрирования» максимально прост и интуитивно понятен. Он содержит 2 основных блока – левое меню и область справа, где отображаются данные по выбранному пункту меню (справочник, отчет, документ и т.п.).

Все справочники, документы, отчеты и настройки программы «Электронная диспетчерская» собраны в Системе администрирования в **раздел «Диспетчерская служба»:**

	_С Настройки сервера СМС информирования АДС —
Ы СИСТЕМЫ	Имя пользователя сервера СМС информирования:
И УПРАВЛЕНИЯ	yrtyeig
Введите пункт меню	Пароль сервера СМС информирования:
диспетчерская служоа	
	- Насторіки СМС информирования -
	✓ Уведомлять сотрудника о переводе ему заявки
Подразделения	Адрес личного кабинета
Аварийные работы	С Подпись сотоудника, отображаемая жителю
	Должность
Журнал звонков	ст. Вения конторля исполнения заявок (я часах)
Типы заявок	72
Пулы заявок	Havano orvera cuesui (a vacx)
	0
	Алительность сиены (в часах)
Загрузка прайс-листа из Excel	24 🕱
	Срок автоматического закрытия заявки после выполнения (дни, 0 - срок не задан)
Настройки	Экарысать заяку при выполнении
	Необходим обязательный комментарий при выполнении
	Разрешить создавать заявки прошедшей датой
 Аналитические отчеты 	Сотрудник для перевода заявок с низкой оценкой
	buh
	Отпревлять заявки на почту
	Етаії для отправки заввок (допустимо несколько через ';)
Жалобы и обращения	dub.vadim@gmail.com;vvox535@mail.ru
	Не обновлять клиентскую программу
	Очет по показаниям приборов учета
	Етазії для отправки отчета (допустимо несколько через ';)
Поступившие обращения в диспетчерскук	dub.vadim@gmail.com
Журнал оформленных заявок на пропуск	Очего останских зариков за месяц
 Управление пропусками 	cmai aza ormatako erveta (apolyciumo Heckonsko vepes ;) [mand 250mm] -
 Документооборот 	Evuluationality
	Them outlines over

Помимо раздела «Диспетчерская служба» в меню Системы администрирования могут присутствовать и другие разделы, а могут и не присутствовать. Это зависит

от того, какими сервисами разработки НИЦ «Системы управления» вы пользуетесь. Так как одно из преимуществ наших сервисов в том, что у них единая Система администрирования, что позволяет делать сквозные настройки для многих сервисов (в том числе для управления пользователями).

Установка и запуск системы администрирования программы «Электронная диспетчерская»

Система администрирования программы «Электронная диспетчерская» не требует установки – она предоставляется после заключения договора на неисключительное использование сервиса «Электронная диспетчерская» в виде архива с готовой программой.

- 1. Распакуйте архив с системой администрирования на персональном компьютере того сотрудника, который проводит предварительный настройки до запуска программы «Электронная диспетчерская» в работу.
- 2. Запустите файл JkhAdminApp.exe
- Во время запуска Система администрирования проверяет наличие обновления на сервере разработчика и запускает установку обновления. Ничего нажимать не нужно. Достаточно дождаться завершения процесса обновления, который занимает 1-5 минут.
- Появится окно авторизации, где необходимо ввести логин и пароль администратора. Логин и пароль администратора выдается сотрудниками НИЦ «Системы управления» вместе с архивом Системы администрирования, при заключении договора на использование сервиса «Электронная диспетчерская».

🎇 Система админис	трирования	×
Bx	од	
Логин:	admin	
Пароль:		
	E	юйти

 После проведения всех манипуляций и настроек, после внесения информации в Системе администрирования, описанной в данном руководстве, можете заходить в программу «Электронная диспетчерская», а также в Мобильное приложение ЖКХ для сотрудника – они полностью готовы к использованию.

т компьютер » Новый том (К:) » JKHAdmin »

^			
Имя	Дата изменения	Тип	Размер
🕙 itext.kernel.dll	17.10.2020 14:12	Расширение при	911 КБ
🚳 itext.layout.dll	17.10.2020 14:12	Расширение при	342 KE
🚳 itext.pdfa.dll	17.10.2020 14:12	Расширение при	89 KE
🚳 itext.sign.dll	17.10.2020 14:12	Расширение при	94 KБ
itext.styledxmlparser.dll	17.10.2020 14:12	Расширение при	308 KE
🚳 itext.svg.dll	17.10.2020 14:12	Расширение при	114 КБ
🚳 itextsharp.dll	20.06.2019 21:39	Расширение при	3 984 KE
🗟 jempbox-1.8.2.dll	28.10.2013 18:48	Расширение при	64 KB
💥 JkhAdminApp	05.01.2021 18:39	Приложение	41 453 КБ
JkhAdminApp.exe	10.01.2021 11:36	Файл "CONFIG"	2 КБ
📄 JkhAdminApp.pdb	27.11.2019 6:14	Program Debug D	3 564 KE
🚾 JkhAdminApp	08.04.2019 16:59	Apxив WinRAR	33 828 KE
JkhAdminApp.vshost	22.08.2016 13:31	Приложение	23 KE
JkhAdminApp.vshost.exe	31.10.2019 13:29	Файл "CONFIG"	1 КБ
JkhAdminLauncher	03.12.2016 13:21	Приложение	13 KE
🗟 junit.dll	28.10.2013 18:48	Расширение при	175 KБ
🤗 LauncherUpdater	09.11.2020 9:38	Приложение	289 КБ
LauncherUpdater.pdb	24.08.2016 9:28	Program Debug D	28 КБ
LauncherUpdater.PendingOverwrite	13.12.2020 23:18	Файл "PENDINGO	289 KE
🚳 log4net.dll	04.07.2020 14:11	Расширение при	298 KE
MessagingToolkit.QRCode.dll	04.07.2020 14:10	Расширение при	6 048 KE
Microsoft.Xades.Gis.dll	04.07.2020 14:09	Расширение при	152 KE
MyProject.Crypto.dll	27.10.2016 23:03	Расширение при	6 KB
MyProject.Crypto.pdb	24.08.2016 9:28	Program Debug D	14 КБ
Newtonsoft.Json.dll	09.11.2019 4:56	Расширение при	684 KE
Newtonsoft.Json	08.08.2016 7:21	Документ XML	503 KE
🚳 OrangeData.dll	04.12.2020 15:58	Расширение при	23 KE
pdfbox-1.8.2.dll	28.10.2013 18:48	Расширение при	3 851 KE
RestSharp.dll	04.07.2020 14:11	Расширение при	165 KE
RestSharp.Newtonsoft.Json.dll	04.07.2020 14:12	Расширение при	7 КБ
🔮 RestSharp	08.08.2016 7:20	Документ XML	148 КБ
SMCenter.Framework.dll	04.12.2020 15:13	Расширение при	13 KE

~ (

2. Подготовка к запуску «Электронной диспетчерской» в работу

Шаг 1. Делаем основные настройки

Перед началом работы, нужно сделать базовые настройки системы, касающиеся стандартов работы диспетчерской службы в компании ЖКХ.

Все настройки собраны в одном месте – пункт меню «Настройки».

СМС-информирование

Для оповещения сотрудников о поступлении новых заявок или об изменении информации по заявкам, в исполнении которых они принимают участие, компания ЖКХ может использовать смс-информирование. В программе «Электронная диспетчерская» предусмотрен блок настроек для подключения сервиса СМСинформирования.

- Имя пользователя и пароль для подключения к серверу, который будет отправлять смс.
- Галочка «Уведомлять сотрудника о переводе ему заявки» включает и выключает использование смс-оповещений сотрудников.

После указания настроек обязательно нажать кнопку «Сохранить» внизу всех настроек.

Внимание! Для использования смс-информирования требуется предварительное заключение договора с таким сервисом. И уже после заключения договора и получения настроек, их следует указать в Системе администрирования.

🞇 ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖКХ	- 0
_	с Настройки сервера СМС информирования АДС —
СИСТЕМЫ	Имя пользователя сервера СМС информирования:
🔼 УПРАВЛЕНИЯ	yiyiyi ji
Введите пункт меню	Пароль сервера СМС информирования:
• Росреестр	
• Опросы	Harmovin CNC unitervance
 Диспетчерская служба 	Пастроики СМС информирования — — — — — — — — — — — — — — — — — — —
Пользователи	
Роли пользователей	с Адрес личного казоинета
Подразделения	
Объекты контроля	Время контроля исполнения заявок (в часах)
Аварийные работы	
Типи маториалов	Начало отчета смены (в часах)
	0
журнал звонков	Длительность смены (в часах)
Іипы заявок	24
Пулы заявок	Срок автоматического закрытия заявки после выполнения (дни, 0 - срок не задан)
Типы источников заявок	0
Прайс-лист на дополнительные услуги	Закрывать заявку при выполнении
Загрузка прайс-листа из Excel	
Показания за период	Сотрудник для веревода заявок с низкой оценкой
Шаблоны	buh
Настройки	
Email - источники заявок	U Отправлять заявки на почту
Email - правила фильтрации	Einali din olinpaski saskok (donychimo neckoniko kepes ,) dub vadim@nmail.com;evov\$25@mail.nu
▲ Аналитические отчеты	
Анализ поступивших заявок	Не обновлять клиентскую программу
Журнал заявок	Стчет по показаниям приборов учета — Етпајі для отправки отчета (допустимо несколько через '')
Журнал заявок (вариант 2)	
Жалобы и обращения	
	Отчет по статистике звонков за месяц — Етана станование и станование и станование и станование и станование за Етана для отправки отчета (допустимо несколько через '/)
Статистика звонков	
Оценка удовлетворенности	День отправки отчета
выполнение заявок по исполнителям	
Поступившие обращения в диспетчерскую с	лу 👘 💌 💌 тесли день отсутсвует в месяце, отчет сформирован не будет. Для указания
Журнал оформленных заявок на пропуск	последнего дня месяца необходимо указать - 1, предпоследнего - 2 и т.д Период формируемого отчета
 Управление пропусками 	Предыдуший месяц
 Раскрытие информации (731 ПП и др.) 	
 Загрузка из Excel 	- Нумерация заявок
• Справочники и документы	
	Соходнить
	Copanito

При поступлении новых заявок, а также при появлении комментариев по ним, сотрудник будет получать вот такие смс на телефон:



Базовые настройки времени отработки заявок

Далее вносятся общие данные о работе АДС, а также о времени для контроля отработки заявок.

🞇 ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖКХ	- 0	
	Настройки сервера СМС информирования АДС	
Мара Системы	Имя пользователя сервера СМС информирования:	
🗷 🗖 УПРАВЛЕНИЯ	yiyuiş	
Введите пункт меню	Пароль сервера СМС информирования:	
 Росреестр 		
• Опросы	Hartnoğru CMC uudonnurneauun	_
 Диспетчерская служба 	Пестронки сите информицовании	
Пользователи		
Роли пользователей		
Подразделения		_
Объекты контроля	время контроля исполнения заявок (в часах)	
Аварийные работы		
Типы материалов	Начало отчета смены (в часах)	
Журнал звонков		
Типы заявок	Длительность смены (в часах)	
Пулы заявок	24 💌	
Типы источников заявок	Срок автоматического закрытия заявки после выполнения (дни, 0 - срок не задан)	
	0	
Загруака прайствиста из Evcel	🗌 Закрывать заявку при выполнении	
	🗌 Необходим обязательный комментарий при выполнении	
Показания за период	Сотрудник для перевода заявок с низкой оценкой	
	buh	~
Настроики	Отправлять заявки на почту	
Етап - источники заявок	Email для отправки заявок (допустимо несколько через ';')	
Email - правила фильтрации	dub.vadim@gmail.com;evox535@mail.ru	
 Аналитические отчеты 	Не обновлять клиентскую программу	
Анализ поступивших заявок	Отчет по показаниям приборов учета	
Журнал заявок	Email для отправки отчета (допустимо несколько через ';')	_
Журнал заявок (вариант 2)		
Жалобы и обращения	Отчет по статистике звонков за месяц	_
Статистика звонков	Етаіl для отправки отчета (допустимо несколько через 🖓)	_
Оценка удовлетворенности		
Выполнение заявок по исполнителям	день опіравки отчета	
Поступившие обращения в диспетчерскую слу	▼ *если день отсутсяует в месяце, отчет сформирован не будет. Для указания	
Журнал оформленных заявок на пропуск	последнего дня месяца необходимо указать -1, предпоследнего -2 и т.д	
 Управление пропусками 	Период формируемого отчета	
 Раскрытие информации (731 ПП и др.) 	предодущия месяц *	
 Загрузка из Excel 	Нумерация заявок	
• Справочники и документы	Премик помера заявли	
	Соуранить	-
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		_

• Адрес личного кабинета – указывается адрес, по которому собственники могут подавать заявки через сайт. Имеется в виду сервис «Личный кабинет сайта» разработки НИЦ «Системы управления».

В 331 Постановлении Правительства РФ уже указаны некоторые временные параметры по отработке заявок – время принятия заявки, время отработки аварийных заявок – эти параметры зашиты в программу «Электронная диспетчерская». Для остальных заявок система администрирования позволяет настроить время отработки.

- Время контроля исполнения заявок (в часах) время в часах, после которого заявка считается просроченной и подсвечивается цветом;
- Начало отчета смены (в часах) начало смены, с которой отслеживается работа сотрудников;
- Длительность смены (в часах) количество часов смены;
- Срок автоматического закрытия заявок после выполнения через сколько дней выполненная заявка закроется автоматически, если она не была закрыта автором;
- Закрывать заявку при выполнении заявка автоматически закроется при выставлении отметки, что заявка выполнена (не требуется отдельное действие по закрытию заявки);
- Необходим обязательный комментарий при выполнении отмечая, что заявка выполненная, необходимо обязательно написать комментарий описать итоги выполнения;

• Сотрудник для перевода заявок с низкой оценкой – заявки с низкой оценкой будут направляться выбранному сотруднику для проведения работ по контролю качества;

правочники и локументы	Премик помера заявля
Загрузка из Ехсеі	Нумерация заявок
Раскрытие информации (731 ПП и др.)	Предыдущии месяц 🗸
• Управление пропусками	Период формируемого отчета
Журнал оформленных заявок на пропуск	•если оень отсутсвует в месяце, отчет сформирован не будет. Для указания последнего дня месяца необходимо указать -1, предпоследнего -2 и т.д
Поступившие обращения в диспетчерскую	
Выполнение заявок по исполнителям	День отправки отчета
Оценка удовлетворенности	
Статистика звонков	Етаіl для отправки отчета (допустимо несколько через ';')
Жалобы и обращения	с Отчет по статистике звонков за месяц
Журнал заявок (вариант 2)	
Журнал заявок	Отчет по показаниям приооров учета — Етпаії для отправки отчета (допустимо несколько через ';')
Анализ поступивших заявок	Ц Не обновлять клиентскую программу
 Аналитические отчеты 	
Етан - правила фильтрации	Етаїї для отправки заявок (допустимо несколько через ';)
Етаці - источники заявок	Отправлять заявки на почту
Настройки	buh
	Сотрудник для перевода заявок с низкой оценкой
Показания за периол	Необходим обязательный комментарий при выполнении
Праис-лист на дополнительные услуги	🗌 Закрывать заявку при выполнении
	0
	Срок автоматического закрытия заявки после выполнения (дни, 0 - срок не задан)
	24 🚖
журнал звонков	Длительность смены (в часах)
типы материалов	0
Аварииные работы	Начало отчета смены (в часах)
Объекты контроля	72 🛓
Подразделения	Время контроля исполнения заявок (в часах)
Роли пользователей	
Пользователи	Адрес личного кабинета
Диспетчерская служба	Уведомлять сотрудника о переводе ему заявки
Опросы	- Настройки СМС информирования —
осреестр	Incertoso
Введите пункт меню	Пароль сервера СМС информирования:
🗷 🗖 УПРАВЛЕНИЯ	y(y);;;;
МИТЕРИИ СИСТЕМЫ	Имя пользователя сервера СМС информирования:

Состояние подключения: подключено | Пользователь: Евгений Иванов | Роль: Администратор

Также есть ряд настроек, позволяющий дублировать заявки на электронную почту. Это используется для различных целей: для контроля теми, кто боится что заявки потеряются, для доп.уведомлений, для интеграции с какими-то другими системами, которые могут «подхватывать» заявки из почты.

- Отправлять заявки на почту галочка, включающая отправку заявок на электронную почту, для сотрудников у которых нет программы или для контроля заявок;
- Етаіl для отправки заявок список email-адресов, на которые отправлять заявки. Можно указывать несколько адресов, разделяя их символом «;»

Разработчики Системы администрирования, компания НИЦ «Системы управления», постоянно улучшает и дорабатывает систему и практически ежедневно выкладывает обновления. При запуске программы Система администрирования проверяет наличие обновлений на сервере и обновляется. Это занимает 1-5 минут. Но есть возможность отключить обновление программы, поставив соответствующую галочку в настройках:

• Не обновлять клиентскую программу – отключение обновлений АДС.

		×
Настройки сервера СМС информирования АДС		-
Имя пользователя сервера СМС информирования:		
ЛГ УПРАВЛЕНИЯ		
Введите пункт меню Пароль сервера СМС информирования:		
Росреестр малания на		
 Опросы Настояйки СМС инфольмования 		2
✓ Диспетчерская служба		
ПользователиАррег вишного хабицета		_
Роли пользователей состанового полного		1]
Подразделения		
Объекты контроля во время контроля исполнения завок (в часах)		
Аварийные работы		
Типы материалов		
Хурнал звонков		
Длиты заявок		
Тулы залоск Срок автоматического закрытия заявки после выполнения (дни, 0 - срок не задан)		
Праисэлист на дополнительные услуги Вакрывать заявку при выполнении		
Багрузка прайс-листа из EXCEI		
Показания за период Сотрудник для перевода заявок с низкой оценкой		
buh		~
Настройки		
Еmail - источники заявок Еmail для отправки заявок (допустимо несколько через ')		
Email - правила фильтрации dub.vadim@gmail.com;evox535@mail.ru		
Аналитические отчеты Не обновлять клиентскую программу		
Анализ поступивших заявок с отчет по показаниям приборов учета		_
Журнал заявок Етпаil для отправки отчета (допустимо несколько через 🕐		
Журнал заявок (вариант 2)		
Халобы и обращения Отчет по статистике звонков за месяц		5
Статистика звонков Етай для отправки отчега (допустимо несколько через ?)		_
Оценка удовлетворенности]
Выполнение заявок по исполнителям День отправки отчета		
Поступившие обращения в диспетчерскую сл		
Журнал оформленных заявок на пропуск если день отусткерии в месяце, отнети сформирован не вудет, для указания последнего дня месяца необходимо указать - 1, переблоследнего - 2 и л.д		
 Управление пропусками Период формируемого отчета 		
Расклытие информации (731 ПП и пр.)		
алариана из Бурај		5
Префикс номера заявки		
стравочники и документы		
< Сохранить		

Далее идет группа настроек, которая позволяет получать на почту другие данные, передающиеся через программу «Электронная диспетчерская» - это показания приборов и статистика звонков.

• **Етаіl для отправки отчета** – список email-адресов, куда будут приходить отчеты с показаниями приборов, по мере передачи показаний приборов;

Отчет по статистике звонков за месяц:

- Етаіl для отправки отчета список email-адресов, куда придет отчет;
- День отправки отчета указывается день (число месяца) рассылки отчетов на email. Также можно указать «-1» и отчет будет приходить в последний день месяца вне зависимости от числа.
- Период формируемого отчета выбирается из выпадающего списка: отчет формируется за предыдущий месяц или текущий.

	закрывать заявку при выполнении
	Необходим обязательный комментарий при выполнении
УПРАВЛЕНИЯ	Сотрудник для перевода заявок с низкой оценкой
Введите пункт меню	buh
Личный кабинет (сайт и мобильное приложение) 🔷 🗌 Отправлять заявки на почту
/правление сайтом	Етаіl для отправки заявок (допустимо несколько через ',')
Общие собрания собственников	dub.vadim@gmail.com;evox535@mail.ru
1нформирование и предупреждения	Не обновлять клиентскую программу
Рорум	Отчет по показаниям приборов учета — Еголько челез '') Еголі для отправки отчета (допустимо несколько челез '')
осреестр	
Опросы	
циспетчерская служба	 Отчет по статистике звонков за месяц Етпай для отправки отчета (допустимо несколько через ':')
Пользователи	
Роли пользователей	День отправки отчета
Подразделения	
Объекты контроля	*если день отсутсвует в месяце, отчет сформирован не будет. Для указания
Аварийные работы	последнего дня месяца невоходимо указать - 1, предпоследнего - 2 и т.д. Период формируемого отчета
Типы материалов	Предыдущий месяц 🗸
Журнал звонков	
Типы заявок	Префикс номера заявки
Пулы заявок	
Типы источников заявок	Правило нумерации
Прайс-лист на дополнительные услуги	Уникальный номер
Загрузка прайс-листа из Excel	🗌 Добавлять идентификатор периода в номер заявки
Показания за период	с Цвета заявок ————————————————————————————————————
 Шаблоны 	Новая Закрытая
Настройки	
Email - источники заявок	
Email - правила фильтрации	Отложенная Житель отказался
Аналитические отчеты	
Анализ поступивших заявок	Просроченная
Журнал заявок	
Журнал заявок (вариант 2)	1 Понист
Жалобы и обращения	2. Представиться
Статистика звонков	5. Спросив 4. Записать
Оценка удовлетворенности	5. Если еще вопросы го к 3п. 6. Поздравить с новым годом
Выполнение заявок по исполнителям	7. Попозная со Система Автомалиная
Поступившие обращения в диспетиерски	но слу
послупившие обращения в диспетчерску	

Далее задаются правила нумерации заявок в АДС:

- Префикс номера заявки добавочное сочетание символов в начале номера;
- Правило нумерации выбирается из списка способ присвоения номеров заявок: будет это сквозная уникальная нумерация, либо нумерация будет делаться в рамках года (каждый год нумерация начинается с 1), либо нумерация осуществляется в рамках месяца.
- Добавлять идентификатор периода в номер заявки к номеру заявки будет добавлять информация о дате.

Также для удобства работы в АДС, для удобства ориентирования в заявках, есть возможность выбора цветовой схемы выделения заявок.

Этот функционал доступен в самом низу страницы «Настройки». По умолчанию идет следующий цветовой набор:

Новая	Закрытая
	▼
Активная	Выполненная
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
Отложенная	Житель отказался
	▼
Просроченная	
	▼

Текст окна обработки звонка по событию от ΔΤС•

Поменять ее можно в любые желаемые цвета. Делается это по кнопке справа от поля с цветом:

💥 ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖКХ	- 0		×
_	Закрывать заявку при выполнении		
Мар Системы	🗌 Необходим обязательный комментарий при выполнении		
🗷 🗖 УПРАВЛЕНИЯ	Сотрудник для перевода заявок с низкой оценкой		
Введите пункт меню	buh	~	
 Личный кабинет (сайт и мобильное приложение) 	🔼 🗌 Отправлять заявки на почту		
 Управление сайтом 	Етаіl для отправки заявок (допустимо несколько через ';')		
 Общие собрания собственников 	dub.vadim@gmail.com;evox535@mail.ru		
 Информирование и предупреждения 	🗌 Не обновлять клиентскую программу		
Форум	Prove of the second sec		
 Росреестр 	Available Colors PCK0/bk0 vepes ;)		
→ Опросы			
🔺 Диспетчерская служба			
Пользователи			
Роли пользователей			
Подразделения			
Объекты контроля	тчет сформирован не будет. Для указания		
Аварийные работы	vasame - 1, npeonocheokezo - 2 u m.o		
Типы материалов			
Журнал звонков			
Типы заявок			
Пулы заявок			
Типы источников заявок			
Прайс-лист на дополнительные услуги	Standard Colors	~	
Загрузка прайс-листа из Excel	а в номер заявки		
Показания за период	Advanced		
• Шаблоны	Аичансеи		l
Настройки	Аутивнаа Выполненнаа	•	ł
Email - источники заявок		•	
Email - правила фильтрации	Отложенная Житель отказался		
Аналитические отчеты		۲	
Анализ поступивших заявок			
Журнал заявок	Текст окна облаботки звонка по событию от АТС:		
Журнал заявок (вариант 2)	1. Принять	^	
Жалобы и обращения	2. Представиться 3. Спросить		
Статистика звонков	4. Записать 5. Если ише вопросы го к. За		
Оценка удовлетворенности	6. Поздравить с новым годом 7. Повярающить с новым годом	~	
Выполнение заявок по исполнителям	Система Автомаршал		
Поступившие обращения в диспетчерскую сл	📶 🗌 Отправлять заявки в систему Автомаршал		
< >	Сохранить		1
Состояние подключения: подключено Пользователь: Евгений Иванов	Роль: Администратор		

После внесения каких-либо изменений в цветовую схему, либо в любые настройки раздела, необходимо нажать кнопку «Сохранить», чтобы все изменения сохранились и отобразились в программе АДС.

Настройка получения заявок через электронную почту (Emailисточники заявок и Email-правила фильтрации)

Возможности АДС включают разные способы приема заявок. И один из них – это получение заявок через электронную почту.

СИСТЕМЫ	Email - источники :	заявок	
🗷 🗖 УПРАВЛЕНИЯ	Добавить Редактировать Удал	ить Обновить	
Введите пункт меню	Профиль	Сервер	Имя пользователя
lичный кабинет (сайт и мобильное прилож	кение) 🔶 דעמונג און	pop.yandex.ru	thismail4test@yandex.ru
правление сайтом			
Общие собрания собственников			
1нформирование и предупреждения			
Форум			
осреестр			
Опросы			
циспетчерская служба			
Пользователи	🔀 Email - источник заявок	×	
Роли пользователей	Название профиля		
Подразделения	Yandex		
Объекты контроля	_ IMAP	SMTP	
Аварийные работы	Сервер	Сервер	
Типы материалов	pop.yandex.ru	smtp.yandex.ru	
Журнал звонков	Порт	Порт	
Типы заявок	995 🖨	25 🜩	
Пулы заявок	Использовать SSL	Использовать SSL	
Типы источников заявок	Имя пользователя		
Прайс-лист на дополнительные услуги	**************************************		
Загрузка прайс-листа из Excel	Пароль		
Показания за период	A LOLIT		
Шаблоны			
Настройки		ОК Отмена	
Email - источники заявок			
Email - правила фильтрации			
 Аналитические отчеты 			
Анализ поступивших заявок			
Журнал заявок			
Журнал заявок (вариант 2)			
Жалобы и обращения			
Статистика звонков			
Оценка удовлетворенности			
Выполнение заявок по исполнителя	ям		
Поступившие обращения в лиспети			

Делается это в разделе «Email – источник заявок».

Внимание! Настройку почты лучше доверить человеку с соответствующей квалификацией, например, системному администратору.

• Название профиля – название почтового сервиса;

IMAP

- Сервер адрес почтового сервера;
- Порт номер порта для взаимодействия с сервером входящей почты;
- Использовать SSL галочка, которая включает/отключает шифрование, для защиты соединения и более безопасной сети.

SMTP

- Сервер адрес почтового сервера;
- Порт номер порта для взаимодействия с сервером входящей почты;
- Использовать SSL галочка, которая включает/отключает шифрование, для защиты соединения и более безопасной сети.
- Имя пользователя логин для входа на почтовый сервер;
- Пароль пароль для входа на почтовый сервер.

После задания всех почтовых настроек требуется нажать кнопку «Ок».

Чтобы избежать попадания в заявки спама, есть возможность настроить фильтр входящих заявок. Все заявки, пришедшие на электронную почту, фильтруются. Для настройки фильтров перейдем в раздел «Email – правила фильтрации».

2		000 УК "Ти	хая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖКХ		- 0	x
	Х СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ	Er д	nail - правила фильтрации (обявить Редактировать Удалить Обновить			
	Введите пункт меню		Шаблон	Правило		
⊿ Wat	блоны Шаблонные сообщения Шаблоны документов Как составить шаблон?		Правило фильтрации Х			
Hac	тройки					
Ema	il - источники заявок	Шаблон				
и Сола ⊿ Ана ▶ Раскрыл ≽ Загрузк	Патронима соннатрациях литические отчеты Анализ поступивших заявок Журнал заявок Вурнал заявок (вариант 2) Жалобы и обращения Статистика звонков Оценка удовлетворенности Выполнение заявок по исполнителям Поступившие обращения в диспетчерс Журнал оформленных заявок на пропу гие информации (731 ПП и др.) а из Excel	В шаб. * - люі ? - люі Если д. разрец разрец	поне можно использовать следующие специальные символы: 50е количество символ 50й один символ (не может быть пустым) пя входящего етаil будет обнаружено подходящее запрещающие и иающее правило одновременно, приоритет будет отдан иающему правилу ОК Отмена			
Canapo		~ Пои	cic	14 <	• / 0	
6		Annual Design				

• Шаблон – email-адрес, конкретный или составленный с помощью специальных символов.

Для задания шаблонов кроме обычных символов, допустимых в email-адресах, используют специальные символы:

«*» - заменяет любое количество символов (в том числе и нулевое) любых символов;

«?» - заменяет один и только один обязательно стоящий в указанном месте символ.

Например, по шаблону «*@*.*» будут отобраны вообще все email-адреса, по шаблону «*@mail.ru» любое имя почтового ящика с доменным именем «mail.ru» того сервера, на котором расположен почтовый ящик. По маске «lk?@mail.ru» адреса которых начинаются на «lk» и имеют обязательный непустой третий символ.

• Выпадающий список – запрещать или разрешать загружать заявки от email-адреса, указанного в шаблоне.

После задания настроек фильтрации необходимо нажать «ОК», чтобы сохранить их.

Шаг 2. Заполняем справочники

Прежде чем начинать принимать и отрабатывать заявки требуется продумать структуру диспетчерской службы компании ЖКХ.

На какие типы будут подразделяться заявки? Это необходимо продумать для того, чтобы заявки по разным темам уходили для отработки на разных сотрудников (в разные отделы компании ЖКХ либо в разные пулы).

Справочник «Типы заявок»

Все типы заявок необходимо внести в справочник «Типы заявок» с помощью кнопок «Добавить», «Редактировать» и «Удалить», расположенных вверху рабочей области.

Defense Defense Defense Defense			пыз	аявок							
Balance Balance <t< th=""><th>И УПРАВЛЕНИЯ</th><th>Д</th><th>обавить</th><th>Редактировать</th><th>Удалить</th><th>Обновить</th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th></t<>	И УПРАВЛЕНИЯ	Д	обавить	Редактировать	Удалить	Обновить					
 Личнай забиче (сайт и мобильное приложения) Луравление сайтом Общие собрания собственников Информикрование и предупреждения Фирмие Попрование и предупреждения Фирмие Попрование и предупреждения Фирмие Опроса Дистретирерская служба Фирмие Котрона Фирмие	Введите пункт меню			Наименование	1	Дополнительная услуга	1	Префикс заявок типа	1	Картинка для чата	
Управление сайтой посорная соблавников Общие собранае коблавников посорная соблавников Информирование и предупреждения посорная соблавников Форум мине описание Форум мине описание Опросы жине описание Опросы жине описание Опросы жине описание Опросы жине описание Пополователей Кине описание <t< th=""><th> Личный кабинет (сайт и мобильное приложение) </th><th>^ F 61</th><th>ухгалтери</th><th>IR</th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th></t<>	 Личный кабинет (сайт и мобильное приложение) 	^ F 61	ухгалтери	IR							
0 Свания соблания собственников инчеок. 0 Кнформированно и предупреждения матрои 0 сорум арлия кораси 0 Спросы арлия кораси 1 Подрежделения Собон 0 Собъекта контроля арлия 1 Подрежделения Собъекта контроля 1 Подрежделения Сораси на сополнительная сосла 1 Подрежделения Бораси на сополнительная сосла <t< th=""><th> Управление сайтом </th><th> </th><th>аспортныі</th><th>й стол</th><th></th><th>0</th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th></t<>	 Управление сайтом 	 	аспортныі	й стол		0					
0 Макрик Форум менунк Форум Ануне моцоси 0 Полором 0 Диспетчерская служба 0 Диспетчерская служба 0 Полозователи 0 Диспетчерская служба 0 Полозователи 0 Полозователи 0 Диспетчерская служба 0 Полозователи 0 Диспетчерская служба 0 Полозователи 0 Диспетчерская служба 1 Диаразделения 0 Диспетчерская служба 1 Диларазделения 1 Диларазделения 1 Диларазделения 1 Диларазделения 1	 Общие собрания собственников 		антехник								
Форум Сили С Окровстр Сурев ворести Опросы Куля достаки има Лилле тчер рока служба Куля достаки има Пользователи Куля достаки и дополнительные услуги Заклуж достаки вдосолнительные услуги Куля достаки закоок Пользователи Контон из доступквших закоок Болон Куля достаки закоок Колор на има Куля доступквших закоок	 Информирование и предупреждения 		DONTOWN								
Pocpeetrp Aprive Stabesta • Оптросы Aprive Stabesta • Дилептчерская служба Awadon • Дилептчерская служба >>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>	Форум	_	nekipin								
• Опросы ликой • Дистепчерска служба Клуга достаки лика • Пользователий • > • Роли пользователий • > • Подразделения • > • Объяски контроля • > > • Паразделения • > > • Объяски контроля • > > > • Паразделения • >	• Росреестр	A	ругие воп	росы							
Диспетенроская служба Улуя доставил нев Пользователи змена ил пропус Пользователи змена ил пропус Пользователи змена ил пропус Подрадоления - Объекты контроля - Дипетенриялов - Журная звонков - Поразователи - Титны завоков - Прайс-лист на дополнительные услуги - Ларайи в звонков - Показания за преиход - Набслови - Настройки - Болыка зоворх - Голика заворх - Показания за преиход - Курнал заворх - Показания за преиход - Казания за преиход - Курнал заявох - Курнал заявоск (приянт 2) </th <th>🔸 Опросы</th> <th>д</th> <th>юмофон</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th>	🔸 Опросы	д	юмофон								
Пользователей змеали порого Роли пользователей Подвраделения Объекты контроля Аварийные работы Типы материалов Журнал авонков Типы материалов Показания за период Наблоны Наблоны Курнал заявок Анализ поступивших заявок Курнал заявок (вариант 2) Курнал заявок (вариант 2) Курнал заявок (вариант 2)	 Диспетчерская служба 	У	слуга дост	гавки пива							
Роли пользоватолей Подразделения Объекта контроля Аварийные работы Типы материалов Журнал зелеков Типы эзявок Прайс лист на дополнителям Прайс лист на дополнителям Поступивших завок Етmail - источники заявок Етmail - источники заявок Етmail - источники заявок Ктmail - источники заявок Ктmail - источники заявок Ктmail - источники заявок Стmail - источники заявок Статистика заявок Статистика заявок Статистика заявок Статистика заявок Статистика заявок Статистика завок Статистика завок Статистика завок Статистика завок Статистика завок по исполнителям Поступившие собращения в испетчерскую ст	Пользователи	38	аявка на п	ропуск							
Подразделения Объекты контроля Аларийные работы Типы материалов Журнал звенков Типы заявок Прайс-лист на дополнительные услуги заяружа прайс-лист на дополнительные услуги заяружа прайс-лист на дополнительные услуги заяружа прайс-лист на дополнительные услуги заяружа прайс-листа из Ехсе! Показания за период Наблоны Настройки Етла! - источники заявок Етла! - источники заявок Етла! - источники заявок Етла! - источники заявок Доделя заявок Журнал заявок Журнал заявок (то исполнителям Статистика звонксов Оценка удовлетворенности Выполнение заявок по исполнителям	Роли пользователей										
Объекты контроля Аварийные работы Типы материалов	Подразделения										
Аварийные работы Типы материалов Журнал звенков Типы заявок Пулы заявок Пулы заявок Прайс-лист на дополнительные услуги Загрузка прайс-листа из Excel Показания за период - Шаблоны Настройки Етпаil - источники заявок Етпаil - источники заявок Етпаil - источники заявок Коточники заявок Коточники заявок Журнал заявок (вариант 2) Жалобы и обращения Статистика звонков Оценка удовлетворенности Выполнение заявок по исполнителям	Объекты контроля										
Типы материалов Журнал звонков Типы заявок Пулы заявок Пулы заявок Прайс-лист на дополнительные услуги Загрузка прайс-листа из Ехсе! Показания за период Шаблоны Настройки Етва! - источники заявок Етва! - источники заявок Етва! - источники заявок Етва! - источники заявок Журнал заявок Журнал заявок (вариант 2) Жалобы и обращения Статистика зволков Оценка удорвлетворенности Выполнение заявок по исполнителям	Аварийные работы										
Хурнал звонков Типы заявок Пулы заявок Пипы источников заявок Липы источников заявок Прайс-листа из Ехсе! Показания за период • Шаблоны Настройки Еттаil - источники заявок Еттаil - источники заявок Еттаil - источники заявок Аналитические отчеты Анализ поступивших заявок Журнал заявок (вариант 2) Жалобы и обращения Статистика звонков Оценка удоралеворенности Выполнение заявок по исполнителям Поступившие обращения в дистетчерскую сл	Типы материалов										
Типы заявок Пулы заявок Прайс-лист на дополнительные услуги Загрузка прайс-листа из Excel Показания за период • Шаблоны Настройки Етnail - источники заявок Етnail - источники заявок Етnail - источники заявок Етnail - источники заявок Анализ поступивших заявок «Хурнал заявок Журнал заявок Статистика звонков Оценка удовлетворенности Выполнение заявок по исполнителям	Журнал звонков										
Пулы заявок Типы источников заявок Прайс-лист на дополнительные услуги Загружа париод Вагрожа за период Шаблоны Настройки Етпаil - источники заявок Етпаil - источники заявок Етпаil - правила фильтрации Анализ поступивших заявок Журнал заявок (вариант 2) Жалобы и обращения Статистика зваяко ков Оценка удовлетворенности Выполнение ваявок по исполнителям Поступившие обращения в диспетчерскую слу	Типы заявок										
Типы источников заявок Прайс-лист на дополнительные услуги Загрузка прайс-листа из Ехсеl Показания за период Шаблоны Настройки Еглаї - правила фильтрации • Аналитические отчеты Анализ поступивших заявок Журнал заявок Каровь и обращения Статистика звонков Оценка удоволетворенности Выполнение ваявок по исполнителям Поступившие обращения в диспетчерскую слу	Пулы заявок										
Прайс-листа на дополнительные услути Загрузка прайс-листа из Excel Показания за период • Шаблоны Настройки Етпаil - источники заявок Етпаil - источники заявок Етпаil - правила фильтрации • Аналитические отчеты Анализ поступивших заявок Журнал заявок Журнал заявок (вариант 2) Жалобы и обращения Статистика звонков Оценка удовлетворенности Выполнение ваявок по исполнителям Поступившие обращения в диспетчерскую сл	Типы источников заявок										
Загрузка прайс-листа из Excel Показания за период • Шаблоны Настройки Еллаi - источники заявок Еллаi - источники заявок Еллаi - источники заявок Еллаi - источники заявок Еллаi - источники заявок Канализ поступивших заявок « Анализ поступивших заявок Журнал заявок Журнал заявок (вариант 2) Жалобы и обращения Статистика звонков Оценка удовлетворенности Выполнение заявок по исполнителям Поступившие обращения в диспетчерскую сл	Прайс-лист на дополнительные услуги										
Показания за период Шаблоны Настройки Еллаї - источники заявок Еллаї - источники заявок Еллаї - правила фильтрации Анализ поступивших заявок Анализ поступивших заявок Журнал заявок Журнал заявок Кариант 2) Жалобы и обращения Статистика звонков Оценка удовлетворенности Выполненне заявок по исполнителям Поступившие обращения в диспетчерскую сл	Загрузка прайс-листа из Excel										
 Шаблоны Настройки Етпай - источники заявок Етпай - правила фильтрации Аналитические отчеты Аналитические отчеты Аналитические отчеты Журнал заявок Журнал заявок (вариант 2) Жалобы и обращения Статистика звонков Оценка удовлетворенности Выполнение заявок по кполнителям Поступившие обращения в диспетчерскую слу 	Показания за период										
Настройки стравила фильтрации каналитические отчеты Анализ поступивших заявок Курнал заявок (вариант 2) Халобы и обращения Статистика звонков Оценка удовлетворенности Выполнение заявок по кполнителям Поступившие обращения в диспетчерскую слу	 Шаблоны 										
Етпаil - источники заявок Етпаil - правила фильтрации < Аналитические отчеты Анализ поступивших заявок Анализ поступивших заявок Журнал заявок Журнал заявок (вариант 2) Жалобы и обращения 2) Жалобы и обращения Статистика звонков Оценка удовлетворенности Выполнение заявок по исполнителям Поступившие обращения в диспетчерскую слу	Настройки										
Етпаil - правила фильтрации ✓ Аналитические отчеты Анализ поступивших заявок Журнал заявок (вариант 2) Жалобы и обращения 12) Жалобы и обращения Статистика звонков Оценка удовлетворенности Выполнение заявок по исполнителям Поступившие обращения в диспетчерскую слу	Email - источники заявок										
 Аналитические отчеты Анализ поступивших заявок Анализ поступивших заявок Журнал заявок Журнал заявок Журнал заявок Журнал заявок Коращения Журнал заявок Статистика зволивнт 2) Жалобы и обращения Статистика зволиков Оценка удовлетворенности Выполнение заявок по исполнителям Поступившие обращения в диспетчерскую слу 	Email - правила фильтрации										
Анализ поступивших заявок Журнал заявок Журнал заявок (вариант 2) Жалобы и обращения Статистика звонков Оценка удовлетворенности Выполнение заявок по исполнителям Поступившие обращения в диспетчерскую слу	Аналитические отчеты										
Журнал заявок Журнал заявок (вариант 2) Жалобы и обращения Статистика звонков Оценка удовлетворенности Выполнение заявок по исполнителям Поступившие обращения в диспетчерскую слу	Анализ поступивших заявок										
Журнал заявок (вариант 2) Жалобы и обращения Статистика звонков Оценка удовлетворенности Выполнение заявок по исполнителям Поступившие обращения в диспетчерскую слу	Журнал заявок										
Жалобы и обращения Статистика звонков Оценка удовлетворенности Выполнение заявок по исполнителям Поступившие обращения в диспетчерскую слу	Журнал заявок (вариант 2)										
Статистика звонков Оценка удовлетворенности Выполнение заявок по исполнителям Поступившие обращения в диспетчерскую слу	Жалобы и обращения										
Оценка удовлетворенности Выполнение заявок по исполнителям Поступившие обращения в диспетчерскую слу	Статистика звонков										
Выполнение заявок по исполнителям Поступившие обращения в диспетчерскую слу	Оценка удовлетворенности										
Поступившие обращения в диспетчерскую слу	Выполнение заявок по исполнителям										
	Поступившие обращения в диспетчерскую с	лу									

Состояние подключения: подключено | Пользователь: Евгений Иванов | Роль: Администратор

СИСТЕМЫ	٦	Гипы заявок		
ИПРАВЛЕНИЯ	1	Добавить Редактировать Удалить Обнов	вить	
Введите пункт меню		Наименование		Дополнительная услуга Префикс заявок т
Роли пользователей	^ -	бухгалтерия		
Подразделения		паспортный стол		I was a set of the set
Объекты контроля		-		💥 Типы заявок 🛛 🕹 🕹
Аварийные работы				Основыне Виды неисправностей Материалы
Типы материалов	ľ	электрик		Наименование
Журнал звонков		другие вопросы		электрик
Типы заявок		домофон		Запретить создавать из приложения и сайта
Пулы заявок		Услуга доставки пива		
Типы источников заявок		заявка на пропуск		Дополнительная услуга
Прайс-лист на дополнительные услуги	-			Префикс заявок типа
Загрузка прайс-листа из Excel				эл
Показания за период				Картинка для чата
• Шаблоны				3.jpg x

На закладке «Основные» заполняются поля:

- Наименование название типа заявки, которое будет видеть собственник либо диспетчер при создании заявки;
- Запретить создавать из приложения и сайта заявки данного типа нельзя будет создать из мобильного приложения или из личного кабинета сайта. Этот тип не будет показываться собственникам при создании заявки.
- Дополнительная услуга данный тип заявок будет оформляться как доп. услуга компании ЖКХ (чаще всего используется для платных услуг).
- Префикс заявок типа сочетание символов, которое будет подставляться в номер заявки.
- Картинка для чата иконка, которая будет отображаться у заявок данного типа в мобильном приложении и личном кабинете сайта.

Обычно в зависимости от типа заявки на ее исполнение тратятся различные материалы. Для упрощения назначения материалов на различные типы заявок (есть заявки, на отработку которых всегда уходит известное количество материалов) добавлена возможность закреплять материалы за каждым типом заявок – на закладке «Материалы» выбирается наименование материала и количество.

Справочник «Типы материалов»

Чтобы за различными типами заявок можно было закреплять разные материалы в Систему администрирования предварительно вносятся материалы в справочник «Типы материалов».

Для добавления материала достаточно нажать кнопку «Добавить» и указать наименование материала.

💥 ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖКХ		
СИСТЕМЫ	Типы материалов	
ИПРАВЛЕНИЯ	Добавить Редактировать Удалить Обновить	
Введите пункт меню		Наименование
 Диспетчерская служба 	Труба пластиковая 1м	
Пользователи		
Роли пользователей	Радиатор алюминиевый 8-секционный	
Подразделения		
Объекты контроля	💥 Типы материалов 🛛 🗙	
Аварийные работы	Наименование	
Типы материалов	Труба пластиковая, 1м	
Журнал звонков	ОК Отмена	
Типы заявок		

Справочник «Пулы заявок»

В какие пулы будут группироваться заявки? Это тоже необходимо продумать до запуска АДС для удобства сотрудников – чтобы настроить видимость тех или иных типов заявок для различных сотрудников.

Все виды пулов необходимо добавить в справочник «Пулы заявок».

ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖКХ		- 🗆	×
ЫЛ СИСТЕМЫ	Пулы заявок		
🗷 🗖 УПРАВЛЕНИЯ	Добавить Редактировать Удалить Обновить		_
Введите пункт меню	Наименование		
 Личный кабинет (сайт и мобильное приложение) 	▶ Бухгалтерия		
 Управление сайтом 	Паспортный стол		
 Общие собрания собственников 	Castavauv		
 Информирование и предупреждения 			
Форум	элекрик		
• Росреестр	Другие вопросы		
• Опросы			
🔺 Диспетчерская служба			
Пользователи			
Роли пользователей			
Подразделения			
Объекты контроля			
Аварийные работы			
Типы материалов			
Журнал звонков			
Типы заявок			
Пулы заявок			
Типы источников заявок			
Прайс-лист на дополнительные услуги			
Загрузка прайс-листа из Excel			
Показания за период			
 Шаблоны 			
Настройки			
Email - источники заявок			
Email - правила фильтрации			
Аналитические отчеты			
Анализ поступивших заявок			
Журнал заявок			
Журнал заявок (вариант 2)			
Жалобы и обращения			
Статистика звонков			
Оценка удовлетворенности			
Выполнение заявок по исполнителям			
Поступившие обращения в диспетчерскую сл	Поисс	< 1 v / 1	> >
Состояние подключения: подключено Пользователь: Евгений Иванов	Роль: Администратор		

Справочник «Подразделения»

Для корректной отработки заявок, нужна возможность распределять заявки по подразделениям организации, следовательно, нужно отразить структуру подразделений в справочнике «Подразделения».

Ма СИСТЕМЫ	Подразделения	
Собавить Р Веедите пункт меню Тичный кабинет (сайт и мобильное приложение) правление сайтом Общие собрания собственников Ниформирование и предупреждения Рорум Росреестр Опросы	Добавить Редактировать Удалить Обновить	
Введите пункт меню	Наименование	
Пичный кабинет (сайт и мобильное приложение)	Бухгалтерия	
/правление сайтом	Справочная	
Общие собрания собственников	Пасполтный стол	
Лнформирование и предупреждения		
Форум		
осреестр	Электрики	
Опросы	Руководство	
Циспетчерская служба		
Пользователи		
Роли пользователей		
Подразделения		
Объекты контроля		
Аварийные работы		
Типы материалов		
Журнал звонков		
Типы заявок		
Пулы заявок		
Типы источников заявок		
Прайс-лист на дополнительные услуги		
Загрузка прайс-листа из Excel		
Показания за период		
• Шаблоны		
Настройки		
Email - источники заявок		
Email - правила фильтрации		
 Аналитические отчеты 		
Анализ поступивших заявок		
Журнал заявок		
Журнал заявок (вариант 2)		
Жалобы и обращения		
Статистика звонков		
Оценка удовлетворенности		
Выполнение заявок по исполнителям		
Поступившие обращения в диспетчерскую		

Все подразделения, участвующие в отработке заявок, необходимо внести в справочник «Подразделение» с помощью кнопок «Добавить», «Редактировать» и «Удалить», расположенных вверху рабочей области.

	🧱 ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖКХ			
	ЫЛ СИСТЕМЫ	I	Подраздел	ения
1	И УПРАВЛЕНИЯ		Добавить Редакт	ировать Удалить Обновить
	Введите пункт меню			
	Диспетчерская служба	^ -	Бухгалтерия	
	Пользователи			
1	Роли пользователей		Справочная	
ł	Подразделения		• Паспортный стол	
ł	Объекты контроля		Сантехники	Sk n
J	Аварийные работы		Электрики	👷 Подразделения Х
Ì	Тиры материалор		Durananan	Наименование
ł			Руководство	Паспортный стол
1	Журнал звонков			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
	Типы заявок			ОК Отмена
	Пулы заявок			

Чем отличается подразделение от пула?

Подразделение – элемент иерархической структуры предприятия. Чаще всего разные подразделения отвечают за выполнение различных функций предприятия. Пример подразделений: администрация, бухгалтерия, электрики, сантехники и т.п.

Пул - это группа сотрудников, объединенная для решения каких-то определенных заявок. Пример пулов: аварии, работа с претензиями, уборка территории, подъездов, мусора и т.п. Подразделения в структуре предприятия такого нет, но создан пул, который объединяет нескольких сотрудников из разных подразделений (либо внутри одного подразделения).

Справочник «Типы источников заявок»

Распределение заявок по источникам — это полезная возможность для мониторинга и дальнейшего анализа каналов коммуникации с жителями, для анализа эффективности работы каждого из таких каналов.

Все источники заявок необходимо добавить в справочник «Типы источников заявок».

ЫЛ СИСТЕМЫ	Типы источнико	ов заявок		
ИПРАВЛЕНИЯ	Добавить Редактировать	Удалить Обновить		
Введите пункт меню			Наименование	
Росреестр -	личный кабинет на сайте			
Опросы	Мобильное приложение			
циспетчерская служба	Колл-центо			
Подразделения	ENAC MO			
	Добродел			
Аварииные работы	EMAIL			
типы материалов	Входящий звонок			
журнал звонков				
Гипы заявок				
Пулы заявок				
Типы источников заявок				
Праис-лист на дополнительные услуги				
Загрузка праис-листа из Ехсеі				
Показания за период				
→ Шаблоны				
Настроики				
Email - источники заявок				
Email - правила фильтрации				
 Аналитические отчеты 				
Анализ поступивших заявок				
журнал заявок				
журнал заявок (вариант 2)				
жалооы и ооращения				
Статистика звонков				
Оценка удовлетворенности				
выполнение заявок по исполнителям				
Поступившие обращения в диспетчерску				
журнал оформленных заявок на пропуск				
 Управление пропусками 				
Раскрытие информации (731 ПП и др.)				
Загрузка из Excel				

Справочник «Прайс-лист на дополнительные услуги»

В АДС, если заявка относится к внутриквартирным работам, ее можно сделать платной. У платной заявки можно выставить счет на оплату, и житель сможет произвести оплату в мобильном приложении или через Личный кабинет сайта. В Системе администрирования есть раздел «Прайс-лист на дополнительные услуги». В данном разделе можно добавить или изменить услуги в прайс-листе, задать их цену.

💥 000 УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖКХ		
ИСТЕМЫ	Прайс-лист на дополнительные услуги	
ИПРАВЛЕНИЯ	Добавить Редактировать Удалить Обновить	
Введите пункт меню	Наименование	Цена
 Диспетчерская служба 	замена радиатора	4000
Пользователи	мойка тоуб	2000
Роли пользователей		2000
Подразделения		
Объекты контроля	💥 Дополнительная услуга 🔿	<
Аварийные работы	Наименование	<u>^</u>
Типы материалов	рамена радиатора	
Журнал звонков	Цена	
Типы заявок	4000 🗘	
Пулы заявок		
Типы источников заявок	ОК Отмена	
Прайс-лист на дополнительные услуги		
Загрузка прайс-листа из Excel		
Показания за период		
• Шаблоны		

Загрузка прайс-листа из Excel

Так же добавление услуг в прайс лист можно произвести с помощью загрузки из Excel-файла. Выбираем файл.

💥 ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖКХ	-	\times
Х СИСТЕМЫ	Загрузка прайс листа из Excel	
Введите пункт меню	Выберите файл	
• Опросы		
 Диспетчерская служба 	Выбрать файл	
Пользователи		
Роли пользователей		
Подразделения		
Объекты контроля		
Аварийные работы		
Типы материалов		
Журнал звонков		
Типы заявок		
Пулы заявок		
Типы источников заявок		
Прайс-лист на дополнительные услуги		
Загрузка прайс-листа из Excel		
Показания за период		
 Шаблоны 		
Настройки		
Email - источники заявок		
Email - правила фильтрации		
 Аналитические отчеты 		
Анализ поступивших заявок		
Журнал заявок		
Журнал заявок (вариант 2)		
Жалобы и обращения		
Статистика звонков		
Оценка удовлетворенности		
Выполнение заявок по исполнителям		
Поступившие обращения в диспетчерскую сл		
Журнал оформленных заявок на пропуск		
 Управление пропусками 		
 Раскрытие информации (731 ПП и др.) 		
• Загрузка из Excel		
 Справочники и документы 		
 Работа с должниками 		
c		
Состояние подключения: подключено Пользователь: Евгений Иванов	Роль: Администратор	

Выберите файл

C:\Users\tra\Documents\1.xlsx	Выбрать файл
Импортируемое поле	Колонка Excel файла
Наименование	▼
Цена	•
- Импортировать строки: ————————————————————————————————————	
Все, начиная с 2	
Одиапазон: с 2 🖍 по 10 👗	
	Загрузить данные

Сопоставляем:

- Нужные колонки из Excel файла для каждого импортируемого поля;
- Диапазон выборки строк или выбрать все.

По кнопке «Загрузить данные» данные автоматически переносятся в справочник «Прайс-лист на дополнительные услуги».

Шаг 3. Создание пользователей с соответствующими правами для работы с заявками

Справочник «Роли пользователей»

В программе «Электронная диспетчерская» предусмотрена групповая настройка прав пользователей. Это значительно упрощает создание пользователей с однотипными правами – теперь не надо проставлять запреты и разрешения в правах у каждого пользователя по-отдельности. Теперь можно создать Роль с определенными правами и назначить ее всем однотипным пользователям АДС.



Роли можно задать следующие права:

- Администратор это сотрудник с правами доступа в Систему администрирования.
- Не оповещать о новых заявках отключает показ блока «новые заявки». Т.е. сотрудник будет видеть только заявки, которые ему переводятся.
- Оповещения чата присылать оповещения (push, смс и/или email) при появлении новых сообщений в чате.
- Отправлять всегда скрытые сообщения в чате по умолчанию сообщения сотрудника отправляются как скрытые
- Оставлять заявки после перевода если сотрудник переводит заявку на другого, заявка все-равно остается у данного сотрудника (для контроля или для совместной отработки с другим сотрудником)
- **Мониторинг: отслеживать переведенные заявки** переведенные заявки уходят в раздел "Отслеживаемые" для мониторинга. Используется диспетчерами (Кураторами, Администраторами участков и т.п.)
- Мониторинг: отслеживать все заявки все заявки уходят в раздел "Отслеживаемые заявки" - используется руководителем, либо ответственным за работу диспетчерской службы для оперативного мониторинга работы АДС.
- Закрытие заявок право на закрытие заявки. По умолчанию, если галка не стоит, закрыть заявку может только ее автор.
- Выполнение заявок право ставить заявку на выполнение. Дается сотрудникам, производящим работу по заявкам. Некоторым сотрудникам

(например специалистам, которые распределяют заявки, либо кто мониторит заявки) не дают право ставить на выполнение.

- Создание заявок право сотрудника создавать новые заявки (наряду с собственниками);
- Изменение часов по заявке право корректировать объем работ по заявке и переносить дату выполнения;
- Удаление файлов право удалять файлы, прикрепленные к заявке. Прям из диалога;
- Изменение типа заявок право корректировать тип заявки. Даже той, которую этот сотрудник не создавал. (если при создании тип был указан неверный, либо если в процессе выполнения тип сменился).

Справочник «Пользователи»

Создать пользователей для каждого сотрудника, который должен иметь возможность работать с заявками жителей, можно в справочнике «Пользователи».

Данные сотрудники могут работать с заявками как через интерфейс программы «Электронная диспетчерская», так как через мобильное приложение для сотрудников – через мобильное приложение доступны возможности принимать, переводить заявки на других сотрудников, оставлять комментарии в чате с собственником, прикреплять фотографии результата исполнения работ, а также ставить заявку на выполнение.

Внизу списка есть форма поиска пользователей по имени. А также навигатор по страницам справочника (если записей в справочнике более 20).

Ма системы	Г	Іользователи						
75 УПРАВЛЕНИЯ	:	Добавить Редактировать Уд	алить Обновить					
Введите пункт меню		Имя пользователя	ФИО	Должность	Телефон	Админис		ій Активиро
 Аналитические отчеты 	^ ►	buh	Бухгалтер1					
Использование мобильного приложения		disp	Диспетчер					V
Статистика просмотров уведомлений		admin	Евгений Иванов			V		
Отчет по реестру оплат		santeh	Сантехник Сан Саныч					V
Динамика роста пользователей		director	Рукводитель					
Детальная статистика		test?	Электонк			-	-	
Сводная статистика		dene	Bassa Cassia					e.
• Чат-бот		demo	демо-стенд					V
Показания приборов учета		OCC	Работа с должниками					
Базы данных для синхронизации		dev	Разработчик					
правление сайтом		bd						
, Общие собрания собственников		79132370533	Тест	Тестировщик	79132370533			V
Інформирование и предупреждения								
рорум								
юсреестр								
 Эпросы								
Іиспетчерская служба								
Пользователи								
Роли пользователей								
Подразделения								
Объекты контроля								
Аварийные работы								
Типы материалов								
Журнал звонков	- 11							
Типы заявок								
Пулы заявок								
Типы источников заявок								
Прайс-лист на дополнительные услуги								
Загрузка прайс-листа из Excel								
Показания за период								
• Шаблоны								
Настройки								
Email - источники заявок								
	× Пс	MCK.					- 1	

По кнопке «Добавить» открывается окно для создания нового пользователя и указания необходимых для этого сведений.

По кнопке «Редактировать» можно изменить информацию по уже созданному пользователю.

По кнопке «Удалить» удаляется пользователь, на строчке с которым стоит курсор.

По кнопке «Обновить» справочник с пользователями синхронизируется с одноименным справочником в программе «Начисление ЖКУ» разработки НИЦ «Системы управления». Это сделано, чтобы избежать двойного ввода данных, ошибок при ручном вводе информации, и чтобы упростить заполнение справочника «Пользователи».

Карточка пользователя выглядит следующим образом:

МЯ СИСТЕМЫ	ſ	Тользователи						
🗷 🕅 УПРАВЛЕНІ	RN R	Добавить Редактировать Уда	лить Обновить					
Введите пункт меню		Имя пользователя	фио	олжность	Телефон	Алминис	Архивны	й: Активиро
• Росреестр	^ 🗖	buh	Бухгалтер1					
• Опросы	-	disp	Диспетчер					
 Диспетчерская служба Пользователи 	-	admin	Евгений Иванов					
Роли пользователей	-	santeh	Сантехник Сан Саныч			-		
Подразделения		director	Рикролитель					
Объекты контроля	-		Рукводитель					
Аварийные работы		18512	электрик					
Типы материалов		demo	Демо-Стенд					V
Журнал звонков		occ	Работа с должниками					
Типы заявок	Іользователи (отредактиров	ано вручную 29.10.20 10:53:08)			×	\checkmark		
Пулы заявок	бщие параметры Сотрудни	ик УО		История изменени	ă î			
Типы источников заявок ФИ	10		Имя пользователя					
Прайс-лист на дополнительн	бухгалтер1		buh					
Загрузка прайс-листа из Ехсе до	лжность		Пароль					
Показания за период			buh					
→ Шаблоны Те.	лефон							
Настройки 7			дополнительно					
Email - источники заявок Ад	рес электронной почты		 Ктивирован Аруивный 					
Email - правила фильтрации	lub.vadim2@gmail.com		 Отправлять письма-оповещения 					
Аналитические отчеты					_ ~			
Анализ поступивших заяк			C	ОК Отмена				
Журнал заявок								
Журнал заявок (вариант 2)								
Жалобы и обращения								
Статистика звонков								
Оценка удовлетворенности								
Выполнение заявок по испол	нителям							
Поступившие обращения в д	испетчерскую слу							
Журнал оформленных заявок	к на пропуск							
 Управление пропусками 								
• Раскрытие информации (731 ПП и др	o.)							
• Загрузка из Excel								
 Справочники и документы 								
	×Π	оиск:				<	< 1	× /1 >

Закладка «Общие параметры» - основная закладка справочника.

- **ФИО** фамилия, имя и отчество пользователя (сотрудника управляющей организации). Это ФИО отображается в Личном кабинете, когда пользователь прошел авторизацию.
- **Имя пользователя** логин для входа в программу «Электронная диспетчерская» и в Мобильное приложение;
- Должность служебная обязанность пользователя;
- **Пароль** пароль для входа в программу «Электронная диспетчерская» и в Мобильное приложение;
- **Телефон** контактный телефон для связи с пользователем, а также на который будут приходить смс-оповещения, в случае подключения данной функции в настройках;
- **Адрес электронной почты** адрес, на который будут отправляться заявки. Работает в связке с галочкой «Отправлять письма-оповещения».

Дополнительно:

- Активирован работает только в том в случае, когда при регистрации настроена дополнительная активация доступа (запрашивается подтверждение регистрации через электронную почту). Галочка, которая проставляется автоматически в случае успешного прохождения пользователем активации. Либо эту галочку можно поставить вручную.
- **Архивный** галочка, флаг, который ставится у пользователя, которого отключают от АДС. Обозначает, что сотрудник, у которого включена эта галочка, не может зайти, но его сообщения остаются в базе.

 Отправлять письма-оповещения – галочка, включение которой разрешает системе отправлять текущему пользователю уведомления по заявкам для него на указанную электронную почту в поле «Адрес электронной почты».

ООО УК "Тихая гавань" - Система администри	ирования сайта УК ЖКХ						_	
	bl	Пользователи						
	ЕНИЯ	Добавить Редактировать Удал	ить Обновить					
Введите пункт меня Введите пункт меня Введите пункт меня	ю	Имя пользователя	і ФИО	і должность і	Телефон	Админис	Архивный	й Активиро
▶ Опросы		buh	Бухгалтер1					
🔺 Диспетчерская служба		disp	Диспетчер					V
Пользователи		admin	Евгений Иванов					
Роли пользователей		santeh	Сантехник Сан Саныч					
Подразделения	-	director	Рукводитель					
Объекты контроля		test2	Электрик					
Аварийные работы		demo	Демо-Стенд					
Типы материалов		000	Работа с должниками					
Журнал звонков	Пользователи (отрелантироз	2910 80VUHVIO 29102010:53:08)	Соото с должникани		×			
Типы заявок	пользователи (отредактирос					v		Ψ.
Пулы заявок	Общие параметры Сотрудн	ик УО		История изм	енений			
Типы источников заявок	Общие настройки Настро	йки VOIP Пользователи для перево	да заявок Доступные дома					
Прайс-лист на дополнительн	Роль							
Загрузка прайс-листа из Ехсе					~			
Показания за период	Администратор		 Закрытие заявок 					
• Шаблоны	Не оповещать о новых з	аявках	Выполнение заявок					
Настройки	Оповещения чата		 Создание заявок 					
Email - источники заявок	Отправлять всегда скрыт	ые сообщения в чате	Изменение часов по заявк	(e				
Email - правила фильтрации	Оставлять заявки после і манитира в сосле і	перевода	Удаление файлов					
 Аналитические отчеты 	Мониторинг: отслежива	ть переведенные заявки гь все заявки	Запретить перевод заявок	этому пользователю				
Анализ поступивших зая	Получать заявки на выда	нчу пропусков						
Журнал заявок	Подразделение		Пул заявок					
Журнал заявок (вариант	Бухгалтерия	~ x	Бухгалтерия		~ ×			
Жалобы и обращения	Часовой пояс							
Статистика звонков	(мск +4) Барнаул	~						
Оценка удовлетвореннос					v			
Выполнение заявок по и				ОК С	тмена			
Поступившие обращения								
Журнал оформленных зая	явок на пропуск							
 Управление пропусками 								
• Раскрытие информации (731 ПП	и др.)							
 Загрузка из Excel 								
• Справочники и документы								
	> [~] 1	оиск:				< <	1	<pre>v / 1 > ></pre>
Состояние подключения: подключено Пользо	ователь: Евгений Иванов Роль	: Администратор						

Закладка «Сотрудники УО» - Вкладка «Общие настройки»

- **Роль** название группы настроек, которые наследует данный сотрудник. Помимо "перенятых" настроек из роли, можно выставлять уникальные настройки прав для конкретного сотрудника.
- Администратор это сотрудник с правами доступа в Систему администрирования.
- Не оповещать о новых заявках отключает показ блока «новые заявки». Т.е. сотрудник будет видеть только заявки, которые ему переводятся.
- Оповещения чата присылать оповещения (push, смс и/или email) при появлении новых сообщений в чате.
- Отправлять всегда скрытые сообщения в чате по умолчанию сообщения сотрудника отправляются как скрытые
- Оставлять заявки после перевода если сотрудник переводит заявку на другого, заявка все-равно остается у данного сотрудника (для контроля или для совместной отработки с другим сотрудником)
- **Мониторинг: отслеживать переведенные заявки** переведенные заявки уходят в раздел "Отслеживаемые" для мониторинга. Используется диспетчерами (Кураторами, Администраторами участков и т.п.)

- Мониторинг: отслеживать все заявки все заявки уходят в раздел "Отслеживаемые заявки" - используется руководителем, либо ответственным за работу диспетчерской службы для оперативного мониторинга работы АДС.
- Закрытие заявок право на закрытие заявки. По умолчанию, если галка не стоит, закрыть заявку может только ее автор.
- Выполнение заявок право ставить заявку на выполнение. Дается сотрудникам, производящим работу по заявкам. Некоторым сотрудникам (например специалистам, которые распределяют заявки, либо кто мониторит заявки) не дают право ставить на выполнение.
- Создание заявок право сотрудника создавать новые заявки (наряду с собственниками)
- Изменение часов по заявке право корректировать объем работ по заявке и переносить дату выполнения
- Удаление файлов право удалять файлы, прикрепленные к заявке. Прям из диалога
- Изменение типа заявок право корректировать тип заявки. Даже той, которую этот сотрудник не создавал. (если при создании тип был указан неверный, либо если в процессе выполнения тип сменился)
- Запретить перевод заявки этому пользователю временное блокирование пользователя по разным причинам (ушел в отпуск, либо в командировку, либо решили, что у человека и так достаточно заявок в работе, либо какие-то другие причины любые)
- Подразделение выпадающий список, который распределяет сотрудника в определенное подразделение. От этого зависит будет ли он получать заявки, отправленные на то или иное подразделение.
- Пул заявок набор типов заявок, которые могут приходить данному сотруднику.
- Часовой пояс определяет время, которым датируются сообщения сотрудника.

Настройка приема звонков через ІР-телефонию

Вкладка «Настройки VOID» - используется для настройки приема звонков в программе «Электронная диспетчерская» через ір-телефонию.

	ния	ПОЛЬ	зователи	лалить Обиовить						
Введите пункт меню		: добави	Има пользователя	далить Ооновить	Лолжность	-	Телефон	Алминис	Архивный	Активиро
осреестр		^ <mark>→</mark> buh		Бухгалтер1	A Martine 10	<u> </u>	телефон			
просы		disp		Лиспетчер						
испетчерская служба		- admin		Багоний Иванов						
Пользователи		- contab		Courteman Viblando				œ.		
Роли пользователей		santen		сантехник сан саныч						¥.
Подразделения		director		Рукводитель						V
Объекты контроля		test2		Электрик						\checkmark
Аварииные работы		demo		Демо-Стенд						\checkmark
типы материалов		occ		Работа с должниками						
журнал звонков	Пользователи (отред	актировано вруч	ную 29.10.20 10:53:08)				×	V		V
Типы заявок	Общие параметры				Истор	40 142340404				
тулы заявок	сощие параметры	Струдник УС	1		viciopi	na nomeriei				
типы источников заявок	Общие настройки	Настройки VOIP	Пользователи для пер	ревода заявок Доступные дома						
Праис-лист на дополнительн	Имя пользователя			Пароль						
Багрузка праис-листа из Ехсе										
показания за период	Сервер			Порт						
и шаолоны				5060						
настроики	Хост									
Email - источники заявок										
Email - правила фильтрации										
 Аналитические отчеты Аналитические оступнениях заяв 					ОК	Отме	на			
Хириаларарок										
Журнал заявок										
жалооы и ооращения										
	лнителям									
Поступившие обращения в	диспетчерскую с	- <u>/</u>								
журнал оформленных заяв	ок на пропуск									
• Управление пропусками										
аскрытие информации (731 ПП и ,	др.)									
агрузка из Excel										

Внимание! Настройку телефонии лучше доверить человеку с соответствующей квалификацией, например, системному администратору.

Для приема заявок по телефону, нужно прописать:

- Имя пользователя логин для входа;
- Сервер и хост адрес, к которому подключается пользователь для регистрации в сети, чтобы принимать входящие. Одинаковое значение в обеих строках;
- Пароль пароль для входа;
- Порт номер порта для взаимодействия с сервером.

Вкладка «Пользователи для перевода заявок» - на данной вкладке можно настроить доступных для перевода пользователей. Если данный список пуст – то для перевода будут доступны все пользователи.

ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖК							_	×
		ЛИ						
Panduma nuurm kaun	: добавить Редактир	ровать удалить Обновить						
• Росреестр	Имя пользо	вателя ФИО	Должность	Телефон	Админис	Архивн	ый Активиро	
• Опросы	buh	Бухгалтер1			¥.		¥	
 Диспетчерская служба 	disp	Диспетчер					V	
Пользователи	admin	Евгений Иванов						
Роли пользователей	santeh	Сантехник Сан Саныч					\checkmark	
Подразделения	director	Рукводитель					V	
Объекты контроля	test2	Электрик						
Аварийные работы	demo	Лемо-Стенл						
Типы материалов	- 000	Defere a second				0		
Журнал звонков		Раоота с должникаМИ 10-52-00)		× 1		0		
Типы заявок	дактировано вручную 29.10.20	10.55.06)		^	V		V	
Пулы заявок Общие параметры	Сотрудник УО		История измене	ний				
Типы источников заявок Общие настройки	Настройки VOIP Пользовате	ели для перевода заявок Доступные дома					\checkmark	
Прайс-лист на дополнительн	The point of the test	доступные дола						
Добавить Реда Загрузка прайс-листа из Ехсе	ктировать Удалить			÷				
Показания за период								
→ Шаблоны								
Настройки				~				
Email - источники заявок			ОК Отм	ена				
Email - правила фильтрации								
Аналитические отчеты								
Анализ поступивших заявок								
Журнал заявок								
Журнал заявок (вариант 2)								
Жалобы и обращения								
Статистика звонков								
Оценка удовлетворенности								
Выполнение заявок по исполнителям								
Поступившие обращения в диспетчерскум	сл							
Журнал оформленных заявок на пропуск								
 Раскрытие информации (7311111 и др.) 								
• загрузка из Excel								
Справочники и документы	Поиск:					< 1	× /1	
<	>							_

Если данный список заполнен, то при выборе сотрудника для перевода, в АДС будут доступен тот список, который указан в этом разделе.

	Перевод заявки
Тип перевода со	груднику
Выберите сотрудника	•
	Бухгалтер1
	Перевести

Вкладка «Доступные дома»

В Системе администрирования можно настроить доступные дома для каждого пользователя. Выберем и отметим те дома, от собственников которых данный сотрудник может получать заявки (используется для настройки сотрудников, работающих на закрепленных участках). Если не выбрать ни один дом, то пользователю будет доступны заявки по всем домам.

СИСТЕМЫ	Пользователи	1					
ИПРАВЛЕНИЯ	Добавить Редактиров	ать Удалить Обновить					
Введите пункт меню	Имя пользовате			Телефон	Админис	Архивнь	ый Активиро
просы	buh	Бухгалтер1			Ø		Z
испетчерская служба	disp	Диспетчер					V
Пользователи	- admin	Евгений Иванов			V		V
Роли пользователей	santeh	Сантехник Сан Саныч					V
Подразделения	director	Рукводитель					
Объекты контроля	test2	Электрик					
Аварийные работы	demo	Лемо-Стенл			_	-	
Типы материалов	- 000	Pañora e popyrumann					
Журнал звонков		52-08)		×			
Типы заявок		55,00)			v		¥.
Пулы заявок Общие параметры	Сотрудник УО		История измене	ний			
Типы источников заявок Общие настройк	и Настройки VOIP Пользователи	для перевода заявок Доступные дома					\checkmark
Прайс-лист на дополнительн							
Загрузка прайс-листа из Ехсе	ВСЕ СНЯТЬ ВСЕ	выбрать по району					
Показания за период							
 Шаблоны З55047, г.0 	Ставрополь, ул.Октябрьская, № 190						
Настройки 🗌 Алтайский	і край, Город Барнаул, Балтийская 48						
Email - источники заявок	кая дорога, д.3, корп.11						
Email - правила фильтрации	нская 47						
Аналитические отчеты	ы						
Анализ поступивших заян * если не выбран	ни один дом, то пользователю буду	т доступны все дома					
Журнал заявок							
Журнал заявок (вариант .			OK OTM	ена			
Жалобы и обращения							
Статистика звонков							
Оценка удовлетворенности							
Выполнение заявок по исполнителям							
Поступившие обращения в диспетчерску	юсл						
Журнал оформленных заявок на пропуск							
 Управление пропусками 							
аскрытие информации (731 ПП и др.)							
агрузка из Excel							
правочники и документы							

Для сохранения всех внесенных изменений необходимо нажать кнопку «ОК». Для отмены текущих изменений – кнопку «Отмена».

Шаг 4. Другие настройки системы

Справочник «Шаблонные сообщения»

Для удобства работы пользователей АДС, существуют шаблоны сообщений.

Шаблонные сообщения помогают быстрее отвечать на однотипные заявки. В Системе администрирования есть возможность создать шаблонные сообщения. В разделе Шаблоны – Шаблонные сообщения можно создать новые, отредактировать ранее созданные, удалить ненужные и обновить список.



Окно добавления шаблона:

• В поле «Текст ответа» вводим текст сообщения. Нажимаем кнопку «ОК».

糶	Шаблонные сообщения	x
Текст ответа		
	ОК Отмена	

В программе «Электронная диспетчерская» при добавлении комментария к заявке можно выбрать кнопку «Шаблонное сообщение» и ответить однотипным заранее подготовленным текстом.

3. Отчеты по работе АДС

3.1. Анализ поступивших заявок

Для анализа работы диспетчерской службы предназначен отчет «Анализ поступивших заявок».

Его можно формировать без параметров (по всем заявкам за весь период работы АДС).



Либо можно развернуть список Параметров и настроить условия формирования запроса.

Параметры отчета очень разнообразны:

- Начало и конец периода временные рамки, за которые программа будет отбирать заявки. Задаются на всплывающем календаре.
- **Дом** выбирается из выпадающего списка домов, либо оставить выбор по умолчанию «BCE»;
- Галочки «Включить заявки с низким/средним/высоким/критическим приоритетом» позволяют отобрать неважные/средние/важные задачи. И оценить каких было больше, по каким домам поступают наиболее критичные заявки, в какой период был наибольший наплыв критичных заявок и т.п.
- Режим группировки позволяет сделать отчет более читабельным и удобным пользователю, сгруппировать информацию в понятном виде;
- Типа анализа по дням/неделям/месяцам/приоритетам/по сменам. Выбирается из выпадающего списка и позволяет выдать отчет с промежуточными подсчетами за выделенные отрезки времени;
- Тип диаграммы выбирается линия или гистограмма.

Сам отчет формируется по кнопке «Сформировать отчет».

Отчет формируется в виде таблицы и доступен для экспорта в Excel или распечатать (по соответствующей кнопке)

🞇 ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖКХ										-		×
ЫЛ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ	Анализ постуг	ивших	заявон	ĸ								
Введите пункт меню	💎 Параметры											
Porpogra	Сформировать отчет					Экспортир	овать в CSV	Эк	портировать в	Excel	Печать	ь
	Анализ по	оступ	ивши	x 329	вок	по лне	м					Î
Пользователи		200 mg 25 1	1 2020 42:52		DOK	подпл						
Роли пользователей	Район / Адрес 25.	06.2020 26.	06.2020 28.0	06.2020 29.0	6.2020 30	0.06.2020 02.0	7.2020 03.0	7.2020 06	.07.2020 07.0	7.2020 08	.07.2020	1(
Подразделения	Район не указан											
Объекты контроля	ул. Гагаринская 47	3	4	2	4	1	6	0	2	1	3	
Аварийные работы	ул. Дружбы	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Типы материалов	Итого по району	3	4	2	4	1	6	0	2	1	3	
Хурнал звонков	эксплуатация											-
Типы заявок	Алтайский край,	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	
Пулы заявок	Город Барнаул, Балтийская 48											
Типы источников заявок	Итого по району	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	
Прайс-лист на дополнительные услуги	(ЭКСПЛУАТАЦИЯ)											
Загрузка прайс-листа из Excel	юг									0		-
Показания за период	355047, г.Ставрополь,	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
 Шаблоны 	ул.Октябрьская, № 190											
Настройки	Итого по району	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Email - источники заявок	(юг)											
Email - правила фильтрации	ИТОГО	3	5	2	4	2	6	1	2	1	3	-
Аналитические отчеты				Графическо	е представл	пение						
Анализ поступивших заявок	14							Райс	н не указан			
Журнал заявок								ЭКС	ПЛУАТАЦИЯ			
Журнал заявок (вариант 2)	12											
Жалобы и обращения												
Статистика звонков	10											
Оценка удовлетворенности												
Выполнение заявок по исполнителям	8						<u> </u>					
Поступившие обращения в диспетчерскую слу												
Журнал оформленных заявок на пропуск	6											
 Управление пропусками 												
 Раскрытие информации (731 ПП и др.) 	4											
 Загрузка из Excel 	2											
	<		1.000								1	, ×
Состояние подключения: подключено Пользователь: Евгений Иванов Р	оль: Администратор											

3.2. Журнал заявок

Бумажный журнал учета заявок является составляющей частью технической документации по дому. И в случае перехода дома (домов) к другой компании ЖКХ, у первой компании есть 3 дня для передачи этого Журнала.

В программе «Электронная диспетчерская» реализована возможность на этот случай - сформировать и распечатать весь журнал учета заявок.

🖹 ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖКХ	- 0
СИСТЕМЫ	Журнал заявок
Введите пункт меню	📀 Параметры
	А Начало периода
> Опросы	Конец периода
 Диспетчерская служба 	25.11.2020 ¥ 12:53 🐳 🗙
Пользователи	Определять период по
Роли пользователей	Дате поступления заявки 🗸
Подразделения	Район
Объекты контроля	Bce v
Аварийные работы	Дом
Типы материалов	Bce v
Журнал звонков	Помещение
Типы заявок	Bce v
Пулы заявок	Исполнитель
Типы источников заявок	Bce
Прайс-лист на дополнительные услуги	Согловима выполнания
Загрузка прайс-листа из Excel	Ree
Показания за период	
 Шаблоны 	Пат
Настройки	
Email - источники заявок	Сформировать отчет
Email - правила фильтрации	
Аналитические отчеты	
Анализ поступивших заявок	
Журнал заявок	
Журнал заявок (вариант 2)	
Жалобы и обращения	
Статистика звонков	
Оценка удовлетворенности	
Выполнение заявок по исполнителям	
Поступившие обращения в диспетчерскую слу	
Журнал оформленных заявок на пропуск	
 Управление пропусками 	
 Раскрытие информации (731 ПП и др.) 	
• Загрузка из Excel	
	×
Состояние подключения: подключено Пользователь: Евгений Иванов	Роль: Администратор

Для удобства при формировании Журнала учета заявок можно задать несколько параметров, либо свернуть область параметров и по кнопке «Сформировать отчет» получить всю информацию по всем домам за весь период:

- Начало и конец периода временные рамки, за которые программа будет отбирать заявки. Задаются на всплывающем календаре.
- Определять период по дате поступления заявки/времени начала выполнения.
- **Район** конкретный район из выпадающего списка. Либо можно оставить параметр «Все» и сформировать журнал по всем районам, находящимся в управлении.
- Дом конкретный дом выбирается из выпадающего списка. Либо можно оставить параметр «Все» и сформировать журнал по всем домам, находящимся в управлении.
- Помещение конкретное помещение выбирается из выпадающего списка. Либо можно оставить параметр «Все» и сформировать журнал по всем помещениям, находящимся в выбранном доме.
- Исполнитель сотрудник, работающий в АДС, выбирается из выпадающего списка. Либо можно оставить параметр «Все» и сформировать журнал по заявкам всех сотрудников.
- Тип можно указать тему обращения, по которому формируется отчет. Либо можно оставить параметр «Все» и сформировать журнал по всем типам заявок;

Формируется по кнопке «Сформировать отчет».

УПРАВЛЕНИЯ	Журнал	заяво	ок							
Введите пункт меню	💎 Параметри	si .								
осроостр	Сформиро	вать отчет			[Экспортиро	вать в CSV	Экспортироват	ь в Excel	Печат
иросы	Журь	ап з	BABBOK							
Пользователи				00:00 no 25 11 20	120 12:52					
Роли пользователей	Дата поступ	Номер	Адрес	ФИО	Телефон	Тип заявки	Вид работ		Время	Bper
Подразделения	поступлени	я							начала	окон
Объекты контроля	заявки								работ	pao
Аварийные работы	1	2	3	4	5	6		7	8	
Типы материалов	25.06.2020	1	ул. Гагаринская	Иванов Иван	79132370533	бухгалтерия	ppp		26.06.202	0 10.0
Журнал звонков	17:09		47, 1	иванович					10:21	15:4
Тиры заявок										
Типы источников заявок										
Прайс-лист на дополнительные услуги										
Загрузка прайс-листа из Excel										
Показания за период										
Шаблоны										
— Настройки										
Email - источники заявок										
Email - правида фильтрации										
Аналитические отчеты										
Анализ поступивших заявок										
Журнал заявок										
Журнал заявок (вариант 2)										
Жалобы и обращения										
Статистика звонков										
Оценка удовлетворенности										
Выполнение заявок по исполнителям										
Поступившие обращения в диспетчерскую о		-				_				
Журнал оформленных заявок на пропуск	25.06.2020	2	ул. Гагаринская 47, 1	Иванов Иван Иванович	79132370533	бухгалтерия	лл		26.06.202 12:16	0 02.0
правление пропусками										
(рытие информации (731 ПП и др.)										
пропистипформации (тоттити др.)-										

Тот же набор информации только в немного другой форме можно получить в отчете «Журнал заявок (вариант 2)».

СИСТЕМЫ	Журна	ал заяв	ок (ва	риант 2	2)				
Введите пункт меню	🕑 Парам	етры							
◆орум	Сформ	ировать отчет	r			Эксп	ортировать в CSV	Экспортировать в Excel	Печать
• Опросы									
′ ∡ Диспетчерская служба	Жүр	энал	заяв	ок					
Пользователи	дата пос	тупления за	явки: с 01.	01.2019 00:0	0 по 25.11.2020 1	12:53			
Роли пользователей	Номер	Лата	Время						Вил
Подразделения	заявки	создания	создания	Приоритет	Заявитель	Мобильный	Адрес	Суть обращения	рабо
Объекты контроля	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Аварийные работы	1	25.06.2020	17:09	а) низкий	Иванов Иван		ул. Гагаринская	ppp	Бухгалт
Типы материалов	2	25.06.2020	47:40	->	Иванович		47, 1		
Журнал звонков	2	25.06.2020	17:18	г) критичный	Иванов Иван Иванович		ул. Гагаринская 47, 1	лл	Бухгалт
Типы заявок							_		
Пулы заявок	3	25.06.2020	17:24	а) низкий	Иванов Иван Иванович		ул. Гагаринская 47, 1	pp	Бухгалт
Типы источников заявок	4	26.06.2020	10:20	б) средний	Колесников	89237173372333	355047,	ничего не работает	Электр
Прайс-лист на дополнительные услуги					Евгений Александрович		г.Ставрополь, vл.Октябрьская.		
Загрузка прайс-листа из Excel							№ 190, 2		
Показания за период	5	26.06.2020	10:36	а) низкий	Иванов Иван		ул. Гагаринская 47 1	тест	Бухгалт
 Шаблоны 	6	26.06.2020	10:36	а) низкий	Иванов Иван		ул. Гагаринская	тест 2	Бухгалт
Настройки					Иванович		47, 1		-
Email - источники заявок	7	26.06.2020	20.12	а) низкий	Иванов Иван		ул. Гагаринская	asdasd	Бухгал
Email - правила фильтрации		20.00.2020	20.00	u)	Иванович		47, 1		5,
 Аналитические отчеты 	8	26.06.2020	20:18	а) низкий	Иванов Иван		ул. Гагаринская	asdasdas111	
Анализ поступивших заявок	Ū	20.00.2020	20.10		Иванович		47, 1	43443443111	
Журнал заявок	9	28.06.2020	09:49	а) низкий	Иванов Иван		ул. Гагаринская	Ваш заказ:	
Журнал заявок (вариант 2)					иванович		47, 1	Итого: 6 6	
Жалобы и обращения							_	Безналичный расчет.	
Статистика звонков	10	28.06.2020	09:58	а) низкий	Иванов Иван Иванович		ул. Гагаринская 47, 1	Xo	Бухгалт
Оценка удовлетворенности									
Выполнение заявок по исполнителям	11	29.06.2020	20:38	а) низкий	Иванов Иван Иванович		ул. Гагаринская 47.1	Test	
Поступившие обращения в диспетчерскую слу									
Журнал оформленных заявок на пропуск	12	29.06.2020	21:00	б) средний	Иванов Иван Иванович		ул. Гагаринская 47.1	Test From chatbot	
 Управление пропусками 									
 Раскрытие информации (731 ПП и др.) 	13	29.06.2020	21:14	а) низкий	Иванов Иван		ул. Гагаринская	Test	
 Загрузка из Excel 					иванович		··· ·		

Полученные результаты можно сохранить по кнопке Экспортировать в Excel или распечатать по кнопке Печать.

3.3. Жалобы и обращения

Для анализа заявок с низкой оценкой в Системе администрирования реализованная возможность сформировать отчет «Жалобы и обращения».

Задаем период и формируем по кнопке «Сформировать отчет».



В появившемся окне выводится сводная таблица по районам и направленность жалоб по типу заявок.

ХЛ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ	Жало	бы и обраще	ения							
Введите пункт меню	🕞 Парам	етры								
Форум	Сформ	ировать отчет			Эк	спортировать	вCSV	Экспортироват	ьвExcel	Печать
			Οτ	чет по постуг	ающим об	бращения	м в диспе	етчерскую сл	ужбу "ООО	УК "Ти
Диспетчерская служов			_	-		период	ц: с 01.01.20)20 по 25.11.202()	
			Копинество				ŀ	lаправленно	ть жалоб и	і обрац
	Nº	Наименование	жалоб и	_		другие	заявка	паспортный		Услу
Объекти изласта		ооъекта	обращений	бухгалтерия	домофон	вопросы	на	стол	сантехник	достан
Объекты контроля		1					Inponyer			
Аварииные работы	1	юг	19	4	1	5			3	3
типы материалов	2	север	0	11	2	14	- 11	1	2	20
Журнал звонков	3	эксплуатация			2	14		A 10F	2	29
Типы заявок	4	Объект Раменский	0	1			11,21,00			1
Пулы заявок Типы источников заявок	5	Объект	0							-
	6	Объект							<u> </u>	+
Загрузка прайс-листа из Excel	Ū	ЧЕРЕМУШКИ- АКАДЕМИЧЕСКИЙ	0							
Показания за период	7	Объект ТЕПЛЫЙ	0							
• Шаблоны	8	Объект ФИЛИ -								
Настройки		ДАВЫДКОВО	U							
Email - источники заявок	9	Объект ЩЕРБИНКА	0							
Email - правила фильтрации	10	Объект ПОДОЛЬСК	0							
 Аналитические отчеты Анализ поступивших заявок 	11	O65ekt 4EPTAHOBO CEBEPHOE	0							
Журнал заявок	12	Объект								
Журнал заявок (вариант 2)		4EPTAHOBO	0							
Жалобы и обращения	13	Объект БУТОВО	0							-
Статистика звонков	14	Объект								<u> </u>
Оценка удовлетворенности		ЦЕНТРАЛЬНОЕ	0							
Выполнение заявок по исполнителям	15	Объект	0							
Поступившие обращения в диспетчерскую слу		НАГАТИНСКИИ						2484		L
Журнал оформленных заявок на пропуск	16	Oftern						ЗАПАД		T
 Управление пропусками 		КРАСНОЗНАМЕНСК	0							
 Раскрытие информации (731 ПП и др.) 	17	Объект ОДИНЦОВО	0						<u> </u>	<u> </u>
 Загрузка из Excel 	18	Объект ТиНАО	0							—
	× 1 19	I INHAO -BAJIYEBO-	<u>^</u>	1		1	1	1	1	1

Полученные результаты можно сохранить по кнопке Экспортировать в Excel или распечатать по кнопке Печать.

3.4. Статистика звонков

Для контроля и анализа информации о входящих и исходящих звонках в программе «Электронная диспетчерская» реализована возможность сформировать Статистику звонков.

УПРАВЛЕНИЯ	Статистика звонков	
Введите пункт меню	🔿 Параметры	
	А Начало периода	
	25.11.2020 V 12:54 V X	
	Дом	
Роли пользователей	Bce v	
Подразделения		
	Сформировать отчет	
Аварийные работы		
Типы материалов		
Типы заявок		
Загругия прайс-листа из Буса		
Настройки		
Гастроики Еmail - истоцицики заявок		
Жирцал заявок		
Статистика звонков		
Выполнение заявок по исполнителям		
Поступившие обращения в диспетиерскую слу		
Журнал оформленных заявок на пропуск		
аскрытие информации (731 ппп и др.)		
агрузка из Ехсеі		

При формировании отчета нужно задать период, указать конкретный дом либо указать «все», по которым нужна статистика.

Формируется по кнопке «Сформировать отчет».

🞇 ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖКХ			-	\Box ×
УПРАВЛЕНИЯ	Статистика звонков			
Введите пункт меню	📀 Параметры			
	Сформировать отчет	Экспортировать в CSV	Экспортировать в Excel	Печать
> Опросы			L I L	
′ ∡ Диспетчерская служба	Статистика звонков			
Пользователи	период: с 01.01.2019 по 25.11.2020			
Роли пользователей	Дата и время Телефон Номер заявки Тип звонка Продолжител	ьность		
Подразделения	ул. Гагаринская 47			
Объекты контроля	02.07.2020 78007756282 18 Входящий	00:38		
Аварийные работы	07.09.2020 78007756282 130 Входящий	00:02		
Типы материалов	07.09.2020 /8007/56282 132 Входящий	00:14		
Журнал звонков	08.09.2020 79237219395 136 Входящий	00:18		
Типы заявок	Итого: 5 шт.	01:32		
Пулы заявок	Итого: 5 шт.	01:32		
Типы источников заявок				
Прайс-лист на дополнительные услуги				
Загрузка прайс-листа из Excel				
Показания за период				
• Шаблоны				
Настройки				
Email - источники заявок				
Email - правила фильтрации				
 Аналитические отчеты 				
Анализ поступивших заявок				
Журнал заявок				
Журнал заявок (вариант 2)				
Жалобы и обращения				
Статистика звонков				
Оценка удовлетворенности				
Выполнение заявок по исполнителям				
Поступившие обращения в диспетчерскую сл				
Журнал оформленных заявок на пропуск				
 Управление пропусками 				
 Раскрытие информации (731 ПП и др.) 				
 Загрузка из Excel 				
Состояние подключения: подключено Пользователь: Евгений Иванов Ро	эль: Администратор			

В появившемся отчете выводится список звонков с указанием даты, номера, с которого он был совершен, к какой заявке относится этот звонок, типом и продолжительностью.

В итоговой строке считается общее количество звонков и общая их продолжительность.

Полученные результаты можно сохранить по кнопке Экспортировать в Excel или распечатать по кнопке Печать.

3.5. Оценка удовлетворенности

При закрытии заявок житель может оценить качество работ по заявкам, которые были выполнены. Для этого он ставит оценку и может написать комментарий.

Для удобства анализа качества оказываемых услуг в программе реализован отчет удовлетворенности жителей.



В параметрах отчета указывается:

- Интервал, за который требуется оценить качество услуг Начало периода и Конец периода;
- Дом конкретный дом выбирается из выпадающего списка. Либо можно оставить параметр «Все» и сформировать журнал по всем домам, находящимся в управлении;
- Тип можно указать тему обращения, по которому формируется отчет. Либо можно оставить параметр «Все» и сформировать журнал по всем типам заявок;
- **Район** выбирается из выпадающего списка районов, либо оставить выбор по умолчанию «ВСЕ».
- Тип диаграммы выбирается круговая или гистограмма.

Сам отчет формируется по кнопке «**Сформировать отчет».** Отчет формируется в виде таблицы и доступен для экспорта в Excel (по соответствующей кнопке). Так же доступна возможность распечатать отчет по кнопке Печать.



В сформированном отчете по столбцам отображается интервал оценок жителей, по строкам выводятся отобранные дома и считается средняя удовлетворенность работами по заявкам по каждому дому.

В итоговой строке указывается количество заявок по каждой из оценок и общая удовлетворенность работой Диспетчерской службы.

Построится соответствующая диаграмма.

3.6. Выполнение заявок по исполнителям

Для контроля и анализа работы сотрудников в программе Системе администрирования реализован отчет «Отчет о выполнении заявок по исполнителям».



При формировании отчета нужно задать период и нажать кнопку «Сформировать отчет».

ХА СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ	Отчет о в	ыполне	ении зая	вок по и	ісполні	ителя	M					
Введите пункт меню	🕞 Параметры											
• Росрестр	Сформироват	отчет				Эксп	ортировать	в CSV	Экспорт	ировать в Е	xcel	Печать
> Опросы												
′ ∡ Диспетчерская служба	Отчет о в	ыполнен	ии заявок	по испол	нителям	и за пер	риодс(01.01.20	19 по 25	5.11.202	20	
Пользователи	Бухгалтерия		1									
Роли пользователей		Deervrune				Выпол	нено заяв	ок				_
Подразделения	ΦΝΟ	заявок	бухгалтерия	паспортный	сантехник	электрик	другие	домофон	Услуга доставки	заявка на	Всего	Отло:
Объекты контроля				cross			вопросы		пива	пропуск	BBIIIOIHEF	
Аварийные работы	Бухгалтер1	20	19	0	0	0	1	0	0	0	20	- C
Типы материалов	Иванов	20	0	v	U		4	2		U	0	
Журнал звонков	Сантехник	18	3	0	4	0	2	0	2	0	11	C
Типы заявок	Сан Саныч											
Пулы заявок	Исполненн	Заприа	Bun	00010					07		00084	
Типы источников заявок	Евгений	Заявка №242 от	бухгалтерия	аявки	dafaf				01	исание за	аявки	
Прайс-лист на дополнительные услуги	Иванов	23.10.2020	.,									
Загрузка прайс-листа из Excel	Евгений	№140 от 11.09.2020	другие вопро	СЫ	Ваш заказ принят. В ближайшее время сотрудник свяжется с Вами для у							
Показания за период	Евгений	Nº255 ot	бухгалтерия		Tect							
▶ Шаблоны	Иванов	29.10.2020	· ·									
Настройки	Евгений Иванов	№257 от 02 11 2020	другие вопро	сы	Проверка источника							
Email - источники заявок	Евгений	Nº260 ot	другие вопро	сы	Очередная проверка							
Email - правила фильтрации	Иванов	02.11.2020										
 Аналитические отчеты 	Евгений Иванов	№262 от 02 11 2020	другие вопро	сы	Течет крыша							
Анализ поступивших заявок	Евгений	№266 от	домофон		Подожгли кнопки зажигалкой							
Журнал заявок	Иванов	03.11.2020			•••							
Журнал заявок (вариант 2)	Евгений Иванов	№267 от 03.11.2020	сантехник		Течет кран на трубе в подъезде							
Жалобы и обращения	Евгений	№269 от	домофон		опять							
Статистика звонков	Иванов	06.11.2020			-							
Оценка удовлетворенности	Евгений Иванов	№143 от 14.09.2020	услуга достав	зки пива	ваш заказ: 1) Жигули к	юл-во: 1 ш	п цена: 1 р	уб.				
Выполнение заявок по исполнителям					2) Пиво Туб	борг кол						
Поступившие обращения в диспетчерскую с	л) Евгений Иванов	№146 от 17.09.2020	другие вопро	сы	Ваш заказ і	принят. В б	ближайшее	время сотр	рудник свях	кется с Ва	ами для у	
журнал оформленных заявок на пропуск	Евгений	№237 от	другие вопро	сы	test							
 Управление пропусками 	Иванов	20.10.2020	N/		0		-					
Раскрытие информации (731 ПП и др.)	Евгении Иванов	№149 от 17.09.2020	услуга достав	вки пива	ваш заказ і	тринят. В б	олижаишее	время сот	рудник свях	кется с Ва	ами для у	
Загрузка из Excel	Евгений	№180 от	другие вопро	сы	test district							

В отчете видна вся информация о количестве выполненных заявок сотрудников, сколько отложено и сколько не выполнено. Тут же приводится список невыполненных заявок, можно перейти в конкретную заявку и посмотреть, в чем причина.

При необходимости отчет можно сохранить в Ехсеl или распечатать.

3.7. Поступившие обращения в диспетчерскую службу

Отчет по поступившим обращения в диспетчерскую службу позволяет проанализировать частоту обращений жителей по разным вопросам в заданном периоде.



Отчет можно сформировать по следующим параметрам:

- Начало и конец периода временные рамки, за которые программа будет отбирать заявки. Задаются на всплывающем календаре.
- Галочки «Включить заявки с низким/средним/высоким/критическим приоритетом» позволяют отобрать неважные/средние/важные задачи. И оценить каких было больше, по каким домам поступают наиболее критичные заявки, в какой период был наибольший наплыв критичных заявок и т.п.

💥 ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖКХ												-	- 0	×
СИСТЕМЫ	Отчет по г	оступие	вшим	обра	щени	ям в Д	циспе	тчерс	скую с	служб	İy			
Введите пункт меню	💎 Параметры													
корум	Сформировать	TUET					Эксп	ортироват	IS B CSV	Эк	портиров	ath B Excel		ецать
														^
диспетчерская Служоа		_	_						_					_
		Категория	22.0	6.20-28.0	06.20	29.0	6.20-05.0	7.20	06.0	7.20-12.0	7.20	13.0	7.20-19.0	7.20
Подразделения	Раион, жк	обращений	принято	вып.	не вып.	принято	вып.	не вып.	принято	вып.	не вып.	принято	вып.	He Bbi
Объекты контроля		бухгалтерия	7	7	7 0	1	1	0	1	1	C	15	15	
		домофон	1	1	0							1	1	
	Район, ЖК Коб бул А Не указан Не указан а Всего заявок по ЖК Район, ЖК Коб бул а Ссі а Всего заявок по ЖК	другие												
Типы материалов Жириал звоиков		вопросы				1	1	0				1	1	-
		пропуск												
		паспортный												
		сантехник	-			1	1	0				1	1	
		Услуга	-			· · ·								
Загрузка прайс-листа из Ехсеl		доставки											2	
		ПИВа	- ·		0	1	1	0	0	C		2	3	
	Не указан Не указан Не указан Всего заявок по ЖК "Не ука электрик Всего заявок по ЖК "Не ука обращени Услуга доставки пива электрик Всего заявок по ЖК "Не ука обращени бухгалтери домофон азявка не портуск Ясториња обращени азврача на обращени азврача на обращени прогуск Всего заявок по ЖК "Не ука обращени азврача на прогуск Паспортнь сантстоин обращени азврача на прогуск Паспортнь обращени азврача на прогуск Паспортнь обращени азврача на прогуск Паспортнь обращени азврача на прогуск	о ЖК "Не указ	ан": посту	и и пило: 20	04 / выпо	лнено: 11	5 / не вы	полнено	: 89		-	2	2	
Настройки		<u>.</u>	22.0	6.20-28.0	06.20	29.0	6.20-05.0	7.20	06.07.20-12.07.20			13.07.20-19.07.20		7.20
	Район, ЖК	Категория обращений	принято	выл	не	принято	вып	не	принято	вып	не	принято	вып	не
		6			вып.			вып.			вып.			вы
		оухгалтерия												
Аналитические отчеты Анализ поступивших заявок		домофон												
Журнал заявок		вопросы				1	1	0						
Журнал заявок (вариант 2)		заявка на												
Жалобы и обращения	эксплуатация	Паспортный												
Статистика звонков		стол												
Оценка удовлетворенности		сантехник												
Выполнение заявок по исполнителям		Услуга доставки												
Поступившие обращения в диспетиерскую службу		пива												
Журнал оформленных заявок на пропуск		электрик				1	1	0						
Управление пропусками	Всего заявок по	о жк "экспл 			ило: 71 / ре 20	выполне	HO: 47 / H	е выпол	нено: 24	7 20 12 0	7 20	12.0	7 20 10 0	7 20
	Район, ЖК	Категория	22.0	0.20-28.0	не	29.0	0.20-03.0	не	00.0	.20-12.0	не	13.0	1.20-19.0	не Не
аскрытие информации (7511111 и др.)	Сформировать отчет Сформировать отчет Сформировать отчет Район, ЖК Катега бухталт Не указан район, ЖК Катега бухталт не указан Всего заявок по ЖК "Не Район, ЖК Катега бухталт всего заявок по ЖК "Не Район, ЖК Катега бухталт район, ЖК Катега бухталт жбу санте санте усст доста район, ЖК Катега бухталт жбу санте бухталт не указан бухталт бухталт жбу санте бухталт жбу санте бухталт жбу санте бухталт санте бухталт жбу санте бухталт бухталт бухталт бухталт жбу санте бухталт б	ооращении	принято	вып.	вып.	принято	вып.	вып.	принято	вып.	вып.	принято	вып.	вы
	~	бухгалтерия												~
< >>	<													>
Состояние подключения: подключено Пользователь: Евгений Иванов В	Роль: Администратор													

При необходимости отчет можно сохранить в Excel или распечатать.

3.8. Журнал оформленных заявок на пропуск

Чтобы контролировать и анализировать выдачу пропусков есть отчет - «Журнал по оформленным заявкам на пропуск». Данный отчет содержит сводную информацию по заявкам типа «Заявки на пропуск».



Либо можно развернуть список Параметров и настроить условия формирования запроса.

Параметры отчета очень разнообразны:

- Период оформления Начало и конец временные рамки, за которые программа будет отбирать заявки. Задаются на всплывающем календаре.
- Номер или часть номера автомобиля выбирается из выпадающего списка домов, либо оставить выбор по умолчанию «ВСЕ»;
- Номер лицевого счета вводиться номер лицевого счета, для которого отображать заявки

Сам отчет формируется по кнопке «Сформировать отчет».

Отчет формируется в виде таблицы и доступен для экспорта в Excel или распечатать (по соответствующей кнопке)

ИЛ СИСТЕМЫ		Wypupa odd									
ИПРАВЛЕНИЯ		журнал офс	pinner	пых заяво	кпан	JOHYCK					
Введите пункт меню		📀 Параметры									
Росреестр	Ŷ	Сформировать отч	ет			Экспортироват	ь в CSV	Экспортировать в Ех	cel	Печа	ſЬ
 Опросы											/
Іиспетчерская служба		Журнал	офо	омленн	ых за	явок на про	ОПИСК				
Пользователи		лериол оформпени	∎ в:с0101:	∎ 2019 00:00 по 25 11	2020 12:55	•	,				
Роли пользователей		Дата поступления	Номер	Номер л/с	Категория	ФИО	Паспортные	Номер	Марка		1
Подразделения		заявки	заявки				данные	автомобиля	автомо	биля	
Объекты контроля		06.10.2020 07:19	189	1000000001002	Пешеход	ΦΝΟ	Паспорт РФ				-
Аварийные работы		06.10.2020 07:27	190	10000000000002	Легковой			E080KM154	Ford		-
Типы материалов		06.10.2020 11.32	102	10000000000000	Легковои	Колосиниор Бргоний	4566 935977	A 345 BI 22	Тоуоца		
Журнал звонков		00.10.2020 11.33	192	10000000000000000	пешеход	Александрович	4300 823877				н
Типы заявок		07.10.2020 06:17	193	100000000001	Пешеход	Колесников Евгений	0116 527756				1
Пулы заявок		07 10 2020 06:25	194	100000000000000	Газель	Александрович		AA 350 22	Ford		-
Типы источников заявок		08.10.2020 07:35	196	0001	Легковой			C 723 PO 22	Toyota		1
Прайс-лист на дополнительные услуги		08.10.2020 07:45	197	0001	Легковой			А 723 ВЛ 121	Toyota		1
Загрузка прайс-листа из Excel		08.10.2020 07:51	198	0001	Пешеход	Шишишидддд	6433 ,66666				
		08.10.2020 07:55	199	0001	Легковой			Ш 737 ЦЙ 22	Toyota		1
		08.10.2020 07:57	200	1000000000000	Легковой			A 350 BT 45	Lada		
Цаста		08.10.2020 09:15	201	1000000000001	Пешеход	Колесников Евгений	8785 749767				
настроики		08 10 2020 09:44	202	0001	Грузовой	Александрович		K 555 PO 435	Toyota		-
Email - источники заявок		09 10 2020 06:46	202	100000000000000	Мотоцикл			AC 210 22	honda		-
Email - правила фильтрации		09.10.2020 07:27	206	0001	Легковой			A 111 PO 22	Toyota		1
 Аналитические отчеты . 		14.10.2020 07:22	218	0001	Легковой			C 723 PO 22	Toyota		
Анализ поступивших заявок		14.10.2020 07:36	219	0001	Пешеход	Тестовыц Игорь Петрович	2436 665322				1
Журнал заявок		14.10.2020 07:36	220	0001	Легковой			C 723PO22	Toyota		
Журнал заявок (вариант 2)		14.10.2020 07:58	221	1000000000000	Легковой			GGGGG	Toyota		
Жалобы и обращения		14.10.2020 08:23	222	0001	Легковой			C 723 PO 23	Lada		
Статистика звонков		14.10.2020 08:24	223	0001	Пешеход	Тестовый Петр Петрович	3264 808693				
Оценка удовлетворенности		14.10.2020 08:24	224	0001	Газель			РАЛШТ22	Ford		-
Выполнение заявок по исполнителям		15.10.2020 10:55	231	10000000000000000	Пешеход	Колесников Евгений Александрович	5888 885888				
Поступившие обращения в диспетчерскую службу	у	15.10.2020 10:56	232	100000000000000000000000000000000000000	Мотоцикл			A 456 AP 22	Lada		-
Журнал оформленных заявок на пропуск		15.10.2020 11:07	233	0001	Пешеход	Колесников Евгений					1
• Управление пропусками		15 10 2020 11:10	234	0001	Пешехол	Александрович					-
Раскрытие информации (731 ПП и др.)		15 10 2020 14:24	235	0001	Пешеход	Тестовый Петр Иванович					-
Загрузка из Excel		16.10.2020 06:45	236	0001	Пешехол	Тест Анна Петровна					
	\sim	21.10.2020 03:14	238	100000000000000	Мотоцикл			A 350 AT 22	Lada		1

3.9. Показания приборов учета

Чтобы далее использовать в начислении коммунальных услуг показания, полученные от жителей через программу «Электронная диспетчерская», существует возможность выгрузить все полученные показания за определенный период в файл Excel. В дальнейшем этот xls-файл можно загружать в любые программы начислений ЖКУ (в том числе в программу «Начисление ЖКУ» комплекса программ «Управление ЖКХ»).

В меню эта загрузка называется «Показания за период»:

В поле «Период» задается месяц, за который будут выгружаться полученные показания.

ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖКХ								- 0	×
Ы СИСТЕМЫ									
ИПРАВЛЕНИЯ	показания і	риоор	ов учета						
Введите пункт меню	🔿 Параметры								
• Porpoorth	Период								
	Сентябрь 2020			~					
	Дом								
 диспетчерская служоа Пользователи 	Bce			¥ .					
					601				~
	Сформировать отч	ет		Экспорти	ровать в СSV	Экспорти	ровать в Ехсе	Печат	ть
Объекты контроля									
	показан	ия ин	цивидуаль	ьных приоо	ров у	чега			
	за период: Сентябр	ь 2020							
Журнал звонков	Адрес	№ л/сч	Имя прибора	Заводской номер прибора	№ прибора	Тип прибора	Значение	Дата передач	чи
Типы заявок	ул. Гагаринская	0001	Холодное	2382364	2382364	Проточный	66754,863	29.09.2020	
Пулы заявок	47, 1	1000001008	водоснаожение	014792120	014792120	200/00/00000	10	20:35:34	
Типы источников заявок	47, 2	100001008	50.11	014703129	014703129	электричество	10	05:08:59	
Прайс-лист на дополнительные услуги			•						
Загрузка прайс-листа из Excel									
Показания за период									
• Шаблоны									
Настройки									
Email - источники заявок									
Email - правила фильтрации									
Аналитические отчеты									
Анализ поступивших заявок									
Журнал заявок									
Журнал заявок (вариант 2)									
Жалобы и обращения									
Статистика звонков									
Оценка удовлетворенности									
Выполнение заявок по исполнителям									
Поступившие обращения в диспетчерскую слу									
Журнал оформленных заявок на пропуск									
• Управление пропусками									
 Раскрытие информации (731 ПП и др.) 									
• Загрузка из Excel									
Состояние подключения: подключено Пользователь: Евгений Иванов Р	оль: Администратор								

По кнопке «Получить данные» на экране отобразится информация по всем индивидуальным приборам учета, по которым подавались показания в указанный период.

По кнопке «Экспорт в Excel» происходит выгрузка данных, которые отображаются на экране, в файл формата xls. Файлы данного формата универсальны и широко распространены, поэтому подходят для загрузки практически в любые программы начислений жилищно-коммунальных услуг.

4. Интеграция АДС с другими системами

Загрузка обращений с ГИС ЖКХ

Возможность загружать в Электронную диспетчерскую заявки из ГИС ЖКХ, которые жители подали непосредственно через портал. Делается это также через систему администрирования.



В настройках загрузки можно выбрать те дома, по которым загружать обращения жителей.

ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК	ЖКХ									\times
	C	писок задач	юбмена с ГИС ЖКХ							
	1	Добавить	Добавить копию	Редактировать Уд	алить Обновить	Шаблонные обмен	41 Синхронизировать справочники			
ЭП ЭПГАВЛЕНИЛ										
Введите пункт меню Типы источников заявок		100000000	Дата запуска	Дата окончания	1. Полинить ОС	ние	Список домов	3	Выполн	
Прайс-лист на дополнительные услуги		100000000	15.04.2019 7.20.50	13.04.2019 7.27.33	1.110194110710				æ	
Загрузка прайс-листа из Excel										
Показания за период										
 Шаблоны 		100000000	15.04.2019 13:55:38	15.04.2019 14:06:59	1. Получить ДУ	255.04	- Commence of Commence Mar 100			
Настройки					 Получить Дома Проверить Дома 	35504. Алтайс	г, г.Ставрополь, ул.Октябрьская, № 190 жий край, Город Барнаул, Балтийская 48			
Email - источники заявок					 Проверить ЛС Выгрузить ЛС 	ул. Гат ул. Др	іриснкая 47 экбы			
Email - правила фильтрации					6. Проверить ПУ				~	
 Аналитические отчеты 		100000000	515.04.2019 13:56:48	15.04.2019 14:05:43	1. Проверить Дома	> 304	, г.Ставрополь, ул.Октябрьская, Nº 190		⊻	
Анализ поступивших заявок	и дооавлени	ие задачи о	owena			С гайс Гал	хий край, Город Барнаул, Балтийская 48 іриснкая 47			
Журнал заявок						Др	жбы			
Журнал заявок (вариант 2)	Для о Выбог	бмена вы	ыбраны Обраще	ения жителей		5047	г. ставрополь, ул.Октябрьская, № 190			
Жалобы и обращения		бите реж	a FIAC WKY			~				
Статистика звонков		агрузить	CTVIC AKA							
Оценка удовлетворенности										
Выполнение заявок по исполнителям						304	. г.Ставрополь. vл.Октябрьская. № 190			
Поступившие обращения в диспетчерс						гайс	жий край, Город Барнаул, Балтийская 48 юиснкая 47			
Журнал оформленных заявок на пропу						Др	жбы			
• Управление пропусками										
 Раскрытие информации (731 ПП и др.) 						5043	г.Ставрополь, ул.Октябрьская, № 190 кий коай. Город Бариана, Бартийская 48.		÷	
 Загрузка из Excel 						Fan	или края, тород варнаул, валтинская ча ириснкая 47			
 Справочники и документы 							INCODE			
 Работа с должниками 				Has	д Далее	Отмена	ма			
 ГИС ЖКХ 					 Проверить ЛС Выгрузить ЛС 					
Проверить приборы учета					 Проверить ПУ Выгрузить ПУ 					
Сверка данных					6. Выгрузить ПД					
Отчет о пустоте по домам										
Обмен с ГИС ЖКХ										
Настройки ГИС ЖКХ										
 Статистика ГИС ЖКХ 										
Файл для выгрузки квитанций										
• Отчеты										
Аудит										
РеформаЖКХ (загрузка данных)	× π	риска					< <	1 ~	/1 >	>
	>									-

ООО УК "Тихая гавань" - Си	тема администрирования сайта УК ЖКХ					- 0 3	\times
	CHETEMLI	Список задач обмена с ГИС ЖКХ					
		Добавить Добавить копию	Редактировать Удалить	Обновить Шаблонные обн	иены 1 Синхронизировать справочники	1	
	зпараения					i numu i	-
Типы источни	Пакет задач обмена с ГИС ЖКХ				×	Выполн	
Прайс-лист н	Задачи обмена Список домов				^		
Загрузка прай	Выделить все Снять все	Выбрать↓					
Показания за							
• Шаблоны							
Настройки	□ 355047, г.Ставрополь, ул.Октябрьская, №	190					
Email - источн	🗌 Алтайский край, Город Барнаул, Балтийск	яя 48					
Email - прави.	🗌 Кушелевская дорога, д.3, корп.11						
 Аналитически 	🗌 ул. Гагаринская 47						
Анализ по	🗌 ул. Дружбы						
Журнал з							
журнал за						V	
жалооы и Стотистик							
Оценка у							
Выполнен							
Поступив							
Журнал о							
• Управление г							
 Раскрытие инфор 							
 Загрузка из Excel 							
• Справочники и д							
 Работа с должник 							
✓ ГИС ЖКХ							
Проверить пр							
Сверка даннь							
Отчет о пустс							
Обмен с ГИС							
Настройки ГИ							
 Статистика ГІ/ 					~		
Файл для выг					ОК Отмена		
• Отчеты							
Аудит							
РеформаЖКХ (загру	зка данных)	Поиск:			< <	1 × /1 >	
Состояние подключения: под	лючено Пользователь: Евгений Иванов Ро	ть: Администратор					

Интеграция с вашей системой начислений

Для полноценной работы в АДС наши специалисты рекомендуют настраивать интеграцию с любыми системами учета. Это позволит видеть актуальную информацию по лицевому счету в электронной диспетчерской:

- Ведомости с информацией о начислениях, долгах и оплате по месяцам;
- Квитанции, с возможностью просмотра и скачивания;
- Историей платежей;
- Показания приборов учета, с возможностью внесения показаний.