

Программный продукт "Системы управления: Электронная диспетчерская"

Руководство администратора

Версия 4.2

**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: help.1caero.ru
E-mail: info@sm-center.ru
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 соответствии 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»

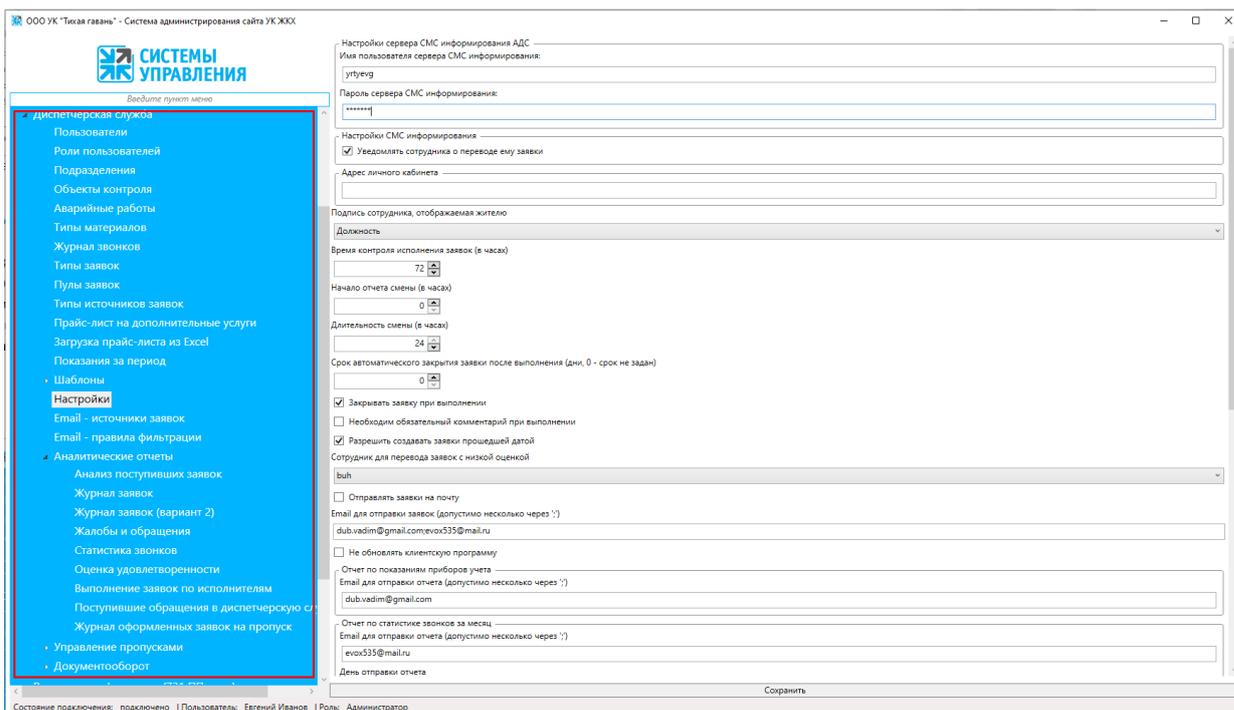
Для настроек программы «Электронная диспетчерская» под особенности компании ЖКХ существует «Система администрирования».

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»:**



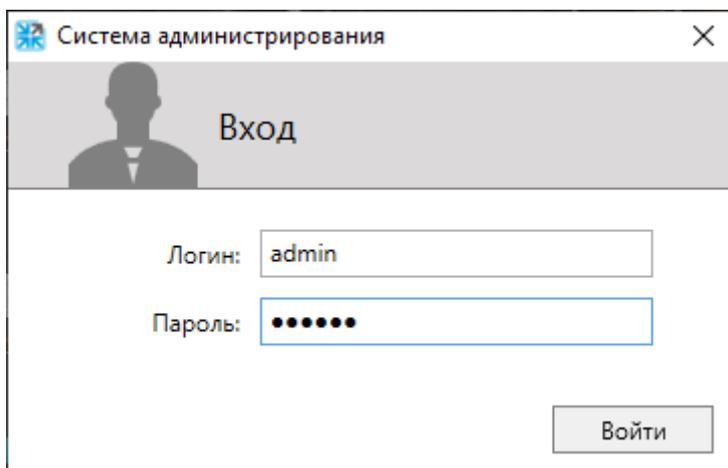
Помимо раздела «Диспетчерская служба» в меню Системы администрирования могут присутствовать и другие разделы, а могут и не присутствовать. Это зависит

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
3. 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.
4. 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».



5. 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.

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 КБ
itext.pdfa.dll	17.10.2020 14:12	Расширение при...	89 КБ
itext.sign.dll	17.10.2020 14:12	Расширение при...	94 КБ
itext.styledxmlparser.dll	17.10.2020 14:12	Расширение при...	308 КБ
itext.svg.dll	17.10.2020 14:12	Расширение при...	114 КБ
itextsharp.dll	20.06.2019 21:39	Расширение при...	3 984 КБ
jempbox-1.8.2.dll	28.10.2013 18:48	Расширение при...	64 КБ
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 КБ
JkhAdminApp	08.04.2019 16:59	Архив WinRAR	33 828 КБ
JkhAdminApp.vshost	22.08.2016 13:31	Приложение	23 КБ
JkhAdminApp.vshost.exe	31.10.2019 13:29	Файл "CONFIG"	1 КБ
JkhAdminLauncher	03.12.2016 13:21	Приложение	13 КБ
junit.dll	28.10.2013 18:48	Расширение при...	175 КБ
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 КБ
log4net.dll	04.07.2020 14:11	Расширение при...	298 КБ
MessagingToolkit.QRCode.dll	04.07.2020 14:10	Расширение при...	6 048 КБ
Microsoft.Xades.Gis.dll	04.07.2020 14:09	Расширение при...	152 КБ
MyProject.Crypto.dll	27.10.2016 23:03	Расширение при...	6 КБ
MyProject.Crypto.pdb	24.08.2016 9:28	Program Debug D...	14 КБ
Newtonsoft.Json.dll	09.11.2019 4:56	Расширение при...	684 КБ
Newtonsoft.Json	08.08.2016 7:21	Документ XML	503 КБ
OrangeData.dll	04.12.2020 15:58	Расширение при...	23 КБ
pdfbox-1.8.2.dll	28.10.2013 18:48	Расширение при...	3 851 КБ
RestSharp.dll	04.07.2020 14:11	Расширение при...	165 КБ
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 poi...	13 КБ

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 СМС-информирования.

- **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 ЖХХ

СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ

Введите пункт меню

- Росреестр
- 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 службу
 - Журнал оформленных заявок на пропуск
- Управление пропусками
- Раскрытие информации (731 ПП и др.)
- Загрузка из Excel
- Справочники и документы

Настройки сервера СМС информирования АДС

Имя пользователя сервера СМС информирования:

Пароль сервера СМС информирования:

Настройки СМС информирования

Уведомлять сотрудника о переводе ему заявки

Адрес личного кабинета

Время контроля исполнения заявок (в часах)

72

Начало отчета смены (в часах)

0

Длительность смены (в часах)

24

Срок автоматического закрытия заявки после выполнения (дни, 0 - срок не задан)

0

Закрывать заявку при выполнении

Необходим обязательный комментарий при выполнении

Сотрудник для перевода заявок с низкой оценкой

buh

Отправлять заявки на почту

Email для отправки заявок (допустимо несколько через ';')

dub.vadim@gmail.com;evox535@mail.ru

Не обновлять клиентскую программу

Отчет по показаниям приборов учета

Email для отправки отчета (допустимо несколько через ';')

Отчет по статистике звонков за месяц

Email для отправки отчета (допустимо несколько через ';')

День отправки отчета

▼

*если день отсутствует в месяце, отчет сформирован не будет. Для указания последнего дня месяца необходимо указать -1, предпоследнего -2 и т.д

Период формируемого отчета

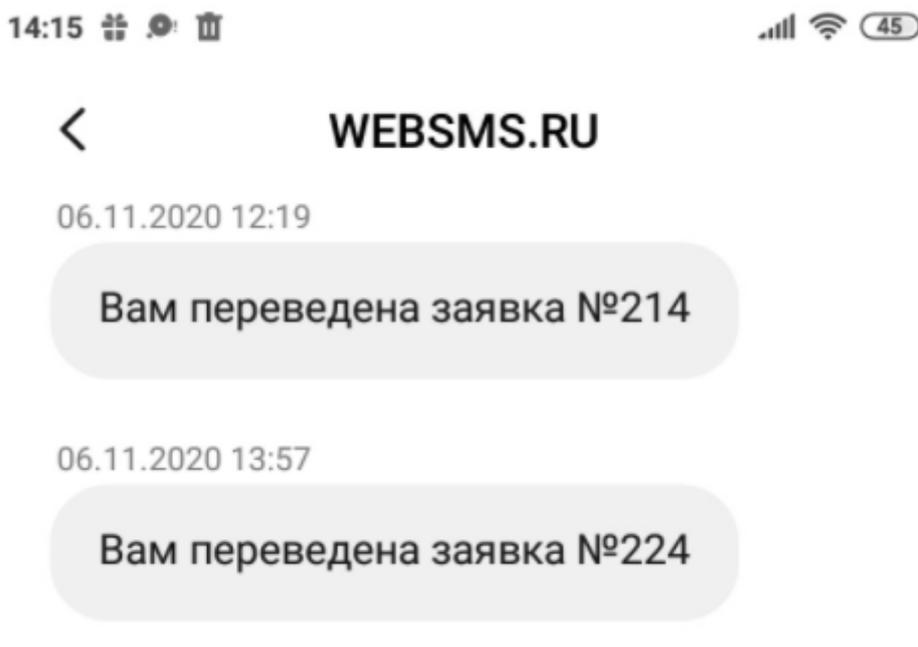
Предыдущий месяц

Нумерация заявок

Префикс номера заявки

Сохранить

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 ЖХХ

СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ

Введите пункт меню

- Росреестр
- 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 службу
 - Журнал оформленных заявок на пропуск
 - Управление пропусками
- Раскрытие информации (731 ПП и др.)
- Загрузка из Excel
- Справочники и документы

Настройки сервера СМС информирования АДС

Имя пользователя сервера СМС информирования:

Пароль сервера СМС информирования:

Настройки СМС информирования

Уведомлять сотрудника о переводе ему заявки

Адрес личного кабинета

Время контроля исполнения заявок (в часах)

72

Начало отчета смены (в часах)

0

Длительность смены (в часах)

24

Срок автоматического закрытия заявки после выполнения (дни, 0 - срок не задан)

0

Закрывать заявку при выполнении

Необходим обязательный комментарий при выполнении

Сотрудник для перевода заявок с низкой оценкой

buh

Отправлять заявки на почту

Email для отправки заявок (допустимо несколько через ';')

dub.vadim@gmail.com;evox535@mail.ru

Не обновлять клиентскую программу

Отчет по показаниям приборов учета

Email для отправки отчета (допустимо несколько через ';')

Отчет по статистике звонков за месяц

Email для отправки отчета (допустимо несколько через ';')

День отправки отчета

1

*если день отсутствует в месяце, отчет сформирован не будет. Для указания последнего дня месяца необходимо указать -1, предпоследнего -2 и т.д

Период формируемого отчета

Предыдущий месяц

Нумерация заявок

Префикс номера заявки

Сохранить

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

- **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;

ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖКХ

СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ

Введите пункт меню

- Росреестр
- 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 - источник 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 службу
 - Журнал оформленных заявок на пропуск
 - Управление пропусками
 - Раскрытие информации (731 ПП и др.)
 - Загрузка из Excel
 - Справочники и документы

Настройки сервера СМС информирования АДС

Имя пользователя сервера СМС информирования:

Пароль сервера СМС информирования:

Настройки СМС информирования

Уведомлять сотрудника о переводе ему заявки

Адрес личного кабинета

Время контроля исполнения заявок (в часах)

72

Начало отчета смены (в часах)

0

Длительность смены (в часах)

24

Срок автоматического закрытия заявки после выполнения (дни, 0 - срок не задан)

0

Закрывать заявку при выполнении

Необходим обязательный комментарий при выполнении

Сотрудник для перевода заявок с низкой оценкой

buh

Отправлять заявки на почту

Email для отправки заявок (допустимо несколько через ;)

dub.vadim@gmail.com;evox535@mail.ru

Не обновлять клиентскую программу

Отчет по показаниям приборов учета

Email для отправки отчета (допустимо несколько через ;)

Отчет по статистике звонков за месяц

Email для отправки отчета (допустимо несколько через ;)

День отправки отчета

Если день отсутствует в месяце, отчет сформирован не будет. Для указания последнего дня месяца необходимо указать -1, предпоследнего -2 и т.д.

Период формируемого отчета

Предыдущий месяц

Нумерация заявок

Префикс номера заявки

Сохранить

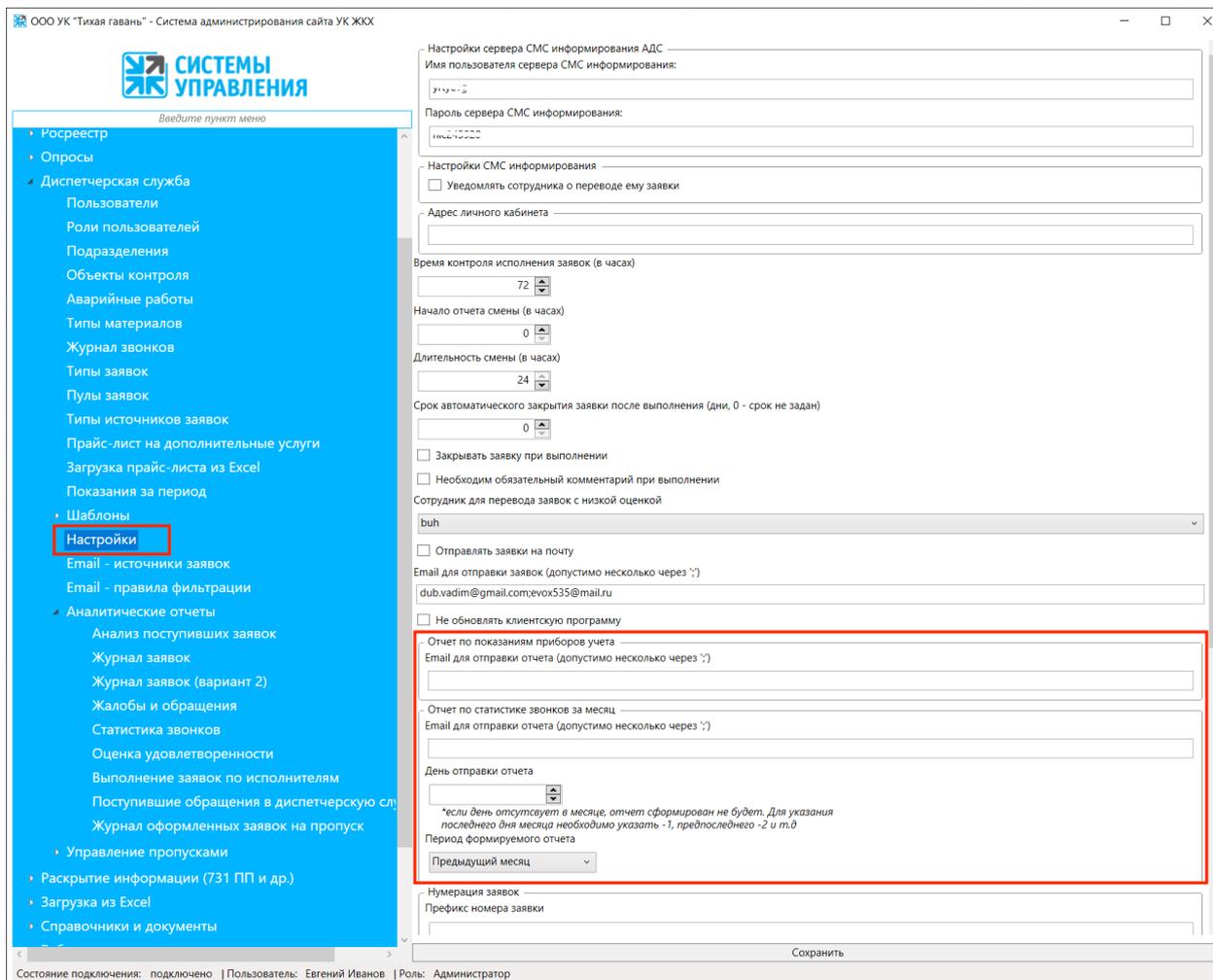
Состояние подключения: подключено | Пользователь: Евгений Иванов | Роль: Администратор

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;
- **Email 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.

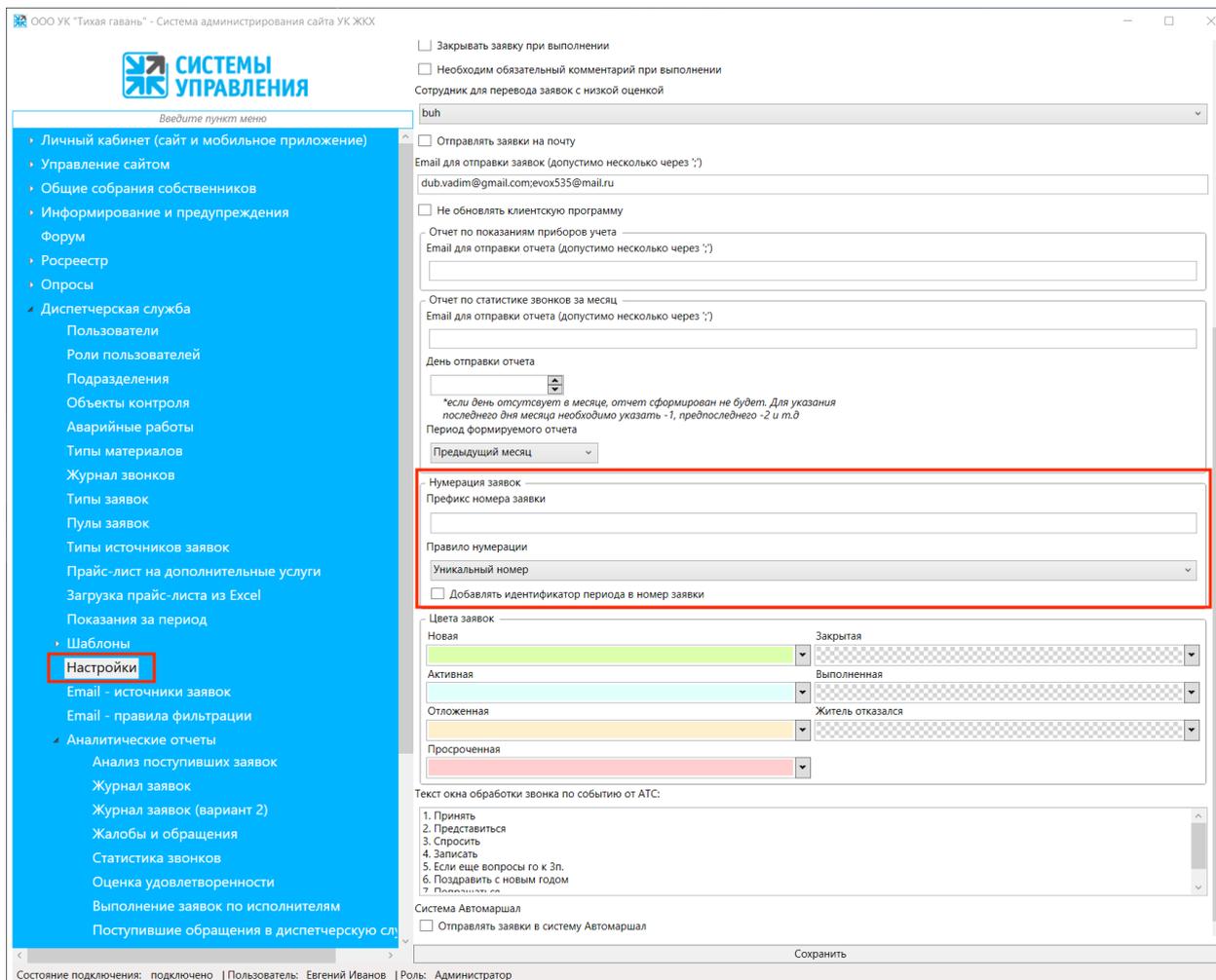


Далее идет группа настроек, которая позволяет получать на почту другие данные, передающиеся через программу «Электронная диспетчерская» - это показания приборов и статистика звонков.

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

Отчет по статистике звонков за месяц:

- **Email 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.

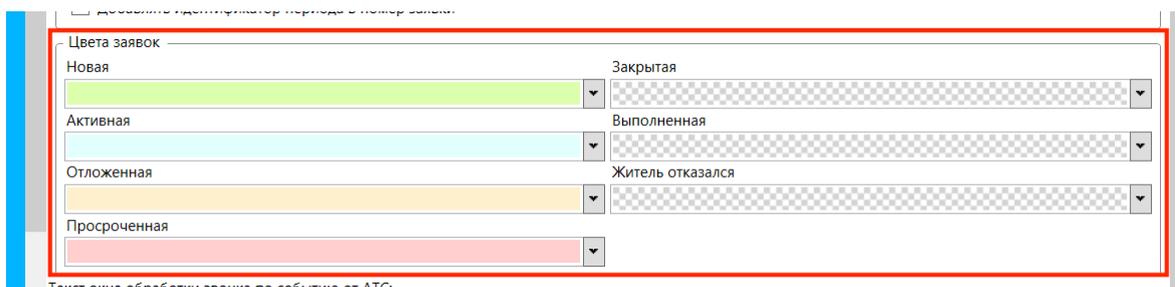


Далее задаются правила нумерации заявок в АДС:

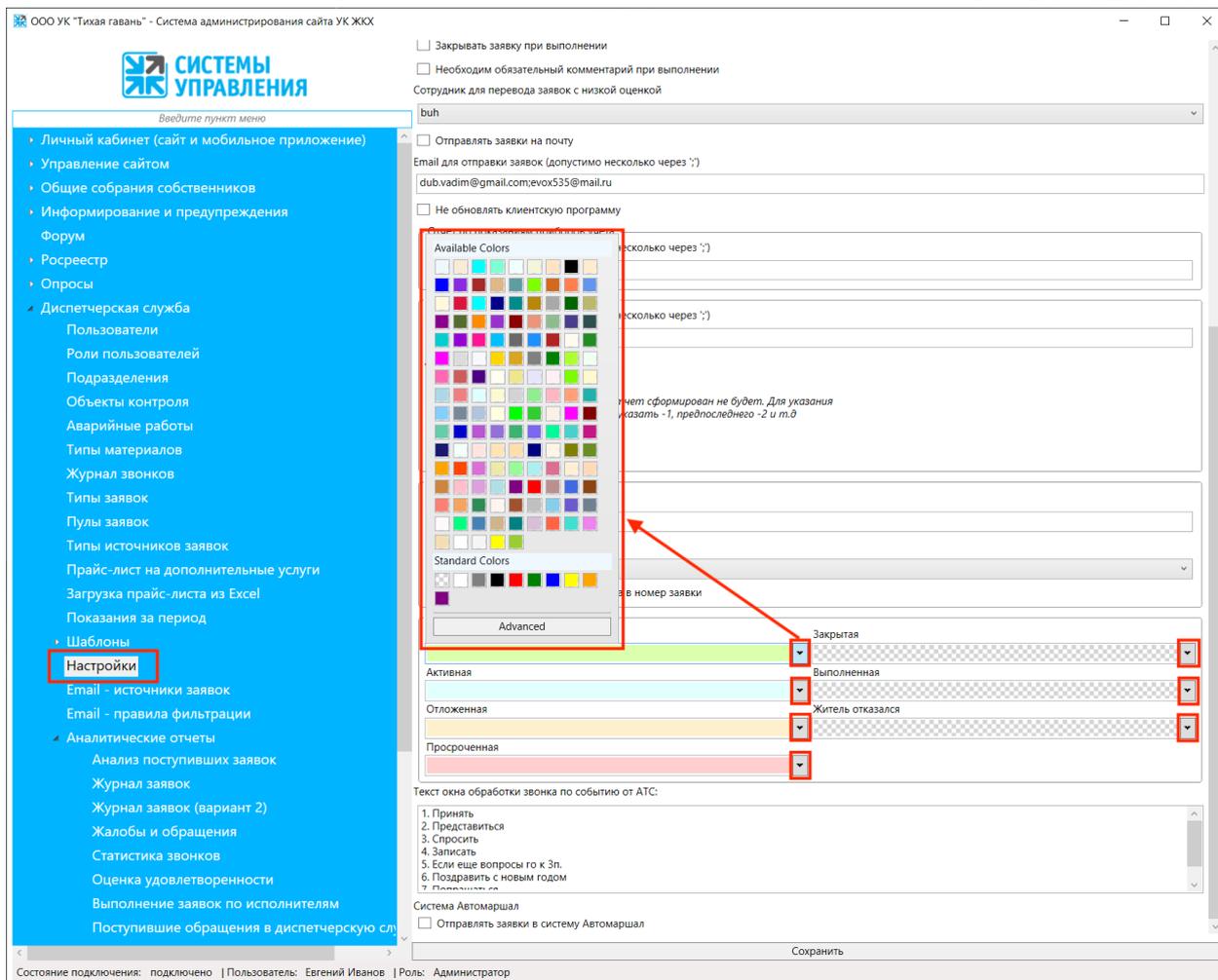
- **Префикс номера заявки** – добавочное сочетание символов в начале номера;
- **Правило нумерации** – выбирается из списка способ присвоения номеров заявок: будет это сквозная уникальная нумерация, либо нумерация будет делаться в рамках года (каждый год нумерация начинается с 1), либо нумерация осуществляется 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:



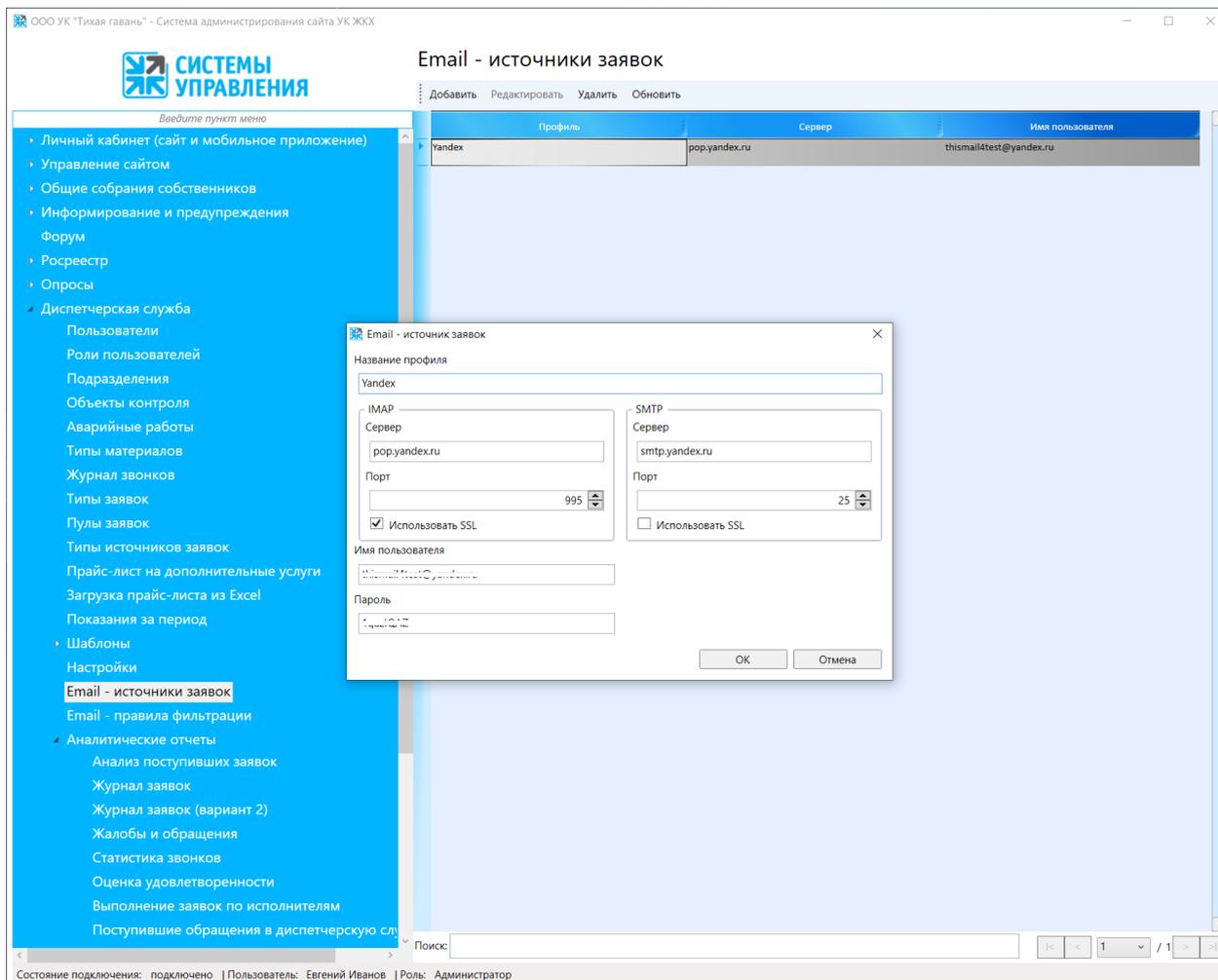
Поменять ее можно в любые желаемые цвета. Делается это по кнопке справа от поля с цветом:



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 (Email-источники заявок и Email-правила фильтрации)

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



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

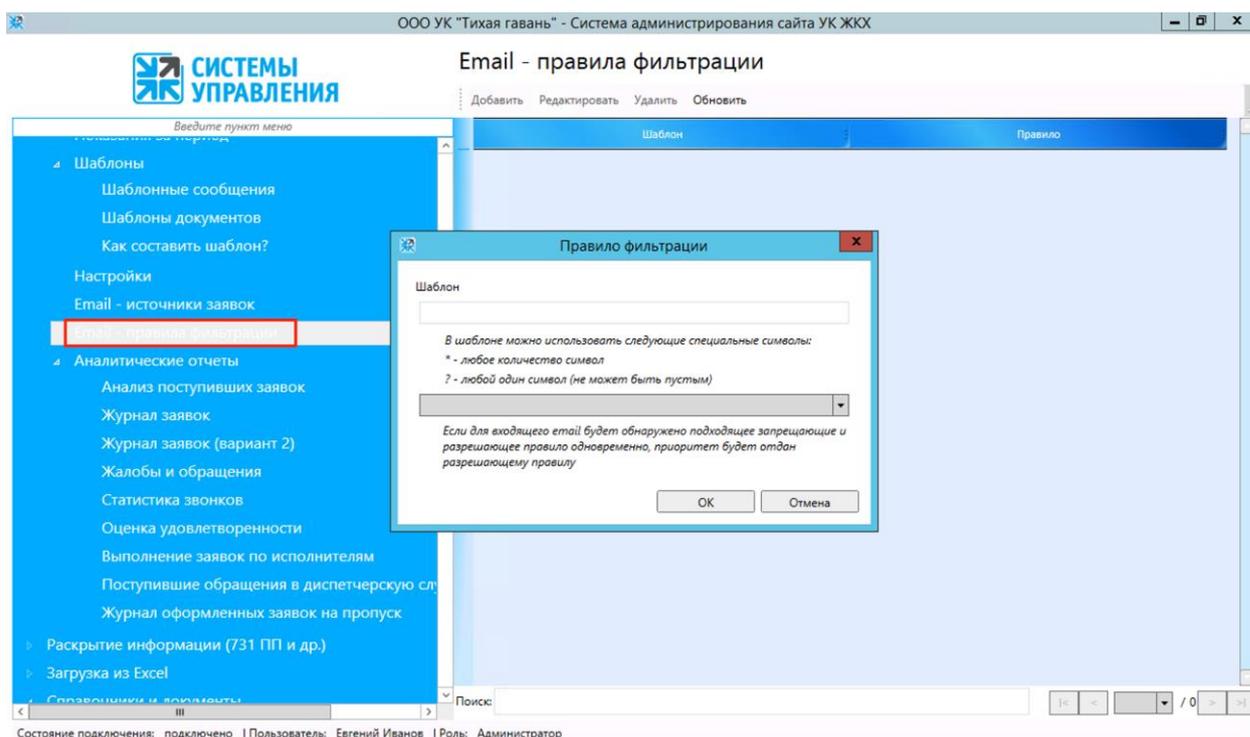
- **Сервер** – адрес почтового сервера;
- **Порт** – номер порта для взаимодействия с сервером входящей почты;
- **Использовать SSL** – галочка, которая включает/отключает шифрование, для защиты соединения и более безопасной сети.

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».



- **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 обрабатывать 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 обработки на разных сотрудников (в разные отделы компании ЖКХ либо в разные пулы).

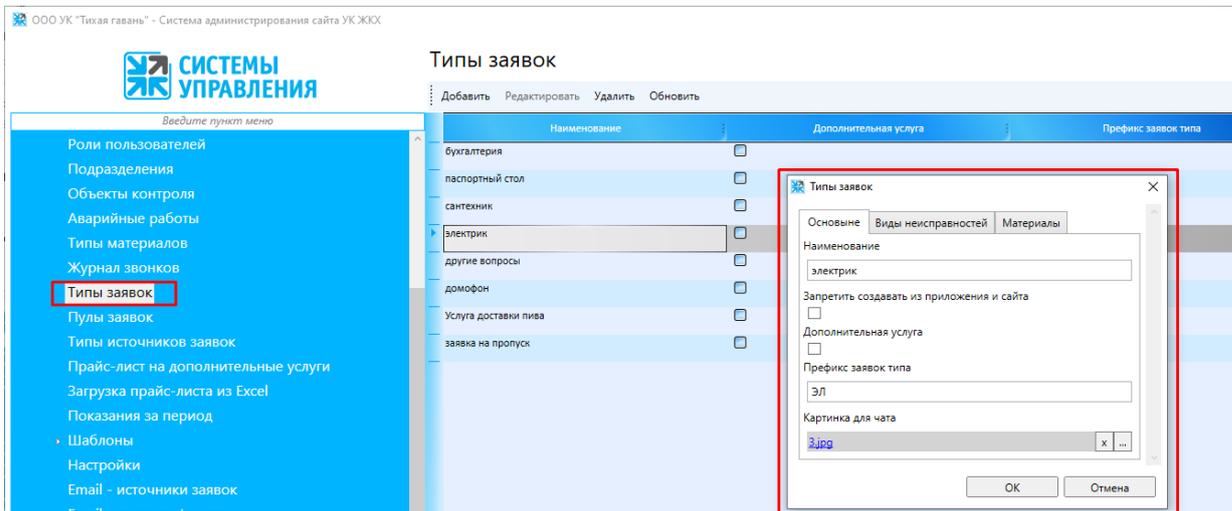
Справочник «Типы заявок»

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

The screenshot shows a web application window titled 'ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖКХ'. The main content area is titled 'Типы заявок' and contains a table with the following columns: 'Наименование', 'Дополнительная услуга', 'Префикс заявок типа', and 'Картинка для чата'. The table lists several request types, each with a checkbox in the 'Дополнительная услуга' column.

Наименование	Дополнительная услуга	Префикс заявок типа	Картинка для чата
бухгалтерия	<input type="checkbox"/>		
паспортный стол	<input type="checkbox"/>		
сантехник	<input type="checkbox"/>		
электрик	<input type="checkbox"/>		
другие вопросы	<input type="checkbox"/>		
домофон	<input type="checkbox"/>		
Услуга доставки пива	<input type="checkbox"/>		
заявка на пропуск	<input type="checkbox"/>		

At the bottom of the interface, there is a status bar showing: 'Состояние подключения: подключено | Пользователь: Евгений Иванов | Роль: Администратор'.



На закладке «Основные» заполняются поля:

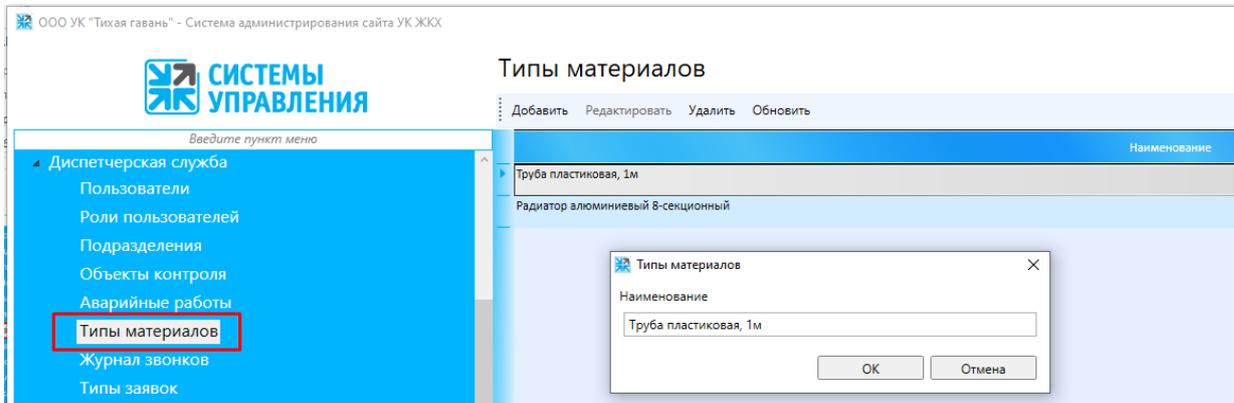
- **Наименование** – название типа заявки, которое будет видеть собственник либо диспетчер при создании заявки;
- **Запретить создавать из приложения и сайта** – заявки данного типа нельзя будет создать из мобильного приложения или из личного кабинета сайта. Этот тип не будет показываться собственникам 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 обработку 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».

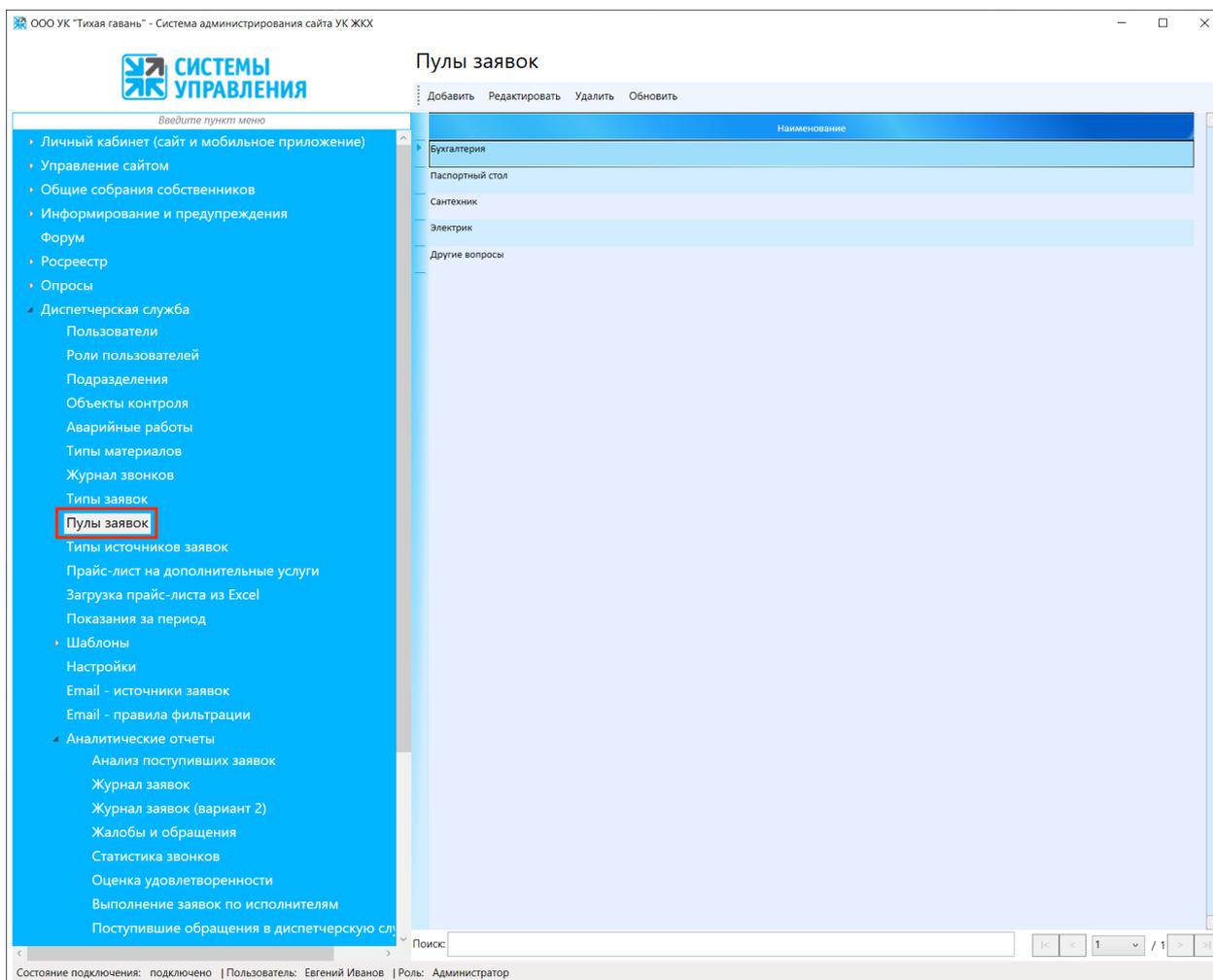
Для добавления материала достаточно нажать кнопку «Добавить» и указать наименование материала.



Справочник «Пулы заявок»

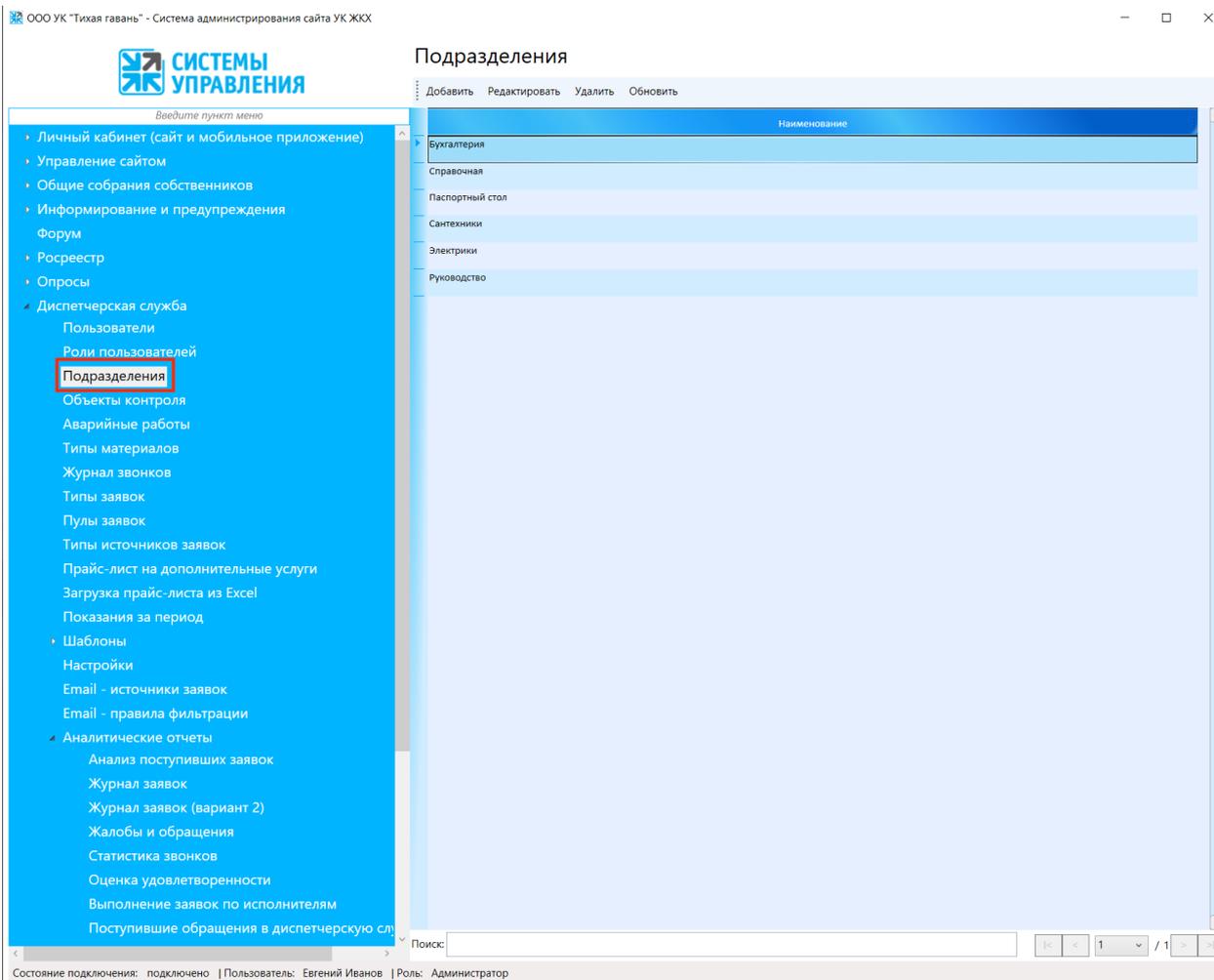
В какие пулы будут группироваться заявки? Это тоже необходимо продумать до запуска АДС для удобства сотрудников – чтобы настроить видимость тех или иных типов заявок для различных сотрудников.

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

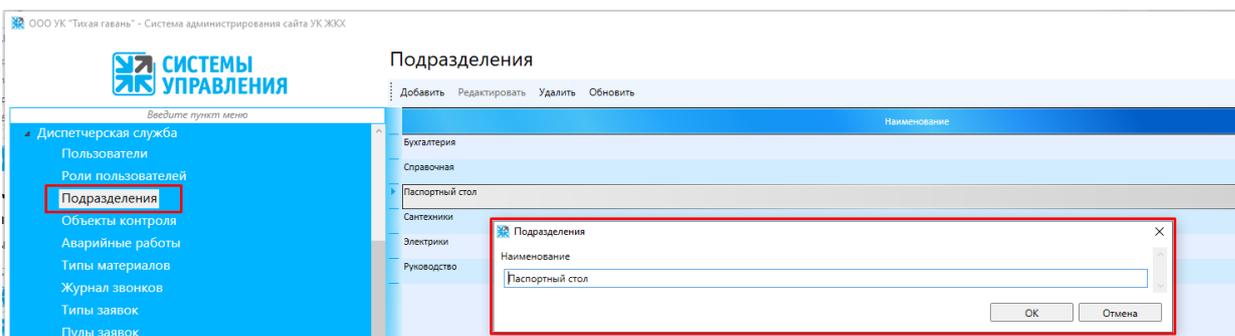


Справочник «Подразделения»

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



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



Чем отличается подразделение от пула?

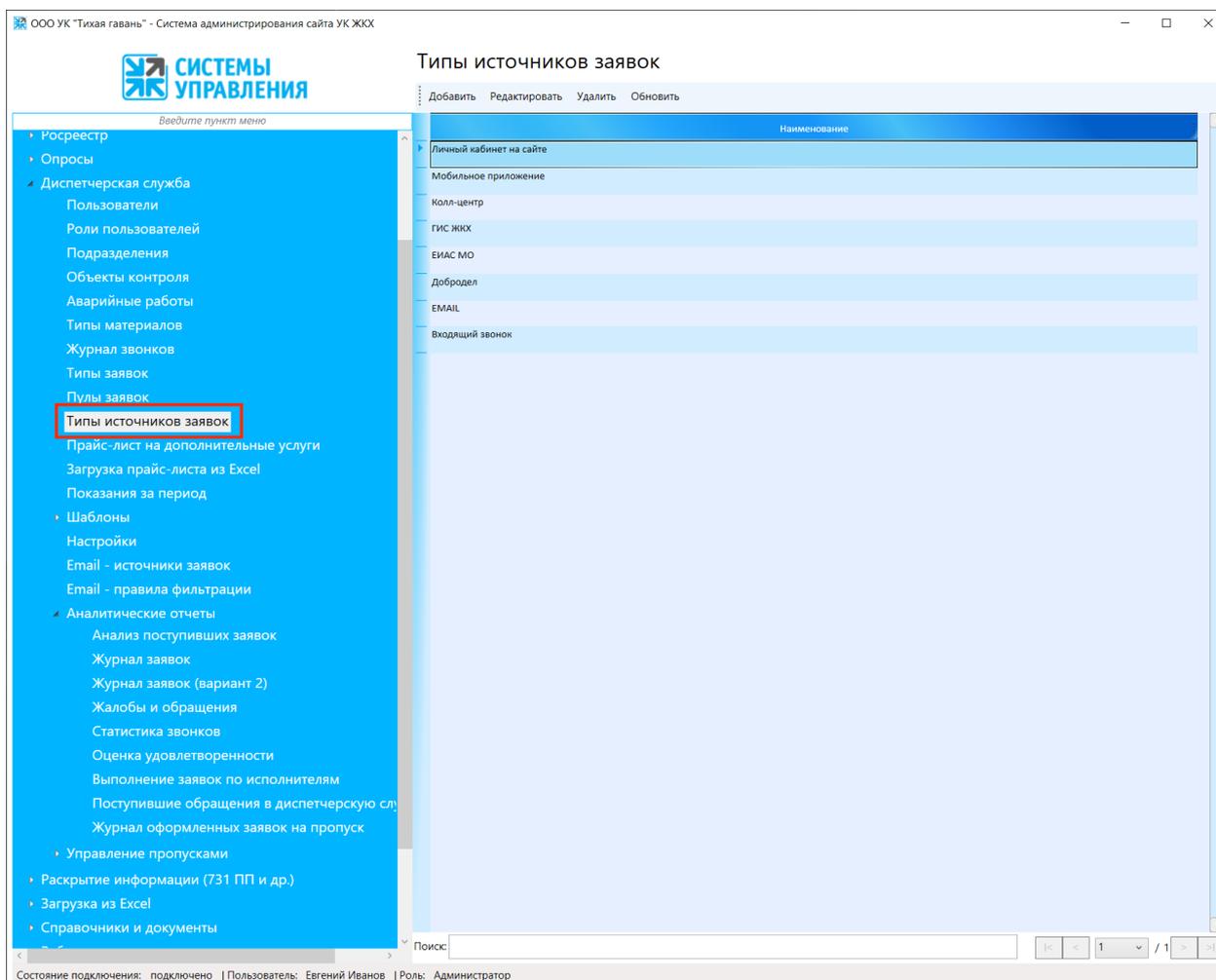
Подразделение – элемент иерархической структуры предприятия. Чаще всего разные подразделения отвечают за выполнение различных функций предприятия. Пример подразделений: администрация, бухгалтерия, электрики, сантехники и т.п.

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».



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.

ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖХХ

СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ

Введите пункт меню

- 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

Добавить Редактировать Удалить Обновить

Наименование Цена

замена радиатора	4000
мойка труб	2000

Дополнительная услуга

Наименование

замена радиатора

Цена

4000

OK Отмена

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 ЖХХ

СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ

Введите пункт меню

- 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 службу
 - Журнал оформленных заявок на пропуск
- Управление пропусками
- Раскрытие информации (731 ПП и др.)
- Загрузка из Excel
- Справочники и документы
- Работа с должниками

Выберите файл

Выбрать файл

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

Диапазон: с 2 по 10

Загрузить данные

Сопоставляем:

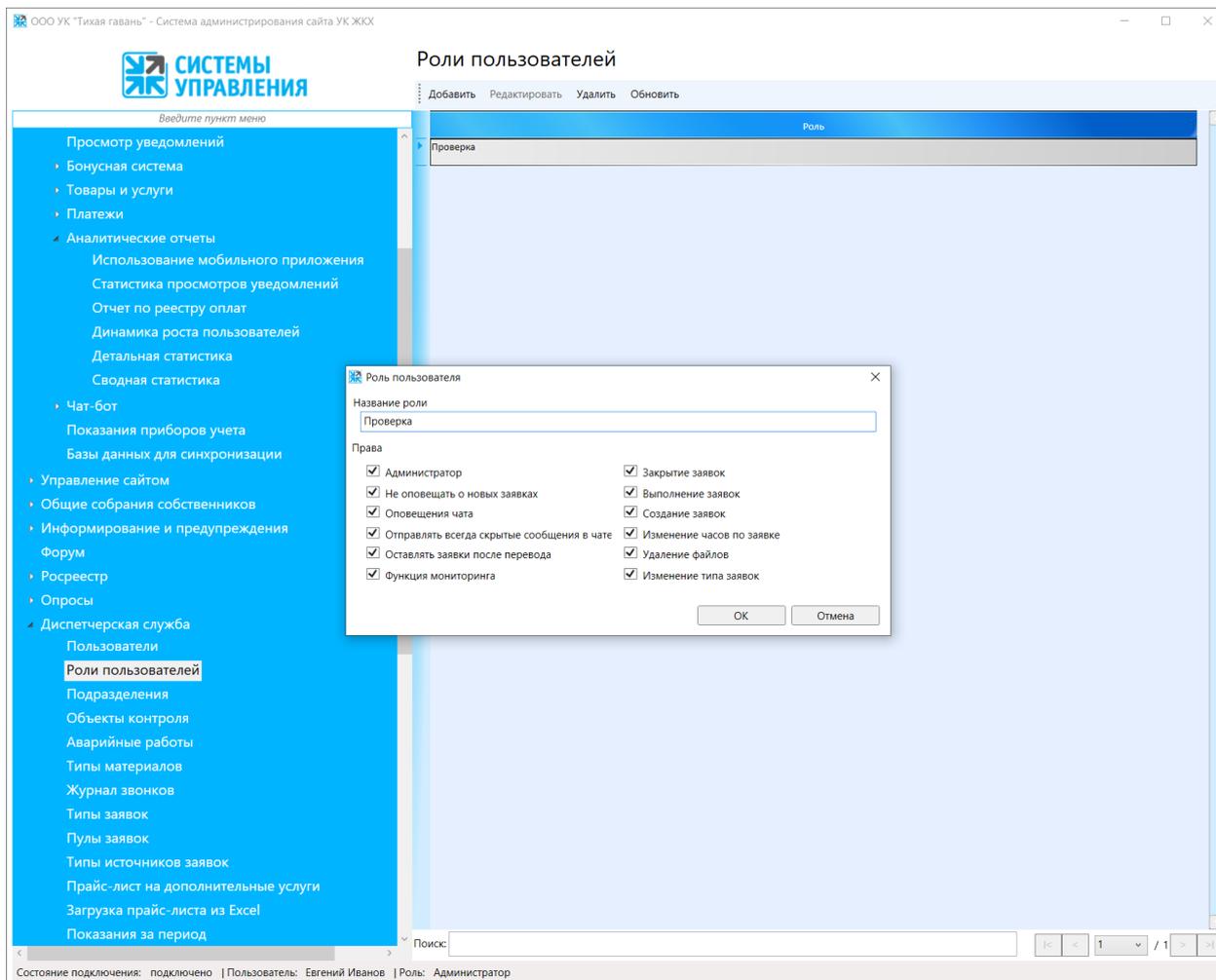
- Нужные колонки из Excel файла для каждого импортируемого поля;
- Диапазон выборки строк или выбрать все.

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. Прямо 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).

ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖКК

СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ

Пользователи

Добавить Редактировать Удалить Обновить

Имя пользователя	ФИО	Должность	Телефон	Админис...	Архивный	Активиро...
buh	Бухгалтер1			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
disp	Диспетчер			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
admin	Евгений Иванов			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
santeh	Сантехник Сан Саныч			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
director	Руководитель			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
test2	Электрик			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
demo	Демо-Стенд			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
OCC	Работа с должниками			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dev	Разработчик			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
bd				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
79132370533	Тест	Тестирующий	79132370533	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Поиск: 1 / 1

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

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:

Скриншот интерфейса администрирования сайта УК ЖКХ. В центре экрана отображается таблица пользователей с колонками: Имя пользователя, ФИО, Должность, Телефон, Админис..., Архивный, Активно... Всплывающее окно «Пользователи (отредактировано вручную 29.10.20 10:53:08)» имеет вкладку «Общие параметры» (выделена красным), где заполнены следующие данные:

ФИО	бухгалтер1	Имя пользователя	buh
Должность		Пароль	buh
Телефон	7	Дополнительно	<input checked="" type="checkbox"/> Активирован
Адрес электронной почты	dub.vadim2@gmail.com		<input type="checkbox"/> Архивный
			<input checked="" type="checkbox"/> Отправлять письма-оповещения

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 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».

Закладка «Сотрудники УО» - Вкладка «Общие настройки»

Скриншот системы администрирования сайта УО ЖКО. Вкладка «Пользователи» и модальное окно «Общие настройки» для сотрудника.

Имя пользователя	ФИО	Должность	Телефон	Админис...	Архивный	Активиро...
buh	Бухгалтер1			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
disp	Диспетчер			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
admin	Евгений Иванов			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
santeh	Сантехник Сан Саньч			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
director	Руководитель			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
test2	Электрик			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
demo	Демо-Стенд			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
OCC	Работа с должниками			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- **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.
- **Заккрытие 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. Прямо 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 IP-телефонию

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

ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖОУ

СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ

Пользователи

Добавить Редактировать Удалить Обновить

Имя пользователя	ФИО	Должность	Телефон	Админис...	Архивный	Активиро...
buh	Бухгалтер1			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
disp	Диспетчер			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
admin	Евгений Иванов			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
santeh	Сантехник Сан Саньч			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
director	Руководитель			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
test2	Электрик			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
demo	Демо-Стенд			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
occ	Работа с должниками			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Пользователи (отредактировано вручную 29.10.20 10:53:08)

Общие параметры Сотрудник УО История изменений

Общие настройки **Настройки VOIP** Пользователи для перевода заявок Доступные дома

Имя пользователя Пароль

Сервер Порт

Хост

OK Отмена

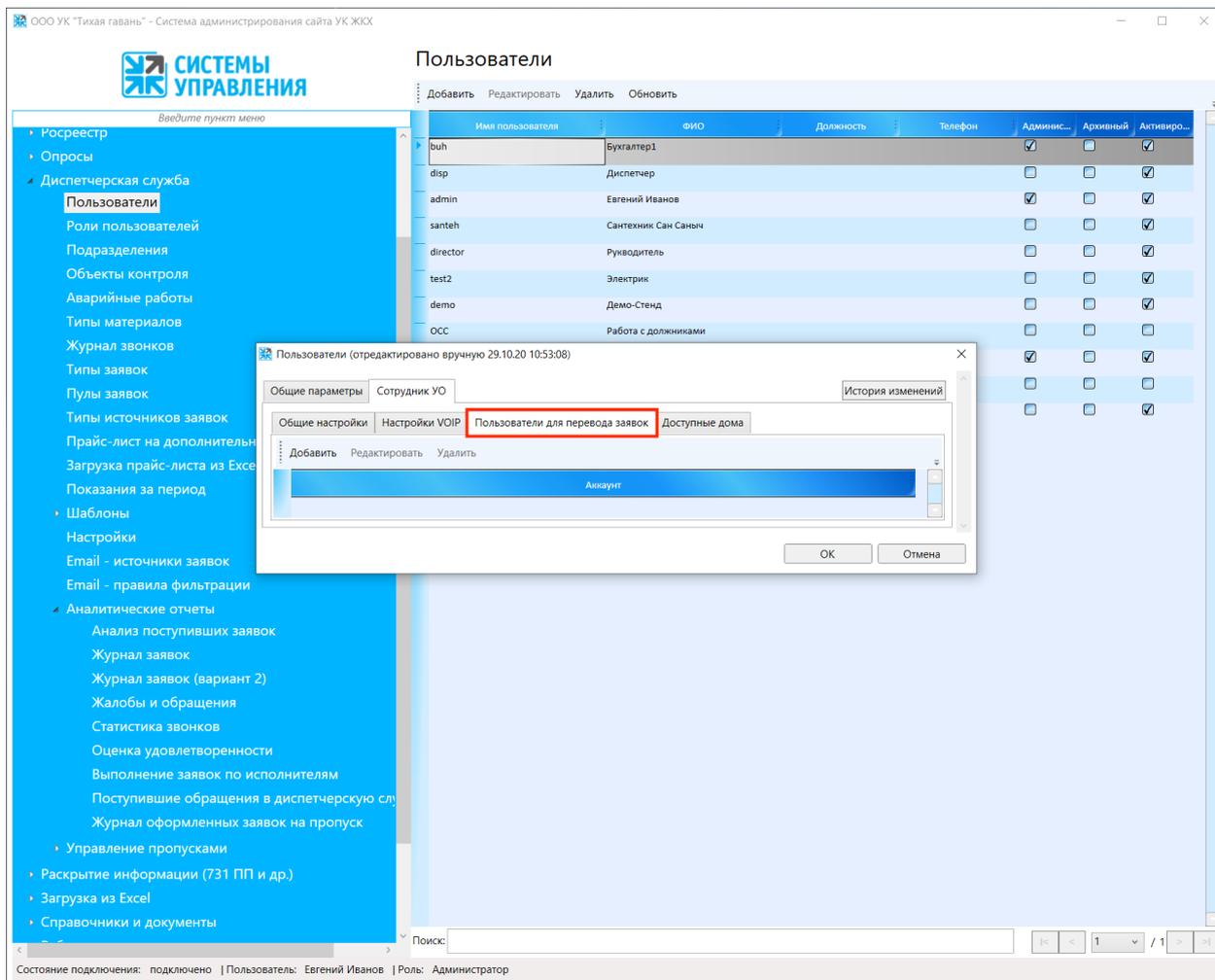
Состояние подключения: подключено | Пользователь: Евгений Иванов | Роль: Администратор

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

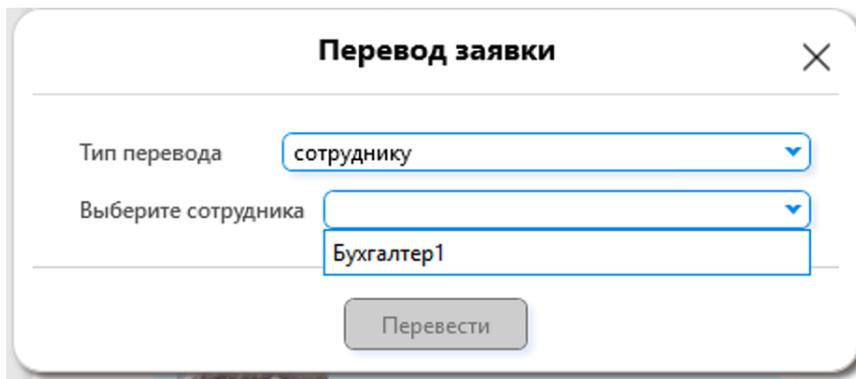
Для приема заявок по телефону, нужно прописать:

- **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.

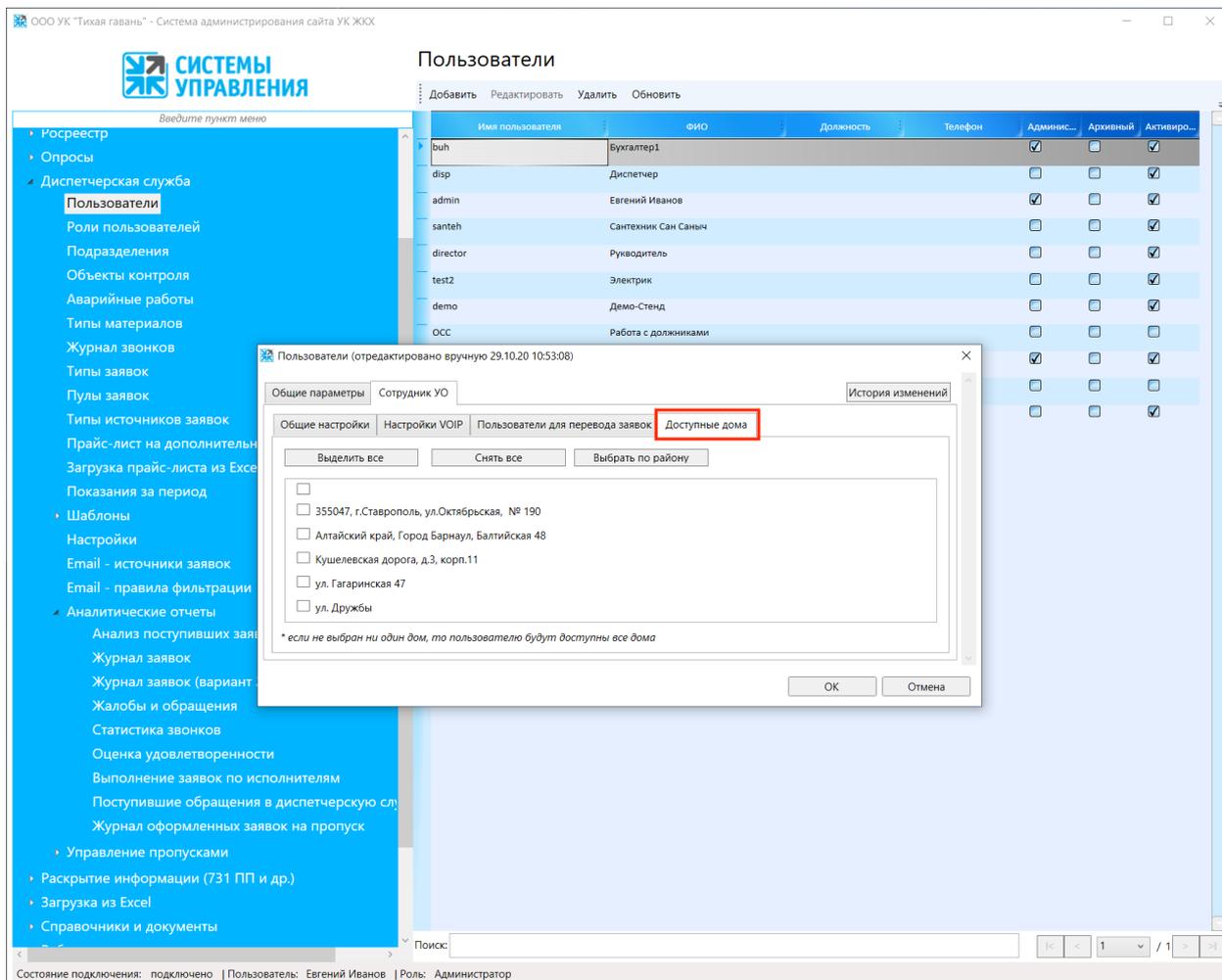


Если данный список заполнен, то при выборе сотрудника для перевода, в АДС будут доступен тот список, который указан в этом разделе.



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.



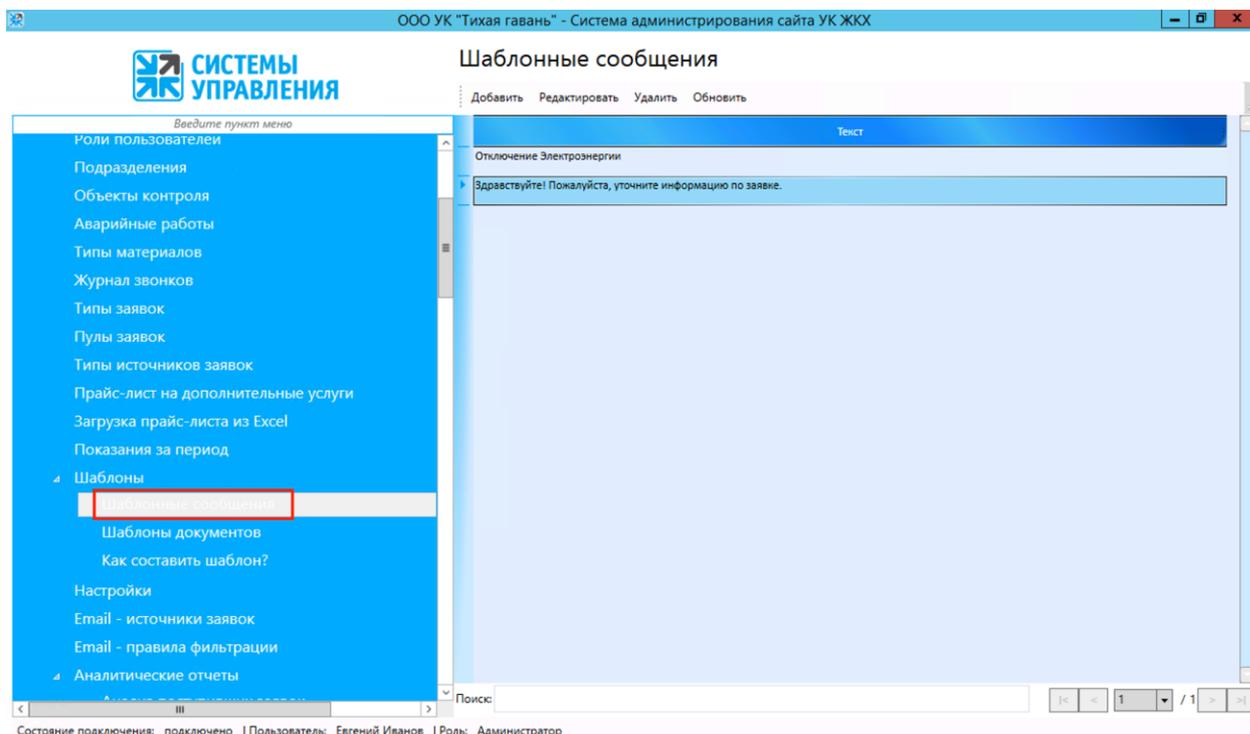
Для сохранения всех внесенных изменений необходимо нажать кнопку «ОК». Для отмены текущих изменений – кнопку «Отмена».

Шаг 4. Другие настройки системы

Справочник «Шаблонные сообщения»

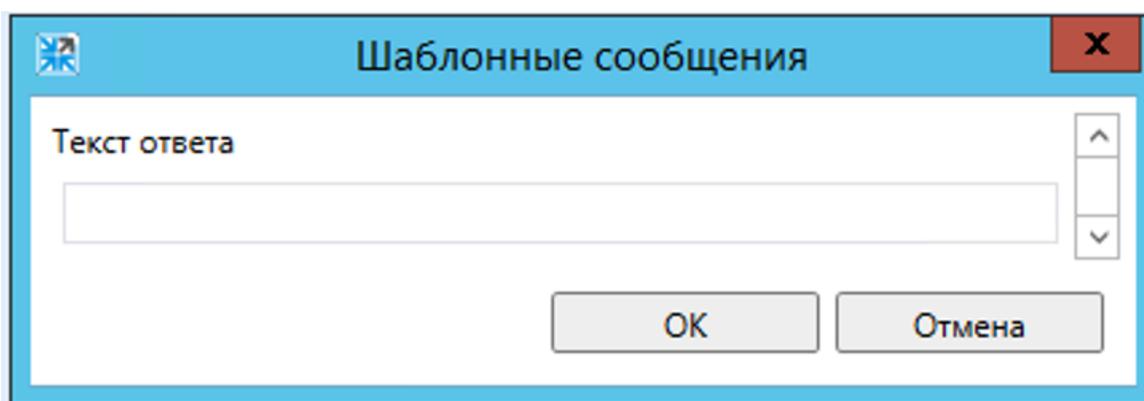
Для удобства работы пользователей АДС, существуют шаблоны сообщений.

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».



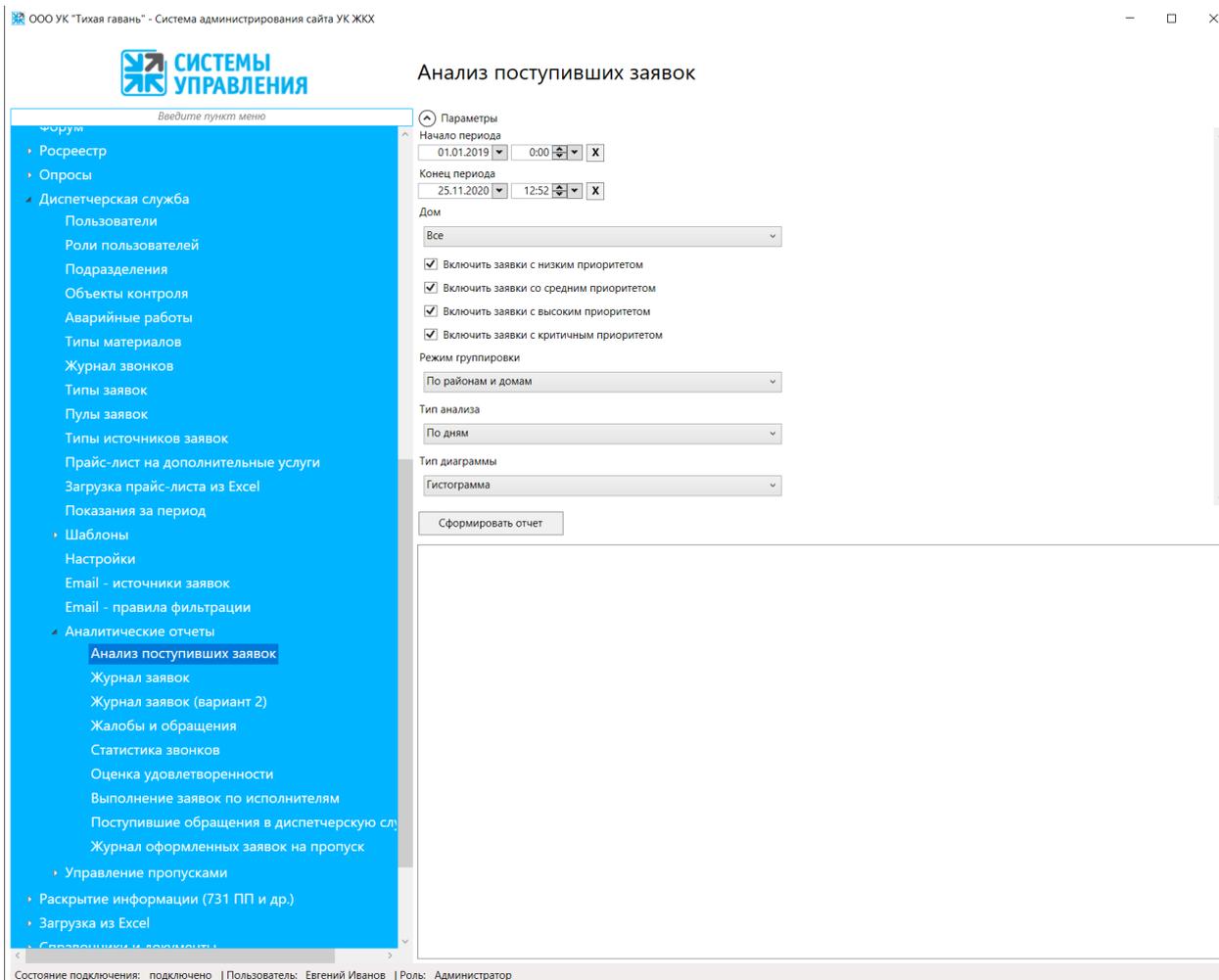
В программе «Электронная диспетчерская» при добавлении комментария к заявке можно выбрать кнопку «Шаблонное сообщение» и ответить однотипным заранее подготовленным текстом.

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 «ВСЕ»;
- **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

СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ

Анализ поступивших заявок

Параметры

Сформировать отчет Экспортировать в CSV Экспортировать в Excel Печать

Анализ поступивших заявок по дням

период: с 01.01.2019 00:00 по 25.11.2020 12:52

Район / Адрес	25.06.2020	26.06.2020	28.06.2020	29.06.2020	30.06.2020	02.07.2020	03.07.2020	06.07.2020	07.07.2020	08.07.2020	11.07.2020
Район не указан											
ул. Гагаринская 47	3	4	2	4	1	6	0	2	1	3	
ул. Дружбы	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Итого по району (Район не указан)	3	4	2	4	1	6	0	2	1	3	
ЭКСПЛУАТАЦИЯ											
Алтайский край, Город Барнаул, Балтийская 48	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	
Итого по району (ЭКСПЛУАТАЦИЯ)	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	
юг											
355047, г.Ставрополь, ул. Октябрьская, № 190	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
Итого по району (юг)	0	1	0								
ИТОГО	3	5	2	4	2	6	1	2	1	3	

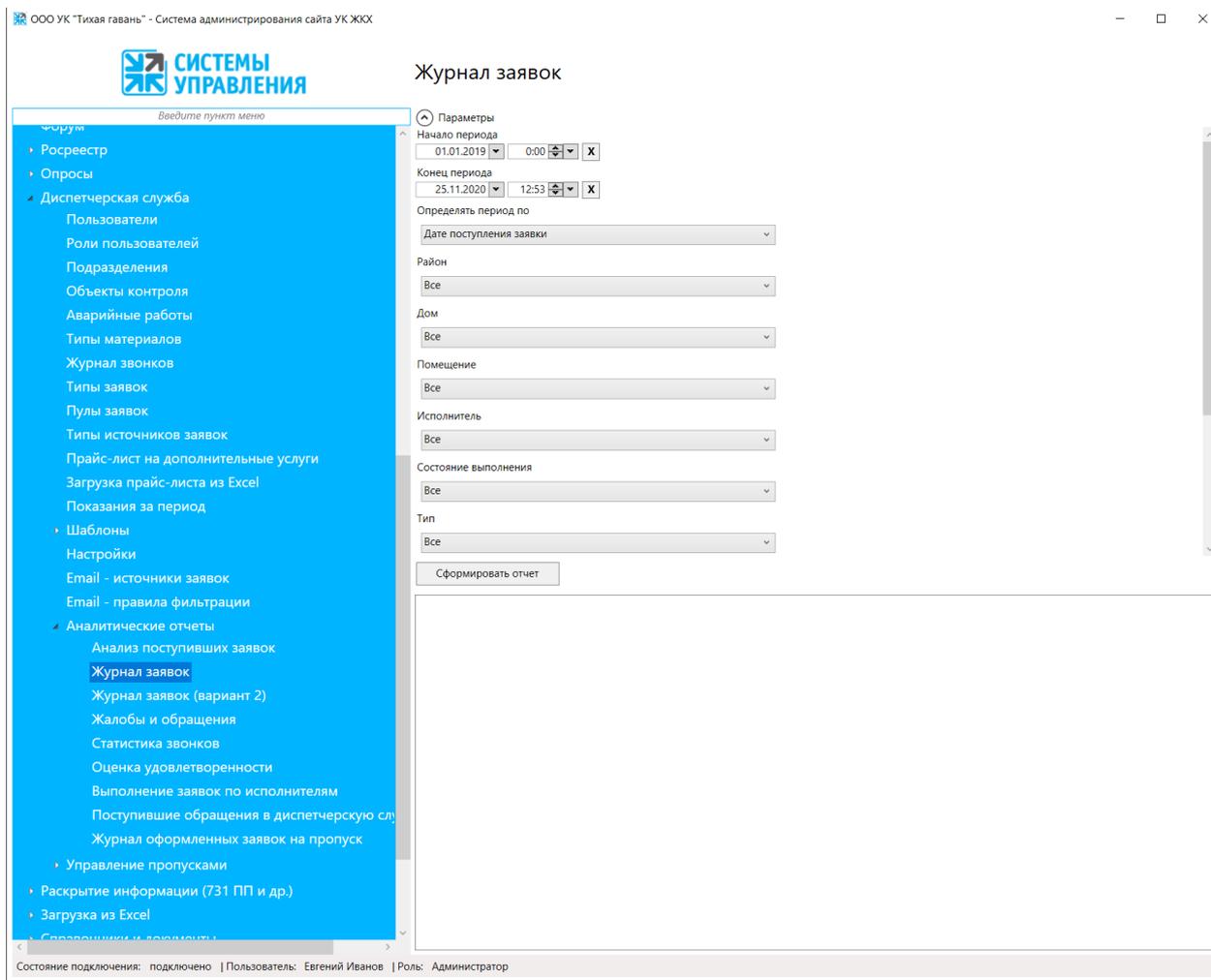
Графическое представление

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



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».

ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖХХ

СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ

Журнал заявок

Параметры

Сформировать отчет Экспортировать в CSV Экспортировать в Excel Печать

Журнал заявок

дата поступления заявки: с 01.01.2019 00:00 по 25.11.2020 12:53

Дата поступления заявки	Номер	Адрес	ФИО	Телефон	Тип заявки	Вид работ	Время начала работ	Время окончания работ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
25.06.2020 17:09	1	ул. Гагаринская 47, 1	Иванов Иван Иванович	79132370533	бухгалтерия	ррр	26.06.2020 10:21	10.07.2020 15:47
25.06.2020 17:18	2	ул. Гагаринская 47, 1	Иванов Иван Иванович	79132370533	бухгалтерия	лл	26.06.2020 12:16	02.07.2020 10:11

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

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

ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖКХ

СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ

Журнал заявок (вариант 2)

Параметры

Сформировать отчет Экспортировать в CSV Экспортировать в Excel Печать

Журнал заявок

дата поступления заявки: с 01.01.2019 00:00 по 25.11.2020 12:53

Номер заявки	Дата создания	Время создания	Приоритет	Заявитель	Мобильный	Адрес	Суть обращения	Вид работ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	25.06.2020	17:09	а) низкий	Иванов Иван Иванович		ул. Гагаринская 47, 1	ppp	Бухгалт
2	25.06.2020	17:18	г) критичный	Иванов Иван Иванович		ул. Гагаринская 47, 1	лл	Бухгалт
3	25.06.2020	17:24	а) низкий	Иванов Иван Иванович		ул. Гагаринская 47, 1	pp	Бухгалт
4	26.06.2020	10:20	б) средний	Колесников Евгений Александрович	89237173372333	355047, г.Ставрополь, ул.Октябрьская, № 190, 2	ничего не работает	Электри
5	26.06.2020	10:36	а) низкий	Иванов Иван Иванович		ул. Гагаринская 47, 1	тест	Бухгалт
6	26.06.2020	10:36	а) низкий	Иванов Иван Иванович		ул. Гагаринская 47, 1	тест 2	Бухгалт
7	26.06.2020	20:17	а) низкий	Иванов Иван Иванович		ул. Гагаринская 47, 1	asdasd	Бухгалт
8	26.06.2020	20:18	а) низкий	Иванов Иван Иванович		ул. Гагаринская 47, 1	asdasdas111	
9	28.06.2020	09:49	а) низкий	Иванов Иван Иванович		ул. Гагаринская 47, 1	Ваш заказ: 1) жигули кол-во: 6 цена: 6 Итого: 6 6 Безналичный расчет.	
10	28.06.2020	09:58	а) низкий	Иванов Иван Иванович		ул. Гагаринская 47, 1	Хо	Бухгалт
11	29.06.2020	20:38	а) низкий	Иванов Иван Иванович		ул. Гагаринская 47, 1	Test	
12	29.06.2020	21:00	б) средний	Иванов Иван Иванович		ул. Гагаринская 47, 1	Test From chatbot	
13	29.06.2020	21:14	а) низкий	Иванов Иван Иванович		ул. Гагаринская 47, 1	Test	

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

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».

ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖХХ

СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ

Жалобы и обращения

Параметры

Начало периода: 01.01.2020 0:00 X

Конец периода: 25.11.2020 23:59 X

Сформировать отчет

- Росреестр
- 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 службу
 - Журнал оформленных заявок на пропуск
- Управление пропусками
- Раскрытие информации (731 ПП и др.)
- Загрузка из Excel
- Справочники и документы

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

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

ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖКХ

СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ

Жалобы и обращения

Параметры

Сформировать отчет Экспортировать в CSV Экспортировать в Excel Печать

Отчет по поступающим обращениям в диспетчерскую службу "ООО УК "Тихая гавань"
 период: с 01.01.2020 по 25.11.2020

№	Наименование объекта	Количество жалоб и обращений	Направленность жалоб и обращений						
			бухгалтерия	домофон	другие вопросы	заявка на пропуск	паспортный стол	сантехник	Услуги доставки
1	юг	19	4	1	5			3	3
2	север	0							
3	ЭКСПЛУАТАЦИЯ	71	11	2	14	11	1	2	29
ГРУППА ЮГ									
4	Объект Раменский	0							
5	Объект ВЕРНАДСКИЙ	0							
6	Объект ЧЕРЕМУШКИ-АКАДЕМИЧЕСКИЙ	0							
7	Объект ТЕПЛЫЙ СТАН	0							
8	Объект ФИЛПИ - ДАВЫДКОВО	0							
9	Объект ЩЕРБИНКА	0							
10	Объект ПОДОЛЬСК	0							
11	Объект ЧЕРТАНОВО СЕВЕРНОЕ	0							
12	Объект ЧЕРТАНОВО ЮЖНОЕ	0							
13	Объект БУТОВО	0							
14	Объект ЧЕРТАНОВО ЦЕНТРАЛЬНОЕ	0							
15	Объект НАГАТИНСКИЙ	0							
ГРУППА ЗАПАД									
16	Объект КРАСНОЗНАМЕНСК	0							
17	Объект ОДИНЦОВО	0							
18	Объект ТиНАО	0							
19	ТиНАО-ВАЛЛЕВО-	0							

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

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.

ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖЖХ

СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ

Статистика звонков

Параметры

Начало периода: 01.01.2019 0:00 X

Конец периода: 25.11.2020 12:54 X

Дом: Все

Сформировать отчет

- Росреестр
- 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 службу
 - Журнал оформленных заявок на пропуск
- Управление пропусками
- Раскрытие информации (731 ПП и др.)
- Загрузка из Excel
- Справочники и документы

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

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 ЖКК

СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ

Статистика звонков

Параметры

Сформировать отчет Экспортировать в CSV Экспортировать в Excel Печать

Статистика звонков

период: с 01.01.2019 по 25.11.2020

Дата и время	Телефон	Номер заявки	Тип звонка	Продолжительность
ул. Гагаринская 47				
02.07.2020	78007756282	18	Входящий	00:38
07.09.2020	78007756282	130	Входящий	00:02
07.09.2020	78007756282	132	Входящий	00:14
07.09.2020	78007756282	133	Входящий	00:20
08.09.2020	79237219395	136	Входящий	00:18
Итого:			5 шт.	01:32
Итого:			5 шт.	01:32

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

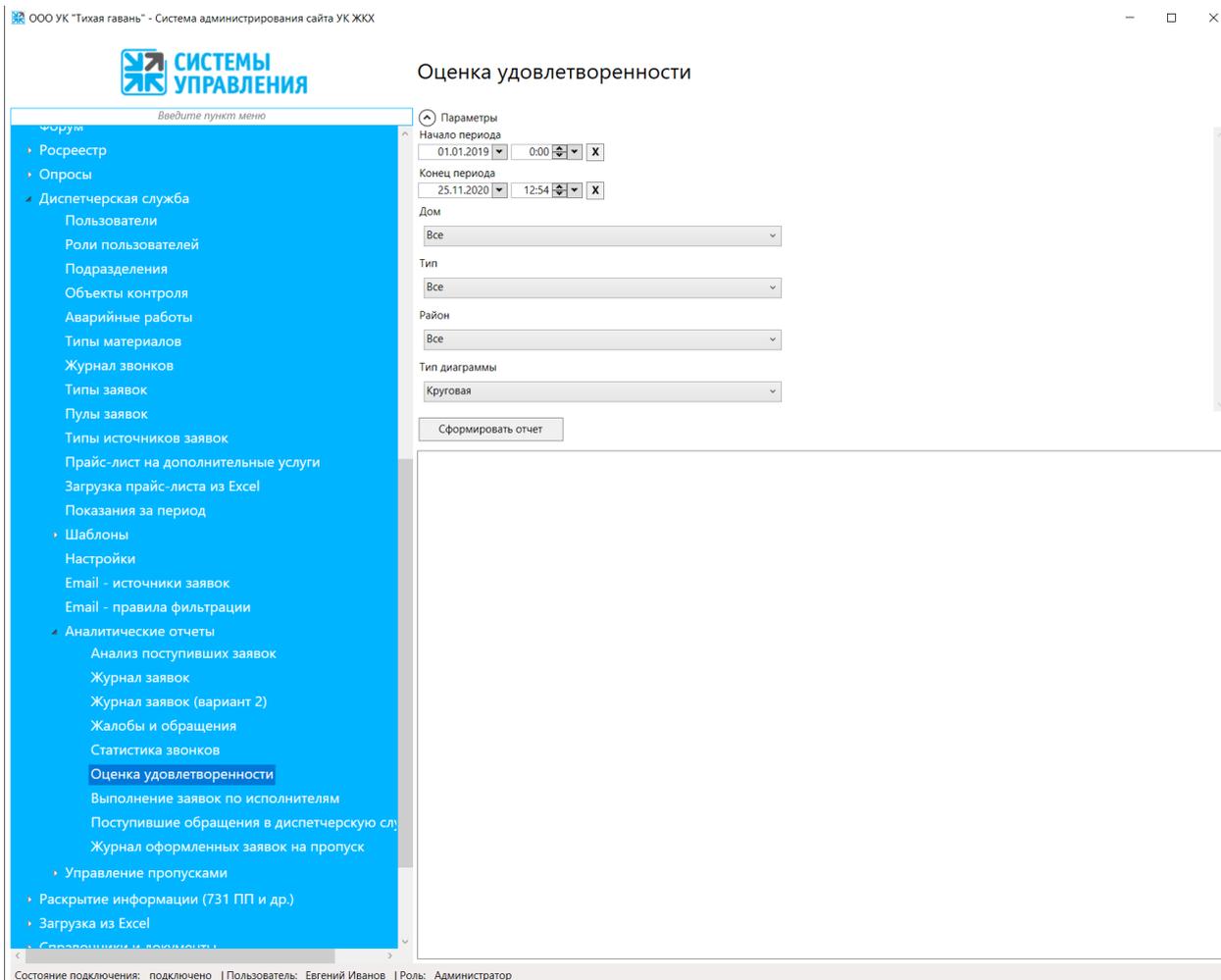
В итоговой строке считается общее количество звонков и общая их продолжительность.

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.

ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖКХ

СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ

Оценка удовлетворенности

Параметры

Сформировать отчет Экспортировать в CSV Экспортировать в Excel Печать

Оценка удовлетворенности

период: с 01.01.2019 по 25.11.2020

Адрес	Количество заявок					Всего	Средняя оценка
	1	2	3	4	5		
Алтайский край, Город Барнаул, Батийская 48	0	0	2	1	0	3	3,3
ул. Гагаринская 47	3	1	1	0	16	21	4,2
Итого:	3	1	3	1	16	24	4,1
От общего количества, %	12,5	4,17	12,5	4,17	66,67		

Распределение оценок

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

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».

ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖХХ

СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ

Отчет о выполнении заявок по исполнителям

Параметры

Начало периода: 01.01.2019 0:00 X

Конец периода: 25.11.2020 12:54 X

Сформировать отчет

- Росреестр
- 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 службу
 - Журнал оформленных заявок на пропуск
- Управление пропусками
- Раскрытие информации (731 ПП и др.)
- Загрузка из Excel
- Справочники и документы

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

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

ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖКХ

СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ

Отчет о выполнении заявок по исполнителям

Параметры

Сформировать отчет Экспортировать в CSV Экспортировать в Excel Печать

Отчет о выполнении заявок по исполнителям за период с 01.01.2019 по 25.11.2020

Бухгалтерия

ФИО	Поступило заявок	Выполнено заявок								Отложено	
		бухгалтерия	паспортный стол	сантехник	электрик	другие вопросы	домофон	Услуга доставки пива	заявка на пропуск		Всего выполнено
Бухгалтер1	20	19	0	0	0	1	0	0	0	20	С
Евгений Иванов	28	8	0	0	1	4	2	1	0	16	С
Сантехник Сан Саныч	18	3	0	4	0	2	0	2	0	11	С

Невыполненные заявки

Исполнитель	Заявка	Вид заявки	Описание заявки
Евгений Иванов	№242 от 23.10.2020	бухгалтерия	djfgf
Евгений Иванов	№140 от 11.09.2020	другие вопросы	Ваш заказ принят. В ближайшее время сотрудник свяжется с Вами для у...
Евгений Иванов	№255 от 29.10.2020	бухгалтерия	тест
Евгений Иванов	№257 от 02.11.2020	другие вопросы	Проверка источника
Евгений Иванов	№260 от 02.11.2020	другие вопросы	Очередная проверка
Евгений Иванов	№262 от 02.11.2020	другие вопросы	Течет крыша
Евгений Иванов	№266 от 03.11.2020	домофон	Подожгли кнопки зажималкой
Евгений Иванов	№267 от 03.11.2020	сантехник	Течет кран на трубе в подъезде
Евгений Иванов	№269 от 06.11.2020	домофон	опять
Евгений Иванов	№143 от 14.09.2020	Услуга доставки пива	Ваш заказ: 1) Жигули кол-во: 1 шт цена: 1 руб. 2) Пиво Туборг кол...
Евгений Иванов	№146 от 17.09.2020	другие вопросы	Ваш заказ принят. В ближайшее время сотрудник свяжется с Вами для у...
Евгений Иванов	№237 от 20.10.2020	другие вопросы	test
Евгений Иванов	№149 от 17.09.2020	Услуга доставки пива	Ваш заказ принят. В ближайшее время сотрудник свяжется с Вами для у...
Евгений Иванов	№180 от 17.09.2020	другие вопросы	test district

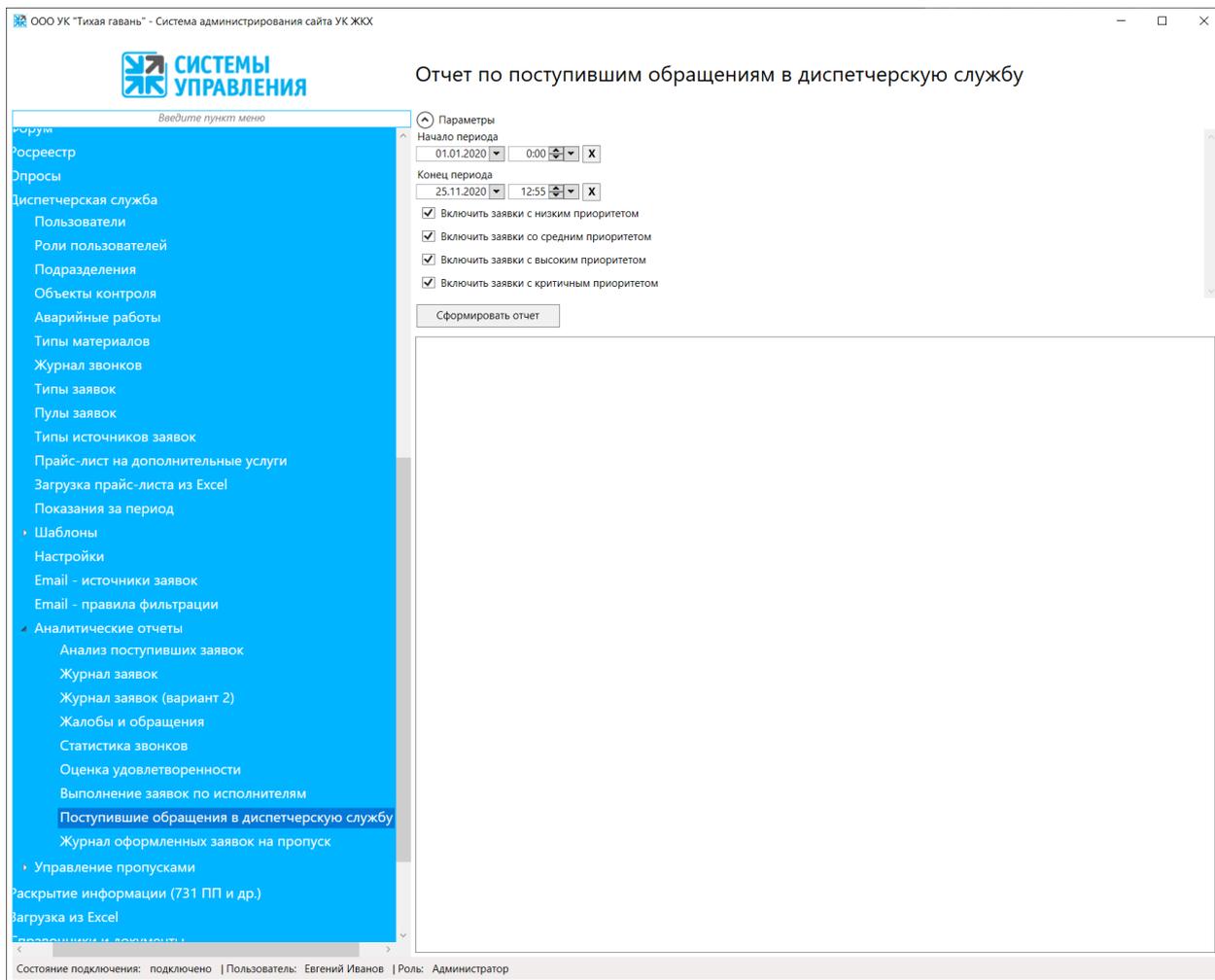
Состояние подключения: подключено | Пользователь: Евгений Иванов | Роль: Администратор

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 Excel 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

СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ

Отчет по поступившим обращениям в диспетчерскую службу

Параметры

Сформировать отчет Экспортировать в CSV Экспортировать в Excel Печать

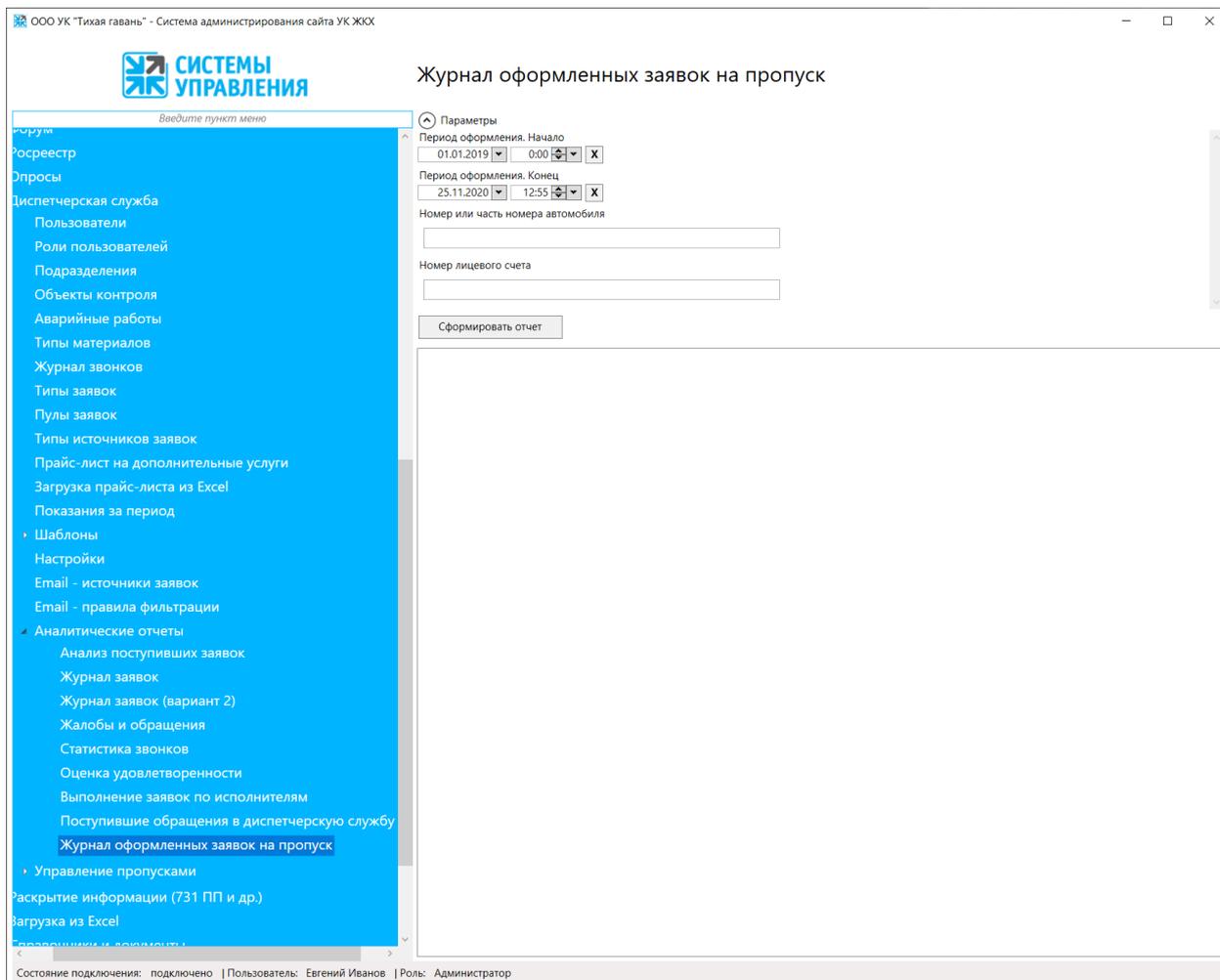
Район, ЖК	Категория обращений	22.06.20-28.06.20			29.06.20-05.07.20			06.07.20-12.07.20			13.07.20-19.07.20		
		принято	вып.	не вып.									
Не указан	бухгалтерия	7	7	0	1	1	0	1	1	0	15	15	
	домофон	1	1	0							1	1	
	другие вопросы				1	1	0				1	1	
	заявка на пропуск												
	паспортный стол										1	1	
	сантехник				1	1	0				1	1	
	Услуга доставки пива								6	6	0	3	3
	электрик	1	1	0	7	7	0						
Всего заявок по ЖК "Не указан": поступило: 204 / выполнено: 115 / не выполнено: 89													
Район, ЖК	Категория обращений	22.06.20-28.06.20			29.06.20-05.07.20			06.07.20-12.07.20			13.07.20-19.07.20		
		принято	вып.	не вып.									
ЭКСПЛУАТАЦИЯ	бухгалтерия												
	домофон												
	другие вопросы				1	1	0						
	заявка на пропуск												
	паспортный стол												
	сантехник												
	Услуга доставки пива												
	электрик				1	1	0						
Всего заявок по ЖК "ЭКСПЛУАТАЦИЯ": поступило: 71 / выполнено: 47 / не выполнено: 24													
Район, ЖК	Категория обращений	22.06.20-28.06.20			29.06.20-05.07.20			06.07.20-12.07.20			13.07.20-19.07.20		
		принято	вып.	не вып.									
	бухгалтерия												

Состояние подключения: подключено | Пользователь: Евгений Иванов | 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** – вводится 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)

ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖКХ

СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ

Журнал оформленных заявок на пропуск

Параметры

Сформировать отчет Экспортировать в CSV Экспортировать в Excel Печать

Журнал оформленных заявок на пропуск

период оформления: с 01.01.2019 00:00 по 25.11.2020 12:55

Дата поступления заявки	Номер заявки	Номер л/с	Категория	ФИО	Паспортные данные	Номер автомобиля	Марка автомобиля
06.10.2020 07:19	189	10000000001002	Пешеход	ФИО	Паспорт РФ		
06.10.2020 07:27	190	10000000001002	Легковой			E080KM154	Ford
06.10.2020 11:32	191	10000000000001	Легковой			A 345 BT 22	Toyota
06.10.2020 11:33	192	10000000000001	Пешеход	Колесников Евгений Александрович	4566 825877		
07.10.2020 06:17	193	10000000000001	Пешеход	Колесников Евгений Александрович	0116 527756		
07.10.2020 06:25	194	10000000000001	Газель			AA 350 22	Ford
08.10.2020 07:35	196	0001	Легковой			C 723 PO 22	Toyota
08.10.2020 07:45	197	0001	Легковой			A 723 ВЛ 121	Toyota
08.10.2020 07:51	198	0001	Пешеход	Шшшшшшшшшш	6433 66666		
08.10.2020 07:55	199	0001	Легковой			Ш 737 ЦЙ 22	Toyota
08.10.2020 07:57	200	10000000000001	Легковой			A 350 BT 45	Lada
08.10.2020 09:15	201	10000000000001	Пешеход	Колесников Евгений Александрович	8785 749767		
08.10.2020 09:44	202	0001	Грузовой			K 555 PO 435	Toyota
09.10.2020 06:46	205	10000000000001	Мотоцикл			AC 210 22	honda
09.10.2020 07:27	206	0001	Легковой			A 111 PO 22	Toyota
14.10.2020 07:22	218	0001	Легковой			C 723 PO 22	Toyota
14.10.2020 07:36	219	0001	Пешеход	Тестовыц Игорь Петрович	2436 665322		
14.10.2020 07:36	220	0001	Легковой			C 723PO22	Toyota
14.10.2020 07:58	221	10000000000001	Легковой			GGGGG	Toyota
14.10.2020 08:23	222	0001	Легковой			C 723 PO 23	Lada
14.10.2020 08:24	223	0001	Пешеход	Тестовый Петр Петрович	3264 808693		
14.10.2020 08:24	224	0001	Газель			РАЛШТ22	Ford
15.10.2020 10:55	231	10000000000001	Пешеход	Колесников Евгений Александрович	5888 885888		
15.10.2020 10:56	232	10000000000001	Мотоцикл			A 456 AP 22	Lada
15.10.2020 11:07	233	0001	Пешеход	Колесников Евгений Александрович			
15.10.2020 11:10	234	0001	Пешеход	Без паспорта			
15.10.2020 14:24	235	0001	Пешеход	Тестовый Петр Иванович			
16.10.2020 06:45	236	0001	Пешеход	Тест Анна Петровна			
21.10.2020 03:14	238	10000000000001	Мотоцикл			A 350 AT 22	Lada

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

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

СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ

Показания приборов учета

Параметры

Период: Сентябрь 2020

Дом: Все

Сформировать отчет Экспортировать в CSV Экспортировать в Excel Печать

Показания индивидуальных приборов учета
за период: Сентябрь 2020

Адрес	№ л/сч	Имя прибора	Заводской номер прибора	№ прибора	Тип прибора	Значение	Дата передачи
ул. Гагаринская 47, 1	0001	Холодное водоснабжение	2382364	2382364	Проточный	66754,863	29.09.2020 20:35:34
ул. Гагаринская 47, 2	1000001008	Эл. Т1	014783129	014783129	Электричество	10	11.09.2020 05:08:59

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

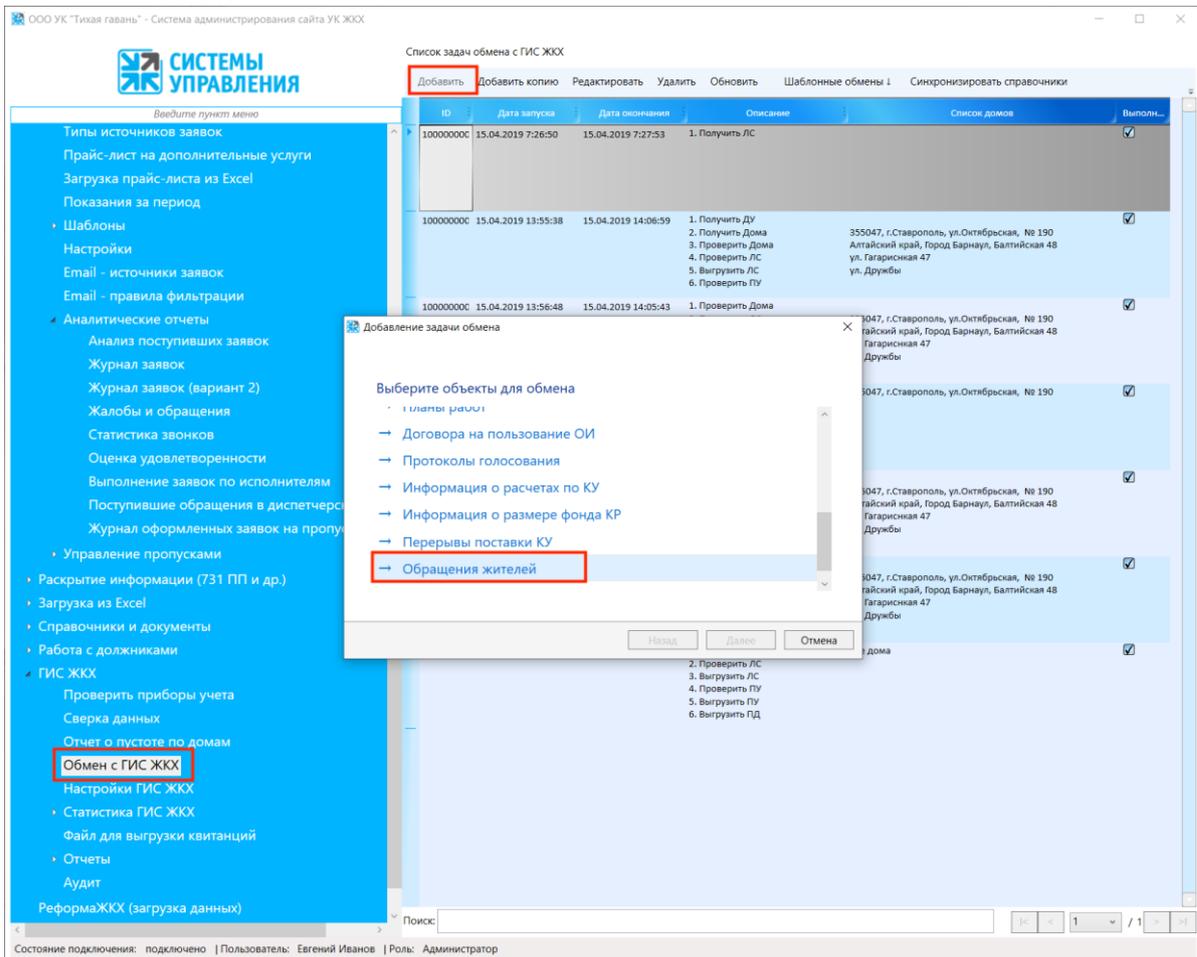
По кнопке «Получить данные» на экране отобразится информация по всем индивидуальным приборам учета, по которым подавались показания в указанный период.

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.

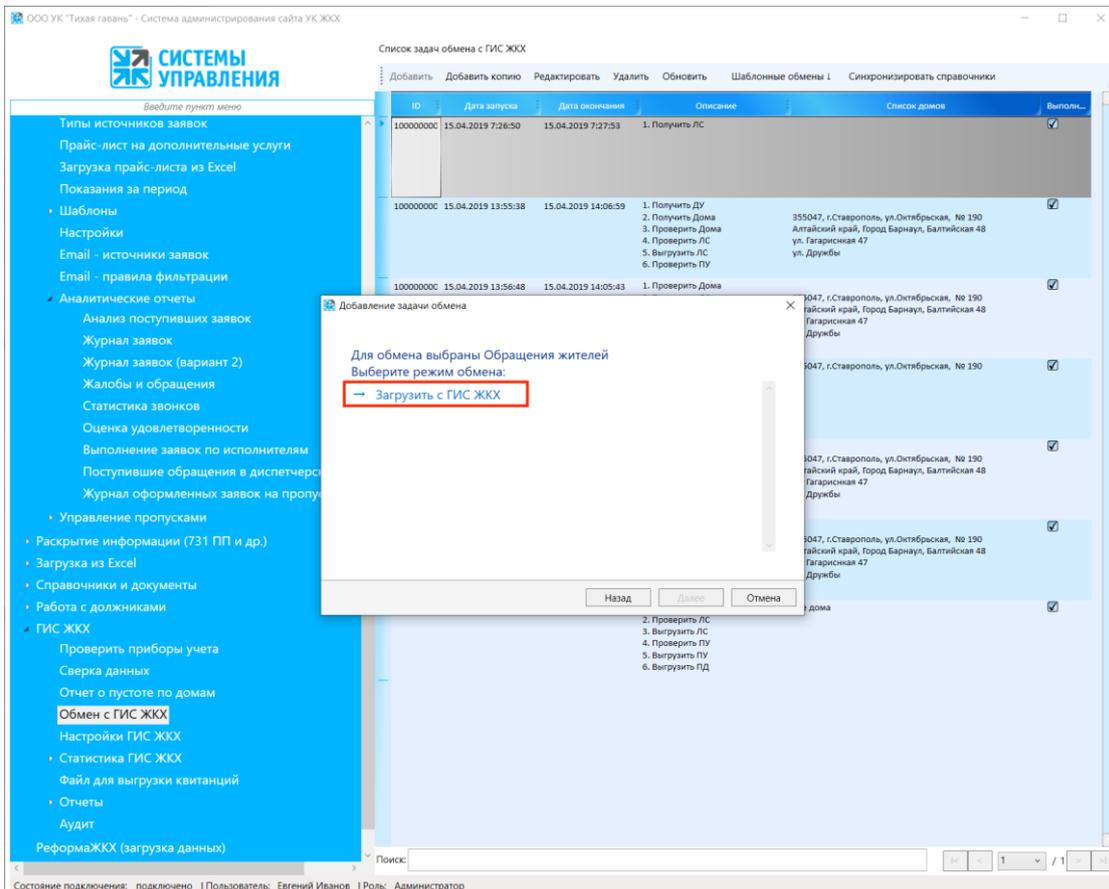
4. Интеграция АДС с другими системами

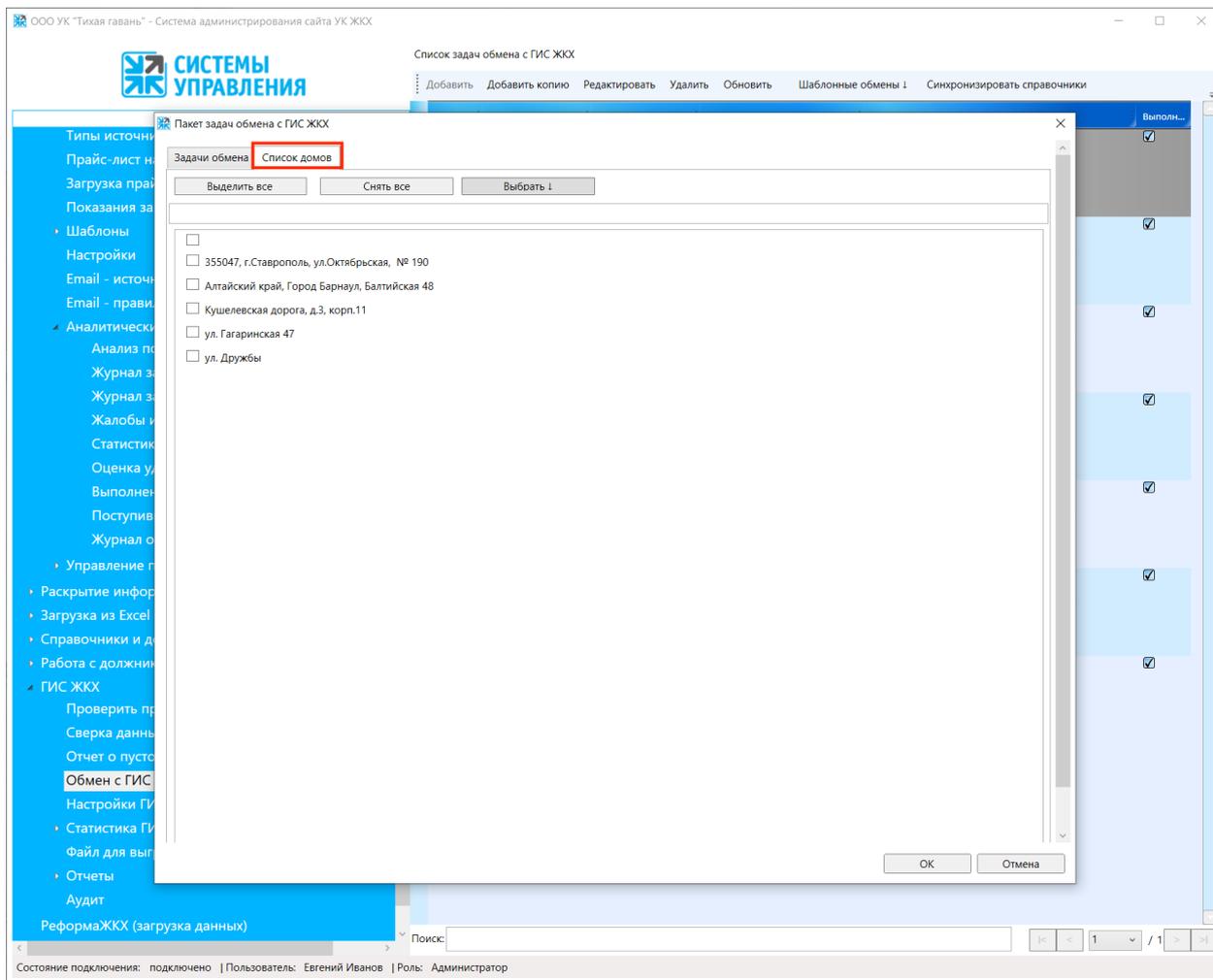
Загрузка обращений с ГИС ЖКХ

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.





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.