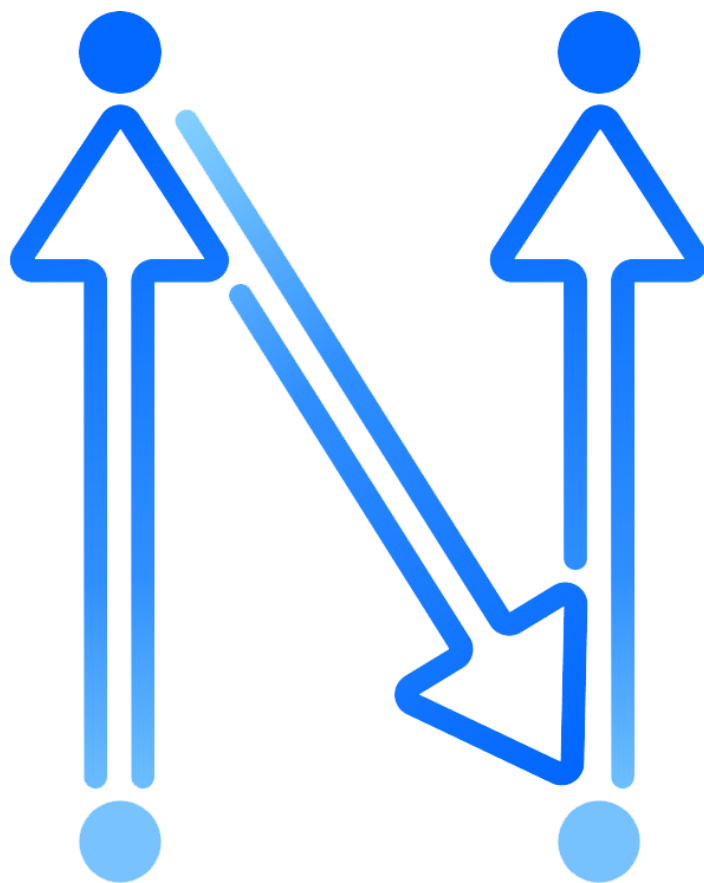


СУН (Система Управления Нарядами) «Нарядник»

ООО «Тема-Технологии»

(ИНН: 4702016908, ОГРН: 1134702000245, адрес: Ленинградская обл., г.
Волхов, ул. Калинина, д. 40)

Инструкция по эксплуатации



Санкт-Петербург
2024 г.

Содержание

Раздел 1. Инструкция оператора CRM

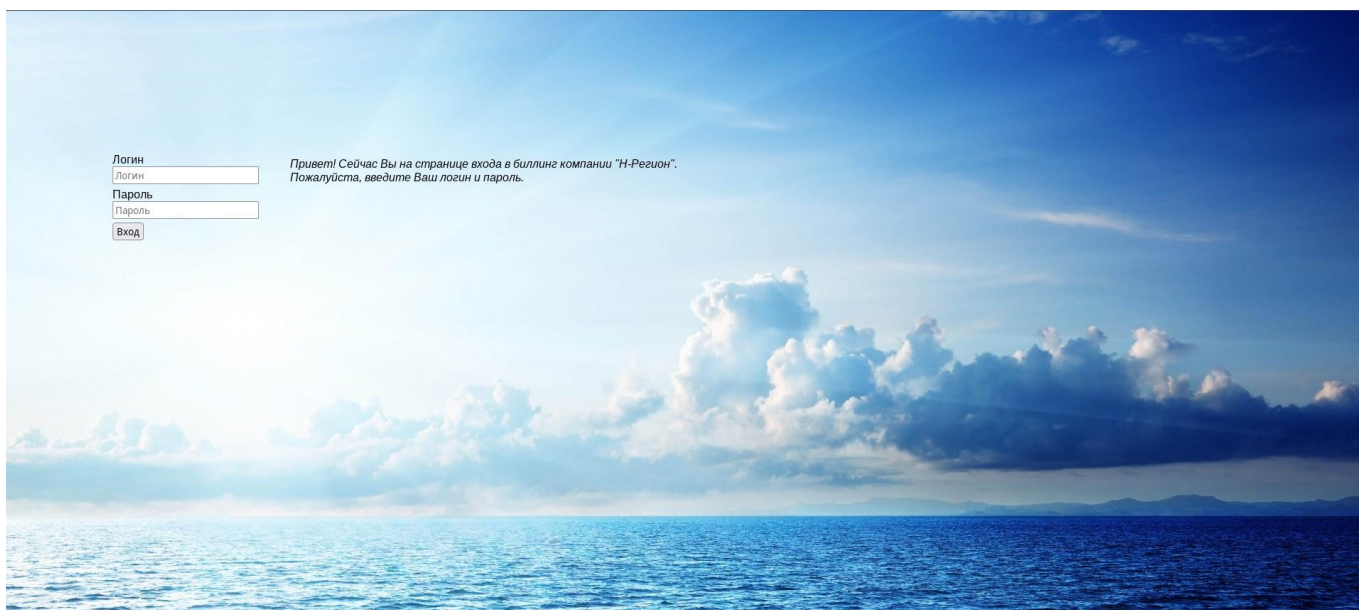
1. Страница авторизации
2. Создание заявки
3. Список заявок
4. Создание наряда
5. Наряды
 - 5.1 Список нарядов
 - 5.2 Процесс выполнения наряда
 - 5.3 График нарядов
6. Отчёты

Раздел 2. Инструкция инженера

1. Страница авторизации
2. Интерфейс личного кабинета
3. Информация о наряде
4. Управление нарядом
5. Дополнительные функции
 - 5.1. Контакты

Инструкция оператора CRM

1. Страница авторизации



Для авторизации пользователя в CRM требуется перейти на страницу авторизации, ввести логин и пароль от учётной записи.

1. Создание заявки

ИНЖЕНЕРЫ

Н-РЕГИОН

Поиск... ОК

Оператор1
Входящие Сообщения

Заявки + Наряды Отчеты

Новая заявка

2 Помощь на дороге

3 ФИО: Александр Леонидович Петров
Тел: +7 (999) 001-02-03
Проблема: Не работает интернет
Комментарий: Вернулся домой с работы, отсутствует подключение к сети интернет. Утром проблемы не наблюдалось.

Вложение: Обзор... файлы не выбраны.

Шаблоны заявок

4 01.04.2024 17:14

5 Новая

6 Тех. поддержка

ЛС Адрес

не выбрано

☐ Создать наряд

7 Создать

Для создания заявки требуется нажать на «+», выделен красным квадратом с цифрой 1.

При заполнении заявки требуется:

- 1) выбрать шаблон заявки из перечня (обозначено цифрой 2)
- 2) заполнить описание заявки (обозначено цифрой 3)
- 3) назначить дату и время выполнения заявки (обозначено цифрой 4)
- 4) указать статус заявки (обозначено цифрой 5)
- 5) назначить ответственных и отдел, к которому относится заявка (обозначено цифрой 6)
- 6) завершить создание заявки, нажав «Создать» (обозначено цифрой 7)

2. Список заявок

ИНЖЕНЕРЫ

		Поиск...		Оператор1 Явиться послать					
Заявки		Наряды		Отчеты					
Создать новую		Мои отделов Мои Созданные мной На сегодня		Показать 10 записей					
				Поиск					
Номер	ЛС	Тип	Описание	Адрес	Статус	Создана	Создатель	Назначена	Отдел
23		Ремонт авто	ФИО: Виктор Михайлович Дмитриев Тел. - +7 (999) 009-01-04 Проблема: Ремонт Комментарий: Автомобиль не заводится, требуется диагностика нашего мастера.	г Санкт-Петербург, проспект Энгельса д.134к2	Новая	01.04.2024 13:54:38	Оператор1	01.04.2024 17:54:00	Филиал
22		Помощь на дороге	ФИО: Олег Максимович Фролов Тел. - +7 (999) 011-03-06 Проблема: Помощь Комментарий: Требуется консультация нашего специалиста для оформления европротокола.	г Санкт-Петербург, Адмиралтейский район д.Муниципальный округ Измайловское	Новая	01.04.2024 13:52:48	Оператор1	01.04.2024 17:52:00	Тех. поддержка
21		Эвакуатор	ФИО: Максим Виторович Васильев Тел. - +7 (999) 001-05-07 Проблема: Поломка Комментарий: Критическое повреждение двигателя, автомобиль не заводится. Требуется эвакуатор до СТО	г Ленинградская область, Всеволожское поселение д.поселок Кошалево	Новая	01.04.2024 13:46:38	Оператор1	01.04.2024 17:46:00	Филиал
20		Ремонт авто	ФИО: Александр Леонидович Петров Тел. - +7 (999) 001-02-03 Проблема: Ремонт Комментарий: Требуется выезд мастера для диагностики и ремонта	г Ленинградская область, Всеволожский район д.Заневское городское поселение	Новая	01.04.2024 13:43:53	Оператор1	01.04.2024 17:42:00	Филиал
18		Помощь на дороге	ФИО: Максим Виторович Васильев Тел. - +7 (999) 004-01-07 Проблема: Помощь Комментарий: Закончился бензин на трассе, требуется 10л.	г Ленинградская область, Всеволожский район д.Мотушское городское поселение	Новая	01.04.2024 13:26:51	Оператор1	01.04.2024 17:26:00	Филиал
17		Эвакуатор	ФИО: Михаил Олегович Шишкин Тел. - +7 (999) 002-03-04 Проблема: Авария Комментарий: Требуется эвакуатор в связи с ДТП	г Санкт-Петербург, Приморский район д.Муниципальный округ Коломяги	Новая	01.04.2024 13:25:04	Оператор1	01.04.2024 17:25:00	Филиал
Записи с 1 до 6 из 6 записей									
				Первая Предыдущая 1 Следующая Последняя					

В разделе «Заявки» можно увидеть текущие активные заявки.

У каждой заявки есть свои параметры, а именно:

1. Номер заявки
2. Тип заявки (выбранный шаблон)
3. Описание
4. Адрес
5. Статус (новая/в процессе/назначено)
6. Дату и время создания заявки
7. Кем создана заявка
8. Крайний срок обработки заявки
9. Отдел, в который определена заявка

3. Создание наряда

При обработке заявки может потребоваться выезд инженера, для это требуется:

- 1) заполнить описание наряда, прописать в нём действия для инженера (обозначено цифрой 1)
- 2) поставить галочку на «Создать наряд», затем откроется доп. меню (обозначено цифрой 2)
- 3) выбрать шаблон наряда из перечня (обозначено цифрой 3)
- 4) указать имя/ФИО (обозначено цифрой 4)
- 5) указать контактный номер телефона (обозначено цифрой 5)
- 6) назначить время и дату выполнения наряда (обозначено цифрой 6)
- 7) Завершить создание наряда, нажав «Отправить» (обозначено цифрой 7)

4. Наряды

4.1 Список нарядов

ИНЖЕНЕРЫ

Н-РЕГИОН

Поиск...

ОК

Оператор1
функции провайдера

Заявки

Наряды

Отчеты

Список

График

Не назначены

На сегодня

На завтра

2024-04-01

Поиск

Номер	Заявка	Тип	Адрес	Статус	Создан	Дата	Исполнители	Отчет
35	18	Ремонт	г. Санкт-Петербург, Василеостровский район, муниципальный округ Морской	Новый	01.04.2024 14:11:28	01.04.2024 17:00:00		
32	20	Ремонт	г. Санкт-Петербург, Большая Пушкарская улица, д.29	Новый	01.04.2024 14:09:11	01.04.2024 17:40:00		
30	21	Ремонт	г. Санкт-Петербург, Московский район, муниципальный округ Газаринское	Новый	01.04.2024 14:07:27	01.04.2024 17:00:00		
28	23	Ремонт	г. Санкт-Петербург, проспект Энгельса, д.134к2	Новый	01.04.2024 14:01:37	01.04.2024 17:40:00		
22	17	Ремонт	г. Санкт-Петербург, Приморский район, муниципальный округ Коломенки	Новый	01.04.2024 13:58:47	01.04.2024 17:20:00		

Записи с 1 до 5 из 5 записей

Первая

Предыдущая

1

Следующая

Последняя

В разделе «Наряды» можно увидеть список всех нарядов. У каждого наряда есть свой параметры, а именно:

1. Номер наряда

2. Номер заявки

3. Тип (шаблон наряда)

4. Адрес

5. Статус (новый/в пути/в работе/завершён)

6. Дата создания наряда

7. Время и дата, на которую назначено выполнения наряда

8. Исполнители (ответственный инженер за выполнение наряда)

9. Отчёт инженера о выполненном наряде.

4.2 Процесс выполнения наряда

История действий

- 01.04.2024 16:46:05 Инженер **Сербкай Алексей** изменил(а) статус наряда на **Завершён** [\[карта\]](#)
- 01.04.2024 16:46:02 Инженер **Сербкай Алексей** поставил чек-поинт [\[карта\]](#)
- 01.04.2024 16:46:00 Инженер **Калюжный Виктор** поставил чек-поинт [\[карта\]](#)
- 01.04.2024 15:44:25 Инженер **Сербкай Алексей** изменил(а) статус наряда на **В работе** [\[карта\]](#)
- 01.04.2024 15:44:23 Инженер **Сербкай Алексей** поставил чек-поинт [\[карта\]](#)
- 01.04.2024 15:44:19 Инженер **Калюжный Виктор** поставил чек-поинт [\[карта\]](#)
- 01.04.2024 15:24:47 Инженер **Сербкай Алексей** изменил(а) статус наряда на **В пути** [\[карта\]](#)
- 01.04.2024 08:22:58 Оператор **Беседин Артем** изменила(а) поле список исполнителей на **"Калюжный Виктор , Сербкай Алексей "**

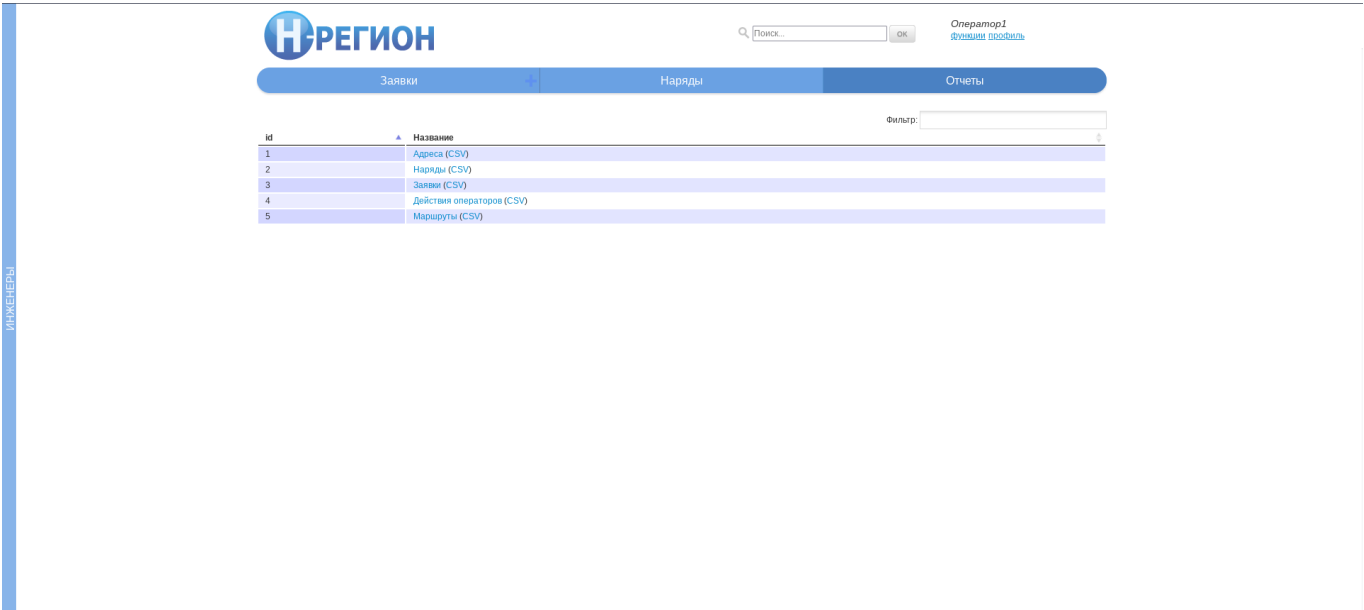
4.3 График нарядов

Список График < 2024-04-01 > ⚙

9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	
Шилин Евгений					564380 Другое г. Пикалево, Горняков д.11	1 564381 Другое г. Пикалево, Горняков д.10 корп.0	1 564382 Подключение КТВ г. Пикалево, Горняков д.6 корп.0				
Калюжный Виктор			564383 Другое (сложное) г. Подпорожье, Больничная д.19	1	564385 Другое (сложное) г. Подпорожье, Комсомольская д.1	1			564389 Подключение КТВ г. Подпорожье, Строителей д.7 корп.А	1	
Сербкай Алексей	564384 Отключение КТВ г. Подпорожье, Исакова д.20	2	564384 Отключение КТВ г. Подпорожье, Сосновая д.11 корп.А	2	564341 Отключение КТВ г. Подпорожье, Красноармейская д.15	1			564389 Подключение КТВ г. Подпорожье, Строителей д.7 корп.А	1	
Карпов Владимир										564388 Проверка технической возможности г. Тихвин, _Вне зоны д.0	1
Лифанов Юрий					564384 Ремонт КТВ г. Бокситогорск, Садовая д.5	2	564385 БГ Техническое обслуживание г. Бокситогорск, Заводская д.11 корп.2	1			
Князев Игорь			564407 Другое г. Бокситогорск, Заводская д.7 корп.2	1	564415 Другое г. Бокситогорск, Заводская д.15	1	564428 Другое г. Бокситогорск, Заводская д.20 корп.а	1	564427 Другое г. Бокситогорск, Садовая д.15	1	
	564388 Отключение КТВ	1			564383 Другое КТВ	1		564416 Другое КТВ	1	564417 Отключение КТВ	2

- Новый
- Завершен
- Приостановлен
- В работе, в пути

5. Отчёты



В разделе «Отчёты» можно посмотреть действия пользователей по различным операциям.

Инструкция инженера

Предполагается использование инженером (при пользовании данного раздела) мобильного устройства. Приложение является PWA (прогрессивное веб приложение). Инженер может использовать любой браузер, либо сделать отдельную иконку на рабочем столе мобильного устройства

1. Страница авторизации

Логин	provodov
Пароль	

Войти

Для авторизации инженера требуется перейти на страницу авторизации, ввести логин и пароль от учётной записи.

2. Интерфейс личного кабинета

По умолчанию отображается список незавершенных нарядов на текущий день. Чтобы посмотреть все наряды на этот день, нужно нажать кнопку «Показать все». «Скрыть завершенные» скрывает завершенные наряды. Чтобы посмотреть наряды в другие дни, нужно нажать на календарь и выбрать дату.



Вы вошли как Проводов Федор

04.04.2025

Показать все

По времени назначения ▾

↑↓

15:00

Ремонт
📍 [Москва, Марксистская улица, 38](#)
+7 (444) 444 44 44

...

19:00

Ремонт
📍 [Москва, Большая Пироговская улица, 17с4](#)
+8 (999) 888-55-22



Вы вошли как Проводов Федор

04.04.2025

Скрыть завершенные

По времени назначения ▾

↑↓

10:50

Ремонт
📍 г. Москва, ул. Красная площадь, д. 9, корп., кв. 4
+7 (981) 746-36-37

...

15:00

Ремонт
📍 [Москва, Марксистская улица, 38](#)
+7 (444) 444 44 44

...

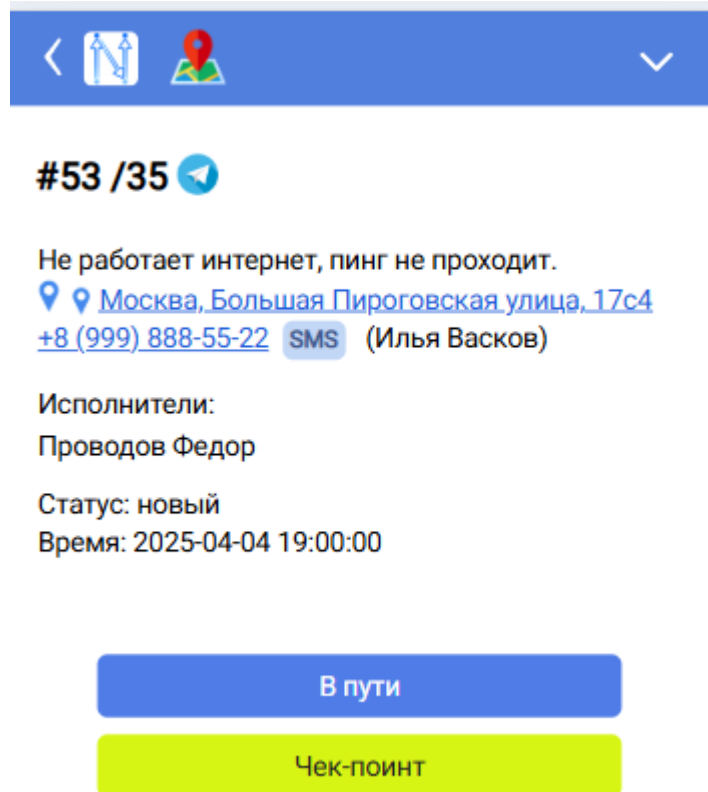
19:00

Ремонт
📍 [Москва, Большая Пироговская улица, 17с4](#)
+8 (999) 888-55-22

Статусы нарядов выделяются цветом в левой стороне наряда:

19:00 	Ремонт  Москва, Большая Пироговская улица, 17с4 +8 (999) 888-55-22	Новый - назначен, не начат
15:00 	Ремонт  Москва, Марксистская улица, 38 +7 (444) 444 44 44	В пути - инженер выехал на объект
15:00 	Ремонт  Москва, Марксистская улица, 38 +7 (444) 444 44 44	В работе - инженер на объекте, начал выполнение
15:00 	Ремонт  Москва, Марксистская улица, 38 +7 (444) 444 44 44	На паузе - инженер приостановил выполнение
15:00	Ремонт  Москва, Марксистская улица, 38 +7 (444) 444 44 44	Завершен - наряд выполнен

3. Информация о наряде

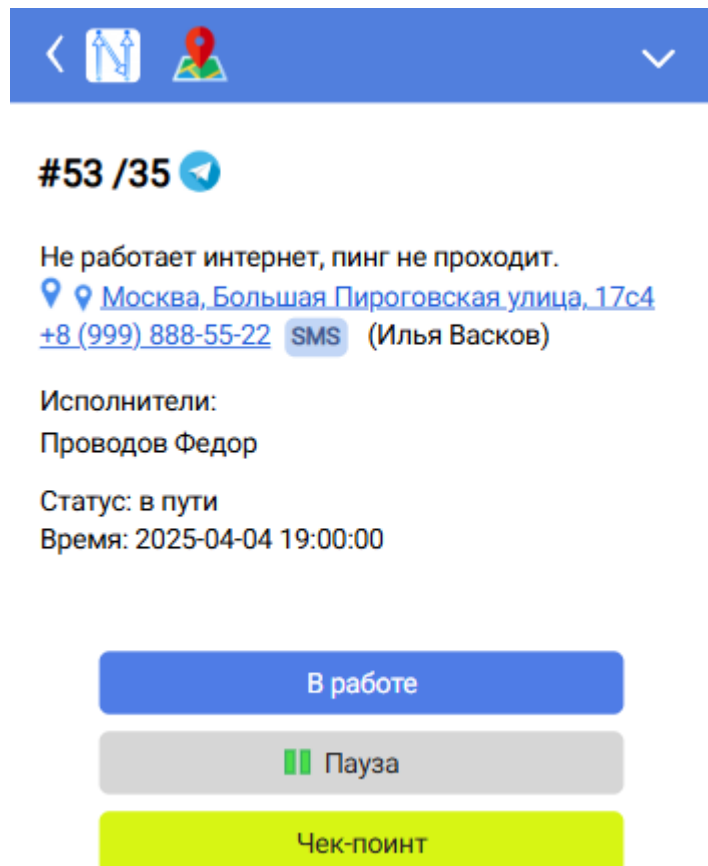


На экране расположены:

- Номер наряда/номер заявки
- Комментарий оператора
- Адрес заказчика, при нажатии открывается карта
- Телефон заказчика, при нажатии открывается приложение звонков
- SMS, при нажатии открывается приложение для отправки SMS
- Имя заказчика
- Имена исполнителей (может быть несколько)
- Статус наряда
- Срок исполнения

4. Управление нарядом

Когда инженер выезжает на адрес, необходимо нажать кнопку «В пути», статус наряда измениться.



По приезду на адрес и перед началом работы необходимо нажать кнопку «В работе», статус поменяется и появятся новые функции.



#53 /35 

Не работает интернет, пинг не проходит.

 [Москва, Большая Пироговская улица, 17с4](#)

[+8 \(999\) 888-55-22](#)  (Илья Васков)

Исполнители:

Проводов Федор

Статус: в работе

Время: 2025-04-04 19:00:00



Завершен: 

Комментарий: 

Выполнен

Не выполнен

Завершён

 Пауза

Чек-поинт

Можно прикрепить фото, выбрать результат завершения наряда, оставить комментарий. По окончании работы необходимо нажать кнопку «Завершён»

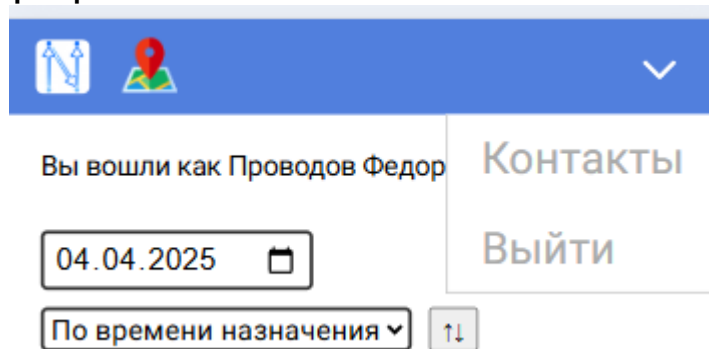
После завершения наряда статус поменяется на «завершён» и отобразится вся добавленная информация.

При необходимости исполнение можно поставить на паузу

В любой момент можно нажать «Чек-поинт», чтобы дополнительно передать свою геолокацию.

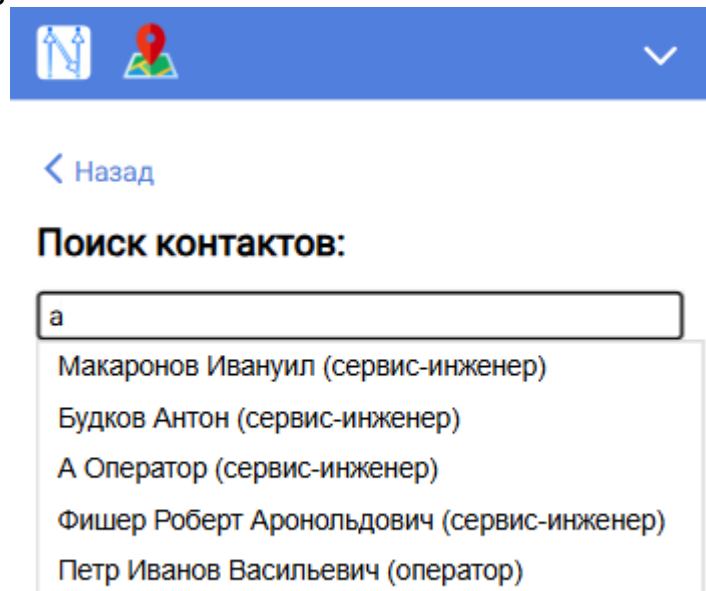
5. Дополнительные функции

В правом верхнем углу можно вызвать контекстное меню. Здесь можно перейти на экран контактов или выйти из профиля.



5.1. Контакты

Чтобы найти контакты сотрудников, достаточно ввести одну букву.



Далее нужно выбрать имя и нажать вне текстового поля в любое пустое место экрана, чтобы загрузились контакты.

