



# **Руководство по использованию АСУЛЦ «Флагман» v.23.03**

## Содержание

<b>ОБЪЕКТЫ-ТЕРРИТОРИИ</b> .....	<b>6</b>
Просмотр списка территорий .....	6
Просмотр карточки территории.....	7
Создание записи о территории.....	10
Создание подъезда из карточки территории.....	11
Импорт информации о территории из файлов *.XLSX.....	11
Массовое формирование инструкций по использованию МП для арендатора .....	13
Управление координатами территорий.....	14
<b>ДОГОВОРЫ</b> .....	<b>15</b>
Просмотр перечня договоров .....	15
Создание записи о договоре .....	15
Просмотр записи о договоре .....	17
Закрытие договора .....	19
Редактирование договора .....	20
Импорт данных о договорах из файлов MS EXCEL .....	20
Экспорт данных о договорах в MS EXCEL .....	23
Просмотр списка ИПУ .....	24
Просмотр информации об ИПУ .....	24
Создание записи об ИПУ .....	25
Работа с параметром «Без внесенных показаний за период» у ИПУ .....	27
Массовый ввод показаний ИПУ .....	27
Массовый импорт показаний ИПУ .....	29
<b>ТИПОЛОГИЯ</b> .....	<b>31</b>
Создание типологии документов .....	31
Настройка типологии документов.....	34
<b>ИНСТРУМЕНТ АНАЛИЗА И НАЗНАЧЕНИЯ ГРУПП ДОСТУПА НА ОБЪЕКТЫ</b> .....	<b>36</b>
Создание групп доступа .....	36
Назначение групп доступа на территории .....	38
<b>НАЗНАЧЕНИЕ АРЕНДАТОРОВ</b> .....	<b>41</b>
<b>ЗАЯВКИ</b> .....	<b>43</b>
Просмотр журнала заявок .....	44
Фильтрация списка заявок.....	45
Просмотр информации о заявке в журнале заявок.....	46
Работа с журналом Заявки из внешних источников.....	47
Звуковые уведомления .....	48
Создание заявки .....	48
Просмотр заявки.....	55
1. Кнопки действий .....	55
2. Содержательная информация о заявке .....	56
3. История изменения статуса .....	58
4. Связанные документы .....	58
5. Телефонные разговоры с абонентом .....	59
6. Прикрепленные файлы .....	59
7. Комментарии к заявке .....	60
8. СМС .....	60
9. История событий .....	61
10. Права доступа .....	62
РЕДАКТИРОВАНИЕ ЗАЯВКИ.....	62
РЕЗЕРВИРОВАНИЕ МАТЕРИАЛОВ ПО ЗАЯВКЕ .....	64

РАБОТА С ФУНКЦИЕЙ КОПИРОВАНИЯ ЗАЯВКИ .....	65
ЗАКРЫТИЕ ЗАЯВКИ.....	66
УДАЛЕНИЕ ЗАЯВКИ.....	67
ОТКЛОНЕНИЕ ЗАЯВКИ.....	68
СОЗДАНИЕ ПЛАТНОЙ ЗАЯВКИ НА ОСНОВЕ ЗАЯВКИ .....	69
ПОСТАНОВКА ЗАДАЧИ ПО ЗАЯВКЕ.....	71
КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПО ЗАЯВКЕ .....	73
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННЫХ ПО ТИПАМ ЗАЯВОК .....	75
СОЗДАНИЕ ТИПОВОГО ЧЕК-ЛИСТА ПО ЗАДАЧЕ, СОЗДАВАЕМОЙ ПО ЗАЯВКЕ.....	82
ЗАЯВКИ, ПОЛУЧАЕМЫЕ ИЗ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ .....	84
РАБОТА С РАСШИРЕННЫМ ОТЧЕТОМ ПО ДИСПЕЧЕРСКОЙ СЛУЖБЕ.....	84
РАБОТА С ОТЧЕТАМИ МОДУЛЯ ДИСПЕЧЕРСКАЯ .....	85
<b>ПЛАТНЫЕ ЗАЯВКИ .....</b>	<b>87</b>
ПРОСМОТР ЖУРНАЛА И РАБОТА С НИМ .....	87
СОЗДАНИЕ ЗАЯВКИ .....	87
ПРОСМОТР ЗАЯВКИ.....	89
<i>Постановка задачи по заявке.....</i>	<i>91</i>
<i>Формирование договора на оказание платных услуг .....</i>	<i>91</i>
<i>Формирование Акта выполненных работ.....</i>	<i>92</i>
<i>Формирование ПКО .....</i>	<i>94</i>
ИЗМЕНЕНИЕ СТАТУСА ЗАЯВКИ.....	95
СОЗДАНИЕ ЗАЯВКИ НА ОСНОВЕ ПЛАТНОЙ ЗАЯВКИ .....	96
КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПО ЗАЯВКЕ .....	97
ФОРМИРОВАНИЕ И РЕДАКТИРОВАНИЕ ПРАЙСА ПЛАТНЫХ УСЛУГ .....	98
<b>ЗАДАЧИ .....</b>	<b>101</b>
ЖУРНАЛ ЗАДАЧ.....	101
ПРОСМОТР ЗАДАЧИ.....	106
1. Кнопки действий .....	107
2. Основная информация о задаче.....	107
3. История изменения статуса .....	108
5. Чек-лист.....	109
6. Связи документов.....	110
7. Файлы .....	110
8. СМС .....	111
9. История событий .....	111
10. Комментарии.....	112
ПОСТАНОВКА ЗАДАЧИ .....	112
РЕДАКТИРОВАНИЕ ЗАДАЧИ.....	114
ФОРМИРОВАНИЕ НАРЯД-ЗАДАНИЯ ПО ЗАДАЧЕ.....	115
СТАТУСЫ ЗАДАЧИ. ЗАКРЫТИЕ ЗАДАЧИ .....	116
ВЗАИМОЗАВИСИМОСТЬ СТАТУСОВ В АСУЛЦ .....	118
ЧЕК-ЛИСТ ЗАДАЧИ .....	118
ЖУРНАЛ МОИ ДЕЛА.....	119
ПОСТАНОВКА ПОДЗАДАЧИ .....	120
СПИСАНИЕ МАТЕРИАЛОВ ПО ЗАДАЧЕ .....	121
РАБОТА С НАСТРОЙКОЙ НАПОМИНАНИЙ О ЗАДАЧАХ ИСПОЛНИТЕЛЮ.....	123
РАБОТА С ОТЧЕТАМИ МОДУЛЯ ЗАДАЧИ.....	125
РАБОТА С ФУНКЦИОНАЛОМ ПО ПЛАНИРОВАНИЮ ПЕРИОДИЧЕСКИХ РАБОТ. ....	126
<b>АВАРИЙНЫЕ ОТКЛЮЧЕНИЯ.....</b>	<b>130</b>
ПРОСМОТР СПИСКА ОТКЛЮЧЕНИЙ.....	130
СОЗДАНИЕ ЗАПИСИ ОБ ОТКЛЮЧЕНИИ.....	131
СОЗДАНИЕ АВАРИЙНОГО ОТКЛЮЧЕНИЯ ИЗ КАРТОЧКИ Заявки/Задачи.....	132
ПРОСМОТР КАРТОЧКИ АВАРИЙНОГО ОТКЛЮЧЕНИЯ.....	132

Печать шаблонного объявления об аварийном отключении .....	133
Перевод отключения в статус Ликвидировано .....	133
Заккрытие аварийного отключения из журнала Аварийные отключения .....	134
Настройка отображения записи об отключении на сайте УК .....	135
Отчеты для внутреннего и внешнего пользования.....	135
Работа с отчетом «Оперативные сведения» .....	136
<b>ТЕЛЕФОНИЯ .....</b>	<b>136</b>
Просмотр журнала звонков .....	136
Прием звонка через оперативный журнал .....	138
Просмотр журнала Автооповещений и управление автооповещениями .....	140
Просмотр журнала Автообзвонов .....	142
Управление черным списком абонентов .....	144
Работа по настройке интеграции с Виртуальной АТС.....	146
Работа с массовым уведомлением арендаторов.....	146
<b>ДОКУМЕНТООБОРОТ .....</b>	<b>149</b>
Настройки модуля документооборот .....	150
Шаблоны исходящих писем .....	153
Журнал входящих писем. Поджурналы.....	153
Просмотр карточки входящего письма .....	155
1. Кнопки действия.....	155
2. Основная информация о входящем письме .....	156
3. Цепочка связанных документов.....	156
4. Файлы, прикрепленные ко Входящему .....	157
5. Истории изменения статуса .....	157
6. Истории событий .....	157
7. Комментарии.....	158
Создание записи о входящем письме .....	158
Журнал исходящих писем. Поджурналы .....	160
Просмотр карточки исходящего документа .....	161
1. Кнопки действий .....	162
2. Блок основная информация.....	162
Создание записи об исходящем письме .....	163
Шаблонный исходящий в формате *.DOCX .....	165
Работа с отчетами .....	166
<b>Е-МАИЛ .....</b>	<b>167</b>
Первоначальная настройка Е-МАИЛ .....	167
Просмотр журнала входящих писем .....	168
Постановка заявки и задачи по входящему письму .....	170
Автоматическое создание заявок по входящим электронным письмам .....	171
Направление исходящего письма в ответ на полученное ранее входящее .....	172
Направление исходящего письма .....	173
Черный список адресатов .....	174
Работа со спам-письмами.....	174
<b>ОТЧЕТЫ И АНАЛИТИКА .....</b>	<b>175</b>
Создание произвольного отчета .....	175
Работа с расширенными настройками отчета .....	182
Просмотр списка отчетов .....	183
<b>РАБОЧИЙ СТОЛ .....</b>	<b>184</b>
Работа с виджетом «Отчет» Рабочего стола.....	184
Работа с виджетом «Геолокация сотрудников» Рабочего стола.....	185
<b>МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ СОТРУДНИКА.....</b>	<b>188</b>



УСТАНОВКА МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ .....	188
АВТОРИЗАЦИЯ В МОБИЛЬНОМ ПРИЛОЖЕНИИ .....	189
РАБОТА С РАЗДЕЛОМ МОИ ЗАДАЧИ .....	192
РАБОТА С РАЗДЕЛОМ ПЛАТНЫЕ ЗАДАЧИ.....	197
РАБОТА С РАЗДЕЛОМ АВАРИЙНЫЕ ОТКЛЮЧЕНИЯ .....	197
РАБОТА С РАЗДЕЛОМ ОДПУ .....	198
РАБОТА С РАЗДЕЛОМ МОИ ДОМА .....	200
РАБОТА С РАЗДЕЛОМ ВНУТРЕННИЕ ЗАЯВКИ.....	201
РАБОТА С РАЗДЕЛОМ МОЙ АККАУНТ.....	202
РАБОТА С РАЗДЕЛОМ ВИЗИТКА.....	202
<b>ФОРМА ОТПРАВКИ СООБЩЕНИЙ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ .....</b>	<b>203</b>
<b>СЛОВАРЬ СОКРАЩЕНИЙ.....</b>	<b>204</b>

## Объекты-Территории

**Территория** — это основополагающий элемент в АСУЛЦ. Под территорией понимается любой объект, который обслуживается Управляющей компанией.

Объект территория имеет несколько **Типов**, которые позволяют их разделять:

- Офисное здание;
- Хоз.постройка;
- Социальный объект.

В большинстве случаев Территории, созданные в АСУЛЦ, имеют тип Офисное здание, так как это основной тип территорий, обслуживаемых Управляющими компаниями.

Территория в АСУЛЦ является Объектом и обладает всеми типовыми свойствами, которыми обладают Объекты в АСУЛЦ.

### Просмотр списка территорий

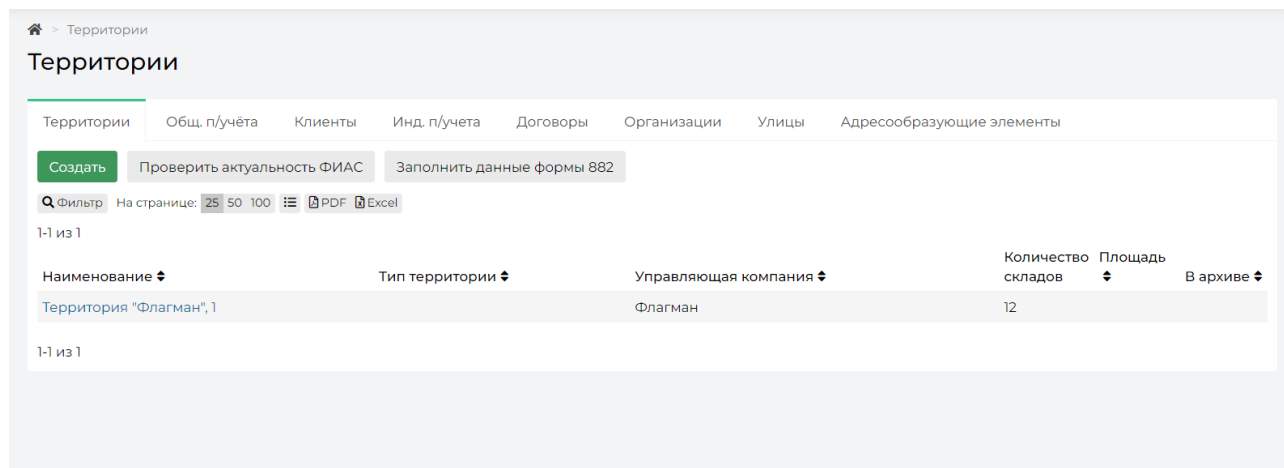
Список территорий, ранее созданных в АСУЛЦ, доступен в разделе *Объекты*, подраздел *Территории*.

На указанной странице Пользователь видит все территории, право на доступ к которым он имеет согласно настройкам АСУЛЦ.

В большинстве случаев право на просмотр информации о территории назначается пользователю в соответствии с его принадлежностью к Управляющей компании.

Например, у Пользователя в АСУЛЦ указаны две управляющих компании, как место работы. Всего в АСУЛЦ работает 3 Управляющих компании. Следовательно, в списке территорий Пользователь будет видеть все территории, у которых в поле УК указана одна или другая УК, где он числится сотрудником, и не будет видеть территории третьей УК, к которой он не имеет отношения.

Внешний вид страницы с перечнем территорий представлен на картинке ниже.



Страница со списком территорий имеет следующие блоки информации и элементы управления:

**Кнопка Создать** - открывает окно создания новой записи о территории в АСУЛЦ.

**Кнопка Фильтр** - открывает окно для ввода параметров фильтрации списка территорий, выводимых на странице.

Кнопки **25-50-100** - управляют количеством территорий, выводимых на одной странице списка.

Кнопка **Настройка списка** - открывает окно управления выводом параметров территорий, отображаемых на странице списка территорий.

На странице:

Адрес	АСУ г. Тюмень Выберите значение
Тип территории	---
Код дома по ФИАС	
Актуальность кода ФИАС	---
Управляющая компания	---
Количество помещений	От <input type="text"/> До <input type="text"/>
Площадь	От <input type="text"/> До <input type="text"/>
В архиве	---

Кнопки **PDF/Excel** - экспортируют сформированный список территорий в файл выбранного формата.

**Заголовки столбцов таблицы** – работают по нажатию, управляют сортировкой элементов в таблице. Сортировка последовательна - по убыванию или по возрастанию. Параметр, по которому осуществлена сортировка, обозначен одной стрелкой, показывающей направление сортировки.

Сами **территории**, выведены в таблице построчно.

Нажатие на Наименование территории ведет на страницу просмотра подробной информации о территории.

Наименование	Тип территории	Управляющая компания	Количество складов
Территория "Флагман", 1		Флагман	12

## Просмотр карточки территории

Страница просмотра информации о территории состоит из множества Вкладок.

Поскольку одним из основных принципов АСУЛЦ является целостность данных, то все объекты и документы в системе связаны друг с другом, и на странице просмотра информации о территории можно найти всю связанную с ним информацию. Информация разделена по вкладкам.

Состав отображаемых вкладок зависит от *прав*, которыми обладает Пользователь в АСУЛЦ. Если Пользователь не имеет права на просмотр той или иной информации, то соответствующая Вкладка не будет отображаться у него.

Цифра рядом с заголовком Вкладки отображает количество объектов, которые она содержит.

Территория "Флагман", 1

Главное	Подъезды	Склады 12	Конструктивные элементы	Инженерные системы	Заявки 2	Платные заявки	Гарантийные заявки
Клиенты 7	Договоры 12	Работы по ремонту	Планировочные работы	Входящая корреспонденция	Исходящая корреспонденция	Тарифная сетка	

Основная информация о территории размещена во вкладке **Главное**, открываемой по умолчанию при обращении к карточке территории. Разберем ее содержание.

## Характеристики

Тип территории	Хоз. постройка
Код территории	не задано
Управляющая компания	Флагман <span>Сменить УК</span>
Кол-во этажей, мин.	2
Кол-во этажей, макс.	2
Общее кол-во складов	12
Площадь	20 000,00
Объем строения	15 000,00
Дата ввода в эксплуатацию	18.10.2020 г.
Год постройки	2020
Задолженность	не задано
Кадастровый номер	не задано
Почтовый индекс	625001
Тип внутренних стен	не задано

**Тип территории** - свойство территории, заполняется в форме создания или редактирования территории.

**Код территории** - устаревшее поле, ранее служившее для связи записи о территории в АСУЛЦ и во внешней системе. На текущий момент установление такой связи перенесено в механизм Адресообразующие элементы.

**Управляющая компания** - свойство территории, заполняется в форме создания или редактирования территории.

**Кол-во этажей, мин.** - свойство территории, заполняется в форме создания или редактирования Электронного паспорта склада.

**Кол-во этажей, макс.** - свойство территории, заполняется в форме создания или редактирования Электронного паспорта склада.

**Площадь** - свойство территории, заполняется в форме создания или редактирования территории.

**Объем строения** - свойство территории, заполняется в форме создания или редактирования территории.

**Дата ввода в эксплуатацию** - свойство территории, заполняется в форме создания или редактирования территории.

**Год постройки** - свойство территории, заполняется в форме создания или редактирования территории.

**Задолженность** - устаревшее поле, не редактируемое и не используемое в АСУЛЦ.

**Кадастровый номер** - свойство территории, заполняется в форме создания или редактирования территории.

**Почтовый индекс** - свойство территории, заполняется в форме создания или редактирования территории.

**Тип внутренних стен** - устаревшее поле, не редактируемое и не используемое в АСУЛЦ.

Вверху страницы просмотра информации о территории выведены кнопки Действий, которые Пользователь может совершить в АСУЛЦ с просматриваемой территорией.

Редактировать

Кнопка **Редактировать** - открывает форму редактирования основной информации о территории.

Кроме того, напротив поля Управляющая компания у пользователя отображается кнопка **Сменить УК**.

Управляющая  
компания

Флагман

Сменить УК

Нажатие кнопки открывает форму для запуска процесса смены УК на территории.

🏠 > Объекты > Территории > Территория "Флагман", 1 лит. б > Смена УК

## Смена УК

Дата изменения \*

18.10.2023



Старая управляющая  
компания \*

Флагман

Новая управляющая  
компания \*



Префикс для новых  
договоров

Перенести  
частные  
тарифные  
сетки лс

Изменить

Отмена

Переключаясь между вкладками пользователь может открывать ту информацию о территории, которая ему нужна. Коротко о содержании каждой из вкладок:

**Подъезды** - перечень подъездов в данном объекте.

**Склады** - перечень складов или секций склада данной территории.

**Конструктивные элементы** - перечень конструктивных элементов данной территории.

**Инженерные системы** - перечень инженерных систем данной территории.

**Заявки** - перечень Заявок, поступивших от арендаторов данной территории.

**Платные заявки** - перечень Платных заявок, поступивших от арендаторов данной территории.

**Гарантийные заявки** - перечень Гарантийных заявок, поступивших от арендаторов данной территории.

**Клиенты** - перечень арендаторов в данной территории.

**Договоры** - перечень договоров с арендаторами, открытых по данной территории.

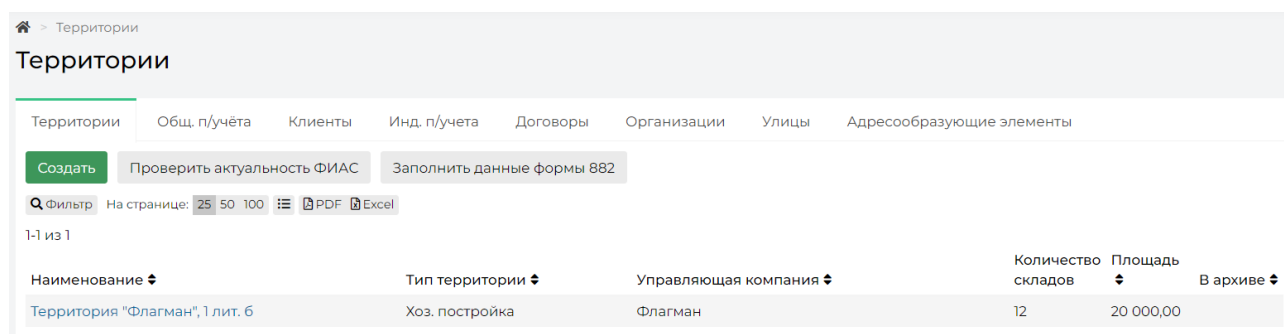
**Работы по ремонту** - перечень работ по данной территории

**Входящая корреспонденция** - перечень входящих писем, зарегистрированных в АСУЛЦ с указанием данной территории как адреса отправителя.

**Исходящие письма** - перечень исходящих писем, зарегистрированных в АСУЛЦ с указанием данной территории как адреса получателя.

### Создание записи о территории

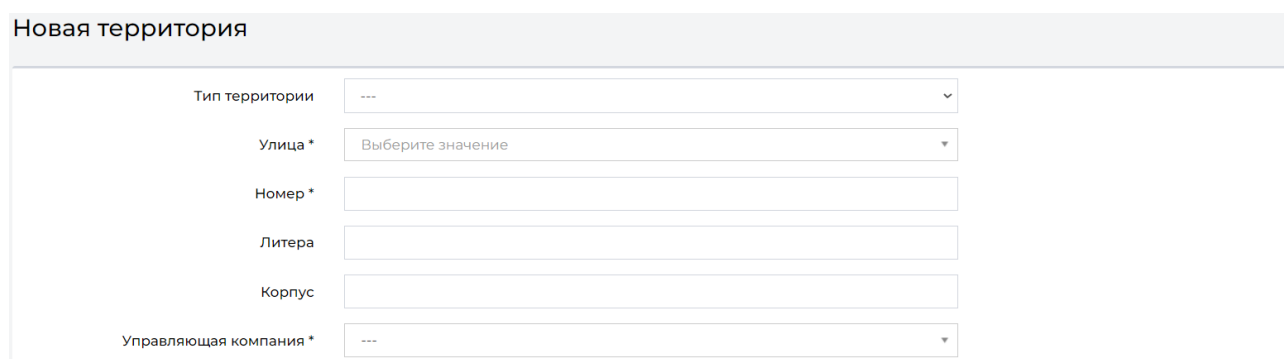
Если необходимо создать запись о новой территории, то на странице Объекты-Территория нужно нажать кнопку **Создать**.



Наименование	Тип территории	Управляющая компания	Количество складов	Площадь	В архиве
Территория "Флагман", 1 лит. 6	Хоз. постройка	Флагман	12	20 000,00	

После чего откроется форма для создания записи о территории.

Обязательными для заполнения являются поля *Улица* и *Номер*, они отмечены знаком \*



Новая территория

Тип территории: ---

Улица \*: Выберите значение

Номер \*:

Литера:

Корпус:

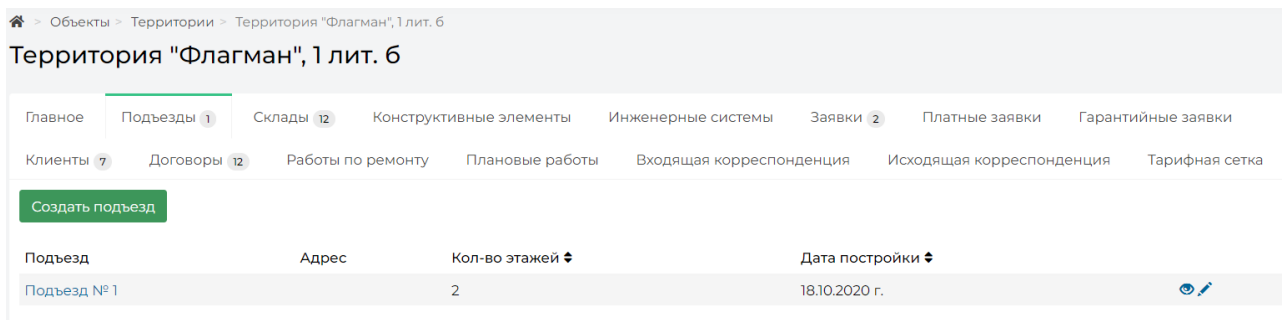
Управляющая компания \*: ---

После того, как все необходимые поля будут заполнены, внизу формы нужно нажать кнопку **Сохранить** и запись о новой территории добавится в АСУЛЦ.

В случае удачного создания записи о территории пользователь будет направлен на страницу просмотра этой территории.

## Создание подъезда из карточки Территории

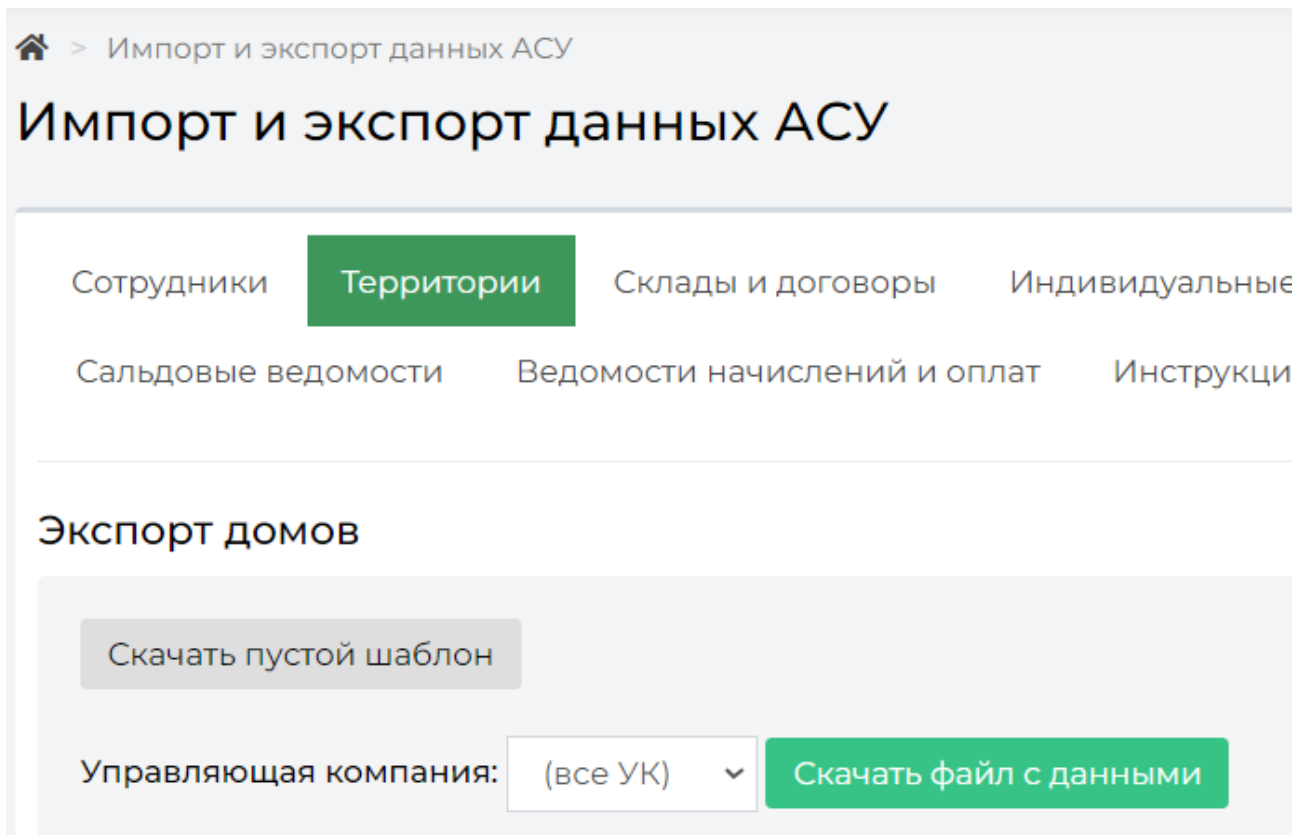
В АСУЛЦ Пользователи могут создавать Подъезды не только в разделе *Паспорт территории*, но и из карточки Территории. Для этого необходимо перейти в модуль *Объекты – Территории*, выбрать нужную территорию и открыть вкладку *Подъезды*.



Для того чтобы создать подъезд необходимо нажать на кнопку **Создать подъезд** в этой территории. В открывшейся форме указать номер подъезда, количество этажей, дату постройки, дату прекращения, а также поставить галочку, если подъезд является действующим.

## Импорт информации о территории из файлов \*.xlsx

Информацию о свойствах территории можно внести в АСУЛЦ с помощью импорта данных из файла формата \*.xlsx. Для этого необходимо перейти в раздел меню *Импорт и экспорт данных АСУЛЦ*, вкладка *Территории*.



Пользователь может либо скачать шаблонный файл без ранее внесенных в АСУЛЦ данных, либо скачать Шаблон с данными, нажав кнопку **Скачать шаблон с данными**, предварительно выбрав *Управляющую компанию*, по которой нужны данные.

## Экспорт домов

Скачать пустой шаблон

Управляющая компания:

Флагман ▼

Скачать файл с данными

В загруженном на устройство пользователя файле с наименованием "*АСУЛЦ - Территории.xlsx*" пользователь может внести основные характеристики территории, которые в последующем будут импортированы в АСУЛЦ.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	Служебная инф.		Адрес				Информация о территории				
2	Код территории во внешней системе	ID	Улица	Номер территории	Литера	Корпус	Кол-во этажей	Кол-во подъездов	Общая площадь территории	Кадастровый номер	Управляющая компания
3		1	Территория "Флагман"	1	6	2	1		20000		Флагман

Для того, чтобы импортировать внесенные в файл данные, на вышеуказанной странице АСУЛЦ необходимо в поле Импорт территорий установить галочки, и нажать на кнопку **Выбрать файл**.

## Импорт территорий

- Файл содержит заголовки столбцов
- Попытаться сопоставить столбцы с данными
- Обновить существующие данные
- Обновлять пустые колонки

Выбрать файл

Далее необходимо выбрать файл, в который вносились изменения, на устройстве пользователя. Файл будет обработан АСУЛЦ и пользователю отобразится окно с предварительной информацией о сопоставлении столбцов в файле и свойств территорий в АСУЛЦ.



Импорт и экспорт данных АСУ > Импорт данных > Предварительный просмотр

## Предварительный просмотр

Загружен файл "АСУ ЖС - Территории.xlsx"

Сопоставьте столбцы из файла с необходимыми полями. Показаны только первые строки из файла.

Код территории во внешней системе	ID	Улица	Номер территории	Литера	Корпус	Кол-во этажей	Кол-во подъездов	Общая площадь территории	Кадастровый номер
Территория - Код	Территория - ID	Улица - Наимено	Территория - Но	Территория - Лит	Территория - Кор	Территория - Кол	Территория - Кол	Территория - Плс	Территория - Плс
	1	Территория "Флагман"	1	6		2	1	20000	

Запустить импорт

Отмена

При необходимости пользователь может изменить сопоставление параметров, изменив в заголовке таблицы *свойство*. После того, как данные, по мнению пользователя, сопоставлены корректно, нужно нажать кнопку **Загрузить импорт**. По нажатию кнопки будет запущено фоновое задание по импорту данных. Информацию о статусе загрузки можно посмотреть во вкладке **Фоновые задания** главного меню АСУЛЦ.

Отчеты о фоновых заданиях > Фоновое задание №183

## Фоновое задание №183

GUID	5b236762-c919-9c81-b6d4-4ca833beffb0
№	183
Время создания	01.09.2023 г., 11:16
Автор	Иванов Андрей
Статус	<span style="color: green;">✔</span> <b>Исполнен</b> 01.09.2023 г., 11:16
Приоритет	☆ нет <input type="button" value="установить приоритет"/>
Время начала	01.09.2023 г., 11:16
Время завершения	01.09.2023 г., 11:16
Время выполнения	1 секунда
Выполняемое действие	Импорт файла (АСУЛЦ - Территории.xlsx)
Прогресс	100

## Массовое формирование инструкций по использованию МП для арендатора

Для того чтобы сформировать инструкции с кодом доступа к мобильному приложению для арендаторов, в АСУЛЦ есть функционал массового формирования инструкций. Он доступен в модуле *Импорт-Экспорт*, вкладка *Инструкции по мобильному приложению*.

Импорт и экспорт данных АСУ

Сотрудники   Территории   Склады и договоры   Индивидуальные приборы учета   Показания ИПУ   Общедомовые приборы учета

Сальдовые ведомости   Ведомости начислений и оплат   **Инструкции по мобильному приложению**   **Импорт**   **Видеоинструкция**

Экспорт инструкций по мобильному приложению

Адрес: АСУ  
г. Тюмень  
Территория "Флагман"  
1 лит. Б

Организация: Флагман

**Скачать инструкции**

Пользователь может скачать шаблонный файл, предварительно выбрав *Адрес и Управляющую компанию*, по которой нужны данные.

После нажатия на кнопку **Скачать инструкции** на устройство пользователя загружается сформированный zip-архив, содержащий файлы с инструкциями для каждого договора, запись о котором присутствует в АСУЛЦ.

Каждая инструкция содержит QR-коды со ссылками на скачивание Приложения, а также персональные QR-коды для авторизации в мобильном приложении.

## Управление координатами территорий

На типовом сайте Управляющей компании на странице *Территории на карте города* отображаются координаты территорий, находящихся в обслуживании Управляющей компании.

Интерфейс для указания этих координат находится в АСУЛЦ в разделе *Настройки*, вкладка *Координаты территории*.

Импорт координат территорий

Система   Сотрудники   Справочники   Управление доступом   Группы доступа   **Координаты территорий**   Системная почта   Поиск

Типы Адресов   Ссылки на Вики   Нумератор договоров   Черный список АТС   Журнал записи на прием   Пользовательский отчет

Транзитивность статусов

**Начать**

Адрес	Координаты
Территория "Флагман", 1 лит. Б	57.095301,65.503682

Для того, чтобы задать координаты конкретной территории, необходимо нажать на значок указателя территории в конце строки выбранной территории.

55.122185,61.461030

По нажатию на значок открывается всплывающее окно с картой, на которой нужно найти месторасположение территории и **двойным щелчком мыши** по соответствующему месту карты установить значок на карте, после чего нажать кнопку **Сохранить**.

## Договоры

### Просмотр перечня договоров

Перечень договоров находится в разделе *Объекты*, подраздел *Договоры*.















Договоры

Территории    Общ. п/учёта    Клиенты    Инд. п/учета    **Договоры**    Организации    Улицы    Адресообразующие элементы

[Создать](#)

Фильтр    На странице: 25 50 100    PDF    Excel

1-12 из 12

Номер	Клиент	Склад	Площадь общая	Задолженность	Дата открытия	Дата закрытия	Архивный	Действие
		Территория, № склада	№				-	
1.1а	ООО "Прогресс"	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.1а					нет	 
1.1б	ООО "Прогресс"	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.1б					нет	 
1.2	ООО "Эталон"	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.2					нет	 
1.3а	ООО "Партнеры"	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.3а					нет	 
1.3б	ООО "Партнеры"	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.3б					нет	 
1.3в	ООО "Партнеры"	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.3в					нет	 
1.4а	ООО "Мега"	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.4а					нет	 

С помощью фильтров пользователь может настроить и вывести в перечне тот список договоров, который его интересует.

Фильтр    На странице: 25 50 100    PDF    Excel

Адрес: АСУ  
г. Тюмень

Дата открытия: Равна    дд.мм.гггг

Дата закрытия: Равна    дд.мм.гггг

Клиент: ---

Организация: ---

Назначение: ---

Отказ от бумажного носителя:  Любой     Нет     Да

[Применить](#)    [Сброс](#)    [Сохранить фильтр](#)    [Закреть](#)

### Создание записи о договоре

Для того, чтобы создать новую запись о договоре, необходимо на странице *Объекты - Договоры* нажать кнопку **Создать**.

🏠 > Договоры

## Договоры

Территории    Общ. п/учёта    Клиенты    Инд. п/учета    **Договоры**    Организации

**Создать**

🔍 Фильтр    На странице: 25 50 100    📄 PDF    📄 Excel

1-12 из 12

Номер ↕	Клиент ↕	Склад ↕	Площадь общая ↕
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Территория, № склада	№
1.1а	ООО "Прогресс"	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.1а	
1.1б	ООО "Прогресс"	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.1б	
1.2	ООО "Эталон"	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.2	
1.3а	ООО "Партнеры"	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.3а	
1.3б	ООО "Партнеры"	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.3б	
1.3в	ООО "Партнеры"	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.3в	
1.4а	ООО "Мега"	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.4а	
1.4б	ООО "ДНС Продакшн"	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.4б	
1.5	ООО "Сервис"	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.5	
1.6	ООО "Прогресс"	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.6	

В открывшейся форме создания записи о договоре обязательными для заполнения являются поля *Склад* и *Номер*. Остальные поля заполняются по желанию.

🏠 > Договоры > Создать

## Новый договор

Склад \*  ☰ ✕

Собственник  +

Организация  ▾

Назначение  ▾

Номер \*

Последний созданный номер: 1.8

Площадь общая  м<sup>2</sup>

Площадь жилая  м<sup>2</sup>

Дата открытия  📅

Идентификатор ГИС ЖКХ

Блок *Приборы учета* предназначен для создания записей об ИПУ, установленных в складе.

### Приборы учета

Услуга \*  ▾

Место установки  ▾

Разрядность  0  1  2  3  4  5

Регистрационный номер

Номер пломбы

Удалить

Добавить

В блоке *Внешние идентификаторы* можно указать идентификаторы договора во внешних информационных системах, если есть необходимость в будущем осуществлять обмен данными по создаваемому договору с этой внешней системой.

### Внешние идентификаторы

Тип идентификатора  ▾

Идентификатор

✕ Удалить

+ Добавить Внешний идентификатор

После ввода всех данных необходимо нажать кнопку **Сохранить**. Если все данные заполнены корректно, то в АСУЛЦ откроется страница с записью о созданном договоре.

### Просмотр записи о договоре

Для того, чтобы перейти к просмотру информации о лицевом счете, необходимо в перечне договоров (*Объекты-Договоры*) найти требуемый договор и кликнуть курсором на его номер.

Страница договора имеет несколько вкладок и информация сгруппирована по ним.

🏠 > Договоры > Договор № 1.1а

## Договор № 1.1а

Общая информация | Приборы учета | Внешние идентификаторы | Телефонные звонки

Редактировать | Закрыть

### Характеристики

Guid	59287337-191d-ad0f-c1c2-3419cf6c2171
Площадь общая	не задано
Склад	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.1а
Организация	Флагман
Назначение	УК
Типология	не задано
Клиент	ООО "Прогресс"
Телефон	+79220448585
Номер телефона	не задано
Электронная почта	не задано
Дата открытия	не задано
Дата закрытия	не задано
Примечания	не задано
Пароль на личный кабинет	(скрыт) <a href="#">Изменить пароль</a>

### Действия

[Инструкция для мобильного приложения](#)

[Добавить обращение](#)

На вкладке *Общая информация* выведены Характеристики договора, кнопки действий и ссылки на формирование шаблонных документов по Договору.

Во вкладке *Приборы учета* отображаются все Индивидуальные приборы, по которым ведется учет потребляемых ресурсов для данного договора.

🏠 > Договоры > Договор № 1.1а > Приборы учета

## Приборы учета

Общая информация | Приборы учета | Внешние идентификаторы | Телефонные звонки

Создать прибор учета ▾

Прибор учета	Дата показаний	Показания
Электроснабжение (№ 65918466) Индивидуальный	25.09.2023	100,00

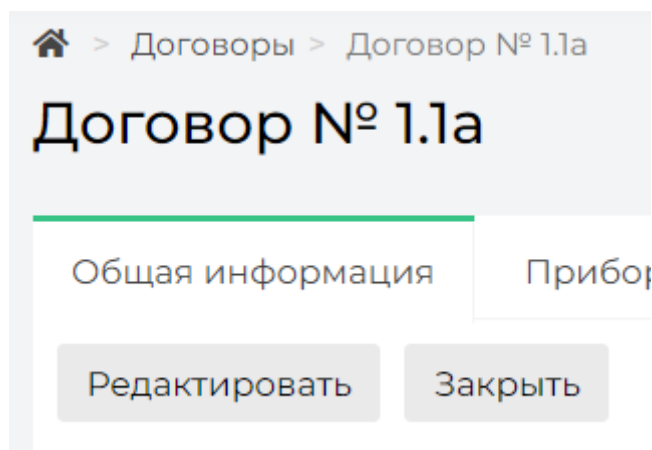
С помощью кнопки **Создать прибор учета** можно завести индивидуальный прибор учета для выбранного договора.

Вкладка *Внешние идентификаторы* содержит информацию о всех связях записи о данном Договоре в АСУЛЦ с внешними информационными системами. Такие записи предназначены для обмена данными между АСУЛЦ и указанными системами.

Во вкладке *Телефонные звонки* выведены все звонки, которые были совершены с помощью АТС Флагман между сотрудниками Управляющей компании и Арендаторами, прикрепленными к текущему Договору.

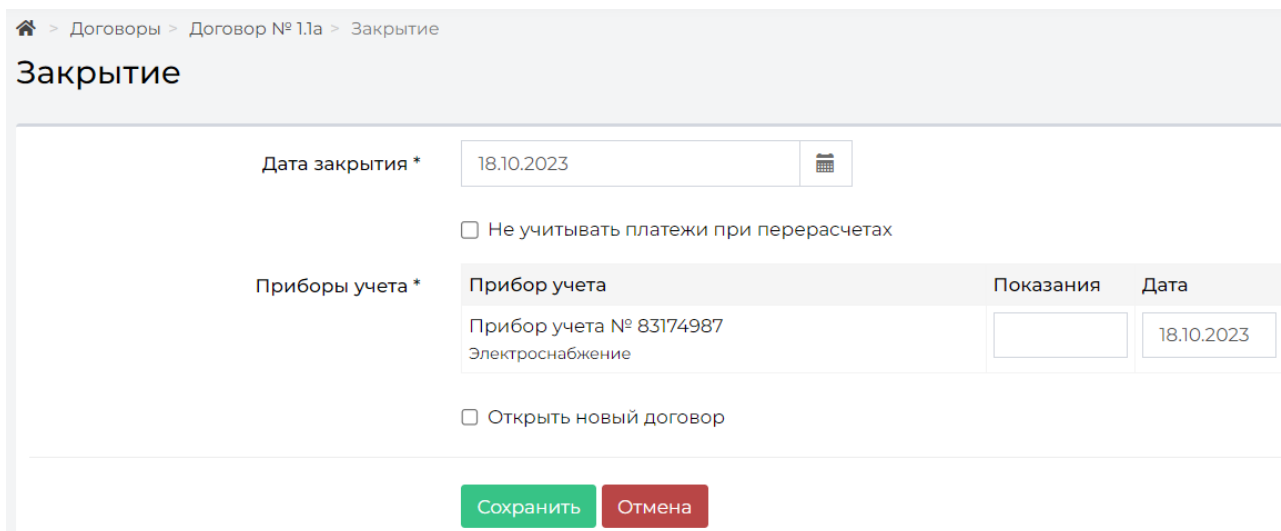
## Заккрытие договора

Кнопка **Заккрыть** доступна на странице просмотра договора, во вкладке *Общая информация*.



По нажатию кнопки открывается форма закрытия Договора.

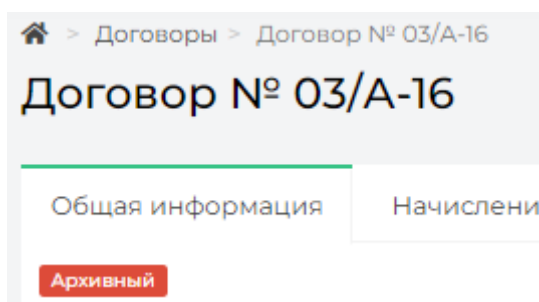
В ней последовательно надо заполнить поля: указать даты закрытия (дата последнего дня оказания услуг по Договору); ввести показания всех приборов учета.



Прибор учета	Показания	Дата
Прибор учета № 83174987 Электроснабжение		18.10.2023

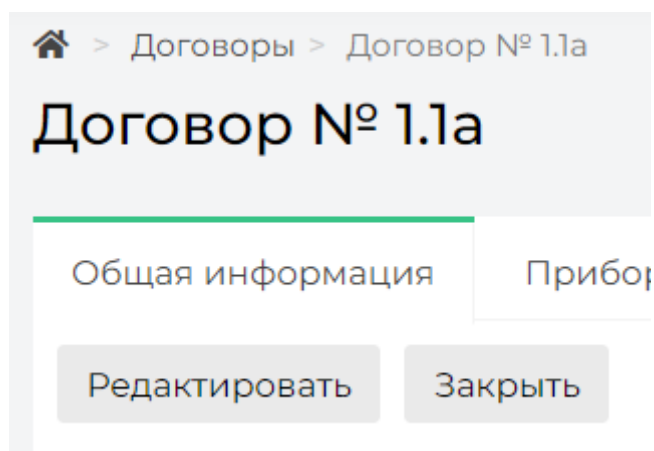
Если у пользователя есть данные о том, какой новый Договор должен быть открыт по складу, к которому относится закрываемый договор, то необходимо поставить галочку в поле **Открыть новый договор**. При этом, откроются дополнительные поля, в которых нужно указать свойства нового договора, а также выбрать перевести ли индивидуальные приборы учета на вновь создаваемый договор.

После того, как форма будет заполнена, нужно нажать кнопку **Сохранить**. В свойства договора добавится Дата закрытия и если эта дата прошла, то договор будет иметь статус **Архивный**.

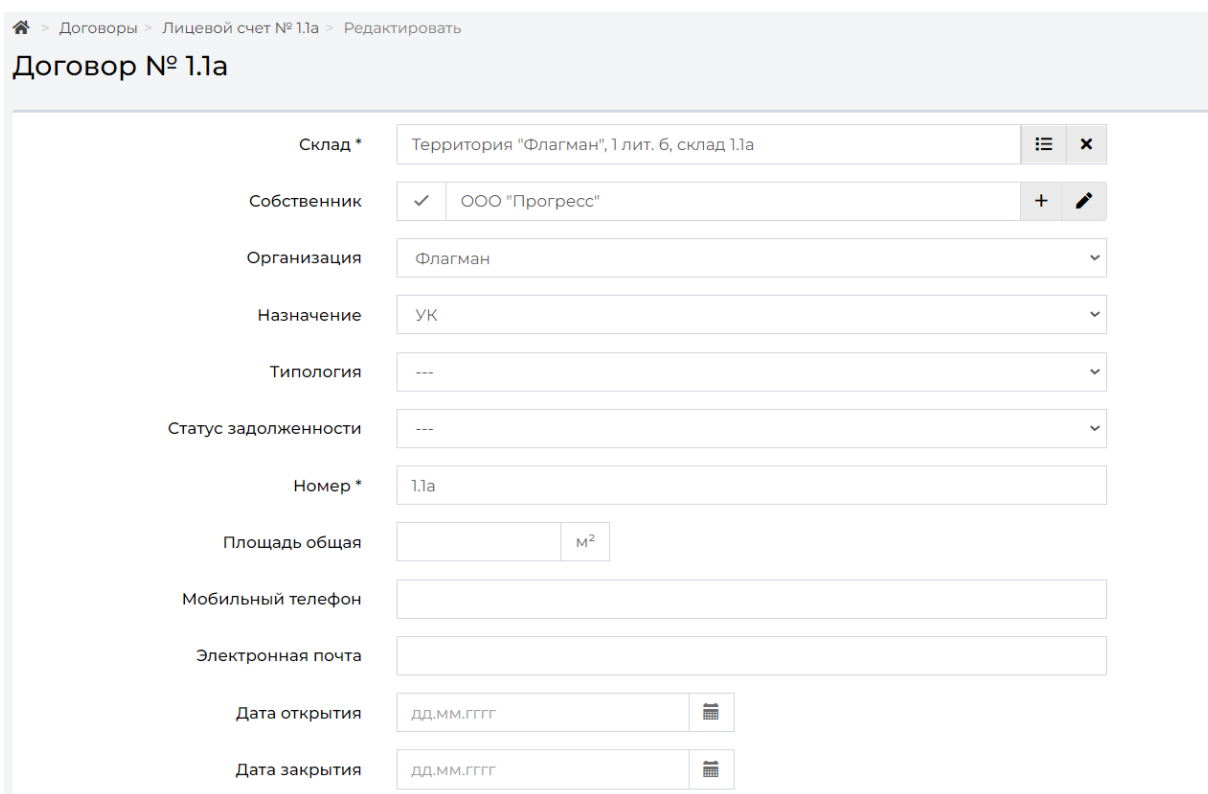


## Редактирование договора

Для того, чтобы отредактировать свойства договора, необходимо на вкладке **Общая информация** страницы просмотра договора нажать кнопку **Редактировать**.



В открывшейся форме пользователь может изменить те параметры договора, которые его интересуют.



После чего нажать кнопку **Сохранить** и данные по договору в АСУЛЦ перезапишутся.

## Импорт данных о договорах из файлов MS Excel

Для того, чтобы в массовом порядке создать в АСУЛЦ записи о новых договорах или обновить характеристики ранее существовавших договоров, необходимо обратиться к разделу *Импорт и Экспорт данных АСУЛЦ*, вкладка *Склады и договоры*.



Импорт и экспорт данных АСУ

## Импорт и экспорт данных АСУ

- Сотрудники
- Территории
- Склады и договоры
- Индивидуальные приборы учета
- Сальдовые ведомости
- Ведомости начислений и оплат
- Инструкции по мобильному г

Чтобы скачать ранее существовавшие в АСУЛЦ договоры и их характеристики, необходимо выбрать территории, управляющую компанию и нажать кнопку **Скачать файл с данными**.

### Экспорт складов и договоров

Скачать пустой шаблон

Управляющая компания: (все) ▾ Отбор по территориям: (все) ▾ [Скачать файл с данными](#)

Если планируется вносить данные о ранее не существовавших в АСУЛЦ договорах, то необходимо нажать кнопку **Скачать пустой шаблон**.

## Экспорт складов и договоров

Скачать пустой шаблон

В файл формата \*.xlsx необходимо внести данные о договорах, после чего сохранить его на устройстве пользователя.

ID территории	Адрес территории				Жилое помещение					Арендатор		Характеристики склада	Договор
	Улица	Номер территории	Литера	Корпус	Номер подъезда	Этаж	Количество секций	Номер склада	Литера склада	Арендатор	Мобильный телефон арендатора	Площадь общая, кв.м	Номер договора
1	Территория "Флагман"	1	6				1.1а			ООО "Прогресс"	+793220448585		
1	Территория "Флагман"	1	6				1.1б			ООО "Прогресс"	+793220448585		
1	Территория "Флагман"	1	6				1.2			ООО "Эталон"			
1	Территория "Флагман"	1	6				1.3а			ООО "Партнеры"			
1	Территория "Флагман"	1	6				1.3б			ООО "Партнеры"			
1	Территория "Флагман"	1	6				1.3в			ООО "Партнеры"			
1	Территория "Флагман"	1	6				1.4а			ООО "Мега"			
1	Территория "Флагман"	1	6				1.4б			ООО "ДНС Продакшн"	+898278283		
1	Территория "Флагман"	1	6				1.5			ООО "Сервис"	+793220745579		
1	Территория "Флагман"	1	6				1.6			ООО "Прогресс"	+793220448585		
1	Территория "Флагман"	1	6				1.7			ООО "Партнеры"			
1	Территория "Флагман"	1	6				1.8			ООО "Эталон"			

После этого нужно вернуться на страницу АСУЛЦ, в поле *Импорт складов и договоров* отметить необходимые поля галочками, нажать на кнопку **Выбрать файл** и загрузить шаблон в АСУЛЦ.

## Импорт складов и договоров

- Территории - искать
- Подъезды - создавать
- Арендаторов - создавать
- Склады - создавать, обновлять
- Договор - создавать, обновлять

- Файл содержит заголовки столбцов
- Попытаться сопоставить столбцы с данными
- Обновить существующие данные
- Обновлять пустые колонки

Выбрать файл

После загрузки файла Пользователю станет доступна страница Предварительного просмотра. Пользователь может проверить данные шаблона и при необходимости откорректировать сопоставление столбцов. После проверки данных необходимо нажать на кнопку **Запустить импорт**.

АСУЛЦ запустит фоновую задачу по импорту файла. Перейдя по ссылке «Отчет о выполнении: Фоновое задание №», пользователь сможет отследить статус загрузки.

### Импорт данных

Запущен импорт файла "АСУ ЖС - Территории.xlsx"

Отчет о выполнении: [Фоновое задание № 184](#).

Вернуться к началу

В случае возникновения ошибок при загрузке файла, АСУЛЦ выведет уведомление об ошибке. Для того чтобы ознакомиться с информацией об ошибке, необходимо перейти в уведомления нажав на кнопку уведомлений (Колокольчик).



Руководство



Иванов Андрей ▾

После чего необходимо нажать на ссылку (*Перейти*) в уведомлении.

## Уведомления



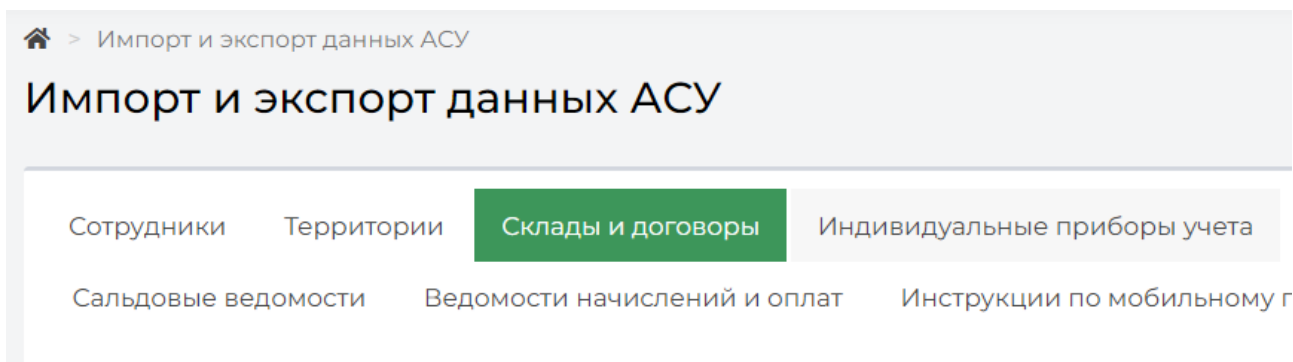
18 окт. 2023 г., 15:00:36 Импорт файла (АСУ ЖС - Территории.xlsx) Обработка завершена, статус: Ошибка , ошибка: Ошибки импорта. [Перейти](#)

По итогу Пользователю откроется Отчет, где подробно будет указана суть ошибки.

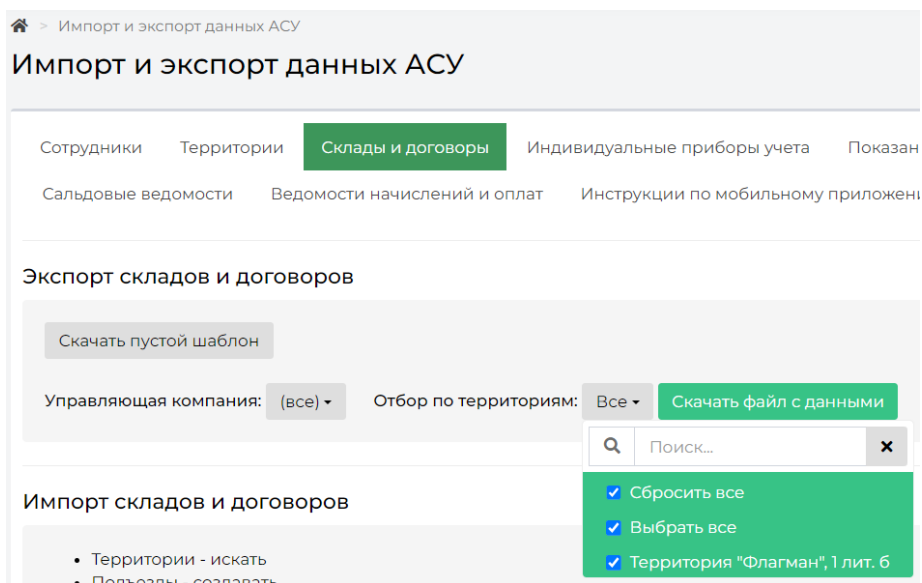
Отчет 1		
🔍 Фильтр На странице: 25 50 100 ☰ SQL		
1-1 из 1		
Время	Текст	Статус
18 окт. 2023 г., 13:47:53	Строка 3: Необходимо заполнить «Управляющая компания».	<span style="color: red;">Ошибка</span>
1-1 из 1		

### Экспорт данных о договорах в MS Excel

Для того, чтобы выгрузить данные о договорах из АСУЛЦ в файл формата \*.xlsx необходимо зайти в раздел *Импорт и экспорт данных* выбрать вкладку *Склады и договоры*.



Далее нужно выбрать территорию или совокупность территорий, по которым необходимо скачать данные и нажать кнопку **Скачать файл с данными**.



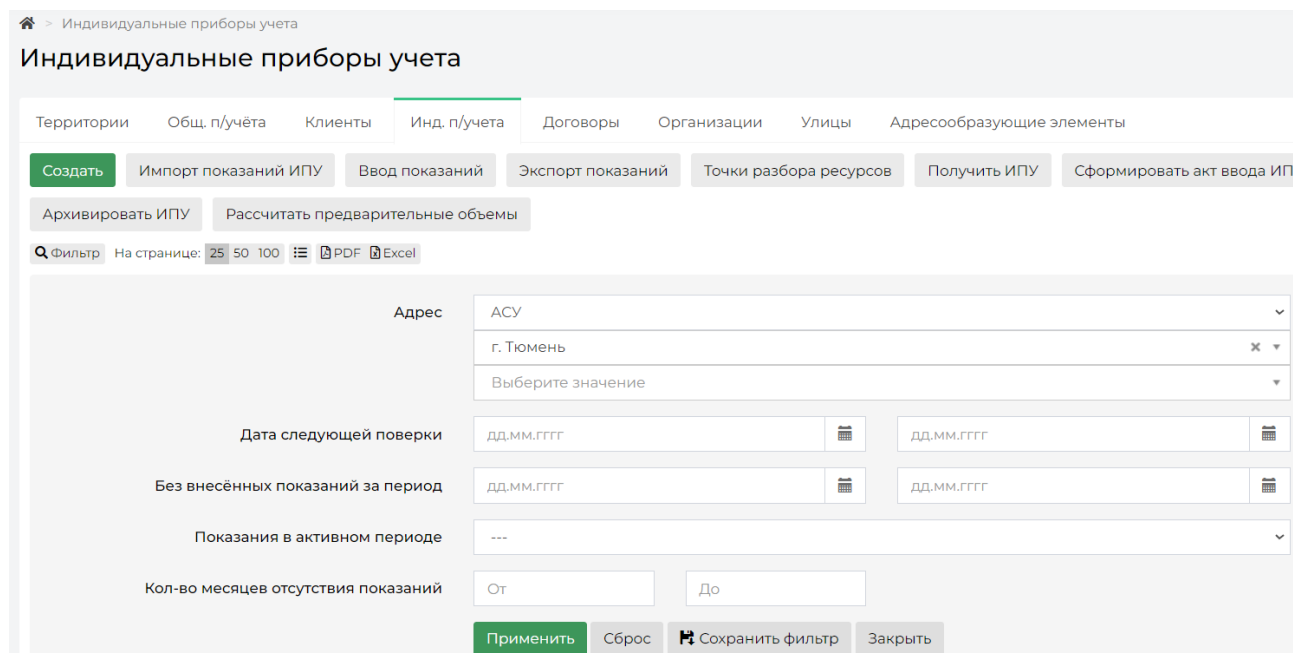
После этого на устройство пользователя загрузится файл формата \*.xlsx с данными по договорам выбранной совокупности территорий.

### Просмотр списка ИПУ

С помощью фильтров в журнале список ИПУ можно вывести те индивидуальные приборы учета, которые нужны пользователю. Для этого необходимо нажать кнопку **Фильтр**.

🔍 Фильтр На странице: 25 50 100 📄 PDF 📄 Excel

И в открывшемся окне задать те параметры фильтров, которые нужны пользователю.



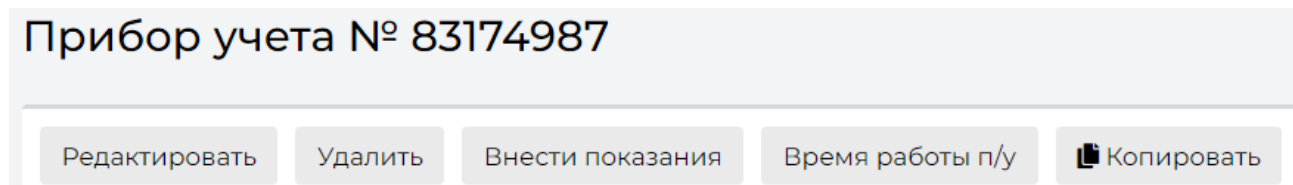
### Просмотр информации об ИПУ

Переход к информации об ИПУ осуществляется через нажатие курсором на номер прибора учета. Страница прибора учета содержит следующие блоки информации:

1. Кнопки действий;
2. Общая информация о приборе учета;
3. Реестр показаний прибора учета;
4. Информация о периодах простоя в работе ИПУ.

А также служебные блоки информации: Прикрепленные файлы; Внешние идентификаторы ИПУ; История событий; Права доступа на взаимодействие с записью об ИПУ.

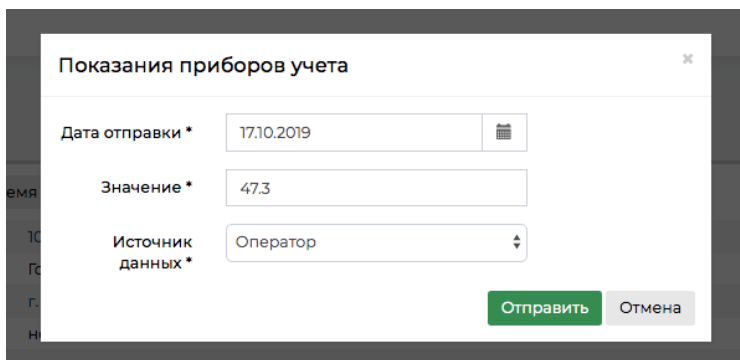
Кнопки действий - позволяют вносить информацию по ИПУ.



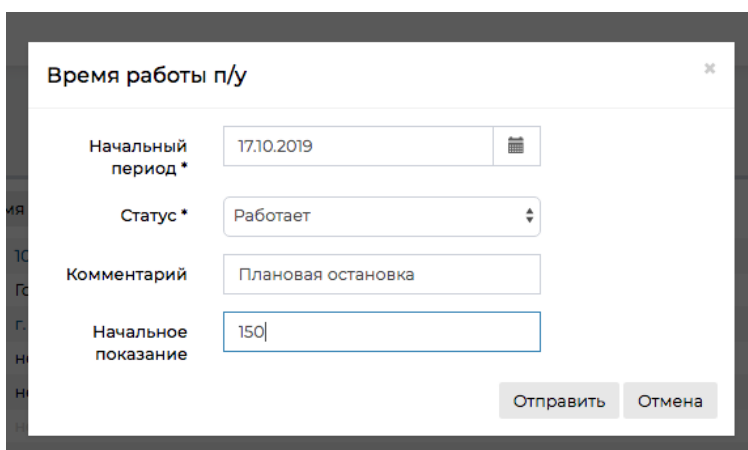
Кнопка **Редактировать** - открывает форму редактирования основной информации об ИПУ. Форма позволяет отредактировать любой из параметров ИПУ. По завершению ввода необходимых данных следует нажать Сохранить и данные по ИПУ будут обновлены.

Кнопка **Удалить** служит для удаления лишних записей из АСУЛЦ. Нажатие кнопки **Удалить** открывает окно с подтверждением действия, если пользователь подтверждает его, то запись об ИПУ бесследно удаляется из АСУЛЦ.

Кнопка **Внести показания** вызывает всплывающее диалоговое окно, где пользователь может ввести дату снятия показаний и сами показания.



Кнопка **Время работы п/у** служит для фиксации смены статуса ИПУ. Во всплывающем окне пользователь должен выбрать дату, а также статус, который приобретает ИПУ с этой даты, при необходимости ввести комментарий.



Кнопка **Копировать** – позволяет создать новый ИПУ скопировать основную информацию об ИПУ из уже созданного ИПУ.

### Создание записи об ИПУ

Для того, чтобы создать в АСУЛЦ новую запись об индивидуальном приборе учета, необходимо на странице списка приборов учета нажать кнопку **Создать**.

Индивидуальные приборы учета

Территории    Общ. п/учета    Клиенты    **Инд. п/учета**    Договоры    Организации    Улицы    Адресообразующие элементы

Создать    Импорт показаний ИПУ    Ввод показаний    Экспорт показаний    Точки разбора ресурсов    Получить ИПУ    Сформировать акт ввода ИПУ

Получить показания с внешней системы    Архивировать ИПУ    Рассчитать предварительные объемы

Фильтр    На странице: 25 50 100    PDF    Excel

1-1 из 1

Номер прибора учета	Модель	Марка	Договор	Услуга	ID модема	Помещение	Последняя дата	Объем потребления	Тип расчета	Кол-во месяцев отсутствия показаний	Источник данных	В архиве	Дата след. пок.
Прибор учета № 83174987	115	Электрон	1.1а	Электроснабжение		Территория "Флагман", 1 лит. 6, склад 1.1а	25.09.2023	100,00	100,00	0	Оператор, АСУ	нет	30.09.2023

В открывшейся форме создания записи об ИПУ, обязательными для заполнения полями являются:

- Услуга, по которой осуществляется учет ресурсов ИПУ;
- Договор, по которому учтенные данные по потреблению начисляются.

Остальные поля являются не обязательными для заполнения.

Индивидуальные приборы учета > Создать

### Новый прибор учета

Услуга \*

Договор \*

Марка

Модель

Единица измерения ОКЕИ

Разрядность  0  1  2  3  4  5

Заводской номер (серийный)

Регистрационный номер

ID модема

Номер пломбы

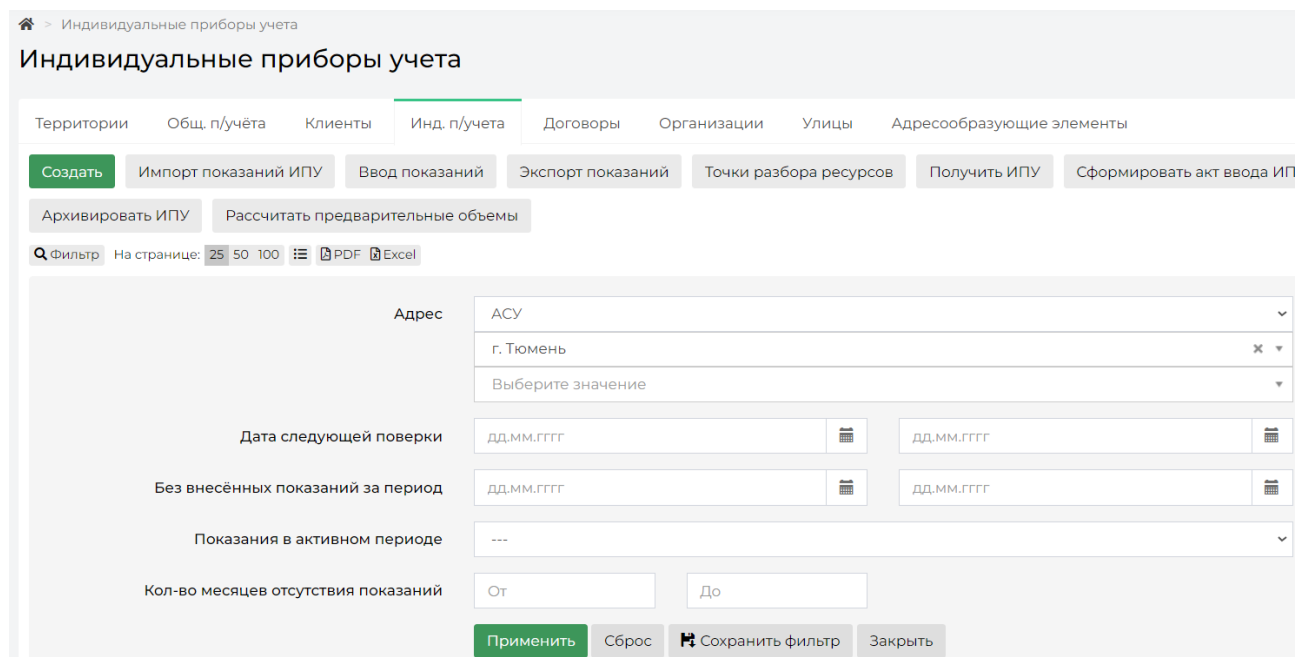
Дата опломбирования прибора учета

Дата установки

По завершению заполнения формы необходимо нажать кнопку **Сохранить** и в АСУЛЦ создастся запись об ИПУ.

## Работа с параметром «Без внесенных показаний за период» у ИПУ

В фильтре журнала *Объекты – Индивидуальные приборы учета*, добавлен параметр *Без внесённых показаний за период*.



Индивидуальные приборы учета

Территории    Общ. п/учёта    Клиенты    **Инд. п/учета**    Договоры    Организации    Улицы    Адресообразующие элементы

Создать    Импорт показаний ИПУ    Ввод показаний    Экспорт показаний    Точки разбора ресурсов    Получить ИПУ    Сформировать акт ввода ИП

Архивировать ИПУ    Рассчитать предварительные объемы

Фильтр    На странице: 25 50 100    PDF    Excel

Адрес: АСУ  
г. Тюмень  
Выберите значение

Дата следующей поверки: дд.мм.гггг    дд.мм.гггг

Без внесённых показаний за период: дд.мм.гггг    дд.мм.гггг

Показания в активном периоде: ---

Кол-во месяцев отсутствия показаний: От    До

Применить    Сброс    Сохранить фильтр    Закрыть

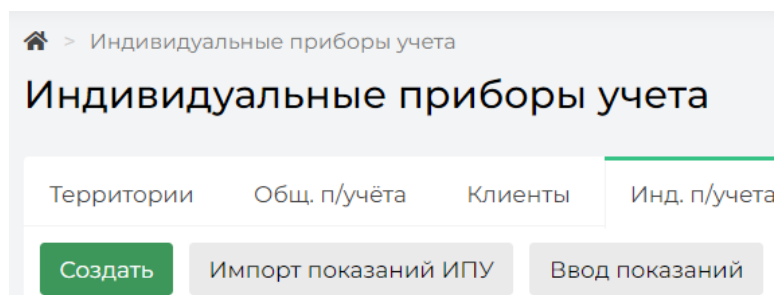
При указании в фильтре периода дат («от» и «до») выводятся только те ПУ, у которых отсутствуют показания за указанных период. Также в данном журнале добавлен столбец *Количество месяцев отсутствия показаний* с возможностью фильтрации по данному параметру.

Номер прибора учета	Модель	Марка	Договор	Услуга	ID модема	Помещение	Последняя дата	Объем	Тип	Кол-во месяцев отсутствия показаний	Источник данных	В архиве	Дата следующей поверки
Прибор учета № 83174987	115	Электрон	1.1a	Электроснабжение		Территория "Флагман", 1 лит. 6, склад 1.1a	25.09.2023	100,00	100,00	0	Оператор, АСУ	нет	30.09.2029

## Массовый ввод показаний ИПУ

В случае необходимости единовременного массового ручного ввода показаний ИПУ, в АСУЛЦ можно сформировать форму для ввода, содержащую те ИПУ, которые интересуют пользователя.

Для этого, на странице просмотра перечня ИПУ необходимо нажать кнопку **Ввод показаний**.

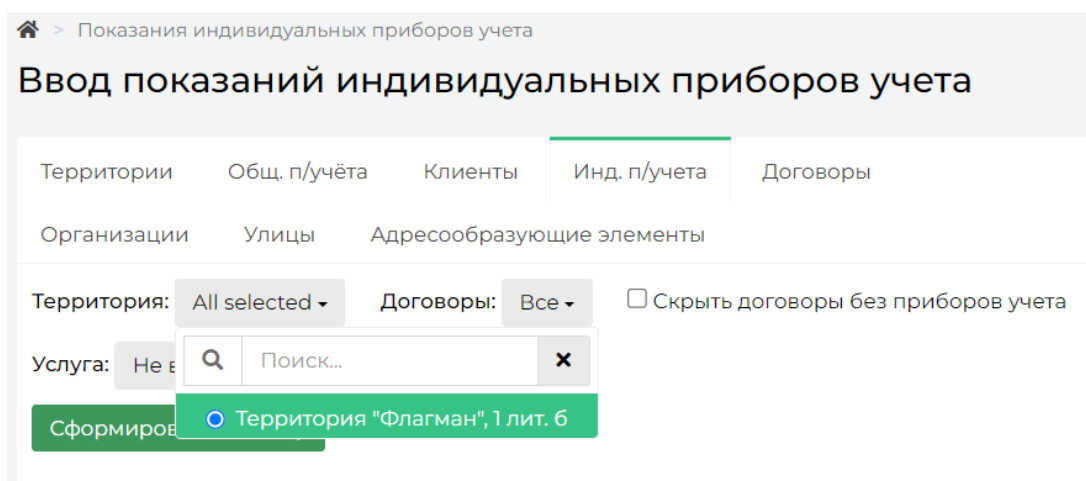


Индивидуальные приборы учета

Территории    Общ. п/учёта    Клиенты    **Инд. п/учета**

Создать    Импорт показаний ИПУ    **Ввод показаний**

В открывшемся окне необходимо выбрать территорию, по ИПУ которой будут фиксироваться показания,



Показания индивидуальных приборов учета

## Ввод показаний индивидуальных приборов учета

Территории    Общ. п/учёта    Клиенты    **Инд. п/учета**    Договоры

Организации    Улицы    Адресообразующие элементы

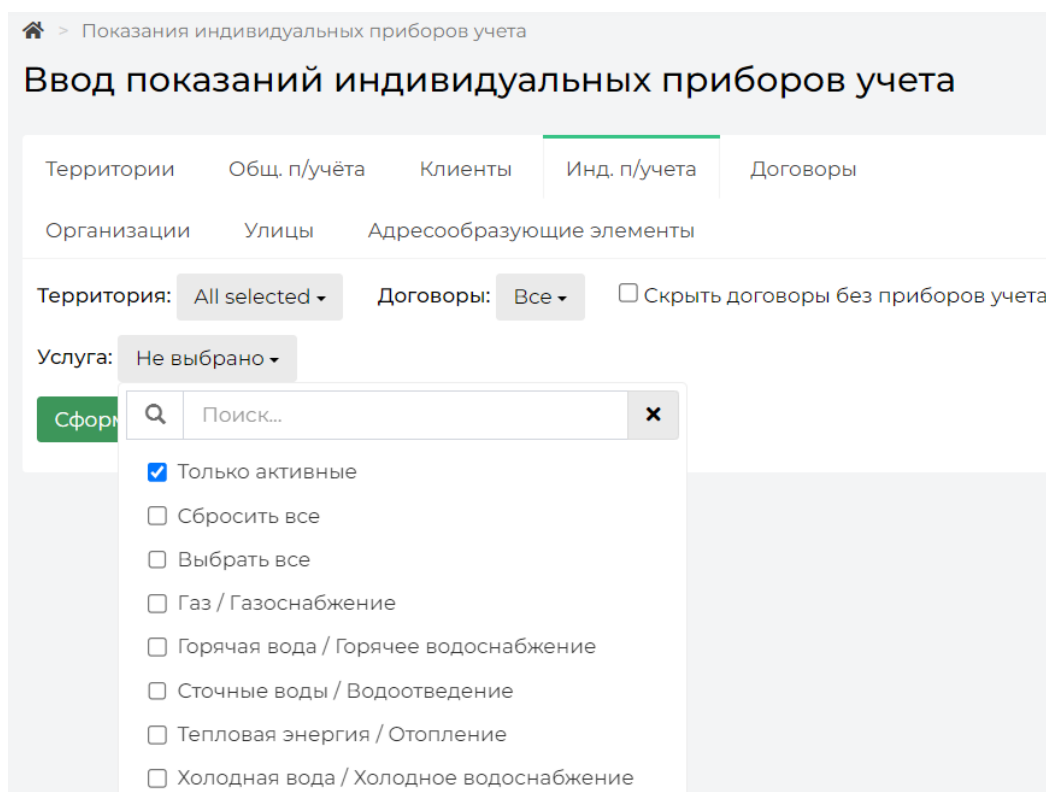
Территория: All selected ▾    Договоры: Все ▾     Скрыть договоры без приборов учета

Услуга: Не выбрано ▾

Сформировать

- Территория "Флагман", 1 лит. 6

определить интересующие услуги,



Показания индивидуальных приборов учета

## Ввод показаний индивидуальных приборов учета

Территории    Общ. п/учёта    Клиенты    **Инд. п/учета**    Договоры

Организации    Улицы    Адресообразующие элементы

Территория: All selected ▾    Договоры: Все ▾     Скрыть договоры без приборов учета

Услуга: Не выбрано ▾

Сформировать

- Только активные
- Сбросить все
- Выбрать все
- Газ / Газоснабжение
- Горячая вода / Горячее водоснабжение
- Сточные воды / Водоотведение
- Тепловая энергия / Отопление
- Холодная вода / Холодное водоснабжение

и при необходимости ограничить перечень договоров.



🏠 > Показания индивидуальных приборов учета

## Ввод показаний индивидуальных приборов учета

Территории    Общ. п/учёта    Клиенты    **Инд. п/учета**    Договоры

Организации    Улицы    Адресообразующие элементы

Территория: All selected ▾    Договоры: 1.1б (кв. 1.1б), 1.3а (кв. 1.3а), 1.5 (кв. 1.5) ▾

Скрыть договоры без приборов учета

Услуга: Не выбрано ▾

**Сформировать таблицу**

🔍 Поиск... ✕

Сбросить все

Выбрать все

1.1а (кв. 1.1а)

**1.1б (кв. 1.1б)**

1.2 (кв. 1.2)

**1.3а (кв. 1.3а)**

1.3б (кв. 1.3б)

После этого нажать кнопку **Сформировать таблицу**. В сформировавшейся таблице необходимо последовательно ввести все показания и даты их снятия, после чего нажать кнопку **Сохранить все изменения**, что приведет к сохранению всех введенных данных.

### Массовый импорт показаний ИПУ

Массовый ввод показаний ИПУ в АСУЛЦ возможен с помощью инструмента импорта данных. Для того чтобы воспользоваться им необходимо нажать кнопку **Импорт показаний ИПУ**, размещенную на странице перечня ИПУ.

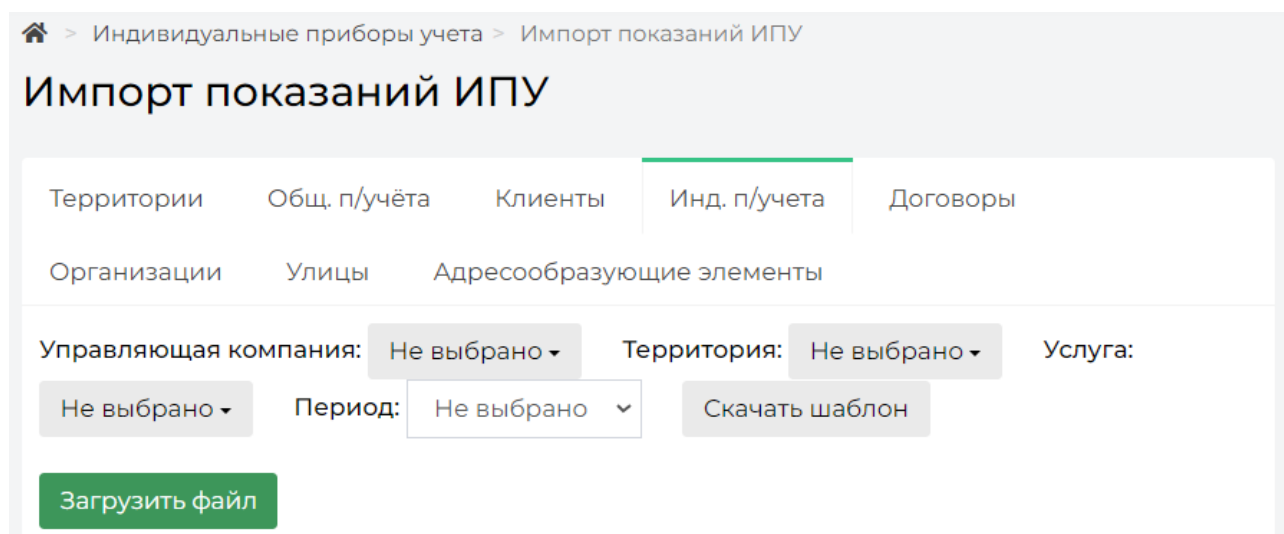
🏠 > Индивидуальные приборы учета

## Индивидуальные приборы учета

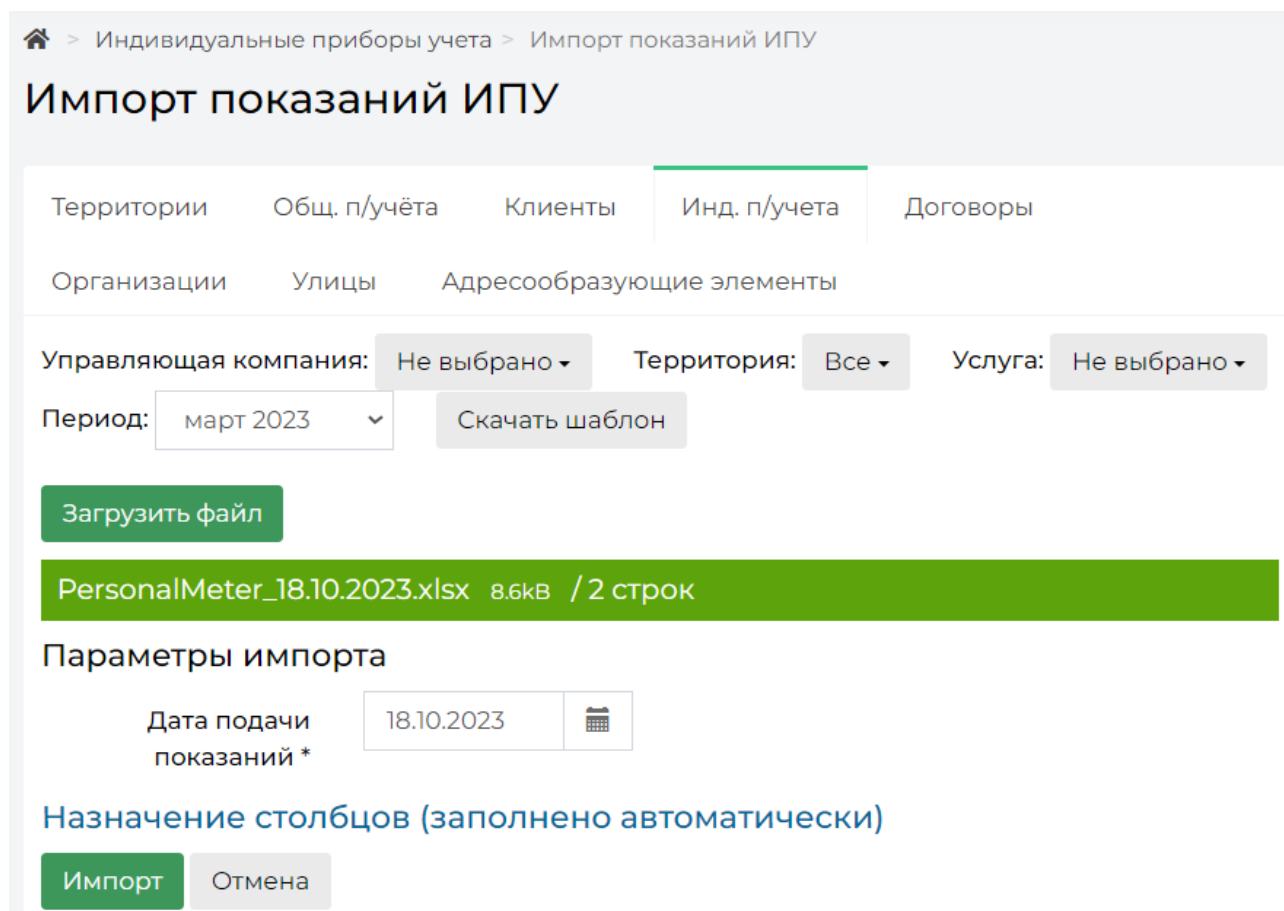
Территории    Общ. п/учёта    Клиенты    **Инд. п/учета**

**Создать**    **Импорт показаний ИПУ**    **Ввод показаний**

В открывшейся форме нужно выбрать территорию или совокупность территорий, указать период, за который будут импортироваться показания, и нажать кнопку **Скачать шаблон**.



На устройство пользователя будет сохранен файл формата \*.xlsx, в котором необходимо зафиксировать новые показания по всем ИПУ, по которым эти показания появились. После чего сохранить файл и в том же окне АСУЛЦ нажать кнопку **Загрузить файл**, выбрать с устройства Пользователя файл с сохраненными данными. В открывшемся окне нужно ввести дату показаний ИПУ (дата, которая будет зафиксирована в процессе импорта), и нажать кнопку **Импорт**.



По результатам операции импорта пользователь увидит уведомление об успешности, а в АСУЛЦ создадутся записи о показаниях, содержащихся в файле.

PersonalMeter\_18.10.2023.xlsx 8.6кв / 2 строк

### Параметры импорта

Дата подачи  
показаний \*

18.10.2023



### Назначение столбцов (заполнено автоматически)

Импорт

Отмена

Показания загружены успешно.

Если в файле с данными содержались какие-либо ошибки, то Пользователь увидит сообщение о номере строки из файла и ошибочном значении.

PersonalMeter\_18.10.2023.xlsx 8.6кв / 2 строк

### Параметры импорта

Дата подачи  
показаний \*

18.10.2023



### Назначение столбцов (заполнено автоматически)

Импорт

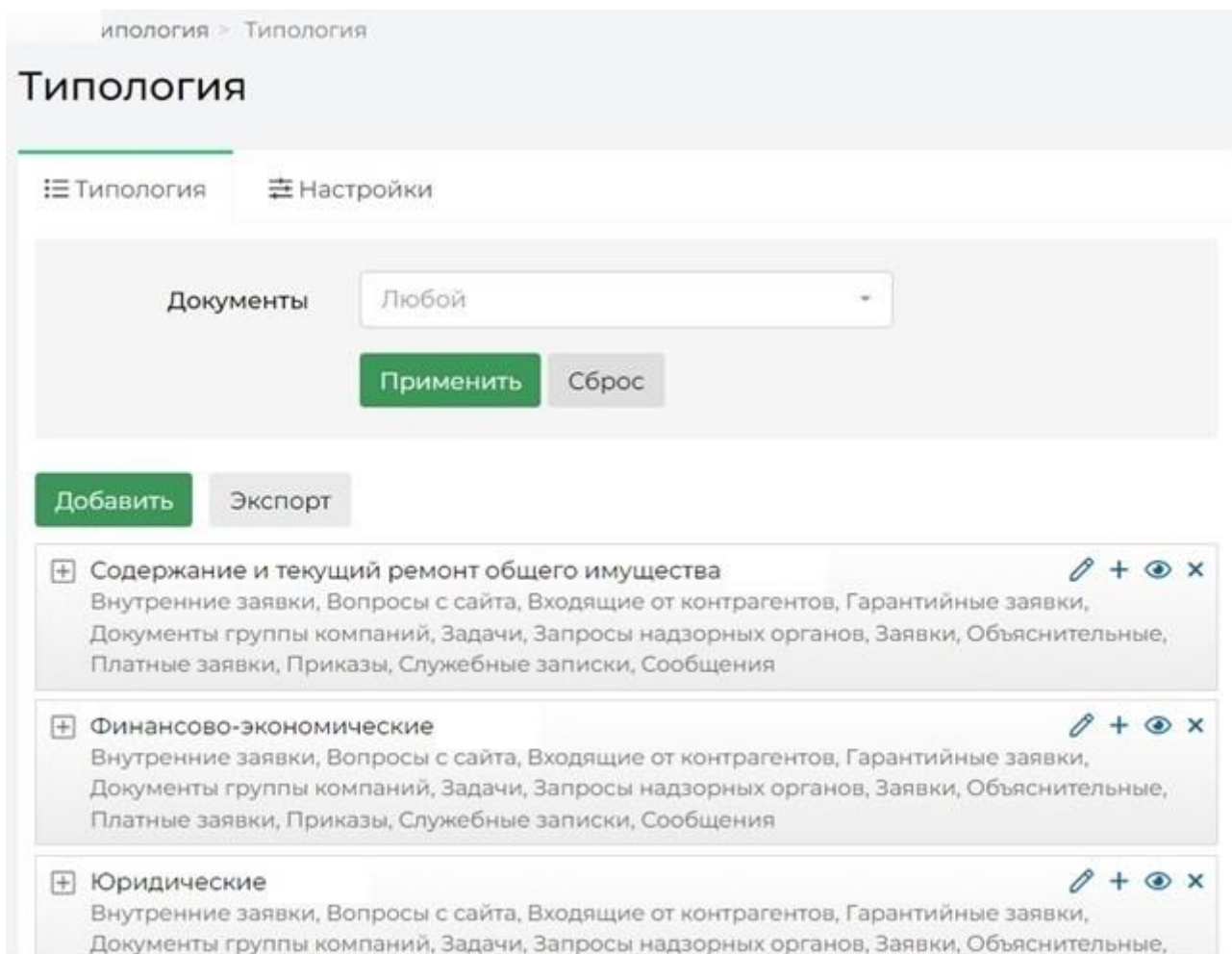
Отмена

Показания не загружены! Найдено ошибок: 1  
Строка 2: ID прибора учета не заполнено

## Типология

### Создание типологии документов

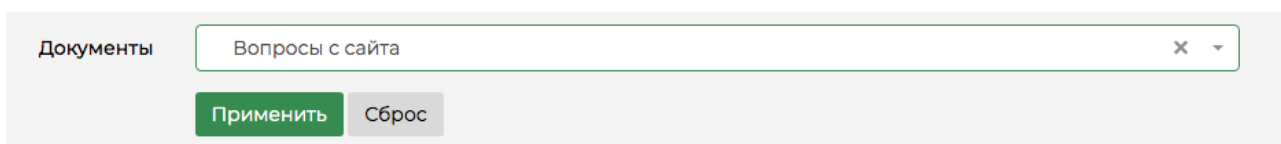
В версии АСУЛЦ «Флагман» реализован инструмент, позволяющий пользователям самостоятельно создавать и настраивать типологию документов. Модуль Типология вынесен в отдельный раздел меню АСУЛЦ «Флагман». Создание типов документов происходит на вкладке *Типология*. Общий вид журнала представлен на рисунке ниже.



В представленном разделе пользователи могут ознакомиться со стандартной типологией документов. Для того чтобы просмотреть типологию для отдельного модуля АСУЛЦ «Флагман», необходимо в поле *Документы* из выпадающего списка выбрать интересующий раздел и нажать на кнопку **Применить**.

Пользователям доступна настройка типологии документов в следующих модулях АСУЛЦ «Флагман».

- внутренние документы УК (документы группы компаний; объяснительные; приказы; служебные записки);
- диспетчерская (аварийные отключения; гарантийные заявки; заявки; платные заявки; проблемы);
- документооборот (входящие от контрагентов; запросы надзорных органов);
- почта (сообщения);
- сайт (вопросы с сайта).



По нажатию кнопки **Применить** пользователю откроется типология, характерная для выбранного раздела.

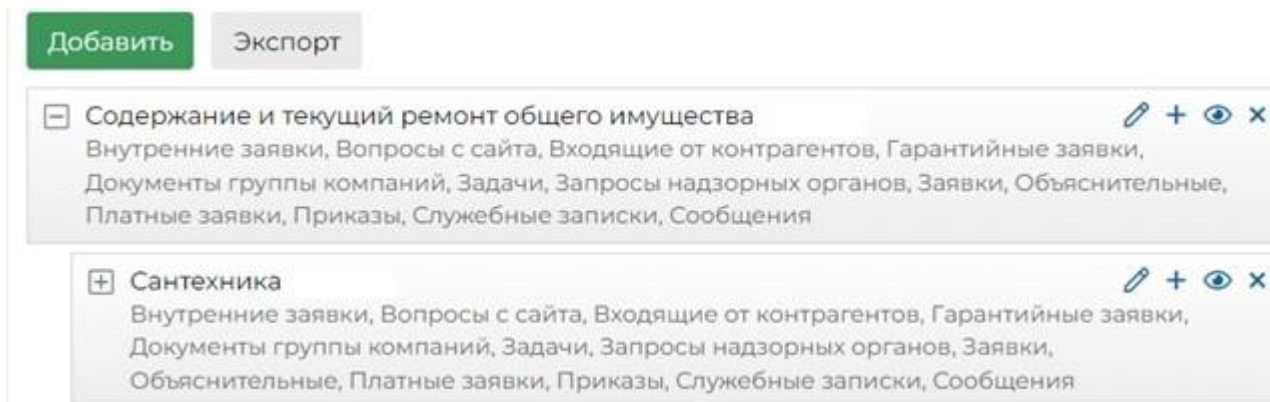
Слева от каждого типа заявок находится кнопка **Плюсик**, по нажатию на который пользователю открывается список подтипов выбранного документа. Справа располагаются активные кнопки действий, позволяющие работать с уже созданной типологией:

**Кнопка карандашик** – открывает форму редактирования типологии.

**Кнопка плюсик** – позволяет создавать новые элементы для данного уровня типологии.

**Кнопка глазик** – активирует/деактивирует выбранный элемент типологии.

**Кнопка крестик** – позволяет удалить выбранный элемент типологии.

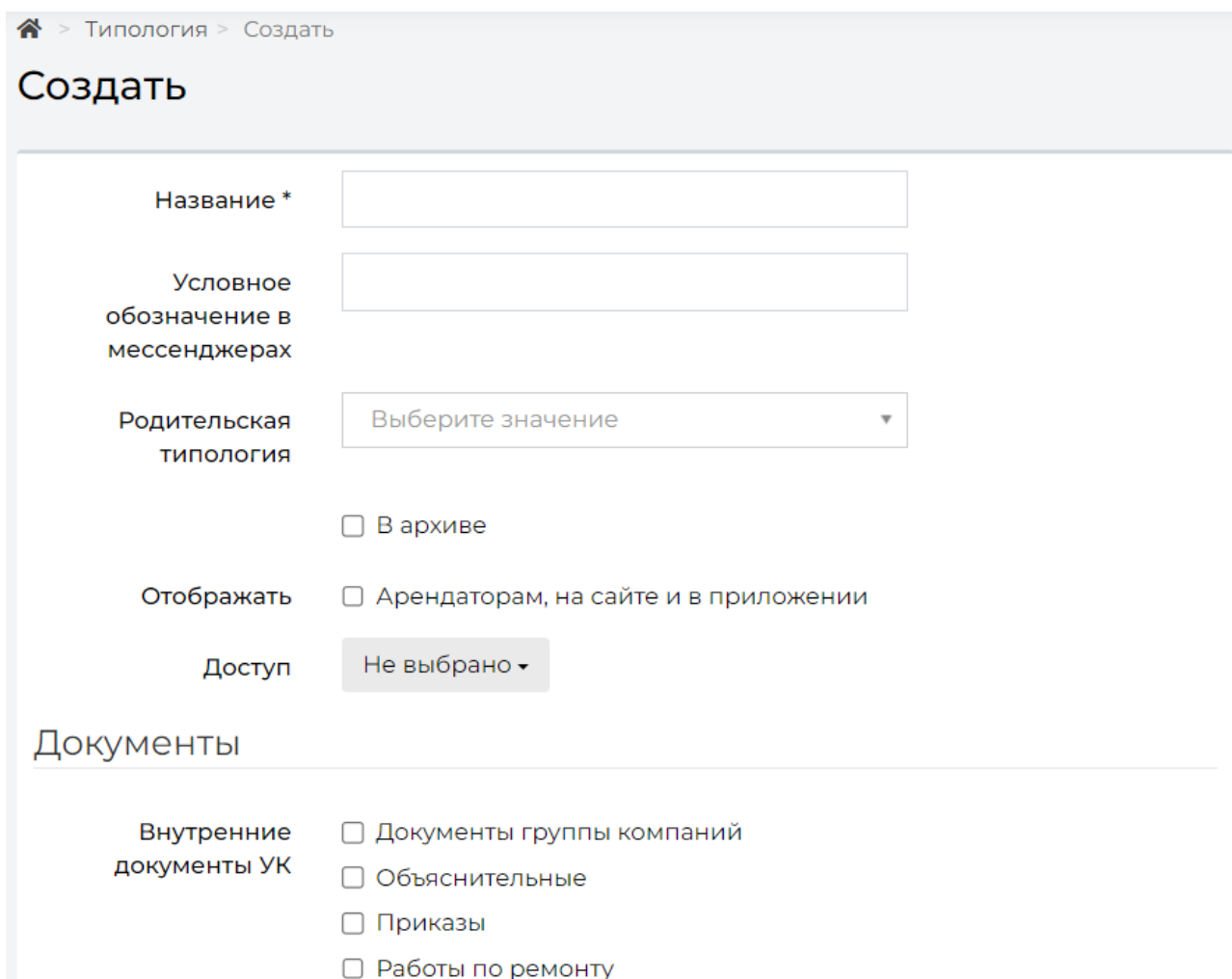


Добавить   Экспорт

Содержание и текущий ремонт общего имущества  
Внутренние заявки, Вопросы с сайта, Входящие от контрагентов, Гарантийные заявки, Документы группы компаний, Задачи, Запросы надзорных органов, Заявки, Объяснительные, Платные заявки, Приказы, Служебные записки, Сообщения

Сантехника  
Внутренние заявки, Вопросы с сайта, Входящие от контрагентов, Гарантийные заявки, Документы группы компаний, Задачи, Запросы надзорных органов, Заявки, Объяснительные, Платные заявки, Приказы, Служебные записки, Сообщения

Сверху располагается кнопка **Добавить**, при нажатии которой пользователи могут создать собственную типологию для необходимого раздела АСУЛЦ «Флагман». На рисунке ниже представлена форма создания типологии.



🏠 > Типология > Создать

## Создать

Название \*

Условное обозначение в мессенджерах

Родительская типология

В архиве

Отображать  Арендаторам, на сайте и в приложении

Доступ

### Документы

Внутренние документы УК  Документы группы компаний  
 Объяснительные  
 Приказы  
 Работы по ремонту

Для создания элемента типологии необходимо заполнить поле *Название* (произвольное поле, обязательное для заполнения), а также в графе *Родительская типология* выбрать к какому родительскому типу будет относиться создаваемый элемент.

Для того чтобы активировать/деактивировать создаваемый элемент в типологии необходимо установить/убрать галочку в поле **В архиве**.

В случае если необходимо, чтобы создаваемая типология отобразилась в мобильном приложении ЖКХ.Диалог и на типовом сайте УК пользователю необходимо установить галочку в поле **Отображать арендаторам на сайте и в приложении**.

Также в поле *Документы* пользователи при необходимости могут отметить галочками те разделы, к которым следует применить издаваемый элемент типологии (помимо родительской типологии). Для сохранения созданного элемента необходимо нажать кнопку **Сохранить**.

Таким образом, модуль *Типология* позволяет пользователю полностью подстроить под себя структуру документов АСУЛЦ «Флагман» двумя способами: изменяя стандартную типологию АСУЛЦ, либо создавая собственную типологию с нуля.

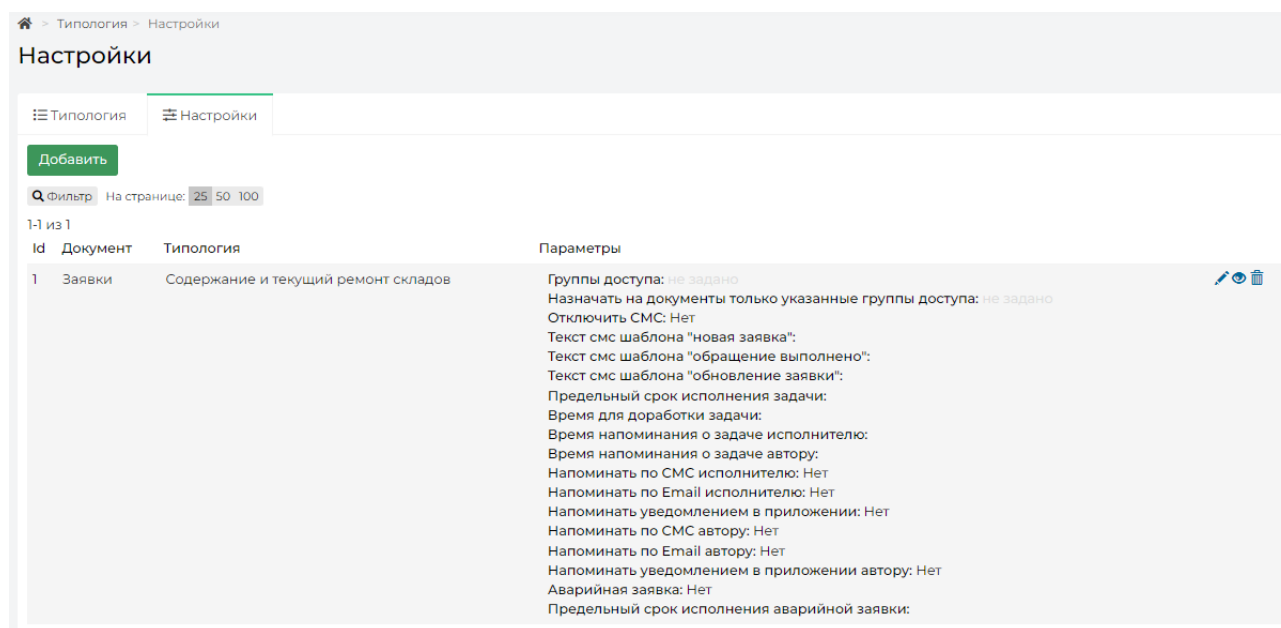
## Настройка типологии документов

Помимо создания произвольной типологии, пользователи могут задавать дополнительные параметры для каждого типа.

В модуле *Типология*, раздел *Настройки*, содержится вся информация о ранее заданных настройках для каждого элемента типологии. Общий вид журнала данного раздела характеризуется такими полями как *Документ*, к которому относится типология, *Типология* (выбранные типы и подтипы для указанного документа), а также *Параметры* (выбранные пользователем характеристики для указанной типологии). При необходимости пользователь может отредактировать настройку, нажав на **Кнопку карандашик**.

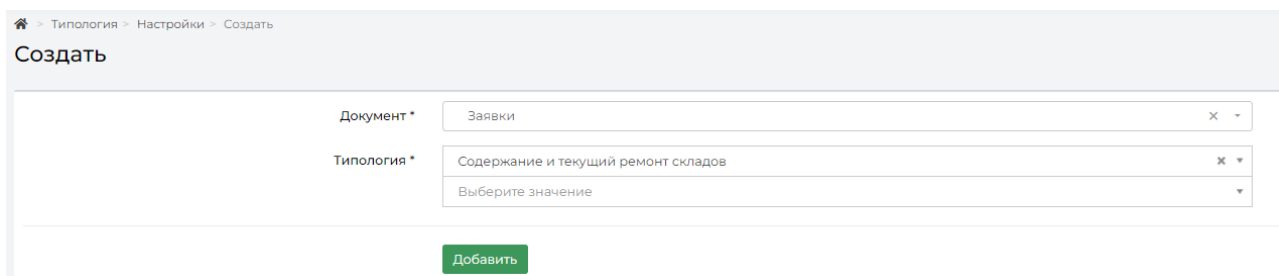
**Кнопка глазик** позволяет просмотреть карточку с настройками данной типологии.

**Кнопка корзина** позволяет удалить выбранный элемент журнала.



Id	Документ	Типология	Параметры
1	Заявки	Содержание и текущий ремонт складов	<p>Группы доступа: не задано</p> <p>Назначать на документы только указанные группы доступа: не задано</p> <p>Отключить СМС: Нет</p> <p>Текст смс шаблона "новая заявка":</p> <p>Текст смс шаблона "обращение выполнено":</p> <p>Текст смс шаблона "обновление заявки":</p> <p>Предельный срок исполнения задачи:</p> <p>Время для доработки задачи:</p> <p>Время напоминания о задаче исполнителю:</p> <p>Время напоминания о задаче автору:</p> <p>Напоминать по СМС исполнителю: Нет</p> <p>Напоминать по Email исполнителю: Нет</p> <p>Напоминать уведомлением в приложении: Нет</p> <p>Напоминать по СМС автору: Нет</p> <p>Напоминать по Email автору: Нет</p> <p>Напоминать уведомлением в приложении автору: Нет</p> <p>Аварийная заявка: Нет</p> <p>Предельный срок исполнения аварийной заявки:</p>

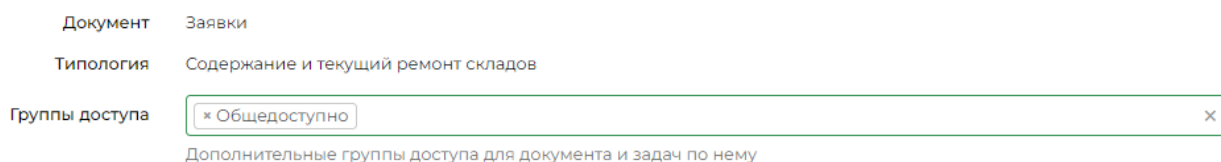
Для того чтобы задать параметры для необходимого элемента типологии необходимо нажать на кнопку **Добавить**. По нажатию кнопки пользователю откроется форма, в которой необходимо выбрать документ, к которому относится типология, и выбрать элемент типологии, к которому необходимо задать параметры.



Форма создания настройки типологии представлена на рисунке выше. Оба поля являются обязательными для заполнения. Для того, чтобы продолжить настройку, необходимо нажать на кнопку **Добавить**.

По нажатию кнопки пользователю откроется окно, где он может задать следующие параметры для выбранного типа документа:

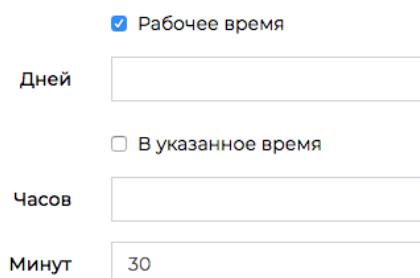
1) В поле *Группа доступа* выбрать группы, которые смогут работать с указанным документом и задачами по нему.



2) Установить предельный срок исполнения задачи, поставленной по выбранному документу.

Данный параметр фиксирует какое количество дней, часов и минут будет прибавлено к времени постановки задачи для получения значения в поле *Крайний срок исполнения задачи*. Кнопка *Рабочее время* позволяет фиксировать предельный срок исполнения задачи в рабочих часах. Если пользователь не установит галочку в выбранном поле, то время будет фиксироваться в астрономических часах. Поле *В Указанное время* позволяет задать время, к которому необходимо будет выполнять задачи выбранного типа. Например, к 18:00 ежедневно.

#### Предельный срок исполнения задачи



3) Помимо предельного срока исполнения задачи, пользователи могут также задать предельное время, которое будет отводиться на доработку задачи. Заполнение данного поля идентично заполнению поля *Предельный срок исполнения задачи*.



### Время для доработки задачи

---

Рабочее время

Дней

В указанное время

Часов

Минут

4) В случае если задаваемые параметры относятся к документу *Заявки*, пользователю будут доступны настройки для аварийных заявок. Поле *Аварийная заявка* в настройках служит для того, чтобы при приеме Заявки данного типа статус Аварийная заполнялся по умолчанию и к срокам отработки Заявки применялись исключительно настройки, приписанные для заявок с аварийным статусом.

### Предельный срок исполнения аварийной заявки

---

Рабочее время

Дней

В указанное время

Часов

Минут

После заполнения всех характеристик необходимо нажать на кнопку **Сохранить**, чтобы указанные параметры вступили в силу.

## Инструмент анализа и назначения групп доступа на объекты

### Создание групп доступа

В АСУЛЦ «Флагман» пользователи могут самостоятельно создавать группы доступа и назначать их на объекты. Данный инструмент полезен в том случае, если складской фонд управляющей компании разделен на участки, каждый из которых обслуживается определенными сотрудниками. Закрепление групп доступа за отдельными территориями позволит участникам групп иметь доступ к работе в АСУЛЦ «Флагман» только с теми территориями, за которыми закреплены их группы.

Для того чтобы создать Группу доступа, необходимо перейти в **Настройки**, раздел **Группы доступа**. Вкладка Список групп содержит в себе ранее созданные Группы доступа в АСУЛЦ. Всю информацию, размещенную в данном журнале, можно выгрузить в формате \*.pdf и \*.xls, нажав на кнопки **PDF** и **Excel**. Кнопки **25**, **50**, **100** позволяют управлять количеством выводимых элементов на странице. Кнопка **Настройка списка** позволяет управлять отображаемыми параметрами элементов журнала. Заголовки столбцов таблицы управляют сортировкой элементов в таблице. Сортировка последовательна (по убыванию или по возрастанию) и работает по нажатию. Помимо этого, пользователи могут осуществлять поиск по элементам вводя информацию в поле под заголовками столбцов.



🏠 > Группы доступа

## Группы доступа




Система   Сотрудники   Справочники   Управление доступом   **Группы доступа**   Координаты домов

Системная почта   Поиск   Типы Адресов   Ссылки на Вики   Нумератор договоров   Черный список АТС

Журнал записи на прием   Пользовательский отчет   Транзитивность статусов

**Список групп**   Доступ к территориям

**Создать группу доступа**

На странице: 25 50 100   

1-7 из 7

№	Наименование	Управляющая компания	Назначать только совместно с группой
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Группа доступа № 3	Диспетчерская		
Группа доступа № 0	Общедоступно		
Группа доступа № 8	Флагман - Диспетчер	Флагман	

Клик по номеру Группы доступа либо двойной клик на строке журнала приведет к открытию карточки просмотра информации о Группе доступа.

**Список групп**   Доступ к территориям

**Редактировать**   **Удалить**

№	3
Наименование	Диспетчерская
Не назначать при наследовании	да
Назначать только совместно с группой	не задано
Назначать только совместно с услугами	не задано
Участники группы	Иванов А.

В самом верху карточки Группы доступа располагаются кнопки действий.

Кнопка **Редактировать** – открывает форму редактирования информации о Группе доступа

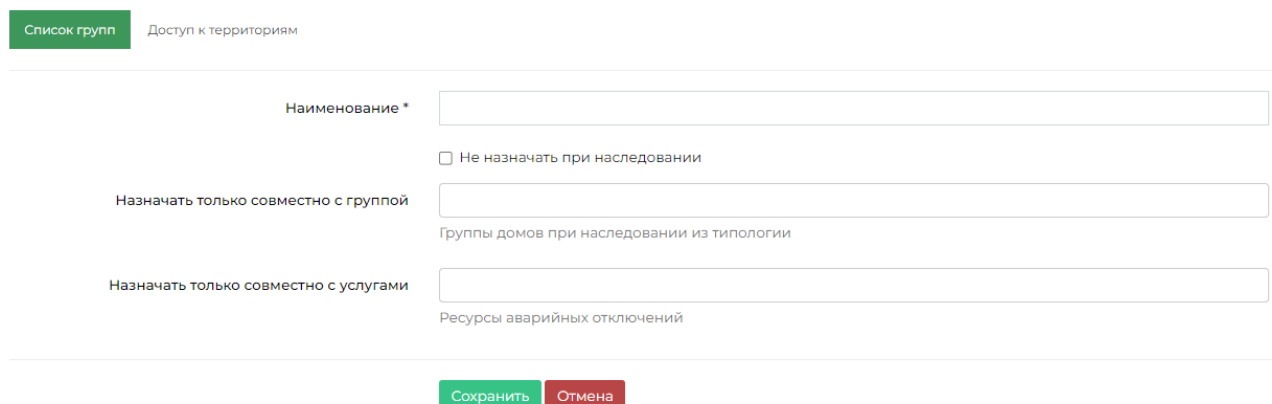
Кнопка **Удалить** – приводит к удалению выбранной Группы доступа.

Далее располагается информация о номере Группы доступа, ее наименовании, участниках группы (сотрудниках, которым данная Группа доступа присвоена). В поле Адрес выводятся все объекты, которым была назначена выбранная Группа доступа. Таким образом, участники группы будут иметь право на просмотр информации о тех территориях, которые отображены в поле Адрес.

**Адрес**

Территория "Флагман", 1 лит. 6

Для того чтобы создать новую группу доступа, необходимо на вкладке Список групп нажать на кнопку **Создать группу доступа**. В открывшейся форме необходимо заполнить поле **Наименование**, **Назначать совместно с группой** – группа доступа будет назначаться совместно с другими группами, **Назначать только совместно с услугами** – группа доступа будет назначаться в объекты с определенными услугами и нажать на кнопку **Сохранить**.



Список групп    Доступ к территориям

Наименование \*

Не назначать при наследовании

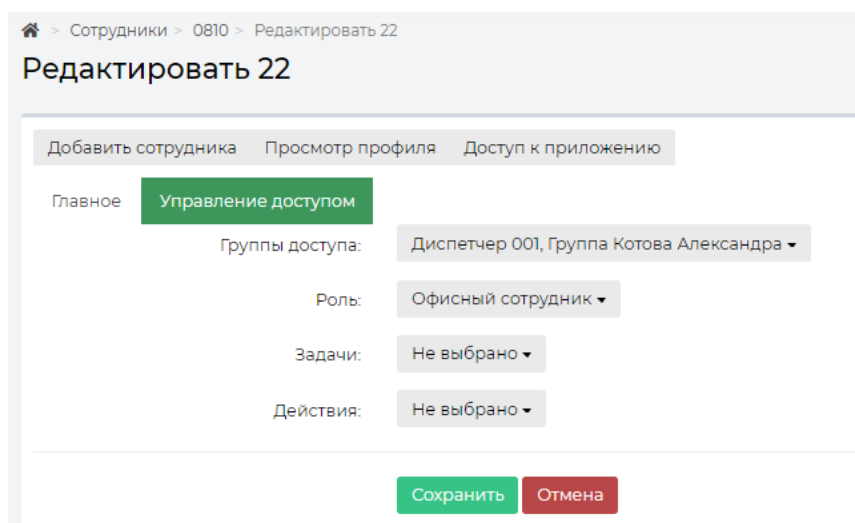
Назначать только совместно с группой   
Группы домов при наследовании из типологии

Назначать только совместно с услугами   
Ресурсы аварийных отключений

**Сохранить**    **Отмена**

Для того чтобы добавить в Группу доступа участников группы, необходимо закрепить созданную Группу за конкретными пользователями.

Для этого необходимо перейти в карточку Сотрудника (Настройки – Сотрудники – Номер необходимого сотрудника), перейти в раздел Управление доступом и в поле Группы доступа в выпадающем списке выбрать необходимую группу. При этом за одним пользователем может быть закреплено несколько групп доступа.



🏠 > Сотрудники > 0810 > Редактировать 22

### Редактировать 22

Добавить сотрудника    Просмотр профиля    Доступ к приложению

Главное    **Управление доступом**

Группы доступа: Диспетчер 001, Группа Котова Александра ▼

Роль: Офисный сотрудник ▼

Задачи: Не выбрано ▼

Действия: Не выбрано ▼

**Сохранить**    **Отмена**

Данное действие необходимо проделать для всех сотрудников, которых необходимо включить в созданную Группу доступа.

### Назначение групп доступа на территории

После того, как за Группой доступа были закреплены сотрудники УК, необходимо назначить данную Группу на объекты складского фонда.

Для этого необходимо перейти в **Настройки – Группы доступа**, вкладка **Доступ к территориям**.

Список групп **Доступ к территориям**

Выбор УК:

Выбор адреса:


**Применить фильтр** **Сбросить фильтр**  
**Массовое добавление групп**

Показано территорий: 1.

Территория	Группы доступа территории	Кому доступен
Территория "Флагман", 1 лит. 6 Помещений: 12, лицевых счетов: 12	<span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">Диспетчерская</span> <span>Группа Иванов Андрей</span>	Иванов А. . (директор)

Пользователю будет доступна таблица, благодаря которой можно проанализировать, какие Группы доступа назначены на территории, а также просмотреть список сотрудников, кому будет доступен данный объект в АСУЛЦ.

Изначально пользователю доступен весь список территорий, который внесен в АСУЛЦ, однако можно выбрать конкретный адрес для просмотра его характеристик. Для этого в поле *Выбор адреса* нужно последовательно ввести адрес объекта и нажать на кнопку **Применить фильтр**.

В поле Территория отображается информация об адресе объекта, а также количестве складов и договоров, внесенных в АСУЛЦ по данному объекту. Справа от адреса располагаются быстрые кнопки действий 

Кнопка **Плюсик** – позволяет добавить Группу доступа к территории и её объектам (складам и договорам). После добавления Группы доступа в поле Группы доступа территории отображается название выбранной Группы, а в поле Кому доступен – перечень участников Группы.

**Добавление группы к территории** ✕

Выбранная группа доступа будет добавлена к территории.

Территория

Группа доступа

**Применить**

В открывшейся форме добавления группы к территории пользователь может изменить адрес объекта в поле Территория, а также выбрать из выпадающего списка необходимую группу в поле Группа доступа. Также пользователю доступна кнопка быстрого действия Создать группу для создания новой Группы доступа в АСУЛЦ. После заполнения всех полей необходимо нажать на кнопку Применить.

Кнопка **Человечек** – позволяет открыть доступ к объекту для конкретного сотрудника через его персональную группу, которая автоматически формируется при создании пользователя.

После выбора сотрудника, информация о нем отображается в полях Группы доступа территории и Кому доступен.

Предоставление доступа к территории для сотрудника ✕

Выбранный сотрудник получит доступ к территории

Территория


Территория "Флагман", 1 лит. б ✕ ▾

Сотрудник

Выберите значение ▾✔ ПрименитьОтмена

По нажатию кнопки открывается карточка предоставления доступа к территории для сотрудника. В поле *Адрес* пользователь может изменить территорию. Поле *Сотрудник* имеет вид выпадающего списка, пользователь может выбрать только одного сотрудника, которого необходимо закрепить за выбранным объектом.

Кнопка **Крестик** – позволяет снять Группу доступа с территории и её объектов. Форма снятия Группы идентичная форме добавления Группы: пользователь также может выбрать адрес и группу доступа, которую нужно снять с выбранного объекта.

Поле *Группы доступа территории* содержит в себе информацию о Группах доступа, в том числе персональных, которые назначены на объект. Справа от названия Группы доступа располагаются кнопки быстрых действий 

Кнопка **Информация о группе** – открывает карточку просмотра информации о выбранной Группе доступа.

Кнопка **Распределить группу на объекты территории** – позволяет унаследовать группу на склады и договоры по территории, к которому относится выбранная группа доступа.

Кнопка **Крестик** – позволяет снять группу доступа с территории и его объектов.

В поле *Кому доступен* выводится информация о сотрудниках, кому предоставлен доступ к выбранному объекту. По нажатию на ФИО сотрудника пользователь перейдет в карточку Сотрудника, где может просмотреть или отредактировать информацию о нем.

В случае если группу доступа нужно назначить на несколько объектов, пользователь может воспользоваться функцией массового добавления группы. Для этого нужно нажать на соответствующую кнопку в верхней части вкладки (кнопка Массовое добавление групп).

Массовое добавление групп доступа x

Будут затронуты все территории по выбранному адресу или принадлежащие выбранным УК.

Управляющая компания:

Адрес:

АСУ	▼
г. Тюмень	x ▼
Территория "Флагман"	x ▼
1 лит. Б	x ▼

Группы доступа

Создать группу

Действие:

В открывшейся форме необходимо последовательно указать адрес Объекта, при этом вводить можно только город или улицу, тогда выбранная группа доступа будет назначена всем территориям из этого города или улицы. В поле *Группа доступа* необходимо выбрать группу, пользователь также может создать новую группу, нажав на кнопку **Создать группу**. В поле *Действие* нужно выбрать действие, совершаемое пользователем: есть возможность добавить или снять группу доступа. После заполнения всех полей необходимо нажать кнопку **Назначить**.

## Назначение арендаторов

В модуле **Назначение арендаторов** пользователям доступны все записи о назначении арендатора на склад, а также кнопка создания нового назначения арендатора.

🏠 > Назначение арендаторов

### Назначение арендаторов

Создать: Назначение арендатора

🔍 Фильтр На странице: 25 50 100 📄 PDF 📄 Excel

1-12 из 12

Время создания	Склад	Арендаторы	В Организация архиве
01.09.2023 г., 11:16	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.8	ООО "Эталон"	
01.09.2023 г., 11:16	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.7	ООО "Партнеры"	
01.09.2023 г., 11:16	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.6	ООО "Прогресс"	
01.09.2023 г., 11:16	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.5	ООО "Сервис"	
01.09.2023 г., 11:16	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.4б	ООО "ДНС Продакшн"	
01.09.2023 г., 11:16	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.4а	ООО "Мега"	
01.09.2023 г., 11:16	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.3в	ООО "Партнеры"	
01.09.2023 г., 11:16	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.3б	ООО "Партнеры"	
01.09.2023 г., 11:16	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.3а	ООО "Партнеры"	
01.09.2023 г., 11:16	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.2	ООО "Эталон"	
01.09.2023 г., 11:16	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.1б	ООО "Прогресс"	
01.09.2023 г., 11:16	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.1а	ООО "Прогресс"	

Для того, чтобы просмотреть ранее созданные назначения, необходимо кликнуть курсором на строку с назначением, после чего откроется страница просмотра этого документа.

🏠 > Паспортный стол > Назначение арендатора

### Назначение арендатора

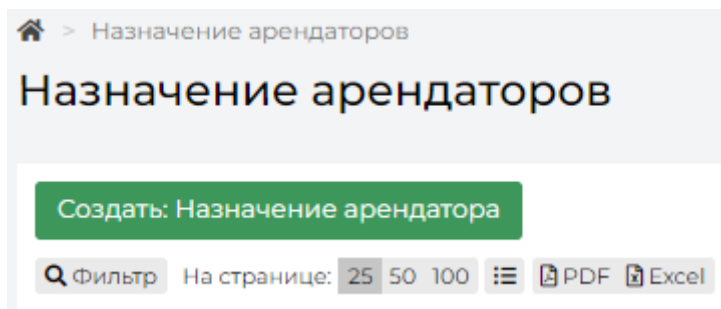
✎ Редактировать 🗑 Удалить

ID	dac62f2c-9fdd-dd90-7083-f5c9c1306877
Время создания	01.09.2023 г., 11:16
Помещение	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.8
Арендаторы	· ООО "Эталон"

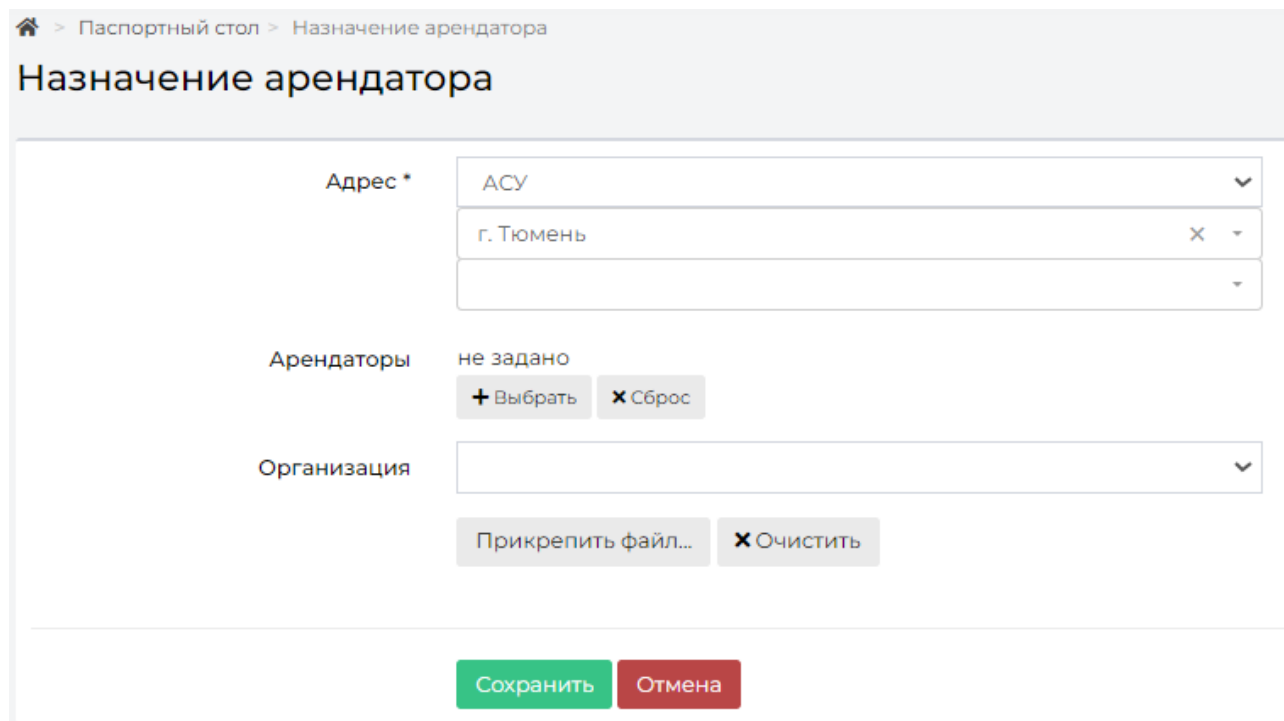
#### Связи документов

- Текущий документ Назначение арендатора №12

Для формирования в АСУЛЦ нового назначения необходимо на странице журнала ранее выданных поквартирных карточек нажать кнопку **Создать: Назначение арендатора**.



В открывшейся форме необходимо выбрать *Адрес*, по которому нужно назначить Арендатора, указать *Арендатора*, и *Управляющую организацию*, и нажать кнопку **Сохранить**.



## Заявки

Модуль **Заявки** предназначен для ведения журнала Обращений, поступивших в Аварийно-диспетчерскую службу от арендаторов обслуживаемого складского фонда по вопросам, входящим в сферу ответственности УК согласно договорам аренды.

Доступ к работе с журналом Заявок имеют те сотрудники, у которых в АСУЛЦ назначено «разрешение» Admin/appeal.index.

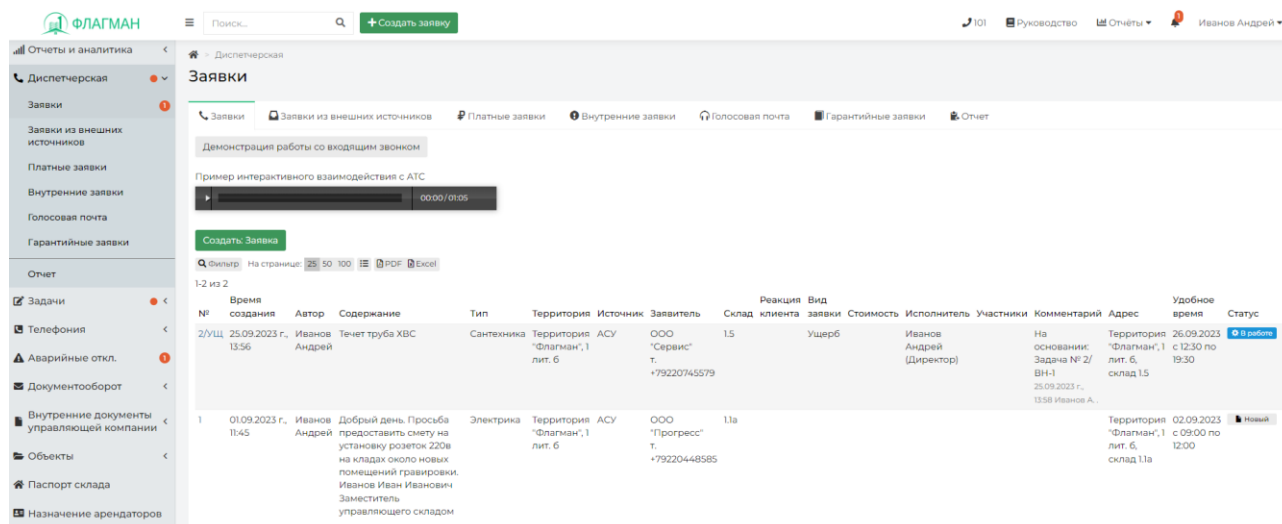
Перечень заявок, которые доступны для просмотра, зависит от того, какие настройки принадлежности сотрудника к территориям (см. статью Группы доступа) имеет сотрудник. Если сотрудник ответственен за работу только на части территорий компании и эти настройки заданы у

учетной записи сотрудника в АСУЛЦ, то в журнале Заявок он не будет иметь доступ к просмотру заявок с территорий, на которых он не работает.

Давайте рассмотрим каждый из этапов работы с Заявками.

## Просмотр журнала заявок

На картинке ниже показана страница АСУЛЦ, на которой открыт журнал **Заявок**.




№	Время создания	Автор	Содержание	Тип	Территория	Источник	Заявитель	Склад клиента	Реакция заявки	Вид	Стоимость	Исполнитель	Участники	Комментарий	Адрес	Удобное время	Статус
2/УЛЦ	25.09.2023 г. 13:56	Иванов Андрей	Течет труба ХВС	Сантехника	Территория "Флагман", 1 лит. 6	АСУ	ООО "Сервис" Т. +79220745579	1.5	Ущерб			Иванов Андрей (Директор)	На основании: Задача № 2/ВН-1 25.09.2023 г., 13:58 Иванов А.	Территория "Флагман", 1 лит. 6, склад 1.5	26.09.2023 с 12:30 по 19:30		В работе
1	01.09.2023 г. 11:45	Иванов Андрей	Добрый день. Просьба предоставить смету на установку розеток 220В на складе около новых помещений гравировки. Иванов Иван Иванович Заместитель управляющего складом	Электрика	Территория "Флагман", 1 лит. 6	АСУ	ООО "Прогресс" Т. +79220448585	1.1а							Территория "Флагман", 1 лит. 6, склад 1.1а	02.09.2023 с 09:00 по 12:00	Новый

Попасть в журнал можно через основное меню АСУЛЦ. Пункт меню называется *Диспетчерская*, подпункт *Заявки*.

Если вы не видите данного пункта в меню, это значит, что ваш логин для работы в АСУЛЦ не был наделен правами на работу с Заявками. Если вы считаете, что вам нужен доступ к работе с Заявками, то обратитесь к вашему системному администратору или в службу Технической поддержки АСУЛЦ «Флагман».

Общий вид журнала Заявок построен на тех же принципах, что и все остальные журналы в АСУЛЦ. Вот они:

- Все элементы журнала отсортированы в порядке времени их создания от наиболее поздних к наиболее ранним;
- Отображаемые колонки журнала настраиваются самим пользователем АСУЛЦ: при нажатии на кнопку  открывается список доступных колонок, в котором пользователь может активировать/деактивировать колонки, а также менять их местами, «перетаскивая» активные пункты. После нажатия кнопки **Применить** Журнал Заявок приобретет тот вид, который настроил пользователь и будет неизменен, пока пользователь снова не отредактирует перечень и последовательность колонок;
- Количество выводимых на странице элементов журнала задается пользователем и может составлять либо 25, либо 50, либо 100 элементов на странице. Данная настройка индивидуальна и распространяется только на конкретный журнал и то, как он будет выведен у конкретного пользователя;
- При необходимости, содержимое журнала может быть импортировано в файл формата \*.pdf или \*.xlsx. Перечень и порядок колонок в сформированном файле будет соответствовать тем настройкам, которые пользователь задаст для Журнала в АСУЛЦ;



- Пользователь может отфильтровать элементы журнала, отобразив для себя только те элементы, которые его интересуют. Чтобы воспользоваться фильтрами, необходимо нажать на кнопку **Фильтр**, после чего пользователю откроется перечень всех возможных полей для фильтрации элементов.

## Фильтрация списка заявок

Фильтр На странице: 25 50 100 PDF Excel

Показать удаленные документы

№

Строгое соответствие

Время создания

Статус

Тип

Содержание

Строгое соответствие

Адрес

Строгое соответствие

Обращающийся (клиент)

Дата визита, удобная заказчику

Приоритет

Аварийная

Автор

Пользователь может осуществлять поиск по неограниченному количеству полей. Например, можно указать *даты создания заявки* (от и до) и указать *адрес территории*, с которого поступила заявка. В результате поиска в журнале Заявок у пользователя будут отображаться только заявки, поступившие с указанного адреса в указанный период времени.

После того, как пользователь задал все параметры для поиска необходимо нажать кнопку **Применить**.

Ранее заданные параметры поиска сохраняются в журнале до тех пор, пока не будет осуществлен новый поиск или не будет нажата кнопка **Сброс**.

Те параметры поиска, которые могут пригодиться пользователю в будущем, можно сохранить как типовой поисковый запрос. Для этого необходимо задать параметры и нажать кнопку **Сохранить фильтр**.

В открывшемся поле ввести Название для фильтра и нажать кнопку **Сохранить**.

Все сохраненные ранее фильтры будут доступны в окне Фильтров. При необходимости их можно будет удалить, нажав кнопку «**крестик**» возле ненужного более фильтра.

Сохраненные фильтры

Показать удаленные документы


№

Строгое соответствие

## Просмотр информации о заявке в журнале заявок

Журнал строится по принципу одна заявка – одна строчка журнала. Все столбцы имеют заголовки.

На картинке ниже приведен внешний вид заголовков журнала и одной Заявки. Рассмотрим подробнее как читать информацию при просмотре Журнала.

№	Время создания	Автор	Содержание	Тип	Территория	Источник	Заявитель	Склад	Вид заявки	Стоимость	Исполнитель	Участники	Комментарий	Адрес	Удобное время	Статус
2/Ущ	25.09.2023 г., 13:56	Иванов Андрей	Течет труба ХВС	Сантехника	Территория "Флагман", 1 лит. 6	АСУ	ООО "Сервис" т. +79220745579	1.5	Ущерб		Иванов Андрей (Директор)		На основании: Задача № 2/ ВН-1 25.09.2023 г., 13:58 Иванов А. .	Территория "Флагман", 1 лит. 6, склад 1.5	26.09.2023 с 12:30 по 19:30	 В работе

В столбце с заголовком **№** выведен Номер заявки. Если нажать на него левой кнопкой мышки, то откроется карточка Заявки.

Также карточку заявки можно открыть, если кликнуть два раза левой клавишей по строке с заявкой.

В поле **Время создания** отображается день и точно время, в которое Заявка была внесена в АСУЛЦ.

Поле **Автор** содержит в себе информацию о пользователе, который создал Заявку.

В Столбце **Содержание** выводится информация из поля Содержание, которое предназначено для того, чтобы фиксировать суть Заявки.

В поле **Тип** выводится Тип заявки.

В поле **Заявитель** фиксируется информация о жителе, от которого поступило обращение.

В столбце **Территория** указана территория, с которой поступила заявка.

Поле **Источник** показывает, откуда была создана заявка: АСУ, Сайт или приложение.

В столбце **Заявитель** содержится информация об арендаторе, который оставил заявку.

В поле **Склад** выводится номер склада.

В поле **Вид заявки** выводится к какому виду относится заявка: ущерб, доп. работы, внутренняя.

В поле **Стоимость** указывается общая стоимость выполнения заявки.

В поле **Исполнитель** выводится информация в том случае, если по Заявке была поставлена Задача и отображает Исполнителя задачи. Если назначено две и более задачи, то в поле будут выведены все Исполнители Задач, поставленных по Заявке.

В поле **Участники** отображаются все сотрудники принимающие участие в задаче.

В поле **Комментарий** отображаются все комментарии, которые были оставлены к этой Заявке. В случае если по Заявке была поставлена Задача, то в данном поле выводится информация о номере Задачи.

**Адрес** выводится в том виде, в котором он был зафиксирован. АСУЛЦ позволяет сохранять Заявки, как указав конкретную квартиру, с которой поступила Заявка, так и только Территория, в которой наблюдается проблема.

В поле **Удобное время** выводится информация об удобном времени визита для выполнения заявки.


Поле **Статус** отображает текущий статус Заявки.

В конце каждой строки размещены кнопки быстрых действий.



- позволяет перейти к просмотру информации о Заявке во всплывающем окне. Данная информация подробнее, чем выводится в журнале и содержит в себе информацию о цепочке документов, связанных с заявкой. Внешний вид окна с быстрым просмотром информации о заявке приведен ниже. Состав выводимой информации в данном окне не зависит от персональных настроек журнала пользователя.

Быстрый просмотр x

ID	76ee8518-d116-4890-b950-c4d2658172cf
№	2/УЦ
Время создания	25.09.2023 г., 13:56
Автор	Иванов Андрей
Статус	<span style="background-color: #007bff; color: white; padding: 2px;">В работе</span> 25.09.2023 г., 13:58
Приоритет	☆ нет <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">установить приоритет</span>
Содержание	Течет труба ХВС
Тип	Сантехника
Поступила	АСУ
Обращающийся (клиент)	ООО "Сервис" 
Склад	Территория "Флагман", 1 лит. 6, склад 1.5
Телефон	☎ +79220745579
Дата визита, удобная заказчику	26.09.2023
Время визита, удобное заказчику	26.09.2023 с 12:30 до 19:30
Аварийная	нет
Вид заявки	Ущерб

Связи документов

- Текущий документ Заявка №2/УЦ
  - Задача №2/ВН-1 Новый → Иванов А.



- кнопка предназначена для мгновенного перехода к странице редактирования этой заявки.

Все журналы, содержащие большее количество элементов, чем можно вывести на одной странице, имеют панель Пагинации.



Панель пагинации размещается после всех элементов, размещенных на странице. В случае если пользователь настроил Журнал на отображение 50 или 100 элементов на одной странице, панель пагинации дублируется и перед списком элементов вверху страницы.

Панель пагинации позволяет перейти к одной из ближайших страниц, либо нажатием кнопки **Стрелочка** перейти в начало/конец журнала.

### Работа с журналом Заявки из внешних источников

В АСУЛЦ «Флагман» модуль Диспетчерская дополнен журналом Заявки из внешних источников. В данном журнале выводятся заявки от арендаторов, поступающих с типового сайта УК, мобильного приложения ЖКХ.Диалог, а также заявки на основе голосовой почты.

Внешний вид журнала идентичен внешнему виду остальных журналов модуля Диспетчерская. Пользователи также могут отсортировать содержимое журнала по выбранным параметрам, нажав кнопку **Настройка списка**, вывести необходимое количество элементов на странице (кнопки 25, 50, 100) и выгрузить содержимое журнала в формате \*.pdf и \*.xlsx (кнопки PDF и Excel).

Заявки из внешних источников

Заявки | Заявки из внешних источников | Платные заявки | Внутренние заявки | Голосовая почта | Гарантийные заявки | Отчет

Демонстрация работы со входящим звонком

Пример интерактивного взаимодействия с АТС

00:00/01:05

Фильтр На странице: 25 50 100 PDF Excel

1-1 из 1

№ создания	Время	Автор	Содержание	Тип	Территория	Заявитель	Склад	Реакция клиента	Вид заявки	Стоимость	Источник	Комментарий	Адрес	Удобное время	Статус
1	01.09.2023 г., 11:45	Иванов Андрей	Добрый день. Просьба предоставить смету на установку розеток 220в на складах около новых помещений гравировки. Иванов Иван Иванович Заместитель управляющего складом	Электрика	Территория "Флагман", 1 лит. 6	ООО "Прогресс" т. +79220448585					Приложение (клиент)		Территория "Флагман", 1 лит. 6	02.09.2023 с. 09:00 по 12:00	Новый

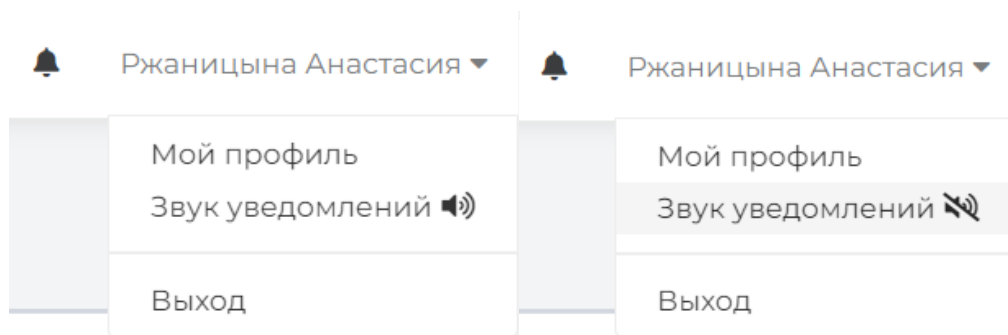
Также журнал был дополнен столбцом Источник, в котором отображается источник поступления заявки.

Помимо этого, пользователи могут указывать источник заявки при создании заявки. Для этого необходимо перейти в карточку заявки (Диспетчерская – Заявки – Создать: Заявка) и последовательно заполнить информацию об адресе, заявителе и сути заявки. Поле Поступила пользователь может выбрать источник поступившего обращения из выпадающего списка.

## Звуковые уведомления

С обновлением до версии 23.06 все уведомления в АСУЛЦ «Флагман» стали звуковыми.

На любой странице АСУ в правом верхнем углу есть кнопка с Фамилией и Именем пользователя и стрелочкой, по нажатию на которую откроется выпадающее меню. Одна из активных кнопок меню - **Звук уведомлений**. Нажатие кнопки включает или выключает звуковые уведомления в АСУ. Каждый сотрудник решает самостоятельно – требуется ли ему звуковое оповещение или нет.



## Создание заявки

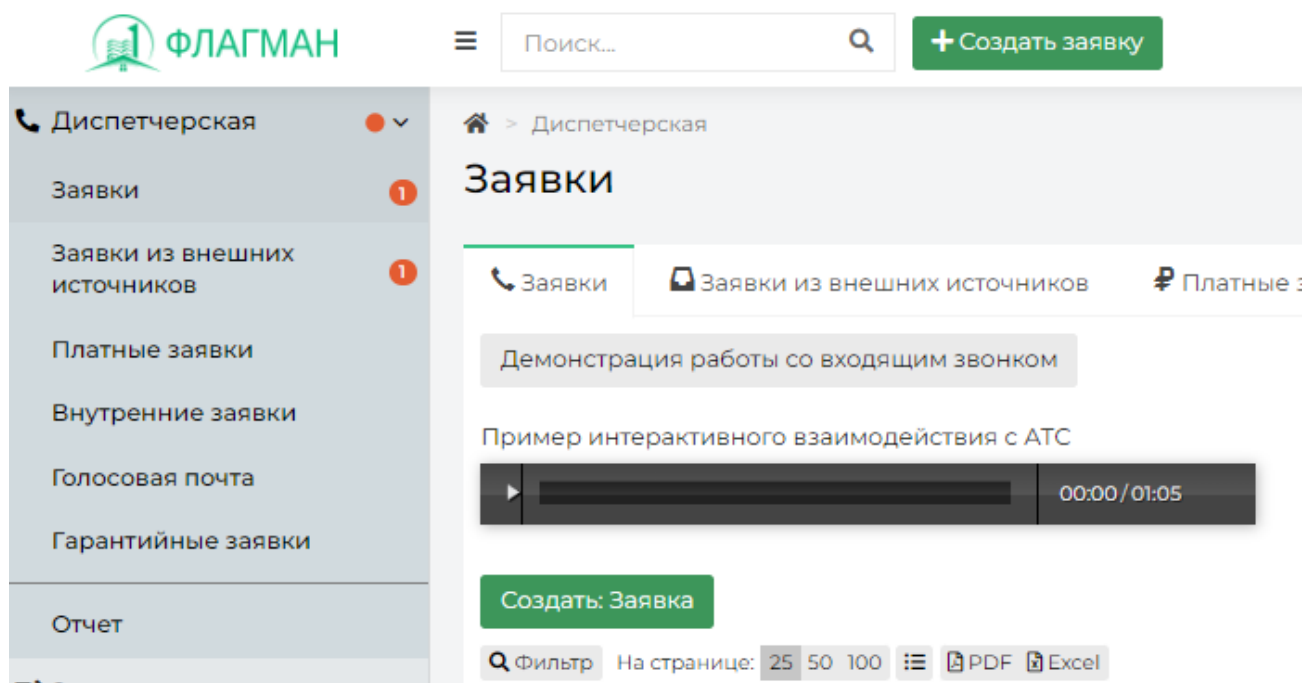
Создание заявки в АСУЛЦ может происходить несколькими путями:

- автоматически, на основе данных, вводимых арендатором через личный кабинет Арендатора на сайте УК;
- автоматически, на основе данных, вводимых арендатором через Мобильное приложение Арендатора;
- вручную через web-интерфейс без использования АТС Флагман, по нажатию кнопки **Создать заявку**;
- вручную с использованием АТС «Флагман».

В рамках этой части инструкции рассмотрим только создание заявки через web-интерфейс без использования АТС «Флагман».

Все пользователи АСУЛЦ, которые имеют разрешение на создание записей о новых Заявках в АСУЛЦ, видят кнопку **Создать заявку** в верхней части журнала Заявок.

Для упрощения работы диспетчеров в АСУЛЦ «Флагман» выведена дополнительная кнопка **Создать заявку** в верхнюю панель в АСУЛЦ. Нажатие данной кнопки открывает карточку создания Заявки. Таким образом, пользователь может перейти к быстрому созданию Заявки из любого журнала АСУЛЦ.



Данная кнопка доступна только пользователям с ролью «Диспетчер». Остальные пользователи АСУЛЦ «Флагман» не будут видеть данную кнопку. Если Пользователю необходимо предоставить роль диспетчера, то в карточке редактирования сотрудника (*Настройки – Сотрудники*) во вкладке *Управление доступом* в поле *Роль* необходимо отметить галочкой роль **Диспетчер**.

После нажатия кнопки открывается форма создания Заявки. Она представлена на картинке ниже.

Заявки > Создать

### Создать

Время создания	18.10.2023 17:05	
Вид заявки	<input type="text"/>	
Адрес	г. Тюмень <input type="text"/>	
Подъезд	<input type="text"/>	
Этаж	<input type="text"/>	
	<input checked="" type="checkbox"/> Обновить подъезд и этаж у склада	
Обращающийся (клиент)	<input type="text"/> Введите ФИО <input type="button" value="+"/>	
	Фильтровать по: <input type="checkbox"/> территории <input type="checkbox"/> складу	
Телефон	<input type="text"/>	
Телефон клиента	<input checked="" type="radio"/> Не изменять <input type="radio"/> Заменить <input type="radio"/> Добавить	
Обращающийся (юр. лицо)	<input type="text"/> <input type="button" value="+"/>	
E-mail	<input type="text"/>	
E-mail клиента	<input checked="" type="radio"/> Не изменять <input type="radio"/> Заменить <input type="radio"/> Добавить	
Содержание	<input type="text"/>	
Тип	Выберите значение <input type="text"/>	
	<input type="checkbox"/> Аварийная	
Время визита, удобное заказчику	<input type="text"/> дд.мм.гггг <input type="text"/> - <input type="text"/>	
Исполнитель задачи	Выберите значение <input type="text"/>	
	Для выбранного сотрудника будет создана задача по заявке. Задача согласно группам исполнителей создана не будет.	
Поступила	<input type="text"/>	
	<input type="checkbox"/> Согласен получать уведомления	
	<input type="button" value="Прикрепить файл..."/> <input type="button" value="✕ Очистить"/>	

Рассмотрим все поля по порядку.

Поле **Время создания** – выводит информацию о времени создания Заявки. При необходимости Пользователь может скорректировать время создания.

Поле **Вид заявки** – в нем пользователь выбирает к какому виду (ущерб, доп. работы, внутренняя) относится Заявка. При выборе вида заявки пользователь может указать стоимость заявки.

Поле **Адрес** — в нем пользователь последовательно должен заполнить Адрес, по которому наблюдается проблемная ситуация, о которой идет речь в Заявке.

Адрес в АСУЛЦ многоуровневый. В форме создания Заявки Пользователю предлагается заполнять адрес с того уровня, на котором есть два и более элемента. Например, если все складские объекты сосредоточены в одном городе, то уровень Город в поле Адрес будет заполнен автоматически. Если все территории, к которым имеет доступ сотрудник, находятся на одной улице, то и этот уровень будет автоматически заполнен.

В общем случае уровни в поле адрес таковы:

- город;
- улица;
- номер территории;
- номер склада.

При этом в АСУЛЦ можно добавлять и другие уровни Адреса. Например, Регион или Район.

При создании заявки в поле Адрес должна быть указана как минимум Территория, на которой наблюдается проблемная ситуация. Желательно заполнять адрес полностью вплоть до секции склада. В таком случае тем коллегам, которые будут обрабатывать Заявку, будет проще взаимодействовать с Арендатором, оставившим Заявку.

Поле **Обращающийся (клиент)** - в данное поле необходимо указать арендатора, который подает Заявку. При выборе склада в поле Адрес АСУЛЦ предлагает список арендаторов, информация о которых была ранее внесена в АСУЛЦ, а также номера телефонов, которые закреплены за данным складом (см. картинку ниже).

Адрес	г. Тюмень	×	▾
	Территория "Флагман"	×	▾
	1 лит. Б	×	▾
Склад	1.1а	×	▾
Заявки по территории:			
☰ Заявка № 2/УЦ    ☰ Заявка № 1			
Арендатор:			
👤 ООО "Прогресс"    📞 +79220448585			

Пользователь может либо выбрать одного из предложенных арендаторов, либо нажать кнопку **Плюсик** (Добавить в базу), после чего откроется всплывающее окно с формой создания записи о новом арендаторе.

В данной форме Пользователь может заполнить поля Наименование. Дата заключения договора. Номер мобильного телефона, адрес электронной почты. Обязательным для заполнения является только поле Наименование.

После выбора Обращающегося, АСУЛЦ выведет информацию о данном арендаторе: сумму задолженности по договорам (поле Задолженность носит информационный характер и заполняется автоматически); номер телефона, закрепленный за арендатором и адрес помещения, в котором он проживает.

Обращающийся (клиент)  ООО "Прогресс" + ✎

Фильтровать по:  территории  складу

**Задолженность: 0 руб.**

Телефон:

Склад:

Поле **Телефон** — в данное будет автоматически подставлено значение, если:

- арендатор был создан через форму Добавить в базу и в ней (в форме) было заполнено поле Мобильный телефон;
- номер телефона был определен АТС «Флагман», а Заявка создается в процессе обработки входящего вызова.

Если при создании Заявки Пользователь выбирает Обращающегося из предлагаемого списка, то АСУЛЦ выведет информацию обо всех номерах телефона, которые закреплены за этим арендатором. При нажатии на номер телефона, он автоматически подставится в поле Телефон.

В случае если поле пустое, то в него можно внести значение. Формат телефонного номера в АСУЛЦ не регламентирован. АСУЛЦ при сохранении номера телефона исключит лишние символы. При этом при использовании номера телефона в процессе рассылки СМС и/или автообзвон, АСУЛЦ самостоятельно приведет телефонный номер к требуемому формату, добавив +7 в случае отсутствия, исключив символы «()» и «-».

Если автоматически заполнившийся номер телефона не актуален для данной заявки, то пользователь может ввести в поле Телефон новый номер. При этом будет выбор не изменять текущий номер телефона, обновить или добавить ещё один.

Телефон клиента  Не изменять  Заменить  Добавить

Поле **Обращающийся юр.лицо** - в данное поле необходимо указать Юридическое лицо, которое подает Заявку. В данном поле осуществляется поиск по организациям, внесенным в модуле *Объекты- Организации*. Если необходимая Организация отсутствует в АСУЛЦ, ее можно добавить в базу, нажав на кнопку **Плюсик** справа. При нажатии на кнопку Пользователю откроется страница *Добавления объекта в базу*. Обязательным для заполнения является поле *Наименование*. Также в поле *Тип контрагента* необходимо указать принадлежность Организации к определенному типу (УК, РСО, Суд, Банк, Контрагент, Надзорный орган, Орган исп. Власти, Орган рег. Учета).

Добавление объекта в базу ✕

---

Поиск ЕГРЮЛ/ЕГРИП

Наименование \*

Короткое наименование

офп

---

Адреса

Юридический адрес  ☰ ✕  
Копировать из: Фактический адрес, Почтовый адрес

Фактический адрес  ☰ ✕  
Копировать из: Юридический адрес, Почтовый адрес

Почтовый адрес  ☰ ✕  
Копировать из: Юридический адрес, Фактический адрес



Поле **E-mail** предназначено для ввода официального адреса электронной почты арендатора. Адрес электронной почты по аналогии с номером телефона возможно не изменять, обновить или добавить ещё один.

Поле **Содержание** предназначено для внесения текстовой информации о сути проблемной ситуации, по которой создается Заявка. Текст, введенный в этом поле, будет наследоваться в Задачу, поставленную позже по данной заявке. Необходимо вводить предельно корректное описание и помнить о том, что данное описание может быть доступно Заявителю через Личный кабинет арендатора на сайте УК, а также может быть отправлено в тексте информационной СМС о ходе выполнения Заявки.

Поле **Тип** предназначено для классификации Заявки и отнесении ее к тому или иному типу. Важно помнить, что права доступа на просмотр Заявки, а также автоматическая постановка Задачи на отработку Заявки зависят от корректно определенного типа Заявки.

Также от Типа Заявки зависит крайний срок выполнения Заявки. Подробнее о настройках по автоматическому созданию Задач и по определению предельных сроков выполнения Заявок в соответствующей инструкции.

Поле **Аварийная** служит для того, чтобы пометить определенные Заявки как Аварийные, что влияет на их приоритет в АСУЛЦ, а также влияет на предельные сроки их Выполнения и то, на какого исполнителя будет назначена Задача в случае использования функционала Автоматическая постановка задачи.

Поле **Время визита, удобное заказчику**. Имеет формат Дата, плюс временной интервал, в течение выбранной даты. Данное поле необходимо заполнять в том случае, если выполнение работ по Заявке подразумевает обязательный контакт с арендатором, например, в случае если планируется выполнение работ по складу арендатора.

Ряд типов Заявок может быть помечен как «всегда аварийный», при выборе такого типа, у заявки автоматически будет заполнено значение Аварийная, без возможности снятия этого значения.

В случае, если у Заявки будет заполнено поле **Удобное время визита**, и это время будет позже автоматически рассчитанного крайнего срока выполнения Заявки, то именно значение из поля Удобное время визита будет подставлено в поле Крайний срок выполнения заявки.

Поле **Исполнитель задачи** – в данном поле можно указать сотрудника, на которого будет автоматически создана и назначена Задача. Таким образом, диспетчеру не нужно будет вручную создавать Задачу после сохранения Заявки.

Следующий блок полей посвящен Разрешениям, которые арендатор может дать Управляющей компании на коммуникацию с ним.

Согласен получать СМС  уведомления  
 отправить ссылку на приложение уже отправлено

В поле **Согласен получать СМС уведомления** отражается ранее предоставленное/не предоставленное разрешение на отправку СМС сообщений от УК о ходе выполнения оставленных арендатором Заявок, а также об аварийных отключениях на Территории.

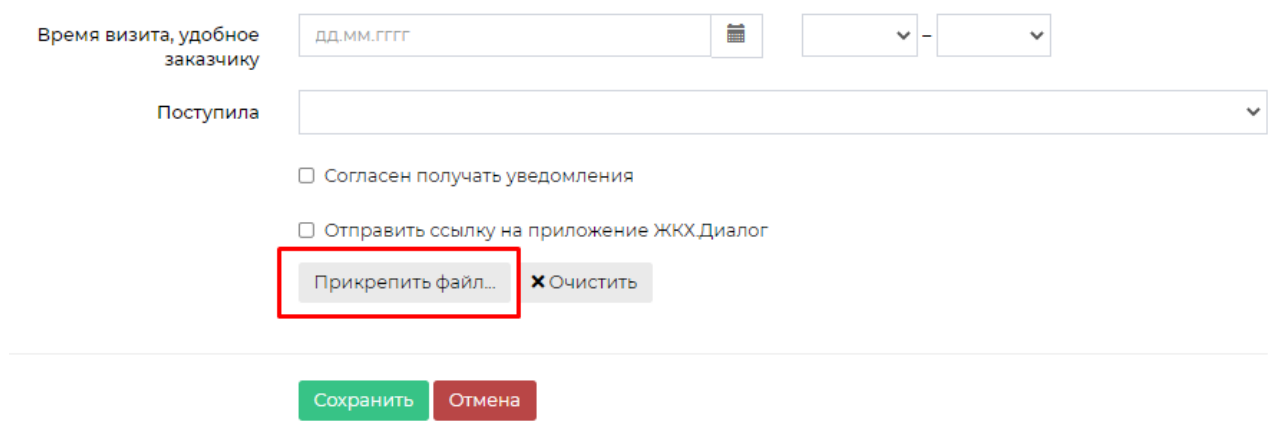
В поле **Отправить ссылку на приложение** отображается предоставленное/не предоставленное согласие на получение информационного СМС-сообщения с приглашением использовать мобильное приложение арендатора ЖКХ.Диалог.


Пользователь должен задействовать данные поля только в том случае, если Управляющая компания использует сервис СМС-сообщений, подключенный в АСУЛЦ. Узнать об этом пользователи могут у своего Руководителя или в службе Технической поддержки АСУЛЦ.

В случае если арендатор ранее уже давал согласие на рассылку уведомлений от УК, и данная информация была зафиксирована в АСУЛЦ, Пользователю будет выведено уведомление **Уже отправлено**.

В АСУЛЦ «Флагман» Пользователи могут прикладывать файлы не только в ранее созданную Заявку, но также и при создании Заявки. Для этого необходимо нажать на кнопку **Прикрепить файл**, расположенную внизу страницы. Для того чтобы удалить вложенный файл нужно нажать на кнопку **Очистить**.

Все приложенные в Заявку файлы остаются только в карточке Заявки и не наследуются в дочернюю Задачу.



Время визита, удобное заказчику:   -

Поступила:

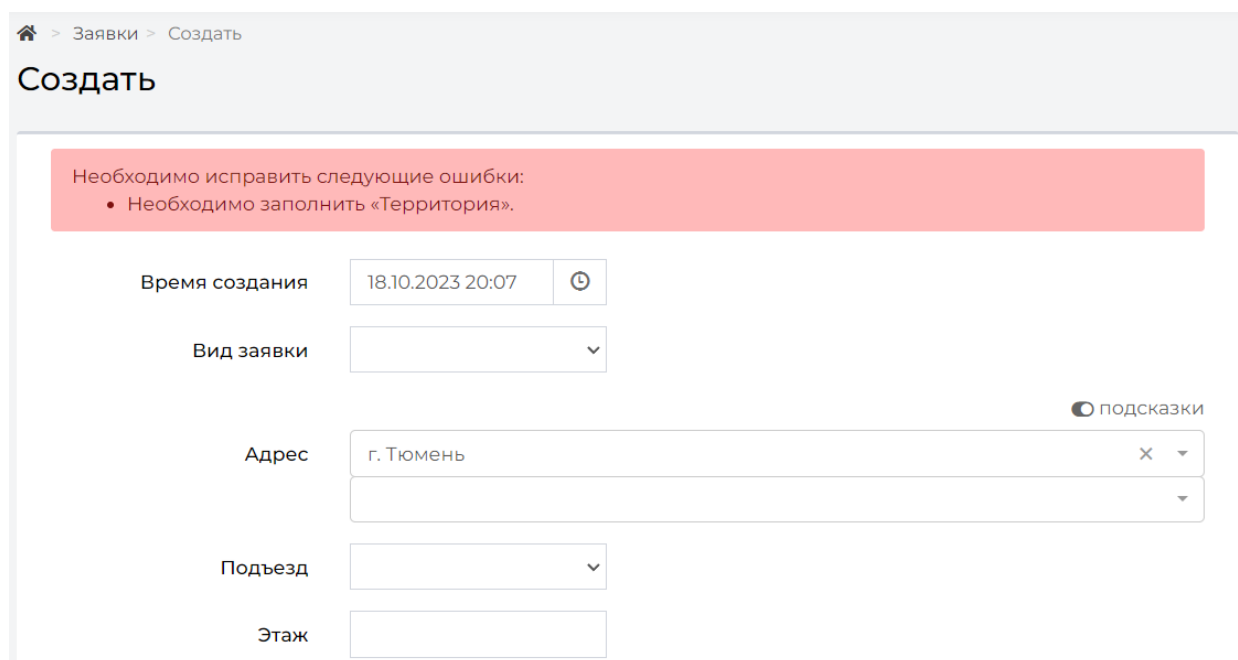
Согласен получать уведомления

Отправить ссылку на приложение ЖКХДиалог

После того, как все поля Заявки заполнены, пользователь может нажать кнопку **Сохранить**, что приведет к созданию записи о новой заявке, в соответствии с заполненными полями.

В случае, если пользователь по какой-то причине решил не сохранять Заявку, то он может нажать кнопку **Отмена**.

В процессе Сохранения заявки АСУЛЦ проверяет форму на полноту данных и если были внесены некорректные данные, то пользователю будет вновь открыта форма создания Заявки, вверху которой будет выведено уведомление об ошибках, которые необходимо исправить. Пример ошибок на картинке ниже.




🏠 > Заявки > Создать

## Создать

Необходимо исправить следующие ошибки:

- Необходимо заполнить «Территория».

Время создания: 18.10.2023 20:07 

Вид заявки:

Адрес: г. Тюмень

Подъезд:

Этаж:

подсказки

В таком случае пользователю необходимо исправить ошибки и вновь сохранить Заявку. После успешного сохранения пользователю откроется страница просмотра созданной Заявки.

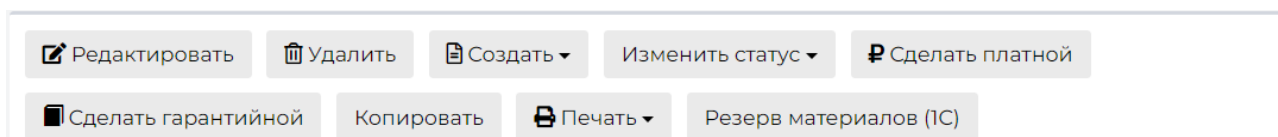
## Просмотр заявки

Страница просмотра Заявки имеет 10 блоков информации.

### 1. Кнопки действий

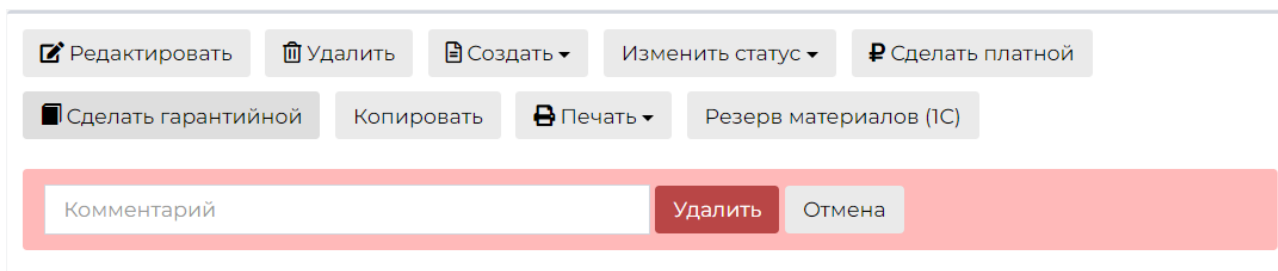
На самом верху страницы просмотра любой заявки выведены доступные пользователю кнопки действий.

Каждая кнопка сопровождается пиктограммой и наименованием действия, которое вызывает ее нажатие.

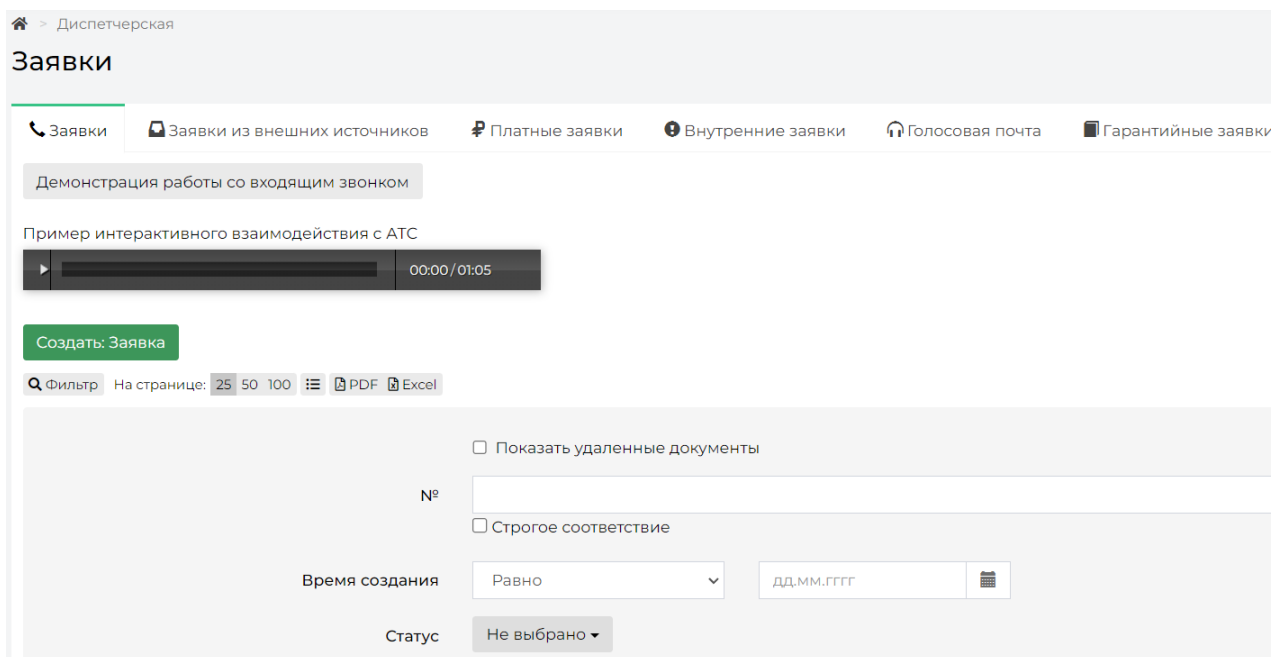


Кнопка **Редактировать** — открывает окно Редактирования Заявки.

Кнопка **Удалить** — открывает диалоговое окно, в котором необходимо указать причину удаления Заявки и подтвердить свое намерение нажав красную кнопку **Удалить**.

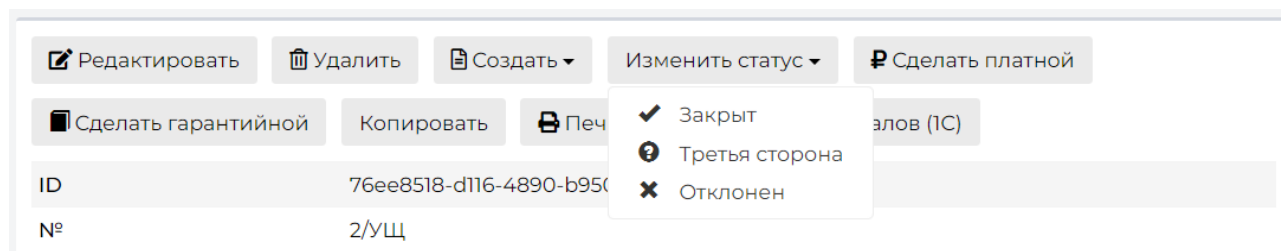


Удаление документа не приводит к тому, что он «исчезает» из АСУЛЦ навсегда. Все удаленные документы остаются в АСУЛЦ, но не отображаются в журнале в обычном режиме просмотра Журнала. Посмотреть удаленные документы можно только, активировав в фильтрах журнала функцию «показывать удаленные документы».



Кнопка **Создать** – позволяет создать дочерние по отношению к данной Заявке документы: Задачу и Аварийное отключение. Подробнее о создании указанных документов в соответствующей инструкции.

Кнопка **Изменить Статус** – открывает список доступных статусов, в которые можно перевести Заявку. Стоит иметь ввиду, что перевод Заявки в статус *Отклонена* и в статус *Закрыта* невозможен, если по Заявке есть незакрытые дочерние Задачи.

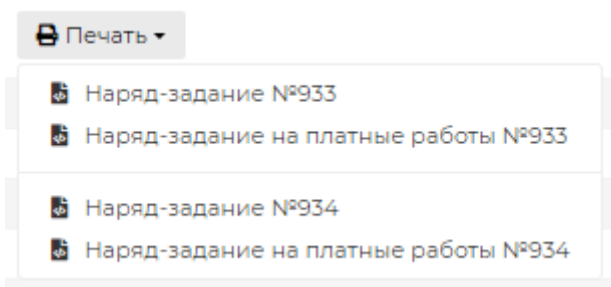


Кнопка **Сделать платной** – открывает форму создания Платной заявки, при этом все доступные характеристики Платной Заявки будут унаследованы от текущей заявки, а в момент сохранения Платной Заявки, текущая заявка будет переведена в статус *Отклонена* с комментарием «Создана платная заявка: Заявка № XX».

Кнопка **Сделать гарантийной** – открывает форму создания Гарантийной заявки, при этом все доступные характеристики Гарантийной Заявки будут унаследованы от текущей заявки, а в момент сохранения Гарантийной Заявки, текущая заявка будет переведена в статус *Отклонена* с комментарием «Создана гарантийная заявка: Заявка № XX».

Кнопка **Копировать** – открывает страницу Копирования заявки.

Кнопка **Печать** – позволяет распечатать наряд-задания дочерних по отношению к Заявке Задач.






Кнопка **Резерв материалов (1С)** – открывает форму создания резервирования материалов, для резервирования нужна интеграция с 1С 8.2 Бухгалтерия. Резервирование создает документ с резервом в 1С.

В случае если Заявка находится в статусе *Закрыт*, то среди кнопок действий появляется кнопка **Контроль качества**. Кнопка отображается у тех пользователей, которые имеют право на осуществление контроля качества. Нажатие кнопки открывает форму внесения результатов контроля качества.

## 2. Содержательная информация о заявке

Далее идет блок с основной информацией о сути заявки.

ID	76ee8518-d116-4890-b950-c4d2658172cf
№	2/УЦ
Время создания	25.09.2023 г., 13:56
Автор	Иванов Андрей
Статус	 В работе 25.09.2023 г., 13:58
Приоритет	☆ нет <input type="button" value="установить приоритет"/>
Содержание	Течет труба ХВС
Тип	Сантехника
Поступила	АСУ
Обращающийся (клиент)	ООО "Сервис" 
Склад	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.5
Телефон	 +79220745579
Дата визита, удобная заказчику	26.09.2023
Время визита, удобное заказчику	26.09.2023 с 12:30 до 19:30
Аварийная	нет
Вид заявки	Ущерб

Поле **№** - номер заявки, присваивающийся автоматически в АСУЛЦ.

Поле **Время создания** – отображает день и время, в которое была создана Заявка в АСУЛЦ. Время фиксируется по той часовой зоне, которая указана в Настройках АСУЛЦ.

Поле **Автор** – отображает информацию о том, кто из Пользователей АСУЛЦ создал запись о данной Заявке.

Поле **Статус** – отображает стадию жизненного цикла Заявки. На картинке выше стоит статус **Закрыт**.

Поле **Приоритет** – отображает наличие или отсутствие приоритетного статуса у данной Заявки. Приоритет назначается путем нажатия на символ «звездочка» в поле приоритет. Аналогичным образом можно снять приоритет. Приоритет у заявки имеет «Сквозной» характер, то есть установленный одним пользователем он является таковым для всех пользователей.

Поле **Содержание** – текстовое описание сути проблемной ситуации, по которой создается Заявка.

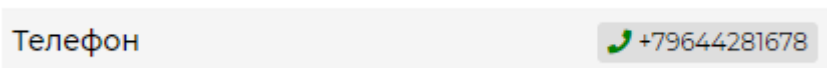
Поле **Тип** – отображает тип, к которому была отнесена заявка.

Поле **Поступила** – отображает источник поступления заявки.

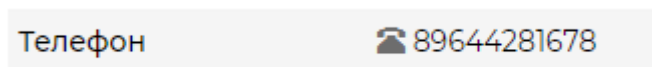
Поле **Склад** – отображает склад или территорию, на которой наблюдается проблема. Если в содержании поля указан склад, то по нажатию на содержимое поля Пользователь может открыть карточку этого склада в АСУЛЦ.

Поле **Обращающийся** – содержит информацию о том, кто из Арендаторов был инициатором Заявки. По нажатию на поле открывается карточка Арендатора в АСУЛЦ.

Поле **Телефон** - отображает номер телефона Обращающегося, который он предпочел оставить для связи с ним в случае необходимости. Если Пользователь АСУЛЦ зарегистрировался на линии АТС, то в поле Телефон появляется символ зеленой телефонной трубки. Это значит, что, кликнув на номер телефона, Пользователь инициирует исходящий телефонный звонок.



Когда пользователь не зарегистрирован в АТС, то номер телефона отображается в ином виде.



Поле **Аварийная** - содержит информацию о наличии/отсутствии аварийного статуса Заявки.

Поле **Время визита, удобное заказчику** – отображает желаемое время, в которое Обращающемуся будет удобно взаимодействовать с Сотрудником УК, которого направят для отработки Заявки.

Поле **Вид заявки** - отображает вид заявки.

### 3. История изменения статуса

В блоке История изменения статуса выводится информация о том, как и когда менялся этап жизненного цикла документа.

Время	Пользователь	Статус	Комментарий	Источник	Тип
29.03.2018 г., 10:50	Главный Администратор	Новый		АСУ	Пользователь
30.03.2018 г., 14:12	Главный Администратор	В работе	На основании: Задача № 50	АСУ	Система
30.03.2018 г., 14:12	Главный Администратор	Закрыт	На основании: Задача № 50 поймал только трех	АСУ	Система

Связи документов

- Текущий документ Заявка №28 Закрыт
  - Задача №50 Закрыт → Немков Д. В.

На картинке выше мы видим, что *29 марта* документ был создан пользователем Главный администратор и сделано это было через *web-интерфейс АСУЛЦ*.

Далее документ в автоматическом режиме был переведен *30 марта* в статус *В работе* и сделано это было на основании *Постановки Задачи* по данной Заявке. В тот же день Заявка была автоматически переведена в статус *Закрыт*, так как Исполнитель отчитался, что он выполнил задачу и перевел дочернюю задачу в статус *Закрыт*.

### 4. Связанные документы

В блоке Связи документов выводится информация о документах, которые имеют связь с просматриваемой заявкой. Рассмотрим характер этих связей на примере картинки ниже.

Связи документов
<ul style="list-style-type: none"> <li>Текущий документ Заявка №270 <span>В работе</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>Задача №344 <span>Новый</span> → Астафьев А.</li> </ul> </li> </ul>

На картинке выше показано, что Пользователь просматривает информацию о *Заявке номер 270*. эта заявка имеет статус *В работе*. По данной заявке поставлена *Задача номер 344*, которая назначена Исполнителю *Астафьеву А*. Задача находится в статусе *Новый*, то есть *Астафьев А*. еще не принял и не выполнил *Задачу*.

Обязательным свойством является возможность перехода к карточке любого связанного документа по нажатию.

## 5. Телефонные разговоры с абонентом

В данном блоке отображаются все карточки телефонных звонков, которые были между УК и Обращающимся в период +/-2 суток от времени создания текущей Заявки.

Заголовок данного блока формируется таким образом, чтобы Пользователь видел какие именно звонки выведены ниже. На картинке ниже Заголовок содержит общую часть: «Телефонные разговоры с абонентом»; номер телефона абонента «89136051561»; период, за который отображены звонки «с 08.10.2019 по 12.10.2019»; количество таких звонков «(1)».

Телефонные разговоры с абонентом 89136051561 с 08.10.2019 по 12.10.2019 (1)						
№ звонка	Время звонка	Тип	Откуда	Куда	Продолжительность звонка	Запись разговора
№64759	10.10.2019 г., 13:19	Входящий	+79136051561	101	00:00:05	<a href="#">Загрузить</a>

## 6. Прикрепленные файлы

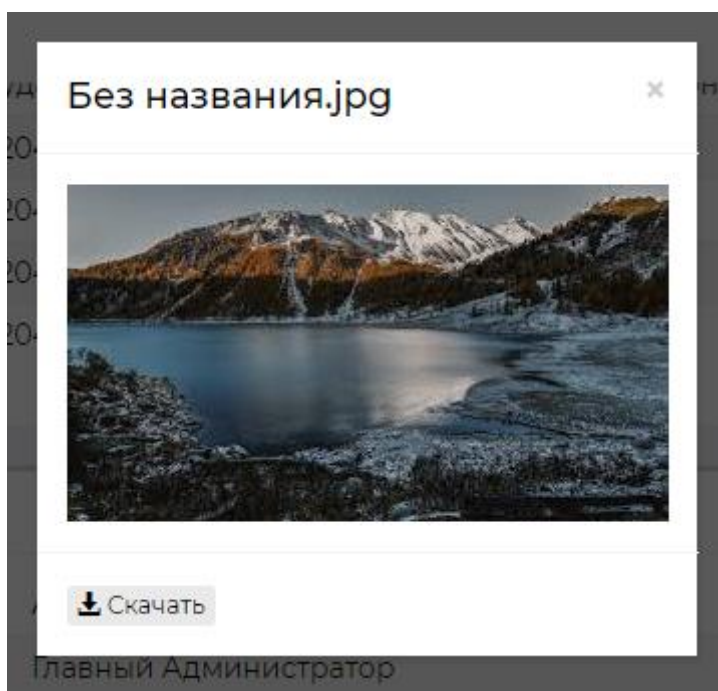
Блок прикрепленные файлы отображает все файлы, которые были прикреплены к Заявке или сформированы в АСУЛЦ по данной заявке.

В данном блоке каждый файл отображается в новой строке. Информация содержит *Наименование документа и его формат; Размер файла; Имя пользователя*, который сохранил/создал данный файл; *Дата и время* когда был создан/сохранен файл; кнопку «Корзина», нажатие на которую приводит к удалению файла.

Файлы			
Файлы документа	Размер	Автор	Дата
<a href="#">Данные.xlsx</a>	20.08К	Главный Администратор	01.10.2019 г., 13:30

[Загрузить](#)

Все файлы можно скачать, кликнув курсором по наименованию файла. Файлы форматов \*.jpg, \*.png и другие графические изображения, открываются во всплывающем окне, а не скачиваются на компьютер пользователя.





При этом во всплывающем окне просмотра изображения пользователю доступна кнопка **Скачать**, если он все же хочет сохранить данное изображение себе на устройство.

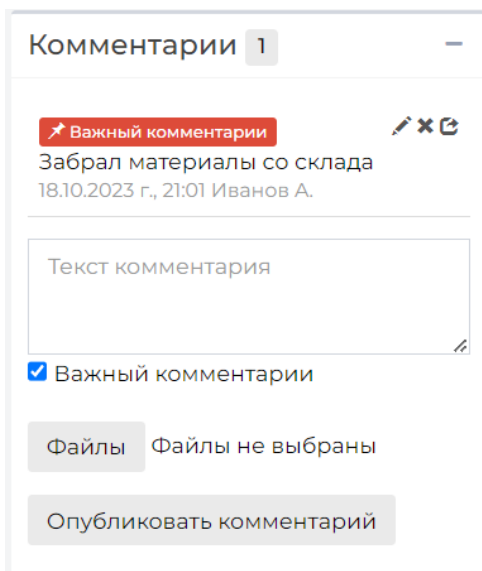
### 7. Комментарии к заявке

В блоке **Комментарии** выводятся все значимые для данной Заявки комментарии, которые оставляли пользователи АСУЛЦ.

Каждый комментарий характеризуется:

- текстовым содержанием;
- временем и датой оставления комментария;
- статусом – важный/обычный комментарий;
- файлами, которые были приложены к комментарию.

В данном блоке выводятся не только те комментарии, которые пользователи оставили непосредственно к просматриваемой заявке, но и все комментарии, имеющие статус *Важный*, и относящиеся к объектам, задействованным в Заявке: *Склад, Обращающийся*.



Блок **Комментарии** располагается в отдельном окне справа от блока с основной информацией о документе. Рядом с заголовком отображается количество оставленных комментариев. Для их просмотра пользователь может кликнуть курсором по любому месту блока.

Одновременно с ранее оставленными комментариями открывается и поле для ввода нового комментария. Пользователь может написать текст в поле «текст комментария» активировать галочку «важный комментарий», при необходимости прикрепить файл и, нажав кнопку **Опубликовать комментарий**, поделиться введенной информацией с коллегами.

### 8. СМС

В данном блоке отображаются все СМС-сообщения, отправленные по просматриваемой Заявке. Блок отображается в том случае, если по заявке отправлялись какие-либо СМС.

СМС					
СМС: 1-1/1					
Время отправки	Статус	Телефон	Сообщение	Сообщение об ошибке	SMS id
28.03.2018 г., 13:46	Ожидает доставки	+79222624	Зарегистрировано обращение		07bc251c-a89d-4470-8bf3-c41516ac2b17



Запись о каждой СМС содержит информацию о времени отправки; актуальном статусе доставки СМС, номере телефона, на который было отправлено СМС, содержание СМС-сообщения, системные идентификаторы СМС.

## 9. История событий

Блок история событий отображает время и характер всех действий, которые пользователи производили с Заявкой.

По умолчанию блок выводится в свернутом виде, раскрыть блок можно, кликнув курсором по заголовку **История событий**.

История событий 7						
Действие	Свойство	Старое значение	Новое значение	Пользователь	Дата	Источник
Создание, Изменение, Удаление						
Изменение	№	2/ВН	2/УЩ	Иванов Андрей	25.09.2023 г., 13:59	АСУ
Изменение	Вид заявки	inside_work	damage	Иванов Андрей	25.09.2023 г., 13:59	АСУ
Изменение	Статус	1	2	Иванов Андрей	25.09.2023 г., 13:58	АСУ
Изменение	Время изменения статуса		2023-09-25T13:58:54+05:00	Иванов Андрей	25.09.2023 г., 13:58	АСУ
Изменение	Доступ		[2]	Иванов Андрей	25.09.2023 г., 13:58	АСУ
Изменение	Расширенный доступ		[2]	Иванов Андрей	25.09.2023 г., 13:58	АСУ
Создание				Иванов Андрей	25.09.2023 г., 13:58	АСУ

Вверху блока есть фильтр для отображения видов событий. По умолчанию выводятся все события вида: Создание, Изменение, Удаление. События вида Просмотр скрыты, но могут быть активированы пользователем.

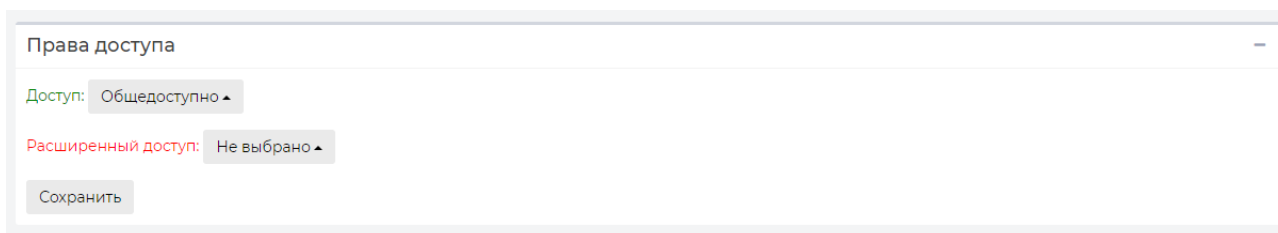
История событий 7						
Действие	Свойство	Старое значение	Новое значение	Пользователь	Дата	Источник
Создание, Изменение, Удаление						
<input type="checkbox"/> Просмотр	№	2/ВН	2/УЩ	Иванов Андрей	25.09.2023 г., 13:59	АСУ
<input checked="" type="checkbox"/> Создание	Вид заявки	inside_work	damage	Иванов Андрей	25.09.2023 г., 13:59	АСУ
<input checked="" type="checkbox"/> Изменение	Статус	1	2	Иванов Андрей	25.09.2023 г., 13:58	АСУ
<input checked="" type="checkbox"/> Удаление	Время изменения статуса		2023-09-25T13:58:54+05:00	Иванов Андрей	25.09.2023 г., 13:58	АСУ
Изменение	Доступ		[2]	Иванов Андрей	25.09.2023 г., 13:58	АСУ
Изменение	Расширенный доступ		[2]	Иванов Андрей	25.09.2023 г., 13:58	АСУ
Создание				Иванов Андрей	25.09.2023 г., 13:58	АСУ

Каждое действие характеризуется: *Действием*; *Свойством*, которое было модифицировано при совершении действия; *Старым значением* и *Новым значением* измененного поля заявки; *Пользователем*, который совершил действие; *Источником*, с помощью которого было совершено действие; *Датой и временем* совершения действия.

Все действия отображаются в хронологическом порядке, от наиболее позднего к наиболее раннему.

### 10. Права доступа

Блок Права доступа доступен для просмотра только пользователям с правами *Администратора АСУЛЦ*.

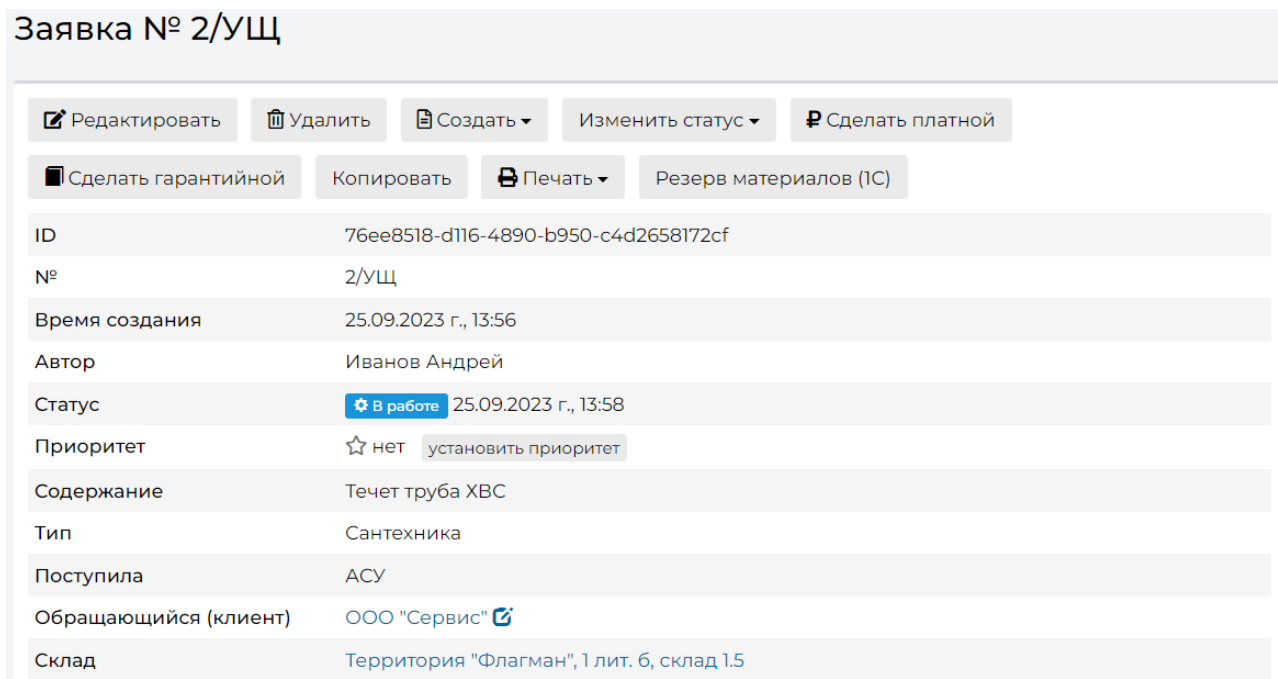



В блоке содержится информация о том, каким группам доступа разрешен просмотр документа. Администратор может изменить группы доступа, добавив или исключив группы из списка Доступ и нажав кнопку **Сохранить**.

### Редактирование заявки

Иногда у пользователей возникает желание отредактировать ранее сохраненную в АСУЛЦ Заявку.

Те пользователи, которых в АСУЛЦ наделили правом редактировать заявки, видят на странице каждой заявки кнопку **Редактировать**, расположенную первой по счету в блоке Кнопки действия.



ID	76ee8518-d116-4890-b950-c4d2658172cf
№	2/УЩ
Время создания	25.09.2023 г., 13:56
Автор	Иванов Андрей
Статус	<span style="color: blue;">⚙ В работе</span> 25.09.2023 г., 13:58
Приоритет	☆ нет <span style="border: 1px solid gray; padding: 2px;">установить приоритет</span>
Содержание	Течет труба ХВС
Тип	Сантехника
Поступила	АСУ
Обращающийся (клиент)	ООО "Сервис" 
Склад	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.5

При нажатии на эту кнопку открывается форма редактирования Заявки.

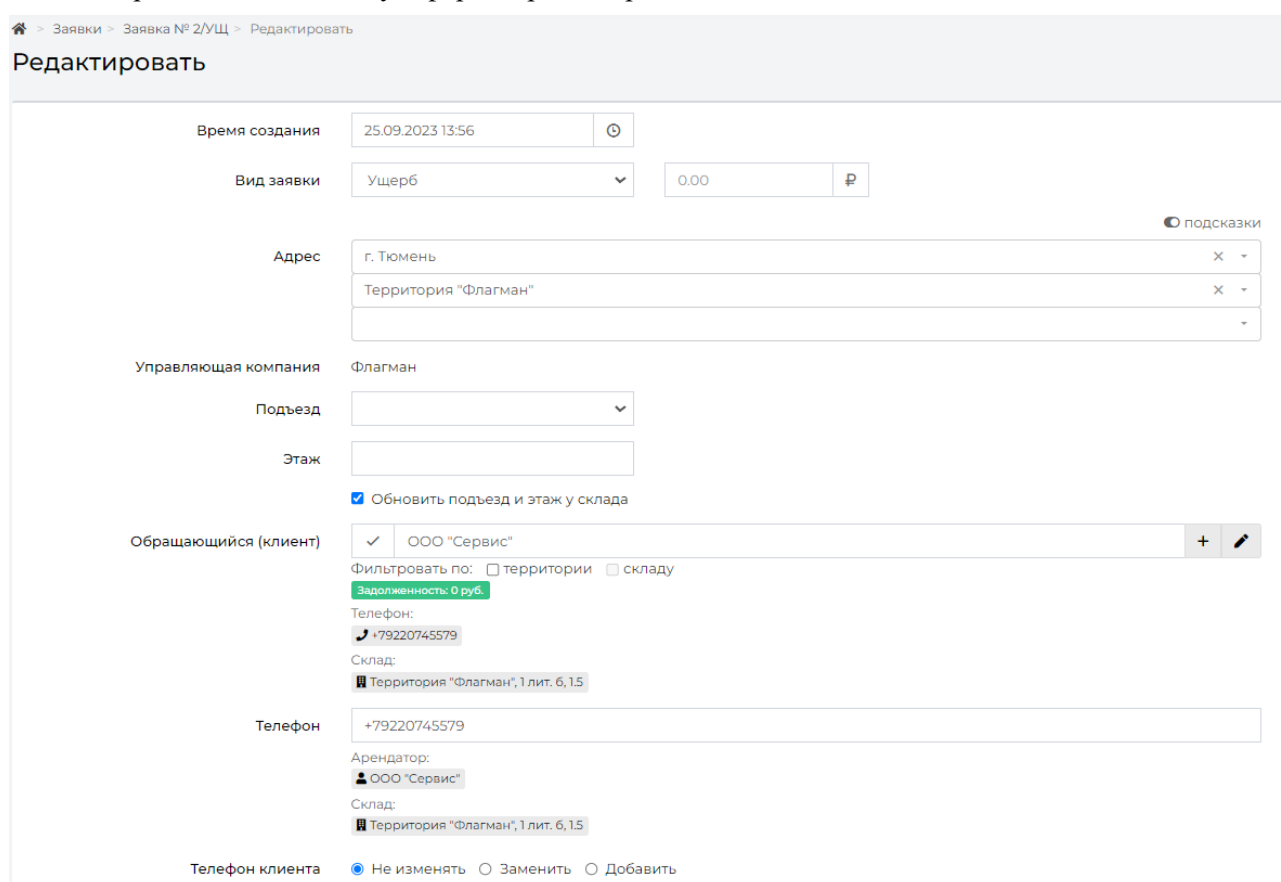
Прежде чем мы перейдем к знакомству с формой редактирования, нужно обратить внимание на такие нюансы:

1. Если по Заявке была поставлена Задача, то в эту Задачу наследовались характеристики Заявки. При изменении этих характеристик у Заявки, в дочерней Задаче не происходит изменений. Это значит, что если у Заявки были изменены значимые для порядка выполнения Задачи характеристики (содержание, удобное время выполнения, тип заявки), то их следует вручную изменить и в Задаче. В противном случае Исполнитель Задачи будет действовать, не принимая во внимание изменившиеся условия.

2. Все изменения, время их совершения и пользователь, который их внес, сохраняются в АСУЛЦ и отображаются в блоке История событий. Записи из этого блока не удаляются. Потому если целью вносимых изменений является подтасовка данных в АСУЛЦ, то этот факт будет легко обнаружен.

3. Важно помнить, что Обращающимся и Исполнителю Задачи могут приходиться СМС и push-уведомления обо всех изменениях по касающимся их Заявкам. Это значит, что лучше избежать внесения незначительных изменений, чтобы не беспокоить участников Заявки лишними уведомлениями и не тратить на это средства УК.

Перейдем к знакомству с формой редактирования Заявки.



The screenshot shows the 'Redact' (Редактировать) form for a claim (Заявка № 2/УЦ). The form contains the following fields and options:

- Время создания:** 25.09.2023 13:56
- Вид заявки:** Ущерб (dropdown), 0.00 (input), Р (currency symbol)
- Адрес:** г. Тюмень (dropdown), Территория "Флагман" (dropdown), with a 'подсказки' (hints) toggle.
- Управляющая компания:** Флагман
- Подъезд:** (dropdown)
- Этаж:** (input)
- Обновить подъезд и этаж у склада
- Обращающийся (клиент):** ООО "Сервис" (dropdown), with a 'Фильтровать по:' section containing checkboxes for 'территории' and 'складу', and a 'Задолженность: 0 руб.' label.
- Телефон:** +79220745579 (input), with 'Арендатор: ООО "Сервис"' and 'Склад: Территория "Флагман", 1 лит. 6, 1,5' displayed below.
- Телефон клиента:** Radio buttons for 'Не изменять' (selected), 'Заменить', and 'Добавить'.

Форма редактирования заявки идентична форме создания Заявки за исключением отсутствия поля Прикрепления файла (прикреплять файл у уже созданной заявки удобнее через форму просмотра Заявки — блок Файлы).

Ограничений по изменению информации в полях нет. После внесения необходимых изменений, Пользователю следует нажать кнопку **Сохранить** и Заявка будет отредактирована. Если в процессе внесения изменений по каким-то причинам пользователь передумал сохранять введенные данные, то можно нажать кнопку **Отмена**. По нажатию любой из кнопок пользователь перенаправляется на страницу Просмотра этой Заявки.

## Резервирование материалов по заявке

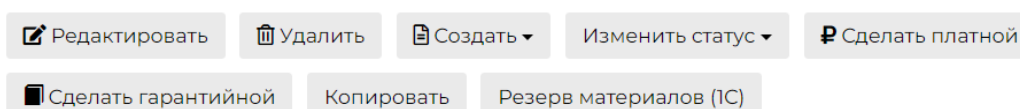
В случае, если в АСУЛЦ настроена интеграция с 1С 8.2 Бухгалтерия, то по созданной Заявке пользователи могут фиксировать какой объем материалов и механизмов нужно поставить в резерв для выполнения Заявки.

Данное действие преследует цель учета материалов, затраченных на выполнение тех или иных работ.

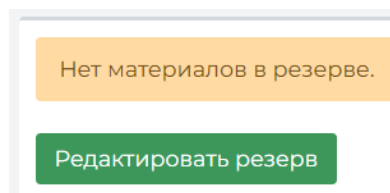
В АСУЛЦ действует ограничение: одна заявка - один резерв. В резерв может входить неограниченное количество материалов и механизмов.

Рассмотрим порядок создания резервирования.

Резервирование по Заявке можно создать, нажав на кнопку **Резервирование материалов (1С)**.



В открывшейся форме Пользователю будет доступна основная информация о Заявке. В нижней части расположена кнопка **Редактировать резерв**.



Форма создания резервирования содержит поля, которые позволяют фиксировать материалы, требуемые для выполнения Заявки. Рассмотрим их по порядку.

🏠 > Заявки > Заявка № 86 > Резерв материалов (1С) > Редактирование

### Резерв материалов (1С)

Заявка № 86

Склад-отправитель \*

Склад-получатель \*

Подбор материала

Материалы *	Номенклатура	Счет отправителя	Остаток	Счет получателя	
				Количество	Счет
<input checked="" type="checkbox"/>	Хомут для высоких нагрузок(48-54) М10	10.01	120	<input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="10.01"/>

Поле **Склад-отправитель** – в поле фиксируется склад списания материалов.

Поле **Склад-получатель** – фиксирует склад, на который резервируется материал, в данном случае на каждого сотрудника создан личный склад, на который резервируется материал.

Поле **Подбор материала** – позволяет искать материал по ранее добавленной в 1С номенклатуре.

Поиск может быть произведен по значениям *Название содержит*, *Начинается с*, *Заканчивается на*.

Поиск уже существующего материала осуществляется с помощью ввода буквенных символов в поле **Введите название номенклатуры**.

Если один из товаров соответствует тому, что требуется для выполнения Заявки, то необходимо кликнуть курсором по нему и он добавится в строку **Материалы**, при этом заполнится *Номенклатура* и поле **Остаток**. Пользователю нужно также заполнить поля **Количество** и **Счёт получателя**.

После нажатие кнопки **Сохранить** документ на резервирование будет создан в 1С. Сохраненное резервирование получит статус *Новое* и не будет учитываться в Складском учете пока ответственный сотрудник не проведет документ в 1С.










Заполненная форма резервирования сохраняется в том случае, если все поля заполнены корректно. В случае если какое-то из полей заполнено некорректно, АСУЛЦ выдаст предупреждение об этом и вернет форму на редактирование, выделив проблемные записи красной заливкой.

### Работа с функцией копирования заявки

В АСУЛЦ «Флагман» пользователи могут копировать созданную заявку. Данный функционал будет полезен в том случае, если по одному помещению нужно создать несколько Заявок с разными Типами. Либо если одна и та же проблема наблюдается в нескольких помещениях.

В карточке созданной Заявки добавлена активная кнопка действий **Копировать**.

#### Заявка № 2/УЩ

 Редактировать	 Удалить	 Создать ▾	Изменить статус ▾	 Сделать платной
 Сделать гарантийной	Копировать	 Печать ▾	Резерв материалов (1С)	
ID	76ee8518-d116-4890-b950-c4d2658172cf			
№	2/УЩ			
Время создания	25.09.2023 г., 13:56			
Автор	Иванов Андрей			
Статус	 В работе 25.09.2023 г., 13:58			
Приоритет	☆ нет  установить приоритет			
Содержание	Течет труба ХВС			
Тип	Сантехника			
Поступила	АСУ			
Обращающийся (клиент)	ООО "Сервис" 			
Склад	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.5			

По нажатию кнопки открывается форма создания Заявки с уже предзаполненными данными из копируемой Заявки. Пользователю необходимо только отредактировать необходимые поля и сохранить Заявку.

Заявки > Создать

### Создать

Время создания: 18.10.2023 21:15 🕒  
 Вид заявки: Ущерб ▼ 0.00 ₽  
 Адрес: г. Тюмень ✕ ▼  
 Территория "Флагман" ✕ ▼  
 1 лит. Б ✕ ▼  
 Склад: склад 1.5 ✕ ▼  
 Заявки по территории:  
 📄 Заявка № 2/УЩ | 📄 Заявка № 1  
 Арендатор:  
 🏢 ООО "Сервис" 📞 +79220745579  
 Управляющая компания: Флагман  
 Подъезд: ▼  
 Этаж: ▼  
 Обновить подъезд и этаж у склада  
 Обращающийся (клиент):  ООО "Сервис" + ✎  
 Фильтровать по:  территории  складу  
Задолженность: 0 руб.  
 Телефон:

## Закрытие заявки

Процедура *Закрытия заявки* означает фиксацию в АСУЛЦ сведений о том, что все работы, необходимые для удовлетворения Заявки, были выполнены.

В зависимости от наличия прав на совершение действий в АСУЛЦ, пользователи могут **Закрыть** Заявку либо через процедуру изменения статуса Заявки, либо через постановку и последующее закрытие задачи.

Рассмотрим *закрытие Заявки* через изменение статуса.

Данное право по умолчанию отсутствует у пользователей АСУЛЦ и назначается *в индивидуальном порядке*. Для этого пользователю (или Роли, которой наделен Пользователь) необходимо назначить права «Admin/appeal.close». Подробнее о порядке назначения прав можно узнать в соответствующей инструкции.

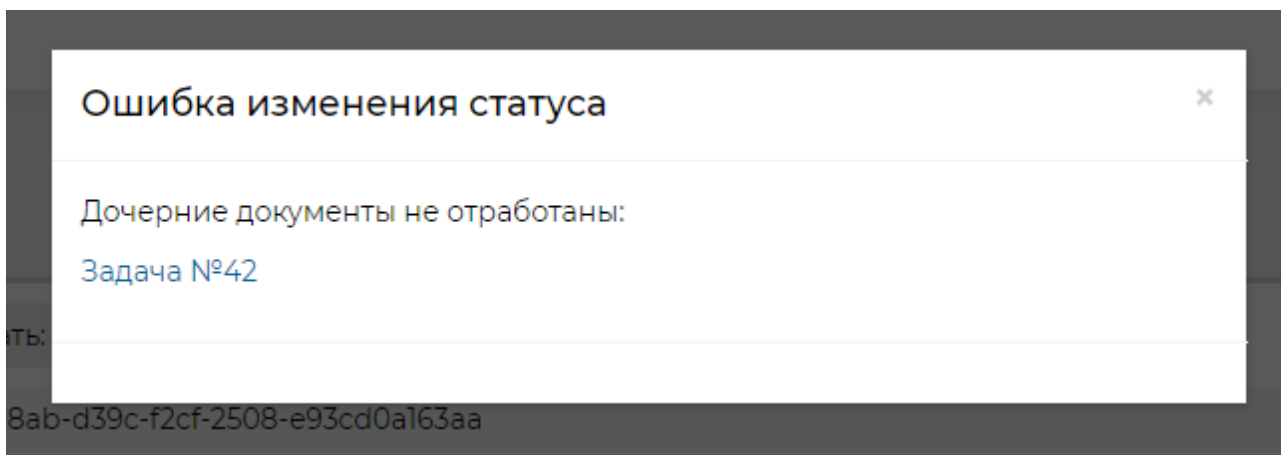
Закрыть Заявку через смену статуса можно только в том случае, если по Заявке не было создано ранее дочерней задачи. Если Задача была создана, то при нажатии кнопок **Изменить статус/Закрыт**.

Заявка № 265

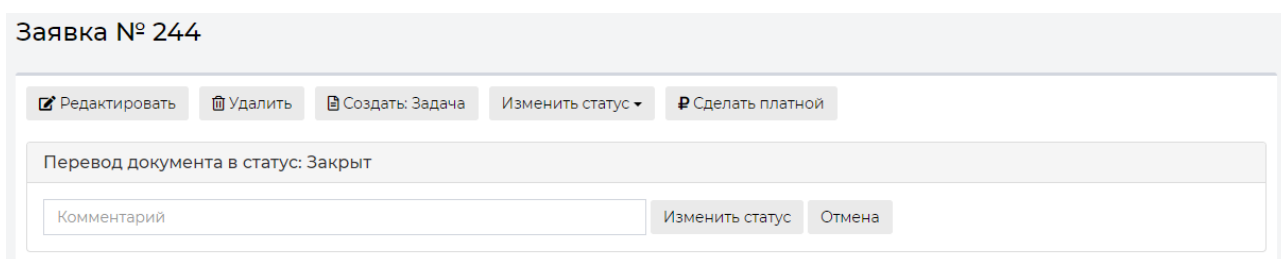
✎ Редактировать 🗑 Удалить 📄 Создать: Задача ⌵ Изменить статус 📄 Сделать платной

ID	0c76e811-13aa-0103-	✓ <b>Закрыт</b>
№	265	👤 Третья сторона
Время создания	10.10.2019 г., 10:02	✕ Отклонен

Пользователь увидит уведомление, что закрыть Заявку невозможно, так как дочерние документы не закрыты.



Если же у Заявки нет дочерних документов, то пользователю откроется окно ввода обязательного комментария.



После ввода комментария необходимо нажать кнопку **Изменить статус** и Заявка будет закрыта.

Следует иметь в виду, что поле Комментарий по закрытию является неизменяемым и отображается в виде отдельного поля Заявки, потому писать комментарий нужно осознанно.

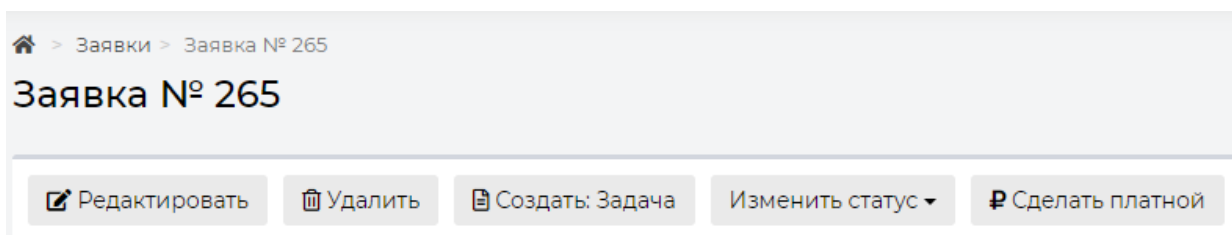
### Удаление заявки

Процедура *удаления Заявки* из АСУЛЦ может понадобиться в том случае, если по какой-либо причине в АСУЛЦ была создана ошибочная Заявка. Например, ввиду слабого качества интернета пользователь смог создать две идентичных заявки нажав несколько раз кнопку **Сохранить** в форме *Создания Заявки*.

В таком случае, чтобы Заявка не отображалась в журнале Заявок, а также не участвовала в статистике по объему и качеству выполненных работ, Заявка должна быть *Удалена* из АСУЛЦ.

Не путать с процедурой *Отклонения заявки*, которая предназначена для Заявок, которые по какой-либо причине стали неактуальными (об этой процедуре в соответствующей инструкции).

Кнопка **Удалить** отображается среди кнопок Действия на странице просмотра Заявки.



По нажатию кнопки **Удалить** пользователю открывается дополнительная строка с полем для ввода комментария о причинах удаления заявки, а также кнопкой **Удалить**, подтверждающей это действие.

Комментарий является обязательным и без ввода минимум 10 символов в поле комментарий Заявка не будет удалена. Удаленная Заявка выглядит следующим образом:

Заявка № 3/ДР

Документ удален

ID	d7c09865-4358-4ff2-bd2d-868791bd7119
№	3/ДР
Время создания	18.10.2023 г., 21:19
Автор	Иванов Андрей
Статус	<b>Удален</b>
Приоритет	☆ нет <a href="#">установить приоритет</a>
Содержание	Сломан замок на воротах
Тип	Содержание и текущий ремонт общего имущества
Поступила	АСУ
Обращающийся (клиент)	ООО "Партнеры" <a href="#">↗</a>
Склад	Территория "Флагман", 1 лит. 6, склад 1.7
Аварийная	нет
Вид заявки	Допработы
Стоимость	10 000,00

Удаленная Заявка не исчезает из АСУЛЦ. Она просто перестает отображаться в журнале Заявок. При необходимости, любой пользователь АСУЛЦ может найти ранее удаленные Заявки, воспользовавшись фильтром журнала Заявок «Показать удаленные документы».

Создать: Заявка

Фильтр На странице: 25 50 100 PDF Excel

Сохраненные фильтры [ntcn](#) [Тип 1](#)

Показать удаленные документы

№

Строгое соответствие

Важно — с **удаленным документом** в АСУЛЦ нельзя более работать, он доступен только в режиме **просмотра!** (в отличие от Отклоненного документа, который можно вернуть в работу, подробнее см. ниже).

### Отклонение заявки

Процедура отклонения заявки предназначена для тех случаев, когда по какой-то причине выполнение заявки стало не актуальным. Например, сам Обращающийся попросил не выполнять работы по заявке, или выяснилось, что выполнение работ не требуется.

Для того, чтобы отклонить Заявку, пользователь должен нажать на кнопку **Изменить Статус** и выбрать в выпадающем меню пункт **Отклонен**, кликнув по нему курсором.

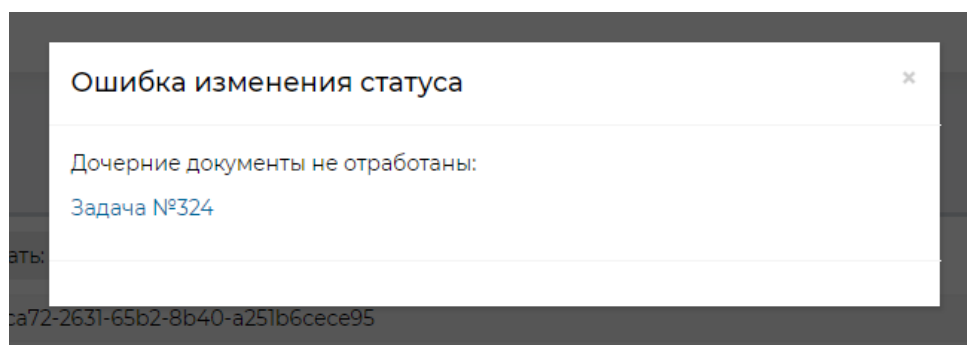
Заявка № 266

[✎ Редактировать](#) [🗑 Удалить](#) [📄 Создать: Задача](#) [⌵ Изменить статус](#) [🏷 Сделать платной](#)

ID	b8566a13-a5bd-6566	✓ Закрыт
№	266	⚙ В работе
Время создания	10.10.2019 г., 13:32	👤 Третья сторона
Статус	<b>Новый</b>	<b>✗ Отклонен</b>



В случае, если по Заявке была поставлена *Задача*, которая не была переведена в терминальный статус, АСУЛЦ в ответ на вышеописанные действия сообщит, что *отклонить нельзя*.



Если дочерних документов по Заявке создано не было, то АСУЛЦ запросит у пользователя ввести комментарий и подтвердить Отклонение. Ввод комментария является обязательным.

Заявка № 245

Редактировать    Удалить    Создать: Задача   Изменить статус ▾    Сделать платной

Перевод документа в статус: Отклонен

Отклоненный документ продолжает отображаться в журнале Заявок, при этом с отклоненным документом можно работать дальше – все кнопки действий по нему доступны и такой документ можно вернуть обратно в работу.

### Создание платной заявки на основе заявки

В ситуации, когда Обращающийся оставил заявку, которая в ходе ее отработки оказалась за рамками обязательств УК, взятых по Договору аренды, Пользователь АСУЛЦ по согласованию с Обращающимся может на основе ранее оставленной заявки создать в АСУЛЦ **Платную заявку**.

Для этого пользователь должен нажать кнопку **Сделать платной** на странице просмотра ранее созданной заявки.

Откроется форма создания Платной заявки, в которую будут унаследованы данные от ранее созданной заявки.

Этаж

Обновить подъезд и этаж у склада

Обращающийся (клиент)  ООО "Сервис"  +

Фильтровать по:  территории  складу

Задолженность: 0 руб.

Телефон:  +79220745579

Склад:  Территория "Флагман", 1 лит. 6, 1.5

Телефон  +79220745579

Арендатор:  ООО "Сервис"

Склад:  Территория "Флагман", 1 лит. 6, 1.5

Телефон клиента  Не изменять  Заменить  Добавить

Обращающийся (юр. лицо)   +

Согласен получать уведомления

Лицевой счет   Поиск

Содержание  Течет труба ХВС

Исполнитель задачи  Выберите значение

Для выбранного сотрудника будет создана задача по заявке.

Дата визита, удобная заказчику  26.09.2023  12:30  -  19:30

Виды работ

Итого: 0,00 р.

Скидка  - нет -

От заявки наследуется:

- адрес;
- обращающийся;
- номер телефона;
- содержание;
- удобное время.

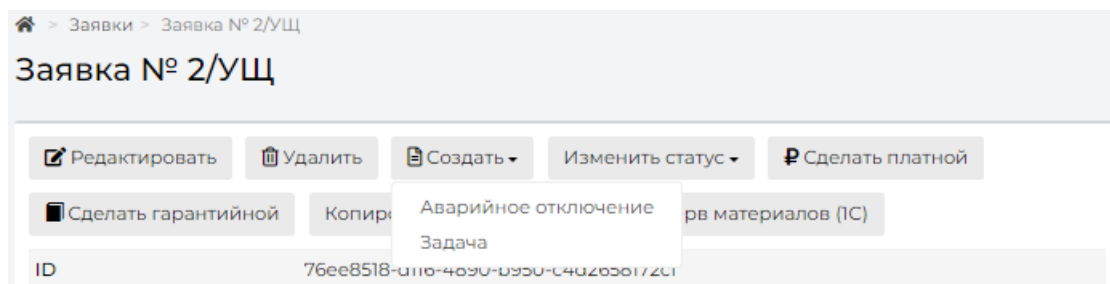
Пользователю остается проверить актуальность введенных данных (например, удобное время выполнения может оказаться уже прошедшим и АСУЛЦ не даст сохранить такую заявку), а также ввести виды работ, которые необходимо оказать.

После ввода всех данных, пользователь должен нажать кнопку **Сохранить**.

При этом в АСУЛЦ создастся запись о новой Платной заявке, а ранее созданная Заявка будет переведена в статус Отклонена с автоматическим комментарием «Создана платная заявка: Заявка №.».

### Постановка задачи по заявке

В случае если в АСУЛЦ не активирована функция Автоматического создания задач по ответственным специалистам, то создание Задачи должно осуществляться вручную.



На странице просмотра заявки необходимо нажать кнопку **Создать - Задача**, после чего откроется форма создания Задачи.

На основании Заявка № 2/УЦ

Исполнитель \*

Исполнитель (контрагент)

Содержание   
 \*\*\*   
 Течет труба ХВС

Тип   
 Сантехника   
 Выберите значение

Адрес   
 г. Тюмень   
 Территория "Флагман"   
 1 лит. Б

Склад   
 склад 1.5

Арендатор:   
 ООО "Сервис" +79220745579

Управляющая компания Флагман

Обращающийся   
 ✓ ООО "Сервис"   
 Фильтровать по:  территории  складу   
 Задолженность: 0 руб.   
 Телефон: +79220745579   
 Склад: Территория "Флагман", 1 лит. 6, 1.5

Рассмотрим все поля формы создания задачи.

Поле **Исполнитель** – определяет то, какой сотрудник будет выполнять Задачи. Поле обязательное для заполнения. Выбрать можно только одного сотрудника. Для выбора доступны только те сотрудники, которые согласно настройкам АСУЛЦ находятся либо в подчинении, либо на одном уровне иерархии с Пользователем.

Поле **Исполнитель (контрагент)** – в данном поле можно указать стороннюю подрядную организацию, которой передано выполнение работ по Задаче. Заполнение поля Исполнитель контрагент не отменяет необходимости заполнения поля Исполнитель. Для выбора доступны все организации, к которым у пользователя есть права доступа

Поле **Содержание** – в данное поле автоматически копируется содержание из Заявки. Пользователь может изменить его или, если скопированное из Заявки содержание полностью устраивает, никак не взаимодействовать с ним. В таком случае при сохранении текст содержания будет идентичен тому, что был в Заявке. В случае, если Пользователь дописывает к ранее сохраненному тексту, то формат текста приобретает вид.

*Новый текст про задачу*

\*\*\*

*Старый текст из заявки*

Поле **Тип** – отображает тип, к которому была отнесена задача, наследуется из Заявки.

Поле **Адрес** – наследуется из Заявки, при необходимости может быть изменено.

Поле **Обращающийся** – наследуется из Заявки, при необходимости может быть изменено.

Поле **Заявитель (Контрагент)** - наследуется из Заявки, при необходимости может быть изменено.

Поле **Телефон** – наследуется из Заявки, при необходимости может быть изменено.

Поле **Время визита, удобное заказчику** – наследуется из Заявки, при необходимости может быть изменено. Должно быть больше, чем текущее время.

Поле **Крайний срок исполнения** – автоматически рассчитываемое поле. Заполняется на основе временных лимитов, установленных у данного типа Документа в модуле Типология. Подробнее о работе с модулем Типология в соответствующем разделе руководства.

Поле **Время напоминания исполнителю** – позволяет назначить время напоминания исполнителю о задаче. Напоминание можно направить тремя способами по СМС, e-mail и push-уведомлением.

Поле **Время напоминания автору** – позволяет назначить время напоминания исполнителю о задаче. Напоминание можно направить тремя способами по СМС, e-mail и push-уведомлением.

Поле **Участники** – заполняется в том случае, если выполнение задачи подразумевает коллективную работу. В таком случае, главный ответственный вводится в поле Исполнитель, а остальные в поле Участники. Поле Участники множественное. Пользователь, указанный как Участник задачи, получает право на просмотр и взаимодействие с задачей (в противном случае Пользователь может не иметь доступа к Задаче в АСУЛЦ и быть в неведении).

Поле **Время создания** – автоматически заполняется текущим временем. Доступно для редактирования пользователем.

Поле **Прикрепить файл** – позволяет прикрепить неограниченное количество файлов к создаваемой задаче.

Поле **Очистить** – позволяет удалить все прикрепленные файлы.

После того, как форма создания Задачи заполнена, пользователь должен нажать кнопку **Сохранить** и в АСУЛЦ будет создана запись о новой задаче, а пользователю откроется страница с карточкой этой задачи.

Если в ходе создания Задачи пользователь передумал совершать это действие, то путем нажатия кнопки **Отмена** можно вернуться на страницу, с которой было инициировано создание задачи.

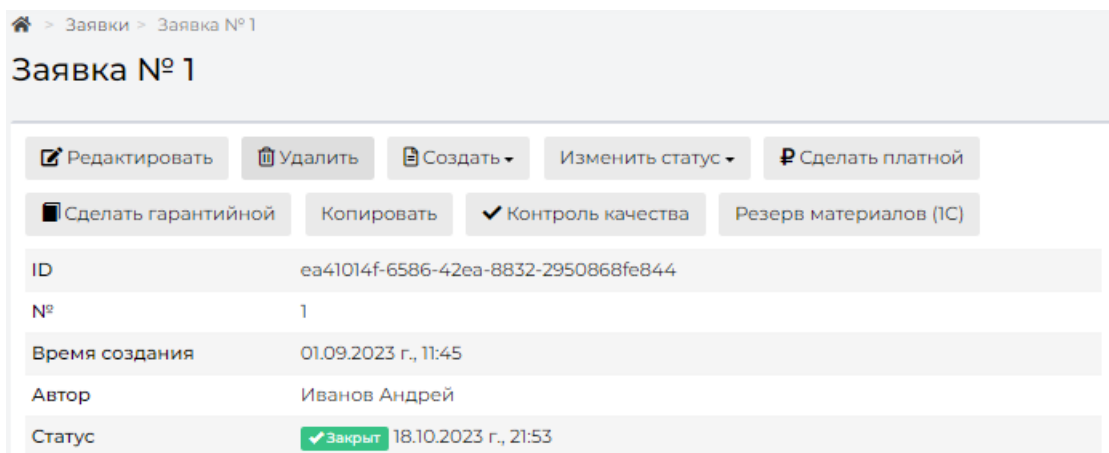
### Контроль качества по заявке

В АСУЛЦ существует функционал, позволяющий фиксировать оценку качества выполнения работ по выполненной Заявке. Данная оценка может быть получена несколькими путями:

- через личный кабинет Арендатора на сайте УК;
- через мобильное приложение арендатора;
- с помощью автоматического обзвона АТС Флагман;
- введена через web-интерфейс АСУЛЦ.

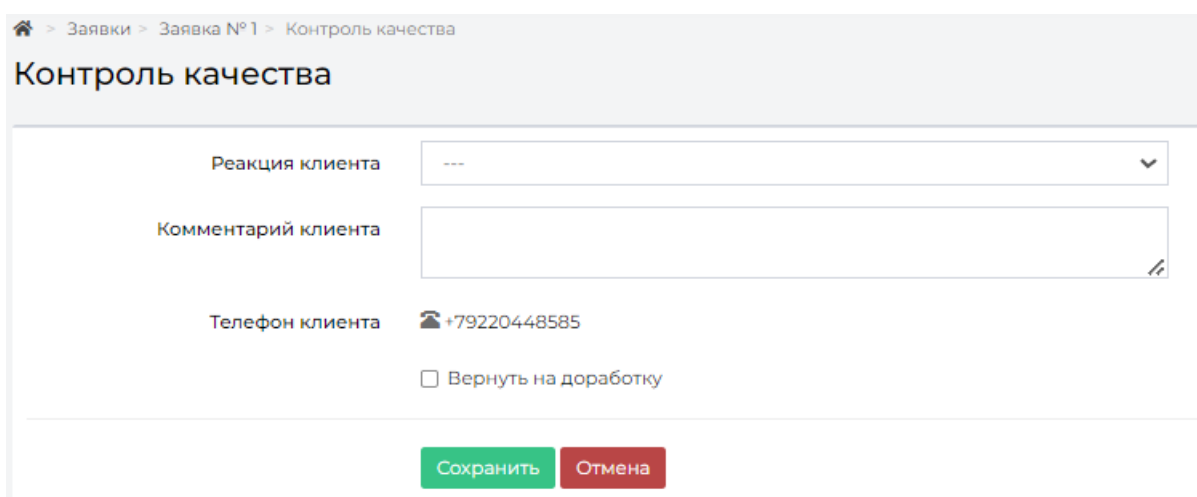
В данном разделе инструкции будет описан порядок внесения оценки через web-интерфейс.

На странице просмотра выполненной заявки у пользователя, имеющего права на фиксацию оценки, отображается кнопка **Контроль качества**.



ID	ea41014f-6586-42ea-8832-2950868fe844
№	1
Время создания	01.09.2023 г., 11:45
Автор	Иванов Андрей
Статус	Закрыт 18.10.2023 г., 21:53

При нажатии на эту кнопку пользователю открывается форма для фиксации оценки, полученной от Арендатора.



Реакция клиента: ---

Комментарий клиента: [Text Area]

Телефон клиента: +79220448585

Вернуть на доработку

Сохранить Отмена

В поле **Реакция клиента** необходимо ввести численную оценку, которую поставил Обращающийся. Диапазон оценок от 0 до 5. Где 0 значит, что Заявка не была выполнена, а 5 значит, что Заявка была выполнена с высочайшим качеством.

В поле **Комментарий клиента** можно ввести пояснения о том, почему Обращающийся поставил ту или иную оценку.

В качестве справочной информации отображается номер **телефона клиента**.

Поле **Вернуть на доработку** позволяет выбрать задачи, выполненные в рамках Заявки, и перевести их в статус Повторно в работе.


По умолчанию АСУЛЦ настроена таким образом, что при фиксации оценки **Не выполнено**, все Задачи, которые выполнялись по Заявке, отмечаются как переводимые Повторно в работу.

При нажатии кнопки **Сохранить** в Заявке в полях Реакция арендатора и Комментарий Арендатора сохраняется введенная информация. В поле Источник реакции заполняется «Оператор». В поле Время контроля качества отображается дата и время, в которые была внесена оценка.

### Заявка № 1

✎ Редактировать
🗑 Удалить
📄 Создать ▾
📄 Изменить статус ▾
💰 Сделать платной

📄 Сделать гарантийной
📄 Копировать
✅ Контроль качества
📄 Резерв материалов (IC)

ID	ea41014f-6586-42ea-8832-2950868fe844
№	1
Время создания	01.09.2023 г., 11:45
Автор	Иванов Андрей
Статус	✅ <b>Закрыт</b> 18.10.2023 г., 21:53
Приоритет	☆ нет <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">установить приоритет</span>
Содержание	Добрый день. Просьба предоставить смету на установку розеток 220в на кладях около новых помещений гравировки. Иванов Иван Иванович Заместитель управляющего складом
Тип	Содержание и текущий ремонт общего имущества / Электрика
Комментарий по закрытию	Готово
Территория	Территория "Флагман", 1 лит. б
Поступила	Приложение (клиент)
Обращающийся (клиент)	ООО "Прогресс" 
Телефон	📞 +79220448585
Дата визита, удобная заказчику	02.09.2023
Время визита, удобное заказчику	02.09.2023 с 09:00 до 12:00
Реакция клиента	4
Источник реакции	Оператор
Комментарий клиента	Вполне хорошо

### Распределение ответственных по типам заявок

В АСУЛЦ реализован инструмент, позволяющий закрепить *Исполнителей* за определенными *типами работ на заданных территориях*.

Данный инструмент позволяет в автоматическом режиме ставить Задачи тем исполнителям, которые:

- отвечают за выполнение определенного типа работ (типа Заявок);
- работают на нужной Территории;
- находятся на рабочем месте в момент наступления крайнего срока выполнения Задачи.


Разберем, как настраивается и используется этот инструмент.

Шахматка исполнителей   Табелирование   Загрузка сотрудников   Графики работы ▾

+ Создать группу рабочих

Улица

< предыдущие территории к началу следующие территории > показаны тер. 1-1 из 1

Группы рабочих	Территория "Флагман", 1 лит. б						
Сантехника Старший: Иванов Андрей	Иванов А. 						

Для перехода к нему необходимо в пункте **Задачи** основного меню найти подпункт **Исполнители Задач** и перейти к нему.

Раздел состоит из 4 вкладок:

- Шахматка исполнителей;
- Табелирование;
- Загрузка сотрудников;
- Графики работы.

Настройка начинается с создания группы рабочих и наделение ее ответственностью.

Для этого необходимо нажать на кнопку **Создать группу рабочих**, находящуюся в левой части экрана.

По нажатию данной кнопки открывается форма создания группы рабочих.



🏠 > Группы рабочих > Создать

## Создать

Наименование \*

Управляющая организация \*

Аварийная

Виды работ

Сотрудники \*

Старший сотрудник \*

Указывать в задаче старшего сотрудника в участниках

Что понимается под *группой рабочих* в АСУЛЦ – это перечень сотрудников, выполняющих один и тот же функционал. Не обязательно эти сотрудники входят в одну организационную единицу или работают рука об руку.

Рассмотрим форму создания записи о группе Рабочих:

Поле **Наименование** – в данном поле необходимо ввести понятное всем пользователям наименование группы рабочих. Например, Сантехники (Плотники, Мастера и так далее).

В поле **Управляющая организация** необходимо выбрать, к какой УК относится эта группа рабочих (в рамках АСУЛЦ может работать 2 и более УК).

Поле **Аварийная** означает, что сотрудники, входящие в данную группу рабочих, работают в аварийном режиме, то есть именно сотрудник из данной группы будет назначен на выполнение Заявки, которая имеет статус Аварийная и которую необходимо выполнить в нерабочее время.

Поле **Виды работ** позволяет добавить те виды работ, за выполнение которых ответственны сотрудники, входящие в данную группу рабочих.

В поле **Сотрудники** необходимо добавить всех сотрудников, которые выполняют вышеуказанный функционал (типы работ).

В поле **Старший сотрудник** необходимо ввести того Исполнителя, которому АСУЛЦ предпишет выполнять работы в случае отсутствия какого-либо из Исполнителей.

Рассмотрим пример заполненной формы по созданию группы рабочих.

Название группы – *Сантехника*, говорит нам о том, что эта группа сотрудников занимается решением вопросов, связанных с проведением сантехнических работ. Управляющая организация – *Флагман*.

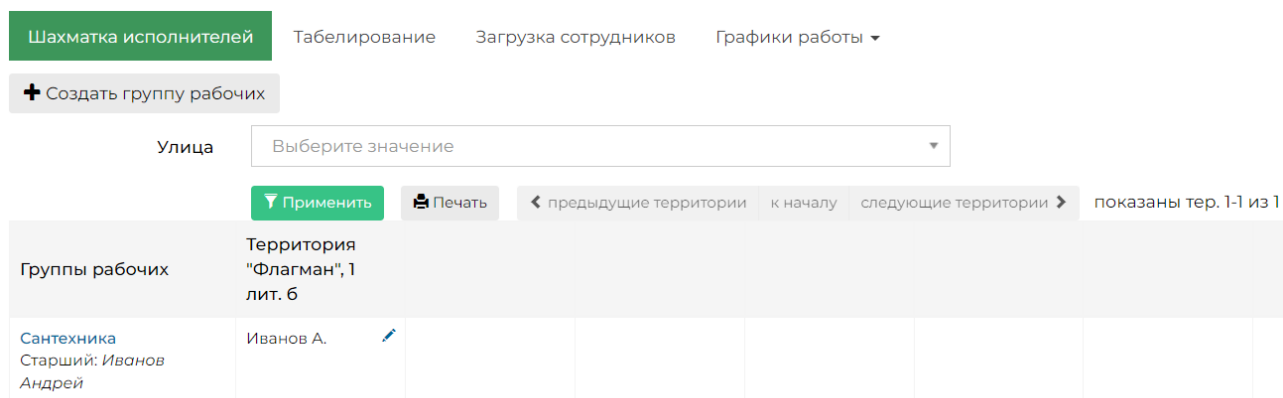
Отсутствие галочки *Аварийная* говорит о том, что эти сотрудники работают в не аварийном режиме.

Сотрудники, включенные в данную группу, ответственны за проведение работ по типу Заявок: *Сантехника*.

В состав группы входят сотрудники: *Иванов и Леванюк*. Старший в группе – *Иванов*, именно он будет назначен исполнителем, если его коллега будет отсутствовать.

После того, как все необходимые группы сотрудников были созданы, Сотрудников этих групп необходимо закрепить за территориями.

На странице **Шахматка исполнителей** формируется форма для распределения сотрудников по территориям. По строкам выводятся все созданные группы сотрудников; по столбцам – все территории, которые созданы в АСУЛЦ.



В случае, если территорий АСУЛЦ создано значительное количество, Пользователь может управлять выводом территорий с помощью фильтра *Улица* – для этого необходимо из выпадающего списка улиц выбрать интересующую и нажать кнопку **Применить**.

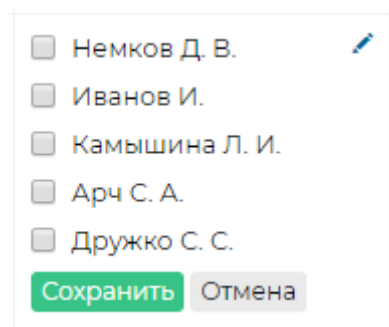
Также управление отображаемыми территориями можно осуществлять с помощью кнопок *«предыдущие территории»/ «следующие территории»*.

На картинке выше мы видим, что в АСУЛЦ создана всего одна территория, и группа сотрудников.

По наименованию групп мы понимаем их сферу ответственности.

Есть одна группа, занимающаяся Аварийными работами. Есть группы Мастеров, Сантехников и Электриков.

Чтобы «поставить» сотрудника на территорию, необходимо нажать на символ **«карандашик»** после чего в ячейке на пересечении Группы рабочих и территории откроется форма редактирования.



В ней пользователь может указать одного или более сотрудника, которые будут автоматически назначаться ответственными за выполнение работ на этой территории по тем видам работ, которые входят в сферу ответственности данной группы рабочих.

После того, как на каждой территории по каждой группе рабочих закреплены Исполнители, необходимо перейти к странице Графики работы – рабочее время, где для каждого сотрудника, включенного в группы рабочих, можно задать рабочие часы его работы.

График работы

Шахматка исполнителей Табелирование Загрузка сотрудников **Графики работы**

Печать

Элементы 1—17 из 17.  
Полное имя

Полное имя	Тип графика работы	Дата начала	Дата окончания	Длительность смены
Арч С Алекс	ежедневно	01.11.2018 г.		23:59:00
Астафьев Александр	ежедневно	01.09.2019 г.		12:00:00
Белоногов Никита	пятидневка	01.06.2019 г.	31.07.2019 г.	09:00:00
Главный Администратор				
Дружко Сергей Сергеевич	ежедневно	30.05.2019 г.		09:00:00
Иванов Иван	ежедневно	28.05.2019 г.		09:00:00
Иванов Иван Иванович				
Камышина Любовь Ивановна	ежедневно	28.05.2019 г.		09:00:00
Немков Дмитрий Владимирович	ежедневно	01.03.2018 г.		09:00:00

Для редактирования рабочих часов сотрудника необходимо кликнуть курсором на его *ФИО*. Откроется форма, представленная на картинке ниже.

Группы рабочих > Редактировать график

### Белоногов Никита: График работы

Шахматка исполнителей Табелирование Загрузка сотрудников **Графики работы**

Тип графика работы:

Отдыхает в праздники согласно производственному календарю

Дата начала:

Дата окончания:

Первый час работы	Длительность смены
Пн: <input type="text" value="08:00"/>	<input type="text" value="09:00"/>
Вт: <input type="text" value="08:00"/>	<input type="text" value="06:00"/>
Ср: <input type="text" value="08:00"/>	<input type="text" value="09:00"/>
Чт: <input type="text" value="08:00"/>	<input type="text" value="06:00"/>
Пт: <input type="text" value="08:00"/>	<input type="text" value="07:00"/>

Пользователи могут настраивать графики работ сотрудников для каждого дня в отдельности. Данная функция будет полезна в том случае, если сотрудник работает по произвольному графику, либо если длительность смен для каждого дня разная.

В поле **Тип графика работы** задается периодичность работы сотрудника. Для выбора доступны следующие типы:

- пятидневка (рабочими для сотрудника будут дни с понедельника по пятницу);
- шестидневка (с понедельника по субботу);
- два через два (рабочими будут первые два дня, отсчитанные от дня, указанного в поле Дата начала. Далее рабочие и выходные дни будут чередоваться два через два);
- сутки через трое (рабочим будет день, указанный в поле Дата начала и далее согласно графику 1 день рабочий, три выходных);
- сутки через двое (рабочим будет день, указанный в поле Дата начала и далее согласно графику 1 день рабочий, два выходных);
- ежедневно.

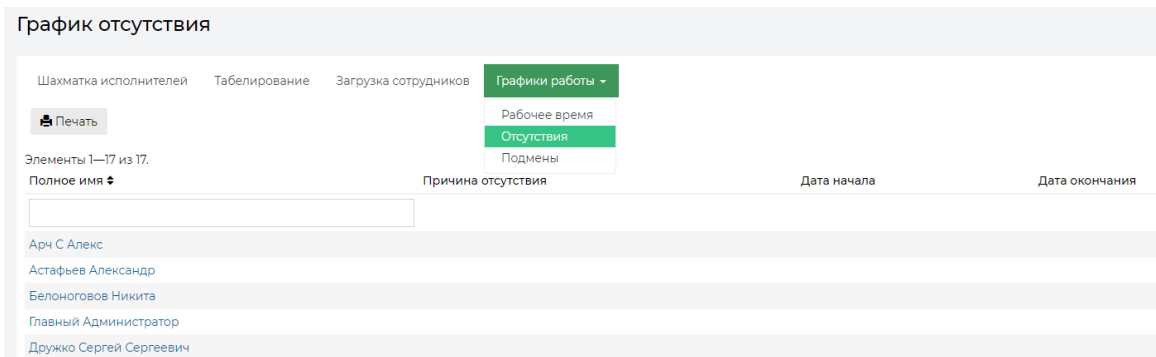
Поля **дата начала** и **дата окончания** означают временной интервал, в ходе которого будут действовать задаваемый график работы.

Поле **первый час работы** фиксирует время, с которого начинается рабочий день сотрудника; в поле **Длительность смены** указывается количество времени, обрабатываемое за рабочий день (включая время обеда).

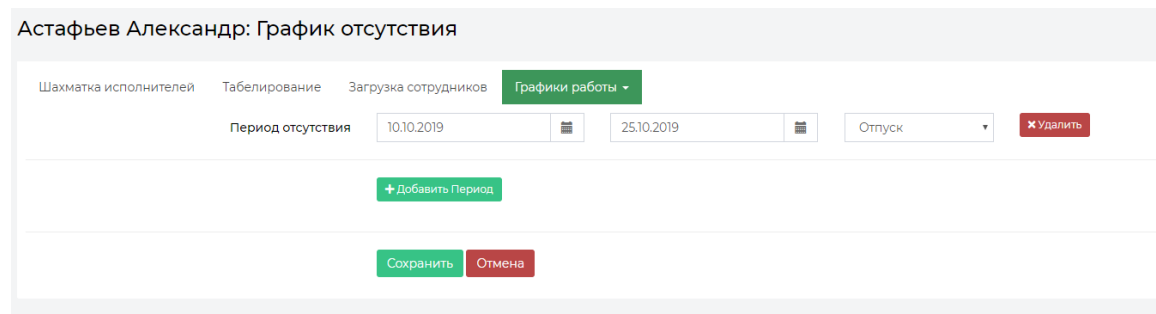
Активация галочки в поле **отдыхает в праздники, согласно производственному календарю**, означает, что если на дни, которые для сотрудника будут рассчитаны как *Рабочие* согласно настроенному графику, окажутся *Праздничными*, то АСУЛЦ будет считать, что Сотрудник не находится на рабочем месте и не будет распределять на него Заявки, находящиеся в его сфере ответственности и подлежащие выполнению в этот день.

Кроме времени работы, у каждого сотрудника могут быть заданы *периоды отсутствия на рабочем месте*. Например, по причине болезни или отпуска.

Для этого необходимо перейти в раздел **Графики работы — Отсутствия** и добавить временной интервал, в течение которого сотрудник отсутствовал на рабочем месте.



Периодов отсутствия у каждого сотрудника может быть добавлено множество. В форме добавления периода отсутствия необходимо указать диапазон дат, в которые сотрудник отсутствует, а также причину отсутствия.



В указанный период отсутствия, Заявки, которые должны были распределяться на указанного сотрудника, будут назначаться на *Старшего по группе*.

Либо же в разделе Графики работы – Подмены можно указать иного сотрудника, на которого в заданный интервал времени отсутствия сотрудника будет назначаться заявки.

Астафьев Александр: График подмен

Шахматка исполнителей   Табелирование   Загрузка сотрудников   **Графики работы** ▾

Период отсутствия: 10.10.2019   25.10.2019   Камышина Любо   **Удалить**

**+ Добавить Период**

**Сохранить**   **Отмена**

Посмотреть кто из сотрудников в какой день и временной период назначен ответственным за работу на МКД можно на вкладке **Табелирование** раздела **Исполнители задач**.

Группы рабочих > Табелирование

**Табелирование**

Шахматка исполнителей   **Табелирование**   Загрузка сотрудников   Графики работы ▾

Группа рабочих: Сантехника   Тер.: Территория \*Ф   1   Месяц: 10.2023   **Показать на месяц**   Печать

**октябрь 2023**   Месяц   Неделя

пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс
						1
2	3	4	5	6	7	8
08:00 - 18:00: Иванов А.	08:00 - 18:00: Иванов А.	08:00 - 18:00: Иванов А.	08:00 - 18:00: Иванов А.	08:00 - 18:00: Иванов А.		
9	10	11	12	13	14	15
08:00 - 18:00: Иванов А.	08:00 - 18:00: Иванов А.	08:00 - 18:00: Иванов А.	08:00 - 18:00: Иванов А.	08:00 - 18:00: Иванов А.		
16	17	18	19	20	21	22
08:00 - 18:00: Иванов А.	08:00 - 18:00: Иванов А.	08:00 - 18:00: Иванов А.	08:00 - 18:00: Иванов А.	08:00 - 18:00: Иванов А.		
23	24	25	26	27	28	29
08:00 - 18:00: Иванов А.	08:00 - 18:00: Иванов А.	08:00 - 18:00: Иванов А.	08:00 - 18:00: Иванов А.	08:00 - 18:00: Иванов А.		
30	31					
08:00 - 18:00: Иванов А.	08:00 - 18:00: Иванов А.					

Для этого необходимо выбрать интересующую *группу рабочих*, выбрать *территорию*, по которой будет просмотрен перечень исполнителей, а также *месяц*, за который будет выведена информация.

На картинке выше представлен график работы сотрудников из группы Сантехника на территории ЛЦ Флагман №1 в октябре 2023 года.

Как мы видим, на данной территории в режиме пятидневки с 8 до 18 часов работает сотрудник Иванов.

При необходимости, пользователь может посмотреть более подробный график работы, выведя его в режиме Неделя.

Данный режим позволяет видеть пересечение временных интервалов, если таковые имеются.

Шахматка исполнителей    **Табелирование**    Загрузка сотрудников    Графики работы ▾

Группа рабочих: Сантехника    Тер.: Территория "Ф"    1.    Месяц: 10.2023

2 – 8 окт. 2023 г.

	пн 2.10	вт 3.10	ср 4.10	чт 5.10	пт 6.10
Весь день					
00					
01					
02					
03					
04					
05					
06					
07					
08	08:00 - 18:00: Иванов А.	08:00 - 18:00: Иванов А.	08:00 - 18:00: Иванов А.	08:00 - 18:00: Иванов А.	08:00 - 18:00: Иванов А.
09					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

### Создание типового чек-листа по задаче, создаваемой по заявке

В АСУЛЦ существует инструмент Чек-Лист, позволяющий «разбить» выполнение задачи на набор типовых действий.

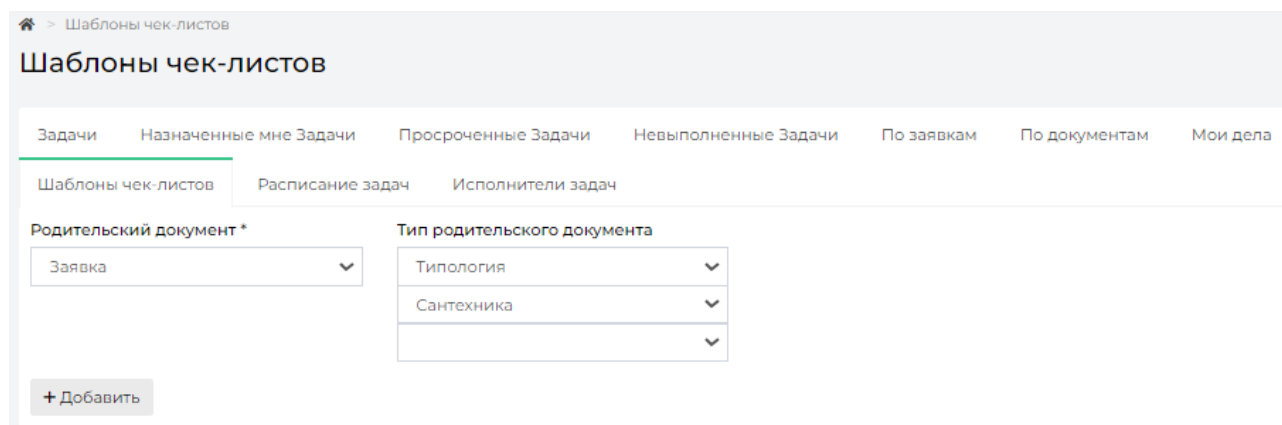
Данный инструмент полезен в тех ситуациях, когда для выполнения каких-либо работ необходимо выполнить последовательность четко определенных действий.

Состав этих действий, а также их свойства задаются на странице *Шаблоны чек-листов* (пункт меню **Задачи** — пункт подменю **Шаблоны чек-листов**).

Шаблон можно задать на Задачу, выполняемую по любому виду документа, по любому типу в рамках выбранного Вида.

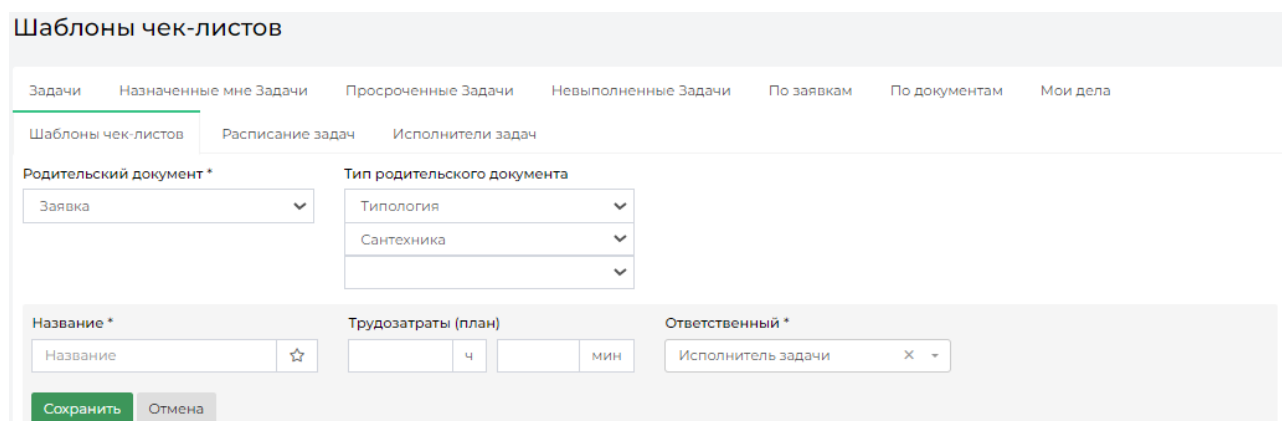
Также можно задать шаблон чек-листа на все задачи в рамках Вида документа или на Тип документа, содержащий подтипы.

Поскольку в данной части инструкции нас интересует создание Чек-листа для выполнения задач по Заявкам, то рассмотрим процесс создания чек-листа для всех заявок типа Сантехника.



На картинке выше в поле Родительский документ выбран Вид документа *Заявка*, в правой части в качестве типа родительского документа выбрано *Типология - Сантехника*.

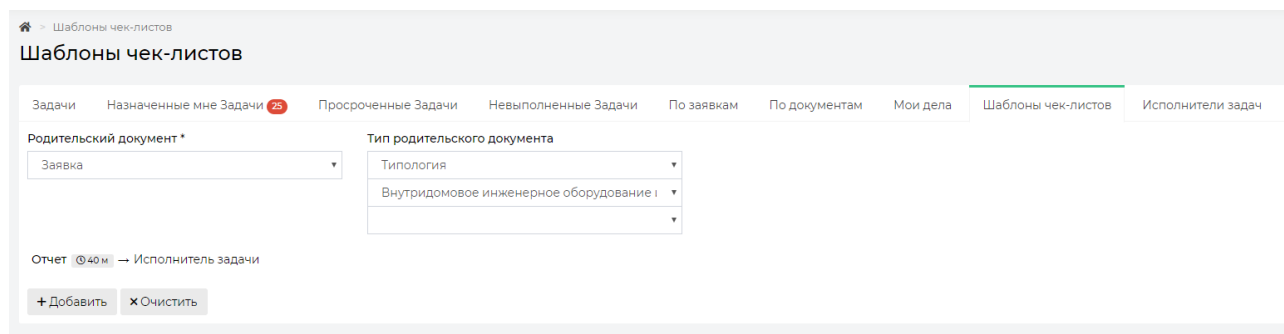
После выбора нужного типа документа необходимо нажать кнопку **Добавить**, которая откроет форму добавления пунктов чек-листов, где в поле *Название* необходимо написать суть этапа работы, в поле *Трудозатраты (план)* указать количество часов и минут, которые согласно нормативу займет выполнение этого этапа работы, в поле *Ответственный* можно задать порядок определения исполнителя данного этапа работы.






В поле *Ответственный* доступны следующие альтернативы:

- **Исполнитель задачи** – это значит, что Исполнителем этапа работ будет автоматически назначен тот Сотрудник, который указан Исполнителем всей задачи;
- **Автор задачи** – это значит, что Исполнителем этапа работ будет автоматически назначен тот Сотрудник, который создал задачу в АСУЛЦ;
- Либо можно указать конкретного исполнителя на все задачи, по данному типу Заявок.

Каждый пункт чек-листа добавляется отдельно. На картинке ниже представлен заполненный чек-лист.



Ранее созданные чек-листы доступны для редактирования. При наведении на пункт-чек листа справа от него появляются иконки, клик по которым приводит к:

-  Активации возможности перетаскивать пункт по иерархии пунктов
-  Редактированию пункта чек-листа
-  Удалению пункта чек-листа

Кнопка **Очистить** приводит к удалению всего набора пунктов чек-листа.

### Заявки, получаемые из мобильного приложения

В случае, если УК оповестило своих Арендаторов о том, что они могут использовать Мобильное приложение для общения с УК, а также активировало возможность отправки Заявок из Мобильного приложения, Арендаторы могут самостоятельно передать Заявку в АСУЛЦ.

Такая заявка будет создана в АСУЛЦ и будет иметь некоторые отличия от Заявки, созданной через web-интерфейс.

В поле *Автор* будет указан логин *Главного администратора АСУЛЦ*, а в блоке *История* изменения статуса в поле *Источник* у события со статусом *Новый* будет указано *Приложение (арендатор)*.

Подробнее о работе с мобильным приложением арендатора ЖКХ. Диалог можно ознакомиться в соответствующем разделе руководства.

### Работа с расширенным отчетом по диспетчерской службе

В АСУЛЦ Флагман пользователи могут самостоятельно сформировать уже готовые отчеты по занесенным в АСУЛЦ заявкам. Для этого необходимо в журнале *Диспетчерская* перейти во вкладку **Отчет**.



Отчет по диспетчерской

Отчет по диспетчерской

Заявки Заявки из внешних источников Платные заявки Внутренние заявки Голосовая почта Гарантийные заявки Отчет

Фильтр На странице: 25 50 100 Отчет по диспетчерской PDF Excel

1-4 из 4

Номер	Время занесения в ПО	Время передачи заявки	Состояние по закрытию	Комментарий	Адрес	Категория заявки	Поступило	Содержание заявки	Время начала работ	Время локализации	Время окончания работ	Дата работ	Время жизни инцидента	Время жизни локализации	Норма жизни инцидента	Отклонение от нормы жизни инцидента	Норма локализации аварии	Отклонение от нормы локализации аварии
1	01.09.2023 11:45:00		Закрыт		Территория "Флагман", 1-6	Электрика	Приложение (клиент)	Добрый день. Просьба предоставить смету на установку розеток 220в на кладах около новых помещений гравировки. Иванов Иван Иванович Заместитель управляющего складом				01.09.2023						
2/Ущ	25.09.2023 13:56:00	13:58	В работе		Территория "Флагман", 1-6, кв. 15	Сантехника	АСУ	Течет труба ХВС	13:58			25.09.2023						
З/ДР	18.10.2023 23:19:00		Новый		Территория "Флагман", 1-6, кв. 17	Содержание и текущий ремонт общего имущества	АСУ	Сломан замок на воротах				18.10.2023						
1	18.09.2023 17:25:00	17:25	Активно		Территория "Флагман", 1-6	Отключение внутреннее	Тест		17:25			18.09.2023			00:00		00:00	

1-4 из 4

В открывшемся окне представлены все Заявки, поступившие в АСУЛЦ, а также характеристики этих Заявок. Представленные характеристики позволяют Пользователю проанализировать Заявки и отследить, какое количество времени было затрачено на отдельные операции по Заявке.

С помощью кнопки **Фильтр** Пользователь может вывести те Заявки, которые ему необходимы. Также управлять сортировкой элементов в таблице можно путем нажатия на заголовки столбцов таблицы. В данном случае, сортировка списка будет осуществляться либо по убыванию, либо по возрастанию. Параметр, по которому осуществлена сортировка, обозначен одной стрелкой, показывающей направление сортировки.

Помимо этого, страница со списком Заявок имеет следующие кнопки действий:

Кнопки **25-50-100** – позволяют управлять количеством выводимых заявок на странице.

Кнопка **Настройка списка** – позволяет управлять отображаемыми параметрами заявок.

Кнопки **PDF/Excel** – экспортируют сформированный список заявок в выбранном формате.

Кнопка **Отчет по диспетчерской** позволяет загрузить на устройство пользователя расширенный отчет по внесенным в АСУЛЦ Заявкам в табличном формате.

## Работа с отчетами модуля Диспетчерская

Помимо расширенного отчета, Пользователи могут самостоятельно загрузить сменный и суточный рапорт по работе диспетчерской службы за интересующий период. Для этого со страницы журнала **Диспетчерская** необходимо нажать на кнопку **Пользовательский отчет**, находящуюся в правом верхнем углу и в выпадающем списке выбрать интересующий отчет.

101 [Иконки] 5 [Иконка] Главный Администратор

Суточный рапорт

Отчет о количестве обращений собственников, аварийных заявок, проверок контролирующих органов

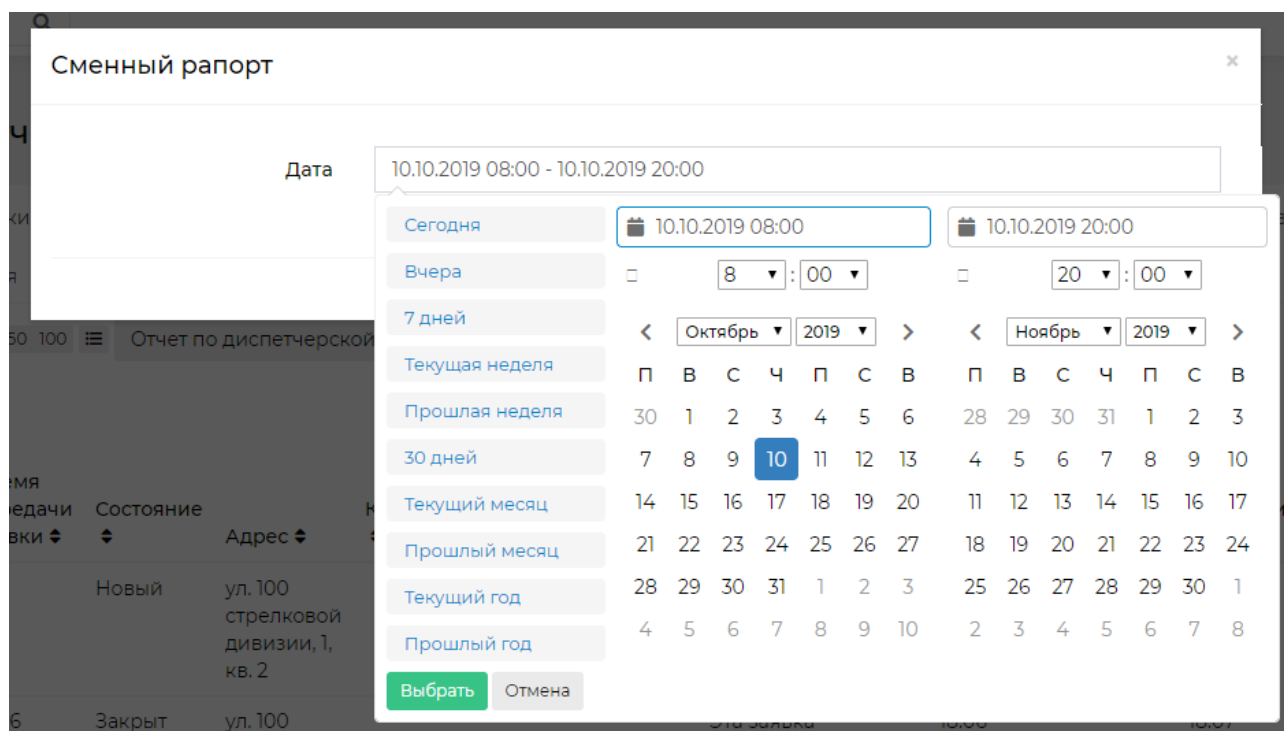
Заявки по Организации и Статусу

Сменный рапорт

Заявки по Организации и Дому

Уведомления о приложении

Далее в появившемся окне необходимо задать временной интервал и нажать на кнопку **Получить отчет**.



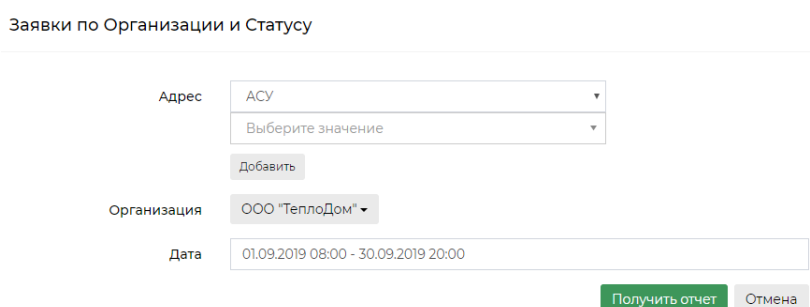
После чего на устройство пользователя будет загружен файл в формате \*.xlsx.

**Суточный рапорт** позволяет отследить как общее количество поступивших заявок на указанную дату по каждой управляющей компании (в случае если в АСУЛЦ работает сразу несколько УК), так и в разбивке по типам заявок.

**Сменный рапорт** выводит заявки со статусом **Закрыт**, т.е. только те заявки, которые были обработаны Исполнителем. При этом отчет позволяет отследить время поступления заявки и время выполнения работ по данной заявке.

В АСУЛЦ Флагман модуль Диспетчерская дополнен отчетами «Заявки по Организации и Статусу» и «Заявки по Организации и Территории». Со страницы журнала **Диспетчерская** необходимо нажать на кнопку **Пользовательский отчет**, находящуюся в правом верхнем углу и в выпадающем списке выбрать интересующий отчет.

Далее в открывшейся форме в поле Адрес можно выбрать объект, по которому будет сформирован отчет (если не заполнять данное поле, отчет будет сформирован по всем территориям, внесенным в АСУЛЦ). В поле организация нужно указать УК, и задать период в поле Дата.



На устройство пользователя будет загружен файл в формате \*.xlsx.

**Отчет Заявки по Организации и Статусу** позволяет отследить количество поступивших заявок по каждой управляющей компании в разрезе статуса заявки.

	A	B	C
1	УК	Статус	Количество
2	ООО "ТеплоДом"	В работе	12
3	ООО "ТеплоДом"	Новый	3

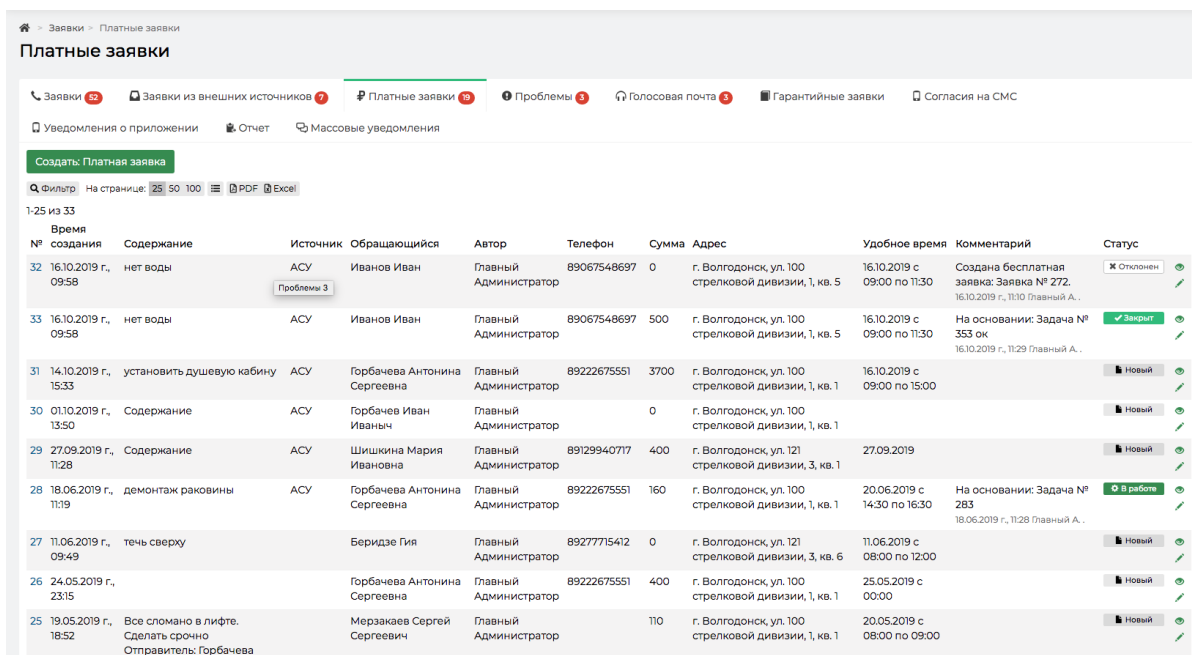
Отчет **Заявки по Организации и Территории** позволяет отследить количество поступивших заявок по каждой компании в разрезе объекта.

	A	B	C
1	УК	Дом	Количество
2	ООО "ТеплоДом"	г. Волгодонск, ул. 100 стрелковой дивизии, 1	13
3	ООО "ТеплоДом"	г. Волгодонск, ул. 121 стрелковой дивизии, 3	2

## Платные заявки

### Просмотр журнала и работа с ним

Для открытия журнала *Платных заявок* в АСУЛЦ, нужно выбрать в *Меню* пункт *Диспетчерская*, а затем подпункт *Платные заявки*.



**Платные заявки**

Заявки 52 | Заявки из внешних источников 7 | Платные заявки 30 | Проблемы 3 | Голосовая почта 3 | Гарантийные заявки | Согласия на СМС

Уведомления о приложении | Отчет | Массовые уведомления

Создать Платная заявка

Фильтр: На странице: 25 50 100 | PDF | Excel

1-25 из 33

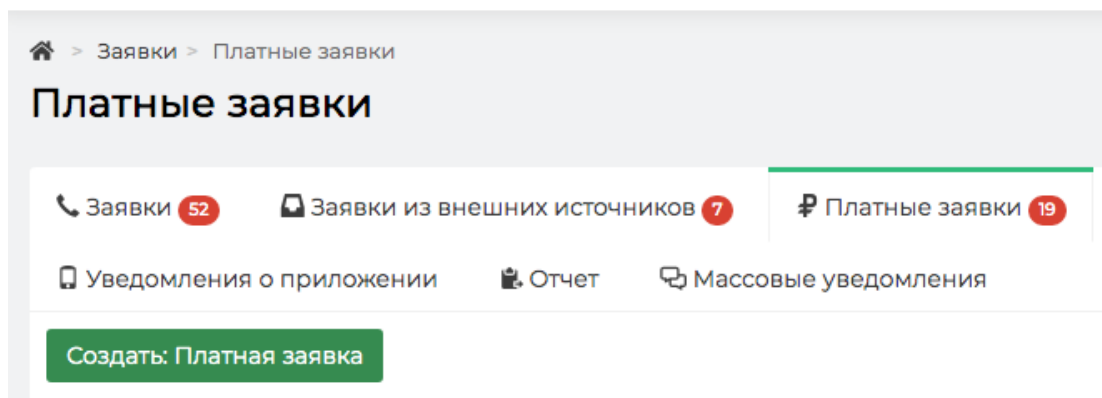
№ создания	Время	Содержание	Источник	Обращающийся	Автор	Телефон	Сумма	Адрес	Удобное время	Комментарий	Статус
32	16.10.2019 г., 09:58	нет воды	АСУ	Иванов Иван	Главный Администратор	89067548697	0	г. Волгодонск, ул. 100 стрелковой дивизии, 1, кв. 5	16.10.2019 с 09:00 по 11:30	Создана бесплатная заявка: Заявка № 272. 16.10.2019 г., 11:30 Главный А...	Отклонен
33	16.10.2019 г., 09:58	нет воды	АСУ	Иванов Иван	Главный Администратор	89067548697	500	г. Волгодонск, ул. 100 стрелковой дивизии, 1, кв. 5	16.10.2019 с 09:00 по 11:30	На основании: Задача № 353 ок 16.10.2019 г., 11:29 Главный А...	Закрит
31	14.10.2019 г., 15:33	установить душевую кабину	АСУ	Горбачева Антонина Сергеевна	Главный Администратор	89222675551	3700	г. Волгодонск, ул. 100 стрелковой дивизии, 1, кв. 1	16.10.2019 с 09:00 по 15:00		Новый
30	01.10.2019 г., 13:50	Содержание	АСУ	Горбачев Иван Иванович	Главный Администратор		0	г. Волгодонск, ул. 100 стрелковой дивизии, 1, кв. 1			Новый
29	27.09.2019 г., 11:28	Содержание	АСУ	Шшикина Мария Ивановна	Главный Администратор	89129940717	400	г. Волгодонск, ул. 121 стрелковой дивизии, 3, кв. 1	27.09.2019		Новый
28	18.06.2019 г., 11:19	демонтаж раковины	АСУ	Горбачева Антонина Сергеевна	Главный Администратор	89222675551	160	г. Волгодонск, ул. 100 стрелковой дивизии, 1, кв. 1	20.06.2019 с 14:30 по 16:30	На основании: Задача № 283 18.06.2019 г., 11:28 Главный А...	В работе
27	11.06.2019 г., 09:49	течь сверху		Беридзе Гия	Главный Администратор	89277715412	0	г. Волгодонск, ул. 121 стрелковой дивизии, 3, кв. 6	11.06.2019 с 08:00 по 12:00		Новый
26	24.05.2019 г., 23:15			Горбачева Антонина Сергеевна	Главный Администратор	89222675551	400	г. Волгодонск, ул. 100 стрелковой дивизии, 1, кв. 1	25.05.2019 с 00:00		Новый
25	19.05.2019 г., 18:52	Все сломано в лифте. Сделать срочно Отправитель: Горбачева		Мерзакаев Сергей Сергеевич	Главный Администратор		110	г. Волгодонск, ул. 100 стрелковой дивизии, 1, кв. 1	20.05.2019 с 08:00 по 09:00		Новый

Журнал *Платные заявки* имеет следующие блоки информации и возможности:

1. Красный значок, отображающий количество платных заявок в статусе **Новый**.
2. Кнопка создания платной заявки.
3. Кнопки управления журналом платных заявок.
4. Содержание журнала платных заявок.

### Создание заявки

Для того, чтобы создать запись о платной заявке, следует нажать кнопку **Создать: Платная заявка** на странице журнала *Платных заявок*.



После нажатия на кнопку **Создать: платная заявка**, откроется форма для заполнения, в которой обязательным для заполнения является только поле *Адрес*.

1 лит. Б

Склад: 1.3а

Арендатор: ООО "Партнеры"

Подъезд: [dropdown]

Этаж: [input]

Обновить подъезд и этаж у склада

Обращающийся (клиент): [dropdown] ООО "Партнеры" + ✎

Фильтровать по:  территории  складу

Задолженность: 0 руб.

Склад: Территория "Флагман", 1 лит. 6

Телефон: [input]

Телефон клиента:  Не изменять  Заменить  Добавить

Обращающийся (юр. лицо): [input] +

Согласен получать уведомления

Лицевой счет: [input] Поиск

Содержание: Подключение силовой линии

Исполнитель задачи: Иванов Андрей (Директор) ✎

Для выбранного сотрудника будет создана задача по заявке.

Дата визита, удобная заказчику: 20.10.2023 [calendar icon] [dropdown] - [dropdown]

Виды работ: Электрика [dropdown]  
Подключение линии силовой к щиту (Трехфазная) [dropdown]

Кол-во: 1 шт., стоимость за единицу: 600 р., общая стоимость: 600,00 р.  
Поставщик не указан

Ссылка: [input] [dropdown]

Итого: 600,00 р.

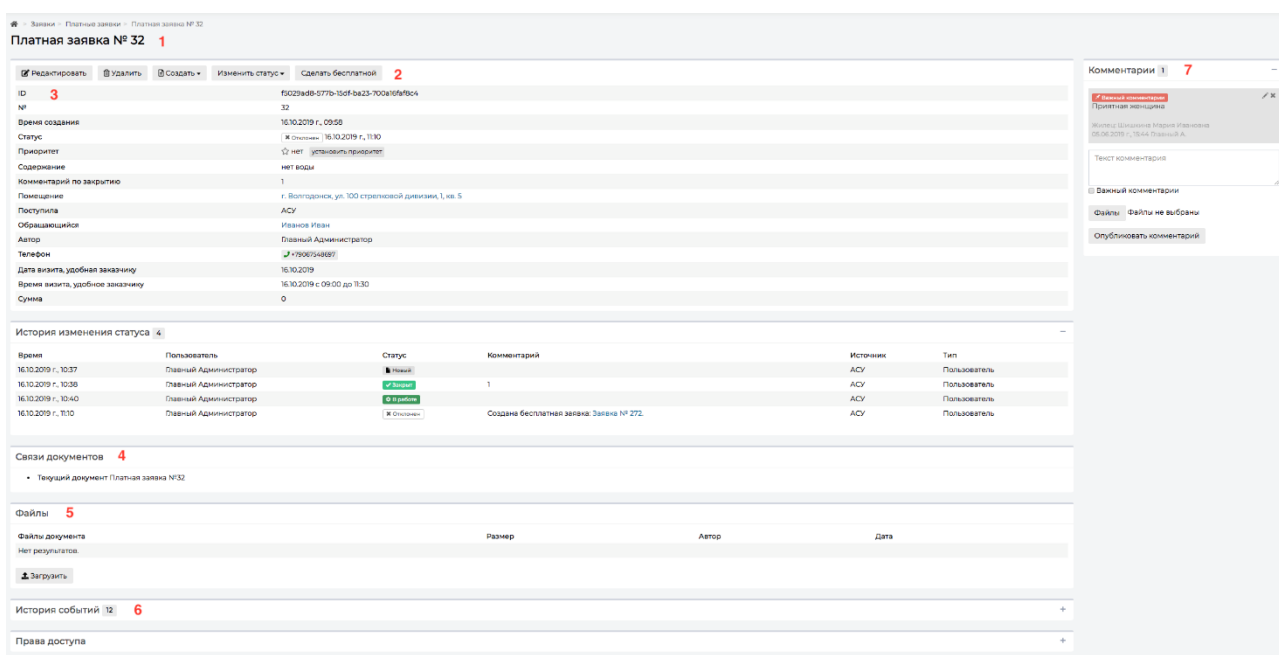
После того, как все необходимые поля были заполнены, необходимо нажать кнопку **Сохранить**.

Если форма заполнена корректно, то откроется страница просмотра созданной заявки.

## Просмотр заявки

На странице просмотра информации о платной заявке осуществляются основные действия, которые можно осуществить в АСУЛЦ с платной заявкой. На картинке ниже обозначены основные блоки информации на странице просмотра платной заявки:

1. Порядковый номер текущей заявки в журнале платных заявок.
2. Кнопки действий.
3. Характеристики платной заявки.
4. Связь текущей платной заявки с другими документами в АСУЛЦ.
5. Перечень файлов, прикрепленных к текущей платной заявке.
6. История изменения статусов платной заявки.
7. Перечень комментариев к текущей платной заявке.



The screenshot displays the 'Платная заявка № 32' page. At the top, there are navigation buttons: 'Редактировать', 'Удалить', 'Создать', 'Изменить статус', and 'Сделать бесплатной'. The main section contains a form with fields for ID (3), number (32), creation time (16.10.2019 г., 09:58), status (И отменено), priority (нет), content (нет воды), location (г. Волгоградск, ул. 100 стрелковой дивизии, 1 кв. 5), and other details. Below this is a table for 'История изменения статуса' with columns for time, user, status, comment, source, and type. The table shows three entries: one with status 'И отменено' and comment '1', and another with status 'И отменено' and comment 'Создана бесплатная заявка: Заявка № 272'. There are also sections for 'Связи документов', 'Файлы', 'История событий', and 'Права доступа'.

Кнопка **Редактировать** открывает форму редактирования информации о заявке. Форма идентична форме создания. После того, как пользователь отредактирует информацию, необходимо нажать кнопку **Сохранить** и запись о платной заявке в АСУЛЦ отредактируется.

Заявки > Платные заявки > № 32 > Редактировать

### Редактировать

Время создания: 16.10.2019 09:58

Адрес: Волгодонск  
100 стрелковой дивизии  
1

Помещение: 5

Обращающийся: Иванов Иван  
Смилтовать по:  дому  помещению  
Телефон: 89067548697  
Помещение: г. Волгодонск, ул. 100 стрелковой дивизии, 1, 5

Телефон: 89067548697

Содержание: нет воды

Дата визита, удобная заказчику: 16.10.2019 09:00 - 11:30

Виды работ: + Добавить значение

Скидка: % Итого: 0,00 р.

Сохранить Отмена

При нажатии кнопки **Удалить** открывается диалоговое окно для удаления заявки. В окне необходимо ввести причину удаления записи о платной заявке, после чего нажать кнопку **Удалить**.

Заявки > Платные заявки > Платная заявка № 32

### Платная заявка № 32

Редактировать Удалить Создать Изменить статус Сделать бесплатной

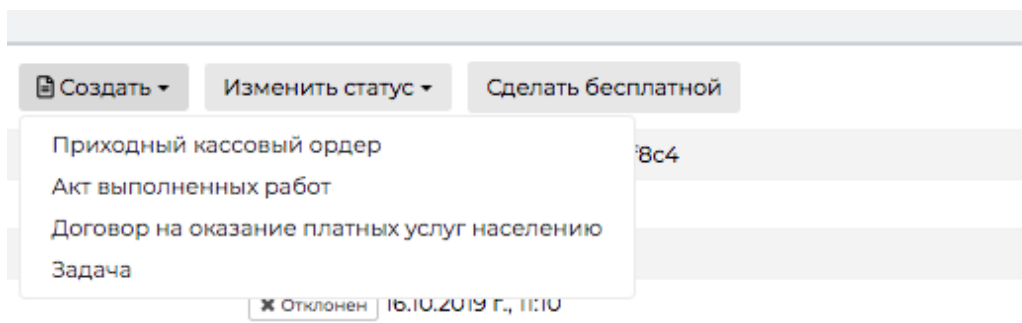
Комментарий [Удалить Отмена]

Дополнительно, АСУЛЦ потребует подтверждение действий. Во всплывающем окне необходимо нажать **Ок**, после чего статус текущей платной заявки поменяется на *Удален*.

Кнопка **Создать** является многофункциональной. По ее нажатию открывается список документов, которые можно создать в АСУЛЦ по текущей платной Заявке.

На сегодняшний день в АСУЛЦ можно создать 4 вида документов, связанных с платной заявкой:

- *Приходный кассовый ордер* (одна заявка - один ордер);
- *Акт выполненных работ* (одна заявка - один акт);
- *Договор на оказание платных услуг населению* (одна заявка - один договор);
- *Задача* (правило одна заявка - много задач).



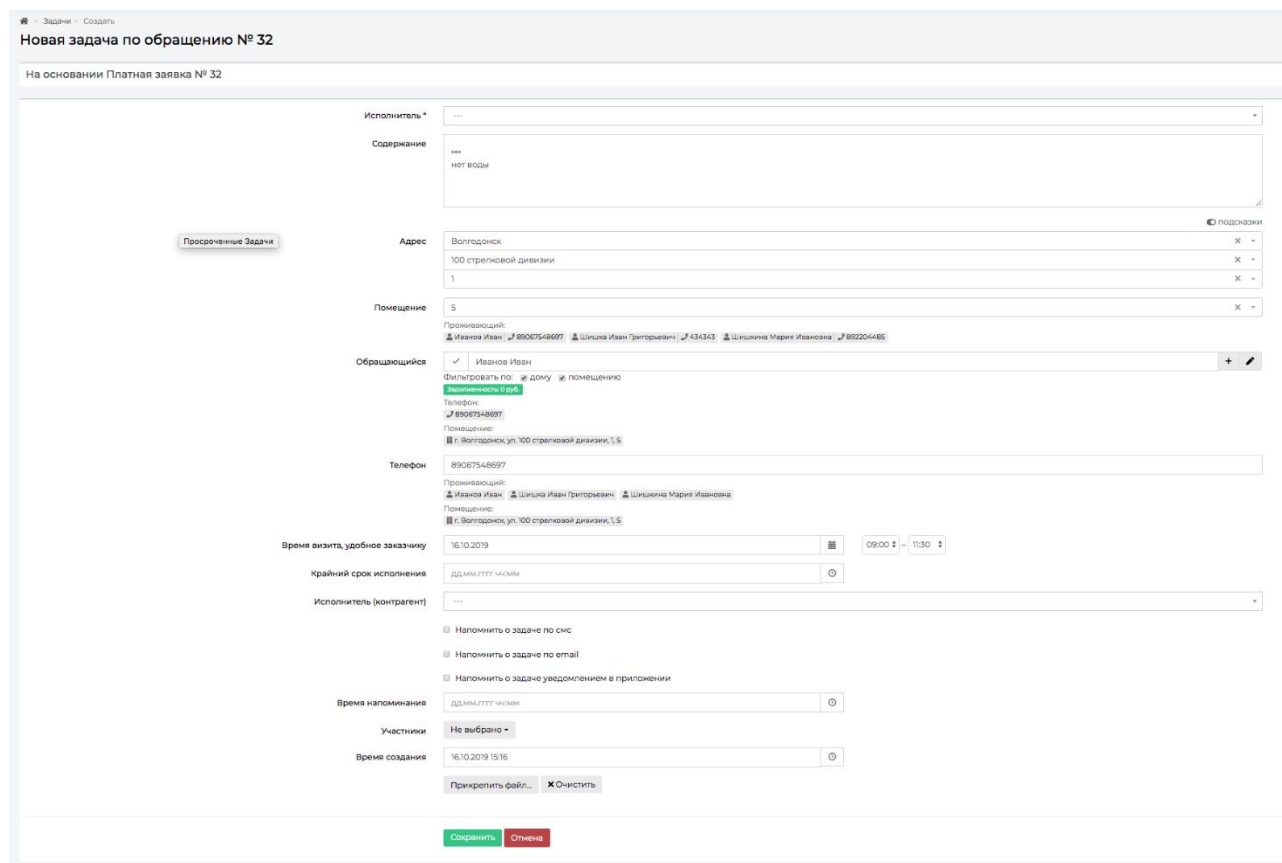
По клику на один из видов документов открывается *Форма создания документа*.

Рассмотрим их по порядку.

### Постановка задачи по заявке

При нажатии на кнопку **Создать Задача** на странице просмотра платной заявки открывается форма создания задачи. В форме автоматически заполняются значения, которые могут быть унаследованы от Платной заявки (Адрес; Обращающийся; Номер телефона; Время визита, удобное заказчику). Остальные поля может заполнить пользователь.

После того, как все поля заполнены, необходимо нажать кнопку **Сохранить** и в АСУЛЦ создастся запись о новой Задаче, дочерней по отношению к Платной заявке.



### Формирование договора на оказание платных услуг

При нажатии на кнопку **Создать Договор** на оказание платных услуг населению на странице просмотра платной заявки откроется форма создания в АСУЛЦ дочернего по отношению к текущей платной заявке договора оказания платных услуг.

🏠 > Заявки > Платные заявки > Платная заявка № 32

### Платная заявка № 32

ID	Приходный кассовый ордер
№	Акт выполненных работ
Время создания	Договор на оказание платных услуг населению
Статус	Задача
Приоритет	✖ отклонен   16.10.2019 11:10
Содержание	☆ нет <input type="button" value="установить приоритет"/>
	нет воды

🏠 > Заявки > Договоры на оказание платных услуг населению > Создать

### Создать

№

Время создания: 16.10.2019 15:19

Управляющая компания:  Управляющая компания ООО «ТеплоДом»

Жилец\*:

После этого откроется страница созданного договора оказания платных услуг населению. Чтобы получить файл в формате \*.docx для распечатки и последующего подписания, нужно нажать кнопку **Шаблон: Договор на оказание платных услуг**.

По нажатию на указанную кнопку пользователь получит файл, сформированный на основе Шаблона и данных из карточки Договора и Платной заявки.

#### Договор оказания платных услуг № #NUM\_CONTRACT#

Я, #FIO#, именуемый в дальнейшем Заказчик, прошу #COMPANY#, именуемый в дальнейшем Исполнитель, оказать мне платные услуги по стоимости, утвержденной Перечнем платных услуг населению:

Наименование работ	Ед. изм	Цена за единицу	Кол-во	Стоимость
[line jobs]#WORK_NAME#	#MEASURE_UNITS#	#PRICE_WORK#	#COUNT#	#SALE#
Итоговая стоимость				#SALE_ALL#

Удобное время визита мастера - #TIME\_CONVENIENT#.

Адрес оказания услуг: #ADDRESS#

Реквизиты

Заказчик	Исполнитель
#FIO#	#COMPANY#
#PHONE_NUM#	#COMPANY_ADDRESS#
#ADDRESS#	

#### Формирование Акта выполненных работ

При нажатии кнопки **Создать: акт выполненных работ** откроется форма создания дочернего по отношению к текущей платной заявке Акта.



🏠 > Заявки > Платные заявки > Платная заявка № 33

### Платная заявка № 33

Редактировать  
  Удалить  
   
 Изменить статус  
 Сделать бесплатной  
  Контроль качества

ID	Приходный кассовый ордер
№	Акт выполненных работ
Время создания	Договор на оказание платных услуг населению
Статус	Задача
Приоритет	<input checked="" type="checkbox"/> закрыт 16.10.2019 г., 11:29 <input type="checkbox"/> нет <input type="button" value="установить приоритет"/>

В форме все поля автоматически заполняются данными от родительской платной заявки. Если пользователя все устраивает в этих данных, то необходимо нажать кнопку **Сохранить** после чего откроется страница созданного Акта.

🏠 > Внутренние документы управляющей компании > Акты выполненных работ > Создать

### Создать

№

Время создания

Управляющая компания  Управляющая компания ООО "ТеплоДом"

Жилец \*

На странице просмотра акта (которая открывается после нажатия кнопки **Сохранить**), Пользователь может сформировать шаблонный документ для печати.

🏠 > Внутренние документы управляющей компании > Акты выполненных работ > № 8

### Акт выполненных работ № 8

Редактировать  
  Удалить  
   

ID	baa7b7bb-21ac-e2f7-5213-389d4bf37d01			
№	8			
Время создания	16.10.2019 г., 15:29			
Проведен	да			
Жилец	Иванов Иван <input type="button" value="📞"/> +79067548697			
Управляющая компания	ООО "ТеплоДом"			

**Работы по прайсу**

Наименование работ	Ед. изм.	Цена за единицу	Кол-во	Стоимость
Сантехника / Раковина, мойка / Замена, демонтаж, прочистка / Демонтаж раковины с сохранением материала	шт.	500,00	1,00	500,00
<b>Итого:</b>				<b>500,00</b>

**Связи документов**

- Платная заявка №33  Закрыт
  - Текущий документ Акт выполненных работ №8

Для этого необходимо нажать на кнопку **Шаблон: Акт выполненных работ**, после чего на устройство пользователя будет скачен файл формата \*.docx, сформированный на основе Шаблона и переменных Платной заявки и Акта.

Типовой шаблон Акта представлен на картинке ниже.

#organization# договор #dogovor#  
Адрес: #address#

**АКТ №#ACT# от #docdate#**

Заказчик: #contractor#

№	Наименование товара	ед. изм.	Кол.	Цена за единицу	Сумма
[line item]	#service#	услуга	#amount#	#price#	#sumprice#
Итого:					#totalprice#

Всего оказано услуг на сумму: #spelledOutTotalWithNds#

Вышеперечисленные услуги выполнены полностью и в срок. Заказчик претензий по объему, качеству и срокам оказания услуг не имеет.

Исполнитель от #organization#

Руководитель  
предприятия:

#director#

Заказчик:

(подпись)

(подпись)

(расшифровка подписи)

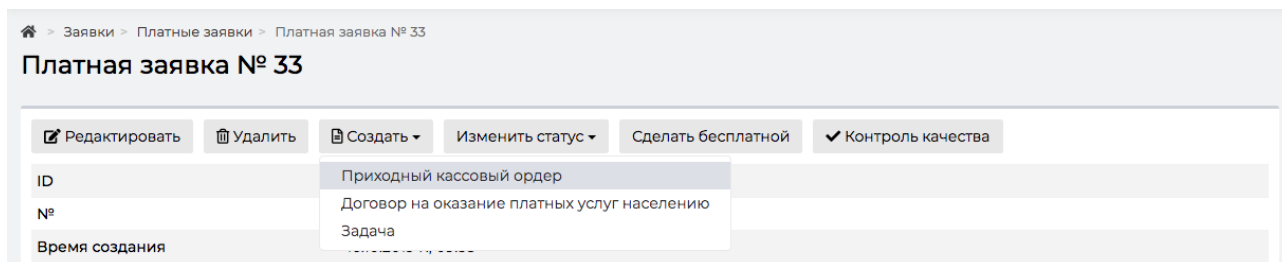
#osnovanie#

МП

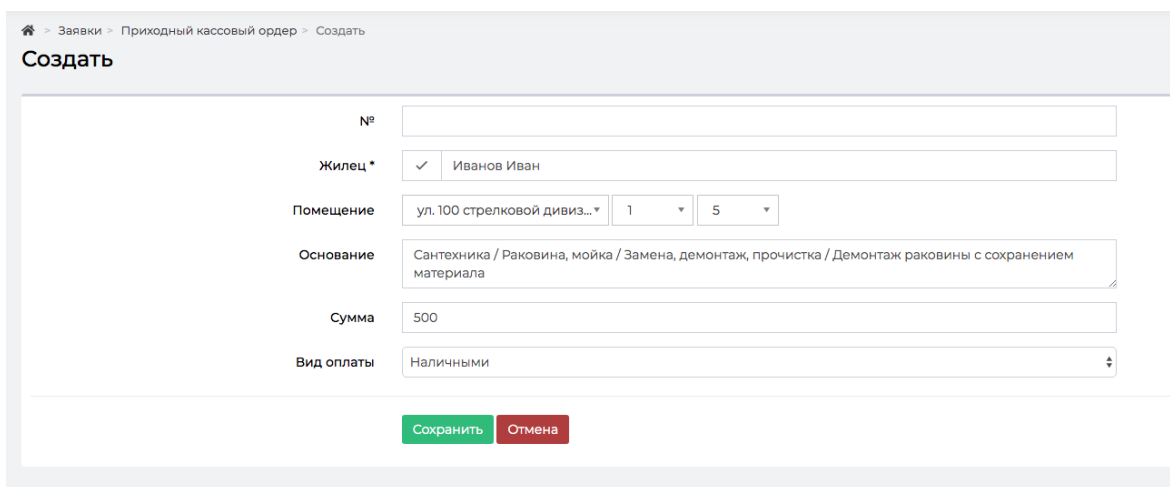
МП

### Формирование ПКО

При нажатии на кнопку **Создать Приходный кассовый ордер** открывается страница создания ПКО.



В открывшейся форме создания ПКО все поля заполняются автоматически, наследуя значения от Платной заявки.



При нажатии на кнопку **Сохранить** открывается форма просмотра созданного ПКО.

🏠 > Заявки > Приходный кассовый ордер > № 11

### Приходный кассовый ордер № 11

✎ Редактировать
🗑 Удалить
📄 Шаблон: Приходный кассовый ордер
⏸ Отмена проведения
🖨 Распечатать чек

guid	295ae24c-cb08-2321-b3eb-afb16da27a17
№	11
Время создания	16.10.2019 г., 15:32
Проведен	да
guid	295ae24c-cb08-2321-b3eb-afb16da27a17
Сумма	500,00
Жилец	Иванов Иван 📞 +79067548697
Жилое помещение	г. Волгодонск, ул. 100 стрелковой дивизии, 1, кв. 5
Основание	Сантехника / Раковина, мойка / Замена, демонтаж, прочистка / Демонтаж раковины с сохранением материала
Вид оплаты	Наличными
Кассир	Главный Администратор

**Связи документов**

- Платная заявка №33 ✔ Закрыт
  - Текущий документ Приходный кассовый ордер №11

При нажатии на кнопку **Шаблон: Приходный кассовый ордер** можно скачать документ в формате \*.docx для последующей распечатки.

Унифицированная форма № КО-1  
Утверждена Исполнительным директором  
Роспотребнадзора от 18.08.09 г. №109

#ОБС#  
Форма по ОКСОН  
по ОКТО

#ОБС#

ПРИХОДНЫЙ КАССОВЫЙ ОРДЕР		Номер документа	Дата составления
		#ОБС#	#ОБС#
Дебет	Кредит	Сумма, руб. коп.	Код документа
для структурного подразделения	для структурного подразделения	#СЛМ#	наличными

Выписана от \_\_\_\_\_ #ОБС#

Составлено: \_\_\_\_\_ #ОБС-ВЕРСИОН#

Сумма \_\_\_\_\_ #СЛМ-ТЕКСТ-1# руб. #КП# коп.

В том числе: \_\_\_\_\_ руб. #КП# коп.

Присовокуплено \_\_\_\_\_ руб. #КП# коп.

Главный бухгалтер \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (цифровая подпись)

Получил кассир \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (цифровая подпись)

#ОБС#

**КОСТАТИВНИ**

к приходному кассовому ордеру № \_\_\_\_\_ #СЛМ#

от \_\_\_\_\_ #ОБС# \_\_\_\_\_ #СЛМ# г.

Принято от \_\_\_\_\_ #ОБС#

Составлено: \_\_\_\_\_ #ОБС-ВЕРСИОН#

Сумма \_\_\_\_\_ #СЛМ# руб. #КП# коп.

В том числе: \_\_\_\_\_ руб. #КП# коп.

\_\_\_\_\_ #ОБС# \_\_\_\_\_ #СЛМ# г.

М. П. (штамп)

Главный бухгалтер \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (цифровая подпись)

Кассир \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (цифровая подпись)

## Изменение статуса Заявки

Статусы Платной заявки меняются автоматически в соответствии с принципами взаимозависимости статусов в АСУЛЦ (при создании и изменении статусов дочерних документов).

Если Пользователю по какой-то причине необходимо изменить статус Платной заявки, то это можно сделать нажав кнопку **Изменить статус** и выбрав нужный статус из перечня доступных.







🏠 > Заявки > Платные заявки > Платная заявка № 33

### Платная заявка № 33


✎ Редактировать
🗑 Удалить
📄 Создать
⚙ Изменить статус
🆓 Сделать бесплатной
✔ Контроль качества

ID	5a718177-ed...	⚙ В работе	30
№	33	👤 Третья сторона	
Время создания	16.10.2019 г., 15:32	✖ Отклонен	

Для перевода платной заявки в любой из терминальных статусов АСУЛЦ запросит ввести текстовый комментарий.

 Редактировать  Удалить  Создать ▾  Изменить статус ▾  Сделать бесплатной  ✓ Контроль качества

Перевод документа в статус: Третья сторона







 Изменить статус

 Отмена

### Создание Заявки на основе платной заявки

При необходимости, платную заявку можно трансформировать в обычную заявку. Например, если в процессе оказания услуг оказалось, что выполняемые работы входят в состав услуг, определенных Договором аренды.

Для того, чтобы создать обычную заявку на основе Платной, необходимо нажать кнопку **Сделать бесплатной**, размещенную на странице просмотра Платной заявки.

 Редактировать  Удалить  Создать ▾  Изменить статус ▾  Сделать бесплатной  ✓ Контроль качества

Нажатие кнопки открывает форму создания бесплатной Заявки, в которой предзаполнен ряд полей, наследуемых из данных Платной заявки: Адрес, Обращающийся, номер телефона, удобное время визита. В целом форма имеет тот же формат, что и форма создания Заявки.

🏠 > Заявки > Создать

## Создать

Время создания: 19.10.2023 15:37

Вид заявки: Внутренние заявки

подсказки

Адрес: г. Тюмень    
 Территория "Флагман"    
 1 лит. Б

Склад: Любое   
 Заявки по территории:  
 Заявка № 2/УЦ

Управляющая компания: Флагман

Подъезд:   
 Этаж:   
 Обновить подъезд и этаж у склада

Обращающийся (клиент):  ООО "Прогресс"

Фильтровать по:  территории  складу  
 Задолженность: 0 руб.

Телефон:  +79220448585  
 Склад:  Территория "Флагман", 1 лит. Б

Телефон: +79220448585  
 Арендатор:  ООО "Прогресс"  
 Склад:  Территория "Флагман", 1 лит. Б

Телефон клиента:  Не изменять  Заменить  Добавить

Обращающийся (юр.):

После того, как все поля будут заполнены, необходимо нажать кнопку **Сохранить**, что инициирует два процесса в АСУЛЦ:

- создание записи о бесплатной заявке;
- перевод текущей платной заявки в статус Отклонен.

### Контроль качества по заявке

Контроль качества можно выполнить по Заявке, находящейся в статусе Закрыт.

В таком статусе на странице просмотра платной заявки отображается кнопка **Контроль качества**, по нажатию на которую открывается форма внесения оценки.

🏠 > Заявки > Платные заявки > Платная заявка № 33

### Платная заявка № 33

ID	5a718177-edel-8e64-5c04-5bb8ba04a3d0
№	33
Время создания	16.10.2019 г., 09:58
Статус	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Закрыт</b> 16.10.2019 г., 11:29
Приоритет	☆ нет <input type="button" value="установить приоритет"/>
Содержание	нет воды

Форма состоит из трех полей.

В поле **Реакция арендатора** необходимо внести оценку, которая была получена от Обращающегося. В поле комментарий можно ввести произвольный текстовый комментарий о качестве выполненных работ.

В поле **Вернуть на доработку** можно выбрать те задачи, которые по итогам контроля качества нужно вернуть в работу.

Если в поле **Реакция арендатора** поставлена оценка *Не выполнено*, то в поле **Вернуть на доработку** автоматически выбираются все задачи, связанные с платной заявкой, для дальнейшей отправки их на доработку.

🏠 > Заявки > Заявка № 1 > Контроль качества

### Контроль качества

**Реакция клиента**

**Комментарий клиента**

**Телефон клиента** 📞 +79220448585

Вернуть на доработку

### Формирование и редактирование прайса платных услуг

При работе с платными заявками пользователь Пользователь может задать стоимость работ. Для этого нужно перейти в раздел *Типология* и в поле *Документы* выбрать *Платные заявки*. Пользователю будет доступен перечень платных работ, внесенных в АСУЛЦ.

Типология > Типология

## Типология

Типология | Настройки

Документы: Любой

Применить | Сброс

Добавить | Экспорт

- Содержание и текущий ремонт общего имущества Житель**  
Внутренние заявки, Вопросы с сайта, Входящие от контрагентов, Гарантийные заявки, Документы группы компаний, Задачи, Запросы надзорных органов, Заявки, Объяснительные, Платные заявки, Приказы, Служебные записки, Сообщения
- Финансово-экономические Житель**  
Внутренние заявки, Вопросы с сайта, Входящие от контрагентов, Гарантийные заявки, Документы группы компаний, Задачи, Запросы надзорных органов, Заявки, Объяснительные, Платные заявки, Приказы, Служебные записки, Сообщения
- Юридические Житель**  
Внутренние заявки, Вопросы с сайта, Входящие от контрагентов, Гарантийные заявки, Документы группы компаний, Задачи, Запросы надзорных органов, Заявки, Объяснительные, Платные заявки, Приказы, Служебные записки, Сообщения
- Возмещение ущерба Житель**  
Внутренние заявки, Вопросы с сайта, Входящие от контрагентов, Гарантийные заявки, Документы группы компаний, Задачи, Запросы надзорных органов, Заявки, Объяснительные, Платные заявки, Приказы, Служебные записки, Сообщения
- Возмещение ущерба Житель**  
Внутренние заявки, Вопросы с сайта, Входящие от контрагентов, Гарантийные заявки, Документы группы компаний, Задачи, Запросы надзорных органов, Заявки, Объяснительные, Платные заявки, Приказы, Служебные записки, Сообщения
- Возмещение ущерба Житель**  
Внутренние заявки, Вопросы с сайта, Входящие от контрагентов, Гарантийные заявки, Документы группы компаний, Задачи, Запросы надзорных органов, Заявки, Объяснительные, Платные заявки, Приказы, Служебные записки, Сообщения

Чтобы отредактировать Название или стоимость ранее добавленной работы необходимо найти ее в списке и кликнуть курсором на кнопку карандашик, расположенную справа. Откроется форма редактирования работы.

Название *	Штробление в стенах (бетон) 20x20x1000
Условное обозначение в мессенджерах	
Родительская типология	Электрика
	<input type="checkbox"/> В архиве
Отображать	<input checked="" type="checkbox"/> Жителям, на сайте и в приложении
Доступ	Общедоступно ▾

## Документы

Внутренние документы УК	<input checked="" type="checkbox"/> Документы группы компаний <input checked="" type="checkbox"/> Объяснительные <input checked="" type="checkbox"/> Приказы <input type="checkbox"/> Работы по ремонту <input checked="" type="checkbox"/> Служебные записки
Диспетчерская	<input type="checkbox"/> Аварийные отключения <input checked="" type="checkbox"/> Внутренние заявки <input checked="" type="checkbox"/> Гарантийные заявки <input checked="" type="checkbox"/> Задачи <input checked="" type="checkbox"/> Заявки <input checked="" type="checkbox"/> Платные заявки
Корреспонденция	<input checked="" type="checkbox"/> Входящие от контрагентов <input checked="" type="checkbox"/> Запросы надзорных органов <input type="checkbox"/> Исходящие контрагентам <input type="checkbox"/> Исходящие надзорным органам
Почта	<input checked="" type="checkbox"/> Сообщения
Сайт	<input checked="" type="checkbox"/> Вопросы с сайта

## Платные заявки

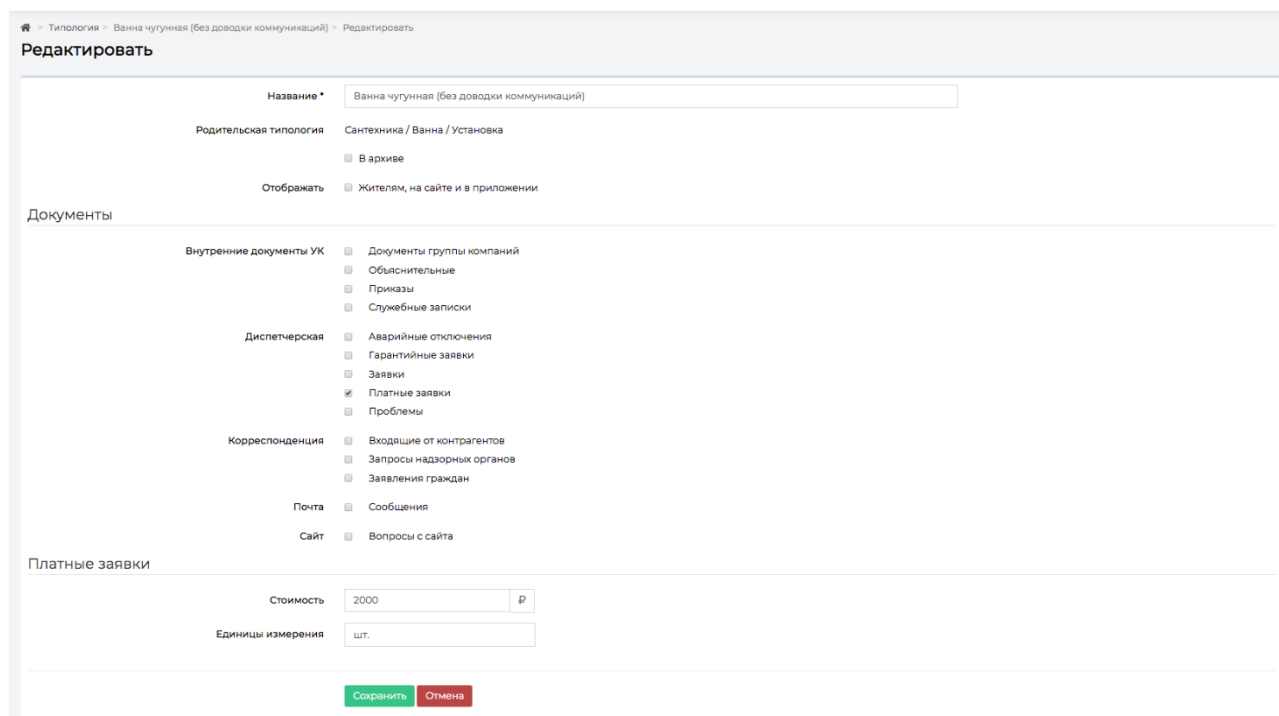
Стоимость	2500	₽
Единицы измерения	м.	
Контрагент		

В поле Платные заявки можно указать стоимость работы, а также единицу измерения.

Для добавления новой работы нужно нажать кнопку **Добавить**.

В открывшейся форме нужно последовательно заполнить все поля и нажать кнопку **Сохранить**.





## Задачи

Задача в АСУЛЦ – это основной инструмент для распределения объема работ, который необходимо выполнить УК в рамках ее бизнес-деятельности.

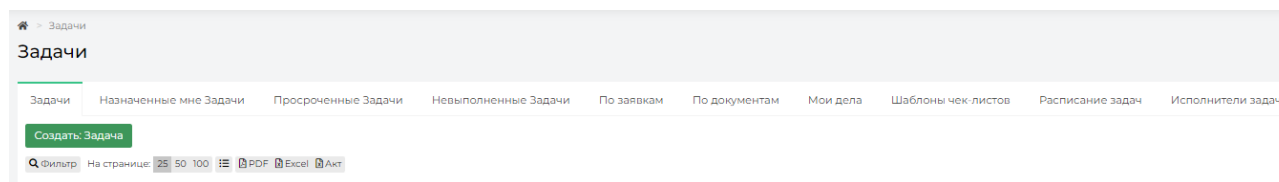
Задача может быть создана сама по себе или по какому-либо родительскому документу. Порядок работы с задачами имеет определенные закономерности, правила и ограничения, которые будут рассмотрены в данной части инструкции.

Для работы с задачами в основном меню АСУЛЦ выделен отдельный пункт меню Задачи, включающий в себя ряд подпунктов. Руководствуясь этим списком подпунктов, ознакомимся с тем, как работать с Задачами в АСУЛЦ.

## Журнал задач

Для начала изучим порядок работы с журналом Задачи.

Для удобства работы со всем массивом задач и с его отдельными частями, в АСУЛЦ журнал Задачи выводится с разным содержанием.



Поджурнал **Задачи** – отображает все задачи, которые когда-либо были созданы в АСУЛЦ и доступ к которым разрешен пользователю.

Поджурнал **Назначенные мне Задачи** – отображает все Задачи, в которых пользователь указан как Исполнитель или Участник задачи.

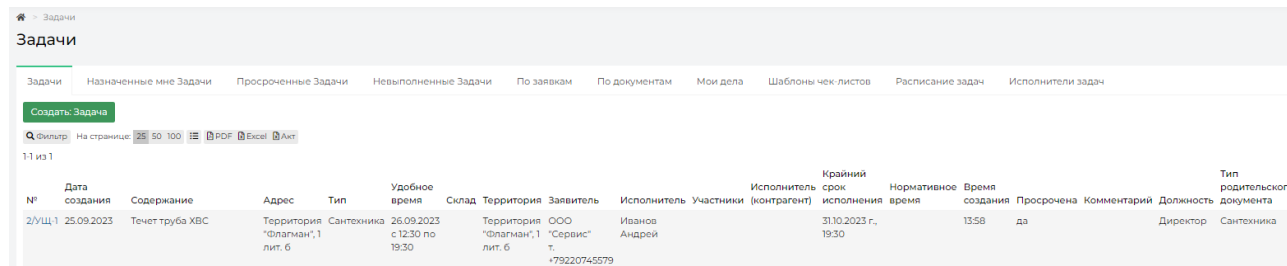
Поджурнал **Просроченные задачи** – отображает все Задачи, которые не были переведены в Терминальный статус и крайний срок выполнения которых уже прошел.

Поджурнал **Невыполненные задачи** – отображает все задачи, которые в настоящий момент не имеют терминального статуса.

Поджурнал **По заявкам** – отображает все задачи, которые были поставлены по Заявкам и Платным Заявкам.

Поджурнал **По документам** – отображает все задачи, которые были поставлены по Входящим и Внутренним документам.

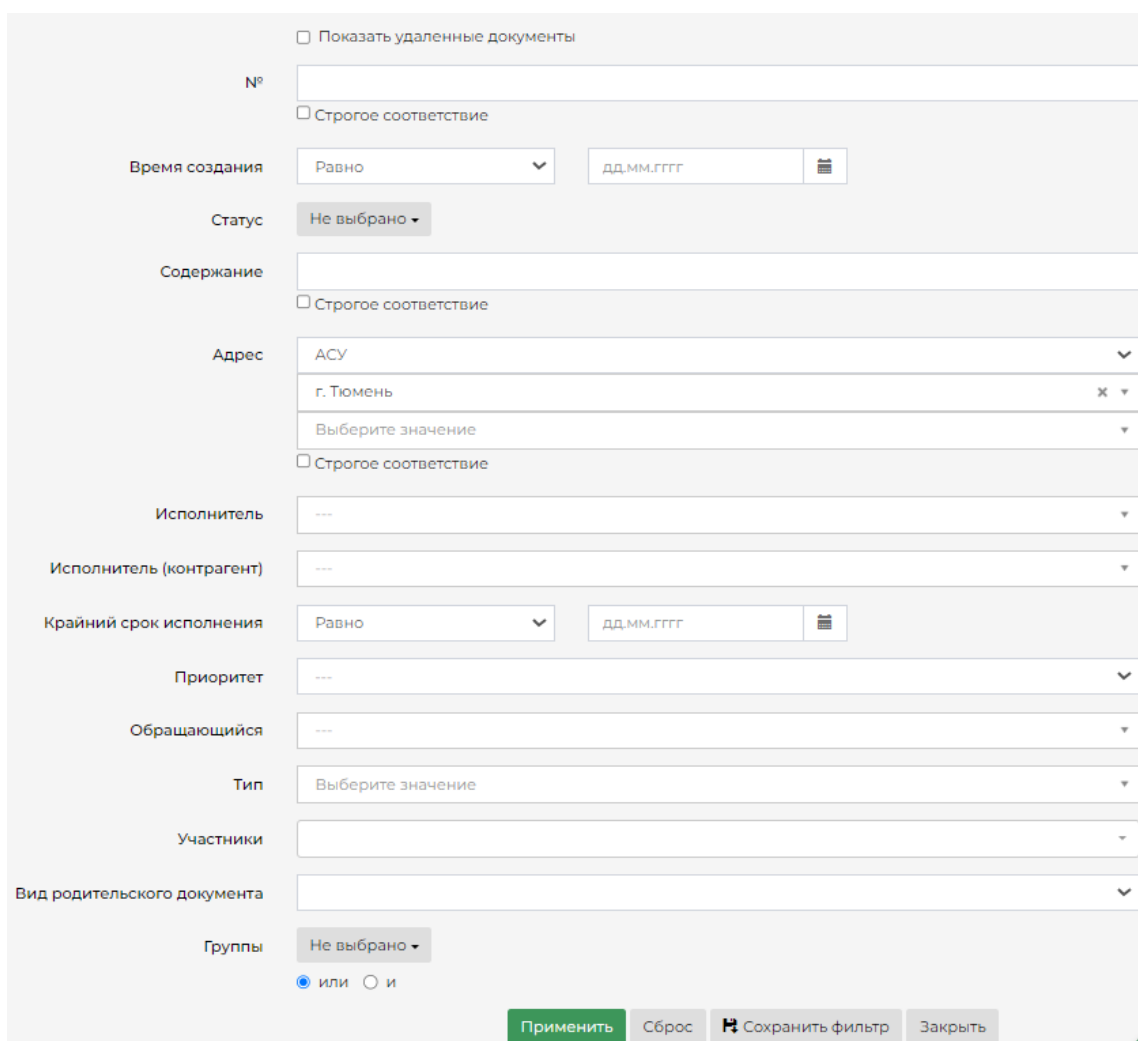
Порядок отображения списка задач и навигация по каждому из поджурналов идентична, а потому рассмотрим этот вопрос на примере журнала Задачи.



№	Дата создания	Содержание	Адрес	Тип	Удобное время	Склад	Территория	Заявитель	Исполнитель	Участники	Исполнитель (контрагент)	Крайний срок исполнения	Нормативное время	Время создания	Просрочена	Комментарий	Должность	Тип родительского документа
2/УЦ-1	25.09.2023	Течет труба ХВС	Территория "Флагман", 1 лит. 6	Сантехника	26.09.2023 с 12:30 по 19:30		Территория "Флагман", 1 лит. 6	ООО "Сервис" т. +79220745579	Иванов Андрей			31.10.2023 г., 19:30		13:58	да		Директор	Сантехника

В левом верхнем углу страницы Журнала Задач выведена кнопка **Создать: Задача**, которая открывает окно создания задачи.

Чуть ниже располагается кнопка **Фильтр**, открывающая перечень фильтров, по которым Пользователь может отфильтровать выводимые в журнале Заявки.



Показать удаленные документы  
 №   
 Строгое соответствие  
 Время создания:    
 Статус:   
 Содержание:   
 Строгое соответствие  
 Адрес:   
  
  
 Строгое соответствие  
 Исполнитель:   
 Исполнитель (контрагент):   
 Крайний срок исполнения:    
 Приоритет:   
 Обращающийся:   
 Тип:   
 Участники:   
 Вид родительского документа:   
 Группы:   
 или  и

Пользователь может задавать неограниченное количество параметров для фильтрации, после чего по нажатию кнопки **Применить** перечень элементов в журнале будет отфильтрован в соответствии с заданными параметрами.

Если пользователь считает, что сформированный поисковой запрос будет применяться на регулярной основе, то он может сохранить его. Для этого нужно задать параметры фильтров и нажать кнопку **Сохранить фильтр**. После чего сохраненные параметры фильтрации будут выведены в виде кнопки над параметрами для поиска.

Нажатие на наименование сохраненного фильтра приведет к мгновенной фильтрации элементов в журнале в соответствии с сохраненными параметрами.

Рассмотрим порядок использования каждого из полей для поиска.

Поле **Показать удаленные документы** – позволяет вывести в журнале в том числе и те задачи, которые пользователи по тем или иным причинам удалили.

Поле **№** - позволяет искать Задачи, которые в поле **№** содержат введенные элементы. В паре с галочкой в поле **Строгое соответствие** поиск по полю **№** найдет только ту задачу, номер которой равен введенному значению. Например, если в поле **№** будет введено «12», то без активированной галочки **Строгое соответствие** в журнале будут выведены задачи с номерами 12, 112, 121,122 и так далее. С галочкой **Строгое соответствие** будет выведена только задача с номером 12 (при условии, что она существует и ее просмотр доступен для пользователя).

Поле **Статус** – позволяет выбрать только задачи, соответствующие заданному статусу. Поле множественное, можно выбрать два и более статуса одновременно.

Поле **Содержание** - позволяет искать задачи, в содержании которых присутствует тот или иной текст. В паре с галочкой **Строгое соответствие** будут найдены только те задачи, текст в поле **Содержание** которых полностью равен поисковому значению.

Поле **Адрес** – позволяет искать задачи по любому адресу, который существует в АСУЛЦ. Подробности того, как в АСУЛЦ хранятся Адреса, в инструкции об Адресообразующих элементах. Если в поле **Адрес** выбран не конкретная территория, а какой-то вышестоящий уровень Адреса, то в списке **Задач** будут отображены все задачи, которые связаны с территориями, находящимися на нижестоящем уровне. Например, на картинке в поле **адрес** задан адрес город Тюмень – территория «Флагман». При таком запросе будут отображены все задачи по территориям, находящимся на территории «Флагман».

Адрес	АСУ	▼
	г. Тюмень	× ▼
	Территория "Флагман"	× ▼
	Выберите значение	▼
<input type="checkbox"/> Строгое соответствие		

Поле **Исполнитель** позволяет найти все задачи конкретного Исполнителя.

Поле **Исполнитель (контрагент)** позволяет найти все задачи конкретного Исполнителя

Поле **Крайний срок исполнения** может работать в 4 режимах:

**Равно** – когда введенная дата должна быть строго равна поисковому запросу.

**Больше** – когда введенная дата должна быть равна или больше заданной даты.

**Меньше** – когда введенная дата должна быть равна или меньше заданной даты.

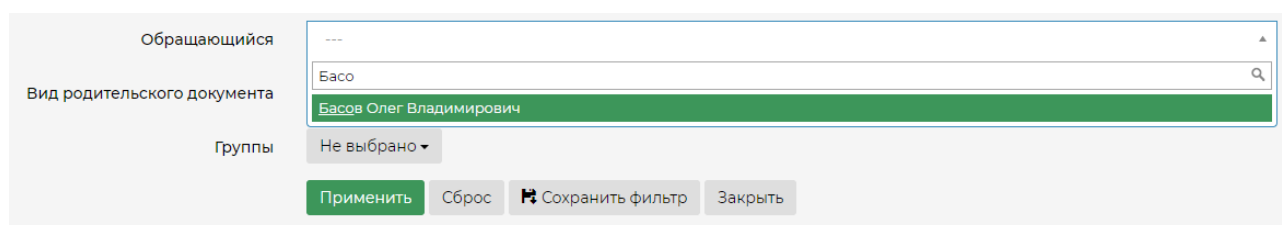
**От и до** – когда введенная дата должна быть в рамках заданного диапазона дат.

Аналогично работает поле **Время создания**, которое позволяет искать задачи, время создания которых соответствует задаваемым поисковым параметрам.

Поле **Приоритет** – позволяет фильтровать задачи по наличию/отсутствию признака **Приоритетный**.

Поле **Обращающийся** – позволяет искать задачи по конкретному обращающемуся. Формат поля изменяется в зависимости от количества альтернатив в нем. В случае, если количество альтернатив (записей в журнале Клиенты) не более 200, то поле принимает вид выпадающего списка.

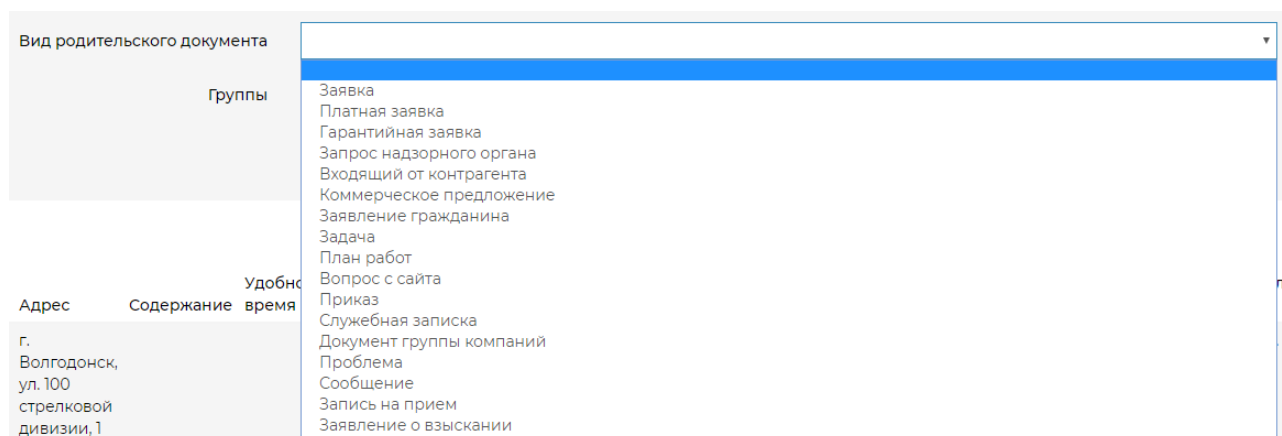
Если в списке клиентов более 200 элементов, то поле выглядит как *строка для поиска*, после ввода в который 3 и более символов по всей базе клиентов осуществляется поиск тех, кто соответствует поисковому запросу. Пользователю после обнаружения требуемого Обращающегося необходимо кликнуть курсором по строке с его данными.



Поле **Участники** позволяет фильтровать задачи по сотрудникам, которые задействованы в выполнении задачи.

Поле **Тип** позволяет фильтровать задачи по типу работ.



Поле **Вид родительского документа** позволяет выводить только те задачи, которые были поставлены по заданному виду родительского документа.



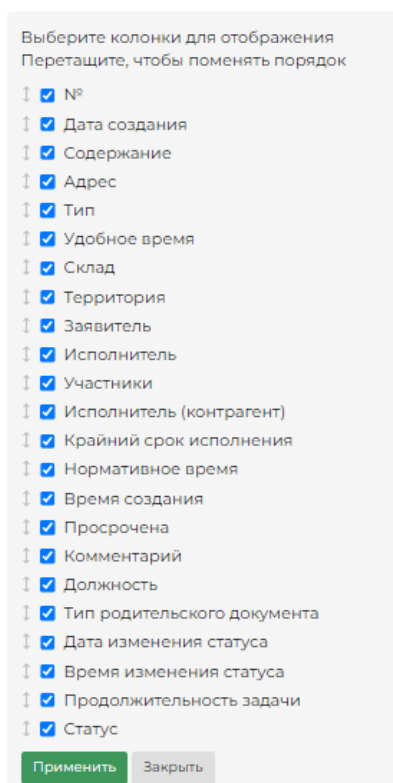
Рядом с кнопкой **Фильтр** находятся кнопки управления количеством выводимых на странице элементов.

25 50 100


Кнопки экспорта содержимого журнала в файл формата \*.xlsx и \*.PDF.

 PDF  Excel

А также кнопка **Список**, которая открывает окно для управления параметрами задач, отображаемыми в колонках журнала.



Количество элементов, одновременно выгружаемых в файл, задается в модуле Настройки – Система и должно составлять *не более 5000*. Перечень задач, которые будут экспортированы в файл, *соответствует* тем *фильтрам*, которые применены в текущем журнале. Порядок и наличие параметров в экспортируемом файле будет соответствовать порядку и количеству параметров, установленных в настройках журнала.

Управление колонками журнала, а также их порядком доступно пользователю по клику на кнопку 

Поля в появившемся списке можно включать/отключать, а также менять их порядок.

В основном теле Журнала выведены Задачи, отсортированные в хронологическом порядке по времени создания: от наиболее свежих к наиболее старым.

С каждой задачей пользователь может совершать следующие действия:

- клик курсором по **номеру** задачи приводит к открытию страницы просмотра подробной информации о задаче;
- **двойной клик** курсором по любому месту в строке также приводит к открытию страницы просмотра подробной информации о задаче;
- клик на иконке **Карандашик** приводит к открытию формы редактирования задачи;
- клик по иконке **Глазик** приводит к открытию во всплывающем окне более подробной информации о Задаче

Быстрый просмотр x

ID	f7fad3b4-28ea-4571-0b8e-a6a15aafa237
№	2/УЩ-1
Время создания	25.09.2023 г., 13:58
Автор	Иванов Андрей
Статус	<b>Новый</b>
Приоритет	☆ нет <a href="#">установить приоритет</a>
Содержание	Течет труба ХВС
Тип	Сантехника
Территория	Территория "Флагман", 1 лит. б
Обращающийся	<a href="#">ООО "Сервис"</a>
Телефон	+79220745579
Исполнитель	Иванов Андрей
Время визита, удобное заказчику	26.09.2023 с 12:30 до 19:30
Крайний срок исполнения	31.10.2023 г., 19:30
Была просрочена	да

Комментарии 1

**Важный комментарий**

Забрал материалы со склада

Заявка № 2/УЩ  
18.10.2023 г., 21:01 Иванов А.

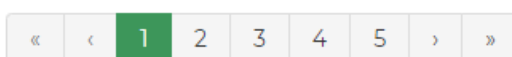
Выбрать файлы | Файл не выбран

[Сохранить](#) [Отмена](#)

Связи документов

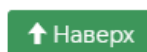
- [Заявка №2/ВН](#) ↕ [В работе](#)
  - Текущий документ [Задача №2/УЩ-1](#)

Под списком задач (а при выводе 50-ти и более элементов на странице и над списком задач) отображается строка пагинации.



Панель навигации позволяет перейти к одной из ближайших страниц, либо нажатием кнопки «двойная стрелка» перейти в начало журнала. Кнопка со стрелками в противоположном направлении перенаправит пользователя к последней странице журнала.

При прокрутке журнала в левом правом углу появляется кнопка **Наверх**, которая позволяет в один клик вернуться к началу списка элементов.



## Просмотр задачи

Ознакомимся со страницей просмотра Задачи. Информация на странице просмотра задачи представлена блоками. На картинке ниже выделены следующие блоки:


1. Кнопки действий.
2. Основная информация о задаче.
3. История изменения статуса.
4. Настройки уведомлений
5. Чек-лист задачи.
6. Связанные документы.
7. Прикрепленные к задаче файлы.
8. СМС.
9. Комментарии.


## 10. История событий.


Подробнее ознакомимся с каждым из блоков информации


### 1. Кнопки действий


#### Задача № 2/УЩ-1


 Редактировать

 Удалить

 Создать ▾

 Шаблон ▾

 Изменить статус ▾

 Печать ▾

Списание материалов (ТС)

Кнопка **Редактировать** – открывает окно редактирования текущей задачи. Подробнее о процессе редактирования задачи в соответствующем разделе инструкции.

Кнопка **Удалить** – открывает диалоговое окно с полем для ввода комментария о причинах удаления задачи, а также кнопкой подтверждения действия.

Кнопка **Создать подзадачу** – открывает окно постановки дочерней по отношению к текущей задачи. Подробнее о постановке подзадачи в соответствующем разделе инструкции.

Кнопка **Шаблон** – открывает подменю со списком доступных шаблонных файлов. При клике курсором на один из них пользователь получает файл формата \*.docx с информацией о текущей задаче.

Кнопка **Изменить статус** – открывает подменю со списком статусов, доступных для текущей задачи. Подробнее о статусах задачи в соответствующем разделе инструкции.

### 2. Основная информация о задаче

Выведена в виде таблицы с наименованиями полей в левой колонке и характеристиками задачи в правой колонке. Каждое поле отображается в том случае, если содержит информацию. Рассмотрим каждое поле.

**№** – порядковый номер задачи.

**Время создания** – дата и время, в которое задача была создана в АСУЛЦ. Определяется по часовому поясу, заданному в настройках АСУЛЦ.

**Автор** – пользователь, создавший запись о задаче в АСУЛЦ. Для задач, создаваемых автоматически, в данном поле указывается Администратор в качестве Автора.

**Статус** – текущий статус задачи, дата и время, в которое он был присвоен задаче.

**Приоритет** – отметка о наличии/отсутствии приоритета у задачи. Клик курсором по тексту «установить приоритет»/«снять приоритет» приводит к изменению приоритета задачи.

**Содержание** – текстовое описание сути задачи.

**Комментарий по закрытию** – поле отображается в том случае, если Задача находится или находилась в статусе *Закрыта*.

**Территория** – адрес, на котором проводились работы. Может содержать как информацию о территории, так и о конкретном складе, в последнем случае при нажатии на адрес склада происходит переход на страницу просмотра этого склада. Задача может не иметь данных в поле Территория.

**Обращающийся** – в данном поле указан арендатор, с которым необходимо будет контактировать в процессе выполнения задачи.

**Телефон** – номер телефона для связи с физическим лицом, по Заявке или документу которого была поставлена задача.

**Исполнитель** – сотрудник управляющей компании, ответственный за выполнение задачи.

**Участники** – сотрудники, которые задействованы в выполнении задачи.

**Время визита, удобное заказчику** – Дата и временной интервал, в который арендатор, по запросу которого выполняется Задача, может контактировать с Исполнителем Задачи.

**Время принятия задачи** – дата и время, в которое Исполнитель с помощью Мобильного приложения ознакомился с Задачей и нажал кнопку **Принять**. В web-интерфейсе АСУЛЦ нет возможности отметить, что задача Принята, однако момент перевода задачи в статус *В работе* фиксируется и как время принятия Задачи.

**Время начала работ** – дата и время, в которое Задача была переведена в статус *В работе*.

**Крайний срок исполнения** – Дата и время, до наступления которого Задача должна быть выполнена.

**Фактическое время выполнения** – Дата и время, указанные пользователем в форме Закрытия задачи.

**Была просрочена** – выводится информация о том, была ли задача выполнена позже крайнего срока исполнения или нет.

### 3. История изменения статуса

Данный блок содержит информацию обо всех фактах смены статуса задачи.

Каждый факт смены статуса характеризуется: временем, в которое произошла смена; ФИО пользователя, осуществившего смену статуса; Статус, в который перешла задача; Комментарий по факту смены статуса; Интерфейс, с помощью которого была произведена смена статуса; Тип события (Пользователь/ Автоматически).

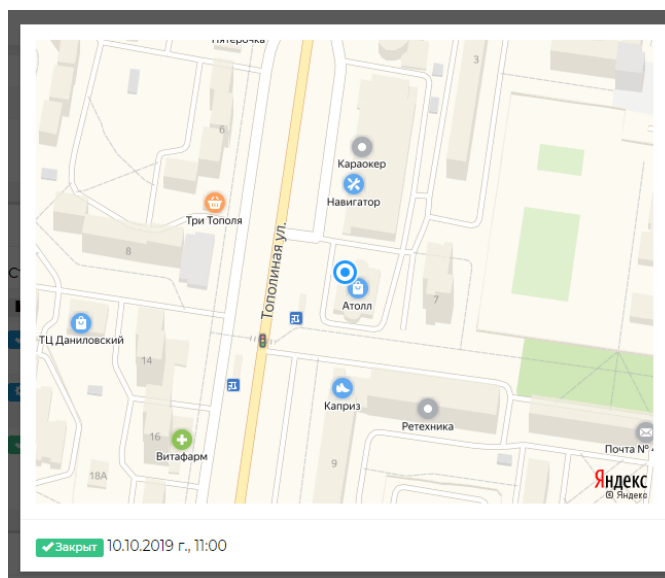
Время	Пользователь	Статус	Комментарий	Источник	Тип
10.10.2019 г., 10:18	Диспетчер 2	Новый		АСУ	Пользователь
10.10.2019 г., 10:57	Куло Владимир Иванович	Принято		Приложение (УК)	Пользователь
10.10.2019 г., 10:57	Куло Владимир Иванович	В работе		Приложение (УК)	Пользователь
10.10.2019 г., 11:00	Куло Владимир Иванович	Закрыт	Течь прочистки канализационного стояка устранил, течь прекратилась.	Приложение (УК)	Пользователь

На картинке ниже мы видим, что статус Задачи менялся 4 раза. Сначала Задача была создана пользователем Диспетчер 2 и приобрела статус *Новый*, далее сотрудник Куло Владимир Иванович принял задачу через мобильное приложение, и спустя три минуты отчитался о факте выполнения Задачи.

Обратите внимание на *геометки*, которыми характеризуются 2-4 смены статуса. Такие геометки сохраняются в том случае, если смена Статуса была осуществлена с помощью *Мобильного приложения Сотрудника*, который разрешил доступ к геоданным на своем телефоне.

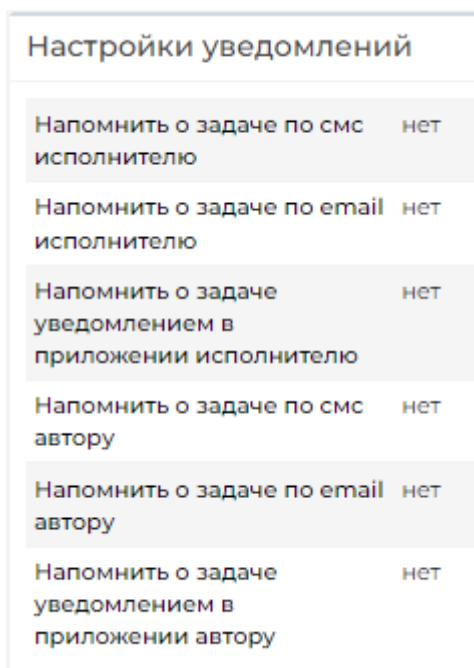
Клик курсором по геометке открывает во всплывающем окне изображение карты с отметкой местоположения Сотрудника в момент смены статуса.





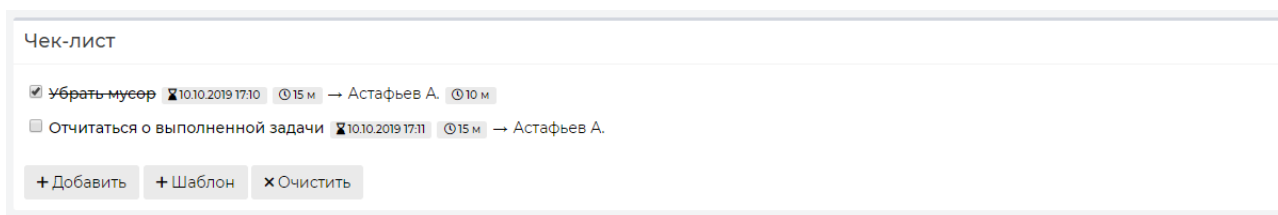
#### 4. Настройки уведомлений.

Данный блок содержит информацию обо всех уведомлениях автору и исполнителю, созданных по задаче.



#### 5. Чек-лист

**Чек-лист** – это набор действий, которые пользователь должен выполнить в процессе задачи. Использование Чек-листа необязательно и если в АСУЛЦ не настроен типовой чек-лист, а Постановщик задачи не задал индивидуальный чек-лист, то в карточке задачи не будет отображаться этот блок информации.



Каждый пункт чек-листа состоит из описания действия (*Убрать мусор*), прогнозируемого тайм-лимита (*15м*), Исполнителя действия (*Астафьев А.*) фактического времени выполнения (*10 м.*). Если пункт чек-листа выполнен, то описание действия ~~перечеркнуто~~.

С помощью кнопки **Добавить** пользователь может создать новый пункт чек-листа.

Подробнее об инструменте Чек-листы читайте в соответствующем разделе инструкции.

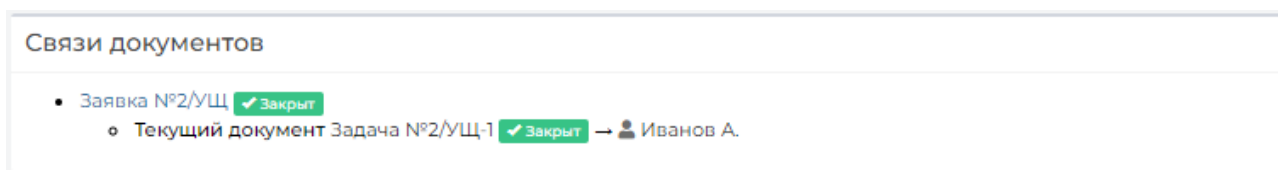
## 6. Связи документов

Обычно задачи в АСУЛЦ создаются на основе какого-то документа, который побуждает совершение неких действий, описанных в этой задаче. Это может быть Заявка от арендатора, Входящий документ от контрагента, План работ по территории и так далее.

Кроме того, Задача сама может породить некоторые документы. Такие как подзадача, Списание материалов.

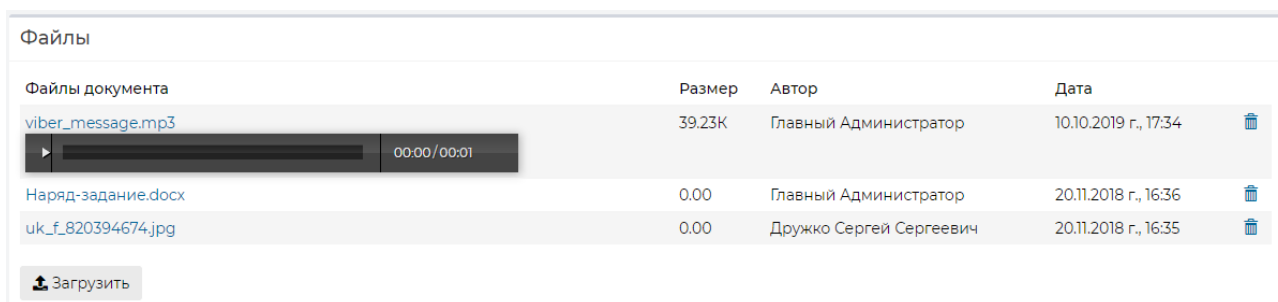
Все документы в АСУЛЦ хранят связи с другими документами. Документ по отношению к текущему может быть Родительским и дочерним.

На картинке ниже представлена типовая цепочка документов.



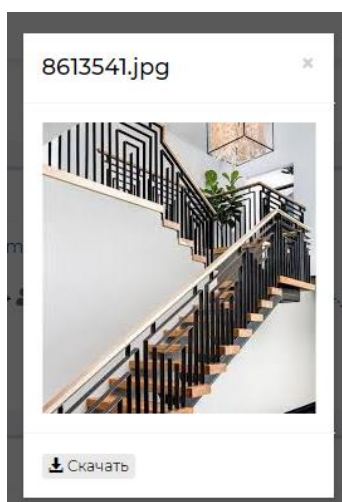
## 7. Файлы

В блоке файлы выводятся все файлы, которые были приложены к Задаче или сгенерированы по ней. Например, фотографии с места проведения работ; Аудиокомментарии, оставленные с помощью мобильного приложения Сотрудника; Наряд-задания, сформированные по задаче.



Каждый файл характеризуется Наименованием и форматом; размером файла; Именем пользователя, создавшего в АСУЛЦ файл; Датой и временем создания. Также у каждого файла есть кнопка **Корзина**, нажатие на которую приводит к удалению файла.

Аудиофайлы выводятся со звуковой дорожкой и кнопкой проигрывания записи. Все файлы с картинками (форматы \*.jpg, \*.png и т.п.) при клике курсором по наименованию файла открываются во всплывающем окне, в котором в нижнем левом углу расположена кнопка **Скачать**.



## 8. СМС

В данном блоке информации выводится перечень смс-сообщений, отправленных в связи с текущей задачей. СМС-сообщения в АСУЛЦ могут отправляться как Исполнителю задачи, так и арендатору, по заявлению которого проводятся работы.

Время отправки	Статус	Телефон	Сообщение	Сообщение об ошибке	SMS id
20.11.2018 г., 16:35	✓ Доставлено	88005550735	Изменилась задача №96 Отреагировать на проблему		b7804cf7-9d3a-43d7-bfd9-96c11ee7c28
20.11.2018 г., 16:35	✓ Доставлено	88005550735	Изменилась задача №96 Отреагировать на проблему		25c84731-383f-45cc-821b-962eb3d095d1
20.11.2018 г., 16:34	✓ Доставлено	88005550735	Изменилась задача №96 Отреагировать на проблему		62bd959c-6cfe-4abd-b2d2-c52d943ac6b4

Каждая СМС характеризуется датой и временем отправки; Статусом доставки; номером телефона, на который она отправлена; Содержанием сообщения; Сообщением об ошибке в процессе доставки; внутренним номером СМС в АСУЛЦ.

## 9. История событий

В блоке История событий выводится информация обо всех событиях, которые происходили в АСУЛЦ с данной задачей.

Каждое событие характеризуется типом события; Сутью события (колонка Свойство); Старым значением и Новым значением измененного поля заявки Пользователем, инициировавшим событие; Интерфейсом, с помощью которого было совершено действие; датой и временем совершения.

Действие	Свойство	Старое значение	Новое значение	Пользователь	Дата	Источник
Создание, Изменение, Удаление						
Изменение	Статус	2	13	Иванов Андрей	19.10.2023 г., 16:15	АСУ
Изменение	Фактическое время выполнения		2023-10-25T16:15:00+05:00	Иванов Андрей	19.10.2023 г., 16:15	АСУ
Изменение	Комментарий по закрытию		Течь устранена	Иванов Андрей	19.10.2023 г., 16:15	АСУ
Изменение	Время изменения статуса	2023-10-19T16:15:17+05:00	2023-10-19T16:15:46+05:00	Иванов Андрей	19.10.2023 г., 16:15	АСУ

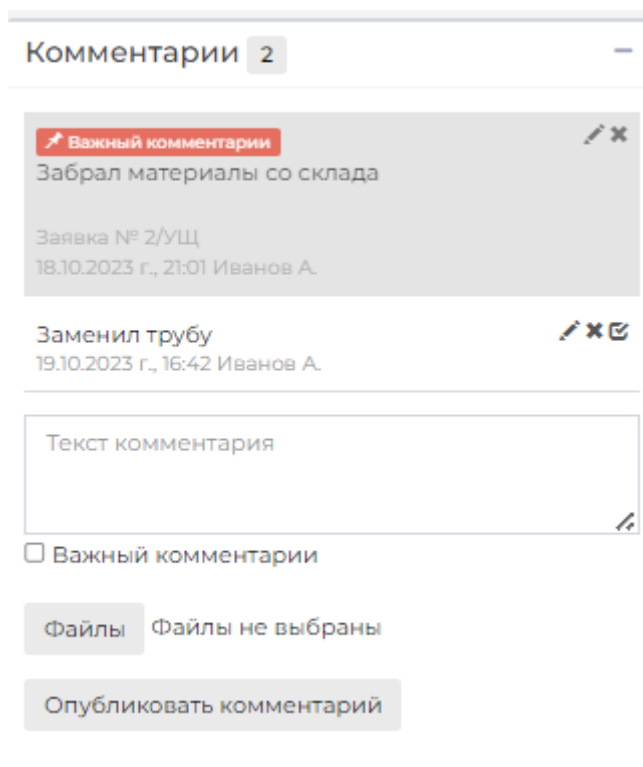
Пользователь может управлять выводом типов события. По умолчанию выведены все события типов: Создание, Изменение; Удаление. События типа Просмотр скрыты.

Все события регистрируются автоматически и неудаляемы.

### 10. Комментарии

В блоке комментарии выводятся все комментарии, которые касаются данной задачи. Данный блок располагается справа от основной информации о Задаче. Это могут быть комментарии, непосредственно оставленные к этой задаче, а также комментарии со статусом Важный, оставленные к объектам (Склад, Арендатор), связанным с этой задачей.

На картинке ниже мы видим два комментария: первый оставлен непосредственно к заявке, а второй – к задаче.



Комментарии 2

**Важный комментарий**  
Забрал материалы со склада  
Заявка № 2/УЦ  
18.10.2023 г., 21:01 Иванов А.

Заменял трубу  
19.10.2023 г., 16:42 Иванов А.

Текст комментария

Важный комментарий

Файлы Файлы не выбраны

Опубликовать комментарий

Также в блоке комментарии пользователь может оставить свой комментарий к задаче. Комментарий может состоять из Текста, отметки о важности комментария (важный комментарий будет отображаться на страницах всех связанных объектов), а также содержать прикрепленный файл.

### Постановка задачи

Как уже было сказано выше, задача в АСУЛЦ может быть поставлена сама по себе или по какому-либо документу. Постановка задачи по каждому из типов документа описана в разделах инструкции, посвященных этим типам документов. В текущей части инструкции рассмотрим процесс постановки Задачи, не связанной с другими документами. На странице списка задач пользователь в правом верхнем углу видит кнопку «Создать: Задача» по нажатию на которую открывается форма создания Задачи, представленная на картинке ниже.

🏠 > Задачи > Создать

### Задача

Исполнитель \*

Исполнитель (контрагент)

Содержание

Тип

Адрес

Обращающийся    
Фильтровать по:  территории  складу

Телефон

Заявитель (контрагент)

Время визита, удобное заказчику    -

Крайний срок исполнения

Напомнить о задаче по sms исполнителю  
 Напомнить о задаче по email исполнителю  
 Напомнить о задаче уведомлением в приложении исполнителю

Время напоминания исполнителю

Напомнить о задаче по sms автору  
 Напомнить о задаче по email автору  
 Напомнить о задаче уведомлением в приложении автору

Время напоминания автору

Участники

Время создания

Пройдем по порядку все поля формы.

**Исполнитель** – обязательное для заполнения поле, в котором фиксируется Сотрудник, ответственный за выполнение задачи. В данном поле может быть указан только один Сотрудник одновременно. Для выбора пользователю представлены все Сотрудники, которые находятся в подчинении или на одном уровне иерархии с ним.

**Исполнитель (Контрагент)** – поле для выбора Контрагента, который является ответственным за выполнение работ по задаче. Заполнение данного поля не снимает обязательств по заполнению поля Исполнитель. Если работы выполняются Контрагентом, то в поле Исполнитель необходимо внести того сотрудника, который взаимодействует с контрагентом и принимает у него объем выполненных работ.

**Содержание** – текстовое поле для ввода сути работ, которые необходимо выполнить в ходе задачи.

**Тип** – поле предназначено для классификации Задачи и отнесении ее к тому или иному типу.

**Адрес** – многоуровневое поле, в котором можно задать адрес, с которым связано выполнение Задачи. В случае с выполнением производственной задачи, поле **Адрес** содержит информацию о месте выполнения работ.

**Обращающийся** – в данном поле можно выбрать физическое лицо (арендатора), с которым необходимо будет контактировать в процессе выполнения задачи.

**Телефон** – поле для ввода номера телефона Арендатора, с которым контактировать в процессе выполнения задачи.

**Время визита, удобное заказчику** – в данном поле можно ввести дату и временной интервал, в который Обращающемуся будет удобно взаимодействовать с Исполнителем задачи, если Задача подразумевает такое взаимодействие.

**Крайний срок исполнения** – поле для ввода даты и времени, к которому работы по задаче должны быть выполнены. Если в АСУЛЦ задача не будет переведена в статус *Закрота* до указанного времени, то она автоматически попадает в список *Просроченные*.

**Время напоминания исполнителю** – поле позволяет назначить время напоминания исполнителю о задаче. Напоминание можно направить тремя способами по СМС, e-mail и push-уведомлением.

**Время напоминания автору** – поле позволяет назначить время напоминания исполнителю о задаче. Напоминание можно направить тремя способами по СМС, e-mail и push-уведомлением.

**Участники** – в данном поле можно внести неограниченное количество сотрудников, которые задействованы в решении задачи, но не являются основными исполнителями.

**Время создания** – автоматически заполняемое поле, фиксирующее момент времени, в который создается Задача. Пользователь может отредактировать время, указанное в данном поле.

**Прикрепить файл** – возможность прикрепить файл, который как-то пояснит суть задачи, поможет Исполнителю в процессе выполнения работ.

### Редактирование задачи

Кнопка **Редактировать задачу** доступна в левом верхнем углу на странице любой задачи, не находящейся в статусе Удален. Форма редактирования полностью идентична форме создания задачи, за исключением отсутствия поля для прикрепления файлов в форме Редактирования. О том, как работать с формой Редактирования можно прочитать в той части инструкции, которая посвящена форме Создания задачи.

🏠 > Задачи > Задача № 2/УЩ-1 > Редактировать

## Редактировать

На основании Заявка № 2/УЩ

Исполнитель *	Иванов Андрей (Директор)
Исполнитель (контрагент)	🔍 Поиск
Содержание	Течет труба ХВС
Тип	Сантехника <span>✕ ▾</span> Выберите значение <span>▾</span>
Адрес	г. Тюмень <span>✕ ▾</span> Территория "Флагман" <span>✕ ▾</span> <span>▾</span>
Управляющая компания	Флагман
Обращающийся	<input checked="" type="checkbox"/> ООО "Сервис" <span>+</span> <span>✎</span> Фильтровать по: <input type="checkbox"/> территории <input type="checkbox"/> складу Задолженность: 0 руб. Телефон: <span>☎</span> +79220745579 Склад: <span>📍</span> Территория "Флагман", 1 лит. 6, 15
Телефон	+79220745579 Арендатор: <span>👤</span> ООО "Сервис" Склад: <span>📍</span> Территория "Флагман", 1 лит. 6, 15
Заявитель (контрагент)	🔍 <span>+</span>

Важно помнить, что любые правки, внесенные через форму редактирования Задачи, записываются в системе и эти действия отображаются на странице просмотра задачи в блоке История событий.

### Формирование наряд-задания по задаче

По любой задаче пользователь может сформировать шаблонное наряд-задание на выполнение задачи в формате \*.docx.

Шаблон наряд-задания может быть отредактирован только сотрудниками Технической поддержки АСУЛЦ. Если установленный шаблон не устраивает пользователей, то они могут обратиться в Техническую поддержку с запросом на модификацию Шаблона.

Шаблон содержит ряд ссылок на переменные, значение которых подставляется из текущей задачи. На картинке ниже представлен Шаблон наряд-задания, используемый в АСУЛЦ по умолчанию.

Переменные заключены в знак ##

**Наряд-задание №#NUMBER# от #DATE#**

---

Обращение №	#NUM_APEAL#
Время визита, удобное	#TIME_VISIT#
заказчику:	
Адрес	#ADDRESS#
Заявитель	#PERSON#
Телефон	#PHONE#
Вид работ	#JOB_TYPE#
Исполнитель	#DOER#
Содержание	#DESCRIPTION#
Время начала работ	_____
Время окончания работ	_____
Выполненные работы:	_____
_____	
_____	

Исполнитель \_\_\_\_\_ Заказчик \_\_\_\_\_

Старший мастер \_\_\_\_\_

Количество шаблонов наряд-заданий, используемых в АСУЛЦ, не ограничено. По умолчанию установлены два шаблона: Наряд-задание и Наряд-задание на платные работы.

### Статусы задачи. Закрытие задачи

Задача имеет свой жизненный цикл, который в общем случае включает в себя следующую последовательность этапов: *Новая* — *Принята* — *В работе* — *Решена* — *Закрыта*.

Каждому этапу соответствует одноименный Статус. Кроме того, есть еще статусы: *Отклонена*; *Третья сторона*; *Поставлена подзадача*; *Подзадача в работе*; *Повторно в работе*; *Подзадача закрыта*.

Рассмотрим значение всех статусов:

**Новая** – Задача только создана в АСУЛЦ, никаких действий с ней не производилось.

**Принята** – Исполнитель ознакомился с содержанием задачи и нажал кнопку **Принять** в мобильном приложении Сотрудника (через web-интерфейс перевод в статус Принята невозможен).

**В работе** – Исполнитель через мобильное приложение или через web-интерфейс перевел Задачу в статус *В работе*. Согласно логике АСУЛЦ это означает, что Исполнитель совершает это действие непосредственно перед началом выполнения работ, подразумеваемых в Задаче.

**Решена** – Исполнитель через web-интерфейс перевел задачу в статус *Решена*. Согласно логике АСУЛЦ это означает, что Исполнитель закончил выполнять работы, предусмотренные Задачей, но не имеет право на Закрытие задачи, и ждет этого (закрытия задачи) от вышестоящего сотрудника.

**Закрыта** – Исполнитель или Постановщик задачи перевели задачу в статус *Закрыта*, что означает, что работы выполнены и не требуют дополнительного контроля.

**Отклонена** – Статус означает, что выполнение работ, предусмотренных Задачей, не состоялось и по той или иной причине более не требуется.

**Третья сторона** – Выполнение работ по Задаче передано в стороннюю организацию, а от Исполнителя Задачи требуется только контроль объемов и качества выполненных работ.

**Поставлена подзадача** – Часть работ по задаче делегирована другому сотруднику, для чего в АСУЛЦ создана Подзадача. Исполнитель Подзадачи не приступил к ее выполнению.



**Подзадача в работе** – Часть работ по задаче делегирована другому сотруднику, для чего в АСУЛЦ создана Подзадача. Исполнитель Подзадачи приступил к ее выполнению.

**Повторно в работе** – Задача ранее была переведена в статус *Закрыта*, но в процессе контроля качества был установлен факт некачественного выполнения работ и задачу вернули в работу.

**Подзадача закрыта** – Часть работ по задаче делегирована другому сотруднику, для чего в АСУЛЦ создана Подзадача. Исполнитель уже выполнил Подзадачу и перевел ее в статус *Решена (закрыта)*. Исполнитель задачи должен вернуться к выполнению своей части работ.

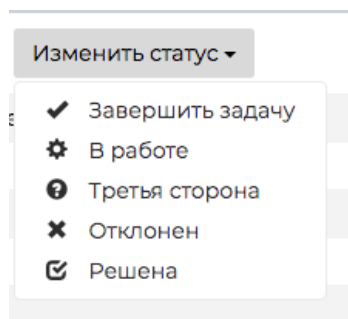
**Удален** – запись о задаче по той или иной причине была удалена из АСУЛЦ.

Смена Статусов может быть как автоматической, так и принудительной.

Например, автоматически присваиваются все статусы, связанные с Подзадачей: когда Пользователь переводит Подзадачу в статус *Закрыта*, у Задачи статус автоматически меняется с *Подзадача в работе* на *Подзадача закрыта*.

Принудительная смена статуса доступна пользователю через кнопку **Изменить статус**, располагающуюся в блоке **Кнопки действий** на странице просмотра Задачи.

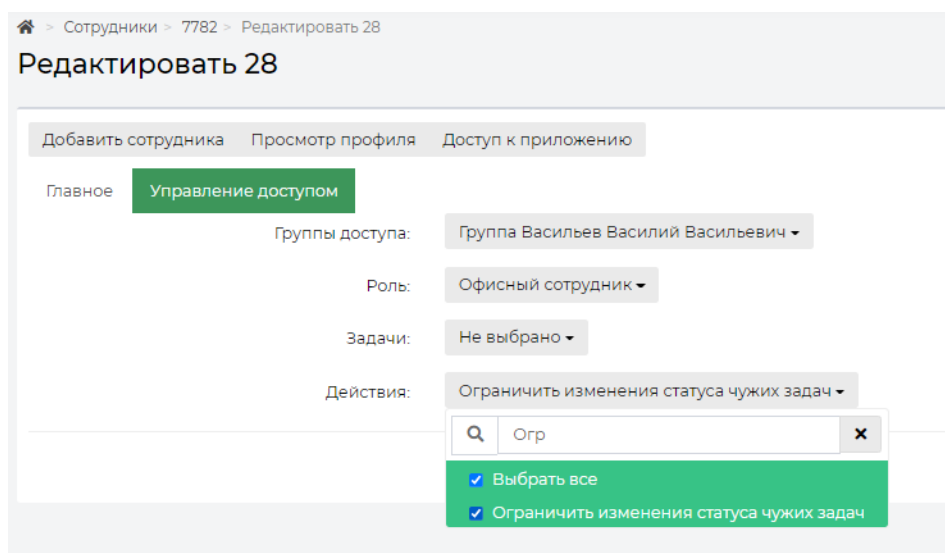
Внешний вид этой кнопки представлен на картинке ниже.



Из вышеприведенной картинке мы видим, что у Пользователя есть возможность перевести Задачу в следующие статусы: *В работе*, *Третья сторона*, *Отклонить задачу*, либо отчитаться о факте выполнения задачи, завершив задачу, или переведя ее в статус *Решена*, для того, чтобы был осуществлен контроль вышестоящим сотрудником.

В АСУЛЦ «Флагман» также есть возможность запретить Пользователям изменять статус у тех Задач, где эти пользователи не являются ни Исполнителем, ни Автором.

Данная настройка осуществляется со страницы *Управления доступом сотрудника (Настройки – Сотрудники – Редактирование сотрудника – Управление доступом)*. В поле *Действия* необходимо выбрать пункт *Ограничить изменение статуса чужих задач*.



### Взаимозависимость статусов в АСУЛЦ

В АСУЛЦ есть такое понятие, как *Взаимозависимость* (транзитивность) статусов. Оно означает зависимость статуса документов, связанных в цепочку, от статуса Дочернего/родительского документа.

Как уже было рассмотрено выше, если пользователь переводит Подзадачу в статус *Закрыта*, то у Задачи статус автоматически меняется с *Подзадача в работе* на *Подзадача закрыта*. Это пример взаимозависимости статуса.

Аналогично, при переводе задачи в статус *Закрыта*, Родительский документ (заявка или Входящий документ) меняет свой статус.

Если по заявке в статусе *Новая* будет поставлена Задача, то Заявка будет переведена в статус *В работе*.

Если по Заявке или Входящему документу поставлено две и более задачи, то Заявка (документ) не будет переведена в терминальный статус, пока все дочерние документы не примут терминальный статус.

### Чек-лист задачи

Чек-лист – это инструмент для фрагментации задачи на составляющие.

В случае если Задача состоит из нескольких действий, то пользователь может описать эти действия, а также распределить каждое действие. При этом отдельные пункты чек-листа можно делегировать своим коллегам.

Кроме того, каждый пункт чек-листа может иметь *плановый* и *фактический* объем затрачиваемого времени и *крайний срок выполнения*.

В перспективе, именно по пунктам чек-листов будет формироваться календарь с загрузкой сотрудников, а также видоизменяться алгоритм распределения задач по сотрудникам и планирования/прогнозирования времени выполнения задачи с учетом загрузки сотрудников.

Чек-листы также являются альтернативой для использования связей документов Задачи-Подзадачи. Делегирование части объемов работ уместнее делать, добавляя пункт чек-листа и назначая его на своего коллегу.

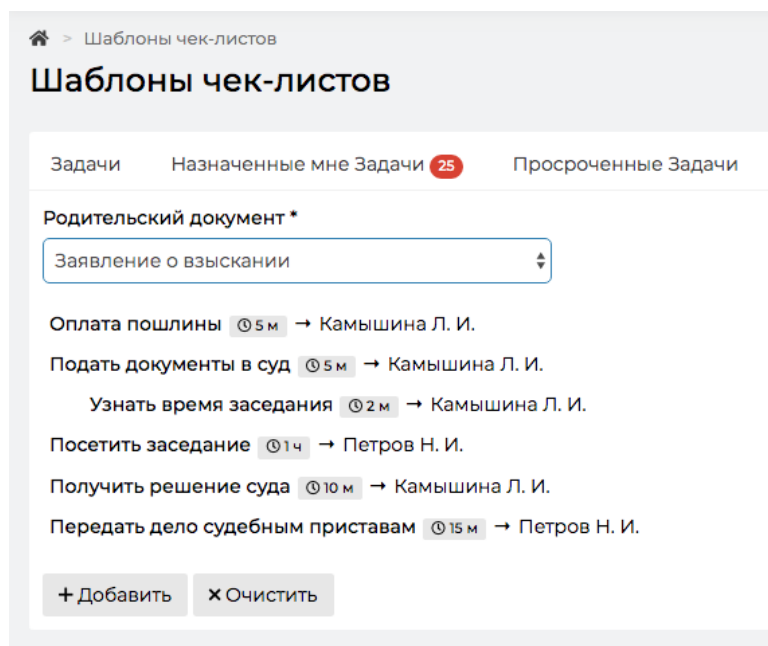
Чек-лист у задачи может появляться автоматически, если задача ставится по родительскому документу. Для этого необходимо задать шаблон чек-листа для нужного вида и типа документа.

Управление шаблонами чек-листов осуществляется в Разделе Задачи, подраздел Шаблоны чек-листов. Рассмотрим процесс настройки шаблона чек-листа для задач, создаваемых по документу Заявление о взыскании.

На картинке ниже представлен шаблонный чек-лист по задаче Взыскание задолженности. В рамках этой задачи необходимо сформировать пакет исковых документов, подать их в Суд, получить решение суда и передать дело Судебным приставам. Это наиболее частый сценарий действий, который выработан опытным юристом.

Так как юрист имеет опыт в осуществлении данных действий, каждое из действий оценено в часах и минутах, необходимых на их выполнение. Поскольку большая часть действий не требует квалификации юриста, то они будут назначаться на сотрудника, занимающего должность помощника юриста (*Камышина Л.И.*), и только наиболее ответственные этапы работ юрист оставил за собой (посещение заседания суда и Передача дела судебным приставам).

При создании задачи по документу Заявление о взыскании в ней автоматически будет добавлен чек-лист из шаблонных пунктов, и они будут назначены на соответствующих сотрудников.



При этом вне зависимости от того, был ли чек-лист добавлен автоматически, вручную или вовсе не был добавлен, пользователь всегда может отредактировать чек-лист конкретной задачи, добавив или убрав тот или иной пункт.

Управление чек-листом задачи происходит на странице просмотра этой задачи. В блоке Чек-лист при наведении курсора на пункт чек-листа возле него появляются кнопки управления:

- ✚ - Активация возможности перетаскивать пункт по иерархии пунктов;
- ✎ - Редактирование пункта чек-листа;
- ✕ - Удаление пункта чек-листа

С помощью кнопки **Очистить** Пользователь может удалить все существующие пункты чек-листа у задачи. Кнопка **Добавить** открывает форму добавления нового пункта чек-листа

## Журнал Мои дела

В разделе Задачи существует отдельный поджурнал *Мои дела*, который представляет собой список пунктов чек-листов, где Исполнителем является текущий пользователь.

## Постановка подзадачи

Одним из способов делегирования части работ, предусмотренных задачей, в АСУЛЦ является постановка Подзадачи. Постановка Подзадачи возможна как через web-интерфейс, так и через мобильное приложение Сотрудника. Рассмотрим порядок создания Подзадачи через web-интерфейс.

На странице просмотра задачи в блоке кнопок действий выведена кнопка «Создать - Подзадача»

По нажатию на эту кнопку открывается форма создания Задачи, в которую уже унаследована информация из родительской задачи.

🏠 > Задачи > Создать

### Новая задача по обращению № 2/УЦ-1

На основании Задача № 2/УЦ-1

Исполнитель *	---
Исполнитель (контрагент)	<input type="text" value="Поиск"/>
Содержание	*** Течет труба ХВС
Тип	Сантехника <input type="button" value="x"/> <input type="button" value="v"/> Выберите значение <input type="button" value="v"/>
Адрес	г. Тюмень <input type="button" value="x"/> <input type="button" value="v"/>
	Территория "Флагман" <input type="button" value="x"/> <input type="button" value="v"/>
	<input type="button" value="v"/>
Управляющая компания	Флагман
Обращающийся	<input checked="" type="checkbox"/> ООО "Сервис" <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="✎"/>
Фильтровать по: <input type="checkbox"/> территории <input type="checkbox"/> складу	
Задолженность: 0 руб.	
Телефон:	<input type="text" value="+79220745579"/>
Склад:	<input 1="" 1,5"="" 6,="" type="text" value="Территория " лит.="" флагман",=""/>

На картинке выше мы видим форму создания подзадачи. В заголовке выведена информация, что задача создается на основе *родительской задачи №2/УЩ-1*.

В форме создания Задачи автоматически заполняются поля:

- Содержание (с возможностью изменить текст содержания);
- Адрес;
- Обращающийся (если таковой был у родительской задачи);
- Номер телефона обращающегося (если таковой был у родительской задачи);
- Время визита, удобное заказчику;
- Крайний срок исполнения.

По сути, Пользователю при постановке задачи нужно лишь заполнить поле **Исполнитель** и, при необходимости, отредактировать **Содержание** и **сроки выполнения задачи**.

Созданная подзадача отображается в цепочке документов на странице всех документов, связанных с ней.

Постановка подзадачи автоматически изменяет статус родительской задачи на *Поставлена подзадача*.

Работа с Задачами, находящимися в статусе *Поставлена подзадача* и *Подзадача в работе* через Мобильное приложение Сотрудника **невозможна!**

В случае если работа с АСУЛЦ осуществляется через web-интерфейс, Сотрудники АСУЛЦ Флагман рекомендуют пользоваться инструментом чек-лист при необходимости делегировать какой-то объем работ коллеге.

Если же работа с АСУЛЦ осуществляется через Мобильное приложение, то предпочтительно использовать инструмент Постановка Подзадачи для решения вопроса делегирования части работ по задаче.

### Списание материалов по задаче

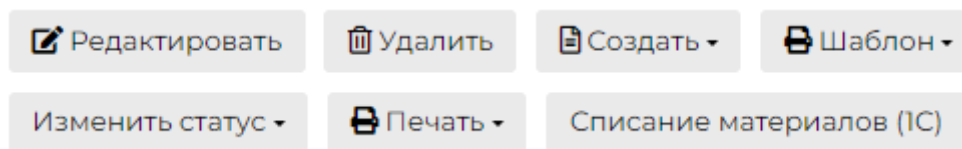
В случае если в АСУЛЦ настроена интеграция с 1С 8.2 Бухгалтерия, то по выполняемой задаче пользователи могут фиксировать, какой объем материалов и механизмов был затрачен в процессе выполнения задачи.

Данное действие преследует цель учета материалов, затраченных на выполнение задачи.

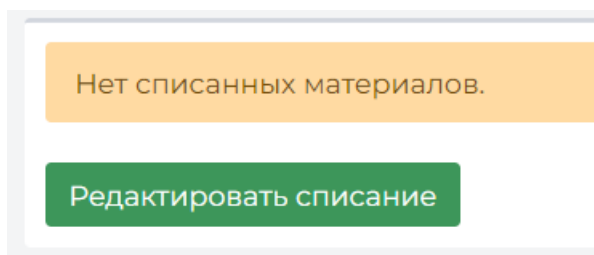
В АСУЛЦ действует ограничение: одна задача – одно списание. В списании может входить неограниченное количество материалов и механизмов.

Рассмотрим порядок создания списания.

Списание по задаче можно создать, нажав на кнопку **Списание материалов (1С)**.



В открывшейся форме пользователь видит основную информацию о задаче. В нижней части расположена кнопка **Редактировать списание**.



Форма создания списания содержит поля, которые позволяют фиксировать потраченные материалы. Рассмотрим их по порядку.

Склад *	АХО											
Счет затрат *	20.01											
Номенклатурные группы	Запчасти											
Статьи затрат	_Обслуживание и ремонт складов											
Продукция	_Труба профильная 100*100*3 (м)											
Подразделение затрат	_Административно-хозяйственный отдел											
Подбор материала	название содержит:											
	Введите название номенклатуры											
Материалы *	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Номенклатура</th> <th>Остаток</th> <th>Количество</th> <th>Счет учета</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Американка лат 3/4 г/ш</td> <td>0</td> <td></td> <td>10.01</td> </tr> </tbody> </table>	Номенклатура	Остаток	Количество	Счет учета	<input checked="" type="checkbox"/> Американка лат 3/4 г/ш	0		10.01			
Номенклатура	Остаток	Количество	Счет учета									
<input checked="" type="checkbox"/> Американка лат 3/4 г/ш	0		10.01									
<input type="button" value="Сохранить"/> <input type="button" value="Отмена"/>												

Поле **Склад** – в поле фиксируется склад списания материалов.

Поле **Счѐт затрат** – фиксирует счет затрат материала.

Поле **Номенклатурные группы** – в данном поле выбирается номенклатурная группа материалов.

Поле **Статьи затрат** – отображает статью затрат для списания материалов.

Поле **Продукция** – в данном поле выбирается тип продукции, по которому происходит списание материалов.

Поле **Подразделение затрат** – в данном поле отображается подразделение затрат для списания материала.

Поле **Подбор материала** – позволяет искать материал по ранее добавленной в 1С номенклатуре.

Поиск может быть произведен по значениям *Название содержит*, *Начинается с*, *Заканчивается на*.

Поиск уже существующего материала осуществляется с помощью ввода буквенных символов в поле «*введите название номенклатуры*».

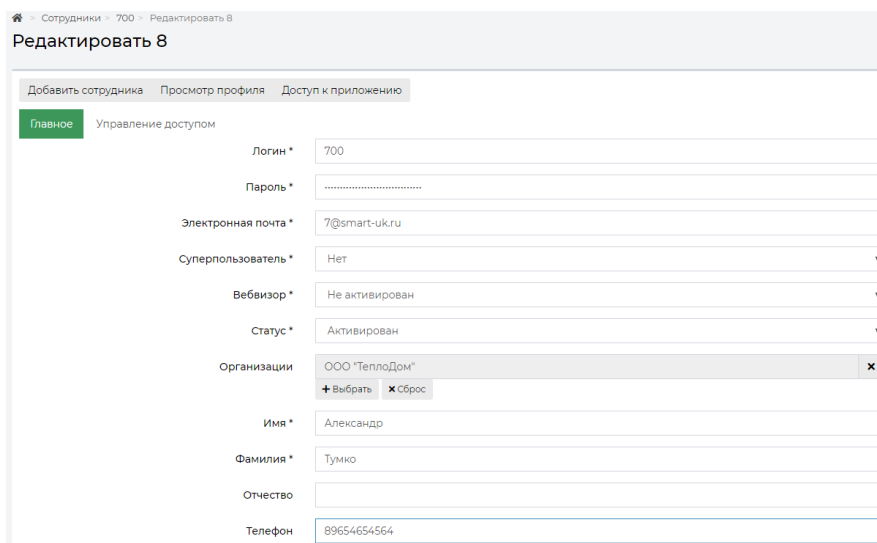
Если один из товаров соответствует тому, что затратил Исполнитель, то необходимо кликнуть курсором по нему и он добавится в строку **Материалы**, при этом заполнится *Номенклатура* и поле *Остаток*. Пользователю нужно также заполнить поля *Количество* и *Счёт учета*.

После нажатие кнопки **Сохранить** документ на списание будет создан в 1С. Сохраненное списание получит статус *Новое* и не будет учитываться в Складском учете пока ответственный сотрудник не проведет документ в 1С.

Заполненная форма списания сохраняется в том случае, если все поля заполнены корректно. В случае если какое-то из полей заполнено некорректно, АСУЛЦ выдаст предупреждение об этом и вернет форму на редактирование, выделив проблемные записи красной заливкой.

### Работа с настройкой напоминаний о задачах исполнителю

В АСУЛЦ «Флагман» есть возможность настройки напоминаний сотрудникам УК о приближении крайнего срока исполнения задачи по СМС, e-mail или в мобильном приложении сотрудника. Для того чтобы получать уведомления по СМС или по e-mail, необходимо внести информацию о номере телефона и адресе электронной почты сотрудника в карточке Сотрудника. Для этого необходимо в разделе *Настройки*, вкладка *Сотрудники*, нажать на номер интересующего сотрудника, после чего откроется карточка его профиля.



Редактировать 8

Добавить сотрудника | Просмотр профиля | Доступ к приложению

Главное | Управление доступом

Логин \* 700

Пароль \* .....

Электронная почта \* 7@smart-uk.ru

Суперпользователь \* Нет

Вебвизор \* Не активирован

Статус \* Активирован

Организации ООО "ТеплоДом" [+ Выбрать] [x Сброс]

Имя \* Александр

Фамилия \* Тумко

Отчество

Телефон 89654654564

После этого необходимо задать адрес электронной почты и номер телефона сотрудника в соответствующих полях. При необходимости, внесенные данные можно будет отредактировать. Для того чтобы получать напоминания в мобильном приложении сотрудника, достаточно просто авторизоваться в приложении.

В Задачах, которые являются дочерними по отношению к другим документам (задачи, поставленные по заявкам, корреспонденции и т.д.), время рассылки напоминаний зависит от крайнего срока исполнения Задачи. Для настройки функционала необходимо перейти в модуль *Типология*, вкладка *Настройка*. Данный журнал содержит в себе всю информацию о ранее заданных настройках для каждого элемента типологии. Настройка возможности рассылки напоминаний и установка времени рассылки должна осуществляться индивидуально для каждого типа документа.

Для того чтобы задать параметры для необходимого элемента типологии пользователь может либо создать новый элемент, нажав на кнопку **Добавить**, либо отредактировать уже существующий элемент, нажав на кнопку **Карандашик**.

Напоминать по СМС  
 Напоминать по Email  
 Напоминать уведомлением в приложении

Время напоминания о задаче

Рабочее время

Дней

В указанное время

Часов


Минут

В открывшейся форме редактирования элемента, Пользователю необходимо отметить галочками предпочтительные способы рассылки напоминаний о задаче (напоминать по СМС, напоминать по Email, напоминать уведомлением в приложении), а также задать время напоминания о задаче в соответствующем поле. В данном поле фиксируется, за сколько дней, часов и минут будет осуществляться рассылка напоминаний об окончании срока выполнения задачи. Кнопка Рабочее время позволяет фиксировать время рассылки напоминаний в рабочих часах. Если пользователь не установит галочку в выбранном поле, то время будет фиксироваться в астрономических часах. Поле *В Указанное время* позволяет задать время, к которому необходимо будет выполняться рассылка напоминаний о задачах выбранного типа. Например, к 18:00 ежедневно.


Важно помнить, что время напоминания о задаче рассчитывается не от времени создания задачи, а от крайнего срока ее исполнения.

При создании Задачи на основе другого документа (заявки, входящего письма и т.д.) время напоминания будет рассчитываться автоматически исходя из типологии первичного Документа.


В случае, если пользователь создает самостоятельную задачу (Модуль Задачи, кнопка **Создать: Задача**), он может установить произвольное время напоминания. Карточка создания задачи представлена на рисунке ниже.

Крайний срок исполнения  

Напомнить о задаче по смс исполнителю  
 Напомнить о задаче по email исполнителю  
 Напомнить о задаче уведомлением в приложении исполнителю

Время напоминания исполнителю  

Напомнить о задаче по смс автору  
 Напомнить о задаче по email автору  
 Напомнить о задаче уведомлением в приложении автору

Время напоминания автору  

В данном случае пользователь может выбрать способ и время напоминания о задаче непосредственно при создании задачи.

После завершения всех настроек, в карточке созданной Задачи будет выводиться информация времени и способах рассылки напоминания, которые присущи данному типу задачи.

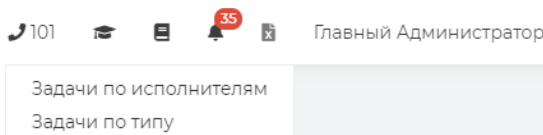


Крайний срок исполнения	31.10.2023 г., 19:30
Фактическое время выполнения	25.10.2023 г., 16:15
Была просрочена	да
Время напоминания исполнителю	25.10.2023 г., 21:26
Время напоминания автору	23.10.2023 г., 21:26

Важно отметить, что на текущий момент рассылка СМС-сообщений с напоминаниями о задачах может осуществляться через сервисы рассылки ePochta и МТС Маркетолог. АСУЛЦ Флагман предполагает бесплатную интеграцию с данными сервисами. С тарифными планами и политикой ценообразования относительно самих СМС-сообщений Вы можете ознакомиться на официальном сайте сервисов.

### Работа с отчетами модуля Задачи

В модуле Задачи пользователи могут выгрузить два стандартных отчета – «Задачи по исполнителям» и «Задачи по типу». Для того чтобы сформировать отчет «Задачи по исполнителям», необходимо перейти в модуль *Задачи* и нажать на кнопку **Пользовательский отчет и выбрать отчет «Задачи по исполнителям»**



Далее в появившемся окне можно выбрать Территория, по которой будет сформирован отчет (если на заполнять данное поле, отчет будет сформирован по всем территориям, внесенным в АСУЛЦ), задать временной интервал и нажать на кнопку **Получить отчет**.

Задачи по исполнителям

Адрес: АСУ  
 Выберите значение  
 Добавить

Дата: 01.09.2019 08:00 - 02.10.2019 20:00

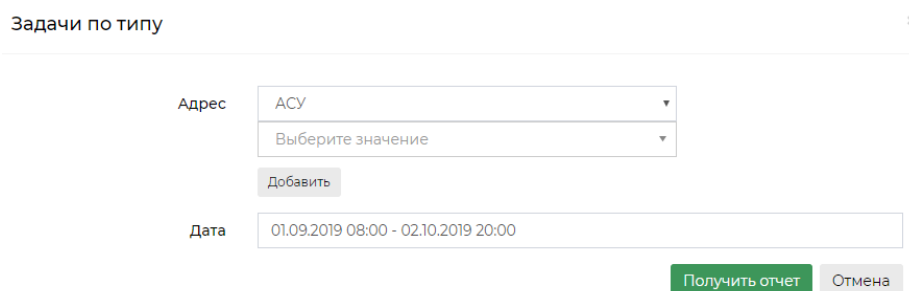
Получить отчет Отмена

После чего на устройство пользователя будет загружен файл в формате \*.xlsx. Отчет содержит в себе следующую информацию:

1. ФИО сотрудников, которые являются исполнителями задач по выбранному объекту за выбранный период, количестве задач.
2. Количестве задач, по которым указанный сотрудник является исполнителем.
3. Информация о фактическом и плановом сроке исполнения задач.

	A	B	C	D	E	F
1	ФИО	Количество задач	Средний фактический срок	Средний плановый срок	Максимальный фактический срок	Минимальный фактический срок
2	Немков Дмитрий Владимирович	17		00 д. 11 ч. 38 мин.		
3	Тумко Сергей	9		00 д. 15 ч. 19 мин.		
4	иванов Иван	3		03 д. 12 ч. 47 мин.		
5	Сидоров Петр	3		00 д. 00 ч. 50 мин.		

Для формирования отчета «Задачи по типу», необходимо перейти в модуль *Задачи* и нажать на кнопку **Пользовательский отчет** и выбрать отчет «Задачи по типу». В открывшейся форме необходимо задать период и выбрать в поле Адрес выбрать территории, по которым будет сформирован отчет.



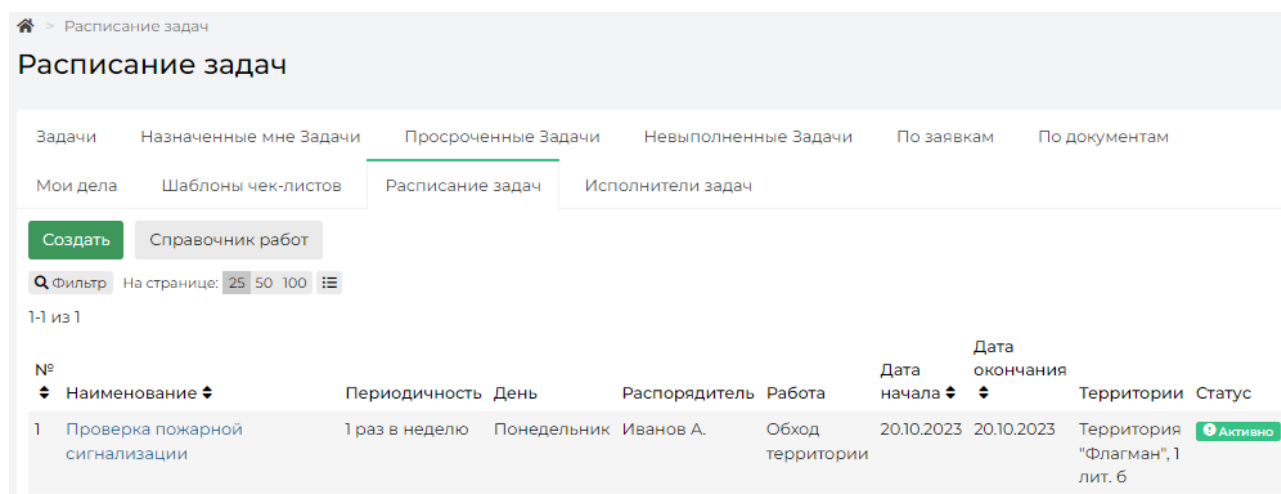
На устройство пользователя будет загружен файл в формате \*.xlsx. Отчет содержит в себе информацию о количестве поставленных задач в УК в разрезе типологии задач. Форма отчета представлена на рисунке ниже.

	A	B	C
1	УК	Тип	Количество
2	ООО "ТеплоДом"	Сантехника	1
3	ООО "ТеплоДом"	Система теплоснабжения	1
4	ООО "ТеплоДом"	Системы холодного и горячего водоснабжения	32

### Работа с функционалом по планированию периодических работ.

Раздел по планированию периодических работ по содержанию территорий и складов позволяет задавать график автоматического создания типовых задач по содержанию. Теперь у пользователей нет необходимости вручную создавать такие задачи на исполнителей, достаточно один раз настроить график постановки задач.

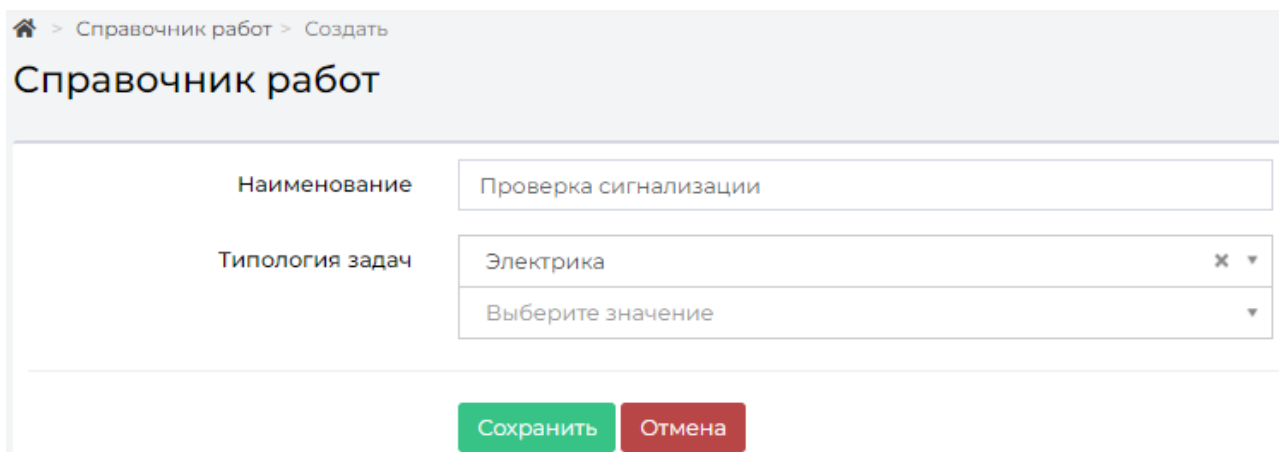
Раздел по планированию работ располагается в модуле *Задачи – Расписание задач*.



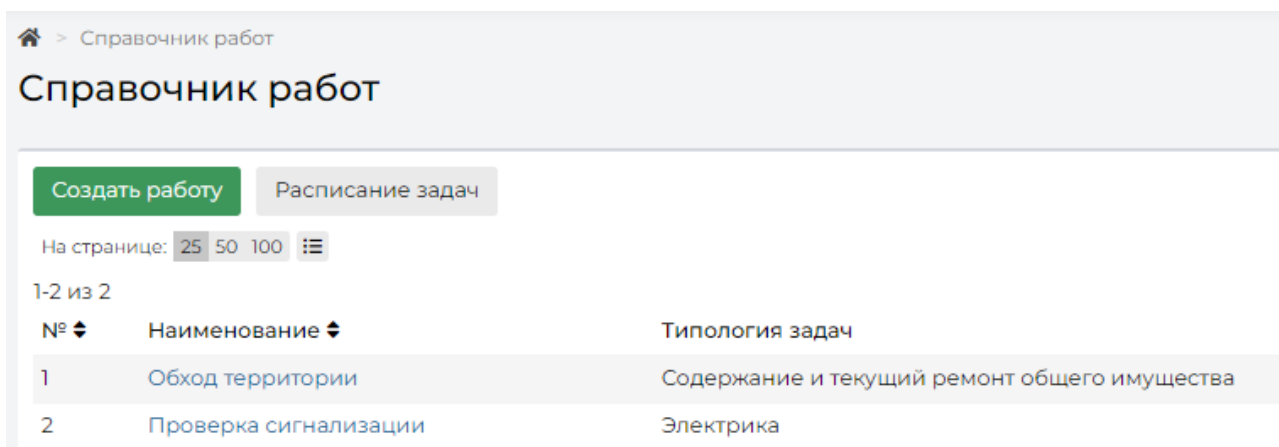
В первую очередь необходимо создать справочник работ, нажав на соответствующую кнопку. Пользователю откроется раздел *Справочник работ*, в котором необходимо создать все работы, по которым в дальнейшем будет настроена периодическая постановка задач. Принцип настройки следующий – необходимо создать все работы по содержанию, которые осуществляет управляющая компания с некой периодичностью и далее для каждой работы задать график автоматического

создания задач на исполнителя. Исполнитель будет получать задачи согласно графику и выполнять их, при этом у Пользователей не будет необходимости вручную создавать задачи на Исполнителя по определенным работам. Данный функционал удобен в том случае, если какие-то работы выполняются на регулярной основе, например, ежедневно, еженедельно и т.д.

Для того чтобы создать работу необходимо нажать на соответствующую кнопку. Пользователю откроется форма, в которой необходимо указать произвольное наименование работы и тип задачи, к которой данная работа относится (Типология для Задач настраивается в отдельном модуле *Типология*).



Все созданные работы хранятся в *Справочнике работ*.



№	Наименование	Типология задач
1	Обход территории	Содержание и текущий ремонт общего имущества
2	Проверка сигнализации	Электрика

Чтобы настроить расписание задач, необходимо перейти обратно в раздел *Расписание задач* и нажать на кнопку **Создать**. Пользователю необходимо последовательно заполнить все поля в открывшейся форме.

Поле *Время создания* – автоматически заполняется текущим временем.

В поле *Наименование* необходимо прописать произвольное название работы, для которой настраивается расписание.

В поле *Периодичность* Пользователю необходимо из выпадающего списка выбрать подходящий параметр, именно с такой периодичностью будут автоматически создаваться задачи на выполнение работы. Пользователю доступны следующие параметры: 1 раз, ежедневно, 1 раз в неделю, 1 раз в две недели, 1 раз в месяц, 1 раз в три месяца, 1 раз в 6 месяцев, 1 раз в год.

В поле *Номер дня* необходимо выбрать день недели из предложенных вариантов, именно в этот день недели будут ставиться задачи в случае выбора периодичности «еженедельно».

В поле *Распорядитель работ* необходимо выбрать Исполнителя задачи.

В поле *Работа* выбрать одну из ранее созданных работ, которую должен будет выполнить Исполнитель.

В случае если Пользователь не поставит галочку в поле *Создавать задачу, если предыдущая не выполнена*, то новые Задачи на Исполнителя не будут создаваться до тех пор, пока не будут закрыты все предыдущие Задачи, поставленные АСУЛЦ согласно расписанию.

Далее необходимо задать сроки действия данного расписания работ – дату начала и дату окончания.

В поле *Время создания задачи (час)* можно указать час, когда должна будет ставиться задача (например, поставить цифру 11, если необходимо, чтобы задача на Исполнителя была поставлена в 11:00). Если поле не будет заполнено, задача будет автоматически создаваться в 08:00.

Поле *Количество дней до создания* – в данное поле можно указать количество дней, за которое будет создаваться Задача, в случае если поставить задачу на Исполнителя нужно заблаговременно.

В поле *Территории* нужно выбрать все МКД, по которым нужно будет выполнить работу. Пользователь может выбрать все территории, отметив галочкой поле *Выбрать все территории*.

🏠 > Расписание задач > Создать

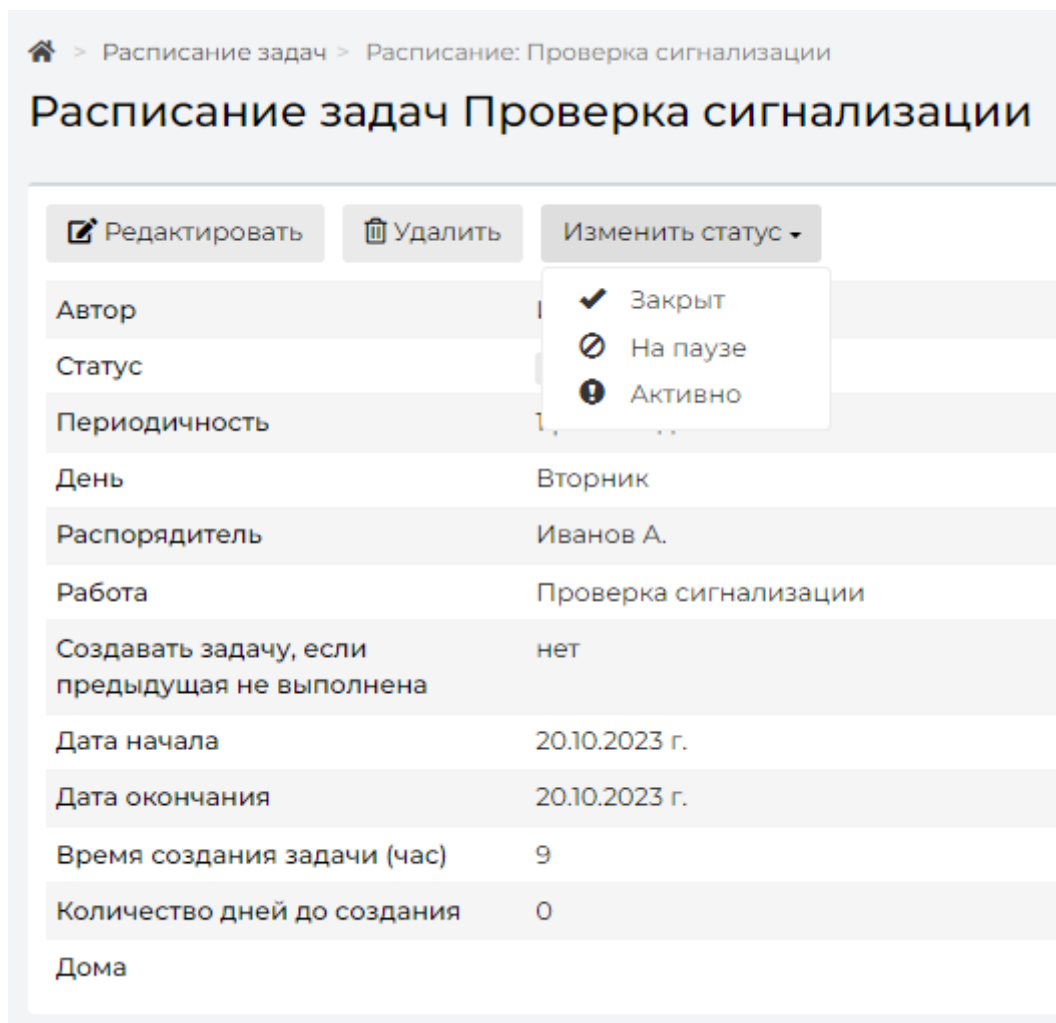
## Расписание задач

Время создания	20.10.2023 11:50	
Наименование *	Проверка сигнализации	
Периодичность	1 раз в неделю	
Номер дня	Вторник	
Распорядитель работ *	Иванов Андрей (Директор)	
Работа *	Проверка сигнализации	
	<input type="checkbox"/> Создавать задачу, если предыдущая не выполнена	
Дата начала	20.10.2023	
Дата окончания	20.10.2023	
Время создания задачи (час)	9	
Количество дней до создания		
Территории	не задано	
	<input type="button" value="+ Выбрать"/> <input type="button" value="× Сброс"/>	
	<input type="checkbox"/> Выбрать все территории	
	Если отметить галочку, к расписанию будут привязаны все территории	

Все созданные таким образом графики постановки Задач хранятся в едином журнале *Расписание задач*. По умолчанию созданное расписание находится в статусе *Новый*. Чтобы АСУЛЦ «Флагман» начала автоматически создавать Задачи согласно расписанию, необходимо изменить

статус на *Активно*. Делается это со страницы просмотра созданного Расписания работ, кнопка **Изменить статус**.

В случае если активное расписание работ нужно приостановить или завершить, необходимо поставить соответствующие статусы *На паузе* или *Закрыт*. Таким образом, система перестанет создавать Задачи по данному Расписанию.



🏠 > Расписание задач > Расписание: Проверка сигнализации

## Расписание задач Проверка сигнализации

✎ Редактировать    🗑 Удалить    Изменить статус ▾

Автор	
Статус	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <input type="checkbox"/> Закрыт</li> <li>⊘ <input type="checkbox"/> На паузе</li> <li>! <input type="checkbox"/> Активно</li> </ul>
Периодичность	
День	Вторник
Распорядитель	Иванов А.
Работа	Проверка сигнализации
Создавать задачу, если предыдущая не выполнена	нет
Дата начала	20.10.2023 г.
Дата окончания	20.10.2023 г.
Время создания задачи (час)	9
Количество дней до создания	0
Дома	

В блоке *Связи документов* можно просмотреть все Задачи, которые были созданы на основе данного Расписания.

Связи документов

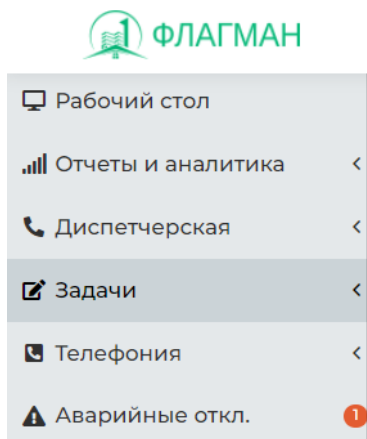
- Текущий документ Расписание задач №21 Активно
  - Задача №101 Новый → Исполнитель З.
  - Задача №105 Новый → Исполнитель З.
  - Задача №107 Новый → Исполнитель З.
  - Задача №110 Новый → Исполнитель З.
  - Задача №112 Новый → Исполнитель З.
  - Задача №114 Новый → Исполнитель З.
  - Задача №116 Новый → Исполнитель З.
  - Задача №119 Новый → Исполнитель З.
  - Задача №122 Новый → Исполнитель З.
  - Задача №125 Новый → Исполнитель З.
  - Задача №128 Новый → Исполнитель З.
  - Задача №130 Новый → Исполнитель З.
  - Задача №133 Новый → Исполнитель З.
  - Задача №136 Новый → Исполнитель З.
  - Задача №139 Новый → Исполнитель З.
  - Задача №141 Новый → Исполнитель З.
  - Задача №144 Новый → Исполнитель З.
  - Задача №147 Новый → Исполнитель З.
  - Задача №149 Новый → Исполнитель З.
  - Задача №151 Новый → Исполнитель З.

## Аварийные отключения

Журнал Аварийные отключения служит для фиксации в АСУЛЦ фактов аварийных и плановых отключений коммунальных услуг, происходящих на обслуживаемых объектах.

### Просмотр списка отключений

Доступ в журнал осуществляется через пункт меню *Аварийные отключения*.



Основной является страница просмотра перечня аварийных отключений, ранее внесенных в АСУЛЦ.

🏠 > Аварийные отключения

### Аварийные отключения

Аварийные отключения

Создать: Аварийное отключение + Массовое создание недопоставок

🔍 Фильтр На странице: 25 50 100 PDF Excel

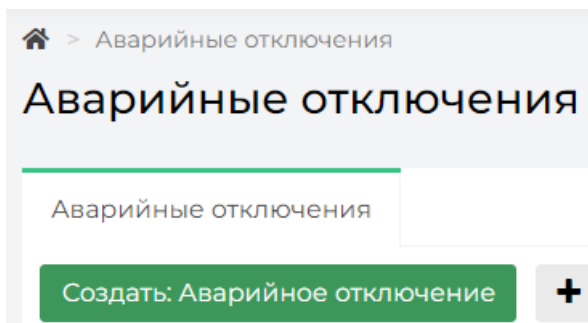
1-1 из 1

№ создания	Время создания	Отключенный ресурс	Тип отключения	Время отключения	Время включения (план)	Время включения (факт)	Причина	Территории	Оператор	Дата изменения статуса	Статус
1	18.09.2023 г., 17:25	Электроснабжение	Отключение внутреннее	18.09.2023 г., 17:25			Тест	Территория "Флагман", 1 лит. 6	Иванов Андрей	18.09.2023	<span style="background-color: #dc3545; color: white; padding: 2px;">Активно</span> <span style="font-size: 0.8em;">Закрывать</span>

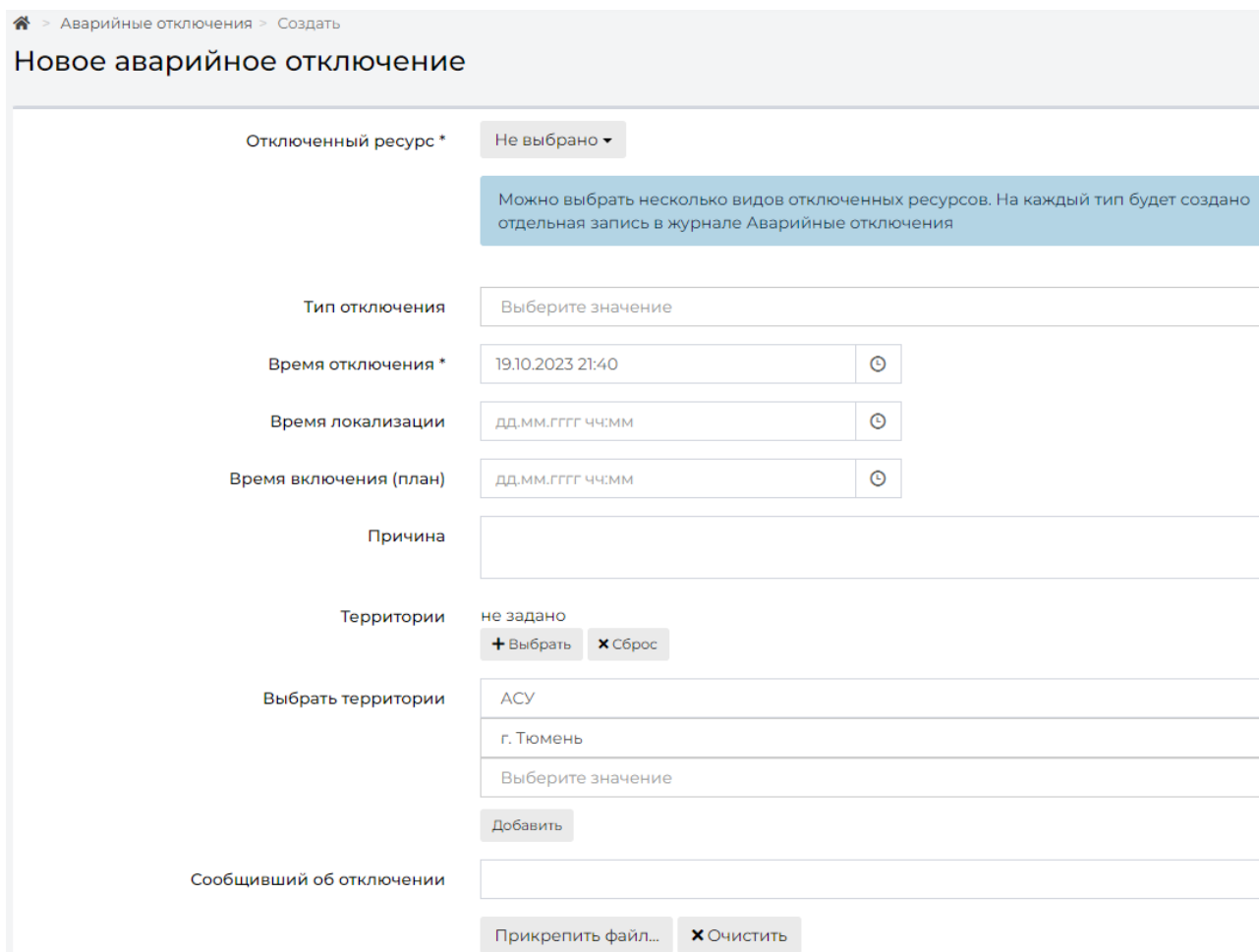
На данной странице присутствуют все основные возможности, которые доступны в АСУЛЦ. Рассмотрим их по порядку.

### Создание записи об отключении

В случае необходимости создать новую запись об аварийном отключении, пользователь должен нажать кнопку **Создать: Аварийное отключение**.



При нажатии данной кнопки откроется форма создания записи.



Аварийные отключения > Создать

### Новое аварийное отключение

Отключенный ресурс \* Не выбрано ▾

Можно выбрать несколько видов отключенных ресурсов. На каждый тип будет создано отдельная запись в журнале Аварийные отключения

Тип отключения Выберите значение

Время отключения \* 19.10.2023 21:40 ⌚

Время локализации дд.мм.гггг чч:мм ⌚

Время включения (план) дд.мм.гггг чч:мм ⌚

Причина

Территории не задано  
 + Выбрать × Сброс

Выбрать территории АСУ  
 г. Тюмень  
 Выберите значение  
 Добавить

Сообщивший об отключении

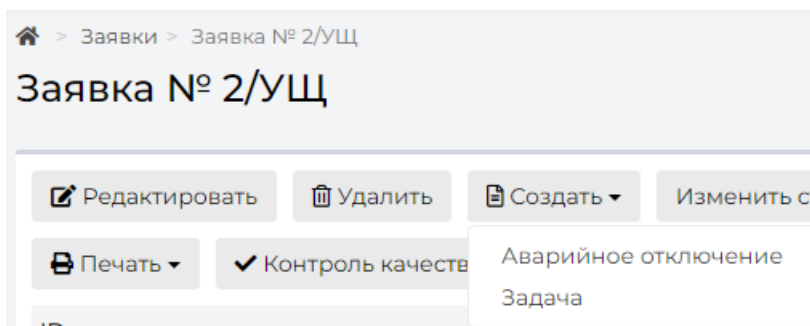
Прикрепить файл... × Очистить

Обязательными для заполнения полями являются *Отключенный ресурс*, *Территории*, а также *Время отключения ресурса*. Остальные поля заполняются по желанию пользователя.

После того, как все поля заполнены, необходимо нажать кнопку **Сохранить**. Если вся информация была внесена корректно, то пользователю откроется страница просмотра записи об Аварийном отключении.

## Создание аварийного отключения из карточки Заявки/Задачи

В АСУЛЦ Пользователи могут создавать аварийное отключение не только из журнала Аварийные отключения, но и из карточки просмотра Заявки и Задачи. Для того чтобы создать аварийное отключение, необходимо перейти в Заявку или Задачу и нажать на кнопку **Создать**.



В выпадающем списке Пользователю необходимо выбрать *Аварийное отключение*. По нажатию кнопки откроется карточка создания аварийного отключения, в котором будут предзаполнено поле *Территория* (информация подтягивается из адреса, указанного в Заявке или Задаче), а также поле *Человек, сообщивший об аварийном отключении* (подтянется номер телефона обращающегося арендатора).

## Просмотр карточки аварийного отключения

На странице просмотра информации об Аварийном отключении пользователь имеет доступ к кнопкам действий, которые можно осуществлять с текущим аварийным отключением, а также к информации о самом аварийном отключении.

Аварийное отключение № 1	
<span>Редактировать</span> <span>Удалить</span> <span>Создать</span> <span>Шаблон: Объявление</span> <span>Закреть отключение</span>	
№	1
Отключенный ресурс	Электроснабжение
Поставщик ресурса	не задано
Тип отключения	Отключение внутреннее
Статус	Активно
Причина	Тест
Территории	· Территория "Флагман", 1 лит. 6
Время отключения	18.09.2023 г., 17:25
Время локализации	не задано
Время включения (план)	не задано
Время включения (факт)	не задано
Отключенные склады	1
Сообщивший об отключении	не задано
Сообщивший о включении	не задано
Оператор	Иванов Андрей
Время создания	18.09.2023 г., 17:25

Нажатие на кнопку **Редактировать** открывает форму редактирования информации об аварийном отключении. В этой форме пользователь может отредактировать ранее внесенную информацию или указать новую информацию. После завершения процесса редактирования необходимо нажать кнопку **Сохранить**.



Аварийное отключение № 1

Отключенный ресурс \* Электроснабжение ▾

Тип отключения Отключение внутреннее x ▾  
Выберите значение ▾

Время отключения \* 18.09.2023 17:25 ⌚

Время локализации дд.мм.гггг чч:мм ⌚

Время включения (план) дд.мм.гггг чч:мм ⌚

Причина Тест

Территории  Заполнить Задать время включения для всех домов

\*Заполняются только пустые поля.  
Вы также можете заполнить время включения отдельно по каждому дому

Территория "Флагман", 1 лит. 6

+ Выбрать x Сброс

Отключенные подъезды Не выбрано ▾

Отключенные склады 1

### Печать шаблонного объявления об аварийном отключении

В случае необходимости распечатать объявления об Аварийном отключении для размещения их на досках объявлений, пользователь может нажать кнопку **Шаблон: Объявление**.

Аварийное отключение № 1

После этого, на устройство пользователя будет загружен файл в формате \*.docx, сформированный на основе Шаблона, размещенного в АСУЛЦ, и данных, указанных в карточке аварийного отключения.

Количество однотипных объявлений, которые будут сгенерированы в файл, будет равно количеству подъездов в территориях, подпавших под текущее отключение.

### Перевод отключения в статус Ликвидировано

После возобновления подачи отключенного коммунального ресурса, необходимо отметить этот факт в АСУЛЦ с указанием времени появления коммунального ресурса.

Внести эту информацию можно, нажав кнопку **Закрывать отключение** на странице просмотра записи об аварийном отключении.

Аварийное отключение № 1

В открывшейся форме необходимо внести информацию о времени появления ресурса на каждой из территорий, подпавших под отключение. Если время появления ресурса на каждой из территорий было одинаковым, то можно заполнить поле *Время включения факт*, а потом нажать кнопку **Заполнить все**. Введенное в поле значение скопируется в поле каждой территории.

После того, как данные введены, нужно нажать кнопку **Закрывать отключение**.

Аварийное отключение № 1 > Редактировать

### Аварийное отключение № 1

Время включения (факт)

Территория "Флагман", 1 лит. 6

Сообщивший о включении

Если ресурс вернулся не на все территории, попавшие под отключение, необходимо указать информацию о времени возврата ресурса в конкретные территории в форме *Редактирования аварийного отключения*. Если в форме *Редактирования* внести информацию о времени возврата ресурса на все территории, попавшие под отключение, то запись об Аварийном отключении автоматически будет переведена в статус Ликвидировано.

### Закрытие аварийного отключения из журнала Аварийные отключения

В АСУЛЦ пользователи могут закрыть аварийное отключение при просмотре журнала аварийных отключений: у аварийных отключений в статусе *активно* есть кнопка **Закреть**, расположенная под статусом.

№	Статус	Время создания	Отключенный ресурс	Тип отключения	Время отключения	Время включения (план)	Время включения (факт)	Причина	Территории	Оператор	Дата изменения статуса
1	<span style="color: red;">Активно</span> <input type="button" value="Закреть"/>	18.09.2023 г., 17:25	Электроснабжение	Отключение внутреннее	18.09.2023 г., 17:25			Тест	Территория "Флагман", 1 лит. 6 Квартиры: 1	Иванов Андрей	18.09.2023

По нажатию данной кнопки откроется окно закрытия аварийного отключения, где необходимо будет указать время включения отключенного ресурса и указать человека, сообщившего о включении. Таким образом, теперь у пользователей нет необходимости переходить в карточку просмотра аварийного отключения для его закрытия.

Аварийное отключение № 1 > Редактировать

### Аварийное отключение № 1

Время включения (факт)

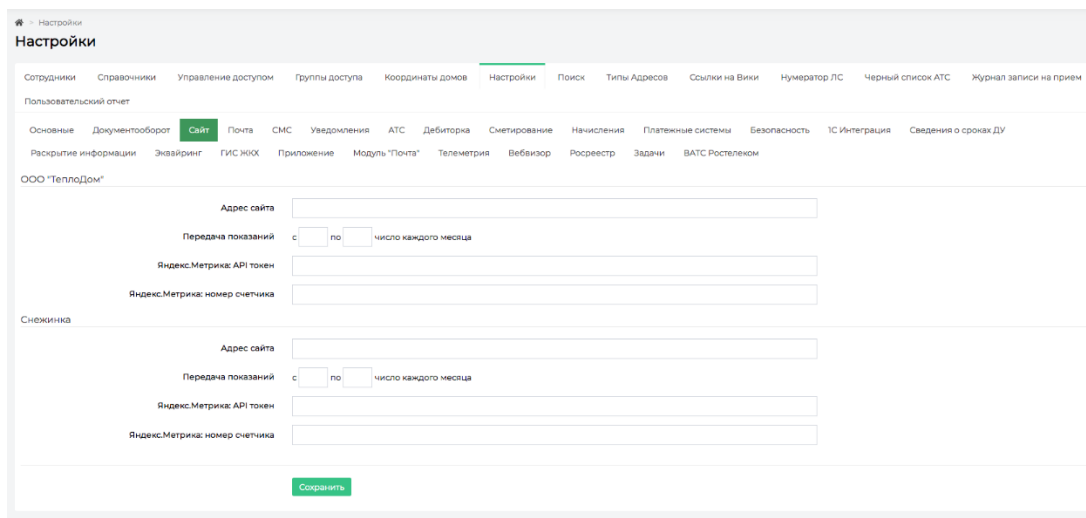
Территория "Флагман", 1 лит. 6

Сообщивший о включении

## Настройка отображения записи об отключении на сайте УК

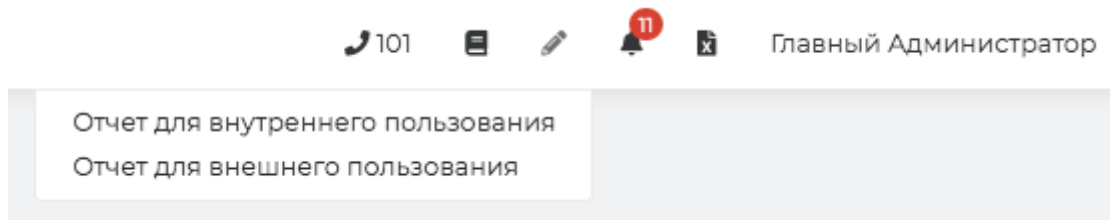
Информация, внесенная в журнал *Аварийных отключений* в АСУЛЦ, может отображаться на сайте Управляющей компании (при условии использования модуля *Типовой сайт АСУЛЦ*).

Активация вывода информации об аварийных отключениях осуществляется на *Типовом сайте УК*, однако до этого адрес типового сайта должен быть указан в АСУЛЦ в разделе *Настройки-Настройки-Сайт*.



## Отчеты для внутреннего и внешнего пользования

В случае необходимости сформировать отчет/перечень активных аварийных отключений, следует нажать на кнопку «**карандаш**», размещенную в верхней панели.

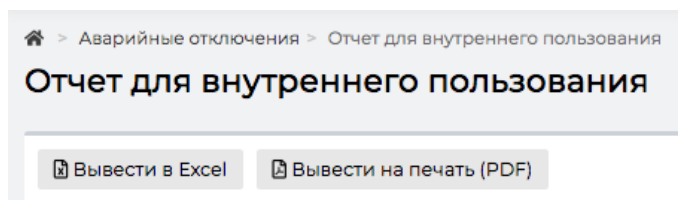


В выпадающем меню нужно выбрать какой вид отчета интересует – для внутреннего или для внешнего пользования.

Отчет для внутреннего пользования будет содержать все активные аварийные отключения.

Отчет для внешнего пользования будет содержать все активные аварийные отключения за исключением локальных, которые касаются лишь части складов территории.

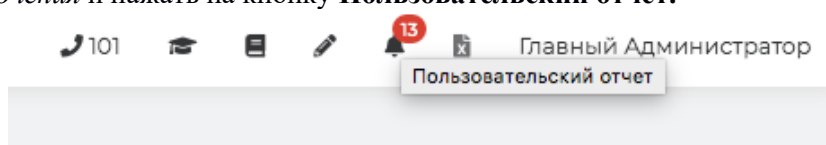
Отчет откроется на странице АСУЛЦ.



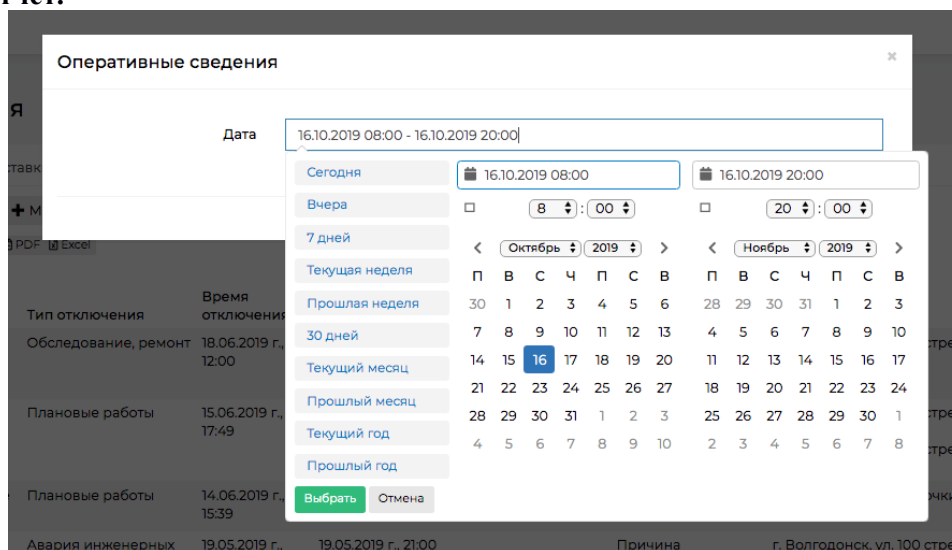
При необходимости, пользователь может импортировать данные в файл формата \*.pdf или \*.xlsx, нажав соответствующую кнопку. Файл будет загружен на устройство пользователя.

## Работа с отчетом «Оперативные сведения»

В АСУЛЦ «Флагман» пользователям доступно формирование стандартных отчетов в модуле *Диспетчерская*. Также есть возможность формировать отчет «Оперативные сведения» по модулю *Аварийные отключения*. Для того чтобы сформировать отчет, необходимо перейти в модуль *Аварийные отключения* и нажать на кнопку **Пользовательский отчет**.



Далее в появившемся окне необходимо задать временной интервал и нажать на кнопку **Получить отчет**.

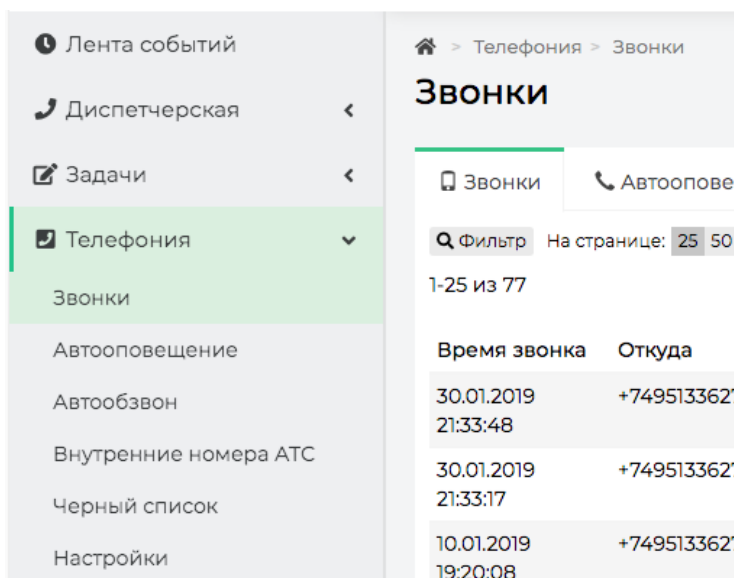


После чего на устройство пользователя будет загружен файл в формате .xlsx. Данный отчет содержит в себе информацию обо всех аварийных отключениях за указанный период в разрезе услуг.

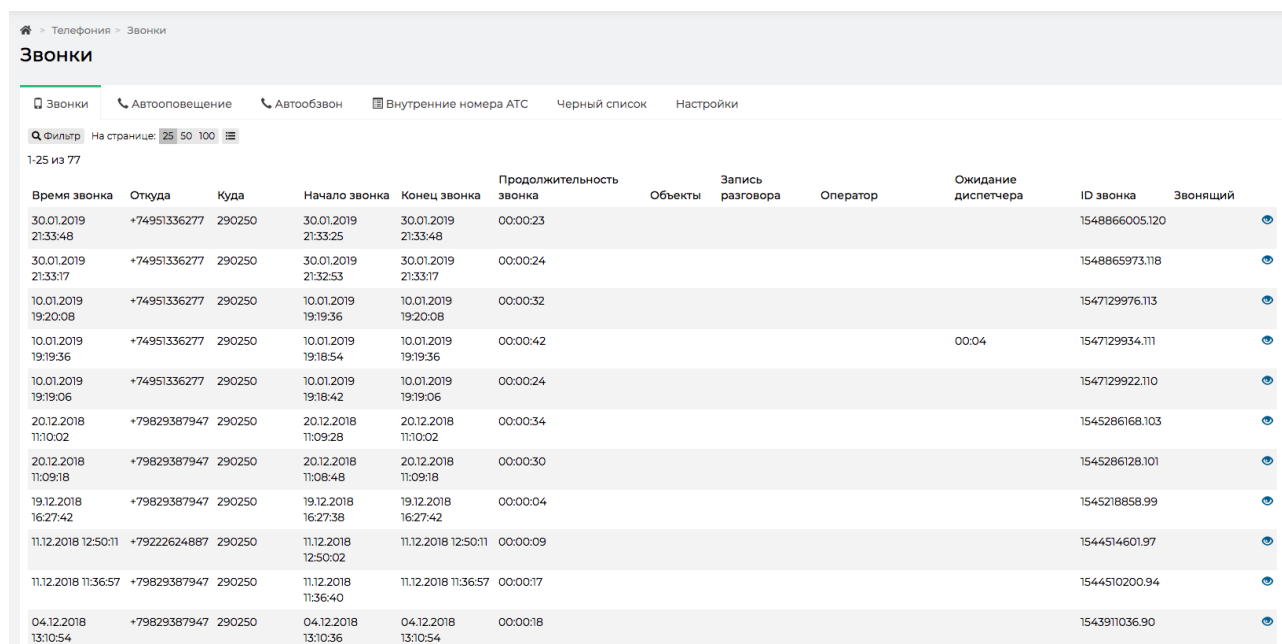
## Телефония

### Просмотр журнала звонков

В АСУЛЦ **Телефония** вынесена в отдельный пункт основного меню, журнал всех звонков, совершенных с помощью АТС Флагман, доступно в подпункте **Звонки**.



Журнал имеет стандартный для АСУЛЦ внешний вид, с небольшими изменениями в интерфейсе, позволяющими нажатием кнопки **Play** прослушать со страницы журнала запись любого разговора.



Время звонка	Откуда	Куда	Начало звонка	Конец звонка	Продолжительность звонка	Объекты	Запись разговора	Оператор	Ожидание диспетчера	ID звонка	Звонящий
30.01.2019 21:33:48	+74951336277	290250	30.01.2019 21:33:25	30.01.2019 21:33:48	00:00:23					1548866005.120	
30.01.2019 21:33:17	+74951336277	290250	30.01.2019 21:32:53	30.01.2019 21:33:17	00:00:24					1548865973.118	
10.01.2019 19:20:08	+74951336277	290250	10.01.2019 19:19:36	10.01.2019 19:20:08	00:00:32					1547129976.113	
10.01.2019 19:19:36	+74951336277	290250	10.01.2019 19:18:54	10.01.2019 19:19:36	00:00:42				00:04	1547129934.111	
10.01.2019 19:19:06	+74951336277	290250	10.01.2019 19:18:42	10.01.2019 19:19:06	00:00:24					1547129922.110	
20.12.2018 11:10:02	+79829387947	290250	20.12.2018 11:09:28	20.12.2018 11:10:02	00:00:34					1545286168.103	
20.12.2018 11:09:18	+79829387947	290250	20.12.2018 11:08:48	20.12.2018 11:09:18	00:00:30					1545286128.101	
19.12.2018 16:27:42	+79829387947	290250	19.12.2018 16:27:38	19.12.2018 16:27:42	00:00:04					1545218858.99	
11.12.2018 12:50:11	+79222624887	290250	11.12.2018 12:50:02	11.12.2018 12:50:11	00:00:09					1544514601.97	
11.12.2018 11:36:57	+79829387947	290250	11.12.2018 11:36:40	11.12.2018 11:36:57	00:00:17					1544510200.94	
04.12.2018 13:10:54	+79829387947	290250	04.12.2018 13:10:36	04.12.2018 13:10:54	00:00:18					1543911036.90	

Поля журнала:

**Время звонка** – время совершения звонка, фиксируется в той тайм-зоне, которая указана в настройках АСУЛЦ.

**Откуда** – исходящий номер звонка. В случае, если звонок совершался сотрудниками УК, то может быть указан внутренний номер телефона сотрудника.

**Куда** – номер телефона, на который совершается звонок.

**Начало звонка** – время, когда на АТС пришел сигнал о входящем звонке (инициировании исходящего).

**Конец звонка** – время, когда общение абонентов прекратилось.

**Продолжительность звонка** – разница времени, указанного во времени начала и окончания звонка.

**Объекты** – документы, которые были созданы в АСУЛЦ по итогам данного разговора.

**Запись разговора** – поле содержит две кнопки: **Загрузить** – позволяющую скачать аудиозапись на устройство пользователя, и **Play** – позволяющую прослушать запись разговора со страницы **Журнала**.

**Оператор** – сотрудник УК, участвовавший в разговоре.

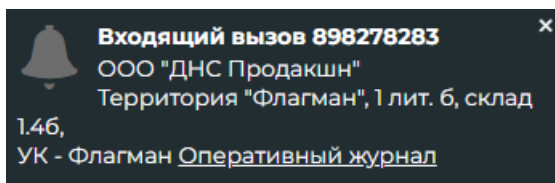
**Ожидание диспетчера** – временной интервал, прошедший между моментом переключения на альтернативу «соединить с диспетчером» и моментом, когда диспетчер поднял трубку.

### Прием звонка через оперативный журнал

При использовании в АСУЛЦ модуля *Телефония*, пользователям, зарегистрированным на АТС, доступен функционал приема звонков через **Оперативный журнал**.

**Оперативный журнал** – это совокупность значимых для текущего звонка событий, информация о которых хранится в АСУЛЦ.

Сотруднику, на внутренний номер которого поступает *входящий звонок*, в момент его поступления отображается **уведомление в правом верхнем углу**.



Уведомление содержит информацию о *номере телефона*, с которого поступает звонок, и, в случае если этот номер уже ранее был сохранен в АСУЛЦ, *адрес и название* звонящего.

При нажатии на ссылку **Оперативный журнал**, выведенную в уведомлении, в АСУЛЦ открывается страница оперативного журнала, содержащая все *кнопки действий*, которые могут понадобиться в процессе обработки звонка, и *информацию о значимых событиях*, связанных со звонящим.

Оперативный журнал по абоненту 898278283

Зарегистрировать заявку    Зарегистрировать аварийное отключение

Зарегистрировать заявку    ООО "ДНС Продакшн"    Договоры: 1.46    УК - Флагман

Аварийные отключения

№	Статус	Время отключения	Время включения (план)	Время включения (факт)	Территории	Отключенный ресурс
2	Активно	16.10.2023 г., 21:58	22.10.2023 г., 21:58		Территория "Флагман", 1 лит. б	Электроснабжение

Заявки

№	Содержание	Обращающийся (клиент)	Тип	Склад	Время создания	Статус	Последний комментарий
4	Нет света	ООО "ДНС Продакшн"	Электрика	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.46	19.10.2023 г., 21:59	В работе	

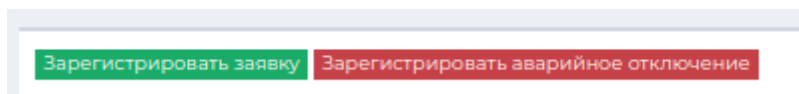
Задачи

№	Содержание	Обращающийся	Склад	Время создания	Статус	Последний комментарий
4-1	Нет света	ООО "ДНС Продакшн"	Территория "Флагман", 1 лит. б, склад 1.46	19.10.2023 г., 22:00	Новый	

Приборы учета

В заголовке страницы отображена информация о *номере телефона*, с которого поступает звонок.

Далее размещены две кнопки: зеленая – **Зарегистрировать заявку**, и красная – **Зарегистрировать аварийное отключение**.



При нажатии зеленой кнопки **Зарегистрировать заявку** в АСУЛЦ открывается форма создания Заявки, в которой будет предзаполнено только поле **Телефон**.

При нажатии на красную кнопку **Зарегистрировать аварийное отключение** открывается форма создания записи об Аварийном отключении.

Ниже в оперативном журнале размещены серые кнопки **Зарегистрировать заявку**.



Напротив кнопки выведена информация о том, какие данные будут автоматически внесены в форму регистрации Заявки, при нажатии этой кнопки. На картинке выше предлагается две альтернативы - открыть форму регистрации Заявки с внесенной в нее информацией об арендаторе и договоре, или открыть форму создания заявки с информацией только о номере звонящего арендатора.

Наличие двух альтернативных кнопок **Зарегистрировать заявку** обусловлено тем, что Звонящий может оставить Заявку не по своему складу, а по вопросам содержания территории, а также если номер телефона, сохраненный в АСУЛЦ, мог быть ошибочно привязан к арендатору и на самом деле принадлежит другому арендатору по другому адресу.

В блоке *Аварийные отключения* выведены все записи об Аварийных отключениях, содержащиеся в АСУЛЦ и соответствующие следующим критериям: находятся в статусе *Активно*, либо были переведены в статус *Ликвидированы* в течение последних 10 суток; Относятся к территориям, в которых предположительно звонит арендатор. К подробной информации о любом Аварийном отключении можно перейти, кликнув курсором на номер задачи.

Аварийные отключения						
№	Статус	Время отключения	Время включения (план)	Время включения (факт)	Территории	Отключенный ресурс
2	Активно	16.10.2023 г., 21:58	22.10.2023 г., 21:58		Территория "Флагман", 1 лит. 6	Электроснабжение

В блоке *Заявки и Задачи* выведены все записи о Заявках и Задачах, которые связаны со Звонящим и являются незавершенными, либо были *Закрыты* в течение последних 10 суток. К подробной информации о любой заявке и задаче можно перейти, кликнув курсором на номер.

Заявки							
№	Содержание	Обращающийся (клиент)	Тип	Склад	Время создания	Статус	Последний комментарий
4	Нет света	ООО "ДНС Продакшн"	Электрика	Территория "Флагман", 1 лит. 6, склад 1.46	19.10.2023 г., 21:59	В работе	

Задачи							
№	Содержание	Обращающийся	Склад	Время создания	Статус	Последний комментарий	
4-1	Нет света	ООО "ДНС Продакшн"	Территория "Флагман", 1 лит. 6, склад 1.46	19.10.2023 г., 22:00	Новый		

В блоке *Приборы учета* выведена информация обо всех приборах учета, установленных по предполагаемому адресу Звонящего.

В конце каждой строки с Прибором учета размещена кнопка **Внести показания**, нажатие которой открывает окно ввода показаний для данного прибора учета. После ввода всех показаний необходимо нажать кнопку **Сохранить** и внесенные данные будут сохранены в АСУЛЦ.

Последние показания	Дата	
44,50	26.02.2018	<input type="text" value="44,5"/> Отмена
71,00	27.07.2018	<input type="text" value="71"/> Отмена
1 500,00	28.02.2018	Внести показания Сохранить

**Важно:** если *Входящий звонок* содержит информацию, которую необходимо внести в АСУЛЦ (новую заявку, новое аварийное отключение), то открывать форму создания рекомендуется именно со страницы *Оперативного журнала*. Это обеспечит установление связи между записью о Звонке и записью о дочернем документе.

### Просмотр журнала Автооповещений и управление автооповещениями

В АСУЛЦ существует функционал автоматического оповещения арендаторов, звонящих в Диспетчерскую службу, о состоянии значимых для звонящих событий. Например, о ходе работ по их Заявке или об Аварийном отключении, которое произошло в территории, где они работают.

Все Автоматические оповещения фиксируются и отображаются в журнале *Автооповещения*, в который можно попасть, выбрав в основном меню подпункт *Автооповещение* в пункте *Телефония*.

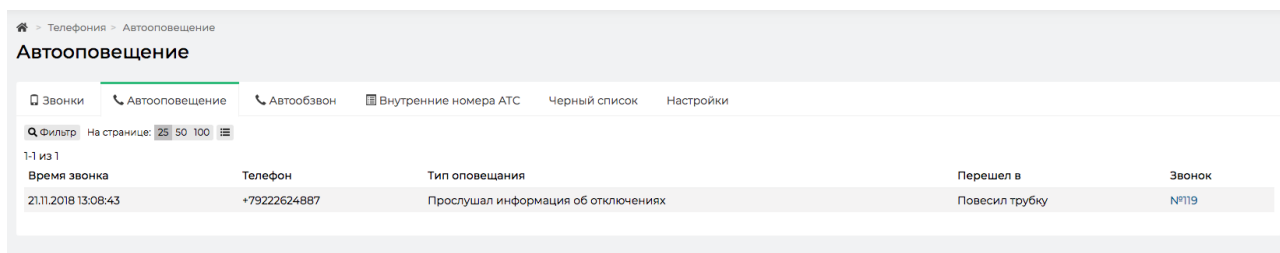
Лента событий	Телефония > Автооповещение
Диспетчерская	<b>Автооповещение</b>
Задачи	Звонки
<b>Телефония</b>	Автооповещение
Звонки	Автообзвон
Автооповещение	Внутренние номера АТС
Автообзвон	Черный список
Внутренние номера АТС	
Черный список	

Время звонка	Телефон	Тип оповещения
21.11.2018 13:08:43	+79222624887	Прослушал информ...

Журнал имеет стандартный для АСУЛЦ внешний вид.





Время звонка	Телефон	Тип оповещения	Перешел в	Звонок
21.11.2018 13:08:43	+79222624887	Прослушал информация об отключениях	Повесил трубку	№119

Двойной клик по записи об отключении открывает *форму просмотра подробной информации о Звонке*, в ходе которого было совершено данное оповещение.

В Журнале выведена следующая информация:

**Время звонка** – момент времени, в который произошло соединение звонка с АТС.

**Телефон** – номер телефона Звонящего.

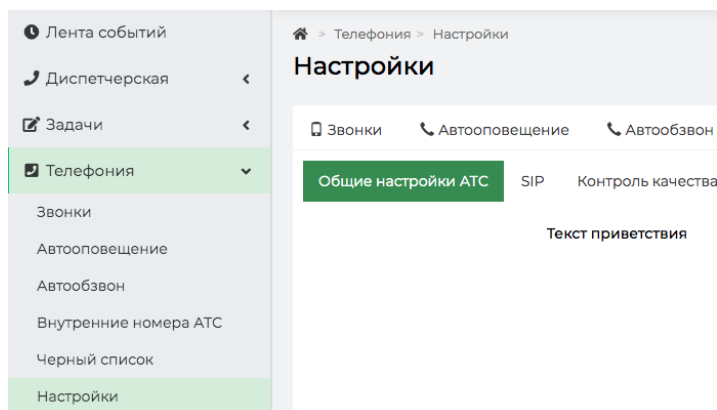
**Тип оповещения** – тип информации, которая была доведена до Звонящего.

**Перешел в** – информация о действии, которое совершил Звонящий после того, как прослушал оповещение.

**Звонок** – ссылка на просмотр подробной информации о Звонке, в ходе которого было совершено текущее оповещение.

В случае если в ходе звонка Звонящий прослушал два и более типа Оповещений, то в Журнале Автооповещений будет отдельно выведена информация о каждом из прослушанных оповещений.

Управление видами Автооповещений осуществляется на странице *Настройки* раздела *Телефония*.



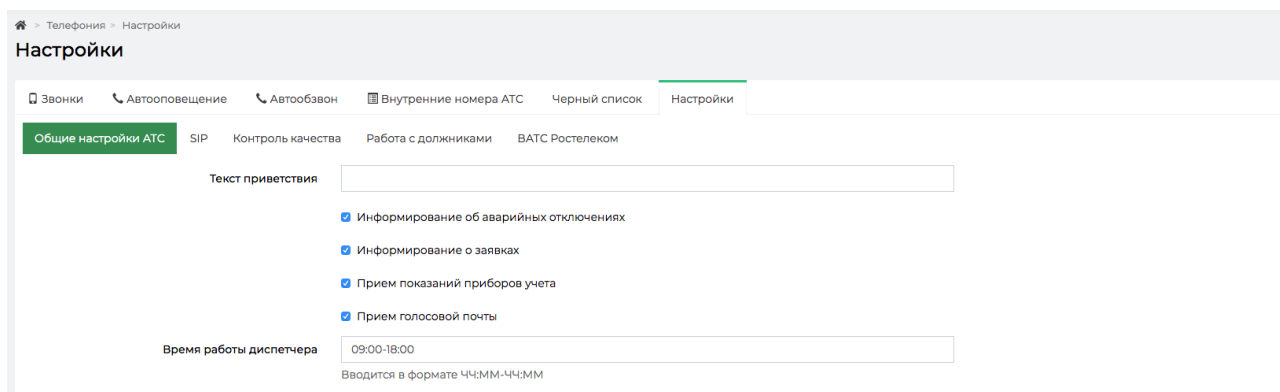
Во вкладке *Общие настройки АТС* поле **Информирование об аварийных отключениях** активирует/деактивирует уведомления Звонящих об активных Аварийных отключениях.

Поле **Информирование о заявках** активирует/деактивирует уведомления о статусе *Заявок*, оставленных Звонящим за последние 3 суток.

В АСУЛЦ заложены правила *Уведомлений*, которые неизменяемы в *Настройках*:

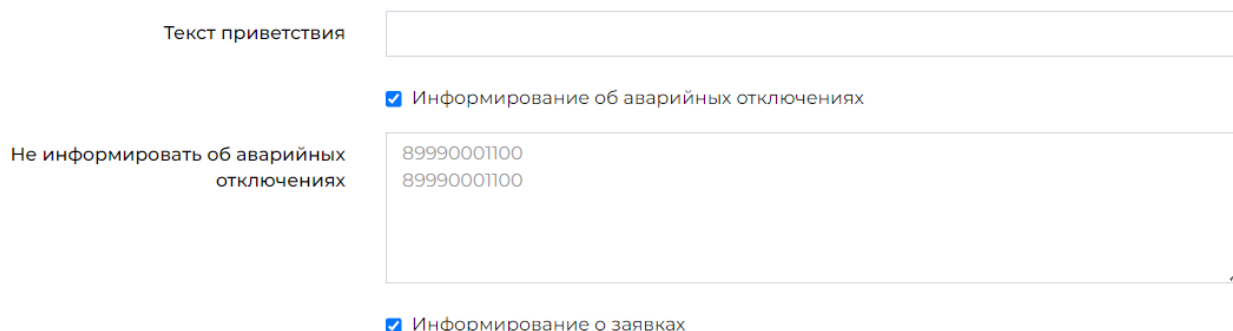
*Уведомления об Аварийных отключениях* проигрываются «без разрешения звонящего», «проигрываются только один раз».

*Уведомления о статусе принятых Заявок* могут быть проиграны только по запросу Звонящего, который он делает через тоновый режим в процессе звонка.



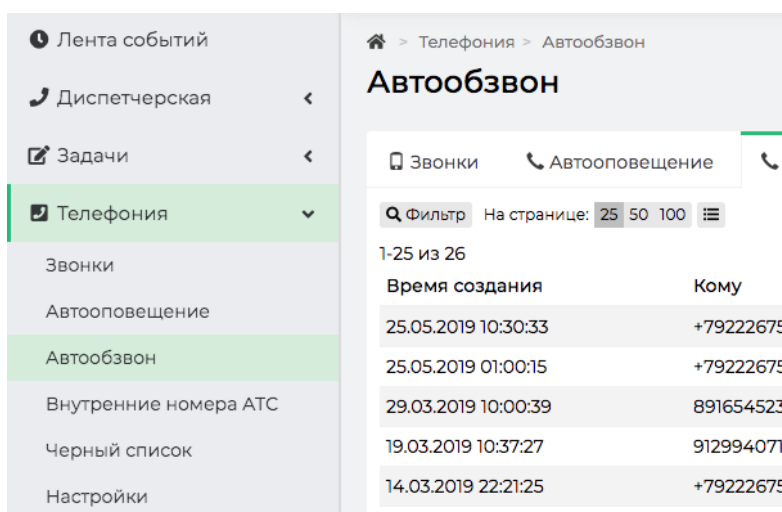
В АСУЛЦ «Флагман» есть возможность вносить номера телефонов, для которых нужно отключить автоматическое оповещение об аварийных отключениях.

Для этого в поле *Не информировать об аварийных отключениях* нужно прописать все номера телефонов собственников, для которых нужно отключить функцию автооповещения, и сохранить настройки.



## Просмотр журнала Автообзвон

Журнал Автообзвон находится в подпункте *Автообзвон* пункта *Телефония* основного меню АСУЛЦ и содержит всю информацию обо всех автообзвонах, которые были совершены с помощью АТС Флагман.



Журнал имеет стандартный для АСУЛЦ внешний вид. Каждая строка журнала содержит одно задание на осуществление автоматического Исходящего звонка.

Телефония > Автообзвон

### Автообзвон

Звонки | Автооповещение | Автообзвон | Внутренние номера АТС | Черный список | Настройки

Фильтр | На странице: 25 50 100

1-25 из 26

Время создания	Кому	Тип автообзвона	Родительский документ	Обзвон	Оценка	Лог звонков	Статус
25.05.2019 10:30:33	+79222675551	Работа с должниками	Задача № 205	0		●	В процессе
25.05.2019 01:00:15	+79222675551	Работа с должниками	Задача № 200	0		●	В процессе
29.03.2019 10:00:39	89165452313	Контроль качества	Заявка № 110	0		●	В процессе
19.03.2019 10:37:27	9129940717	Контроль качества	Заявка № 122	0		●	В процессе
14.03.2019 22:21:25	+79222675551	Работа с должниками	Задача № 176	4		●●●●	Недозвон
05.03.2019 09:00:57	2-10-10	Контроль качества	Заявка № 119	0		●	В процессе
01.03.2019 09:39:21	89222675551	Контроль качества	Заявка № 117	1	5	●	Недозвон
01.03.2019 09:32:35	89222675551	Контроль качества	Заявка № 117	1	5	●	Недозвон
28.02.2019 13:27:56	89222675551	Контроль качества	Заявка № 114	1	5	●	Недозвон
22.02.2019 14:11:48	89165452313	Контроль качества	Заявка № 110	1		●	Недозвон
07.02.2019 12:13:57	323232	Контроль качества	Заявка № 101	1		●	Недозвон
07.02.2019 09:53:42	890918133	Контроль качества	Заявка № 100	0		●	В процессе
20.11.2018 16:43:11	892226248	Контроль качества	Заявка № 86	0		●	В процессе

Каждая запись об Автоматическом звонке в журнале содержит следующую информацию:

**Время создания** – момент времени, в который в АСУЛЦ была инициирована процедура автоматического звонка. Время фиксируется в той часовой зоне, которая указана в настройках АСУЛЦ.

**Кому** – номер телефона, на который совершается звонок.

**Тип автообзвона** – тип события, по которому осуществляется автообзвон.

**Родительский документ** – Документ АСУЛЦ, который инициировал текущий автообзвон.

**Обзвон** - количество попыток, совершенных в процессе текущего автообзвона.

**Лог звонков** – отображает не более пяти последних попыток дозвониться до абонента в ходе текущего автообзвона. Цветовой маркер попытки характеризует статус попытки: **Зеленым** выделены успешные автообзвоны; **Желтым** - попытки, в ходе которых был совершен дозвон до абонента, но сценарий автообзвона не был закончен успешно; **Оранжевым** - попытки, завершившиеся недозвоном до абонента.

**Статус** – отображает Статус текущего автообзвона. Если количество отведенных попыток не исчерпано, а успех не достигнут, то отображается статус **В процессе**; если Автообзвон достиг заданного результата, то отображается статус **Успех**; если автообзвон не достиг заданного результата, а заданное время или количество попыток исчерпано, то отображается статус **Недозвон**.

Двойной клик курсором на строку с записью об Автообзвоне открывает *страницу с подробной информацией об Автообзвоне*.

🏠 > Телефония > Автообзвон > Автообзвон (Контроль качества) № 24

### Автообзвон (Контроль качества) № 24

ID	4c8e99ac-80ae-b32e-ad6f-e97f3b2ac0c7
№	24
Время создания	01.03.2019 г., 09:39
Статус	🚫 Недозвон 01.03.2019 г., 09:39
Телефон	+79222675551
Родительский документ	Заявка № 117
Автор	Главный Администратор

**Связи документов**

- Заявка №117 ✔ Закрыт
  - Текущий документ Автообзвон (Контроль качества) №24 🚫 Недозвон → 89222675551
    - Вызов №26 🚫 Недозвон

**Права доступа**

Помимо той информации, что была доступна в журнале автообзвонных, страница просмотра подробной информации содержит:

**Информацию о том пользователе,** который инициировал Автообзвон (поле Автор). В случае, если Автообзвон был запущен автоматически в соответствии с Настройками АСУЛЦ, в поле Автор указывается логин Главного администратора АСУЛЦ.

**Связи документов,** включающие в себя ссылки на все попытки дозвона, совершенные в процессе текущего автообзвона. Кликнув курсором на любую из попыток, пользователь может посмотреть карточку этой попытки, которая содержит информацию о времени совершения попытки.

## Управление черным списком абонентов

Управление черным списком абонентов доступно пользователям в подпункте меню *Черный список* пункта *Телефония* основного меню АСУЛЦ.

🏠 > Телефония > Черный список АТС

### Черный список АТС

📞 Звонки   📞 Автооповещение   📞 Автообзвон   📄 Внутренние номера АТС   **Черный список**   ⚙️ Настройки

**Добавить номер в черный список**

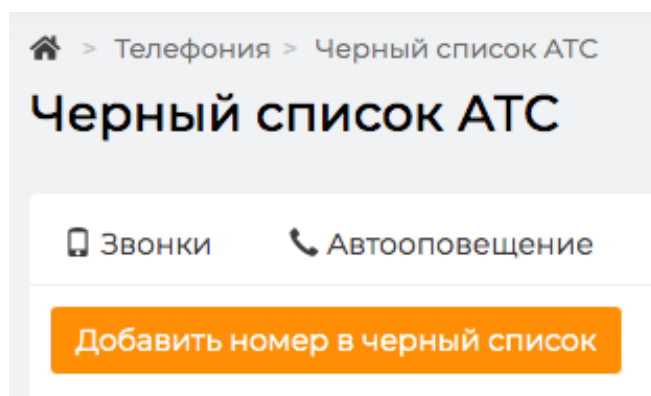
Записи: 1-2 / 2

<input type="checkbox"/> Номер телефона	Время добавления	Срок действия
<input type="checkbox"/> +79222614142	11.12.2018 г., 12:34	бессрочно
<input type="checkbox"/> +79222614141	11.12.2018 г., 12:33	3 часа

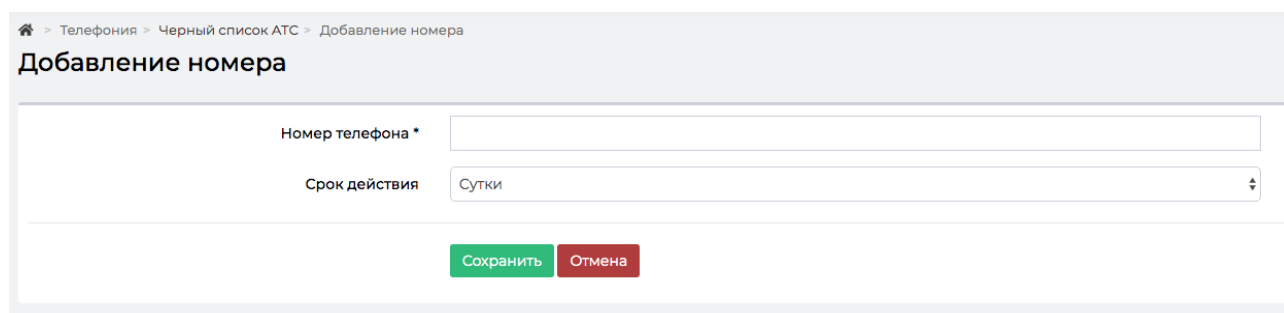
**Удалить выбранные**

Черный список предназначен для блокирования входящих вызовов от нежелательных абонентов.

Чтобы добавить в Черный список запись о новом номере телефона, входящие звонки с которого будут блокироваться АТС, пользователь должен нажать кнопку **Добавить номер в черный список**.



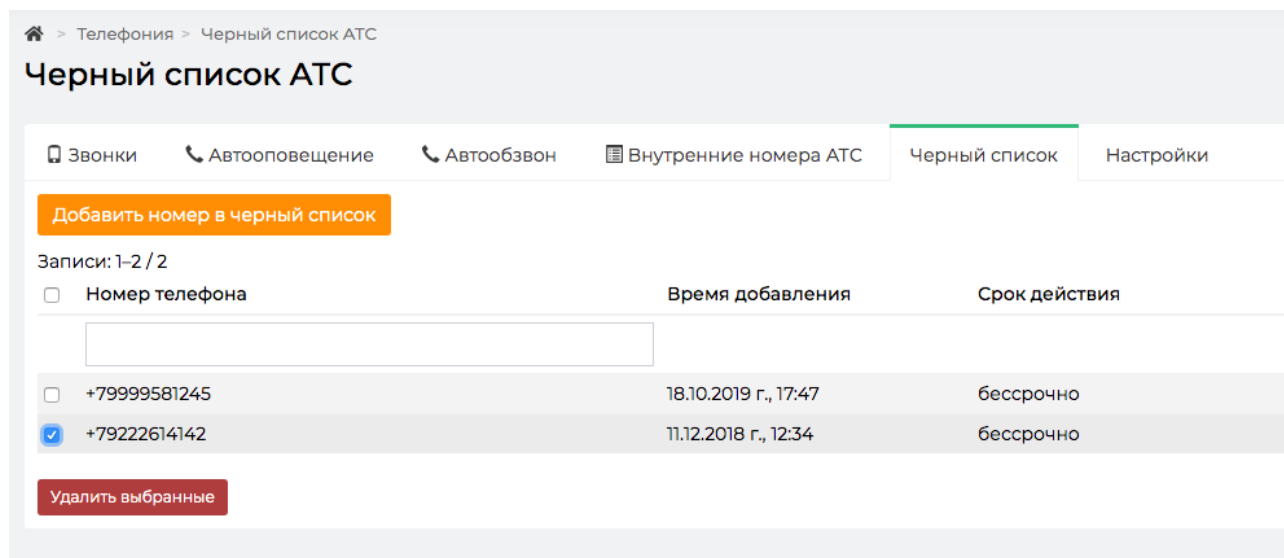
В открывшейся форме пользователю нужно ввести *номер телефона*, который будет заблокирован, а также выбрать *временной интервал*, на который будет заблокированы входящие звонки от данного абонента.



В АСУЛЦ реализована возможность добавлять номер телефона в черный список на следующие временные интервалы: *1 час; 3 часа; 6 часов; 12 часов; Сутки; Неделя; Бессрочно*.

Длительность интервала должна определяться Пользователем исходя из причин, которые побудили его добавить абонента в черный список.

В случае необходимости, запись о добавлении абонента в черный список можно изъять. Для этого в журнале Черный список нужно **отметить** требуемую запись «галочкой», после чего нажать кнопку **Удалить выбранные** внизу журнала, что приведет к удалению записи из журнала и прекращении блокирования входящих звонков от указанного абонента.



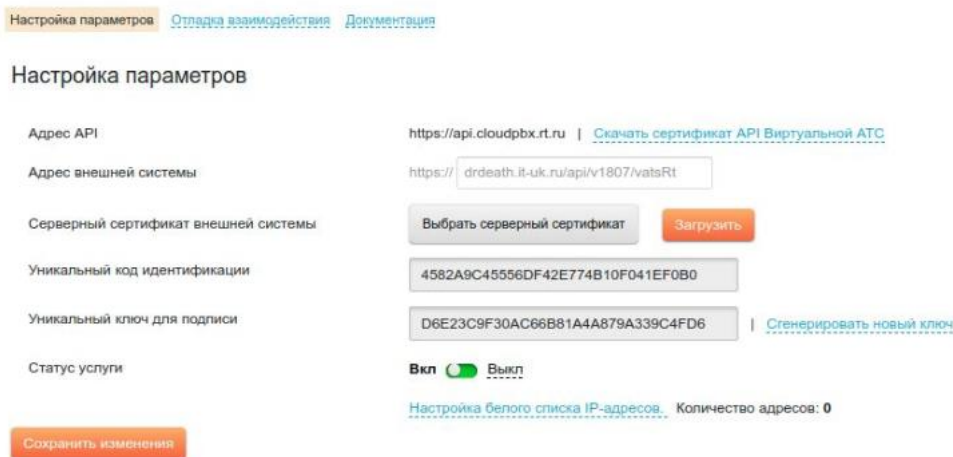
Номер телефона	Время добавления	Срок действия
<input type="text"/>		
<input type="checkbox"/> +79999581245	18.10.2019 г., 17:47	бессрочно
<input checked="" type="checkbox"/> +79222614142	11.12.2018 г., 12:34	бессрочно

## Работа по настройке интеграции с Виртуальной АТС.

В АСУЛЦ Флагман появилась прямая интеграция с Виртуальной АТС компании (ВАТС) Ростелеком, Дом.ру и zadarma. Теперь сотрудники УК с ВАТС Ростелекома имеют возможность самостоятельно настраивать телефонию в АСУЛЦ.

Для настройки интеграции пользователям нужно перейти в личный кабинет Виртуальной АТС. Во вкладке Интеграционный API в поле Адрес внешней системы необходимо ввести домен АСУЛЦ, например, demo1908.it-uk.ru/api/v1807/vatsRt

### Интеграционный API

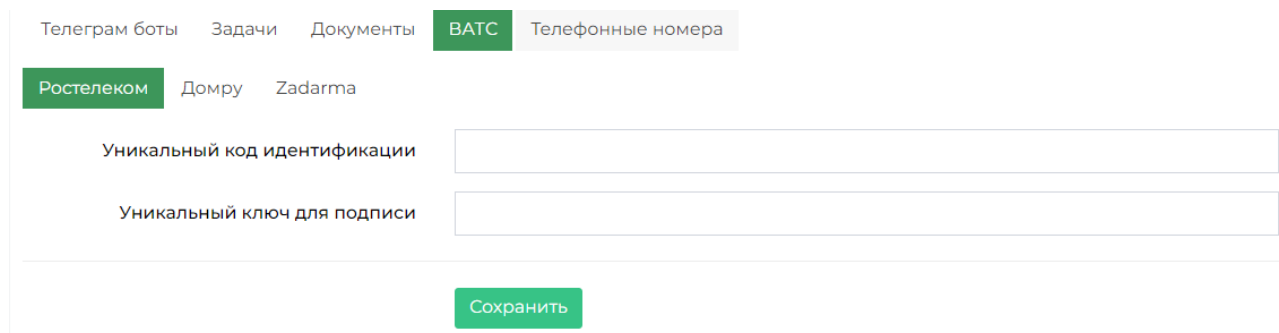


The screenshot shows the 'Integration API' settings page. At the top, there are three tabs: 'Настройка параметров' (Parameters Settings), 'Отладка взаимодействия' (Interaction Debugging), and 'Документация' (Documentation). The 'Настройка параметров' tab is active. Below the tabs, the settings are as follows:

- Адрес API:** https://api.cloudpbx.rt.ru | [Скачать сертификат API Виртуальной АТС](#)
- Адрес внешней системы:** https:// drdeath.it-uk.ru/api/v1807/vatsRt
- Серверный сертификат внешней системы:** Buttons for 'Выбрать серверный сертификат' and 'Загрузить'.
- Уникальный код идентификации:** 4582A9C45556DF42E774B10F041EF0B0
- Уникальный ключ для подписи:** D6E23C9F30AC66B81A4A879A339C4FD6 | [Сгенерировать новый ключ](#)
- Статус услуги:** Вкл (checked) / Выкл

At the bottom, there is a 'Сохранить изменения' (Save changes) button and a link for 'Настройка белого списка IP-адресов' (Whitelist IP address settings) with a count of 0 addresses.

Далее в АСУЛЦ в разделе *Настройки*, вкладка *Настройки*, раздел *ВАТС* необходимо ввести *Уникальный код идентификации* и *Уникальный ключ для подписи*, полученные на вкладке Интеграционный API личного кабинета Виртуальной АТС.



The screenshot shows the 'VAATC' settings page. At the top, there are several tabs: 'Телеграм боты', 'Задачи', 'Документы', 'ВАТС' (selected), and 'Телефонные номера'. Below the tabs, there are two sub-tabs: 'Ростелеком' (selected) and 'Домру', 'Zadarma'. The settings are as follows:

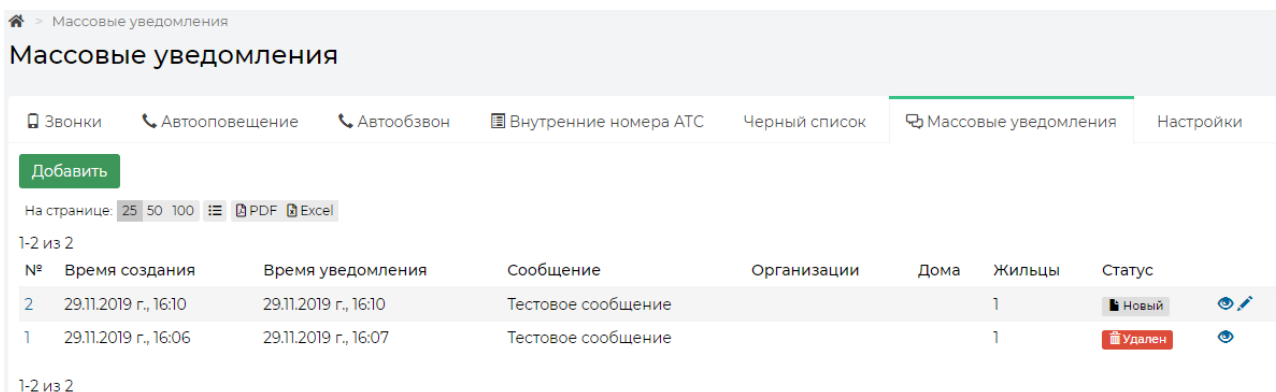
- Уникальный код идентификации:** Input field
- Уникальный ключ для подписи:** Input field

At the bottom, there is a 'Сохранить' (Save) button.

## Работа с массовым уведомлением арендаторов

Раздел *Массовые уведомления* предназначен для рассылки произвольных уведомлений собственникам.

Для формирования массовых уведомлений необходимо перейти в модуль *Телефония*, раздел *Массовые уведомления*. Общий вид журнала уведомлений представлен на рисунке ниже.



Массовые уведомления

Добавить

На странице: 25 50 100 PDF Excel

№	Время создания	Время уведомления	Сообщение	Организации	Дома	Жильцы	Статус
2	29.11.2019 г., 16:10	29.11.2019 г., 16:10	Тестовое сообщение			1	Новый
1	29.11.2019 г., 16:06	29.11.2019 г., 16:07	Тестовое сообщение			1	Удален

Каждый элемент журнала характеризуется следующими полями: *Время создания* массового уведомления, *Время уведомления*, *Сообщение* (выводится текст сообщения), *Территории* (какие территории участвуют в рассылке), *Арендаторы* (количество арендаторов, кому были направлены уведомления), *Статус*.

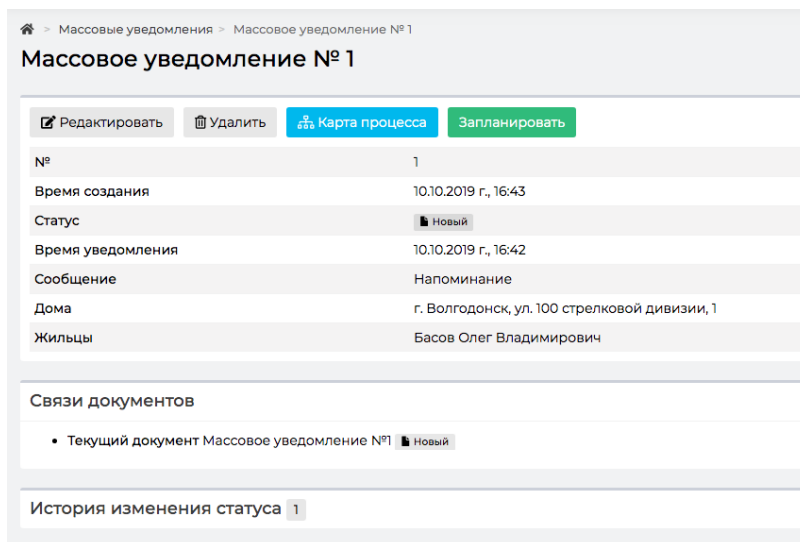
Помимо этого, журнал массовых уведомлений имеет следующие стандартные кнопки действий:

Кнопки **25-50-100** – позволяют управлять количеством выводимых элементов на странице.

Кнопка **Настройка списка** – позволяет управлять отображаемыми параметрами элементов журнала.

Кнопки **PDF/Excel** – экспортируют сформированный список массовых уведомлений в выбранном формате.

Кнопка **Глазик** в конце каждого элемента позволяет перейти к карточке просмотра информации о массовом уведомлении, представленной на рисунке ниже.



Массовое уведомление № 1

Редактировать Удалить Карта процесса Запланировать

№	1
Время создания	10.10.2019 г., 16:43
Статус	Новый
Время уведомления	10.10.2019 г., 16:42
Сообщение	Напоминание
Дома	г. Волгодонск, ул. 100 стрелковой дивизии, 1
Жильцы	Басов Олег Владимирович

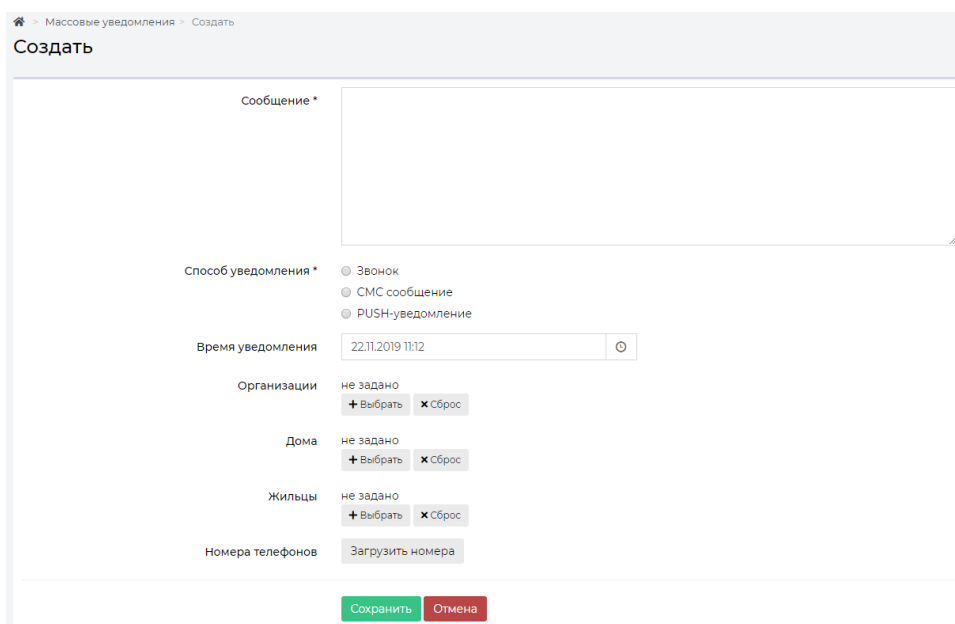
Связи документов

- Текущий документ Массовое уведомление №1 Новый

История изменения статуса 1

Помимо основной информации о массовом уведомлении, пользователи могут ознакомиться со связями документов и просмотреть информацию по каждому из элементов.

Для того чтобы создать массовое уведомление арендаторов необходимо нажать на кнопку **Добавить** со страницы журнала *Массовых уведомлений*. По нажатию кнопки пользователю откроется форма создания уведомления.



Поле *Сообщение* является обязательным для заполнения. Пользователи могут ввести любой текст, который необходимо донести до арендаторов.

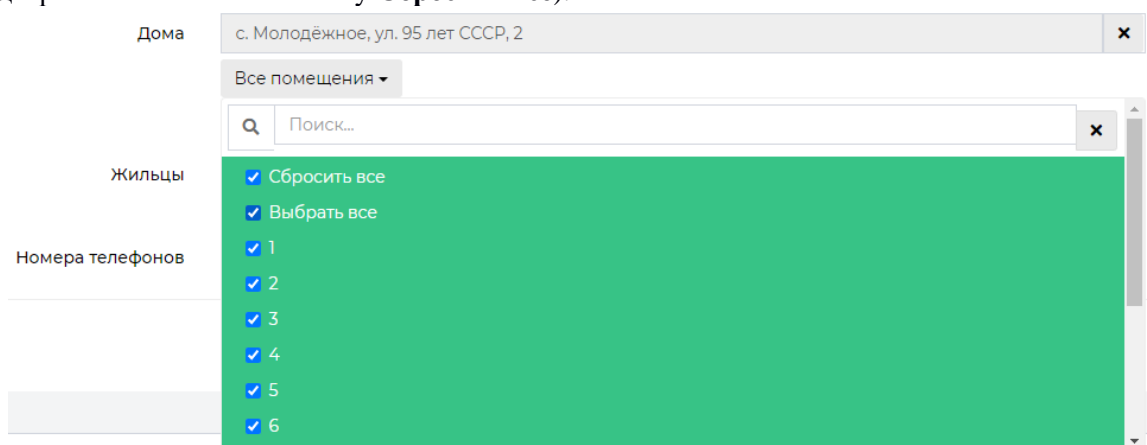
Поле *Способ уведомления* позволяет выбрать, каким образом сообщение будет доставлено до арендаторов: с помощью СМС-рассылки, PUSH-уведомления в приложении либо с помощью автообзвона. Поле обязательно для заполнения.

*Время уведомления* – пользователь может задать произвольное время, когда необходимо осуществить массовое уведомление арендаторов. Поле обязательно для заполнения.

Поле *Организации* – предназначено для выбора юр.лиц которым будем осуществляться массовая рассылка.

Поле *Территории* – пользователи могут выбрать территории, арендаторов которых нужно оповестить о событии.

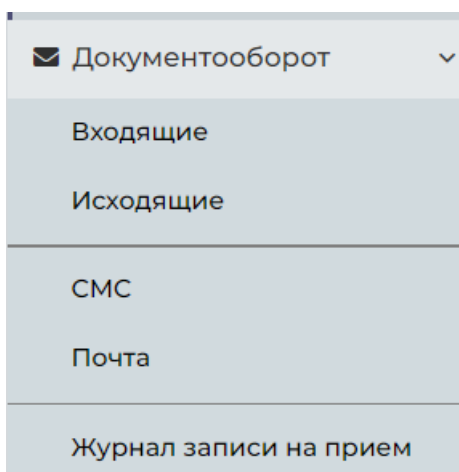
Чтобы выбрать конкретные склады для рассылки массовых уведомлений, в поле *Территории* необходимо нажать на кнопку **Выбрать**, в открывшемся окне выбрать Территория, после чего появится поле с выбором помещений. По умолчанию выводятся все помещения, но Пользователь может отметить галочками только те склады, по которым будет осуществляться рассылка (предварительно нажав на кнопку **Сбросить все**).



В случае если уведомление необходимо доставить каким-то конкретным арендаторам, а не всей территории, пользователи могут выбрать адресатов в поле *Арендаторы*.







В разделе имеется Подменю, состоящее из 4 пунктов:

- Входящие (открывает журнал Входящих писем);
- Исходящие (открывает журнал Исходящих писем);
- СМС (не имеет отношение к корреспонденции, открывает журнал отправленных смс-сообщений);
- Почта (не имеет отношение к корреспонденции, открывает модуль работы с электронной почтой);
- Журнал записи на прием (не имеет отношение к корреспонденции, открывает журнал записи на прием).

Настройки модуля Документооборот находятся вне раздела Документооборот в разделе **Настройки**.

### Настройки модуля документооборот


АСУЛЦ позволяет управлять порядком номерообразования регистрируемых в ней писем. Это осуществляется в разделе *Настройки-Настройки-Документооборот*.


Отображение журналов

Старый вид



- Показывать архивные дома при выборе адресов в модуле Документооборот
- Сквозная нумерация входящей и исходящей корреспонденции
- Новая нумерация для каждого года

 Редактировать настройки нумератора

 Редактировать группы

- Показывать последний созданный номер документа
- Изменять статус только на 1 уровень вверх при одинаковых типах документов

Сохранить

Разберем доступные настройки:

**Отображение журналов** – поле переключает старый и новый внешний вид отображения журналов входящих и исходящих писем.

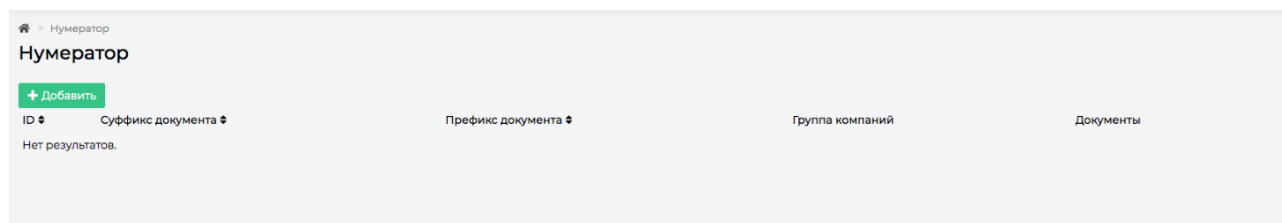
**Сквозная нумерация входящей и исходящей корреспонденции** – активация этого пункта приведет к тому, что все Входящие письма во всех поджурналах будут иметь сквозную нумерацию. В случае если пункт не активирован, то в каждом поджурнале будет своя нумерация.

**Новая нумерация для каждого года** – номера документов будут начинаться с «1» каждый год, т.е. вне зависимости от номера, присвоенного последнему письму в предыдущем календарном году, первому письму, созданному в АСУЛЦ в следующем году будет присвоен номер 1.

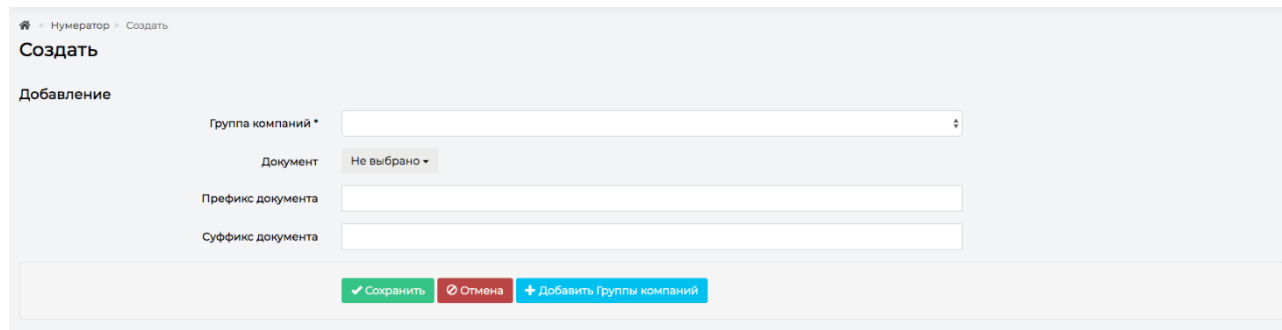
**Показывать последний созданный номер документа** – активация данной настройки приводит к тому, что в форме создания письма под полем Номер отображается номер последнего (по времени создания) письма.

Кнопка **Редактировать** настройки нумератора открывает страницу, с которой осуществляется управление правилами номерообразования.

По умолчанию АСУЛЦ не содержит никаких правил номерообразования и все документы нумеруются либо автоматически в форме «порядковый номер» либо номера документам присваивают Пользователи, создающие эти документы в АСУЛЦ.



В случае, если необходимо задать какие-то особенные правила номерообразования, то это можно сделать, нажав кнопку **Добавить**.



Поскольку в АСУЛЦ может работать несколько компании, которые могут иметь разные правила номерообразования, то в форме создания правил, в первую очередь, необходимо выбрать компанию или группу компаний, для документов которых создаются правила номерообразования. Это осуществляется через поле **Группа компаний**. Поле имеет формат выпадающего списка, в котором можно выбрать любую из ранее созданных Групп компаний. В случае, нужная группа компаний ранее не была создана, то пользователь может нажать кнопку **Добавить группы компаний**, которая приведет к открытию формы добавления группы компаний.

В форме необходимо задать **Имя** для группы, а также выбрать те компании, которые войдут в эту группу и на которые в последующем будут распространяться правила номерообразования.

После заполнения поля **Имя** и выбора компаний, которые войдут в эту группу компаний, необходимо нажать кнопку **Сохранить**.

### Группа компаний

Имя \*

Управляющая компания \* Все ▾

✕

- ✓ Сбросить все
- ✓ Выбрать все
- ✓ ООО "ТеплоДом"
- ✓ Снежинка

После чего пользователь будет направлен на страницу перечня Групп компаний. Возврат к странице создания правил нумератора возможен через пункт меню *Настройки* — вкладка *Настройки* — подвкладка *Документооборот*.

Вернемся к форме создания правил номерообразования.

В поле **Группа компаний** выберем ту группу, что ранее создали.

В поле **Документ** необходимо выбрать один или несколько видов документа, на который будут распространяться правила номерообразования. Для примера выберем тип документов **Входящие от контрагентов**.

В поле **Префикс документа** зададим Префикс 18/.

В поле **Суффикс документа** зададим Суффикс «ВК».

### Создать

Добавление

Группа компаний \*

Документ Входящие контрагенты ▾

Префикс документа

Суффикс документа

При таком правиле при автоматической нумерации Входящего документа от Контрагента будет присваиваться номер формата «18/**порядковый номер**ВК».

На картинке ниже представлен ряд правил Номерообразования, которые охватывают все виды Входящих документов.

Нумератор

+ Добавить

с 1 по 4, всего 4

ID	Суффикс документа	Префикс документа	Группа компаний	Документы
8	ВК	18/	Группа	Входящие контрагенты
9	НО	18/	Группа	Входящие надзорные органы
10	ГР	18/	Группа	Входящие граждане
11	ВК	18/	Группа	Входящие контрагенты

Ранее созданные правила номерообразования могут быть изменены или удалены. Документы, пронумерованные в соответствии с этими правилами, не будут изменены в случае изменения правил номерообразования.

## Шаблоны исходящих писем

В АСУЛЦ есть возможность создания Исходящего письма в формате \*.docx в соответствии с заданным Шаблоном.

```

#MANAGEMENT_COMPANY#
#COMPANY_REKV#

Исх. № #NUMBER#
От #DATE#

#FLAT#

Уважаемый(ая) #PERSON#!
В ответ на Ваше письмо вх. #PARENT# от #PARENT_DATE# сообщаем следующее:
[start description]
#PARAGRAPH#[end description]

#COMPANY_DIR#

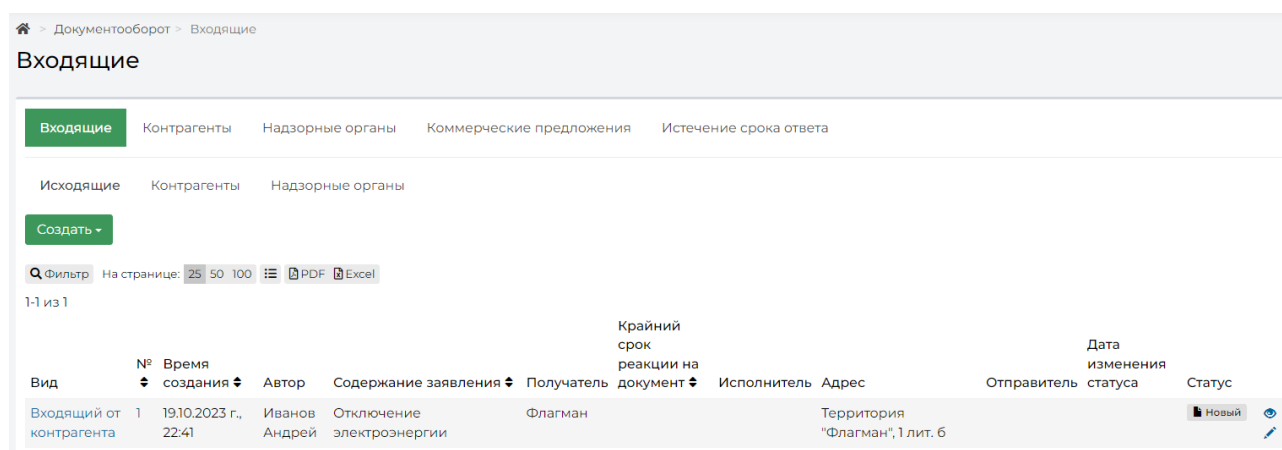
Исполнитель письма
#AUTHOR# #AUTHOR_PHONE#
    
```

В случае если необходимо изменить шаблон документа, следует обратиться в Техническую поддержку АСУЛЦ, сообщив какие изменения необходимо внести. Ниже приведен типовой шаблон Исходящего письма Гражданину, который используется в АСУЛЦ.

В знак ## заключены переменные, которые заполняются данными из Исходящего документа в АСУЛЦ, по которому создается документ \*.docx.

## Журнал входящих писем. Поджурналы

Работа со входящими письмами осуществляется в разделе Документооборот подразделе Входящие.



Документооборот > Входящие

**Входящие**

Входящие | Контрагенты | Надзорные органы | Коммерческие предложения | Истечение срока ответа

Исходящие | Контрагенты | Надзорные органы

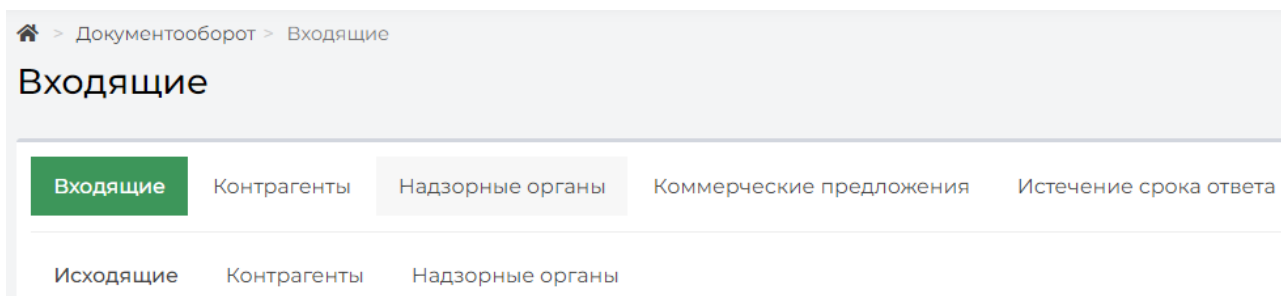
Создать +

Фильтр | На странице: 25 50 100 | PDF | Excel

1-1 из 1

Вид	№	Время создания	Автор	Содержание заявления	Получатель	Крайний срок реакции на документ	Исполнитель	Адрес	Отправитель	Дата изменения статуса	Статус
Входящий от контрагента	1	19.10.2023 г., 22:41	Иванов Андрей	Отключение электроэнергии	Флагман			Территория "Флагман", 1 лит. 6			Новый

На данной странице пользователь может переключаться между поджурналами Входящих документов. Также можно создавать новые Входящие документы нужного вида.



А еще работать со входящими письмами, ранее сохраненными в журнале.

Работа с журналом входящих писем ничем принципиально не отличается от работы с другими журналами:

- с помощью **фильтров** Пользователь может управлять перечнем элементов, выводимых в журнале;
- с помощью кнопок **25-50-100** Пользователь может задавать количество элементов, выводимых на одной странице журнала;
- с помощью кнопок **PDF** и **Excel** Пользователь может экспортировать сформированный журнал во внешний файл выбранного формата;
- с помощью кнопки **Список** управлять перечнем параметров документов, отображаемых в списке документов;

Сами документы отображаются построчно. Каждый документ характеризуется следующими полями:

**№** – номер документа. Поле открывает просмотр документа.

**Вид документа** – отображает вид документа. Нажатие на поле открывает просмотр документа.

**Время создания** – отображает день, в который запись о документе была создана в АСУЛЦ.

**Содержание заявления** – отображает текст, указанный в содержании.

**Получатель** – отображает компанию, в которую было направлено письмо (одна из компаний, использующих АСУЛЦ).

**Отправитель** – отображает Компанию или Физическое лицо, которые были указаны как Отправитель при создании (редактировании) Входящего письма.

**Адрес** – отображает адрес территории или склада, с которым связано входящее письмо.

**Исполнитель** – отображает Сотрудника (ов), которые были назначены Исполнителями по Задачам, являющимся Дочерними по отношению к текущему письму.

**Статус** – отображает текущий статус письма.

В конце строки каждого письма есть три символа:

«**Глазик**» – клик по символу открывает во всплывающем окне просмотр текущего документа.

«**Карандашик**» - открывает страницу редактирования текущего документа.

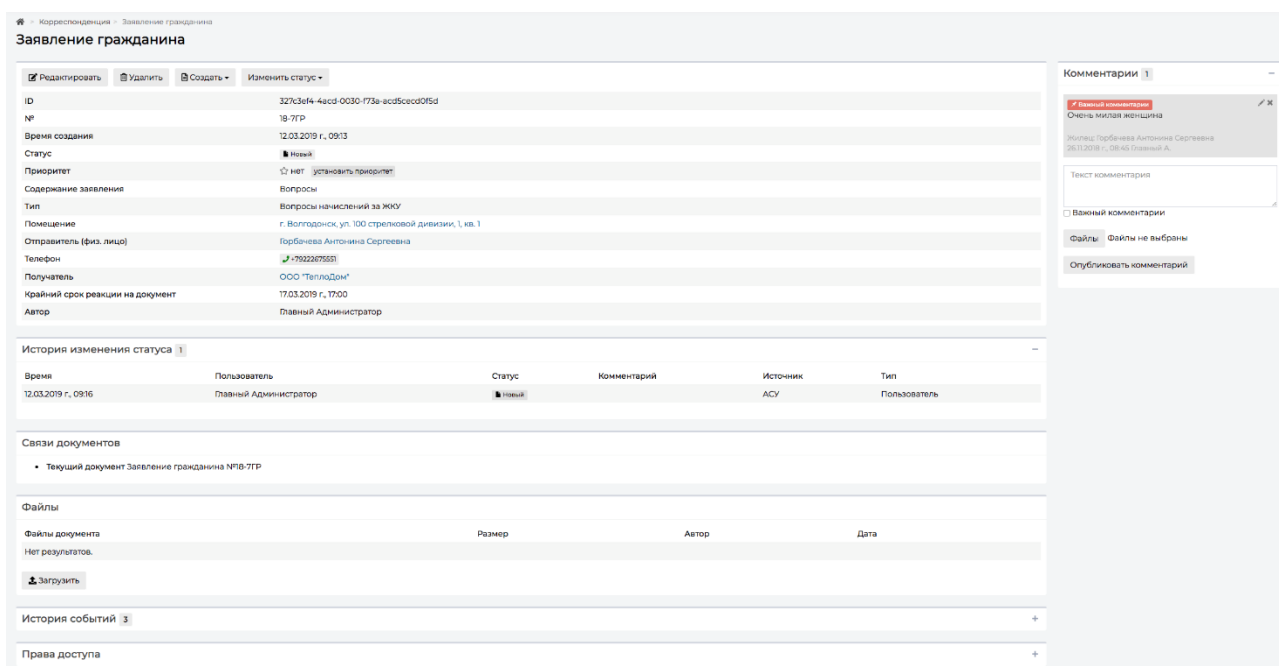
«**Скрепка**» означает, что текущий документ имеет файлы.

Кроме того, двойной клик по строке с документом приводит к открытию страницы просмотра документа.

## Просмотр карточки входящего письма

Страница просмотра информации о входящем документе состоит из:

1. Кнопку действия.
2. Основной информации о входящем письме.
3. Истории изменения статуса.
4. Цепочке связанных документов.
5. Файлов, прикрепленных к Входящему.
6. Истории событий.
7. Комментарии



### 1. Кнопки действия

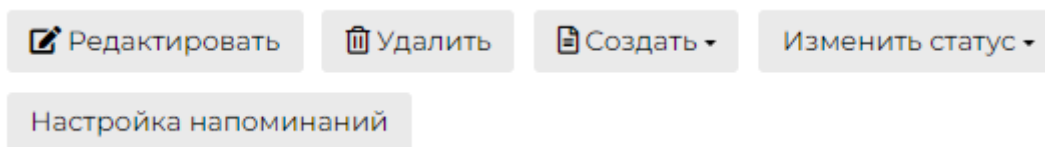
Кнопка **Редактировать** – открывает форму Редактирования текущего входящего документа.

Кнопка **Удалить** – отображается только у тех пользователей, которые наделены правами удалять документы. Нажатие кнопки открывает окно ввода комментария о причинах удаления документа.

Кнопка **Создать** – открывает список действий по созданию дочерних документов, доступных для текущего документа. Дочерним документом может выступать Задача, Исходящий документ. В случае, если Входящий получен от Гражданина, то также можно создать документы Недопоставка, Перерасчет.

Кнопка **Изменить статус** – позволяет перевести документ из текущего статуса в актуальный.

Кнопка **Настройка напоминаний** – позволяет настроить напоминание по письму для автора.



## 2. Основная информация о входящем письме

**№** - номер документа в журнале Входящих.

**Время создания** – дата и время, в которое был создан документ. Указывается по часовому поясу, заданному в настройках АСУЛЦ.

**Статус** – актуальный статус документа, а также дата и время, в которое был присвоен этот статус.

**Приоритет** – информация о наличии/отсутствии приоритета у текущего документа. Нажатие на Установить приоритет/Снять приоритет приводит к изменению приоритета текущего документа.

**Тема документа** – текстовое поле, отображающее краткое содержание входящего письма.

**Тип** – поле предназначено для классификации письма и отнесении его к тому или иному типу.

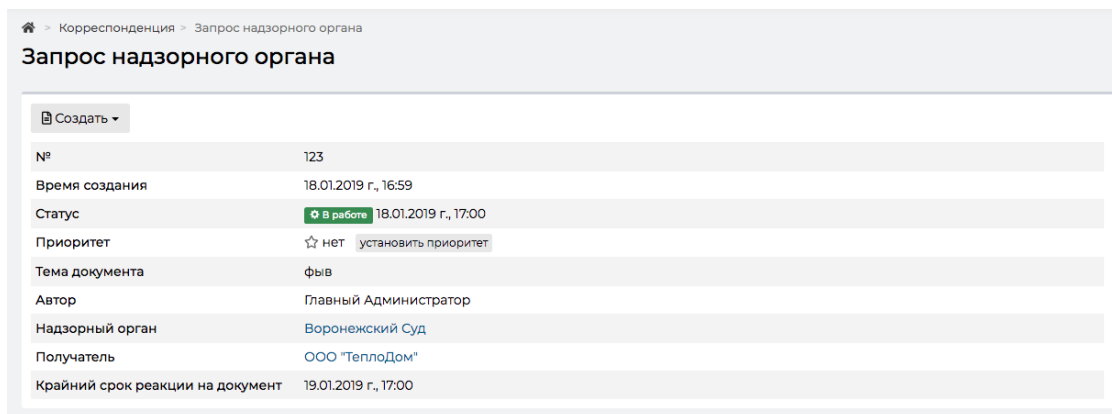
**Склад (территория)** – поле, содержащее информацию об объектах недвижимости, связанных с текущим входящим документом. В случае, если письмо направлено от Контрагента или Надзорного органа, поле Территория может иметь 2 и более записи о территориях, связанных со Входящим.

**Отправитель (Отправитель контрагент/Надзорный орган)** – ссылка на объект в АСУЛЦ, указанный в текущем Входящем документе как отправитель письма.

**Получатель** – Управляющая компания, указанная как получатель письма.

**Крайний срок реакции на документ** – автоматически рассчитываемое поле, отображающее время, к которому должен быть отработан документ и направлен ответ. Рассчитывается по формуле  $\text{Время создания документа} + \text{нормативный срок ответа на документ данного типа}$ . По умолчанию указаны следующие нормативные сроки для документов: Входящий от гражданина - 5 календарных дней, не считая текущего; Входящий от контрагента – 5 календарных дней, не считая текущего; Входящий от надзорного органа – 1 рабочий день, не считая текущего.

**Автор** – пользователь, создавший в АСУЛЦ запись о документе.



Корреспонденция > Запрос надзорного органа

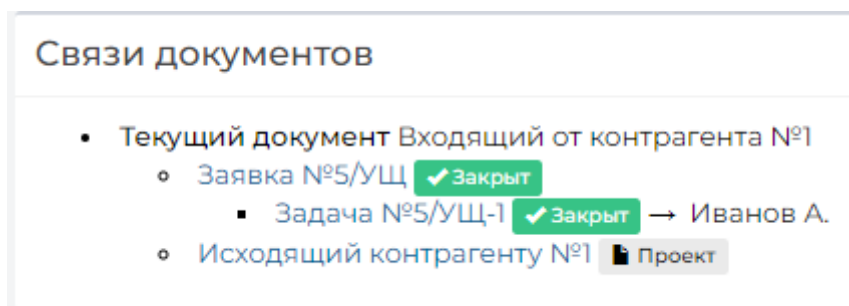
### Запрос надзорного органа

Создать ▾

№	123
Время создания	18.01.2019 г., 16:59
Статус	<span style="color: green;">✎ В работе</span> 18.01.2019 г., 17:00
Приоритет	☆ нет <span style="border: 1px solid gray; padding: 2px;">установить приоритет</span>
Тема документа	фыв
Автор	Главный Администратор
Надзорный орган	Воронежский Суд
Получатель	ООО "ТеплоДом"
Крайний срок реакции на документ	19.01.2019 г., 17:00

## 3. Цепочка связанных документов

В блоке цепочка документа отображается связи текущего документа со всеми родительскими и дочерними документами в АСУЛЦ.



### Связи документов

- Текущий документ Входящий от контрагента №1
  - Заявка №5/УЦ ✓ Закрыт
    - Задача №5/УЦ-1 ✓ Закрыт → Иванов А.
  - Исходящий контрагенту №1 Проект



На картинке выше мы видим, что по документу (Входящий от контрагента №1) была поставлена Заявка №5/УЩ и Задача №5/УЩ-1. Данные задачи уже выполнены Исполнителем Ивановым А. И сформирован Ответ (Исходящий контрагенту №1)

#### 4. Файлы, прикрепленные ко Входящему

В блоке файлы отображаются все файлы, которые были прикреплены к текущему Входящему документу.

Файлы изображений (\*.jpg, \*.png и т.п.) открываются во всплывающем окне. Прочие файлы скачиваются на устройство пользователя.

#### 5. Истории изменения статуса

В данном блоке информации отображается вся история изменений статуса текущего документа: в какое время в какой статус и на основании какого документа осуществлялся переход.

История изменения статуса 4					
Время	Пользователь	Статус	Комментарий	Источник	Тип
18.01.2019 г., 16:08	Главный Администратор	Новый		АСУ	Пользователь
18.01.2019 г., 16:08	Главный Администратор	В работе	На основании: Задача № 119	АСУ	Система
17.04.2019 г., 17:42	Главный Администратор	Третья сторона	На основании: Задача № 119 тест	АСУ	Система
05.07.2019 г., 16:19	Главный Администратор	В работе	На основании: Задача № 289	АСУ	Система

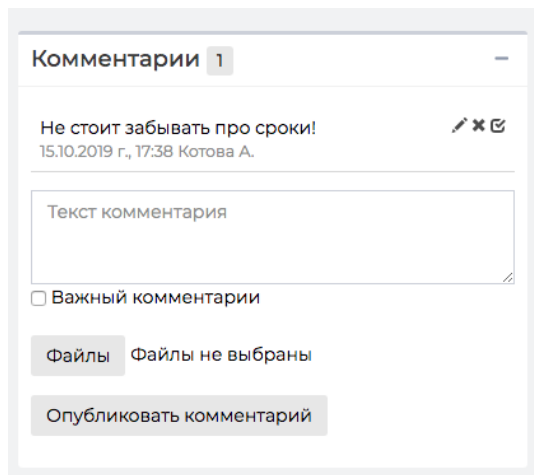
#### 6. Истории событий

Блок История событий содержит информацию обо всех событиях, которые происходили с текущим документов. Каждое действие характеризуется: Действием; Свойством, которое было модифицировано при совершении действия; Старым значением и Новым значением измененного поля заявки; Пользователем, который совершил действие; Источником, с помощью которого было совершено действие; Датой и временем совершения действия.

История событий 5						
Действие	Свойство	Старое значение	Новое значение	Пользователь	Дата	Источник
Создание, Изменение, Удаление						
Изменение	Статус	1	2	Иванов Андрей	20.10.2023 г., 09:18	АСУ
Изменение	Время изменения статуса		2023-10-20T09:18:05+05:00	Иванов Андрей	20.10.2023 г., 09:18	АСУ
Изменение	Расширенный доступ		[2,8]	Иванов Андрей	19.10.2023 г., 22:42	АСУ
Изменение	Доступ		[2,8]	Иванов Андрей	19.10.2023 г., 22:42	АСУ
Создание				Иванов Андрей	19.10.2023 г., 22:42	АСУ

## 7. Комментарии

В блоке комментарии отображаются все комментарии, оставленные к текущему документу, а также все комментарии со статусом Важный, оставленные к объектам, связанным со Входящим: Контрагентом, Гражданином, объектом недвижимости. Блок Комментарии расположен справа от основной информации о Документе.



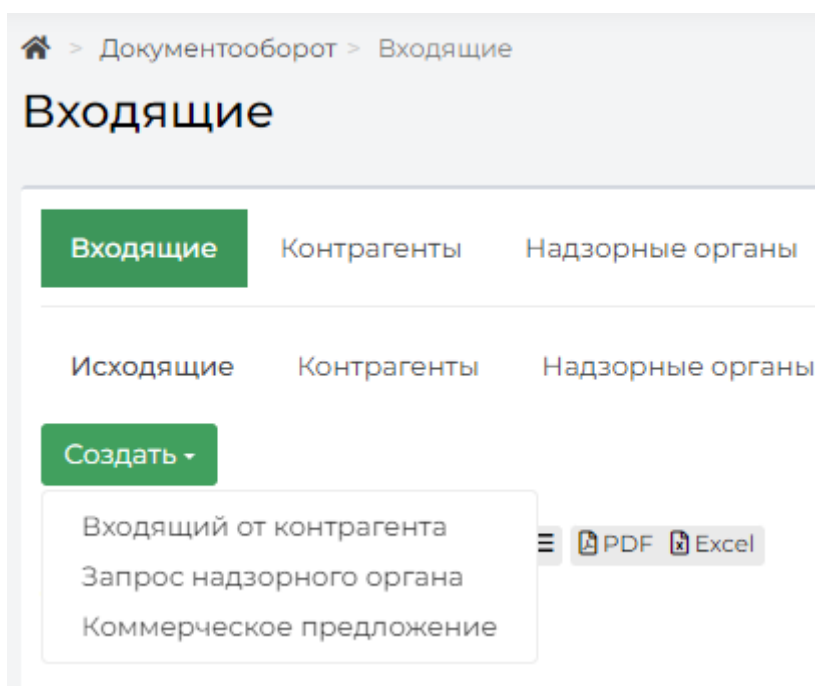
Также в блоке Комментарий пользователь может оставить свой комментарий к текущему Входящему документу. Каждый комментарий характеризуется Содержанием; Статусом (важный/обычный); прикрепленными файлами.

### Создание записи о входящем письме

Рассмотрим процесс создания Входящего письма.

Кнопки **Создания Входящего** размещены как в общем журнале Входящих документов, так и в каждом журнале по типам Входящих.




В общем журнале Входящих документов кнопка **Создать** имеет выпадающее меню, в котором необходимо выбрать вид создаваемого Входящего.



По клику на выбранный вид входящего открывается соответствующая форма создания документа. Формы разных видов, входящих отличаются набором полей, но в целом логика их заполнения идентична. Рассмотрим процесс заполнения формы Создания Входящего от контрагента.

🏠 > Документооборот > Входящий от контрагента

## Входящий от контрагента

Документ-основание	<input type="text" value="Поиск"/>
№	<input type="text"/>
Время создания	<input type="text" value="20.10.2023 09:34"/> 
Тип	<input type="text" value="Выберите значение"/>
Крайний срок реакции на документ	<input type="text" value="дд.мм.гггг чч:мм"/> 
Дома	не задано <input type="button" value="+ Выбрать"/> <input type="button" value="× Сброс"/>
Помещения	<input type="text" value="Не выбрано"/>
Тема документа	<input type="text"/>
Отправитель контрагент	<input type="text" value="Поиск"/> <input type="button" value="+"/>
Адрес электронной почты	<input type="text"/>
Исходящий номер контрагента	<input type="text"/>
Исходящая дата письма контрагента	<input type="text" value="дд.мм.гггг"/> 
Получатель *	<input type="text" value="---"/>

Поле **Документ-основание** – заполняется в том случае, если создаваемый Входящий был получен в ответ на ранее направленный Исходящий. В случае если в данном поле будет указан какой-либо документ, он и все связанные с ним документы, будут объединены в Цепочку документов с создаваемым документом.

Поле № – поле для ввода номера документа. Ниже под полем может быть выведен номер последнего созданного в АСУЛЦ документа данного типа. В случае, если в поле № не будет внесено значение, оно будет заполнено автоматически в соответствии с правилами номеробразования документов.

**Время создания** – автоматически заполняется текущим временем и датой. Содержимое поля может быть изменено.

**Крайний срок реакции на документ** – заполняется временем крайнего срока ответа.

**Тип** – списочное поле, служит для классификации входящих документов внутри их Видов.

**Тема документа** – текстовое поле для фиксации общей сути входящего письма.

**Адрес** – поле для фиксации адреса проживания заявителя письма. Доступны объекты, находящиеся под управлением всех УК, использующих АСУЛЦ.

**Отправитель контрагент** – в случае, если ранее в поле адрес была указан адрес отправителя, то в АСУЛЦ выведет информацию о арендаторах по указанному адресу, с возможностью выбора одного из арендаторов. Также присутствует кнопка **Добавить в базу**, которая открывает окно для записи информации о новом арендаторе.

подсказки

Адрес	<input type="text" value="Волгодонск"/>	✕ ▾
	<input type="text" value="100 стрелковой дивизии"/>	✕ ▾
	<input type="text" value="1"/>	✕ ▾
Помещение	<input type="text" value="2"/>	✕ ▾

Проживающий:  
Хрусталева Данила Сергеевич | 89129940717 | Хрусталева Лилия Анатольевна

**Получатель** – поле для выбора Управляющей компании, в которую направлено текущее письмо. Автоматически заполняется той Управляющей компанией, которая управляет территориями, выбранными в поле Адрес.

**Прикрепить файл** – поле для прикрепления файлов, связанных с Входящим письмом. Например, скан-образ входящего письма.

После того, как все поля формы создания Входящего документа были заполнены, пользователь должен нажать кнопку **Сохранить**. По нажатию кнопки запускается процесс записи о новом документе в АСУЛЦ, по итогам которого Пользователю будет открыто окно просмотра созданного документа.

В случае если какие-либо обязательные поля не заполнены или заполнены некорректно, пользователю снова откроется форма создания с предупреждением об ошибке и сохраненными ранее внесенными данными. В таком случае необходимо исправить указанные ошибки и повторить процедуру сохранения документа.

## Журнал исходящих писем. Поджурналы

Рассмотрим журнал исходящих писем.

Общий журнал исходящих писем открывается по клику на подпункт меню *Исходящие* в разделе *Документооборот*.

Сортировка документов в журнале выполнена по полю *Номер документа* в обратном порядке за один год.

В журнале отображен перечень *Поджурналов*, который является зеркальным Поджурналам *Входящих писем* за исключением Коммерческих предложений.

Исходящие

Контрагенты

Надзорные органы

Также как и во всех журналах документов в АСУЛЦ, вверху журнала расположены кнопки управлением содержимого журнала.

Кнопка **Фильтр** открывает форму фильтрации содержимого журнала.

Кнопка **Список** открывает форму для вывода/скрытия параметров документов в журнале документов.

Кнопки **25/50/100** позволяют управлять количеством выводимых элементов на странице журнала.

Кнопки **PDF** и **Excel** позволяют экспортировать содержимое журнала в файл указанного формата. Экспорт ограничен 5000 элементами, что обусловлено как снижением нагрузки на сервер, так и защитой от несанкционированного копирования информации.

Сам журнал состоит из *Документов*, сохраненных в нем (отображаются построчно) и свойств этих документов (отображаются построчно). В случае если Пользователь не задавал персональных настроек для внешнего вида журнала Исходящих писем, в Журнале выводится следующая информация о каждом письме:

**Вид документа**

**Номер документа** – нажатие по ссылке ведет на карточку просмотра документа.

**Время создания** – отображает дату создания документа.

**Трек-номер** – информация о трек-номере письма, в случае отправки его Заказным через Почту России.

**Содержание** – текстовое описание письма.

**Отправитель** – организация, указанная как отправитель письма.

**Получатель** – организация, указанная как получатель письма.

**Адрес** – объект (ы) недвижимости, с которым связано Исходящее письмо.

**Исполнитель** – Пользователь, указанный как Исполнитель у Задачи, по итогам которой было создано Исходящее письмо.

**Статус** – актуальный Статус Исходящего документа.

В конце строки присутствуют три кнопки:

Иконка «глазик» открывает всплывающее окно с более подробной информацией о документе.

Иконка «карандаш» открывает форму редактирования данного Исходящего документа.

Иконка «скрепка» отображается у тех документов, которые содержат вложенные файлы.

### Просмотр карточки исходящего документа

Рассмотрим подробнее карточку Исходящего документа.

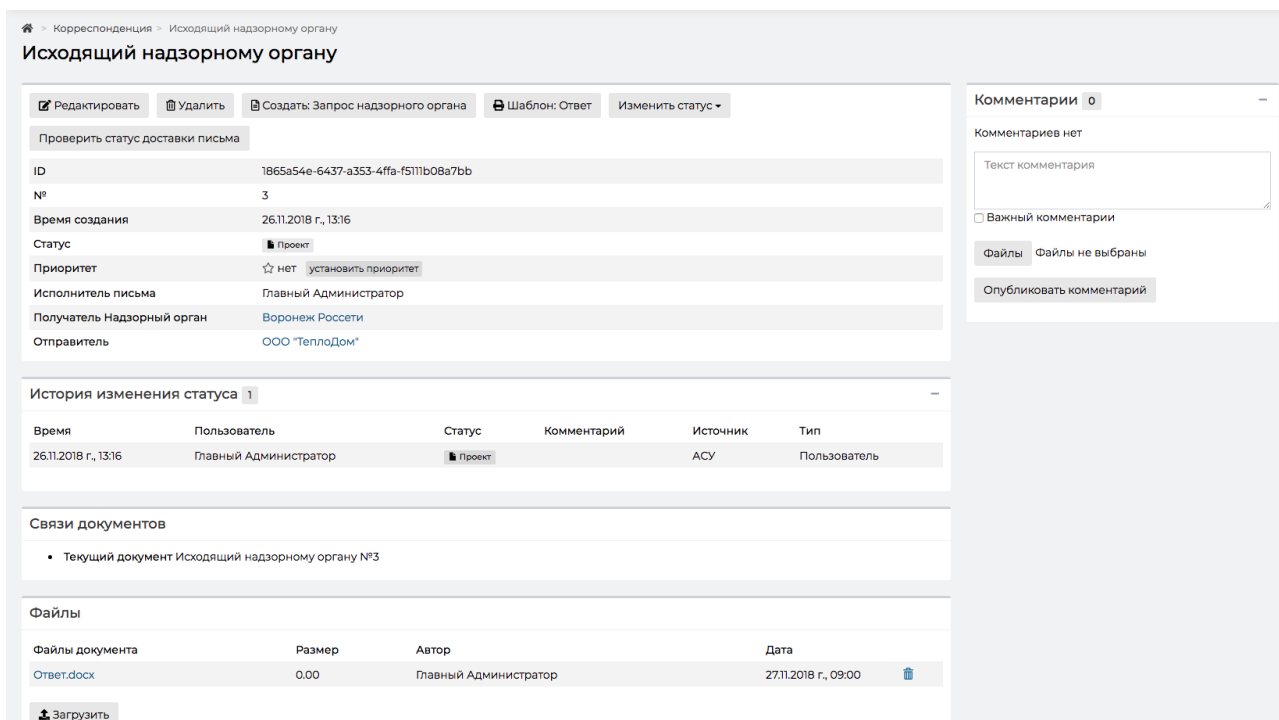
Как и страница просмотра любого документа, карточка Исходящего содержит следующие блоки информации:

1. Кнопок действия.
2. Основной информации о входящем письме.
3. Истории изменения статуса.
4. Цепочке связанных документов.

5. Файлов, прикрепленных к Входящему.

6. Истории событий.

7. Комментарии.



**Исходящий надзорному органу**

Редактировать Удалить Создать: Запрос надзорного органа Шаблон: Ответ Изменить статус -

Проверить статус доставки письма

ID	1865a54e-6437-a353-4ffa-f511b08a7bb
№	3
Время создания	26.11.2018 г., 13:16
Статус	Проект
Приоритет	нет установить приоритет
Исполнитель письма	Главный Администратор
Получатель Надзорный орган	Воронеж Россети
Отправитель	ООО "ТеплоДом"

История изменения статуса 1

Время	Пользователь	Статус	Комментарий	Источник	Тип
26.11.2018 г., 13:16	Главный Администратор	Проект		АСУ	Пользователь

Связи документов

- Текущий документ Исходящий надзорному органу №3

Файлы

Файлы документа	Размер	Автор	Дата
Ответ.docx	0,00	Главный Администратор	27.11.2018 г., 09:00

Загрузить

Комментарии 0

Комментариев нет

Текст комментария

Важный комментарий

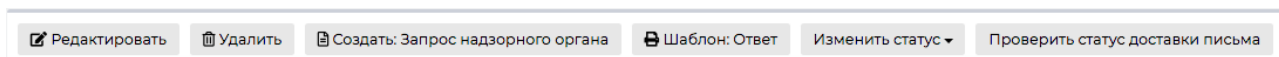
Файлы Файлы не выбраны

Опубликовать комментарий

Рассмотрим каждый из блоков.

### 1. Кнопки действий

В зависимости от статуса, в котором находится письмо, состав кнопок различается. Ниже на картинке приведен состав кнопок, которые доступны при просмотре документа, находящегося в одном из терминальных (конечных) статусов.



Редактировать Удалить Создать: Запрос надзорного органа Шаблон: Ответ Изменить статус - Проверить статус доставки письма

Кнопка **Редактировать** – открывает страницу редактирования документа.

Кнопка **Удалить** – открывает окно для ввода комментария о причинах удаления документа.

Кнопка **Создать запрос надзорного органа** - открывает окно создания Входящего документа типа Запрос Надзорного органа с предзаполненными полями, унаследованными от текущего Исходящего документа. Тип создаваемого Входящего комплиментарен типу текущего Исходящего документа.

Кнопка **Шаблон: Ответ** – запускает процесс генерации Шаблона ответа в формате \*.docx. Шаблонный ответ сохраняется в карточке Исходящего и скачивается на устройство пользователя.

Кнопка **Изменить статус** – открывает выпадающий список всех статусов, в которые можно перевести текущий документ.

Кнопка **Проверить статус доставки письма** – запускает запрос проверки статуса письма, если у него указан трек-номер Заказного письма, отправленного Почтой России.

### 2. Блок основная информация

Поле **№** – номер документа, присвоенный пользователями или автоматически назначенный в соответствии с правилами нумерации документов.

**Время создания** – дата и время создания документа в АСУЛЦ.

**Статус** – актуальный статус документа, а также время, в которое документ был переведен в этот статус.

**Трек-номер** – номер письма, отправленного Заказным через Почту России, а также актуальный статус доставки письма. Проверка трек-номера осуществляется автоматически раз в сутки. Проверка также может быть осуществлена принудительно по нажатию кнопки **Проверить статус доставки письма** в кнопках действий.

**Исполнитель письма** – пользователь, сформировавший шаблон ответа в формате \*.docx.

**Получатель** – Физическое или юридическое лицо, в адрес которого направлено письмо.

**Отправитель** – Управляющая компания, которая отправила письмо.

**Утвердил письмо** – пользователь, который перевел письмо в статус *Утверждено*.

**Территория (склад)** – объекты, которые связаны с документом.

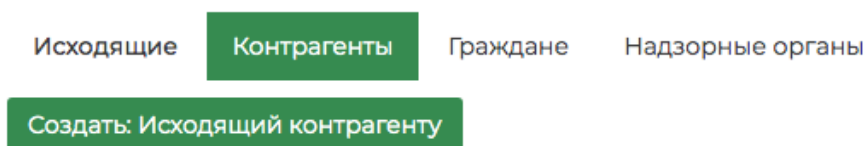
**Получатель копии** – юридическое лицо (организация), в адрес которой была направлено копия письма.

ID	1865a54e-6437-a353-4ffa-f5111b08a7bb
№	3
Время создания	26.11.2018 г., 13:16
Статус	■ Проект
Приоритет	☆ нет <a href="#">установить приоритет</a>
Исполнитель письма	Главный Администратор
Получатель Надзорный орган	<a href="#">Воронеж Россети</a>
Отправитель	ООО "ТеплоДом"

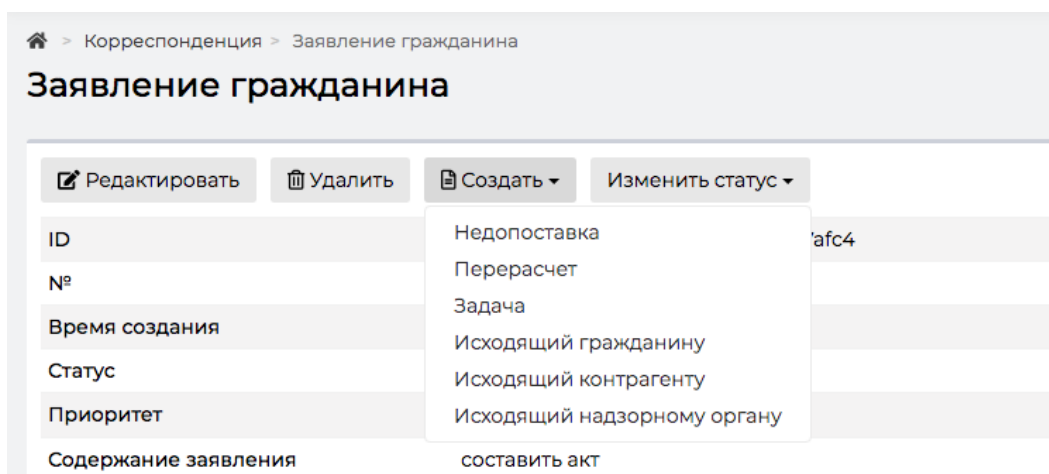
## Создание записи об исходящем письме

Создание исходящего письма возможно следующими путями:

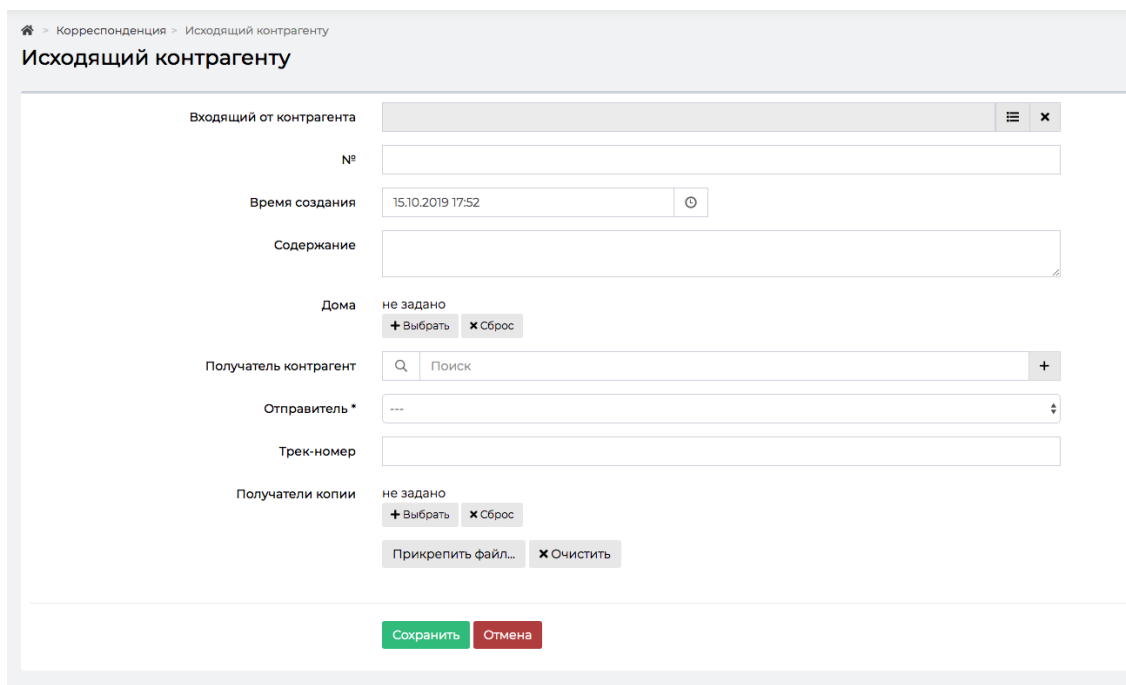
1. Со страницы журнала Исходящие можно создать Исходящий выбранного типа.
2. Со страницы любого поджурнала Исходящих можно создать Исходящий этого вида.



3. Исходящий можно создать со страницы Входящего документа или Задачи, в результате работы с которыми направляется Исходящий.



В зависимости от того, каким способом создается Исходящий, пользователю откроется либо *пустая*, либо *предзаполненная* форма создания Исходящего документа. Рассмотрим процесс работы с пустой формой создания Исходящего документа.



Поле **Входящий от контрагента** – позволяет указать ранее полученный Входящий, в ответ на который создается текущий Исходящий. Связь Входящих и Исходящих писем строится на комплиментарности – Исходящий для гражданина можно только с Входящим от гражданина, аналогично с Контрагентами и Надзорными органами. При клике на кнопку **Выбрать**, расположенную в конце строки, пользователь открывает всплывающее окно с перечнем ранее зарегистрированных писем, с которыми можно связать Исходящий.

Клик по кнопке **«Выбрать»** приведет подстановке выбранного письма в строку и закрытию всплывающего окна.

Поле **№** – поле для ввода номера Исходящего документа. Может быть заполнено автоматически, если в АСУЛЦ настроены и используются правила номеробразования. Под полем может быть выведена подсказка с номером последнего созданного письма (если в АСУЛЦ активирована соответствующая настройка).



Поле **Время создания** – поле для фиксации даты и времени создания записи об Исходящем документе в АСУЛЦ. Заполняется автоматически текущим временем. Может быть отредактировано пользователем.

Поле **Содержание** – текст, введенный в данное поле, подставляется в Шаблонный документ формата \*.docx как текст письма.

**Территория (адрес)** – поле для указания объекта(-ов), с которыми связано письмо.

**Получатель (Контрагент, Надзорный орган)** – поле для выбора физического или юридического лица, в адрес которого направляется письмо. В случае с Исходящими контрагенту и Исходящему надзорному органу, в поле необходимо нажать кнопку **Выбрать**, после чего в открывавшемся всплывающем окне выбрать того контрагента (надзорный орган) в который направляется письмо.

В поле также есть кнопка **Создать**, которая позволяет открыть форму создания записи о юридическом лице, если она (запись) ранее не была создана в АСУЛЦ.

При нажатии кнопки **Создать** откроется стандартная форма создания записи об организации. Подробнее о порядке заполнения подобной формы в соответствующем разделе инструкции.

Если при создании Исходящего поле *Адрес* заполнено не было, то в поле *Получатель* (физ.лицо) можно ввести название арендатора и Пользователю будут предложены все записи о арендаторах, которые соответствуют введенному запросу.

Если запись о нужном арендаторе отсутствует, то по нажатию на кнопку + откроется всплывающее окно с формой создания записи об арендаторе.

Поле **Отправитель** – указывается компания, от имени которой будет отправлено письмо. Выбор из перечня УК, использующих АСУЛЦ.

Поле **Трек-номер** – служит для ввода трек-номера, присваиваемого Заказным письмам, отправленным Почтой России. В дальнейшем по трек-номеру автоматически проверяется статус доставки письма до адресата.

Поле **Получатель копии** – в данном поле можно указать одно или несколько юр лиц, в адрес которых будет направлена копия Исходящего письма.

Поле **Прикрепить файл** – позволяет прикрепить к создаваемой записи любые файлы, связанные с этим письмом.

После того, как все поля были корректно заполнены, пользователь может нажать кнопку **Сохранить**, которая инициирует процесс создания записи об исходящем письме в АСУЛЦ. По результату пользователю откроется страница просмотра созданного Исходящего письма.

### Шаблонный исходящий в формате \*.docx

В АСУЛЦ реализована возможность формировать Исходящие письма в формате \*.docx по заданному Шаблону.

На текущий момент управление шаблоном доступно только сотрудникам Технической поддержки. Если вам необходимо отредактировать используемый шаблон обратитесь в Службу технической поддержки с соответствующим запросом.

Ниже представлен шаблон Исходящего письма арендатору, используемый в АСУЛЦ по умолчанию.

```

#MANAGEMENT_COMPANY#
#COMPANY_REKV#

Исх. № #NUMBER#
От #DATE#

#FLAT#

Уважаемый(ая) #PERSON#!
В ответ на Ваше письмо вх. #PARENT# от #PARENT_DATE# сообщаем следующее:
[start description]
#PARAGRAPH#[end description]

#COMPANY_DIR#

Исполнитель письма
#AUTHOR# #AUTHOR_PHONE#
    
```


Шаблон письма представляет из себя текст с набором переменных (значения, заключенные в знак #), которые заполняются из того документа, с которым работает пользователь в момент инициации процесса формирования шаблонного документа.

Шаблоны писем по Исходящим письмам в адрес контрагентов и Надзорных органов незначительно отличаются.

Формирование шаблонного ответа доступно со страницы просмотра Исходящего документа.

Сформированный шаблонный документ сохраняется на странице Исходящего документа в блоке Файлы.

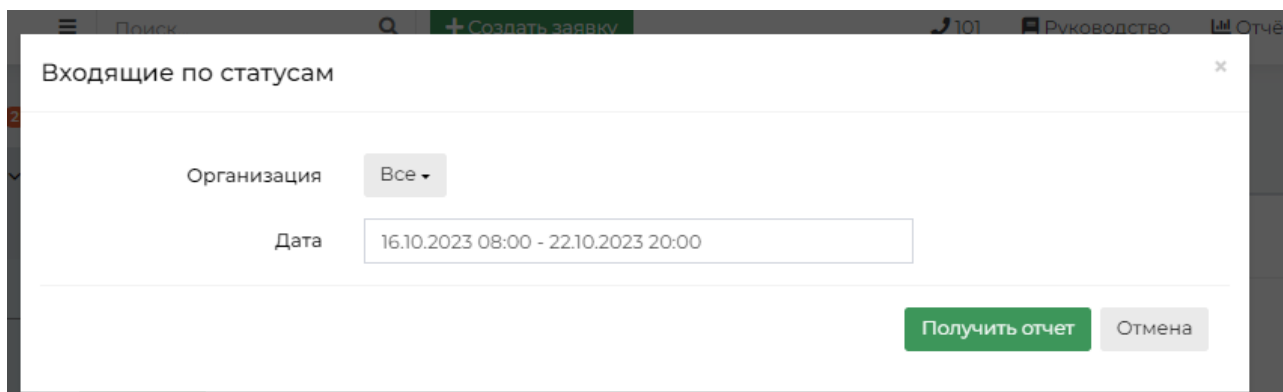
Файлы			
Файлы документа	Размер	Автор	Дата
Ответ.docx	0.00	Главный Администратор	11.03.2019 г., 09:32

 Загрузить

## Работа с отчетами

В модуле Документооборот пользователи могут формировать отчеты по количеству входящей и исходящей корреспонденции с указанием статуса документа. Для выгрузки отчетов необходимо перейти в журнал **Документооборот**, нажать на кнопку **отчет**.

В открывшейся форме в поле Организация пользователю необходимо выбрать УК, по которой будет сформирована отчетность, а также задать временной интервал. После того, как все параметры будут заданы, необходимо нажать на кнопку **Получить отчет**.



После чего на устройство пользователя будет загружен файл в формате \*.xlsx.

В отчете **Входящие по статусам** будет выведена информация о количестве входящих документов в разрезе типа входящего и его статуса (пример отчета представлен на рисунки ниже)

	A	B	C	D
1	<b>УК</b>	<b>Документ</b>	<b>Статус</b>	<b>Количество</b>
2	Флагман	Контрагенты	В работе	1

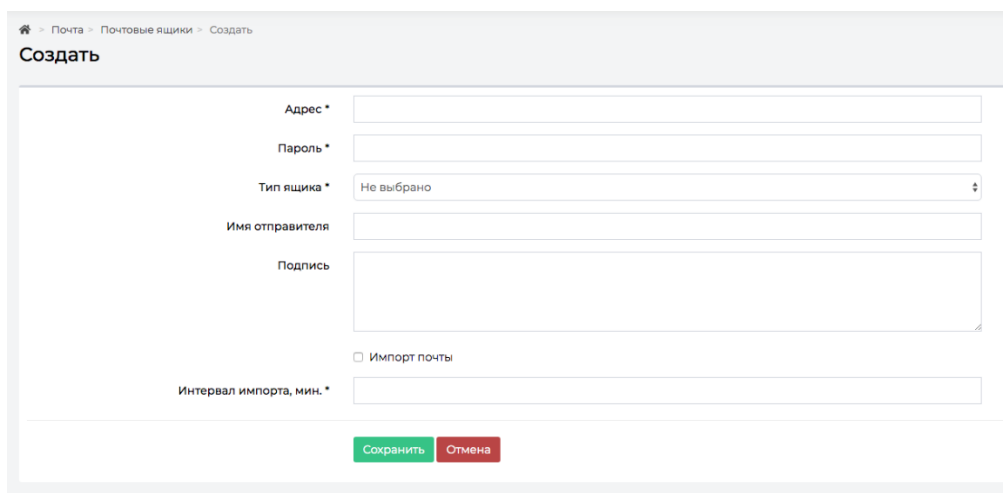
## E-mail

Модуль для работы с электронной почтой через АСУЛЦ располагается в разделе Документооборот, подраздел Почта.

Модуль позволяет подключать к АСУЛЦ неограниченное количество электронных адресов и работать с полным функционалом, предоставляемым электронной почтой.

### Первоначальная настройка e-mail

Для того чтобы работать через АСУЛЦ с электронной почтой, необходимо подключить ваш электронный адрес к АСУЛЦ. Происходит это на вкладке Почтовые ящики подраздела Почта. По нажатию кнопки **Добавить** открывается форма добавления почтового аккаунта.



В поле **Адрес** необходимо ввести имя почтового ящика, который вы хотите добавить. Имя вводится вместе с доменной зоной. Пользователи могут интегрировать в систему только почтовые ящики с доменов yandex.ru, mail.ru и gmail.com.

В поле **Пароль** необходимо ввести пароль, который используется для авторизации в почтовом ящике.

В поле **Тип ящика** нужно выбрать сторонний почтовый сервис, на котором был открыт добавляемый почтовый ящик. На текущий момент доступно добавление почтовых ящиков, открытых только в сервисе Yandex, Mail.ru и Google.

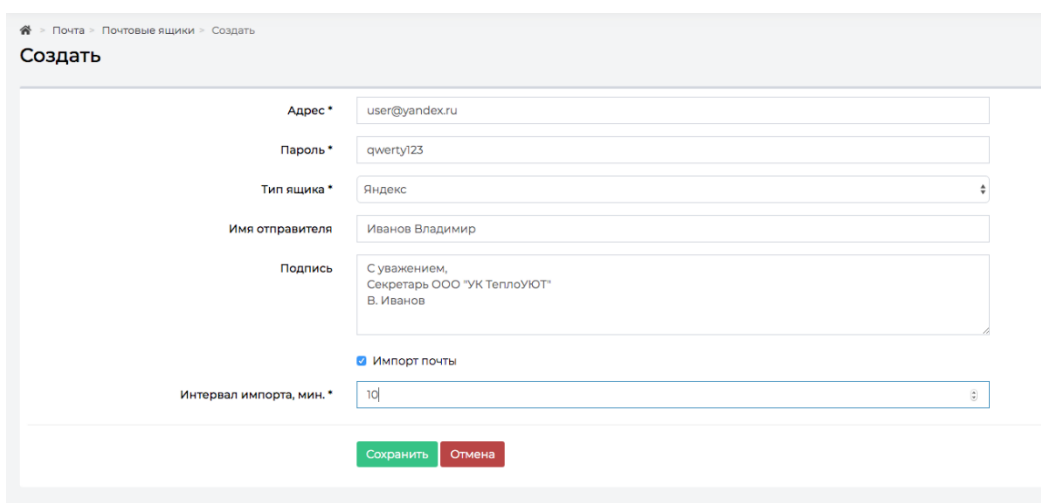
Поле **Имя** отправителя служит для указания имени отправителя, которое будет заполняться у писем, отправляемых с помощью данного почтового ящика из АСУЛЦ.

Поле **Подпись** позволяет добавить автоподпись к отправляемым письмам.

Поле **Импорт почты** активирует возможность получения почты с указанного адреса в АСУЛЦ.

Поле **Интервал импорта**, мин служит для указания временного интервала, в соответствии с которым почта будет импортироваться в АСУЛЦ. Минимальная длительность интервала – 5 минут.

На картинке ниже представлен пример заполнения формы импорта.



После сохранения, пользователю открывается страница созданного почтового ящика.

На этой странице пользователю доступны кнопки действия, позволяющие:

- открыть форму Редактирования почтового ящика;
- удалить запись о почтовом ящике из АСУЛЦ;
- написать новое письмо.

Форма просмотра информации о почтовом ящике содержит три вкладки:

- общая информация о почтовом ящике;
- журнал сообщений, полученных с помощью почтового ящика;
- журнал логов событий, которые происходили в АСУЛЦ с почтовым ящиком.

Сразу после добавления почтового ящика запускается процедура импорта входящих писем из него. Она обрабатывает корректно, если пользователь верно внес логин и пароль от почтового ящика. В ходе первичного импорта импортируется вся входящая корреспонденция, поступившая за последние **7 суток**.

### Просмотр журнала входящих писем

Входящие письма, полученные по всем Почтовым ящикам, добавленным в АСУЛЦ, хранятся в журнале Входящие.

Почта > Сообщения > Входящие

### Входящие

Сообщения 43 | Почтовые ящики | Логи | Настройки

Входящие | Исходящие | Спам | Написать

Фильтр | На странице: 25 50 100

1-25 из 45

№	Время	Тема	Отправитель	Тип	Статус	Почтовый ящик
46	09.03.2019 г., 20:32	Как собрать всю почту в один ящик	Команда Яндекс.Почты <hello@yandex-team.ru>		Новый	test.it-uk@yandex.ru
45	08.03.2019 г., 20:32	Как отличить хорошие письма от писем мошенников	Команда Яндекс.Почты <hello@yandex-team.ru>		Новый	test.it-uk@yandex.ru
44	07.03.2019 г., 20:32	Как сделать работу в почте удобнее	Команда Яндекс.Почты <hello@yandex-team.ru>		Новый	test.it-uk@yandex.ru
43	06.03.2019 г., 20:32	Как защитить почтовый ящик от взлома	Команда Яндекс.Почты <hello@yandex-team.ru>		Новый	test.it-uk@yandex.ru
42	05.03.2019 г., 20:50	Проблемы с крышей	Игибаев Аманжол <amanzhol7295@yandex.ru>		Новый	test.it-uk@yandex.ru
41	05.03.2019 г., 20:32	Как убедиться, что письмо доставлено	Команда Яндекс.Почты <hello@yandex-team.ru>		Новый	test.it-uk@yandex.ru
40	24.01.2019 г., 14:38	Создана задача №125	АСУ «Жилищный стандарт» <answ.ituk@yandex.ru>		Новый	sahsa_karakoz@yandex.ru
39	24.01.2019 г., 14:38	Создана задача №124	АСУ «Жилищный стандарт» <answ.ituk@yandex.ru>		Новый	sahsa_karakoz@yandex.ru

Каждое письмо характеризуется порядковым *номером*, временем получения письма почтовым сервером (это время не равно тому моменту, когда письмо было загружено в АСУЛЦ); *Темой письма*; *Отправителем письма*; *Статусом письма*; *Почтовым ящиком*, на который оно было отправлено.

Работа с журналом входящих писем построена таким же образом, как и работа с любым журналом документов в АСУЛЦ – есть возможность фильтрации документов; управление выводимыми параметрами; управление количеством элементов на одной странице.

Открыть письмо для просмотра можно двумя способами:

- дважды кликнув по строчке с письмом;
- нажав на иконку «глазик» в конце строки с нужным письмом.

Форма просмотра входящего документа представлена на картинке ниже:

Почта > Сообщения > Входящие > Как отличить хорошие письма от писем мошенников

### Как отличить хорошие письма от писем мошенников

Редактировать | Создать | Изменить статус | Ответить | Переслать

№	45
Время	08.03.2019 г., 20:32
Статус	Новый
Почтовый ящик	test.it-uk@yandex.ru
Тема	Как отличить хорошие письма от писем мошенников
Отправитель	Команда Яндекс.Почты <hello@yandex-team.ru>
Отправитель в АСУ	Яндекс Музыка
Получатели	test.it-uk@yandex.ru
Тип	не задано
Файлы	не задано

Здравствуйте.

К безопасности электронной почты следует подходить очень ответственно. Если она попадет в руки злоумышленников, те смогут получить доступ не только к вашей переписке, но и к другим сервисам, на которых вы регистрировались со своего ящика. Например, к профилям в социальных сетях или интернет-банку.

Яндекс делает всё, чтобы защитить вашу почту с технической стороны — злоумышленнику крайне сложно притвориться вами, чтобы получить доступ к аккаунту. Вместо этого мошенники обычно пытаются сыграть на доверии пользователей. Они рассылают поддельные письма от имени компаний, сервисов, социальных сетей, в которых предлагают перейти по ссылке, отправить смс или предоставить какую-либо персональную информацию — например, логин с паролем или номер банковской карты.

К подобным письмам следует очень внимательно присматриваться. В первую очередь проверяйте ссылки — поддельные адреса зачастую содержат бессмысленный набор символов или опечатки. Если вы всё же перешли по подозрительной ссылке, обратите внимание на внешний вид сайта. Сайты мошенников нередко выглядят как страницы реально существующих компаний или сервисов, но на самом деле они поддельные. Если пользователь вводит свои данные на таком сайте, мошенники легко получат к ним доступ.

Если вы хотите проверить, не пользовался ли вашей почтой кто-то посторонний, зайдите в журнал посещений. Ну, а если подозрения подтверждаются — сразу обращайтесь в службу поддержки.

Подробнее о том, как отличить письма мошенников, можно почитать на странице [Помощи](#).

С уважением,  
команда Яндекс.Почты  
[Обратная связь](#) [Отписаться от рассылки](#) © Яндекс

Файлы документа	Размер	Автор	Дата
Нет результатов.			

Связи документов

- Текущий документ Сообщение №45

Она состоит из следующих блоков информации.

**Кнопки действия** – позволяют работать с письмом.

**Характеристики письма** – свойства письма:

- номер письма в АСУЛЦ;
- время получения письма на почтовом сервере;
- статус письма в АСУЛЦ;
- почтовый ящик получателя;
- тема письма;
- отправитель – имя, которым он себя назвал и адрес электронной почты;
- отправитель в АСУЛЦ – имя контрагента или физического лица, которое в АСУЛЦ имеет в качестве свойства e-mail тот адрес электронной почты, с которого пришло письмо;
- Файлы – прикрепленные к письму файлы.

Кнопки действия позволяют пользователю:

**Создать ответ** на Входящее письмо. Для этого нужно нажать кнопку **Создать** и в выпадающем списке выбрать **Сообщение**

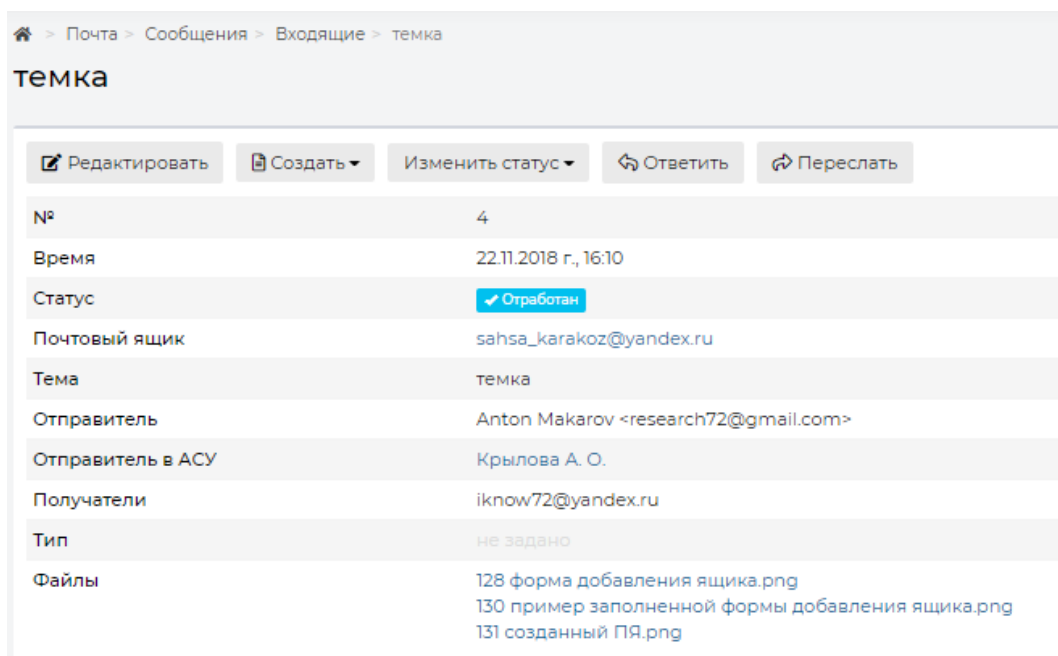
**Создать Задачу** по Входящему письму: нажать кнопку **Создать** и в выпадающем списке выбрать **Задачами**

**Изменить статус письма**, присвоив ему актуальный статус. Для этого нужно нажать кнопку **Статус**, выбрать нужный статус и ввести комментарий для своего действия

### Постановка заявки и задачи по входящему письму

Рассмотрим процесс создания задачи по входящему документу. Заявка создается аналогично. После того, как Пользователь на странице Входящего документа нажал кнопки **Создать — Задача**, открывается окно постановки задачи.

В случае, если в АСУЛЦ сохранены данные *Отправителя письма* (электронная почта отправителя идентична свойству e-mail какого-либо Физического лица в АСУЛЦ), то открываемая форма Задачи будет предзаполнена.



На картинке выше в поле **Отправитель в АСУЛЦ** мы видим, что письмо распознано как полученное от Крыловой А.О.

На картинке ниже мы видим, что в форме Задачи автоматически заполнились поля **Содержание**, **Адрес** и **Обращающийся**.

## Новая задача по обращению № 4

На основании Сообщение № 4

Исполнитель *	---
Содержание	*** текстик
Адрес	Волгодонск 100 стрелковой дивизии 1
Помещение	11
Обращающийся	Крылова Александра Олеговна Фильтровать по: <input checked="" type="checkbox"/> дому <input checked="" type="checkbox"/> помещению Задолженность: 0 руб. Помещение: г. Волгодонск, ул. 100 стрелковой дивизии, 1, 11

В остальном форма создания задачи по Входящему письму идентична общей форме создания Задачи, о порядке работы с которой можно узнать в соответствующем разделе инструкции.

На странице созданной задачи в блоке Связи документов будет отображаться связь задачи с Входящим письмом.

## Связи документов

- Сообщение №4:  Отработан → 128 форма добавления ящика.png, 130 пример заполненной формы добавления ящика.png, 131 созданный ПЯ.png
  - Текущий документ Задача №103:  Закрыт → Арч С. А.

Аналогично связь будет отображаться на странице Входящего документа.

Постановка задачи, в соответствии с принципом взаимозависимости статусов в АСУЛЦ, переведет Входящее письмо в статус *В работе*.

Карточка задачи, поставленной по Входящему документу, имеет отличительную особенность от остальных задач – в кнопках действий такой задачи при нажатии на кнопку **Создать** пользователь может выбрать вариант Сообщение, после чего ему откроется окно создания исходящего документа.

### Автоматическое создание заявок по входящим электронным письмам

В АСУЛЦ существует возможность автоматически создавать заявку на каждое входящее письмо. Для этого на странице создания или редактирования почтового ящика нужно поставить галочку

Автосоздание заявок из входящих

и нажать кнопку **Сохранить**.

В созданную заявку, в поле содержание будет копироваться полное содержание письма, сотрудник УК сможет отредактировать созданную заявку и создать задачу на исполнителя.



## Заявка № 6

ID 23dac31b-fd50-4067-b38b-17612b88bcc8

№ 6

Время создания 20.10.2023 г., 10:13

Автор Иванов Андрей

Статус

Приоритет ☆ нет

Содержание  
 Склад номер 35, 12 ворота, не работают  
 просьба осмотреть.  
 Контактное лицо : Сергей 89779846456  
 --  
 Сергей  
 ООО Прогресс

### Направление исходящего письма в ответ на полученное ранее входящее

Ранее в инструкции неоднократно упоминалась возможность отправки исходящего письма в ответ на полученное ранее входящее.

Вне зависимости от страницы, с которой пользователь инициировал отправку исходящего письма в ответ на ранее полученное входящее, форма отправки будет иметь некоторые отличия от общей формы отправки исходящего письма.

🏠 > Почта > Сообщения > Входящие > RE: Как отличить хорошие письма от писем мошенников > Ответить

**Ответить**

Кому \* hello@yandex-team.ru

Тема \* RE: Как отличить хорошие письма от писем мошенников

Текст \*  
 Файл ▾ Изменить ▾ Вид ▾ Вставить ▾ Формат ▾ Таблица ▾  
 Параграф ▾ **B** *I* ~~ABC~~ **A** **A**

Здравствуйте.  
 К безопасности электронной почты следует подходить очень ответственно. Если она попадёт в руки злоумышленников, те смогут получить доступ не только к вашей переписке, но и к другим сервисам, на которых вы регистрировались со своего ящика. Например, к профилям в социальных сетях или интернет-банку.  
 Яндекс делает всё, чтобы защитить вашу почту с технической стороны — злоумышленнику крайне сложно притвориться вами, чтобы получить доступ к аккаунту. Вместо этого мошенники обычно пытаются сыграть на доверии пользователей. Они рассылают поддельные письма от имени компаний, сервисов, социальных сетей, в которых предлагают перейти по ссылке, отправить смс или предоставить какую-либо персональную информацию — например, логин с паролем или номер банковской карты.  
 К подобным письмам следует очень внимательно присматриваться. В первую очередь проверяйте ссылки — поддельные адреса зачастую содержат бессмысленный набор символов или опечатки. Если вы всё же перешли по подозрительной ссылке, обратите внимание на внешний вид сайта. Сайты мошенников нередко выглядят как страницы реально существующих компаний или сервисов, но на самом деле они поддельные. Если пользователь вводит свои данные на таком сайте, мошенники легко получат к ним доступ.  
 Если вы хотите проверить, не пользовался ли вашей почтой кто-то посторонний, зайдите в [журнал посещений](#). Ну, а если подозрения подтверждаются — сразу обращайтесь в

Файлы  Файлы не выбраны



Во-первых, поле **Кому** будет заполнено и неизменяемо.

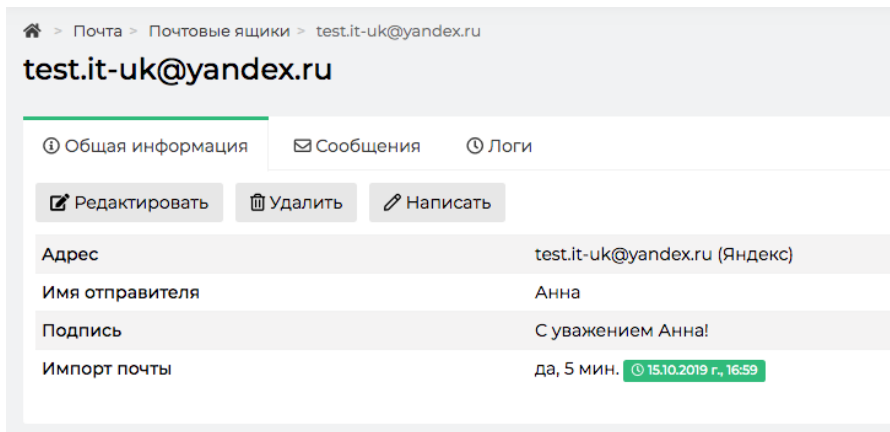
Во-вторых, поле **Тема** будет заполнено в соответствии со стандартами e-mail-общения. Содержание данного поля изменяемо.

Кроме того, в теле письма будет приведено *содержание ранее полученного входящего письма*, которое при необходимости может быть удалено.

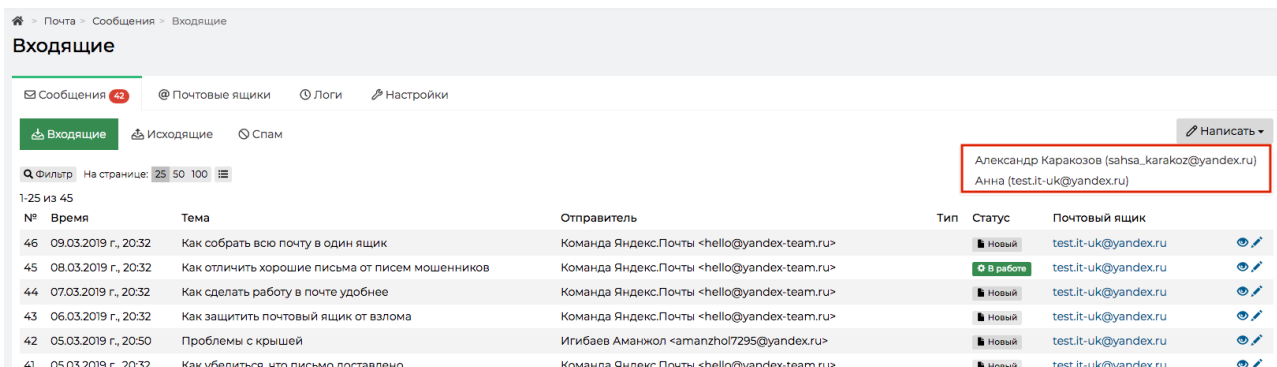
## Направление исходящего письма

Создать Исходящее письмо можно двумя способами:

1. Нажав кнопку **Написать** на странице просмотра информации о почтовом ящике.



2. Нажав кнопку **Написать** и выбрав нужный почтовый ящик со страницы журнала Входящих или Исходящих писем.



Вне зависимости от выбранного способа, пользователю открывается окно с формой для написания Исходящего письма.

Она содержит следующие поля:

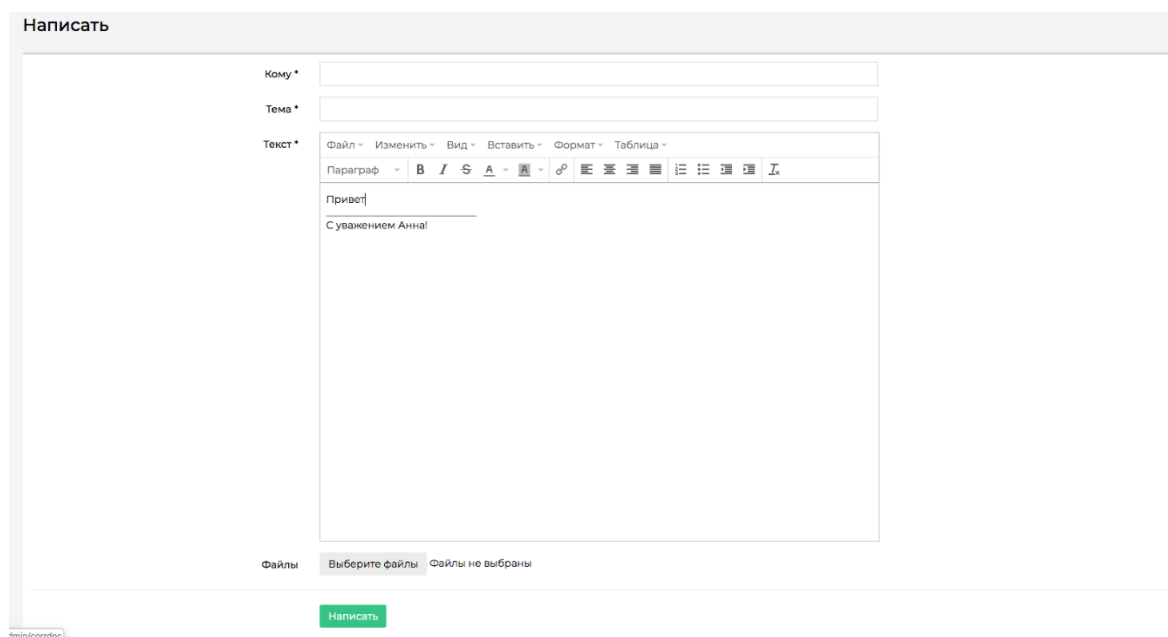
**Кому** – электронный адрес (а), на который будет отправлено письмо.

**Тема** – заголовок письма.

**Текст** – тело письма, в котором можно разместить как текст, так и картинки, гиперссылки. В Тело письма автоматически подставляется Подпись, указанная в настройках почтового ящика.

Кроме того, через поле **Файл** к письму может быть прикреплено неограниченное количество файлов. Важно помнить, что на стороне почтовых сервисов существует ограничение на отправку файлов большого размера по почте, и письмо может не быть отправлено по такой причине. Файлы большого размера рекомендуется предварительно размещать на файлообменниках, а в почте отправлять ссылку на скачивание этих файлов.

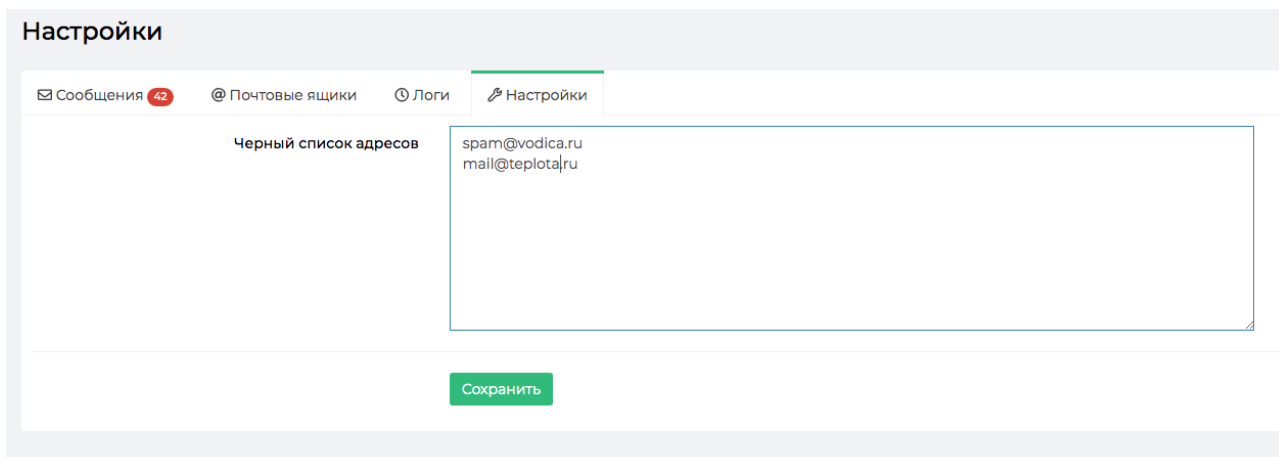
*Графический редактор* письма позволяет оформлять текст Исходящего письма и обладает всеми базовыми возможностями, которые могут понадобиться Пользователю.



Отправка письма осуществляется по нажатию на кнопку **Написать**.

### Черный список адресатов

В АСУЛЦ существует возможность добавить адресата в черный список. Для этого на странице **Настройки** нужно ввести нежелательные адреса в поле **Черный список адресов** и нажать кнопку **Сохранить**.



Если адресат перестал быть нежелательным, то его необходимо просто удалить из списка.

### Работа со спам-письмами

В АСУЛЦ существует журнал спам-писем. В него попадают все письма, которые были определены как спам внешним почтовым сервером, а также все письма от адресатов, добавленных в черный список.

Любое письмо, попавшее в журнал спам-писем, доступно для просмотра пользователям.

В случае если письмо попало в спам по ошибке, пользователь может на странице просмотра такого письма нажать кнопку **«Во входящие»** и письмо будет перемещено во Входящие.

Почта > Сообщения > Спам > письмо для попадания в спам

**письмо для попадания в спам**

Редактировать  
  Во входящие  
  Переслать

№	7
Время	22.11.2018 г., 16:37
Статус	Новый
Почтовый ящик	sahsa_karakoz@yandex.ru
Тема	письмо для попадания в спам
Отправитель	Anton Makarov <makarov_a_a@mail.ru>
Отправитель в АСУ	не задано
Получатели	iknow72@ya.ru
Тип	не задано
Файлы	не задано

текст  
--

Файлы

Файлы документа	Размер	Автор	Дата
Нет результатов.			

Связи документов

- Текущий документ Сообщение №7

## Отчеты и аналитика

### Создание произвольного отчета

В АСУЛЦ «Флагман» есть модуль, в котором Пользователи могут создавать произвольные управленческие отчеты и анализировать размещенную в АСУЛЦ информацию. Главной целью создания данного модуля было дать Пользователю универсальный инструмент, позволяющий формировать отчетную и аналитическую информацию на базе любых данных, размещенных в АСУЛЦ «Флагман».

Модуль расположен в главном меню и имеет сокращенное название *Отчеты и аналитика*. Пользователю доступны две страницы модуля: страница создания нового отчета и страница просмотра ранее созданных отчетов.

На странице создания нового отчета (*Отчеты и аналитика – Новый отчет*) Пользователи могут создать отчеты по следующим модулям:

1) Диспетчерская (Заявки, Платные заявки, Аварийные отключения, Голосовая почта, Внутренние заявки, Гарантийные заявки)

Новый отчет  
  Список отчетов











Отчеты по диспетчерской

Заявки	Платные заявки	Аварийные отключения	Голосовая почта
Внутренние заявки	Гарантийные заявки		

2) Задачи




3) Документооборот (отчеты по всем типам входящей и исходящей корреспонденции, а также отчеты по СМС-сообщениям, эл.почте и журналу записи на прием.)

## Отчеты по документообороту

 Входящие от контрагента +	 Запросы надзорных органов +	 Исходящие контрагентам +
 Исходящие надзорным органам +	 Входящие все +	 Исходящие все +
 СМС все +	 Входящая почта +	 Исходящая почта +
 Записи на прием +		

## 4) Объекты

## Отчеты по объектам

 Территории +	 Договоры +	 Клиенты +
--	--	---

## 5) Телефония

Функционал модуля *Отчеты и аналитика* дает возможность создавать необходимые отчетные формы в неограниченных комбинациях. Чтобы создать новый отчет, нужно нажать на название журнала, после чего откроется форма выбора параметров отчета. Параметры, которые можно задавать для создаваемого отчета, зависят от выбранного журнала. При этом, сама форма создания идентична для всех журналов.

Рассмотрим создание отчета на основе журнала заявок в модуле *Диспетчерская*.

### Создание отчета по модулю «Диспетчерская/Заявки»

Название отчета  
  Расширенные настройки

Объекты анализа	Условия отбора	Форма отчета	Разбивка данных
<input type="checkbox"/> Управляющая компания <input checked="" type="checkbox"/> Территория <input type="checkbox"/> Склад <input type="checkbox"/> Автор <input type="checkbox"/> Тип <input type="checkbox"/> Тип (1 уровень) <input type="checkbox"/> Тип (2 уровень) <input type="checkbox"/> Исполнитель <input type="checkbox"/> Аварийная <input type="checkbox"/> Источник <input type="checkbox"/> Статус <input type="checkbox"/> Заявитель	Период <input type="text" value="Все периоды"/> Управляющая компания <input type="text" value="Не выбрано"/> Помещение <input type="text" value="АСУ"/> <input type="text" value="Выберите значение"/> <input type="button" value="Добавить"/> Автор <input type="text" value="Не выбрано"/> Тип <input type="text"/> <input type="button" value="+ Добавить значение"/> Тип (1 уровень) <input type="text"/> <input type="button" value="+ Добавить значение"/> Тип (2 уровень) <input type="text"/> <input type="button" value="+ Добавить значение"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Таблица <input type="checkbox"/> Среднее значение Для разбивки данных <input type="checkbox"/> Абсолютное отклонение Для разбивки данных <input type="checkbox"/> Относительное отклонение Для разбивки данных <input checked="" type="checkbox"/> Столбец «Итого» <input type="checkbox"/> Столбец «Доля, %» <input type="checkbox"/> Гистограмма 1-2 объекта анализа <input type="checkbox"/> Линейный график 1-2 объекта анализа <input type="checkbox"/> Круговая диаграмма 1 объект анализа	<input checked="" type="radio"/> Без разбивки <input type="radio"/> По дням Не более 3 месяцев <input type="radio"/> По месяцам Не более 3 лет <input type="radio"/> По кварталам Не более 3 лет <input type="radio"/> По годам Не более 10 лет

В поле *Название отчета* необходимо задать произвольное название отчета, например «Заявки за месяц по территории».

Справа от поля *Название отчета* находится переключатель количества выбираемых параметров: по умолчанию на странице отображаются базовые параметры для формирования наиболее простых отчетов, а по необходимости можно включить дополнительные расширенные настройки.

Название отчета  
  Расширенные настройки

В блоке *Объекты анализа* содержатся те главные параметры, по которым Пользователь сможет анализировать все поступившие заявки. Например: заявки в разрезе управляющих компаний, заявки в разрезе территорий, складов, в зависимости от автора, типа, исполнителя, заявки по аварийности, источнику, статусу и заявителю. Порядок выбранных параметров можно менять, перетаскивая между собой элементы. Представленные в отчете данные будут сгруппированы по выбранным параметрам. В табличную форму отчета можно добавлять несколько или даже все столбцы, отраженные в блоке *Объекты анализа* и размещать их в любом порядке.

В качестве примера выберем объект анализа – территория.

Объекты анализа
<input type="checkbox"/> Управляющая компания
<input checked="" type="checkbox"/> Территория
<input type="checkbox"/> Склад
<input type="checkbox"/> Автор
<input type="checkbox"/> Тип
<input type="checkbox"/> Тип (1 уровень)
<input type="checkbox"/> Тип (2 уровень)
<input type="checkbox"/> Исполнитель
<input type="checkbox"/> Аварийная
<input type="checkbox"/> Источник
<input type="checkbox"/> Статус
<input type="checkbox"/> Заявитель

В блоке *Условия отбора* необходимо задать следующую информацию: в поле *Период* необходимо выбрать из выпадающего списка период, за который будет производиться подсчет данных. При этом в раскрывающемся списке Пользователь может одним нажатием установить любой из предзаданных периодов: Сегодня, Вчера, Текущая неделя, Прошлая неделя, Текущий месяц, Прошлый месяц и др. Под ячейкой выбранного периода дана подсказка о конкретном диапазоне дат. Нажав на выбранные даты, можно задать любой произвольный период для формирования отчета. Например, вывести заявки за текущий месяц.

Период

Текущий месяц	X	▼
---------------	---	---

01.10.2023 - 31.10.2023

В поле *Управляющая компания* можно задать условие отбора только одной или нескольких управляющих организаций. Это удобно, когда в одном релизе АСУЛЦ «Флагман» ведется несколько УК или обслуживающих организаций.

Управляющая компания

Не выбрано ▾

🔍 Поиск... ✕

Сбросить все

Выбрать все

Флагман

Также можно выбрать для формирования отчета один или несколько адресов в поле *Помещение*. В поле *Автор* при необходимости указывается ФИО автора Заявок в АСУЛЦ. В поле *Тип* можно задать, заявки какого типа будут выводиться в отчете (при этом, можно добавлять несколько типов). В поле *Исполнитель* можно выбрать конкретного сотрудника, тогда в отчете будут выводиться только те заявки, исполнителем которых является выбранный сотрудник УК. Также Заявки можно отфильтровать по *Аварийности*, *Источнику*, *Статусу* и *Заявителю*, выбрав необходимые параметры из списков.

Автор

Не выбрано ▾

Тип

▾

+ Добавить значение

Тип (1 уровень)

▾

+ Добавить значение

Тип (2 уровень)

▾

+ Добавить значение

Исполнитель

Не выбрано ▾

Аварийная

Все  Да  Нет

Источник

Не выбрано ▾

Статус

Не выбрано ▾

Заявитель

🔍

Добавить

Блок *Форма отчета* позволяет задавать варианты вывода данных. Вся информация может быть выведена в форме таблицы, гистограммы, линейного графика и круговой диаграммы. В случае с табличным отчетом Пользователь может добавлять некоторые аналитические параметры, такие как

Среднее значение, Абсолютное отклонение и Относительное отклонение, Долю каждого объекта анализа в процентах от итога.

### Форма отчета

- Таблица
  - Среднее значение  
Для разбивки данных
  - Абсолютное отклонение  
Для разбивки данных
  - Относительное отклонение  
Для разбивки данных
  - Столбец «Итого»
  - Столбец «Доля, %»
- Гистограмма  
1-2 объекта анализа
- Линейный график  
1-2 объекта анализа
- Круговая диаграмма  
1 объект анализа

В блоке *Разбивка данных* может быть выбран вариант разбивки данных отчета по необходимым периодам: дням, месяцам, кварталам, годам.

### Разбивка данных

- Без разбивки
- По дням  
Не более 3 месяцев
- По месяцам  
Не более 3 лет
- По кварталам  
Не более 3 лет
- По годам  
Не более 10 лет

Таким образом, выбрав всего два параметра: *Территория* и *Период – Прошлый год*, Пользователь получит отчет, в котором выводится общее количество зарегистрированных в АСУЛЦ заявок за текущий месяц в разрезе территорий. Чтобы увидеть результат созданного отчета в отдельном окне браузера, необходимо нажать на кнопку **Предпросмотр**.

Таблица

На странице: 25 50 100 SQL

1-1 из 1

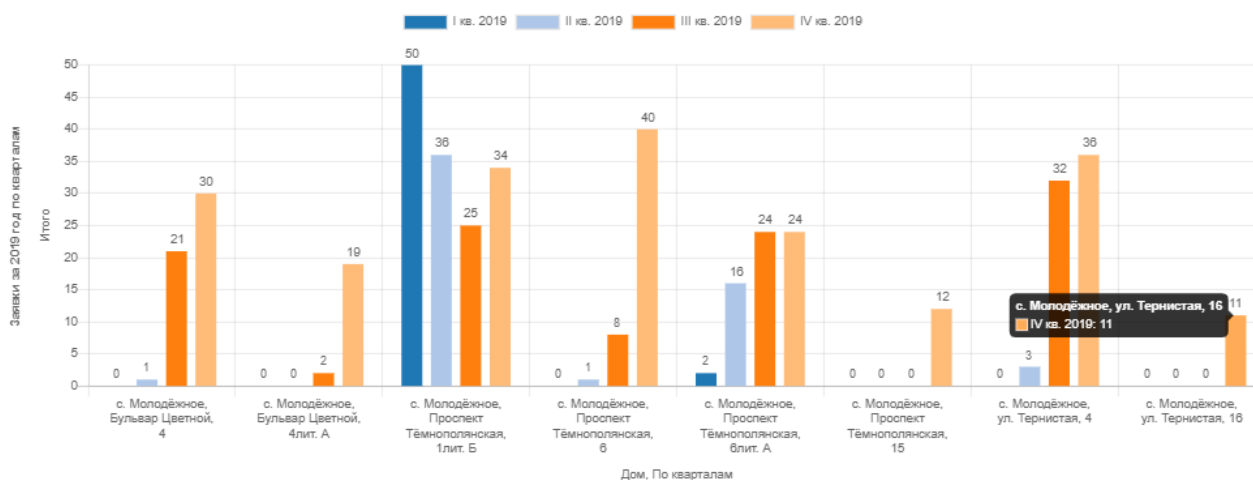
Территория	Итого
Территория "Флагман", 1 лит. 6	3
<b>Итого</b>	<b>3</b>

Посмотрев первоначальный вариант, Пользователь может добавить к нему все возможные на данном этапе формы отчетов. Таким образом, Пользователь увидит интересующие его данные не только в форме таблицы, но и в форме гистограммы, графика и круговой диаграммы.

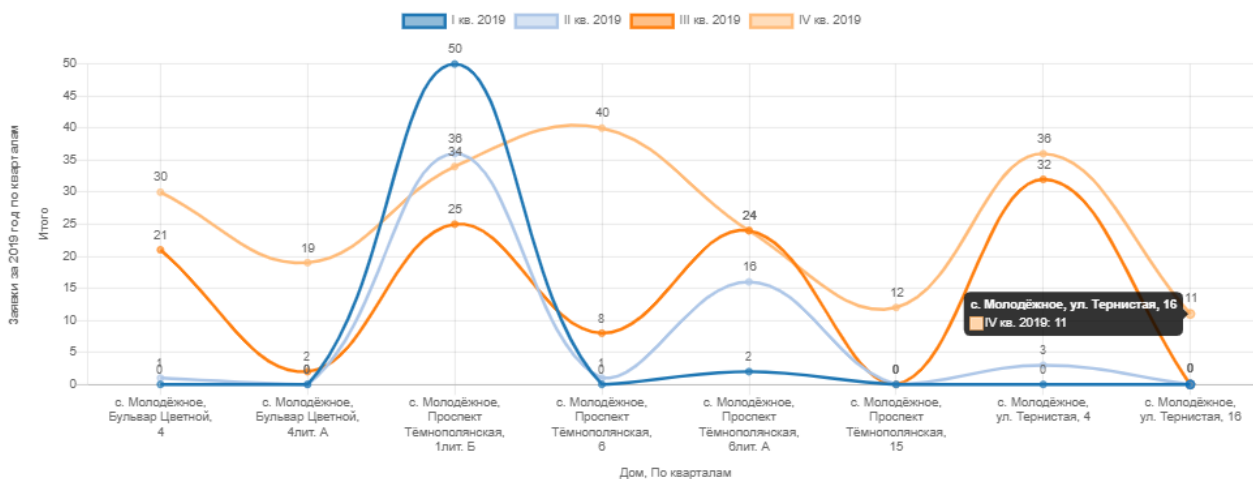


На гистограмме и линейном графике отражено количество заявок по каждой территории в текущем месяце, есть возможность отключения отдельных периодов при необходимости.

Гистограмма



Линейный график



После того, как все необходимые параметры заданы, Пользователь может сохранить получившийся отчет, нажав на соответствующую кнопку в карточке создания отчета.

Далее откроется карточка просмотра созданного отчета. Информация в ней разбита на блоки.

Пользователю доступны активные кнопки действий: кнопка **Изменить** позволяет отредактировать заданные параметры отчета. Кнопка **Обновить** предназначена для актуализации данных. Ниже отражаются сведения о дате, когда в последний раз отчет был актуализирован.

**Заявки за месяц по территории**


Изменить Обновить

Актуальность данных: 20 окт. 2023 г., 13:46:30

Запрос (Только администраторы) +

Параметры отчета +

Таблица -

На странице: 25 50 100  Экспорт в Excel Экспорт в PDF SQL

1-1 из 1

Территория	Итого
Территория "Флагман", 1 лит. б	3
Итого	3

В поле *Параметры отчета* выводится информация обо всех настройках, которые были заданы Пользователем. По умолчанию данный блок скрыт.

Далее в табличном виде выводятся данные отчета по выбранным параметрам. Таблицу можно загрузить на устройство Пользователя в формате \*.xlsx, нажав на кнопку **Экспорт в Excel**.

В случае если Пользователь в настройках задал отображение отчета в графическом виде, в отдельных вкладках будут располагаться выбранные формы отчета (график, гистограмма, диаграмма). Любое изображение также можно загрузить на устройство Пользователя. Для этого необходимо нажать правой кнопкой мыши на график и выбрать кнопку **Сохранить картинку как....**

Также у Пользователя есть возможность сохранения отчета и всех графических приложений в формате PDF, путем нажатия на кнопку **Экспорт в PDF**.

### Работа с расширенными настройками отчета

Для продвинутых пользователей модуля *Отчеты и аналитика* существуют расширенные настройки выбора параметров отчета. Они активируются переключателем, находящимся справа от поля *Название отчета*.

Название отчета

Заявки за месяц по территории

Расширенные настройки

К расширенным настройкам относятся:

1) дополнительные поля в блоке *Объекты анализа* (год, квартал, год и месяц, месяц, день недели, день), позволяющие формировать графики и диаграммы в динамике по необходимым периодам;

2) блок *Дополнительные объекты анализа* (средняя оценка выполнения, кол-во территории, кол-во помещений), может быть полезным для подсчета дополнительных показателей;

3) блок *Показатели на графиках и диаграммах* - в случае выбора нескольких объектов анализа дают возможность выбора того, который будет показан на графике и диаграмме; на круговой диаграмме – позволит выбрать необходимые подписи данных: числовые значения или %;

4) блок *Объединять данные на графиках и диаграммах* - если количество заявок (или иных показателей) будет ниже определенного процента от общего количества, то такие данные будут выводиться в отчетных формах объединенными между собой под названием *Прочее*. Имеется возможность выбора между 1, 5 и 10 процентами, ниже которых данные будут объединяться.

Название отчета  
Заявки за 2019 год по кварталам

Расширенные настройки

Объекты анализа	Условия отбора	Форма отчета	Разбивка данных
<input type="checkbox"/> Управляющая компания <input type="checkbox"/> Дом <input checked="" type="checkbox"/> Помещение <input type="checkbox"/> Автор <input type="checkbox"/> Тип <input type="checkbox"/> Исполнитель <input type="checkbox"/> Аварийная <input type="checkbox"/> Источник <input type="checkbox"/> Статус <input type="checkbox"/> Заявитель	Период Простой год x ▾ Управляющая компания Не выбрано ▾ Помещение АСУ ▾ Молодежное x ▾ Тернистая x ▾ 16 x ▾ Добавить Автор Не выбрано ▾ Тип ▾ + Добавить значение Исполнитель Не выбрано ▾ Аварийная <input checked="" type="radio"/> Все <input type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет Источник Не выбрано ▾ Статус Не выбрано ▾	<input checked="" type="checkbox"/> Таблица <input checked="" type="checkbox"/> Среднее значение Для разбивки данных <input checked="" type="checkbox"/> Абсолютное отклонение Для разбивки данных <input checked="" type="checkbox"/> Относительное отклонение Для разбивки данных <input checked="" type="checkbox"/> Столбец «Итого» <input type="checkbox"/> Столбец «Доля, %» <input type="radio"/> Итого <input type="radio"/> Средняя оценка выполнения <input type="radio"/> Кол-во домов <input type="radio"/> Кол-во помещений <input checked="" type="checkbox"/> Гистограмма 1-2 объекта анализа <input checked="" type="checkbox"/> Линейный график 1-2 объекта анализа <input checked="" type="checkbox"/> Круговая диаграмма 1 объект анализа Показатель на графиках и диаграммах <input checked="" type="radio"/> Итого <input type="radio"/> Средняя оценка выполнения <input type="radio"/> Кол-во домов <input type="radio"/> Кол-во помещений <input type="checkbox"/> Доля, % Для круговой диаграммы	<input type="radio"/> Без разбивки <input type="radio"/> По дням Не более 3 месяцев <input type="radio"/> По месяцам Не более 3 лет <input checked="" type="radio"/> По кварталам Не более 3 лет <input type="radio"/> По годам Не более 10 лет Объединять данные на графиках и диаграммах Кроме временных и логических характеристик <input checked="" type="radio"/> Не объединять <input type="radio"/> Менее 1% <input type="radio"/> Менее 5% <input type="radio"/> Менее 10%
<input type="checkbox"/> Год <input type="checkbox"/> Квартал <input type="checkbox"/> Год и месяц <input type="checkbox"/> Месяц <input type="checkbox"/> День недели <input type="checkbox"/> День Дополнительные объекты анализа <input type="checkbox"/> Средняя оценка выполнения <input type="checkbox"/> Кол-во домов <input type="checkbox"/> Кол-во помещений			

Сохранить Сбросить Предпросмотр

## Просмотр списка отчетов

Все созданные Пользователем отчеты хранятся в журнале *Список отчетов*. В любой момент сотрудники УК могут зайти в необходимый отчет, обновить его, посмотреть или сохранить актуальные данные в форматах Excel и PDF.

В журнале *Список отчетов* содержатся три демо-отчета. Отчеты можно просмотреть, нажав на кнопку **Глазик**, отредактировать (кнопка **Карандашик**) либо удалить (кнопка **Корзина**). Пользователи могут работать с уже предзаданными отчетами, либо создавать собственные.

Отчеты

Новый отчет  Список отчетов

На странице: 25 50 100 SQL

1-5 из 5

Название отчета	Время создания	Группа отчета	Тип отчета
Демо: статусы задач текущий год помесечно	17 февр. 2020 г., 13:27:05	Задачи	Задачи
Демо: типы заявок текущий месяц	17 февр. 2020 г., 13:27:05	Диспетчерская	Заявки
Заявки за месяц по территории	20 окт. 2023 г., 13:46:30	Диспетчерская	Заявки
Количество складов по территориям	17 февр. 2020 г., 13:27:05	Объекты	Территории
Отчет по складам за текущий месяц	5 сент. 2023 г., 12:36:07	Диспетчерская	Заявки

Функционал модуля Отчеты и аналитика непрерывно дорабатывается и на данный момент в разработке находится страница создания мультимодульного отчета, на которой пользователь сможет при необходимости включать в один сводный отчет (таблицу) данные из любых модулей АСУЛЦ «Флагман».

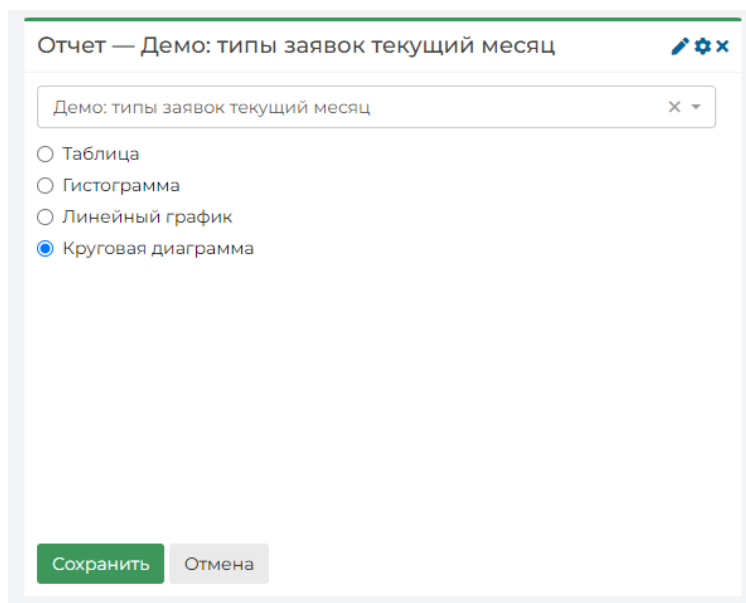
## Рабочий стол

### Работа с виджетом «Отчет» Рабочего стола

В АСУЛЦ «Флагман» Пользователи смогут на Рабочем столе выводить любой отчет, сформированный в модуле «Отчеты и аналитика». При этом данные в отчетах будут обновляться в режиме онлайн без необходимости обновлять страницу. Таким образом, у руководителя подразделения, главного инженера, директора и любого наделенного соответствующими правами сотрудника будет возможность настроить для себя индивидуальный набор отчетных данных, которые будут актуализироваться в режиме онлайн.

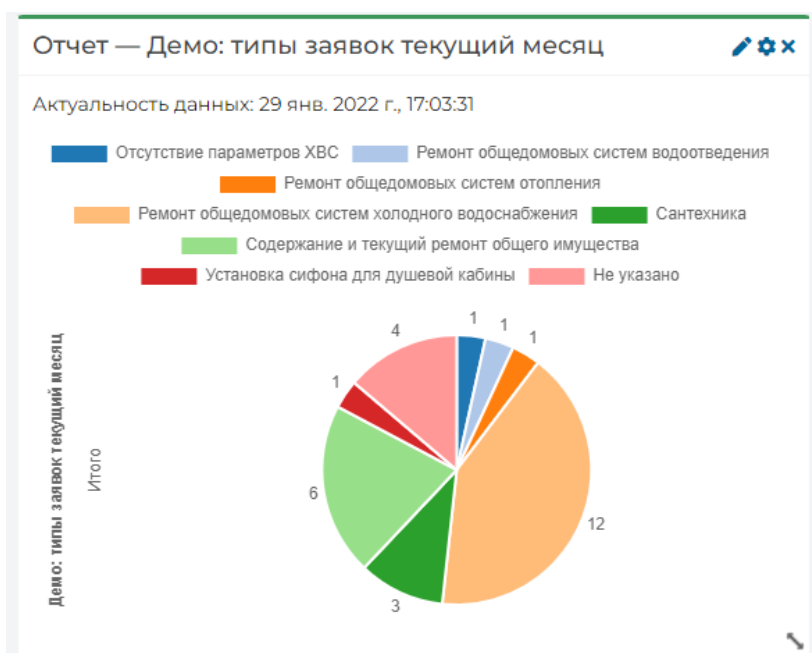
Для того чтобы добавить виджет, необходимо перейти в раздел Рабочий стол и по нажатию на кнопку **Добавить** выбрать виджет **Отчет**.

В появившейся форме необходимо выбрать отчет из предлагаемого списка и указать формат отображения данных – в виде таблицы, гистограммы, линейного графика или круговой диаграммы.



После того как все параметры заданы, необходимо нажать на кнопку **Сохранить**.



Пользователю будут доступны актуальные данные по выбранному отчету. Также будет указана дата и время последнего обновления данных.



В случае если Отчет выведен в формате таблицы, Пользователю также будут доступны кнопки быстрых действий для настройки внешнего вида таблицы и скачивания данных в форматах \*.pdf и \*.xlsx.

Отчет — Демо: типы заявок текущий месяц

Актуальность данных: 29 янв. 2022 г., 17:03:31

На странице: 25 50 100  Экспорт в Excel  Экспорт в PDF SQL

1-8 из 8

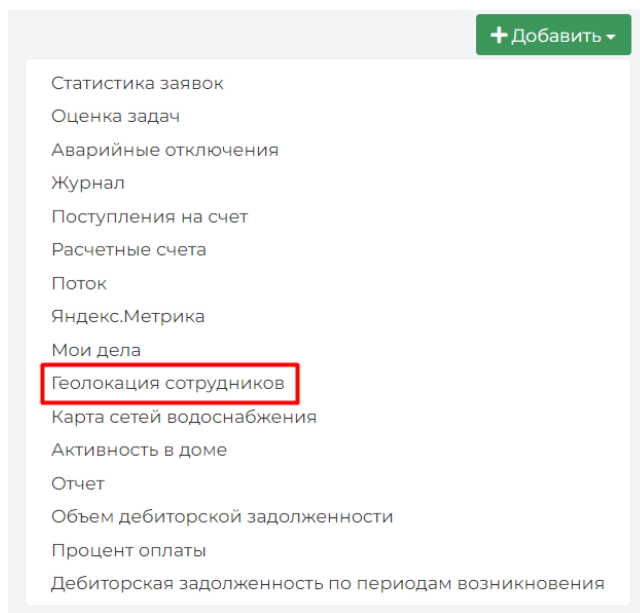
Тип	Итого
Отсутствие параметров ХВС	1
Ремонт общедомовых систем водоотведения	1
Ремонт общедомовых систем отопления	1
Ремонт общедомовых систем холодного водоснабжения	12

В случае если необходимо изменить параметры **Отчета**, необходимо нажать на кнопку **Карандашик**, после чего откроется форма редактирования отчета в модуле Отчеты и аналитика. Если необходимо изменить формат отображения данных, Пользователю следует нажать на кнопку **Шестеренка**, после чего откроется форма редактирования виджета.

Таким образом, на Рабочем столе можно выводить неограниченное количество виджетов в различных форматах и отслеживать статистику внесенных данных в АСУЛЦ в режиме онлайн.

### Работа с виджетом «Геолокация сотрудников» Рабочего стола

В АСУЛЦ «Флагман» доступен виджет «Геолокация сотрудников». Он показывает не только точки, в которых происходила смена статуса по Задаче через Мобильное приложение сотрудника, а передвижения сотрудников в течение рабочего дня. Для включения виджета необходимо на странице *Рабочий стол* нажать на кнопку **Добавить** и в выпадающем списке выбрать *Геолокация сотрудников*.

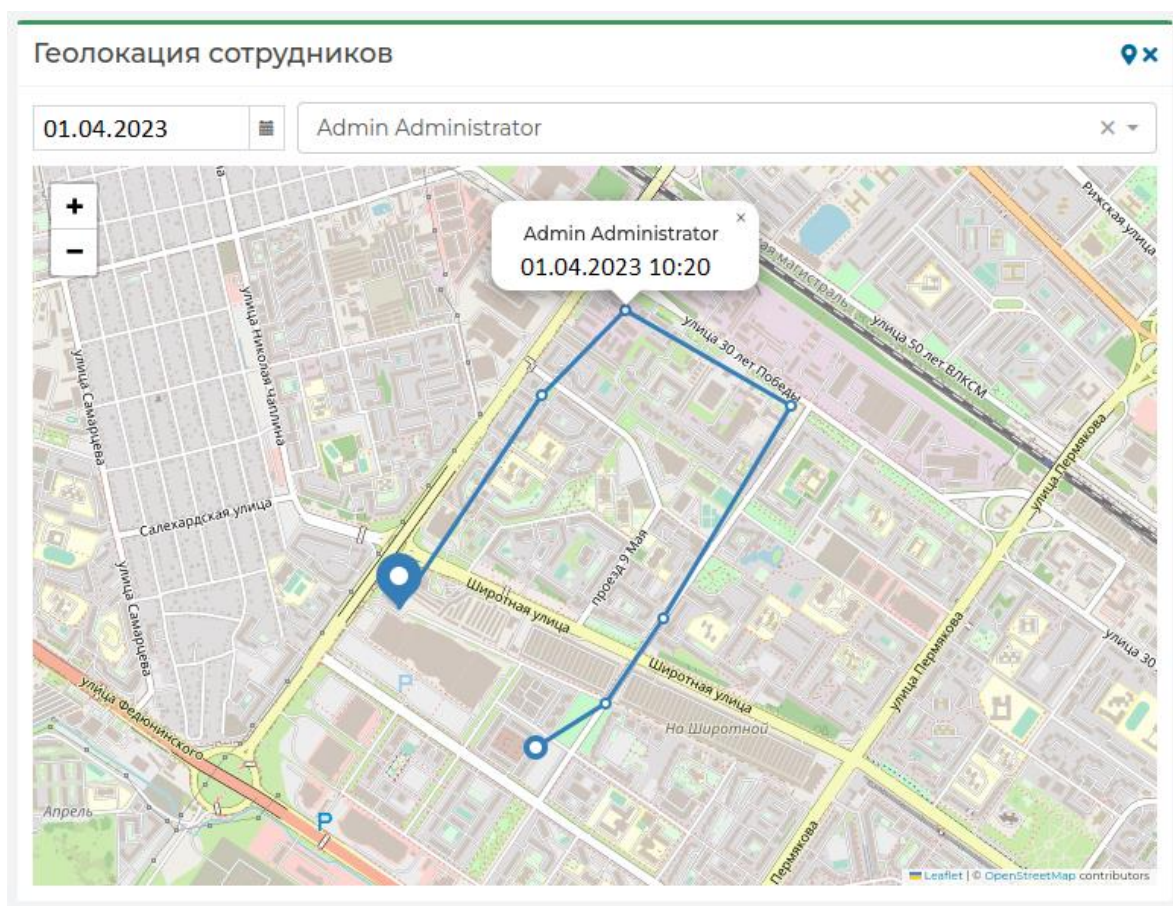


В виджете есть возможность выбора даты для отображения маршрута определенного сотрудника. Сотрудник выбирается из предложенного выпадающего списка, можно начать набирать фамилию для облегчения поиска.

Кнопка **Капелька** позволяет быстро перевести карту на точку с отслеживаемым сотрудником.

При наведении мыши на область виджета в нижнем правом углу появляется диагональная стрелочка ↗. Нажатие на эту стрелку позволяет регулировать размер виджета на Рабочем столе.

Кнопка **Крестик** удалит виджет с Рабочего стола.





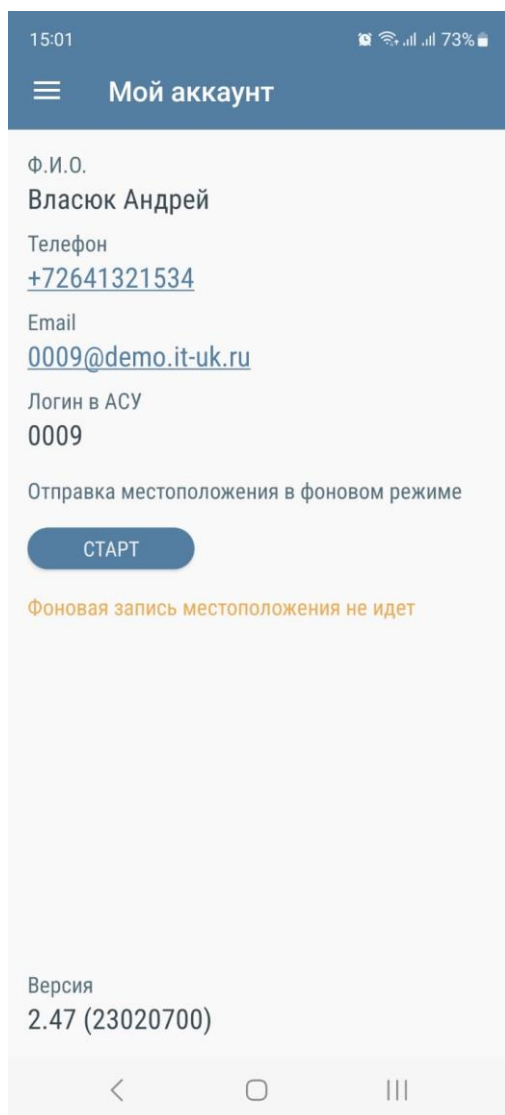
Виджет отображает на карте местоположение сотрудников и показывает, если в точке было изменение статуса по Задаче. Отслеживание ведется не круглосуточно, а в соответствии с настроенным Графиком работы. В данном руководстве пользователя подробно описано, как создать Бригады и настроить Графики работы в разделе *Распределение ответственных по типам заявок*.

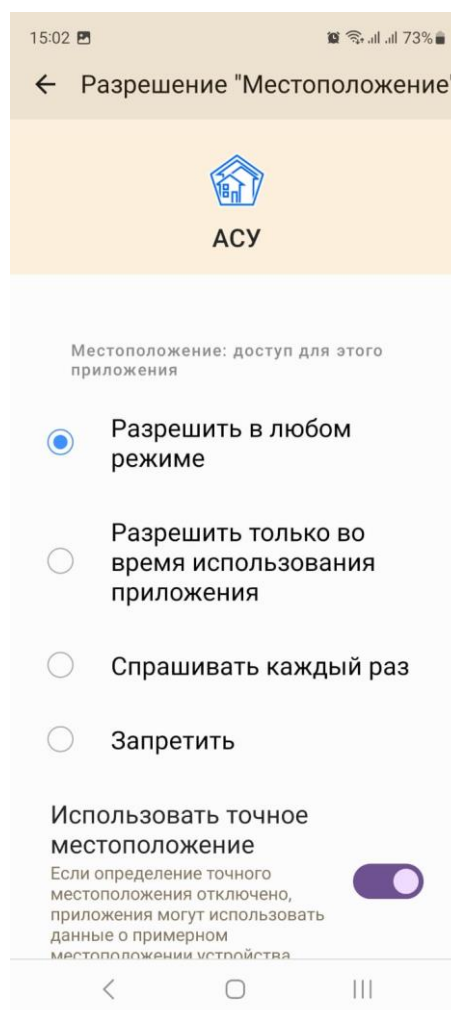
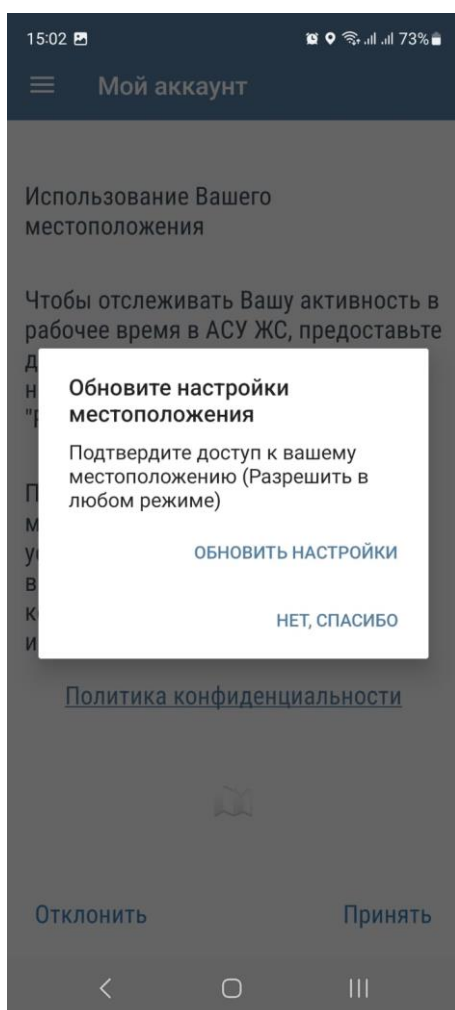
В самом приложении сотрудник должен начать передачу своего местоположения. АСУ каждые 15 минут проверяет настройки Графика работы сотрудника для того, чтобы понимать, требуется ли передать координаты в систему или сейчас время нерабочее, а значит и координаты не передаются.

В мобильном приложении сотрудника в разделе *Мой аккаунт* есть кнопка **Старт**. Нажатие на эту кнопку открывает информацию о работе отслеживания местоположения и дает возможность ознакомиться с *Политикой конфиденциальности*. Для начала работы функционала передачи координат сотрудник должен последовательно нажать на кнопки **Принять**, **Обновить настройки** и выбрать **Разрешить в любом режиме**.

После выполнения всех вышеописанных действий в виджете *Геолокация* можно будет просматривать передвижения сотрудника в течение рабочего дня.

**ВНИМАНИЕ!** Функционал отслеживания местоположения сотрудника реализован только в приложении на ОС Android!





## Мобильное приложение сотрудника

### Установка мобильного приложения

Мобильное приложение сотрудника предназначено для упрощения коммуникации между персоналом управляющей компании. С помощью мобильного приложения сотрудники УК могут не только работать с задачами по заявкам и платным заявкам и фиксировать факт их исполнения, но и просматривать информацию о территориях и аварийных отключениях.

Для того чтобы начать пользоваться мобильным приложением, необходимо установить его из Play Market (для пользователей Android) либо AppStore (для пользователей iOS).

Сделать это можно перейдя по ссылке.

Для системы Android:

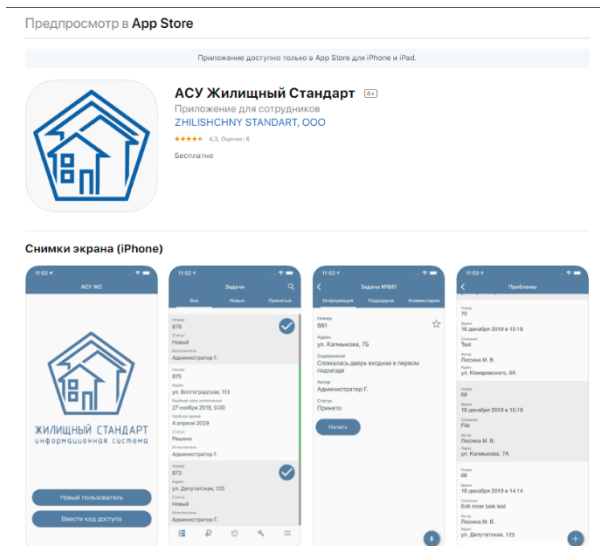
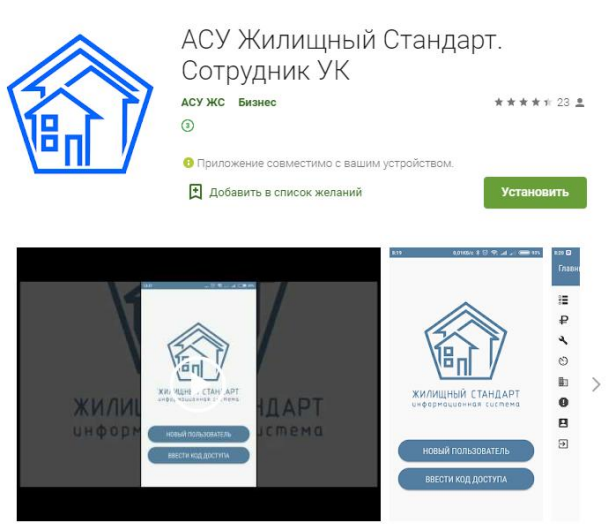
<https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.ituk.ukmobile&hl=ru>

Для системы iOS:

<https://apps.apple.com/ru/app/АСУЛЦ-жилищный-стандарт/id1403301324>

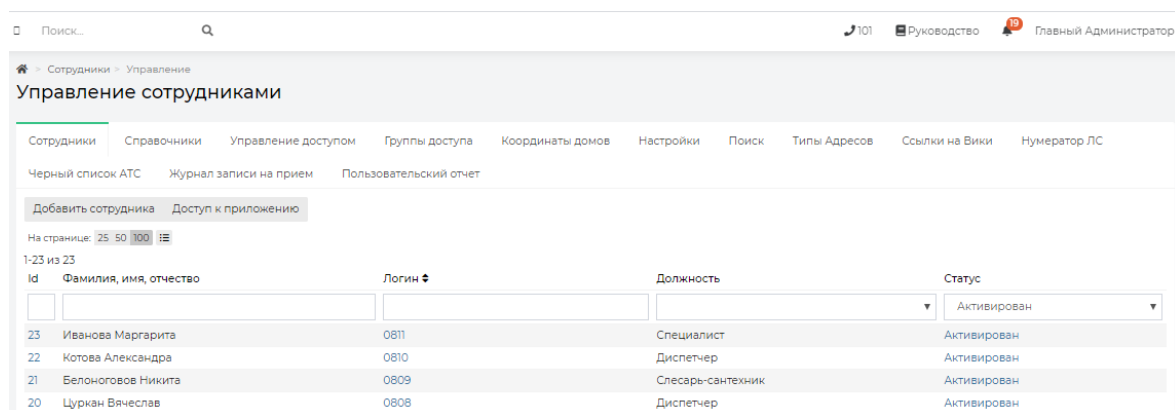
Либо набрав в поисковике «АСУ Жилищный Стандарт» и загрузив приложение на устройство пользователя.



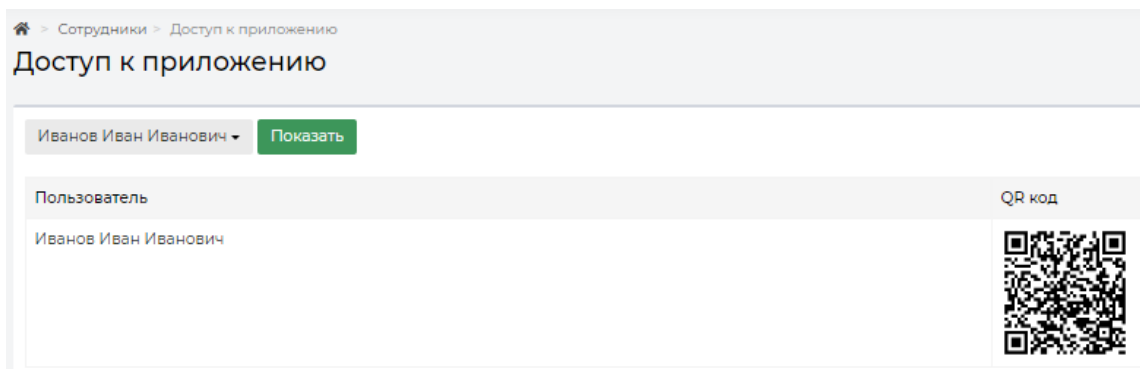


## Авторизация в мобильном приложении

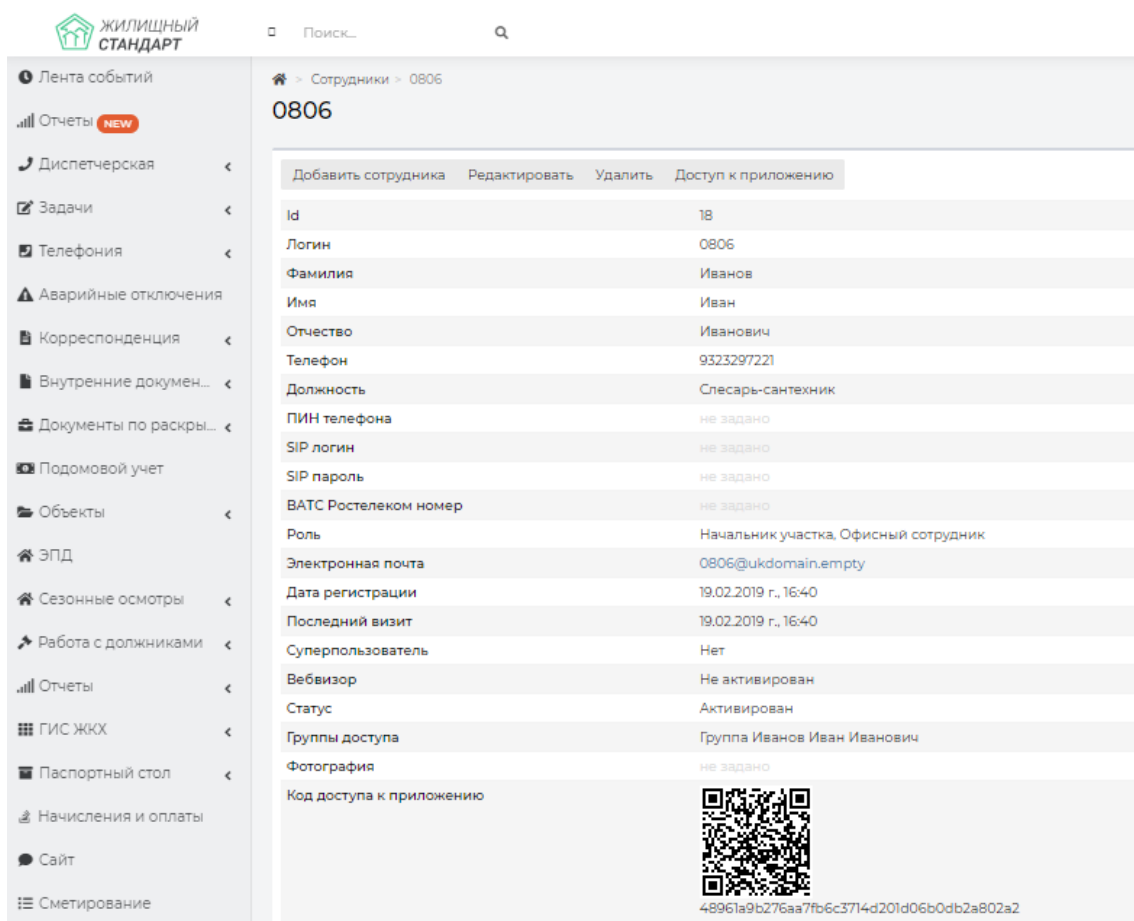
Авторизация в мобильном приложении сотрудника осуществляется по QR-коду, который присваивается каждой учетной записи сотрудника в АСУЛЦ. Для того чтобы вывести QR-код сотрудника необходимо в АСУЛЦ в разделе *Настройки – Сотрудники* нажать на кнопку **Доступ к приложению**.



Далее в выпадающем списке необходимо выбрать одного или несколько сотрудников и нажать на кнопку **Показать**. По нажатию кнопки Пользователю будут доступны QR-коды выбранных сотрудников.



QR-код сотрудника доступен также в карточке просмотра учетной записи сотрудника.



ЖИЛИЩНЫЙ СТАНДАРТ

Поиск...

Лента событий

Отчеты **NEW**

Диспетчерская

Задачи

Телефония

Аварийные отключения

Корреспонденция

Внутренние докумен...

Документы по раскры...

Подомовой учет

Объекты

ЭПД

Сезонные осмотры

Работа с должниками

Отчеты

ГИС ЖКХ

Паспортный стол

Начисления и оплаты


Сайт

Сметирование

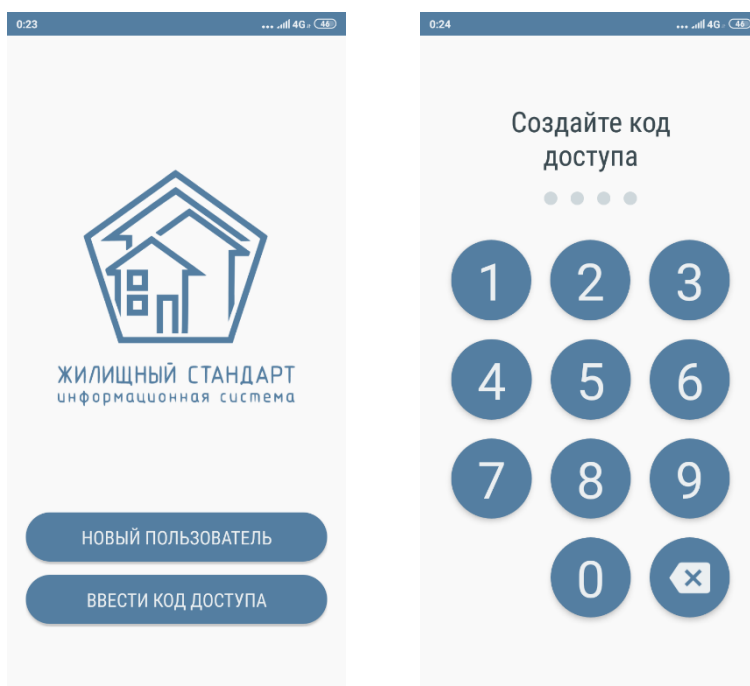
Сотрудники > 0806

0806

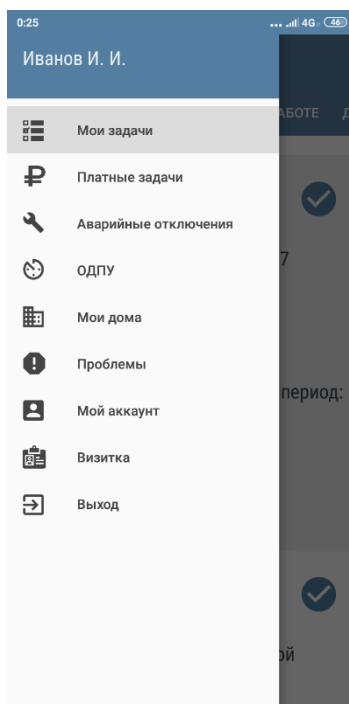
Добавить сотрудника Редактировать Удалить Доступ к приложению

Id	18
Логин	0806
Фамилия	Иванов
Имя	Иван
Отчество	Иванович
Телефон	9323297221
Должность	Слесарь-сантехник
ПИН телефона	не задано
SIP логин	не задано
SIP пароль	не задано
ВАТС Ростелеком номер	не задано
Роль	Начальник участка, Офисный сотрудник
Электронная почта	0806@ukdomain.empty
Дата регистрации	19.02.2019 г., 16:40
Последний визит	19.02.2019 г., 16:40
Суперпользователь	Нет
Вебвизор	Не активирован
Статус	Активирован
Группы доступа	Группа Иванов Иван Иванович
Фотография	не задано
Код доступа к приложению	 48961a9b276aa7fb6c3714d201d06b0db2a802a2

Для того чтобы авторизовать сотрудника в мобильном приложении, необходимо открыть приложение и нажать на кнопку **Новый пользователь**. После этого откроется доступ к камере устройства пользователя для сканирования QR-кода. Пользователю необходимо отсканировать выведенный в АСУЛЦ QR-код и в открывшемся окне задать произвольный четырехзначный код доступа. Дальнейшая авторизация в мобильном приложении будет осуществляться по заданному коду. При этом Мобильное приложение сотрудника позволяет авторизовать сразу несколько учетных записей, в случае если несколько пользователей будут работать через одно устройство. Для этого необходимо отсканировать QR-коды и задать разные коды доступа для каждой учетной записи.



После того, как пользователь авторизовался в мобильном приложении сотрудника, он может начать пользоваться функционалом приложения. На картинке ниже представлена *Главная страница* приложения. Для того чтобы перейти в меню приложения, необходимо нажать на кнопку **Гамбургер**, расположенную в левом верхнем углу. Меню мобильного приложения содержит следующие вкладки: Мои задачи; Платные задачи; Аварийные отключения; ОДПУ; Мои дома; Внутренние заявки; Мой аккаунт; Визитка; Выход. Также сверху отображается ФИО сотрудника, чья учетная запись открыта в приложении.

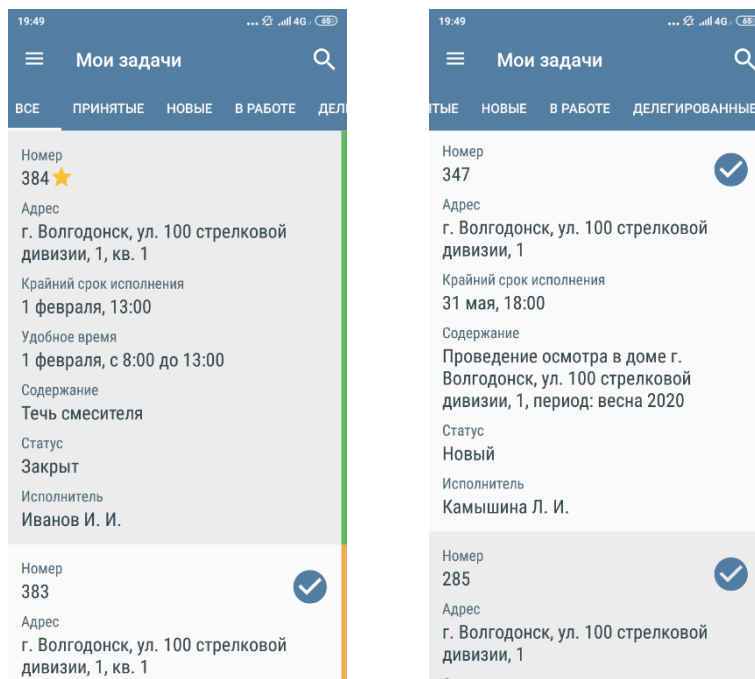


Рассмотрим подробнее работу с каждой вкладкой меню приложения.

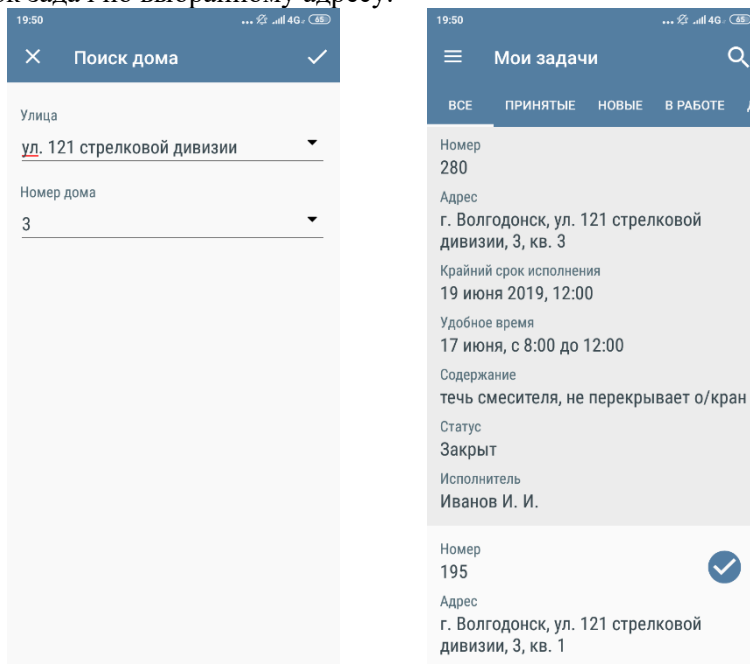
## Работа с разделом Мои задачи

В разделе Мои задачи отображаются Задачи, поставленные по Заявкам. Важно помнить, что Пользователь будет видеть в приложении только те Задачи, по которым он является либо Исполнителем, либо Участником.

Раздел Мои Задачи имеет несколько вкладок в зависимости от статуса задач: *Все, Принятые, Новые, В работе, Делегированные*.



Во вкладке *Все* отображаются все Задачи вне зависимости от их статуса. Задачи отсортированы по времени их создания: от более ранних к более поздним. В случае если Пользователю необходимо вывести Задачи по конкретному адресу, необходимо нажать на иконку **Лупа**, расположенную в правом верхнем углу. Далее в выпадающем списке необходимо выбрать *улицу, номер дома* и нажать на кнопку **Галочка** в правом верхнем углу. Данная кнопка позволяет отфильтровать список задач по выбранному адресу.



Все новые Задачи помечены галочкой. Также для удобства справа от всех задач расположен индикатор в виде полоски – ее цвет зависит от статуса задачи: *серый цвет* – новая задача; *синий цвет* – задача, принятая к исполнению; *оранжевый цвет* – задача в работе; *зеленый цвет* – закрытая задача.

Каждая Задача характеризуется номером, адресом, крайним сроком исполнения, удобным временем для визита заказчику, содержанием, статусом и исполнителем. По нажатию на Задачу откроется карточка ее просмотра. В карточке Задачи Пользователю доступны следующие вкладки: *Информация, Подзадачи, Комментарии, Файлы*.

Во вкладке *Информация* выводится подобная информация о Задаче, которая наследуется из АСУЛЦ «Флагман»:

*Поле Номер* – содержит информацию о номере задачи. Рядом с номером Пользователю доступна кнопка в виде **звездочки**, по нажатию на которую можно установить/снять приоритет к Задаче.

*Поле Адрес* – содержит информацию об адресе, с которого поступила Заявка.

*Поле Содержание* – содержит информацию о сути Задачи.

*Поле Заявитель* – выводится ФИО арендатора, оставившего Заявку.

*Поле Телефон* – содержит номер телефона Заявителя. По нажатию на номер телефона Пользователь может позвонить Заявителю со своего устройства.

*Поле Автор* – имя сотрудника, создавшего заявку. В случае если Задача была создана автоматически, в поле будет выведено «Главный А.» (Главный Администратор).

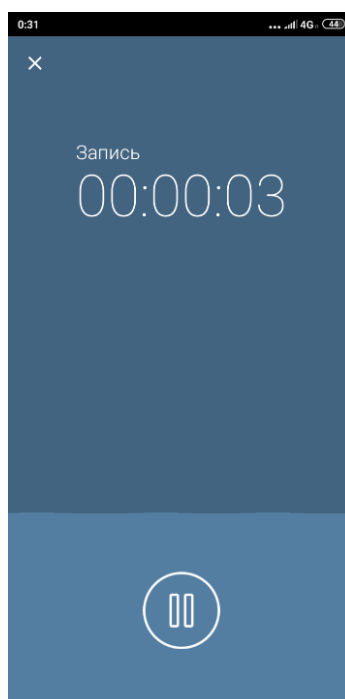
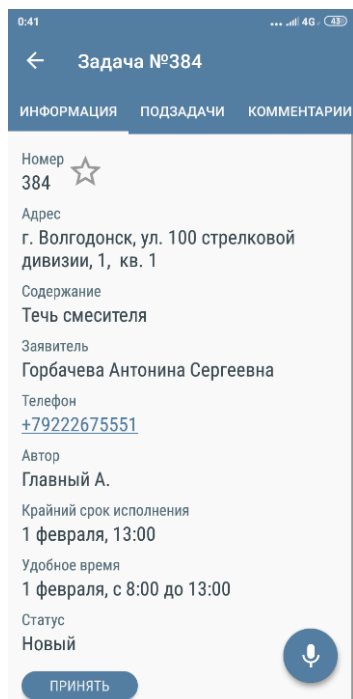
*Крайний срок исполнения* – дата и время, до наступления которого Задача должна быть выполнена.

*Удобное время* – удобное время визита для выполнения Задачи.

*Поле Статус* – информация о текущем статусе Задачи.

В случае наличия Участников по задаче, в карточке просмотра Задачи будет выводиться ФИО участников.

В правом нижнем углу расположена кнопка **Микрофон**, которая позволяет Пользователю записать голосовое сообщение. Записанный аудиофайл автоматически отобразится во вкладке *Файлы*.



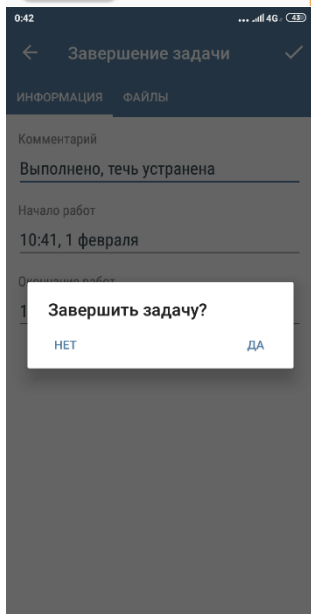
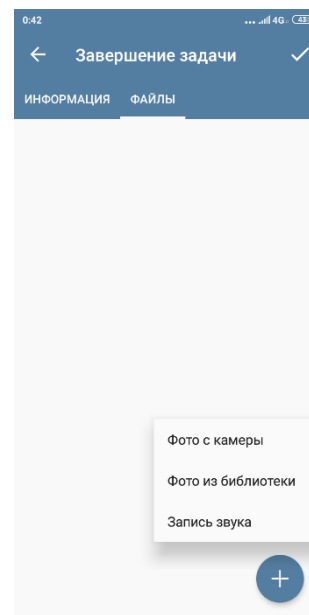
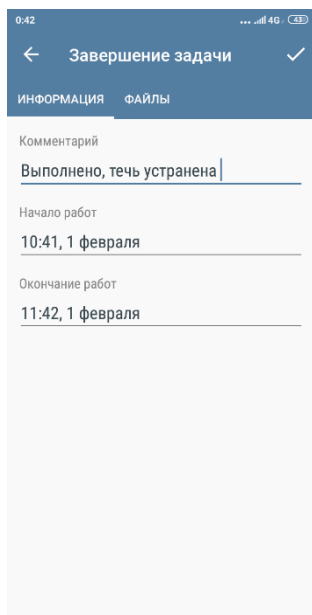
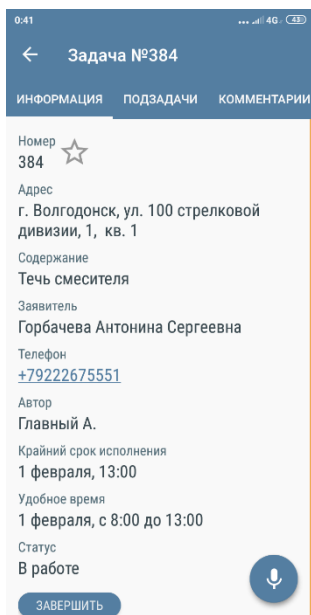
Также Пользователю доступна кнопка для изменения статуса задачи. Все изменения статуса в мобильном приложении сотрудника фиксируются в АСУЛЦ «Флагман» в карточке Задачи в блоке *История изменения статуса*.

Цепочка статусов выглядит следующим образом:

**Кнопка Принять** – позволяет принять в работу новую Задачу. Данный статус означает, что сотрудник увидел Задачу, это его первичная реакция.

**Кнопка Начать** – позволяет зафиксировать время начала работ по Задаче.

**Кнопка Завершить** – переводит Задачу в статус **Закрыто**. При закрытии Задачи пользователю необходимо будет прописать комментарий (минимум 10 символов) и указать время начала и время окончания работ. Также при закрытии Задачи Пользователю будет доступна вкладка *Файлы* для подтверждения выполненных работ фото или аудиофайлами.



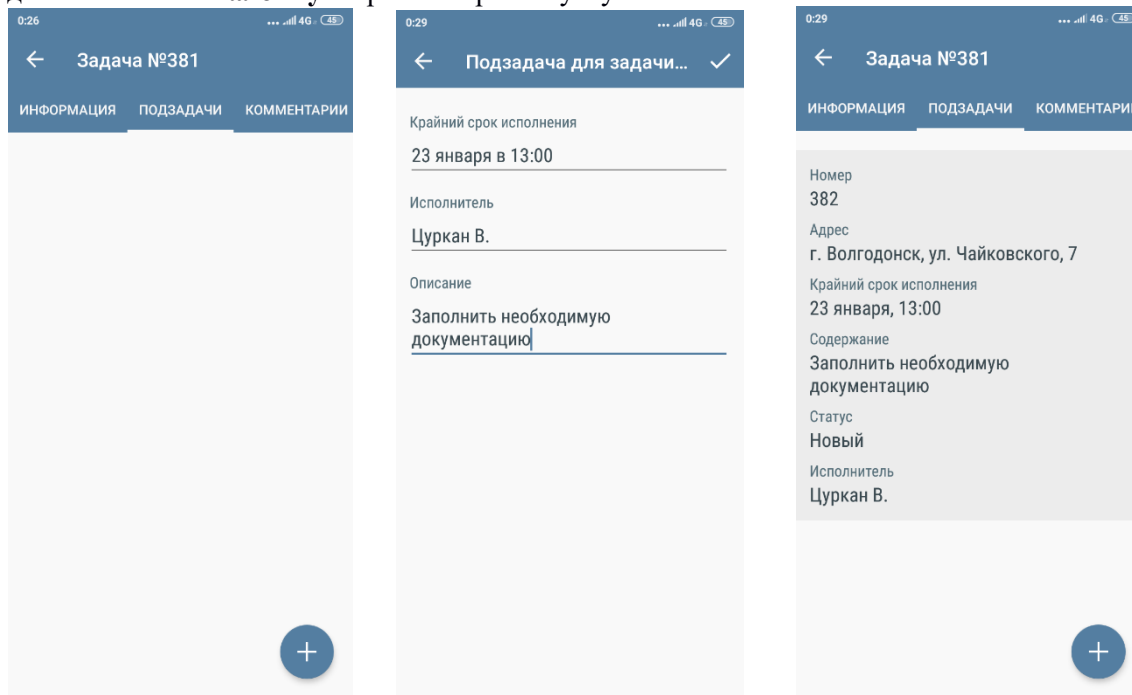
Статус **Закрыто** является терминальным и не требует дальнейших действий в АСУЛЦ.

В случае если у Пользователя нет прав на закрытия задач, ему будет доступна кнопка **Решено**. Данный статус позволяет отметить Задачу, как выполненную, но он не является

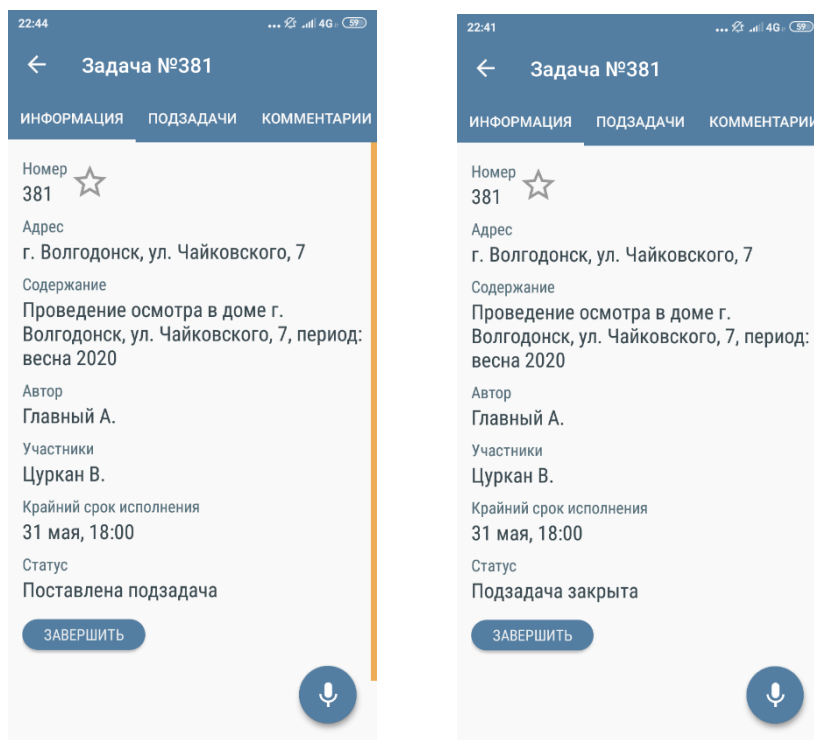
терминальным – Задачу в статусе *Решена* необходимо будет перевести в статус *Закрыта* в АСУЛЦ «Флагман» вручную.

По мере изменения статуса Задачи Пользователь может осуществлять иные действия с Задачей в соответствующих вкладках.

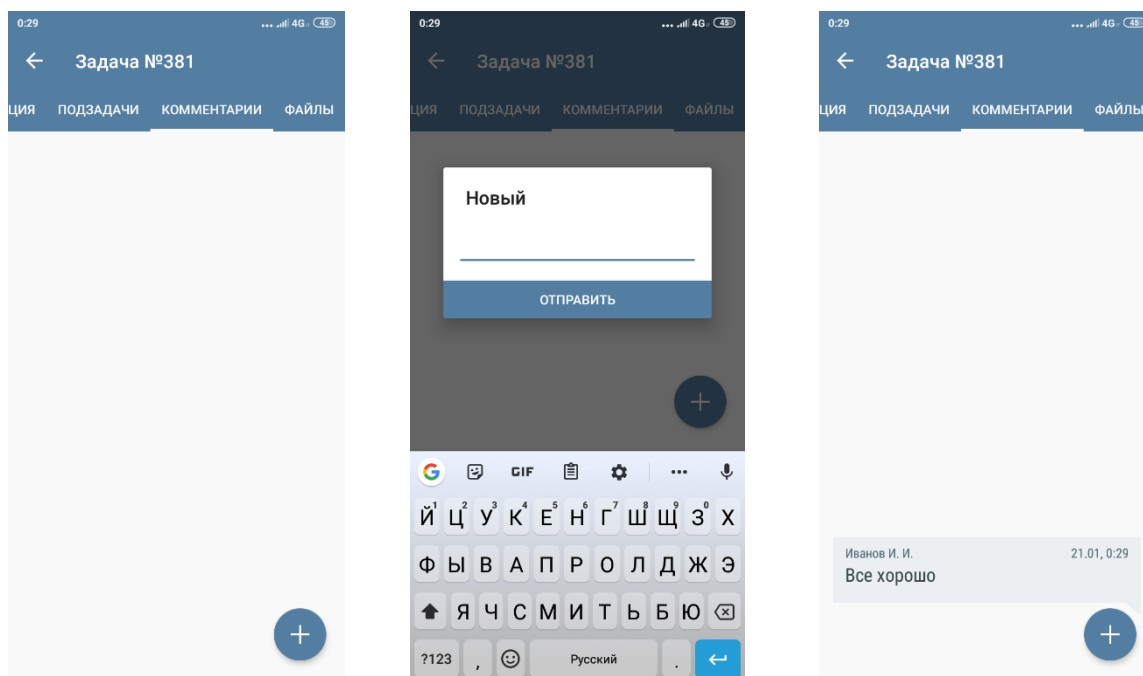
Вкладка *Подзадача* позволяет сотруднику поставить Подзадачу на другого сотрудника. Для этого нужно перейти во вкладку, нажать на **Плюсик** в левом нижнем углу, после чего откроется карточка создания Подзадачи. В ней необходимо указать крайний срок исполнения Подзадачи, выбрать Исполнителя и в поле *Описание* кратко указать суть Подзадачи. После внесения информации необходимо нажать на **Галочку** в правом верхнем углу.



Поставленная подзадача отобразится во вкладке *Подзадачи* в мобильном приложении Пользователя. Информация о подзадаче отобразится в АСУЛЦ «Флагман» и в мобильном приложении сотрудника, на которого была назначена подзадача. При постановке подзадачи статус самой задачи изменится с *Новый* на *Поставлена подзадача*. После того как Подзадача будет выполнена, статус задачи изменится на *Подзадача закрыта*.



Вкладка *Комментарии* позволяет просматривать комментарии, оставленные к Задаче, а также создавать новые. Все созданные комментарии будут видны всем пользователям, которые имеют доступ к текущей Задаче в АСУЛЦ «Флагман». Для того чтобы оставить комментарий необходимо нажать на **Плюсик**, прописать текст комментария в открывшейся форме и нажать на кнопку **Отправить**. Пользователь может оставить неограниченное количество комментариев к Задаче, вся история будет отображена в данной вкладке.

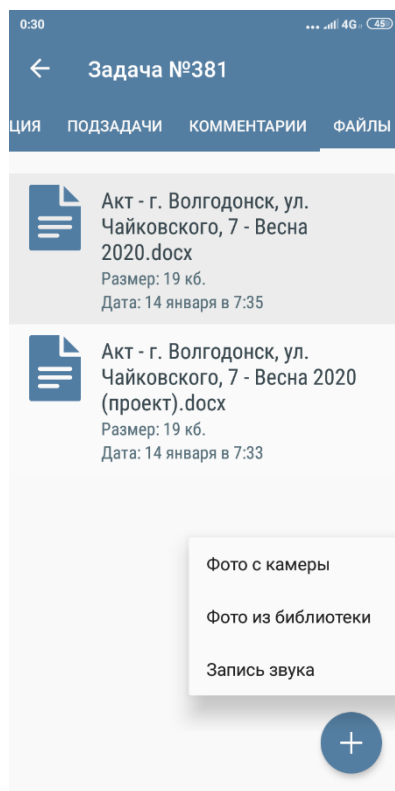


Вкладка *Файлы* позволяет прикрепить файлы к Задаче. Для этого необходимо нажать на кнопку **Плюсик** и выбрать кнопку действий из предлагаемых:  
*Фото с камеры* – открывает доступ к камере устройства Пользователя;



*Фото из библиотеки* – открывает доступ к галерее, Пользователь может выбрать фотографию из ранее созданных.

*Запись звука* – позволяет записать голосовое сообщение.

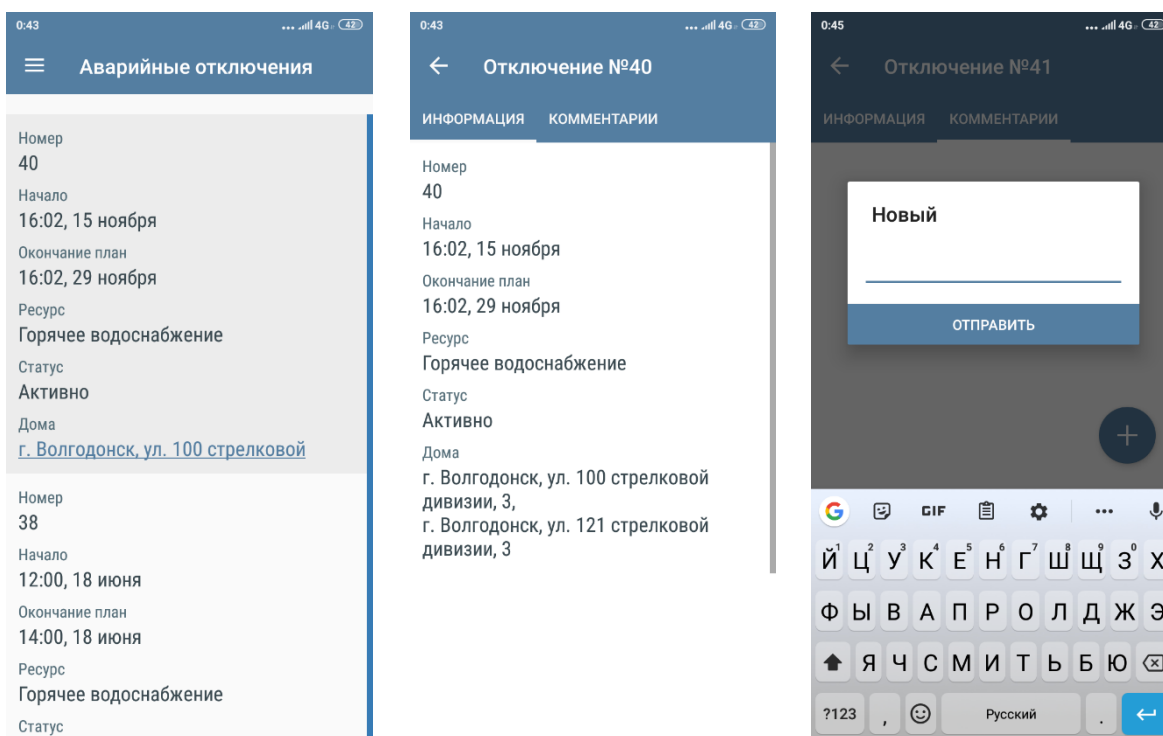


### Работа с разделом Платные Задачи

В разделе Платные Задачи выводятся только те Задачи, которые были поставлены по Платным заявкам. Работа с разделом Платные задачи аналогична работе с разделом Мои Задачи. (ознакомиться с функционалом вкладки Мои Задачи можно в соответствующем разделе руководства).

### Работа с разделом Аварийные отключения

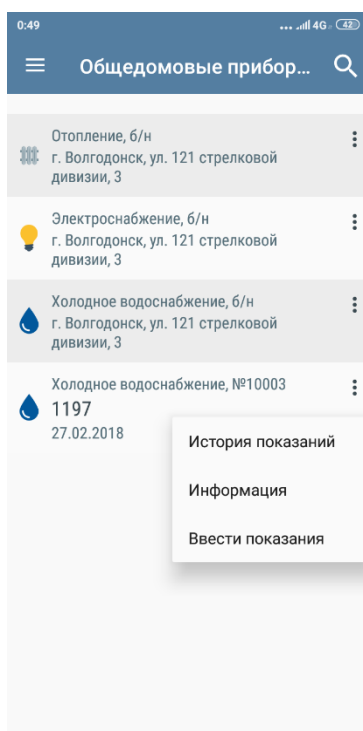
В разделе Аварийные отключения Пользователи могут просматривать информацию обо всех аварийных отключениях, внесенных в АСУЛЦ «Флагман». Каждая запись об Аварийном отключении характеризуется следующими полями: номер, дата и время начала аварийного отключения, плановое и фактическое время окончания аварийного отключения. Также выводится информация об отключенном ресурсе и территории, на котором наблюдалось аварийное отключение. Помимо этого, Аварийное отключение имеет статус, в зависимости от которого меняется цвет индикатора справа от записи об отключении: синяя полоска – аварийное отключение находится в статусе *Активно*; зеленая полоска – аварийное отключение находится в статусе *Ликвидировано*.



Нажав на запись Аварийного отключения, откроется карточка просмотра информации об Аварийном отключении, которая состоит из двух вкладок: *Информация* и *Комментарии*. Во вкладке *Информация* выводятся данные об Аварийном отключении. Во вкладке *Комментарии* Пользователь может добавить неограниченное количество комментариев, нажав на кнопку **Плюсик** и прописав необходимый текст. Данный комментарий отобразится в блоке *Комментарии* в карточке просмотра текущего Аварийного отключения в АСУЛЦ «Флагман».

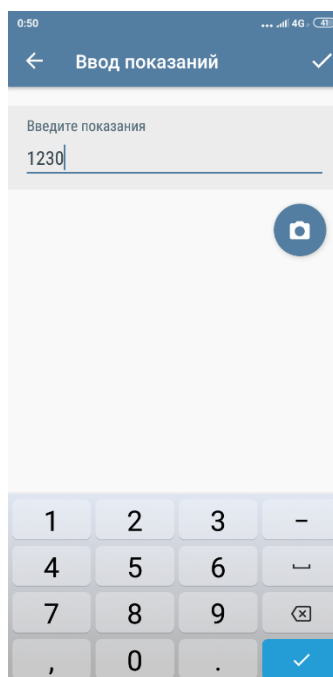
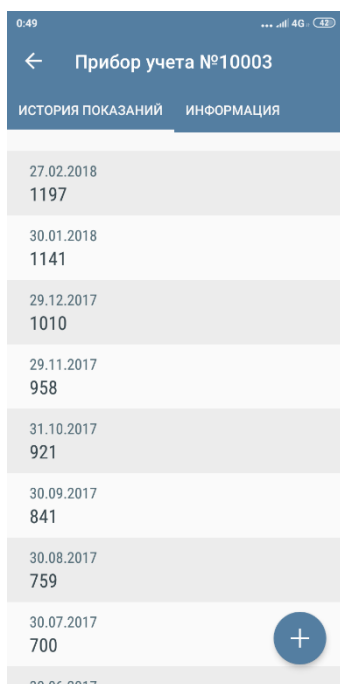
### Работа с разделом ОДПУ

В данном разделе Пользователям доступны те общедомовые приборы учета, внесенные в АСУЛЦ «Флагман», доступ к которым есть у Пользователя. В случае если Пользователю необходимо вывести список конкретных ОДПУ, необходимо воспользоваться фильтром, нажав на кнопку **Лупа** в правом верхнем углу. В открывшейся форме можно задать адрес и тип ресурса в соответствии с которыми необходимо отфильтровать список приборов учета. Каждая запись о приборе учета характеризуется типом ресурса, номером, адресом расположения и последним показанием ПУ. Также справа от каждой записи с ОДПУ расположена кнопка быстрых действий.

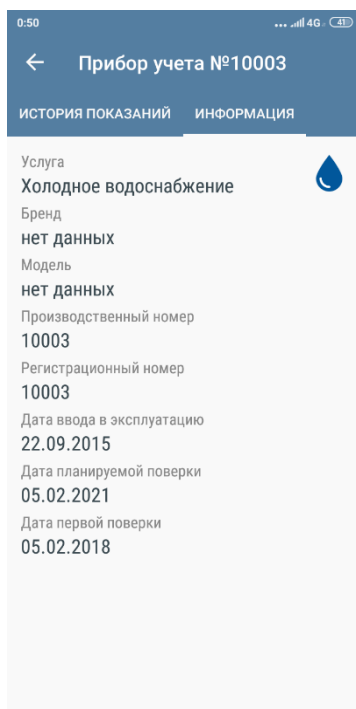


При нажатии на данную кнопку пользователю доступны следующие действия:

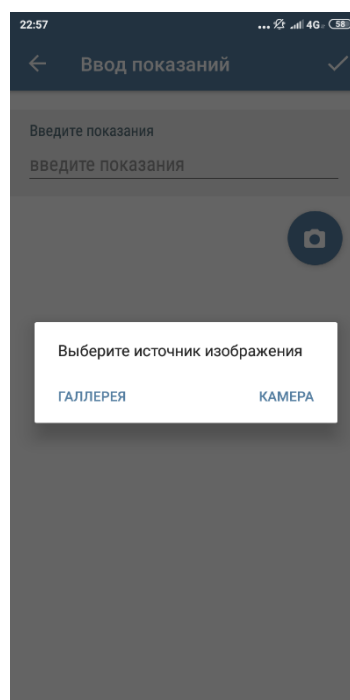
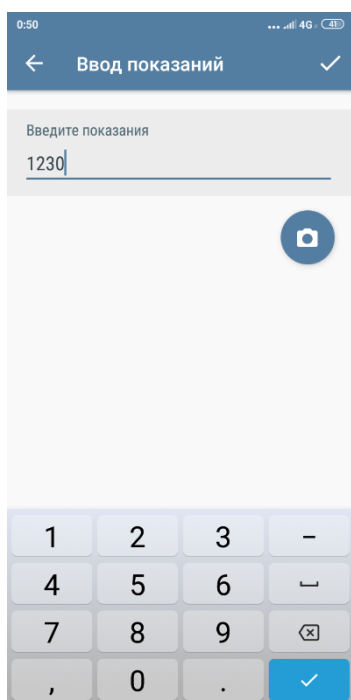
**История показаний** – открывает историю показаний выбранного ОДПУ. Здесь же пользователь может внести новые показания, нажав на **Плюсик** и заполнив соответствующую форму.



**Информация** – открывает карточку просмотра детальной информации об ОДПУ.



**Ввести показания** – открывает форму ввода показания ОДПУ. При необходимости Пользователь может подтвердить показания фотографией ОДПУ, нажав на иконку **Фотоаппарат**. При этом есть возможность выбрать фотографию из ранее созданных (параметр *Галерея*), либо сделать фотографию, выбрав параметр *Камера*.



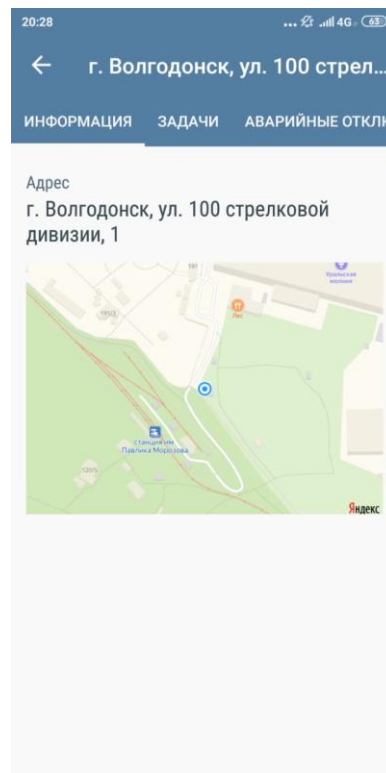
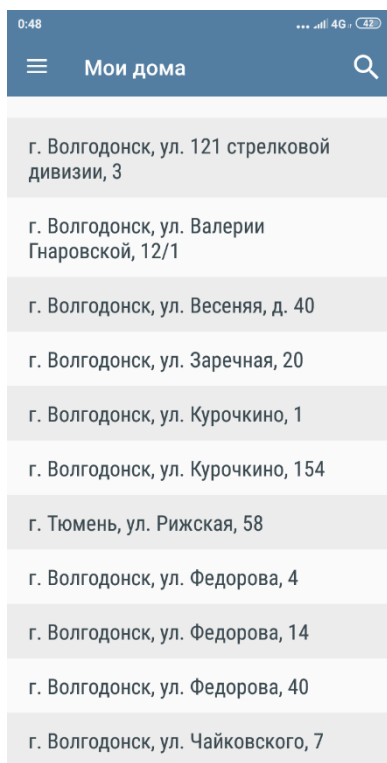
### Работа с разделом Мои дома

Данный раздел является информационным и содержит перечень территорий, доступных Пользователю. В АСУЛЦ «Флагман» права доступа на Объекты можно настраивать таким образом,

что каждый сотрудник будет иметь возможность работать только с теми объектами, за которыми он закреплен.

При нажатии на наименование дома откроется карточка просмотра информации о нем. Пользователю доступна вкладка *Информация*. В данной вкладке выводится адрес территории и карта с месторасположением. При нажатии на карту откроется страница Яндекс.Карты для более детального ознакомления.

Во вкладках *Задачи*, *Аварийные отключения* и *ОДПУ* выводится соответствующая информация по выбранной территории.



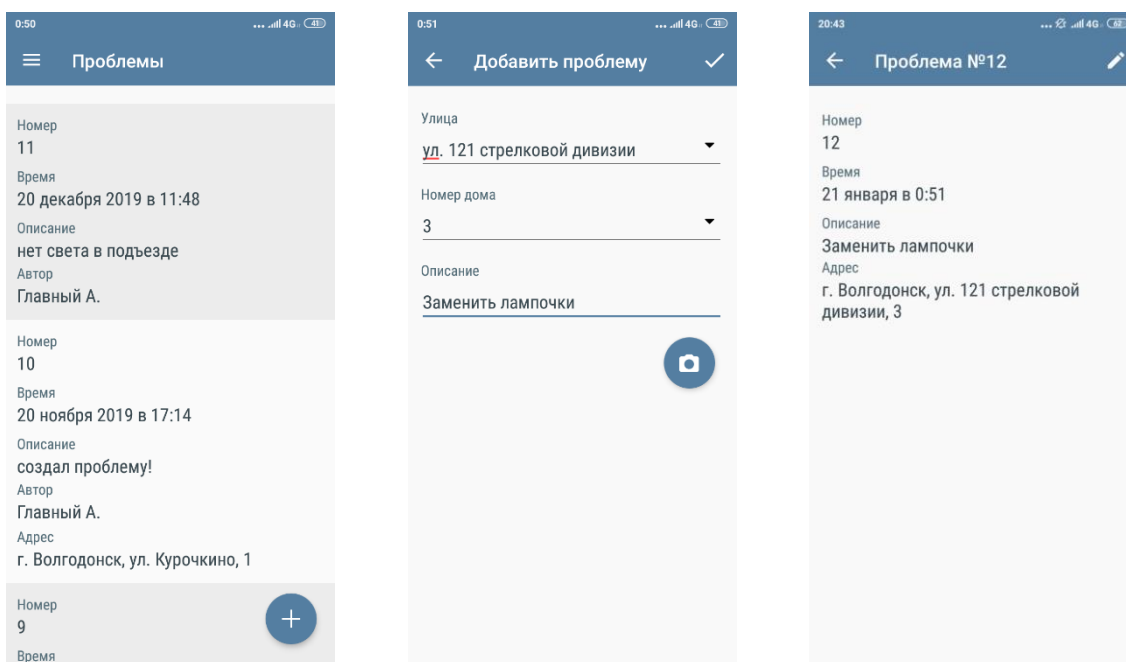
### Работа с разделом Внутренние заявки

В случае обнаружения проблем на Объектах, для устранения которых необходимо будет поставить дополнительные задачи, Пользователь может зафиксировать их в соответствующем разделе.

Для того чтобы зафиксировать Внутреннюю заявку необходимо нажать на **Плюсик**, последовательно заполнить поля в открывшейся форме (выбрать улицу и территория, по которому наблюдается проблемная ситуация, а также кратко указать суть проблемы) и нажать на **галочку** в правом верхнем углу. При необходимости Пользователь может дополнить информацию фотографией.

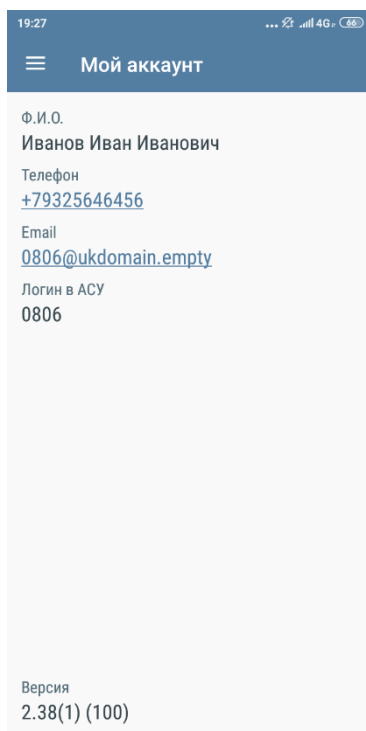
Все зафиксированные проблемы хранятся в разделе Внутренние заявки. При необходимости Пользователь может перейти в карточку просмотра и отредактировать информацию, нажав на кнопку **Карандашик** в правом верхнем углу.

Информация, внесенная в данном разделе, отобразится в журнале Внутренние заявки в АСУЛЦ «Флагман».



### Работа с разделом Мой аккаунт

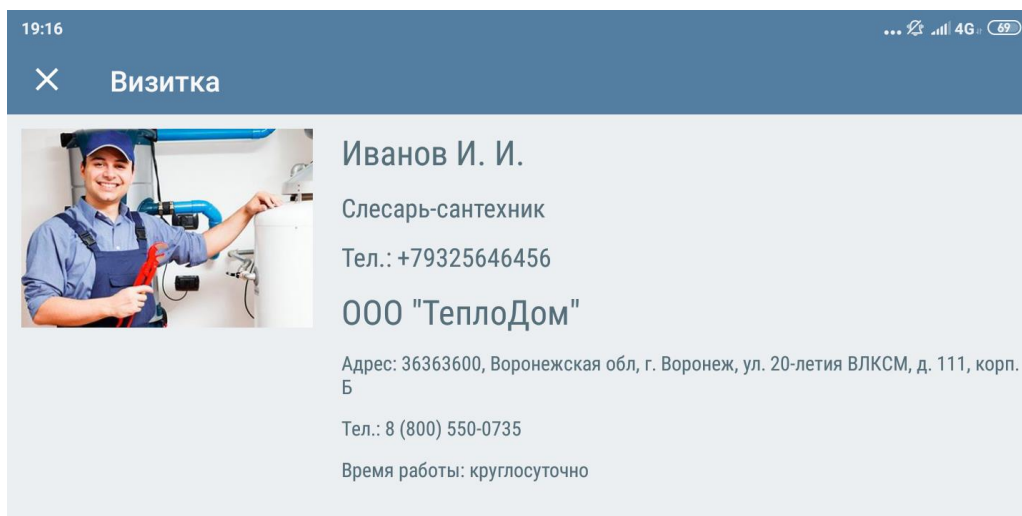
В данном разделе Пользователь может ознакомиться с информацией об аккаунте, с которого был произведен вход в мобильное приложение сотрудника. В разделе выводится информация о ФИО сотрудника, его номер телефона, адрес электронной почты и логин для входа в АСУЛЦ «Флагман».



### Работа с разделом Визитка

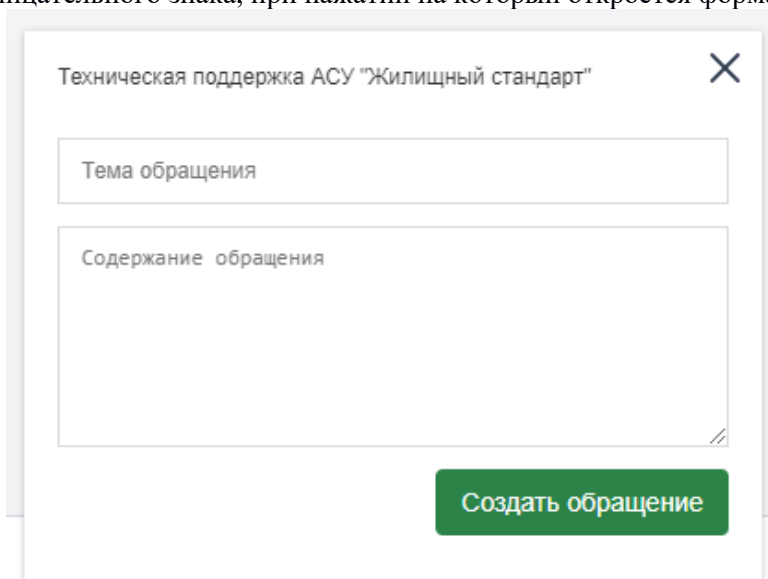
В соответствии с Постановлением Правительства РФ № 331, сотрудник аварийно-диспетчерской службы, осуществляющий выезд для исполнения Заявки, обязан иметь при себе служебное удостоверение, опознавательный знак (бейдж, нашивка на одежду и др.) с указанием названия организации, фамилии, имени, отчества и профессиональной специализации. Раздел Визитка позволяет Пользователям предъявлять всю необходимую информацию. Для этого

необходимо чтобы карточка сотрудника в АСУЛЦ «Флагман» (Раздел *Настройки – Сотрудники*) была заполнена как можно точнее. При необходимости в карточку сотрудника можно добавить фотографию сотрудника, которая также отобразится в разделе *Визитка* в мобильном приложении.



## Форма отправки сообщений в Службу технической поддержки

В АСУЛЦ «Флагман» реализована функция отправки обращения в Службу технической поддержки непосредственно из программы. На каждой странице в правом нижнем углу располагается значок в виде Восклицательного знака, при нажатии на который откроется форма обращения.



Техническая поддержка АСУ "Жилищный стандарт" X

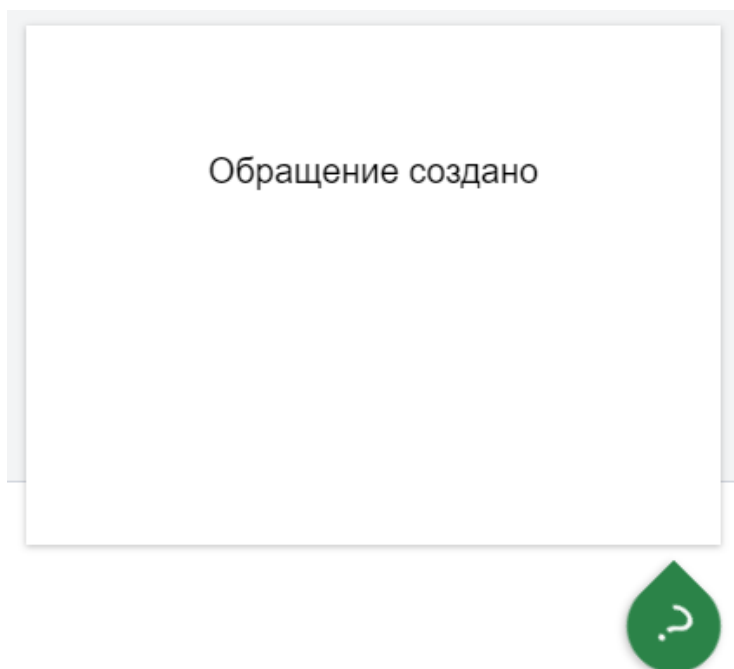
Тема обращения

Содержание обращения

Создать обращение



В данной форме необходимо указать Тему обращения и суть обращения в поле Содержания. При нажатии на кнопку **Создать обращение**, указанная информация будет направлена в службу технической поддержки АСУЛЦ «Флагман».



### Словарь сокращений

**АСУЛЦ (АСУ ЛЦ Флагман)** – Автоматизированная система управления логистическими центрами «Флагман»

**УК** – управляющая компания, управляющая организация в сфере содержания/обслуживания складов, территорий, офисов;

**АДС** – аварийно-диспетчерская служба;

**МП** – мобильное приложение;

**АТС** – автоматическая телефонная станция;

**ИПУ** – индивидуальный прибор учета.