

УТВЕРЖДЕН

55025292.62001-01 96 01-ЛУ

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Yoda

Руководство пользователя

55025292.62001-01 96 01

Листов 31

2025

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ является руководством пользователя (далее – Руководство) для программного обеспечения Yoda.

Руководство содержит общие сведения о программном обеспечении, его характеристиках, а также порядке выполнения различных операций при эксплуатации программного обеспечения.

Руководство разработано с учетом основных положений ГОСТ 19.505–79 «Единая система программной документации. Руководство оператора. Требования к содержанию и оформлению».

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения	4
1.1. Наименование	4
1.2. Правообладатель	4
1.3. Назначение	4
1.3.1. Функциональное назначение	4
1.3.2. Эксплуатационное назначение	4
1.4. Функции ПО	4
2. Описание характеристик ПО	5
2.1. Общее программное обеспечение, необходимое для работы ПО	5
2.2. Состав ПО	5
2.3. Технические средства, необходимые для работы пользователей с ПО	5
2.4. Уровень квалификации пользователя	5
3. Установка и подготовка к работе	6
4. Работа с ПО	7
4.1. Вход и выход	7
4.2. Пользовательский интерфейс	7
4.2.1. Доступные разделы	7
4.2.2. Типовые элементы управления	21
4.3. Типовые операции для пользователя с ролью «Администратор (Руководитель проекта)»	22
4.3.1. Просмотр списка заявок	22
4.3.2. Создание заявки	23
4.3.3. Работа с заявками	24
4.4. Типовые операции для пользователя с ролью «Оператор»	25
4.4.1. Работа с картой обзвона	25
4.5. Решение проблем	29
4.5.1. Техническая поддержка	29
4.5.2. Типовые проблемы	29
Перечень сокращений	31

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Наименование

Полное наименование программы: Yoda.

В рамках настоящего документа употребляется также обозначение «ПО».

Обозначение: 55025292.62001-01.

1.2. Правообладатель

Yoda – российское программное обеспечение. Организация-правообладатель: Общество с ограниченной ответственностью «Строительная Энергетическая Компания» (ООО «СтройЭнергоКом»)

Сайт организации-правообладателя: <https://sec2.ru/>.

1.3. Назначение

1.3.1. Функциональное назначение

Программное обеспечение Yoda предназначено для автоматизации бизнес-процессов управления жизненным циклом технических средств автоматизированных систем контроля и учета электроэнергии.

1.3.2. Эксплуатационное назначение

Программное обеспечение реализовано в виде веб-приложения и распространяется по модели SaaS.

1.4. Функции ПО

Основными функциями ПО являются:

- создание и актуализация карточки заявки на строительно-монтажные работы по установке элементов измерительной подсистемы электросетевого хозяйства и ее объектов;
- управление заявками на проведение строительно-монтажных работ на объектах измерительной подсистемы электросетевого хозяйства;
- хранение и визуализация информации о текущем статусе строительно-монтажных работ на объектах измерительной подсистемы электросетевого хозяйства;
- отображение объектов измерительной подсистемы электросетевого хозяйства на интерактивных картах;
- формирование отчетов для мониторинга процесса выполнения работ.

2. ОПИСАНИЕ ХАРАКТЕРИСТИК ПО

2.1. Общее программное обеспечение, необходимое для работы ПО

Общее программное обеспечение (ОПО), которое должно быть установлено на ПЭВМ пользователя для корректной работы ПО представлено любым веб-браузером актуальной версии с поддержкой современных веб-стандартов.

2.2. Состав ПО

ПО выполнено в виде SaaS-сервиса и состоит из серверной и клиентской частей. Серверная часть ПО функционирует на серверном оборудовании организации-правообладателя.

Доступ к клиентской части ПО осуществляется с ПЭВМ пользователя посредством любого веб-браузера актуальной версии с поддержкой современных веб-стандартов.

2.3. Технические средства, необходимые для работы пользователей с ПО

Для выполнения клиентской части ПО пользовательская ПЭВМ должна иметь характеристики не хуже:

- центральный процессор: архитектура x64-86, 1,6 ГГц;
- объем оперативной памяти: 8 ГБ;
- свободное место на жестком диске: 128 ГБ;
- сетевой интерфейс: Ethernet 100 Мбит/с или WiFi.

Приведенные выше требования к техническим средствам являются минимально допустимыми. Применение более производительных технических средств улучшает эксплуатационные свойства ПО.

2.4. Уровень квалификации пользователя

Требования к квалификации конечных пользователей не предъявляются. Для использования клиентской части ПО пользователям достаточно знаний функциональных возможностей ПО в рамках эксплуатационной документации.

3. УСТАНОВКА И ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

ПО не требует установки пользователем. Организация-правообладатель также не осуществляет установку на стороннее серверное оборудование по заказу, так как ПО распространяется по модели SaaS (программное обеспечение как услуга).

Конечные пользователи получают доступ к ПО в виде веб-приложения посредством любого веб-браузера актуальной версии с поддержкой современных веб-стандартов, корректно отображающего веб-страницы графического пользовательского интерфейса, содержащие визуальные эффекты, анимацию и другие элементы дизайна.

4. РАБОТА С ПО

4.1. Вход и выход

Для того, чтобы войти в ПО, необходимо перейти с помощью веб-браузера на страницу авторизации по адресу: <https://master-yoda.sec2.ru/login>.

На странице авторизации отобразятся поля для ввода логина (email) и пароля (Рисунок 1).

Рисунок 1

Если данные для входа (предоставляются организацией-правообладателем организации-пользователю согласно индивидуальным договорам) введены корректно, произойдет переход в аккаунт.

Для того, чтобы выйти из ПО, следует нажать на аватар пользователя аккаунта в верхней части экрана справа и нажать кнопку «Выйти» (Рисунок 2).

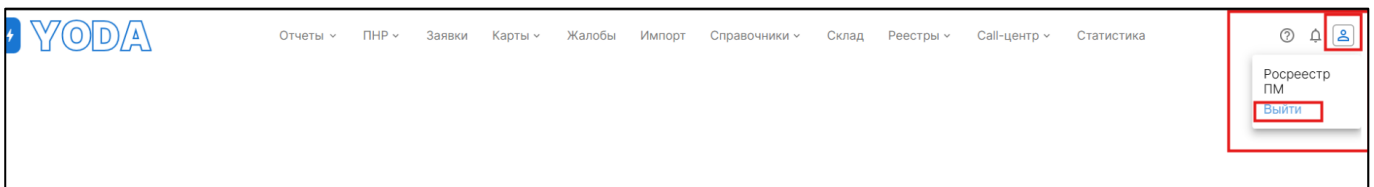


Рисунок 2

4.2. Пользовательский интерфейс

4.2.1. Доступные разделы

В результате входа в ПО на главной странице (Рисунок 3) предоставляются разделы, доступные пользователю.

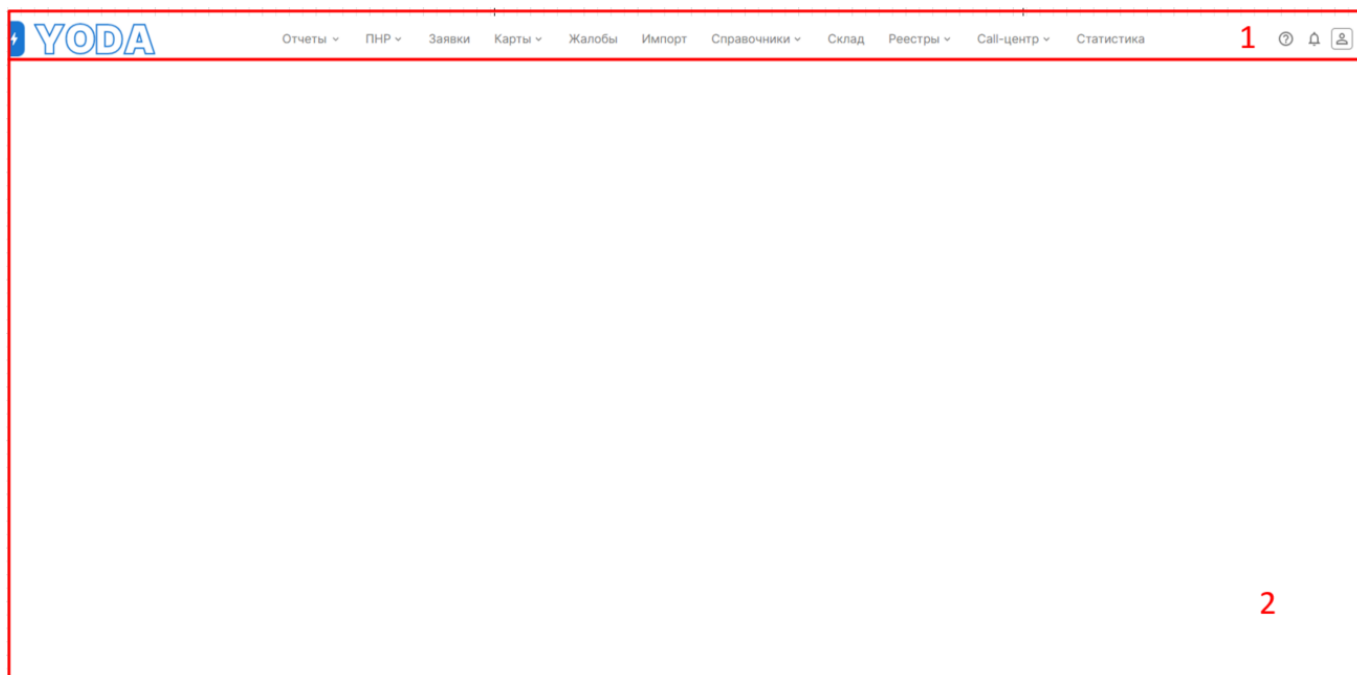


Рисунок 3

Пользовательский интерфейс имеет 2 основные зоны (Рисунок 3):

- зона навигации по разделам, содержащая горизонтальное меню разделов (Рисунок 3, позиция 1);
- зона основного рабочего пространства (Рисунок 3, позиция 2).

Содержание зоны навигации по разделам зависит от роли пользователя «Администратор (Руководитель проекта)» (Рисунок 3) или «Оператор» (Рисунок 4), содержание зоны основного рабочего пространства зависит от выбранного раздела. В зоне основного рабочего пространства отображаются элементы управления и данные, которые соответствуют выбранному разделу.

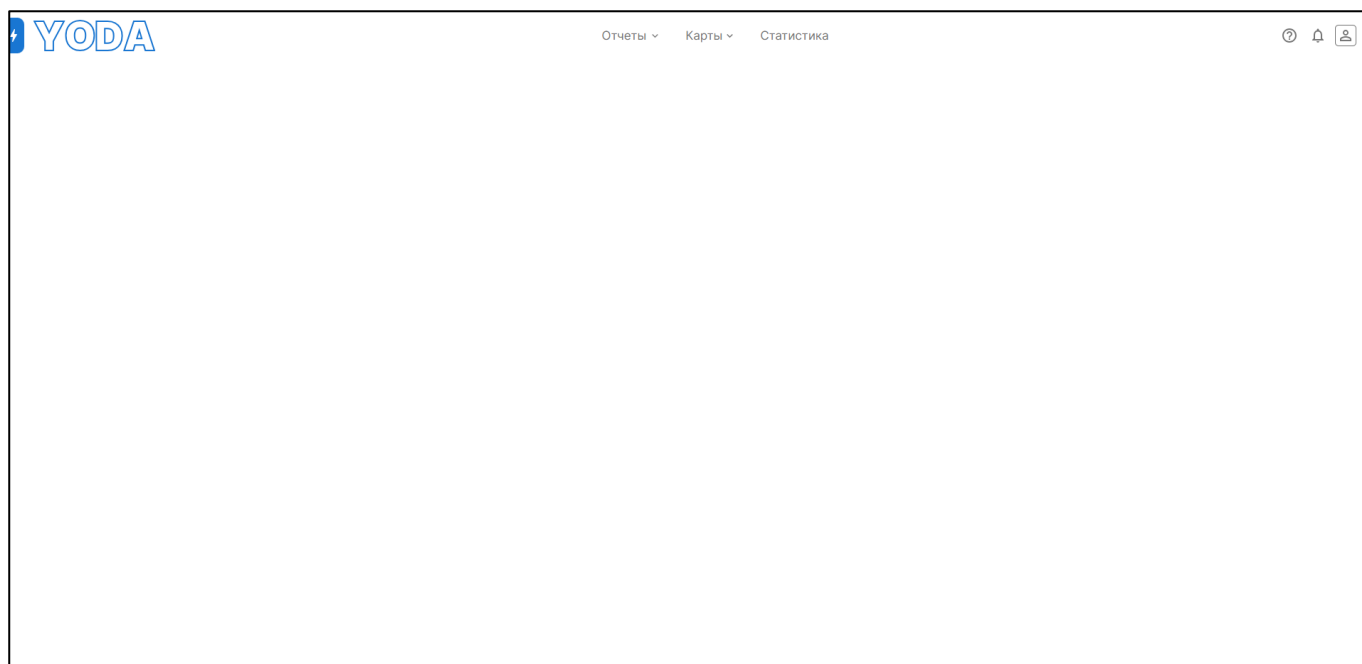





Рисунок 4

В правом верхнем углу зоны основного рабочего пространства доступны кнопки:

-  – инструкции и помощь;
-  – журнал событий;
-  – дополнительное меню, в котором отображается имя пользователя и доступна кнопка «Выйти».

Для пользователя с ролью «Администратор (Руководитель проекта)» доступны следующие основные разделы:

- Отчеты – выпадающий список для создания и выгрузки различных отчетов (Рисунок 5);

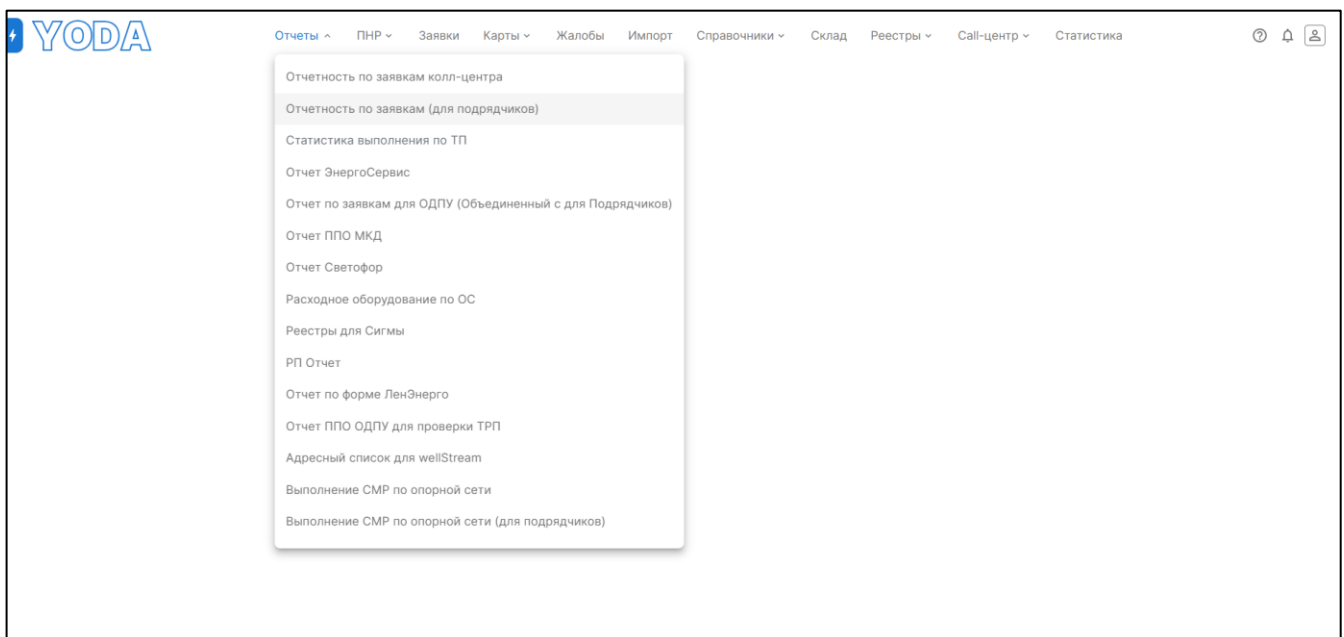


Рисунок 5

- ПНР – раздел для работы с заявками на пусконаладочные работы:
 - Карта УСПД – интерактивная карта, отображающая информацию об устройствах сбора и передачи данных (Рисунок 6);
 - Карта – интерактивная карта, отображающая информацию о заявках на пусконаладочные работы (Рисунок 7);
 - Дома – список домов, заведенных в ПО (Рисунок 8);

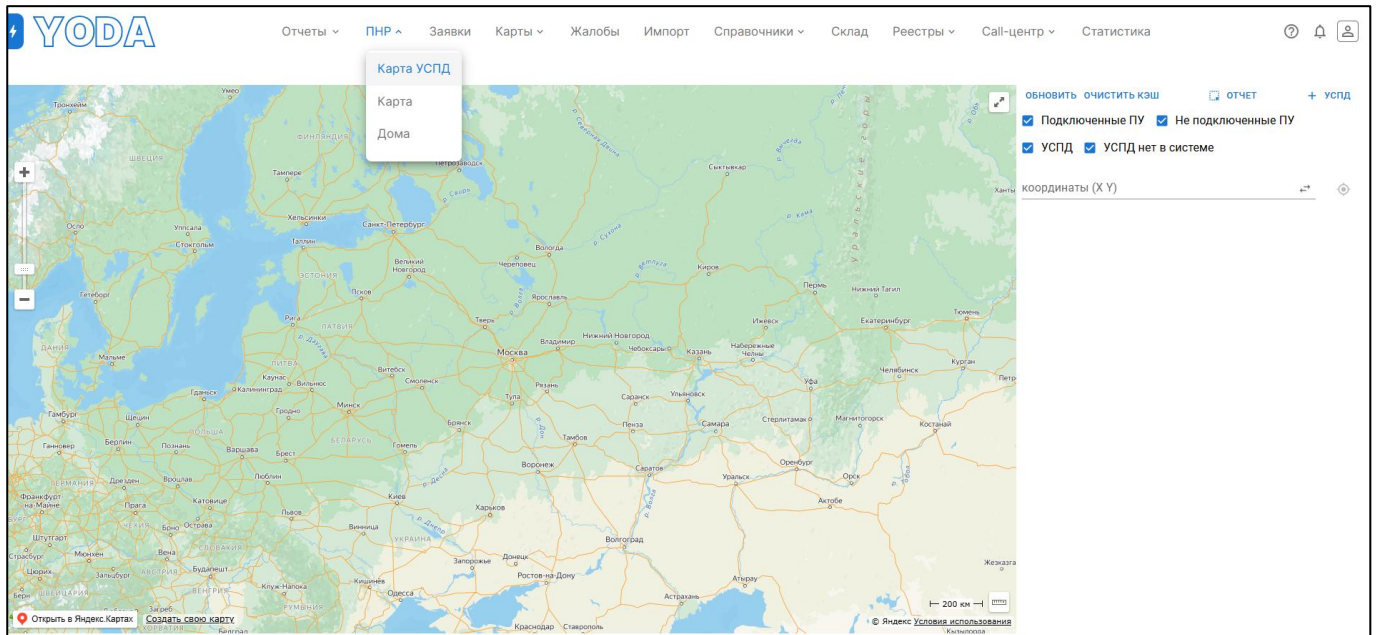


Рисунок 6

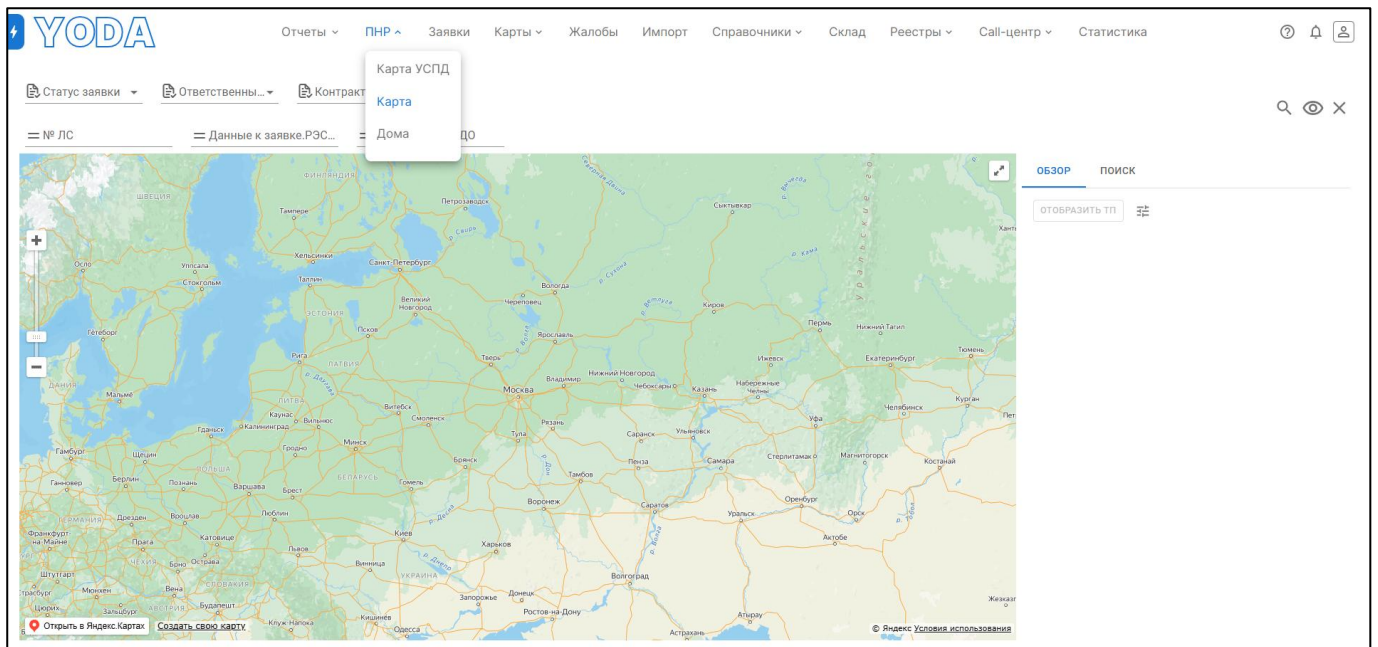
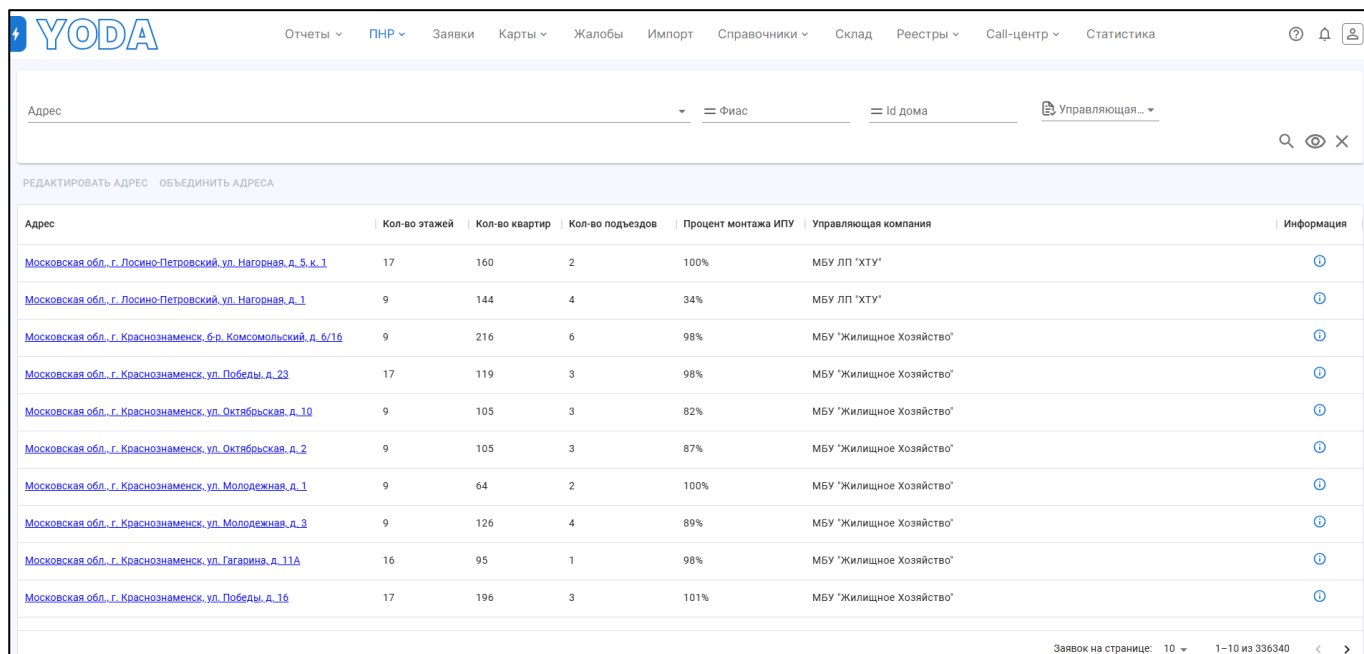


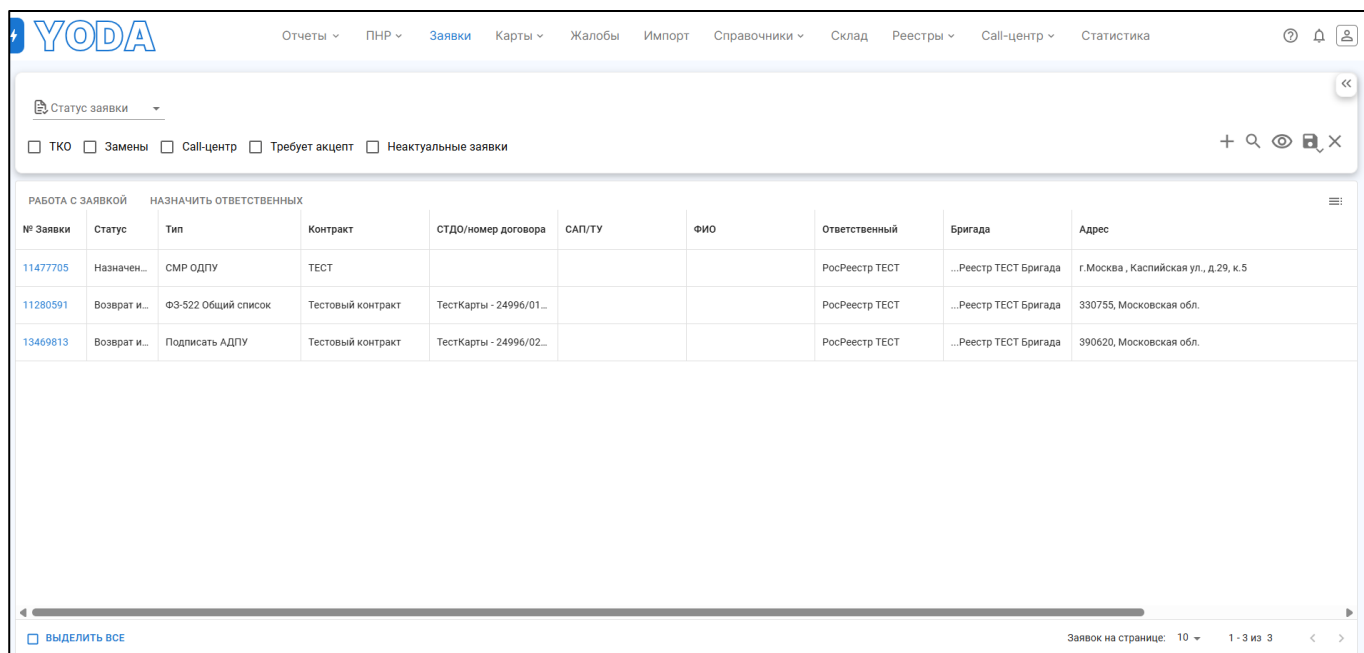
Рисунок 7



Адрес	Кол-во этажей	Кол-во квартир	Кол-во подъездов	Процент монтажа ИПУ	Управляющая компания	Информация
Московская обл., г. Лосино-Петровский, ул. Нагорная, д. 5, к. 1	17	160	2	100%	МБУ ЛП "ХТУ"	И
Московская обл., г. Лосино-Петровский, ул. Нагорная, д. 1	9	144	4	34%	МБУ ЛП "ХТУ"	И
Московская обл., г. Краснознаменск, б-р. Комсомольский, д. 6/16	9	216	6	98%	МБУ "Жилищное Хозяйство"	И
Московская обл., г. Краснознаменск, ул. Победы, д. 23	17	119	3	98%	МБУ "Жилищное Хозяйство"	И
Московская обл., г. Краснознаменск, ул. Октябрьская, д. 10	9	105	3	82%	МБУ "Жилищное Хозяйство"	И
Московская обл., г. Краснознаменск, ул. Октябрьская, д. 2	9	105	3	87%	МБУ "Жилищное Хозяйство"	И
Московская обл., г. Краснознаменск, ул. Молодежная, д. 1	9	64	2	100%	МБУ "Жилищное Хозяйство"	И
Московская обл., г. Краснознаменск, ул. Молодежная, д. 3	9	126	4	89%	МБУ "Жилищное Хозяйство"	И
Московская обл., г. Краснознаменск, ул. Гагарина, д. 11А	16	95	1	98%	МБУ "Жилищное Хозяйство"	И
Московская обл., г. Краснознаменск, ул. Победы, д. 16	17	196	3	101%	МБУ "Жилищное Хозяйство"	И

Рисунок 8

– Заявки – раздел, в котором отображены имеющиеся заявки на проведение работ (Рисунок 9);



№ Заявки	Статус	Тип	Контракт	СТДО/номер договора	САП/ТУ	ФИО	Ответственный	Бригада	Адрес
11477705	Назначен...	СМР ОДПУ	ТЕСТ				РосРеестр ТЕСТ	...Реестр ТЕСТ Бригада	г.Москва, Каспийская ул., д.29, к.5
11280591	Возврат и...	ФЗ-522 Общий список	Тестовый контракт	ТестКарты - 24996/01...			РосРеестр ТЕСТ	...Реестр ТЕСТ Бригада	330755, Московская обл.
13469813	Возврат и...	Подписать АДПУ	Тестовый контракт	ТестКарты - 24996/02...			РосРеестр ТЕСТ	...Реестр ТЕСТ Бригада	390620, Московская обл.

Рисунок 9

– Карты – раздел, в котором доступны интерактивные карты, отображающие объекты заявок на проведение работ:

- Карта (обзвона) – интерактивная карта, отображающая информацию об объектах работ, содержащая информацию необходимую для работы call-центра (Рисунок 10);

- Карта ППО – интерактивная карта, отображающая информацию о выполненных работах в части предпроектного обследования (Рисунок 11);
- Карта Заявки – интерактивная карта, отображающая информацию о заявках на выполнение работ (Рисунок 12);

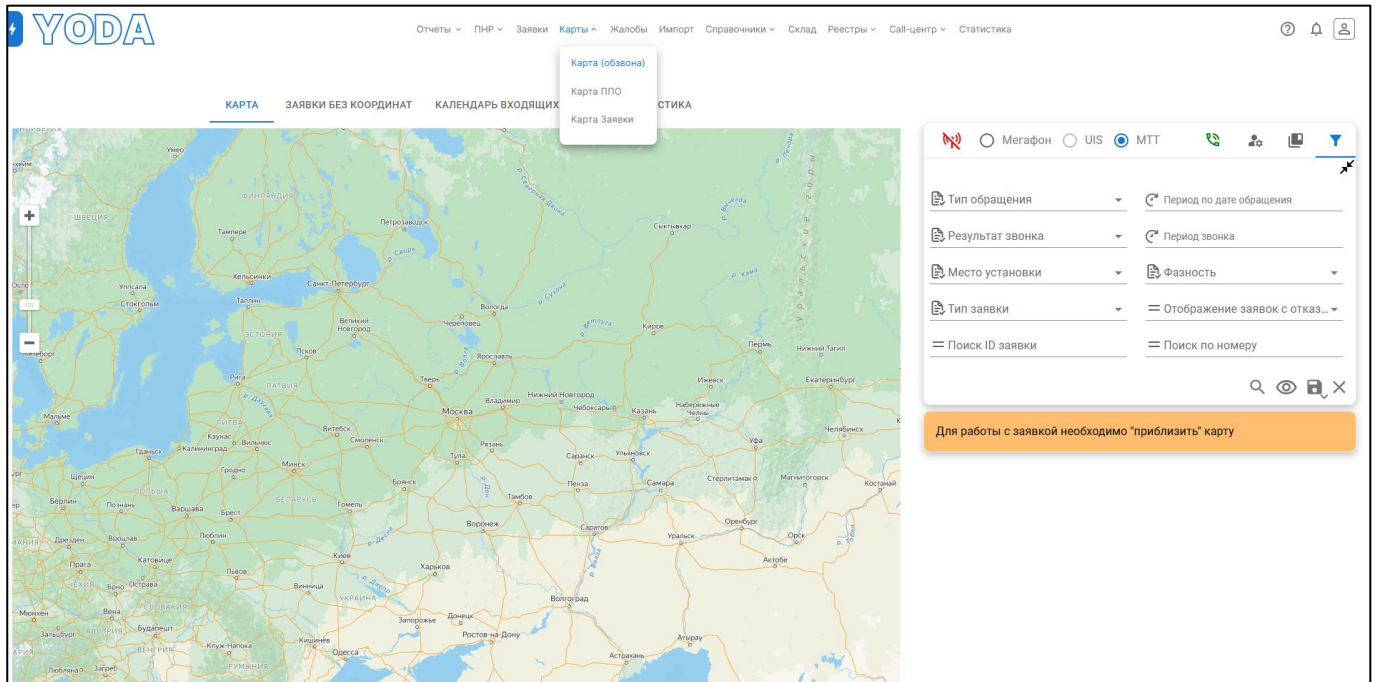


Рисунок 10

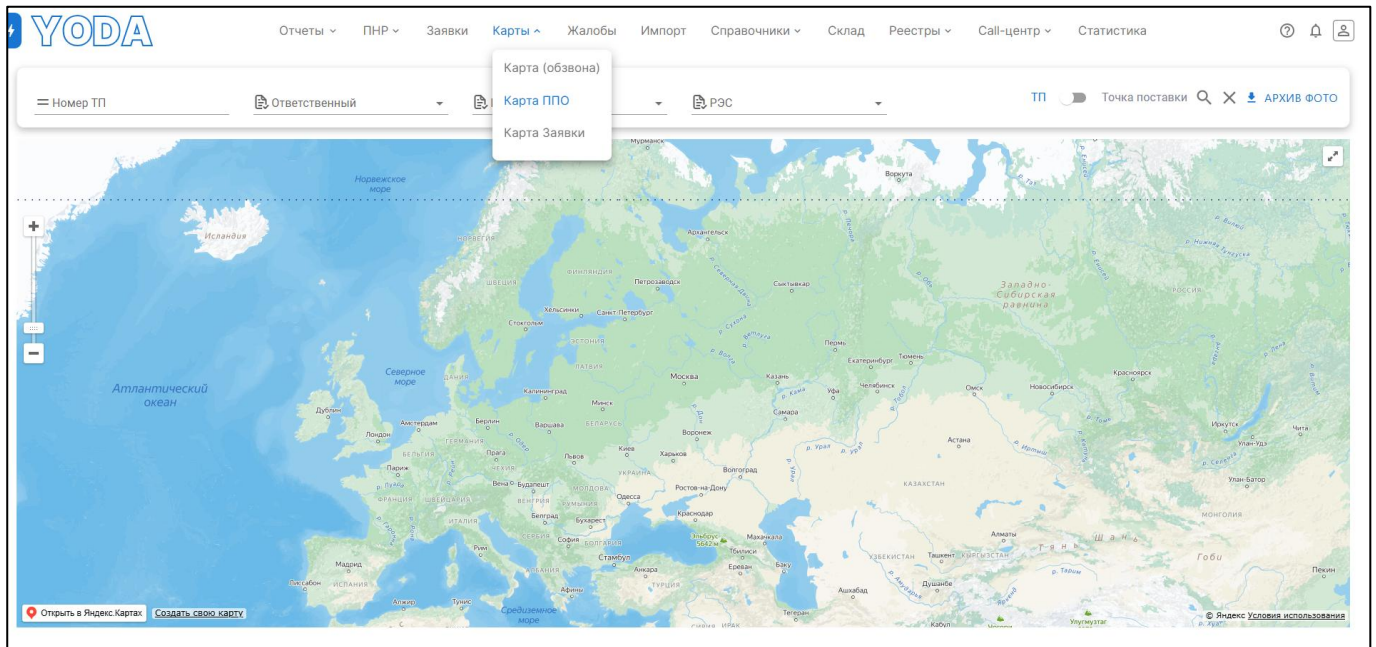


Рисунок 11

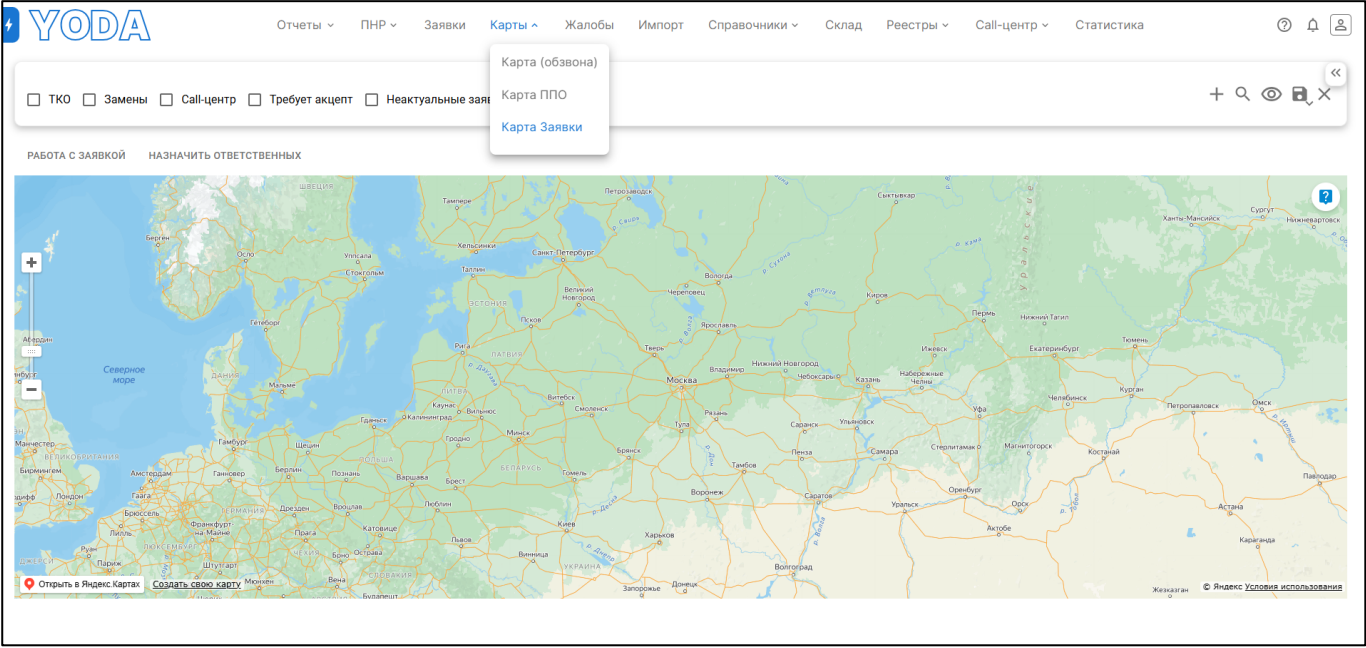


Рисунок 12

– Жалобы – раздел, в котором отображены имеющиеся жалобы по принятым заявкам на проведение работ (Рисунок 13);

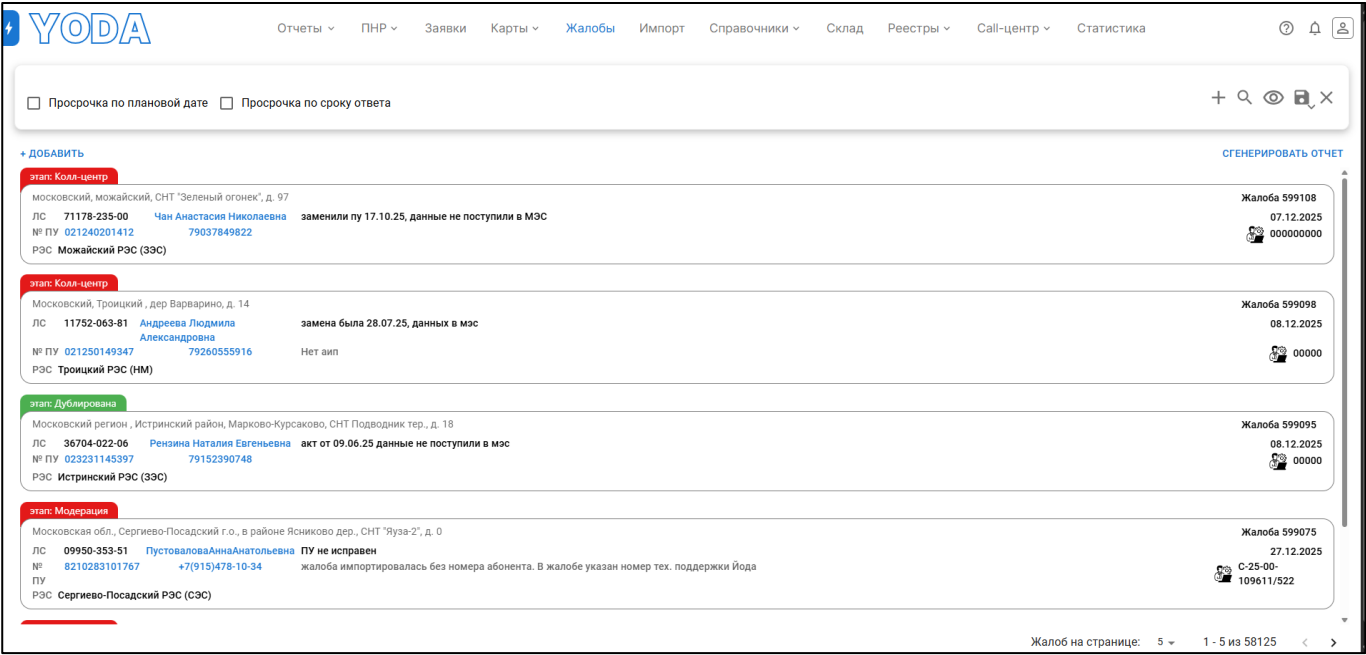


Рисунок 13

– Импорт – раздел для импорта файлов, содержащий табличное описание выполненных операций импорта (Рисунок 14);

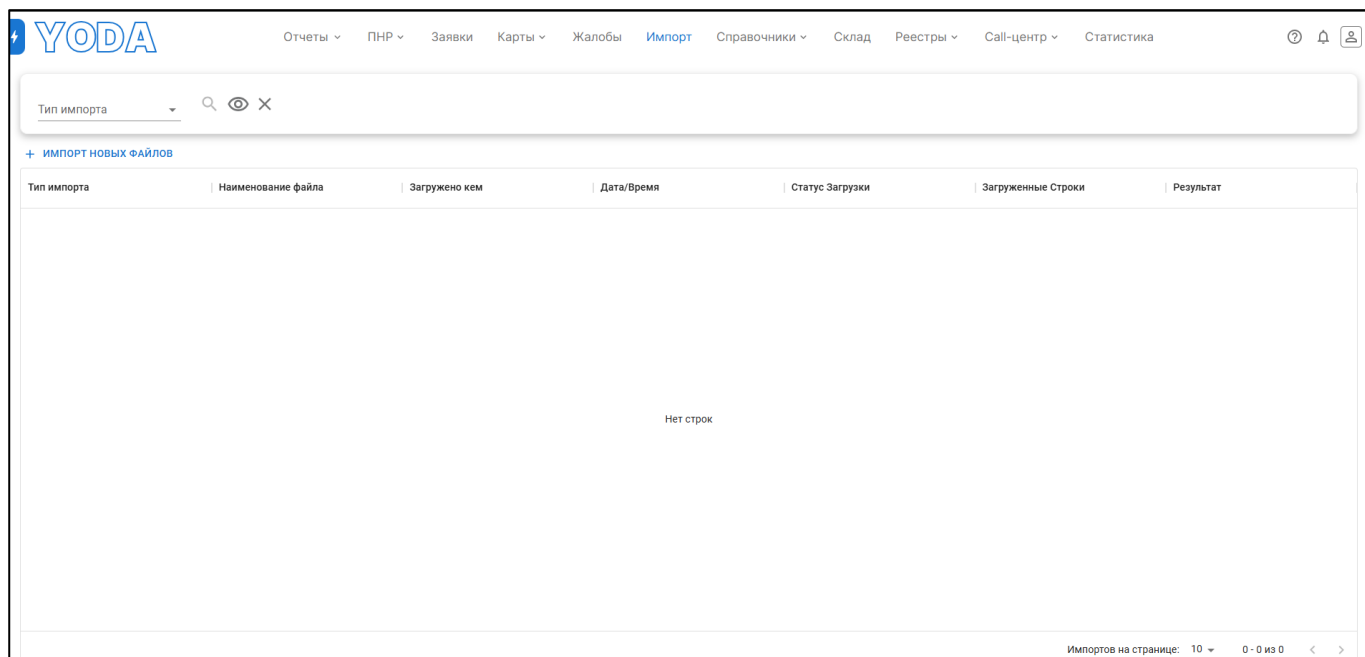


Рисунок 14

– Справочники – раздел для просмотра справочников:

- Приборы учета – справочник, содержащий список приборов учета (Рисунок 15);
- Пломбы – справочник, содержащий список установленных пломб (Рисунок 16);
- Каналообразующее оборудование – справочник, содержащий список каналообразующего оборудования (Рисунок 17);
- SIM карты – справочник, содержащий перечень привязанных телефонных номеров и выпущенных SIM-карт (Рисунок 18);
- Управляющие компании – справочник, содержащий список управляющих компаний (Рисунок 19);
- Приборы учета и сим карты – справочник, содержащий перечень приборов учета (Рисунок 20);

YODA

Отчеты ▾ ПНР ▾ Заявки Карты ▾ Жалобы Импорт Справочники ▾ Склад Реестры ▾ Call-центр ▾ Статистика

🔍 № ПУ

≡ ID ПУ

≡ MAC ПУ

🔍 IMEI

Тип ПУ ▾

🔍 🔍 ✕

Приборы учета

Пломбы

Каналообразующее оборудование

SIM карты

Управляющие компании

Приборы учета и сим карты

№ ПУ	MAC ПУ	IMEI	Тип ПУ	Сетевой ад...	Фазность	Дата выпуска	дей повер...	ID
101908108598			Интегра 101		1			8c438515-cde8-1a6e-9...
1041400362564			КАСКАД-11-C1-A-230...		1			c34c3e76-d688-57ce-d...
2061400344385			КАСКАД-11-C1-A-230...		1			14c8b0fc-2e0e-aa9e-d1...
2061400339074			КАСКАД-11-C1-A-230...		1			66266e0f-4a62-f564-9a...
2041400311477			КАСКАД-11-C1-A-230...		1			8c284755-9e32-1e79-8...

Заявок на странице: 5 ▾ 1 - 5 из 7968434 < >

Рисунок 15

YODA

Отчеты ▾ ПНР ▾ Заявки Карты ▾ Жалобы Импорт Справочники ▾ Склад Реестры ▾ Call-центр ▾ Статистика

🔍 № пломбы

≡ ID пломбы

Тип ПУ ▾

🔍 🔍 ✕

Приборы учета

Пломбы

Каналообразующее оборудование

SIM карты

Управляющие компании

Приборы учета и сим карты

№ пломбы	ID
P0929571	7aaec7c1-df46-7f02-90...
P0792525	cac382e2-dfb8-4b14-d...
P0915104	8622f2f4-2908-f763-d8...
P0941600	cac566f6-2425-b26a-2...
P0740526	e2aa914c-844d-a886-e...

Заявок на странице: 5 ▾ 1 - 5 из 2558819 < >

Рисунок 16

YODA

Отчеты ▾ ПНР ▾ Заявки Карты ▾ Жалобы Импорт Справочники ▾ Склад Реестры ▾ Call-центр ▾ Статистика

⌵ Заводской №

≡ ID

≡ MAC

⌵ IMEI

⌵ ICCID

⌵ SIM-карта

Приборы учета

Пломбы

Каналообразующее оборудование

SIM карты

Управляющие компании

Приборы учета и сим карты

Производитель

Тип оборудования

Модель

Заводской №

№ прошивки

IP Гермеса

MAC

IMEI

ICCID

SIM-карта

	Шлюз		357666059520095						
ООО "ЗАВОД НАРТИС"	Роутер	Роутер				E13C5BFEFF8E244		cef2addf-8bee-862f-53...	
	Шлюз		357666051044284				35766605...	5a3f63a7-08c2-41fa-8e...	
ООО "СтройЭнергоКом"	Роутер					D6E87F02006F0D00		8f36d556-1949-2ee9-4f...	
	Роутер					8D4E1D13006F0D00		81d11f4a-3b2e-94e5-fc...	

Заявок на странице: 5 ▾ 1 - 5 из 337346 < >

Рисунок 17

YODA

Отчеты ▾ ПНР ▾ Заявки Карты ▾ Жалобы Импорт Справочники ▾ Склад Реестры ▾ Call-центр ▾ Статистика

≡ Id

⌵ ICCID

⌵ Номер

≡ IP

⌵ IMEI

⌵ Владелец

Приборы учета

Пломбы

Каналообразующее оборудование

SIM карты

Управляющие компании

Приборы учета и сим карты

В эксплуатации

ICCID

IP

Номер

IMEI

Владелец

<input checked="" type="checkbox"/>	897010100852135505...		79166216516		
<input type="checkbox"/>	89701026980973955	10.81.250.36	79996613049		ПАО МОЭСК
<input type="checkbox"/>	897010100852135520...		79166228846		
<input type="checkbox"/>	897010100852135521...		79166228376		
<input type="checkbox"/>	897010100852135514...		79166230934		

Заявок на странице: 5 ▾ 1 - 5 из 621506 < >

Рисунок 18

YODA

Отчеты ▾ ПНР ▾ Заявки Карты ▾ Жалобы Импорт Справочники ▾ Склад Реестры ▾ Call-центр ▾ Статистика

Наименование ▾

Адрес

Руководитель

Телефон

+

ДОБАВИТЬ

Наименование	Адрес	Руководитель	Тел. номер	Создано кем	Дата создания	Обновлено кем	Дата обновления	ID	Ред.
1				kramarenko.sec	03-04-2023			6414	
Амурский, управляющ...				as.ryzhih	17-03-2023			4226	
ООО "УК КУЛЬТУРА"	Ленивка улица, д.3, стр.11	Гайтукиева Л.А	+7 (495) 228-82-22	av.voloskaya	15-05-2023			9326	
ООО "КИРИЛЛОВСКАЯ ...			89211300821	lr.fedyunin	17-07-2025		17-07-2025	77217	
АО "Жельская УК"	140155, ОБЛАСТЬ МОСКОВСКАЯ, ПОСЕЛОК ЭЛЕК...			tarasyan	20-02-2023			414	

Заявок на странице: 5 ▾ 1-5 of 16847 < >

Рисунок 19

YODA

Отчеты ▾ ПНР ▾ Заявки Карты ▾ Жалобы Импорт Справочники ▾ Склад Реестры ▾ Call-центр ▾ Статистика

№ ПУ

ICCID

IMEI

Сети

Исполнитель

НАЧАТЬ НОВОЕ СКАНИРОВАНИЕ

ПРИВЯЗАТЬ ПАСПОРТ(А) К ЗАЯВКЕ YODA

ПРИВЯЗАТЬ ПАСПОРТ⁹⁹⁺

СКАЧАТЬ EXCEL

№ ПУ	IMEI	ICCID	Исполнитель	Дата-время	Сети	
023240258970	862771075620065	89701021113137020	Дмитрий Яковлев (d.n.yakovlev)	02.10.2025 15:44	ВЭС (ПАО «РОССЕТИ ЛЕНЭНЕРГО»)	
021250064083	868719070547373	89701021113137231	Дмитрий Яковлев (d.n.yakovlev)	12.09.2025 15:08	ВЭС (ПАО «РОССЕТИ ЛЕНЭНЕРГО»)	
021250063975	868719070737883	89701021113137232	Дмитрий Яковлев (d.n.yakovlev)	12.09.2025 15:08	ВЭС (ПАО «РОССЕТИ ЛЕНЭНЕРГО»)	
021250064050	868719070464959	89701021113137233	Дмитрий Яковлев (d.n.yakovlev)	12.09.2025 15:08	ВЭС (ПАО «РОССЕТИ ЛЕНЭНЕРГО»)	
021250063947	868719070842188	89701021113137234	Дмитрий Яковлев (d.n.yakovlev)	12.09.2025 15:08	ВЭС (ПАО «РОССЕТИ ЛЕНЭНЕРГО»)	
021250063929	868719071026682	89701021113137235	Дмитрий Яковлев (d.n.yakovlev)	12.09.2025 15:08	ВЭС (ПАО «РОССЕТИ ЛЕНЭНЕРГО»)	
021250064158	868719070556184	89701021113137236	Дмитрий Яковлев (d.n.yakovlev)	12.09.2025 15:08	ВЭС (ПАО «РОССЕТИ ЛЕНЭНЕРГО»)	
021250064000	868719070591017	89701021113137237	Дмитрий Яковлев (d.n.yakovlev)	12.09.2025 15:08	ВЭС (ПАО «РОССЕТИ ЛЕНЭНЕРГО»)	
021250063954	868719070502618	89701021113137238	Дмитрий Яковлев (d.n.yakovlev)	12.09.2025 15:08	ВЭС (ПАО «РОССЕТИ ЛЕНЭНЕРГО»)	
021250064009	868719070866674	89701021113137239	Дмитрий Яковлев (d.n.yakovlev)	12.09.2025 15:08	ВЭС (ПАО «РОССЕТИ ЛЕНЭНЕРГО»)	

Элементов на странице: 10 ▾ < 1 2 3 4 5 ... 116 >

Рисунок 20

– Склад – раздел для учета приборов (Рисунок 21);

YODA

Отчеты ▾ ПНР ▾ Заявки Карты ▾ Жалобы Импорт Справочники ▾ Склад Реестры ▾ Call-центр ▾ Статистика

Выдача
Принять возврат
Прием товара
Отправка на завод
Внутреннее перемещение: выдача
Внутреннее перемещение: прием
Утилизация
Архив
Статистика

Дата создания Номер накладной Номер пломбы Номер ПУ Оператор
От кого Проект Склад Тип накладной Тип ПУ
Тип СО ICCID IMEI СО

☐ Выданные накладные без проекта

№ Утилизация №1	Администратор...	01.01.1970	№ 2719	23.07.2191	№ 19	02.04.2187
№ 6298		30.10.2049	№ 5645	14.11.2046	№ 5170	13.08.2046
№ 5437		06.12.2045	№ 3702	03.04.2040	№ 4084	22.07.2039
№ 2955		02.12.2034	№ 2680	09.11.2034	№ 5947	24.10.2034
№ 2707		04.01.2034	№ 2626	12.09.2033	№ 2370	02.09.2033
№ 2038		27.05.2031	№ 773	23.07.2030	№ 3271	19.07.2030
№ 3275		19.07.2030	№ 3641	10.05.2028	№ 4818	24.09.2027
№ 0222817	ИП Трушанов А...	10.12.2025	№ 1649	Махота Евгени...	28.11.2025	№ заявка 10226 часть 1 Склад Москва ...
№ 10204/1	Склад Москва ...	28.11.2025	№ 1669	Бойцев Леонид...	28.11.2025	№ сз12962 ООО "МПК ВЕЛЕ...

Рисунок 21

– Реестры – раздел для просмотра различных доступных реестров (Рисунок 22);

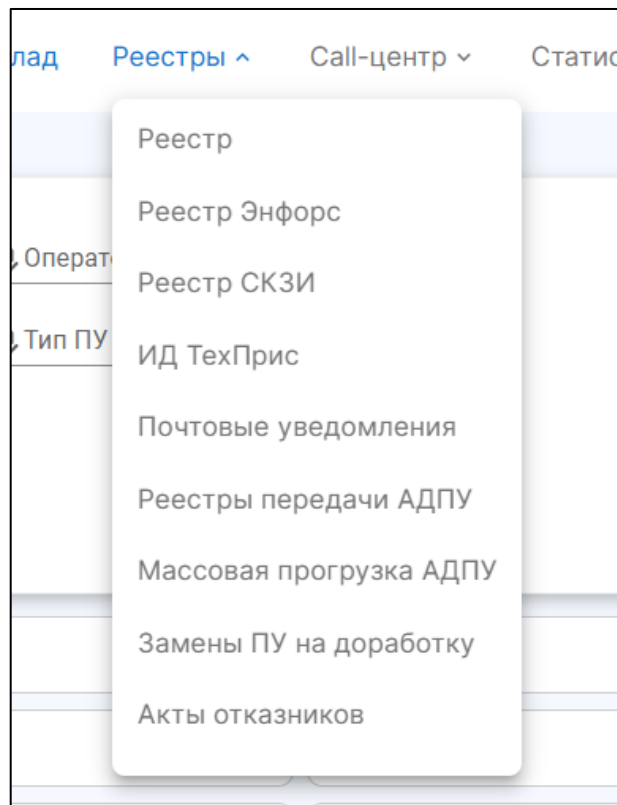


Рисунок 22

– Call-центр – раздел для работы с заявками и звонками call-центра:

- Входящие заявки – раздел, содержащий табличное представление входящих заявок центра (Рисунок 23);

- Обработанные заявки – раздел, содержащий табличное представление обработанных заявок центра (Рисунок 24);
- Башкортостан – выделенный раздел, содержащий табличное представление заявок центра по Республике Башкортостан (Рисунок 25);

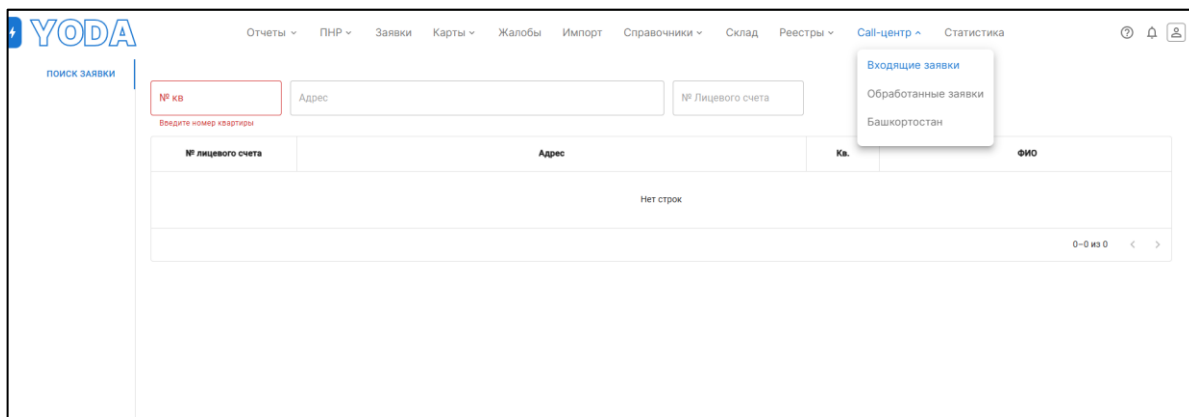


Рисунок 23

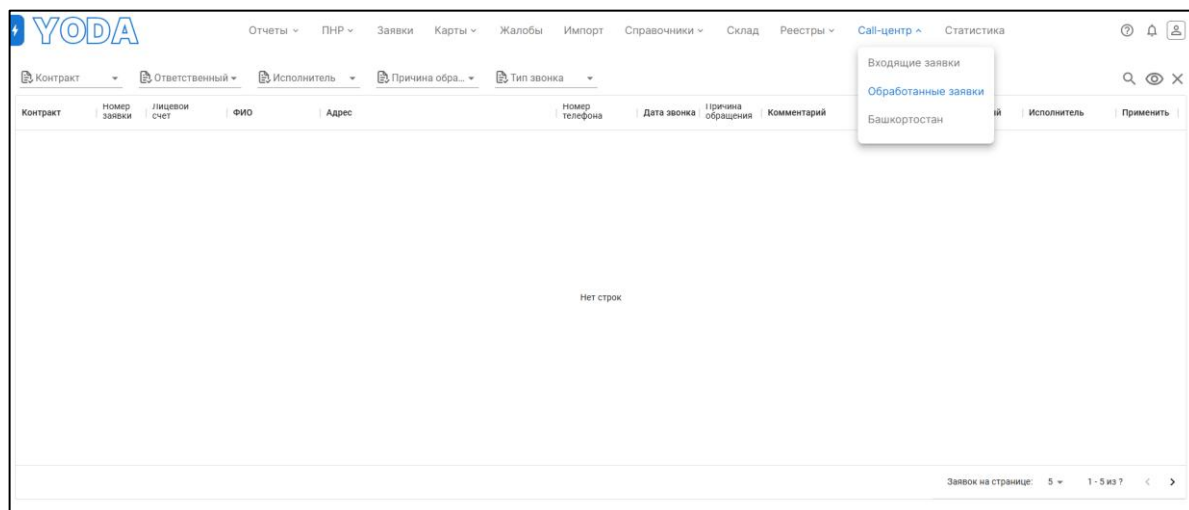


Рисунок 24

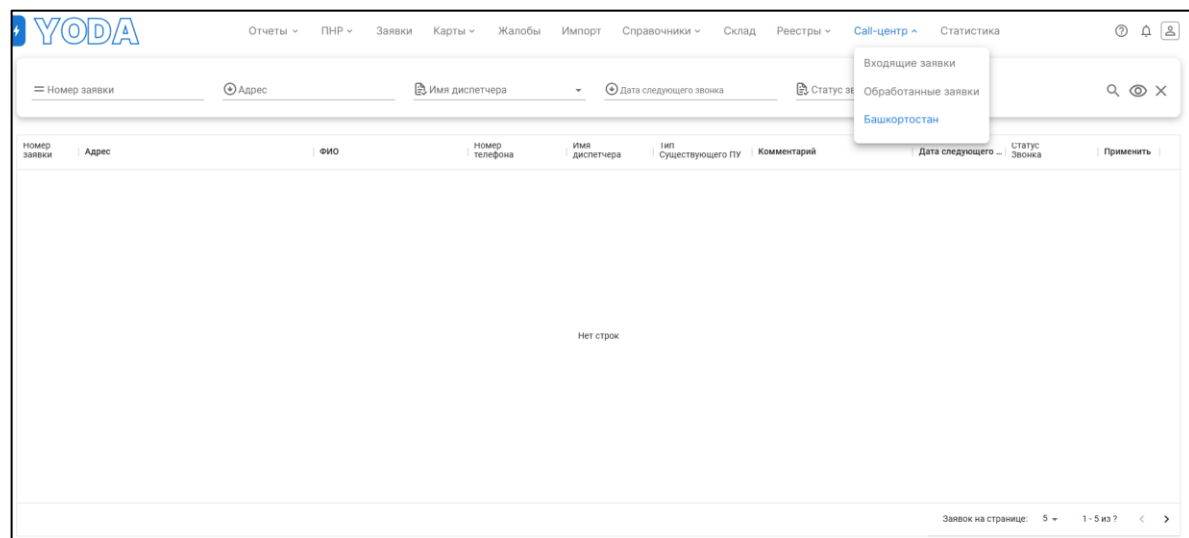


Рисунок 25

- Статистика – раздел для просмотра различной собранной статистики (Рисунок 26).

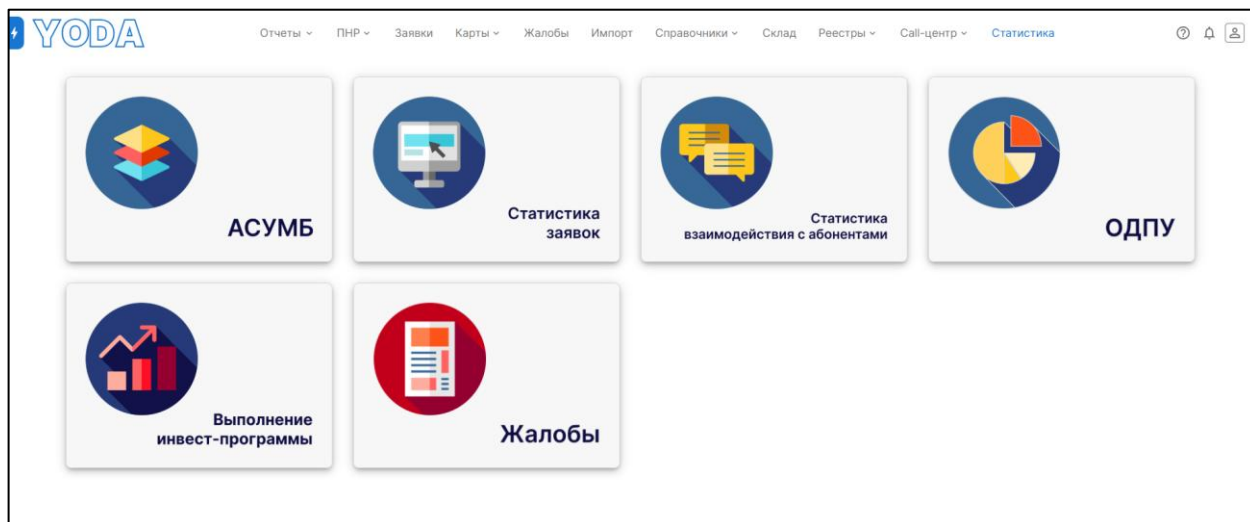


Рисунок 26

Для пользователя с ролью «Оператор» доступны следующие основные разделы:

- Отчеты – раздел для создания и выгрузки различных отчетов (Рисунок 27);

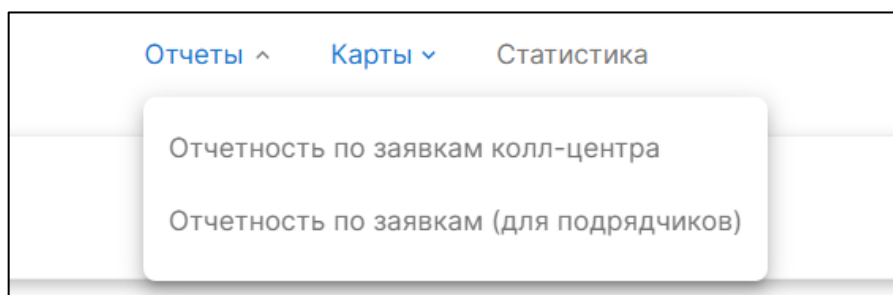


Рисунок 27

- Карты – раздел, в котором доступны интерактивные карты, отображающие объекты заявок на проведение работ (аналогичен изображенному на рисунках 10–12);
- Статистика – раздел для просмотра различной собранной статистики (Рисунок 28).

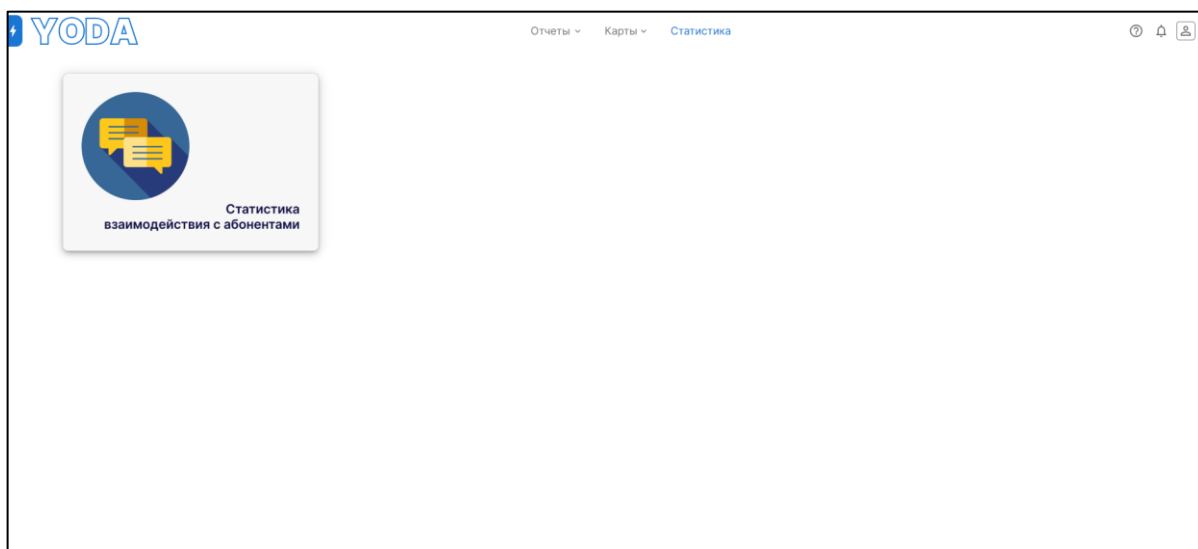



Рисунок 28


4.2.2. Типовые элементы управления

Во многих разделах доступна форма фильтрации и поиска, находящаяся сверху зоны рабочего пространства над табличным представлением данных раздела (Рисунок 29).



Рисунок 29

Работа почти во всех разделах должна начинаться с нажатия пиктограммы , расположенной на форме фильтрации и поиска, для автоматического поиска, обновления и наполнения раздела.

Пиктограмма  откроет выпадающий список с перечнем фильтров, доступных для текущего раздела, а также строку для текстового поиска по включению слов в строки данных табличного представления (Рисунок 30).

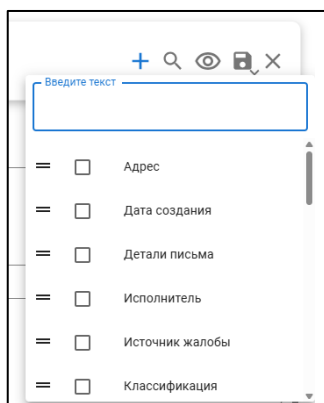





Рисунок 30

Пиктограмма  отобразит дополнительное окно с сохраненными наборами фильтров.

Пиктограмма  сохранит текущий набор фильтров.

Пиктограмма  сбросит текущий набор фильтров.


Некоторые формы фильтрации могут быть дополнительно развернуты кнопкой , для отображения дополнительных фильтров (Рисунки 31–32).



Рисунок 31

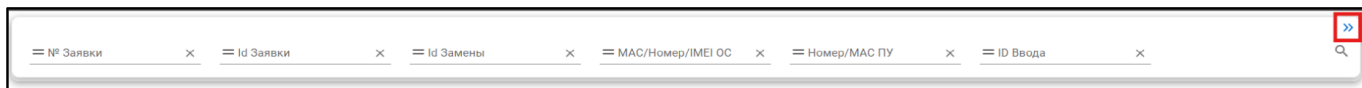


Рисунок 32

Записи табличного представления в разделах предоставляются постранично. Для изменения количества отображаемых записей на странице нажать кнопку «(наименование объектов в разделе) на странице» и в выпадающем списке выбрать нужное значение. Для навигации между страницами списка сведений воспользоваться кнопками постраничного перехода (Рисунок 33).

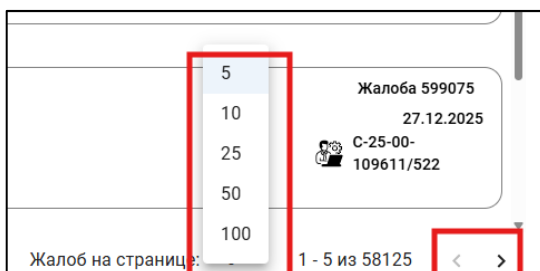



Рисунок 33

4.3. Типовые операции для пользователя с ролью «Администратор (Руководитель проекта)»

4.3.1. Просмотр списка заявок

В разделе «Заявки» при нажатии пиктограммы  произойдет автоматический поиск и обновление списка доступных заявок (Рисунок 34).

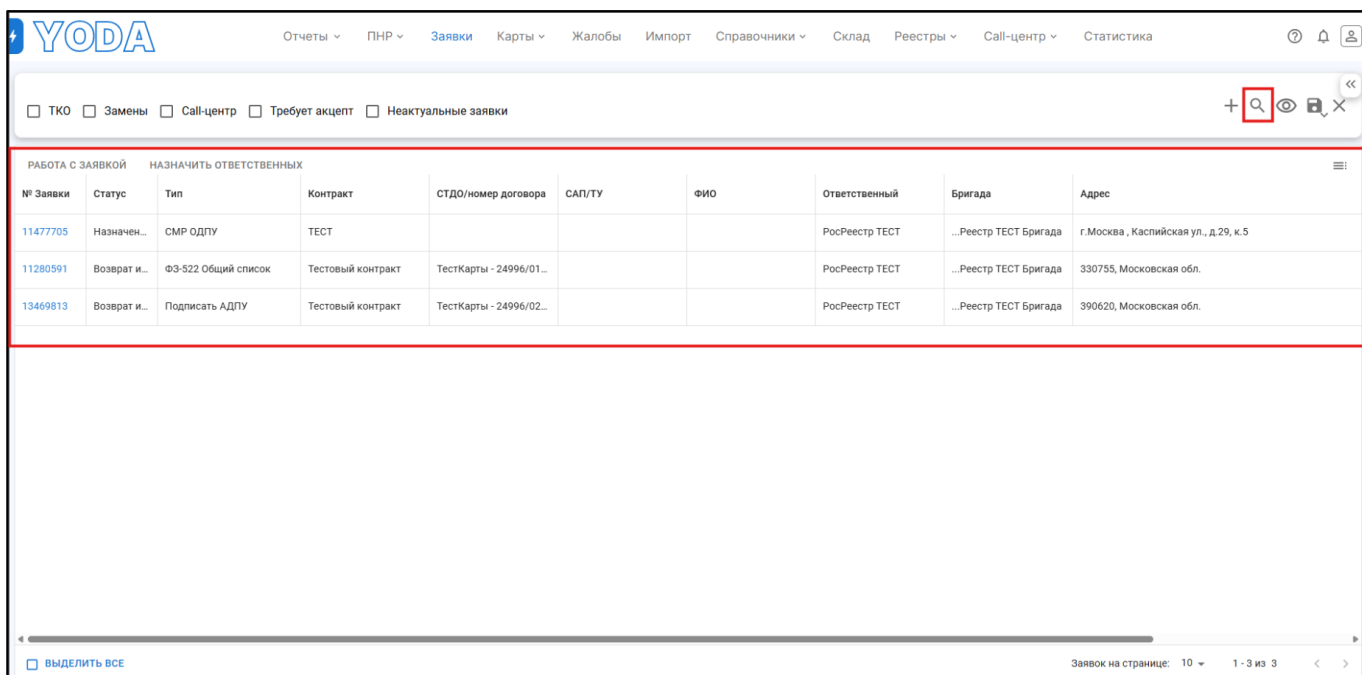


Рисунок 34

4.3.2. Создание заявки

Для того, чтобы создать заявку, следует выполнить шаги, описанные ниже.

Шаг 1. Перейти в раздел «Импорт» при помощи меню сверху. На отобразившейся странице нажать кнопку «Импорт новых файлов» (Рисунок 35).

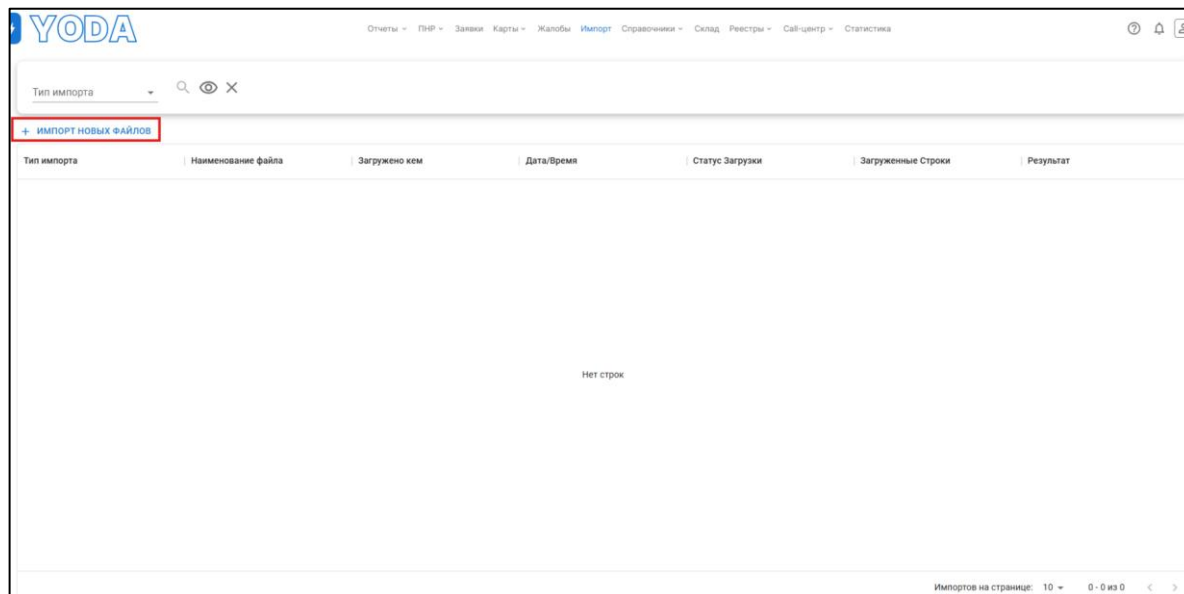


Рисунок 35

Отобразится всплывающее окно для выбора файла для загрузки (Рисунок 36).

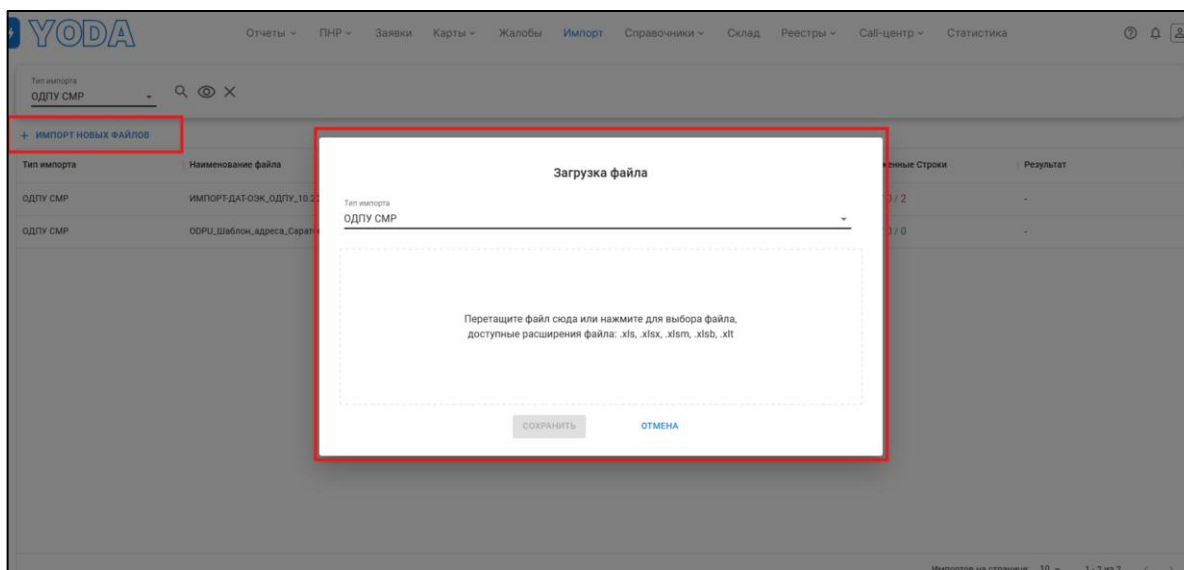


Рисунок 36

Шаг 2. Выбрать тип импорта, файл для загрузки и нажать «Сохранить».

В результате будет отображено сообщение об успешной загрузке файла, а в журнале импорта заявок отображен новый загруженный файл.

Шаг 3. В столбце «Загруженные строки» убедиться в успешности загрузки всех строк файла (Рисунок 37).

Успешных строк: 0 Невалидных (с ошибкой) строк: 0 Конфликтных строк: 0 Всего строк: 2	
узки	Результат
0 / 0 / 0 / 2	

Рисунок 37

Шаг 4. Перейти в раздел «Заявки». После актуализации данных в разделе по пиктограмме



в разделе будут отображены загруженные заявки.

4.3.3. Работа с заявками

Двойное нажатие на строку с заявкой откроет ее карточку для последующей работы с ней (Рисунок 38).

Рисунок 38

В новой заявке доступно внесение информации на вкладках:

- ППО ОДПУ;
- СМР ОДПУ;
- История.

Для продвижения заявки – принятия в работу, назначения или возврата исполнителям, закрытия, направления жалобы, следует нажать кнопку «Работа с заявкой» в правом верхнем углу и в выпадающем списке выбрать требуемое действие (Рисунок 39).

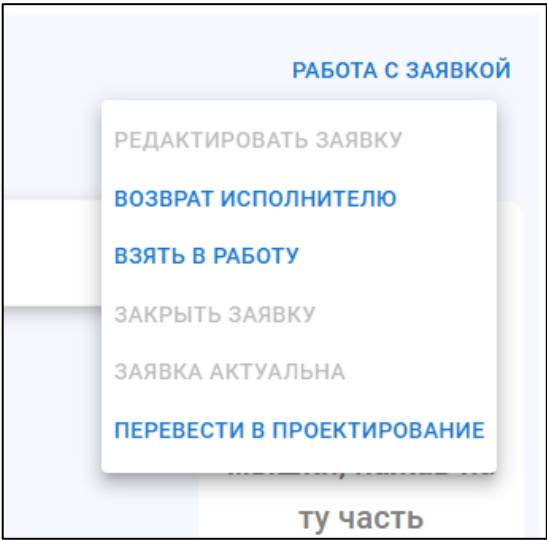


Рисунок 39

После отработки заявки исполнителем в ее карточке появится информации о проведенных работах, могут быть представлены фотоматериалы, подтверждающие выполнение работ (Рисунок 40).

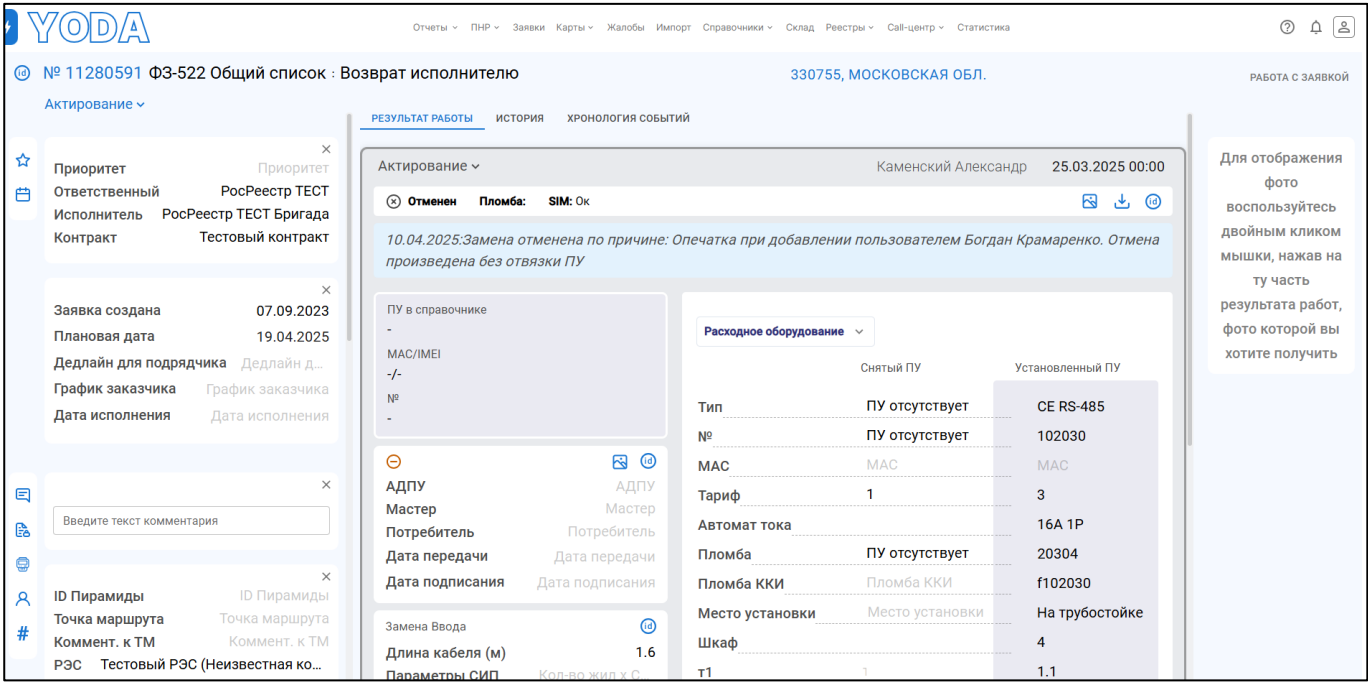


Рисунок 40

4.4. Типовые операции для пользователя с ролью «Оператор»

4.4.1. Работа с картой обзвона

При переходе в раздел «Карта (обзвона)» откроется интерактивная карта, содержащая информацию необходимую для работы call-центра (Рисунок 41).

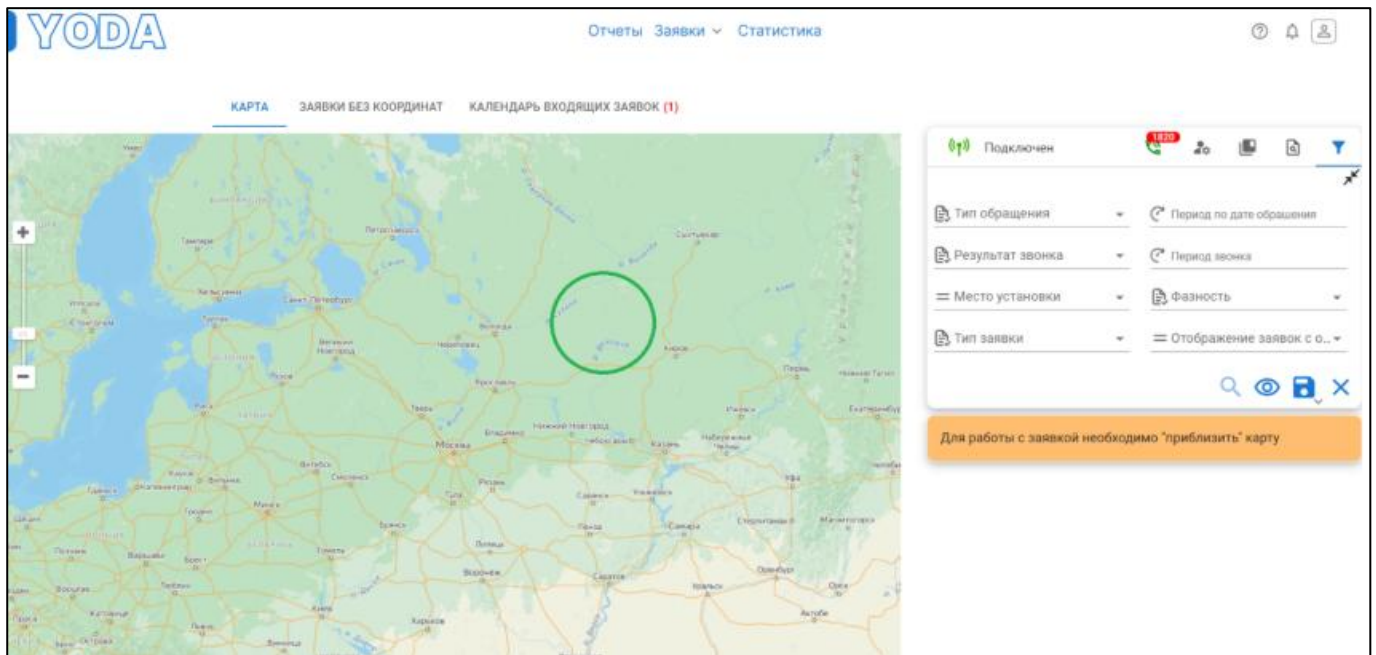


Рисунок 41

При приближении карты на ней будут отображаться пиктограммы заявок, сначала объединенные в группы (Рисунок 42), затем в виде отдельных адресов с заявками (Рисунок 43).

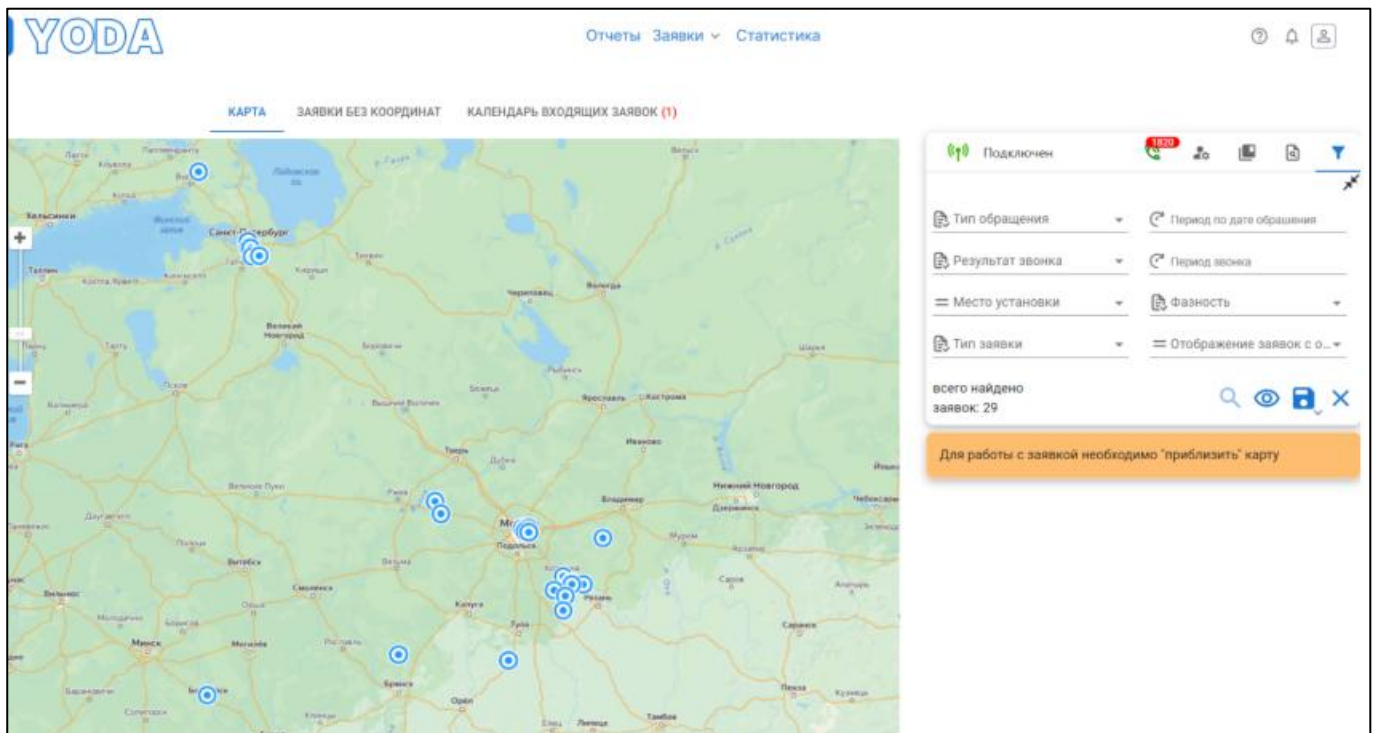


Рисунок 42

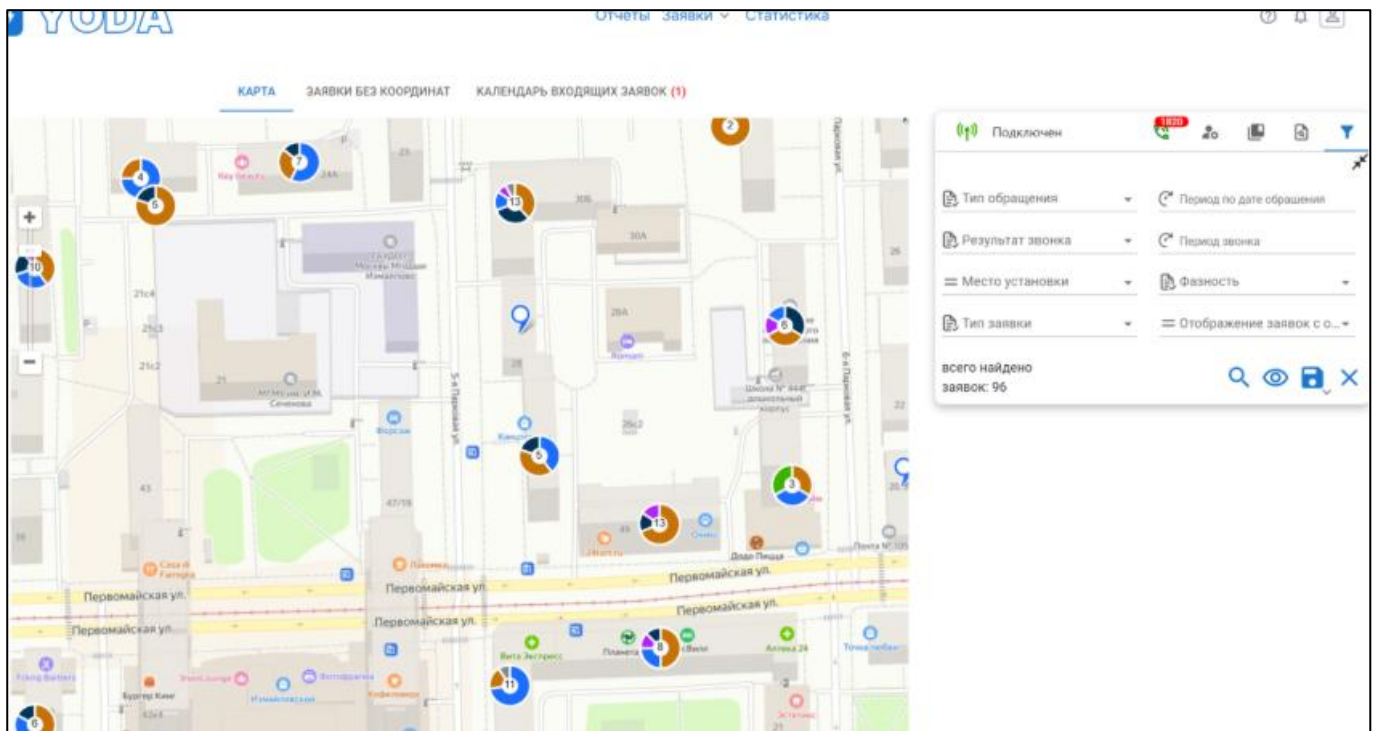


Рисунок 43

Справа от интерактивной карты расположена форма фильтрации, позволяющая настроить отображение на карте только заявок с нужными свойствами.

Нажатие на пиктограмму заявки отобразит окно с информацией о заявке, справа под формой фильтрации отобразится вся необходимая информация для работы с заявкой (Рисунок 44).

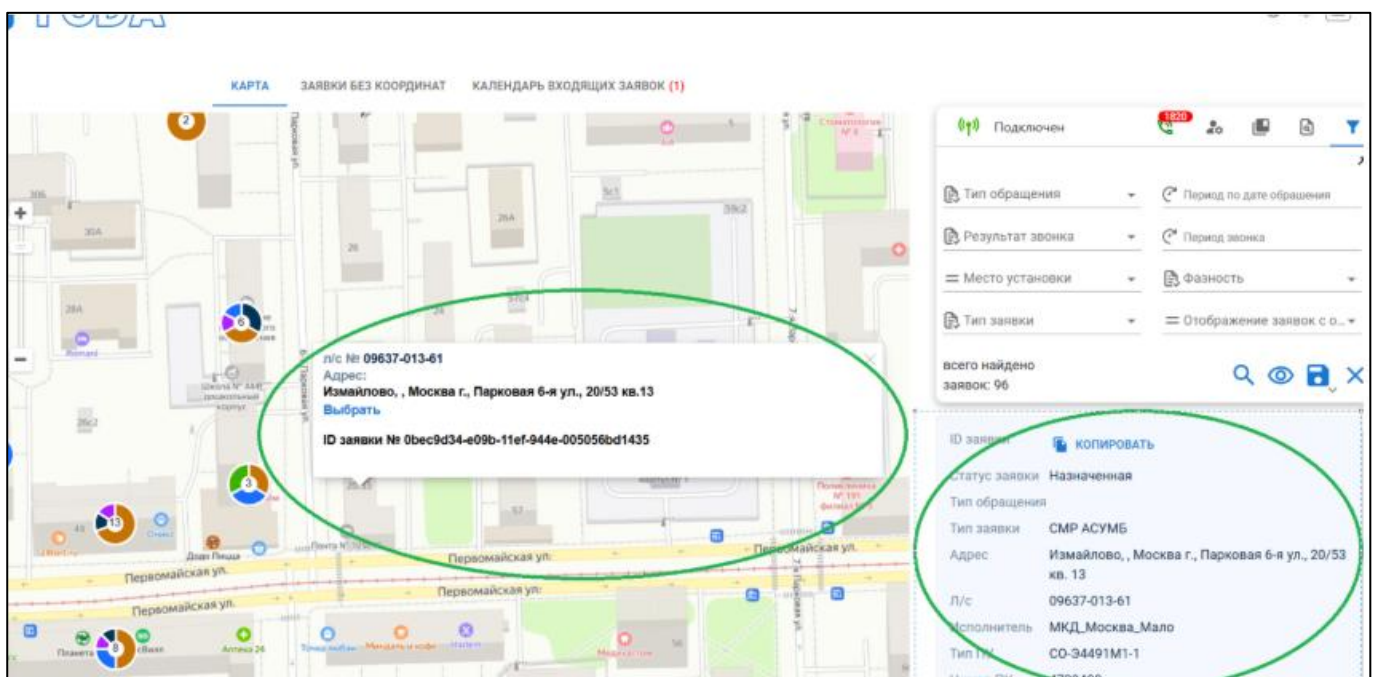


Рисунок 44

В информации о заявке также указываются контактные данные для связи с абонентом (Рисунок 45).

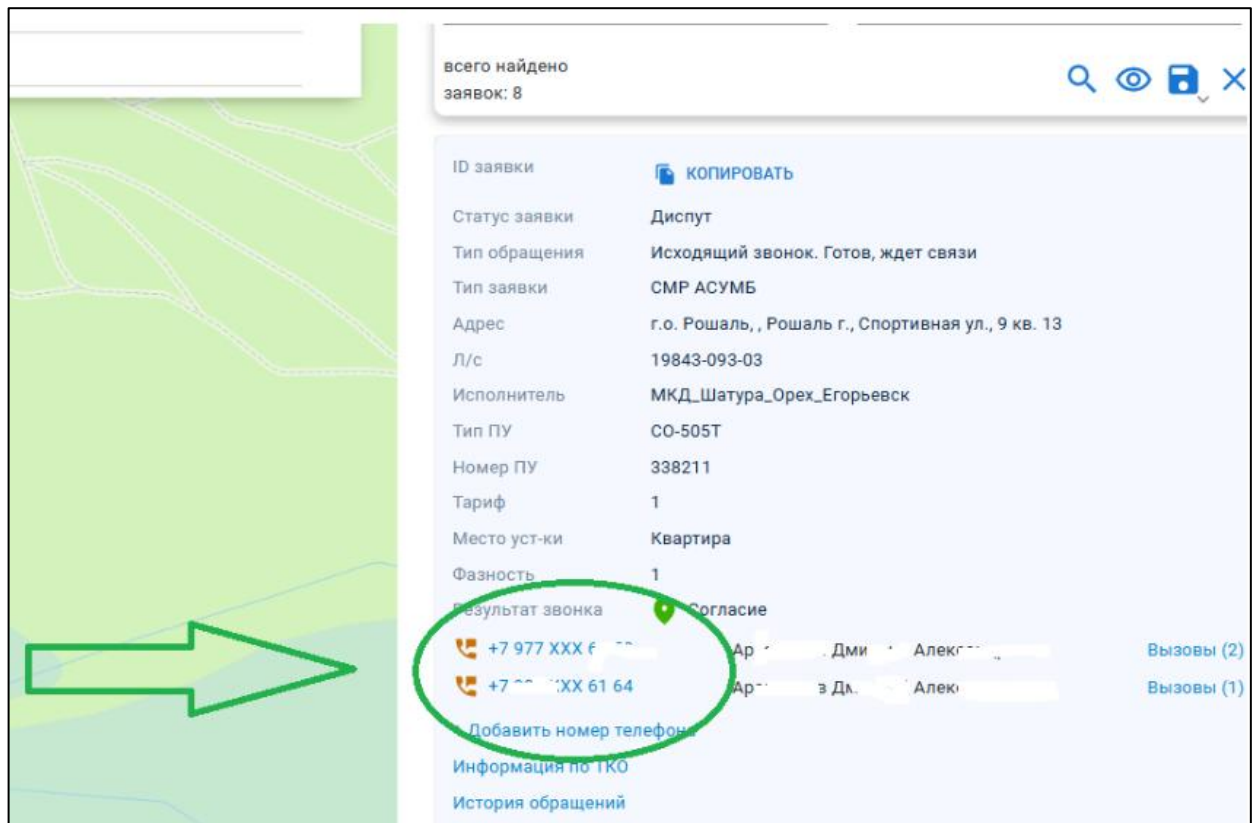


Рисунок 45

Нажатие на номер телефона откроет всплывающее окно для совершения вызова (Рисунок 46).

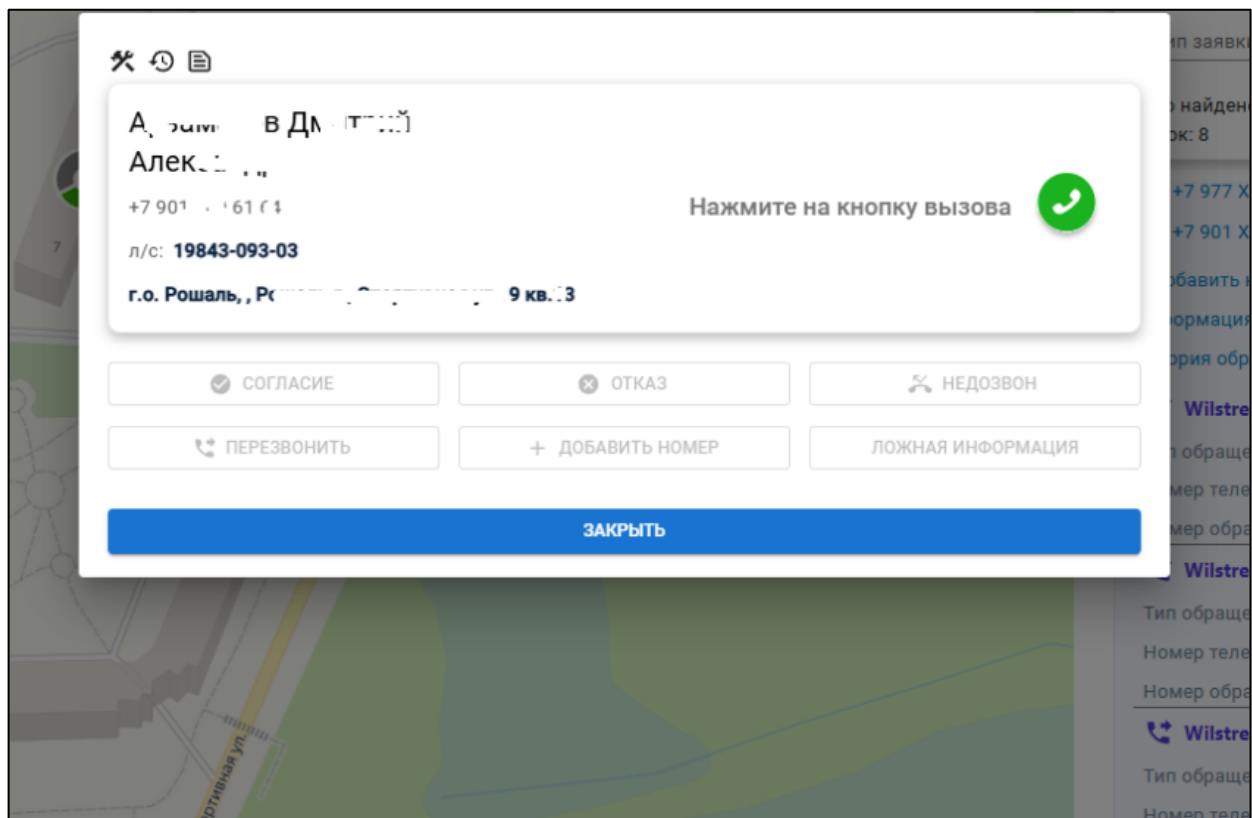



Рисунок 46



Для осуществления вызова текущего абонента следует нажать на пиктограмму . По окончании вызова станет доступна форма фиксации результатов вызова (Рисунок 47).




<input checked="" type="checkbox"/> СОГЛАСИЕ	<input type="checkbox"/> ОТКАЗ	<input type="checkbox"/> НЕДОЗВОН
<input type="checkbox"/> ПЕРЕЗВОНИТЬ	<input type="checkbox"/> + ДОБАВИТЬ НОМЕР	<input type="checkbox"/> ЛОЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
СОЗДАТЬ ТКО		
Дата монтажа * dd.mm.yyyy 	Время монтажа * 	Мастер * 
<input type="checkbox"/> Выбрать из всего списка		
Комментарий <input type="text"/>		
СОХРАНИТЬ И ВЫЙТИ		

Рисунок 47

4.5. Решение проблем

4.5.1. Техническая поддержка

В случае возникновения проблем пользователь может обратиться в службу технической поддержки по электронной почте: info@stroyenergokom.ru.

Режим работы службы технической поддержки организации-правообладателя: с 10:00 до 19:00 (по московскому времени).

4.5.2. Типовые проблемы

4.5.2.1. Не отображается страница входа в ПО

Если страница входа в ПО не отображается, необходимо:

- проверить наличие доступа к сети Интернет на клиентской ПЭВМ;
- проверить правильность настройки сетевого интерфейса на клиентской ПЭВМ;
- перезапустить веб-браузер и повторить переход по URL.

4.5.2.2. Не осуществляется авторизация в аккаунте

Если авторизация в аккаунте не осуществляется, необходимо:

- удостовериться, что логин (email) и пароль введены корректно;
- связаться со службой технической поддержки организации-правообладателя.

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ

ОС	операционная система
ПО	программное обеспечение
ПЭВМ	персональная электронно-вычислительная машина
СУБД	система управления базами данных
URL	от англ. Uniform Resource Locator – система унифицированных адресов электронных ресурсов