

# **1С:Предприятие 8**

## **Конфигурация «Диспетчерская ЖКХ»**

### **Редакция 1.6**

## **Руководство пользователя**

**(Дополнение к руководству по ведению учета  
в конфигурации «Управление нашей фирмой»)**

Оренбург  
Фирма ООО «Сетевые решения»  
2022

ПРАВО ТИРАЖИРОВАНИЯ  
ПРОГРАММНЫХ СРЕДСТВ И ДОКУМЕНТАЦИИ  
ПРИНАДЛЕЖИТ ООО «СЕТЕВЫЕ РЕШЕНИЯ»  
Приобретая конфигурацию «Диспетчерская ЖКХ»,  
Вы тем самым даете согласие не допускать  
копирования программ и документации  
Без письменного разрешения ООО «Сетевые решения»

ООО «Сетевые решения», 2021  
460052, Оренбургская обл,  
Оренбург г, проспект Победы, дом № 75, корпус А,  
Телефон: +7(3532)43-43-63  
e-mail: [info@set-r.ru](mailto:info@set-r.ru)  
URL: [set-r.ru](http://set-r.ru)

## **ЛИНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ**

Сервисное обслуживание программных продуктов, содержащих программный комплекс «Диспетчерская ЖКХ» и поддержка пользователей в части работы с платформой «1С:Предприятие 8.3» осуществляется с активным сервисом 1С:ИТС Отраслевой (для разных версий поставки нужны разные категории сервиса ИТС Отраслевой, таблица соответствия указана ниже в руководстве).

Подробнее о составе и условиях 1С:ИТС Отраслевой можно прочитать на страницах [www.its.1c.ru/about](http://www.its.1c.ru/about) и <https://portal.1c.ru/app/branch>.

Номер телефона линии консультаций фирмы "1С" +7(495) 956-11-81, адрес электронной почты [v8@1c.ru](mailto:v8@1c.ru).

По работе непосредственно с конфигурацией "Диспетчерская ЖКХ", консультации оказывает партнер-разработчик ООО "Сетевые решения" с 7:00 до 16:00 по московскому времени, кроме суббот, воскресений и праздничных дней (по распорядку московских предприятий):

- название сервиса в системе 1С-Коннект: Диспетчерская ЖКХ онлайн;
- телефон линии консультаций +7(3532) 43-43-63;
- адрес электронной почты: [info@set-r.ru](mailto:info@set-r.ru).

Пользователи получают обновления по платформе "1С:Предприятие 8.3" через партнеров-франчайзи, разработчика и на сайте "1С" в разделе интернет-поддержки пользователей: <https://releases.1c.ru/>. Обновления по программному комплексу "Диспетчерская ЖКХ" пользователи получают через разработчика.

Сопровождение по платформе "1С:Предприятие 8.3" и программному комплексу "Диспетчерская ЖКХ" осуществляется на платной основе, для его получения необходимо оформить сервис 1С:ИТС Отраслевой на платной основе, обратившись к обслуживающему Вас партнеру или к рекомендованным фирмой "1С" Центрам Сопровождения и Сервис-партнерам в Вашем регионе, со списком можно ознакомиться на странице <http://its.1c.ru/zakaz>.

**МЫ ВСЕГДА РАДЫ ВАМ ПОМОЧЬ**

Издание не является полной документацией по программному продукту. Для использования продукта необходимо наличие других книг.

В комплект основной поставки программного продукта входят следующие книги:

**По технологической платформе «1С:Предприятие 8»**

«1С:Предприятие 8.3. Руководство пользователя». Книга содержит описание общих приемов работы с программными продуктами системы «1С:Предприятие 8.».

«1С:Предприятие 8.3. Руководство администратора». В книгу входят сведения об установке платформы и административной настройке системы.

«1С:Предприятие 8.3. Руководство разработчика» (в двух частях). Книга содержит сведения по разработке прикладных решений в системе «1С:Предприятие 8.3», в том числе описание синтаксиса встроенного языка и языка запросов. Книга необходима для изменения конфигурации под особенности учета конкретной организации.

**По конфигурации «Управление нашей фирмой»**

«1С:Предприятие 8. Конфигурация «Управление нашей фирмой». В книге приведено описание основных объектов конфигурации и методов работы с ними.

## Оглавление

<b>Глава 1. Характеристика и установка конфигурации</b> .....	6
1.1 Характеристика конфигурации.....	6
1.2 Установка конфигурации.....	6
1.3 Установка системы лицензирования и защиты .....	9
<b>Глава 2. Начало работы.</b> .....	10
2.1 Настройки программы .....	10
<b>Глава 3. Ввод начальных справочников.</b> .....	13
3.1. Помещения .....	13
3.2. Помещения и жильцы. ....	14
3.3. Справочники .....	15
3.3.1. Виды заявителей.....	15
3.3.2. Исполнители. ....	16
3.3.3. Источники поступления. ....	17
3.3.4. Перечень неисправностей. ....	18
3.3.4. Причины обращений. ....	19
3.4. Интеграция с мобильным приложением сотрудников.....	20
3.5. Интеграция с Telegram.....	21
3.6. Работа с PUSH-уведомлениями. ....	24
<b>Глава 4. Работа с обращениями.</b> .....	26
4.1. АРМ «Обращения» .....	26
4.2. Журнал обращений диспетчерской службы.....	27
4.3. Регламентные задания.....	28
4.4. Мобильное приложение.....	30
4.4.1. Кабинет жителя .....	32
4.4.2. Мобильное приложение для менеджера .....	38

## Глава 1. Характеристика и установка конфигурации

### 1.1 Характеристика конфигурации

Данный программный продукт создан на базе "1С:Управление нашей фирмой, ред. 1.6" на современной платформе 1С:Предприятие 8.3 с полным сохранением функционала и дополнен отраслевыми инструментами. Предназначен для предприятий, занимающихся управлением жилой и нежилой недвижимостью на коммерческой основе.

Данное программное обеспечение позволяет упростить работу диспетчера по приему заявок, а также позволит руководящим лицам контролировать время их выполнения.

### 1.2 Установка конфигурации

Перед установкой конфигурации следует установить платформу «1С:Предприятие 8».

Перед установкой платформы необходимо убедиться, что версия устанавливаемой платформы, не ниже требующейся для данного релиза конфигурации (указывается в информационном файле поставки Readme.txt).

Для того чтобы установить конфигурацию, необходимо установить ее шаблон. Для этого нужно запустить файл setup.exe, который расположен в каталоге с конфигурацией.

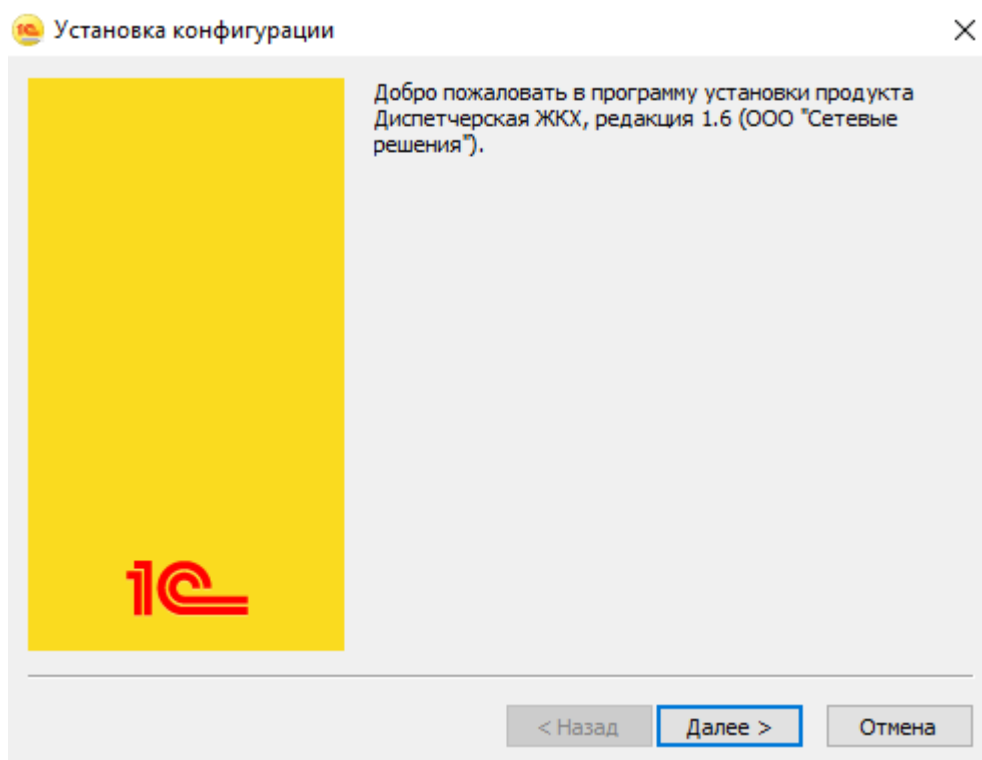


Рис. 1

Затем необходимо указать, в какой каталог выполнить установку шаблона конфигурации. Если пользователя не устраивает предложенный по умолчанию путь, то он может ввести путь к другому каталогу. Далее программа установки выполнит копирование файлов шаблона конфигурации в указанный каталог.

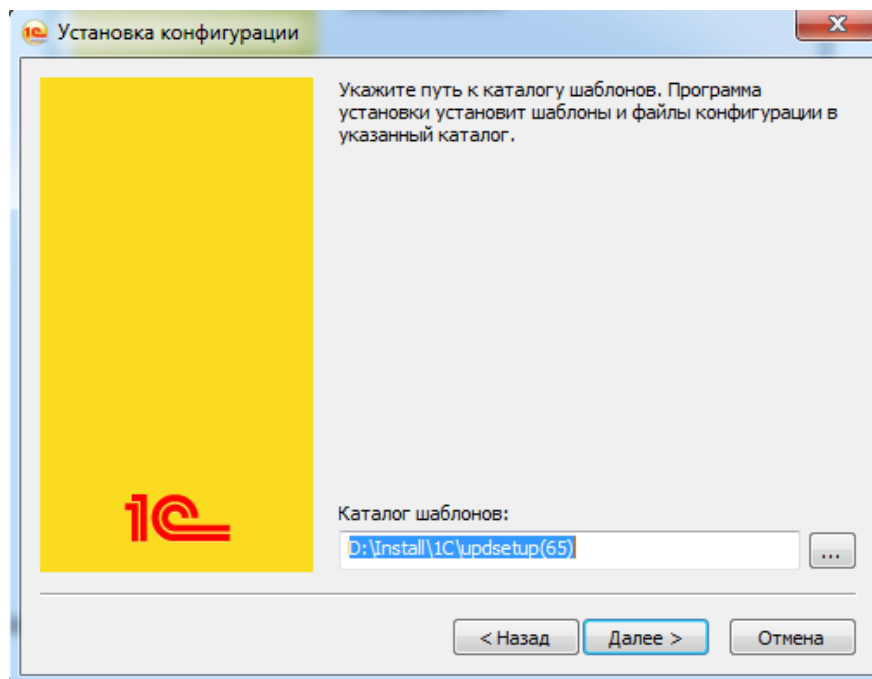


Рис. 2

Для того чтобы из установленного шаблона создать конкретную информационную базу, необходимо запустить «1С:Предприятие», затем в правой окне нажать кнопку «Добавить...».

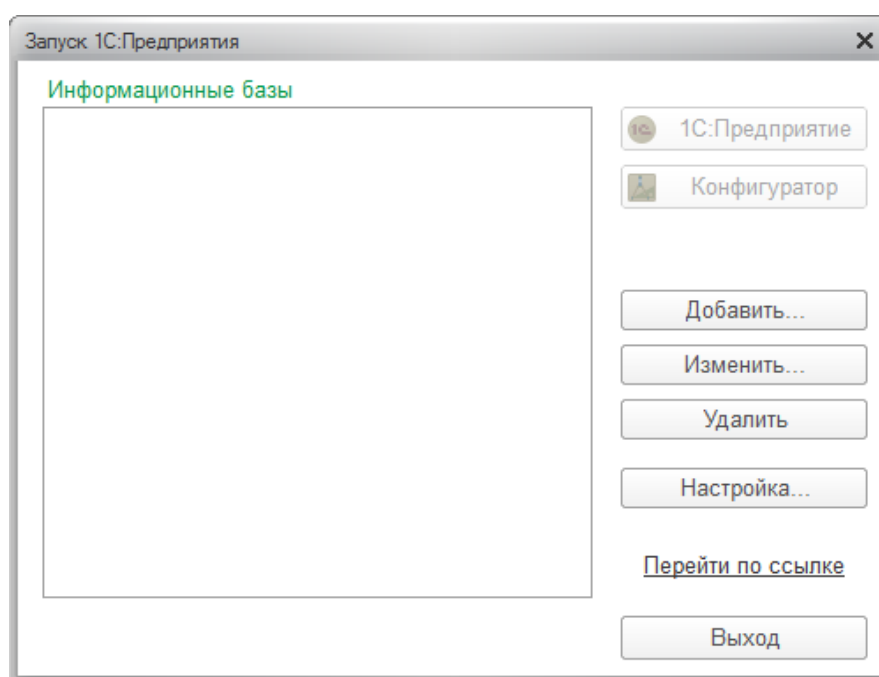


Рис. 3

В появившемся окне выбора необходимо установить значение «Создание новой информационной базы».

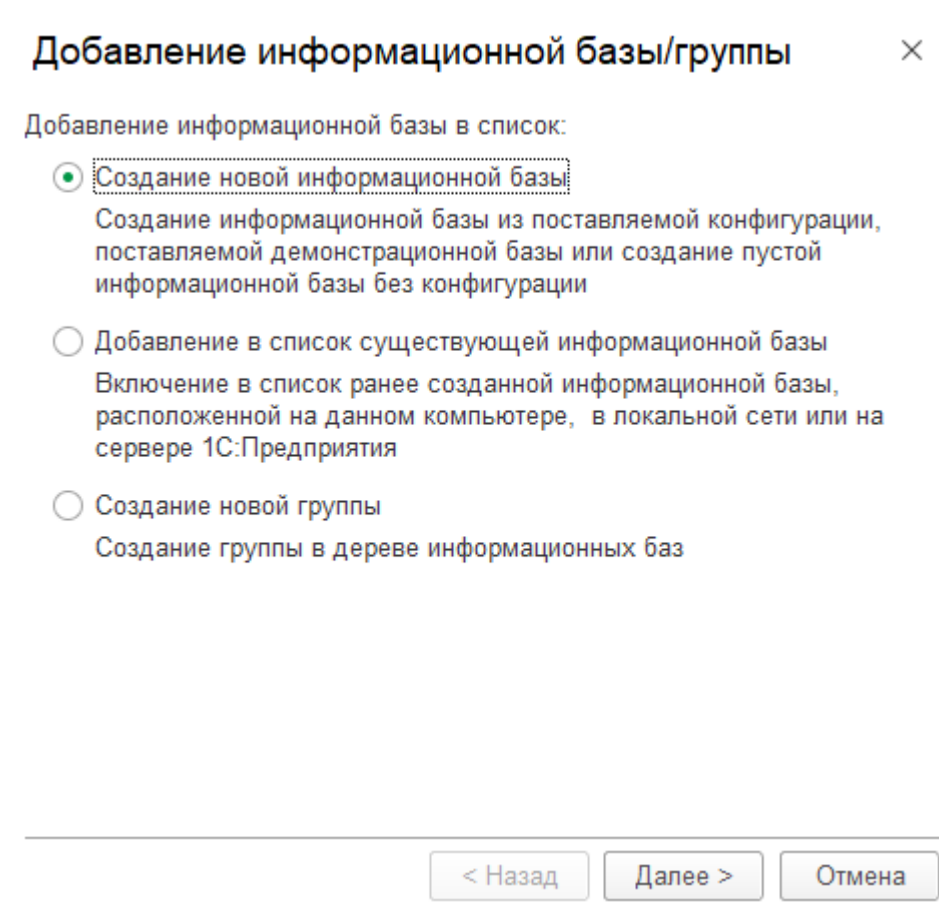


Рис. 4

Затем необходимо выбрать шаблон создаваемой базы. Шаблон «Диспетчерская ЖКХ, редакция 1.6» — пустая база, «Диспетчерская ЖКХ, редакция 1.6 (Демо)» — база с заранее введенной НСИ для обучения работы с конфигурацией.



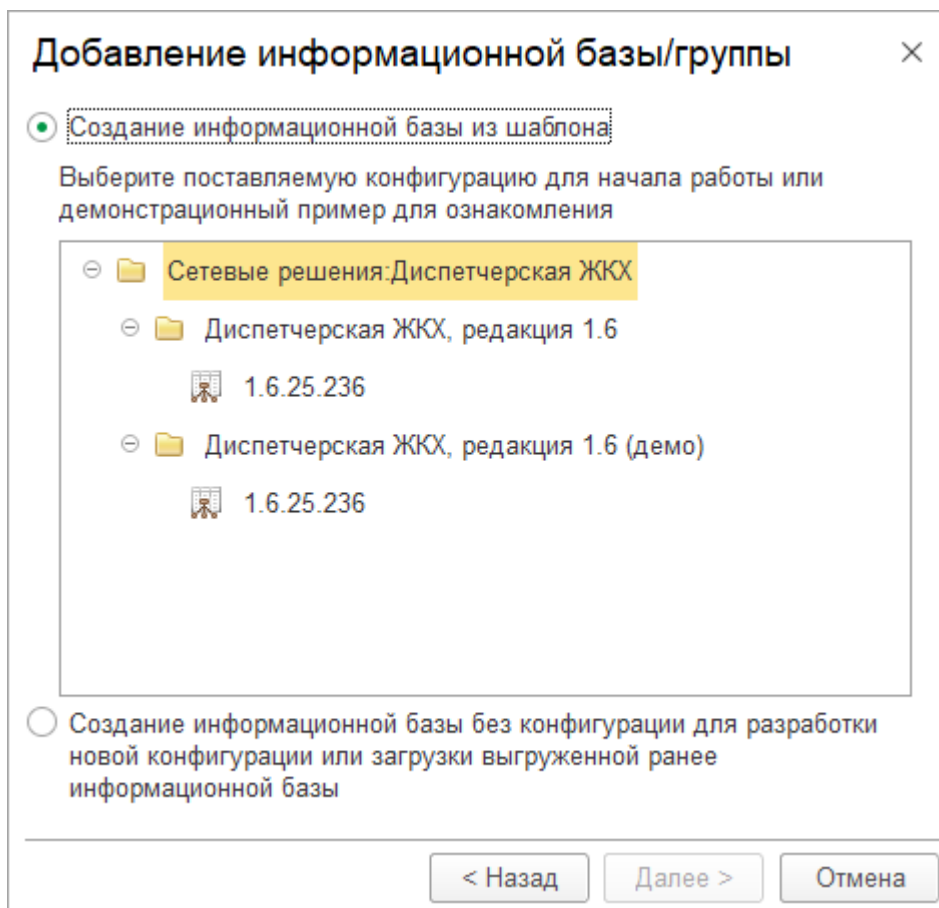


Рис. 5

### 1.3 Установка системы лицензирования и защиты

Конфигурация защищена с использованием программного комплекса «Система лицензирования и защиты конфигураций» (СЛК). В комплект поставки включен пинкод, с помощью которого устанавливается программный ключ защиты. С инструкцией по установке СЛК можно ознакомиться в каталоге %Install%\Set-r\Protection, где %Install% - каталог, в который была установлена конфигурация.

## Глава 2. Начало работы.

### 2.1 Настройки программы

Для начала работы с программой необходимо будет настроить параметры учета.

Для этого в разделе «Главное» необходимо перейти по гиперссылке «Настройка параметров учета» в подразделе «Сервис».

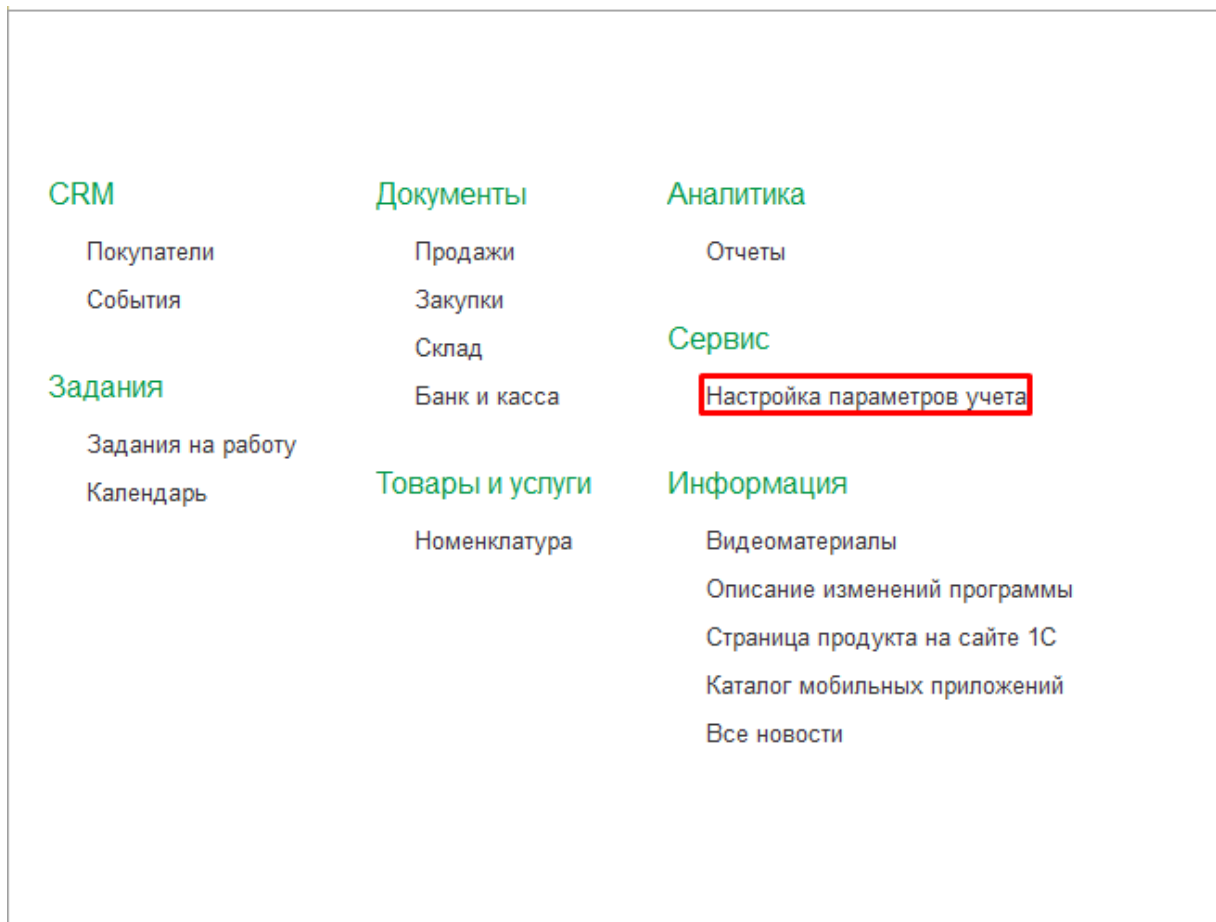


Рис. 6

На вкладке «Параметры учета» флаг **«Использовать подсистему диспетчерская ЖКХ»** включает возможность использования раздела **«Аварийно-диспетчерская служба»** (функционал описан ниже).

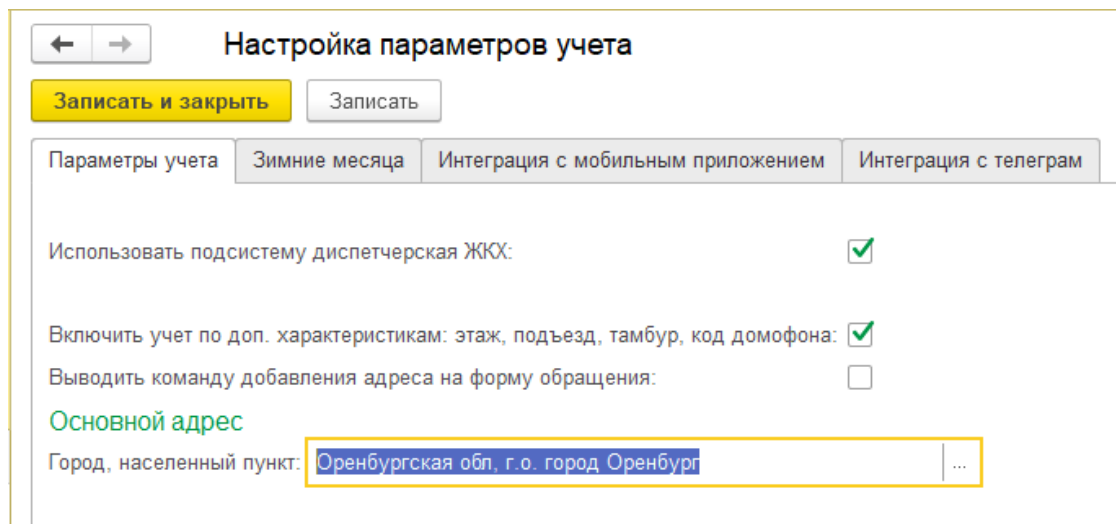


Рис. 7

Флаг «**Включить учет по доп. характеристикам**» при установке добавляет в карточку квартиры возможность ввода дополнительных характеристик — этажа, подъезда, кода домофона и признака есть ли в квартире общая тамбурная дверь.

Поле «**Город, населенный пункт**» предназначено для ввода данных о населенном пункте по умолчанию, в котором осуществляет деятельность компания. Установленное значение позволит сокращать названия помещений при их создании.

На вкладке «**Зимние месяца**» можно добавить список зимних месяцев, на основании которых можно изменить время выполнения заявок для конкретных видов заявок из перечня неисправностей (подробней об этом будет рассказано далее).

Рис. 8

На вкладке «**Интеграция с мобильным приложением**» устанавливаются настройки работы мобильного приложения для жильцов и сотрудников.

**ВАЖНО!** Для работы с мобильным приложением необходимо опубликовать информационную базу.

Рис. 9

Флаг «**Использовать мобильный личный кабинет диспетчерской**» включает возможность использования мобильного приложения.

Флаг **«Проверять номер телефона заявителя»** включает возможность подтверждения номера телефона для пользователей мобильного приложения. Для включения флага необходимо заполнить «Настройки провайдера отправки». Они выдаются по запросу компании. При подключении функции, пользователям приложения необходимо будет подтвердить свой номер телефона при регистрации в приложении.

Настройка **«PUSH уведомления пользователей»** необходима для отправки уведомлений жильцам об изменении статусов направленных заявок.

На вкладке **«Интеграция с телеграм»** устанавливаются настройки обмена программы с группой и ботом компании в мессенджере Telegram.

Подробнее о настройке обмена с Telegram будет описано далее.

← → **Настройка параметров учета**

Записать и закрыть Записать

Параметры учета Зимние месяцы Интеграция с мобильным приложением **Интеграция с телеграм**

Использовать интеграцию с телеграм: ☒

Основная Шаблон сообщения

Отправлять новые обращения из мобильного приложения в телеграм канал по умолчанию: ☐

Telegram ID канала по умолчанию:

Отправить тестовое сообщение

Рис. 10

## Глава 3. Ввод начальных справочников.

### 3.1. Помещения

Для добавления списка помещений необходимо перейти по гиперссылке «Обработка загрузки адресов» в разделе «Аварийно-диспетчерская служба».

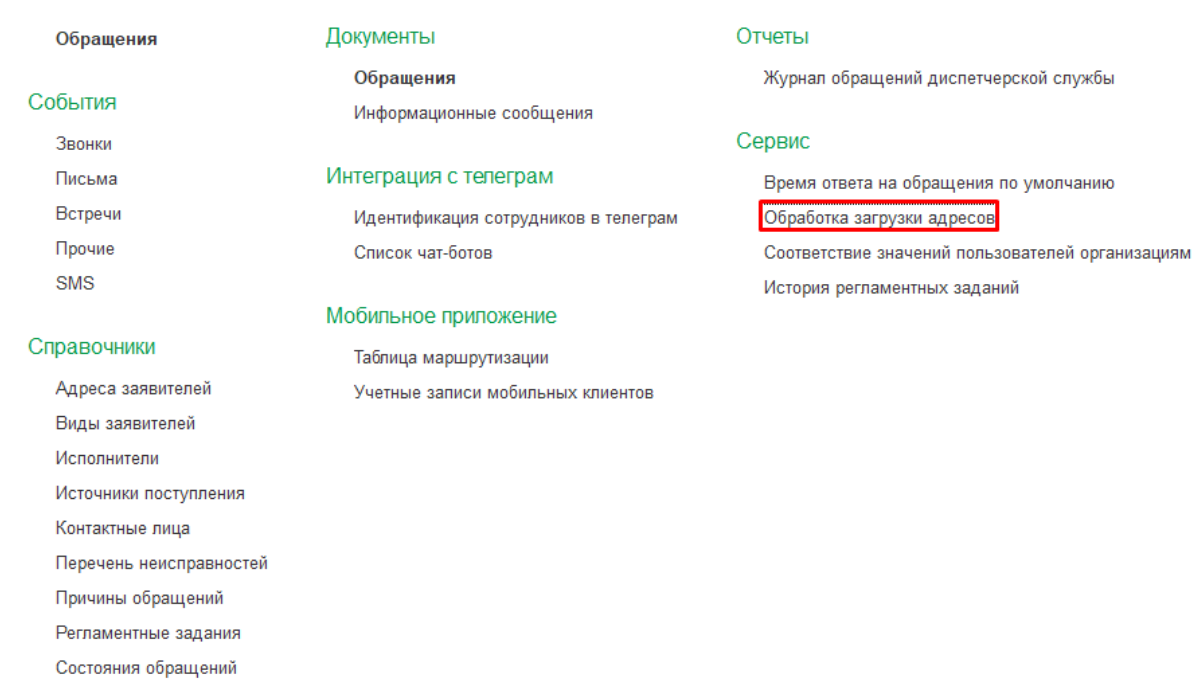


Рис. 11

Для добавления нового дома с помещениями необходимо указать тип дома — многоквартирный или жилой. В поле «Адрес дома» по умолчанию подставится город, который был указан ранее в настройках учета в поле «Город, населенный пункт».

Рис. 12

Далее с помощью КЛАДРа необходимо будет занести полный адрес дома, в поле «Адрес, начальный номер» указать первую квартиру в здании, а в поле «Адрес, последний номер» - последнюю квартиру.

Рис. 13

### 3.2. Помещения и жильцы.

Список помещений создается автоматически при загрузке зданий. Помещения записываются в программу как контрагенты. Открыть список загруженных адресов можно по гиперссылке «Адреса заявителей».

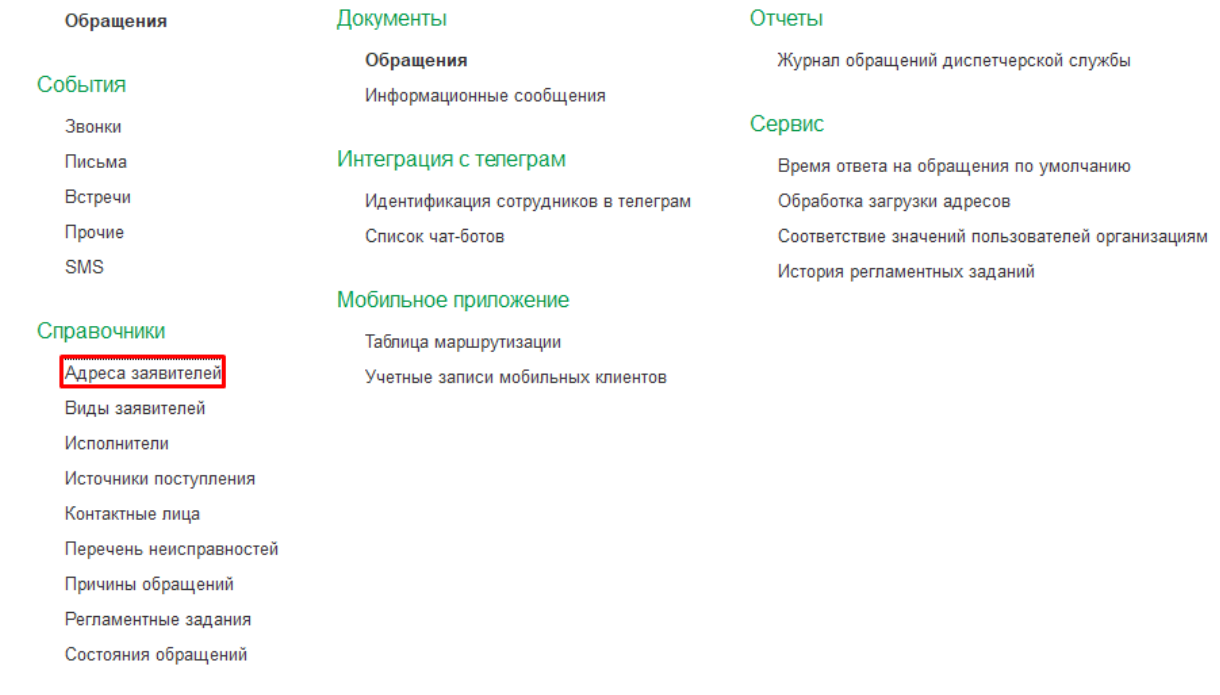


Рис. 14

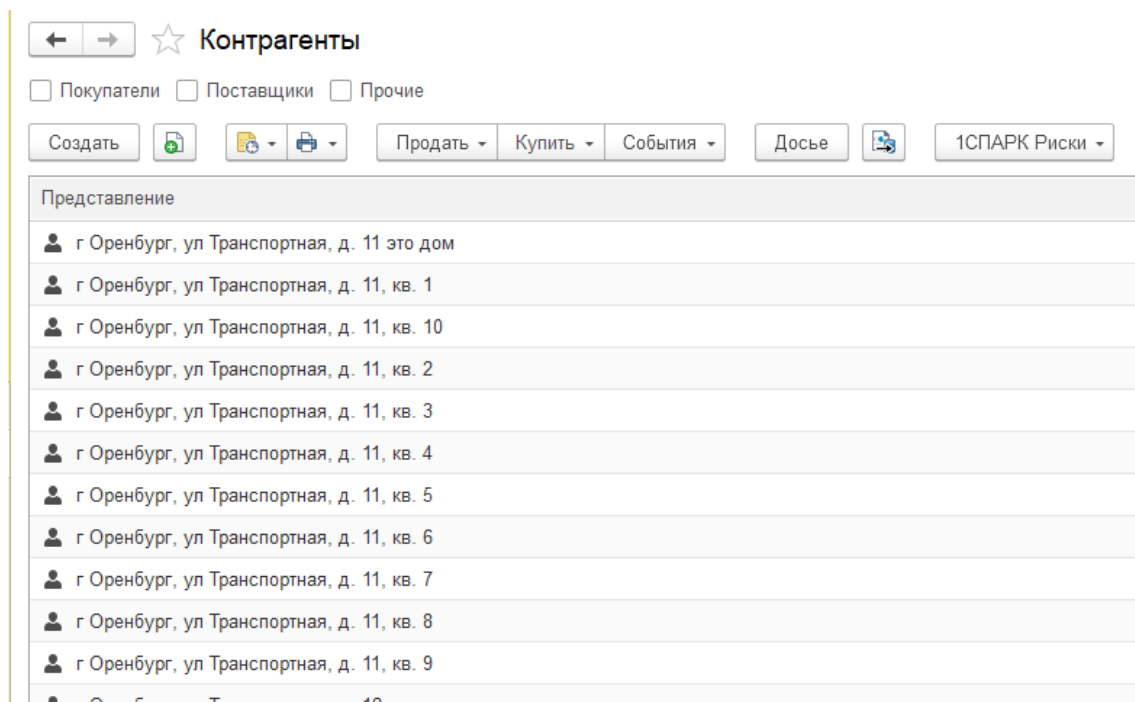


Рис. 15

Контактное лицо привязывается к контрагенту при создании обращения.

### 3.3. Справочники

Все справочники заполняются по умолчанию при первом запуске. Дополнительно при необходимости можно добавить свои значения.

#### 3.3.1. Виды заявителей.

Справочник «**Виды заявителей**» содержит список возможных видов заявителей, от имени которых будет формироваться заявка.

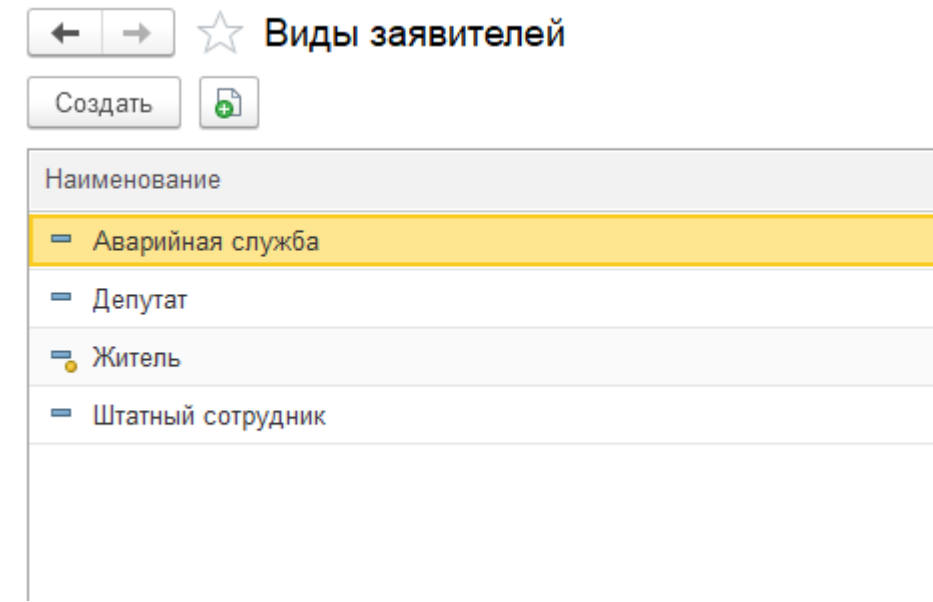


Рис. 16

### 3.3.2. Исполнители.

Справочник **«Исполнители»** содержит список сотрудников организации, которые могут быть исполнителями поступивших заявок.

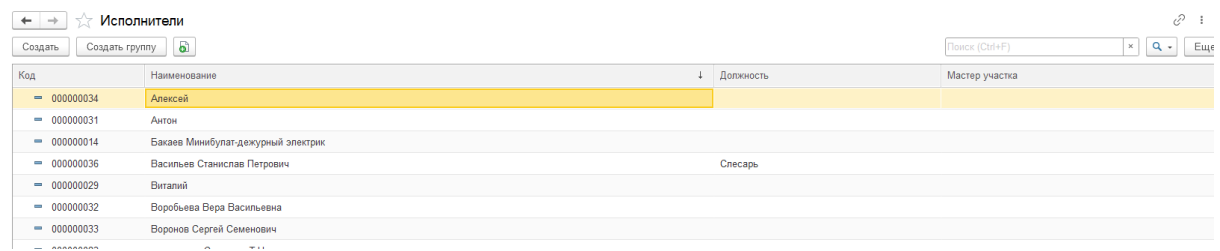


Рис. 17

Для добавления нового исполнителя необходимо нажать кнопку «Создать». Откроется окно создания нового исполнителя. При создании необходимо будет выбрать физическое лицо, которое соответствует данному исполнителю, при необходимости указать должность исполнителя и ответственного мастера участка.

В табличную часть **«Типы обращений»** можно добавить типы обращений, с которыми будет работать исполнитель.

По умолчанию в программе используется 3 вида обращений – **«Заявка на выполнение работ»**, **«Задать вопрос»** и **«Записаться на прием»**.

В табличную часть **«Перечень неисправностей»** можно добавить виды неисправностей, с которыми будет работать исполнитель.



☆ Исполнители (создание)

Записать и закрыть

Записать

Еще ▾

Код:

Физическое лицо:

▼

Должность:

▼

Мастер участка:

▼

Типы обращений

Добавить

↑ ↓

Поиск (Ctrl+F)

×

Еще ▾

N	Тип обращения

Перечень неисправностей

Добавить

↑ ↓

Заполнить

Поиск (Ctrl+F)

×

Еще ▾

N	Вид неисправности	Родитель

Рис. 18

### 3.3.3. Источники поступления.

Справочник «**Источники поступления**» содержит список возможных источников поступления заявок.

← → ☆ Источники поступления

Создать

Наименование
— Администрация
— В офисе
— Заявление
— Мобильное приложение
— Прочее
— Сайт
— Телефонный звонок

Рис. 19

### 3.3.4. Перечень неисправностей.

Справочник **«Перечень неисправностей»** содержит список видов возможных регламентированных неисправностей, на основании которых может быть составлена заявка на выполнение работ.

Код	Наименование	Полное наименование	Немедленно	Время выполнения (ч.)	Зависит от времени года	Время выполнения, зима (ч.)
000000010	ВНУТРЕННЯЯ И НАРУЖНАЯ ОТДЕЛКА					
000000001	КРОВЛЯ					
000000028	ЛИФТ					
000000031	Нет ц.о.					
000000007	ОКОННЫЕ И ДВЕРНЫЕ ЗАПОЛНЕНИЯ					
000000015	ПЕЧИ					
000000013	ПОЛЫ					
000000034	САНИТАРНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБОРУДОВАНИЕ					
000000017	САНТЕХНИКА					
000000004	СТЕНЫ					
000000021	ЭЛЕКТРООБОРУДОВАНИЕ					
000000030	уборка территории				72	

Рис. 20

Для добавления нового вида неисправности необходимо нажать кнопку «Создать». Откроется окно создания справочника.


В поле **«Родитель»** нужно выбрать группу, к которой относится данная неисправность. В поле **«Наименование»** необходимо внести название вида неисправности, которое будет отображаться в программе. В поле **«Полное наименование»** нужно внести полное название неисправности. При необходимости можно добавить пояснение.

В нижней части окна создания вида неисправности устанавливаются регламентированные сроки выполнения работ, которые будут указываться в заявке. Если установлен флаг **«Зависит от времени года»**, в форме создания добавляется дополнительное поле **«Время выполнения, зима»**, и в данном случае можно установить разное время выполнения работ для зимних месяцев.

☆ Перечень неисправностей (создание)

Записать и закрыть Записать Еще ▾

Код:

Родитель:  ▾ 

Наименование:

Полное наименование:

Пояснение:

Немедленно: ☐


Время выполнения (ч.):   ☐ Зависит от времени года


Рис. 21

### 3.3.4. Причины обращений.

Справочник «**Причины обращений**» содержит список возможных причин обращений, на основании которых может быть составлена заявка на выполнение работ.

← → ☆ Причины обращений

Создать Создать группу 

Поиск (Ctrl+F)  Еще ▾

Код	Наименование	Вид неисправности
000000003	на 1 эт нет света	Неисправности в системе освещения
000000005	в тамбуре течет вода отошло соединение ливневки	Неисправности аварийного порядка трубопроводов
000000008	течь п/крапа	Течи в водопроводных кранах
000000009	нет света в квартире	Неисправности в системе освещения
000000010	течь канализационного стояка	Неисправности аварийного порядка трубопроводов
000000011	Снег не расчищен на придомовой территории тротуары и площадки входных групп 2,3 и 4 подъездах.	благоустройство
000000012	нет ц о	Неисправности аварийного порядка трубопроводов

Рис. 22

Для добавления новой причины необходимо нажать кнопку «Создать». Откроется окно создания справочника.

☆ Причины обращений (создание) 🔗 ⋮ □ ×

Записать и закрыть Записать Еще ▾

Код:

Наименование:

Вид неисправности:  ▾ 🔗

Немедленно: ☐

Время выполнения (ч.):

Рис. 23

При создании новой причины обращения необходимо ввести ее наименование, которое будет отображаться в программе и выбрать из списка вид неисправности, к которой данная заявка относится. Поля времени выполнения заполняются автоматически.

### 3.4. Интеграция с мобильным приложением сотрудников.

Список пользователей мобильного приложения можно посмотреть по гиперссылке **«Учетные записи мобильных клиентов»**.

Обращения	Документы	Отчеты
<b>События</b>	<b>Обращения</b>	Журнал обращений диспетчерской службы
Звонки	Информационные сообщения	
Письма	<b>Интеграция с телеграм</b>	<b>Сервис</b>
Встречи	Идентификация сотрудников в телеграм	Время ответа на обращения по умолчанию
Прочие	Список чат-ботов	Обработка загрузки адресов
SMS		Соответствие значений пользователей организациям
<b>Справочники</b>	<b>Мобильное приложение</b>	История регламентных заданий
Адреса заявителей	Таблица маршрутизации	
Виды заявителей	<b>Учетные записи мобильных клиентов</b>	
Исполнители		
Источники поступления		
Контактные лица		
Перечень неисправностей		
Причины обращений		
Регламентные задания		
Состояния обращений		

Рис. 24

Здесь хранятся данные о зарегистрированных пользователях приложения, прикрепленных к организации.

Также в данном окне можно создать данные для входа в мобильное приложение для исполнителей. Для этого необходимо нажать на кнопку «Создать».

☆
Учетные записи мобильных клиентов (создание)

Записать и закрыть

Записать

Еще ▾

Контактное лицо:

▾

Токен:

Логин:

Пароль:

Идентификатор подписчика уведомлений:

Хэш:

ИД Установленного приложения:

0

Исполнитель Диспетчер:

...

Для корректного заполнения справочников при первоначальной загрузки в поле ИсполнительДиспетчер необходимо выбрать элемент из справочника Исполнители, при выбора роли Исполнитель. При выборе роли Диспетчера или Руководителя элемент из справочника Пользователи.

Роль мобильного клиента:

▾

Рис. 25

В окне создания необходимо выбрать контактное лицо, установить в поле **«Роль мобильного клиента»** статус **«Исполнитель»**, и придумать логин и пароль для дальнейшего входа в приложение.

После записи данных специалист сможет зайти в приложение под своим логином и паролем.

### 3.5. Интеграция с Telegram.

Для рассылки сотрудникам уведомлений в Telegram может как чат-бот, так и группа в мессенджере.

Подключение бота для рассылки сотрудникам производится стандартными средствами 1С:Управление нашей фирмой. После этого необходимо будет перейти по гиперссылке «Идентификация сотрудников в телеграм».

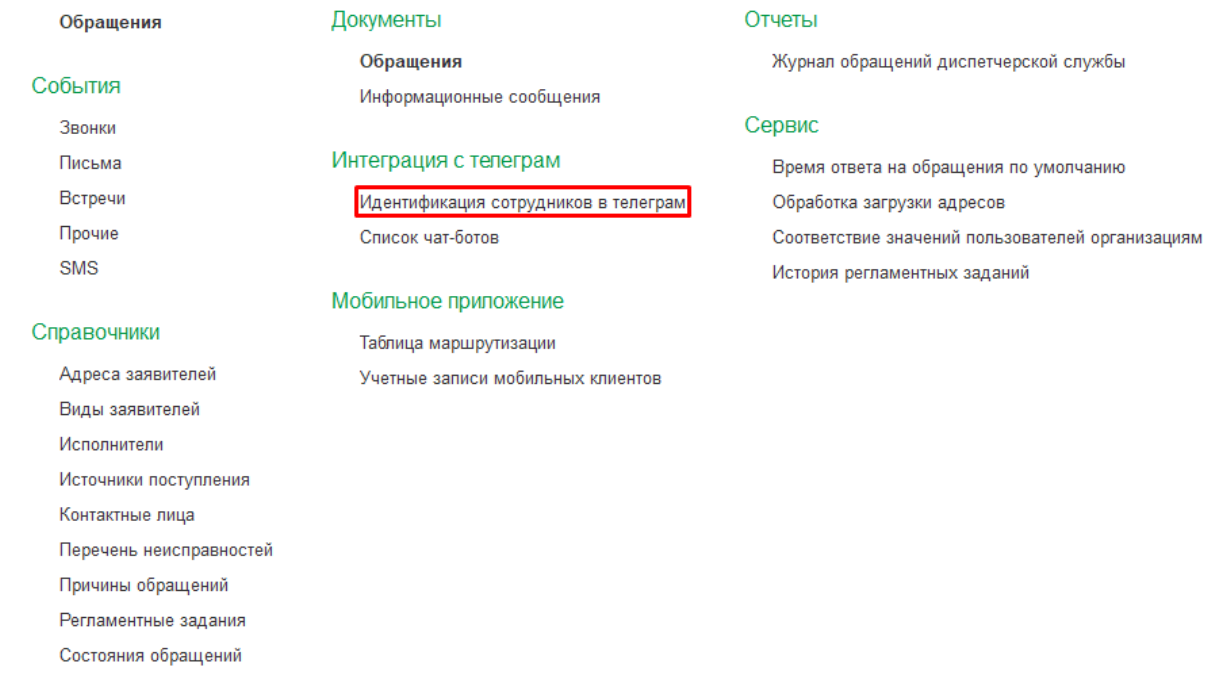


Рис. 26

В открывшемся окне будет отображаться список подключенных к боту сотрудников, и по нажатию кнопки «Создать» можно будет подключить новых пользователей.

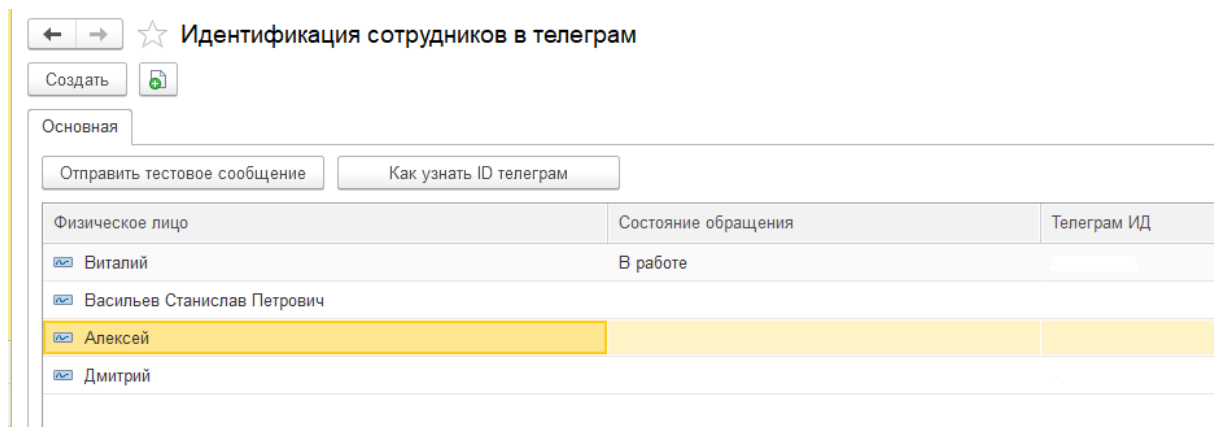


Рис. 27

При добавлении нового сотрудника необходимо выбрать исполнителя из справочника «Физические лица», статус обращений, информация о которых будет отправляться исполнителю и ввести его ID в Telegram. Инструкция, как пользователь может узнать свой ID открывается по кнопке «Как узнать ID телеграм».

В случае, если в программе ведется учет по нескольким организациям, и для каждой устанавливается свой чат-бот, необходимо будет загрузить список ботов в регистр «Описание интеграций», и при идентификации новой учетной записи сотрудника указать необходимого бота.

← →

☆ Описание интеграций

Загрузить список чат ботов

Установить по умолчанию

	Активно	Наименование	Тип внешней системы
	✓	✉ Наш дом	Telegram
✓	✓	✉ Дивные дали	Telegram

Рис. 28

☆ Идентификация сотрудников в телеграм (с...

🔗 ⋮ □ ×

Записать и закрыть

Записать

Еще ▾

Физическое лицо:

▾

🔗

Состояние обращения:

▾

🔗

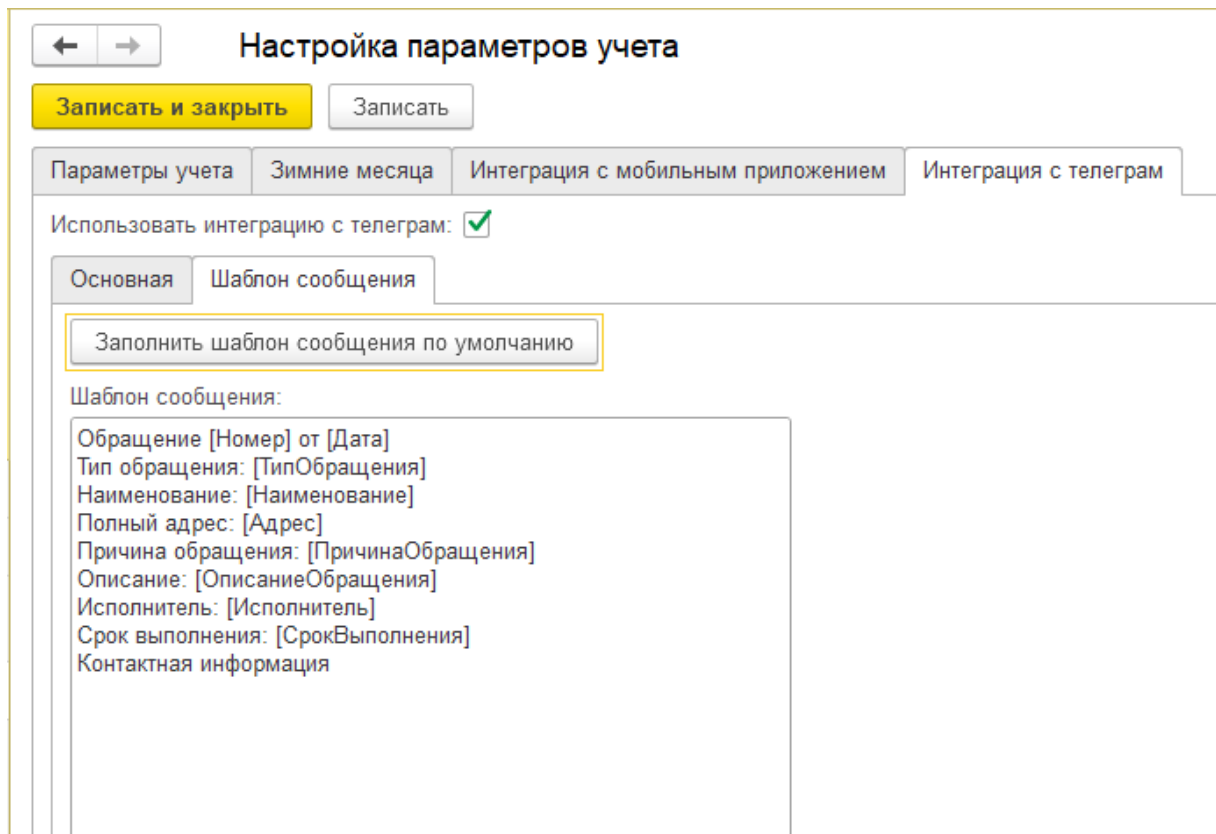
Чат бот:

...

Telegram ID:

Рис. 29

После добавления учетных записей исполнителей, можно сформировать шаблон сообщения о новых заявках. Для этого необходимо в настройках параметров учета перейти на вкладку «Интеграция с телеграм». На вкладке «Шаблон сообщения» можно нажать на кнопку **«Заполнить шаблон сообщения по умолчанию»**. При необходимости шаблон можно изменить.



← → **Настройка параметров учета**

**Записать и закрыть** Записать

Параметры учета Зимние месяца Интеграция с мобильным приложением **Интеграция с телеграм**

Использовать интеграцию с телеграм: ☒

Основная Шаблон сообщения

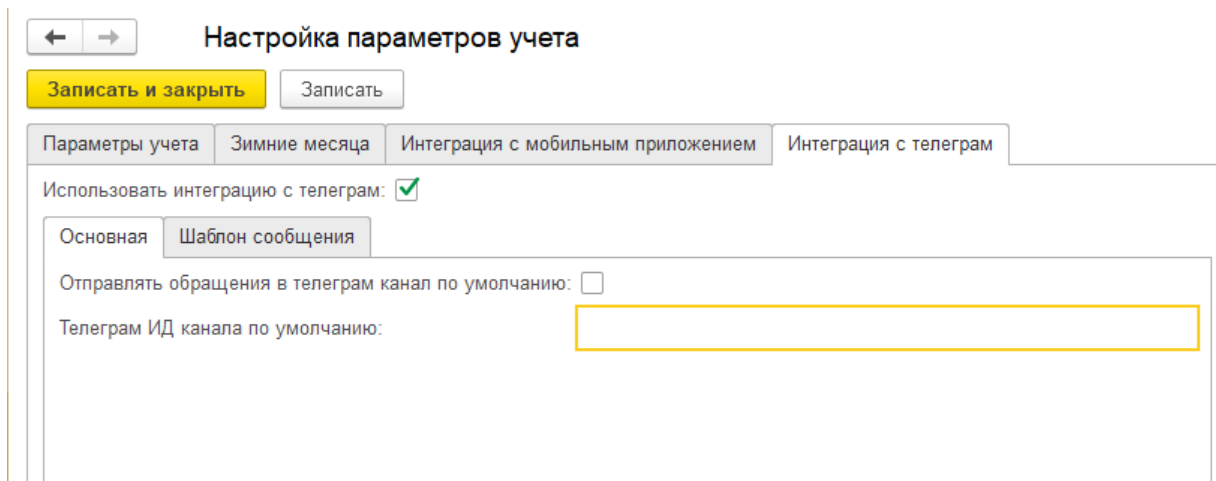
Заполнить шаблон сообщения по умолчанию

Шаблон сообщения:

Обращение [Номер] от [Дата]  
 Тип обращения: [ТипОбращения]  
 Наименование: [Наименование]  
 Полный адрес: [Адрес]  
 Причина обращения: [ПричинаОбращения]  
 Описание: [ОписаниеОбращения]  
 Исполнитель: [Исполнитель]  
 Срок выполнения: [СрокВыполнения]  
 Контактная информация

Рис. 30

При необходимости можно создать общую группу для сотрудников, в которую будут по умолчанию направляться все поступающие заявки. Для этого на вкладке «Основная» в настройках интеграции с Telegram необходимо будет установить флаг **«Отправлять обращения в телеграм канал по умолчанию»** и ввести ID канала, в который будет производиться отправка уведомлений.



← → **Настройка параметров учета**

**Записать и закрыть** Записать

Параметры учета Зимние месяца Интеграция с мобильным приложением **Интеграция с телеграм**

Использовать интеграцию с телеграм: ☒

Основная Шаблон сообщения

Отправлять обращения в телеграм канал по умолчанию: ☐

Telegram ID канала по умолчанию:

Рис. 31

### 3.6. Работа с PUSH-уведомлениями.

Для создания и отправки PUSH-уведомлений, необходимо перейти по гиперссылке **«Информационные сообщения»**.



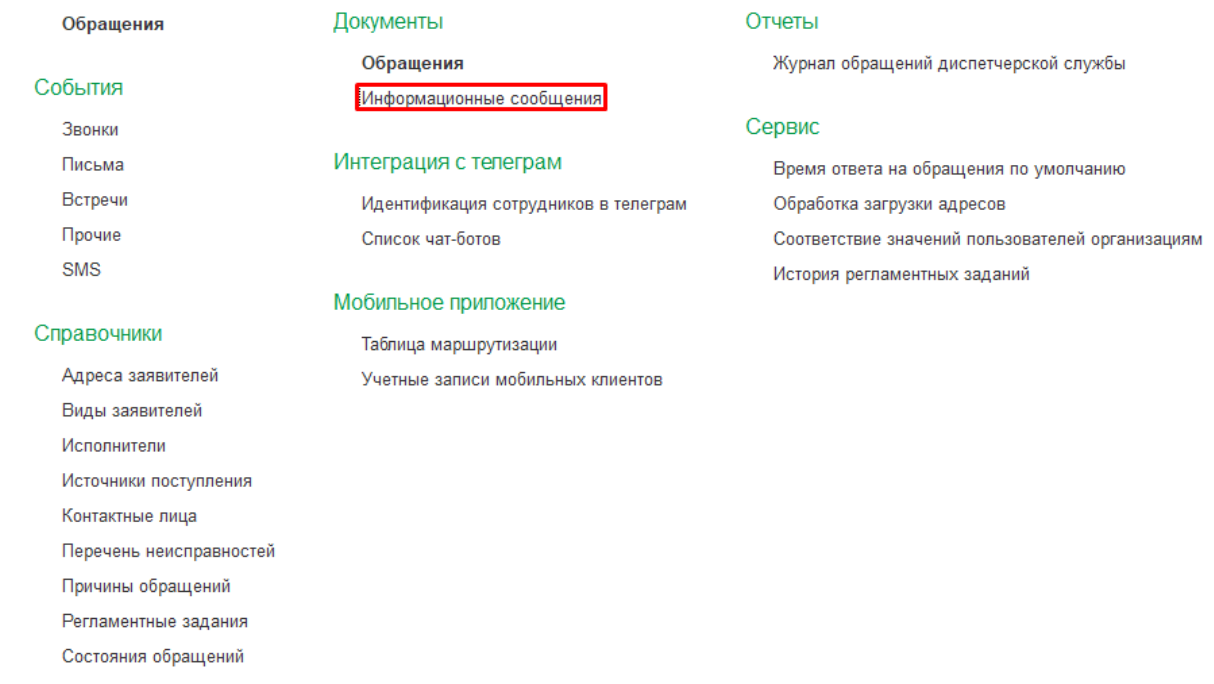


Рис. 32

В открывшемся окне можно посмотреть список уже созданных оповещений и создать новое. В окне создания нового оповещения необходимо будет указать даты начала и окончания проводимых работ, тему сообщения, которая будет выводиться в PUSH-уведомлении, а также сам текст сообщения. Программа автоматически подставит введенные данные в информационное сообщение. В нижней части окна необходимо будет заполнить список домов, по которым будет разослано сообщение. По нажатию на кнопку **«Отправить в мобильное приложение»** сообщение будет отправлено пользователям по выбранным адресам.

The screenshot shows the 'Информационные сообщения (создание)' form with the following fields and controls:

- Navigation:** Back, Forward, Star icon.
- Tabs:** Основное (selected), Файлы.
- Buttons:** Записать и закрыть, Записать, Отправить в мобильное приложение (highlighted in yellow), Отправить на портал ГОСУСЛУГ (highlighted in yellow).
- Form Fields:**
  - Номер: [input field]
  - Дата: 21.03.2022 14:45:54 (highlighted in yellow)
  - Мобильные оповещения отправлены: ☐
  - Организация: Наша фирма
  - Дата начала: [calendar icon]
  - Дата окончания: [calendar icon]
  - Тема: [input field]
  - Текст: [large text area]
- Preview:** Информационное сообщение  
С 01.01.0001 0:00:00 по 01.01.0001 0:00:00 в Вашем доме
- Bottom Controls:** Добавить, Up/Down arrows, Заполнить.
- Table:**

N	Адрес дома

Рис. 33

## Глава 4. Работа с обращениями.

### 4.1. АРМ «Обращения»

Данная система предназначена для работы диспетчера, распределения заявок между исполнителями и контроля выполнения заявок.

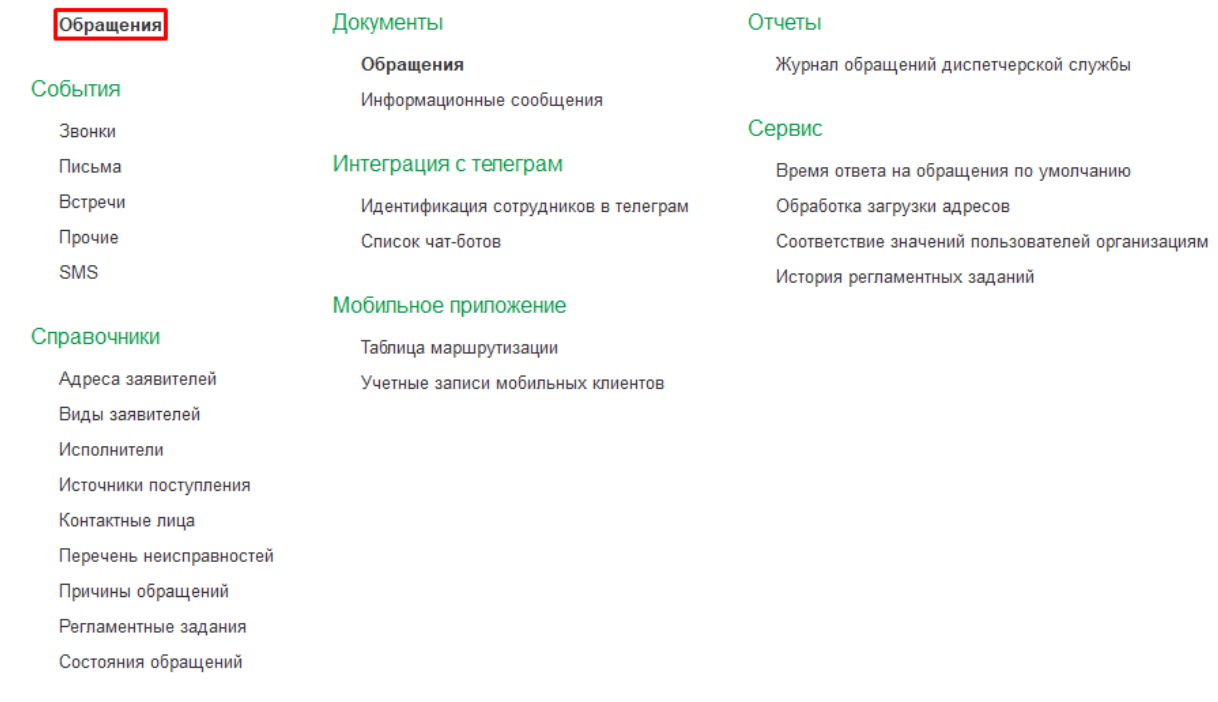


Рис. 34

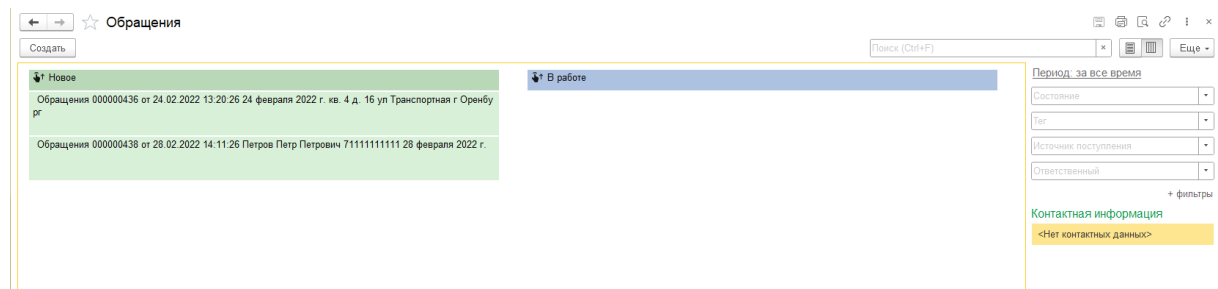


Рис. 35

По умолчанию перечень заявок отображается в виде списка с цветовым выделением по статусу – фиолетовым цветом выделяются новые заявки, зеленым – заявки в работе, красным – аварийные и просроченные, серым – закрытые заявки.

Внешний вид списка можно переключить в режим «Канбан» с помощью переключателя в правом верхнем углу. В режиме «Канбан» не отображаются выполненные задачи. С левой стороны в зеленом столбце отображаются новые поступившие задачи, которым не присвоен исполнитель. В правом синем столбце отображаются задачи со статусом «В работе».

По кнопке «Создать» диспетчер может вручную создать новую заявку (на основании поступившего звонка, или письма).

←

→

☆ Обращения (создание) \*

Основное

История обращения

Файлы

Записать и закрыть

Записать

Наряд-заказ по приказу

Отправить в телеграм

Номер:

Дата:

28.02.2022 14:27:43

Организация:

ООО "УК Дивные дали"

Адрес обращения

Адрес обращения

Яндекс.Кар

Google Maps

Этаж:

Этаж

Подъезд:

Подъезд

Тамбур

Код домофона:

Код домофона

Контакты

Пока нет связанных контактов

+ контакт

Тип обращения:

Заявка на выполнение работ

Заявитель:

Житель

Источник поступления:

Телефонный звонок

Обращение

Материалы

Дополнительно

Теги

Причина обращения

Информация время исполнения

Максимальный срок исполнения

Немедленно

Описание обращения

Желаемая дата и время

28.02.2022

Время:

До обеда

После обеда

Исполнитель

Описание выполненной работы / Ответ на обращение

Дата и время выполнения

Дата:

Время:

Комментарий:

Рис. 36

При ручном создании заявки необходимо выбрать значение в поле «Адрес обращения». В случае, если житель уже обращался с заявкой в организацию, и контакт был создан, он автоматически подтянется в обращение. Добавить контакт можно вручную, нажав на ссылку «+ контакт». В данном случае добавятся поля «ФИО», «Телефон» и «E-mail».

Далее необходимо будет изменить поля «Тип обращения», «Заявитель» и «Источник поступления».

В нижней части, на вкладке «Обращение» необходимо выбрать причину обращения (срок исполнения заполнится автоматически), краткое описание обращения, желаемые время и дату исполнения и указать исполнителя.

#### 4.2. Журнал обращений диспетчерской службы.

По ссылке «Журнал обращений диспетчерской службы» можно открыть соответствующий отчет.

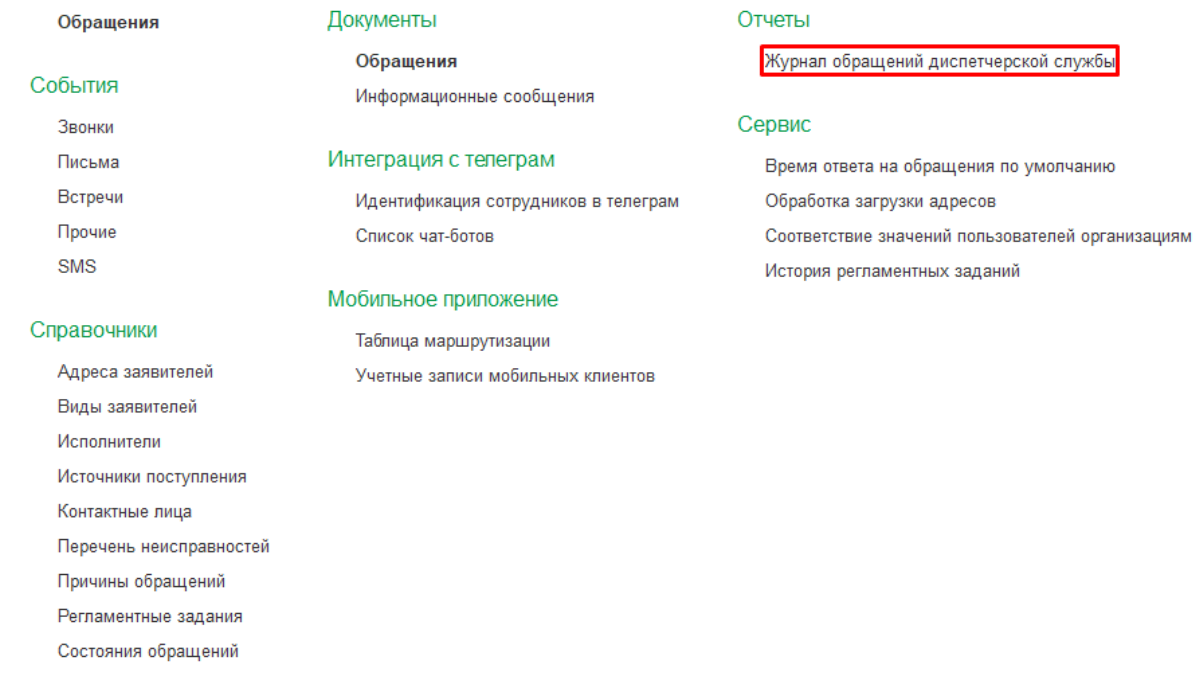


Рис. 37

В отчете можно посмотреть информацию по всем полученным заявкам за определенный период времени по всем исполнителям.

Список можно отфильтровать по ответственному сотруднику, исполнителю, организации и состоянию обращения.

В табличной части хранится подробная информация об обращении: адрес, причина, состояние обращения, срок и дата выполнения, описание обращения и выполненных работ.

← → ☆ Журнал обращений диспетчерской службы

Период: 01.02.2022 – 28.02.2022

Организация: ООО "УК Дивные дали"

Ответственный:

Исполнитель:

Состояние обращения:

**Сформировать отчет**

Отбор: Организация Равно "ООО "УК Дивные дали""						
Исполнитель						
Тип обращения						
Номер	Дата	Адрес обращения	Заявитель	Источник поступления	Причина обра	
<b>Алексей</b>						
Заявка на выполнение работ						
000000433	24.02.2022 12:05:38	РОССИЯ, 460018, Оренбургская обл, г Оренбург, пр-кт Победы, д. 14А, кв. 12	Житель	Мобильное приложение	Посылка дорожки	
<b>Антон</b>						
Заявка на выполнение работ						
000000426	22.02.2022 17:17:32	г Оренбург, ул Транспортная, д. 16, кв. 1	Житель	Мобильное приложение	Не светит лампочка	
000000428	24.02.2022 9:29:01	г Оренбург, ул Транспортная, д. 16, кв. 1	Житель	Мобильное приложение	Не светит лампочка	
<b>Васильев Станислав Петрович</b>						
Заявка на выполнение работ						
000000431	24.02.2022 11:49:38	г Оренбург, ул Транспортная, д. 16, кв. 1	Житель	Мобильное приложение	Не светит лампочка	
000000435	24.02.2022 13:13:10	г Оренбург, ул Транспортная, д. 16, кв. 1	Житель	Мобильное приложение	Не светит лампочка	
<b>Виталий</b>						
Заявка на выполнение работ						
000000396	18.02.2022 17:54:59	РОССИЯ, 460050, Оренбургская обл, г Оренбург, ул Пролетарская, д. 292, кв. 61	Житель		тараканы	
000000411	21.02.2022 12:31:16	РОССИЯ, 460050, Оренбургская обл, г Оренбург, ул Пролетарская, д. 292, кв. 61	Житель	Мобильное приложение	Полотенцесушитель	
<b>Котляров Денис электрик</b>						
Заявка на выполнение работ						
000000391	12.02.2022 20:27:59	р-кт Победы, д. 146, кв. 14			1эт. около лифта площ	
<b>Итого</b>						

Рис. 38

#### 4.3. Регламентные задания.

С помощью регламентных заданий можно настроить рассылку отчетов на электронную почту ответственным лицам. Для этого необходимо перейти по гиперссылке «Регламентные задания».

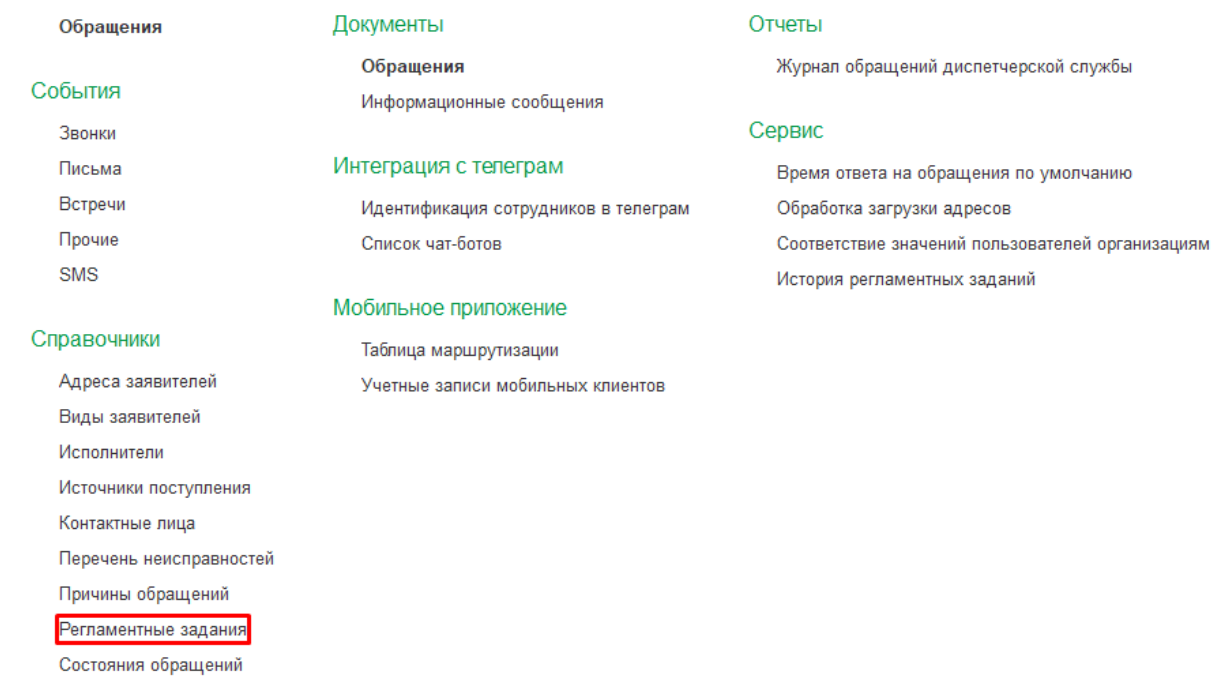


Рис. 39

В открывшемся окне можно посмотреть список уже созданных заданий, либо при помощи кнопки «Создать» создать новое задание.

В окне создания нового регламентного задания необходимо ввести название задания и дату начала работы задания. В выпадающих списках необходимо будет указать учетную запись электронной почты, с которой будет отправляться письмо, выбрать организацию (если в программе ведется учет по нескольким организациям) и ответственного исполнителя. Также необходимо указать вид отчета, который будет отправляться:

**Журнал заявок диспетчерской службы** – общий список заявок за период.

**Нарушение сроков выполнения** – список заявок с просроченным временем выполнения.

Установка флага «Активное» запускает регламентное задание. Флаги «Еженедельно» и «Ежемесячно» устанавливаются для выбора периодичности отправки отчетов.

В табличной части «Получатели» необходимо добавить список адресов электронной почты, на которые будет выполняться рассылка по регламентному заданию.

☆ Регламентные задания (создание)

Записать и закрыть

Записать

Еще ▾

Код:

Наименование:

Активное: ☐

Дата начала:

Учетная запись:  ▾

Организация:  ▾ ×

Ответственный:  ▾ ×

Вид отчета:  ▾

☐ Еженедельно
 ☐ Ежемесячно

Получатели

Добавить

↑

↓

Поиск (Ctrl+F)

×

Еще ▾

N	Представление	Адрес электронной по

Автор:

▾

?

Рис. 40

#### 4.4. Мобильное приложение.

Для жителей и сотрудников компании используется одно мобильное приложение с разными вариантами входа в личный кабинет.

На начальном экране приложения открывается мастер настройки.

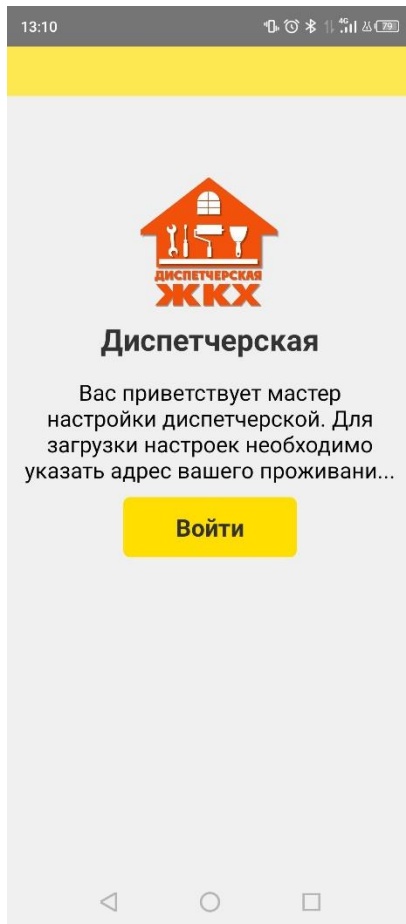


Рис. 41

После входа приложение предложит выбрать роль, под которой пользователь будет заходить («Житель квартиры» или «Менеджер»)

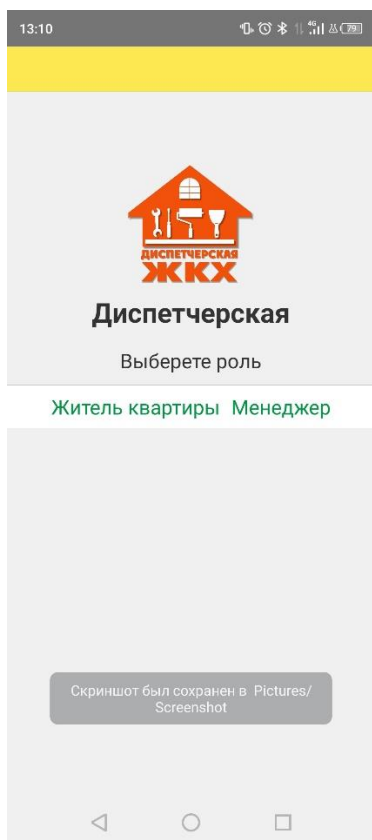


Рис. 42

#### 4.4.1. Кабинет жителя

На первом экране жителю будет предложено ввести адрес дома, в котором он проживает.

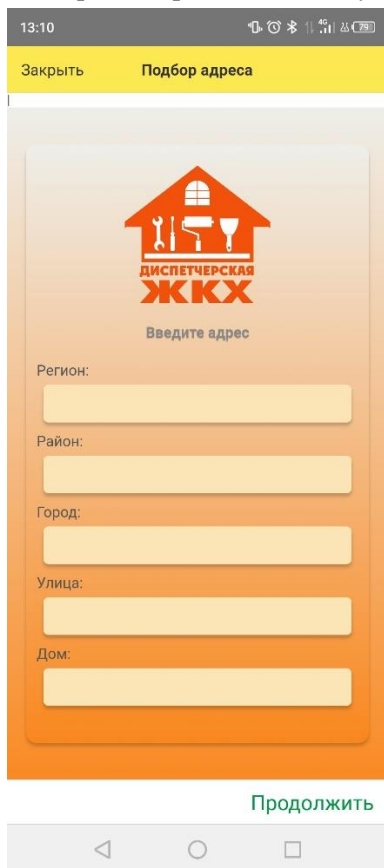


Рис. 43



**ВАЖНО!** Адрес вводится на основании КЛАДРа, при начале ввода информации в любое текстовое поле приложение предложит подставить значение в это поле. Для корректное работы рекомендуется использовать автозаполнение полей.

Далее приложение предложит указать номер квартиры.

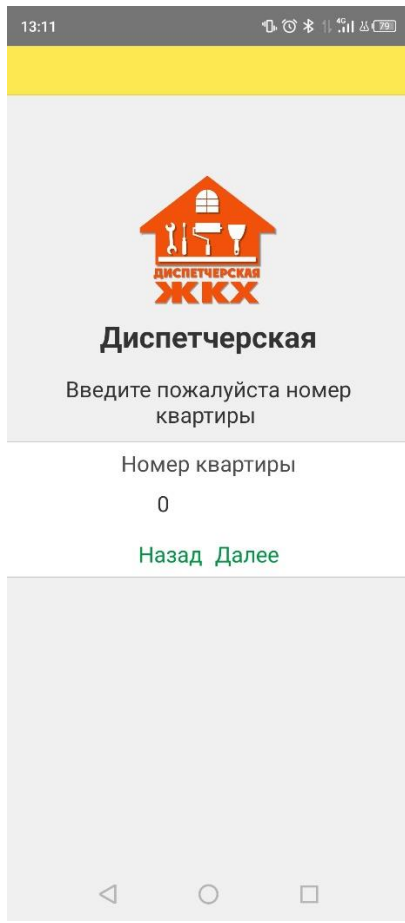


Рис. 44

После этого необходимо будет указать контактные данные для записи и передачи их в программу – ФИО и номер телефона. В случае, если в программе установлен флаг «Подтверждение регистрации пользователей», приложение также попросит ввести секретный код – 4 последние цифры входящего номера.

13:11

Диспетчерская ЖКХ

Введите свои контактные данные

Фамилия

Имя

Отчество

Номер телефона +7

Назад Далее

Рис. 45

Если в настройках программы установлен флаг «Проверять номер телефона заявителя», после ввода данных пользователю необходимо будет подтвердить номер телефона.

14:21

Диспетчерская ЖКХ

Введите последние 4 цифры позвонившего вам телефона в поле ниже

Код подтверждения 0472

Если смс не пришло, повторный код можно запросить через: 30

Получить код

Назад Далее

Рис. 46

Основное окно мобильного приложения для жителя дома содержит информацию о направленных заявках. На вкладке «Активные» находятся обращения, которые не были завершены – со статусом «Новое» или «В работе», на вкладке «Завершенные» находятся закрытые заявки, работы по которым были завершены.

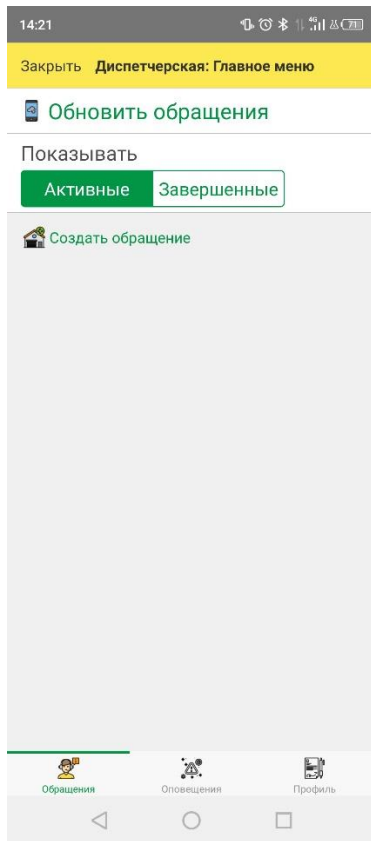


Рис. 47

При нажатии на кнопку «Создать обращение» открывается окно создания нового обращения. Житель может ввести описание обращения, на основании которого диспетчер в дальнейшем может выбрать причину обращения, выбрать тип обращения – «Заявка на выполнение работ», «Задать вопрос» или «Записаться на прием», указать желаемое время выполнения заявки и сделать фото.

14:22

Отмена    Обращение (создание)

✓ Отправить в работу    Еще >

Адрес  
 РОССИЯ, 460050, Оренбургская обл, г Оренбург, ул Пролетарская, д. 292, кв. 61

Посмотреть адрес:

ИНФОРМАЦИЯ О ЗАЯВКЕ

Описание обращения

ФОТО ЗАЯВИТЕЛЯ

Сделать фото    Просмотреть

ТИП ОБРАЩЕНИЯ

ЖЕЛАЕМОЕ ВРЕМЯ ВЫПОЛНЕНИЯ

...    Вре...    .

До обеда    После обеда

Рис. 48

Если установлена настройка отправки PUSH уведомлений, они будут приходить жителю при выполнении его заявки и при отправке оповещений из программы. Для обновления информации пользователю необходимо будет нажать на кнопку **«Обновить обращения»** в верхней части экрана.

Перейти к полученным оповещениям можно по кнопке **«Оповещения»** в нижней части экрана. При необходимости можно открыть оповещение, посмотрев подробную информацию.

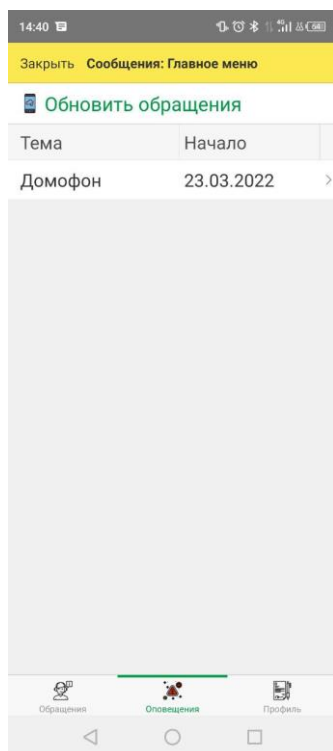


Рис. 49

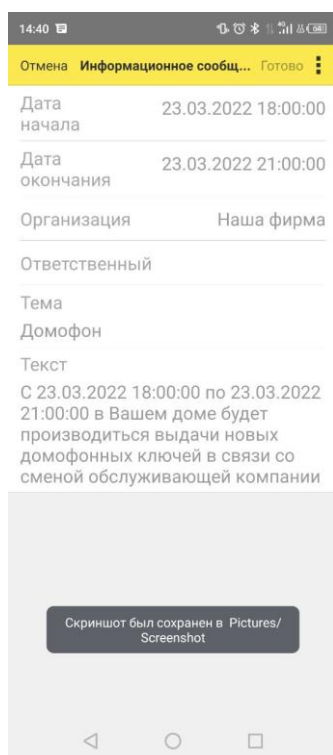


Рис. 50

На вкладке «**Профиль**» хранится информация о пользователе приложения и управляющей компании.

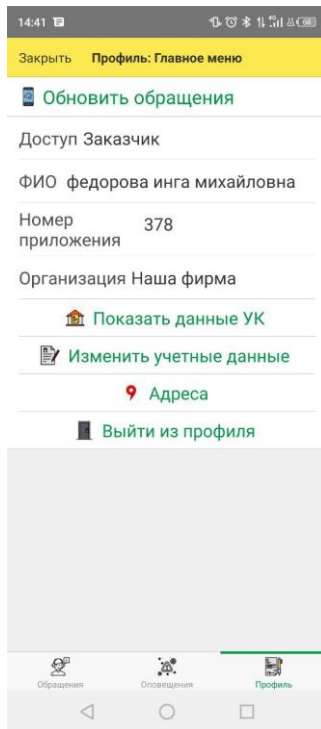


Рис. 51

#### 4.4.2. Мобильное приложение для менеджера

При выборе роли «Менеджер» приложение сначала предложит ввести ИНН управляющей организации.

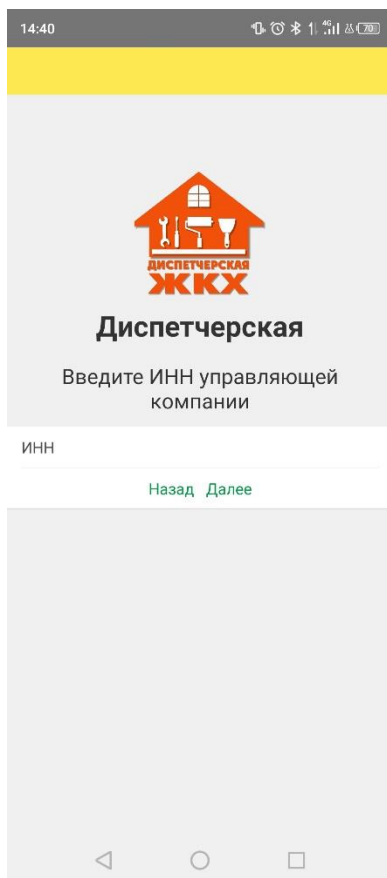


Рис. 52

На следующем экране необходимо будет ввести логин и пароль для входа.

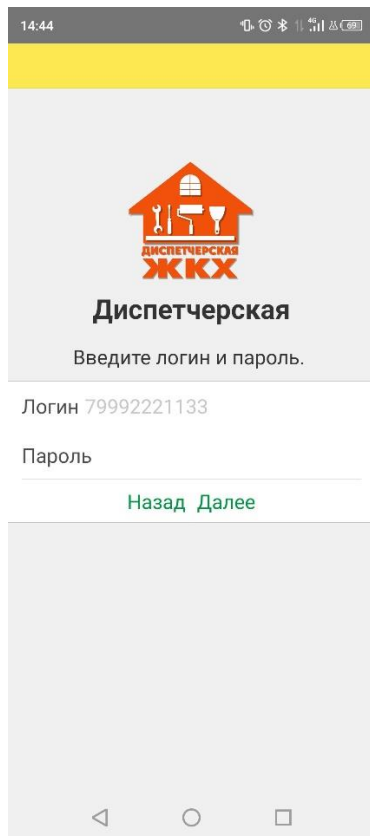


Рис. 53

После входа в приложение у пользователя открывается список заявок, доступных менеджеру. На вкладке «Активные» отображаются заявки со статусом «В работе», на вкладке «Завершенные» - со статусом «Завершено».

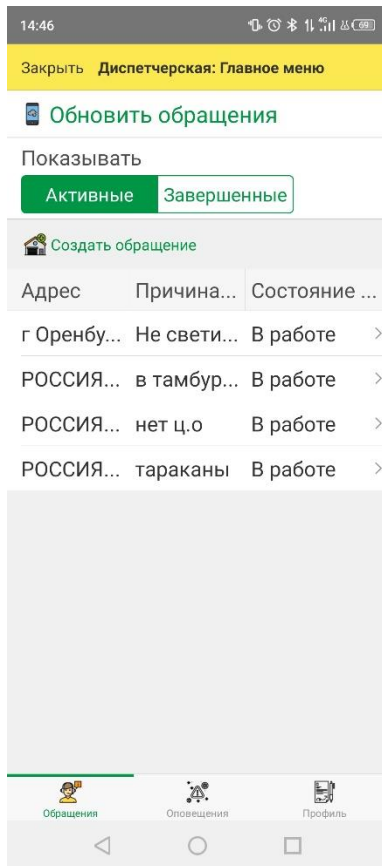


Рис. 54

В самой заявке отображается адрес заявителя. Также адрес можно посмотреть в сервисах Google Maps или Яндекс.Карты. Выводится описание обращения, оставленное заявителем. Если заявитель прикрепил фото, менеджер может посмотреть его. При необходимости исполнитель может посмотреть контактные данные заявителя.

В зависимости от роли менеджера, установленной в регистре «Учетные записи мобильных клиентов», пользователям доступен разный функционал:

- **Диспетчер.** Может создавать новые заявки, редактировать заявки (назначать исполнителя, прописывать комментарии, желаемые дату и время выполнения, указывать причину обращения).
- **Исполнитель.** Может прикреплять фото, завершать заявку.
- **Руководитель.** Может создать новую заявку, посмотреть информацию по ранее созданным заявкам.



14:53

Отмена
Обращение 000000438 от 05.03....

Адрес  
РОССИЯ, 460050, Оренбургская обл,  
г Оренбург, ул Пролетарская, д. 292,  
кв. 87

Посмотреть адрес:

ИНФОРМАЦИЯ О ЗАЯВКЕ

Описание обращения  
Пример

ФОТО ЗАЯВИТЕЛЯ

Просмотреть

ТИП ОБРАЩЕНИЯ

Заявка на выполнение работ

Заявитель Житель

Причина обращения  
в тамбуре течет вода отошло  
соединение левневки

ЖЕЛАЕМОЕ ВРЕМЯ ВЫПОЛНЕНИЯ

. . Вре... .

До обеда После обеда

КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ

Просмотреть

СЛУЖЕБНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Организация УО ЗАВОДСКОЕ ООО

Дата и время  
ввода заявки . . : :

Исполнитель Виталий

Состояние  
обращения В работе

Ответственный

Комментарий

Срок  
исполнения 28.02.2022 14:11:26

Немедленно

ИНФОРМАЦИЯ ИСПОЛНИТЕЛЯ

После получения заявки в работу  
сделайте фотографию до и  
нажмите сохранить. После  
окончания работ, заполните  
описание, нажмите завершить  
выполнение. После этого можете  
сделать фотографию после.

Описание выполненной работы

ФОТО ИСПОЛНИТЕЛЯ

ФОТО ДО ГРУППА ФОТО ПОСЛЕ

Сделать фот Просмотрет

Просмотреть

Дата выполнения . . : :

Завершить выполнение