

Описание программы СМАРТ

АННОТАЦИЯ

В данном программном документе приведено описание применения программного обеспечения «СМАРТ» (далее Программа), предназначенной для организации и контроля сервисного обслуживания парка техники.

В данном программном документе, в разделе «Общие сведения» приведено обозначение и наименование программы, программное обеспечение, необходимое для функционирования данной программы, а также языки программирования, используемые при написании программы.

В разделе «Функциональное назначение» приведено описание доступных параметров и функционала, возможности данной программы, список бизнес-процессов, реализуемых программой.

В разделе «Описание бизнес-процессов» приведено описание бизнес-процессов, реализуемых программой.

В разделе «Структура программы с описанием функций составных частей и связи между ними» приведено описание архитектуры программы.

В разделе «Связи программы с другими программами» указаны API программы, по которым возможна интеграция сторонних систем.

В разделе «Используемые технические средства» приведены технические средства, используемые для функционирования программы.

В разделе «Роли пользователей» указаны роли пользователей.

Оформление программного документа «Описание программы» произведено по требованиям ЕСПД ГОСТ 19.402-78.

СОДЕРЖАНИЕ

Общие сведения	4
1.1 Обозначение и наименование программы.....	4
1.2 Программное обеспечение, необходимое для функционирования программы.....	4
1.3 Языки программирования, на которых написана программа.....	4
1.4 Информация по установке программного обеспечения	4
2. Функциональное НАЗНАЧЕНИЕ	5
2.1.Доступные параметры	5
2.2.Справочники	5
2.3.Доступный функционал	5
2.4.Список бизнес-процессов.....	6
3. Описание бизнес-процессов	7
4. Структура программы с описанием функций составных частей и связи между ними.....	53
5. Связи программы с другими программами	54
6. Используемые технические средства.....	55
7. Роли пользователей	56

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1 Обозначение и наименование программы

Программа «СМАРТ» предназначена для организации и контроля сервисного обслуживания парка техники. Набор данных, учитываемый в системе, а также реализованный функционал позволяют зафиксировать контрактные договорённости между «Плательщиком», который фактически заказывает сервисные услуги, и «Поставщиком услуг» их оказывающим самостоятельно либо через «Сервисного провайдера».

При этом есть возможность управлять субподрядными сервисными центрами, с помощью Договоров Подряда.

Для полноценной работы системы, необходимо предварительно внести данные о компании, адресах, пользователях, режиме работы, технике.

1.2 Программное обеспечение, необходимое для функционирования программы

Программа «СМАРТ» реализована как Веб-приложение. Развернута на серверных версиях Ubuntu. Детальнее информация приведена в разделе 6 «Используемые технические средства».

1.3 Языки программирования, на которых написана программа

Веб-интерфейс (клиентская часть) ПО написан с использованием языка программирования php и фреймворка Laravel

Серверная часть ПО реализована на языке Golang.

1.4 Информация по установке программного обеспечения

Программное обеспечение СМАРТ распространяется в виде интернет-сервиса, специальные действия по установке ПО на стороне пользователя не требуются.

2. ФУНКЦИОНАЛЬНОЕ НАЗНАЧЕНИЕ

2.1. Доступные параметры

1) Учёт рабочего времени

В системе есть возможность задать время работы для адреса компании, Группы поддержки, конкретного сотрудника. Так время работы адреса компании определяет как рабочее время сервисного центра, если по этому адресу расположен сервисный центр, так и время доступа к Заказчику, если этот адрес относится к корпоративному пользователю.

2) Справочник показателей SLA

В системе реализован единый справочник показателей SLA, в который заведены самые востребованные показатели, которые не зависят от конкретного проекта и определяются непосредственно бизнес-логикой системы.

3) Профили SLA

С целью фиксации конкретных условий контракта, создаётся профиль SLA, в котором определяется какие показатели будут применяться в контракте, и устанавливаются конкретные значения показателей.

2.2. Справочники

В программе «СМАРТ» реализованы следующие справочники:

- Справочник компаний, производящих ремонты – подрядчиков;
- Справочник запасных частей;
- Справочник моделей;
- Справочник изготовителей запасных частей.

2.3. Доступный функционал

1) Учёт парка техники

- Ведение списка филиалов с привязкой пользователей и установленной техники;
- Регистрация истории событий для устройства – визиты, инциденты, ремонты;
- Регистрация значений счётчиков для контроля ресурсов.

2) Работа с обращениями

- Регистрация обращений от Пользователей через контактный центр, электронное письмо, либо непосредственно в системе;
- Распределение обращения на соответствующую группу поддержки;

- Уведомления заинтересованным лицам через электронную почту, СМС;
 - Контроль выполнения установленных показателей с возможностью настройки автоматических уведомлений инцидент менеджеров и ответственных лиц в случае угрозы нарушения SLA.
- 3) Подменный фонд
- Учёт подменного фонда, возможность настройки сценария работы на обязательное или опциональное предоставление подмены на время ремонта;
 - Контроль выдачи/возврата устройств подменного фонда;
 - Отслеживание состояние устройств подменного фонда.
- 4) Транспортировка
- В случае отсутствия возможности организации визита сотрудника ГП, возможна организация транспортировки неисправного устройства для проведения ремонта;
 - Подменное устройство также может быть предоставлено и доставлено через транспортную компанию;
 - Реализована синхронизация с логистическим блоком контроля пересылок.
- 5) Контроль ремонтов
- Синхронизация с блоком отчётности по ремонтам;
 - Статус инцидента обновляется автоматически в соответствии с этапами ремонта;
 - Возможность отслеживания и контроля ремонтных работ, использованных запасных частей;
 - Создание локальных складов запчастей по месту расположения ГП или Плательщика. Отслеживание их использования и автоматическое пополнение.

2.4. Список бизнес-процессов

Программа «СМАРТ» предназначена для решения следующих задач:

- Учёт закупок запасных частей компанией AIDE для осуществления ремонта и обновления парка техники клиентов;
- Учёт заказов на ремонты от подрядчиков, в т.ч. сервисных центров;
- Учёт ремонтных работ, производимых подрядчиками по заказам клиентов;

- Учёт парка техники клиентов;
- Учёт подменного фонда;
- Контроль транспортировок запасных частей к клиентам;
- Учёт рабочего времени;
- Контроль показателей SLA бизнеса по ремонту оборудования;
- Обработка заказов на запасные части, поступающие от клиентов и подрядчиков;
- Учёт локальных складов подрядчиков;
- Регистрация обращений пользователей и созданием инцидентов в случае необходимости проведения дистанционных ремонтов;
- Техническая поддержка;
- Контроль сбора дефектных материалов (запчастей и техники), заменённых в процессе ремонта.

3. Описание бизнес-процессов

Ремонты и запчасти:

1. Учёт закупок запасных частей компанией AIDE для осуществления ремонта и обновления парка техники клиентов

На главной странице в разделе «Ремонты и запчасти» находятся «Каталог запасных частей AIDE» и «Каталог запасных частей СМАРТ». «Каталог запасных частей AIDE» – старый справочник для поддержки предыдущих версий продукта. На данной странице находится список брендов запчастей. При выборе бренда открывается список запчастей, их описание, цена (базовая, оптовая и цена гарантии), статус наличия и категория. Имеется функция добавления запчастей и выгрузки каталога запчастей.

Ремонты и запчасти

Ремонты

Управление ремонтами

Информация о ремонтах

Получение данных о ремонтах зарегистрированных в системе AIDE

Заказанные запасные части

Работа с заказанными запчастями

Каталог запасных частей AIDE

Управление каталогом запасных частей AIDE

История распределения запасных частей

Просмотр истории распределения запчастей в ремонтах

Проект Nespresso

Коробки, устройства, перемещение, отчёт

Huawei

Управление передачей ремонтов в CCP Huawei

TCL — Alcatel

Управление проектом

Предупреждения, требования и тикеты ремонтов

Система контроля ремонтов

Выгрузка ремонтов для переноса их в 1C

Выгрузка ремонтов и перенос их в 1C

Каталог запасных частей SMART

Управление каталогом запасных частей SMART

Проект OKI

Передача данных в BPM

Правила замены запасных частей

Система управления правилами замены запасных частей

Lenovo

Управление системой передачи ремонтов в Lenovo

Каталог запасных частей AIDE

- [Acer \(4890\)](#)
- [Apple \(166\)](#)
- [Brother \(8066\)](#)
- [Canon \(41273\)](#)
- [Casio \(87686\)](#)
- [DELL \(13\)](#)
- [Dellonghi \(2679\)](#)
- [Epson \(7125\)](#)
- [FujiFilm \(18175\)](#)
- [HP \(14100\)](#)
- [Huawei \(7158\)](#)
- [IBM \(1498\)](#)
- [Kyocera \(111\)](#)
- [Lenovo \(76930\)](#)
- [Lexmark \(7839\)](#)
- [Meizu \(112\)](#)
- [OKI \(14931\)](#)
- [Printronic \(295\)](#)
- [Ricoh \(14764\)](#)
- [Samsung \(419\)](#)
- [Toshiba \(12\)](#)
- [VSMART \(94\)](#)
- [Xerox \(2459\)](#)
- [Xiaomi \(234\)](#)

[Показать все](#)

Номенклатура Huawei (код: 24)

[Параметры бренда](#)

Наименование запасной части	Аналог запасной части	Категория	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Все	
Цена базовая	Цена оптовая	Цена гарантии	Наличие
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Все
<input type="button" value="Найти"/>			

Всего 30 из 7158

[Весь каталог в .csv](#)

[Выгрузки / Загрузки](#)

[+ Добавить запчасть](#)

#	Запчасть	Цена базовая	Цена оптовая	Цена гарантии	Наличие	All	Free	Категория		
1	51173191 Main equipment,E173Cu-1,Black,Russia VIP,No Diversity	1355.59	1708.93	1355.59	Мало	8	8	Huawei Аксессуары	✎	🗑
2	51074580 E173Cu-1,HSUPA 2100M/EDGE Quad Band,White,Russia VIP,USB Modem,Bulk,No Diversity	1487.56	1860.69	1487.56	Мало	1	1	Huawei запасные части для телефонов и планшетов	✎	🗑

При нажатии на каталожный номер запчасти или кнопку изменения в правой части информационной строки происходит переход в раздел создания запчасти, где можно отредактировать информацию.

Создать запчасть

Бренд: Huawei

Каталожный номер *	<input type="text" value="51173191"/>
Наименование *	<input type="text" value="Main equipment,E173Cu-1,Black,Russia VIP,No Diver"/>
Наименование на английском	<input type="text"/>
Наименование на русском	<input type="text"/>
Наличие на складе	<input type="text" value="Мало"/>
Free	8
All	8
Цена базовая	<input type="text" value="1355.59"/>
Цена оптовая	<input type="text" value="1708.93"/>
Цена гарантии	<input type="text" value="1355.59"/>
Замены	<input type="text"/>
Замены (через слеш)	<input type="text"/>
Категория товара	<input type="text" value="Huawei Аксессуары"/>

На главной странице в разделе «Ремонты и запчасти» во вкладке «Каталог запасных частей SMART» находится список запчастей, их описание, производитель, цена, статус наличия и категория. Имеется функция добавления запчастей.

Каталог запасных частей SMART

Запчасть	Производитель	Локализация	
<input type="text"/>	<input type="text" value="Все"/>	<input type="text" value="Все"/>	
Модели устройств	Сервисное название модели	Статус	Наличие
<input type="text" value="List of models"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="Все"/>	<input type="text" value="Все"/>
<input type="checkbox"/> Нет связи с моделями	<input type="checkbox"/> Нет связи с локализациями		
<input type="button" value="Найти"/>			

Количество: 88271

[Модели оборудования](#) | [Сверка](#) | [Редактирование цен](#) | [Импорт](#) | [Экспорт в .csv](#) | [Весь каталог в .csv](#)

#	Запчасть	Производитель	Цены	Статус	All	Free	
89281	T676K-2BLCRU12 TCL 30+ Russia Muse Blue CU	TCL	Закупка 0.00 Продажа 0.00 Компенсация 0.00	Доступна	0	0	
89280	BRA2JF0005C0 Front sound cavity foam, Passat, PT-9115, 14.90x10.90x0.15mm, RoHS+REACH+HF, HAOPIIN	TCL	Закупка 0.00 Продажа 0.00 Компенсация 0.00	Доступна	0	0	

В правой части строки описания находятся кнопки редактирования и удаления запчасти. При переходе в режим редактирования открывается вкладка с основными данными запасной части, в которые по необходимости вносятся изменения. Во вкладке «Фотографии» можно добавить изображение запчасти. Во вкладке «Связанные модели» указаны модели, с которыми связана запасная часть. Во вкладке «Замены» отображен список доступных замен запасной части.

Основные данные Фотографии Связанные модели Замены

Редактирование запасной части

Запчасть	<input type="text" value="T676K-2BLCRU12"/>	Локализация	<input type="text" value="Полный комплект"/>
Производитель	<input type="text" value="TCL"/>	Модели устройств	<input type="text" value="x 30+ (TCL)"/>
Описание русское	<input type="text"/>	Коды ремонта	<input type="text" value="x 119A x 119B x 119C"/>
Описание английское	<input type="text" value="TCL 30+ Russia Muse Blue CU"/>	Free	0
Цена закупки	<input type="text" value="0"/>	All	0
В рублях, точность – не более 2-х знаком после запятой			
Цена продажи в СЦ	<input type="text" value="0"/>		
В рублях, точность – не более 2-х знаком после запятой			
Цена компенсации от вендора	<input type="text" value="0"/>		
В рублях, точность – не более 2-х знаком после запятой			
Статус	<input type="text" value="Доступна"/>		
<input type="button" value="Сохранить изменения"/>			

2. Учёт заказов на ремонты от подрядчиков, в т.ч. сервисных центров

В подразделе «Ремонты» отображена информация от субподрядных сервисных центров о заказах на запчасти, которые необходимы для ремонта.

Ремонты и запчасти

Ремонты Управление ремонтами	TCL – Alcatel Управление проектом
Информация о ремонтах Получение данных о ремонтах зарегистрированных в системе AIDE	Предупреждения, требования и тикеты ремонтов Система контроля ремонтов
Выгрузка ремонтов для переноса их в 1С Выгрузка ремонтов и перенос их в 1С	Каталог запасных частей SMART Управление каталогом запасных частей SMART

[Выгрузить в .csv](#)

Номера, контракт, тип	Создан	Исполнитель	Устройство	Списание	Статусы	
258516 W Nespresso № RN: 53049 R32767	19-09-2022 21:04 1 месяц назад	СЦ Шуури	Nespresso Vertuo Next Dark Grey 21272DV1b0877820Lb	Нет запроса	Принято в ремонт Не заявлен	
258515 W Nespresso № RN: 53230 R33288	19-09-2022 20:39 1 месяц назад	СЦ Шуури	BORK Vertuo Next Light Grey 21062CV1c20857820af	Нет запроса	Принято в ремонт Не заявлен	
258514 NWR Nespresso № RN: 52823 R33250	19-09-2022 20:27 1 месяц назад	СЦ Шуури	Nespresso Vertuo Next Light Grey 20347CV1B11687820AK	Нет запроса	Принято в ремонт Не заявлен	
258513 W TCL - Alcatel 77552022091955306	19-09-2022 19:45 1 месяц назад	МУЛЬТИСЕРВИСЦЕНТР	Alcatel LINKZONE MW45V 351430200256521 SERIALNUMUNKNOWN	Нет запроса	Принято в ремонт Не заявлен	
258512 W TCL - Alcatel 77552022091955305	19-09-2022 19:45 1 месяц назад	МУЛЬТИСЕРВИСЦЕНТР	Alcatel 2019G 355992109384957 SERIALNUMUNKNOWN	Нет запроса	Принято в ремонт Не заявлен	
258511 W TCL - Alcatel 77552022091955303	19-09-2022 19:45 1 месяц назад	МУЛЬТИСЕРВИСЦЕНТР	Alcatel 1A 1+32 (5033FP) 358410280110593 SERIALNUMUNKNOWN	Нет запроса	Принято в ремонт Не заявлен	

В правой части строки заказа имеется кнопка «Просмотр ремонта», отправляющая на страницу с информацией о ремонте устройства. **Не открывается.**

3. Учёт ремонтных работ, производимых подрядчиками по заказам клиентов

В подразделе «Информация о ремонтах» производится поиск данных о ремонтах, зарегистрированных в системе AIDE. Раздел создан для третьих лиц, которые не работают в системе AIDE полноценно, но имеют возможность посмотреть статус ремонта и информацию по нему.

Ремонты и запчасти

Ремонты

Управление ремонтами

TCL – Alcatel

Управление проектом

Информация о ремонтах

Получение данных о ремонтах зарегистрированных в системе AIDE

Предупреждения, требования и тикеты ремонтов

Система контроля ремонтов

Выгрузка ремонтов для переноса их в 1С

Выгрузка ремонтов и перенос их в 1С

История распределения запасных частей

Просмотр истории распределения запчастей в ремонтах

Для поиска по системе необходимо ввести Серийный номер/Номер ремонта сервисного центра/Номер ремонта AIDE.

Информация о ремонтах

Серийный номер	№ ремонта ЦЦ	№ ремонта AIDE
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="Найти"/>		

В разделе «Направления на ремонт» производится контроль за направлениями на ремонт.

Управление эскалацией ремонтов

Система контроля за процессом эскалации ремонтов

Huawei tools

Инструменты для работы с ремонтами Huawei

Акты выполненных работ

Система модерирования актов сервисных центров

Заказы запчастей для ремонтов

Управление заказами запчастей для ремонтов

Направления на ремонт

Система управления направлениями на ремонт

Имеется функция создания направления и загрузки направлений из csv.

Направления на ремонт

Направление	Идентификатор устройства	Бренд	Модель	Тип покрытия
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Все типы
Номер ремонта	<input checked="" type="radio"/> Все <input type="radio"/> Связанные <input type="radio"/> Свободные			
<input type="text"/>				
<input type="button" value="Сбросить"/>		<input type="button" value="Найти"/>		

[Загрузить из csv](#) [+ Создать направление](#)

#	Направление	Сервисный контракт	Устройство	Тип	Код адреса	Неисправность	Ремонт	Создан	Страховой лимит Франшиза
229	0000	Носимо (Рестор) (1964)	5PQ07EA HP ProBook 440 G6	INS	—	разбита матрица	Связать	19-09-2022 16:38 1 месяц назад	0.00 0.00 ✎
228	1372	Носимо (ECO) (1963)	DMPNQABUG5WQ Apple iPad Air 2	INS	—	Не включается	257449	26-08-2022 10:58 1 месяц назад	0.00 0.00 ✎
227	1400	Носимо (ECO) (1963)	DMQNV5AVG5YL Apple iPad Air 2	INS	—	Не включается	257447	26-08-2022 10:58 1 месяц назад	0.00 0.00 ✎
226	1404	Носимо (ECO) (1963)	DMPSM2LSGXQ4 Apple iPad Pro	INS	—	Не включается	257445	26-08-2022 10:58 1 месяц назад	0.00 0.00 ✎
225	1406	Носимо (ECO) (1963)	DMPSM8YVGXQ4 Apple iPad Pro	INS	—	Не включается	257442	26-08-2022 10:58 1 месяц назад	0.00 0.00 ✎

В правой части строки направления находится кнопка редактирования направления на ремонт. При нажатии на кнопку «Изменить» происходит переход на страницу «Изменение направления», где можно отредактировать информацию.

Изменение направления №229

Направление свободное

Номер направления:

0000

Идентификатор устройства:

5PQ07EA

Код сервисного контракта:

1964

Код адреса:

Тип покрытия:

INS

Код бренда:

2

Код модели:

7756

Размер франшизы в рублях:

Страховой лимит в рублях:

Неисправность:

разбита матрица

Назад

Сохранить

4. Обработка заказов на запасные части, поступающие от клиентов и подрядчиков

На главной странице в разделе «Ремонты и запчасти» выбираем «Заказанные запасные части».

Ремонты и запчасти

Ремонты

Управление ремонтами

TCL — Alcatel

Управление проектом

Информация о ремонтах

Получение данных о ремонтах зарегистрированных в системе AIDE

Предупреждения, требования и тикеты ремонтов

Система контроля ремонтов

Заказанные запасные части

Работа с заказанными запчастями

Выгрузка ремонтов для переноса их в 1С

Выгрузка ремонтов и перенос их в 1С

Каталог запасных частей AIDE

Управление каталогом запасных частей AIDE

Каталог запасных частей SMART

Управление каталогом запасных частей SMART

История распределения запасных частей

Просмотр истории распределения запчастей в ремонтах

Проект OKI

Передача данных в BPM

Клиент обращается в сервисный центр с запросом, после чего работник сервиса создает в системе заказ на необходимую запчасть.

Все запчасти История изменений Отгруженные запчасти

Все запчасти (209655)

Заказ Ремонт Запасная часть Сервисный центр [Найти](#)

ID	Сервисный центр	Запасная часть / Источник / Как появилась	Заказано / Использовано	Отгружено / Когда отгружена	На складе	DOA	Код ремонта и симптома	Ремонт / Статус / ИТЕМ-код	Заказ Статус / Дата заказа	
211520	КДС-Технический центр	5P68C17424 Motorola Заказ Из ремонта	1 / 0	0 -	0	0	204 - 3219	257335 Inspected PAKX0016RU	962696 Новый 2022-09-19 19:18:46	🔗 📄
211519	Компания Серсо	F-B2J63LCRU1 TCL Заказ Из ремонта	1 / 0	0 -	0	0	301 - 1131	258462 Inspected 6102D-2BLCRU12	962693 Новый 2022-09-19 17:22:37	🔗 📄
211518	СЦ Шуури	NES-54059-SP Nespresso Склад Из ремонта	1 / 0	0 -	0	0	CCHA - C201	258070 Inspected Vertuo Next Dark Grey	962692 Новый 2022-09-19 17:06:03	🔗 📄
211516	СЦ Шуури	NES-54022-2-SP Nespresso Склад Из ремонта	1 / 0	0 -	0	0	CCHA - C201	257996 Inspected Vertuo Next Dark Grey	962494 Новый 2022-09-19 16:14:45	🔗 📄
211517	СЦ Шуури	NES-54050-V3-1-SP Nespresso Склад Из ремонта	1 / 0	0 -	0	0	CCHA - C201	257996 Inspected Vertuo Next Dark Grey	962494 Новый 2022-09-19 16:14:45	🔗 📄

Каждый заказ имеет уникальный ID и номер заказа.

При переходе по ссылке с номером ремонта открывается раздел, позволяющий менеджерам обрабатывать платные заказы на поставку запчастей, размещённые в старом блоке интернет-магазина.

Редактирование данных заказанной запасной части открывается при нажатии кнопки «Изменить» в правой части строки заказа. Ниже находится кнопка индивидуальной истории изменений данного заказа.

ID	Сервисный центр	Запасная часть / Источник / Как появилась	Заказано / Использовано	Отгружено / Когда отгружена	На складе	DOA	Код ремонта и симптома	Ремонт / Статус / ИТЕМ-код	Заказ Статус / Дата заказа	
211520	КДС-Технический центр	5P68C17424 Motorola Заказ Из ремонта	1 / 0	0 -	0	0	204 - 3219	257335 Inspected PAKX0016RU	962696 Новый 2022-09-19 19:18:46	🔗 📄

Редактирование данных заказанной запасной части

5P68C17424

Редактирование данных — опасная операция, которая может стать причиной нарушения логики работы системы SMART

Бренд *	<input type="text" value="Motorola"/>	Источник:	Заказ
Запасная часть *	<input type="text" value="5P68C17424"/>	Как появилась:	Из ремонта
Заказано *	<input type="text" value="1"/>	Сервисный центр:	КДС-Технический центр
Использовано *	<input type="text" value="0"/>	Отгружено :	0
На складе *	<input type="text" value="0"/>	Когда отгружена:	-
Код ремонта *	<input type="text" value="204"/>	Аннулированных :	0
Код симптома *	<input type="text" value="3219"/>	Когда аннулированы:	-
Цена *	<input type="text" value="0"/>	DOA:	0
Стадия распределения *	<input type="text" value="waiting"/>	Код ремонта и симптома :	204 - 3219
		Ремонт:	257335
		Статус ремонта :	Inspected
		ИТЕМ-код:	ПАКХ0016RU
		Заказ:	962696
		Статус заказа:	Новый
		Дата заказа:	2022-09-19 19:18:46

Во вкладке «История изменений» можно следить, какие заказы были изменены и тип операции (update/create).

Все запчасти **История изменений** Отгруженные запчасти

История изменений (27349)

Заказ	Ремонт	Запасная часть	Тип операции
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Все x ▾
Дата события	Кто изменил	Сервисный центр	
<input type="text"/>	Все кроме системы x ▾	Все x ▾	<input type="button" value="Найти"/>

ID	Дата события	ID заказанной запасной части	Кто изменил	Заказ	Ремонт	Запасная часть	Сервисный центр
60	2018-12-23 13:56:21	36299 (update)	Драндин Игорь (15433)	737971		02351XPC	Сервис-Ростов <input type="button" value="📄"/>
94	2018-12-24 12:56:32	37243 (update)	Фирсов Игорь (11005)	739944	93851	02351SVJ	АВИЛМА <input type="button" value="📄"/>
106	2018-12-24 13:12:43	35471 (update)	Фирсов Игорь (11005)	739775	93434	02351NRT	Мульти Сервис <input type="button" value="📄"/>
107	2018-12-24 13:19:52	35384 (update)	Фирсов Игорь (11005)	739655	93518	51637464	ABC-Сервис+ <input type="button" value="📄"/>
108	2018-12-24 13:20:03	35383 (update)	Фирсов Игорь (11005)	739655	93518	02351LGK	ABC-Сервис+ <input type="button" value="📄"/>
109	2018-12-24 13:20:36	35382 (update)	Фирсов Игорь (11005)	739654	93515	03032TDU	ABC-Сервис+ <input type="button" value="📄"/>

Во вкладке «Отгруженные запчасти» находится информация об отгрузке запасных частей из 1С. Данные отсортированы от самых свежих к самым старым. Зеленым цветом выделены номера заказов, которые есть на сайте и запасные части из каталога SMART.

Отгруженные запчасти

Информация об отгрузке запасных частей полечена из 1С. Данные отсортированы от самых свежих к самым старым. Зелёным цветом выделены номера заказов, которые есть на сайте и запасные части из каталога SMART.

Заказ Запасная часть Документ [Найти](#)

Заказ	Запасная часть	Бренд	Количество	Когда отгружена	Доставлена	Документ	Обновление
0	1830528	Epson	1	2022-09-16	2022-09-16 17:07:08	Самовывоз	2022-09-19 05:32:00
0	1830528	Epson	3	2022-09-16	2022-09-16 16:42:21	Самовывоз	2022-09-19 05:32:00
961479	D00V9U001	Brother	1	2022-09-16	2022-09-16 19:00:00	Доставка	2022-09-19 05:32:00
961477	D00V9U001	Brother	1	2022-09-16	2022-09-16 19:00:00	Доставка	2022-09-19 05:32:00
0	RM1-3045-020CN	HP	1	2022-09-16	2022-09-16 19:00:00	Доставка	2022-09-19 05:32:00
0	RM2-6461-000CN	HP	1	2022-09-16	2022-09-16 19:00:00	Доставка	2022-09-19 05:32:00
0	RM2-6436-000CN	HP	1	2022-09-16	2022-09-16 19:00:00	Доставка	2022-09-19 05:32:00
0	CF065A	HP	1	2022-09-16	2022-09-16 19:00:00	Доставка	2022-09-19 05:32:00

5. Контроль ремонтов.

В разделе «Ремонты и запчасти» при переходе в подраздел «Предупреждения, требования и тикеты ремонтов» открывается система контроля ремонтов. Во вкладке «Предупреждения» отображается список созданных требований/предупреждений. Если с момента обращения клиента проходит много времени, а запрос остается невыполненным – создается предупреждение.

Предупреждения (28)

Поиск

Тип

Комментарий

Проект

Сервисный центр

Принадлежность

Статус Новое Нужна помощь Ожидание результата Сделано Закрытое Отменено

[Списки данных](#) [Загрузить из csv](#) [Создать требование/предупреждение](#)

Номер и тип	Создан	Сервисный центр	Ремонт	Комментарии	Статус	Модератор
4658 Срок выдачи С момента обращения: 1192ч. Epson	19-09-2022 12:00 1 месяц назад	ДНС Ритейл	258099 SMART	Нет	Новое 19-09-2022 12:00	Нет
4729 Срок диагностики С момента обращения: 1047ч. TCL - Alcatel	19-09-2022 19:50 1 месяц назад	МУЛЬТИСЕРВИСЦЕНТР	258475 SMART	Нет	Новое 19-09-2022 19:50	Нет

Создание нового предупреждения/требования

Проект

Вид

Тип

Тип связанного тикета

Ремонтная система

Ремонт

Сервисный центр

Теги
Через запятую

Задача

Описание задачи

Дата с момента обращения

Тикеты ремонтов (1599)

Поиск

Сервисный центр

Принадлежность тикетов

Проект

Статус

Тип

Комментарий

Комментарий

[Создать тикет](#)
[Создать выгрузку в CSV](#)

Тип и номер	Создан	Сервисный центр	Источник и ремонт	Комментарии	Статус	Модератор
Долгий ремонт № 12137	19-09-2022 18:44 1 месяц назад	ТРАНССЕРВИС-95	Nespresso SMART 258323	Нет	Новый	Нет
Долгая диагностика № 12136	19-09-2022 18:43 1 месяц назад	ТРАНССЕРВИС-95	Nespresso SMART 258323	Нет	Новый	Нет
Долгий ремонт № 12135	19-09-2022 16:36 1 месяц назад	Орбис	Nespresso SMART 258206	Нет	Новый	Нет

6. Выгрузка ремонтов для переноса их в 1С.

В разделе «Ремонты и запчасти» при переходе в подраздел «Выгрузка ремонтов для переноса их в 1С» открывается система, позволяющая воспользоваться функцией выгрузки списков заказов и переноса их в 1С.

Заказы запчастей Заказы DOA запчастей Заказы пополнения локальных складов Ремонты с запчастями с ЛС

Показано 15 из 1841 записей. Создать файл

ID	Статус	Дата создания	Файл
2595	Добавлено	19.09.2022 15:31:25	N/A
2594	Добавлено	19.09.2022 09:46:41	N/A
2593	Добавлено	16.09.2022 17:41:12	N/A
2592	Добавлено	16.09.2022 10:26:58	N/A
2591	Добавлено	15.09.2022 16:43:49	N/A
2590	Добавлено	14.09.2022 16:23:01	N/A
2589	Добавлено	14.09.2022 10:59:26	N/A
2588	Добавлено	13.09.2022 09:59:21	N/A
2587	Добавлено	09.09.2022 15:52:14	N/A
2586	Добавлено	08.09.2022 15:24:04	N/A
2585	Добавлено	07.09.2022 15:40:24	N/A
2584	Добавлено	07.09.2022 09:24:18	N/A
2583	Добавлено	06.09.2022 15:56:39	N/A
2582	Добавлено	06.09.2022 09:19:30	N/A
2581	Добавлено	05.09.2022 15:35:15	N/A

7. Просмотр истории распределения запчастей в ремонтах.

В разделе «Ремонты и запчасти» при переходе в подраздел «История распределения запасных частей» открывается страница контроля распределения запасных частей.

История распределения запасных частей

№ Сервисный центр Запчасть Производитель

Ремонты → Заказы → Дата Причина

№	Сервисный центр	Запчасть	Количество	Ремонты	Заказы	Дата и время	Причина	Собственность
80075	Орбис	Nespresso ES0095194	1	нет → 258404	943588 → 962487	19-09-2022 17:44:48	Распределение в ремонтах	Компания AIDE
80074	Орбис	Delonghi AS00000752_EXT	1	нет → 258137	936502 → 962118	19-09-2022 15:51:50	Распределение в ремонтах	Сервисный центр
80073	Орбис	Delonghi AS00000742_EXT	1	нет → 258137	962125 → 962156	19-09-2022 15:51:50	Распределение в ремонтах	Сервисный центр
80072	Орбис	Delonghi 5213215191_EXT	2	нет → 258230	945840 → 962202	19-09-2022 12:28:38	Распределение в ремонтах	Сервисный центр

8. Система управления правилами замены запасных частей.

В разделе «Ремонты и запчасти» при переходе в подраздел «Правила замены запасных частей» открывается список с правилами замены запасных частей, срок их действия, дата добавления и изменения. Имеется функция добавления нового правила замены и редактирования уже имеющегося.

[Главная](#) / [Список замен запасных частей](#)

Список замен запасных частей

Запасная часть

Найти

[+](#) Добавить правило замены [☰](#) Массовая загрузка

#	Правило замены	Действует до	Добавлена	Изменена		
3458	2171531 → 2191193	Неограниченный срок	10-02-2022 08:57:13	10-02-2022 08:57:13	✎	✖
3457	AS00000752 → NES-54050-V3-1-SP	Неограниченный срок	27-01-2022 09:45:26	27-01-2022 09:45:26	✎	✖
3456	NES-54050-2-SP → NES-54050-V3-1-SP	Неограниченный срок	26-01-2022 15:47:20	26-01-2022 15:47:20	✎	✖
3455	FL304183 → NES-304183-SP	Неограниченный срок	20-01-2022 13:11:10	20-01-2022 13:11:10	✎	✖
3454	NES-54022-2-SP → NES-54022-7-SP	Неограниченный срок	10-01-2022 14:08:00	10-01-2022 14:08:00	✎	✖
3453	NES-54050-1-SP → NES-54050-V3-1-SP	Неограниченный срок	01-12-2021 11:20:02	01-12-2021 11:20:02	✎	✖
3452	FL304069 → FL304183	Неограниченный срок	29-10-2021 11:34:30	29-10-2021 11:34:30	✎	✖
3451	FL304139 ↔ AS00002430	Неограниченный срок	07-10-2021 16:56:11	07-10-2021 16:56:11	✎	✖
3450	1549011 → 1753860	Неограниченный срок	14-07-2021 16:04:17	08-10-2021 16:13:12	✎	✖
3449	FA13021 → FA13031	Неограниченный срок	22-04-2021 11:46:20	08-10-2021 16:13:20	✎	✖
3448	FA04060 → FA04061	Неограниченный срок	22-04-2021 10:13:17	08-10-2021 16:13:26	✎	✖

9. Управление запросами DOA.

В разделе «Ремонты и запчасти» при переходе в подраздел «Запросы DOA» открывается список запросов DOA от сервисных центров с прикреплением Актов состояния неисправной части с описанием характера неисправности.

Запросы DOA

Ремонт Запчасть Статус Повреждения

№	Сервисный центр	Запчасть	Ремонт и заказ	Статус	Даты	Документ	Повреждения
1447	Радиоимпорт	VSMART S02000211TT	257462, 961089	Отклонён	Создан: 13-09-2022 16:09:30 Решён: 15-09-2022 11:09:13	Скачать	Нет
1446	Радиоимпорт	VSMART N06F01019TT	257462, 961089	Отклонён	Создан: 13-09-2022 16:09:55 Решён: 15-09-2022 11:09:54	Скачать	Нет
1445	НОТЭК	Lenovo SB18C87844TT	255739, 958915	Отклонён	Создан: 22-08-2022 10:08:08 Решён: 31-08-2022 13:08:20	Скачать	Нет
1443	ONLINE	VSMART N08F01039TT	250964, 952021	Подтверждён	Создан: 25-04-2022 16:04:07 Решён: 26-04-2022 13:04:00	Скачать	Да
1439	Парус плюс	Epson FA32041	247967, 947986	Подтверждён	Создан: 06-04-2022 13:04:22 Решён: 08-04-2022 14:04:17	Скачать	Нет
1440	ДНС Ритейл	Epson FA04061	249405, 949871	Отклонён	Создан: 05-04-2022 15:04:58 Решён: 06-04-2022 09:04:54	Скачать	Нет
1441	ИП Шамилов И.Д.	Huawei 55033669	247881, 947587	Подтверждён	Создан: 05-04-2022 13:04:36 Решён: 05-04-2022 13:04:00	Скачать	Нет

10. Учет запасных частей на локальном складе.

В разделе «Ремонты и запчасти» при переходе в подраздел «Запчасти на локальном складе» открывается список учета запасных частей сервисных центров на локальном складе.

Все запчасти

Все запчасти (1408)

Заказ Ремонт Запасная часть Сервисный центр

To CSV all parts

Запасная часть	Бренд	Сервисный центр	Заказ	Ремонт	На локальном складе	
LECAВ-00207	Lenovo (27)	Скай Сервис	506521	40961	1	Возврат
LEMBR-01916	Lenovo (27)	Тестовый сервисный центр	524585	Пополнение склада	1	Возврат
SB19A19867	Lenovo (27)	Тестовый сервисный центр	528148	Пополнение склада	3	Возврат
SA18C00729	Lenovo (27)	Тестовый сервисный центр	528149	Пополнение склада	2	Возврат
SJHN1300A	Motorola (161)	Тестовый сервисный центр	528150	Пополнение склада	2	Возврат
SLG6689AA	Motorola (161)	Тестовый сервисный центр	528151	Пополнение склада	2	Возврат
SLG6689AA	Motorola (161)	Тестовый сервисный центр	528152	Пополнение склада	2	Возврат
SB19A6N35K	Lenovo (27)	Тестовый сервисный центр	528166	Пополнение склада	1	Возврат

Во вкладке «Запросы пополнения» отображается список запросов на пополнение запчастей от сервисных центров.

Запросы пополнения

Статус
 Не проверена

Сервисный центр	Запасная часть	Количество	Цена 1 штуки	Статус	Комментарий
Хайтэк-Сервис	TCL AWB0809S03C1	1	0	Не проверена	

Собственность:
 Не указана...

11. Изменение «статуса производителя» ремонтов.

В разделе «Ремонты и запчасти» при переходе в подраздел «Изменение статуса производителя ремонтов» есть возможность произвести массовое изменение «статуса производителя» ремонтов. Для этого необходимо ввести номера ремонтов и выбрать новый статус, который следует установить.

Изменение «статуса производителя» ремонтов

Вы можете произвести массовое изменение «статуса производителя» ремонтов. Для этого укажите через любой разделитель номера ремонтов и выберите новый статус, который следует установить.

Номера ремонтов:

Новый статус:

Не указан

12. Управление эскалацией ремонтов.

В разделе «Ремонты и запчасти» при переходе в подраздел «Управление эскалацией ремонтов» открывается система менеджмента эскалацией ремонтов, с возможностью редактирования статуса и стадии ремонта.

Всё Ожидание запроса Запрос на рассмотрении Подтверждён Отклонён Отменён

Эскалация

Согласованная стоимость ремонта

Export CSV

Ремонт Все контракты Все виды Все типы Все стадии

#	Ремонт	Сервисный центр	Вид и Тип	Статус	Стадия	События	Модератор
9227	258480 TCL - Alcatel IMEI: 354058113689277 Не заявлен	МУЛЬТИСЕРВИСЦЕНТР	Документальная проверка Условия гарантии	Ожидание запроса	0/1	Запрошено: —	Не в работе
9226	258464 TCL - Alcatel IMEI: 354058113100416 Не заявлен	МУЛЬТИСЕРВИСЦЕНТР	Документальная проверка Условия гарантии	Запрос на рассмотрении	0/1	Запрошено: 19-09-2022 18:01:56	Не в работе
9225	258070 Nespresso IMEI: 21272DV1b0827782OLT Не заявлен	СЦ Шуури	Техническая проверка Одинаковые запасные части	Запрос на рассмотрении	0/1	Запрошено: 19-09-2022 17:06:03	Не в работе
9224	258456 Epson IMEI: W7YK259125 Не заявлен	Сервисный центр Гамма-С	Документальная проверка Условия гарантии	Ожидание запроса	0/1	Запрошено: —	Не в работе

13. Модерирование актов сервисных центров.

В разделе «Ремонты и запчасти» при переходе в подраздел «Акты выполненных работ» в соответствующих вкладках отображена информация о непроверенных, подтвержденных, отклоненных актах выполненных работ.

Непроверенные Подтверждённые Отклонённые

Непроверенные акты

Номер ремонта

Ремонт	Копия акта	Устройство	Сервисный центр	
258397 Picked up Epson	act-258397.jpg Загружен: 19-09-2022 16:28	Epson L3101 X5DB079246	ДНС Ритейл	<input type="button" value="Подтвердить"/> <input type="button" value="Отклонить"/>
258200 Picked up Epson	act-258200.jpeg Загружен: 19-09-2022 14:59	Epson L805 W7YK262758	АСИТ ГРУПП	<input type="button" value="Подтвердить"/> <input type="button" value="Отклонить"/>
258199 Picked up Epson	act-258199.jpeg Загружен: 19-09-2022 14:59	Epson L805 W7YK262492	АСИТ ГРУПП	<input type="button" value="Подтвердить"/> <input type="button" value="Отклонить"/>
256833 Repaired Honor	act-256833.jpg Загружен: 19-09-2022 10:50	Honor HONOR 50 8+256 862558060672957	А-ЛИДЕР	<input type="button" value="Подтвердить"/> <input type="button" value="Отклонить"/>
255839 Picked up Epson	act-255839.jpg Загружен: 19-09-2022 10:49	Epson I3150 X9C7033655	ДНС Ритейл	<input type="button" value="Подтвердить"/> <input type="button" value="Отклонить"/>

14. Управление заказами запчастей для ремонтов.

В разделе «Ремонты и запчасти» в подразделе «Заказы запчастей для ремонтов» отображена информация о заказанных запасных частях Lexmark в статусе «Новый» связанных с ремонтами.

[Главная](#) / [Заказы запасных частей для ремонтов](#)

Заказы запасных частей для ремонтов

Заказанных запасных частей Lexmark в статусе «Новый» связанных с ремонтами на данный момент нет.

Внешний код

Заказы не найдены.

15. Управление проектом TCL – Alcatel.

В разделе «Ремонты и запчасти» в подразделе «TCL – Alcatel» производится проверка данных по статусам заявок компании Alcatel основанная на программной интеграции формата JSON.

[Передача данных](#) [Проверка IMEI](#) [Список ошибок](#)

Передача данных

Ремонт Результат Шаг

id	Ремонт	Статус	Запрос	Ответ	Результат	Шаг	Отправлен
1681	258215 10 Pro IMEI: 352212110819799	Обработан 6f219082-5138-ed11-944d-065f9ed71f69 19-09-22 22:33:07	JSON	JSON	Успех	1 из 1	19-09-2022 22:30:26 1 месяц назад
1680	258216 10L IMEI: 353467112476027	Обработан 6ab3917c-5138-ed11-944d-065f9ed71f69 19-09-22 22:33:06	JSON	JSON	Успех	1 из 1	19-09-2022 22:30:24 1 месяц назад
1679	258255 Movetime Family Watch MT40SX 4G IMEI: 352215110080437	Обработан 67b3917c-5138-ed11-944d-065f9ed71f69 19-09-22 22:33:06	JSON	JSON	Успех	1 из 1	19-09-2022 22:30:22 1 месяц назад

16. Передача данных в ВРМ – Проект ОКІ.

В разделе «Ремонты и запчасти» в подразделе «Проект ОКІ» реализована передача данных ВРМ по данному проекту.

Документы XML

Ремонт

Найти

Ремонт	Сервисный центр	Модель и серийный номер	ВРМ	Передан	Создан	XML-документ	
957343	Сервисный центр ВИРТ	MB472DNW AK97026139	Передан	2022-08-29 11:00	2022-08-29 10:50	XML	Отменить
934193	Легион-Сервис	MC883DN BW17013882	Передан	2022-08-19 17:45	2022-08-19 17:30	XML	Отменить
949195	Легион-Сервис	MC883DNV BX11039166	Передан	2022-08-19 17:45	2022-08-19 17:30	XML	Отменить
887222	Мастер Барс	B432dn - Euro AK84020179	Передан	2022-07-28 14:45	2022-07-28 14:30	XML	Отменить
958241	Легион-Сервис	MB472DNW BW0B004384	Передан	2022-07-28 14:45	2022-07-28 14:30	XML	Отменить
958409	Технический центр Инфотех-Сервис	MB472DNW AK98007258	Передан	2022-07-28 14:45	2022-07-28 14:30	XML	Отменить

17. Проект Nespresso.

В разделе «Ремонты и запчасти» в подразделе «Проект Nespresso» реализовано отслеживание коробок, устройств, перемещений по данному проекту.

Коробки

Устройства

Техобслуживание

Временные ожидания ТО

Пересылки

Отчёт

Тарифная сетка

Список коробок (1257)

Коробки	Устройства
<input type="text" value="Коробка или коробки"/>	<input type="text" value="Серийный номер или номера"/>
<small>Можно указать несколько коробок.</small>	<small>Можно указать несколько устройств.</small>
Наполнение коробки	Активность
<input type="text" value="Все"/>	<input type="text" value="Не имеет значения."/>
<input type="button" value="Найти"/>	

Если вы хотите переложить устройство из одной коробки в другую установите фильтр так, чтобы в результатах поиска оказалось лишь 2 коробки.

[Экспорт в CSV](#) [+](#) [Создать коробку](#)

Коробка	Устройство	Тип	Активность	Изменено	История
2411GB05080	Vertuo Plus C Silver Deluxe 20050DB2M155878204C Устройство: Активно Последний ремонт устройства № 254952	1	Активна	1 месяц назад	История 🔗
2411GB05159	Vertuo Plus C White 20028CB2M23047820NQ Устройство: Активно Последний ремонт устройства № 253386	1	Активна	1 месяц назад	История 🔗

Устройства (1446)

Устройства

Серийный номер или номера

Можно указать несколько устройств.

Активность

Не имеет значени. ▾

[Найти](#)

Всего устройств в системе: 1446.

Устройство	Коробка	Активность	Изменено		
20324DB2M033278204V	2009GDB1862 Коробка: Активна Тип: 1	Активно	2 месяца назад	История	↗
Essenza Mini Black Bork 21079DV1C018978207Q Последний ремонт устройства № 257085.	2106GB05146 Коробка: Активна Тип: 1	Активно	2 месяца назад	История	↗
Vertuo Next White 21263DV1B059178207F Последний ремонт устройства № 256844.	2010ZX03209 Коробка: Активна Тип: 0	Активно	2 месяца назад	История	↗

Во вкладке «Техобслуживание» отображена информация о предстоящем техническом обслуживании устройства подменного фонда. После завершения ремонта устройства клиента система создаёт запись о том, что подменный аппарат должен отправиться в сервисный центр на техническое обслуживание, а затем вернуться на склад.

Ремонт	Устройство клиента	Устройство подменного фонда	Трекинг №	Коробка	Статус техобслуживания	Создано
258323	Nespresso Atelier Mch Black S85 20245S852029758209E	Essenza Mini D30 EU Red 19214D30H116778201R Устройство Активно Найти в ремонтах	14819738	1706D40030 Коробка Активна	Ожидание 19-09-2022 18:44	41 дней назад 19-09-2022 18:44
258404	Pixie Electric Titan 213492943097878204Q	Citiz Dot New York 12110483F046818209F Устройство Активно Найти в ремонтах	14839618	0101ZX05203 Коробка Активна	Ожидание 19-09-2022 17:44	41 дней назад 19-09-2022 17:44
258206	Vertuo Next Light Grey 21348CV1F00627820AI	Vertuo Next Classic Black 20300CV1B2206782092 Устройство Активно Найти в ремонтах	14836844	2009GDB1870 Коробка Активна	Ожидание 19-09-2022 16:36	41 дней назад 19-09-2022 16:36
258132	Vertuo Next Light Grey 21006CV1C18687820AM	Vertuo Plus C Titan Deluxe 19225DB2M12937820N4 Устройство Активно Найти в ремонтах	14834180	1911GDB0054 Коробка Активна	Ожидание 19-09-2022 16:35	41 дней назад 19-09-2022 16:35

18. Управление передачей ремонтов в ССР Huawei.

В разделе «Ремонты и запчасти» в подразделе «Huawei» реализован учет ремонтов через программный интерфейс формата JSON.

Результат передачи (795255)

Ремонт
 Код ошибки
 RN

id	Ремонт, RN	IMEI и Серийный номер	Этап	Результат	Ошибки	Дата, запрос
797042	237419 RN520211011173647HD1	861896041344960 95YNW20806020152	Return	000 — Success	Нет ошибок	2021-11-19 16:39:03 Request JSON
797041	237419 RN520211011173647HD1	861896041344960 95YNW20806020152	Finished Repair	000 — Success	Нет ошибок	2021-11-19 14:36:06 Request JSON
797040	237819 RN520211014200650GM6	865986048749711 3PQNU19A25306147	Return	000 — Success	Нет ошибок	2021-11-19 13:12:54 Request JSON
797039	237819 RN520211014200650GM6	865986048749711 3PQNU19A25306147	Finished Repair	000 — Success	Нет ошибок	2021-11-19 13:06:23 Request JSON
797038	237419 RN520211011173647HD1	861896041344960 95YNW20806020152	At Repairing	000 — Success	Нет ошибок	2021-11-18 11:04:02 Request JSON

19. Инструменты для работы с ремонтами Huawei.

В разделе «Ремонты и запчасти» в подразделе «Huawei tools» реализованы функции массовой и единичной проверки устройств.

Проверка IMEI или другого уникального номера устройства Huawei

Проверены будут только корректные номера. Напомним, номер IMEI должен содержать ровно 15 символов. Серийные номера могут состоять из 16 или 20 символов, а MAC-адрес Huawei соержит ровно 12 символов (разделители не указываются).

Введите номера

Укажите не более 50 номеров через запятую, точку с запятой, пробел или введите каждый номер на новой строке.

Проверка IMEI или другого уникального номера устройства Huawei

Проверен будут только корректный номер. Напомним, номер IMEI должен содержать ровно 15 символов. Серийные номера могут состоять из 16 или 20 символов, а MAC-адрес Huawei соержит ровно 12 символов (разделители не указываются).

Номер

20. Управление системой передачи ремонтов в Lenovo.

В разделе «Ремонты и запчасти» в подразделе «Lenovo» реализовано управление системой передачи ремонтов в Lenovo.

История передачи Ремонты с ошибками Этапы передачи Отмена ремонтов Устройства Связи Акты Проблемы

История передачи

Поиск по ремонту

#	Этап	Ремонт	Версия	SO Status	Результат	Ошибка	Передано	XML
1256120	3	258365	6138864	Repair in Progress	Success	—	20-09-2022 02:00:56	xml
1256119	3	258113	6137102	Repair in Progress	Success	—	20-09-2022 02:00:56	xml
1256118	3	257520	6137219	Repair in Progress	Success	—	20-09-2022 02:00:55	xml
1256117	3	257414	6134328	Repair in Progress	Success	—	20-09-2022 02:00:55	xml
1256116	3	257335	6139232	Repair in Progress	Success	—	20-09-2022 02:00:55	xml
1256115	3	257331	6138363	Repair in Progress	Success	—	20-09-2022 02:00:54	xml
1256114	3	257330	6135964	Repair in Progress	Success	—	20-09-2022 02:00:54	xml
1256113	3	257080	6121105	Repair in Progress	Success	—	20-09-2022 02:00:54	xml
1256112	2	258451	6139073	Repair in Progress	Success	—	20-09-2022 02:00:54	xml

История передачи Ремонты с ошибками Этапы передачи Отмена ремонтов Устройства Связи Акты Проблемы

Этапы передачи

Ремонт Текущий этап

Ремонт	Текущий этап	Версия	Текущий статус ремонта	Первый раз передан
257335	3	6139232	Inspected	23-08-2022 19:00:59
258451	2	6139073	Received	19-09-2022 17:01:06
258209	5	6138763	Picked up	13-09-2022 18:01:05
258365	3	6138864	Inspected	16-09-2022 21:00:58
257948	5	6138592	Picked up	08-09-2022 10:00:32
258369	4	6138556	Repaired	17-09-2022 12:00:59
258393	2	6138462	Received	19-09-2022 12:01:00

Сервисы:

1. Управление инцидентами

В разделе «Сервисы» при переходе в «Управление инцидентами» система переводит пользователя на сайт incidents.aide.ru, на котором производится регистрация обращений пользователей и создание инцидентов.

Сервисы

Управление инцидентами

Система работы с инцидентами

Управление и аналитика системы возврата

Администрирование и отчёты

Управление Canon WCS

Работа с системой Canon WCS. Список архивов, ремонты.

Статистика загрузки данных

Отчёты о загрузке ремонтов в систему

Управление выгрузкой прайс-листов в YML

Настройки автоматической выгрузки прайс-листов

Отчёты

Система отчётов SMART

При переходе в «Список инцидентов» отображается список зарегистрированных обращений и окно фильтрации инцидентов, упрощающее поиск по обращениям.

[Главная](#) / [Инциденты](#)

Инциденты

Список инцидентов

Работа со списком инцидентов, поиск, просмотр

Отчёт об инцидентах

Основной отчёт по инцидентам за период времени

[Главная](#) / [Управление сервисным обслуживанием](#) / [Зарегистрированные обращения](#)

Зарегистрированные обращения

[Документация по инцидентам](#)

[Документация по инцидентам для инцидент-менеджера](#)

[Документация по инцидентам для сервисного центра \(группы поддержки\)](#)

[Инструкция для пользователя](#)

Вы можете отфильтровать нужные вам инциденты.

Устройство <input type="text"/>	Продуктовый код <input type="text"/>	Серийный номер <input type="text"/>	ID устройства <input type="text"/>	
Дата обращения <input type="text"/>	Уникальный номер <input type="text"/>	Номер инцидента <input type="text"/>	Клиент <input type="text"/>	Город <input type="text"/>
Ремонты <input type="text"/>	Статус <input type="text" value="Статус"/>	с <input type="text"/>	по <input type="text"/>	
Поток <input type="text" value="Поток"/>	Бренд <input type="text" value="Бренд"/> × ▾	Сервисный центр <input type="text" value="Сервисный центр"/> × ▾	ФИО инженера/исполнителя <input type="text"/>	
Контракт <input type="text" value="Контракт"/> ▾	Тип услуги <input type="text" value="Тип услуги"/>			

Инцидент	Ремонты	Дата	Сервисный центр	Клиент	Устройство
A-20140 Новая Заявка		2022-09-21 11:27:00	Группа поддержки по обработке заявок на расходные материалы (1383)	ФИЛИП MORRIS СЭЙЛЗ ЭНД МАРКЕТИНГ, Пятигорск	Canon iRAdvC250i [id: 524453] Продуктовый код : 8457B005 Серийный номер : QNW34418
Проблема: Необходимо по 1му картриджу каждого цвета для Canon IR ADV C250i (Yellow, Magenta, Cian и Black)					
A-20139 В работе		2022-09-21 09:13:00	Direct Service - ремонт и ТО (1383)	Научно-издательский центр ИНФРА-М, Москва	Canon COLORSTREAM 6000 TWIN TOWER 1 [id: 629101] Продуктовый код : 1745C004 Серийный номер : 18075
Проблема: При печати происходит замятие бумаги. Машина не работает.					
A-20138 Новая Заявка		2022-09-21 08:04:00	ООО "Шуури" (5219)	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №1", Мурманск	InFocus US IN114XA Продуктовый код : IN114XA Серийный номер : S/N:AK.7BN01G001-H20440511
Проблема: Перестала работать лампа проектора					

Во вкладке «Отчет об инцидентах» производится формирование отчета об инцидентах за выбранный период времени.

[Главная](#) / [Инциденты](#) / [Отчёт](#)

Отчёт по инцидентам

Укажите диапазон дат завершения работ, за который вы хотите сформировать отчёт:

с по [Создать отчет](#)

Описание некоторых параметров отчёта

- Of Service Calls – Количество заявок от клиента по этому устройству за отчетный период времени
- Average Uptime, % - Доля рабочего времени за отчетный период, в течение которого устройство было работоспособным, %
- Response Time, Minutes - Среднее время в минутах с момента размещения заявки до начала выполнения сервисных работ за отчетный период
- Downtime, Minutes -Время, в течение которого устройство было неработоспособным за отчетный период

В разделе «Управление сервисным обслуживанием» во вкладке «Сводные данные по инцидентам» отображается информация о статусах инцидентов и выполнении KPI.

Управление сервисным обслуживанием

Документация по МД

Мои сервисные контракты

Сервисные контракты, моя техника

Мои исполнители

Контракты провайдера, договоры подряда, группы поддержки

Сводные данные по инцидентам

Отслеживание статусов инцидентов и выполнение KPI

Зарегистрированные обращения

Работа со списком обращений, поиск, просмотр

Информация по устройству

Просмотр информации по устройству

Сводные данные по инцидентам

Недостаточно данных для регистрации заявки Необходимо дополнить данные: для заявок прямого сервиса - инцидент-менеджер, для гарантии - клиент. Заявка будет автоматически отменена через 1 рабочий день в случае отсутствия обратной связи.	0	0	4
Требуется подтвердить получение заявки или приступить к работе Необходимо назначить ответственного инженера, согласовать время выезда к клиенту	36	0	73
Организовать выезд к клиенту на диагностику устройства или отчитаться о результатах диагностики Необходимо организовать выезд к клиенту, приступить к ремонту, отчитаться о результатах ("В работе")	3	0	29
Требуется заказать запасные части или выполнить ремонт без использования запасных частей Необходимо оформить заказ на запчасти или выполнить ремонт без запасных частей, обновить статус заявки на «Ожидание запчасти» или «Работы завершены».	26	0	14
Требуется заказать запасные части для завершения работ Заказ на запасные части оформлен, ожидаются запасные части для завершения работ.	15	0	25
Ожидание возобновления работ по согласованию с клиентом Необходимо возобновить работы в согласованные с клиентом дату и время. По истечению указанного времени заявка вернется в предыдущий статус.	7	2	7
Группе поддержки требуется помощь для возобновления работ Необходимо обработать запрос от группы поддержки на helpdesk.aide.ru	0	0	4
Ожидание отзыва о выполненных работах. Работы завершены. После получения отзыва от клиента статус заявки автоматически изменится на "Инцидент закрыт" или "Претензия (работы не завершены)".	40	16	538

Для каждого статуса есть нормативное время, установленное в SLA, определяющее нормальный срок выполнения задачи – длительность этапа. Зеленые показатели – нормативы соблюдены, желтые показатели – прошло 70% времени, красные показатели – нормативы не соблюдены.

2. Техническая поддержка

Сервисы

Управление инцидентами

Система работы с инцидентами

Управление и аналитика системы возврата

Администрирование и отчёты

Управление Canon WCS

Работа с системой Canon WCS. Список архивов, ремонты.

Платные заказы

Управление платными и комиссионными заказами

Возврат оборудования

Система управления возвратом оборудования

Уведомления

Список событий

Информационный архив

Архив документов

Статистика загрузки данных

Отчёты о загрузке ремонтов в систему

Управление выгрузкой прайс-листов в YML

Настройки автоматической выгрузки прайс-листов

Отчёты

Система отчётов SMART

Проверка устройств Lenovo по IMEI

Получение данных об устройствах Lenovo

Мастер данные

Управление мастер данными

Выплаты

Система управления выплатами

Страхование

Управление страхованием

Хелпдеск

Обращение в техническую поддержку

В разделе «Сервисы» при переходе в «Хелпдеск» система переводит пользователя на сайт helpdesk.aide.ru, на котором производится регистрация обращений пользователей в техническую поддержку.

Главная

Панель инструментов

Вопросы

Задать вопрос

В разделе «Вопросы» имеются две вкладки – «Входящие вопросы» и «Исходящие вопросы». Сами обращения рассортированы по блокам: Новый, В работе, Закрыт, Все.

В поле фильтрования можно ввести данные для быстрого поиска по вопросам.

Все вопросы

Входящие вопросы

Исходящие вопросы

Новый 0

В работе 1

Закрыт 9808

Все 9809

Задать вопрос

Вы можете отфильтровать нужные вам вопросы.

Номер запроса

Номер запроса

Номер ремонта

Номер ремонта

Категория запроса

Категория

Наименование модели

Наименование модел

С

С

по

По

Контракт

Контракт

ФИО ответственного лица

ФИО ответственного

Связанный номер

ID сервисного центра

Тип запроса

Тип запроса

Содержит...

Автор запроса

Просмотрено

Сбросить

Фильтровать

Сохранить в csv

Полный список 0

Полный список 9808

Только мои 1

Lenovo-138463
Major

Техническая консультация по ремонту - G9 Power (Lenovo K12 Pro)

Закрыт

Ответственный: Спельникова Анна Юрьевна
Ожидание ответа: 17 часов, в работе: 6 дней

17

6 дней

Lenovo-139033 ✓
Trivial

Запрос каталожных номеров запчастей

Закрыт

Ответственный: АБАКУМОВ Александр Геннадьевич
Ожидание ответа: 3 минуты, в работе: 38 секунд

3 минуты

38

Lenovo-139006
Critical

Техническая консультация по ремонту

Закрыт

Ответственный: Денисов Дмитрий Сергеевич
Ожидание ответа: 2 часа, в работе: 5 минут

2 часа

5

В разделе «Задать вопрос» можно создать новый вопрос, с описанием проблемы.

Панель инструментов

Вопросы

Задать вопрос

При переходе в раздел необходимо выбрать контракт.

Новый вопрос

Выберите контракт

-- Выберите контракт --

Далее

-- Выберите контракт --

✓ Aliexpress

Auchan

Lenovo

После выбора контракта открывается страница создания вопроса, где далее выбирается категория, вводится вопрос, при необходимости прикрепляется фото/видео проблемы и вводится связанный номер (номер ремонта, или уникальный номер устройства, или номер инцидента, другое).

Новый вопрос

Выберите категорию

Вопрос

Файлы

Файл не выбран

Максимальный размер файла - 10Мб

Связанный номер

(например: Номер ремонта, или уникальный номер устройства, или номер инцидента, другое)

Статистика загрузки данных

Всего загрузок: 0.

Код файла	Код СЦ	Дата загрузки	Всего ремонтов	Некорректных ремонтов	Обновлено ремонтов	Добавлено новых ремонтов	Файл
-----------	--------	---------------	----------------	-----------------------	--------------------	--------------------------	------

3. Управление выгрузкой прайс-листов в YML.

В разделе «Сервисы» при переходе в «Управление выгрузкой прайс-листов в YML» открывается страница настройки автоматической выгрузки прайс-листов.

Прайс-листы для конвертации в YML

[+ Добавить запись о прайс-листе](#)

#	Код бренда	Название бренда	Валюта	YML файл	Файл создан		
1	1	Canon	Российский рубль (RUB)	Canon.yml	19-09-2022 03:09:14	Опции	✎ 🗑
2	9	Brother	Российский рубль (RUB)	Brother.yml	19-09-2022 03:09:18	Опции	✎ 🗑
3	10	Ricoh	Российский рубль (RUB)	Ricoh.yml	19-09-2022 03:09:19	Опции	✎ 🗑
4	5	Epson	Российский рубль (RUB)	Epson.yml	19-09-2022 03:09:15	Опции	✎ 🗑
5	6	OKI	Российский рубль (RUB)	OKI.yml	19-09-2022 03:09:17	Опции	✎ 🗑
6	2	HP	Российский рубль (RUB)	HP.yml	19-09-2022 03:09:14	Опции	✎ 🗑
7	4	FujiFilm	Российский рубль (RUB)	FujiFilm.yml	19-09-2022 03:09:15	Опции	✎ 🗑
8	24	Huawei	Российский рубль (RUB)	Huawei.yml	19-09-2022 03:09:42	Опции	✎ 🗑
9	27	Lenovo	Российский рубль (RUB)	Lenovo.yml	19-09-2022 03:09:56	Опции	✎ 🗑
10	31	Lexmark	Доллар США (USD)	Lexmark.yml	19-09-2022 03:09:57	Опции	✎ 🗑
11	20	Casio	Евро (EUR)	Casio.yml	19-09-2022 03:09:41	Опции	✎ 🗑

Архивы Bulks

[Загрузка номеров Siebel](#)

Архивы Bulks

Название файла	Ремонты	Количество
----------------	---------	------------

4. Отчеты.

В разделе «Сервисы» при переходе в «Отчеты» открывается система отчетов SMART. При переходе по необходимой ссылке с названием отчета, текстовый документ будет выгружен на устройство.

Отчёты

- Заказанные, но неотгруженные запчасти в закрытых ремонтах
- Контроль загрузки фото в ремонтах Aliexpress
- Повторные ремонты Lenovo
- Авторизации пользователей по контрактам
- Гарантийные заказы Хуавей, которые перешли в статус inspected
- Запчасти, которые есть в наличии на складах, но не добавлены в каталог
- Пользователи авторизованные по Brother, которые изменили пароль
- [Epson] Архивы файлов связанных с ремонтами
- Данные активности пользователей
- Аутентификация пользователей
- Аутентификация как пользователь

5. Платные заказы.

В разделе «Сервисы» при переходе в «Платные заказы» открывается система управления платными и комиссионными заказами.

Платные заказы

Способ оплаты

№ и статус	Бренд	Создан	Заказчик	Тип	Личный менеджер	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="Все типы"/>	<input type="text" value="Все менеджеры"/>	
951237 Новый	Canon	6 месяцев назад 11-04-2022 10:26	ИБС Черновалова Любовь Владимировна service_one@euresca.pro	Комиссионный	Радаев Александр aradaev@aide.ru	
959015 Новый	Canon	3 месяца назад 28-07-2022 12:00	ИБС Черновалова Любовь Владимировна service_one@euresca.pro	Комиссионный	Радаев Александр aradaev@aide.ru	
962697 Новый	Canon	1 месяц назад 19-09-2022 20:06	ОРГСИСТЕМЫ СЕРВИС Владимир Платонов Юрьевич platonov@orgsys.ru	Платный	Платонов Евгений Михайлович eplatonov@aide.ru	

6. Проверка устройств Lenovo по IMEI.

В разделе «Сервисы» при переходе в «Проверка устройств Lenovo по IMEI» открывается функционал получения данных об устройствах Lenovo.

Проверка устройства Lenovo по IMEI

IMEI или Серийный номер

Получить данные об устройстве

Введите IMEI или серийные номера

Укажите не более 10 серийных номеров или IMEI через запятую или пробел

Создать файл CSV с информацией об устройствах

7. Возврат оборудования.

В разделе «Сервисы» в подразделе «Проверка устройств Lenovo по IMEI» реализована система управления возвратом оборудования.

Коробки

Заявки

Оборудование

Дополнительные сборы

Загрузка оборудования

Удаление оборудования

Коробки (21732)

Номер коробки	Код	Заявка
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Сервисный центр	Маркировка	Состояние
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Все коробки ▾
Стадия: <input checked="" type="radio"/> Все <input type="radio"/> В обработке <input type="radio"/> Обработана		
<input type="button" value="Сбросить"/>		<input type="button" value="Фильтровать"/>

#	Отправитель, Адреса	Позиций	Параметры	Заявка
№ 27070 Код: 481 PLA070180182209190001	От кого: Мульти Сервис Откуда: Россия, Омская Область, 644010, Город Омск, проспект Карла Маркса, 6 Куда: Россия, Московская Область, 142184, Климовск, Коммунальная улица, 17 Отправлена: 2022 года назад		19 x 12 x 24 Вес: 0.6 кг.	17727 <input type="button" value="Вес, кг"/> <input type="button" value="Взять в работу"/>

Заявки (17449)

Заявка, накладная, название сервисного центра: Бренд:

Дата создания: Дата отправки: Маркировка коробки:

Маркировка: Не важно Все без маркировки Все с маркировкой Частично промаркированы

Только отправленные (17252) Ожидающие вызова курьера (3)

[Поиск](#)

Заявка	Сервисный центр	Создана и отправлена	Накладная	Курьер и адреса	Позиций
17730 TCL Alcatel	МУЛЬТИСЕРВИСЦЕНТР Юлия Михайловна Зорина	19-09-2022 → 19-09-2022	Соб.Дост.	Вызван, 19-09-2022 Откуда: Россия, Москва Город, 142784, Деревня Саларьево, 1-я Новая улица, 7 Куда: Россия, Московская Область, 119620, Саларьево, 1-я Новая, 7	362
17729 Alcatel	ИП Довгий Александр Сергеевич Николаева Нина Юрьевна	19-09-2022	—	Ожидание вызова Откуда: Россия, Курская Область, 305035, Курск, улица Дзержинского, 93 Куда: Россия, Московская Область, 119620, Саларьево, 1-я Новая, 7	1

Оборудование (639232)

Код Сервисный центр Заявка / коробка Оборудование Ремонт, заказ

Дата добавления Статус линии Причина Контракт

Гарантийный статус Статус производителя Маркировка коробки Тип

Указание «Не утилизировать»

[Сбросить](#) [Фильтровать](#)

[Export to CSV](#)

Код	Сервисный центр	Заявка / коробка	Оборудование	Ремонт	Причина, Статусы
741994 19-09-2022 B AIDE и производителю	Сервисный Центр АРХОН	—	Huawei 03033DJW →		<input type="text" value="DOA"/> <input type="text" value="К возврату"/> История <input type="text" value="К возврату"/>

Дополнительные сборы

Дата создания списка для выгрузки: 2022-09-09 15:29:19.

[Создать новый список для выгрузки](#)

После создания нового списка для выгрузки текущий список будет недоступен. Создавать новый список следует после того, как будет полностью перенесены все данные текущего списка в 1С.

ТЭК <ul style="list-style-type: none">Lenovo (6)	ИП Масков Е.С. <ul style="list-style-type: none">Huawei (35)	Сервисный центр Эйд <ul style="list-style-type: none">VinSMART (97)
ООО "ЦЕНТР ЭЛЕКТРОНИКИ" <ul style="list-style-type: none">Huawei (2)	ONLINE <ul style="list-style-type: none">Huawei (1)	"СОТА" (ИП Галуцак Е.М.) <ul style="list-style-type: none">Huawei (1)

8. Мастер данные.

В разделе «Сервисы» в подразделе «Мастер данные» реализована система управления мастер данными.

Мастер данные

[Документация по МД](#)

Парк техники
Список

Управление данными
Списки, настройки, итд.

Подменный фонд
Управление подменным фондом

Загрузка/Выгрузка данных
Выгрузить справочники или загрузить данные в МД

В разделе «Парк техники» реализована система учета парка техники.

Парк техники

Наименование модели	Продуктовый код	Серийный номер	Регион	Город
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
На сервисе				
<input type="text" value="Все"/>				
		<input type="button" value="Сбросить"/>	<input type="button" value="🔍 Фильтровать"/>	

Всего устройств 15 из 77

[Зарегистрировать устройство](#)

ID / Бренд	Наименование модели / Продуктовый код / Серийный номер	Регион / Код региона	Город	Дата добавления	Дата запуска	На сервисе	Подменный фонд	История
36153 ArmorJack	Plotter Small series 02 PLOTTER SMALL SERIES 02 TECT 2	Москва 77	Москва	2020-12-15 19:12:26	15.12.2020	Нет <input type="button" value="Добавить"/>	Нет <input type="button" value="Добавить"/>	История
36152 ArmorJack	Plotter Small series 01 PLOTTER SMALL SERIES 01 TECT-01	Москва 77	Москва	2020-12-15 18:53:58	14.12.2020	Нет <input type="button" value="Добавить"/>	Нет <input type="button" value="Добавить"/>	История
47896 Samsung	Galaxy A53 256 Black SM-A536EZXKHSKZ 355382704191215			2022-07-12 17:26:05		Нет <input type="button" value="Добавить"/>	Нет <input type="button" value="Добавить"/>	История

В разделе «Подменный фонд» реализована система управления подменным фондом.

Подменный фонд

Адрес местонахождения устройства	Наименование модели	Продуктовый код	Серийный номер	
<input type="text" value="Укажите адрес местонахождения устройства"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Кому принадлежит	Компания кому принадлежит	Где находится аппарат	Компания местонахождения	Состояние
<input type="text" value="Все"/>	<input type="text" value="Полное или частичное название к"/>	<input type="text" value="Все"/>	<input type="text" value="Полное или частичное название к"/>	<input type="text" value="Все"/>
		<input type="button" value="Сбросить"/>	<input type="button" value="🔍 Фильтровать"/>	

Показано 15 из 150 записей.

[+ Добавить устройство](#) [📄 Выгрузить в CSV](#)

Бренд	Наименование модели / Продуктовый код / Серийный номер	Кому принадлежит	Где находится аппарат	Адрес местонахождения устройства / Состояние	
ArmorJack	Plotter Big series 01 PLOTTER BIG SERIES 01 2725	Поставщику услуг ООО "ИНСИТЕХ" 7802818749	У поставщика услуг ООО "ИНСИТЕХ" 7802818749	Россия, Москва, Большая Новодмитровская улица, 14с1 Не доступно для использования	<input type="button" value="Изменить"/> <input type="button" value="Удалить"/>

В разделе «Управление данными» реализована система менеджмента имеющихся данных. В данном разделе отображена информация о юридических реквизитах организаций, перечень брендов доступных в МД, список услуг, справочник показателей SLA, список профилей SLA и прочие данные.

Управление данными

Инциденты

Инцидент менеджеры, наблюдатели

Услуги

Управление списком услуг

Юридические реквизиты

Список юридических реквизитов

Адреса компаний

Список адресов компаний

Бренды в МД

Перечень брендов доступные в МД

Бренды для инцидентов DSC в MD

Бренды для создания инцидентов DSC.

Бренды для инцидентов IWS в MD

Бренды для создания инцидентов IWS.

Справочник показателей SLA

Перечень SLA показателей

Режим обслуживания

Режим обслуживания устройств

Список уведомлений

Уведомления высланные по почте из мастер данных

Профили SLA

Список

Управление пользователями

Список пользователей

Юридические реквизиты

Список всех юридических реквизитов

ИНН	Название организации	Юридический адрес
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="Сбросить"/>		<input type="button" value="🔍 Фильтровать"/>

Показано 15 из 2730 записей.

Код ID	1С	Страна организации	ИНН	Название организации	Юридический адрес	
1		Россия	7736637017	ООО "РОГА И КОПЫТА"	г Москва, Ленинский пр-кт, д 70/11	Детали Адреса Редактировать
3		Россия	6450075261	ООО "СЕРВИС М"	г Саратов, ул Московская, д 57	Детали Адреса Редактировать
4		Россия	6501240050	ООО "КВОЛИТИ"	г Южно-Сахалинск, пр-кт Мира, д 83А, оф 208	Детали Адреса Редактировать

Бренды в МД

Используется в "фабриках" для инициализации классов со спецификой бренда(устройства, загрузки выгрузки) и в выпадающих списках при создании инцидентов, добавлении устройств. Для определения классов используется алиас.

[+ Добавить](#)

ID	Бренд	Название	Алиас	
1	AQC (17)	AQC		 
2	Acer (29)	Acer		 
3	Alps (101)	Alps		 
4	Apple (18)	Apple		 
5	Asus (102)	Asus		 
6	Blackview (103)	Blackview		 
7	Bluboo (104)	Bluboo		 
8	Brother (9)	Brother	brother	 
9	Bylynd (106)	Bylynd		 

Бренды для инцидентов IWS в MD

Используется в создании инцидентов IWS. Список брендов в выпадающих списках при создании инцидентов IWS.

[+ Добавить](#)

ID	Бренд	Проект	
1	Canon (1)	Canon (8)	 
4	InFocus US (450)	InFocus US (24)	 
5	Huawei (24)	Huawei (7)	 
6	VSMART (441)	VinSMART (21)	 
7	FujiFilm (4)	Fujifilm (4)	 
8	OKI (6)	OKI (5)	 
9	Epson (5)	Epson (22)	 
10	Nespresso (422)	Nespresso (19)	 
11	Lenovo (27)	Lenovo (14)	 

Режим обслуживания

Используется в редактировании устройств DSC

[+ Добавить](#)

ID	Проект	Наименование	
1	Сапон - прямой сервис (12)	с 9 до 18 по рабочим дням	 
2	Юнит (20)	с 9 до 18 по рабочим дням	 
3	ArmorJack (23)	с 10 до 22 без выходных	 
4	Lexmark (27)	с 9 до 18 по рабочим дням	 

Профили SLA

Показано 15 из 23 записей.

[+ Добавить профиль SLA](#)

ID	Наименование / Описание	Используется в контрактах провайдера	
1	Профиль SLA 4/72 Время реакции 4 часа, время восстановления 72 часа.	Сапон прямой сервис Гарантия Huawei Гарантия Honor Гарантия TCL - Alcatel	✎
2	Профиль SLA 6/72 Время реакции 6 часов, время восстановления 72 часа.	Юнит	✎
3	Профиль SLA 8/72 Время реакции 8 часов, время восстановления 72 часа.	Сапон прямой сервис Корпоративный сервис Телематика	✎
4	Профиль SLA 8/24 Время реакции 8 часа, время восстановления 24 часа.	Сапон прямой сервис Юнит Корпоративный сервис Brother прямой сервис	✎
5	Профиль SLA 4/8 Время реакции 4 часа, время восстановления 8 часов.	Сапон прямой сервис	✎
6	Профиль SLA 8/8 Время реакции 8 часов, время восстановления 8 часов.	Сапон прямой сервис	✎
7	Профиль SLA 120 Время обработки заявки 120 часов.	Сапон прямой сервис	✎
8	Профиль SLA 336 Время обработки заявки 336 часов.	Сапон прямой сервис	✎
9	Профиль SLA 8 Время обработки заявки 8 часов.		✎

Услуги

Перечень услуг для сервисных контрактов

Проект	Тип услуги
<input type="text" value="Все"/>	<input type="text" value="Выберите тип услуги"/>
<input type="button" value="Сбросить"/>	<input type="button" value="🔍 Фильтровать"/>

Показано 15 из 32 записей.

[+ Добавить услугу](#)

ID	Тип услуги	Наименование услуги	Проект	
1	Ремонт и ТО по договору о сервисной поддержке	Ремонт и ТО по договору о сервисной поддержке	Сапон - прямой сервис	Изменить
2	Обращение по Гарантии	Обращение по Гарантии	Сапон	Изменить Удалить
3	Расширенная гарантия	Расширенная гарантия	Сапон	Изменить
4	Поддержка программного обеспечения (UniFLOW)	Поддержка программного обеспечения (UniFLOW)	Сапон - прямой сервис	Изменить
5	Заявка на утилизацию материалов	Заявка на утилизацию материалов	Сапон - прямой сервис	Изменить
6	Заявка на расходные материалы	Заявка на расходные материалы	Сапон - прямой сервис	Изменить
7	Запрос на оказание услуги	Запрос на оказание услуги	Сапон - прямой сервис	Изменить
8	Жалоба	Жалоба	Сапон - прямой сервис	Изменить
9	Благодарность	Благодарность	Сапон - прямой сервис	Изменить
10	Ремонт и ТО по договору о сервисной поддержке	Ремонт и обслуживание	Юнит	Изменить

Адреса компаний

Компания

Компания пользователя

[Сбросить](#) [🔍 Фильтровать](#)

Показано 30 из 4200 записей.

Не привязанные адреса доставки

ID	Название компании	Регион	Адрес	Код 1С	Локальный склад	Адрес доставки	Статус
2206	ИП Сальников Вячеслав Валерьевич	Краснодарский	Россия, Краснодар, микрорайон Завод Измерительных Приборов, Зиповская улица, 9, Первый этаж.			Не подключён	Активен Изменить
3099	ООО "Тестовый клиент"	Мурманская	184209, Россия, Мурманская область, Апатиты, улица Дзержинского, 35, 2 этаж			Не подключён	Активен Изменить
2201	ООО "Тестовый клиент"	Москва	109028, Россия, Москва, Китайгородский проезд, 9/5с12	7447	✓	Не подключён	Активен Изменить
6598	ООО "ДЖ.Т.И. РОССИЯ"	Вологодская	160999, Россия Вологодская Вологда ул. Зосимовская, д.53, лит.А	13659	✓	Не подключён	Активен Изменить

Бренды для инцидентов DSC в MD

Используется в создании инцидентов DSC. Список брендов в выпадающих списках при создании инцидентов DSC.

[+ Добавить](#)

ID	Бренд	Проект	
1	Canon (1)	Canon - прямой сервис (12)	✎ 🗑
2	HP (2)	Юнит (20)	✎ 🗑
3	Kyocera (21)	Юнит (20)	✎ 🗑
4	ArmorJack (449)	ArmorJack (23)	✎ 🗑
5	InFocus US (450)	InFocus US (24)	✎ 🗑

Справочник показателей SLA

Показано 8 из 8 записей.

[+ Добавить показатель SLA](#)

ID	Наименование	Описание	
1	Reaction Time Objective, h (SLA 1)	Максимально допустимое время реакции по инцидентам, раб. час.	✎
2	Recovery Time Objective, h (SLA 2)	Максимально допустимое время восстановления по инцидентам, раб. ч.	✎
3	Acknowledgment Time (SLA 3)	Максимальное допустимое время подтверждения запроса, ч	✎
9	Completion Time, h (SLA 4)	Максимально допустимое время обработки заявки, ч.	✎
10	Diagnostic Time, h (SLA 5)	Максимально допустимое время для получения результатов диагностики, раб. час.	✎
11	Registration Time	Максимально допустимое время предоставления отчета о приеме в ремонт, рабочие часы	✎
12	Repeated Repair Time	Повторный ремонт, календарные дни	✎
13	Pick Up Time, h	Максимальное время выдачи устройства/ подтверждения выполнения работ, рабочие часы	✎

Список уведомлений

Тема письма	Содержание письма
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="Сбросить"/>	<input type="button" value="🔍 Фильтровать"/>

ID письма	Дата отправки	Статус	Тема	
91938	2022-09-23 12:41:02	Отправлено	УВЕДОМЛЕНИЕ О СОБЫТИИ ПО ИНЦИДЕНТУ А-20124	<input type="button" value="🔍 Просмотр"/> <input type="button" value="🔄 Переслать"/>
91937	2022-09-23 12:41:02	Отправлено	УВЕДОМЛЕНИЕ О ПРИСВОЕНИИ СТАТУСА "В ОЖИДАНИИ (ЗАКАЗЧИКА)" А-20124	<input type="button" value="🔍 Просмотр"/> <input type="button" value="🔄 Переслать"/>
91936	2022-09-21 14:55:02	Отправлено	УВЕДОМЛЕНИЕ О СОБЫТИИ ПО ИНЦИДЕНТУ А-20097	<input type="button" value="🔍 Просмотр"/> <input type="button" value="🔄 Переслать"/>
91935	2022-09-21 14:49:03	Отправлено	УВЕДОМЛЕНИЕ О СОБЫТИИ ПО ИНЦИДЕНТУ А-20139	<input type="button" value="🔍 Просмотр"/> <input type="button" value="🔄 Переслать"/>
91934	2022-09-21 13:56:03	Отправлено	УВЕДОМЛЕНИЕ О СОБЫТИИ ПО ИНЦИДЕНТУ А-20124	<input type="button" value="🔍 Просмотр"/> <input type="button" value="🔄 Переслать"/>
91933	2022-09-21 13:23:02	Отправлено	УВЕДОМЛЕНИЕ О СОБЫТИИ ПО ИНЦИДЕНТУ А-20137	<input type="button" value="🔍 Просмотр"/> <input type="button" value="🔄 Переслать"/>
91932	2022-09-21 13:23:02	Отправлено	УВЕДОМЛЕНИЕ О ЗАВЕРШЕНИИ РАБОТ ПО ИНЦИДЕНТУ А-20137	<input type="button" value="🔍 Просмотр"/> <input type="button" value="🔄 Переслать"/>
91931	2022-09-21 13:23:02	Отправлено	УВЕДОМЛЕНИЕ О СОБЫТИИ ПО ИНЦИДЕНТУ А-20137	<input type="button" value="🔍 Просмотр"/> <input type="button" value="🔄 Переслать"/>

Управление пользователями

Список пользователей, которые были добавленные вами или кем-то из вашей компании

Компания	Пользователь	E-mail	Статус
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Все <input type="button" value="v"/>
<input type="button" value="Сбросить"/>	<input type="button" value="🔍 Фильтровать"/>		

Загрузка/Выгрузка данных

Выгрузить МД файл

Формирование МД файла в формате Excell

Загрузить полный МД файл

Загрузка полного МД файла в формате Excell для импортирования

Справочники для формирования файла частичной загрузки МД:

Типы услуг

Выгрузить справочник типов услуг

Услуги

Выгрузить справочник услуг

Профили SLA

Выгрузить справочник профилей SLA

Договоры подряда

Выгрузить справочник договоров подряда

Услуги договоров подряда

Выгрузить справочник услуг договоров подряда

Группы поддержки

Выгрузить справочник групп поддержки

Типы услуг группы поддержки

Выгрузить справочник типов услуг для групп поддержки

Контракты провайдера группы поддержки

Выгрузить справочник контрактов провайдера для групп поддержки

Договоры подряда для группы поддержки

Выгрузить справочник договоров подряда для групп поддержки

Сервисные контракты

Выгрузить справочник сервисных контрактов

Услуги сервисных контрактов

Выгрузить справочник услуг сервисных контрактов

Адреса сервисного контракта

Выгрузить справочник адресов сервисных контрактов

Услуги для адресов сервисного контракта

Выгрузить справочник услуг для адресов сервисных контрактов

9. Уведомления.

В разделе «Сервисы» в подразделе «Уведомления» отображен список последних событий.

Уведомления

1 месяц назад	Зорина Юлия Михайловна, МУЛЬТИСЕРВИСЦЕНТР Новый запрос эскалации ремонта № 258464. TCL - Alcatel 1	
1 месяц назад	Каменских Юлия Владимировна, ООО "Пермцентрсервис" Новый запрос эскалации ремонта № 258449. Epson L805	
1 месяц назад	Никончук Павел, Первый сервис Новый запрос эскалации ремонта № 258443. VinSMART Joy 4 4G+64G	
1 месяц назад	Вдовиченко Илья Андреевич, ДНС Ритейл Новый запрос эскалации ремонта № 258397. Epson L3101	
1 месяц назад	Вдовиченко Илья Андреевич, ДНС Ритейл Новый запрос эскалации ремонта № 258384. Epson L1110	

10. Выплаты.

В разделе «Сервисы» в подразделе «Выплаты» функционал позволяет в дашборде видеть систему выплат.

[Дашборд](#)
[Выплаты](#)
[Сводная таблица](#)
[Публикация выплат](#)
[Акты](#)

Система выплат

18 853 Всего	2 Ожидают публикации	18 851 Опубликованы	1 799 Не подтверждены	17 054 Подтверждены	16 572 В актах
------------------------	--------------------------------	-------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	--------------------------

Номер ремонта Система

SR520210820170149052 Huawei BI, создана: 27-10-2021 14:14:23 Huawei Hector-B19S, BFBGA20421008685 АйТи-Лаб, Договор: 12043/У от 01-10-2018				Дата закрытия: 24-08-2021 18:17:49 Опубликовано 12-09-2022 12:26:32	
Подтверждена					
Показатели					
Выплаты	Бонусы	Штрафы	Вычеты	Корректировки	Итого
700 руб. Тип: Ремонт по гарантии Вид: Замена запчастей уровня 1 Гарантия: Да Компенсация: Нет Если неисправность вызвана дефектом запчастей уровня 1	100 руб. Тип: Ремонт по гарантии Бонус за быстрый ремонт 20% Тип: Ремонт по гарантии Рейтинг СЦ	Нет	Нет	-912.5 руб. Тип: Ремонт по гарантии Было оплачено в августе 2021	Выплата с бонусами и вычетами: 940 руб. Налог: 0. ∑ бонусов: 240 руб. ∑ штрафов: 0 руб. ∑ вычетов: 0 руб. ∑ корректировок: -912.5 руб. Итого: 27.5 руб. Налог: 0.

11. Информационный архив.

В разделе «Сервисы» в подразделе «Информационный архив» реализован архив документов.



Vertex



AliExpress



Fujifilm



OKI



Brother



Auchan



Huawei



Canon



Lenovo



Nespresso



Casio



Vsmart

12. Страхование.

В разделе «Сервисы» в подразделе «Страхование» реализована система управления страхованием.

Страхование

Программы страхования

Управление программами для страхования

Страховые полисы

Заявки на покупку страховок

Программы страхования

[+ Добавить](#)

ID	Название	Контракт провайдера	Класс обработчик	Шаблон полиса	Статус	
1	Техника в безопасности	ВСК	vsk	VSK.docx ✖ Удалить	Активный	

Страховые полисы

Номер	Страховая программа
<input type="text"/>	- Все -
<input type="button" value="Сбросить"/>	<input type="button" value="Фильтровать"/>

ID	Номер	Страховая программа / Тариф	Бренд	Модель устройства / Модель устройства в SMART	Серийный номер / IMEI 1 / IMEI 2	Статус
6	22000KZ1580000006	Техника в безопасности (ВСК) От: 5000; до: 9999; покрытие: 6000; стоимость: 600	Xiaomi	Xiaomi Mi Robot Vacuum g1	27103/00844826 27103/00844826 27103/00844826	Оплачено Оплата получена
5	22000ZA1580000005	Техника в безопасности (ВСК) От: 15000; до: 19999; покрытие: 14000; стоимость: 1400	Xiaomi	Redmi Note 10S	33447/61YC00320 33447/61YC00320	Оплачено Оплата получена
4	22000ZA1580000004	Техника в безопасности (ВСК) От: 10000; до: 14999; покрытие: 10000; стоимость: 1000	Xiaomi	POCO M3	30684/S1TJ00281 863323051745448 863323051745455	Оплачено Оплата получена
3	22000ZA1580000003	Техника в безопасности (ВСК) От: 10000; до: 14999; покрытие: 10000; стоимость: 1000	Xiaomi	Redmi 9T	31186/S1VQ00545 862338052727766	Оплачено Оплата получена

Настройки системы:

1. Данные о компании.

В разделе «Настройки системы» в подразделе «Моя компания» отображена информация о компании.

2. Управление компаниями.

В разделе «Настройки системы» в подразделе «Управление компаниями» реализован список с информацией о подрядных организациях.

Управление компаниями

Название

[Сбросить](#) [Фильтровать](#)

[+ Добавить компанию](#)

ID	Название	Город	Телефон	Описание	Код 1С юридического лица	Статус	
1	Эйд	Москва	8 495 921 3706		0	Доступно	Изменить Юр. реквизиты Адреса
3	Teleperformance		+7 495 787 4000	Телеперформанс		Доступно	Изменить Юр. реквизиты Адреса
4	Canon				00000001	Доступно	Изменить Юр. реквизиты Адреса

3. Управление информационным архивом.

В разделе «Настройки системы» в подразделе «Управление информационным архивом» реализован функционал управления настройками информационного архива SMART.

Управление информационным архивом

Разделы [Связь контракт - разделы](#)

[+ Добавить раздел](#)

Название	Показывать	Доступ	Дата создания	
AliExpress	Да	Да	31-10-2022 12:10:10	✎ 🗑
Amorjack	Да	Да	31-10-2022 12:10:10	✎ 🗑
Auchan	Да	Да	31-10-2022 12:10:10	✎ 🗑
Brother	Да	Да	31-10-2022 12:10:10	✎ 🗑
Canon	Да	Да	31-10-2022 12:10:10	✎ 🗑
Casio	Да	Да	31-10-2022 12:10:10	✎ 🗑
Epson	Да	Да	31-10-2022 12:10:10	✎ 🗑
Fujifilm	Да	Да	31-10-2022 12:10:10	✎ 🗑

4. Пользователи системы.

В разделе «Настройки системы» в подразделе «Пользователи системы» реализован список пользователей системы.

11002 / 0 Активный 7 лет назад	Драндин Игорь Юрьевич Администраторы	Эйд	Драндин Игорь Юрьевич idrandin@gmail.com	Изменить Контракты Компания Авторизоваться
11004 / 0 Активный 7 лет назад	Администратор модераторов Модераторы	Эйд	Иванов Иван aide@aide.ru	Изменить Контракты Компания Авторизоваться
11008 / 0 Заблокирован 7 лет назад	Чжен Екатерина Пользователи - модераторы	Эйд	Чжен Екатерина echzhennnnnn@aide.ru	Изменить Контракты Компания

5. Списки данных.

В разделе «Настройки системы» в подразделе «Списки данных» реализован функционал управления списками данных системы.

Списки данных

Списки доступные для просмотра и любых изменений

Базовые

- Модели оборудования
- Codes Faults
- Коды ремонтов (New)
- Коды симптомов (New)
- Связь: Codes Faults - тип устройства
- Связь: код ремонта - тип устройства (New)
- Связь: код симптома - тип устройства (New)
- Связь: код ремонта - код симптома (New)
- Связь: Локализация - тип устройства
- Связь: модель - sub-категория - проект
- Проекты
- SUB-категории
- Трудозатраты

Модели оборудования

Поиск Все бренды

Импорт данных + Добавить запись Скачать в .csv

ID	Название	Сервисное название	Суббренд	Продуктовая линия	Код типа	Код 1C	Длина IMEI	Длина IMEI2	Длина SN	Срок гарантии	Код бренда	Тип U кода	
7757	1010X	1010X		0	1	0	15	0	16	365	526	2	
7756	ProBook 440 G6	ProBook 440 G6		0	29	0	12	0	16	365	2	3	
7755	1009X	1009X		0	1	0	15	0	16	365	526	2	
7754	6165A	6165A		0	1	0	15	0	16	365	526	2	
7753	LINKZONE MW45AN	MW45AN		0	32	0	15	0	16	365	526	2	

6. Управление пользователями.

В разделе «Настройки системы» в подразделе «Управление пользователями» реализован функционал создания, изменения и просмотра пользователей системы.

7. Настройки системы.

В разделе «Настройки системы» в подразделе «Настройки системы» реализован функционал управления специфическими настройками проекта (параметры контрактов/настройка прав доступа к вкладкам ремонта/настройка эскалаций согласования стоимости/настройка зон адресов доставок).

[Главная](#) / [Настройки системы](#) / [Параметры контрактов](#)

Контракты

#	Название	Описание	
15	AIDE	Внутренний контракт AIDE	Сервисные центры для пепесылок (0) Связь контракт - склад
1	Aliexpress	Проект Aliexpress. Плательщик - компания AIDE	Сервисные центры для пепесылок (0) Связь контракт - склад
23	ArmorJack	Контракт ArmorJack	Сервисные центры для пепесылок (0) Связь контракт - склад
3	Auchan	Проект Ашан	Сервисные центры для пепесылок (0) Связь контракт - склад
6	Brother	Проект Brother	Сервисные центры для пепесылок (0) Связь контракт - склад

[Главная](#) / [Настройки системы](#) / [Настройка прав доступа к вкладкам ремонта](#)

Настройка прав доступа к вкладкам ремонта

Группам пользователей в списке будет **ограничен** доступ к вкладкам ремонта

Выберите группу Выберите вкладку [Добавить](#)

#	Вкладка	Группа	
9	Предупреждения/Требования	Пользователь TCL - Alcatel (58)	Удалить
8	Предупреждения/Требования	Пользователь Ozon (60)	Удалить
10	Акт	Пользователь Ozon (60)	Удалить
11	Параметры	Пользователь Ozon (60)	Удалить

[Главная](#) / [Настройки системы](#) / [Настройка эскалаций согласования стоимости](#)

Настройка эскалаций согласования стоимости

Выберите проект Стадия 1 Выберите группу Укажите код пользователя [Добавить](#)

Проект	Настройки		
OZON (38)	Стадия: 1	Группы: Пользователи - модераторы (6)	Пользователи:
	Стадия: 2	Группы: Пользователь Ozon (60)	Пользователи:
Корпоративный сервис (31)	Стадия: 1	Группы: Пользователи - модераторы (6)	Пользователи:
	Стадия: 2	Группы:	Пользователи: Доленко Игорь (20950)

8. Сервисные центры и частные лица.

В разделе «Настройки системы» в подразделе «Сервисные центры и частные лица» реализован функционал управления параметрами пользователей проекта.

Сервисные центры и частные лица		Другие пользователи системы		
Показано 30 из 10542 записей.				
Код / 1С	Название и Пользователь	Компания	Личный менеджер	
20995 / 0 Ожидание активации 1 месяц назад	Частное лицо Жидких Александр Иванович Zhickikh@printstudio.ru	–	–	Изменить Контракты Локальный склад Дополнительные аккаунты
20994 / 0 Ожидание активации 1 месяц назад	Частное лицо Эсенов Парвиз Тухтабойевич parviz206@mail.ru	–	–	Изменить Контракты Локальный склад Дополнительные аккаунты
20991 / 5493 Активный 1 месяц назад	ИП Илюшин С.А. Илюшин Сергей Александрович serj55555@mail.ru	ИП Илюшин С.А.	Радаев Александр aradaev@aide.ru	Изменить Контракты Локальный склад Дополнительные аккаунты Авторизоваться
20990 / 5492 Активный 1 месяц назад	ИП Казаков С. С. Казаков Сергей Сергеевич smtel-ulsik@yandex.ru	ИП Казаков Сергей Сергеевич	Радаев Александр aradaev@aide.ru	Изменить Контракты Локальный склад Дополнительные аккаунты Авторизоваться

9. Управление группами.

В разделе «Настройки системы» в подразделе «Управление группами» реализован функционал настройки групп пользователей и их иерархии.

Группы пользователей		Иерархия групп			Настройки маршрутизации smart.aide.ru		Категории разделов		Разделы	
<h3>Создание группы пользователей</h3>										
+ Добавить группу										
#	Код группы	Название	Дата добавления	Дата изменения						
1	1	Пользователи без авторизации	17-03-2016 11:03:28	17-03-2016 11:03:12	 					
2	2	Суперадминистратор	17-03-2016 11:03:49	17-03-2016 11:03:49	 					
3	3	Администраторы	17-03-2016 11:03:00	17-03-2016 11:03:00	 					
4	4	Администраторы сервисного центра	17-03-2016 11:03:29	15-04-2020 12:04:51	 					
5	5	Модераторы	17-03-2016 11:03:45	17-03-2016 11:03:45	 					
6	6	Пользователи - модераторы	17-03-2016 11:03:33	17-03-2016 12:03:21	 					
7	7	Администратор приёмного пункта	17-03-2016 11:03:49	26-02-2018 11:02:43	 					
8	8	Производитель	17-03-2016 11:03:20	17-03-2016 11:03:16	 					

10. CSE

В разделе «Настройки системы» в подразделе «CSE» реализован функционал настройки интеграции с CSE.

Списки данных

Передача данных

Трекинг

Списки данных

- Контактные лица
- Департаменты
- Проекты
- Срочность
- Плательщики
- Способы оплаты
- Способы доставки
- Виды грузов
- Валюты
- Ставки НДС
- Коды ошибок
- Состояния груза
- Типы дополнительных номеров
- Виды упаковок грузов
- Маркировка
- Виды объектов географии
- Базовые единицы измерения

Базовые сценарии работы программы «СМАРТ»:

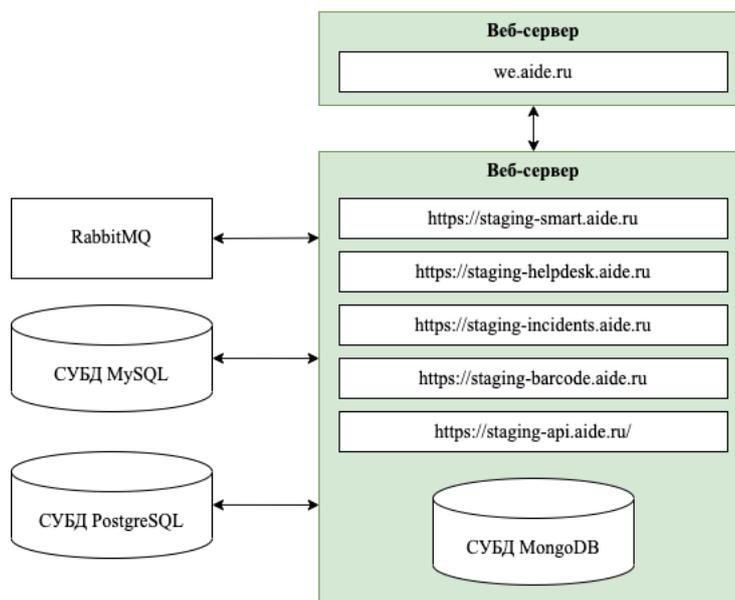
- Подключение клиента;
- Подключение исполнителя, сервисного центра;
- Подача заявки клиентом;
- Обработка заявки исполнителем;
- Закупка подменного фонда;
- Закупка запасных частей;
- Контроль параметров SLA.

2 ОПИСАНИЕ ЛОГИЧЕСКОЙ СТРУКТУРЫ

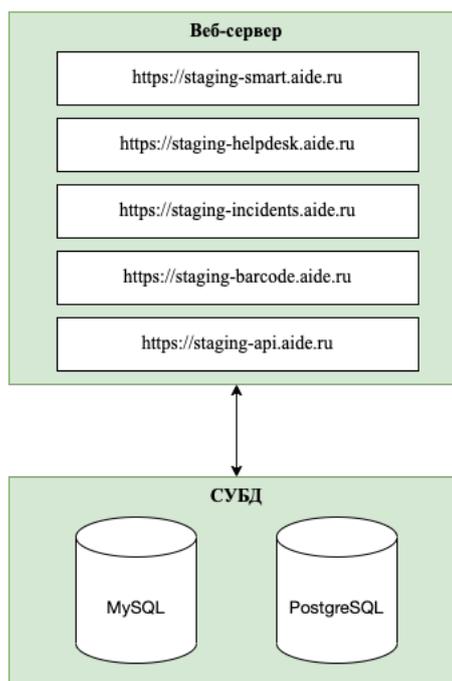
4. Структура программы с описанием функций составных частей и связи между ними

Продуктовый контур состоит из 5 виртуальных машин на серверной версии Ubuntu различной конфигурацией:

1. СУБД MySQL;
2. СУБД PostgreSQL;
3. RabbitMQ;
4. Веб-сервер для лендинговой страницы проекта
5. Веб-сервер с веб-приложениями компании и СУБД MongoDB



Тестовый контур приложения состоит из двух виртуальных машин:



5. Связи программы с другими программами

В программном обеспечении СМАРТ реализованы два API сервиса:

- <https://staging-barcode.aide.ru/> — для изображений генерации штрих-кодов
- <https://staging-api.aide.ru/> - API сервис необходимый для обеспечения работы системы выплат, системы предупреждений и требований, системы ремонтов, системы спецификации устройств, блока рассылки уведомлений, системы работы с изображениями, системы направлений на ремонт, системы хранения данных об устройствах, системы работы с часовыми зонами.

6. Используемые технические средства

В программном обеспечении СМАРТ используются сервера с серверной версией ОС Ubuntu:

В ПО СМАРТ используются следующие технологии:

- PHP 7.1
- PHP 7.3
- PHP 8.0
- PostgreSQL 11.3
- Redis server 4.0.9
- RabbitMQ 3.10.0
- Erlang 24.3.3
- MongoDB 4.0.10
- Supervisor 3.3.1
- Composer 2.0
- Фреймворк Laravel 9.0
- Фреймворк Laravel 5.2
- Фреймворк Laravel 5.3
- Nginx 1.14.0 (Ubuntu)
- Приложения написанные на языке программирования Golang

7. Роли пользователей

В программе «СМАРТ» предусмотрены следующие роли:

- Компания клиент и её сотрудники;
- Подрядчик-исполнитель работ по ремонтам, сервисный центр;
- Провайдер – сотрудники компании AIDE.

Для заметок

