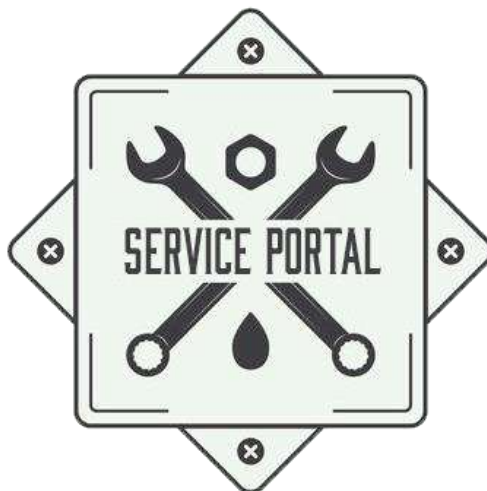


ИНСТРУКЦИЯ

РАБОТА В СЕРВИС-ПОРТАЛЕ «Я. ЭКСПЕРТ»



№	ОГЛАВЛЕНИЕ	стр.
1	ВХОД В СИСТЕМУ	2
2	ИНТЕРФЕЙС	3
3	РАБОТА С ЗАЯВКАМИ	4
4	ОБРАБОТКА ЗАЯВОК	6
5	СОЗДАНИЕ ЗАЯВОК НА СЕРВИС	7
6	ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ЗАЯВОК	9
7	ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ	9
8	ОФОРМЛЕНИЕ СМЕТЫ	11
9	СОГЛАСОВАНИЕ СМЕТЫ	11
10	ЗАКРЫТИЕ ЗАЯВОК	12

1 ВХОД В СИСТЕМУ

Для того, чтобы начать работу на Сервис-Портале «Я. Эксперт», необходимо пройти по ссылке Я-эксперт.онлайн/ServicePortal/. Для входа в систему необходимо нажать кнопку «Вход» ввести логин и пароль (рис. 1).

Рисунок 1 – Вход в систему

2 ИНТЕРФЕЙС

При входе в систему отображаются «Новости портала» и «Начальная страница» (рис. 2), здесь отображен «Журнал заявок» и «Меню навигации».

Статус	Точка	Номер	Вн номер	Дата	Тип техники, Модель техники, Серийный номер	Гарантийный но...	Проблема обраба...	Важность	Заказчик	Исполнитель	M
В работе	Контроль СЦ (Исполнитель)	+ TBC300095	СКТ000525	04.03.2019 8:34:47	Электропогрузчик, Hyster J3 00XN (A276), A27...		Дефектовка	Технической вагону...	ООО "СКАТ"	Т	
В работе	Контроль СЦ (Исполнитель)	+ TBC300094	СКТ000524	04.03.2019 8:29:09	Автопогрузчик, Hyster H3 50FT (P177), P177B...		Лифт рулевого у...	Обычная	Технической вагону...	ООО "СКАТ"	Т
В работе	Контроль СЦ (Исполнитель)	+ TBC300093	СКТ000523	04.03.2019 8:24:39	Трактор электрический, Jungheinrich EZ36250, 9...		Ошибка давлен...	Высокая	Технической вагону...	ООО "СКАТ"	Т
В работе	Контроль СЦ (Исполнитель)	+ TBC300092	СКТ000522	04.03.2019 8:23:25	Штабелер узкопроходный, Jungheinrich EH051...	172324084	Штабелер не...	Высокая	Технической вагону...	ООО "СКАТ"	Т
В работе	Контроль СЦ (Исполнитель)	+ TBC300091	СКТ000521	04.03.2019 8:21:15	Электропогрузчик, Hyster J3 00XN (A276), A27...		Не закреплены...	Технической вагону...	ООО "СКАТ"	Т	
В работе	Контроль СЦ (Исполнитель)	+ TBC300090	СКТ000519	01.03.2019 15:20:52	Электропогрузчик, Hyster J3 50XN (A276), A27...		Требуется замен...	Высокая	Технической вагону...	ООО "СКАТ"	Т
В работе	Контроль СЦ (Исполнитель)	+ TBC300089	СКТ000518	01.03.2019 15:17:12	Ремтрак, Jungheinrich ETV025, 91068524		долил шланг на...	Технической вагону...	ООО "СКАТ"	Т	
В работе	Контроль СЦ (Исполнитель)	+ TBC300088	СКТ000517	01.03.2019 12:20:59	Автопогрузчик, Hyster H1 50KT (D475), D475R...		Произошла уточ...	Технической вагону...	ООО "СКАТ"	Т	
В работе	Выполнение работ (Исполнитель)	+ TBC300087	СКТ000516	01.03.2019 12:14:19	Автопогрузчик, Jungheinrich TFG435, FNA1366D	172323660	троит мотор, не...	Технической вагону...	ООО "СКАТ"	Т	
В работе	Выполнение работ (Исполнитель)	+ TBC300086	СКТ000507	01.03.2019 8:20:55	Электропогрузчик, Hyster J3 00XN (A276), A27...		не раздвигается.	Технической вагону...	ООО "СКАТ"	Т	
В работе	Выполнение работ (Исполнитель)	+ TBC300085	СКТ000506	01.03.2019 7:43:44	Электропогрузчик, Hyster J5 00XN (A870), A87...		замена заднего	Технической вагону...	ООО "СКАТ"	Т	
В работе	Выполнение работ (Исполнитель)	+ TBC300084	СКТ000505	01.03.2019 7:41:23	Автопогрузчик, Hyster H3 50FT (P177), P177B...		отделение рези...	Технической вагону...	ООО "СКАТ"	Т	

Рисунок 2 – Начальная страница

2.1 Журнал заявок

Все доступные заявки отображаются в журнале по разделам:

«Статус» - отображаются этапы работы с заявкой.

Все заявки можно просматривать по отборам через «Фильтр по статусам».

«Точка» – точка маршрута заявки, отображается информация о движении заявок по точкам заданного маршрута.

«Вид заявки» – вид сервисного обслуживания: абонентское обслуживание, дополнительные работы +

. Вид работ соответствует договорным условиям между сторонами.

«Номер» – отображается регистрационный номер заявки Заказчика.

«Вн. номер» – отображается регистрационный номер заявки Исполнителя.

«Дата» – отображается дата создания заявки.

«Тип техники, Модель, Серийный номер» – отображается полное наименование техники со статусом (при наличии отметок):



– Техника в простое;



– Техника в ремонте.

«Гаражный номер» – отображается внутренний номер техники, присваивается заказчиком.

«Причина обращения» – отображается краткая информация по выявленным неисправностям.

«Важность» – отображается важность заявки: обычная, высокая.

«Заказчик» – клиент (заказчик), отображается наименование организации.

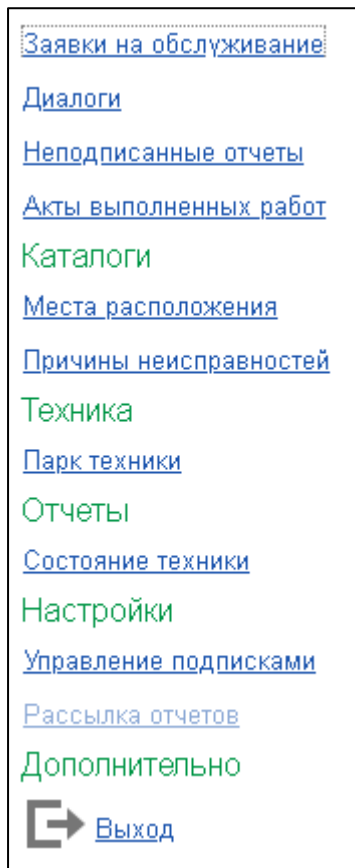
«Исполнитель» – поставщик услуг, отображается наименование организации.

«Место расположения» – отображается адрес, где находится данная техника;

«Инициатор» – пользователь портала, оформивший заявку (Фамилия Имя).

2.2 Меню навигации

Из этого меню возможно обратиться ко всем доступным функциям Сервис-Портала:



«Заявки на обслуживание» - общий журнал заявок;

«Диалоги (N)» -общий список всех обсуждений в формате мессенджера.

Где N – это количество непрочитанных сообщений;

«Неподписанные отчеты (N)» - общий список ваших задач по заявкам, где N – количество невыполненных;

«Акты выполненных работ» - список существующих АВР за период.

«Мониторинг парка» - краткий мониторинг парка техники по КТГ с возможностью изменения приоритетов заявок;

«Места расположения» - справочник мест эксплуатации техники, может быть использован для отдельного вычисления КТГ;

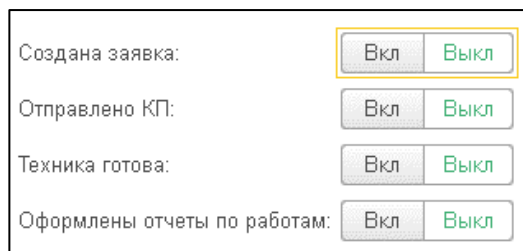
«Причины неисправностей» - справочник причин неисправностей;

«Парк техники» - каталог всей обслуживаемой техники;

«Состояние техники» - отчет, отображающий информацию по всей технике, которая в данный момент находится в простое/ремонте;

«Управление подписками» - настройка отборов для получения уведомлений на почту по событиям;

В системе возможно подписаться на следующие события:



При подписке на события на почту будут приходить уведомления с прямой ссылкой на заявку:

«Рассылка отчетов» - настройка отборов для получения

аналитических отчетов на почту.

3 РАБОТА С ЗАЯВКАМИ

3.1 Интерфейс заявки

Заявка визуально разделена три части (рис. 4):

- 1) Данные заявки: отображается вся информация по заявке, введенная инициатором при оформлении заявки.
- 2) Обсуждение: отображается диалог участников заявки и окно для ввода нового сообщения.
- 3) Документы по заявке: отображаются все файлы и документы по заявке, существует ссылка на прикрепление новых файлов к заявке.

The screenshot shows the 'Заявка ТВС300095' interface. It is divided into three main sections:

- Контроль СЦ (Исполнитель):** Contains fields for 'Техника:' (Электропогрузчик), 'Вн. номер:', 'Место расположения:' (Тихвин г, Промплощадка, дом № 6, корп), 'Простой:' (Да/Нет), 'Инициатор:', 'Вид работ:' (Ремонт), 'Вид заявки:' (Дополнительные работы), 'Важность:', and 'Моточасы: 11 057'. A 'Причина обращения:' field contains 'Дефектовка'. At the bottom, there are fields for 'Заказчик:' (Тихвинский вагоностроительный завод, АО) and 'Подразделение:'.
- Обсуждение:** A chat log showing messages from 'Пользователь Соколов Петр' and 'Пользователь Белоглядов И. Н.' with timestamps from 04.03.2019.
- Документы по заявке:** A section with a link 'Прикрепить файлы к документам' and two document entries: 'Копия Копия Заявка СКАТ (009).XLSX (Другое)' and 'Задание механику СКТ000348 v' (with a green highlight) and 'Отчет механика СКТ000349 -' (with a red highlight). The second document entry includes details about planned work on 04.03.19 and the performer 'Белоглядов И. Н.'.

Рисунок 4 – Интерфейс заявки

3.2 Резолюция по заявке



Все возможные действия доступны в форме заявки в верхнем левом углу (рис. 5).

The screenshot shows a web form for creating a service request. At the top, two buttons are highlighted with a red box: a yellow 'Подтвердить' (Confirm) button and a white 'Отменить заявку' (Cancel request) button. Below them, the 'Техника:' (Equipment) section has a dropdown menu set to 'Автопогрузчик' (Autoloader) and a text field with '12321'. A red arrow points to the '12321' field with the label 'номер:' (number:). The 'Место расположения:' (Location) section has a dropdown menu and a 'Простой:' (Idle) section with 'Да' (Yes) and 'Нет' (No) buttons. The 'Инициатор:' (Initiator) and 'Подразделение:' (Department) sections have dropdown menus. The 'Вид работ:' (Type of work) dropdown is set to 'Предпродажная подготов' (Pre-sale preparation) and the 'Вид заявки:' (Request type) dropdown is set to 'Абонентское обслуживани' (Subscriber service). The 'Важность:' (Priority) is 'Высокая' (High) and 'Моточасы:' (Hours) is '4 560'. The 'Причина обращения:' (Reason for contact) field is empty.

Рисунок 5 – Выбор действия по заявке

При этом основное действие, которое продвинет заявку на этап дальше, будет выделено цветом

3.3 Добавление файлов


Для того, чтобы прикрепить файлы или фотографии к новой заявке, необходимо нажать кнопку «Прикрепить файлы к заявке»  [Прикрепить файлы к заявке](#) или к существующей «Прикрепить файлы к документам»  [Прикрепить файлы к документам](#), далее появится окно для выбора вида документа (рис. 6).

The screenshot shows a dialog box titled 'Введите значение' (Enter value). It contains a list of document types: 'Акт выполненных работ' (Act of completed work), 'Акт механика (подписанный)' (Act of mechanics (signed)), 'Акт механика без подписи / печати' (Act of mechanics without signature / stamp), 'Другое' (Other), 'Рекомендации' (Recommendations), 'Смета' (Budget), and 'Снимок погрузчика' (Autoloader photo). The 'Снимок погрузчика' option is highlighted with a yellow background.

Рисунок 6 – Выбор вида документа

Далее необходимо выбрать файл и загрузить, этот файл отобразится в окне справа «Документы по заявке».

3.4 Обсуждение

Для того, чтобы ознакомиться со всеми обсуждениями по проводимым работам, необходимо в меню навигации нажать кнопку «Диалоги (n)»  [Диалоги \(1\)](#), отобразится раздел «Диалоги» (рис.7)

Слева отображены обсуждения по заявкам (1, рис. 7) и отдельные диалоги (2, рис. 7).

Справа отображена история переписки и событий (3, рис. 7) и поле для ввода теста (4, рис. 7).

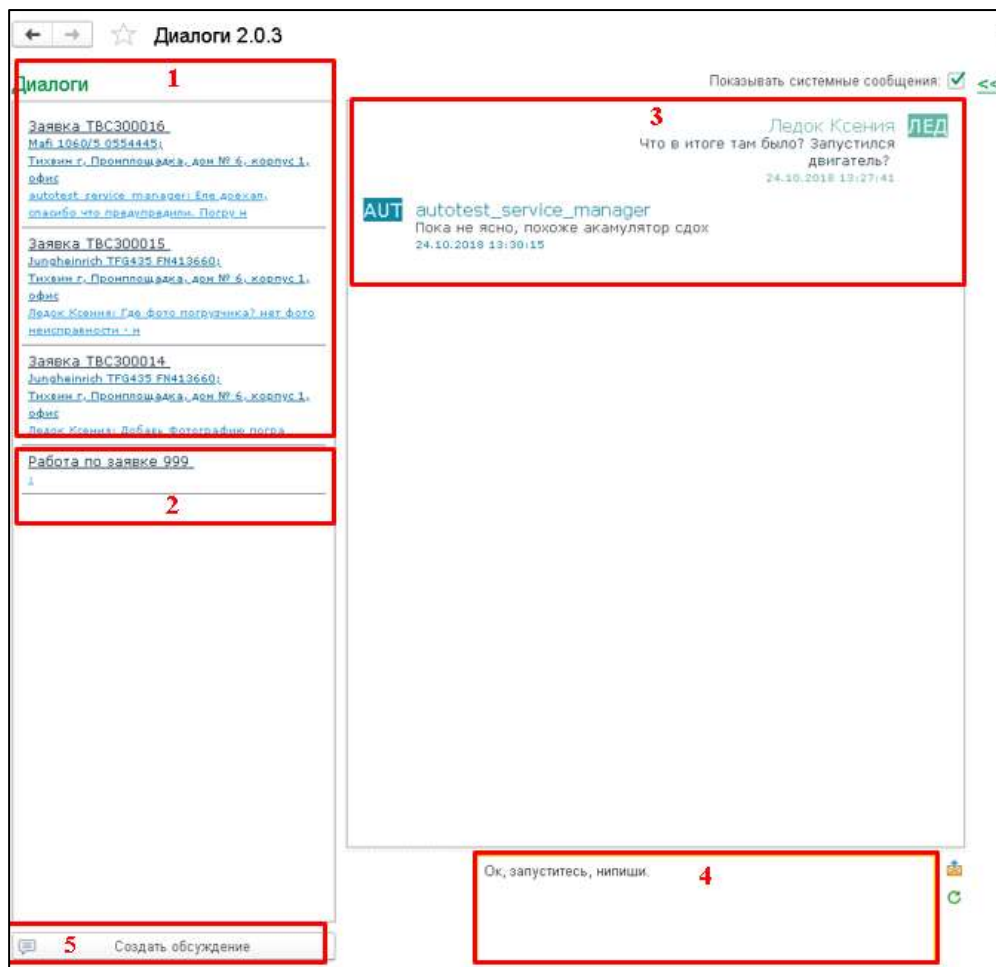


Рисунок 7 – Диалоги

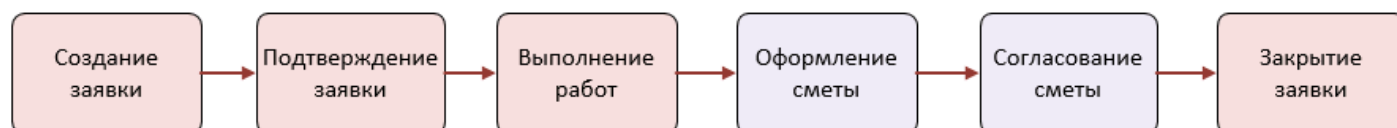
Для того, чтобы создать диалог для обсуждения каких-либо вопросов, необходимо:

- 1) В разделе «Диалоги» нажать кнопку «Создать обсуждение» (5, рис. 7);
- 2) Ввести тему обсуждения (1, рис. 8), пригласить участников (2, рис. 8) и нажать кнопку «Создать обсуждение» (3, рис. 8).

Рисунок 8 – Создание диалога

4 ОБРАБОТКА ЗАЯВОК

Доступные действия над заявкой определяются точкой маршрута заявки и ролью пользователя в процессе выполнения заявки, рассмотрим подробный маршрут обработки заявки:



5 СОЗДАНИЕ ЗАЯВОК НА СЕРВИС

5.1 Для создания заявки, необходимо на начальной странице нажать кнопку «Новая заявка»

Новая заявка

5.2 Для успешной подачи заявки необходимо выполнить следующее:

5.2.1 Заполнить соответствующие разделы (рис. 9):

Рисунок 9 – Создание диалога

1 – Поле «Техника»: выбрать из ниспадающего списка. Доступны следующие способы выбора техники:

- ввод части наименования техники (от 3х символов);
- ввод серийного номера;
- ввод внутреннего номера;
- выбор из полного списка техники;

Примечание:

При выборе техники, по которой имеются незакрытые заявки, отобразится окно с открытыми заявками.

Открытые заявки по технике	
Автопогрузчик Hyster H1.50XT (D475), с/н: D475R01940R, дв: Ni...	
ТВС300078	ТО
ТВС300014	Спустило колесо

2 – «Внутренний номер»: заполняется автоматически при выборе техники;
 3 – «Моточасы»: ввести наработанные моточасы на погрузчике на момент подачи заявки;
 4 – «Состояние»: отображается состояние техники в соответствии с информацией по текущим заявкам.

Если необходимо изменить статус техники, необходимо отжать кнопку статуса, появится новое окно (рис. 10).

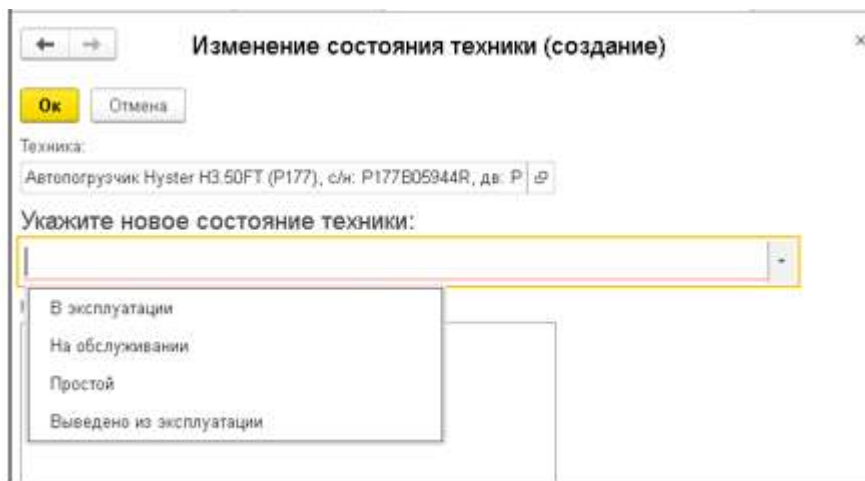



Рисунок 10 – Изменение состояния техники

Из выпадающего списка выбрать новый статус и нажать «Ок». При необходимости указать комментарии.

- 5 – «Причина обращения»: описать подробно причины подачи заявки;
- 6 – «Заказчик»: заполняется автоматически в зависимости от пользователя системы.
- 7 – «Исполнитель»: заполняется автоматически в зависимости от Вида работ, допускается корректировка инициатором.

5.2.2 Нажать на кнопку «Отправить» .

Примечание: при наличии незаполненных полей система выдаст ошибку.

6 ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ЗАЯВОК

После создания заявки выполнение работ необходимо подтвердить (подтверждение Заказчиком):

6.1 Через журнал заявок открыть соответствующую заявку, добавить комментарии ответственным в поле диалога (при необходимости).

6.2 Отжать соответствующую кнопку.



6.3 При подтверждении заявки, в 1С:УТ автоматически сформируется документ Акт механика с видом операции «Задание». Входящий номер АМ соответствует номеру заявки в ЯЭксперт.

7 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ

На этапе выполнения работ возможны 3 действия: взять заявку в работу, отменить заявку (вернуть обратно в работу после отмены будет невозможно) и уведомить заказчика, что техника не предоставлена в работу. Любые комментарии и пояснения необходимо писать в обсуждениях.

Для того, чтобы приступить к работе и отчитаться, необходимо выполнить следующие действия:

7.1 Открыть заявку и нажать кнопку «Взять в работу» (рис. 11).

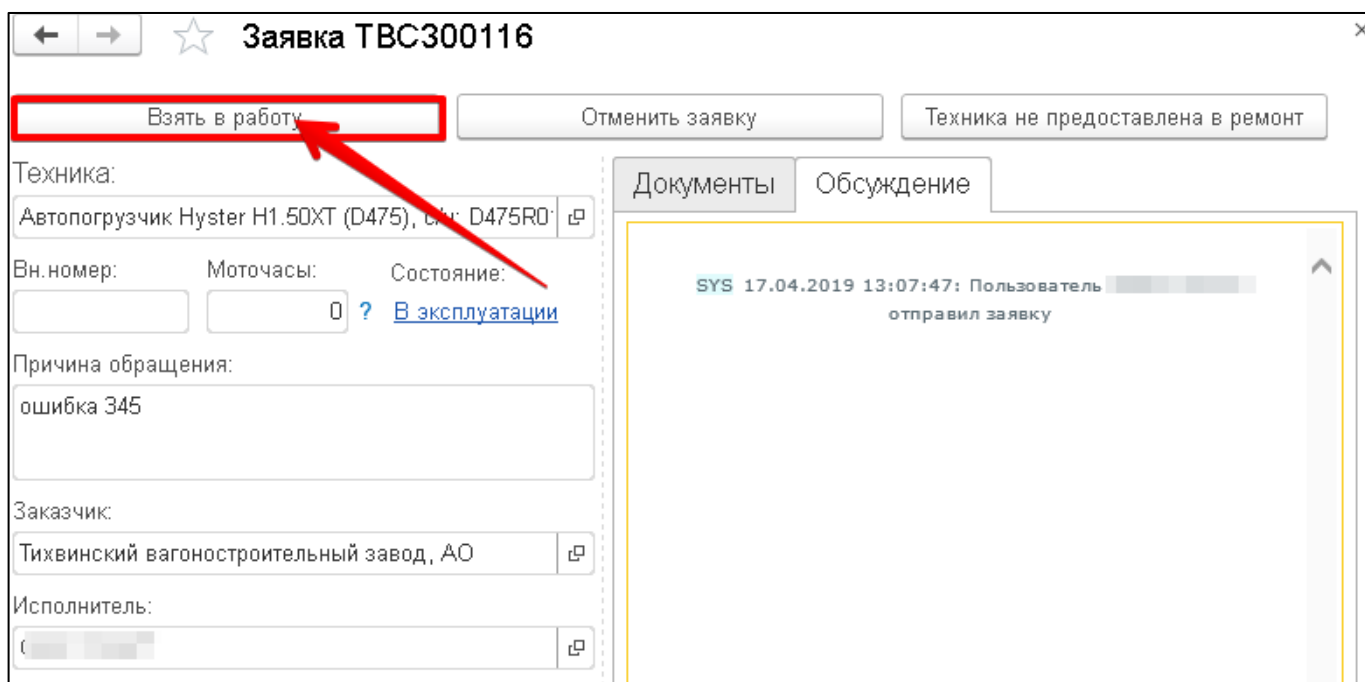
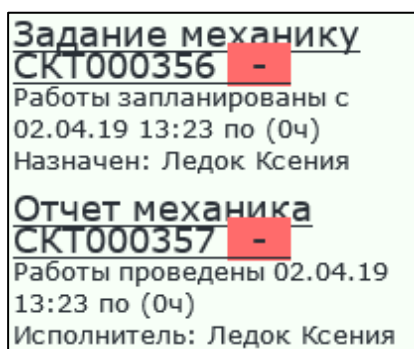
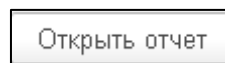


Рисунок 11 – Выполнение работ

При нажатии кнопки автоматически сформируются документы «Задание механику» и «Отчет механика».



7.2 Выполнить работы, нажать кнопку «Открыть отчет»



, отобразится интерфейс заявки (рис. 12).

Рисунок 12 – Интерфейс заявки

8.7 Заполнить отчет:

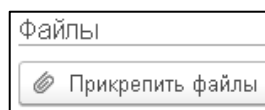
7.3.1 Заполнить **Данные отчета** (рис. 12):

- отметить окончание работ;
- добавить работы и нормо-часы;
- используемые ТМЦ, ЗЧ;

7.3.2 Заполнить **Результаты работы**:



- если техника готова к работе, отобразится окно с рекомендациями;
- если техника не готова к работе, отобразится окно для заказа запчастей;
- указать причины неисправности и вид заявки.

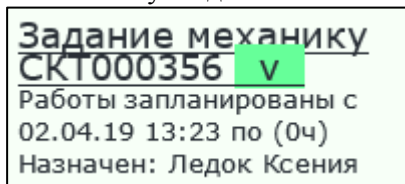
7.3.3 Прикрепить файлы (при необходимости)



7.4 Нажать кнопку «Сохранить черновик отчета» или «Закреть отчет»

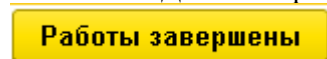


При нажатии кнопки «Закреть отчет» изменится статус задания с  на 



В зависимости от степени готовности техники определяется количество отчетов. На каждый новый отчет по заявке автоматически формируется задание. Как только техника готова к работе работы по заявке завершаются.

7.5 Для завершения работ по заявке необходимо нажать кнопку «Работы завершены»



Внимание! После нажатия кнопки «Работы завершены», вернуться к заявке для добавления отчетов будет невозможно.

8 ОФОРМЛЕНИЕ СМЕТЫ

Данная точка маршрута появится, если техника не готова к работе и необходим заказ запчастей. Для того, чтобы оформить смету, необходимо:

- 8.1 Через журнал заявок открыть соответствующую заявку.
- 8.2 Ввести сумму, валюту и прикрепить Смету [Прикрепить файлы к смете](#).
- 8.3 Нажать кнопку «Отправить бюджет» (рис. 13).

Рисунок 13 – Расчет сметы

9 СОГЛАСОВАНИЕ СМЕТЫ

Согласование сметы происходит со стороны Заказчика.

9.1 Через журнал заявок открыть соответствующую заявку. В поле «Документы по заявке» отобразится краткая информация по смете и файл КП (рис. 14)



Рисунок 14 – Документы по заявке, смета

9.2 Нажать кнопку **Согласовать бюджет**. Если по смете нужны дополнительные комментарии или есть вопросы – написать в обсуждениях.

9.3 После согласования сметы заявка вернется на стадию «Выполнение работ».

ЗАКРЫТИЕ ЗАЯВОК

Обсуждение

SYS 25.02.2019 17:15:54:
Пользователь Соколов Петр
отправил заявку

SYS 25.02.2019 17:15:56:
Пользователь Соколов Петр
подтвердил заявку (без
согласования КП)

SYS 02.04.2019 16:15:11:
Пользователь Ледок Ксения
приступил к работе

SYS 02.04.2019 16:15:48:
Пользователь Ледок Ксения
оформил отчет о выполненных
работах

SYS 02.04.2019 16:15:55:
Техника готова к работе

SYS 02.04.2019 16:16:02:
Пользователь Ледок Ксения
проверил отчет

Закрытие заявок происходит при проведении АМ по итогам выполнения работ (подписания клиентом «Акта механика» и отметкой исполнителя). Действия по заявке отображаются в поле «Обсуждения» (Рис. 15):

Рисунок 15 – Обсуждения, история событий