
Synergy Service

Выпуск 1.10

Руководство пользователя

нояб. 02, 2022

1	Введение	3
2	Подсистемы	5
2.1	Портал самообслуживания	5
2.2	Рабочее место Диспетчера	8
2.3	Рабочее место исполнителя	9
2.4	АРМ Производственный план	9

Оглавление

- *Содержание*
 - *Введение*
 - *Подсистемы*
 - * *Портал самообслуживания*
 - * *Рабочее место Диспетчера*
 - * *Рабочее место исполнителя*
 - * *АРМ Производственный план*

Система Synergy Service - это программное обеспечение для организации целостного системного подхода к управлению внутренними процессами организации, а именно:

- Управление заказами на услуги (Обработка заказов на услуги)
- Плановое регламентное обслуживание активов
- Визуализация производственного плана использования ресурсов (активов)

Руководство пользователя описывает основные функциональные возможности Synergy Service согласно ролям пользователей в системе.

2.1 Портал самообслуживания

2.1.1 Портал

Страница авторизации и регистрации

При первом посещении, пользователю необходимо зарегистрироваться - создать свой личный кабинет на портале.

Для этого необходимо:

1. На стартовой странице - странице авторизации нажать «Регистрация»
2. На странице регистрации заполнить все необходимые поля и нажать «Зарегистрироваться»
3. После регистрации для данного пользователя будет создана учетная запись с указанными авторизационными данными (где логин - введенный пользователем email) , а также карточка клиента.
4. Для входа в личный кабинет, необходимо авторизоваться в системе. Для этого нужно ввести логин, пароль пользователя и нажать кнопку «Войти».

Главная страница портала

1. После авторизации откроется Главная страница портала
2. На главной странице слева доступен выбор доступных групп услуг и, после выбора группы - перечень услуг с возможностью подать заявку.
3. Для оформления новой заявки, необходимо кликнуть на плашку и в открывшемся модальном окне заполнить поля и нажать «Отправить заявку»



Авторизация

[Регистрация](#)

[Войти](#)

Рис. 1: Рис. Страница авторизации



Регистрация

Фамилия	
Имя	
Отчество	
E-mail	
+7-_-_-_-	
Пароль	
Подтверждение пароля	
Локация	
Нур-султан, Жирентаева 12	

[Зарегистрироваться](#)[Авторизация](#)

Рис. 2: Рис. Страница регистрации

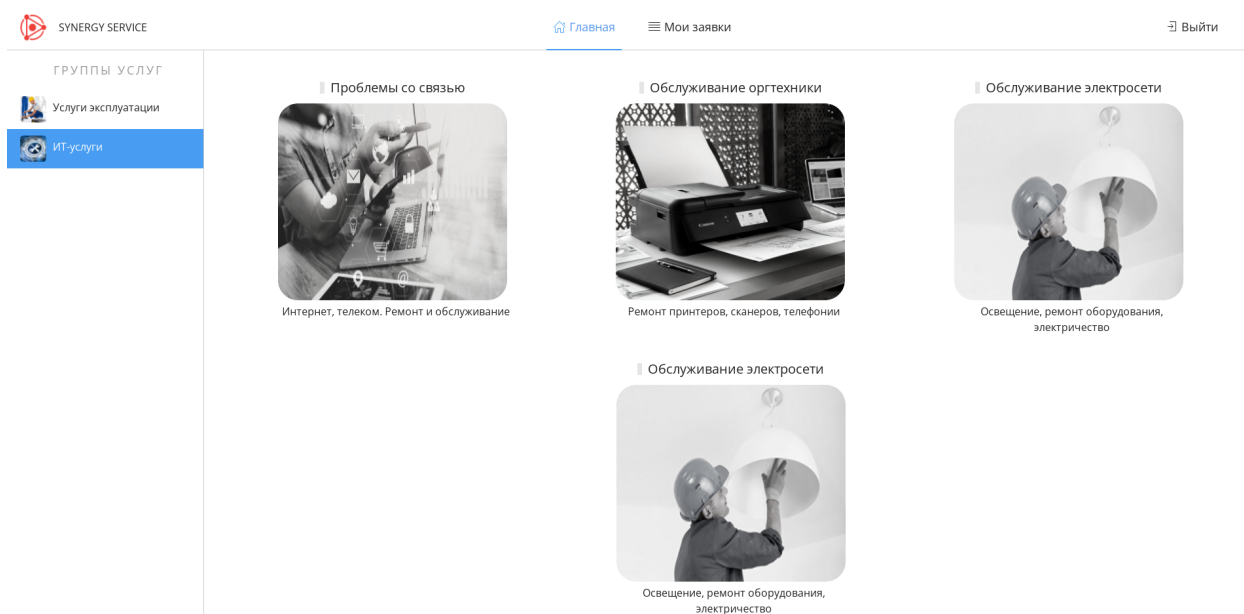


Рис. 3: Рис. Главная страница портала

Главная Мои заявки

Подать заявку

Автор
Сулейманов А. +

Место
Каб.204 +

Описание
Не работает принтер

Отправить заявку Отмена

Рис. 4: Рис. Подать заявку

Мои заявки

1. Для того, чтобы просмотреть все поданные ранее заявки, необходимо нажать на верхней панели вкладку «Мои заявки». Откроется раздел со списком заявок в разрезе Услуг
2. Список заявок по выбранной услуге можно отфильтровать по статусам (нажав на соответствующую кнопку над список заявок)
3. В фильтре «На подтверждении» отображаются заявки исполненные, но не завершенные: ожидающие подтверждения завершения от автора.
4. Чтобы подтвердить завершение или отклонить его, необходимо открыть заявку двойным кликом и в появившемся окне заполнить форму и нажать «Сохранить»

2.2 Рабочее место Диспетчера

2.2.1 Рабочее место Диспетчера

Основным рабочим местом оператора, отвечающего за распределение заявок по исполнителям является модуль «Потоки работ»

В данный модуль оператору поступают новые нераспределенные заявки.

1. Для того, чтобы определить исполнителя по заявке необходимо открыть ее двойным кликом
2. В появившемся окне выбрать на форме исполнителя, сохранить и нажать на кнопку «Завершить»

SYNERGY SERVICE

Главная Мои заявки Выйти

У С Л У Г И

- ПРОБЛЕМЫ СО СВЯЗЬЮ
- МЕСТО НА ПАРКОВКЕ
- ОСНАЩЕНИЕ ОФИСОВ
- ОБСЛУЖИВАНИЕ ОФИСОВ**
- ОБСЛУЖИВАНИЕ ОФИСОВ
- НОВОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО
- ОБСЛУЖИВАНИЕ ЭЛЕКТРОСЕТИ

Все На исполнении На подтверждении Завершённые

НОМЕР	ДАТА	АВТОР	УСЛУГА	ОПИСАНИЕ	СТАТУС	СРОК ИСПОЛНЕНИЯ
36	11.10.2021	Сулейманов А.		Не работает принтер	Завершен	
29	11.10.2021	Сулейманов А.		Кондиционер не работает	На исполнении	
28	11.10.2021	Сулейманов А.		Проверить работоспособность факса на ресепшн	Завершен	14.10.2021 00:00
24	08.10.2021	Сулейманов А.		Не работает принтер	На распределении	
19	06.10.2021	Сулейманов А.		Заправить картридж	На подтверждении	21.10.2021 00:00
16	04.10.2021	Сулейманов А.		Закончился картридж	На исполнении	
14	04.10.2021	Сулейманов А.		"Нет доступных принтеров" ошибка	На исполнении	
12	04.10.2021	Сулейманов А.		Замятие бумаги в принтере	На подтверждении	
11	04.10.2021	Сулейманов А.		Прошу установить принтер в кабинет 204	На подтверждении	
10	04.10.2021	Сулейманов А.		Прошу установить принтер в каб. 307	На подтверждении	
17	04.10.2021	Сулейманов А.		Не работает сканер	На подтверждении	
15	04.10.2021	Сулейманов А.		Замятие бумаги в принтере	На исполнении	
13	04.10.2021	Сулейманов А.		Выходит ошибка "Нет доступных принтеров"	На подтверждении	

« < 1 > »

Рис. 5: Рис. Мои заявки

3. В появившемся окне ввести комментарий и нажать «Сохранить»
4. Распределенная заявка уйдет из фильтра «На исполнении» работ оператора в фильтр «Завершённые» для оператора.

2.3 Рабочее место исполнителя

2.3.1 Рабочее место исполнителя

Основным рабочим местом исполнителя является модуль потоки работ. Новые назначенные на исполнение заявки попадают в потоки работ и выделяются как непрочитанные (жирным).

1. Чтобы просмотреть заявку, необходимо открыть ее двойным кликом.
2. Чтобы завершить заявку, необходимо нажать на кнопку «Завершить».
3. В появившемся окне заполнить форму и нажать «Сохранить».
4. Исполненная заявка уйдет у пользователя из фильтра «На исполнении» в фильтр «Завершённые».
5. Статус изменится на «На подтверждении» до того момента, как автор не подтвердит исполнения заявки.

2.4 АРМ Производственный план

2.4.1 АРМ Производственный план

Заявка на обслуживание оргтехники

Подтвердить

Номер заказа 37

Услуга Обслуживание оргтехн...

Автор

Дата з

Карто

Описа

Локац

Актив

Стату

Испол

Сроки исполнения 2021-10-13 00:00

Ход выполнения заказа:

Наименование	Ответственный	Автор	Начало	Завершение	Завершил	Ко
Данные заполняются автоматически в режиме просмотра и в версии для печати						

Форма завершения

Подтвердить завершение да

Комментарий

Заккрыть Сохранить

Рис. 6: Рис. Подтвердить завершение заявки

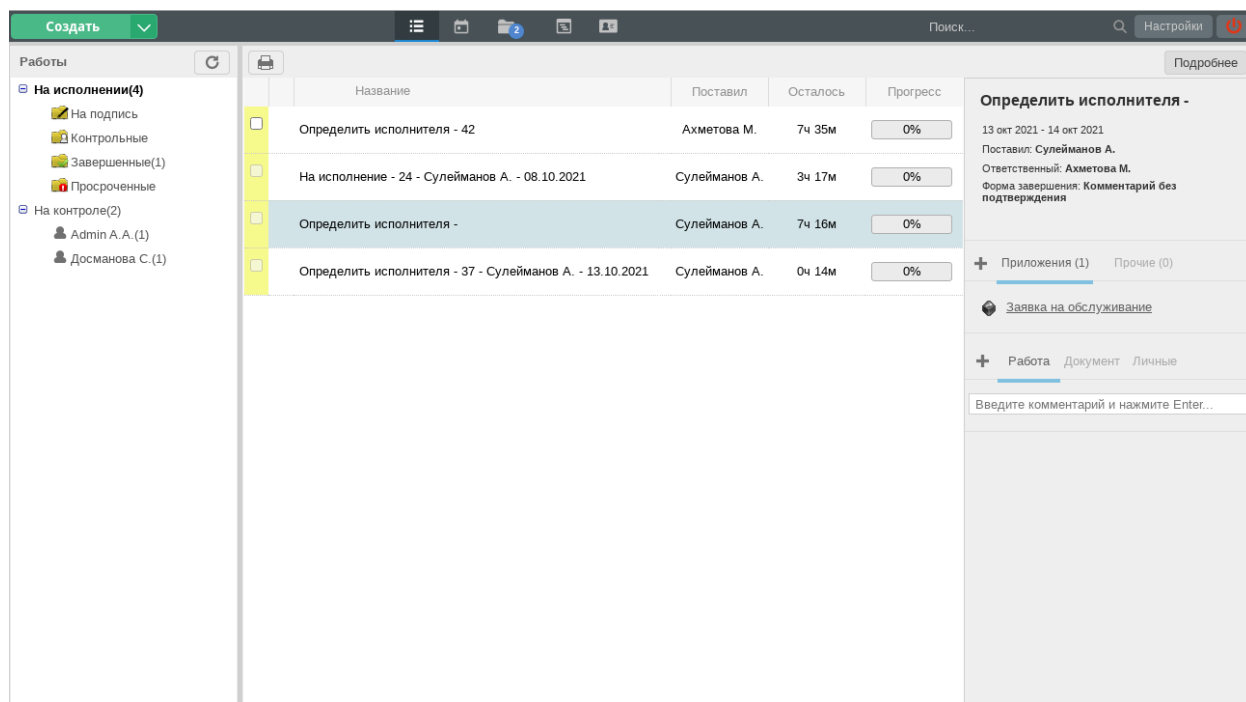


Рис. 7: Рис. Потоки работ оператора

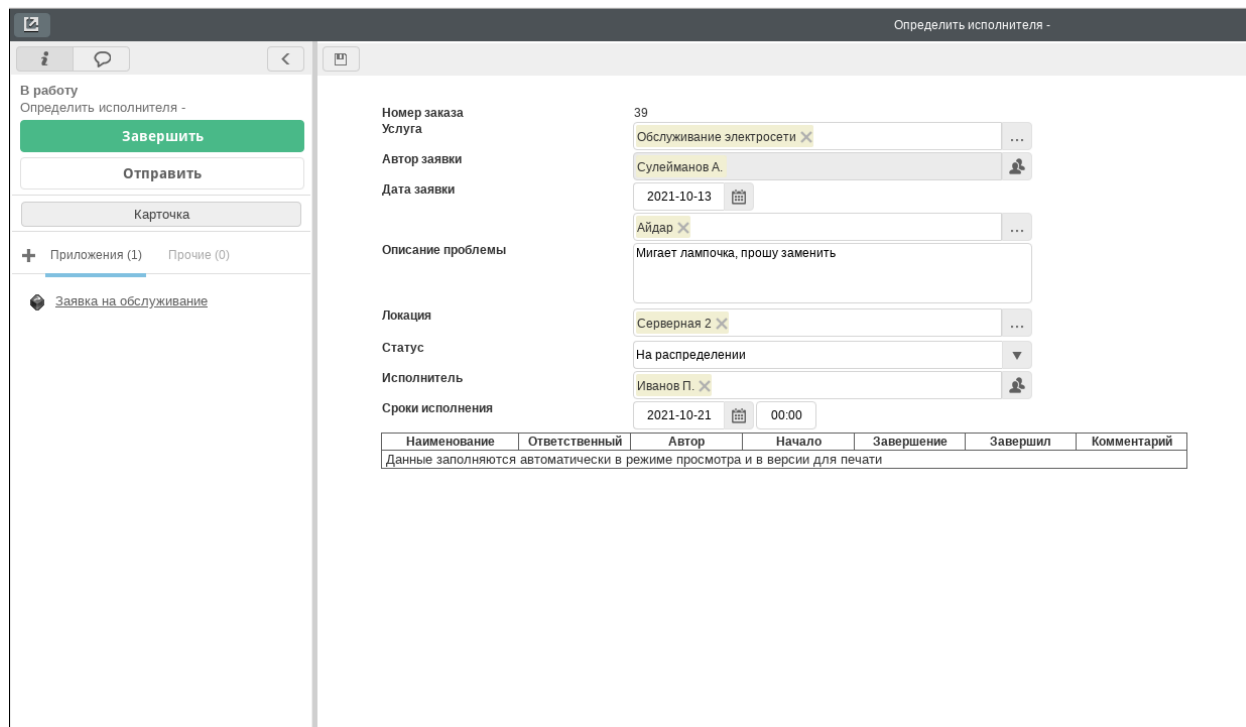


Рис. 8: Рис. Заявка

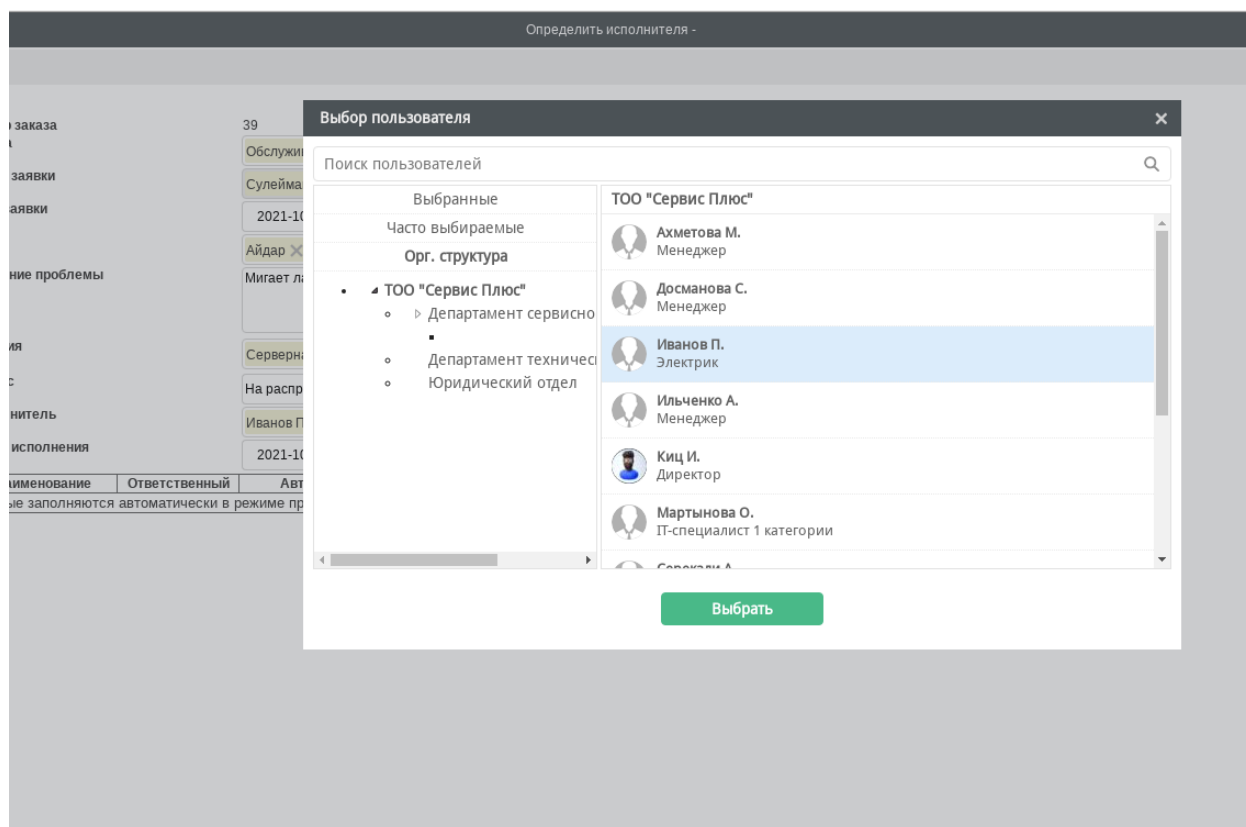


Рис. 9: Рис. Выбор исполнителя

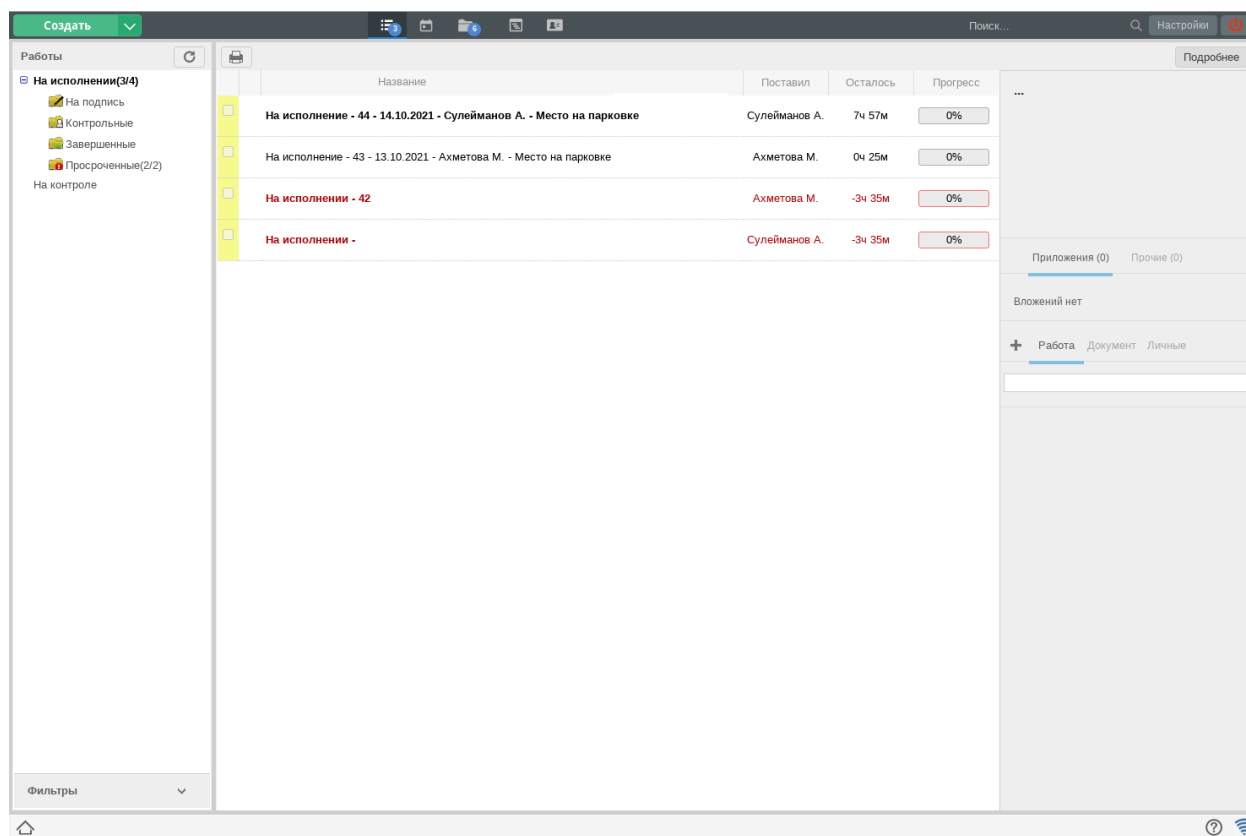


Рис. 10: Рис. Список заявок

На исполнение - 44 - 14.10.2021 - Сулейманов А. - Место на парковке

В работу
На исполнение - 44 - 14.10.2021 - Сулейманов А. - Место на парковке

Завершить
Отправить
Картонка

Приложения (1) Прочие (0)
Заявка на Место на парковке.azfdosx

Подписать

На исполнение - 44 - ...

Номер заказа: 44
Услуга: Место на парковке
Автор заявки: Сулейманов А.
Дата заявки: 2021-10-14
Описание проблемы: Айдар
Локация: Каб.
Статус: На и
Исполнитель: Ива
20

Наименование | Ответственный
Данные заполняются автоматически в режим

Фото-фиксация:
Выбрать файл
Комментарий:

Сохранить

Предыдущий 1/1 Следующий Свойства

Рис. 11: Рис. Форма завершения

Страница авторизации

Для входа в АРМ необходимо авторизоваться в системе. Для этого нужно ввести логин, пароль пользователя и нажать кнопку «Войти».

Основная страница Производственного плана

- После авторизации откроется Основная страница Производственного плана - таблица заявками, которые распределены по исполнителям/ используют определенные ресурсы:

- по вертикали - временные отрезки,
- по горизонтали - ресурсы (исполнители) и группы ресурсов (исполнителей).

Число в ячейке соответствует количеству заявок, которое находится в этом периоде (неделе), причем если заявка длится несколько недель, то она будет учтена во всех соответствующих ячейках.

Числа в строке группы (группы отмечены синим цветом в столбце ресурсов) обозначают суммарное количество заявок группы.

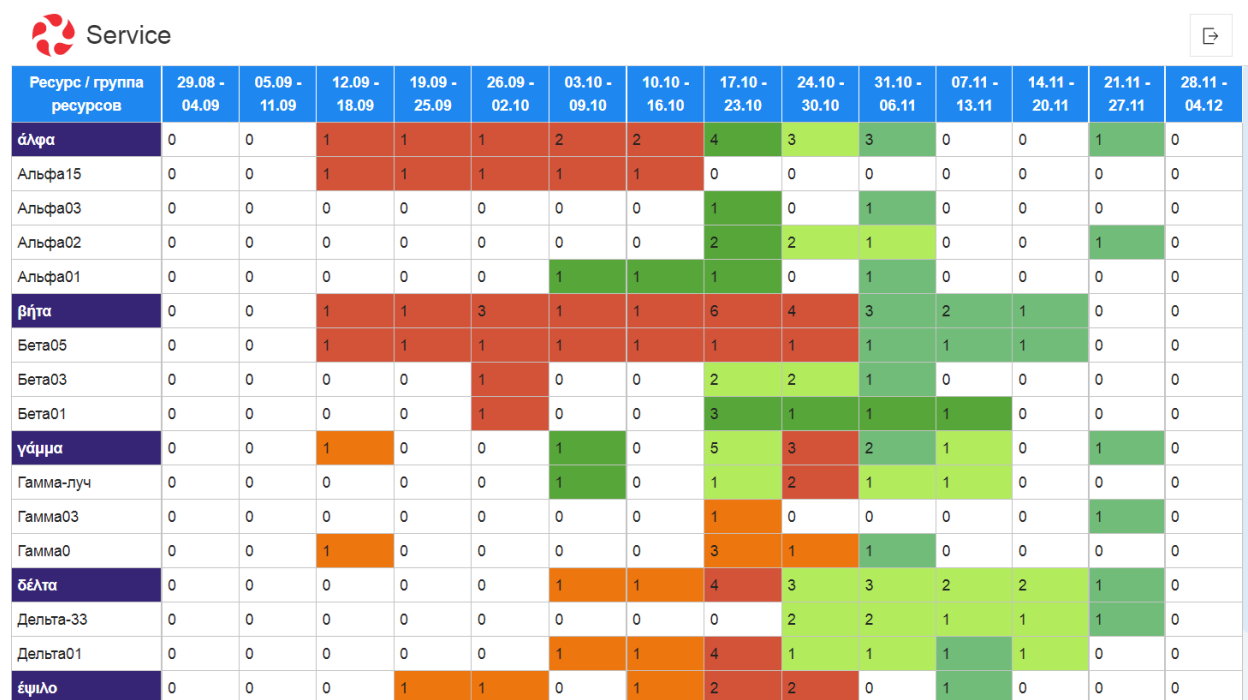
- Цвет ячейки определяется зависит от статусов и своевременности исполнения заявок:

Цветов всего 6 (указываются в записи реестра **Настройки производственного плана**):

- Статус - *Запланировано* и дата начала ещё не подошла,
- Статус - *Запланировано* и дата начала прошла (не принято во время в работу),
- Статус - *В работе* (на исполнении) и дата завершения ещё не наступила,
- Статус - *В работе* (на исполнении) и дата завершения прошла (просрочено),

- Статус - *Завершено* и фактическая дата завершения не превышает плановой (в срок),
- Статус - *Завершено* и фактическая дата завершения превышает плановую (просрочено).

Если в одной ячейке находятся заявки с разными статусами, то общий цвет ячейки будет определяться, исходя из приоритетов просроченности (т.е. приоритетнее отображать просроченные и не начатые вовремя заявки).



The screenshot shows the Synergy Service APM interface. At the top left is the Synergy Service logo. At the top right is a share icon. Below the header is a table with 15 columns representing time periods from 29.08 to 28.11. The rows represent different resources and task groups. The cells contain numbers indicating the count of tasks, and the background color of the cells indicates the status of the tasks (e.g., green for on-time, red for overdue, orange for not started on time).

Ресурс / группа ресурсов	29.08 - 04.09	05.09 - 11.09	12.09 - 18.09	19.09 - 25.09	26.09 - 02.10	03.10 - 09.10	10.10 - 16.10	17.10 - 23.10	24.10 - 30.10	31.10 - 06.11	07.11 - 13.11	14.11 - 20.11	21.11 - 27.11	28.11 - 04.12
άλφα	0	0	1	1	1	2	2	4	3	3	0	0	1	0
Альфа15	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Альфа03	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Альфа02	0	0	0	0	0	0	0	2	2	1	0	0	1	0
Альфа01	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0
βήτα	0	0	1	1	3	1	1	6	4	3	2	1	0	0
Бета05	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0
Бета03	0	0	0	0	1	0	0	2	2	1	0	0	0	0
Бета01	0	0	0	0	1	0	0	3	1	1	1	0	0	0
γάμμα	0	0	1	0	0	1	0	5	3	2	1	0	1	0
Гамма-луч	0	0	0	0	0	1	0	1	2	1	1	0	0	0
Гамма03	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
Гамма0	0	0	1	0	0	0	0	3	1	1	0	0	0	0
δέλτα	0	0	0	0	0	1	1	4	3	3	2	2	1	0
Дельта-33	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	1	1	1	0
Дельта01	0	0	0	0	0	1	1	4	1	1	1	1	0	0
έψιλο	0	0	0	1	1	0	1	2	2	0	1	0	0	0

Рис. 12: Рис. Основная страница АРМ

- Для того, чтобы увидеть детали по заявкам по конкретному ресурсу/группе ресурсов за определенную неделю - нужно выбрать ячейку на пересечении. Откроется боковая панель с деталями заявок, где блок каждой заявки будет окрашен в цвет в соответствии с настройками в записи реестра Настроек:
- Заявки с боковой панели можно «перетаскивать», изменяя период начала-завершения и/или исполнителя. Для этого нужно блок заявки с боковой панели перетащить в нужную ячейку. При этом:
 - нельзя перетаскивать завершенные заявки,
 - нельзя перетаскивать заявку в строку группы - можно только на исполнителей.

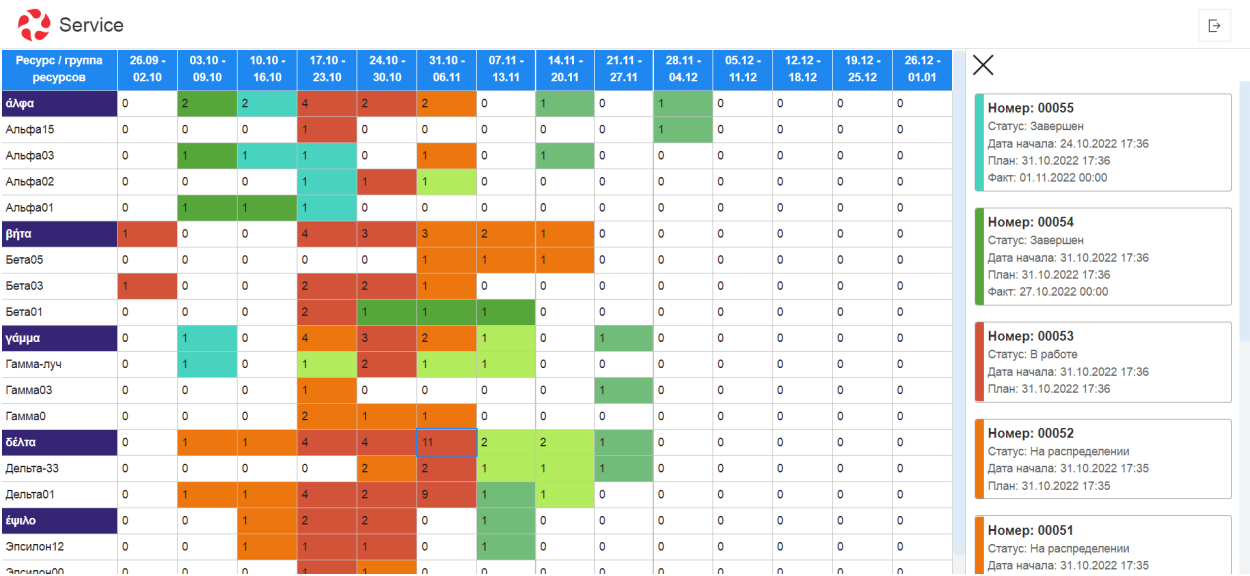


Рис. 13: Рис. Детали заявок на боковой панели