

Руководство Администратора АИС «ЕДС-регион».

1. Описание АИС «ЕДС-регион» .

1.1. Задачи, решаемые АИС.

Автоматизированная информационная система АИС «ЕДС – регион» представляет собой систему обработки заявок (далее – Система) и предназначена для автоматизации работ по приему, обработке, учету, систематизации и контролю прохождения обращений в Единую Диспетчерскую Службу (далее – ЕДС) по вопросам ЖКХ, благоустройства и безопасности жителей, проживающих на территории муниципального образования от момента подачи до полного выполнения.

1.2. Состав.

Система обработки заявок (Система) включает в себя:

- колл-центр с организованными рабочими местами операторов ЕДС, обеспечивающий ежедневный, круглосуточный, бесперебойный прием, обработку, систематизацию телефонных вызовов от граждан;
- программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий прием звонков, запись разговоров, регистрацию заявок, средства по контролю прохождения заявки до подразделений Управляющих/обслуживающих Организаций (далее – УО), и Ресурсоснабжающих Организаций (далее – РСО), инструменты для сбора статистических данных и предоставления отчетов по заявкам;
- автоматизированные рабочие места в подразделениях УО, РСО;
- автоматизированные рабочие места в подразделениях других организаций, участвующих в информационном обмене, таких как, администрация муниципального образования, службы ЕДДС/112 и др.

1.3. Участники.

В Систему предоставляется доступ следующим участникам информационного обмена:

- операторам колл-центра ЕДС;
- представителям УО
- представителям РСО;
- представителям других организаций.

Доступ в систему осуществляется посредством персонифицированных учетных записей.

Для каждой учетной записи права на отображения информации и действия в системе задаются индивидуально Администратором.

1.4. Администрирование.

Первоначальная настройка ПО, наполнение справочников, ведение учетных записей пользователей, настройка прав на доступ и отображение информации для пользователей осуществляется Администратором Системы либо пользователем с соответствующими правами.

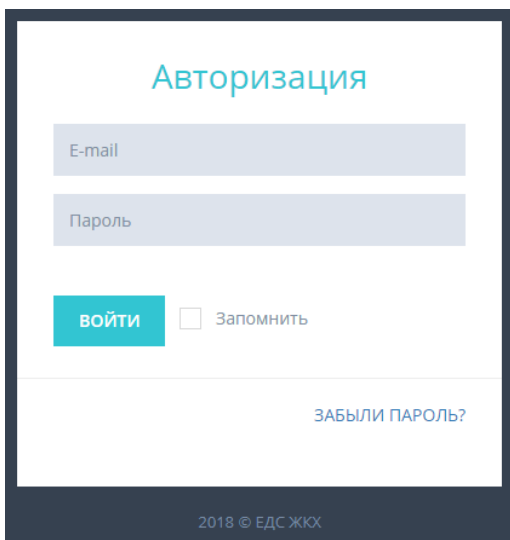
Объектами администрирования являются:

- пользователи Системы (учетные записи);
- права пользователей Системы;
- роли пользователей (наборы предустановленных прав);
- Регионы (при работе Системы в нескольких муниципальных образованиях);
- телефонные звонки (просмотр и прослушивание всех телефонных разговоров);
- телефонные сессии (возможность подключения к системе произвольного телефонного номера);
- системные логи (просмотр всех системных событий).

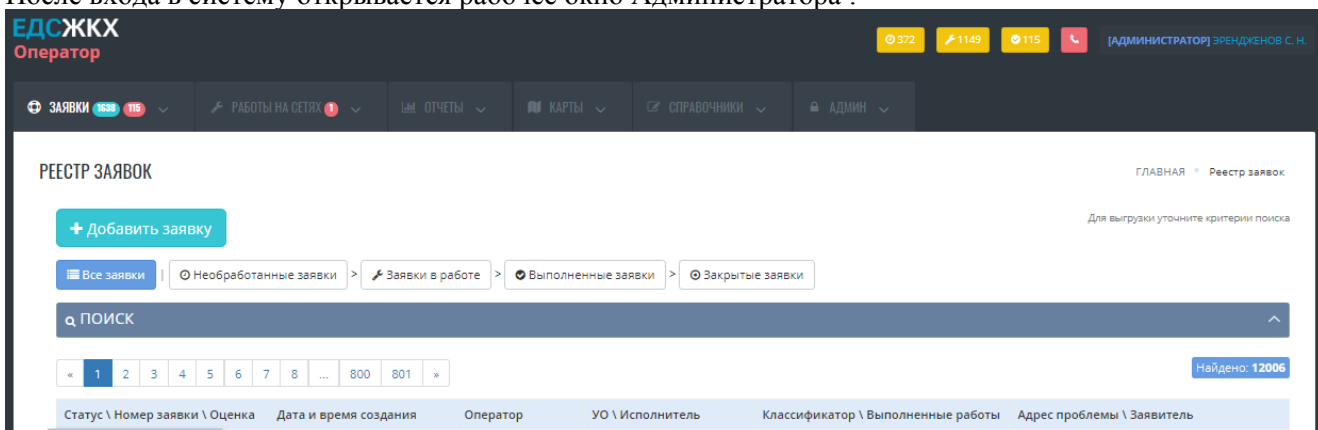
2. Инструкция по работе в системе Администратора.

2.1. Подготовка рабочего места.

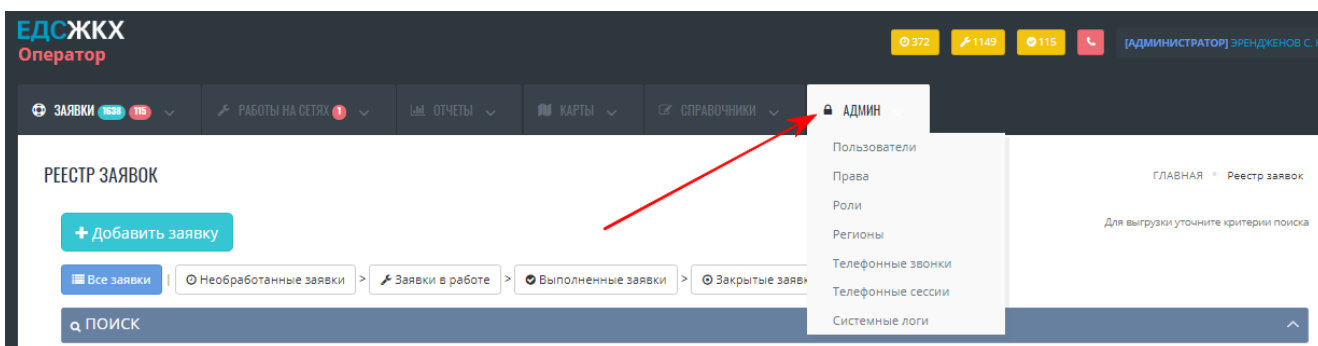
Для начала работы нужно авторизоваться в системе. Для этого нужно в браузере набрать адрес страницы авторизации, перейти на нее и в окне **Авторизации** ввести свой логин (e-mail) и пароль.



После входа в систему открывается рабочее окно Администратора :



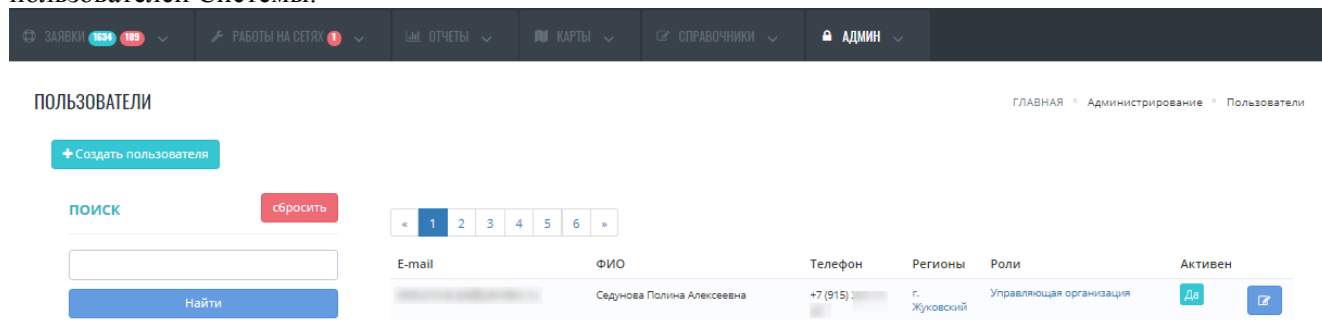
Доступ к элементам администрирования осуществляется через пункт меню **Админ**:



После выбора подменю открывается соответствующая страница.

2.2. Пользователи.

При выборе подменю **Админ/Пользователи** у Администратора открывается страница с реестром пользователей Системы:



На этой странице Администратор имеет возможность:

- просмотреть информацию по всем учетным записям и их состояние;
- осуществить поиск учетных записей по имеющимся данным через строку **Поиск**;
- создать новую учетную запись через кнопку **+Создать пользователя**;
- отредактировать существующую учетную запись через кнопку редактирования.

2.2.1. Поиск учетных записей.

Для поиска учетных записей достаточно в строке **Поиск** набрать любую имеющуюся информацию:

- Часть фамилии, имени или отчества;
- часть номера телефона;
- часть названия электронной почты.

и нажать кнопку **Найти**.

В результате поиска будут отображены все учетные записи, содержащие указанные данные.

По окончании работы с выборкой для возврата к полному перечню учетных записей нужно нажать кнопку **Сбросить**.

2.2.2. Создание нового пользователя.

Для создания новой учетной записи пользователя нужно нажать кнопку **+Создать пользователя**.

Откроется диалоговое окно, в котором в 3 этапа вносится информация по новому пользователю:

СОЗДАТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

ГЛАВНАЯ * Администрирование * ПОЛЬЗОВАТЕЛИ * Создать пользователя

1 ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ 2 ЛОГИН И ПАРОЛЬ 3 ПРАВА ДОСТУПА

Регион
Регион

Фамилия
Фамилия

Имя
Имя

Отчество
Отчество

Телефон
Телефон

Далее

На 1 этапе вводятся данные:

- Регион (выбирается из внесенных в справочники);
- ФИО;
- телефон.

После ввода всех данных нужно нажать кнопку **Далее**, для перехода на следующую страницу.

На 2 этапе вводятся логин (e-mail) и пароль для доступа в Систему:

СОЗДАТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

ГЛАВНАЯ * Администрирование * ПОЛЬЗОВАТЕЛИ * Создать пользователя

1 ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ 2 ЛОГИН И ПАРОЛЬ 3 ПРАВА ДОСТУПА

E-mail
E-mail

Пароль
Пароль ← случайный

Повторите пароль
Повторите пароль

Далее Назад

При этом допускается вводить пароль в ручном режиме или сгенерировать с помощью кнопки **Случайный**. После ввода всех данных нужно нажать кнопку **Далее**, для перехода на следующую страницу, или кнопку **Назад** для возврата на предыдущий этап.

На 3 этапе выбирается роль нового пользователя из прописанных ранее в Системе:

СОЗДАТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

ГЛАВНАЯ * Администрирование * ПОЛЬЗОВАТЕЛИ * Создать пользователя

1 ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ 2 ЛОГИН И ПАРОЛЬ 3 ПРАВА ДОСТУПА

ВЫБЕРИТЕ РОЛИ

- Суппорт
- Администратор
- Верифицированный пользователь
- Зарегистрированный пользователь
- Контролирующий
- Менеджер
- Обзвонщик
- Оператор
- Подрядчик
- Ресурсоснабжающая организация
- Управляющая организация

Создать Назад

После нажатия на кнопку **Создать** новая учетная запись будет добавлена в базу данных. Количество, наименование ролей и наборы прав для них определяются Администратором.

2.2.3. Редактирование учетной записи.

Для редактирования учетной записи нужно нажать кнопку рядом со статусом учетной записи:

Активен

Нет Да

После этого откроется карточка пользователя.

Карточка пользователя имеет несколько вкладок:

РЕДАКТИРОВАТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

ГЛАВНАЯ * Администрирование * ПОЛЬЗОВАТЕЛИ * Редактировать пользователя

Залогиниться под этим пользователем

ДАННЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Персональная информация **Привязки УО** Сменить пароль Права доступа Логи

Регион
* г. Жуковский

Фамилия
Свистунова

Имя
Юлия

Отчество
Борисовна

Телефон
Телефон

Компания
Компания

Сохранить

На 1 вкладке можно отредактировать Регион, ФИО, контактный телефон и наименование компании, к которой принадлежит пользователь.

На вкладке **Привязки УО** можно отредактировать привязки пользователя к УО, т.е. заявки в адрес какой организации будут доступны пользователю. Таких организаций может быть несколько. Для выбора доступных для «привязки» УО нужно щелкнуть указателем мыши на строку УО:

РЕДАКТИРОВАТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

ГЛАВНАЯ * Администрирование * ПОЛЬЗОВАТЕЛИ * Редактировать пользователя

Залогиниться под этим пользователем

ДАННЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Персональная информация **Привязки УО** Сменить пароль Права доступа Логи

МБУ "ЦДХБИО"

Добавить УО

УО

Администрация ЕДС

АДС

АО "Раменская теплосеть"

АО "УК "БУРЕВЕСТНИК"

АО «Раменский водоканал»

АО Фирма "ЛИФТРЕМОНТ"

С/П АО "Мособлгаз" (филиал)

Для привязки нескольких УО нужно последовательно выбрать их из предлагаемого списка.

Для удаления УО из строки выбора нужно нажать крестик слева от наименования УО.

РЕДАКТИРОВАТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

ГЛАВНАЯ * Администрирование * ПОЛЬЗОВАТЕЛИ * Редактировать пользователя

Залогиниться под этим пользователем

ДАННЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Персональная информация **Привязки УО** Сменить пароль Права доступа Логи

МБУ "ЦДХБИО"

Добавить УО

* АДС * ЖЗУ-1

Сохранить

Чтобы изменения вступили в силу нужно нажать кнопку **Сохранить**.

На вкладке **Сменить пароль** можно изменить пароль пользователя. Для этого нужно ввести **новый пароль** с клавиатуры 2 раза и нажать кнопку **Сменить пароль:**

РЕДАКТИРОВАТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

ГЛАВНАЯ * Администрирование * ПОЛЬЗОВАТЕЛИ * Редактировать пользователя

Залогиниться под этим пользователем

ДАННЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Персональная информация Привязки УО **Сменить пароль** Права доступа Логи

Пароль

Пароль

Повторите пароль

Повторите пароль

Сменить пароль

На вкладке **Права доступа** производится активация/деактивация учетной записи, выбор роли, а также тонкая настройка прав пользователя в дополнение к правам, определяемым ролью:

Залогиниться под этим пользователем

ДАННЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Персональная информация Привязки УО Сменить пароль **Права доступа** Логи

СОСТОЯНИЕ УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ

OFF

ВЫБЕРИТЕ РОЛИ

- Support
- Администратор
- Верифицированный пользователь
- Зарегистрированный пользователь
- Контролирующий
- Менеджер
- Обзвонщик
- Оператор
- Подрядчик
- Ресурсоснабжающая организация
- Управляющая организация

ВЫБЕРИТЕ ПРАВА

- Supervisor
 - Авторизация на телефоне
- Администрирование
- Карты
- Личный кабинет
- Обращения
- Отчеты
- Прослушивание записей звонков
- Работы на сетях
- Справочники

Сохранить

В настройке прав организованы раскрывающиеся категории. Права, которые уже назначены выделены жирным синим цветом:

ВЫБЕРИТЕ ПРАВА

- Supervisor
 - Авторизация на телефоне
- Администрирование
- Карты
 - География обращений
 - География работ на сетях
- Зоны обслуживания
 - Просмотр
 - Редактирование

Для добавления новых прав нужно отметить их галочками. Чтобы изменения вступили в силу нужно нажать кнопку **Сохранить**.

На вкладке **Логи** можно посмотреть все действия, совершенные под учетной записью пользователя, и действия, совершенные над учетной записью:

[РЕДАКТИРОВАТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ](#)

[ГЛАВНАЯ](#) · [Администрирование](#) · [ПОЛЬЗОВАТЕЛИ](#) · [Редактировать пользователя](#)

[Залогиниться под этим пользователем](#)

ДАННЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

[Персональная информация](#) [Привязки УО](#) [Сменить пароль](#) [Права доступа](#) [Логи](#)

Действия пользователя

Действия над пользователем

После нажатия на кнопку **Действия пользователя** откроется список логов (событий) с указанием их количества. При этом поля Дата, Объект, ID, Пользователь, Текст являются фильтрами для точного поиска интересующего события. Для поиска нужно ввести или выбрать нужную информацию и нажать кнопку **Применить** :

СИСТЕМНЫЕ ЛОГИ

[ГЛАВНАЯ](#) · [Администрирование](#) · [Системные логи](#)

Найдено: 13

Дата	Объект	ID	Пользователь	Текст
21.05.2018	-- ВСЕ --		Свистунова Юлия Борисовна	
Фильтр: Очистить Применить				
21.05.2018 08:07	Заявка (App\Models\Ticket)	16446	[МБУ "ЦДХБИО"] Свистунова Юлия Борисовна	Статус изменен с "Назначен исполнитель" на "Выполнено без акта"
21.05.2018 08:07	Заявка УО (App\Models\TicketManagement)	11692	[МБУ "ЦДХБИО"] Свистунова Юлия Борисовна	Статус изменен с "Назначен исполнитель" на "Выполнено без акта"
21.05.2018 08:07	Заявка УО (App\Models\TicketManagement)	11692	[МБУ "ЦДХБИО"] Свистунова Юлия Борисовна	Назначен исполнитель "МБУ"

По окончании работы с выборкой для возврата к полному перечню логов нужно нажать кнопку **Фильтр: Очистить**.

После нажатия на кнопку **Действия над пользователем** откроется список логов (событий) с указанием их количества. При этом поля Дата, Объект, ID, Пользователь, Текст являются фильтрами для точного поиска интересующего события. Для поиска нужно ввести или выбрать нужную информацию и нажать кнопку **Применить** :

СИСТЕМНЫЕ ЛОГИ

[ГЛАВНАЯ](#) · [Администрирование](#) · [Системные логи](#)

Найдено: 4

Дата	Объект	ID	Пользователь	Текст
22.05.2018	Пользователь		Свистунова Юлия Борисовна	
Фильтр: Очистить Применить				
22.05.2018 16:55	Классификатор	73	[МБУ "ЦДХБИО"] Свистунова Юлия Борисовна	Выход из системы с IP 81.1.147.202 Host juk.eds-region.ru
22.05.2018 16:55	Пользователь	73	[МБУ "ЦДХБИО"] Свистунова Юлия Борисовна	Авторизовался с IP 81.1.147.202 Host juk.eds-region.ru
22.05.2018 16:55	Регион	73	[МБУ "ЦДХБИО"] Свистунова Юлия Борисовна	Выход из системы с IP 81.1.147.202 Host juk.eds-region.ru
22.05.2018 16:55	Тег	73	[МБУ "ЦДХБИО"] Свистунова Юлия Борисовна	Выход из системы с IP 81.1.147.202 Host juk.eds-region.ru
22.05.2018 16:55	Телефонная сессия	73	[МБУ "ЦДХБИО"] Свистунова Юлия Борисовна	Выход из системы с IP 81.1.147.202 Host juk.eds-region.ru
22.05.2018 16:55	Пользователь (пользователь)	73	[МБУ "ЦДХБИО"] Свистунова Юлия Борисовна	Авторизовался с IP 81.1.147.202 Host juk.eds-region.ru

По окончании работы с выборкой для возврата к полному перечню логов нужно нажать кнопку **Фильтр: Очистить**.

Для проверки правильности внесенных изменений у Администратора есть возможность войти в Систему под учетной записью пользователя. Для этого предусмотрена кнопка **Залогиниться под этим пользователем**:

[РЕДАКТИРОВАТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ](#)

[ГЛАВНАЯ](#) · [Администрирование](#) · [ПОЛЬЗОВАТЕЛИ](#) · [Редактировать пользователя](#)

[Залогиниться под этим пользователем](#)

ДАННЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

[Персональная информация](#) [Привязки УО](#) [Сменить пароль](#) [Права доступа](#) [Логи](#)

По окончании проверки нужно выйти из-под учетной записи пользователя.

2.3. Права.

При выборе пункта меню **Админ/Права** администратор имеет возможность глобального просмотра, поиска, редактирования и создания прав пользователей в Системе:

ПРАВА

ГЛАВНАЯ • Администрирование • Права

+ Создать права

поиск сбросить

api crm lk

- Supervisor
 - Авторизация на телефоне
- Администрирование
- Карты
 - География обращений
 - География работ на сетях
 - Зоны обслуживания
 - Просмотр
 - Редактирование
- Обращения
- Отчеты
- Прослушивание записей звонков
- Работы на сетях
- Справочники

При выборе конкретного пункта из перечня прав откроется страница со свойствами, на которой можно их отредактировать:

РЕДАКТИРОВАТЬ ПРАВА

ГЛАВНАЯ • Администрирование • ПРАВА • Редактировать права

Код

Наименование

Guard

Сохранить

Чтобы изменения вступили в силу нужно нажать кнопку **Сохранить**.

Для создания нового права нужно нажать кнопку **+Создать права** и в открывшемся окне прописать все свойства нового права:

СОЗДАТЬ ПРАВА

ГЛАВНАЯ • Администрирование • ПРАВА • Создать права

Код

Наименование

Guard

ПРИМЕНИТЬ ДЛЯ РОЛЕЙ

- Support
- Администратор
- Верифицированный пользователь
- Зарегистрированный пользователь
- Контролирующий
- Менеджер
- Обзвонщик
- Оператор
- Подрядчик
- Ресурсоснабжающая организация
- Управляющая организация

Создать

После нажатия на кнопку **Создать** новое право будет создано.

2.4. Роли.

При выборе пункта меню **Админ/Роли** администратор имеет возможность просмотра, поиска, редактирования и создания ролей пользователей в Системе:

РОЛИ

ГЛАВНАЯ • Администрирование • Роли

The screenshot shows the 'Роли' management interface. At the top left, there is a '+ Создать роль' button. Below it is a search section with a 'ПОИСК' label, a 'сбросить' button, and a search input field containing the text 'ари'. Below the search field is a 'Найти' button. To the right of the search section is a table of roles. The table has two columns: 'Наименование' and 'Код'. The roles listed are: Администратор (admin), Обзвонщик (caller), Контролирующий (control), Управляющая организация (management), Менеджер (manager), Оператор (operator), Ресурсоснабжающая организация (resurs), Подрядчик (subagent), and Support (support). Each row has two action buttons: a blue edit button and a yellow lock button.

Наименование	Код		
Администратор	admin		
Обзвонщик	caller		
Контролирующий	control		
Управляющая организация	management		
Менеджер	manager		
Оператор	operator		
Ресурсоснабжающая организация	resurs		
Подрядчик	subagent		
Support	support		

Для поиска нужной роли нужно ввести с клавиатуры часть слова в поле для поиска:

РОЛИ

ГЛАВНАЯ • Администрирование • Роли

The screenshot shows the 'Роли' management interface with the search input field containing the text 'Опер'. The search results table shows only one role: Оператор (operator). The table structure is the same as in the previous screenshot.

Наименование	Код		
Оператор	operator		

Для редактирования наименования существующей роли нужно нажать кнопку **Редактировать**:

The screenshot shows the 'Роли' management interface with the 'Редактировать' button highlighted over the 'Администратор' role. The table shows the first two roles: Администратор (admin) and Обзвонщик (caller).

Наименование	Код		
Администратор	admin		
Обзвонщик	caller		

Для редактирования прав существующей роли нужно нажать кнопку **Права доступа**:

The screenshot shows the 'Роли' management interface with the 'Права доступа' button highlighted over the 'Администратор' role. The table shows the first two roles: Администратор (admin) and Обзвонщик (caller).

Наименование	Код		
Администратор	admin		
Обзвонщик	caller		

После редактирования, чтобы изменения вступили в силу нужно нажать кнопку **Сохранить**.

Для создания новой роли нужно нажать кнопку **+Создать роль** и после ввода всей необходимой информации нажать кнопку **Создать**.

2.5. Регионы.

Для настройки работы ПО с несколькими муниципальными образованиями в Системе предусмотрена настройка каждого региона в отдельности. Разделение регионов осуществляется с помощью прописывания в Системе поддоменов. При этом реализуется возможность использования разных телефонных номеров колл-центра для работы в каждом регионе.

При вызове подменю **Админ/Регионы** откроется перечень всех настроенных в системе регионов с описанием поддоменов, телефонов, количества зданий и количества УО, «привязанных» к региону:

[+ Добавить регион](#)

Наименование	Домен	Телефоны	Здания	УО	
г. Жуковский	juk.eds-region.ru	4995503115, 8005503115	619	123	✎
г. Подольск	pod.eds-region.ru	1111111111	0	0	✎
г. Раменское	ram.eds-region.ru	8003021907, 4964739207	1686	14	✎
Сергиев Посад	ser.eds-region.ru		1689	0	✎

После нажатия на кнопку **Редактировать** откроется карточка Региона:

РЕДАКТИРОВАТЬ РЕГИОН

[ГЛАВНАЯ](#) - [Администрирование](#) - [РЕГИОНЫ](#) - [Редактировать регион](#)

Редактировать

Наименование г. Жуковский	Домен juk.eds-region.ru
------------------------------	----------------------------

[Сохранить](#)

Телефоны

- ✘ 4995503115
- ✘ 8005503115

Добавить телефон

[Добавить](#)

АИС ГЖИ

GUID	Логин	Пароль
------	-------	--------

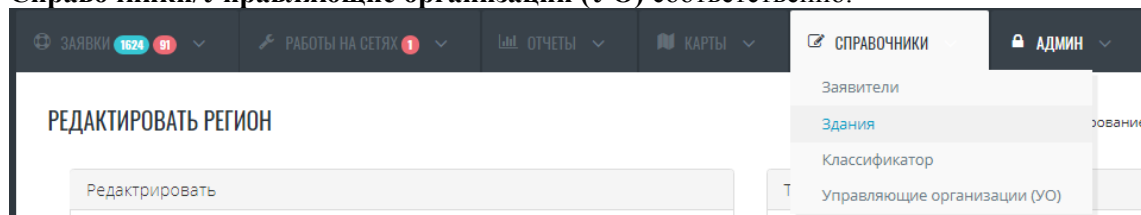
[Сохранить](#)

Здания **619** УО **123**

- ✘ г. Жуковский, ул. Гризодубовой, д.4
- ✘ г. Жуковский, ул. Грищенко, д.4
- ✘ г. Жуковский, ул. Грищенко, д.8
- ✘ г. Жуковский, ул. Левченко, д.3
- ✘ г. Жуковский, ул. Левченко, д.8
- ✘ г. Жуковский, ул. Левченко, д.12

Здесь Администратор может изменить Наименование, домен и телефоны, а также удалить из «привязанных» здания или УО.

Привязка новых зданий или УО осуществляется через меню **Справочники/Здания** и **Справочники/Управляющие организации (УО)** соответственно.



2.6. Телефонные сессии.

При выборе подменю **Админ/Телефонные сессии** Администратор может видеть все телефонные сессии, формирующиеся при подключении/отключении телефонов операторов в Системе.

ТЕЛЕФОННЫЕ СЕССИИ

ГЛАВНАЯ * Администрирование * Телефонные сессии

Активные сессии

ФИО	Номер	
Поляков Николай Сергеевич	01	✖ Завершить сессию
Желудева Любовь Александровна	03	✖ Завершить сессию

+ Добавить в очередь

Оператор: -- все -- Номер:

Период: 29.05.2018 29.05.2018

🔍 Поиск

Оператор	ФИО	Номер	Начало сессии	Окончание сессии	Длительность	Просмотр сессии
[Оператор ЕДС]	Желудева Любовь Александровна	03	29.05.2018 18:57	✖ Завершить сессию		>
[Оператор ЕДС]	Харитоновна Ирина Владимировна	20	29.05.2018 16:29	29.05.2018 16:41	00:12:00	>

На данной странице Администратор имеет возможность:- просмотреть активные в настоящий момент сессии, при необходимости принудительно их завершить;

- подключить любой телефонный номер к работе в Системе через кнопку **+Добавить в очередь**.

- осуществить поиск сессий по оператору, номеру телефона и периоду;

- просмотреть подробно каждую сессию.

После нажатия на кнопку **+Добавить в очередь** откроется окно:

ДОБАВИТЬ В ОЧЕРЕДЬ

ГЛАВНАЯ * Администрирование * АВТОРИЗАЦИЯ НА ТЕЛЕФОНЕ * Добавить в очередь

Пользователь: -- выберите из списка --

Номер телефона:

Создать

После выбора из списка доступных операторов, ввода телефонного номера и нажатия на кнопку **Создать**, будет создана новая сессия и оператор сможет работать в Системе с использованием указанного номера.

При просмотре конкретной сессии Администратор может видеть подробную статистику принятых оператором звонков, а также открыть созданные по звонкам заявки (номер является ссылкой на карточку заявки) и прослушать/скачать запись телефонного разговора:

Дата звонка	Входящий номер	Длительность	Заявка	Запись
29.05.2018 14:03	79060975185	00:01:14	-	http://10.10.10.155/mp3/1527591809.45280.mp3
29.05.2018 14:05	74984825297	00:03:56	#18121	http://10.10.10.155/mp3/1527591908.45284.mp3
29.05.2018 14:33	74984840542	00:01:55	-	http://10.10.10.155/mp3/1527593604.45402.mp3
29.05.2018 14:46	74984840542	00:01:20	-	http://10.10.10.155/mp3/1527594389.45499.mp3
29.05.2018 14:48	74955567006	00:00:43	-	http://10.10.10.155/mp3/1527594518.45527.mp3
29.05.2018 15:30	79263422304	00:00:56	-	http://10.10.10.155/mp3/1527597025.45644.mp3
29.05.2018 15:50	74984838304	00:02:51	-	http://10.10.10.155/mp3/1527598219.45774.mp3

2.7. Телефонные звонки.

Полная статистика звонков (и входящих и исходящих) с телефонов, зарегистрированных в Системе доступна через подменю **Админ/Телефонные звонки**:

ТЕЛЕФОННЫЕ ЗВОНКИ

Оператор:

Номер:

Период:

Статус:

« 1 2 3 4 5 6 7 8 ... 18 19 »

Дата звонка	Кто	Кому	Статус	Длительность	Запись	Заявка
29.05.2018 19:38	79165121843	84964739207	Успешно	00:00:03	http://10.10.10.155/mp3/1527611934.48637.mp3	<input type="button" value="Открыть заявку #18164"/>
29.05.2018 19:35	79165121843	01 (Поляков Н. С.)	Успешно	00:02:48	http://10.10.10.155/mp3/1527611733.48630.mp3	<input type="button" value="➔"/>

Здесь есть возможность осуществить поиск по: ФИО оператора, номеру телефона, периоду с точностью до минут, статусу звонка (успешно, занято и т.д.), типу звонка (входящий / исходящий).

Можно также прослушать/скачать запись телефонного разговора и открыть карточку заявки, созданной по этому звонку.

Для возврата к предыдущему экрану используется кнопка назад браузера. Можно также просто выбрать нужный пункт меню.

2.8. Системные логи.

При вызове подменю **Админ/Системные логи** будет отображен полный перечень событий, произошедших в Системе с указанием их общего количества:

СИСТЕМНЫЕ ЛОГИ

« 1 2 3 4 5 6 7 8 ... 5685 5686 » Найдено: 170563

Дата	Объект	ID	Пользователь	Текст
<input type="text"/>	<input type="text" value="-- ВСЕ --"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="-- ВСЕ --"/>	<input type="text"/>
Фильтр: <input type="button" value="Очистить"/> <input type="button" value="Применить"/>				
29.05.2018 19:41	Заявка (App\Models\Ticket)	18166	[Оператор ЕДС] Поляков Николай Сергеевич	Создан черновик
29.05.2018 19:40	Заявка УО (App\Models\TicketManagement)	12547	[Оператор ЕДС] Поляков Николай Сергеевич	Статус изменен с "Принято оператором ЕДС" на "Передано в УО"

Для поиска конкретного события можно использовать фильтры: по дате, по объекту, ID, по пользователю, по тексту. При этом счетчик покажет количество найденных совпадений:

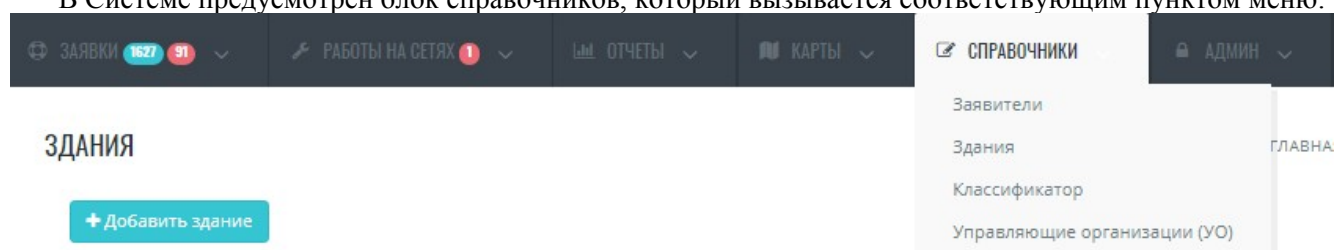
« 1 2 3 4 5 6 7 8 ... 12 13 » Найдено: 374

Дата	Объект	ID	Пользователь	Текст
29.05.2018	Заявка УО		-- ВСЕ --	
Фильтр: <input type="button" value="Очистить"/> <input type="button" value="Применить"/>				
29.05.2018 19:40	Заявка УО (App\Models\TicketManagement)	12547	[Оператор ЕДС] Поляков Николай Сергеевич	Статус изменен с "Принято оператором ЕДС" на "Передано в УО"
29.05.2018 19:40	Заявка УО (App\Models\TicketManagement)	12547	[Оператор ЕДС] Поляков Николай Сергеевич	Статус изменен с "" на "Принято оператором ЕДС"
29.05.2018 19:19	Заявка УО (App\Models\TicketManagement)	12394	[ДУ-1] Осипенков Павел Борисович	Статус изменен с "Передано в УО повторно" на "Принято к исполнению"

Для возврата к предыдущему экрану используется кнопка **назад** браузера. Можно также просто выбрать нужный пункт меню.

3. Справочники.

В Системе предусмотрен блок справочников, который вызывается соответствующим пунктом меню:



ЗДАНИЯ

[+ Добавить здание](#)

3.1. Заявители.

Справочник **Заявители** формируется и заполняется автоматически по мере поступления и регистрации в Системе заявок. При выборе соответствующего подменю открывается список всех зарегистрированных в Системе заявителей с указанием их количества по Регионам, а также ссылками на заявки, созданные по обращениям этих заявителей:

ЗЯВИТЕЛИ ГЛАВНАЯ » Справочники » Заявители

[+ Добавить заявителя](#)

ПОИСК

РЕГИОНЫ

- г. Жуковский 5237
- г. Подольск 0
- г. Раменское 241
- Сергиев Посад 0

Регион	ФИО	Телефон(ы)	Адрес	Заявки
г. Жуковский	[Имя Фамилия]	+7.(903) [Номер]	г. Жуковский, ул. Фрунзе, д.10, кв. 73	2 <input type="button" value=""/>
г. Жуковский	[Имя Фамилия]	+7.(498) [Номер]	г. Жуковский, ул. Фрунзе, д.10, кв. 9	2 <input type="button" value=""/>
г. Жуковский	[Имя Фамилия]	+7.(968) [Номер]	г. Жуковский, ул. Чкалова, д.36/19, кв. 31	1 <input type="button" value=""/>
г. Жуковский	[Имя Фамилия]	+7.(925) [Номер]	г. Жуковский, ул. Мичурина, д.15, кв. 96	4 <input type="button" value=""/>
г. Жуковский	[Имя Фамилия]	+7.(495) [Номер]	г. Жуковский, ул. Мяснищева, д.24, кв. 36	1 <input type="button" value=""/>
г. Жуковский	[Имя Фамилия]	+7.(926) [Номер]	г. Жуковский, ул. Чапаева, д.18, кв. 38	1 <input type="button" value=""/>

Администратор или другой пользователь с соответствующими правами может:

- в ручном режиме **Добавить заявителя**;
- произвести **Поиск** заявителя по частям ФИО, Адреса, телефона;
- просмотреть списки **заявок**;
- **отредактировать** данные заявителей.

При добавлении заявителя отрывается карточка, в которой можно с клавиатуры заполнить все нужные поля:

ДОБАВИТЬ ЗАЯВИТЕЛЯ

[ГЛАВНАЯ](#) * [Справочники](#) * [ЗАЯВИТЕЛИ](#) * [Добавить заявителя](#)

Регион г. Жуковский	Адрес проживания Адрес проживания	Квартира Квартира
Фамилия Фамилия	Имя Имя	Отчество Отчество
Телефон Телефон	Доп. телефон Доп. телефон	E-mail E-mail

[Добавить](#)

После нажатия на кнопку **Добавить** заявитель будет добавлен в базу данных.

При входе в режим редактирования существующего заявителя открывается карточка, в которой отображаются все данные по заявителю, включая информацию по принятым от него заявкам и записи разговоров.

РЕДАКТИРОВАТЬ ЗАЯВИТЕЛЯ

[ГЛАВНАЯ](#) * [Справочники](#) * [ЗАЯВИТЕЛИ](#) * [Редактировать заявителя](#)

Регион г. Жуковский	Адрес проживания г. Жуковский, ул. Фрунзе, д.10	Квартира 73
Фамилия	Имя	Отчество
Телефон +7 (903)	Доп. телефон Доп. телефон	E-mail E-mail

[Сохранить](#)

Заявки **2** Входящие звонки **1**

Номер заявки	Дата заявки	Адрес проблемы	Тип заявки	Статус заявки	
725	25.09.2017 10:58	г. Жуковский, ул. Фрунзе, д.10, кв. 73 (Помещение)	11. Горячее водоснабжение 11.04. Нет горячей воды	Закрыто с подтверждением	>
996	03.10.2017 10:04	г. Жуковский, ул. Фрунзе, д.10, кв. 73 (Помещение)	01. Холодное водоснабжение 01.14. Нет напора воды в кране ХВС	Закрыто с подтверждением	>

После редактирования чтобы изменения вступили в силу нужно нажать кнопку **Сохранить**.

3.2. Здания.

Справочник **Здания** может быть заполнен специальным скриптом при скачивании с портала ГЖИ базы данных по адресам зданий, находящихся на территории муниципального образования либо просто набором текста с клавиатуры.

При вызове этого подменю открывается список всех адресов, заведенных в Систему:

ЗДАНИЯ ГЛАВНАЯ * Справочники * Здания

[+ Добавить здание](#)

ПОИСК [сбросить](#)

[Найти](#)

РЕГИОНЫ

- г. Жуковский 619
- г. Подольск 0
- г. Раменское 1686

Регион	Адрес	УО	GUID	
г. Жуковский	г. Жуковский, пл. Московская, д.3	12	✓	✎
г. Жуковский	г. Жуковский, пл. Московская, д.5	12	✓	✎
г. Жуковский	г. Жуковский, проезд Коммунальный, д.5	0	✗	✎
г. Жуковский	г. Жуковский, проезд. Садовый, д.4	12	✓	✎
г. Жуковский	г. Жуковский, ул. Амет-хан Султана, д.1	14	✓	✎

Администратор или другой пользователь с соответствующими правами может:

- в ручном режиме **Добавить здание**;
- произвести **Поиск** здания по части названия адреса;
- просмотреть списки УО, «привязанных» к адресу здания;
- **отредактировать** данные Здания.

Галочка в столбце GUID означает, что данный адрес синхронизирован с базой данных ГЖИ.

При добавлении здания отрывается карточка, в которой можно выбрать Регион и с клавиатуры заполнить адрес:

ДОБАВИТЬ ЗДАНИЕ ГЛАВНАЯ * Справочники * ЗДАНИЯ * Добавить здание

Регион:

Адрес:

[Добавить](#)

После нажатия на кнопку **Добавить** здание (адрес) будет добавлен в базу данных.

При входе в режим редактирования существующего здания (адреса) открывается карточка, в которой отображаются данные по зданию, включая информацию по «привязанным» к нему УО:

Регион: г. Жуковский

Адрес: г. Жуковский, ул. Амет-хан Султана, д.15, к. 1

GUID: 4902DF60-BA53-11E7-94E9-FE5F11EEAB0E

[Сохранить](#)

УО **10**

[+ Добавить УО](#)

- Администрация ЕДС
- ЕДДС/ЦОВ-112
- МБУ "ЦДХБИО"
- МП "ИНЖТЕХСЕРВИС"
- МП "ТЕПЛОЦЕНТРАЛЬ"
- ООО "ЖДРСУ"
- ООО "СК "Энергострой"
- ООО "УК "ПАРК-СИТИ"
- ООО «Канал – Сервис»
- УЖЖХ г. Жуковский

После редактирования чтобы изменения вступили в силу нужно нажать кнопку **Сохранить**.

3.3. Классификатор проблем.

Справочник **Классификатор** может быть заполнен специальным скриптом при скачивании с портала ГЖИ либо просто набором текста с клавиатуры. При вызове этого подменю открывается список всех типов проблем, заведенных в Систему с разбивкой по категориям:

[+ Добавить классификатор](#)

ПОИСК [сбросить](#)

[Найти](#)

КАТЕГОРИИ

- 01. Холодное водоснабжение **18**
- 02. Лифт **7**
- 03. Газовые сети **24**
- 04. Техническое обслуживание **14**
- 05. Текущий ремонт **7**
- 06. Платные услуги **43**

Категория	Наименование	УО	GUID	Необходим акт	Платно	Авария	
01. Холодное водоснабжение	01.01. Прорыв трубы	109	✓	✗	✗	✓	✎
01. Холодное водоснабжение	01.02. Течь вводного крана	107	✓	✓	✗	✗	✎
01. Холодное водоснабжение	01.03. Течь в подвал	107	✓	✗	✗	✗	✎
01. Холодное водоснабжение	01.04. Нет холодной воды	110	✓	✓	✗	✗	✎
01. Холодное водоснабжение	01.05. Течь смесителя в ванной	107	✓	✓	✓	✗	✎
01. Холодное водоснабжение	01.06. Течь смесителя на кухне	107	✓	✓	✓	✗	✎
01. Холодное водоснабжение	01.07. Срыв гибкой подводки в ванной	107	✓	✓	✓	✗	✎

Администратор или другой пользователь с соответствующими правами может:

- в ручном режиме **Добавить классификатор**;
- произвести **Поиск** позиции классификатора по части названия или номера;
- просмотреть списки УО, «привязанных» к конкретной позиции классификатора;
- **отредактировать** данные позиции.

Галочка в столбце GUID означает, что данная позиция классификатора синхронизирована с базой данных ГЖИ.

При добавлении новой позиции классификатора отрывается карточка, в которой можно выбрать категорию и с клавиатуры заполнить параметры позиции:

Категория Категория	Наименование Наименование	
Период на принятие заявки в работу, час Период на принятие заявки в рабо	Период на исполнение, час Период на исполнение, час	Сезонность устранения Сезонность устранения
Необходим акт <input type="checkbox"/>	Платно <input type="checkbox"/>	Авария <input type="checkbox"/>
GUID GUID		
<input type="button" value="Добавить"/>		

После нажатия на кнопку **Добавить** новая позиция классификатора будет добавлена в базу данных.

При входе в режим редактирования существующей позиции открывается карточка, в которой отображаются характеристики позиции, включая информацию по «привязанным» к ней УО:

Категория 01. Холодное водоснабжение	Наименование 01.01. Прорыв трубы	
Период на принятие заявки в работу, час 0,2	Период на исполнение, час 0	Сезонность устранения Вне зависимости от сезона
Необходим акт <input type="checkbox"/>	Платно <input type="checkbox"/>	Авария <input checked="" type="checkbox"/>
GUID C0A0D14E-2E11-47C2-A8AD-C1171B8C4E23		
<input type="button" value="Сохранить"/>		

УО **109**

- АО "УК "БУРЕВЕСТНИК"
- ЖСК «Горизонт»

На этой странице можно откорректировать параметры позиции, а также «привязать» новую УО через кнопку **+Добавить УО** или «отвязать» имеющуюся через крестик слева от названия УО. После редактирования чтобы изменения вступили в силу нужно нажать кнопку **Сохранить**.

3.4. Управляющие организации (УО).

Справочник **Управляющие организации (УО)** может быть заполнен специальным скриптом при скачивании с портала ГЖИ базы данных по организациям, находящимся на территории муниципального образования либо просто набором текста с клавиатуры.

При вызове этого подменю открывается список всех УО, заведенных в Систему:

УПРАВЛЯЮЩИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ГЛАВНАЯ > Справочники > Управляющие организации

[+ Добавить УО](#) [Выгрузить в Excel](#)

ПОИСК [сбросить](#)

[Найти](#)

КАТЕГОРИИ

- УК 37
- ЖСК, ТСН (ТСЖ) 79
- РСО 17
- Прочие 4

РЕГИОНЫ

- г. Жуковский 123
- г. Подольск 0
- г. Раменское 14
- Сергиев Посад 0

Регион	Категория	Наименование	Адрес \ телефон(ы)	Адреса	Классификатор	GUID	Есть договор	Оповещения в Telegram	
г. Жуковский	Прочие	Администрация ЕДС	+7(926) 342-23-04	594	2	✓	✓	✓	✎
г. Жуковский	УК	АДС	г. Жуковский, ул. Туполева, д.10А +7(498) 484-47-20	338	17	✓	✓	✓	✎
г. Раменское	РСО	АО "Раменская теплосеть"	Раменский р-н, г. Раменское, проезд. Деревобделочный, д.2а +7(496) 461-43-11; +7(496) 463-93-01	1682	5	✗	✓	✓	✎
г. Жуковский	УК	АО "УК "БУРЕВЕСТНИК"	г. Жуковский, ул. Солнечная, д.3 +7(498) 481-16-00	1	218	✓	✗	✗	✎
г. Раменское	РСО	АО «Раменский водоканал»	Раменский р-н, г. Раменское, проезд. Железнодорожный, д.7 +7(496) 461-22-01; +7(496) 467-14-80	1682	5	✗	✓	✓	✎
г. Жуковский	РСО	АО Фирма "ЛИФТРЕМОНТ"	+7(800) 333-47-34; +7(495) 414-02-19	3	3	✗	✓	✗	✎

Администратор или другой пользователь с соответствующими правами может:

- в ручном режиме **Добавить УО**;
- произвести **Поиск УО** по части названия, адреса или номера телефона;
- просмотреть списки позиций классификатора и адресов, «привязанных» к конкретной УО;
- посмотреть наличие договора на предоставление информационных услуг и возможности оповещения через мессенджеры;
- **отредактировать** данные УО.

Галочка в столбце GUID означает, что данные по этой УО синхронизированы с базой данных ГЖИ.

При добавлении новой УО открывается карточка, в которой можно выбрать Регион и категорию и с клавиатуры заполнить данные по УО:

ДОБАВИТЬ УО

ГЛАВНАЯ - Справочники - УПРАВЛЯЮЩИЕ ОРГАНИЗАЦИИ - Добавить УО

Регион г. Жуковский	Адрес Адрес офиса	
Наименование Наименование	Телефон Телефон	Доп. телефон Доп. телефон
ФИО руководителя ФИО руководителя	E-mail E-mail	Сайт Сайт
Категория ЭО -- выберите из списка --	Услуги Услуги	График работы График работы
<input type="button" value="Добавить"/>		

После нажатия на кнопку **Добавить** новая УО будет добавлена в базу данных.

При входе в режим редактирования существующей УО открывается карточка, в которой отображаются характеристики УО, включая информацию по «привязанным» к ней **Пользователям**, **Зданиям** и позициям **Классификатора**:

РЕДАКТИРОВАТЬ УО

ГЛАВНАЯ - Справочники - УПРАВЛЯЮЩИЕ ОРГАНИЗАЦИИ - Редактировать УО

Редактировать		
Регион г. Жуковский	Адрес г. Жуковский, ул. Чкалова, д. 17	
Наименование ЖЭУ-1	Телефон +7 (498) 481-24-67	Доп. телефон +7 (916) 722-08-93
ФИО руководителя Мохоныко Наталья Валентиновна	E-mail tzheu1@bk.ru	Сайт Сайт
Категория ЭО УК	Услуги Услуги	График работы 8.00 - 17.00 По рабочим дням.
Договор		
Заключен договор Да	Номер договора Номер договора	Действие договора от - до
GUID 355D5C52-BB06-11E7-9583-B5CD11E6A80E		
<input type="button" value="Сохранить"/>		

Оповещения в Telegram

Пин-код

Подписки (0)

Пользователи (17)

[ООО "Теплоцентрально-ЖХХ"] Сорокин Анатолий Михайлович
[ООО "Теплоцентрально-ЖХХ", ЖЭУ-1,2] Мохоныко Наталья Валентиновна
[ООО «Теплоцентрально - ЖХХ», ЖЭУ-1] Белоусова Татьяна Николаевна

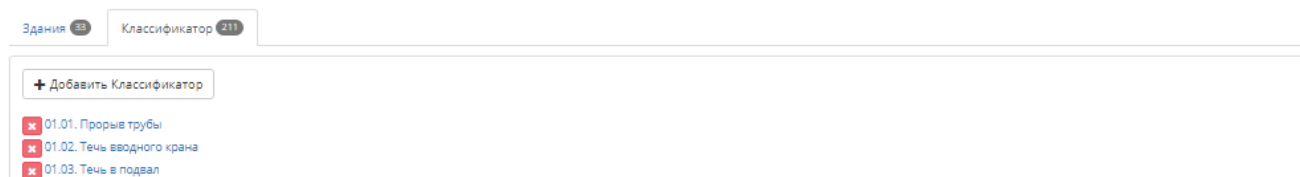
Здания (39)

Классификатор (211)

+ Добавить Здания

- г. Жуковский, ул. Амет-хан Султана, д.3/2
- г. Жуковский, ул. Гарнаева, д.15
- г. Жуковский, ул. Гарнаева, д.17
- г. Жуковский, ул. Гарнаева, д.19
- г. Жуковский, ул. Горельники, д.4
- г. Жуковский, ул. Горельники, д.9
- г. Жуковский, ул. Кирова, д.7

На этой странице можно откорректировать параметры УО, а также «привязать» новую Здание через кнопку **+Добавить Здания** или «отвязать» имеющуюся через крестик слева от Адреса здания, «привязать» новую позицию Классификатора через кнопку **+Добавить Классификатор** или «отвязать» имеющуюся через крестик слева от названия позиции.



После редактирования чтобы изменения вступили в силу нужно нажать кнопку **Сохранить**.