

Инструкция по работе с приложением СПРИНТ

Установка приложения	3
Авторизация	3
Работа с приложением	4
Главная страница	5
Заявки	6
Активные заявки	6
Архивные заявки	8
Поиск и фильтрация заявок	8
Карточка заявки	9
«Терминал»	11
Вкладка «Атрибуты»	15
Вкладка «Работы»	16
Вкладка «История»	19
Формирование акта (только для POS)	19
Изменение статуса заявки и статусная модель	21
Работа с заявкой	22
Учет оборудования в SAP (APM, ОТ Сбербанк)	22
Склад	26
Карта	27
Достижения	27
Информирование	28
Перечень сообщений	28
Экран просмотра сообщения	31
Опросы	33
Оценка 5+	33
Очередь отправки	34
Транспортные пробеги	35
Терминал	35
Мои файлы	40

Настройки	40
Справка	42
Аварийный режим работы	44
Инструкция предназначена для инженера сервисной службы при работе в мобильном приложении «СПРИНТ»	44
Назначение и краткая характеристика аварийного режима работы	44
Переход от штатного режима работы в «Аварийный режим»	44
Аварийная работа с заявками на устройстве	46
Стандартные действия:	46
Аварийные действия в СПРИНТ:	46
Аварийные действия вне СПРИНТ:	47
Аварийная работа с новыми заявками (не на устройстве)	48
Аварийные действия в СПРИНТ:	48
Аварийные действия вне СПРИНТ:	49
Примечание:	51
Выход из аварийного режима работы (возврат к штатному)	52
Формат почтового сообщения, для обработки закрытия запроса роботом	53
Описание	53
Требование к заполнению	53
Пример письма для автоматического закрытия/отказа:	53

СПРИНТ – сервисная платформа разъездных инженеров техподдержки.

Приложение СПРИНТ представляет собой автоматизированное рабочее место инженера, предназначенное для осуществления работы с заявками.

В СПРИНТе предусмотрен функционал работы с заявками, просмотра новостей, уведомлений, прохождения опросов и Оценки 5+.

Приложение предназначено для установки на мобильное устройство (смартфон) с операционной системой Android версии не ниже 6.0.

1. Установка приложения

Для установки приложения на мобильное устройство необходимо:

- a. Скачать новое приложение по [ссылке](#) и нажать на кнопку «Установить».
- b. Для начала работы с приложением нажмите «Открыть».
- c. **Предоставьте приложению разрешение на доступ к данным о местоположении устройства.** Разрешение необходимо для сбора гео-координат. **Без данного разрешения приложение не будет работать!**
- d. **Разрешите приложению совершать звонки.** Разрешение необходимо для определения модели и идентификатора телефона. **Без данного разрешения приложение не будет работать!**
- e. **Разрешите приложению снимать фото и видео.** Это позволит сделать фотографии прямо из приложения (например, чтобы сделать фотографию бумажного акта). **Без данного разрешения приложение не будет работать!**
- f. **Разрешите приложению запуск в фоновом режиме.** Без данного разрешения **приложение не будет работать!**

Если вы случайно отклонили запрос на разрешение, то вы можете предоставить его, перейдя в телефоне в «Настройки» → «Приложения и уведомления» → «Спринт-тест» → «Разрешения» или долго удерживая иконку приложения до появления всплывающего окошка «О приложении» и затем перейдя в пункт «Разрешения».

Важно! Ни в коем случае не удаляйте текущую версию приложения в случае, если у вас есть неотправленные данные в очереди отправки, так как это приведет к потере данных (т.е. все отправляемые по заявке запросы очистятся). Вы можете установить новую версию "поверх" предыдущей версии (т.е. не удаляя), даже если у вас есть записи в очереди отправки (это не приведет к потере данных).

2. Авторизация

Вход в приложение СПРИНТ происходит **по номеру телефона** (по правилам компании это должен быть рабочий номер телефона) **или ID физического лица**, указанному в Сервисной системе (HP OV Service Desk). Номер телефона может быть закреплен только за одним сотрудником.

При первом входе в СПРИНТ (или если вы вышли из учетной записи и забыли пароль) **вам необходимо получить пароль в SMS.** Для этого нажмите на ссылку «Забыли пароль?», откроется экран ввода логина с возможностью запросить пароль. Введите ваш номер телефона в 11-значном формате в соответствующее поле и нажмите «Отправить»

пароль». Приложение отправит SMS сообщение с паролем. Введите пароль из сообщения и нажмите кнопку «Вход».

Отправка нового пароля возможна через минуту, после запроса предыдущего. При вводе неверного пароля 3 раза будет временно заблокирована функция входа (на 1 минуту).

После успешной авторизации будет открыта главная страница приложения или экран, выбранный в настройках как начальный экран.

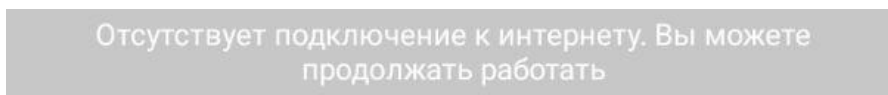
Если смс-подтверждение не приходит или отображается оповещение с текстом «Ошибка. Пользователь не найден. Проверьте правильность введенных данных и повторите попытку», убедитесь, что в Сервисной системе (HP OV Service Desk) у вас указан корректный номер, так как смс-оповещение придет на него. Если у вас указан некорректный номер телефона, обратитесь к своему руководителю для внесения изменений (руководитель сможет исправить его, зайдя из сети Omega в <http://sbsservice.ru/> с логином и паролем service desk).

3. Работа с приложением

Обновление информации в приложении возможно по свайпу вниз (*свайп - специальный жест, когда вы кладете палец на экран смартфона или планшета и ведете его в нужном направлении*).

В приложении возможна работа в режиме офлайн (при отсутствии Интернет-соединения).

Если Интернет-соединение пропадет или сервер будет недоступен, вы увидите уведомление об этом в приложении.



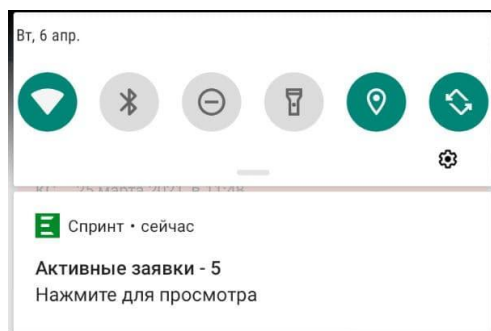
В режиме офлайн строка состояния (находится в верхней части экрана, на ней расположены иконки сети, время, заряд батареи) **станет красного цвета**.



После появления сети вы получите оповещение в приложении, строка состояния вернется к прежнему виду (темно-синий цвет).



После успешной авторизации на панели уведомлений (шторке) появится счетчик активных заявок, назначенных на вас.



Приложение состоит из нескольких разделов, описание которых приведено ниже.

3.1. Главная страница

На главной странице находится иконка . При нажатии на иконку звонка откроется окно с номерами для быстрого набора:

- Диспетчерский центр
- Тех поддержка по сервисам
- Номера, добавленные в настройках (подробнее о добавлении номеров в разделе [Настройки](#))

При нажатии на номер телефона откроется интерфейс осуществления звонка вашего телефона.

Главная страница приложения содержит виджеты «Последние новости», «Уведомления», «Мои достижения».


- **Виджет «Последние новости»** содержит 5 недавно опубликованных новостей. Для просмотра всех новостей необходимо нажать на кнопку «Показать все» в блоке «Последний новости». Для просмотра текста новости нажмите на нее. Для возврата в предыдущее меню используйте иконку «Назад».
- **Виджет «Уведомления»** отображает три последних непрочитанных уведомления. Для просмотра всех уведомлений нажмите на иконку колокольчика справа вверху. При нажатии откроется раздел «Уведомления». В разделе предусмотрена фильтрация по просмотренным и новым уведомлениям. Для фильтрации списка нажмите на иконку в виде «глаза». Для того, чтобы отметить все уведомления как прочитанные, нажмите на иконку в виде трех точек в правом верхнем углу и выберите «Отметить все как прочитанное».. В приложении предусмотрены уведомления о назначении заявки, о переназначении заявки на другого инженера, о публикации новости и об истечении КС заявки (подробнее о настройке уведомлений об истечении КС смотрите [здесь](#)).
- В виджете «Мои достижения» отображаются данные о вашем рейтинге. При нажатии на виджет будет произведен переход в раздел «Мои достижения».
- В виджете «Баланс баллов» отображаются данные о накопленных виртуальных баллах в соответствии с правилами геймификации проекта Универсализации 2.0. Данный виджет отображается у сотрудников, участвующих в Чемпионате по универсализации. При нажатии на виджет открывается детализация начисления баллов. Баллы начисляются один раз в

месяц. По вопросам текущего баланса баллов или иным вопросам, связанным с данным блоком, необходимо обращаться к вашему непосредственному руководителю.

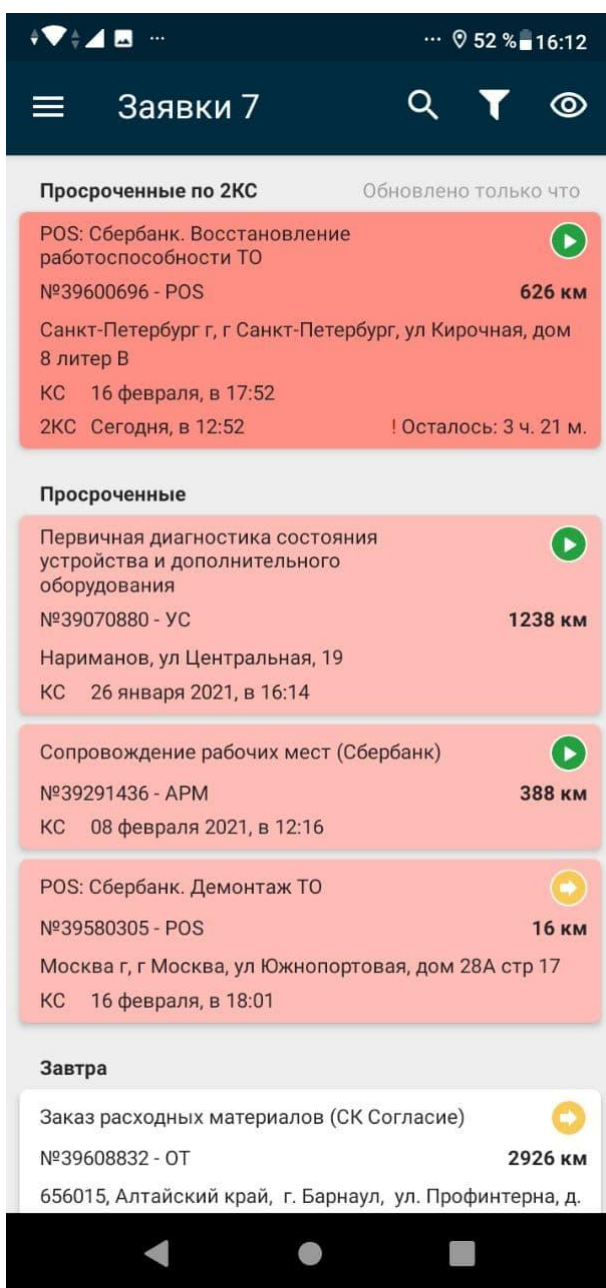
3.2. Заявки

Раздел «Заявки» делится на два подраздела: «Активные» и «Архив».

Активные заявки

Раздел «Заявки» или подраздел «Активные» включает в себя активные заявки инженера (заявки в статусах «Назначена», «Принята», «Исполнение», «Ожидание»). Для активных заявок предусмотрен цифровой счетчик активных задач  12, который отображается в меню, справа от наименования пункта.

При переходе в раздел «Заявки» или подраздел «Активные» отображается перечень заявок, сгруппированных по умолчанию по КС (контрольному сроку): заявки распределены в группы «Просроченные по 2КС», «Просроченные», «Менее 3 часов», «Сегодня более 3 часов», «Завтра», «Позже, чем завтра» (группы могут отсутствовать, если заявок с такими параметрами нет). Вверху подраздела «Активные заявки» предусмотрен цифровой счетчик заявок, с учетом выбранного фильтра. В правом верхнем углу «Активных» заявок отображается последнее время обновления данных в этом разделе. Для обновления данных обновите страницу (свайп вниз).

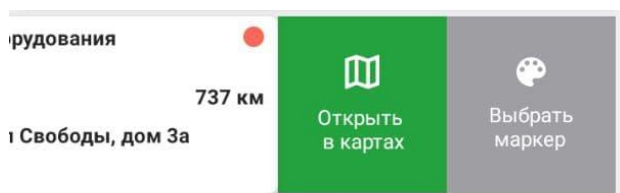


В перечне заявок представлены «миниатюры» с кратким описанием заявки: наименование работы (категория заявки и сервис), адрес выполнения работ, номер заявки в SD, категория заявки (направление), текущий статус, контрольный срок, расстояние до места выполнения работ (км).

Для визуализации приближения КС (2 часа и менее до КС) в «миниатюра» заявки изменяет цвет в зависимости от приближения КС: **Оранжевый – 2 часа до КС; Розовый – КС истек; Бордовый - 2КС истек.**

Заявки, по которым не совершались действия, визуально отличаются: вместо иконки статуса иконка “новой” заявки (красный круг) и жирное начертание текста.

В данном разделе, по свайпу влево, можно установить маркер и открыть заявку в приложении, поддерживающем открытие карт (Google-карты, 2ГИС, Яндекс.Карты).



В случае, если в заявке нет координат GPS, то иконка построения маршрута будет отсутствовать.

Архивные заявки

Подраздел «Архив» включает в себя заявки, которые были завершены ранее (заявки в статусе «Выполнена», «Отказ»). При этом, работа с подразделом «Архив» возможна только при подключении к сети Интернет (если вы находитесь в офлайне, то заявки в этом разделе отображаться не будут).


В перечне заявок представлены «миниатюры» с кратким описанием заявки: наименование работы (категория заявки и сервис), адрес выполнения работ, номер заявки в SD, категория заявки (направление), текущий статус.

Вы можете просматривать карточку заявки, находящейся в архиве, но без возможности внести в нее изменения.

Поиск и фильтрация заявок


В перечне заявок (в любом из подразделов) реализован функционал поиска, фильтрации и выбора оптимального представления (группировки данных).

При нажатии на иконку **«Поиск»** отображается поисковая строка. Для сброса значения в поисковой строке нажмите на иконку «крестик», для выхода из режима поиска - на стрелку «назад». Поиск осуществляется по наименованию (категория заявки и сервис), номеру, адресу и данным из блока «Информация». **Поиск в активных заявках ведется по мере ввода поискового значения, но для поиска по архиву требуется дополнительно нажать на иконку поиска (лупа) на клавиатуре.**

Для **фильтрации заявок** необходимо нажать на иконку . В приложении открывается окно выбора фильтров.

- В фильтре «Статус» доступны значения:
 - при выборе в главном меню раздела «Заявки» или подраздела «Активные» отображаются значения «Назначена», «Принята», «Исполнение», «Ожидание».
 - если выбран подраздел «Архив» - «Выполнена», «Отказ».
- В фильтре «Направление» доступны значения: Направление (поле множественного выбора сервиса из справочника - «УС», «POS», «АРМ», «СУО», «ОТ», «ЕИРС», «СБО», «СУО» (вы можете выбрать один или более вариантов).
- В фильтре «Маркеры» можно выбрать один или несколько маркеров для фильтрации заявок (только для активных заявок).

Выберите нужное значение в фильтре и нажмите кнопку «Применить».
Перечень заявок в приложении будет отфильтрован в соответствии с выбранными фильтрами.

Для **изменения представления** необходимо нажать на иконку . В приложении открывается окно выбора представления.

Доступные варианты:

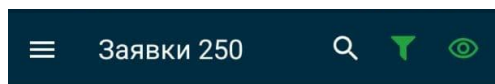
- Заявки по расстоянию
- Заявки по КС
- Заявки по категориям

Выберите нужный вариант представления. В приложении перечень заявок сгруппирован в соответствии с выбранным вариантом:

- **«Заявки по расстоянию»** - заявки будут распределены в группы «Менее 1 км», «От 1 до 3 км», «От 3 до 7 км», «Более 7 км»
- **«Заявки по КС»** - заявки будут распределены в группы «Просроченные», «Менее 3 часов», «Сегодня более 3 часов», «Завтра», «Позже, чем завтра»
- **«Заявки по категориям»** - заявки будут распределены в группы «УС», «POS», «АРМ», «СУО», «ОТ», «ЕИРС», «СБО», «СУО» .

Группы могут отсутствовать, если заявок с такими параметрами нет.

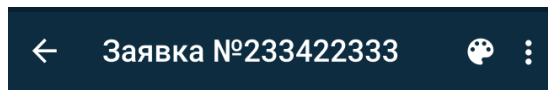
При выборе дополнительных фильтров или изменению представления в списке заявок, иконка будет менять цвет на зеленый.



Карточка заявки

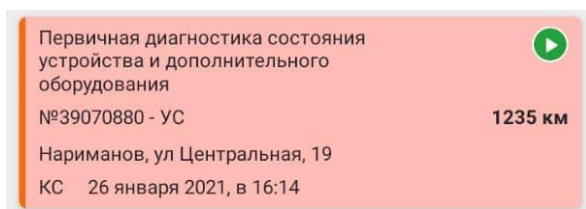
При нажатии на «миниатюру» заявки откроется ее полная карточка, состоящая из вкладок «Атрибуты» и «Работы», «История».


В заголовке карточки заявки указан ее номер.



Справа от номера заявки, в заголовке, **расположены иконка для выбора маркера (палитра) и иконка в виде трех точек, содержащая пункты «Хронология», «Скопировать № заявки» и «Просмотр акта» (только для архивных заявок).**

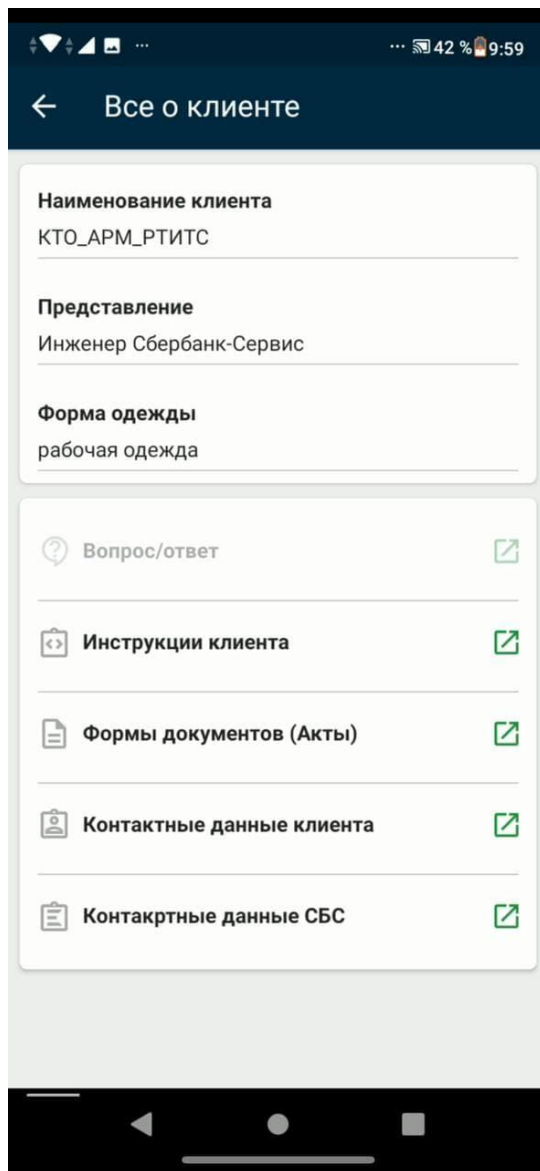
- **«Маркеры».** Данный функционал позволяет выбрать из перечня цветов один цвет, который после выбора и сохранения будет отображаться в списке заявок, в карточке заявки и в дальнейшем на карте. **Функционал доступен только для активных заявок.**



- **«Хронология».** В данном разделе можно оставить комментарий по заявке (только для активных заявок), посмотреть дату и время получения заявки на мобильное устройство, увидеть историю изменения статуса по заявке и посмотреть информацию о чекине. Для каждой записи автоматически указывается ФИО инициатора, дата и время.
- **«Скопировать № заявки».** При нажатии на данный пункт номер заявки будет скопирован в буфер обмена.
- **«Изменить сервис».** Данный пункт станет доступен после перевода заявки в статус «Исполнение». Для заявок категории АРМ и ОТ предусмотрено изменение категории, для заявок остальных сервисов - изменение сервиса внутри категории. На экране выбора сервиса предусмотрены подсказки в виде иконки  (в случае, если ранее они были добавлены представителями ЦК), которые содержат краткое описание сервиса.

Выберите категорию, нажав на одно из двух значений (только для АРМ и ОТ), выберите нужный сервис и нажмите «Подтвердить». В карточке заявки появится дополнительное поле «Сервис ИТ в SD», в котором будет указан сервис, который указал клиент. При изменении сервиса произойдет замена опросника во вкладке «Работы».

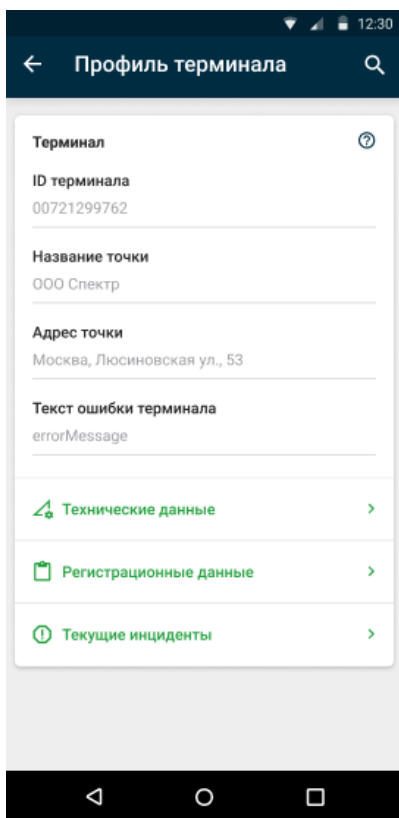
- **«Просмотр акта».** При нажатии на данный пункт произойдет открытие PDF-файла с актом. Этот раздел **доступен только для архивных заявок** и только для актов, сформированных через приложение (подробнее о формировании актов [здесь](#)).
- **Все о клиенте.** При нажатии открывается экран, содержащий информацию о проекте. Часть данных представлена в виде ссылок на Wiki, при нажатии на которые произойдет открытие браузера с целевой страницей. Часть полей может отсутствовать в случае, если данные о проекте не заполнены в системе 1С.



- **«Терминал».** Данный пункт будет отображаться в случае, если у сервиса есть данная настройка (настройка устанавливается ЦТС через конструктор работ). Описание пункт терминал приведено **ниже**.

«Терминал»

При переходе в данный пункт меню отображается информация о POS-терминале по идентификатору TID, указанному в заявке.

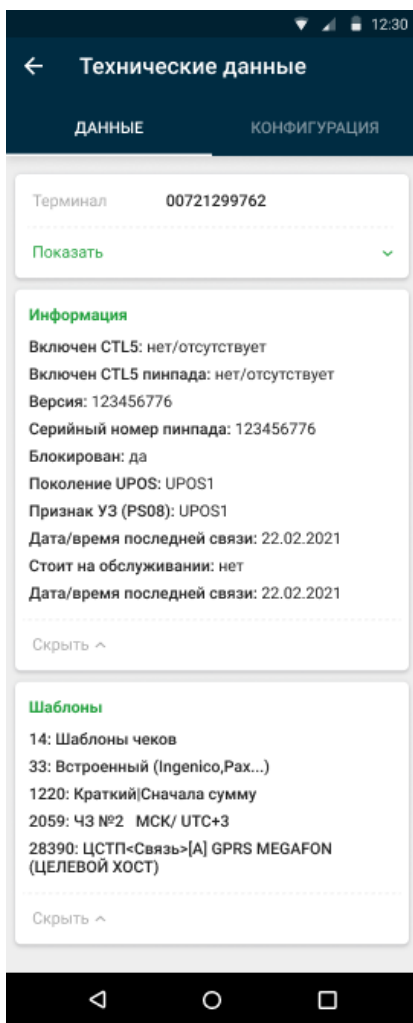


Ниже расположены 3 кнопки:

1. Технические данные – отображаются различные технические данные терминала, а также доступна настройка терминала.
2. Регистрационные данные – отображаются регистрационные данные терминала из ППРБ
3. Текущие инциденты/заявки – отображается список открытых заявок по терминалу. Если инцидент один, то он сразу отображается в детальном виде.

На экране “Профиль терминала” расположена иконка "Поиск", при нажатии на которую открывается поисковая строка, в которой вы можете ввести номер терминала (Term_ID) и нажать кнопку поиска на клавиатуре. Если по данному терминалу нет сведений, то отобразится сообщение "По данному терминалу информация отсутствует, если информации по данному терминалу нет.

- При нажатии кнопку **"Технические данные"** происходит переход к одноименному экрану. На экране «Технические данные» отображается 2 вкладки:
 1. "Данные" – показываются технические данные и список назначенных шаблонов. Блоки по умолчанию раскрыты, вы можете их свернуть.
 2. "Конфигурация" – Назначение новых шаблонов



На вкладке "Конфигурация" предусмотрены кнопки "Сбросить назначенные шаблоны" и "Добавить шаблон". При нажатии на кнопку "Сбросить назначенные шаблоны" отобразится модальное окно с текстом "Сбросить все назначенные шаблоны, кроме ручных изменений на сервере PSDB?" и кнопками "Отмена" и "Подтвердить". При нажатии на кнопку «Добавить шаблон» отображается блок "Новый шаблон" с полем выбора группы - справочник "Группа".

После выбора группы необходимо указать нужный шаблон в поле "Шаблон". Если в шаблоне предусмотрены параметры, то они отобразятся под именем шаблона. Все параметры обязательны для заполнения. Параметры в шаблоне могут отсутствовать.

Предусмотрена возможность назначить сразу несколько шаблонов одновременно. Для этого можно нажать "Добавить шаблон" и заполнить еще один блок. Предусмотрена возможность удалить добавленный блок/блоки.

При настройке терминала должны быть добавлены обязательно 3 шаблона из групп:

1. Тип пин-пада
2. Формат отчета
3. Вариант связи

Эти обязательные группы помечены [*]. При каждой настройке нового терминала по 1 шаблону из этих групп необходимо добавлять.

Шаблон "количество чеков для печати" используется для изменения кол-ва чеков. По умолчанию на PSDB стоит всегда 2. Поэтому данный шаблон использовать только при необходимости изменения на 1 или 3 чека.

После выбора всех необходимым шаблонов и заполнения данных, нажмите кнопку «Сохранить» (для назначения шаблонов на терминал). В результате отобразится сообщение об успешном сохранении шаблонов или ошибке.

- При нажатии на кнопку "Регистрационные данные" происходит переход к одноименному экрану и отображаются регистрационные данные терминала.
- При нажатии на кнопку "Текущие инциденты" происходит переход к одноименному экрану. Отображается список открытых заявок по терминалу.


Вкладка «Атрибуты»

По умолчанию открыта **вкладка «Атрибуты»**. В верхнем блоке этой вкладки указана информация о текущем статусе заявке, иконка карты (при наличии в заявке координат) и иконка звонка.



В карточке заявки, справа от статуса, реализовано отображение отправки/получения данных о измененном статусе. Серые иконки будут окрашиваться в зеленые в случаях:

- первая зеленая галочка - данные отправлены на сервер СПРИНТ
- вторая зеленая галочка - получено подтверждение от SD по данной операции

При нажатии на наименование статуса в верхнем блоке или на иконку  в нижнем правом углу откроется окно с перечнем статусов, в которые можно перевести заявку (подробнее о статусной модели заявки читайте [здесь](#)).

Далее расположен блок с основной информацией о заявке, который включает в себя информацию о наименовании работы (категория заявки и сервис), номере в SM (при наличии), номере в системе заказчика (при наличии), адресе и расстоянии до него, координатах GPS и времени доступности TCT.

Ниже расположен блок с информацией о дате создании, назначении заявки и контрольном сроке (2КС отображается при наличии и после истечения основного КС) с указанием оставшегося времени до КС (для заявок с просроченным КС указывается время, на которое заявка просрочена).

POS. POS: Сбербанк. Восстановление работоспособности ТО

Номер SM: 39600696

Адрес: Санкт-Петербург г, г Санкт-Петербург, ул Кирочная, дом 8 литер В (626 км)

Координаты GPS: 59.944100, 30.353120

Время доступности:

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
10:00 22:00	10:00 22:00	10:00 22:00	10:00 22:00	10:00 22:00	10:00 22:00	10:00 22:00

создана назначена КС 2КС

16.02 в 13:02 16.02 в 16:02 16.02 в 17:52 12:52


1 д. назад ~ 4 ч. 13 м.


За ним следует блок - «Информация». Он содержит всю остальную информацию о заявке.

При наличии данных о ссылке на ресурс WIKI о работе с данным сервисом будет отображен блок с ссылкой.

[Перейти в статью на Wiki >](#)


В заявках, которые были закрыты, последним блоком отображается поле «Решение».

При нажатии на иконку с картой  будет предложено открыть заявку в приложении, поддерживающем открытие карт (Google-карты, 2ГИС, Яндекс.Карты).

При нажатии на иконку звонка  откроется окно с номерами для быстрого набора. В данном окне могут быть номера, добавленные в настройках (подробнее о добавлении номеров в разделе [Настройки](#)), номер телефона заказчика из КЭ (КЭ - конфигурационный элемент) отображается только при наличии такой информации в заявке) и два дополнительных номера: Диспетчерский центр, Тех поддержка по сервисам. При нажатии на номер телефона откроется интерфейс осуществления звонка вашего телефона (при наличии сохраненных номеров).

При необходимости вы можете скопировать текст из полей, находящихся на данной вкладке.

Вкладка «Работы»

Вкладка «Работы» будет недоступна до момента закрытия заявки (то есть до перехода в статусы «Отказ» или «Выполнена»). При заполнении вкладки «Работы» вы можете воспользоваться подсказками, нажав на иконку .


После перевода в статус «Отказ» или «Выполнена» произойдет автоматический переход к вкладке «Работы», где будет открыт список наборов работ (если он предусмотрен) или список работ, соответствующий сервису заявки и выбранному статусу.

Если у сервиса предусмотрены наборы работ, то вам необходимо выбрать один из перечисленных наборов работ и нажать «Далее», произойдет переход к шагу выбора работ. Если у сервиса отсутствуют закрепленные наборы работ, то произойдет переход к выбору работ.


На шаге «Выбор работ» будут отображены работы, привязанные к выбранному набору или сервису. Если у сервиса или набора работ предусмотрено ручное добавление работ, вы можете добавить работу по нажатию на кнопку «Добавить работу». В открывшемся окне выберите необходимую работу (окно закроется автоматически). Для удаления работы необходимо нажать на иконку крестика справа от наименования работы. Вы не сможете удалить из перечня работы, являющиеся обязательными (такие работы обозначены иконкой замка).

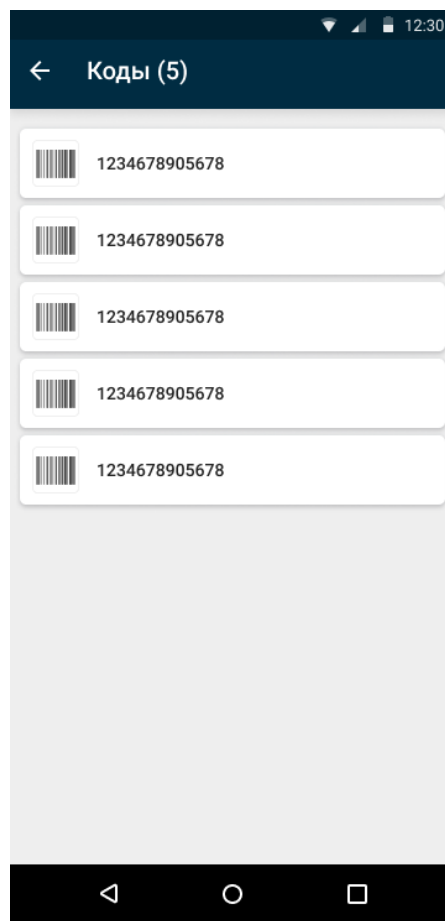
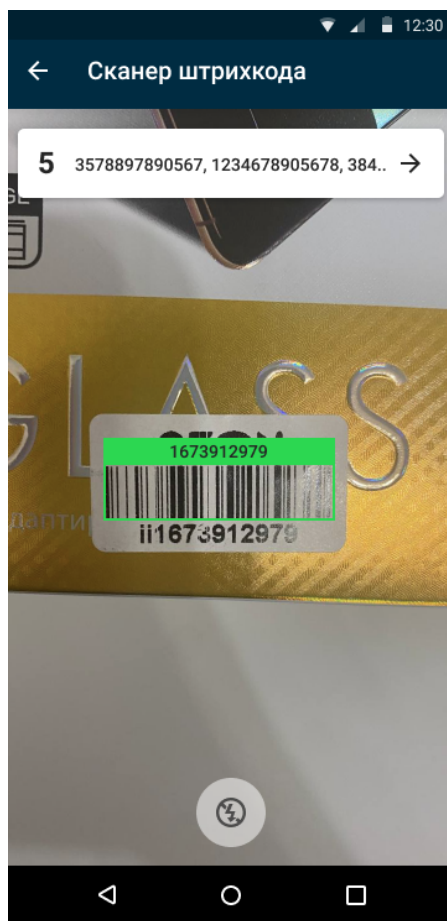
Нажмите кнопку «Далее», если корректировка не требуется или уже выполнена. После этого произойдет переход к заполнению информации о каждой работе. В верхней части страницы расположен индикатор выполнения (progress bar), в котором отображается общее количество работ, которые необходимо выполнить и количество фактически заполненных работ. Так как все работы состоят из перечня действий, то работа будет считаться завершенной, когда все обязательные действия данной работы будут заполнены (а необязательные просмотрены).


Прогресс выполнения работ можно увидеть в списке работ, нажав на иконку .

Слева от наименования работы указан ее порядковый номер . Цветом обозначается прогресс заполнения: зеленый круг - заполнены все обязательные действия в рамках работы, желтый - частично заполнены обязательные действия в рамках работы, серый - не заполнено ни одно обязательное действие в рамках работы.

При заполнении действий могут встречаться различные типы полей, которые необходимо будет заполнить, например:

- Выбор из перечня ответов - может быть доступен один или несколько вариантов ответа;
- Сканирование штрихкода  или кнопка «Сканировать» - доступны сканирование штрих-кода с помощью камеры и ручной ввод;
При сканировании штрих-кода сверху экрана отображается блок со всеми считанными кодами (начиная с версии 2.5.8). Необходимо нажать на этот блок и выбрать из перечня кодов нужный.



- **Файл/Фото**  - возможность приложить файл из галереи или приложить фото/сделать снимок с помощью камеры. Возможные действия будут предложены при нажатии на поле (в зависимости от заполняемого действия);
- **Кнопка «Выбрать со склада»** - выбор оборудования из раздела «Мой склад» (подробнее о функционале «Мой склад» [здесь](#));
- **Кнопка «Добавить оборудование»** - позволяет добавить еще один блок для внесения данных об оборудовании.
- **Карта** - возможность откорректировать адрес проведения работ с помощью карты. Используется в работе о пробеге. Для изменения адреса нажмите кнопку «Изменить», нажмите на карту в нужном месте для подстановки адреса или укажите адрес вручную в соответствующей строке на карте;
- **Текстовое поле** - поле, предназначенное для ручного ввода. Ввод в поле может быть ограничен только цифрами (в зависимости от заполняемого действия);
- **Дата** - выбор даты с помощью календаря;

При указании оборудования со склада, вы можете заметить, что при выборе оборудования, отображается не весь склад. Это происходит потому, что есть 2 типа действия: "Расходные материалы" и "Оборудование с серийными/инвентарными номерами". В первом случае отображаются только расходные материалы, во втором - оборудование с серийным/инвентарным номером.

Для указания дополнительных единиц оборудования в заявке, при выполнении действий с указанием данных демонтированного или установленного оборудования нажмите на кнопку "Добавить демонтированное/установленное оборудование".

При выполнении работы с указанием расходных материалов выберите учтены ли они на вашем складе. Если расходные материалы есть на вашем складе - выберите их, нажав "Выбрать со склада" и укажите количество. Если использовано несколько номенклатурных единиц со склада, нажмите "Добавить расходные материалы" и укажите новую номенклатуру, нажав "Выбрать со склада" Если расходных материалов нет на вашем складе - укажите их наименование и количества. Если необходимо указать несколько номенклатурных единиц, в действии "Добавить еще расходные материалы" выберите ответ "Да".

Все обязательные действия помечены знаком *.

Если в заявке необходимо приложить акт, то в блоке работ вы увидите соответствующее действие. Для направления POS (для некоторых сервисов) предусмотрено обязательное формирование электронного акта или приложение фотографии бумажного (подробнее о формировании акта POS [здесь](#)).

Для завершения работы над заявкой нажмите «Завершить» или «Сформировать акт» (только для направления POS). Отметьтесь на карте (при наличии шага). После завершения заявки вы увидите сообщение об успешном закрытии.

Если вы заметили ошибку в коде решения на последнем шаге, то напишите обращение в поддержку, указав суть обращения и номер заявки.

Вкладка «История»

На вкладке «История» отображается перечень заявок по данной КЭ (КЭ - конфигурационный элемент) с указанием исполнителя заявки и кода решения. Информация доступна только для чтения. Для обновления данных по истории заявки, находящейся в архиве, обновите страницу с историей (свайп вниз).

Формирование акта (только для POS)

Для направления POS (для части сервисов) предусмотрено **обязательное формирование акта в случае, когда заявка была переведена в статус «Выполнена» и заполнен блок работ (формирование акта в случае отказа не предусмотрено).**

Нажмите на кнопку «Сформировать акт», в открывшемся окне выберите один из двух возможных вариантов формирования акта: бумажный или электронный.

Бумажный акт

Если вам нужен **бумажный акт**, то выберите данный пункт. При нажатии откроется интерфейс, в котором можно сделать фото акта (экран «Фото акта»). На данном экране возможен возврат назад, к экрану выбора формы акта (при нажатии на иконку со стрелкой назад). Внизу экрана отображаются иконки (слева направо):

- Подсветка (молния) - включение/отключение режима фонарика, по умолчанию выключено;
- Камера - при нажатии создается фото;
- Галерея - после нажатия на иконку с камерой, созданное фото «помещается в галерею», отображается иконка-счетчик числа сделанных фотографий.

Каждый раз, когда вы нажимаете на «камеру», фото сохраняется в галерею и вы можете сделать фото следующего листа акта (при наличии). **Когда вы завершите фотографировать акт, то нажмите на иконку галереи.** Откроется экран

«Формирование акта», на котором представлены все фото, сделанные ранее, рядом с каждым фото (справа) отображается иконка камеры (переснять, при нажатии открывается камера в одностраничном режиме, можно сделать 1 фото), иконка урны (удалить, по нажатию отображается окно подтверждения с текстом «Вы действительно хотите удалить фотографию?» и кнопками «Удалить», «Отмена»). При нажатии на само фото в перечне, открывается экран **«Просмотр фото»**.


Для **добавления фотографии** нажмите на кнопку «Добавить» на странице с перечнем фотографий (экран «Формирование фото»). Произойдет переход к экрану создания фото, на котором вы можете сделать одну или несколько фотографий, а затем нажать на иконку галереи. Для **формирования акта нажмите на кнопку «Сформировать»**. Откроется предпросмотр PDF-файла. Если вы хотите внести изменения в собранный файл, нажмите на кнопку «Редактировать». Если вас устраивает результат, вы можете **нажать «Отправить»**, заявка будет закрыта и отобразится соответствующее оповещение.

Электронный акт

Если вам нужен **электронный акт**, то выберите данный пункт. При нажатии откроется экран «Электронный акт», на котором находится 3 пункта:

- **Предпросмотр в PDF** - позволяет открыть и посмотреть PDF акта, сформированного из данных, введенных в работах. **Вы можете открыть предпросмотр и показать PDF заказчику**. До внесения дополнительной информации о заказчике, замечаний и подписи заказчика акт будет содержать только информацию, которую вы заполнили на вкладке «Работы»;
- **Подпись исполнителя** - функционал подписания акта инженером. Если подпись ранее не была сохранена в настройках приложения (подробнее о графической подписи и ее установке [здесь](#)), то при нажатии открывает экран добавления подписи с возможностью ее запомнить, т.е. сохранить в настройках. После добавления подписи (или если она ранее уже была добавлена в настройках) в пункте выставляется «галочка».
- **Подпись и контакты заказчика** - интерфейс для внесения контактных данных о заказчике, замечаний, состоянии оборудования и получения подписи заказчика.

Этапы формирования электронного акта:

1. После заполнения всех данных на вкладке «Работы» нажмите на кнопку «Сформировать акт» и в открывшемся окне выберите вариант «Электронный акт».
2. В пункте «Предпросмотр в PDF» откройте сформированный файл. **Покажите файл заказчику и если к нему нет претензий, то вы можете перейти к следующим пунктам формирования акта**. Если вам нужно внести правки, то необходимо вернуться в блок работ и внести изменения. Дойти до этапа формирования акта (вы сможете сделать это быстро, нажав на иконку  в индикаторе выполнения (Progress bar) и выбрать последнюю работы, а затем дойти до конца блока данной работы и нажать «Сформировать акт» и оформить акт, следуя описанию выше.
3. Оставьте свою подпись и нажмите «Подписать» (если «галочка» напротив пункта «Подпись исполнителя» отсутствует).

4. **Перейдите в пункт «Подпись и контакты заказчика»** и заполните информацию совместно с заказчиком. На первом шаге **«Состояние оборудования» находится поле «После оказания услуг/выполнения работ, оборудование находится в рабочем состоянии?»**, выберите вариант ответа из списка и нажмите **«Далее»**. На втором шаге **«Контакты заказчика»** заполните поля с информацией о заказчике и обязательно укажите телефон (начиная с 7) или Email для отправки ссылки» и нажмите **«Далее»**. На третьем шаге **«Подпись заказчика» необходимо попросить заказчика оставить подпись и нажмите «Завершить»**.
5. После того, как в пунктах **«Подпись исполнителя»** и **«Подпись и контакты заказчика»** отобразились «галочки», вы сможете открыть предпросмотр PDF и еще раз показать файл заказчику: **в нем уже будет проставлены ваша и его подписи, заполнены поля «После оказания услуг/выполнения работ, оборудование находится в рабочем состоянии?», «Замечания», «ФИО сотрудника ТСТ» и «Должность»**.
6. **Нажмите кнопку «Отправить»** (кнопка **«Отправить»** заблокирована до появления обеих галочек). Ссылка на акт будет отправлена заказчику на указанный номер телефона или адрес электронной почты. **Заявка будет закрыта и отобразится соответствующее оповещение.**

Изменение статуса заявки и статусная модель


Заявки имеют статусную модель. **Важно устанавливать корректный статус при работе с заявкой.**

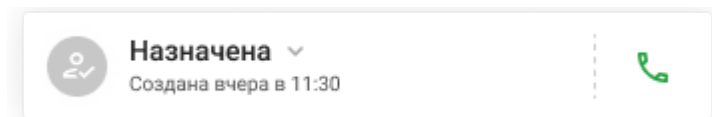
Перечень статусов:

- **Назначена** - в данном статусе поступают все новые заявки, которые были распределены на вас.
- **Принята** - статус означает, что вы принимаете заявку в работу.
- **Отказ** - данный статус означает, что вы по каким-то причинам не можете выполнить заявку. При переводе в этот статус произойдет перевод к вкладке «Работы» заявки, в котором необходимо будет заполнить данные и завершить работу над заявкой.
- **Исполнение** - статус означает, что вы приступили к выполнению работы.
- **Ожидание** - данный статус используется, если вы не можете приступить к работе по причинам, от вас не зависящих (не предусмотрен для направлений ОТ и УС). **Внимание, данный статус не останавливает и не переносит время до КС! При выборе статуса «Ожидание» откроется окно для обязательного выбора одной из причин:**
 - Необходим ЗИП (подменное оборудование)
 - Требуется работы со стороны клиента
 - Клиента нет на месте
 - Более приоритетная заявка
- **Выполнено** - работа над заявкой завершена. При переводе в данный статус происходит переход на вкладку «Работы». Заполните данные, сформируйте акт (при наличии) и завершите работу над заявкой.

Внимание! Если при заполнении вкладки «Работы» вы перешли в другой раздел, не завершив заполнение, то статус заявки будет переведен в «Исполнение». Для продолжения

заполнения переведите статус заявки в «Выполнение». Ранее внесенная информация будет сохранена.

Для изменения статуса заявки откройте карточку заявки и на вкладке «Атрибуты» нажмите на наименование статуса в верхнем блоке (см. картинку ниже) или на иконку  в нижнем правом углу.



В открывшемся окне выберите нужный статус.

Работа с заявкой

Как только на вас будет назначена заявка, вы получите пуш-уведомление о ней.

Перейдите в раздел «Активные заявки» и выберите заявку для начала работы.

Откройте карточку заявки и ознакомьтесь с информацией в ней.

Измените статус заявки, с которой планируете работать. **Если вы принимаете данную заявку, то выберите статус «Принята».** Если вы не можете выполнить заявку, то **выберите статус «Отказ» и укажите причину отказа**, а затем заполните данные на вкладке «Работы» и завершите выполнение заявки.

После статуса «Принята», когда вы прибыли на место осуществления работ, выберите необходимый статус. Если **вы не можете выполнить заявку, то выберите статус «Отказ» и укажите причину отказа**, а затем заполните данные на вкладке «Работы» и завершите выполнение заявки. **Выберите «Исполнение», если начали выполнять заявку.**

После статуса «Исполнение» выберите необходимый статус. Если **вы не можете выполнить заявку, то выберите статус «Отказ» и укажите причину отказа**, а затем заполните данные на вкладке «Работы» и завершите выполнение заявки. **Выберите «Выполнена», если завершили работу над заявкой** и заполните данные вкладки «Работы». При необходимости приложите или сформируйте акт согласно описанию [здесь](#) и завершите работу над заявкой.

После закрытия заявки приложение автоматически перенаправит вас в раздел "Карта", где вам необходимо поставить отметку. Вы можете пропустить этот шаг в случае, если у вас возникли какие-то сложности с картой или позиционированием.

Учет оборудования в SAP (APM, ОТ Сбербанк)

Вопросы будут отображаться в заявках, в которых было движение оборудования (АТМ, ОТ), например, Сопровождение рабочих мест (Сбербанк), Сопровождение мобильных рабочих мест (Сбербанк), Оснащение и дооснащение ИТ оборудованием рабочих мест (Сбербанк) и еще нескольких сервисах.

Заполните, при необходимости, поле «**Укажите наименование ПВХ**». По умолчанию поле будет заполнено данными о принадлежности к складу. Для изменения значения

нажмите «Изменить». В открывшемся интерфейсе введите поисковое значение (наименование ПВХ) и выберите нужный вариант из списка, нажмите «Подтвердить».

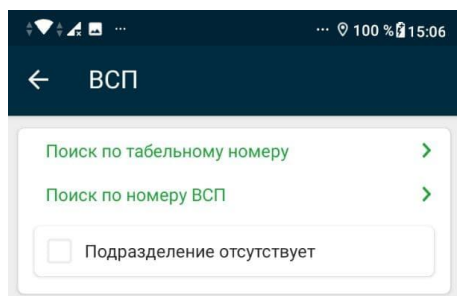
В поле «**Укажите владельца оборудования**» выберите один из вариантов:

- Сотрудник
- ВСП

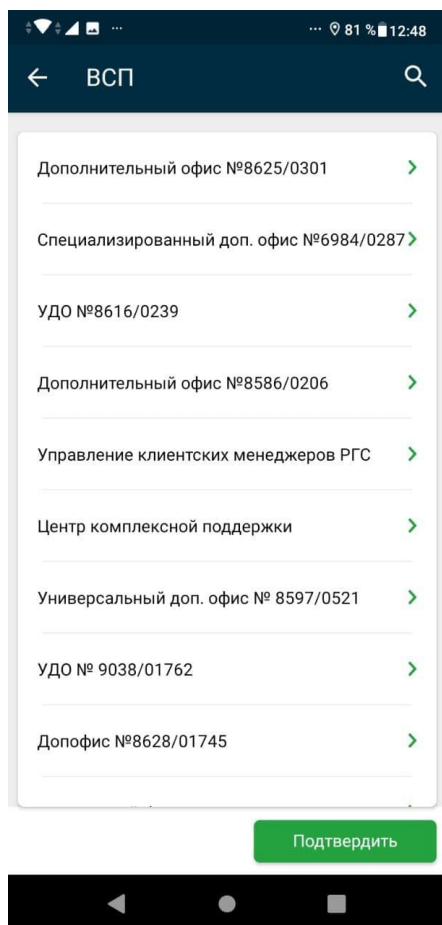
Сотрудник (использовать, если в ВСП работает 1 сотрудник либо, если выдается оборудование конкретно этому сотруднику: планшет, ноутбук...). Если выбрано значение «**Сотрудник**», то вам необходимо уточнить у заявителя его табельный номер и ФИО. В поле «Укажите сотрудника» нажмите кнопку «Изменить». Произойдет переход к интерфейсу поиска сотрудника по табельному номеру. Введите табельный номер сотрудника и выберите значение из перечня. В качестве подсказки отобразится ФИО сотрудника. Нажмите «Подтвердить». **В случае, если вы не нашли нужное подразделение** в справочнике, поставьте галочку в поле «Табельный № отсутствует в справочнике» и в текстовом поле «Табельный номер» введите значение вручную или подтвердите ранее введенное, нажмите «Подтвердить».

ВСП (использовать при установках в конкретном подразделении, где РМ пользуются разные сотрудники). Если выбрано значение «**ВСП**», то вам необходимо уточнить у заявителя подразделение. В поле «Укажите ВСП нажмите кнопку «Изменить». Произойдет переход к интерфейсу поиска подразделения.

Предусмотрено два варианта поиска: поиск по табельному номера сотрудника и поиск по номеру ВСП.

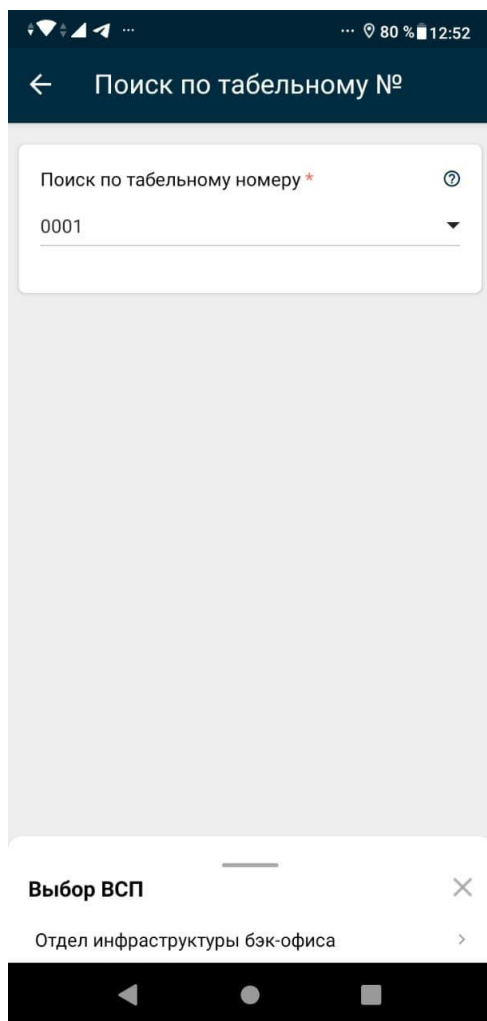


При нажатии «**Поиск по номеру ВСП**» происходит переход к экрану с перечнем элементов (наличие зеленой иконки справа означает, что у элемента есть нижестоящие значения внутри).



Выберите нужное подразделение и нажмите «Подтвердить», находясь на том уровне иерархии, который вам необходим. Для поиска нажмите на иконку в правом верхнем углу, введите поисковой запрос и выберите нужный вариант, а затем нажмите «Подтвердить», значение последнего элемента в иерархии запишется в поле блока.

При нажатии «Поиск по табельному номеру» происходит переход к экрану поиска подразделения по табельному номеру сотрудника подразделения, в котором проводились работы. Введите номер и нажмите “Поиск”. В случае нахождения совпадений внизу экрана появится панель, содержащая найденный результат.



Вы можете скорректировать номер и повторить поиск, нажав на кнопку «Повторить поиск».

В случае, если вы не нашли нужное подразделение в справочнике/по табельному номеру, поставьте галочку в поле «Подразделение отсутствует» и в появившемся текстовом поле «Подразделение» введите наименование подразделения вручную, нажмите «Подтвердить».

Заполните поле «**Укажите окно ВСП**» (если поле «Укажите владельца оборудования» выбрано значение "ВСП"). Если вы выбрали значение в поле "Укажите ВСП" из справочника, то произойдет запрос информации о перечне доступных окон по номеру выбранного подразделения. Если у выбранного ВСП нет информации об окнах, то заполнение поля не требуется.

При нажатии на "Изменить" в поле «**Укажите окно ВСП**» отображается экран с полем «Номер окна». Вы можете осуществить поиск по справочнику и выбрать значение из выпадающего списка. В случае заполнения данных офлайн или указания ВСП вручную, необходимо заполнить поле «**Укажите окно ВСП**» вручную, указав 2 цифры (начиная с ведущего 0).

Заполните поле «**Укажите местоположения**», нажав на кнопку «Изменить». Откроется интерфейс поиска местоположения, состоящий из трех полей:

- Город
- Улица
- Дом

Для начала поиска заполните одно или несколько полей и нажмите кнопку **«Поиск»**. Если по вашему запросу были найдены совпадения, то отобразится окно выбора адреса (данное окно поддерживает прокрутку данных). **Выберите нужное значение и перечня**. Если вы не нашли нужное значение, то можете закрыть окно «Выбор адреса», нажав на иконку крестика в правом верхнем углу и уточнив параметры поиска.

Если по вашему запросу совпадения не найдены, то в окне выбора адреса вы увидите соответствующее сообщение. В таком случае **вы можете поставить галочку в поле «Адреса нет в справочнике»**. Появится поле «Адрес» с уже заполненными данными, которые вы использовали при поиске. Вы можете внести коррективы, если необходимо, и нажать на кнопку «Подтвердить».

При выборе адреса из списка или при ручном заполнении произойдет переход ко второму шагу выбора местоположения. На втором шаге необходимо заполнить поля «Этаж» и «Помещение». **Если выбор адреса был из справочника**, то данные поля вы можете заполнить, выбрав значения из выпадающего списка: нажмите на поле «Этаж», начнется поиск значений. Если значение в справочнике только одно, то поле заполнится автоматически после завершения поиска. Если в справочнике нет значений, то отобразится сообщение «Поиск не дал результатов». Данные поля необязательны к заполнению, если значений нет, то вы можете пропустить их заполнение и нажать «Подтвердить» для завершения выбора местоположения. **Если адрес был заполнен вручную**, то поля «Этаж» и «Помещение» вы сможете заполнить вручную.

Если в момент поиска по вышеописанным справочникам или открытия экрана для поиска поиска по ним, **интернет стал недоступен**, то вы увидите сообщение «Справочник недоступен. Вы можете заполнить поле вручную» с кнопкой «Подтвердить». При ее нажатии отображается текстовое поле. **Заполните поле вручную**.

Для закрытия заявки в режиме офлайн, вам необходимо заполнить вышеописанные поля вручную.

3.3. Склад

В разделе «Склад» - «Мой склад» отображается перечень оборудования, числящийся за вами в учетной системе (со всех ваших складов). Синхронизация данных с 1С происходит в течение 15-30 минут.

В правом верхнем углу раздела «Мой склад» отображается последнее время обновления данных в этом разделе. Для обновления данных обновите страницу (свайп вниз).

Перечень оборудования состоит из карточек, в которых указано наименование оборудования (данные из 1С о наименовании номенклатуры), S/N (данные из 1С о серийном или инвентарном номере), качество оборудования и доступное количество.

В заголовке раздела предусмотрена иконка «Поиск», по нажатию на которую отображается поисковая строка. Для сброса значения в поисковой строке нажмите на

иконку «крестик», для выхода из режима поиска - на стрелку «назад». Поиск осуществляется по наименованию номенклатуры и S/N.

3.4. Карта

В разделе «Карта» отображаются активные заявки на карте в виде «точек».

В данном разделе предусмотрена [фильтрация](#) (как в перечне активных заявок).

Если у нескольких заявок указан один адрес, заявки могут собираться в кластеры, при нажатии на который вы можете увидеть список заявок.

При нажатии на заявку открывается краткое описание заявки: наименование работы (категория заявки и сервис), адрес выполнения работ, контрольный срок, расстояние до места выполнения работ (км), время доступности и координаты GPS (при наличии). Для перехода к карточке заявке необходимо нажать на кнопку «Открыть заявку». Для возврата к карте нажмите на иконку «Назад» в карточке заявки.

Если у заявки установлен маркер, то он будет отображаться в виде цветного маленького кружка на карте.

Для того, чтобы закрыть краткое описание заявки, необходимо потянуть вниз верхнюю часть открытого описания (рядом с черточкой).

Для уменьшения или увеличения масштаба используйте иконки «-» и «+» соответственно. Для отображения своего местоположения на карте нажмите на зеленую иконку в правом нижнем углу карты.

После закрытия заявки приложение автоматически перенаправит вас в раздел "Карта", где вам необходимо поставить отметку. Вы можете пропустить этот шаг в случае, если у вас возникли какие-то сложности с картой или позиционированием.

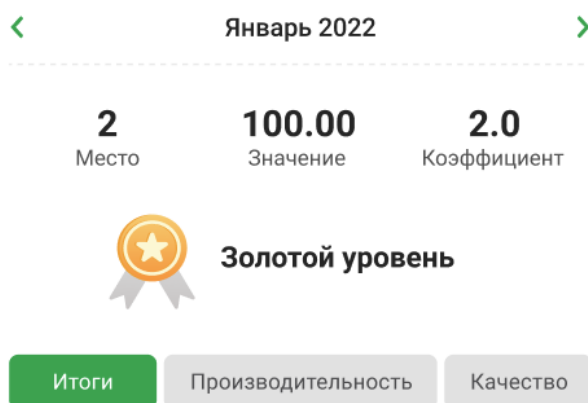
Вы можете вручную отправить сведения о своих координатах, нажав на кнопку «Отметиться».

3.5. Достижения

Раздел «Мои достижения» содержит сведения о рейтинге сотрудников, находящихся на ежемесячном премировании. Раздел делится на 3 вкладки:

- Итоги
- Производительность
- Качество

В шапке указывается коэффициент премирования.



Рейтинг представлен согласно вашей группе, которая отображается под наименованием раздела.

В перечне сотрудников вашей группы ваше ФИО будет выделено в соответствии с вашим местом.

В данном разделе отображается иконка у победителя конкурса “Охота за качеством”.

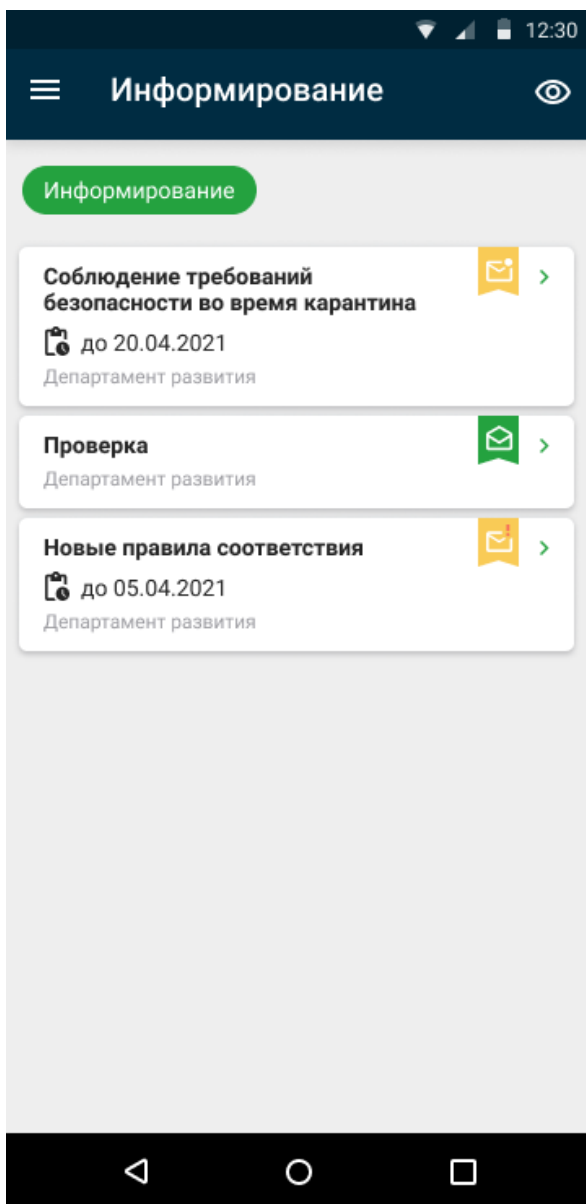
📅 Лучший результат			
1	🏆	Петропетренко В.И	100.00
2	<div style="background-color: #002060; color: white; padding: 2px 5px; font-size: 0.8em;"> Победитель конкурса "Охота за качеством" 3го квартала 2021 года </div>		99.00
3			95.00

Информирование




Перечень сообщений


При нажатии на пункт меню открывается экран “Информирование”, содержащий перечень сообщений в виде миниатюр карточек, на которых отображается информация:

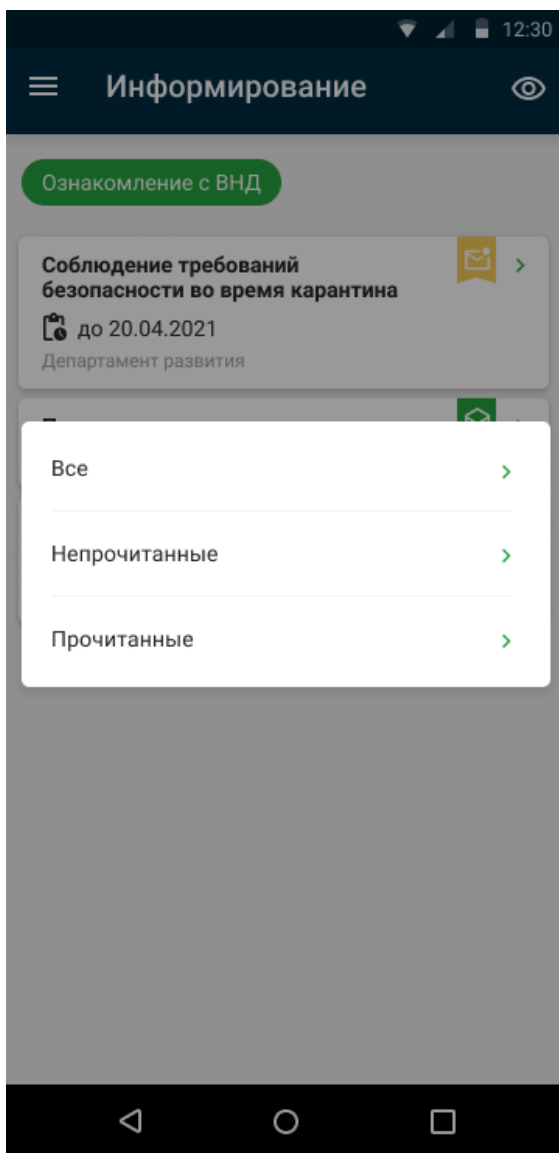
- Заголовок
- Срок ознакомления (при наличии)
- Отправитель



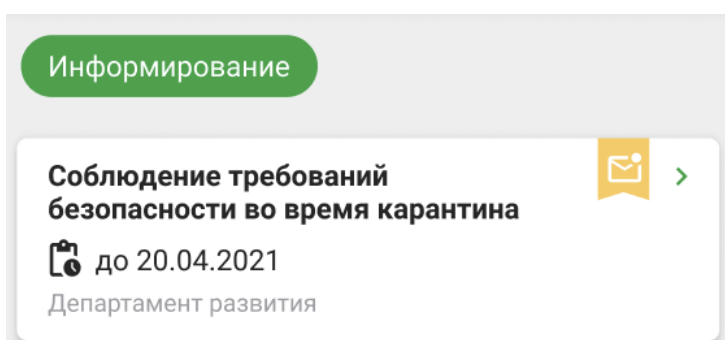
Маркировка сообщений.

- Если сообщение не прочитано, то отображается *желтый флажок* 
- Если сообщение прочитано, но требует обратной связи, которая не предоставлена инженером, то отображается *желтый флажок с красным восклицательным знаком* 
- Если сообщение прочитано и обратная связь предоставлена или не требуется, то у него отображается *зеленый флажок* 

Справа от заголовка экрана расположена иконка , при нажатии на которую открывается список для фильтрации данных:



На экране предусмотрены быстрые фильтры по типу сообщения (пока только “Информирование”, но если будут добавлены еще типы, например, “Ознакомление с ВНД”, то инженер сможет быстро переключаться между разными категориями сообщений)

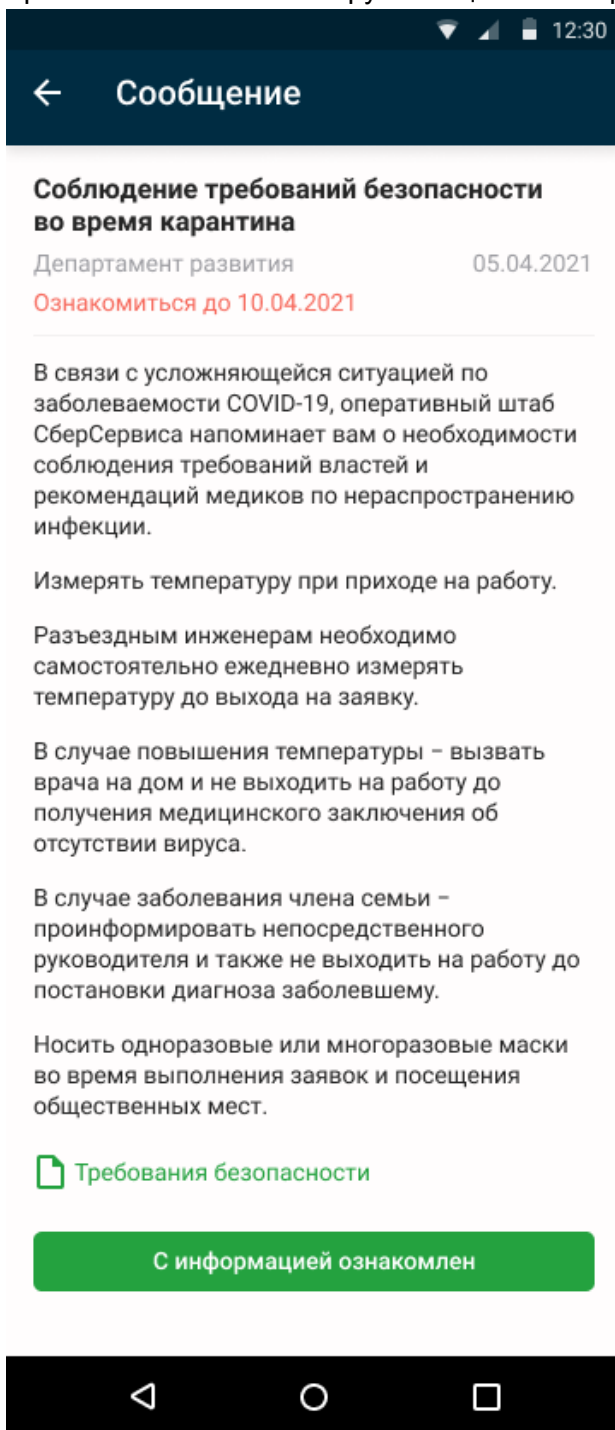


Сортировка сообщений. В списке сообщения отображаются в следующем порядке:

1. Непрочитанные сообщения и прочитанные, но требующие обратной связи (если их несколько, то по дате публикации от новых к старым)
2. Прочитанные сообщения, не требующие обратной связи или с полученной обратной связью (если их несколько, то по дате публикации от новых к старым)

Экран просмотра сообщения

При нажатии на миниатюру сообщения отображается экран просмотра сообщения.

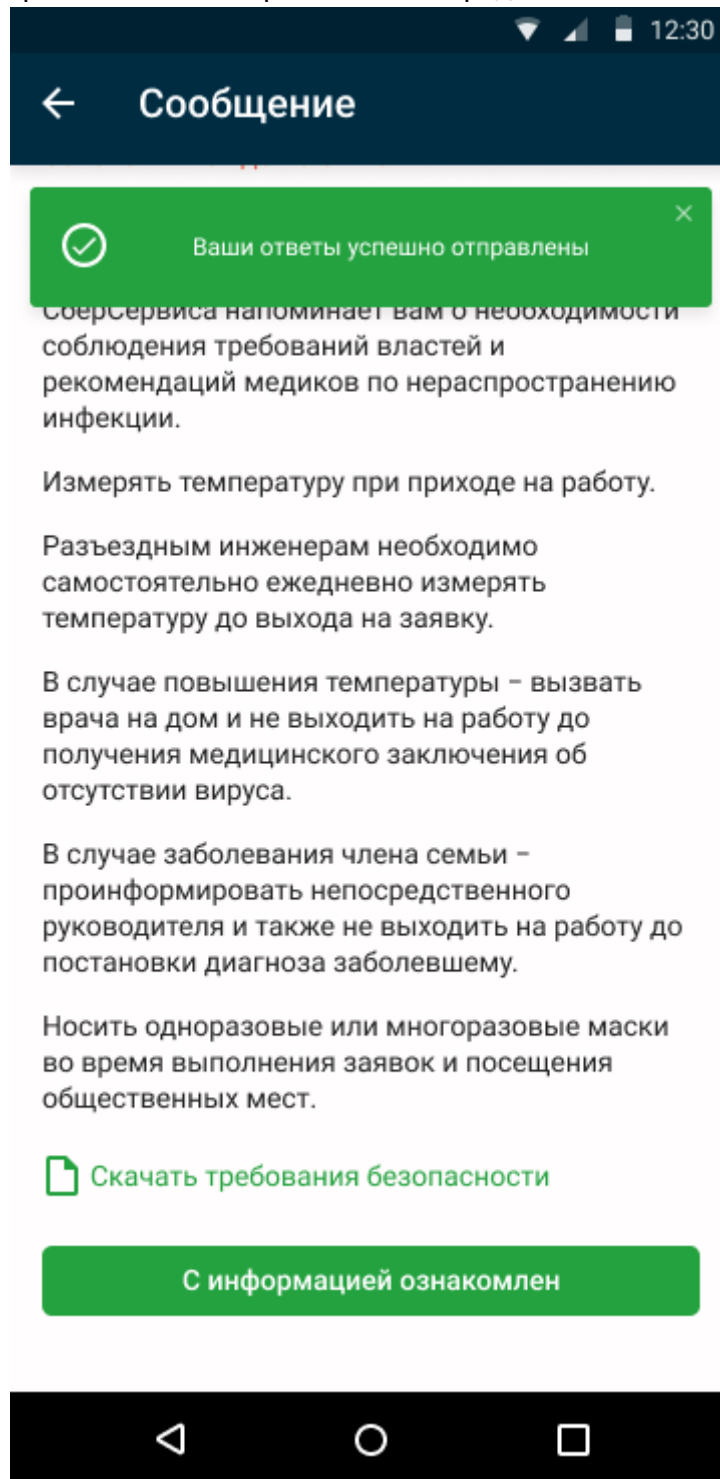


На экране отображаются следующие данные:

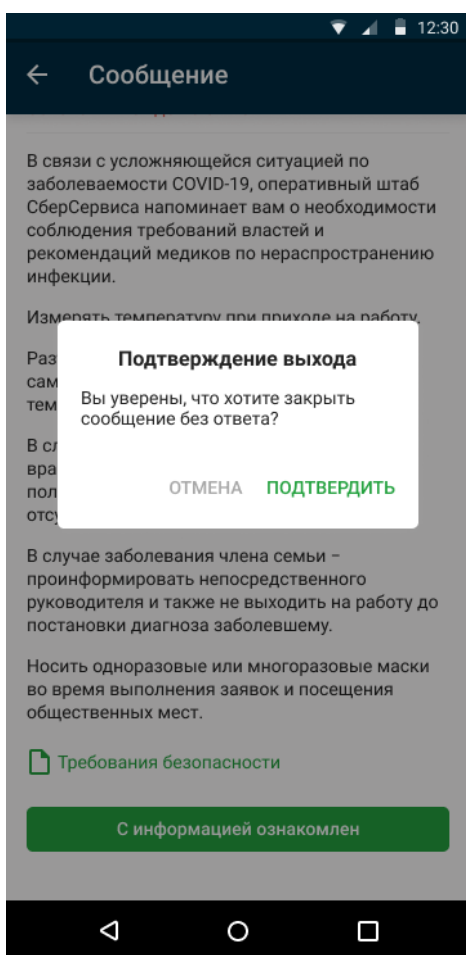
- Заголовок
- Отправитель (при наличии)
- Дата публикации
- Срок ознакомления (при наличии)
- Текст сообщения, включая картинки (при наличии)
- Ссылка на вложение с возможностью посмотреть/скачать (при наличии)
- Если в сообщении через веб-интерфейс была задана обратная связь в режиме "Подтверждение ознакомления", то отображается блок с обратной связью:

- Кнопка “С информацией ознакомлен”.

В результате нажатия на кнопку “С информацией ознакомлен” отображается сообщение “**Информирование подтверждено**”. Сообщение считается прочитанным, а обратная связь предоставленной.



Предусмотрено предупреждение при закрытии сообщения. Если для сообщения установлена обратная связь (кнопка “с информацией ознакомлен”), и инженер покидает прочитанное сообщение без выполненного действия по успешной отправке обратной связи, отображается предупреждение с текстом: “Сообщение требует обязательного ответа до <срок ознакомления>”. Вы уверены, что хотите закрыть сообщение без ответа?”



При удалении сообщения в веб-интерфейсе или снятии с публикации, сообщение в приложении не отображается.

3.6. Опросы

В данном разделе публикуются опросы для сбора мнений (например, опрос по качеству связи или системе мотивации).

Новые опросы отображаются во вкладке «Активные». При завершении опроса или истечении его контрольного срока опрос будет перемещен на вкладку «Завершенные» и доступен только для чтения.

Для прохождения опроса выберите его из списка на вкладке «Активные» и нажмите на него. Откроется интерфейс с вопросом и вариантами ответов на него. Выберите один или несколько вариантов ответов (в зависимости от заданных требований вопроса) и нажмите «Следующий вопрос». Для возврата к предыдущему вопросу нажмите «Предыдущий вопрос». На последнем шаге будет доступна кнопка «Отправить». После ее нажатия результат опроса будет отправлен и опрос будет отображаться на вкладке «Архив».

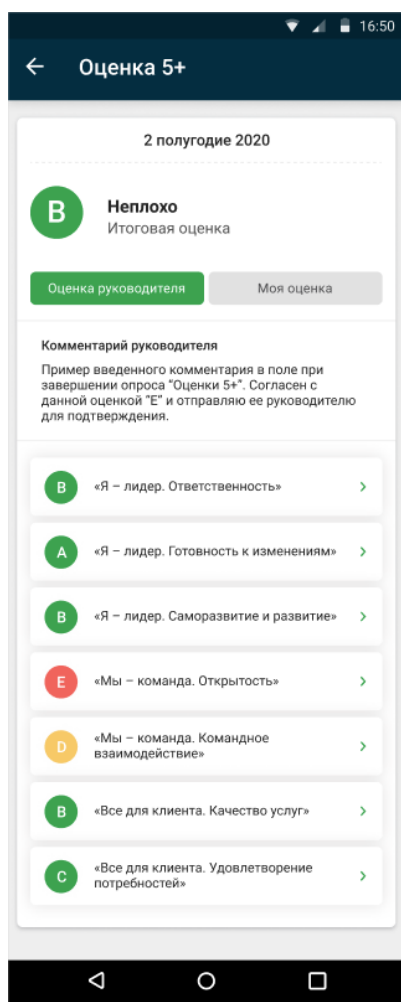
3.7. Оценка 5+

Оценка по «Системе 5+» проводится ежеквартально и по итогам работы за год в целях повышения эффективности деятельности работников, усиления взаимопонимания работников и руководителей, а также формирования стандартов поведения и работы, необходимых для достижения стратегических целей Общества.

Для прохождения оценки необходимо нажать на нее, откроется функционал прохождения оценки. Он состоит из 7 шагов и комментария.

На каждом шаге необходимо ознакомиться с вопросом и вариантами ответа, выбрать один ответ (обязательно). На последнем шаге будет произведен расчет вашей оценки. Если вы хотите внести правки в ответы, нажмите «Изменить ответы». Для отправки «Оценки 5+» необходимо ввести комментарий (обязательно, если ваша оценка отличается от С) и нажать на кнопку «Отправить». Оценка в списке изменит статус на «Ожидает оценки руководителя»

После того, как руководитель получит ваш результат и оценит вас, вы получите уведомление. Для просмотра оценки руководителя нажмите на оценку (такая оценка будет иметь статус «Получена оценка руководителя»). Откроется экран «Оценка руководителя», на котором вы сможете увидеть итоговую оценку, а также оценку по каждому вопросу и комментарий (при наличии).



3.8. Очередь отправки

Раздел в приложении, в котором собираются объекты которые находятся в процессе отправки (например, изменение статуса заявки, отправка результатов опроса или оценки) и те объекты, по которым была ошибка отправки (с возможностью повторной отправки).

Отображение данных разделено на 3 вкладки. В первой вкладке информация о заявках, во второй - об актах, в третьей - все остальные записи.

В данном разделе предусмотрена сортировка от новых к старым записям.

Если при отправке данных произошла ошибка, то у таких записей будет отображаться иконка.



При нажатии на строку с ошибкой откроется экран "Подробности". На данном экране вы можете увидеть полный текст ошибки (с возможностью копирования текста для написания обращения в поддержку) и кнопка "Отправить повторно", при нажатии на которую произойдет повторная отправка данных.

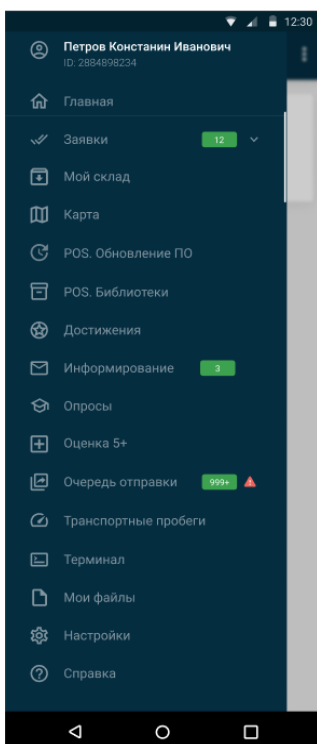
Если заявка уже закрыта/переназначена на другого инженера в SD, то отобразится ошибка отправки (например, "Нельзя перевести заявку в выбранный статус из текущего" или "Для изменения статуса заявки, она должна быть назначена на вас"). Это означает, что статус не может измениться, так как заявка уже не на вас или закрыта. Такие записи из очереди пропадут через 3 дня.

3.9. Транспортные пробеги

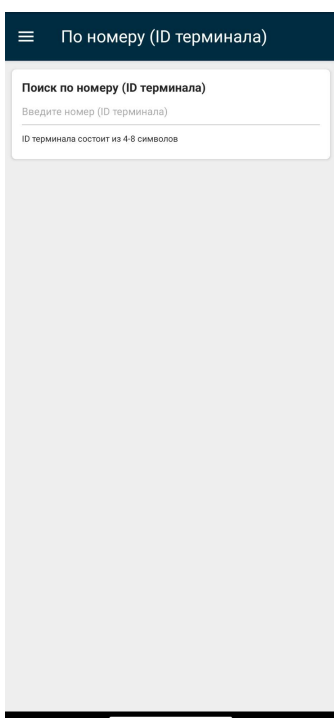
При нажатии на иконку данного раздела произойдет открытие в браузере личного кабинета в СМЭС.

3.10. Терминал

При переходе в боковое меню в пункт "Терминал" отображается окно поиска терминала по номеру (TID).



Окно поиска по номеру терминала



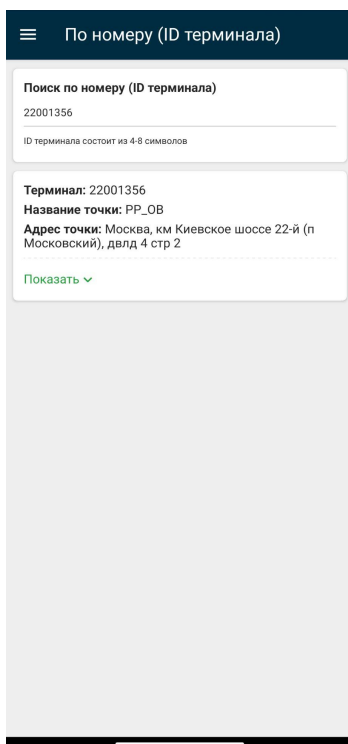
Введите номер терминала и нажмите на кнопку  для поиска.

The screenshot shows a mobile application interface with a dark blue header containing a hamburger menu icon and the text "По номеру (ID терминала)". Below the header is a white search box with the title "Поиск по номеру (ID терминала)". Inside the search box, the number "22001356" is entered. Below the search box, a small grey note states "ID терминала состоит из 4-8 символов". At the bottom of the screen is a numeric keypad with buttons for digits 1-9, 0, a comma, a period, a minus sign, an equals sign, a backspace icon, and a blue checkmark button.

В результате поиска отобразится терминал с указанным номером. Нажмите кнопку “Показать”.

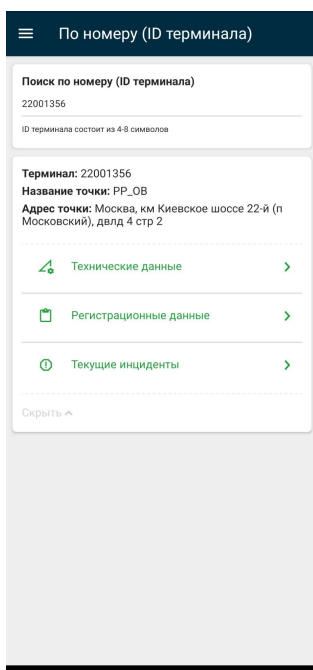
Если по данному терминалу нет сведений, то отобразится сообщение "Ошибка. Term_id не найден”.

The screenshot shows an error message displayed in a red banner at the top of the application. The banner contains an information icon, the word "Ошибка", and the text "Term_ID не найден". Below the banner is the same search interface as in the previous screenshot, but with the number "53196494" entered in the search box. The note "ID терминала состоит из 4-8 символов" is still present.

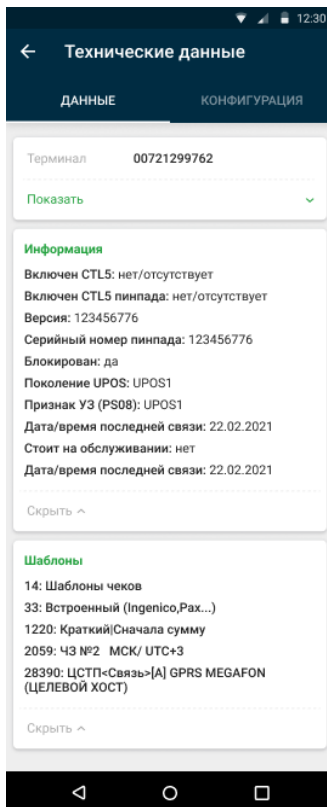


Ниже расположены 3 кнопки:

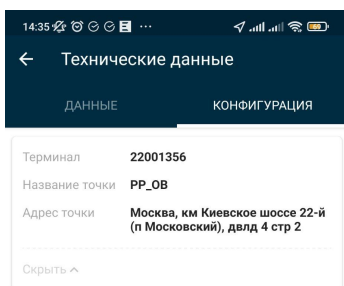
1. Технические данные – отображаются различные технические данные терминала, а также доступна настройка терминала.
2. Регистрационные данные – отображаются регистрационные данные терминала из ППРБ.
3. Текущие инциденты/заявки – отображается список открытых заявок по терминалу. Если инцидент один, то он сразу отображается в детальном виде.



- При нажатии кнопки **"Технические данные"** происходит переход к одноименному экрану. На экране «Технические данные» отображается две вкладки:
 - 3.1. "Данные" – показываются технические данные и список назначенных шаблонов. Блоки по умолчанию раскрыты, вы можете их свернуть.
 - 3.2. "Конфигурация" – отображается основная информация о терминале. Назначение новых шаблонов возможно только через заявку по данному терминалу, непосредственно в самой заявке.



Окно “Конфигурация”



3.11. Мои файлы

В данном разделе находится галерея файлов, сделанных в нашем приложении (фотографии, приложенные к заявкам и pdf-файлы актов, сформированных в приложении), отсортированных по дате создания (от новых к старым). Раздел состоит из двух вкладок: "Файлы" и "PDF".

При нажатии на фотографию/pdf предусмотрена возможность поделиться данным через мессенджеры/почту или отправить через bluetooth.


3.12. Настройки

В данном разделе вы можете посмотреть основную информацию о вашей учетной записи, добавить два номера для осуществления звонков из приложения, изменить пароль, добавить графическую подпись.

Раздел настроек состоит из нескольких пунктов:

- **ФИО** - ФИО пользователя (информация недоступна для редактирования, в случае нахождения ошибки вам необходимо обратиться к своему руководителю).
- **Телефон** - номер телефона, привязанный к вашей учетной записи (информация недоступна для редактирования, в случае нахождения ошибки вам необходимо обратиться к своему руководителю).
- **Изменение пароля** - в данном пункте вы сможете изменить свой пароль. Для этого перейдите в данный пункт меню, внесите текущий пароль, укажите новый и подтвердите его. Нажмите «Сохранить». В случае успешного изменения пароля вы увидите оповещение «Пароль успешно сохранен». **Устанавливаемый пароль не может быть короче 8 символов, должен содержать в себе символы, как минимум, трех категорий из четырех: буквы алфавита нижнего регистра (от а**

до Z), буквы алфавита верхнего регистра (от A до Z), цифры (0-9) и спецсимволы (~! ? @ # \$ % ^ & * _ - + () [] { } > < / \ | " ' . , : ;)

- **Настраиваемые номера.** Для того, чтобы иметь возможность осуществления звонков из Заявки, вам необходимо добавить номер телефона. Доступно добавление 10 номеров.
 - Для добавления номера перейдите в пункт «Настраиваемые номера» и нажмите на иконку . Заполните поле «Наименование номера» и «Номер телефона» и нажмите «Сохранить».
 - Чтобы удалить ранее добавленный номер телефона вы можете перейти в него и нажать на кнопку «Удалить». Удалить номер телефона можно из перечня номеров по свайпу влево. При удалении отображается окно подтверждения действия «Вы действительно хотите удалить номер?» и кнопки «Отмена», «Удалить».
 - Для редактирования ранее добавленного номера необходимо зайти в него, внести изменения и нажать «Сохранить».
- **Начальный экран.** Здесь вы можете указать экран, который по умолчанию будет открываться при входе в приложение.
- **Графическая подпись.** Здесь вы можете добавить графическую подпись, которая будет использоваться при формировании электронного акта.

Для добавления подписи необходимо перейти в данный пункт, оставить подпись и нажать «Сохранить». Для редактирования подписи нажмите кнопку «Сбросить» - область ввода подписи очистится (по нажатию происходит удаление предыдущей подписи), оставьте подпись и нажмите «Сохранить». При сохранении подписи отображается оповещение «Подпись сохранена» и происходит переход к Настройкам.
- **Время уведомлений** - настройка уведомлений о приближении КС. В этом пункте настроек вы можете настроить одно или несколько уведомлений и выбрать удобное для вас время, за которое придет уведомление. Вы можете выбрать из предустановленного списка или настроить свое время, нажав на пункт «Другое» и там указать время (в минутах, в часах, или в часах и минутах). После выбора времени нажмите «Сохранить».
- **Звук уведомлений** - настройка звука уведомлений для нескольких типов событий:
 - Назначение заявки;
 - Переназначение заявки на другого инженера;
 - Приближение КС;
 - Публикация новости;
- **Карта** - настройка офлайн-карт. В данном разделе вы сможете загрузить карту нужного города на телефон, чтобы работать с картой без интернет-соединения.
 - **Офлайн-карты.** Нажмите на иконку поиска в правом верхнем углу и найдите необходимый город. Для скачивания нажмите на строку с наименованием города. Для просмотра скачанных карт или карт, в процессе загрузки, выйдите из режима поиска, нажав иконку «Назад». Для удаления карты нажмите на иконку «карандаша», выделите нужные города и нажмите на иконку «урны».

- **Настройка загрузки** - в этом пункте вы сможете включить функцию «Автообновления», удалить все загруженные карты или включить возможность скачать карту через мобильный интернет (выключите опцию «Загрузка только по Wi-Fi»).
- **Транспорт.** В данном пункте настроек вы можете установить основной вид и тип транспорта, который будет автоматически проставляться во вкладке «Работы» для соответствующего действия. Вы можете указать только тип выезда по умолчанию, а в блоке «Тип транспорта» оставить значение «Не выбрано», если часто меняете тип транспорта. В этом случае заполнение данного действия будет осуществляться вручную.
- **Подписки на новости.** В данном пункте вы можете выбрать новости каких категорий вы хотите видеть в приложении. Категория «Общие новости» установлена по умолчанию и отключить ее нельзя. Выберите в списке интересующие вас категории и нажмите «Сохранить». Просмотр новостей доступен в разделе «Новости» главной страницы приложения.
- **Выход.** Для выхода из учетной записи выберите пункт «Выход» в меню. После нажатия на данную кнопку появится окно подтверждения действия. Нажмите «Подтвердить», если хотите выйти из своей учетной записи, или «Отменить», чтобы продолжить работу в приложении с вашим аккаунтом.

Вам не нужно выходить из учетной записи, чтобы закрыть приложение.

Если вы хотите закрыть приложение, то выполните следующие шаги:

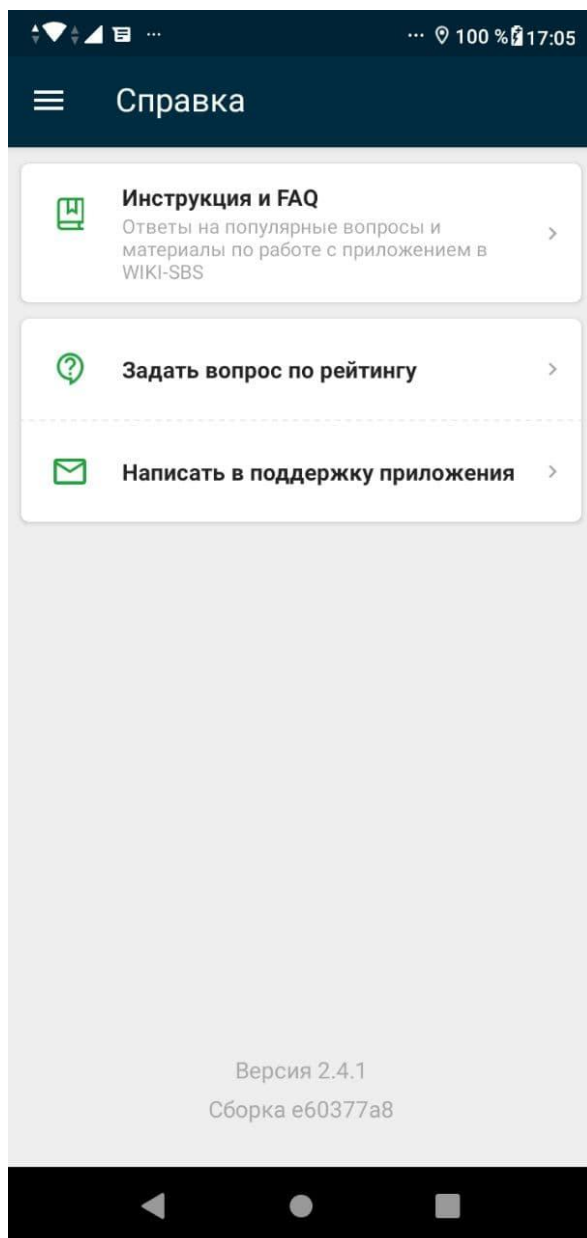
- Найдите кнопку «Последние приложения». Значок этой кнопки имеет вид квадрата или двух пересекающихся прямоугольников. Обычно эта кнопка находится внизу экрана справа от кнопки «Домой».
- Нажмите кнопку «Последние приложения». Откроется список запущенных приложений.
- Прокрутите список влево или вправо и найдите приложение, которое нужно закрыть.
- Перетащите приложение вверх. Когда приложение исчезнет с экрана, оно будет закрыто.

3.13. Справка

В данном разделе вы можете перейти в WIKI-SBS и ознакомиться со всеми материалами по приложению СПРИНТ и узнать номер текущей версии приложения.

Здесь вы можете создать обращение в техническую поддержку или задать вопрос по рейтингу, нажав на соответствующую кнопку. Откроется ваш почтовый клиент, при этом адрес поддержки и номер версии будут заполнены автоматически в письме.

В версии 2.10.5 изменен адрес электронной почты поддержки:
helpSPRINT@sber-service.ru.



4. Аварийный режим работы

4.1. Инструкция предназначена для инженера сервисной службы при работе в мобильном приложении «СПРИНТ»

4.1.1. Назначение и краткая характеристика аварийного режима работы

Приложение СПРИНТ предусматривает работу в двух режимах:

- Штатный (без сбоев);
- Аварийный (с учетом сбоев).

Аварийный режим предусмотрен при невозможности получения и закрытия заявок на устройстве.

Переход в аварийный режим происходит в следующих случаях:

- Система находится в состоянии сбоя:
 - исполненные заявки не могут быть отправлены из СПРИНТ;
 - новые заявки не приходят в СПРИНТ;
- Сбой подтвержден уполномоченным лицом:
 - Диспетчерским центром;
 - Непосредственным руководителем.

При переходе в аварийный режим работы, Вам как инженеру сервисной службы доступны следующие действия:

- Выполнение заявок, которые пришли в приложения до сбоя;
- Создание и выполнение заявок, которые не могут быть доставлены в приложение по причине сбоя;
- Закрытие заявок через копирование кода закрытия и отправки письма на выделенный электронный адрес.

4.1.2. Переход от штатного режима работы в «Аварийный режим»

Напоминаем, что в приложении возможна работа в режиме оффлайн (при отсутствии Интернет-соединения).

- Если Интернет-соединение пропадает, то инженер сервисной службы увидит уведомление об этом в Приложении.

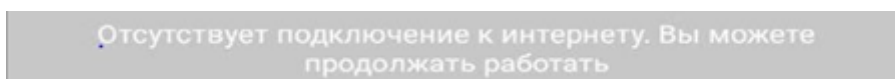


Рисунок 0_1. Предупреждение об отсутствии подключения к сети.

- В режиме оффлайн строка состояния (находится в верхней части экрана, на ней расположены иконки сети, время, заряд батареи) станет красного цвета.



Рисунок 0_2. Плашка меняет цвет на красный при отсутствии подключения к сети.

- **Внимание!** Отсутствие сети не является причиной для переключения на аварийный режим работы.

При этом, аварийный режим работы может быть применен как в режиме онлайн, так и офлайн. И такой режим работы подтверждается строго сотрудником диспетчерского центра или Вашим непосредственным руководителем о переходе в аварийный режим работы.

Далее рассмотрим порядок работы с заявками при переходе в аварийный режим работы:

0. Вы были проинформированы сотрудником Диспетчерского центра, либо Вашим непосредственным руководителем о необходимости перейти в Аварийный режим.
1. Открываете боковое меню -> Настройки (см. Рисунок 1)
2. В настройках появился новый раздел = Аварийный режим (см. Рисунок 2)
3. В данном разделе вы можете включить Аварийный режим (см. Рисунок 3)
 - а. Важно – обратите внимание на информацию про критичность данного режима
4. После согласия на работу в экстренной ситуации, Вы приведете Приложение «СПРИНТ» в режим аварийной работы (см. Рисунок 4)

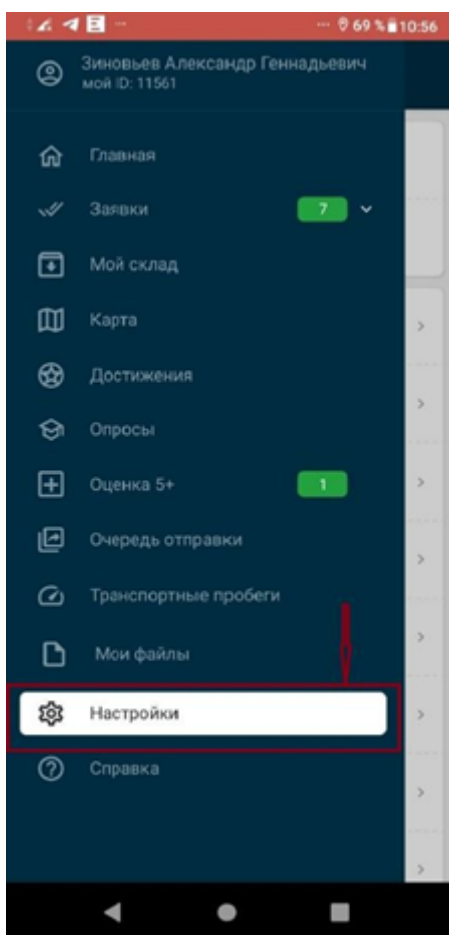


Рисунок 1 Главное меню инженера сервисной службы.

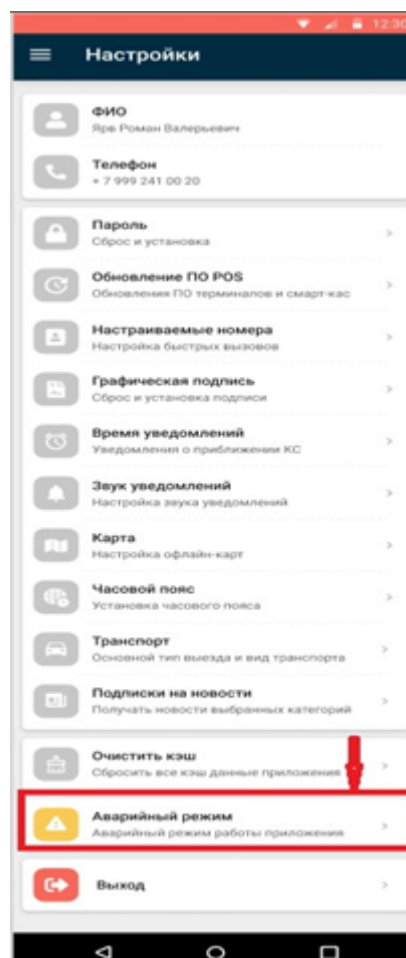


Рисунок 2. Выбор аварийного режима

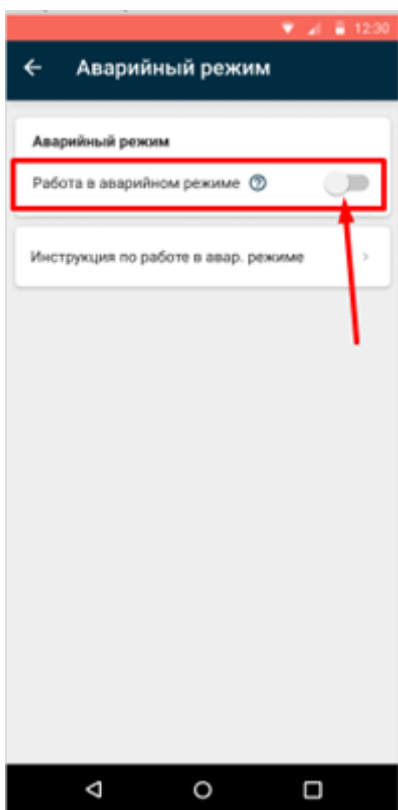


Рисунок 3. Включение аварийного режима

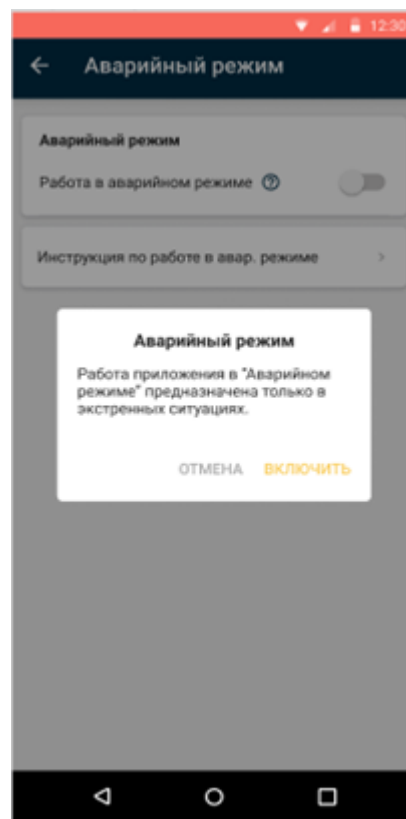


Рисунок 4. Окончательный перевод системы в аварийный режим работы

4.1.3. Аварийная работа с заявками на устройстве

У инженера сервисной службы может возникнуть ситуация, при которой пришлось переключиться из штатного режима работы в аварийный с определенным количеством незакрытых (не отработанных) Заявок, созданных диспетчером в штатном режиме. Такие заявки нужно закрыть и отправить.

Для такой ситуации предусматривается следующий порядок работы:

1. Стандартные действия:

- А. Заявки, которые нужно выполнить, Вы найдете на экране заявок
- В. Вы переводите заявки в актуальный статус и проводите все действия в чек листе
 - а. **ВАЖНО** в аварийном режиме **недоступно**:
 - i. создание и отправка бумажного акта;
 - ii. создание и отправка электронного акта;
 - iii. отправка файлов (фото актов);
- С. Закрываете заявку
- Д. Заявка попадает в очередь отправки (при сбое в системе очередь не будет отправляться на сервер)

2. Аварийные действия в СПРИНТ:

- А. Заходите в очередь отправки (см. рисунок 5)
- В. Выбираете закрытую заявку, которая не отправилась на сервер (у нее будет соответствующая иконка) (см. рисунок 6)

С. В карточке заявке выбираете новый пункт = Скопировать данные (копируется номер заявки, ее статус и код решения) (см. рисунок 7)

3. Аварийные действия вне СПРИНТ:

А. После копирования атрибутов заявки заходите в почтовый клиент (Boxer)

В. Формируете письмо со своего служебного e-мейла

- i. Тело электронного сообщения: вставляете информацию из буфера обмена (без редактирования)
- ii. Тема электронного сообщения: Номер заявки – Закреть/Отказ

С. Отправляете письмо на адресат получателя **Ящик SBSRV_RPA_Omega** [CAB-SA-SBSRV001@omega.sbrf.ru](mailto:SA-SBSRV001@omega.sbrf.ru)

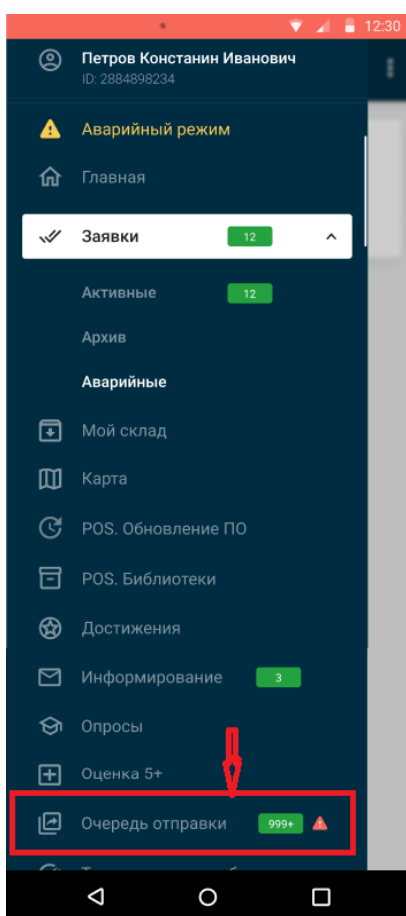


Рисунок 5. Главное меню инженера службы в режиме работы «Аварийный»

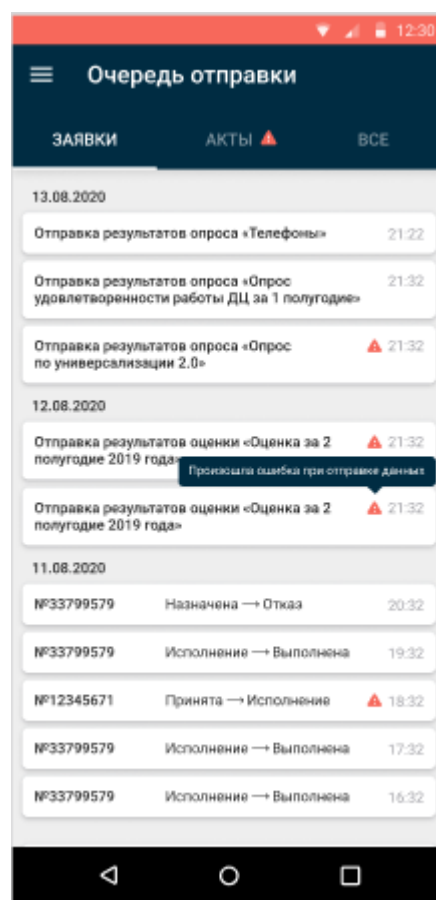


Рисунок 6. Ошибка отправки сервисной данных по Заявке. Очередь отправки

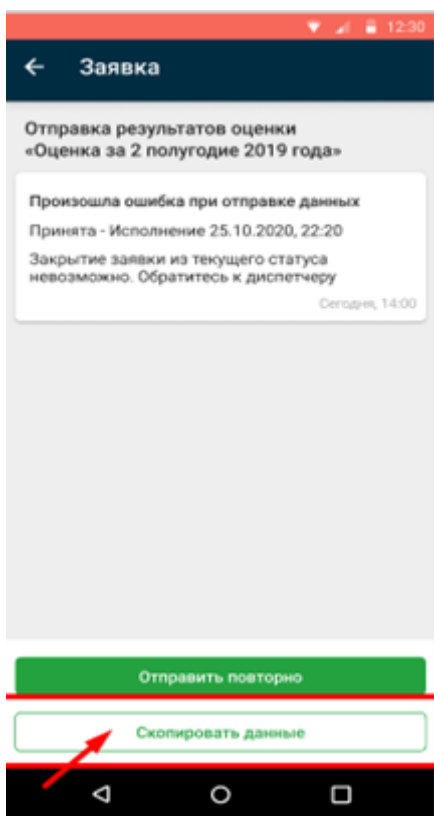


Рисунок 7. Копирование содержимого отработанной заявки в буфер обмена

4.1.4. Аварийная работа с новыми заявками (не на устройстве)

В случае, если Вы как инженер сервисной службы получили информацию о новой заявке от сотрудника Диспетчерской службы, то Вам необходимо будет использовать такую функциональную возможность, как создание новой Заявки в режиме работы «Аварийный».

Последовательность действий в данной ситуации состоит из следующих шагов:

1. **Аварийные действия в СПРИНТ:**
 - A. Заходите в подраздел «Аварийные» Главного меню инженера сервисной службы (см. рисунок 8)
 - B. Нажимаете кнопку «Создать заявку» (см. рисунок 9)
 - C. В карточке заявки заполняете обязательные поля: (см. рисунки 10, 11)
 - i. ID Заявки (вносится вручную, информацию получаете от диспетчера);
 - ii. Категория Заявки (выбираете самостоятельно из раскрывающегося списка на экранной форме);
 - iii. Сервис (выбираете самостоятельно из раскрывающегося списка на экранной форме)
 - iv. Статус (выбираете самостоятельно выполнена или отказ)
 - v. По созданной заявке проходите чек лист по работам, которые необходимо выполнить
 - D. На последнем шаге чек листа нажимаете «Скопировать код и закрыть» (копируется номер заявки, ее статус и код решения) (см. рисунок 12)

2. **Аварийные действия вне СПРИНТ:**

- А. После копирования атрибутов заявки заходите в почтовый клиент (Boxer)
- В. Формируете письмо со своего служебного e-мейла
 - i. Тело электронного сообщения: вставляете информацию из буфера обмена (без редактирования)
 - ii. Тема электронного сообщения: Номер заявки – Заккрыть/Отказ
- С. Отправляете письмо на адресат получателя **Ящик SBSRV_RPA_Omega CAB-SA-SBSRV001@omega.sbrf.ru**

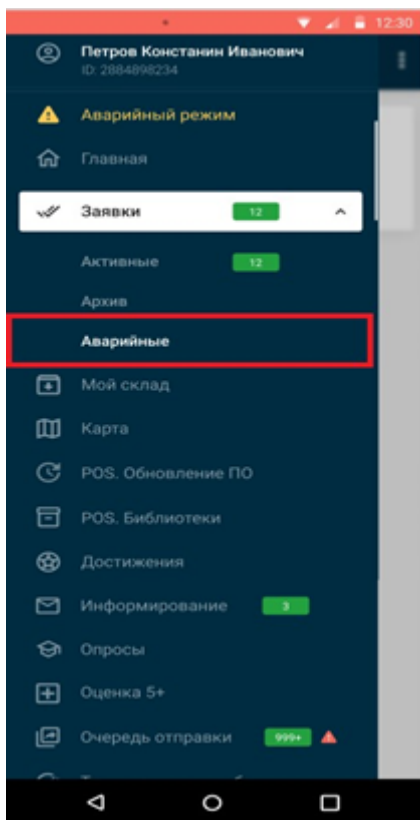


Рисунок 8. Вход в подраздел «Аварийные заявки» из заявки Главного меню Приложения

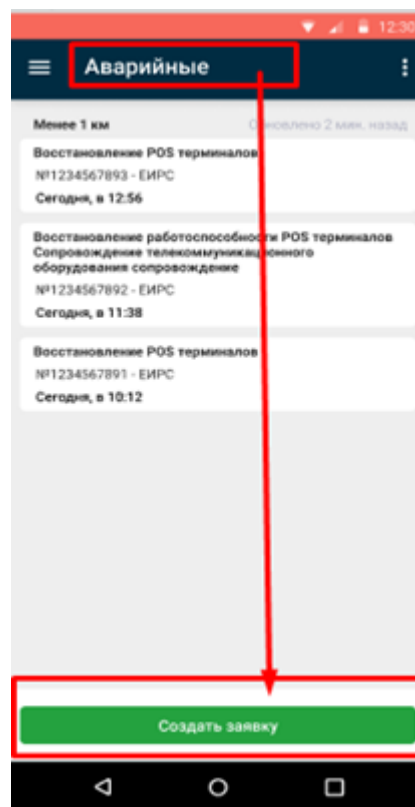


Рисунок 9. Создание аварийной в Приложении «СПРИНТ».

Создание заявки

№ заявки SD *

Введите № заявки SD

Статус *

Выбрать статус

Категория заявки *

Выбрать категорию заявки

Сервис *

Выбрать сервис

Отмена Создать

Рисунок 10. Экранная форма заполнения в аварийном режиме работы

Создание заявки

№ заявки SD *

123456789

Статус *

Выполнена

Изменить статус

Категория заявки *

POS

Изменить категорию заявки

Сервис *

POS: Банк ФК Открытие. Восстановление работоспособности оборудования

Изменить сервис

Отмена Создать

Рисунок 11. Экранная форма заполнения в аварийном режиме работы

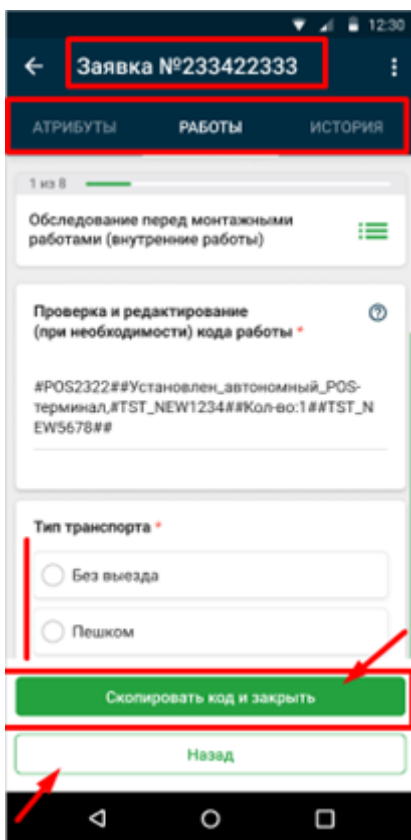


Рисунок 12. Окончательно сформированная Заявка в режиме работы «Аварийный».

Примечание:

Данные для заполнения по полям из экранных форм, изображенных на рисунках 10 и 11 получают инженером сервисной службы от сотрудника Диспетчерской службы.

Все поля экранных форм 10 и 11 являются обязательными для заполнения и в случае, если Вы пропустите любое из этих полей в момент заполнения экранной формы, нажав при этом кнопку «Создать», то система Вам подсветит такое пустое поле и не даст сформироваться заявке.

На экранных формах (см. рисунки 10 и 11) помимо полей для заполнения присутствуют кнопки: «Отмена» и «Создать».

При нажатии на кнопку «Отмена», Вы отмените создание Заявки. При нажатии на кнопку «Создать» - запускается функция создания новой заявки в режиме работы «Аварийный».

По полям: «Статус» «Категория заявки», «Сервис»:

- предусмотрена возможность редактирования ранее данных путем нажатия на кнопку «Изменить».
- ввод данных возможен посредством выбора требуемого значения из раскрывающегося списка.

Итогом проделанной работы служит сформированная и заполненная Заявка, представленная на рисунке 12, на котором изображены данные с учетом нахождения во вкладке «Работы».

4.1.5. Выход из аварийного режима работы (возврат к штатному)

Когда аварийный режим закончится (диспетчер или руководитель сообщит об этом) из него надо немедленно выйти. Если Вы увидели визуальные изменения (статусная плашка сменила цвет с красного на желтый), то велика вероятность, что можно выходить из аварийного режима. Обратитесь за разъяснениями к диспетчеру.

Для выхода из аварийного режима Вы должны проделать несколько действий:

- вернитесь на главный экран;
- кликните на раздел «аварийный режим» в боковом меню;
- выключите аварийные режим.
- Либо выключите аварийный режим по аналогии с включением (Настройки -> Аварийный режим -> Выключить)

В случае наличия устойчивого интернет соединения – плашка на верхней панели Вашего смартфона вернется к прежнему темно-синему цвету.

Если Интернет-соединение будет отсутствовать, то плашка останется окрашенной в красный цвет.

Порядок действий, описанных выше наглядно представлен на рисунках: 12-14

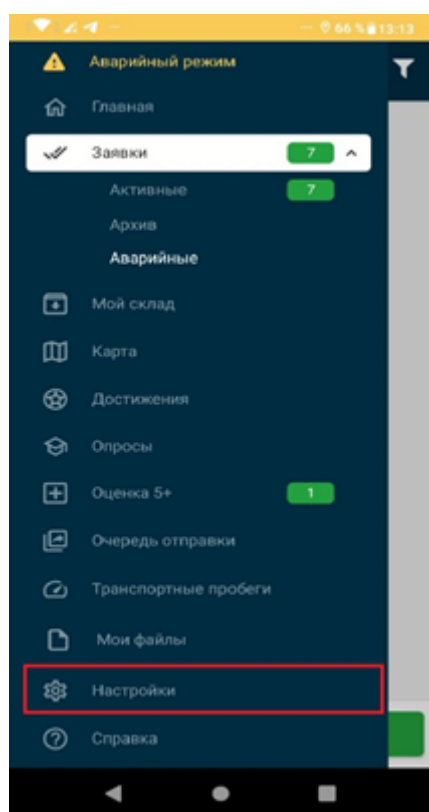


Рисунок 12. Переход к штатному режиму работы. Начало работы.

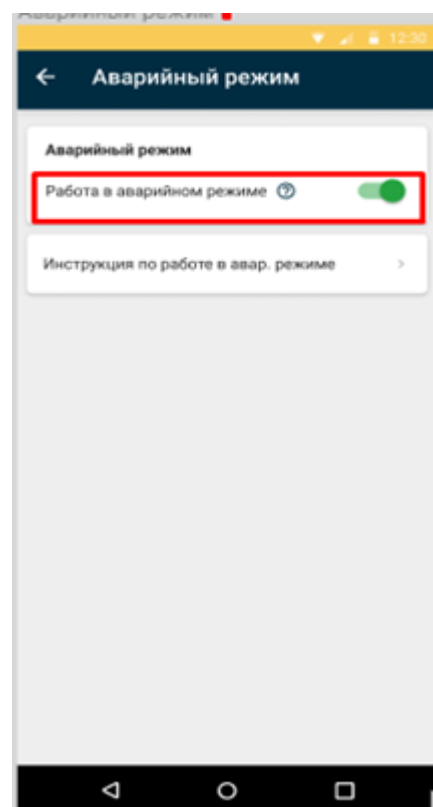


Рисунок 13. Переход к штатному режиму



Рисунок 14. Переход к штатному режиму работы. Окончание.

4.1.6. Формат почтового сообщения, для обработки закрытия запроса роботом

А. Описание

Адрес: Ящик SBSRV_RPA_Omega

CAB-SA-SBSRV001@omega.sbrf.ru Тема: Номер заявки –

Заккрыть/Отказ

Тело письма: Тема: 123456789 – Заккрыть

&#POS2421##ТО_было_выключено_из_розетки_220в,#Доп_комментарий:

Test;#Тестовая_операция_не_проведена:Test;#addressreg_otherTest; \$TrNo Testov&

В. Требование к заполнению

В теме, номер заявки должен быть обязательно из Service Desk, формата 42815302

В теме, должно быть слово **Отказ** или **Заккрыть**, чтобы робот понял, что требуется сделать Решение обязательно указывать в теле/тексте письма в символах &Весь текст решения+состав работ+пробег&

Пробег должен быть в таком формате Пробег \$10

Код закрытия обязательно должен быть в решетках #US10#

С. Пример письма для автоматического закрытия/отказа:

Ящик: CAB-SA-SBSRV001@omega.sbrf.ru Ящик SBSRV_RPA_Omega

Тема: 42815302 - Заккрыть

Тело письма: &Проблема устранена #US10# пробег \$27&