

**АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ
СИСТЕМА
СИТУАЦИОННОГО ЦЕНТРА,
ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ
(АИС ЦУ)**

**Диспетчер/Оператор/
Оперативный дежурный/Дежурный инженер**

Руководство пользователя

Количество листов – 23

**Санкт-Петербург
2024**

Инв. № подл.	Подп. и дата
Взам. инв. №	Инв. № дубл.
Подп. и дата	Подп. и дата

Перв. примен.	СОДЕРЖАНИЕ					
	Обозначения и сокращения3					
Справ. №	1. ВВЕДЕНИЕ4					
	2. НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ5					
	3. ВХОД В СИСТЕМУ, АВТОРИЗАЦИЯ В СИСТЕМЕ6					
	4. ЭКРАННАЯ ФОРМА «ОКНО ОПЕРАТОРА»7					
	4.1. Панель «Список заявок»8					
	4.2. Панель «Список работ»10					
	4.3. Панель «Карта»12					
	4.4. Панель «Диаграмма Ганта»13					
	4.5. Панель «Текущая смена»14					
	5. РАБОТА С АИС ЦУ16					
	5.1. Обобщенная схема работы диспетчера (оператора) с АИС ЦУ16					
	5.2. Справочники в АИС ЦУ16					
	5.3. Создание заявки. Карточка заявки.17					
	5.4. Реагирование на заявку. Создание работ по заявке. Карточка работы.....18					
	5.5. Мониторинг оперативной обстановки. Ведение оперативной отчетности.....19					
	5.6. Завершение работы . Выход из системы.21					
	6. АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ.....22					
	7. РЕКОМЕНДАЦИИ К ОСВОЕНИЮ.....22					
	Лист регистрации изменений23					
Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата			
Инв. № подл.	Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	
Разраб.	АИС ЦУ					
Пров.	Диспетчер/Оператор/Оперативный дежурный/Дежурный инженер Руководство пользователя					
Т. контр	Лит. Лист Листов					
Н. контр.	2 23					
Утв.						

ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем Руководстве пользователя применяются следующие сокращения:

Термин, сокращение	Определение
АВР	Аварийно-восстановительные работы
АИС	Автоматизированная информационная система
АРМ	Автоматизированное рабочее место
ПК	Персональный компьютер
СЦ	Ситуационный центр
ЦУ	Центр управления
ФИО	Фамилия, имя, отчество
ЭФ	Экранная форма

Инв. № подл.	Подп. и дата				Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата	
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	АИС ЦУ			Лист
								3

1. ВВЕДЕНИЕ

Автоматизированная информационная система ситуационного центра, центра управления предназначена для автоматизации процесса диспетчерского оперативного управления объектами и процессами, требующими непрерывного мониторинга ситуации и организации оперативного реагирования на нештатные или аварийные ситуации.

Целями автоматизации диспетчерского управления является повышение надежности функционирования сложных технологических объектов и сетей за счет повышения качества и глубины мониторинга оперативной обстановки, сокращения сроков реагирования и выполнения аварийно-восстановительных работ.

Объектом автоматизации являются следующие процессы, определяющие реализацию оперативно-диспетчерского управления в СЦ или ЦУ:

- непрерывный мониторинг объекта управления;
- контроль соответствия состояния и параметров объекта управления заданным производственным показателям, требованиям безопасности и эффективности;
- реагирование на выявленные процедурами контроля отклонения;
- организация и контроль АВР;
- ведение оперативной отчетности.

В настоящем документе описаны действия пользователя – диспетчера/оператора/оперативного дежурного/дежурного инженера находящегося на смене и осуществляющего мониторинг и оперативное управление производственным процессом в АИС ЦУ.

Для работы с АИС ЦУ необходимы знания, умения и навыки работы с ПК на уровне пользователя.

Перед началом работы с АИС ЦУ рекомендуется ознакомиться с общим описанием АИС ЦУ и иметь при себе памятку по работе с АИС ЦУ или использовать руководство пользователя в электронном виде на ПК.

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата	В	настоящем	документе	описаны	действия	пользователя	–	диспетчера/оператора/оперативного дежурного/дежурного инженера находящегося на смене и осуществляющего мониторинг и оперативное управление производственным процессом в АИС ЦУ.
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	АИС ЦУ							Лист
												4

2. НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящее руководство описывает действия диспетчера осуществляющего мониторинг работоспособности средств физической и пожарной безопасности на объектах предприятия и оперативное руководство процессами аварийно-восстановительных работ при поступлении сообщений о сбоях и авариях в работе этих устройств.

Источниками информации о проблемах являются:

- дежурный оперативный персонал объектов, сообщающий информацию по телефону;
- дежурные специалисты постов охраны, инженерный персонал подразделений, отвечающий за безопасность – по телефону, факсу, электронной почте.

В ответ на обращение диспетчером в АИС ЦУ формируется в электронном виде заявка, осуществляется её обработка (проверка обоснованности, наличие необходимых разрешений, документов и т.п.) и осуществляется организация необходимых действий, в том числе и формирование заданий (работ) для исполнителей, осуществляющих необходимые аварийно-восстановительные работы с выездом на объекты или дистанционно.

В нерабочее время обеспечена автоматическая ретрансляция сообщений в адрес дежурных исполнителей с последующим оформлением заявки диспетчером.

В течение рабочего дня диспетчером контролируется ход аварийно-восстановительных работ, формируется оперативная информация по работам и заявкам, а при необходимости привлекаются дополнительные силы и средства для скорейшего восстановления работоспособности средств физической и пожарной безопасности на объектах предприятия.

Для работы с АРМ диспетчера на рабочем месте диспетчера должен быть установлен ПК, имеющие характеристики не хуже приведенных в эксплуатационной документации, обеспечен доступ к АИС ЦУ с использованием браузера в рамках корпоративной сети предприятия, диспетчер должен быть зарегистрирован в системе с соответствующей ролью.

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата
АИС ЦУ				Лист
				5

3. ВХОД В СИСТЕМУ, АВТОРИЗАЦИЯ В СИСТЕМЕ

Для работы с АИС ЦУ диспетчер должен инициировать вход в Систему используя ярлык на рабочем столе или ввести в командной строке браузера адрес, указанный администратором системы.

В форме «Авторизация» необходимо ввести логин и пароль, предоставленный диспетчеру при регистрации в системе. В случае ошибки при вводе данных авторизации необходимо повторить попытку, введя правильные значения или запросить новый пароль, который будет сформирован автоматически и направлен на электронную почту.

Если авторизация прошла успешно, то откроется экранная форма «Окно оператора», представленная на рис. 1.

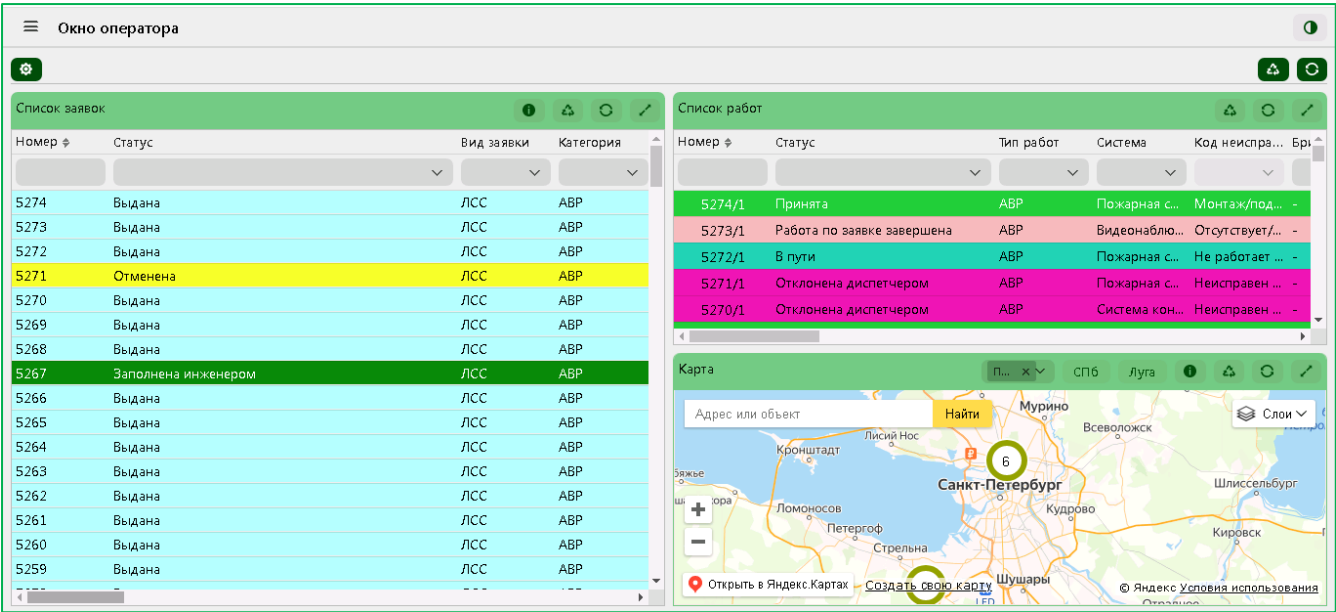


Рисунок 1. ЭФ «Окно оператора».

ЭФ «Окно оператора» представляет собой полиэкранный интерфейс с размещенными информационными панелями:

- Список заявок – отображение списка поступивших заявок;
- Список работ – отображение списка работ;
- Карта – отображение объектов и исполнителей на карте;
- Диаграмма Ганта – отображение хода работ по заявкам;
- Текущая смена – отображение списка исполнителей, выполняющих в данный момент работы на объектах.

По умолчанию на ЭФ «Окно оператора» отображаются списки заявок и работ и карта.

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

4. ЭКРАННАЯ ФОРМА «ОКНО ОПЕРАТОРА»

ЭФ предназначена для визуального контроля диспетчером информации о заявках, работах, а на карте – оперативной обстановке на объектах и местонахождении исполнителей.

Состав отображаемых на полиэкране форм и порядок их размещения может быть настроен диспетчером по кнопке «Настройка» и сохранен (рис. 2).

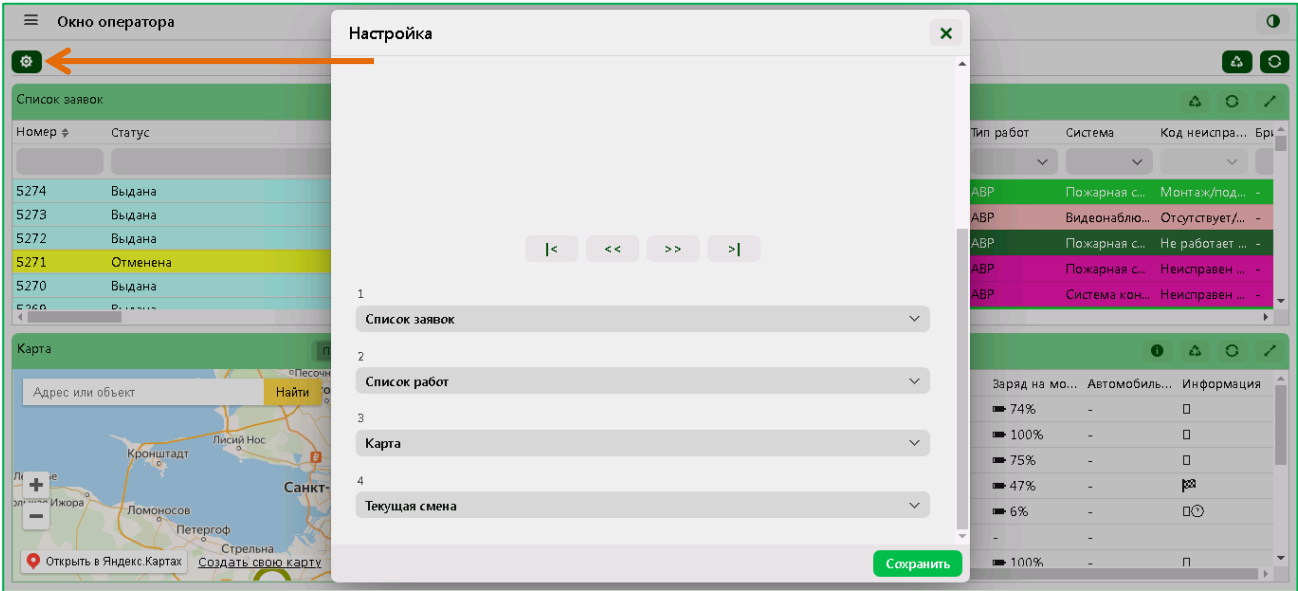


Рисунок 2. Настройка полиэкрана на ЭФ «Окно оператора»

Для любых панелями ЭФ «Окно оператора» доступны следующие возможности:

- просмотр информации с использованием горизонтального и вертикального скроллинга, а для карты метода «хватай и тащи» и изменения масштаба;
- развернуть любую панель на весь экран;
- изменить порядок следования столбцов в табличных формах методом «хватай и тащи» и их ширину;
- поиска в табличных формах нужной информации при указании в пустом поле под заголовком столбца искомое значение (фильтр поиска);
- справочная информация о пиктограммах и используемых цветах .

Для быстрого контроля диспетчером ситуации обеспечена возможность автоматического получения на всех панелях информации, связанной с выбранной (выделенной курсором) диспетчером строкой в таблицах.

При выделении:

- работы в списке работ отображаются на соответствующих панелях: заявка, исполнитель, местонахождение исполнителя (карта);

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата	АИС ЦУ					Лист
										7
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						

- заявки в списке заявок – работы, исполнители, их местонахождение;
- исполнителя – работы, заявки, его местонахождение (рис. 3).

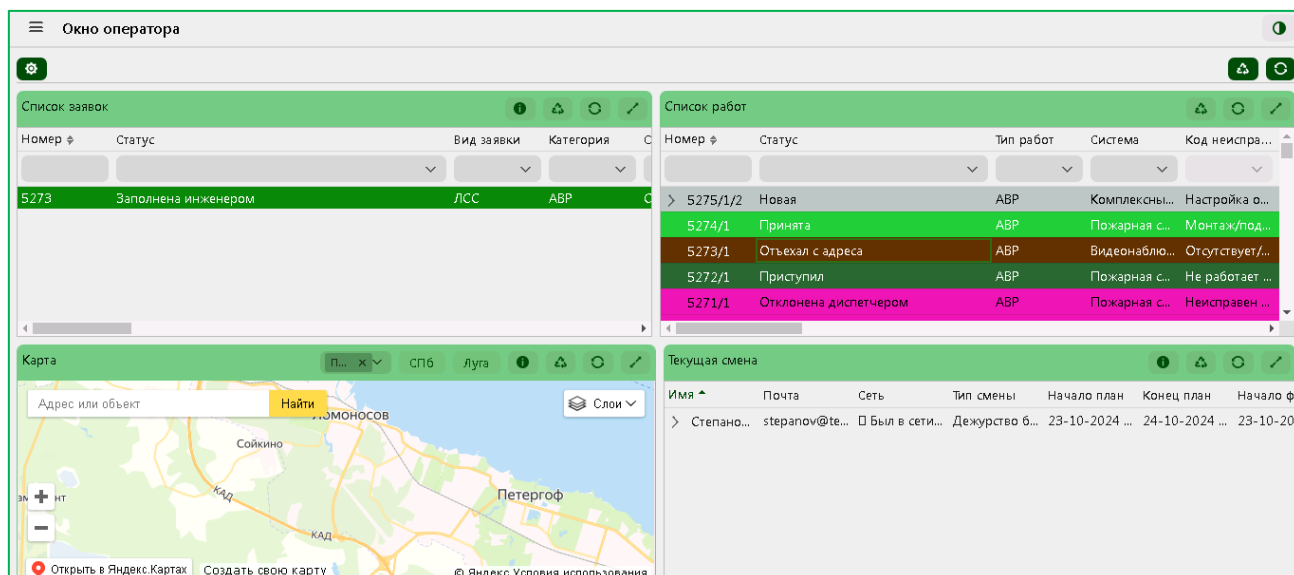


Рисунок 3. Выделена работа и на всех панелях отображается информация, связанная с этой работой.

Снятие выделения строки или сброс фильтров возвращает панели в начальное состояние.

4.1. Панель «Список заявок»

Панель предназначена для отображения информации по заявкам, поступившим в систему и актуальных на текущий рабочий день.

Для быстрой оценки ситуации используется цветовое выделение заявок в соответствии с их статусом:

создана – зарегистрирована диспетчером в системе;

выдана – обработана и передана исполнителям на исполнение;

заполнена инженером — исполнителем работа выполнена, подготовлен отчет об
исполнение;

отменена – отменена;

недействительна – ошибочная.

На панели оператора в табличном виде представлены параметры заявки, позволяющие контролировать процессы её жизненного цикла: поступление → прием и обработка → выдача заданий исполнителям → выполнение работ по заявке → оформление отчетной документации → закрытие заявки.

Порядок следования и ширина столбцов таблица может быть настроена пользователем. На рис. 4 представлен список заявок в котором на первые позиции вынесены столбцы, обеспечивающие оперативный контроль за ходом работ по заявке.

Инв. № подл.

Подп. и дата

Взам. инв. №

Инв. № дубл.

Подп. и дата

Панель предназначена для отображения информации по заявкам, поступившим в систему и актуальных на текущий рабочий день.

Для быстрой оценки ситуации используется цветовое выделение заявок в соответствии с их статусом:

создана – зарегистрирована диспетчером в системе;

выдана – обработана и передана исполнителям на исполнение;

заполнена инженером – исполнителем работа выполнена, подготовлен отчет об исполнении;

отменена – отменена;

недействительна – ошибочная.

На панели оператора в табличном виде представлены параметры заявки, позволяющие контролировать процессы её жизненного цикла: поступление → прием и обработка→ выдача заданий исполнителям→ выполнение работ по заявке →оформление отчетной документации → закрытие заявки.

Порядок следования и ширина столбцов таблица может быть настроена пользователем. На рис. 4 представлен список заявок в котором на первые позиции вынесены столбцы, обеспечивающие оперативный контроль за ходом работ по заявке.

Изм.

Пист

№ докум.

Подп.

Дата

АИС ЦУ

Лист

8

Окно оператора								
Список заявок								
Номер #	Статус	Категор...	Содержание заявки	Дата поступлен...	Плановое вре...	Исполнение заявки	Количество ...	
5280	Отменена	ABP	ПС Рубеж - "неисправность", не восстановить Заявитель: Чернова, те...	25-10-2024 09:16	25-10-2024 14:...	В работе	0	
5279	Выдана	ABP	-	25-10-2024 08:58	25-10-2024 14:...	Заведена	0	
5278	Выдана	ABP	-	25-10-2024 08:56	25-10-2024 14:...	Заведена	0	
5277	Выдана	ABP	прогрнная10	25-10-2024 08:23	25-10-2024 14:...	Заведена	0	
5276	Выдана	ABP	-	25-10-2024 08:16	25-10-2024 14:...	Заведена	0	
5275	Выдана	ABP	1. Не работает камера на столбе. Лестница есть на объекте. 2. Забор...	24-10-2024 17:41	30-10-2024 17:...	В работе	0	
5274	Выдана	ABP	Доустановка одного извещателя пожарного теплового	24-10-2024 16:00	25-10-2024 15:...	В работе	0	
5273	Заполнена инженером	ABP	БК № 4 - "нет сигнала"	24-10-2024 15:52	25-10-2024 15:...	Будет продолжена	3 д	
5272	Заполнена инженером	ABP	5, 6 этаж: ПС - "неисправность оборудования" Заявитель: охранник ...	24-10-2024 15:44	25-10-2024 15:...	Будет продолжена	2	
5271	Отменена	ABP	Прибор Рубеж- постоянный звук, сигнал Заявитель: слесарь Скидан...	24-10-2024 14:28	24-10-2024 18:...	Будет продолжена	0	
5270	Выдана	ABP	Не открывается дверь по пропускам на выход из столовой Заявитель...	24-10-2024 09:29	31-10-2024 17:...	В работе	0	
5269	Заполнена инженером	ABP	Пост № 3: не открывается одна створка ворот Заявитель: Перцева, т...	24-10-2024 09:24	24-10-2024 14:...	Будет продолжена	2	
5268	Выдана	ABP	-	24-10-2024 08:42	24-10-2024 14:...	Заведена	0	
5267	Заполнена инженером	ABP	ЦСА. Белый 1. Завод сжигания.	24-10-2024 08:33	24-10-2024 14:...	Отработана полностью	2	
5266	Выдана	ABP	-	24-10-2024 07:56	24-10-2024 13:...	Заведена	0	
5265	Выдана	ABP	-	24-10-2024 07:50	24-10-2024 13:...	Заведена	0	

Рисунок 4. Список заявок.

Обновление информации в Списке заявок осуществляется автоматически по мере ввода информации исполнителем на мобильном устройстве: отметки этапа работ, заполнение отчетности и т.п. Если исполнителем подготовлены акты по выполненным работам, то в столбце «Количество вложений» появится сигнальная пиктограмма.

Для просмотра предоставленных документов диспетчер может двойным кликом мышки открыть карточку заявки (рис.5), а затем вкладку «Вложения» и просмотреть предоставленные исполнителем документы (рис.6).

Заявка № 5274

Информация о заявке

Аудио вложения 0

Системы 1

Работы

Вложения 3

№

5274

Состояние заявки

Заполнена инженер...

Исполнение заявки

Отработана полностью

Вид заявки

ЛСС

Категория

ABP

Заявитель

Организация

СЦ ТЕЛПРОС ООО

Объект

КНС-4

Контрагент

Водоканал СПб ГУП

Договор

23/ЦЗ/1006 (ТО КСБ)

Вид договора

На обслуживание

Вид платежа

Действия

Подача заявки

Соответствует

Комментарий к подаче заявки

Принятие заявки

Корректно

Комментарий к принятию заявки

Время и сроки

Дата поступления заявки

24.10.2024 16:00

Плановое время завершения заявки

25.10.2024 15:45

Локация заявки

Адрес

Цитадельское ш., д. 9, лит. А, г. Кронштадт

Филиал

Люди

Автор

Хлопина Виктория Евгеньевна

Ответственный за ТО

Дополнительные признаки

Плановое ТО

Согл.переработка

Срочная

Гарант.работы СЦ

от СЦ

Заявка не влезла в норму

Сохранить

Рисунок 5. Карточка Заявки.

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата

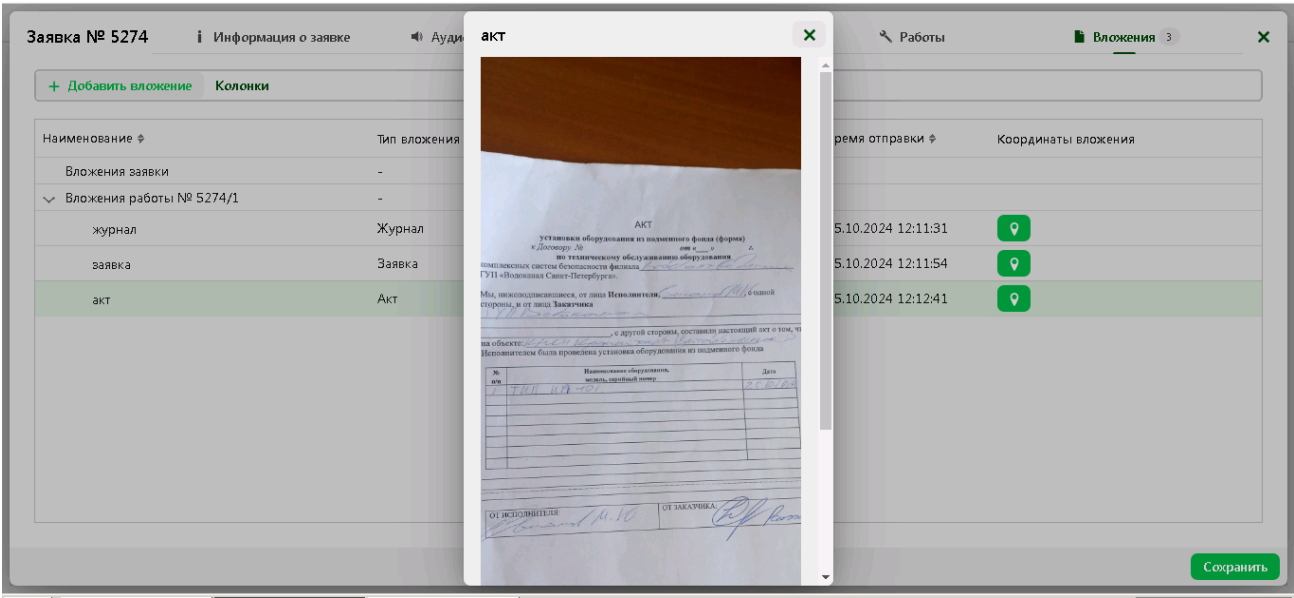


Рисунок 6. Просмотр на вкладке «Вложения» предоставленного исполнителем документа.

4.2. Панель «Список работ»

Панель содержит перечень работ, актуальных на текущий рабочий день с информацией по каждой работе (рис. 7).

Окно оператора										
Список работ										
Номер ф	Статус	Тип работ	Система	Код неисправности	Бригадир	Мастер	Исполнение работ	Содержание работ	Автор	
5284/1/1	Новая	АВР	Комплексны...	Инф.звонок/Прочее	Брехов Влад...	Брехов Влад...	-	-	Asterisk Aste	
5283/1	Отъехал с адреса	АВР	Охранная си...	Не восстановил шлейф после с...	-	Козлов Дмит...	Отработана полностью	Цокольный и 1 эт: ОС - "н...	Хлопина Вик	
5282/1	Отъехал с адреса	АВР	Пожарная с...	Неисправен прибор ПС	-	Рокотов-Ива...	Отработана полностью	Пом. охраны: не работает...	Либанова Л.	
5281/1	Отъехал с адреса	АВР	Комплексны...	Не работает ПК (сервер, АРМ)	-	Мишин Вита...	Будет продолжена	Монитор № 2 ВК № 9 - н...	Хлопина Вик	
5280/1	Создана	АВР	Пожарная с...	Не работает ШС ПС, не восстан...	-	Брехов Влад...	-	ПС Рубеж - "неисправнос...	Хлопина Вик	
5278/1/1	Отклонена	АВР	Комплексны...	Инф.звонок/Прочее	Бальбердин...	Бальбердин...	-	-	Asterisk Aste	
5277/1/2	Отъехал с адреса	АВР	Комплексны...	Инф.звонок/Прочее	Зубарев Кир...	Зубарев Кир...	Отработана полностью	прогрнная10	Asterisk Aste	
5276/2	Принята	АВР	Охранная си...	Неисправна КТС	-	Бальбердин...	-	Пост № 10: не работает К...	Asterisk Aste	
5276/1/1	Отклонена	АВР	Комплексны...	Инф.звонок/Прочее	Бальбердин...	Бальбердин...	-	-	Asterisk Aste	
5275/1/2	Принята	АВР	Комплексны...	Настройка оборудования	Мучанко Ма...	Мучанко Ма...	-	1. Не работает камера на ...	Хлопина Вик	
5274/1	Отъехал с адреса	АВР	Пожарная с...	Монтаж/подключение оборудо...	-	Степанов М...	Отработана полностью	Доустановка одного изв...	Хлопина Вик	
5273/1	Отъехал с адреса	АВР	Видеонаблю...	Отсутствует/некорректное изоб...	-	Степанов М...	Будет продолжена	ВК № 4 - "нет сигнала"	Хлопина Вик	
5272/1	Отъехал с адреса	АВР	Пожарная с...	Не работает ШС ПС, не восстан...	-	Бальбердин...	Будет продолжена	5. 6 этаж: ПС - "неисправн...	Хлопина Вик	
5272/1/2	Отъехал с адреса	АВР	Пожарная с...	Не работает ШС ПС, не восстан...	Брехов Влад...	Брехов Влад...	Отработана полностью	5. 6 этаж: ПС - "неисправн...	Хлопина Вик	
5271/1	Отклонена диспетче...	АВР	Пожарная с...	Неисправен прибор ПС	-	Баян Олег	-	Прибор Рубеж- постоянн...	Либанова Л.	

Рисунок 7. Список работ.

Аналогично Списку заявок используется цветовая индикация работ в зависимости от их текущего статуса:

- Завершена – закончена исполнителем;
- Отмена – отменена;
- Приступил – исполнитель приступил к работе;
- Отклонена – работа отклонена исполнителем;
- Отклонена диспетчером – работа отклонена диспетчером;

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

- Принята – работа принята к исполнению исполнителем;
- Получена – работа получена исполнителем;
- В пути – исполнитель выехал на место работ;
- Прибыл на адрес – исполнитель прибыл на место работ;
- Оформил допуск – исполнитель на месте работ оформил допуск к работам;
- На паузе – исполнитель прервал работу;
- Отъехал с адреса – исполнитель покинул адрес работ;
- Не завершена – работы не завершены;
- Работа по заявке завершена – работа по заявке завершена;
- Оформление документации завершено – на месте работ документация оформлена;
- Новая – работа формируется;
- В пути с паузы – исполнитель возвращается на место работ;
- Прибыл с паузы – исполнитель после паузы приступил к работе;
- Создана – работа сформирована;
- Передана – работа передана исполнителю.

Большая часть указанных статусов формируется автоматически в ходе фиксации исполнителем на мобильном устройстве выполняемых им действий или в процессе формирования и отправки диспетчером работ исполнителю.

Аналогично панели заявок двойным кликом можно открыть карточку работы с подробной информацией о работе (рис 8).

Работа № 5283/1

Информация

Этапы работы

Отчёты

Вложения (0)

Комментарии (1)

История пауз (0)

Переработки (0)

5283/1

Отъехал с адреса

ABP

Административное зд

Хлопина Виктория Евгеньевна

Рабочее время

Планируемое время начала работ

25.10.2024 18:33

Фактическое время начала работ

25.10.2024 14:49

Планируемое время окончания работ

25.10.2024 19:23

Фактическое время окончания работ

25.10.2024 14:50

Срочная

Адрес

Адрес

Большая Подъяческая ул., д. 11, лит. А

Филиал

Администрация

Здание

-

Неполадки

Система

Охранная сигнализация

Код неисправности

Не восстановить шлейф после сработки/не встает на о

Исполнители

Одиночная работа

Исполнитель

Козлов Дмитрий Георгиевич

Содержание работы

Цокольный и 1 эт: ОС - "неисправное состояние электропитания", не поставить на охрану

Заявитель: охранник Кустова, 68-703

Рисунок 8. Карточка работы.

Инв. № подл.	Подп. и дата
Взам. инв. №	Инв. № дубл.
Подп. и дата	

4.3. Панель «Карта»

Панель предназначена для отображения на карте объектов и местонахождения исполнителей.

Местонахождение исполнителей отображается в соответствии с текущей координатой мобильного устройства исполнителя. Если исполнители работают бригадой, то на пиктограмме отображается количество членов бригады и при наведении на пиктограмму курсора открывается окно с информацией о бригаде: состав, номер и статус работы, плановое время начала и окончания (рис. 9). При выборе пункта «Показать маршрут» на карте будет отображен маршрут движения исполнителя в виде точек маршрута с указанием времени получения информации о точке маршрута.

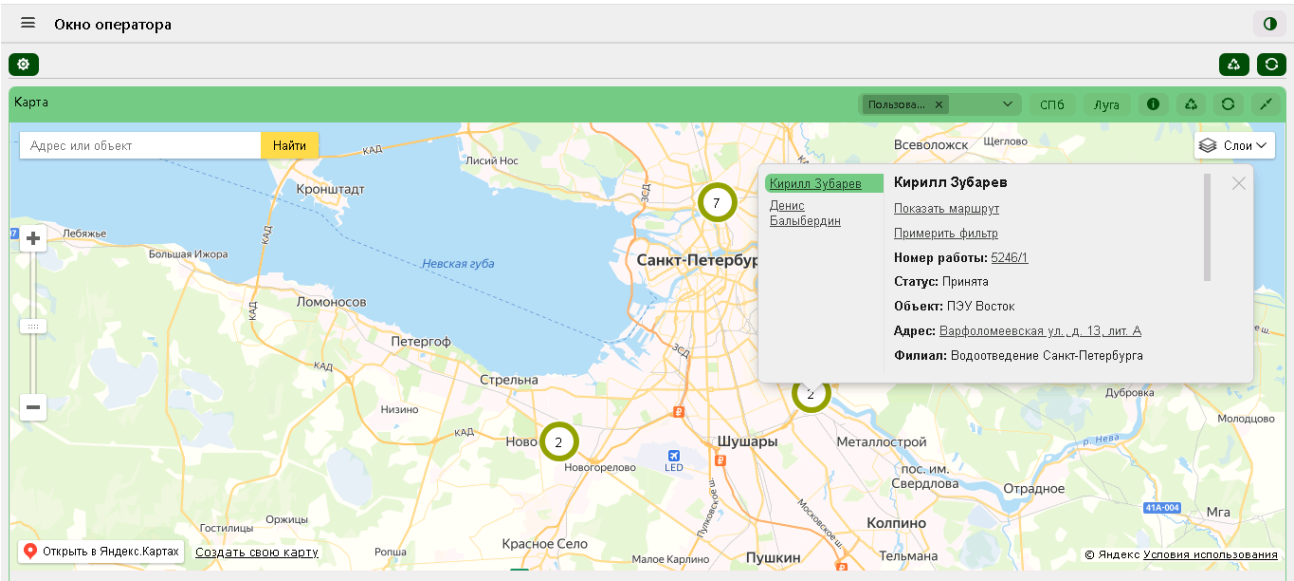


Рисунок 9. Отображения местонахождения исполнителей и информация об исполнителе.

Пиктограмма объекта отображается выбранным пользователем цветом, а при наведении на пиктограмму курсора отображается краткая информация об объекте. Пользователь может добавить на карту объект по кнопке «Создать объект» (рис. 10).

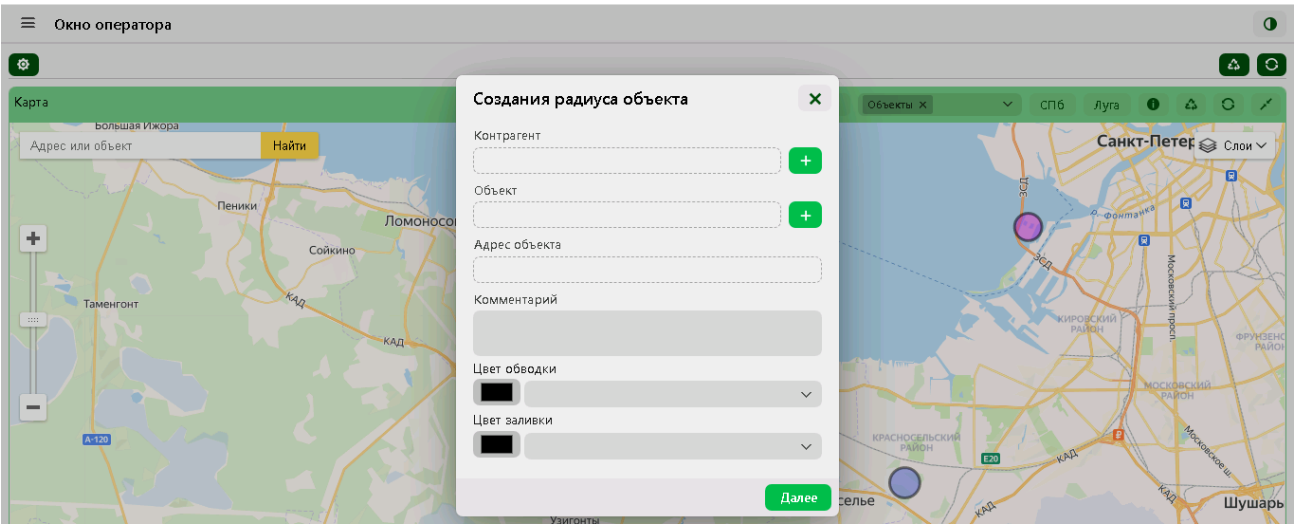


Рисунок 10. Создание объекта для отображения на карте.

Инв. № подл.	Подп. и дата	Инв. № дубл.	Взам. инв. №	Подп. и дата	Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

4.4. Панель «Диаграмма Ганта»

Панель предназначена для отображения в виде диаграммы хода работ по заявкам или по исполнителям.

Диаграмма по исполнителям формируется по исполнителям с указанием работ исполнителя и краткой информацией по работам (рис. 11).

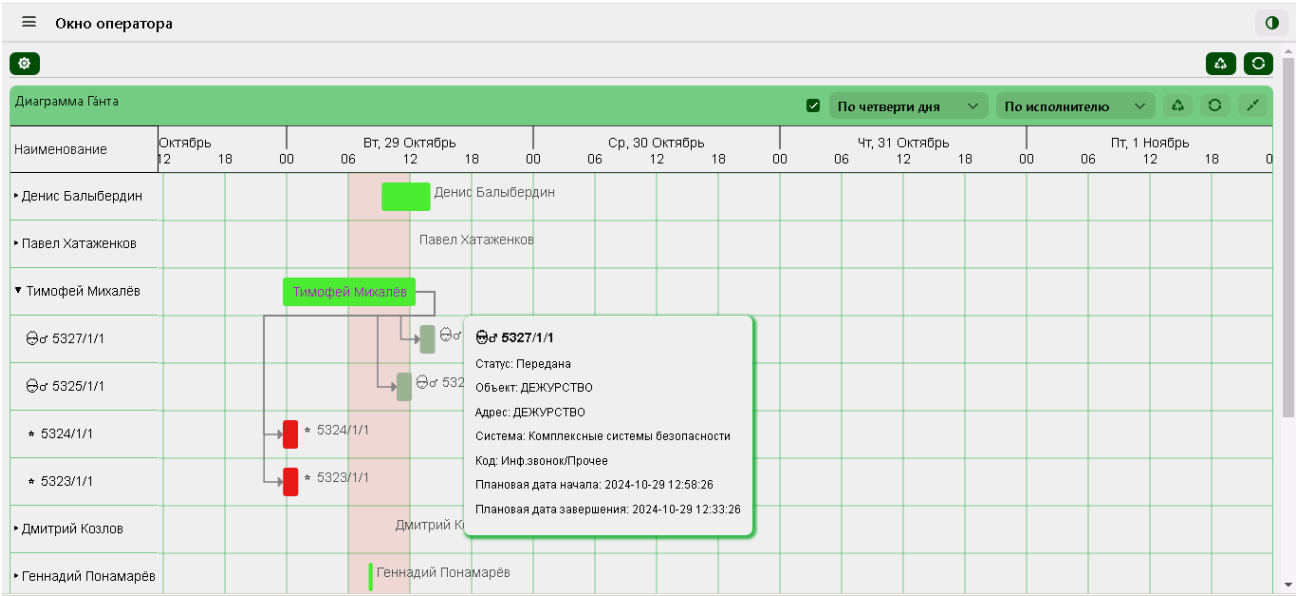


Рисунок 11. Диаграмма по исполнителям и информация по работам исполнителя.

Диаграмма по заявкам формируется по заявкам с указанием работ, созданных по этой заявке (рис.12).

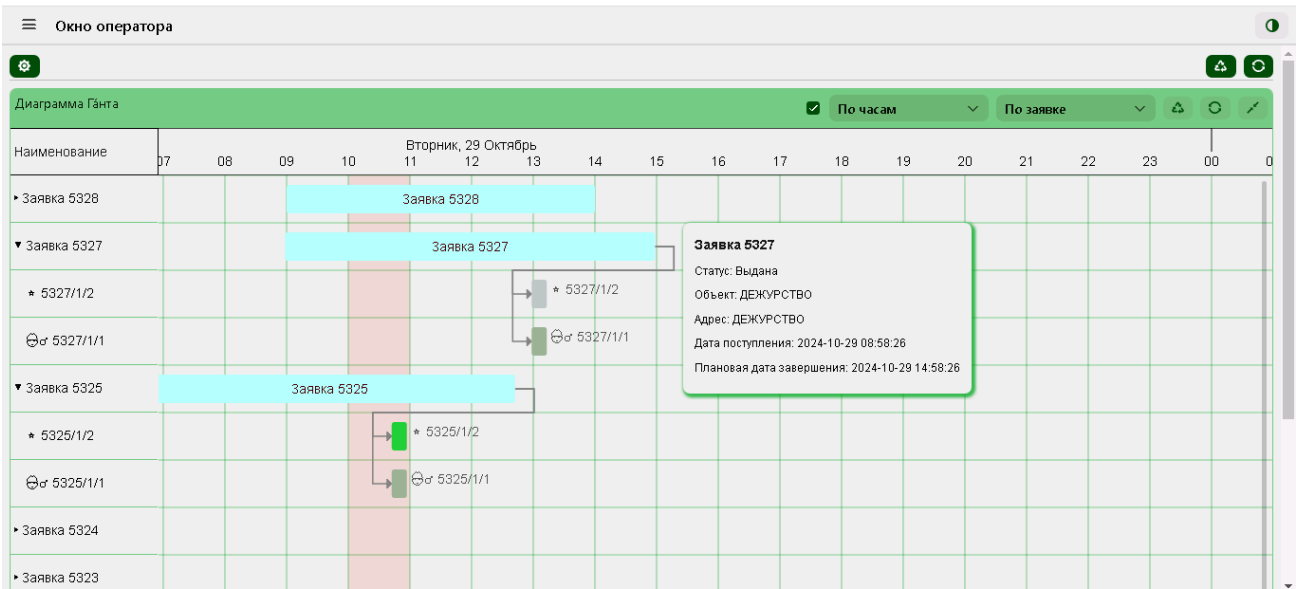


Рисунок 11. Диаграмма по исполнителям и информация по работам исполнителя.

Для диаграмм можно выбрать формат отображения шкалы времени: по часам, ¼ или ½ дня и т.п.

4.5. Панель «Текущая смена»

Панель предназначена для отображения списка исполнителей и информации о текущем статусе исполнителя в виде пиктограмм (рис. 12).

Рисунок 12. Панель «Текущая смена».

Информация о графике работ исполнителей ведется в специальной форме График работ/дежурств руководителями структурных подразделений исполнителей, а текущий статус исполнителя определяется по отметкам исполнителя о своих действиях на мобильном устройстве.

Дополнительно контролируется работоспособность мобильного устройства (столбцы – Зарядка, Сеть).

Двойным кликом мышки можно открыть карточку исполнителя с подробной информацией и данными авторизации в начале смены (место (на карте), фото, комментарий, введенный при авторизации) (рис.13).

Кроме этого выделение на панели строки соответствующей исполнителю автоматически предоставляет на панелях «Список работ» и «Карта» информацию, относящуюся к выбранному исполнителю.

Подп.и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

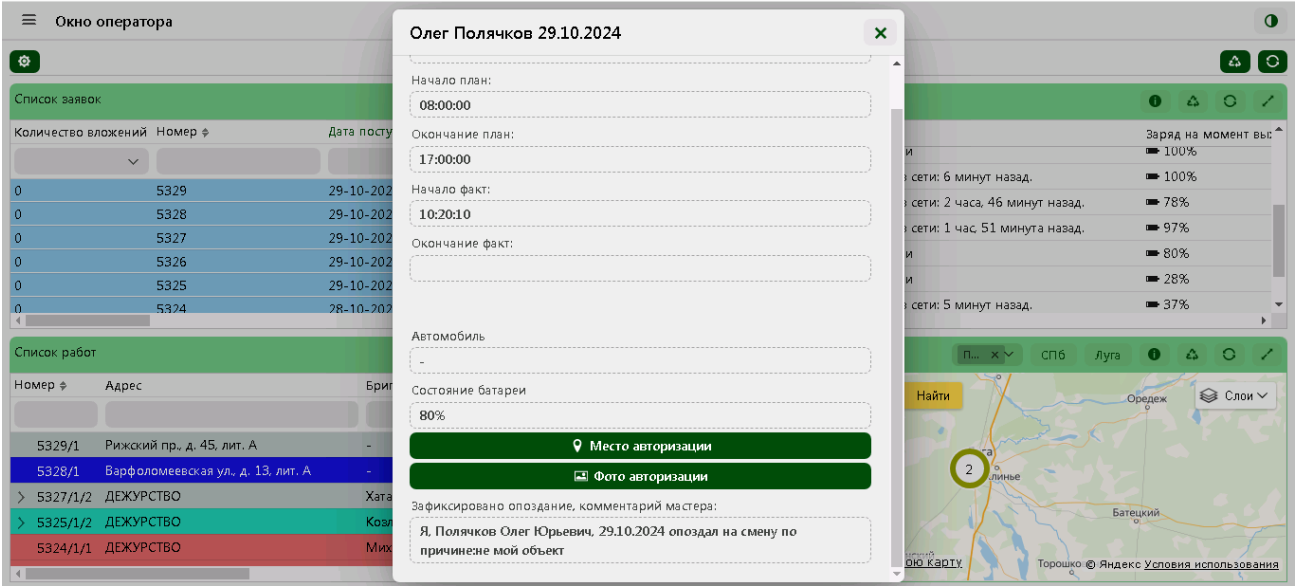


Рисунок 13. Информация об исполнителе.

Инв. № подл.	Подп. и дата		Взам. инв. №		Инв. № дубл.		Подп. и дата																			
														АИС ЦУ												Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата													15									

5. РАБОТА С АИС ЦУ

5.1. Обобщенная схема работы диспетчера (оператора) с АИС ЦУ

Обобщенная схема работы диспетчера с АИС ЦУ представляет собой повторяющуюся последовательность следующих действий:

Этап 1: При получении сообщения автоматически или вручную диспетчером (дежурным) формируется задача (заявка).

Этап 2: Диспетчер (дежурный) анализирует сообщение (достоверность, обоснованность, полнота информации) и определяет необходимость действий(работ).

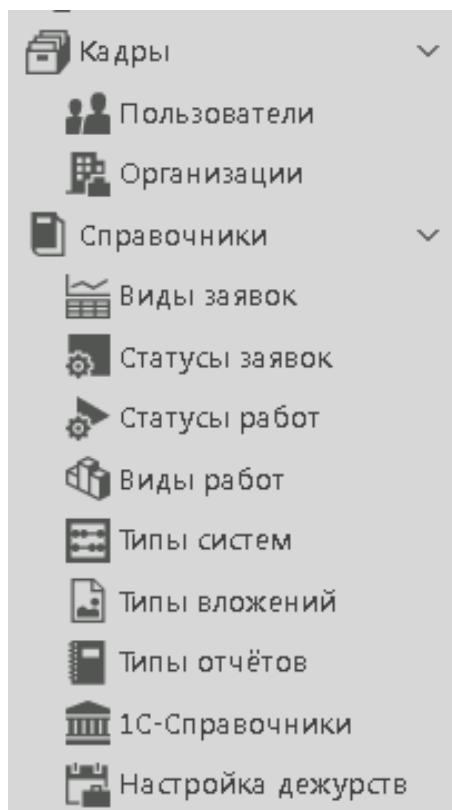
Этап 3: Автоматически или вручную формируется набор действий (работ) подлежащих выполнению.

Этап 4: Действия (работы) передаются исполнителям.

Этап 5. Диспетчером осуществляется контроль и координация действий исполнителей, ведется оперативная отчетность.

В соответствии с представленной схемой диспетчер (оператор) работает с карточкой «Заявка» и карточкой «Работа», а для ввода данных в карточки используются справочники.

5.2. Справочники в АИС ЦУ.



Для работы с АИС ЦУ диспетчером (оператором) используется ряд справочников (рис. 14).

В рамках администрирования АИС ЦУ функция просмотра и (или) ведения справочников доступна администратору системы или может быть возложена на пользователей с определенной ролью.

Данные справочников используются при ручном вводе данных, автоматическом или ручном изменении статусов заявок или работ.

Рисунок 14. Справочники АИС ЦУ.

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата	АИС ЦУ					Лист 16
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						

5.3. Создание заявки. Карточка заявки.

При поступлении информации об инциденте по телефону/факсу/электронной почте диспетчер регистрирует полученную информацию в виде заявки, заполняя ручную специальную форму – карточку заявки. Для этого необходимо открыть Список заявок и нажать кнопку «Создать заявку». В результате будет доступна для ввода данных карточка заявки, представленная на рис. 15.

Рисунок 15. Карточка заявки.

Вся информация по заявке сгруппирована на вкладках, которые можно выбрать в заголовке (верхней строчке) формы:

- «Информация» - общая информация о полученном сообщении;
- «Аудио вложения» - возможность прослушать аудио запись обратившегося лица (при наличии интеграции с системой записи телефонных обращений);
- «Системы» - перечень систем объекта, в отношении которых фиксируется обращение;
- «Работы» - перечень работ, формируемых по заявке;
- «Вложения» - перечень различных документов, характеризующих действия по заявке.

Заполнение карточки заявки (новой) начинается с вкладки «Информация».

Поля Автор заявки (ФИО диспетчера), дата поступления заявки (текущее), плановое время завершения (+4 часа с даты поступления) и статус заявки (создана) будут заполнены автоматически.

Вся информация по заявке группируется в отдельные блоки: «Заявитель», «Локация заявки», «Содержание» и «Комментарии» - заполняются со слов заявителя с использованием справочников.

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата	АИС ЦУ				Лист 17
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата					

Одновременно диспетчер (оператор) проверяет по различным справочникам корректность информации заявителя и обоснованность обращения и в соответствии с этим заполняет блоки «Действия» и «Дополнительные признаки».

В полях «Содержание заявки» и «Комментарии» вводится содержание сообщения заявителя и комментарии оператора.

В процессе создания заявка находится в состоянии «Создана», а после сохранения автоматически получает регистрационный номер.

Далее по заявке оператором добавляются необходимые для выполнения работы в электронном виде документы (вкладка «Вложения») и создаются необходимые по заявке работы, работы направляются исполнителям, а заявка получает статус «Выдана» (рис. 16).

The screenshot displays a web-based interface for managing requests. The main window is titled 'Заявка № 5350' and 'Информация о заявке'. It features several tabs: 'Аудио вложения', 'Системы', 'Работы', and 'Ежедневные'. The 'Выдана' status is prominently displayed. The form is divided into several sections:

- Заявитель (Applicant):** Includes fields for 'Организация' (СЦ ТЕЛЮС-ОФФ), 'Объект' (СЭС 1 подъезд), 'Контактное лицо' (Варданян С.П. Д.П.), 'Договор' (23/ЦД 3/1005), 'Вид договора' (На обслуживание), and 'Вид платежа'.
- Действия (Actions):** A list of actions taken, including 'Подана заявка', 'Соответствует', 'Комментарий к поданной заявке', 'Принята заявка', 'Корректно', and 'Комментарий к принятой заявке'.
- Локация заявки (Request Location):** Fields for 'Адрес' (Новосадовая п.д. 60) and 'Филиал' (Водоснабжение Санкт-Петербурга).
- Личные данные (Personal Data):** Fields for 'Автор' (Либанова Людмила Андреевна), 'Ответственный за ТО' (Косырев Игорь Иванович, Токтолыт Николас Владимирович, Овчинников Артем Сергеевич), and 'Диспетчер' (Либанова Людмила Андреевна).
- Время и сроки (Time and Deadlines):** Fields for 'Дата поступления заявки' (31.10.2024, 10:36) and 'Плановое время завершения заявки' (31.10.2024, 17:00).
- Дополнительные признаки (Additional Signs):** A list of checkboxes for 'Плановое ТО', 'Срочная', 'от СЦ', 'Не подано ТО', 'Согласовано', 'Заявка не в б. времени', 'СМР', and 'Оборудование в ремонте'.
- Комментарии (Comments):** A section for 'Содержание заявки' (КПП: Перенос оборудования СКУД согласно ТР) and 'Комментарий' (20961 в 1С).

A 'Сохранить' (Save) button is located at the bottom right of the form.

Рисунок 16. Заполненная карточка заявки со статусом «Выдана».

5.4. Реагирование на заявку. Создание работ по заявке. Карточка работы.

Создание работ по заявке осуществляется на вкладке «Работы» карточки заявки. При этом необходимо заполнить поля карточки работы (рис. 17). Часть полей автоматически переносятся из карточки заявки.

Диспетчер (Оператор) указывает планируемое время работы, указывает наименование системы и код неисправности (если используется кодирование видов неисправности) и назначает исполнителя исходя из оперативной информации об исполнителях (Панели «Текущая смена» и «Карта») и сохраняет работу. Созданная работа получает статус «Новая» и отображается на панели «Список работ», на вкладке «Работы» в заявке и других панелях и автоматически передается на мобильное устройство исполнителя.

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата

Создание работы

№

Номер заявки

Категория

Объект

Автор работы

31.10.2024

14:36

АВР

СВС, 1 подъезд

Либанова Лидия Андреевна

Рабочее время

Планируемое время начала работ

Планируемое время окончания работ

Срочная

Адрес

Адрес

Филиал

Здание

Новосаратовка п. д. 60

Водоснабжение Санкт-

-

Неполадки

Система

Код неисправности

Исполнители

Исполнители

КПП: Перенос оборудования СКУД согласно ТР

Отменить создание

Создать работу

Рисунок 17. Карточка работы.

5.5. Мониторинг оперативной обстановки. Ведение оперативной отчетности.

Мониторинг оперативной обстановки осуществляется диспетчером с помощью панелей окна оператора.

На панели Диаграмма Ганта диспетчер видит список актуальных заявок и состояние работ по ним (рис. 18).

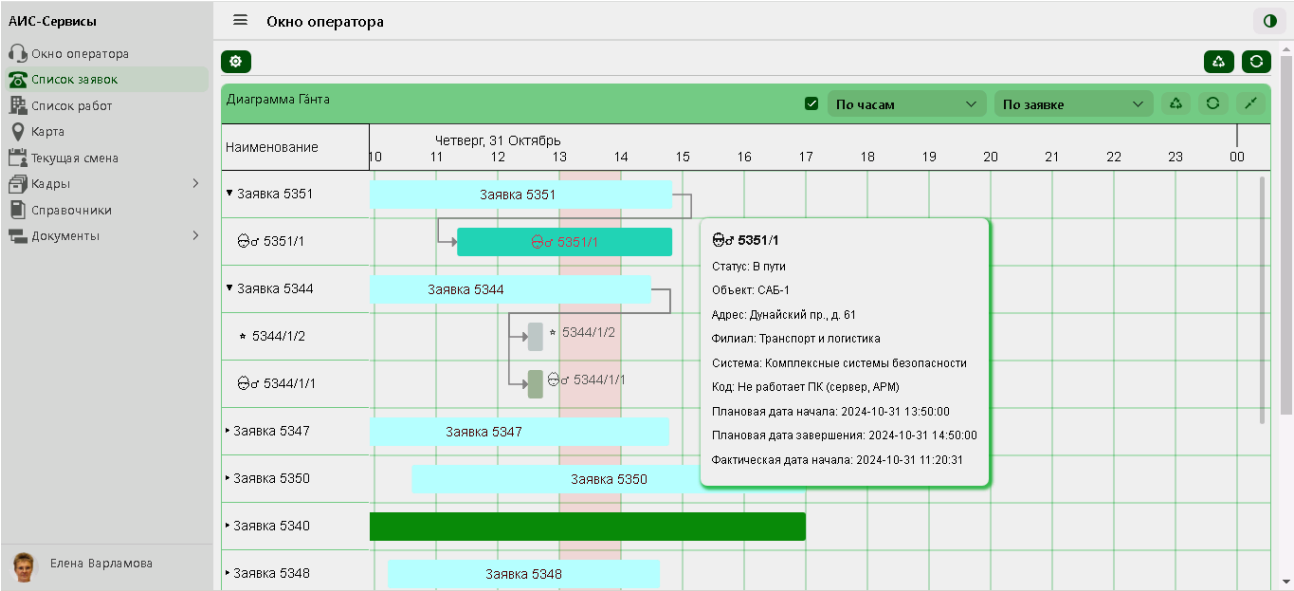


Рисунок 18. Контроль за заявками и работами по заявкам.

Двойным щелчком по прямоугольнику заявки или работы можно перейти на соответствующую карточку и посмотреть подробный ход работы по этапам, отчеты и комментарии формируемые исполнителем на мобильном устройстве (рис. 19).

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Работа № 5351/1

Информация

Этапы работы

Отчёты

Вложения (0)

Комментарии (1)

История пауз (0)

Переработки (0)

Отображение

Все

Только отмеченные

Показать историю на карте

Выехать на адрес

Время отметки

31.10.2024 11:20:31

Комментарий

Прибытие на адрес

Время отметки

Комментарий

Оформление допуска

Время отметки

Комментарий

Начало выполнения

Время отметки

Комментарий

Рисунок 19. Контроль за этапами работ и комментариями по их выполнению.

Та же панель (Диаграмма Ганта) может быть открыта и в форме удобной для мониторинга работы исполнителей (рис. 20).

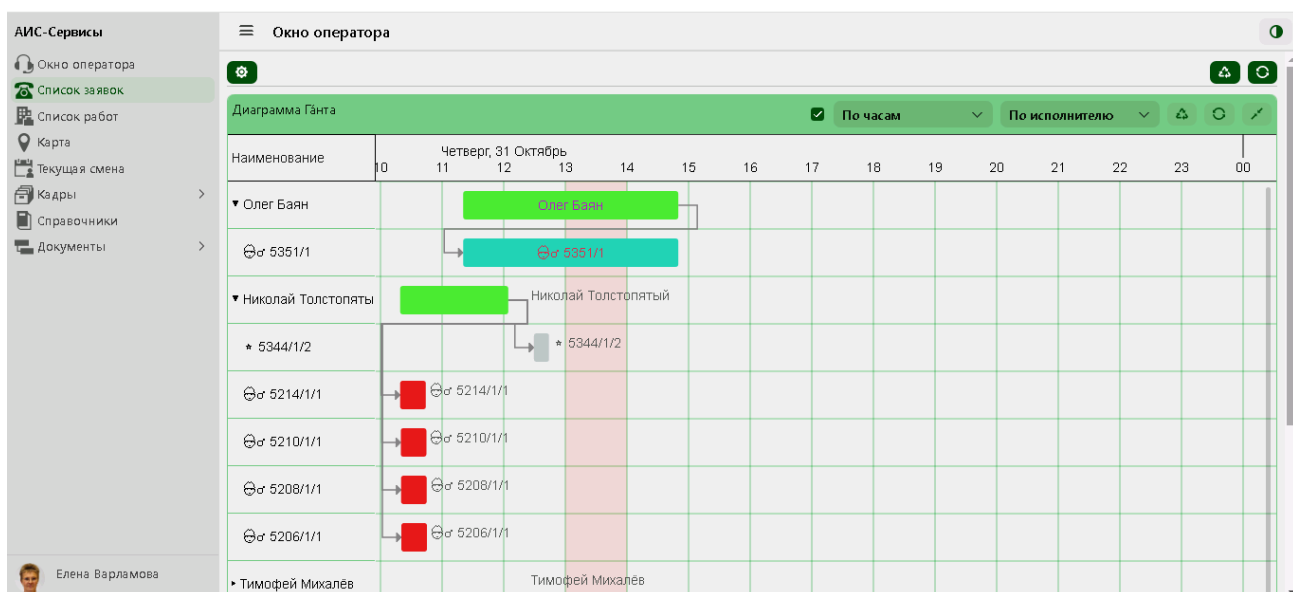


Рисунок 20. Мониторинг работ исполнителей.

Кроме этого для мониторинга могут быть использованы панели «Карта», Список работ, список заявок информация в которых оперативно меняется в соответствии с информацией, поступающей с мобильных устройств исполнителей.

Отчеты исполнителей (акты, журналы, фотографии, ведомости и т.п.) хранятся как список вложений к работам или заявкам и используются как техническая (внутренняя) отчетность (рис. 21).

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	АИС ЦУ	Лист
						20

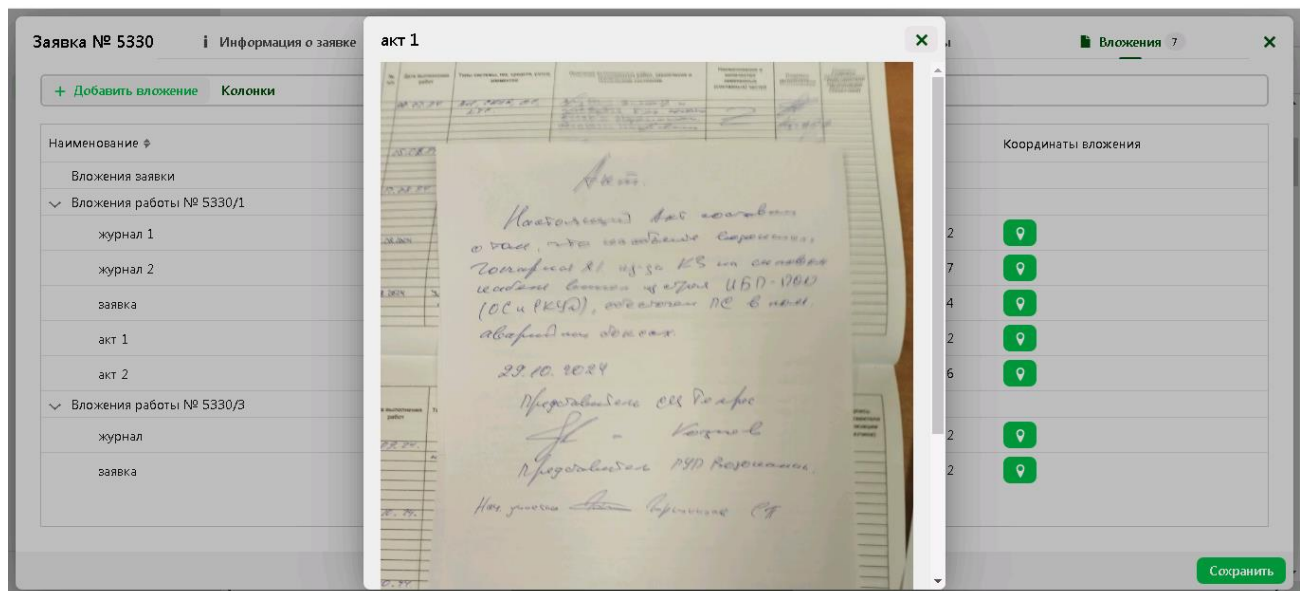


Рисунок 21. Отчетность по работам по заявке.

5.6. Завершение работы . Выход из системы.

Для завершения работы и выхода из системы необходимо на Панели оператора открыть главное меню системы (первый символ в заголовке) и выбрать пункт «Выйти» рис. 22.

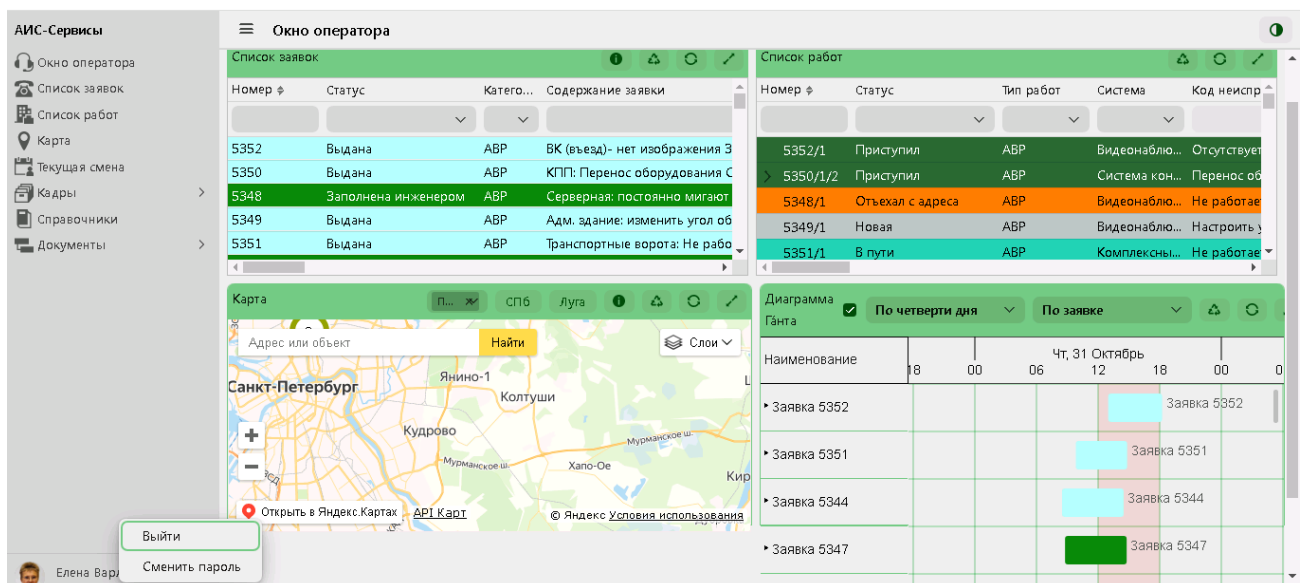


Рисунок 22. Завершение работы

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата	АИС ЦУ					Лист
										21
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						

6. АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ

В ходе работы могут возникнуть следующие аварийные ситуации:

- аварийное завершение работы программы АИС ЦУ;
- отсутствие подключения к веб-серверу;
- выход из строя оборудования ПК.

При возникновении указанных аварийных ситуаций необходимо обратиться к Администратору системы для их устранения.

7. РЕКОМЕНДАЦИИ К ОСВОЕНИЮ

При подготовке к работе с АИС ЦУ пользователям рекомендуется ознакомиться с общим описанием и памяткой по работе с АИС ЦУ для конкретной должности.

Практическое освоение целесообразно начать с детального анализа информации, представленной на экранных формах.

Расположение панелей в окне оператора, удобный вид таблиц, сортировка данных могут быть настроены с учетом должностных обязанностей пользователя и индивидуальных особенностей.

В любой момент работы с программой пользователь может обратиться к справке по работе с программой.

Инв. № подл.					Подп. и дата		Взам. инв. №		Инв. № дубл.		Подп. и дата	
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	АИС ЦУ							Лист
												22

Лист регистрации изменений

[illegible]

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата

					АИС ЦУ	Лист
						23
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата		