

КИТ В СФЕРЕ ИТ  
ДЛЯ ЖКХ И  
ЭНЕРГЕТИКИ

 **СТЕК**  
[www.stack-it.ru](http://www.stack-it.ru)

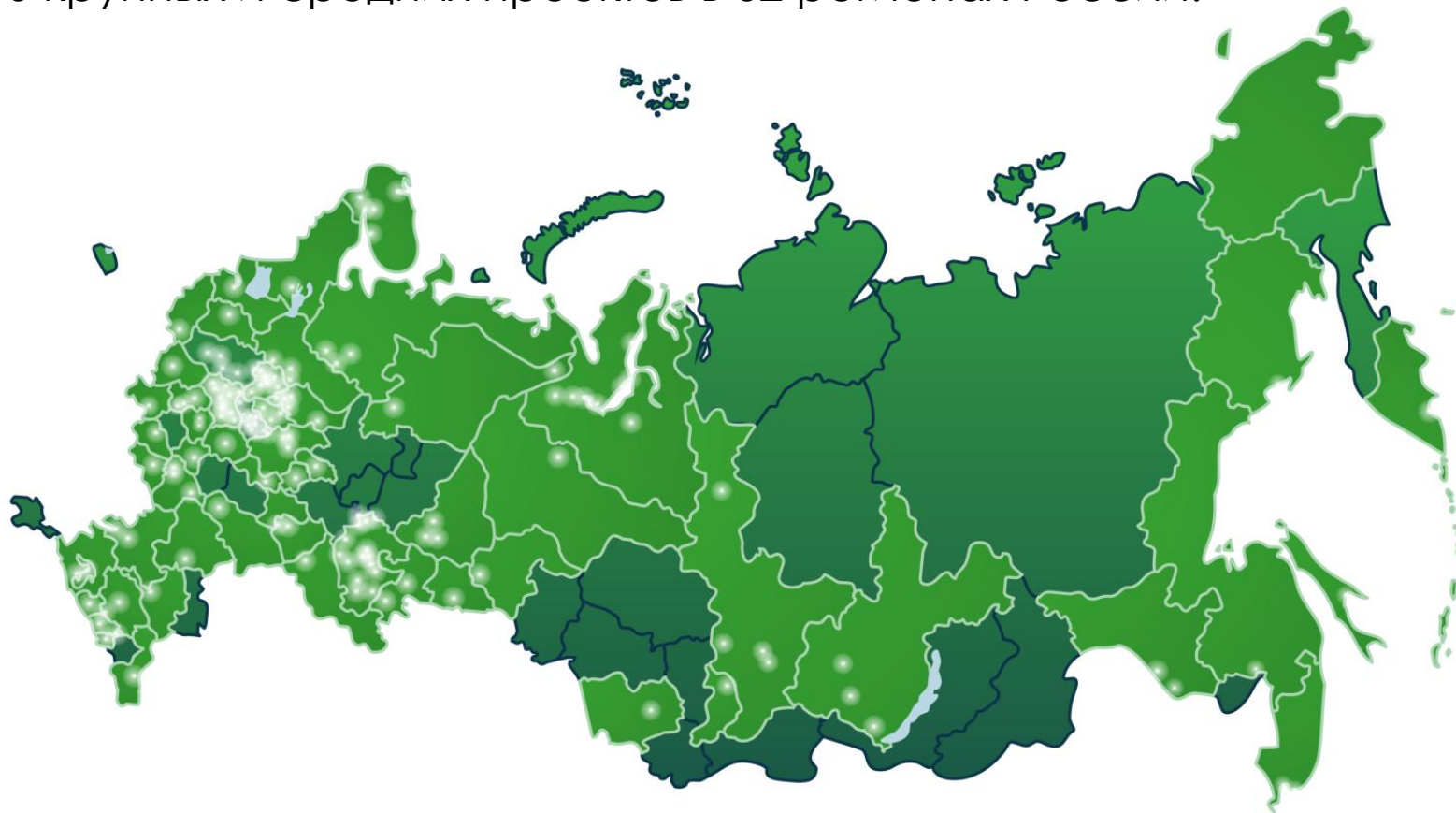
# АВАРИЙНО-ДИСПЕТЧЕРСКАЯ СЛУЖБА

на базе программного комплекса “СТЕК-ЖКХ”





- Компания «Стек» 21 год специализируется на автоматизации предприятий сферы ЖКХ и Энергетики.
- Решения «Стек» проверены временем: нами реализовано более 800 крупных и средних проектов в 62 регионах России.





Консалтинг в области построения эффективных информационных систем

Разработка корпоративных расчетно-информационных программ

Разработка сервисных модулей, облегчающих взаимодействие с абонентами

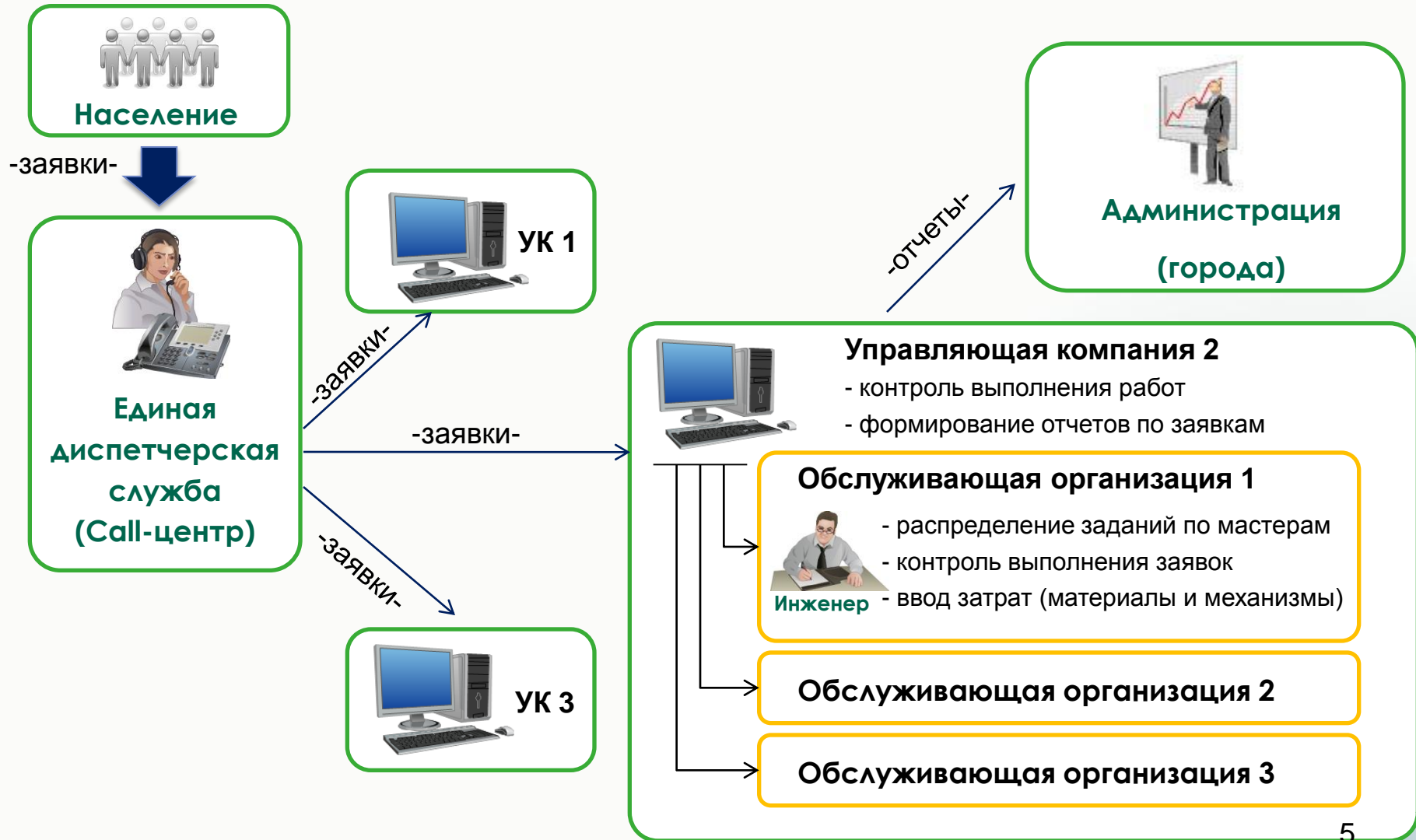
Внедрение комплексов Стек и интеграция с внешними информационными системами

Сопровождение программ и их постоянное развитие



- Регистрация заявок в информационной системе.
- Быстрый и удобный поиск абонентов с возможностью автоматического определения заявителя в базе данных по номеру телефона входящего звонка.
- Автоматическое распределение и передача заявок в обслуживающие организации.
- Контроль поступления и исполнения заявок по фазам.
- Регистрация телефонограмм (например, плановые отключения).
- Учет фактических и нормативных затрат труда и расхода материалов при выполнении заявки.
- Получение разнообразных форм отчетности по заявкам, работам, материалам.







- В единый диспетчерский пункт (call-центр) поступают заявки от населения с различными типами работ.
- Заявки автоматически передаются обслуживающим организациям, которые связаны с конкретными адресами в базе данных.
- При необходимости диспетчер может в заявке изменить обслуживающую организацию вручную.
- У каждой обслуживающей организации отображаются только «свои» заявки.





Заявки можно создавать двумя способами:  
автоматически или вручную.

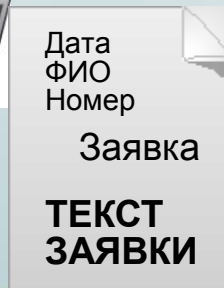
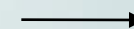
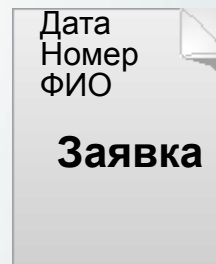
## АВТОМАТИЧЕСКОЕ СОЗДАНИЕ ЗАЯВКИ

- Для этого необходимо подключение услуги автоматического определения номера (АОН).
- После определения телефонного номера запускается поиск такого же номера в базе данных программы «Стек-ЖКХ».
- При успешном поиске создается новая заявка с адресом и ФИО заявителя.
- Диспетчеру остается только занести текст заявки.



АОН

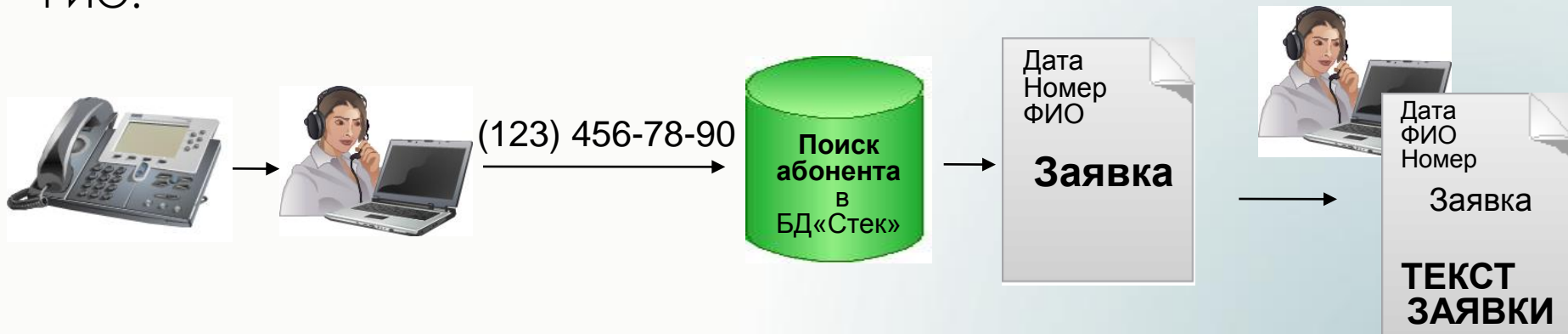
(123) 456-78-90



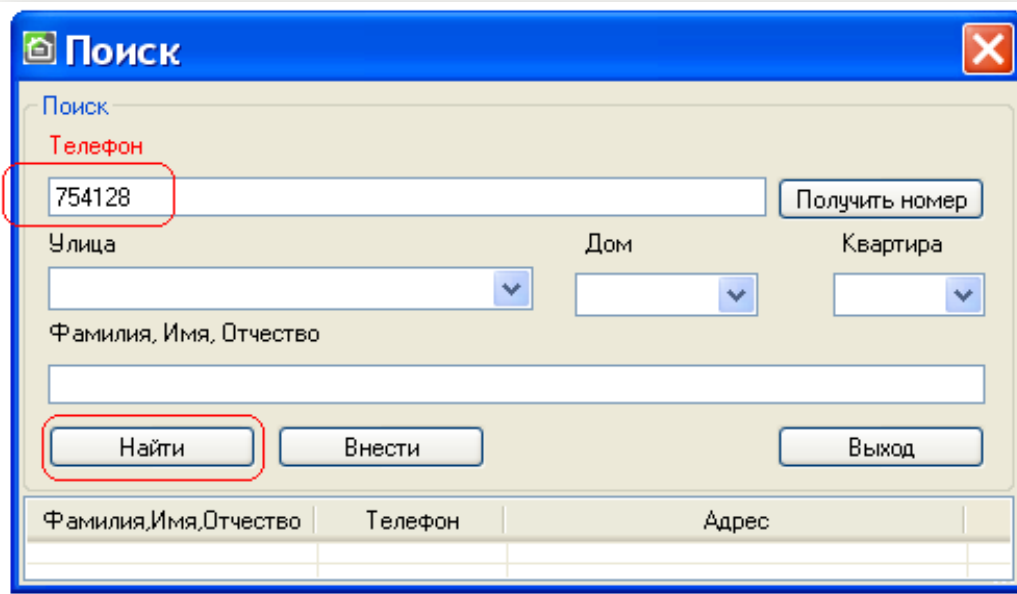


## СОЗДАНИЕ ЗАЯВКИ ВРУЧНУЮ

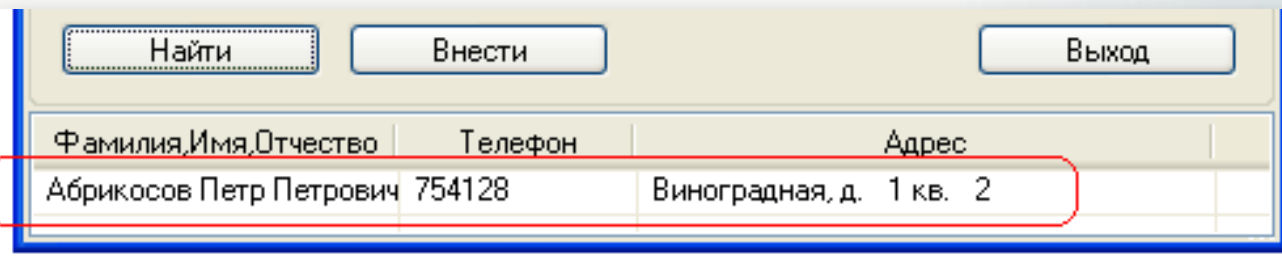
- Диспетчер с помощью клавиатуры набирает номер телефона заявителя в окне поиска.
- При успешном поиске создается новая заявка с адресом и ФИО заявителя.
- Диспетчер заносит текст заявки.
- Если телефонный номер в базе отсутствует, диспетчер заносит его и указывает адрес, ФИО заявителя.
- Поиск заявителя можно осуществлять и по другим критериям: адрес, ФИО.





- Диспетчер указывает номер телефона заявителя в окне поиска.
- Нажимает кнопку «Найти».
- Из перечня найденных заявителей, выбирает необходимого.
- Если по указанному телефону заявителей не найдено, диспетчер заносит его адрес и ФИО.



Фамилия,Имя,Отчество	Телефон	Адрес
Абрикосов Петр Петрович	754128	Виноградная, д. 1 кв. 2



**Заявка**

Заявка | Заявки абонента / дома | Личные данные

**Заявка**

Дата: 14.09.2010 15:03

Номер: 0

Управляющая компания: ТСЖ "Радуга"

Обслуживающая организация: РЗУ - 1

**Причина вызова**

Вид работ: Водоснабжение

Вид заявки:

ФИО исполнителя:

Выполнить:

с 14.09.10 08:00

по 14.09.10 12:00

Текущее состояние: Принята (диспетчер) Дата: 14.09.10 Время: 15:03

Автор: Павлова Т.А.

Редактировал: Павлова Т.А.

Сохранить Отмена

**Объект работ**

Адрес: Виноградная, д. 1 кв. 2

подобъект:

Подъезд: Этаж: Код/ домофон:

Заявил: Абрикосов Петр Петрович

Телефон: 754128 Долг: 0

**Текст заявки**

Нет горячей воды

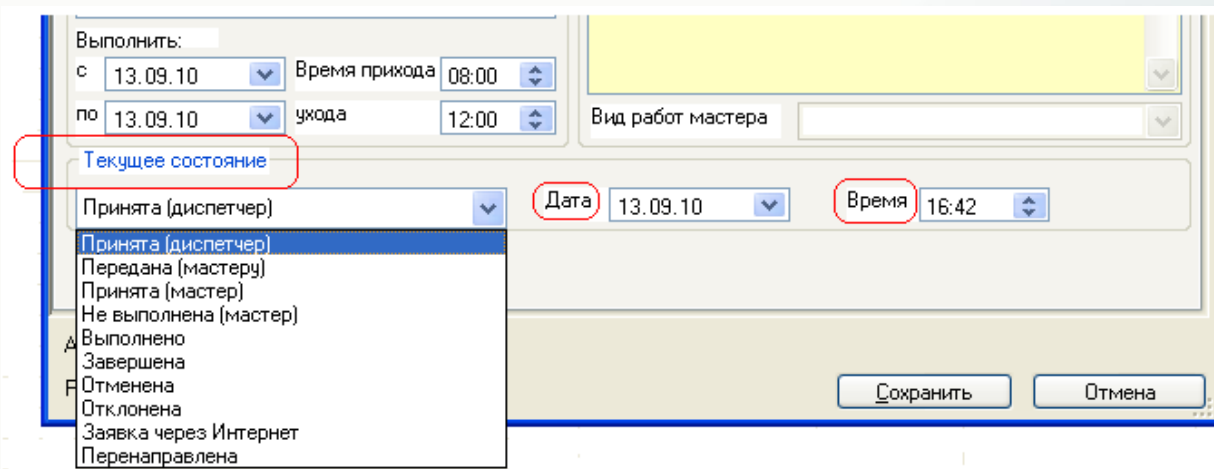
**Примечание (мастер)**

Вид работ мастера:

- После выбора заявителя в окне поиска появляется окно «Заявка».
- Данные о заявке: дата, время, номер, управляющая организация, обслуживающая организация – заполняются автоматически на основании данных в БД.
- Данные об объекте работ: адрес, телефон, ФИО заявителя – заполняются автоматически на основании данных в БД.
- Диспетчер заполняет «Текст заявки» со слов заявителя и при необходимости указывает дополнительные данные.<sup>10</sup>



- На заявке отражается ее текущее состояние:
  - принята (диспетчер);
  - передана мастеру;
  - принята (мастер);
  - выполнена;
  - завершена;
  - отменена.
- При смене состояния автоматически фиксируется дата и время изменения.
- Можно выбирать заявки по указанному состоянию и выводить на экран или на печать для дальнейшего анализа их выполнения.



Выполнить:

с 13.09.10 Время прихода 08:00

по 13.09.10 ухода 12:00 Вид работ мастера

Текущее состояние

Принята (диспетчер) Дата 13.09.10 Время 16:42

Принята (диспетчер)

Передана (мастеру)

Принята (мастер)

Не выполнена (мастер)

Выполнено

Завершена

Отменена

Отклонена

Заявка через Интернет

Перенаправлена

Сохранить Отмена



Интерфейс программы предусматривает расцветку заявок в зависимости от их текущего состояния, что позволяет пользователю легче ориентироваться в большом наборе данных.

Например:

«красный» - Принята (диспетчер). Необходимо передать исполнителю.

«синий» - Принята (мастер). Если не выполняется, выяснить причину.

**Комплекс программ Стек-ЖКХ - Аварийно-диспетчерская служба**

Документы Реестры заявок Справочники Отчеты Операции Услуги Помощь Выход

Ремонты X

>ОРГ: Участок 1

Дата	Время	Номер	УК	Адрес	Телефон	Вид заявки	Состояние заявки	Примечание (диспетчер)
26.07.2010	14:34	16	ТСЖ "Радуга"	ул. Виноградная, д. 1 кв. 2	735627		Принята (диспетчер)	
17.07.2010	13:32	14	ТСЖ "Радуга"	ул. Клубная, д. 3 кв. 1	458493	Аварийная	Принята (мастер)	Вода капает с потолка на кухне.
17.07.2010	13:38	15	ТСЖ "Радуга"	ул. Виноградная, д. 1 кв. 3	213089		Отменена	перегорели лампочки в подъезде
16.07.2010	13:31	13	ТСЖ "Радуга"	ул. Зеленая, д. 2 кв. 1	593744		Выполнено	грязь в подъезде
15.07.2010	13:21	12	ТСЖ "Радуга"	ул. Виноградная, д. 1 кв. 2	735627	Платная	Принята (мастер)	Установка счетчиков на воду
15.07.2010	12:23	11	ОАО "ЖКСП - Жилкомсерв	ул. Виноградная, д. 1 кв. 1	453071		Принята (мастер)	В квартире нет горячей воды



**Заявка**

Заявка | Заявки абонента / дома | Личные данные

**Заявки абонента**

Дата	Номер	Состояние заявки	Примечание мастера
13.09.2010	35	Принята (диспетчер)	
10.12.2009	0	Принята (диспетчер)	

**Заявки дома**

Дата	Номер	Состояние заявки	Примечание мастера
13.09.2010	35	Принята (диспетчер)	
16.02.2010	29	Принята (диспетчер)	
16.02.2010	31	Принята (диспетчер)	
08.02.2010	28	Передана (мастеру)	
01.02.2010	30	Принята (диспетчер)	
20.01.2010	25	Принята (диспетчер)	

**Телефонограммы**

Дата	Дата начала	Дата конца	Время начала	Время конца	Примечание
14.09.10	14.09.10	14.09.10	09:00	19:00	Плановое отключение горячей воды.

Автор: Павлова Т.А.  
 Редактировал: Павлова Т.А.

Сохранить | Отмена

В окне «Заявка» на закладке «Заявки абонента/дома» находится дополнительная информация:

- перечень всех заявок данного абонента.

- перечень всех заявок по данному дому.

- все зарегистрированные телефонограммы с плановыми и аварийными отключениями.



ТСЖ "Радуга"

НАРЯД-ЗАКАЗ № 35 от 13.09.2010

Заказчик: **Виноградная, д. 1 кв. 2** Телефон: **754128**  
Причина вызова: \_\_\_\_\_ Приоритет: \_\_\_\_\_  
Текст заявки: \_\_\_\_\_  
нет горячей вод

Виды выполненных работ (заполняется исполнителем)

Работа	Материалы	Механизмы

ФИО исполнителя: \_\_\_\_\_

Время прихода: \_\_\_\_\_ Время ухода: \_\_\_\_\_

Вышеперечисленные услуги выполнены полностью и в срок.  
Заказчик претензий по объему, качеству и срокам оказанных услуг не имеет

Исполнитель \_\_\_\_\_ Заказчик \_\_\_\_\_  
(подпись) (подпись)

- После сохранения заявка автоматически передается в обслуживающую организацию.
- На рабочем месте инженера появляется сообщение о поступлении новой заявки.
- Инженер печатает наряд-заказ и передает его мастеру-исполнителю.

- После выполнения заявки устанавливается статус «Выполнено».
- Дополнительная информация заполняется в поле «Примечание».
- Из справочников можно заполнить выполненные работы и использованные материалы.
- По выполненным работам и заявкам можно построить отчеты с различными выборками.



**Телефограмма**

Дата: 14.09.2010 с 14.09.2010 по 14.09.2010  Выполнено  
Время: 15:28 09:00 19:00

**Передал**  
Организация: ООО "Водоканал" тел.   
ФИО, телефон:

Содержание телефонограммы  
Плановое отключение горячей воды.

Вид работы:

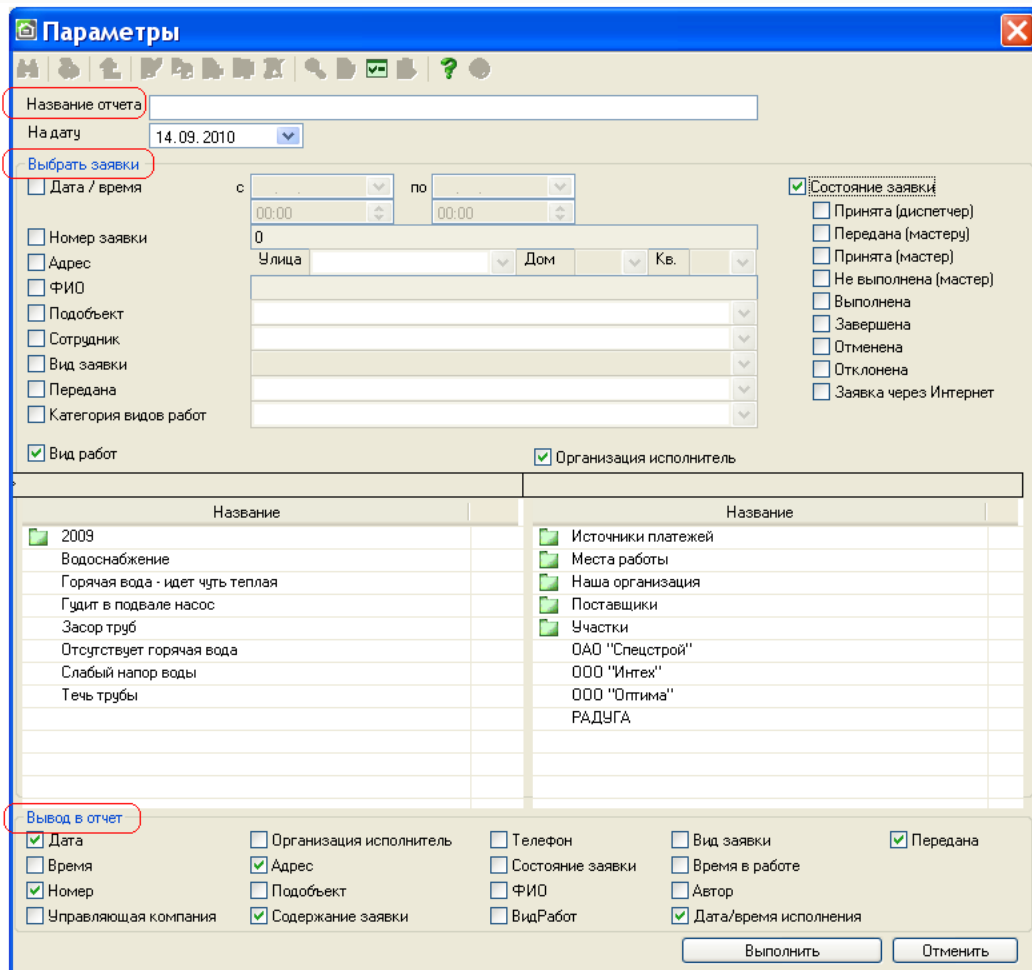
Время начала	Время конца	Адрес	Тип
00:00	00:00	Виноградная, д. 1	Дом
00:00	00:00	Виноградная, д. 2	Дом
00:00	00:00	Виноградная, д. 3	Дом

Автор: Павлова Т.А.  
Редактировал: Павлова Т.А.

- Входящие телефонограммы регистрируются диспетчером, с указанием дат, времени, организации, перечня домов (квартир) и текста телефонограммы.
- В дальнейшем, при создании заявки, диспетчер видит все телефонограммы по данному адресу и может сообщить о их действии заявителю.
- По телефонограммам можно построить выборки по дате создания или по дате отключения (аварии) и распечатать их.



Окно параметров выборки:



**Параметры**

Название отчета: \_\_\_\_\_

На дату: 14.09.2010

**Выбрать заявки**

Дата / время

Номер заявки

Адрес

ФИО

Подобъект

Сотрудник

Вид заявки

Передана

Категория видов работ

Вид работ

Организация исполнитель

Состояние заявки

Принята (диспетчер)

Передана (мастеру)

Принята (мастер)

Не выполнена (мастер)

Выполнена

Завершена

Отменена

Отклонена

Заявка через Интернет

Название	Название
<input checked="" type="checkbox"/> 2009	<input checked="" type="checkbox"/> Источники платежей
Водоснабжение	<input checked="" type="checkbox"/> Места работы
Горячая вода - идет чуть теплая	<input checked="" type="checkbox"/> Наша организация
Гудит в подвале насос	<input checked="" type="checkbox"/> Поставщики
Засор труб	<input checked="" type="checkbox"/> Участки
Отсутствует горячая вода	ОАО "Спецстрой"
Слабый напор воды	ООО "Интех"
Течь трубы	ООО "Оптима"
	РАДУГА

**Вывод в отчет**

Дата

Организация исполнитель

Телефон

Вид заявки

Передана

Время

Адрес

Состояние заявки

Время в работе

Номер

Подобъект

ФИО

Автор

Управляющая компания

Содержание заявки

ВидРабот

Дата/время исполнения

Выполнить Отменить

Диспетчерская служба принимает заявки населения, обслуживаемого в различных управляющих компаниях.

В УК несколько обслуживающих организаций, каждая из которых выполняет определенные виды работ.

Систематизировать большое количество заявок с разнородными данными поможет «Многофункциональный отчет».

За счет большого количества различных настроек можно получать информацию с различными группировками и фильтрами в удобной форме.





**Параметры отчета** [X]

С 01.09.2010 [v]  
По 30.09.2010 [v]

Адрес  
[ ] ...

Причина вызова  
[ ] ...

Работа  
[ ] ...

Исполнитель  
[ ] ...

Подрядная организация  
[ ] ...

все  
 отработанные  
 неотработанные

[ Сохранить ] [ Отменить ]

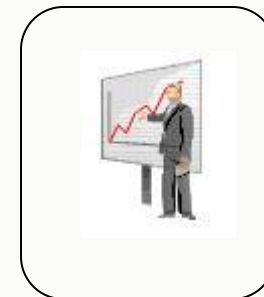
- По ремонтным работам строятся различные сводные отчеты и печатные формы.
- Перед формированием отчетов предлагается заполнить параметры по которым будет происходить фильтрация данных в отчет.
- Перечень отчетов по работам:

01: Акт выполненных работ по объектам (Excel)  
02: Справка на списание прямых затрат (Excel)  
03: Реестр выполненных работ (Excel)  
04: Наряд-заказ  
05: Отчет по наряду  
06: Требование-накладная  
07: Ведомость расхода основных материалов



- Контролирующие органы в любой момент времени получают оперативную информацию:

- по заявкам от жителей и их текущему состоянию,
- по аварийному и текущему ремонту,
- по аварийным и плановым отключениям.



- Отчеты по заявкам и ремонтам оперативно формируются на рабочем месте непосредственно в администрации.

Это исключает работу по передаче отчетов «из рук в руки», при которой теряется актуальность и оперативность получения информации.

- Информация по заявкам и работам, передаваемая в администрацию предварительно согласуется с собственниками БД «Стек-ЖКХ», таким образом обеспечивается защита коммерческой информации организации-владельца.



# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

ООО Компания «Стек»  
г. Ярославль,  
т./ф. (4852) 59-45-00  
[www.stack-it.ru](http://www.stack-it.ru)