



Система управления заявками  
«Сервис Трек» (Service Track)

Инструкция по установке и работе с веб-приложением

ООО «СкаутЛаб»  
115114, г. Москва, Дербеневская наб., д. 7, стр.2, офис 411

Телефон: +79243713231  
E-mail.: [sdv@scoutlab.ru](mailto:sdv@scoutlab.ru)  
<https://scoutlab.ru/>

## Содержание

1. Требования к системе.....	3
2. Подготовка компьютера.....	3
3. Вход в систему .....	3
4. Поиск и фильтрация.....	4
5. Работа с заявками.....	5

### 1. Требования к системе

Перед началом установки убедитесь, что ваш компьютер соответствует следующим минимальным требованиям:

- Операционная система: Свободные дистрибутивы на базе ядра Linux (Ubuntu 22.04.2 LTS, Debian GNU/Linux) или Windows 10/11.
- Программное обеспечение: Рекомендованный веб-браузер — Яндекс.Браузер (версии 22 и выше), допускается использование Chromium или Google Chrome.
- Процессор: Core i5 2-го поколения (от 2 ГГц), Core i5 3-го или 4-го поколения или аналогичные.
- Оперативная память: 4 ГБ и больше.
- Свободное место на диске: 300 МБ и более (для кэширования данных браузером).
- Другие требования: наличие интернет-соединения, наличие фото-видеокамеры.

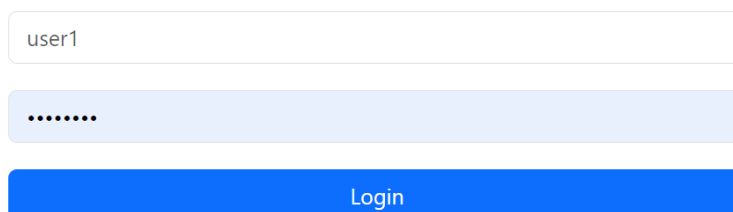
### 2. Подготовка компьютера

Убедитесь, что ваше устройство подключено к интернету.

Проверьте, что у вас установлен современный веб-браузер, поддерживающий стандарты HTML5 и WebRTC (например: Яндекс.Браузер, Chromium или актуальные версии Mozilla Firefox / Google Chrome). Обновите его до последней версии при необходимости.

### 3. Вход в систему

Для начала работы с сервисом необходимо в адресной строке браузера ввести url-адрес сервиса <https://demosd.konus.group>. При первом входе появляется стартовая страница, нажимаем кнопку Войти, после чего происходит переход на сервер авторизации (реализован на базе свободного ПО Keycloak), где необходимо ввести имя пользователя и пароль и нажать кнопку Login. Для получения логина и пароля, необходимо обратиться к администратору (при заключении договора, организация получает логин и пароль для входа в систему, далее внутри организации ответственный сотрудник с правами администратора использует полученные учетные данные для входа в приложение и раздает учетные записи (логин и пароль) своим сотрудникам для доступа к системе.



The image shows a login form with three main components: a text input field at the top containing the text 'user1', a password input field below it with a light blue background and masked characters represented by dots, and a blue button at the bottom with the text 'Login' in white.

При успешной авторизации происходит переход на стартовую страницу сервиса.

## 4. Поиск и фильтрация

Пункт меню Заявки позволяет работать с заявками, производить поиск, фильтрацию, а также просматривать статусы заявок и информацию, связанную с их исполнением.

**Фильтр** **Строки**

Поиск по номеру заявки  Поиск по лицевому счету

+ Новый фильтр  Наборы фильтров

Управление заявками

№	Клиент	Контракт	Менеджер	Монтер	Адрес	Место установки	Тип прибора	Дата создания	Дата выполнения	Статус
1	ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "РКС-ЭНЕРГО"	Работы в Ленинградской области	Соболев И.А.	Ильченко А.А.	Ленинградская область, Выборг гор, Выборгская ул., 10, , 15	В квартире	Счетчик электроэнергии	01.06.2024, 22:07	-	Готова к исполнению
2	ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "РКС-ЭНЕРГО"	Работы в Ленинградской области	Соболев И.А.	-	Ленинградская область, Выборг гор, Выборгская ул., 40, , 41	В квартире	Счетчик электроэнергии	01.06.2024, 22:07	-	Создана
3	ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "РКС-ЭНЕРГО"	Работы в Ленинградской области	Соболев И.А.	-	Ленинградская область, Выборг гор, Выборгская ул., 40, , 52	В квартире	Счетчик электроэнергии	01.06.2024, 22:07	-	Создана

Поиск заявки можно произвести по номеру заявки в системе, либо по номеру лицевого счета. Для этого в соответствующем поле нужно ввести искомое значение и нажать Enter, после этого в таблице заявок отобразится нужная заявка.

Поиск по номеру заявки  Поиск по лицевому счету

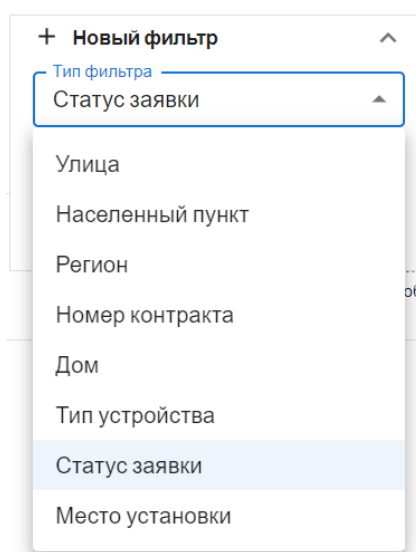
+ Новый фильтр  Наборы фильтров

Управление заявками

№	Клиент	Контракт	Менеджер	Монтер	Адрес	Место установки	Тип прибора	Дата создания	Дата выполнения	Статус
8456	ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "РКС-ЭНЕРГО"	Работы в Ленинградской области	Потёмкина Я.М.	-	Ленинградская область, г Выборг, ул Приморская, 45, , 7	Лестн. площадка	Счетчик электроэнергии	16.06.2024, 16:29	-	Создана

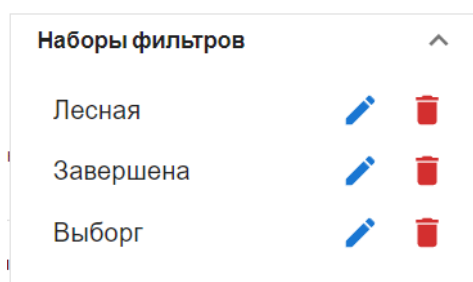
## Система управления заявками «Сервис Трек» (Service Track)

Фильтр позволяет выбрать группу заявок, удовлетворяющих определенным условиям.



Нажимаем на список Новый фильтр, выбираем тип фильтра, например, Статус заявки, затем в появившемся поле значений выбираем значение из списка. При выборе улицы или населенного пункта достаточно ввести первые буквы названия, после чего в выпадающем списке появятся все похожие значения, имеющиеся в базе. Затем нажимаем кнопку Применить и в списке заявок отобразятся только те заявки, которые соответствуют заданным условиям.

Если заданный фильтр часто используется, его можно сохранить в наборе фильтров, чтобы в дальнейшем быстро применять в случае необходимости. Для сохранения фильтра нужно нажать кнопку Сохранить набор, ввести название фильтра и нажать кнопку Сохранить. После этого фильтр появится в наборе фильтров.



### 5. Работа с заявками, статусы заявок

Заявки в системе имеют различные статусы, характеризующие степень завершенности.

Статус	Значение	Примечание
Создана	Заявка создана в системе и пока не поступала в работу	

## Система управления заявками «Сервис Трек» (Service Track)

Готова к исполнению	Заявка назначена в работу монтажнику	В заявке появляется ФИО монтажника, которому она назначена в работу. Заявка появляется в разделе Мои заявки мобильного приложения монтажника
Выполняется	Монтажник начал выполнять заявку	
Выполнена	Монтажник выполнил заявку	Все данные сохранены в базе данных и начинают отображаться в веб-приложении на закладке Информация о ПУ
Завершена	Менеджер проверил данные в заявке и подтвердил их корректность	В этом статусе заявка начинает отображаться в монтажной ведомости
Объявление	Монтажник не смог получить доступ к ПУ и расклеил уведомления	В веб-приложении на закладке Недопуск начинает отображаться информация о дате и времени уведомления, а также подтверждающее фото
Недопуск	Монтажник не смог получить доступ к ПУ в течение 10 дней и более	В веб-приложении становится доступен для формирования Акт недопуска.
Отказ	Принято решение об отказе от исполнения заявки, в связи с отказом абонента, отсутствием технической возможности, аварийностью здания и т.д.	
Ввод в эксплуатацию	Смонтированный счетчик был опрошен и подтвердил работоспособность и готовность к эксплуатации	В карточке заявки появляется информация о дате опроса и предоставленных показаниях.

Для просмотра карточки заявки нужно двойным кликом нажать на заявку.

На стартовой закладке Общая информация отображается информация, характеризующая объект исполнения заявки. Здесь указывается наименование абонента, адрес исполнения заявки, а также иные данные об объекте. Кроме того, здесь ведется журнал работы, в котором отображаются все сведения о том, кто и когда работал с заявкой.

## Система управления заявками «Сервис Трек» (Service Track)

Заявка № 51 Счетчик электроэнергии (выполнена 17.06.2024, 18:48)

Завершена

← НАЗАД

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

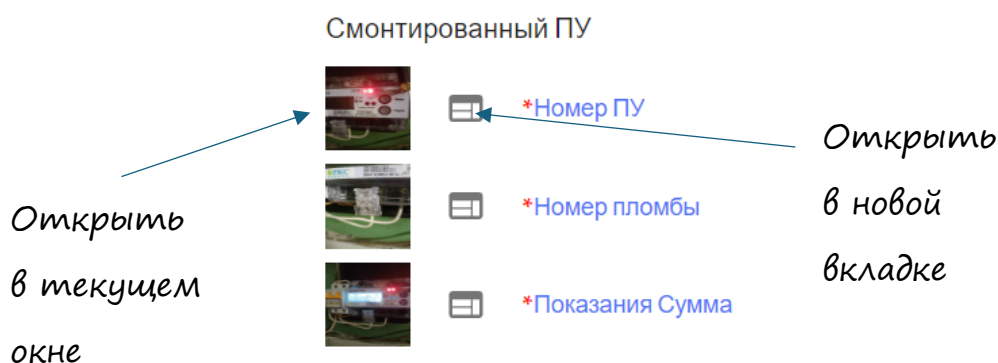
ИНФОРМАЦИЯ О ПУ

НЕДОПУСКИ

История изменений		
Пользователь	Время	Статус
-	01.06.2024 22:07	Создана
Станислав Главатских	04.06.2024 11:53	Готова к исполнению
Александр Ильченко	17.06.2024 17:01	Недопуск
Александр Ильченко	17.06.2024 18:31	Выполняется
Александр Ильченко	17.06.2024 18:48	Выполнена
Янина Потёмкина	18.06.2024 07:02	Завершена

1-5 из 6 < >

На закладке Информация о ПУ содержится информация о результатах работы с заявкой, текстовые и фото данные, подтверждающие исполнение заявки. Просмотр фотографий осуществляется в двух режимах: открыть в текущем окне и открыть в новой вкладке. Для этого нужно кликнуть курсором на соответствующий значок.



Закладка Недопуск появляется в заявке в том случае, если монтер посетил объект, но не смог получить доступ к прибору учета. В веб приложении отображается дата и время данного события, а также фото-подтверждение и комментарий.