

Инструкция пользователя ИС "Cassandra service desk"

Оглавление

Глоссарий	3
Инженеры, регистрация и сотрудники	4
Регистрация:	4
I вариант:	4
II вариант:	5
Сотрудники:	6
Создание компании, подразделения и пользователей	8
Заполнение справочника ККТ	11
1-й способ – ВРУЧНУЮ	11
2-ой способ – ГРУППОВАЯ ОБРАБОТКА ЧЕРЕЗ ФАЙЛ EXCEL	12
3-ой способ – СОЗДАНИЕ ККТ НА ОСНОВЕ ФАЙЛОВ «ОТЧЁТЫ О ПЕРЕРЕГИСТРАЦИИ»	15
Зона ответственности, подчинение и иерархия	17
Передача ответственности от одного инженера другому	23
Создание заявок по ККТ	25
Внутренняя почта, работа с ней, согласование замен	29
Замена ККТ и её согласование по почте	33
Привязка к Телеграмм и мгновенные сообщения от системы	35

Глоссарий

В настоящем документе применены следующие термины с соответствующими определениями:

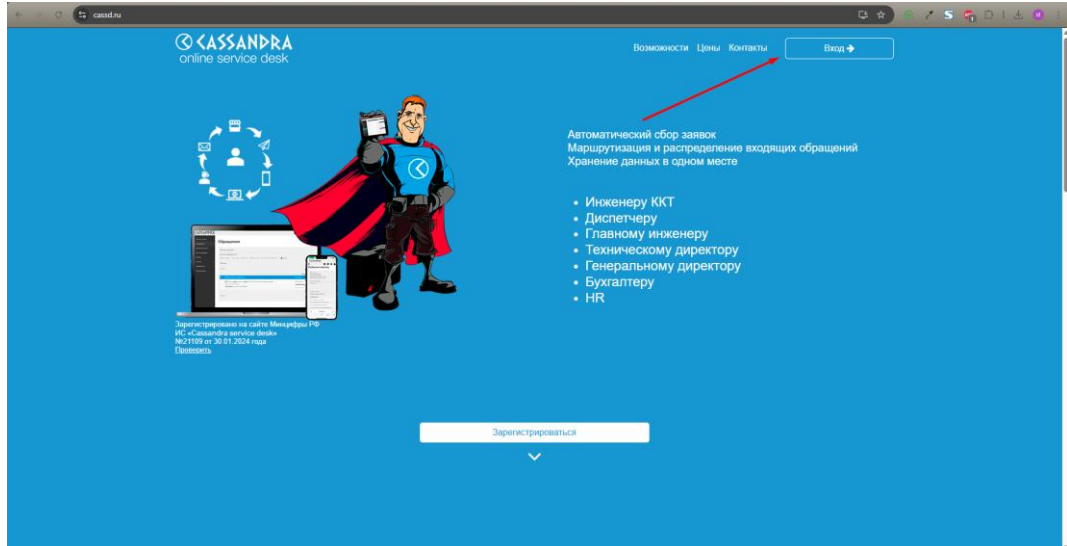
1. **ККТ:** контрольно-кассовая техника. Это специальное устройство, при помощи которого выполняются расчёты с покупателями. Кроме того, такой аппарат способен в автоматическом режиме формировать отчётные документы и отправлять их оператору фискальных данных (ОФД).
2. **ФН:** фискальный накопитель. Чип для записи и хранения информации о расчётах, которые проводят через онлайн-кассу (фискальные данные).
3. **Клиент или Компания:** Организация, ККТ которой находится на обслуживании в Предприятии.
4. **Подразделение:** дочерняя точка Компании.
5. **ГД:** генеральный директор.
6. **ДП:** директор подразделения.
7. **Инженер:** сотрудник подразделения, выполняющий задачи по обслуживанию ККТ.
8. **Сисадмин:** системный администратор компании, в которой выполняется обслуживание ККТ.
9. **Наряд, задача:** запланированное действие, которое необходимо выполнить в ходе обслуживания запроса.
10. **Обращение, запрос:** любой контакт между представителями пользователя и службой поддержки. По факту обращения может быть зарегистрирован запрос(заявка).
11. **Ответственный, ответственный исполнитель:** сотрудник отдела, который отвечает за запрос на данном этапе жизненного цикла запроса.
12. **Ответственный, ответственный отдел:** отдел, который отвечает за запрос на данном этапе жизненного цикла запроса.
13. **Пользователь:** юридическое или физическое лицо, пользующееся услугой на основании договора (соглашения) или внутреннего регламента.
14. **Поддержка:** деятельность, направленная на устранение сбоев во время пользования услугами, предотвращение сбоев или минимизацию отрицательных последствий сбоев для пользователей Заказчика.
15. **Права доступа:** полномочия пользователя на выполнение определенных операций в системе (создание, чтение, Изменение и удаление информации).
16. **Роль пользователя:** характеристика, определяющая, какие действия и с какими объектами может выполнять пользователь, выступающий в данной роли.
17. **Специалист:** сотрудник Заказчика, имеющий доступ к функциям Системы и данным, хранящимся в Системе.
18. **Этап жизненного цикла:** период нахождения объекта в определенном состоянии, характеризующийся общностью целей, производимых над ним операций. Примеры стадий: регистрация, исполнение, закрытие, архивное хранение запроса(заявки) и др.

Инженеры, регистрация и сотрудники

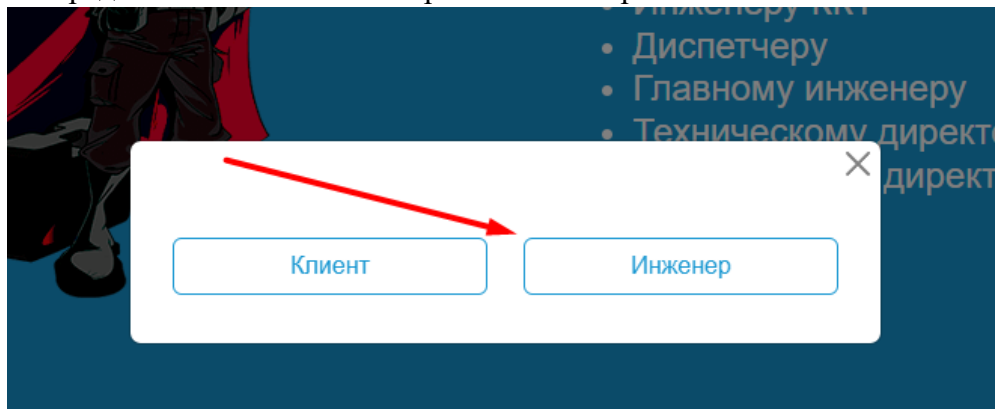
Регистрация:

I вариант:

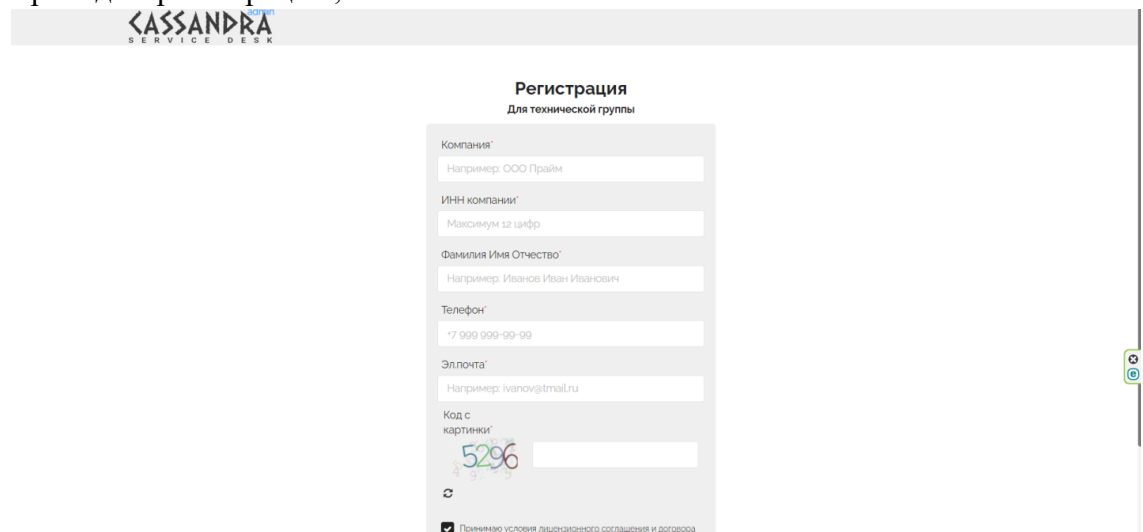
1. Нажимаем в правом верхнем углу кнопку «Вход».



2. Из предложенного меню выбираем «Инженер».



3. Проходим регистрацию, заполняя поля по маске



Регистрация
Для технической группы

Компания*
Например: ООО Прайм

ИНН компании*
Максимум 12 цифр

Фамилия Имя Отчество*
Например: Иванов Иван Иванович

Телефон*
+7 999 999-99-99

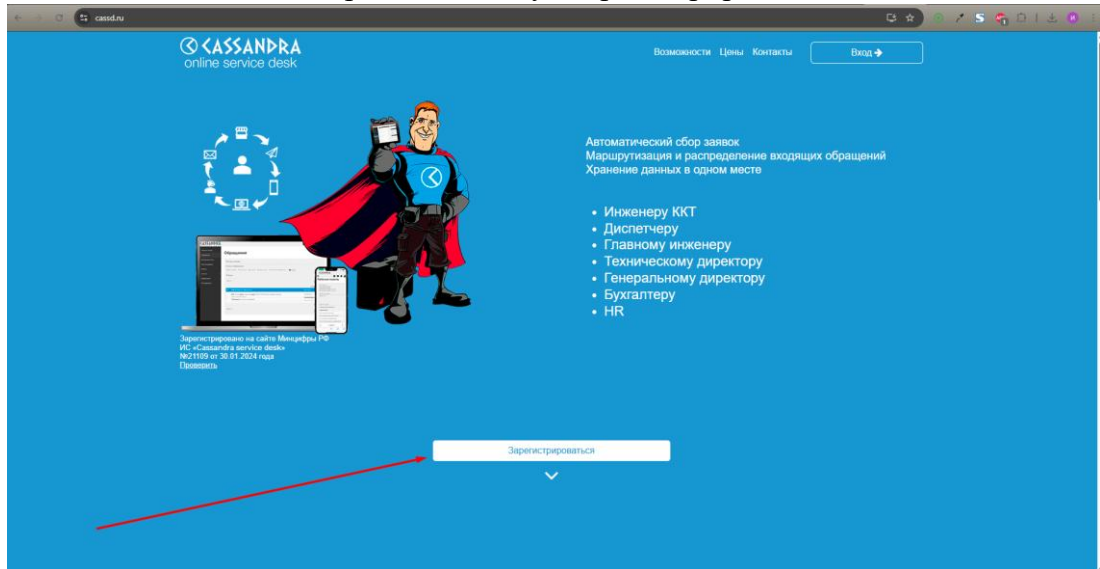
Эл.почта*
Например: ivanov@mail.ru

Код с картинки*
5296

☒ Принимаю условия действующего соглашения и политики

II вариант:

1. Нажимаем на главной странице кнопку «Зарегистрироваться».



2. Проходим регистрацию, заполняя поля по маске и принятие условий лицензионного соглашения и договора

3. После заполнения формы регистрации, на указанную Вами почту при регистрации аккаунта приходит системное уведомление для подтверждения адреса электронной почты и подтверждаем её переходом по ссылке в письме. Система предложит установить постоянный пароль и подтвердить его. После этого, регистрация в системе считается успешной.

Добро пожаловать в ЛК Cassandra

Ваш логин:

Логин и пароль Вы всегда сможете изменить, нажав на иконку 👤 в правом верхнем углу

Установите постоянный пароль

Пароль: *

Пароль подтвердите: *

Далее

Сотрудники:

1. Необходимо добавить действующих сотрудников компании.
Выбираем слева в меню пункт «Мои сотрудники».

Рабочая панель

Привяжите Telegram к системе, чтобы мгновенно получать уведомления. Для этого [откройте ссылку](#) где у Вас установлен telegram, и в самой программе нажмите start, далее следуйте инструкциям.

ВСЕ ХОРОШО
Вы находитесь в демо режиме
Активен до 26 сентября
Действует ещё 13 дней, 20 часов
Неограниченное количество заявок

Баланс: 0.00

Перейти к тарифам

Перейти к балансу

Генеральный директор

Наименование	Кол-во
Кол-во активных компаний:	0
Кол-во заблокированных компаний:	0
Кол-во активных подразделений:	0
Кол-во заблокированных подразделений:	0
Кол-во ген директоров (должность):	1
Кол-во главных инженеров (должность):	0

2. Нажимаем «Добавить пользователя».

Сотрудники

[+ Добавить пользователя](#)

Выбрать по статусу [Активный](#)

Сотрудники подразделения	Руководитель	Статус
Денисов Андрей Павлович	--	Активный

3. Заполняем необходимые поля в форме для добавления сотрудника, указав должность и электронную почту сотрудника, для прохождения регистрации и установки постоянного пароля.

Создание

Фамилия Имя Отчество *
Кирилл Олегович Запасной

Логин в системе
Если пусто, то вход в систему по телефону

Телефон *
79993334545

Электронная почта *
~~79993334545@yandex.ru~~

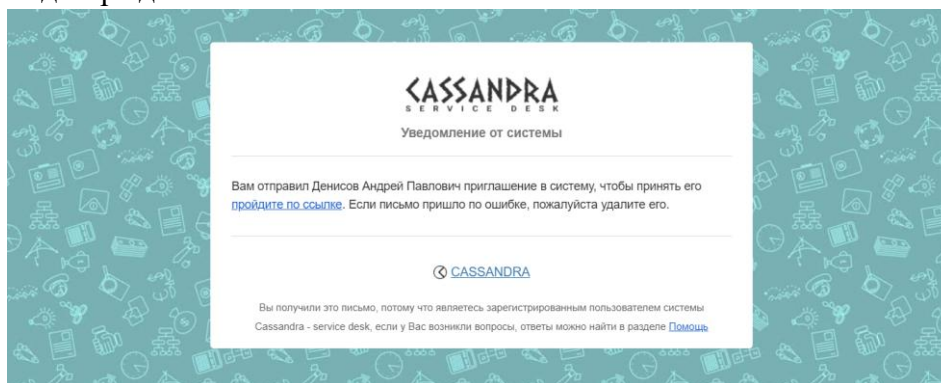
Населенный пункт
г Саратов

Должность
Главный инженер

Руководитель
Денисов Андрей Павлович

Сохранить

4. На почту главному инженеру, которую Вы указали будет выслано письмо с подтверждением.



5. Сотруднику необходимо перейти по ссылке, ввести пароль и согласиться на обработку персональных данных.

Добро пожаловать в ЛК Cassandra

Ваш логин: 79993334545

Логин и пароль Вы всегда сможете изменить, нажав на иконку 👤 в правом верхнем углу

Установите постоянный пароль

Пароль: *

Пароль подтвердите: *

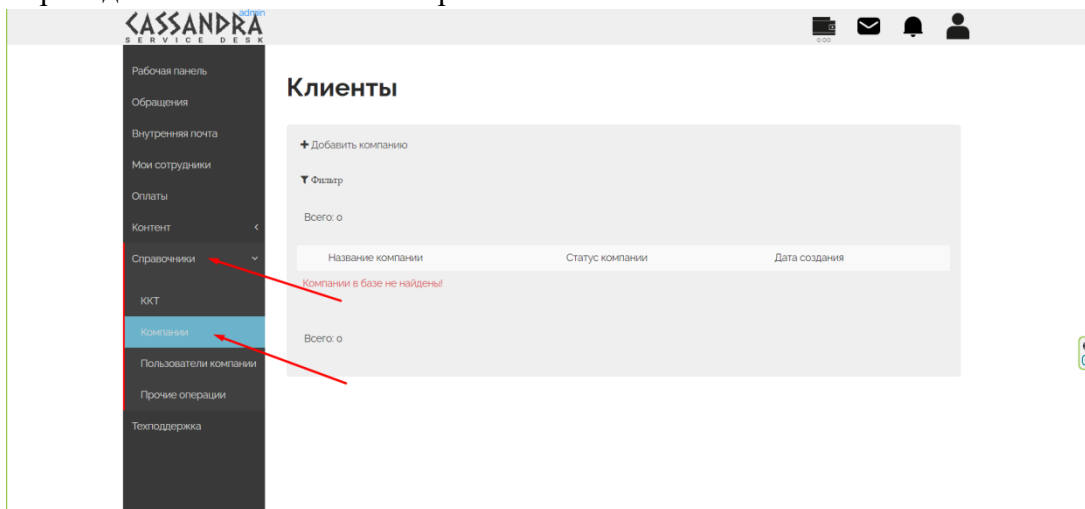
☒ Я даю свое согласие на обработку персональных данных в соответствии с Политикой конфиденциальности

Далее

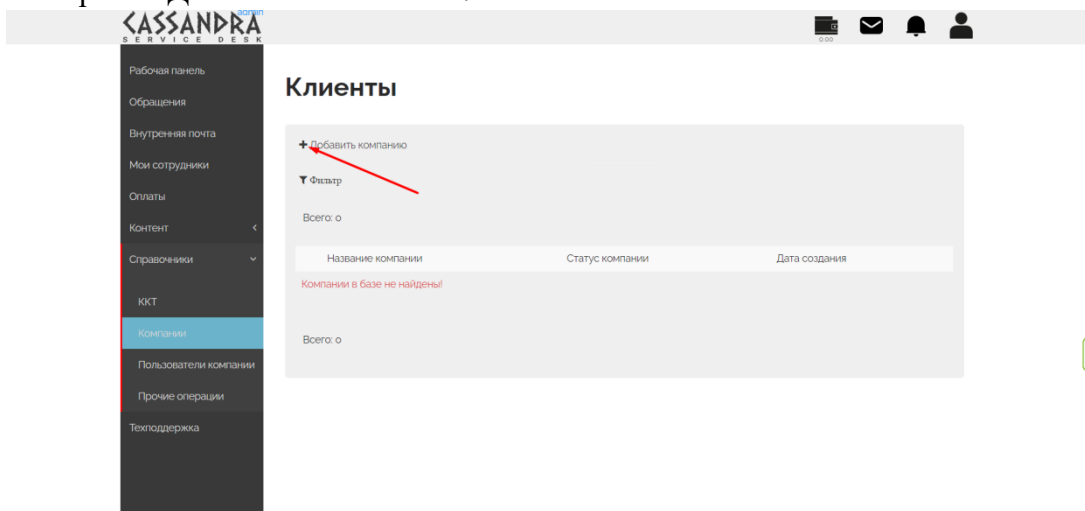
6. Важно помнить, что главные инженеры контролируют инженеров (тех, которые обрабатывают заявки). У главных инженеров административная панель более расширенная.
7. После этого, следует добавить самих инженеров таким же образом, как указано в пунктах 1-5 в разделе «Сотрудники» данной инструкции.

Создание компании, подразделения и пользователей

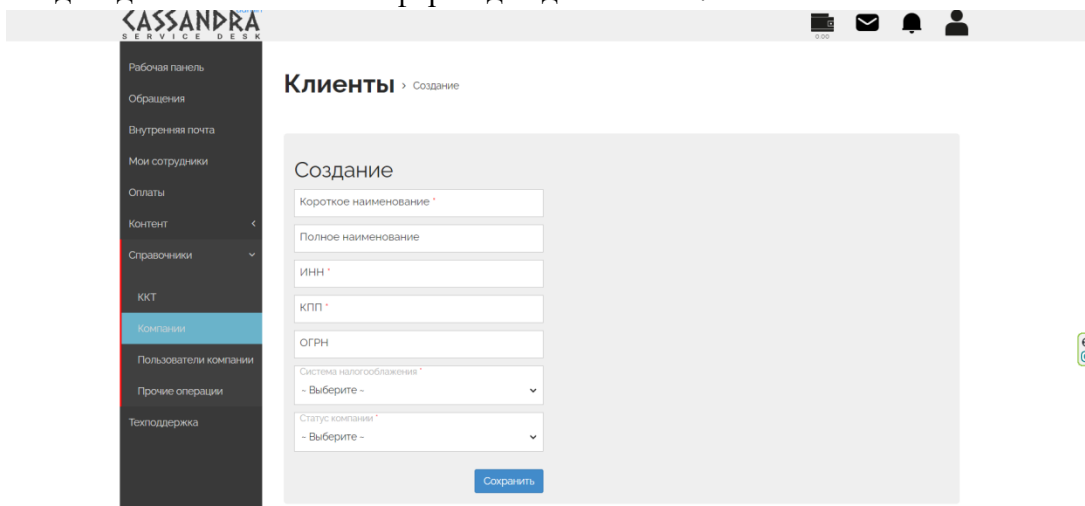
1. Переходим в левом меню в «Справочники» – «Компании».



2. Выбираем «Добавить компанию».



3. Вводим данные компании в форме для добавления.



*При выборе системы налогообложения следует помнить, что она влияет на замену Фискального Накопителя в ККТ (ОБЩАЯ СИСТЕМА – 1 раз в 3 года, ИП – 1 раз в 1 год).

4. Создаем подразделения компании и пользователей (нажимаем на мигающую кнопку).

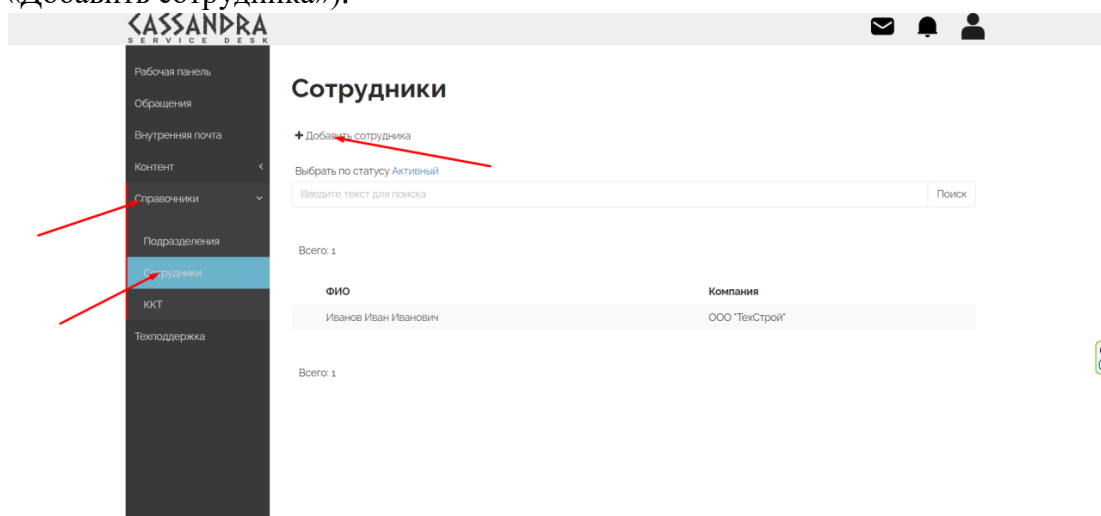


5. Вводим данные и нажимаем «Сохранить».

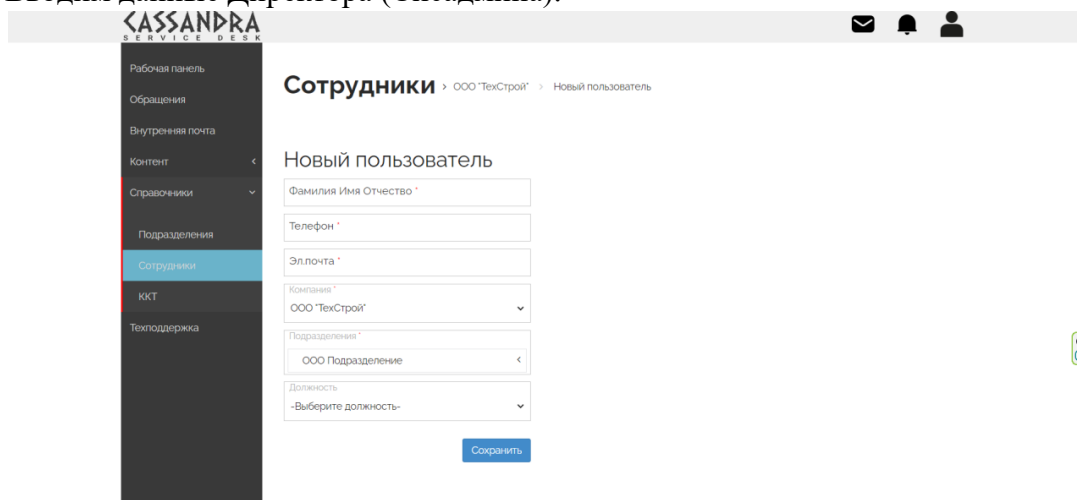
6. Создаем генерального директора компании (нажимаем на мигающую кнопку).

7. Вводим данные директора в форме и нажимаем сохранить (на почту к пользователю будет отправлено приглашение для завершения регистрации).

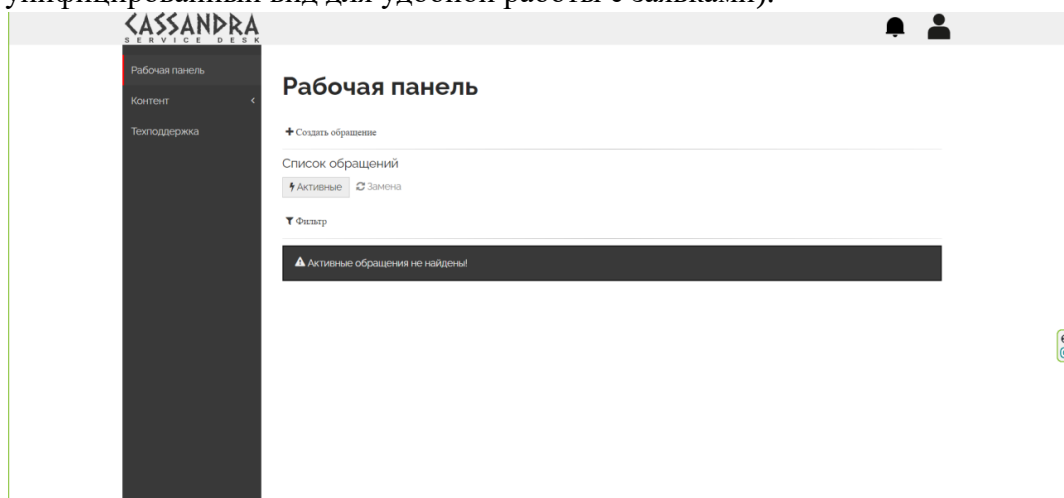
8. После этого, через профиль Генерального директора, добавляем сотрудника «Директор» и «Сисадмина» (переходим в Справочники – Сотрудники и нажимаем «Добавить сотрудника»).



9. Вводим данные Директора (Сисадмина).



10. У Сисадмина другая рабочая панель (меню и интерфейс имеет более унифицированный вид для удобной работы с заявками).

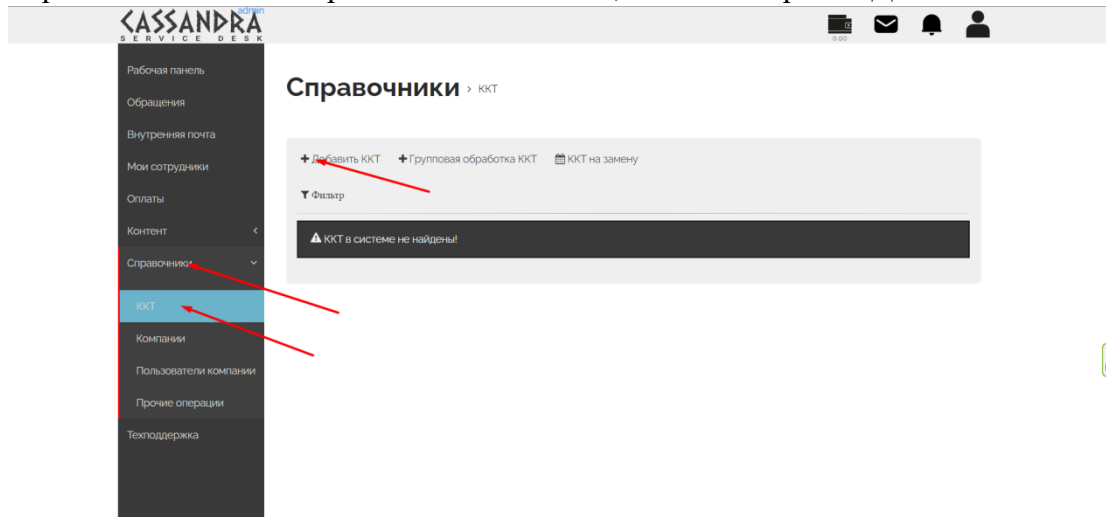


Заполнение справочника ККТ

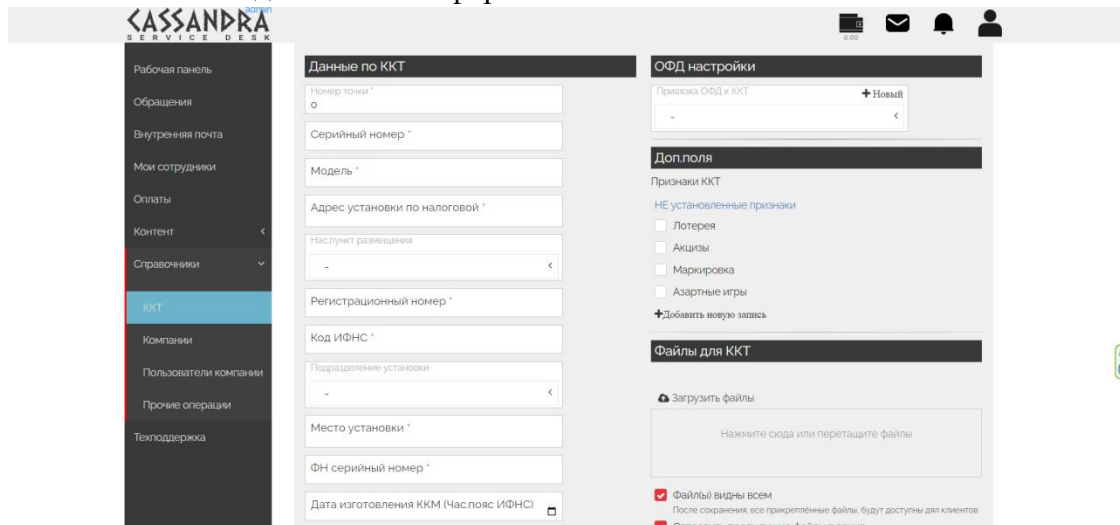
Есть три способа заполнения справочника:

1-й способ – ВРУЧНУЮ

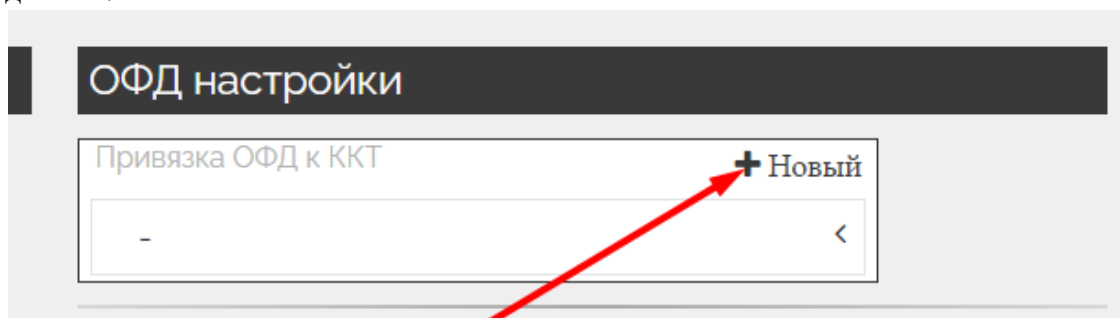
1. Переходим в меню «Справочники» – «ККТ», затем выбираем «Добавить ККТ».



2. Заполняем необходимые поля в форме.



*ОФД настройки можно внести вручную, для этого нажимаем «+ Новый» и вводим данные.



*Признаки ККТ также можно дополнить, нажимая «Добавит новую запись». После этого, дополненная запись будет в списке.

*Различные файлы для ККТ (лучше оставить, чтобы все хранилось в одном месте).

☒

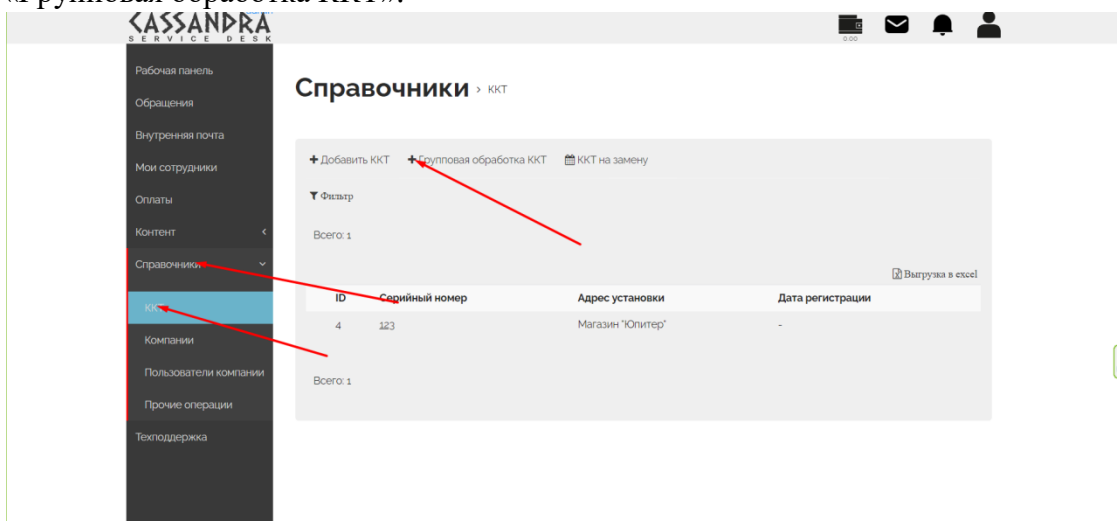
Файл(ы) видны всем
После сохранения, все прикрепленные файлы, будут доступны для клиентов

☒

Отправить предыдущие файлы в архив
После сохранения, все ранее загруженные файлы скроются от клиентов и отправятся в архив

2-ой способ – ГРУППОВАЯ ОБРАБОТКА ЧЕРЕЗ ФАЙЛ EXCEL

1. В боковом меню выбираем также «Справочники» – «ККТ», а затем нажимаем «Групповая обработка ККТ».



2. Данные кнопки помогут вам ознакомиться с примерами заполнения заявок на замену ФН, шаблонами выгрузки ККТ. Нажимая «здесь» вы сможете скачать себе на компьютер шаблоны или перейти в список обращений.

Справочники > ККТ > Групповая обработка ККТ

Групповая обработка ККТ

Загрузите файл в формате 'excel'

Загрузить файл

Нажмите сюда или перетащите файлы

1. Структура файла подходит при выгрузке ККТ в справочнике ККТ (например 'ККТ на замену') или в заявках

2. Вы можете скачать пример файла для создания заявок на замену [здесь](#)

3. Вы можете скачать пример файла для создания новых ККТ [здесь](#)

Загрузить

Список загруженных файлов для обработки

⚠ Здесь будет список загруженных файлов для истории!

3. Для загрузки вашего файла Excel для обработки ККТ нажимаем «Загрузить файл» и выбираем Excel файл из вашего ПК.

Групповая обработка ККТ

Загрузите файл в формате 'excel'

 Загрузить файл

Нажмите сюда или перетащите файлы

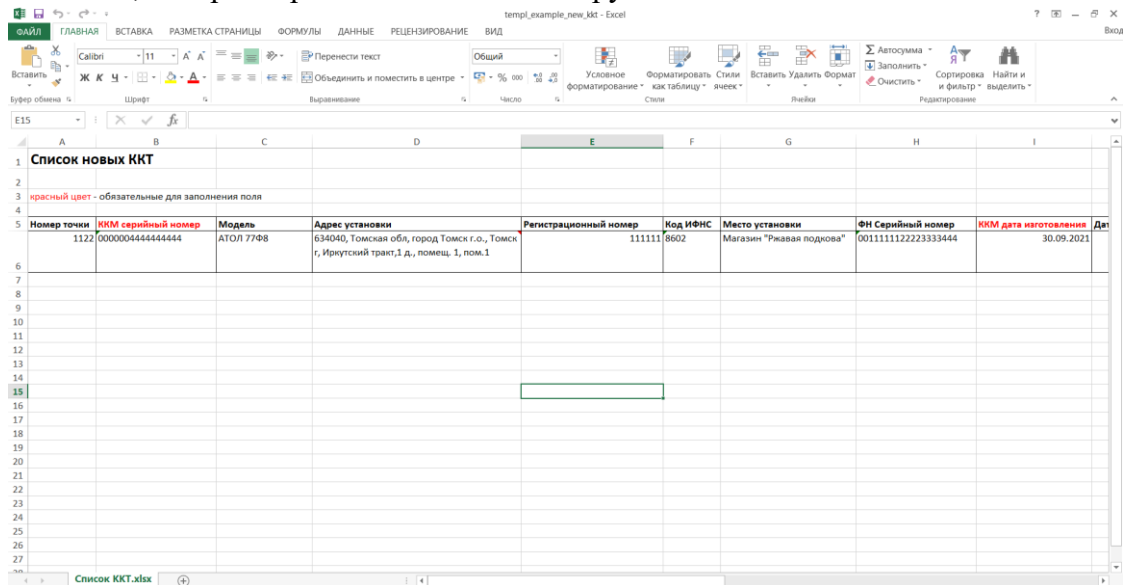
1. Структура файла подходит при выгрузке ККТ в справочнике ККТ (например 'ККТ на замену') или в заявках
2. Вы можете скачать пример файла для создания заявок на замену здесь
3. Вы можете скачать пример файла для создания новых ККТ здесь

[Загрузить](#)

Список загруженных файлов для обработки

 Здесь будет список загруженных файлов для истории!

***Шаблон, который предложен вам для выгрузки:**



The screenshot shows an Excel spreadsheet titled 'temp_example_new_kkt - Excel'. The spreadsheet has columns for various KKT data points. The first row is highlighted in red and contains the text 'Список новых ККТ' and 'красный цвет - обязательные для заполнения поля'. The second row contains the following data:

Номер точки	ККТ серийный номер	Модель	Адрес установки	Регистрационный номер	Код ИФНС	Место установки	ФН Серийный номер	ККТ дата изготовления	Дат
1122	0000004444444444	АТОЛ 7708	634040, Томская обл, город Томск г.о., Томск г, Иркутский тракт,1 д., помещ. 1, пом.1	111111	8602	Магазин "Ржавая подкова"	0011111122223333444	30.09.2021	

4. После загрузки, будет показан отчет о загруженном файле.

Справочники > ККТ > Групповая обработка ККТ > Черновик > Подтверждение

 Обратите внимание, записи ниже несут предварительный анализ, при загрузке также будут учтены более глубокие проверки, в том числе и загрузки по сер.номеру и рег./номеру ККТ, сер.номеру ФН

Всего строк с данным в файле: 1
 Пропущено строк из-за ошибок: 0
 Новых ККТ: 1
 Замен ККТ: 0
 Данных к загрузке: 1
 Файл: temp_example_new_kkt.xlsx (11.6 Kb)

 Открыть подробный черновик
 Загрузить другой файл

[Загрузить данные в базу](#)

*Если Вы желаете посмотреть полный обзор вашего файла, нажимаете «Открыть подробный черновик», если Вас все устраивает, то нажимаете «Перейти к

подтверждению». Если нужно загрузить другой файл, выбираете «Загрузить другой файл».

Перейти к подтверждению Загрузить другой файл
После обработки откроется окно с итогами анализа, сверки по базам и само подтверждение обработки

Всего: 1

Результат анализа	Номер точки	ККМ серийный номер	Модель	Адрес установки	Регистрационный номер	Код ИФНС	Место установки	ФН Серийный номер	Кл из
Неизвестно	1122	0000004444444444	АТОЛ 77Ф8	634040, Томская обл. город Томск г.о., Иркутский тракт.1 д. помещ. 1. пом.1	111111	8602	Магазин "Ржавая подкова"	0011111122223333444	30

Всего: 1

5. Подтверждаете выгрузку нажимая на кнопку «Загрузить данные в базу».

! Обратите внимание, записи ниже несут предварительный анализ, при загрузке также будут учтены более глубокие проверки, в том числе и загрузки по сер.номеру и рег./номеру ККТ, сер.номеру ФН

Всего строк с данным в файле: 1
Пропущено строк из-за ошибок.: 0
Новых ККТ: 1
Замен ККТ: 0
Данных к загрузке: 1
Файл: temp_example_new_kkt.xlsx (11.6 Kb)

☐ Открыть подробный черновик

*Если в диалоговом окне выбрать «перейти к ним», то вы перейдёте только к загруженным ККТ.



Внимание!

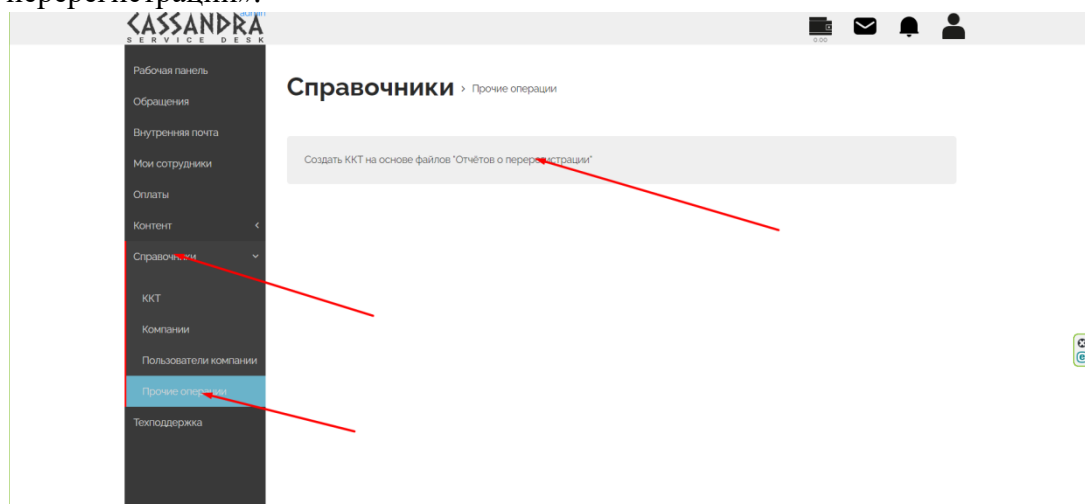
Успешно добавлены ККТ! Хотите перейти к ним?

Заккрыть

*Выгрузка удобна если нужно перенести(импортировать) большое количество ККТ из других источников и систем.

3-ой способ – СОЗДАНИЕ ККТ НА ОСНОВЕ ФАЙЛОВ «ОТЧЁТЫ О ПЕРЕРЕГИСТРАЦИИ»

1. В меню выбираем «Справочники» – «Прочие операции», и нажимаем «Отчётов о перерегистрации».



2. Нажимаем на диалоговое окно и выбираем файлы с вашего ПК или перетаскиваем файлы в указанное поле.

! Выберите файлы "Отчёт о перерегистрации", по которым массово создадутся ККТ (если их нет в базе, если есть - проигнорируются)

Загрузить файл

Нажмите сюда или перетащите файлы

Ограничение размера загружаемых файлов хостинга - 20 шт.

Загрузить

3. После выбора файлов нажимаете «Загрузить».

Загрузить файл

Нажмите сюда или перетащите файлы

Ограничение размера загружаемых файлов хостинга - 20 шт.

Загрузить

4. Если будут добавлены файлы, соответствующие формату, то будут отображены результаты импорта файла:

ККТ к загрузке

РЕЗУЛЬТАТ ЗАГРУЗКИ	Подразделение	Адрес установки	ИНН подразделения	Рег.номер	Сер.номер	Налогообложение
-	☒ ООО "Альфа-М"	630082, Новосибирская обл, Новосибирск г, Плановая ул, дом 52	7743931676	0004916820001339	00106900021130	общая
-	☒ ООО "Альфа Сургут"	628414, Ханты-Мансийский Автономный округ - Югра АО, Сургут г, Грибоедова ул, № 7, 1	8602203323	0001190870017920	00106900046940	общая

Обработать данные

*Нажимаете «Обработать данные» и возле ваших файлов будет результат «Добавлен».

ККТ к загрузке

РЕЗУЛЬТАТ ЗАГРУЗКИ	Подразделение	Адрес установки	ИНН подразделения	Рег.номер	Сер.номер	Налогообложение
Добавлен	☒ ООО "Альфа-М"	630082, Новосибирская обл, Новосибирск г, Плановая ул, дом 52	7743931676	0004916820001339	00106900021130	общая
Добавлен	☒ ООО "Альфа Сургут"	628414, Ханты-Мансийский Автономный округ - Югра АО, Сургут г, Грибоедова ул, № 7, 1	8602203323	0001190870017920	00106900046940	общая

Обработать данные

*Если вы решите дополнить файлы, то добавленные файлы система не загрузит и уведомит об этом, так как они уже были добавлены.

ККТ к загрузке

РЕЗУЛЬТАТ ЗАГРУЗКИ	Подразделение	Адрес установки	ИНН подразделения	Рег.номер	Сер.номер	Налогообложение
ПРОПУЩЕН, уже есть в базе	☒ ООО "Альфа-М"	630082, Новосибирская обл, Новосибирск г, Плановая ул, дом 52	7743931676	0004916820001339	00106900021130	общая
ПРОПУЩЕН, уже есть в базе	☒ ООО "Альфа Сургут"	628414, Ханты-Мансийский Автономный округ - Югра АО, Сургут г, Грибоедова ул, № 7, 1	8602203323	0001190870017920	00106900046940	общая

Обработать данные

Зона ответственности, подчинение и иерархия

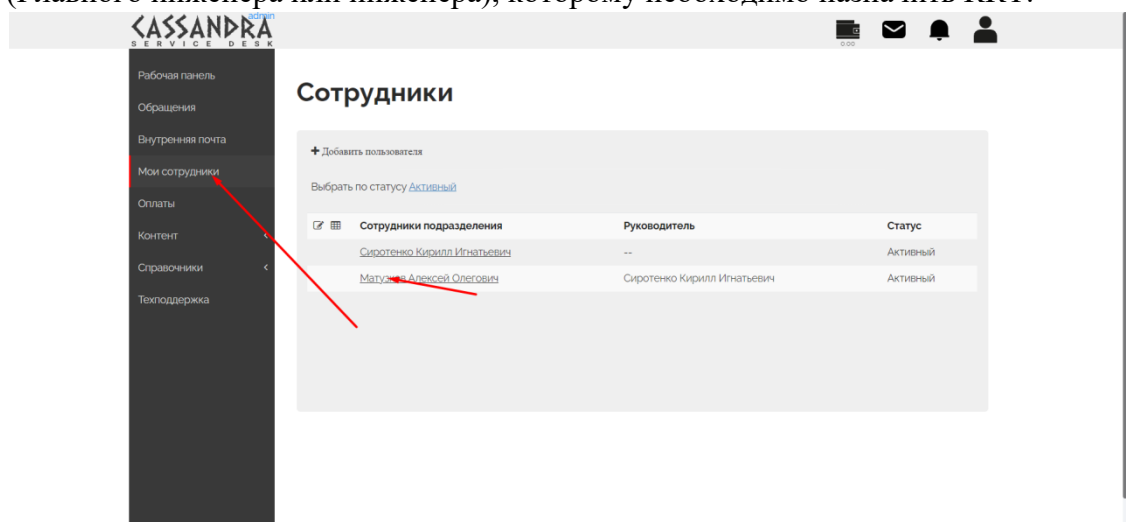
Иерархия и зона ответственности: **Генеральный директор** видит все заявки (ККТ) и зону ответственности каждого из главных инженеров (их может быть в компании несколько) и инженеров в своем подчинении.

За каждым **Главным инженером** закреплено условное количество инженеров, со своей закреплённой зоной ответственности. При этом, **Главный инженер** может видеть закреплённые за инженерами ККТ.

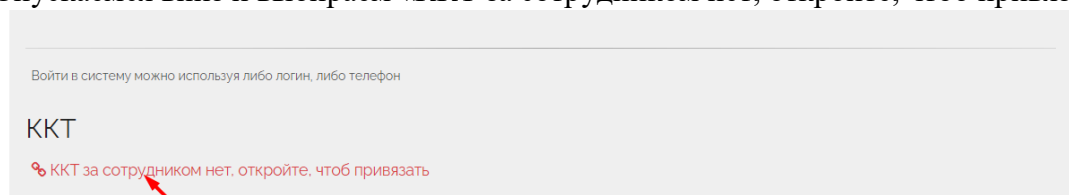
Инженер видит только закреплённые за собой ККТ и заявки по ним.



1. Для того, чтобы посмотреть или назначить за инженером ККТ необходимо зайти (из аккаунта Генерального директора компании, осуществляющей ремонт и обслуживание ККТ- инженер): «Мои сотрудники» – выбираем сотрудника (Главного инженера или инженера), которому необходимо назначить ККТ.



2. Спускаемся вниз и выбираем «ККТ за сотрудником нет, откройте, чтоб привязать».



3. Выбираем необходимые ККТ и нажимаем «Закрепить выбранные ККТ».

Фильтр

Всего: 2

☐ Выбрать все **Закрепить выбранные ККТ**

[Выгрузка в excel](#)

ID	Серийный номер	Адрес установки	Дата регистрации
☒ 4	123	Магазин "Юпитер"	-
☒ 5	0000004444444444	Магазин "Ржавая подкова"	4 октября 2021

Всего: 2

4. Теперь в профиле инженера указано количество закреплённых ККТ.

Войти в систему можно используя либо логин, либо телефон

ККТ

Привязано 2 шт

5. Чтобы просмотреть какой сотрудник (инженер) закреплён за ККТ необходимо зайти: «Справочники» – «ККТ» – выбрать необходимую ККТ.

CASSANDRA SERVICE DESK

Справочники > ККТ

[+ Добавить ККТ](#) [+ Групповая обработка ККТ](#) [ККТ на замену](#)

Фильтр

Всего: 2

[Выгрузка в excel](#)

ID	Серийный номер	Адрес установки	Дата регистрации
4	123	Магазин "Юпитер"	-
5	0000004444444444	Магазин "Ржавая подкова"	4 октября 2021

Всего: 2

© by itrustrworld. 2023

Данные по ККТ	
ID	4
Установлен?	Да
Серийный №	123
Модель	АТОЛ 77Ф
Регистрационный номер	123
Адрес установки, выданный налоговой	Москва
Адрес установки, по базе	г Москва Город федерального значения
Установлен в Подразделении	ООО "ТехСтрой" (ООО Подразделение)
Обслуживающий сотрудник	Матушков Алексей Олегович
Место установки	Магазин "Юпитер"
Код ИФНС	8605
ФН серийный номер	434241
Дата изготовления ФН	--
Дата регистрации ФН	--

6. Для того, чтобы перепривязать ККТ к другому подразделению, необходимо зайти: «Справочники» – «ККТ» – выбрать необходимую ККТ.

Справочники > ККТ

Всего: 2

ID	Серийный номер	Адрес установки	Дата регистрации
4	123	Магазин "Юпитер"	-
5	0000004444444444	Магазин "Ржавая подкова"	4 октября 2021

Всего: 2

© by itrustworld, 2023

7. Выбираем «Привязать к другой компании».

[✎ Редактировать](#)
[🔗 Привязать к другой компании](#)
[🕒 История привязок ККТ](#)

Данные по ККТ		ОФД настройки
ID	4	ООО Эвотор ОФД (ИНН: 9715260691)
Установлен?	Да	185170.204.91.21101
Серийный №	123	
Модель	АТОЛ 77Ф	
Регистрационный номер	123	
Адрес установки, выданный налоговой	Москва	
Адрес установки, по базе	г Москва Город федерального значения	
Установлен в Подразделении	ООО "ТехСтрой" (ООО Подразделение)	
Обслуживающий сотрудник	Матузков Алексей Олегович	
Место установки	Магазин "Юпитер"	
Код ИФНС	8605	

Доп.поля
Признаки ККТ
Не найдены!

Файлы для ККТ
Вложений нет

*При необходимости, можно просмотреть историю перемещений ККТ (с одного Подразделения в другое). Для этого нажмите «История привязок ККТ».

[✎ Редактировать](#)
[🔗 Привязать к другой компании](#)
[🕒 История привязок ККТ](#)

Данные по ККТ		ОФД настройки
ID	4	ООО Эвотор ОФД (ИНН: 9715260691)
Установлен?	Да	185170.204.91.21101
Серийный №	123	
Модель	АТОЛ 77Ф	
Регистрационный номер	123	
Адрес установки, выданный налоговой	Москва	
Адрес установки, по базе	г Москва Город федерального значения	
Установлен в Подразделении	ООО "ТехСтрой" (ООО Подразделение)	
Обслуживающий сотрудник	Матузков Алексей Олегович	
Место установки	Магазин "Юпитер"	
Код ИФНС	8605	
ФН серийный номер	434241	
Дата изготовления ФН	--	

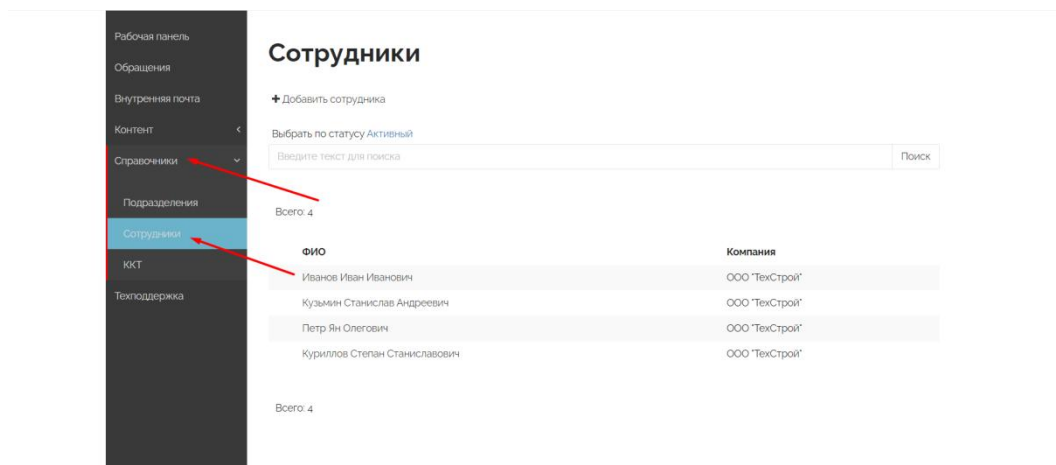
Доп.поля
Признаки ККТ
Не найдены!

Файлы для ККТ
Вложений нет

В каждом Подразделении есть закреплённые Сисадмины, которые обрабатывают входящие заявки.

Для того, чтобы переназначить Сисадмина в другое подразделение, необходимо с аккаунта Генерального директора компании сделать следующее:

1. Заходим «Справочники» – «Сотрудники» – выбираем необходимого Сисадмина



2. В профиле сотрудника выбираем «Редактировать».

Сотрудники > ООО "ТехСтрой" > Петр Я. О.

 Редактировать

Петр Ян Олегович

ID	7
Должность	Сисадмин
Телефон	78885656342

3. В графе «Подразделение» вводим необходимое название Подразделения Компании и нажимаем «Сохранить».

Компания *

ООО "ТехСтрой" 

Подразделения *

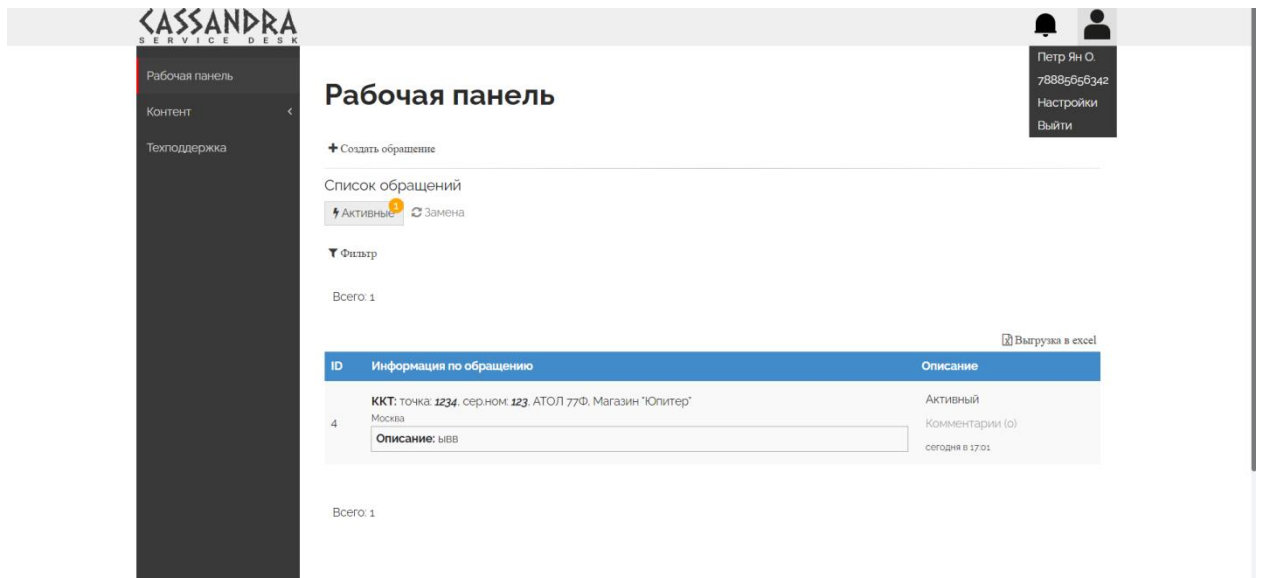
ООО Подразделение 

Должность

Сисадмин 

Сохранить

Теперь все заявки с выбранного Подразделения будут появляться у Сисадмина на Рабочей панели

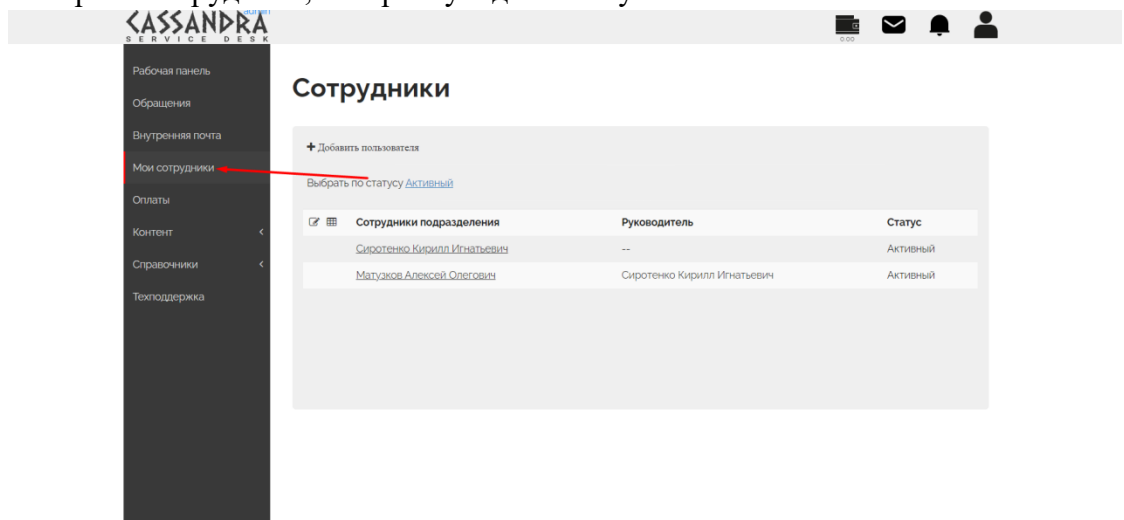


* После Изменёния настроек любого из пользователей нужно будет авторизоваться повторно. Только после этого Изменёния вступят в силу.

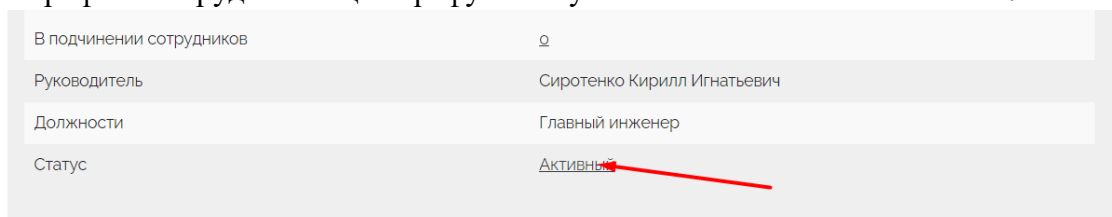
Передача ответственности от одного инженера другому

К примеру, один инженер собрался в отпуск и необходимо его обязанности переложить на другого сотрудника:

1. С аккаунта Генерального директора (инженеры) заходим в «Мои сотрудники» и выбираем сотрудника, который уходит в отпуск.



2. В профиле сотрудника ищем графу «Статус» и нажимаем на «Активный».



3. Выбираем причину, по которой будет отсутствовать работник (в нашем случае – отпуск).

Смена статуса

Зона ответственности

Кол-во сотрудников в подчинении: 0

Кол-во закреплённых ККТ: 2

Передано от этого сотрудника: 0

Передано этому сотруднику от других: 0

Выберите новый статус

Активный

~ выберите новый статус ~

Активный

Заблокированный

В отпуске

На больничном

Отгул

4. Выбираем лицо, на которое перекладываем зону ответственности (обязанности) и нажимаем «Сменить».

Смена статуса

Зона ответственности

Кол-во сотрудников в подчинении: 0

Кол-во закреплённых ККТ: 2

Передано от этого сотрудника: 0

Передано этому сотруднику от других: 0

Выберите новый статус

В отпуске

Выберите кому передать зону ответственности

-

(1) Выберит статус, если по статусу положено передать зону ответственности, то выберите кому передать

Сменить

Отмена

Теперь графа «Статус» изменится с «Активный» на «В отпуске».

Сотрудник	Сиротенко Кирилл Игнатьевич
Руководитель	Сиротенко Кирилл Игнатьевич
Должности	Главный инженер
Статус	<u>В отпуске</u>

Зона ответственности передаётся временно, до возвращения сотрудника обратно. В случае увольнения сотрудника, зона ответственности передаётся на постоянной основе.

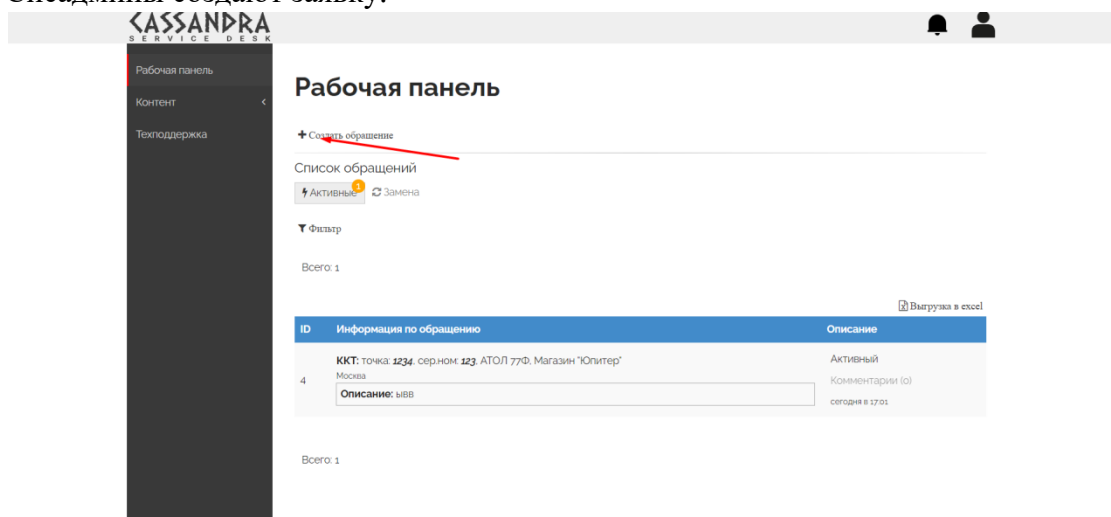
В случае, если заболел (или по любой другой причине) сотрудник на которого были возложена Зона ответственности, то её можно переложить на другого сотрудника (перекладывается Зона ответственности от сотрудника, который в отпуске и который заболел).

Если сотрудник не имеет статус «Активный» (например, отпуск или заболел), то в систему он войти также не сможет (пока не вернётся и не поменяется статус на «Активный»). В случае возвращения сотрудника к работе, вся прежняя Зона ответственности возвращается к сотруднику.

У Сисадминов (клиент) зоны ответственности нет, так как все проблемы и возникающие ситуации решаются локально (кто в отпуске, на больничном и т.д.).

Создание заявок по ККТ

1. Сисадмины создают заявку.



2. В диалоговом окне вводим «Серийный номер ККТ» и его описание (в случае необходимости, можно записать видео-, аудиосообщение или приложить документ).

Новое обращение

Серийный номер
123

Описание

Символов: 0 шт

Upload
 Record Video
 Record Audio

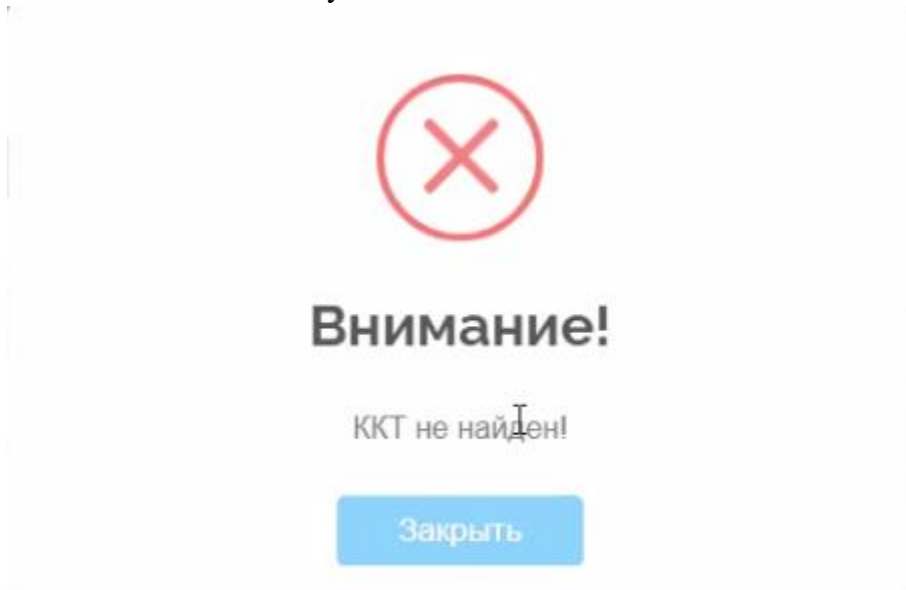
Здесь Вы можете прикрепить файлы текстовые, pdf, картинки, аудио, видео. Не более 10 файлов. Видео / аудио рекомендуется записывать в соседних вкладках.

Загрузить файлы
 ВИДЕО
 АУДИО

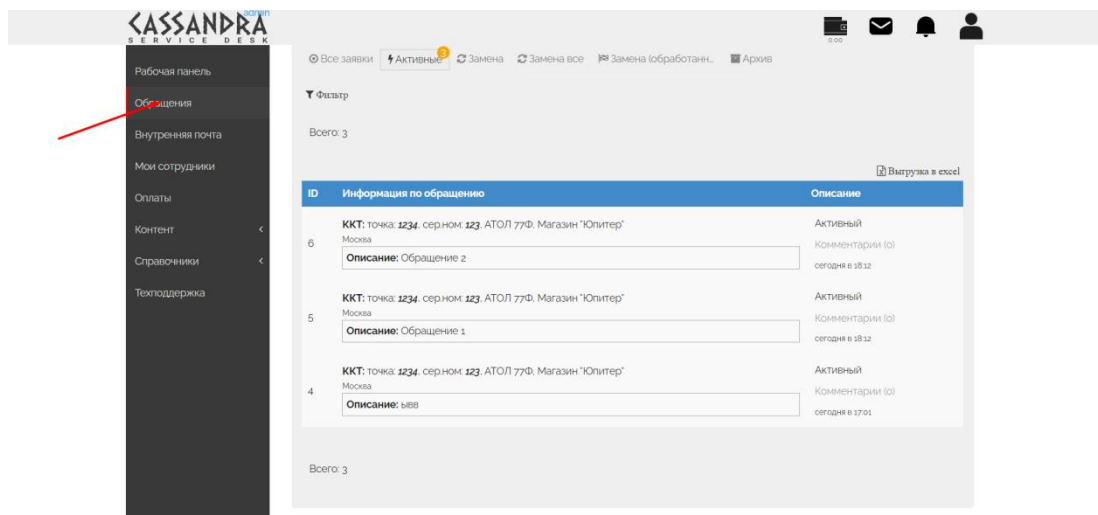
Нажмите сюда или перетащите файлы

Создать Отмена

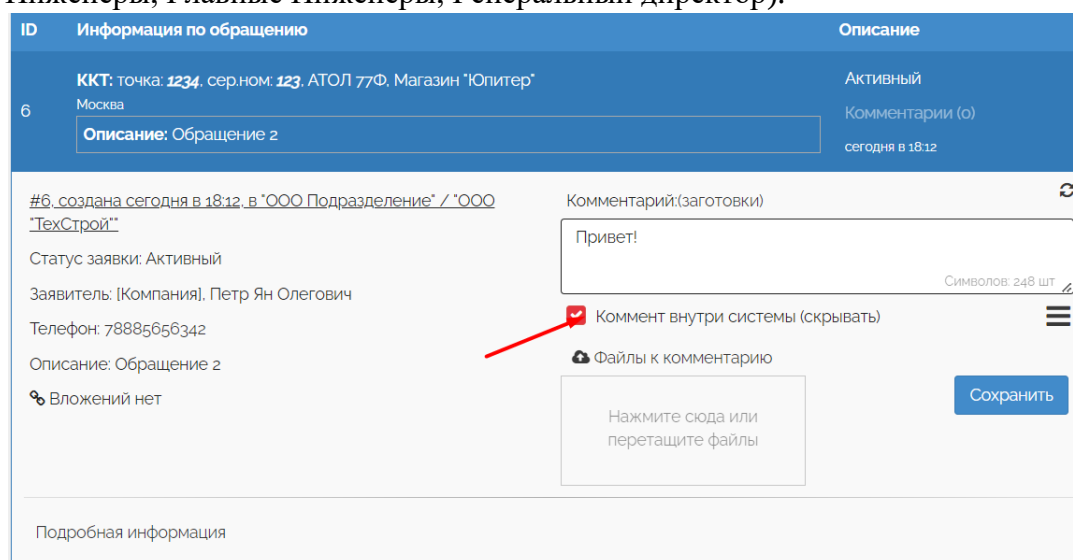
3. *Создать Обращение для другого Подразделения не получится, система его не найдёт и выдаст ошибку.



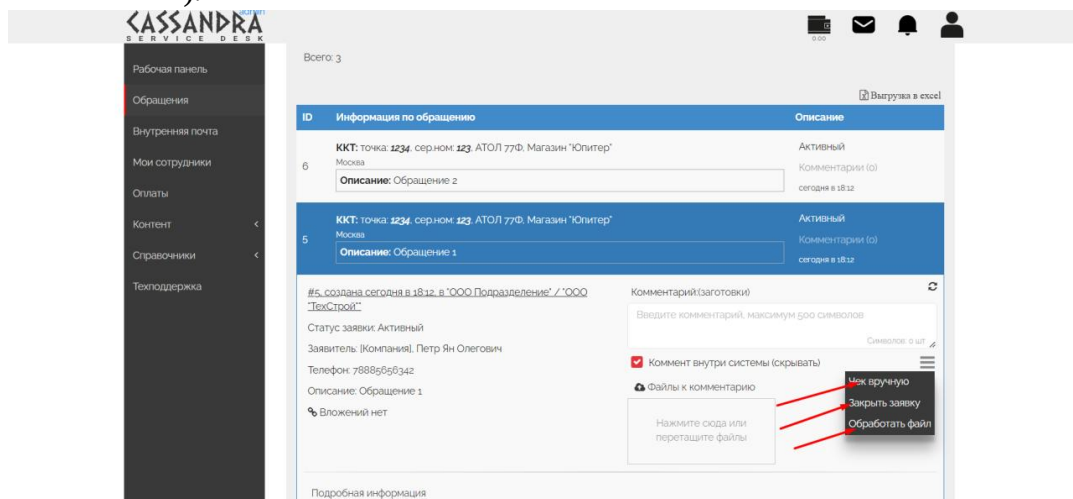
Все оставленные обращения попадают к Инженеру, закреплённому за Подразделением и находятся они в боковом меню в пункте «Обращения».



4. Чтобы ответить на обращение нужно просто кликнуть по нему. Вводим комментарий и выбираем нужно ли, чтобы комментарий видел Сисадмин (если галочка стоит, комментарий увидят только технические специалисты, т.е. Инженеры, Главные Инженеры, Генеральный директор).



*Также можно ввести чек вручную – при регистрации ККТ или обработать файл, который выдается ККТ после перерегистрации. Или закрыть заявку полностью (только у Главных Инженеров и Генеральных директоров есть данная возможность).



5. Инженеры также могут создавать Заявку по ККТ в пределах установленным за ними Подразделением. Выбираем «Создать обращение» и вводим «Серийный номер ККТ» и его описание (в случае необходимости, можно записать видео-, аудиосообщение или приложить документ).

CASSANDRA SERVICE DESK

Рабочая панель
Обращения
Внутренняя почта
Мои сотрудники
Отчеты
Контент
Справочники
Техподдержка

Обращения

+ Создать обращение

Список обращений

Все заявки Активные Замена Замена все Замена (обработано) Архив

Фильтр

Всего: 3

Выгрузка в excel

ID	Информация по обращению	Описание
6	ККТ: точка: 1234, сер.ном. 123, АТОЛ 77Ф, Магазин "Юпитер" Москва Описание: Обращение 2	Активный Комментарии (1) сегодня в 18:12
5	ККТ: точка: 1234, сер.ном. 123, АТОЛ 77Ф, Магазин "Юпитер" Москва Описание: Обращение 1	Активный Комментарии (0) сегодня в 18:12
	ККТ: точка: 1234, сер.ном. 123, АТОЛ 77Ф, Магазин "Юпитер"	Активный

Новое обращение

Серийный номер
123

Описание

Символов: 0 шт

Upload Record Video Record Audio

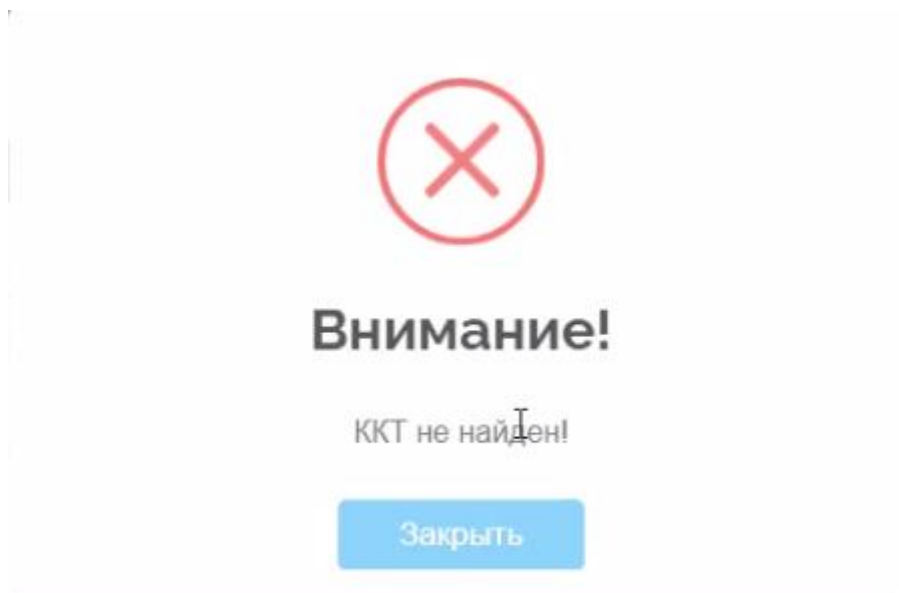
Здесь Вы можете прикрепить файлы текстовые, pdf, картинки, аудио, видео. Не более 10 файлов. Видео / аудио рекомендуется записывать в соседних вкладках.

Загрузить файлы ВИДЕО АУДИО

Нажмите сюда или перетащите файлы

Создать Отмена

*Создать Обращение для другого Подразделение не получится, оно его просто не найдёт и выдаст ошибку.

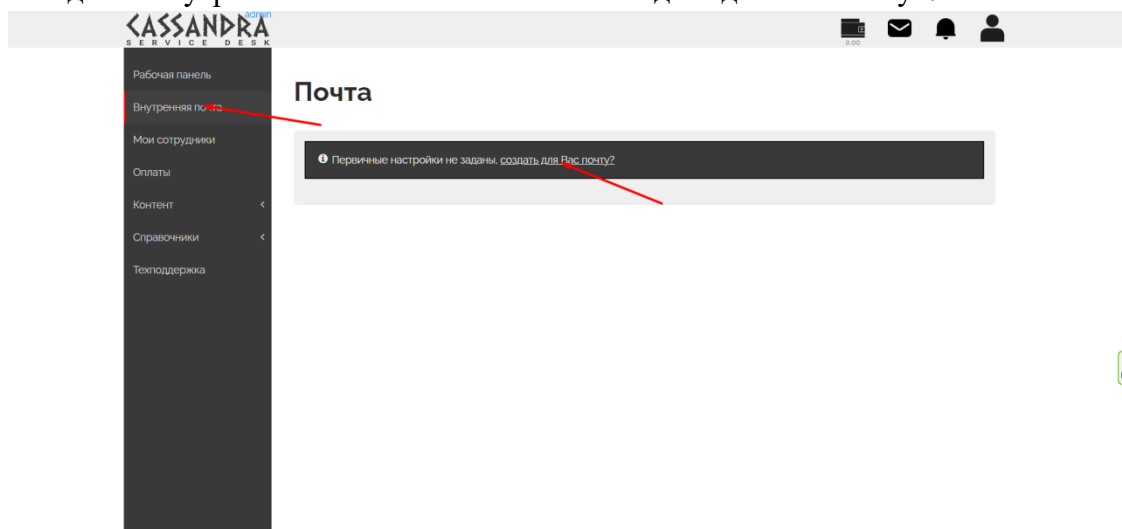


*Генеральный директор видит все Обращения по всем Подразделениям и также может оставлять Обращения по любой ККТ.

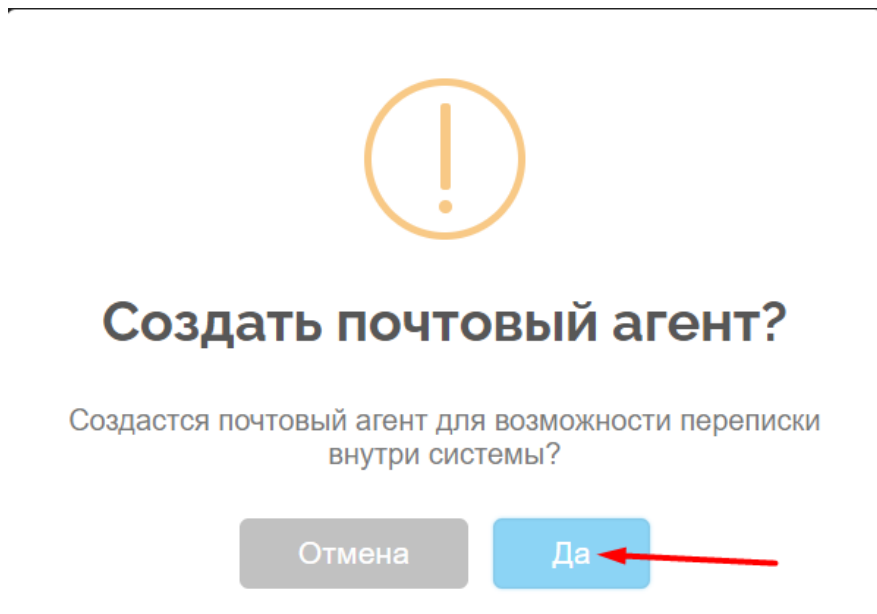
Внутренняя почта, работа с ней, согласование замен

По умолчанию почта отключена. Для её создания нужно авторизовавшись в аккаунте Генерального директора создать её. Для этого:

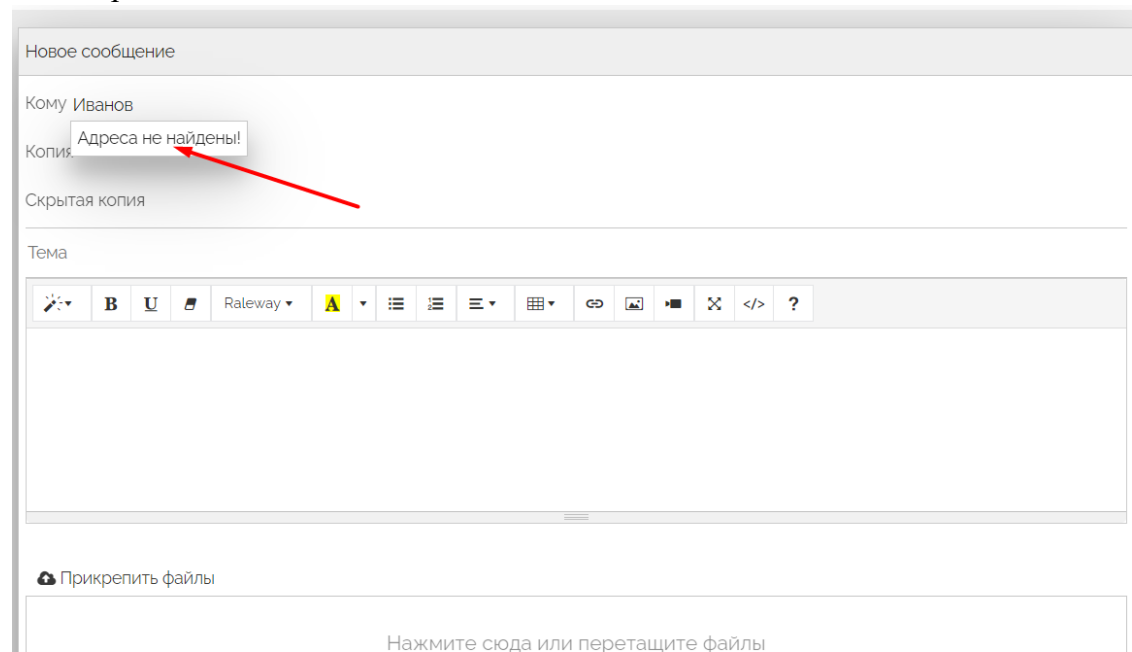
1. Заходим «Внутренняя почта» – нажимаем «Создать для Вас почту».



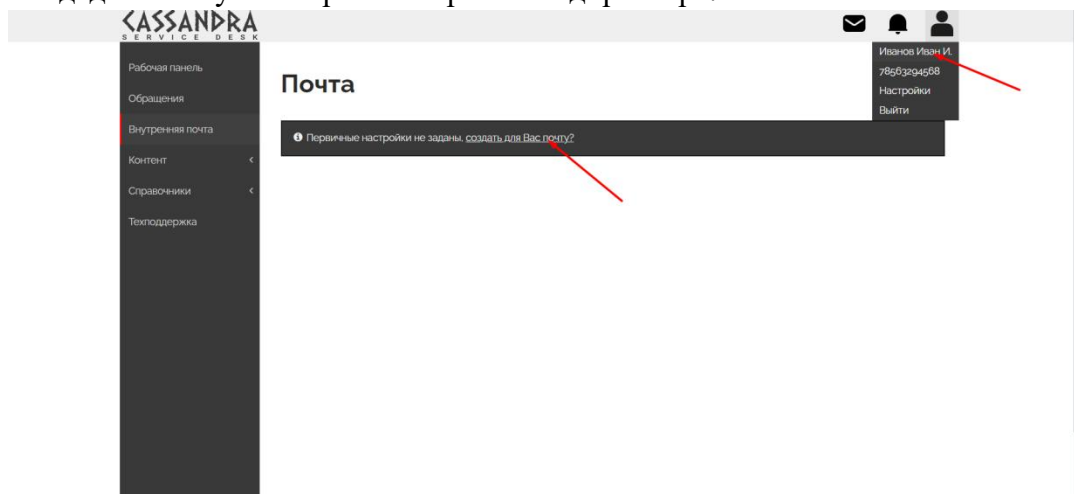
2. В диалоговом окне нажимаем «Да».



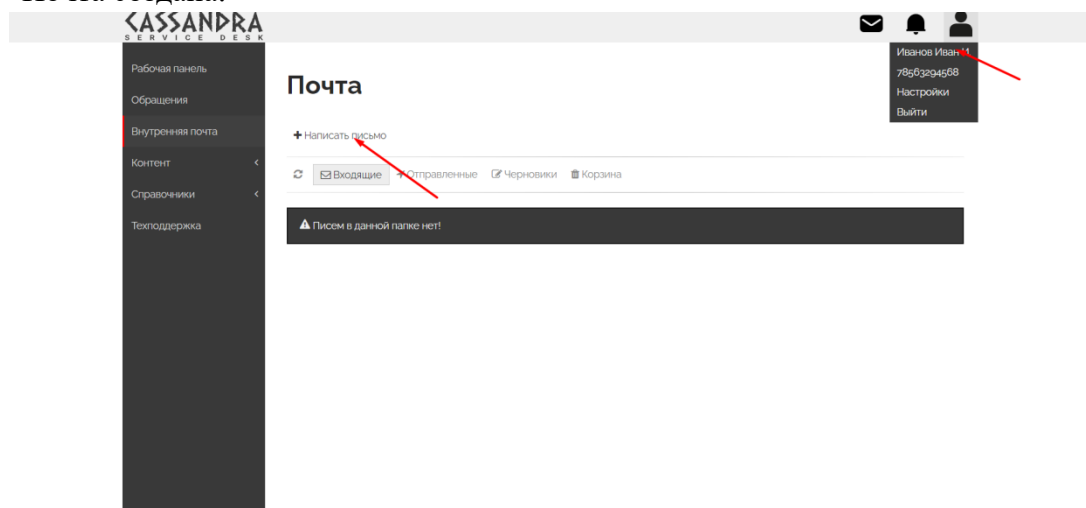
*Отправлять сообщения по почте можно отправлять Директорам, которые также создали себе почту. Если почта не была создана, то их система не увидит в списке для отправки.



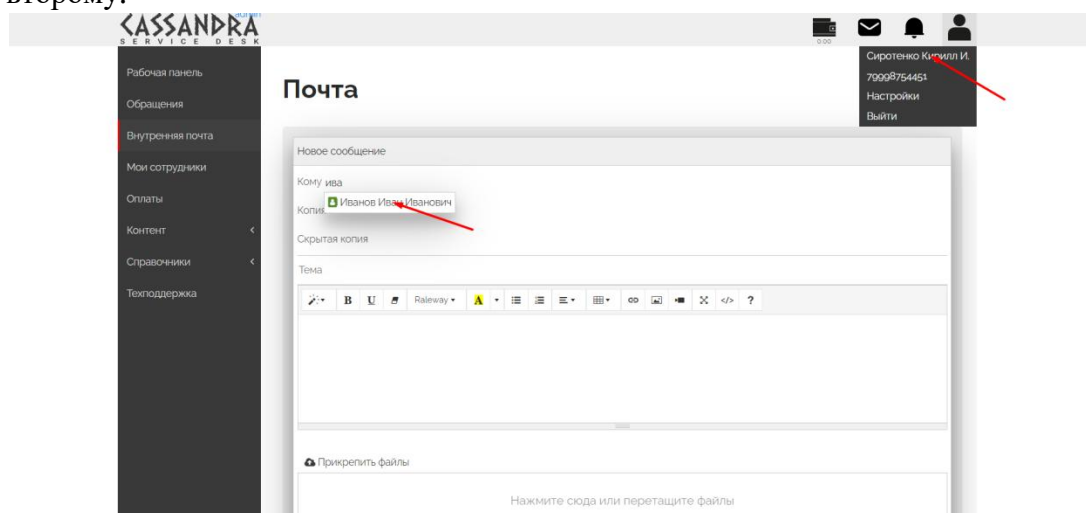
3. Создадим почту на втором Генеральном директоре.



*Почта создана.



4. После создания почты у второго Генерального директора, ему можно написать на почту. Как мы видим, с аккаунта первого Генерального директора можно написать второму.



5. По почте можно отправить видео материалы и картинки, а также сам текст сообщения.

Новое сообщение

Кому Иванов Иван Иванович ✕

Копия

Скрытая копия

Проверка связи

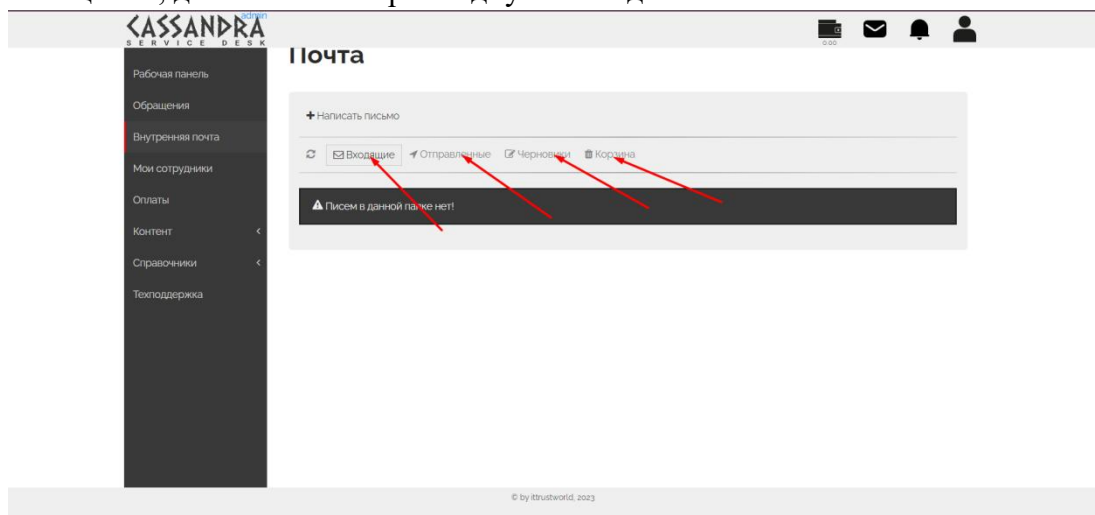
🔍
B
U
📄
Ruleway
🔍
A
☰
☰
☰
☰
🔗
🖼️
📎
✕
</>
?

Прикрепить файлы

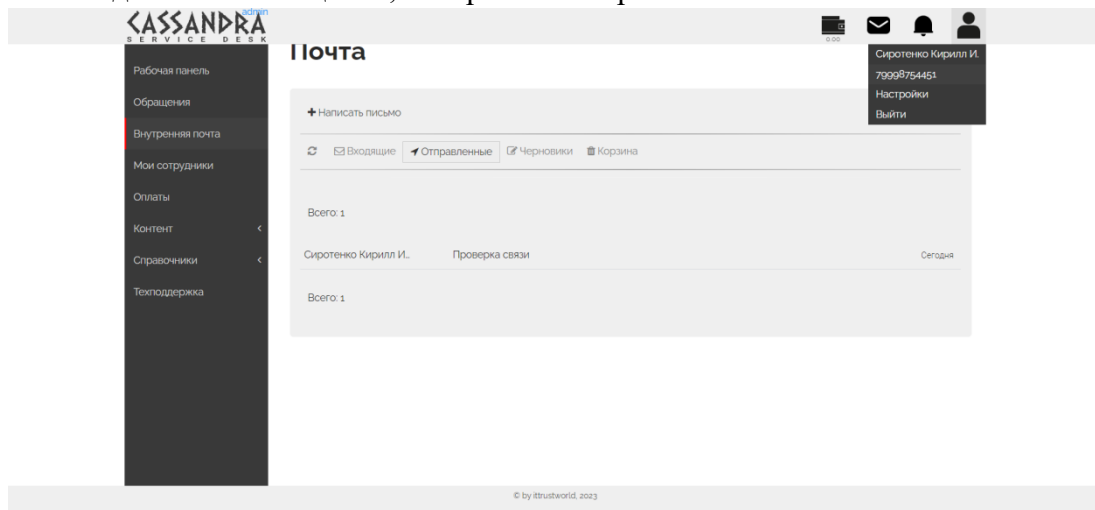
Нажмите сюда или перетащите файлы

Отправить
Заккрыть

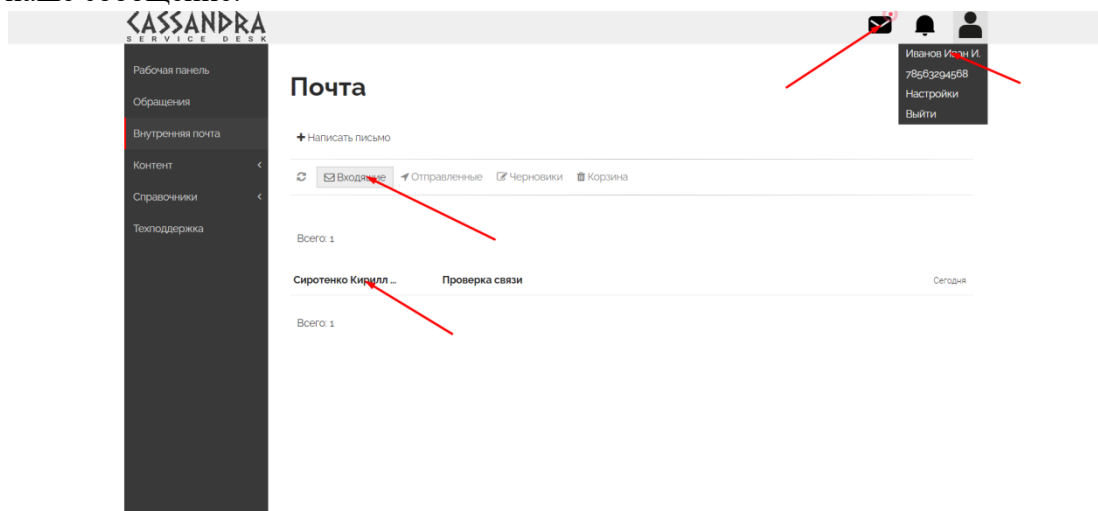
*Чтобы просмотреть отправленные/входящие/черновики или удалённые сообщений, достаточно выбрать одну из вкладок:



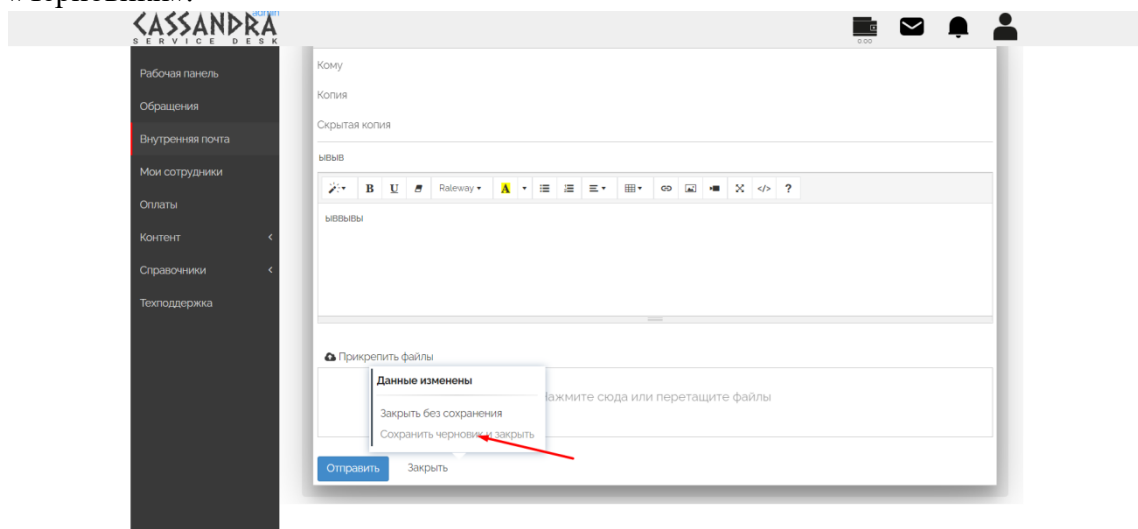
*Как видим есть сообщение, которое мы отправляли.



*На аккаунт, который мы скидывали сообщение во вкладке входящие мы увидим наше сообщение:

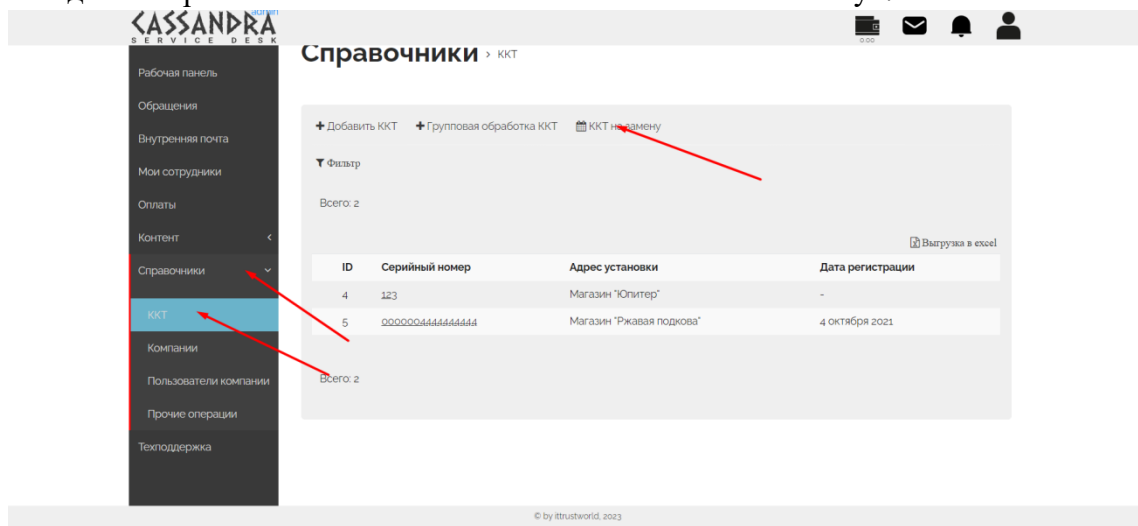


- Чтобы сохранить черновик нужно написать сообщение и нажать «Заккрыть» и выбрать «Сохранить черновик и закрыть» и сообщение сохраниться в папку «Черновики».

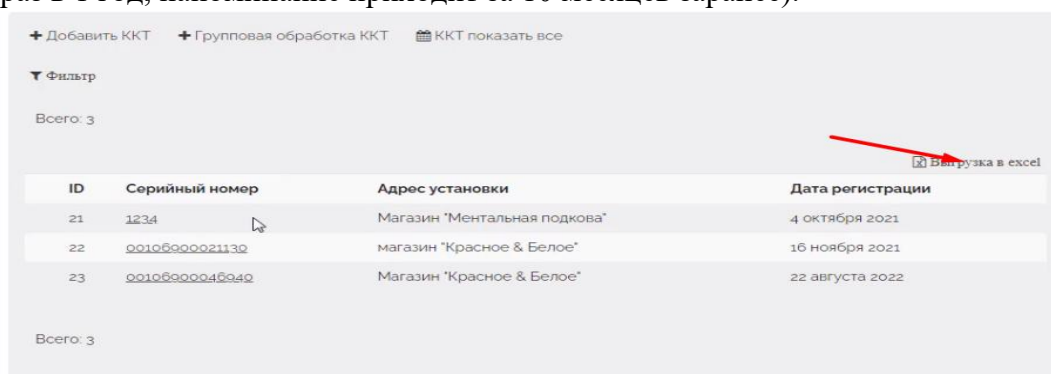


Замена ККТ и её согласование по почте

- Заходим «Справочники» – «ККТ» – нажимаем «ККТ на замену».



2. Все доступные для замены ККТ появятся в списке, и мы сможем их выгрузить в Excel (старая дата ФН – по ней ориентируемся. Для ООО 1 раз в три года, для ИП 1 раз в 1 год, напоминание приходит за 10 месяцев заранее).



[+ Добавить ККТ](#)
[+ Групповая обработка ККТ](#)
[📄 ККТ показать все](#)

🔽 Фильтр

Всего: 3

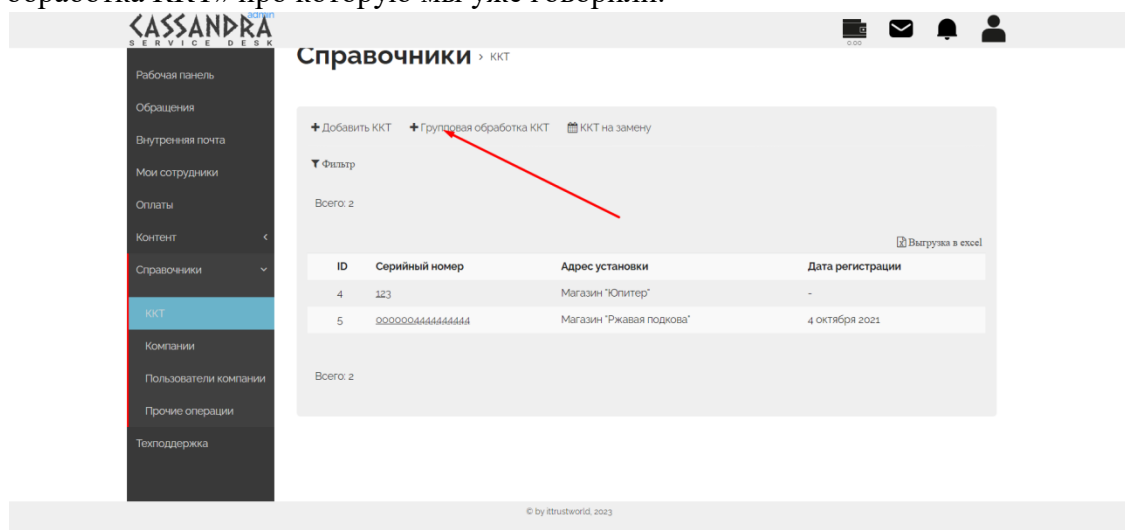
ID	Серийный номер	Адрес установки	Дата регистрации
21	1234	Магазин 'Ментальная подкова'	4 октября 2021
22	00106900021130	магазин 'Красное & Белое'	16 ноября 2021
23	00106900046940	Магазин 'Красное & Белое'	22 августа 2022

Всего: 3

[📄 Выгрузка в excel](#)

*Далее этот Excel файл мы сможем отправить по почте на согласование Генеральному Директору, какие нужно продлевать, а какие стоит убрать.

3. Изменённый отчёт, мы можем быстро загрузить удобной кнопкой «Групповая обработка ККТ» про которую мы уже говорили.



[+ Добавить ККТ](#)
[+ Групповая обработка ККТ](#)
[📄 ККТ на замену](#)

🔽 Фильтр

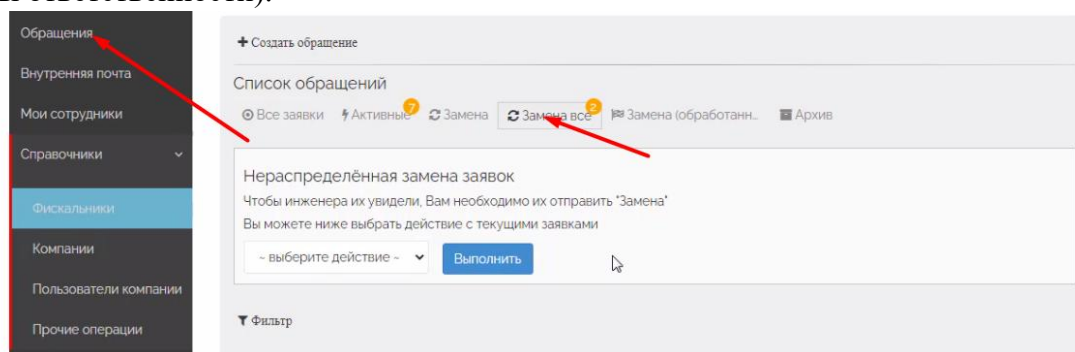
Всего: 2

ID	Серийный номер	Адрес установки	Дата регистрации
4	123	Магазин 'Юпитер'	-
5	0002004444444444	Магазин 'Ржавая подкова'	4 октября 2021

Всего: 2

[📄 Выгрузка в excel](#)

*Добавленные заявки попадают в раздел Нераспределенных заявок (Обращения – Замена все). Это необходимо для согласования, и взятия их в работу (закрепление зоны ответственности).



[+ Создать обращение](#)

Список обращений

[🔄 Все заявки](#)
[🔍 Активные 7](#)
[🔄 Замена](#)
[🔄 Замена все 2](#)
[🔄 Замена \(обработанная\)](#)
[📁 Архив](#)

Нераспределённая замена заявок

Чтобы инженера их увидели, Вам необходимо их отправить 'Замена'

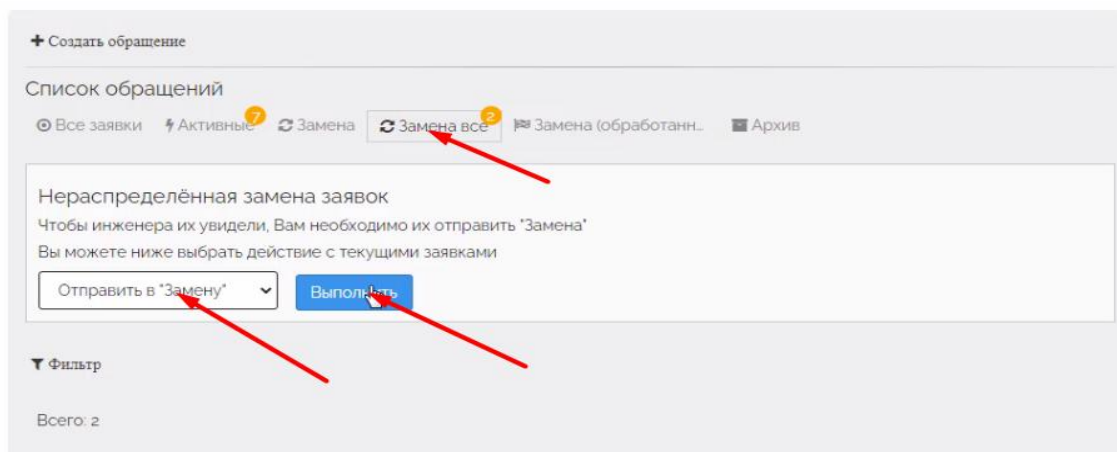
Вы можете ниже выбрать действие с текущими заявками

~ выберите действие ~
 [Выполнить](#)

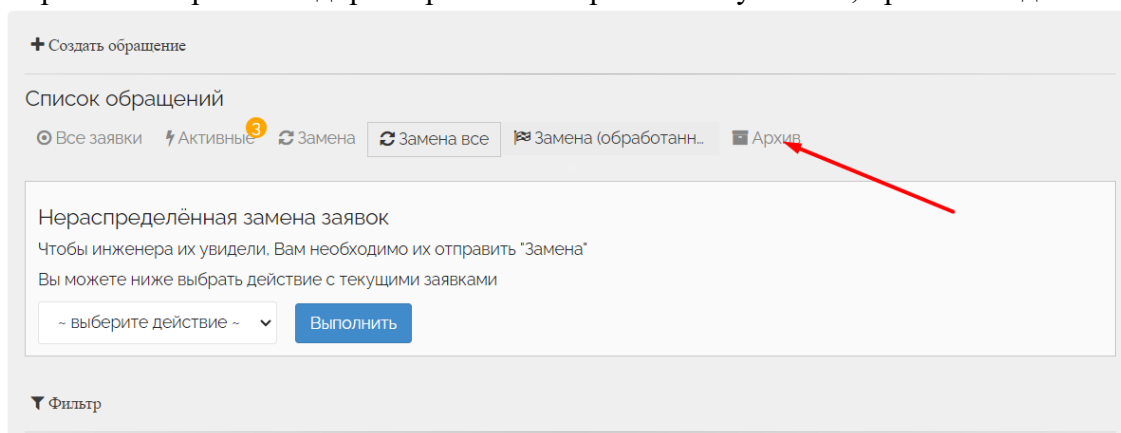
🔽 Фильтр

*Чтобы не путать, было созданы вкладки «Активные», где замен нет и «Замена», где выходят заявки для замены, которые видят и Сисадмины и Инженеры.

4. После того, как мы выбрали необходимые файлы для замены, выбираем в предложенном меню «Отправить в Замену» и нажимаем «Выполнить» и они попадают во вкладку «Замена».

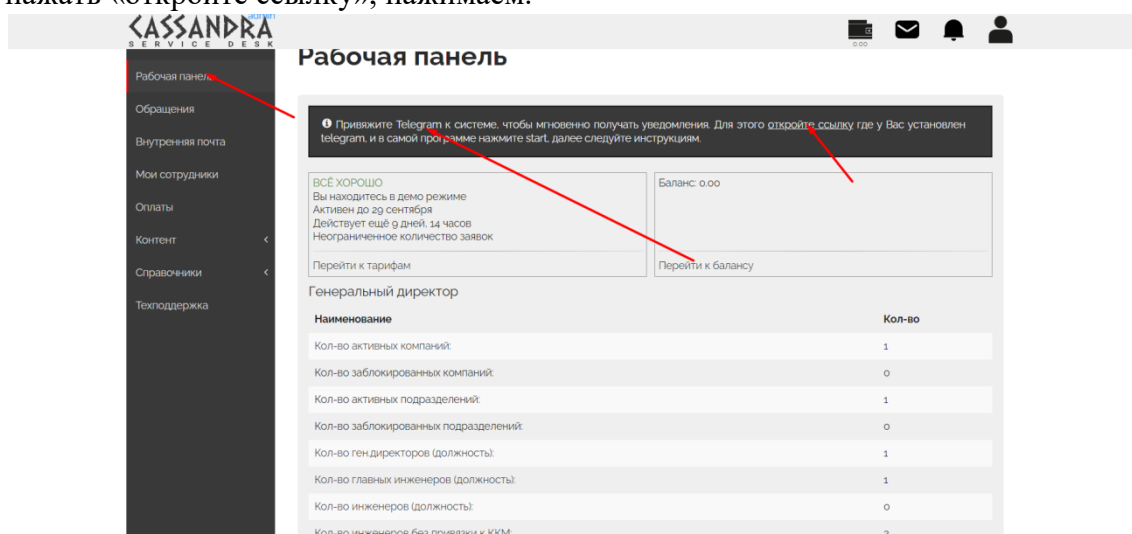


5. Генеральный директор может закрыть заявку и она переходит во вкладку «Архив». В архиве Генеральный директор может открыть заявку заново, при необходимости.



Привязка к Телеграмм и мгновенные сообщения от системы

1. Заходим в раздел «Рабочая панель», видим диалоговое окно, в котором нужно нажать «откройте ссылку», нажимаем.



2. Соглашаемся открыть Телеграмм.

Открыть приложение "Telegram Desktop"?

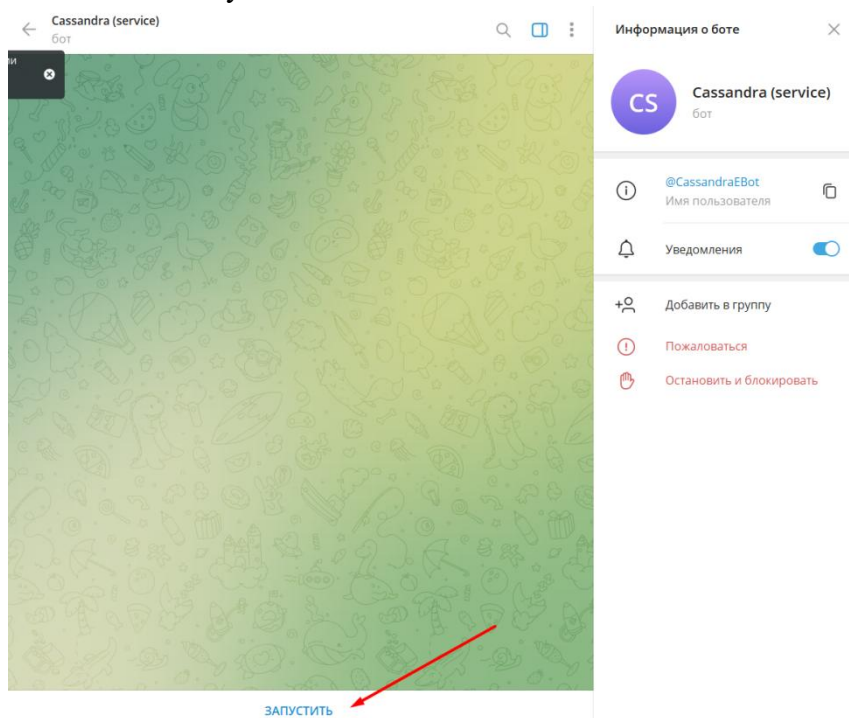
Сайт <https://t.me> собирается открыть это приложение.

☐ Всегда разрешать сайту t.me открывать ссылки этого типа в связанном приложении

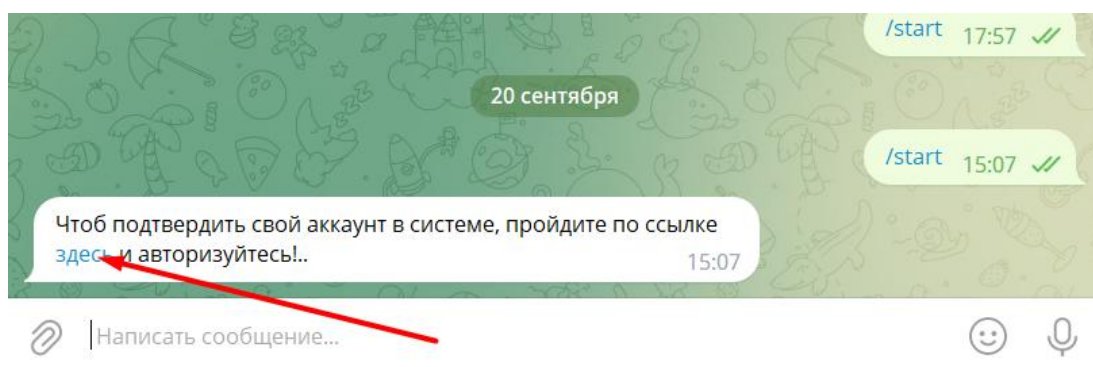
Открыть приложение "Telegram Desktop"

Отмена

3. Нажимаем «Запустить».



4. В окне нажимаем «здесь» и переходим по ссылке.



5. Увидим немного Изменённое меню для входа, вводим свои данные и заходим в свой профиль, который уже будет привязан к Телеграмм.

Вход
Для технической группы

Войди в систему, чтобы привязать Кабинет и Telegram

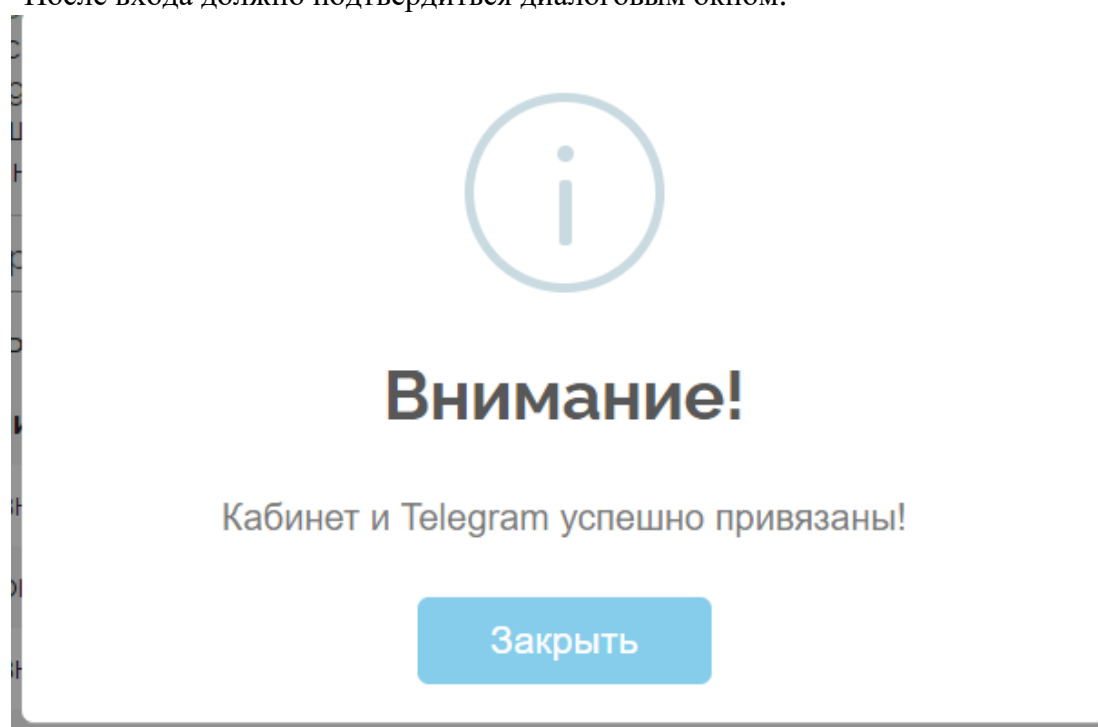
Логин*

Пароль*

Войти Регистрация

Забыли пароль?

*После входа должно подтвердиться диалоговым окном.



При привязке Главного инженера, ему будут приходить уведомления в Телеграмм, какому именно Инженеру отправлены новые заявки.

При привязке Инженера, ему будут приходить уведомления о новых заявках и, если будет передаваться/забираться Зона ответственности.