

ЗАО «БАРС Груп»

Подсистема «Биллинговый центр»

Приложение «тонкого» клиента

Модуль «Учет претензий»

Руководство пользователя

19-13-05.001-07.РП

2015

Содержание

1	ВВЕДЕНИЕ.....	3
1.1	Общие сведения	3
1.2	Основные функции Системы	3
2	НАЧАЛО РАБОТЫ С СИСТЕМОЙ	6
2.1	Запуск Системы.....	6
2.2	Завершение работы с Системой	6
2.3	Главная страница Системы	7
2.4	Основные элементы интерфейса Системы	9
3	РАБОТА С ПОДСИСТЕМОЙ «УЧЕТ ПРЕТЕНЗИЙ».....	11
3.1	Создание новой заявки	11
3.2	Редактирование заявки	14
3.3	Закрытие заявки	15

1 Введение

1.1 Общие сведения

Система "Биллинговый Центр" (далее по тексту – Система) предназначена для комплексного учета, расчета и приема платежей за жилищно-коммунальные услуги для населения на предприятиях любого типа и размера, осуществляющих обслуживание жилого фонда: товарищества собственников жилья (ТСЖ); управляющие компании; жилищно-строительные кооперативы (ЖСК); единые расчетные центры (ЕРЦ) и другие.

Также Система может быть полезна надзорным органам.

Система обеспечивает отдельный доступ к информации для различных потребителей в зависимости от установленных ограничений (авторизация по адресу пространству, по поставщикам услуг, по функционалу).

Система построена на применении Web-технологий, позволяющих работать в сети Интернет или Интранет (локальная сеть), поэтому она обладает всеми преимуществами Web-ориентированных приложений, а именно:

- оперативный доступ к информации в любое время и в любом месте, поддерживающем выход в сеть Интернет;
- минимальные требования к мощности ПК-пользователей.

1.2 Основные функции Системы

Основными функциями Системы являются:

- Ведение базы данных домов, квартир, жильцов, арендаторов, поставщиков услуг и т.п.;
- Расчёт начислений по жилищно-коммунальным услугам на основе характеристик жилья, количества жильцов и показаний приборов учёта;
- Расчет начислений по жилищно-коммунальным услугам также без счетчиков (по утвержденным нормативам потребления);
- Автоматизированный перерасчет по услугам;
- Уменьшение размера платы за жилищно-коммунальные услуги при предоставлении их ненадлежащего качества или с перерывами (недопоставки);

- Массовое формирование счетов - фактур (квитанций) с возможностью использования технологии штрих-кодирования (предусмотрено несколько видов счетов: на оплату долга, оплату вперед и т.п.);
- Формирование информационных сообщений для населения на платёжных документах (счетах-фактурах, квитанциях);
- Ведение различных способов (методик) расчета жилищно-коммунальных услуг, соответствующих федеральным и региональным постановлениям;
- Регистрация расходов и показаний приборов учета (индивидуальных, групповых, общеквартирных и общедомовых счетчиков) по коммунальным услугам;
- Расчет потребления услуг по однотарифным и двухтарифным счетчикам;
- Автоматическое распределение общедомового потребления по лицевым счетам, соответствующее федеральным и региональным постановлениям;
- Регистрация проживающих граждан, учет миграции населения;
- Выдача жильцам информационных справок (финансово-лицевой счёт, выписка из домовой книги, поквартирная карточка, акт сверки начислений и оплат, и т.д.);
- Прием и учет платежей населения. Суммы распределяются по услугам конкретных поставщиков в разрезе лицевых счетов;
- Ведение сальдо лицевых счетов и сальдо по перечислениям поставщикам жилищно-коммунальных услуг, при этом сальдо ведется в разрезе операционных дней;
- Ведение архивов изменений данных (начислений, показаний приборов учета, параметров) с указанием даты изменения и пользователя;
- Разграничение прав доступа пользователей по виду доступа (на просмотр, на редактирование, на удаление); по содержимому (по адресам, по характеристикам, по поставщикам услуг и т.д.); по ролям (функциям пользователя);
- Получение общей информации о деятельности управляющей компании (нормативные документы, сальдо компании, и др.);

- Формирование стандартных отчетов (по лицевым счетам, по поставщикам услуг, по параметрам и др.);
- Информационное взаимодействие с программными средствами органов социальной защиты населения;
- Удалённый доступ через Web-браузер специалистов управляющих компаний и поставщиков услуг в целях контроля начислений жилищно-коммунальных услуг и распределения платежей населения.

2 Начало работы с Системой

2.1 Запуск Системы

Для начала работы с Системой определена следующая последовательность действий:

- 1) Запустить интернет браузер двойным нажатием левой кнопки мыши по его ярлыку на рабочем столе или нажать на кнопку «Пуск» и в открывшемся меню выбрать пункт, соответствующий используемому интернет обозревателю;
- 2) В открывшемся окне браузера в адресной строке ввести адрес Системы и нажать клавишу Enter;
- 3) На отобразившейся странице идентификации пользователя ввести логин и пароль в соответствующие поля, после чего нажать кнопку «Войти» (рис. 2.1.1). После этого открывается главное окно Системы.

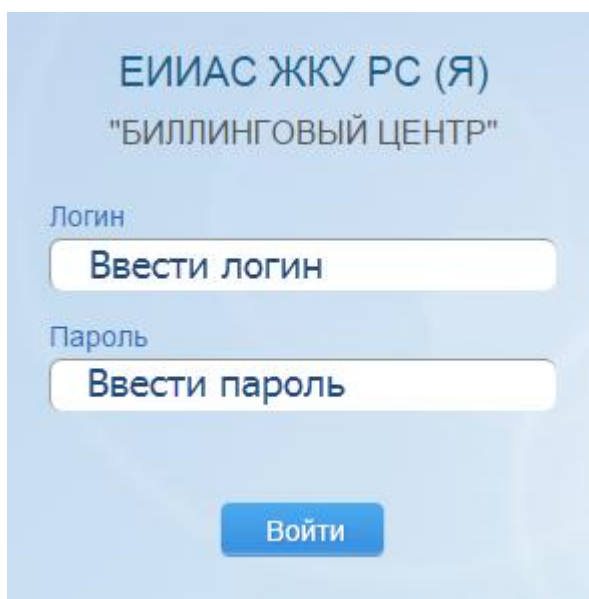


Рис. 2.1.1

После этого на экране отобразится главная страница работы с Системой.

2.2 Завершение работы с Системой

Выход из Системы осуществляется нажатием кнопки «Выйти из системы», расположенной в левом нижнем углу окна (рис. 2.2.1).

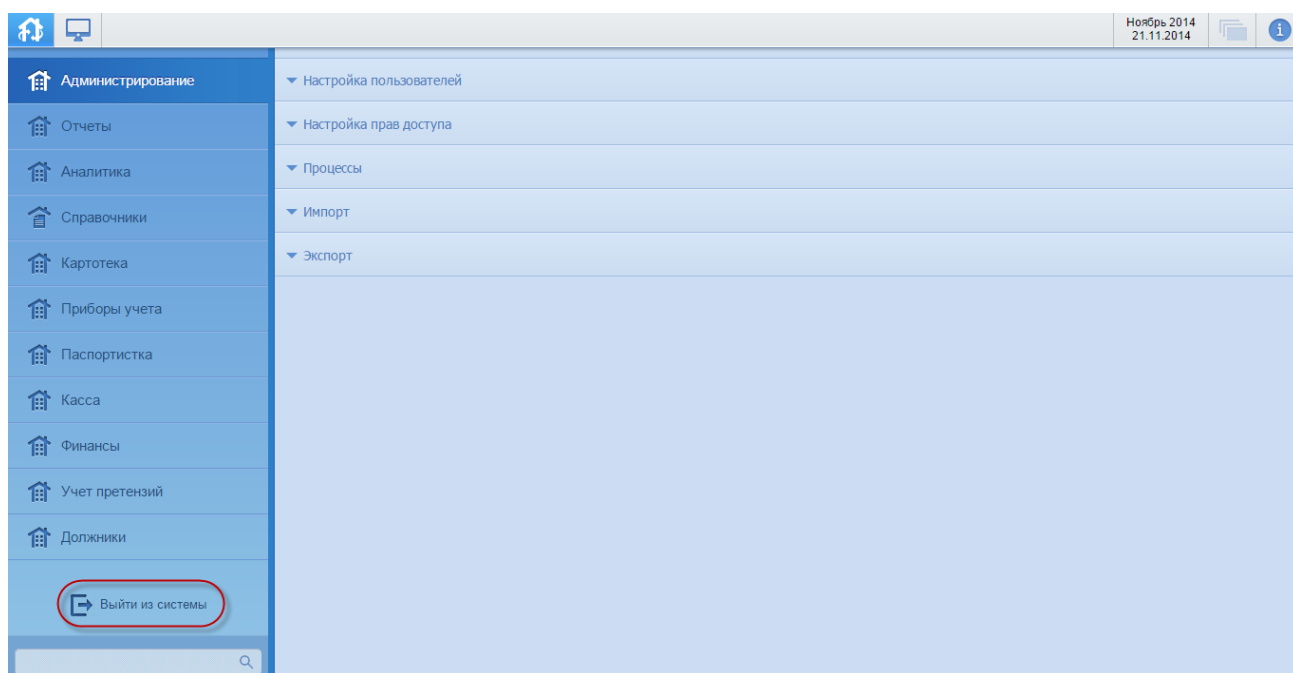


Рис. 2.2.1

После этого Система осуществит переход обратно к странице идентификации пользователя.

2.3 Главная страница Системы

Главная страница Системы содержит следующие элементы интерфейса (рис. 2.3.1):

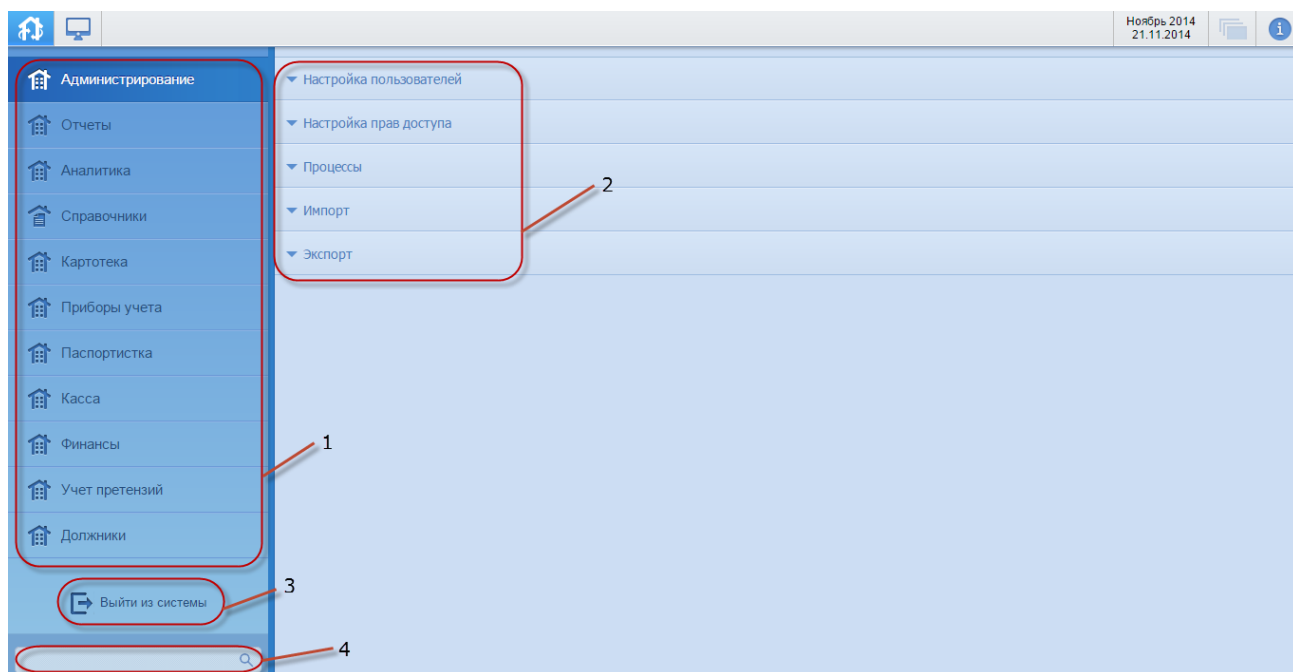


Рис. 2.3.1

1) Панель выбора подсистем Системы (1). Содержит следующие подсистемы:

- «Администрирование»;
- «Отчеты»;
- «Аналитика»;
- «Справочники»;
- «Картотека»;
- «Приборы учета»;
- «Паспортистка»;
- «Касса»;
- «Финансы»;
- «Учет претензий»;
- «Должники».

2) Панель выбора разделов подсистемы (2). Открывается при выборе подсистемы на панели выбора подсистем;

3) Кнопка «Выйти из системы»;

4) Строка поиска Системы. Предназначена для выполнения поиска разделов подсистем Системы по первым буквам наименования. Результаты поиска автоматически отображаются над строкой поиска (рис. 2.3.2).

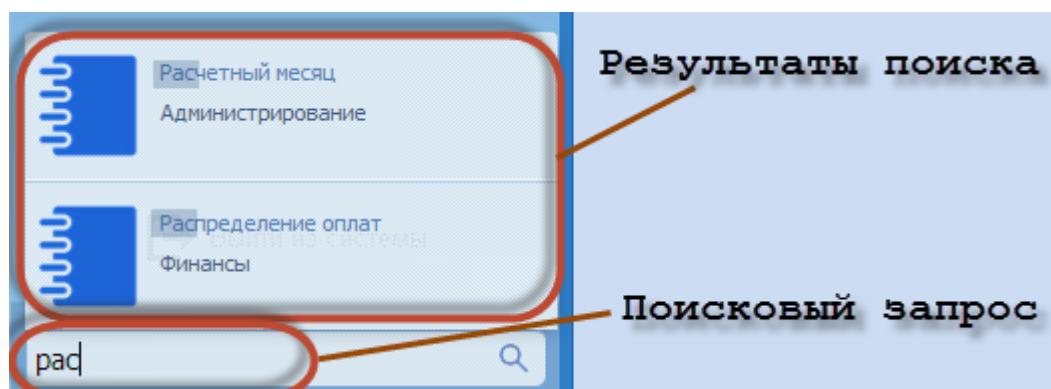
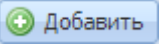
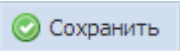
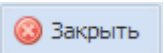




Рис. 2.3.2

2.4 Основные элементы интерфейса Системы

Характерные для большинства рабочих пространств элементы интерфейса Системы отображены в таблице 1.

Таблица 1 – Основные элементы интерфейса Системы

	Кнопка «Добавить» – используется для добавления новых объектов в Систему
	Кнопка «Сохранить» – используется для сохранения данных в Системе
	Кнопка «Закреть» – используется для закрытия окон Системы
	Кнопка «Редактировать» – используется для перехода к формам редактирования объектов Системы, находящихся в списках
	Кнопка «Удалить» – используется для удаления объектов Системы, находящихся в списках
Страна: <input type="text" value="Россия"/>	Текстовое поле – используется для ввода текстовых данных с клавиатуры
Номер пачки: <input type="text" value="256"/>	Числовое поле – используется для ввода числовых данных с клавиатуры, либо с помощью мыши
Регистрация по месту*: <input type="text" value="Жительства"/>	Выпадающий список – используется для выбора одного из имеющихся значений параметра
Поля для группировки: <div><input type="text" value="Подрядчик, Принципал, Агент"/> <input type="checkbox"/> Операционный день <input checked="" type="checkbox"/> Агент <input checked="" type="checkbox"/> Принципал</div>	Выпадающий список с несколькими параметрами – используется для выбора нескольких имеющихся параметров
Услуга: <input type="text" value="Холодное водоснабжение"/>	Поле с выбором из справочника – используется для добавления справочных параметров в поле ввода данных
Дата рождения*: <input type="text" value="14.05.2014"/>	Поле даты – используется для указания даты, содержит встроенный календарь

л/с	Абонент	Фильтр – используется для поиска объектов в списках по первым символам
22	Иванов	

3 Работа с подсистемой «Учет претензий»

3.1 Создание новой заявки

Для того чтобы создать новую заявку в подсистеме "Учет претензий", определена следующая последовательность действий:

- 1) На главной странице Системы перейти: "Учет претензий" → «Реестр» → "Заявки" (рис. 3.1.1). Система отобразит подраздел "Заявки", содержащий список заявок, зарегистрированных в Системе.

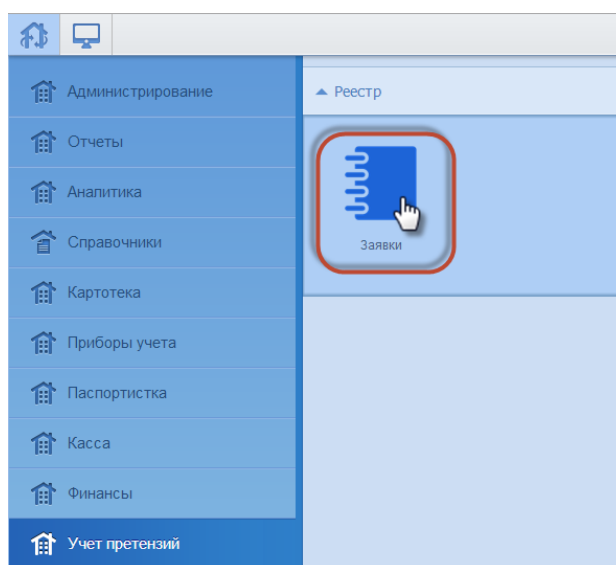


Рис. 3.1.1

- 2) В подразделе "Заявки" нажать кнопку "Добавить", расположенную на панели действий (рис. 3.1.2).

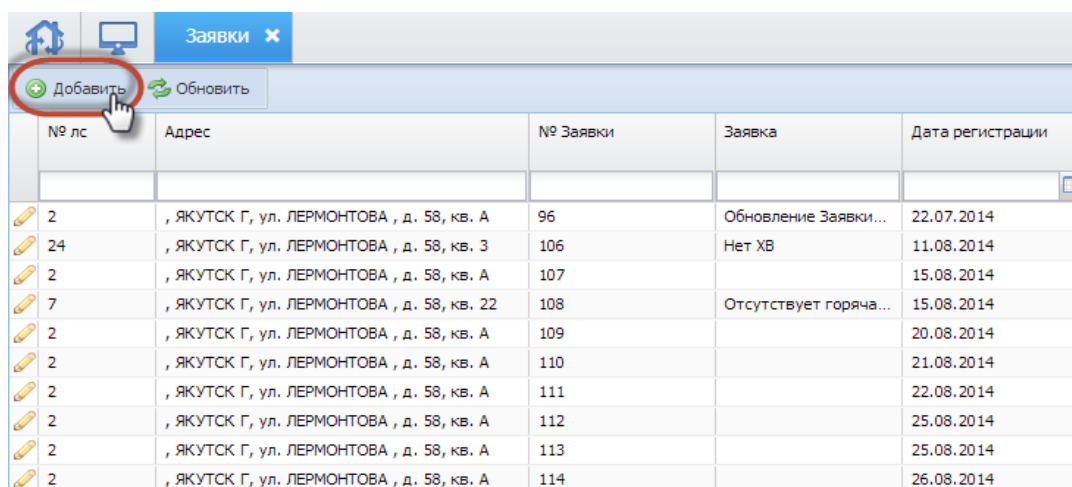



Рис. 3.1.2

- 3) В открывшемся окне «Заявка» заполнить все необходимые поля ввода данных (рис. 3.1.3):

Рис. 3.1.3

- Поле «№ Заявки» оставить пустым. Номер заявки сгенерируется автоматически при ее сохранении;
- В поле "Статус" выбрать пункт «Новая». Другие варианты статуса («В работе», «Выполнена») станут доступными после первого сохранения заявки;
- В поле "Лицевой счет" выбрать лицевой счет в Системе, для которого нужно создать заявку. Для этого следует нажать кнопку  в поле "Лицевой счет", и далее, в открывшемся окне "Выбор элемента" отметить флажком интересующий лицевой счет, после чего нажать кнопку "Выбрать" (рис. 3.1.4);

Л/С	Абонент	Состояние	Район	Улица	
<input checked="" type="checkbox"/>	2	Семин Игорь Васильевич	Открыт	-	ЛЕРМОНТОВА
<input type="checkbox"/>	3		Закрыт	-	ЛЕРМОНТОВА
<input type="checkbox"/>	4		Открыт	-	ЛЕРМОНТОВА
<input type="checkbox"/>	5	Тест			ЛЕРМОНТОВА
<input type="checkbox"/>	6				ЛЕРМОНТОВА
<input type="checkbox"/>	7	Намеднева Елена			ЛЕРМОНТОВА
<input type="checkbox"/>	8	Тест	Открыт	-	ЛЕРМОНТОВА
<input type="checkbox"/>	9		Открыт	-	ЛЕРМОНТОВА

Отметить лицевой счет флажком

Рис. 3.1.4

- Поле «Заявитель» заполняется автоматически после выбора лицевого счета;
- В поле «Заявка» ввести текст заявки (например, «Отсутствие горячей воды»);
- В выпадающем списке «Классификация заявки» выбрать категорию заявки;
- В поле «Ответственный» выбрать организацию, отвечающую за исполнение заявки;
- В поле «Плановая дата» указать дату, на которую назначено выполнение заявки;
- Поле «Фактическая дата» заполняется автоматически после закрытия заявки, совпадает с реальной датой;
- В поле «Комментарий» при необходимости можно ввести комментарий.

4) Нажать кнопку «Сохранить» (рис. 3.1.3).

5) После сохранения заявки закрыть окно «Заявка» нажатием кнопки «Закрыть» (рис. 3.1.5).

Заявка

Сохранить

№ Заявки: Устанавливается автоматически Статус: Новая

Лицевой счет: 2, ул. ЛЕРМОНТОВА /- дом 58 корп. - кв. А

Заявитель: Семин Игорь Васильевич Телефон: 245-56-56

Заявка: Отсутствие горячей воды

Классификация заявки: Жилищно-коммунальное хозяйство

Ответственный: ТСЖ

Плановая дата: 30.08.2014 Фактическая дата: -

Комментарий:


Закрыть

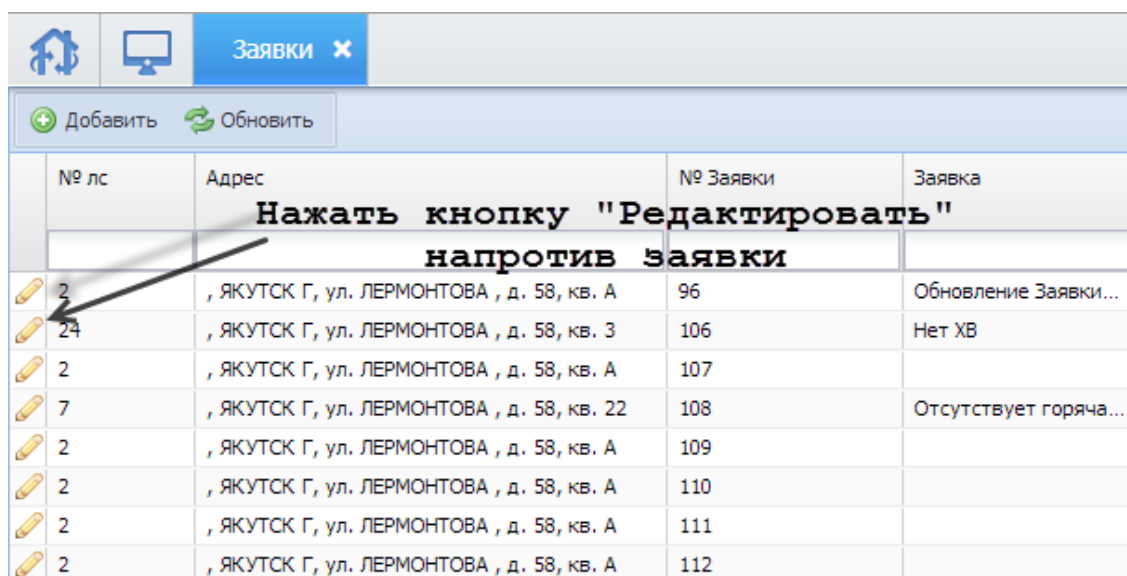
Рис. 3.1.5

Созданная заявка отобразится в списке заявок раздела «Заявки».

3.2 Редактирование заявки

Для того чтобы редактировать заявку, определена следующая последовательность действий:

- 1) В окне «Заявки» выбрать интересующую заявку и нажать кнопку  напротив заявки (рис. 3.2.1).











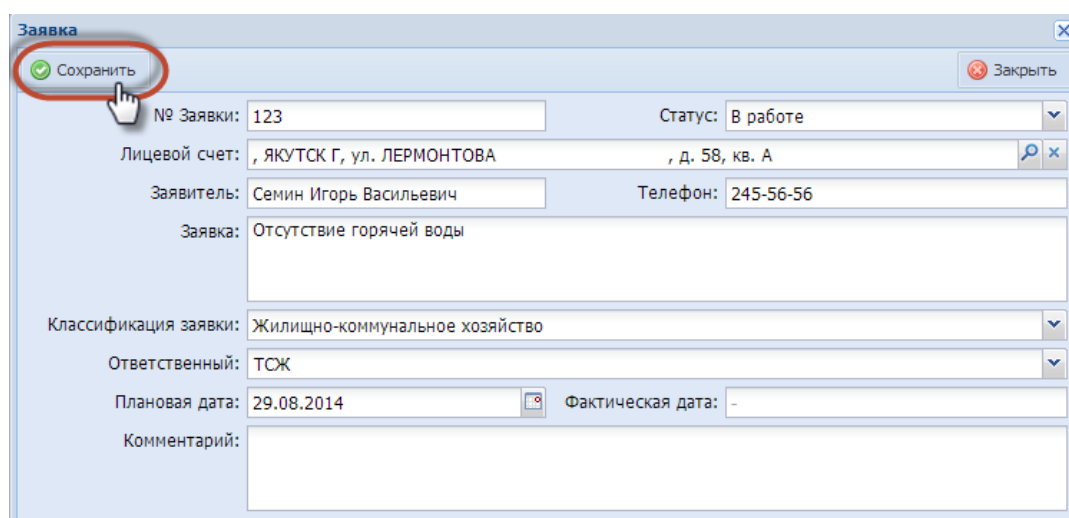
	№ лс	Адрес	№ Заявки	Заявка
				Нажать кнопку "Редактировать" напротив заявки
	2	, ЯКУТСК Г, ул. ЛЕРМОНТОВА , д. 58, кв. А	96	Обновление Заявки...
	24	, ЯКУТСК Г, ул. ЛЕРМОНТОВА , д. 58, кв. 3	106	Нет ХВ
	2	, ЯКУТСК Г, ул. ЛЕРМОНТОВА , д. 58, кв. А	107	
	7	, ЯКУТСК Г, ул. ЛЕРМОНТОВА , д. 58, кв. 22	108	Отсутствует горяча...
	2	, ЯКУТСК Г, ул. ЛЕРМОНТОВА , д. 58, кв. А	109	
	2	, ЯКУТСК Г, ул. ЛЕРМОНТОВА , д. 58, кв. А	110	
	2	, ЯКУТСК Г, ул. ЛЕРМОНТОВА , д. 58, кв. А	111	
	2	, ЯКУТСК Г, ул. ЛЕРМОНТОВА , д. 58, кв. А	112	

Рис. 3.2.1

- 2) В открывшемся окне «Заявка» изменить необходимые данные и нажать кнопку «Сохранить» (рис. 3.2.2). Также в этом окне можно изменить статус заявки.



Заявка

№ Заявки:
 Статус:

Лицевой счет:

Заявитель:
 Телефон:

Заявка:

Классификация заявки:

Ответственный:

Плановая дата:
 Фактическая дата:

Комментарий:

Рис. 3.2.2

Статусы заявки необходимы для отражения состояния заявку на текущий момент времени. В Системе предусмотрено четыре статуса заявки:


- Новая – заявка зарегистрирована, ожидает принятия в работу;
- Отклонена – заявка добавлена по ошибке, необходимо отменить выполнение;
- В работе – заявка принята в работу, ожидает выполнения;
- Выполнена – заявка выполнена;

3) Закрывать окно «Заявка» и перейти к списку всех заявок нажатием кнопки «Закрывать» (рис. 3.2.3).

Рис. 3.2.3

3.3 Заккрытие заявки

Для того чтобы закрыть заявку, определена следующая последовательность действий:

- 1) В окне «Заявки» выбрать интересующую заявку и нажать кнопку  (Редактировать) напротив заявки (рис. 3.3.1).

№ лс	Адрес	№ Заявки	Заявка
2	, ЯКУТСК Г, ул. ЛЕРМОНТОВА , д. 58, кв. А	96	Обновление Заявки...
24	, ЯКУТСК Г, ул. ЛЕРМОНТОВА , д. 58, кв. 3	106	Нет ХВ
2	, ЯКУТСК Г, ул. ЛЕРМОНТОВА , д. 58, кв. А	107	
7	, ЯКУТСК Г, ул. ЛЕРМОНТОВА , д. 58, кв. 22	108	Отсутствует горяча...
2	, ЯКУТСК Г, ул. ЛЕРМОНТОВА , д. 58, кв. А	109	
2	, ЯКУТСК Г, ул. ЛЕРМОНТОВА , д. 58, кв. А	110	
2	, ЯКУТСК Г, ул. ЛЕРМОНТОВА , д. 58, кв. А	111	
2	, ЯКУТСК Г, ул. ЛЕРМОНТОВА , д. 58, кв. А	112	

Рис. 3.3.1

- 2) В поле «Статус» выбрать пункт «Выполнена». После этого автоматически заполнится дата фактического выполнения заявки (рис. 3.3.2).

The screenshot shows a software window titled 'Заявка' (Request). At the top left is a green 'Сохранить' (Save) button, and at the top right is a red 'Закреть' (Close) button. The form contains several fields: '№ Заявки:' (Request No.) with value '123'; 'Лицевой счет:' (Account No.) with value ', ЯКУТСК Г, ул. ЛЕРМОНТОВА, д. 50'; 'Заявитель:' (Applicant) with value 'Семин Игорь Васильевич'; 'Телефон:' (Phone) with value '249 98 98'; 'Заявка:' (Request) with value 'Отсутствие горячей воды'; 'Классификация заявки:' (Request Classification) with value 'Жилищно-коммунальное хозяйство'; 'Ответственный:' (Responsible) with value 'ТСЖ'; 'Плановая дата:' (Planned date) with value '29.08.2014'; and 'Фактическая дата:' (Actual date) with value '30.08.2014'. A dropdown menu for 'Статус:' (Status) is open, showing options 'Выполнена' (Completed), 'В работе' (In progress), and 'Выполнена' (Completed). A mouse cursor is pointing at the 'Выполнена' option. The 'Фактическая дата:' field is also highlighted with a red circle.

Рис 3.3.2

- 3) Для сохранения введенных данных нажать кнопку «Сохранить». После сохранения заявка приобретает статус «Выполнена»
- 4) Закрывать окно «Заявка» нажатием кнопки «Закреть».