

**Электронная сервисная площадка  
для работы с заявками на услуги ИТ-аутсорсинга  
«M-Pro»**

**РУКОВОДСТВО БИЗНЕС-АДМИНИСТРАТОРА**

## АННОТАЦИЯ

В настоящем документе приведено описание применения электронной сервисной площадки для работы с заявками на услуги ИТ-аутсорсинга, предназначенной для взаимодействия 3-х заинтересованных сторон:

- Заказчиков услуг ИТ – аутсорсинга;
- Исполнителей таких заявок (специалисты AnyKey);
- компании ООО «ЭмКор», выступающей поставщиком услуг ИТ-аутсорсинга и гарантом предоставления данных услуг.

В документе приводится описание пользовательского интерфейса и принципов работы с программным обеспечением.

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Администратор	Авторизованный пользователь площадки «M-Pro», обладающий полным набором прав доступа в рамках онлайн-сервиса
БД	База данных
Диспетчер	Авторизованный пользователь площадки «M-Pro», координирующий работу с заявками в рамках онлайн-сервиса
ДС	Дополнительное соглашение к договору
ЕДЦ	Единый диспетчерский центр
Заказчик	Потребитель услуг ИТ-аутсорсинга, размещающий заказ на выполнение работ на площадке «M-Pro»
Заявка	Запрос потребителя площадки «M-Pro» на выполнение определенных работ
Исполнитель	Авторизованный пользователь площадки «M-Pro», обладающий правами доступа для работы с заявками в рамках онлайн-сервиса, а также необходимой квалификацией для оказания соответствующих услуг
ИТ-аутсорсинг	Процесс передачи обслуживания компьютерной и оргтехники в руки специализирующихся на этом экспертов
Личный кабинет	Личный кабинет пользователя программного обеспечения «M-Pro»
Модерация	Процесс ручной и автоматической проверки Исполнителя для получения доступа к работе с заказами
НСИ	Нормативно-справочная информация
Онлайн-сервис/Площадка/	Программное обеспечение «M-Pro»
Электронная площадка	
Профиль пользователя	Персональные данные пользователя
Рекрутер	Сотрудник площадки «M-Pro», осуществляющий проверку анкеты исполнителя на этапе модерации
Статус	Состояние объектов площадки «M-Pro»
Тег	Ключевое слово, указатель интересующей информации
Чат	Средство обмена информацией в реальном времени
MS Excel	Программа для работы с электронными таблицами, созданная корпорацией Microsoft

## СОДЕРЖАНИЕ

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....	3
ЧАСТЬ 1. УЧЕТНАЯ ЗАПИСЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.....	6
1.1. СОЗДАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ .....	6
1.2. ВХОД НА ПЛОЩАДКУ «M-Pro».....	7
1.2.1. Нет учетной записи/не хватает прав доступа.....	8
1.2.2. Забыли пароль .....	9
ЧАСТЬ 2. ПРОФИЛЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.....	10
2.1. НАСТРОЙКИ ПРОФИЛЯ.....	10
2.1.1. Подтверждение/изменение телефона.....	10
2.1.2. Изменение часового пояса .....	12
2.1.3. Изменение данных для AVAYA .....	12
ЧАСТЬ 3. НОРМАТИВНО-СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ .....	14
3.1. ПРОЕКТЫ.....	14
3.1.1. Детали проекта.....	14
3.1.2. Уведомления по проекту.....	15
3.2. КЛИЕНТЫ .....	18
3.2.1. Детали клиента.....	18
3.2.2. Уведомления по клиенту.....	19
3.2.3. Услуги клиента.....	21
3.2.4. Клиентские регионы .....	22
3.2.5. Регионы по ФИАС .....	24
3.3. ДОГОВОРЫ .....	26
3.3.1. Статусная модель договоров и дополнительных соглашений.....	26
3.3.2. Создание нового договора .....	27
3.3.3. Услуги.....	28
3.3.4. Тарифы.....	30
3.3.5. Оборудование.....	31
3.3.6. SLA.....	32
3.3.7. Просмотр данных договора.....	35
3.3.8. Создание дополнительного соглашения к договору.....	36
3.3.9. Редактирование данных договора .....	37

3.4. СПРАВОЧНИКИ.....	38
3.4.1. Категории.....	38
3.4.2. Оборудование.....	40
3.4.3. Производители.....	41
3.4.4. Модели.....	42
3.5. АВТОНАЗНАЧЕНИЕ.....	44
ЧАСТЬ 4. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ.....	47
4.1. ТЕХПОДДЕРЖКА.....	47
4.2. ПОЛЬЗОВАТЕЛИ.....	47
4.2.1. Назначение ролей пользователям.....	47
4.2.2. Импорт пользователей.....	48
4.2.3. Создание учетной записи.....	49
4.2.4. Редактирование пользователя.....	50
4.3. ДОКУМЕНТЫ.....	51

## ЧАСТЬ 1. УЧЕТНАЯ ЗАПИСЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

### 1.1. СОЗДАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

За создание пользователей для сотрудников площадки «М-Pro» отвечает администратор сервиса.

После создания пользователя на указанный в качестве логина электронный адрес сотрудника приходит письмо-приглашение к завершению регистрации в сервисе (см. Рис. 1).

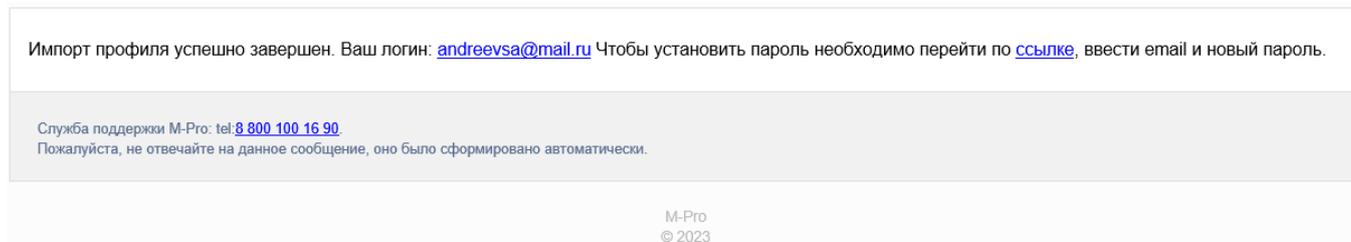
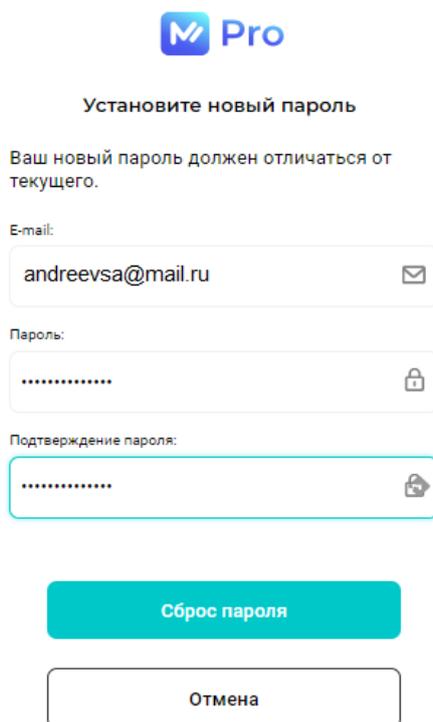


Рис. 1. Пример письма-приглашения пользователя

При переходе по ссылке к форме установки пароля для нового пользователя необходимо в поле «E-mail» ввести электронный адрес, указанный в тексте письма (см. Рис. 1) в качестве логина, а также придумать пароль и ввести его в полях «Пароль» и «Подтверждение пароля» (см. Рис. 2). Далее нажать кнопку «Сброс пароля».



 M-Pro

Установите новый пароль

Ваш новый пароль должен отличаться от текущего.

E-mail:

Пароль:

Подтверждение пароля:

Рис. 2. Установка пароля для нового пользователя

Пароль учетной записи пользователя должен соответствовать следующим требованиям, а именно содержать в себе:

- не менее 8 и не более 100 символов;
- хотя бы один не буквенно-цифровой символ (., : ; ? ! \* + % - < > @ [ ] { } / \ \_ { } \$ #);
- минимум одну цифру (1, 2, ...);

- хотя бы одну заглавную букву.

После сброса пароля по кнопке «Войти в систему» (см. Рис. 3) пользователь может войти на площадку с данными своей учетной записи (см. п. 1.2.).

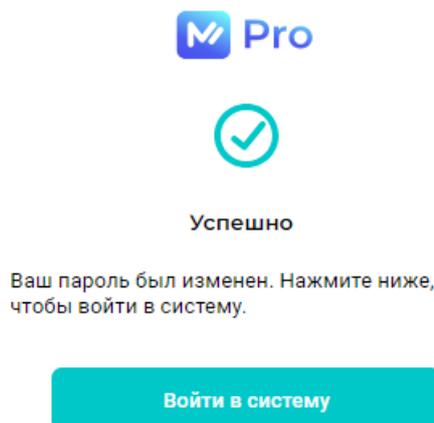


Рис. 3. Уведомление о смене пароля пользователя

## 1.2. ВХОД НА ПЛОЩАДКУ «М-Pro»

Для входа в Личный кабинет пользователю необходимо пройти по ссылке <https://emp.emtechno.ru/>, на форме входа ввести свои логин и пароль, нажать кнопку «Войти» (см. Рис. 4-5).

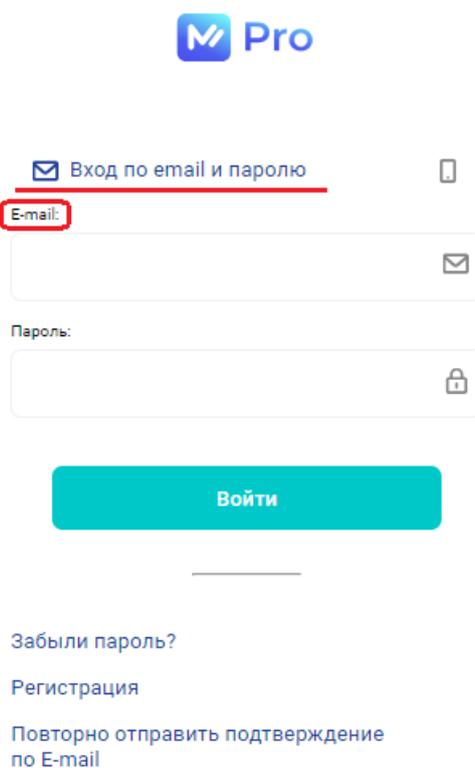


Рис. 4. Форма входа в Личный кабинет (по e-mail)

В качестве логина пользователя могут использоваться:

- e-mail адрес, указанный при регистрации (см. Рис. 4);
- номер телефона, указанный при регистрации (см. Рис. 5).

The image shows a login interface for 'M-Pro'. At the top, there is a logo and the text 'Pro'. Below it, there are two tabs: an envelope icon for email login and a phone icon for 'Вход по телефону и паролю'. The phone login tab is selected and underlined in red. Under this tab, there is a 'Телефон:' label, a red-bordered input field containing '+7(\_\_\_\_)\_\_\_\_-\_\_\_\_-\_\_\_\_', and a 'Пароль:' label with a corresponding password input field. A teal 'Войти' button is centered below the fields. At the bottom, there are three links: 'Забыли пароль?', 'Регистрация', and 'Повторно отправить подтверждение по E-mail'.

Рис. 5. Форма входа в Личный кабинет (по номеру телефона)

### 1.2.1. Нет учетной записи/не хватает прав доступа

При отсутствии учетной записи/требуемых прав доступа на площадке «М-Pro» пользователю необходимо запросить их через форму технической поддержки системы Pyrus по ссылке – <https://pyrus.com/t#uf899543> (см. Рис. 6).

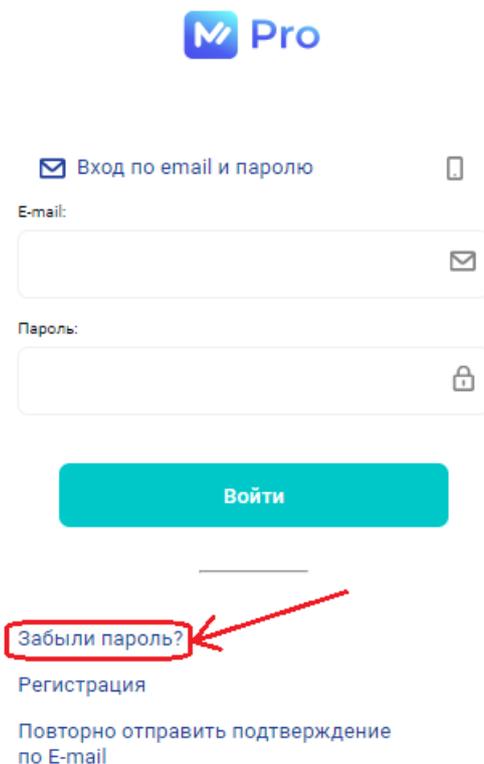
The image shows a task form in the Pyrus system. At the top, there are navigation tabs: 'Заполнить' (highlighted), 'Сводка', 'Реестр', 'Календарь', and 'Настройка'. Below the tabs is a button labeled 'Инструкция по заполнению формы'. The form consists of several fields:

- 'Дирекция \*': УК Москва
- 'Категория запроса \*': У меня не работает. Below it, a note: 'По данному полю фильтруется поле Тип запроса.'
- 'Тип запроса \*': Программа\Веб-ресурс / МайкорPRO
- 'Работают удалённо?': . Below it, a note: 'Поставить галочку, если в момент заведения заявки, работаете удалённо'
- 'Приоритет': 3, Высокий (Например, функционал нарушен, но требуется для работы)
- 'Название задачи \*': Предоставить доступ к М-Pro по ссылке <https://mpro.emtechno.ru/> в роли Диспетчера. Below it, a note: 'Краткое описание задачи'
- 'Описание \*': <Описание в произвольной форме>
- 'Телефон':

Рис. 6. Пример заполнения формы задачи в Pyrus

### 1.2.2. Забыли пароль

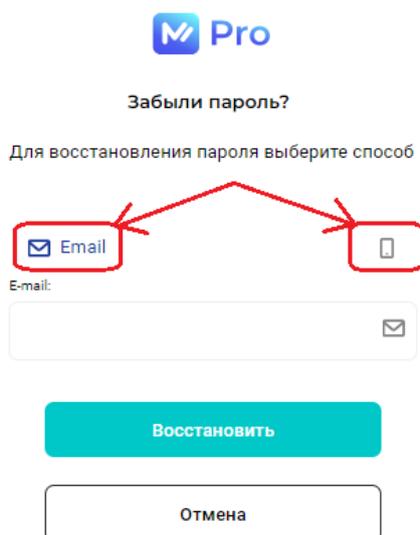
Забытый пароль можно восстановить, перейдя в раздел «Забыли пароль?» формы входа в Личный кабинет пользователя (см. Рис. 7).



The screenshot shows the login interface for 'M Pro'. At the top is the logo. Below it is a toggle for 'Вход по email и паролю' (Login by email and password) with a mobile phone icon. There are two input fields: 'E-mail:' and 'Пароль:' (Password). Below the password field is a teal 'Войти' (Login) button. Underneath the login button, the link 'Забыли пароль?' (Forgot password?) is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. Below this link are the links 'Регистрация' (Registration) and 'Повторно отправить подтверждение по E-mail' (Resend confirmation by email).

Рис. 7. Раздел «Забыли пароль?» формы входа в Личный кабинет пользователя

Пароль можно восстановить как по e-mail, так и по номеру телефона – на форме Восстановления пароля выбрать удобный способ (см. Рис. 8), ввести e-mail/номер телефона (в зависимости от выбранного способа) и нажать кнопку «Восстановить».



The screenshot shows the 'Забыли пароль?' (Forgot password?) form. At the top is the logo. Below it is the title 'Забыли пароль?'. The instruction reads: 'Для восстановления пароля выберите способ' (To recover your password, choose a method). There are two radio button options: 'Email' (with an envelope icon) and a mobile phone icon. Both options are highlighted with red boxes and red arrows. Below the 'Email' option is an 'E-mail:' input field. At the bottom are two buttons: a teal 'Восстановить' (Recover) button and a white 'Отмена' (Cancel) button.

Рис. 8. Форма Восстановления пароля

Сброс пароля происходит посредством перехода по ссылке, полученной в электронном письме либо СМС-сообщении.

## ЧАСТЬ 2. ПРОФИЛЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Работа с профилем пользователя доступна из одноименного раздела основного меню Личного кабинета (см. Рис. 9).

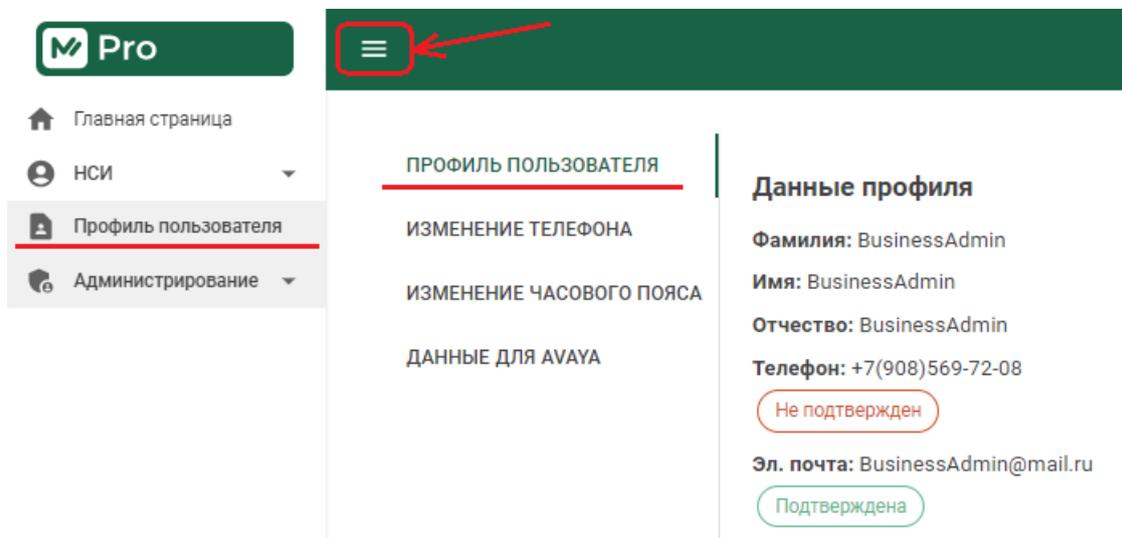


Рис. 9. Раздел Профиль пользователя

### 2.1. НАСТРОЙКИ ПРОФИЛЯ

В Профиле пользователя доступны следующие настройки:

- подтверждение/изменение телефона;
- изменение часового пояса;
- изменение данных для AVAYA.

#### 2.1.1. Подтверждение/изменение телефона

Для подтверждения указанного номера телефона необходимо нажать на кнопку «Отправить смс с подтверждением» вкладки «Изменение телефона» раздела Профиль пользователя основного меню Личного кабинета (см. Рис. 10).

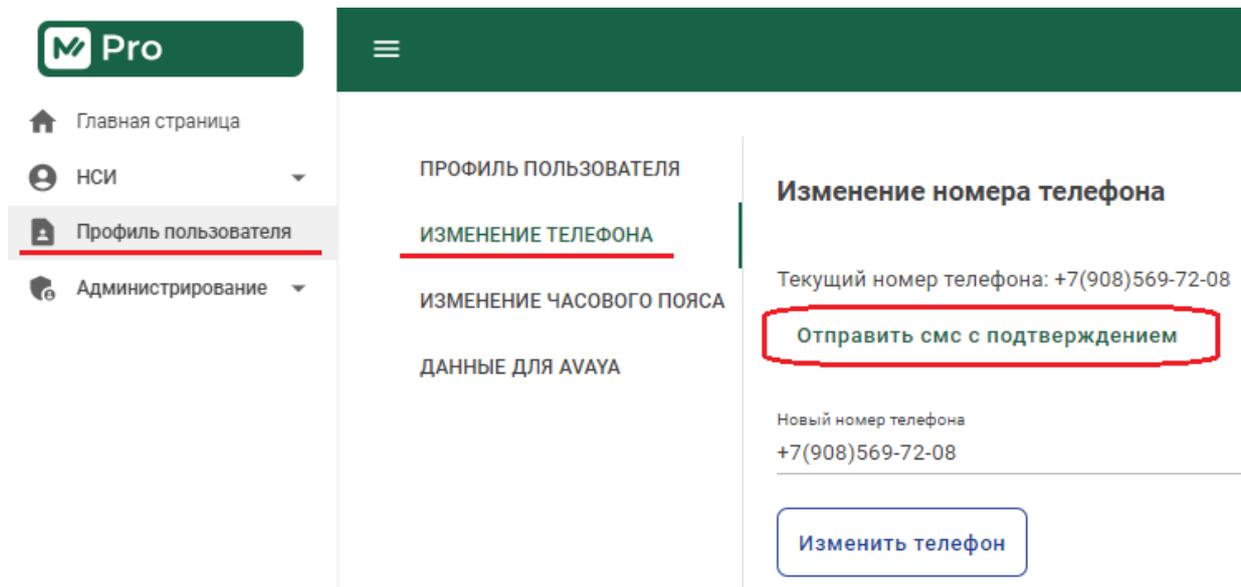


Рис. 10. Вкладка Изменение телефона

Полученный 6-ти значный код подтверждения следует указать в поле «Код из СМС» и нажать кнопку «Подтвердить код» (см. Рис. 11).

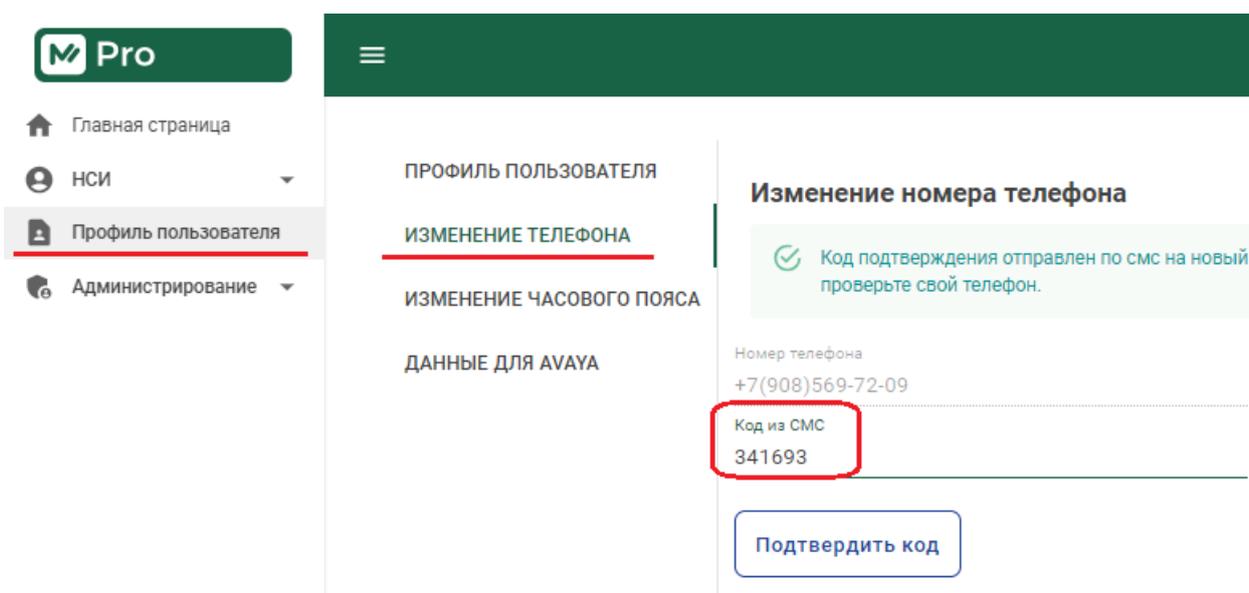


Рис. 11. Подтверждение номера телефона

Для внесения изменений в указанный ранее номер телефона необходимо ввести новый номер в поле «Новый номер телефона», после чего нажать кнопку «Изменить телефон» (см. Рис. 12).

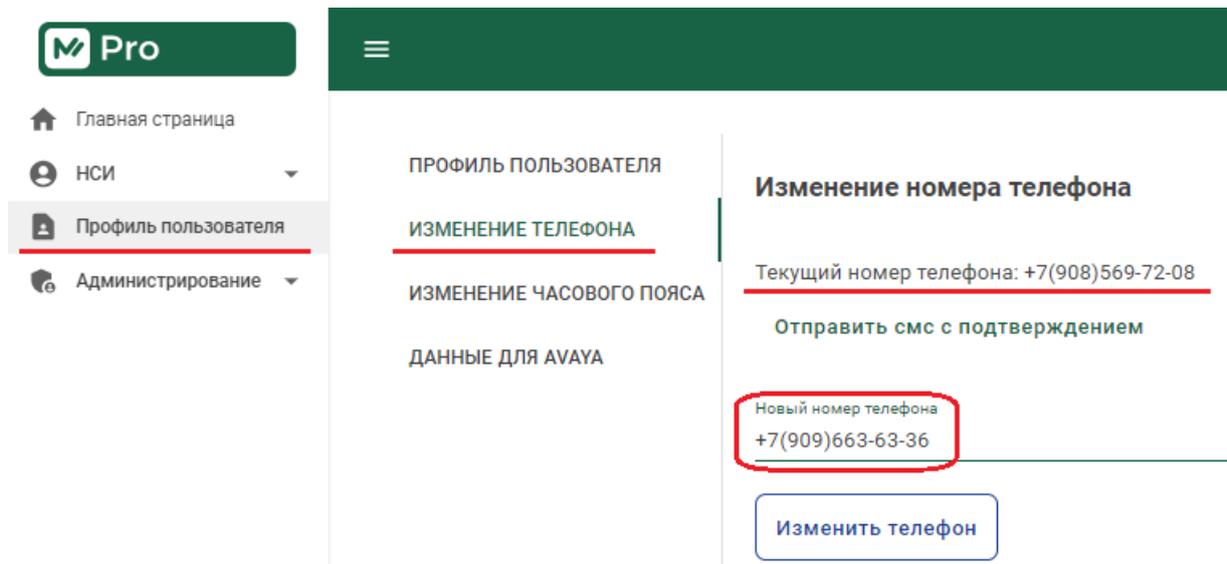


Рис. 12. Изменение номера телефона

Далее ввести код, полученный в СМС-сообщении на новый номер, в поле «Код из СМС» и нажать кнопку «Подтвердить код» (см. Рис. 11).

### 2.1.2. Изменение часового пояса

Для изменения часового пояса необходимо указать требуемое значение в формате UTC в поле «Новый часовой пояс» вкладки «Изменение часового пояса» раздела Профиль пользователя основного меню Личного кабинета, после чего для сохранения данных нажать кнопку «Изменить» (см. Рис. 13).

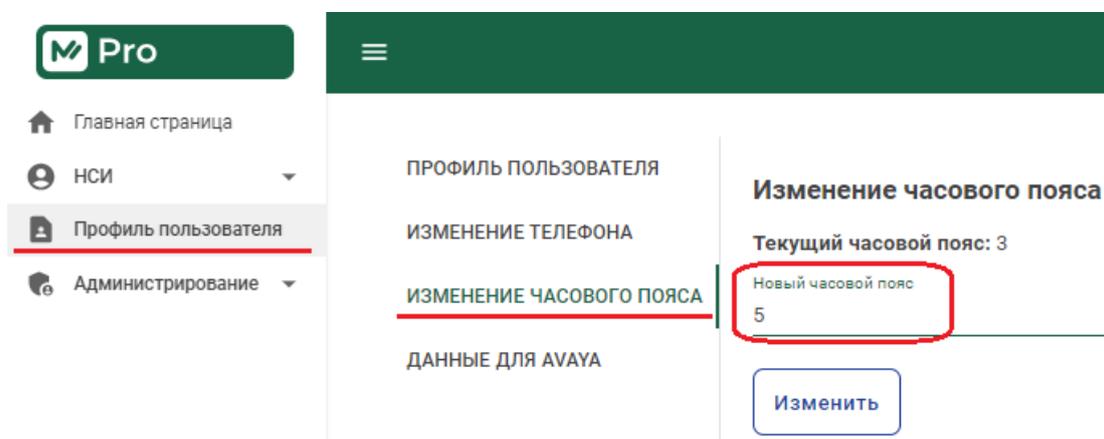


Рис. 13. Изменение часового пояса

### 2.1.3. Изменение данных для AVAYA

Для совершения звонков через AVAYA напрямую с площадки «M-Pro» необходимо указать свой номер телефонного верификатора в одноименном поле вкладки «Данные для AVAYA» раздела Профиль пользователя основного меню Личного кабинета, далее для сохранения данных нажать кнопку «Изменить» (см. Рис. 14).

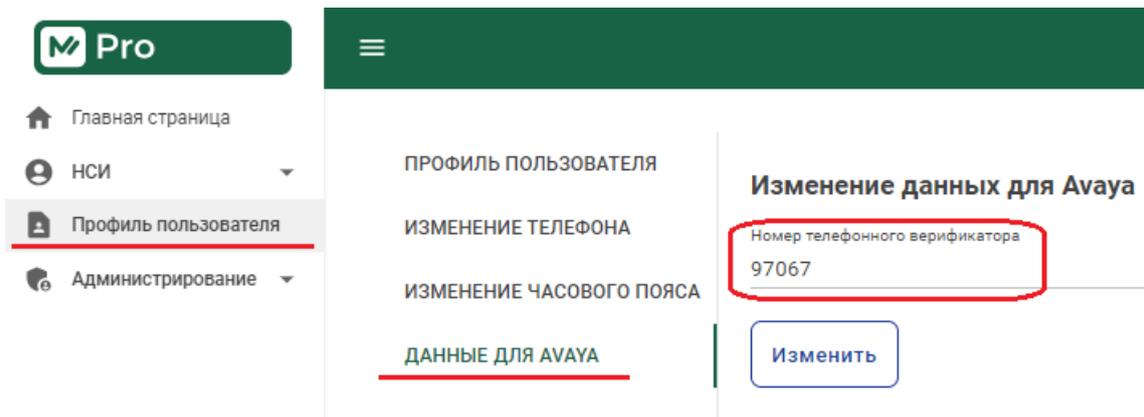


Рис. 14. Изменение данных для AVAYA

### ЧАСТЬ 3. НОРМАТИВНО-СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Работа с блоком НСИ осуществляется в одноименном разделе главного меню Личного кабинета площадки «М-Pro» (см. Рис. 15).

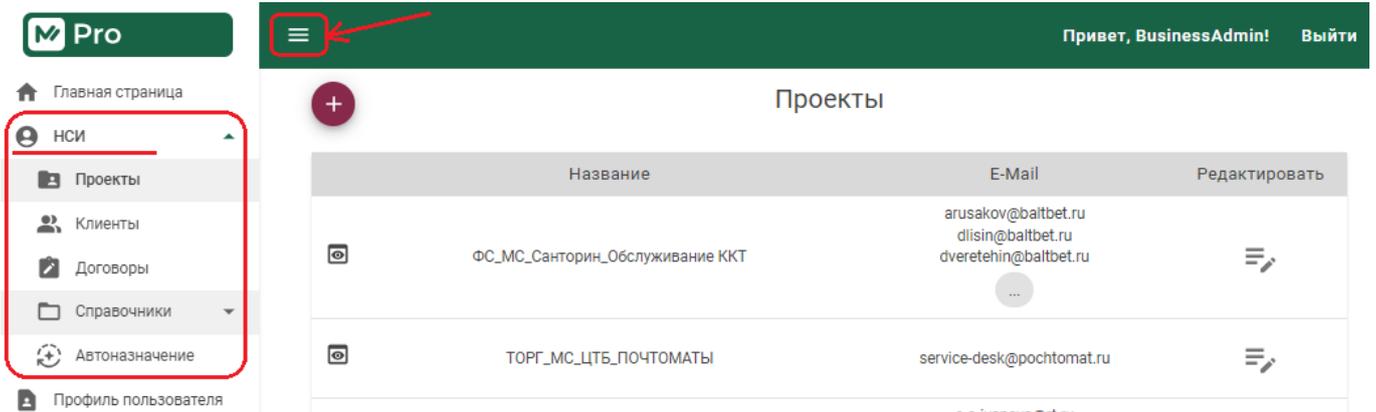


Рис. 15. Раздел НСИ

#### 3.1. ПРОЕКТЫ

В подразделе Проекты отображается список всех активных доступных проектов площадки «М-Pro» (см. Рис. 16).

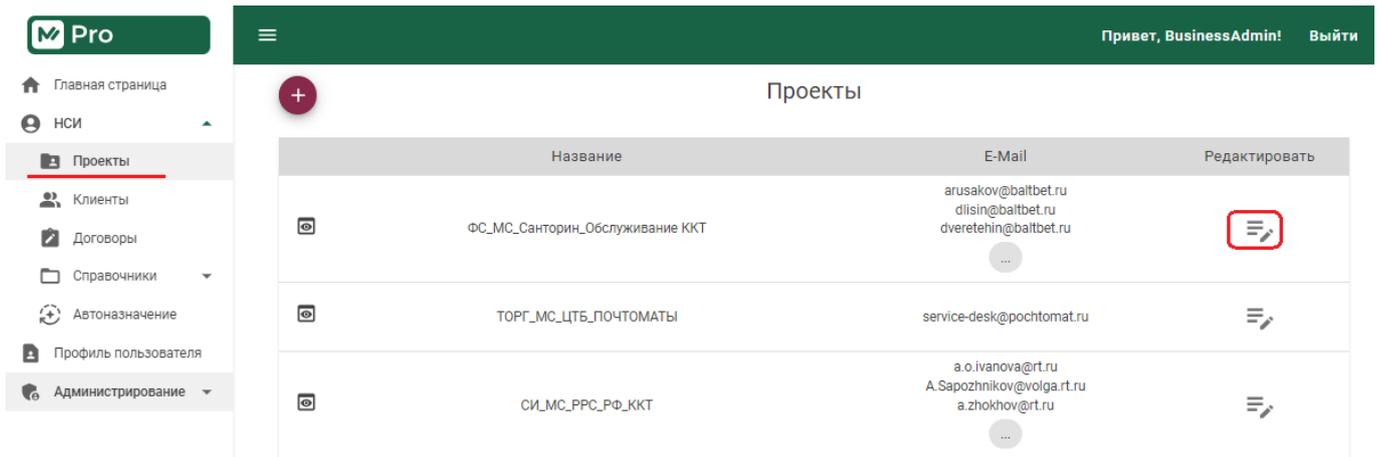


Рис. 16. Подраздел Проекты

Просмотр и изменение данных проектов доступны по кнопке «Редактировать» напротив каждой строки таблицы проектов.

##### 3.1.1. Детали проекта

На вкладке Детали карточки проекта доступна информация о закрепленных адресатах для рассылки почтовых оповещений при смене статуса заявок на указанные в настройках уведомлений (см. Рис. 17).

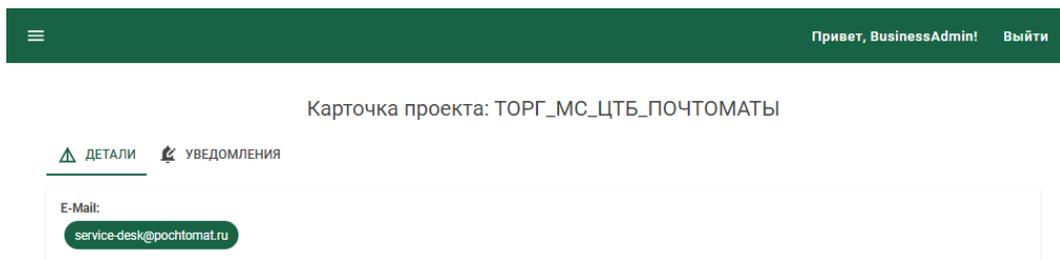


Рис. 17. Форма просмотра карточки проекта

### 3.1.2. Уведомления по проекту

При переходе на вкладку Уведомления карточки проекта по умолчанию открывается форма просмотра настроенных уведомлений (см. Рис. 18).

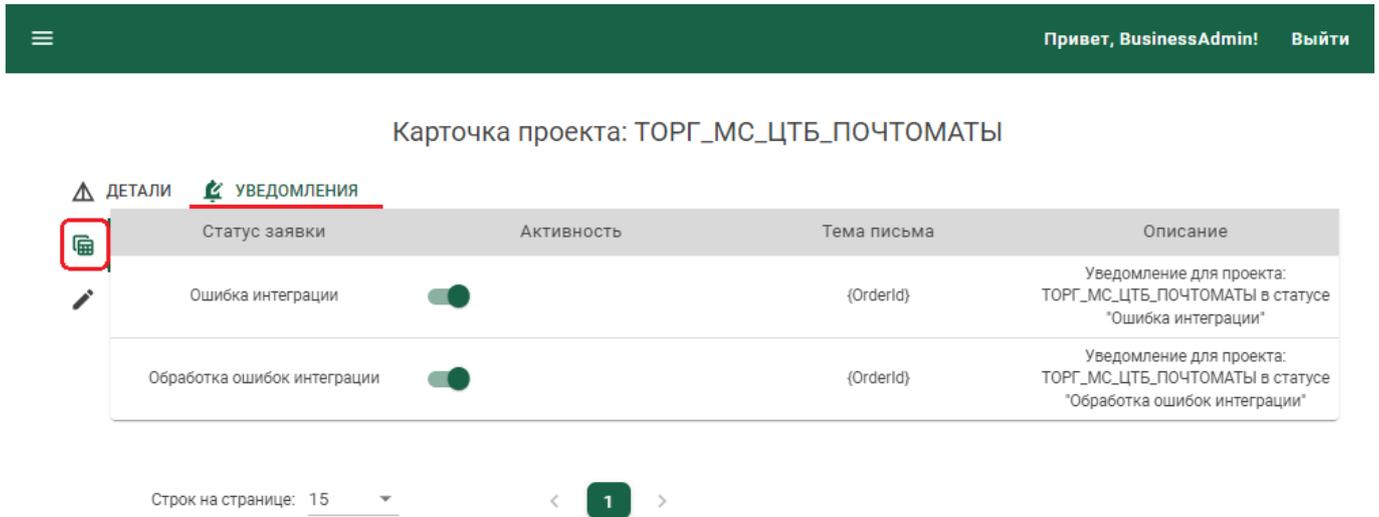


Рис. 18. Форма просмотра уведомлений по проекту

Для создания/редактирования уведомлений необходимо перейти на форму редактирования по кнопке «карандаш». Если ранее по заданному проекту не было настроенных уведомлений – на форму выводятся пустые строки для каждого доступного статуса по заявке (см. Рис. 19).

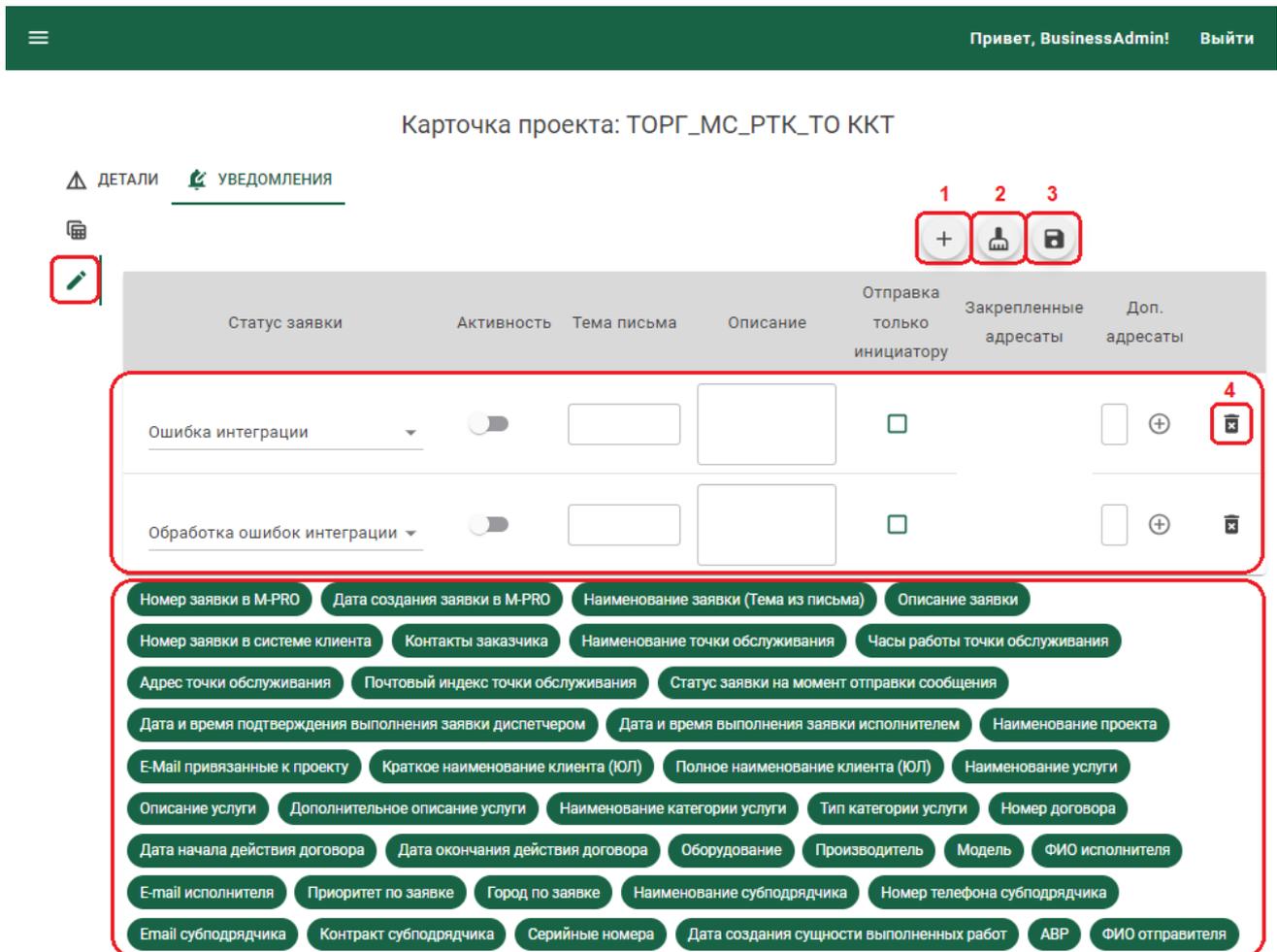


Рис. 19. Форма создания уведомлений по проекту

Внесение изменений в имеющиеся у проекта настройки уведомлений также доступно на форме редактирования (см. Рис. 20).

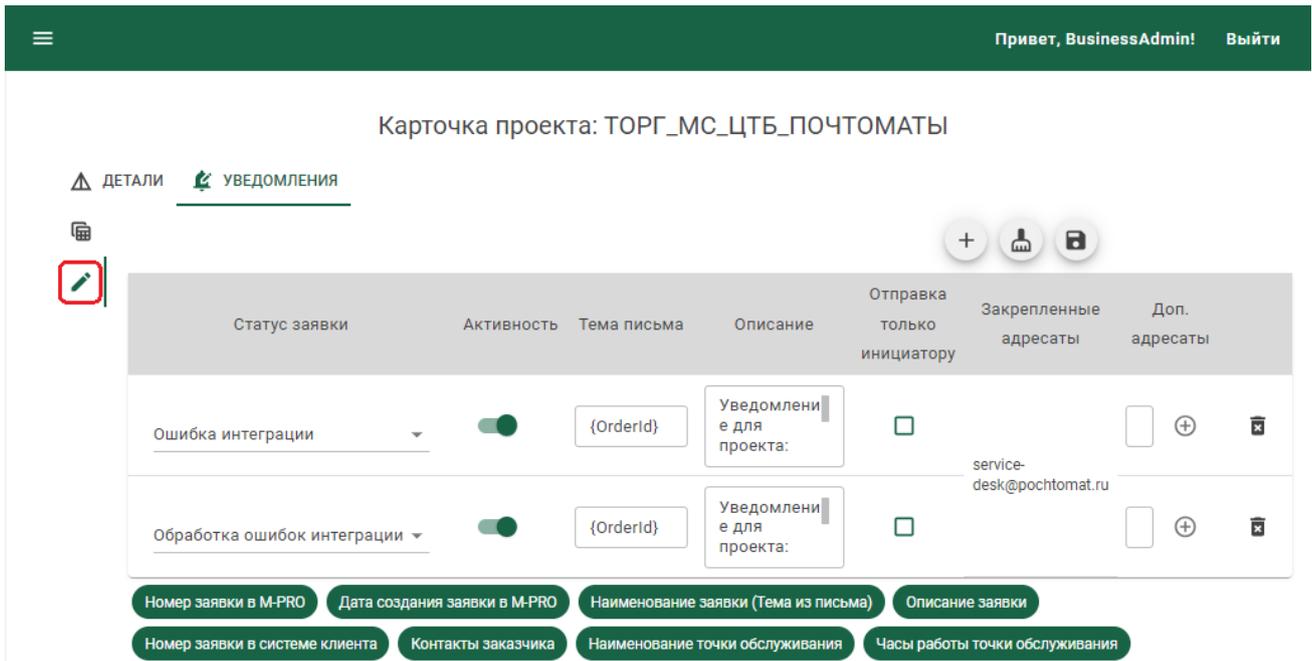


Рис. 20. Форма редактирования уведомлений по проекту

В подразделе Проекты можно настраивать уведомления только для перехода заявок в статусы «Ошибка интеграции» и «Обработка ошибок интеграции». Настройки уведомлений для остальных статусов заявок выполняются аналогичным образом и доступны в подразделе Клиенты (см. п. 3.2.).

Для каждой строки настроек уведомлений можно задать следующие параметры:

Наименование	Описание
Статус	<p>Указывается статус, при переходе заявки в который адресатам будет отправляться почтовое уведомление о событии</p> <p>Выбор значения параметра осуществляется из выпадающего списка. Если список пуст – новую настройку уведомлений можно создать только после удаления одной из существующих</p>
Активность	<p>Позволяет включать/отключать текущую настройку в зависимости от положения переключателя</p>
Тема письма	<p>Указывается значение, по которому будет сформирована тема письма при отправке почтовых уведомлений адресатам</p> <p>Текстовое поле размерностью 100 символов. Позволяет использовать токены (см. Рис. 19, нижняя часть) для подстановки вместо них соответствующих данных заявки при формировании темы письма</p>
Описание	<p>Указывается значение, по которому будет сформировано тело письма при отправке почтовых уведомлений адресатам</p> <p>Текстовое поле размерностью 4000 символов. Позволяет использовать токены (см. Рис. 19, нижняя часть) для подстановки вместо них соответствующих данных заявки при</p>

Отправка только инициатору	<p>формировании тела письма</p> <p>Признак, отвечающий за формирование списка адресатов для отправки почтового уведомления</p> <p>При установленном признаке уведомление отправится инициатору заявки (на адрес, с которого поступило письмо на заведение заявки в «М-Про») и дополнительным адресатам (значение параметра «Дополнительные адресаты»)</p> <p>При отсутствии значения признака уведомление отправится инициатору заявки, закрепленным (значение параметра «Закрепленные адресаты») и дополнительным адресатам</p>
Закрепленные адресаты	<p>Указываются все действующие, закрепленные за проектом адреса электронной почты</p> <p>Значение параметра нельзя отредактировать в рамках настройки уведомлений – носит информационный характер</p>
Дополнительные адресаты	<p>Указываются дополнительные адреса электронных почтовых ящиков для рассылки уведомлений по проекту</p> <p>Максимально разрешенное количество данных – 10 записей</p>
Токены	<p>Представляют собой список возможных параметров заявок для универсальной настройки (см. Рис. 19, нижняя часть)</p> <p>При нажатии на один из токенов, параметр будет копироваться в буфер обмена для последующей вставки в любую часть текста темы или тела письма</p> <p>При формировании письма в токенах (внутри {}) вместо параметров будут указываться значения соответствующих полей заявки</p>

В колонке «Доп. адресаты» таблицы настройки уведомлений добавление и удаление данных осуществляется с помощью кнопок «+» и «корзина» соответственно (см. Рис. 20).

Статус заявки	Активность	Тема письма	Описание	Отправка только инициатору	Закрепленные адресаты	Доп. адресаты
Ошибка интеграции	<input checked="" type="checkbox"/>	np {S	{ServiceObjectWorki	<input type="checkbox"/>	aburganov@yotateam.com AOsminov@yotateam.com dlutoshkin@yotateam.com dmipopov@yotateam.com dmkovalev@yotateam.com ebochkalov@yotateam.com ekavasileva@yotateam.com elviobanova@yotateam.com isvetlichnyy@yotateam.com milyasov@yotateam.com skursky@yotateam.com sm.out@megafon-retail.ru tkhorev@yotateam.com vivolkov@yotateam.com	<input type="text"/> <input checked="" type="checkbox"/> + <input checked="" type="checkbox"/> x <input checked="" type="checkbox"/> x <input type="text"/>
Обработка ошибок интеграции	<input checked="" type="checkbox"/>	{Serv	{ServiceObjectWorki	<input type="checkbox"/>		<input type="text"/> + <input checked="" type="checkbox"/> x

Рис. 20. Добавление/удаление дополнительных адресатов

Управление данными в таблице настройки уведомлений реализовано с помощью кнопок «Добавить», «Восстановить начальное состояние», «Сохранить все» и «Удалить» (см. Рис. 19, правая часть, кнопки 1-4).

Кнопка «Добавить» (рис. 19, кнопка 1) отвечает за добавление новой строки в таблицу настройки уведомлений.

Кнопка «Восстановить начальное состояние» (рис. 19, кнопка 2) позволяет вернуть все внесенные, но не сохраненные, изменения в начальное состояние.

Кнопка «Сохранить все» (рис. 19, кнопка 3) применяет внесенные изменения по всем указанным в таблице уведомлений настройкам.

Кнопка «Удалить» напротив каждой настройки в таблице уведомлений (рис. 19, кнопка 4) удаляет выбранную настройку, запрашивая дополнительное подтверждение совершаемого действия (см. Рис. 21).

#### Подтверждение удаления

Вы действительно хотите удалить шаблон уведомления 'пр {ServiceObjectWorkingHours}'?



Рис. 21. Подтверждение удаления настройки уведомлений

## 3.2. КЛИЕНТЫ

В подразделе Клиенты отображается список всех активных доступных Заказчиков площадки «М-Pro» (см. Рис. 22).

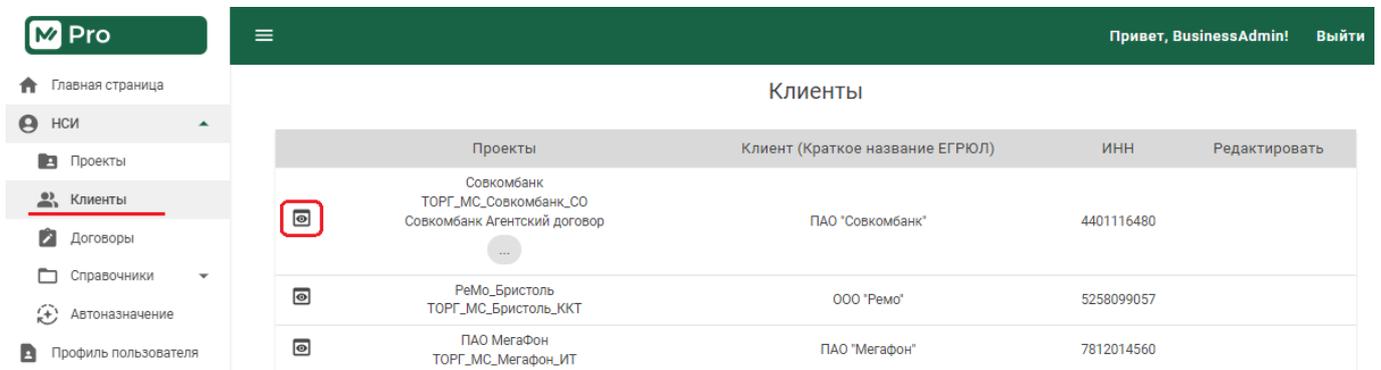


Рис. 22. Подраздел Клиенты

Просмотр и изменение данных клиентов доступны по кнопке «Просмотр» перед каждой строкой таблицы проектов (см. Рис. 23).

### 3.2.1. Детали клиента

На вкладке Детали карточки клиента отображается основная информация по клиенту (см. Рис. 23). На данной вкладке редактирование текущей информации не предусмотрено.

## Карточка клиента: ООО "Ремо"

- ДЕТАЛИ
- УВЕДОМЛЕНИЯ
- УСЛУГИ
- КЛИЕНТСКИЕ РЕГИОНЫ
- РЕГИОНЫ ПО ФИАС

<b>Полное наименование ЕГРЮЛ:</b> Общество с ограниченной ответственностью "Ремо"	<b>Краткое наименование ЕГРЮЛ:</b> ООО "Ремо"	<b>Проекты:</b> РеМо_Бристоль ТОРГ_МС_Бристоль_ККТ
<b>ИНН организации:</b> 5258099057	<b>КПП организации:</b> 525801001	<b>ОГРН организации:</b> 1115258006610
<b>БИК организации:</b> 042202886	<b>Юр. адрес организации:</b> 603032, Нижегородская обл, Нижний Новгород г, Баумана ул, дом № 48, корпус 1, 30	

Новый договор

Рис. 23. Форма просмотра карточки клиента

Кнопка «Новый договор» позволяет создать новый договор для выбранного клиента (см. п. 3.3.1.).

### 3.2.2. Уведомления по клиенту

При переходе на вкладку Уведомления карточки клиента по умолчанию открывается форма просмотра настроенных уведомлений (см. Рис. 24).

## Карточка клиента: ООО "Династия"

- ДЕТАЛИ
- УВЕДОМЛЕНИЯ
- УСЛУГИ
- КЛИЕНТСКИЕ РЕГИОНЫ
- РЕГИОНЫ ПО ФИАС

Проект  
 ТОРГ\_МС\_БОГЕМИЯ\_ККТ

Статус заявки	Активность	Тема письма	Описание
В работе	<input checked="" type="checkbox"/>	{OrderId} {OrderStatus}	{FranchiseName}
Ложный вызов	<input checked="" type="checkbox"/>	{OrderId} {OrderStatus}	{FranchiseName}
Выполнена (подтверждена)	<input checked="" type="checkbox"/>	{OrderId} {OrderStatus}	{FranchiseName}
Выполнена (не подтверждена)	<input checked="" type="checkbox"/>	{OrderId} {OrderStatus}	{ServiceObjectPostalCode}

Рис. 24. Форма просмотра уведомлений по клиенту

Если клиент привязан к нескольким проектам – в выпадающем списке поля «Проект» будет несколько наименований проектов. В таком случае настройка уведомлений по заявкам выполняется отдельно по каждому проекту!

Для создания/редактирования настроек уведомлений по заявкам необходимо перейти на форму редактирования. По умолчанию форма редактирования открывается пустой, для отображения данных настроек следует выбрать проект (см. Рис. 25).

Карточка клиента: АО "РТК"

ДЕТАЛИ УВЕДОМЛЕНИЯ УСЛУГИ КЛИЕНТСКИЕ РЕГИОНЫ РЕГИОНЫ ПО ФИАС

ТОРГ\_MC\_PTK\_TO ККТ

Статус заявки	Активность	Тема письма	Описание	Отправка только инициатору	Закрепленные адресаты	Доп. адресаты
Данные по вкладке отсутствуют или не найдены совпадения по поисковому запросу						

Номер заявки в M-PRO    Дата создания заявки в M-PRO    Наименование заявки (Тема из письма)    Описание заявки  
 Номер заявки в системе клиента    Контакты заказчика    Наименование точки обслуживания    Часы работы точки обслуживания

Рис. 25. Открытие формы редактирования уведомлений

В подразделе Клиенты можно настраивать уведомления для перехода заявок в любые статусы, кроме «Ошибка интеграции» и «Обработка ошибок интеграции» - настройка уведомлений по данным статусам производится в подразделе Проекты (см. п. 3.1.2.).

Дальнейшая настройка уведомлений по клиентам происходит аналогично настройке уведомлений по проектам (см. Рис. 26 и описание в п. 3.1.2.).

Карточка клиента: АО "РТК"

ДЕТАЛИ УВЕДОМЛЕНИЯ УСЛУГИ КЛИЕНТСКИЕ РЕГИОНЫ РЕГИОНЫ ПО ФИАС

Проект  
ТОРГ\_MC\_PTK\_TO ККТ

Статус заявки	Активность	Тема письма	Описание	Отправка только инициатору	Закрепленные адресаты	Доп. адресаты
Не требуется (подтверждено)	<input checked="" type="checkbox"/>	проверка	проверка	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="text"/> + <input type="text"/>
В работе	<input checked="" type="checkbox"/>	проверка	проверка	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="text"/> + <input type="text"/>
Выполнена (не подтверждена)	<input checked="" type="checkbox"/>	Тест {Order	{OrderSettlement}{ServiceObj	<input type="checkbox"/>		<input type="text"/> + <input type="text"/>
Выполнена (подтверждена)	<input checked="" type="checkbox"/>	{Orderid}	{Orderid}{OrderWorkFile}	<input type="checkbox"/>		<input type="text"/> + <input type="text"/>

Номер заявки в M-PRO    Дата создания заявки в M-PRO    Наименование заявки (Тема из письма)    Описание заявки  
 Номер заявки в системе клиента    Контакты заказчика    Наименование точки обслуживания    Часы работы точки обслуживания

Рис. 26. Форма редактирования уведомлений

### 3.2.3. Услуги клиента

На вкладке Услуги карточки клиента отображается информация по услугам клиента. По умолчанию открывается форма просмотра (см. Рис. 27).

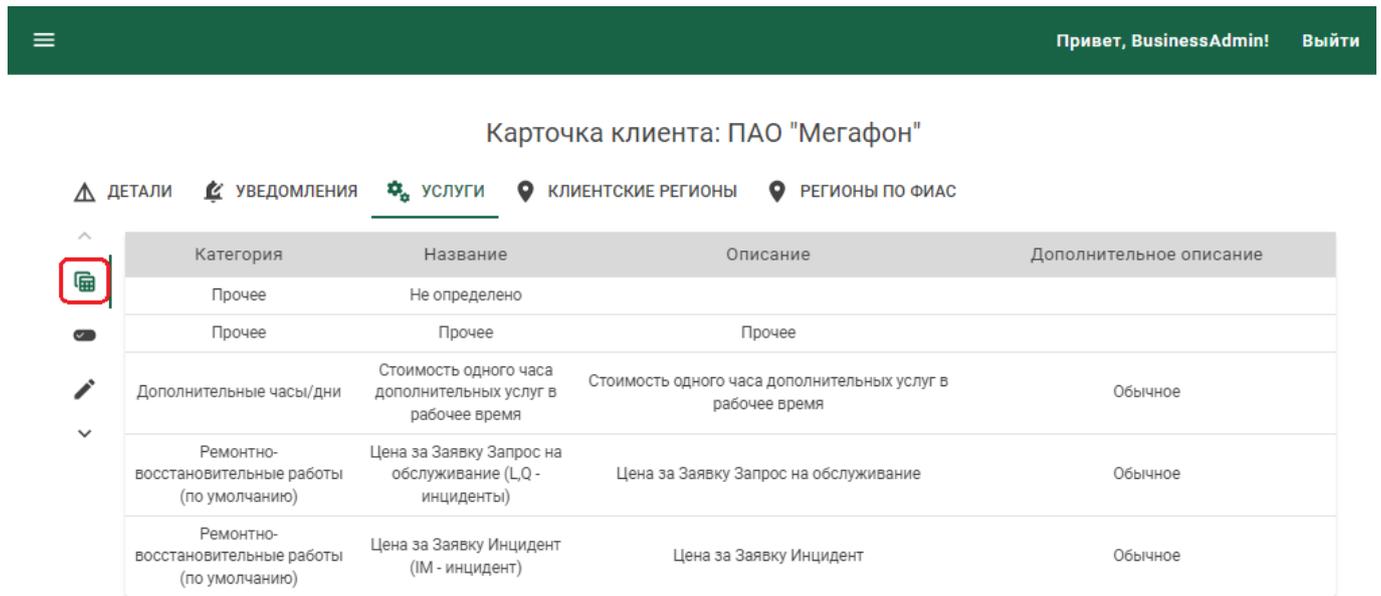


Рис. 27. Форма просмотра услуг клиента

Для редактирования (отключения/подключения) имеющихся услуг клиента необходимо перейти на форму редактирования услуг (см. Рис. 28).

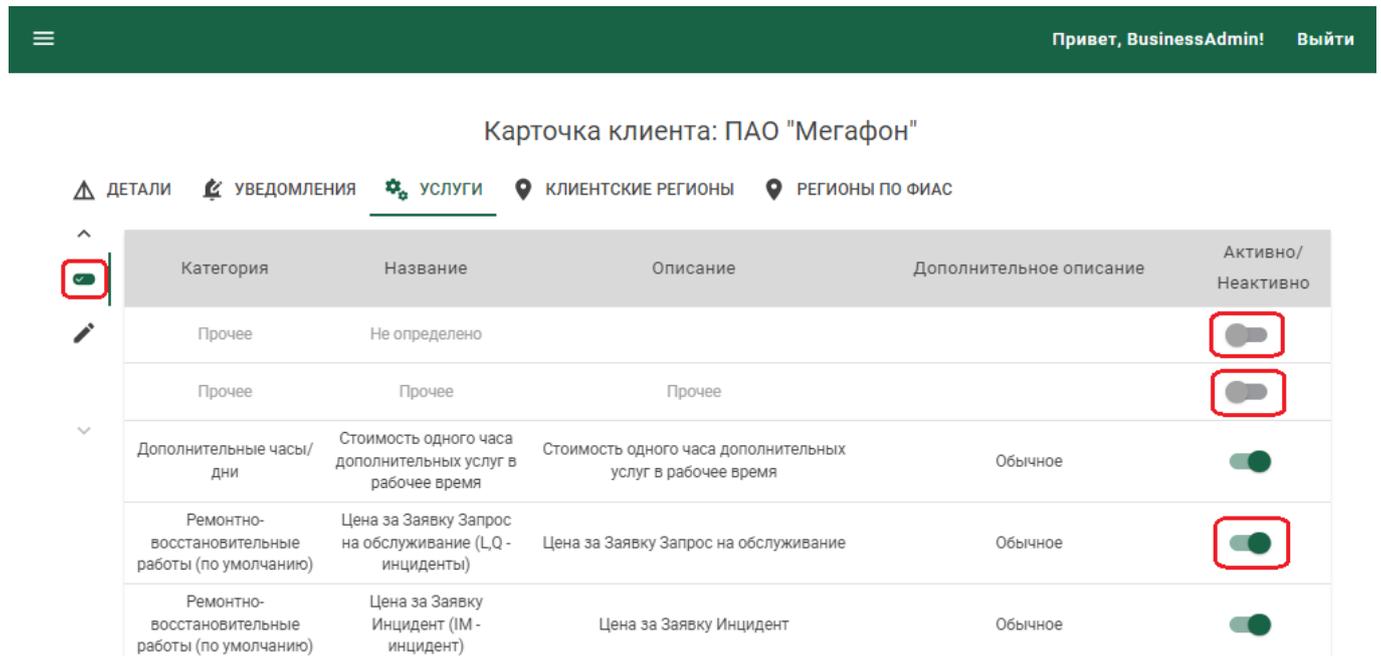


Рис. 28. Форма редактирования услуг клиента

Для добавления новых услуг необходимо перейти на форму создания услуг. По умолчанию на форме создания отображается одна пустая строка (см. Рис. 29).

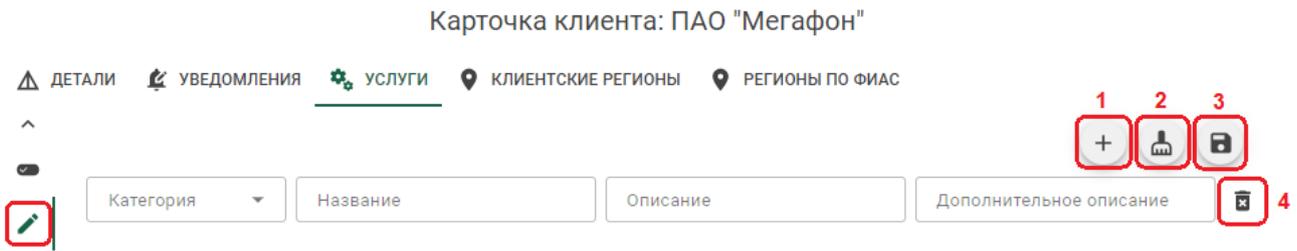


Рис. 29. Форма создания услуг клиента

Каждая услуга при создании описывается одной строкой, состоящей из 4-х полей данных:

- Категория услуги – указывается значение из выпадающего списка;
- Название – вводится с клавиатуры (максимальный размер строки – 300 символов);
- Описание – вводится с клавиатуры, информационное поле для ЕДЦ (максимальный размер строки – 400 символов);
- Дополнительное описание – вводится с клавиатуры, необязательное для заполнения информационное поле для ЕДЦ (максимальный размер строки – 100 символов).

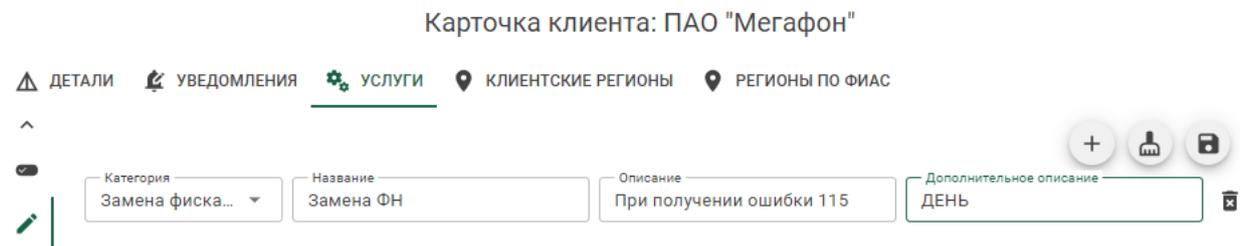


Рис. 30. Пример заполнения полей при создании услуги

Управление данными услуг на форме создания осуществляется с помощью кнопок: «Добавить», «Восстановить начальное состояние», «Сохранить все» и «Удалить» (см. Рис. 29, правая часть, кнопки 1-4).

Кнопка «Добавить» (рис. 29, кнопка 1) отвечает за добавление новой строки в таблицу услуг.

Кнопка «Восстановить начальное состояние» (рис. 29, кнопка 2) позволяет вернуть все внесенные, но не сохраненные, изменения в начальное состояние.

Кнопка «Сохранить все» (рис. 29, кнопка 3) применяет внесенные изменения по всем указанным в таблице услугам.

Кнопка «Удалить» напротив каждой записи в таблице услуг (рис. 29, кнопка 4) удаляет выбранную строку.

### 3.2.4. Клиентские регионы

Просмотр данных по клиентским регионам (индивидуальное деление в рамках клиента, необходимое для создания договоров с зависимостью тарифов от регионов), доступен на вкладке Клиентские регионы. По умолчанию открывается форма просмотра (см. Рис. 31).

## Карточка клиента: ПАО "Мегафон"

▲ ДЕТАЛИ    📧 УВЕДОМЛЕНИЯ    ⚙️ УСЛУГИ    📍 КЛИЕНТСКИЕ РЕГИОНЫ    📍 РЕГИОНЫ ПО ФИАС

	Наименование клиентского региона
	Дальний восток
	Кавказ
	Москва
	Поволжье
	Северо-Запад

Рис. 31. Форма просмотра клиентских регионов

Для редактирования (отключения/подключения) имеющихся регионов клиента необходимо перейти на форму редактирования, где будут доступны изменение наименования и деактивация/активация строки с указанным регионом (см. Рис. 32).

Кнопка «Сохранить» позволяет сохранить изменения наименований регионов (см. Рис. 32, верхняя правая часть). Изменения, касающиеся деактивации/активации клиентских регионов, сохраняются в автоматическом режиме.

## Карточка клиента: ПАО "Мегафон"

▲ ДЕТАЛИ    📧 УВЕДОМЛЕНИЯ    ⚙️ УСЛУГИ    📍 КЛИЕНТСКИЕ РЕГИОНЫ    📍 РЕГИОНЫ ПО ФИАС

	Наименование клиентского региона	Активно/ Неактивно
	<input type="text" value="Дальний восток"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="text" value="Кавказ"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="text" value="Москва"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="text" value="Поволжье"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Рис. 32. Форма редактирования клиентских регионов

Для добавления новых регионов необходимо перейти на форму создания. По умолчанию на форме создания отображается одна пустая строка (см. Рис. 33).

Карточка клиента: ПАО "Мегафон"

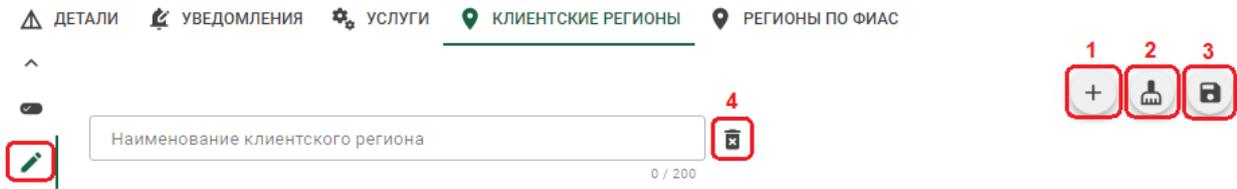


Рис. 33. Форма создания клиентского региона

Каждый регион при создании описывается одной строкой, состоящей из 1-го поля данных:

- Наименование – вводится с клавиатуры (максимальный размер строки – 200 символов).

Управление данными регионов на форме создания осуществляется с помощью кнопок: «Добавить», «Восстановить начальное состояние», «Сохранить все» и «Удалить» (см. Рис. 33, правая часть, кнопки 1-4).

Кнопка «Добавить» (рис. 33, кнопка 1) отвечает за добавление новой строки в список регионов.

Кнопка «Восстановить начальное состояние» (рис. 33, кнопка 2) позволяет вернуть все внесенные, но не сохраненные, изменения в начальное состояние.

Кнопка «Сохранить все» (рис. 33, кнопка 3) применяет внесенные изменения по всем указанным в списке регионам.

Кнопка «Удалить» напротив каждой записи в списке регионов (рис. 33, кнопка 4) удаляет выбранную строку.

### 3.2.5. Регионы по ФИАС

Информация по связям географических регионов (и городов федерального значения) с клиентскими регионам доступна на вкладке Регионы по ФИАС. По умолчанию открывается форма просмотра с активными связями (см. Рис. 34).

Карточка клиента: ПАО "Мегафон"

Регион по ФИАС	Наименование клиентского региона
г Москва	Москва
Калужская обл	Москва
Московская обл	Москва
Тверская обл	Москва
Рязанская обл	Москва
Ярославская обл	Москва

Рис. 34. Форма просмотра связей клиентских регионов с регионами по ФИАС

Для редактирования (отключения/подключения) имеющихся связей регионов клиента необходимо перейти на форму редактирования (см. Рис. 35).

Карточка клиента: ПАО "Мегафон"

ДЕТАЛИ УВЕДОМЛЕНИЯ УСЛУГИ КЛИЕНТСКИЕ РЕГИОНЫ РЕГИОНЫ ПО ФИАС

Регион по ФИАС	Наименование клиентского региона	Активно/Неактивно
Еврейская Аobl	Дальний восток	<input checked="" type="checkbox"/>
Приморский край	Дальний восток	<input checked="" type="checkbox"/>
Иркутская обл	Дальний восток	<input type="checkbox"/>
Хабаровский край	Дальний восток	<input checked="" type="checkbox"/>

Рис. 35. Форма редактирования связей клиентских регионов с регионами по ФИАС

Для добавления новых связей регионов необходимо перейти на форму создания. По умолчанию на форме создания отображается полный список регионов по ФИАС, по которым ещё не установлены связи с клиентскими регионами, или все связи регионов деактивированы (см. Рис. 36).

Для каждой строки таблицы необходимо выбрать требуемый клиентский регион из выпадающего списка (перечень доступных значений формируется на вкладке Клиентские регионы).

Карточка клиента: ПАО "Мегафон"

ДЕТАЛИ УВЕДОМЛЕНИЯ УСЛУГИ КЛИЕНТСКИЕ РЕГИОНЫ РЕГИОНЫ ПО ФИАС

Регион по ФИАС	Наименование клиентского региона
Астраханская обл	Поволжье
Волгоградская обл	
г Севастополь	Москва
Еврейская Аobl	Поволжье
	Северо-Запад
	Сибирь

Рис. 36. Форма создания связей клиентских регионов с регионами по ФИАС

Управление связями регионов на форме создания осуществляется с помощью кнопок: «Восстановить начальное состояние» и «Сохранить все» (см. Рис. 36, правая часть, кнопки 1, 2).

Кнопка «Восстановить начальное состояние» (рис. 36, кнопка 1) позволяет вернуть все внесенные, но не сохраненные, изменения в начальное состояние.

Кнопка «Сохранить все» (рис. 36, кнопка 2) применяет внесенные изменения по всем указанным в списке связям регионов.

Для удаления неверно выбранного значения выпадающего списка клиентских регионов используется клавиша «Delete».

### 3.3. ДОГОВОРЫ

В подразделе Договоры отображается список всех активных доступных договоров площадки «M-Pro» (см. Рис. 37).

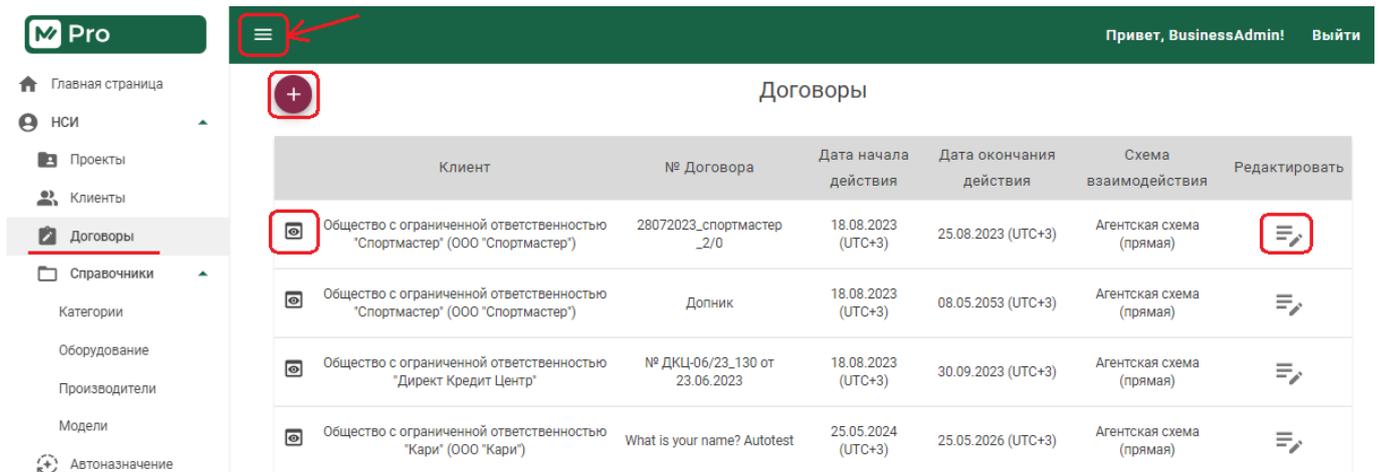


Рис. 37. Подраздел Договоры

#### 3.3.1. Статусная модель договоров и дополнительных соглашений

В сервисе для договоров и дополнительных соглашений к ним (ДС) предусмотрены следующие статусы (подразумевается последовательная смена статусов у договоров и ДС):

Наименование	Описание
1. Созданы юридические данные договора	В карточке договора/ДС заполнены юридические данные (основная информация), изменения сохранены в БД
2. Созданы услуги по договору	Договор/ДС находится в статусе «1. Созданы юридические данные договора», в карточке договора/ДС выбраны и прикреплены услуги, изменения сохранены в БД
3. Созданы тарифы	Договор/ДС находится в статусе «2. Созданы услуги по договору», в карточке договора/ДС выбраны и прикреплены тарифы, изменения сохранены в БД
4. Созданы связи услуг с оборудованием	Договор/ДС находится в статусе «3. Созданы тарифы», в карточке договора/ДС указаны связи услуг с оборудованием, изменения сохранены в БД
5. Созданы SLA	Договор/ДС находится в статусе «4. Созданы связи услуг с оборудованием», в карточке договора/ДС выбраны и прикреплены условия соглашения об уровне обслуживания клиента (SLA), изменения сохранены в БД

- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| 6. Договор активирован               | Автоматический переход из статуса «5. Созданы SLA» при выполнении условия:<br>«Дата начала действия договора/ДС» < текущей даты (и «Дата окончания действия договора/ДС» > текущей даты соответственно)   |
| 7. Создано дополнительное соглашение | Автоматический переход из статуса «6. Договор активирован» при создании ДС к договору<br>К договору в текущем статусе нельзя создавать ДС<br>Далее ДС возможно создать только к ДС<br>В карточке ДС заполнены юридические данные (основная информация), изменения сохранены в БД – ДС присваивается статус «1. Созданы юридические данные договора» |
| 8. Договор деактивирован             | Автоматический переход из статуса «7. Создано дополнительное соглашение» при выполнении условия:<br>актуальное ДС по договору/ДС перешло в статус «6. Договор активирован»<br>К договору/ДС в текущем нельзя создавать ДС   |
| 9. Договор устарел                   | Автоматический переход из статуса «6. Договор активирован» при выполнении условия:<br>«Дата окончания действия договора/ДС» < текущей даты<br>К договору/ДС в текущем статусе можно создавать ДС  |

### 3.3.2. Создание нового договора

Создание нового договора осуществляется по кнопке «+» над таблицей подраздела Договоры (см. Рис. 37).

Для создания в сервисе нового договора необходимо заполнить следующие поля формы создания (см. Рис. 38):

- Клиент – выбрать значение из выпадающего списка;
- Проект – выбрать значение из выпадающего списка (с учетом связи проект-клиент);
- Номер договора – ввести значение с клавиатуры (максимальный размер поля – 200 символов);
- Зависимость SLA – выбрать значение из выпадающего списка (описание значений приведено в п. 3.3.6.);

*Сейчас в списке 4 доступных для выбора значения. В дальнейшем в поле «Зависимость SLA» по умолчанию будет указано значение «Услуга», остальные значения будут удалены по*

причине отсутствия в них необходимости в виду реализации задачи по добавлению в заявки мультиуслуг!

- Схема взаимодействия – выбрать значение из выпадающего списка (для большинства клиентов указывается «Оферта (стандартная)»);
- Зависимость от клиентских регионов – указывается признак зависимости клиентских тарифов по услугам от клиентских регионов;
- Дата вступления договора в силу – указывается дата в формате UTC+3;
- Дата окончания действия договора – указывается дата (включительно) в формате UTC+3.

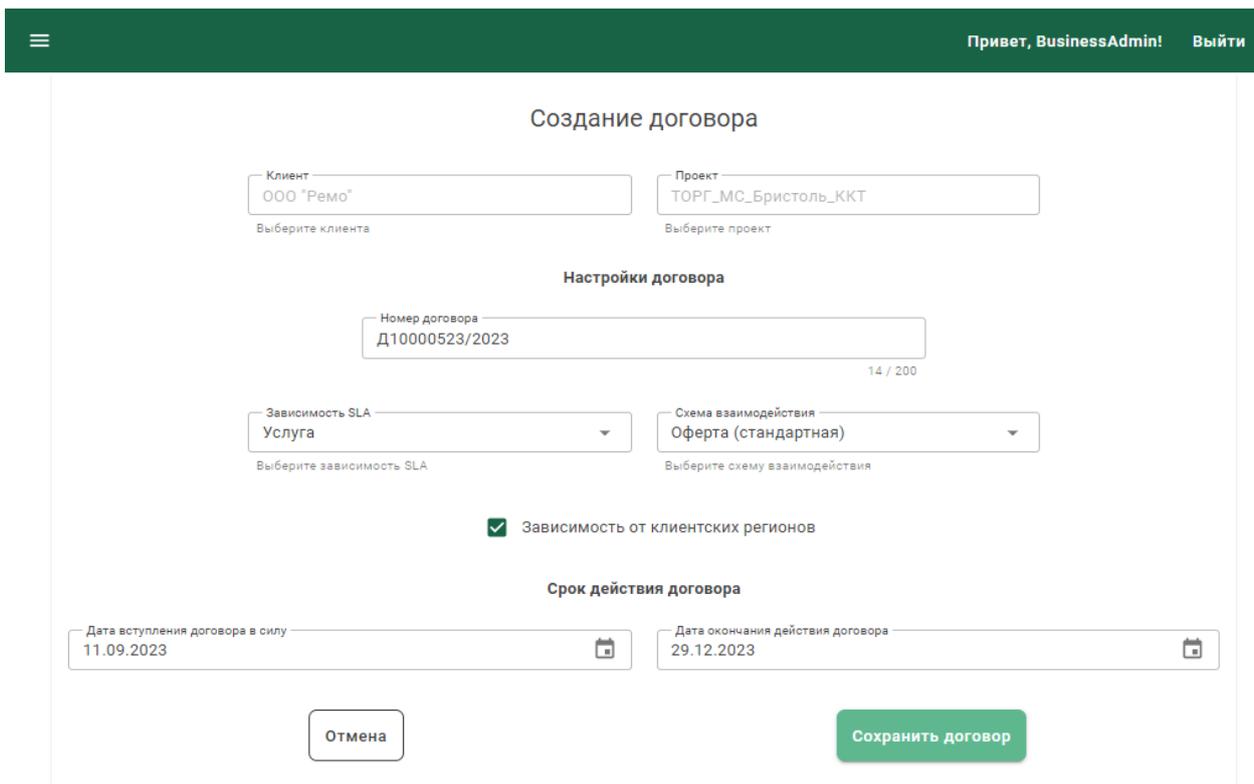


Рис. 38. Форма создания договора

По нажатию кнопки «Сохранить договор» сохраняются внесенные данные, осуществляется переход к следующему этапу создания договора – на вкладку Услуги карточки договора (см. Рис. 39).

**Внимание!** После сохранения данных формы создания договора указанные сведения не подлежат изменению в рамках текущего договора (т.е. НЕ будут доступны для редактирования)! Основная информация по договору будет представлена на вкладке Детали карточки договора за исключением признака «Зависимость от клиентских регионов» - значение данного поля НЕ отображается в карточке договора.

### 3.3.3. Услуги

На вкладке Услуги карточки договора отображается информация по включенным в договор услугам. По умолчанию открывается форма просмотра (см. Рис. 39).

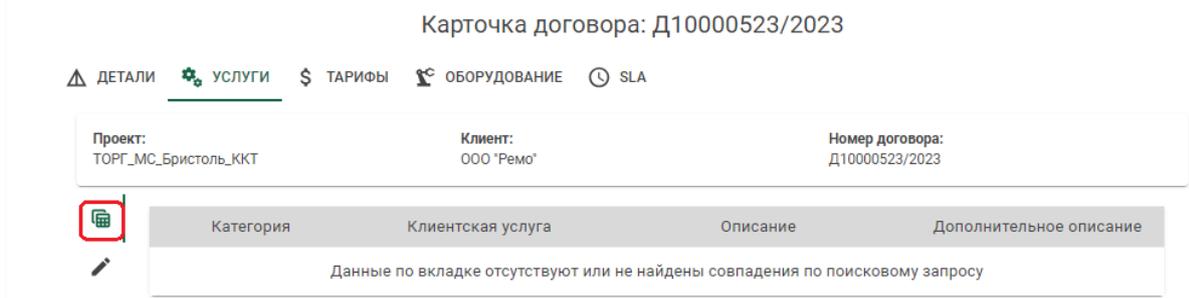


Рис. 39. Форма просмотра услуг договора

Для добавления новых услуг необходимо перейти на форму создания (см. Рис. 40).

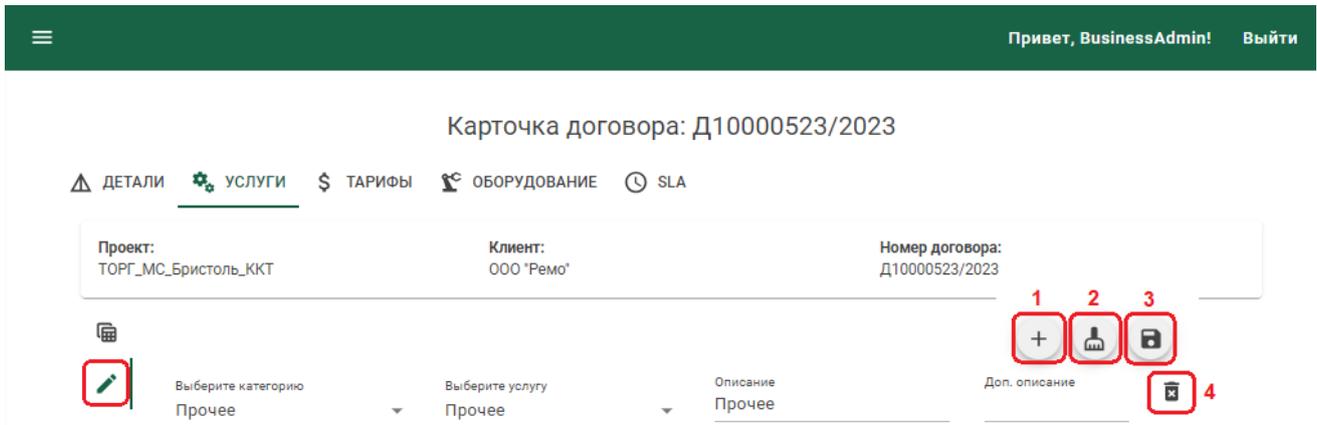


Рис. 40. Форма создания услуг договора

Каждая услуга при создании описывается одной строкой, состоящей из 4-х полей данных:

- Категория услуги – указывается значение из выпадающего списка (список доступных значений определяется на вкладке Услуги карточки клиента);
- Название услуги – указывается значение из выпадающего списка (список доступных значений определяется на вкладке Услуги карточки клиента);
- Описание – указывается автоматически при выборе заполнении поля «Название услуги»;
- Дополнительное описание – указывается автоматически при выборе заполнении поля «Название услуги».

Значения полей «Категория услуги» и «Название услуги» недоступны для редактирования в карточке договора.

Управление данными на форме создания услуг договора осуществляется с помощью кнопок: «Добавить», «Восстановить начальное состояние», «Сохранить все» и «Удалить» (см. Рис. 40, правая часть, кнопки 1-4).

Кнопка «Добавить» (рис. 40, кнопка 1) отвечает за добавление новой строки в таблицу услуг.

Кнопка «Восстановить начальное состояние» (рис. 40, кнопка 2) позволяет вернуть все внесенные, но не сохраненные, изменения в начальное состояние.

Кнопка «Сохранить все» (рис. 40, кнопка 3) применяет внесенные изменения по всем указанным в таблице услугам.

Кнопка «Удалить» напротив каждой записи в таблице услуг (рис. 40, кнопка 4) удаляет выбранную строку.

### 3.3.4. Тарифы

На вкладке Тарифы карточки договора отображается информация по включенным в договор тарифам на оказываемые услуги. По умолчанию открывается форма просмотра (см. Рис. 41).

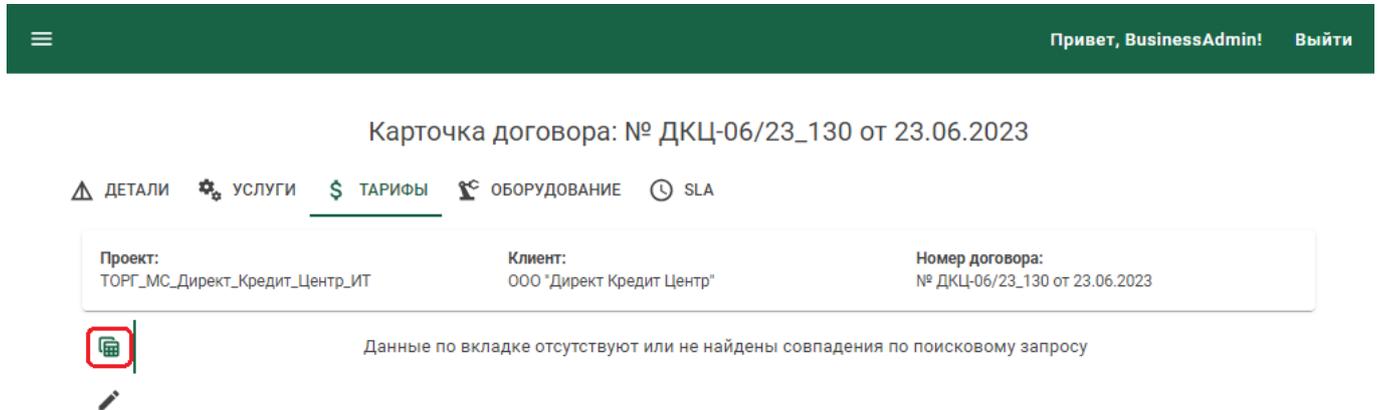


Рис. 41. Форма просмотра тарифов договора

Для добавления в договор информации по тарифам необходимо перейти на форму создания тарифов, где автоматически добавятся строки с данными об услугах, сохраненных на одноименной предыдущей вкладке карточки договора. На форме создания тарифов следует указать только стоимости тарифов по услугам договора, после чего нажать кнопку «дискета», обеспечивающую сохранение внесенных изменений (см. Рис. 42).

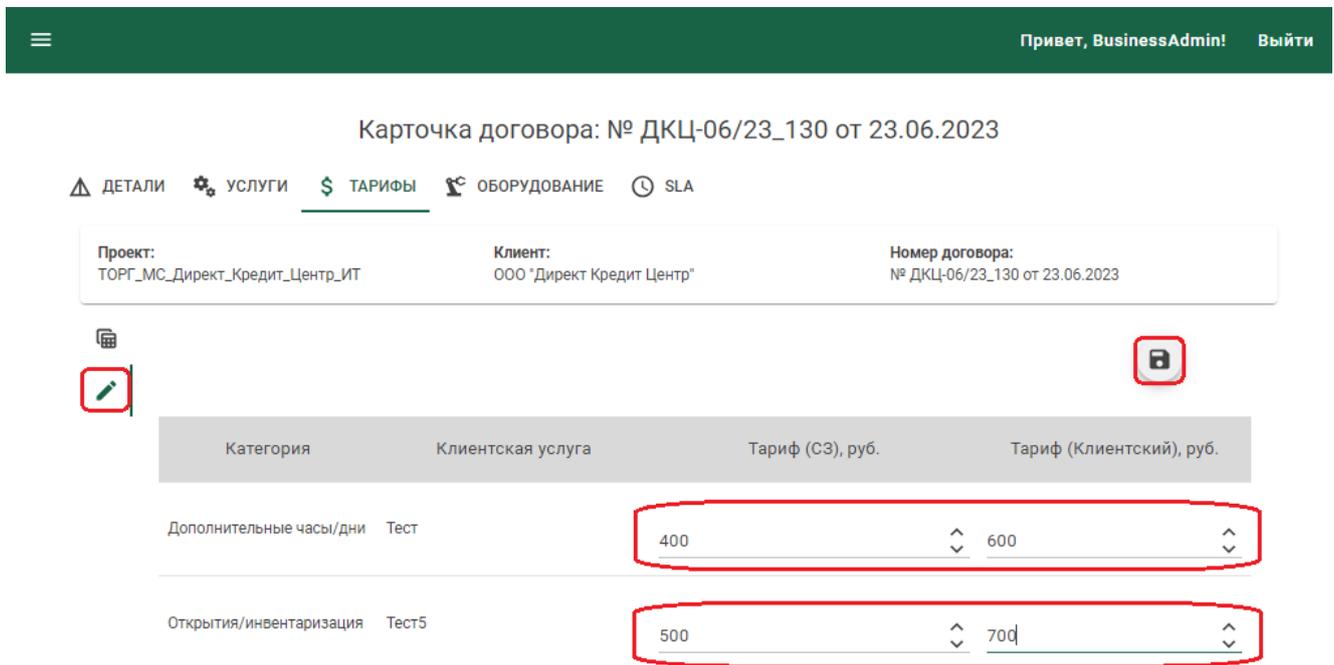


Рис. 42. Форма создания тарифов договора

После сохранения изменений по тарифам и автоматического перехода на следующую вкладку карточки договора – внесение изменений в тарифные ставки будет недоступно.

Если в договоре не указывалась зависимость от клиентских регионов, то для каждой включенной в договор услуги необходимо заполнить 1 значение тарифа для самозанятых (СЗ) и 1 значение клиентского тарифа (см. Рис. 42).

Если же в договоре указана зависимость от клиентских регионов, то для каждой включенной в договор услуги необходимо заполнить 1 значение тарифа для самозанятых (СЗ) и столько вариантов значений клиентских тарифов, сколько у клиента активных клиентских регионов (см. п. 3.2.4., рис. 43).

Привет, BusinessAdmin! Выйти

Карточка договора: Спортмастер\_НСТ\_От 01.08.2023

ДЕТАЛИ УСЛУГИ **ТАРИФЫ** ОБОРУДОВАНИЕ SLA

Проект: ТОРГ\_НСТ\_Спортмастер\_Остин\_ККТ Клиент: ООО "Спортмастер" Номер договора: Спортмастер\_НСТ\_От 01.08.2023

Категория	Клиентская услуга	Тариф (СЗ), руб.	Клиентский Регион	Тариф (Клиентский), руб.
Ремонтно-восстановительные работы (по умолчанию)	Замена отрезчика чеков ПРИМ-08 (включая отрезчик) Обычное	400	Север	900
			Центр	600
			Юг	700

Рис. 43. Форма создания тарифов договора с зависимостью от клиентских регионов

### 3.3.5. Оборудование

На вкладке Оборудование карточки договора отображается информация по связанному с услугами оборудованию. По умолчанию открывается форма просмотра (см. Рис. 44).

Привет, BusinessAdmin! Выйти

Карточка договора: № ДКЦ-06/23\_130 от 23.06.2023

ДЕТАЛИ УСЛУГИ ТАРИФЫ **ОБОРУДОВАНИЕ** SLA

Проект: ТОРГ\_МС\_Директ\_Кредит\_Центр\_ИТ Клиент: ООО "Директ Кредит Центр" Номер договора: № ДКЦ-06/23\_130 от 23.06.2023

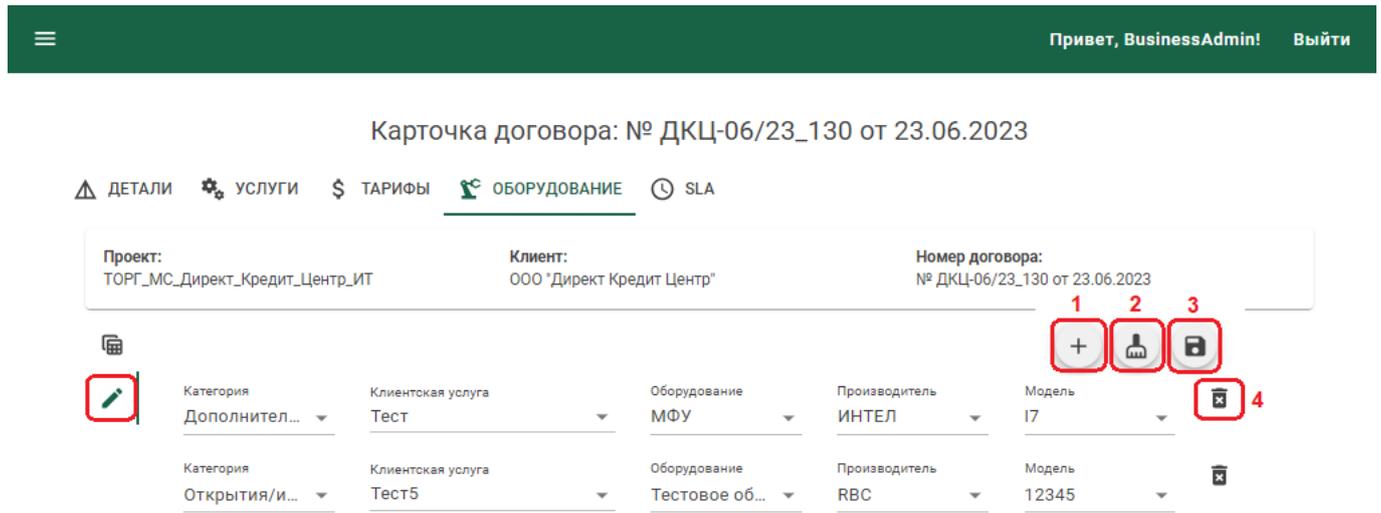
Категория	Клиентская услуга	Оборудование	Производитель	Модель
Данные по вкладке отсутствуют или не найдены совпадения по поисковому запросу				

Рис. 44. Форма просмотра оборудования по услугам договора

В дальнейшем вкладка Оборудование будет удалена из карточки договора по причине отсутствия в ней необходимости в виду реализации задачи по добавлению в заявки мультиуслуг!

Для добавления связей оборудования с услугами договора необходимо перейти на форму создания.

Для каждой включенной в договор услуги следует указать тип оборудования, производителя и модель (см. Рис. 45). Значения всех полей таблицы оборудования, обязательных для заполнения, выбираются из выпадающих списков.



Привет, BusinessAdmin! Выйти

Карточка договора: № ДКЦ-06/23\_130 от 23.06.2023

ДЕТАЛИ УСЛУГИ ТАРИФЫ **ОБОРУДОВАНИЕ** SLA

Проект: ТОРГ\_МС\_Директ\_Кредит\_Центр\_ИТ Клиент: ООО "Директ Кредит Центр" Номер договора: № ДКЦ-06/23\_130 от 23.06.2023

Категория	Клиентская услуга	Оборудование	Производитель	Модель	
Дополнител...	Тест	МФУ	ИНТЕЛ	17	+
Открытия/и...	Тест5	Тестовое об...	RBC	12345	↺

Рис. 45. Форма создания связей оборудования с услугами договора

Управление данными на форме привязки оборудования к услугам договора осуществляется с помощью кнопок: «Добавить», «Восстановить начальное состояние», «Сохранить все» и «Удалить» (см. Рис. 45, правая часть, кнопки 1-4).

Кнопка «Добавить» (рис. 45, кнопка 1) отвечает за добавление новой строки в таблицу связей оборудования с услугами договора.

Кнопка «Восстановить начальное состояние» (рис. 45, кнопка 2) позволяет вернуть все внесенные, но не сохраненные, изменения в начальное состояние.

Кнопка «Сохранить все» (рис. 45, кнопка 3) применяет внесенные изменения по всем указанным в таблице связям оборудования с услугами договора.

Кнопка «Удалить» напротив каждой записи в таблице связей оборудования с услугами договора (рис. 45, кнопка 4) удаляет выбранную строку.

После сохранения изменений по связям оборудования с услугами и автоматического перехода на следующую вкладку карточки договора – изменение данных указанного оборудования будет недоступно.

### 3.3.6. SLA

На вкладке SLA карточки договора отображается информация о доступных по услугам уровнях сервиса (времени, отведенного на выполнение работ по заявкам). По умолчанию сразу открывается форма редактирования, где автоматически добавляются строки с данными об услугах, сохраненных на одноименной предыдущей вкладке карточки договора. (см. Рис. 46).

Карточка договора: № ДКЦ-06/23\_130 от 23.06.2023

- [▲ ДЕТАЛИ](#)  
 [⚙️ УСЛУГИ](#)  
 [💰 ТАРИФЫ](#)  
 [🛠️ ОБОРУДОВАНИЕ](#)  
 [🕒 SLA](#)

Проект: ТОРГ_МС_Директ_Кредит_Центр_ИТ	Клиент: ООО "Директ Кредит Центр"	Номер договора: № ДКЦ-06/23_130 от 23.06.2023
---	--------------------------------------	--

📄
🔒

Клиентская услуга	Описание SLA	Значение SLA, час
Запрос на обслуживание (L,Q - инциденты) (Обычное)	Выполняется в дневное время	4
Диагностика и решение проблем с периферийными устройствами (Обычное)	Выполняется в дневное время	6

*Рис. 46. Форма редактирования SLA (с типом зависимости «Услуга»)*

В таблице для каждой услуги необходимо добавить «Описание SLA» и указать «Значение SLA» в часах, после чего нажать кнопку «дискета», обеспечивающую сохранение внесенных изменений (см. Рис. 46).

После сохранения изменений данных SLA по услугам и автоматического перехода договора на следующий этап (при наступлении даты начала действия договор будет активирован и доступен для заведения заявок) – изменение указанных уровней сервиса будет недоступно.

При заполнении основных сведений создаваемого договора в карточке указывается значение поля «Зависимость SLA» (см. п.3.3.2.). Значение данного поля выбирается из выпадающего списка, содержащего 4 возможных варианта:

Наименование	Описание
Услуга	Таблица SLA по услугам договора будет включать 3 колонки (см. Рис. 46): <ul style="list-style-type: none"> <li>- клиентская услуга,</li> <li>- описание SLA,</li> <li>- значение SLA, час</li> </ul>
Услуга и оборудование	Таблица SLA по услугам договора будет включать 6 колонок (см. Рис. 47): <ul style="list-style-type: none"> <li>- клиентская услуга,</li> <li>- оборудование,</li> <li>- производитель,</li> <li>- модель,</li> <li>- описание SLA,</li> <li>- значение SLA, час</li> </ul>
Услуга и приоритет	Таблица SLA по услугам договора будет включать 4 колонки (см.

Рис. 48):

- клиентская услуга,
- описание SLA,
- приоритет,
- значение SLA, час

Услуга, оборудование и приоритет

Таблица SLA по услугам договора будет включать 7 колонок (см. Рис. 49):

- клиентская услуга,
- оборудование,
- производитель,
- модель,
- приоритет,
- описание SLA,
- значение SLA, час

*В дальнейшем при создании договора в поле «Зависимость SLA» по умолчанию будет указано значение «Услуга», остальные значения будут удалены по причине отсутствия в них необходимости в виду реализации задачи по добавлению в заявки мультиуслуг!*

☰
Привет, BusinessAdmin!
Выйти

Карточка договора: 28072023\_спортмастер

⚠ ДЕТАЛИ
⚙ УСЛУГИ
💰 ТАРИФЫ
🛠 ОБОРУДОВАНИЕ
🕒 SLA

Проект: ТОРГ_НСТ_Спортмастер_Остин_ККТ	Клиент: ООО "Спортмастер"	Номер договора: 28072023_спортмастер
---	------------------------------	---

Клиентская услуга	Оборудование	Производитель	Модель	Описание SLA	Значение SLA, час
Обновление ПО КKM (Обычное)	КKM	Любой	Не определено	Работы в дневное время	4

Рис. 47. Форма редактирования SLA (с типом зависимости «Услуга и оборудование»)

## Карточка договора: Договор №41/2019 от 01 марта 2019

ДЕТАЛИ УСЛУГИ ТАРИФЫ ОБОРУДОВАНИЕ SLA

 Проект:  
ТОРГ\_МС\_КАРИ\_Монтаж магазинов, ТО  
оборудования

 Клиент:  
ООО "Кари"

 Номер договора:  
Договор №41/2019 от 01 марта 2019


Клиентская услуга	Описание SLA	Приоритет	Значение SLA, час
9/5 с 10:00 до 19:00, время местное, в течение 24 часов (Выезд "Низкий")		Низкий	24
9/5 с 10:00 до 19:00, время местное, в течение 6 часов (Выезд "Высокий")		Высокий	6
	9/5 с 10:00 до 19:00, время местное, в течение 24 часов	Низкий	24
Диагностика и решение проблем с периферийными устройствами (Обычное)	9/5 с 10:00 до 19:00, время местное, в течение 12 часов	Средний	12
	9/5 с 10:00 до 19:00, время местное, в течение 6 часов	Высокий	6
	24/7, включая праздничные дни, в течение 4 часов	Критический	4

Рис. 48. Форма редактирования SLA (с типом зависимости «Услуга и приоритет»)

## Карточка договора: Договор № ХКБ-БИТ-5040906 от 13 марта 2023

ДЕТАЛИ УСЛУГИ ТАРИФЫ ОБОРУДОВАНИЕ SLA

 Проект:  
МС\_Хоум Кредит Банк\_ИТ

 Клиент:  
ООО "ХКФ Банк"

 Номер договора:  
Договор № ХКБ-БИТ-5040906 от 13 марта 2023


Клиентская услуга	Оборудование	Производитель	Модель	Приоритет	Описание SLA	Значение SLA, час
Перемещение оборудования между объектами Банка (РАБОЧИЙ ДЕНЬ)	МФУ	Не определено	Не определено	Средний		8
Перемещение оборудования между объектами Банка (РАБОЧИЙ ДЕНЬ)	АРМ	Не определено	Не определено	Средний		8

Рис. 49. Форма редактирования SLA (с типом зависимости «Услуга, оборудование и приоритет»)

### 3.3.7. Просмотр данных договора

Просмотр данных карточки договора доступен по кнопке «Просмотр» таблицы договоров подраздела Договоры (см. Рис. 37, кнопка «просмотр» перед каждой записью таблицы).

В данном режиме информация вкладок карточки договора доступна только для просмотра – переход на форму редактирования неактивен (см. Рис. 50).

Карточка договора: 1234567/Ж-Хомяк

- ДЕТАЛИ
- УСЛУГИ
- ТАРИФЫ**
- ОБОРУДОВАНИЕ
- SLA

Проект: ТОРГ_МС_Хоум_Кредит_Банк_МФУ	Клиент: ООО "ХКФ Банк"	Номер договора: 1234567/Ж-Хомяк
---	---------------------------	------------------------------------

Категория	Клиентская услуга	Тариф (СЗ), руб.	Тариф (Клиентский), руб.
Прочее	Перемещение оборудования между объектами Банка РАБОЧИЙ ДЕНЬ	1000,00	0,00

Рис. 50. Режим просмотра данных карточки договора

### 3.3.8. Создание дополнительного соглашения к договору

Дополнительное соглашение к договору можно создать как в подразделе Договоры (см. Рис. 37, кнопка «карандаш» напротив каждой строки таблицы), так и на вкладке Детали карточки договора по кнопке «Новое доп. соглашение» (см. Рис. 51) – верно для договоров в статусах 6 «Договор активирован» и 9 «Договор устарел» (см. п. 3.3.1.).

Карточка договора: 1234567/Ж-Хомяк

- ДЕТАЛИ
- УСЛУГИ
- ТАРИФЫ
- ОБОРУДОВАНИЕ
- SLA

Проект: ТОРГ_МС_Хоум_Кредит_Банк_МФУ	Клиент: ООО "ХКФ Банк"	Номер договора: 1234567/Ж-Хомяк
Схема взаимодействия: Агентская схема (прямая)	Зависимость SLA: Услуга	Срок действия договора Дата начала действия: 05.09.2023 (UTC+3) Дата окончания действия: 14.09.2023 (UTC+3)
Статус договора: Договор активирован		

[Новое доп. соглашение](#)

Рис. 51. Вкладка Детали карточки договора

При возможности создания дополнительного соглашения к договору появится окно с просьбой подтвердить создание ДС (см. Рис. 54).

При положительном ответе открывается форма создания дополнительного соглашения к договору (см. Рис. 52).

☰
Привет, BusinessAdmin! [Выйти](#)

### Создание доп. соглашения к договору: 1234567/Ж-Хомяк

Клиент: ООО "ХКФ Банк"  
Проект: ТОРГ\_МС\_Хоум\_Кредит\_Банк\_МФУ

Номер договора: 1234567/Ж-Хомяк  
Схема взаимодействия: Агентская схема (прямая)

**Настройки дополнительного соглашения**

Номер дополнительного соглашения:  14 / 200

Зависимость SLA:  Выберите зависимость SLA

Зависимость от клиентских регионов

**Срок действия дополнительного соглашения**

Дата вступления договора в силу:  📅

Дата окончания действия договора:  📅

Отмена

Сохранить доп. соглашение

Рис. 52. Форма создания дополнительного соглашения

Часть полей будут автоматически заполнены соответствующими значениями полей карточки договора. Остальные поля формы создания, а также вкладок карточки дополнительного соглашения необходимо заполнить по аналогии с заполнением полей карточки договора (см. пп. 3.3.2. – 3.3.6.)

### 3.3.9. Редактирование данных договора

Редактирование данных договора (см. Рис. 37, кнопка «карандаш» напротив каждой записи таблицы) доступно в тех случаях, когда не был завершен процесс заполнения и сохранения всех требуемых данных карточки договора, т.е. договор находится в статусах 1 – 5 (см. п. 3.3.1.). В этих случаях по кнопке «Редактировать» откроется вкладка карточки договора, соответствующая его текущему статусу (на этапе последнего сохранения данных).

Например, для клиента ООО «Ремо» процесс создания договора остановился на сохранении данных вкладки Услуги, поэтому по кнопке «Редактировать» подраздела Договоры (см. Рис. 37, кнопка «карандаш») карточка договора данного клиента открывается на следующей вкладке – Тарифы (см. Рис. 53).

☰
Привет, BusinessAdmin! [Выйти](#)

### Карточка договора: Д10000523/2023

⚠️ ДЕТАЛИ
⚙️ УСЛУГИ
💰 ТАРИФЫ
🔧 ОБОРУДОВАНИЕ
🕒 SLA

Проект: ТОРГ_МС_Бристоль_ККТ	Клиент: ООО "Ремо"	Номер договора: Д10000523/2023
---------------------------------	-----------------------	-----------------------------------

🔍

Данные по вкладке отсутствуют или не найдены совпадения по поисковому запросу

✎

Рис. 53. Форма редактирования карточки договора

При попытке редактирования договора в статусах 6 «Договор активирован» и 9 «Договор устарел» сервис предлагает создать дополнительное соглашение (см. Рис. 54).

Хотите создать Дополнительное соглашение к договору  
№ 1234567/Ж-Хомяк ?



Рис. 54. Подтверждение создания дополнительного соглашения к договору

При положительном ответе открывается форма создания дополнительного соглашения к договору (см. п. 3.3.8.).

Дальнейшие изменения статусов договора и ДС описаны в п. 3.3.1.

Процесс создания ДС к договору описан в п. 3.3.8.

В остальных статусах (7, 8) редактирование договора, а также создание к нему ДС, невозможно – сервис формирует соответствующее сообщение об ошибке.

### 3.4. СПРАВОЧНИКИ

Работа со справочниками осуществляется в одноименном подразделе раздела НСИ основного меню Личного кабинета площадки «М-Pro» (см. Рис. 55).

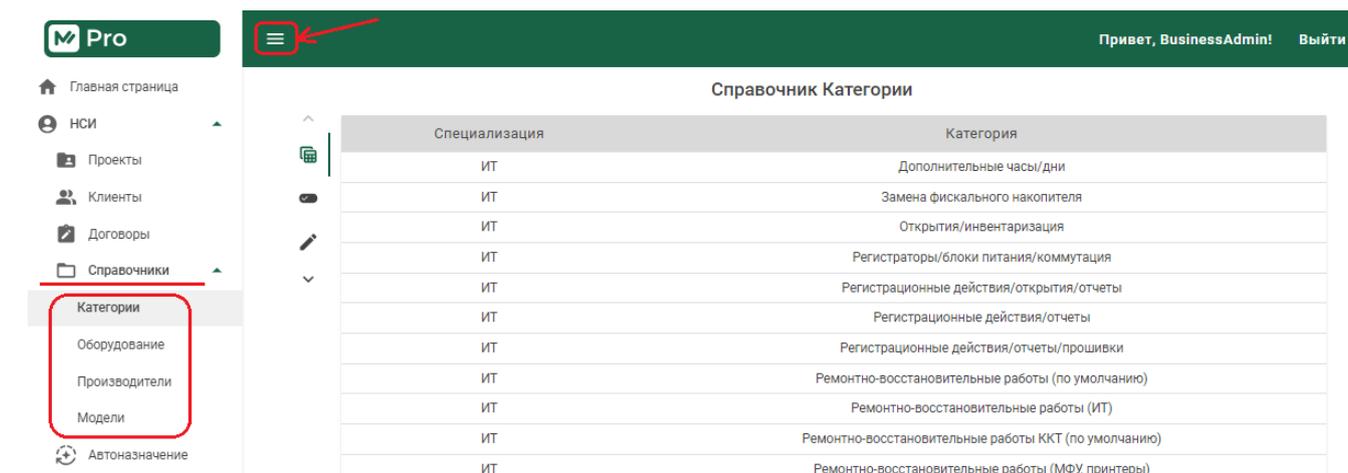


Рис. 55. Подраздел Справочники

#### 3.4.1. Категории

Ведение информации по категориям доступно в одноименном справочнике раздела НСИ (см. Рис. 55). По умолчанию справочник открывается в режиме просмотра данных (см. Рис. 56).

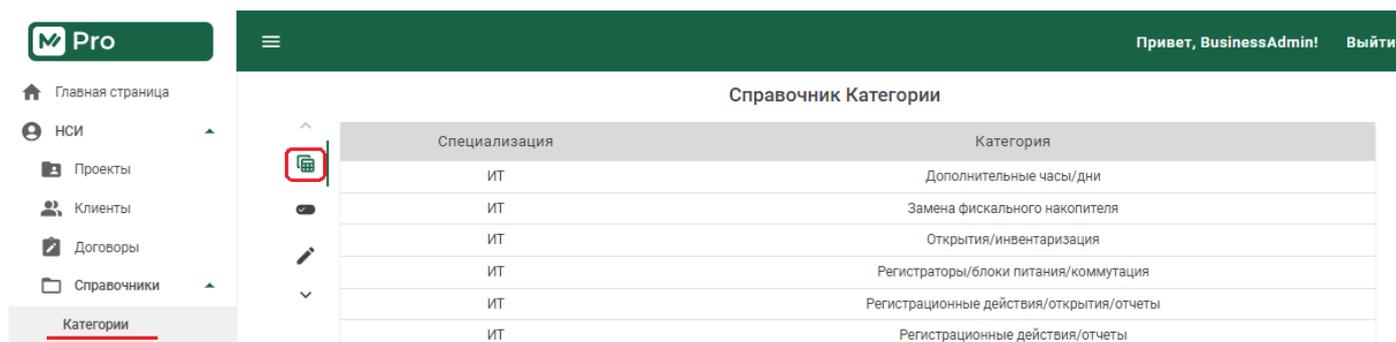


Рис. 56. Режим просмотра данных справочника Категории

Для редактирования (отключения/подключения) используемых категорий справочника необходимо перейти в режим редактирования (см. Рис. 57).

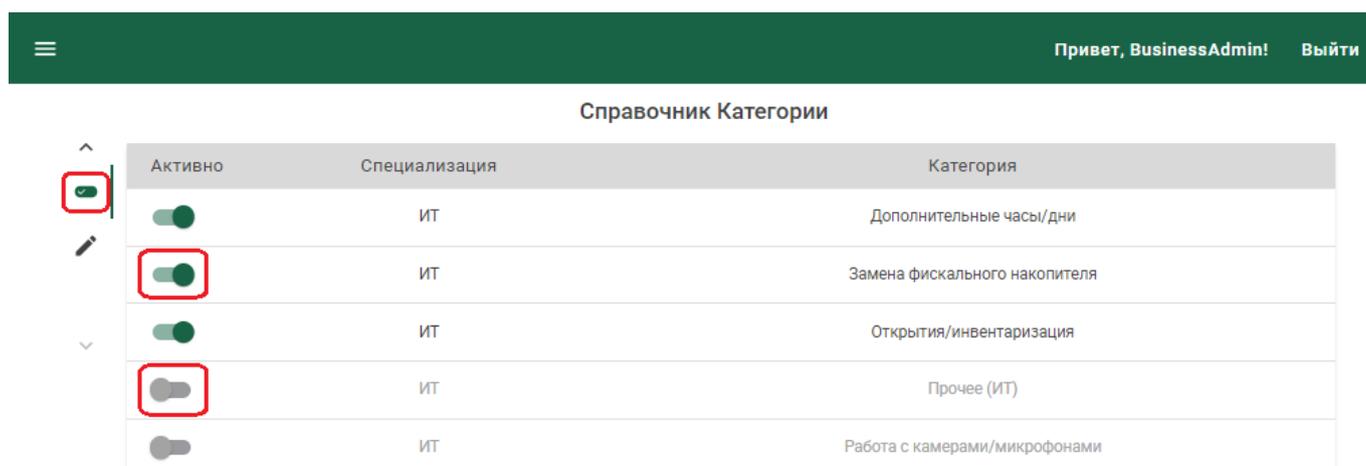


Рис. 57. Режим редактирования данных справочника Категории

Для заведения в справочнике новых категорий необходимо перейти в режим создания. По умолчанию в режиме создания новой записи справочника отображается одна пустая строка (см. Рис. 58).

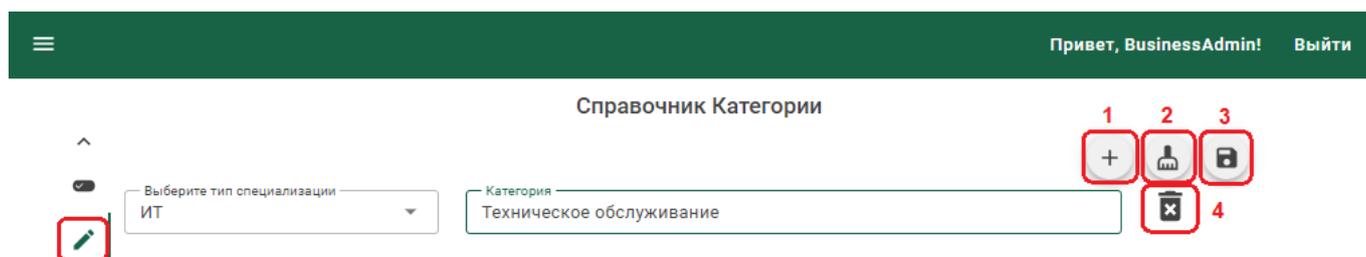


Рис. 58. Режим создания записи справочника Категории

Каждая категория при создании описывается одной строкой, состоящей из 2-х полей данных:

- Тип специализации – указывается значение из выпадающего списка;
- Наименование категории – вводится с клавиатуры (максимальный размер строки – 200 символов).

Управление данными услуг в режиме создания осуществляется с помощью кнопок: «Добавить», «Восстановить начальное состояние», «Сохранить все» и «Удалить» (см. Рис. 58, правая часть, кнопки 1-4).

Кнопка «Добавить» (рис. 58, кнопка 1) отвечает за добавление новой строки в справочник категорий.

Кнопка «Восстановить начальное состояние» (рис. 58, кнопка 2) позволяет вернуть все внесенные, но не сохраненные, изменения в начальное состояние.

Кнопка «Сохранить все» (рис. 58, кнопка 3) применяет внесенные изменения по всем добавленным строкам.

Кнопка «Удалить» напротив каждой записи в таблице услуг (рис. 58, кнопка 4) удаляет выбранную строку.

### 3.4.2. Оборудование

Ведение информации по категориям доступно в одноименном справочнике раздела НСИ. По умолчанию справочник открывается в режиме просмотра данных (см. Рис. 59).

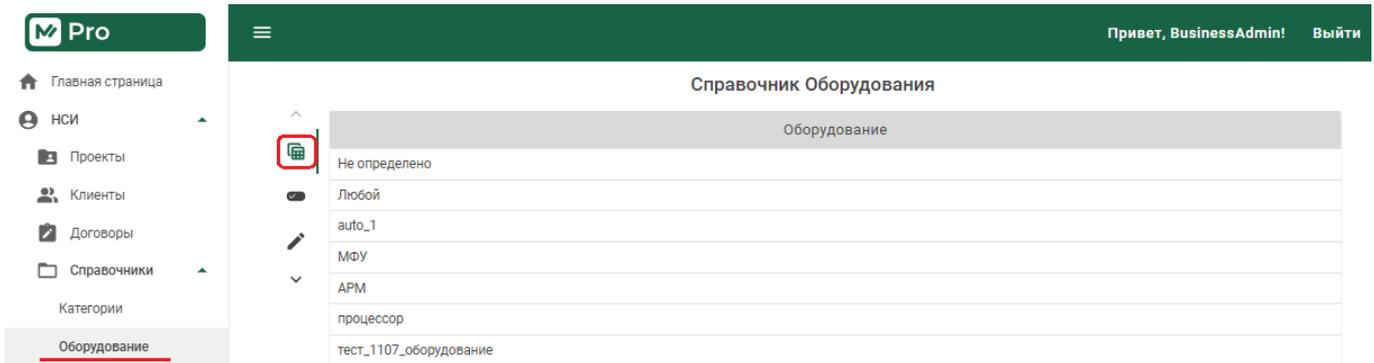


Рис. 59. Режим просмотра справочника Оборудование

Для редактирования (отключения/подключения) используемых позиций оборудования справочника необходимо перейти в режим редактирования (см. Рис. 60).

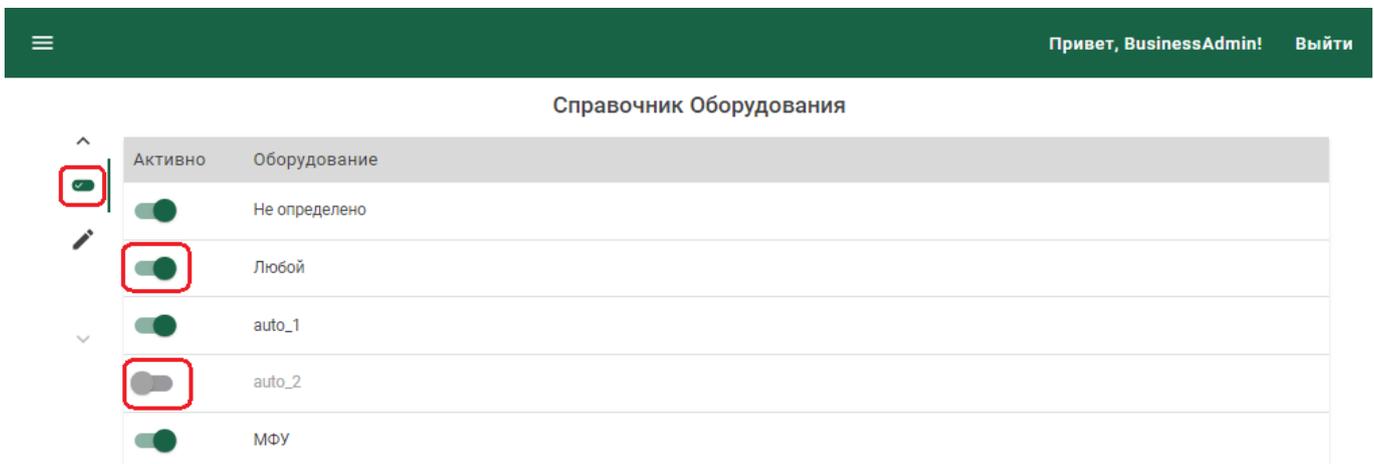


Рис. 60. Режим редактирования справочника Оборудование

Для заведения в справочнике новых позиций оборудования необходимо перейти в режим создания. По умолчанию в режиме создания новой записи справочника отображается одна пустая строка (см. Рис. 61).

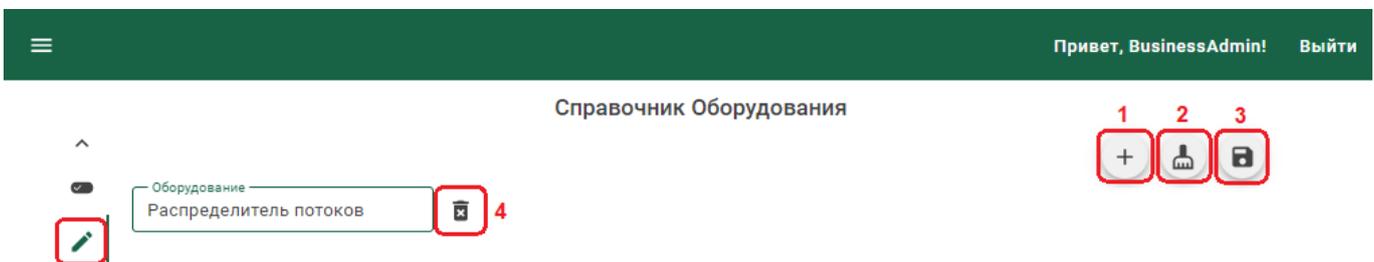


Рис. 61. Режим создания записи справочника Оборудование

Каждая позиция оборудования при создании описывается одной строкой, состоящей из 1-го поля данных:

- Наименование оборудования – вводится с клавиатуры (максимальный размер строки – 200 символов).

Управление данными услуг в режиме создания осуществляется с помощью кнопок: «Добавить», «Восстановить начальное состояние», «Сохранить все» и «Удалить» (см. Рис. 61, правая часть, кнопки 1-4).

Кнопка «Добавить» (рис. 61, кнопка 1) отвечает за добавление новой строки в справочник оборудования.

Кнопка «Восстановить начальное состояние» (рис. 61, кнопка 2) позволяет вернуть все внесенные, но не сохраненные, изменения в начальное состояние.

Кнопка «Сохранить все» (рис. 61, кнопка 3) применяет внесенные изменения по всем добавленным строкам.

Кнопка «Удалить» напротив каждой записи в таблице услуг (рис. 61, кнопка 4) удаляет выбранную строку.

### 3.4.3. Производители

Ведение информации по производителям доступно в одноименном справочнике раздела НСИ. По умолчанию справочник открывается в режиме просмотра данных (см. Рис. 62).

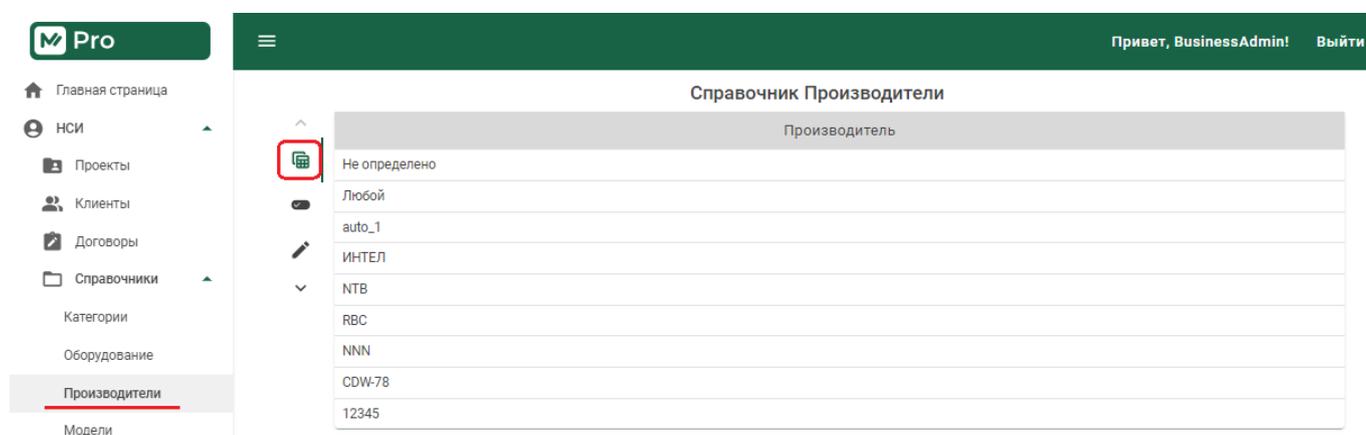


Рис. 62. Режим просмотра справочника Производители

Для редактирования (отключения/подключения) используемых позиций справочника необходимо перейти в режим редактирования (см. Рис. 63).

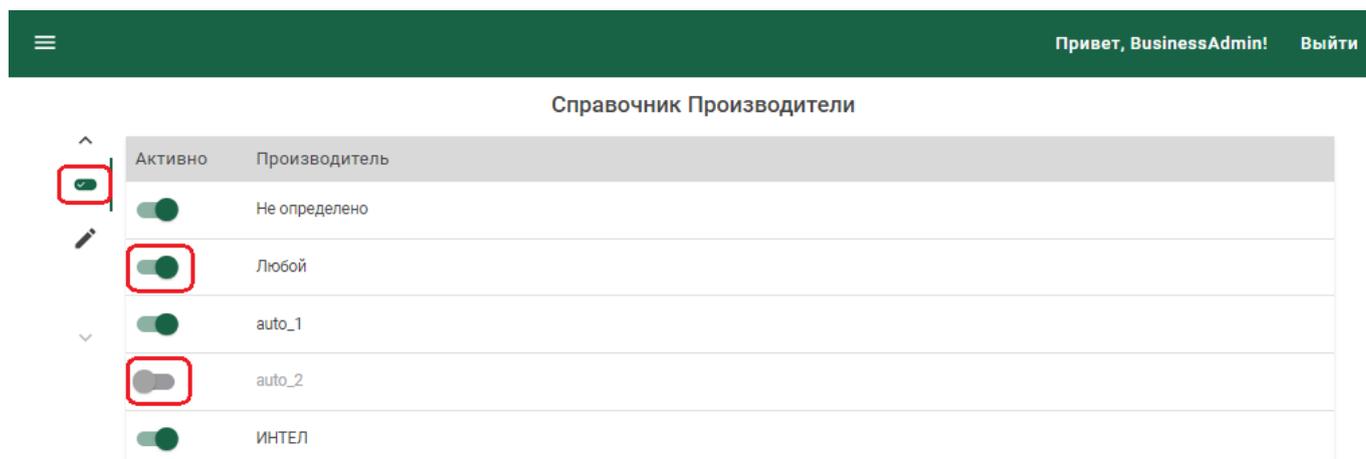


Рис. 63. Режим редактирования справочника Производители

Для заведения в справочнике новых производителей необходимо перейти в режим создания. По умолчанию в режиме создания новой записи справочника отображается одна пустая строка (см. Рис. 64).

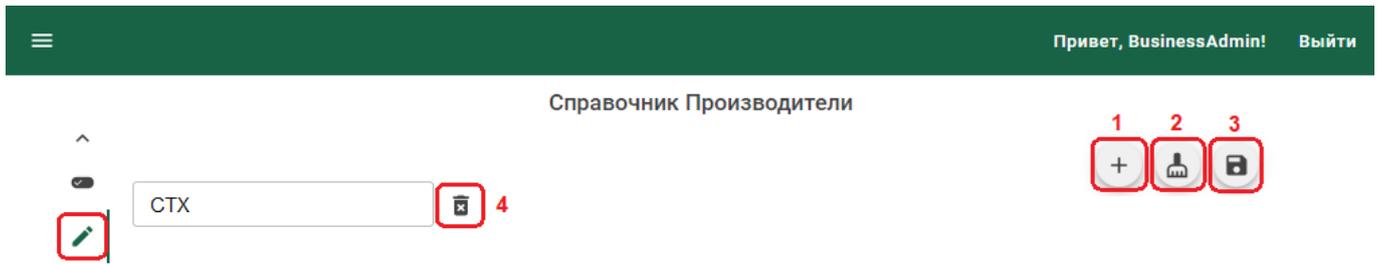


Рис. 64. Режим создания записи справочника Производители

Каждый производитель при создании описывается одной строкой, состоящей из 1-го поля данных:

- Наименование производителя – вводится с клавиатуры (максимальный размер строки – 200 символов).

Управление данными услуг в режиме создания осуществляется с помощью кнопок: «Добавить», «Восстановить начальное состояние», «Сохранить все» и «Удалить» (см. Рис. 64, правая часть, кнопки 1-4).

Кнопка «Добавить» (рис. 64, кнопка 1) отвечает за добавление новой строки в справочник оборудования.

Кнопка «Восстановить начальное состояние» (рис. 64, кнопка 2) позволяет вернуть все внесенные, но не сохраненные, изменения в начальное состояние.

Кнопка «Сохранить все» (рис. 64, кнопка 3) применяет внесенные изменения по всем добавленным строкам.

Кнопка «Удалить» напротив каждой записи в таблице услуг (рис. 64, кнопка 4) удаляет выбранную строку.

### 3.4.4. Модели

Ведение информации по моделям оборудования доступно в одноименном справочнике раздела НСИ. По умолчанию справочник открывается в режиме просмотра данных (см. Рис. 65).



Рис. 65. Режим просмотра справочника Модели

Для редактирования (отключения/подключения) используемых моделей оборудования справочника необходимо перейти в режим редактирования (см. Рис. 66).

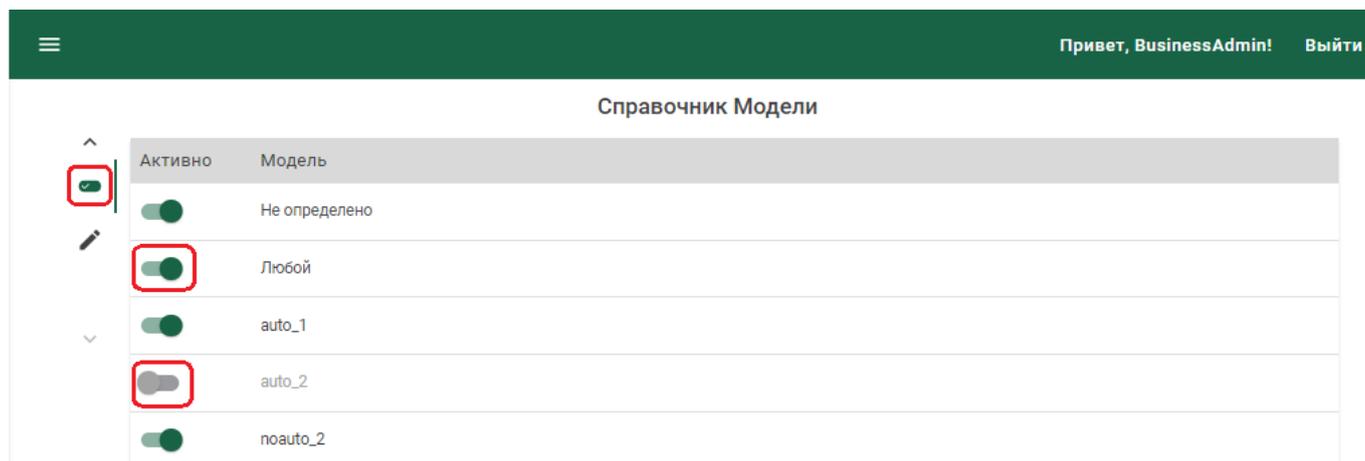


Рис. 66. Режим редактирования справочника Модели

Для заведения в справочнике новых моделей оборудования необходимо перейти в режим создания. По умолчанию в режиме создания новой записи справочника отображается одна пустая строка (см. Рис. 67).

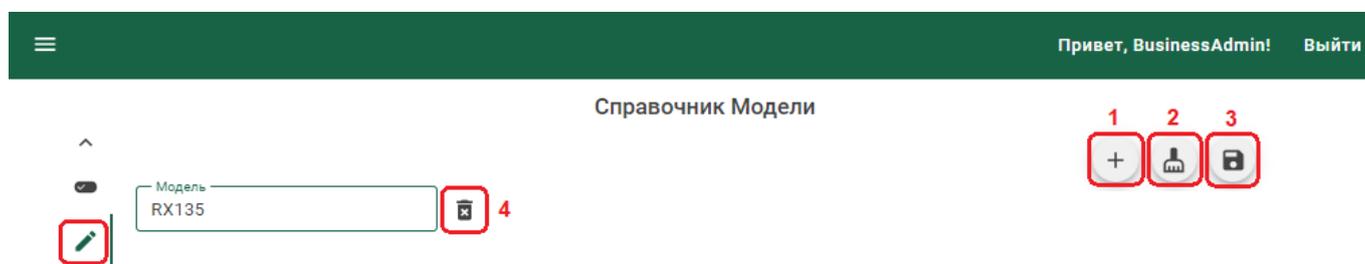


Рис. 67. Режим создания записи справочника Модели

Каждая модель оборудования при создании описывается одной строкой, состоящей из 1-го поля данных:

- Наименование модели – вводится с клавиатуры (максимальный размер строки – 200 символов).

Управление данными услуг в режиме создания осуществляется с помощью кнопок: «Добавить», «Восстановить начальное состояние», «Сохранить все» и «Удалить» (см. Рис. 67, правая часть, кнопки 1-4).

Кнопка «Добавить» (рис. 67, кнопка 1) отвечает за добавление новой строки в справочник моделей.

Кнопка «Восстановить начальное состояние» (рис. 67, кнопка 2) позволяет вернуть все внесенные, но не сохраненные, изменения в начальное состояние.

Кнопка «Сохранить все» (рис. 67, кнопка 3) применяет внесенные изменения по всем добавленным строкам.

Кнопка «Удалить» напротив каждой записи в таблице услуг (рис. 67, кнопка 4) удаляет выбранную строку.

### 3.5. АВТОНАЗНАЧЕНИЕ

Подраздел Автоназначение используется для создания настроек автоматического назначения Исполнителей на сформированные в сервисе заявки.

В подразделе Автоназначение раздела НСИ основного меню Личного кабинета площадки «М-Pro» отображаются действующие на данный момент настройки автоматического назначения Исполнителей на заявки (см. Рис. 68).

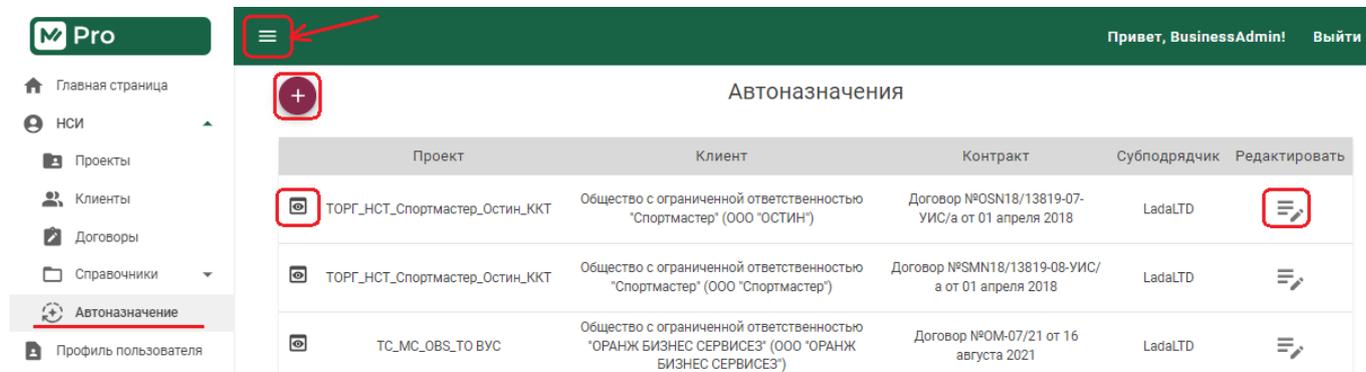


Рис. 68. Подраздел Автоназначение

Просмотр данных настроек доступен по кнопке «Просмотр» перед каждой строкой таблицы автоназначений (см. Рис. 68).

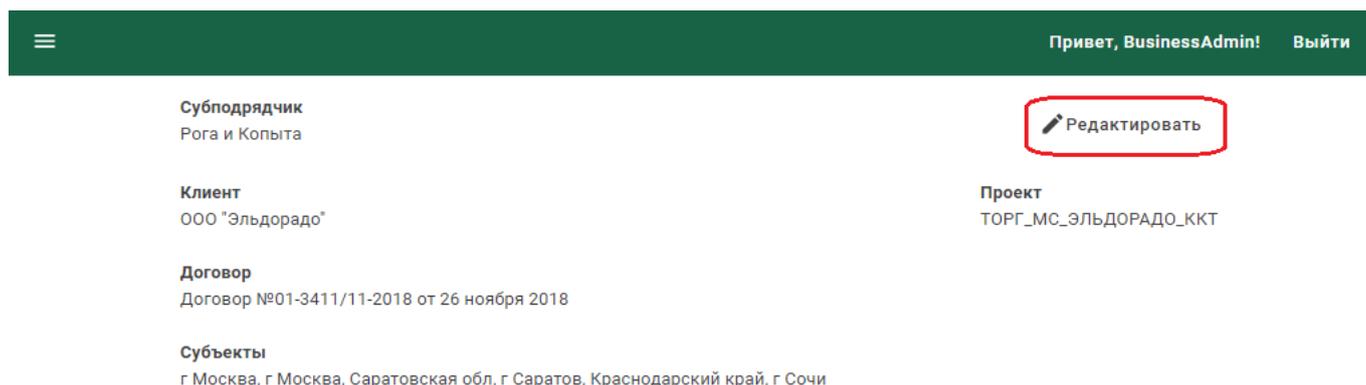


Рис. 69. Форма просмотра настроек автоназначения

Редактирование настроек автоназначений осуществляется как по кнопке «Редактировать» напротив каждой записи таблицы подраздела (см. Рис. 68), так и по кнопке «Редактировать» формы просмотра настроек (см. Рис. 69).

В режиме редактирования данных автоназначений поля: Субподрядчик, Проект, Клиент и Договор недоступны для изменений. Изменению подлежат поля: Федеральные округа, Субъекты Федерации, Населенные пункты обслуживания (см. Рис. 70).

## Редактирование настроек автоназначения

Субподрядчик Рога и Копыта Выберите подрядчика	Проект ТОРГ_МС_ЭЛЬДОРАДО_ККТ Выберите проект
Клиент ООО "Эльдорадо" Выберите клиента	Договор Договор №01-3411/11-2018 от 26 ноября 2018 Выберите договор
Федеральные округа Нет выбранных федеральных округов Выберите федеральный округ	Субъекты Федерации Нет выбранных субъектов РФ Выберите субъекты РФ
Населённые пункты обслуживания г Москва, г Москва, Саратовская обл, г Саратов, Краснод Выберите населённые пункты	
г Москва, г Москва ✕    Саратовская обл, г С... ✕ Краснодарский край, ... ✕	
Отмена	Удалить
Сохранить	

Рис. 70. Форма редактирования настроек автоназначения

Управление данными на форме редактирования реализовано с помощью кнопок «Отмена», «Удалить» и «Сохранить» с выполнением соответствующих операций.

Добавление новых настроек автоназначения осуществляется по кнопке «+» над таблицей одноименного подраздела (см. Рис. 37).

Для создания в сервисе нового автоназначения необходимо заполнить следующие поля формы создания (см. Рис. 71):

- Субподрядчик – выбрать значение из выпадающего списка;
- Клиент – выбрать значение из выпадающего списка;
- Проект – выбрать значение из выпадающего списка (с учетом связи клиент-проект);
- Договор – выбрать значение из выпадающего списка (с учетом связи клиент-проект-договор);
- Федеральные округа – выбрать значение из выпадающего списка (допускается выбор нескольких значений);
- Субъекты Федерации – выбрать значение из выпадающего списка (допускается выбор нескольких значений);
- Населенные пункты обслуживания – выбрать подходящее значение из списка подсказок при вводе наименования (допускается выбор нескольких значений).

### Создание настроек автоназначения

<p>Субподрядчик ООО "КЕЛПИ"</p> <p><small>Выберите субподрядчика</small></p>	<p>Проект ТОРГ_МС_РТК_ТО ККТ</p> <p><small>Выберите проект</small></p>
<p>Клиент АО "РТК"</p> <p><small>Выберите клиента</small></p>	<p>Договор Договор №17/00019р от 02 июля 2021</p> <p><small>Выберите договор</small></p>
<p>Федеральные округа Приволжский, Центральный</p> <p><small>Выберите федеральный округ</small></p> <p>Приволжский ✕    Центральный ✕</p>	<p>Субъекты Федерации Саратовская обл, Московская обл</p> <p><small>Выберите субъекты РФ</small></p> <p>Саратовская обл ✕    Московская обл ✕</p>
<p>Населённые пункты обслуживания г Москва, г Москва, Саратовская обл, г Саратов</p> <p><small>Выберите населённые пункты</small></p> <p>г Москва, г Москва ✕    Саратовская обл, г С... ✕</p>	
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 5px;">Отмена</span> <span style="background-color: #4caf50; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 5px;">Сохранить</span> </div>	

*Рис. 71. Форма создания настроек автоназначения*

По нажатию кнопки «Сохранить» созданная настройка отображается в таблице подраздела Автоназначения.

## ЧАСТЬ 4. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ

Администрирование сервиса «М-Pro» доступно в одноименном разделе основного меню Личного кабинета (см. Рис. 72).

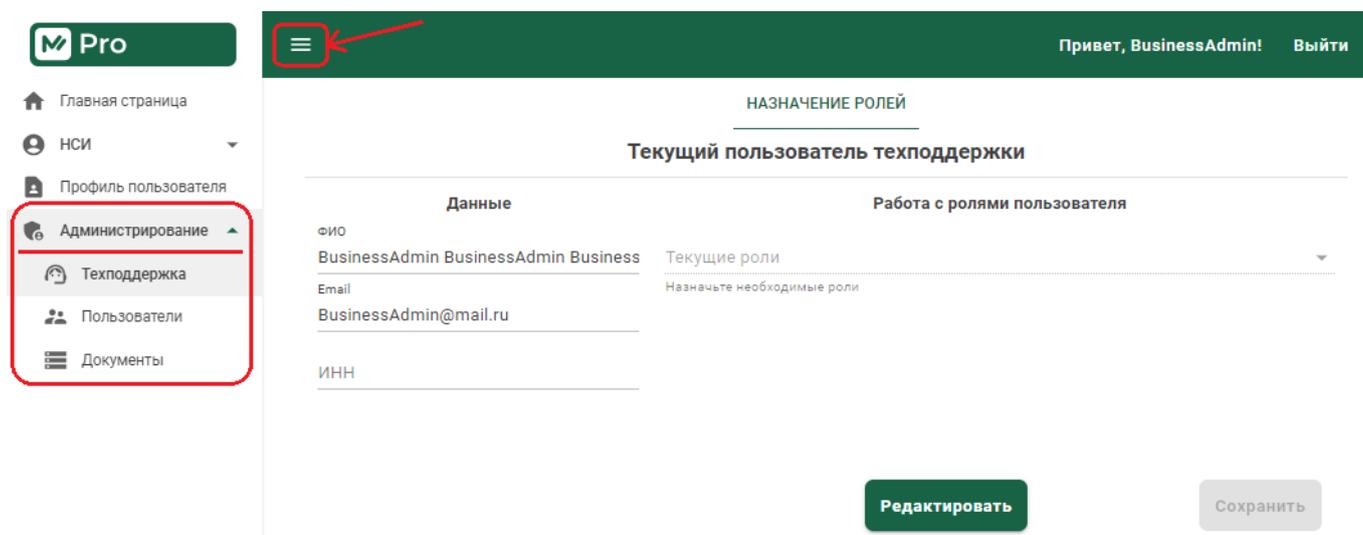


Рис. 72. Раздел Администрирование

### 4.1. ТЕХПОДДЕРЖКА

Назначение ролей текущему пользователю техподдержки в рамках площадки «М-Pro» осуществляется в подразделе Техподдержка раздела Администрирование (см. Рис. 72).

Нажатие кнопки «Редактировать» активирует поле «Текущие роли» и дает возможность пользователю выбрать требуемые роли из выпадающего списка, после чего с помощью кнопки «Сохранить» применить внесенные изменения (см. Рис. 73)

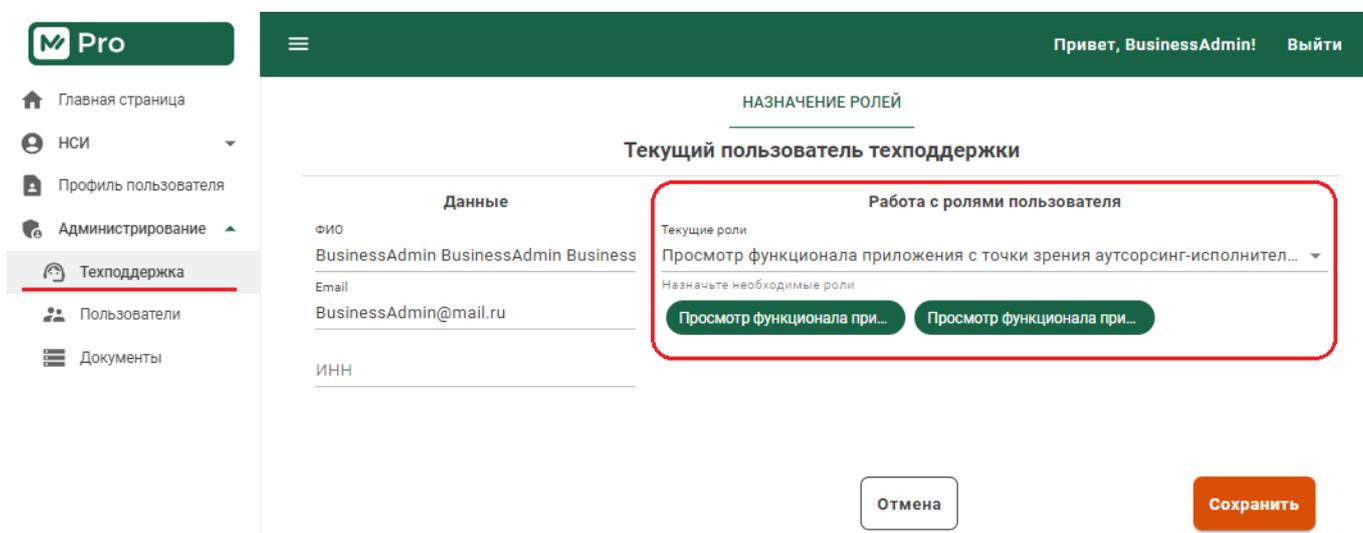


Рис. 73. Редактирование текущего пользователя техподдержки

### 4.2. ПОЛЬЗОВАТЕЛИ

Работа с пользователями площадки «М-Pro» доступна в подразделе Пользователи раздела Администрирование (см. Рис. 72).

#### 4.2.1. Назначение ролей пользователям

Назначение ролей пользователям осуществляется на одноименной вкладке подраздела Пользователи (см. Рис. 74).

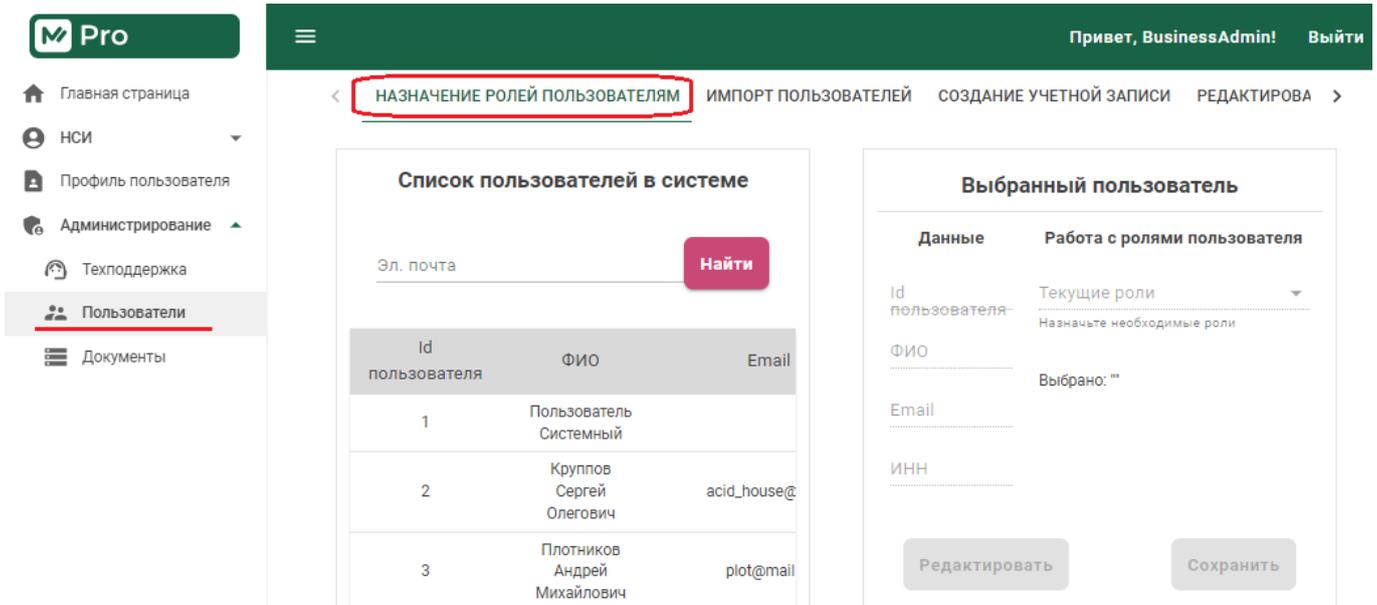


Рис. 74. Подраздел Пользователи

При клике мышью на выбранном пользователе – его данные отображаются на форме «Выбранный пользователь», активируется кнопка «Редактировать» (см. Рис. 75).

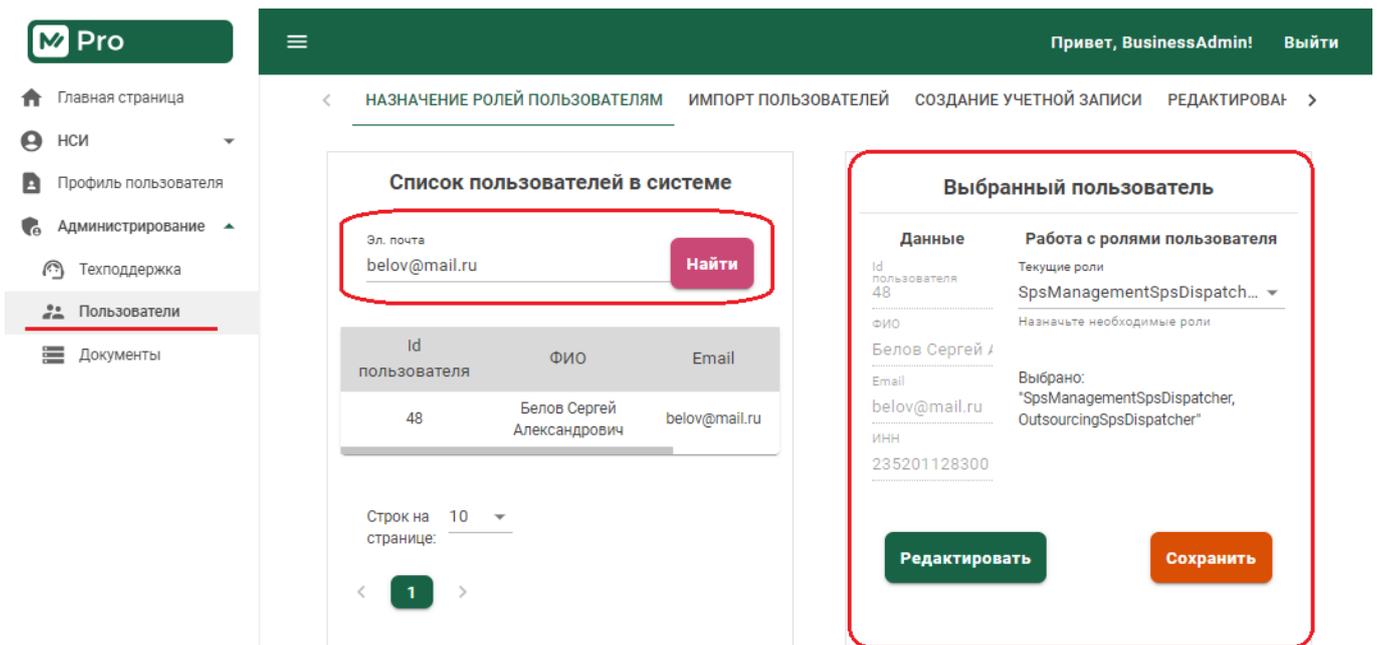


Рис. 75. Вкладка Назначение ролей пользователям

Нажатие кнопки «Редактировать» позволяет заполнить/изменить данные поля «Текущие роли», выбрав требуемые значения из выпадающего списка. Для применения изменений необходимо нажать кнопку «Сохранить» (см. Рис. 75, правая часть).

Для быстрого поиска нужного пользователя на форме предусмотрена возможность поиска по адресу электронной почты – поле «Эл. почта» и кнопка «Найти» для применения условий фильтрации данных (см. Рис. 75).

#### 4.2.2. Импорт пользователей

Данный функционал доступен только пользователям с правами администратора БД.

### 4.2.3. Создание учетной записи

Создание учетной записи пользователя доступно на одноименной вкладке подраздела Пользователи (см. Рис. 76).

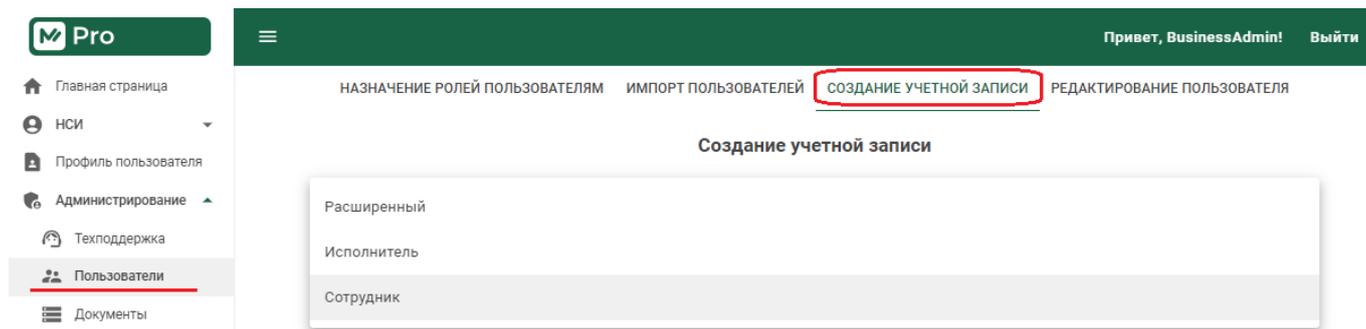


Рис. 76. Вкладка Создание учетной записи

Перед созданием учетной записи необходимо выбрать пресет (тип создаваемого пользователя) из выпадающего списка (см. Рис. 76). В зависимости от выбранного значения сформируется определенный набор полей формы профиля будущего пользователя площадки «M-Pro» (см. Рис. 77).

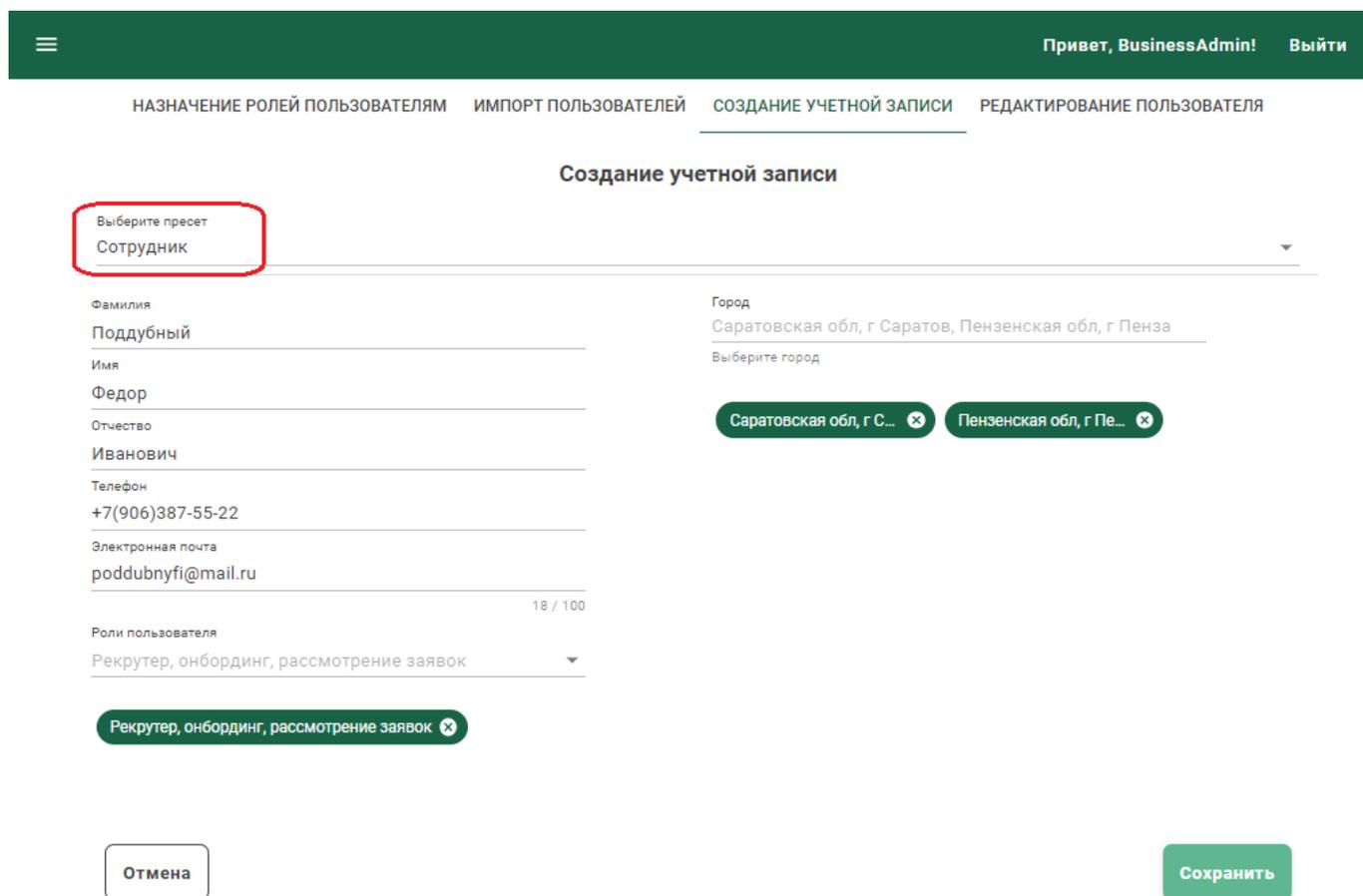


Рис. 77. Форма создания учетной записи

По кнопке «Сохранить» в сервисе создается профиль пользователя, сотруднику на указанный адрес электронной почты отправляется письмо-приглашение к завершению регистрации на площадке. Описание дальнейших действий пользователя приведено в п. 1.1. настоящего документа.

#### 4.2.4. Редактирование пользователя

Редактирование данных пользователя доступно на одноименной вкладке подраздела Пользователи (см. Рис. 78).

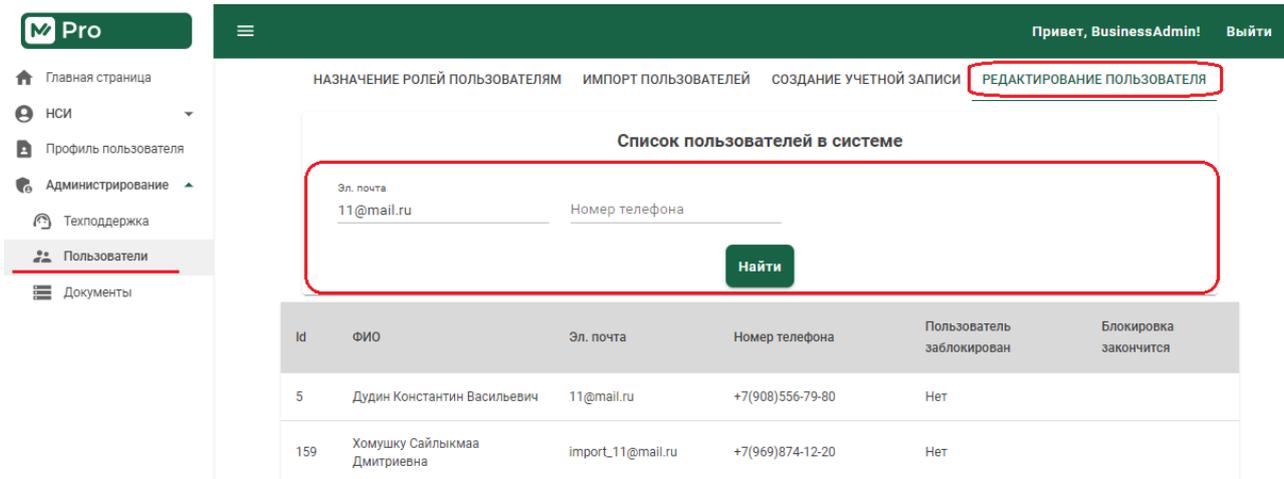


Рис. 78. Вкладка Редактирование пользователя

Для быстрого поиска нужного пользователя на форме предусмотрена возможность поиска по адресу электронной почты – поле «Эл. почта» и номеру телефона – поле «Номер телефона», а также кнопка «Найти» для применения условий фильтрации данных (см. Рис. 78).

При клике мышью на выбранном пользователе – его данные отображаются на форме просмотра пользовательских данных (см. Рис. 79).

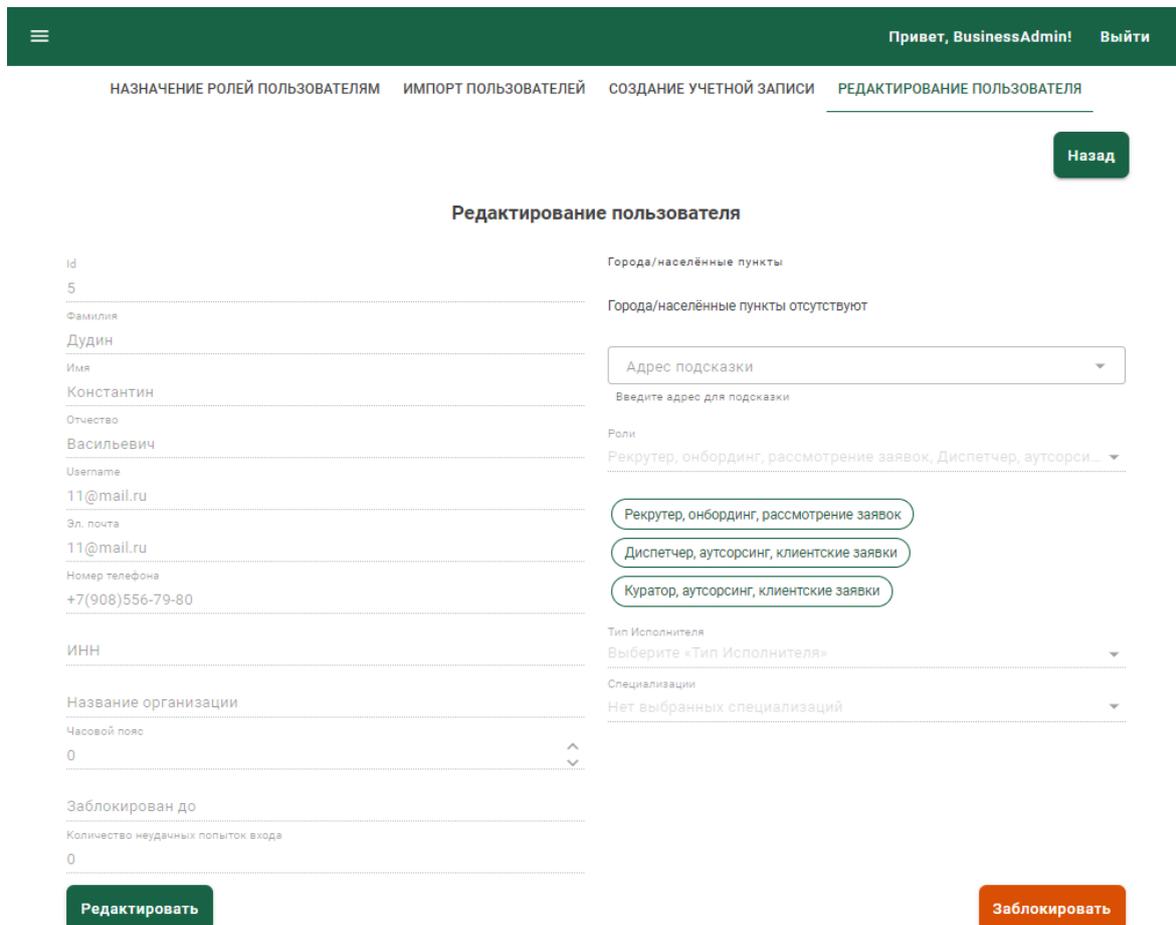


Рис. 79. Форма просмотра данных пользователя

Кнопка «Редактировать» активирует поля данных формы для внесения изменений (см. Рис. 80).

Рис. 80. Форма редактирования данных пользователя

Кнопка «Заблокировать» позволяет установить блокировку пользователя при входе на площадку на заданный период, поле «Заблокирован до» рассчитывается и заполняется сервисом автоматически.

Для применения внесенных изменений следует нажать кнопку «Сохранить», для отказа от изменений – кнопку «Отмена».

Кнопка «Назад» обеспечивает возврат к списку пользователей без сохранения изменений.

### 4.3. ДОКУМЕНТЫ

Сервис «М-Pro» позволяет размещать пользовательские инструкции с описанием работы функционала площадки в виде файлов электронных документов в подразделе Документы (см. Рис. 81).

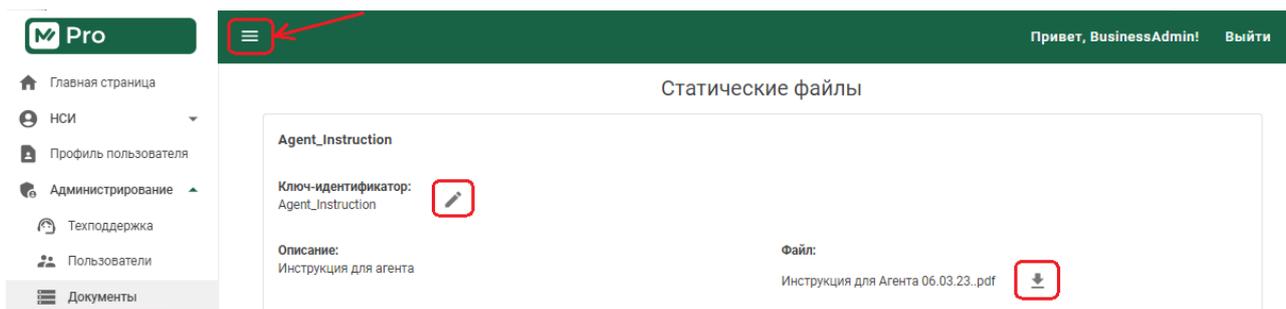


Рис. 81. Подраздел Документы

В зависимости от типа исполнителя (субподрядчик/агент/самозанятый) пользователю в разделе Инструкция Личного кабинета площадки «M-Pro» будет доступен свой документ с описанием требуемого для работы функционала (см. Рис. 82).

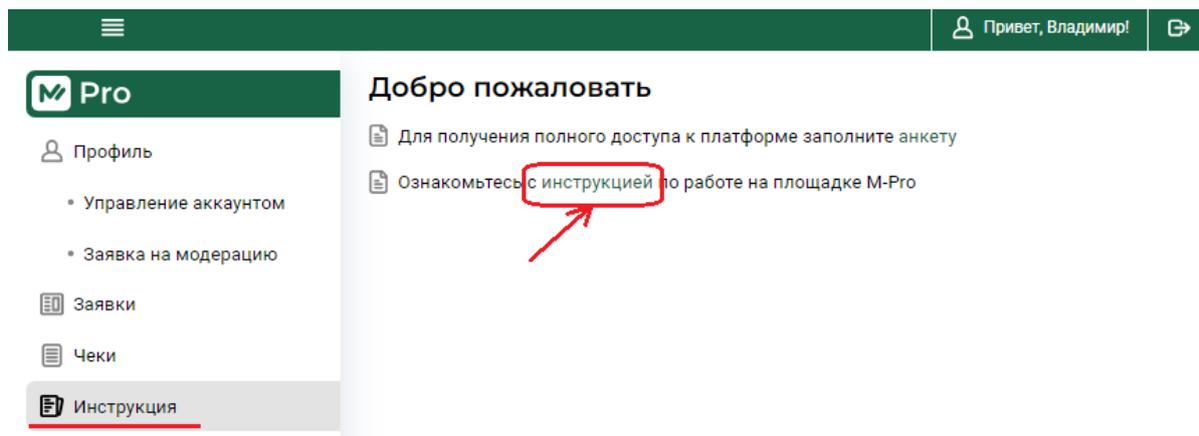


Рис. 82. Раздел Инструкция

Редактирование данных карточки документа либо его файла доступно по кнопке «карандаш» (см. Рис. 81). Также можно скачать файл документа по «стрелка вниз».

Работа со статическим файлом по ключу "Agent\_Instruction"

Ключ  
Agent\_Instruction

Описание  
Инструкция для агента

21 / 500

Выбрать

Отмена

Сохранить

Рис. 83. Карточка документа

Кнопка «Выбрать» в карточке документа дает возможность прикрепить нужный файл, внесенные изменения применяются по кнопке «Сохранить» (см. Рис. 83).

**Электронная сервисная площадка  
для работы с заявками на услуги ИТ-аутсорсинга  
«M-Pro»**

**РУКОВОДСТВО ИСПОЛНИТЕЛЯ**

## АННОТАЦИЯ

В настоящем документе приведено описание применения электронной сервисной площадки для работы с заявками на услуги ИТ-аутсорсинга, предназначенной для взаимодействия 3-х заинтересованных сторон:

- Заказчиков услуг ИТ – аутсорсинга;
- Исполнителей таких заявок (специалисты AnyKey);
- компании ООО «ЭмКор», выступающей поставщиком услуг ИТ-аутсорсинга и гарантом предоставления данных услуг.

В документе приводится описание пользовательского интерфейса и принципов работы с программным обеспечением.

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Заказчик	Потребитель услуг ИТ-аутсорсинга, размещающий заказ на выполнение работ на площадке «M-Pro»
Заявка	Запрос потребителя площадки «M-Pro» на выполнение определенных работ
Исполнитель	Авторизованный пользователь площадки «M-Pro», обладающий правами доступа для работы с заявками в рамках онлайн-сервиса, а также необходимой квалификацией для оказания соответствующих услуг
Личный кабинет	Личный кабинет пользователя программного обеспечения «M-Pro»
Модерация	Процесс ручной и автоматической проверки Исполнителя для получения доступа к работе с заказами
Онлайн-сервис/Площадка/ Электронная площадка	Программное обеспечение «M-Pro»
Профиль пользователя	Персональные данные пользователя
Рекрутер	Сотрудник площадки «M-Pro», осуществляющий проверку анкеты исполнителя на этапе модерации
Статус	Состояние объектов площадки «M-Pro»
Чат	Средство обмена информацией в реальном времени

## СОДЕРЖАНИЕ

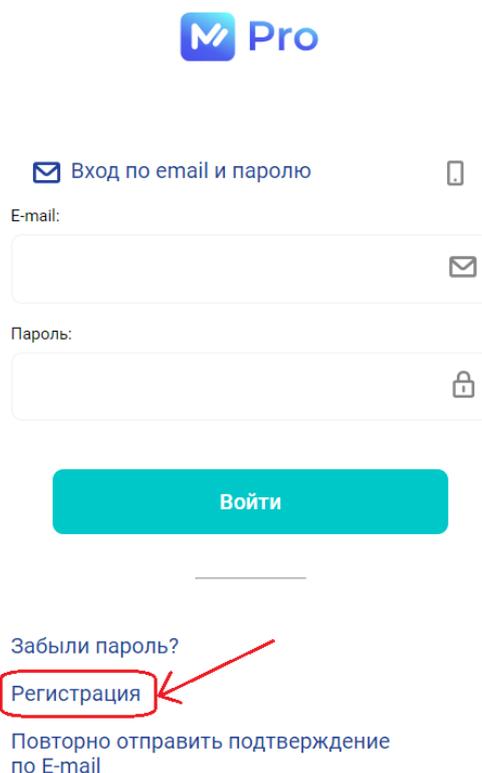
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....	3
ЧАСТЬ 1. УЧЕТНАЯ ЗАПИСЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.....	5
1.1. РЕГИСТРАЦИЯ.....	5
1.1.1. Переход на форму Регистрации пользователя .....	5
1.1.2. Заполнение формы Регистрации пользователя.....	5
1.1.3. Подтверждение регистрационных данных .....	6
1.2. ВХОД НА ПЛОЩАДКУ «M-Pro».....	7
1.2.1. Нет учетной записи.....	9
1.2.2. Забыли пароль .....	9
ЧАСТЬ 2. ПРОФИЛЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.....	11
2.1. СОЗДАНИЕ ПРОФИЛЯ .....	11
2.1.1. Создание Заявки на модерацию.....	11
2.1.2. Заполнение основных сведений.....	12
2.1.3. Отправка Заявки на модерацию на проверку.....	13
2.1.4. Внесение изменений в Заявку на модерацию.....	14
2.2. ОТСЛЕЖИВАНИЕ СТАТУСА «ЗАЯВКИ НА МОДЕРАЦИЮ» .....	14
2.2.1. Статусы заявки.....	14
2.2.2. Предоставление уточнений по заявке.....	15
2.3. УПРАВЛЕНИЕ АККАУНТОМ.....	15
2.3.1. Данные профиля пользователя .....	16
2.3.2. Изменение данных профиля.....	16
ЧАСТЬ 3. ЗАЯВКИ НА УСЛУГИ .....	18
3.1. НАВИГАЦИЯ.....	18
3.1.1. Статусы заявок.....	19
3.1.2. Поиск новых заказов .....	19
3.1.3. Взятие заявки в работу.....	20
3.2. РАБОТА С ЗАЯВКАМИ .....	21
3.2.1. Чат по заявке .....	21
3.2.2. Заполнение отчета по заявке/изменение статуса заявки.....	23
3.2.3. Оплата/Чеки .....	26

## ЧАСТЬ 1. УЧЕТНАЯ ЗАПИСЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

### 1.1. РЕГИСТРАЦИЯ

#### 1.1.1. Переход на форму Регистрации пользователя

Для регистрации на площадке «M-Pro» необходимо пройти по ссылке <https://mpro.emtechno.ru/> и на форме входа в онлайн-сервис перейти в раздел Регистрация (см. Рис. 1).



The screenshot shows the login interface for the M-Pro service. At the top is the M Pro logo. Below it is a checkbox labeled 'Вход по email и паролю' with a mobile phone icon to its right. There are two input fields: 'E-mail:' with an envelope icon and 'Пароль:' with a lock icon. A teal button labeled 'Войти' is positioned below the password field. A horizontal line separates the login section from the registration section. Below the line, there is a link 'Забыли пароль?' and a link 'Регистрация' which is highlighted with a red rectangular box and a red arrow pointing to it. Below the 'Регистрация' link is the text 'Повторно отправить подтверждение по E-mail'.

Рис. 1. Переход к форме Регистрации пользователя

#### 1.1.2. Заполнение формы Регистрации пользователя

На форме Регистрации пользователя следует заполнить все перечисленные поля и нажать кнопку «Зарегистрироваться» (см. Рис. 2).

Фамилия:

Имя:

Отчество:

ИНН:

Телефон:

E-mail:

Пароль:

Подтверждение пароля:

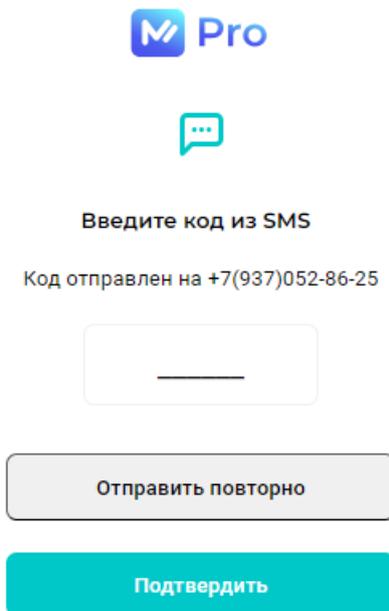
Рис. 2. Форма Регистрации пользователя

Пароль учетной записи пользователя должен соответствовать следующим требованиям, а именно содержать в себе:

- не менее 8 и не более 100 символов;
- хотя бы один не буквенно-цифровой символ (. , ; ; ? ! \* + % - < > @ [ ] { } / \ \_ { } \$ #);
- минимум одну цифру (1, 2, ...);
- хотя бы одну заглавную букву.

### 1.1.3. Подтверждение регистрационных данных

После нажатия кнопки «Зарегистрироваться» на номер телефона, указанный в форме Регистрации, отправится СМС-сообщение с 6-ти значным кодом подтверждения, который необходимо ввести в поле формы Подтверждения регистрационных данных и нажать кнопку «Подтвердить» (см. Рис. 3).



*Рис. 3. Форма Подтверждения регистрационных данных*

При отсутствии СМС-сообщения длительное время следует повторно запросить уведомление, нажав кнопку «Отправить повторно».

## **1.2. ВХОД НА ПЛОЩАДКУ «М-Pro»**

Для входа в Личный кабинет пользователю необходимо пройти по ссылке <https://mpro.emtechno.ru/>, на форме входа ввести свои логин и пароль, нажать кнопку «Войти» (см. Рис. 4-5).

Вход по email и паролю 

**E-mail:**



Пароль:



**Войти**

---

[Забыли пароль?](#)

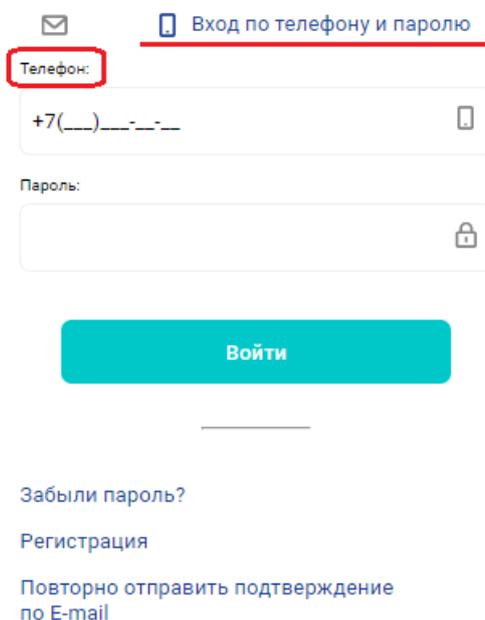
[Регистрация](#)

[Повторно отправить подтверждение по E-mail](#)

*Рис. 4. Форма входа в Личный кабинет (по e-mail)*

В качестве логина пользователя могут использоваться:

- e-mail адрес, указанный при регистрации (см. Рис. 4);
- номер телефона, указанный при регистрации (см. Рис. 5).



The image shows a login form for the M Pro service. At the top, there are two tabs: an envelope icon for email login and a mobile phone icon for phone and password login. The phone and password login tab is selected and underlined in red. Below the tabs, there is a 'Телефон:' label with a red border around it, followed by a text input field containing '+7(\_\_\_\_)\_\_\_\_-\_\_-\_\_' and a mobile phone icon. Below that is a 'Пароль:' label followed by a password input field with a lock icon. A large teal button labeled 'Войти' is centered below the fields. At the bottom, there are three links: 'Забыли пароль?', 'Регистрация', and 'Повторно отправить подтверждение по E-mail'.

Рис. 5. Форма входа в Личный кабинет (по номеру телефона)

### 1.2.1. Нет учетной записи

При отсутствии учетной записи на площадке «М-Pro» пользователю необходимо пройти процесс регистрации, описанный в п.1.1. данного руководства.

### 1.2.2. Забыли пароль

Забытый пароль можно восстановить, перейдя в раздел «Забыли пароль?» формы входа в Личный кабинет пользователя (см. Рис. 6).

Вход по email и паролю 

E-mail:

Пароль:

**Войти**

---

**Забыли пароль?** 

[Регистрация](#)

[Повторно отправить подтверждение по E-mail](#)

Рис. 6. Раздел «Забыли пароль?» формы входа в Личный кабинет пользователя

Пароль можно восстановить как по e-mail, так и по номеру телефона – на форме Восстановления пароля выбрать удобный способ (см. Рис. 7), ввести e-mail/номер телефона (в зависимости от выбранного способа) и нажать кнопку «Восстановить».



**Забыли пароль?**

Для восстановления пароля выберите способ

Email 

E-mail:

**Восстановить**

Отмена

Рис. 7. Форма Восстановления пароля

Сброс пароля происходит посредством перехода по ссылке, полученной в электронном письме либо СМС-сообщении.

## ЧАСТЬ 2. ПРОФИЛЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

### 2.1. СОЗДАНИЕ ПРОФИЛЯ

Профиль пользователя создается автоматически после завершения процесса регистрации на площадке «М-Pro».

#### 2.1.1. Создание Заявки на модерацию

Заявка на модерацию создается в одноименном разделе основного меню Личного кабинета (см. Рис. 8).

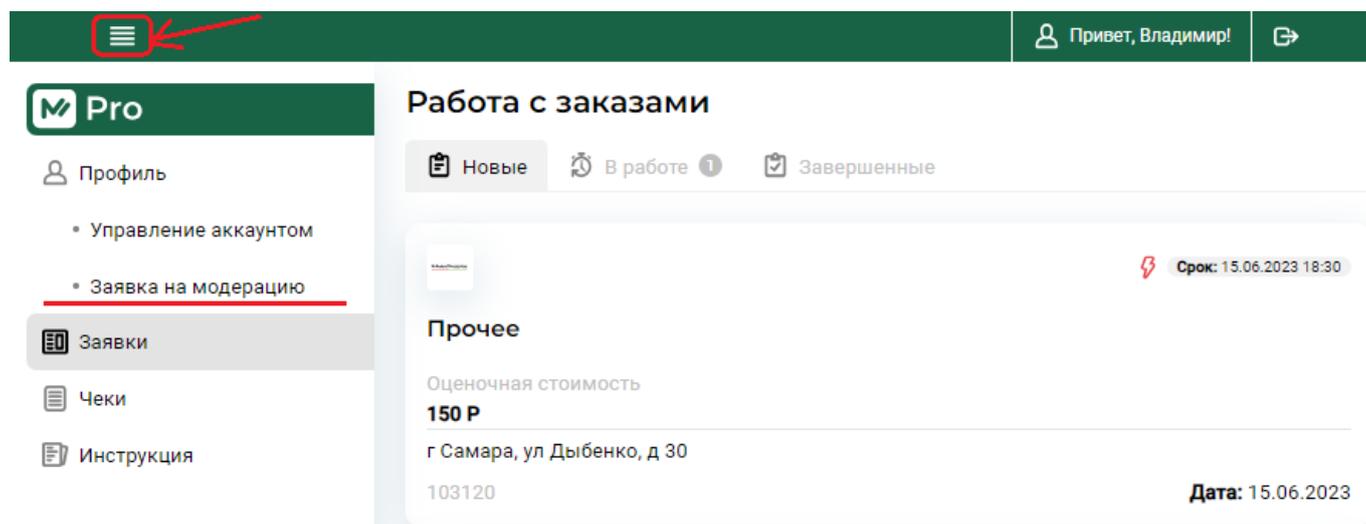


Рис. 8. Раздел Заявка на модерацию

Перед заполнением заявки необходимо выбрать тип исполнителя (см. Рис. 9) и нажать кнопку «Далее».

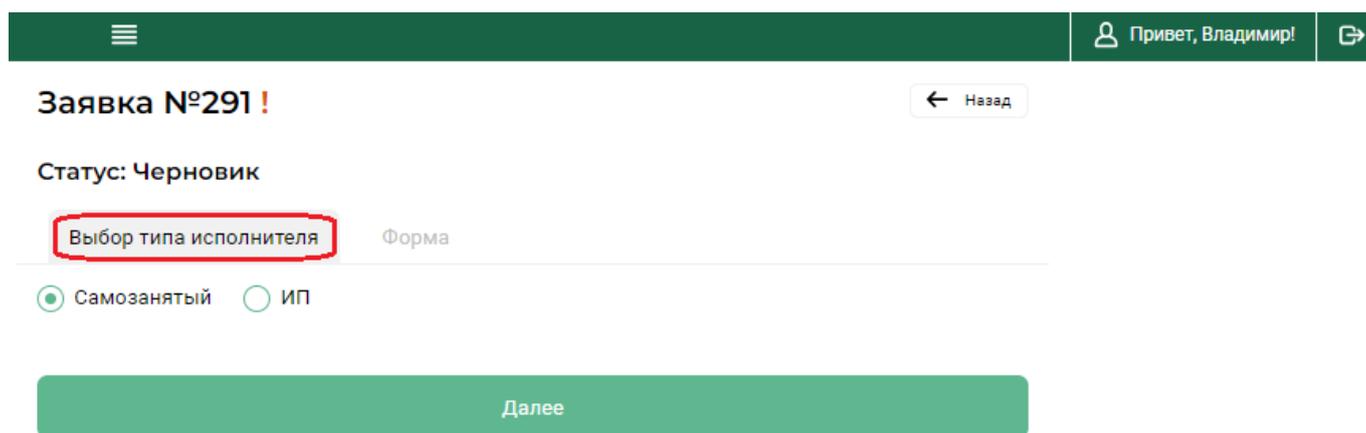


Рис. 9. Тип исполнителя в Заявке на модерацию

\*Если у Вас не оформлена Самозанятость – пройдите в приложение «Мой налог» по ссылке <https://lknpd.nalog.ru/auth/login> и следуйте инструкции

Основные сведения заявки указываются на вкладке Форма (см. Рис. 10).

## Заявка №291 !

← Назад

Статус: Черновик

Выбор типа исполнителя

Форма

Дата регистрации:

31.12.2021

Рекрутер:

-

## Основные поля

ФИО:

Бобрик Владимир Владимирович

✕

Рис. 9. Основные сведения Заявки на модерацию

**2.1.2. Заполнение основных сведений**

На форме необходимо указать следующую информацию:

- личные данные: ФИО, гражданство, дату рождения, номер телефона, адрес электронной почты;
- область специализации: отметить области (допускается выбор нескольких областей), в которых планируется работа с заявками на платформе (см. Рис. 10);
- реквизиты и паспортные данные: ИНН, БИК, номер расчетного счета, на который желаете получать оплату за выполненные на платформе заявки, а также серию и номер паспорта, код подразделения, кем и когда выдан документ.

Также следует приложить скан-копии подтверждающих документов:

- паспорта,
- фото с паспортом,
- сертификата самозанятого / справки о постановке ИП на учет,
- дипломов/сертификатов,
- трудовой книжки

и нажать кнопку «Сохранить черновик».

## Основные поля

ФИО:

Бобрик Владимир Владимирович

Гражданство:

Российская Федерация

Дата рождения:

Область специализаций:

ИТ-инженер, Монтажные работы

- ИТ-инженер
- Монтажные работы
- Доставка
- Клининг
- Агент

Рис. 10. Выбор областей специализации

### 2.1.3. Отправка Заявки на модерацию на проверку

После сохранения заявки следует проверить введенные данные и при необходимости скорректировать требуемые значения, сохранить изменения по кнопке «Обновить черновик».

Передача заявки на модерацию на проверку Рекрутеру осуществляется по кнопке «Отправить на модерацию» (см. Рис. 11).

**Файлы**

[Добавить файлы](#)

Максимальный размер файла: 10 МБ.  
Допустимые типы: .jpg, .jpeg, .pdf, .png

 3000919.pdf [↓](#) [👁](#) [✕](#)

[🗑](#)

[Отправить на модерацию](#)

Рис. 11. Отправка Заявки на модерацию на проверку

### 2.1.4. Внесение изменений в Заявку на модерацию

В сервисе «M-Pro» предусмотрены следующие возможности по редактированию данных заявок:

- заявка на модерацию заполняется Исполнителем впервые и еще не отправлялась Рекрутеру на проверку (статус заявки «Черновик», см. п. 2.2.1.) – изменения данных заявки могут производиться сколько угодно раз и сохраняться нажатием кнопки «Сохранить черновик»;

- при поступлении запроса уточнения данных заявки от Рекрутера (статус заявки «Запрошено уточнение», см. п. 2.2.1.) – Исполнителем производятся запрашиваемые изменения, сохраненная заявка возвращается на этап проверки Рекрутером по кнопке «Предоставить уточнения по заявке»;

- при создании вторичной заявки на модерацию (аналогично созданию первичной заявки, см. Рис. 8) – вторичная заявка на модерацию создается на основании данных первичной заявки с возможностью внесения требуемых изменений и отправки сохраненной заявки на проверку Рекрутером по кнопке «Отправить изменения на модерацию» (см. Рис. 12).

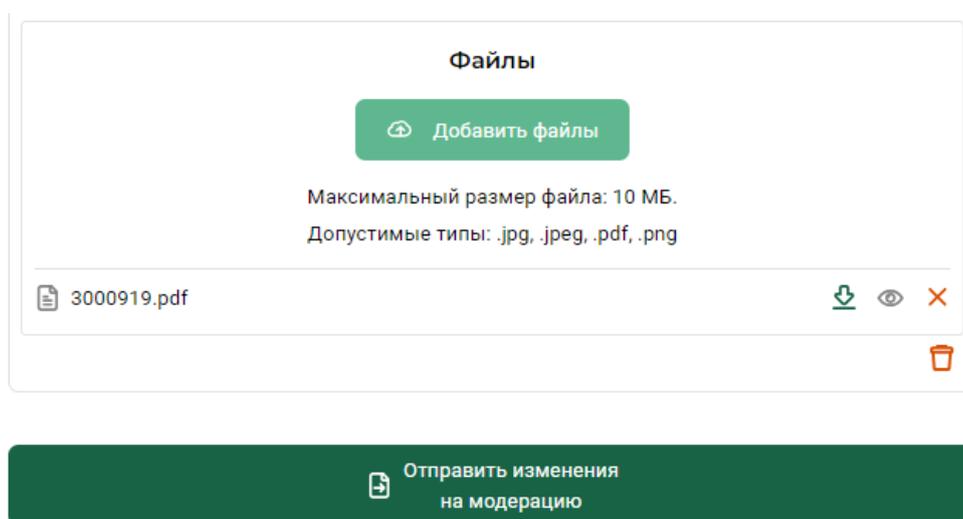


Рис. 12. Внесение изменений в Заявку на модернизацию

## 2.2. ОТСЛЕЖИВАНИЕ СТАТУСА «ЗАЯВКИ НА МОДЕРАЦИЮ»

### 2.2.1. Статусы заявки

Для Заявки на модернизацию в «M-Pro» предусмотрены следующие статусы:

Статус	Описание
<b>Черновик</b>	Заявка в процессе заполнения пользователем
<b>Отправлена на модерацию</b>	Заявка находится в обработке сервиса
<b>Взята на рассмотрение</b>	Заявка направлена на проверку Рекрутеру
<b>Запрошено уточнение</b>	Необходимо предоставить уточнения в разделе Заявка на модерацию (описание запрашиваемой информации приводится в Чате вкладки Форма Заявки на модерацию)
<b>Уточнение предоставлено</b>	Заявка направлена на повторную проверку Рекрутеру
<b>Проверки пройдены</b>	Получены права доступа к площадке, необходимые для работы с заявками

## Не прошла модерацию

Рекрутер забраковал заявку. Работа пользователя на площадке невозможна

### 2.2.2. Предоставление уточнений по заявке

Для работы с Заявками на модерацию в статусе «Запрошено уточнение» необходимо перейти к одноименному разделу основного меню Личного кабинета (см. Рис. 8), на вкладке Форма отредактировать данные согласно комментариям Рекрутера, отраженным в чате (см. Рис. 13).

После предоставления требуемых уточнений следует нажать кнопку «Предоставить уточнение по заявке», тем самым изменив статус заявки на «Уточнение предоставлено» (см. Рис. 13) и отправив данные Рекрутеру на повторную проверку.

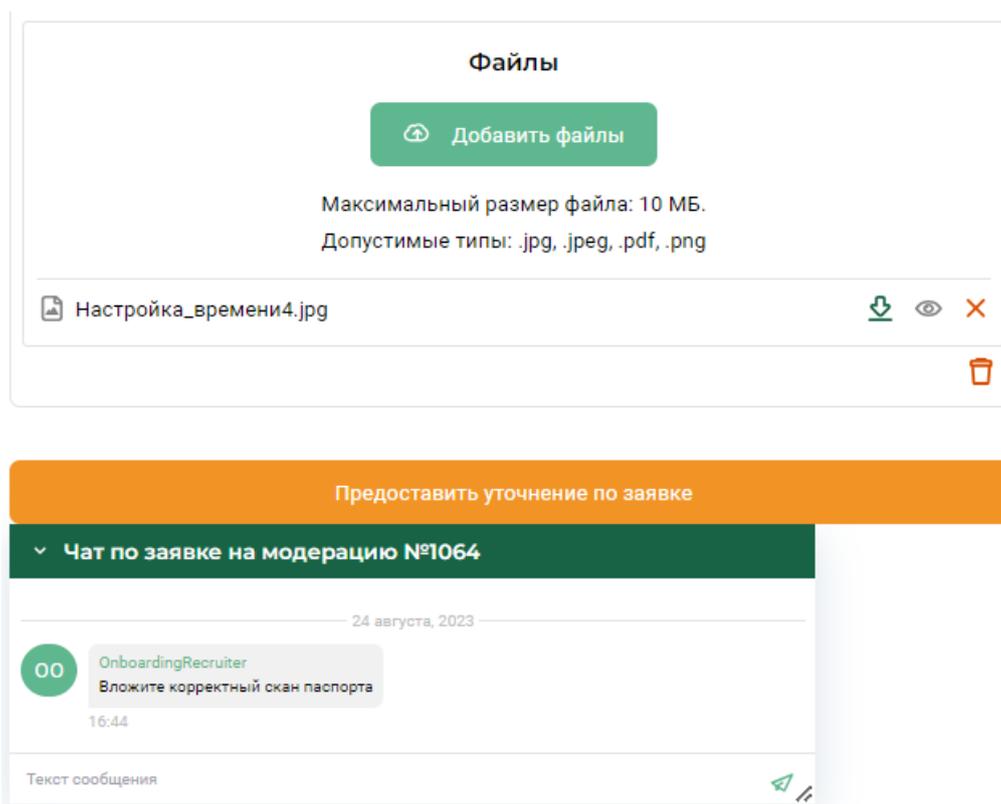


Рис. 13. Уточнения по Заявке на модерацию

## 2.3. УПРАВЛЕНИЕ АККАУНТОМ

Управление профилем пользователя доступно в разделе Управление аккаунтом основного меню Личного кабинета (см. Рис. 14).

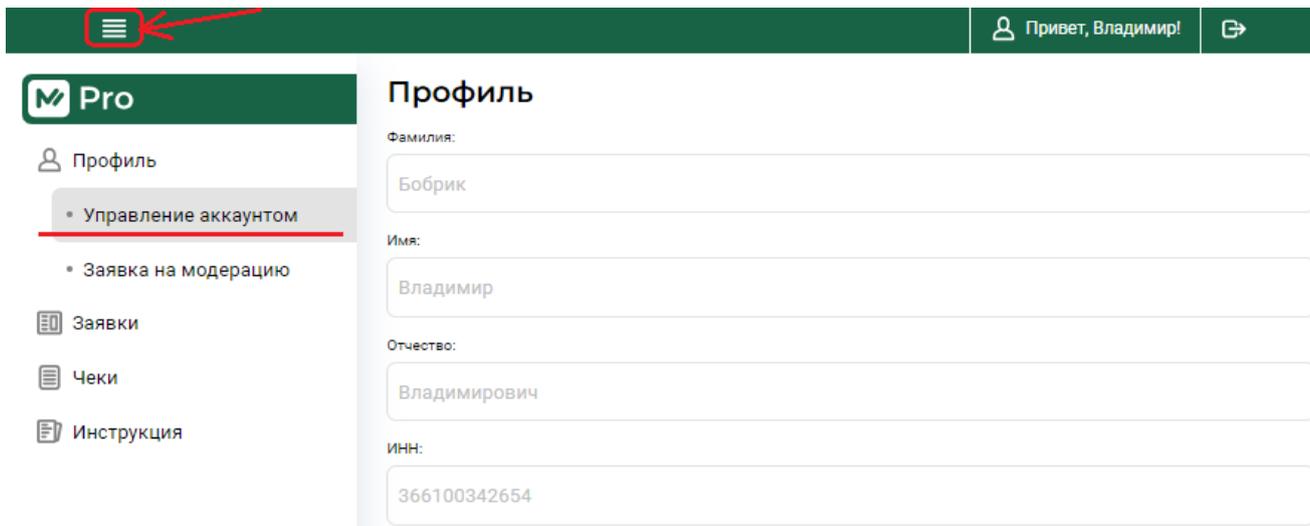


Рис. 14. Раздел Управление аккаунтом

### 2.3.1. Данные профиля пользователя

Профиль пользователя включает следующие данные:

- фамилию,
- имя,
- отчество,
- ИНН,
- город,
- адрес электронной почты,
- номер телефона,
- часовой пояс.

### 2.3.2. Изменение данных профиля

При необходимости внесения изменений в пользовательские данные необходимо перейти в раздел Управление аккаунтом основного меню Личного кабинета (см. Рис. 14), отредактировать желаемую информацию (изменение данных каждого поля сохраняется отдельно).

Для редактирования данных поля Город следует начать вводить наименование населенного пункта непосредственно в самом поле, выбрав из выпадающего списка «подсказок» подходящее значение. Поле Город может содержать 1 и более значений (см. Рис. 15).

Рис. 15. Редактирование значения поля Город

Для редактирования данных полей Телефон и Часовой пояс необходимо перейти в отдельное окно редактирования значения, кликнув мышью по соответствующему полю (см. Рис. 16).

Рис. 16. Редактирование значения поля Телефон

После редактирования номера телефона требуется подтверждение изменений с помощью кода, отправленного в СМС-сообщении на указанный номер. Получить сообщение с кодом возможно после нажатия кнопки «Отправить код подтверждения» (см. Рис. 16).

Полученный 6-ти значный код следует ввести в поле «Код подтверждения», далее нажать кнопку «Подтвердить номер телефона» (см. Рис. 17).

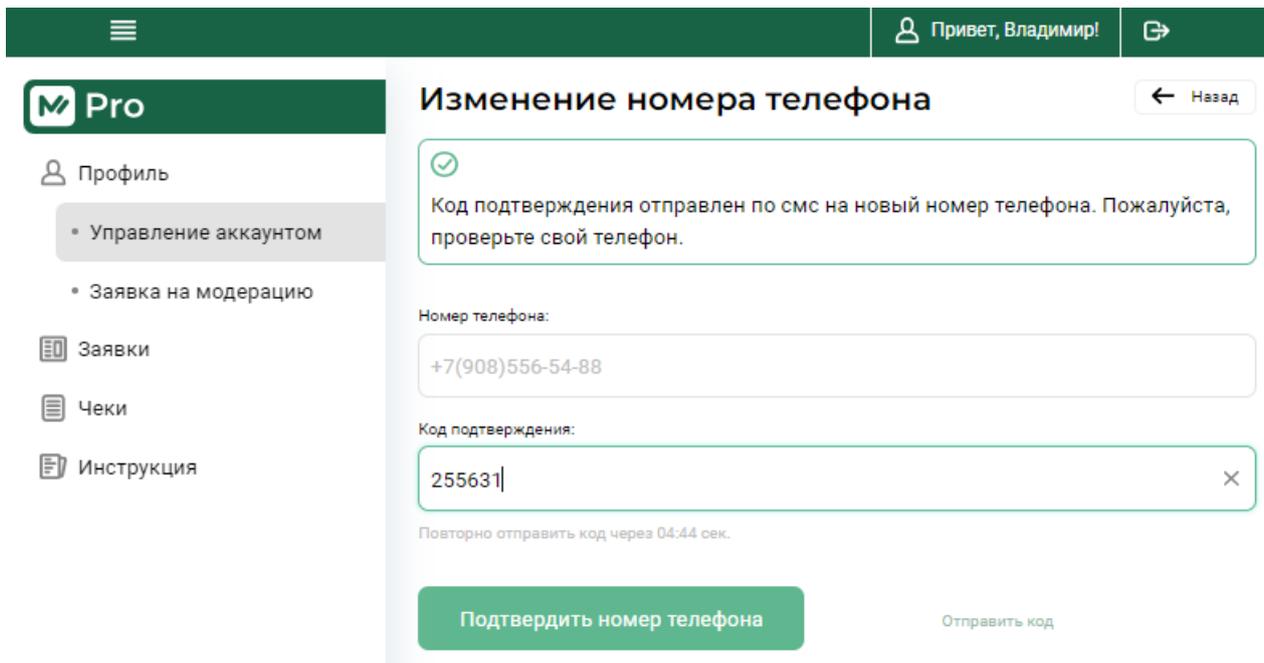


Рис. 17. Подтверждение изменений номера телефона

Поле Часовой пояс так же редактируется в отдельном окне, в поле указывается значение в часах в формате UTC, например:

- город «Москва» = UTC+3, в поле «Часовой пояс» следует ввести значение «3»,
- город «Благовещенск» = UTC+9, в поле «Часовой пояс» следует ввести значение «9».

После изменения значения часового пояса требуется нажать кнопку «Изменить часовой пояс» (см. Рис. 18).

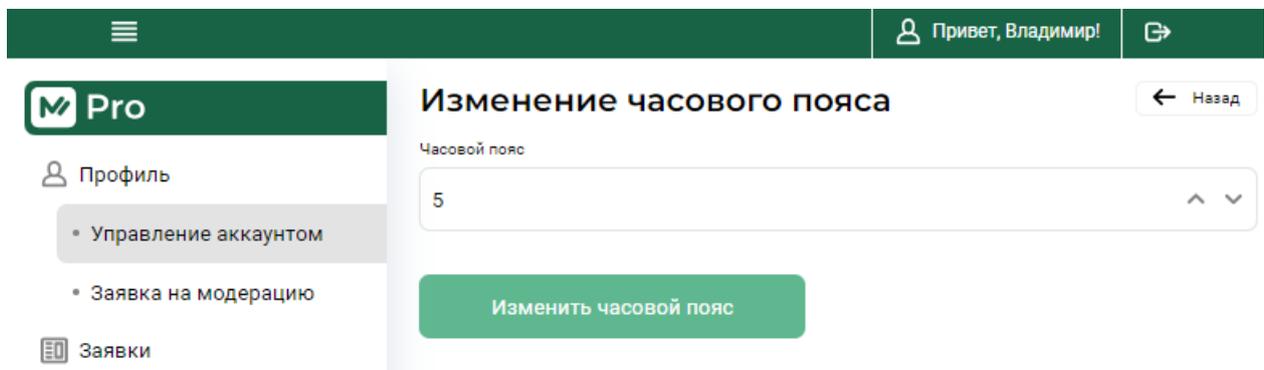


Рис. 18. Изменение часового пояса

После сохранения изменений данных профиля пользователю необходимо перезайти на площадку «М-Pro» (выйти и заново зайти в онлайн-сервис – см. п. 1.2.).

## ЧАСТЬ 3. ЗАЯВКИ НА УСЛУГИ

### 3.1. НАВИГАЦИЯ

Работа Исполнителей с заказами на услуги осуществляется в разделе Заявки главного меню Личного кабинета площадки «М-Pro» (см. Рис. 19).

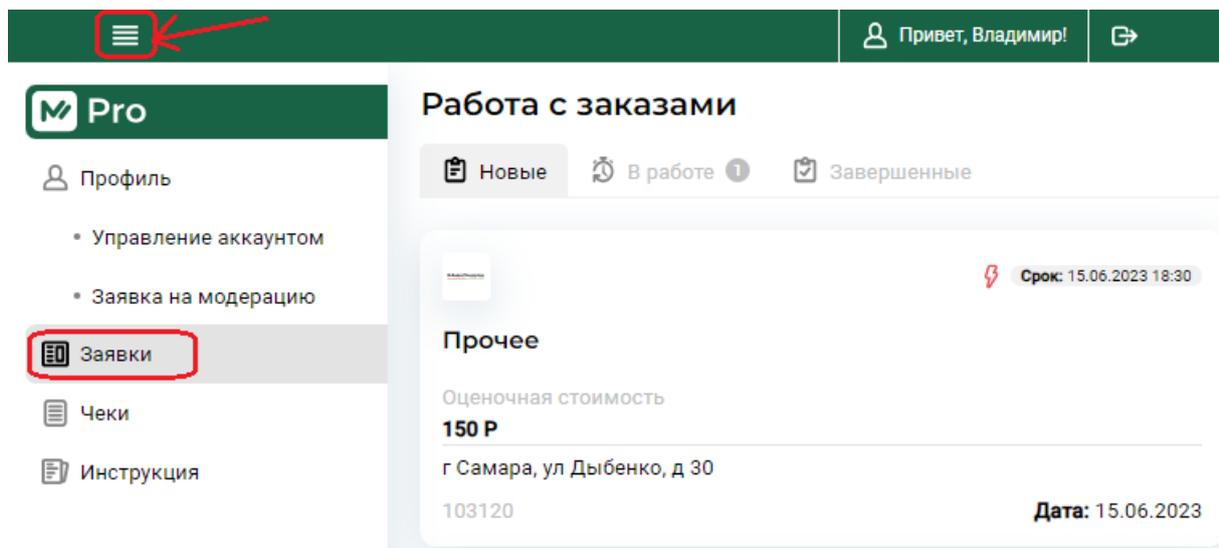


Рис. 19. Раздел Заявки

### 3.1.1. Статусы заявок

В разделе Заявки заказы на услуги в зависимости от текущего статуса делятся на 3 группы (одноименные вкладки):

- Новые – отображаются заявки, которые можно взять в работу;
- В работе – отображаются заявки в следующих статусах:
  - В работе – заявки, закрепленные за Вами, как Исполнителем, по которым необходимо выполнить работы;
  - На доработке – заявки, по которым Вы выполнили работы ранее, но они не были приняты Заказчиком. По данным заявкам необходимо учесть замечания заказчика/Диспетчерского центра и снова отправить отчет на проверку;
  - Отложена – заявки, по которым Вам необходимо выполнить работы, но срок выполнения отложен Заказчиком. При наступлении срок исполнения, заявка перейдет в статус В работе;
- Завершенные – отображаются отработанные Исполнителем заявки, направленные на проверку Диспетчером, и заявки, по которым Диспетчер подтвердил выполнение работ.

### 3.1.2. Поиск новых заказов

Новые заявки отображаются на вкладке Новые раздела Заявки главного меню Личного кабинета площадки «М-Pro» (см. Рис. 19).

При необходимости можно задавать условия отбора заявок в меню фильтрации (см. Рис. 20). Результат применения указанных фильтров будет доступен после нажатия кнопки «Применить фильтры».

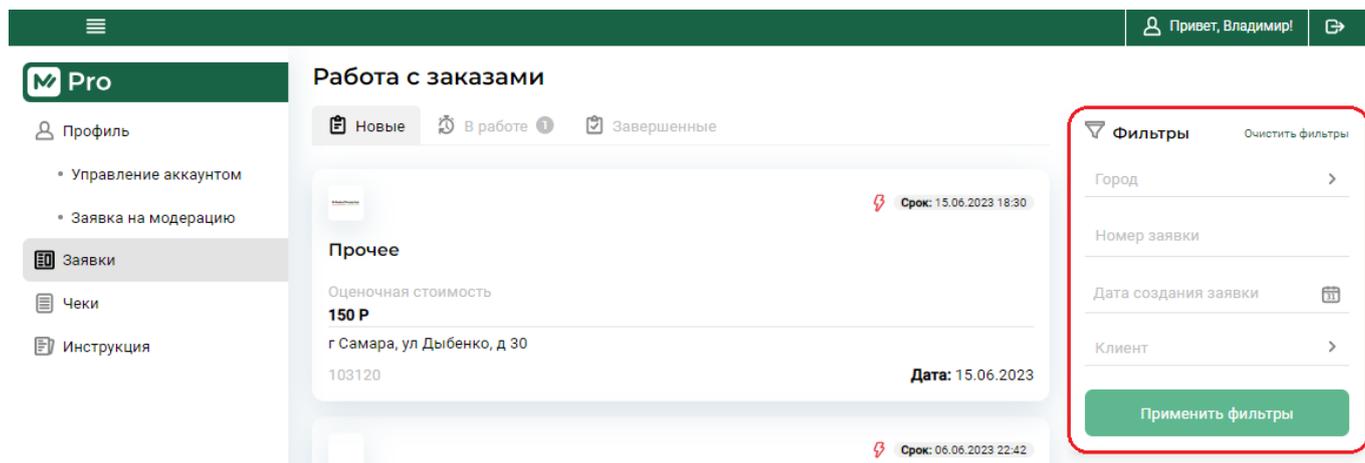


Рис. 20. Меню фильтрации раздела заявок

### 3.1.3. Взятие заявки в работу

Для взятия заявки в работу необходимо:

- выбрать подходящую заявку на вкладке Новые раздела Заявки (см. Рис. 19);
- кликнуть мышью по выбранной заявке, открыв форму просмотра ее данных (см. Рис. 21);
- нажать кнопку «Взять в работу».

В результате описанных действий заявка перейдет в статус В работе (будет отображаться на вкладке В работе раздела Заявки), Вы станете ее Исполнителем.

## Оборудование новых рабочих мест/установка оборудования/перемещение Устройств/Вывоз ККТ на хранение в ЦТО

Заявка №103038

Данные по заявке

← Назад

---

Приоритет

Низкий



Проект

**ТОРГ\_МС\_РТК\_ТО ККТ**

Оценочная стоимость

**600 Р**

Срок исполнения: 06.06.2023 10:40

 -80 д. 1 ч. 3 м.

Описание

Номер заявки: INC00000000005\_08022888

Наименование клиентской услуги

Оборудование новых рабочих мест/установка оборудования/перемещение Устройств/Вывоз ККТ на хранение в ЦТО

Серийный номер оборудования

00000000002

Категория услуги

Регистрационные действия/открытия/отчеты

тест\_русская телефонная компания

---

 **г Самара, пр-кт Metallургов, влд 4А**

 тест

 Письмо.eml	 
 Удалить акк.png	 

Взять в работу

*Рис. 21. Форма просмотра данных по заявке*

## 3.2. РАБОТА С ЗАЯВКАМИ

### 3.2.1. Чат по заявке

Для уточнения информации по взятой в работу заявке в онлайн-сервисе предусмотрена возможность отправки вопросов сотрудникам Диспетчерского центра посредством чата.

На платформе для каждой заявки создается отдельный чат, доступный из формы просмотра данных заявки по значку «знак вопроса» в правой нижней части формы (см. Рис. 22).

Чат в развернутом виде представлен на рис. 23.

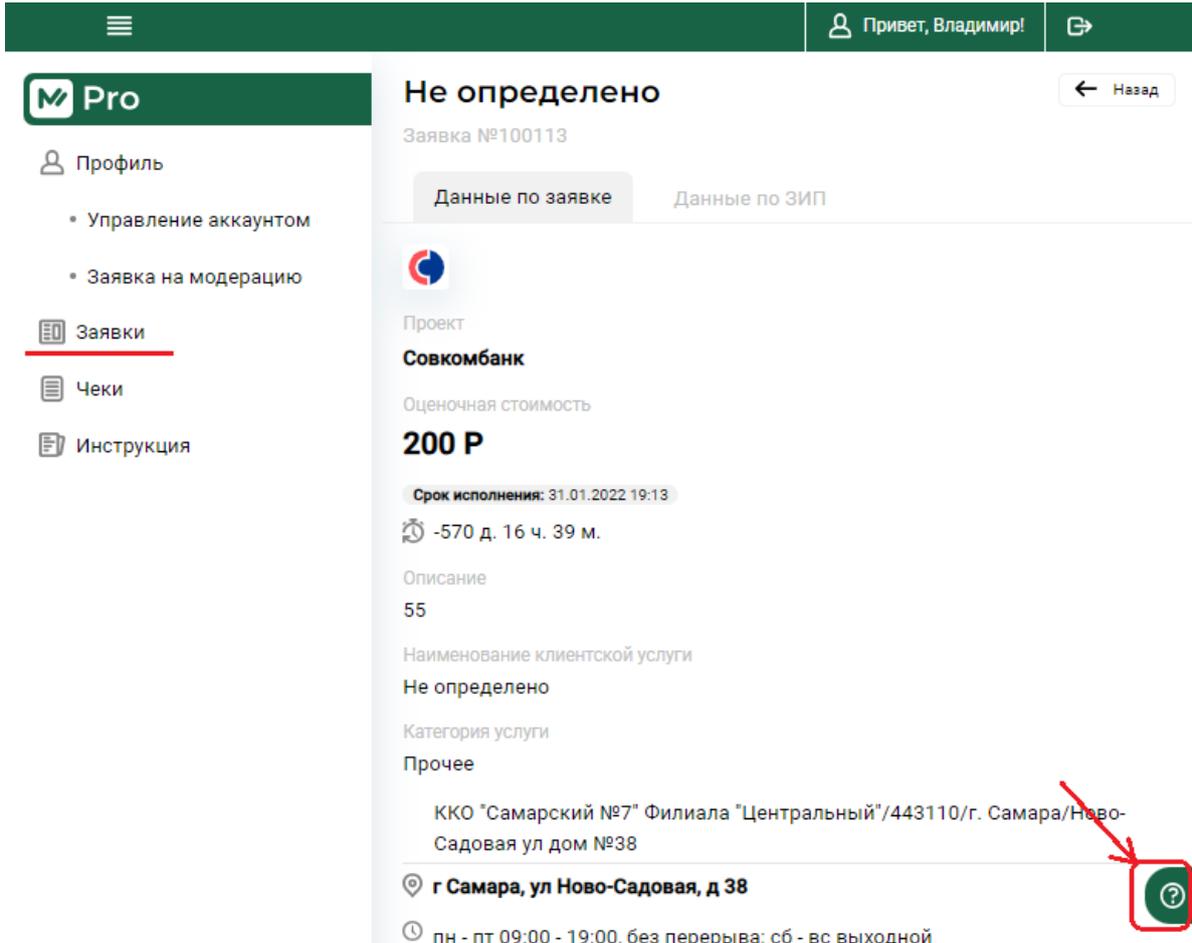


Рис. 22. Вызов чата по заявке

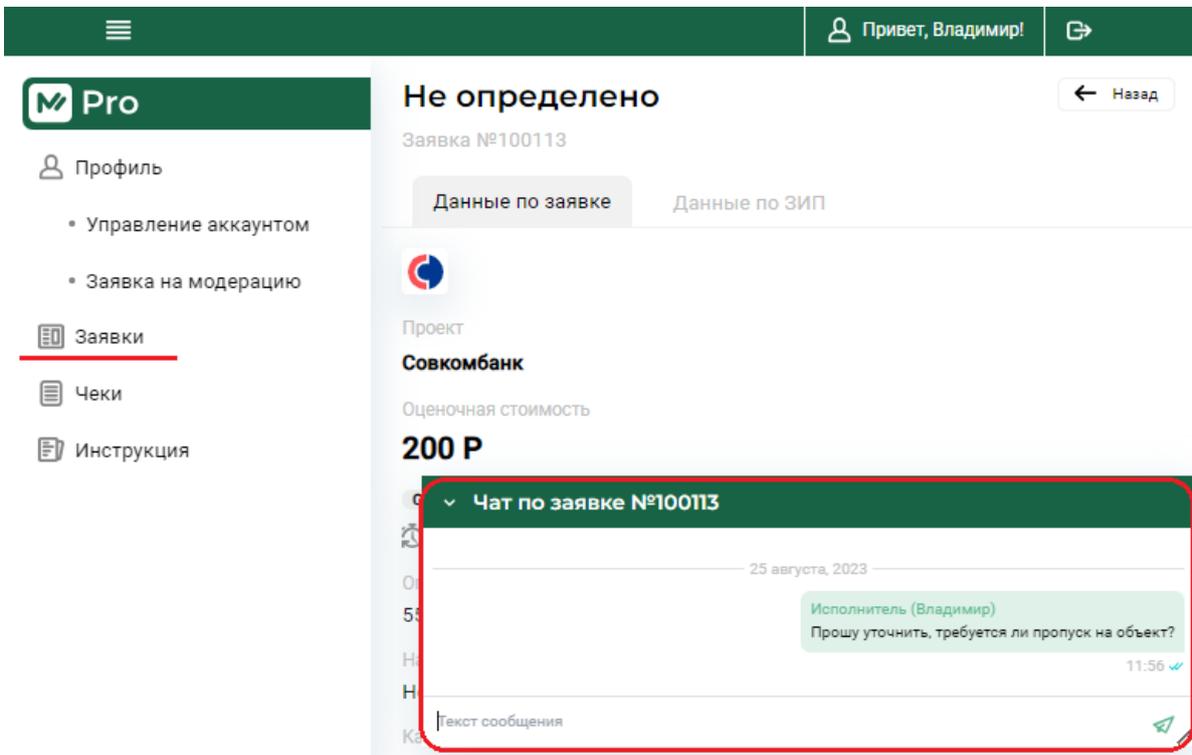


Рис. 23. Переписка в чате по заявке

Для оповещения о появлении новых сообщений в чате заявки в разделе Заявки Личного кабинета пользователя предусмотрены соответствующие индикаторы (см. Рис. 24):

- на вкладке В работе указывается количество заявок с новыми сообщениями чатов;
- у заявок с новыми непрочитанными сообщениями в чатах отображается значок «конверта».

Для ознакомления с новыми сообщениями чата заявки следует открыть чат из формы просмотра данных соответствующей заявки (см. Рис. 22, 23).

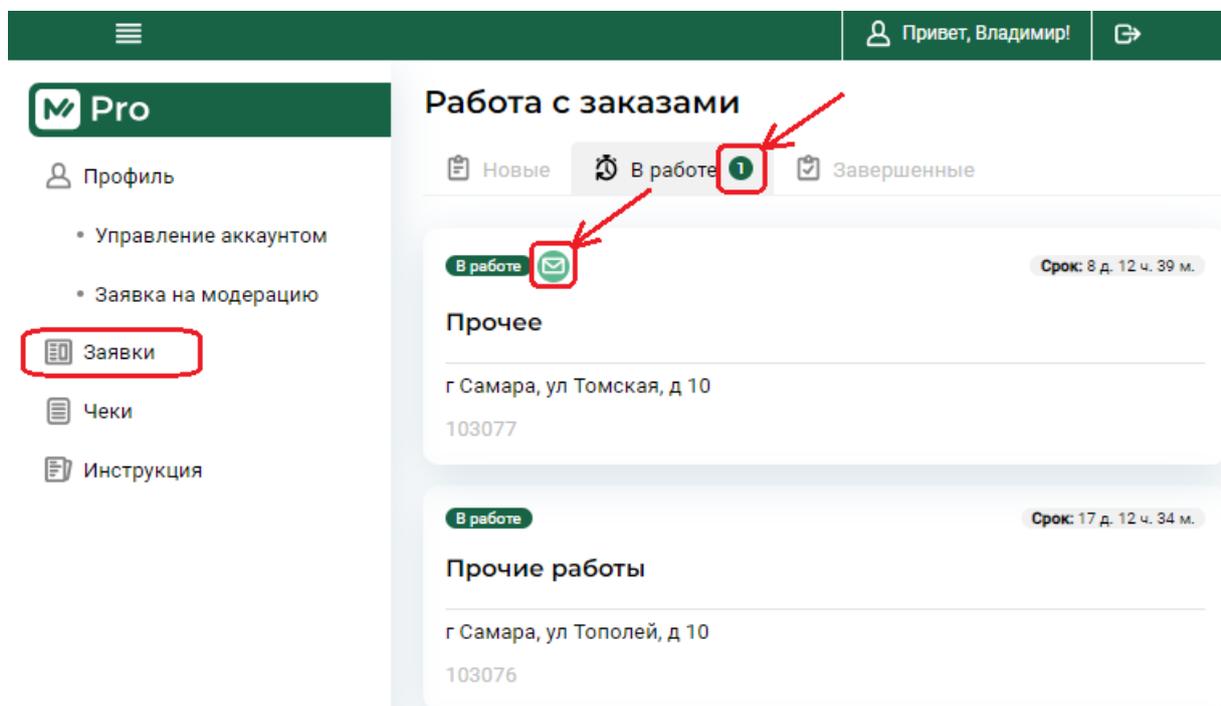


Рис. 24. Индикаторы новых сообщений чата по заявке

### 3.2.2. Заполнение отчета по заявке/изменение статуса заявки

Для изменения статуса заявки необходимо:

- выбрать заявку из списка раздела Заявки Личного кабинета;
- открыть форму просмотра данных заявки, кликнув мышью по заявке;
- выбрать подходящий статус из выпадающего списка одноименного поля (см. Рис. 25);
- заполнить соответствующий выбранному статусу отчет о выполненных работах и нажать кнопку «Сохранить» (см. Рис. 26).

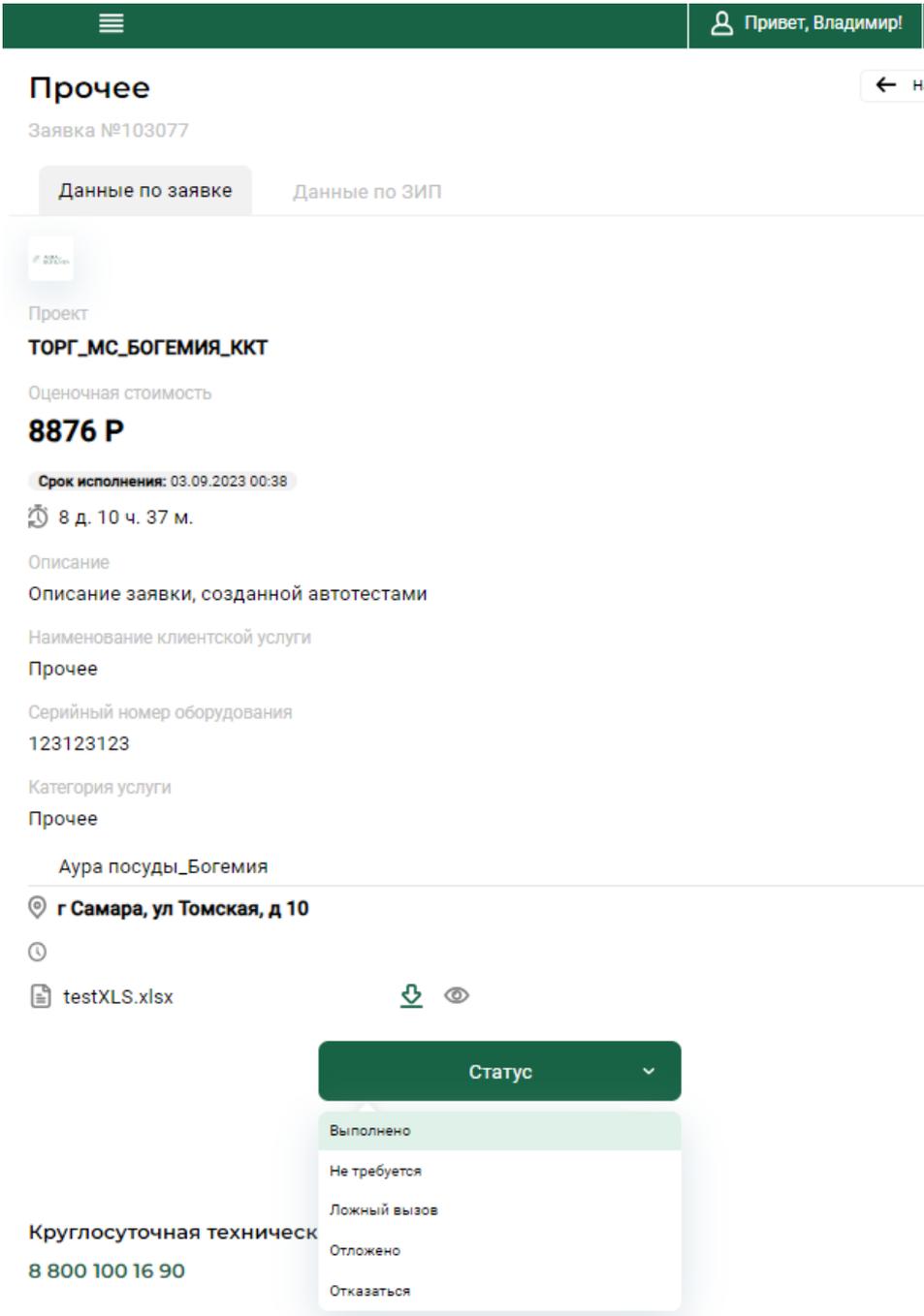


Рис. 25. Изменение статуса заявки

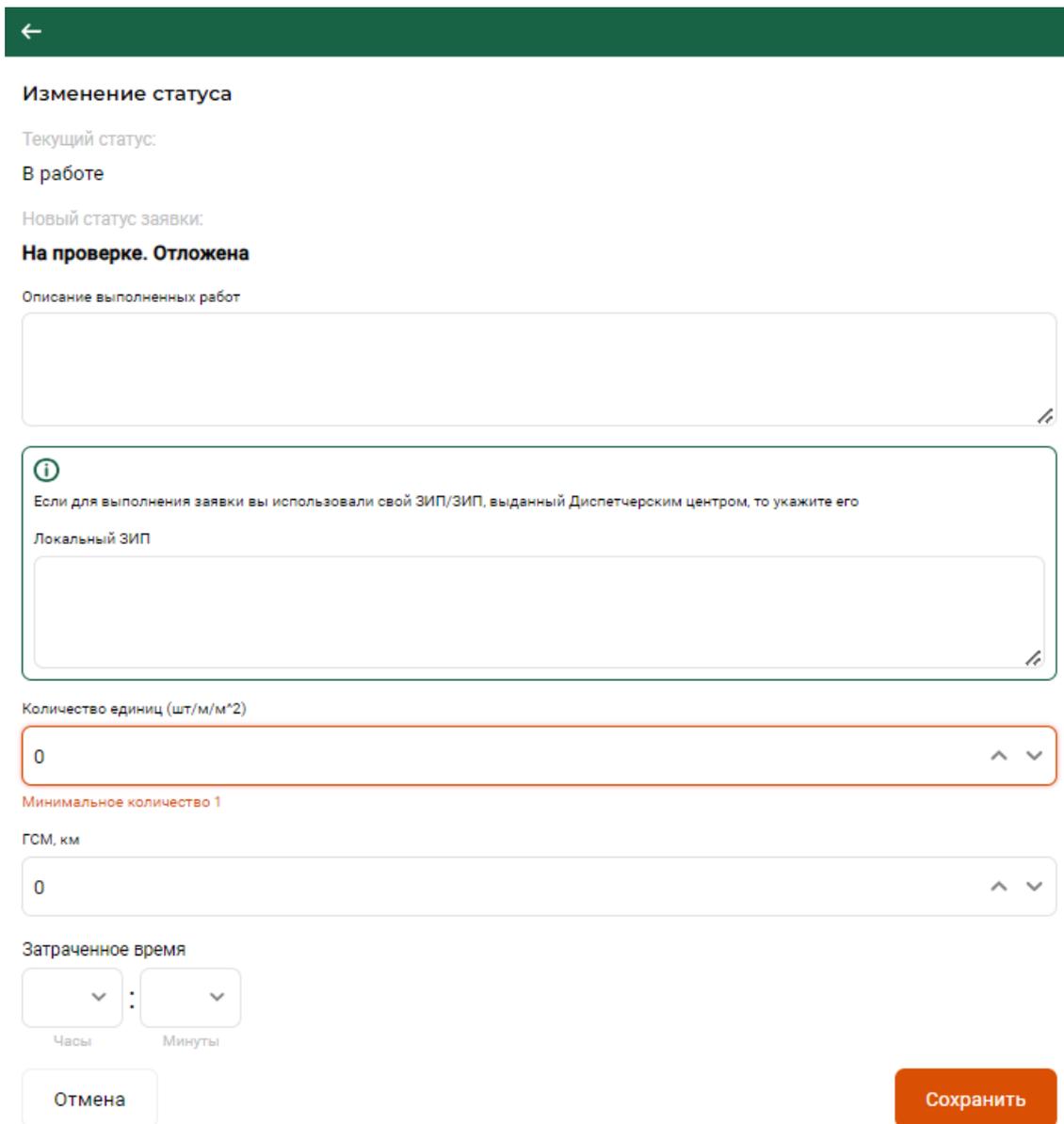
В заявках доступен следующий перечень статусов:

Статус	Описание
<b>Выполнено</b>	Работы по заявке завершены
<b>Не требуется</b>	Замена комплектующих не потребовалась, работы по заявке завершены
<b>Ложный вызов</b>	Заказчик не отвечает/заказ не актуален
<b>Отложено</b>	Заказчик перенес выполнение работ на более позднюю дату
<b>Отказаться</b>	Нет возможности выполнить заявку

В отчете о выполненных работах необходимо заполнить следующие данные:

Наименование поля	Описание
Описание выполненных работ	<p>Описываются выполненные по заявке работы</p> <p>При выборе статуса Ложный вызов или Отложить в данном разделе необходимо указать причину выбранного статуса</p>
Локальный ЗИП	<p>Описывается номенклатура и количество использованного Локального ЗИП</p> <p><b>ИТ:</b> указывается количество единиц техники, по которым выполнялись работы в рамках заявки</p>
Количество единиц (шт/м/м <sup>2</sup> )	<p><b>АХО:</b> указывается количество «м» по услуге «Прокладка СКС», по услугам «Клининга» - количество «м<sup>2</sup>», на которых выполнялись работы</p>
ГСМ, км	<p>Указывается удаленность от объекта в км, за которые предусмотрена доплата по заявке</p> <p>Если заявка без доплаты за удаленность – остается пустым</p>
Затраченное время	<p>Указывается затраченное на выполнение работ время</p>
Акт выполненных работ (АВР)	<p>Прикладывается подписанный на объекте АВР (кнопка «Сформировать акт» на форме отчета о выполненных работах)</p> <p>При наличии нескольких актов – прикладываются все имеющиеся документы</p>
Дополнительные вложения	<p>Прикладываются дополнительные документы, требуемые Заказчиком (например, фото оборудования/объекта после выполнения работ)</p>

Нажатие кнопки «Сохранить» на форме отчета инициирует процессы перевода заявка в новый статус и отправки на проверку заполненного отчета о выполненных работах.



←

**Изменение статуса**

Текущий статус:  
В работе

Новый статус заявки:  
**На проверке. Отложена**

Описание выполненных работ

Если для выполнения заявки вы использовали свой ЗИП/ЗИП, выданный Диспетчерским центром, то укажите его

Локальный ЗИП

Количество единиц (шт/м/м<sup>2</sup>)

Минимальное количество 1

ГСМ, км

Затраченное время

Часы : Минуты

Отмена Сохранить

Рис. 26. Пример формы отчета о выполненных работах

### 3.2.3. Оплата/Чеки

Для просмотра оплат, произведенных на Ваш счет, необходимо перейти в раздел Чеки основного меню Личного кабинета (см. Рис. 27), указать нужный период, выбрав год и месяц, и нажать кнопку «Применить фильтры» (см. Рис. 28).

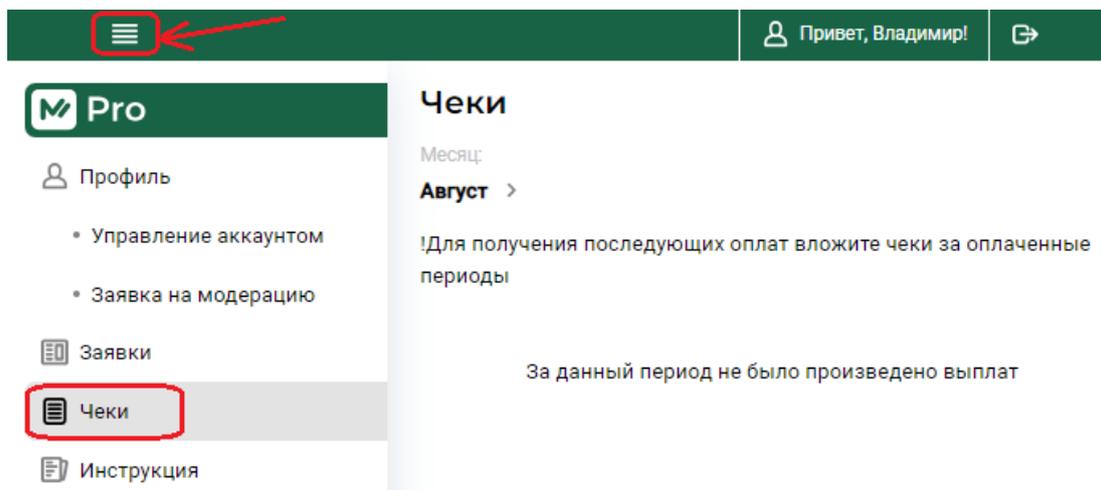


Рис. 27. Раздел Чеки

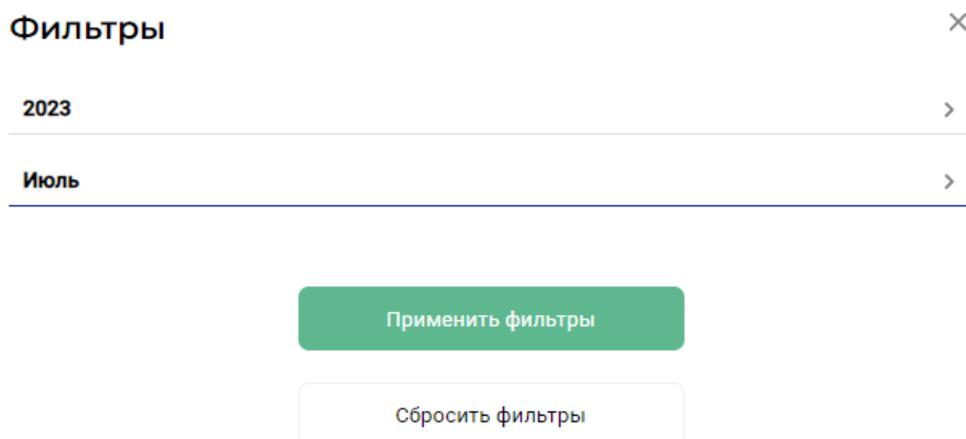


Рис. 28. Просмотр оплат за период

К каждой оплате, отображаемой в разделе Чеки, самозанятым Исполнителям необходимо приложить скан-копию чека об оплате, полученной от Заказчика, с помощью кнопки «Добавить файлы» (см. Рис. 29).

## Чеки

Год:  
**2022** >

Месяц:  
**Апрель** >

Для получения последующих оплат вложите чеки за оплаченные периоды

**Назначение:** Техническое обслуживание по отделению №5363

**Дата:** 20.06.2022

**Сумма:** 500 руб.

 Chek\_file.pdf  

---

**Назначение:** Ремонтно-восстановительные работы с фискальным накопителем

**Дата:** 15.06.2022

**Сумма:** 600 руб.

 **Добавить файлы**

Максимальный размер файла: 10 МБ.

Рис. 29. Добавление скан-копии платежного документа

**Электронная сервисная площадка  
для работы с заявками на услуги ИТ-аутсорсинга  
«M-Pro»**

**РУКОВОДСТВО ДИСПЕТЧЕРА**

## АННОТАЦИЯ

В настоящем документе приведено описание применения электронной сервисной площадки для работы с заявками на услуги ИТ-аутсорсинга, предназначенной для взаимодействия 3-х заинтересованных сторон:

- Заказчиков услуг ИТ – аутсорсинга;
- Исполнителей таких заявок (специалисты AnyKey);
- компании ООО «ЭмКор», выступающей поставщиком услуг ИТ-аутсорсинга и гарантом предоставления данных услуг.

В документе приводится описание пользовательского интерфейса и принципов работы с программным обеспечением.

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Диспетчер	Авторизованный пользователь площадки «M-Pro», координирующий работу с заявками в рамках онлайн-сервиса
ЕДЦ	Единый диспетчерский центр
Заказчик	Потребитель услуг ИТ-аутсорсинга, размещающий заказ на выполнение работ на площадке «M-Pro»
Заявка	Запрос потребителя площадки «M-Pro» на выполнение определенных работ
Исполнитель	Авторизованный пользователь площадки «M-Pro», обладающий правами доступа для работы с заявками в рамках онлайн-сервиса, а также необходимой квалификацией для оказания соответствующих услуг
ИТ-аутсорсинг	Процесс передачи обслуживания компьютерной и оргтехники в руки специализирующихся на этом экспертов
Личный кабинет	Личный кабинет пользователя программного обеспечения «M-Pro»
Онлайн-сервис/Площадка/ Электронная площадка	Программное обеспечение «M-Pro»
Профиль пользователя	Персональные данные пользователя
Статус	Состояние объектов площадки «M-Pro»
Тег	Ключевое слово, указатель интересующей информации
Чат	Средство обмена информацией в реальном времени
MS Excel	Программа для работы с электронными таблицами, созданная корпорацией Microsoft

## СОДЕРЖАНИЕ

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....	3
ЧАСТЬ 1. УЧЕТНАЯ ЗАПИСЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.....	5
1.1. СОЗДАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ .....	5
1.2. ВХОД НА ПЛОЩАДКУ «M-Pro».....	6
1.2.1. Нет учетной записи/не хватает прав доступа.....	7
1.2.2. Забыли пароль .....	8
ЧАСТЬ 2. ПРОФИЛЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.....	9
2.1. НАСТРОЙКИ ПРОФИЛЯ.....	9
2.1.1. Подтверждение/изменение телефона.....	9
2.1.2. Изменение часового пояса .....	11
2.1.3. Изменение данных для AVAYA .....	11
ЧАСТЬ 3. РАБОТА С ЗАЯВКАМИ .....	13
3.1. НАВИГАЦИЯ И СТАТУСЫ ЗАЯВОК .....	13
3.2. РАБОТА С ФИЛЬТРАМИ ЗАЯВОК.....	14
3.2.1. Выбор фильтров .....	15
3.2.2. Индивидуальный набор фильтров .....	16
3.3. АТРИБУТИВНЫЙ СОСТАВ ЗАЯВКИ.....	18
3.3.1. Иерархия сущностей.....	18
3.3.2. Порядок заполнения заявки .....	18
3.4. СОЗДАНИЕ ЗАЯВОК ЗАКАЗЧИКОВ.....	20
3.4.1. Ошибки интеграции .....	20
3.4.2. Создание заявки «вручную» .....	22
3.5. РЕДАКТИРОВАНИЕ ЗАЯВОК .....	23
ЧАСТЬ 4. ПАНЕЛЬ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ.....	24
4.1. ТЕГИ И СТАТУСЫ.....	24
4.2. УСЛОВИЯ ФИЛЬТРАЦИИ .....	25
ЧАСТЬ 5. ЧЕКИ.....	26
ЧАСТЬ 6. ОТЧЕТНОСТЬ .....	27

## ЧАСТЬ 1. УЧЕТНАЯ ЗАПИСЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

### 1.1. СОЗДАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

За создание пользователей для сотрудников площадки «М-Pro» отвечает администратор сервиса.

После создания пользователя на указанный в качестве логина электронный адрес сотрудника приходит письмо-приглашение к завершению регистрации в сервисе (см. Рис. 1).

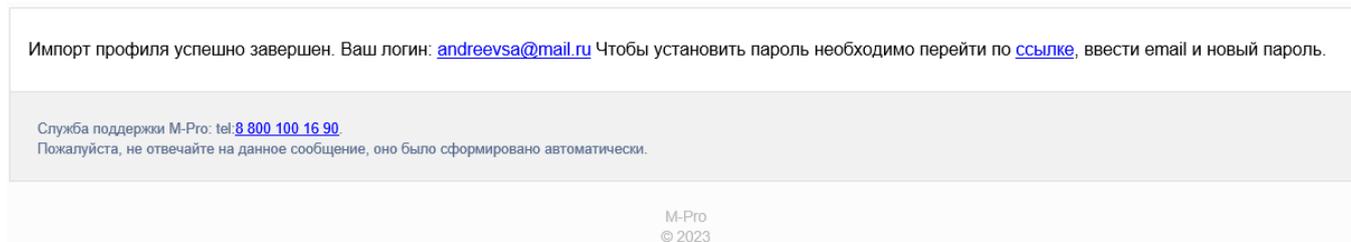


Рис. 1. Пример письма-приглашения пользователя

При переходе по ссылке к форме установки пароля для нового пользователя необходимо в поле «E-mail» ввести электронный адрес, указанный в тексте письма (см. Рис. 1) в качестве логина, а также придумать пароль и ввести его в полях «Пароль» и «Подтверждение пароля» (см. Рис. 2). Далее нажать кнопку «Сброс пароля».

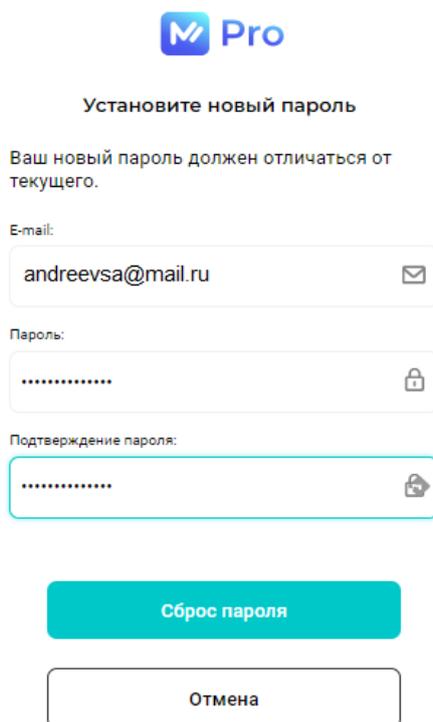


Рис. 2. Установка пароля для нового пользователя

Пароль учетной записи пользователя должен соответствовать следующим требованиям, а именно содержать в себе:

- не менее 8 и не более 100 символов;
- хотя бы один не буквенно-цифровой символ (., : ; ? ! \* + % - < > @ [ ] { } / \ \_ { } \$ #);
- минимум одну цифру (1, 2, ...);

- хотя бы одну заглавную букву.

После сброса пароля по кнопке «Войти в систему» (см. Рис. 3) пользователь может войти на площадку с данными своей учетной записи (см. п. 1.2.).

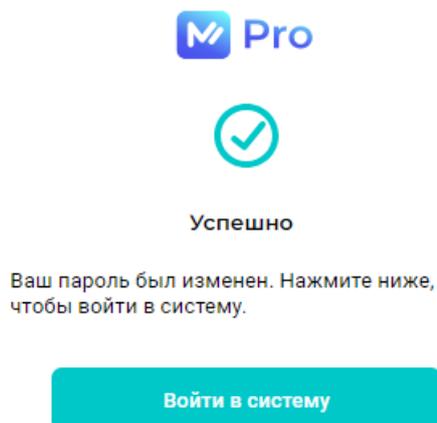


Рис. 3. Уведомление о смене пароля пользователя

## 1.2. ВХОД НА ПЛОЩАДКУ «М-Pro»

Для входа в Личный кабинет пользователю необходимо пройти по ссылке <https://emp.emtechno.ru/>, на форме входа ввести свои логин и пароль, нажать кнопку «Войти» (см. Рис. 4-5).

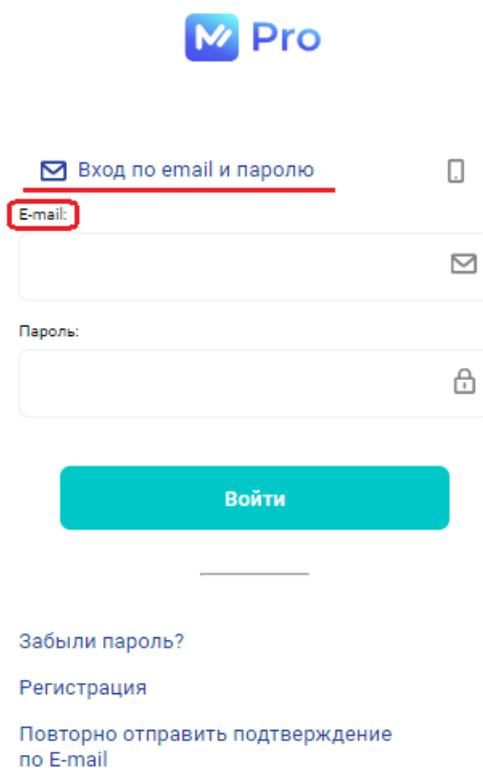
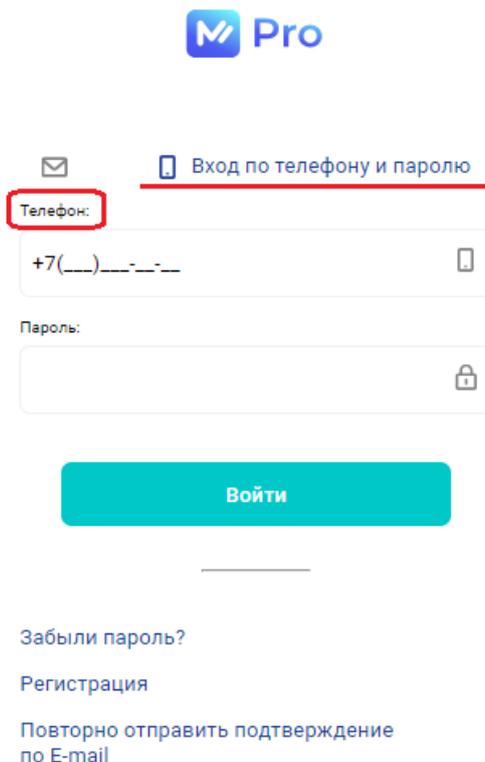


Рис. 4. Форма входа в Личный кабинет (по e-mail)

В качестве логина пользователя могут использоваться:

- e-mail адрес, указанный при регистрации (см. Рис. 4);
- номер телефона, указанный при регистрации (см. Рис. 5).

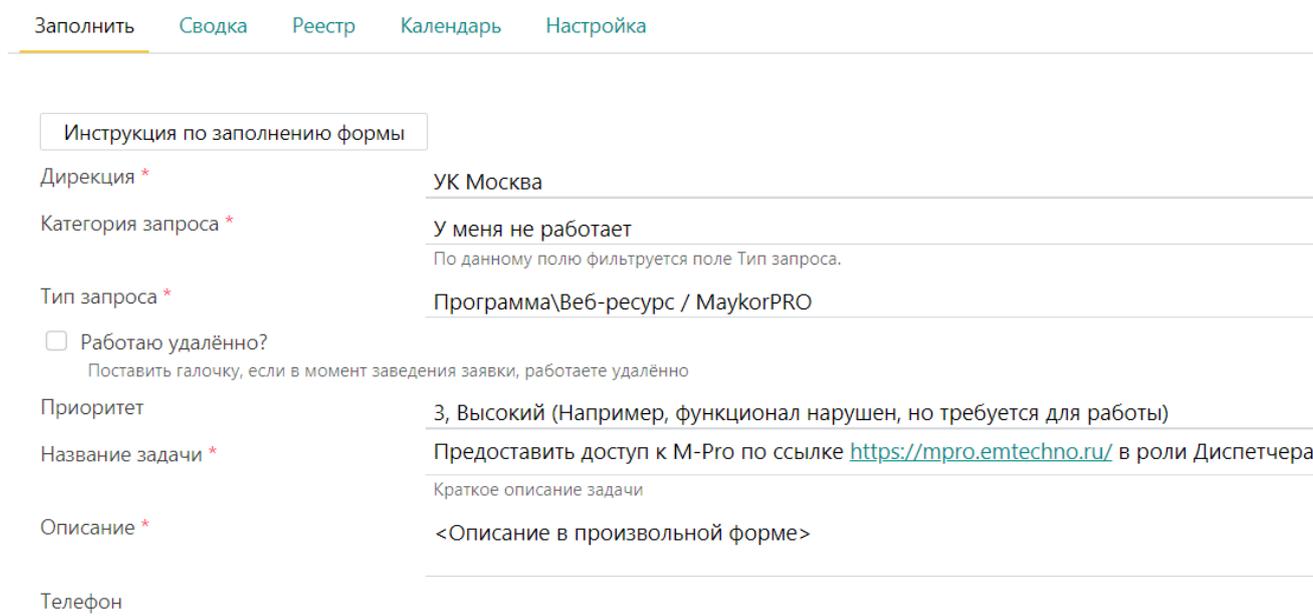


The image shows a login form for the M-Pro system. At the top center is the M-Pro logo. Below it, there are two tabs: an envelope icon for email login and a phone icon for phone and password login. The phone and password login tab is selected and underlined in red. Under this tab, there is a 'Телефон:' label with a red box around it, followed by a text input field containing '+7(\_\_\_\_)\_\_\_\_-\_\_\_\_-\_\_\_\_' and a phone icon. Below that is a 'Пароль:' label and a password input field with a lock icon. A large teal button labeled 'Войти' is centered below the fields. At the bottom, there are three links: 'Забыли пароль?', 'Регистрация', and 'Повторно отправить подтверждение по E-mail'.

Рис. 5. Форма входа в Личный кабинет (по номеру телефона)

### 1.2.1. Нет учетной записи/не хватает прав доступа

При отсутствии учетной записи/требуемых прав доступа на площадке «М-Pro» пользователю необходимо запросить их через форму технической поддержки системы Pyrus по ссылке – <https://pyrus.com/t#uf899543> (см. Рис. 6).



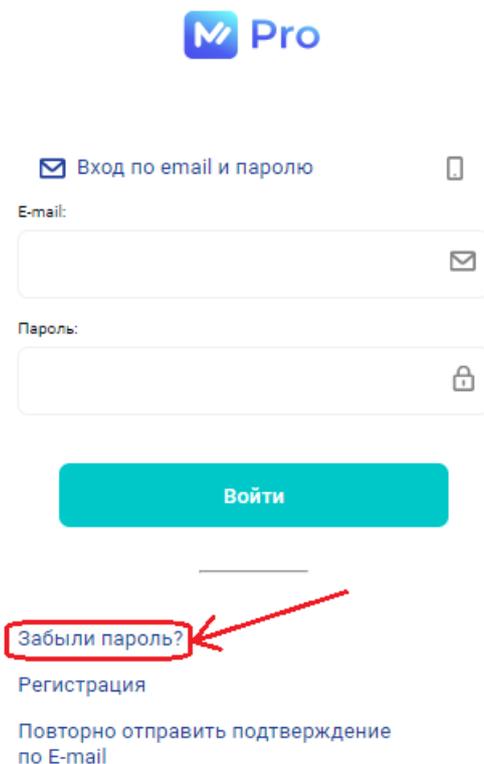
The image shows a task form in the Pyrus system. At the top, there is a navigation bar with links: 'Заполнить' (highlighted), 'Сводка', 'Реестр', 'Календарь', and 'Настройка'. Below the navigation bar is a button labeled 'Инструкция по заполнению формы'. The form consists of several fields:

Дирекция *	УК Москва
Категория запроса *	У меня не работает <small>По данному полю фильтруется поле Тип запроса.</small>
Тип запроса *	Программа\Веб-ресурс / МайкорPRO
<input type="checkbox"/> Работая удалённо? <small>Поставить галочку, если в момент заведения заявки, работаете удалённо</small>	
Приоритет	3, Высокий (Например, функционал нарушен, но требуется для работы)
Название задачи *	Предоставить доступ к М-Pro по ссылке <a href="https://mpro.emtechno.ru/">https://mpro.emtechno.ru/</a> в роли Диспетчера <small>Краткое описание задачи</small>
Описание *	<Описание в произвольной форме>
Телефон	

Рис. 6. Пример заполнения формы задачи в Pyrus

### 1.2.2. Забыли пароль

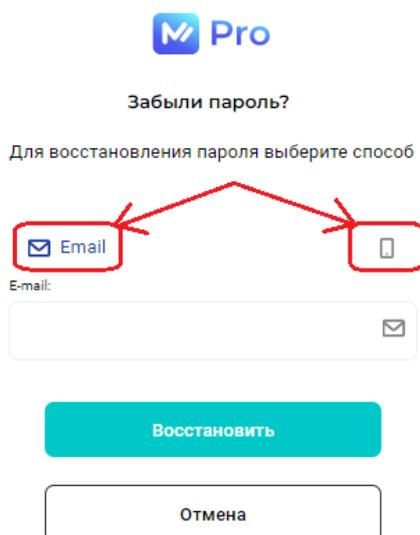
Забытый пароль можно восстановить, перейдя в раздел «Забыли пароль?» формы входа в Личный кабинет пользователя (см. Рис. 7).



The screenshot shows the login interface for 'M Pro'. At the top is the logo. Below it is a toggle for 'Вход по email и паролю' (Login by email and password). There are two input fields: 'E-mail' and 'Пароль' (Password). A teal button labeled 'Войти' (Login) is positioned below the fields. Underneath the button, the link 'Забыли пароль?' (Forgot password?) is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. Other links include 'Регистрация' (Registration) and 'Повторно отправить подтверждение по E-mail' (Resend confirmation by email).

Рис. 7. Раздел «Забыли пароль?» формы входа в Личный кабинет пользователя

Пароль можно восстановить как по e-mail, так и по номеру телефона – на форме Восстановления пароля выбрать удобный способ (см. Рис. 8), ввести e-mail/номер телефона (в зависимости от выбранного способа) и нажать кнопку «Восстановить».



The screenshot shows the 'Забыли пароль?' (Forgot password?) form. It starts with the 'M Pro' logo and the title 'Забыли пароль?'. Below the title is the instruction 'Для восстановления пароля выберите способ' (Choose a method for password recovery). Two options are presented: 'Email' (with an envelope icon) and a phone icon. Both options are highlighted with red boxes and red arrows pointing to them. Below the 'Email' option is an 'E-mail:' input field. At the bottom are two buttons: a teal 'Восстановить' (Recover) button and a white 'Отмена' (Cancel) button.

Рис. 8. Форма Восстановления пароля

Сброс пароля происходит посредством перехода по ссылке, полученной в электронном письме либо СМС-сообщении.

## ЧАСТЬ 2. ПРОФИЛЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Работа с профилем пользователя доступна из одноименного раздела основного меню Личного кабинета (см. Рис. 9).

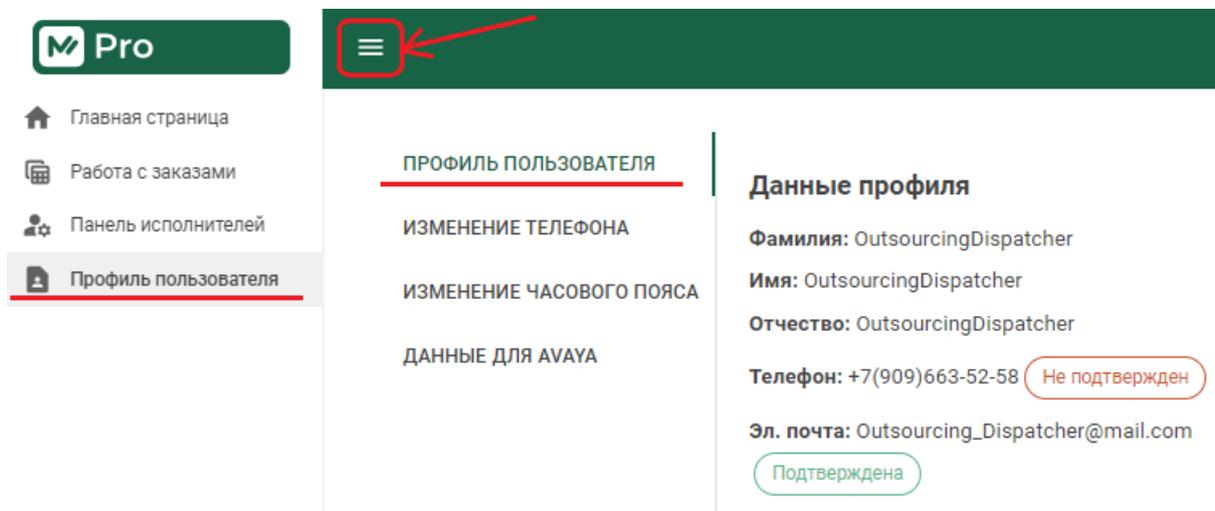


Рис. 9. Раздел Профиль пользователя

### 2.1. НАСТРОЙКИ ПРОФИЛЯ

В Профиле пользователя доступны следующие настройки:

- подтверждение/изменение телефона;
- изменение часового пояса;
- изменение данных для AVAYA.

#### 2.1.1. Подтверждение/изменение телефона

Для подтверждения указанного номера телефона необходимо нажать на кнопку «Отправить смс с подтверждением» вкладки «Изменение телефона» раздела Профиль пользователя основного меню Личного кабинета (см. Рис. 10).

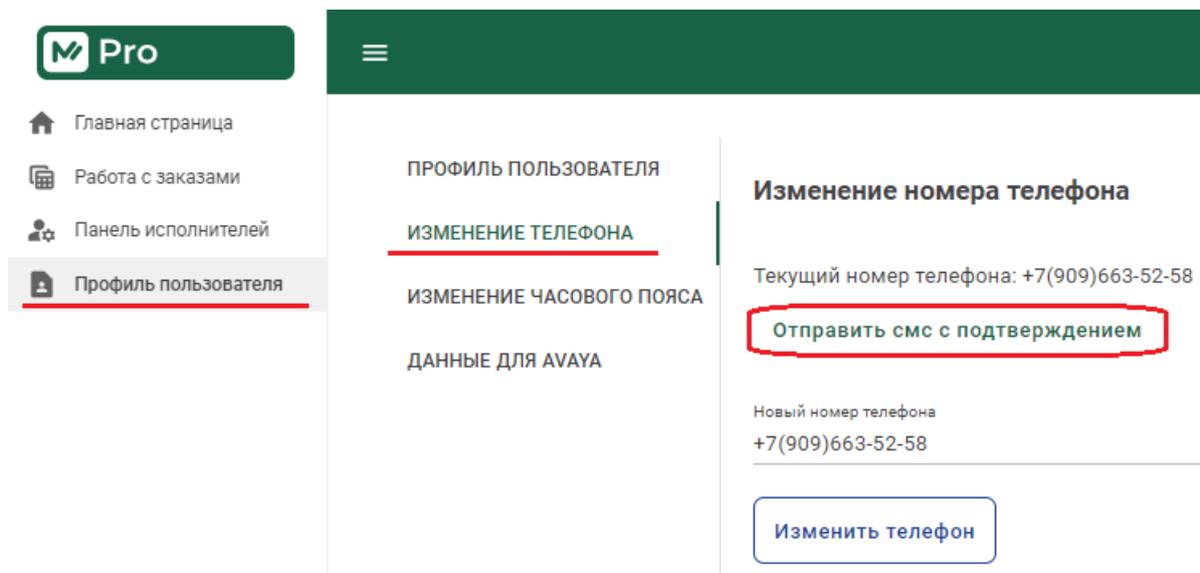


Рис. 10. Вкладка Изменение телефона

Полученный 6-ти значный код подтверждения следует указать в поле «Код из СМС» и нажать кнопку «Подтвердить код» (см. Рис. 11).

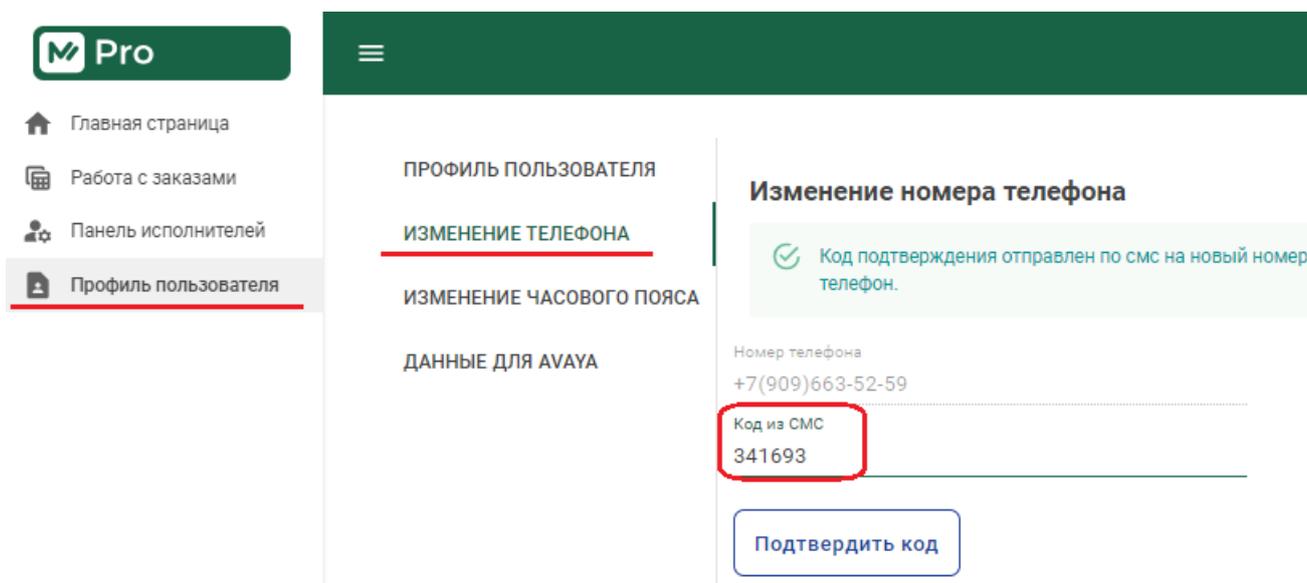


Рис. 11. Подтверждение номера телефона

Для внесения изменений в указанный ранее номер телефона необходимо ввести новый номер в поле «Новый номер телефона», после чего нажать кнопку «Изменить телефон» (см. Рис. 12).

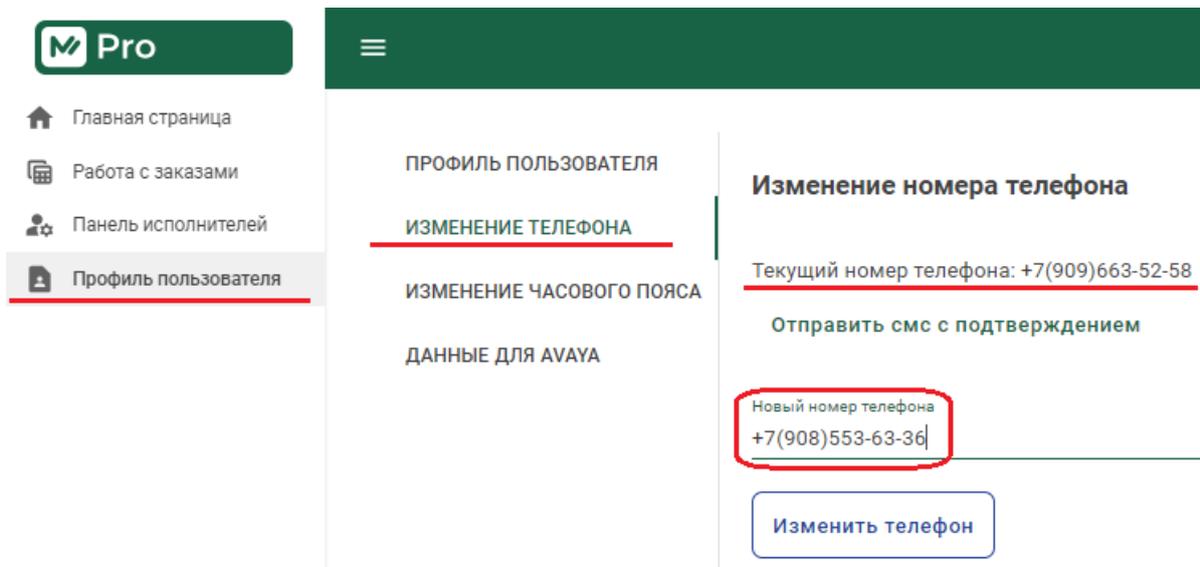


Рис. 12. Изменение номера телефона

Далее ввести код, полученный в СМС-сообщении на новый номер, в поле «Код из СМС» и нажать кнопку «Подтвердить код» (см. Рис. 11).

### 2.1.2. Изменение часового пояса

Для изменения часового пояса необходимо указать требуемое значение в формате UTC в поле «Новый часовой пояс» вкладки «Изменение часового пояса» раздела Профиль пользователя основного меню Личного кабинета, после чего для сохранения данных нажать кнопку «Изменить» (см. Рис. 13).

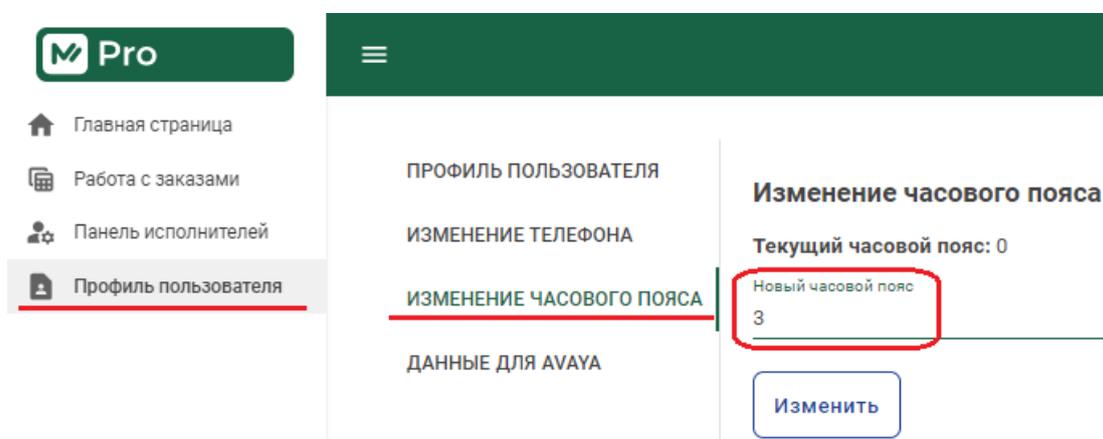


Рис. 13. Изменение часового пояса

### 2.1.3. Изменение данных для AVAYA

Для совершения звонков через AVAYA напрямую с площадки «M-Pro» необходимо указать свой номер телефонного верификатора в одноименном поле вкладки «Данные для AVAYA» раздела Профиль пользователя основного меню Личного кабинета, далее для сохранения данных нажать кнопку «Изменить» (см. Рис. 14).

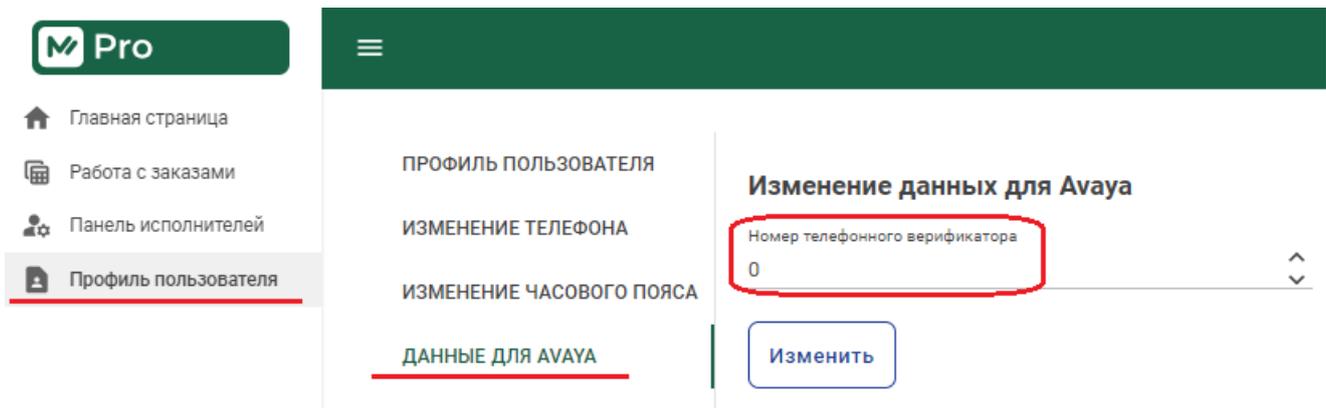
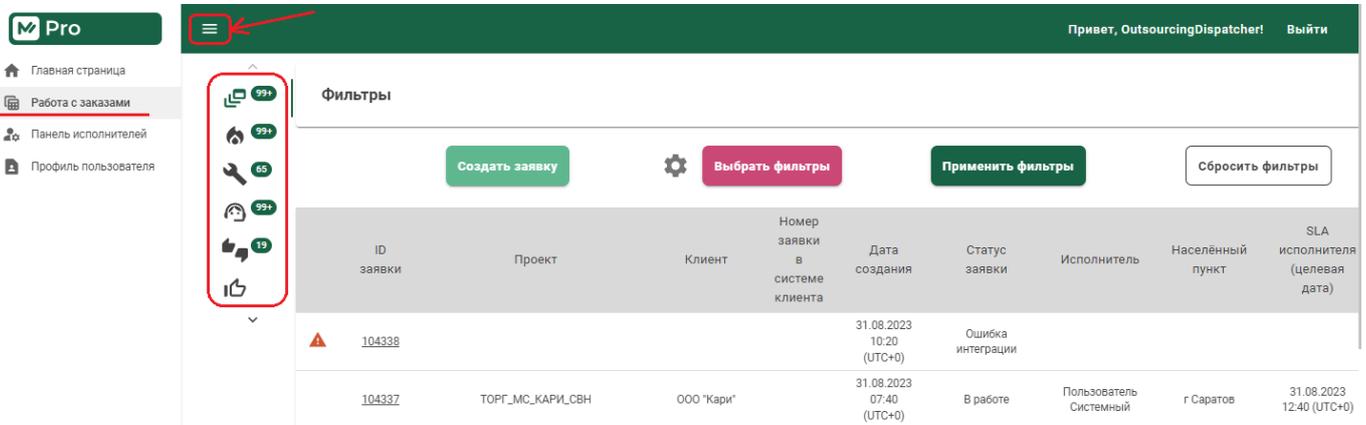


Рис. 14. Изменение данных для AVAYA

## ЧАСТЬ 3. РАБОТА С ЗАЯВКАМИ

### 3.1. НАВИГАЦИЯ И СТАТУСЫ ЗАЯВОК

Работа Диспетчеров с заявками на услуги осуществляется в разделе Работа с заказами главного меню Личного кабинета площадки «М-Pro» (см. Рис. 15).



The screenshot shows the 'Работа с заказами' section. The top header includes the 'M Pro' logo, a menu icon (highlighted with a red arrow), and the user name 'Привет, OutsourcingDispatcher!' with a 'Выйти' button. The sidebar on the left contains navigation options: 'Главная страница', 'Работа с заказами' (active), 'Панель исполнителей', and 'Профиль пользователя'. The main area features a 'Фильтры' section with buttons for 'Создать заявку', 'Выбрать фильтры', 'Применить фильтры', and 'Сбросить фильтры'. Below this is a table of requests with the following columns: ID заявки, Проект, Клиент, Номер заявки в системе клиента, Дата создания, Статус заявки, Исполнитель, Населённый пункт, and SLA исполнителя (целевая дата).

ID заявки	Проект	Клиент	Номер заявки в системе клиента	Дата создания	Статус заявки	Исполнитель	Населённый пункт	SLA исполнителя (целевая дата)
104338				31.08.2023 10:20 (UTC+0)	Ошибка интеграции			
104337	ТОРГ_МС_КАРИ_СВН	ООО "Кари"		31.08.2023 07:40 (UTC+0)	В работе	Пользователь Системный	г Саратов	31.08.2023 12:40 (UTC+0)

Рис. 15. Раздел Работа с заказами

В разделе Работа с заказами заявки на услуги в зависимости от текущего статуса делятся на 6 групп (см. Рис. 15, описание сверху вниз):

- Все заявки – отображаются все заявки по всем клиентам и проектам во всех статусах;
- Нераспределенные заявки – отображаются заявки в следующих статусах:
  - Исполнитель не назначен – заявка ожидает назначения на Исполнителя, но еще не взята в работу Диспетчером;
  - В работе диспетчера – заявка была взята Диспетчером в работу для назначения на нее Исполнителя;
  - От заявки отказались – заявка ранее была назначена на Исполнителя, но он от нее отказался, требуется срочное переназначение заявки на нового Исполнителя;
  - Ошибка интеграции – заявка поступила от Клиента, но требует дополнительной обработки сотрудником ЕДЦ перед назначением на Исполнителя;
  - Обработка ошибок интеграции – заявку с ошибкой интеграции взял в работу сотрудник ЕДЦ;
- В работе – отображаются заявки в следующих статусах:
  - В работе – по заявке назначен Исполнитель, ожидаем выполнения работ;
  - Отправлена на доработку – заявка была отправлена Диспетчером на доработку ранее назначенному Исполнителю;
  - Отложена – срок выполнения работ по заявке отложен Диспетчером по согласованию с Заказчиком (заявка в статусе «Отложена (требуется проверка)» проверена Диспетчером);
- Заявки, требующие проверки – отображаются заявки в следующих статусах:
  - Выполнена (не подтверждена) – Исполнитель выполнил работы по заявке и вложил акт. Для закрытия заявки Диспетчеру необходимо «взять на проверку» заявку и

*подтвердить корректность выполненных работ, после чего Заказчику будет отправлено почтовое уведомление о закрытии инцидента;*

- Ложный вызов – Исполнитель проставил по заявке статус «Ложный вызов» по одной из причин: «Заявка не актуальна и вызов не требуется», «Клиент не отвечает», «Заявка является дублем» и т.д. *Для закрытия заявки Диспетчеру необходимо «взять на проверку» заявку и подтвердить корректность предоставленной информации по заявке, после чего Заказчику будет отправлено почтовое уведомление о закрытии инцидента.*

*По заявкам со статусом «Ложный вызов» стоимость работ равна 0. Если все-же необходима выплата – требуется ввести ее сумму в поле «Доплата»;*

- Не требуется - Исполнитель проставил по заявке статус «Не требуется» по причине: «Замена ЗИП не потребовалась». *Для закрытия заявки Диспетчеру необходимо «взять на проверку» заявку и подтвердить корректность выполненных работ, после чего Заказчику будет отправлено почтовое уведомление о закрытии инцидента;*
- Отложена (требует проверки) – Исполнитель попросил отложить заявку по требованию Заказчика. *При согласовании с Заказчиком Диспетчеру необходимо «взять заявку на себя» и отложить срок выполнение работ на указанное Исполнителем время;*

- Заявки на проверке – отображаются заявки в следующих статусах:

- На проверке – заявка, требующая проверки (вышеописанный статус), была взята «на проверку» Диспетчером;
- На редактировании диспетчером – любая заявка, которая была «взята на редактирование» Супервайзером или Суперадминистратором;

*Пока Диспетчер не завершит редактирование заявки – любые действия по ней будут недоступны;*

- Выполненные заявки – заявки, по которым будет произведена выплата Исполнителям, т.е. эти заявки прошли проверку Диспетчерским центром. Отображаются заявки в следующих статусах:

- Выполнена (подтверждена) – Исполнитель выполнил работы по заявке и вложил акт, Диспетчер проверил и подтвердил корректность выполненных работ, Заказчику отправлено почтовое уведомление по заявке;
- Ложный вызов (подтверждено) – Исполнитель проставил по заявке статус «Ложный вызов», Диспетчер проверил и подтвердил корректность выполненных работ, Заказчику отправлено почтовое уведомление по заявке;
- Не требуется - Исполнитель проставил по заявке статус «Не требуется» и вложил акт, Диспетчер проверил и подтвердил корректность выполненных работ, Заказчику отправлено почтовое уведомление по заявке.

### **3.2. РАБОТА С ФИЛЬТРАМИ ЗАЯВОК**

Панель с фильтрами заявок доступна в верхней части раздела Работа с заказами главного меню Личного кабинета площадки «M-Pro» (см. Рис. 16).

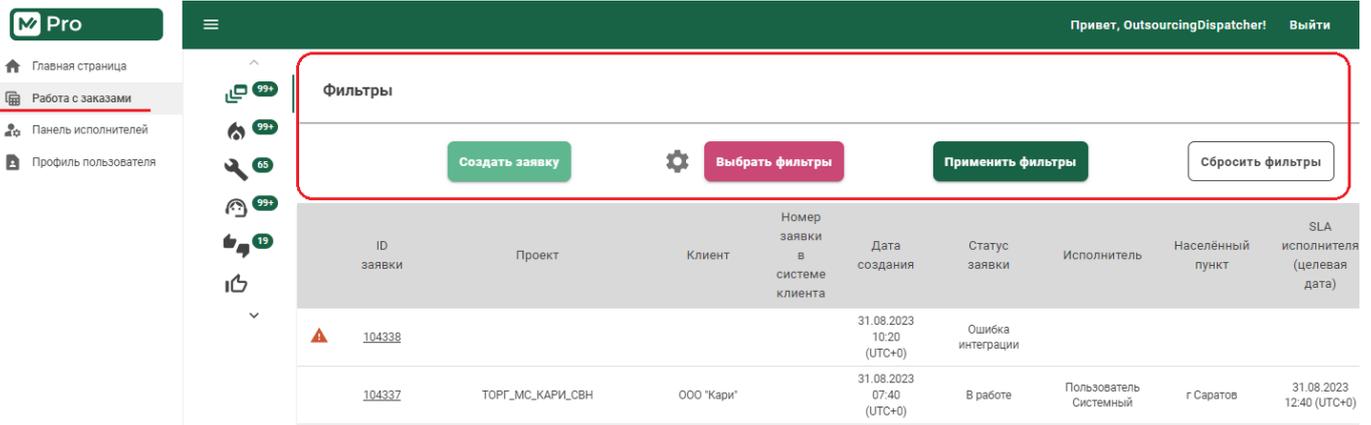


Рис. 16. Панель работы с фильтрами заявок

### 3.2.1. Выбор фильтров

Панель фильтрации состоит из 2-х частей: панели отображения установленных фильтров (см. Рис. 17, верхняя часть) и панели управления фильтрами – набора кнопок (см. Рис. 17, нижняя часть).

Развернуть/свернуть панель отображения фильтров возможно по кнопке «галочка вниз/вверх» – показана в правой части рис. 17.

Для добавления новых условий фильтрации необходимо нажать кнопку «Выбрать фильтры» панели фильтрации – показана в нижней части рис. 17.

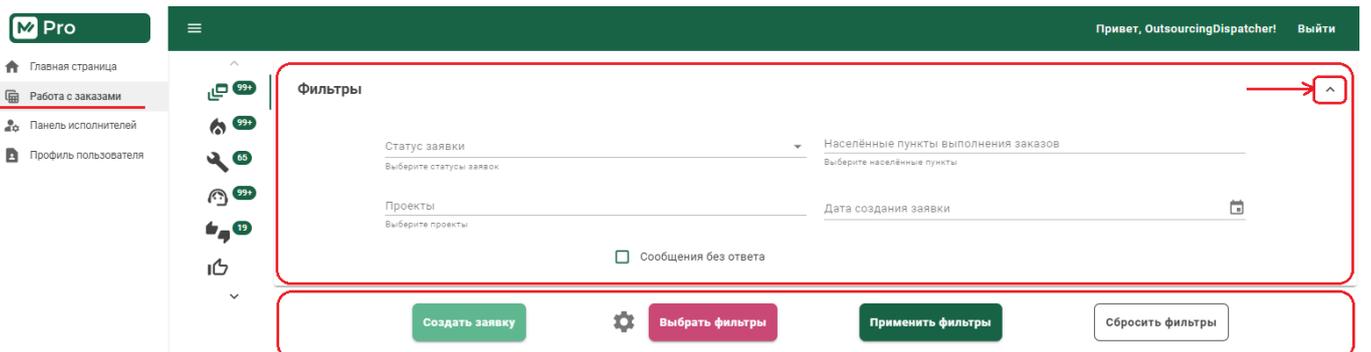


Рис. 17. Выбор фильтров заявок

После чего откроется окно с доступными для выбора условиями фильтрации, где «галочками» отмечаются требуемые условия, далее для сохранения условий следует нажать кнопку «Применить» (см. Рис. 18).

В результате совершенных действий панель отображения условий фильтрации обновится – добавятся новые поля с «выбранными» условиями.

<input type="checkbox"/> Клиентская услуга	<input type="checkbox"/> Оборудование
<input checked="" type="checkbox"/> Дата создания заявки	<input type="checkbox"/> Целевая дата (SLA)
<input type="checkbox"/> Индивидуальный SLA	<input type="checkbox"/> Дата завершения
<input type="checkbox"/> Затраченное время	<input type="checkbox"/> Количество оборудования
<input type="checkbox"/> ГСМ	<input type="checkbox"/> Мои заявки
<input checked="" type="checkbox"/> Сообщения без ответа	<input checked="" type="checkbox"/> Серийный номер оборудования

Рис. 18. Окно выбора условий фильтрации

Применение фильтров реализовано через задание требуемых значений соответствующих полей панели фильтрации и нажатие кнопки «Применить фильтры» (см. Рис. 19, 20).

Рис. 19. Пример задания значений условий фильтрации

Важно! Описанные настройки условий фильтрации будут сохраняться до выхода пользователя из сервиса. Настройки фильтрации на постоянной основе описаны в п.3.2.2.

ID заявки	Проект	Клиент	Номер заявки в системе клиента	Дата создания	Статус заявки	Исполнитель	Населённый пункт	SLA исполнителя (целевая дата)	SLA диспетчера (целевая дата)
103551	Совкомбанк Агентский договор	ПАО "Совкомбанк"	111222333	07.08.2023 12:21 (UTC+0)	В работе	Пользователь Системный	г.Саратов	07.08.2023 13:21 (UTC+0)	07.08.2023 15:21 (UTC+0)

Рис. 20. Пример применения заданных фильтров

Для сброса введенных значений условий фильтрации необходимо нажать кнопку «Сбросить фильтры».

### 3.2.2. Индивидуальный набор фильтров

Создание индивидуального набора фильтров доступно по нажатию значка «шестеренки» панели фильтрации – рядом с кнопкой «Выбрать фильтры» (см. Рис. 17, нижняя часть).

Для создания индивидуального набора фильтров необходимо:

- в окне Создания и применения набора фильтров (вкладка Создать набор фильтров) отметить «галочками» требуемые условия фильтрации;
- в поле «Название» указать наименование создаваемого набора фильтров;
- нажать кнопку «Создать» (см. Рис. 21).

#### Настройки набора фильтров

СОЗДАТЬ НАБОР ФИЛЬТРОВ   ПРИМЕНИТЬ/ИЗМЕНИТЬ НАБОР ФИЛЬТРОВ

Список фильтров в наборе:

- Статус заявки
- Номер заявки
- ID заявки в системе клиента
- Проект
- Исполнитель (ФИО)
- Федеральный округ

Дополнительные параметры:

Название  
Набор1

Использовать по умолчанию

Отмена   Создать

Рис. 21. Вкладка Создания и применения набора фильтров

После чего на вкладке Применить/изменить набор фильтров из выпадающего списка в поле «Набор фильтров» следует выбрать созданный набор и нажать кнопку «Применить фильтр» («галочка», см. Рис. 22).

#### Настройки набора фильтров

СОЗДАТЬ НАБОР ФИЛЬТРОВ   ПРИМЕНИТЬ/ИЗМЕНИТЬ НАБОР ФИЛЬТРОВ

Набор фильтров  
Набор1

✕   ✓

Список фильтров в наборе:

- Статус заявки
- Номер заявки
- ID заявки в системе клиента
- Проект
- Исполнитель (ФИО)

Дополнительные параметры:

Название  
Набор1

Использовать по умолчанию

Сбросить   Изменить

Рис. 22. Вкладка Применить/изменить набор фильтров

При необходимости набор фильтров может быть отредактирован (проставление/снятие «галочек» напротив условий фильтрации, кнопка «Сбросить» для снятия всех «галочек»), изменения набора сохраняются по кнопке «Изменить».

Далее в поле «Набор фильтров» следует заново выбрать сохраненный набор и нажать кнопку «Применить фильтр» («галочка», см. Рис. 22).

### 3.3. АТРИБУТИВНЫЙ СОСТАВ ЗАЯВКИ

#### 3.3.1. Иерархия сущностей

На площадке «М-Pro» доступные сущности распределены по 4-м уровням

:

- уровень 1: Проект – объединяет несколько Заказчиков и несколько договоров. Один Заказчик может быть прикреплен сразу к нескольким проектам;
- уровень 2: Заказчик – юридическое лицо, с которым у ООО «ЭмКор» заключен договор;
- уровень 3: Договор – комплекс услуг и условий по ним, зафиксированных в сервисе «М-Pro», по которым доступно заведение заявок;
- уровень 4:
  - Объекты обслуживания – адреса объектов, которые ООО «ЭмКор» обслуживает в рамках Проекта;
  - Оборудование – оборудование Заказчика, в рамках которого выполняются работы по заявке;
  - Услуги – объем работ, выполняемых по заявке.

#### 3.3.2. Порядок заполнения заявки

На форме заявки предусмотрены следующие поля:

Наименование поля	Значение и порядок заполнения
Название	Название заявки в произвольной форме. Как правило – это тема письма от Заказчика
Описание	Комментарии по заявке для Исполнителя (что именно нужно сделать)
Контакты заказчика	Контактные данные Заказчика на объекте, на котором будет работать Исполнитель
Номер заявки в системе Клиента	При наличии указывается номер заявки в системе Клиента
Вложения к заявке	Прикладываются файлы и документы, необходимые для выполнения заявки Исполнителем.  <i>* Максимальный размер файла: 10 МБ. Допустимые типы: jpg, jpeg, pdf, png, xlsx</i>
Проект	Выбирается из выпадающего списка
Клиент	Выбирается из выпадающего списка
Город	Название «Населенного пункта», где будут выполнены работы по заявке, выбирается из выпадающего списка
Наименование точки	Наименование объекта обслуживания, выбирается из выпадающего списка (зависит от выбранных значений Проекта, Клиента, Города)  При отсутствии требуемого значения в выпадающем списке – добавить новый объект обслуживания по кнопке «Добавить точку»,

	выбрать созданный объект из выпадающего списка
Категория услуги	Выбирается из выпадающего списка (зависит от выбранных значений Проекта, Клиента)
Клиентская услуга	Выбирается из выпадающего списка (зависит от выбранных значений Проекта, Клиента, Категории услуги)
Оборудование	Выбирается из выпадающего списка (зависит от выбранных значений Проекта, Клиента)
Производитель	Выбирается из выпадающего списка (зависит от выбранных значений Проекта, Клиента)
Модель	Выбирается из выпадающего списка (зависит от выбранных значений Проекта, Клиента, Производителя)
Договор	Определяется автоматически на основании выбранных значений Клиентской услуги, Оборудования
Схема взаиморасчетов	Определяется автоматически на основании определившегося договора
Приоритет (Priority Type)	<p>При наличии нескольких различных приоритетов в рамках договора – значение выбирается из выпадающего списка</p> <p>При наличии в договоре только 1 вида приоритета – определяется автоматически</p>
Тип SLA (SLA Type)	<p>Выбирается из выпадающего списка</p> <p>Возможные варианты выбора значения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. в заявке стандартный SLA – выбирается «Значение SLA по справочнику», значения Целевых дат для Исполнителя и Диспетчера определяются автоматически и не доступны для редактирования</li> <li>2. при необходимости изменения Целевой даты для Исполнителя (значения SLA в часах) – выбирается «Индивидуальный SLA», при этом Целевая дата для Диспетчера определяется автоматически и не доступна для редактирования</li> <li>3. при необходимости изменения Целевой даты для Исполнителя (даты SLA в календаре) – выбирается «Индивидуальный SLA по дате», при этом Целевая дата для Диспетчера определяется автоматически и не доступна для редактирования</li> </ol> <p><i>Важно! Все значения SLA выставляются с учетом заданного Диспетчером часового пояса (см.п.2.1.2.)</i></p>
Не стандартная оплата (согласованная с РН)	Признак не стандартной оплаты, указывается при ее согласовании с РН проекта в рамках текущей заявки
Доплата	<p>Значение доплаты для Исполнителя в рублях, добавляется к значению тарифа по услуге</p> <p>Доплата учитывается в поле заявки «Оценочная стоимость работ» (информативно для Исполнителя)</p>

### 3.4. СОЗДАНИЕ ЗАЯВОК ЗАКАЗЧИКОВ

Сервис «М-Pro» поддерживает 2 способа создания заявок от Заказчиков:

- автоматически посредством интеграции – Заказчики направляют заявки на интеграционный почтовый ящик, на основании которых механизм интеграции создает заявки Заказчиков на электронной площадке;
- вручную – по кнопке «Создать заявку» в разделе Работа с заказами основного меню Личного кабинета сервиса (см. Рис. 17, нижняя часть).

В случае создания заявок в «М-Pro» посредством механизма интеграции – им присваивается статус «Ошибка интеграции».

#### 3.4.1. Ошибки интеграции

Для работы с заявками в статусе «Ошибка интеграции» необходимо зайти в группу «Нераспределенные заявки» раздела Работа с заказами основного меню Личного кабинета сервиса (см. Рис. 16), в поле «Статус заявки» панели фильтрации указать значение «Ошибка интеграции», нажать кнопку «Применить фильтры» (см. Рис. 23).

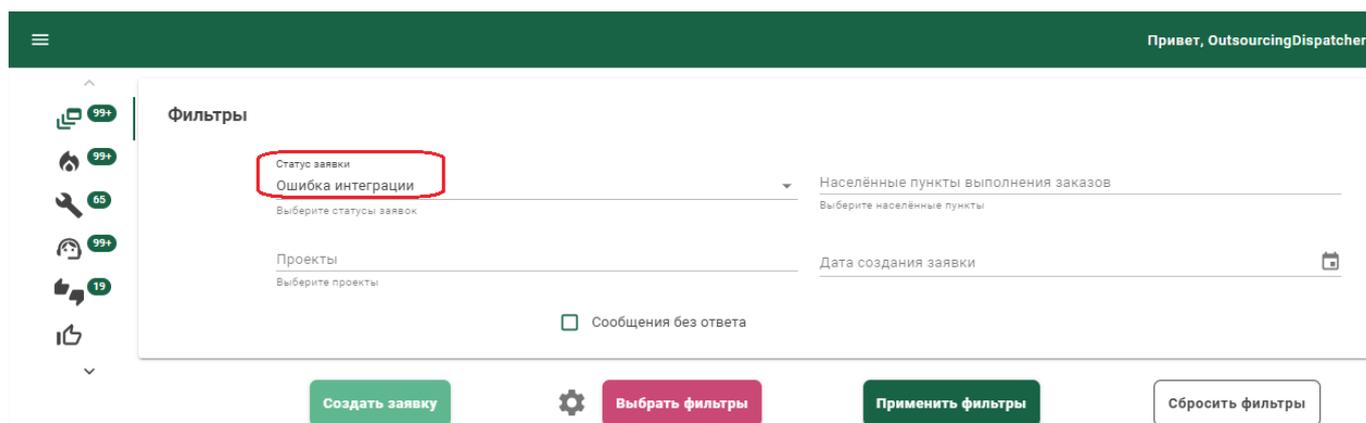


Рис. 23. Задание условий фильтрации

В результате применения заданного фильтра в списке заявок отобразятся только записи в статусе «Ошибка интеграции», для наглядности такие заявки маркируются «восклицательным знаком» в первой колонке таблицы (см. Рис. 24).

ID заявки	Проект	Клиент	Номер заявки в системе клиента	Дата создания	Статус заявки	Исполнитель
 104334	ТОРГ_МС_КАРИ_СВН	ООО "Кари"		29.08.2023 12:50 (UTC+0)	Ошибка интеграции	
 104333	ТОРГ_МС_КАРИ_СВН	ООО "Кари"		29.08.2023 12:39 (UTC+0)	Ошибка интеграции	

Рис. 24. Заявки в статусе «Ошибка интеграции»

Каждую из отображаемых заявок в статусе «Ошибка интеграции» Диспетчеру необходимо доработать вручную (корректно заполнить форму заявки, назначить Исполнителя). Для чего следует открыть форму выбранной заявки, кликнув левой клавишей мыши по нужной строке

таблицы, нажать кнопку с тремя точками в правом верхнем углу формы (см. Рис. 25) и выбрать опцию «Взять на себя» из всплывающего списка (см. Рис. 26).

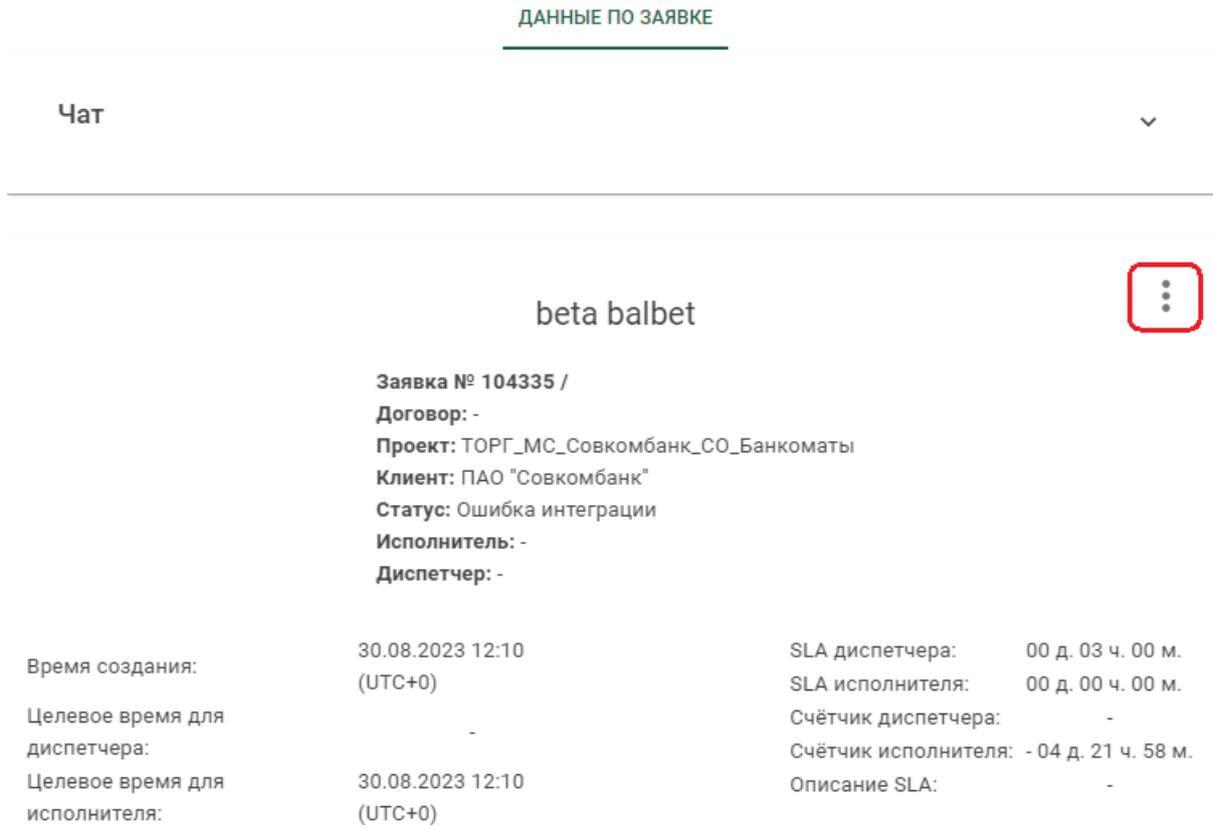


Рис. 25. Форма просмотра заявки

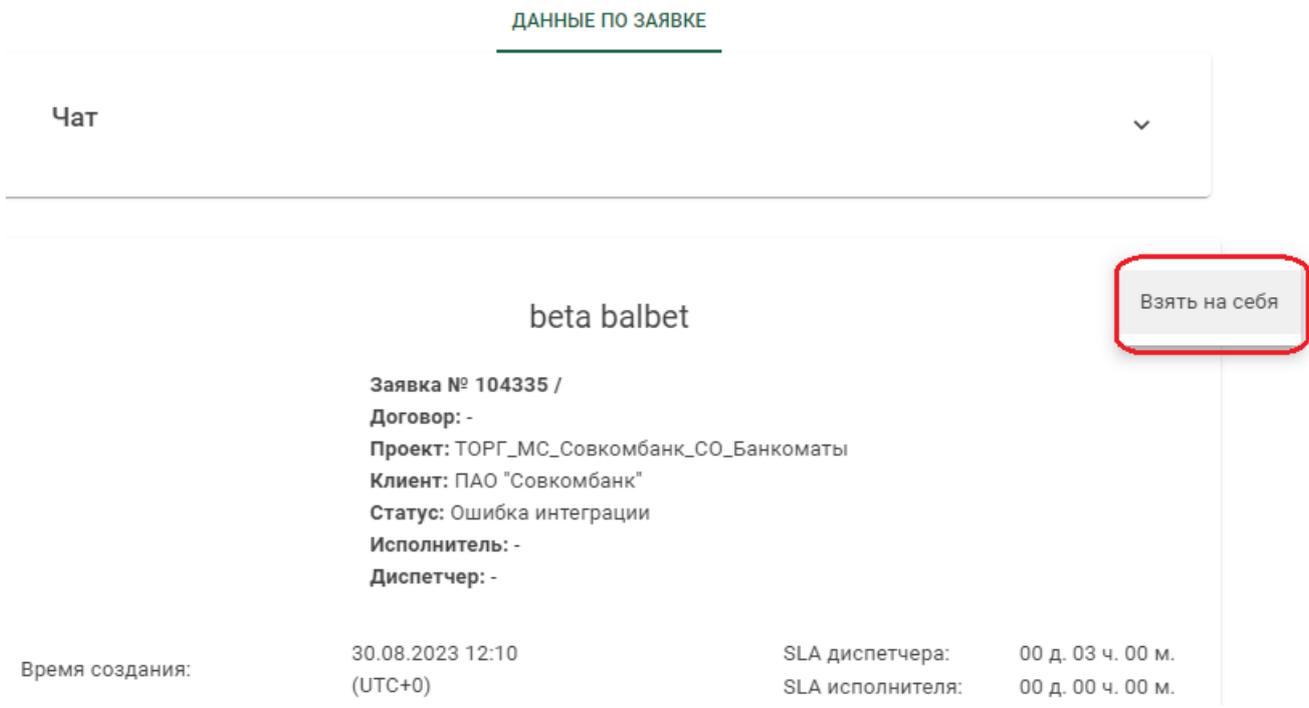


Рис. 26. Взятие заявки Диспетчером «на себя»

В результате выполненных действий заявка перейдет в статус «Обработка ошибок интеграции», откроется форма исправления ошибок интеграции по заявке (см. Рис. 27), в которой

необходимо корректно заполнить все поля, выделенные красным цветом, и нажать «Сохранить заявку» (см. Рис. 28), после чего заявка перейдет в статус «Исполнитель не назначен».

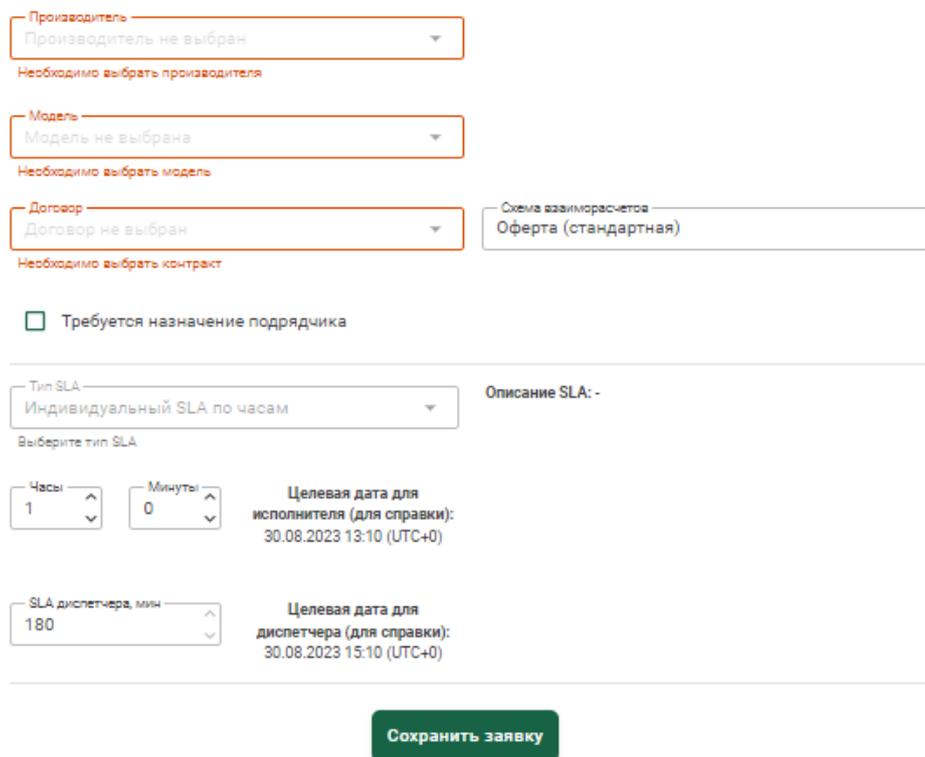
## Исправление ошибок интеграции в заявке на выполнение работ



Название  
beta balbet

Описание  
Номер заявки: INC000000000005\_08022888

Рис. 27. Форма исправления ошибок интеграции по заявке



Производитель  
Производитель не выбран  
Необходимо выбрать производителя

Модель  
Модель не выбрана  
Необходимо выбрать модель

Договор  
Договор не выбран  
Необходимо выбрать контракт

Схема взаиморасчета  
Оферта (стандартная)

Требуется назначение подрядчика

Тип SLA  
Индивидуальный SLA по часам  
Выберите тип SLA

Часы: 1 | Минуты: 0 | Целевая дата для исполнителя (для справки): 30.08.2023 13:10 (UTC+0)

SLA диспетчера, мин: 180 | Целевая дата для диспетчера (для справки): 30.08.2023 15:10 (UTC+0)

Описание SLA: -

Сохранить заявку

Рис. 28. Поля формы заявки, обязательные для заполнения

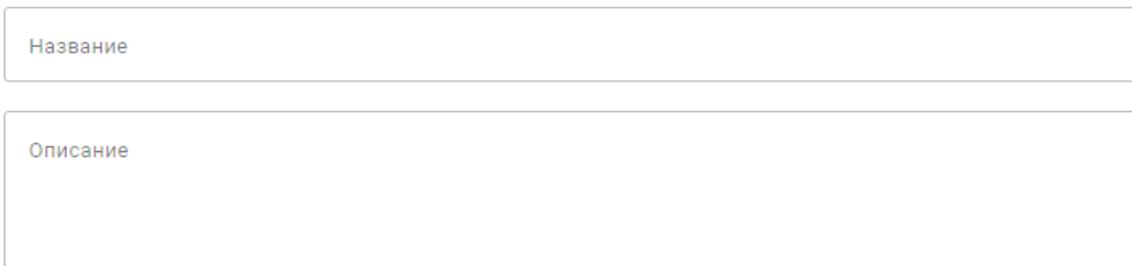
### 3.4.2. Создание заявки «вручную»

В сервисе «М-Pro» Диспетчерам предоставлена возможность «ручного» создания заявок от Заказчиков. Данный функционал доступен по кнопке «Создать заявку» в разделе Работа с заказами основного меню Личного кабинета сервиса (см. Рис. 17, нижняя часть).

**Важно!** По заявкам, созданным вручную, не отправляются почтовые уведомления Заказчикам.

По нажатию кнопки «Создать заявку» открывается пустая форма заявки (см. Рис. 29), в которой необходимо заполнить все поля (см. п. 3.3.2.) и нажать «Сохранить заявку».

## Создание заявки на выполнение работ



Название

Описание

*Рис. 29. Создание заявки на выполнение работ*

После создания заявке присваивается статус «Исполнитель не назначен».

### **3.5. РЕДАКТИРОВАНИЕ ЗАЯВОК**

Диспетчеру не доступна функция редактирования заявок.

## ЧАСТЬ 4. ПАНЕЛЬ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Работа с Исполнителями в сервисе «M-Pro» доступна в разделе Панель исполнителей основного меню Личного кабинета (см. Рис. 30).

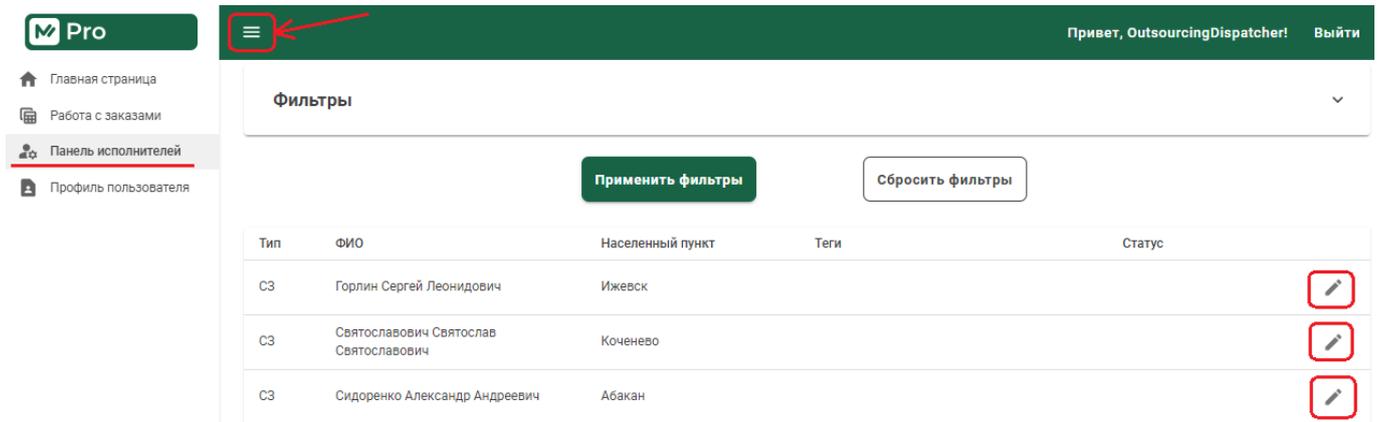


Рис. 30. Панель исполнителей

### 4.1. ТЕГИ И СТАТУСЫ

По нажатию на значок «карандаша» в правой колонке таблицы Исполнителей открывается форма редактирования тегов и статусов выбранного Исполнителя, где кликами мыши возможно указать нужные значения и нажать «Сохранить» (см. Рис. 31).

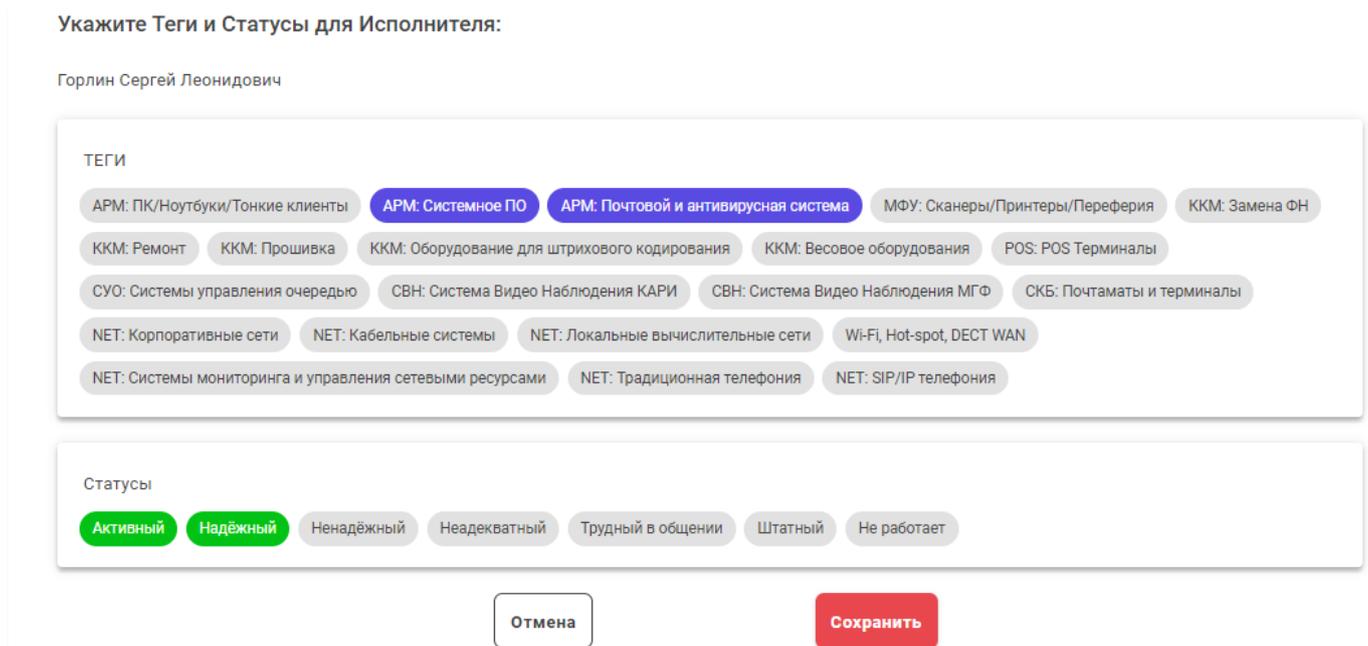


Рис. 31. Редактирование тегов и статусов для Исполнителя

После сохранения выбранных данных изменения будут отражены в таблице Исполнителей (см. Рис. 32).

Фильтры				
Тип	ФИО	Населенный пункт	Теги	Статус
СЗ	<u>Горлин Сергей Леонидович</u>	Ижевск	<div style="border: 1px solid red; border-radius: 10px; padding: 2px; display: inline-block; background-color: #2e7d32; color: white; margin-right: 5px;">АРМ: Системное ПО</div> <div style="border: 1px solid red; border-radius: 10px; padding: 2px; display: inline-block; background-color: #2e7d32; color: white; margin-right: 5px;">АРМ: Почтовой и антивирусная система</div>	<div style="border: 1px solid red; border-radius: 10px; padding: 2px; display: inline-block; background-color: #2e7d32; color: white; margin-right: 5px;">Активный</div> <div style="border: 1px solid red; border-radius: 10px; padding: 2px; display: inline-block; background-color: #2e7d32; color: white;">Надёжный</div>
СЗ	Святославович Святослав Святославович	Коченево		
СЗ	Сидоренко Александр Андреевич	Абакан		

Рис. 32. Отображение тегов и статусов в таблице Исполнителей

#### 4.2. УСЛОВИЯ ФИЛЬТРАЦИИ

В разделе Панель исполнителей доступна панель задания условий фильтрации (см. Рис. 33).

Привет, OutsourcingDispatcher! Выйти

**Фильтры**

**Населённый пункт**  
Выберите населённые пункты

---

**Теги**  
Выберите теги из списка

---

**Исполнитель**  
Введите ФИО или ИНН

---

**Статус исполнителя**  
Выберите статусы заявок

---

Активный Надёжный

**Тип исполнителя**  
Выберите тип исполнителя

---

Применить фильтры Сбросить фильтры

Рис. 33. Панель фильтрации таблицы Исполнителей

Развернуть/свернуть панель отображения фильтров возможно по кнопке «галочка вниз/вверх» – показана в правой части рис. 33.

Применение фильтрации к таблице Исполнителей осуществляется посредством указания требуемых значений в соответствующих полях панели фильтрации и нажатия кнопки «Применить фильтры».

Кнопка «Сбросить фильтры» позволяет очистить поля панели фильтрации и отобразить полный список записей в таблице Исполнителей.

## ЧАСТЬ 5. ЧЕКИ

Формирование сводного отчета по платежным поручениям самозанятых Исполнителей доступно в разделе Чеки основного меню Личного кабинета сервиса «М-Pro» (см. Рис. 34).

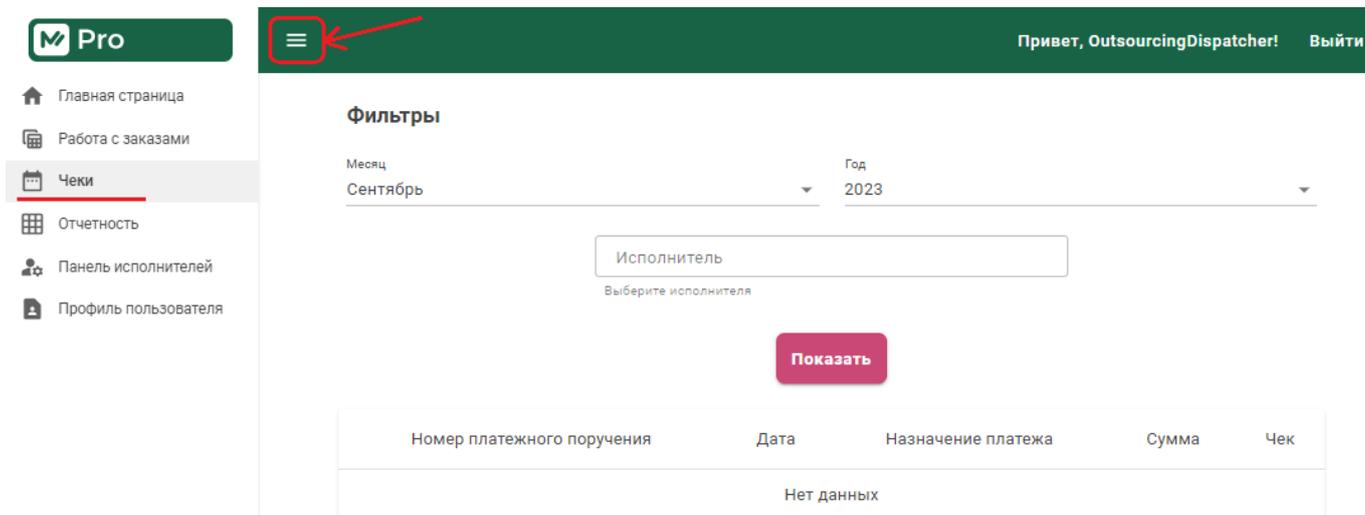


Рис. 34. Раздел Чеки

Для формирования отчета необходимо указать значения фильтров:

- отчетный месяц и год (обязательно);
  - Исполнителя (по требованию);
- нажать кнопку «Показать» (см. Рис. 35).

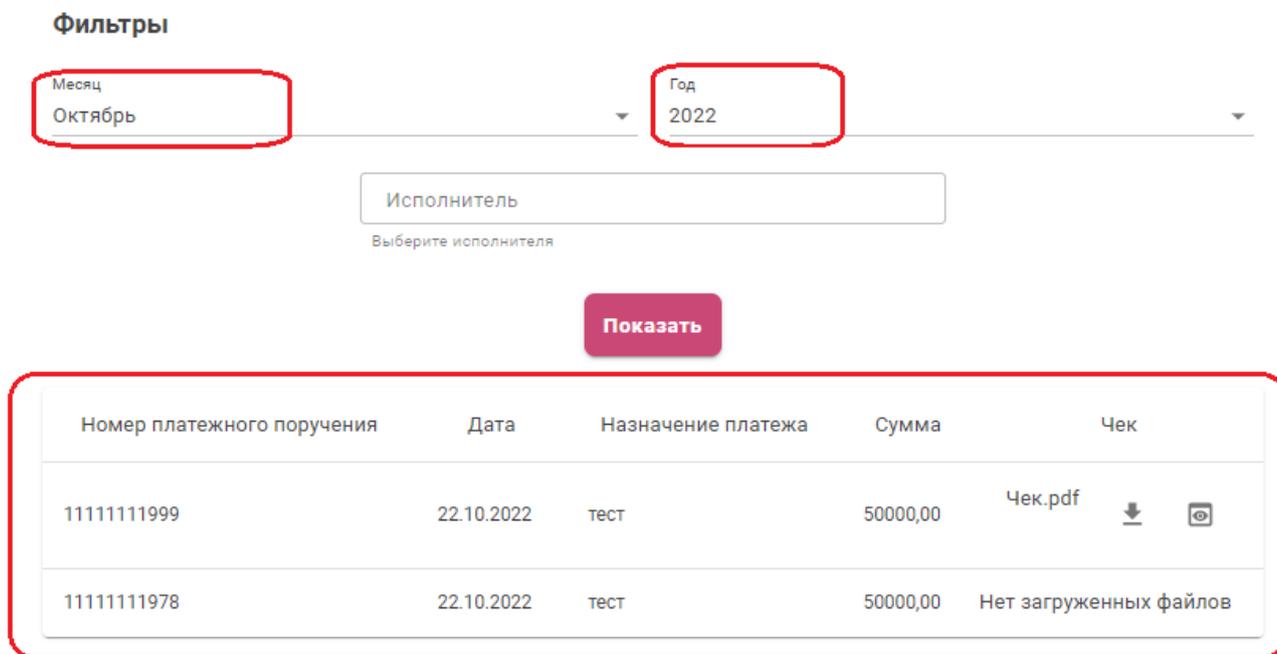


Рис. 35. Пример результата формирования отчета

## ЧАСТЬ 6. ОТЧЕТНОСТЬ

Формирование прочих отчетов (для бухгалтерии, по исполнителям, субподрядчикам, а также по заказам) доступно в разделе Отчетность основного меню Личного кабинета сервиса «M-Pro» (см. Рис. 36).

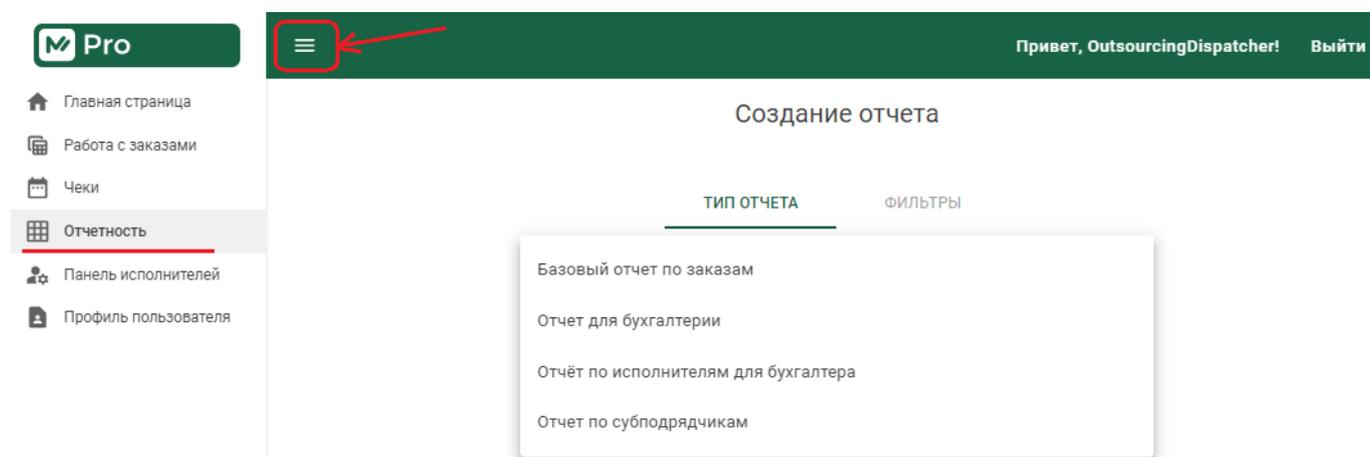


Рис. 36. Раздел Отчетность

Для формирования отчета следует выбрать нужный тип отчета из выпадающего списка одноименного поля вкладки Тип отчета формы Создания отчета и нажать кнопку «Далее» (см. Рис. 37), после чего на вкладке Фильтры указать всю необходимую информацию (см. Рис. 38).

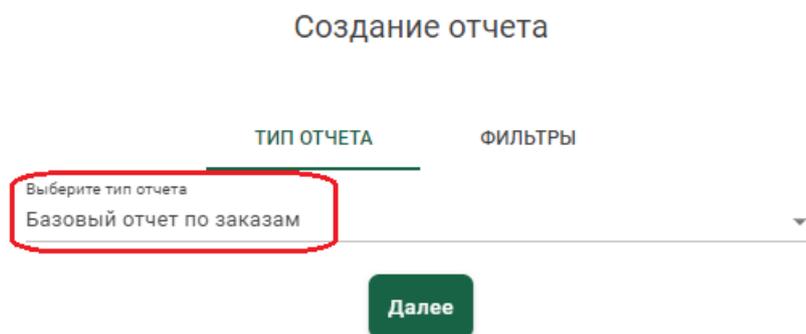


Рис. 37. Пример выбора типа отчета

## Создание отчета

ТИП ОТЧЕТА

ФИЛЬТРЫ

### Базовый отчет по заказам

Выбор вкладки

Выполненные заявки

Статус заявки

Выполнена (подтверждена)

Выберите статусы заявок

Города выполнения заказа

г Москва, г Москва

Выберите населённые пункты

г Москва, г Москва

Проекты

Совкомбанк

Выберите проекты

Совкомбанк

Клиенты

ПАО "Совкомбанк"

Выберите клиентов

ПАО "Совкомбанк"

Схема взаиморасчетов

Нет выбранной схемы взаиморасчетов

Выберите схему взаиморасчетов

Дата создания заявки

01.01.2022

→ 28.02.2022



ФИО Исполнителя

Стариков Сергей Дмитриевич

**Выгрузить отчет**

Сбросить  
фильтры

Рис. 38. Пример заполнения полей вкладки Фильтры

Формирование отчета происходит по нажатию кнопки «Выгрузить отчет» в формате MS Excel, ссылка на выгруженный файл отправляется письмом на электронный адрес Диспетчера, создавшего отчет (см. Рис. 39).

Выгрузка отчета 'Выполненные заявки 01.01.2022 - 28.02.2022' завершена. Отчет доступен по [ссылке](#)

Служба поддержки M-Pro: tel: [8 800 100 16 90](tel:88001001690).

Пожалуйста, не отвечайте на данное сообщение, оно было сформировано автоматически.

M-Pro  
© 2023

Рис. 39. Пример содержания письма с информацией о выгруженном отчете

**Электронная сервисная площадка  
для работы с заявками на услуги ИТ-аутсорсинга  
«M-Pro»**

**РУКОВОДСТВО РЕКРУТЕРА**

## АННОТАЦИЯ

В настоящем документе приведено описание применения электронной сервисной площадки для работы с заявками на услуги ИТ-аутсорсинга, предназначенной для взаимодействия 3-х заинтересованных сторон:

- Заказчиков услуг ИТ – аутсорсинга;
- Исполнителей таких заявок (специалисты AnyKey);
- компании ООО «ЭмКор», выступающей поставщиком услуг ИТ-аутсорсинга и гарантом предоставления данных услуг.

В документе приводится описание пользовательского интерфейса и принципов работы с программным обеспечением.

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Администратор	Авторизованный пользователь площадки «M-Pro», обладающий полным набором прав доступа в рамках онлайн-сервиса
Заказчик	Потребитель услуг ИТ-аутсорсинга, размещающий заказ на выполнение работ на площадке «M-Pro»
Заявка	Запрос потребителя площадки «M-Pro» на выполнение определенных работ
Исполнитель	Авторизованный пользователь площадки «M-Pro», обладающий правами доступа для работы с заявками в рамках онлайн-сервиса, а также необходимой квалификацией для оказания соответствующих услуг
ИТ-аутсорсинг	Процесс передачи обслуживания компьютерной и оргтехники в руки специализирующихся на этом экспертов
Личный кабинет	Личный кабинет пользователя программного обеспечения «M-Pro»
Онлайн-сервис/Площадка/ Электронная площадка	Программное обеспечение «M-Pro»
Профиль пользователя	Персональные данные пользователя
Рекрутер	Сотрудник площадки «M-Pro», осуществляющий проверку анкеты исполнителя на этапе модерации
Статус	Состояние объектов площадки «M-Pro»
Тег	Ключевое слово, указатель интересующей информации
Чат	Средство обмена информацией в реальном времени
MS Excel	Программа для работы с электронными таблицами, созданная корпорацией Microsoft

## СОДЕРЖАНИЕ

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....	3
ЧАСТЬ 1. УЧЕТНАЯ ЗАПИСЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.....	5
1.1. СОЗДАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ .....	5
1.2. ВХОД НА ПЛОЩАДКУ «M-Pro».....	6
1.2.1. Нет учетной записи/не хватает прав доступа.....	7
1.2.2. Забыли пароль .....	8
ЧАСТЬ 2. ПРОФИЛЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.....	9
2.1. НАСТРОЙКИ ПРОФИЛЯ.....	9
2.1.1. Подтверждение/изменение телефона.....	9
2.1.2. Изменение часового пояса .....	10
ЧАСТЬ 3. РАБОТА С ЗАЯВКАМИ НА МОДЕРАЦИЮ.....	11
3.1. НАВИГАЦИЯ.....	11
3.1.1. Статусы заявок на модерацию .....	11
3.2. РАБОТА С ЗАЯВКАМИ НА МОДЕРАЦИЮ.....	12
3.2.1. Поиск новых заявок .....	12
3.2.2. Работа с фильтрами .....	12
3.2.3. Просмотр данных заявки .....	13
3.2.4. Взятие заявки на проверку .....	14
3.2.5. Чат по заявке .....	17
ЧАСТЬ 4. ОТЧЕТНОСТЬ .....	20
ЧАСТЬ 5. ПРИГЛАШЕНИЕ НОВЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ.....	22

## ЧАСТЬ 1. УЧЕТНАЯ ЗАПИСЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

### 1.1. СОЗДАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

За создание пользователей для сотрудников площадки «М-Pro» отвечает администратор сервиса.

После создания пользователя на указанный в качестве логина электронный адрес сотрудника приходит письмо-приглашение к завершению регистрации в сервисе (см. Рис. 1).

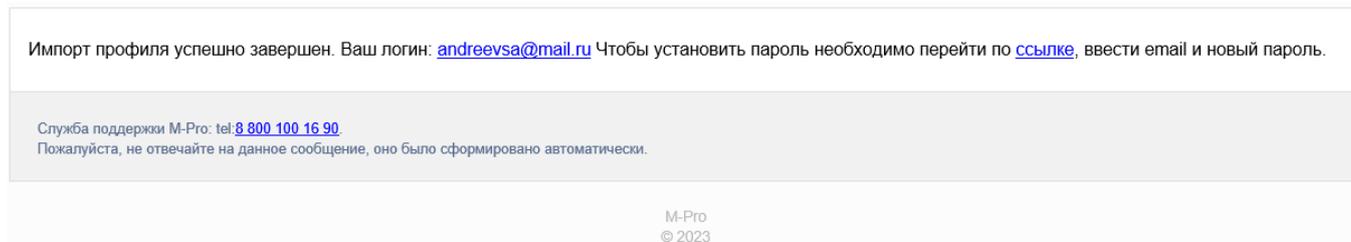
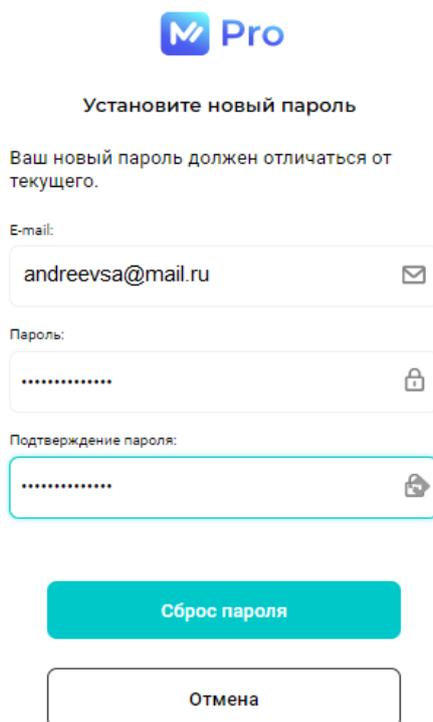


Рис. 1. Пример письма-приглашения пользователя

При переходе по ссылке к форме установки пароля для нового пользователя необходимо в поле «E-mail» ввести электронный адрес, указанный в тексте письма (см. Рис. 1) в качестве логина, а также придумать пароль и ввести его в полях «Пароль» и «Подтверждение пароля» (см. Рис. 2). Далее нажать кнопку «Сброс пароля».



 M-Pro

Установите новый пароль

Ваш новый пароль должен отличаться от текущего.

E-mail:

Пароль:

Подтверждение пароля:

Рис. 2. Установка пароля для нового пользователя

Пароль учетной записи пользователя должен соответствовать следующим требованиям, а именно содержать в себе:

- не менее 8 и не более 100 символов;
- хотя бы один не буквенно-цифровой символ (., : ; ? ! \* + % - < > @ [ ] { } / \ \_ { } \$ #);
- минимум одну цифру (1, 2, ...);

- хотя бы одну заглавную букву.

После сброса пароля по кнопке «Войти в систему» (см. Рис. 3) пользователь может войти на площадку с данными своей учетной записи (см. п. 1.2.).

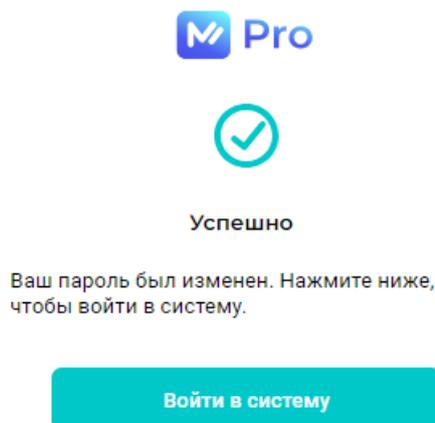


Рис. 3. Уведомление о смене пароля пользователя

## 1.2. ВХОД НА ПЛОЩАДКУ «М-Pro»

Для входа в Личный кабинет пользователю необходимо пройти по ссылке <https://emp.emtechno.ru/>, на форме входа ввести свои логин и пароль, нажать кнопку «Войти» (см. Рис. 4-5).

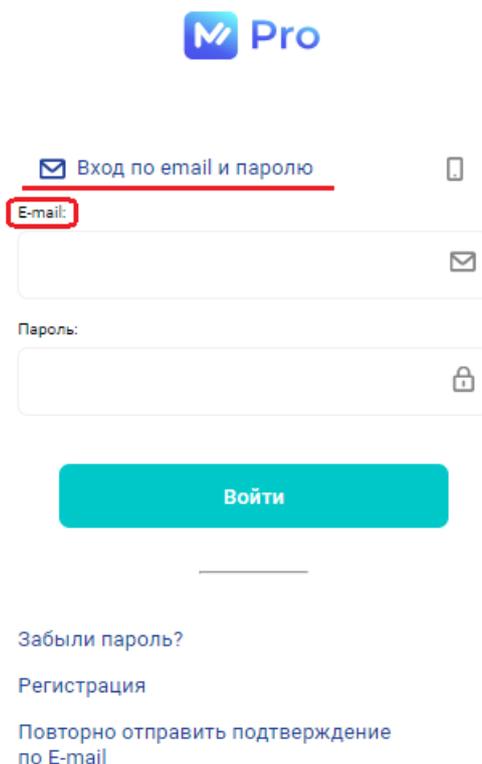


Рис. 4. Форма входа в Личный кабинет (по e-mail)

В качестве логина пользователя могут использоваться:

- e-mail адрес, указанный при регистрации (см. Рис. 4);
- номер телефона, указанный при регистрации (см. Рис. 5).

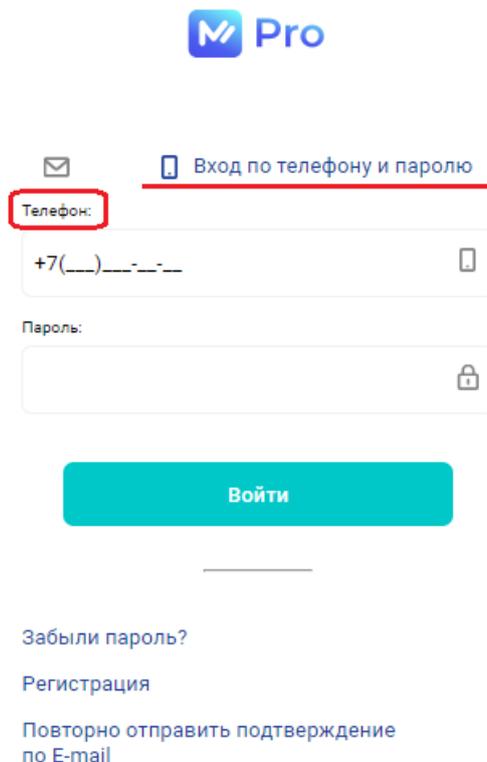


Рис. 5. Форма входа в Личный кабинет (по номеру телефона)

### 1.2.1. Нет учетной записи/не хватает прав доступа

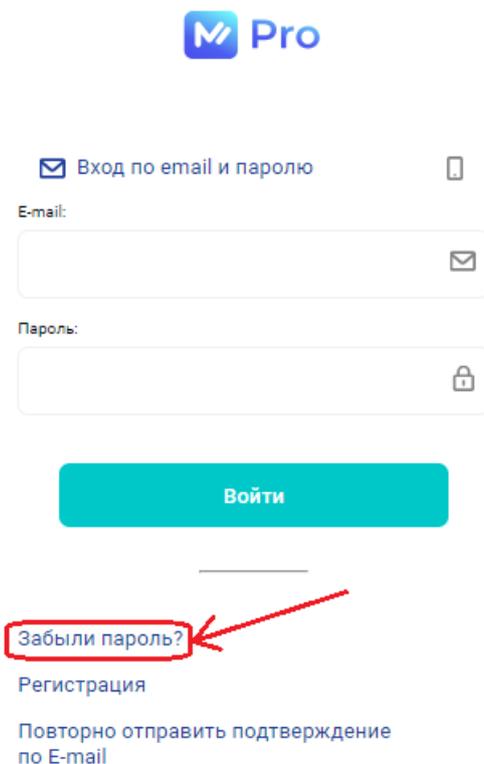
При отсутствии учетной записи/требуемых прав доступа на площадке «М-Pro» пользователю необходимо запросить их через форму технической поддержки системы Pyrus по ссылке – <https://pyrus.com/t#uf899543> (см. Рис. 6).

Заполнить	Сводка	Реестр	Календарь	Настройка
Инструкция по заполнению формы				
Дирекция *	УК Москва			
Категория запроса *	У меня не работает <small>По данному полю фильтруется поле Тип запроса.</small>			
Тип запроса *	Программа\Веб-ресурс / МайкорPRO			
<input type="checkbox"/> Работая удалённо? <small>Поставить галочку, если в момент заведения заявки, работаете удалённо</small>				
Приоритет	3, Высокий (Например, функционал нарушен, но требуется для работы)			
Название задачи *	Предоставить доступ к М-Pro по ссылке <a href="https://mpro.emtechno.ru/">https://mpro.emtechno.ru/</a> в роли Диспетчера <small>Краткое описание задачи</small>			
Описание *	<Описание в произвольной форме>			
Телефон				

Рис. 6. Пример заполнения формы задачи в Pyrus

### 1.2.2. Забыли пароль

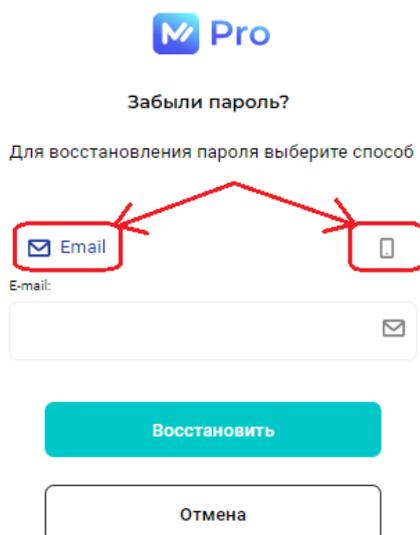
Забытый пароль можно восстановить, перейдя в раздел «Забыли пароль?» формы входа в Личный кабинет пользователя (см. Рис. 7).



The screenshot shows the login interface for 'M Pro'. At the top is the logo. Below it is a checkbox labeled 'Вход по email и паролю' with a mobile phone icon to its right. There are two input fields: 'E-mail:' and 'Пароль:'. Below the password field is a teal button labeled 'Войти'. Underneath the button is a red box containing the text 'Забыли пароль?' with a red arrow pointing to it from the right. Below this are two links: 'Регистрация' and 'Повторно отправить подтверждение по E-mail'.

Рис. 7. Раздел «Забыли пароль?» формы входа в Личный кабинет пользователя

Пароль можно восстановить как по e-mail, так и по номеру телефона – на форме Восстановления пароля выбрать удобный способ (см. Рис. 8), ввести e-mail/номер телефона (в зависимости от выбранного способа) и нажать кнопку «Восстановить».



The screenshot shows the 'Забыли пароль?' (Forgot password?) form. At the top is the 'M Pro' logo. Below it is the title 'Забыли пароль?'. The instruction reads: 'Для восстановления пароля выберите способ'. There are two options: 'Email' (with an envelope icon) and a mobile phone icon. Both options are enclosed in red boxes with red arrows pointing to them from above. Below the 'Email' option is an 'E-mail:' input field. At the bottom are two buttons: a teal 'Восстановить' (Restore) button and a white 'Отмена' (Cancel) button.

Рис. 8. Форма Восстановления пароля

Сброс пароля происходит посредством перехода по ссылке, полученной в электронном письме либо СМС-сообщении.

## ЧАСТЬ 2. ПРОФИЛЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Работа с профилем пользователя доступна из одноименного раздела основного меню Личного кабинета (см. Рис. 9).

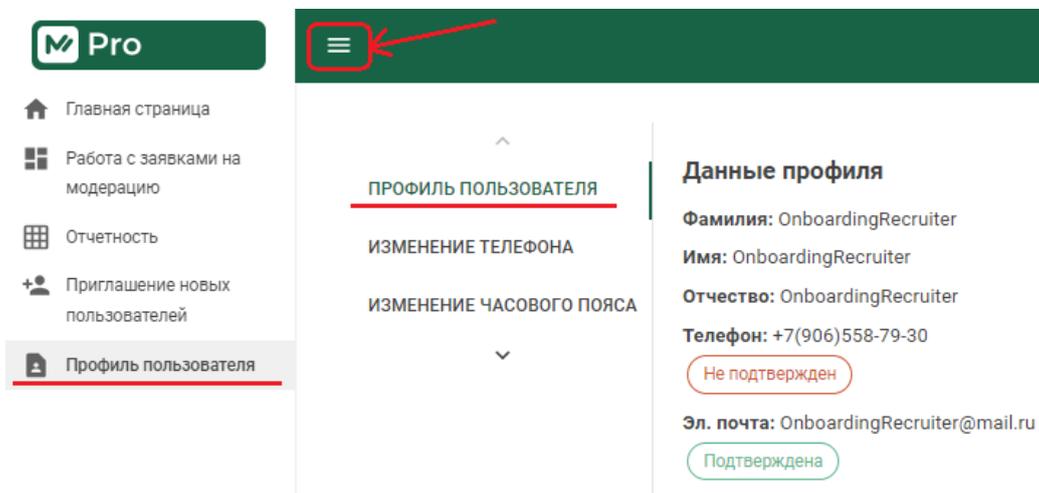


Рис. 9. Раздел Профиль пользователя

### 2.1. НАСТРОЙКИ ПРОФИЛЯ

В Профиле пользователя доступны следующие настройки:

- подтверждение/изменение телефона;
- изменение часового пояса.

#### 2.1.1. Подтверждение/изменение телефона

Для подтверждения указанного номера телефона необходимо нажать на кнопку «Отправить смс с подтверждением» вкладки «Изменение телефона» раздела Профиль пользователя основного меню Личного кабинета (см. Рис. 10).

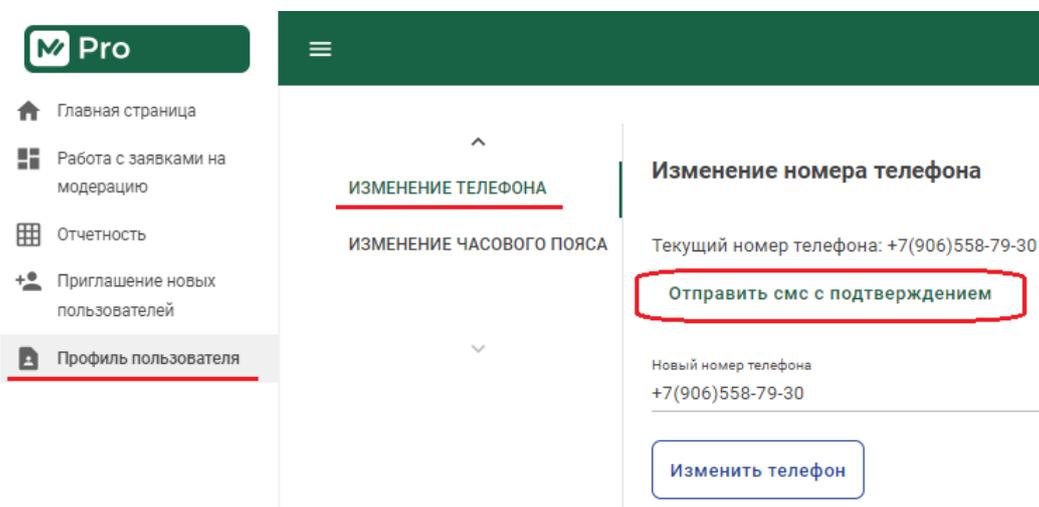


Рис. 10. Вкладка Изменение телефона

Полученный 6-ти значный код подтверждения следует указать в поле «Код из СМС» и нажать кнопку «Подтвердить код» (см. Рис. 11).

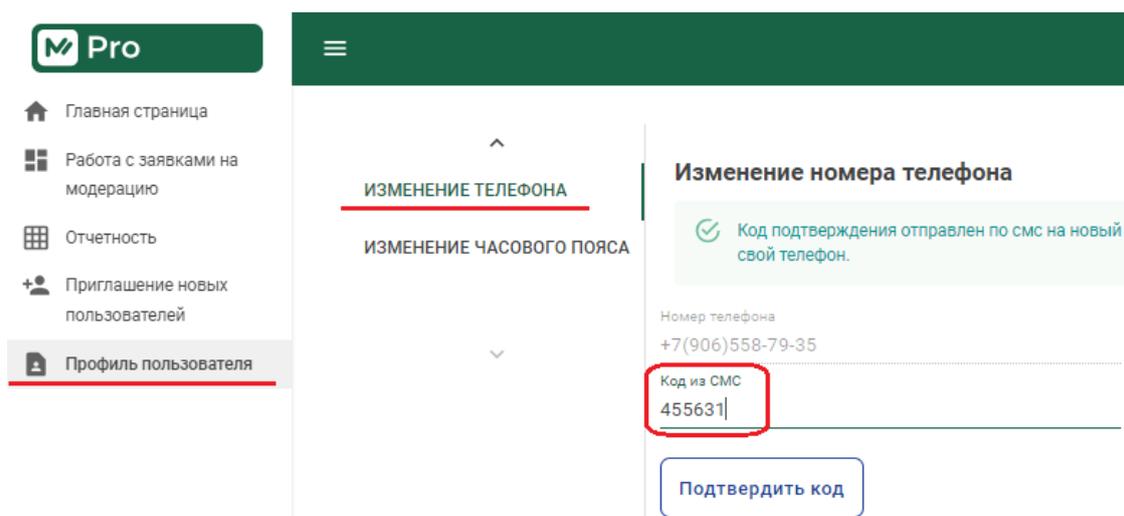


Рис. 11. Подтверждение номера телефона

Для внесения изменений в указанный ранее номер телефона необходимо ввести новый номер в поле «Новый номер телефона», после чего нажать кнопку «Изменить телефон» (см. Рис. 12).

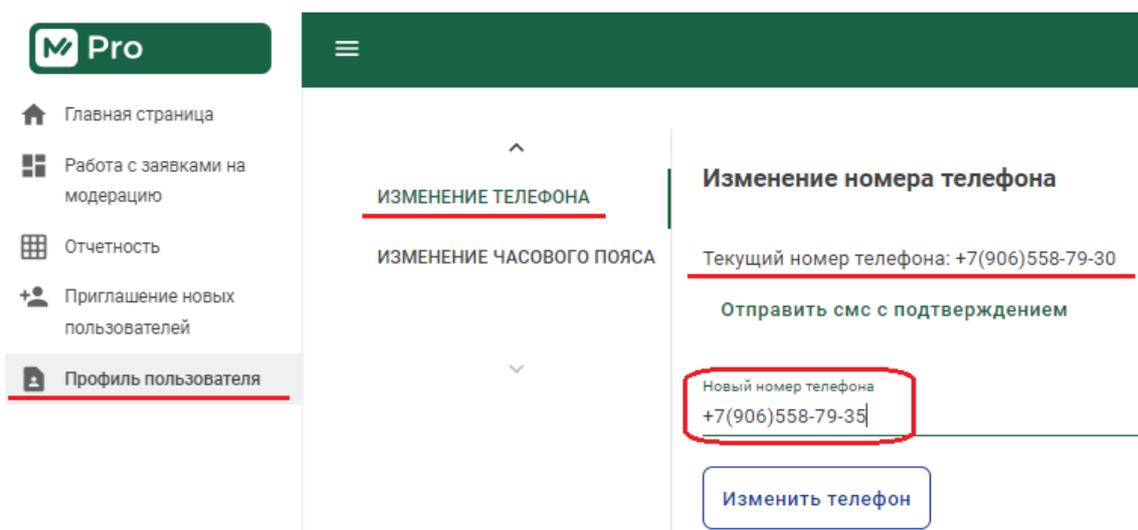


Рис. 12. Изменение номера телефона

Далее ввести код, полученный в СМС-сообщении на новый номер, в поле «Код из СМС» и нажать кнопку «Подтвердить код» (см. Рис. 12).

### 2.1.2. Изменение часового пояса

Для изменения часового пояса необходимо указать требуемое значение в формате UTC в поле «Новый часовой пояс» вкладки «Изменение часового пояса» раздела Профиль пользователя основного меню Личного кабинета, после чего для сохранения данных нажать кнопку «Изменить» (см. Рис. 13).

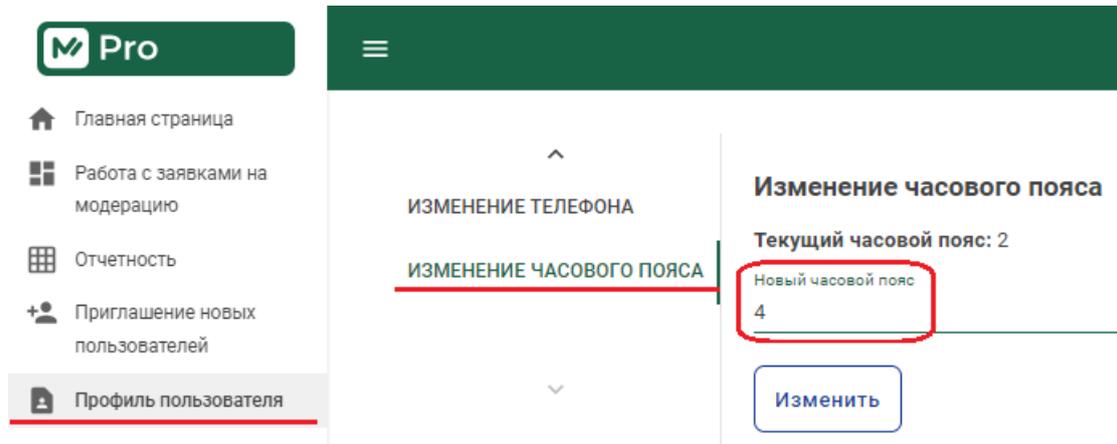


Рис. 13. Изменение часового пояса

## ЧАСТЬ 3. РАБОТА С ЗАЯВКАМИ НА МОДЕРАЦИЮ

### 3.1. НАВИГАЦИЯ

Работа Рекрутеров с заявками на модерацию осуществляется в одноименном разделе главного меню Личного кабинета площадки «М-Pro» (см. Рис. 14).

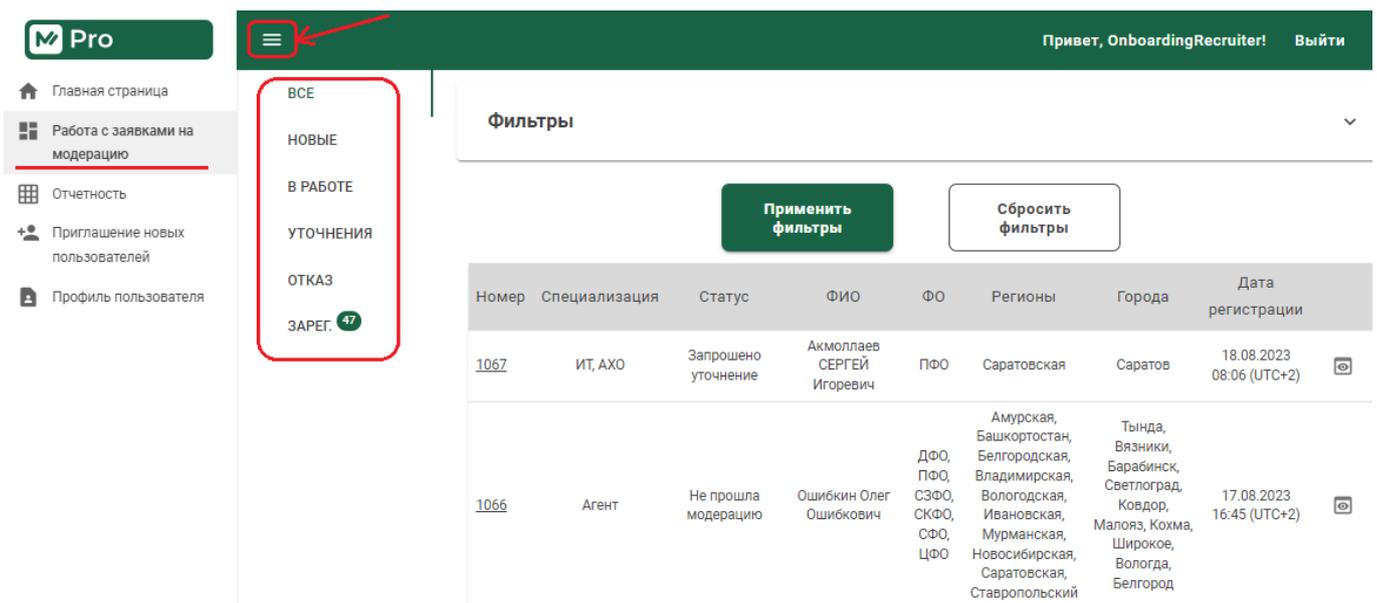


Рис. 14. Раздел Работа с заявками на модерацию

#### 3.1.1. Статусы заявок на модерацию

В разделе Работа с заявками на модерацию заявки в зависимости от текущего статуса делятся на 6 групп (см. Рис. 14, описание сверху вниз):

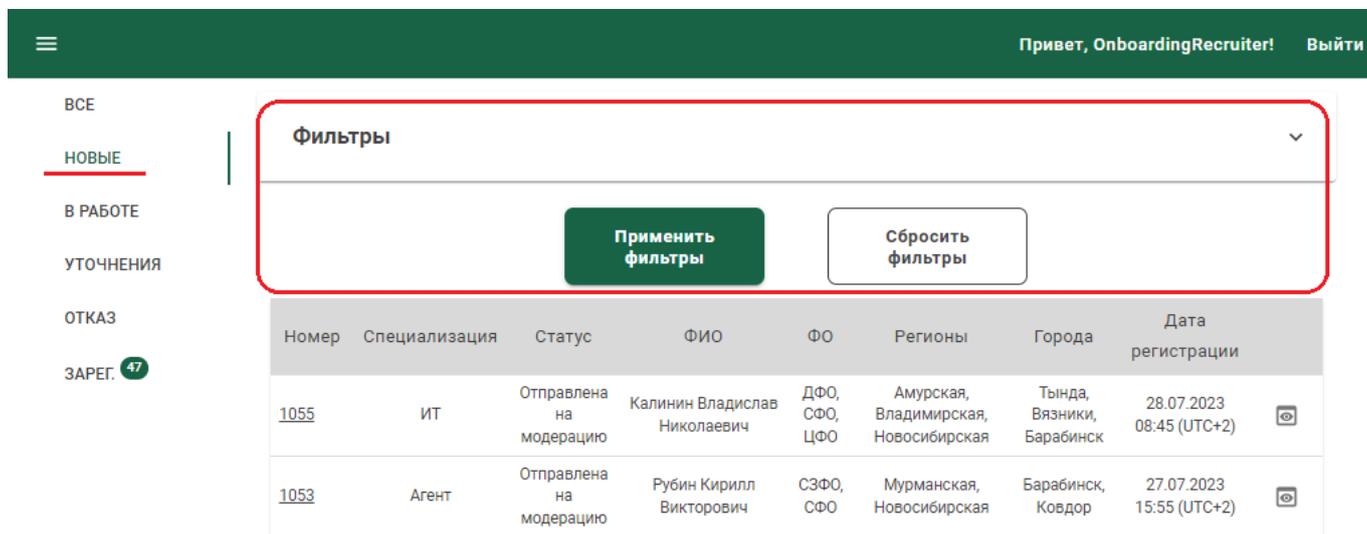
- Все – отображаются все заявки по всем Исполнителям во всех статусах;
- Новые – отображаются заявки в следующих статусах:
  - Отправлена на модерацию – заявки, переданные Исполнителями на проверку Рекрутеру, проверяющий Рекрутер не назначен;
- В работе – отображаются заявки в следующих статусах:

- Взята на рассмотрение – заявки, взятые Рекрутером на проверку;
  - Запрошено уточнение – заявки, по которым Рекрутер в ходе проверки запросил у Исполнителя дополнительную информацию;
- Уточнения – отображаются заявки в следующих статусах:
- Уточнение предоставлено – заявки, по которым Исполнители предоставили запрашиваемое Рекрутером уточнение на этапе проверки;
- Отказ – отображаются заявки в следующих статусах:
- Не прошла модерацию – заявки, по которым Исполнители не прошли проверку Рекрутером и не получают доступа к работе на площадке;
- Зарегистрированы – отображаются заявки в следующих статусах:
- Проверки пройдены – заявки, по которым Исполнители прошли проверку Рекрутером и получили доступ к работе на площадке;
  - Импортировано – заявки, загруженные в сервис администратором площадки из файла формата MS Excel.

## 3.2. РАБОТА С ЗАЯВКАМИ НА МОДЕРАЦИЮ

### 3.2.1. Поиск новых заявок

Новые заявки отображаются на вкладке Новые раздела Заявки на модерацию главного меню Личного кабинета площадки «М-Pro» (см. Рис. 15).



Номер	Специализация	Статус	ФИО	ФО	Регионы	Города	Дата регистрации
<a href="#">1055</a>	ИТ	Отправлена на модерацию	Калинин Владислав Николаевич	ДФО, СФО, ЦФО	Амурская, Владимирская, Новосибирская	Тында, Вязники, Барабинск	28.07.2023 08:45 (UTC+2)
<a href="#">1053</a>	Агент	Отправлена на модерацию	Рубин Кирилл Викторович	СЗФО, СФО	Мурманская, Новосибирская	Барабинск, Ковдор	27.07.2023 15:55 (UTC+2)

Рис. 15. Вкладка Новые в разделе Заявки на модерацию

Панель фильтрации позволяет задавать дополнительные условия выбора заявок на заданной вкладке (см. п. 3.2.2.).

### 3.2.2. Работа с фильтрами

Настройка условий отображения заявок в таблице доступна в верхней части раздела Работа с заявками на модерацию главного меню Личного кабинета площадки «М-Pro» (см. Рис. 16).

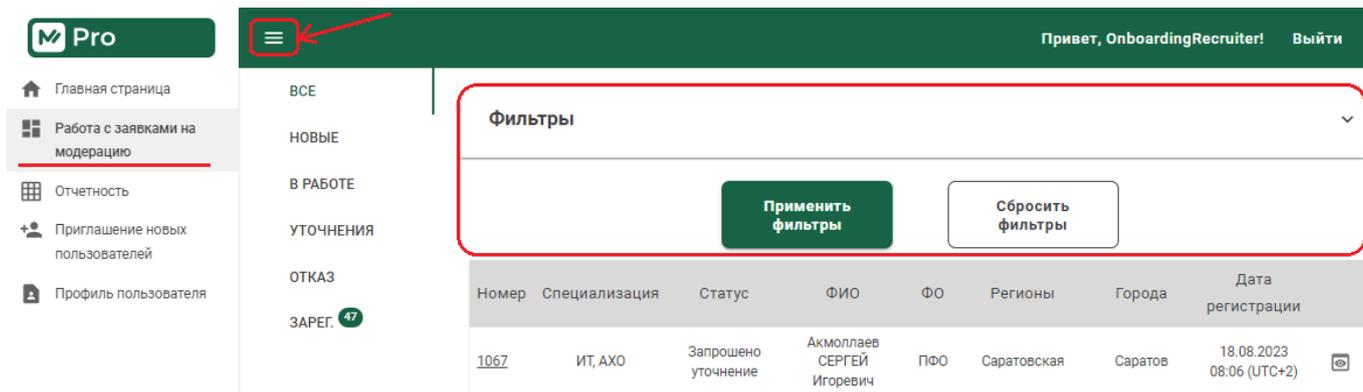


Рис. 16. Панель работы с фильтрами заявок на модерацию

Панель фильтрации состоит из 2-х частей: панели отображения установленных фильтров (см. Рис. 17, верхняя часть) и панели управления фильтрами – набора кнопок (см. Рис. 17, нижняя часть).

Развернуть/свернуть панель отображения фильтров возможно по кнопке «галочка вниз/вверх» – показана в правой части рис. 17.

Применение фильтрации к таблице заявок на модерацию осуществляется посредством указания требуемых значений в соответствующих полях панели фильтрации и нажатия кнопки «Применить фильтры» (см. Рис. 17).

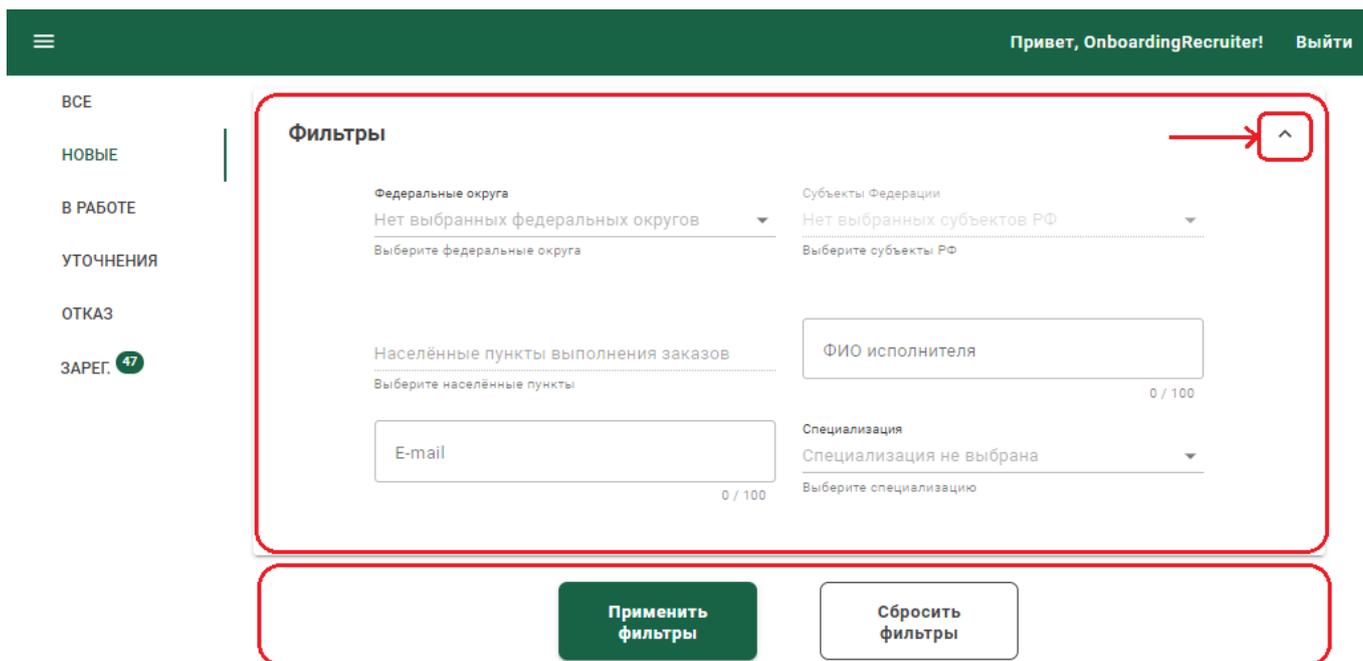


Рис. 17. Выбор фильтров заявок

Кнопка «Сбросить фильтры» позволяет очистить поля панели фильтрации и отобразить полный список записей в таблице заявок.

### 3.2.3. Просмотр данных заявки

Форма просмотра заявки может быть открыта из раздела Заявки на модерацию (см. Рис. 14) основного меню Личного кабинета сервиса «M-Pro» посредством клика левой клавишей мыши по номеру заявки в таблице заявок (см. Рис. 18).

Рис. 18. Форма просмотра заявки на модерацию

### 3.2.4. Взятие заявки на проверку

Рекрутер берет на проверку заявки на модерацию в следующих статусах (описание статусов заявок приведено в п. 3.1.1.):

- Отправлена на модерацию;
- Импортировано.

У Рекрутера в работе могут находиться находятся заявки на модерацию в статусах:

- Взята на рассмотрение – после «взятия на себя» заявок в статусах «Отправлена на модерацию» и «Импортировано»;
- Запрошено уточнение – по заявке в статусе «Взята на рассмотрение» у Исполнителя запрашивается дополнительная информация;
- Уточнение предоставлено – Исполнитель предоставил дополнительную информацию по заявке.

Взятие заявки на проверку Рекрутером осуществляется по кнопке «Взять на себя» формы проверки заявки (см. Рис. 19, 20).

Номер	Специализация	Статус	ФИО	ФО	Регионы	Города	Дата регистрации
1055	ИТ	Отправлена на модерацию	Калинин Владислав Николаевич	ДФО, СФО, ЦФО	Амурская, Владимирская, Новосибирская	Тында, Вязники, Барабинск	28.07.2023 08:45 (UTC+2)
1053	Агент	Отправлена на модерацию	Рубин Кирилл Викторович	СЭФО, СФО	Мурманская, Новосибирская	Барабинск, Ковдор	27.07.2023 15:55 (UTC+2)

Рис. 19. Вызов формы проверки заявки на модерацию

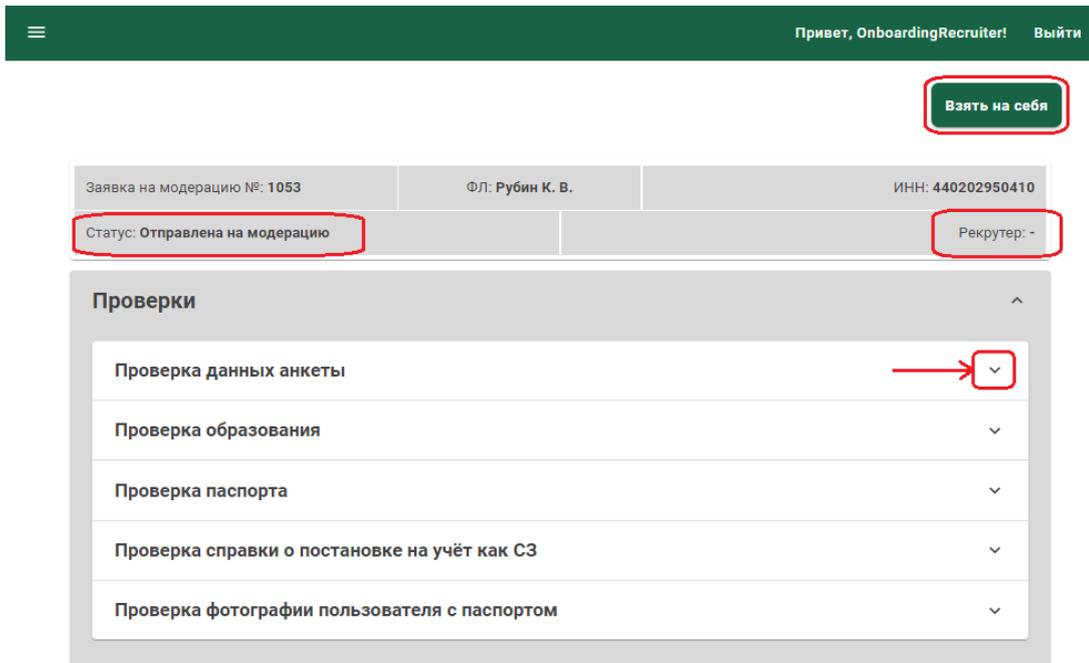


Рис. 20. Взятие заявки на модерацию Рекрутером на проверку

После взятия заявки в работу – заявка закрепляется за Рекрутером, статус меняется на «Взята на рассмотрение», становится доступна панель результатов проверок, а также кнопки «Завершить проверку», «Открыть чат» (см. Рис. 21).

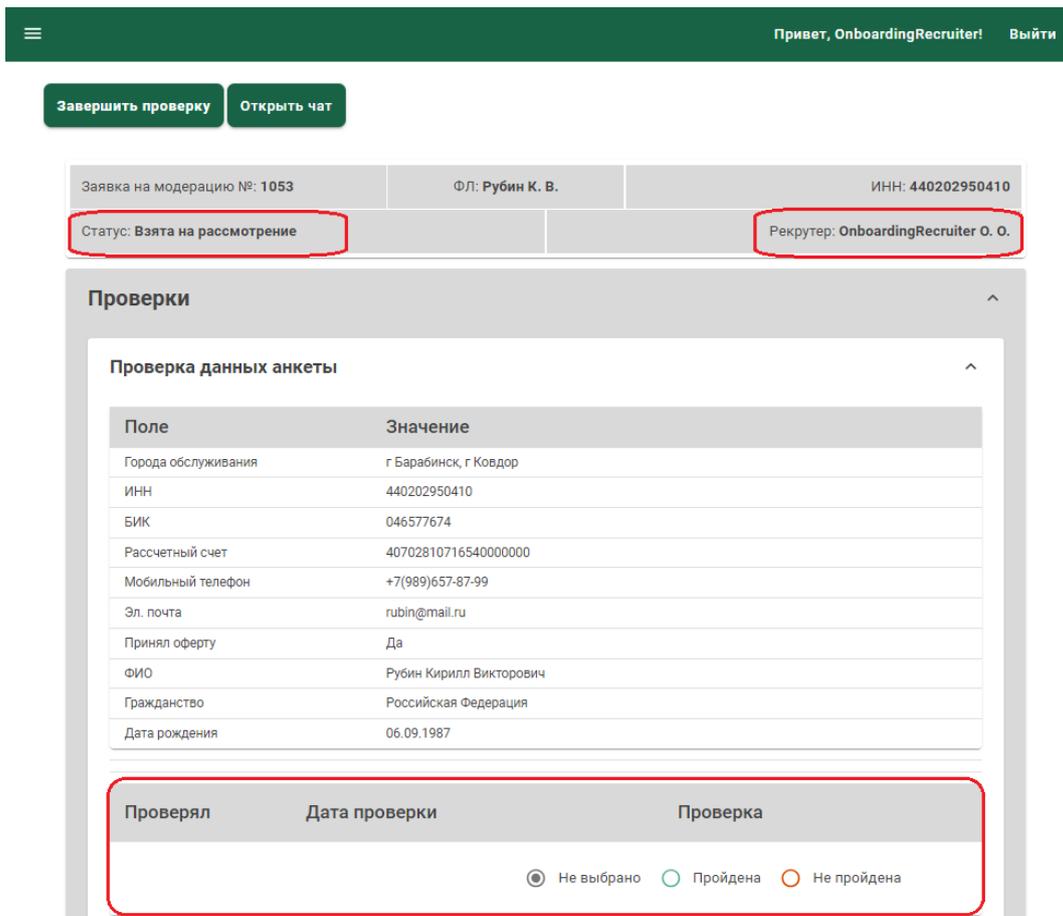


Рис. 21. Изменение статуса заявки при взятии на проверку

Для завершения проверки заявки Рекрутеру необходимо пройти по всем блокам проверки заявки (развернуть/свернуть данные для проверки можно по кнопке «галочка вниз/вверх» напротив каждого блока информации – см. Рис. 20):

- проанализировать введенные данные,
  - принять решение о прохождении проверки данных,
  - указать результат на панели проверки,
- после чего нажать кнопку «Завершить проверку» (см. Рис. 21).

По нажатию кнопки «Завершить проверку» в зависимости от результатов блоков проверок (см. Рис. 21, нижняя часть) заявка может перейти в статус:

- Проверки пройдены – если во всех блоках проверяемой информации указан результат «Пройдена»;
- Не прошла модерацию – если хотя бы в одном блоке проверяемой информации указан результат «Не пройдена».

Заявка в статусе «Не прошла модерацию» может быть взята на проверку Рекрутером повторно на вкладке Отказ раздела Работа с заявками на модерацию по кнопке «i» напротив каждой записи в таблице заявок (см. Рис. 22).

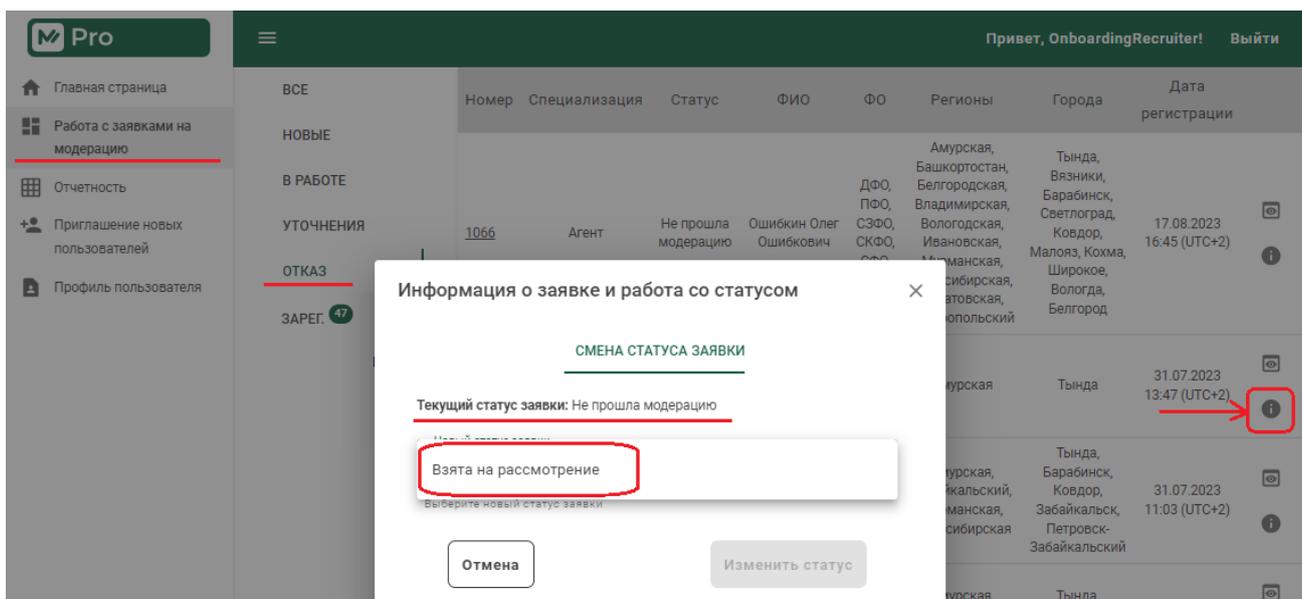


Рис. 22. Взятие в работу заявки в статусе «Не прошла модерацию»

На этой же форме Рекрутер может назначить себя в качестве проверяющего текущую заявку, указав признак «Назначить на себя» (см. Рис. 23).

СМЕНА СТАТУСА ЗАЯВКИ

Текущий статус заявки: Не прошла модерацию

Новый статус заявки

Взята на рассмотрение

Выберите новый статус заявки

Назначить на себя

Отмена

Изменить статус

Рис. 23. Форма смены статуса заявки на модерацию

После выбора нового статуса заявки необходимо сохранить изменения по кнопке «Изменить статус».

### 3.2.5. Чат по заявке

При необходимости получения дополнительной информации по заявке на этапе проверки Рекрутер может запросить ее в чате по кнопке «Открыть чат» (см. Рис. 21).

По нажатию кнопки «Запросить уточнение в чате» (см. Рис. 24):

- заявка переходит в состояние «Запрошено уточнение»;
- кнопка «Завершить проверку» становится неактивной;
- панели проверки в блоках информации становятся неактивными;
- текст сообщения отправляется Исполнителю (в чате по заявке).

#### Открытие чата для уточнения

Текст сообщения  
Пожалуйста, вложите читабельный скан паспорта|

Запросить уточнение в чате

Рис. 24. Запрос уточнения в чате

Результат изменения заявки при запросе Рекрутером уточнений у Исполнителя отображен на рис. 25.

Завершить проверку **Открыть чат**

Заявка на модерацию №: 1053      ФЛ: Рубин К. В.      ИНН: 440202950410  
 Статус: **Запрошено уточнение**      Рекрутер: OnboardingRecruiter O. O.

### Проверки

**Проверка данных анкеты**

Поле	Значение
Города обслуживания	г Барабинск, г Ковдор
ИНН	440202950410
БИК	046577674
Расчетный счет	40702810716540000000
Мобильный телефон	+7(989)657-87-99
Эл. почта	rubin@mail.ru
Принял оферту	Да
ФИО	Рубин Кирилл Викторович
Гражданство	Российская Федерация
Дата рождения	06.09.1987

Проверял	Дата проверки	Проверка
		<input checked="" type="radio"/> Не выбрано <input type="radio"/> Пройдена <input type="radio"/> Не пройдена

Рис. 25. Изменения на форме проверки заявки в статусе «Запрошено уточнение»

При передаче дополнительной информации по заявке Исполнитель переводит ее в статус «Уточнения предоставлены», тем самым активируя доступные ранее функции формы проверки заявки (см. Рис. 26).

Привет, OnboardingRecruiter! Выйти

Завершить проверку
Открыть чат

Заявка на модерацию №: 1018	ФЛ: Колотовичев А. А.	ИНН: 503215756766
Статус: Уточнение предоставлено	Рекрутер: OnboardingRecruiter O. O.	

### Проверки

#### Проверка данных анкеты

Поле	Значение
Города обслуживания	г Самара
ИНН	503215756766
БИК	044525974
Расчетный счет	30232810100000000004
Мобильный телефон	+7(909)766-54-50
Эл. почта	kolotov_art@gmail.com
Принял оферту	Да
ФИО	Колотовичев Артем Александрович
Гражданство	Российская Федерация
Дата рождения	01.01.1980

Проверял	Дата проверки	Проверка
<input checked="" type="radio"/> Не выбрано <input type="radio"/> Пройдена <input type="radio"/> Не пройдена		

Рис. 26. Изменения на форме проверки заявки в статусе «Уточнение предоставлено»

## ЧАСТЬ 4. ОТЧЕТНОСТЬ

Формирование отчетов (по зарегистрированным исполнителям, по заявкам на модерацию) доступно в разделе Отчетность основного меню Личного кабинета сервиса «M-Pro» (см. Рис. 27).

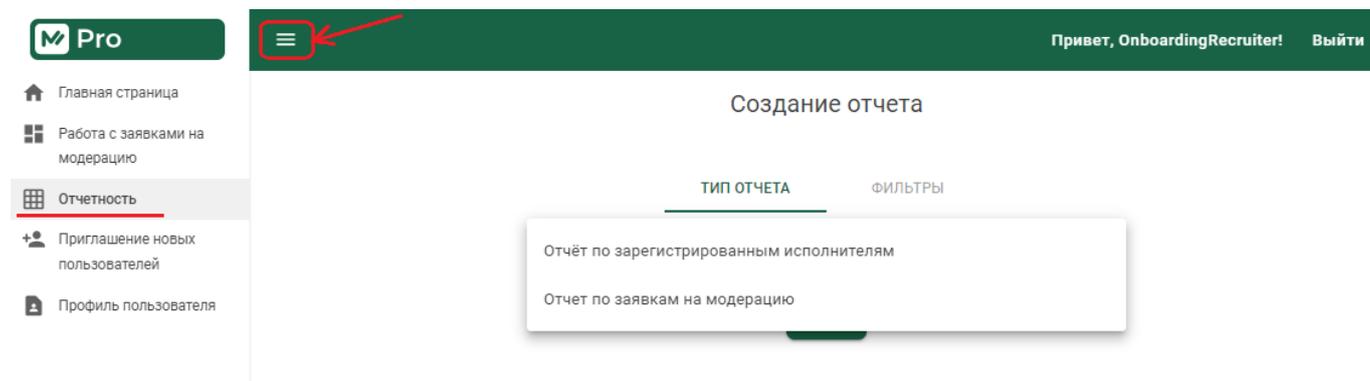


Рис. 27. Раздел Отчетность

Для формирования отчета следует выбрать нужный тип отчета из выпадающего списка одноименного поля вкладки Тип отчета формы Создания отчета и нажать кнопку «Далее» (см. Рис. 28), после чего на вкладке Фильтры указать всю необходимую информацию (см. Рис. 29).

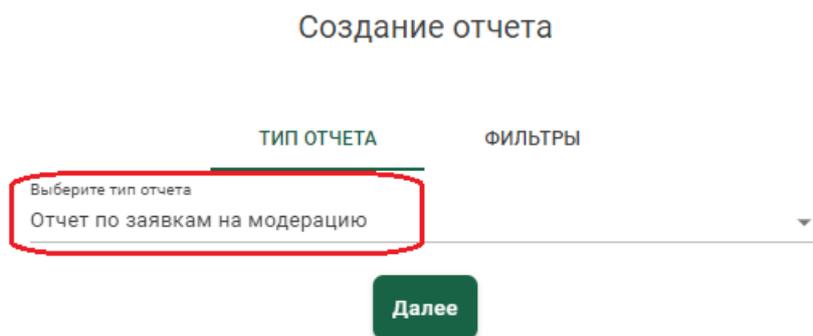


Рис. 28. Пример выбора типа отчета

## Создание отчета

ТИП ОТЧЕТА
ФИЛЬТРЫ

### Отчет по заявкам на модерацию

Субъекты Федерации  
Нет выбранных субъектов РФ

Выберите субъекты РФ

---

Города обслуживания  
Самарская обл, г Самара

Выберите населённые пункты

**Самарская обл, г Са...**

Первичные заявки

Статус заявки  
Взята на рассмотрение

Выберите статус заявки

---

Дата регистрации  
03.07.2023 → 31.07.2023

---

Временной период  
03.07.2023 → 31.08.2023

---

Рекрутер  
OnboardingRecruiter OnboardingRecruiter OnboardingRecru...

Выберите Рекрутера

**OnboardingRecruiter ...**

Выгрузить отчет

Сбросить фильтры

Рис. 29. Пример заполнения полей вкладки Фильтры

Формирование отчета происходит по нажатию кнопки «Выгрузить отчет» в формате MS Excel, ссылка на выгруженный файл отправляется письмом на электронный адрес Рекрутера, создавшего отчет (см. Рис. 30).

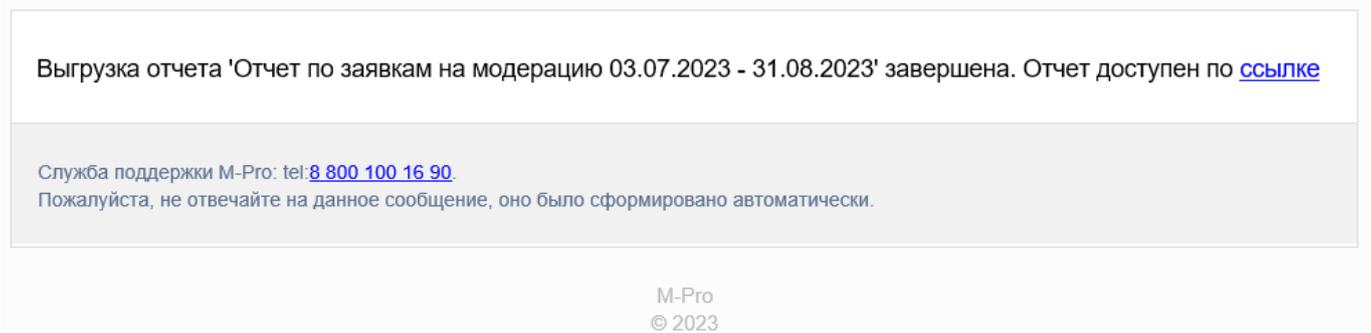


Рис. 30. Пример содержания письма с информацией о выгруженном отчете

## ЧАСТЬ 5. ПРИГЛАШЕНИЕ НОВЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Возможность отправки приглашений к сотрудничеству на площадке «М-Pro» потенциальным исполнителям доступна в разделе Приглашение новых пользователей основного меню Личного кабинета сервиса (см. Рис. 31).

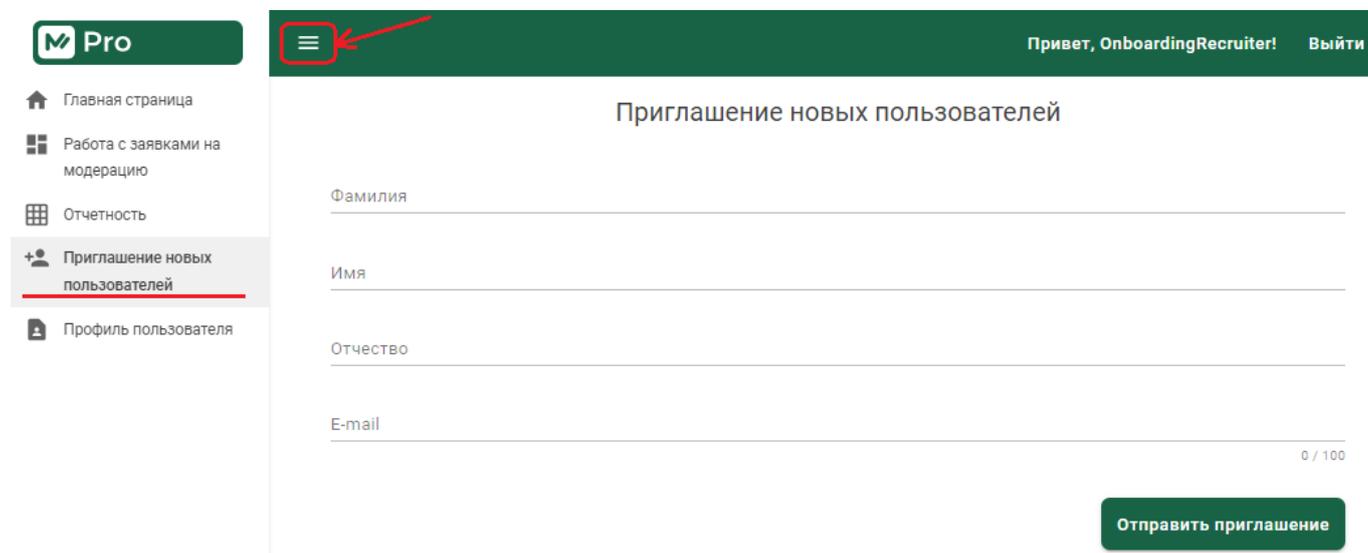


Рис. 31. Раздел Приглашение новых пользователей

Для отправки приглашения необходимо заполнить все поля формы Приглашения новых пользователей и нажать кнопку «Отправить приглашение».

Приглашение (ссылка на форму регистрации пользователя на площадке «М-Pro») отправляется письмом (см. Рис. 32) на адрес электронной почты потенциального исполнителя, указанный Рекрутером в заполненной форме.

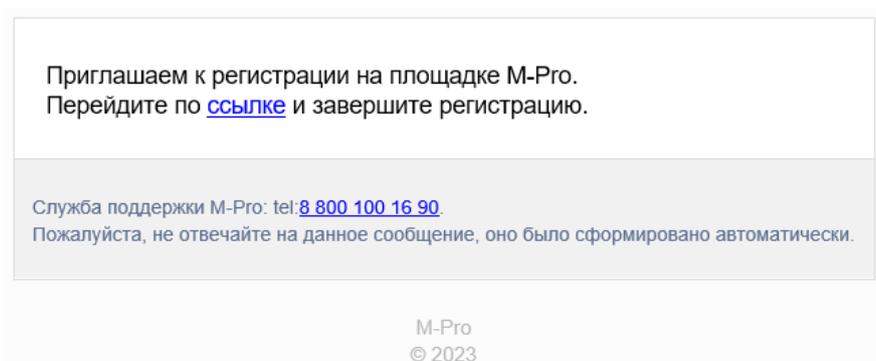


Рис. 32. Пример содержания письма-приглашения к сотрудничеству

Форма регистрации пользователей на площадке «М-Pro» изображена на рис. 33, описание порядка заполнения ее полей приведено в п. 1.1. Руководства Исполнителя.

The registration form consists of several input fields and a submit button. The fields are: 'Фамилия' (Last name) with 'Алексеев', 'Имя' (First name) with 'Игорь', 'Отчество' (Patronymic) with 'Владимирович', 'ИНН' (Tax ID) with a dashed line, 'Телефон' (Phone) with '+7(\_\_\_\_)\_\_\_\_-\_\_-\_\_', 'E-mail' with 'alekseev@mail.ru' and an envelope icon, 'Пароль' (Password) and 'Подтверждение пароля' (Confirm password) both with lock icons. A teal button at the bottom is labeled 'Зарегистрироваться'.

Рис. 33. Форма регистрации пользователя на площадке «M-Pro»

Результатом успешной отправки письма новому пользователю является всплывающее сообщение в левом верхнем углу окна сервиса (см. Рис. 34).

The screenshot shows the M-Pro interface. At the top, a dark green header contains the logo, a hamburger menu icon, and the text 'Привет, OnboardingRecruiter!' and 'Выйти'. A notification bubble in the top-left corner, highlighted with a red circle, contains a checkmark icon and the text 'Приглашение успешно отправлено.' with a close 'X' icon. Below the notification is a sidebar with menu items: 'Работа с заявками на модерацию', 'Отчетность', 'Приглашение новых пользователей' (highlighted), and 'Профиль пользователя'. The main content area is titled 'Приглашение новых пользователей' and contains a form with fields for 'Фамилия', 'Имя', 'Отчество', and 'E-mail' (with a character count '0 / 100'). A teal button at the bottom right is labeled 'Отправить приглашение'.

Рис. 34. Информирование об успешной отправке приглашения пользователю