Общество с ограниченной ответственностью ООО "НТКФ "Си-Норд"

Программное обеспечение
Система управления процессами охранного предприятия «Платформа MyAlarm»

Инструкция пользователя

Листов 18

2025

1. Общие положения

1.1. Разработчик Программы для ЭВМ

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «НТКФ «Си-Норд».
Сокращенное наименование: ООО «НТКФ «Си-Норд».

1.2. Назначение документа

Настоящий документ содержит информацию, необходимую для эксплуатации экземпляра программного обеспечения «Система управления процессами охранного предприятия «Платформа MyAlarm», сокращенное наименование «Платформа MyAlarm», (далее по тексту - Программа).

1.3. Полное наименование Программы для ЭВМ, обозначение

Полное наименование программы: «Система управления процессами охранного предприятия «Платформа MyAlarm»
Сокращенное наименование программы: «Платформа MyAlarm»

2. Web-приложение пользователя

«Система управления процессами охранного предприятия «Платформа MyAlarm» предоставляется в виде Интернет-сервиса (SaaS). Доступ к сервису предоставляется для зарегистрированных в системе пользователей при помощи web-приложения пользователя (далее по тексту – Приложение), использование которого осуществляется при помощи web-браузера.

Приложение включает следующую функциональность:

- Автоматическое создание заявок по проблемным объектам;
- Отслеживание показателей по количеству ложных срабатываний ОС и количества выездов ГБР;
- Отчёты по проблемным объектам с ложными тревогами;
- Контроль работы инженеров по исправлению ложных срабатываний;
- Интерфейс диспетчера для создания и распределения заявок на обслуживание объектов по инженерам;
- Информационная панель руководителя с показателями по тревогам и выездами ГБР в статике и в динамике;
- Управление заявками на обслуживание объектов;
- Формирование полной информации по заявке на обслуживание для инженеров;
- Контроль выполнения заявок: обязательные отчёты по выполненным работам, статус о выполнении работ, проверка заявки и полноценное закрытие диспетчером;

- Автоматическое отключение объекта на пульте охраны на время обслуживания и включение обратно по завершению работ.

Системные требования

Для работы Приложения необходим доступ в Интернет.

Для корректного использования Приложения рекомендуем выполнить следующие пункты:

- устройство пользователя должно быть оснащено дисплеем 13 дюймов и более;
- устройство пользователя должно быть оснащено ОЗУ 2 Гб и более
- рекомендованный браузер: Chrome

3. Установка, удаление и обновление приложения

Web-приложение доступно по фиксированному адресу в сети Интернет. Доступ к нему осуществляется средствами web-браузера. Обновление выполняется разработчиком и доступно пользователю сразу после его применения. Каких-либо действий по установке, удалению и обновлению со стороны пользователя не требуется.

4. Запуск и остановка приложения

Начало и прекращение работы с web-приложением выполняется стандартными инструментами работы с web-страницами. Началом работы считается загрузка web-страницы в окне браузера.

5. Интерфейс приложения

Основной функционал “Платформа MyAlarm” включает:

1. Отчёты по проблемным объектам с ложными тревогами;
2. Отслеживание показателей по количеству ложных срабатываний ОС и количества выездов ГБР;
3. Автоматическое создание заявок по проблемным объектам;
4. Контроль работы инженеров по исправлению ложных срабатываний;
5. Информационная панель руководителя с показателями по тревогам и выездами ГБР в статике и в динамике;
6. Управление заявками на обслуживание объектов;
7. Интерфейс диспетчера для создания и распределения заявок на обслуживание объектов по инженерам;
8. Формирование полной информации по заявке на обслуживание для инженеров;
9. Контроль выполнения заявок: обязательные отчёты по выполненным работам, статус о выполнении работ, проверка заявки и полноценное закрытие диспетчером.

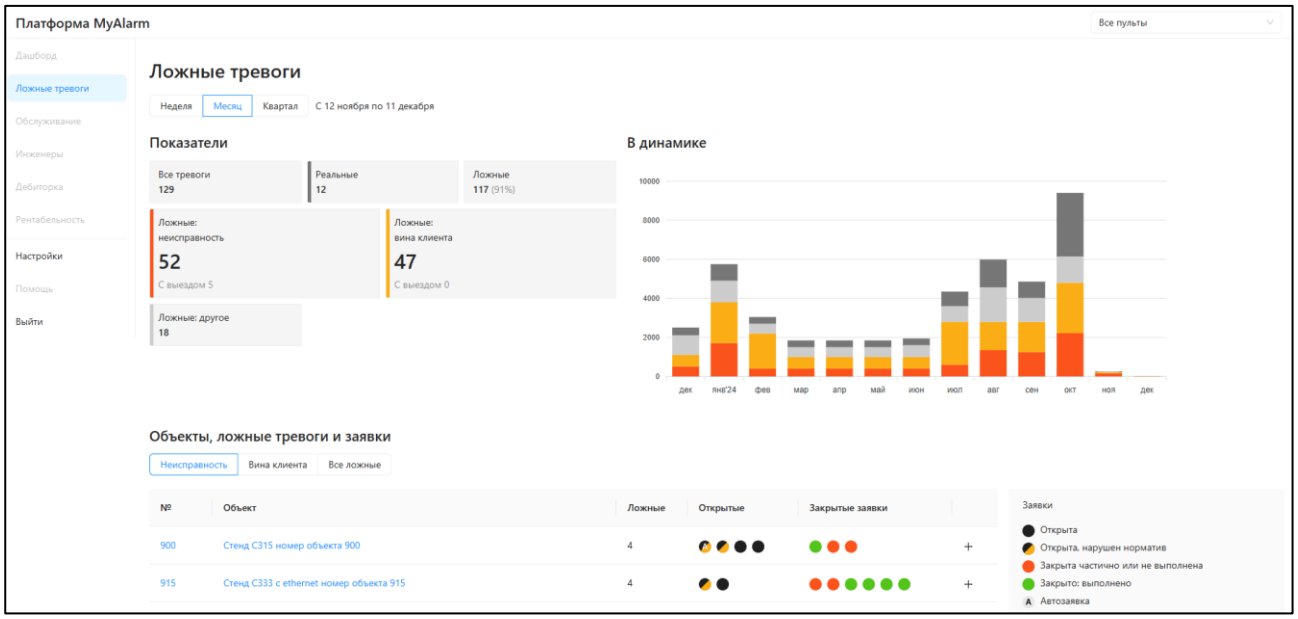

Рисунок 1 – Web-интерфейс “Платформа MyAlarm”

6. Работа с приложением

6.1. Авторизация

Авторизация в “Платформа MyAlarm” доступна только зарегистрированным пользователям. Регистрация осуществляется разработчиком.

Для авторизации в “Платформа MyAlarm” необходимо открыть https://platform.cnord.net и ввести электронную почту и пароль зарегистрированного пользователя и нажать кнопку “Войти”.

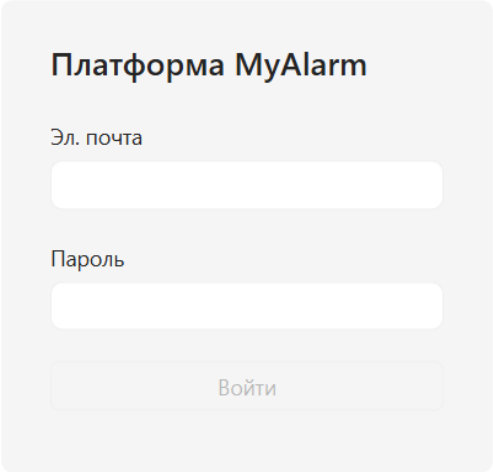

Рисунок 2 - Авторизация в “Платформа MyAlarm”

При успешной авторизации открывается web-интерфейс “Платформа MyAlarm”.

При неуспешной авторизации выводятся ошибки о некорректно или неправильно введенных данных для авторизации.

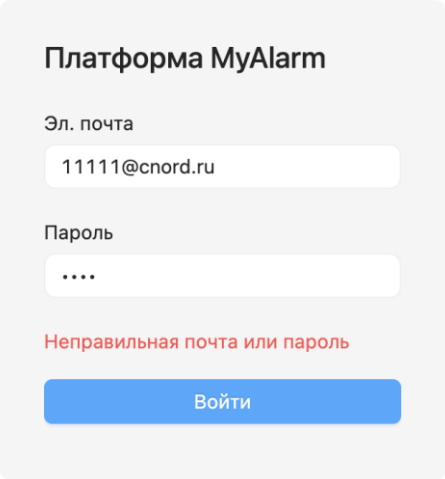

Рисунок 3 - Неуспешная авторизация

6.2. Выход из приложения

Для выхода из “Платформа MyAlarm” необходимо нажать “Выйти” на главной странице.

6.3. Главная страница

Главная страница - это страница, которая открывается сразу после авторизации в “Платформа MyAlarm”.

На данной странице отображены показатели и графики по ложным и реальным тревогам, список объектов с ложными тревогами и заявками/автоматическими заявками на обслуживание по этим объектам с установленными причинами ложных тревог, все данные можно отобразить по выбранной инсталляции ППО “Центру охраны” за выбранный период, а также инициировать создание заявки на обслуживание.

Также, с главной страницы можно перейти на страницу “Настройки”, которая находится в меню слева.

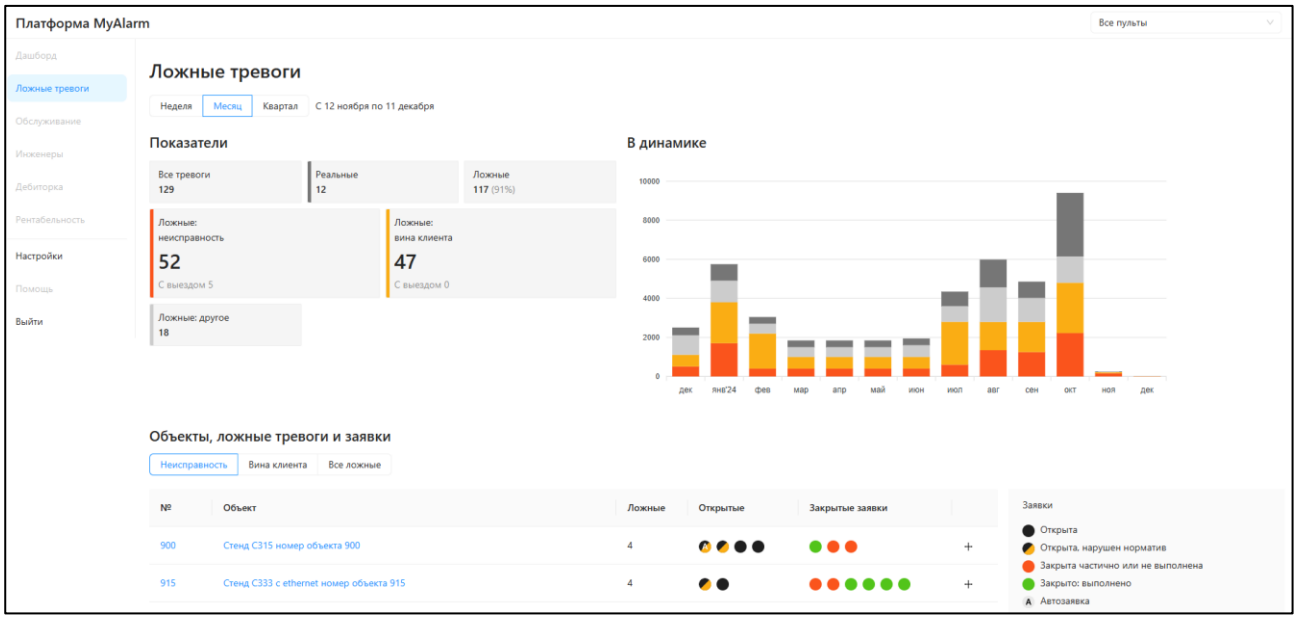

Рисунок 4 - Главная страница

6.4. Выбор инсталляции ППО “Центра охраны”

В “Платформа MyAlarm” можно выбрать инсталляцию ППО “Центр охраны”, по которой нужно отобразить данные. В выпадающем меню можно выбрать либо какой-то один пункт, либо отобразить данные по всем инсталляциям ППО “Центрам охраны”.

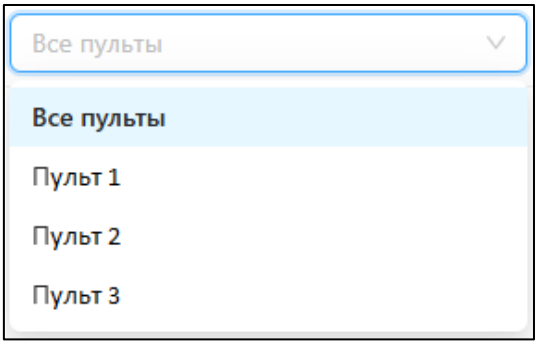

Рисунок 5 - Выбор Центра охраны

6.5. Выбор периода

В “Платформа MyAlarm” можно выбрать период, за который нужно отобразить данные: неделя, месяц, квартал. Справа от выбранного периода отображаются даты, за которые отображаются данные.

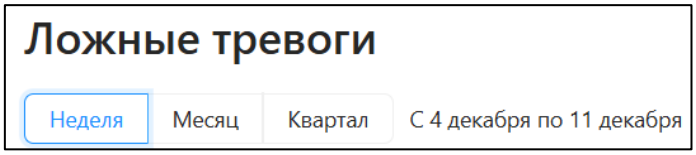

Рисунок 9 - Выбор периода “Неделя”

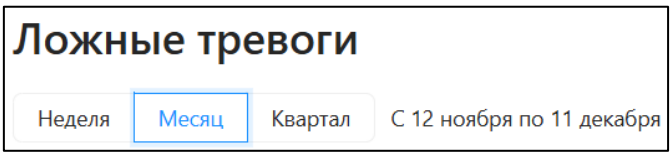

Рисунок 10 - Выбор периода “Месяц”

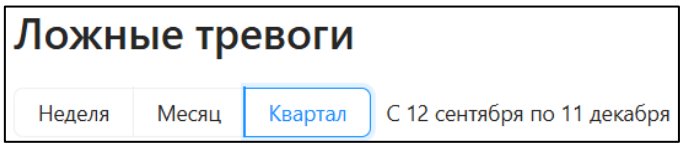

Рисунок 6 - Выбор периода “Квартал”

6.6. “Показатели”

В разделе “Показатели” отображаются количество отмен за выбранный период:

- Все тревоги;
- Реальные тревоги;
- Ложные тревоги:
  - Ложные: неисправность;
  - Ложные: вина клиента;
  - Ложные: другое;
  - Ложные тревоги с выездом ГБР (для “Ложные: неисправность” и “Ложные: вина клиента”);
  - Процент ложных тревог от всех тревог.

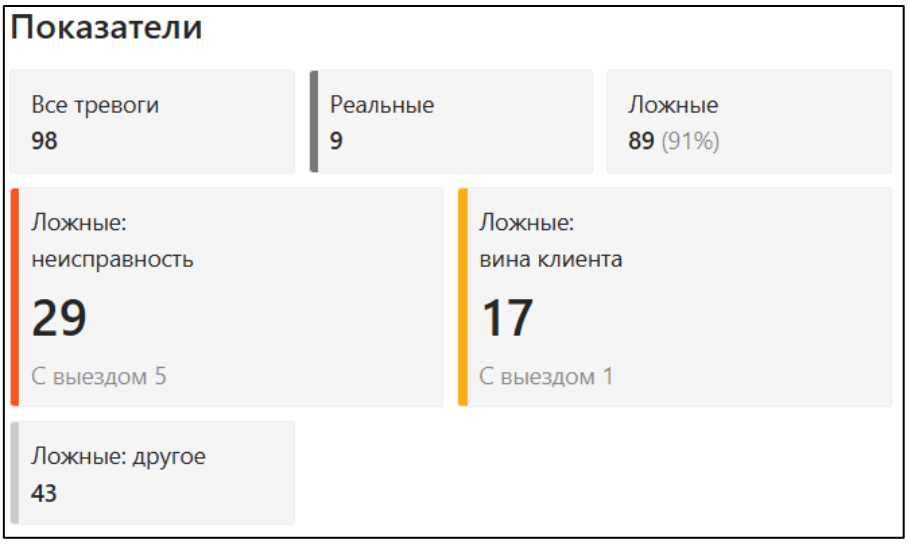

Рисунок 7 - Показатели

Поля “Реальные”, “Ложные: неисправность”, “Ложные: вина клиента” и “Ложные: другое” подсвечиваются разными цветами, которые соответствуют цветам тревог на графике “В динамике”.

6.7. “В динамике”

В разделе “В динамике” отображается график относительно того, какой период был выбран:

– Период “Неделя” - в столбцах данные за последние 12 недель. Каждая неделя года пронумерована;

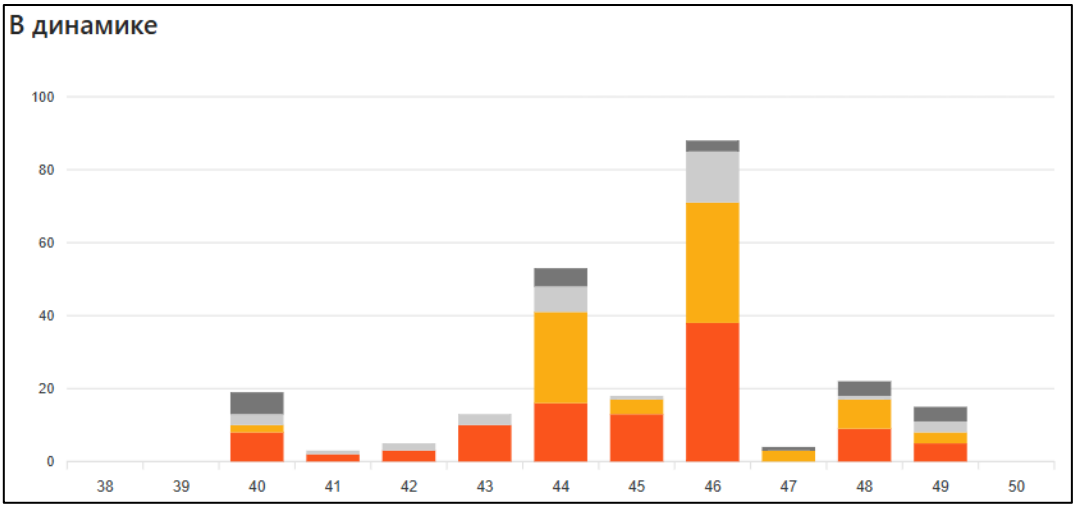

Рисунок 13 - График за период “Неделя”

– Период “Месяц” - в столбцах данные за последние 12 месяцев. Каждый месяц года подписан;

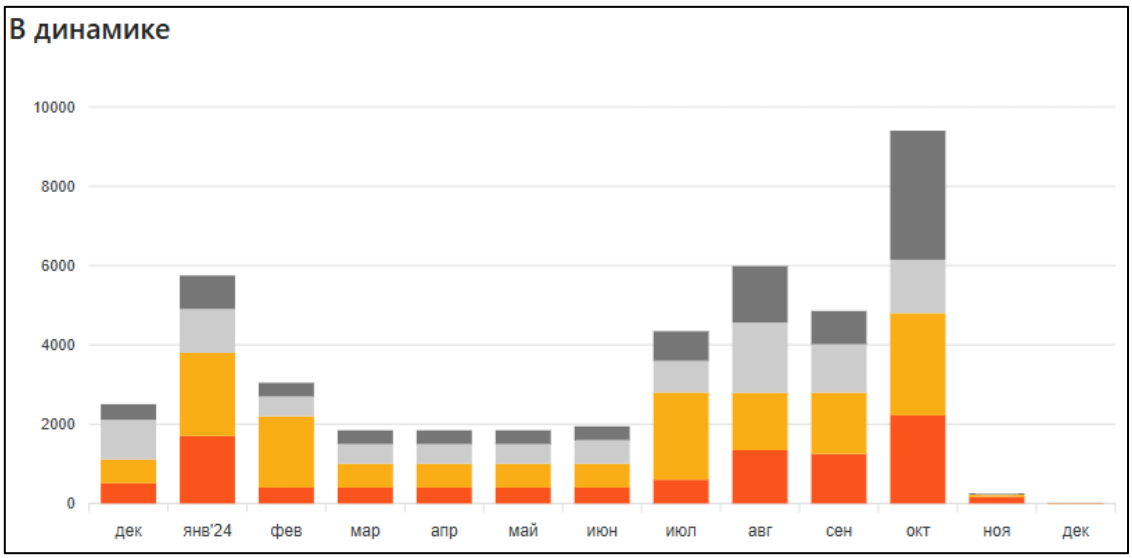

Рисунок 8 - График за период “Месяц”

– Период “Квартал” - в столбцах данные за последние 12 кварталов. Каждый квартал пронумерован.

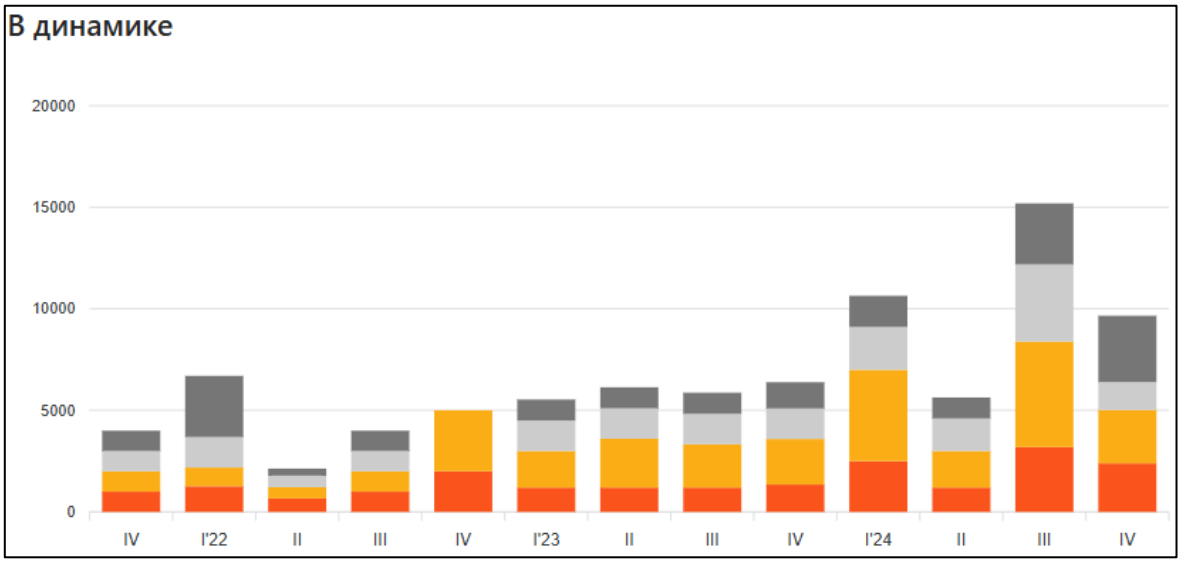

Рисунок 15 - График за период “Квартал”

Цвета на графиках соответствуют типу тревоги:

– Серый - “Реальные”;
– Светло-серый - “Другое”;
– Оранжевый - “Вина клиента”;
– Красный - “Неисправность”.

При наведении курсора на любой из столбцов появляется плашка с информацией за какой период отображаются данные в этом столбце и количество отмен по каждому типу.

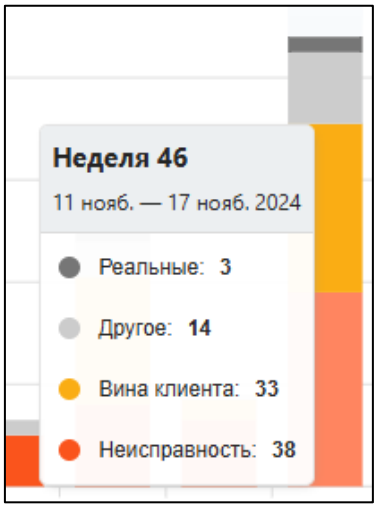

Рисунок 9 - Данные в столбце при выбранном периоде “Неделя”

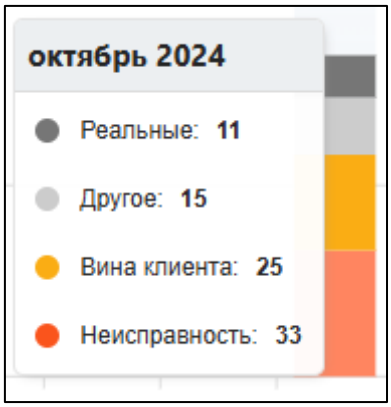

Рисунок 10 - Данные в столбце при выбранном периоде “Месяц”

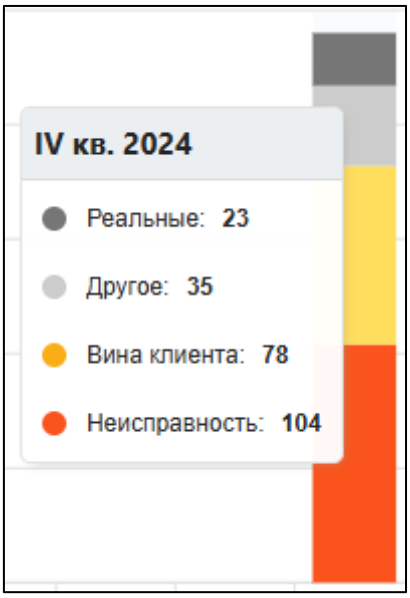

Рисунок 11 - Данные в столбце при выбранном периоде “Квартал”

6.8. “Объекты, ложные тревоги и заявки”

В разделе “Объекты, ложные тревоги и заявки” отображаются все объекты, по которым были ложные тревоги за выбранный период, а также открытые и закрытые заявки за выбранный период.

В разделе можно выбрать тип отображения объектов:

– По типу “Неисправность”. Будут отображаться только объекты, у которых была отмена тревоги “Ложная тревога: неисправность”. При выборе этого типа в таблице будут отображаться:

- Номер объекта;
- Название объекта;
- Количество ложных тревог с типом “Неисправность”;
- Открытые заявки;
- Закрытые заявки.

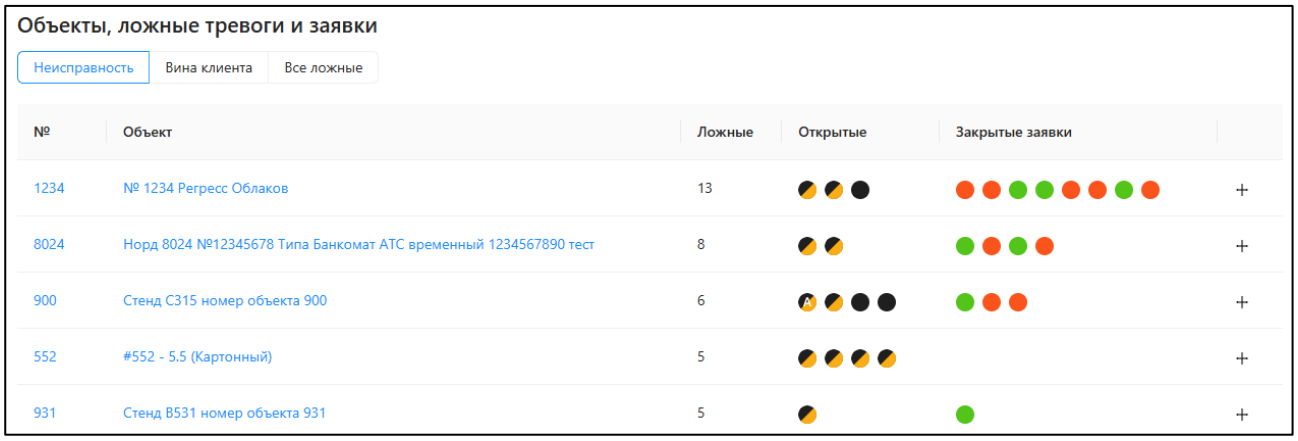

Рисунок 12 - Отображение объектов и заявок при выбранном типе “Неисправность”

– По типу “Вина клиента”. Будут отображаться только объекты, у которых была отмена тревоги “Ложная тревога: вина клиента”. При выборе этого типа в таблице будут отображаться:
  - Номер объекта;
  - Название объекта;
  - Количество ложных тревог с типом “Вина клиента”;
  - Открытые заявки;
  - Закрытые заявки.

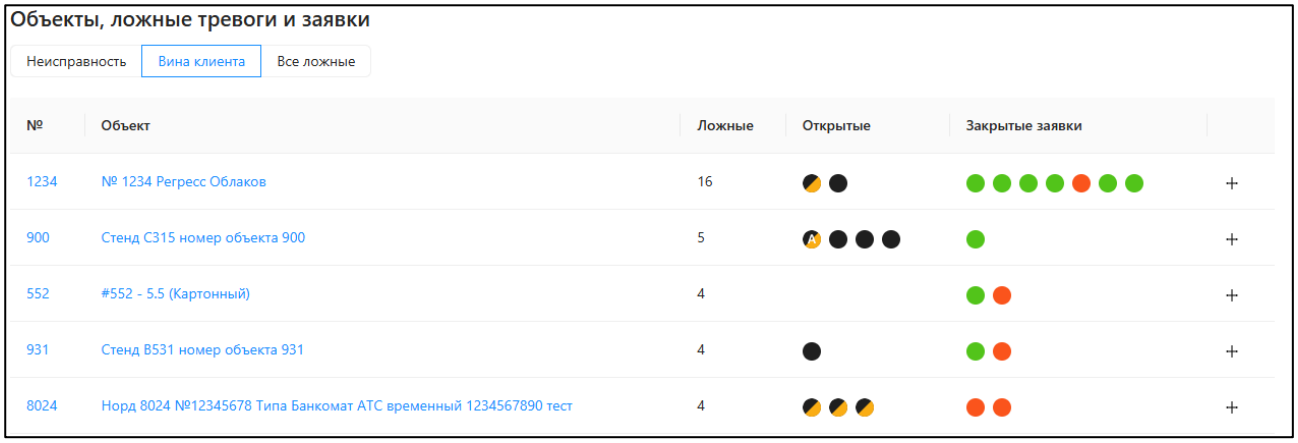

Рисунок 13 - Отображение объектов и заявок при выбранном типе “Вина клиента”

– По типу “Все ложные”. Будут отображаться только объекты с ложным типом отмены. При выборе этого типа в таблице будут отображаться:
  - Номер объекта;
  - Название объекта;
  - Количество всех ложных тревог;

- Количество ложных тревог с типом “Неисправность”;
- Количество ложных тревог с типом “Вина клиента”;
- Количество ложных тревог с типом “Другое”.

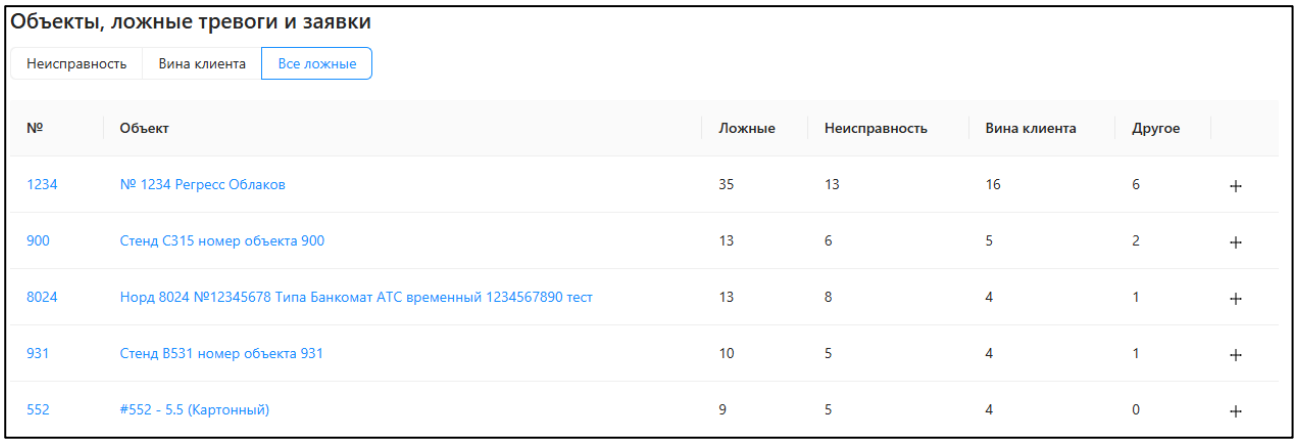

Рисунок 14 - Отображение объектов при выбранном типе “Все ложные”

Заявки отображаются в виде кружков разных цветов, каждый из которых имеет свое обозначение. Справа от таблицы есть пояснение, что означает каждый из кружков:

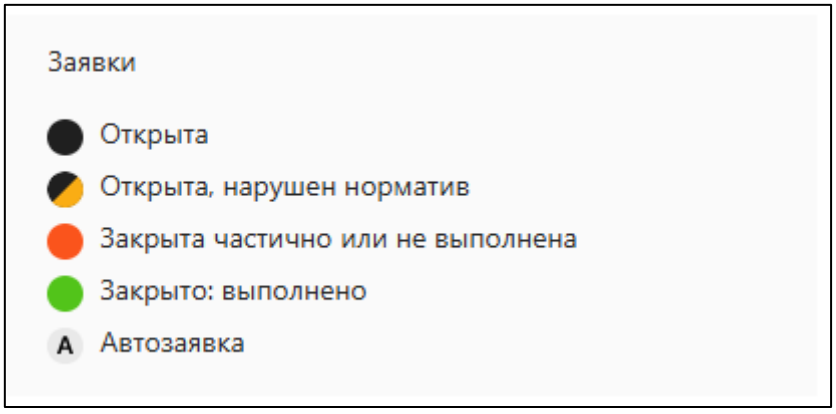

Рисунок 15 - Обозначение кружков с заявками

Заявки отображаются в столбцах с заявками:

– Открытые - попадают все заявки в статусе “Открыта”, “Назначена”, “Начата” и “Завершена”;
– Закрытые - попадают все заявки в статусе “Закрыта” после того, как будут закрыты диспетчером сервисной службы.

Из таблицы можно перейти в интерфейс управления заявками на обслуживание несколькими способами:

– Нажатием на номер или название объекта. После нажатия происходит переход на страницу “Поиск”, где автоматически заполняется строка поиска с номером объекта, на который нажали и выводится список всех заявок по этому объекту;

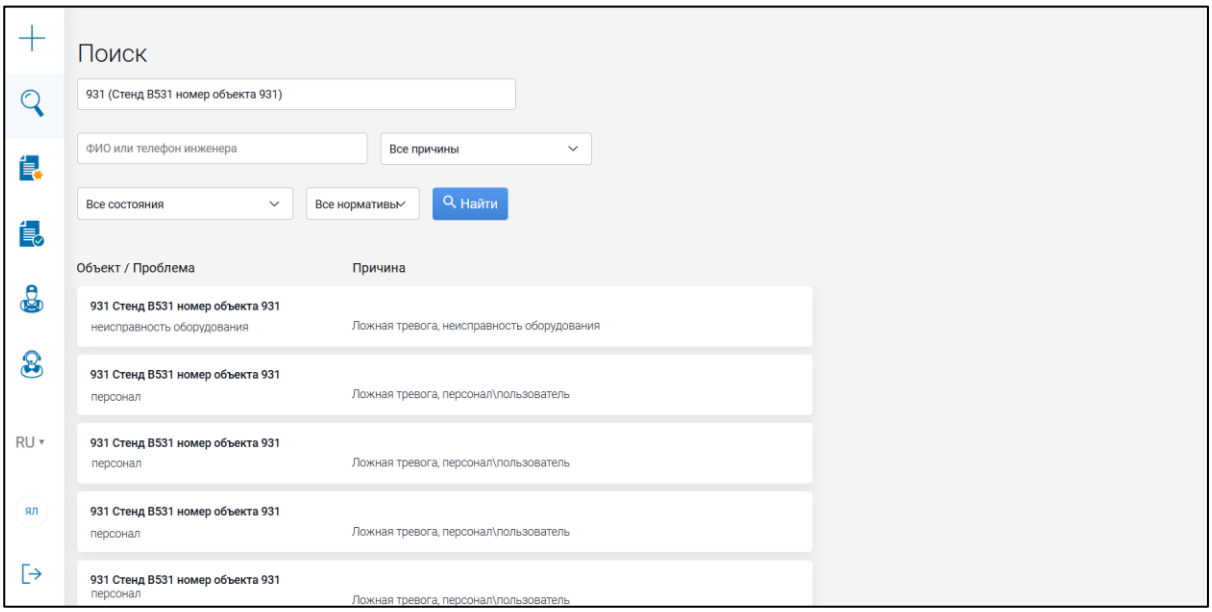

Рисунок 16 - Переход на страницу “Поиск” в интерфейсе управления заявками после нажатия на номер или название объекта

– Нажатием на любой из кружков. После нажатия происходит переход на страницу “Поиск”, где справа откроется конкретная заявка, на кружок которой нажали;

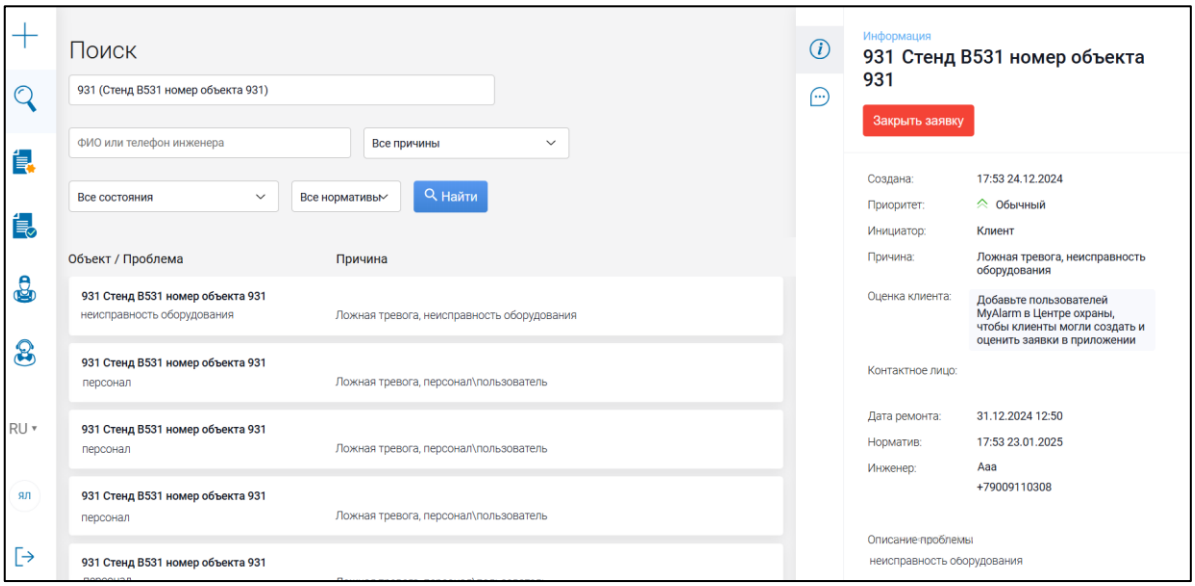

Рисунок 17 - Переход на страницу “Поиск” в “интерфейсе управления заявками после нажатия на кружок

– Нажатием на “+”. После нажатия происходит переход на окно “Добавить заявку”, где автоматически заполняется строка с номером объекта и можно создать новую заявку по этому объекту.

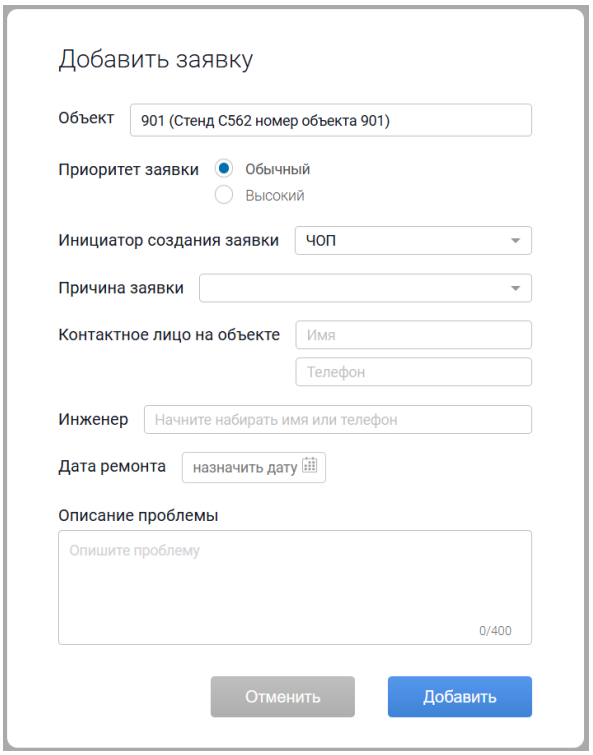

Рисунок 18 - Переход на страницу “Добавить заявку” в интерфейсе управления заявками после нажатия на “+”

В интерфейсе управления заявками причину заявки можно установить:

– На странице “Добавить заявку” при создании новой заявки.

Причина устанавливается в поле “Причина заявки” в выпадающем окне, где можно выбрать причину: “Ложная тревога, персонал/пользователь”, “Ложная тревога, неисправность оборудования” или “Причина не задана”. Поле необязательное для заполнения и его можно оставить пустым;

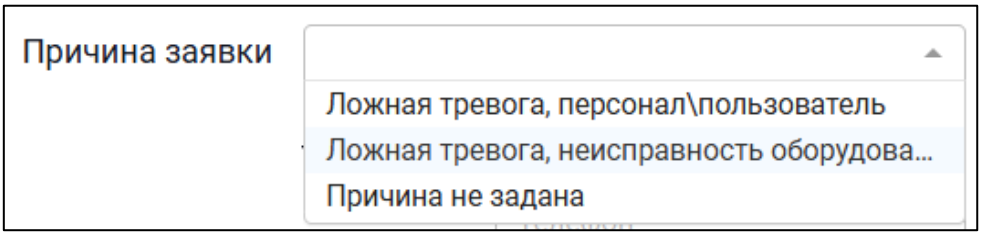

Рисунок 19 - Выбор причины заявки при создании заявки

В соответствии с выставленной причиной в заявке устанавливается дата норматива в поле “Норматив”, который рассчитывается в соответствии с выставленным значением на странице “Настройки” в “Платформа MyAlarm”. В случае, если причина не задана, дата норматива не устанавливается и поле “Норматив” в заявке отсутствует.

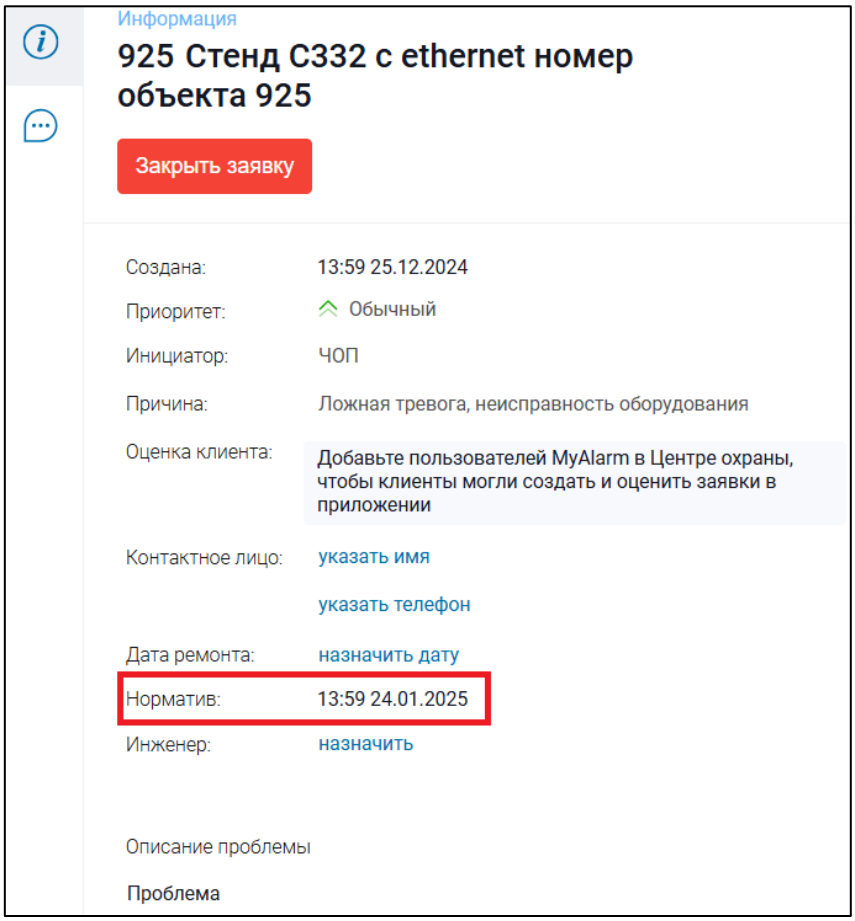

Рисунок 20 - Поле “Норматив” с датой норматива

– При редактировании заявки, которая не была взята в работу инженером.

Причину можно установить в выпадающем окне в поле “Причина”, если она не была выставлена, т.е. установлено “нет значения”, либо причину можно изменить с “Ложная тревога, персонал/пользователь” на “Ложная тревога, неисправность оборудования” и наоборот.

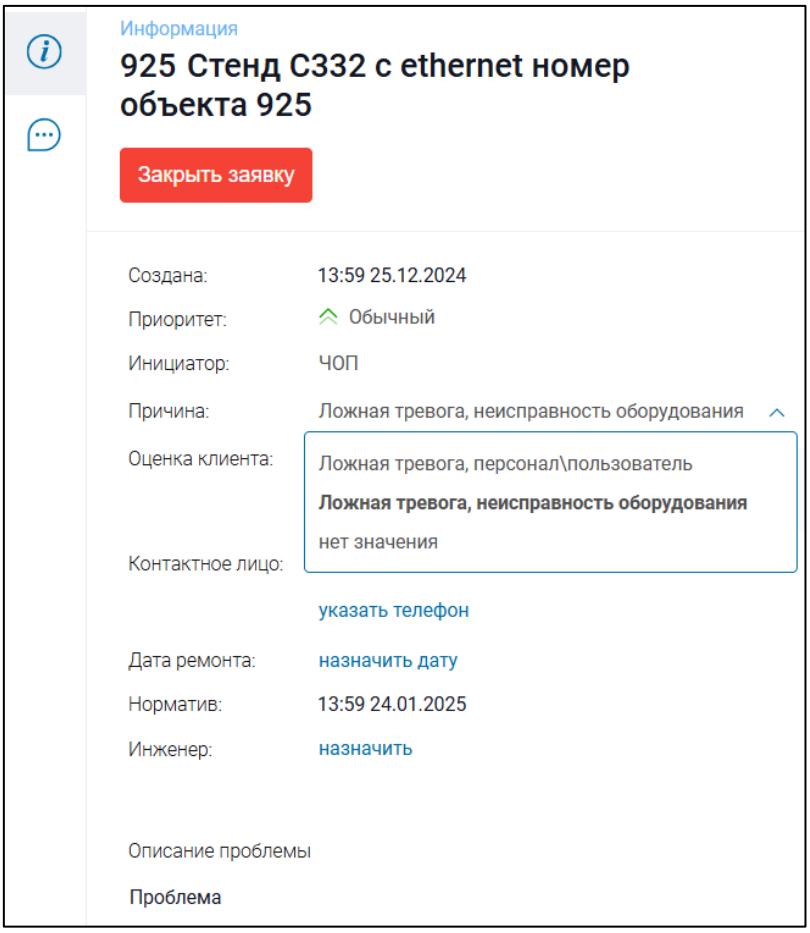

Рисунок 21 - Смена причины заявки внутри заявки

Также, как и при создании заявки дата норматива в поле “Норматив” будет установлена в соответствии с установленной причиной. Т.е., если в заявке была установлена причина “Ложная тревога, неисправность оборудования”, то дата норматива будет рассчитана для этой причины, но при смене на причину “Ложная тревога, персонал/пользователь” дата норматива пересчитается для этой причины. При смене причины на “нет значения” дата норматива не устанавливается и поле “Норматив” отсутствует.

6.9. “Настройки”

В “Платформа MyAlarm” на странице “Настройки” можно задать настройки:

- Автоматические заявки по ложным тревогам - заявки, созданные по объектам с ложными тревогами при достижении установленного значения за установленный период.

Автоматические заявки в настройках можно включить и выключить для типов “ложная: неисправность” и “ложная: вина клиента”.

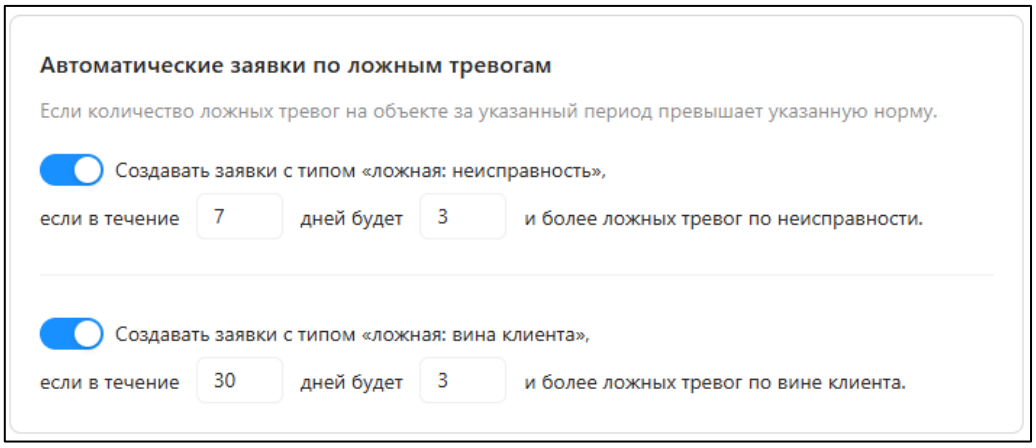

Рисунок 22 - Автоматические заявки по ложным тревогам

После первой авторизации автоматические заявки по умолчанию выключены и создаваться не будут. Если необходимо их можно включить, а затем снова выключить в любое время.

Для каждого из типов можно выставить настройки дней и отмен. Автозаявка будет создаваться, если в течении установленного количества дней произойдет установленное количество отмен.

Стандартные значения, установленные при первой авторизации:

- “Ложные: неисправность”: 7 дней и 3 ложных тревоги;
- “Ложные: вина клиента”: 30 дней и з ложных тревоги;

Допустимые значения:

- 1-30 дней;
- 1-100 отмен.

Автоматические заявки создаются только в случае, если для этого объекта нет открытых заявок с такой же причиной и даже при достижении количества отмен за установленный период автоматическая заявка создаваться не будет.

Автоматические заявки отображаются в разделе “Объекты, ложные тревоги и заявки” в виде кружка с буквой “А”.

Рисунок 23 - Автоматические заявки по ложным тревогам

В автоматически созданной заявке в описании указано, что “Заявка создана автоматически из-за большого количества ложных тревог по причине персонала.”

Все настройки по созданию автоматических заявок применяются для всех Центров охраны и всех объектов, которые есть у партнера.

– Нормативы отработки заявок - интервал, в течении которого заявка должна быть закрыта.

Нормативы можно задать “По неисправности” и “По вине клиента”.

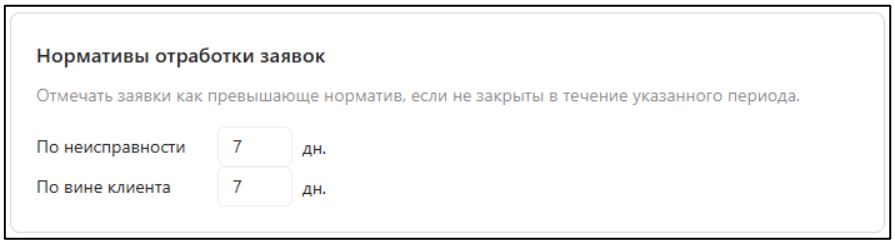

Рисунок 24 - Нормативы отработки заявок

Дата норматива задается в днях и рассчитывается от даты создания заявки. Дата норматива отображается отдельным полем в “Диспетчер MyTech” и в случае, если норматив нарушен и заявка не закрыта диспетчером в установленный интервал, дата норматива подсвечивается красным цветом.

Рисунок 25 - Нарушенный норматив

Дата норматива в заявке отображается, только при установленных причинах “Ложная: неисправность” и “Ложная: персонал”. Если в заявке не установлена причина, то дата норматива не устанавливается. В случае смены причины заявки с одной причины на другую - дата норматива также меняется в соответствии с установленной причиной.

Стандартные значения, установленные при первой авторизации:

- “По неисправности”: 7 дней;
- “По вине клиента”: 7 дней;

Все настройки по нормативам применяются для всех Центров охраны и всех объектов, которые есть у партнера.

7. Контактная информация производителя программного обеспечения

Название компании: ООО "НТКФ "Си-Норд"

Юр. адрес: 190020, город Санкт-Петербург, наб. Обводного канала, д. 199-201, литер К, помещ. 7-н, оф.2

ОГРН: 1027809182213

ИНН: 7810612773

Технический специалист-консультант:

Вокин Сергей Михайлович

e-mail: svokin@cnord.ru

тел.: +7(924)6721466