

platformaCRM

Instrukcja stanowiskowa

Urządzenia zgłoszenie awarii i obsługa

Wersja 1 2015-01-21 Przemysław Kochanek

Wersja 2 2015-01-22 Adam Cieślakowski

Wersja 3 2015-01-22 Marcin Kotynia

1 Spis treści

2	Rejestracja zgłoszenia (czytnik i kolektor danych)	2
3	Obsługa zgłoszenia	6
3.1	Reakcja na zgłoszenie (szybki start)	6
3.2	Automatyczne zlecenie serwisowe na podstawie zgłoszenia usterki	7
3.3	Ręczne zlecenie serwisowe	8
3.4	Historia zleceń na urządzenie	10
3.5	Rejestracja kosztów na zlecenie	10
3.6	Zamykanie zlecenia	10
4	Ustawienia administracyjne	11
4.1	Dostępne Procesy na czytniku	11
4.2	Powiązanie mechaników(użytkowników) odpowiedzialnych z urządzeniem	11
4.3	Konfiguracja słownika typu awarii	12

2 Rejestracja zgłoszenia (czytnik i kolektor danych)

Z menu wybieramy pozycje 8. ZGŁOSZENIE USTERKI

ZATWIERDŹ (klawisze 1-9)	
1.	REALIZUJ ZAMÓWIENIE
2.	SPRAWDŹ STAN
3.	RWP (wiele zleceń)
4.	RWP
5.	PW
6.	INWENTARYZACJA
7.	RWPW
8.	ZGŁOSZENIE USTERKI
0.	Logout
© 2015 - PlatformaCRM - 127.0.0.1	

Uzupełniamy numer seryjny urządzenia lub skanujemy jego kod.

MENU	
Wpisz numer seryjny lub zeskanuj.	
X2X38GW01046	
DALEJ	

Po wybraniu numeru seryjnego mamy możliwość

- ZMIENĆ – zmiany na inny
- Zgłoś usterkę powoduje rozpoczęcie procesu zgłaszania.

MENU
Nr seryjny: X2X38GW01046
ZMIENĆ
Zgłoś usterkę

Wpisujemy treść awarii.

ANULUJ
Opis awarii
Przebite koło.
DALEJ

Wybieramy odpowiedni wydział.

Wybieramy odpowiedni wydział.

ANULUJ	
Wydział	
031 DZIAŁ PROJEKTOWY	
0310 DZIAŁ HANDLU ZAGRANICZNEGO	
0311 DZIAŁ HANDLU KRAJOWEGO	
0312 MAGAZYN WYROBÓW GOTOWYCH I SPE	
0313 DZIAŁ KSIEGOWOSCI	
0314 KASA	
0315 DZIAŁ PLAC	
0316 ARCHIWUM	
0317 UTRZYMANIE CZYSTOSCI	
DALEJ	

Wybieramy typ awarii.

ANULUJ	
Typ awarii	
Elektryka	
Mechanika	
Automatyka	
informatyka (IT)	
Nieznana	
UTWÓRZ MAIL I ZADANIE	
UTWÓRZ TYLKO ZADANIE	

Kończymy proces wybierając jeden z przycisków

„UTWÓRZ MAIL I ZADANIE” lub

„UTWÓRZ TYLKO ZADANIE”.

DALEJ

Zapisano. Nr : Z00043/2015.

Mail wysyła się do osób przypisanych do urządzenia (z uwzględnieniem prowadzącego) na podstawie typu usterki

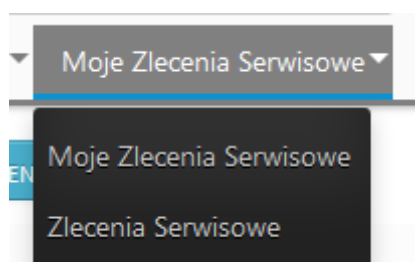
Komunikat po poprawnym zapisie.

W przypadku wysyłania maila pojawia się lista maili na które został wysłany „Dalej” powrót do ekranu startowego.

3 Obsługa zgłoszenia

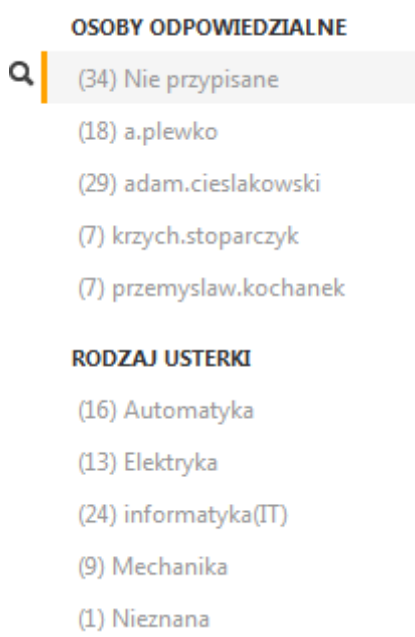
3.1 Reakcja na zgłoszenie (szybki start)

Wybieramy z menu link „Zlecenia serwisowe” lub „Moje zlecenia serwisowe”

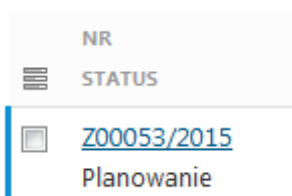


Jeśli wybrano moje zlecenia serwisowe to pojawią się wszystkie przypisane do użytkownika.

Jest też możliwość wyfiltrowania urządzeń nieprzypisanych do nikogo lub na podstawie typu usterki.



Wchodzimy w szczegóły zlecenia poprzez link na liście



W zakładce „Zlecenie serwisowe” możemy zmienić/uzupełnić informacje o zleceniu.

ZLECENIE SERWISOWE	UŻYTKOWNICY	URZĄDZENIA	ROZLICZENIE CZASU	SF
EDYCJA				
GRUPA	Z - Zgłoszenie			
WYDZIAŁ	021 KADRA PRODUKCJI			
STATUS	Planowanie			
RODZAJ AWARII	Elektryka			
NAZWA	test			
USTERKI ZGŁOSZONE	s			

W zakładce „Użytkownicy” mamy możliwość usunięcia lub dopisania osób odpowiedzialnych

Z00053/2015 - test

ZLECENIE SERWISOWE	UŻYTKOWNICY	URZĄDZENIA	ROZLICZENIE CZASU	SPECYFIKACJA PROTOKOŁU
Mechanik ▼ × POWIĄŻ				
☰	SKRÓT	UŻYTKOWNIK	IMIĘ NAZWISK..	

W zakładce „Zlecenie serwisowe” użytkownik otwiera zlecenie co rejestruje czas rozpoczęcia

3.2 Automatyczne zlecenie serwisowe na podstawie zgłoszenia usterki

Po zgłoszeniu usterki z czytnika system rejestruje zlecenie serwisowe automatycznie oraz nadaje typ zlecenia serwisowego jako „Zgłoszenie” oraz status jako „Planowanie”. Nazwa jest automatycznie generowana na podstawie nazwy urządzenia oraz numeru seryjnego. Firma uzupełniana jest z domyślnej firmy z konfiguracji, adres jest przepisywany z urządzenia bądź jest pobierany domyślny z wybranej firmy.

ZLECENIE SERWISOWE	UŻYTKOWNICY[1] REJESTR OBR BILANS PODSUMOWANIE ZLECENIA ROZLICZENIE CZASU URZĄDZENIA[1] PROD NA ZLEC
EDYCJA	
GRUPA	Z - Zgłoszenie
FIRMA	JBB
WYDZIAŁ	DZIAŁ CHŁODNICTWA
LOKALIZACJA	pl . Hala masownic .
STATUS	Planowanie
DODATKOWE	demo
NAZWA	kocioł warzelny parowy wychyłny 700 litrów KW 700PU
USTERKI ZGŁOSZONE	Testowy opis usterki.

Gdy mechanik rozpoczyna naprawę powinien ustawić status zgłoszenia na „Uruchomione”. Może on również ustawić ręcznie datę otwarcia.

Jeśli użytkownik zmieni tylko status na „Uruchomione” nie wpisując daty, system sam ją ustawi na bieżącą. Nie istnieje możliwość późniejszej zmiany daty uruchomienia.

GRUPA	Z - Zgłoszenie																																																																													
WYDZIAŁ	DZIAŁ CHŁODNICTWA																																																																													
STATUS	Uruchomione																																																																													
DATA OTWARCIA	<table border="1"> <tr> <td colspan="7">« Styczen » « 2015 »</td> <td colspan="4">Time</td> </tr> <tr> <td>MON</td> <td>TUE</td> <td>WED</td> <td>THU</td> <td>FRI</td> <td>SAT</td> <td>SUN</td> <td>01</td> <td>02</td> <td>03</td> <td>04</td> </tr> <tr> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>05</td> <td>06</td> <td>07</td> <td>08</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> <td>11</td> <td>09</td> <td>10</td> <td>11</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>16</td> <td>17</td> <td>18</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>20</td> <td>21</td> <td>22</td> <td>23</td> <td>24</td> <td>25</td> <td>17</td> <td>18</td> <td>19</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>26</td> <td>27</td> <td>28</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> <td>1</td> <td>21</td> <td>22</td> <td>23</td> <td>24</td> </tr> </table>	« Styczen » « 2015 »							Time				MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	01	02	03	04	29	30	31	1	2	3	4	05	06	07	08	5	6	7	8	9	10	11	09	10	11	12	12	13	14	15	16	17	18	13	14	15	16	19	20	21	22	23	24	25	17	18	19	20	26	27	28	29	30	31	1	21	22	23	24
« Styczen » « 2015 »							Time																																																																							
MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	01	02	03	04																																																																				
29	30	31	1	2	3	4	05	06	07	08																																																																				
5	6	7	8	9	10	11	09	10	11	12																																																																				
12	13	14	15	16	17	18	13	14	15	16																																																																				
19	20	21	22	23	24	25	17	18	19	20																																																																				
26	27	28	29	30	31	1	21	22	23	24																																																																				
NAZWA																																																																														
ZGŁOSZONE																																																																														
UJAWNIONE																																																																														

Data uruchomienia jest przez system traktowana, jako data rozpoczęcia naprawy. System automatycznie oblicza czas reakcji, jako różnicę między datą uruchomienia a datą zgłoszenia i wyświetla na ekranie.

CZAS REAKCJI 1 godzina 28 minut 47 sekund 253 milisekundy

3.3 Ręczne zlecenie serwisowe

W zakładce zlecenia serwisowe można tworzyć nowe zlecenia serwisowe

W tym celu należy:

- Wybrać typ zlecenia

Nowe Zlecenie Serwisowe

- Z - ZGŁOSZENIE
- P - PRZEGLĄD
- R - REMONT KAPITAŁNY
- X - ZLECENIE ZEWNĘTRZNE

Moje Dok. Mag.

Dokumenty

LECENIA/STATUS	LECENIA/GRUPY	DATA	NAZWA
6) Uruchomione			
4) Planowanie			
3) Zamknięte			
LECENIA/GRUPY			
7) P Przegląd			
5) R Remont kapitałny			
1) Z Zgłoszenie			
	R00004/2014	2014-12-19	"BTS2"
	P00007/2014	2014-12-03	JBB KUTER MISOWY 14666 2014-01-01
	P00006/2014	2014-12-03	JBB
	P00005/2014	2014-12-02	JBB AUTOTHERM XXIII 1402048 2014-01-01

- Uzupełnić wymagane dane

- Wybrać przycisk ZAPISZ

- Powiązać z odpowiednimi urządzeniami w zakładce urządzenia.

- Na podstawie powiązanych urządzeń zostanie nadana automatycznie nazwa zlecenia.

ZLECENIE SERWISOWE

Użytkownicy Rejestr Obr. Bilans Podsumowanie Zlecenia Rozliczenie Czasu Urządzenia Prod na Zlec

ZAPISZ X

Filtr WIECEJ

GRUPA Z - Zgłoszenie

FIRMA JBB

WYDZIAŁ ADMINISTRACJA NIERUCHOMOŚCI

LOKALIZACJA pl Łyse 07-437 siedziba ul. Kościelna 25

STATUS Planowanie

OSOBA ZGŁASZAJĄCA

E-MAIL

NR. TELEFONU

DATA OTWARCIA

USTERKI ZGŁOSZONE test

USTERKI UJAWNIONE

WYKONANE PRACE

UWAGI

platformacrm.pl

3.4 Historia zleceń na urządzenie

W systemie listę zleceń można przeglądać na

- Liście zleceń serwisowych
- W kontekście urządzenia w zakładce zlecenia serwisowe

3.5 Rejestracja kosztów na zlecenie

Aby rozpisać materiały zużyte na naprawę

Można wystawić dokument RW-P z poziomu dokumentów magazynowych lub zlecenia.

W zleceniu po wybraniu przycisku RWP, zlecenie zostanie automatycznie uzupełnione

The screenshot shows the 'ZLECENIE SERWISOWE' form with various tabs like 'UŻYTKOWNICY[1]', 'REJESTR OBR', 'BILANS', etc. A dropdown menu for 'WYDANIA' is open, showing options: 'RW-P - ROZCHÓD NA PRODUKCJE', 'PS- - ZDJĘCIE ZE STANU', and 'ZO - ZDJĘCIE ODPADU'. Below the menu, there is a table with columns: DATA, NR, KOREKTA DOK. ŹRÓDŁOWY, ZLECENIE ZAMÓWIENIE, MAG., and INDEKS. A message at the bottom says 'Wygląda na to że nie ma tu nic do wyświetlenia.'

Można również wystawiać dokumenty z poziomu dokumentów magazynowych. Wymagane jest wybranie zlecenie serwisowego z listy.

The screenshot shows the 'DOK. WYDANIA' form with a 'LISTA POWIĄZAŃ' tab. A green 'ZAPISZ' button is visible. Fields include: 'DATA DOKUMENTU' (2015-01-22), 'MAGAZYN' (Wybierz), 'WYDZIAŁ' (Wybierz), and 'ID' (Z00001/2015). The 'ID' field is highlighted with a red rectangle.

Wszystkie dokumenty magazynowe powiązane ze zleceniem serwisowym są widoczne w zakładce rejestr obrotów.

3.6 Zamykanie zlecenia

Po zakończeniu naprawy mechanik powinien zamknąć zlecenie serwisowe poprzez ustawienie statusu „Zamknięte”. System uzupełnia wtedy

automatycznie datę zamknięcia zlecenia. System automatycznie wylicza czas naprawy i wyświetla go.

CZAS NAPRAWY 35 minut 53 sekundy 914 milisekundy

4 Ustawienia administracyjne

4.1 Dostępne Procesy na czytniku

Uprawnienia które odpowiadają za wyświetlanie odpowiednich pozycji menu.

- barcode_realizujZamowienie
- barcode_sprawdzStan
- barcode_rwpWieleZleceń
- barcode_rwp
- barcode_pw
- barcode_inwentaryzacja
- barcode_zgloszenieUsterki
- barcode_regalZadania
- barcode_regalPobierzPolke

4.2 Powiązanie mechaników(użytkowników) odpowiedzialnych z urządzeniem

W szczegółach urządzenia dostępna jest zakładka o nazwie użytkownicy

kocioł warzelny parowy wychylny 700 litrów KW 700PU 284

URZĄDZENIA

UŻYTKOWNICY[2]

ZALĄCZNIKI

ZLECENIA SERWISOWE

HARMONOGRAM SERWISOWY

Mechanik

POWIĄŻ

USUŃ ZAZNACZONE

Filtr

SKRÓT	UŻYTKOWNIK	IMIE NAZWISKO	ROLA	JEDNOSTKA ORGANIZACYJNA	OSTATNIA DATA LOGOWANIA
☒ ANKU	Andrzej Kulis	Andrzej Kulis	MM	JBB-DZIAŁ MECHANICZNY DM	2015-01-22 06:36:43
☐ JAC	Jarosław Czarnecki	Jarosław Czarnecki	SYS	JBB-DZIAŁ IT DIT	

Dodanie odpowiedzialnego mechanika polega na wybraniu mechanika z listy oraz kliknięciu opcji „Powiąż”. Użytkownik pojawia się na liście na której w danych pojawia się między innymi jednostka organizacyjna na podstawie której system automatycznie przydziela osoby związane z urządzeniem do zgłoszenia/zlecenia serwisowego wystawianego na dane urządzenie.

JO

JBB-DZIAL MECHANICZNY DM

JBB-DZIAL IT DIT

Aby usunąć powiązanie należy zaznaczyć użytkownika na liście i wykasowanie poprzez przycisk „Usuń zaznaczone”.

USUŃ ZAZNACZONE

Aby ustawić/zmienić jednostkę organizacyjną dla użytkownika wymagane są uprawnienia administratora.

1. Należy wybrać aplikację „Konfiguracja”.
2. W kolumnie „Users, Groups, Roles” wybrać link „User List”.
3. Na liście użytkowników należy kliknąć w interesujący nas wiersz.
4. Na ekranie który się pojawia należy użyć przycisku „Edycja”.
5. Można zmienić jednostkę organizacyjną i potwierdzić to przyciskiem „Zapisz”.

KONFIGURACJA

ZAPISZ X

UŻYTKOWNIK **demo**

IMIĘ NAZWISKO SYS

SKRÓT SYS

E-MAIL @

ROLA SYS System Administrator

JEZYK pl

JEZYK

- JBB-DYREKTOR GENERALNY
- JBB-DYREKTOR TECHNICZNY
- JBB-DZIAL BUDOWLANY
- JBB-DZIAL CHŁODNICTWA I WENTYLACJI
- JBB-DZIAL ELEKTRYCZNY
- JBB-DZIAL GARMAZERKI
- JBB-DZIAL HIGIENY
- JBB-DZIAL HYDRAULICZNY
- JBB-DZIAL IT

ZEWNĘTRZNY SERWER

AUTORYZACJI

STREFA CZASOWA

4.3 Konfiguracja słownika typu awarii

Słownik typu awarii: productFaultType

KONFIGURACJA

Szukaj

Szukaj

Dodaj

Szukaj w słownikach

Szukaj

Filtr

Usuń Zaznaczone

← Nowsze

Starsze →

ID	WARTOŚĆ	KLUCZ	NAZWA SŁOWNIKA	KOLEJNOŚĆ (..)	DOMYŚLNY W GRUPIE	MASTERKEY	COLOR	TRANSALTE	XML
157081	Elektryka	B8FBF3E0-4586-42A0-B052-7AAE465C88BA	productFaultType	1	False	DE			
157082	Mechanika	EF1B7CF3-8C4C-411A-B991-79CEC13FB3C6	productFaultType	2	False	DM			
157083	Automatyka	FCE0FF51-5B5E-4D05-8D89-8C3FC28AD250	productFaultType	3	False				
157084	informatyka(IT)	94D9111E-0EAD-4DC9-9BD0-5524E8B0EE62	productFaultType	4	False	DIT			
157085	Nieznana	758AA9EE-F532-4D16-9AFC-7524CAE25B9C	productFaultType	5	False				

platformacrm.pl

W słowniku w kolumnie ‘MASTERKEY’ ustawiamy jednostkę organizacyjną jaka będzie wskazywała na osoby – serwisantów. Powiadomienia zostaną wysłane do osób z tej grupy i jednocześnie przypisanych do urządzenia, na które zostanie wystawione zlecenie awarii. Chyba, że wybieramy typ usterki „nieznany” wtedy mail wysyła się do wszystkich użytkowników przypisanych do urządzenia.