

Руководство пользователя WEB-портала
Системы обработки заказов на услуги вне ТГО
(для ролей «Представитель а/к», «Оперативник», «Агент»)

Содержание

ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ	3
1. Введение	4
1.1 Назначение системы	4
1.2 Общие требования к системе	4
1.3 Уровень подготовки пользователя	4
2. Описание функционала всех ролей	4
2.1 Работа с порталом	6
2.1.1 Вход в WEB-портал	6
2.1.2 Изменение пароля	6
2.1.3 Меню заказов	7
2.2 Работа с Заказом	8
2.2.1 Создание, просмотр, отмена Заказа	8
2.2.2 Одобрение заказа	9
2.2.3 Изменение конечного времени в заказе	9
2.2.4 Подтверждение переноса заказа	10
2.2.5 Отправка заказа на сверку	11
2.2.6 Создание списочных заказов	12
2.3 Работа со справочниками Системы	13
2.3.1 Справочник «Воздушные суда»	13
2.3.2 Справочник «Воздушные суда с неисправной ВСУ»	14
3. Уведомления	15
4. Выход из системы	15

ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

а\к — авиакомпания;

Автор заказа — пользователь создавший Заказ;

ВС — воздушное судно;

ВСУ — вспомогательная силовая установка ВС;

Группа Диспетчеров — Диспетчеры, обрабатывающие определённый, одинаковый набор услуг;

Заказчик — пользователь создавший Заказ или Представитель а\к, одобрявший его;

Заказ — формализованный запрос на оказание услуги ООО «Шереметьево Хэндлинг» из прейскуранта;

МС — место стоянки ВС;

Место оказания услуги — локация на аэродроме Шереметьево или в аэровокзальном комплексе (может быть МС или свободный текст);

Система — информационная система для управления заказами услуг вне ТГО;

ТС — транспортное средство;

ШХ — ООО «Шереметьево Хэндлинг»;

1. Введение

1.1 Назначение системы

Система предназначена для автоматизированного приема и обработки заказов, обслуживание воздушных судов в аэропорту Шереметьево вне технологического графика обслуживания.

1.2 Общие требования к системе

Система представляет собой web-приложение для работы через браузер (далее WEB-портал). Поддерживаемые браузеры для работы WEB-портала: Google Chrome, Яндекс Браузер, Microsoft Edge.

1.3 Уровень подготовки пользователя

Уверенный пользователь персонального компьютера, навыки работы в интернете.

Пользователи системы могут обладать навыками работы с персональными компьютерами с использованием WEB приложений, включая знания, достаточные для работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя, умение работать с текстовыми редакторами, а также с программным обеспечением, используемым для осуществления информационного обмена (браузерами, электронной почтой).

2. Описание функционала всех ролей

Каждой роли доступен следующий функционал Системы в соответствии с их правами (в пределах своей а/к):

- Работа с порталом:
 - Вход в Web-портал.
- Работа с заказом:
 - Создание, просмотр, отмена Заказа;
 - Одобрение Заказа;
 - Подтверждение переноса Заказа;
 - Изменение конечного времени в Заказе;
 - Сверка заказов.
- Работа со справочниками Системы:
 - Воздушные суда;
 - Воздушные суда с неисправной ВСУ.

Роль	Функционал
Представитель а/к	• Создание, просмотр, отмена, одобрение, сверка любых заказов своей а/к; • Подтверждение/отклонение переноса времени исполнения любых заказов своей а/к; • Изменение конечного времени в любых заказах своей а/к; • Просмотр справочника ВС по своей а/к; • Изменение справочника ВС с неисправной ВСУ по своей а/к.
Оперативник	• Создание, просмотр, отмена любых заказов своей а/к; • Подтверждение/отклонение переноса времени исполнения любых заказов своей а/к; • Изменение конечного времени в любых заказах своей а/к;
Агент	• Создание, просмотр, отмена, сверка любых заказов своей а/к; • Подтверждение/отклонение переноса времени исполнения любых заказов своей а/к; • Изменение конечного времени в любых заказах доступным ему а/к; • Просмотр справочника ВС и справочник ВС с неисправной ВСУ по доступным ему а\к

2.1 Работа с порталом

В работе с порталом все роли системы отвечают за работу процессов и за жизненный цикл заказа. Работы проводят с навыками, описанными в п. 1.3

2.1.1 Вход в WEB-портал

Для входа в WEB-портал пользователь вводит свой логин и пароль и нажимает кнопку «Войти» (Рисунок 1).

После 5 последовательных попыток неправильного входа в систему – доступ к учетной записи блокируется на 15 минут. Срок действия пароля – 3 месяца.

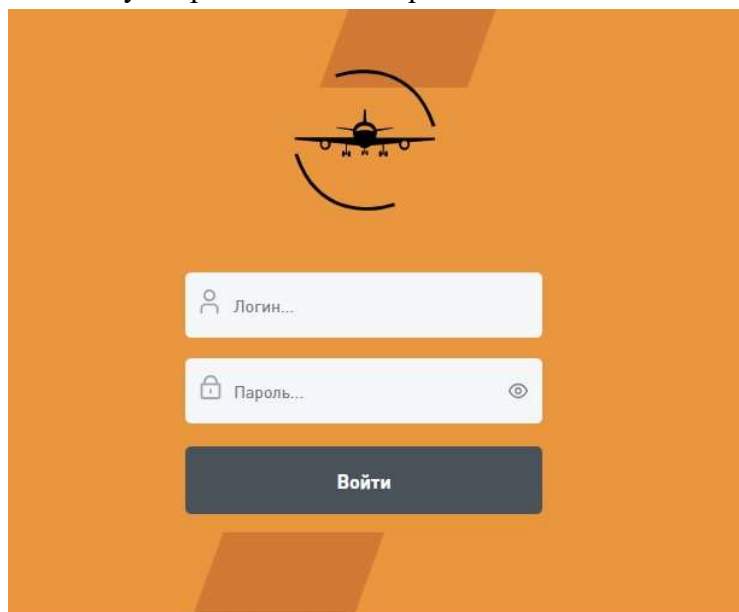


Рисунок 1. Вход в WEB-портал

2.1.2 Изменение пароля

Для смены пароля пользователю необходимо активировать выпадающее меню рядом с данными своего профиля, после чего нажать «Сменить пароль» (см. Рисунок 2).

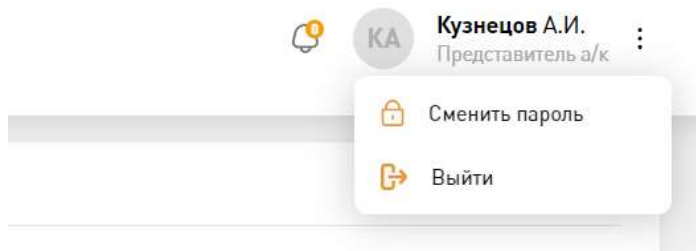


Рисунок 2. Сменить пароль

Для смены пароля необходимо указать действующий пароль и ввести новый, продублировав его (см. Рисунок 3). Требования к паролю:

- Длина пароля должна быть не менее 8 символов;
- В пароле должны присутствовать символы в верхнем и нижнем регистре;
- В пароле должны присутствовать цифры.

Также рекомендуется использовать специальные символы (@, #, \$, &, % и т.п.) при создании пароля.

2.2 Работа с Заказом

2.2.1 Создание, просмотр, отмена Заказа

Для создания заказа необходимо перейти в меню «Мои заказы» и нажать кнопку «Новый заказ».

- Бортовой номер (не обязательно);
- Место оказания услуги;
- Услуга;
- Получатель услуги (для роли «Агент»).

и нажать кнопку «Продолжить» (Рисунок 5).

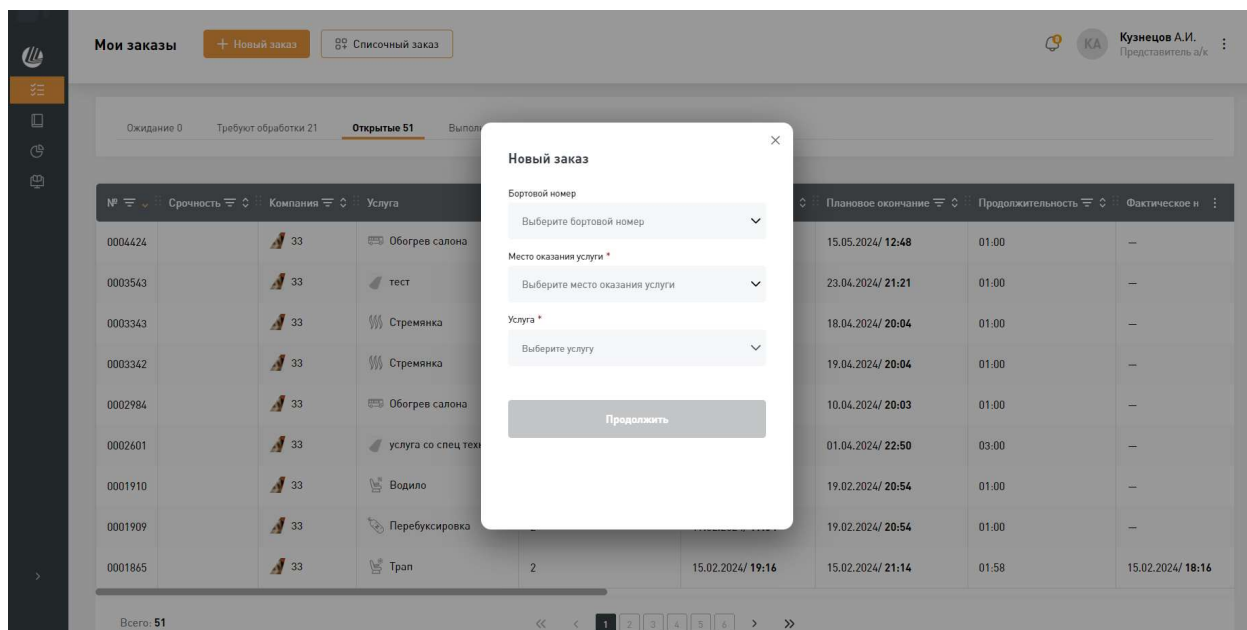


Рисунок 5. Создание заказа

После проверки системой открывается окно нового заказа (Рисунок 6), в котором необходимо ввести:

- Плановую дату и время начала оказания услуги (время MSK),
- Плановую дату и время окончания оказания услуги (время MSK) или «Продолжительность»

При необходимости можно ввести комментарий к заказу.

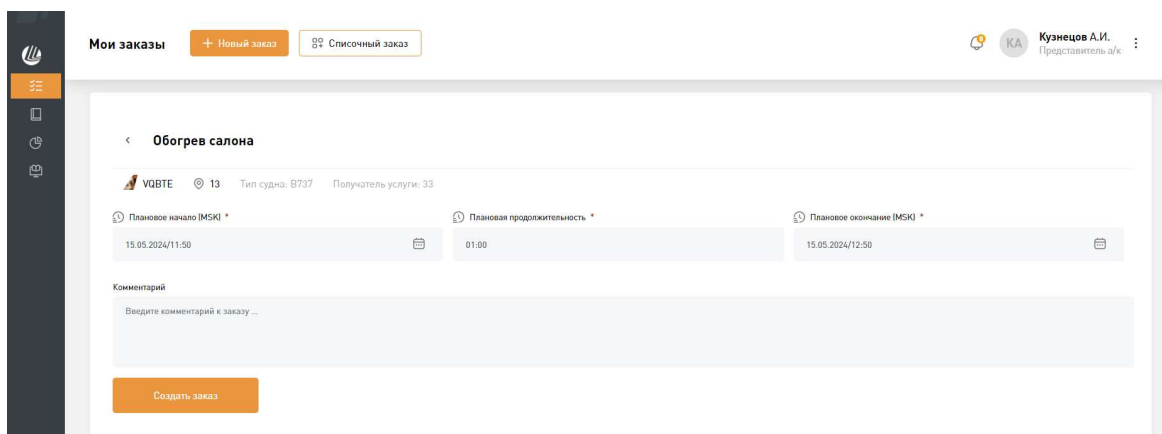


Рисунок 6 Создание нового заказа

2.2.2 Одобрение заказа

Для одобрения заказа Пользователь, в форме просмотра заказа, нажимает на кнопку «Одобрить заказ», вводит комментарий (если необходимо) и нажимает на кнопку «Подтвердить». Заказу присваивается статус «На проверке».

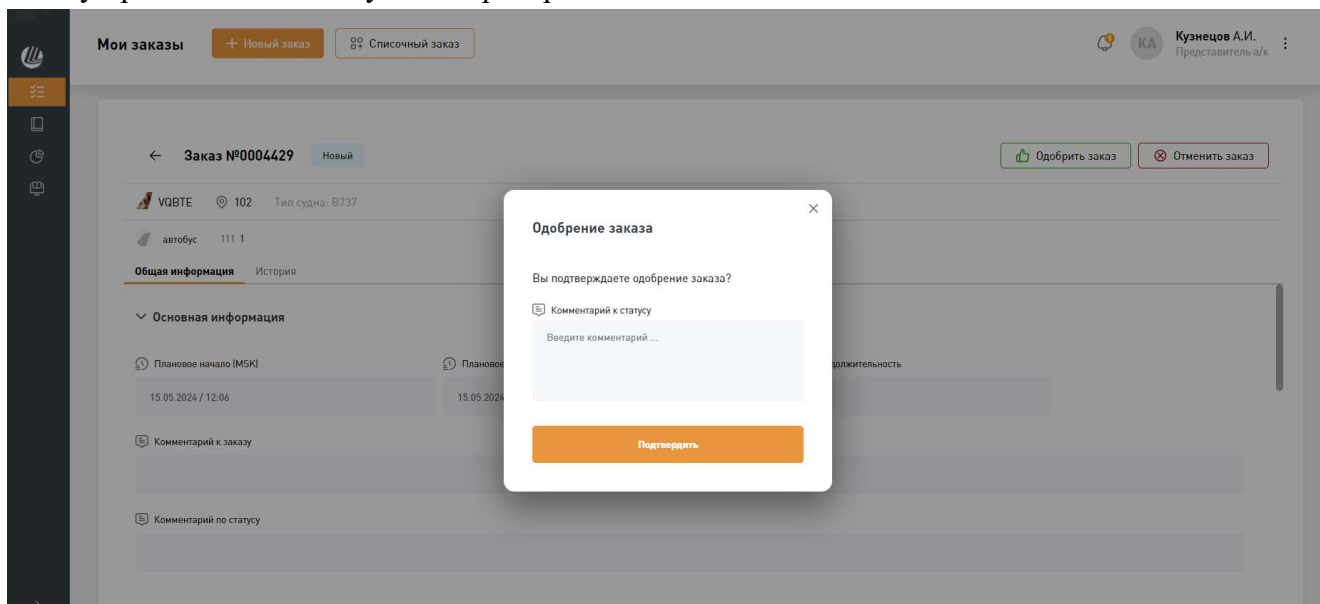


Рисунок 7. Одобрение заказа

2.2.3 Изменение конечного времени в заказе

При исполнении заказа возможно изменение конечного времени оказания услуги (Рисунок 8). Пользователь нажимает кнопку «Изменить окончание», вводит новое значение в поле «Плановое окончание» и нажимает на кнопку «Подтвердить».

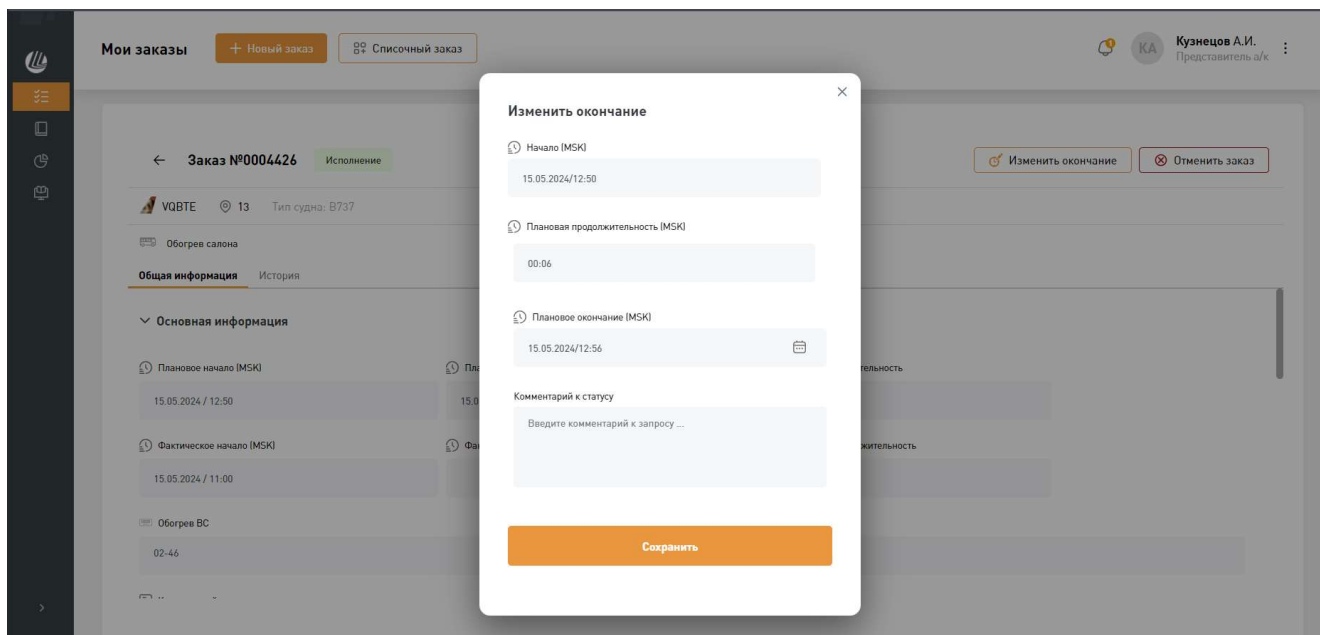


Рисунок 8 Изменение конечного времени в заказе

2.2.4 Подтверждение переноса заказа

Пользователь может либо согласовать перенос по кнопке «Согласовать перенос», либо отменить заказ по кнопке «Отменить заказ».

Чтобы подтвердить перенос времени исполнения заказа, необходимо нажать на кнопку «Согласовать перенос» (Рисунок 9), после чего проверить новые плановые дату и время начала/окончания выполнения заказа и подтвердить согласие нажатием кнопки «Согласовать перенос» (см. Рисунок 10).

При подтверждении переноса плановые дата и время начала/окончания исполнения заказа заменяются предложенными значениями из переноса.

Подтверждение переноса заказа может производиться Системой автоматически после истечения «Времени ожидания подтверждения запроса на перенос».

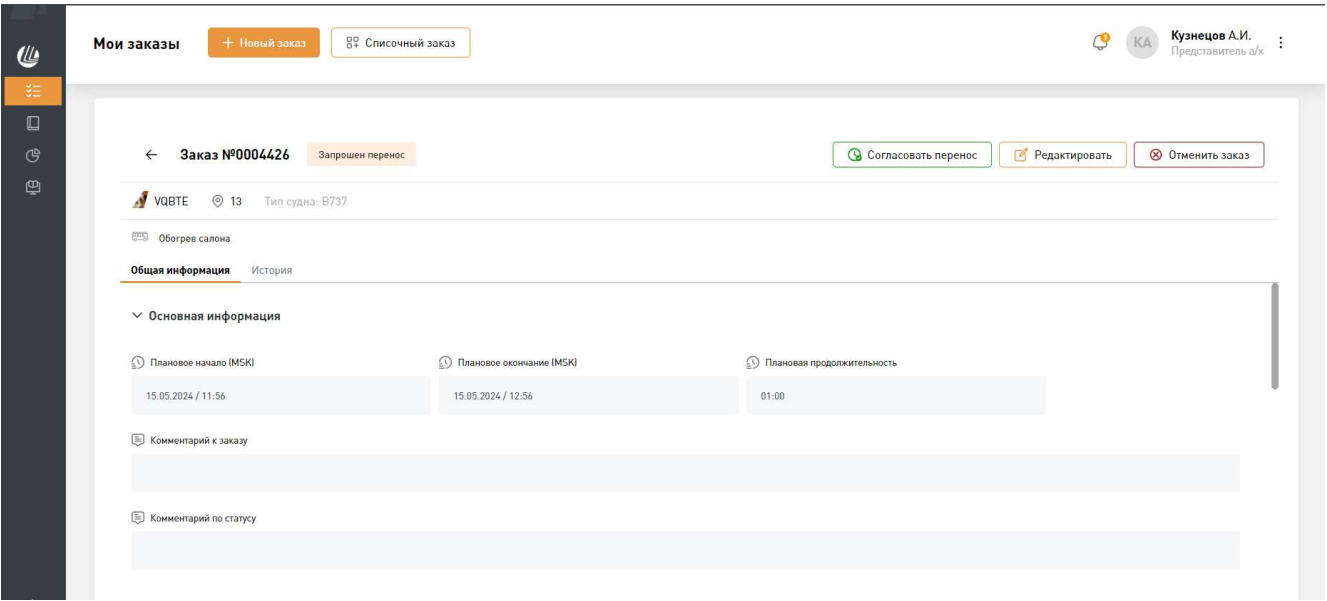


Рисунок 9 Перенос заказа

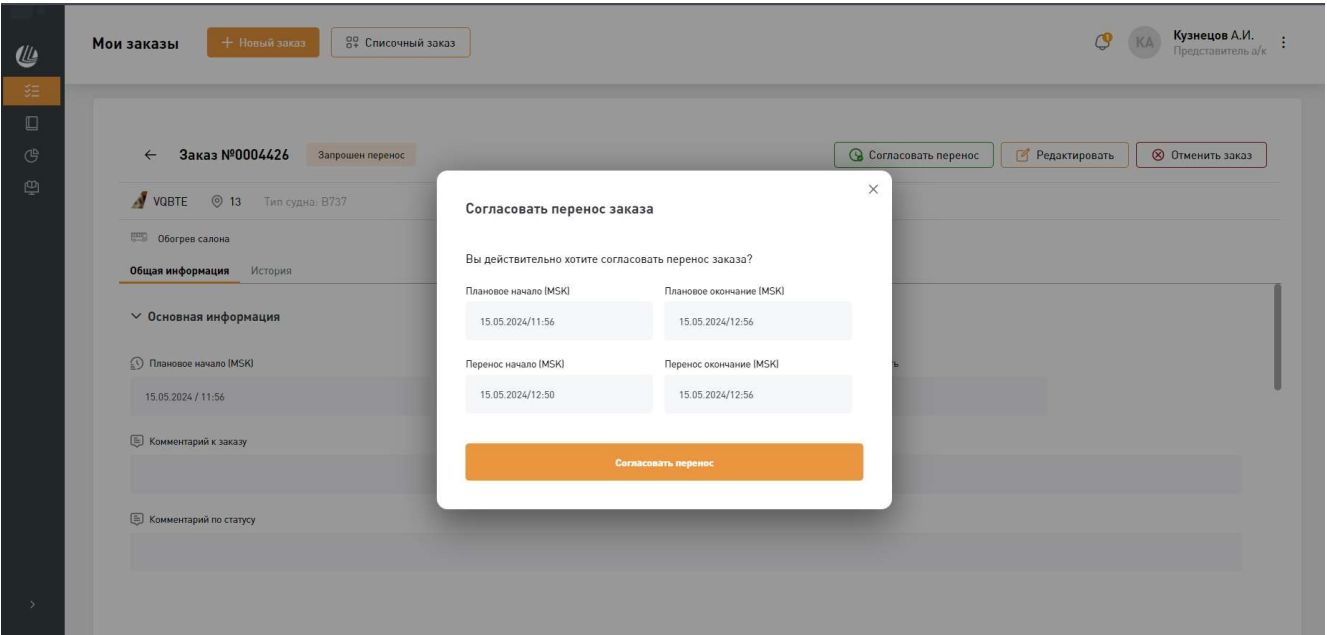


Рисунок 10 Согласование переноса заказа

2.2.5 Отправка заказа на сверку

В заказах в статусе «Выполнен», пользователь может опротестовать выполнение заказа или детали его выполнения. Для этого он нажимает на кнопку «На сверку» (Рисунок 11) и указывает причину сверки, а также прикладывает необходимые документы в открывшемся окне. После заполнения полей пользователь нажимает на кнопку «Отправить».

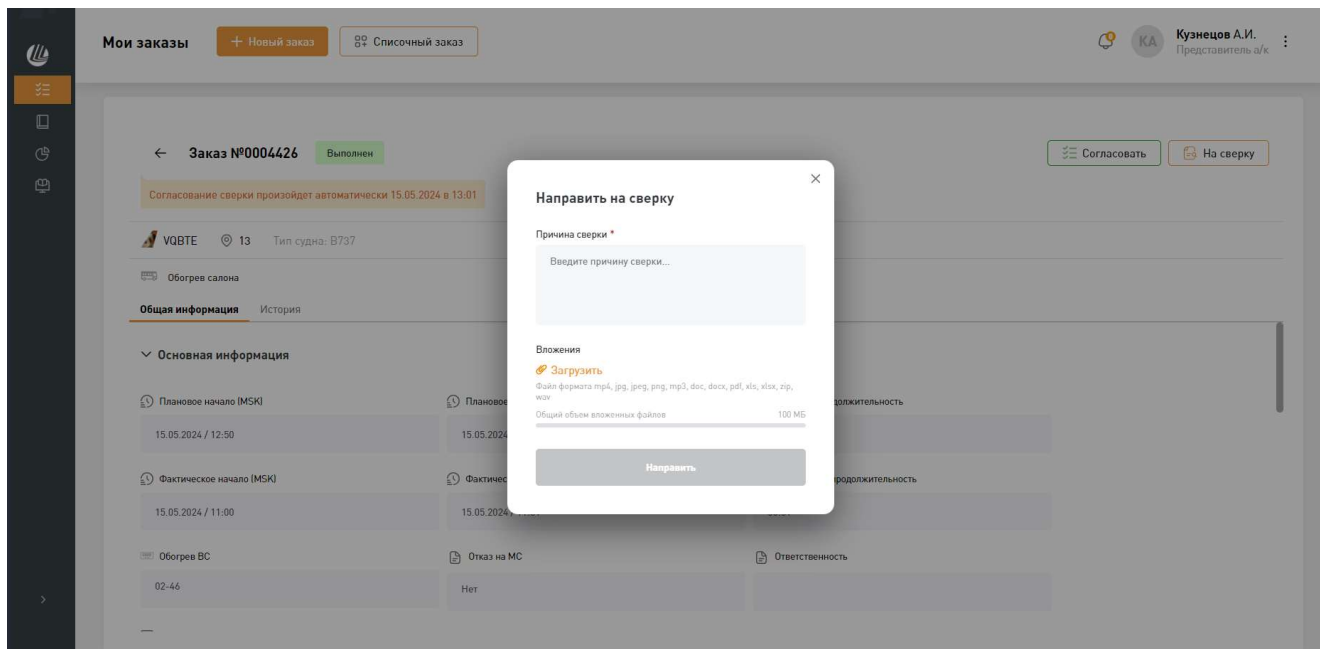


Рисунок 11 Отправка заказа на сверку

2.2.6 Создание списочных заказов

Для создания заказов списком необходимо нажать кнопку «Списочный заказ» рядом с кнопкой «Новый заказ» и выбрать подходящую групповую услугу (см. Рисунок 12).

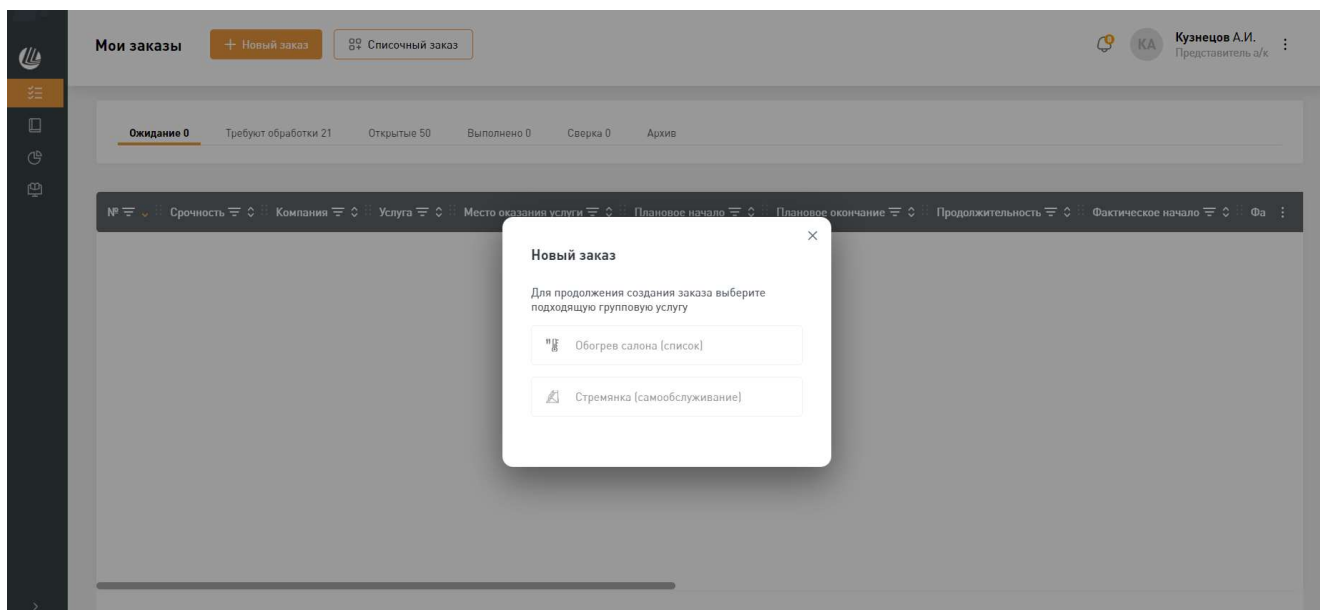


Рисунок 12 Выбор подходящей групповой услуги

В открывшемся окне необходимо выбрать получателя услуги и нажать «Добавить услугу» и заполнить все обязательные поля (см. Рисунок 13). При необходимости можно добавить ещё услуги, нажатием на кнопку «Добавить услуги».

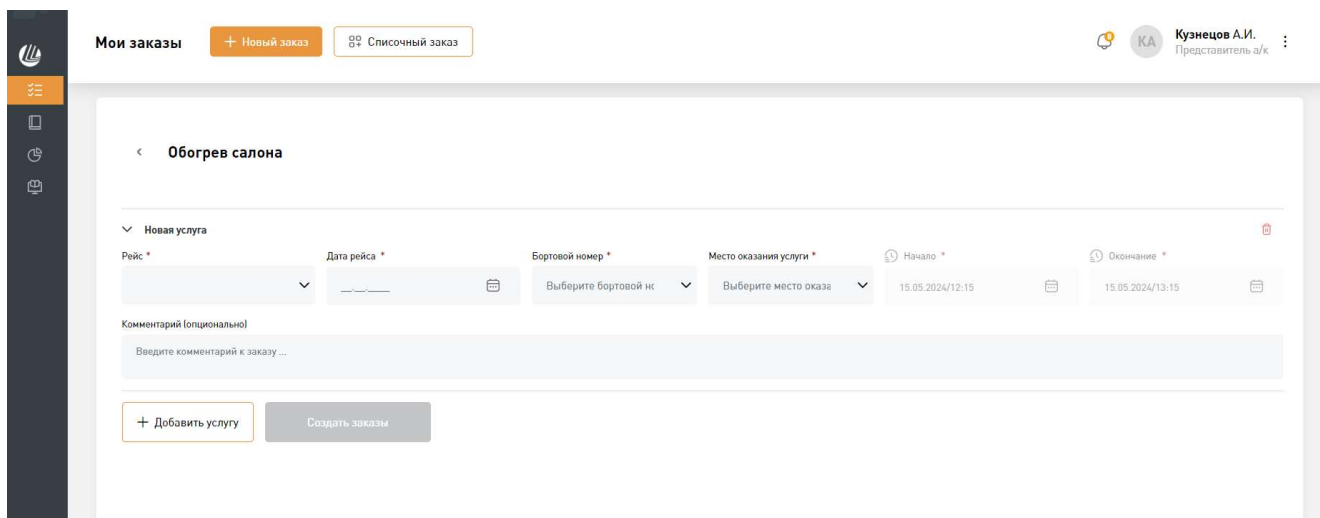


Рисунок 13 Заполнение заявки

2.3 Работа со справочниками Системы

Процесс формирования записи

Для создания новой записи выбирается нужный справочник, после чего нажимается кнопка «добавить новую запись».

Во всплывающем окне следует заполнить представленную форму записи. После формирования записи нажимается кнопка «Добавить в справочник».

История изменений значений справочников может сохраняться в Системе и доступна для просмотра пользователю, имеющим соответствующие права.

2.3.1 Справочник «Воздушные суда»

Справочник ВС предназначен для хранения бортовых номеров ВС с указанием принадлежности к а\к. Указывается период принадлежности с точностью до дня, часов и минут. Наличие двух записей для одного и того же бортового номера ВС с пересекающимися периодами не допускается.

Дополнительно для каждого бортового номера указывается (Рисунок 14).

- Рег. Номер – регистрационный номер;
- Авиакомпания – наименование авиакомпании;
- ICAO код типа ВС;
- Фюзеляжность: УФ или ШФ (узкий или широкий фюзеляж);
- количество мест в салоне ВС, 1 класс;
- количество мест в салоне ВС, бизнес;
- количество мест в салоне ВС, комфорт класс;
- количество мест в салоне ВС, эконом.

Справочники

Воздушные суда

Новая запись

Рег. номер: Введите рег. номер ...

Авиакомпания: Выберите авиакомпанию ...

Тип судна (ICAO): Введите данные ...

Фюзеляжность: УФ

Дата/время начала: ДД.ММ.ГГГГ/ЧЧ.ММ

Дата/время окончания: ДД.ММ.ГГГГ/ЧЧ.ММ

Количество мест (1 класс): Введите количество мест ...

Количество мест (бизнес): Введите количество мест ...

Количество мест (комфорт): Введите количество мест ...

Количество мест (эконом): Введите количество мест ...

Добавить в справочник

А/к	Рег. номер	Количество мест (эконом)
33	22	1
33	VQBTE	0
33	VQBTE	0
33	VQBTD	0
33	VQBTS	0
33	VQBAW2	0

Всего: 6

Рисунок 14. Справочник ВС

2.3.2 Справочник «Воздушные суда с неисправной ВСУ»

Справочник предназначен для хранения списка бортовых номеров ВС с неисправной ВСУ. Указывается период неисправности с точностью до дня, часов и минут. Наличие двух записей для одного и того же бортового номера ВС с пересекающимися периодами не допускается.

История изменений значений справочников может сохраняться в Системе и доступна для просмотра пользователю, имеющим соответствующие права на справочник.

Для ВС с неисправной ВСУ заносятся следующие данные (см. Рисунок 15).

- Рег. Номер – регистрационный номер;
- Начало неисправности – начало действия неисправности;
- Окончание неисправности – окончание действия неисправности;
- Примечание – дополнительная информация по неисправности (если есть).

Справочники

Воздушные суда с неисправной ВСУ

Рег. номер

Введите рег. номер...

Начало неисправности

ДД.ММ.ГГГГ/ЧЧ.ММ

Окончание неисправности

ДД.ММ.ГГГГ/ЧЧ.ММ

Примечание

Введите примечание...

Добавить в справочник

Всего: 3

A/K	Рег. номер	Тип судна	неисправности	Примечание
33	22	22	19:31	33
33	VQBTS	B737	14:49	—
33	VQBAW2	B737	22:56	—

Рисунок 15. Справочник ВС с неисправной ВСУ

3. Уведомления

Уведомления можно увидеть в Web-приложении нажав на иконку колокольчика рядом с профилем пользователя. При наличии непрочитанных уведомлений их количество будет указано на данном «колокольчике» (Рисунок 16). Также для пользователей Web-приложения и мобильного приложения отображаются Push-уведомления, по нажатию на которые можно перейти непосредственно к уведомлению в приложении.

Уведомления отображаются в обратном хронологическом порядке (от новых к старым).

Уведомление содержит ссылку на конкретный заказ, по которой можно перейти и ознакомиться с деталями заказа.

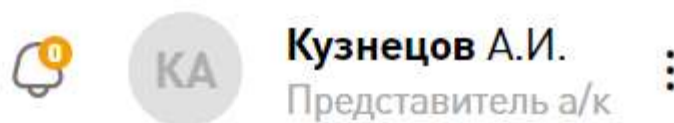


Рисунок 16 «Колокольчик» со счетчиком уведомлений

Уведомляемые роли	События
Представитель а/к	Запрос переноса заказа
Оперативник	
Агент	

4. Выход из системы

Выйти из Системы (закончить сеанс) можно как самостоятельно, выбрав соответствующее действие в интерфейсе, так и автоматически, по истечении «времени бездействия».

В случае, если при работе в WEB-портале не совершается никаких действий более 60 минут (30 минут для мобильной версии), сессия может автоматически заканчиваться, и Система может запрашивать повторную аутентификацию при возобновлении работы.