



# Руководство пользователя Infor Mobile Service

## **Важные уведомления**

Содержание настоящего материала (включая любую дополнительную информацию) является конфиденциальным и содержит важные служебные сведения Infor.

Получая доступ к прилагаемому материалу, Вы подтверждаете и соглашаетесь, что материал (включая любые изменения, перевод или переделку материала) и все авторские права, коммерческие тайны, равно как имущественные и неимущественные права, являются исключительной собственностью Infor и что Вы не извлекаете никакой иной выгоды из материалов (включая любую модификацию, перевод или изменение материала) благодаря ознакомлению с таковыми. Неисключительные права пользования материалом предоставляются исключительно в связи с предоставлением Вам лицензии на использование программного обеспечения на основании отдельного соглашения с Infor, условия которого определяют использование данного материала и всех связанных с ним дополнительных материалов («Цель»).

Кроме того, получая доступ к прилагаемому материалу, Вы подтверждаете и соглашаетесь с тем, что обязаны соблюдать строгую конфиденциальность относительно данного материала и, что использование данного материала ограничено вышеназванной Целью. Несмотря на то, что Infor принял надлежащие меры по обеспечению полноты и точности материала, Infor не гарантирует, что информация, содержащаяся в данной публикации является полной, не содержит опечаток или других ошибок и что включенный материал данного выпуска будет соответствовать специальным требованиям пользователя. Infor не принимает и не несет никакой ответственности, косвенной или иной другой, за любые убытки или ущерб для любого физического или юридического лица, которые вызваны или связаны с ошибками или упущениями в этой публикации (включая любую дополнительную информацию), в независимости от того, возникли ли подобные ошибки или упущения в результате небрежности, случайности или по любой другой причине.

Законодательство по контролю за импортом и экспортом, применимое к использованию настоящего материала, в том числе соответствующие нормы законодательства США по экспортному контролю, обуславливают использование данного материала, прямой и косвенный экспорт и реэкспорт данного материала и любых других материалов или дополнительную информацию в нарушение таких норм законодательства, или использование данного материала для целей, нарушающих данное законодательство, запрещены.

## **Уведомление о товарных знаках и знаках обслуживания**

Названия и дизайн представленных в настоящем материале элементов, являются товарными знаками либо охраняемыми товарными знаками и знаками обслуживания Infor и/или соответствующих аффилированных организаций и филиалов Infor. Все права сохранены. Названия всех других предприятий, продуктов, товарных знаков, знаков обслуживания, или служебных названий, указанных здесь могут являться охраняемыми или зарегистрированными товарными знаками и знаками обслуживания соответствующих владельцев.

## **Сведения о материале**

Релиз: Mobile Service 10.4

Дата выпуска: 21 сентября 2015 г.

# Содержание

<b>Связь с компанией Infor.....</b>	<b>5</b>
<b>Глава 1. Обзор.....</b>	<b>7</b>
<b>Глава 2. Значки.....</b>	<b>9</b>
<b>Глава 3. Вход.....</b>	<b>13</b>
<b>Глава 4. Настройки.....</b>	<b>15</b>
Параметры подключения.....	15
Параметры показа данных.....	15
Параметры документов.....	16
Параметры отправки и получения данных.....	16
Параметры по отчету о выезде.....	17
<b>Глава 5. Отправить и получить данные.....</b>	<b>19</b>
<b>Глава 6. Мой график (показ по дню, неделе или месяцу).....</b>	<b>21</b>
<b>Глава 7. Работы.....</b>	<b>23</b>
Прием работы.....	24
Отклонение выезда.....	24
Завершение работы.....	25
Добавление примечаний к работе.....	25
Редактирование примечаний.....	25
Запуск и остановка назначения.....	26
<b>Глава 8. Задания и контроль.....</b>	<b>27</b>
Добавление задания.....	27
Добавление контроля.....	28
Завершение задания или контроля.....	28
<b>Глава 9. Регистрация материала.....</b>	<b>29</b>
Добавление материала.....	29
Редактирование строк материалов.....	30
<b>Глава 10. Регистрация поездки и прочие затраты.....</b>	<b>31</b>
Добавление прочих затрат.....	31
Редактирование прочих затрат.....	32
Удаление прочих затрат.....	32

<b>Глава 11. Диагностика.....</b>	<b>33</b>
Добавление примечаний.....	34
Редактирование примечаний.....	34
<b>Глава 12. Документы.....</b>	<b>35</b>
Вложение документа.....	35
Загрузка документа.....	36
<b>Глава 13. Отчет о выезде.....</b>	<b>37</b>
Просмотр отчета о выезде.....	38
Подписание отчета о выезде.....	38

## Связь с компанией Infor

Если у вас возникли вопросы по продуктам компании Infor, посетите портал Infor Xtreme Support по адресу: <http://www.infor.com/inforxtreme>.

При обновлении этого документа после выпуска продукта, новая версия будет опубликована на этом веб-сайте. Рекомендуется периодически проверять этот веб-сайт для обновленной документации.

Если у вас есть комментарии к документации компании Infor, свяжитесь с компанией Infor по электронной почте: [documentation@infor.com](mailto:documentation@infor.com).



Данное приложение предоставляет быстрый доступ к необходимым ресурсам и данным для инженеров выездного обслуживания. Что улучшает эффективность решений по обслуживанию и удовлетворённость клиентов.

Инженер выездного обслуживания связан с центром обслуживания и является ответственным за выполнение работ обслуживания, назначенных к указанному центру обслуживания. Инженеры обслуживания могут использовать данное приложение в качестве виртуального офиса для выполнения их ежедневных заданий на расстоянии.






В данной таблице перечислены различные значки, используемые в приложении.

Значок	Функциональность
	Отправка и получение данных из приложения в Infor LN.
	Прием выбранной работы.
	Выбор всех данных, указанных на странице.
	Удаление или отмена выбора данных.
	Установление статуса работы «Завершено».
	Отклонение работы или удаление выбранных данных.
	Загрузка документа.
	Для редактирования данных.
	Обновление документа.

Значок	Функциональность
	Добавление работы, строки затрат, задания или контроля.
	Обратное перемещение к предыдущему экрану.
	Уменьшение материала или количества прочих затрат по работе, заданию или контролю.
	Увеличение материала или количества прочих затрат по работе, заданию или контролю.
	Запуск процесса подписи завершения отчета о выезде.
	Для добавления и редактирования примечаний.
	Для подтверждения строк материалов.
	Для выбора работы на странице отчетов.
	Обозначает, что работа выбрана.
	Запуск работы.
	Указывает, что документ загружен и доступен для просмотра.
	Указывает, что документ еще не загружен.
	Указывает, что добавленный документ еще не выгружен.
	Указывает, что более новая версия документа доступна для загрузки.
	Указывает, что присутствуют несинхронизованные данные.

Значок	Функциональность
	Обозначение ошибки. Щелкните значок, чтобы получить доступ к экрану «Ошибки при отправке данных» для просмотра подробных сведений об ошибке.



Для того чтобы войти в приложение Mobile Service:

- 1 Выберите доступный значок приложения в системе.
- 2 Укажите «Имя пользователя» и «Пароль».
- 3 Нажмите на горизонтальную линию между «именем пользователя» и «паролем», чтобы получить доступ к настройкам входа в систему.
- 4 Укажите следующие сведения:

**Сервер LN UI (URL-адрес)**

Веб-ссылка приложения.

**Окружение**

Окружение LN, к которому необходимо подключиться.

**Компания**

Определенная компания, к которой необходимо подключиться.

**Примечание.** Настройки для входа в систему указываются один раз при доступе к приложению впервые.



В приложении Mobile Service можно указать различные настройки. Можно определить следующие настройки:

- Параметры подключения на странице 15
- Параметры документов на странице 16
- Параметры показа данных на странице 15
- Параметры отправки и получения данных на странице 16
- Параметры по отчету о выезде на странице 17

## Параметры подключения

На этой странице содержится обзор параметров, необходимых для подключения с приложением LN.

Необходимо указать следующие сведения:

- URL-адрес сервера LN: веб-ссылка для подключения с приложением Infor LN.
- Окружение LN: окружение, в котором работает приложение Infor LN.
- Компания данных: код компании, который используется в приложении Infor LN.

Также можно указать следующие необязательные параметры:

- Команды Bshell
- Автоматический вход в систему при запуске

## Параметры показа данных

Используйте данный параметр для настройки формата данных.

Параметры формата для отображения данных:

- «Формат показа для описания и кода»: выберите параметр для определения кода и описания для экономической единицы или для бизнес-документа.
- «Разделитель для кода и описания»: разделитель используется для разделения отображения описания и кода для экономической единицы или для бизнес-документа.

- «Формат показа для описания и кода изделия»: выберите параметр для определения кода и описания изделия. Формат можно выбирать в случае, если для этого поля задано значение «Да».

## Параметры документов

Данный параметр можно использовать для установки процесса по загрузке документов.

Параметры для загрузки документов:

- «Автоматически загрузить документы»: если для этого поля задано значение «Да», тогда процесс загрузки документов LN будет выполняться автоматически.
- «Объекты для загрузки документов»: используйте данный параметр для загрузки документов по всем заказам или заказам на сегодня и на следующий период. Это поле включено в случае, если для поля «Автоматически загрузить документы» задано значение «Да».
- Дни: количество дней, в период которых необходимо загрузить документы, начиная с текущей даты. Это поле включено в случае, если для поля «Объекты для загрузки документов» задано значение «Заказы на сегодня и на следующий период».

## Параметры отправки и получения данных

На этой странице содержится обзор параметров, необходимых для синхронизации данных с приложением LN.

Параметры для отправки/получения данных:

- Отправка и получение данных автоматически: если задано значение «Да» для этого поля, тогда синхронизация данных с LN будет выполняться автоматически. Приложение будет отправлять и получать данные из LN по количеству секунд, определенных пользователем.
- Автоматическое получение интервала в секундах: количество секунд, определенное пользователем, после истечения которых будут получены данные из LN.
- Автоматическая отправка интервала в секундах: количество секунд, определенное пользователем, после истечения которых будут отправлены данные в LN.
- Отправка и получение данных при приостановке или завершении работы: если задано значение «Да» для этого поля, тогда данные будут отправлены и получены при завершении или приостановке работы.
- Количество дней для сохранения журнала синхронизации: количество дней для сохранения в приложении журнала синхронизации.

Параметры для обновления ярлыков:

- Обновить ярлыки приложения при запуске: если задано значение «Да» для этого поля, тогда ярлыки приложения будут обновляться каждый раз после входа в приложение.
- Обновить: обновление ярлыков приложения. Это поле включено в случае, если задано значение «Нет» для поля «Отправка и получение данных автоматически».



## Параметры по отчету о выезде

Используйте данный параметр для настройки формата отображения отчета о выезде.

Параметры по отчету о выезде:

- «Показать завершенные работы перед отчетом о выезде»: если задано значение «Да» для этого поля, тогда завершенные работы будут отображены перед отчетом о выезде. Завершенные работы будут отображены на основе одного из этих параметров:
  - На основе завершенных работ заказа.
  - На основе завершенных работ выезда.



Данную страницу можно использовать для синхронизации данных с приложением LN. Можно просмотреть ход выполнения выгрузки и загрузки данных в Infor LN. Доступные параметры:

- «Отправить/Получить»: используется для отправки данных Infor LN.
- «Загрузка всех данных»: если выбран этот флажок и при нажатии кнопки «Отправить/Получить», из Infor LN будут получены все подходящие основные данные, такие как изделия, склады, контрагенты, адреса, типы обслуживания и данные о транзакциях, такие как завершенные заказы на обслуживание, назначенные инженеру. Если этот флажок не выбран и при нажатии кнопки «Отправить/Получить», будут синхронизированы только измененные основные данные и данные о транзакциях с Infor LN.
- «Отменить»: отмена процесса синхронизации.
- «Скрыть»: скрытие страницы «Отправить и получить данные».

Значок с зеленой и красной стрелкой отображен в правом нижнем углу экрана. Указывает на присутствие несинхронизованных данных. Данный значок больше не отображается после успешной синхронизации данных. Важно, что некоторые местные изменения синхронизируются, только если изменение подтверждено пользователем. Например, если изменяется время по заданию, тогда появляется значок. Значок исчезает после синхронизации, если это задание установлено.

### Примечание.

- Если существует хотя бы один выезд с несинхронизованными данными, тогда значок будет видимым в представлении календаря.
- Значок всегда исчезает после полной синхронизации.

При синхронизации данных приложения «Mobile Service» с Infor LN, из-за бизнес-правил изменения иногда не принимаются Infor LN. В этой ситуации будет отображен желтый значок предупреждения в правом нижнем углу экрана. Щелкните значок для просмотра подробных сведений об ошибке. На экране «Ошибки при отправке данных» отображаются сведения. Нажмите и удерживайте значок корзины, чтобы отменить изменения данных ошибки. Запрос по изменению данных также можно повторно отправить в LN.



---

## Мой график (показ по дню, неделе или месяцу)

6

Используйте страницу «Мой график» для просмотра подробностей работ, которые должен выполнять инженер на ежедневной, еженедельной или ежемесячной основе.

Для каждой работы отображаются подробные сведения об ожидаемом времени поездки, статусе работы.

Можно выполнить следующие действия:

- Изменять дату, неделю или месяц, для которых необходимо просмотреть подробности.
- Увеличивать карту выезда и подробности карты поездки с помощью ползунка.
- Переходить к просмотру по дню, неделе или месяцу
- Просматривать карту выезда с отображением следующих данных:
  - Имя клиента
  - Полный адрес клиента
  - Сведения о ремонте и установке, например тип обслуживания, номер заказа на обслуживание и номер установки
  - Статусы выезда, например «Назначено», «Начато» или «Завершено».
- Выбирать работу для доступа к подробностям о выезде в развернутом представлении. Используется, если сведения карты выезда усечены.
- Выбирать параметры «Принять» или «Отклонить» для приема или отклонения выезда. Данные параметры включены в случае, если для статуса выезда установлено значение «Назначено».



Если клиент сообщает поставщику обслуживания об ошибке, тогда инженер обслуживания выезжает к клиенту для разрешения ошибки. На этой странице содержится обзор заданий и связанных работ, необходимые для выполнения во время выезда. Выезды определяются автоматически. Все работы из одинакового заказа или одинакового складского места сгруппированы в один выезд. Если заказ или месторасположение отличаются, или инженеру необходимо совершить поездку, тогда будет создан новый выезд. Работы с общим корневым изделием сгруппированы вместе и могут быть приняты или отклонены индивидуально или по пакету. Можно указать либо работа была начата, приостановлена или завершена.

**Примечание.** Можно выбрать работу, чтобы получить доступ к разделу «Сведения о работе».

В этом разделе отображаются следующие подробности выезда:

- ИД заказа на обслуживание
- Статус выезда: «Назначено», «Отклонено», «Принято», «Начато», «Остановлено» или «Завершено»
- Карта выезда с подробностями об основном изделии, а именно изображение корневого изделия, серийный номер и описание.

**Примечание.** Статус выезда основывается на более высоком статусе назначений по выезду. (В иерархии статуса, поле «Назначено» является нижним уровнем и «Завершено» — высоким уровнем).

- Если все назначения не будут с одинаковым статусом, тогда статусу выезда будет предшествовать статус «Частично» (это применимо в случае, если для более высокого статуса будет установлено значение «Принято» или «Отклонено»).
- Для статуса выезда может быть установлено значение «Завершено» только, если назначения завершены.
- Параметры «Принять все» и «Отклонить все» могут быть включены только, если для статуса одного из назначений и выездов установлено значение «Назначено».

Левая боковая панель на экране выезда содержит данные параметры:

- Дата выезда
- Время начала первого назначения выезда
- Время завершения первого назначения выезда
- Изображение контрагента (или изображение по умолчанию)
- Имя контрагента
- Наименование адреса местоположения
- Строки адреса местоположения (отображается максимум шесть строк)

Левая боковая панель на экране выезда отображает следующие вкладки:

- Работы: отображение подробностей о работе на выполнение.
- Отчет: отображение отчета работ
- Документы — отображение документов, связанных с заказом на обслуживание. Данная вкладка доступна, в случае, если внедрено управление документами для приложения Mobile Service.

В этом разделе можно выполнить следующие действия:

- Просмотреть список работ.
- Запустить экран с подробностями о работе.
- «Добавление примечаний к работе» на странице 25.
- Отклонение выезда на странице 24
- «Запуск и остановка назначения» на странице 26.
- «Завершение работы» на странице 25.

### **Примечание.**

- Параметры «Принять» / «Отклонить» могут быть включены только, если для статуса назначения установлено значение «Назначено».
- Параметры «Запуск» / «Остановка» выключены, если для статуса назначения установлено значение «Назначено» или «Завершено».
- Параметры примечаний «Добавить» / «Показ» выключены, если для статуса назначения установлено значение «Назначено» или «Завершено».
- Параметр «Завершить» может быть включен только тогда, если работа начата и остановлена по завершению.

## Прием работы

Для приема работы:

- 1 Перейдите на страницу «Мой график» и выберите работу.
- 2 На странице «Работа», щелкните правой кнопкой мыши работу.
- 3 Нажмите кнопку «Принять». Значение статуса работы изменится на «Принято».

## Отклонение выезда

Для отклонения выезда:

- 1 Перейдите на страницу «Мой график» и выберите работу.
- 2 На странице «Работа», щелкните правой кнопкой мыши работу.
- 3 Нажмите кнопку «Отклонить».
- 4 В окне «Отклонить выезд» укажите следующие сведения:



**Причина**

Выберите причину для отклонения выезда. Все причины типа «Отклонение назначения» перечислены в сеансе «Причины» (tcmcs0105m000).

**Текст отклонения**

Укажите дополнительные сведения для причины отклонения выезда при необходимости.

- 5 Нажмите кнопку «Отклонить выезд».

## Завершение работы

Для завершения работы:

- 1 Перейдите на страницу «Мой график» и выберите работу.
- 2 На странице «Работа», в сетке нажмите кнопку «Завершить». Или щелкните правой кнопкой мыши работу и выберите «Завершить» в нижней панели.
- 3 Значение статуса работы изменится на «Завершено».

## Добавление примечаний к работе

Для добавления примечания к работе:

- 1 Перейдите на страницу «Мой график» и выберите работу.
- 2 На странице «Работа», щелкните значок с маленьким шариком для любой работы.
- 3 Укажите сведения, связанные с работой
- 4 Нажмите кнопку «Добавить».

## Редактирование примечаний

Для редактирования примечания, связанного с работой:

- 1 Перейдите на страницу «Мой график» и выберите работу.
- 2 На странице «Работа», щелкните значок с маленьким закрашенным шариком для любой работы.
- 3 Выберите примечание для редактирования из списка. Содержимое примечания будет отображено в текстовом поле.
- 4 Добавьте или измените сведения.
- 5 Нажмите кнопку «Обновить».

## Запуск и остановка назначения

Для регистрации фактического начала и времени завершения работы можно нажать кнопку «Запустить» / «Остановить».

На основе статуса назначения, назначение можно: «Запустить», «Остановить» или «Завершить».

- Если для статуса назначения установлено значение «Принято» и при нажатии кнопки «Запустить» первый раз, будет зарегистрировано фактическое время начала и для статуса назначения будет установлено значение «Начато». Планировщик бэк-офиса получает уведомление, что работа начата.
- Если для статуса назначения установлено значение «Начато» и при нажатии кнопки «Остановить», будет зарегистрировано фактическое время окончания и для статуса назначения будет установлено значение «Остановлено». Это указывает, что работа остановлена.
- Если для статуса назначения установлено значение «Остановлено» и при нажатии кнопки «Запустить» второй раз, тогда значение для статуса назначения будет сброшено на значение «Начато» и фактическое время остановки будет очищено.
- При нажатии кнопки «Завершить», будет зарегистрировано время завершения и для статуса будет установлено значение «Завершено».

**Примечание.** При нажатии кнопок с параметрами «Запустить», «Остановить» или «Завершить», синхронизация данных с Infor LN будет инициирована только в случае, если будет задано значение «Да» для поля «Отправка и получение данных при приостановке или завершении работы» в параметрах отправки и получения.

В этом разделе отображается обзор заданий и контроля, необходимые для выполнения по текущей назначенной работе. Также здесь можно выполнить простую регистрацию, например выполнение задания, обновление потраченных часов и ввод контроля.

Левая панель содержит следующие сведения:

- Дата, время начала, время завершения назначенной работы
- Изображение, код, описание, серийный номер, альтернативный серийный номер корневого изделия работы
- Вкладки для:
  - Задания и контроль (вкладка по умолчанию)
  - Материалы
  - Прочие затраты
  - Диагностика — сведения по диагностике текущей работы.
  - Документы — просмотр вложенных документов заказа на обслуживание.

Пользователь может обновить продолжительность задания. Время начала на основе планового время начала.

В этом разделе можно выполнить следующие действия:

- «Добавление задания» на странице 27, «Добавить задание» к текущей работе.
- «Добавление контроля» на странице 28 к текущей работе.
- «Завершение задания или контроля» на странице 28. Изменения или регистрация выполнены не могут быть после отчета о завершении назначения.

## Добавление задания

Для добавления задания:

- 1 На странице «Мой график», выберите дату, на которую назначена работа.
- 2 На странице «Работы», выберите работу.
- 3 На странице «Задание и контроль», щелкните значок «+».
- 4 Выберите параметр «Добавить задание».
- 5 Выберите из списка «Задание».
- 6 Нажмите кнопку «Добавить задание».


## Добавление контроля

Для добавления контроля:

- 1 На странице «Мой график», выберите дату, на которую назначена работа.
- 2 На странице «Работы», выберите работу.
- 3 На странице «Задание и контроль», щелкните значок «+».
- 4 Выберите параметр «Добавить контроль».
- 5 Укажите следующие сведения:
  - Изделие
  - Серийный номер
  - Тип измерения
  - Позиция
- 6 Нажмите кнопку «Добавить контроль».

## Завершение задания или контроля

Чтобы завершить задание или контроль:

- 1 На странице «Мой график», выберите дату, на которую назначена работа.
- 2 На странице «Работы», выберите работу.
- 3 На странице «Задание и контроль», выберите значок , чтобы указать, что работа или контроль завершены.

Данная страница используется для просмотра и регистрации материальных затрат по заказу на обслуживание. Также здесь отображены все строки материальных затрат, связанные с текущей работой заказа на обслуживание.

По каждой строке материальных затрат, пользователь может изменить количество и сведения строки материальных затрат. Пользователь может щелкнуть значок «+», чтобы добавить новую строку материальных затрат к текущей работе.

На экране «Регистрация материала» отображаются следующие сведения:

- Первая группа с использованными материалами.
- Вторая группа с возвращенными материалами.
- Третья группа с отбракованными материалами.
- Изображение изделия/номерного изделия.
- Описание изделия и серийный номер.
- Количество (фактическое/ожидаемое).
- Значки «+» и «-» для изменения использованного количества

Можно выполнить следующие действия:

- «Добавление материала» на странице 29 к текущей работе
- Редактирование строк материалов на странице 30

## Добавление материала

Для добавления материала к работе:

- 1 Перейдите на страницу «Мой график» и выберите работу.
- 2 На странице «Работа», выберите работу.
- 3 В столбце боковой панели, выберите «Материалы».
- 4 Щелкните значок «+»
- 5 Укажите необходимые сведения.
- 6 Нажмите кнопку «Добавить материал».

## Редактирование строк материалов

Для редактирования строк материалов:

- 1 Перейдите на страницу «Мой график» и выберите работу.
- 2 На странице «Работа», выберите работу.
- 3 В столбце боковой панели, выберите «Материалы».
- 4 Щелкните значок «+» и «-» для увеличения или уменьшения количества использованного материала. Также можно вручную указать количество.
- 5 Нажмите кнопку «Подтвердить». Измененное количество будет добавлено к полю количества «Итого».

Данную страницу можно использовать для просмотра и регистрации прочих затрат по заказу на обслуживание. Также отображаются строки затрат с несколькими типами затрат, а именно: инструмент, поездка и прочее.

В первой группе отображается время поездки и во второй группе остальные прочие затраты.

Можно выбрать строку затрат, чтобы запустить режим редактирования для изменения сведений строки затрат. Для добавления новой строки затрат по текущей работе можно щелкнуть значок «Плюс».

В группе «Время поездки» содержатся следующие подробности строки затрат:

- Время начала
- Время окончания
- Продолжительность

В группе «Прочие затраты» содержатся следующие подробности строки затрат:

- Тип затрат и количественная единица
- Описание строки затрат
- Частота и количество (фактическое/ожидаемое).
- Значки «+» и «-» для изменения использованного количества

В этом разделе можно выполнить следующие действия:

- Добавление прочих затрат на странице 31
- Редактирование прочих затрат на странице 32
- Удаление прочих затрат на странице 32

## Добавление прочих затрат

Для добавления прочих затрат к работе:

- 1 Перейдите на страницу «Мой график» и выберите работу.
- 2 На странице «Работа», выберите работу.
- 3 В столбце боковой панели, выберите «Прочие затраты».
- 4 Щелкните значок «+»
- 5 Укажите необходимые сведения.

- 6 Нажмите кнопку «Добавить затраты».

## Редактирование прочих затрат

Для редактирования строки прочих затрат:

- 1 Перейдите на страницу «Мой график» и выберите работу.
- 2 На странице «Работа», выберите работу.
- 3 В столбце боковой панели, выберите «Прочие затраты».
- 4 Выберите работу на странице «Прочие затраты».
- 5 Щелкните правой кнопкой мыши и выберите параметр «Редактировать».
- 6 Укажите следующие сведения.
- 7 Нажмите кнопку «Обновить затраты».

## Удаление прочих затрат

Для удаления строки прочих затрат:

- 1 Перейдите на страницу «Мой график» и выберите работу.
- 2 На странице «Работа», выберите работу.
- 3 В столбце боковой панели, выберите «Прочие затраты».
- 4 Щелкните правой кнопкой мыши, чтобы выбрать строку на странице «Прочие затраты».
- 5 Нажмите кнопку «Удалить».



Данная страница используется для просмотра и редактирования сведений о диагностике по работе заказа на обслуживание. Отображаются такие сведения, как заявленная проблема, ожидаемая проблема и решение, фактическая проблема и коды решений или описание, текстовые поля для проблемы и решения, примечания и текстовое поле примечания для текущей работы. Указанные сведения на этой странице могут быть использованы для анализа проблемы и решения, и статистики.

Страница «Диагностика» отображает данные подробности:

- Текст заголовка «Заказ на обслуживание».
- Заявленная проблема. Это проблема (код), как сообщено клиентом.
- Ожидаемая проблема. Это ожидаемая проблема, как указано принимающим вызов обслуживанием.
- Ожидаемое решение.
- Фактическая проблема.
- Фактическое решение.
- Примечания диагностики.

## **Примечание.**

- Поля «Заявленная проблема», «Ожидаемая проблема» и «Ожидаемое решение» применимы, только если работа заказа на обслуживание связана с вызовом обслуживания. Иначе, эти поля будут невидимы.
- Поля «Заявленная проблема», «Ожидаемая проблема», «Ожидаемое решение», «Фактическая проблема» и «Фактическое решение» видимы только, если выбрано поле «Использовать диагностику» в сеансе «Общий параметр обслуживания» (tsmdm0100m000).
- Значение отображенное в полях «Проблема» и «Решение» основано на выбранном параметре в поле «Формат показа для описания и кода» на странице «Параметры показа данных».
- Если для статуса назначения установлено значение «Назначено», «Отклонено» или «Завершено», эта страница является страницей отображения.
- Можно изменить только последнее введенное примечание. Изменять примечания по другим инженерам невозможно.

Можно выполнить следующие действия:

- Добавление примечаний на странице 34
- Редактирование примечаний на странице 34

## Добавление примечаний

Для добавления примечания:

- 1 Перейдите на страницу «Мой график» и выберите работу.
- 2 На странице «Работа», выберите работу.
- 3 В столбце боковой панели, выберите «Диагностика».
- 4 Нажмите кнопку «Примечание».
- 5 Укажите необходимые сведения.
- 6 Нажмите кнопку «Добавить».

## Редактирование примечаний

- 1 Перейдите на страницу «Мой график» и выберите работу.
- 2 На странице «Работа», выберите работу.
- 3 В столбце боковой панели, выберите «Диагностика».
- 4 Нажмите кнопку «Примечание».
- 5 Выберите примечание.
- 6 Добавьте или измените сведения.
- 7 Нажмите кнопку «Обновить».

Данную страницу можно использовать для загрузки/выгрузки и просмотра документов, связанных с выездом на обслуживание, а также руководства по установке и технические чертежи. Эти документы сохранены в системе управления документами (СУД) и связаны с заказами на обслуживание, с работами по заказам на обслуживание, серийными изделиями и базисными работами, доступными в приложении LN. Центр по управлению документами используется для интеграции Mobile Service с системой управления документами. Если центр по управлению документами не сконфигурирован для приложения Mobile Service, тогда экран «Документы» будет невидимым и документ невозможно будет просмотреть, загрузить или выгрузить в приложение Mobile Service.

**Примечание.** При каждом запуске приложения, интеграция СУД с приложением LN будет проверена.

Экран документов может быть запущен со страниц «Выезд» или «Работа».

Если доступ страницы «Документ» получен со страницы «Выезд», тогда будут отображены все документы, связанные с работой по заказу на обслуживание, которая является частью текущего выезда и все документы, связанные с базисными работами и конфигурациями изделий по каждой работе. Также будут отображены документы, связанные с заказом на обслуживание и документы (PDF) с завершенными отчетами о выездах.

Если доступ страницы «Документ» получен со страницы «Работа», тогда будут указаны все документы, связанные с этой работой и документы, связанные с базисными работами и конфигурациями изделий по каждой работе. Новые документы прикреплены к текущим работам.

По каждому типу документа указывается имя файла, размер и последнее изменение. Значок, указывающий, что документ доступен для открытия и просмотра, или документ доступен для загрузки, или отображается, что более новая версия доступна для загрузки.

На данной странице можно выполнять следующее:

- Вложение документа на странице 35
- Загрузка документа на странице 36

## Вложение документа

Для вложения документа к работе:

- 1 Перейдите на страницу «Мой график» и выберите работу.

- 2 В столбце боковой панели, выберите «Документы».
- 3 Щелкните значок «+».
- 4 Просмотрите и выберите документ.
- 5 Нажмите кнопку «Открыть».

**Примечание.** После синхронизации, документ будет доступен в системе управления документами.

## Загрузка документа

- 1 Перейдите на страницу «Мой график» и выберите работу.
- 2 В столбце боковой панели, выберите «Документы».
- 3 На странице «Документы», щелкните правой кнопкой мыши и выберите документ.
- 4 Нажмите кнопку «Загрузить».

**Примечание.** Также можно нажать кнопку в списке для загрузки документа.

В этом разделе отображается отчет о работах, выполненных по выезду и все затраты, связанные с этим выездом. Инженер может создавать этот отчет после завершения работы по выезду. Также в этом отчете отображаются работы и строки затрат, управляемые текущим инженером.

Отчет о выезде содержит строки затрат с количеством и часами. Значение сумм затрат не отображается, если доступен параметр покрытия. В этом случае, отображается причина покрытия (гарантия, контракт, коммерческое предложение или скидка). Суммы материальных затрат отображены не будут, если работы логистики еще не завершены в LN, например, отпуск из запасов. В этом случае, для количества будет отображено значение «Недоступно».

Отчет о выезде может быть подписан и инженером и клиентом. Если применимо, подписи прикрепляются к отчету в формате PDF и сохраняются как документ в LN и в системе управления документами.

В структуру отчета о выезде включено:

- Адрес подразделения обслуживания, заказ на обслуживание, дата и назначенный инженер
- Адреса местоположения и адрес счета-фактуры
- Обзор сумм счетов-фактур по группе (материалы, труд и прочее)
- Комментарии инженера и клиента
- Подписи инженера и клиента

По каждой работе, в отчете содержится:

- Описание работы и сумма счета-фактуры по работе
- Использованные материалы (количество, изделие, описание и сумма)
- Трудовые подробности (рабочие часы, описание задания, инженер и сумма)
- Другие подробности (количество, тип затрат, описание и сумма)
- Раздел диагностики включает:
  - Заявленная проблема, ожидаемая проблема и ожидаемое решение
  - Фактическая проблема и фактическое решение
  - Комментарии

## Просмотр отчета о выезде

Для выбора отчета о выезде:

- 1 Перейдите на страницу «Мой график» и выберите работу.
- 2 В столбце боковой панели, выберите «Отчет».
- 3 На странице «Отчет», щелкните значок «Выбрать работу».
- 4 Выберите работу из списка работ.
- 5 Нажмите кнопку «Подтвердить».

На экране будет отображен подробный отчет.

**Примечание.** Если выезд уже подписан, тогда отчет будет отображен сразу на странице «Отчет».

## Подписание отчета о выезде

Для подписания отчета о выезде инженером:

- 1 Щелкните значок «Подпись».
  - 2 Выберите параметр «Редактировать», который находится под разделом «Подпись инженера».
- Запуск раздела «Подписать».

- 3 Укажите следующие сведения:

**Подпись инженера**

Подпись в текстовом поле «Подпись инженера». Для удаления подписи, нажмите кнопку «Отменить».

**Имя инженера**

Укажите имя инженера.

**Комментарий**

Укажите дополнительные сведения, если таковые имеются.

- 4 Нажмите кнопку «ОК».
  - 5 Для подписания отчета о выезде клиентом:
  - 6 Щелкните значок «Подпись».
  - 7 Выберите параметр «Редактировать», который находится под разделом «Подпись клиента».
- Будет запущен раздел «Подписать».
- 8 Укажите следующие сведения:

**Подпись клиента**

Подпись в текстовом поле «Подпись клиента». Для удаления подписи, нажмите кнопку «Отменить».

**Имя представителя клиента**

Укажите имя представителя клиента.

### **Комментарий**

Укажите дополнительные сведения, если таковые имеются.

- 9** После подтверждения инженером и клиентом, подписи появятся в правой панели. Нажмите кнопку «Завершить».

Подписи, имена и комментарии будут отображены в отчете о выезде, а также будет создан отчет о выезде в формате PDF. Вносить изменения по данному документу будет больше невозможно и параметр «Подпись» на экране отчета о выезде будет отключен.

