

# **СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ МОБИЛЬНЫМИ СОТРУДНИКАМИ «МОБИФОРС 2.0»**

**Руководство пользователя**

**Версия 1.0**

Москва, 2023

## **Аннотация**

Настоящий документ представляет собой руководство пользователя к системе управления мобильными сотрудниками «Мобифорс 2.0» (далее – «Мобифорс»).

Руководство предназначено для пользователей различных категорий – физических лиц, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

Материал руководства состоит из трех основных разделов, в которых описаны операции в веб-интерфейсе и мобильном приложении. Руководство содержит описание следующих операций:

- создание учетных записей, авторизация, восстановление пароля;
- просмотр и управление данными в сервисе «Мобифорс»;
- просмотр и управление данными в мобильном приложении «Мобифорс»;
- работа с инструментами и операциями в сервисе «Мобифорс»;
- работа с инструментами и операциями в мобильном приложении «Мобифорс».

Описание сопровождается иллюстрациями десктопной версии и мобильного приложения «Мобифорс».

## Содержание

1 ВВЕДЕНИЕ .....	7
1.1 Общие сведения .....	7
1.2 Уровень подготовки пользователя .....	8
1.3 Поддерживаемые браузеры .....	8
1.4 Требования к установке ПО .....	8
1.5 Технические требования .....	8
2 ВЕБ-ИНТЕРФЕЙС .....	9
2.1 Обзор возможностей .....	9
2.2 Регистрация и вход .....	16
2.2.1 Регистрация .....	16
2.2.2 Вход .....	19
2.3 Интерфейс .....	20
2.3.1 Меню .....	21
2.3.2 Рабочая область и фильтрация .....	22
2.3.3 Поиск .....	25
2.3.4 Настройки отображения и экспорт данных .....	26
2.4 Задачи .....	26
2.4.1 Как создать задачу .....	26
2.4.1.1 Основные поля .....	27
2.4.1.2 Работа с дополнительными полями .....	29
2.4.1.3 Как отправить задачу исполнителю .....	31
2.4.1.4 Как переназначить исполнителя .....	32
2.4.1.5 Если исполнитель отказался от задачи .....	34
2.4.1.6 Что такое контроль .....	35
2.4.2 Как проверить выполненную задачу .....	35
2.4.3 Как снять задачу .....	36
2.4.4 Как завершить задачу .....	37
2.4.5 Как отправить задачу в эфир .....	37
2.4.6 Статусы задач .....	38
2.4.7 Мессенджер .....	39
2.4.8 Как изменить или удалить задачу .....	40
2.4.8.1 Редактирование черновика .....	41
2.4.8.2 Редактирование отправленной задачи .....	41
2.4.8.3 Удаление задачи .....	41
2.4.9 Как скопировать задачу .....	42

2.5 Календарь.....	44
2.5.1 Работа с картой .....	44
2.5.2 Как создать задачу в «Календаре» .....	46
2.5.3 Как изменить дату и время выполнения задачи в «Календаре».....	47
2.5.4 Как назначить исполнителя .....	48
2.5.5 Снять все задачи с исполнителя в «Календаре» .....	48
2.6 Гео-контроль сотрудника .....	49
2.6.1 Карта .....	49
2.6.1.1 Как определить местоположение сотрудника .....	49
2.6.1.2 Статус подключения пользователя.....	50
2.6.2 Трекер.....	51
2.6.2.1 Как просмотреть запись маршрута .....	51
2.6.2.2 Как настроить отображение статусов.....	54
2.7 Объекты обслуживания .....	54
2.7.1 Клиенты/Объекты .....	54
2.7.1.1 Как создать объект .....	55
2.7.1.2 Как добавить подразделения .....	58
2.7.1.3 Как добавить оборудование в карточку клиента.....	60
2.7.1.4 Как создать задачу из карточки клиента .....	61
2.7.1.5 Как добавить объект в избранное .....	62
2.7.1.6 Как изменить или удалить объект .....	63
2.7.2 Оборудование.....	64
2.7.2.1 Как добавить оборудование .....	65
2.7.2.2 Как создать задачу из карточки оборудования.....	66
2.7.2.3 Как изменить или удалить оборудование .....	67
2.7.2.4 История задач по оборудованию .....	68
2.8 Отчеты .....	68
2.9 Настройки .....	70
2.9.1 Общие.....	70
2.9.1.1 Что такое эфир .....	71
2.9.1.2 Учет оборудования.....	73
2.9.1.3 Регионы .....	73
2.9.1.4 Региональные настройки .....	74
2.9.1.5 Режим работы .....	75
2.9.1.6 Настройки задач .....	75
2.9.2 Сотрудники.....	75

2.9.2.1 Как добавить нового сотрудника .....	76
2.9.2.2 Данные об устройстве .....	79
2.9.2.3 Как настроить расписание трекера .....	80
2.9.2.4 Как отредактировать карточку сотрудника .....	83
2.9.2.5 Как изменить пароль сотрудника .....	83
2.9.2.6 Как удалить сотрудника.....	84
2.9.3 Периодические задачи.....	85
2.9.3.1 Как создать периодическую задачу .....	85
2.9.4 Шаблоны.....	86
2.9.4.1 Как создать шаблон .....	86
2.9.4.2 Как скопировать шаблон .....	93
2.9.4.3 Как изменить шаблон.....	94
2.9.4.4 Как удалить шаблон .....	94
2.9.5 Статусы .....	94
2.9.6 Регионы.....	95
2.9.6.1 Как добавить регион.....	96
2.9.6.2 Как удалить регион .....	97
2.9.7 Причины завершения .....	97
2.9.7.1 Как добавить причину завершения.....	97
2.9.7.2 Как удалить причину.....	99
2.9.8 Причины приостановок.....	100
2.9.8.1 Как добавить причину приостановки .....	101
2.9.8.2 Как удалить причину.....	102
2.9.9 Зарплата .....	102
2.9.9.1 Как задать формулу расчета зарплаты .....	103
2.9.10 Сессии .....	104
2.9.11 Тарифы и оплата .....	105
2.9.11.1 Как подключить тариф «Все за 500» .....	105
2.9.11.2 Открытие доступа после оплаты.....	106
2.9.11.3 Продление доступа.....	106
2.9.11.4 Добавление сотрудников в оплаченный период .....	106
2.9.11.5 Как продлить бесплатный доступ .....	107
2.9.11.6 Как сменить бесплатный тариф .....	107
2.9.11.7 Закрывающие документы .....	108
<b>3 МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ .....</b>	<b>109</b>
<b>3.1 Обзор возможностей.....</b>	<b>109</b>

3.2 Вход.....	111
3.2.1 Как войти в систему.....	111
3.3 Задачи с запланированными датами .....	112
3.3.1 Главный экран, карта и другие возможности .....	112
3.3.2 Карточка задачи .....	116
3.3.2.1 Вкладка «Основное» .....	117
3.3.2.2 Вкладка «Отчет».....	119
3.3.2.3 Вкладка «Комментарии» .....	125
3.3.3 Работа с задачами .....	127
3.3.3.1 Статусы задач .....	127
3.3.3.2 Как взять задачу в работу .....	128
3.3.3.3 Как отклонить задачу .....	128
3.3.3.4 Как приостановить задачу .....	129
3.3.3.5 Как завершить задачу.....	130
3.3.3.6 Задача на доработке .....	131
3.3.3.7 Редактирование даты и времени изменения статуса .....	132
3.4 Эфир .....	132
3.5 Задачи без даты .....	133
3.6 Настройки приложения .....	134
3.6.1 Расписание GPS .....	135
3.6.2 Отображение вкладки «Отчет» в карточке задачи .....	135
3.7 Настройки телефона.....	137
РЕШЕНИЕ ВОЗМОЖНЫХ ПРОБЛЕМ.....	139

# 1 ВВЕДЕНИЕ

## 1.1 Общие сведения

«Мобифорс» - онлайн-сервис для организации работы выездных сотрудников. Сервис обладает необходимым набором инструментов для организации работы различных типов мобильных (выездных) сотрудников, в том числе: сервис-инженеров, аварийных бригад, монтажников, курьеров, экспедиторов, клинеров, торговых представителей и т. д.

Ключевая функция сервиса «Мобифорс» – формирование задач в веб-интерфейсе и отправка мобильному (выездному) сотруднику в мобильное приложение. Дополнительные возможности сервиса «Мобифорс»:

- планирование задач через инструмент «Календарь»: создание задач, работа с картой, изменение даты и времени выполнения задачи, назначение исполнителя, отмена задач;
- гео-контроль сотрудника через инструменты «Карта» для определения местоположения и «Трекер» для просмотра записи треков;
- работа с инструментом «Объекты»: создание, изменение и удаление объектов, работа с подразделениями, формирование задач из карточки объекта;
- работа с инструментом «Оборудование»: создание, изменение и удаление оборудования, формирование задач из карточки оборудования;
- работа с инструментом «Отчеты»: просмотр, формирование и выгрузка отчетов;
- работа с шаблонами через инструмент «Настройки»: создание, изменение и удаление шаблонов и полей шаблонов;
- работа с инструментом «Сотрудники»: создание личного кабинета пользователя (сотрудника) компании, управление личными данными пользователей, управление полномочиями сотрудников в личном кабинете сервиса;
- региональные и другие настройки;
- подключение тарифов.

В сервисе «Мобифорс» предусмотрены два типа учетных записей пользователя:

- оператор веб-пользователь, который работает в веб-интерфейсе сервиса;
- мобильный (выездной) сотрудник - пользователь, который работает в мобильном приложении сервиса.

Также сервис позволяет настраивать привилегии (полномочия) пользователей для работы с функционалом сервиса.

## **1.2 Уровень подготовки пользователя**

Пользователи сервиса «Мобифорс» в веб-интерфейсе должны иметь навыки в работе с применением технических и программных средств уровня Windows XP и выше или их аналогов, MacOS версии 10.x и выше.

Пользователи сервиса «Мобифорс» в мобильном приложении должны иметь навыки в работе с применением технических и программных средств уровня Android 7 или выше.

## **1.3 Поддерживаемые браузеры**

Работа в веб-интерфейсе сервиса «Мобифорс» поддерживается через веб-браузеры Google Chrome, Yandex Browser, Mozilla, FireFox, Opera, Apple Safari (и Mobile Safari) версий, официально поддерживаемых производителями.

## **1.4 Требования к установке ПО**

ПО распространяется в виде интернет-сервиса, специальные действия по установке ПО на стороне пользователя не требуются.

## **1.5 Технические требования**

Для корректной и бесперебойной работы сервиса «Мобифорс» рекомендовано использовать следующие аппаратные и программные средства:

- браузер (любой из перечисленных): Chrome версии 36 и выше, Safari версии 5 и выше;
- смартфон на базе Android 7.0 (или выше);
- наличие на смартфоне SIM-карты любого оператора связи, обеспечивающего наилучшее покрытие в местах использования сервиса выездными сотрудниками;



## 2 ВЕБ-ИНТЕРФЕЙС

В данном разделе справки приведено описание и принципы работы системы для контроля мобильных сотрудников «Мобифорс» в веб-интерфейсе для операторов (диспетчеров) и администраторов. Описаны основные возможности системы: как создавать задачи и отслеживать их выполнение, просматривать перемещение сотрудников с помощью трекеров, настраивать шаблоны задач под бизнес-процессы компании, добавлять объекты, оборудование и сотрудников, выполнять долгосрочное планирование, строить отчеты.

### 2.1 Обзор возможностей

#### Роли и права доступа

В системе «Мобифорс» есть три роли: сотрудник бэк-офиса (оператор веб), мобильный сотрудник и администратор.

Как это работает:

- Сотрудник бэк-офиса (оператор веб) создает задачи, отслеживает их выполнение по трекеру и статусам, контролирует местоположение мобильных сотрудников на интерактивной карте, планирует задачи, выгружает отчетность. Работает в веб-интерфейсе системы.
- Мобильный сотрудник выполняет запланированные задачи и отмечает их выполнение. Работает в мобильном приложении «Мобифорс»: [скачать приложение для Android](#).
- Администратор обладает всеми правами личного кабинета в системе, может изменять тариф, подключенный к аккаунту, и настраивать интеграцию с платформами Битрикс24, amoCRM и 1С. Также администратор управляет доступом сотрудников к функционалу сервиса. Например, настройка региона для операторов и исполнителей, когда пользователь будет работать только с задачами своего региона.
- Первый зарегистрированный сотрудник по умолчанию получает функции сотрудника бэк-офиса, мобильного сотрудника и администратора.

## Регистрация и вход

[Зарегистрируйтесь](#) для работы в сервисе «Мобифорс». После регистрации вам будет доступен бесплатный доступ без ограничения функционала на 14 дней. Если вы уже зарегистрированы, [авторизуйтесь](#).

Как это работает:


- После регистрации будет создан ваш личный кабинет на поддомене «Мобифорс». Имя поддомена вы указываете в форме регистрации. В дальнейшем изменить поддомен можно будет только через обращение в службу поддержки.
- Для входа в веб-интерфейс используйте адрес поддомена вашего личного кабинета, например *https://skynettelekom.mobiforce.ru*, а также логин и пароль. Для входа в ЛК в мобильном приложении можно использовать только имя поддомена, например *skynettelekom*.
- Оператор веб-интерфейса может назначить пароль мобильному сотруднику для входа в систему.
- Проходить процедуру регистрации мобильным сотрудникам не требуется. Это делает оператор. Исполнителю достаточно скачать мобильное приложение для [Android](#) и авторизоваться в системе по предоставленным данным.

Читайте подробнее в разделе [«Регистрация и вход»](#).

## Интерфейс

Интерфейс веб-клиента в системе «Мобифорс» состоит из следующих областей:

- Панель меню слева позволяет переключаться между разделами. Внизу панели расположены кнопки «Помощь» для запуска чата со специалистами техподдержки и «Выйти» для выхода из системы.
- Рабочая область, в которой отображаются данные в соответствии с выбранным разделом.
- В разделах «Задачи», «Оборудование», «Объекты» и «Настройки» над таблицей расположена строка поиска. Используйте ее для быстрого поиска записей. Например, чтобы в разделе «Задачи» найти по номеру телефона нужного сотрудника.

- Справа от строки поиска находится кнопка в виде шестеренки, которая открывает настройки отображения данных в таблицах или экспорта в Excel (полный и выборочный).
- В системе есть быстрая или глобальная фильтрация для отображения в таблице записей по выбранным условиям. Например, вы можете отфильтровать объекты по сотруднику или задачу по статусу. Для этого нажмите на кнопку  в нужной ячейке таблицы или рядом с названием раздела над таблицей.
- Для сортировки данных в таблице по возрастанию/убыванию нажмите на заголовок нужного столбца.

## Карта

Раздел «Карта» позволяет определять текущее местонахождение сотрудника.

Как это работает:

- Для перехода между точками местоположения сотрудников используйте список в панели справа. Здесь же указывается, в течение какого времени сотрудник находится не в сети.
- При отсутствии сигнала с устройства сотрудника просмотрите на карте его последнее местоположение.
- Чтобы посмотреть перемещения сотрудника за день, под именем сотрудника нажмите на кнопку «Перейти в трекер».

Подробное описание работы с инструментом читайте в разделе [«Карта»](#).

## Трекер

С помощью раздела «Трекер» можно просматривать запись маршрута мобильного сотрудника за любой выбранный период.

Как это работает:


- Для начала просмотра треков необходимо выбрать сотрудника и желаемую дату. Трек, соответствующий заданным критериям, будет выведен на карту.
- Для просмотра трека используйте меню воспроизведения под картой.

Подробнее о работе с инструментом читайте в разделе [«Трекер»](#).

## Задачи, планирование и шаблоны

Раздел «Задачи» — ключевой инструмент системы «Мобифорс». Здесь, в зависимости от роли в системе, вы можете создавать задачи, отправлять их мобильным сотрудникам и отслеживать ход выполнения. Все изменения по задачам выводятся в режиме реального времени.

Как это работает:

- Для создания задачи нажмите на кнопку «Создать задачу» в правом верхнем углу экрана. Желательно предварительно добавить объект и сотрудника. Сделать это можно в разделе [«Объекты»](#) и [«Настройки — Сотрудники»](#) соответственно. Также объект (клиента) можно добавить при создании задачи — тогда он будет создан в разделе «Объекты» автоматически.
- В системе есть стандартные шаблоны, которые позволяют вам ознакомиться с возможностями системы «Мобифорс». Создать свой шаблон можно в разделе [«Настройки — Шаблоны»](#).
- Оператор может общаться с мобильным сотрудником в отдельном мессенджере по каждой задаче. Рядом с названием задачи в общем списке будет отображаться иконка , которая означает, что поступило новое сообщение. Также уведомление о новом сообщении поступает в браузере и в мобильном приложении.
- Чтобы запланировать задачи и закрепить их за сотрудником, перейдите в раздел «Календарь».
- В скобках рядом с названием раздела отображается общее количество задач вашей компании.
- Управление настройками статусов, регионами, причинами завершения и приостановки задач происходит в разделе [«Настройки»](#).
- Исполнитель может загружать фото для подтверждения выполненной работы. Это один из видов атрибутов отчета о выполнении задачи. Также могут быть подписи, файлы, числовые значения и пр.
- Вы можете выгружать отчеты по задачам. Для этого нажмите на шестеренку рядом со строкой поиска и выберите пункт «Полный экспорт в MS Excel». Вы

можете выгрузить только часть данных, для этого выберите пункт «Выборочный экспорт в MS Excel» и отметьте нужные столбцы.

Подробнее о работе с инструментом читайте в разделе [«Задачи»](#).

### **Сотрудники**

Через раздел «Сотрудники» вы можете добавлять операторов и исполнителей. В таблице отображаются данные по устройствам пользователей, дата и время последней авторизации и нахождения в сети. Также через этот раздел оператор и администратор могут настраивать права и привилегии пользователей.

Как это работает:

- Перейдите в раздел «Настройки — Сотрудники», чтобы добавить нового исполнителя. Нажмите на кнопку «Создать сотрудника».
- Для просмотра карточки сотрудника нажмите на его имя в списке.
- В карточке сотрудника можно настроить расписание работы трекера. Для этого нажмите на кнопку «Изменить расписание».

Подробнее о работе с инструментом читайте в разделе [«Сотрудники»](#).

### **Оборудование**

Если сотрудники вашей компании работают с ремонтом техники, выполняют сервисное и гарантийное обслуживание технически сложных товаров на выезде, добавьте оборудование в данном разделе. После создания вы сможете прикреплять его к задачам.

Как это работает:

- Раздел «Оборудование» отображается в панели меню в том случае, если в настройках активирована опция «Учет оборудования».
- Перед созданием задачи необходимо заранее добавить оборудование.
- Для создания карточки оборудования нажмите на кнопку «Создать новое оборудование».
- Чтобы создать задачу по оборудованию, зайдите в его карточку и нажмите на кнопку «Создать задачу». Данные по оборудованию будут заполнены автоматически.



- По каждому оборудованию ведется история. В ней указывается статистика по задачам: дата создания, описание и исполнитель. Чтобы просмотреть историю, зайдите в карточку оборудования и нажмите на вкладку «История».
- За каждым оборудованием можно закрепить исполнителя по умолчанию.
- В карточке оборудования можно добавлять дополнительные поля. Например, вы можете добавить поле для указания даты и времени, штрихкода, подписи и т. д.

Подробнее о работе с инструментом читайте в разделе [«Оборудование»](#).

## Объекты

В разделе «Объекты» добавьте адреса объектов (клиентов), с которыми работаете. После создания их можно будет прикрепить к задаче.


Как это работает:

- Чтобы добавить новый объект, нажмите на кнопку «Создать объект».
- Если при создании задачи вы указали нового клиента или объект, он будет добавлен в раздел «Объекты» автоматически.
- За каждым объектом можно закрепить исполнителя по умолчанию.
- Каждому объекту можно добавить подразделения. Чтобы это сделать, в карточке с объектом откройте вкладку «Подразделения» и нажмите на кнопку .
- За каждым объектом можно закрепить оборудование. Для этого откройте карточку с объектом и на вкладке «Оборудование» нажмите на кнопку .
- Чтобы создать задачу по объекту, зайдите в его карточку и нажмите на кнопку «Создать задачу». Данные по объекту будут заполнены автоматически.

Подробнее о работе с инструментом читайте в разделе [«Объекты обслуживания»](#).

## Отчеты

В разделе «Отчеты» вы можете просматривать статистику по сотрудникам и эффективность выполнения задач, а также формировать документы отчетности по задачам.

- Вы можете изменить порядок отображения блоков отчета, перетаскив их в нужное положение. Для этого зажмите кнопку  и переместите блок в нужное положение.
- Используйте фильтрацию отчетов по сотрудникам. Для этого нажмите на кнопку «Выберите сотрудника» сверху справа и выберите в выпадающем списке нужного сотрудника.
- С помощью календаря укажите период формирования отчетности.
- Вы можете выводить на круговую диаграмму только нужные статусы и состояния задач. Для этого нажмите на статус, он будет удален с диаграммы. Чтобы вернуть, нажмите на него еще раз.
- Для выгрузки отчета нажмите на кнопку «Выгрузить в excel» под нужной диаграммой.

Подробнее о работе с инструментом читайте в разделе [«Отчеты»](#).

## **Настройки**

В разделе «Настройки» вы можете управлять эфиром, статусами, выставлять региональные настройки, добавлять сотрудников, создавать шаблоны задач под собственные бизнес-процессы, добавлять периодические задачи, просматривать сессии сотрудников компании.

Как это работает:

- Чтобы открыть доступ сотрудникам для самостоятельного выбора доступных задач, включите эфир. Для этого на вкладке «Общие», напротив опции «Эфир», передвиньте ползунок в положение ВКЛ. Здесь же можно указать график работы и дополнительные настройки задач.
- Вы можете указать регион, который позволяет разделить управление по региональному признаку или зоне обслуживания. Для этого на вкладке «Общие», напротив опции «Регионы», передвиньте ползунок в положение ВКЛ. Тогда в разделе «Настройки» появится пункт «Регионы», в котором вы сможете добавить регион.
- Чтобы добавить сотрудника, перейдите на вкладку «Сотрудники» и нажмите на кнопку «Создать сотрудника».

- Чтобы создать индивидуальный шаблон, перейдите на вкладку «Шаблоны» и нажмите на кнопку «Создать шаблон». Вы полностью можете настраивать поля формы, которые будете заполнять для создания задачи. Также вы можете создавать новые поля. Для это нажмите на кнопку «Создать новое поле». По сути, это конструктор, который позволяет создавать задачи с нужным набором полей, а исполнителю формировать отчеты, соответствующие определенным задачам.
- Вкладка «Периодические задачи» позволяет автоматизировать процесс создания задач.
- Изменить цвет и название статуса можно на вкладке «Статусы». Чтобы отредактировать статус, нажмите на него.
- Для управления push-уведомлениями перейдите на вкладку «Уведомления».

Подробнее о работе с инструментом читайте в разделе [«Настройки»](#).

## 2.2 Регистрация и вход

Для работы с сервисом «Мобифорс» [зарегистрируйтесь](#) или войдите в личный кабинет. Страница входа соответствует адресу вашего личного кабинета на поддомене «Мобифорс», например: <https://skynettelekom.mobiforce.ru>.

### 2.2.1 Регистрация

Первый зарегистрированный сотрудник по умолчанию получает функции сотрудника бэк-офиса (оператор веб-интерфейса), мобильного сотрудника и администратора. Регистрация в сервисе проходит в два этапа.

**Этап 1.** Перейдите на [страницу регистрации](#) и заполните форму:



**Мобифорс: управление мобильными сотрудниками**

**Зарегистрируйтесь** и получите бесплатный доступ без ограничения функционала на **14 дней**

**Начать бесплатно**

Нажимая "Начать бесплатно", вы принимаете [Пользовательское соглашение](#) и даете согласие на обработку [персональных данных](#)

Рисунок 1 — Форма регистрации

1. Укажите адрес электронной почты и пароль. Используйте сложный пароль, он должен состоять из 6 и более латинских символов и цифр. Нельзя использовать следующие символы: \ / : \* ? < > |.
2. Нажмите на кнопку «Начать бесплатно». Ваш аккаунт будет создан, но регистрация еще не завершена.

**Этап 2.** Завершение регистрации. Для завершения регистрации вам необходимо будет заполнить форму:

**Аккаунт создан**

Михаил

ООО Рога и копыта LTD

Финансы, страхование

3-14

Санкт-Петербург

+7 (911) [redacted]

ooorogaikopitaltd

Домен можно изменить

Адрес вашего аккаунта: ooorogaikopitaltd.mobifor...

**Закончить регистрацию**

Для начала работы необходимо заполнить немного данных о себе и придумать поддомен для вашей компании.

Рисунок 2 — Форма завершения регистрации

1. Укажите ваши имя и наименование компании. Наименование компании можно использовать без юридической формы и кавычек. Например: СкайнетТелеком
2. В выпадающем списке выберите сферу деятельности и количество выездных сотрудников. Чтобы отменить выбор, снова нажмите на выпадающий список и нажмите еще раз на выбранный вариант.
3. Город будет заполнен автоматически в соответствии с автоматическим определением вашего геоположения. В противном случае укажите его вручную.
4. Введите номер телефона. Так вы всегда будете на связи и сможете быстро получать важную информацию по текущим и новым задачам.
5. Поддомен компании будет сформирован автоматически в соответствии с названием компании. Вы будете использовать его для входа в личный кабинет. Например, так выглядит поддомен для компании «СкайнетТелеком»: <https://skynettelekom.mobiforce.ru>. Вы можете изменить его и указать другой. Имя поддомена компании должно быть уникальным. Желательно, чтобы оно было созвучным с названием компании и коротким — так вам и вашим сотрудникам будет проще его запомнить и вводить при авторизации. Если оно

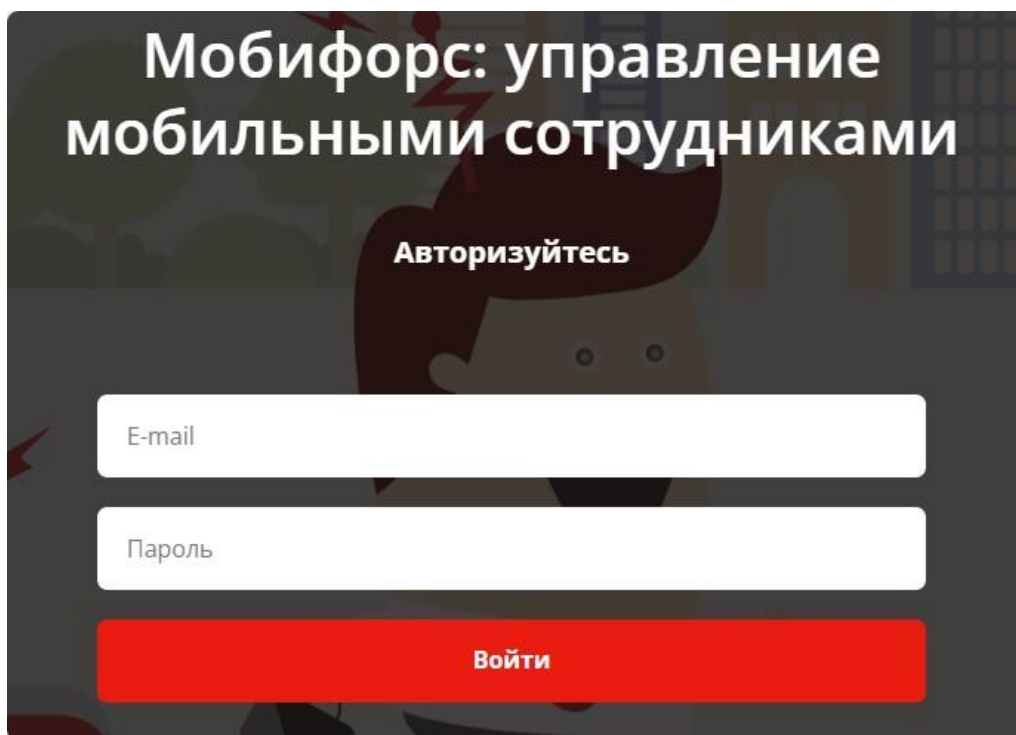
совпадает с уже имеющимся в системе поддоменом, придумайте другой. Не забудьте сообщить название поддомена мобильным сотрудникам.

**Обратите внимание!** После завершения регистрации изменить имя поддомена можно будет только через обращение в техническую поддержку.

6. Нажмите на кнопку «Закончить регистрацию».

Поздравляем! Вы зарегистрировались в системе. Вам на почту придет письмо с данными для входа в систему. Если вы забудете адрес поддомена, то всегда сможете посмотреть его в этом письме.

### 2.2.2 Вход



Мобифорс: управление  
мобильными сотрудниками

Авторизуйтесь

E-mail

Пароль

Войти

Рисунок 3 — Форма авторизации

Если вы зарегистрированы в системе, то для входа используйте:

1. Адрес вашего личного кабинета (ЛК). Укажите его в адресной строке браузера или перейдите по ссылке из письма с подтверждением регистрации. Например: <https://skynettelekom.mobiforce.ru>

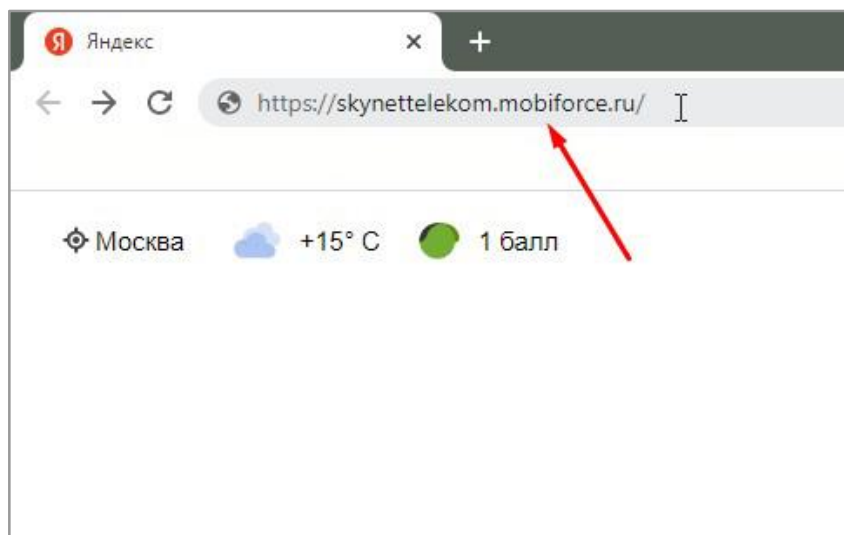


Рисунок 4 — Ввод адреса в адресную строку браузера для входа в ЛК

2. Логин. Соответствует адресу электронной почты, указанному при регистрации.
3. Пароль, указанный при регистрации.

После успешного входа в систему откроется раздел с текущими задачами.

Убедитесь, что сотрудники вашей компании знают адрес поддомена для входа и другие данные авторизации в свой кабинет.

Чтобы выйти из личного кабинета, нажмите на кнопку «Выйти» в панели меню слева.

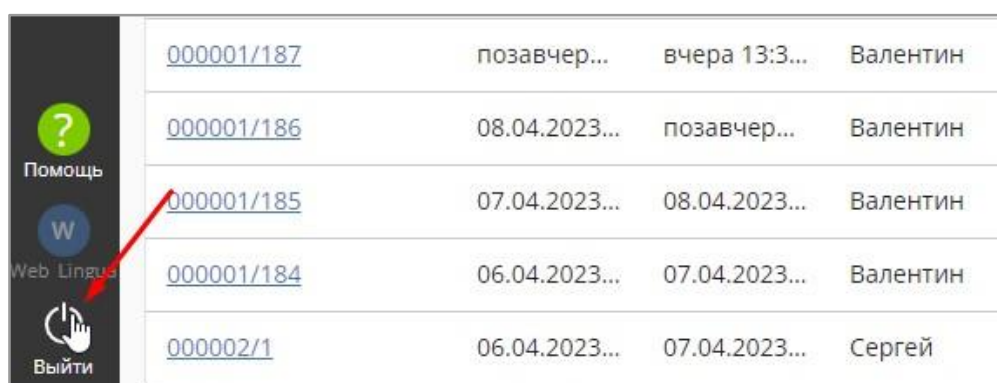


Рисунок 5 — Выход из ЛК

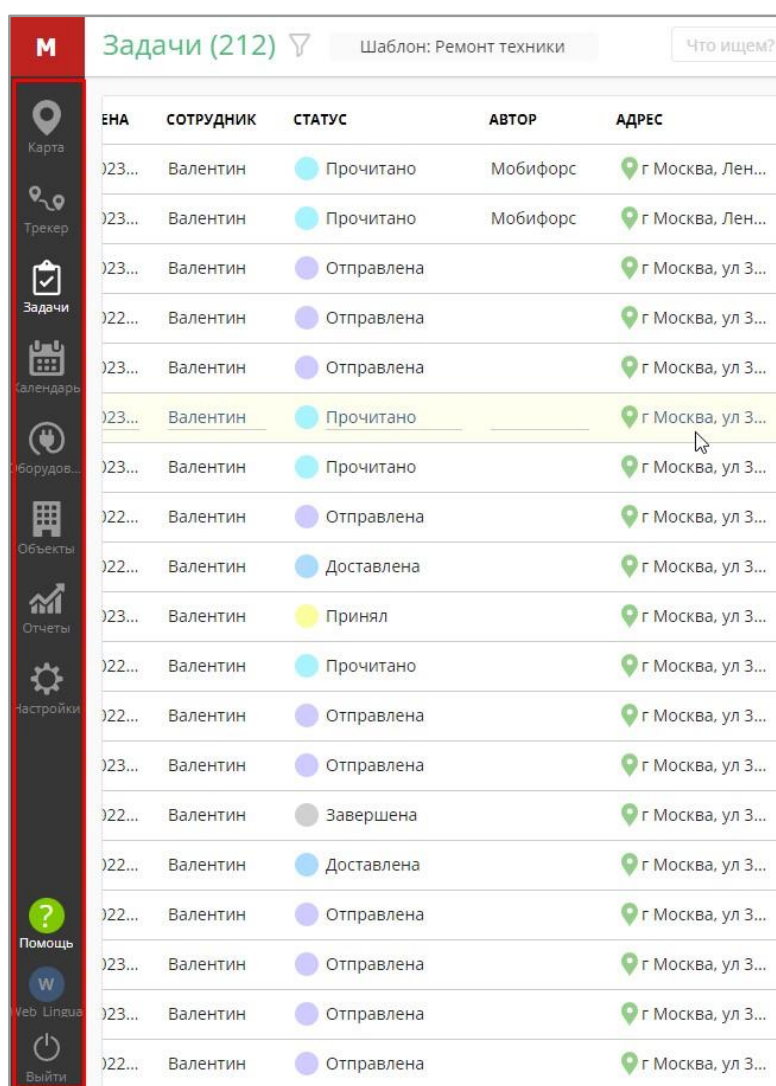
### 2.3 Интерфейс

Интерфейс веб-клиента в системе «Мобифорс» состоит из панели меню слева, рабочей области и панели управления выводом записей.

### 2.3.1 Меню

Панель меню слева позволяет переключаться между разделами. Вкладка «Оборудование» будет отображаться на панели в том случае, если в разделе «Настройки» — «Общие» у вас активирована опция «[Учет оборудования](#)».

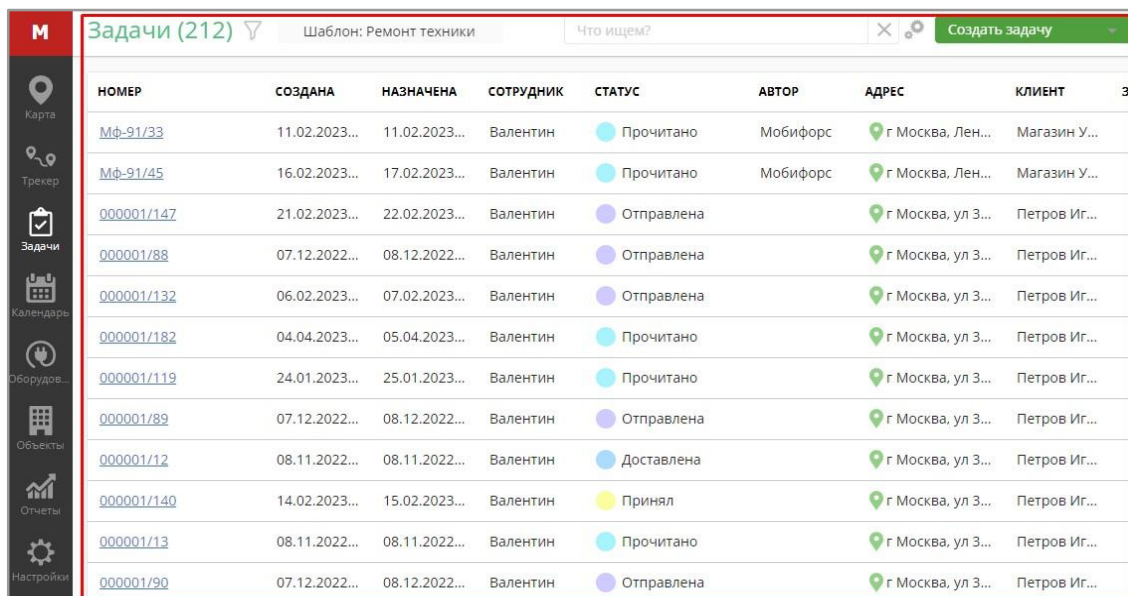
Внизу панели расположены кнопки «Помощь» для запуска чата со специалистами техподдержки и «Выйти» для выхода из системы. Через чат техподдержки вы можете решить проблему, которая возникла при работе с системой, задать вопрос или подключить индивидуальный тариф.



ИДЕНТИФИКАТОР	СОТРУДНИК	СТАТУС	АВТОР	АДРЕС
23...	Валентин	Прочитано	Мобифорс	г Москва, Лен...
23...	Валентин	Прочитано	Мобифорс	г Москва, Лен...
23...	Валентин	Отправлена		г Москва, ул 3...
22...	Валентин	Отправлена		г Москва, ул 3...
23...	Валентин	Отправлена		г Москва, ул 3...
23...	Валентин	Прочитано		г Москва, ул 3...
23...	Валентин	Прочитано		г Москва, ул 3...
22...	Валентин	Отправлена		г Москва, ул 3...
22...	Валентин	Доставлена		г Москва, ул 3...
23...	Валентин	Принял		г Москва, ул 3...
22...	Валентин	Прочитано		г Москва, ул 3...
22...	Валентин	Отправлена		г Москва, ул 3...
23...	Валентин	Отправлена		г Москва, ул 3...
22...	Валентин	Завершена		г Москва, ул 3...
22...	Валентин	Доставлена		г Москва, ул 3...
22...	Валентин	Отправлена		г Москва, ул 3...
23...	Валентин	Отправлена		г Москва, ул 3...
22...	Валентин	Отправлена		г Москва, ул 3...
22...	Валентин	Отправлена		г Москва, ул 3...

Рисунок 6 — Меню

## 2.3.2 Рабочая область и фильтрация

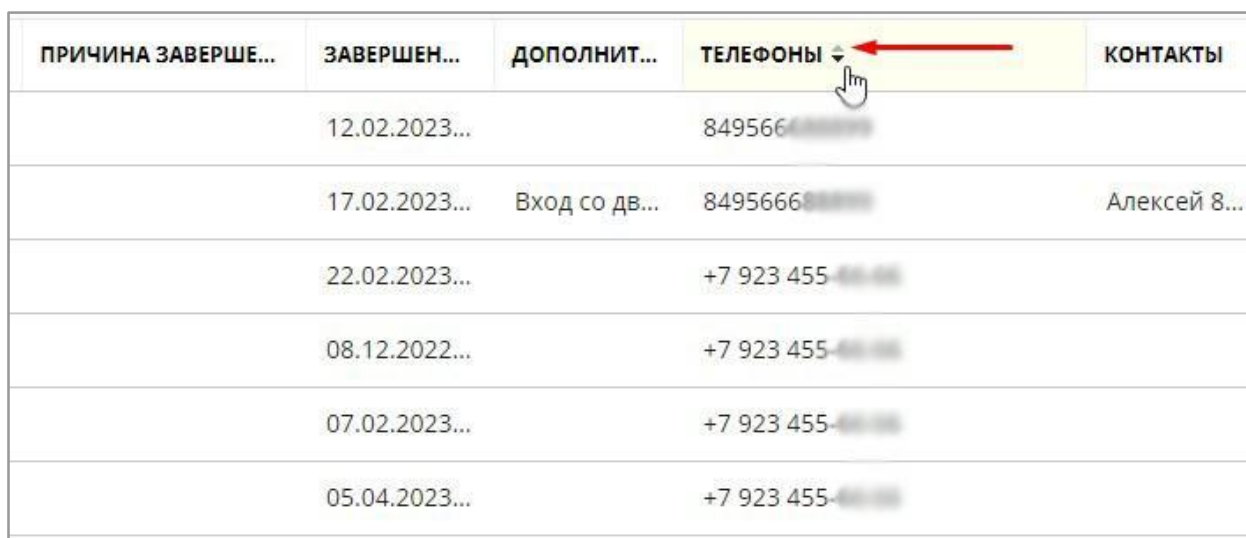


НОМЕР	СОЗДАНА	НАЗНАЧЕНА	СОТРУДНИК	СТАТУС	АВТОР	АДРЕС	КЛИЕНТ
<a href="#">Мф-91/33</a>	11.02.2023...	11.02.2023...	Валентин	Прочитано	Мобифорс	г Москва, Лен...	Магазин У...
<a href="#">Мф-91/45</a>	16.02.2023...	17.02.2023...	Валентин	Прочитано	Мобифорс	г Москва, Лен...	Магазин У...
<a href="#">000001/147</a>	21.02.2023...	22.02.2023...	Валентин	Отправлена		г Москва, ул 3...	Петров Иг...
<a href="#">000001/88</a>	07.12.2022...	08.12.2022...	Валентин	Отправлена		г Москва, ул 3...	Петров Иг...
<a href="#">000001/132</a>	06.02.2023...	07.02.2023...	Валентин	Отправлена		г Москва, ул 3...	Петров Иг...
<a href="#">000001/182</a>	04.04.2023...	05.04.2023...	Валентин	Прочитано		г Москва, ул 3...	Петров Иг...
<a href="#">000001/119</a>	24.01.2023...	25.01.2023...	Валентин	Прочитано		г Москва, ул 3...	Петров Иг...
<a href="#">000001/89</a>	07.12.2022...	08.12.2022...	Валентин	Отправлена		г Москва, ул 3...	Петров Иг...
<a href="#">000001/12</a>	08.11.2022...	08.11.2022...	Валентин	Доставлена		г Москва, ул 3...	Петров Иг...
<a href="#">000001/140</a>	14.02.2023...	15.02.2023...	Валентин	Принял		г Москва, ул 3...	Петров Иг...
<a href="#">000001/13</a>	08.11.2022...	08.11.2022...	Валентин	Прочитано		г Москва, ул 3...	Петров Иг...
<a href="#">000001/90</a>	07.12.2022...	08.12.2022...	Валентин	Отправлена		г Москва, ул 3...	Петров Иг...

Рисунок 7 — Рабочая область и фильтрация

В рабочей области отображаются данные в соответствии с выбранным разделом: таблица задач, карта, трекер, настройки и т. д.

Для сортировки данных в таблице по возрастанию/убыванию нажмите на заголовок нужного столбца.



ПРИЧИНА ЗАВЕРШЕ...	ЗАВЕРШЕН...	ДОПОЛНИТ...	ТЕЛЕФОНЫ	КОНТАКТЫ
	12.02.2023...		849566...	
	17.02.2023...	Вход со дв...	8495666...	Алексей 8...
	22.02.2023...		+7 923 455-...	
	08.12.2022...		+7 923 455-...	
	07.02.2023...		+7 923 455-...	
	05.04.2023...		+7 923 455-...	


Рисунок 8 — Сортировка


Нажмите в таблице на номер задачи, наименование объекта, оборудования или ФИО сотрудника, чтобы перейти в карточку с соответствующей записью.

Задачи (18) ▾				
НОМЕР	ОЦЕНКА	СОЗДАНА ▾	НАЗНАЧЕНА	СОТРУДНИК
<u>000020</u>		вчера 14:...	вчера 11:...	Олег
<u>000019</u>		вчера 14:...		Олег
<u>000018</u>		вчера 13:...	сегодня ...	Олег
<u>000017</u>		вчера 13:...	вчера 17:...	Олег
<u>000016</u>		вчера 13:...	сегодня ...	

Рисунок 9 — Переход в карточку

**Обратите внимание!** Вы можете изменить номер (название) задачи при ее создании.

Для этого в шапке карточки задачи нажмите на кнопку . В дальнейшем номера задач будут формироваться автоматически по возрастанию с учетом заданного номера.


**Задача\***  ←

Сохраните, чтобы создать объект

---

Клиент/Объект

Телефоны  [Добавить контакт](#)


Адрес   ▾

Регион

Оборудование

Рисунок 10 — Редактирование названия задачи

Вы можете отфильтровать записи в таблице по выбранным условиям. Например, отфильтровать объекты по сотруднику или задачу по статусу. Сделать это можно двумя способами:

1. Быстрая фильтрация. Наведите курсор на нужный параметр в ячейке — должна появиться кнопка в виде воронки. Нажмите на нее. В таблице отобразятся записи только с этим параметром.
2. Глобальная настройка фильтрации. Нажмите на кнопку  рядом с названием раздела над таблицей. Появится список параметров — выберите нужные и нажмите «Применить».

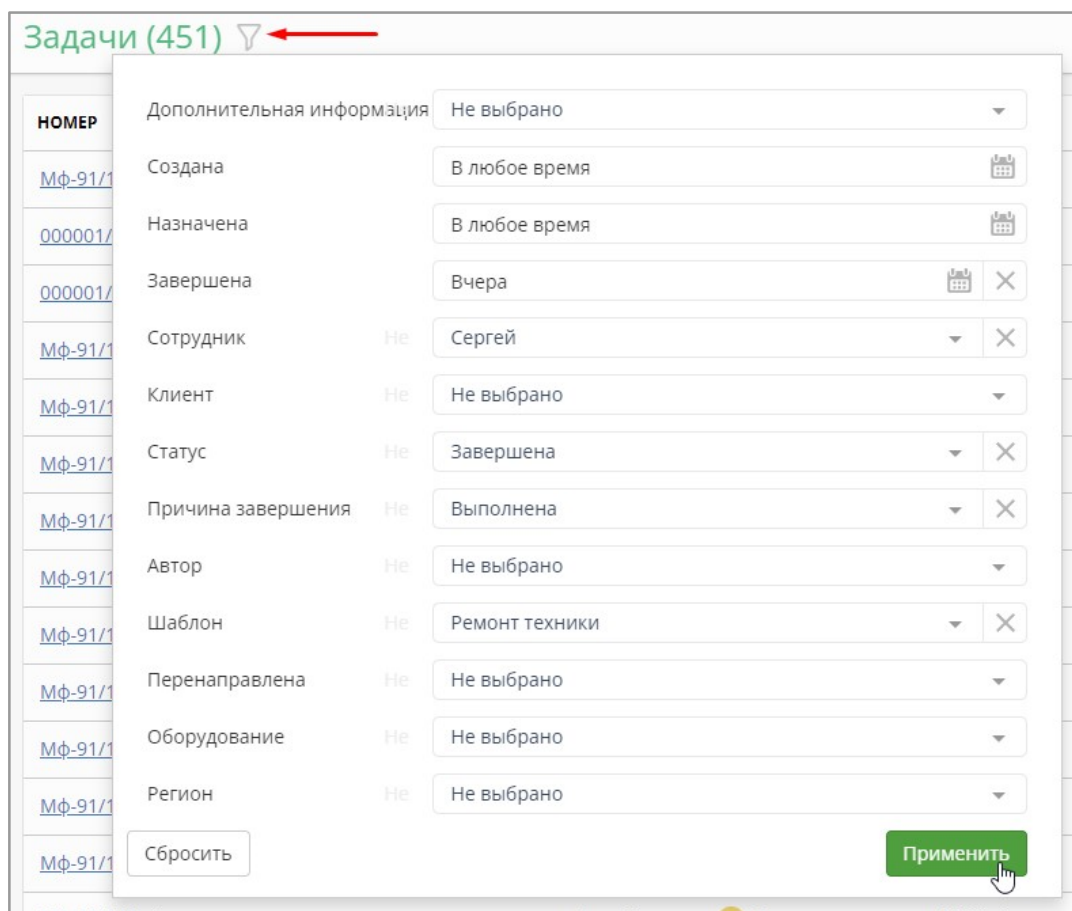




Рисунок 11 — Глобальная настройка фильтрации

Чтобы отменить фильтрацию по выбранному параметру, наведите курсор мыши на строку фильтрации с параметром и нажмите на х.



Задачи (212)  Шаблон: Ремонт техники 






НОМЕР	СОЗДАНА	НАЗНАЧЕНА	СОТРУДНИК	СТАТУС
<a href="#">000001/190</a>	сегодня 1...	завтра 13:...	Валентин	Отправлена
<a href="#">000001/189</a>	вчера 13:3...	сегодня 1...	Валентин	Отправлена
<a href="#">Мф-91/145</a>	вчера 11:5...	завтра 10:...	Валентин	Черновик
<a href="#">Мф-91/143</a> 	вчера 11:5...	завтра 10:...	Сергей	Завершена
<a href="#">Мф-91/145</a>	позавчер...	позавчер...	Сергей	Прочитано

Рисунок 12 — Отмена фильтрации записей в таблице по параметру

### 2.3.3 Поиск

 Москва    Создать задачу

НАЗНАЧЕНА	СОТРУДНИК	СТАТУС	АВТОР	АДРЕС	КЛИЕНТ	ЗАВ...
16.11.2022...	Валентин	Черновик	Валентин	г Москва, пр-...	ПАО "Газс...	
03.12.2022...	Сергей	Завершена	Сергей	г Москва, Лен...	Магазин У...	24.
	Валентин	Принял	Валентин	г Москва, Лен...	Магазин У...	
	Сергей	Принял	Мобифорс	г Москва, Лен...	Магазин У...	
05.12.2022...	Валентин	Приехал	Мобифорс	г Москва, Лен...	Магазин У...	

Рисунок 13 — Поиск записей

В разделах «Задачи», «Оборудование», «Объекты», а также в некоторых разделах настроек, над таблицей расположена строка поиска. Используйте ее для быстрого поиска записей. Например, чтобы быстро найти по номеру телефона исполнителя нужные записи в разделе «Задачи».

**Примечание.** При поиске по номеру телефона не указывайте код города и оператора. Указывайте так (например): 777-09-09. Наименование города указывайте с прописной буквы.

Чтобы отменить поиск, нажмите на кнопку x в строке поиска или обновите страницу.

### 2.3.4 Настройки отображения и экспорт данных

Справа от строки поиска находится кнопка в виде шестеренки, которая позволяет открыть настройки отображения данных в таблицах или экспортировать их в Excel (полный и выборочный экспорт).

Наведите курсор мыши на кнопку и выберите нужное действие:

- **Настройка таблицы.** Вы можете скрыть или отобразить столбцы. Для этого наведите курсор мыши на шестеренку и нажмите на кнопку «Настройка таблицы». Зажмите параметр левой кнопкой мыши и переместите его. «Видимые» — данные отображаются. «Скрытые» — данные не отображаются. Нажмите на кнопку «Сохранить». Вы можете сбросить индивидуальную настройку. Для этого нажмите на кнопку «По умолчанию».
- **Полный и выборочный экспорт в MS Excel.** Чтобы выгрузить все данные из таблицы, нажмите на кнопку «Полный экспорт в MS Excel». Чтобы выгрузить только часть данных, нажмите на кнопку «Выборочный экспорт в MS Excel». Появится окно выбора. Зажмите параметр левой кнопкой мыши и перетащите его в правый столбец — эти данные выгружены не будут. Нажмите на кнопку «Выгрузить».

## 2.4 Задачи

Раздел «Задачи» — ключевой инструмент системы «Мобифорс». В данном разделе вы можете создавать задачи, назначать для них исполнителей или отправлять в эфир, отслеживать ход их выполнения. Все изменения выводятся в режиме реального времени.

### 2.4.1 Как создать задачу

**Что нужно:** создать свой шаблон в разделе «Настройки» — «Шаблоны»; добавить регион, если активирована опция «Регионы».

**Подробнее:**

### 2.4.1.1 Основные поля

The screenshot shows a web interface for creating a task. The main form is titled "Задача\*" and includes the following fields and sections:


- Клиент/Объект:** Input field with "ООО 'ТелекомСтройнет'" and a "(новый)" label with a close button.
- Телефоны:** Input field with "+79606" and a "Добавить контакт" link.
- Адрес:** Input field with "г Санкт-Петербург, ул Автовская, д 22". Below it are sub-fields for "Подъезд", "Этаж", and "Квартира/Офис".
- Дополнительная информация по адресу:** Input field with "Введите дополнительные данные".
- Регион:** Dropdown menu with "Санкт-Петербург".
- Оборудование:** Input field with "Введите оборудование".
- Шаблон:** Dropdown menu with "Доставка".
- Рабочий процесс:** Input field with "Основной".
- Описание задачи:** Input field.
- Сумма:** Input field.
- Результаты \*:** Input field.
- Фото накладной:** Input field with "Нет фотографий".

On the right side, there are additional sections:


- Статус:** "Не записан".
- Назначить исполнителя:** "В эфир" with a dropdown menu and a "Начните набирать имя" field.
- Запланирован на:** "В любое время" with a calendar icon.
- Контроль:** A map showing the location of the task.

At the bottom right, there are three buttons: "Сохранить", "Сохранить и закрыть", and "Отправить".

Рисунок 14 — Основные поля

1. В списке задач нажмите на кнопку «Создать задачу» и выберите шаблон. В системе изначально есть ознакомительные шаблоны, по которым вы можете создать задачу и оценить возможности сервиса. Рекомендуется предварительно [добавить индивидуальный шаблон](#) под нужды вашей компании.
2. Измените номер задачи, если требуется. Для этого нажмите на кнопку . В противном случае будет добавлен номер по порядку. Изменить этот номер в дальнейшем будет нельзя.
3. Укажите наименование клиента. Это может быть наименование организации, ФИО или описание объекта. Вы можете выбрать его из существующих, которые были ранее добавлены в разделе «Объекты», или указать нового клиента — в этом случае в поле «Клиент/Объект» отобразится пометка «новый». Чтобы удалить выбор, нажмите в данном поле на кнопку x. После создания задачи карточка нового клиента будет автоматически создана в разделе «Объекты».

Поле можно оставить пустым – тогда информация о клиенте не будет сохранена в системе для дальнейшего использования.

4. Укажите контакты. Можно добавить несколько контактов. Для этого нажмите на кнопку «Добавить контакт». Появятся поля для ввода имени и телефона. Укажите данные и нажмите на кнопку +. Чтобы удалить пустое поле с контактами, нажмите на кнопку x. Чтобы удалить добавленный контакт, наведите на него курсор и нажмите на x.
5. Укажите адрес. Вы можете сделать это вручную или выбрать на карте. Чтобы указать адрес вручную, начните вводить первые буквы города и выберите из предложенных вариантов. Аналогично начните указывать улицу и дом. Чтобы выбрать адрес на карте, нажмите на кнопку . Найдите нужную улицу и строение на карте и поставьте точку. Нажмите на кнопку «Да» в окне «Установить новое местоположение?». Нажмите на кнопку «Применить». Выбранный адрес отобразится на карте в блоке «Контроль». После отправки задачи исполнителю изменить адрес будет нельзя.
6. Если в разделе «Настройки» — «Общие» у вас активирована опция «Регионы», то в карточке создания задачи будет отображаться поле «Регион». Оно будет обязательным для заполнения. Он должен быть создан заранее. Выберите регион из выпадающего списка. Если ранее в карточке объекта был добавлен регион, то данное поле при выборе объекта будет заполнено автоматически.
7. Если в разделе «Настройки» — «Общие» у вас активирована опция «Учет оборудования», то в карточке создания задачи будет отображаться поле «Оборудование». Вы можете выбрать его из существующих, которые были ранее добавлены в разделе «Оборудование», или указать новую единицу — в этом случае в данном поле отобразится пометка «(новый)». Чтобы удалить выбор, нажмите в данном поле на кнопку x. После создания задачи карточка новой единицы оборудования будет автоматически создана в разделе «Оборудование». Поле можно оставить пустым.
8. В поле «Шаблон» можно сменить выбранный шаблон. Дальнейшие поля будут зависеть от настроек шаблона. Поля, отмеченные звездочкой, обязательны для заполнения.

Теперь вы можете сохранить задачу в черновиках, запланировать дату и время, отправить ее исполнителю или в эфир. После сохранения или отправки задачи ей будет присвоен номер. Задача отобразится в общем списке задач.

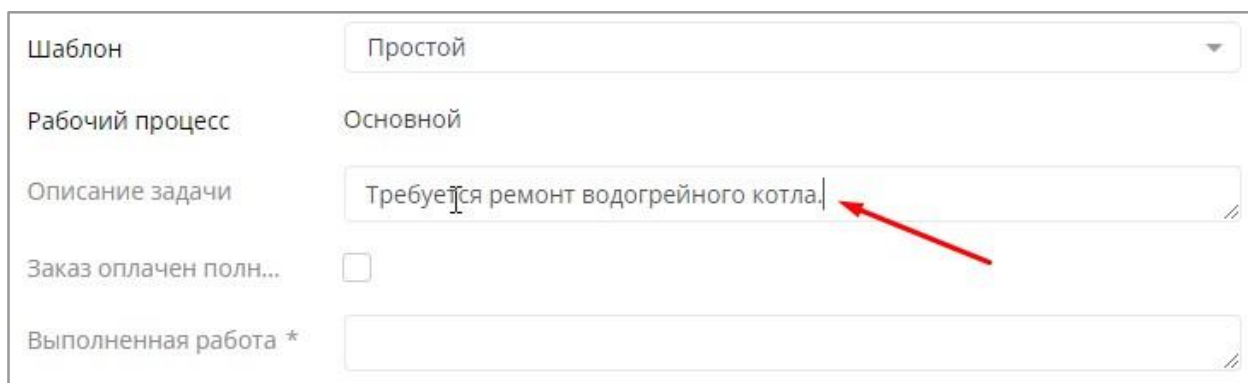
Также создать задачу можно из [карточки клиента](#).

#### 2.4.1.2 Работа с дополнительными полями

Карточка задачи может содержать дополнительные поля в зависимости от настроенного шаблона. В них можно указать для исполнителя дополнительную информацию: прикрепить документ, обозначить форму оплаты, указать сумму и т. д.

Всего есть пять типов полей:

- **Текст.** Поле для ввода текста. Например, поле «Описание задачи». Нажмите на поле и введите текст.



The screenshot shows a form with the following fields:

- Шаблон: Простой (dropdown menu)
- Рабочий процесс: Основной (dropdown menu)
- Описание задачи: Требуется ремонт водогрейного котла. (text input field with a red arrow pointing to it)
- Заказ оплачен полн...:
- Выполненная работа \*: (empty text input field)

Рисунок 15 — Тип поля «текст»

- **Число.** Поле для указания числового значения. Например, поле «Аванс». Нажмите на поле и введите числовое значение без указания валют, единиц измерения и т. д.



The screenshot shows a form with the following fields:

- Аванс: 1800 (number input field with a red arrow pointing to it)
- Результаты \*: (empty text input field)
- Фото: (empty text input field)
- Сумма: (empty text input field)

Рисунок 16 — Тип поля «Число»

- Флажок. Поле, в котором необходимо поставить галочку. Например, поле «Требуется консультация». Если необходимо, поставьте галочку напротив данного поля.

Заявленная неисправ...  
Использовано кабел...  
Оборудование у кли...   
Форма оплаты

Рисунок 17 — Тип поля «Флажок»

- Список для выбора. Поле с выпадающим списком, который состоит из двух и более вариантов значений. Например, поле «Форма оплаты». Нажмите на поле и выберите значение из выпадающего списка.


Форма оплаты  
Работа

Выберите из списка

Наличный	Выбрано
Безналичные	Выбрать
По договору	

оплата \*  
Выберите из списка

Рисунок 18 — Тип поля «Список для выбора»


- Изображение. Форма с возможностью добавления изображения. Например, поле «Инструкция по установке». Нажмите на область с добавлением фото или перетащите туда нужные файлы. Чтобы удалить прикрепленное изображение, наведите на него курсор мыши и нажмите на кнопку . Чтобы восстановить удаленное изображение, нажмите на ссылку «восстановить».

Если поле отмечено звездочкой, это значит, что оно обязательно для заполнения.

### 2.4.1.3 Как отправить задачу исполнителю

Если вы создаете [задачу по объекту](#) или [оборудованию](#), за которым закреплен исполнитель, то данное поле будет заполнено автоматически.

1. Чтобы добавить исполнителя, нажмите на поле «Назначить исполнителя» и выберите в выпадающем списке сотрудника. Для быстрого поиска начните вводить имя. Чтобы отменить выбор, нажмите на поле еще раз, наведите курсор на выбранного исполнителя — должна появиться надпись «Отменить».  
Нажмите на выбранного исполнителя.
2. Если требуется, укажите дату исполнения задачи в поле «Запланирован на» под полем с исполнителем. Вы можете выбрать отдельную дату на календаре или же целый период, нажав на ссылку, например, «На следующей неделе» или «В этом месяце». После выбора даты или периода нажмите на кнопку «Применить».  
Если для задачи не будет определена дата исполнения, то она будет отправлена исполнителю в раздел «Задачи без даты».
3. Если вы указали запланированную дату, то ниже появится поле для выбора времени исполнения задачи. Выберите время визита и его продолжительность, если требуется.
4. Нажмите на кнопку «Отправить».

Вы можете подобрать исполнителей на карте. Это позволяет вам понять, где сейчас находятся мобильные сотрудники и кто из них ближе к объекту задачи. Для этого в блоке «Назначить исполнителя» нажмите на кнопку . На карте будут отображены все исполнители (в зависимости от качества передачи данных с их устройств).

В поле «Исполнитель» выберите сотрудника, тогда на карте будет показано, где он находится. Если требуется, выберите дату и время запланированной задачи. Это позволит отобразить справа список задач, совпадающих по выбранным параметрам.

Нажмите на кнопку «Подобрать». Заполните остальные данные по задаче и нажмите на кнопку «Отправить».

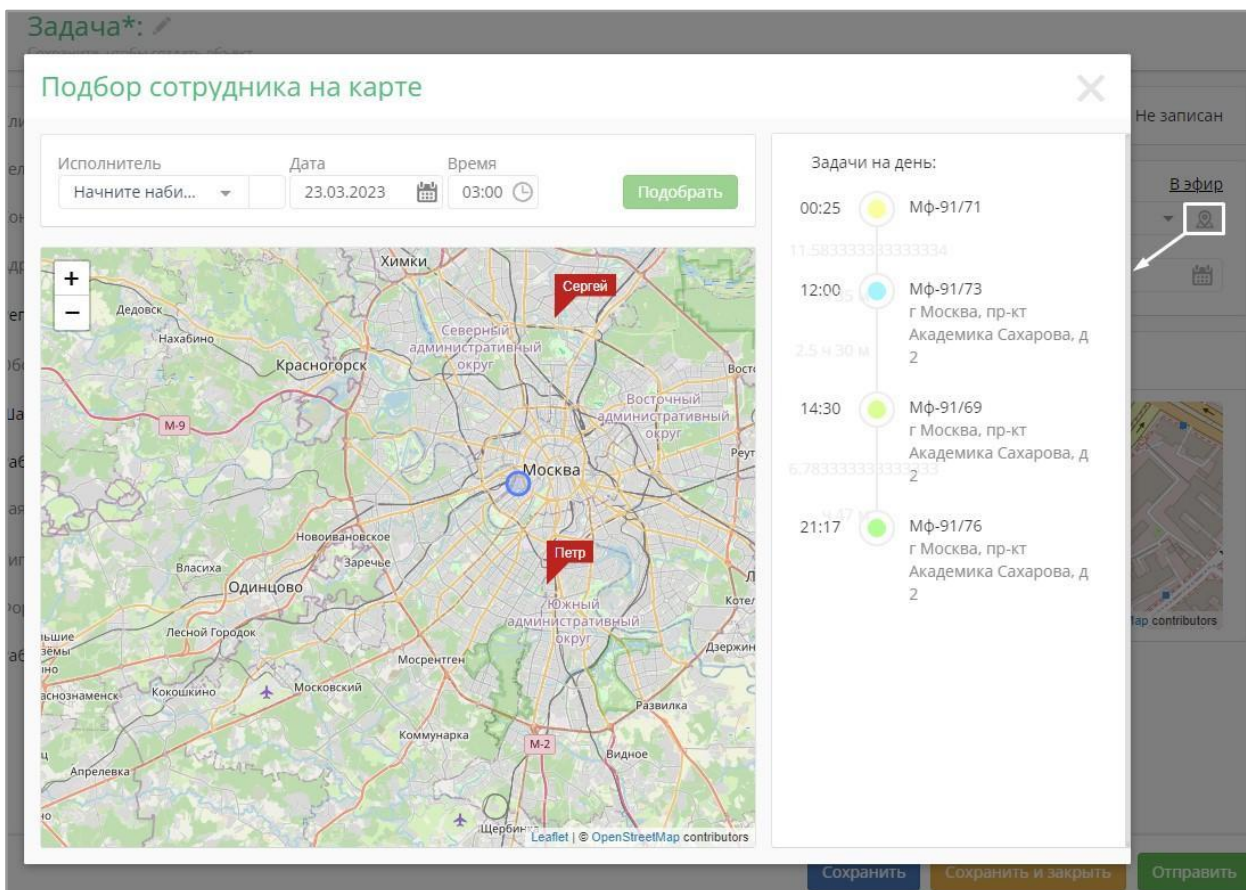


Рисунок 19 — Подбор сотрудника на карте

Также отправить задачу исполнителю можно в «Календаре» через построение маршрута или добавление на временной шкале.

#### 2.4.1.4 Как переназначить исполнителя

Вы можете переназначить исполнителя задачи до того, как она будет завершена мобильным сотрудником или сдана на проверку.

**Что нужно:** перейти в карточку задачи.

**Подробнее:**

1. В карточке задачи нажмите на кнопку «Переназначить исполнителя».
2. Выберите нового исполнителя по инструкции выше.
3. Нажмите на кнопку «Отправить».

Также переназначить исполнителя можно в разделе «Календарь» у запланированной задачи в статусе черновика. Для этого выберите задачу на карте или в



списке. Нажмите на кнопку «Редактировать». Выберите нового исполнителя и нажмите «Сохранить».

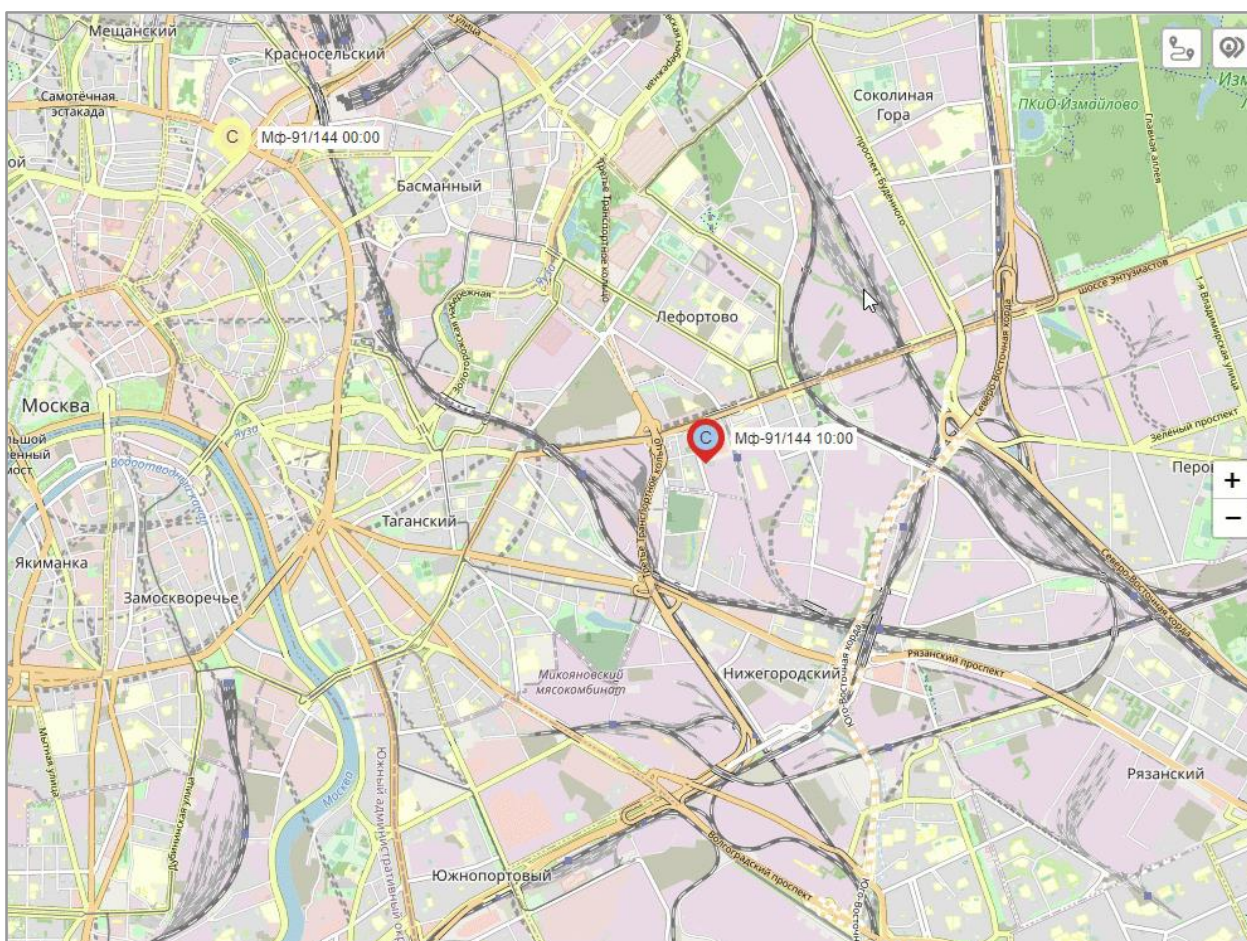


Рисунок 20 — Переназначение исполнителя на карте

### 2.4.1.5 Если исполнитель отказался от задачи

The screenshot displays a task management interface with the following elements:

- Статус:** Отказался (сегодня 06:41) with a yellow status indicator.
- Исполнитель:** Михаил, with a link "Где сотрудник?". Below it, the task is identified as "Перенаправленная задача 000008/1".
- Запланирован на:** Сегодня, with a calendar icon.
- Время визита:** 06:50, with a clock icon.
- Продолжительность:** 01 ч. 00 мин.
- Контроль:** Статус завершения: Отказ на выезде (highlighted in a red box).
- Text:** Задача завершена сегодня 06:41 со статусом Отказ на выезде.
- Map:** A map showing the location in the "район Ледобережный" (Ledoberezhny district) near "Флотская ул." (Flotskaya St.). A blue circle marks the location. The map includes a zoom control (+/-) and the text "Leaflet | © OpenStreetMap contributors".
- Buttons:** "Скопировать задачу" (Copy task) and "Переназначить исполнителя" (Reassign executor).

Рисунок 21 — Переназначение исполнителя в связи с отказом от выполнения задачи

Если исполнитель отказался от задачи, то статус задачи сменится на «Отказался».

Чтобы назначить задачу новому исполнителю:

1. Перейдите в карточку задачи.
2. Нажмите на кнопку «Переназначить исполнителя».
3. Назначьте нового исполнителя.
4. Нажмите на кнопку «Отправить».

Также вы можете скопировать задачу. Для этого нажмите на кнопку «Скопировать задачу».

#### 2.4.1.6 Что такое контроль

В блоке «Контроль» в карточке задачи отображается карта, на которой указан адрес объекта, если он был заполнен.

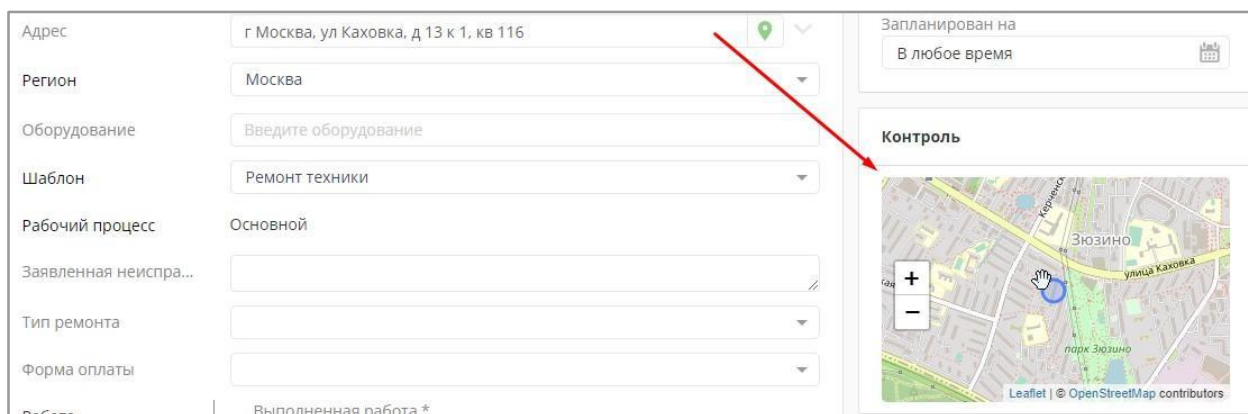


Рисунок 22 — Контроль

Также в данном блоке будет отображаться статистика движения задачи: когда и в каком статусе она была завершена. Вы можете перейти к просмотру трека по задаче. Для этого нажмите на ссылку «Посмотреть трек по задаче».

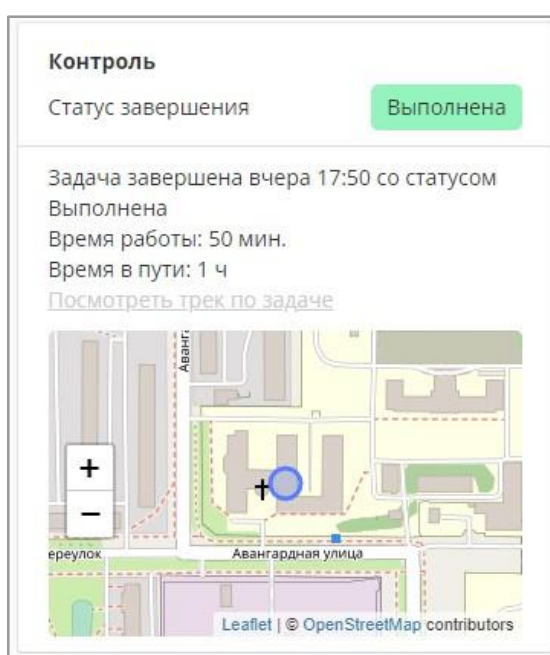


Рисунок 23 — Просмотр статусов и трека по задаче

#### 2.4.2 Как проверить выполненную задачу

Результат задачи, у которой при создании была выбрана проверка результатов, необходимо принять или отклонить для отправки на доработку. Для этого перейдите в карточку задачи и нажмите на кнопку «Принять» или «Отклонить».

- Если «Принять», то статус задачи изменится на «Завершена».
- Если «Отклонить», то статус задачи изменится на «Дорабатывается». Укажите причину отклонения приемки выполненной задачи и нажмите на кнопку «Дорабатывать!».

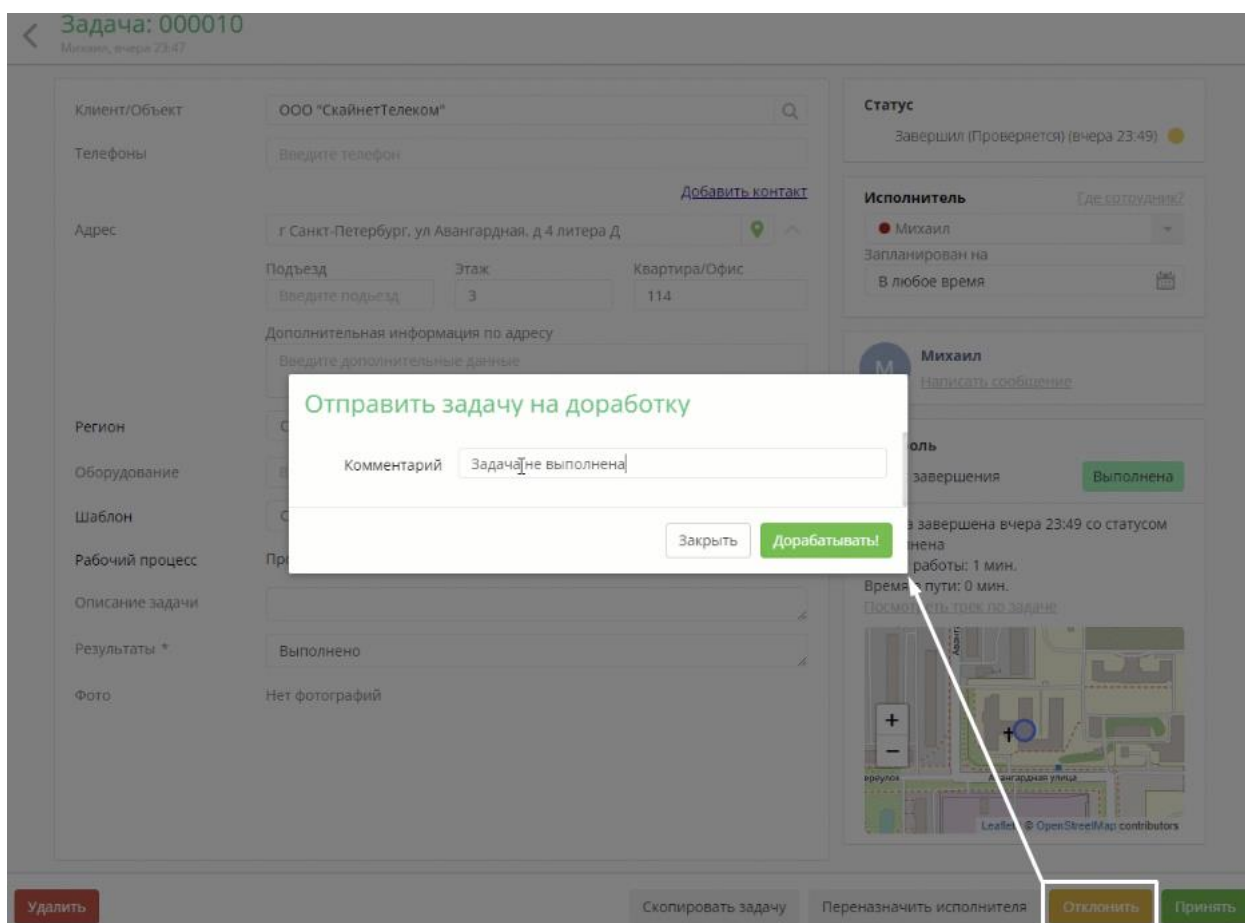


Рисунок 24 — Отправка задачи на доработку

### 2.4.3 Как снять задачу

Вы можете снять задачи с исполнителя. Сделать это можно двумя способами:

1. Переназначением задачи в карточке. Как это сделать, описано выше.
2. Через раздел «Календарь». В этом случае вы можете снять сразу все задачи с исполнителя. Как это сделать, читайте в разделе [«Снять все задачи с исполнителя в «Календаре»](#).

#### 2.4.4 Как завершить задачу

Завершить задачу можно в любое время и в любом статусе. Для этого перейдите в карточку задачи и нажмите на кнопку «Завершить». Если в справочнике «Причины завершения» стоит обязательность выбора причины, то после нажатия на кнопку «Завершить» необходимо выбрать причину, указать комментарий при необходимости и снова нажать «Завершить».

Также завершить задачу можно из «Календаря». Для этого выберите в календаре задачу, нажмите на ее название. Далее нажмите на кнопку «Завершить».

#### 2.4.5 Как отправить задачу в эфир

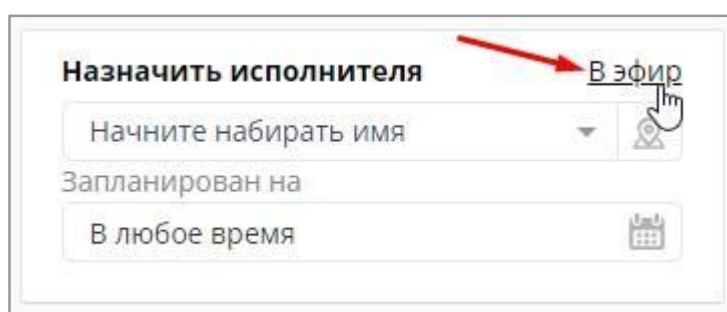


Рисунок 25 — Отправка задачи в эфир

**Что нужно:** активировать опцию «Эфир» в разделе «Настройки» — «Общие».

**Подробнее:**

В том случае, если у вас активирована опция «Эфир» в разделе «Настройки» — «Общие», вы можете отправить задачу не определенному исполнителю, а сделать ее видимой для всех мобильных сотрудников (в зависимости от региональной привязки, если она включена).

1. Чтобы отправить задачу в эфир, создайте задачу и заполните основные параметры.
2. В блоке «Назначить исполнителя» нажмите на кнопку «В эфир».
3. Нажмите на кнопку «Отправить».

После отправки задача будет доступна для выбора мобильным сотрудникам. Как только один из мобильных сотрудников возьмет задачу в работу, она больше не будет отображаться другим исполнителям.

Если у вас были заданы интервалы для предельного времени нахождения задачи, в этом случае у них будет отображаться индикация.

Снять задачу с эфира можно тремя способами:

1. Зайдите в карточку задачи и нажмите на кнопку «Вернуть в черновик». Выберите исполнителя.
2. Зайдите в карточку задачи и нажмите на кнопку «Переназначить исполнителя».
3. Перейдите в раздел «Календарь». На шкале Ганта нажмите на нужную задачу в строке «В эфире». Ниже появится карточка редактирования задачи. Нажмите на ссылку «Назначить исполнителя». Нажмите на кнопку «Сохранить».

#### 2.4.6 Статусы задач

Набор статусов определяется рабочим процессом, указанным в задаче. В личном кабинете вашей компании они могут иметь разные названия и последовательность. Есть следующие стандартные статусы:

- Черновик — статус, который назначается задаче, если она была создана и сохранена без отправки исполнителю или в эфир.
- Отправлена — статус, который назначается задаче, если она была создана и отправлена исполнителю, но еще не взята в работу.
- Доставлена — задача доставлена исполнителю.
- Прочитано — задача прочитана исполнителем.
- Принял — исполнитель принял задачу в работу.
- Выехал — исполнитель выехал на объект.
- Приехал — исполнитель прибыл на объект.
- Завершена — исполнитель выполнил задачу и сдал ее в статусе «Завершена». Также сотрудник офиса может в любое время и в любом статусе завершить задачу по кнопке «Завершить».
- Отказался — исполнитель отказался от выполнения задачи на этапе приема. Задача автоматически закрывается в статусе «Отказался». При этом исполнитель указывает причину.
- Проверяется — статус, который отображается у задач с рабочим процессом «Процесс с проверкой». Если исполнитель завершает задачу, она отправляется на проверку оператору.

- Дорабатывается — статус, который отображается у задач с рабочим процессом «Процесс с проверкой». После проверки задача может быть возвращена исполнителю на доработку.
- В эфире — статус, который назначается задаче, если она была создана и отправлена в эфир, но еще не взята в работу.
- Приостановлена — статус, который отображается у задач с рабочим процессом «Процесс с приостановкой». Означает, что исполнитель приостановил выполнение задачи.

По умолчанию изменение названия статуса, добавление новых или удаление существующих статусов невозможно. Данный функционал доступен только на индивидуальном тарифе. Чтобы подключить тариф, пожалуйста, напишите нам в чат техподдержки в вашем личном кабинете.

Каждому статусу можно назначить свой цвет. Как это сделать, описано в разделе «Настройки» — «Статусы».

### История статусов

Статус задачи отображается в ее карточке, над блоком с исполнителем. Вы можете посмотреть историю изменения статусов. Для этого наведите курсор на статус задачи — появится информация о дате и времени изменения статусов.

### 2.4.7 Мессенджер

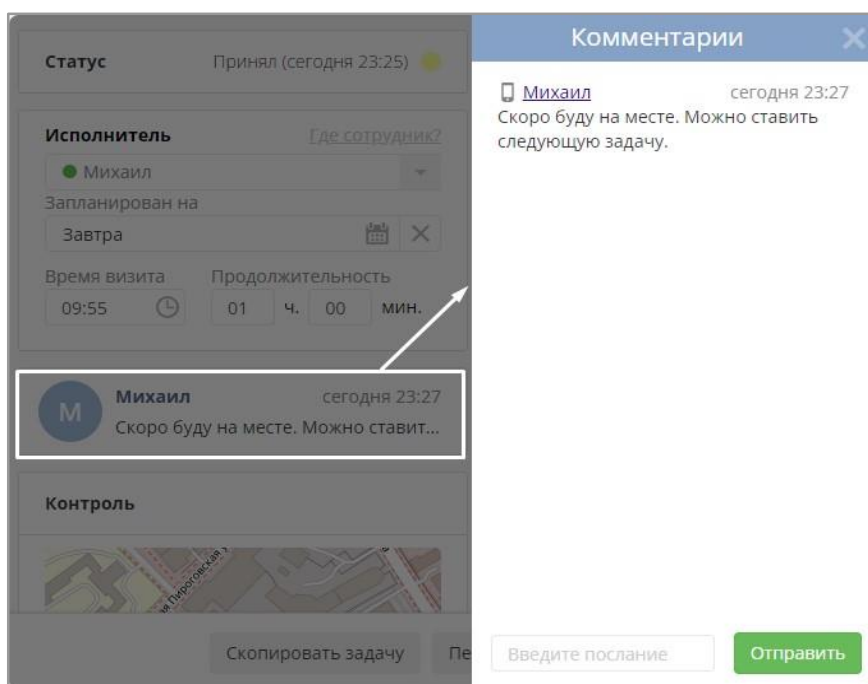


Рисунок 26 — Мессенджер в карточке задачи

В карточке задачи есть возможность общаться с исполнителем через специальный мессенджер. В нем также отображается информация об изменениях, вносимых оператором в задачу. Например, перенос времени планируемого визита. Если в чате задачи поступило новое сообщение, в общем списке, рядом с названием задачи, отобразится иконка в виде чата.

**Что нужно:** перейти в карточку задачи.

**Подробнее:**

1. В карточке задачи, в превью-блоке мессенджера, нажмите на кнопку «Написать сообщение».
2. Введите сообщение и нажмите клавишу **Enter** или на кнопку «Отправить».

В дальнейшем, чтобы написать сообщение в мессенджере или прочитать новое, нажмите на превью-блок с мессенджером. О том, что в задаче поступило сообщение, вы можете узнать в общем списке задач. Рядом с ее номером будет отображаться значок диалога.

#### 2.4.8 Как изменить или удалить задачу

The screenshot displays a task management interface. At the top, the task is identified as 'Задача\*: 000008' with a sub-header 'Михаил, сегодня 01:32'. The main area is divided into two columns. The left column contains form fields for 'Клиент/Объект' (filled with 'ООО "СкайнетТелеком"'), 'Телефоны', 'Адрес' (filled with 'г Москва, ул Авангардная, д 30'), 'Подъезд' (filled with '3'), 'Этаж' (filled with '114'), 'Квартира/Офис' (filled with '114'), 'Регион' (filled with 'Санкт-Петербург'), 'Оборудование', 'Шаблон' (filled with 'Ремонт техники'), 'Рабочий процесс' (filled with 'Основной'), 'Описание задачи', 'Результаты \*', 'Документы' (filled with 'Нет фотографий'), 'Способ оплаты', and 'Сумма'. The right column contains a 'Статус' field (filled with 'Черновик (сегодня 01:32)'), a 'Назначить исполнителя' dropdown (filled with 'Михаил'), and a 'Контроль' section with a map. At the bottom, a control panel features several buttons: 'Удалить' (red), 'Скопировать задачу', 'Переназначить исполнителя', 'Сохранить' (blue), 'Сохранить и закрыть' (orange), 'Завершить' (yellow), and 'Отправить' (green). Red arrows point from the 'Удалить' button to the 'Клиент/Объект' field and from the 'Сохранить' button to the 'Статус' field.

Рисунок 27 — Управление задачей



Редактировать все поля задачи можно только в статусе «Черновик». В отправленной задаче можно изменить только запланированное время.

**Примечание.** Оператор сможет изменить задачу только в том случае, если в его карточке сотрудника активна опция «Редактирование задач»/«Редактирование задач, созданных другими пользователями».

#### **2.4.8.1 Редактирование черновика**

1. Откройте карточку задачи.
2. Внесите необходимые изменения.
3. Нажмите на кнопку «Сохранить» или «Отправить».

#### **2.4.8.2 Редактирование отправленной задачи**

1. Откройте карточку задачи.
2. Измените запланированное время исполнения задачи.
3. Нажмите на кнопку «Сохранить».

Исполнителю будет отправлен комментарий к задаче.

#### **2.4.8.3 Удаление задачи**

Оператор может удалить задачу на любом этапе исполнения и с любым статусом при условии, что в его карточке сотрудника активна опция «Удаление задач». Перейдите в карточку задачи и нажмите на кнопку «Удалить».

## 2.4.9 Как скопировать задачу

The screenshot shows a task management interface. At the top left, the task ID is 'Задача: 000003' and the date is 'Олег, 07.04.2023 13:34'. The main form is divided into two columns. The left column contains input fields for 'Клиент/Объект' (ПВЗ 113), 'Телефоны', 'Адрес' (г Москва), 'Подъезд', 'Этаж', 'Квартира/Офис', 'Дополнительная информация по адресу', 'Регион' (Санкт-Петербург), 'Оборудование', 'Шаблон' (Шаблон №23), 'Рабочий процесс' (Основной), and 'Консультация и оценка'. The right column shows 'Статус' (Завершена), 'Исполнитель' (Михаил), 'Запланирован на' (В любое время), a profile card for 'Михаил', and a 'Контроль' section with a 'Выполнена' button. Below the control section is a map showing the location. At the bottom, there is a 'Удалить' button on the left and a 'Скопировать задачу' button on the right, which is highlighted by a red arrow.

Рисунок 28 — Копирование задачи

Копирование позволяет быстро создавать новые задачи со схожими параметрами.

1. Откройте карточку существующей задачи.
2. Нажмите на кнопку «Скопировать задачу». Откроется карточка новой задачи с заполненными полями из исходной задачи, кроме поля «Запланирован на».

В карточке скопированной задачи, под именем исполнителя, будет указан номер исходной задачи в виде ссылки. Вы можете перейти по нему, тогда карточка исходной задачи будет открыта в соседней вкладке.

**Назначить исполнителя** В эфир

● Михаил ▼ ⓘ

Исходная задача  
[000008](#)

Запланирован на  
Завтра 📅 ✕

Время визита ⌚  
06:50

Продолжительность  
01 ч. 00 мин.

Рисунок 29 — Переход в карточку исходной задачи

У исходной задачи, которая была скопирована, в общем списке задач будет отображаться соответствующая метка. В карточке такой задачи, под именем исполнителя, будет отображаться перенаправленная задача со ссылкой на карточку.

НОМЕР	СОЗДАНА	НАЗНАЧЕНА	СОТРУДНИК
<a href="#">000001</a>	03.04.202...	04.04.202...	Михаил
<a href="#">000002</a>	04.04.202...		Михаил
<a href="#">000003</a>	07.04.202...		Михаил
<a href="#">000004</a>	07.04.202...	07.04.202...	Михаил
<a href="#">000005</a>	позавчер...		Михаил
<a href="#">000006</a>	позавчер...		Михаил
<a href="#">000007</a>	вчера 17:...	завтра 0...	Михаил
<a href="#">000008</a> ↩	сегодня ...	завтра 0...	Михаил
<a href="#">000008/1</a>	сегодня ...	завтра 0...	Михаил

Рисунок 30 — Скопированная задача

Также с такой меткой будут отображаться задачи, перенаправленные исполнителем одному из своих подчиненных. На подчиненного сотрудника будет создана и направлена копия исходной задачи.

## 2.5 Календарь

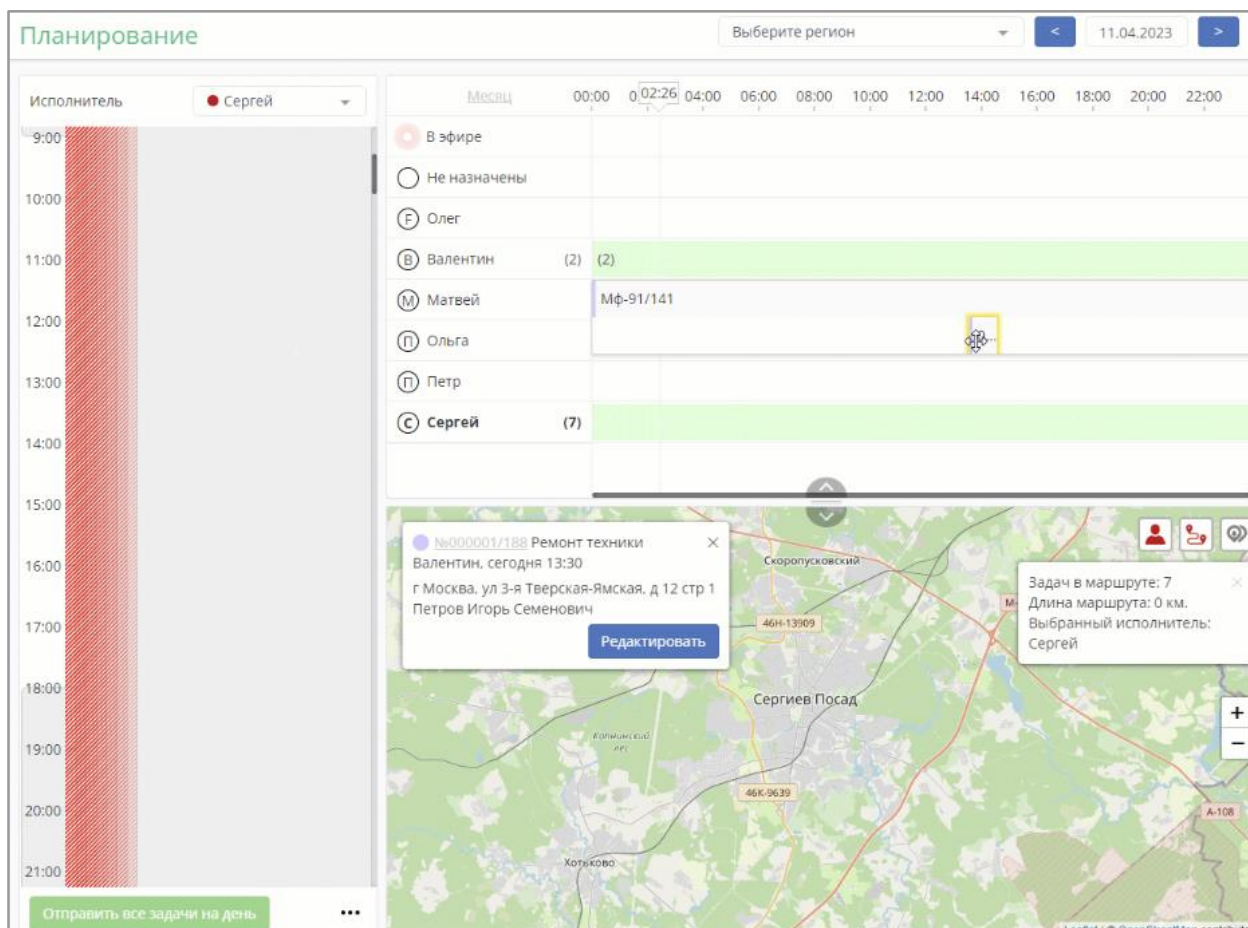


Рисунок 31 — Инструмент «Календарь»

Инструмент «Календарь» позволяет планировать задачи и перераспределять их между исполнителями. Распределять можно задачи только в статусе «Черновик». Слева отображается список задач по исполнителям. Выбрать регион и дату можно вверху справа. В центре отображается временная шкала и карта.

Чтобы выбрать исполнителя, нажмите на имя сотрудника или укажите его в поле «Исполнитель».

### 2.5.1 Работа с картой

Для изменения области видимости карты наведите курсор на ползунок плавающей границы карты, зажмите его и потяните вверх или вниз, отпустите.

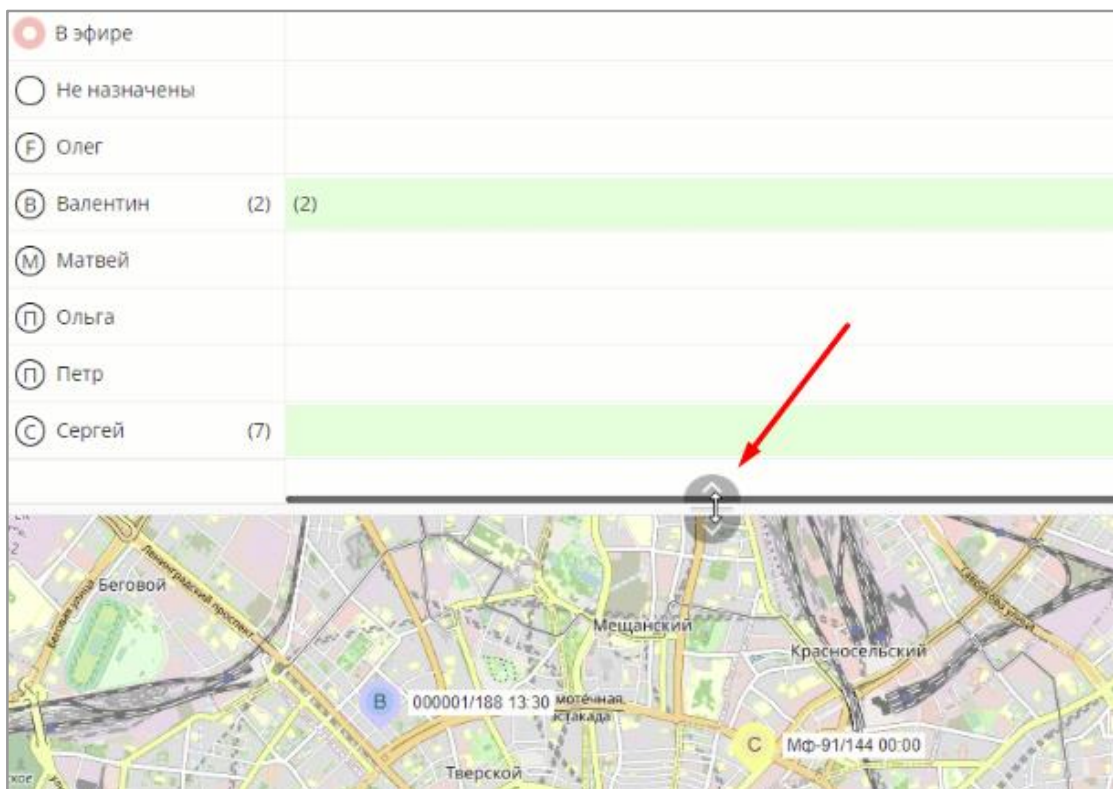


Рисунок 32 — Изменение области видимости карты

По умолчанию на карте отображаются исполнители, маршруты, задачи. Вы можете скрыть мобильных сотрудников, включить режим построения маршрута и изменить отображение задач.

### Скрыть/показать сотрудников или задачи

Чтобы изменить отображение сотрудников или задач, используйте кнопки управления, которые расположены справа вверху на карте. Красный цвет — отображается, серый — не отображается.

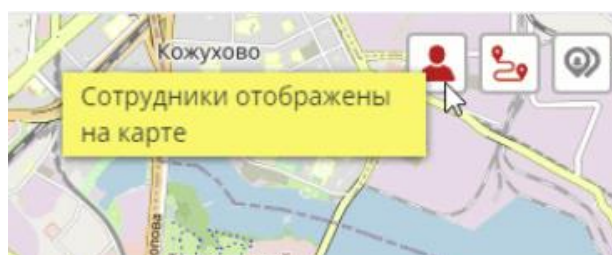


Рисунок 33 — Отображение сотрудников или задач на карте

### Построить или отредактировать маршрут

Вы можете выстраивать маршрут между несколькими задачами и отправлять их мобильным сотрудникам. Построить маршрут можно только для задач, у которых не назначен исполнитель.

1. Включите режим разметки маршрута.



Рисунок 34 — Построение и редактирование маршрута

2. Чтобы соединить две точки маршрута, зажмите CTRL и нажмите левой кнопкой мыши на нужную точку с задачей — это будет отправная точка. Не отпуская CTRL, выберите следующую точку с задачей — это будет конечная точка. Чтобы изменить порядок задач на маршруте, снова зажмите CTRL и нажмите на ту задачу, которая должна идти первой, затем выберите следующую. Также изменить порядок можно через меню управления точками маршрута. Чтобы отменить назначение маршрута, нажмите на х.
3. После этого появится окно «Задачи в маршруте:». Выберите исполнителя и нажмите на кнопку «Применить».

### 2.5.2 Как создать задачу в «Календаре»

Вы можете создавать в разделе «Календарь» задачи для определенного исполнителя, без исполнителя в статусе «Черновик» и для эфира.

1. Если требуется, выберите регион и дату вверху.
2. В диаграмме Ганта наведите курсор на строку с нужным исполнителем, появится кнопка +. Переведите курсор на нужное время и нажмите левой кнопкой мыши. Если создать задачу в строке «Не назначены», она будет добавлена со статусом черновик. Если «В эфире», задача будет отправлена в эфир.
3. В выпадающем списке выберите шаблон — нажмите на него. Появится карточка создания задачи. Заполните ее и нажмите на кнопку «Отправить» или «Сохранить».

### 2.5.3 Как изменить дату и время выполнения задачи в «Календаре»

Вы можете изменить дату и время выполнения задачи. Сделать это можно несколькими способами: отдельно для каждой задачи и групповым действием.

Перенос времени для одной задачи. Сделать это можно тремя способами:

#### **Способ 1:**

1. Если был выбран исполнитель, в панели слева нажмите на задачу. Или нажмите на нее на временной шкале в центральной области в строке с именем исполнителя.
2. Внесите изменения в дату и время.
3. Нажмите на кнопку «Принять» и «Сохранить».

#### **Способ 2:**

Также изменить время задачи можно переносом ее на диаграмме. Для этого зажмите задачу левой кнопкой мыши и переместите влево или вправо.

#### **Способ 3:**

Изменить время задачи с назначенным исполнителем можно через панель слева от карты.

1. Выберите исполнителя в выпадающем списке.
2. Найдите задачу и зажмите ее левой кнопкой мыши. Переместите задачу вверх или вниз.

#### **Групповой перенос:**

1. Зажмите клавишу CTRL + отметьте на карте нужные задачи левой кнопкой мыши поочередно. Чтобы снять выделение, проделайте то же самое.
2. Появится окно «Выделено задач:». Выберите новую дату и нажмите на кнопку «Перенести».

Вы можете изменить длительность выполнения задачи.

1. В панели слева выберите исполнителя.

2. Наведите курсор на ползунок перемещения границы у нужной задачи и зажмите его. Потяните вверх или вниз и отпустите.

#### 2.5.4 Как назначить исполнителя

Для задач в строке «В эфире» и «Не назначены» назначить исполнителей можно двумя способами.

##### Способ 1:


1. Нажмите на задачу на шкале.
2. В поле «Назначить исполнителя» выберите нужного сотрудника и нажмите на кнопку «Сохранить». Для задач, которые находятся в эфире, нажмите на задачу в строке «В эфире». Далее нажмите на ссылку «Добавить исполнителя» и нажмите на кнопку «Сохранить».

##### Способ 2:

Также задачи можно отправить в календарь исполнителя прямо на диаграмме. Для этого зажмите квадратик с нужной задачей и перетащите его в строку с исполнителем. Нажмите на кнопку «Отправить».

#### 2.5.5 Снять все задачи с исполнителя в «Календаре»

Вы можете снять сразу все задачи с исполнителя для переназначения их на других мобильных сотрудников.

1. Выберите исполнителя.
2. Внизу нажмите на кнопку , далее — на кнопку «Снять задачи с исполнителя».

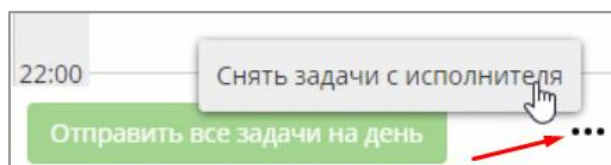


Рисунок 35 — Снятие задач с исполнителя



## 2.6 Гео-контроль сотрудника

Для гео-контроля сотрудника используйте инструменты «Карта» и «Трекер». На карте вы можете определять местоположение сотрудников, на трекере — просматривать запись маршрута.

### 2.6.1 Карта

Раздел «Карта» позволяет определять текущее местонахождение сотрудника. В этой справке вы узнаете, как быстро найти исполнителя на карте, как перейти к просмотру записи его маршрута, какие пользователи находятся в сети.

#### 2.6.1.1 Как определить местоположение сотрудника

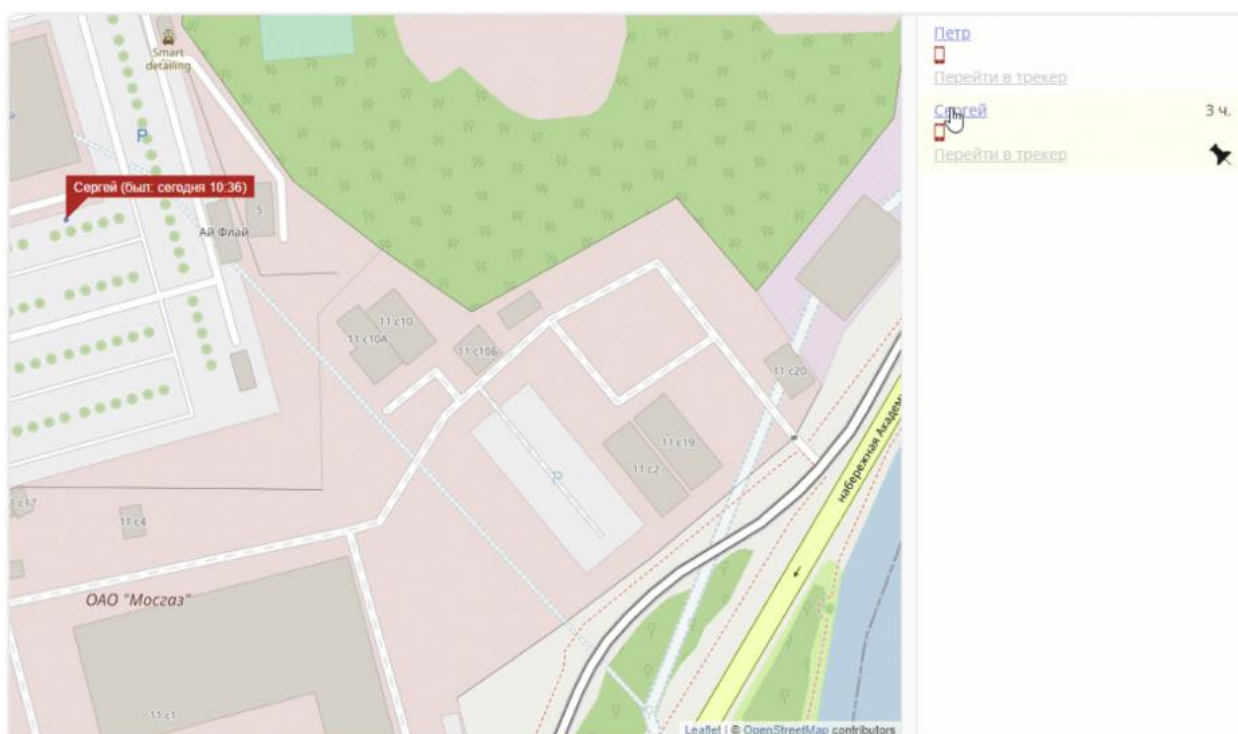


Рисунок 36 — Определение местоположения сотрудника

**Что нужно:** выбрать сотрудника.

**Подробнее:**

В панели справа от карты нажмите на имя сотрудника.

- Если сотрудник находится в сети, то будет показано его актуальное местоположение.
- Если сотрудник не в сети, то будет показано его последнее местоположение.

Время, когда пользователь в последний раз был в сети, указано напротив его имени.

**Обратите внимание!** Просмотреть местоположение сотрудника, который отключил передачу данных, не получится. В этом случае напротив имени этого сотрудника будет отображаться комментарий «Нет данных», а при нажатии на экране появится сообщение: «Координата сотрудника неизвестна».

### 2.6.1.2 Статус подключения пользователя

В панели справа, под именем пользователя, отображается значок в виде телефона.

- Зеленый значок — сотрудник в сети.



Рисунок 37 — Сотрудник в сети

- Красный значок — сотрудник не в сети.



Рисунок 38 — Сотрудник не в сети

### Как посмотреть маршрут перемещения сотрудника

**Что нужно:** нажмите на ссылку «Перейти в трекер», чтобы отследить подробное перемещение выбранного сотрудника.

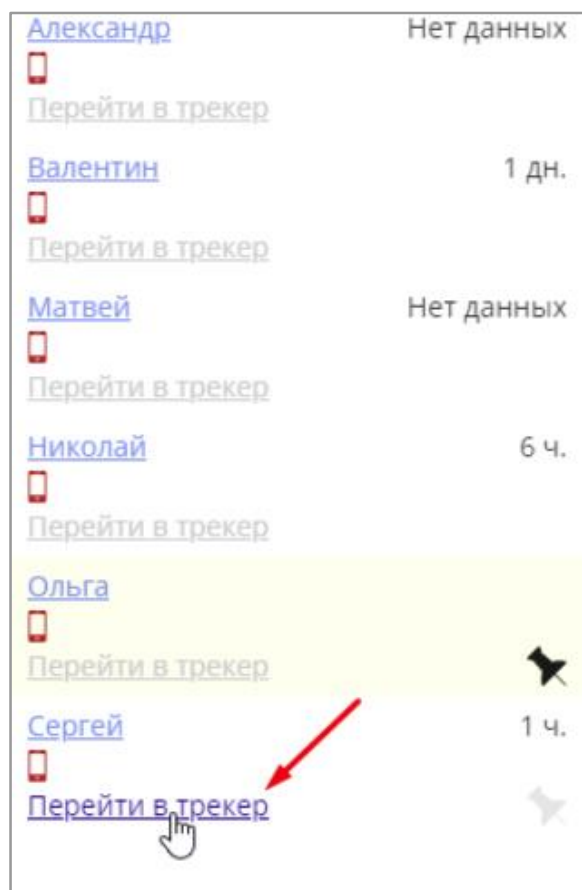


Рисунок 39 — Переход к просмотру маршрута сотрудника

## 2.6.2 Трекер

С помощью раздела «Трекер» можно просматривать запись маршрута мобильного сотрудника за любой выбранный период. В этой справке вы узнаете, как посмотреть запись маршрута и настроить отображение статусов задач и позиционирования.

### 2.6.2.1 Как посмотреть запись маршрута

**Что нужно:** выбрать сотрудника и дату.

**Подробнее:**

1. **Сотрудник.** Выберите сотрудника из выпадающего списка над картой.
2. **Дата.** Справа от поля с выбором сотрудника установите желаемую дату маршрута. По умолчанию будет стоять текущая дата. Для перемещения между датами используйте стрелки вперед-назад. Или воспользуйтесь календарем — для этого нажмите на поле с датой. Также можно использовать кнопки быстрого выбора даты в пределах трех дней: «Позавчера», «Вчера», «Сегодня».

3. **Задача.** Справа от карты появится список задач, выполненных сотрудником. Чтобы выбрать задачу, нажмите на нее.
4. **Плеер.** Внизу под картой отображаются кнопки управления плеером. Нажмите на кнопку **Play**, чтобы начать воспроизведение трека. Нажмите еще раз, чтобы остановить. Вы можете изменить скорость воспроизведения. Для этого нажмите на кнопку — или + . Для быстрого перемещения по треку передвиньте указатель точки воспроизведения на нужное время. В этом случае на карте будет показано местоположение сотрудника в это время.

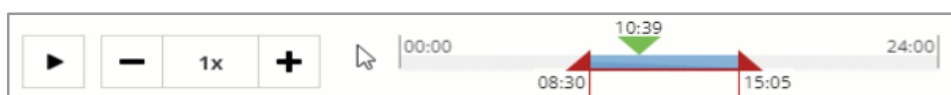



Рисунок 40 — Управление просмотром записи маршрута

Также перейти в трекер вы можете при выборе исполнителя в карточке создания задачи. Сделать это можно двумя способами.

1. Если задача не была отправлена в работу исполнителю. В блоке «Назначить исполнителя» нажмите на кнопку  . Найдите исполнителя на карте и нажмите на него. Далее нажмите на ссылку «Перейти к сотруднику».

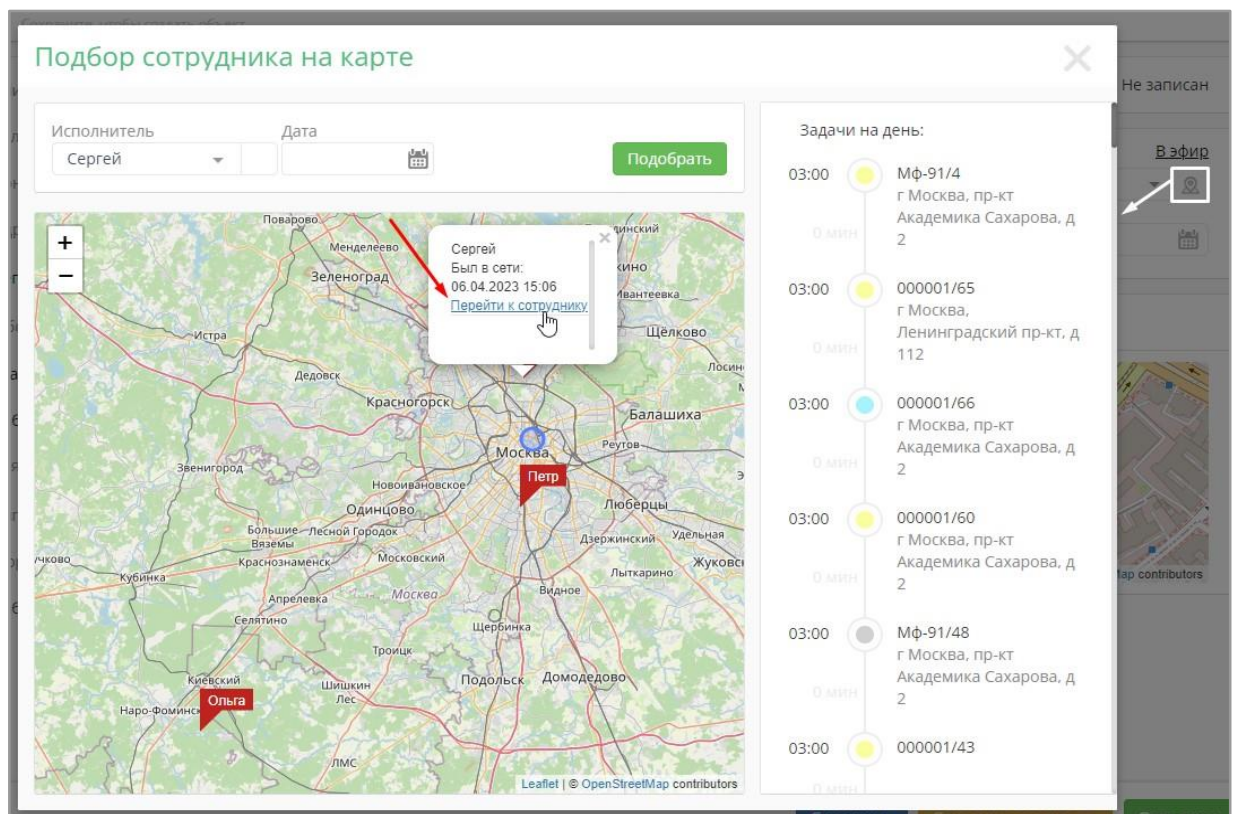


Рисунок 41 — Поиск исполнителя через подбор на карте

2. Если задача была отправлена в работу. В блоке «Контроль» нажмите на ссылку «Посмотреть трек по задаче».

## 2.6.2.2 Как настроить отображение статусов

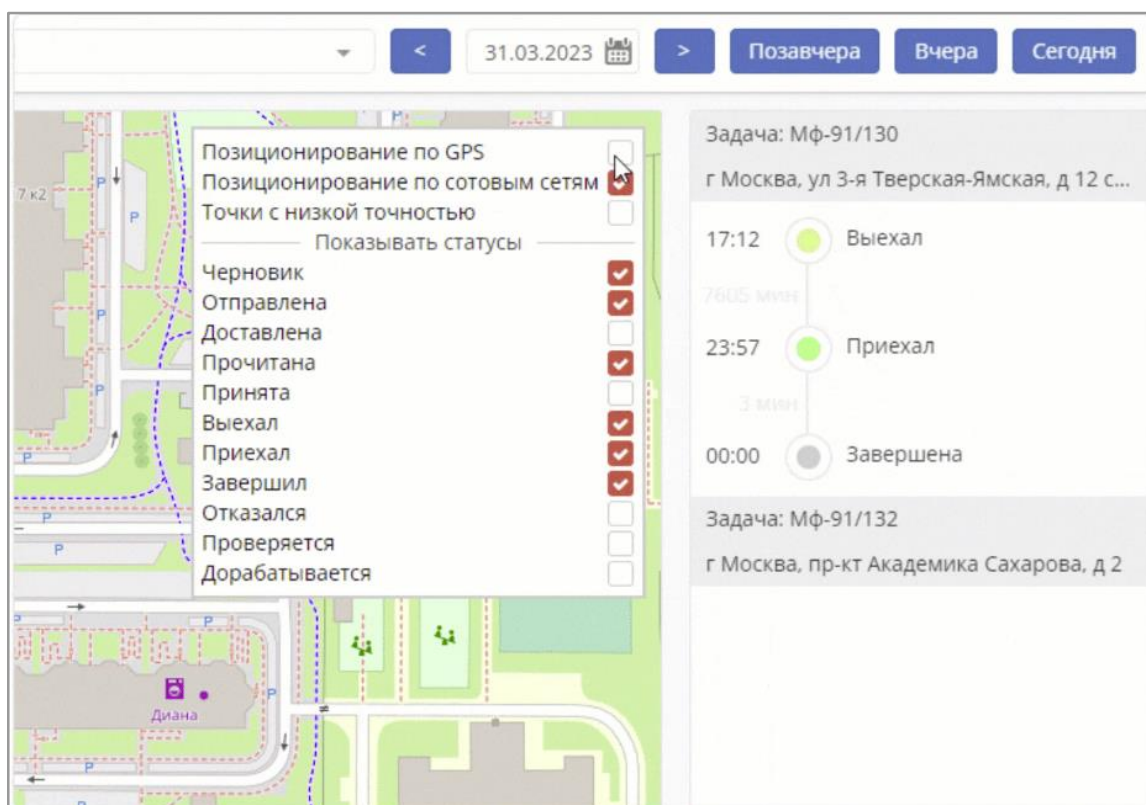



Рисунок 42 — Настройка отображения данных на карте трекера

1. Наведите курсор мыши на кнопку  в правом верхнем углу карты. Появится выпадающий список.
2. Отметьте статусы, которые необходимо видеть на карте.

Также с помощью данной настройки вы можете установить позиционирование сотрудника по GPS, сотовым сетям или точкам с низкой точностью.

## 2.7 Объекты обслуживания

### 2.7.1 Клиенты/Объекты

НАИМЕНОВАНИЕ	АДРЕС	КЛИЕНТ	ИЗБРАННОЕ	СОТРУДНИК	РЕГИОН
<a href="#">Петров Игорь Семено...</a>	г Москва, ул 3-я Тверс...		★		
<a href="#">ПАО "ГазстройлесПро...</a>	г Москва, пр-кт Акаде...		★	Сергей	
<a href="#">Магазин У ДОМА</a>	г Москва, Ленинградс...		★		
<a href="#">Автозапчасти</a>	г Москва, ул Каховка, ...		★		
<a href="#">Офис "Мобифорс"</a>	г Москва, ул Енисейск...		★		
<a href="#">ГК -10</a>	г Москва, ул Мариупо...		★		
<a href="#">Мегафон</a>	г Москва, Оружейный...		★		
<a href="#">Ледовый Дворец</a>	г Москва, ул Крылатск...		★		
<a href="#">Магазин Пятёрочка</a>	г Москва, Университе...		★		
<a href="#">Подразделение 1</a>	г Москва, ул Намётки...	Газпром	★		
<a href="#">5009-И</a>	г. Нижневартовск, ул. ...		★		
<a href="#">Автосфера №1</a>	Сургутский р-н, г. Лян...	5009-И	★		
<a href="#">Автосфера №2</a>	г. Сургут, ул. Профсою...	5009-И	★		
<a href="#">Дом на Луганочке</a>	г Москва, ул Луганска...		★		

Рисунок 43 — Раздел «Объекты»

В разделе «Объекты» вы можете создать карточку клиента, добавить в него оборудование и указать подразделения. Также из карточки объекта можно создать задачу.

### 2.7.1.1 Как создать объект

**Что нужно:** перейти в раздел «Объекты» и нажать на кнопку «Создать объект».

#### Подробнее:

Карточка объекта по умолчанию состоит из трех вкладок: контактная информация, подразделения и задачи. Если активирована опция «Учет оборудования», то также будет отображаться вкладка «Оборудование».

#### Контактная информация

Заполните основные данные об объекте: наименование и адрес. Если в разделе «Настройки» — «Общие» у вас активирована опция «[Регионы](#)», то в карточке будет отображаться поле «Регион». Оно обязательно для заполнения. Выберите в выпадающем списке нужный.

Контактная информация
Подразделения (1)
Оборудование (1)
Задачи

Объект ★

Адрес 55.8501, 37.4887

Подъезд

Этаж

Квартира/Офис

Дополнительная информация по адресу

Регион

Рисунок 44 — Вкладка «Контактная информация» в карточке объекта

Вы можете выбрать местоположение объекта на карте. Для этого нажмите на карту. Найдите нужную улицу и строение и поставьте точку. Нажмите на кнопку «Да» в окне «Установить новое местоположение?». Нажмите на кнопку «Применить». Благодаря этому оператор сможет видеть задачи на карте в разделе «Календарь», а мобильный сотрудник сможет построить в приложении маршрут до объекта с помощью любого установленного на смартфоне навигатора.



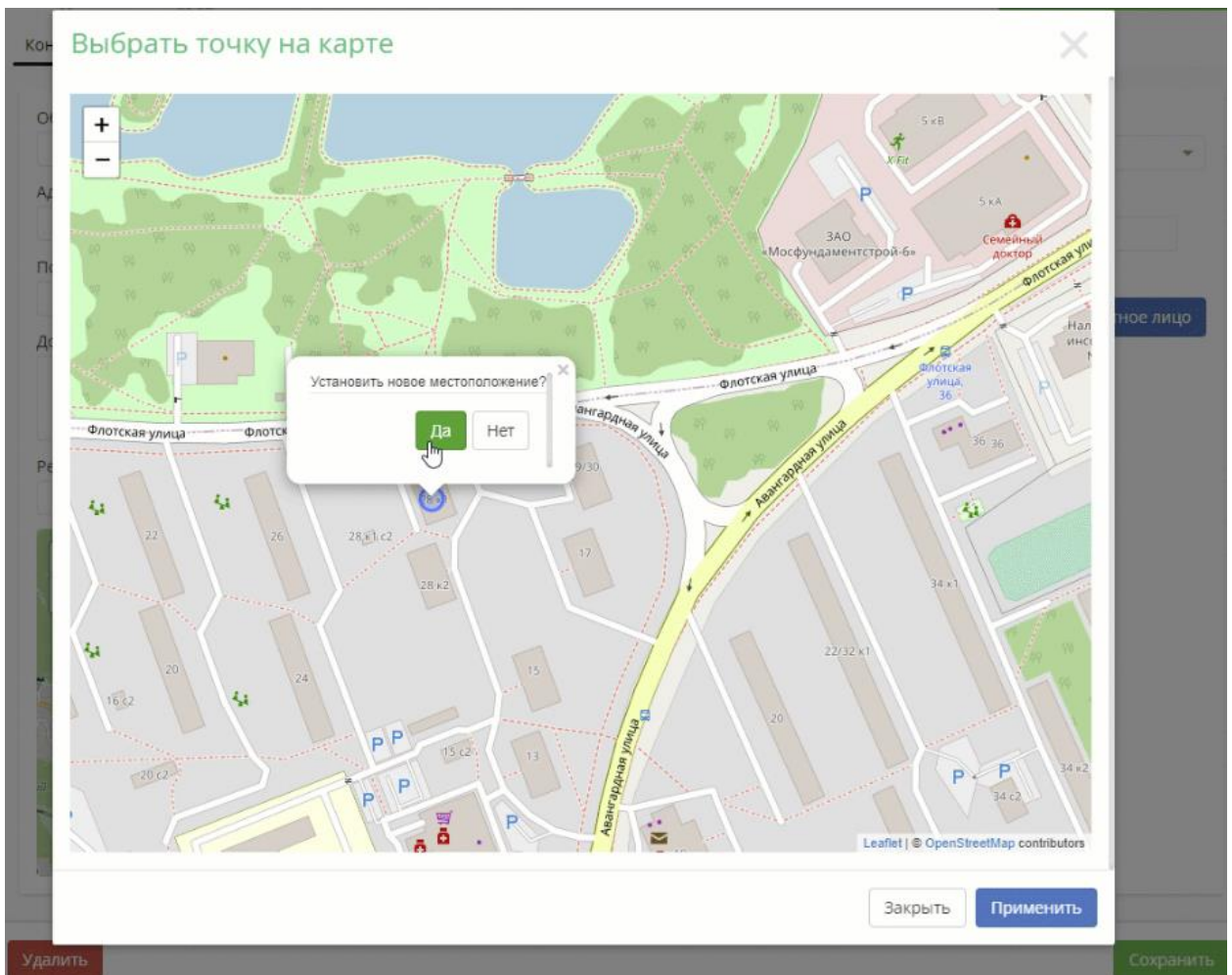


Рисунок 45 — Выбор точки на карте для определения адреса объекта

Вы можете закрепить за клиентом определенного сотрудника, который будет работать с данным объектом. На него по умолчанию будут назначаться задачи при выборе данного клиента. Для этого в параметре «Сотрудник по умолчанию» выберите сотрудника из выпадающего списка. Для быстрого поиска начните вводить имя.

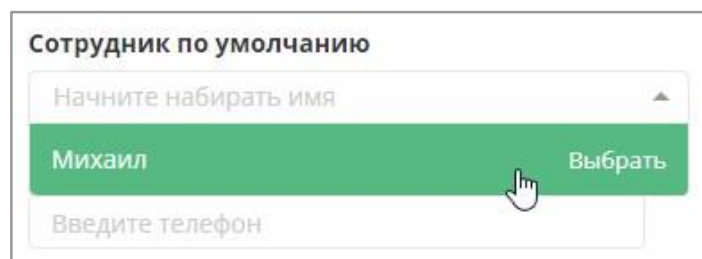



Рисунок 46 — Выбор ответственного сотрудника по умолчанию

Укажите телефоны и контакты, если требуется. Чтобы добавить еще один номер телефона, нажмите на ссылку «Добавить телефон». Чтобы добавить еще один контакт, нажмите на кнопку «Добавить контактное лицо».

Чтобы удалить контакт (телефон или контактное лицо), наведите на него курсор мыши и нажмите на кнопку  .

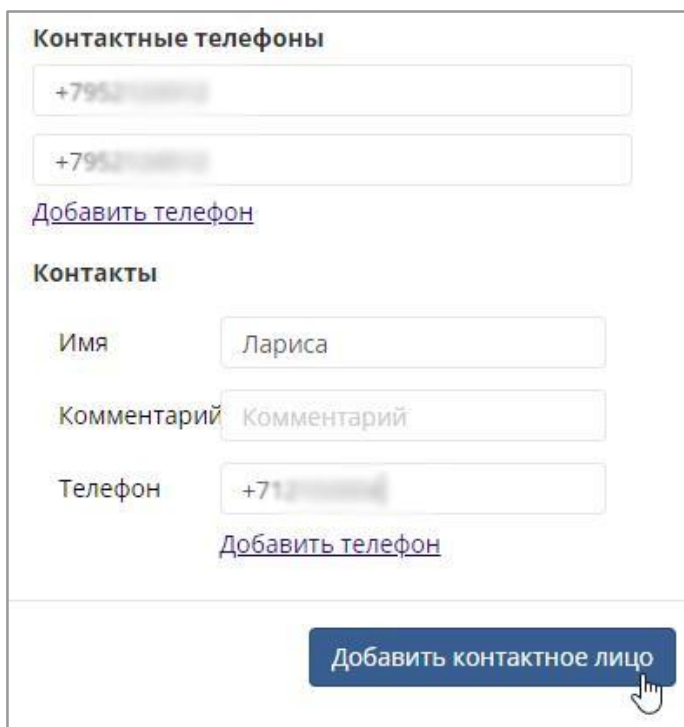


Рисунок 47 — Добавление контактов в карточке объекта

Нажмите на кнопку «Сохранить».

После добавления объекта вы можете прямо из карточки создать по нему задачу или добавить подразделения и оборудование.

**Примечание.** Также создать объект можно при создании задачи. Тогда он будет автоматически добавлен в данный раздел.

### 2.7.1.2 Как добавить подразделения

**Что нужно:** перейти в карточку объекта и открыть вкладку «Подразделения».

**Подробнее:**

На вкладке «Подразделения» вы можете добавить филиалы компании клиента. Для этого нажмите на кнопку +.


Подразделение: ООО "СкайнетТелеком" (П №1) \*

Подразделение

Адрес

Подъезд  Этаж  Квартира/Офис

Дополнительная информация по адресу



Сотрудник по умолчанию

Контактные телефоны  
  
[Добавить телефон](#)

Контакты  
Имя   
Комментарий   
[Добавить телефон](#)

[Добавить контактное лицо](#)

Рисунок 48 — Добавление подразделения в карточке объекта

Создание подразделения аналогично созданию нового объекта.

В списке объектов появится отдельная карточка с подразделением. В карточке будут отображаться контактная информация, оборудование (если опция «Учет оборудования» активна) и задачи.

Объекты (3) ▾ Что ищем?

НАИМЕНОВАНИЕ	АДРЕС	КЛИЕНТ	ИЗБРАННОЕ	СОТРУДНИК	РЕГИОН
<a href="#">ПВЗ 113</a>	г Москва		★	Михаил	
<a href="#">ООО "СкайнетТелеком"</a>	г Москва, ул ...		★	Михаил	Москва
<a href="#">ООО "СкайнетТелеком" (П №1)</a>	г Москва, ул ...	ООО "СкайнетТелеко...	★		

Рисунок 49 — Запись с подразделением в списке объектов

### 2.7.1.3 Как добавить оборудование в карточку клиента

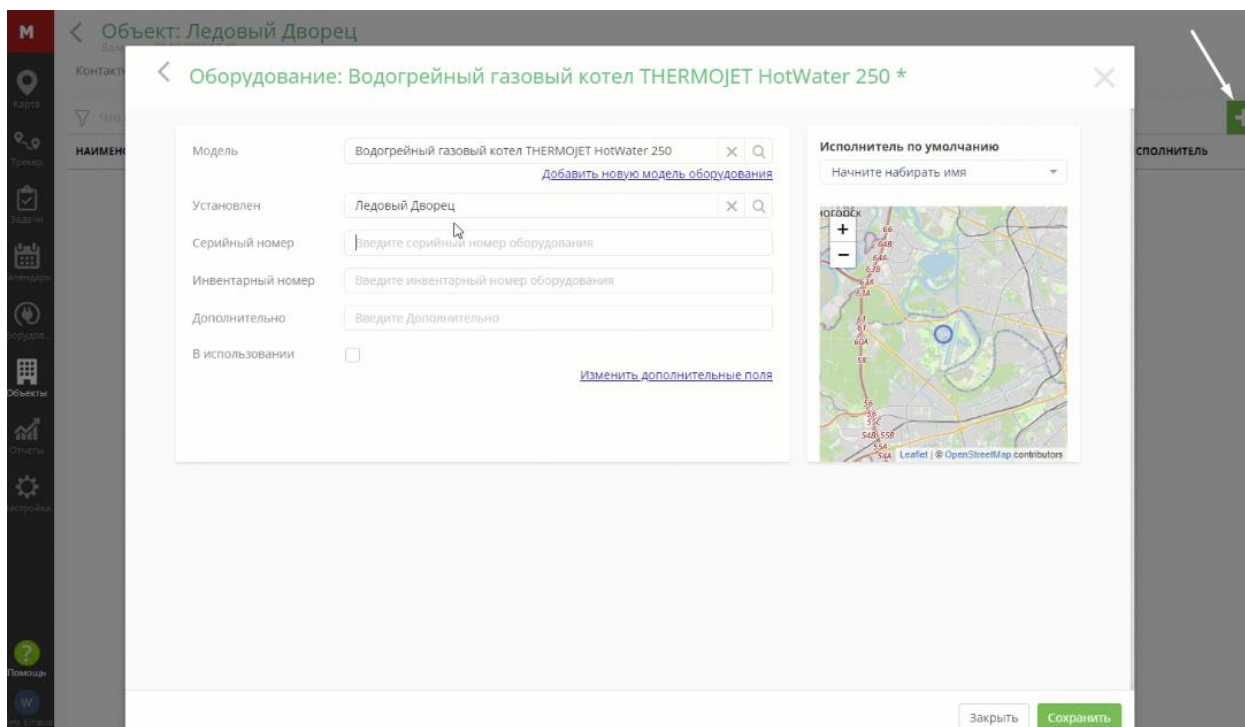


Рисунок 50 — Добавление оборудования в карточку объекта

Данная вкладка будет отображаться в том случае, если в разделе «Настройки» — «Общие» активирована опция «Учет оборудования».

**Что нужно:** перейти карточку объекта и открыть вкладку «Оборудование».

#### **Подробнее:**

Здесь вы можете добавить оборудование клиента и закрепить за каждым определенным исполнителем. Для этого нажмите на кнопку +.

1. Выберите модель оборудования — для этого нажмите на поле и выберите подходящий вариант из выпадающего списка. Также вы можете создать новую модель оборудования. Для этого нажмите на ссылку «Добавить новую модель оборудования» — заполните форму и нажмите «Сохранить».
2. Поле «Установлен» будет заполнено автоматически и относится к объекту. Вы можете изменить его или удалить. Для изменения нажмите на поле и выберите подходящий вариант из выпадающего списка. Чтобы удалить выбранный вариант, нажмите на х.
3. Укажите серийный и инвентарный номер.

4. Выберите исполнителя по умолчанию, если требуется.
5. Нажмите на кнопку «Сохранить».

Также оборудование может быть автоматически закреплено за данным объектом, если при создании оборудования в разделе «Оборудование» было заполнено поле «Установлен».

Данные по оборудованию    История

Модель    Водогрейный газовый котел THERMOJET HotWater 250    ×    🔍  
[Добавить новую модель оборудования](#)

**Установлен**    ПАО "ГазстройлесПром"    ×    🔍

Серийный номер    5.024018

Инвентарный номер    Введите инвентарный номер оборудования

Дополнительно    Введите Дополнительно

В использовании \*   

[Изменить дополнительные поля](#)

Рисунок 51 — Поле для выбора объекта в карточке оборудования

#### 2.7.1.4 Как создать задачу из карточки клиента

На вкладке «Задачи» отображается список задач по данному объекту.

Также в карточке объекта вы можете создавать по нему новые задачи. Для этого нажмите на кнопку «Создать задачу» — в этом случае поля «Клиент/Объект», «Адрес» и исполнитель будут заполнены автоматически.

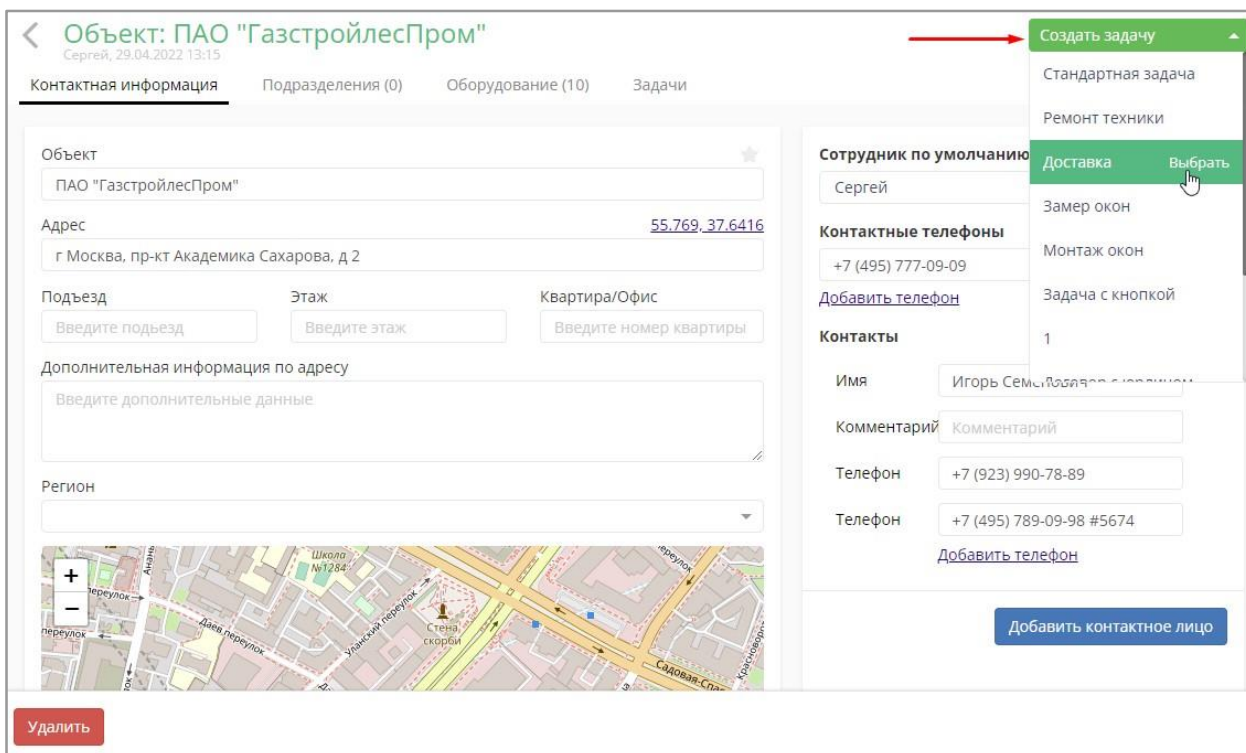


Рисунок 52 — Создание задачи в карточке объекта

### 2.7.1.5 Как добавить объект в избранное

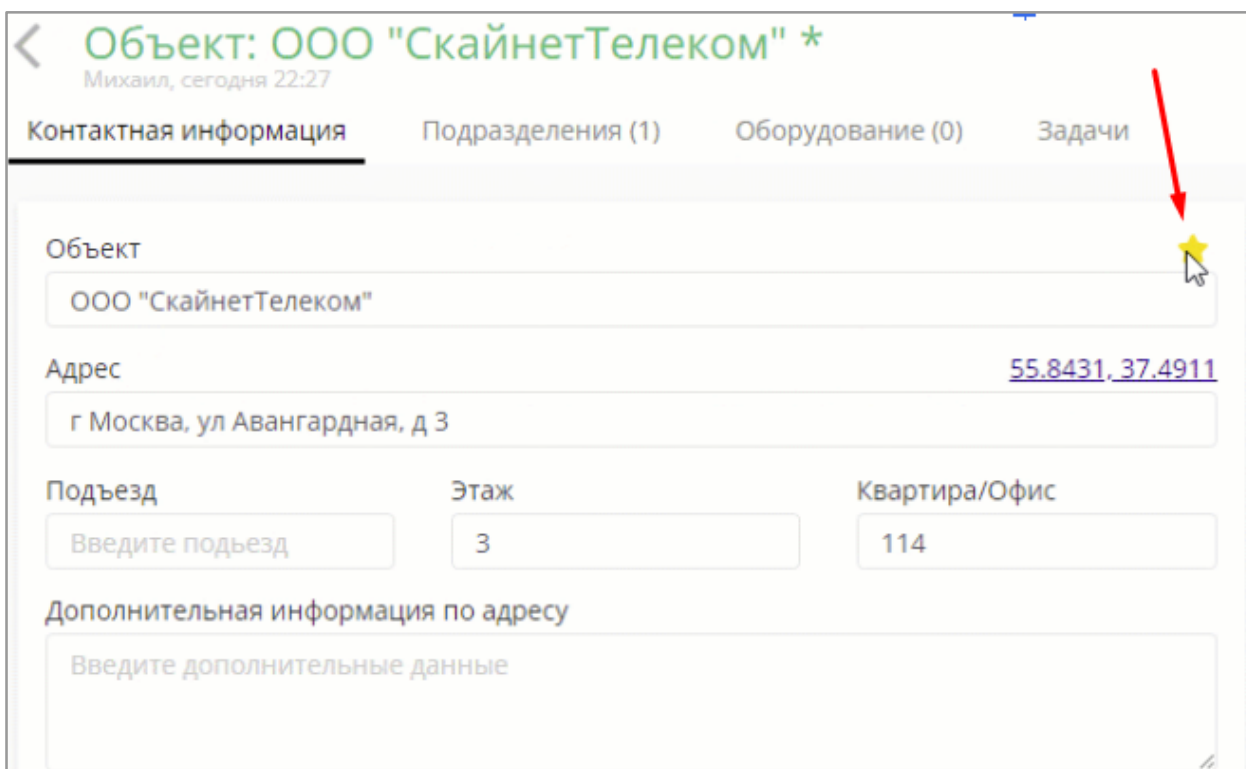


Рисунок 53 — Добавление объекта в избранное

Вы можете добавить объект в избранное, тогда он при выборе клиента или объекта при создании задачи он будет отображаться вверху списка. Для этого перейдите в карточку объекта и нажмите на кнопку ★, далее — на кнопку «Сохранить».

Чтобы удалить объект из избранного, нажмите на кнопку ★ в карточке объекта. Сохраните изменения.

### 2.7.1.6 Как изменить или удалить объект

Перейдите в карточку объекта, внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Сохранить».

Для удаления в карточке объекта нажмите на кнопку «Удалить».

**Примечание.** Оператор сможет отредактировать объект только в том случае, если в его карточке сотрудника активна опция «Редактирование клиентов/объектов».

Рисунок 54 — Изменение и удаление объекта

## 2.7.2 Оборудование

НАИМЕНОВА...	СЕРИЙН...	ИНВЕНТАР...	КЛИЕНТ	ПОДРАЗДЕ...	МОДЕЛЬ	БРЕНД	ВИД ОБОРУ...	ИСПОЛНИТ...	РЕГИОН ↕
Водогрейн...	5.024018		ПАО "Газс...		HotWater ...	THERMOJ...	Водогрей...		
Водогрейн...	5.024018		ПАО "Газс...		HotWater ...	THERMOJ...	Водогрей...		
Водогрейн...	5.024018		ПАО "Газс...		HotWater ...	THERMOJ...	Водогрей...		
Водогрейн...	5.024018		ПАО "Газс...		HotWater ...	THERMOJ...	Водогрей...		
CMA Ariston...	DF4534...		Петров И...		BI WMHL ...	Ariston	CMA		
Водогрейн...	5.024018		ПАО "Газс...		HotWater ...	THERMOJ...	Водогрей...		
Водогрейн...	CNU128...		ПАО "Газс...		HotWater ...	THERMOJ...	Водогрей...		
Водогрейн...	5.024018		ПАО "Газс...		HotWater ...	THERMOJ...	Водогрей...		
HotWater 25...	5.024018		ПАО "Газс...		HotWater ...	THERMOJ...	Водогрей...		
Водогрейн...	5.024018		ПАО "Газс...		HotWater ...	THERMOJ...	Водогрей...		

Рисунок 55 — Раздел «Оборудование»

Если сотрудники вашей компании работают с ремонтом техники, выполняют сервисное и гарантийное обслуживание технически сложных товаров на выезде, добавьте оборудование в данном разделе. После создания вы сможете прикреплять его к задачам.

Данный инструмент становится доступен только после активации опции «Учет оборудования» в разделе «Настройки» — «Общие». Он позволяет добавлять объекты и создавать по ним задачи.



### 2.7.2.1 Как добавить оборудование

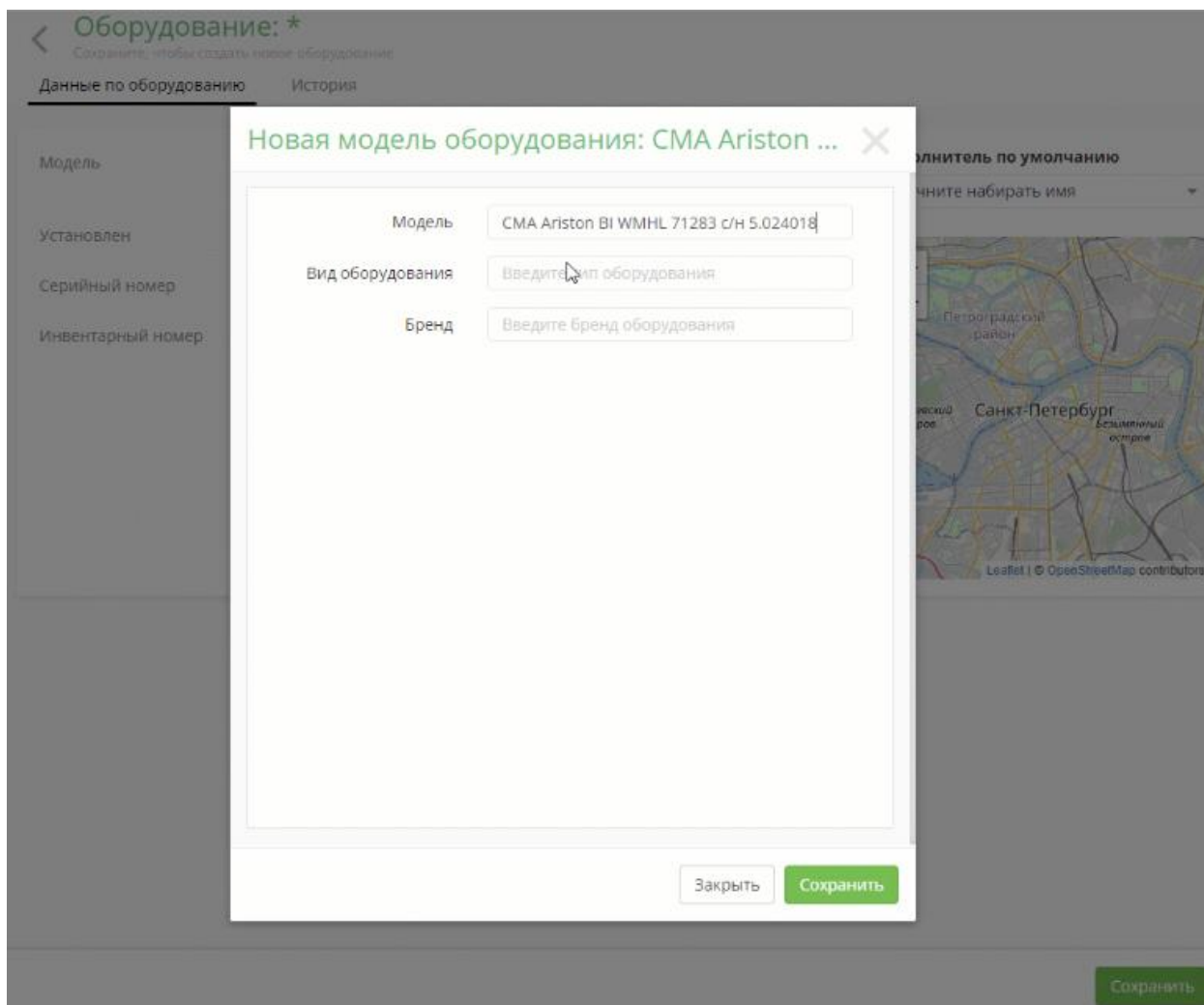


Рисунок 56 — Форма добавления новой модели в карточке оборудования

**Что нужно:** перейти в раздел «Оборудование» и нажать на кнопку «Создать новое оборудование».

#### Подробнее:



1. Укажите модель оборудования. Для этого выберите подходящий вариант из выпадающего списка. Если марка оборудования отсутствует, нажмите на ссылку «Добавить новую модель оборудования». В окне укажите модель, вид оборудования и бренд. Если вид оборудования отсутствует в системе, будет создана новая запись. Нажмите на кнопку «Сохранить».
2. В поле «Установлен» выберите клиента, на объекте которого установлено данное оборудование. Чтобы убедиться, что вы добавили клиента правильно, нажмите на кнопку 🔍 для просмотра его карточки. Чтобы отменить выбор,

нажмите на х. Если данное поле заполнено, оборудование автоматически будет добавлено в карточку объекта, на вкладку «Оборудование».

3. По желанию укажите серийный и инвентарный номер оборудования.
4. Вы можете добавить дополнительные поля. Для этого нажмите на ссылку «Изменить дополнительные поля». Нажмите на кнопку «Добавить поле». Укажите название поля и выберите тип. Типы полей описаны в разделе «Шаблоны» — «Как создать шаблон» — [«Вкладка «Дополнительные данные»»](#). Нажмите на кнопку «Сохранить».

**Обратите внимание!** Изменить тип поля будет нельзя.

В карточке редактирования дополнительных полей вы также можете:

- изменить название поля. Для этого наведите курсор мыши на поле и нажмите на кнопку . Внесите изменения и нажмите на «Сохранить».
- изменить порядок расположения поля относительно других дополнительных полей. Для этого зажмите поле и переместите его выше или ниже.
- удалить. Для этого наведите курсор мыши на поле и нажмите на кнопку . Нажмите на кнопку «Удалить».

1. Если требуется, выберите исполнителя. Так вы закрепите обслуживание данного оборудования за определенным сотрудником вашей компании. В этом случае при создании задачи поле с исполнителем будет заполнено автоматически. Для этого в параметре «Исполнитель по умолчанию» выберите сотрудника из выпадающего списка. Для быстрого поиска начните вводить имя.
2. Нажмите на кнопку «Сохранить».

#### **2.7.2.2 Как создать задачу из карточки оборудования**

На вкладке «Задачи» отображается список задач по данному оборудованию.

Также в карточке оборудования вы можете создавать по нему новые задачи. Для этого нажмите на кнопку «Создать задачу». Если в карточке оборудования был указан клиент и исполнитель, то в этом случае поля «Клиент/Объект» и исполнитель будут заполнены автоматически, а также, если он указан в карточке клиента.

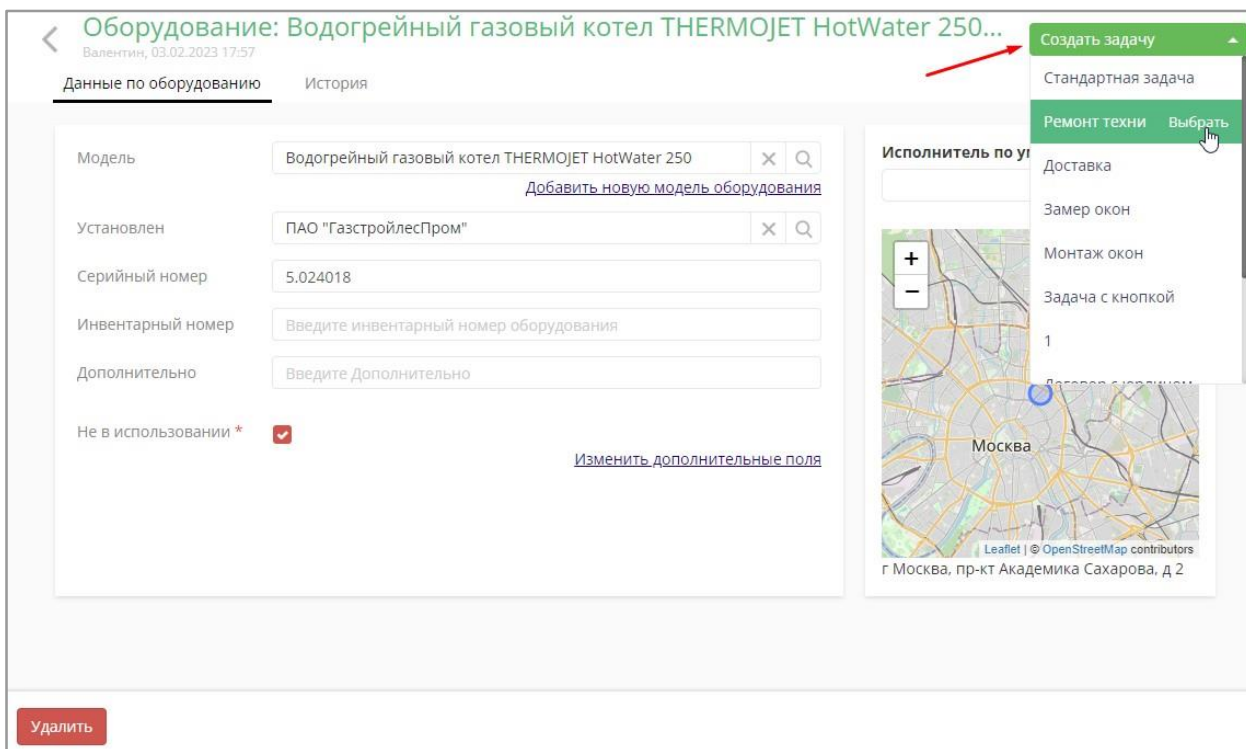


Рисунок 57 — Создание задачи из карточки оборудования

### 2.7.2.3 Как изменить или удалить оборудование

Перейдите в карточку оборудования, внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Сохранить».

Для удаления в карточке оборудования нажмите на кнопку «Удалить».

Оборудование: Водогрейный газовый котел THERMOJET HotWater 250...  
 Валентин, 03.02.2023 18:19

Создать задачу

Данные по оборудованию | История

Модель: Водогрейный газовый котел THERMOJET HotWater 250  
 Добавить новую модель оборудования

Установлен: ПАО "ГазстройлесПром"

Серийный номер: 5.024018

Инвентарный номер: Введите инвентарный номер оборудования

Дополнительно: Введите Дополнительно

В использовании\*

Изменить дополнительные поля

Исполнитель по умолчанию

Москва

г Москва, пр-кт Академика Сахарова, д 2

Удалить | Сохранить

Рисунок 58 — Изменение и удаление оборудования

### 2.7.2.4 История задач по оборудованию

Оборудование: Водогрейный газовый к...  
 Валентин, 03.02.2023 17:57

Данные по оборудованию | История

СОЗДАНА	ОПИСАНИЕ	АВТОР
08.03.2023 11:28	Создана задача: <a href="#">№МФ-91/60</a> по...	Сергей
29.03.2023 23:16	Создана задача: <a href="#">№МФ-91/121</a> п...	Мобифорс

Рисунок 59 — История задач по оборудованию

В карточке оборудования, на вкладке «История», будут отображаться записи с задачами, созданными для данного оборудования. Вы можете перейти по ссылке из описания в карточку задачи.

## 2.8 Отчеты

В данном разделе вы можете формировать отчеты по сотрудникам и выгружать данные.

По умолчанию отображается статистика по всем сотрудникам. Чтобы отобразить данные по одному сотруднику, над диаграммами выберите сотрудника в выпадающем списке. Чтобы отменить выбор, нажмите на него еще раз. Укажите нужный период. Для этого нажмите на поле с датой.

Вы можете экспортировать данные. Для этого под нужной диаграммой нажмите на ссылку «Выгрузить в excel». Данные выгружаются в виде таблиц.



Рисунок 60 — Выгрузка отчетов в Excel в разделе «Отчеты»

В данном разделе вы можете перейти к настройке заработной платы, если она не была настроена. Для этого в блоке «Расчет заработной платы» нажмите на ссылку «Не настроена».

РАСЧЕТ ЗАРАБОТНОЙ ПЛАТЫ	
Сотрудник	Зарботная плата
Сергей	Не настроена
Валентин	Не настроена
Петр	Не настроена
Олег	Не настроена
Матвей	Не настроена
Ольга	Не настроена

Рисунок 61 — Настройка расчета заработной платы сотрудника

Также выгружать табличные данные, например задачи, оборудование, объекты, можно через кнопку шестеренки рядом со строкой поиска в соответствующем разделе.

Задачи (212) ▾									
Шаблон: Ремонт техники									
Что ищем? <input type="text"/>									
Создать задачу									
ЕНА	СОТРУДНИК	СТАТУС	АВТОР	АДРЕС	КЛИ	НАСТРОЙКА ТАБЛИЦЫ	НА ЗАВЕРШЕ...	ЗАВЕРШЕН...	
23...	Валентин	Прочитано	Мобифорс	г Москва, Лен...	Ма	Настройка таблицы		12.02.2023...	
23...	Валентин	Прочитано	Мобифорс	г Москва, Лен...	Ма	Полный экспорт в MS Excel		17.02.2023...	
23...	Валентин	Отправлена		г Москва, ул Э...	Петров Иг...	Выборочный экспорт в MS Excel		22.02.2023...	
22...	Валентин	Отправлена		г Москва, ул Э...	Петров Иг...			08.12.2022...	
23...	Валентин	Отправлена		г Москва, ул Э...	Петров Иг...			07.02.2023...	
23...	Валентин	Прочитано		г Москва, ул Э...	Петров Иг...			05.04.2023...	
23...	Валентин	Прочитано		г Москва, ул Э...	Петров Иг...			25.01.2023...	
22...	Валентин	Отправлена		г Москва, ул Э...	Петров Иг...			08.12.2022...	
22...	Валентин	Доставлена		г Москва, ул Э...	Петров Иг...			08.11.2022...	

Рисунок 62 — Экспорт данных в Excel в разделах «Задачи», «Оборудование», «Объекты»

## 2.9 Настройки

В разделе «Настройки» вы можете управлять эфиром, статусами, выставлять региональные настройки, добавлять сотрудников, создавать шаблоны задач под собственные бизнес-процессы, добавлять периодические задачи, просматривать сессии сотрудников компании.

### 2.9.1 Общие

В данной справке вы узнаете, что такое эфир, для чего нужно добавлять регионы, как установить режим работы и настройки задач, как изменить вид календаря.

## 2.9.1.1 Что такое эфир

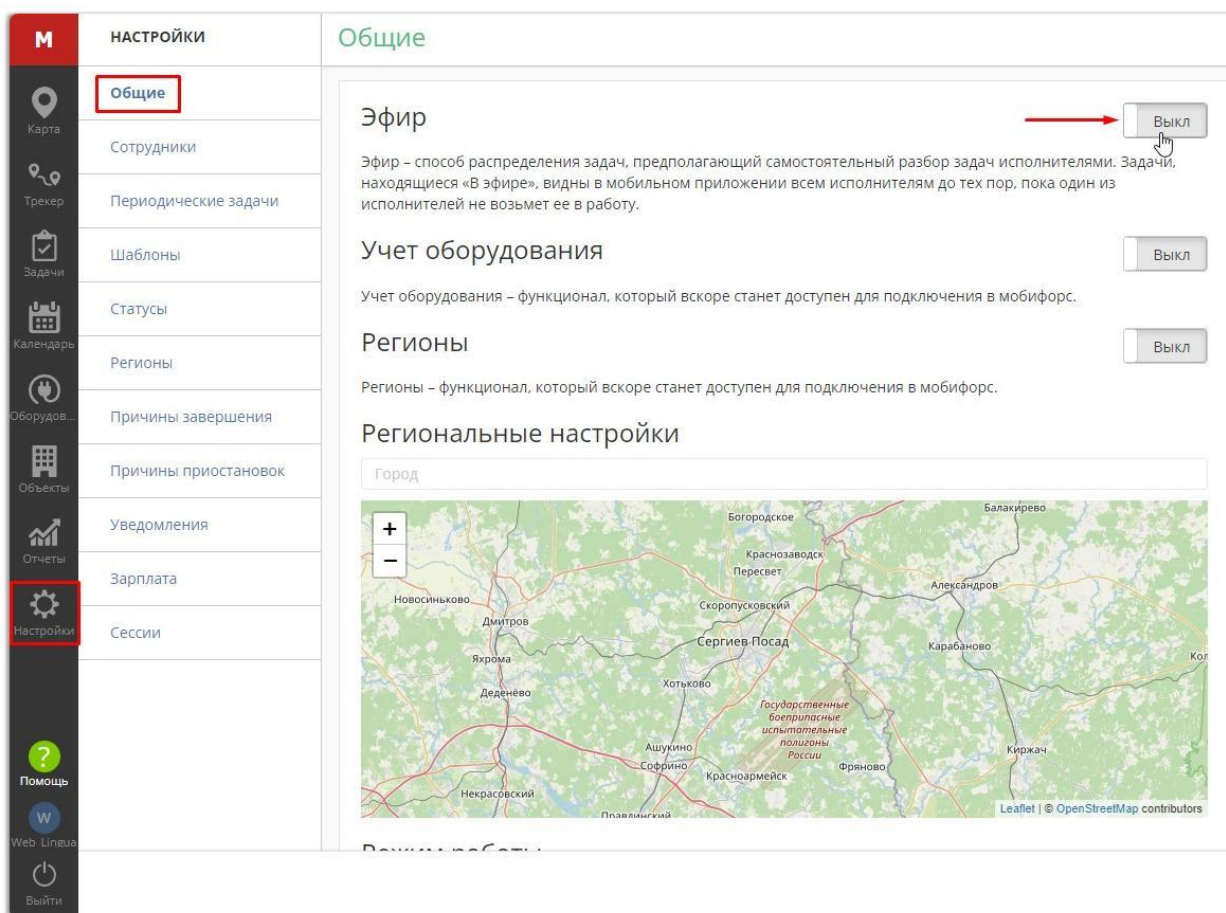


Рисунок 63 — Опция «Эфир»

**Что нужно:** активировать опцию и настроить время индикации (по желанию).

### Подробнее:

Чтобы исполнители вашей компании могли в режиме реального времени просматривать новые задачи и самостоятельно брать их в работу, включите эфир.

1. Нажмите на ползунок «Выкл» напротив данной опции. Эфир будет активирован. Ниже появятся настройки индикации. При создании задачи в блоке с выбором исполнителя появится ссылка «В эфир».
2. Назначьте индикацию задач, чтобы операторы и исполнители понимали, как долго задача находится в эфире. Она нужна для того, чтобы избежать зависания задачи в статусе «В эфире». Для этого укажите интервальное время для статусов «Все хорошо» и «Внимание». Это необязательная настройка.
3. Нажмите на кнопку «Сохранить».

## Эфир

Вкл

Эфир – способ распределения задач, предполагающий самостоятельный разбор задач исполнителями. Задачи, находящиеся «В эфире», видны в мобильном приложении всем исполнителям до тех пор, пока один из исполнителей не возьмет ее в работу.

Для того, чтобы избежать зависания задачи в статусе «В эфире» предусмотрена цветовая индикация, сигнализирующая о времени нахождения задачи в статусе. Зеленый цвет означает, что задача находится в эфире совсем не долго, желтая - обратить внимание, красная - задача находится слишком долго в эфире, что может говорить о том, что ни один из исполнителей не хочет над ней работать. В последнем случае правильно забрать задачу из эфира и назначить конкретного исполнителя.

Задайте предельное время нахождения задачи в соответствующем интервале.

Все хорошо до	00	ч.	10	мин.
Внимание от 0 мин. до	00	ч.	20	мин.
Критично от 20 мин.				

Рисунок 64 — Настройка индикации задач

Когда задача отправляется в эфир, в мобильное приложение исполнителям приходит PUSH-уведомление. Как только один из мобильных сотрудников возьмет задачу в работу, она больше не будет отображаться другим исполнителям.

Чтобы отключить эфир, нажмите на ползунок еще раз и сохраните изменения. Как запустить задачу в эфир, читайте в разделе [«Как отправить задачу в эфир»](#).

**Примечание.** Если в настройках у вас добавлены регионы, то сотрудники увидят только задачи своего региона, при условии, что у мобильного сотрудника указан регион приписки.



## 2.9.1.2 Учет оборудования

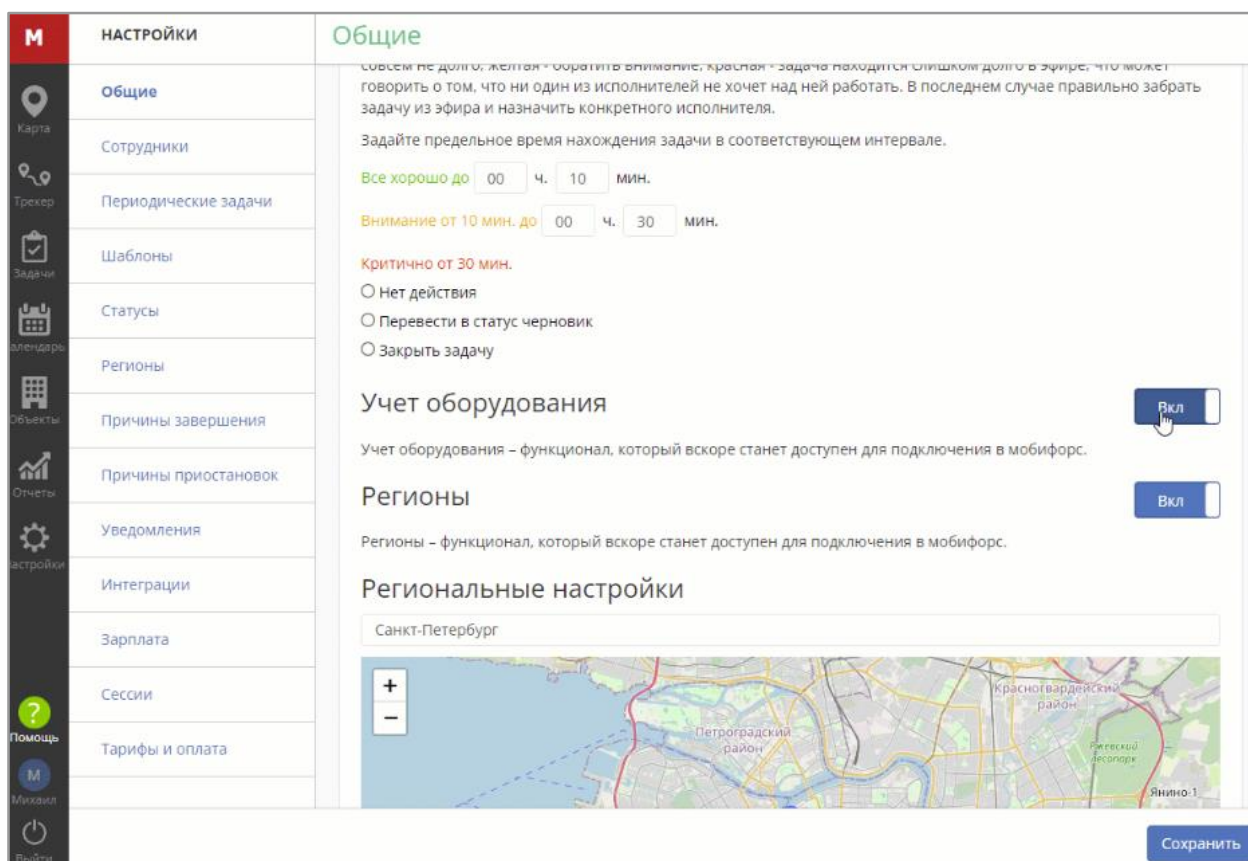


Рисунок 65 — Опция «Учет оборудования»

После активация данной функции в панели меню слева появится инструмент «Оборудование». Он позволяет добавлять оборудование и создавать на него задачи исполнителям. За одним клиентом (объектом) может быть закреплено несколько единиц оборудования.

Чтобы активировать инструмент, нажмите на ползунок «Выкл» напротив данной опции и нажмите на кнопку «Сохранить». Теперь вы можете добавить оборудование. Как это сделать, читайте в разделе [«Оборудование»](#).

## 2.9.1.3 Регионы

Если ваша компания работает в нескольких городах, то вы можете активировать опцию «Регионы». С помощью данной опции вы сможете указать в карточке оператора или мобильного сотрудника регион, в зависимости от их зоны обслуживания. Например, операторы не будут видеть задачи не из своего региона. Если требуется, вы можете создать сотрудника, который сможет работать сразу со всеми регионами.

Чтобы активировать инструмент, нажмите на ползунок «Выкл» напротив данной опции и нажмите на кнопку «Сохранить». Теперь вы можете добавить регион.

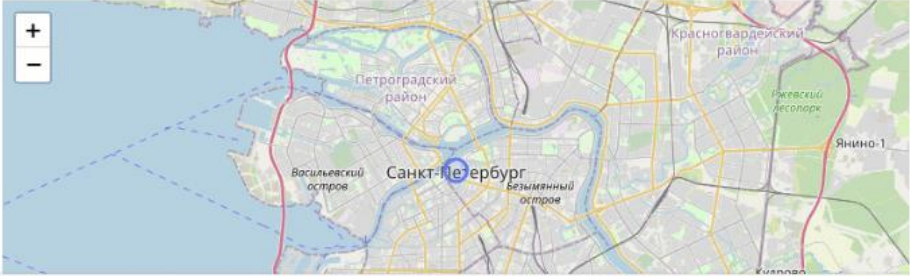
НАСТРОЙКИ	Общие
Общие	Все хорошо до 00 ч. 10 мин. Внимание от 10 мин. до 00 ч. 30 мин. Критично от 30 мин.
Сотрудники	<input type="radio"/> Нет действия
Периодические задачи	<input type="radio"/> Перевести в статус черновик
Шаблоны	<input type="radio"/> Закрыть задачу
Статусы	Учет оборудования <input type="checkbox"/> Вкл
Причины завершения	Учет оборудования – функционал, который вскоре станет доступен для подключения в мобифорс.
Причины приостановок	Регионы <input type="checkbox"/> Вкл
Уведомления	Регионы – функционал, который вскоре станет доступен для подключения в мобифорс.
Интеграции	Региональные настройки
Зарплата	Санкт-Петербург
Сессии	
Тарифы и оплата	<input type="button" value="Сохранить"/>

Рисунок 66 — Опция «Регионы»

#### 2.9.1.4 Региональные настройки

Укажите основной регион вашей компании. От этой настройки зависит, какой регион по умолчанию будет открыт на карте. Для этого введите в строку название города или населенного пункта полностью или только первые буквы. Выберите из выпадающего списка подходящий вариант.

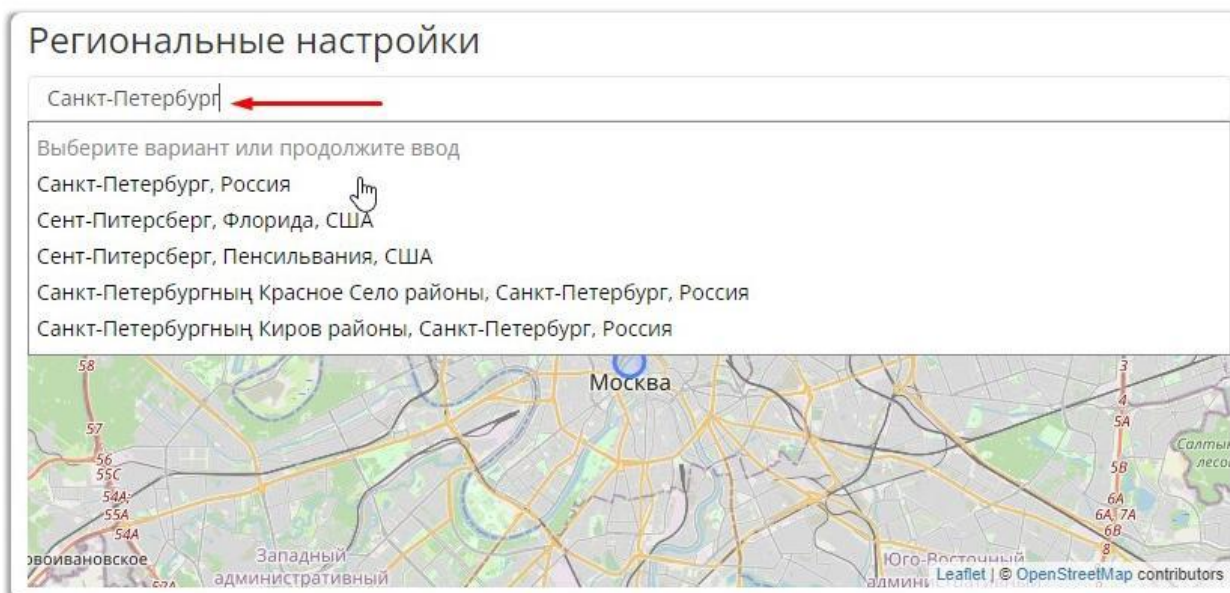


Рисунок 67 — Региональные настройки

Вы можете назначить регион в карточке сотрудника, если диспетчеры вашей компании обслуживают разные регионы.

#### 2.9.1.5 Режим работы

Здесь вы можете указать режим работы, который будет использоваться в разделе «Отчет» для диаграммы Ганта и выпадающего календаря. Это время будет считаться основным.

#### 2.9.1.6 Настройки задач

Выбор детального описания адреса в задачах. При включении во всех заявках будет всегда включен блок для ввода номера дома, квартиры.

#### 2.9.2 Сотрудники

В разделе «Сотрудники» отображается список сотрудников вашей компании. В данной справке вы узнаете, как добавлять сотрудников, отслеживать дату и время последней авторизации, назначать права и привилегии, настраивать трекер.

## 2.9.2.1 Как добавить нового сотрудника

НАСТРОЙКИ

Общие

**Сотрудники**

Периодические задачи

Шаблоны

Статусы

Регионы

Причины завершения

Причины приостановок

Уведомления

Зарплата

Сессии

Сотрудник\*: Роман  
Сохраните, чтобы создать объект

ФИО  
Роман

Логин  
mail.ai

Пароль  
\*\*\*\*\*

**Оператор веб**

Права пользователя веб

Редактирование задач

Редактирование задач, созданных дугими пользователями

Удаление задач

Редактирование клиентов/объектов

Редактирование других пользователей системы

Расчет зарплат (редактирование формулы зарплат и просмотр отчетов)

Развернуть настройки карты

**Мобильный сотрудник**

Ограничение на число задач в день

Регион приписки сотрудника

Старший сотрудник

Информация об устройстве  
Модель неизвестна

Состояние мобильного устройства  
Нет данных

Использовать трекер  
 Отключен  
 Только ключевые точки  
 Детальная запись трека

Расписание трекера

Пн 09:00 - 18:00

Вт 09:00 - 18:00

Ср 09:00 - 18:00

Чт 09:00 - 18:00

Пт 09:00 - 18:00

Сб

Вс

[Изменить расписание](#)

Сохранить

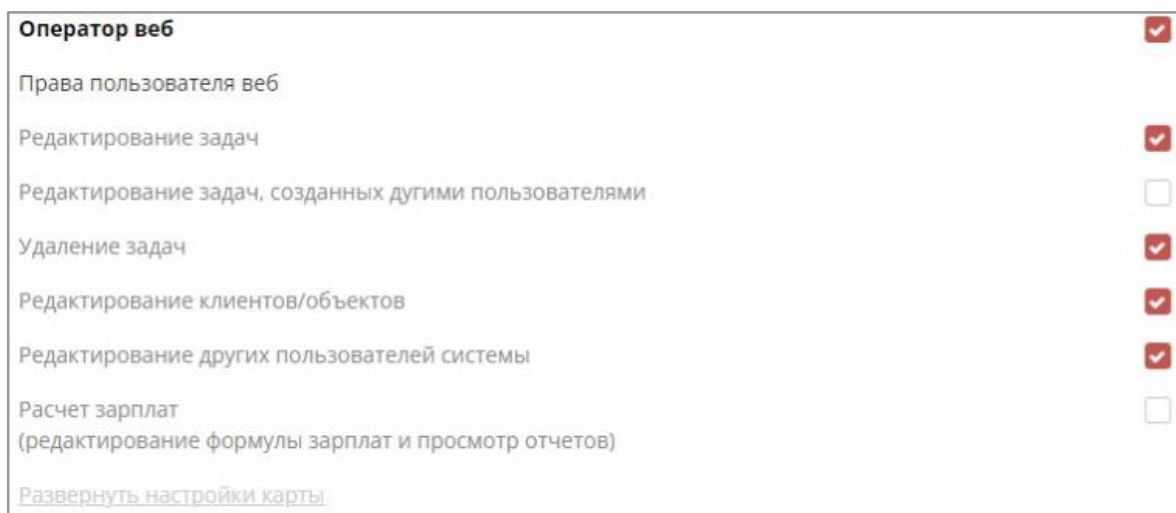
Рисунок 68 — Добавление нового сотрудника

1. Перейдите в «Настройки» — «Сотрудники».
2. Справа над таблицей нажмите на кнопку «Создать сотрудника». Откроется форма для заполнения.
3. Укажите ФИО сотрудника, логин и назначьте ему пароль. Все поля обязательны для заполнения. По логину и паролю пользователь сможет авторизоваться в личном кабинете. В качестве логина можно использовать как email, так и имя на латинице. Не забудьте сообщить сотруднику данные авторизации. Если это мобильный сотрудник, ему необходимо скачать мобильное приложение для [Android](#).
4. Ниже назначьте сотруднику его роль в системе: оператор веб или мобильный сотрудник. Для этого поставьте галочку напротив нужной опции. Пользователь может быть как оператором, так и исполнителем одновременно.

## Оператор веб

Оператор веб — это диспетчер, который создает, распределяет и контролирует задачи. Если выбран оператор, то ниже появятся опции на выбор по привилегиям пользователя. Поставьте галочку напротив нужных. По умолчанию оператору доступно редактирование и удаление задач, редактирование объектов и других пользователей системы.

В системе может быть сразу несколько операторов с разными привилегиями.



Оператор веб	<input checked="" type="checkbox"/>
Права пользователя веб	
Редактирование задач	<input checked="" type="checkbox"/>
Редактирование задач, созданных другими пользователями	<input type="checkbox"/>
Удаление задач	<input checked="" type="checkbox"/>
Редактирование клиентов/объектов	<input checked="" type="checkbox"/>
Редактирование других пользователей системы	<input checked="" type="checkbox"/>
Расчет зарплат (редактирование формулы зарплат и просмотр отчетов)	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Развернуть настройки карты</a>	

Рисунок 69 — Настройка привилегий пользователя в роли «оператор веб»

Если в настройках активирована опция «Регионы» для разделения регионов обслуживания разными сотрудниками, под списком привилегий появится поле «Доступные регионы». Чтобы его указать, необходимо заранее добавить регион в разделе «Настройки» — «Регионы». Выберите регион из выпадающего списка и нажмите на кнопку «Добавить». Можно добавить сразу несколько регионов.



Доступные регионы

Санкт-Петербург Выбрать

Добавить

Рисунок 70 — Назначение региона в карточке сотрудника

Чтобы открепить сотрудника от региона, перейдите в карточку сотрудника. Наведите курсор на выбранный регион — появится кнопка в виде корзины. Нажмите на нее и сохраните изменения.

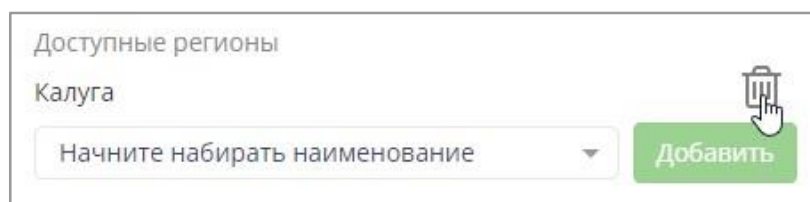


Рисунок 71 — Удаление региона из карточки сотрудника

Вы можете задать центр карты оператора. Для этого под списком привилегий нажмите на ссылку «Развернуть настройки карты».

### Мобильный сотрудник

Это сотрудник-исполнитель. Вы можете указать регион приписки сотрудника или поставить ограничение на количество задач, которые исполнитель может взять в день.

Опция «Регион приписки сотрудника» появляется в том случае, если у вас активирована опция «Регионы» в разделе «Настройки» — «Общие», а также добавлены регионы в разделе «Настройки» — «Регионы». Он позволяет исполнителю видеть и брать в работу задачи только из своего региона. Если они добавлены, нажмите на выпадающий список и выберите регион. Чтобы отменить выбор, нажмите на него еще раз.



Рисунок 72— Выбор региона приписки сотрудника

Вы можете поставить ограничение на количество задач, которые исполнитель может взять в день. Например, 10. Для этого введите в поле число вручную или используйте кнопки - и +.



Рисунок 73 — Настройка ограничения на количество задач

**Примечание.** Количество операторов веб неограниченно, а число мобильных сотрудников определяется выбранным тарифом. Подробнее читайте в разделе «Тарифы и оплата».

Если выбран мобильный сотрудник, то справа появится [информация об устройстве пользователя](#) и [настройка трекера](#).

### Если не выбрана ни одна роль

Если роль пользователю не назначена, то сотрудник не сможет авторизоваться ни в веб-версии системы (через сайт), ни в мобильном приложении.

### 2.9.2.2 Данные об устройстве

Если данные с мобильного устройства исполнителя передаются в штатном режиме, то в общем списке сотрудников и в его карточке будут отображаться данные об устройстве: модель, параметры геолокации, уровень заряда батареи, время, когда сотрудник последний раз подключался с телефона.





ИМЯ	ЛОГИН	посл...	Был в сети	ПОДКЛЮЧАЛСЯ С ТЕ...	О...	МОБИЛЬН...	ВЕРСИЯ ПР...	МАРКА ТЕЛ...	МОДЕЛЬ ТЕ...	ВЕРСИЯ OS	РЕГИОН
<a href="#">Сергей</a>	s.wasser...			 сегодня 19:04	Р.	Разрешен	2.0.29	apple	iPhone13,4	16.1	Москва
<a href="#">Валентин</a>	verbovoy...			 сегодня 21:03	Р.	Разрешен	2.0.29	apple	iPhone12,1	15.0.2	Москва
<a href="#">Петр</a>	verv@it-la...			 08.12.2022 19:...	З.	Разрешен	2.0.19	HUAWEI	JSN-L21RU	10	
<a href="#">Олег</a>	test@mob...				З.	Запрещен					
<a href="#">Илья</a>	frii				Р.	Разрешен					
<a href="#">Матвей</a>	marvey				З.	Разрешен					
<a href="#">Ольга</a>	dedushka			 03.04.2023 18:...	З.	Разрешен	2.0.28	apple	iPhone12,1	15.6	
<a href="#">Web_Lingua</a>	Web_Lingua				Р.	Запрещен					
<a href="#">Роман</a>	someguy...				Р.	Разрешен					

Рисунок 74 — Отображение данных с мобильного устройства сотрудника

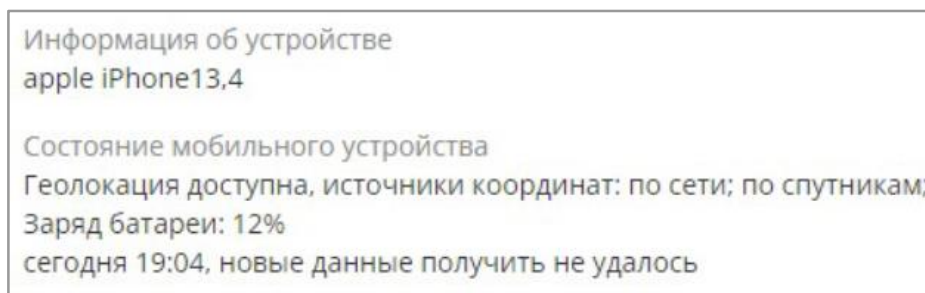


Рисунок 75 — Пример отображения данных с мобильного устройства в карточке сотрудника

### 2.9.2.3 Как настроить расписание трекера

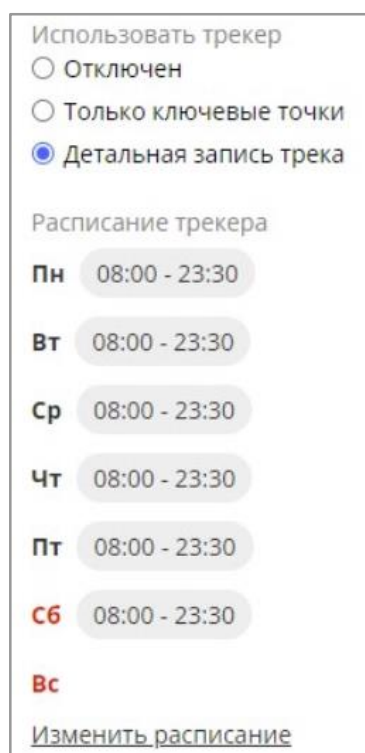


Рисунок 76 — Настройка расписания трекера

Расписание трекера позволяет ограничить время записи перемещения сотрудника.

- Отключен — запись вестись не будет.
- Только ключевые точки — будут записаны только ключевые точки маршрута, которые были обозначены в задании.
- Детальная запись трека — будет записан весь маршрут в соответствии с заданным расписанием.

Настроить расписание можно только в том случае, если выбран параметр «Только ключевые точки» или «Детальная запись трека». Для этого:



1. Перейдите в «Настройки» — «Сотрудники».
2. Откройте карточку сотрудника. Если список сотрудников большой, воспользуйтесь поиском по таблице, который расположен сверху.
3. Выберите нужную опцию.
4. Если выбрано «Только ключевые точки» или «Детальная запись трека», нажмите на кнопку «Изменить расписание».

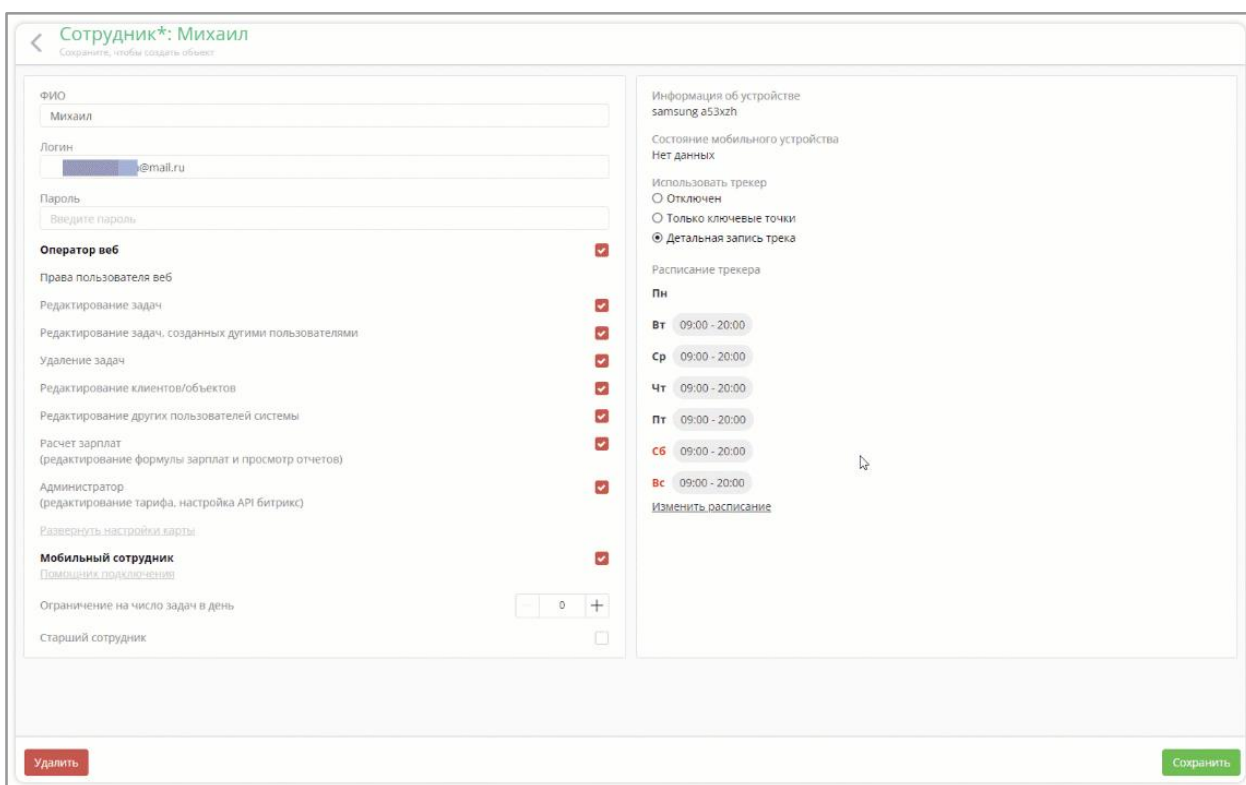


Рисунок 77 — Изменение расписания

Откроется таблица. Вверху указаны дни недели, слева — время.

1. Чтобы добавить время, нажмите в любом месте в столбце с нужным днем недели.
2. Чтобы сократить или увеличить время, наведите курсор мыши на край блока снизу, зажмите и потяните вверх или вниз.
3. Чтобы изменить время начала записи трека, зажмите блок и передвиньте вверх или вниз.
4. Чтобы удалить блок, нажмите на крестик. Обратите внимание, при удалении блока появляется всплывающее окно. Убедитесь, что ваш браузер не блокирует всплывающие окна.

Вы можете добавить несколько периодов на один день. Например, Понедельник: с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00.

Для выхода из режима редактирования расписания нажмите на кнопку «Вернуться». Чтобы изменения вступили в силу, нажмите на кнопку «Сохранить» в карточке сотрудника.

График трекера в мобильном приложении исполнителя отобразится в разделе «Расписание GPS». Например:

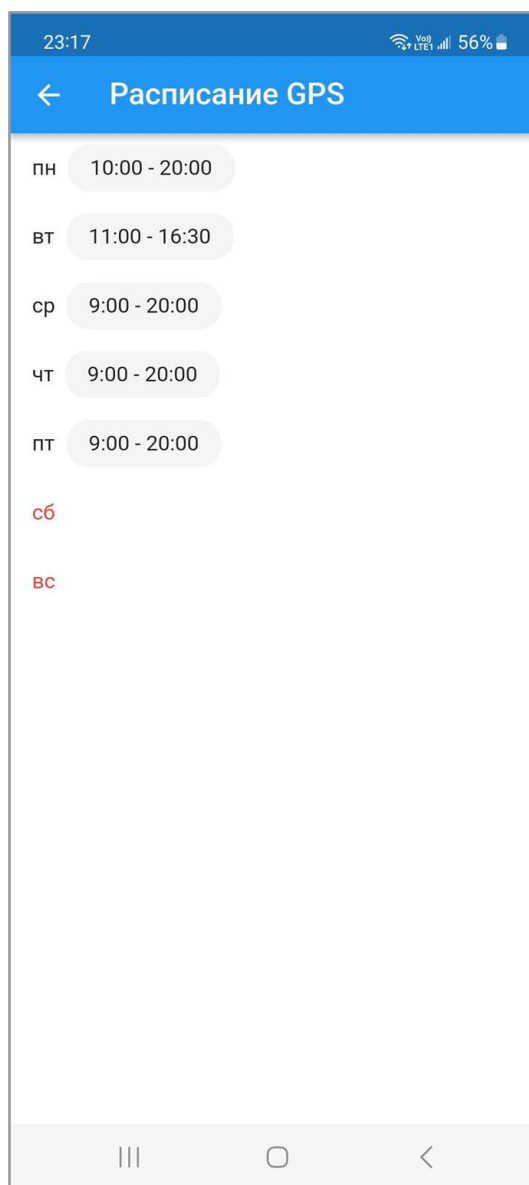


Рисунок 78 — Расписание GPS в приложении мобильного сотрудника

### 2.9.2.4 Как отредактировать карточку сотрудника

Если у вас есть доступ к редактированию карточек сотрудников, выполните следующие действия:

1. Перейдите в «Настройки» — «Сотрудники».
2. Откройте карточку сотрудника. Для этого нажмите на его имя. Если список сотрудников большой, воспользуйтесь поиском по таблице, который расположен вверху.
3. Внесите изменения и нажмите на кнопку «Сохранить».

**Примечание.** Оператор сможет изменить карточку сотрудника только в том случае, если в карточке его аккаунта активна функция «Редактирование других пользователей системы».

### 2.9.2.5 Как изменить пароль сотрудника

Если мобильный сотрудник забыл пароль, то только оператор веб может назначить ему новый пароль.

**Что нужно:** перейти в «Настройки» — «Сотрудники».

**Подробнее:**

1. Откройте карточку сотрудника. Для этого нажмите на его имя. Если список сотрудников большой, воспользуйтесь поиском по таблице, который расположен вверху.
2. Введите новый пароль.
4. Нажмите на кнопку «Сохранить».

Не забудьте сообщить сотруднику новый пароль.

Сотрудник\*: Михаил  
Сохраните, чтобы создать объект

ФИО  
Михаил

Логин  
[redacted]@mail.ru

Пароль  
Введите пароль

**Оператор веб**

Права пользователя веб

Редактирование задач

Редактирование задач, созданных дугими пользователями

Удаление задач

Редактирование клиентов/объектов

Редактирование других пользователей системы

Расчет зарплат  
(редактирование формулы зарплат и просмотр отчетов)

Администратор  
(редактирование тарифа, настройка API битрикс)

[Развернуть настройки карты](#)

**Мобильный сотрудник**

[Помощник подключения](#)

Ограничение на число задач в день

Информация об устройстве  
samsung a53xzh

Состояние мобильного устройства  
Нет данных

Использовать трекер  
 Отключен  
 Только ключевые точки  
 Детальная запись трека

Расписание трекера

**Пн** 10:00 - 20:00

**Вт** 11:00 - 16:30

**Ср** 09:00 - 20:00

**Чт** 09:00 - 20:00

**Пт** 09:00 - 20:00

**Сб**

**Вс**

[Изменить расписание](#)

**Удалить** **Сохранить**

Рисунок 79 — Изменение пароля сотрудника от ЛК

### 2.9.2.6 Как удалить сотрудника

1. Перейдите в «Настройки» — «Сотрудники».
2. Откройте карточку сотрудника. Для этого нажмите на его имя. Если список сотрудников большой, воспользуйтесь поиском по таблице, который расположен сверху.
3. Нажмите на кнопку «Удалить» внизу и подтвердите действие.

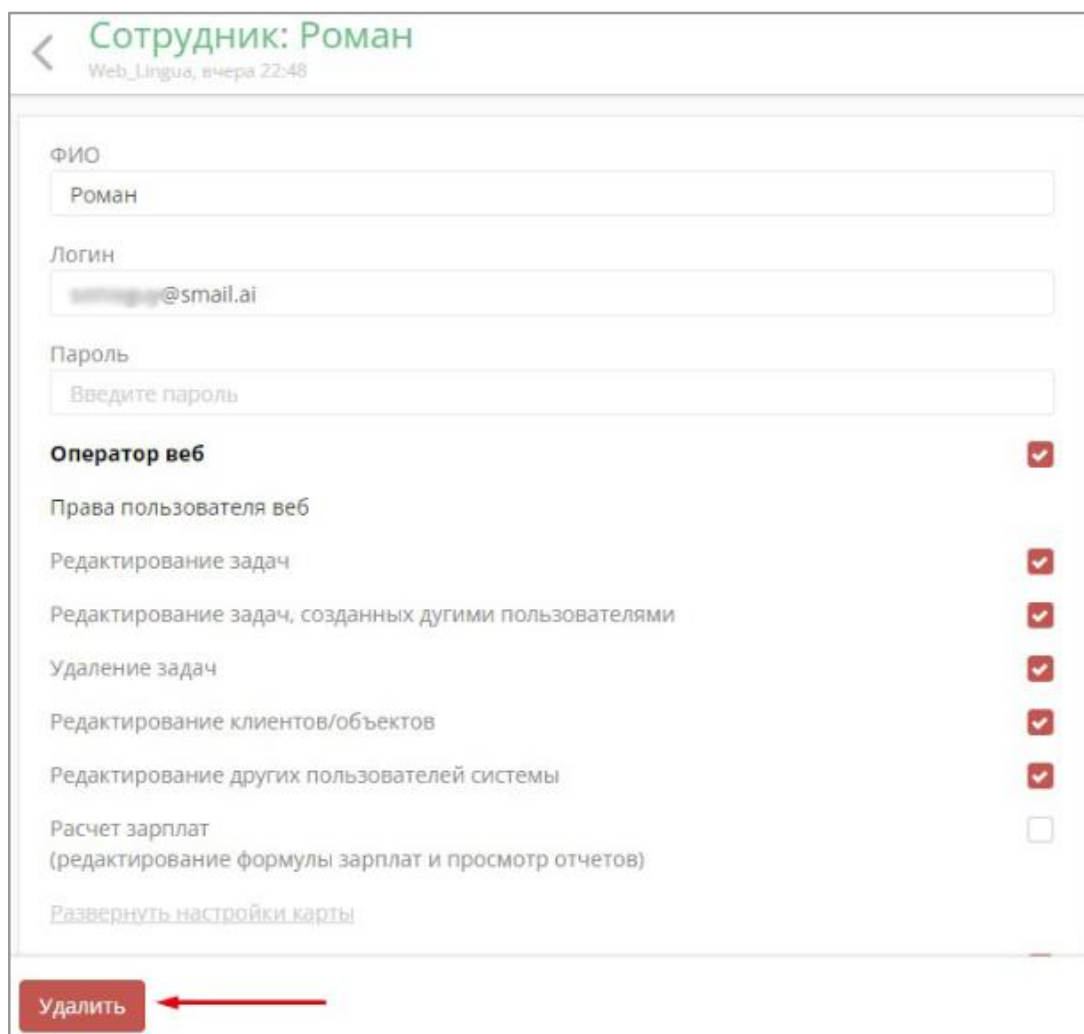


Рисунок 80 — Удаление сотрудника

### 2.9.3 Периодические задачи

В данном разделе вы можете создавать периодические задачи, которые будут повторяться по выбранному критерию. Например, подходит для периодических технических обслуживаний, регулярных выездов на объекты и т. д.

#### 2.9.3.1 Как создать периодическую задачу

**Что нужно:** заранее добавьте исполнителя в разделе «Сотрудники» и создайте шаблон (если требуется).

#### Подробнее:

1. Перейдите в раздел «Настройки» — «Периодические задачи».
2. Нажмите на кнопку «Создать периодическую задачу».

3. Название задачи будет сформировано автоматически. Вы можете его изменить. Для этого после заголовка «Периодическая задача:» удалите автоматически сформированное название и укажите своё.



Рисунок 81 — Изменение названия периодической задачи

4. Заполните форму и укажите основные данные об объекте. Поле «Регион» обязательно для заполнения, если в настройках активирована опция «Регионы».
5. Выберите исполнителя и укажите условия создания задачи — дату следующего визита и периодичность. Все поля в блоке «Исполнитель» обязательны для заполнения.
6. Выберите шаблон, по которому будет создаваться задача. Для этого нажмите на кнопку «Заполнить по шаблону». Поля будут зависеть от настроек шаблона.
7. Нажмите на кнопку «Сохранить».

Созданная задача будет добавлена в список периодических задач.

#### 2.9.4 Шаблоны

В «Мобифорс» вы можете создавать индивидуальные шаблоны под собственные бизнес-процессы. В шаблон для задач вы можете добавлять разделы и создавать свои поля или использовать готовые. Также можно изменять набор полей в стандартной задаче, которая создана в системе по умолчанию.

**Примечание.** Готовые шаблоны созданы для ознакомления с функционалом сервиса **Мобифорс**. Настоятельно рекомендуем создать шаблоны с теми дополнительными полями, которые будут соответствовать вашим бизнес-процессам.

##### 2.9.4.1 Как создать шаблон

В форме шаблона вы можете создавать разделы и поля заданных типов. Конструктор шаблона состоит из основных настроек, дополнительных данных, а также настроек для формирования отчета сотрудником. Поля можно объединять в разделы.

- На вкладке «Основные настройки» отображаются поля с общими настройками шаблона.
- На вкладке «Дополнительные данные» вы можете добавить поля, в которых можно будет указать дополнительную информацию в карточке задачи для исполнителя.
- На вкладке «Отчет сотрудника» вы можете добавить поля, которые должен будет заполнить сотрудник для отчета по результатам выполнения задачи.

*Пример:*

Раздел — Консультация и оценка

Поле — Оценка ремонта. Тип поля — «Строка»

Поле — Длительность консультации. Тип поля — «Число».

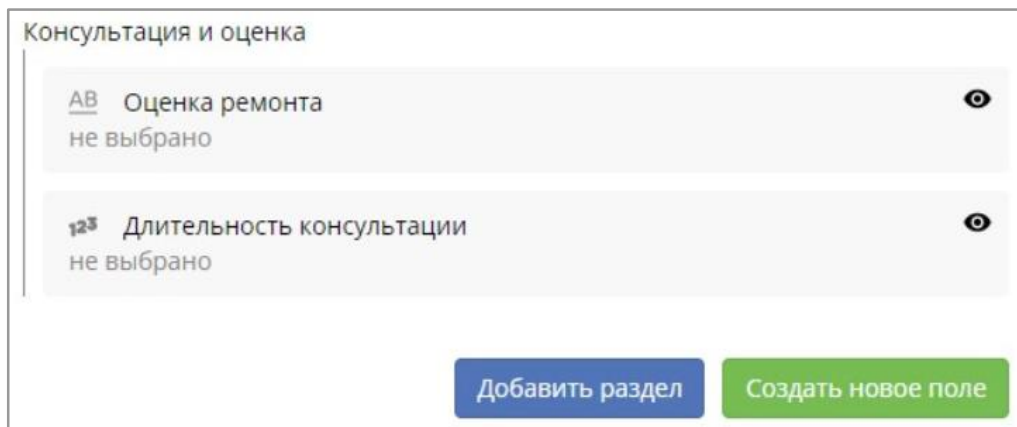


Рисунок 82 — Добавление полей в шаблон

В форме создания задачи это будет выглядеть так:

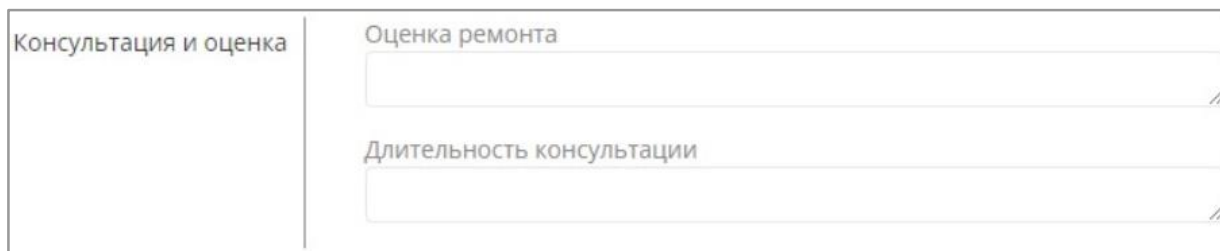


Рисунок 83 — Пример добавленных полей в карточке задачи

**Что нужно:** открыть раздел «Настройки» — «Шаблоны».

**Подробнее:**

1. Нажмите на кнопку «Создать шаблон».
2. Укажите название своего шаблона. Это поле обязательно для заполнения.

3. Далее перейдите к настройке полей шаблона.

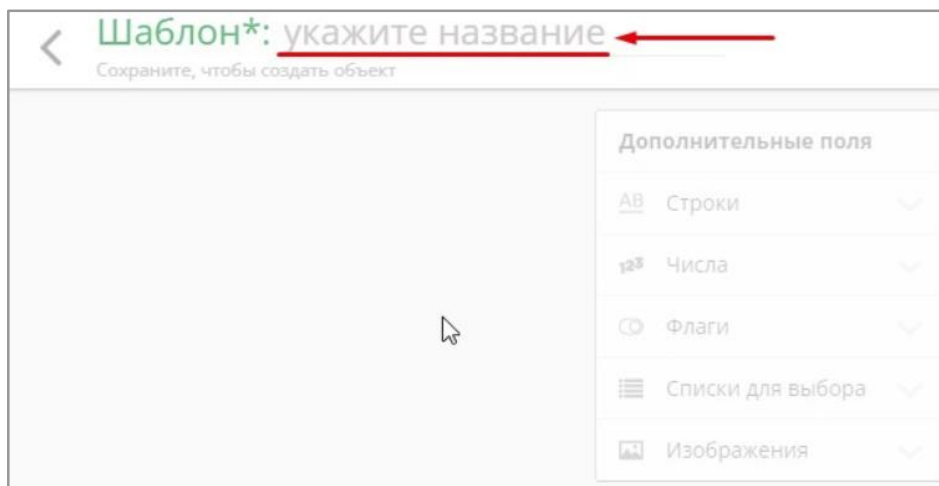


Рисунок 84 — Изменение названия шаблона

### Вкладка «Основные настройки»

Здесь вы можете назначить цвет шаблона, предзаполнить время визита и продолжительность, указать регион и рабочий процесс.

**Примечание.** Изменить количество или вид полей на данной вкладке нельзя.

- **Цвет шаблона.** Чтобы изменить или назначить цвет шаблона, нажмите на цветной блок и выберите в выпадающей палитре нужный цвет. Цвет будет отображаться в списке задач.

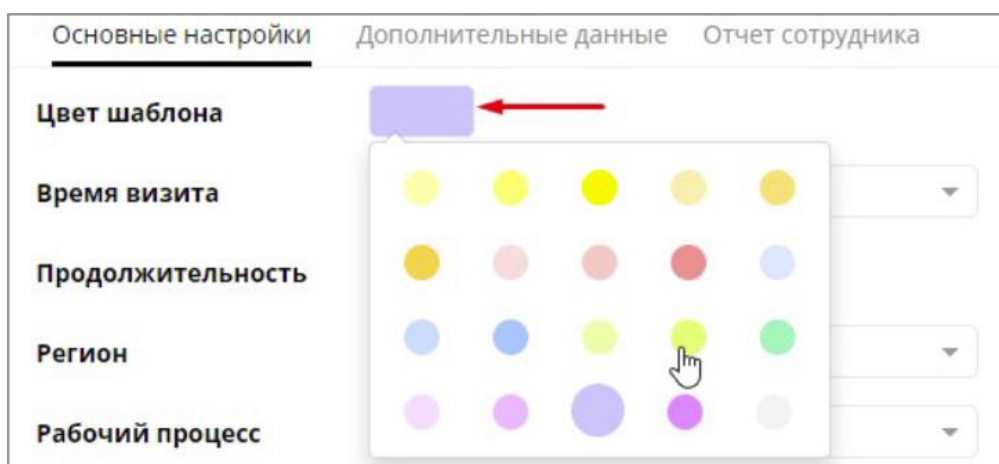


Рисунок 85 — Выбор цвета шаблона

- **Время визита.** Предзаполните данное поле или оставьте пустым. Чтобы выбрать значение, нажмите на поле и выберите в выпадающем списке нужное значение.



Если в шаблоне будет указано время визита, то при создании задачи поле «Запланирован на» будет заполнено автоматически.

- **Продолжительность.** Укажите время, в течение которого сотрудник должен выполнить поставленную задачу. По умолчанию установлен 1 час. При создании задачи поле «Продолжительность» будет заполнено автоматически с учетом указанного значения.
- **Регион.** Выберите регион. При создании задачи по данному шаблону выбранный регион будет указан по умолчанию.
- **Рабочий процесс.** Выберите в выпадающем списке рабочий процесс. Данное поле обязательно для заполнения. При создании задачи изменить его будет нельзя. В системе есть два варианта: простой и процесс с проверкой. Процесс с проверкой предполагает проверку выполненной задачи, которую исполнитель перевел в статус «Завершена». После этого статус задачи изменяется на «На проверке». После проверки задачи оператором она будет закрыта или отправлена на доработку.

#### **Вкладка «Дополнительные данные»**

На вкладке «Дополнительные данные» можно добавить новые разделы и поля, которые позволят оператору указать дополнительную информацию по задаче, например номер действующего договора, тип оплаты с выбором из списка, сумма и т. д. Вы можете создать свое поле или перетащить уже существующее из блока «Дополнительные поля». Перед созданием поля проверьте блок «Дополнительные поля», возможно оно там уже есть.

**Обратите внимание!** Добавленное поле или раздел изменить будет нельзя — только удалить.

#### Как добавить раздел

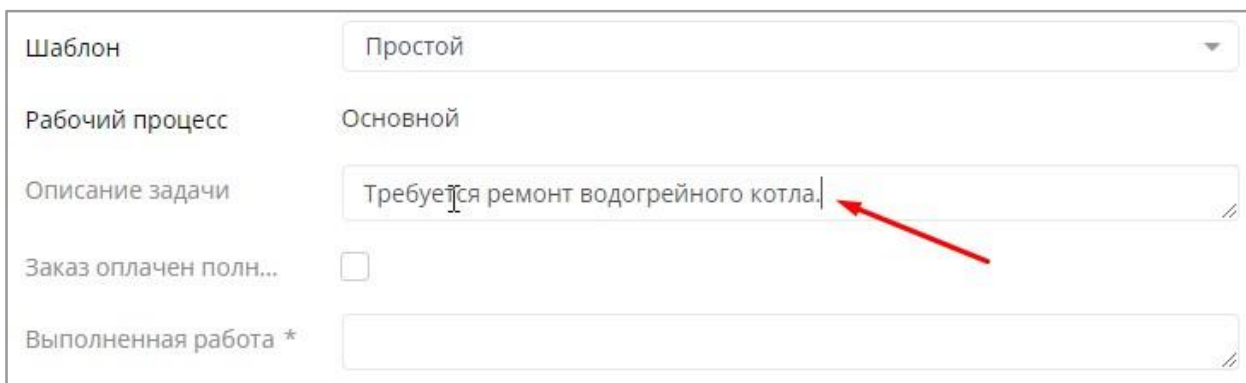
1. Чтобы добавить раздел, нажмите на кнопку «Добавить раздел».
2. Во всплывающем окне укажите название раздела.
3. Нажмите на кнопку «Сохранить».

#### Как добавить поле в шаблон

Чтобы добавить поле, нажмите на кнопку «Создать новое поле» или перетащите уже готовое поле из блока «Дополнительные поля». Если вы выбрали добавление нового поля, то укажите название и выберите тип. В системе есть пять типов полей:

Всего есть пять типов полей:

- Строка. Поле для ввода текста. Например, поле «Описание задачи».



The screenshot shows a form with several fields. The field labeled 'Описание задачи' (Task description) contains the text 'Требуется ремонт водогрейного котла.' (Requires repair of a hot water boiler.) and is highlighted with a red arrow. Other fields include 'Шаблон' (Template) set to 'Простой' (Simple), 'Рабочий процесс' (Work process) set to 'Основной' (Main), 'Заказ оплачен полн...' (Order paid full...) with an unchecked checkbox, and 'Выполненная работа \*' (Work performed \*).

Рисунок 86 — Тип поля «Строка»

- Число. Поле для указания числового значения. Например, поле «Аванс».



The screenshot shows a form with several fields. The field labeled 'Аванс' (Advance) contains the value '1800' and is highlighted with a red arrow. Other fields include 'Результаты \*' (Results \*), 'Фото' (Photo), and 'Сумма' (Sum).

Рисунок 87 — Тип поля «Число»

- Флажок. Поле в виде чек-бокса. Например, поле «Требуется консультация».



The screenshot shows a form with several fields. The field labeled 'Оборудование у кли...' (Equipment at client...) has a checked checkbox and is highlighted with a red arrow. Other fields include 'Заявленная неиспра...' (Declared defect...), 'Использовано кабел...' (Cables used...), and 'Форма оплаты' (Payment form) set to 'Безналичные' (Cashless).

Рисунок 88 — Тип поля «Флажок»

- Список для выбора. Поле с выпадающим списком, который может состоять из двух и более вариантов значений. Например, поле «Форма оплаты».

Рисунок 89 — Тип поля «Список для выбора»

- Изображение. Форма с возможностью добавления изображения (.jpg, .png). Например, поле «Инструкция по установке».

Рисунок 90 — Тип поля «Изображение»

**Примечание.** Если поле с таким именем уже существует, рекомендуется добавлять поля из уже существующих и схожих по смыслу полей.

#### Как переместить поле или раздел


Чтобы переместить поле в раздел, зажмите его и перетащите в область раздела. Аналогичным образом можно убрать поле из раздела или поменять их местами.

#### Как создать новое поле

Также создать поле можно в блоке «Дополнительные поля». Так у вас будет возможность использовать готовое индивидуальное поле при создании новых шаблонов.

1. Для этого в блоке «Дополнительные поля» раскройте нужный тип поля, например «Строки».
2. Нажмите на ссылку «Создать новое поле».
3. Укажите название и выберите тип.
4. Нажмите на кнопку «Сохранить».

#### Как изменить стандартное поле

1. В блоке «Дополнительные поля» наведите курсор на нужное поле.
2. Нажмите на кнопку .
3. Внесите изменения и нажмите на кнопку «Сохранить».

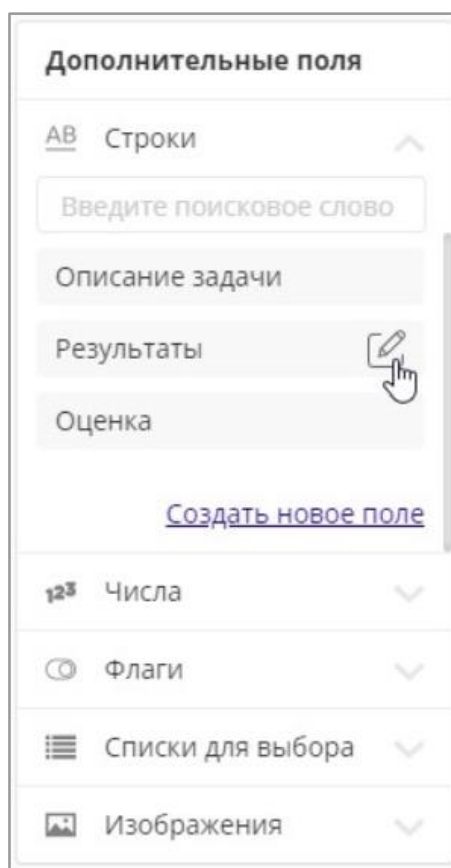


Рисунок 91 — Редактирование дополнительного поля

#### Как удалить поле или раздел

Для удаления поля нажмите на него, чтобы раскрыть. Далее нажмите на кнопку



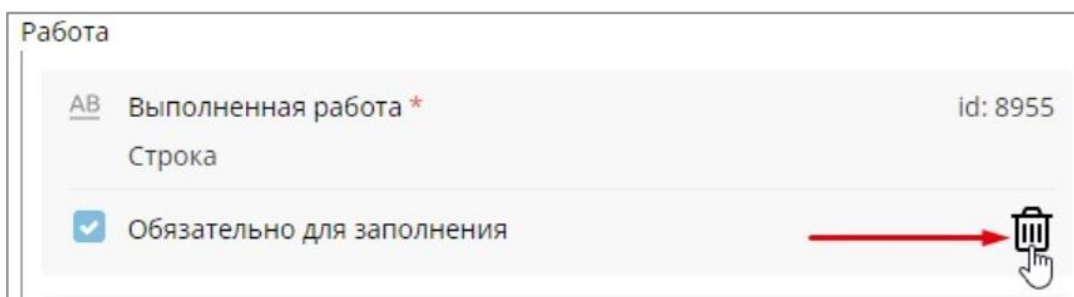


Рисунок 92 — Удаление поля

#### Как изменить порядок разделов или полей

Вы можете изменить порядок расположения полей и разделов относительно друг друга перетаскиванием. Для этого нажмите на область раздела или поля и перетащите его выше или ниже.

#### Выгружать в мобильное приложение

Если активна опция «Выгружать в мобильное приложение», то поле будет доступно мобильному сотруднику. Если опция неактивна, то он не увидит данное поле в своей задаче.

#### Вкладка «Отчет сотрудника»

Настройки данного блока отличаются от предыдущего тем, что здесь можно сделать поле обязательным для заполнения. Для этого поставьте галочку напротив опции «Обязательно для заполнения». В задании поле, обязательное для заполнения, будет отмечено звездочкой.

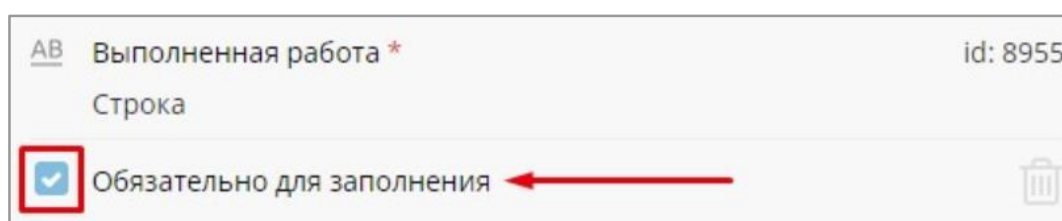


Рисунок 93 — Назначение поля, обязательного для заполнения

Если опция активна, исполнитель не сможет завершить задачу без заполнения данного поля.

#### 2.9.4.2 Как скопировать шаблон

1. Перейдите в «Настройки» — «Шаблоны».
2. Откройте карточку шаблона.

3. Нажмите на кнопку «Скопировать шаблон» внизу.
4. Откроется копия шаблона, его можно отредактировать: изменить название, добавить новые поля или удалить лишние.

#### 2.9.4.3 Как изменить шаблон

1. Перейдите в «Настройки» — «Шаблоны».
2. Откройте карточку шаблона.
3. Внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Сохранить».

#### 2.9.4.4 Как удалить шаблон

1. Перейдите в «Настройки» — «Шаблоны».
2. Откройте карточку шаблона.
3. Нажмите на кнопку «Удалить» и подтвердите действие.

#### 2.9.5 Статусы

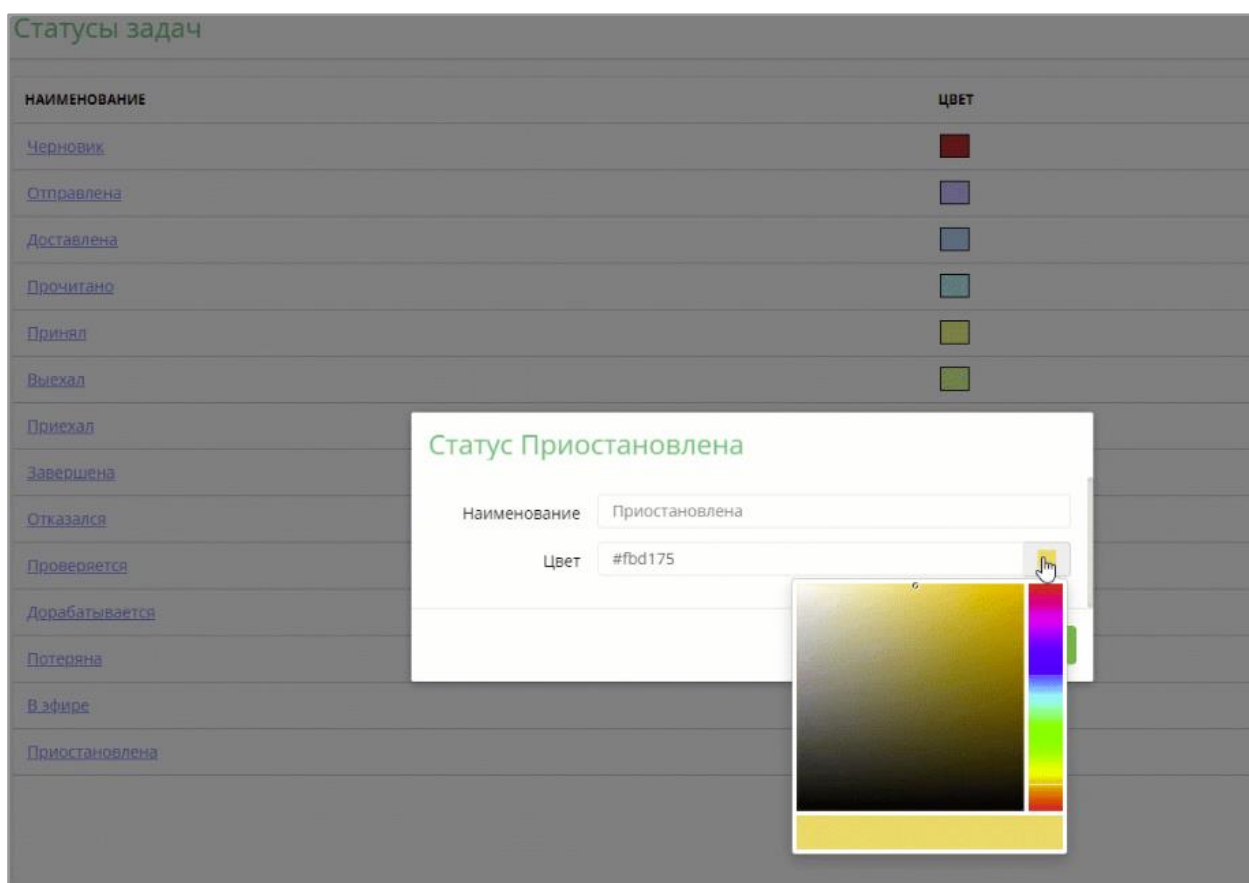


Рисунок 94 — Добавление статуса

Добавить или удалить статус, изменить его название нельзя. Однако вы можете изменить цвет статуса задачи в системе. Для этого:

1. Перейдите в «Настройки» — «Статусы».
2. Нажмите на название статуса.
3. Укажите шестнадцатеричный код цвета вручную, например #c4a3e0, или нажмите на цветной квадрат и выберите нужный цвет на палитре.
4. Нажмите на кнопку «Сохранить».

**Примечание.** По умолчанию изменение названия статуса, добавление новых или удаление существующих статусов невозможно. Данный функционал доступен только на индивидуальном тарифе. Чтобы подключить тариф, пожалуйста, напишите нам в чат техподдержки в вашем личном кабинете.

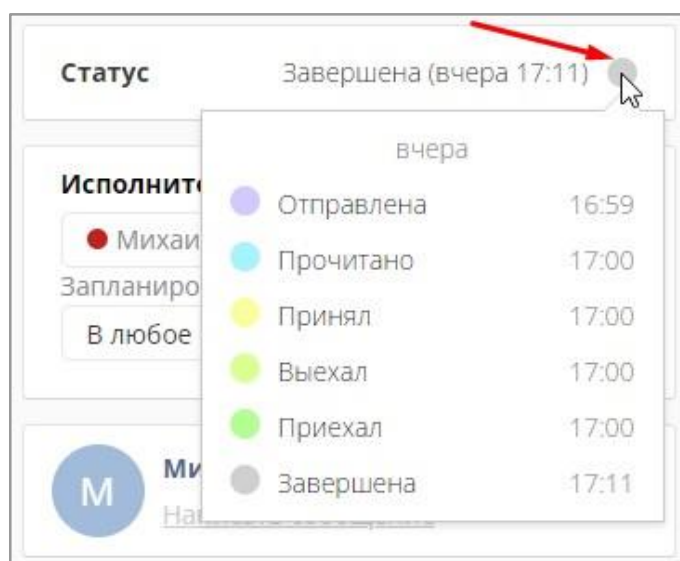


Рисунок 95 — Отображение истории статусов в карточке задачи

### 2.9.6 Регионы

Данный раздел отображается в том случае, если вы активировали опцию [«Регионы»](#) в разделе «Настройки» — «Общие». Он позволяет создавать регионы и закреплять за ними сотрудников.

### 2.9.6.1 Как добавить регион

Добавление регионов необходимо для распределения задач между сотрудниками компании в разных регионах. Например, мобильный сотрудник с регионом Москва не сможет увидеть задачи с регионом Санкт-Петербург.

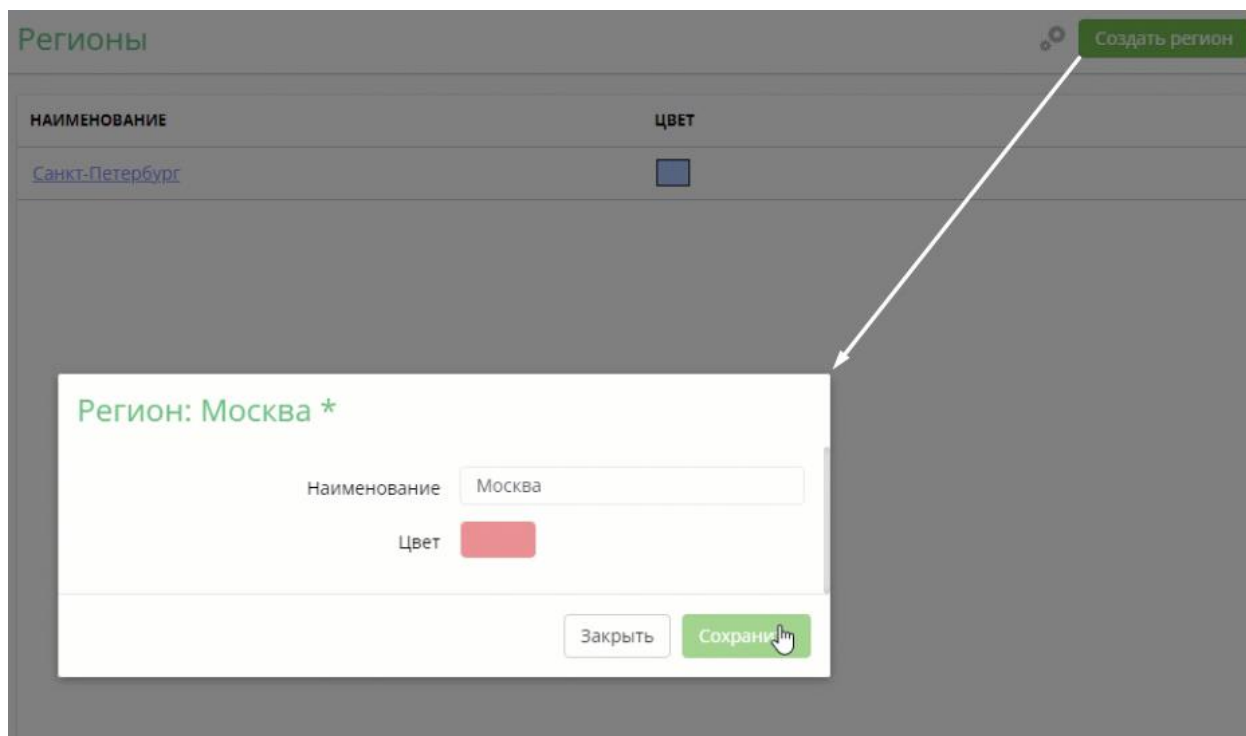


Рисунок 96 — Форма создания региона

**Что нужно:** перейти в раздел «Настройки» — «Регионы».

**Подробнее:**

1. Нажмите на кнопку «Создать регион».
2. Введите наименование.
3. Выберите цвет. Для этого нажмите на цветной квадрат и выберите цвет на палитре. Поле обязательно для заполнения.
4. Нажмите на кнопку «Сохранить».

Теперь вы можете указать регион в карточке сотрудника: поле «Доступные регионы» — для оператора веб; поле «Регион приписки сотрудника» — для мобильного сотрудника.



С помощью данной опции вы сможете указать в карточке оператора или мобильного сотрудника регион, в зависимости от их зоны обслуживания. В этом случае операторы и исполнители не будут видеть задачи не из своего региона. Если требуется, вы можете создать сотрудника, который сможет работать сразу со всеми регионами.

### 2.9.6.2 Как удалить регион

Чтобы удалить регион, нажмите на нужный регион в списке и нажмите на кнопку «Удалить».

### 2.9.7 Причины завершения

В данном разделе вы можете создать причины и настроить условия, по которым исполнитель может завершить задачу. По умолчанию в системе задано шесть причин завершения задач: «Выполнена», «Отказ через офис», «Отказ на выезде», «Не выполнена», «Требуется повторный выезд», «Перенаправлена».

#### 2.9.7.1 Как добавить причину завершения

Причины завершения						Создать причину завершения
НАИМЕНОВАНИЕ	ИЗ ОФИСА	ПРИ ОТКЛОНЕНИИ	ПРИ ВНЕОЧЕРДНОМ ...	ПРИ НОРМАЛЬНОМ ...	ЦВЕТ	
<a href="#">Выполнена</a>	Доступно	Доступно	Доступно	Доступно	<input type="checkbox"/>	
<a href="#">Отказ через офис</a>	Доступно				<input type="checkbox"/>	
<a href="#">Отказ на выезде</a>		Доступно	Доступно	Доступно	<input type="checkbox"/>	
<a href="#">Требуется повтор...</a>		Доступно	Доступно	Доступно	<input type="checkbox"/>	
<a href="#">Не выполнена</a>	Доступно	Доступно	Доступно	Доступно	<input type="checkbox"/>	
<a href="#">Перенаправлена</a>					<input type="checkbox"/>	

Рисунок 97 — Добавление причины завершения

**Что нужно:** перейти в раздел «Настройки» — «Причины завершения»

**Подробнее:**

1. Нажмите на кнопку «Создать причину завершения».
2. Укажите наименование и выберите цвет при необходимости. Цвет будет отображаться рядом с названием причины в мобильном приложении исполнителя.
3. Ниже настройте опции, при которых причина будет или не будет отображаться при завершении задачи. Например, если у причины «Выполнена» отключено «Завершение из офиса», то при выборе причины оператором она будет отсутствовать.
4. Нажмите на кнопку «Сохранить».

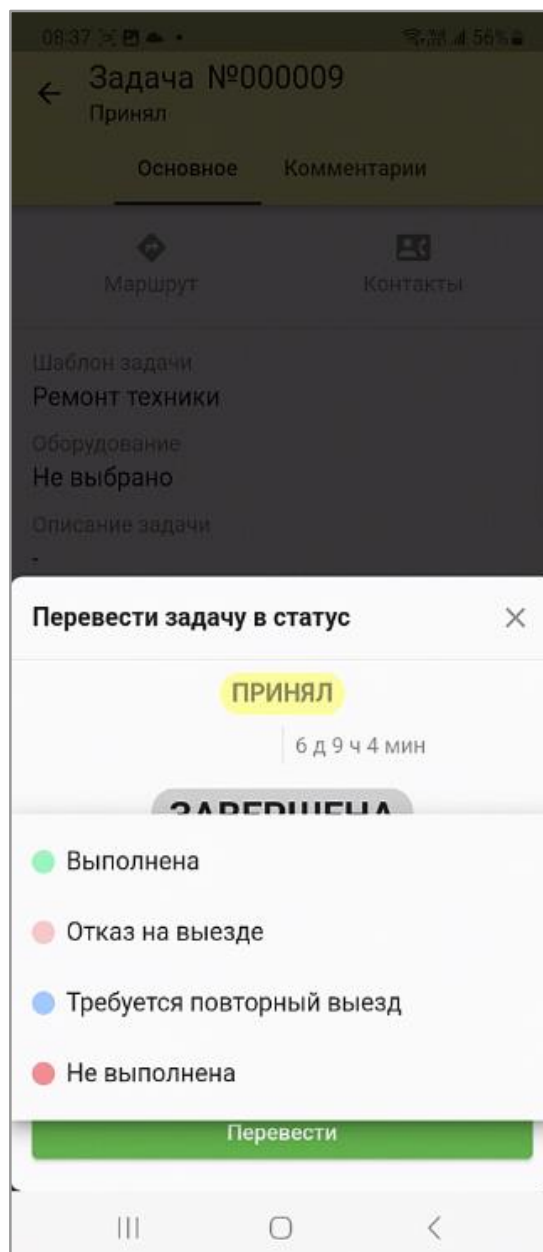


Рисунок 98 — Отображение причины завершения в ЛК мобильного сотрудника

### 2.9.7.2 Как удалить причину

Чтобы удалить причину, нажмите на ее название и в появившемся окне нажмите на кнопку «Удалить».

**Примечание.** Нельзя удалить причины, которые уже используются в задачах.

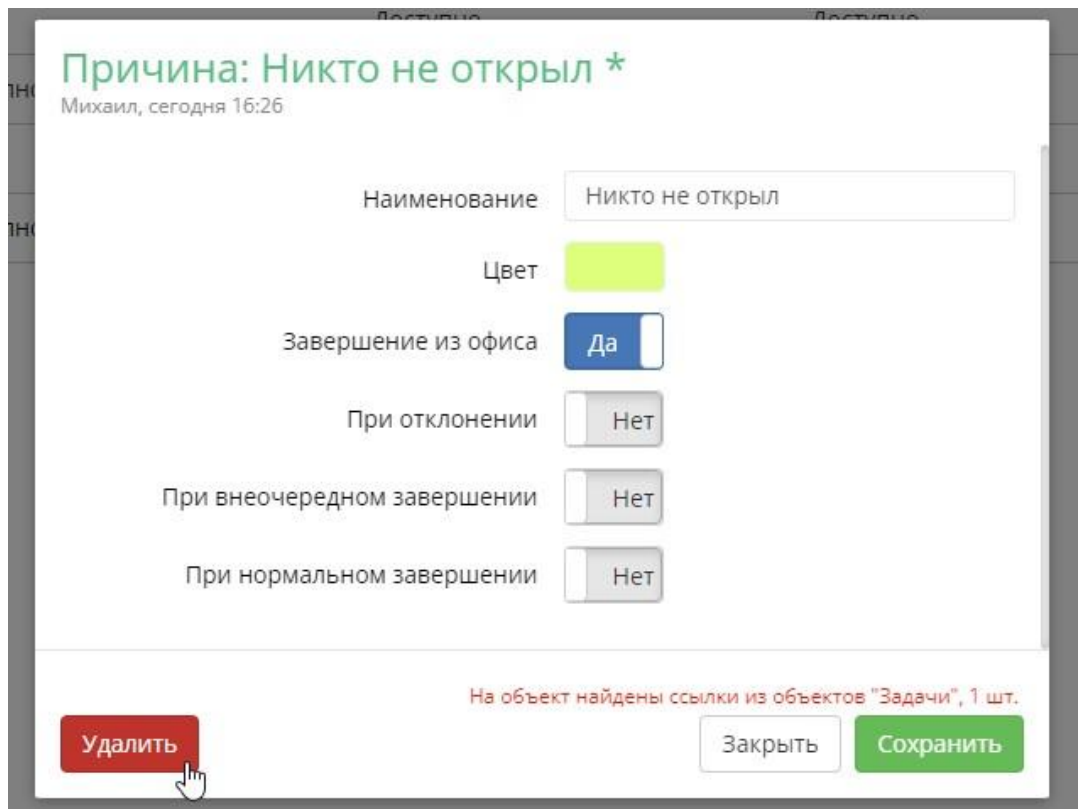


Рисунок 99 — Ошибка удаления причины завершения

### 2.9.8 Причины приостановок

В данном разделе вы можете создать причины приостановок и настроить условия, по которым исполнитель может приостановить выполнение задачи. Необходимо для задач, при создании которых был выбран рабочий процесс «С приостановкой».

### 2.9.8.1 Как добавить причину приостановки

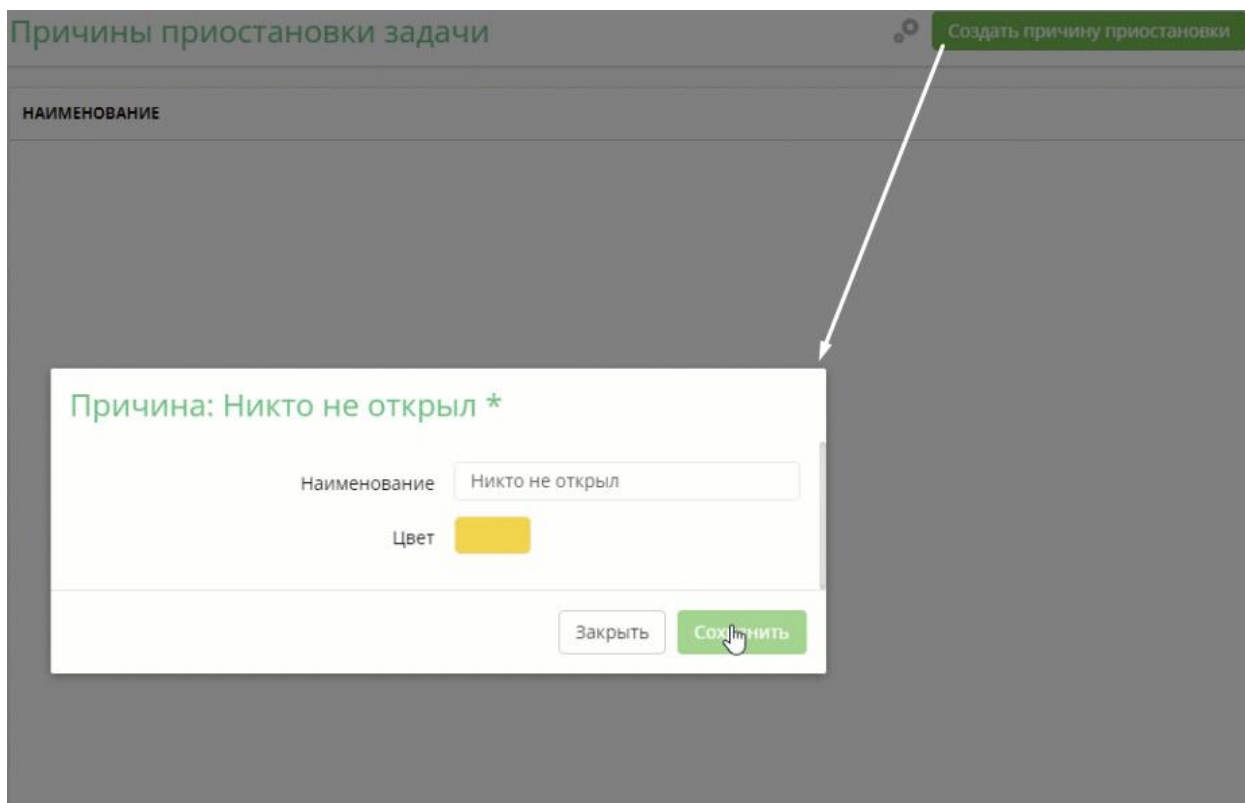


Рисунок 100 — Форма создания причины приостановки

**Что нужно:** перейти в раздел «Настройки» — «Причины приостановок».

**Подробнее:**

1. Нажмите на кнопку «Создать причину приостановки».
2. Укажите наименование и выберите цвет при необходимости. Цвет будет отображаться рядом с названием причины в мобильном приложении исполнителя.
3. Нажмите на кнопку «Сохранить».

## 2.9.8.2 Как удалить причину

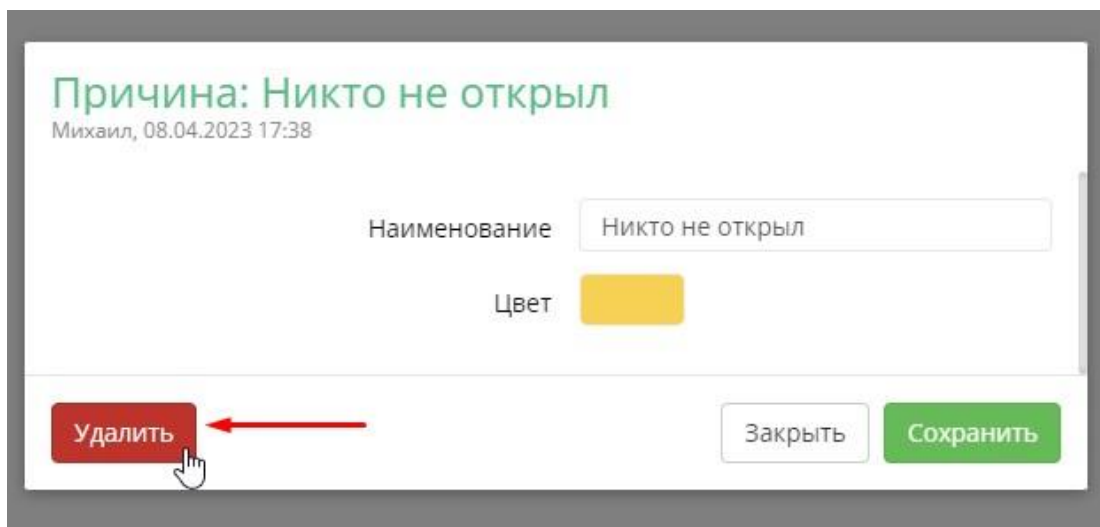


Рисунок 101 — Удаление причины приостановки

Чтобы удалить причину, нажмите на ее название и в появившемся окне нажмите на кнопку «Удалить».

**Примечание.** Нельзя удалить причины, которые уже используются в задачах.

## 2.9.9 Зарплата

В данном разделе вы можете создавать формулы расчета заработной платы сотрудникам. Если формула задана, то расчет вознаграждения выездным сотрудникам будет рассчитываться автоматически. В таблице отображается список сотрудников вашей компании.

**Примечание.** Вы сможете составить формулу расчета заработной платы только при условии, если в вашей карточке сотрудника активна опция «Расчет зарплат».

### 2.9.9.1 Как задать формулу расчета зарплаты

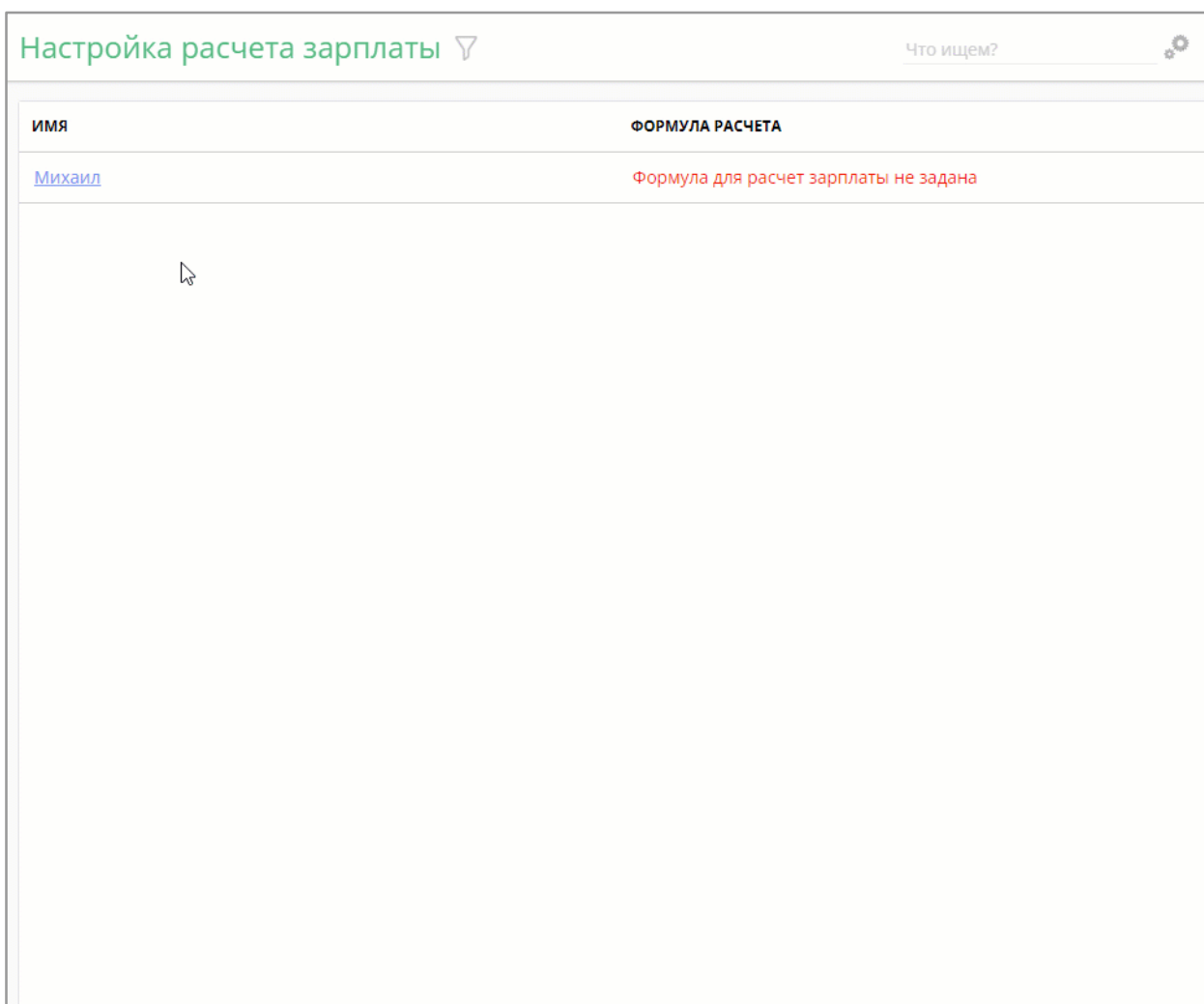


Рисунок 102 — Создание формулы расчета заработной платы

**Что нужно:** перейти в раздел «Настройки» — «Зарплата»

**Подробнее:**

1. Нажмите на имя сотрудника.
2. Добавьте поля для расчета формулы. Для этого перетащите их из блока «Дополнительные поля». Вы можете создать дополнительные поля для расчета заработной платы. Сделать это можно в разделе «Настройки» — «Шаблоны».
3. Чтобы указать количество, нажмите на выбранный параметр и введите число.
4. Чтобы удалить параметр, нажмите на него. Далее нажмите на кнопку в виде корзины.

**Примечание.** Вы можете заполнить формулу по готовому образцу, то есть по сотруднику, для которого уже была создана формула расчета зарплаты. Для этого нажмите на выпадающий список справа от опции «Заполнить формулу по образцу:» и выберите сотрудника.

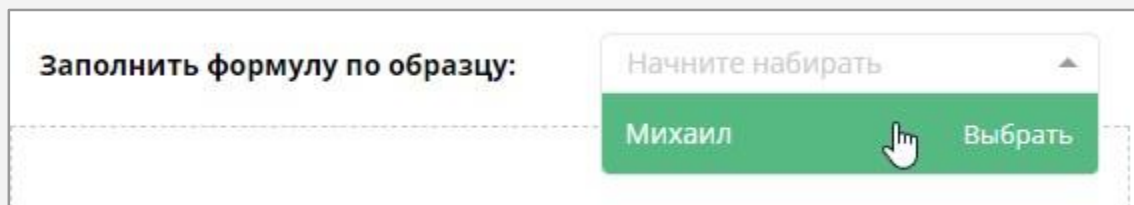


Рисунок 103 — Заполнение формулы расчета по образцу при создании карточки сотрудника

### 2.9.10 Сессии

История сессий ▾		
СОТРУДНИК	ПЕРИОД С	ПЕРИОД ПО
Михаил	03.04.2023 00:13	03.04.2023 00:15
Михаил	03.04.2023 00:15	03.04.2023 01:52
Михаил	03.04.2023 10:27	03.04.2023 21:36
Михаил	03.04.2023 22:52	04.04.2023 02:21
Михаил	04.04.2023 20:25	05.04.2023 01:36
Михаил	05.04.2023 21:07	позавчера 02:42
Михаил	позавчера 23:07	вчера 03:41
Михаил	вчера 10:50	вчера 10:51
Михаил	вчера 11:02	вчера 11:10
Олег	вчера 11:10	сегодня 00:51
Михаил	сегодня 13:39	сегодня 15:53

Рисунок 104 — История сессий

В разделе «Сессии» ведется журнал входа операторов в систему. Для контроля времени входа перейдите в раздел «Настройки» — «Сессии».



Вы можете отфильтровать записи по сотруднику. Для этого рядом с заголовком «История сессий» нажмите на воронку. Выберите сотрудника. Записи в таблице будут отфильтрованы.

По умолчанию в таблице отображаются имя сотрудника, IP-адрес, период начала и завершения сессии. Вы можете скрыть отображение некоторых данных. Для этого нажмите на шестеренку справа над таблицей. Перетащите нужный параметр в блок «Скрытые» или «Видимые» и нажмите на кнопку «Сохранить».

### **2.9.11 Тарифы и оплата**

При регистрации в сервисе «Мобифорс» вам предоставляется бесплатный тестовый период на 14 дней. По истечении этого срока вы можете продлить доступ.

В настоящий момент действуют два тарифных плана:

1. «Бесплатный» — для маленьких компаний, с двумя мобильными сотрудниками и которым не требуется оперативная поддержка и интеграция с внешними сервисами, такими как: Битрикс24, amoCRM, Яндекс.Диск
2. «Все за 500» — для компаний любого масштаба, которым необходима оперативная поддержка и помощь в интеграции с внешними сервисами.

#### **2.9.11.1 Как подключить тариф «Все за 500»**

**Что нужно:** перейти в раздел «Настройки» — «Тарифы и оплата».

**Подробнее:**

На тарифе «Все за 500» вы можете добавить любое количество мобильных сотрудников и неограниченное количество операторов. Тариф можно подключить на 3, 6 и 12 месяцев.

1. Нажмите на кнопку «Продлить доступ».
2. Выберите тариф «Все за 500».
3. Укажите количество мобильных сотрудников и выберите период оплаты. Чем больше период, тем больше скидка.
4. Справа будет отображаться сумма к оплате. Нажмите на кнопку «Далее».
5. Для выставления счета укажите название вашей компании и нажмите на кнопку «Подтвердить».

6. Нажмите на кнопку «Продлить доступ».

Теперь вы можете скачать счет на оплату.

Если после выставления счета вы решили изменить заказ, вам нужно еще раз нажать кнопку "Изменить тариф" и пройти процедуру выставления счета еще раз. В результате будет сформирован новый счет по новым параметрам.

### 2.9.11.2 Открытие доступа после оплаты

Доступ открывается автоматически после поступления оплаты по счету. Рекомендуем не откладывать оплату, так как доступ открывается в течении одного рабочего дня. Для того чтобы обеспечить быструю автоматическую обработку оплаченного счета на нашей стороне, обращайтесь внимание на заполнение ПП, делаете это так, как рекомендовано в счете:

**Внимание!** В назначении платежа укажите: "Лицензионное вознаграждение за право использования ПО "Мобифорс" по счету №2721 от 27.10.2020. НДС не облагается."

**Иначе лицензии не будут активированы автоматически.**

Рисунок 105 — Назначение платежа

### 2.9.11.3 Продление доступа

За пять дней до окончания оплаченного периода появится предупреждение вида:

Учетная запись будет заблокирована через 2 дня, [подробности](#)



Рисунок 106 — Сообщение в ЛК о необходимости продления доступа

Если вы планируете продолжить использование сервиса и хотите избежать приостановок за неуплаты, рекомендуем не откладывать выставление счета. Для этого перейдите в раздел «Настройки» - «Тарифы и оплата» и следуйте инструкциям, приведенным в разделе «Как сменить тариф».

### 2.9.11.4 Добавление сотрудников в оплаченный период

Если вы уже используете тариф «Все за 500», но вам необходимо докупить лицензии для выездных сотрудников, обратитесь в чат техподдержки в личном кабинете.

## **Самостоятельное выставление счета на дополнительные лицензии не предусмотрено.**

Стоимость дополнительных лицензий всегда равна 500 рублей. Если сервис оплачен на год вперед на 50 сотрудников со скидкой 25%, и за месяц до окончания оплаченного периода необходимо добавить двух сотрудников, счет будет выставлен на 1000 рублей, из расчета 500 руб. за одного сотрудника.

### **2.9.11.5 Как продлить бесплатный доступ**

На бесплатном тарифе вы можете добавить 2-х мобильных сотрудников и неограниченное количество операторов. Тариф действует бессрочно.

1. Перейдите в раздел «Настройки» — «Тарифы и оплата».
2. Нажмите на кнопку «Продлить доступ».
3. Выберите тариф «Бесплатный».
4. Нажмите на кнопку «Далее» в блоке справа.
5. Нажмите «Продлить доступ».

### **2.9.11.6 Как сменить бесплатный тариф**

Вы можете сменить тариф «Бесплатный» на «Все за 500».

1. Перейдите в раздел «Настройки» — «Тарифы и оплата».
2. Нажмите на кнопку «Изменить тариф».
3. Укажите количество сотрудников и период оплаты. Чем больше период, тем больше скидка.
4. Нажмите на кнопку «Далее» в блоке справа.
5. Для выставления счета укажите название вашей компании и нажмите на кнопку «Подтвердить».
6. Нажмите «Продлить доступ».

Теперь вы можете скачать счет на оплату или отправить его на почту.

## 2.9.11.7 Закрывающие документы

Для получения закрывающих документов перейдите в меню «Настройки» - «Тариф и оплата». Прокрутите форму до заголовка «Мои заказы». Найдите в таблице интересующий счет и скачайте закрывающий документ, кликнув по ссылке «Акт ПП». В этой же форме можно скачать счет.

Текущий тариф: **Полный**, требуется оплата

Действует до: 28.10.2020  
Количество мобильных сотрудников: 8  
Количество операторов: неограничено  
Счет №2721: ожидание оплаты (скачать) (отправить на почту)

**Важно!** Обратите внимание, что если оплата по счету №2721 не поступит до 28.10.2020 учетная запись будет автоматически заблокирована.

[Продлить доступ](#)

### Мои заказы

Счет №2721 от 27.10.2020 16:47	12 000 Р	Не оплачен	—
Счет №2664 от 23.07.2020 12:23	12 000 Р	<b>Оплачен</b>	<a href="#">Акт ПП</a>
Счет №2604 от 22.04.2020 16:59	12 000 Р	<b>Оплачен</b>	<a href="#">Акт ПП</a>
Счет №2548 от 19.12.2019 17:38	12 000 Р	<b>Оплачен</b>	<a href="#">Акт ПП</a>
Счет №2496 от 24.09.2019 13:41	12 000 Р	<b>Оплачен</b>	<a href="#">Акт ПП</a>
Счет №2452 от 01.07.2019 09:41	12 000 Р	<b>Оплачен</b>	<a href="#">Акт ПП</a>
Счет №2387 от 28.03.2019 12:42	12 000 Р	<b>Оплачен</b>	<a href="#">Акт ПП</a>
Счет №2386 от 28.03.2019 12:37	12 000 Р	Не оплачен	—

Рисунок 107 — Закрывающие документы и счета на оплату

## 3 МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ

В данном разделе справки приведено описание и принципы работы мобильного приложения исполнителя «Мобифорс». Мобильный сотрудник узнает об основных возможностях приложения: как брать в работу задачи, прикреплять отчеты, что такое эфир и расписание GPS.

### 3.1 Обзор возможностей

#### Вход

Проходить процедуру регистрации в системе «Мобифорс» мобильным сотрудникам не требуется. Администратор аккаунта компании в веб-интерфейсе создает мобильному сотруднику логин и пароль для входа в систему.

Как это работает:

- Для входа в ЛК исполнителю необходимо скачать мобильное приложение для [Android](#) и авторизоваться в системе по предоставленным оператором данным.
- Для входа в ЛК в мобильном приложении можно использовать полный адрес поддомена ЛК компании или только имя, например skynettelekom.

Подробнее читайте в разделе [«Вход»](#).

#### Задачи с запланированными датами

Раздел «Задачи» — ключевой инструмент системы «Мобифорс». Здесь вы можете просматривать список задач, брать их в работу и подготавливать отчеты о выполненной работе. Все изменения выводятся в режиме реального времени.

Как это работает:

- В системе есть три типа задач: задачи с запланированной датой выполнения, задачи без даты и эфир.
- Чтобы взять задачу в работу или отказаться от ее выполнения, зайдите в карточку задачи и нажмите на кнопку «Изменить статус →».
- Над списком стандартных задач отображается календарь. Используйте его для просмотра запланированных задач. Наличие задач в определенную дату помечено маркером •.
- Вы можете переключаться между списком и картой для просмотра задач. На карте отображаются только те задачи, у которых оператор указал координаты.

- В приложении можно скрыть завершенные задачи.
- Используйте кнопку «Маршрут» для построения маршрута до объекта. Приложение, через которое вы сможете его просмотреть, зависит от установленных на вашем смартфоне программ и наличия координат объекта. Например, если координаты указаны, то вы сможете посмотреть маршрут через Яндекс.Навигатор или другие аналогичные программы. Если координаты не указаны, то вы сможете посмотреть его в Яндекс.Картах и т. п.
- Мобильный сотрудник может общаться с оператором через чат в карточке задачи. Для этого нужно открыть задачу и перейти на вкладку «Комментарии». Также здесь будут отображаться сообщения о смене статусов задачи оператором в офисе (через веб-интерфейс).
- Чтобы перейти к задачам в эфире или задачам без даты, нажмите на кнопку вызова меню ☰.
- Мобильный сотрудник может загружать фото, размещать подпись клиента, указывать числовые и другие значения для подтверждения выполненной работы. Список полей отчета определяется шаблоном задачи.
- За каждым исполнителем может быть закреплен определенный регион, соответствующий его зоне обслуживания.

Подробное описание работы с инструментом читайте в разделе [«Задачи с запланированными датами»](#).

## **Настройки**

Через настройки вы можете просматривать установленное расписание GPS-трекера и управлять опцией отображения всех данных задачи на одной странице.

Как это работает:

- Чтобы узнать, в какое время ведется запись GPS-трекера, нажмите на меню ☰ и выберите пункт «Настройки». е. Расписание указывает оператор в веб-интерфейсе. Оно соответствует рабочему графику мобильного сотрудника. Запись GPS-трекера будет вестись строго в обозначенное время.
- Вы можете настраивать отображение данных задачи. Например, отчеты можно отобразить на отдельной вкладке в карточке задачи, или на вкладке «Основное».

Подробное описание работы с инструментом читайте в разделе [«Настройки»](#).

## 3.2 Вход

Исполнителю не требуется самостоятельная регистрация в системе.

Администратор аккаунта создает карточку мобильного сотрудника в веб-интерфейсе и сообщает ему данные для входа.

Скачайте и установите мобильное приложение «Мобифорс» для [Android](#). Или найдите его в Play Market по названию "Мобифорс" (Mobiforce FSM), или воспользуйтесь QR-кодом:

### Android



#### 3.2.1 Как войти в систему

Если вы зарегистрированы в системе, то для входа используйте:

1. Имя поддомена личного кабинета компании в системе «Мобифорс». Укажите его в поле «Домен аккаунта». Например: oooogaikopita или <https://skynet.mobiforce.ru>
2. Укажите свой логин и пароль, которые создал для вас оператор.
3. Нажмите на кнопку «Войти».

При первой авторизации вам будет предложено установить пин-код. Если этого не требуется, нажмите на ссылку «Пропустить». После успешного входа в систему откроется главный экран приложения с текущими задачами.

Чтобы выйти из личного кабинета, нажмите на кнопку вызова меню ☰. Нажмите на кнопку «Выход».

Чтобы выйти из личного кабинета и удалить данные, нажмите и удерживайте кнопку «Выход». В следующий раз при запуске приложения вам снова необходимо будет авторизоваться.

### 3.3 Задачи с запланированными датами

На главном экране приложения выводятся задачи с запланированными датами. Здесь вы можете просматривать список задач, брать их в работу и отслеживать запланированные задачи на календаре, просматривать задачи на карте и скрывать завершенные. Все изменения выводятся в режиме реального времени.

#### 3.3.1 Главный экран, карта и другие возможности

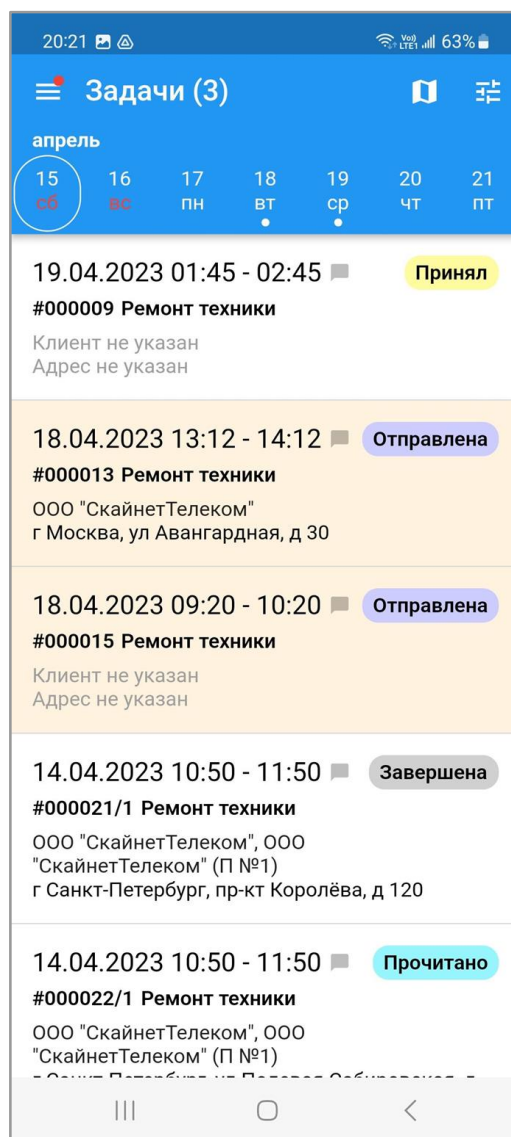


Рисунок 108 — Главный экран приложения



На главном экране приложения отображаются стандартные запланированные задачи, направленные исполнителю. По умолчанию после первой авторизации данные по задачам скрыты. Чтобы их открыть, потяните экран сверху вниз.

Чтобы просмотреть задачу, нажмите на нее в списке. После этого ее статус изменится на «Прочитано».

Справа от заголовка, в скобках, отображается количество непросмотренных задач. Если рядом с кнопкой вызова меню отображается красная метка, это означает, что у вас есть непросмотренные задачи в разделе «Эфир» или «Задачи без даты».

Над списком задач отображается календарь. Наличие задач в определенную дату помечено маркером •. Нажмите на дату с этим маркером, чтобы перейти к списку запланированных задач.

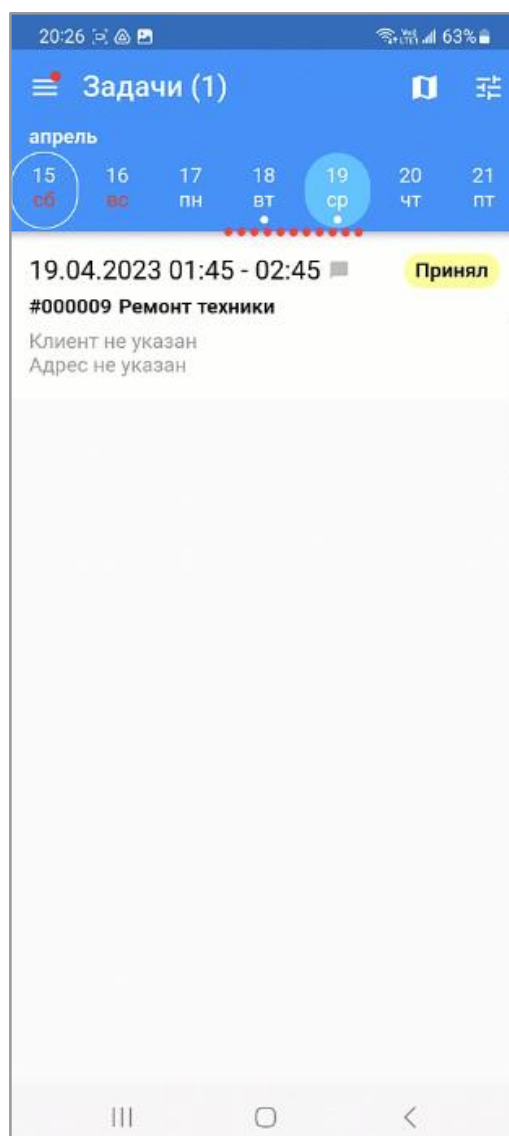



Рисунок 109 — Отображение запланированных задач на календаре

По умолчанию задачи выводятся в виде списка. Вы можете включить карту, чтобы задачи отображались на ней (при условии, что у них указаны координаты). Для этого нажмите на кнопку  вверху справа. Чтобы вернуться к списку, снова нажмите на кнопку.

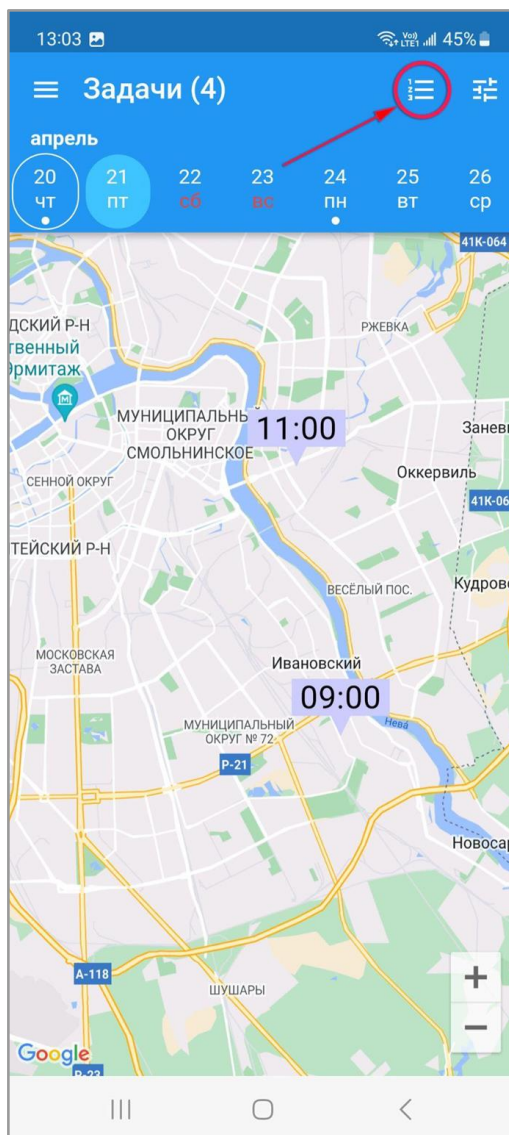


Рисунок 110 — Просмотр задач на карте

Вы можете скрыть завершенные задачи из списка как на главном экране, так и в разделе «Задачи без даты». Для этого нажмите на кнопку фильтра в правом верхнем углу. В появившемся окне передвиньте ползунок напротив опции «Скрыть завершенные задачи» в активное положение и нажмите на кнопку «Применить».

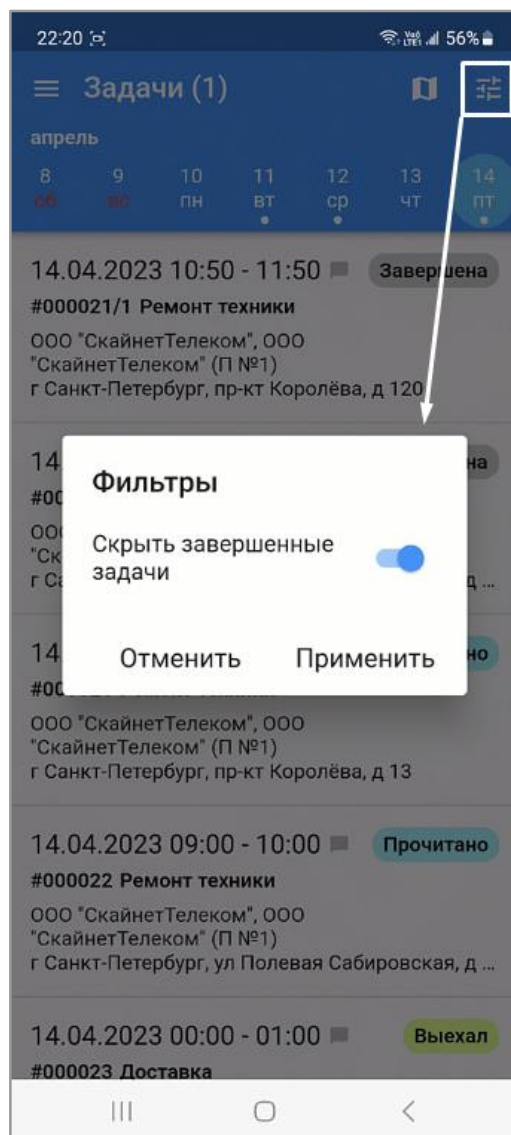


Рисунок 111 — Настройка отображения завершенных задач

Чтобы перейти к задачам в эфире или задачам без даты, нажмите на кнопку вызова меню ≡ в левом верхнем углу.

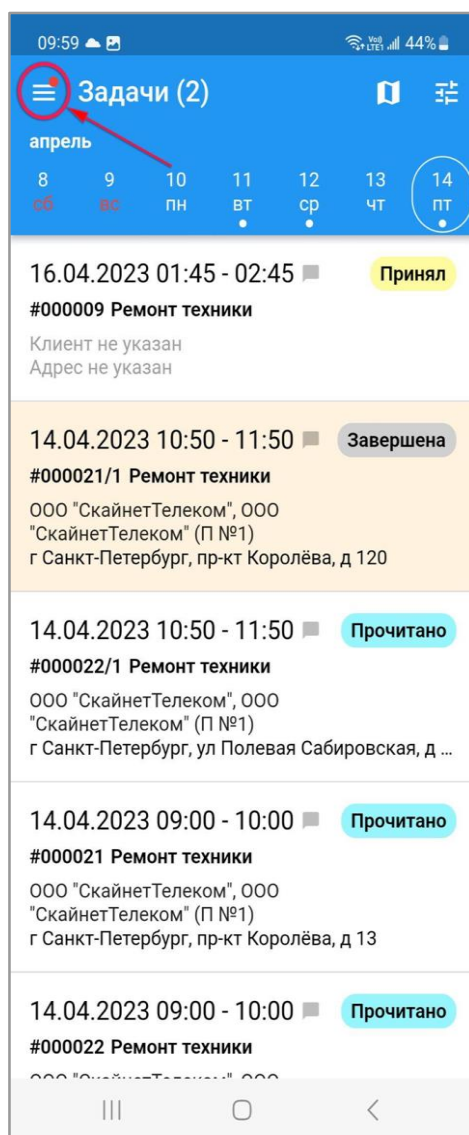


Рисунок 112 — Кнопка вызова меню

### 3.3.2 Карточка задачи

Карточка задачи состоит из трех вкладок: «Основное» с основными данными по задаче и объекту, «Отчёт» с отчетом сотрудника о проделанной работе и «Комментарии», в которой находится чат с оператором.

**Примечание.** Вкладка «Отчёт» может не отображаться, если в настройках активирована опция «Все данные задачи на одной странице». Поля для отчета будут отображаться на вкладке «Основное».

### 3.3.2.1 Вкладка «Основное»

На вкладке «Основное» отображается основная информация о задаче: дата, клиент, контакты и шаблон. Остальные данные зависят от шаблона задачи и других параметров. Например, в задаче также может быть указан адрес, автор, описание, оборудование и т. д. Также вы можете просмотреть маршрут и контакты по задаче, если они были указаны оператором.

#### **Маршрут**

Если у задачи указаны координаты, вы можете просмотреть маршрут до объекта на карте.

Чтобы посмотреть маршрут, перейдите в карточку задачи и нажмите на кнопку «Маршрут», если она активна. Далее выберите программу, через которую сможете просмотреть маршрут. Их перечень зависит от установленных на вашем устройстве программ. Например, OsmAnd.

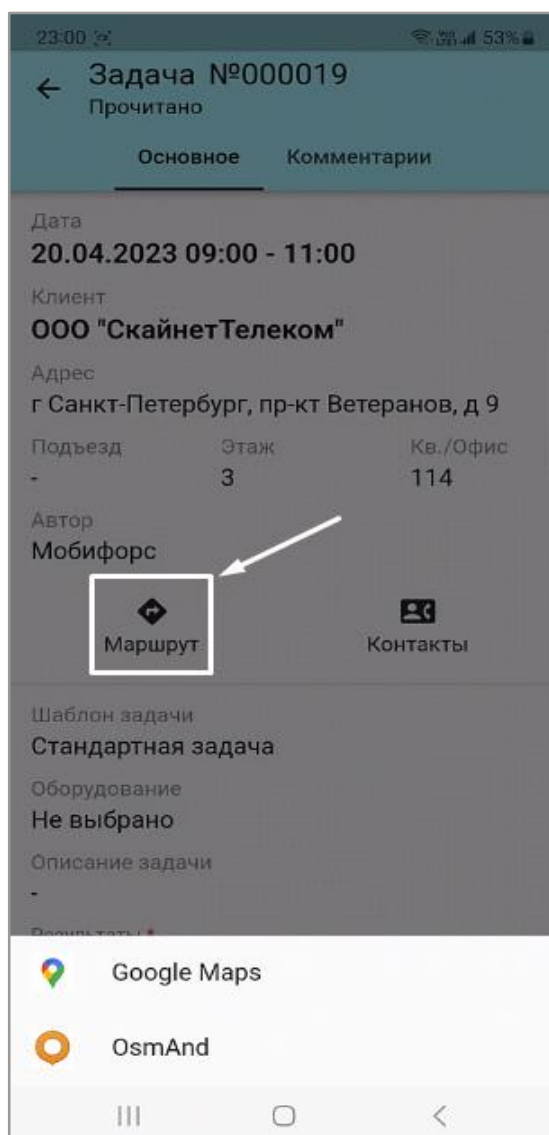


Рисунок 113 — Вкладка «Маршрут»

### **Контакты**

Кнопка будет активна в том случае, если оператор в карточке задачи указал контакты клиента. Чтобы посмотреть контакты, нажмите на кнопку «Контакты». Для связи с контактными лицом нажмите на указанный номер телефона.

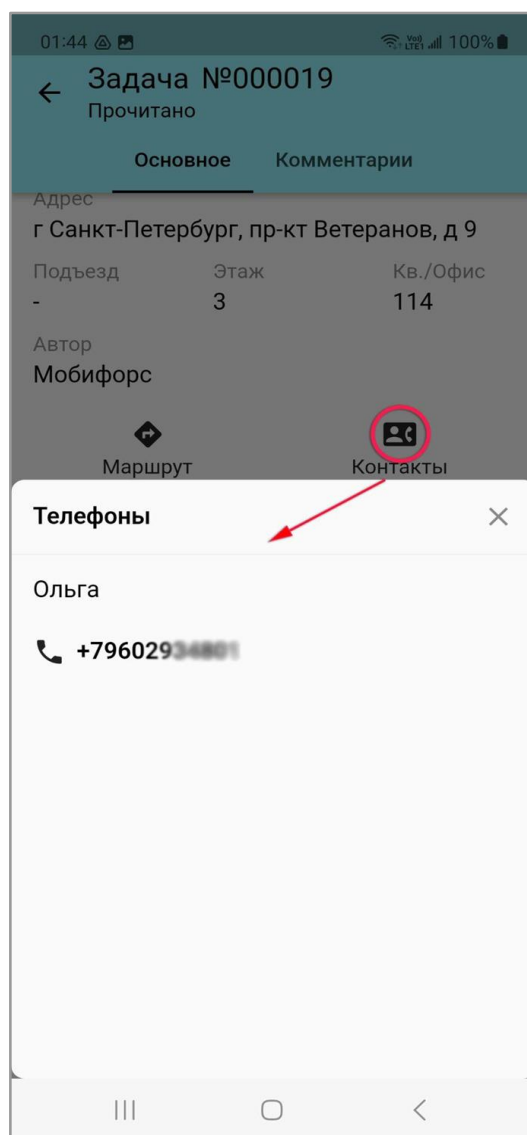


Рисунок 114 — Вкладка «Контакты»

### 3.3.2.2 Вкладка «Отчет»

Здесь исполнитель заполняет необходимые поля для отчета о проделанной работе. Список полей отчета зависит от шаблона, на основании которого создана задача. Например, это может быть фото, сумма, способ оплаты, подпись клиента и т. д.

**Примечание.** Если в настройках у вас активирована опция «Все данные задачи на одной странице», то данная вкладка отображаться не будет. Поля для отчета будут отображаться на вкладке «Основное».

В системе могут быть следующие типы отчетов:

- Текст. Поле для формы отчета в виде обычного текста. Например, поле «Результаты». Нажмите на поле и введите текст.

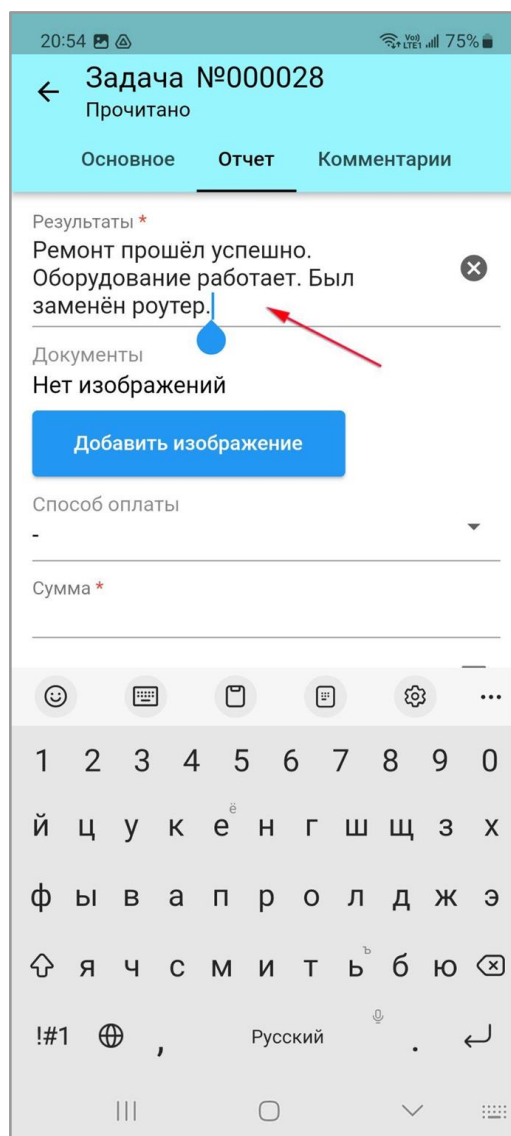


Рисунок 115 — Поле для ввода текста

- Изображение. Форма отчета в виде добавляемого фото по кнопке «Добавить изображение». Например, поле «Документы». Нажмите на кнопку и выберите файл на устройстве или сделайте фото. К прикрепленному изображению можно добавить надпись. Для этого нажмите на добавленное изображение и введите в поле комментарий. Чтобы удалить прикрепленное изображение, нажмите на него и удерживайте. В появившемся окне нажмите на кнопку «ОК».



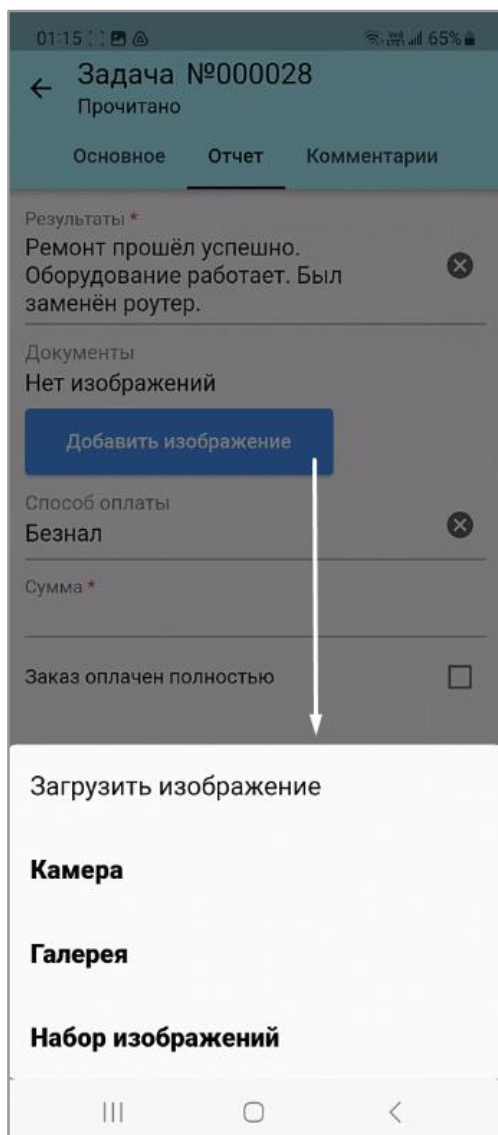


Рисунок 116 — Загрузка изображения

- Список для выбора. Форма отчета в виде списка с двумя и более вариантами ответов на выбор. Например, поле «Способ оплаты».



Рисунок 117 — Список для выбора

- **Число.** Поле для формы отчета в виде числового значения. Например, поле «Сумма». Нажмите на поле и введите числовое значение без указания валют, единиц измерения и т. д.

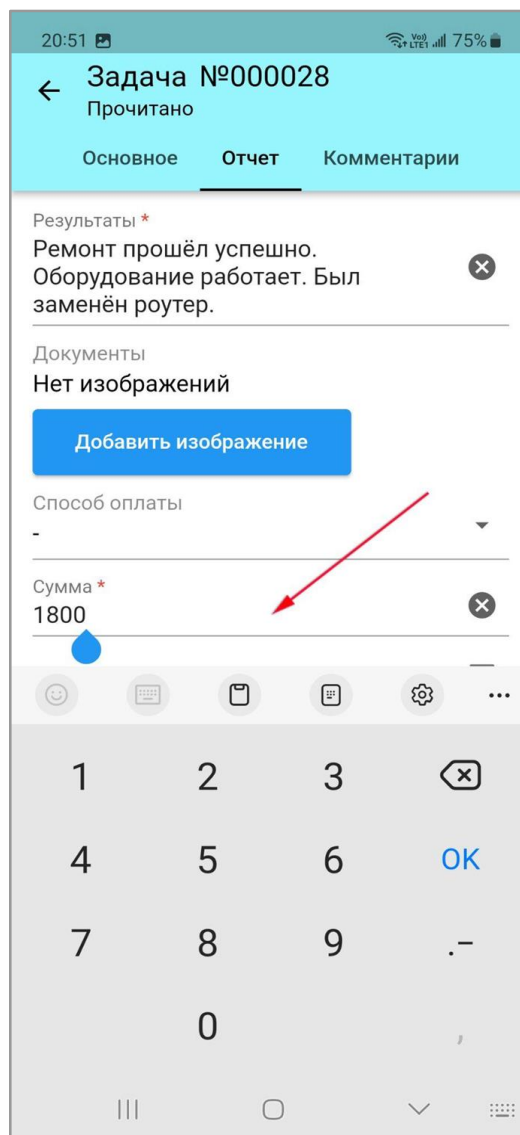


Рисунок 118 — Поле для ввода числа

- Флажок. Поле для формы отчета в виде чек-бокса. Например, поле «Заказ оплачен полностью».

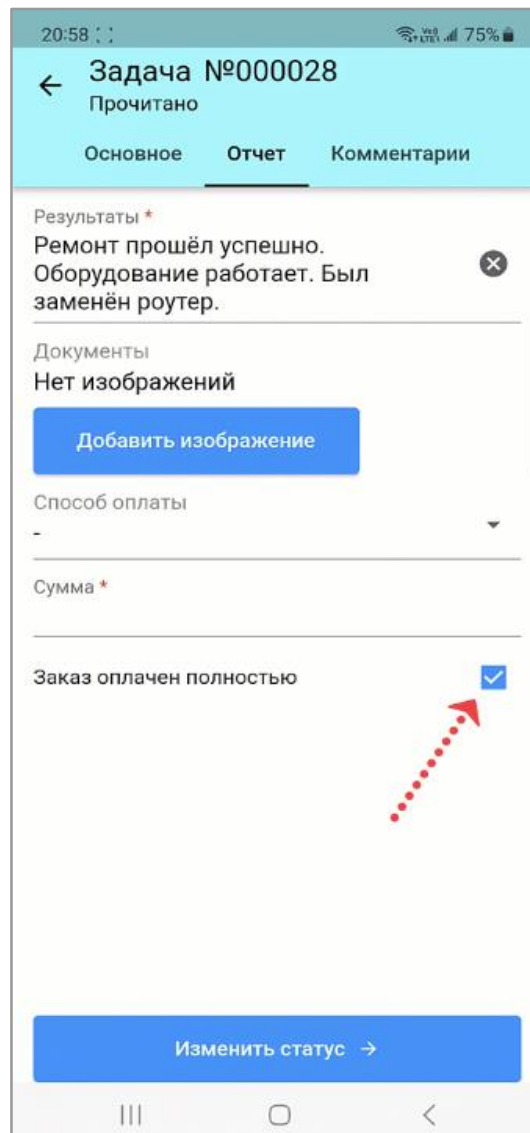


Рисунок 119 — Чек-бокс

Если поле отмечено красной звездочкой, это значит, что оно обязательно для заполнения. Чтобы удалить текст, число или выбор из списка, нажмите на кнопку **x** в соответствующем поле. Для удаления изображений используйте долгое нажатие на добавленное изображение.

Все внесенные изменения сохраняются автоматически.

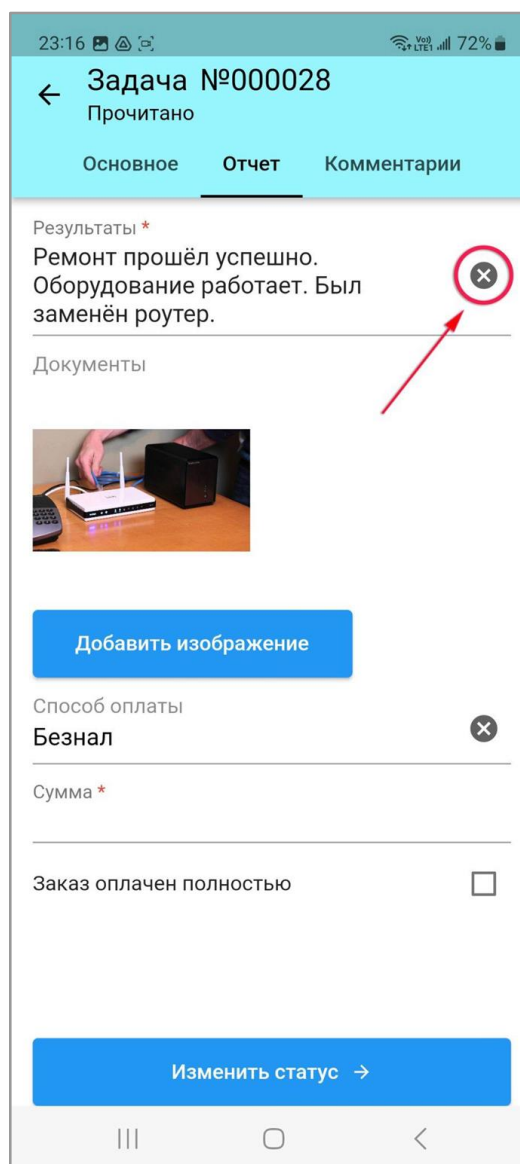


Рисунок 120 — Удаление данных в заполненных полях

### 3.3.2.3 Вкладка «Комментарии»

В карточке задачи есть возможность общаться с оператором через специальный мессенджер. В нем также отображается информация об изменениях, вносимых в задачу, например перенос времени планируемого визита или изменение статуса оператором из офиса.

Если поступает новый непрочитанный комментарий, рядом со статусом задачи в общем списке иконка чата будет гореть красным цветом.

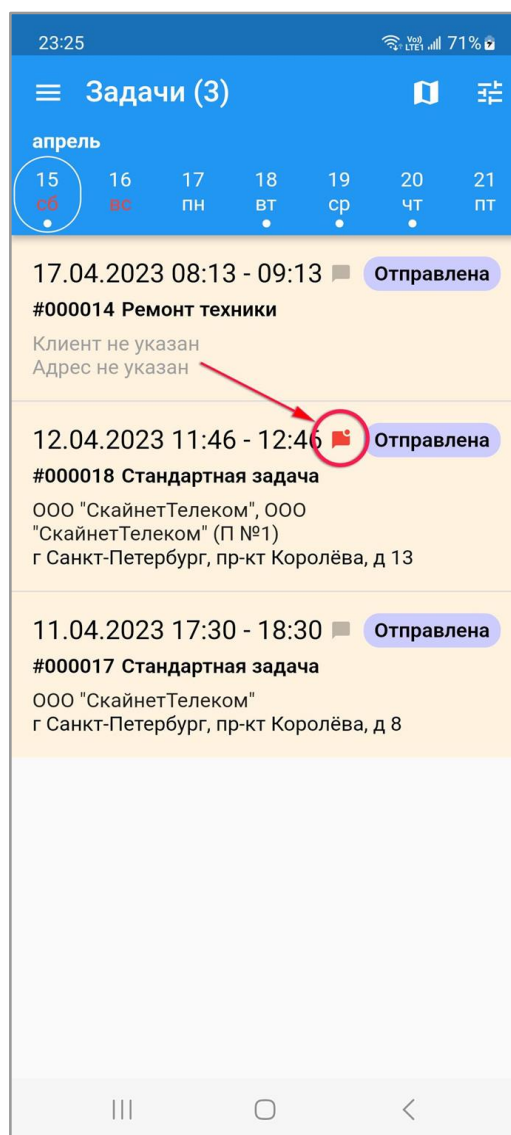



Рисунок 121 — Индикатор новых сообщений в задаче

**Что нужно:** перейти в карточку задачи.

**Подробнее:**

1. В карточке задачи откройте вкладку «Комментарии».
2. Введите сообщение и нажмите на кнопку отправки.

Вы можете прикрепить фото к своему сообщению. Для этого нажмите на кнопку  , которая запустит камеру. Если у приложения нет доступа к камере, разрешите доступ.

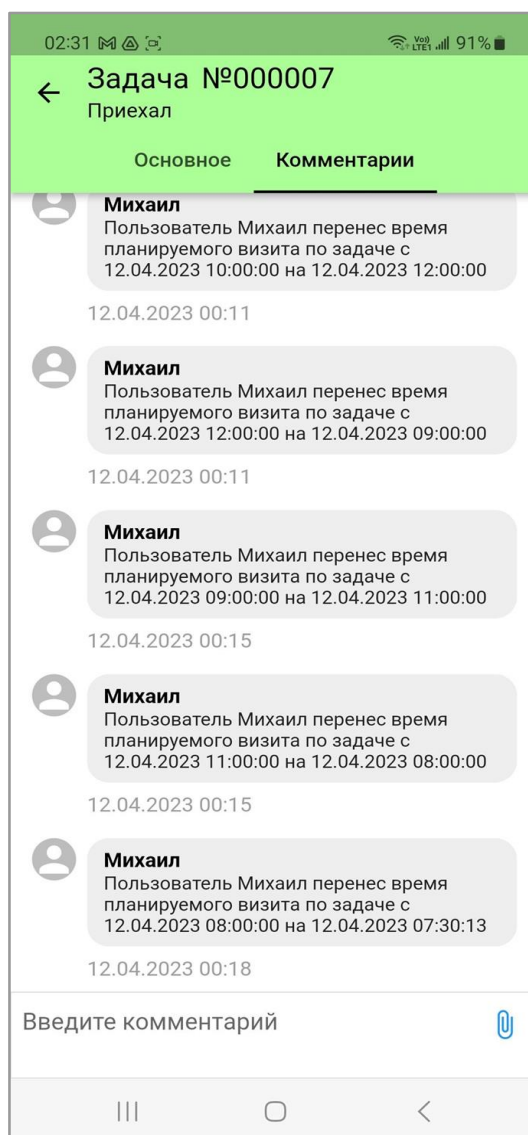


Рисунок 122 — Комментарии в карточке задачи

### 3.3.3 Работа с задачами

#### 3.3.3.1 Статусы задач

Набор статусов определяется рабочим процессом, указанным в задаче. В личном кабинете вашей компании они могут иметь разные названия и последовательность. Есть следующие стандартные статусы:

- «Прочитано» — исполнитель перешел в карточку задачи и ознакомился с ней.
- Принял — исполнитель принял задачу в работу.
- Отказался — исполнитель отказался от выполнения задачи на этапе приема.

Задача автоматически закрывается в статусе «Отказался». При этом исполнитель указывает причину.

- Выехал — исполнитель выехал на объект.
- Приехал — исполнитель прибыл на объект.
- Завершена — исполнитель выполнил задачу и сдал ее в статусе «Завершена». Сотрудник бэк-офиса также может в любое время и в любом статусе завершить задачу.
- Завершил (Проверяется) — статус, который отображается у задач с рабочим процессом «Процесс с проверкой». Если исполнитель завершает задачу, она отправляется на проверку оператору.
- Дорабатывается — статус, который отображается у задач, которые требуют доработки. Сотрудник бэк-офиса проверил выполненную задачу и вернул ее исполнителю на доработку. В карточке задачи будет указана причина.
- Приостановлена — статус, при котором исполнитель приостановил выполнение задачи.

### 3.3.3.2 Как взять задачу в работу

Вы можете взять в работу направленную вам задачу. Для этого:

1. Откройте карточку с задачей.
2. Нажмите на кнопку «Изменить статус →».
3. Нажмите на кнопку «Принял».
4. Нажмите на кнопку «Перевести».

### 3.3.3.3 Как отклонить задачу

Вы можете отказаться от выполнения новой задачи со статусом «Отказался» или завершить уже взятую в работу со статусом «Завершена» и причиной «Отказ на выезде». Наличие возможности указания резолюции, а также обязательность ее заполнения определяются выбранным рабочим процессом.

1. Чтобы отказаться от выполнения задачи, откройте карточку.
2. Нажмите на кнопку «Изменить статус →».
3. Нажмите на кнопку «Отказался» или «Завершена».
4. Выберите причину, например «Отказ на выезде».



5. Нажмите на кнопку «Перевести».

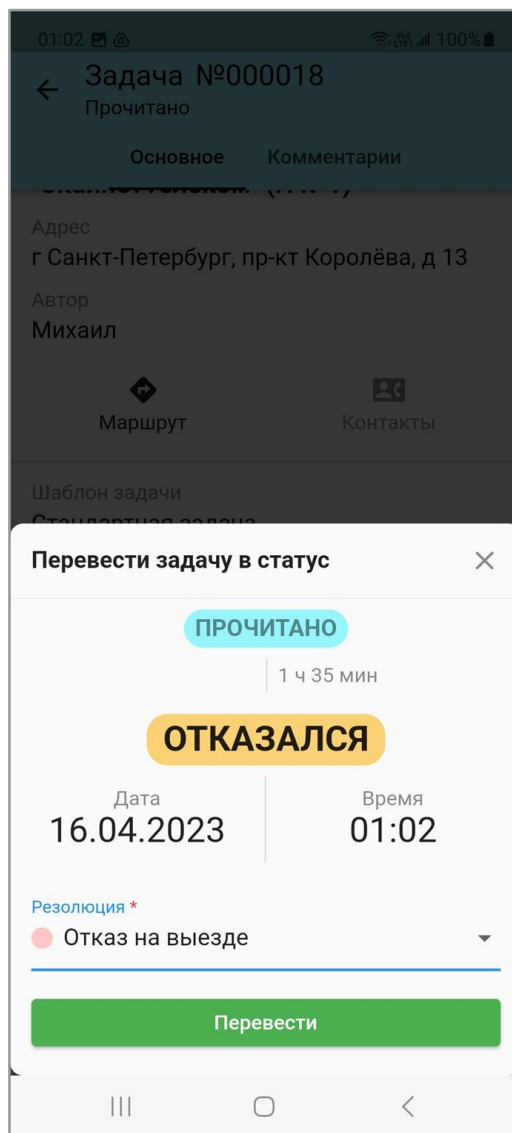


Рисунок 123 — Отказ от выполнения задачи

### 3.3.3.4 Как приостановить задачу

Если для задачи предусмотрены приостановки, то исполнитель может ее приостановить. Статус «Приостановлена» можно установить только после статуса «Приехал».

1. Чтобы приостановить выполнение задачи, перейдите в ее карточку.
2. Нажмите на кнопку «Изменить статус →».
3. Выберите статус «Приостановлена».
4. Выберите резолюцию, при которой необходимо указать, по какой причине выполнение задачи было приостановлено.

**Примечание.** Причины приостановок администратор личного кабинета компании заранее создает в веб-интерфейсе, в разделе «Настройки» — «Причины приостановок».

### 3.3.3.5 Как завершить задачу

Вы можете завершить задачу после выполнения или на любом этапе после принятия ее в работу. Перед изменением статуса убедитесь, что у вас заполнены все необходимые поля для отчета, если он предусмотрен. Если исполнитель завершает задачу до приезда на объект, то есть до перевода задачи в соответствующий статус, то данные для отчета не обязательны для заполнения.

1. Перейдите в карточку задачи.
2. Нажмите на кнопку «Изменить статус →» — «Завершена».
3. Выберите причину завершения.
4. Нажмите на кнопку «Перевести».

Также сотрудник бэк-офиса может в любое время и в любом статусе завершить задачу.

#### **Причины завершения задачи (резюлюция)**

В системе есть четыре причины завершения задачи по умолчанию, которые необходимо выбрать для завершения задачи.

- Выполнена
- Отказ на выезде
- Требуется повторный выезд
- Не выполнена

Также сотрудник бэк-офиса может создать причины в зависимости от бизнес-процессов вашей компании.

### 3.3.3.6 Задача на доработке

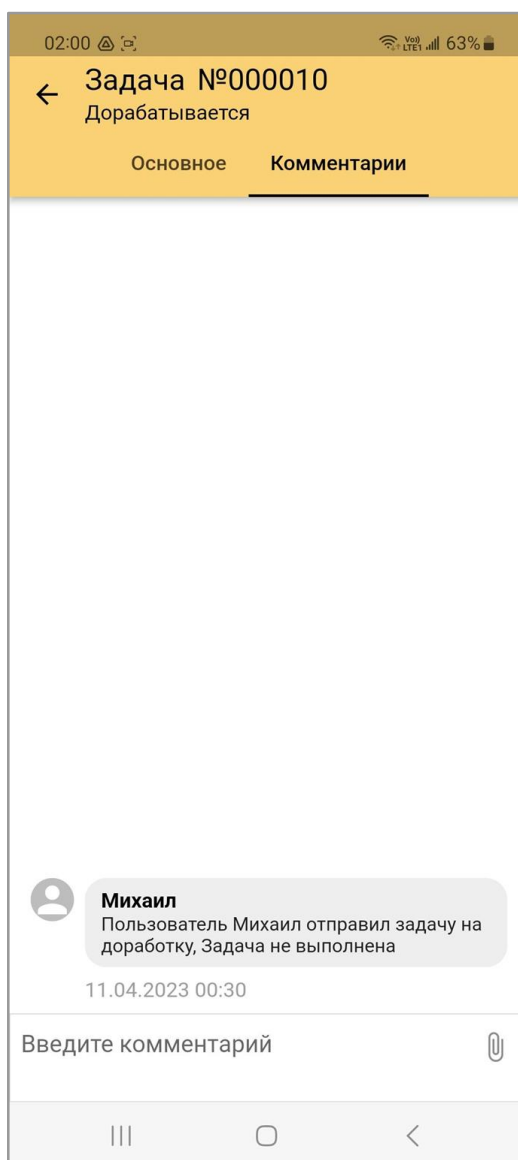


Рисунок 124 — Отображение причины, по которой оператор отправил задачу на доработку

Если задача была отправлена на доработку, она вернется исполнителю со статусом «Дорабатывается».

1. Чтобы доработать задачу, перейдите в ее карточку.
2. Ознакомьтесь с причиной доработки, которая указана в чате на вкладке «Комментарии».
3. Доработайте задачу и нажмите на кнопку «Изменить статус →» — «Завершил (Проверяется)».

Задача снова будет отправлена на проверку.

### 3.3.3.7 Редактирование даты и времени изменения статуса

В зависимости от шаблона и настроек рабочего процесса вы можете скорректировать дату и время изменения статуса задачи, как при переходе в новый статус, так и для уже пройденных статусов. Это необходимо в тех случаях, когда исполнитель приехал на объект, например, раньше установленного времени.

1. Перейдите в карточку задачи.
2. Нажмите на кнопку «Изменить статус →».
3. При смене статуса под датой или временем нажмите на кнопку «Редактировать».
4. Укажите новую дату или время.
5. Нажмите на кнопку «Перевести».

**Примечание.** Дата и время изменения статуса не могут быть больше текущих.

Просмотреть историю изменения статусов можно в карточке задачи. Для этого откройте карточку и нажмите на шапку, где указано название задачи и ее текущий статус.

## 3.4 Эфир

В данном разделе отображаются задачи без исполнителя. Видят их все мобильные сотрудники вашей компании при условии соблюдения региона, если он был настроен ранее администратором. Когда появляется новая задача в эфире, над кнопкой меню появляется красная метка. Возьмите задачу в работу как можно скорее.

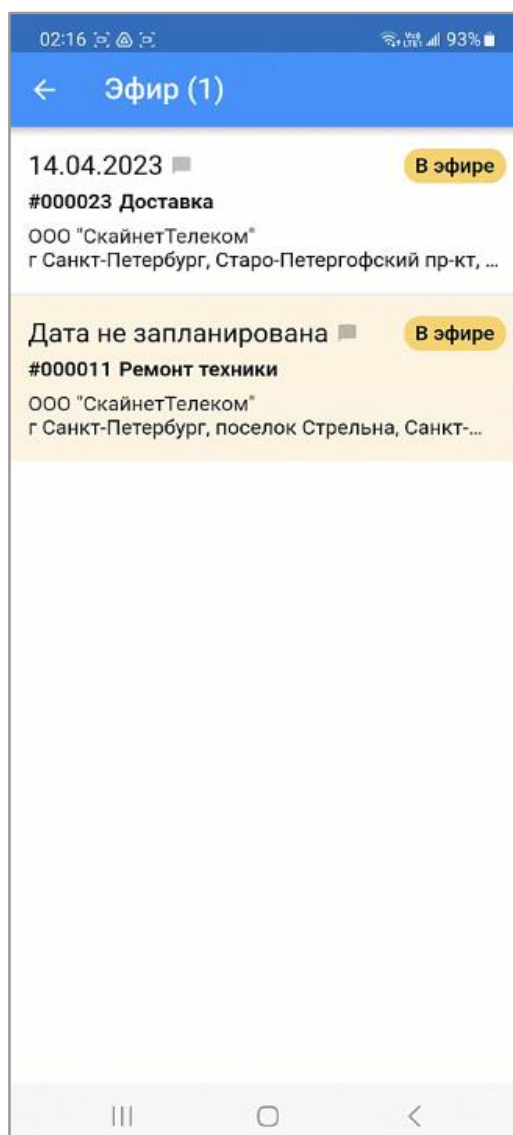


Рисунок 125 — Задачи в разделе «Эфир»

1. Чтобы взять задачу в эфире в работу, нажмите на кнопку вызова меню ≡ и откройте раздел «Эфир».
2. Нажмите на задачу и ознакомьтесь с ней.
3. Нажмите на кнопку «Принять в работу». Статус задачи сменится на «Принял». Задача будет перемещена на главный экран.

Подробнее о работе с задачами читайте «Работа с задачами».

### 3.5 Задачи без даты

В данном разделе отображаются бессрочные задачи, то есть те, у которых оператор не выставил дату и время посещения объекта. Когда оператор направляет исполнителю новую задачу без даты, над кнопкой меню в приложении появляется красная метка.

1. Чтобы взять задачу без даты в работу, нажмите на кнопку вызова меню ≡ и откройте раздел «Задачи без даты».
2. Нажмите на задачу и ознакомьтесь с ней.
3. Нажмите на кнопку «Изменить статус →» и установите статус «Принял» или «Отказался».

Задача отобразится на главной странице приложения. Теперь вы можете приступить к ее выполнению. Как работать с задачами, читайте [тут](#).

### 3.6 Настройки приложения

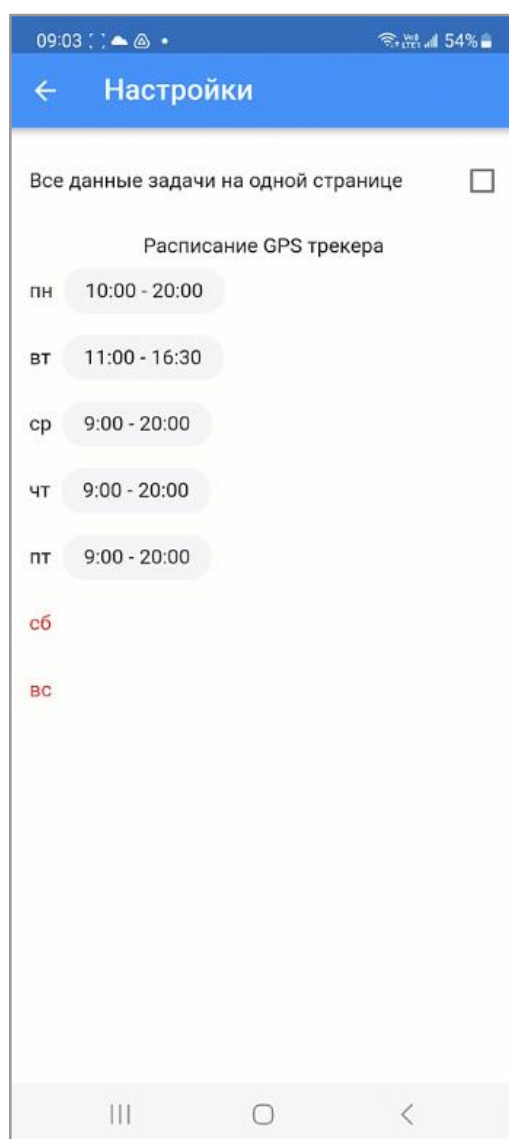


Рисунок 126 — Настройки приложения

В разделе «Настройки» вы можете узнать расписание своего GPS-трекера и изменить отображение вкладки «Отчет» в карточке задачи.

### **3.6.1 Расписание GPS**

Здесь отображается расписание записи треков при выполнении мобильным сотрудником задач. Расписание соответствует рабочему графику исполнителя. Запись треков осуществляется строго в указанное время. Чтобы перейти в раздел, нажмите на кнопку вызова меню ☰, далее — «Настройки».

### **3.6.2 Отображение вкладки «Отчет» в карточке задачи**

Вы можете настраивать отображение данных задачи на вкладке «Отчет». Если напротив опции «Все данные задачи на одной странице» стоит флажок, это значит, что вкладка «Отчет» (если он предусмотрен) не будет отображаться в карточке задачи — все поля будут отображаться на вкладке «Основное».

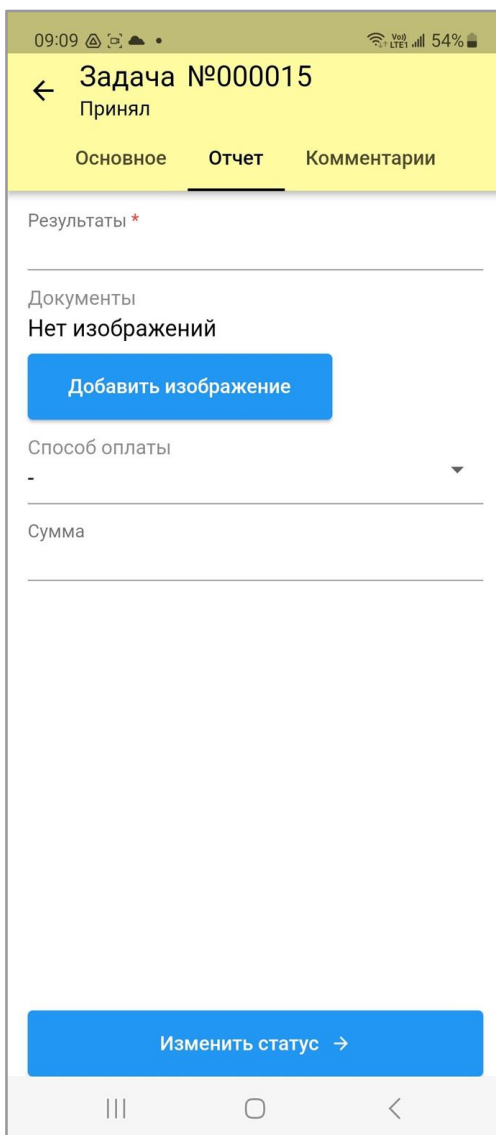


Рисунок 127 — Вкладка «Отчет» в карточке задачи



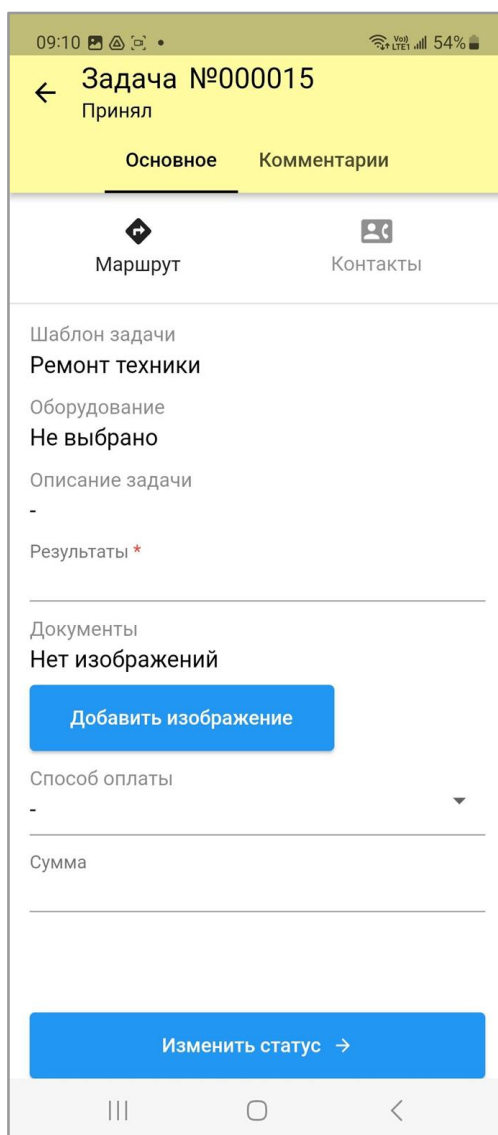


Рисунок 128 — Отображение полей для отчета на вкладке «Основное»

### 3.7 Настройки телефона

После установки приложения убедитесь, что у вас включены настройки, необходимые для корректной работы приложения.

#### — Включите определение местоположения

Включенное определение местоположения позволяет просматривать маршрут к объекту, вести запись трека для отчета. Также оператор может просматривать ваше местоположение для корректировки маршрута.

Android: Перейдите в «Настройки» — «Локация». Ползунок должен быть передвинут вправо напротив опции «Включено». В качестве режима укажите «По всем источникам». Здесь же откройте «Разрешения приложений» и проверьте доступ приложения «Мобифорс» к геоданным. При необходимости, добавьте разрешения.

### — Включите push-уведомления

Включите push-уведомления, чтобы мгновенно узнавать о новых задачах и быть в курсе изменений по задачам.

Android: Перейдите в «Настройки» — «Приложения» — «Мобифорс». Откройте «Уведомления». Ползунок должен быть передвинут вправо напротив опции «Разрешение уведомлений».

### — Разрешите автообновление приложения «Мобифорс»

Для корректной работы приложения, появления нового функционала и защиты устройства рекомендуем включить автообновление приложения «Мобифорс».

Android: [Перейдите](#) на страницу приложения «Мобифорс» в Google Play. Вверху справа нажмите на троеточие и поставьте галочку напротив пункта «Автообновление».

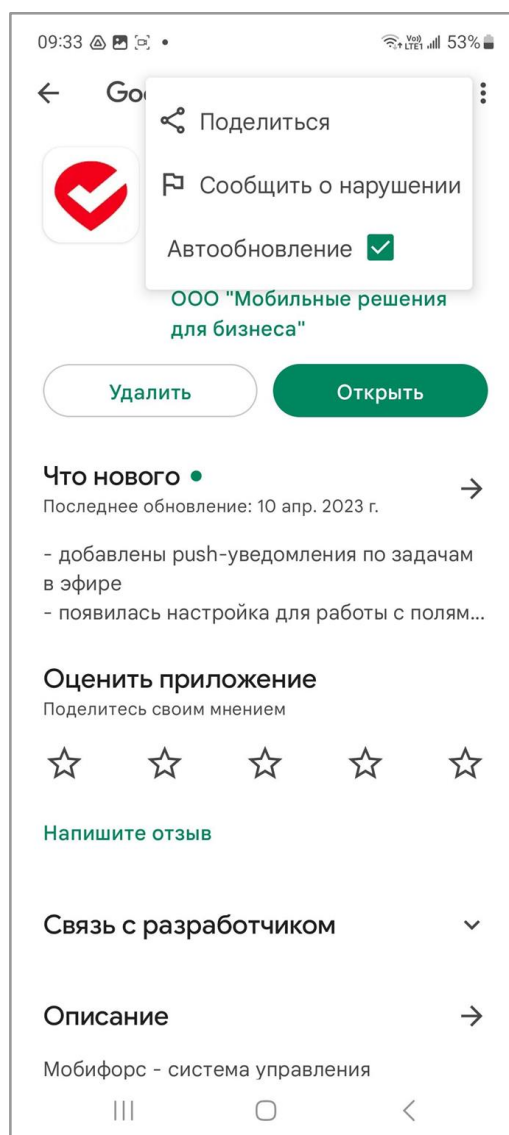


Рисунок 129 — Настройка автообновления приложения «Мобифорс»

— **Убедитесь, что у вас установлена актуальная версия приложения**

Приложение «Мобифорс» использует сервисы Android для работы push-уведомлений и синхронизации. Если сервисы не установлены или устарели, приложение может работать некорректно. Убедитесь, что у вас установлены обновленные версии сервисов.

Если приложение выдает ошибку, откройте его в Google Play и установите обновления принудительно.

**РЕШЕНИЕ ВОЗМОЖНЫХ ПРОБЛЕМ**

Решение возможных проблем при работе с сервисом «Мобифорс» в веб-интерфейсе:

— **Если забыли пароль для входа в систему**

1. Нажмите на кнопку «восстановить пароль?».

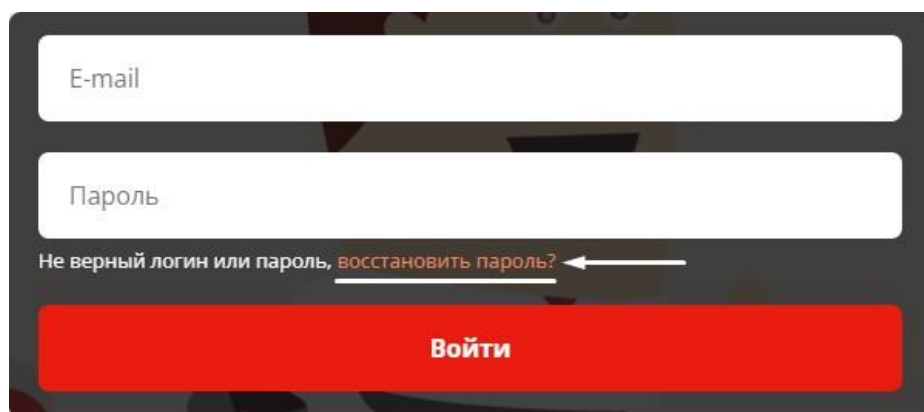


Рисунок 130 — Ссылка для перехода к процессу восстановления пароля

2. Во всплывающем окне введите e-mail, указанный при регистрации, и нажмите на кнопку «Восстановить». Предварительно убедитесь, что вы указали верный адрес эл. почты.

Восстановление пароля

Введите email указанный при регистрации и мы отправим на него информацию для восстановления пароля

Восстановить

Рисунок 131 — Форма для восстановления пароля

- Вам на почту придет письмо со ссылкой на форму восстановления пароля. Перейдите по ней и назначьте новый пароль. Используйте сложный пароль, он должен состоять из 6 и более латинских символов и цифр. Нельзя использовать следующие символы: \ / : \* ? < > |. Нажмите на кнопку «Обновить пароль».

Восстановление пароля

Ваш емейл: [redacted]@mail.ru, введите новый пароль для входа в систему

Обновить пароль

Рисунок 132 — Форма для ввода нового пароля

#### — Если забыли адрес поддомена

Откройте письмо с завершением регистрации в сервисе. Там будут указаны данные для входа.

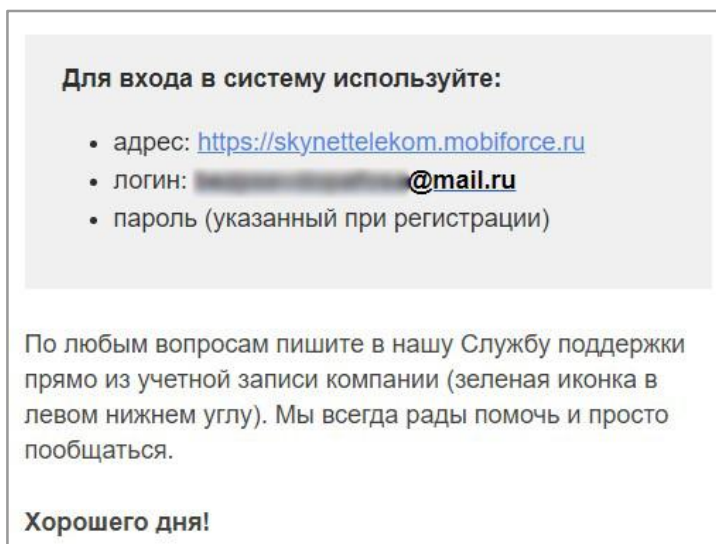


Рисунок 133 — Письмо с данными для входа в ЛК

#### — Если забыли e-mail, указанный при регистрации

Пожалуйста, обратитесь в службу технической поддержки через чат со специалистом. Вам необходимо будет сообщить адрес вашего поддомена или название компании/номер телефона/примерную дату регистрации учетной записи.

#### — Если не пришло письмо с активацией

Проверьте папку Спам. Возможно, письмо по ошибке попало в папку со спамом. Если письмо с активацией там отсутствует, убедитесь в корректности указанного адреса электронной почты.

#### — Как изменить имя поддомена

Вы можете изменить имя поддомена — адрес личного кабинета вашей компании — только через службу технической поддержки. Для этого напишите в чат со специалистом. После смены поддомена мобильным сотрудникам вашей компании необходимо будет снова авторизоваться в приложении.

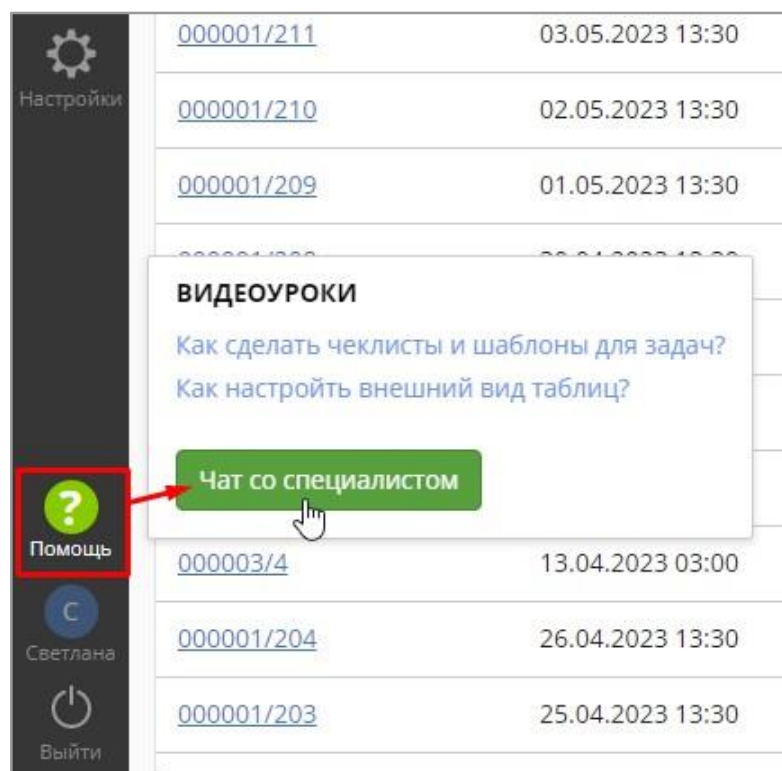


Рисунок 134 — Кнопка для перехода к чату со специалистом службы техподдержки

Решение возможных проблем при работе с сервисом «Мобифорс» в мобильном приложении:

— **Если забыли данные авторизации**

Если вы забыли пароль, логин или домен для входа в систему, обратитесь к своему администратору аккаунта.

— **Если приложение не работает**

Убедитесь, что у вас установлена последняя версия приложения. Убедитесь, что вы разрешили приложению необходимый доступ. Если все верно, воспользуйтесь принудительным завершением работы приложения. Для этого зайдите в настройки устройства и откройте список приложений. Найдите нужное приложение и зайдите в него. Нажмите на кнопку «Остановить». Затем снова запустите приложение. Если это не помогло, обратитесь к оператору или администратору вашего аккаунта.

— **Если нет сети**

Приложение «Мобифорс» может работать в оффлайн-режиме. Это актуально при отсутствии стабильной связи или доступа к интернету. Все внесенные изменения будут загружены на сервер сразу после того, как у вас появится доступ к интернету.

Если вы столкнулись с проблемой или ошибкой, не имеющей описания в данном руководстве пользователя, отправьте заявку в службу поддержки через чат поддержки на сайте. Время работы службы поддержки: с 10 до 17.



ООО «Мобильные решения для бизнеса»

Электронная версия справки расположена по адресу:

<https://help.mobiforce.ru/>

Москва

2023 г.