

ValMaster™ FSM/Express

Программный комплекс для управления заявками эксплуатационного сервиса



Основной функционал

Реестр объектов и субъектов заявок

Объекты недвижимости
Реестр участков, комплексов, зданий, сооружений
Реестр помещений
Реестр характеристик технического учета
Справочники и классификаторы технического учета (ГКН)
Оргструктура
Реестр компаний/организаций
Пользователи
Реестр пользователей программы и их группировка
Организация допуска пользователей и их групп к основным функциям программы
Организация допуска пользователей и их групп к объектам реестра
Реестр сотрудников
Реестр подразделений Компании
Оргштатное расписание подразделений Компании
Общий реестр сотрудников Компании
Справочники и классификаторы категорий и должностей сотрудников
Электронная библиотека материалов фотофиксации сотрудников
Привязка принимаемых на работу сотрудников к подразделениям и должностям
Обеспечение динамических связей "диспетчерская – объект эксплуатации"
Мониторинг бюджета рабочего времени штатного персонала, в том числе по сменам
Маршрутизация заявок пользователей по эксплуатирующим подразделениям

Управление заявками эксплуатационного сервиса

Прием, обработка и диспетчеризация заявок на неплановые работы и услуги
Бронирование зданий, сооружений, помещений Пользователями в интерактивном режиме
Производственное планирование работ и услуг по заявкам: составление и корректировка недельно-суточного графика на неплановые работы для штатного персонала
Планирование материальных ресурсов (при необходимости)
Расчет стоимости работ и услуг по заявкам на базе прайс-листов в сметной и рыночной формах
Формирование наряд-заказов, маршрутизация наряд-заказов исполнителям, уведомление заявителей (SMS, e-mail) о времени выполнения заявок
Учет фактических ресурсов для выполнения заявок
Анализ производительности труда персонала штатного/подрядчиков
Учет характеристик Соглашений об уровне обслуживания

Мобильный офис исполнителя работ

Лист текущих наряд-заказов, назначенный к персональному выполнению
Доступ к полной информации наряд-заказа
Доступ к контактной информации и истории отношений с Заявителем
Доступ к истории объекта заявки, к технической библиотеке данных о характеристиках объекта
Формирование перечня работ и сметы на основе библиотеки прайс-листов, маршрутизация сметы в личный кабинет заявителя для электронного согласования
Формирования счета на оплату работ в соответствии со сметой, маршрутизация счета в личный кабинет Заявителя, печать на принтер
Регистрация параметров SLA – времени прибытия на объект и выполнения заявки

Личный кабинет Пользователя

Формирование заявок на устранение технических проблем on-line
Формирование заявок на платные услуги on-line
Формирование заявок на бронирование зданий, сооружений, помещений on-line
Получение уведомлений о времени и исполнителях работ и услуг (e-mail, SMS)
Получение и согласование смет на работы и услуги
Получение платежных документов на работы и услуги
Мониторинг статуса заявки в процессе обработки и выполнения
Оценка качества выполнения работ по заявке исполнителем on-line
Получение общих сообщений от службы эксплуатационного сервиса по вопросам содержания недвижимости – об отключениях, ремонтах и прочих мероприятиях
Справочная поддержка (контакты, адреса, ответственные, службы экстренного реагирования и т.д.)