

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Описание функциональных характеристик ПО «АМУР»
Версия	№1 от «03» апреля 2023 г.



АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496

## **Программное обеспечение**

### **Автоматизированный модуль управления работами «АМУР»**

#### **Описание функциональных характеристик**

Москва – 2023 год

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Описание функциональных характеристик ПО «АМУР»
Версия	№1 от «03» апреля 2023 г.



АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496

## Оглавление

<b>1. Термины и сокращения, используемые в документе .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Назначение и цели создания Системы .....</b>	<b>3</b>
2.1. Цели создания системы .....	3
2.2. Задачи, решаемые при помощи системы АМУР .....	4
2.3. Целевая аудитория системы (пользователи) .....	4
<b>3. Функционал системы .....</b>	<b>4</b>
3.1. Авторизация .....	4
3.2. Меню приложения .....	5
3.3. Группы заявок .....	7
3.4. Работа с заявками .....	10
3.4.1. Отображение заявок подключения и эксплуатации .....	10
3.4.2. Отображение ГП .....	11
3.4.3. Статус заявки .....	14
3.4.4. Детальная информация по заявке .....	15
3.5. Действия с заявкой .....	21
3.6. Обратный звонок (CallBack) .....	23
3.7. Назначение исполнителя на заявку .....	26

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Описание функциональных характеристик ПО «АМУР»
Версия	№1 от «03» апреля 2023 г.



АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496

## 1. Термины и сокращения, используемые в документе

<b>ПО</b>	Программное обеспечение
<b>АМУР</b>	Автоматизированный модуль управления работами – ПО, рассматриваемое в документации
<b>ГКС</b>	Группа клиентских сервисов
<b>Заказчик</b>	Контрагент/партнер Общества, заказывающий у Общества услуги/работы в соответствии с договором
<b>ОС</b>	Операционная система
<b>ТКД</b>	Точка коллективного доступа
<b>АУП</b>	Административно-управленческий персонал
<b>ГП</b>	Глобальная проблема (тип заявки)
<b>CallBack</b>	Функция автоматического обратного звонка

## 2. Назначение и цели создания Системы

### 2.1. Цели создания системы

Информационная система «АМУР» обеспечивает:

- Доступ к заявкам и связанной информации для сотрудников компании в любое время;
- Контроль распределения заявок между сотрудниками;
- Доступ и управление оборудованием заказчика в зоне ответственности компании

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Описание функциональных характеристик ПО «АМУР»
Версия	№1 от «03» апреля 2023 г.



АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496

## **2.2. Задачи, решаемые при помощи системы АМУР**

Система позволяет линейным сотрудникам и их непосредственным руководителям осуществлять решение заявок Заказчика: контролировать появление новых заявок в зоне ответственности компании, осуществлять работу с заявками – комментирование, закрытие, получение данных об абонентах и устройствах сети. Также система АМУР может передавать данные о заявках в другие информационные системы компании (системы инцидент-менеджмента, ERP-системы, бухгалтерские системы) для упрощения процессов обмена данными.

## **2.3. Целевая аудитория системы (пользователи)**

Сервис-инженер – данная роль предоставляется линейному персоналу компании и обладает правами работы с заявками – комментирование, закрытие, взятие в работу.

РГКС (руководители групп клиентских сервисов) – данная роль предоставляется руководителям линейного персонала. Права в системе аналогичны линейному персоналу, дополнительно имеется возможность назначения заявок подчиненным и подтверждения выполнения заявок.

Роль для просмотра данных – данная роль предоставляется сотрудникам АУП для просмотра назначенных заявок и детальной информации по заявкам.

## **3. Функционал системы**

### **3.1. Авторизация**

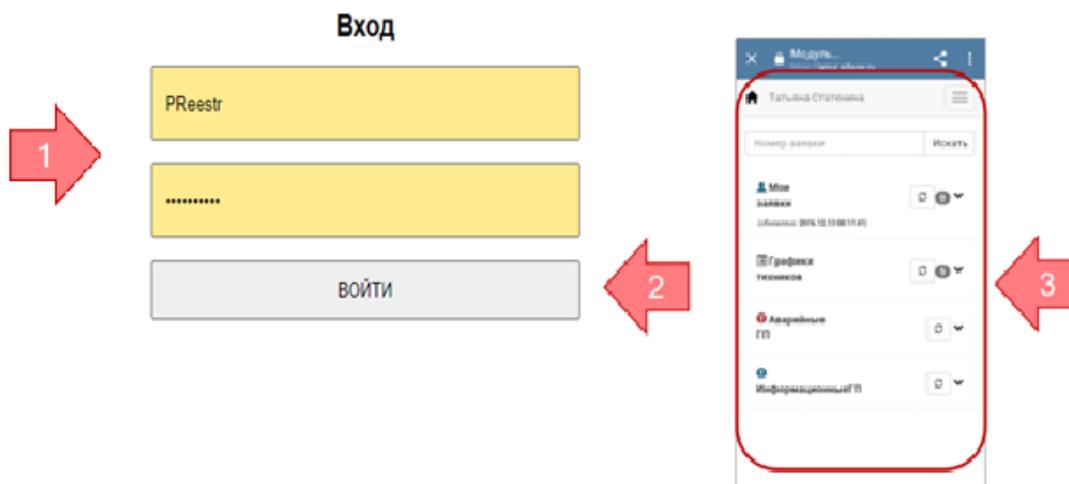
Для того, чтобы войти в систему «АМУР», необходимо в любом из наиболее распространенных браузеров пройти по ссылке <https://amur.nvbs.ru> и в появившемся окне авторизации ввести логин и пароль доступа(1), после чего нажать кнопку «Войти» (2). Если учётные данные введены верно, то откроется стартовая страница приложения (3).

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Описание функциональных характеристик ПО «АМУР»
Версия	№1 от «03» апреля 2023 г.



АО «НВБС»

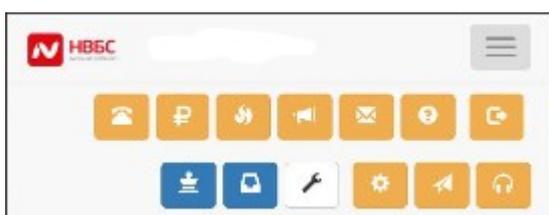
115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496



### 3.2. Меню приложения

Меню приложения имеет одинаковый состав как для случая запуска на мобильном устройстве, так и на ПК, но при этом отображается немного по-разному.

Вид меню приложения на мобильном устройстве:



Вид меню приложения на ПК:



Меню приложения функционально состоит из двух блоков: блока переключения интерфейса и блока вспомогательных инструментов.

Назначения кнопок блока переключения интерфейса:

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Описание функциональных характеристик ПО «АМУР»
Версия	№1 от «03» апреля 2023 г.



АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496

## Переключение интерфейсов

---



- Интерфейс Руководителя



- Интерфейс Подключений



- Интерфейс Эксплуатации

Назначение кнопок блока вспомогательных инструментов:

## Вспомогательные инструменты

---



- [Страница настроек](#)



- [Страница назначения замещающего](#) (доступна только Руководителю)



- [Телефоны дежурных Инженерной поддержки](#)



- [Форма обратной связи](#)



- [Переход в телеграм-канал НВБС](#)



- [Переход на страницу горячей линии](#)



- [Кнопка выхода из системы](#)

Также под главным меню предусмотрена панель закладок:

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Описание функциональных характеристик ПО «АМУР»
Версия	№1 от «03» апреля 2023 г.



АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496

Заявки

Документы

Фильтр ГП

- Заявки – открытие списка заявок;
- Документы – работа с подтверждающими документами: на данной вкладке сервис-инженер может оставить заполненный абонентский договор на проверку диспетчеру;
- Фильтр ГП – Работа с заявками типа «Глобальная проблема» (ГП). Данная закладка доступна только при выборе интерфейса Эксплуатации (см. раздел 3.2).

### 3.3. Группы заявок

В интерфейсе сервис-инженера в рабочем месте «Мои заявки» все заявки разбиты на группы (графики заявок) по их функциональному назначению. В приложении выделяются следующие группы заявок:

- заявки подключения (графики подключений)
- заявки эксплуатации (графики техников)
- глобальные проблемы (ГП)

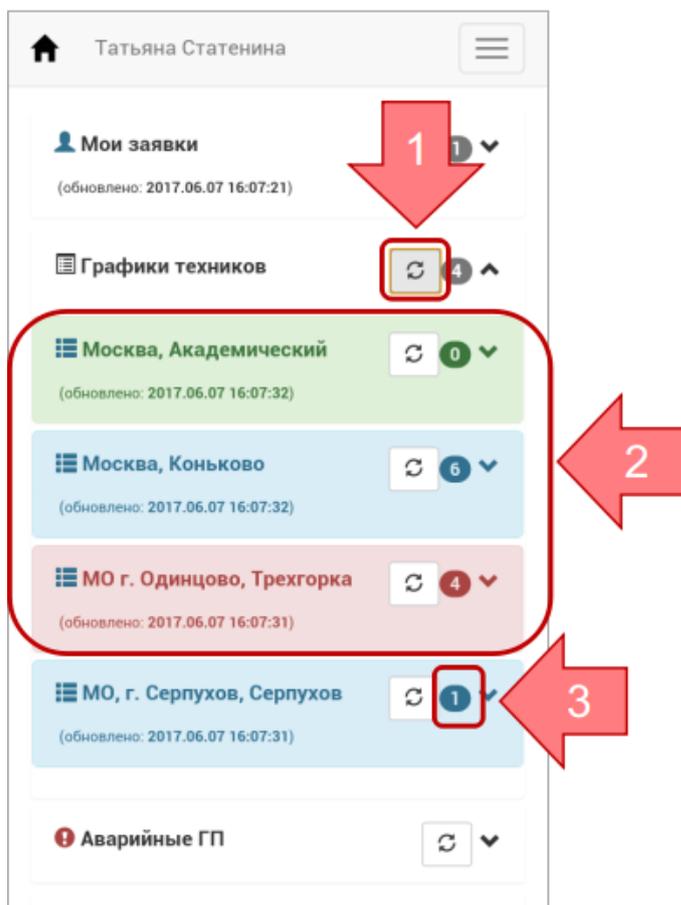
Для отображения заявок соответствующей группы необходимо нажать кнопку  (1).

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Описание функциональных характеристик ПО «АМУР»
Версия	№1 от «03» апреля 2023 г.



АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496



В зависимости от состояния заявок, районы в графиках окрашиваются в разные цвета (2):

- голубой – значит по району есть невыполненные заявки;
- зелёный – все заявки выполнены;
- красный - есть просроченные заявки.

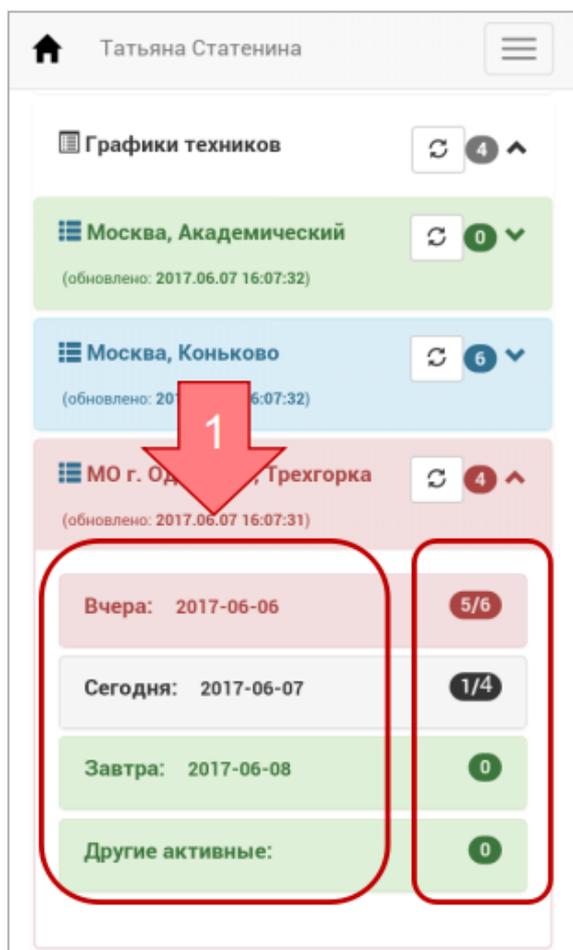
Для каждого графика загружаются заявки за три дня относительно текущей даты: за вчерашний, сегодняшний и завтрашний дни. Цифры справа от наименования района указывают на количество невыполненных заявок в этом районе за три дня (вчера, сегодня, завтра) (3).

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Описание функциональных характеристик ПО «АМУР»
Версия	№1 от «03» апреля 2023 г.



АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496



Строки с наименованием дня в графике (1) также различаются по цветам:

- серый – означает, что в этот день ещё есть не выполненные заявки;
- зелёный - означает, что в этот день все заявки выполнены;
- красный - означает, что в этот день есть просроченные заявки.

Цифры справа от наименования дней, указывают на количество выполненных заявок и общее число заявок в этот день (2).

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Описание функциональных характеристик ПО «АМУР»
Версия	№1 от «03» апреля 2023 г.



АО «НВБС»

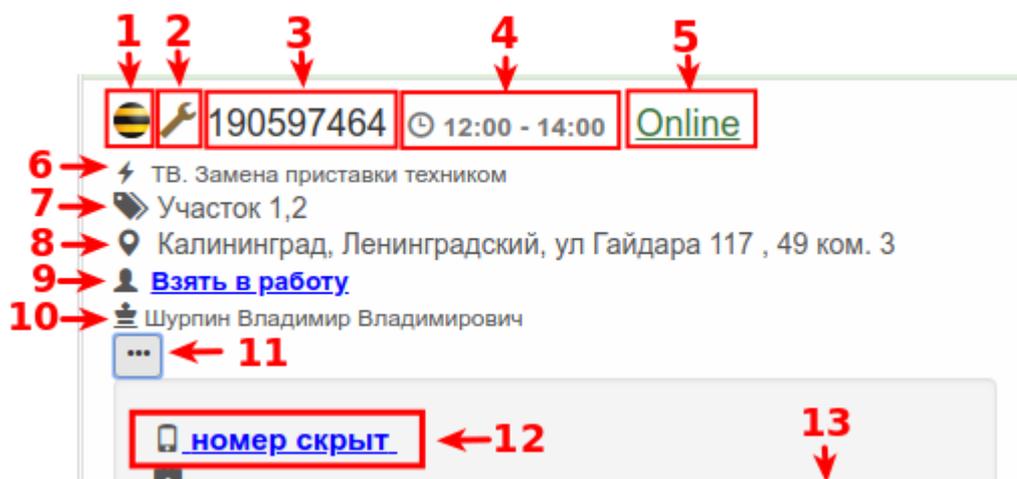
115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496

### 3.4. Работа с заявками

Рассмотрим более подробно работу с заявками в интерфейсе приложения. Состав отображаемых элементов в форме списка заявок зависит от типа заявки.

#### 3.4.1. Отображение заявок подключения и эксплуатации

В форме списка заявок подключения и эксплуатации отображается следующая информация:



1. Логотип заказчика
2. Тип заявки:
  - Заявка эксплуатации
  - Заявка подключений
  - Аварийная ГП
  - Информационная ГП
3. Номер заявки
4. Время, на которое назначено выполнение заявки
5. Статус на линии (Online/Offline)
6. Тип заявки

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Описание функциональных характеристик ПО «АМУР»
Версия	№1 от «03» апреля 2023 г.



АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496

7. Номер ГКС
8. Адрес заявки
9. Строка отображения сервис-инженеров, назначенных на заявку
10. Руководитель ГКС
11. Кнопка отображения/сокрытия блока дополнительной информации
12. Блок отображения телефона(ов) клиента/кнопки обратного звонка (Callback)

### 3.4.2. Отображение ГП

Работа с ГП происходит в отдельном интерфейсе на закладке «Фильтр ГП» (см. раздел 3.2. В открывшемся фильтре необходимо заполнить необходимые поля (город, район, тип и т.д.) и нажать кнопку “Найти”:

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Описание функциональных характеристик ПО «АМУР»
Версия	№1 от «03» апреля 2023 г.



АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496

Заявки    **Документы**    **Фильтр ГП**

Город:

Район:

**Дата начала (в формате дд.мм.гггг):**

**Дата окончания (в формате дд.мм.гггг):**

Тип ГП:

Подтип ГП:

**Статус:**  
 Открыта     Закрыта

**Масштаб:**  
 Дом     Район     Сеть

**Найти**

В списке отобразятся ГП, удовлетворяющие условиям фильтра:

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Описание функциональных характеристик ПО «АМУР»
Версия	№1 от «03» апреля 2023 г.



АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496

1. Масштаб: Дом
  - ⊕ Приоритет: 3
  - ⚡ Авария на оборудовании ДС
  - 📍 Москва, М. Дзержинский, Северный, Школьная улица, 105
  - 🕒 Нач. - Кон.: 08.11.2021 15:46 — 15.12.2021 09:40
  - 👤 АО "НВБС": Голуцкий Владимир Владимирович
  
2. Масштаб: Дом
  - ⊕ Приоритет: 5
  - ⚡ Авария на оборудовании ДС
  - 📍 Москва, М. Дзержинский, Северный, Школьная улица, 105
  - 🕒 Нач. - Кон.: 21.08.2019 14:20 — 28.11.2021 02:00
  - 👤 Ремонт магистралей ДС: 3<ОТДЕЛ МОДЕРНИЗАЦИИ>

Рассмотрим элементы формы списка ГП:

190634016 Масштаб: Дом **1**

Приоритет: 3 **2**

⚡ Авария на оборудовании ДС

📍 Калининград, Ленинградский, Куйбышева улица, 105

🕒 Нач.-Кон. 28.06.18 15:42 - 29.06.2018 17:42 **3**

👤 [Взять в работу](#)

👤 АО "НВБС": Шурпин Владимир Владимирович

1. Масштаб влияния ГП: Дом, Район, Вся сеть
2. Приоритет ГП

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Описание функциональных характеристик ПО «АМУР»
Версия	№1 от «03» апреля 2023 г.



АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496

### 3. Дата начала и планируемая дата закрытия ГП

Остальная информация на панели ГП аналогично заявкам подключения и эксплуатации.

Нажатие на кнопку  раскрывает/закрывает дополнительные поля.

  190634016 Масштаб: Дом

 Приоритет: 3

 Авария на оборудовании ДС

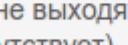
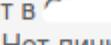
 Калининград, Ленинградский, Куйбышева улица, 105 

 Нач.-Кон. 28.06.18 15:42 - 29.06.2018 17:42

 [Взять в работу](#)

 АО "НВБС": Шурпин Владимир Владимирович



 EM: Не работает , не работает часть кольца.   
клиентов: Роутеры не выходят в ,  (подключение ограничено или отсутствует), Нет линка, Любые ошибки подключения.  
Не работает услуга I .

#### 3.4.3. Статус заявки

Статус заявки отображается цветом фона:

- зелёный – заявка выполнена
- серый – заявка открыта
- желтый – заявка отложена

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Описание функциональных характеристик ПО «АМУР»
Версия	№1 от «03» апреля 2023 г.



АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496

Сегодня: 2018-06-28 1/10

**190607060** 10:00 - 12:00 Offline  
 Работа с кабелем  
 Копиинград, Московский, пр-д Гайдара 117, 10 этаж 2

**190597464** 12:00 - 14:00 Online  
 ТВ. Замена приставки техником  
 Участок 1,2  
 Копиинград, Ленинградский, ул. Гайдара 117, 10 этаж 2  
 Взять в работу

**190614583** 19:00 - 21:00 Online  
 ТВ. Замена приставки техником  
 Копиинград, Угличский, ул. Академика Бабанова 201, 5 этаж 1  
 Назначить (2)  
 Копиинград Александр Владимирович

### 3.4.4. Детальная информация по заявке

Кликнув по заявке из любой панели, мы попадаем на страницу детальной информации о заявке.

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Описание функциональных характеристик ПО «АМУР»
Версия	№1 от «03» апреля 2023 г.



АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496


Информация о заявке: **259398554**


Подключен


Сервисы
1 


Информация о клиенте


Информация об адресе

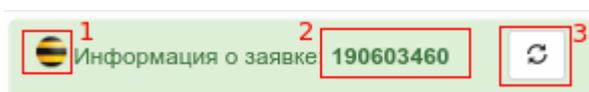

Информация о ТКД



Назначения
1/2

Действия с заявкой

Вся информация разбита на группы. В зависимости от типа заявки, от роли сотрудника, информация в группах может отличаться от заявки к заявке. Если информация не помещается на экран, то можно кликнуть по интересующей строке и в открывшемся модальном окне посмотреть информацию, которая целиком поместится на экране. В разделе «Информация о заявке» можно увидеть (см. рисунок ниже):



1. Логотип системы Заказчика
2. Номер заявки
3. Кнопка “обновить”, нажав которую, система заново запросит актуальную информацию по заявке.

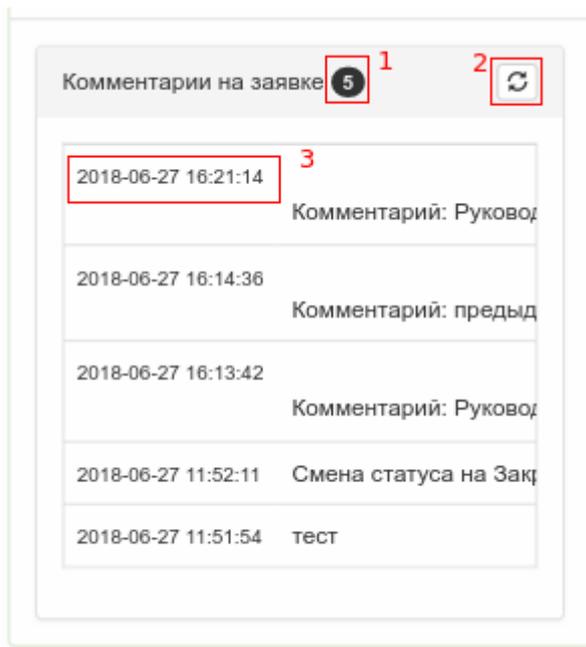
Ниже список полей может варьироваться в зависимости от типа заявки и системы заказчика, но всегда в этом разделе можно найти блок “Комментарии на заявке”.

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Описание функциональных характеристик ПО «АМУР»
Версия	№1 от «03» апреля 2023 г.



АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496



В блоке комментариев присутствует следующая информация:

1. Общее количество оставленных комментариев
2. Кнопка “обновить”, которая загружает актуальные данные
3. Дата-время комментария.

В разделе «Информация о клиенте» собраны данные о клиенте:

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Описание функциональных характеристик ПО «АМУР»
Версия	№1 от «03» апреля 2023 г.



АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496

🔗 **Информация о клиенте**

<b>ФИО:</b>	Тестов Тест Тестович
<b>Контактный телефон:</b>	• 📞 <a href="tel:4957284000">4957284000</a> 📞
Отсутствует номер для СМС оповещений.	
<b>СТН/Логин:</b>	0894218243 / 089421824
<b>Временный пароль:</b>	<a href="#">Сгенерировать</a>
<b>Состояние счета:</b>	0 RUR Бонусов(0)
<b>Подключенные услуги:</b>	•
<b>IP адрес (порт):</b>	172.21.53.131 ( 8 )
<div style="background-color: #f5f5f5; padding: 5px; margin-bottom: 5px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>История смены портов</span> <span>↻</span> </div> <div style="background-color: #f5f5f5; padding: 5px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>Сессии клиента</span> <span>↻</span> </div>	

ФИО - Фамилия Имя Отчество клиента

Контактные телефоны клиента. Сервис-инженер, назначенный на заявку, вместо контактного телефона клиента видит кнопку , нажав на которую, он запускает функцию обратного вызова.

Кроме того, в данных клиента доступны также его авторизационные данные (для проверки подключения услуги), состояние счета, список подключенных услуг, IP-адрес оборудования и порт на нем, к которому подключен абонент, история смены портов и сессий клиента.

В разделе «Информация об адресе» показывается адрес клиента:

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Описание функциональных характеристик ПО «АМУР»
Версия	№1 от «03» апреля 2023 г.



АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496

📍 Информация об адресе

---

**Адрес:**

---

Абоненты на адресе ↻

ГП на адресе ↻

В разделе «Абоненты на адресе» можно посмотреть информацию о квартирах, подключенных по указанному адресу, и активных клиентах:

Абоненты на адресе 10 ↻

Квартира	Статус	Дней
3	Не блокирован	
5	Расторжение	862
8	Расторжение	2079
10	Расторжение	43
11	Не блокирован	
14	Расторжение	1477
15	Расторжение	636
17	Не блокирован	
19	Заблокирован при регистрации - требуется доп. проверка	2576
20	Не блокирован	

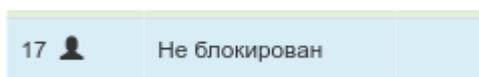
Владелец	АО «НВБС»
Документ	Описание функциональных характеристик ПО «АМУР»
Версия	№1 от «03» апреля 2023 г.



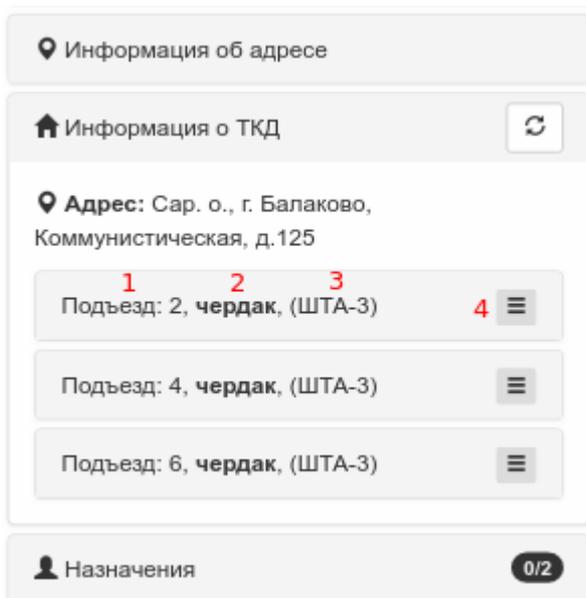
АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496

Квартира, соответствующая текущей заявке, помечается значком



В разделе «Информация о ТКД» можно узнать данные о точке коллективного доступа:



1. Расположение ТКД в доме
2. Размещение (чердак, подвал, лестничный марш или др.)
3. Тип ТКД
4. Кнопка открывает/скрывает дополнительные действия с ТКД

Выбрав интересующий ТКД, раскрыв панель и щёлкнув по её заголовку, мы можем увидеть список активного оборудования, размещенного в этой ТКД.

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Описание функциональных характеристик ПО «АМУР»
Версия	№1 от «03» апреля 2023 г.



АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496

Подъезд: 2, чердак, (ШТА-3) ☰

ТКД: DES-3200-26/C1 ⓘ ♥  
 IP: 10.189.229.141

Подъезд: 4, чердак, (ШТА-3) ☰

Подъезд: 6, чердак, (ШТА-3) ☰

👤 Назначения 0/2

Действия с заявкой

### 3.5. Действия с заявкой

Для того, чтобы совершить какое-либо действие с заявкой, необходимо на странице детальной информации нажать на кнопку “Действия с заявкой”:

🇷🇺 Информация о заявке: 191459995 ↻

📄 Информация о клиенте

📍 Информация об адресе

🏠 Информация о ТКД ↻

👤 Назначения 0/1

Действия с заявкой

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Описание функциональных характеристик ПО «АМУР»
Версия	№1 от «03» апреля 2023 г.



АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496

Откроется новая страница, где вы можете увидеть краткую информацию о заявке и поле выбора действия:

В данном поле можно выбрать следующие действия:

Действие “Комментировать”

Выбрав действие “Комментировать”, можно оставить комментарий в системе заказчика. Текст можно ввести с клавиатуры “от руки” или выбрать один из предложенных шаблонов нажав на кнопку “Шаблоны”. После окончания ввода, необходимо нажать на кнопку “Сохранить”. Комментировать можно заявки, находящиеся в любом статусе в системах заказчика.

Действие “Выполнено”

После окончания работы над заявкой завершающим этапом будет выполнение следующих действий:

- Оставить комментарий о проделанной работе
- Перевести заявку в статус “Закрото” в системах Заказчика
- Указать ТМЦ, использованные для выполнения работ по заявке

Все эти этапы объединены в одном действии “Выполнено”. Данное действие доступно только для заявок, находящихся в статусе “Открыта” или “Отложена”.

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Описание функциональных характеристик ПО «АМУР»
Версия	№1 от «03» апреля 2023 г.



АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496

**191459995** Заявка на подключение

📍 [Скрытый адрес]

**Статус HD:** Заявка **Открыта**

**наряд:** Не создана

Выполнено ▾

### 3.6. Обратный звонок (CallBack)

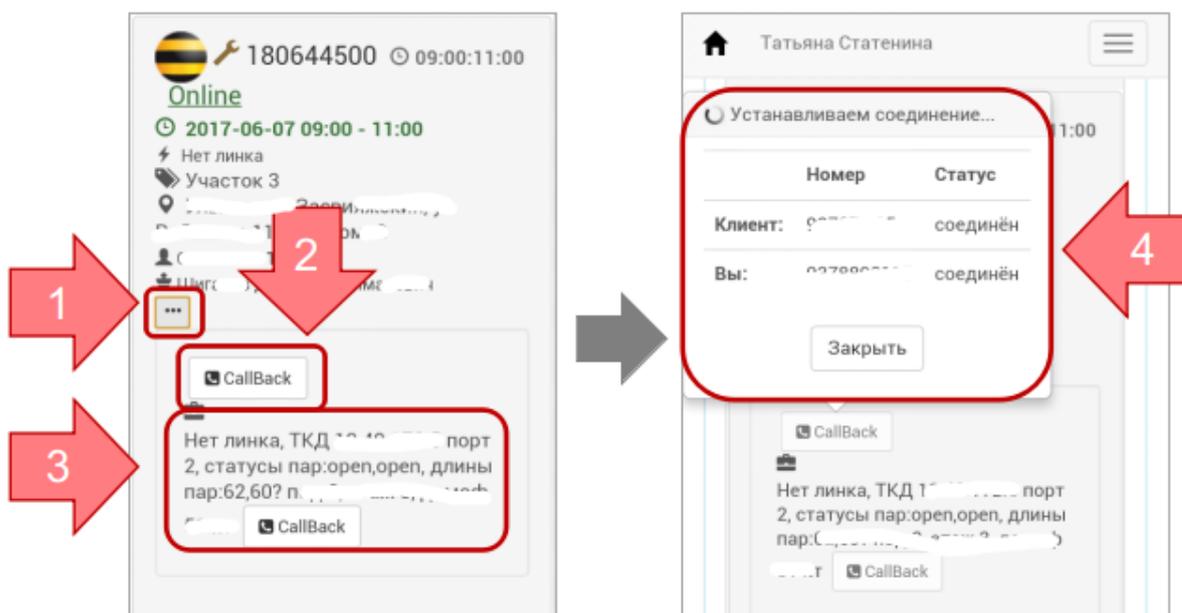
Данный функционал реализован для исключения нецелевого общения сервис-инженеров с абонентами и заключается в реализации телефонного соединения между сервис-инженером и клиентом полностью автоматически. После назначения заявки каждый номер телефона клиента, который указан в системе HelpDesk ВК, “оборачивается” в кнопку (2) **CallBack**. При этом, сам телефонный номер абонента скрывается для линейного персонала. После нажатия на кнопку обратного вызова, инициализируется запрос к системе Заказчика с передачей параметров вызова (номера сотрудника, номер абонента). Сервер Заказчика, получив номер абонента и номер сотрудника, осуществляет звонок в обе стороны и при успешном дозвоне (4), соединяет абонентов.

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Описание функциональных характеристик ПО «АМУР»
Версия	№1 от «03» апреля 2023 г.

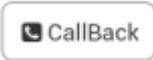


АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496



На странице детальной информации о заявке, можно увидеть кнопки CallBack, подсвеченные цветами:

-  - бесцветный (серый), означает, что звонок абоненту ещё не осуществлялся.
-  - зелёный, означает успешный звонок, т.е. до абонента дозвонились
-  - жёлтый, означает, что попытки позвонить абоненту были, но дозвонится не смогли.

Также при нажатии на кнопку CallBack откроется диалоговое окно, где можно посмотреть историю дозвона CallBack, ориентируясь по таблице статусов звонков.



Владелец	АО «НВБС»
Документ	Описание функциональных характеристик ПО «АМУР»
Версия	№1 от «03» апреля 2023 г.

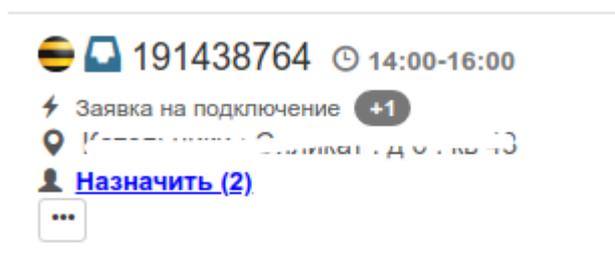


АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496

### 3.7. Назначение исполнителя на заявку

Руководитель может назначить сервис-инженера на заявку со страницы отображения списка заявок:



или со страницы детальной информации о заявке:



Рядом с надписью “Назначить”, в скобках указано максимальное количество сотрудников, которых можно назначить на выбранную заявку.

Более подробно ознакомиться с документацией по программному продукту «АМУР» могут пользователи, заключившие лицензионный договор на использование данного ПО, по ссылке: <https://amur.nvbs.ru/docs/#/>