

ПО MP-Manager:  
Мониторинг и управление  
проблемными инцидентами  
в системе ДБО-MobilPay  
  
(подробное описание)

Версия 2 (07.08.2018)

## Содержание

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ.....	3
2. МОНИТОРИНГ РАБОТЫ УС .....	6
3. УПРАВЛЕНИЕ ИНЦИДЕНТАМИ .....	31
3.1. Автоматически созданные Инциденты .....	41
3.2. Ручное создание Инцидентов .....	49
3.2.1 Создание административных и технических Инцидентов .....	50
3.2.2 Создание инкассационных Инцидентов .....	58

## **ПРИНЯТЫЕ СОКРАЩЕНИЯ**

- ДБО — дистанционное банковское обслуживание
- ПО МР — программное обеспечение MobilPay
- УС — устройство самообслуживания
- ТО — «таймаут» — программируемая задержка выполнения действия
- Инцидент — документ, внутренняя заявка банка, на обслуживание УС
- АРМ — автоматизированное рабочее место оператора

## **1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

Основной задачей Банка является возможность предоставления услуг клиентам, в данном случае услуг, реализованных на УС под управлением ПО MobilPay.

Система управления Инцидентами обеспечивает слаженную обработку заявок на обслуживание УС всеми задействованными специалистами в технической, финансовой и административной сферах подразделениях Банка. Ведение всего спектра работ в одной системе позволяет не только сгладить потери при передаче задач от отдела к отделу, но и даёт возможность собрать такие важнейшие аналитические данные по обслуживанию, как сроки и причины простоя оборудования. На основе этой информации легко выявить проблемы в поддержке и, как следствие, поднять уровень предоставляемых клиентам услуг.

Благодаря использованию экосистемы ДБО на основе ПО MobilPay Банк может легко изменять бизнес-модель обслуживания УС в зависимости от собственных приоритетных задач. Система управления Инцидентами имеет спектр гибких настроек для изменения, как:

- Права доступа пользователей
- Количество вовлечённых отделов Банка
- Ареалы ответственности сотрудников одного отдела (филиальная система)
- Работа с подрядными организациями
- Алгоритмы обработки заявок

В ПО МР имеются 2 компонента, причастные к Мониторингу МР и управлению Инцидентами:

- серверная компонента мониторинга МР. Обеспечивает автоматическую, без участия оператора, инициацию Инцидентов (на основе таблицы «параметры нештатной ситуации – тип Инцидента»)
- мониторинг МР на рабочей станции (встроено в ПО МР-Manager). Позволяет оператору вручную обрабатывать поток событий на выбранной группе УС и инициировать Инциденты, диагностируя дополнительно нештатную ситуацию в мониторинге МР и назначая сервисные задания исполнителям.



Мониторинг ПО МР обеспечивает:

- Возможность одновременного (параллельного) наблюдения группы УС, заданной с помощью фильтра наблюдения (например, только проблемных УС и/или транзакций, требующих определённых действий данного конкретного оператора).
- Возможность распределить работу среди нескольких операторов (дежурных инженеров по эксплуатации), в частности, с учётом регионального разделения ответственности, с учётом типов УС и сервисного обслуживания и т.п.
- Отображение состояния устройств в УС и выполняемых на них операций, результатов прохождения операций (транзакций) во внешних системах, с диагностикой проблемных ситуаций и технических сбоев.
- Предоставление средств инициирования сервисных заданий и фиксации результатов их выполнения, закрытия проблем с автоматическим уходом закрытых проблемных ситуаций из наблюдаемого в мониторинге списка проблемных ситуаций.

Для повышения эффективности отображения информации в мониторинге используются максимальные сенсорные возможности оператора:

- Графическое двухмерное отображение множества УС на схематических картах в соответствии с распределением обязанностей между персоналом (операторами).
- Цветное маркирование состояния каждого УС, наличия связи и др. ситуаций.
- Быстрый переход к детальной информации (всей справочной информации об объекте, к диагностике и рекомендациям действий) о проблемном объекте с помощью простого клика на выделенный графический объект, с последующим переходом к действиям по разрешению проблемной ситуации.

Кроме того, поскольку текущая оперативная информация в мониторинге постоянно накапливается и переходит в прошлое, оператор имеет возможность на том же экране мониторинга быстро возвращаться к прошлой информации (иногда уже вчерашней или более поздней, например, при невыполненных сервисных заданиях), которая берётся уже из накопленной информации в базе данных. Таким образом, оперативный мониторинг по существу сливается с мониторингом накопленной информации по всем прошедшим транзакциям, событиям и ситуациям в системе.

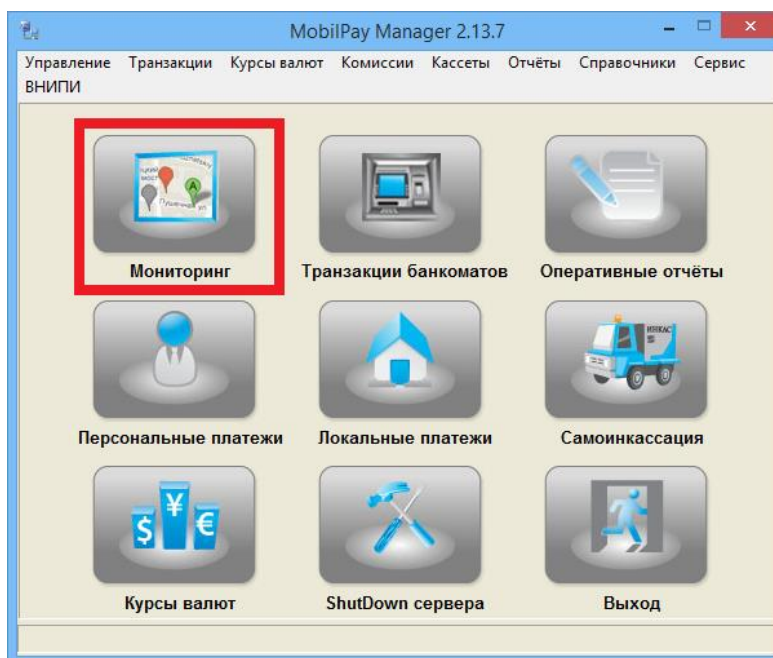
Реализуется следующая цепочка действий:

Мониторинг МР (данные о состоянии УС и др.) => фиксация события => инициирование Инцидента => определение сервисной работы => определение сервисного персонала => назначение сервисного задания => взятие сервисного задания исполнителем => отслеживание статуса выполнения сервисного задания => закрытие или не закрытие задания => возможное переназначение или назначение нового сервисного задания оператором МР => сбор статистики выполнения сервисных заданий => отчёты.

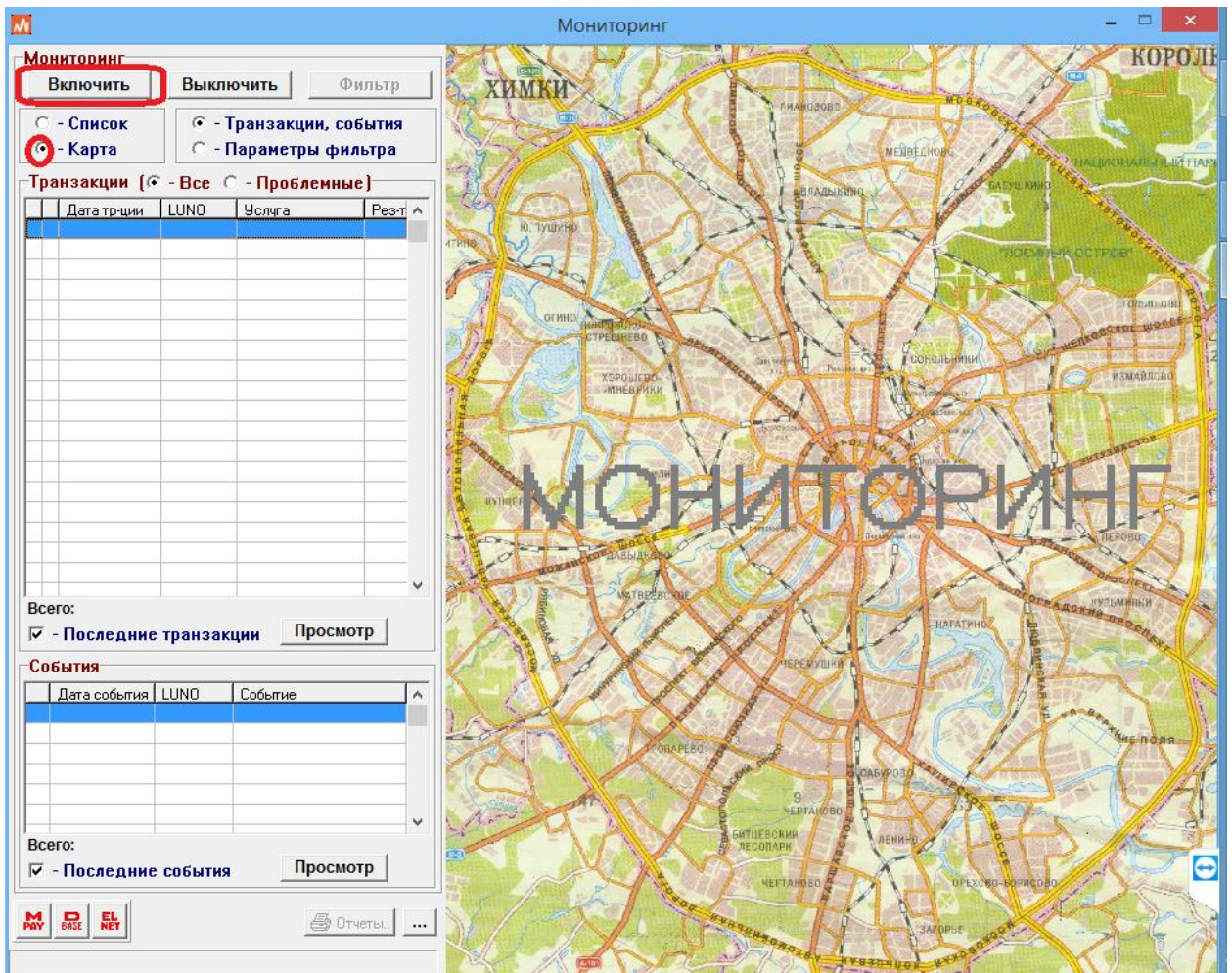
Далее описывается интерфейс компонент «Мониторинг» и «Управление инцидентами» ПО МР-Manager.

## 2. МОНИТОРИНГ РАБОТЫ УС

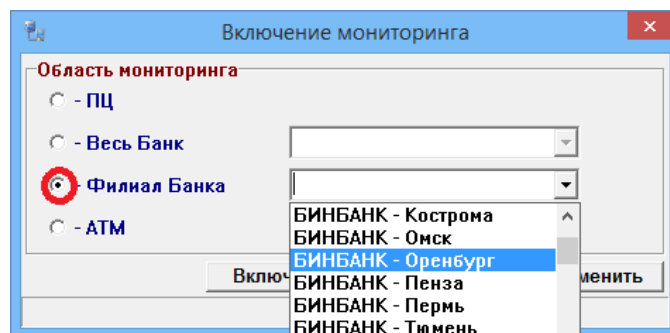
После ввода пароля и входа в систему на стартовом экране *MP-Manager* выбираем утилиту «Мониторинг»:



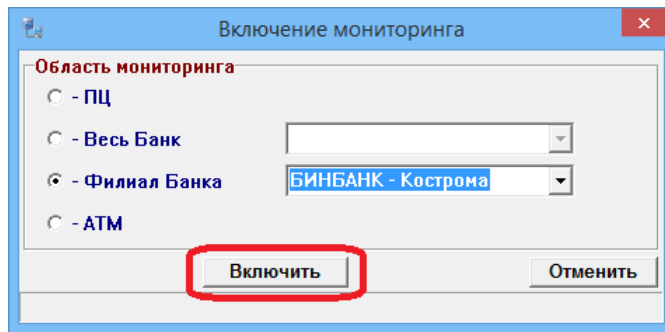
В открывшемся окне *Мониторинг* (по умолчанию включён режим «Карта») нажимаем «Включить»:



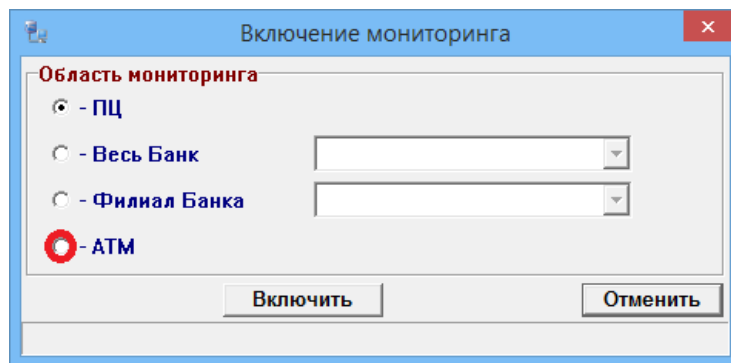
В ответ на экран выводится окно выбора ареала (области) мониторинга, в котором нужно отметить доступные варианты, например «Филиал Банка»:



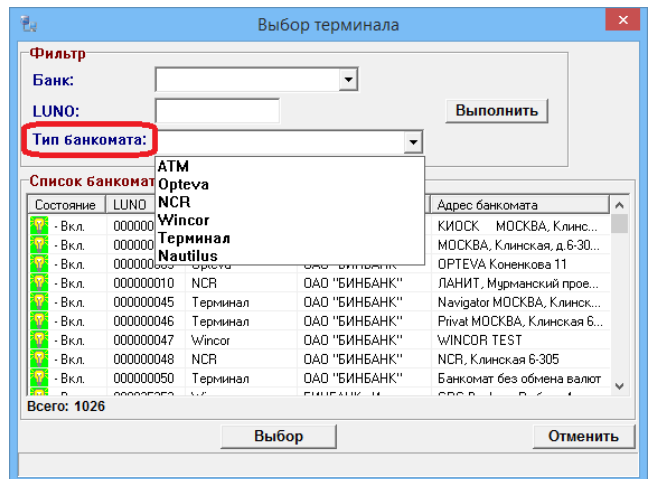
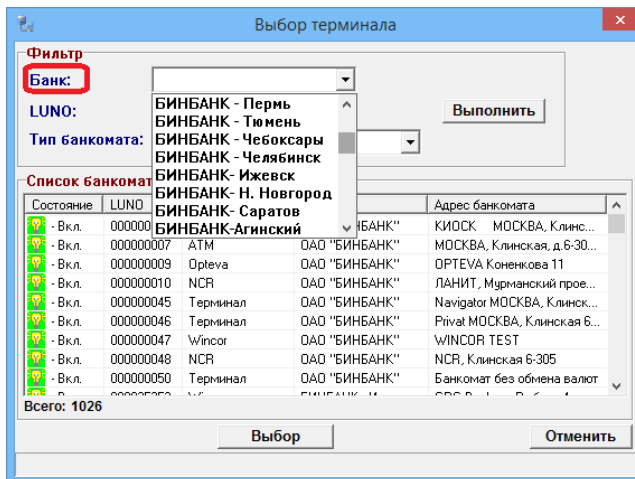
и, затем, запустить мониторинг кнопкой «Включить»:



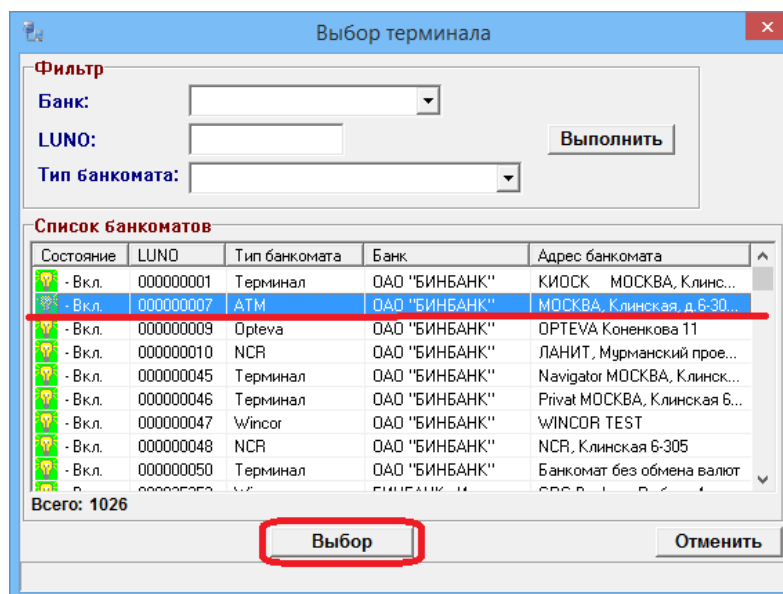
При выборе пункта «УС»:



на экран выводится дополнительное окно, позволяющее выбрать конкретное УС из списка, отфильтрованного по местоположению, номеру (или части номера) LUNO, либо типу УС:



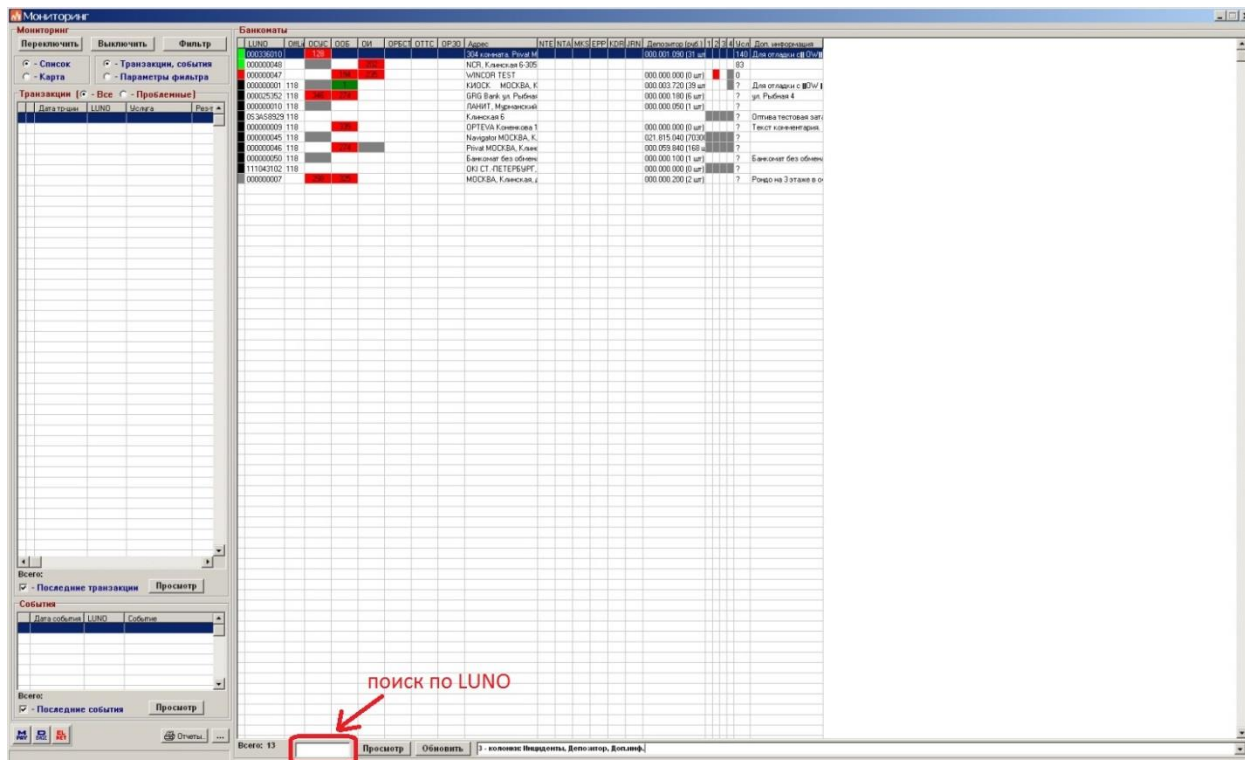
Для подтверждения выбора конкретного УС необходимо нажать кнопку «Выбор»:



Произведя выбор УС, подлежащих мониторингу, система возвращает нас на экран [Мониторинг](#), в правой части которого теперь отражаются (на карте или списке) выбранные УС с цветовыми флажками, позволяющими наглядно видеть их текущий статус:

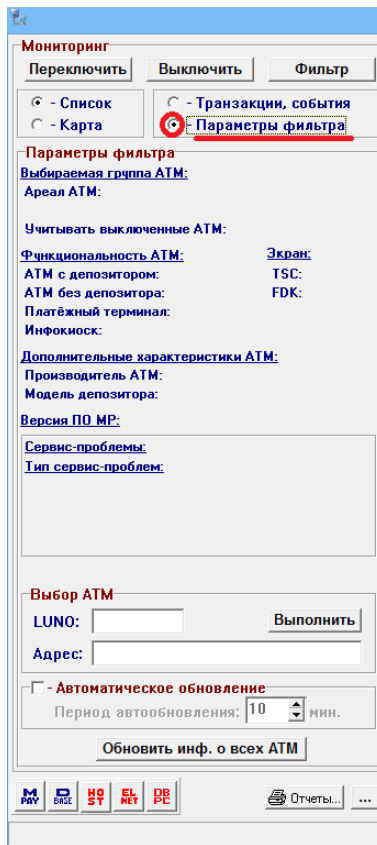
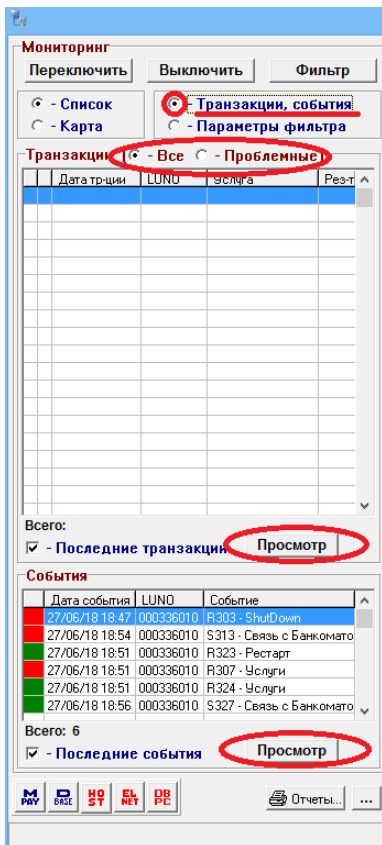
Цвет флажка	Состояние УС
чёрный	нет связи
серый	информация ещё не получена
жёлтый	проблема УС
красный	серьёзная проблема УС
зелёный	клиентское обслуживание
синий	проводится сервисное или инкассационное обслуживание УС





Поле поиска по LUNO работает инкрементально – в процессе ввода цифр, из списка выбираются и «подсвечиваются» те УС, в LUNO которых присутствует вводимое сочетание цифр. Это позволяет быстро выбрать из длинного списка требуемое УС.

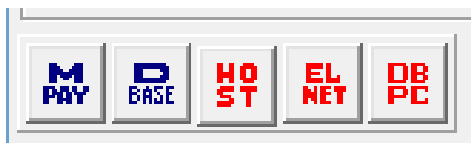
В левой же части окна могут отображаться, по выбору оператора, либо списки транзакций (всех или только проблемных) и события по выбранным УС, либо параметры фильтра УС, находящихся в мониторинге:



**ВАЖНО:**

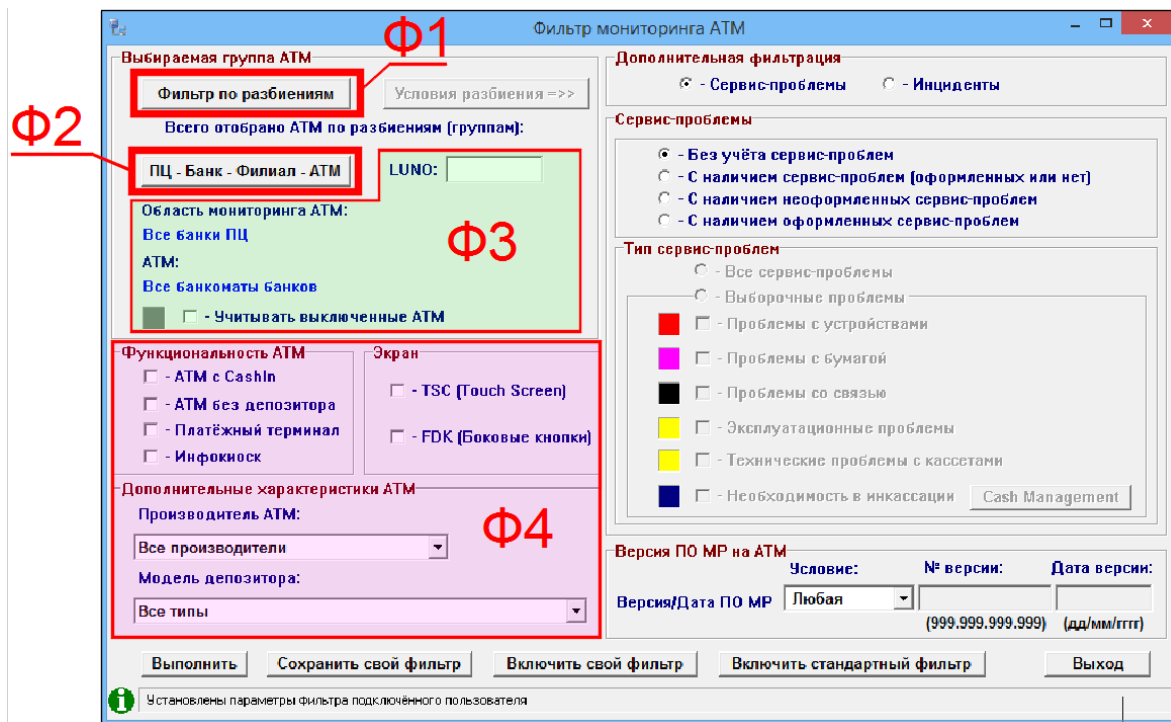
- Поле «Luno» в группе выбора ATM требует заполнения всех 9 знаков для осуществления фильтрации
- Поле «Адрес» работает инкрементально.
- При выставлении «Автоматического обновления» списка фильтрации, он будет обновляться в режиме Online
- Кнопка «Обновить инф. о всех ATM» обновит список фильтрации вручную. Не работает при выставленном «Автоматическом обновлении»

В нижнем левом углу экрана *Мониторинг* расположены пять индикаторов, отображающих изменение цвета наличие связи с серверами банка, хоста, биллинговых систем. В рассматриваемом случае индикаторы показывают наличие связи с сервером MobilPay, Базой данных (иконки подсвечены синим) и отсутствие связи с Host Open Way, ElexNet, Db PC (иконки красные):

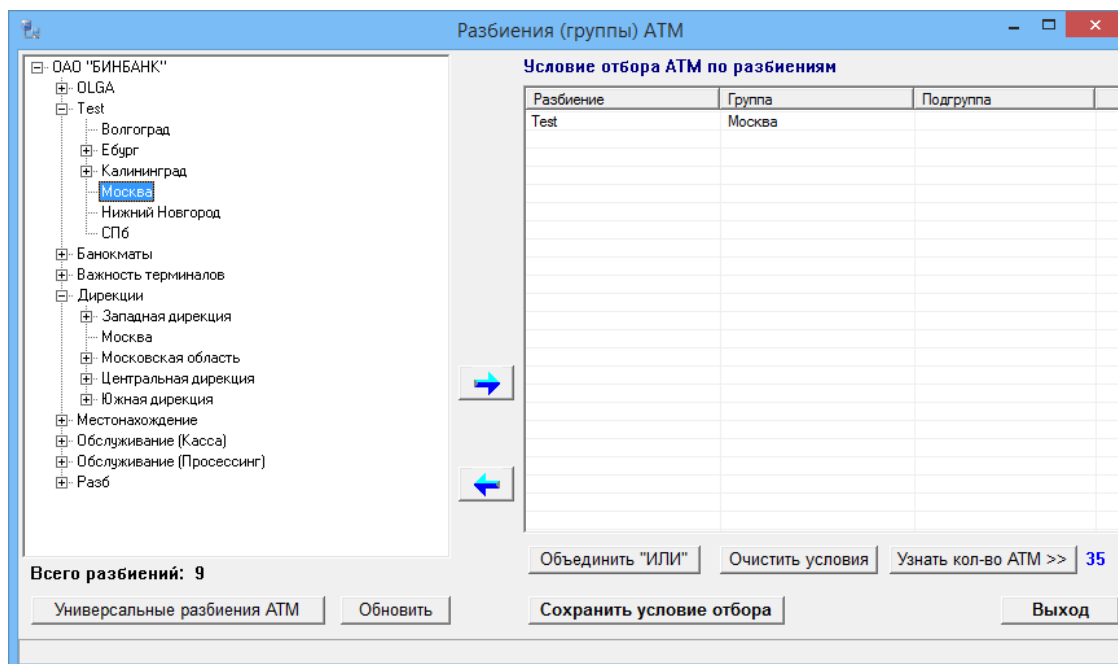


В утилите предусмотрена возможность гибко настраивать фильтры для отображения в мониторинге нужной группы УС.

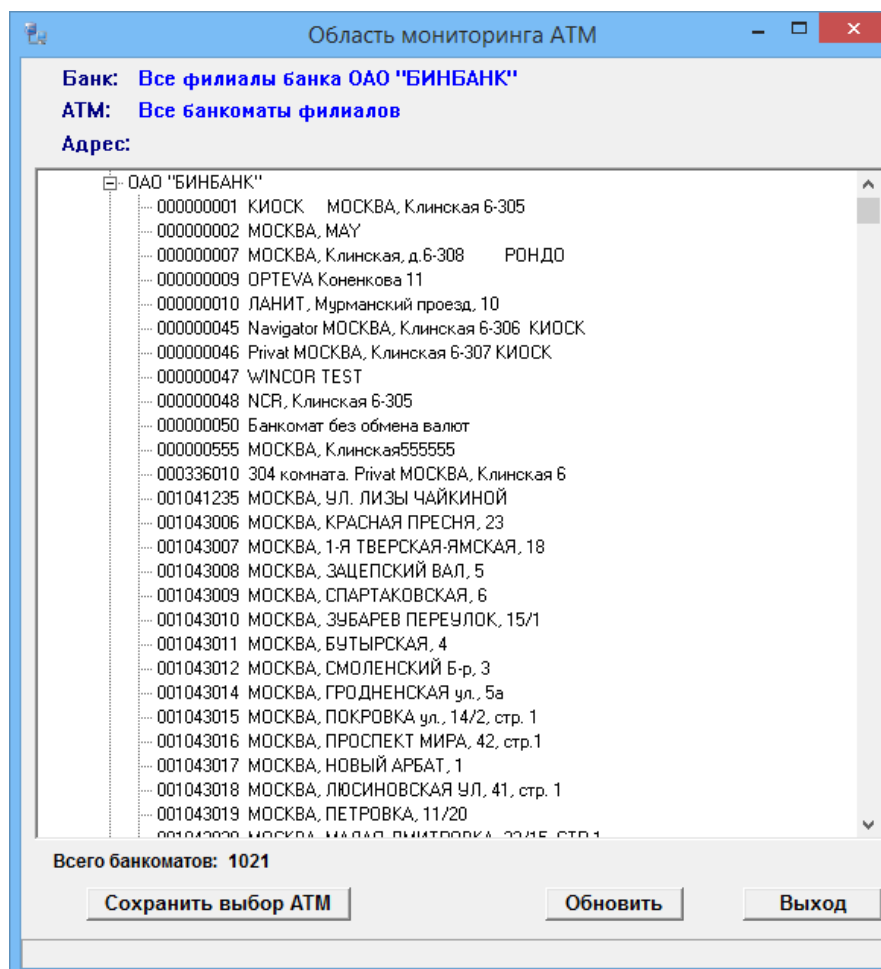
Нажатие на кнопку «Фильтр» на экране *Мониторинг* открывает окно *Фильтр мониторинга УС*, где можно задать параметры фильтра группы УС. Окно скомпоновано так, что управляющие элементы в левой части отвечают за выбор, непосредственно, по типам УС, а в правой — по событиям:



При нажатии кнопки «Фильтр по разбиениям» (Ф1) происходит переход к окну *Разбиения (группы) УС* :

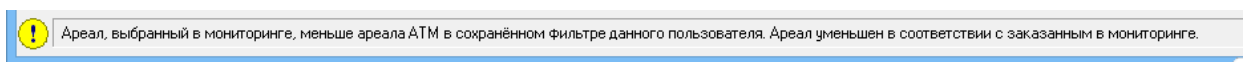


При нажатии кнопки «ПЦ – Банк – Филиал – УС» (Ф2) происходит переход к окну *Область мониторинга УС* :



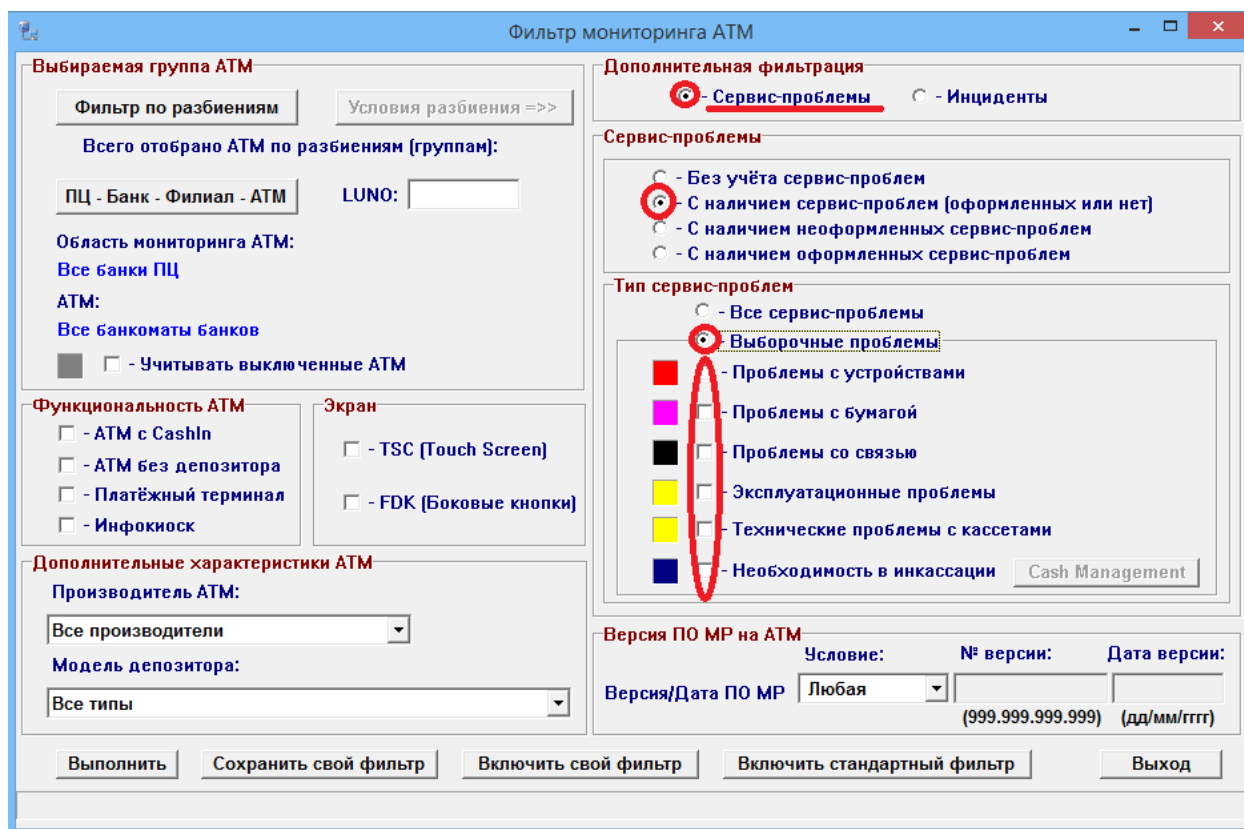
Выбранные параметры области мониторинга отображаются в поле (Ф3).

Для информации внизу окна *Фильтр мониторинга УС*, предусмотрена строка предупреждения с семафором "I", меняющим цвет в случае конфликта фильтров:



Остальные параметры УС для фильтра выбираются оператором путём проставления «галочек» напротив нужных пунктов и выбора соответствующих строк выпадающих списков (Ф4).

Установка параметров фильтра по событиям осуществляется соответствующими «радио-кнопками» в правой части окна *Фильтр мониторинга УС*, а также выбором соответствующих строк выпадающих списков:



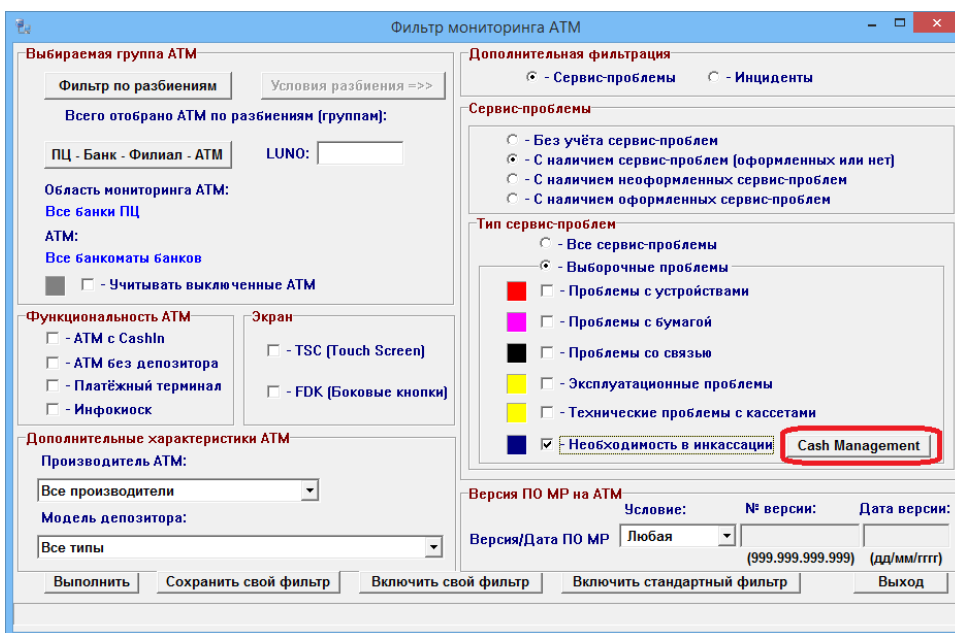
Мониторинг по сервис проблемам может использоваться для ручного инициирования Инцидентов на начальном этапе внедрения управления Инцидентами.

В этом случае, если в заданном ареале наблюдаемых УС все они работают без выбранных проблем, то на экране *Мониторинг* (справа) список отображаемых УС пуст. Если на УС из заданного ареала возникают проблемы, эти УС появляются в списке в правой части экрана вместе с указанием цветными маркерами сбоев конкретных устройств, состояния кассет, связи и др. ситуаций, которые оператор задаёт с помощью фильтра.

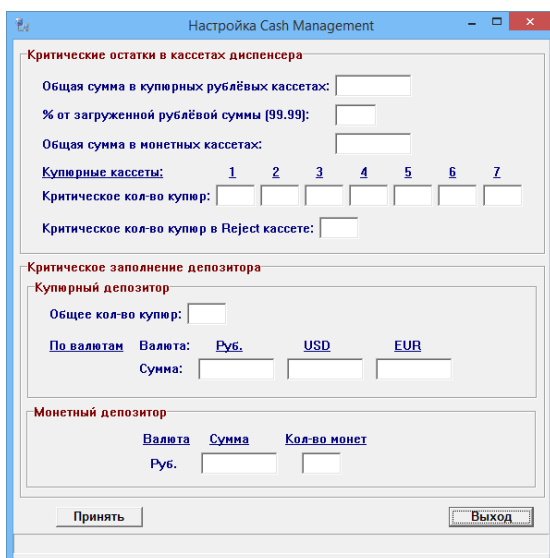
Для каждого такого УС данный оператор (дежурный инженер) должен вручную оформить Инцидент (т.е. назначить сервисные задания конкретным специалистам или обслуживающей УС сервисной организации).

В дальнейшем, в процессе интеграции системы, большая часть Инцидентов будет генерироваться автоматически, а потребность в мониторинге по сервис проблемам (без учёта Инцидентов) будет снижаться.

Для возможности гибкой настройки сервис-проблемы «Необходимость в инкассации» в окне «*Фильтр мониторинга*» предусмотрена кнопка «Cash Management».



По нажатию кнопки осуществляется переход к окну настройки критических параметров депозитора и диспенсера, по достижению которых УС будет отображаться в мониторинге с сервис-проблемой «Необходимость в инкассации».



При выборе фильтрации по Инцидентам, выбор осуществляется по типам, назначенным отделам и текущим статусам:

Фильтр мониторинга АТМ

Выбираемая группа АТМ

Фильтр по разбиениям    Условия разбиения =>>

Всего отобрано АТМ по разбиениям (группам):

ПЦ - Банк - Филиал - АТМ    LUNO:

Область мониторинга АТМ:  
Все банки ПЦ

АТМ:  
Все банкоматы банков

- Учитывать выключенные АТМ

Функциональность АТМ

- АТМ с CashIn  
 - АТМ без депозитора  
 - Платёжный терминал  
 - Инфокиоск

Экран

- TSC (Touch Screen)  
 - FDK (Боковые кнопки)

Дополнительные характеристики АТМ

Производитель АТМ:  
Все производители

Модель депозитора:  
Все типы

Дополнительная фильтрация

- Сервис-проблемы     - Инциденты

Инциденты

Учёт/оформление инцидентов

- без учёта инцидентов  
 - с учётом инцидентов  
 - неоформленные инциденты

Характеристики инцидентов

Тип: Любой

Отдел: Любой  
Административный  
Инкассационный  
Технический

Статус: Любой

Версия ПО МР на АТМ

Условие:    № версии:    Дата версии:

Версия/Дата ПО МР    Любая    (999.999.999.999)    (дд/мм/гггг)

Выполнить    Сохранить свой фильтр    Включить свой фильтр    Включить стандартный фильтр    Выход

Фильтр мониторинга АТМ

Выбираемая группа АТМ

Фильтр по разбиениям    Условия разбиения =>>

Всего отобрано АТМ по разбиениям (группам):

ПЦ - Банк - Филиал - АТМ    LUNO:

Область мониторинга АТМ:  
Все банки ПЦ

АТМ:  
Все банкоматы банков

- Учитывать выключенные АТМ

Функциональность АТМ

- АТМ с CashIn  
 - АТМ без депозитора  
 - Платёжный терминал  
 - Инфокиоск

Экран

- TSC (Touch Screen)  
 - FDK (Боковые кнопки)

Дополнительные характеристики АТМ

Производитель АТМ:  
Все производители

Модель депозитора:  
Все типы

Дополнительная фильтрация

- Сервис-проблемы     - Инциденты

Инциденты

Учёт/оформление инцидентов

- без учёта инцидентов  
 - с учётом инцидентов  
 - неоформленные инциденты

Характеристики инцидентов

Тип: Любой

Отдел: Любой  
Процессинг  
Касса  
Инкассация  
Розничный бизнес  
Отдел телекоммуникаций  
Служба Безопасности  
Касса7

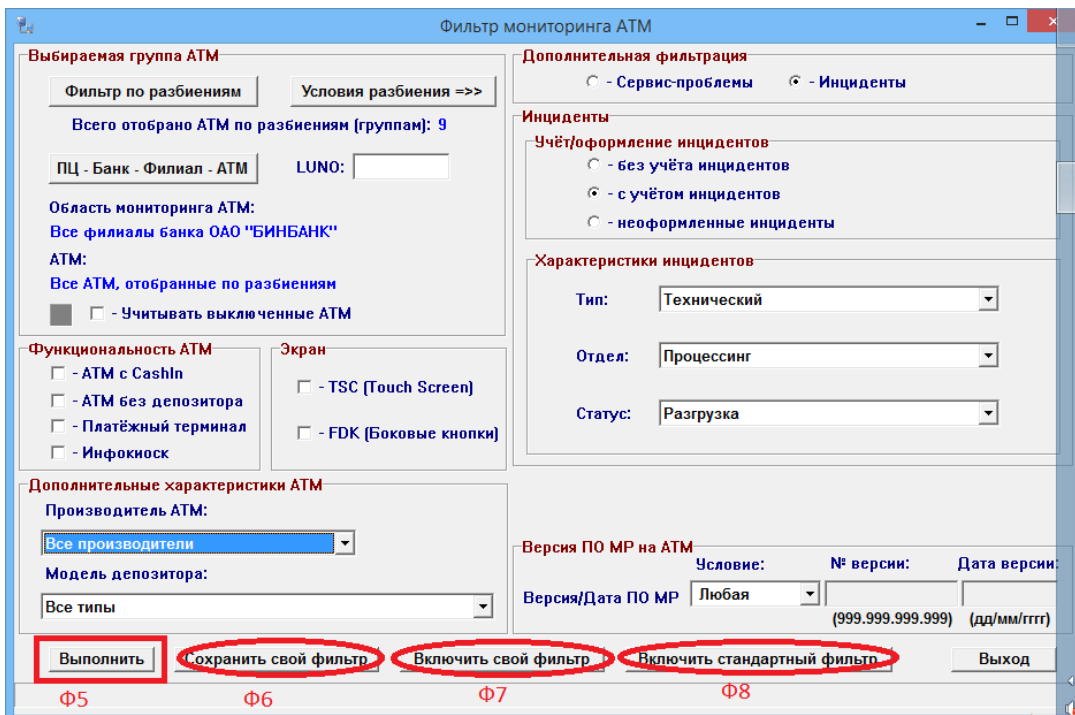
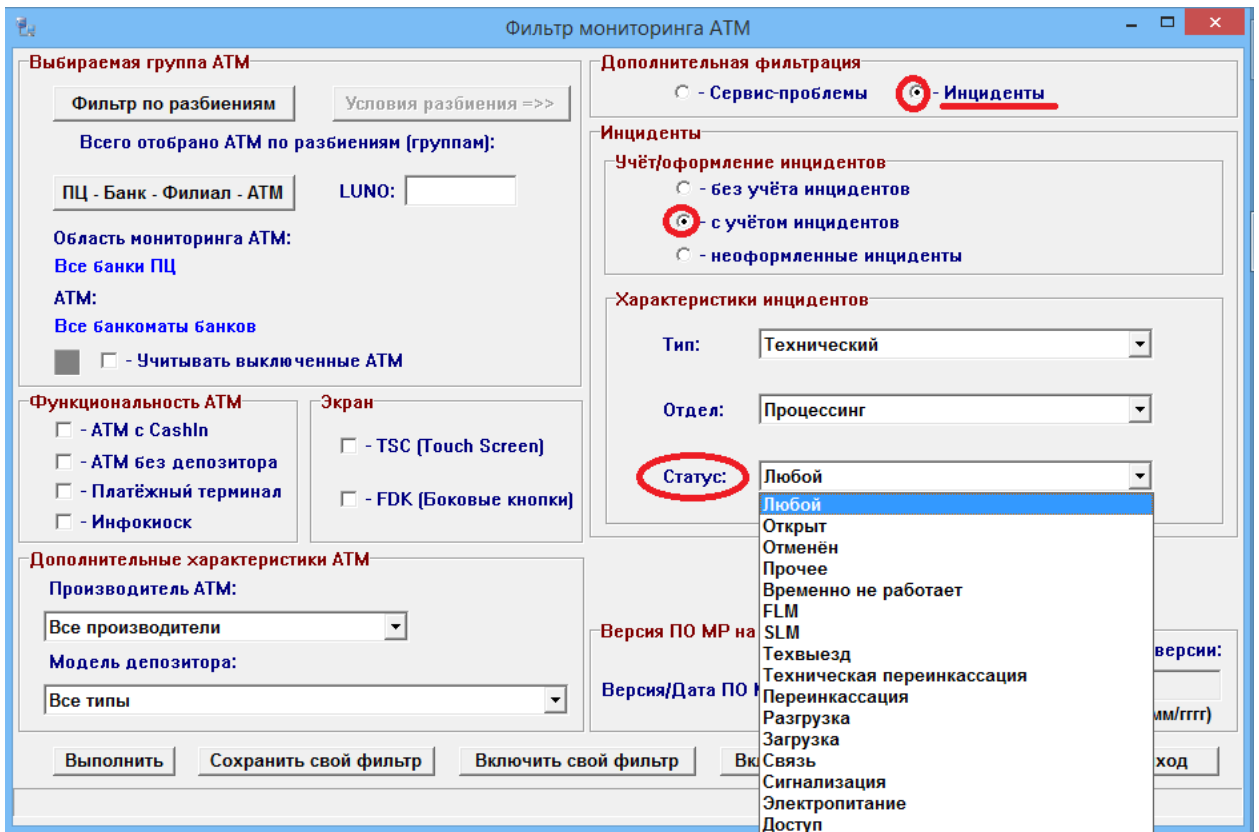
Статус: Любой

Версия ПО МР на АТМ

Условие:    № версии:    Дата версии:

Версия/Дата ПО МР    Любая    (999.999.999.999)    (дд/мм/гггг)

Выполнить    Сохранить свой фильтр    Включить свой фильтр    Включить стандартный фильтр    Выход



Предусмотрена возможность сохранить выбранные параметры фильтра в качестве шаблона кнопкой «Сохранить свой фильтр» (Ф6).

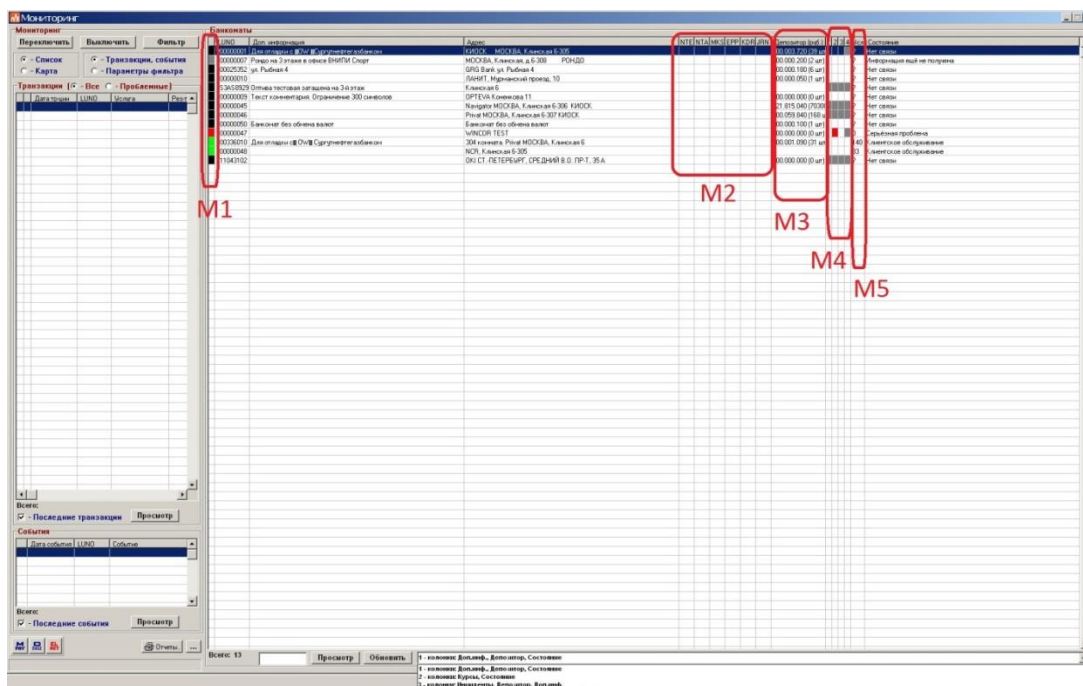
В данном случае фильтр будет сохранен для конкретного пользователя МР, на конкретном компьютере.

Кнопками «Включить свой фильтр» (Ф7) и «Включить стандартный фильтр» (Ф8) можно выбрать фильтр из списка ранее созданных.

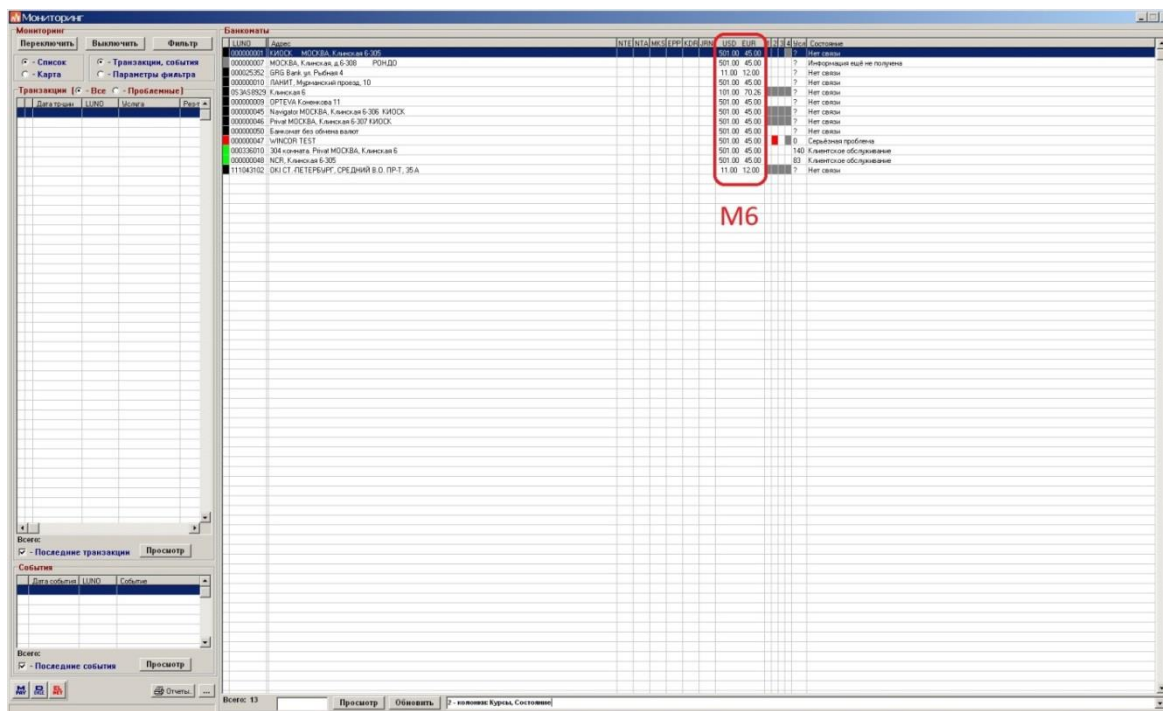
Для применения выбранных параметров фильтра следует нажать на кнопку «Выполнить» (F5), после чего происходит возврат на главный экран мониторинга.

Для удобства работы предусмотрен выбор из трёх вариантов отображения списка УС, осуществляемый с помощью выпадающего меню в нижней части экрана мониторинга:

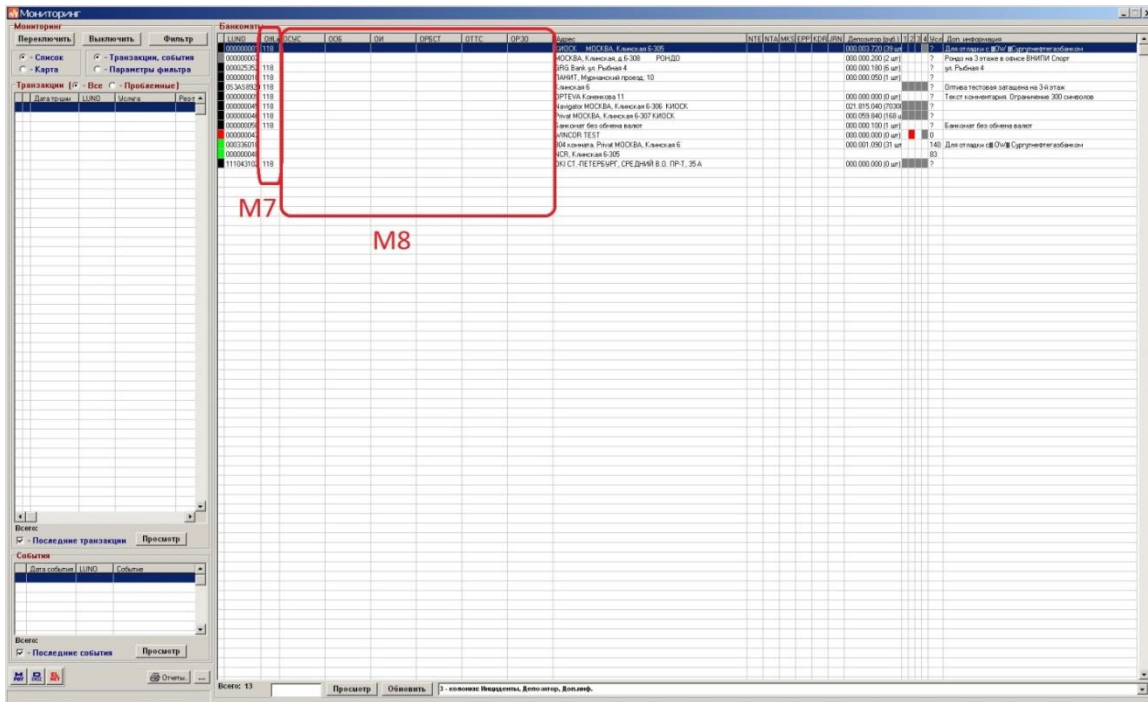
- 1 - колонки: *Доп.инфо, Депозитор, Состояние*



- 2 - колонки: *Курсы, Состояние*



- 3 - колонки: Инциденты, Депозитор, Доп. инф.



При желании оператор всегда может отрегулировать ширину столбца «под себя». Для облегчения контроля и повышения наглядности применяются цветные маркеры состояния — т.н. «Семафоры».

Пояснения к столбцам списка даны ниже:

Графа **M1** — «Семафор» состояния УС:

Цвет маркера	Состояние УС
чёрный	нет связи с УС
серый	информация еще не получена – УС после перезагрузки сервера ни разу не вышло на связь и, соответственно, не сообщило о своём состоянии.
жёлтый	некритичная проблема УС (например, приближается заполнение или опустение кассеты, или одна или несколько кассет не работают, или дверца не закрыта и т.п.)
красный	серьезная проблема УС (например, технические проблемы с оборудованием, нет связи с хостом, все кассеты не работают)
зелёный	УС исправно обслуживает клиентов
синий	производится инкассаторское или сервисное обслуживание УС

Графы **M2** — «Семафор» состояния отдельных устройств УС (при возникновении проблемы становится красным):

- NTE – проблема депозитора купюр
- NTA – проблема диспенсера купюр

- MKS – проблема считывателя карт
- EPP – проблема шифрующей клавиатуры
- KDR – проблема чекового принтера
- JRN – проблема журнального принтера
- \*BCS – сканнер QR или штрих кодов — статус показывается только в окне «Информация о банкомате»
- \*TRS – оснастка XFS (закрытие дверей, подсветка) — статус показывается только в окне «Информация о банкомате»

Графа **M3** — Депозитор (руб.) – сумма принятых УС наличных денег в депозиторную кассету, с указанием количества купюр

Графы **M4** — Кассеты диспенсера — цветовые маркеры показывают состояние пикеров кассет:

- красный маркер – ошибка (или заблокирована XFS)
- белый – кассета в работе
- серый – кассета не установлена
- жёлтый – кассета заканчивается или пуста

В случае выхода из строя или переполнения Reject кассеты происходит одновременная блокировка всех кассет.

Графа **M5** — Услуги — цифра в графе показывает количество услуг, предоставляемых УС клиентам в данный момент

Графа **M6** — USD/EUR — отображаются курсы обмена валют, заданные для конкретного УС

Графа **M7** — OffLine — если связь с УС отсутствует, то в данной графе будет стоять количество т.н. «сквозных» (рабочих + нерабочих) часов без связи. Счет начинается с первого полного часа и «обнуляется» при выходе УС на связь.

Графы **M8** — отображаются отделы Банка, на которые назначаются созданные Инциденты. Цифры в столбцах показывают количество рабочих часов (будние дни с 9-18 без учета праздников) с момента создания Инцидента или переназначения его с одного отдела на другой. При этом цветовое маркирование происходит в зависимости от времени, прошедшего с возникновения проблемы по стандартам SLA:

- серый – Инциденту не назначен сотрудник
- зелёный – до 12 РАБОЧИХ часов со времени оформления заявки
- жёлтый – 12...24 часа
- красный – свыше 24 часа

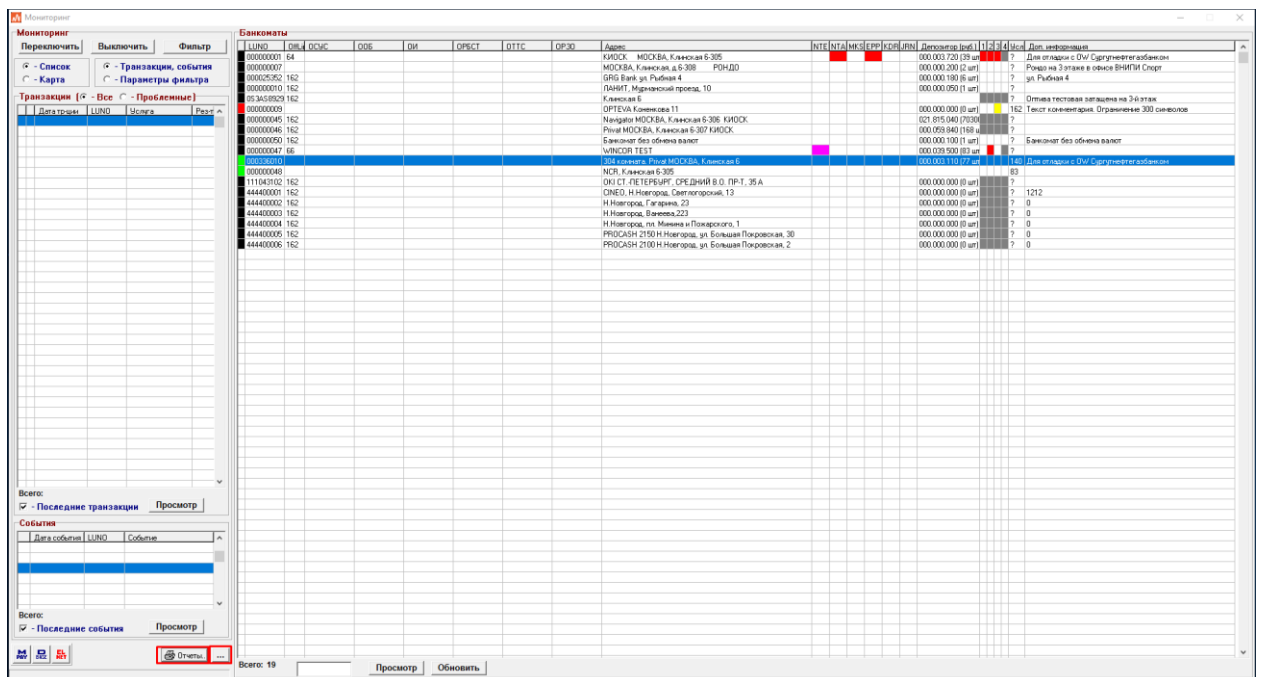
## Примечание:

Наименование отделов здесь приведены в условных аббревиатурах:

- ОСУС – отдел сопровождения УС (он же отдел «Процессинг» в утилите Управление Инцидентами)
- ООБ – отдел обслуживания банкоматов (он же отдел «Касса» в утилите Управление Инцидентами)
- ОИ – отдел инкассации (он же отдел «Инкассация» в утилите Управление Инцидентами)
- ОРБСТ – отдел развития банкоматной сети и ТСО (терминалов самообслуживания) (он же отдел «Розничный бизнес» в утилите Управление Инцидентами)
- ОТТС – отдел телекоммуникаций и связи (он же отдел «Телекоммуникации» в утилите Управление Инцидентами)
- ОРЗО – отдел по защите объекта (он же отдел «Служба безопасности» в утилите Управление Инцидентами)

При внедрении системы в банке количество и название аббревиатур отделов может меняться.

Важной функцией инструмента мониторинга является возможность генерации отчетов, для чего внизу правой части окна предусмотрены заблокированные кнопки «Отчёты» и «...»:

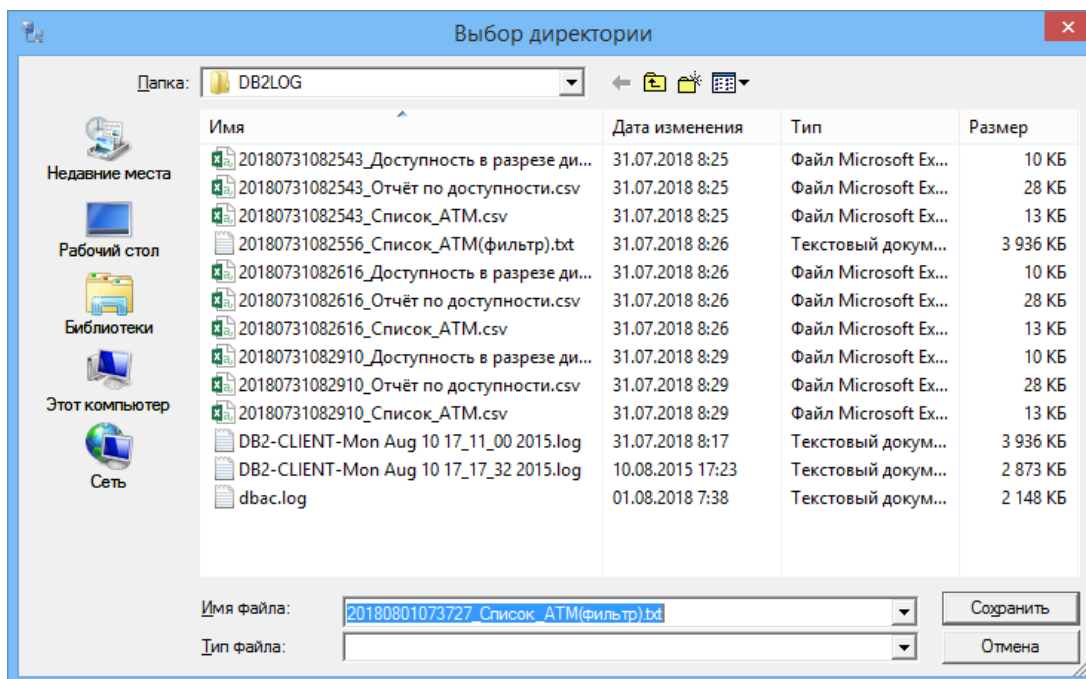


По нажатию кнопки «Отчёты» в выбранной директории формируются 3 файла формата .csv :

- 20180801074110\_Список\_ATM
- 20180801074111\_Доступность в разрезе дирекций

– 20180801074111\_Отчёт по доступности

По нажатию кнопки «...» в выбранной директории формируется файл формата .txt типа 20180801073727\_Список\_АТМ(фильтр):

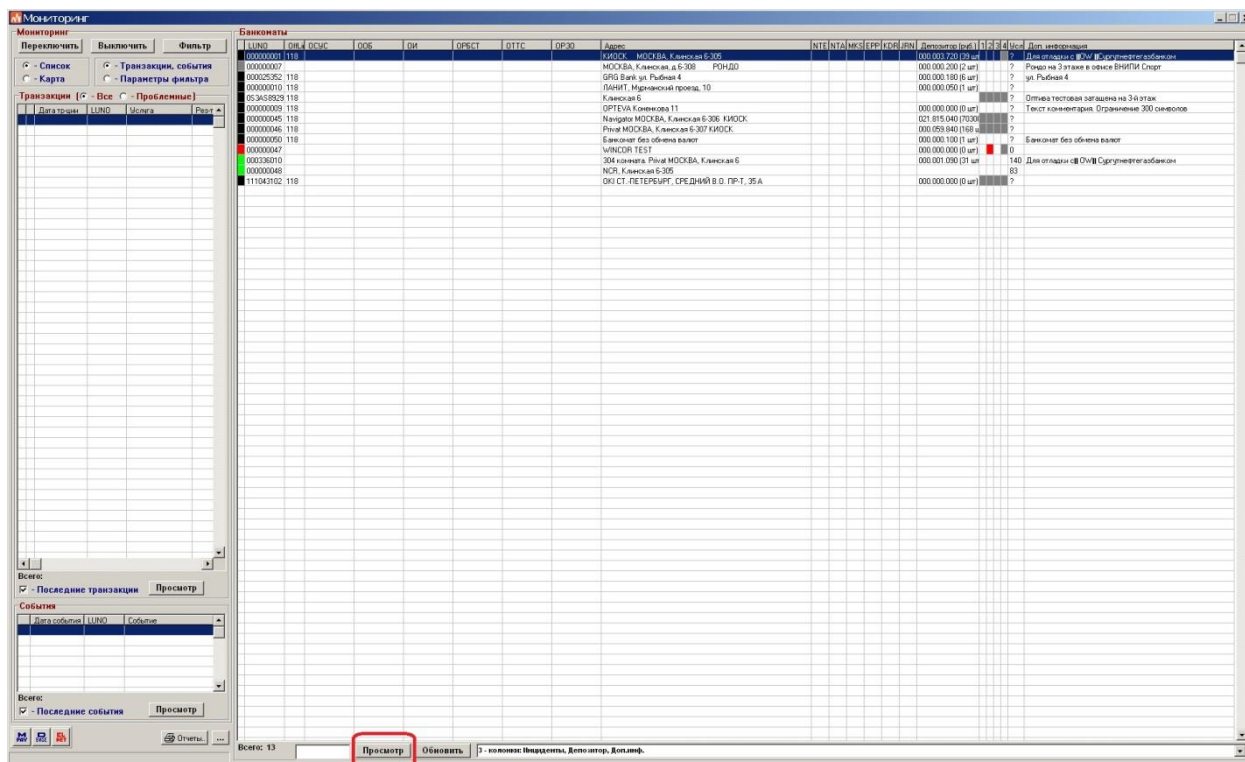


Сгенерированные файлы используются при работе с утилитой MP Manager «Отчёты».

**Примечание:**

*В имена файлов вставляются автоматически формируемые префиксы вида «ГГГГ.ММ.ДД.ЧЧ.ММ.СС»*

Для просмотра подробной информации по конкретному УС следует выбрать его в списке и нажать внизу экрана *Мониторинг* кнопку «Просмотр»:



после чего осуществляется переход на экран [Информация о банкомате](#) с вкладками:

- вкладка «Услуги/Устройства» — представлена подробная информация по подключенным услугам УС, а также показаны статусы отдельных устройств с указанием кодов ошибок и их расшифровкой:

Информация о банкомате (WinCor)

ЛУНО: 00000047 Адрес: WINCOR TEST Банк: ОАО "БИНБАНК" Включён

Услуги / Устройства Счётчики купюр Транзакции / События Проблемы Сервис-проблемы Инциденты

**Услуги банкомата**

Меню	Id	Услуга	Статус	Дата статуса	
<input type="checkbox"/>	Нет	1	Покупка валюты	2 Срабатывание ...	17/05/18 18:57
<input type="checkbox"/>	Нет	7	Пополнение СКС	4 Сбой устройств	29/05/18 11:32
<input checked="" type="checkbox"/>	Да	13	Выдача наличных	0 Услуга действ...	18/05/18 12:43
<input checked="" type="checkbox"/>	Да	14	Баланс	0 Услуга действ...	17/05/18 18:57
<input checked="" type="checkbox"/>	Да	15	Выписка	0 Услуга действ...	17/05/18 18:57
<input checked="" type="checkbox"/>	Да	16	МТС по карте	0 Услуга действ...	17/05/18 18:57
<input checked="" type="checkbox"/>	Да	17	Билайн по карте	0 Услуга действ...	17/05/18 18:57
<input checked="" type="checkbox"/>	Да	18	Мегафон-Москва ...	0 Услуга действ...	17/05/18 18:57
<input checked="" type="checkbox"/>	Да	23	МТС наличными	0 Услуга действ...	18/05/18 10:48
<input checked="" type="checkbox"/>	Да	24	Билайн наличными	0 Услуга действ...	18/05/18 10:48
<input checked="" type="checkbox"/>	Да	25	Мегафон-Москва ...	0 Услуга действ...	18/05/18 10:48
<input checked="" type="checkbox"/>	Да	30	Квартплата по ка...	0 Услуга действ...	17/05/18 18:57
<input checked="" type="checkbox"/>	Да	31	МГТС по карте	0 Услуга действ...	17/05/18 18:57
<input checked="" type="checkbox"/>	Да	35	МГТС наличными	0 Услуга действ...	18/05/18 10:48
<input checked="" type="checkbox"/>	Да	36	НТВ+ по карте	0 Услуга действ...	17/05/18 18:57
<input checked="" type="checkbox"/>	Да	37	НТВ+ наличными	0 Услуга действ...	18/05/18 10:48
<input type="checkbox"/>	Нет	40	Персональные пл...	4 Сбой устройств	29/05/18 11:32
<input checked="" type="checkbox"/>	Да	42	Скайлинк-Москва ...	0 Услуга действ...	17/05/18 18:57
<input checked="" type="checkbox"/>	Да	43	КомкорТВ по карте	0 Услуга действ...	17/05/18 18:57
<input checked="" type="checkbox"/>	Да	44	КосмосТВ по карте	0 Услуга действ...	17/05/18 18:57
<input checked="" type="checkbox"/>	Да	46	Скайлинк-Москва	0 Услуга действ...	18/05/18 10:48
<input checked="" type="checkbox"/>	Да	47	АКАДО наличными	0 Услуга действ...	18/05/18 10:48
<input checked="" type="checkbox"/>	Да	48	КосмосТВ наличн...	0 Услуга действ...	18/05/18 10:48
<input checked="" type="checkbox"/>	Да	45	Смартс-Волгоград...	0 Услуга действ...	17/05/18 18:57
<input checked="" type="checkbox"/>	Да	49	Смартс-Волгоград...	0 Услуга действ...	18/05/18 10:48
<input type="checkbox"/>	Нет	50	Досрочное погаш...	4 Сбой устройств	29/05/18 11:32
<input checked="" type="checkbox"/>	Да	51	СТРИМ по карте	0 Услуга действ...	17/05/18 18:57
<input checked="" type="checkbox"/>	Да	52	СТРИМ наличными	0 Услуга действ...	18/05/18 10:48

Всего: 257

**Курсы валют**

	USD	EUR
Курс покупки:	501,00 руб.	45,00 руб.
Курс продажи:	9,90 руб.	40,00 руб.
Дата установки курсов: 28/05/2018 13:10		

**Устройства банкомата**

Устройство	Дата	Коды ошибки		
		Appr	Код1	Код2
NTE Депозитор	17/05/18 18:56	0	0	0
NTA Диспенсер	18/05/18 12:43	0	0	0
MKS Card Reader	17/05/18 18:56	0	0	0
EPP Клавиатура	17/05/18 18:56	0	0	0
KDR Чек-принтер	29/05/18 11:32	0	2	119
JRN Журн.принтер	17/05/18 18:56	0	0	0
TRS Система	17/05/18 18:56	1	0	0

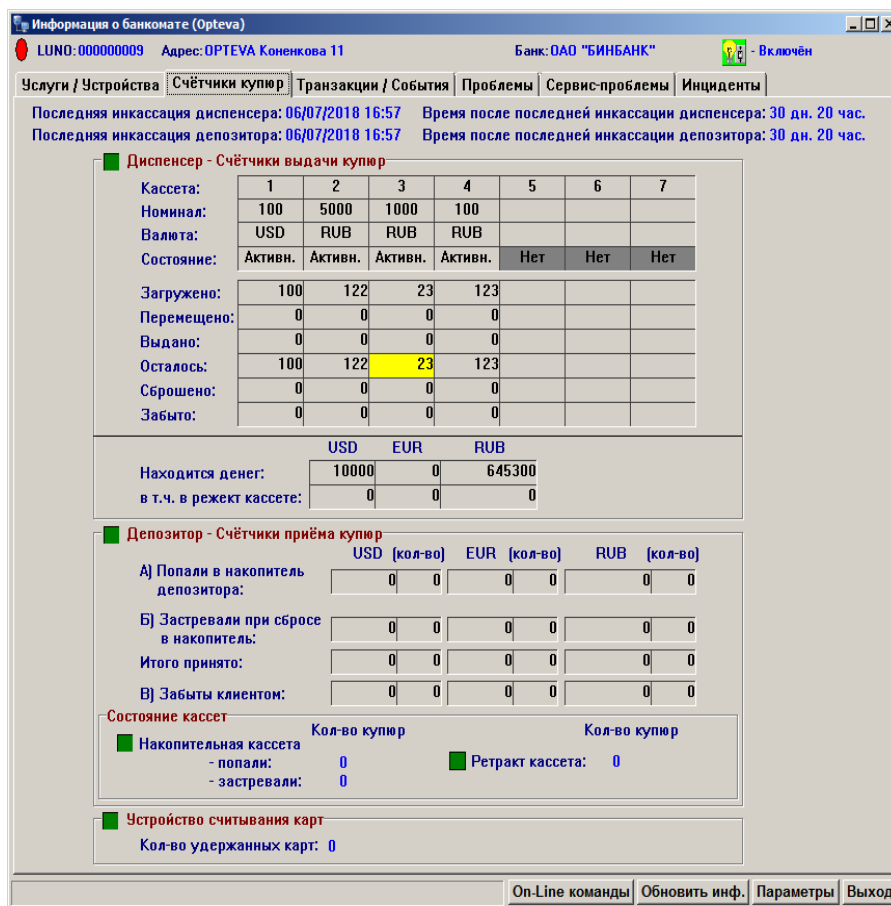
**Коды ошибки (русский язык):**

**Коды ошибки (английский язык):**

Код = 119  
WFS\_ERR\_PTR\_MEDIAJAMMED The media is jammed.  
Operator intervention is required.

Op-Line команды | Обновить инф. | Параметры | Выход

- вкладка «Счётчики купюр» — представлена информация по выданным, перемещенным (в случае ресайклинговой системы), сброшенным в Reject (при выдаче), внесённым в депозитную кассету, застрявшим (при внесении и выдаче), забытым купюрам (при внесении и выдаче), а также удержанным картам:

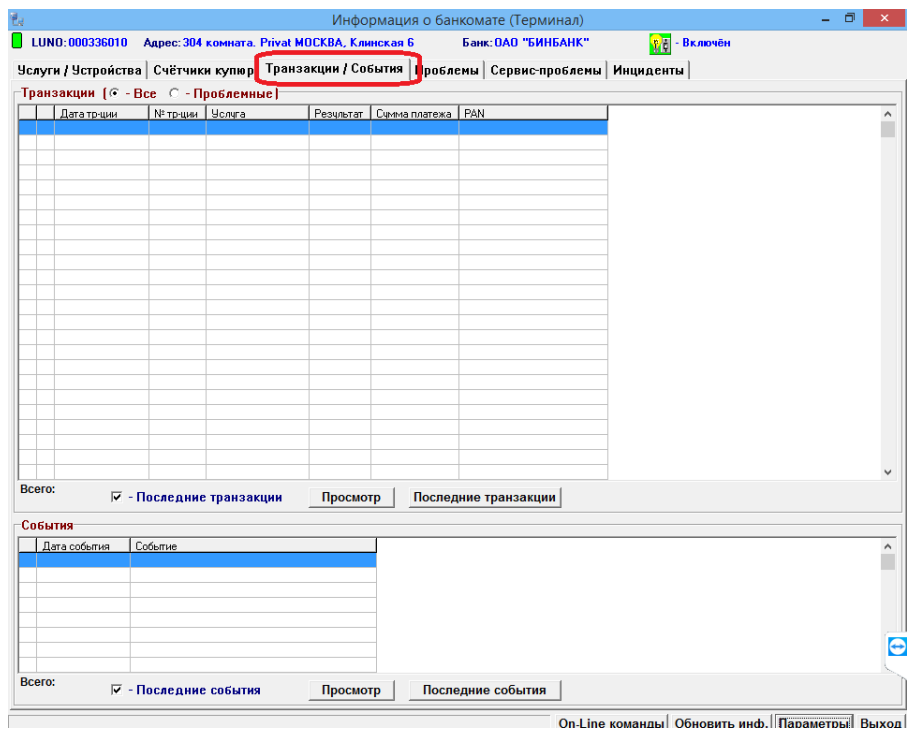


- Транзакции/События — окно разделено на 2 части:
  - в верхней части представлен список проведенных через УС транзакций (всех или только проблемных пришедших после включения мониторинга).

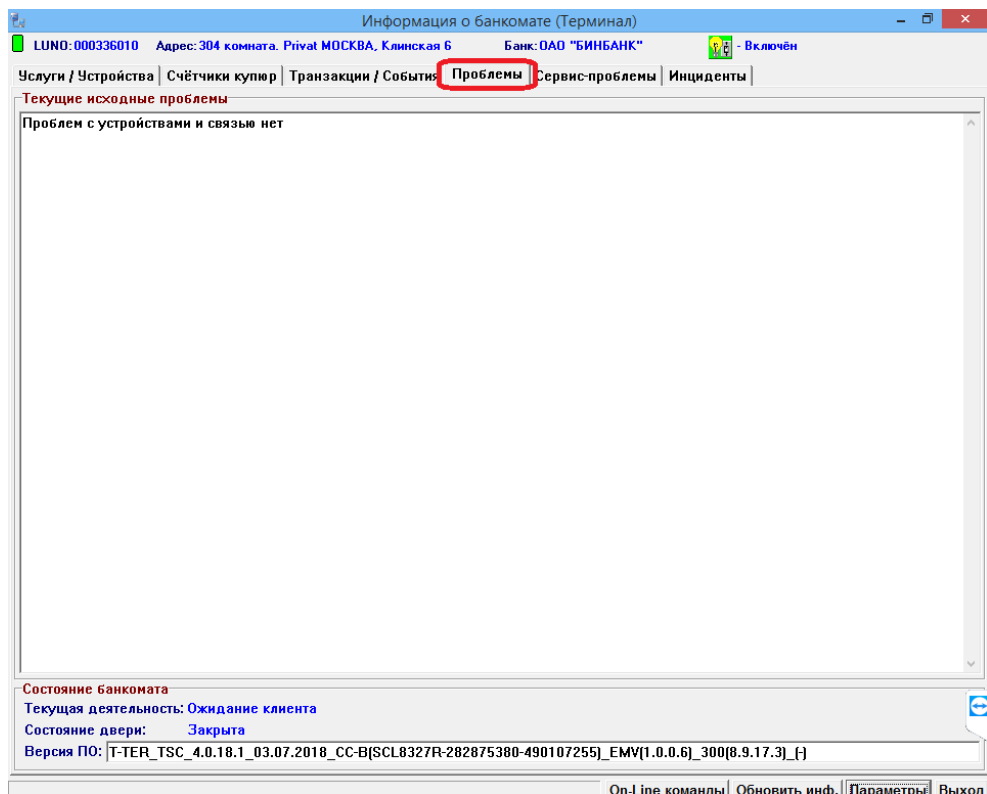
При нажатии кнопки «Последние транзакции» осуществляется переход в компоненту «Транзакции банкоматов» со списком всех транзакций по данному УС за последние 24 часа.

При выборе конкретной транзакции и нажатии кнопки «Просмотр» осуществляется переход в компоненту «Транзакции банкоматов», где возможно получение максимально полной информации из БД и управление докатами

- - в нижней части представлен список событий на УС

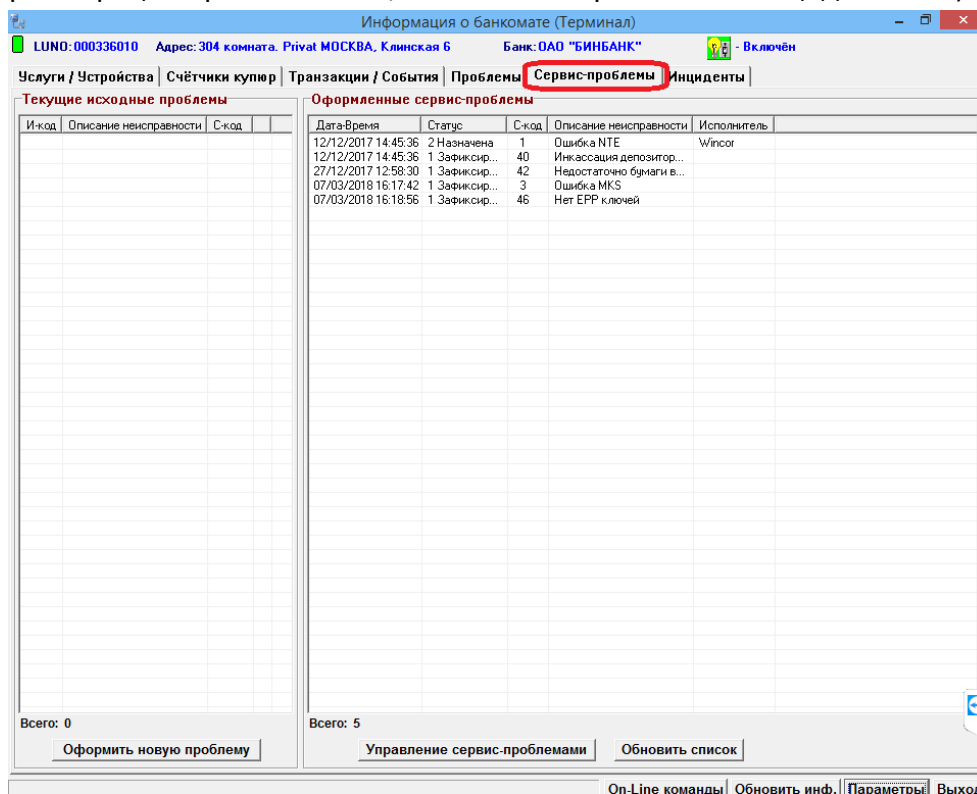


- Проблемы — приведен список проблем УС.  
В нижней части окна дана дополнительная информация о состоянии УС: Тип и версия ПО MP-Terminal, тип и версия прошивки валидатора купюр (если XFS разработан MobilPay), версия используемого EMV Ядра.

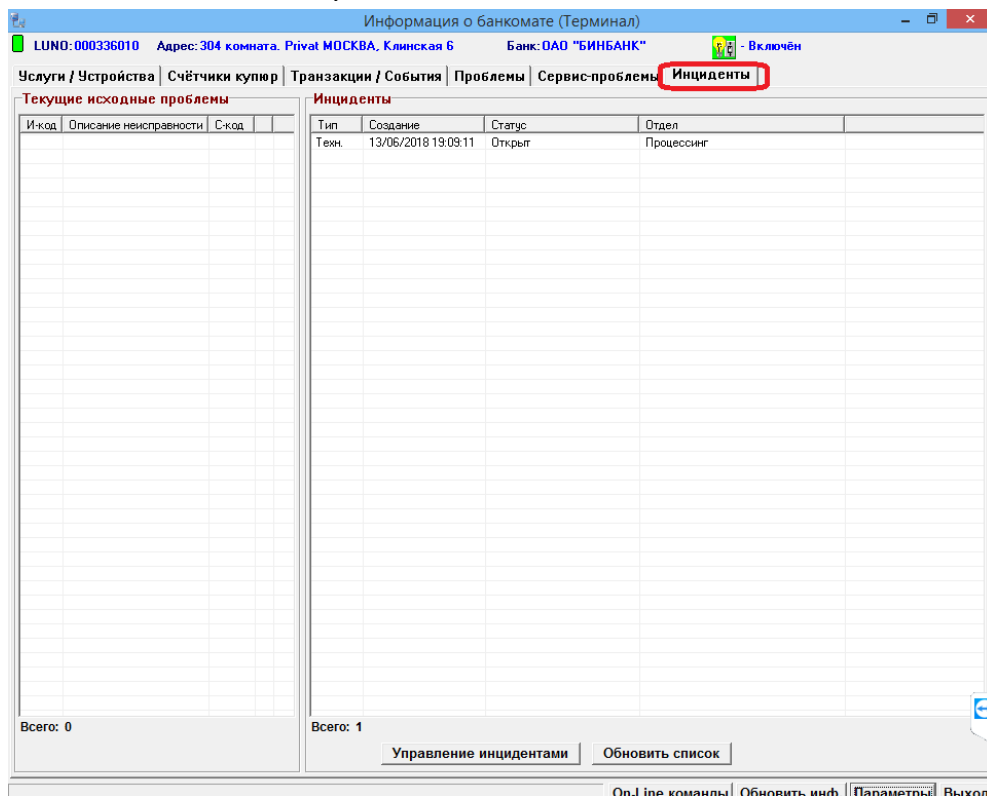


- Сервис-проблемы — приведены списки исходных проблем и уже оформленных сервис-проблем на УС. Предусмотрена интеграция с компонентой «Управление

сервис-проблемами», переход происходит по нажатию кнопок «Оформить новую проблему» или «Управление сервис-проблемами» (является устаревшей версией регистрации проблем на УС, заменена «Управлением инцидентами»)



- Инциденты — в окне отображается детальный список текущих активных Инцидентов по данному УС.

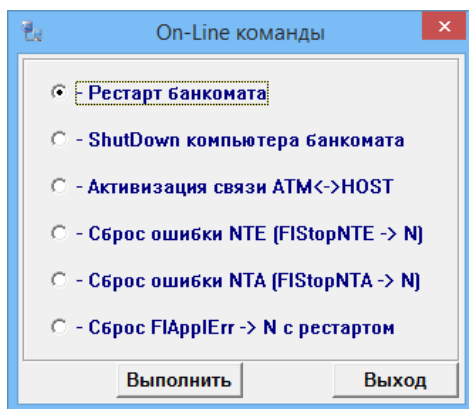


В нижней части окна предусмотрена кнопка «Управление Инцидентами», по нажатию которой открывается окно утилиты управления Инцидентами.

При двойном нажатии на инциденте будет выполнен переход в редактирование/просмотр данного инцидента в компоненте «Управление инцидентами»

Внизу окна «Информация о банкомате» размещены кнопки, позволяющие перейти к управлению и настройке работы УС.

При нажатии на кнопку «On-Line команды» появляется окно, с которого можно в удалённом режиме послать на УС ряд команд, позволяющих в большинстве случаев устранить проблемы с оборудованием из-за технических сбоев:



Пояснения к On-Line командам:

- Рестарт банкомата – перезагружает компьютер УС
- ShutDown компьютера банкомата – выключает компьютер банкомата

#### **ВНИМАНИЕ!!!**

*ПО MP, пока, не предоставляет возможности включить компьютер банкомата удаленно!*

- Активизация связи ATM <-> HOST — отправка NDC команды «Power UP» от УС к процессинговому решению.
- Сброс ошибки NTE (FIStopNTE -> N) — Сброс логической ошибки купюроприемника
- Сброс ошибки NTA (FIStopNTA -> N) — Сброс логической ошибки диспенсера купюр
- Сброс FIAppErr -> N с рестартом — Сброс логической ошибки MP Terminal

#### **Примечание:**

*On-Line команды работают только если УС на связи с сервером MobilPay*

При нажатии на кнопку «Параметры» осуществляется переход в компоненту для управления УС «Параметры банкоматов», предназначенную для детальной настройки параметров работы УС:

Состояние	LUNO	Адрес банкомата	Кол-во услуг	Банк
Вкл.	000000045	Navigator МОСКВА, Клинская 6-306 КИОСК	96	ОАО "БИНБАНК"

Всего: 1 **КОРРЕКТИРОВКА 1 БАНКОМАТА**

**Характеристики банкомата**

Ограничения	Суммы для снятия	Данные для чека	Текущий сетевой адрес		
Индивидуальные	Тип АТМ	Услуги	Курсы валют	Таймауты	Опции

**Индивидуальные характеристики банкомата**

LUNO: 000000045      Код АТМ в АБС: АВ0145      Состояние АТМ: - Включён

Банк: ОАО "БИНБАНК"      Транзитный счёт: 20208810100003000001

**Адрес почтовый (печатается на чеке)**

Русский: Navigator МОСКВА, Клинская 6-306 КИОСК  
Английский: MOSCOW, Klinskaya 6-306

Комментарий:

Стр.1

Изменить      Печать      Выход

### 3. УПРАВЛЕНИЕ ИНЦИДЕНТАМИ

АРМ-ы отделов отличаются разным доступом к операциям с Инцидентами (в соответствии со схемой взаимодействия отделов).

Каждый АРМ допускает просмотр характеристик УС и Инцидентов в полном объеме.

В частности, можно посмотреть историю «продвижения» Инцидента по отделам Банка, а также историю выполнения Заданий внешними организациями. Можно также посмотреть текущее состояние кассет УС (текущие остатки). Кроме того, в рамках Мониторинга можно наблюдать текущие изменяющиеся Проблемы на УС, что может дать дополнительную оперативную информацию при работе с Инцидентами.

Активные действия с Инцидентами осуществляются в соответствии с правами сотрудников Банка (в рамках авторизации пользователей АРМ-ов).

При входе в АРМ с помощью Фильтра сотрудник определяет ареал УС, которыми он будет заниматься.

После этого ему предоставляется соответствующий список УС и текущих активных Инцидентов, которые он может просматривать в полном объеме после выбора Инцидента и нажатия кнопки «Просмотр».

Переход к активным действиям осуществляется после выбора нужного Инцидента и нажатия кнопки «Редактирование».

В Редактировании может быть отказано если данный инцидент уже редактируется другим пользователем в данный момент.

Если у сотрудника нет прав на изменение реквизитов назначения инцидента, то он не сможет их изменить.

Права доступных реквизитов имеют тонкую настройку в БД. Таким образом можно настроить как доступные переводы с одного отдела на другой, так и набор статусов инцидентов с привязкой к конкретному отделу в формате «многие ко многим».

Эти настройки, в итоге, должны максимально близко отображать административную структуру задействованных подразделений. Например, не все подразделения могут закрывать или отменять инциденты, они вынуждены передавать их другим отделам для пост-контроля.

Если же Редактирование разрешено, то, соответственно, Инцидент автоматически блокируется в БД МР до тех пор, пока сотрудник не выйдет из Редактирования по кнопке «Отмена» или «Сохранить».

Во время Редактирования сотрудник заполняет недостающие характеристики Инцидента, как правило, выбирая нужные значения из списков автоматически «подбрасываемых» системой, затем передаёт Инцидент в другой отдел или оформляет Задание для внешней организации, по которому генерируется и отправляется по электронной почте Заявка на проведение работ.

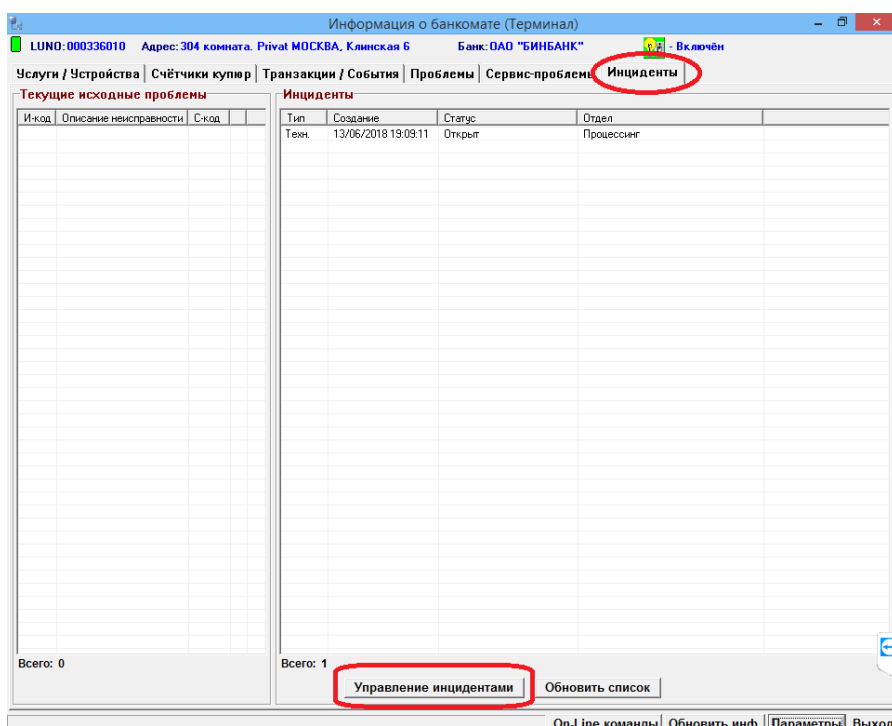
После этого контролируется выполнение Задания, при этом фиксируется изменение Статусов Задания вплоть до его завершения.

Существует возможность отчета инженера прямо с места проведения работ, через интерфейс УС, по авторизации через сервисную карту.

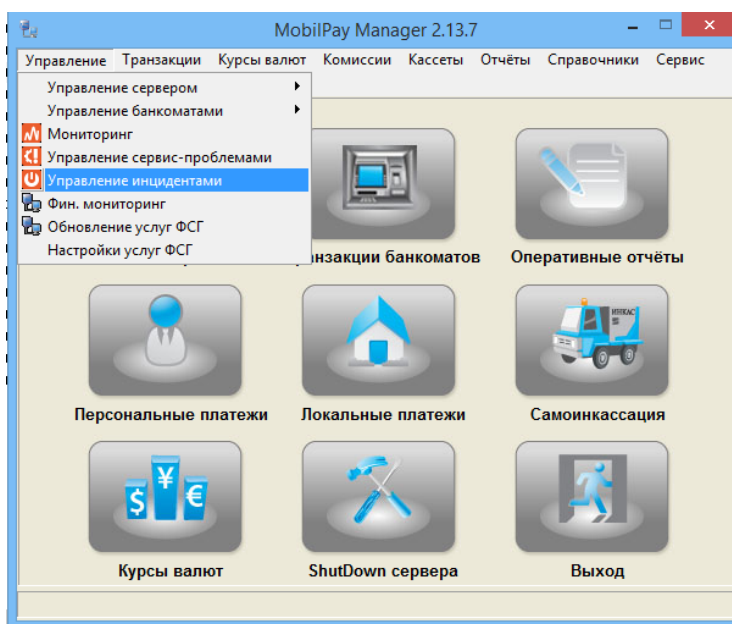
После завершения Задания происходит возврат к Инциденту с соответствующим Статусом.

В конце концов, Инцидент должен завершиться Статусом «Закрыт» или «Отменен». Таким образом он перестанет отображаться как в списке «Управления Инцидентами», так и в «Мониторинге». Все данные о изменении его реквизитов будут сохранены в БД для последующей отчетности.

Перейти к началу работы по управлению Инцидентами можно либо из компоненты мониторинга из окна просмотра информации об Инциденте по УС:

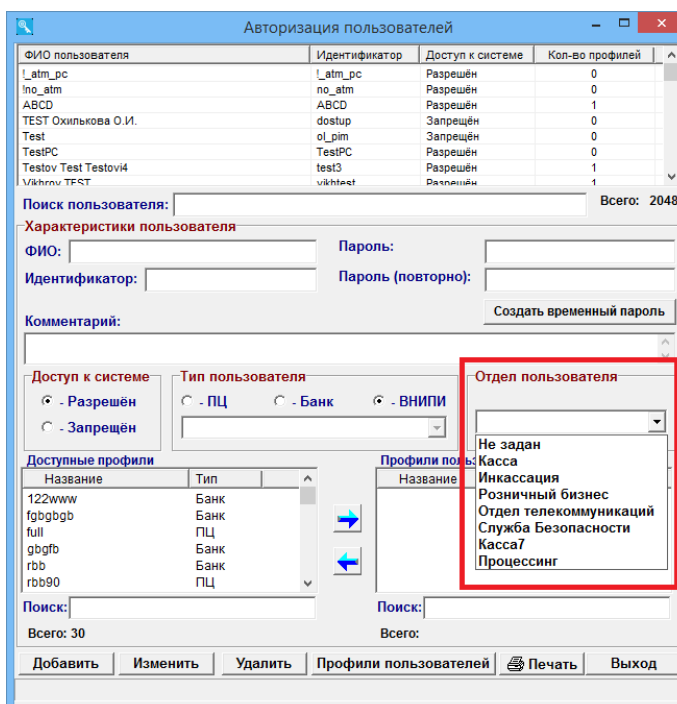


либо, непосредственно, со стартового экрана *MP-Manager*:



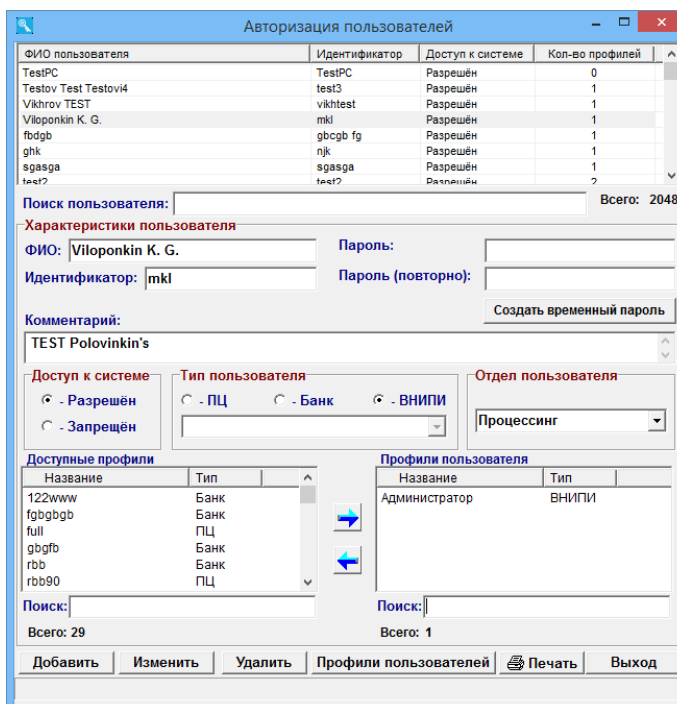
**Примечание:**

Права доступа к работе с утилитой управления Инцидентами регулируются отдельно от доступа к мониторингу MP путём дополнительного отнесения пользователя к одному из отделов (действия производятся в компоненте «Авторизация пользователей»):



Отнесение пользователя к определённому отделу ограничивает статусы Инцидентов, к которым он имеет доступ.

В дальнейшем рассмотрении показаны действия пользователя с полным доступом, закреплённого за отделом «Процессинг»:



В окне *Управление Инцидентами* отображаются все Инциденты — заявки на обслуживание — со статусами (столбец И8), соответствующими правам доступа пользователя:

Управление инцидентами

Дополнительные проблемы: 0  Автообновление  
 Обновлять каждые 30 сек.

Кр.	Со...	Тип	Ном.	LUNO	Адрес	Дата создания	Статус	Отдел	Исполнитель	Инкас.	Плановая дата
2	Руч	Инк	625	000000048	NCR, Клинска...	22.05.2018 18:44	Техническая переин...	Инкассация	Оте Инкассатор	YNNN	23.05.2018
2	Руч	Инк	627	000025352	GRG Bank ул. ...	22.05.2018 18:45	Переинкассация	Касса	Виков Дмитрий	YNNN	23.05.2018
2	Руч	Инк	628	000000046	Privat МОСКВ...	22.05.2018 18:53	Техническая переин...	Касса	Виков Дмитрий	NNNN	30.05.2018
1	Авт	Тех	639	000000001	КИОСК МО...	28.05.2018 13:53	Открыт	Процессинг		NNNN	
2	Авт	Тех	645	000000047	WINCOR TEST	29.05.2018 11:32	Техвыезд	Инкассация	Варламов Сергей	NNNN	
2	Руч	Инк	650	000000047	WINCOR TEST	04.06.2018 16:14	Переинкассация	Касса	Виков Дмитрий	YNNN	05.06.2018
1	Руч	Тех	651	000336010	304 комната ...	13.06.2018 19:09	Открыт	Процессинг			
1	Авт	Тех	652	000000048	NCR, Клинска...	21.06.2018 15:41	Открыт	Процессинг		NNNN	
2	Руч	Инк	653	000000009	ОРТЕВА Конс...	02.07.2018 09:52	Переинкассация	Касса	Виков Дмитрий	YNNN	03.07.2018
2	Руч	Адм	419	000000009	ОРТЕВА Конс...	15.05.2018 10:34	Техническая переин...	Касса	Варламов Сергей	YNNN	30.05.2018
3	Руч	Адм	420	000025352	GRG Bank ул. ...	15.05.2018 10:35	Временно не работает	Процессинг	Варламов Сергей		
2	Руч	Инк	423	000000007	МОСКВА, Кли...	15.05.2018 11:32	Переинкассация	Касса	Винни Пух	YNNN	30.06.2018
3	Авт	Адм	426	000000001	КИОСК МО...	15.05.2018 12:26	Открыт	Процессинг		YNNN	22.06.2018
3	Авт	Адм	427	000000045	Navigator МОС...	15.05.2018 12:26	Открыт	Процессинг			
3	Авт	Адм	428	000000046	Privat МОСКВ...	15.05.2018 12:26	Переинкассация	Инкассация		YNNN	03.07.2018
3	Авт	Адм	429	000000048	NCR, Клинска...	15.05.2018 12:26	Открыт	Процессинг			
3	Авт	Адм	430	000000010	ЛАНИТ, Мурм...	15.05.2018 12:26	Открыт	Процессинг			
3	Авт	Адм	431	000000050	Банкомат без ...	15.05.2018 12:26	Открыт	Процессинг			
3	Руч	Инк	432	000000007	МОСКВА, Кли...	18.05.2018 11:54	SLM	Процессинг	Viloponkin K. G.		

И1    И3    И5    И7    И9    И11  
И2    И4    И6    И8    И10    И12

Поиск:

Формирование маршрутов  
 Использовать дату

ENG  
7:59  
04.07.2018

Для максимального облегчения контроля и повышения наглядности часть столбцов имеет цветные маркеры состояния — т.н. «Семафоры».

Пояснения к столбцам списка даны ниже (параметры, задаваемые вручную, будут подробнее освещены далее при описании окна управления конкретным Инцидентом):

- столбец **И1** — критичность Инцидента. Может принимать значения от 1 (высокая) до 3 (низкая). Задается автоматически (Технический Инцидент всегда имеет критичность 1, Инкассационный Инцидент может иметь критичность 1 (если нет Технического Инцидента) или 2, Административный Инцидент может иметь критичность 1 (если нет другого Инцидента) или 3) или вручную оператором.

Параметр критичности задается один раз при создании инцидента и на протяжении всего цикла работ не может изменяться.

- столбец **И2** — метод создания — может быть «Ручной» либо «Автоматический». Задается один раз при создании инцидента, на протяжении всего цикла работ не может изменяться.

- столбец **И3** — тип Инцидента — может быть «Административный», «Технический», «Инкассационный».

Задается один раз при создании инцидента, на протяжении всего цикла работ не может изменяться.

- столбец **И4** — номер Инцидента. Присваивается по принципу статичной сквозной нумерации.

- столбец **И5** — LUNO УС.

Данный столбец снабжен «семафором» с цветными маркерами, соответствующими состоянию УС в компоненте мониторинга:

Цвет маркера	Состояние УС
чёрный	нет связи с УС
серый	информация еще не получена
жёлтый	некритичная проблема
красный	серьезная проблема УС
зелёный	УС исправно обслуживает клиентов
синий	Проводится сервисное обслуживание

«Семафоры» отображаются только при включенном «мониторинге».

- столбец **И6** — адрес установки УС
- столбец **И7** — дата создания Инцидента
- столбец **И8** — статус Инцидента. При автоматическом создании Инцидента статус может иметь только одно значение – «Открыт». Все прочие статусы присваиваются оператором в ручном режиме.

Данный столбец снабжен «семафором» по статусам:

- зелёный – есть открытое техническое задание, появляется как только отправляем задание подрядчику
- серый – если заявка отмечена, как выполненная
- столбец **И9** — назначенный отдел для исполнения заявки на обслуживание. Назначается автоматически (из списка исполнителей в базе данных МР, имеющих соответствующую «квалификацию», т.е. у которого в этом поле проставлен данный код сервисной работы) или вручную оператором.
- столбец **И10** — назначенный для исполнения заявки сотрудник. Назначается вручную оператором, при этом возможен выбор только из разрешённых и автоматически «подбрасываемых» системой сотрудников назначенного отдела.
- столбец **И11** — инкассация. Буквы Y (yes) и N (no) соответствует видам инкассации, задаваемым в окне управления конкретным Инцидентом (будет показано далее).

Данный столбец снабжен «семафором» по статусам:

- зелёный – готовность к инкассации (банкомат ожидает инкассацию)
- жёлтый – инкассация проведена и пошёл отсчёт 15 минут до контрольного снятия, т.е. за это время должны пройти 2 операции: на выдачу и на

пополнение (в зависимости от выставленного вида работ). После проведения «контрольного снятия» инцидент закрывает автоматически.

- красный – если 2 операции (транзакции, финальный тест) не прошли за 15 минут. Даже если пройдут позже, то Инцидент автоматически не закрывается.
- столбец **И12** — плановая дата инкассации.  
Данный столбец также снабжен «семафором» по статусам: если в банке принята посменная работа инкассаторов, то возле плановой даты стоит цветовой маркер (висит флажок): утро – оранжевый, день – жёлтый, вечер – синий, ночь – чёрный.

Для удобства пользования доступна сортировка по всем столбцам.

Если переход к утилите управления Инцидентами осуществлялся из компоненты мониторинга, то выбранные ранее фильтры по ареалу размещения УС не работают.

В утилите предусмотрены собственные фильтры, доступные по нажатию кнопки «Фильтр» внизу окна *Управление Инцидентами* :

Управление инцидентами

Дополнительные проблемы: 0  **Автообновление**  Обновлять каждые 30 сек.

Кр.	Со...	Тип	Ном.	LUNO	Адрес	Дата создания	Статус	Отдел	Исполнитель	Инкас.
2	Руч	Инк	625	000000048	NCR, Клинская 6-305	22.05.2018 18:44	Техническая перин...	Инкассация	Отв Инкассатор	YNNN
2	Руч	Инк	627	000025352	GRG Bank ул. Рыбная 4	22.05.2018 18:45	Переинкассация	Касса	Вихров Дмитрий	YYNN
2	Руч	Инк	628	000000046	Privat МОСКВА, Клинская 6-307 КИ...	22.05.2018 18:53	Техническая перин...	Касса	Вихров Дмитрий	NNNN
1	Авт	Тех	639	000000001	КИОСК МОСКВА, Клинская 6-305	28.05.2018 13:53	Открыт	Процессинг		NNNN
2	Авт	Тех	645	000000047	WINCOR TEST	29.05.2018 11:32	Техвыезд	Инкассация	Варламов Сергей	NNNN
2	Руч	Инк	650	000000047	WINCOR TEST	04.06.2018 16:14	Переинкассация	Касса	Вихров Дмитрий	YYNN
1	Руч	Тех	651	000336010	304 комната. Privat МОСКВА, Клинс...	13.06.2018 19:09	Открыт	Процессинг		NNNN
1	Авт	Тех	652	000000048	NCR, Клинская 6-305	21.06.2018 15:41	Открыт	Процессинг		NNNN
2	Руч	Инк	653	000000009	ОРТЕВА Коменкова 11	02.07.2018 09:52	Переинкассация	Касса	Вихров Дмитрий	YYNN
2	Руч								Варламов Сергей	YNNN
3	Руч								Варламов Сергей	
3	Руч								Винни Пух	YYNN
3	Авт									YYNN
3	Авт									YYNN
3	Авт									
3	Авт									
3	Авт									
3	Руч								Viloponkin K. G.	

**Фильтр**

Незакрываемые инциденты  Закрываемые инциденты с 10.04.2016 по 10.04.2016

Характеристики инцидента

Отдел:   Инкассация

Исполнитель:   Инкассация  Касса

Текущий статус:   Процессинг

Дата инкассации ранее:

Бизнес группа (разбиение): Местонахождение  Магазины

Поиск:

Формирование маршрутов  Использовать дату

ENG 7:48 04.07.2018



В пятой строке дополнительно предусмотрена фильтрация в соответствии с отнесением к определённой бизнес-группе из выпадающего списка:

- Разбиение 1 (клиентское)
- Разбиение 2 (клиентское)
- Важность терминалов
- Дирекции
- Банкоматы по типам
- Валютообмен
- Сервисные организации

**Примечание:**

*Предлагаемые в выпадающем списке значения для выбора увязаны с соответствующими параметрами фильтрации*

Пример заполненного окна фильтрации Инцидентов приведен на рисунке ниже:

Для завершения выбора следует нажать кнопку «Применить фильтр», после чего осуществляется возврат в окно [Управление Инцидентами](#), где в списке будут представлены уже только отфильтрованные Инциденты.

В правом верхнем углу окна предусмотрены инструменты для включения и отключения автоматического обновления наблюдаемого списка Инцидентов, а также интервал паузы обновления. Последнее важно для некоторой задержки получения нового списка в случае необходимости обработки уже загруженных Инцидентов в ручном режиме (например, в течение 5 минут).

Управление инцидентами

Дополнительные проблемы: 0

Автообновление  Обновлять каждые 30 сек.

Кр.	Со...	Тип	Ном.	LUND	Адрес	Дата создания	Статус	Отдел	Исполнитель	Инкас	Планиров...
2	Руч	Инк	625	000000048	NCR, Клинска...	22.05.2018 18:44	Техническая переин...	Инкассация	Отв Инкассатор	YNNN	23.05.2018
2	Руч	Инк	627	000025352	GRG Bank ул. ...	22.05.2018 18:45	Переинкассация	Касса	Викров Дмитрий	YNNN	23.05.2018
2	Руч	Инк	628	000000046	Privat MOCKB...	22.05.2018 18:53	Техническая переин...	Касса	Викров Дмитрий	NNNN	30.05.2018
1	Авт	Тех	639	000000001	КИОСК МО...	28.05.2018 13:53	Открыт	Процессинг		NNNN	
2	Авт	Тех	645	000000047	WINCOR TEST	29.05.2018 11:32	Техвыезд	Инкассация	Варламов Сергей	NNNN	
2	Руч	Инк	650	000000047	WINCOR TEST	04.06.2018 16:14	Переинкассация	Касса	Викров Дмитрий	YNNN	05.06.2018
1	Руч	Тех	651	000336010	304 комната. ...	13.06.2018 19:09	Открыт	Процессинг			
1	Авт	Тех	652	000000048	NCR, Клинска...	21.06.2018 15:41	Открыт	Процессинг		NNNN	
2	Руч	Инк	653	000000009	ОРТЕВА Конс...	02.07.2018 09:52	Переинкассация	Касса	Викров Дмитрий	YNNN	03.07.2018
2	Руч	Адм	419	000000009	ОРТЕВА Конс...	15.05.2018 10:34	Техническая переин...	Касса	Варламов Сергей	YNNN	30.05.2018
3	Руч	Адм	420	000025352	GRG Bank ул. ...	15.05.2018 10:35	Временно не работает	Процессинг	Варламов Сергей		
2	Руч	Инк	423	000000007	МОСКВА, Кли...	15.05.2018 11:32	Переинкассация	Касса	Винья Пух	YNNN	30.06.2018
3	Авт	Адм	426	000000001	КИОСК МО...	15.05.2018 12:26	Открыт	Процессинг		YNNN	22.06.2018
3	Авт	Адм	427	000000045	Navigator МОС...	15.05.2018 12:26	Открыт	Процессинг			
3	Авт	Адм	428	000000046	Privat MOCKB...	15.05.2018 12:26	Переинкассация	Инкассация		YNNN	03.07.2018
3	Авт	Адм	429	000000048	NCR, Клинска...	15.05.2018 12:26	Открыт	Процессинг			
3	Авт	Адм	430	000000010	ЛАНИТ, Мурм...	15.05.2018 12:26	Открыт	Процессинг			
3	Авт	Адм	431	000000050	Банкомат без ...	15.05.2018 12:26	Открыт	Процессинг			
3	Руч	Инк	432	000000007	МОСКВА, Кли...	18.05.2018 11:54	SLM	Процессинг	Vilopkin K. G.		

Поиск:

Формирование маршрутов  Использовать дату

ENG  
7:59  
04.07.2018

### 3.1. Автоматически созданные Инциденты

Детальная информация о жизненном цикле Инцидента представлена в окне [«Управление Инцидентом»](#). Для просмотра или редактирования переход осуществляется двойным щелчком правой кнопки мыши по выбранному в списке Инциденту, либо по нажатию расположенных внизу окна кнопок «Просмотр» или «Изменить»:

Управление инцидентами

Дополнительные проблемы: 0  Автообновление  
 Обновлять каждые 30 сек.

Кр.	Со...	Тип	Ном.	LUNO	Адрес	Дата создания	Статус	Отдел	Исполнитель	Инкас.	Плановая дата
2	Руч	Инк	625	000000048	NCR, Клинска...	22.05.2018 18:44	Техническая переин...	Инкассация	Оте Инкассатор	YNNN	23.05.2018
2	Руч	Инк	627	000025352	GRG Bank ул. ...	22.05.2018 18:45	Переинкассация	Касса	Вихров Дмитрий	YNNN	23.05.2018
2	Руч	Инк	628	000000046	Privat МОСКВ...	22.05.2018 18:53	Техническая переин...	Касса	Вихров Дмитрий	NNNN	30.05.2018
1	Авт	Тех	639	000000001	КИОСК МО...	28.05.2018 13:53	Открыт	Процессинг		NNNN	
2	Авт	Тех	645	000000047	WINCOR TEST	29.05.2018 11:32	Техвыезд	Инкассация	Варламов Сергей	NNNN	
2	Руч	Инк	650	000000047	WINCOR TEST	04.06.2018 16:14	Переинкассация	Касса	Вихров Дмитрий	YNNN	05.06.2018
1	Руч	Тех	651	000336010	304 комната ...	13.06.2018 19:09	Открыт	Процессинг			
1	Авт	Тех	652	000000048	NCR, Клинска...	21.06.2018 15:41	Открыт	Процессинг		NNNN	
2	Руч	Инк	653	000000009	ОРТЕВА Конс...	02.07.2018 09:52	Переинкассация	Касса	Вихров Дмитрий	YNNN	03.07.2018
2	Руч	Адм	419	000000009	ОРТЕВА Конс...	15.05.2018 10:34	Техническая переин...	Касса	Варламов Сергей	YNNN	30.05.2018
3	Руч	Адм	420	000025352	GRG Bank ул. ...	15.05.2018 10:35	Временно не работает	Процессинг	Варламов Сергей		
2	Руч	Инк	423	000000007	МОСКВА, Кли...	15.05.2018 11:32	Переинкассация	Касса	Винни Пух	YNNN	30.06.2018
3	Авт	Адм	426	000000001	КИОСК МО...	15.05.2018 12:26	Открыт	Процессинг		YNNN	22.06.2018
3	Авт	Адм	427	000000045	Navigator МОС...	15.05.2018 12:26	Открыт	Процессинг			
3	Авт	Адм	428	000000046	Privat МОСКВ...	15.05.2018 12:26	Переинкассация	Инкассация		YNNN	03.07.2018
3	Авт	Адм	429	000000048	NCR, Клинска...	15.05.2018 12:26	Открыт	Процессинг			
3	Авт	Адм	430	000000010	ЛАНИТ, Мурм...	15.05.2018 12:26	Открыт	Процессинг			
3	Авт	Адм	431	000000050	Банкомат без ...	15.05.2018 12:26	Открыт	Процессинг			
3	Руч	Инк	432	000000007	МОСКВА, Кли...	18.05.2018 11:54	SLM	Процессинг	Viloponkin K. G.		

Поиск:  Формирование маршрутов  
 Использовать дату

ENG  
7:59  
04.07.2018

Открывшееся окно «Управление Инцидентом» состоит из двух частей.

Во вспомогательной верхней части отображается информация по УС (LUNO, модель, серийный номер, адрес установки, доп. информация), а также указана плановая дата инкассации;

Основная, нижняя часть окна содержит детальную информацию по выбранному Инциденту, разбитую на 5 вкладок:

- Идентификация
- Проблемы
- Тех. задания
- Инкассация
- История

## Вкладка «Идентификация»

Управление инцидентами

Характеристики АТМ  
LUNO: 000000047 Модель: Wincor2000+CashCode S/N:   
Адрес: WINCOR TEST Плановая дата инкас.:   
Доп. информация:

Инцидент  
**Идентификация** | Проблемы | Тех. задания | Инкассация | История

Характеристики инцидента  
№ 645 от 29.05.2018 11:32 Тип: Технический Создан: Автоматически Критичность: 2 - Средняя

Информация об исполнителях и статусе

Предыдущий	Текущий	Назначить
Статус: Открыт	Статус: Техвезд	Статус: Закрыт
Отдел: Процессинг	Отдел: Инкассация	Отдел: <input type="text"/>
Сотрудник: <input type="text"/>	Сотрудник: Варламов Сергей	Сотрудник: <input type="text"/>
Дата передачи: 29.05.2018 11:40	Дата передачи: 29.05.2018 12:01	Сотрудник: <input type="text"/>

Комментарий оператора:  
Закончилась бумага

Сохранить  Состояние АТМ...  Выход

На данной вкладке приведены атрибуты Инцидента (являющегося заявкой на обслуживание):

- номер
- дата создания
- тип — Технический/Инкассационный/Административный
- метод создания — Автоматический/Ручной
- критичность — 1-Высокая/2-Средняя/3-Низкая.

Далее приведена информация о статусе и назначенных исполнителях по Инциденту:

- статус
- отдел
- сотрудник
- дата передачи

Для вновь созданных (автоматически или вручную) Инцидентов информация представлена в группе строк «Текущий». Для Инцидентов, статусы которых менялись, показывается также и предыдущий статус в группе строк «Предыдущий». Информацию в группах строк «Предыдущий» и «Текущий» изменить нельзя.

В случае необходимости оператор может переназначить текущий Инцидент на другой отдел (или другого исполнителя с сохранением назначенного отдела). При этом также

прекращается учёт времени устранения Инцидента текущим исполнителем и стартует учёт времени по решению Инцидента вновь назначенным исполнителем.

Информация вводится в группе строк «Назначить». При назначении отдела в окне выбора оператору подбрасываются возможные варианты в зависимости от типа и статуса Инцидента. В свою очередь, при выборе исполнителя оператору предлагается фамилии сотрудников выбранного отдела.

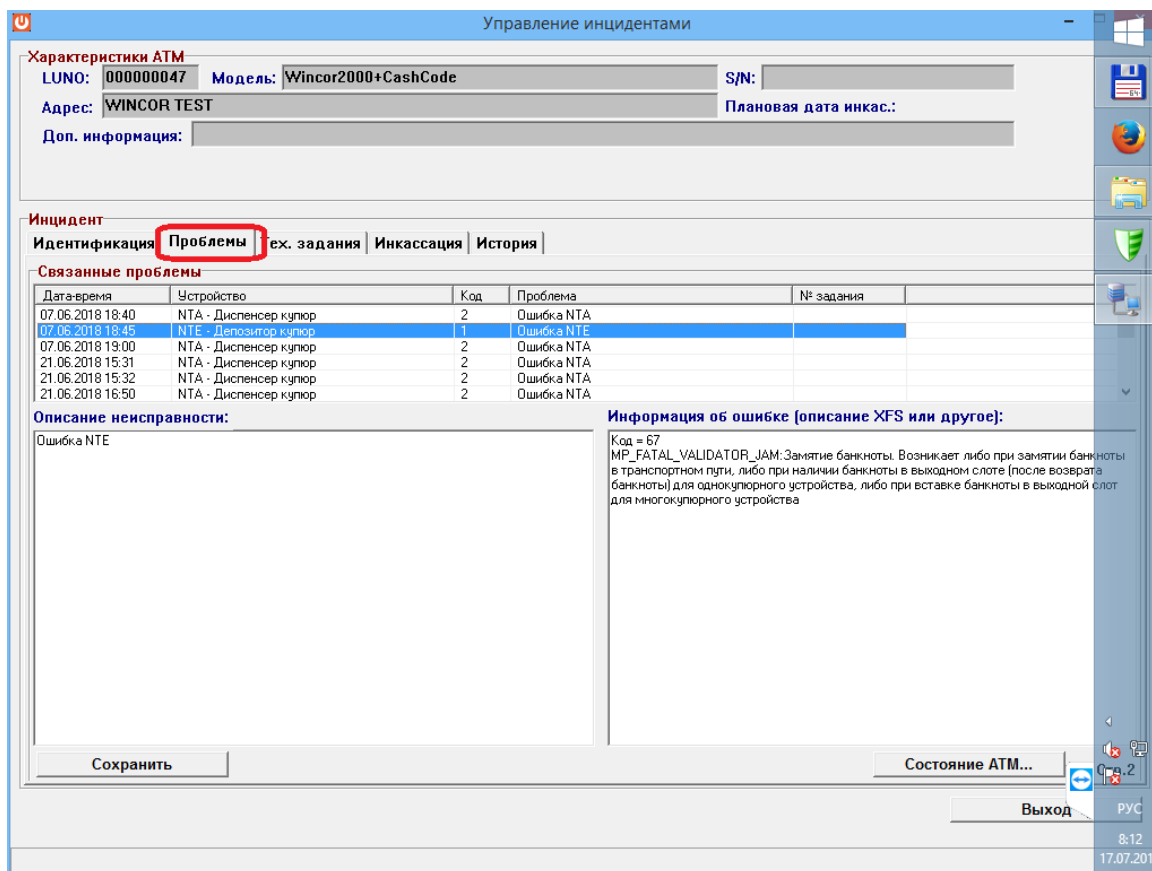
**Примечание:**

*Распределение сотрудников по отделам и их профили настраиваются в разделе «Авторизация пользователей»*

В нижней части окна предусмотрено поле для внесения комментариев, позволяющих оператору дать необходимые, на его взгляд, пояснения исполнителю (сотруднику банка).

Внизу окна предусмотрена кнопка «Состояние АТМ», позволяющая при необходимости перейти в утилиту мониторинга для просмотра подробной информации по выбранному УС (описано в гл.2).

**Вкладка «Проблемы»**



На вкладке «Проблемы» показан список связанных с Инцидентом технических проблем с указанием:

- даты возникновения проблемы;
- устройства, с которым возникли проблемы;
- код проблемы;
- наименование проблемы;
- номер тех. задания. В рамках которого решается та или иная проблема (если заданий несколько).

Ниже предусмотрено два поля, дающие развёрнутую информацию по выбранной из списка проблеме:

- поле «Описание неисправности» может давать
- в поле «Информация об ошибке (описание XFS и другое)» приводятся коды ошибок и указывается информация в соответствии со смарт-таблицей для детального понимания зафиксированной проблемы

### Вкладка «Тех. задания»

Управление инцидентами

**Характеристики ATM**

LUN: 000000047    Модель: Wincor2000+CashCode    S/N: \_\_\_\_\_  
 Адрес: WINCOR TEST    Плановая дата инкас.: \_\_\_\_\_  
 Доп. информация: \_\_\_\_\_

**Инцидент**

Идентификация | Проблемы | **Тех. задания** | Инкассация | История

Дата-время	№ задания	Статус
29.05.2018 12:00	421	1 - Заявка отправлена
29.05.2018 12:41	423	7 - Выполнено без заявки
29.05.2018 12:42	424	7 - Выполнено без заявки
29.05.2018 12:44	425	7 - Выполнено без заявки
29.05.2018 12:44	426	7 - Выполнено без заявки
29.05.2018 12:44	427	7 - Выполнено без заявки
29.05.2018 12:44	428	7 - Выполнено без заявки

**Задание**

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_    Сервисная организация: Wincor    Статус задания: \_\_\_\_\_  
 Имя файла-заявки: \_\_\_\_\_    Оформил: \_\_\_\_\_

**Контактная информация со стороны банка**

Информация о ключах: \_\_\_\_\_

**Комментарий к заявке**

Включить в комментарий к заявке информацию о проблемах  
 Время, к которому необходимо исполнить заявку

Комментарий к заданию (история задания): \_\_\_\_\_

Изменить    Сформировать заяв.    Выход    РУС    8:03    17.07.2018

На вкладке «Тех. задания» показана история оформленных по данному Инциденту тех. заданий с указанием:

- даты оформления (или изменения статуса) тех. задания
- номера тех. задания
- статуса тех. задания на указанную дату

**ВАЖНО:**

*Реквизиты «Сервисная организация» и «Информация о ключах» являются обязательными для формирования задания*

**Примечание:**

- *Сервисные организации заводятся в меню «Сервисные организации»*
- *Держатели ключей заводятся в меню «Сотрудники банка»*
- *Для каждого отдела существует свой набор сервисных организаций, которые назначаются через БД.*
- *Обслуживание каждого банкомата отнесено к конкретной сервисной организации (так, в поле «сервисная организация» есть предустановленное значение). Также и для поля «держатель ключей»*
- *Привязка осуществляется через меню «Универсальные разбиения банкоматов»*

Сервисные организации имеют такие настройки как сроки SLA, разделенные на FLM и SLM:

- Срок SLA — Service Level Agreement — сроки решения проблемы внешним подрядчиком
- FLM — First-Line Management — уровень обслуживания без замены комплектующих (не считая расходных материалов). По сути, рутинное обслуживание УС
- SLM – Second-Line Management — уровень обслуживания с заменой комплектующих. По сути, ремонт средней и высокой сложности.

Вкладка «Тех. задания» имеет два поля комментариев. Содержимое поля «Комментарий к заявке» попадает в заявку подрядчику, как дополнительная информация, а содержимое поля «Комментарий к заданию» - нет. Оно остается для внутреннего использования сотрудниками.

## Вкладка «Инкассация»

Управление инцидентами

Характеристики ATM  
LUNO: 000000047 Модель: Wincor2000+CashCode S/N:  
Адрес: WINCOR TEST Плановая дата инкас.: 18.07.2018  
Доп. информация:

Инцидент  
Идентификация | Проблемы | Тех. задания | **Инкассация** | История

**Инкассация**

Денежная часть, сумма загрузки: [выбор]

Депозитарная часть

Разгрузка

Технический выезд

Дата инкассации  
плановая: 18.07.2018  
фактическая:  
инкассатор: Гусев Андрей Владимирович  
маршрут:  
смена: 2. День

Готовность к инкассации

Комментарий к инкассационным работам:

Сохранить

История выдачи... Выход

8:18 17.07.2018

**Состояние кассет**  
Последняя инкассация: 29.06.2018 15:11 (17 дн. 17 ч.)

Кассета:	1	2	3	4
Номинал:	500	200	10	0
Валюта:	RUB	RUB	RUB	RUB
Загружено:	100	200	300	0
Перемещено:	0	0	0	0
Выдано:	0	0	0	0
Осталось:	84	200	300	0
Сброшено:	16	0	0	0
Забыто:	0	0	0	0

Всего в диспенсере: 93000 руб.  
в т.ч. в режкет кассете: 8000 руб.  
Всего в депозиторе: 0 руб. 0 шт.

На вкладке «Инкассация» представлена информация по Инциденту, если он относится к инкассационному типу. Отмечены виды инкассационных работ:

- денежная часть – инкассаторы загружают кассеты с деньгами в УС взамен пустых
- депозитарная часть – инкассаторы загружают пустые кассеты в УС взамен полных (в обоих случаях инкассаторы доставляют замененные кассеты в банк)
- разгрузка – инкассаторы доставляют изъятые из УС кассеты без их замены
- технический выезд – устраняются замятия и проч., кассеты не загружаются и не изымаются.

### Примечание:

Если перечисленные выше позиции отмечены галочками, то они отображаются буквами Y (yes) в столбце И11 окна «Управление инцидентами». Позиции, не отмеченные галочками, отображаются буквами N (no) в столбце И11 окна «Управление инцидентами».

Для автоматически созданного Инцидента дата инкассации, по умолчанию, назначается на день, следующий за днём оформления данного Инцидента. Поставив галочку напротив пункта «Дата инкассации», оператор может:

- изменить дату инкассации
- выбрать инкассатора (из «подбрасываемого» списка)
- выбрать маршрут (из «подбрасываемого» списка, настраивается в компоненте «Инкассация»)
- указать время суток/смену, когда необходимо произвести инкассацию
- отметить готовность УС к инкассации

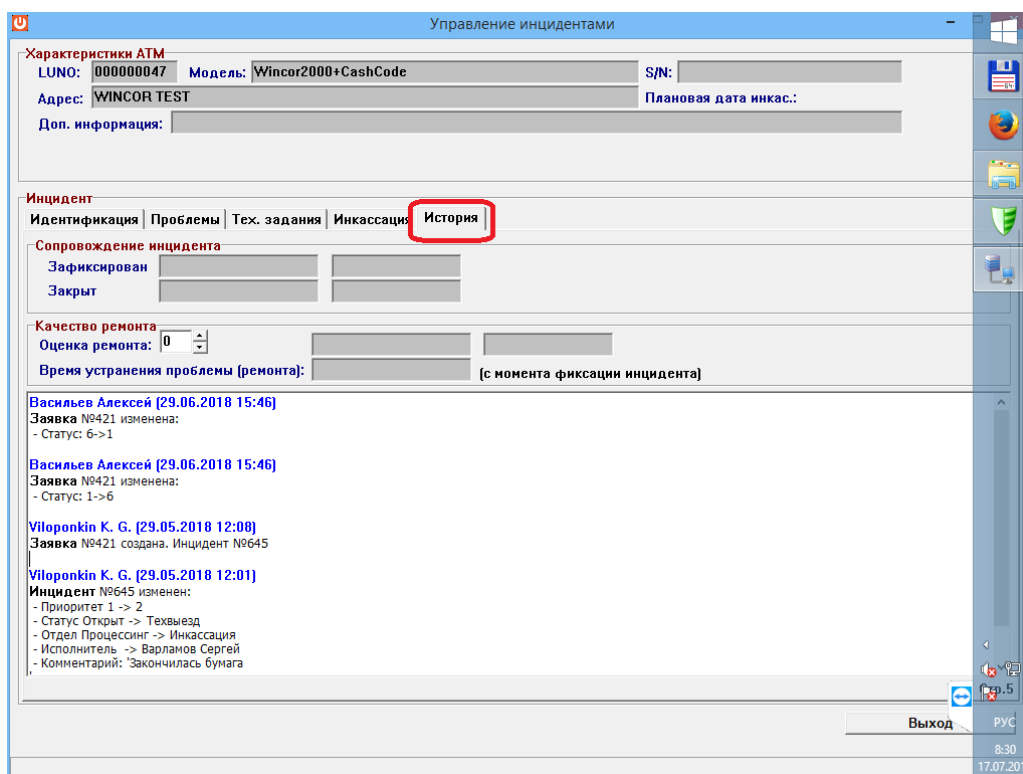
**Примечание:**

В зависимости от назначенной оператором смены/времени суток, цветовой маркер в графе даты инкассации (столбец **I12**) окна «Управление инцидентами» изменяется: утро – оранжевый, день – жёлтый, вечер – синий, ночь – чёрный.

**Примечание:**

Если галочкой отмечен пункт «Готовность к инкассации», то столбец **I11** окна «Управление инцидентами» будет отмечен маркером зелёного цвета.

**Вкладка «История»**



На вкладке «История» приведена история «жизненного цикла» Инцидента.

Здесь отображаются все изменения реквизитов инцидента из интерфейса MP WS Manager и MP Terminal.

### 3.2. Ручное создание Инцидентов

В случае необходимости создания нового Инцидента, следует нажать кнопку «Добавить» в окне *Управление Инцидентами* :

Кр.	Со...	Тип	Ном.	LUND	Адрес	Дата создания	Статус	Отдел	Исполнитель	Инкас.	Плановая
2	Руч	Инк	625	000000048	NCR, Клинская 6-305	22.05.2018 18:44	Переинкассация	Касса	Вихров Дмитрий	YNNN	23.05.201
2	Руч	Инк	626	000336010	304 комната. Privat МОСКВА, Клинс...	22.05.2018 18:45	Переинкассация	Инкассация		NYNN	23.05.201
2	Руч	Инк	627	000025352	GRG Bank ул. Рыбная 4	22.05.2018 18:45	Переинкассация	Касса	Вихров Дмитрий	YYNN	23.05.201
2	Руч	Инк	628	000000046	Privat МОСКВА, Клинская 6-307 КИ...	22.05.2018 18:53	Техническая переин...	Касса	Вихров Дмитрий	NNNN	23.05.201
1	Руч	Инк	636	000336010	304 комната. Privat МОСКВА, Клинс...	23.05.2018 15:43	Загрузка	Инкассация	Инкассатор	NNYN	23.05.201
2	Руч	Инк	637	000336010	304 комната. Privat МОСКВА, Клинс...	25.05.2018 17:01	Переинкассация	Инкассация		NYNN	25.05.201
1	Авт	Тех	639	000000001	КИОСК МОСКВА, Клинская 6-305	28.05.2018 13:53	Открыт	Процессинг		NNNN	
2	Руч	Инк	643	000336010	304 комната. Privat МОСКВА, Клинс...	28.05.2018 18:05	Переинкассация	Инкассация		NYNN	28.05.201
1	Авт	Тех	645	000000047	WINCOR TEST	29.05.2018 11:32	Открыт	Процессинг		NNNN	
2	Руч	Адм	419	000000009	ОРТЕВА Коненкова 11	15.05.2018 10:34	Техническая переин...	Касса	Варламов Сергей	YNNN	23.05.201
3	Руч	Адм	420	000025352	GRG Bank ул. Рыбная 4	15.05.2018 10:35	Временно не работает	Процессинг	Варламов Сергей		
3	Руч	Адм	421	000336010	304 комната. Privat МОСКВА, Клинс...	15.05.2018 10:36	Открыт	Процессинг	Viloponkin K. G.	NNNN	
1	Авт	Тех	422	000336010	304 комната. Privat МОСКВА, Клинс...	11.05.2018 18:50	Открыт	Процессинг		NNYN	
2	Руч	Инк	423	000000007	МОСКВА, Клинская, д.6-308 Р...	15.05.2018 11:32	Переинкассация	Касса	Винни Пух	YYNN	16.05.201
3	Авт	Адм	426	000000001	КИОСК МОСКВА, Клинская 6-305	15.05.2018 12:26	Открыт	Процессинг			
3	Авт	Адм	427	000000045	Navigator МОСКВА, Клинская 6-306 ...	15.05.2018 12:26	Открыт	Процессинг			
3	Авт	Адм	428	000000046	Privat МОСКВА, Клинская 6-307 КИ...	15.05.2018 12:26	Переинкассация	Инкассация		YYNN	29.05.201
3	Авт	Адм	429	000000048	NCR, Клинская 6-305	15.05.2018 12:26	Открыт	Процессинг			
3	Авт	Адм	430	000000010	ЛАНИТ, Мурманский проезд, 10	15.05.2018 12:26	Открыт	Процессинг			
3	Авт	Адм	431	000000050	Банкомат без обмена валют	15.05.2018 12:26	Открыт	Процессинг			
3	Руч	Инк	432	000000007	МОСКВА, Клинская, д.6-308 Р...	18.05.2018 11:54	SLM	Процессинг	Viloponkin K. G.		

После этого попадаем в окно «*Управление Инцидентом*» и начинаем ввод данных.

Каждый конкретно взятый Инцидент может быть только одного типа – административного, инкассационного или технического.

Создание Инцидента инкассационного типа отличается от создания Инцидентов административного и технического типов, различия в процедурах описаны ниже.

### 3.2.1 Создание административных и технических Инцидентов

Управление инцидентами

**Характеристики АТМ**  
LUNO: 000000047 Модель: Wincor2000+CashCode S/N: \_\_\_\_\_  
Адрес: WINCOR TEST Плановая дата инкас.: \_\_\_\_\_  
Доп. информация: \_\_\_\_\_

**Инцидент**  
Идентификация

**Характеристики инцидента**  
№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ Тип: Технический Создан: Вручную Критичность: 3 - Низкая

**Информация об исполнителях и статусе**

**Предыдущий**  
Статус: \_\_\_\_\_ Статус: \_\_\_\_\_ Назначить  
Отдел: \_\_\_\_\_ Отдел: \_\_\_\_\_ Статус: SLM  
Сотрудник: \_\_\_\_\_ Сотрудник: \_\_\_\_\_ Отдел: Процессинг  
Дата передачи: \_\_\_\_\_ Дата передачи: \_\_\_\_\_ Сотрудник: Viloponkin K. G.

Комментарий оператора:

Сохранить Состояние АТМ... Выход ENG  
7:13  
17.07.2018

После ввода LUNO данные по УС подбрасываются в поля характеристик из базы данных ПО МР. Далее оператор выбирает тип Инцидента и его критичность.

Затем следует присвоить статус и, затем, назначить отдел и исполнителя. Необходимо соблюдать указанную последовательность, поскольку при назначении отдела оператору подбрасываются возможные варианты в зависимости от типа и статуса Инцидента. В свою очередь, при выборе исполнителя оператору предлагается фамилии сотрудников выбранного отдела.

**Примечание:**

*Распределение сотрудников по отделам и их профили настраиваются в разделе «Авторизация пользователей»*

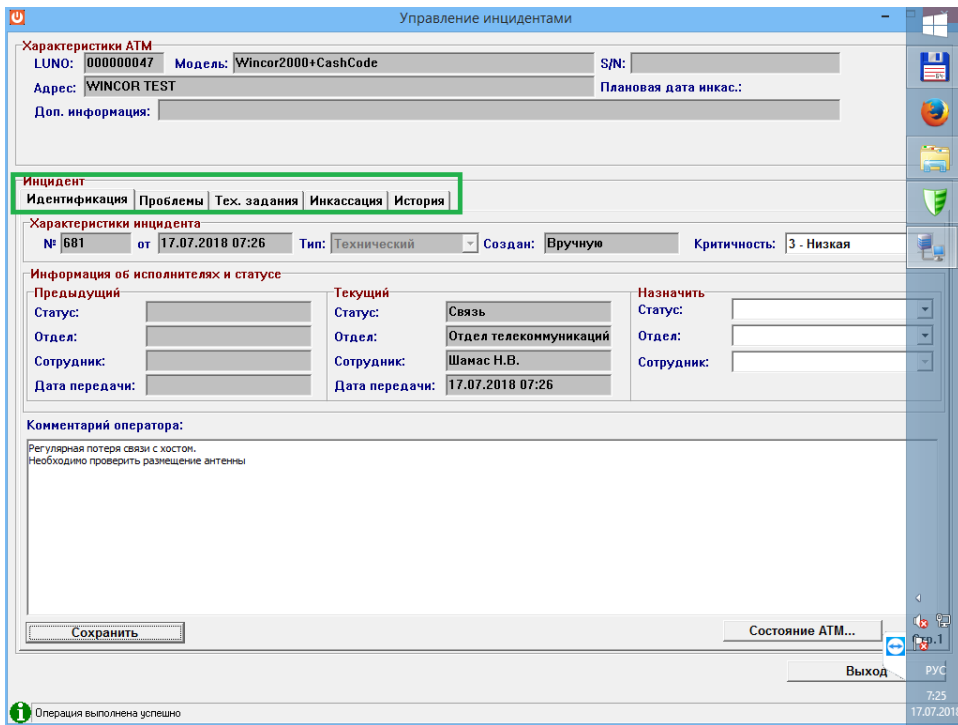
Информация вводится в группе строк «Назначить».

В поле «Комментарий оператора» оператору необходимо внести комментарии, дающие пояснения относительно создаваемого Инцидента.

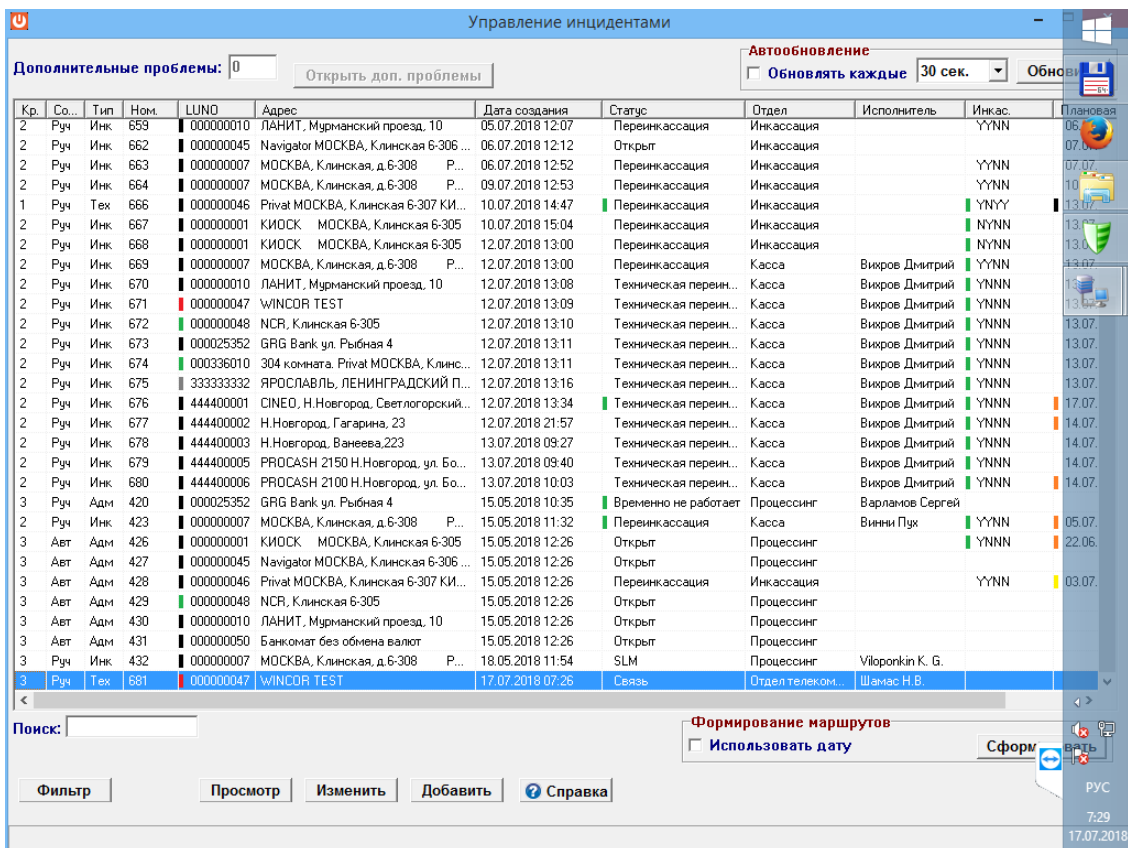
Закончив ввод данных, для завершения создания Инцидента оператор нажимает кнопку «Сохранить»:

Тем самым Инцидент становится созданным и стартует учёт времени по решению Инцидента назначенным отделом.

Теперь в окне «*Управление Инцидентом*» доступны 5 вкладок с детальной информацией по Инциденту, которые могут быть заполнены оператором далее (описание вкладок дано в гл.3.1):



Вновь созданный инцидент сразу же появляется (при соответствующих настройках автообновления) и в списке инцидентов окна *Управление инцидентами* :



При заполнении вкладки «Тех. задание» оператор может указать все необходимые контакты и назначить сервисное задание конкретному исполнителю (специалисту банка)

или сервисной организации, обслуживающей УС:

### **ВАЖНО:**

*Реквизиты «Сервисная организация» и «Информация о ключах» являются обязательными для формирования задания*

### **Примечание:**

- Сервисные организации заводятся в меню «Сервисные организации»
- Держатели ключей заводятся в меню «Сотрудники банка»
- Для каждого отдела существует свой набор сервисных организаций, которые назначаются через БД.
- Обслуживание каждого банкомата отнесено к конкретной сервисной организации (так, в поле «сервисная организация» есть предустановленное значение). Также и для поля «держатель ключей»
- Привязка осуществляется через меню «Универсальные разбиения банкоматов»

Вкладка «Тех. задания» имеет два поля комментариев, которые оператор заполняет, учитывая следующее:

- содержимое поля «Комментарий к заявке» попадает в заявку подрядчику, как дополнительная информация
- содержимое поля «Комментарий к заданию» не отправляется подрядчику и служит для внутреннего использования сотрудниками.

Назначенные и сгенерированные сервисные задания могут быть записаны в виде файла для отправки по электронной почте исполнителю (конкретному специалисту банка или сервисной организации). Для этого достаточно нажать кнопку «Сформировать заявку».

Для автоматической отправки писем с заданиями требуется настроить подключение к SMTP серверу банка от рабочего места оператора.

**Примечание:**

*При ошибке работы с SMTP сервером, файлы задания будут сохраняться по назначенному пути БД на компьютере, на котором запущен MP WS Manager*

По завершению ввода данных и нажатия кнопки «Сформировать заявку» она становится видна в списке тех. заданий:

Управление инцидентами

Характеристики ATM  
LUNO: 000000047 Модель: Wincor2000+CashCode S/N:   
Адрес: WINCOR TEST Плановая дата инкас.:   
Доп. информация:

Инцидент  
Идентификация Проблемы Тех. задания Инкассация История

Дата-время	№ задания	Статус
17.07.2018 07:37	442	1 - Заявка отправлена

Задание  
№ от Сервисная организация: ВНИПИ Спорт Статус задания:   
Имя файла-заявки: Оформил:

Контактная информация со стороны банка  
Информация о ключах: Дьячков Егор Парфеньевич Ключи в тумбочке

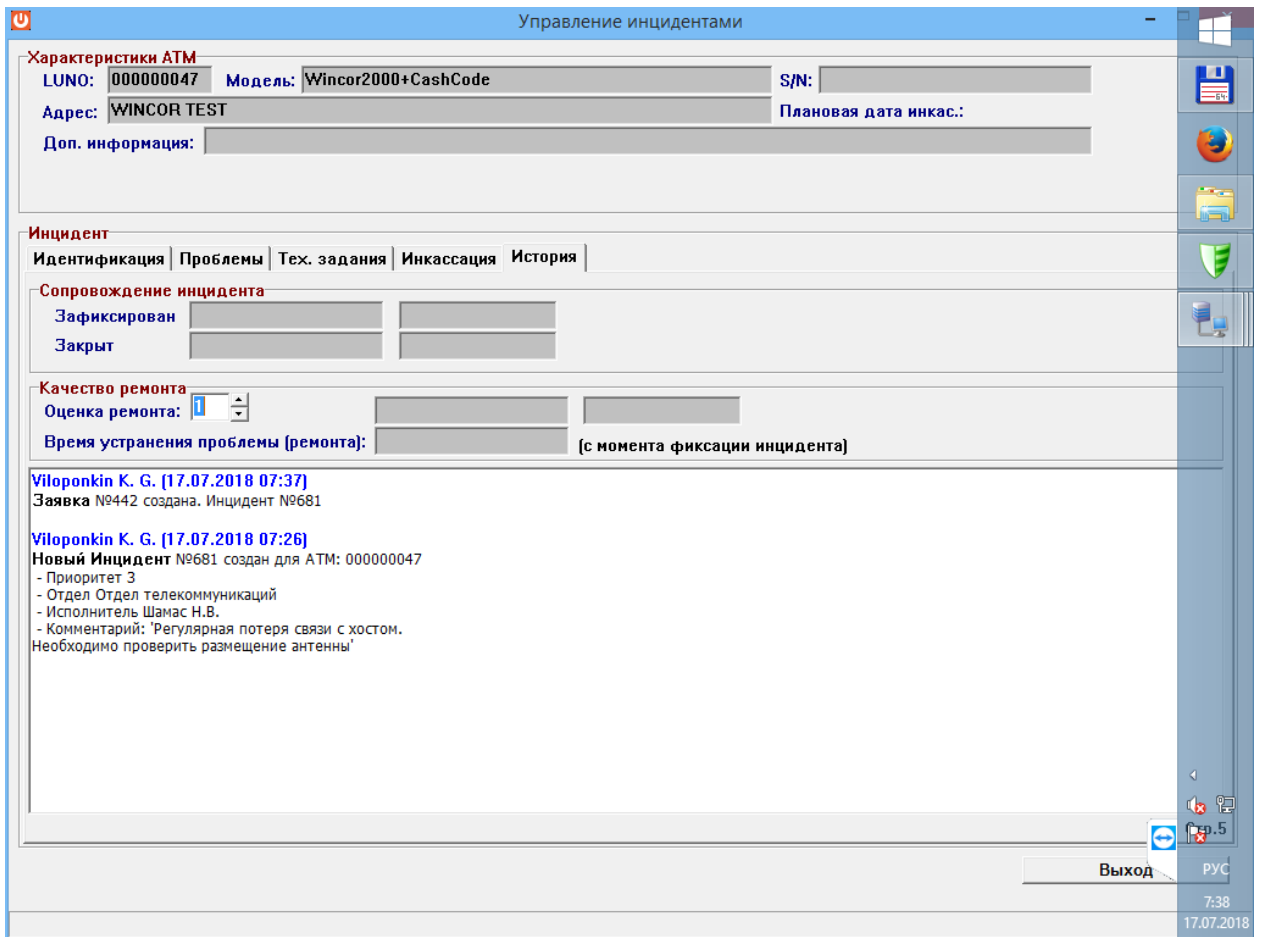
Комментарий к заявке  
Работы провести в часы работы 10:00 - 18:00

Включить в комментарий к заявке информацию о проблемах  
 Вреня, к которому необходимо исполнить заявку 24.07.2018 07:31

Комментарий к заданию (история задания):

Изменить Сформировать зая Выход РУС 7:37 17.07.2018

На вкладке «История» можно наблюдать список действий, выполняемых по сопровождению Инцидента:



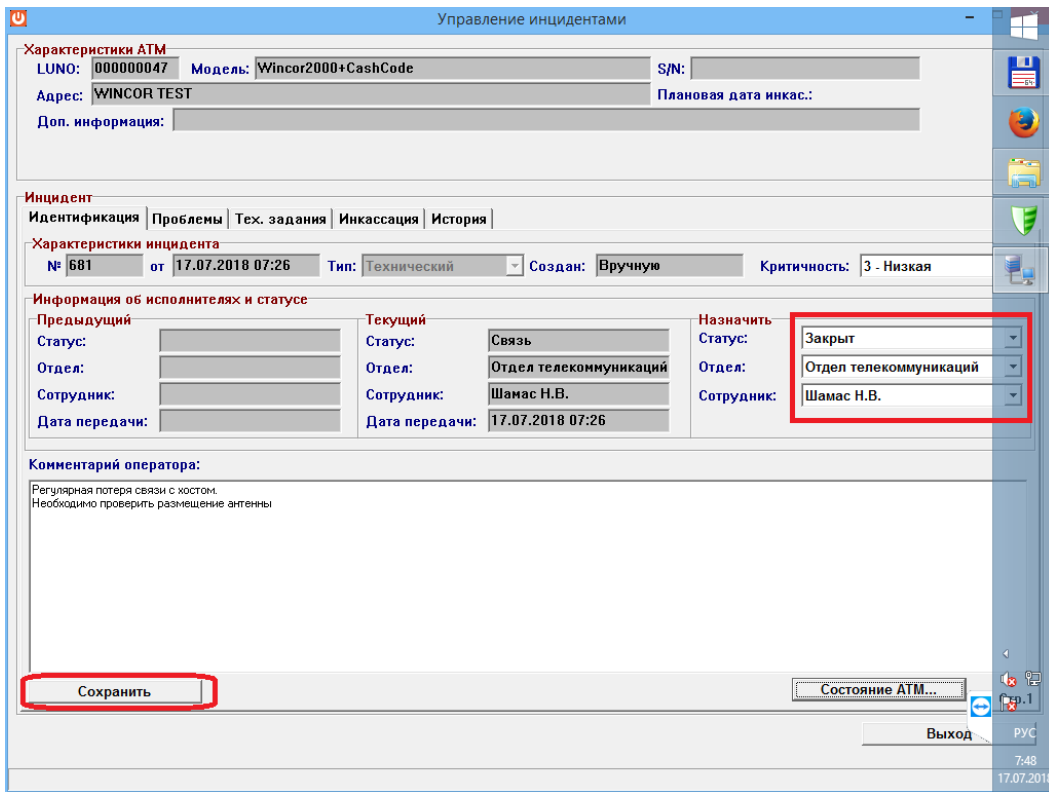
После того, как заявка тех. задание сформировано и отправлено исполнителю, в окне *Управление инцидентами* в графе Статус (столбец И8) появляется маркер зеленого цвета:

Кр.	Со...	Тип	Ном.	LUNO	Адрес	Дата создания	Статус	Отдел	Исполнитель	Инкас.	Плановая
2	Руч	Инк	659	000000010	ЛАНИТ, Мурманский проезд, 10	05.07.2018 12:07	Перинкассация	Инкассация		YNNN	06.07.2018
2	Руч	Инк	662	000000045	Navigator МОСКВА, Клинская 6-306...	06.07.2018 12:12	Открыт	Инкассация			07.07.2018
2	Руч	Инк	663	000000007	МОСКВА, Клинская, д.6-308 Р...	06.07.2018 12:52	Перинкассация	Инкассация		YNNN	07.07.2018
2	Руч	Инк	664	000000007	МОСКВА, Клинская, д.6-308 Р...	09.07.2018 12:53	Перинкассация	Инкассация		YNNN	10.07.2018
1	Руч	Тех	666	000000046	Privat МОСКВА, Клинская 6-307 КИ...	10.07.2018 14:47	Перинкассация	Инкассация		YNNY	13.07.2018
2	Руч	Инк	667	000000001	КИОСК МОСКВА, Клинская 6-305	10.07.2018 15:04	Перинкассация	Инкассация		NYNN	13.07.2018
2	Руч	Инк	668	000000001	КИОСК МОСКВА, Клинская 6-305	12.07.2018 13:00	Перинкассация	Инкассация		NYNN	13.07.2018
2	Руч	Инк	669	000000007	МОСКВА, Клинская, д.6-308 Р...	12.07.2018 13:00	Перинкассация	Касса	Викров Дмитрий	YNNN	13.07.2018
2	Руч	Инк	670	000000010	ЛАНИТ, Мурманский проезд, 10	12.07.2018 13:08	Техническая переин...	Касса	Викров Дмитрий	YNNN	13.07.2018
2	Руч	Инк	671	000000047	WINCOR TEST	12.07.2018 13:09	Техническая переин...	Касса	Викров Дмитрий	YNNN	13.07.2018
2	Руч	Инк	672	000000048	NCR, Клинская 6-305	12.07.2018 13:10	Техническая переин...	Касса	Викров Дмитрий	YNNN	13.07.2018
2	Руч	Инк	673	000025352	GRG Bank ул. Рыбная 4	12.07.2018 13:11	Техническая переин...	Касса	Викров Дмитрий	YNNN	13.07.2018
2	Руч	Инк	674	000336010	304 комната, Privat МОСКВА, Клинс...	12.07.2018 13:11	Техническая переин...	Касса	Викров Дмитрий	YNNN	13.07.2018
2	Руч	Инк	675	333333332	ЯРОСЛАВЛЬ, ЛЕНИНГРАДСКИЙ П...	12.07.2018 13:16	Техническая переин...	Касса	Викров Дмитрий	YNNN	13.07.2018
2	Руч	Инк	676	444400001	SINEO, Н.Новгород, Светлогорский...	12.07.2018 13:34	Техническая переин...	Касса	Викров Дмитрий	YNNN	17.07.2018
2	Руч	Инк	677	444400002	Н.Новгород, Гагарина, 23	12.07.2018 21:57	Техническая переин...	Касса	Викров Дмитрий	YNNN	14.07.2018
2	Руч	Инк	678	444400003	Н.Новгород, Ванеева,223	13.07.2018 09:27	Техническая переин...	Касса	Викров Дмитрий	YNNN	14.07.2018
2	Руч	Инк	679	444400005	PROCASH 2150 Н.Новгород, ул. Бо...	13.07.2018 09:40	Техническая переин...	Касса	Викров Дмитрий	YNNN	14.07.2018
2	Руч	Инк	680	444400006	PROCASH 2100 Н.Новгород, ул. Бо...	13.07.2018 10:03	Техническая переин...	Касса	Викров Дмитрий	YNNN	14.07.2018
2	Руч	Адм	420	000025352	GRG Bank ул. Рыбная 4	15.05.2018 10:35	Временно не работает	Процессинг	Варламов Сергей		
3	Руч	Инк	423	000000007	МОСКВА, Клинская, д.6-308 Р...	15.05.2018 11:32	Перинкассация	Касса	Винни Пух	YNNN	05.07.2018
3	Авт	Адм	426	000000001	КИОСК МОСКВА, Клинская 6-305	15.05.2018 12:26	Открыт	Процессинг		YNNN	22.06.2018
3	Авт	Адм	427	000000045	Navigator МОСКВА, Клинская 6-306...	15.05.2018 12:26	Открыт	Процессинг			
3	Авт	Адм	428	000000046	Privat МОСКВА, Клинская 6-307 КИ...	15.05.2018 12:26	Перинкассация	Инкассация		YNNN	03.07.2018
3	Авт	Адм	429	000000048	NCR, Клинская 6-305	15.05.2018 12:26	Открыт	Процессинг			
3	Авт	Адм	430	000000010	ЛАНИТ, Мурманский проезд, 10	15.05.2018 12:26	Открыт	Процессинг			
3	Авт	Адм	431	000000050	Банкомат без обмена валют	15.05.2018 12:26	Открыт	Процессинг			
3	Руч	Инк	432	000000007	МОСКВА, Клинская, д.6-308 Р...	18.05.2018 11:54	SLM	Процессинг	Viloronkin K. G.		
3	Руч	Тех	681	000000047	WINCOR TEST	17.07.2018 07:26	Связь	Отдел телеком...	Шамас Н.В.		

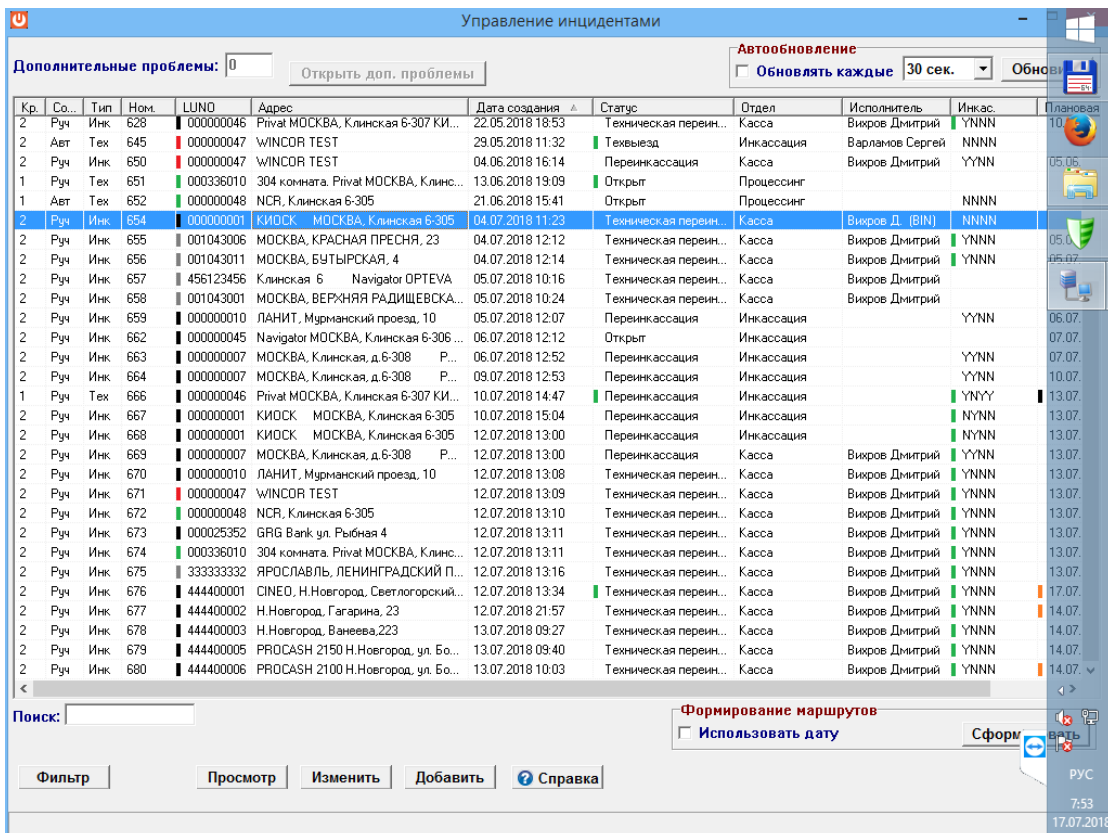
**Примечание:**

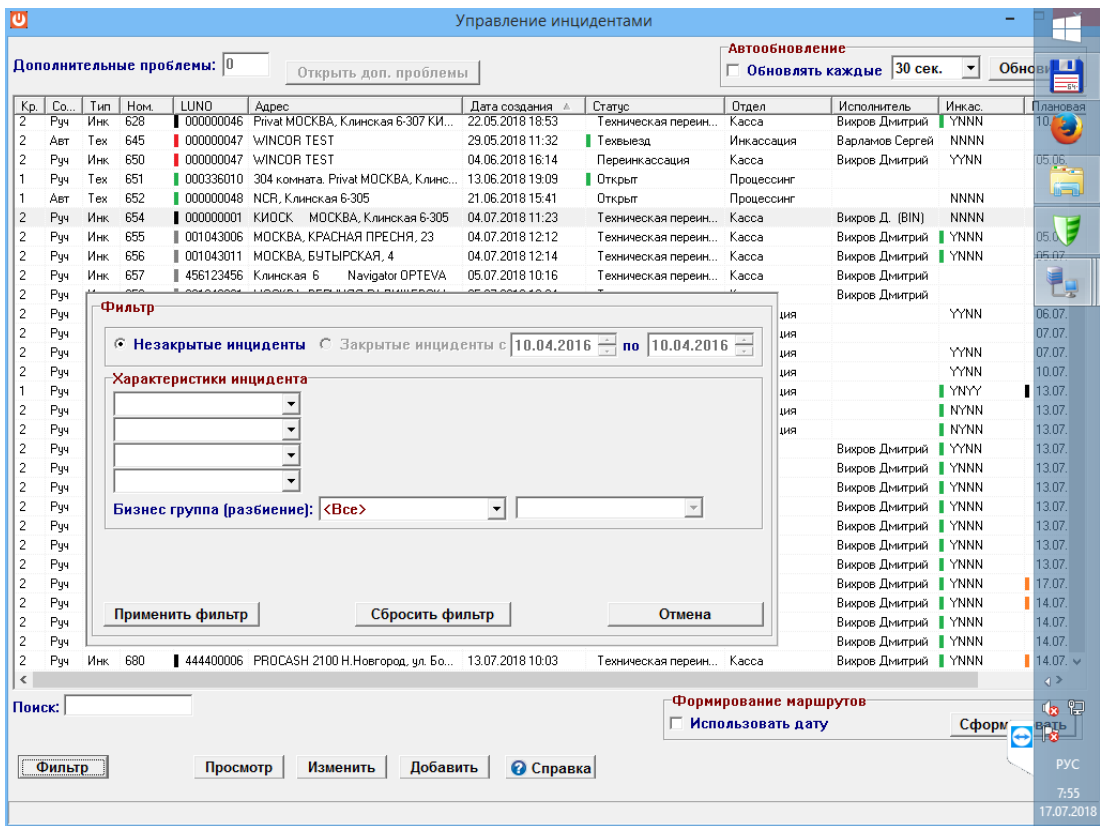
В данном случае мы видим 2 инцидента на УС LUNO 000000047 с разной критичностью. Всего возможно создание до 5 инцидентов на один УС (1 административный и по 2 – ручной и автоматический – технических и инкассационных)

Для закрытия Инцидента (после получения информации от исполнителя о решении проблемы, после проверки), оператор назначает ему статус «Закрыт»:



После этого закрытый Инцидент исчезает из списка Инцидентов (поскольку в данном случае фильтр настроен на отображение только незакрытых Инцидентов):



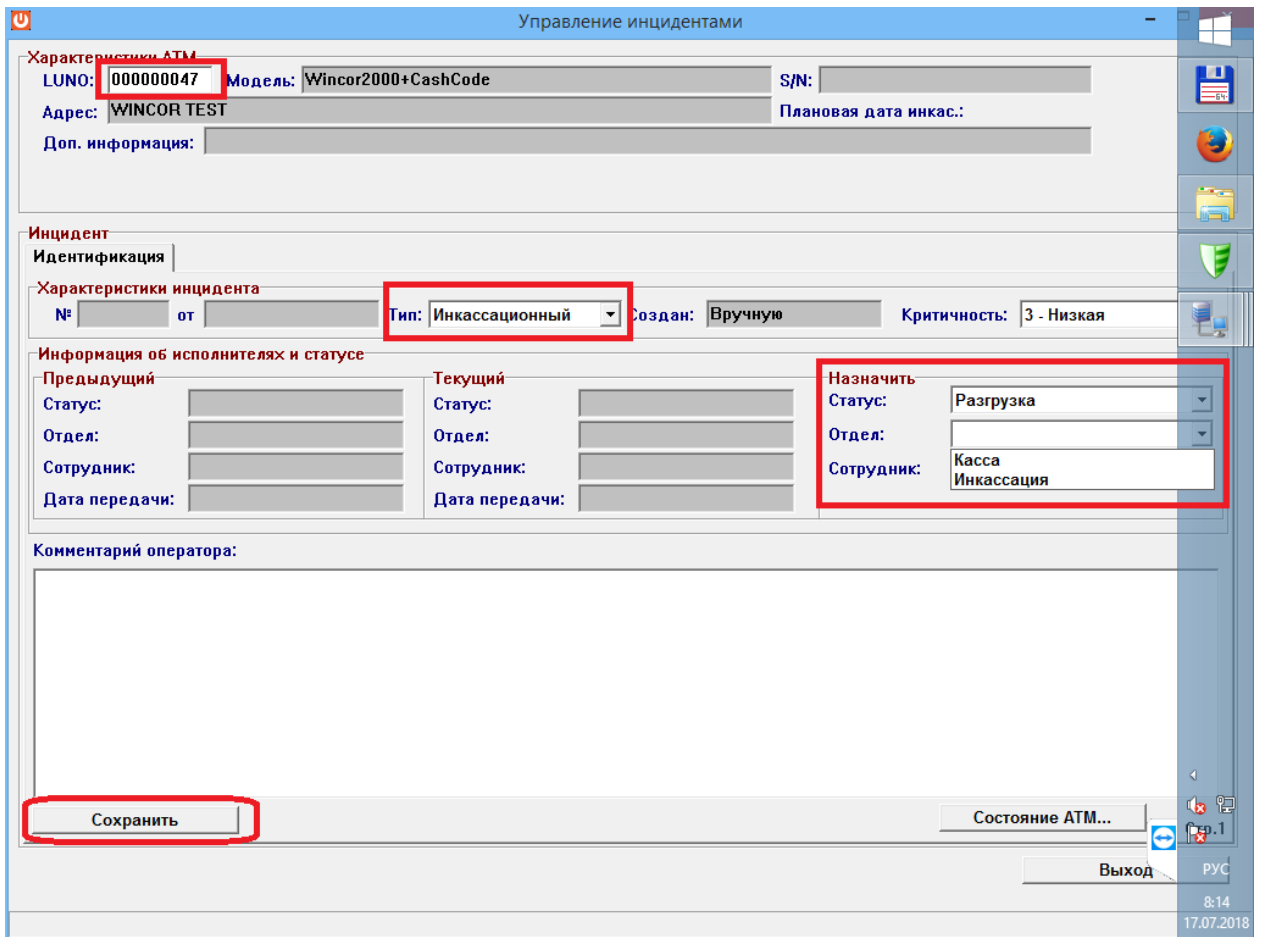


### 3.2.2 Создание инкассационных Инцидентов

Процедура создания Инцидентов инкассационного типа происходит также, как и для вышеописанных административных/технических, только основная информация вводится на вкладке «Инкассация».

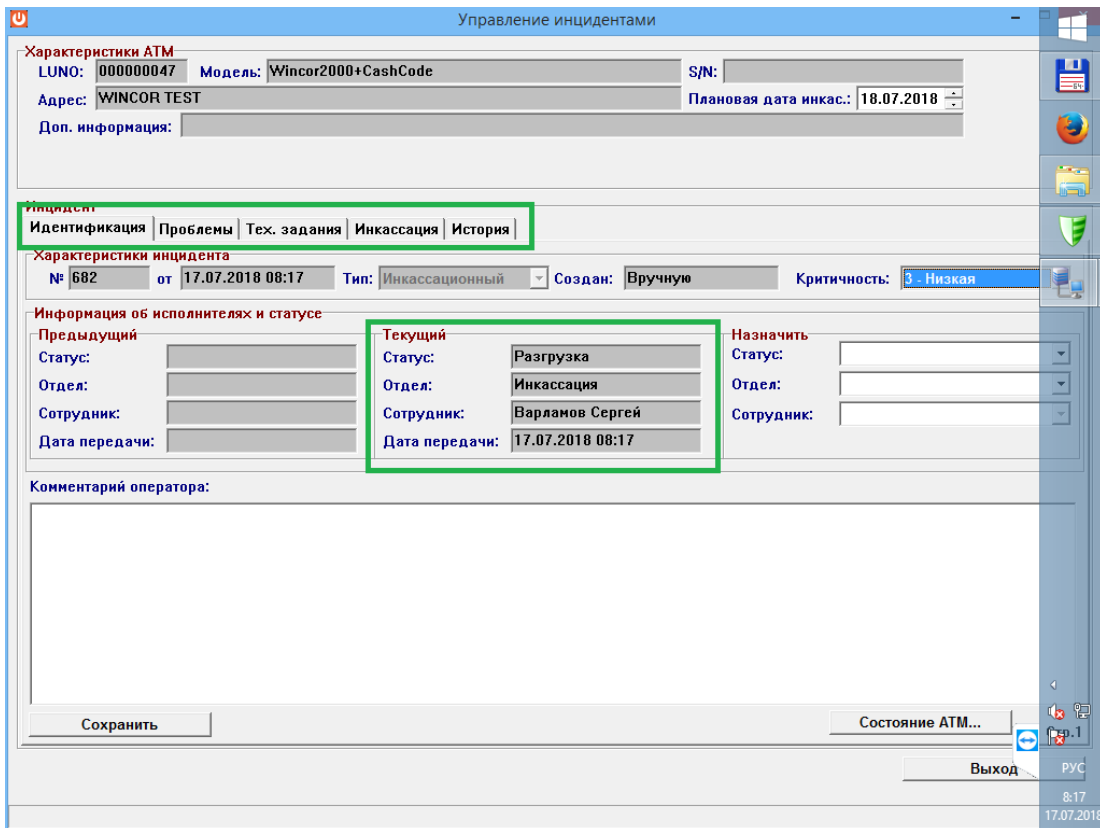
\* Таким образом, структура работы с инкассациями более напоминает «особенное» тех задания. С измененным набором реквизитов и доступное только сотрудниками банка, а не внешним организациям.

Сперва вводится LUNO, затем оператор выбирает тип Инцидента – Инкассационный и его критичность (по умолчанию — 3), затем отдел и исполнителя и, при необходимости, комментарий. Закончив ввод данных, для завершения создания Инцидента оператор нажимает кнопку «Сохранить»:

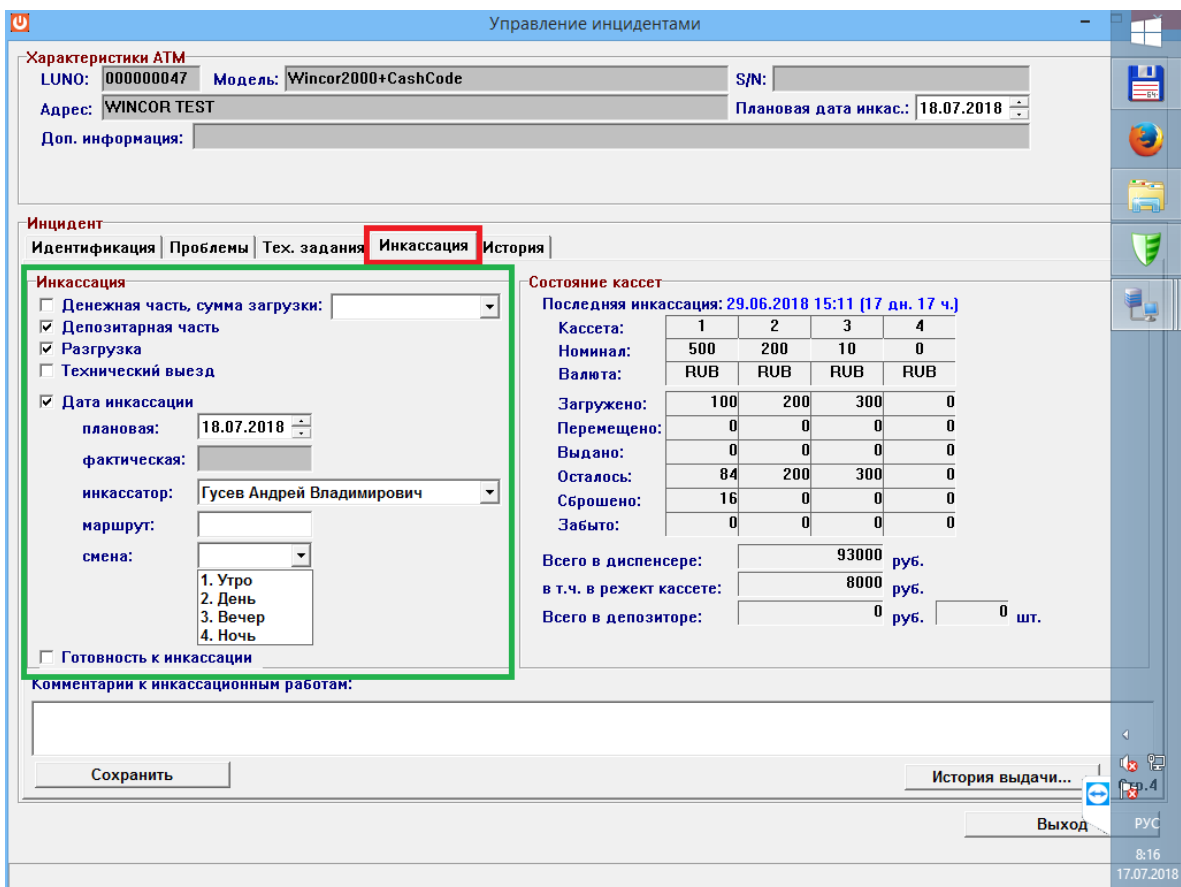


Тем самым Инцидент становится созданным и стартует учёт времени по его решению.

Теперь в окне «*Управление Инцидентом*» доступны 5 вкладок с детальной информацией по Инциденту:



Переходим к вкладки «Инкассация»:



В поле «Инкассация» необходимо отметить виды инкассационных работ.

Существует два типа проблем, требующих инкассации АТМ. При необходимости замены кассет с наличными деньгами (т.е. связанной с опустошением или пополнением кассет диспенсера или депозитора) в поле «Инкассация» отмечаются следующие пункты:

- денежная часть – инкассаторы загружают кассеты с деньгами в УС взамен пустых
- депозитарная часть – инкассаторы загружают пустые кассеты в УС взамен полных (в обоих случаях инкассаторы доставляют замененные кассеты в банк)
- разгрузка – инкассаторы доставляют изъятые из УС кассеты без замены их другими

При необходимости инкассация из-за технических причин (т.е. связанной с необходимостью ремонта/обслуживания депозитора или диспенсера) в поле «Инкассация» отмечается пункт «Технический выезд».

**Примечание:**

*Если перечисленные выше позиции отмечены галочками, то они отображаются буквами Y (yes) в столбце И11 окна «Управление инцидентами». Позиции, не отмеченные галочками, отображаются буквами N (no) в столбце И11 окна «Управление инцидентами».*

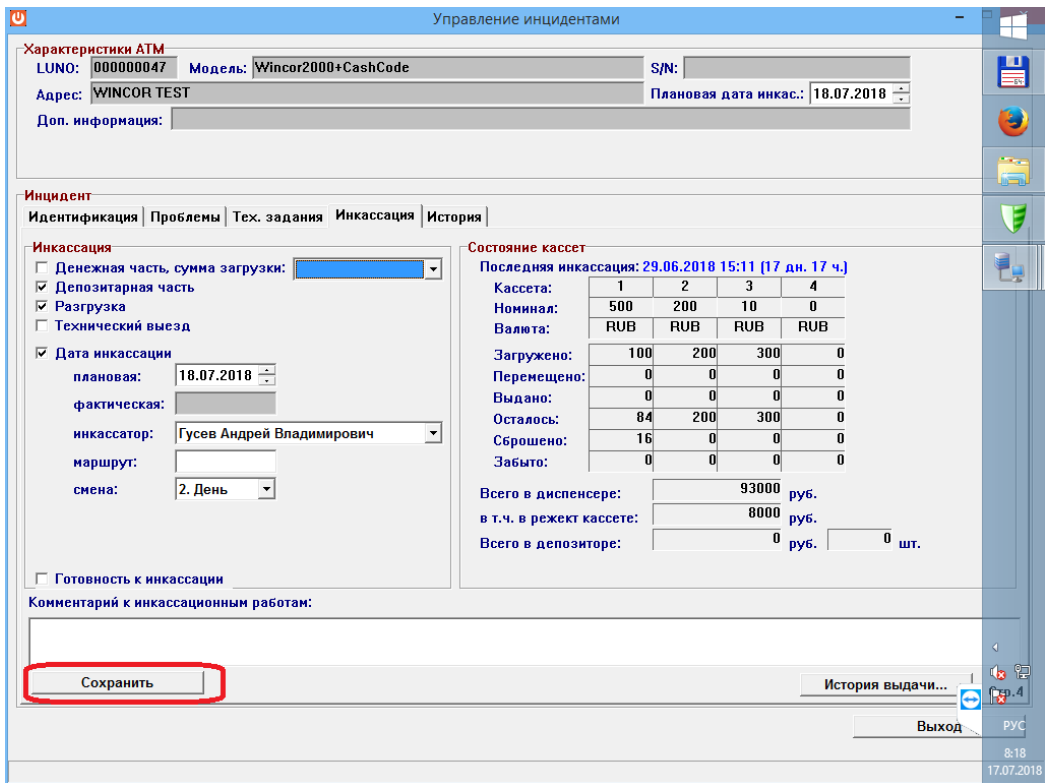
Далее, следует установить дату инкассации.

Предусмотрена возможность выбора инкассатора (из «подбрасываемого» списка) и маршрута (из «подбрасываемого» списка, настраивается в компоненте «Инкассация»). Также оператор может указать время суток/смену, когда необходимо произвести инкассацию.

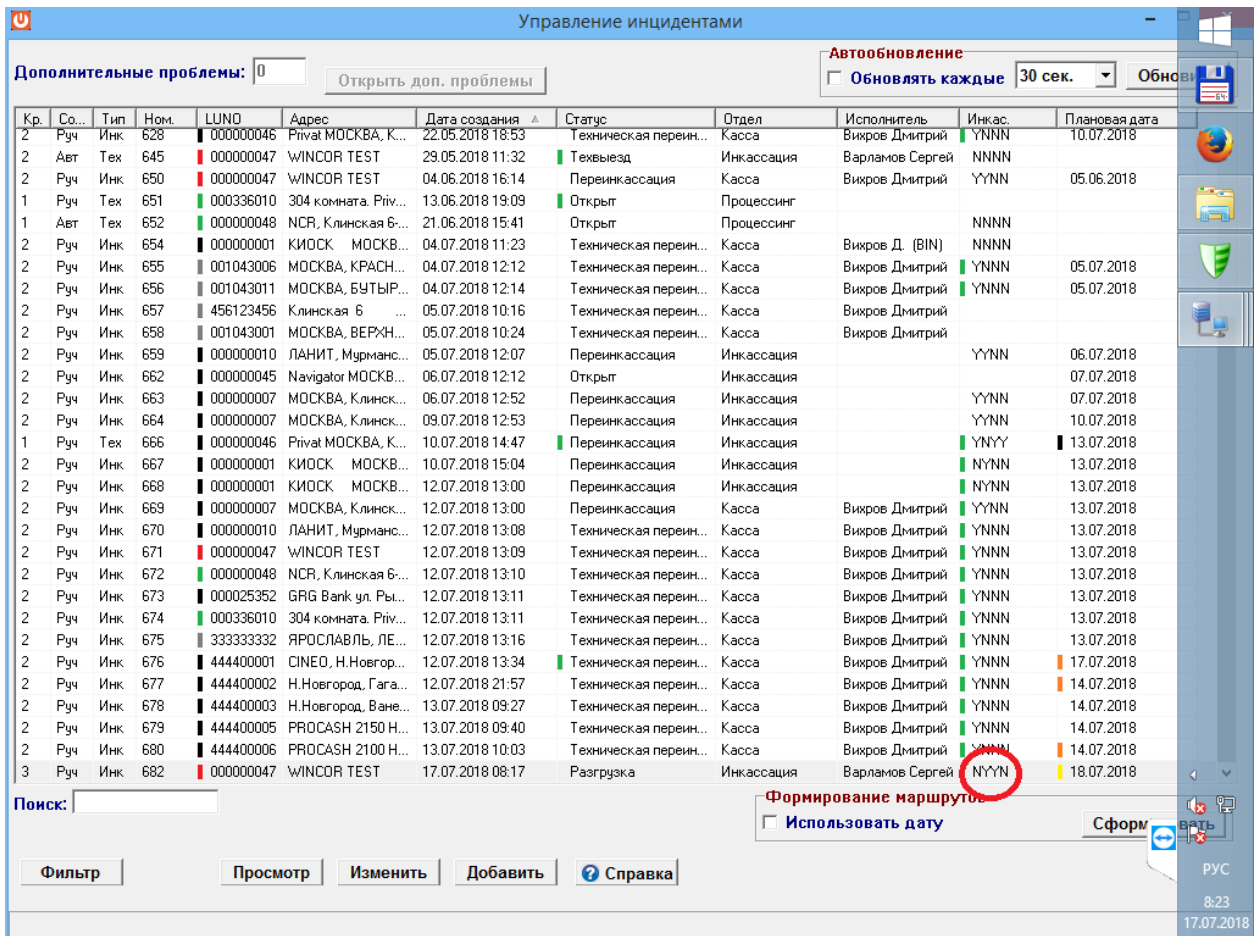
**Примечание:**

*В зависимости от назначенной оператором смены/времени суток, цветовой маркер в графе даты инкассации (столбец И12) окна «Управление инцидентами» изменяется: утро – оранжевый, день – жёлтый, вечер – синий, ночь – чёрный.*

Закончив ввод данных, оператор нажимает кнопку «Сохранить»:



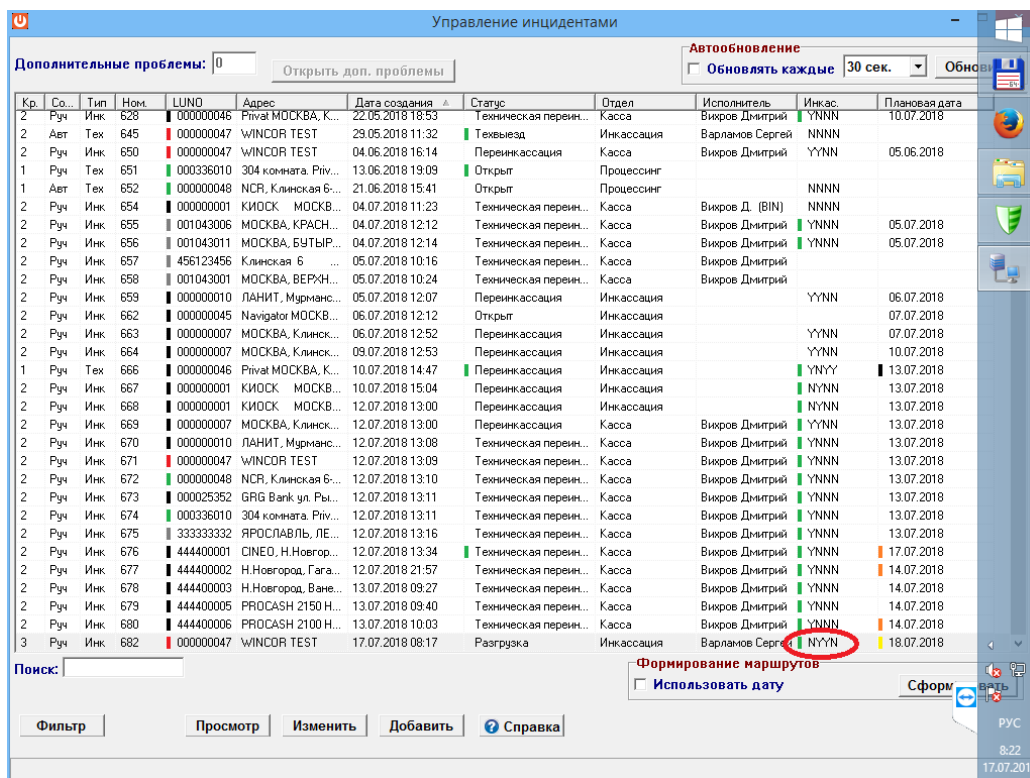
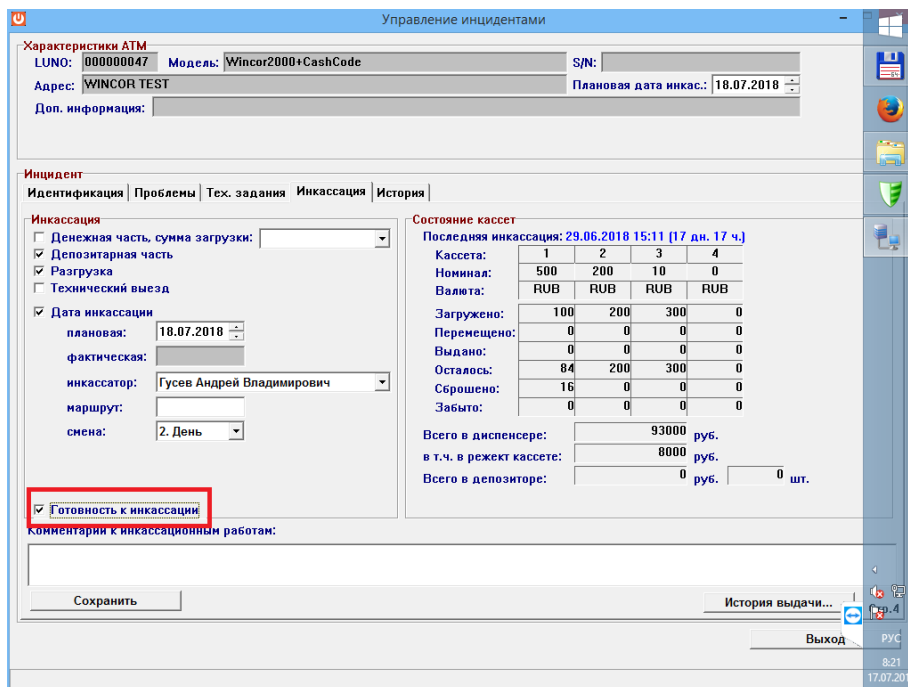
Сформированный Инцидент отображается в списке в окне Управление Инцидентами:



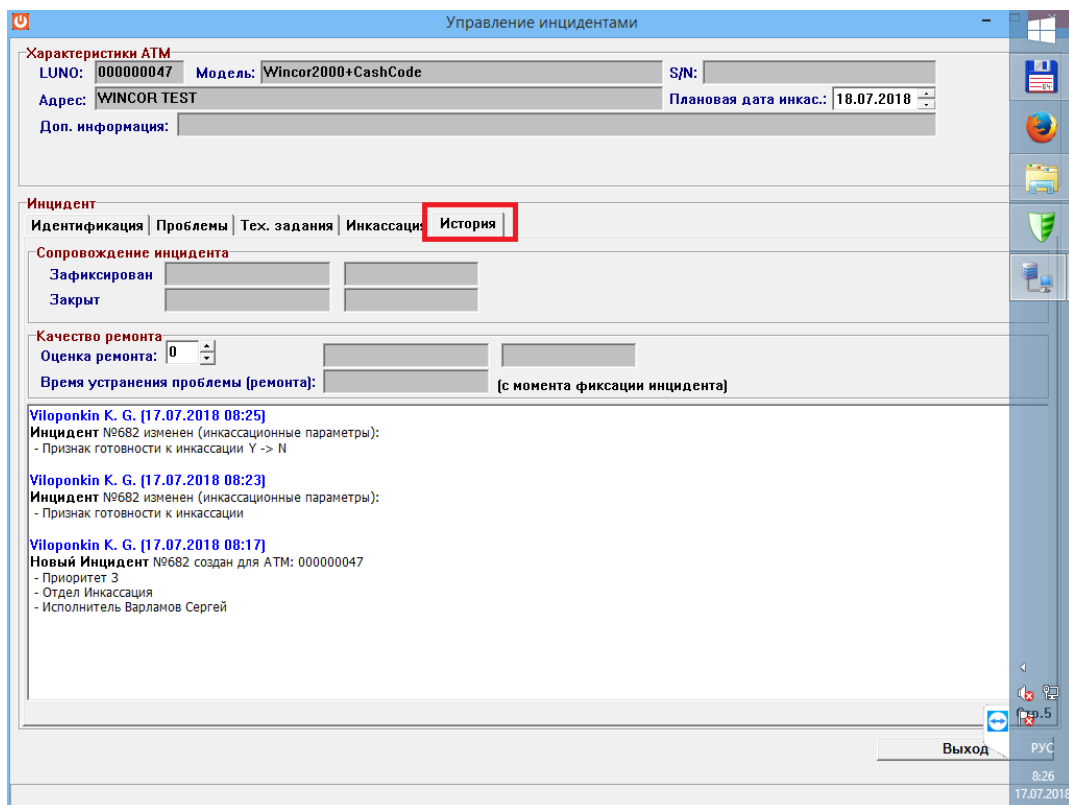
При готовности УС к инкассации следует установить галку напротив соответствующего пункта.

**Примечание:**

Если галочкой отмечен пункт «Готовность к инкассации», то столбец И11 окна «Управление инцидентами» будет отмечен маркером зелёного цвета.



На вкладке «История» можно наблюдать «жизненный цикл» Инцидента:



После получения информации о проведении инкассации оператор закрывает Инцидент:

Управление инцидентами

**Характеристики ATM**  
LUNO: 000000047    Модель: Wincor2000+CashCode    S/N: \_\_\_\_\_  
Адрес: WINCOR TEST    Плановая дата инкас.: 18.07.2018  
Доп. информация: \_\_\_\_\_

**Инцидент**  
Идентификация | Проблемы | Тех. задания | Инкассация | История

**Характеристики инцидента**  
№ 682    от 17.07.2018 08:17    Тип: Инкассационный    Создан: Вручную    Критичность: 3 - Низкая

**Информация об исполнителях и статусе**

Предыдущий		Текущий		Назначить	
Статус:		Статус:	Разгрузка	Статус:	Закрыт
Отдел:		Отдел:	Инкассация	Отдел:	Процессинг
Сотрудник:		Сотрудник:	Варламов Сергей	Сотрудник:	
Дата передачи:		Дата передачи:	17.07.2018 08:17		

**Комментарий оператора:**  
Закрыт ошибочно созданный инцидент

Сохранить    Состояние ATM...    Выход    РУС    8:27    17.07.2018

После этого закрытый Инцидент исчезает из списка.