

MMS «Mobility Management System»

Руководство оператора

Листов 9

Оглавление

Аннотация	3
1 Введение	3
2 Назначение ПО	3
3 Авторизация в системе.....	3
4 Навигация в системе	4
5 Работа со справочниками	4
6 Работа с кейсами.....	6
7 Поиск информации.....	7
8 Аналитическая информация.....	8
9 Окончание работы	9

Аннотация

Под программным обеспечением (далее – ПО) в настоящем документе понимается программное обеспечение **MMS «Mobility Management System»**, правообладателем которого является **ООО «ПАРК СОФТ»**.

1 Введение

Данный документ содержит:

- краткое руководство по эксплуатации программного обеспечения.

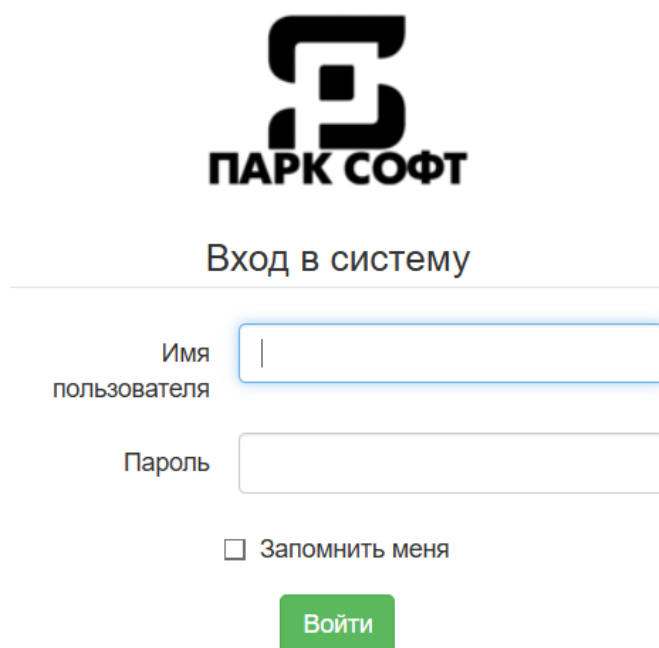
2 Назначение ПО

MMS «Mobility Management System» – система, предназначенная для автоматизации процессов обслуживания клиентов и управления обращениями (кейсов). Система позволяет компаниям эффективно организовать работу с клиентами, партнёрами и исполнителями в едином цифровом пространстве. MMS обеспечивает прозрачность всех этапов оказания услуг — от регистрации обращения до закрытия кейса — и формирует аналитическую отчетность для руководства.

Решение функционирует полностью в облачной среде, не требует установки на стороне пользователя и доступно через веб-браузер.

3 Авторизация в системе

Для авторизации в системе пользователю необходимо перейти по ссылке, предоставляемой правообладателем. Открываемая пользователю форма авторизации представлена ниже (Рисунок 1).



ПАРК СОФТ

Вход в систему

Имя
пользователя

Пароль

Запомнить меня

Войти

Рисунок 1. Форма авторизации

После авторизации пользователь попадает в основной интерфейс программного обеспечения (Рисунок 2).

The screenshot shows a dashboard with a dark top navigation bar containing menu items like 'MMS', 'Разработка', 'РКЦ Услуги', 'Супервизор', 'KPI', 'Поиск', 'Действия и звонки', 'Дилеры и партнеры', 'Контракты', 'Загрузка файлов', 'Ещё', and user information 'admin' and 'Готов'.

Фильтрация

Город: Все
 Программа: Все
 Партнёр: Все

Интервал

08.07.2026
 09.07.2026
 Обновить

Кейсы

Количество оказанных услуг всего: 0
 Среднее время прибытия эвакуатора/техпомощи: 0м
 Среднее время первичной обработки услуги: 0м
 Заказ услуги не назначен: 0м
 Заказ услуги назначен на оператора: 0м

Количество конференций с механиком: 0
 Среднее время разгрузки/окончания услуги по эвакуации/техпомощи: 0м
 Общая стоимость услуг для заказчиков: 0
 Общая стоимость услуг у партнёров: 0

Действия

Общее количество действий на сегодня: 0
 Общее количество невыполненных действий: 0

Услуга	Кол-во	Среднее время ожидания	Среднее время оказания	Стоимость у партнёров	Стоимость для заказчиков	Действие	Общее количество действий	Невыполненные действия	Среднее время выполнения действия
Аварийный комиссар	0	0м	0м	0	0	Аукцион	0	0	0:00

Рисунок 2. Основной интерфейс

4 Навигация в системе

Верхняя часть окна основного интерфейса (тёмная полоса) представляет собой меню возможных действий, отображает имя текущего пользователя и позволяет выставить статус его занятости, например перерыв в работе (Рисунок 3).

The screenshot shows a dark header with 'admin' and a dropdown arrow, and a 'Занят' button. Below it, a status box displays 'Текущий статус: Занят 00:02' and two buttons: 'Перерыв' (highlighted in green) and 'Обед'.

Рисунок 3. Статус занятости пользователя

5 Работа со справочниками

Принципы работы едины для всех имеющихся справочников: необходимо выбрать «Редактирование справочников» из верхнего меню (редактирование партнёров и пользователей осуществляется аналогично), а затем выбрать интересующий справочник (Рисунок 4 и Рисунок 5).

The screenshot shows a dropdown menu with three items: 'Редактирование партнёров', 'Редактирование пользователей', and 'Редактирование справочников' (highlighted in blue).

Рисунок 4. Работа со справочниками

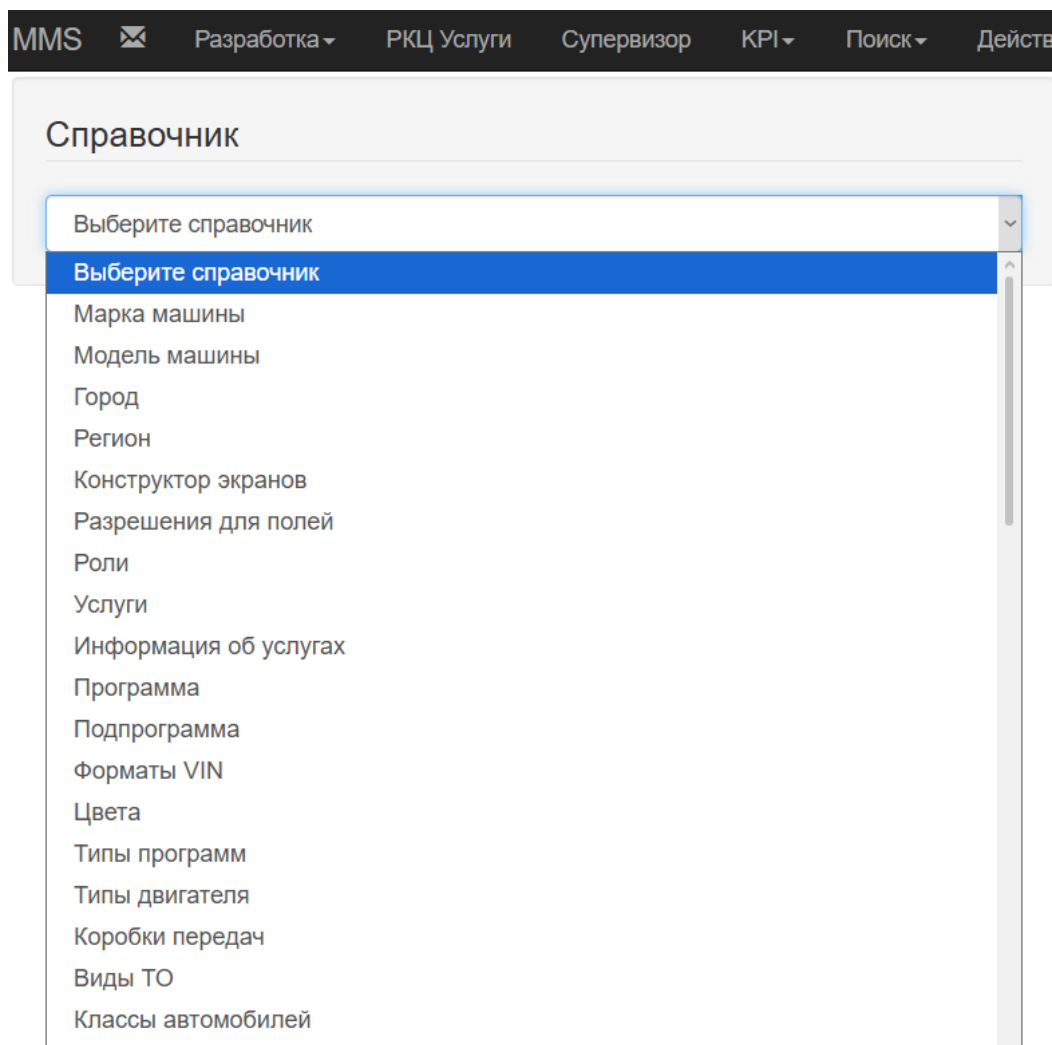


Рисунок 5. Выбор справочника

В левой части окна будет выведен список имеющихся значений, в правой – конкретная запись: если выбрать позицию слева, можно редактировать её параметры, если нажать кнопку «Добавить», то будет создана новая запись. После окончания редактирования существующей или создания новой записи необходимо нажать кнопку «Сохранить» ().

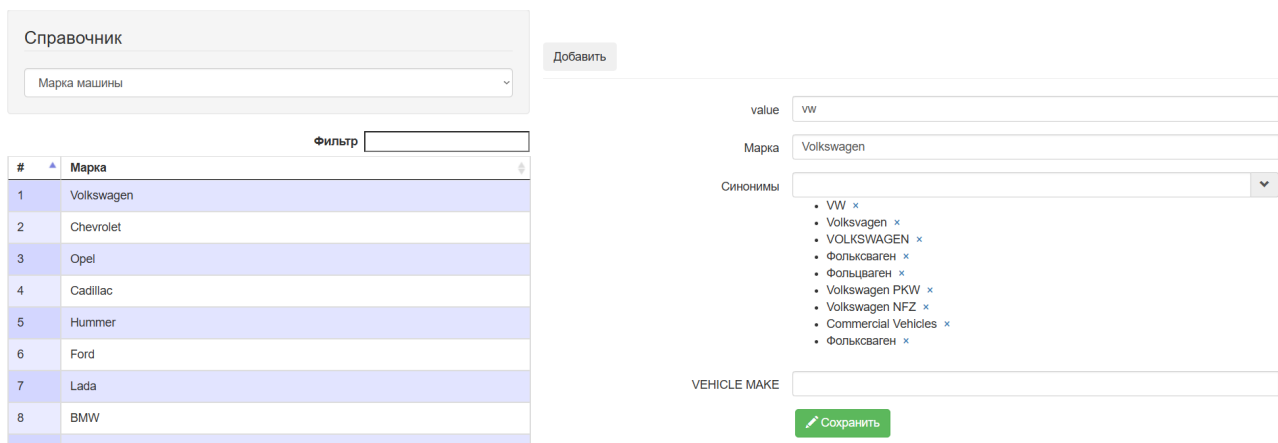


Рисунок 6. Работа с записями справочника

Данный алгоритм стандартен для всех однотипных интерфейсов системы.

6 Работа с кейсами

Для создания нового кейса необходимо выбрать меню «Действия и звонки», заполнить основные сведения и нажать зелёную кнопку «Новый кейс» (Рисунок 7).

ID	ФИО	Номер машины	VIN	Программа	Комментарий
1440895				Тестовая программа	
1440894				Тестовая программа	

Рисунок 7. Работа с кейсами

При этом список уже созданных кейсов отображается в нижней части экрана, перейти к какому-то кейсу можно, если нажать на соответствующую строку таблицы.

В самом кейсе система предложит заполнить все требуемые поля (Рисунок 8)

Незаполненные поля:

- Неисправность со слов клиента
- Звонящий
- Контактные телефоны
- Госномер
- Автомобиль (VIN)
- Марка
- Модель
- Дата покупки
- Текущий пробег
- Идентификатор контракта
- Участие в программе
- Город ближайший к месту поломки
- Адрес места поломки
- Город ближайший к месту поломки

Рисунок 8. Заполнение информации

При необходимости к кейсу можно добавить сопутствующую услугу (Рисунок 9). Для сохранения заполненной информации необходимо нажать зелёную кнопку «Сохранить».

Когда все поля заполнены и работа завершена, необходимо нажать кнопку

▶ В Back Office

, которая расположена на услуге.

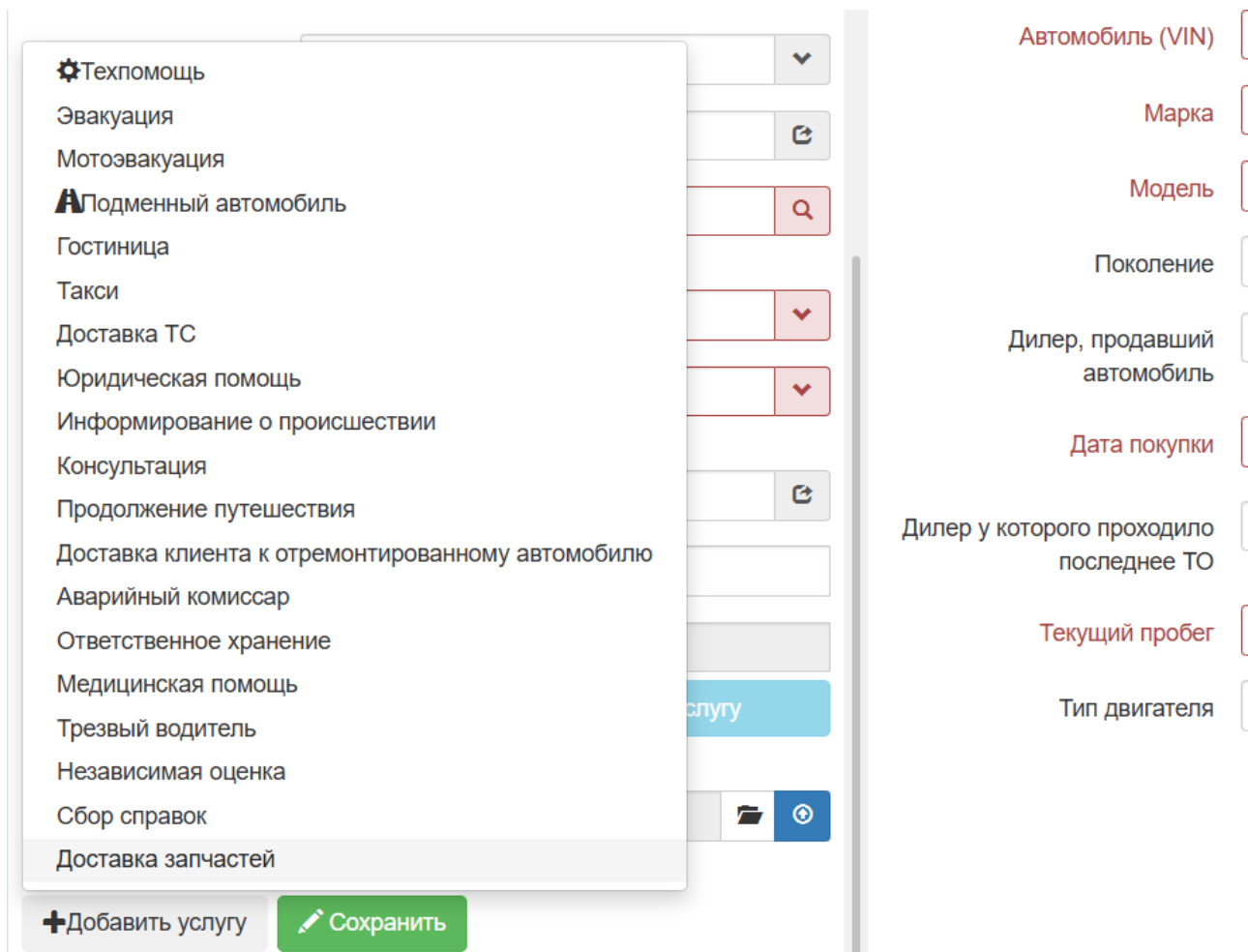


Рисунок 9. Добавление сопутствующих услуг

7 Поиск информации

Система предоставляет возможности поиска сохраненной информации (услуги, звонки, контракты) путём выбора соответствующего элемента меню и заполнения контекстных фильтров (Рисунок 10).

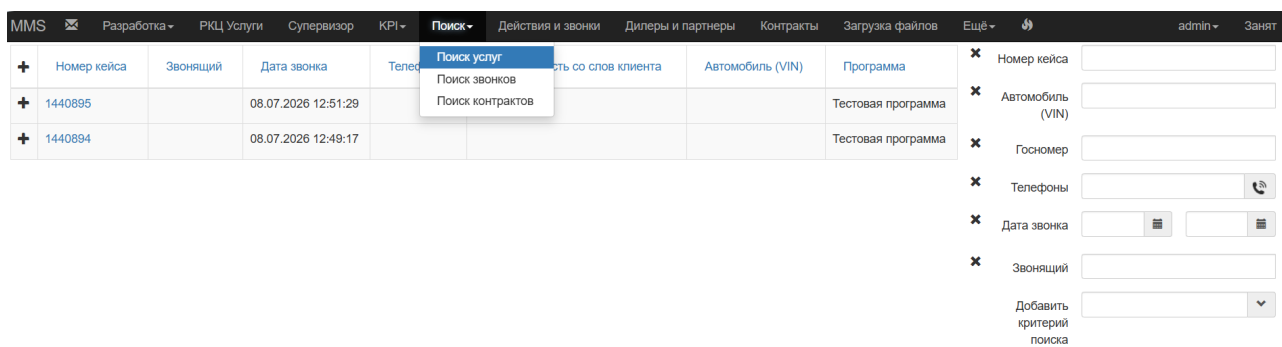


Рисунок 10. Поиск информации

При поиске дилеров и партнёров дополнительно доступен поиск на интерактивной карте (Рисунок 11).

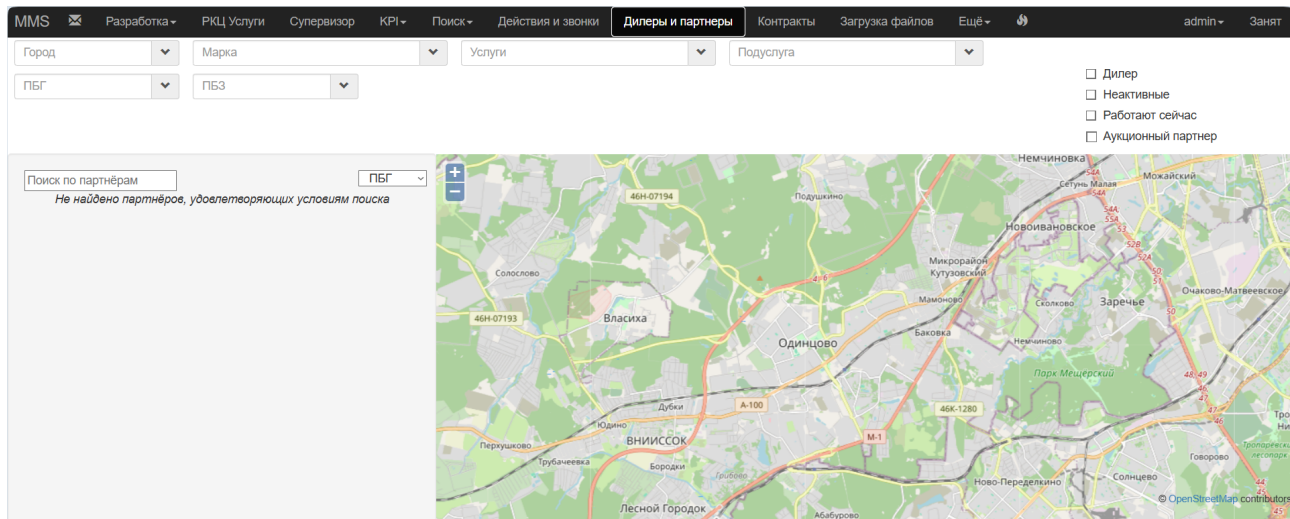


Рисунок 11. Поиск дилеров и партнёров

8 Аналитическая информация

Сводная аналитическая информация доступна при выборе элемента меню «РКЦ Услуги» (Рисунок 12 - Рисунок 14).

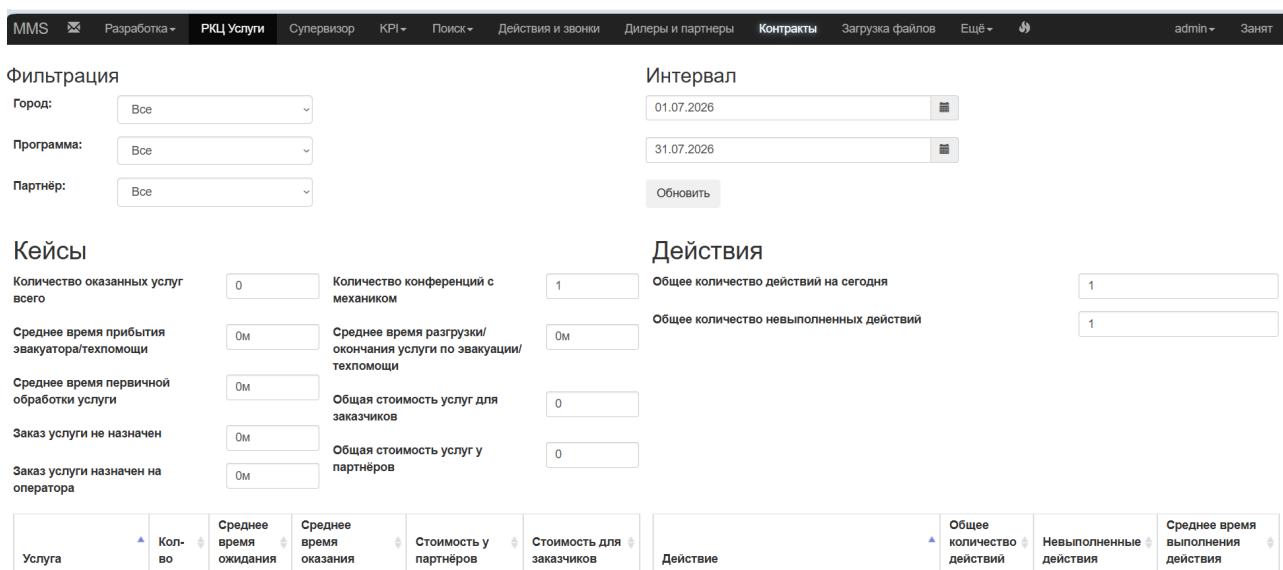


Рисунок 12. Сводная информация

Услуга	Кол-во	Среднее время ожидания	Среднее время оказания	Стоимость у партнёров	Стоимость для заказчиков	Действие	Общее количество действий	Невыполненные действия	Среднее время выполнения действия
Аварийный комиссар	0	0м	0м	0	0	Аукцион	0	0	0:00
Гостиница	0	0м	0м	0	0	Действие не актуально (архив)	0	0	0:00
Доставка запчастей	0	0м	0м	0	0	ДТП	0	0	0:00
Доставка клиента к отремонтированному автомобилю	0	0м	0м	0	0	Заказ вторичной услуги	0	0	0:00
Доставка ТС	0	0м	0м	0	0	Заказ услуги	0	0	0:00
Информирование о происшествии	0	0м	0м	0	0	Заказ услуги (аврал)	0	0	0:00
Консультация	0	0м	0м	0	0	Заказ услуги через мобильное приложение	0	0	0:00
Медицинская помощь	0	0м	0м	0	0	Закрыть услугу	0	0	0:00
Материальное	0	0м	0м	0	0	Звонок	1	1	0:00
						Комментарий заказчика	0	0	0:00
						Контроль доезда помощи	0	0	0:00

Рисунок 13. Сводная информация (продолжение)

Уточнить информацию о ремонте у дилера/партнёра (VW, PSA)		0	0	0:00
---	--	---	---	------

Удовлетворённость клиентов
 100 Процент довольных клиентов:

Претензии

Кейс	Услуги

Мобильные партнёры

Фильтр

Название	Время обновления	Город	Адрес
Ничего не найдено			

Погода

для исправлений Добавить

Город	Погода	
Москва ЦЕНТР	20.75	Удалить
Санкт-Петербург	18.92	Удалить

Рисунок 14. Сводная информация (окончание)

9 Окончание работы

Для окончания работы в системе необходимо выбрать в меню имя текущего пользователя, а затем в открывшемся подменю нажать на «Выход» (Рисунок 15).

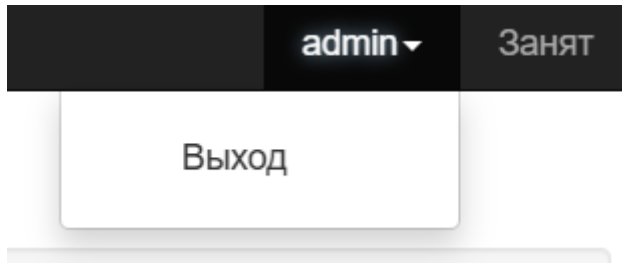


Рисунок 15. Окончание работы