Инструкция пользователя

ServiceDB

Программа не требует установки, для использования распакуйте скачанный архив в любую папку и запустите файл ServiceDB.exe

Системные требования: x86/x64 ПК под управлением ОС Windows 7 или более новой версии, установленный Microsoft Office, установленная платформа .NET Framework 4.5.2 или новее.

Главное окно программы

В верхней части находится панель инструментов для работы с заказом, в нижней части – панель фильтров, в середине окна – таблица со списком заказов.

🛞 Сервисн	ный центр											X
Общие	Общие Вид Справочники											
🕂 Добави	ить 🧪 Изменить	📄 Копирс	овать 💥 Удалить									
N≏	Дата	Повтор	Статус	Имя	Телефон	Адрес	Тип	Произ-ль	Модель	Cep. №	Дефект	Мастер
1609	20.10.2017		Принят				Источник питания					
1608	19.10.2017		Принят		+7 (919) 955-21-53		Ноутбук	Asus	F55VJ-SX11	181403	Залит жидкост	
1607	17.10.2017		На выдаче	Прояев	+7 (922) 075-30-03		Ноутбук	Sony	sve171a	*66765	включается,ош	
1605	17.10.2017		Принят				Источник питания					
1592	10.10.2017		Принят		+7 (932) 321-30-05		Ноутбук	Samsung	NP535U3C	00910V	Не включается	
1589	06.10.2017		Принят		+7 (909) 189-30-91		Ноутбук	Dell	5520-5247	0074	После падения	Костя
1587	06.10.2017		Ждёт запчас		74-57-19		Ноутбук	Acer	V5-571PG-5	321F6600	Разбит тачскри	
1581	30.09.2017		Принят	Южаков	+7 (961) 200-52-32		Источник питания		LENZ r500w		не включается	
1572	20.09.2017		На выдаче	Сухарев А. И.	+7 (932) 326-16-10		Моноблок	DNS	Home 0168	F5CAA0249	Во время работ	
1556	08.09.2017		Принят		+7 (952) 348-50-78		Смартфон/сот.т	Nokia	X2-00	0595107	Заменить кноп	
1535	23.08.2017		Принят		+7 (912) 924-23-02		Смартфон/сот.т	LG	D821		Не включается	
1534	23.08.2017		На выдаче		+7 (982) 969-00-03		Смартфон/сот.т	Lenovo	A536			
1513	05.08.2017		Принят		+7 (908) 896-71-08		Смартфон/сот.т	Apple	5S	F2LN2T7Q	Восстановлени	
Отображать заказы в статисе: Фильтты и поиск:												
Принят												
🗸 Диагно												
Соглас	сование 🔽 На в	ылаче	20.03.2017	y. none				модо				
🗸 Ждёт з	✓ Согласование ✓ На выдаче до 26.09.2017 ▼ содержит произв. ▼ S/N ✓ Ждёт з/части Выдан											

Отображать заказы в статусе:						
🔽 Принят	📝 В работе					
🔽 Диагностика	📃 Без ремонта					
🔽 Согласование	🔽 На выдаче					
📝 Ждёт з/части	📃 Выдан					

Фильтры по статусу заказа позволяют управлять отображением заказов в таблице (как правило, выданные заказы являются архивными, и нет никакой необходимости держать их в таблице). Изменения применяются стразу при установке/снятии галочки. Если в настройках программы включена опция **Сохранять состояние** фильтров при закрытии, программа будет запоминать, какие галочки установлены, какие – сняты.

Также предусмотрен фильтр по дате оформления заказа, поиск по содержимому полей (номер заказа; Ф.И.О., адрес, телефон клиента; модель и серийный номер устройства, имя мастера, примечание к заказу); поиск по устройству. Для применения этих фильтров необходимо нажать *Применить (Enter; F5)*, а для отключения и сброса в состояние по умолчанию – *Сбросить (Esc)*.

Фильтры и поиск:			
🔲 по дате	по содержимому	по устройству	🀬 Сбросить
c 26.09.2017	поле	тип модель	
до 26.09.2017 🗐 🖛	содержит	произв. 💌 S/N	
			• Применить

Отображаемые в таблице заказы могут быть раскрашены разными цветами в зависимости от статуса. Кроме того, дату приёмки заказа можно выделять цветом, если он находится в ремонте дольше некоторого нормативного времени. Аналогичная возможность предусмотрена для повторных заказов. Что именно раскрашивать и каким цветом, задаётся в настройках программы.

настро	Настройки							
Заказы Телефоны и SMS								
Статусы	- выделение цветом							
🔽 Прин	ят		1	В работе				
🔍 Диагностика								
🔽 Согл	асование		V	На выдаче				
🔽 Ждёт	т з/части		V	Выдан				
📝 Выде	алять повторные заказы							
🔽 Выде	елять заказ по таймауту		через 3	🚔 дне	й			

Карточка заказа

Для создания нового заказа нажмите кнопку *Добавить (Ctrl+N)*. Для изменения существующего заказа необходимо выделить его в таблице и нажать кнопку *Изменить (Ctrl+E; Ctrl+F2)*, или просто двойной щелчок по строке заказа в таблице. Кнопка *Копировать (Shift+C)* позволяет создать новый заказ, у которого значения всех полей, кроме номера и даты, будут скопированы с выделенного заказа в таблице. Это может быть полезно при добавлении однотипных заказов (например, несколько устройств от одного клиента). После выполнения любого из перечисленных действий открывается карточка заказа.

🖳 Заказ клиента					_		×
Документ № 1572 от 20.09.2017 Повторное обращение Статус:	Клиент Ф.И.О. Адрес Телефон Примечание	Сухарев А. И. +7 (932) 326-16-1	10		Устройстви Тип Произв. Модель S/N	Моноблок DNS Home 016861 F5CAA024950	▼ ▼ 10 0-08
На выдаче Комплектация Кабель Блок питания ПДУ	Неисправноо Во время ра Результат ди	агностики / Прим	а: и не включаетс ечания сервиса	я 			
Наименование 3.04 Ремонт целей	питания (втори	чных источников п	итания)		Цена 3500	Кол-во	Сумма 3500
Срок гарантии: 60 (шестъдесят) дней	Мастер	•	SMS) <u> </u> Файл	лы 🌖 Отменить	Итого позиц	ий 1 на сумму 3500 ить Напечатать

Рассмотрим основные особенности заказа.

Номер присваивается автоматически. В настройках программы можно задать число, в которого начнётся нумерация (т.е. не обязательно первый заказ будет под номером 1, возможна установка любого значения).

Флажок **Повторное обращение** позволяет отметить повторные заказы (обычно таковыми считают вернувшиеся в течение гарантийного периода). Такие заказы могут выделяться цветом в главном окне программы.

Типы и производители устройств, а также доступная для каждого типа устройства комплектация, задаются в справочниках программы. Для их настройки выберите меню *Справочники* в главном окне. Поле *Модель* имеет автодополнение, также основанное на информации из справочника. На что следует обратить внимание:

- каждому типу оборудования в справочнике задаётся свой набор комплектации (очевидно, что у телевизора нет батарейного блока, а у бесперебойника нет ПДУ, поэтому нет смысла перегружать интерфейс кучей опций);

- названия производителей могут отображаться для типов оборудования, а могут – только для некоторых. Например, АРС на выпускает телевизоры, и если вы поставить в справочнике соответствующий флажок, то не будете видеть АРС в списке производителей, пока не выберете соответствующий тип оборудования. Поле Срок гарантии также имеет автодополнение из справочника Гарантийные сроки.

В программе предусмотрена функция автоматического форматирования телефонного номера: расстановка пробелов и дефисов, автоматическое преобразование к международному формату. Эти опции можно включить в настройках программы, на вкладке **Телефоны и SMS**.

🖳 Настройки		×
Заказы Теле	фоны и SMS	
Номера теле Автозаме Автомати	эфонов эна на международный формат (8 на +7, 0 на +380, 80 на +375) ически расставлять разделители	

Каждому заказу могут быть сопоставлены вложения. Это могут быть любые файлы, которые необходимо сохранить – фотографии, схемы и т.д. Окно управления вложениями открывается по нажатию кнопки **Файлы** или сочетанию **Alt+F**.



Кнопка *Открыть* (также сочетание *Ctrl+O*, клавиша *Enter*) или двойной щелчок по файлу открывает его в программе, сопоставленной этому типу файлов в операционной системе.

Кнопка **Добавить** (сочетание **Ctrl+I** или **Ctrl+Insert**) импортирует файл во вложения.

Кнопка *Извлечь* (сочетание *Ctrl+E*) копирует файл из вложений в выбранный каталог.

Кнопка *Переименовать* (или клавиша

F2) служит для переименования файла, *Удалить* (сочетание *Shift+Del*) – для удаления. Содержимое окна можно принудительно обновить по нажатию *F5*.

По нажатию кнопки *Сохранить (Ctrl+S)* заказ будет сохранён в базе данных. Если в настройках установлена опция *Закрывать заказ после сохранения*, карточка заказа закроется и вы увидите главное окно программы.

По нажатию кнопки *Напечатать (Ctrl+P)* откроется окно выбора бланка. Если в настройках установлена опция *Закрывать заказ после печати*, карточка заказа закроется и вы увидите главное окно программы.

Печать и редактирование бланков

Напечатать бумажный бланк можно с помощью кнопки **Напечатать** в карточке заказа, либо выделив заказ в таблице в главном окне и выбрав пункт меню **Общие – Печать (Ctrl+P)**. При этом открывается диалоговое окно выбора бланка. По нажатию кнопки **ОК** открывается окно Microsoft Word со включенным предварительным просмотром и открытым диалогом печати.

Автоматическое заполнение бланков основано на механизме закладок в документе Word. Программа находит закладки и заменяет их на текст из базы данных, в зависимости от имени закладки. Ниже приведена таблица имён закладок:

Имя закладки	На что заменится	Имя закладки	На что заменится
docnr	Номер документа	devtype	Тип устройства
date	Дата	devbrand	Производитель устройства
cliName	ФИО клиента	model	Модель устройства
cliAddr	Адрес клиента	snum	Серийный номер устройства
cliPhone	Номер телефона клиента	devacc	Комплектация устройства
engineer	ФИО мастера	fault	Заявленная неисправность
warranty	Гарантийный срок	diagresult	Результат диагностики
pcount	Количество позиций	psumm	Итоговая сумма оказанных услуг
	оказанных услуг (работ)		(выполненных работ)
		tble	Маркер таблицы, содержащей
			перечень оказанных услуг

Шаблоны бланков находятся в каталоге программы. Вы можете их редактировать или создать полностью новый шаблон. Для создания закладки выделите текст, который нужно заменить, и выберите в Word меню Вставка – Закладка (или Вставка – Ссылки – Закладка), напишите имя из таблицы выше, нажмите кнопку Добавить.

Word не позволяет создавать закладки с одинаковыми именами, но в тексте бланка, возможно, понадобится вставить одинаковые значения (например, ФИО клиента) в нескольких местах. Вы можете добавить в конец имени закладки любые числа, например: *cliName, cliName1, cliName195* – все эти имена будут обработаны одинаково.

Т.к. файлы договоров имеют формат .docx (Microsoft Word), для работы с ними необходим установленный и корректно функционирующий пакет Microsoft Office. Работа программы с пиратскими версиями Office, которые могут иметь вырезанные или неработающие функции, не гарантируется.



Справочники оборудования

В справочнике **Типы и комплектации** задаются категории (типы) оборудования (компьютер, телевизор, и т.д.). Для каждого типа оборудования можно задать перечень элементов, входящих в его комплектацию – они будут видны в поле **Комплектация** карточки заказа.

🖳 Типы оборудования и комплектации	Annual Contraction of	×
Источник питания Монитор/ТВ Моноблок Ноутбук Планшет Прочее Ресивер/приставка ТВ Систеиный блок Смартфон/сот.тел.	Добавить Изменить Х Удалить	+ Добавить Изменить Х Удалить

Справочник **Производители и модели** позволяет определить список производителей. Каждому производителю сопоставляются модели оборудования. Кроме того, можно настроить типы оборудования, которые относятся к этому производителю.

ЗСоtt Зд Авв Ассоrd Ассоrd Ассоrd Ассоrd Ассоrd Ассоrd Ассоrd Ассоrd Ассоrd Ассоrd Ассоrd Ассоrd Ассоrd Ассоrd Ассоrd Алек Ассоl Анка Асаtel Аlenware АСС Арре Адuanus Аrchos Отображать только для следующих типое оборудования Ноубук Планиет Смартфон/сот.тел.	Производители и модели			×
Чипов оборудования Ноутбук Планшет Смартфон/сот.тел.	3Cott 3Q 4Good ABB Accord Accor	 Добавить Изменить Х Удалить 	Am500 Am600 CL100 GN600 S45 S600m T100i T101i	+ Добавить Изменить Х Удалить
	 типов осорудования Ноутбук Планшет Смартфон/сот.тел. 			

Например, если вы установите, что производитель *ABB* будет отображаться только для типа оборудования *Источник питания*, то, выбрав в карточке заказа тип устройства *Телевизор*, вы не увидите *ABB* в списке производителей. Эта функция полезна, чтоб список не был слишком длинным – однако, вы можете не устанавливать флажок *Отображать только для следующих типов оборудования*, и в этом случае имя производителя будет в списке всегда, независимо от выбранного типа устройства. Рекомендую так делать для крупных производителей с широким ассортиментом техники: Philips, LG, Samsung и т.д.