

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Автоматизированная система расчетов «АСР ВИТЕР»

1. Назначение системы

Автоматизированная система расчетов «АСР ВИТЕР» предназначена для автоматизации учета абонентов, начисления платежей, управления договорами, услугами связи, оборудованием, заявками на подключение, а также формирования отчетности для операторов связи.

Система обеспечивает:

- ведение базы абонентов;
- ведение базы потенциальных клиентов;
- учет и хранение договоров;
- начисление и списание абонентской платы;
- управление услугами;
- контроль дебиторской задолженности;
- контроль учета оттока абонентов;
- управление заявками на подключение и сервисное обслуживание;
- формирование аналитической и статистической отчетности;
- работу сотрудников различных подразделений компании;
- возможность отправки индивидуальных и массовых смс-рассылок и push-рассылок;
- совершение звонков;
- журнал записи входящих/исходящих звонков;
- контроль учета оборудования и расходных материалов на складе компании;
- мониторинг работоспособности активного оборудования, установленного у абонентов и на узлах связи;
- контроль качества работы сотрудников;
- подписание абонентского договора с помощью графической подписи (физ.лиц).

2. Требования к рабочему месту

Для работы с системой необходимо:

- ПК с операционной системой Linux или Windows, планшет, или мобильный телефон.

- доступ к выделенной сети или сети Интернет.

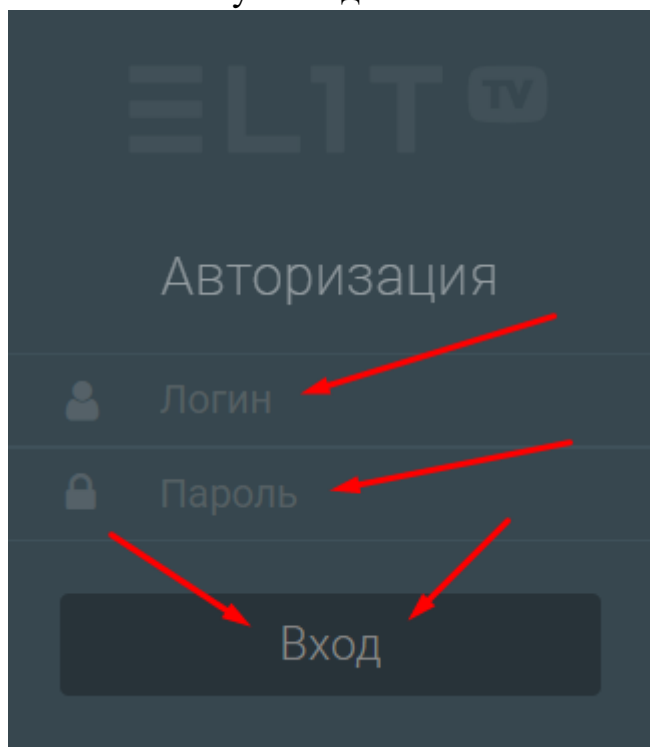
Версии браузеров, которые поддерживают работу системы:

- Google Chrome — 126 (Stable) и выше
 - Mozilla Firefox — 128 (Stable) и выше
 - Microsoft Edge — 124 (Stable) и выше
 - Opera — 112 (Stable) и выше
 - Яндекс.Браузер — 24.1 и выше
-

3. Авторизация в системе

Для входа в систему необходимо:

1. Открыть адрес системы. <http://billing.elit-tv.ru/login>
2. Ввести логин и пароль.
3. Нажать кнопку «Вход».



При успешной авторизации пользователь попадает на главную страницу системы.

4. Главное меню:

Основные разделы системы:

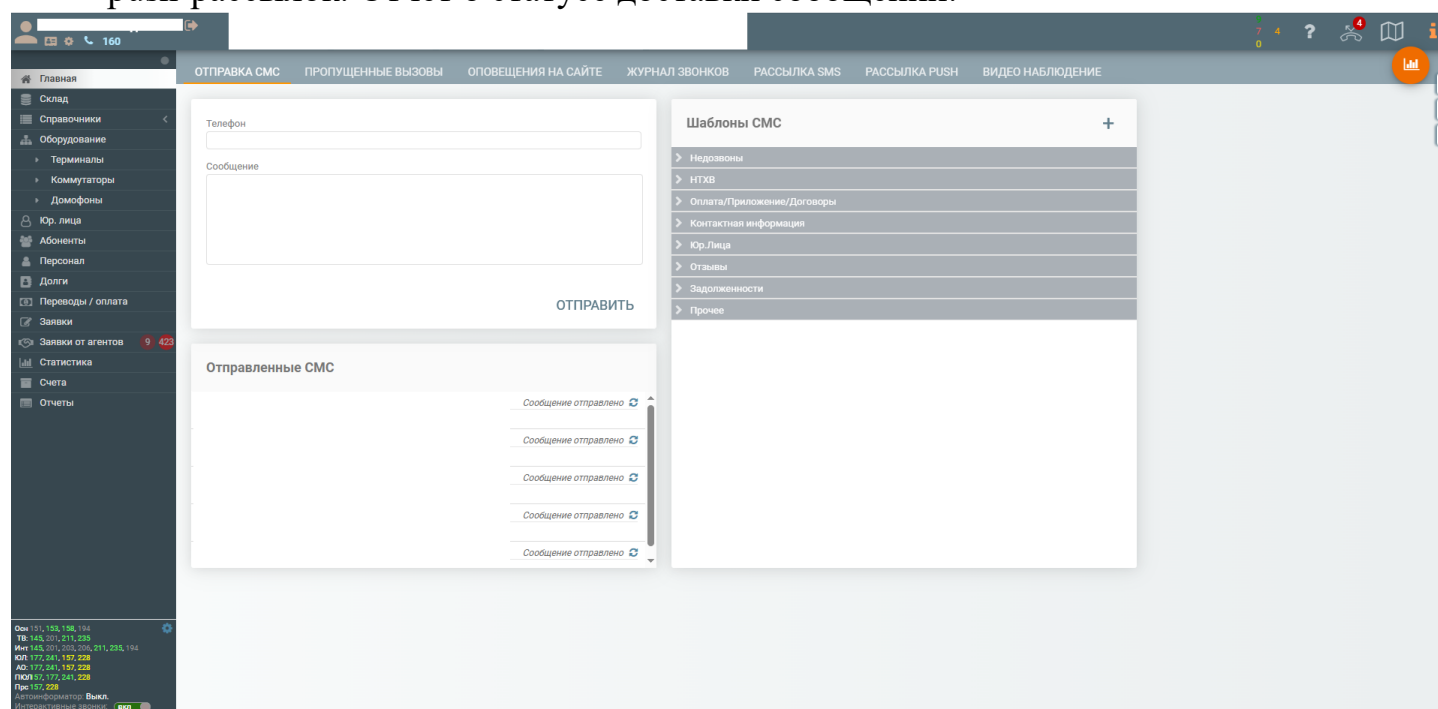
- 4.1. Главная
- 4.2. Склад
- 4.3. Справочники
- 4.4. Оборудование
- 4.5. Юр. Лица
- 4.6. Абоненты
- 4.7. Персонал

- 4.8. Долги
- 4.9. Переводы/оплаты
- 4.10. Заявки
- 4.11. Заявки от агентов
- 4.12. Статистика
- 4.13. Счета
- 4.14. Отчеты

4.1. Главная

Раздел служит стартовой точкой работы с системой. Здесь сосредоточены инструменты оперативного мониторинга и быстрого доступа к ключевым функциям:

- **Отправка смс:** настройка шаблонов сообщений для клиентов (напоминание о платеже, уведомление о подключении услуги, подтверждение заявки и т.д.).
- **Пропущенные вызовы:** инструмент для учета и обработки звонков, которые не были приняты операторами; отображение всех непринятых звонков с указанием: даты и точного времени вызова, номера телефона абонента.
- **Журнал звонков:** просмотр истории входящих/исходящих вызовов с фильтрацией по дате, номеру телефона, диспетчеру.
- **Рассылка смс и push:** Отправка индивидуальных или массовых смс-рассылок и push-рассылок. Отчёт о статусе доставки сообщений.



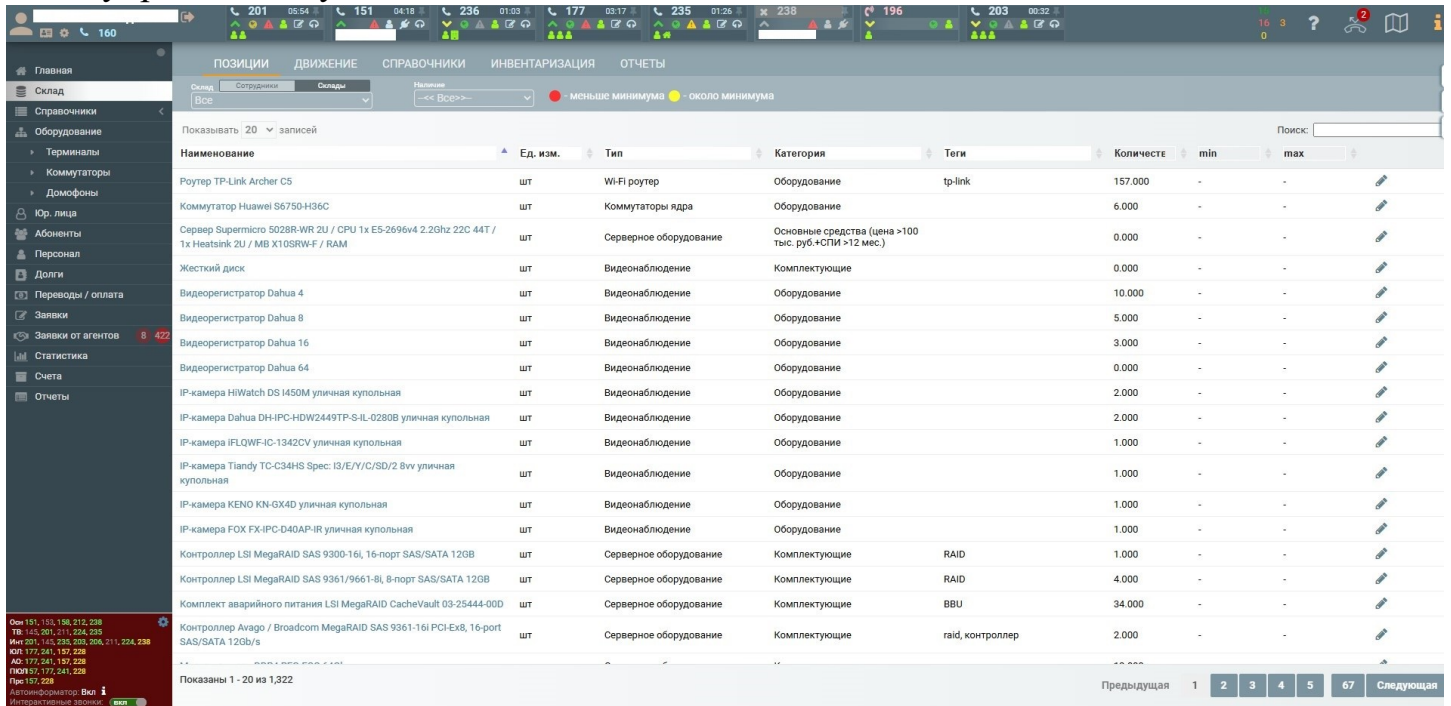
4.2. Склад

Модуль для управления материально-техническими ресурсами компании:

- **Реестр позиций:** полный список оборудования и материалов, хранящихся на складе с указанием: наименования, единицы измерения, типа (Wi-Fi роутер, оптический терминал, коммутатор, серверное оборудование, инструмент, крепеж,

и т.д.), категории (оборудование, расходные материалы, инструмент и т.д.), количества остатков на складе.

- **Движение:** учет всех операций по поступлению, списанию, перемещению товаров.
- **Инвентаризация:** сверка фактических остатков с учетными данными, формирование инвентаризационной ведомости.
- **Отчеты:** инструменты аналитики и контроля складских операций, выгрузка отчетов в формате Excel для дальнейшего анализа или включения в управленческую отчетность.



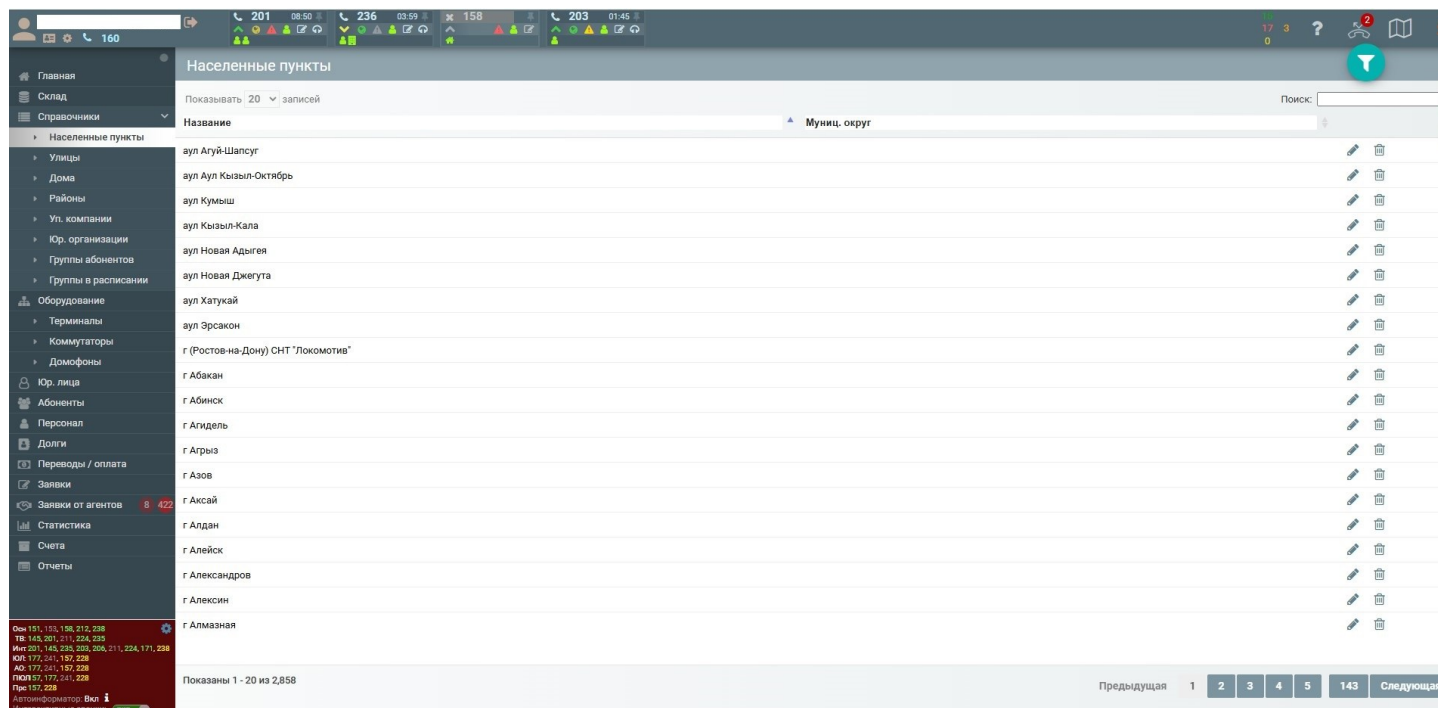
The screenshot displays a software interface for warehouse management. The top navigation bar includes tabs for 'ПОЗИЦИИ' (Positions), 'ДВИЖЕНИЕ' (Movement), 'СПРАВОЧНИКИ' (Reference), 'ИНВЕНТАРИЗАЦИЯ' (Inventory), and 'ОТЧЕТЫ' (Reports). The left sidebar contains a menu with options like 'Главная' (Home), 'Склад' (Warehouse), 'Справочники' (Reference), 'Оборудование' (Equipment), 'Терминалы' (Terminals), 'Коммутаторы' (Switches), 'Домофоны' (Intercoms), 'Юр. лица' (Legal entities), 'Абоненты' (Subscribers), 'Персонал' (Personnel), 'Долги' (Debts), 'Переводы / оплата' (Transfers / Payment), 'Заявки' (Requests), 'Заявки от агентов' (Agent requests), 'Статистика' (Statistics), 'Счета' (Accounts), and 'Отчеты' (Reports). The main area shows a table of inventory items with columns for 'Наименование' (Name), 'Ед. изм.' (Unit), 'Тип' (Type), 'Категория' (Category), 'Теги' (Tags), 'Количество' (Quantity), 'min', and 'max'. The table lists various items such as routers, switches, servers, hard drives, video recorders, and cameras, along with their respective quantities and categories. The bottom of the interface shows pagination controls indicating 'Показаны 1 - 20 из 1,322' (Showing 1 - 20 of 1,322).

Наименование	Ед. изм.	Тип	Категория	Теги	Количество	min	max
Роутер TP-Link Archer C5	шт	Wi-Fi роутер	Оборудование	tp-link	157.000	-	-
Коммутатор Huawei S6750-H36C	шт	Коммутаторы ядра	Оборудование		6.000	-	-
Сервер Supermicro 5028R-WR 2U / CPU 1x E5-2696v4 2.2Ghz 22C 44T / 1x Heatsink 2U / MB X10SR-F / RAM	шт	Серверное оборудование	Оборудование	Основные средства (цена >100 тыс. руб.+ОПМ >12 мес.)	0.000	-	-
Жесткий диск	шт	Видеонаблюдение	Комплектующие		0.000	-	-
Видеорегистратор Dahua 4	шт	Видеонаблюдение	Оборудование		10.000	-	-
Видеорегистратор Dahua 8	шт	Видеонаблюдение	Оборудование		5.000	-	-
Видеорегистратор Dahua 16	шт	Видеонаблюдение	Оборудование		3.000	-	-
Видеорегистратор Dahua 64	шт	Видеонаблюдение	Оборудование		0.000	-	-
IP-камера HiWatch DS I450M уличная купольная	шт	Видеонаблюдение	Оборудование		2.000	-	-
IP-камера Dahua DH-IPC-HDW2497P-S-IL-0280B уличная купольная	шт	Видеонаблюдение	Оборудование		2.000	-	-
IP-камера IFLQWF-IC-1342CV уличная купольная	шт	Видеонаблюдение	Оборудование		1.000	-	-
IP-камера Tandy TC-C34HS Spec: i3/E/VI/C/SD/2 8vv уличная купольная	шт	Видеонаблюдение	Оборудование		1.000	-	-
IP-камера KENO KN-GX4D уличная купольная	шт	Видеонаблюдение	Оборудование		1.000	-	-
IP-камера FOX FX-IPC-D40AP-IR уличная купольная	шт	Видеонаблюдение	Оборудование		1.000	-	-
Контроллер LSI MegaRAID SAS 9300-16i, 16-порт SAS/SATA 12Gb	шт	Серверное оборудование	Комплектующие	RAID	1.000	-	-
Контроллер LSI MegaRAID SAS 9361/9661-8i, 8-порт SAS/SATA 12Gb	шт	Серверное оборудование	Комплектующие	RAID	4.000	-	-
Комплект аварийного питания LSI MegaRAID CacheVault 03-25444-000	шт	Серверное оборудование	Комплектующие	BBU	34.000	-	-
Контроллер Avago / Broadcom MegaRAID SAS 9361-16i PCI-Ex8, 16-порт SAS/SATA 12Gb/s	шт	Серверное оборудование	Комплектующие	raid, контроллер	2.000	-	-

4.3. Справочники

Централизованное хранилище справочных данных, структурированных по категориям:

- **Населенные пункты:** реестр населённых пунктов с указанием: наименования, региона/области, типа (город, поселок городского типа, село, хутор и т.д.).
- **Улицы:** справочник улиц для точного указания адресов подключения; перечень улиц для каждого населенного пункта с указанием названия, типа (улица, проспект, переулок, бульвар и т.д.), принадлежности к населенному пункту.
- **Дома:** список домов по улицам с указанием номера дома, корпуса/строения (при наличии), типа здания (многоквартирный, частный); пометка доступности для подключения услуг; поиск по адресу, сортировка по типу здания.
- **Районы:** административное деление территорий для удобства управления и отчетности (распределение населенных пунктов, улиц и домов по районам, назначение ответственных сотрудников для каждого района).
- **Упр.компании:** справочник организаций, управляющих жилой и коммерческой недвижимостью.
- **Юр.организации:** структурированный список организаций с указанием наименования, реквизитов (ИНН, КПП, юридический адрес), контактных лиц (Ф.И.О., должности, телефоны, e-mail).
- **Группы абонентов:** классификация абонентов для сегментации и целевых коммуникаций (создание групп и управление).



4.4. Оборудование

Управление активной сетевой инфраструктурой компании.

- **Станционное оборудование:** учет и контроль основного сетевого оборудования, установленного на станциях и узлах связи.
- **Перенос терминалов:** модуль для учета перемещения оборудования между объектами.
- **Контроль сигнала:** мониторинг качества связи и параметров сигнала на оборудовании.
- **Журнал:** централизованный учет всех операций и событий, связанных с оборудованием (с фиксацией даты и исполнителя; наименования, типа и серийного номера оборудования; адреса установки оборудования).
- **Незаведенные терминалы:** список оборудования (оптических терминалов), не введенного в эксплуатацию.
- **Подключенное оборудование:** список оборудования (оптических терминалов), введенного в эксплуатацию с привязкой к абоненту (номер договора), адресу установки, дате подключения и фиксацией исполнителя.

Главная

Склад

Справочники

Оборудование

Терминалы

Коммутаторы

Домофоны

Юр. лица

Абоненты

Персонал

Долги

Переводы / оплата

Заявки

Заявки от агентов

Статистика

Счета

Отчеты

8422

Дополнительная информация

СТАНЦИОННОЕ ОБОРУДОВАНИЕ				ПЕРЕНОС ТЕРМИНАЛОВ			КОНТРОЛЬ СИГНАЛА			ЖУРНАЛ	НЕЗАВЕДЕННЫЕ ТЕРМИНАЛЫ				ПОДКЛЮЧЕННОЕ ОБОРУДОВАНИЕ							
OLT1	OLT2	OLT3	OLT4	OLT5	OLT6	OLT7	OLT8	OLT9	OLT10	OLT11	OLT12	OLT13	OLT14	OLT15	OLT16	OLT17	OLT18	OLT19	OLT20	OLT21	OLT22	
OLT23	OLT24	OLT25	OLT26	OLT27	OLT28	OLT29	OLT30	OLT31	OLT32	OLT33	OLT34	OLT35	OLT36	OLT37	OLT38	OLT39	OLT40	OLT41	OLT42	OLT43		
OLT44	OLT45	OLT46	OLT47	OLT48	OLT49	OLT50	OLT51	OLT52	OLT53	OLT54	OLT55	OLT56	OLT57	OLT58	OLT59	OLT60	OLT61	OLT62	OLT63	OLT64		
OLT65	OLT66	OLT67	OLT68	OLT69	OLT70	OLT71	OLT72	OLT73	OLT74	OLT75	OLT76	OLT77	OLT78	OLT79	OLT80	OLT81	OLT82	OLT83	OLT84	OLT85		
OLT86	OLT87	OLT88	OLT89	OLT90	OLT91	OLT92	OLT93	OLT94	OLT95	OLT96	OLT97	OLT98	OLT99	OLT100	OLT101	OLT102	OLT103	OLT104	OLT105			
OLT106	OLT107	OLT108	OLT109	OLT110	OLT111	OLT112	OLT113	OLT114	OLT115	OLT116	OLT117	OLT118	OLT119	OLT120	OLT121	OLT122	OLT123	OLT124				
OLT125	OLT126	OLT127	OLT128	OLT129	OLT130	OLT131	OLT132	OLT133	OLT134	OLT135	OLT136	OLT137	OLT138	OLT139	OLT140	OLT141	OLT142	OLT143				
OLT144	OLT145	OLT146	OLT147	OLT148	OLT149	OLT150	OLT151	OLT152	OLT153	OLT154	OLT155	OLT156	OLT157	OLT158	OLT159	OLT160	OLT161	OLT162				
OLT163	OLT164	OLT200																				

LTP-8X (172.16.20.1) GC

Получить информацию по портам

Состояние PON порта 0

Статус: OK

Количество подключенных ONT: 59 шт

Мощность: 7.951 мВт

Температура SFP модуля: 45 °C

Напряжение питания SFP модуля: 3.2206 В

Ток смещения при передаче: 0.018798 мА

Состояние PON порта 1

Статус: OK

Количество подключенных ONT: 83 шт

Мощность: 7.843 мВт

Температура SFP модуля: 43 °C

Напряжение питания SFP модуля: 3.2207 В

Ток смещения при передаче: 0.011386 мА

Состояние PON порта 2

Статус: OK

Количество подключенных ONT: 49 шт

Мощность: 7.522 мВт

Температура SFP модуля: 49 °C

Напряжение питания SFP модуля: 3.2574 В

Ток смещения при передаче: 0.009424 мА

Состояние PON порта 3

Статус: OK

Количество подключенных ONT: 48 шт

Мощность: 6.85 мВт

Температура SFP модуля: 48 °C

Напряжение питания SFP модуля: 3.2162 В

Ток смещения при передаче: 0.01592 мА

Состояние PON порта 4

Статус: OK

Количество подключенных ONT: 10 шт

Мощность: 7.847 мВт

Температура SFP модуля: 48 °C

Напряжение питания SFP модуля: 3.2731 В

Ток смещения при передаче: 0.020166 мА

Состояние PON порта 5

Статус: OK

Количество подключенных ONT: 45 шт

Мощность: 7.897 мВт

Температура SFP модуля: 43 °C

Напряжение питания SFP модуля: 3.2389 В

Ток смещения при передаче: 0.015722 мА

Состояние PON порта 6

Статус: OK

Количество подключенных ONT: 97 шт

Мощность: 7.211 мВт

Состояние PON порта 7

Статус: OK

Количество подключенных ONT: 62 шт

Мощность: 7.548 мВт

Опн: 151, 135, 188, 212, 238

ТБ: 143, 201, 211, 224, 235

Инт: 201, 143, 235, 203, 206, 211, 224, 171, 238

ОП: 172, 241, 157, 228

АД: 172, 241, 157, 228

ПОД: 57, 172, 241, 228

Пр: 157, 228

Автоматизатор: Вкл

Интерактивные звонки:

4.5. Юр. лица

Раздел «Юр. лица» представляет собой специализированную базу данных для работы с корпоративными клиентами. Содержит персональные данные, историю подключенных услуг, параметры договоров. Позволяет управлять учетными записями абонентов, отслеживать изменения в их обслуживании.

Для быстрого поиска и сегментации клиентов предусмотрены фильтры по следующим характеристикам:

- № договора;
- название организации;
- ИНН;
- дата добавления в систему;
- e-mail (основной контакт);
- баланс (текущий остаток на лицевом счёте).

Юр. лица		Статус договора	Особенность	АДО	Поиск:			
Показывать 20 записей		Договора	Название	ИНН	Поставщик услуг	Дата добавления	E-mail	Баланс
047222					ИП Витер Е.В.	06.04.2022 12:01:36		5300
068124					ИП Витер Е.В.	06.04.2022 12:01:55		3000
070162					ИП Витер Е.В.	21.12.2022 12:16:27		4600
072507					ИП Витер Е.В.	07.12.2023 11:41:21		-2600
073834					ИП Витер Е.В.	05.04.2024 15:21:43		0
075934					ИП Витер Е.В.	16.12.2024 10:49:40		4500
089413					ИП Витер Е.В.	11.03.2025 11:32:15		2300
068069					ИП Витер Е.В.	31.03.2025 16:39:27		2800
093491					ИП Витер Е.В.	02.07.2025 21:41:32		6287
093619					ИП Витер Е.В.	09.09.2025 19:27:55		4500
096297					ИП Витер Е.В.	14.11.2025 15:45:03		6500
099448					ИП Витер Е.В.	30.01.2026 16:15:54		2500
114772					ИП Витер Е.В.	14.04.2026 10:53:29		2500
070103					ИП Витер Е.В.	13.10.2022 21:29:58		0
070164					ИП Витер Е.В.	21.12.2022 13:23:49		4500
069449					ИП Витер Е.В.	07.12.2023 12:01:30		0
073836					ИП Витер Е.В.	05.04.2024 16:54:26		2873
075935					ИП Витер Е.В.	16.12.2024 13:07:16		2500
089414					ИП Витер Е.В.	11.03.2025 13:45:15		18823
089279					ИП Витер Е.В.	31.03.2025 18:51:36		24300
Показаны 1 - 20 из 3,995								
Предыдущая 1 2 3 4 5 200 Следующая								

Карточка абонента (юридическое лицо)

Карточка содержит структурированную детальную информацию по клиенту и включает несколько блоков:

1. Реквизиты организации

Полное и сокращенное наименование; юридический и фактический адреса; ИНН, КПП, ОГРН; банковские реквизиты (расчётный счёт, БИК, наименование банка);

2. Контактные данные

Ф.И.О. контактного лица; должность; телефоны; e-mail.

3. Финансы

Раздел для учета финансовых операций: текущий баланс лицевого счёта; история списаний (с указанием услуги, даты, суммы); история пополнений (дата, сумма, способ оплаты, номер платёжного поручения).

4. Документы

Электронный архив документов по клиенту: действующие и архивные договоры; счета на оплату; акты сверки взаиморасчетов; акты выполненных работ/оказанных услуг; дополнительные соглашения.

5. Журнал изменений

Хронология всех операций и изменений по клиенту: подключение/отключение услуг; смена тарифного плана; изменение стоимости услуг (индексация, спецусловия); обновление контактных данных.

Для каждой записи в журнале фиксируются: дата и время изменения; сотрудник, выполнивший операцию; тип изменения.

4.6. Абоненты

Раздел «Абоненты» представляет собой централизованную базу данных по всем клиентам компании — как физическим, так и юридическим лицам. Система позволяет быстро находить нужных клиентов и сегментировать их с помощью фильтров, а также детально изучать информацию по каждому абоненту в рамках единой карточки. Для быстрого поиска и сегментации клиентов предусмотрены фильтры по следующим характеристикам:

- № договора;
- адрес;
- Ф.И.О. клиента;
- контактный телефон;
- подключенные услуги;
- баланс (текущий остаток на лицевом счёте).

145	08:34	151	08:10	212	02:29	213	02:26	201	02:20	206	02:57	20	3	?	+
Абоненты															
Режим просмотра: Подборный															
Неактивный пункт: Все															
Статус договора: Заключен															
Особенность: Все															
Тип жилья: Все															
Тестовый: Все															
VIP: Все															
Юр. лица: Все															
ГМК: Все															
Поиск:															
Показывать: 20 записей															
Договор															
Улица															
Дом															
Кв.															
Подъезд															
ФИО															
Телефон															
Подключенные услуги															
Баланс															
533549 (закл)															
0															
Интернет: 100 Мбит/с															
Цифровое ТВ:															
1802.41															
535152 (закл)															
3.58															
Интернет: 100 Мбит/с															
23.48															
Интернет: 500 Мбит/с															
762.09															
Интернет: 500 Мбит/с															
1124.12															
Интернет: 100 Мбит/с															
926.06															
Интернет: 500 Мбит/с															
767.92															
Интернет: 500 Мбит/с															
711.36															
Интернет: 500 Мбит/с															
36.45															
Интернет: 100 Мбит/с															
Цифровое ТВ:															
541.57															
Интернет: 300 Мбит/с															
764.8															
Интернет: 100 Мбит/с															
Аренда оборудования: TP-Link Archer C5															
503.13															
Интернет: 300 Мбит/с															
142.02															
Интернет: 300 Мбит/с															
20.64															
Интернет: 300 Мбит/с															
1087.62															
Интернет: 100 Мбит/с															
Цифровое ТВ:															
Аренда оборудования: Терминал с ТВ															
1512.83															
Интернет: 100 Мбит/с															
249.19															
530673 (закл)															
Показаны 1 - 20 из 99,412 (всего записей: 135,506)															
Предыдущая 1 2 3 4 5 4971 Следующая															

Карточка абонента (физическое лицо)

Карточка содержит структурированную детальную информацию по клиенту и включает несколько блоков:

1. Абонент

Основная информация, персональные данные клиента: Ф.И.О.; паспортные данные; контактные данные (мобильный телефон, e-mail); адрес подключения (населенный пункт, улица, дом, квартира); статус договора (заключен, расторгнут); дата заключения/расторжения договора; примечания и комментарии сотрудников (особенности обслуживания и т.д.).

2. Услуги

Информация о подключенных услугах и тарифных планах: текущий тарифный план (название, стоимость); список подключенных дополнительных услуг (аренда оборудования, ТВ-пакеты, статический IP и т.д.); статусы услуг (активна, заблокирована, отключена).

3. Счёт

Управление счетом: текущий баланс лицевого счёта; история пополнений/ списаний (дата, сумма, услуга).

4. Заявки

Реестр всех заявок абонента с указанием: типа заявки; даты; текущего статуса (открыта, исполнена, закрыта); исполнителя; описания проблемы или запроса; результата выполнения; даты завершения; возможность создания новой заявки прямо из карточки.

5. Журнал

Хронология всех операций и изменений по клиенту: подключение/отключение услуг; смена тарифного плана; изменение стоимости услуг (индексация, спецусловия); изменение персональных данных.

Для каждой записи в журнале фиксируются: дата и время изменения; сотрудник, выполнивший операцию; тип изменения.

6. Звонки

Реестр входящих/исходящих звонков клиента: полный список звонков с участием абонента: направление (входящий/исходящий); дата и время звонка; длительность; номер

телефона абонента; ответственный оператор; запись разговора; фильтрация по дате, оператору, номеру телефона абонента.

7. СМС

Реестр СМС-сообщений и Push-уведомлений, отправленных клиенту: текст сообщения; дата и время отправки; текст сообщения; тип сообщения (смс/push).

8. ЭДО (электронный документооборот)

Содержит электронные документы, которые оформляются в электронном виде при подключении, отключении или доподключении услуг. Среди таких документов:

- договор-заказ на оказание услуг связи;
- акт выполненных работ;
- акт приёма-передачи оборудования.

В рамках раздела ЭДО доступны следующие возможности:

- просмотр электронных документов с возможностью скачивания в формате PDF, распечатка;
- фильтрация документов по типу (договор, акт и т. д.), дате оформления, дате подписания;
- отслеживание статуса подписания.

9. Подключение

Содержит краткую информацию из заявки абонента при первичном подключении к услугам компании. Блок предназначен для быстрого доступа к исходным данным, зафиксированным на этапе оформления заявки, и позволяет сопоставить их с текущей информацией в карточке абонента.

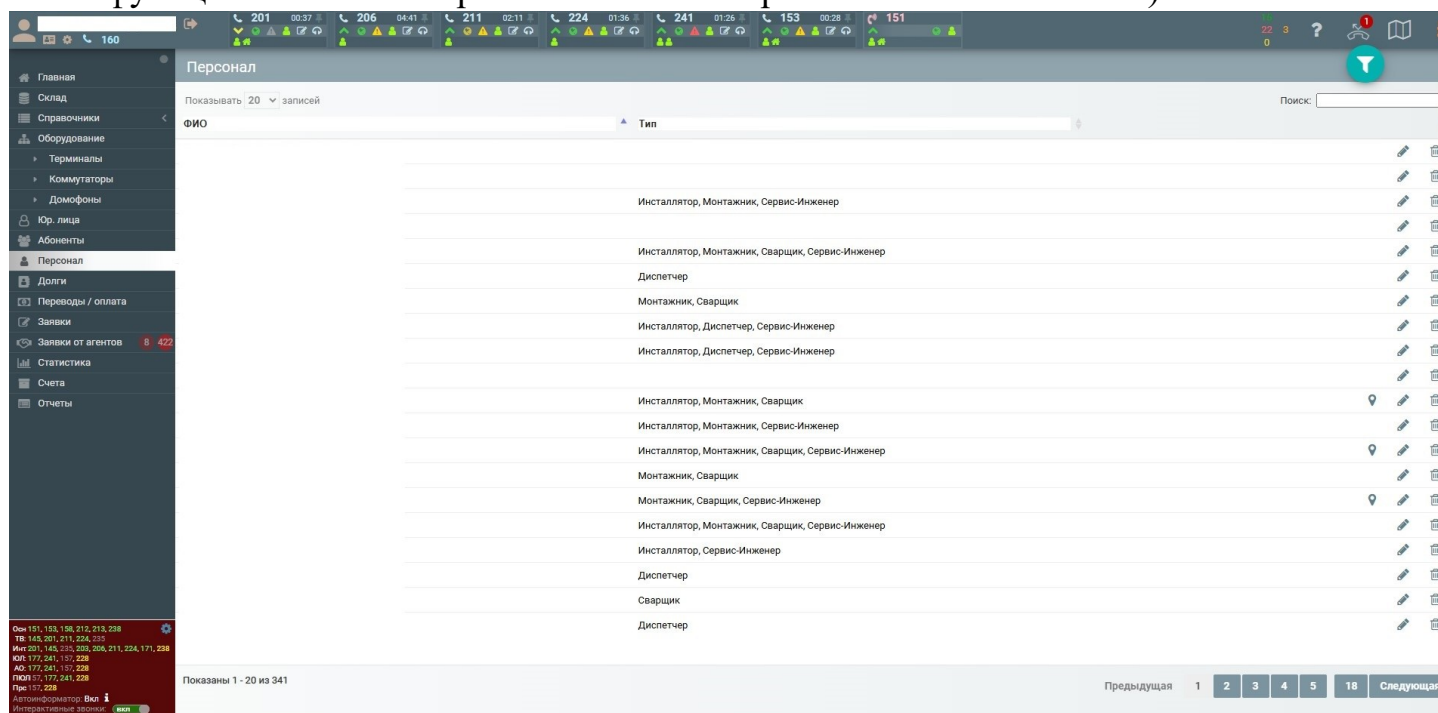
4.7. Персонал

Раздел предназначен для централизованного управления информацией о сотрудниках компании и их доступом к автоматизированной системе расчетов «АСР ВИТЕР».

Основные функции раздела:

- Просмотр списка сотрудников (отображение полного перечня сотрудников компании с базовыми данными: ФИО; должность; контактный номер телефона);

- Добавление новых сотрудников;
- Редактирование данных сотрудников (обновление информации о сотруднике);
- Управление доступом к системе (назначение прав доступа к различным модулям и функциям автоматизированной системы расчетов «АСР ВИТЕР»).

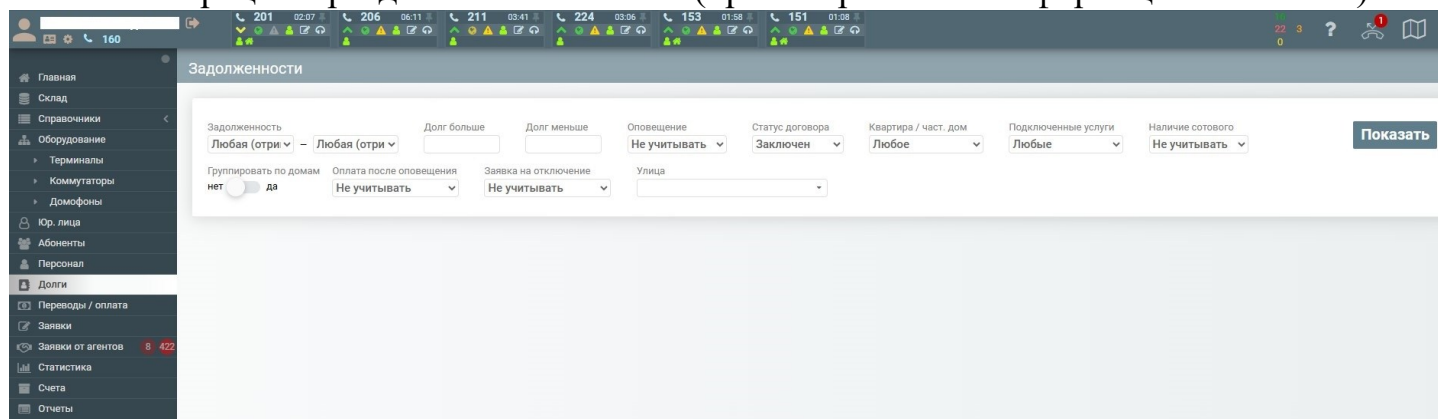


4.8. Долги

Раздел для контроля дебиторской задолженности. Позволяет отслеживать неоплаченные счета абонентов, анализировать просроченные платежи, формировать списки должников с детализацией по суммам и срокам просрочки, а также планировать меры по взысканию задолженности.

Основные функции раздела:

- Формирование списка должников (фильтрация по дате, сумме долга, виду объекта подключения (многоквартирный дом/частный сектор), статусу договора (заключен/расторгнут), подключенным услугам);
- Экспорт данных в формат Excel ;
- Интеграция с разделом «Абоненты» (просмотр полной информации о клиенте).



4.9. Переводы/оплаты

Раздел предназначен для учёта и обработки платежей от абонентов. Обеспечивает:

- автоматизированный импорт реестров оплат в формате TXT;
- ручное внесение платежей на лицевые счета абонентов.

Дата загрузки	Имя файла	Кол-во оплат	Общ. сумма
20.12.2016	7391_616812022442_40802810300000002809_035.txt	98	37125
20.12.2016	7391_616812022442_40802810300000002809_036.txt	13	6470
20.12.2016	7391_616812022442_40802810300000002809_037.txt	60	19425
23.12.2016	7391_616812022442_40802810300000002809_037.txt	34	8140
23.12.2016	7391_616812022442_40802810300000002809_038.txt	57	20198.9
23.12.2016	7391_616812022442_40802810300000002809_039.txt	43	17899.9
27.12.2016	7391_616812022442_40802810300000002809_041.txt	106	33943
27.12.2016	7391_616812022442_40802810300000002809_042.txt	8	2930
27.12.2016	7391_616812022442_40802810300000002809_043.txt	55	25474
28.12.2016	7391_616812022442_40802810300000002809_044.txt	60	21127
28.12.2016	7391_616812022442_40802810300000002809_028.txt	82	19259.1
30.12.2016	7391_616812022442_40802810300000002809_046.txt	64	18760
30.12.2016	7391_616812022442_40802810300000002809_045.txt	69	24037.6
10.01.2017	7391_616812022442_40802810300000002809_047.txt	139	42918.4
10.01.2017	7391_616812022442_40802810300000002809_048.txt	109	32936
10.01.2017	7391_616812022442_40802810300000002809_049.txt	52	9180
10.01.2017	7391_616812022442_40802810300000002809_050.txt	22	6600
10.01.2017	7391_616812022442_40802810300000002809_051.txt	1	300
10.01.2017	7391_616812022442_40802810300000002809_052.txt	173	47335
13.01.2017	7391_616812022442_40802810300000002809_053.txt	157	43242

Ручное внесение платежей:

1. Нажать кнопку «В ручную».
2. Указать лицевой счет абонента.
3. Система автоматически подгрузит информацию об абоненте.
4. Ввести сумму платежа.
5. Выбрать способ оплаты из списка.
6. При необходимости добавить комментарий.
7. Нажать «Пополнить».

После проведения платеж автоматически отражается на лицевом счете абонента.

The screenshot shows a software interface with a top status bar containing several phone numbers (160, 201, 206, 224, 153, 151) and their respective times. Below this is a navigation menu on the left with items like 'Главная', 'Склад', 'Справочники', 'Оборудование', 'Юр. лица', 'Абоненты', 'Персонал', 'Долги', 'Переводы / оплата', 'Заявки', 'Заявки от агентов', 'Статистика', 'Счета', and 'Отчеты'. The main area is titled 'В РУЧНУЮ' and contains a 'РЕЕСТРЫ СБЕРБАНКА' and 'РЕЕСТРЫ ЦЕНТР-ИНВЕСТ' section. The primary form is 'Переводы / оплата', which includes a 'Лицевой счет' input field, a section for 'Основная информация об абоненте' with a prompt to enter an existing account number, and a payment section with a dropdown for 'Способ оплаты' (set to 'По перечислению'), a date field for 'Оплата до', and a 'Сумма' input field followed by 'руб.'. At the bottom of the form are two buttons: 'Пополнить' and 'Печать чека'.

4.10. Заявки

Модуль работы с заявками на подключение и сервисное обслуживание клиентов. Позволяет регистрировать новые заявки, отслеживать их статусы, назначать ответственных исполнителей, фиксировать результаты обработки и обратную связь.

Основные функции раздела:

- Регистрация новых заявок;
- Отслеживание статусов заявок;
- Поиск заявок (поиск по: дате создания/закрытия; типу заявки; ответственному сотруднику; адресу; контактному телефону клиента);
- Фильтрация заявок (по населенному пункту, району, виду объекта подключения (многоквартирный дом/частный сектор), типу и виду заявки; статусу заявки).

The screenshot shows a CRM interface with a sidebar on the left containing navigation links: Главная, Склад, Справочники, Оборудование, Терминалы, Коммутаторы, Домофоны, Юр. лица, Абоненты, Персонал, Долги, Переводы / оплата, Заявки, Заявки от агентов, Статистика, Счета, and Отчеты. The main area displays a list of tickets with columns for Date, Status, and Details. Below the list, a detailed view of a specific ticket is shown, including fields for Date, Status, and a description of the issue and the planned work.

Дата	Статус	Детали
Соз. 19.06.2026 Раб. 20.06.2026 18:00	Открыта	Сервис ТВ Не работает ТВ
Соз. 19.06.2026 Раб. 19.06.2026	Открыта	Подключение ЧС Согласование
Соз. 19.06.2026 Раб. 20.06.2026 17:00	Открыта	Сервис Инет Красный повер
Соз. 19.06.2026 Раб. 20.06.2026 17:00	Открыта	Прочие Установка оборудования
Соз. 19.06.2026 Раб. 22.06.2026 09:00 Ств. 19.06.2026	Открыта	Подключение ЧС Монтаж
Соз. 19.06.2026 Ств. 19.06.2026	Открыта	Подключение ЧС Согласование
Соз. 19.06.2026	Открыта	Подключение ЧС

Детали заявки:

Дата создания: 19.06.2026
Статус: Открыта
Детали: Подключение ЧС, Согласование

Информация:

на 1 из 2 телевизоров не работает цта, абон говорит что скорее всего у них с наконечником коак кабеля неполадки, работы от 1000

вторая половина дня
заранее прозвонить

Подключение 4500р
300мб/900р на 3 мес и затем 1100р (1 АП) роутер есть
за доп монтаж озвучено
19.06 алан наберу 22.06 уточню решение - лока попросил в смс
цены скинуть он пару дней подумает

Красный повер, перезагрузка и смена розетки не помогла

Установить роутер в аренду SNR ADVANCE. Настроить, сделать
замер скорости. На старом роутера показывает не более 11 мбит,
напрямую кабелем скорость по тарифу. Заранее набрать, 2 пд

подключение 4500р
500мб-900р потом 1150р
роутер есть
о доп монтаже сказал
та не нужно
опта заведена просит подключится к ней
может раньше

Структура карточки заявки.

Каждая заявка отображается в виде карточки с подробной информацией.

Для удобства отслеживания хода выполнения заявки предусмотрена **шкала из двух блоков** — она наглядно показывает, на каком этапе находится заявка и какое подразделение отвечает за дальнейшую работу. Этапы в каждом блоке отображаются в виде последовательной цепочки, пройденные этапы отмечены серым индикатором, текущий этап подсвечен белым цветом.

1. КБ — Коммерческий блок (отвечает за предварительное согласование, оформление документов и коммерческие вопросы):

- «Отказ от заявки» — клиент отказался от подключения услуг;
- «Ждёт тех. возможности» — заявка принята, ожидает подтверждения технической возможности подключения;
- «Интерес» — зафиксирован первичный интерес клиента, заявка на рассмотрении;
- «Согласование» — обсуждаются условия договора, тарифы, дополнительные услуги;
- «Доработка» — требуется уточнение или корректировка условий по заявке;
- «Осмотр завершён» — коммерческий представитель провёл осмотр объекта, данные переданы в технический блок;
- «Подпись документов» — документы подготовлены, направлены клиенту на подпись;
- «Документы подписаны» — все необходимые документы оформлены и подписаны сторонами.

2. ТБ — Технический блок (отвечает за физическую реализацию подключения и технические работы):

- «Предварительный осмотр» — выезд специалиста для оценки технической возможности подключения;
- «Стройка» — ведутся строительные работы, необходимые для подключения (прокладка кабеля, монтаж опор и т. д.);
- «Монтаж» — установка оборудования на стороне клиента;

- «Монтаж + субка в работе» — выполняются монтажные работы и работы субподрядчика;
- «Сварка» — сварочные работы на оптоволоконной линии;
- «Готов к подключению» — инфраструктура готова, можно выполнять финальное подключение;
- «Подключен» — услуги успешно подключены клиенту;

1. Основная информация в карточке заявки:

- статус заявки;
- дата создания заявки;
- дата выполнения заявки;
- источник заявки (сайт, офис, агент и т. д.);
- Пометки (описание проблемы или запроса клиента).

2. Данные клиента:

- Ф.И.О. абонента (для физ.лиц) / название организации (для юр.лиц);
- контактные данные (телефон, e-mail);
- адрес подключения.

3. Исполнители:

- ответственный сотрудник (менеджер/инсталлятор);
- технические замечания (фиксация замечаний, возникающих в процессе выполнения заявки).

4. Предварительный расчёт по оборудованию/материалам/работам:

- стоимость подключения услуг;
- перечень необходимого оборудования (оптический терминал, роутер, ТВ-приставка и т. д.) с указанием модели, количества и стоимости за единицу;
- список материалов (кабель, крепёж, расходные материалы и т. д.), требуемых для выполнения работ;
- виды работ (монтаж, настройка, прокладка кабеля и т. д.);
- итоговая стоимость (сумма по оборудованию, материалам и работам).

5. Услуги / Оборудование:

- планируемые к подключению услуги (согласно заявке);
- текущий тарифный план (название, стоимость, условия);
- подключенные дополнительные услуги (ТВ-пакеты, статический IP и т. д.);
- установленное оборудование (модель, серийный номер);
- арендованное оборудование (модель, ежемесячная плата);
- перечень и данные по расходным материалам, использованным при выполнении заявки (кабель, разъемы и коннекторы, крепёжные элементы и т.д.).

The screenshot shows the 'Редактирование заявки' (Edit Request) form. The top navigation bar includes 'История заявок' (Request History), 'Перейти к абоненту' (Go to subscriber), 'Сохранить' (Save), and 'Отмена' (Cancel). The form is divided into several sections:

- Timeline:** A horizontal timeline showing the progress of the request. The steps are: 'Отказ от заявки' (Refusal of request), 'Ждет возможности' (Waiting for opportunity), 'Интерес' (Interest), 'Согласование' (Agreement), 'Доработка' (Refinement), 'Осмотр аварии' (Inspection of accident), 'Подпись документов' (Signing documents), and 'Документы подписаны' (Documents signed).
- Request Details:**
 - Заявка (Request):** Includes fields for 'Статус' (Status), 'Подключен' (Connected), 'Кор. лицо' (Contact person), 'КОН' (Contract), 'Имя абонента не дозвонился' (Subscriber name not reached), 'Пред. осмотр проведен' (Pre-inspection conducted), 'Дата создания' (Creation date), 'Статус изменений' (Status of changes), 'Источники' (Sources), 'Пометки' (Notes), and 'Обработка (заяв)' (Processing (request)).
 - Абонент (Subscriber):** Includes fields for 'Абонент' (Subscriber), 'Телефон' (Phone), 'Телефон для СМС' (SMS phone), and 'Электронная почта' (Email).
 - Персонал (Personnel):** Includes fields for 'Менеджер' (Manager), 'Права, осмотр' (Rights, inspection), 'Инициализация' (Initialization), 'Монтажник' (Installer), 'Сварщик' (Welder), 'Субинсталлятор' (Sub-installer), 'Согласовать' (Agree), 'Строитель' (Builder), 'Сопровождающий' (Accompanying), and 'Технические замечания' (Technical remarks).
 - Подключение (Connection):** Includes fields for 'Подключение' (Connection), 'Итого' (Total), 'Пометка оборудования' (Equipment note), 'Внес питание' (Power input), 'Пометка материалов' (Material note), 'Итого' (Total), and 'Итого' (Total).
 - Услуги / Оборудование (Services / Equipment):** Includes fields for 'Услуги' (Services), 'Оборудование' (Equipment), 'Материалы' (Materials), and 'Служба' (Service).
- Information (Информация):** A section for additional information, including 'Доп. телефоны' (Additional phones).

4.11. Заявки от агентов

Специализированный раздел для обработки заявок на подключение, поступивших от агентов прямых продаж. Обеспечивает учет агентских заявок и контроль их исполнения, а также позволяет отслеживать комиссионные выплаты и эффективность работы агентов.

Основные функции раздела:

- регистрация заявок, поступивших от агентов;
- отслеживание статусов заявок;
- фильтрация и поиск заявок по ключевым параметрам;
- назначение ответственных исполнителей для выполнения заявок;
- фиксация результатов обработки и обратной связи от клиента.

В разделе предусмотрена гибкая система фильтрации для быстрого поиска нужных заявок:

- по дате;
- по Ф.И.О. агента (выбор из списка зарегистрированных агентов);
- по Ф.И.О. клиента (потенциального абонента);
- по контактному телефону потенциального клиента;
- по адресу подключения (улица, дом);
- по необходимым услугам;
- по статусу заявки (отработана да/нет).

Дата	Агент	ФИО	Телефон	Улица	Дом	Кв.	Услуги	Обработана
01.09.2025							Нет	Заявка МКД
01.09.2025								Заявка МКД
01.09.2025							Нет	Заявка МКД
01.09.2025							Нет	Заявка МКД
01.09.2025							Нет	Нет
01.09.2025							Нет	Заявка МКД
01.09.2025							Нет	Да
01.09.2025							Нет	Заявка МКД
01.09.2025							Нет	Заявка МКД
01.09.2025							Нет	Да
01.09.2025							Нет	Заявка МКД
01.09.2025							Нет	Да
01.09.2025							Нет	Заявка МКД
01.09.2025							Нет	Да
01.09.2025							Нет	Да
01.09.2025							Нет	Заявка МКЛ

Структура карточки заявки от агента:

- информация об агенте (Ф.И.О.);
- данные потенциального клиента (Ф.И.О., контактный телефон, адрес);
- запрашиваемые услуги и оборудование;
- чат с агентом (интерактивный чат для коммуникации между менеджером и агентом по конкретной заявке; предназначен для оперативного решения вопросов, уточнения деталей и координации действий).

Абонент

Абонент [103766]

ФИО абонента

Клиент

Телефон

Адрес

Населенный пункт

Улица

Дом

Квартира

Услуги

Оборудование

Чат

Введите сообщение

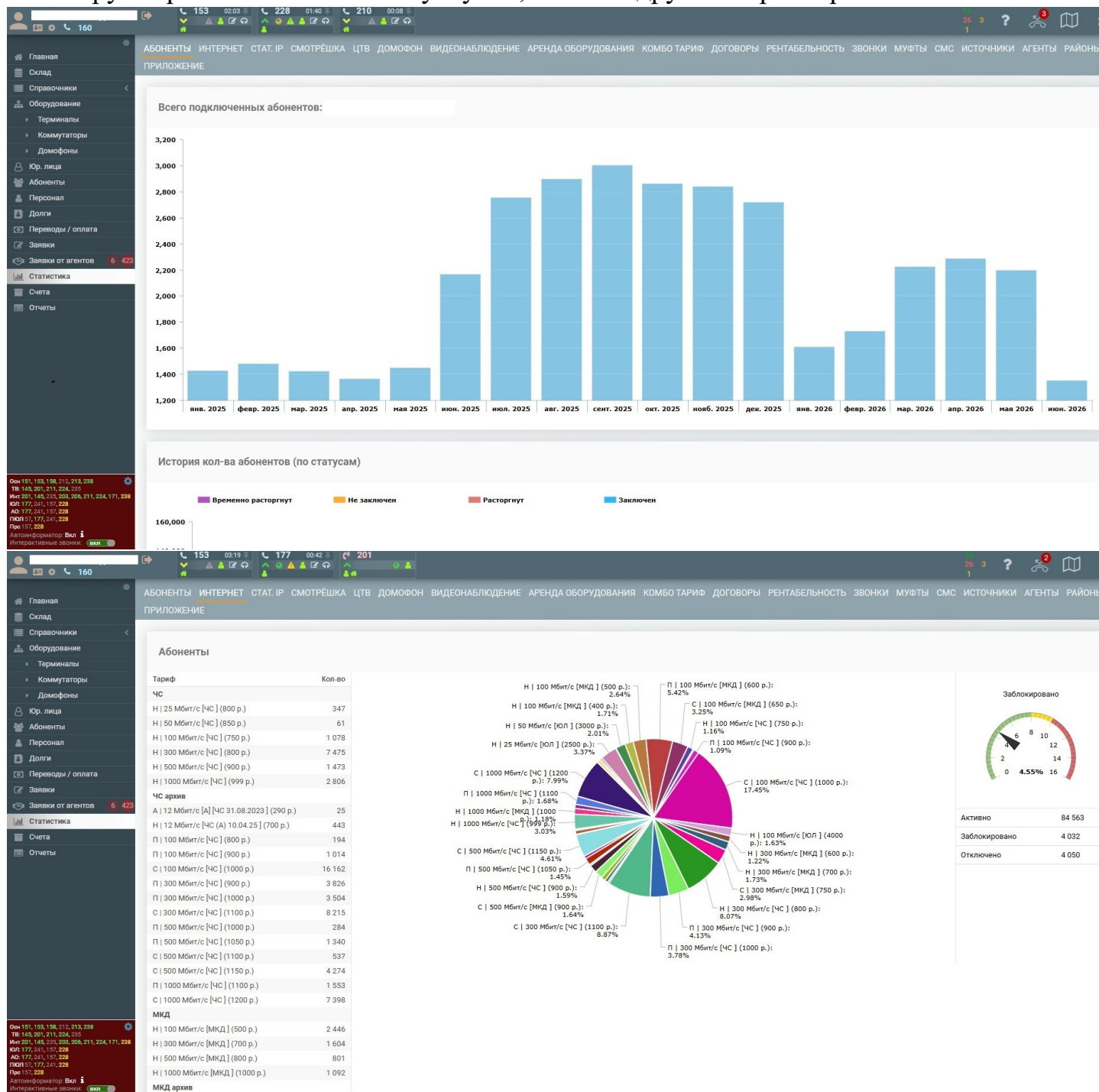
4.12. Статистика

Раздел предоставляет инструменты для формирования статистической отчетности по ключевым бизнес-показателям компании. Позволяет строить отчёты и визуализировать данные в виде графиков и диаграмм, анализировать динамику по периодам, фильтровать информацию по услугам и другим параметрам.

Основные функции раздела:

- формирование отчетов по ключевым бизнес-показателям;
- визуализация данных в виде графиков, диаграмм и таблиц;
- выбор периода отчетности (день, неделя, месяц, квартал, год, произвольный диапазон дат);
- фильтрация данных по различным критериям;

- группировка статистики по услугам, типам и другим параметрам.



4.13. Отчеты

Модуль формирования аналитической отчетности для управленческого и финансового учёта. Позволяет создавать детализированные отчёты по абонентам, услугам, доходам, расходам, задолженностям и другим параметрам. Поддерживает экспорт данных в стандартный формат Excel для дальнейшего анализа.

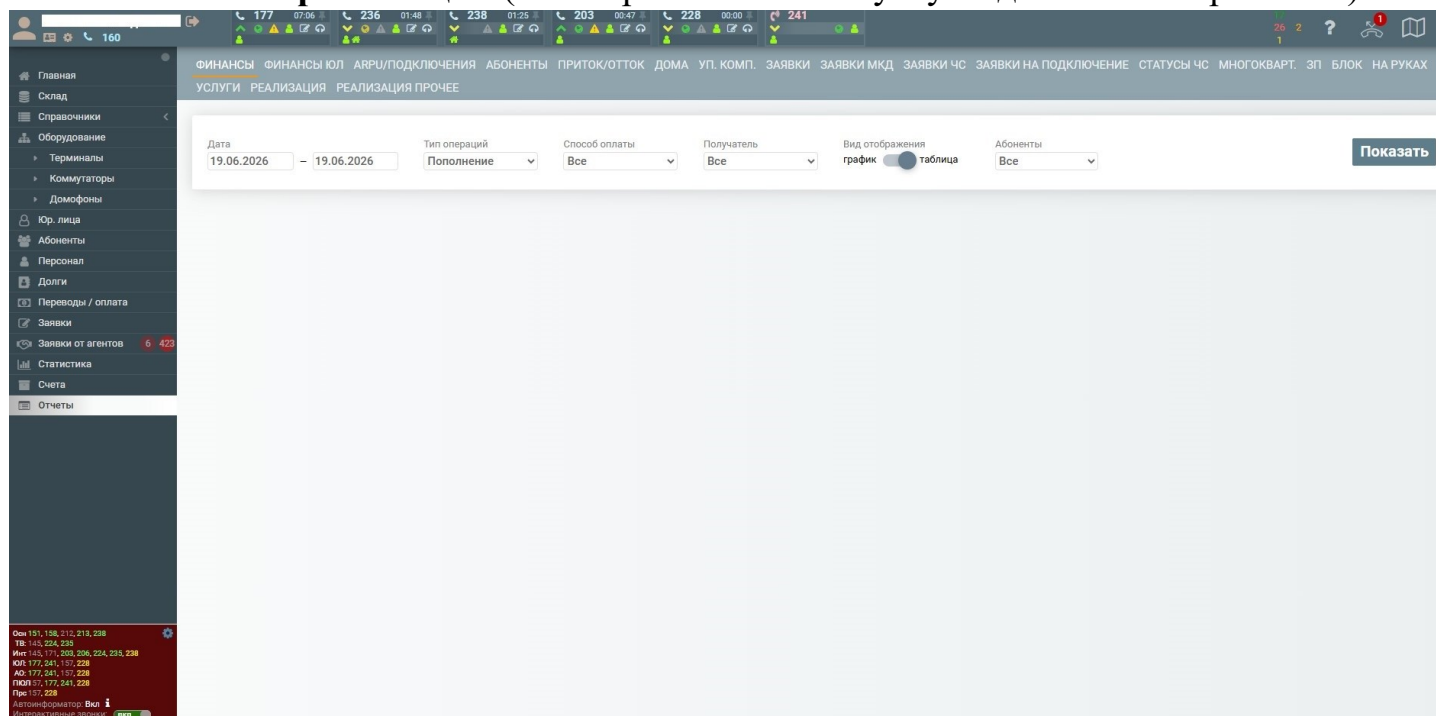
Основные функции раздела:

- формирование детализированных отчетов по различным направлениям деятельности;
- настройка параметров отчётности (выбор периода, фильтров, группировок);
- визуализация данных в виде таблиц;

- экспорт данных в формат Excel;
- сравнение данных за разные периоды.

Категории отчётов:

- **Финансовые отчёты:** отчет о доходах и расходах; отчет по кассовым операциям; анализ дебиторской задолженности; отчёт по платежам;
- **Отчеты по заявкам на подключение (МКД/ЧС):** количество заявок по типам объектов (многоквартирный дом / частный сектор); распределение заявок по районам/населенным пунктам; статистика по источникам заявок (агенты, сайт, офис продаж и т.д.);
- **Отчетность по оттоку/притоку:** динамика новых подключений (по периодам, услугам); отток клиентов (количество отключений);
- **Отчеты по услугам** (количество абонентов по услугам (интернет, ЦТВ, видеонаблюдение и т.д.);
- **Отчеты по реализации** (объем реализованных услуг в денежном выражении).



5. Работа с абонентами

Создание нового абонента.

Для создания нового абонента необходимо:

1. Перейдите в раздел «Заявки».
2. Нажмите кнопку «Создать заявку».
3. Заполните обязательные поля:
 - ФИО;
 - Адрес;
 - Телефон;
 - Электронная почта.
4. В разделе «Услуги / Оборудование» выберите необходимые услуги и оборудование для подключения.
5. Переведите заявку в статус «Подключен».
6. Нажмите «Сохранить».

7. В появившемся поле заполните паспортные данные клиента.

8. Нажмите «Сохранить».

После выполнения всех шагов:

- формируется карточка абонента;
 - абоненту присваивается уникальный номер договора (идентификатор).
-

6. Работа с договорами

Переоформление договора.

Выполняется в два этапа:

1. Расторгается старый договор.
2. Создается новый договор с новым абонентом

Этап 1. Расторжение старого договора.

1. Перейдите в раздел «Абоненты».
2. Найдите договор, который необходимо переоформить, и откройте карточку абонента.
3. Выполните следующие действия:
 - В разделе «Абонент» смените статус договора на «Расторгнут».
 - В разделе «Услуги» отключите все подключенные услуги.
4. Если у абонента было подключено оборудование:
 - Перейдите в раздел «Заявки» и нажмите кнопку «Создать заявку».
 - Выберите тип заявки «Возврат оборудования».
 - Добавьте в заявку необходимое оборудование.
 - Нажмите «Сохранить».
 - Переведите заявку в статус «Исполнена».
 - Повторно нажмите «Сохранить».

Этап 2. Создание нового абонента.

Для создания нового абонента необходимо:

1. Перейдите в раздел «Заявки».
2. Нажмите кнопку «Создать заявку».
3. Заполните обязательные поля:
 - ФИО;
 - Адрес;
 - Телефон;
 - Электронная почта.
4. В разделе «Услуги / Оборудование» выберите необходимые услуги и оборудование для подключения.
5. Переведите заявку в статус «Подключен».
6. Нажмите «Сохранить».
7. В появившемся поле заполните паспортные данные клиента.
8. Нажмите «Сохранить».

После выполнения всех шагов:

- формируется карточка абонента;
 - абоненту присваивается уникальный номер договора (идентификатор).
-

7. Работа с заявками

Создание заявки на подключение нового абонента.

Для создания заявки на подключение нового абонента:

1. Перейдите в раздел «Заявки».
2. Нажмите кнопку «Создать заявку».
3. Заполните обязательные поля:
 - ФИО;
 - Адрес;
 - Телефон;
 - Электронная почта;
 - Источник (выберите из выпадающего списка откуда поступила заявка).
4. Выберите дату и время предстоящих работ.
5. Выберите ответственного исполнителя работ.
6. В разделе «Услуги / Оборудование» выберите необходимые услуги и оборудование для подключения.
7. Добавьте необходимые пометки для исполнителя работ в поле «Пометки» (особенности объекта, пожелания клиента, технические нюансы и другая важная информация, которая поможет исполнителю выполнить работу качественно и в срок).
8. Переведите заявку в соответствующий статус («Интерес», «Ждёт тех.возможности», «Предварительный осмотр», «Готов к подключению» и т.д.)
9. Нажмите «Сохранить».

Создание заявки на сервисное обслуживание действующего абонента.

Для создания заявки на сервисное обслуживание действующего абонента:

1. Перейдите в раздел «Абоненты».
2. Найдите абонента, на которого необходимо оформить заявку на сервисное обслуживание.
3. В карточке абонента перейдите в блок «Заявки».
4. Нажмите кнопку «Создать заявку».
5. Выберите тип заявки из выпадающего списка.
6. Выберите дату предстоящих работ и ответственного исполнителя.
7. В разделе «Оборудование / Доп.работы» из выпадающего списка выберите необходимое оборудование, типы работ и материала.
8. Добавьте необходимые пометки для исполнителя работ в поле «Пометки» (особенности и пожелания клиента, технические нюансы и другая важная информация, которая поможет исполнителю выполнить работу качественно и в срок).
9. Нажмите «Сохранить».

8. Роли пользователей

Система предусматривает разграничение прав доступа на основе ролей пользователей:

1. Администратор:

Полный контроль над системой, управление учетными записями и настройками.

2. Руководитель:

Контроль работы подразделений, формирование отчетности, мониторинг ключевых показателей.

3. Оператор абонентского отдела:

Работа с абонентами, обработка платежей, консультирование, заключение/перезаключение договоров.

4. Специалист технического отдела:

Обслуживание оборудования, контроль его работоспособности, обработка технических заявок.

5. Менеджер по продажам:

Привлечение новых клиентов, работа с потенциальными абонентами.

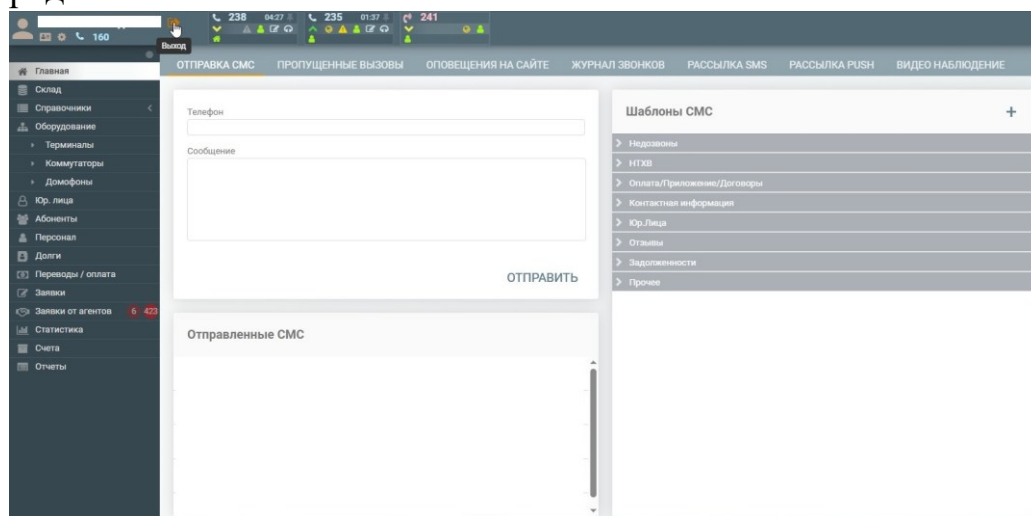
6. Финансовый специалист:

Учет финансовых операций, контроль платежей, формирование финансовой отчетности.

Доступ к функциям системы определяется назначенной ролью.

9. Завершение работы

Для завершения работы необходимо нажать на кнопку «Выход» в правом верхнем углу рядом с именем пользователя.



10. Техническая поддержка

При возникновении ошибок необходимо обратиться в службу технической поддержки. В обращении рекомендуется указать:

- описание проблемы;
 - дату и время возникновения;
 - скриншот ошибки;
 - действия, которые выполнялись до появления ошибки.
-

11. Эксплуатация системы

1. Предоставление доступа к системе

Доступ к автоматизированной системе расчетов «АСР ВИТЕР» предоставляется на основании официального запроса, направленного на электронную почту оператора.

- **Формирование запроса.** Клиент (или его уполномоченный представитель) составляет запрос на предоставление доступа к системе.
- **Подача запроса.** Если запрос подаёт сам клиент, достаточно направить письмо на официальный e-mail оператора с корпоративной почты, либо с личного e-mail, указанного в договоре; если запрос подает представитель клиента, к письму обязательно прикладывается доверенность по установленной форме.
- **Обработка запроса.** Служба администрирования доступа проверяет данные заявителя.
- **Выдача учетных данных.** После подтверждения запроса пользователю направляются учётные данные (логин и пароль) по электронной почте.

2. Создание, изменение и блокировка учетных записей

Все операции по управлению учетными записями выполняются строго по письменному запросу на официальном бланке организации, отправленному на электронную почту оператора.

Создание учетной записи:

- Запрос оформляется на бланке с реквизитами организации, подписью уполномоченного лица и печатью (при наличии).
- В запросе указываются: Ф.И.О. сотрудника, должность, требуемые права доступа, подразделение.
- К запросу может прилагаться копия приказа о назначении сотрудника на должность или иной документ, подтверждающий необходимость доступа.
- После проверки данных создается учетная запись с паролем и назначается запрошенная роль.

Изменение учетной записи:

Изменение параметров учетной записи (смена роли, расширение/ограничение прав, корректировка персональных данных) производится на основании аналогичного запроса на официальном бланке. В запросе чётко формулируется, какие именно изменения требуются, с указанием текущего и желаемого состояния.

Блокировка учётной записи:

Блокировка выполняется в следующих случаях:

- увольнение или перевод сотрудника;
- выявление нарушений правил использования системы;
- по требованию руководителя подразделения.

Для блокировки направляется запрос на официальном бланке, в котором указываются:

- логин учетной записи;
- причина блокировки;
- дата, с которой требуется заблокировать доступ.

После блокировки учётная запись не удаляется, а переводится в статус «Неактивна» с сохранением истории действий пользователя для целей аудита. Разблокировка возможна только по новому официальному запросу с обоснованием необходимости восстановления доступа.

3. Восстановление доступа при утрате пароля

Если пользователь утратил пароль от своей учетной записи, доступ восстанавливается по следующему алгоритму:

1. **Подача запроса.** Уполномоченное лицо от имени организации направляет письмо на электронную почту оператора с официального адреса, указанного в договоре. Письмо оформляется на бланке организации и содержит:
 - логин учетной записи;
 - Ф.И.О. владельца учетной записи;
 - причину запроса (утрата пароля);
 - контактный телефон для подтверждения личности.
2. **Верификация.** Служба поддержки проводит проверку соответствия данных заявителя сведениям в базе данных.
3. **Сброс пароля.** После подтверждения личности администратор системы сбрасывает текущий пароль и устанавливает новый, который направляется пользователю по электронной почте.

4. Обращение в техническую поддержку

Пользователи могут обратиться в техническую поддержку автоматизированной системы расчетов «АСР ВИТЕР» следующими способами:

- **По телефону горячей линии.** Номер горячей линии 8 (863) 223-08-01 указывается в договоре или в информационном письме при предоставлении доступа. При обращении необходимо сообщить: наименование организации; логин учетной записи; краткое описание проблемы; шаги, которые привели к возникновению ошибки (если применимо); скриншоты или текст сообщения об ошибке (при наличии).
- **По электронной почте оператора.** В письме следует указать те же данные, что и при звонке, а также приложить дополнительные материалы (скриншоты, логи, файлы), которые помогут быстрее диагностировать проблему. Тема письма должна содержать краткое описание вопроса.

5. Обновление системы

Порядок информирования пользователей:

1. **Предварительное уведомление.** Не менее чем за 24 часа до начала работ пользователям направляется официальное уведомление на электронную почту. В уведомлении содержится:
 - дата и ориентировочное время начала и окончания работ;
 - описание видов выполняемых работ;
 - перечень разделов и функций системы, в которых возможны временные неполадки или недоступность;
 - характер возможных проблем;
 - рекомендации для пользователей на период работ.

2. **Выполнение работ.** Все работы проводятся на мощностях автоматизированной системы расчетов «АСР ВИТЕР». В зависимости от характера обновления может потребоваться временная остановка отдельных сервисов или полная недоступность системы.
3. **Информирование по итогам.** После завершения работ пользователям направляется отчёт, содержащий:
 - фактическую дату и время начала и окончания работ;
 - перечень выполненных действий;
 - описание устраненных проблем и внедренных улучшений;
 - информацию о выявленных в ходе работ ошибках и сроках их исправления (если таковые имеются).

В случае возникновения экстренных ситуаций (критические ошибки, угрозы безопасности) может проводиться внеплановое обновление. В этом случае уведомление направляется максимально оперативно, с указанием минимально необходимого объема информации для обеспечения безопасности данных и непрерывности работы пользователей.