

Инструкция по использованию приложения BMS Coffee Control

Компонент MonitorBMS – Web

Введение.....	3
Аннотация	4
Назначение программы	4
Установка и удаление программы.....	5
Установка и запуск программы	5
Обновление Системы.....	5
Остановка и удаление Системы.....	5
Общая структура и интерфейс	6
Главное окно и верхняя панель	6
Левое меню	6
Панель оповещений	7
Панель истории	7
Панель избранного	7
Раздел «Главное».....	7
Начальная страница	7
Панель показателей.....	7
Раздел «Главное»	7
Раздел «Отчеты»	8
Раздел «Сервис»	9
Деятельность мониторингового центра	11
Обзор сводной информации мониторингового центра.....	11
Работа оператора мониторингового центра с заявками.....	14
Действия оператора по заявке	15
Формирование заявки на выезд сотрудника сервисного центра через Интрасервис	17
Наблюдение, подписка на события выбранной точки продаж	18
Технический аудит оборудования	20
Управление заявками на механиков	20
Ручное создание заявок	20
Создание заявок на аудит.....	21

Создание заявок на выполнение работ	21
Обработка заявок.	21
Выполнение заявки сервисным инженером.....	21
Формирование сервисного акта	22
Проверка правильности заполнения закрытых заявок	22
Учет бензина и амортизации автомобилей механиков	23
Занесение информации механиками о километраже	23
Расчет и начисление компенсации за бензин и амортизацию	24
Создание фото-видеоотчета в мобильном приложении	26
Техническая поддержка по мониторингу.....	27
Распространение картинок акций на кофемашины.....	27
Удаленный контроль и изменение настроек оборудования кофейных зон.	28
Удаленное управление экраном кофемашины	28
Обмен файлами между сервером мониторинга и кофемашиной	30
Изменение рецептов по отдельной кофемашине.....	30
Управление базой данных на оборудовании	33
Формирование отчетности	35
Просмотр отчетов в приложении 1С: Мониторинговый центр	35
Просмотр фото-видеоотчетов на сайте.....	36
Решение типовых проблем.....	39
Обращение в Службу технической поддержки	40

Введение

Монитор BMS – Web – это веб-приложение, компонент системы BMS Coffee Control – приложения для контроля и ремонта кофемашин и оборудования на точке продаж. Универсальное решение является дополнением к существующей системе удаленного мониторинга. Оно позволяет отслеживать состояние кофейного оборудования с помощью мобильного устройства, назначать механиков для осуществления ремонта, хранить данные о парке кофемашин, привязанных к одной или нескольким точкам продаж.

Основные особенности приложения Монитор BMS:

- проводить мониторинг всего парка кофемашин;
- отслеживать состояние оборудования;
- вести статистику продаж (кол-во проданных чашек за определенный период);
- хранить информацию и отчеты о проделанных механиками работах.

Принцип работы

Принцип действия включает в себя несколько этапов:

1. Приложение фиксирует малейшую поломку оборудования.
2. Система отслеживает всех свободных механиков и направляет свободного специалиста для устранения неполадки.
3. Механик получает доступ к информации о кофемашине для анализа.
4. Механик приезжает на место и осуществляет ремонт оборудования.
5. Механик сохраняет фотоотчет о проделанной работе.
6. Приложение сохраняет все данные на сервере (доступ к данным есть у всех зарегистрировавшихся пользователей).

ООО «Би-Эм-Эс»

Сайт: bmscloud.ru

Телефон: + 7 (812) 243-15-20

Адрес: 197342, Россия, Санкт-Петербург, вн. тер. г. муниципальный округ

Ланское, наб. Чёрной речки, д. 47, стр. 1, пом. 4-Н, номер части 179 .

Аннотация

Данное руководство дает общее представление об использовании Системы телеметрии (мониторинга), описывает процессы выполнения служебных задач, содержит советы и рекомендации по работе с информацией. Предполагается, что Система уже установлена и настроена, установлен и настроен весь необходимый софт и дополнительные необходимые компоненты.

Назначение программы

Система телеметрии (мониторинга), предназначена для удаленного мониторинга автоматических кофемашин и другого оборудования в реальном времени. Мониторинговый центр – единый центр, обеспечивающий дистанционный мониторинг парка кофейных машин на объектах Заказчика, позволяющий генерировать детализированную статистику и проводить анализ данных с каждой точки в независимости от ее расположения. Объем парка кофемашин не имеет значения. Единый центр предоставляет контроль над каждой установкой в режиме реального времени. Пользователю достаточно войти в систему и получить все необходимые данные онлайн.

Управление Сервисом позволяет управлять заявками на аудит, обслуживание и ремонт оборудования, создавать заявки по критическим событиям мониторинга. Заявки могут передаваться из внешних систем Интрасервис или ЕКДС.

Установка и удаление программы

Установка и запуск программы

Сервис является браузерным приложением и не требует установки на локальный компьютер. Также для работы с сервисом не потребуется устанавливать дополнительное ПО. Программа является кроссплатформенной.

Для работы сервиса требуется актуальная версия любого из основных веб-браузеров: Firefox, Opera, Safari, Google Chrome, Яндекс.Браузер или Microsoft Edge при условии работы в актуальных версиях ОС Windows и MacOS для стационарного компьютера или ноутбука. Для работы сервиса необходима включенная поддержка javascript и cookies.

Также сервис доступен через актуальные версии веб-браузеров мобильных операционных систем iOS и Android.

Для доступа к сервису откройте любой актуальный браузер и введите предоставленный при регистрации адрес в поисковую строку. После нажатия клавиши **Enter** вы попадете на главную страницу.

Обновление Системы

Обновление сервиса на стороне клиента не требуется. Пользователи всегда получают доступ к последней стабильной версии.

Остановка и удаление Системы

Остановка работы и выход из системы возможны несколькими способами.

1. Для выхода из системы нажмите на имя пользователя в правом верхнем углу и выберите **Завершить работу**. Закройте вкладку в браузере.
2. Закройте вкладку в браузере. При этом выход из профиля не произойдет. При последующем входе в сервис произойдет автоматическая авторизация и переход в профиль. Обратите внимание, что в этом случае выход из системы не будет осуществлен и при следующем запуске другие пользователи компьютера могут получить доступ к вашим данным.

Так как сервис является браузерным и не создает файлы локально, его удаление с локального компьютера не требуется.

Общая структура и интерфейс

Веб-интерфейс предназначен для контроля работы кофейного оборудования и анализа данных по приготовлению напитков. Доступ к системе осуществляется через веб-браузер по выданному адресу с использованием учетных данных. Интерфейс не имеет единой структуры для всех ролей и зависит от роли пользователя в системе и подключенного функционала. Ниже описан вид и работа в интерфейсе со стороны пользователя. Имейте в виду, что интерфейс и название пунктов меню могут немного различаться в зависимости от роли пользователя.

Главное окно и верхняя панель

После авторизации открывается главное окно системы. В верхней панели расположены следующие элементы:

Иконка меню (три горизонтальные линии) для открытия главного меню функций.

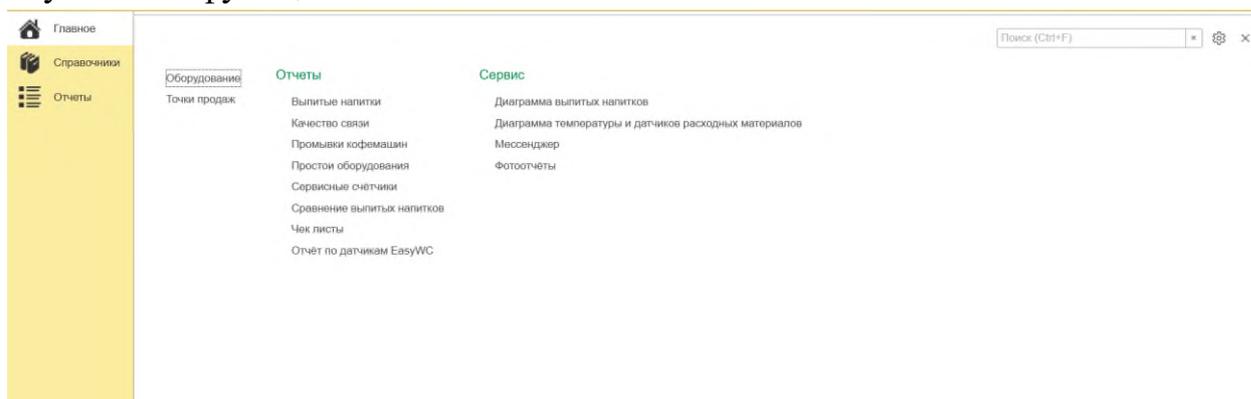
Кнопка «Оповещения» – открывает панель текущих оповещений системы.

Кнопка «История (Ctrl+Shift+H)» – открывает панель истории действий и переходов пользователя.

Кнопка «Избранное (Ctrl+Shift+B)» – открывает панель избранных отчетов и форм.

Кнопка выхода из системы.

Кнопка «Сервис и настройки» (три вертикальные точки) – открывает меню служебных функций.



Левое меню

Слева расположено меню навигации с разделами:

«Главное» – начальная страница с панелью показателей.

«Справочники» – справочные данные системы.

«Отчеты» – аналитические отчеты по мониторингу.

Панель оповещений

При нажатии на кнопку «Оповещения» в верхней панели открывается боковая панель с заголовком «Оповещения». В панели отображаются текущие уведомления системы. Доступна кнопка «Очистить» для удаления прочитанных оповещений.

Панель истории

При нажатии на кнопку «История» (Ctrl+Shift+H) открывается боковая панель с заголовком «История». В панели отображается хронологический список действий пользователя с датами и временем открытия различных форм и отчетов. Это позволяет быстро вернуться к ранее просмотренным элементам.

Панель избранного

При нажатии на кнопку «Избранное» (Ctrl+Shift+B) открывается боковая панель с заголовком «Избранное». Панель предназначена для хранения ссылок на часто используемые отчеты и формы. Пользователь может добавлять элементы в избранное для быстрого доступа.

Раздел «Главное»

Начальная страница

При выборе раздела «Главное» открывается начальная страница клиента с тремя основными областями:

Справочники (с вкладками «Оборудование» и «Точки продаж»).

Отчеты – список доступных аналитических отчетов.

Сервис – список сервисных инструментов и диаграмм.

Панель показателей

На начальной странице доступна вкладка «Панель показателей», которая отображает ключевые метрики работы кофейного оборудования в виде дашборда. Содержимое панели зависит от настроек конкретной конфигурации и прав пользователя.

Раздел «Главное»

В разделе «Справочники» представлены два основных справочника:

Виды оборудования

Содержит список всех возможных видов оборудования.

Оборудование

Справочник содержит перечень всех кофемашин и другого оборудования, подключенного к системе мониторинга. В справочнике для каждой единицы оборудования хранятся модель, серийный номер, привязка к точке продаж и другие технические характеристики.

Точки продаж

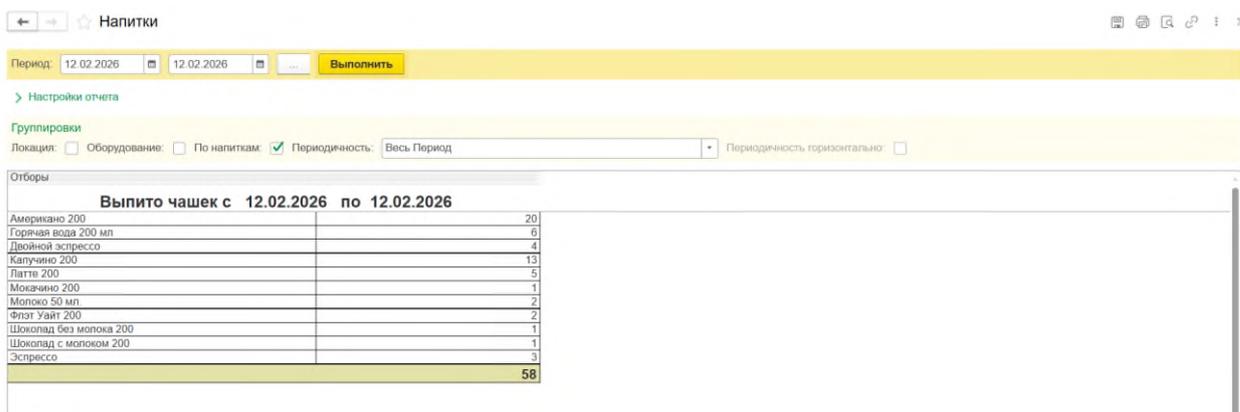
Справочник содержит перечень торговых точек клиента. Для каждой точки указываются наименование, адрес, клиент, координаты, график работы, график промывки, пакет мониторинга и другие параметры, определяющие режим контроля оборудования на данной точке.

Раздел «Отчеты»

В разделе «Отчеты» представлены следующие аналитические отчеты:

Выпитые напитки

Отчет предназначен для анализа количества приготовленных напитков. Отчет позволяет просматривать данные по периодам, точкам продаж и единицам оборудования.



Скриншот интерфейса отчета «Напитки». Вверху отображены дата периода (12.02.2026) и кнопка «Выполнить». Ниже видны настройки отчета: «Группировки» (Локация, Оборудование, По напиткам, Периодичность: Весь Период) и «Периодичность горизонтально». Таблица «Отборы» содержит следующие данные:

Выпито чашек с 12.02.2026 по 12.02.2026	
Американо 200	20
Горячая вода 200 мл	6
Двойной эспрессо	4
Капучино 200	13
Латте 200	5
Моккаччо 200	1
Молоко 50 мл	2
Флэт Уайт 200	2
Шоколад без молока 200	1
Шоколад с молоком 200	1
Эспрессо	3
Итого	58

Качество связи

Отчет предназначен для контроля качества связи с оборудованием. Позволяет выявлять проблемы с передачей данных и оценивать стабильность работы каналов связи.

Промывки кофемашин

Отчет используется для контроля соблюдения регламентов промывки кофемашин. Отображает данные о выполненных промывках и помогает выявлять нарушения регламентов обслуживания.

← → Промывки

Период: 06.02.2026 12.02.2026 Выполнить

> Настройки отчета

- KM промывалась в установленном графике
- KM промывалась вне установленного графика
- KM не промывалась
- KM не на связи

Отчет по промывкам с 06.02.2026 до 12.02.2026

Точка Продаж	06.02.2026	07.02.2026	08.02.2026	09.02.2026	10.02.2026	11.02.2026	12.02.2026	Дн. без промывки
Столовая ЧР DRCOFFEE COFFEEZONE SN:2307120002 (I)								1
Столовая ЧР Thermoplan BW4 SN:200162767 (I)								1
Столовая ЧР WMF1500S+ SN:6283 (I)								2

Простои оборудования

Отчет показывает периоды, когда оборудование не работало. Используется для оценки влияния простоев на доступность сервиса и анализа причин недоступности оборудования.

Сервисные счетчики

Отчет содержит данные по сервисным счетчикам оборудования, таким как количество приготовленных порций, количество включений и другие технические показатели.

← → Сервисные счетчики

На дату: 19.12.2025 Выполнить

> Настройки отчета

Сервисные счетчики на 19.12.2025									
Код точки	mpo_ver	pym_ver	mainboard_versio n	water_boiler_sete d_value	descaling_count_ seted_value	descaling_count_ current_value	beverages_versio n	machine_param eters_version	
Столовая ЧР DRCOFFEE COFFEEZONE SN:2307120002			V4.3.1.230821.M4T190		10000		V5.0.1.2308240856	V5.0.1.230824085	
Столовая ЧР Thermoplan BW4 SN:200162767	6.26	5.3							
Столовая ЧР WMF1500S+ SN:6283									

Сравнение выпитых напитков

Отчет предназначен для сопоставления потребления напитков за разные периоды. Позволяет анализировать динамику и выявлять тренды.

Чек листы

Отчет содержит информацию по выполненным проверкам и чек-листам обслуживания оборудования.

Отчёт по датчикам EasyWC

Отчет предназначен для анализа данных по датчикам системы EasyWC, если такие датчики используются в составе оборудования.

Раздел «Сервис»

В разделе «Сервис» представлены следующие инструменты:

Диаграмма выпитых напитков

Визуальный инструмент для отображения данных по приготовленным напиткам в виде диаграмм и графиков.

Диаграмма температуры и датчиков расходных материалов

Визуальный инструмент для отображения температурных показателей и данных по расходным материалам оборудования.

Мессенджер

Встроенный инструмент для обмена сообщениями между пользователями системы.

Фотоотчёты

Инструмент для просмотра фотографий оборудования и точек продаж, загруженных в систему.

Деятельность мониторингового центра

Данный раздел предназначен для описания деятельности оператора мониторингового центра. Оператор мониторингового центра в своей деятельности использует web-интерфейс Комплекса. Web-интерфейс Комплекса предназначен для удаленного мониторинга автоматических кофемашин и другого оборудования в реальном времени. Мониторинговый центр – единый центр, обеспечивающий дистанционный мониторинг парка кофейных машин на АЗС, позволяющий генерировать детализированную статистику и проводить анализ данных с каждой точки в независимости от ее расположения. Объем парка кофемашин не имеет значения. Единый центр предоставляет контроль над каждой установкой в режиме реального времени. Пользователю достаточно войти в систему и получить все необходимые данные онлайн.

Операторы Мониторингового центра, реагируют на ошибки, сообщают клиенту о проблеме и назначают механиков в случае необходимости. Также в портале “Мониторинг” есть функции: обработка критических ошибок, ведение журнала работ, удаленная работа с оборудованием, статистика продаж напитков, поиск клиентов и оборудования по IP/ID, просмотр Точек Продаж на Google карте.

Обзор сводной информации мониторингового центра

Описание

В данном интерфейсе производится большинство действий оператора мониторингового центра. Интерфейс предназначен для оперативного доступа ко всей необходимой информации для осуществления помощи клиенту с проблемой.

В шагах описаны краткие действия оператора для просмотра необходимых сведений.

Когда стартует?

При начале работы оператора мониторингового центра

Чем завершается?

По окончании работы оператора мониторингового центра

Шаги *процесса*

01. Открытие интерфейса мониторингового центра для работы с заявками и критическими ошибками

Роль исполнителя шага: Оператор мониторингового центра

Обязательные требования: наличие доступа в интернет.

Описание шага: Заходим по выданному адресу.

Появляется приглашение ввести логин и пароль.

- После ввода учетных данных загружаются элементы окна мониторинга: карта с отметками точек продаж
- список станций с метками по легенде
- обнаруженные проблемы
- статистика “выпито напитков”
- аптайм

The screenshot displays a monitoring interface with several key components:

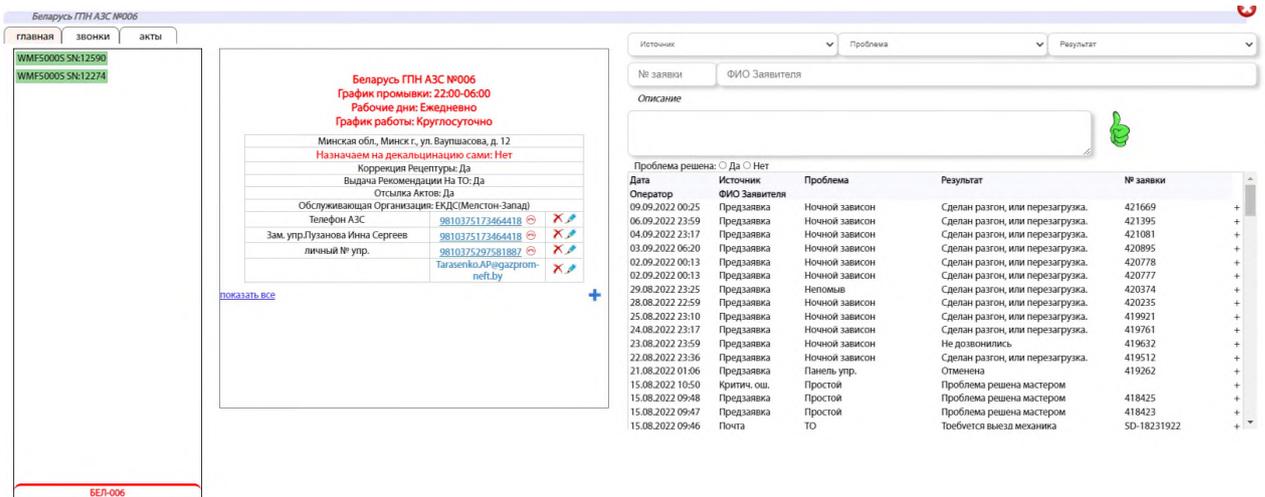
- Map:** A satellite-style map of Bosnia and Herzegovina with numerous blue circular markers representing station locations.
- Station List:** A table listing various stations across different regions, including Bihać, Brijuni, Brčko, and Sarajevo.
- Обнаруженные проблемы (Detected Problems):** A table with columns for ID, location, and status, listing specific issues at various stations.
- Выпито за период (Consumption over period):** A table showing beverage sales data for various items like Espresso, G-Dine, Moka, and Americano.
- Аптайм (Uptime):** A section on the right side of the interface.

02. Просмотр данных точки продаж в мониторинговом центре

Роль исполнителя шага: Оператор мониторингового центра

Обязательные требования: У оператора есть права доступа к выбранным клиентам и АЗС

Описание шага: При нажатии на выбранную точку продаж показывается окно с общими данными по точке продаж:

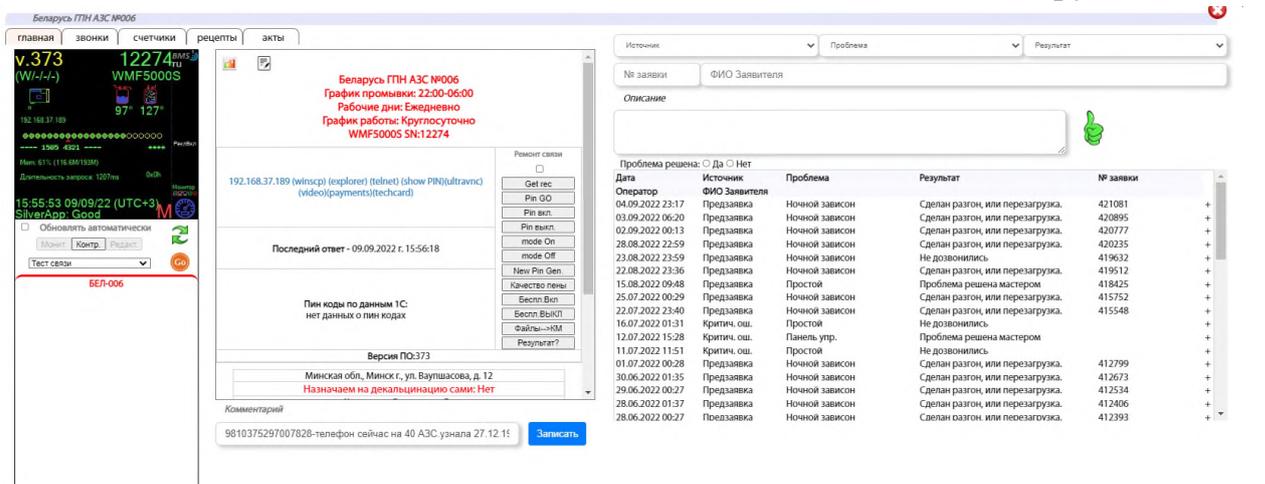


03. Отображение информации по установленному оборудованию в точках продаж

Роль исполнителя шага: Оператор мониторингового центра

Обязательные требования: Оборудование должно быть закреплено за выбранной точкой продаж.

Описание шага: В интерфейсе можно просмотреть историю действий с оборудованием, онлайн-состояние оборудования, доступ к механизмам взаимодействия с оборудованием.



04. Просмотр журнала событий

Роль исполнителя шага: Оператор мониторингового центра

Обязательные требования: необходимо указывать номер заявки

Описание шага: Информационный журнал событий о проделанной работе по точке.

Журнал отображает информацию по конкретному оборудованию и в общем журнале точки, объединяя все записи по конкретному оборудованию. В журнале фиксируется дата и время заведения информации, источник, проблема, результат, № заявки.

Для того чтобы посмотреть информацию более подробно о том кто отправил, отработал заявку и какая проделана работа по данной заявке, необходимо нажать на «+».

Дата	Источник	Проблема	Результат	№ заявки	
Оператор	ФИО Заявителя				
31.03.2021 11:21	Предзаявка	Недолив / Перелив	Самовосстановление	362939	+
31.03.2021 10:20	Предзаявка	Отчет	Выслан отчет	362929	+
30.03.2021 02:30	Почта	Недолив / Перелив	Сделан разгон, или перезагрузка.	5D-13906285	+
Сорокина Анна Евгеньевна	Зимилькина А.А.	Кофемашина не наливает молоко.км промывали. 1 разгон. тест напитка капучино 200. все ок			
29.03.2021 12:52	Критич. ош.	Перемещение КМ	Проблема решена мастером		+
09.08.2020 08:38	Почта	Механика	Требуется выезд механика	5D-12097200	+
03.08.2020 10:29	Почта	Механика	Требуется выезд механика	5D-12050102	+

Работа оператора мониторингового центра с заявками

Описание

При назначении заявки в интрасервис на пользователя Мониторинговый центр создается письмо-уведомление.

Оператор мониторингового центра получает заявки от АЗС на решение проблем с кофемашинами и другим оборудованием. Данные заявки необходимо постараться решить без выезда на АЗС механика.

Когда стартует?

Через различные каналы связи или через мониторинг поступила заявка на оператора.

Чем завершается?

Заявка либо отработывается и закрывается, либо отменяется, если проблема ушла, либо передается на сервис.

Шаги процесса

01. По появившейся проблеме точка продаж звонит в call-центр (Интрасервис или ЕКДС)

Роль исполнителя шага: Клиент АЗС

Обязательные требования: Точка продаж находится на мониторинге. Есть связь. Проблема с оборудованием.

Описание шага:

В точке продаж появилась проблема с кофемашиной и в соответствии с внутренними инструкциями представитель точки звонит в call-центр.

02. Оператор call-центра создает заявку в своей учетной системе и назначает ее на мониторинговый центр

Роль исполнителя шага:

Обязательные требования: подающая заявку точка продаж должна быть на обслуживании.

Описание шага: Информация о заявке присылается электронным письмом и видна в учетной системе под логином мониторингового центра.

03. Обработка заявок в соответствии с выставленным приоритетом

Роль исполнителя шага: Оператор мониторингового центра

Обязательные требования: контактные данные есть в учетной системе, АЗС указана правильно. В заявке есть контактный телефон для проверки.

Описание шага: Оператор последовательно по времени поступления обрабатывает все поступившие заявки. В зависимости от установленных приоритетов очередность обработки оператором заявок может меняться. Приоритеты обработки меняются руководством.

Действия оператора по заявке

Описание

Общение с пользователем клиента для выяснения проблемы, анализ проблемы оборудования.

Попытка решения проблемы.

Решение о закрытии заявки или создание заявки на сервисного инженера.

Когда стартует?

Заявка получена и требует обработки.

Чем завершается?

Отправка акта об использованных расходных материалах (кофе, стакан и т.д.).

Шаги процесса

01. Звонок на оператора на точку продаж

Роль исполнителя шага: Оператор мониторингового центра

Обязательные требования: контактные данные есть в учетной системе, АЗС указана правильно.

В заявке есть контактный телефон для проверки. проведено обучение оператора.

Описание шага:

Оператор звонит на точку продаж, получает дополнительную информацию о проблеме.

Представляется, указывает номер заявки, по которой обрабатывается обращение.

Исходя из опыта и знаний предлагает сделать диагностические процедуры (пролив напитка, его качество и т.д.).

Делает вывод о способе решения проблемы.

Выполняет настройки оборудования или другие действия для решения проблемы через удаленное управление кофемашиной.

По результату звонка проблема может быть решена, и заявка выполнена и закрыта оператором.

В этом случае заявка в системе call-центра закрывается и данные по заявке вносятся в учетную систему оператора мониторингового центра. Заявка может быть отменена т.к. проблема больше не появляется. Оператор не может справиться своими силами и необходим выезд механика.

02. Запись о созданной заявке в журнале мониторинга

Роль исполнителя шага: Оператор мониторингового центра

Обязательные требования: необходимо корректно указать номер заявки.

Описание шага:

В учетную систему вносится информация о заявке и предпринятых действиях

Дата	Источник	Проблема	Результат	№ заявки	
Оператор	ФИО Заявителя				
31.03.2021 11:21	Предзаявка	Недолив / Перелив	Самовосстановление	362939	+
31.03.2021 10:20	Предзаявка	Отчет	Выслан отчет	362929	+
30.03.2021 02:30	Почта	Недолив / Перелив	Сделан разгон, или перезагрузка.	SD-13906285	+
Сорокина Анна Евгеньевна	Зимилькина А.А.	Кофемашина не наливает молоко.жм промывали. 1 разгон. тест напитка капучино 200. все ок			
29.03.2021 12:52	Критич. ош.	Перемещение КМ	Проблема решена мастером		+
09.08.2020 08:38	Почта	Механика	Требуется выезд механика	SD-12097200	+
03.08.2020 10:29	Почта	Механика	Требуется выезд механика	SD-12050102	+

03. Отправка акта о выполненных работах

Роль исполнителя шага: Оператор мониторингового центра

Обязательные требования: есть адрес эл. почты

Описание шага: по требованию АЗС выполняет отправку акта выполненных работ в котором регистрирует потраченные расходные материалы.

рецепты акты

Источник: Проблема

№ заявки: ФИО Заявителя

Описание

График промывки: 00:00-00:00 (Круглосуточно)
Рабочие дни: Ежедневно
График работы: 06:00-22:00
WMF1100S SN:19626

WMF1100S S...

Дата: 24.08.2022 - 10:05 Номер заявки:

В текстовое поле входит 9 строчек по 80 символов в каждую.>

Описание проблемы

Выполненные работы

Последний ответ - 20.08.2019 г. 13:33:59

Пин коды по данным 1С:
нет данных о пин кодах

Версия ПОло data

Комментарий

Отправить акт

04. Производится запись телефонного звонка для возможности дальнейшего прослушивания

Роль исполнителя шага: <Система>

Обязательные требования: доступность возможности в Asterics, настройки Asterics.

Достаточность места для хранения.

Описание шага:

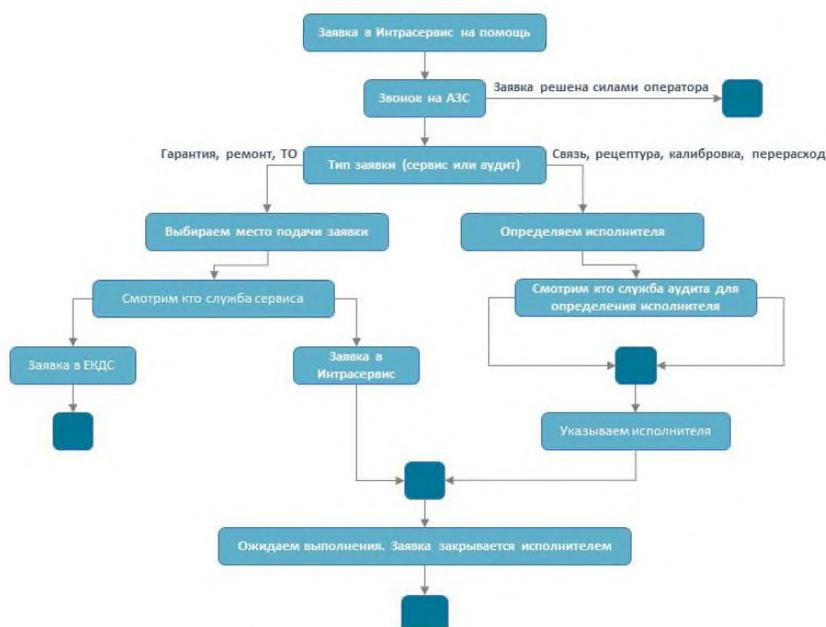
Записанный звонок доступен для прослушивания.

Формирование заявки на выезд сотрудника сервисного центра через Интрасервис

Описание

Возможность оператору МЦ сформировать заявку на выезд сотрудника сервисного центра.

Общая схема работы указана на схеме ниже.



Когда стартует?

В результате выяснения проблемы с кофемашиной принято решение о невозможности справиться удаленно.

Чем завершается?

Есть назначенная на конкретного исполнителя заявка на выезд.

Шаги процесса

01. Принято решение о выезде на АЗС для решения проблемы

Роль исполнителя шага: Оператор мониторингового центра

Обязательные требования: проблему не устранить без выезда механика. Необходим выезд механика для выполнения сервисных работ или для выполнения аудита оборудования.

Описание шага: По результату звонка оператора на АЗС заявка может быть отработана и закрыта оператором.

Заявка может быть отменена т.к. проблема больше не появляется. Оператор не может справиться своими силами и необходим выезд механика.

02. Определение способа подачи заявки на обслуживание

Роль исполнителя шага: Оператор мониторингового центра

Обязательные требования: в карточке клиента необходимо указывать какая организация осуществляет сервис, а какая организация осуществляет аудит.

Описание шага: В зависимости от обслуживающей организации заявку необходимо подавать либо через Интрасервис либо через ЕКДС.

03. Сообщение клиенту о точке подачи заявки

Роль исполнителя шага: Оператор мониторингового центра

Обязательные требования: В карточке АЗС необходимо отображение механика по сервису и механика по аудиту для постановки задачи.

Описание шага: Оператор в ходе телефонного разговора сообщает клиенту точки продаж о дальнейшем порядке действий по подаче заявки на выезд.

04. Создание заявки на сайте Интрасервис

Роль исполнителя шага: Клиент АЗС

Обязательные требования: доступность сайта и наличие учетных данных.

Описание шага: Начальная заявка может быть закрыта, а может быть указан новый пользователь.

05. Созданная заявка появляется в мобильном приложении

Роль исполнителя шага: <Система>

Обязательные требования: работает интеграция Комплекса и Интрасервис

Описание шага: Через интеграцию УС с Интрасервис созданная заявка появляется в мобильном приложении и УС.

Наблюдение, подписка на события выбранной точки продаж

Описание

В мобильном приложении можно подписаться на получение пуш-уведомлений о событиях оборудования.

Когда стартует?

При необходимости контроля за выбранной точкой продаж.

Чем завершается?

При возникновении события уведомление будет передано на мобильное устройство подписавшегося пользователя.

Шаги процесса

01. Выбор точки продаж в мобильном приложении

Роль исполнителя шага: Клиент АЗС

Обязательные требования: доступно мобильное приложение и дан доступ к выбранной точке продаж.

Описание шага: Выбор точки продаж в мобильном приложении, за которой требуется вести наблюдение.

02. Подписка на PUSH в мобильном приложении

Роль исполнителя шага: Клиент АЗС

Обязательные требования: есть необходимые права

Описание шага: Для осуществления подписки необходимо в мобильном приложении в выбранной точке продаж зайти в меню и выбрать “подписаться”.

Технический аудит оборудования

Данный раздел предназначен для описания действий сервисного инженера. Сервисный инженер осуществляет аудит оборудования или сервисное обслуживание оборудования клиентов, заключивших договор на мониторинг или обслуживание.

Сервисный инженер работает по заявкам, формируемым в системе и получаемым в мобильном приложении.

Управление заявками на механиков

Ручное создание заявок

Описание

В УС есть возможность создать ручную заявку с указанием АЗС, работ, оборудования и назначения механика.

Когда стартует?

В случаях, когда заявка инициирована от подрядчика или субподрядчиков.

Чем завершается?

Заявка назначена на механика.

Шаги процесса

01. Создание заявки через интерфейс УС

Роль исполнителя шага: Администратор сервисной службы

Обязательные требования: корректное заполнение всех обязательных полей

Описание шага: В УС есть возможность создать ручную заявку с указанием АЗС, работ, оборудования и назначения механика.

← → Заявки (создание)

Записать и закрыть | Записать | Заказ наряд открыть | Создать на основании | Отменить заявку | Печать акта | Зарегистрировать изменения | Прикрепленные файлы

Запрет редактирования | Плановая дата окончания | Источники заявки | Конфигурация УС

R13829675 | № внешний | Дата Постановки: 07.09.2022 0 00:00 | Категория сервиса | Состояние: Назначена | Заявка основана

Объект
Клиент | Объект | Оборудование | Оборудование в аренде | Регион

Заявитель
Заявитель | Телефон заявителя

Добавить | Поиск (Ctrl+F) | Еще | Причина обращения

Исполнитель
Исполнитель

Подпись

Использование: По отзову в КЦ | Письмо | Дополнительно

Начало работ | Окончание работ | Пригодность работ: 0,00

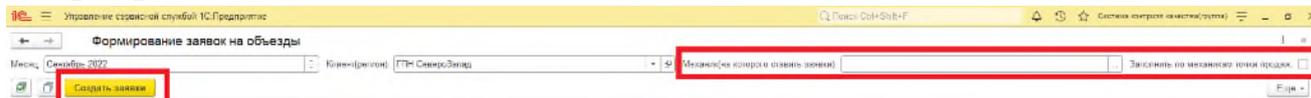
Добавить

Артикул	Работы и (или) Запчасти	Количество	Описание	Серийный номер	Гар.	Рес.	Прочные рекомендации
---------	-------------------------	------------	----------	----------------	------	------	----------------------

Создание заявок на аудит

Описание

Плановые регулярные объезды точек продаж в соответствии с SLA. Уровень SLA заносится в разрезе точки продаж. Создание заявок на аудит происходит ежемесячно с помощью обработки “Формирование заявок на объезды”.



Есть возможность создать заявки на объезд и назначить их на сервисного инженера, который закреплен за точкой продаж или выбрать произвольного.

Когда стартует?

В конце месяца планирование регулярных объездов точек продаж.

Создание заявок на выполнение работ

Описание

Если оператором МЦ выявлены проблемы со связью, рецептурой или перерасходом кофе то создается заявка на технический аудит.

Когда стартует?

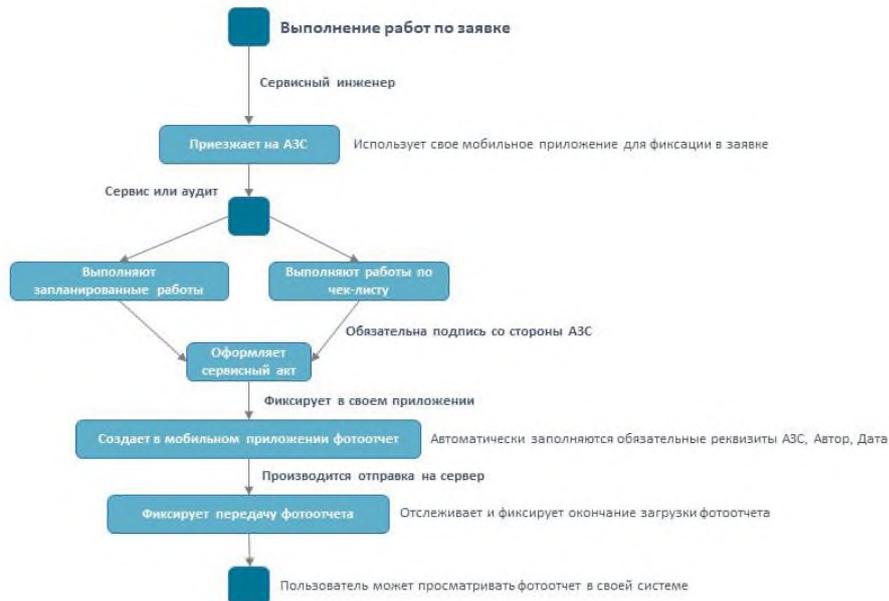
Оператором МЦ выявлены проблемы со связью, рецептурой или перерасходом кофе

Обработка заявок.

Выполнение заявки сервисным инженером

Описание

Схема действий сервисного инженера представлена ниже:



Когда стартует?

Заявка назначена на конкретного сервисного инженера.

Чем завершается?

Заявка выполнена.

Формирование сервисного акта

Описание

Цель документа: подтверждение выполнения работ по аудиту или ремонту. В сервисный акт вписываются расходники, потраченные и возможно компенсируемые.

В сервисном акте указывается время простоя оборудования для обоснования простоя.

Документ не выставляется для оплаты т.к. данные работы включены в цену кофе.

Когда стартует?

После завершения работ.

Чем завершается?

Сервисный акт подписан со стороны заказчика и со стороны исполнителя.

Проверка правильности заполнения закрытых заявок

Описание

Проводится анализ всех выполненных за период заявок. Проверяются заполнение реквизитов, наличие приложенных файлов. Отсутствие пустых полей.

Когда стартует?

Ежедневно.

Чем завершается?

Выявленные заявки корректируются или передаются на корректировку исполнителю.

Учет бензина и амортизации автомобилей механиков

Занесение информации механиками о километраже

Описание

При выполнении заявок механиками им компенсируется бензин и амортизация автомобиля.

Для расчета и начисления компенсации механики вносят информацию в бензиновый отчет о километраже по городу, области, марке бензина в разрезе заявок, целях поездок и АЗС на каждую дату.

Когда стартует?

Ежедневно по рабочим дням (не позднее чем в течение 3 дней).

Чем завершается?

Данные зафиксированы и приняты для расчета и начисления.

Шаги процесса

01. Занесение механиком данных бензинового отчета

Роль исполнителя шага: Сервисный инженер

Обязательные требования: у исполнителя должна быть активная учетная запись с необходимыми правами.

База или мобильное приложение должны быть доступны для ввода информации.

Нельзя вносить 2 документа за одну дату.

Документ нельзя корректировать после даты запрета изменений.

Документ нельзя корректировать после 3 дней с момента внесения информации.

Одна заявка должна быть только в одном отчете.

Описание шага: Вносятся данные о километраже по городу, области, марке бензина в разрезе заявок, целях поездок и точек продаж. Данные по километражу должны быть внесены в течение 3 дней с момента

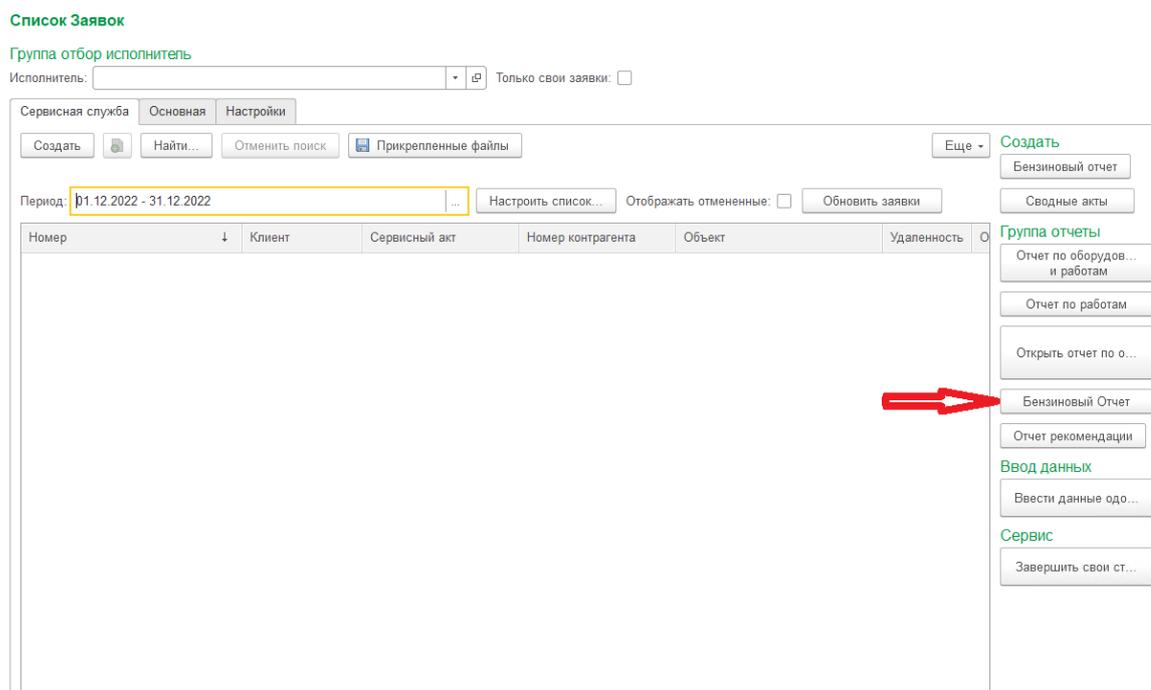
расхода, в течение этих 3 дней данные возможно корректировать, в дальнейшем данные корректировать нельзя.

Расчет и начисление компенсации за бензин и амортизацию

Описание

Производится расчет, формирование закрывающих документов и начисление компенсации за бензин и амортизацию автомобиля механиками сервисного центра.

Доступ осуществляется через УС.



Для корректного формирования отчета нужны права “Сводный акт полные”.

Когда стартует?

Ежемесячно.

Чем завершается?

Данные расчета передаются в оперативную базу для фактического начисления и выплаты компенсаций.

Шаги процесса

01. Формирование бензинового отчета сводно

Роль исполнителя шага: Финансовая служба

Обязательные требования:

Описание шага: готовится отчет и сверяются данные

Бензиновый отчет

Период: 01.08.2022 - 31.08.2022 Пользователь: СТАК Макеты: Сводный

УТВЕРЖДАЮ

Сводный отчет по движению топлива: ()
01.08.2022 - 31.08.2022

№	№ топливной карты	ФИО	Остаток на начало, л	Заправлено, л	Пробег км.	Расход по нормам, л	Расход фактически, л	Остаток на конец, л	Перерасход, л (гр4+гр5-гр7-гр8)
1			0	0	8 067,00	806,70	0	0	0
2			0	0	857,00	85,70	0	0	0
3			0	0	2 595,00	259,50	0	0	0
4			0	0	3 280,00	328,00	0	0	0
5			0	0	5 198,00	519,80	0	0	0
6			32,05	0	1 774,00	177,40	-27,63	59,68	0
7			10,00	0	3 539,00	353,90	-1,00	11,00	0
8			0	0	856,00	85,60	0	0	0
9			0	0	2 680,00	268,00	0	0	0
10			0	0	3 784,00	378,40	0	0	0
Итого:			42,05	0	32644,00	3133,10	-28,63	70,68	

02. Загрузка данных отчета в Excel с проверками

Роль исполнителя шага:

Обязательные требования: отчет формируется в определенном формате

Описание шага: Проверка корректности введенных данных.

03. Формирование путевых листов для отчетности

Роль исполнителя шага: Финансовая служба

Обязательные требования: другой вид того же отчета.

Описание шага: В УС в форме интерфейса необходимо нажать кнопку “Бензиновый отчет”, выбрать период, группу пользователей и макет “Путевой лист”.

Бензиновый отчет

Период: 01.08.2022 - 31.08.2022 Пользователь: СТАК Макеты: Путевой лист

Путевой лист № 1/08
01.08.2022 - 31.08.2022

Организация	ООО "РусХОПС"
Тип автомобиля	легковой автомобиль
Марка авто	
Гос. номер авто	0
Водитель	
№ топливной карты	
Показание одометра на начало, км	0
Показание одометра на конец, км	0
Пробег по одометру, км	0

Дата	Направление	По городу	По области
02.08.2022	Степика, ГПН Центр-Северо-Запад	195	0
03.08.2022	Степика, Объект по адресу Степика	1 170	0
04.08.2022	Степика, Объект по адресу Степика	1 308	0
05.08.2022	Степика, Объект по адресу Степика	1 030	0
08.08.2022	Степика, ГПН Сибирь-Омск	57	0
09.08.2022	Степика, ГПН Сибирь-Омск	62	0
10.08.2022	Степика, ГПН Сибирь-Омск	287	0
11.08.2022	Степика, ГПН Сибирь-Омск	53	0
12.08.2022	Степика, ГПН Сибирь-Омск	202	0
15.08.2022	Степика, ГПН Сибирь-Омск	94	0

04. Выкладка готового excel в папку для загрузки в оперативную базу

Роль исполнителя шага: Финансовая служба

Обязательные требования: папка доступна.

Описание шага: Готовый файл excel выкладывается в определенную папку.

Создание фото-видеоотчета в мобильном приложении

Когда стартует?

По выполнении заявки.

Чем завершается?

Создан фото-видео отчет в мобильном приложении и отправлен в приложение.

Шаги процесса

01. В мобильном приложении выбрать точку продаж и перейти на пункт “Фотоотчеты”

Роль исполнителя шага: Сервисный инженер

Обязательные требования: В списке точек продаж доступна необходимая точка.

02. По кнопке “добавить” выбрать “Прикрепить фото” или “Прикрепить видео” и сделать снимки.

Роль исполнителя шага: Сервисный инженер

Обязательные требования: обязательно сделать как минимум 1 снимок и одно видео.

03. Указать комментарий фотоотчета

Роль исполнителя шага: Сервисный инженер

Обязательные требования: необязательно

04. Отправить или выбрать отправку позже

Роль исполнителя шага: Сервисный инженер

Обязательные требования:

Описание шага: в зависимости от качества связи на точке продаж можно отложить отправку.

05. В меню “Загрузка фотоотчетов” проконтролировать отправку фотоотчетов

Роль исполнителя шага: Сервисный инженер

Техническая поддержка по мониторингу

Данный раздел предназначен для описания действий специалиста технической поддержки.

В большинстве случаев специалист технической поддержки привлекается только при появлении проблем технического характера в оборудовании и осуществляет консультирование сервисных инженеров. Также он привлекается при нахождении несоответствий в данных в мониторинге и данных в оборудовании. Специалист технической поддержки частично участвует в различных процессах.

Распространение картинок акций на кофемашины

Описание

Во время приготовления напитка клиенту может отображаться какая-либо акция или реклама.

Для реализации данной задачи используется обработка “Рассылка файлов 1500/5000”

Когда стартует?

Требование установить картинку акции по определенным регионам или клиентам.

Чем завершается?

На кофемашинах отображается картинка акции.

Шаги процесса

01. Подготовка картинок для распространения

Роль исполнителя шага: Руководитель

Обязательные требования: Определенный формат, размер и разрешение картинки акции.

Описание шага: Подготовка и перенаправление картинок специалисту технической поддержки.

02. Установка списка получателей

Роль исполнителя шага: Специалист технической поддержки

Обязательные требования: возможность установить получателей в разрезе клиентов.

Описание шага: При выборе клиента заполнить весь список оборудования, принадлежащий ему.

03. Отправка картинка на оборудование

Роль исполнителя шага: Специалист технической поддержки

Обязательные требования: Необходим ip-адрес оборудования. Отправка через FTP с помощью программы WINSCP через создание com-объекта.

Обеспечить логирование отправки.

Описание шага: Для отправки используем FTP-подключение к конечному оборудованию.

04. Проверка лога на ошибки и повторная отправка в случае необходимости

Роль исполнителя шага: Специалист технической поддержки

Обязательные требования: лог лежит в определённом месте D:\лог.txt

Описание шага: Проверка лога на ошибки.

Удаленный контроль и изменение настроек оборудования кофейных зон

В зависимости от установленных на кофемашине ОС и программ выбирается способ взаимодействия: Telnet, SSH, FTP и т.д.

В зависимости от задачи и выбранного средства используются встроенные в ОС менеджеры или дополнительные утилиты.

Удаленное управление экраном кофемашины

Описание

Получение доступа к экрану кофемашины и управляющим кнопкам.

Когда стартует?

При необходимости напрямую взаимодействовать с экраном кофемашины (прочитать ошибки, нажать кнопки и т.д.).

Чем завершается?

Взаимодействие с экраном кофемашины завершено.

Шаги процесса

01. Выбор машины для взаимодействия в приложении мониторингового центра

Роль исполнителя шага: Оператор мониторингового центра

Обязательные требования: в мониторинговом центре есть точка продаж и в ней нужное оборудование. Эти данные должны быть актуальны.

Описание шага: В мониторинговом центре выбирается точка продаж, в которой есть необходимая кофемашина.

02. Запуск программы VNC и подключение к серверу VNC на кофемашине.

Роль исполнителя шага: Оператор мониторингового центра

Обязательные требования: на кофемашине сделаны необходимые настройки и установлена программа UltraVNC. На клиенте у оператора мониторингового центра установлен клиент UltraVNC.

Описание шага: Через интерфейс мониторингового центра есть возможность запустить клиент UltraVNC.

Указывается IP оборудования для подключения.

Указывается пароль для подключения ***.

03. Управляющие действия на кофемашине через взаимодействия с экраном.

Роль исполнителя шага: Оператор мониторингового центра

Обязательные требования: Минимальная скорость канала связи для обмена данными между аппаратными Управляющими модулями и подсистемой интеграции с оборудованием Кофейных зон должна быть не менее 1Мбит/с.

Описание шага: В окне UltraVNC клиента отображается экран кофемашины (скорость отрисовки зависит от выделенного канала связи). производимые нажатия и действия передаются и эмулируются на удаленной кофемашине.

04. Завершение удаленного управления оборудованием

Роль исполнителя шага: Оператор мониторингового центра

Обязательные требования: система в рабочем состоянии и канал связи работает.

Описание шага: Завершение соединения через UltraVNC.

Обмен файлами между сервером мониторинга и кофемашиной

Описание

Передача настроек, получение логов и т.д. через программу WINSCP по SFTP.

Когда стартует?

Необходим обмен файлами.

Чем завершается?

Обмен файлами завершен.

Шаги процесса

01. Обмен файлами между сервером мониторинга и кофемашиной

Роль исполнителя шага:

Обязательные требования: установлен клиент SFTP на кофемашине и у оператора мониторингового центра.

Описание шага: Наиболее часто используемые команды или скрипты выведены в меню управления кофемашиной в мониторинговом центре.

Изменение рецептов по отдельной кофемашине

Описание

Оператор мониторингового центра убеждается в несоответствии действующих рецептов на кофемашине технологической карте приготовления напитков, утвержденной клиентом, и приводит текущие рецепты в соответствие.

Когда стартует?

Существенный перерасход кофе на АЗС, вызвавший заявку в мониторинговый центр или жалобы на рецептуру напитков со стороны клиентов.

Чем завершается?

Рецептура приведена в соответствие с технологической картой.

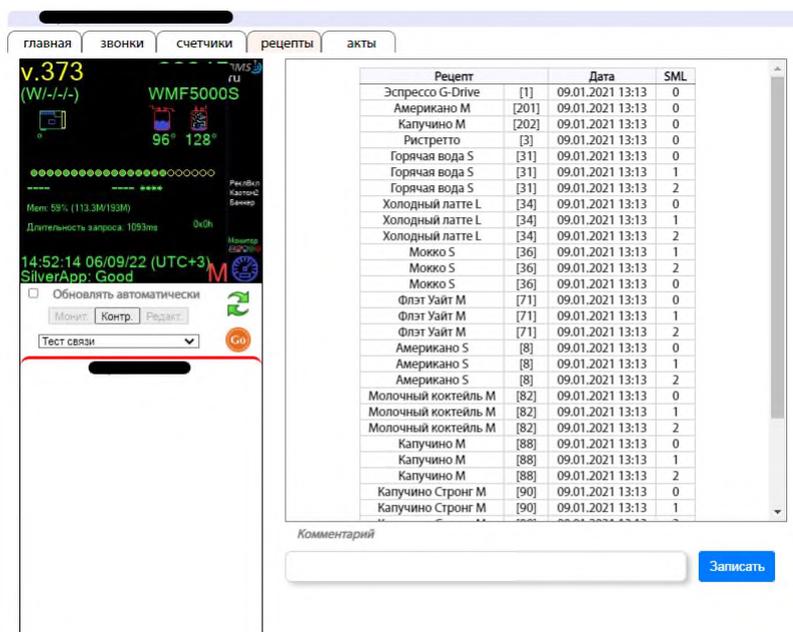
Шаги процесса

01. Просмотр и изменение текущих настроек рецептов оборудования через Web-интерфейс

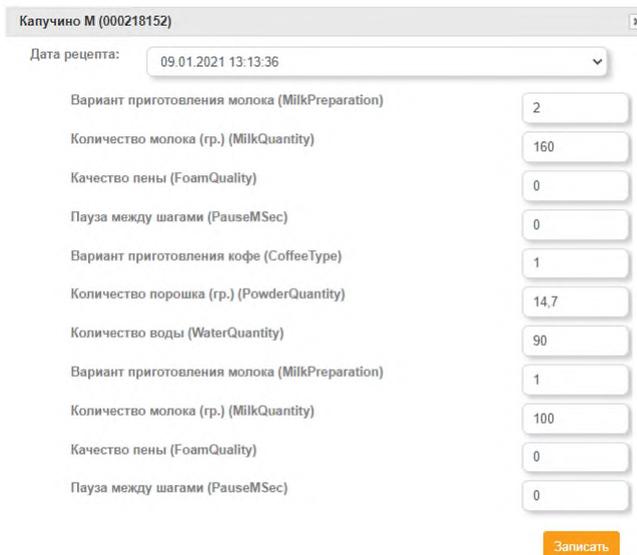
Роль исполнителя шага: Оператор мониторингового центра

Обязательные требования: оборудование на связи, модель поддерживает работу с рецептами.

Описание шага: Оператор в web-интерфейсе находит нужное оборудование переходит на вкладку “Рецепты”.



Выбирает необходимый рецепт и просматривает его.



В случае нахождения отклонений от тех карты, значения можно изменить и записать изменения.

02. Просмотр и изменение текущих настроек рецептов оборудования через удаленное управление

Роль исполнителя шага: Оператор мониторингового центра

Обязательные требования: оборудование на связи, программа удаленного управления установлена и настроена.

Описание шага: С помощью удаленного управления экраном оборудования возможно, используя интерфейс оборудования изменить настройки рецептов.

01.03.02.04. Управление кофемашиной через командную строку

Описание

Передача на кофемашину команд через telnet/ssh. Наиболее часто используемые команды или скрипты выведены в меню управления кофемашиной в мониторинговом центре:

1. Тест связи
2. Перезагрузить КМ (все КМ)
3. Перезагрузить модуль ласково (все КМ)
4. Первый разгон КМ (старые КМ)
5. Ввести PIN (сервисный)
6. Смена серийного номера (старые КМ)
7. Бекап рецептов на модуль (старые КМ)
8. Км. не обслуживается [вкл/выкл]
9. Ввести PIN (руками)
10. Последние напитки

В мобильном приложении выведены команды: FIRST START – на кофейном оборудовании WMF выполняется сервисная программа «Первый разгон».

CONN TEST – проверка связи.

REBOOT CM – перезапуск кофейного оборудования.

PIN ON – включить запрос пин-кода при входе в сервисное меню.

PIN OFF – выключить запрос пин-кода при входе в сервисное меню.

REBOOT SOFT – перезапуск софта на кофейном оборудовании.

SCREEN – считать то, что сейчас на экране кофемашины.

Когда стартует?

Необходимость изменить или прочитать настройки, выполнить обрабатывающие скрипты, получить состояние компонентов.

Чем завершается?

Выполняется запрос, получается ответ. Полученный ответ обрабатывается.

Шаги процесса

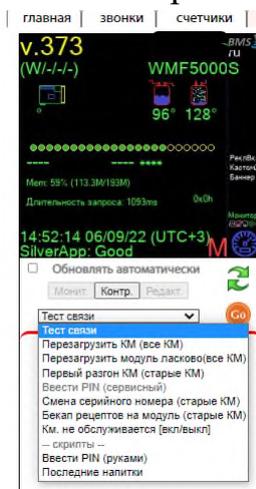
02. Отправка команд или выполнение заранее подготовленных скриптов

Роль исполнителя шага: Специалист технической поддержки

Обязательные требования: скрипты защищены от модификации и злоумышленников.

Описание шага:

Наиболее часто используемые скрипты вынесены в управление кофемашиной в мониторинговом центре и мобильном приложении.



03. Получение отклика или результата и представление его пользователю.

Роль исполнителя шага: Специалист технической поддержки

Обязательные требования: При открытии кофемашины в мониторинговом центре формируется дашборд состояния кофемашины со всеми значимыми параметрами в виде статичной картинке с возможностью регулярного обновления.

Описание шага: Формирование картинок с данными ответа или результата ответа на экране мониторинга кофемашины.

Управление базой данных на оборудовании

Описание

Данный процесс является автоматическим. В нем указано несколько способов выполнения запрос к базе данных оборудования.

Когда стартует?

Необходимость просмотра/изменения информации базы данных конкретного оборудования.

Чем завершается?

Получение/изменение информации с конкретного оборудования напрямую.

Шаги процесса

01. Просмотр /изменение базы данных выбранного оборудования используя GetSqlAuto

Роль исполнителя шага: Специалист технической поддержки

Обязательные требования: Оборудование должно быть на связи.

Описание шага:

заходим на сервис <https://>

Вводим IP оборудования.

Выбираем команду или пишем запрос на языке SQL.

Исполняем по кнопке “Отправить”.

Просматриваем результат запроса.

02. Просмотр /изменение базы данных выбранного оборудования используя механизмы периодического опроса

Роль исполнителя шага: <Система>

Обязательные требования: оборудование должно быть на связи.

Файл должен формироваться в строго заданном формате.

Описание шага:

Демон кофемашины при обращении к серверу сканирует файлы домашнего каталога. Под домашним каталогом подразумевается папка, расположенная в <Каталог сайта>\Data\<Тип оборудования>\<Серийный номер>.

Если во время опроса найден файл с расширением .txt, содержание которого начинается на “Fast ID”, то для оборудования это означает, что в файле расположен запрос, который необходимо выполнить в базе данных оборудования.

Демон передает файл по SFTP на кофемашину и пытается исполнить.

После выполнения запроса файл переименовывается на расширение .sendtxt.

Формирование отчетности

Просмотр отчетов в приложении 1С: Мониторинговый центр

Описание

Формирование любого отчета.

Когда стартует?

Есть необходимость получить отчет.

Чем завершается?

Сформирован отчет с возможностью сохранения.

Шаги процесса

01. Авторизация в системе

Роль исполнителя шага:

Обязательные требования: администратор ведет учет пользователей системы.

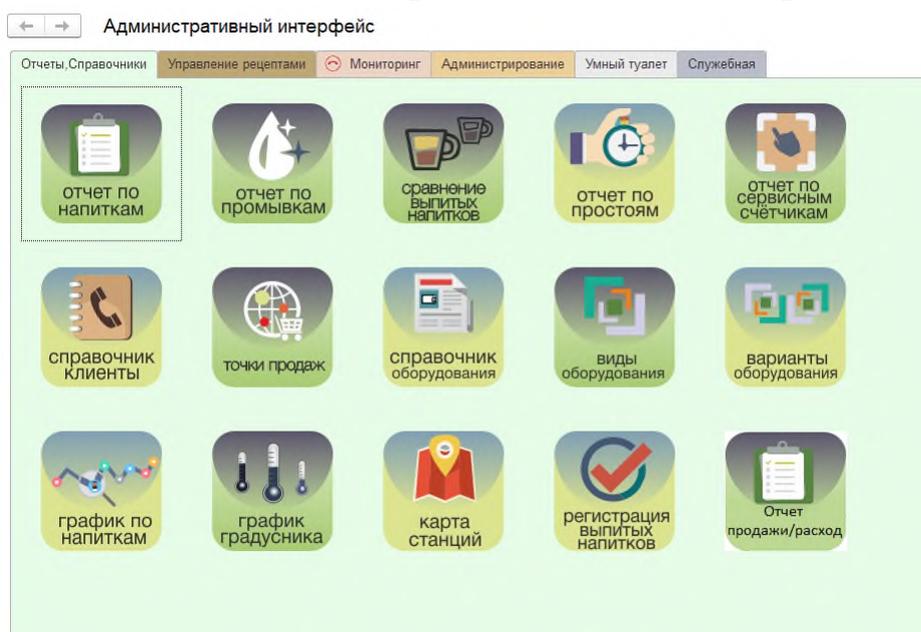
Описание шага: Необходимо пройти авторизацию и аутентификацию в системе через ввод данных логина и пароля, выданных пользователю.

02. Доступ к отчетам

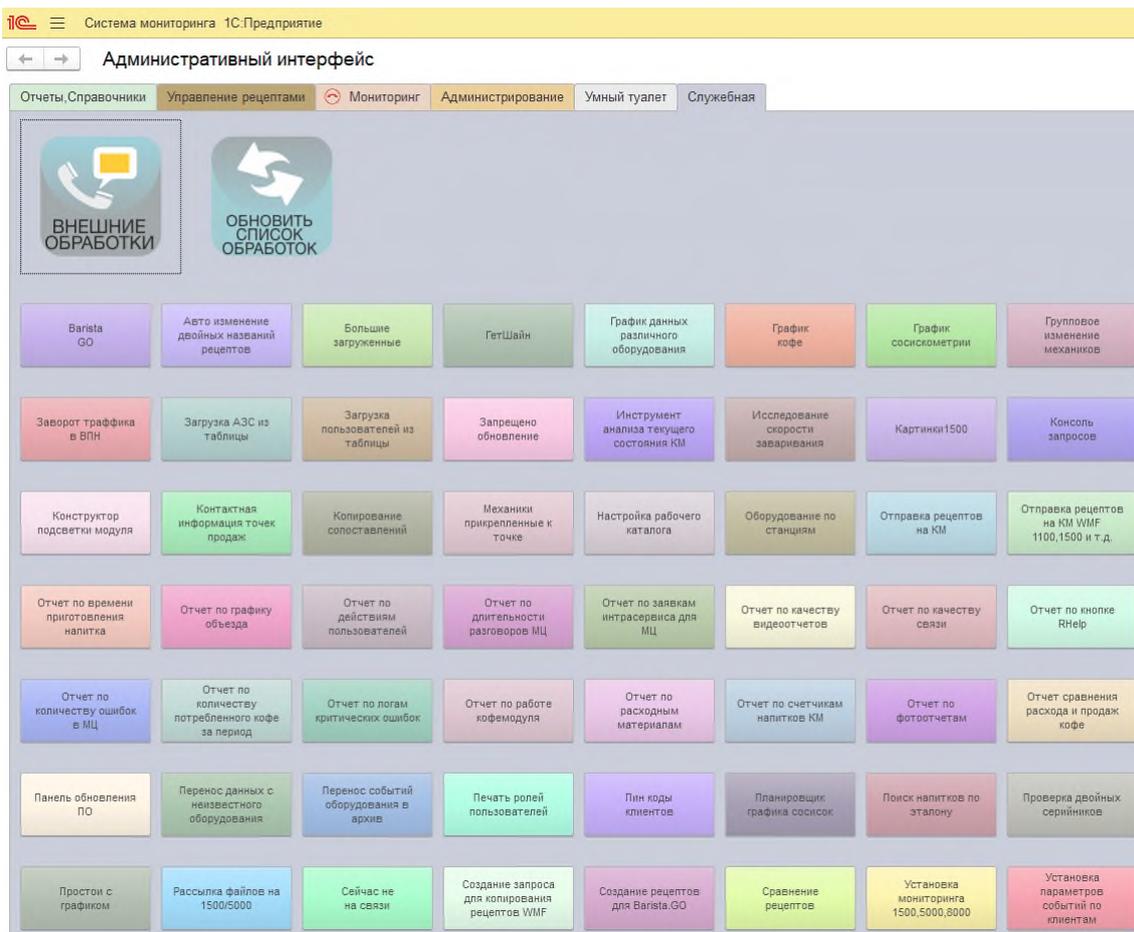
Роль исполнителя шага:

Обязательные требования: есть достаточные для просмотра права.

Описание шага: Доступ к отчетам предоставляется либо через основное меню:



Либо при наличии доступа и административных прав через меню “Служебная”



02. Установить настройки для формирования выбранного отчета

Роль исполнителя шага:

Обязательные требования: есть права доступа.

Описание шага: Выбрать период, установить отборы, и вид формирования.

Просмотр фото-видеоотчетов на сайте

Описание

Просмотр результатов аудита в браузере

Когда стартует?

По необходимости

Чем завершается?

Получение необходимой информации.

Шаги процесса

01. Перейти на сайт <http://>

Роль исполнителя шага: Руководитель

Обязательные требования: Сайт <http://> доступен.

Описание шага: Открыть в любом браузере <http://>

02. Авторизация по логину паролю

Роль исполнителя шага: Руководитель

Обязательные требования: авторизация успешно пройдена.

Описание шага: Единый логин и пароль.

03. Выбор клиента, точки продаж и даты фотоотчета

Роль исполнителя шага: Руководитель

Обязательные требования: Должны быть установлены права на просмотр необходимого клиента.

Описание шага: В интерфейсе можно установить период, за который видны отчеты. По умолчанию стоит 30 дней от текущей даты.

В интерфейсе можно отфильтровать виды показываемых фото- и видеотчетов:

- Фото
- Видео
- Акты

В зависимости от выбранного периода будут показаны те клиенты и точки продаж, по которым есть фото- и видеотчеты.

04. Просмотр содержания фотоотчета

Роль исполнителя шага: Руководитель

Обязательные требования: зависит от версии браузера.

Описание шага: При нажатии на дату фотоотчета будут показаны миниатюры сделанных фото и видео.

При нажатии на конкретную миниатюру показывается полный снимок и дается возможность скачать его локально.

Также предоставляются возможности по увеличению/уменьшению области снимка и возможность по переходу на другой снимок.



Решение типовых проблем

Проблемы с авторизацией

Если при попытке входа под вашими логином и паролем вы получаете ошибку «Неверный логин или пароль», обратите внимание на:

- Корректность выбранной в текущий момент раскладки клавиатуры (выбранный язык).
- Отсутствие при вводе пустых символов (пробел считается символом).
- Правильность указания ваших данных.

Если войти не получается при соблюдении вышеперечисленных условий, обратитесь в службу технической поддержки.

Нет доступа к сервису

Проверьте наличие интернет-соединения, открыв любую другую страницу в браузере. В случае обнаружения проблем с соединением обратитесь к своему провайдеру.

Проверьте настройки и активность VPN-сервиса, отключите его.

Если предыдущие шаги не помогли, обратитесь в службу технической поддержки.

Некорректно отображается интерфейс

Убедитесь, что используете последнюю версию браузера. Попробуйте войти в систему в другом актуальном браузере. Если проблема сохраняется, обратитесь в службу поддержки.

Нет ответа от Службы технической поддержки на электронной почте

Если на ваше письмо не поступило ответа в течение рабочего дня, убедитесь, что сообщение отправлено адресату. Зайдите в папку **Отправленные** вашего электронного ящика и убедитесь в правильности написания адреса support@bms-cloud.ru. Если вам пришло автоматическое сообщение о невозможности доставить письмо, попробуйте отправить письмо еще раз.

Также вы можете позвонить в Службу технической поддержки по номеру +7-931-225-42-44. Набирайте номер в международном формате (с кодом +7). Либо вы можете связаться со Службой технической поддержки через Чат с любой страницы сервиса.

Иные проблемы

Решение иных проблем описано в разделе «Деятельность мониторингового центра» как часть работы оператора мониторингового центра и «Технический аудит оборудования» как часть работы инженера.

Обращение в Службу технической поддержки

Если что-то пошло не так – свяжитесь со службой технической поддержки одним из следующих способов:

По электронной почте: support@bms-cloud.ru

По телефону: +7-931-225-42-44

Время работы службы технической поддержки – с 09.00 до 20.00 по московскому времени в будние дни.