

FreeBMS pro Data

Аварийные инциденты и заявки



Проблемы удаленного мониторинга

Как правило, системы мониторинга предоставляют необработанный список аварийных сообщений от разных контроллеров. У такого подхода есть недостатки:



Лист необработанных сообщений — громоздкий и неинформативный



Число сообщений с одного объекта может достигать нескольких сотен за сутки



У различных контроллеров отличаются формулировки сообщений. Итоговый список не стандартизирован



Одно и тоже сообщение может пропадать и появляться повторно



Неочевидны закономерности: не прослеживается история подобных аварий

В РЕЗУЛЬТАТЕ СВОЕВРЕМЕННОЕ ОТСЛЕЖИВАНИЕ, КОРРЕКТНОЕ РАНЖИРОВАНИЕ И АНАЛИЗ ОШИБОК СТАНОВИТСЯ ВЫЗОВОМ ДАЖЕ ДЛЯ ОПЫТНОГО СПЕЦИАЛИСТА

РЕШЕНИЕ: ИНЦИДЕНТ ВМЕСТО СООБЩЕНИЯ

FreeBMS pro Data теперь включает в себя инструмент для контроля аварийными сообщениями и прозрачной коммуникации с сервисными компаниями.

Он группирует связанные между собой аварийные сообщения в единое событие — инцидент, который появляется и исчезает по заданным сценариям.

Формируется понятный, структурированный, универсальный список для дальнейшего анализа и работы. Без хаоса и лишней информации.

В десятки раз короче списка аварийных сообщений

Новый подход к управлению инцидентами

АВАРИЙНЫЕ СООБЩЕНИЯ
И ПРОЧИЕ ПАРАМЕТРЫ

- Сообщение 1
- Сообщение 2
-
- Сообщение N

- Сценарий 1
- Сценарий 2
-
- Сценарий N

ИНЦИДЕНТ

Объединение подобных сообщений
от контроллеров в единый инцидент

Реализация сценариев для возникновения
инцидентов — учитывается частота появлений
и длительность аварийных сообщений
за различные промежутки времени (час, сутки)

Отсутствие неконтролируемого повторного
возникновения сообщений об инциденте

Сбор всех связанных данных
и истории возникновения инцидента

Интуитивный интерфейс и точные
унифицированные формулировки

Возможность интеграции
в любые системы аварийных заявок

Все важные данные — перед глазами

ВНУТРИ КАЖДОГО ИНЦИДЕНТА
ДОСТУПНА СЛЕДУЮЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ:

Лог появления/исчезновения всех аварийных сообщений, привязанных к данному инциденту

Время появления и обработки,
назначенные ответственные

Лог действий оператора,
а также системных сообщений

История возникновения данного
инцидента за последние 30 дней

Тренды (графики) технологических
параметров, связанных с инцидентом

Доступен Word-отчет с расширенными данными
для глубокого анализа прямо с смартфона, без входа в систему

№	Система	Статус	Инцидент	Возникновение	Обработка	Обработал	Заявка на компанию
1	▶3	* !	2 СТ ЦХМ Аварийный уровень хладагента	Пн 27.11.23 13:20	Пн 27.11.23 13:20	Автобот .	ООО «ЕСК» Вт 28.11.23 13:20
2	▼3	* !	25_Витрина салаты +2/+4 Высокая температура	Пн 27.11.23 11:04	Пн 27.11.23 11:04	Автобот .	ООО «ЕСК» Вт 28.11.23 11:04
		✓	...	Вт 26.11.23 11:00	Вт 26.11.23 11:00	Автобот .	ООО «ЕСК» Пн 27.11.23 11:00
		✓	...	Сб 25.11.23 10:10	Сб 25.11.23 10:10	Автобот .	ООО «ЕСК» Вт 26.11.23 10:10
		✓	...	Пт 24.11.23 12:51	Пт 24.11.23 12:51	Автобот .	ООО «ЕСК» Сб 25.11.23 12:51
3	▶2	* !	80_Парь замороженные продукты -20/-18 Высокая температура	Пн 27.11.23 07:31	Пн 27.11.23 07:31	Автобот .	ООО «ЕСК» Вт 28.11.23 07:31
4	▶5	* !	2 СТ ЦХМ Общее предупреждение	Пн 27.11.23 06:53	Пн 27.11.23 06:53	Автобот .	ООО «ЕСК» Вт 28.11.23 06:53

Разовая непрерывная длительность - 30
Аварийные сообщения

27.11.2023 10:16 - Авария по выс темп.
26.11.2023 10:13 - 26.11.2023 19:44 Авария по выс темп.
25.11.2023 23:21 - 26.11.2023 00:26 Авария по выс темп.
25.11.2023 09:36 - 25.11.2023 18:58 Авария по выс темп.

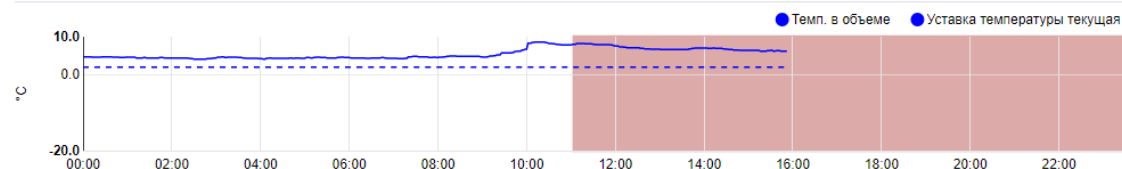
Действия

[Добавить комментарий](#)

- Закрывать по времени
Вт 28.11.23 11:04

[Отложить](#) [Закрывать](#)

27.11.23 11:04
Назначен ответственный: Автобот



Управление инцидентами

Если инцидент активен, повторная активация будет заблокирована до его закрытия. Таким образом мы **еще больше сокращаем лист аварий** — ненужных повторений в нем не будет

СПОСОБЫ ЗАКРЫТИЯ ИНЦИДЕНТА:



Вручную, после выполнения соответствующих действий



Автоматически, по времени (можно отменить эту функцию, оставив инцидент активным на нужное вам время)



Вручную, временно (с блокировкой последующего появления на заданный период). Например, если ремонт возможен не ранее определенной даты

Если скорость реакции не критична, инцидент можно отложить на срок до 24 часов, чтобы вернуться к нему позднее

Действия

Все ▾

[Добавить комментарий](#)

- Закрывать по времени
Вт 28.11.23 10:34

[Отложить](#)

[Закреть](#)

27.11.23 10:34 (Админов Админ)

Назначена сервисная компания: FreeTech

24.11.23 15:50

Назначен ответственный: Автобот

Отложить инцидент?

Комментарий

Отложить инцидент на часов

Да

Отмена

Закреть инцидент?

Комментарий

Блокировать возобновление инцидента до

Да

Отмена

ТАКИМ ОБРАЗОМ, В РАСПОРЯЖЕНИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ЕСТЬ ПОЛНЫЙ НАБОР ИНСТРУМЕНТОВ ДЛЯ РЕАКЦИИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ИНЦИДЕНТОМ

ЛЁГКИЙ КОНТРОЛЬ ИНЦИДЕНТОВ ПО ВСЕЙ СЕТИ

Сводные данные по всем объектам — собраны на одной странице

Доступна фильтрация по следующим признакам:

- Объекты с активными инцидентами
- Все объекты (с указанием общего количества инцидентов за выбранный период)
- Объекты с инцидентами, которые завершены с блокировкой повторного возникновения

В единой таблице указано количество инцидентов по каждому типу инженерных систем — холодильное оборудование, вентиляция, климат, электропотребление, связь с объектом

КЛЮЧЕВЫЕ ДЕТАЛИ ПО КАЖДОМУ ОБЪЕКТУ — ДОСТУПНЫ В ОДИН КЛИК. ВЫ НЕ ПРОПУСТИТЕ НИЧЕГО ВАЖНОГО

The screenshot displays the FreeBMS web interface. At the top, there is a search bar with the text 'Поиск по адресу' and a 'Очистить' button. The main content area shows a table with 13 rows of objects and their incident counts. The table has columns for 'Наименование, адрес объекта', 'Актив.', and five incident types. The incident counts are: 0, 4, 0, 54, 0. The table is filtered to show 17 objects.

Наименование, адрес объекта	Актив.	0	4	0	54	0
1 Адрес объекта 285_Солнечный город	8	0	2	0	6	0
2 Адрес объекта 287_Солнечный город	7	0	0	0	7	0
3 Адрес объекта 284_Солнечный город	5	0	0	0	5	0
4 Адрес объекта 302_Солнечный город	4	0	0	0	4	0
5 Адрес объекта 297_Солнечный город	4	0	0	0	4	0
6 Адрес объекта 295_Солнечный город	4	0	1	0	3	0
7 Адрес объекта 289_Солнечный город	4	0	0	0	4	0
8 Адрес объекта 301_Солнечный город	3	0	0	0	3	0
9 Адрес объекта 298_Солнечный город	3	0	0	0	3	0
10 Адрес объекта 283_Солнечный город	3	0	1	0	2	0
11 Адрес объекта 281_Солнечный город	3	0	0	0	3	0
12 1_Солнечный город	3	0	0	0	3	0
13 Адрес объекта 293_Солнечный город	2	0	0	0	2	0

Фильтр

- 1 Есть необработанные
- 1/1 Все активные
- Отложенные
- нет связи
- 1/1 Все инциденты
- С блокировкой возобновления

Выгода для всех участников процесса

СЕРВИСНАЯ КОМПАНИЯ

Отпадает необходимость разбирать длинные списки и ранжировать проблемы вручную

Появляется возможность оперировать сутью технологических проблем, вместо того, чтобы тратить время на расшифровку различных сообщений от контроллеров

Проще понять причины инцидента — не нужны дополнительные выезды на объекты для диагностики

Ниже риск необходимости компенсации убытков

СЕТЬ ОБЪЕКТОВ ЗАКАЗЧИКА

Полный контроль над обслуживанием оборудования

Уверенность в том, что серьезная проблема не останется незамеченной

Прозрачная коммуникация с сервисными компаниями

Возможности для оптимизации ресурсов

Контакты

Россия, Москва

ОФИС: проезд завода Серп и Молот, 6к1, 8 этаж

ПРОИЗВОДСТВО: Рязанский проспект, 4Ас2

Тел.: 8 (495) 510-6600

E-mail: info@free-tech.ru

Сайт: www.free-tech.ru

