ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ИКС-КИПЕР»

Офис: 143405, Россия, Московская область, г. Красногорск,
Ильинское шоссе, 1а

Сайт: https://x-keeper.net

Эл. почта: info@x-keeper.ru

Тел.: 88002222283

Сервис «X-Keeper»

Руководство пользователя
по работе с системой управления заявками
на 37 листах

Июль 2026

Содержание

Введение **3**

1 О компании **5**

1.2 Контактная информация 5

2. О системе **6**

2.1 Общие сведения о системе 6

2.2 Требования к рабочему месту 7

2.3 Общие принципы работы с интерфейсом 8

3 Авторизация и выход из системы **10**

3.1 Вход в систему 10

3.2 Завершение сеанса (выход) 11

4 Интерфейс **12**

5 Раздел “Система” **14**

5.1 Проверка устройств 14

5.1.1 Проверка устройств по номерам SIM или IMEI 14

5.2.2 Настройка источников данных и основных фильтров 15

5.2.3 Использование дополнительных фильтров проверки 15

5.2.4 Анализ результатов в таблице обработанных номеров 16

5.2 Параметры устройств 16

5.2 Статус 17

5.2.1 Просмотр данных и графиков по устройству 18

5.2.2 Проверка карты и местоположения устройства 19

5.2.3 Работа со сводными индикаторами и информацией по SIM-картам 19

5.3 Статус 2.0 20

5.4 Поиск устройств 21

5.5 Команды настроек 21

5.6 Версии и количества 22

5.7 Извещения устройств 23

5.7.1Интерпретация значков и подсветки ячеек 23

6 Заявки на установку 25
6.1 Заявки на меня (установщик) 25
6.1.1 Таблица заявок 26
6.2 Мои личные заявки (заказчик) 27
6.3 Описи для меня 27
7 Настройки профиля 28
7.1 Вкладка “Мои сессии” 28
7.2 Вкладка “Работа с системой” 29
8 Сообщения об ошибках 30
8.1 Примеры ошибок 30
9 Обращение в техническую поддержку 32
10 Решение типовых проблем 34

ВВЕДЕНИЕ

Система X-Keeper представляет собой веб-платформу для централизованного управления устройствами мониторинга транспорта. Основное назначение системы – обеспечить контроль за парком установленных устройств, отслеживать их состояние и настройки, а также автоматизировать процессы установки и обслуживания.

Система предназначена для работы с различными типами устройств мониторинга, которые устанавливаются на транспортные средства и передают телематические данные. Через интерфейс системы пользователи могут просматривать информацию о каждом устройстве, проверять его работоспособность, изменять параметры конфигурации и получать уведомления о критических событиях.

Основные возможности платформы:

- Централизованный учет всех установленных устройств с детальной информацией по каждому.
- Мониторинг состояния устройств в режиме реального времени с отображением ключевых параметров.
- Удаленная настройка и изменение параметров работы устройств без необходимости физического доступа.
- Система поиска устройств по множеству критериев: номерам SIM-карт, идентификаторам IMEI, регистрационным номерам транспорта и другим параметрам.
- Управление заявками на установку новых устройств с отслеживанием статуса выполнения.
- Ведение справочников компаний, контрагентов и пользователей системы.



Экспорт данных в различных форматах для последующего анализа.

1 О КОМПАНИИ

Группа компаний “ИКС-КИПЕР” специализируется на предоставлении эффективных решений для спутникового мониторинга автотранспорта. Надежное оборудование, которое производится в России, и облачный сервис мониторинга X-Keeper Panel становятся надежным подспорьем для бизнеса клиентов.

Компания производит спутниковое оборудование и разрабатывает программное обеспечение для мониторинга автотранспорта. Собственная исследовательская лаборатория, штат профессиональных разработчиков и инженеров позволяют предоставлять клиентам самые современные решения в области спутникового мониторинга автотранспорта и контроля за движимыми объектами. За годы работы компания накопила значительный опыт и получила признание на рынке телематики.

Все оборудование производится на собственном заводе в России с использованием комплектующих ведущих мировых производителей.

1.2 Контактная информация

Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью “Икс-кипер”
Сокращенное наименование	ООО “Икс-кипер” (правообладатель)
Адрес	143405, Россия, Московская область, г. Красногорск, Ильинское шоссе, 1а
Телефон (многоканальный 8-800)	8 (800) 222-22-83
Телефон (Москва)	+7 (495) 989-22-83
Техническая поддержка	support@x-keeper.ru
Электронная почта	info@x-keeper.ru
Режим работы	Понедельник – пятница, с 10:00 до 18:00
ИНН / КПП	7728880184 / 502401001
ОГРН	114774610219 от 30.05.2014

2. О СИСТЕМЕ

Настоящая инструкция предназначена для пользователей системы X-Keeper Panel и описывает порядок работы с основными разделами и функциями облачного сервиса мониторинга. Документ содержит пошаговые указания по авторизации, навигации, управлению устройствами, работе с заявками, справочниками и другими модулями системы.

Инструкция адресована сотрудникам, работающим с системой X-Keeper Panel в рамках своих должностных обязанностей. Описание ориентировано на пользователей, прошедших начальное обучение и имеющих базовые навыки работы с веб-приложениями в браузере. При возникновении сложностей, не описанных в данной инструкции, обращайтесь в техническую поддержку.

Система X-Keeper Panel регулярно обновляется, в связи с чем интерфейс может незначительно отличаться от описанного в документе. Компания оставляет за собой право вносить изменения в функциональность системы без предварительного уведомления. Актуальная версия инструкции доступна по запросу через техническую поддержку.

2.1 Общие сведения о системе

X-Keeper – облачная CRM-система для спутникового мониторинга автотранспорта и контроля движимых объектов. Система обеспечивает прием и обработку данных от GPS-трекеров, отображение положения объектов на карте, ведение журнала событий, формирование отчетов и управление заявками на обслуживание. Интерфейс системы реализован в виде веб-приложения, работающего в браузере, и не требует установки

дополнительного программного обеспечения на рабочее место пользователя.

Система построена по модульному принципу: каждый раздел отвечает за отдельную функциональную область. Навигация между разделами выполняется через боковое меню. Данные обновляются в реальном времени, при поступлении новой информации от устройств она отображается на экране без необходимости перезагрузки страницы. Система поддерживает разграничение прав доступа: каждый пользователь видит только те данные и разделы, которые доступны ему в соответствии с назначенной ролью.

2.2 Требования к рабочему месту

Для работы с системой X-Keeper необходимо рабочее место с доступом к сети Интернет. Рекомендуется использовать современные браузеры: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge или Safari последней версии. Для корректного отображения интерфейса и карты необходим разрешение экрана не менее 1280x720 пикселей. Для работы с отчетами и экспортом данных требуется установленный пакет Microsoft Office или совместимый редактор.

Система является веб-приложением и не требует установки клиентского программного обеспечения. Все вычисления и хранение данных выполняются на серверах компании. Рекомендуется использование стабильного подключения к Интернету с пропускной способностью не менее 1 Мбит/с для обеспечения оперативного обновления данных. Для работы с мобильного устройства достаточно любого смартфона или планшета с современным браузером.

Для обеспечения оптимальной производительности рекомендуется регулярно очищать кэш браузера и использовать актуальную версию



браузера. При работе с большими списками данных и отчетами может потребоваться увеличенный объем оперативной памяти. При использовании мобильного устройства для полноценной работы с картой и таблицами рекомендуется использовать устройство с диагональю экрана не менее 7 дюймов.

2.3 Общие принципы работы с интерфейсом

Интерфейс X-Keeper построен по принципу единого рабочего пространства с динамическим обновлением содержимого. Основные элементы интерфейса: горизонтальное меню в верхней части экрана для навигации между разделами, вертикальное меню слева для навигации по подразделам текущего раздела, центральная область с содержимым и область уведомлений в правом верхнем углу.

Большинство разделов системы содержит таблицы со списками данных. Каждая таблица включает заголовки колонок, по которым доступна сортировка, строку фильтрации для сужения списка и постраничную навигацию. Для перехода к деталям записи нажмите на соответствующую строку в таблице. Возврат к списку выполняется кнопкой назад или выбором пункта меню.

Фильтры являются основным инструментом работы с большими объемами данных. В большинстве разделов доступны фильтры по нескольким критериям: дата, статус, подразделение и другие. Комбинируйте фильтры для получения точной выборки. Сброс фильтров возвращает полный список. Настройки фильтров сохраняются в рамках текущей сессии.

В правом верхнем углу экрана расположена область уведомлений, которая отображает сообщения системы: об успешном выполнении операций, о возникающих ошибках, о входящих событиях. Уведомления

появляются в виде всплывающих сообщений и автоматически исчезают через несколько секунд.

3 АВТОРИЗАЦИЯ И ВЫХОД ИЗ СИСТЕМЫ

3.1 Вход в систему

Для начала работы с CRM X-Keeper откройте браузер и введите адрес системы в адресную строку. На экране появится страница авторизации с заголовком “X-KEEPER”.

На странице авторизации расположены два поля ввода и две кнопки. В поле “E-mail”, отмеченное иконкой конверта, введите ваш электронный адрес, который был указан при создании учетной записи. В поле “Пароль”, отмеченное иконкой замка, введите ваш пароль. Рядом с полем пароля находится иконка глаза – при нажатии на нее пароль отображается в виде обычного текста, что позволяет визуально убедиться в правильности ввода. При повторном нажатии пароль снова скрывается. Оба поля обязательны для заполнения.



Если вы хотите, чтобы система не требовала повторного ввода данных при следующем входе, установите флажок “Запомнить меня”. После заполнения полей нажмите кнопку “Войти”. При успешной авторизации система перенаправит вас на главную страницу CRM X-Keeper. В случае ввода неверных данных система отобразит сообщение об ошибке непосредственно на странице авторизации.

Под кнопкой “Войти” находится кнопка “Войти с Яндекс ID”. При нажатии на эту кнопку открывается окно авторизации Яндекса. После

прохождения авторизации через Яндекс вы будете автоматически возвращены в систему X-Keeper без необходимости ввода логина и пароля вручную.

3.2 Завершение сеанса (выход)

Для завершения работы нажмите кнопку “Выход” в правом верхнем углу экрана (рядом с ней отображается иконка выключения). После нажатия система завершит текущий сеанс и перенаправит вас на страницу авторизации. Если при входе не был установлен флажок “Запомнить меня”, вам потребуется заново ввести адрес электронной почты и пароль. Рекомендуется всегда завершать сеанс кнопкой “Выход”, а не просто закрывать вкладку браузера, чтобы корректно освободить лицензию пользователя в системе.

4 ИНТЕРФЕЙС

Главная страница загружается сразу после авторизации и служит отправной точкой для навигации по разделам системы. На странице отображаются ключевые показатели и сводная информация, релевантная вашей роли и подразделению. Состав элементов зависит от назначенных прав доступа и настроек аккаунта. Главная страница обеспечивает быстрый обзор текущего состояния и позволяет оперативно перейти к нужному разделу.

В верхней части экрана расположена горизонтальная навигационная панель с основными пунктами меню. Под ней находится область содержимого, которая меняется в зависимости от выбранного раздела. В левой части экрана может располагаться дополнительное меню для навигации по подразделам текущего раздела. Активный раздел выделяется визуально в меню, что позволяет всегда понимать, в каком разделе вы находитесь.

Навигация между разделами работает без перезагрузки страницы: при выборе пункта меню содержимое центральной области обновляется динамически. Это обеспечивает быстрое переключение между разделами и сохраняет текущее состояние фильтров и сортировки в каждом разделе. Переход между подразделами внутри раздела также выполняется мгновенно через левое меню.

В верхней части страницы находится навигационная панель с пунктами меню. Используйте ее для перехода к нужному разделу. Активный раздел выделяется визуально. Навигация работает без перезагрузки страницы, переход между разделами происходит мгновенно.

В центральной области расположены виджеты с агрегированными данными: количество устройств, количество заявок в работе,

уведомления и события, требующие внимания. Состав виджетов определяется вашей ролью. Каждый виджет может содержать ссылку для перехода к детализированному представлению данных.

Если какие-либо виджеты не отображаются или показывают пустые данные, убедитесь, что у вас есть права на просмотр.

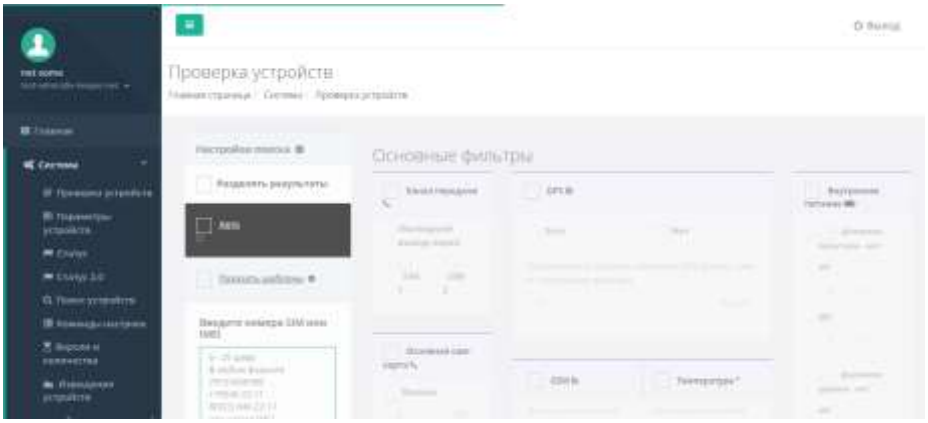
При входе в раздел система может кратковременно отображать уведомления о загрузке данных в правом верхнем углу экрана. Уведомления появляются в виде всплывающих сообщений и автоматически исчезают через несколько секунд. Если при загрузке раздела появляется сообщение об ошибке (например, “Не удалось загрузить данные” или “undefined ошибка.”), обновите страницу нажатием F5 или повторите попытку входа в раздел через несколько секунд. При регулярном появлении ошибок обратитесь в техническую поддержку по адресу support@x-keeper.ru.

5 РАЗДЕЛ “СИСТЕМА”

Раздел “Система” является основным рабочим разделом X-Keeper Panel и объединяет все инструменты управления устройствами спутникового мониторинга. В этом разделе сотрудники могут отслеживать состояние подключенных GPS-маяков и терминалов, управлять их конфигурацией, просматривать события и извещения, а также выполнять диагностику и обслуживание оборудования.

5.1 Проверка устройств

В этом подразделе вы проверяете состояние конкретного устройства по его SIM или IMEI. Система запрашивает данные из нескольких источников и показывает результаты в едином интерфейсе. Это позволяет быстро оценить работоспособность: есть ли связь, каков баланс сим-карт, когда приходили последние данные.



5.1.1 Проверка устройств по номерам SIM или IMEI

Чтобы выполнить проверку, введите в поле для номеров один или несколько значений SIM или IMEI, каждое в отдельной строке. После ввода запустите запрос кнопкой, расположенной под полем, и дождитесь сообщения о том, что данные загружены. Если вы вводите несколько номеров и хотите сократить список перед запросом, удалите ненужные

строки и при необходимости полностью очистите поле, а затем повторите ввод.

5.2.2 Настройка источников данных и основных фильтров

Перед запуском проверки убедитесь, что включены нужные источники данных: основные и дополнительные. Основные источники в этом разделе используются для получения базовой информации по устройству и актуальных записей, а дополнительные позволяют подтянуть данные из связанных подсистем (личный кабинет, база SIM-карт, история событий, тесты). Если для конкретной проверки требуется ограничиться только частью источников, отключите лишние и выполните запрос заново.

Основные фильтры задают условия, которым должны соответствовать найденные устройства: канал передачи, наличие и параметры GPS, состояние GSM, баланс и статус основной и резервной SIM-карты, температура, количество выходов, версия устройства, LBS, давность последних данных, режим питания, интервал передачи, а также другие специализированные параметры. Для каждого включенного фильтра задайте значения в соответствующих полях и диапазонах, затем выполните запрос и оцените, как изменился состав результатов в таблице обработанных номеров.

5.2.3 Использование дополнительных фильтров проверки

Дополнительные фильтры позволяют уточнить проверку по специфическим признакам устройства и его поведения. В этом разделе доступны, среди прочего, фильтры по данным личного кабинета, признакам движения ACC, проверке положения ACC XYZ, результатам электротеста, событиям перезапуска, параметрам GSM и сверке IMSI по базе. Включите только те фильтры, которые вам нужны в текущем кейсе,



и настройте их значения: интервалы координат для ACC XYZ, требуемый статус электротеста, временные ограничения для перезапуска и другие параметры.

После настройки дополнительных фильтров выполните запрос по уже введенным номерам SIM или IMEI, чтобы получить обновленный набор результатов. Если вы не находите устройства или получаете слишком мало совпадений, ослабьте часть ограничений в дополнительных фильтрах и повторите запрос, пока не получите данные, достаточные для анализа.

5.2.4 Анализ результатов в таблице обработанных номеров

Результат проверки отображается в таблице обработанных номеров в нижней части страницы. Для каждой введенной SIM-карты или IMEI показаны ячейка, номера SIM, IMEI, сведения по картам, канал связи, информация о проверке, версия, причина отказа и комментарий, если он заполнен. Чтобы сфокусироваться только на найденных устройствах, включите режим показа только записей, присутствующих в базе, или разделите замечания по отдельным группам с помощью доступных флажков.

Цвет строки отражает состояние результата: отдельно обозначаются найденные в базе устройства, не найденные устройства, неправильные номера, успешно прошедшие проверку устройства и отключенные устройства. Используйте цветовую маркировку для оперативного выделения проблемных номеров: сначала обработайте строки с цветом, соответствующим не найденным устройствам или неправильным номерам, затем переходите к успешным и отключенным устройствам.

5.2 Параметры устройств

При переходе в раздел откроется модальное (всплывающее) окно с заголовком “Ведите список сим1”. В текстовое поле с заголовком “Список СИМ1” введите номера SIM-карт, по одному номеру на строку. После ввода нажмите кнопку “Отправить”. Результаты проверки отобразятся в основной рабочей области. Обратите внимание, что при массовой проверке можно ввести сразу несколько номеров, разделяя их переносами строк.

Чтобы проверить новые номера, нажмите “поиск”.

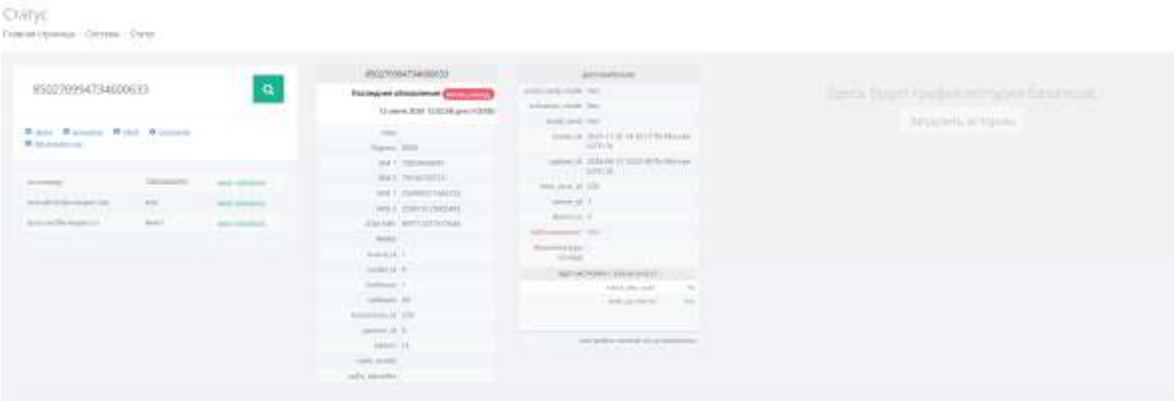
Все данные по каждому номеру отображаются в таблице. Часть информации можно раскрыть по ссылке “узнать”. Для получения анализа по номеру отметьте нужные номера галочками и нажмите “Проанализировать выбранные”.

5.2 Статус

Подраздел “Статус” отображает текущий статус подключенных устройств. Статусы обновляются автоматически при поступлении данных от устройств.

Для быстрого поиска конкретного устройства используйте строку поиска над таблицей. Введите номер телефона.

В верхней части страницы введите номер в поле поиска и нажмите кнопку запуска поиска. После выполнения запроса проверьте, что в центральном блоке отобразилось нужное устройство: сопоставьте введенный номер, IMEI, тип устройства и другие параметры в таблице. Если данные не совпадают с ожидаемыми, вернитесь к полю поиска, введите корректный номер и повторите запрос.



5.2.1 Просмотр данных и графиков по устройству

На вкладке “Последние обработанные данные” вы найдете все данные по устройству. Автоматически эта информация не обновляется, вы можете сделать это вручную по кнопке “Обновить”.



Ниже сводки по устройству посмотрите блоки с графиками и текстовыми разделами по данным устройства. Чтобы построить график, нажмите “Построить графики”. Если на графике отображаются точки, проанализируйте их по времени и значению; если система показывает “нет данных для построения графика”, измените период или настройки выбора, либо зафиксируйте, что по выбранному диапазону данных нет.

Вы можете построить график сравнения устройств, для чего вам нужно ввести несколько мобильных номеров, по одному на строку.



5.2.2 Проверка карты и местоположения устройства

В нижней части страницы найдите блок с картой и меткой устройства. Проверьте координаты и время точки в колонке слева от карты, чтобы убедиться, что отображается актуальное местоположение. При необходимости измените масштаб и положение карты, чтобы точнее рассмотреть окружение метки (дороги, здания, адрес).



Если необходимо отслеживать изменение местоположения, нажмите “Отслеживать обновления”. Чтобы отслеживать передвижения в режиме реального времени, поставьте галочку “Следовать за точкой”. Вы можете указать, как долго маркер будет находиться на карте в поле “Время жизни маркера, мин”.

5.2.3 Работа со сводными индикаторами и информацией по SIM-картам

В нижней части страницы посмотрите сводные блоки по устройству и связанной SIM-карте: индикаторы состояния, связи и ошибок. Оцените каждый индикатор: если он показывает проблему, отметьте, по какому параметру есть отклонение.

Справа от сводных блоков просмотрите таблицу с историей номеров SIM-карт, связанных с этим устройством. Сопоставьте текущий номер с ожидаемым, обратите внимание на недавние изменения; при необходимости переходите в другие разделы для проверки настроек или истории привязки SIM-карты.



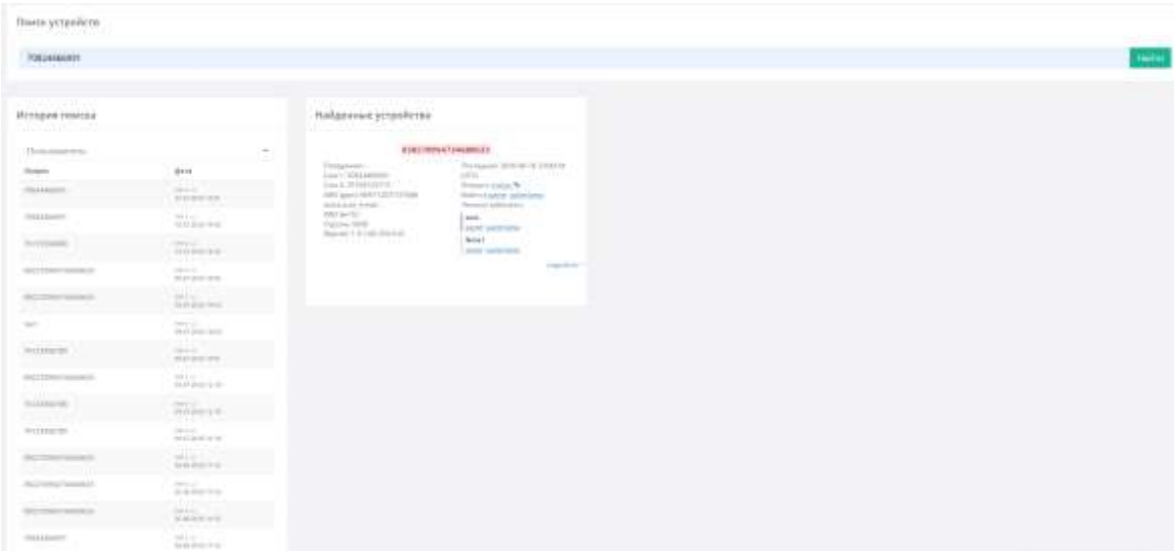
5.3 Статус 2.0

Подраздел “Статус 2.0” предоставляет альтернативный, более компактный, интерфейс мониторинга состояния устройств.



5.4 Поиск устройств

Подраздел “Поиск устройств” позволяет находить устройства по различным параметрам: номеру SIM-карты, хэшу, серийному номеру и другим идентификаторам. В верхней части рабочей области расположено текстовое поле для ввода поискового запроса и зеленая кнопка “Найти”.



Рабочая область разделена на две части. Левая часть – “История поиска” – содержит таблицу с двумя столбцами: “Запрос” и “Дата”. В этой таблице отображаются все ранее выполненные поисковые запросы с указанием пользователя, выполнившего запрос, даты и времени. Над таблицей находится выпадающий список “Пользователь” для фильтрации запросов по автору. Для навигации по страницам истории поиска используются кнопки с двойными стрелками (вперед и назад). Правая часть – “Найденные устройства” – отображает результаты текущего поиска. Введите запрос в поле поиска и нажмите “Найти”, после чего результаты отобразятся в правой части рабочей области.

5.5 Команды настроек

Подраздел “Команды настроек” отображает таблицу с командами, которые были отправлены на устройства для изменения их параметров.



Хлебные крошки: “Главная страница / Система / Команды настроек”. Таблица содержит пять столбцов. Столбец “Хэш” содержит уникальный идентификатор команды в виде числа и отображается как ссылка – при нажатии на хэш открывается раздел “Статус” с информацией об устройстве. Столбец “Сим 1” показывает номер SIM-карты устройства, для которого предназначена команда. Столбец “Команды” отображает содержимое команды в формате пар ключ-значение в фигурных скобках, например: {‘notice_tmp_count’: 48, ‘wake_up_interval’: 660}. Столбцы “Создано” и “Обновлено” содержат дату и время в формате “день месяц год, часы:минуты”.

Для управления количеством отображаемых записей на странице используйте кнопки “10”, “50”, “100”. Для перехода между страницами используйте стрелки навигации (““ и ““) и поле ввода номера текущей страницы. Система показывает текстовую подсказку: “Показаны записи с X по Y из Z”, где X – номер первой записи на странице, Y – номер последней, Z – общее количество записей.

5.6 Версии и количества

Подраздел “Версии и количества” отображает статистику версий оборудования и программного обеспечения, установленных на отслеживаемых устройствах.

Таблица содержит восемь столбцов: brand_id (идентификатор бренда), model_id (идентификатор модели), software (версия программного обеспечения), hardware (версия аппаратного обеспечения), localization_id (идентификатор локализации), partner_id (идентификатор партнера), edition (редакция) и “Количество” (число устройств с данной конфигурацией). Каждая строка таблицы показывает конкретную комбинацию параметров версии. Данные в таблице позволяют оценить



распределение устройств по версиям прошивки и выявить устаревшие конфигурации, требующие обновления.

5.7 Извещения устройств

Подраздел “Извещения устройств” предназначен для работы с уведомлениями, которые устройства отправляют на сервер.

При входе в раздел введите список номеров SIM1 в текстовое поле, каждый номер с новой строки.

После выполнения массовой проверки в основной таблице раздела будут показаны ячейки с найденными номерами SIM1 и счетчиками по событиям. Для каждой строки таблицы вы видите номер SIM1, при наличии – второй номер (sim2) и набор счетчиков: количество извещений, событий, извещений по SIM, устаревших извещений и другие показатели, размещенные справа.

Над таблицей доступны переключатели “показать/скрыть в ячейках” по отдельным признакам: канал, номер извещения, события, ошибки GPS, Wi-Fi, GPS, подмены device_dt, счетчики, температура, LBS. Если вам нужно видеть в ячейке только часть признаков, включите или выключите соответствующие переключатели; таблица будет отображать только выбранные типы отметок. Это позволяет сократить визуальный шум и сфокусироваться на нужных характеристиках событий для текущей проверки.

5.7.1Интерпретация значков и подсветки ячеек

Под таблицей размещена текстовая легенда, объясняющая значки и подсветку ячеек. Каждое извещение в отчете содержит одно или несколько событий, и если в событиях обнаружен определенный признак, извещение отмечается соответствующим значком. По легенде вы определяете:

- извещения, которые содержат события, переданные по указанному каналу (цветной значок канала);
- извещения с успешным обнаружением GPS (есть geo);
- извещения с неудачным обнаружением GPS, когда нет успешных GPS-точек, но есть sst > 0;
- извещения без событий, в которых устройство пыталось выйти в сеть по GPS;
- извещения, в которых хотя бы одно событие было по wi-fi (wap);
- ситуацию, когда wap не обнаружен ни в одном событии;
- красную подсветку ячеек, если все события в извещении устарели (разница между device_dt и server_dt 10 минут и более);
- желтую подсветку ячеек, если устарела только часть событий (разница между device_dt и server_dt 10 минут и более для части событий).

Ориентируясь на эти значки и подсветку, вы оцениваете качество и актуальность событий по каждому номеру SIM1. Если для номера преобладают устаревшие или проблемные события (ошибки GPS, отсутствие wap, неуспешные выходы), вы фиксируете его как требующий дополнительной проверки в других разделах системы или на стороне установки.

6 ЗАЯВКИ НА УСТАНОВКУ

Раздел “Заявки на установку” предназначен для работы с заявками на установку оборудования.

6.1 Заявки на меня (установщик)

В этом подразделе отображаются заявки, назначенные на текущего пользователя в роли установщика.

Над таблицей находится блок “Фильтры”, который можно свернуть и развернуть. Блок содержит следующие элементы:

- Фильтр по исполнителю. Зеленая кнопка “Исполнитель” позволяет отфильтровать заявки по назначенному исполнителю. При нажатии на кнопку появляются ссылки для выбора конкретного исполнителя, а также ссылка “сбросить” для отмены фильтра.
- Расширенный фильтр. Представляет собой выпадающий список с вариантами дополнительных условий фильтрации. Доступны следующие варианты:
    - Создано через API.
    - Опись подгружена.
    - Номер заявки.
    - Лизинговый продукт.
    - Расширение программы.
    - Предмет лизинга (VIN/Марка/Модель/Заводской/Тип).
    - Изготовитель (компания).
    - Изготовитель (страна).
    - Адрес.
    - Заявка – Запрос на создание заявок.
    - Статус OBD.

После выбора условия из списка нажимается кнопка “Добавить +” – при этом появляется дополнительное поле для ввода значения фильтра.

- Сортировка. Выпадающий список “Сортировать по:” позволяет изменить порядок отображения заявок. Доступны варианты:
  - Дате создания (по умолчанию)
  - Дате обновления даты выдачи
  - Дате обновления заявки
- Скрытие выполненных заявок. Чекбокс “Скрыть выполненные заявки” позволяет исключить из списка заявки со статусом “Выполнено”.
- Сброс и повторный поиск. Кнопка “Сбросить фильтры” (с иконкой крестика) очищает все примененные фильтры. Кнопка “Искать еще раз” (с иконкой лупы) повторно применяет текущие фильтры и обновляет список.

6.1.1 Таблица заявок

Под заголовками столбцов находится строка быстрой фильтрации. Каждое поле позволяет ввести текст для фильтрации по соответствующему столбцу. Подсказки в полях указывают, какой тип данных ищется: в столбце “Договор” – номер договора, в столбце “ПЛ” – “Марка / VIN / Заводской”, в столбце “Место [адрес]” – “Адрес выдачи или название поставщика” и так далее.

Столбец “Статус” содержит выпадающий список для фильтрации. Доступны следующие статусы:

- Выполнено.
- В работе.

- На редактировании.
- Новая.

Если заявки по текущим фильтрам не найдены, в области таблицы отображается текст “Заявки не найдены”.

6.2 Мои личные заявки (заказчик)

В этом подразделе отображаются заявки, созданные текущим пользователем в роли заказчика.

Структура подраздела полностью аналогична подразделу “Заявки для меня (установщик)”: те же фильтры (Исполнитель, Расширенный фильтр, Сортировка, Скрыть выполненные заявки, Сбросить фильтры, Искать еще раз), тот же набор столбцов в таблице, та же строка быстрой фильтрации и те же элементы пагинации.

Создание новых заявок из этого подраздела пользователю недоступно.

6.3 Описи для меня

Страница содержит два информационных блока:

“Заявки, у которых подходит срок” – заголовок отображается оранжевым текстом. В блоке показываются заявки, у которых приближается плановая дата выполнения. Если таких заявок нет, отображается текст “Нет данных”.

“Заявки, у которых истек срок” – заголовок отображается красным текстом. В блоке показываются заявки с просроченной плановой датой выполнения. Если таких заявок нет, отображается текст “Нет данных”.

7 НАСТРОЙКИ ПРОФИЛЯ

Раздел настроек профиля открывается при нажатии на имя пользователя в верхней панели.



Во вкладке “Профиль” вы можете настроить основные данные для входа в систему. В поле E-Mail указан адрес, который используется как логин и как контакт для восстановления пароля. Если вам нужно сменить пароль, введите новый пароль в соответствующее поле и сохраните изменения. После нажатия кнопки “Сохранить” система обновляет ваши учетные данные, и дальше вы входите в личный кабинет уже с новым набором логина и пароль.

Справа во вкладке “Профиль” размещен блок “Аватар”. Здесь вы можете изменить изображение, связанное с вашим профилем. При нажатии на “Изменить аватар” система предлагает выбрать новое изображение, и после подтверждения оно начинает отображаться в интерфейсе вместо стандартной заглушки.

7.1 Вкладка “Мои сессии”

Во вкладке “Мои сессии” отображаются карточки текущих и недавних сессий вашего профиля. Для каждой сессии показан браузер и его строка user-agent, IP-адрес, время авторизации, время последней

активности, признак “В сети” (Да/Нет), а также поля “Местоположение” и “Карта”. Если вы видите сессии, которые вам не нужны или вызывают сомнения, вы можете удалить их с помощью кнопки “Удалить” под соответствующей карточкой.

Эта вкладка позволяет контролировать, с каких устройств и когда вы заходили в систему. При необходимости вы очищаете лишние или устаревшие сессии, чтобы сократить список активных подключений. После удаления карточка сессии исчезает из списка, а при повторном входе с того же устройства создается новая запись, уже с актуальными временем авторизации и активности.

7.2 Вкладка “Работа с системой”

На вкладке “Работа с системой” показан раздел “Разрешение конфликтов”. Здесь доступна операция “Обновить сессию”. Если при работе в личном кабинете вы сталкиваетесь с конфликтами сессий (например, система считает, что сессия устарела или открыта в нескольких браузерах), перейдите на эту вкладку и запустите обновление. После нажатия кнопки “Обновить сессию” система пересоздает вашу рабочую сессию, и вы продолжаете работать без конфликтов по состоянию авторизации.

8 СООБЩЕНИЯ ОБ ОШИБКАХ

В данном разделе перечислены сообщения об ошибках, которые были обнаружены в интерфейсе системы при реальном использовании. Сообщения об ошибках в X-Keeper Panel появляются в правом верхнем углу экрана в виде оранжевых всплывающих уведомлений с иконкой молнии.

При появлении ошибки рекомендуется обновить страницу нажатием клавиши F5 и повторить действие. Если ошибка сохраняется, обратитесь в техническую поддержку по адресу support@x-keeper.ru или по телефону 8 (800) 222-22-83.

8.1 Примеры ошибок

Сообщение	Контекст
Не удалось загрузить контрагентов	Оранжевое уведомление с иконкой молнии. Появляется на страницах настроек заявок (Общие, Обязательные поля). Системе не удается получить список контрагентов с сервера.
undefined ошибка.	Неформатированное сообщение об ошибке, появляющееся вместе с другими. Оба сообщения отображаются одновременно в правом верхнем углу экрана на странице настроек.
Произошла ошибка при поиске номенклатуры	Красное уведомление с иконкой предупреждения. Появляется при запросе номенклатуры в интерфейсе, связанном с поиском по товарам или позициям. Сообщение показывается в верхней части экрана.
Ошибка при выполнении действия. Подробности в консоли (F12). Обратитесь в поддержку	Красное уведомление с иконкой предупреждения. Появляется при выполнении пользовательского действия (например, сохранения или обработки данных) в том же

	интерфейсе. Сообщение выводится в верхней части экрана и сопровождает неудачное выполнение операции.
Поиск в базе сим карт: XXXXXXXXXXX. Статус: 403. Ошибка при поиске номера	Оранжевое уведомление с иконкой молнии. Появляется при попытке поиска номера SIM-карты в базе SIM-карт. Сообщение выводится в правой части экрана, в списке уведомлений по результатам поиска.

9 ОБРАЩЕНИЕ В ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

Если при работе с системой X-Keeper возникли проблемы, которые не удалось решить с помощью настоящего руководства, обратитесь в службу технической поддержки.

Связаться со службой технической поддержки можно следующими способами:

- Через чат на сайте x-keeper.net – нажмите на иконку чата в правом нижнем углу окна браузера на любой странице сайта и отправьте сообщение специалисту.
- По электронной почте – отправьте описание проблемы на адрес службы поддержки. В письме укажите ваш адрес электронной почты, используемый для входа в систему, и подробное описание возникшей проблемы с указанием шагов для ее воспроизведения.

При обращении в техническую поддержку подготовьте следующую информацию для ускорения решения проблемы:

- Ваш адрес электронной почты в системе X-Keeper.
- Раздел и подраздел, в котором возникла проблема.
- Описание действий, которые привели к ошибке (пошагово).
- Скриншот экрана с отображением ошибки (при наличии).
- Браузер и его версия, в котором воспроизводится проблема.
- Текст сообщения об ошибке (если оно отображается на экране).

При повторном обращении по той же проблеме укажите номер предыдущего обращения, если он был предоставлен. Это позволит специалисту быстрее ознакомиться с историей проблемы и продолжить работу без повторного сбора информации.

Способ связи	Контакт
Электронная почта	support@x-keeper.ru
Телефон (многоканальный)	8 (800) 222-22-83
Телефон (Москва)	+7 (495) 989-22-83
Режим работы	Понедельник – пятница, с 10:00 до 18:00

10 РЕШЕНИЕ ТИПОВЫХ ПРОБЛЕМ

В данном разделе собраны описания типовых проблем и рекомендации по их решению. Раздел “Обращение в техническую поддержку” описывает порядок контакта со службой поддержки, а данный раздел содержит действия, которые пользователь может выполнить самостоятельно.

Сообщение об ошибке с текстом “undefined”

Описание: в правом верхнем углу экрана появляется оранжевое уведомление, содержащее текст “undefined ошибка.”. Это указывает на непредвиденную серверную ошибку, при которой система не смогла сформировать читаемое сообщение. Часто такое сообщение появляется при выполнении действий, которые не поддерживаются в текущей версии системы или при потере соединения с сервером в процессе выполнения запроса.

Действия: запишите точную последовательность действий, приведших к ошибке. Обновите страницу и попробуйте повторить действие. Если ошибка воспроизводится стабильно, сохраните скриншот и обратитесь в техническую поддержку. Укажите, в каком разделе системы вы находились и какое действие пытались выполнить.

Страница не загружается

Описание: после нажатия на пункт меню центральная область остается пустой или отображает бесконечную загрузку. Хлебные крошки при этом обновляются корректно, что указывает на проблему с загрузкой содержимого конкретного подраздела.

Действия: нажмите F12 для открытия инструментов разработчика, перейдите на вкладку “Консоль” и проверьте наличие ошибок (красный текст). Обновите страницу. Очистите кэш браузера (Ctrl + Shift + Delete). Попробуйте другой браузер. Если проблема возникает только в одном

разделе, сообщите в поддержку с указанием пути к проблемному разделу и скриншота консоли.

Раздел меню не раскрывается

Описание: при нажатии на стрелку рядом с названием раздела в левом меню подразделы не появляются. Возможные причины: медленное интернет-соединение, ошибка загрузки данных меню.

Действия: обновите страницу. Подождите несколько секунд и нажмите стрелку снова. Если проблема возникает систематически, проверьте скорость интернет-соединения. Попробуйте очистить кэш браузера и повторить вход в систему. При сохранении проблемы обратитесь в техническую поддержку, указав, какой именно раздел не раскрывается.

Проблемы с авторизацией через Яндекс ID

Описание: при нажатии кнопки “Войти с Яндекс ID” окно Яндекс не открывается, либо после авторизации в Яндексе происходит возврат на страницу авторизации X-Keeper без входа в систему.

Действия: убедитесь, что браузер не блокирует всплывающие окна с домена login.x-keeper.net – разрешите всплывающие окна для этого домена. Проверьте, что к учетной записи Яндекса привязан доступ к X-Keeper (обратитесь к администратору). Очистите файлы cookie в браузере и повторите попытку. Попробуйте авторизоваться через основную форму с вводом email и пароля.

Проблемы с разделом “Система”

Описание: при переходе в подразделы раздела “Система” рабочая область загружается медленно, таблицы отображаются не полностью или данные устаревшие. Подраздел “Статус” может показывать “(пусто)” во всех блоках, даже для SIM-карт, по которым ранее были данные.

Действия: раздел “Система” получает данные от устройств в реальном времени, поэтому задержки могут быть вызваны нагрузкой на сервер или временным отсутствием связи с устройствами. Обновите страницу и подождите несколько секунд – данные могут загружаться с задержкой. Проверьте, что на странице “Статус 2.0” или “Извещения устройств” выбран правильный период в полях с календарем. Если проблема сохраняется при работе с конкретным SIM-номером, возможно, устройство с этим номером временно недоступно – повторите запрос позже.

Проблемы с отображением аватара в профиле

Описание: на странице профиля в блоке “Аватар” отображается стандартное изображение (зеленый круг с силуэтом человека) вместо загруженной фотографии, либо ссылка “Изменить аватар” не работает.

Действия: для загрузки фотографии нажмите на ссылку “Изменить аватар” и выберите файл изображения на вашем компьютере. Поддерживаются распространенные форматы изображений. Если файл загружается, но не отображается, возможно, файл слишком большой – попробуйте уменьшить размер или изменить формат. Если ссылка не реагирует, обновите страницу и попробуйте еще раз. Если проблема сохраняется, обратитесь в техническую поддержку, указав формат и размер файла, который вы пытаетесь загрузить.