DefAct

Руководство пользователя

Приложение для механика, кабинет сервисной компании и кабинет заказчика — пошагово и со снимками экрана.

Актуальная версия всегда на сайте: defact.pro/help

Редакция от 10.11.2026 · defact.pro · info@defact.pro

Содержание

НАЧАЛО РАБОТЫ

Как устроен DefAct 4

Быстрый старт для сервисной компании 6

Установка приложения и вход 9

ИСПОЛНИТЕЛЬ

Приложение — главный экран и вкладки 11

Задания от руководителя 13

Как заполнять документ 16

Дефектная ведомость 19

Смета и цены 20

Акт осмотра техники 25

Заказ-наряд и акт выполненных работ 27

Фото и подписи 31

PDF и отправка заказчику 35

История документов 38

Синхронизация и работа без связи 40

Справочники — клиенты, техника, работы и запчасти 43

Настройки, обучение и поддержка 46

РУКОВОДИТЕЛЬ И ДИСПЕТЧЕР

Кабинет сервисной компании 49

Заявки от заказчиков 52

Диспетчерская — задания механикам 55

Внутренняя проверка и контроль работ 58

Клиенты и доступ заказчика 60

Команда, роли и устройства 62

Компания и реквизиты 64

Подписка и оплата 67

Справочники в Excel — данные компании 69

Интеграция с 1С 71

Профиль, пароль и удаление учётной записи 74

ЗАКАЗЧИК

Кабинет заказчика — вход и начало работы 76

Согласование документов подрядчика 65

Заявки на ремонт подрядчикам 81

Аналитика по технике 83

Сотрудники, подрядчики и реквизиты заказчика 85

ЧАСТНЫЙ МАСТЕР

Частный мастер — работа в одиночку 87

ВОПРОСЫ И ПРОБЛЕМЫ

Частые вопросы 89

НАЧАЛО РАБОТЫ

Как устроен DefAct

Три рабочих места — приложение, кабинет сервисной компании и кабинет заказчика — и один путь документа от заявки до согласования.

Три рабочих места

Кто	Где работает	Что делает
Механик, мастер, диагност	Приложение DefAct на телефоне (Android) или компьютере (Windows)	Оформляет документы на объекте — с фото и подписями, даже без связи
Руководитель, диспетчер, контролёр	Кабинет сервисной компании на сайте: defact.pro/account	Отвечает на заявки, ставит задания, проверяет документы, ведёт клиентов, команду и подписку
Заказчик — главный механик клиента и его коллеги	Кабинет заказчика на сайте: defact.pro/client	Согласует документы и сметы, оставляет заявки, смотрит историю ремонтов своей техники

Учётная запись одна на все места: те же почта и пароль подходят и для приложения, и для кабинета.

Документы

- **Акт осмотра** — состояние техники по этапам осмотра и общий вывод.
- **Дефектная ведомость** — что сломано: дефекты с фото, критичностью и рекомендацией, заключение. Внутри — **смета**: работы в нормо-часах и запчасти; заказчик согласует ведомость вместе с суммой.
- **Заказ-наряд** — что делаем: операции, стоимость работ, материалы, периоды работ.
- **Акт выполненных работ** — что сделано и сдано заказчику.

У каждого документа номер вида `DV-2026-000042`: буквы вида документа, год и порядковый номер. Номер выдаёт сервер, он сквозной для всей компании — два телефона без связи одинаковых номеров не получат. Этот же номер стоит в PDF, в кабинетах и в QR-коде проверки подлинности.

Путь документа

1. **Заявка.** Заказчик оставляет заявку в своём кабинете, сервисная компания отвечает предварительной ценой и сроком, заказчик выбирает подрядчика.

2. **Задание.** Диспетчер ставит задание механику — оно приходит в приложение, и документ по нему открывается уже заполненным.
3. **Документ на объекте.** Механик заполняет документ по разделам, фотографирует, собирает подписи и формирует PDF. Связь для этого не нужна.
4. **Синхронизация.** Когда появляется связь, документ уходит на сервер, получает номер и становится виден в кабинетах.
5. **Проверка внутри компании** — если она включена: контролёр или администратор смотрит документ до заказчика.
6. **Согласование.** Заказчик видит документ со сметой у себя в кабинете и нажимает «Согласовать» или «Вернуть на доработку» с комментарием. Возвращённый документ механик исправляет и отправляет заново.

Работать можно и без части шагов: без заявок, без диспетчерской и без кабинета заказчика — тогда PDF отправляют заказчику как обычный файл.

Роли в сервисной компании

Роль	Что может
Управляющий	Всё, что администратор, и вдобавок назначает администраторов. Достаётся тому, кто завёл компанию
Администратор	Ведёт команду (контролёров и исполнителей), видит и правит все документы, согласует, выгружает статистику
Контролёр	Как администратор, но без управления командой
Исполнитель	Оформляет документы; видит и выгружает только свои

Роли заказчика — на странице «Сотрудники заказчика».

НАЧАЛО РАБОТЫ

Быстрый старт для сервисной компании

От регистрации до первого документа у заказчика — семь шагов. Первые 30 дней все возможности бесплатны.

1. Зарегистрируйтесь

Откройте defact.pro/register, введите рабочую почту и отметьте согласия. На почту придёт временный пароль — войдите с ним в кабинет, и DefAct сразу попросит придумать свой пароль.

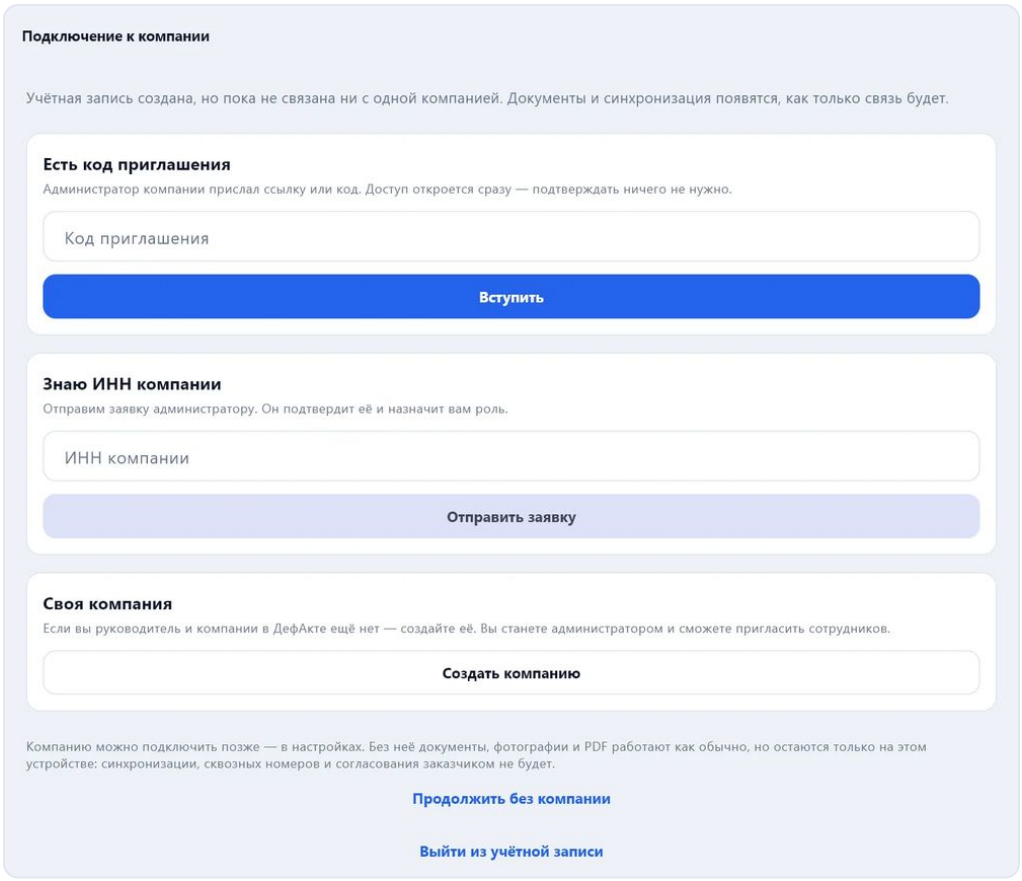
Регистрироваться можно и из приложения: учётная запись одна, она подходит и для сайта, и для телефона.

2. Заведите компанию

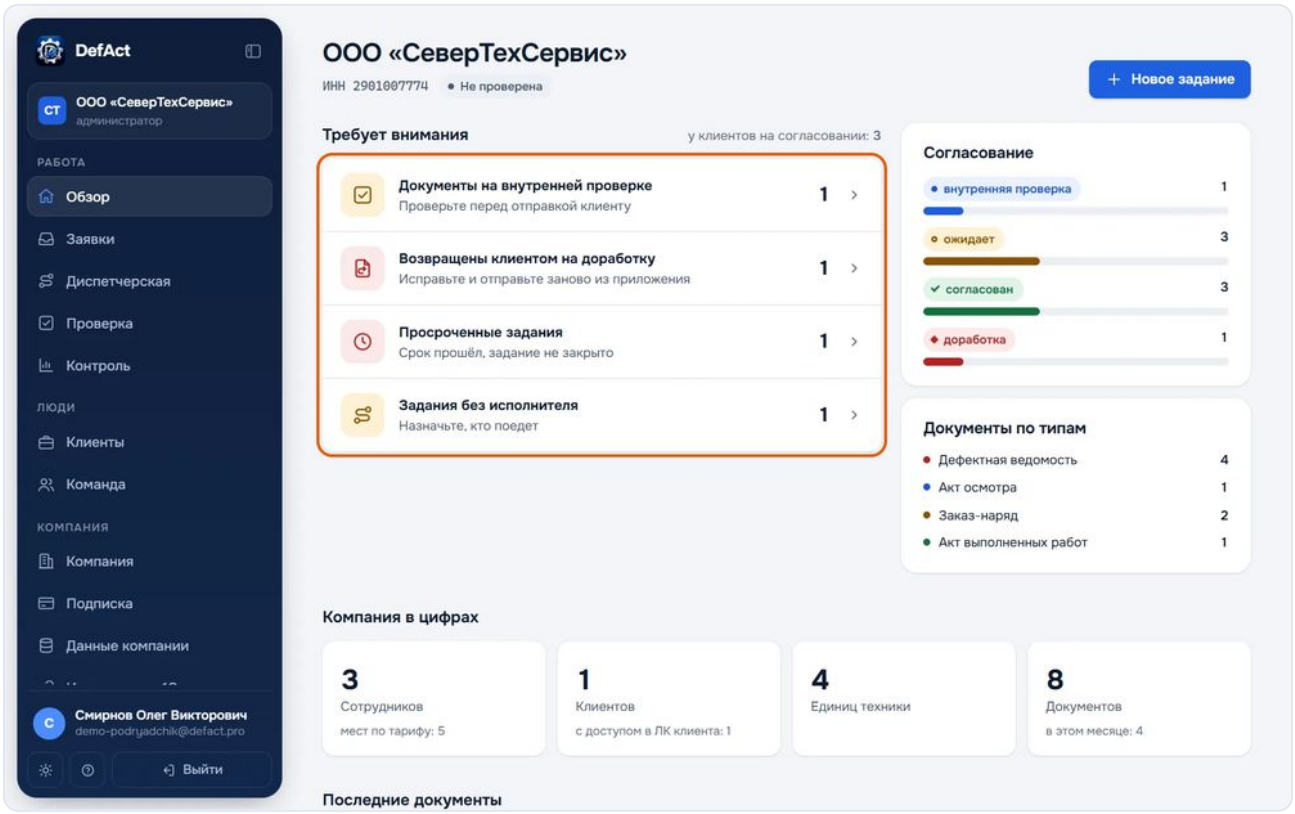
В кабинете нажмите **«Создать компанию»** и введите ИНН: 10 цифр для организации или 12 — для ИП. Наименование и юридический адрес подставятся из ЕГРЮЛ/ЕГРИП сами.

Если ваша компания уже работает в DefAct, система так и скажет и предложит **отправить заявку на вступление** — администратор компании подтвердит её, и вам откроется доступ. Второй экземпляр той же компании завести нельзя: документы, номера и клиенты должны быть в одном месте.

В приложении то же самое: сразу после первого входа откроется экран **«Подключение к компании»** — код приглашения от администратора, заявка по ИНН или своя компания. Можно и **«Продолжить без компании»**, тогда документы остаются только на этом устройстве.



Подключение к компании в приложении: код приглашения, ИНН или своя компания



Кабинет сервисной компании: обзор того, что ждёт решения

3. Заполните реквизиты и логотип

Раздел **«Компания»**: адрес, телефон, почта, сайт, цвета и логотип для шапки документов. Приложение подхватит реквизиты на всех устройствах — вводить их на каждом телефоне не нужно. Подробнее — «Компания и реквизиты».

4. Пригласите сотрудников

Раздел **«Команда» → «Пригласить сотрудника»**: почта и роль. Механикам — роль «Исполнитель», диспетчеру и контролёру — «Администратор» или «Контролёр». Сотруднику без почты можно создать логин и пароль самому. Подробнее — «Команда и роли».

5. Установите приложение

Механики ставят DefAct на телефон или компьютер — со страницы defact.pro/download или из RuStore — и входят той же почтой и паролем. Подробнее — «Установка и вход».

6. Добавьте клиентов

Клиентов, их технику и ответственных лиц заводят в справочниках приложения или загружают таблицей Excel в разделе **«Данные компании»**. Если у ответственного указана почта, после синхронизации ему уйдёт приглашение в кабинет заказчика — там он будет согласовывать ваши документы. Подробнее — «Клиенты и доступ заказчика».

7. Оформите первый документ

В приложении есть обучение: за 3–4 минуты оно проведёт от пустого экрана до готового PDF на учебном акте. Потом оформите настоящую дефектную ведомость — «Дефектная ведомость» — и отправьте её заказчику на согласование.

> Тариф подбирается по числу сотрудников; первые 30 дней — бесплатно со всеми возможностями. Цены — на странице «Тарифы», оплата — в разделе «Подписка» кабинета.

НАЧАЛО РАБОТЫ

Установка приложения и вход

DefAct ставится на телефон с Android и на компьютер с Windows. Вход — той же почтой и паролем, что и в кабинете на сайте.

Где скачать

- **Android — RuStore.** Найдите DefAct в RuStore или откройте страницу приложения. Обновления придут из магазина сами. Для телефона это самый простой путь.
- **Android — файлом APK** и **Windows — установщиком** со страницы defact.pro/download. Там же — контрольная сумма файла и предыдущие версии.
- **iPhone и iPad** — пока только по отдельной инструкции: в App Store приложения ещё нет.

Если система предупреждает

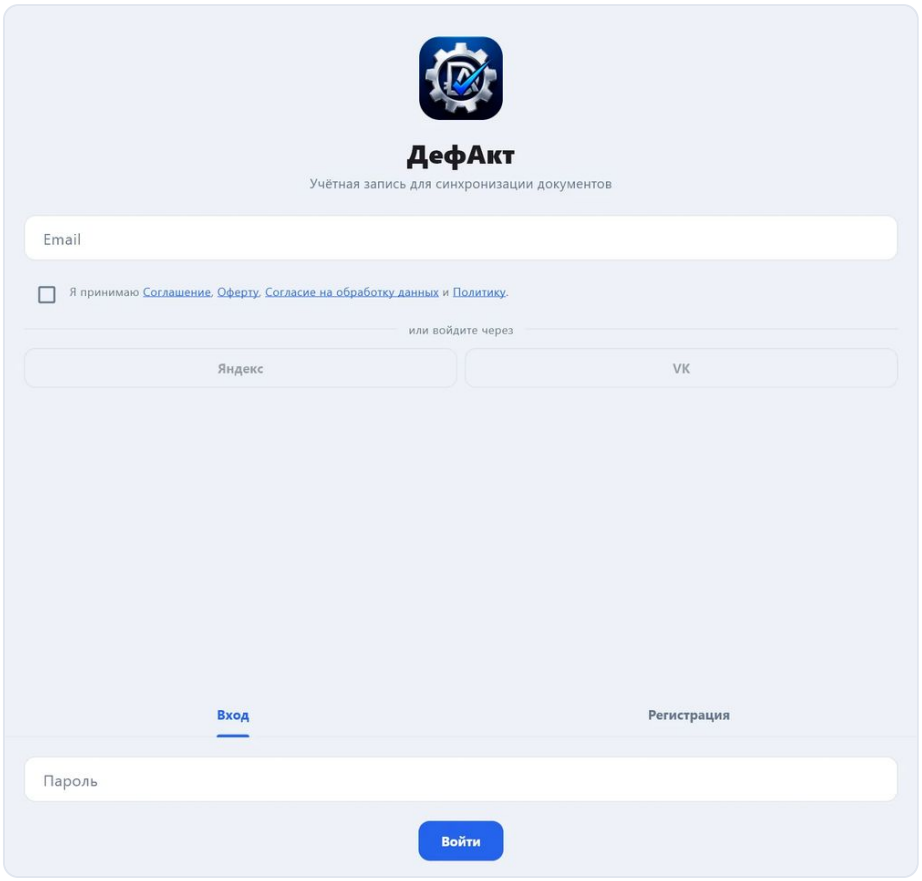
Файлы с сайта пока не подписаны сертификатом, поэтому при первой установке система насторожится. Это не признак проблемы с файлом — так она относится ко всем программам не из магазина.

- **Android:** разрешите установку из этого источника (браузера или файлового менеджера), когда телефон спросит.
- **Windows:** в окне SmartScreen нажмите «Подробнее» → «Выполнить в любом случае».

Из RuStore приложение ставится без предупреждений.

Вход

При первом запуске приложение попросит войти:



Вход в приложение

- **почта и пароль** на вкладке **«Вход»** — те же, что для кабинета на сайте;
- или кнопками **Яндекс** / **VK** — без отдельного пароля. Кнопки станут активными, когда вы отметите согласие с документами под полем почты.

Нет учётной записи — вкладка **«Регистрация»**: на почту придёт временный пароль, после входа его нужно сразу сменить на свой.

Если вас пригласили в компанию, примите приглашение по ссылке из письма — компания появится в приложении после входа. Без компании приложение тоже работает, но только на этом устройстве: документы не уходят на сервер, а на PDF стоит отметка бесплатного режима.

Сколько устройств можно

У сотрудника одновременно работают **один телефон или планшет и один компьютер**. Вход на новом телефоне отключает прежний телефон этого сотрудника, на компьютере — прежний компьютер. Список устройств компании — в кабинете, раздел «Устройства».

Обновления

Из RuStore обновления приходят сами. Если ставили файлом — скачайте новую версию с defact.pro/download и установите поверх: документы и настройки сохранятся. Что изменилось в каждой версии — на странице «Новости».

ИСПОЛНИТЕЛЬ

Приложение — главный экран и вкладки

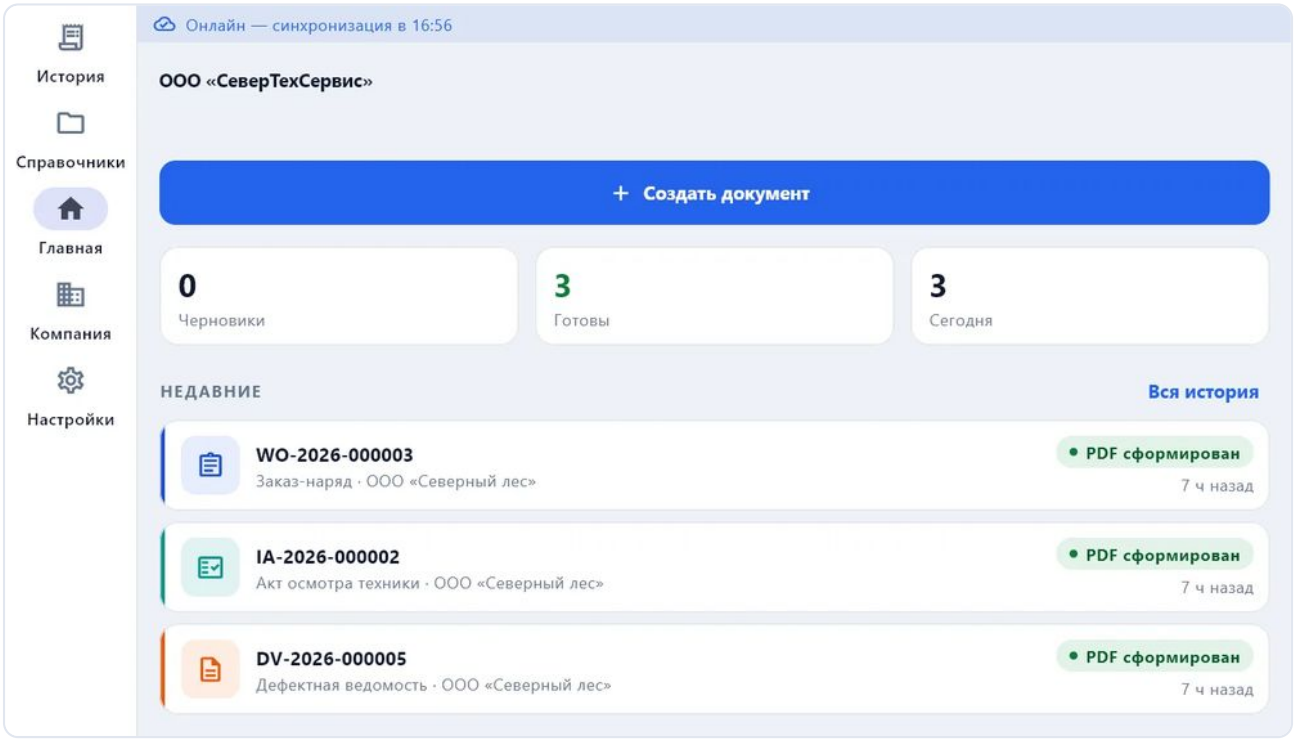
Приложение DefAct на телефоне и компьютере устроено одинаково — пять вкладок, и все документы начинаются с одной кнопки.

Вкладки

Вкладка	Что в ней
История	Все документы — поиск, фильтры, повторное открытие PDF
Справочники	Клиенты, техника, виды работ, запчасти и материалы
Главная	Кнопка «Создать документ», недавние документы и короткая сводка
Компания	Реквизиты, ставки, задания от руководителя и заявки от клиентов
Настройки	Синхронизация, обучение, тема, резервная копия, Excel, поддержка

На телефоне вкладки — внизу экрана, «Главная» посередине; на широком окне компьютера — слева. Над экраном — строка связи, например «Онлайн — синхронизация в 08:57».

Главный экран



Главный экран: создать документ, недавние документы и сводка

- **«Создать документ»** — с этой кнопки начинается любой акт.

- **Сводка** — сколько у вас черновиков, сколько документов готово и сколько оформлено сегодня.
- **Недавние** — последние документы; «Вся история» открывает вкладку «История».
- **«Ожидают синхронизации: N»** — столько документов ещё не ушло на сервер. Это нормально без связи: приложение отправит их само, когда сеть появится.

Работа без связи

Документ целиком — разделы, фото, подписи и PDF — оформляется без интернета. Всё сохраняется на устройстве сразу, кнопки «Сохранить» искать не нужно. Когда появится сеть, документы уйдут на сервер и станут видны в кабинете руководителя и заказчика. Подробнее — «Синхронизация и работа без связи».

Обучение

При первом запуске приложение предлагает обучение: за 3–4 минуты оно проводит от пустого экрана до готового PDF на учебной дефектной ведомости. Подсвеченное нажимаете вы сами, а в полях можно нажать «Вставить пример». Учебный акт не уходит на сервер и заказчику и удаляется в конце. Пройти обучение заново — «Настройки» → «Пройти обучение заново».

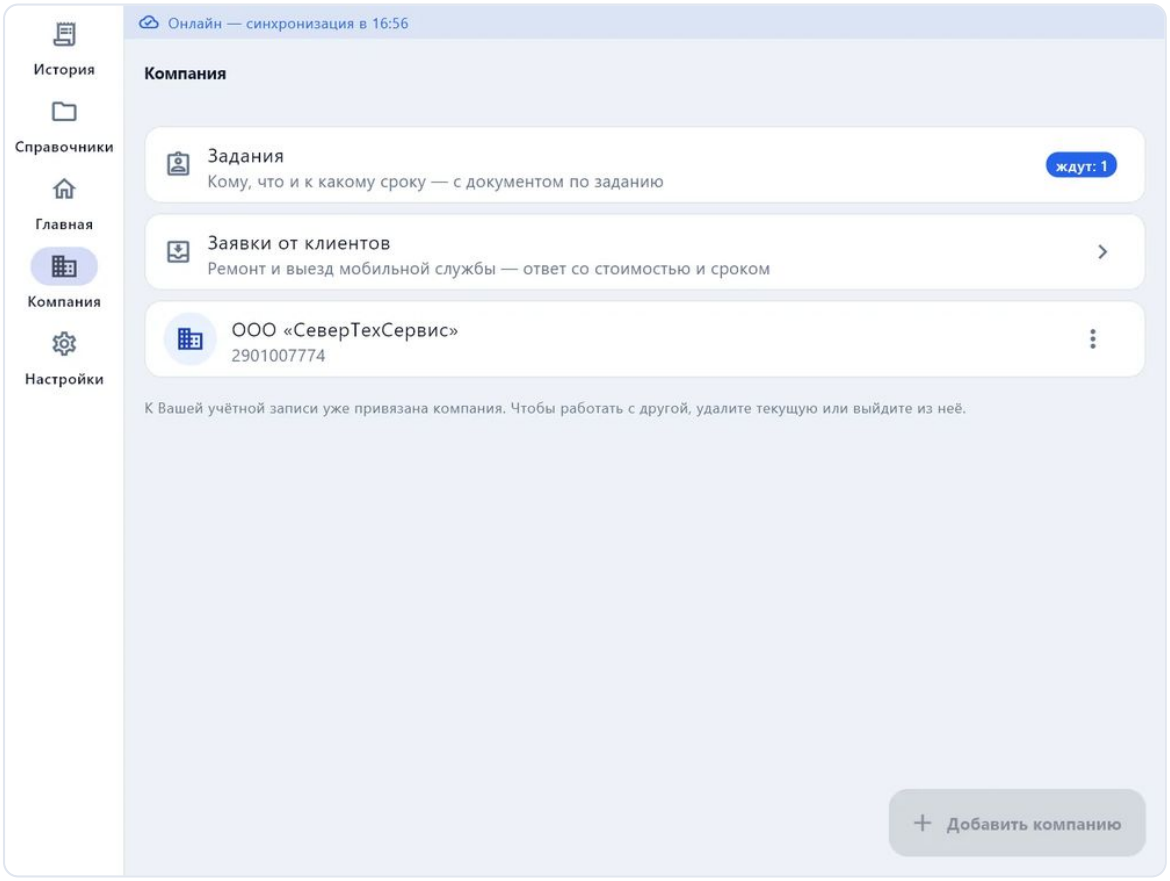
ИСПОЛНИТЕЛЬ

Задания от руководителя

Диспетчер ставит задание — вы видите его в приложении, принимаете и начинаете работу. Документ по заданию открывается уже заполненным.

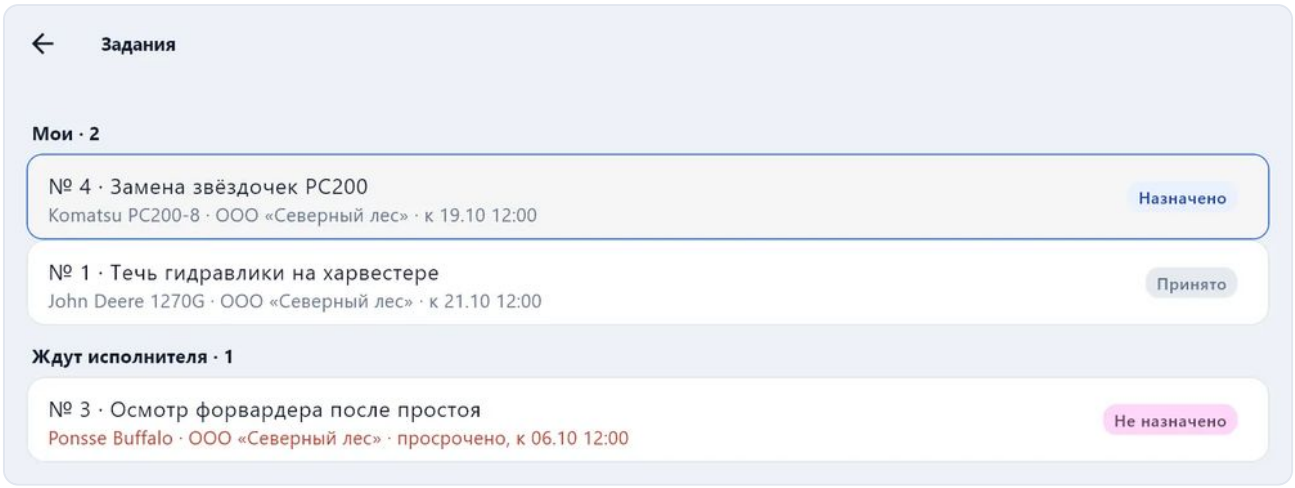
Где задания

Вкладка **«Компания»** → **«Задания»**. Рядом — число заданий, которые ждут вашего ответа. Там же — «Заявки от клиентов».



Вкладка «Компания»: задания и заявки от клиентов

Задания есть на тарифах для компаний, когда в компании двое сотрудников и больше.



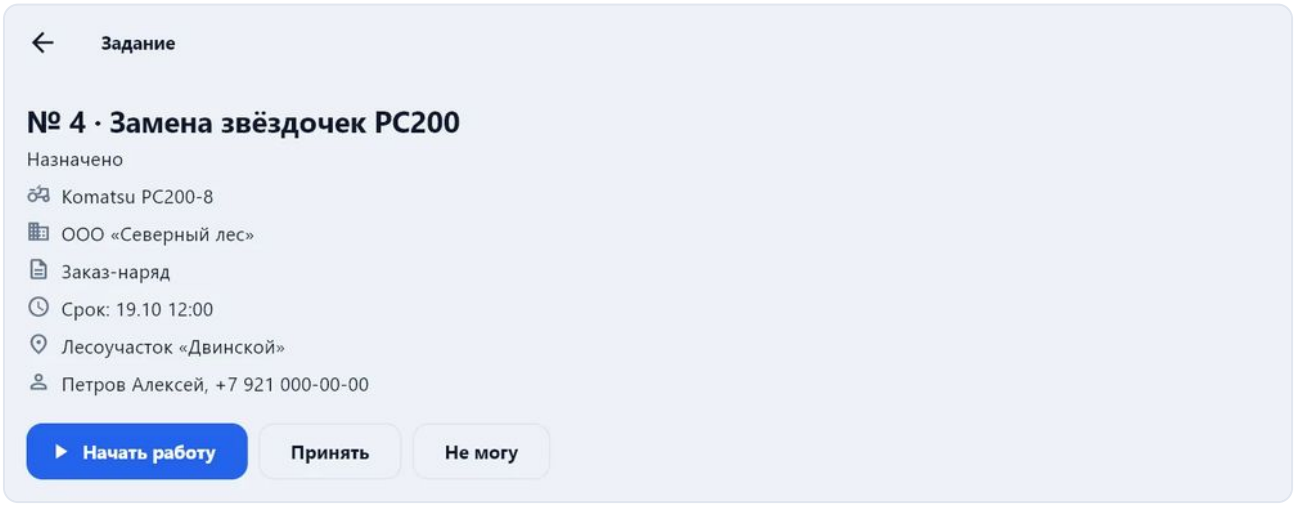
Список заданий: мои, ждут исполнителя, у других

Задания разложены по группам:

- **Мои** — назначенные вам и взятые вами;
- **Ждут исполнителя** — никому не назначены, взять может любой;
- **У других исполнителей** — для общей картины;
- **Закрытые за две недели**.

Что делать с заданием

Откройте задание: что сделать, техника, клиент, адрес, кто встретит на месте и срок.



Задание: техника, адрес, срок и кнопки действий

- **«Взять себе»** — для задания из «Ждут исполнителя».
- **«Принять»** — для назначенного вам задания.
- **«Не могу»** — откажитесь и напишите почему; причину увидит руководитель, а задание вернётся в «Ждут исполнителя».
- **«Начать работу»** — приложение заведёт документ: клиент, техника, адрес и суть уже подставлены. Если руководитель не выбрал вид документа, приложение спросит, какой оформить.

- **«Открыть документ»** — вернуться к документу задания позже.

В первый раз приложение попросит ваши ФИО, должность и телефон — вы будете исполнителем в документах по заданиям.

Когда по документу сформирован PDF, задание само закрывается.

Без связи

Список заданий сохраняется на телефоне и виден без интернета — с отметкой, на какой момент он актуален. Взять, принять задание или начать работу можно, только когда появится связь: так двое не возьмут одно и то же задание.

Ставить задания тоже можно из приложения — кнопка «Новое задание» видна руководителю. Клиента и технику удобнее выбрать в кабинете на сайте, там весь справочник. Подробнее — «Диспетчерская».

ИСПОЛНИТЕЛЬ

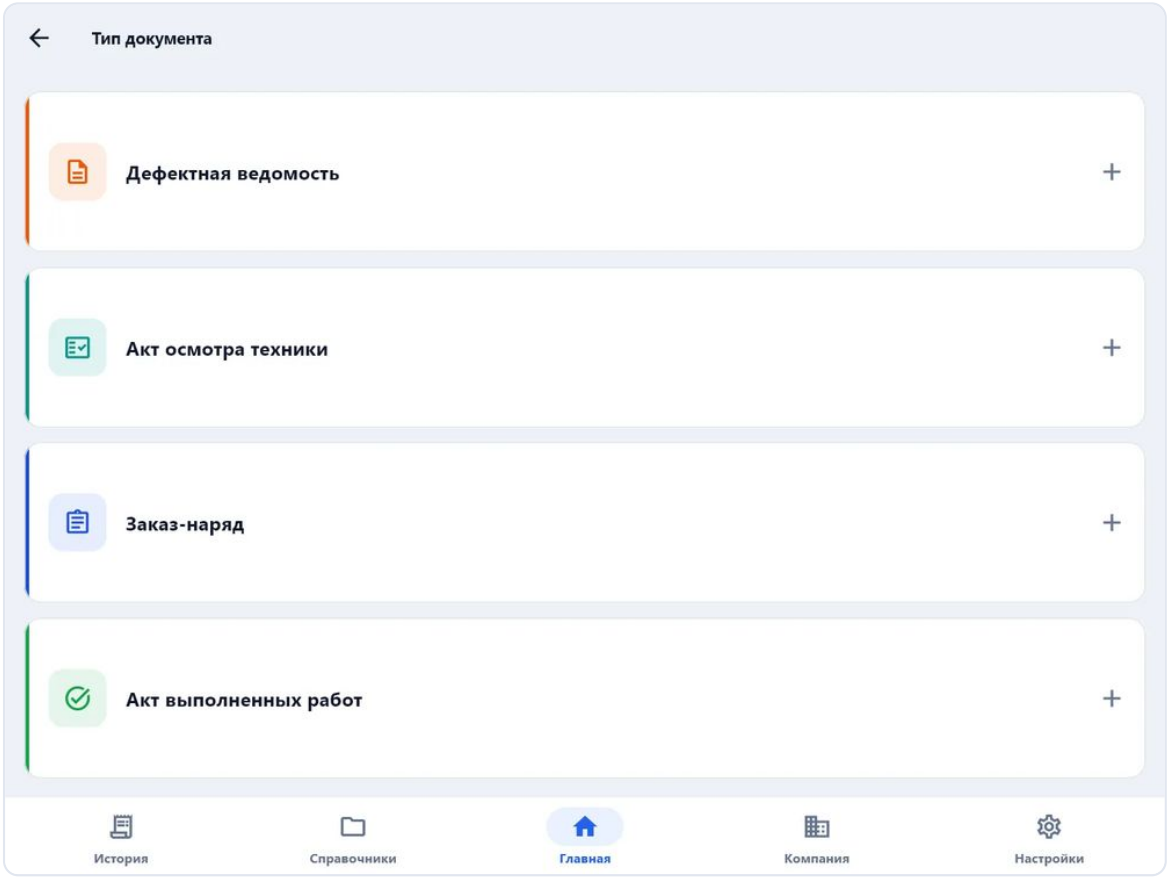
Как заполнять документ

Любой документ — это разделы. Заполняйте их в любом порядке, всё сохраняется само; полоса и цвет раздела показывают, что осталось.

Создать документ

На главном экране нажмите **«Создать документ»** и выберите вид:

- **Дефектная ведомость** — с неё обычно начинается ремонт;
- **Акт осмотра техники**;
- **Заказ-наряд**;
- **Акт выполненных работ**.



Выбор вида документа

Документ по заданию руководителя создаётся из самого задания — «Задания от руководителя».

Создать на основе

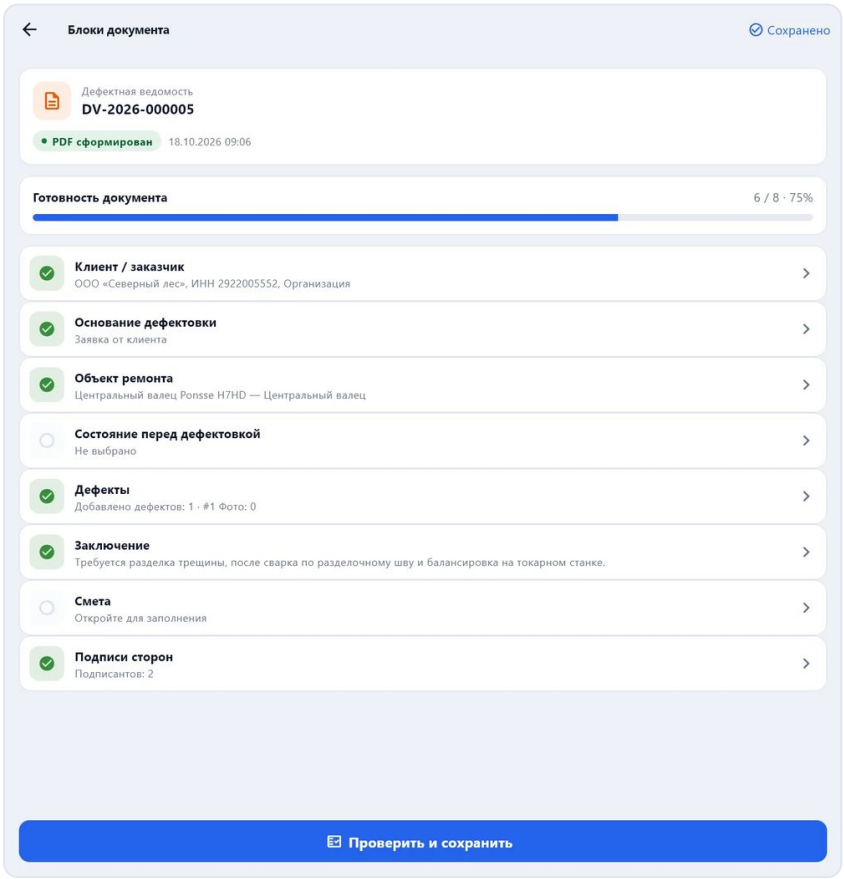
Документы идут по цепочке ремонта: **акт осмотра → дефектная ведомость → заказ-наряд → акт выполненных работ**. Следующий документ удобно завести из предыдущего: на экране проверки черновика нажмите **«Создать на основе: …»** —

например, «Создать на основе: Заказ-наряд» в дефектной ведомости. В новый документ перенесутся клиент, техника и ответственное лицо заказчика; остальное заполняется заново.

Разделы

Документ открывается списком разделов. У каждого — состояние:

Состояние	Что значит
Не заполнено	В разделе ещё ничего нет
Частично	Начали, но обязательное не всё
Заполнено	Раздел готов
Требует внимания	Есть что поправить — откройте раздел



Дефектная ведомость: список разделов и их состояние

Полоса вверху показывает, сколько заполнено. Кнопка **«Далее»** внутри раздела ведёт к следующему по порядку, но заполнять можно в любом порядке. Всё сохраняется само — и при переходе между разделами, и при закрытии приложения.

Клиента, технику, виды работ и запчасти выбирают из справочников. Нет нужной записи — **«Создать в справочнике»** прямо из раздела, и в следующий раз она будет в списке.

Разделы по видам документов

Документ	Разделы
Дефектная ведомость	Клиент, Основание дефектовки, Объект ремонта, Состояние перед дефектовкой, Дефекты, Заключение, Смета, Подписи сторон
Акт осмотра техники	Клиент, Основание осмотра, Место осмотра, Техника, Этапы осмотра, Общий вывод, Подписи сторон
Заказ-наряд и акт выполненных работ	Основные сведения, Техника / объект работ, Информация от клиента, Операции, Стоимость работ, Материалы, Периоды работ, Фотографии, Примечание, Подписи сторон

Подробно о каждом — на страницах «Дефектная ведомость», «Акт осмотра», «Заказ-наряд и акт выполненных работ».

Проверить и сохранить

Когда разделы заполнены, нажмите **«Проверить и сохранить»**. Откроется **проверка черновика**: если обязательный раздел пуст, приложение скажет какой и предложит перейти к нему. Если не хватает рекомендуемого — например, подписей, — можно **«Продолжить без подписей»**.

Дальше — PDF и отправка заказчику: «PDF и отправка заказчику».

Удалить документ

На экране проверки черновика — **«Удалить черновик»**; приложение переспросит. Удаляйте только то, что точно не нужно: документ, который уже ушёл заказчику, лучше исправить и отправить заново.

ИСПОЛНИТЕЛЬ

Дефектная ведомость

Главный документ дефектовки: что сломано, насколько серьёзно и что с этим делать. Со сметой внутри — заказчик согласует ведомость сразу с суммой.

Разделы по порядку

Клиент

Выберите заказчика из справочника. Нового добавьте кнопкой **«Создать в справочнике»** — с наименованием и ИНН. Если у клиента есть ответственный с почтой, документ можно будет отправить ему на согласование в кабинет.

Основание дефектовки

Почему техника на дефектовке: заявка заказчика, плановое ТО, поломка. Например: «Заявка заказчика: течь гидравлики на стреле».

Объект ремонта

Тип узла и его название — они попадут в заголовок акта. Например: «Гидроцилиндр стрелы экскаватора JCB 3CX». Своего типа нет в списке — добавьте его кнопкой «+» рядом.

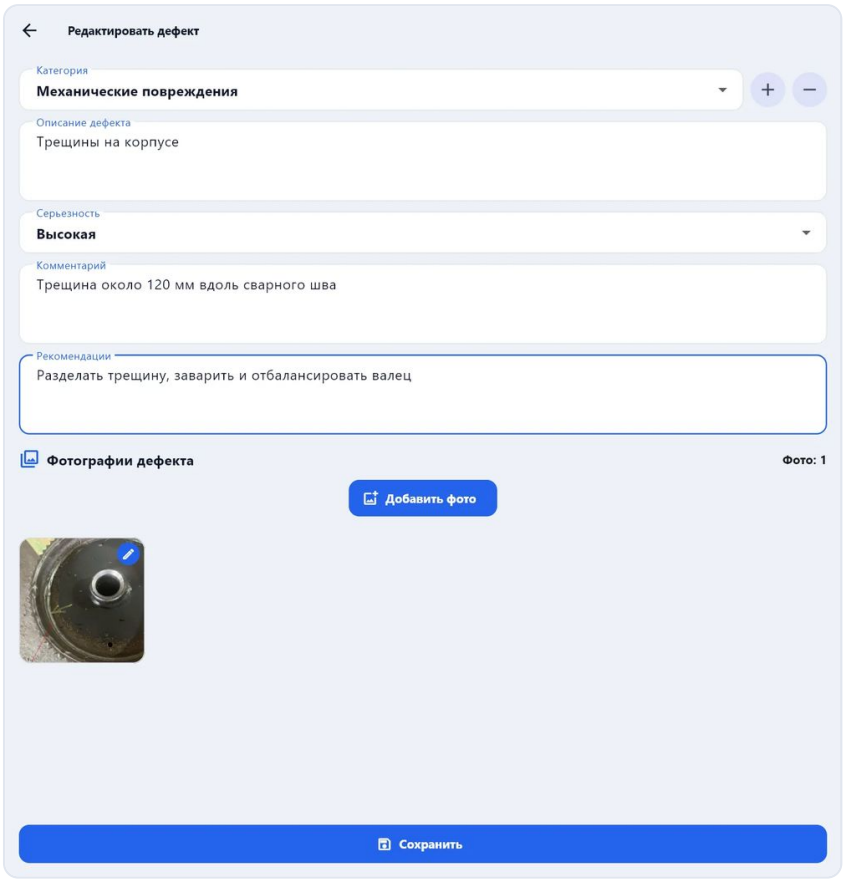
Состояние перед дефектовкой

Фото техники до начала работ — камерой или из галереи — и короткое описание состояния. Этот раздел можно пропустить.

Дефекты

Главное в ведомости. Каждый дефект — отдельная строка акта со своими фото. Нажмите **«Добавить дефект»** и заполните:

- **описание** — так, как его увидит заказчик: «Течь масла из-под штока гидроцилиндра, задиры на штоке»;
- **категория** — гидравлика, ходовая, электрика… Нет нужной — «Добавить категорию»;
- **серьёзность** — критическая, высокая, средняя, низкая или нет;
- **рекомендации** — что сделать: заменить, отремонтировать, отрегулировать;
- **фотографии дефекта** и комментарий.



Дефект: категория, описание, серьёзность, комментарий, рекомендации и фото

Дефекты нумеруются по порядку. Удалить дефект — в его карточке, приложение переспросит.

Заключение

Что делать с техникой: ремонт, замена, списание. Например: «Требуется замена уплотнений и восстановление штока гидроцилиндра стрелы».

Смета

Работы и запчасти с ценами. Смета печатается в ведомости, только когда включена галочкой **«Включить смету в документ»**; выключение прячет раздел, но строки сохраняются. Подробно — «Смета и цены».

Подписи сторон

Кто подписывает акт: ваша сторона и представитель заказчика. Подпись ставится пальцем на экране телефона или мышью на компьютере — «Фото и подписи».

Дальше

Когда заказчик согласовал ведомость, заведите по ней заказ-наряд: **«Создать на основе: Заказ-наряд»** на экране проверки — клиент, техника и ответственный перенесутся.

«Проверить и сохранить» → PDF → отправка заказчику: «PDF и отправка заказчику». Если заказчик вернёт ведомость на доработку, вы увидите его комментарий, исправите и отправите заново — номер не изменится.

Пустой бланк и заполненный образец дефектной ведомости есть на сайте: дефектная ведомость — бланк и образец.

ИСПОЛНИТЕЛЬ

Смета и цены

Смета в дефектной ведомости — работы в часах по ставке компании и запчасти с ценами. Итог заказчик видит и согласует вместе с ведомостью.

Сначала — ставка компании

Работы считаются по ставке часа. Её задают один раз во вкладке **«Компания»**, блок **«Стоимость работ»**:

- **нормо-час** или **чел-час** — как вы считаете работы;
- **розничная ставка** — идёт в документы для заказчика;
- **себестоимость** — для внутренних расчётов, заказчику по умолчанию не уходит;
- **налог** — «Без НДС» или ставка НДС; от него зависит итог сметы.

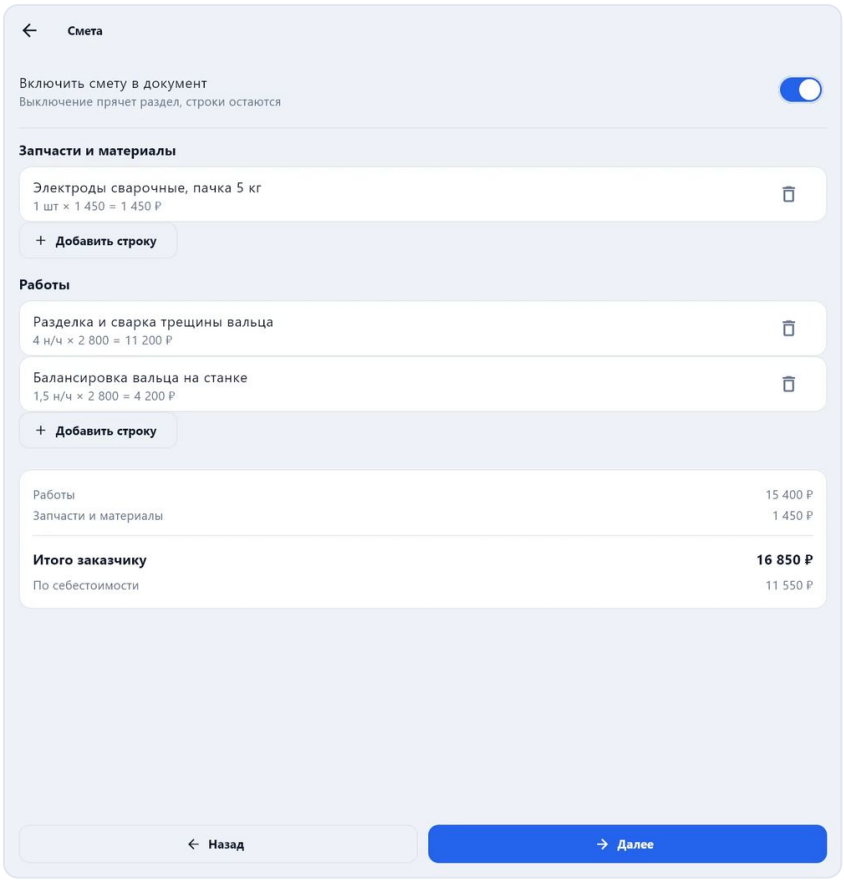
Если ставка не задана, смета покажет «ставка не задана», и работы не посчитаются.

Строки сметы

Откройте в ведомости раздел **«Смета»** и включите галочку **«Включить смету в документ»**. Строки делятся на две группы:

- **Работы** — наименование и количество часов. Цена — по ставке компании или своя для этой строки.
- **Запчасти и материалы** — наименование, артикул (необязательно, по нему запчасть находится в справочнике), единица, количество и цена за единицу. **Цена закупки** — для внутреннего расчёта; если пусто, берётся цена продажи. Если цена продажи ниже закупки, приложение предупредит.

Нажмите **«Добавить строку»** и выберите позицию из справочника или впишите новую.



Смета: работы и запчасти, итог заказчику

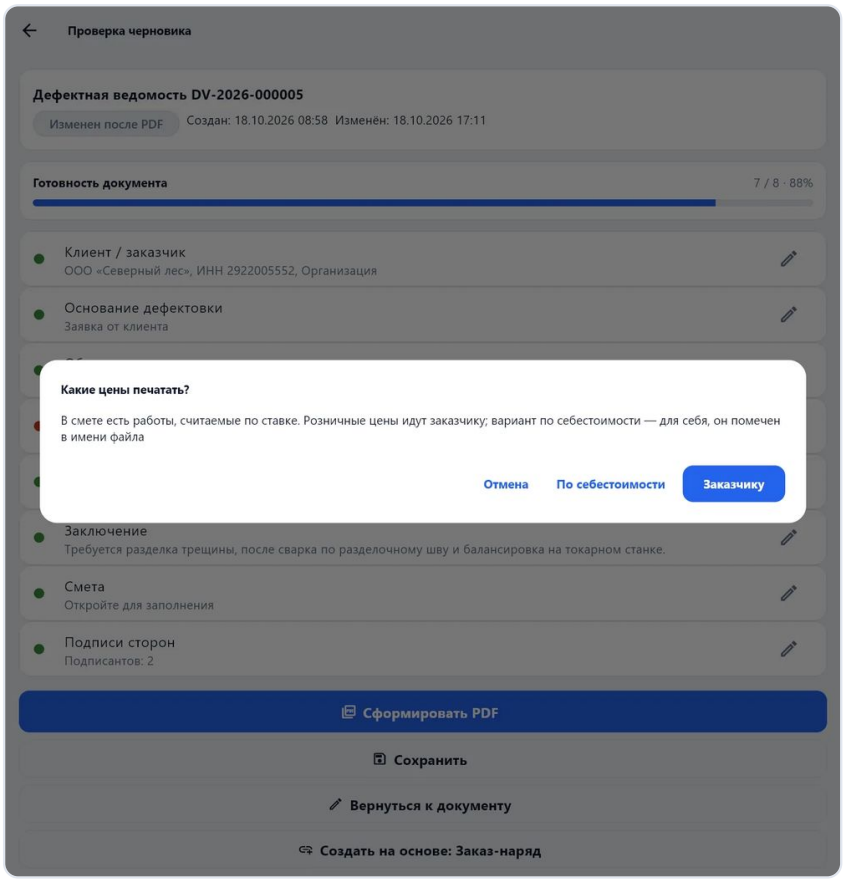
Внизу — **«Итого заказчику»** и сумма **по себестоимости** для себя.

Работы и запчасти попадают в справочники с последней ценой, когда формируется PDF, — в следующий раз их не нужно вводить заново. Цены из 1С приходят в справочники сами, если подключена интеграция с 1С.

Какие цены печатать

Когда в смете есть работы по ставке, перед PDF приложение спросит, какие цены печатать:

- **«Заказчику»** — розничные цены; этот PDF уходит заказчику;
- **«По себестоимости»** — вариант для себя, он помечен в имени файла.



Какие цены печатать: заказчику или по себестоимости

Смета в заказ-наряде

В заказ-наряде и акте выполненных работ смета разложена по разделам «Операции», «Стоимость работ» и «Материалы» — см. «Заказ-наряд и акт выполненных работ».

Посчитать ремонт без приложения можно в калькуляторе стоимости ремонта на сайте.

ИСПОЛНИТЕЛЬ

Акт осмотра техники

Состояние техники по этапам осмотра — с фото и выводом по каждому этапу и общим выводом в конце. Подходит для приёмки, сдачи из аренды и планового осмотра.

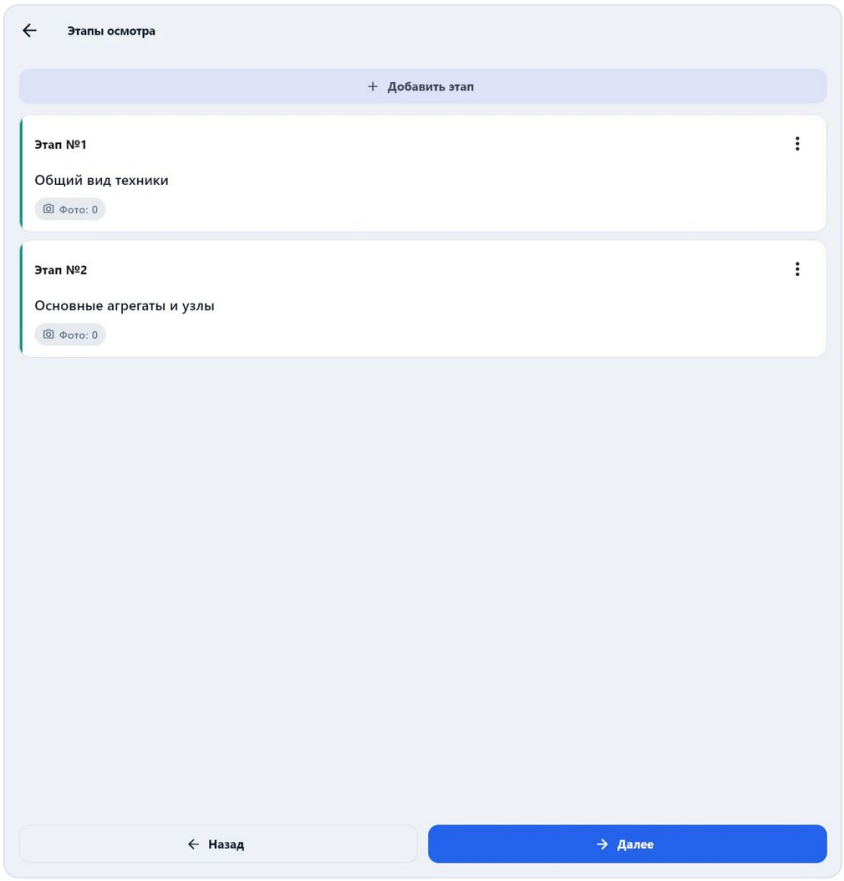
Разделы

1. **Клиент** — заказчик из справочника.
2. **Основание осмотра** — зачем осмотр: приёмка в ремонт, возврат из аренды, плановый осмотр, заявка.
3. **Место осмотра** — участок, база, адрес.
4. **Техника** — единица техники клиента из справочника: марка, модель, номера, наработка.
5. **Этапы осмотра** — главное в акте, см. ниже.
6. **Общий вывод** — исправна ли техника и что дальше: «Техника исправна, допускается к работе. Плановое ТО через 250 моточасов».
7. **Подписи сторон** — кто подписывает акт с обеих сторон.

Этапы осмотра

Осмотр делится на этапы — по узлам или по порядку обхода: «Двигатель», «Ходовая часть», «Гидравлика», «Кабина». Нажмите **«Добавить этап»** и заполните:

- **название этапа**;
- **фотографии этапа**;
- **комментарий** — что видно;
- **вывод по этапу** — в норме, требует внимания, требует ремонта.



Этапы осмотра — по одному на узел или участок обхода

Этапы нумеруются по порядку и попадают в акт вместе с фото.

Если при осмотре нашлись неисправности, оформите по ним дефектную ведомость — кнопкой **«Создать на основе: Дефектная ведомость»** на экране проверки акта, клиент и техника перенесутся сами — в ней будут дефекты, серьёзность и смета для согласования с заказчиком.

Пустой бланк и образец акта осмотра — на сайте: акт осмотра техники.

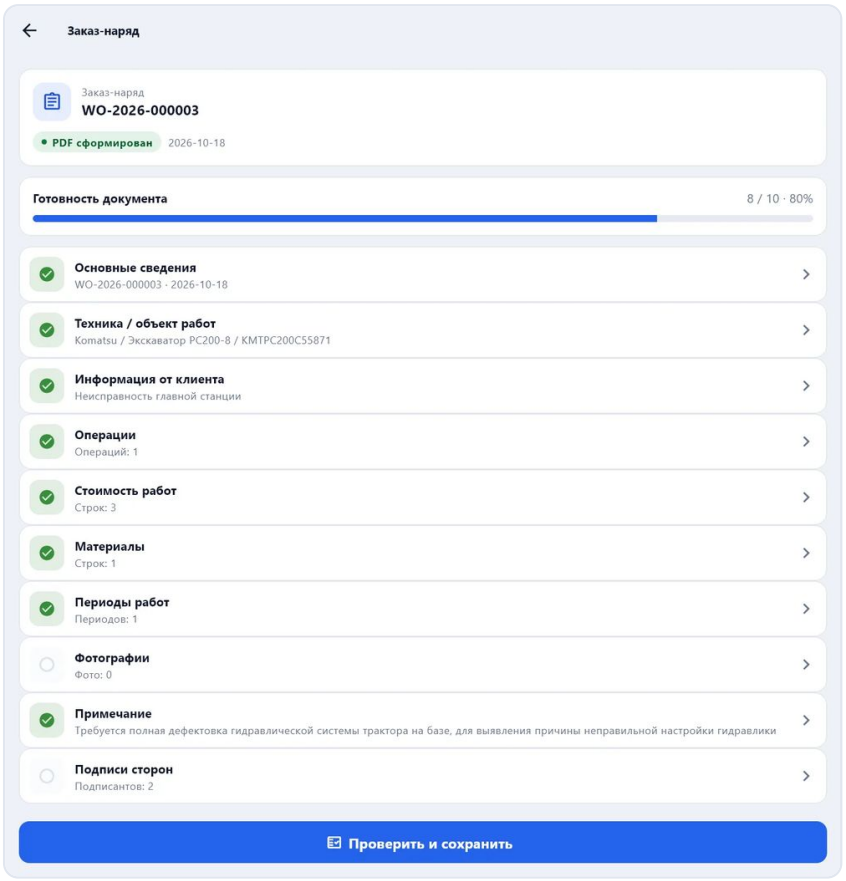
ИСПОЛНИТЕЛЬ

Заказ-наряд и акт выполненных работ

Заказ-наряд — что делаем, акт выполненных работ — что сделано. У них общие разделы: техника, операции с трудоёмкостью, стоимость работ, материалы и периоды работ.

Разделы

Раздел	Что в нём
Основные сведения	Номер и дата, заказчик, владелец техники, ответственное лицо заказчика
Техника / объект работ	Что ремонтируем: марка, модель, номера, наработка
Информация от клиента	С чем обратился заказчик, что он сообщил о неисправности
Операции	Причина или дефект и технологические операции с трудоёмкостью в часах
Стоимость работ	Строки работ: количество × цена; стоимость считается сама
Материалы	Запчасти и материалы — из каталога или новые
Периоды работ	Когда работы начались и закончились
Фотографии	Фото до, во время и после работ
Примечание	Всё, что не вошло в разделы выше
Подписи сторон	Кто подписывает с обеих сторон



Заказ-наряд: разделы и готовность документа

Заказчик и владелец техники

Заказчик и владелец техники бывают разными — например, техника в лизинге или в аренде. Если это одна организация, нажмите **«Скопировать из заказчика»**.

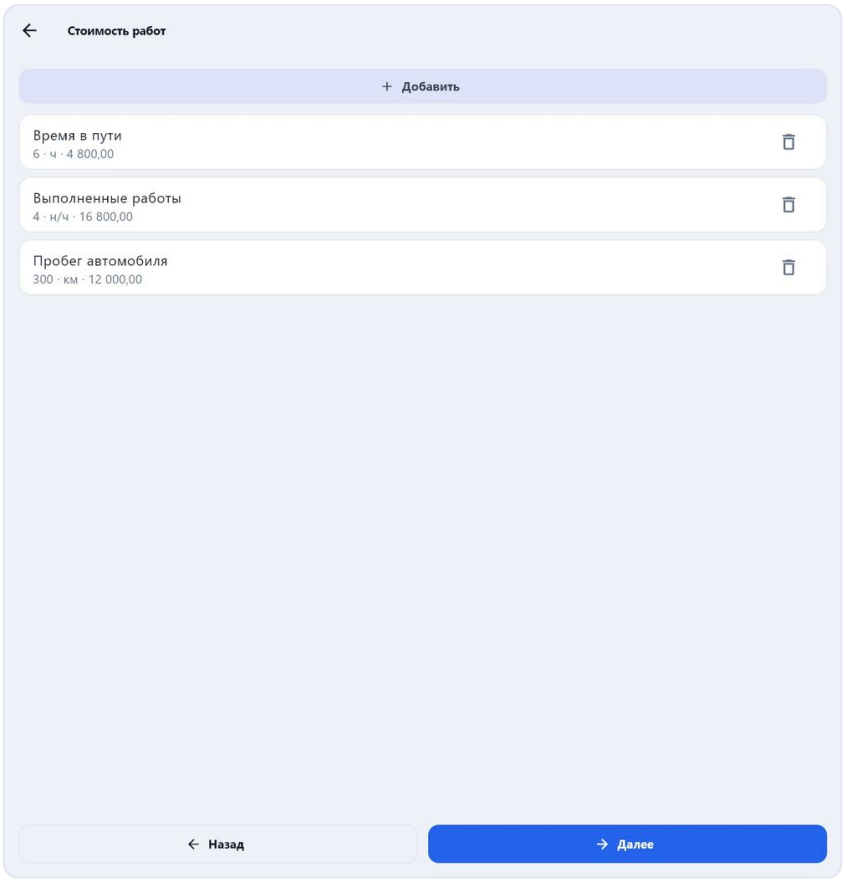
Ответственное лицо выбирается из списка ответственных этого клиента; сначала выберите клиента. Нового ответственного можно добавить прямо здесь — **«Добавить в список ответственных»**, в том числе из контактов телефона. С почтой ответственного документ можно отправить ему на согласование в кабинет.

Операции

Новая операция вводится как **причина / дефект** и несколько технологических операций под ней — у каждой своё наименование и **нормо-часы**. Кнопка **«Добавить»** добавляет следующую операцию.

Стоимость работ

В новом заказ-наряде уже есть четыре строки: **«Время в пути»**, **«Выполненные работы»**, **«Пробег автомобиля»** и **«Прочие расходы»**. Укажите в каждой количество и цену — часы, километры или штуки, — и стоимость посчитается сама. Ненужную строку удалите, недостающую добавьте кнопкой **«Добавить»**.



Стоимость работ: время в пути, выполненные работы, пробег

Материалы

«Выбрать из каталога» подставит наименование, артикул, единицу и цену из справочника «Запчасти и материалы». Цену и количество можно поправить; стоимость строки посчитается сама.

Акт выполненных работ

Когда работы закончены, заведите акт из заказ-наряда: **«Создать на основе: Акт выполненных работ»** на экране проверки — клиент, техника и ответственный перенесутся.

Номер бланка

Номер заказ-наряда выдаёт сервер: `WO-2026-000042`, у акта выполненных работ — `WCA-…`. Если у вас бумажный бланк со своей серией, впишите его номер в основных сведениях — вписанный вручную номер главнее серверного, его и печатают.

Заявка → заказ-наряд

Если заказчик принял ваш ответ на заявку, заказ-наряд можно завести прямо из заявки: «Компания» → «Заявки от клиентов» → заявка → **«Завести заказ-наряд»**. Адрес, срок и описание из заявки перенесутся сами.

Бланки и образцы — на сайте: заказ-наряд и акт выполненных работ.

ИСПОЛНИТЕЛЬ

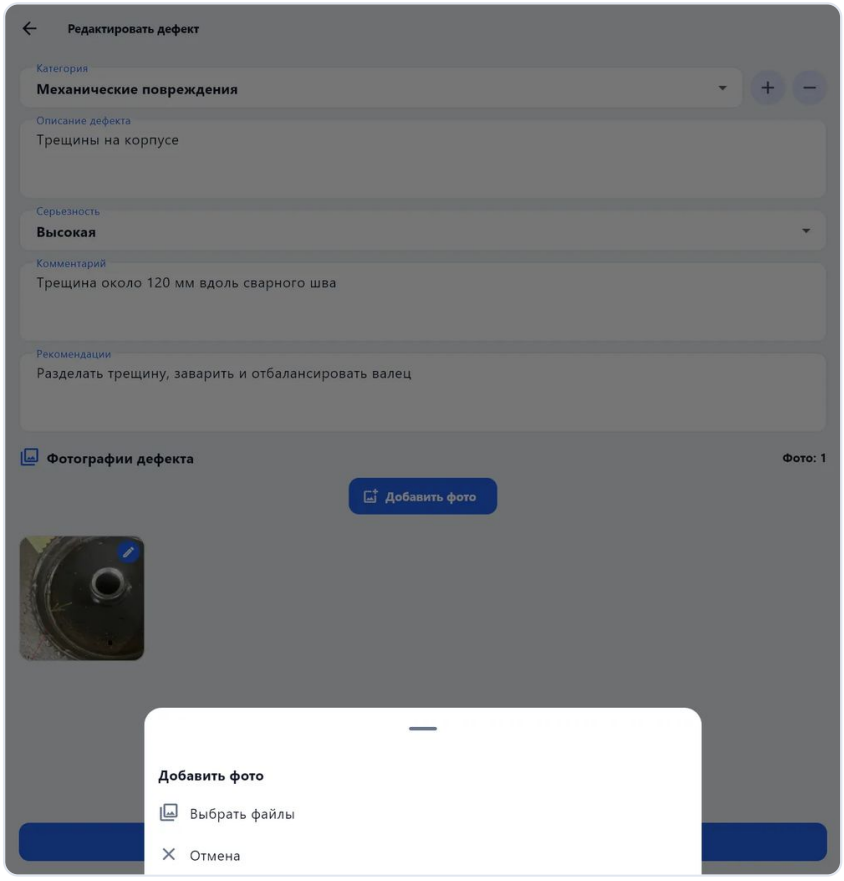
Фото и подписи

Фото — к технике, дефекту или этапу осмотра, с разметкой стрелками и рамками. Подпись — пальцем на экране телефона или мышью на компьютере.

Добавить фото

Фото добавляют там, где они нужны: «Состояние перед дефектовкой», карточка дефекта, этап осмотра, раздел «Фотографии» заказ-наряда. Нажмите **«Добавить фото»**:

- **«Сделать фото»** — камерой телефона;
- **«Выбрать из галереи»** — уже снятые;
- **«Выбрать файлы»** — на компьютере.



Добавить фото: на компьютере — «Выбрать файлы»

Нажмите на фото, чтобы открыть его, **заменить** или **удалить**.

Разметка

Покажите заказчику, куда смотреть: откройте фото → **разметка**.

- **Стрелка** и **Прямоугольник** — рисуются пальцем или мышью;
- **Цвет** — красный, жёлтый, зелёный, синий, чёрный или белый;

- **Удалить** — убрать выбранную пометку, **Сбросить** — убрать всю разметку.

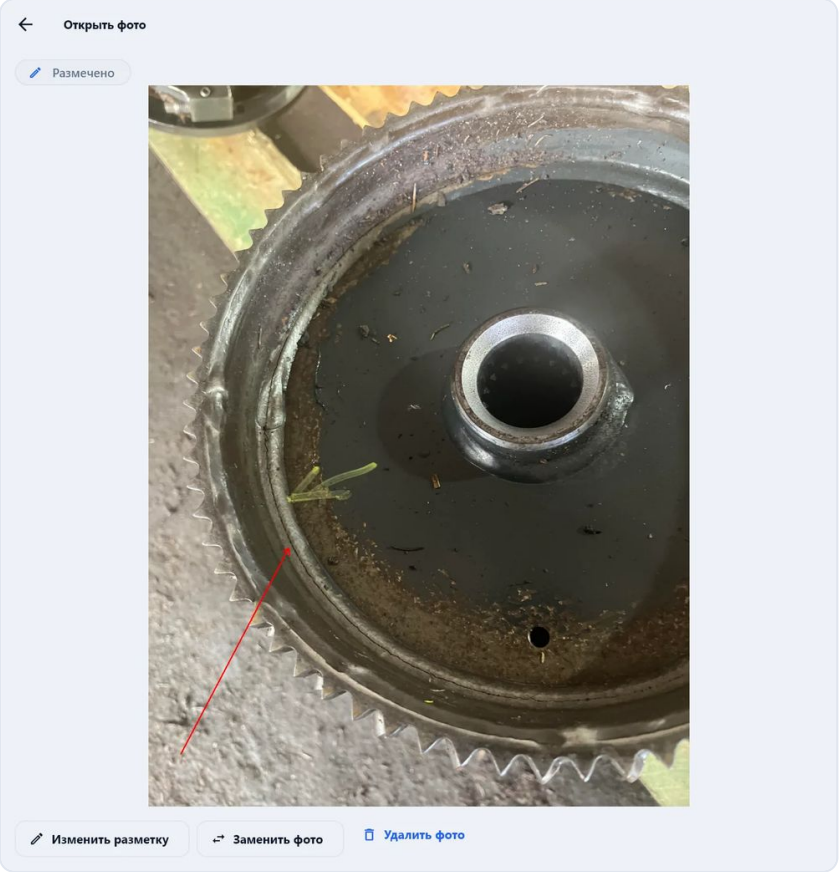
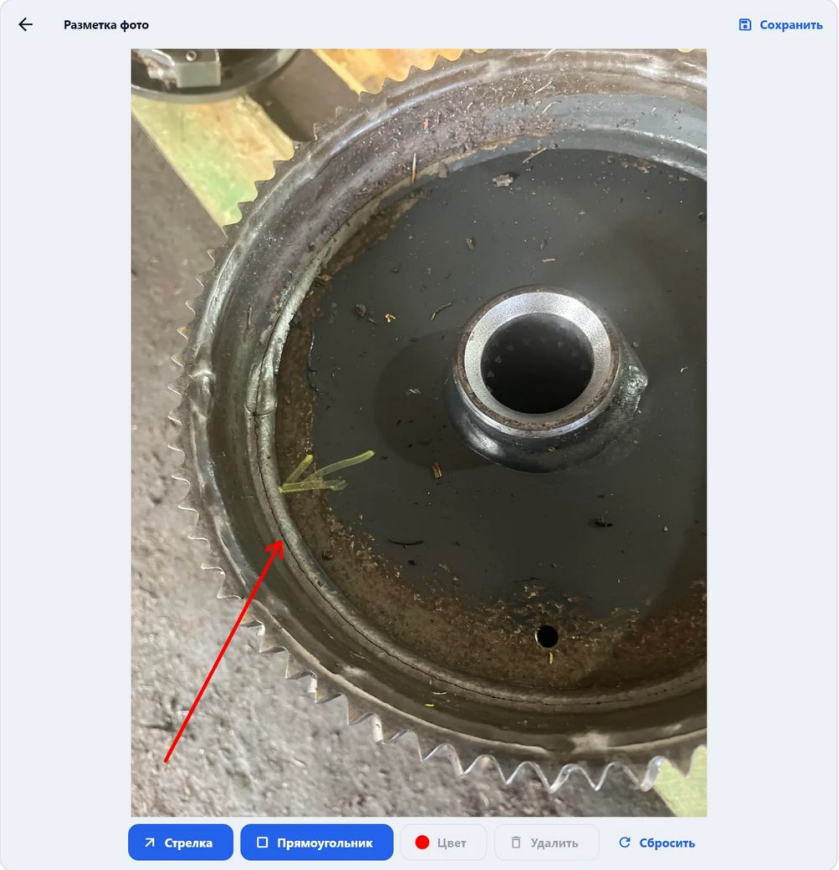


Фото с разметкой: изменить разметку, заменить или удалить фото



Редактор разметки: стрелка, прямоугольник, цвет, удалить, сбросить

Нажмите **«Сохранить»**. На фото появится отметка «Размечено», а исходный снимок не портится: разметку можно поправить позже. Пометки видны и в PDF, и у заказчика в кабинете.

Качество снимков

Фото — основной источник трафика при синхронизации. В «Настройки» → «Синхронизация» → **«Качество фото»**:

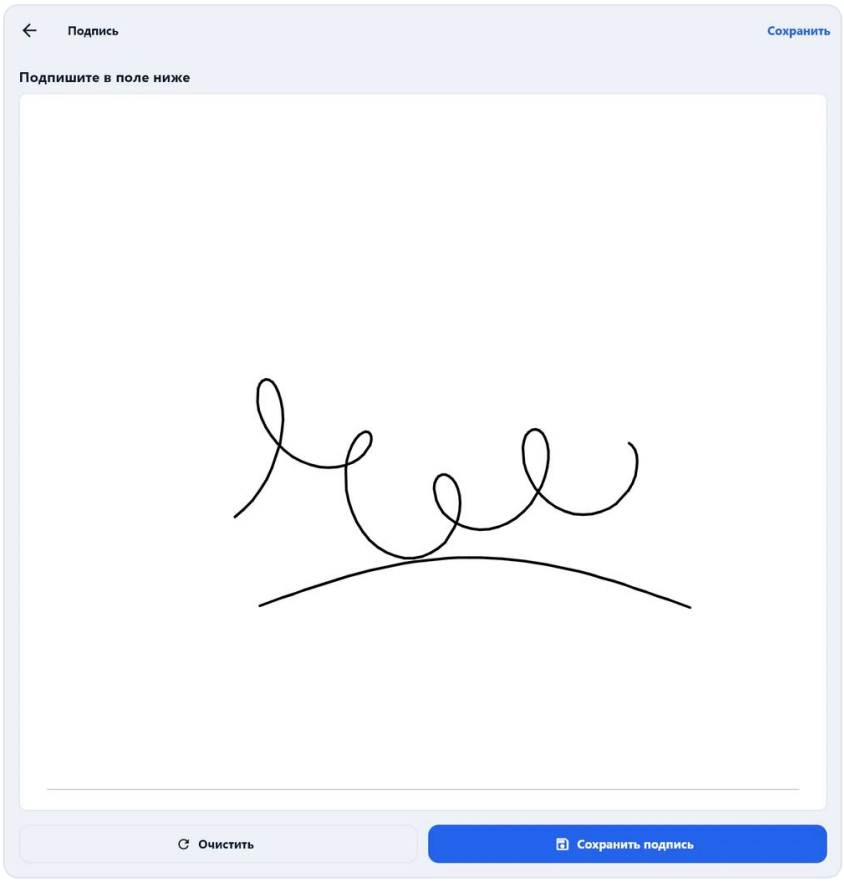
Режим	Размер	Когда выбирать
Экономный	До 1600 px	Мобильный интернет, достаточно для документации
Стандартный	До 2048 px	Чёткие фото в PDF при небольшом размере
Максимальный	Без уменьшения	Нужен каждый мелкий дефект; трафик в разы больше

Настройка действует на новые снимки.

Подписи

Раздел **«Подписи сторон»** в конце документа → **«Добавить подписанта»**:

1. **Сторона** — компания или заказчик.
2. **ФИО** и **должность** подписанта.
3. **«Подписать»** — распишитесь в поле пальцем на экране или мышью и нажмите **«Сохранить подпись»**; «Очистить» — начать заново.
4. **«Сохранить»**.



Подпись в поле пальцем или мышью

Обычно подписывают двое: исполнитель и представитель заказчика. Подпись можно переделать — откройте подписанта и подпишите заново.

Если подписей нет, при проверке документа приложение предупредит; PDF можно сформировать и без них — **«Продолжить без подписей»**, а заказчик согласует документ в своём кабинете.

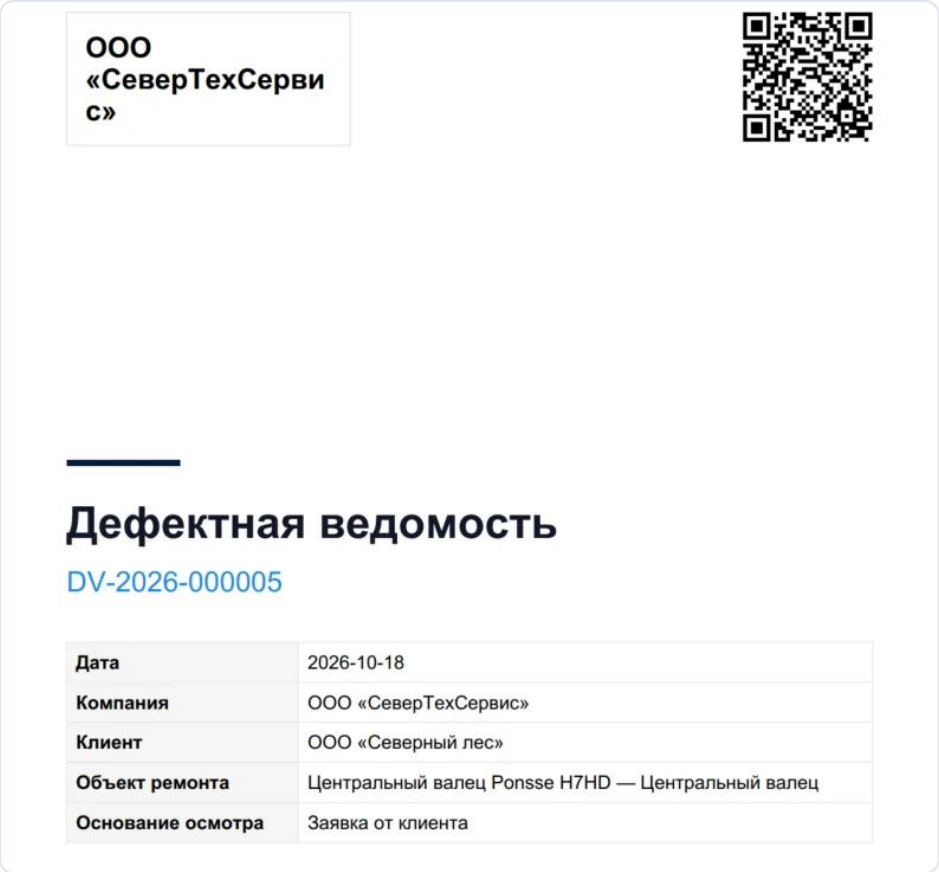
ИСПОЛНИТЕЛЬ

PDF и отправка заказчику

Готовый документ — это PDF. Его можно распечатать, переслать файлом или отправить заказчику на согласование в его кабинет.

Сформировать PDF

В документе нажмите **«Проверить и сохранить»** — откроется проверка черновика. Если всё обязательное заполнено, нажмите **«Сформировать PDF»**. Связь для этого не нужна.



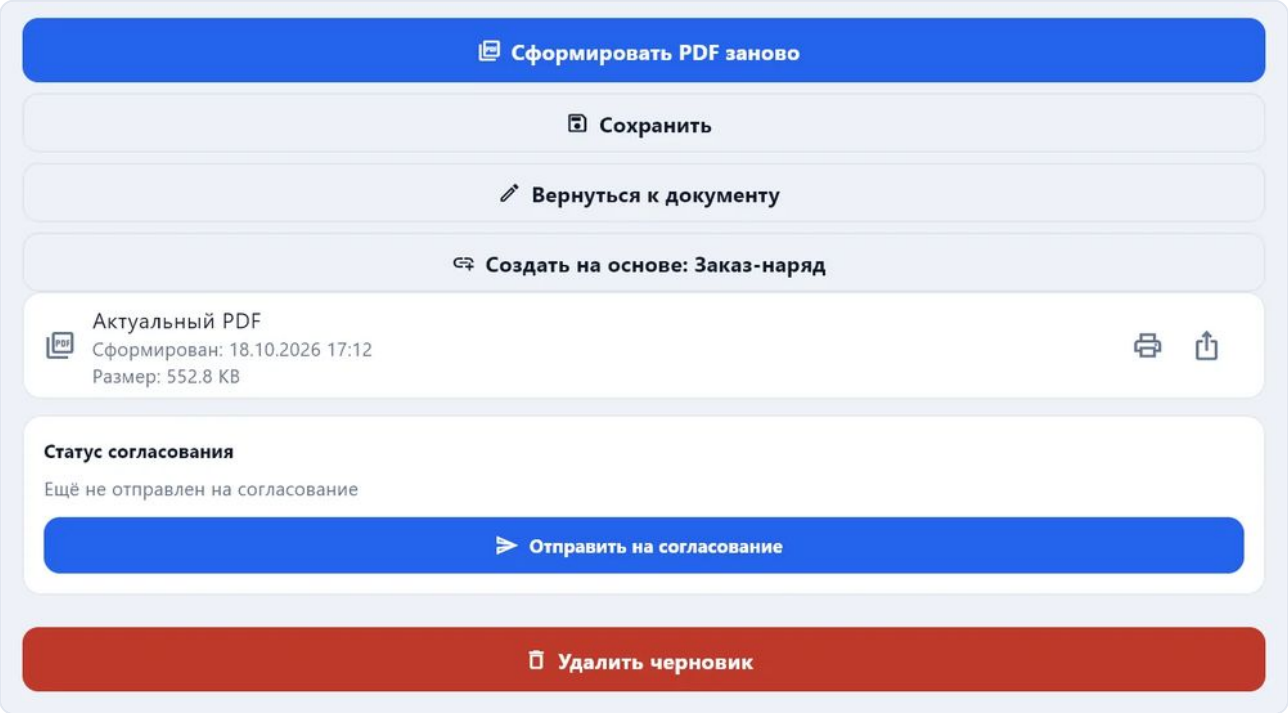
Готовый PDF: шапка компании, номер и QR-код

После этого доступны:

- **«Открыть и распечатать»**;
- **«Поделиться PDF»** — в мессенджер, почту, на диск;
- **«Отправить на согласование»** — в кабинет заказчика, см. ниже.

В PDF — реквизиты и логотип компании, номер документа, все разделы, фото с разметкой и подписи. Если у компании действует подписка или пробный период, на PDF есть QR-код: по нему заказчик или проверяющий убедится, что документ настоящий. Без подписки на PDF стоит отметка бесплатного режима.

Отправить на согласование



Проверка черновика: актуальный PDF, печать, «Поделиться» и «Отправить на согласование»

«Отправить на согласование» отправляет документ в кабинет заказчика. Для этого нужно:

- войти в учётную запись и работать в компании;
- указать в документе клиента;
- чтобы у клиента был ответственный с почтой или заказчик был подключён к DefAct — тогда документ увидят его сотрудники.

Если в компании включена внутренняя проверка, документ сначала попадёт к контролёру или администратору — и уйдёт заказчику после проверки.

Заказчик получит письмо, откроет документ в кабинете и нажмёт «Согласовать» или «Вернуть на доработку». Решение придёт в приложение при синхронизации, а руководителю — письмом.

Статусы

Статус	Что значит
Черновик	Документ заполняется
PDF сформирован	PDF готов, документ ещё не отправлен
Изменён после PDF	Документ правили после PDF — сформируйте его заново
Ожидает синхронизации	Документ готов, ждёт связи, чтобы уйти на сервер
На проверке	Внутренняя проверка в компании
На согласовании	Ждёт решения заказчика
Согласован	Заказчик согласовал
На доработке	Заказчик или проверяющий вернул документ

PDF устарел

Если поправить документ после PDF, приложение отметит **«Устаревший PDF»** и предложит **«Сформировать PDF заново»**. Отправлять заказчику нужно актуальный PDF: устаревший приложение на согласование не отправит.

Документ вернули

Статус **«На доработке»**, а в документе — комментарий заказчика или проверяющего: что поправить. Нажмите **«Редактировать»**, исправьте, сформируйте PDF заново и снова отправьте на согласование. Номер документа не меняется.

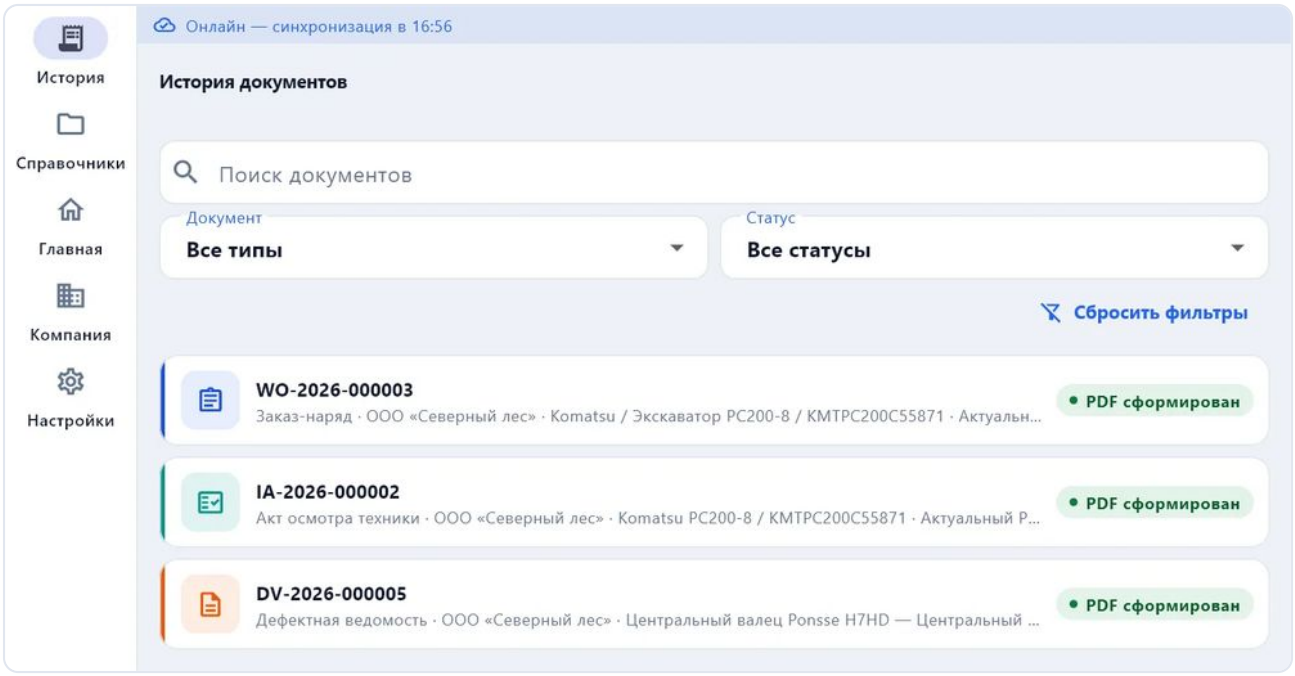
ИСПОЛНИТЕЛЬ

История документов

Все документы на устройстве — с поиском, фильтрами и статусами. Отсюда открывают старый документ, его PDF и продолжают черновик.

Что в истории

Вкладка **«История»** — все документы, которые есть на этом устройстве: черновики, готовые, отправленные и согласованные. У каждого — вид, номер, клиент, техника, статус и дата.



История: поиск и фильтры

- **Поиск** — по номеру документа, клиенту, его ИНН или телефону, технике.
- **Фильтры** — по виду документа и статусу.
- Отметка **«Устаревший PDF»** — документ правили после PDF; **«Актуальный PDF»** — всё в порядке.

На компьютере история открывается в две колонки: слева список, справа выбранный документ.

Что можно сделать

- Открыть документ и продолжить черновик.
- Открыть, распечатать или переслать PDF ещё раз.
- Отправить на согласование документ, который ещё не отправлен.
- Исправить документ, возвращённый на доработку.

Чьи документы видны

В истории — документы, оформленные на этом устройстве, и те, что пришли с сервера при синхронизации. Исполнитель видит свои документы. Документы других сотрудников на телефон не копируются — руководитель смотрит их в кабинете на сайте.

Новый телефон? Войдите в ту же учётную запись — после синхронизации ваши документы вернутся с сервера.

ИСПОЛНИТЕЛЬ

Синхронизация и работа без связи

Приложение работает без интернета. Когда связь появляется, документы сами уходят на сервер — а если интернета нет совсем, устройства обмениваются напрямую, по Wi-Fi или кабелю.

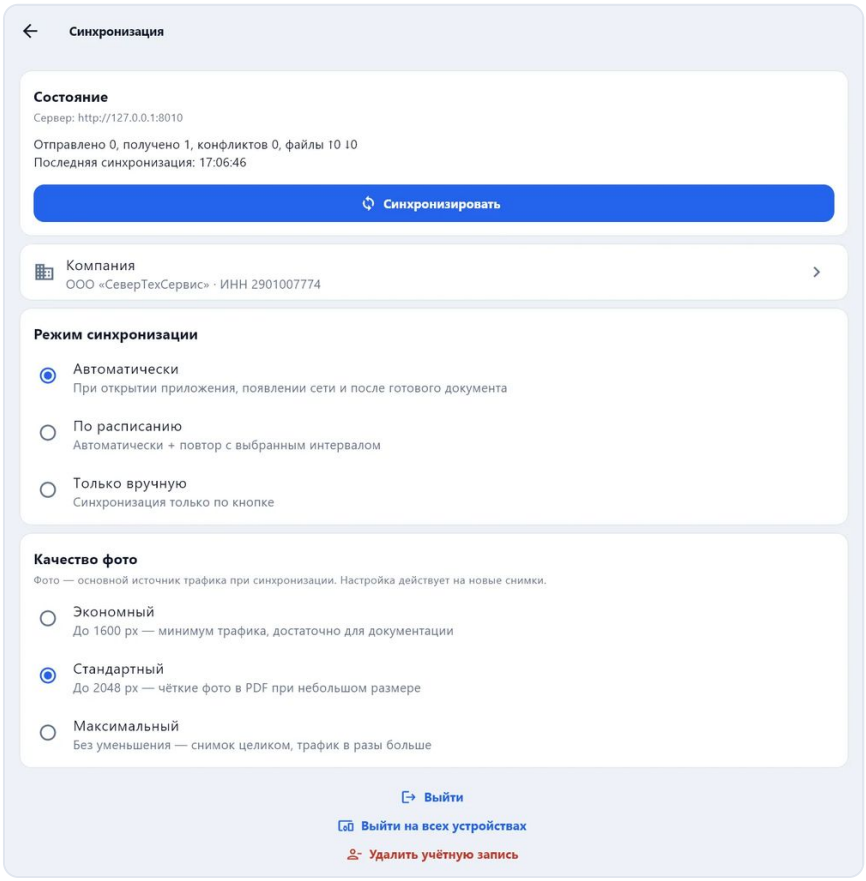
Как это работает

Всё, что вы делаете в приложении, сразу сохраняется на устройстве. Когда есть связь, приложение отправляет на сервер новые и изменённые документы, фото и справочники, а получает то, что изменилось у других: справочники компании, реквизиты, решения заказчика, задания.

Номер документа выдаёт сервер — при первой синхронизации документа. До этого в приложении виден временный номер.

Состояние синхронизации

«Настройки» → **«Синхронизация»**: последняя синхронизация, сколько отправлено и получено, сколько файлов ушло. Кнопка **«Синхронизировать»** запускает обмен сразу. На главном экране видно, сколько документов ещё ждут отправки.



Синхронизация: состояние и время последней

Режимы

Режим	Когда синхронизирует
Автоматически	При открытии приложения, появлении сети и после готового документа
Только по Wi-Fi	То же самое, но только когда телефон в Wi-Fi; есть только на телефоне
По расписанию	Автоматически и ещё раз через выбранный интервал
Только вручную	Только по кнопке «Синхронизировать»

Если мобильный интернет дорогой, выберите «Только по Wi-Fi» и **экономное качество фото** — см. «Фото и подписи».

Если что-то не ушло

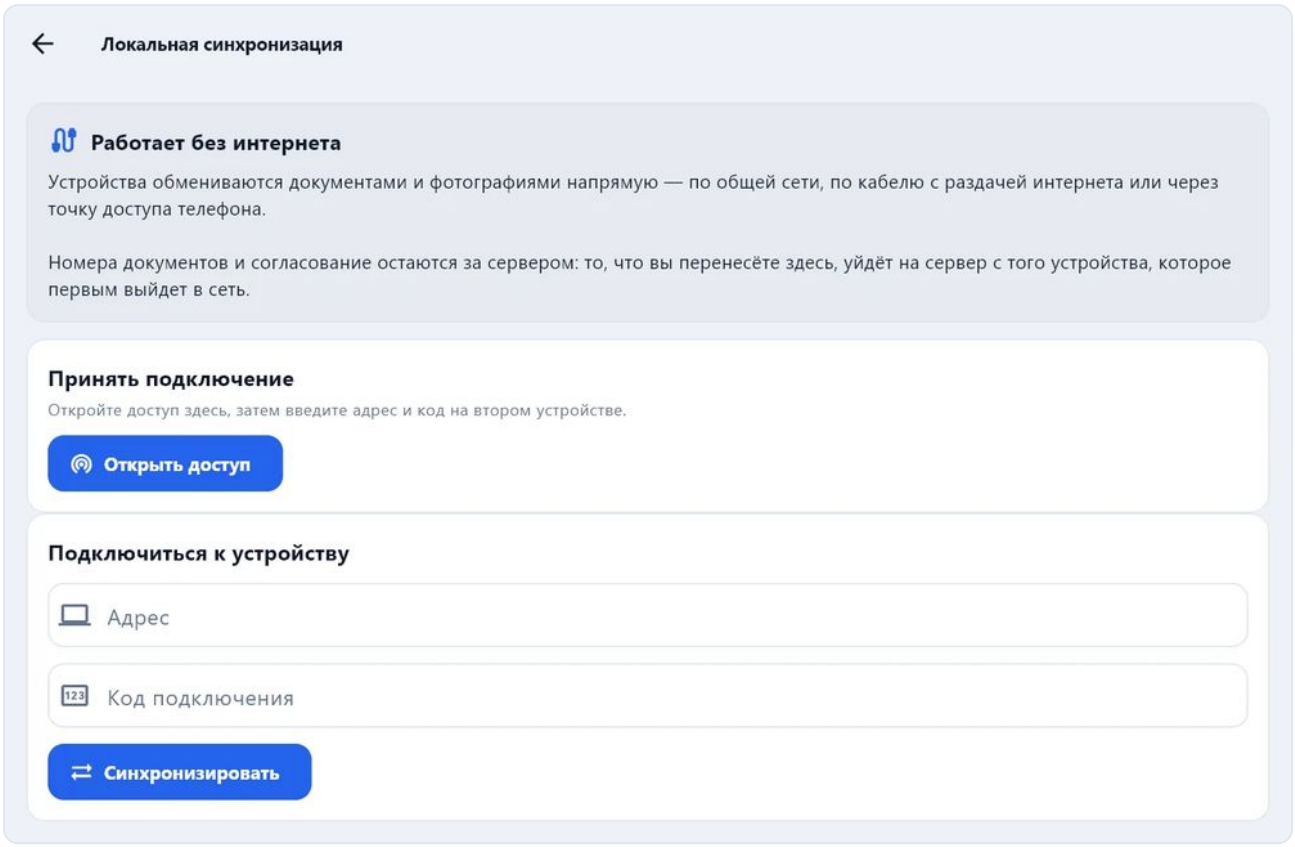
- **«Ожидают синхронизации»** на главном экране не уменьшается — проверьте интернет и нажмите «Синхронизировать».
- **«Смените временный пароль»** — до смены пароля синхронизация не идёт.
- **«Сервер не принимает изменений: N»** — остальное отправлено, а эти записи сервер отклонил. Откройте их и сохраните заново — попытки начнутся сначала.
- **Подписка истекла** — документы и фото на устройстве остаются, синхронизация возобновится после оплаты.

Без интернета: обмен напрямую

Если интернета нет совсем — на участке, в цеху, на объекте, — устройства обмениваются документами и фото **напрямую**: по общей сети Wi-Fi, по кабелю с раздачей интернета или через точку доступа телефона.

«Настройки» → **«Локальная синхронизация»**:

1. На одном устройстве нажмите **«Открыть доступ»** — появятся адрес устройства и код подключения.
2. На втором — **«Подключиться к устройству»**: введите адрес и код и нажмите **«Синхронизировать»**.
3. Приложение сравнит данные и перенесёт недостающее в обе стороны.



Локальная синхронизация: адрес и код подключения

Номера документов и согласование остаются за сервером: перенесённое уйдёт на сервер с того устройства, которое первым выйдет в сеть.

Резервная копия

«Настройки» → **«Резервное копирование»** → «Создать резервную копию» — файл со всеми данными приложения. Восстановление заменит текущие данные на устройстве, поэтому восстанавливайте только из правильной копии DefAct. При подписке копия документов и так хранится на сервере — на новом телефоне достаточно войти в учётную запись.

ИСПОЛНИТЕЛЬ

Справочники — клиенты, техника, работы и запчасти

Справочники заполняются один раз — дальше клиента, технику, работы и запчасти выбирают из списка. Они общие для всей компании и приходят на все устройства.

Какие справочники есть

Вкладка **«Справочники»**:

- **Клиенты** — заказчики, их ответственные лица и обособленные подразделения;
- **Техника** — единицы техники клиентов: марка, модель, номера, наработка;
- **Виды работ** — наименования работ и цены;
- **Запчасти и материалы** — с артикулами и ценами.



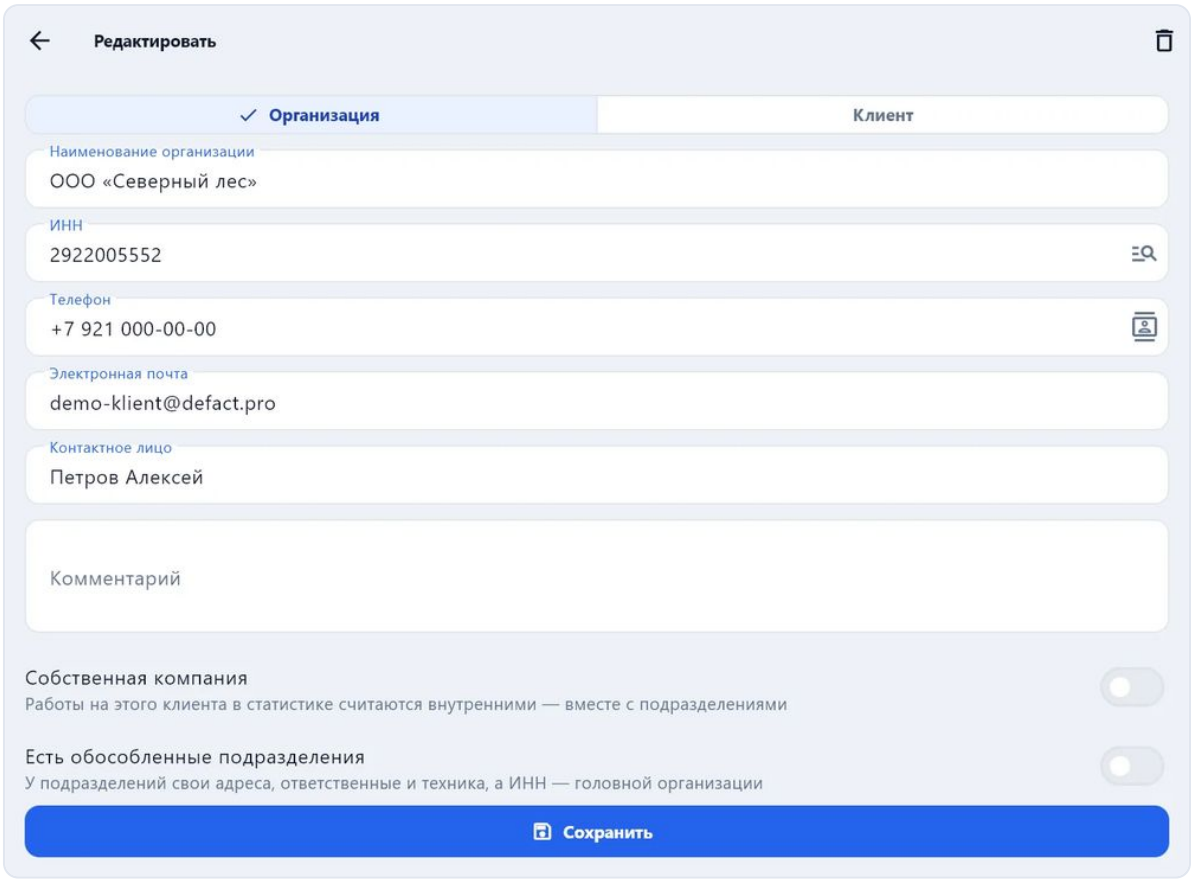
Справочники в приложении

В каждом справочнике — поиск, сортировка по алфавиту или по дате и кнопки импорта и выгрузки. Записи можно добавлять и прямо из документа — кнопкой «Создать в справочнике». Работы и запчасти из сметы попадают в справочник сами, с последней ценой, когда формируется PDF.

Справочники общие для компании: что добавил один механик, после синхронизации появится у всех.

Клиент и проверка ИНН

В карточке клиента — **ИНН** и кнопка **«Проверить по реестру»**. DefAct найдёт компанию в ЕГРЮЛ/ЕГРИП и покажет её состояние: действует, ликвидируется, прекратила деятельность. Кнопки **«Подставить наименование и адрес»** заполнят карточку из реестра.



Карточка клиента: ИНН с кнопкой проверки по реестру, собственная компания, подразделения

Если компания по реестру не действует, приложение предупредит: прежде чем оформлять документы, уточните реквизиты у заказчика. Проверка работает при связи и после входа в учётную запись компании.

Ещё в карточке клиента:

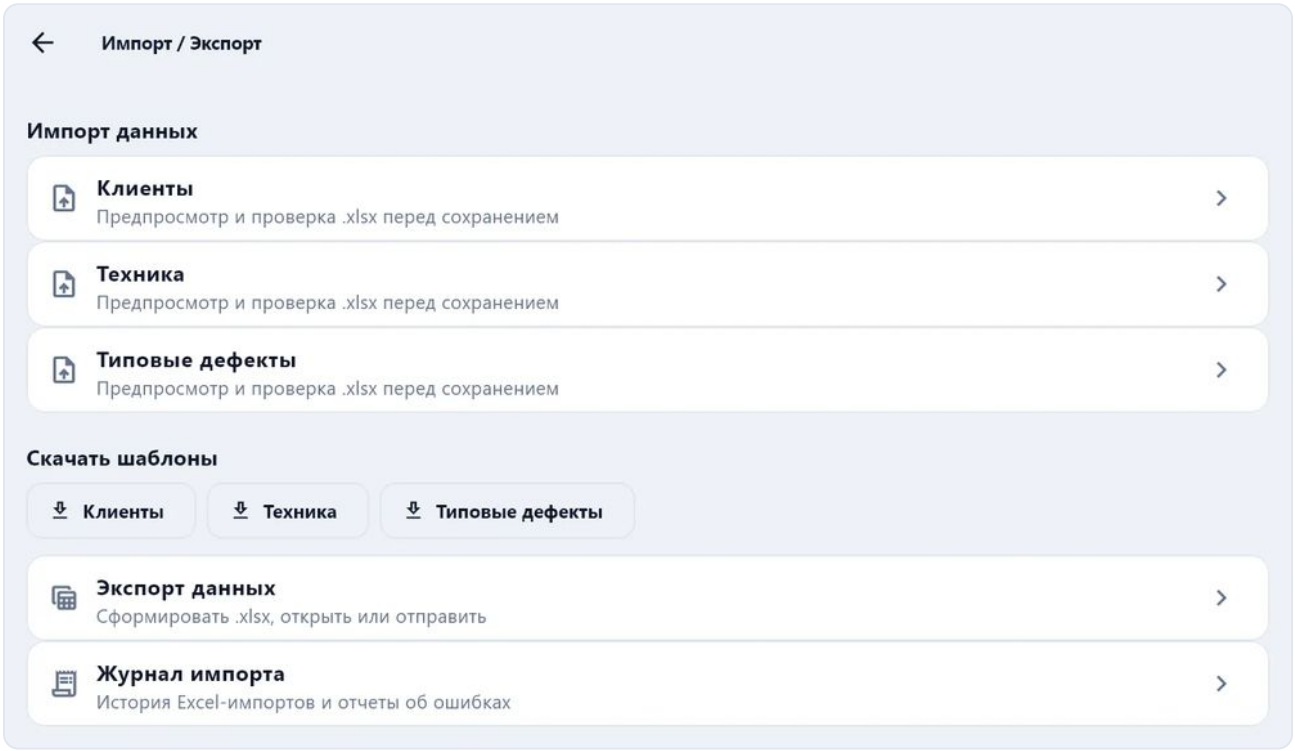
- **ответственные** — ФИО, должность, телефон (можно взять из контактов телефона) и **почта**. По почте ответственный получит приглашение в кабинет заказчика и будет согласовывать ваши документы;
- **обособленные подразделения** — со своими адресами, ответственными и техникой, а ИНН — головной организации;
- **собственная компания** — отметьте, если это ваша же организация: работы на неё считаются внутренними.

Excel

«Настройки» → **«Импорт / Экспорт»**:

- **Скачать шаблоны** — таблицы с заголовками и примерами;
- **Импорт данных** — выберите файл `.xlsx` или `.csv`, посмотрите предпросмотр и решите, что делать с дублями: пропускать, обновлять существующие или создавать новые; затем **«Подтвердить импорт»**;
- **Экспорт данных** — клиенты, техника, типовые дефекты, список документов, отчёт по дефектам — файлом `.xlsx`;

- **Журнал импорта** — что загружено и отчёты об ошибках.



Импорт и экспорт Excel

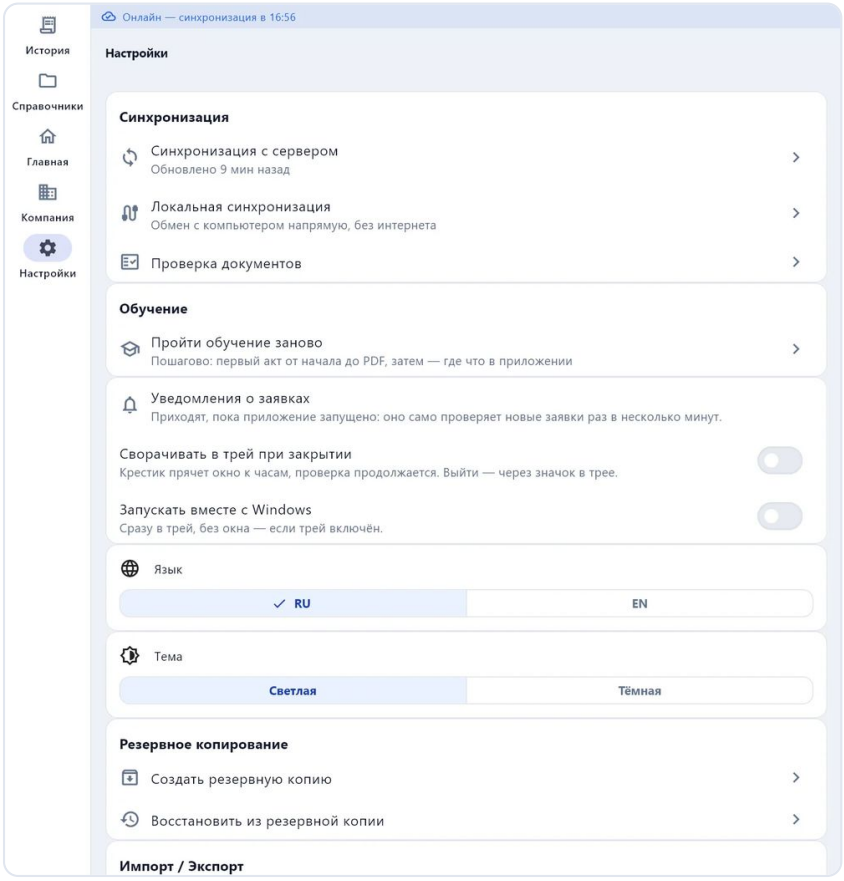
То же самое для всей компании удобнее делать в кабинете на сайте — «Справочники в Excel».

ИСПОЛНИТЕЛЬ

Настройки, обучение и поддержка

Обучение, тема и язык, резервная копия, уведомления на компьютере, выход из учётной записи и как сообщить о проблеме.

Что в настройках

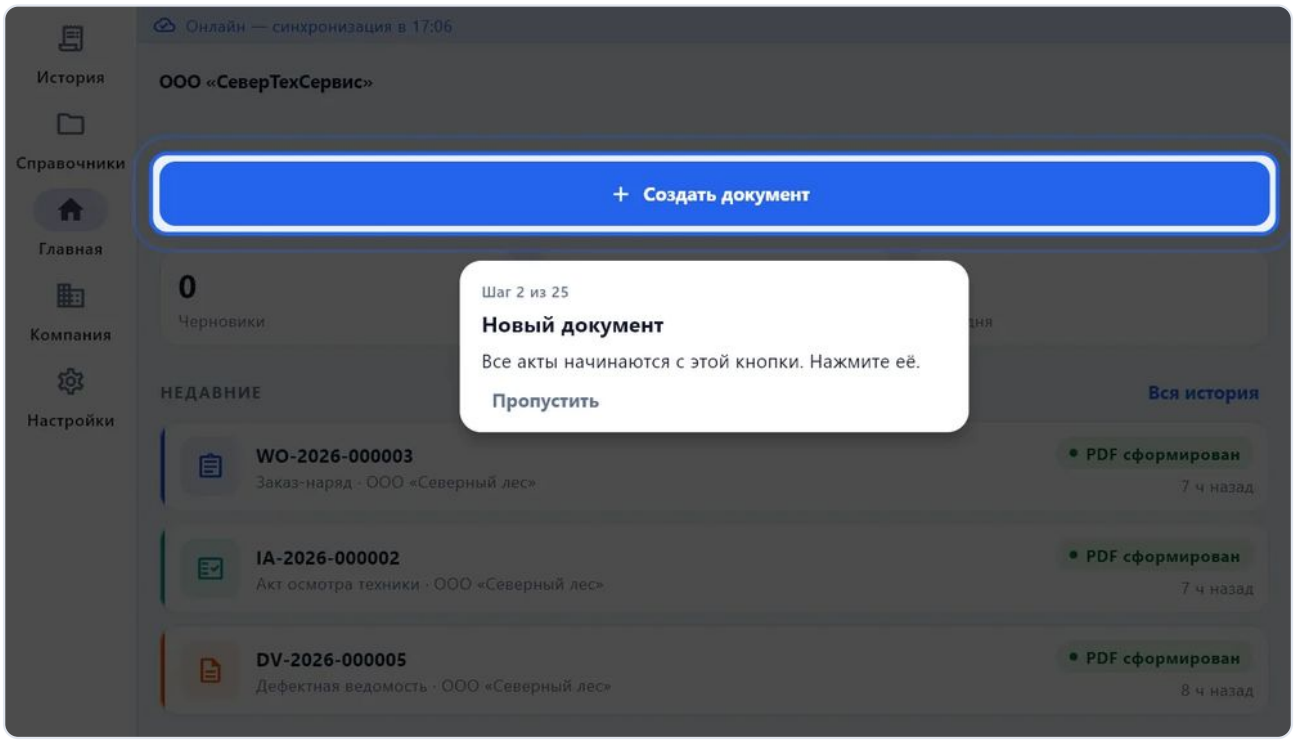


Настройки приложения

Пункт	Зачем
Синхронизация	Состояние, режим, качество фото — «Синхронизация»
Локальная синхронизация	Обмен с другим устройством без интернета
Проверка документов	Очередь внутренней проверки — для контролёра и администратора
Обучение	Пройти обучение заново
Язык и тема	Русский или английский; светлая или тёмная тема
Резервное копирование	Создать копию данных или восстановить из неё
Импорт / Экспорт	Excel-шаблоны, импорт, экспорт и журнал
Поддержка	Сообщить о проблеме
О приложении	Версия приложения
Аккаунт	Выход, выход на всех устройствах, удаление учётной записи

Обучение

«Пройти обучение заново» — пошагово: первый акт от начала до PDF, затем — где что в приложении. Подсвеченное нажимаете вы сами, остальной экран затемнён.



Шаг обучения: подсвечена кнопка, остальной экран затемнён

На компьютере: уведомления о заявках

В Windows-версии есть ещё три настройки:

- **Уведомления о заявках** — приходят, пока приложение запущено: оно само проверяет новые заявки раз в несколько минут;
- **Сворачивать в трей при закрытии** — крестик прячет окно к часам, проверка продолжается; выйти — через значок в трее;
- **Запускать вместе с Windows** — сразу в трей, без окна.

Выйти

- **«Выйти»** — на этом устройстве. Данные на устройстве останутся, для синхронизации нужно будет войти снова.
- **«Выйти на всех устройствах»** — все телефоны и компьютеры с этой учётной записью попросят войти заново. Документы никуда не денутся. Пригодится, если потеряли телефон.

Сообщить о проблеме

«Настройки» → «Поддержка» → **«Сообщить о проблеме»**. Опишите, что случилось или что улучшить, и оставьте галочку **«Приложить технические сведения»** — версия, устройство и последние ошибки приложения, без данных клиентов. Сообщение уйдёт на info@defact.pro почтой или через мессенджер.

РУКОВОДИТЕЛЬ И ДИСПЕТЧЕР

Кабинет сервисной компании

Рабочее место руководителя, диспетчера и контролёра. Здесь видно, что ждёт решения, отсюда ставят задания механикам и ведут компанию.

Вход

Откройте defact.pro/account и войдите почтой и паролем — теми же, что в приложении. Работает и вход через Яндекс или VK. Забыли пароль — ссылка «Забыли пароль?» на форме входа пришлёт письмо для сброса.

Кабинет открывается в любом браузере на компьютере, планшете и телефоне. На телефоне меню прячется за кнопкой в левом верхнем углу.

Меню

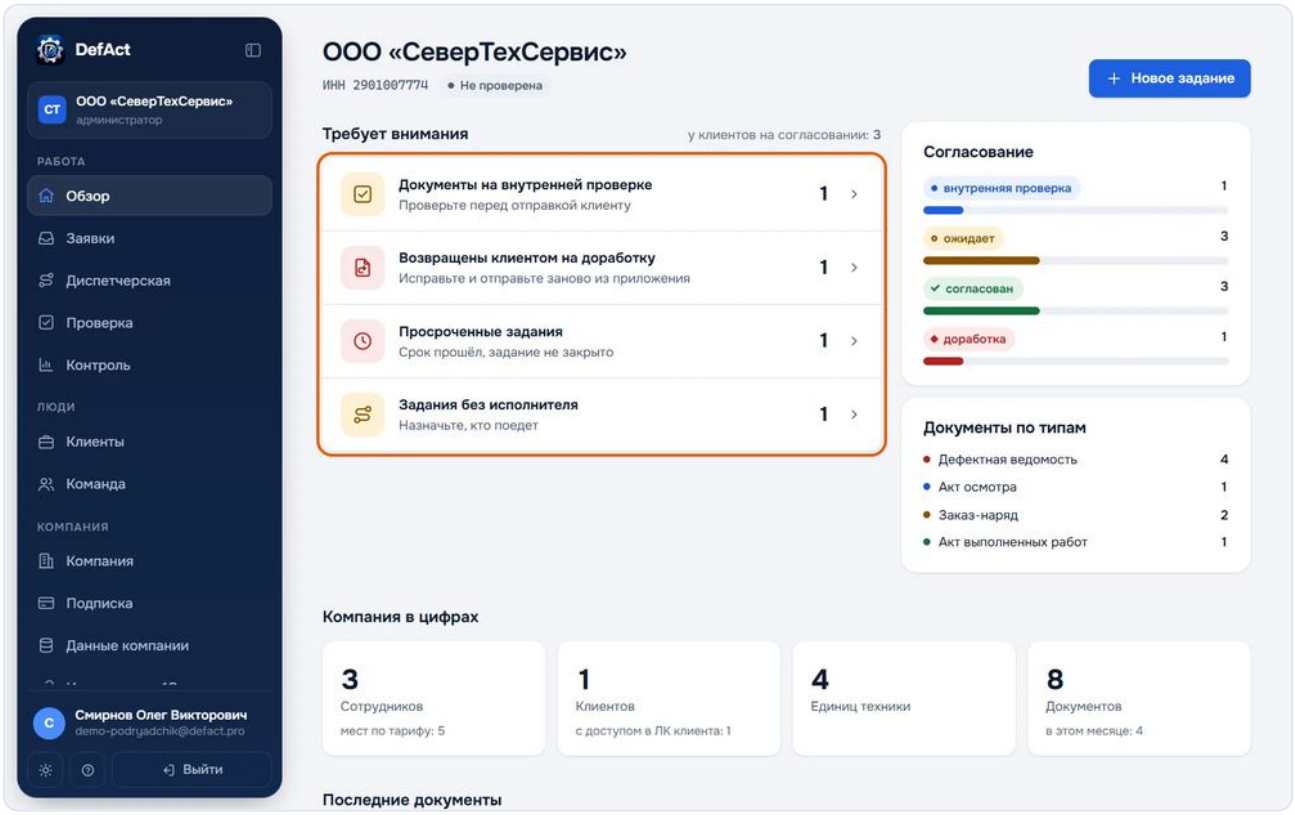
Слева — разделы кабинета, сгруппированные по смыслу:

- **Работа:** Обзор, Заявки, Диспетчерская, Проверка, Контроль.
- **Люди:** Клиенты, Команда.
- **Компания:** Компания, Подписка, Данные компании, Интеграция с 1С, Устройства, Приложение.

Внизу меню — ваше имя (ведёт в профиль), переключатель темы, кнопка обучения и «Выйти». Кнопка в шапке меню сворачивает его до иконок, чтобы освободить место; названия разделов появляются при наведении.

Какие разделы видны, зависит от роли: исполнитель видит меньше, чем администратор.

Обзор



Обзор: что требует внимания, документы по статусам согласования и по типам

Требует внимания — то, что ждёт решения прямо сейчас. Каждая строка показывает, сколько ждёт, и ведёт сразу к делу:

- заявки без ответа — заказчик ждёт цену и срок;
- документы на внутренней проверке;
- документы, возвращённые клиентом на доработку;
- просроченные задания и задания без исполнителя;
- заявки на вступление в компанию.

Если всё разобрано, блок так и пишет: «Всё разобрано».

Согласование — сколько документов на внутренней проверке, ждёт решения заказчика, согласовано и возвращено на доработку. **Документы по типам** — сколько ведомостей, актов и нарядов оформлено. **Компания в цифрах** — сотрудники и занятые места по тарифу, клиенты, техника, документы за месяц. Ниже — **последние документы** со ссылкой на PDF.

Кнопка **«Новое задание»** в правом верхнем углу ведёт в диспетчерскую.

Несколько компаний

Если вы состоите в нескольких компаниях — например, ведёте две организации, — вверху меню появится переключатель. Все разделы показывают данные выбранной

компании. Добавить ещё одну компанию или вступить в чужую можно в разделе «Компания».

Если ваша учётная запись ещё и сотрудник заказчика у другого подрядчика, внизу меню будет ссылка «Перейти в ЛК клиента».

Обучение

При первом входе кабинет сам покажет главное: подсветит разделы и коротко расскажет, что где. Пройти обучение снова можно кнопкой со знаком вопроса внизу меню.

РУКОВОДИТЕЛЬ И ДИСПЕТЧЕР

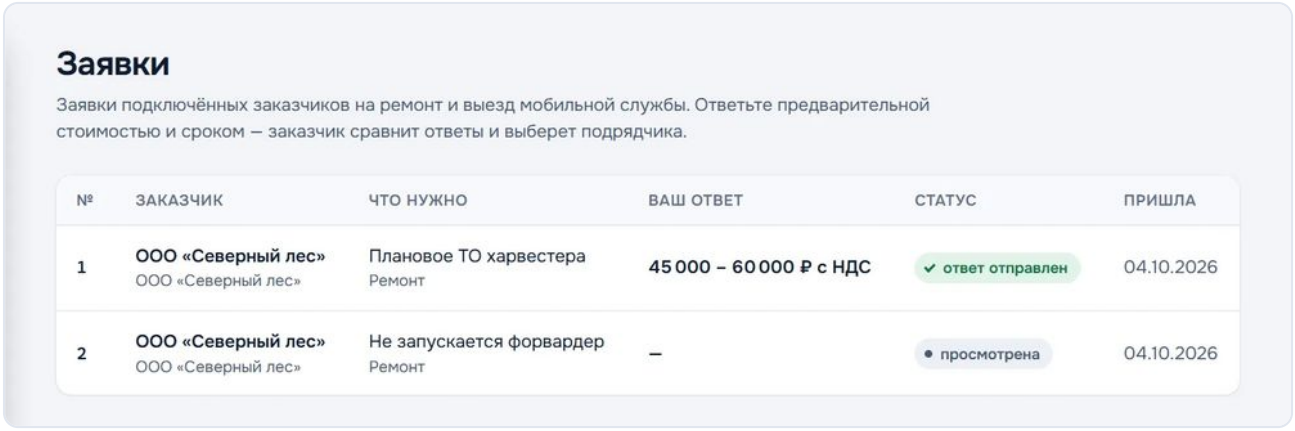
Заявки от заказчиков

Заказчик описывает поломку в своём кабинете, вы отвечаете предварительной стоимостью и сроком. Выбрал вас — ставите задание механику в один клик.

Откуда приходят заявки

Заявки присылают заказчики, подключённые к вашей компании, — из своего кабинета. Заявка бывает двух видов: **ремонт** или **выезд мобильной службы**. Заказчик может отправить одну заявку нескольким подрядчикам сразу; кому ещё она ушла, подрядчики не видят.

О новой заявке приходит письмо **менеджеру клиента** — его назначают в карточке клиента (раздел «Клиенты»). Если менеджер не назначен, письмо получают все администраторы компании. Неотвеченные заявки видны и на «Обзоре» в блоке «Требует внимания».

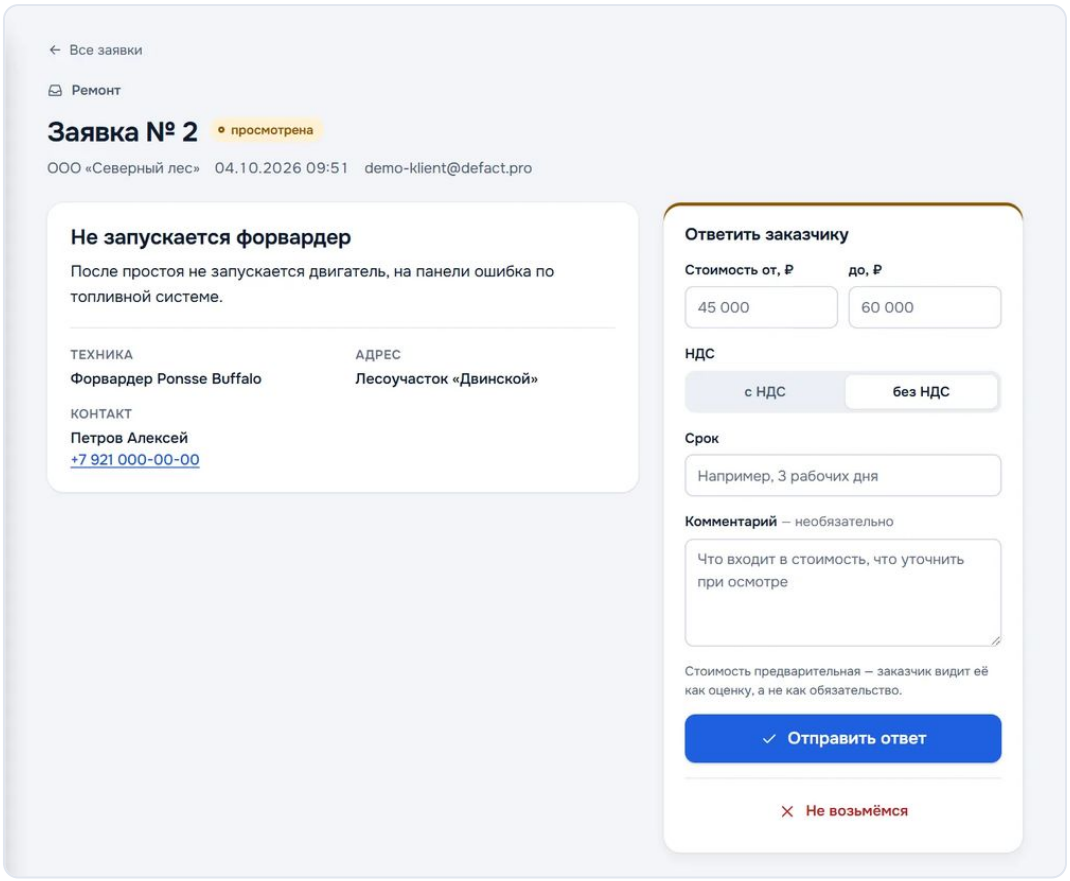


Список заявок: заказчик, что нужно, ваш ответ и статус

Как ответить

Откройте заявку. Слева — что случилось, какая техника, адрес, контакт на месте и фото, если заказчик их приложил. Справа — форма ответа:

1. **Стоимость от и до**, в рублях.
2. **НДС** — с НДС или без.
3. **Срок** — например, «3 рабочих дня».
4. **Комментарий** — что входит в стоимость и что уточнить при осмотре; необязательно.
5. Нажмите **«Отправить ответ»**.



Заявка и форма ответа заказчику

Стоимость предварительная: заказчик видит её как оценку, а не как обязательство. Точную сумму вы назовёте сметой в дефектной ведомости после осмотра.

Ответ можно изменить, пока заказчик не выбрал подрядчика. Если заявка вам не подходит, нажмите **«Не возьмёмся»** — заказчик увидит отказ и не будет ждать.

Статусы

Статус	Что значит
новая	Заявка пришла, её ещё не открывали
просмотрена	Заявку открыли, ответа нет
ответ отправлен	Заказчик видит вашу цену и срок
отказ	Вы нажали «Не возьмёмся»
принята заказчиком	Заказчик выбрал вас
закрыта заказчиком	Заказчик выбрал другого подрядчика или отменил заявку

Заказчик выбрал вас

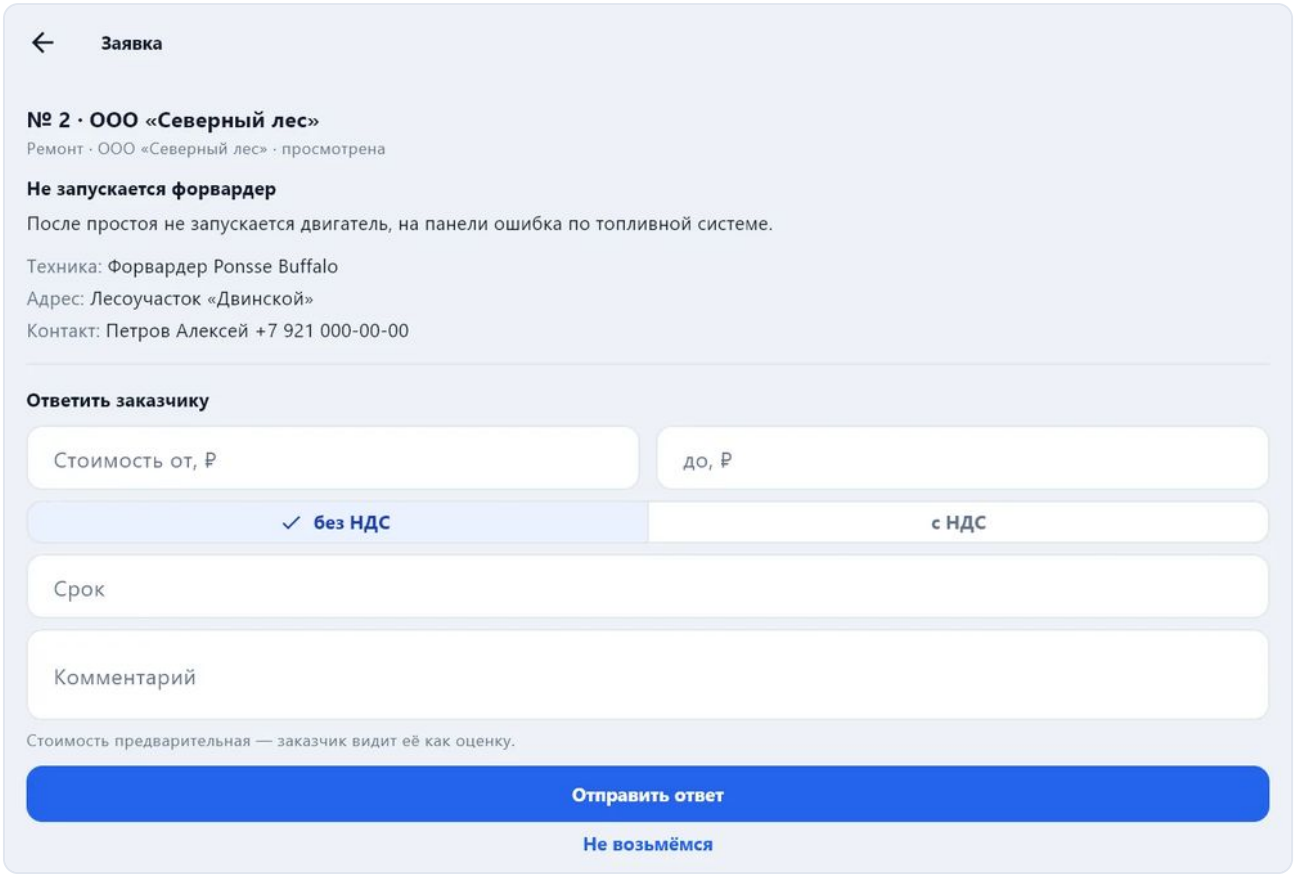
В заявке появится кнопка **«Поставить задание»**: откроется новое задание в диспетчерской, адрес, контакт и описание перенесутся из заявки. Останется выбрать механика и срок — см. «Диспетчерская».

Заявки в приложении

Отвечать на заявки можно и в приложении: вкладка «Компания» → **«Заявки от клиентов»**, рядом — число новых. Когда заказчик принял ваше предложение, в заявке появится **«Завести заказ-наряд»** — адрес, срок и описание перенесутся в документ.



Заявки от клиентов в приложении



Заявка в приложении: стоимость от и до, НДС, срок и комментарий

РУКОВОДИТЕЛЬ И ДИСПЕТЧЕР

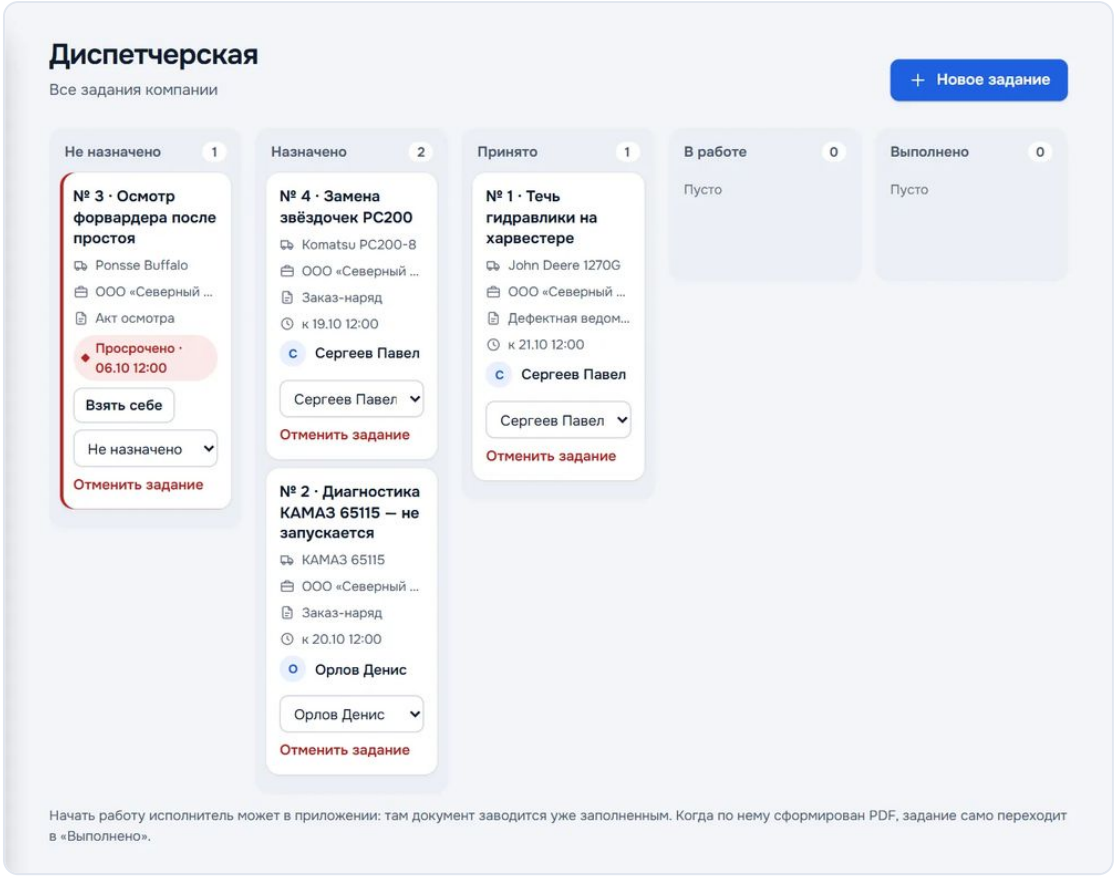
Диспетчерская — задания механикам

Кому, что и к какому сроку сделать. Механик получает задание в приложении, а документ по нему открывается уже заполненным.

Доска заданий

В разделе **«Диспетчерская»** все задания компании разложены по колонкам:

Колонка	Что значит
Не назначено	Задание без исполнителя — его может взять любой свободный механик
Назначено	Исполнитель выбран, но ещё не ответил
Принято	Исполнитель принял задание или взял его сам
В работе	Исполнитель начал работу — документ заведён
Выполнено	По документу сформирован PDF — задание закрылось само



Доска заданий: колонки по статусам, срок и исполнитель на каждой карточке

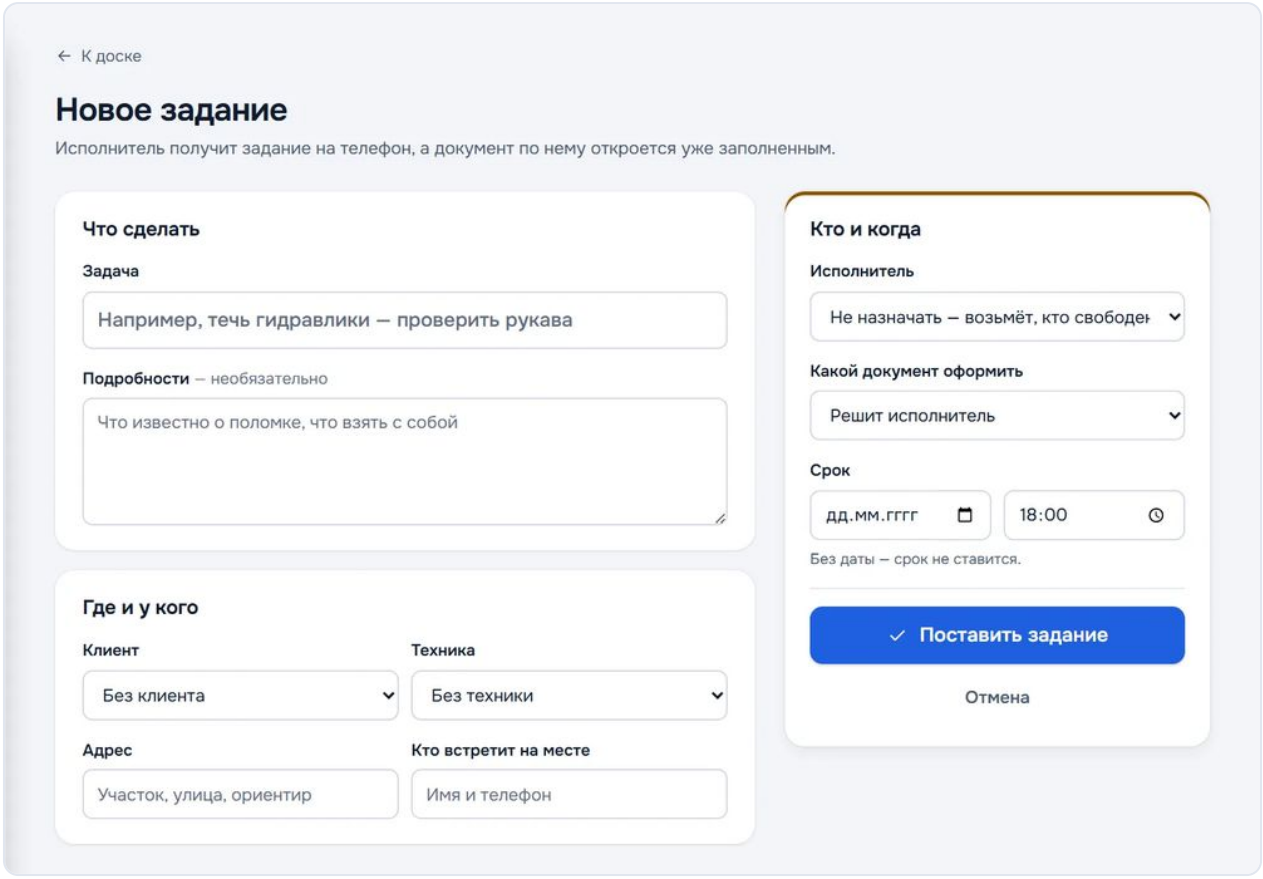
На карточке — номер и суть задания, техника, клиент, какой документ оформить, срок и исполнитель. Просроченные задания отмечены красным; их число и число заданий без исполнителя видно и на «Обзоре».

Ставить задания могут управляющий, администратор и контролёр. Диспетчерская есть на тарифах для компаний, когда в компании двое сотрудников и больше.

Поставить задание

Нажмите **«Новое задание»** и заполните три блока:

1. **Что сделать** — коротко суть, например «течь гидравлики — проверить рукава», и подробности: что известно о поломке, что взять с собой.
2. **Где и у кого** — клиент и его техника из справочников, адрес и кто встретит на месте.
3. **Кто и когда** — исполнитель, какой документ оформить и срок.



Новое задание: что сделать, где и у кого, кто и когда

Исполнителя можно не назначать — тогда задание попадёт в «Не назначено», и его возьмёт тот, кто свободен. Вид документа можно оставить на усмотрение исполнителя. Без даты срок не ставится.

Нажмите **«Поставить задание»** — механик получит его в приложении.

Задание по заявке заказчика ставится из самой заявки: кнопка «Поставить задание» перенесёт адрес, контакт и описание.

Что происходит дальше

- Механик видит задание в приложении и **принимает** его или **отказывается** с причиной. Отказ вернёт задание в «Не назначено», причина будет видна на карточке.
- Когда механик начинает работу, приложение заводит документ — клиент, техника, адрес и суть уже подставлены. Задание переходит в «В работе».
- Когда по документу сформирован PDF, задание само переходит в «Выполнено».

Задания хранятся на сервере, поэтому двое не возьмут одно и то же. Список заданий виден в приложении и без связи, а принять или взять задание можно только при связи.

Изменить или отменить

Прямо на карточке можно сменить исполнителя в выпадающем списке, **«Взять себе»** — если поедете сами — или **«Отменить задание»**.

РУКОВОДИТЕЛЬ И ДИСПЕТЧЕР

Внутренняя проверка и контроль работ

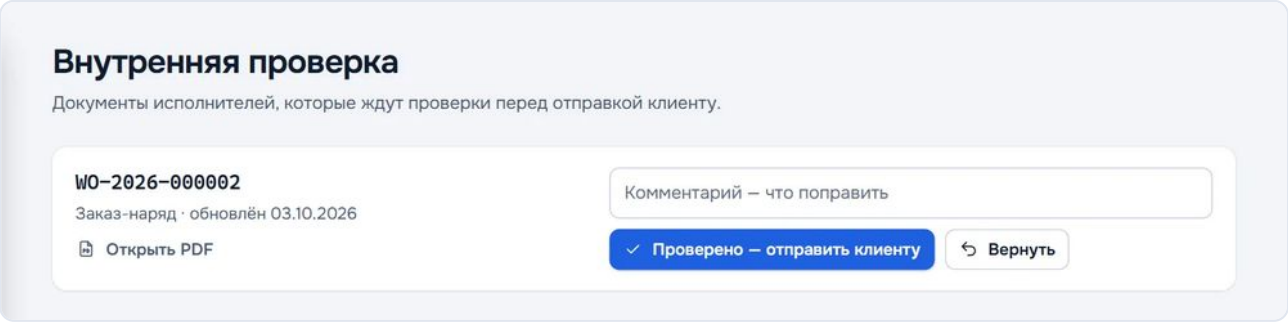
Проверка — чтобы документ механика не ушёл заказчику с ошибкой. Контроль — сколько сделал каждый и как часто документы возвращали.

Внутренняя проверка

По умолчанию механик отправляет документ заказчику напрямую. Если нужно, чтобы каждый документ сначала смотрел кто-то из компании, включите проверку: раздел **«Компания»** → блок **«Согласование»** → галочка **«Проверять документы внутри компании перед отправкой клиенту»** → «Сохранить».

После этого документ, который механик отправил на согласование, сначала попадает в раздел **«Проверка»**. Решает контролёр или администратор:

- **Открыть PDF** — посмотреть документ целиком: дефекты, фото, смету, подписи.
- **Проверено — отправить клиенту** — документ уходит заказчику на согласование.
- **Вернуть** — документ возвращается механику; в поле «Комментарий исполнителю» напишите, что поправить.



Документ на внутренней проверке: открыть PDF, отправить клиенту или вернуть с комментарием

Число документов на проверке видно на «Обзоре» в блоке «Требует внимания». Проверять можно и в приложении: «Настройки» → **«Проверка документов»** — те же кнопки «Проверено» и «Вернуть» с комментарием.



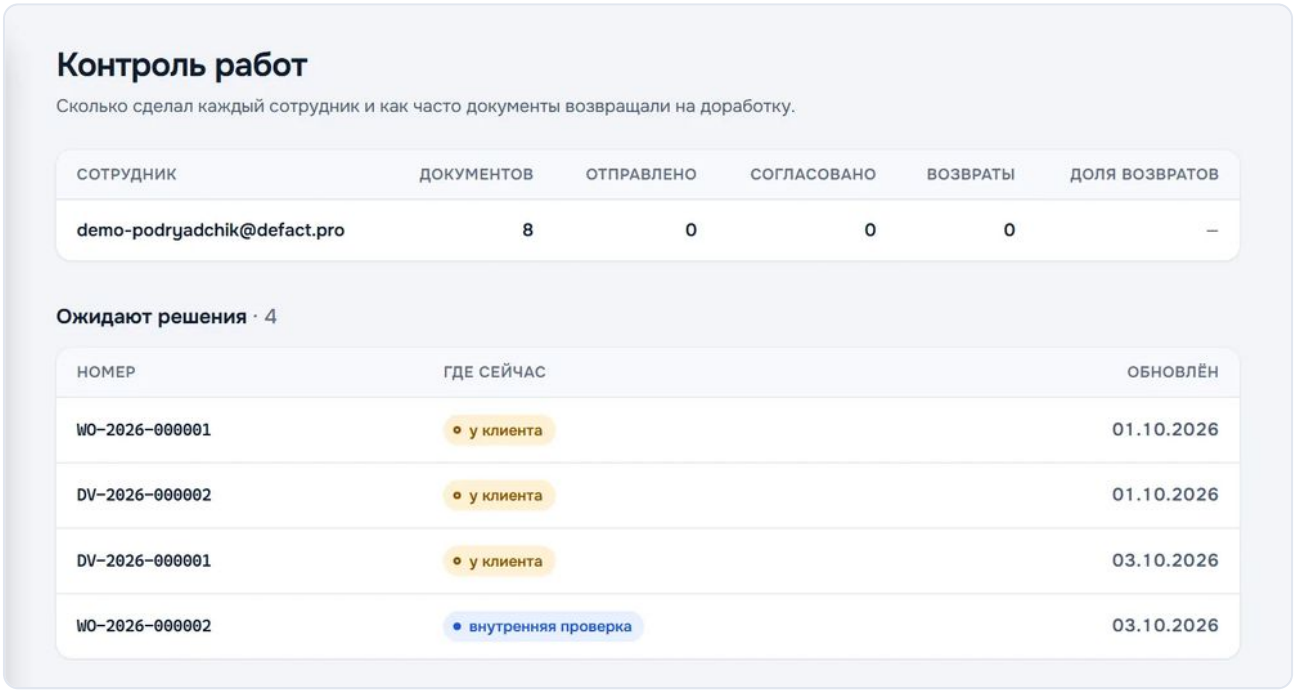
Проверка документов в приложении

Контроль работ

Раздел **«Контроль»** — таблица по сотрудникам:

Колонка	Что считается
Документов	Сколько документов оформил сотрудник
Отправлено	Сколько из них ушло заказчику на согласование
Согласовано	Сколько заказчик согласовал
Возвраты	Сколько заказчик вернул на доработку
Доля возвратов	Возвраты от отправленных — чем ниже, тем чище работа

Ниже — **документы, ожидающие решения**: номер, где документ сейчас (на проверке в компании или у клиента) и когда обновлён.



Контроль работ: документы, отправки, согласования и возвраты по сотрудникам

Документ вернули на доработку

Если заказчик вернул документ, он появится на «Обзоре» в строке «Возвращены клиентом на доработку» с комментарием заказчика. Исправляет документ механик в приложении и отправляет заново — номер документа при этом не меняется.

РУКОВОДИТЕЛЬ И ДИСПЕТЧЕР

Клиенты и доступ заказчика

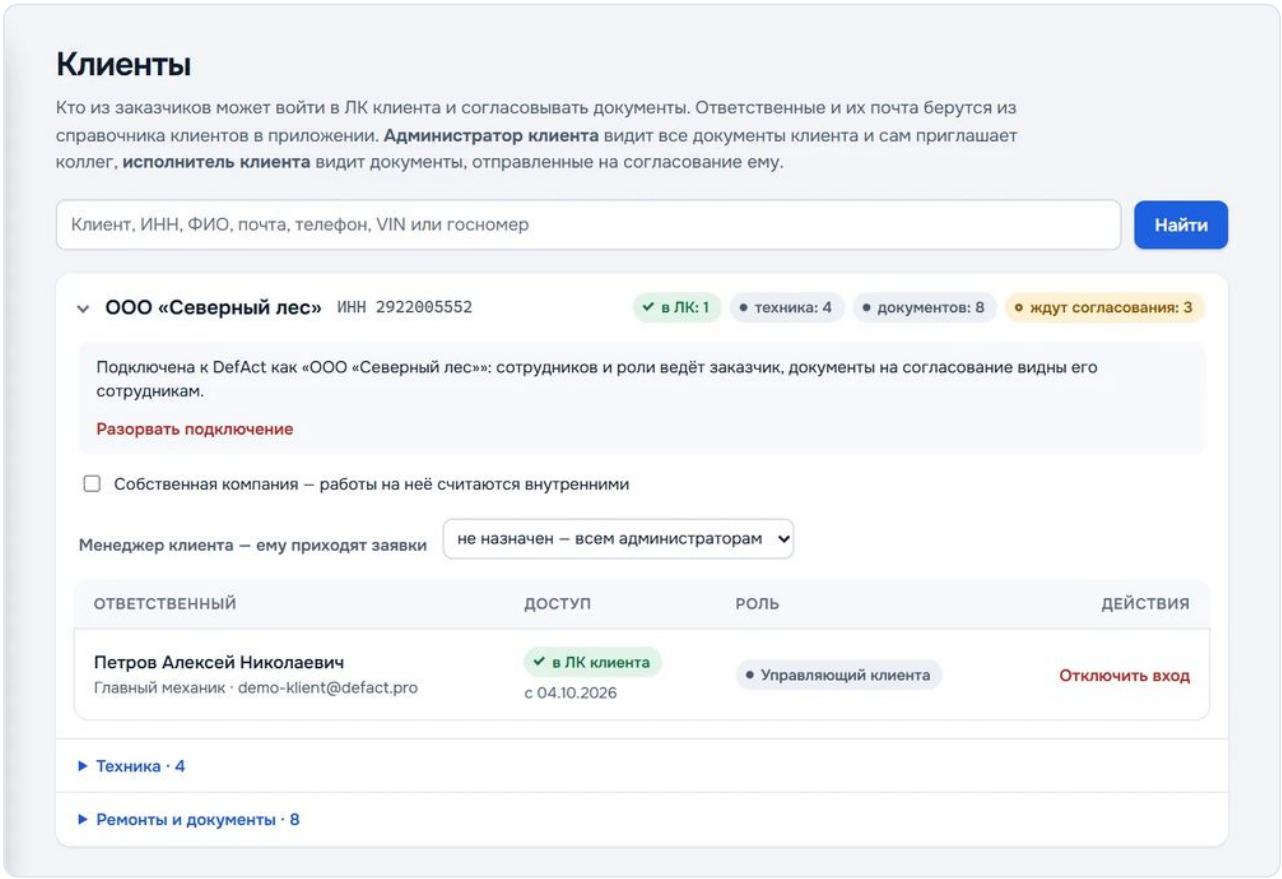
Карточки заказчиков, их техника и история ремонтов. Отсюда же видно, кто из заказчика согласует ваши документы в своём кабинете.

Откуда берутся клиенты

Клиентов, их технику и ответственных лиц заводят в справочниках приложения — механик может добавить клиента прямо на объекте. Много клиентов сразу удобнее загрузить таблицей Excel в разделе «Данные компании». После синхронизации всё появляется в разделе **«Клиенты»**.

Раздел доступен администратору и контролёру.

Карточка клиента



Карточка клиента: подключение, менеджер клиента, ответственные и их доступ

Строка поиска находит клиента по наименованию, ИНН, ФИО ответственного, почте, телефону, VIN или госномеру техники. В заголовке карточки — сколько у клиента людей в кабинете, техники, документов и сколько ждёт согласования. Внутри:

- **Ответственные** — люди заказчика, их доступ и роль в кабинете заказчика.
- **Техника** — номера, наработка и сколько документов по каждой единице.

- **Ремонты и документы** — все документы по клиенту со статусом согласования.
- **Менеджер клиента** — сотрудник, которому приходят письма о заявках этого клиента. Не назначен — письма получают все администраторы.
- **Собственная компания** — отметьте, если это ваша же организация: работы на неё в статистике считаются внутренними.

Пригласить заказчика в его кабинет

Чтобы заказчик согласовывал документы сам, у ответственного в карточке клиента в приложении должна быть **почта**. После синхронизации ему уйдёт приглашение, и в столбце «Доступ» появится «приглашение отправлено».

Доступ	Что значит
в ЛК клиента	Человек принял приглашение и согласует документы
приглашение отправлено	Письмо ушло, человек ещё не зарегистрировался; видна дата, до которой ссылка действует
приглашение истекло	Ссылка устарела — нажмите «Отправить снова»
не приглашён	Нажмите «Пригласить»
нет почты	Добавьте почту в справочнике приложения
вход отключён	Вы отключили этому человеку вход

Роли людей заказчика

- **Администратор клиента** видит все документы клиента и сам приглашает коллег.
- **Исполнитель клиента** видит только документы, отправленные на согласование ему.

Первому принявшему приглашение достаётся роль **управляющего клиента**. Когда заказчик подключился к DefAct своей компанией, сотрудников и роли дальше ведёт он сам — в карточке это написано: «сотрудников и роли ведёт заказчик». Вы видите их, но менять не можете.

Отключить доступ

«Отключить вход» у конкретного человека — он больше не увидит ваши документы. **«Разорвать подключение»** — отключить всю компанию заказчика от вашей. Документы при этом не удаляются.

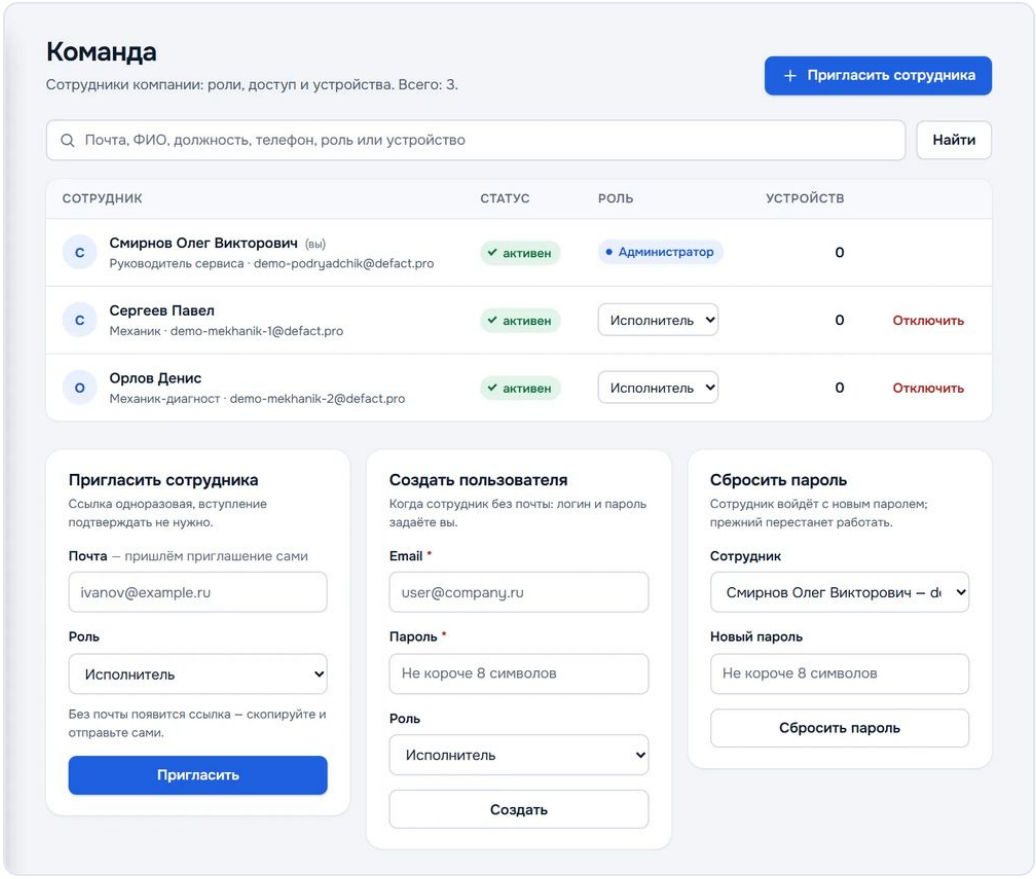
РУКОВОДИТЕЛЬ И ДИСПЕТЧЕР

Команда, роли и устройства

Пригласите механиков и диспетчеров, назначьте роли, сбросьте забытый пароль и следите, с каких устройств работают сотрудники.

Список сотрудников

В разделе **«Команда»** — все сотрудники компании: ФИО, должность, почта, статус, роль и сколько у человека устройств. Поиск находит по почте, ФИО, должности, телефону, роли или названию устройства.



Команда: сотрудники, роли и формы приглашения

Пригласить сотрудника

Кнопка **«Пригласить сотрудника»** или форма внизу раздела:

1. **Почта** — пришлём приглашение сами. Без почты появится ссылка — скопируйте и отправьте её сотруднику в мессенджере.
2. **Роль** — «Исполнитель» для механиков; «Контролёр» или «Администратор» для тех, кто проверяет документы и ставит задания.
3. **«Пригласить».**

Ссылка одноразовая; вступление по ней подтверждать не нужно. Если сотрудник сам нашёл компанию по ИНН и отправил заявку на вступление, она появится на «Обзоре» — подтвердите или отклоните её в «Команде».

Создать пользователя без почты

Если у сотрудника нет своей почты, заведите ему вход сами: форма **«Создать пользователя»** — логин в виде почты, пароль не короче 8 символов и роль. Передайте логин и пароль сотруднику лично.

Роли

Роль	Что может
Управляющий	Всё, что администратор, и назначает администраторов
Администратор	Ведёт контролёров и исполнителей, правит все документы, согласует, выгружает статистику
Контролёр	Как администратор, но без управления командой
Исполнитель	Оформляет документы, видит только свои

Роль меняется в выпадающем списке в строке сотрудника. Администратор не может менять роль другого администратора или управляющего. Последнего управляющего понизить нельзя — компания не останется без хозяина.

Сбросить пароль и отключить

- **Сбросить пароль** — форма справа внизу: выберите сотрудника и задайте новый пароль. Прежний сразу перестанет работать.
- **Отключить** — в строке сотрудника. Он больше не войдёт в компанию, а его документы останутся. Место по тарифу освободится.

Устройства

У сотрудника одновременно работают **один телефон или планшет и один компьютер**. Вход на новом телефоне отключает прежний телефон этого сотрудника, на компьютере — прежний компьютер.

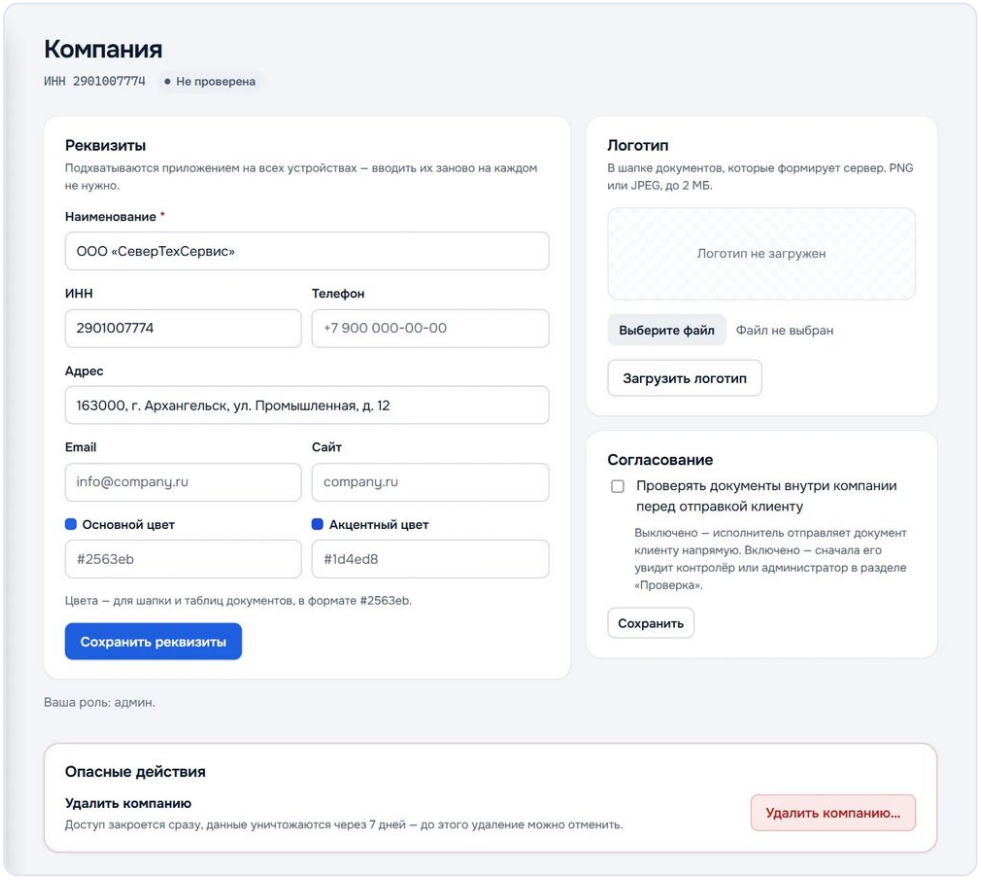
Раздел **«Устройства»** показывает все телефоны и компьютеры компании. Удалённое здесь устройство отключается — пригодится, если телефон потерян или сменился.

РУКОВОДИТЕЛЬ И ДИСПЕТЧЕР

Компания и реквизиты

Реквизиты, логотип и цвета для шапки документов, проверка документов перед отправкой и действия с самой компанией.

Реквизиты



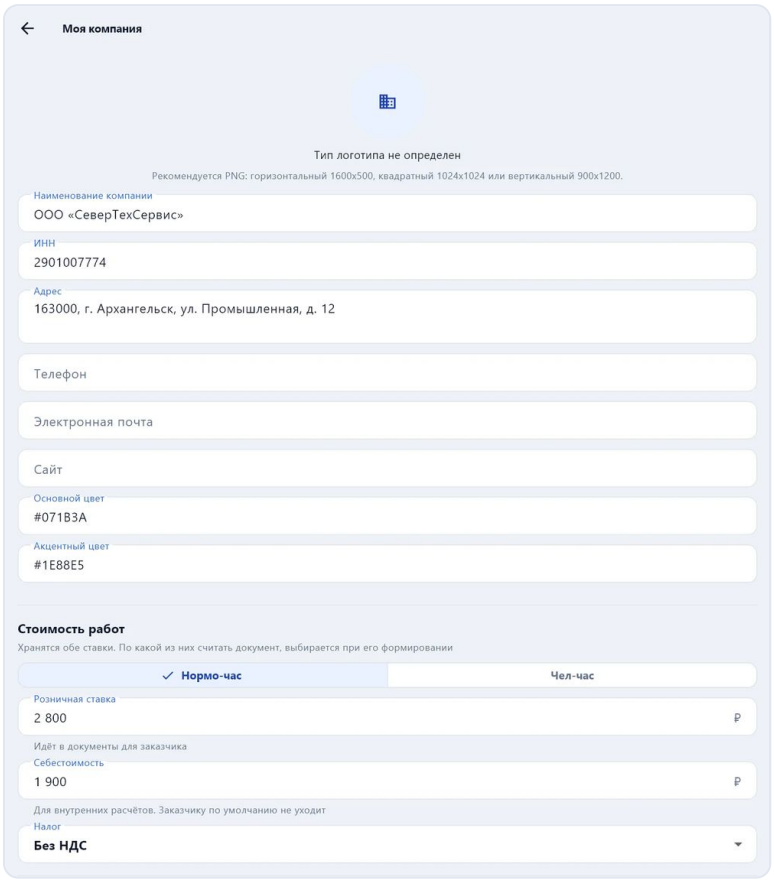
Компания: реквизиты, логотип и настройка согласования

Наименование, ИНН, телефон, адрес, почта и сайт попадают в шапку каждого документа. Приложение подхватывает их на всех устройствах — заполнять на каждом телефоне не нужно. После правки нажмите **«Сохранить реквизиты»**.

Цвета — основной и акцентный, в формате #2563eb — красят шапку и таблицы документов в цвета вашей компании.

Рядом с ИНН — отметка проверки по ЕГРЮЛ/ЕГРИП: «Действующая», «Не действует по реестру», «ИНН не найден в реестре» или «Не проверена».

Те же реквизиты, логотип, а ещё ставки часа и налог для сметы — во вкладке «Компания» приложения.



Компания в приложении: реквизиты, ИНН, логотип

Логотип

PNG или JPEG до 2 МБ. Логотип ставится в шапку документов, которые формирует сервер. Выберите файл и нажмите **«Загрузить логотип»**; убрать его можно там же.

Согласование

Галочка **«Проверять документы внутри компании перед отправкой клиенту»**. Выключена — механик отправляет документ заказчику напрямую. Включена — документ сначала попадает в раздел «Проверка», и его смотрит контролёр или администратор. Подробнее — «Внутренняя проверка и контроль».

Несколько компаний

Одна учётная запись может состоять в нескольких компаниях. Чтобы добавить ещё одну, в разделе «Компания» нажмите **«Создать компанию»** и введите ИНН — наименование и адрес подставятся из реестра. Если компания с этим ИНН уже есть в DefAct, вместо создания вы отправите **заявку на вступление**: её подтвердит администратор той компании.

Когда компаний больше одной, вверху меню появляется переключатель — все разделы кабинета показывают выбранную компанию.

Выйти из компании или удалить её

- **Выйти из компании** — для сотрудников без прав администратора. Документы остаются у компании, а рабочие данные на ваших устройствах удаляются.
- **Удалить компанию** — блок «Опасные действия», доступен администратору и управляющему. Перед подтверждением DefAct покажет, сколько документов, фотографий, клиентов, сотрудников и устройств удалится. Доступ закрывается сразу, а данные уничтожаются через **7 дней** — до этого удаление можно отменить кнопкой «Отменить удаление».

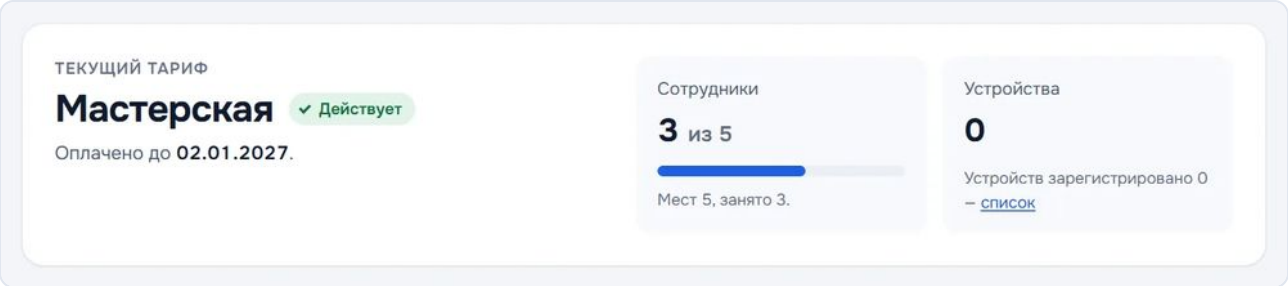
РУКОВОДИТЕЛЬ И ДИСПЕТЧЕР

Подписка и оплата

Текущий тариф, занятые места, счета и акты. Оплата — по счёту для организаций или картой.

Текущий тариф

Раздел **«Подписка»** показывает название тарифа, до какого числа он оплачен, сколько мест в тарифе и сколько занято сотрудниками, сколько устройств зарегистрировано.



Подписка: тариф, срок оплаты, места сотрудников и устройства

Сотрудников стало больше, чем мест в тарифе, — работа не останавливается: разница доплачивается при продлении по тарифу, который подходит выросшему штату. Устройств может быть больше, чем мест: у одного человека бывает и телефон, и компьютер.

Оплатить

1. В блоке **«Продлить или сменить тариф»** выберите тариф и нажмите **«Выставить счёт»**.
2. Счёт появится в списке **«Счета»** — скачайте его и передайте в бухгалтерию или нажмите **«Оплатить картой»**.
3. После оплаты срок подписки продлится, а рядом со счётом появится **акт**.

Пока предыдущий счёт не оплачен, новый выставить нельзя: оплатите его или дождитесь, пока он будет отозван. Больше 100 сотрудников — по отдельному договору, напишите на info@defact.pro.

Цены всех тарифов — на странице «Тарифы».

Пробный и льготный периоды

- **Первые 30 дней** после создания компании — бесплатно, со всеми возможностями. Пробный месяц даётся один раз на ИНН.
- **Оплата задержалась** — после окончания оплаченного срока ещё **30 дней** всё работает в полном объёме, чтобы бухгалтерия успела провести счёт.

- **Льготный период закончился** — компания переходит в бесплатный режим. Данные не удаляются и система не запирается: документы остаются на устройствах, отключаются серверные функции — синхронизация, кабинет заказчика, согласование, сквозная нумерация и проверка по QR. Оплата возвращает всё на место.

Возврат

При отказе от подписки возвращается стоимость неиспользованных полных месяцев оплаченного периода. Заявление — письмом на info@defact.pro, возврат в течение 10 рабочих дней.

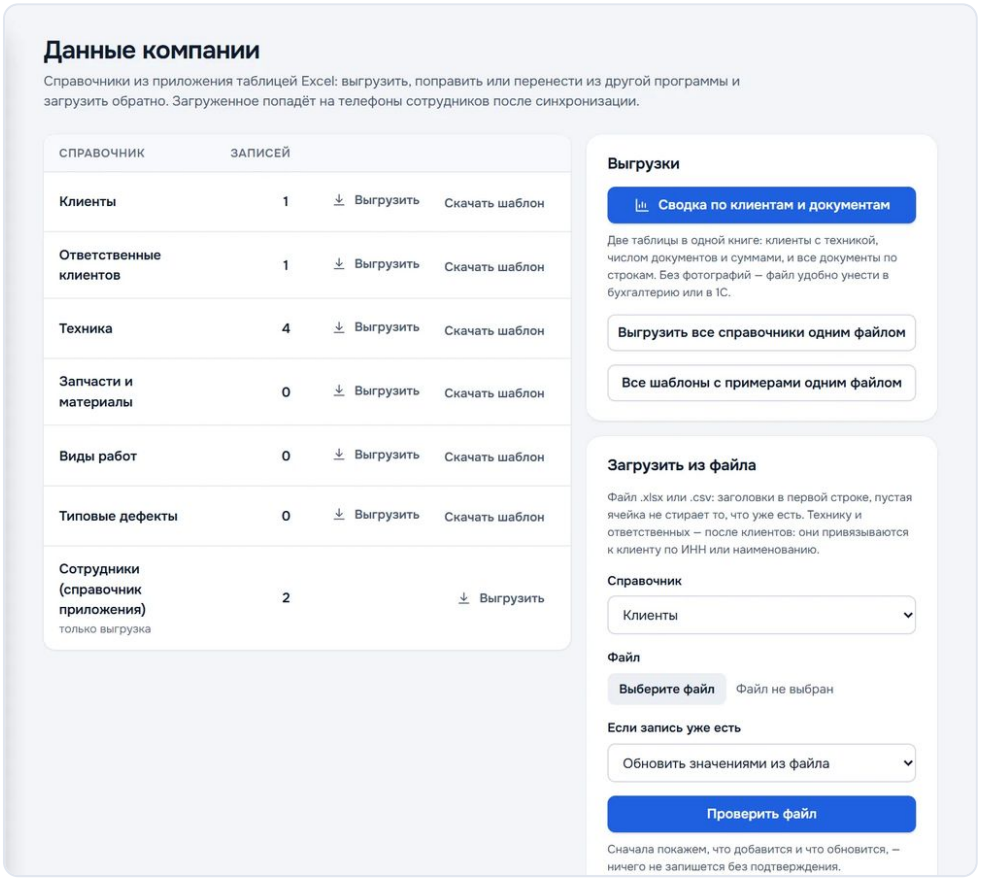
РУКОВОДИТЕЛЬ И ДИСПЕТЧЕР

Справочники в Excel — данные компании

Выгрузите справочники таблицей, поправьте или перенесите из другой программы и загрузите обратно — данные попадут на телефоны сотрудников после синхронизации.

Какие справочники есть

Справочник	Что в нём
Клиенты	Заказчики: наименование, ИНН, адрес, подразделения
Ответственные клиентов	Люди заказчика: ФИО, должность, почта, телефон
Техника	Марка, модель, госномер, VIN или заводской номер, наработка
Запчасти и материалы	Наименование, артикул, цена
Виды работ	Наименование и стоимость нормо-часа
Типовые дефекты	Категория, название, группа объекта — подсказки механику при заполнении ведомости
Сотрудники	Справочник приложения — только выгрузка



Данные компании: справочники, выгрузки и загрузка из файла

Выгрузить

- **«Выгрузить»** в строке справочника — один справочник файлом Excel.
- **«Выгрузить все справочники одним файлом»** — все справочники сразу.
- **«Сводка по клиентам и документам»** — две таблицы в одной книге: клиенты с техникой, числом документов и суммами и все документы по строкам. Без фотографий — файл удобно унести в бухгалтерию или в 1С.

Загрузить из файла

1. Скачайте шаблон — **«Скачать шаблон»** в строке справочника или **«Все шаблоны с примерами одним файлом»**. В шаблоне заголовки и серые строки-примеры.
2. Замените примеры своими данными. Колонки со звёздочкой обязательны, остальные можно не заполнять или удалить. Оставленная строка-пример при загрузке пропустится.
3. В блоке **«Загрузить из файла»** выберите справочник и файл `.xlsx` или `.csv`.
4. Выберите, что делать, если запись уже есть, — например, **«Обновить значениями из файла»**.
5. Нажмите **«Проверить файл»**. DefAct покажет, что добавится и что обновится, — ничего не запишется без вашего подтверждения.

Порядок загрузки: сначала клиенты, потом техника и ответственные — они привязываются к клиенту по ИНН или наименованию. Пустая ячейка не стирает то, что уже есть.

Как DefAct находит существующую запись

Справочник	Совпадение ищется по
Клиенты	ИНН, а если его нет — наименованию
Ответственные	Почте внутри клиента, а если её нет — ФИО
Техника	VIN, номеру шасси или заводскому номеру, иначе марке, модели и госномеру
Запчасти и материалы	Артикулу, а без артикула — наименованию
Виды работ	Наименованию
Типовые дефекты	Категории, названию и группе объекта

Справочники можно выгружать и загружать и в приложении — «Настройки» → «Импорт / Экспорт».

РУКОВОДИТЕЛЬ И ДИСПЕТЧЕР

Интеграция с 1С

1С сама обменивается с DefAct по расписанию — встроенным «обменом с сайтом». Из 1С приходят товары, услуги и цены, в 1С уходят согласованные заказчиком заказ-наряды.

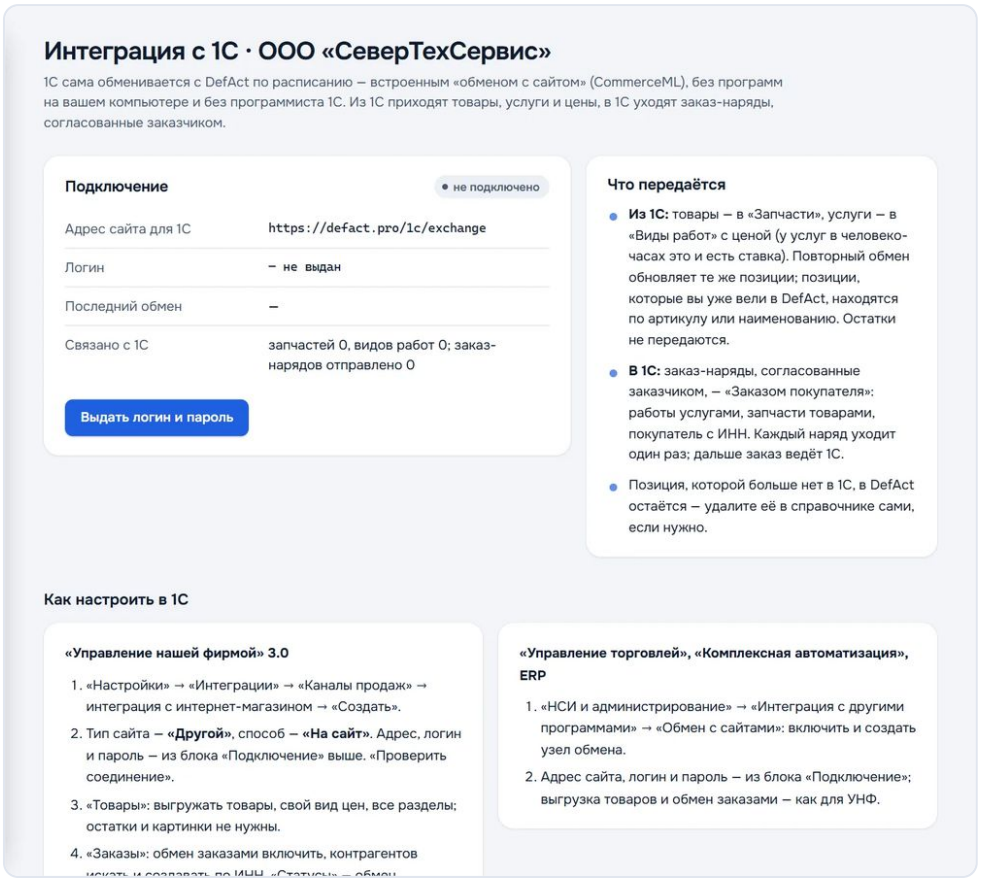
Что передаётся

- **Из 1С в DefAct:** товары — в справочник «Запчасти», услуги — в «Виды работ», с ценой. У услуг в человеко-часах цена — это и есть ставка нормо-часа. Повторный обмен обновляет те же позиции; позиции, которые вы уже вели в DefAct, находятся по артикулу или наименованию. Остатки не передаются.
- **Из DefAct в 1С:** заказ-наряды, согласованные заказчиком, — «Заказом покупателя»: работы услугами, запчасти товарами, покупатель с ИНН. Каждый наряд уходит один раз, дальше заказ ведёт 1С.
- Позиция, которой больше нет в 1С, в DefAct остаётся — удалите её в справочнике сами, если нужно.

Программ на вашем компьютере и программиста 1С не нужно: обмен идёт через стандартную функцию 1С.

Подключение

1. В кабинете откройте раздел **«Интеграция с 1С»** и нажмите **«Выдать логин и пароль»**.
2. Скопируйте из блока «Подключение» **адрес сайта для 1С**, логин и пароль.
3. Настройте обмен в 1С — по инструкции ниже для вашей конфигурации.



Интеграция с 1С: подключение, что передаётся, инструкция по настройке

«Управление нашей фирмой» 3.0

1. «Настройки» → «Интеграции» → «Каналы продаж» → интеграция с интернет-магазином → «Создать».
2. Тип сайта — **«Другой»**, способ — **«На сайт»**. Адрес, логин и пароль — из блока «Подключение». Нажмите «Проверить соединение».
3. «Товары»: выгружать товары, свой вид цен, все разделы; остатки и картинки не нужны.
4. «Заказы»: обмен заказами включить, контрагентов искать и создавать по ИНН. «Статусы» — обмен статусами выключить.
5. «Завершить» и запустить обмен; дальше — по расписанию.

«Управление торговлей», «Комплексная автоматизация», ERP

1. «НСИ и администрирование» → «Интеграция с другими программами» → «Обмен с сайтами»: включить и создать узел обмена.
2. Адрес сайта, логин и пароль — из блока «Подключение»; выгрузка товаров и обмен заказами — как для УНФ.

Если не работает

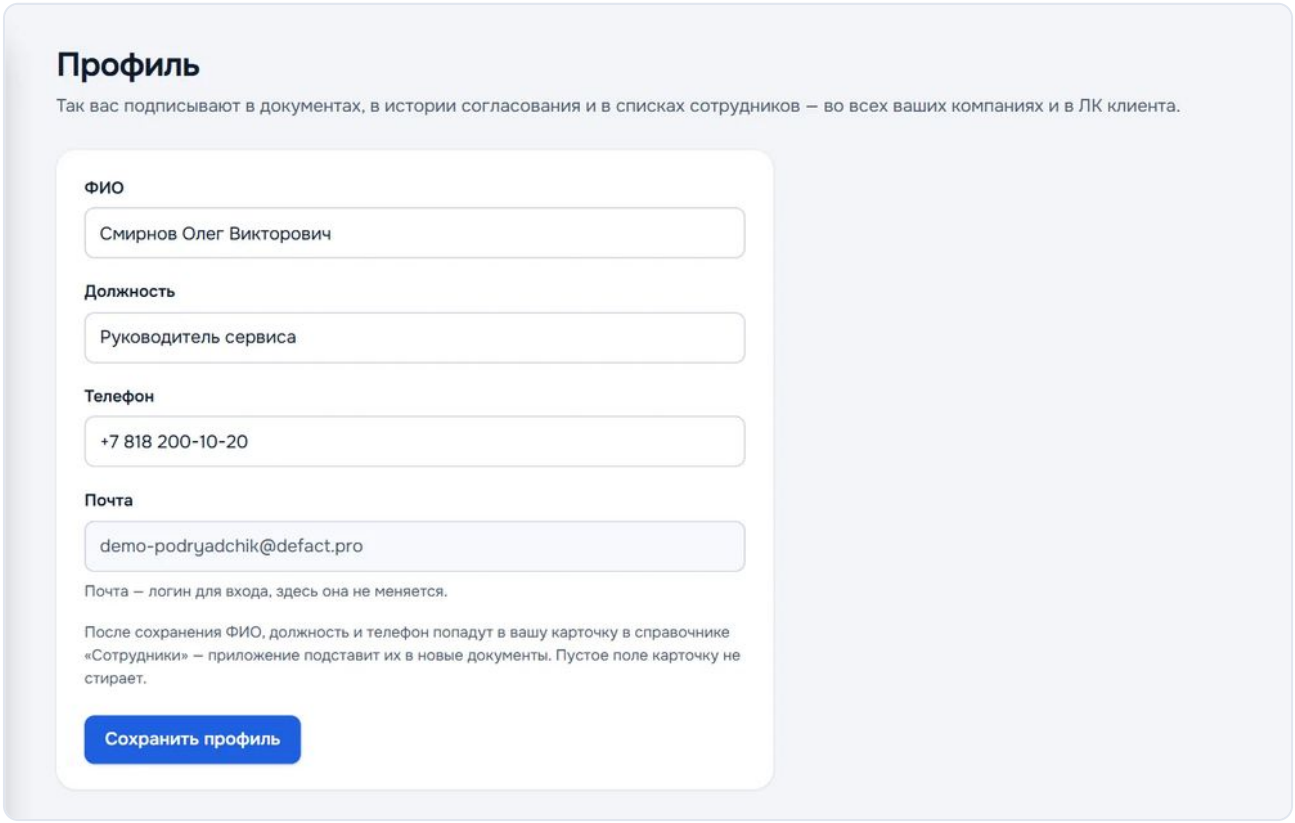
- Названия пунктов немного отличаются от версии к версии. Если пункта нет, найдите его поиском по меню по слову «сайт».
- Выбирайте именно **обмен с сайтом**, а не «Синхронизацию данных»: та нужна для обмена двух программ 1С.
- После первого обмена 1С отправляет только изменения. Если сменили адрес или пароль, а каталог не пришёл, поменяйте любую позицию или запустите полную выгрузку.
- Каждый обмен записывается в **журнал обменов** внизу раздела — по нему видно, ходила ли 1С на сервер и когда.

Профиль, пароль и удаление учётной записи

ФИО, должность и телефон, которыми вас подписывают в документах, смена пароля и удаление учётной записи.

Профиль

Откройте профиль — нажмите на своё имя внизу меню. ФИО, должность и телефон из профиля стоят в документах, в истории согласования и в списках сотрудников — во всех ваших компаниях и в кабинете заказчика.



Профиль: ФИО, должность и телефон

После сохранения ФИО, должность и телефон попадут в вашу карточку в справочнике «Сотрудники» — приложение подставит их в новые документы. Пустое поле карточку не стирает.

Почта — это логин для входа, в профиле она не меняется.

Сменить пароль

Раздел **«Безопасность»** → «Смена пароля»: новый пароль не короче 8 символов дважды → **«Сохранить пароль»**.

Забыли пароль — на странице входа нажмите **«Забыли пароль?»** и введите почту: придёт письмо со ссылкой для нового пароля. Сотруднику компании пароль может сбросить и администратор — в разделе «Команда».

Удалить учётную запись

Раздел **«Безопасность» → «Удалить учётную запись…»**. Перед подтверждением DefAct покажет, что это затронет:

- компании, где вы единственный участник, удалятся вместе с учётной записью — с документами, подписями и справочниками;
- из остальных компаний вы просто выйдете — их документы останутся у компании.

Вход закроется сразу — и на сайте, и в приложении. Данные на сервере уничтожаются через **7 дней**; до этого удаление можно отменить по ссылке из письма. Нужна выгрузка документов до удаления — напишите на info@defact.pro.

ЗАКАЗЧИК

Кабинет заказчика — вход и начало работы

Кабинет для главного механика и его коллег у заказчика: согласование документов подрядчика, заявки на ремонт и история ремонтов своей техники.

Как получить доступ

Доступ открывает ваш подрядчик — сервисная компания, которая работает в DefAct. Когда он указывает вашу почту в карточке клиента, вам приходит **письмо-приглашение**.

1. Откройте ссылку из письма.
2. Задайте пароль для входа — дважды.
3. Готово: откроется кабинет с документами подрядчика.

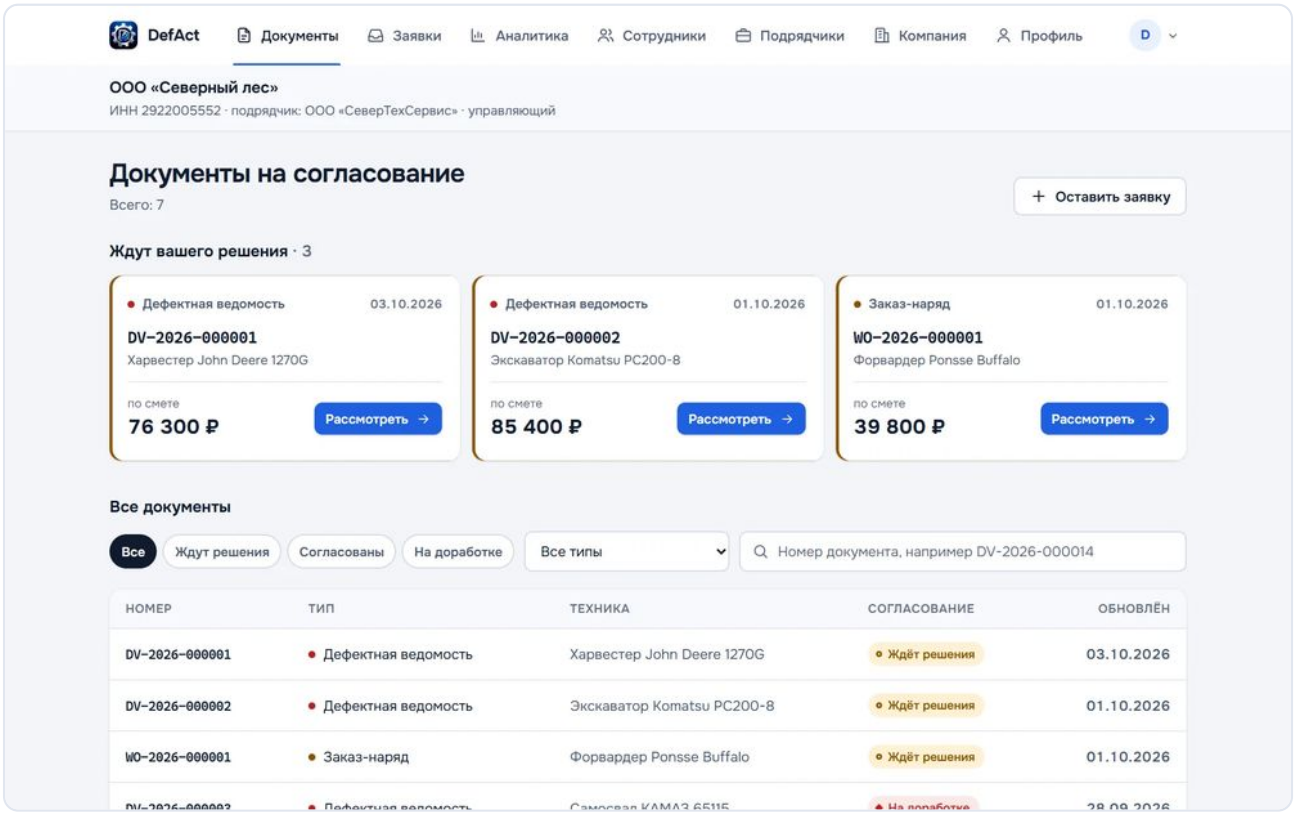
Если у вас уже есть учётная запись DefAct — например, вас пригласил второй подрядчик, — подтвердите приглашение своим паролем: новая организация добавится к той же учётной записи.

Ссылка в письме действует ограниченное время. Если она устарела, попросите подрядчика отправить приглашение снова.

Вход

Дальше входите на defact.pro/client почтой и паролем. Забыли пароль — «Забыли пароль?» на форме входа.

Устройство кабинета



Кабинет заказчика: документы, которые ждут вашего решения, и все документы

Вверху — разделы:

Раздел	Что в нём
Документы	Что ждёт вашего решения и все документы подрядчика по вашей технике
Заявки	Заявки подрядчикам на ремонт и выезд
Аналитика	История ремонтов и статистика по технике
Сотрудники	Коллеги с доступом к кабинету и их роли
Подрядчики	Сервисные компании, подключённые к вашей организации
Компания	Реквизиты, которые подрядчик ставит в ваши документы
Профиль	ФИО, должность и телефон — ими подписываются ваши решения

На телефоне часть разделов прячется в меню **«Ещё»**.

Под разделами — название вашей организации, ИНН, подрядчик и ваша роль.

Несколько организаций, подразделений и подрядчиков

- **Организация.** Если вас пригласили в несколько организаций, переключайтесь между ними в шапке: «Компания» → «Перейти».

- **Подразделение.** Если у организации есть обособленные подразделения, можно смотреть одно подразделение или всю организацию сразу.
- **Подрядчик.** Если с вами работают несколько подрядчиков, можно смотреть документы одного или всех.

Обучение и тема

В меню под вашей аватаркой справа вверху — тема оформления (светлая, тёмная или как в системе), **«Пройти обучение»** и «Выйти». Обучение подсвечивает разделы кабинета и коротко объясняет, что где; при первом входе оно запускается само.

ЗАКАЗЧИК

Согласование документов подрядчика

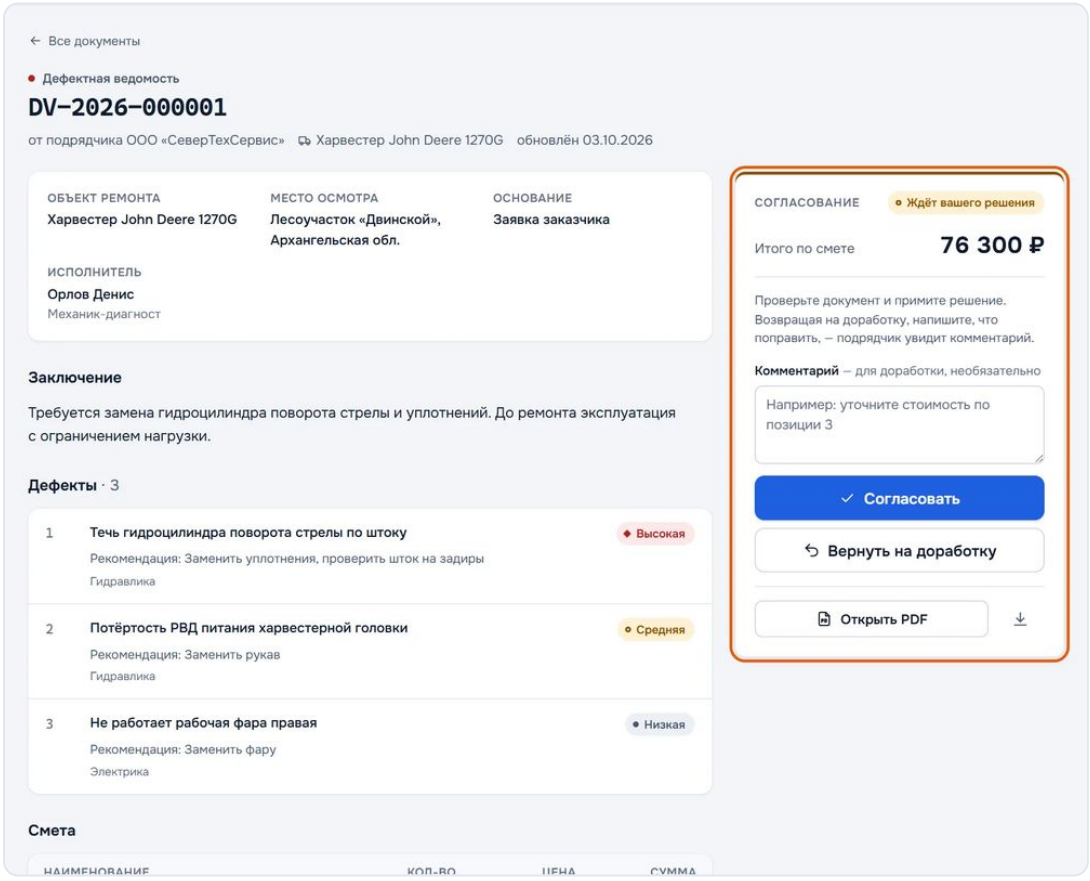
Подрядчик присылает дефектную ведомость со сметой или заказ-наряд — вы смотрите дефекты, фото и суммы и нажимаете «Согласовать» или «Вернуть на доработку».

Что ждёт решения

На странице **«Документы»** сверху — **«Ждут вашего решения»**: карточки документов, которые подрядчик прислал на согласование, с видом документа, номером, техникой, датой и суммой сметы. Нажмите **«Рассмотреть»**.

О новом документе на согласование приходит письмо на почту.

Документ



Документ на согласовании: дефекты, смета и блок решения справа

На странице документа:

- **сведения** — объект ремонта, место осмотра, основание, кто из механиков оформил;
- **заключение** — что делать с техникой;

- **дефекты** — описание, критичность (высокая, средняя, низкая), рекомендация, группа;
- **смета** — работы в часах и запчасти в штуках, цены, суммы и итог;
- **фото и файлы** — нажмите на фото, чтобы увеличить; пометки механика на фото видны;
- **история документа** — когда создан, отправлен, согласован или возвращён и кем.

Весь документ в том виде, в каком его подпишут, — кнопка **«Открыть PDF»**; стрелка рядом скачивает файл.

Принять решение

Справа — блок **«Согласование»** с итогом по смете:

- **«Согласовать»** — документ согласован, подрядчик сразу видит это у себя.
- **«Вернуть на доработку»** — напишите в поле «Комментарий», что поправить, например «уточните стоимость по позиции 3». Подрядчик увидит комментарий, исправит документ и пришлёт заново — он снова появится в «Ждут вашего решения».

Решение принимается, пока документ ждёт согласования. Ваши ФИО и должность из профиля попадут в историю документа.

Все документы

Ниже — таблица **«Все документы»**: номер, вид, техника, статус согласования и дата обновления. Нажмите строку, чтобы открыть документ.

- Фильтры: **«Все»**, **«Ждут решения»**, **«Согласованы»**, **«На доработке»** и вид документа.
- Поиск по номеру, например `DV-2026-000014`.

Статус	Что значит
Ждёт решения	Подрядчик прислал документ, решение за вами
Согласован	Вы согласовали документ
На доработке	Вы вернули документ, подрядчик исправляет

Кто какие документы видит, зависит от роли: администратор — все документы организации, исполнитель — отправленные на согласование ему. Подробнее — «Сотрудники заказчика».

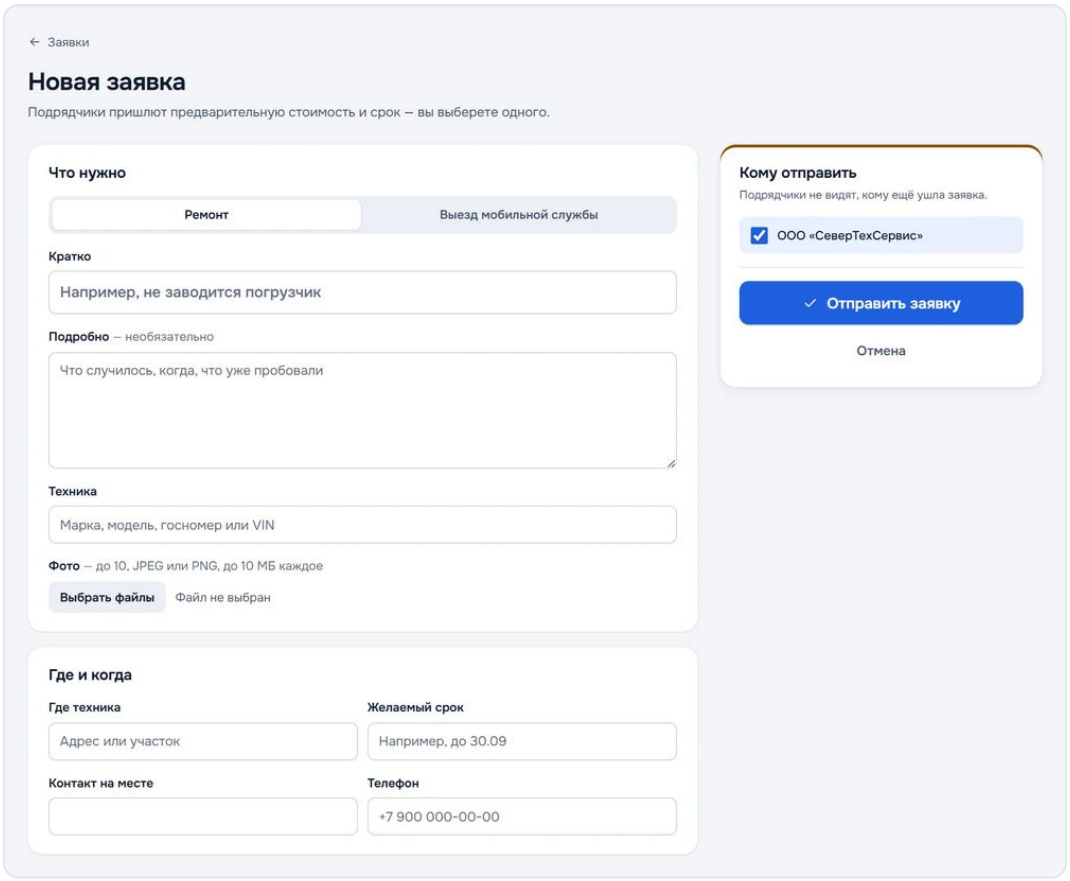
ЗАКАЗЧИК

Заявки на ремонт подрядчикам

Сломалась техника — опишите, что случилось, и отправьте заявку одному или нескольким подрядчикам. Каждый пришлёт предварительную цену и срок, вы выберете одного.

Новая заявка

Раздел **«Заявки»** → **«Новая заявка»** (или кнопка «Оставить заявку» на странице документов).

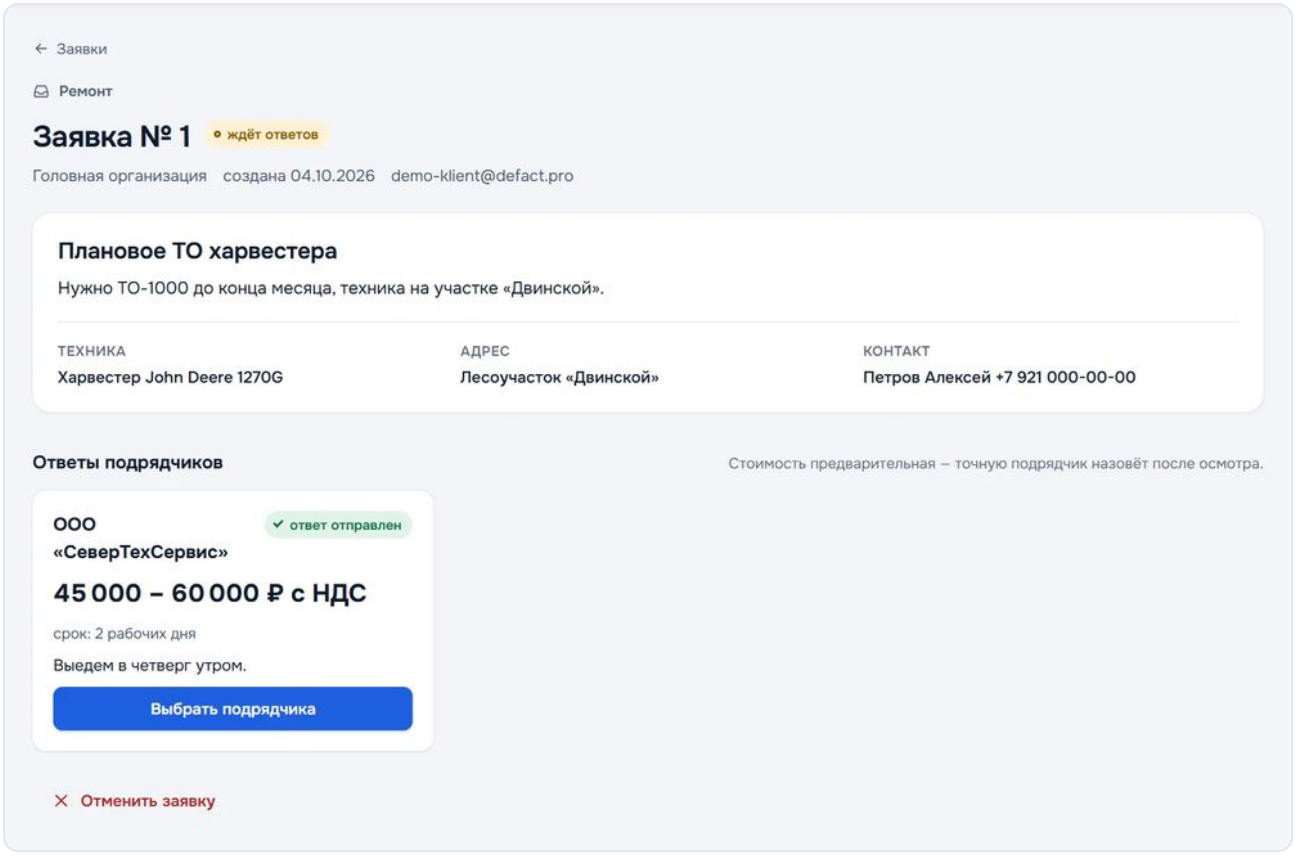


Новая заявка: что нужно, где и когда, кому отправить

1. **Что нужно** — «Ремонт» или «Выезд мобильной службы».
2. **Кратко** — например, «не заводится погрузчик».
3. **Подробно** — что случилось, когда, что уже пробовали; необязательно.
4. **Техника** — марка, модель, госномер или VIN.
5. **Фото** — до 10 снимков, JPEG или PNG, до 10 МБ каждый.
6. **Где и когда** — где стоит техника, желаемый срок, контакт на месте и телефон.
7. **Кому отправить** — отметьте подрядчиков. Подрядчики не видят, кому ещё ушла заявка.
8. Нажмите **«Отправить заявку»**.

Ответы подрядчиков

Подрядчики получат письмо и ответят предварительной **стоимостью** (от и до, с НДС или без), **сроком** и комментарием. В списке заявок видно, сколько подрядчиков ответили, — например, «1 из 2».



Заявка с ответом подрядчика: цена, срок и кнопка выбора

Стоимость предварительная — точную подрядчик назовёт после осмотра, сметой в дефектной ведомости, которую вы потом согласуете.

Выбрать подрядчика

Откройте заявку, сравните ответы и нажмите **«Выбрать подрядчика»** у подходящего. Остальные увидят, что заявка закрыта. Выбранный подрядчик поставит задание своему механику; дальше в заявке видны статус работы и срок.

Передумали — **«Отменить заявку»** внизу страницы.

Статусы заявки

Статус	Что значит
ждёт ответов	Заявка отправлена, подрядчики отвечают
подрядчик выбран	Вы выбрали подрядчика
отменена	Вы отменили заявку

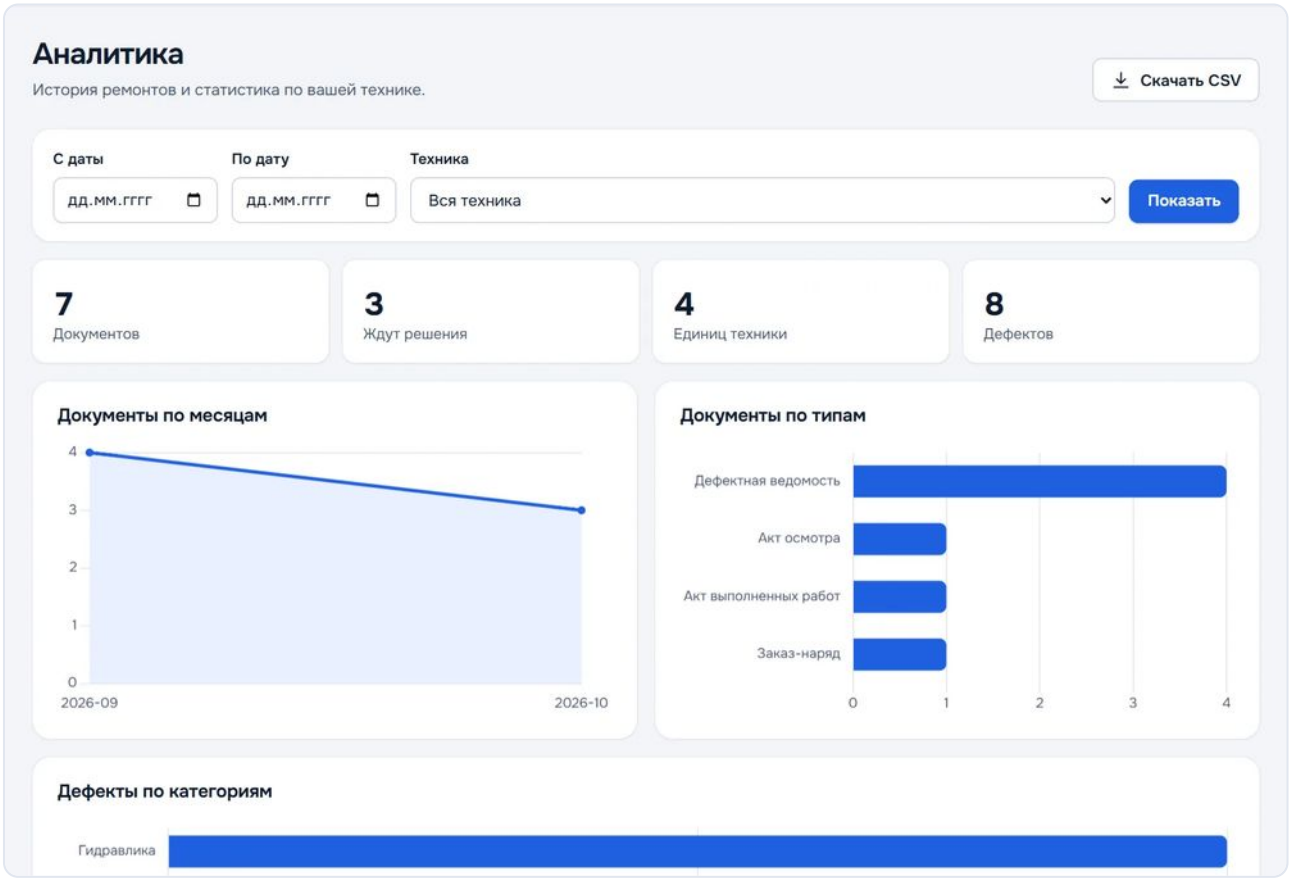
ЗАКАЗЧИК

Аналитика по технике

Сколько было ремонтов, какие дефекты встречаются чаще и сколько ушло запчастей — по всей технике или по одной единице, за любой период.

Фильтр

Вверху раздела **«Аналитика»** — период (**с даты** и **по дату**) и **техника**: вся или одна единица. Нажмите **«Показать»**.



Аналитика: фильтр, итоги, документы по месяцам и типам, дефекты по категориям

Что показывает

- **Итоги** — сколько документов, сколько ждёт решения, единиц техники и дефектов.
- **Документы по месяцам** — как менялось число ремонтов.
- **Документы по типам** — ведомости, акты осмотра, заказ-наряды, акты выполненных работ.
- **Дефекты по категориям** — где ломается чаще: гидравлика, ходовая, электрика и так далее.
- **Расход запчастей** — запчасти из смет, привязанные к каталогу подрядчика.
- **История ремонтов по технике** — выберите единицу техники в фильтре, и здесь появятся все её документы по порядку; строка открывает документ.

Выгрузить

Кнопка **«Скачать CSV»** выгружает данные за выбранный период — файл открывается в Excel.

ЗАКАЗЧИК

Сотрудники, подрядчики и реквизиты заказчика

Кто из коллег видит документы и согласует их, какие подрядчики подключены к вашей организации и какие реквизиты стоят в документах.

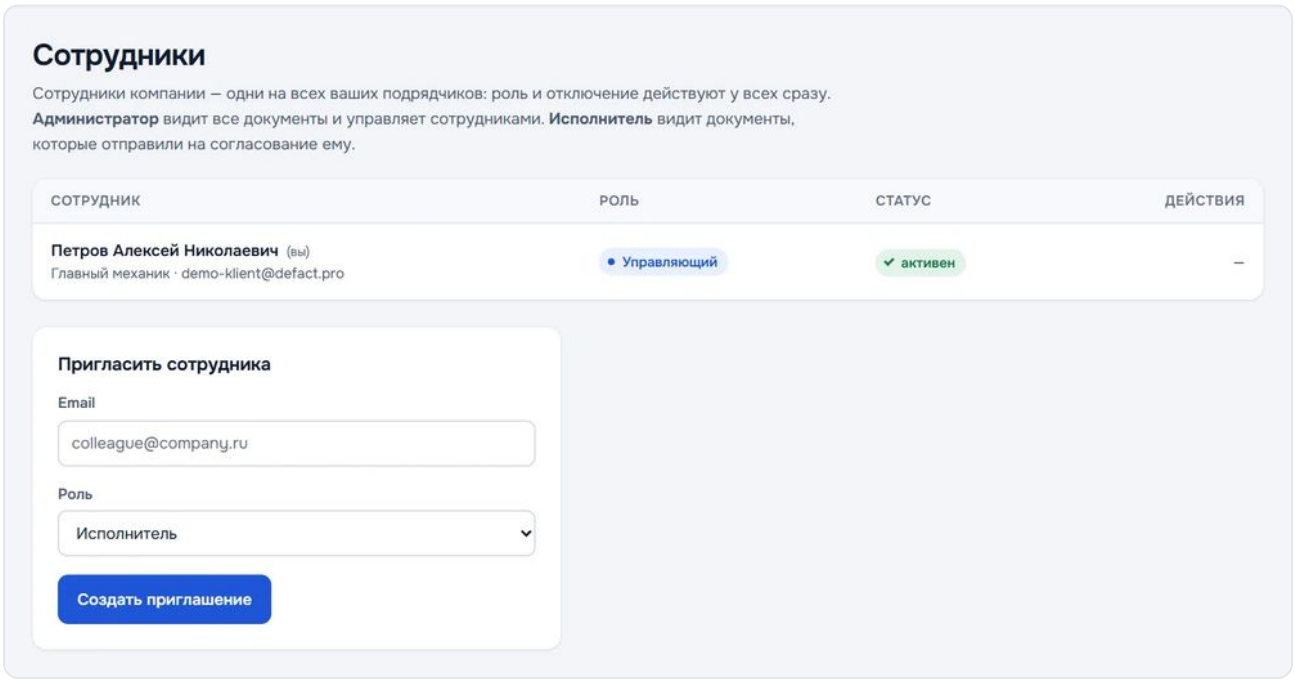
Роли

Роль	Что может
Управляющий	Всё, что администратор, и назначает администраторов. Достаётся первому, кого пригласил подрядчик
Администратор	Видит все документы организации, согласует, приглашает и отключает сотрудников
Исполнитель	Видит и согласует документы, которые подрядчик отправил на согласование ему

Сотрудники и роли — одни на всех ваших подрядчиков: роль и отключение действуют у всех сразу.

Пригласить коллегу

Раздел **«Сотрудники»** → форма **«Пригласить сотрудника»**: почта и роль → **«Создать приглашение»**. Коллеге уйдёт письмо со ссылкой; ссылка появится и на странице — её можно переслать самому. Приглашает администратор или управляющий.



Сотрудники заказчика: роли, статус и приглашение коллеги

Если у организации есть обособленные подразделения, при приглашении можно выбрать **доступ**: вся организация или одно подразделение. Сотрудник подразделения видит только его документы.

Сменить роль или отключить сотрудника — в его строке. Последнего управляющего и последнего администратора понизить нельзя — сначала назначьте другого.

Подрядчики

Раздел **«Подрядчики»** — сервисные компании, которые подключили вашу организацию в DefAct: наименование, ИНН, контакты и с какого числа подключены. Документы, отправленные вам на согласование, видны вашим сотрудникам по их ролям.

Администратор может **отключить** подрядчика — тот перестанет присылать документы и заявки в ваш кабинет. Подключить его обратно можно там же.

Компания

Раздел **«Компания»** — реквизиты, которые подрядчик ставит в ваши документы. Наименование и ИНН указывает подрядчик в карточке клиента: по ним он находит вашу организацию. Администратор может поправить **адрес, телефон, почту, контактное лицо и должность** — подрядчик увидит изменения после синхронизации. Кнопка **«Проверить по ЕГРЮЛ/ЕГРИП»** сверит ИНН с реестром.

Профиль

Раздел **«Профиль»** — ваши ФИО, должность и телефон. Ими подписываются ваши решения: в истории документа видно, кто и когда согласовал или вернул документ.

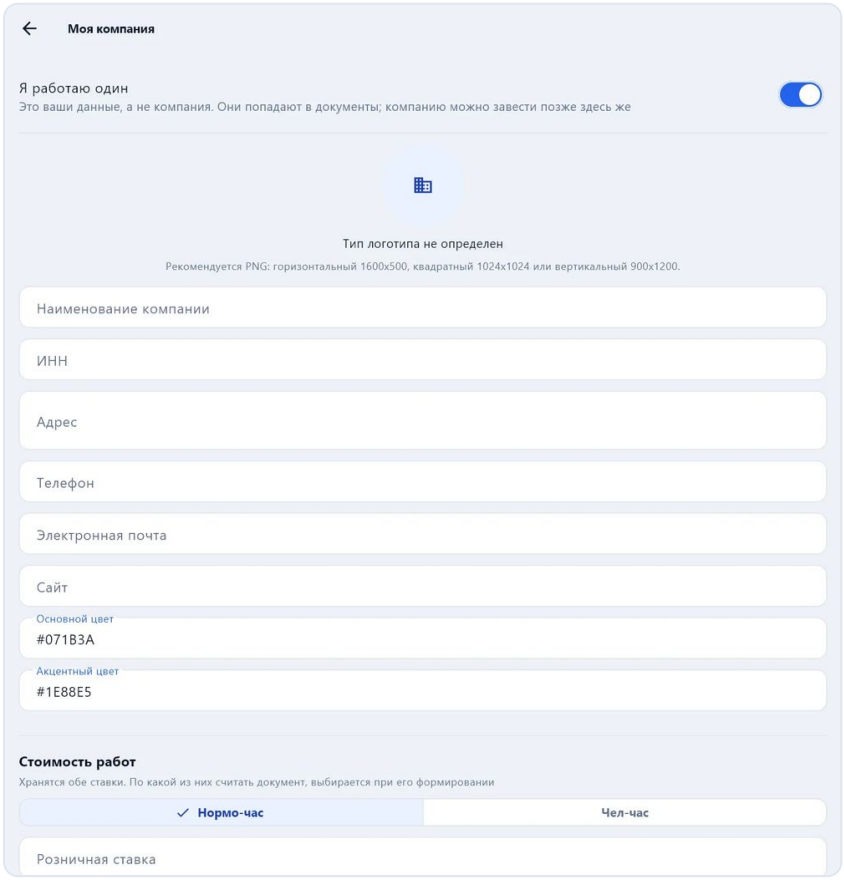
ЧАСТНЫЙ МАСТЕР

Частный мастер — работа в одиночку

Если вы ремонтируете сами, без компании и сотрудников, включите «Я работаю один» — документы будут от вашего имени. Тариф «Мастер» добавит копию на сервере и номер с QR-кодом.

Режим «Я работаю один»

Установите приложение и войдите — «Установка и вход». После первого входа на экране «Подключение к компании» нажмите **«Создать компанию»** (или позже: вкладка «Компания» → «Добавить компанию») и включите переключатель **«Я работаю один»**. Заполните свои данные: наименование (ФИО или «ИП Иванов И. И.»), ИНН — если он есть, адрес, телефон, почту. Это ваши данные, а не компания: они попадают в шапку документов.



Переключатель «Я работаю один» — свои данные вместо компании

Там же задайте **ставку часа** и **налог** — по ним считается смета, см. «Смета и цены». Логотип тоже можно загрузить.

Компанию можно завести позже здесь же — например, когда появятся помощники.

Как работать

Всё как у исполнителя в компании: документ → разделы → фото и подписи → PDF. Подробно — страницы раздела «Исполнитель», начиная с «Как заполнять документ».

Готовый PDF отправляйте заказчику сами: **«Поделиться PDF»** — в мессенджер или на почту, или распечатайте.

Бесплатно или «Мастер»

	Бесплатно	Тариф «Мастер»
Все виды документов, фото, подписи, смета	✓	✓
PDF без отметки бесплатного режима	—	✓
Копия документов на сервере и восстановление на новом телефоне	—	✓
Номер документа с сервера	—	✓
Проверка акта заказчиком по QR-коду	—	✓

Тариф «Мастер» — на одного человека; совместной работы он не даёт. Цены — на странице «Тарифы», оплата — в кабинете на сайте, раздел «Подписка».

Нужны сотрудники, кабинет заказчика с согласованием и заявки от заказчиков — это тарифы для компаний: «Быстрый старт для сервисной компании».

Частые вопросы

Не пришло письмо, документ не виден в кабинете, заказчик не получил ведомость, сменился телефон — что проверить и что сделать.

Не пришло письмо с паролем или приглашением

Проверьте папку «Спам» и правильность почты. Если письмо так и не пришло, на странице входа нажмите **«Забыли пароль?»** — придёт ссылка, чтобы задать пароль. Приглашение в компанию или в кабинет заказчика попросите отправить снова — у приглашения есть срок действия.

«Эта компания уже работает в DefAct»

Компанию с этим ИНН уже кто-то завёл — скорее всего, ваш коллега. Второй экземпляр завести нельзя; отправьте **заявку на вступление**, и администратор компании её подтвердит. Если не знаете, кто завёл компанию, напишите на info@defact.pro.

Документ не виден в кабинете

1. Документ ещё на телефоне: на главном экране приложения — «Ожидают синхронизации». Нужна связь — нажмите «Настройки» → «Синхронизация» → «Синхронизировать».
2. Приложение не в той компании: в «Настройки» → «Синхронизация» видно, с какой компанией идёт синхронизация.
3. Подписка закончилась: без неё документы остаются на устройстве и на сервер не уходят — раздел «Подписка» в кабинете.

Заказчик не видит документ

- Документ отправлен на согласование? В приложении статус должен быть «На согласовании», а не «PDF сформирован».
- Включена внутренняя проверка? Тогда документ ждёт контролёра — раздел «Проверка» в кабинете.
- У ответственного клиента есть почта и он принял приглашение? Смотрите столбец «Доступ» в карточке клиента — «Клиенты и доступ заказчика».
- Исполнитель клиента видит только документы, отправленные лично ему; все документы видит администратор клиента.

Новый телефон

Установите приложение и войдите в ту же учётную запись — после синхронизации документы, справочники и реквизиты вернутся с сервера. Прежний телефон этого сотрудника отключится сам. Без подписки данные хранятся только на устройстве — перенесите их резервной копией или локальной синхронизацией.

На объекте нет связи

Работайте как обычно: документ, фото, подписи и PDF оформляются без интернета. Документы уйдут на сервер, когда появится сеть. Если интернета нет днями — обменивайтесь между устройствами напрямую: «Синхронизация и работа без связи».

На PDF отметка бесплатного режима

Так выглядят документы без подписки: компания без оплаты после пробного и льготного периодов или работа без компании. Оплатите подписку в кабинете — «Подписка и оплата» — и сформируйте PDF заново.

Сотрудников больше, чем мест в тарифе

Работа не останавливается. Разница доплачивается при продлении — по тарифу, который подходит выросшему штату.

Нужен бланк без приложения

Пустые бланки и заполненные образцы всех документов — DOCX, XLSX и PDF — бесплатно на странице «Шаблоны». Стоимость ремонта можно посчитать в калькуляторе.

Как связаться

Почта info@defact.pro, страница «Контакты». Из приложения — «Настройки» → «Поддержка» → «Сообщить о проблеме»: к сообщению приложатся технические сведения, и разобраться будет быстрее.