

ШАНИКС
Приложение для обработки и систематизации заявок в
сервисных службах

Руководство пользователя
(версия 1.0.0)

Екатеринбург
2026

Оглавление

Регистрация в Шаникс.....	4
Заполнение справочника Сотрудники.....	5
Настройка ролей Сотрудников.....	6
Заполнение справочника Заявители.....	7
Создание заявки.....	9
Интерфейс Сотрудника.....	10
Регистрация заявок через QR.....	12
Настройка учета времени реакции и времени решения.....	13
Настройка автоматического заполнения полей заявки.....	14

Глоссарий:

Заявитель — пользователь Шаникс, создающий заявки на обслуживание.

Сотрудник - специалист, выполняющий заявки для внешних заказчиков или для собственной организации.

Объект обслуживания - физический объект, по которому создаются заявки и выполняются работы (оборудование, помещение, участок и др.)

Компания - организация-заказчик услуг, от имени которой действуют заявители.

Роли - роли сотрудников в системе и в процессе обслуживания заявок (исполнитель, диспетчер, контролёр и т.п.).

Отдел - подразделение или группа заявителей и/или сотрудников, используемая для группировки пользователей и маршрутизации заявок.

Зона ответственности сотрудника — группа объектов обслуживания, по которым сотрудник назначен ответственным (ведёт работы, принимает заявки и отвечает за состояние этих объектов).

Заявка - запрос на выполнение работ или оказание услуги

Начало работы с Шаникс

Приложение функционирует через веб браузеры Chrome, Yandex, Mozilla, Opera, Edge

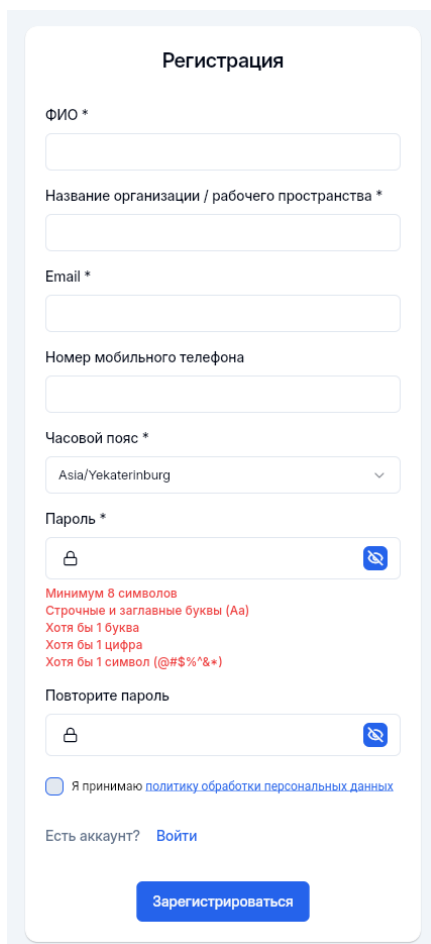
Регистрация в Шаникс

Чтобы начать пользоваться приложением, необходимо зарегистрироваться, перейдя по ссылке <https://app.shanix.ru/auth/register>.

Заполнить необходимые поля: ФИО, Название организации, email, часовой пояс, пароль.

Ознакомиться и принять Политику обработки персональных данных и нажать Зарегистрироваться.

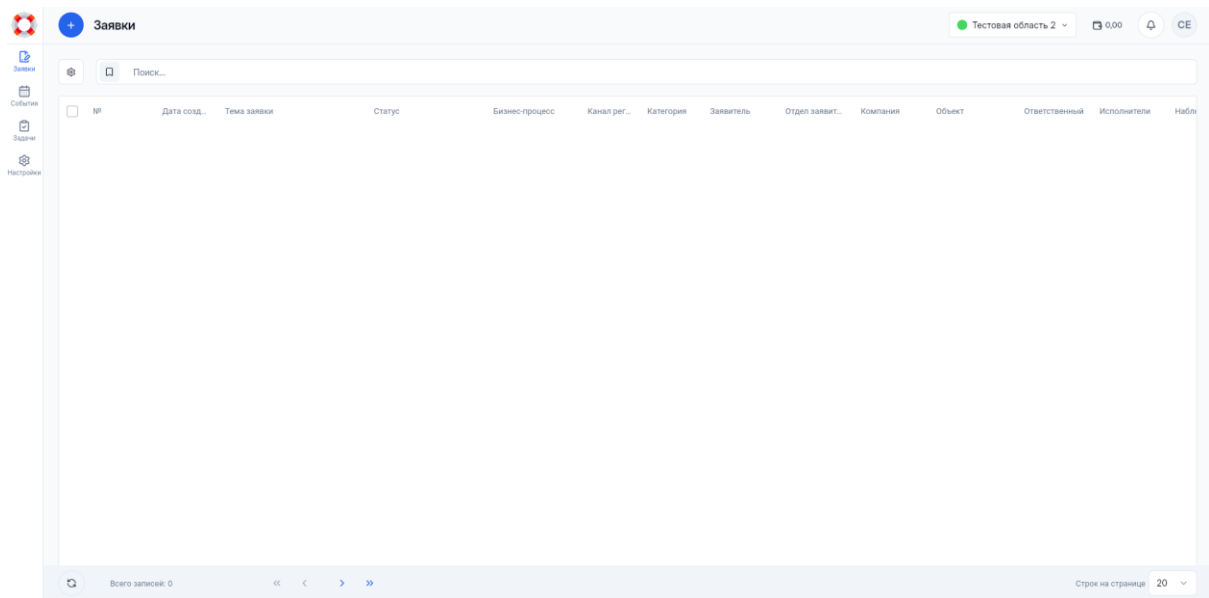
После регистрации система создаст рабочую область.



The image shows a registration form titled "Регистрация" (Registration). It contains the following fields and elements:

- ФИО ***: A text input field for the user's full name.
- Название организации / рабочего пространства ***: A text input field for the organization or workspace name.
- Email ***: A text input field for the user's email address.
- Номер мобильного телефона**: A text input field for the mobile phone number.
- Часовой пояс ***: A dropdown menu with "Asia/Yekaterinburg" selected.
- Пароль ***: A password input field with a strength indicator icon. Below it, the following requirements are listed:
 - Минимум 8 символов
 - Строчные и заглавные буквы (Aa)
 - Хотя бы 1 буква
 - Хотя бы 1 цифра
 - Хотя бы 1 символ (@#%*&*)
- Повторите пароль**: A second password input field with a strength indicator icon.
- Я принимаю политику обработки персональных данных**
- Text: "Есть аккаунт? [Войти](#)"
- Зарегистрироваться**: A blue button to complete the registration.

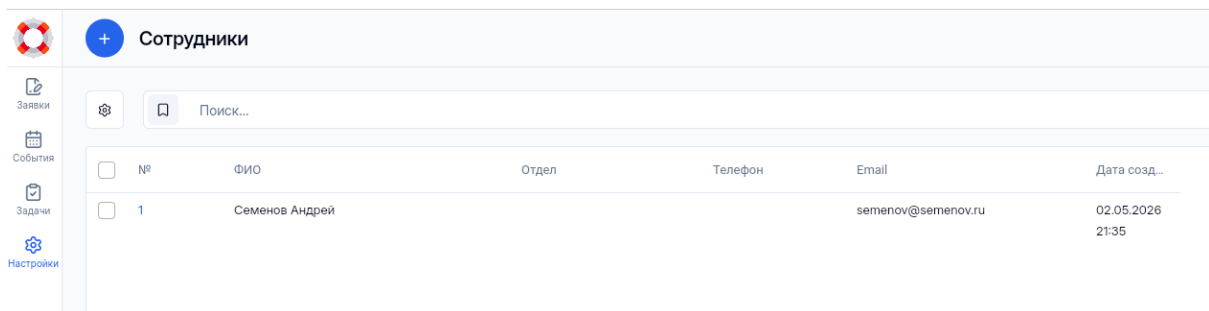
После регистрации откроется раздел Заявки.



Заполнение справочника Сотрудники

Для работы с заявками необходимо создать Сотрудников или Заявителей, которые будут работать в системе.

Перейдите в Настройки – Персонал - Сотрудники



Нажмите на кнопку +, заполните поля, отмеченные * и нажмите кнопку пригласить

Пригласить нового сотрудника Пригласить ×

ФИО *

Email *

Телефон

Роли * × + Добавить

Отдел

На указанный почтовый ящик сотруднику будет отправлено приглашение. Сотрудник переходит по ссылке, создает пароль, отмечает согласие на обработку персональных данных

Создать пароль для входа

Пароль

🔒 🔒

Минимум 8 символов
Строчные и заглавные буквы (Aa)
Хотя бы 1 буква
Хотя бы 1 цифра
Хотя бы 1 символ (@#%*&+)

Повторите пароль

🔒 🔒

Я принимаю [политику обработки персональных данных](#)

Подтвердить

и подтверждает регистрацию.

Настройка ролей Сотрудников

В системе по умолчанию созданы типовые роли сотрудников, которые можно донастроить.

Роли необходимы для настройки прав доступа сотрудников к областям системы, запрета или разрешения на редактирование справочников и объектов приложения, отображение заявок, удаление объектов.

Настройки – Персонал - Роли и права

+ Роли и права	
Внешний специалист (видит только модуль заявки и только свои заявки, работает с услугами и оборудование...	🗑️ 📄 Редактировать ▾
Внутренний специалист (видит все заявки, модуль события, задачи, запрет удаления)	🗑️ 📄 Редактировать ▾
Координатор (видит все заявки, задачи, отчеты, договора, запрет настроек, запрет удаления)	🗑️ 📄 Редактировать ▾
Администратор	🗑️ 📄 Редактировать ▾
Супер администратор	🗑️ 📄 Редактировать ▾

Пример настройки роли Внешний специалист

Наименование * Внешний специалист (видит только модуль заявки и только свои заявки)

Выбрать все

Отменить все

	Читать	Создавать	Редактировать	Удалять	Экспортировать
Заявки	Свои ▾	<input checked="" type="checkbox"/>	Все ▾	Никакие ▾	Свои ▾
Задачи	Свои ▾	<input checked="" type="checkbox"/>	Все ▾	Никакие ▾	Свои ▾
События	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Отчеты	<input checked="" type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>
Журнал изменений	<input checked="" type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>
Управление персоналом					
Сотрудники	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Роли	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Правила назначения сотрудников	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Администрирование системы					
Договоры	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Компании	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Объекты обслуживания	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
QR коды объектов	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ответственные зоны	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Заполнение справочника Заявителя

Для создания Заявителя перейдите в Настройки – Клиенты – Заявители, далее кнопкой +

Пригласить нового заявителя
Пригласить ✕

ФИО * Корнилов Алексей

Email alexey@kornilov.ru

Телефон Указать

Компания Выбрать

Объект обслуживания + Добавить

Отдел Выбрать

Дополнительные email адреса

Заполните необходимые поля и кнопку Пригласить

Заявитель получит на указанный почтовый ящик приглашение, перейдет по ссылке и создаст пароль:

Создать пароль для входа

Пароль

••••••••

Минимум 8 символов
 Строчные и заглавные буквы (Aa)
 Хотя бы 1 буква
 Хотя бы 1 цифра
 Хотя бы 1 символ (@#\$\$%^&*)

Повторите пароль

••••••••

Я принимаю [политику обработки персональных данных](#)

Подтвердить

Если Заявитель относится к внешней компании, создайте компанию Настройки – Клиенты – Компании, кнопка +, введите наименование компании и кнопку Создать

Компания №1 Сохранить ✕

03.05.2026 21:32

Название * Компания 1

Заявители
Объекты обслуживания
Отделы
Норматив обслуживания
Договоры

🔍 Поиск...

<input type="checkbox"/>	№	ФИО	Объект	Отдел	Email	Дата создания	Доступ к заявкам	Доступ по объекту	Доступ по отделу

+ Добавить

В созданной компании добавьте Заявителей.

Заявитель №1 Сохранить ⓘ ✕

03.05.2026 21:19

ФИО * Корнилов Алексей

Email alexey@kornilov.ru

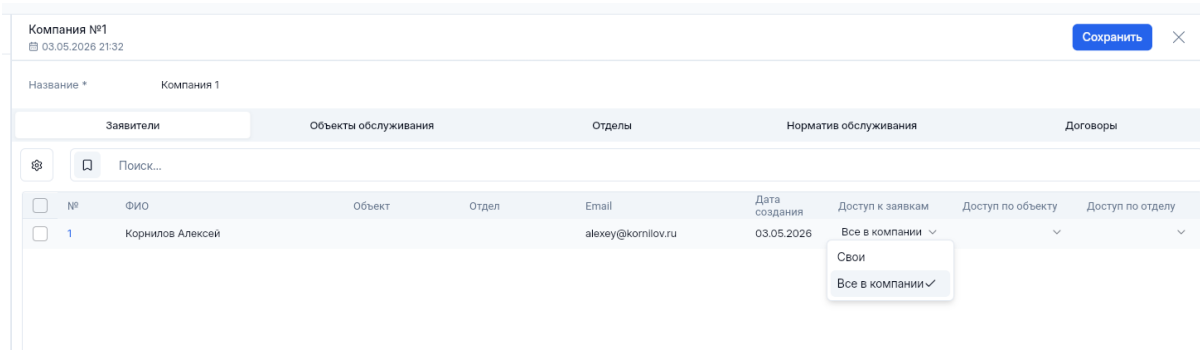
Телефон Указать

Компания Компания 1

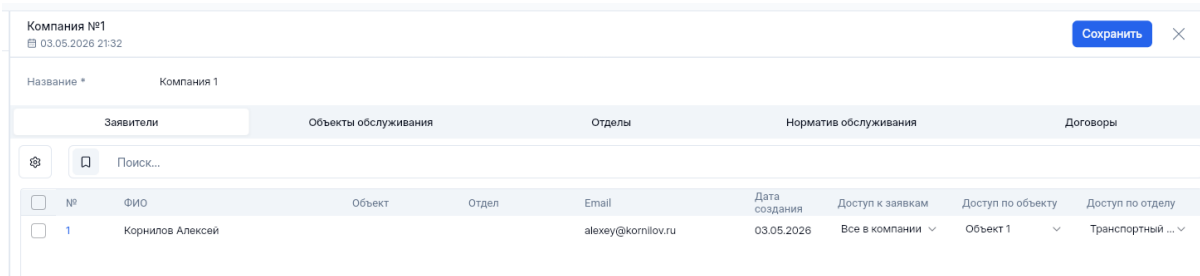
Объект обслуживания Компания 1 ✓

Отдел 👤 Выбрать

Для настройки прав доступа к заявкам выберите, какие заявки будут доступны заявителю



По умолчанию доступны только Свои заявки. Если выбрать **Все в компании**, то появляется возможность выбрать, по каким объектам обслуживания и по отделам заявителей будут доступны заявки

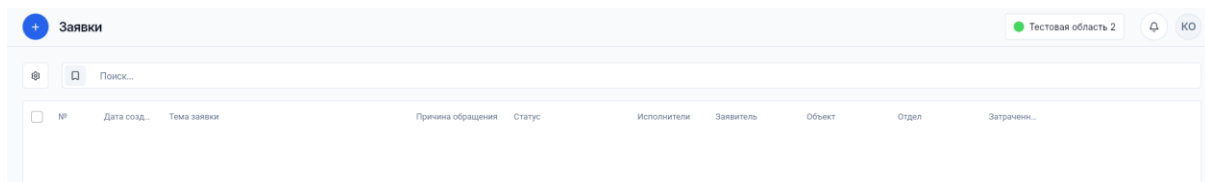


Создание заявки

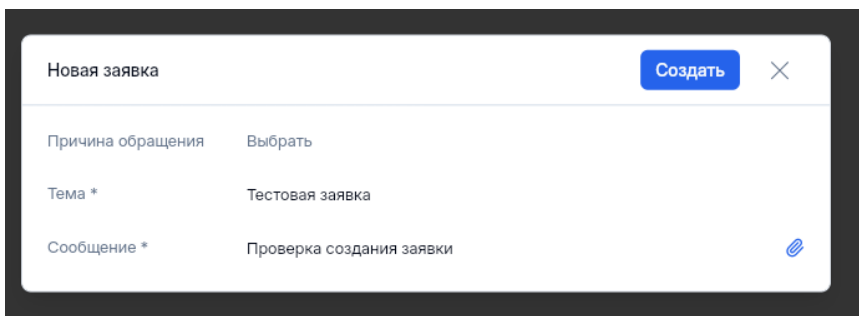
Заявки могут создаваться Заявителем через личный кабинет, Сотрудником от имени заявителя, через почтовый ящик-сборщик, QR код.

Заявитель переходит по ссылке <https://app.shanix.ru/auth/login> вводит почтовый ящик, указанный при создании сотрудником, и созданный пароль.

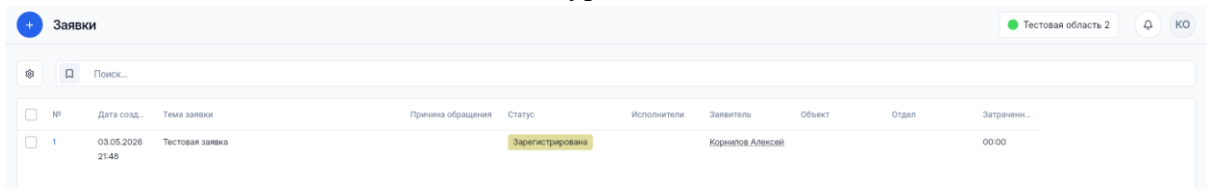
Кнопкой + вызывает диалог создания заявки



Указывает Тему и Сообщение

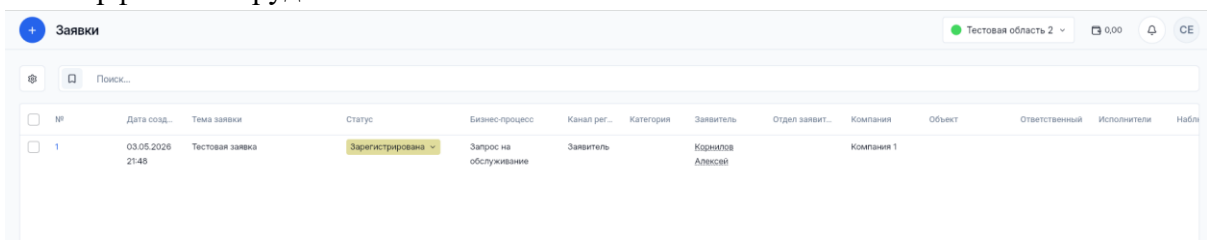


Нажимает создать, заявка появляется в журнале заявок

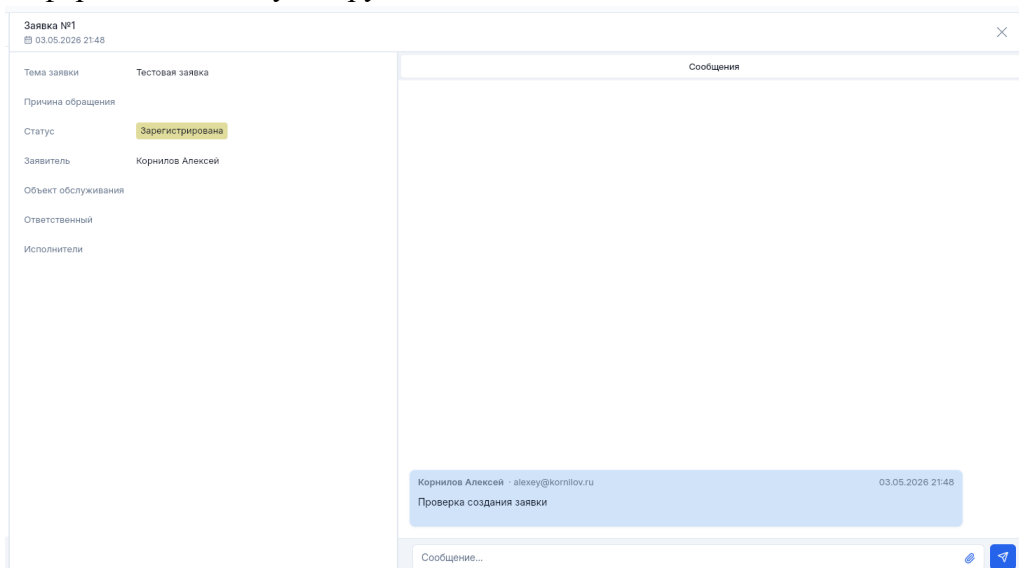


Интерфейс Сотрудника

В интерфейсе Сотрудника также появляется заявка Заявителя



В интерфейсе заявителя есть область Сообщений, через которую происходит обмен информацией между Сотрудником и Заявителем



В интерфейсе Сотрудника доступны следующие элементы:

Левая часть окна заявки с настройками Статуса, Исполнителя и дополнительными полями.

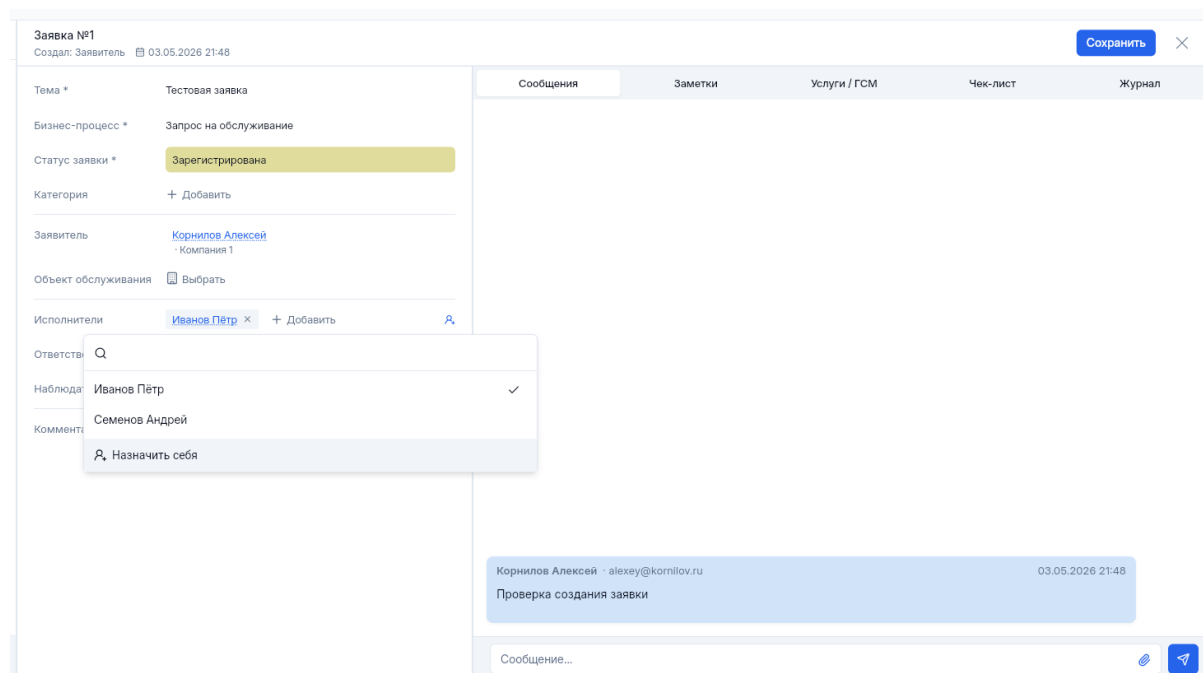
В правой части вкладки:

Сообщения - обмен сообщениями с Заявителем,

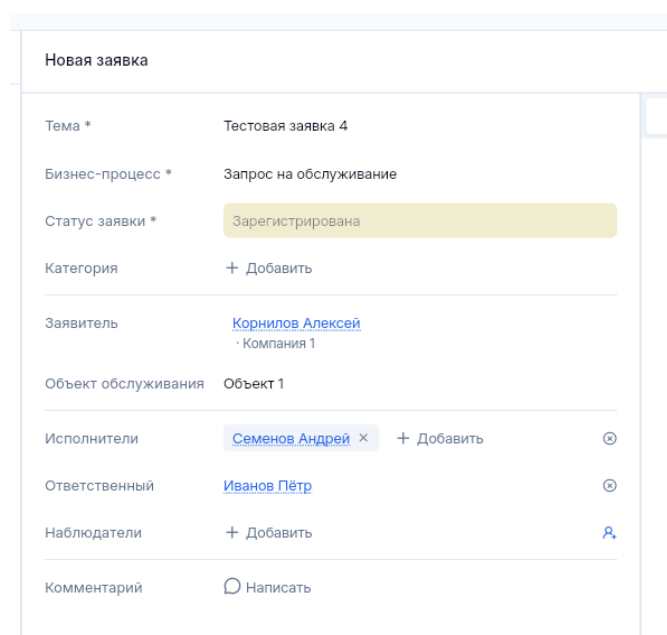
Заметки – для служебной информации по заявке (доступна только сотрудникам)

Услуги и ГСМ – для учета трудозатрат по заявке

Чек-лист – создание чек-листа по работам в заявке.



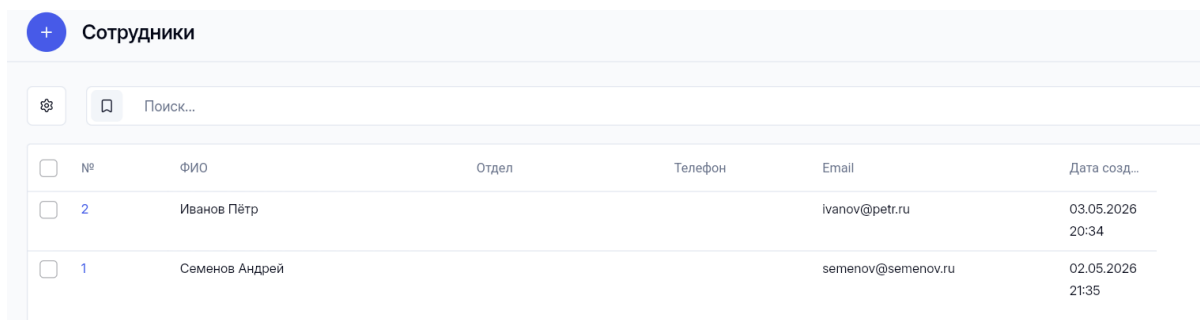
Сотрудник может создавать заявки самостоятельно от лица Заявителя, тогда при создании заявки надо выбрать заявителя, заполнить необходимые поля заявки:



Заявки можно создать и обрабатывать не только от внешних заказчиков – Компаний-Заявителей, но и для решения собственных задач – внутренние сервисы – уборка помещений, ремонт электроприборов и прочая хозяйственная деятельность,

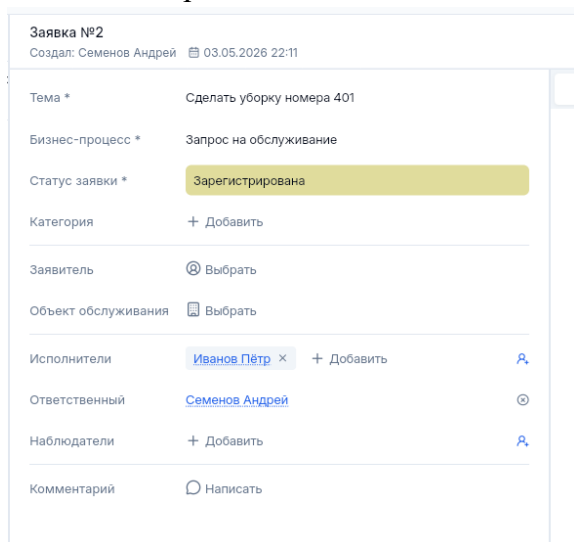
Для этого надо добавить всех сотрудников, которые будут работать приложении.

Настройки – Персонал – Сотрудники



<input type="checkbox"/>	№	ФИО	Отдел	Телефон	Email	Дата созд...
<input type="checkbox"/>	2	Иванов Пётр			ivanov@petr.ru	03.05.2026 20:34
<input type="checkbox"/>	1	Семенов Андрей			semenov@semenov.ru	02.05.2026 21:35

В заявке выбрать Исполнителя, блок с Заявителем остается пустым



Заявка №2
Создал: Семенов Андрей 03.05.2026 22:11

Тема * Сделать уборку номера 401

Бизнес-процесс * Запрос на обслуживание

Статус заявки * Зарегистрирована

Категория + Добавить

Заявитель @ Выбрать

Объект обслуживания 📄 Выбрать

Исполнители Иванов Пётр x + Добавить

Ответственный Семенов Андрей

Наблюдатели + Добавить

Комментарий 🗨 Написать

Регистрация заявок через QR

Регистрация заявок через QR код настраивается в разделе Настройки – Справочники – QR коды

Кнопкой + создайте QR код,

Заполните необходимые поля, нажмите кнопку создать

Добавить QR код Создать ✕

Название * Тестовый QR

Объект обслуживания * Офис на Щорса 7

Бизнес-процесс * Администрирование 1с

Ответственный Выбрать

Исполнители + Добавить

Наблюдатели + Добавить

Дополнительные поля +

Настройки

Создавать Заявителей по неизвестным email адресам

Скачайте созданный QR код и разместите его в месте приема заявок.

Создание заявок через почтовый сервер. Настройка – Настройки – Почтовый сервер

Создание заявок из входящих писем и отправка уведомлений + Добавить почту

✉ dev1c@deskx.ru Отключен

IMAP: imap.mail.ru · SMTP: smtp.mail.ru · Папка: INBOX

Редактировать

Автозаполнение при создании заявки из письма

Бизнес-процесс Администрирование 1с

Категория Выбрать

Исполнитель Выбрать

Ответственный Выбрать

Наблюдатель Выбрать

Добавьте почтовый ящик, на который будут приходить заявки. Заполните поля, если требуется назначать на заявки Исполнителей автоматически.

Настройка учета времени реакции и времени решения

Настройка – Заявки – Бизнес-процессы

По умолчанию созданы два процесса, которые вы можете отредактировать

Бизнес-процесс №1 Сохранить ✕

Название * Инцидент

Причина обращения Любая неисправность, поломка, остановка рабочего процесса

Время реакции 00 d 00:30

Время решения 00 d 08:00

Статусы

Название	Считать выполненной	Не учитывать время	
Зарегистрирована	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	🗑
Ожидание	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	🗑
В работе	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	🗑
Выполнена	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	🗑

Q

Укажите время реакции и время решения, добавьте нужные статусы, настройте режим их работы.

Настройка автоматического заполнения полей заявки

Настройки – Заявки - Автозаполнение

Автозаполнение при создании сотрудником

Бизнес-процесс	Запрос на обслуживание
Категория	Выбрать
Исполнитель	Выбрать
Ответственный	Выбрать
Наблюдатель	Выбрать

Автозаполнение при создании Заявителем или системой

Бизнес-процесс	Запрос на обслуживание
Категория	Выбрать
Исполнитель	Сергеев Евгений
Ответственный	Сергеев Григорий
Наблюдатель	Выбрать