

## Инструкция по работе с сервисом «Мониторинг»

### Назначение сервиса:

- Отображение статуса доступности ПО "HEADO" (Гифтоман) на торговых точках;
- Отображение показателя общей выручки и кол-ву загруженных чеков по торговой точке;
- Визуальное и письменное(email) уведомление технической службы о возможной проблеме на торговой точке;
- Генератор отчетов "чеклист" формирует дату/время последнего чека и доступность ПО на каждой кассе для помощи в тиражировании сервиса HEADO (Гифтоман)

### Общее описание

Система мониторинга позволяет отслеживать общую выручку торговых точек/касс, а также проверяет доступность установленного ПО "HEADO" (HEADO) с указанием времени и IP последнего подключения к серверу мониторинга. Обмен данными о продажах и доступность ПО осуществляется только при наличии доступа источника данных к облаку HEADO (Гифтоман): <https://api.heado.ru> и <https://api.giftoman.ru> по 80/443 портам. Мониторинг как вспомогательный инструмент диагностики отображает:

- PosID (без ключей) устройств сгенерированных для работы с системой HEADO в аккаунте;
- Системную информацию: CPU, RAM, ОС, IP (внешний и внутренний);
- Статус (онлайн/оффлайн) ПО "HEADO";
- Общую выручку, рассчитанный системой профиль, кол-во чеков и общую сумму по каждой кассе или торговой точке выручки.

Ядро системы HEADO собирает и анализирует данные о продажах и формирует email уведомления "отставания по выручке" в техническую поддержку HEADO и тех.службу клиента/партнера при наличии

соответствующих доступов к системе мониторинга. Данные уведомления генерируются системой мониторинга автоматически при отклонении зарегистрированной выручки по торговой точке более чем на 40% от профиля системы. Это может свидетельствовать о сбое в транспорте чеков в сервис HEADO или неисправности канала связи торговой точки. Все уведомления фиксируются службой тех.поддержкой HEADO. В случае, если техническая поддержка клиента выполняется партнером (агентом) по договору, то заявка будет передана службе технической поддержки партнера. Данные заявки подлежат обязательной обработке службой технической поддержки партнера как инцидент с регистрацией в заявке всех выполненных действий. Заявка может быть закрыта только при условии:

- полного выполнения, изложенного перечня действий в разделе “Действия при поступлении уведомления отставания по выручке”;
- подтверждения полноты передаваемых в сервис HEADO чеков;
- с указанием причины возникновения уведомления.

## Получение доступа и вход в систему мониторинга

Доступ к системе мониторинга HEADO могут получить тех.специалисты клиентов или партнеры HEADO, заключившие агентский договор, включающие обязательства партнера по предоставлению услуг технической поддержки для клиентов. При наличии договора доступ будет предоставлен к мониторингу инфраструктуры сервиса HEADO, развернутой у клиентов данного партнера. Для получения доступа к системе мониторинга HEADO, направьте заявку в службу технической поддержки сервиса HEADO.

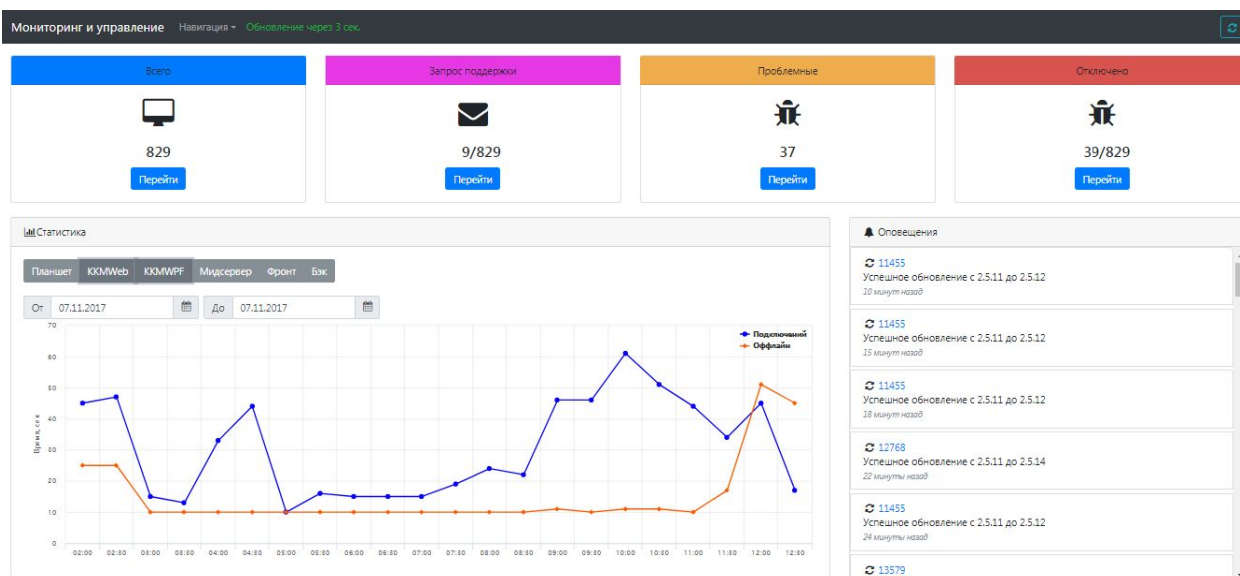
Для входа в систему мониторинга необходимо авторизоваться на сайте <http://m.giftoman.ru>

## Описание окон мониторинга

После авторизации в системе мониторинга открывается стартовая страница (см. Рис. 1), которая отображает общую картину по статусу ПО “HEADO”.

Чтобы посмотреть более подробно, необходимо воспользоваться меню навигации и перейти в нужный раздел мониторинга:

- **Все:** отображает все устройства/ПК на которые были сгенерированы ключи доступа для инсталляций ПО “HEADO”;
- **Онлайн:** отображает только те устройства/ПК, которые в данный момент в онлайн;
- **Оффлайн:** отображает только те устройства, которые в данный момент в оффлайн.



Окно стартовой страницы мониторинга (Рис.1)

## Описание экрана мониторинга

Главный экран мониторинга (см.Рис.2) представляет из себя таблицу с данными об устройствах/ПК на которых установлено ПО «HEADO».

ID / Дубли	Ритейл	Устройство	Режим, ч	Последнее отключение	Тип	Вер.	Данные / Чеки	Примечание
11137	Торговая сеть (Челябинск, Ленина, 172) (ТЦ Пассаж) (demoshop@giftoman.ru)	FakeInitPOS (MonitoringExtractor)	Пнд.-Воскр.: 09:00 - 21:30.	04'июнь, 10:52	KKMWPF	1.0.0	87 / 23044.54 <a href="#">Подробнее</a>	
11140	Торговая сеть (Волгоград, Ленина, 54) (ТЦ Рига Молл) (demoshop@giftoman.ru)	FakeInitPOS (MonitoringExtractor)	Пнд.-Воскр.: 09:30 - 21:30.	04'июнь, 09:52	KKMWPF	1.0.0	68 / 17408.61 <a href="#">Подробнее</a>	
1916 / 1918	Торговая сеть (Екатеринбург, ТЦ Курск) (ТЦ Курск) (demoshop@giftoman.ru)	FakeInitPOS (MonitoringExtractor)	Пнд.-Воскр.: 10:00 - 22:00.	04'июнь, 10:52	KKMWPF	1.0.0	55 / 14350.18 <a href="#">Подробнее</a>	
11144	Торговая сеть (Самара, Сергея Лазо, 17) (ТЦ Сквер) (demoshop@giftoman.ru)	FakeInitPOS (MonitoringExtractor)	Пнд.-Воскр.: 09:30 - 21:30.	04'июнь, 09:52	KKMWPF	1.0.0	45 / 11370.19 <a href="#">Подробнее</a>	
11141	Торговая сеть (Волгоград, Канатчиков, 19) (ТЦ Русский) (demoshop@giftoman.ru)	FakeInitPOS (MonitoringExtractor)	Пнд.-Воскр.: 09:30 - 22:00.	04'июнь, 09:52	KKMWPF	1.0.0	39 / 8191.26 <a href="#">Подробнее</a>	

Окно главное экрана мониторинга (Рис.2)

Данная таблица имеет следующие столбцы:

- **ID/дубли** – идентификатор устройства (PosId), который указан в начале ключа для инсталляции и в графическом интерфейсе приложения HEADO. Дубли указываются в скобках с указанием кол-ва одновременно подключенных устройств с одинаковым идентификатором. При обнаружении дубля, необходимо найти и удалить лишнии копии ПО, так как использование одного ключа на нескольких ПК, может привести к расхождениям данных в системе HEADO;
- **Ритейл** – наименование и адрес торговой точки;
- **Устройство** – информация о системе и основных технических характеристиках компьютера. Если в устройствах указано **FakeInitPOS (MonitoringExtractor)**, значит ключ сгенерирован, но устройство не выходило на связь;
- **Режим, ч** – время работы торговой точки;

- **Последнее отключение**– дата/время создания устройства или последнего отключения от сервера мониторинга;
- **Тип** – тип устройства: ККМWPF (имеет граф. интерфейс для касс) или Мидсервер (работает как служба для обработки и загрузки данных);
- **Ver** – номер версии ПО “HEADO”. Для ККМWPF и Мидсервера используются разные версии ПО;
- **Данные/Чеки** – отображает кол-во и сумму переданных чеков за текущий день. Также при нажатии на ссылку “Подробнее”, отображает: IP, интерактор(обработчик). Данные обновляются каждые 15 минут
- **Примечание** – примечание может вводить только тех.поддержка компании HEADO для каких-либо заметок, например № кассы.

## Описание окна “ID/дубли”

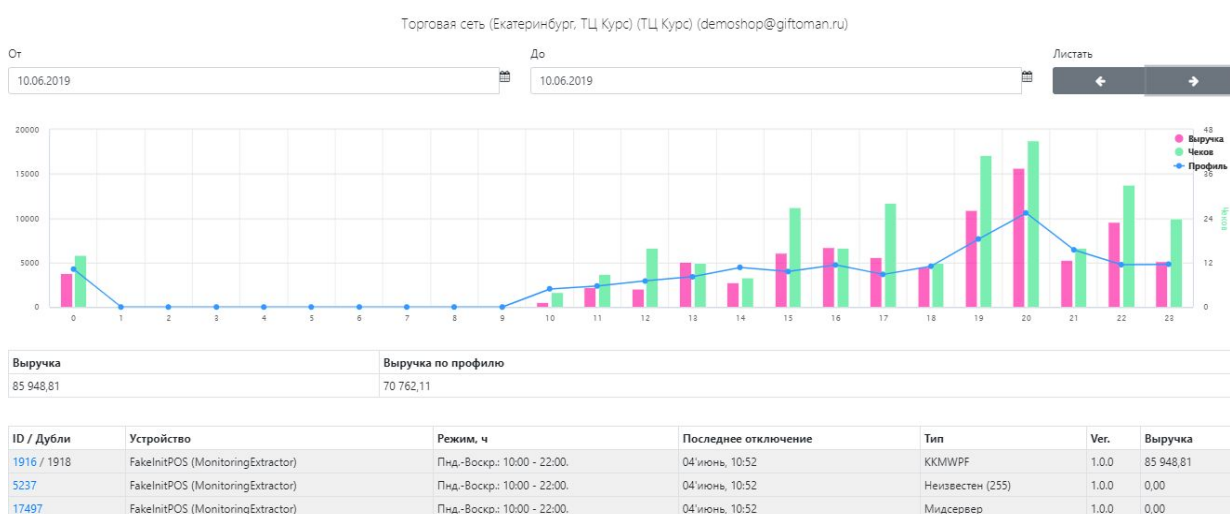
При нажатии на ссылку ID/Дубли с главного экрана мониторинга, открывается окно (см.Рис.3) в котором отображается основная информация по ПК, где установлено ПО, а также статистика доступности ПО.

Точка	<a href="#">Торговая сеть (Челябинск, Ленина, 172) (ТЦ Пассаж) (demoshop@giftoman.ru)</a>
Тип	ККМWPF
Версия	2.8.1
Интерактор	OurXML
Железо	Intel(R) Celeron(R) CPU N3050 @ 1.60GHz (1601 MHz) 4096 RAM
Ось	Microsoft Windows 7 Профессиональная (64-bit)
Режим работы	Пнд,-Воскр.: 10:00 - 21:00.
Чеков	75

Окно “ID/Дубли” (Рис. 3)

## Описание окна “Ритейл”

При нажатии на определенный **Ритейл** с главного экрана мониторинга, откроется окно, где вы увидите: адрес торговой точки и все устройства/ПК привязанные к данной торговой точке, статистику и показатели выручки по каждой кассе с возможностью выбрать интересующий период. Если будет обнаружено отставание по выручке более 40% от профиля системы, то на почту придет уведомление, где будет указан адрес торговой точки со ссылкой на это окно для быстрой диагностики и определения, какая касса в оффлайне или не передает данные. (Рис. 4)



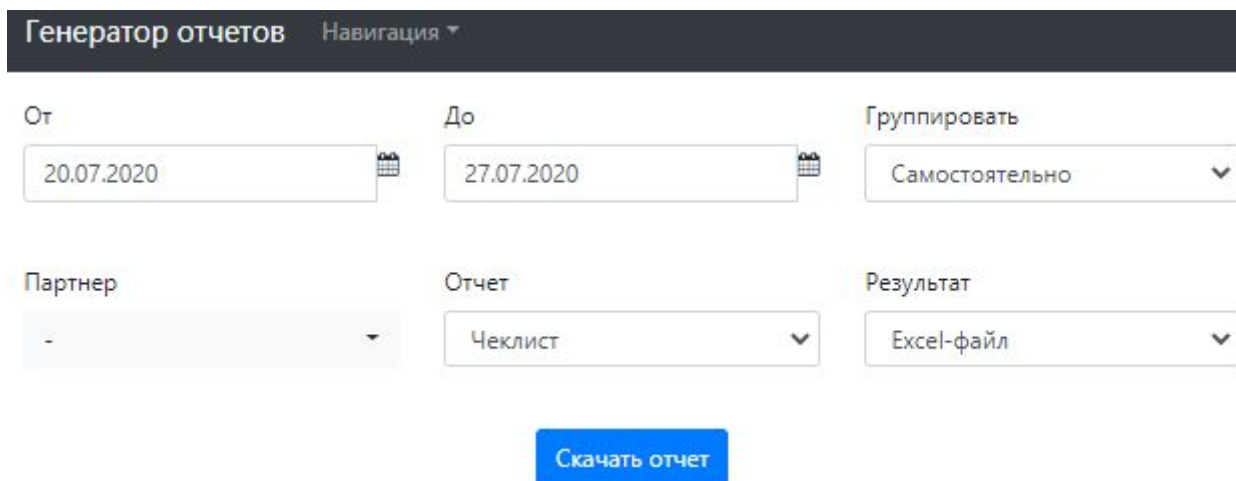
Окно “Ритейл” (Рис. 4)

## Действия при поступлении уведомления отставания по выручке

1. Проверить возможное наличие уведомлений от службы технической поддержки сервиса HEADO об ограничениях работы сервиса. При наличии таких уведомлений сопоставить их по месту и времени с уведомлением. При отсутствии сопоставимых ограничений выполнить следующие шаги.
  2. Открыть ссылку на торговую точку в уведомлении об отставании по выручке. Откроется окно ритейла по данной торговой точке в системе мониторинга HEADO. Относительно профиля определить динамику поступления чеков из торговой системы в сервис HEADO:
    - Чеки отсутствуют с определенного периода, возможные причины:
      - техническая проблема в канале связи торговой точки
      - отказ компонента, передающего чеки.
    - Чеки есть, но с отклонением от профиля:
      - нетипичные продажи на торговой точке (работа не по типичному графику, бизнес-ограничения, инвентаризация, и.т.п),
      - задержка в транспорте чеков или его отказ.
  3. В [личном кабинете абонента сервиса HEADO](#) в отчетах посмотреть поступление чеков и дату/время последнего чека:
    - Если чеки поступают и обновляются, то убедиться, что в HEADO они отображаются в полном объеме;
    - Если чеки не поступают, то необходимо выполнить диагностику на стороне торговой системы.
  4. Диагностика на стороне торговой системы:
  5. С кассы/компьютера/сервера с которого организован транспорт чеков [проверить доступность сервиса HEADO](#);
  6. Проверить, что службы или настройки торговой системы отвечающие за передачу данных включены/запущены;
  7. Если за передачу данных отвечает ПО HEADO, то необходимо дополнительно проверить что ПО HEADO запущено.
  8. Проверить, что в торговой системе имеются чеки для отправки в облако HEADO
    - Если нет чеков, то необходимо выяснить причину и устранить ее;
    - Если чеки присутствуют, но в HEADO их нет, то необходимо приступить к анализу логов торговой системы для выявления причины ошибки.
- Если со стороны торговой системы ошибок не найдено, но чеки в HEADO отсутствуют полностью или частично, то эскалируйте зарегистрированную заявку в службу технической поддержки сервиса HEADO с приложением следующих сведений:
- описание проблемы;
  - результаты диагностики – выполнение действий, предписанных в данном разделе;
  - версия ПО торговой системы и дата последних изменений (установка/обновление);
  - при интеграции через [DeviceAPI](#):
    - URL JSON запроса;
    - сам JSON запрос и ответ сервера HEADO на него;
  - Если в качестве обработки/транспорта используется ПО HEADO, то необходимо приложить папку с логами %Program Files(x86)%\GiftomanKKMSuite\Data\Logs

## Генератор отчетов

Генератор отчетов HEADO возможно зайти через меню “[Навигация](#)” (Рис.5).



Окно “Генератор отчетов” (Рис. 5)

Генератор отчета это дополнительный инструмент в системе мониторинга, который позволяет выполнить срез состояния всех касс и выявить где ПО не установлено и с каких касс не поступали продажи. Рекомендуем его выполнять при тиражировании сервиса, чтобы убедиться что ПО HEADO везде установлено где требуется и по всем кассам передаются чеки. Для формирования отчета необходимо в поле “Партнер” выбрать аккаунт (если их несколько) и в поле “Результат” выбрать в чем выводить отчет (HTML или Excel), после скачать отчет. (остальные поля не трогать)

Описание полей выгруженного отчета:

- Город - город торговой точки;
- Адрес - адрес и название торговой точки;
- Касса - название устройства из личного кабинета HEADO;
- PosID - внутренний идентификатор устройства(касса/сервер) из личного кабинета HEADO;



- Мониторинг - дата/время последнего отключения или создания устройства (если не выходило на связь/не установлено)
- IP - IP адрес устройства при последнем подключении. Прочерк “-” означает, что устройство ни разу не выходило на связь.
- Чеки - дата/время последнего чека с данного устройства. Прочерк “-” означает, что ни одного чека не поступало.

Важно: если касса редко используется, то рекомендуем пробить 1 чек для теста, чтобы убедиться что передача данных работает корректно. Это необходимо чтобы своевременно выявить проблему передачи данных и избежать расхождения при эксплуатации сервисом.

### Служба технической поддержки

Техническая поддержка компании “HEADO” оказывает консультационную и техническую поддержку с 7:00 до 18:00 (по Мск) по след.каналам связи:

- тел. 8-800-7001556 (звонок бесплатный) с 7:00 до 18:00 (по Мск)
- <https://support.heado.ru> через веб-форму обратной связи для клиентов ;
- Через личный кабинет партнёров в системе сервис деск.