

Общество с ограниченной ответственностью «СТОТЕК»

Программное обеспечение

СТОВАСЕ

Руководство пользователя

Наименование программного обеспечения: СТОВАСЕ

Версия программного обеспечения: 1.0

Правообладатель: ООО «СТОТЕК»

Редакция документа: 01.09.2026

Самара, 2026

Содержание

1. Общие сведения	4
1.1. Назначение документа	4
1.2. На кого рассчитан документ	4
1.3. Термины и сокращения	5
1.4. Что делает программное обеспечение	6
1.5. Роли пользователей и доступные им возможности	7
1.6. Что требуется для работы	8
2. Начало работы	9
2.1. Получение доступа	9
2.2. Вход в систему	9
2.3. Учётные данные и правила обращения с ними	9
2.4. Восстановление доступа	10
2.5. Завершение работы	10
2.6. Навигация и общие приёмы работы	10
3. Онлайн-запись на обслуживание и ремонт	11
3.1. Общий порядок	11
3.2. Что видит автовладелец на площадке	11
3.3. Оформление заявки автовладельцем	12
3.4. Просмотр состояния заявки автовладельцем	12
3.5. Обработка заявки сотрудником автосервиса	12
3.6. Формирование заказ-наряда по итогам работ	12
3.7. Персональные данные при онлайн-записи	13
4. Просмотр переданных заказ-нарядов	14
4.1. Назначение раздела	14
4.2. Состав отображаемых сведений	14
4.3. Состояния обработки заказ-наряда	14
4.4. Действия при отклонении заказ-наряда	15
5. Отраслевая аналитика	16
5.1. Назначение подсистемы	16
5.2. Построение отчёта	16
5.3. Выбор отчёта	16
5.4. Фильтрация данных	17

5.5. Чтение результата	17
5.6. Сопоставление показателей автосервиса с рынком	18
5.7. Выгрузка результата в Excel	18
5.8. Ограничения при работе с аналитикой	18
6. Сервисная книжка автомобиля	20
6.1. Что это такое	20
6.2. Кому и зачем нужна	20
6.3. Порядок работы	20
7. Умные рекомендации по обслуживанию	21
7.1. Что это такое	21
7.2. Порядок работы	21
8. Типовые проблемы и порядок их устранения	22
9. Обращение в техническую поддержку	25
9.1. Кто оказывает поддержку	25
9.2. Порядок обращения	25
9.3. Что указать в обращении	25
9.4. Порядок рассмотрения обращения	26
10. Заключительные положения	27

1. Общие сведения

1.1. Назначение документа

Настоящий документ является руководством пользователя программного обеспечения STOBASE (далее также — программное обеспечение, ПО), правообладателем которого является Общество с ограниченной ответственностью «СТОТЕК» (далее — правообладатель).

STOBASE — платформа, соединяющая трафик автовладельцев с учётными и CRM-системами автосервисов: площадка встраивает у себя онлайн-запись по программному интерфейсу STOBASE, заявка поступает напрямую в учётную систему выбранного автосервиса, а обезличенные заказ-наряды обратным потоком формируют отраслевую аналитику, сервисную книжку автомобиля и рекомендации по обслуживанию.

В документе изложены сведения, необходимые для эксплуатации программного обеспечения: порядок получения доступа и входа в систему, порядок работы с онлайн-записью автовладельцев на обслуживание и ремонт, с переданными заказ-нарядами, с отраслевой аналитикой, с сервисной книжкой автомобиля и с умными рекомендациями, типовые проблемы и порядок их устранения, а также порядок обращения в техническую поддержку правообладателя. Разделы следуют порядку движения данных: сначала заявка, затем заказ-наряд, затем построенные на нём сведения.

Документ описывает порядок действий пользователя и состав выполняемых функций. Порядок администрирования программного обеспечения — подключение площадки и автосервиса, выдача и отзыв токенов доступа, настройка обмена по REST API, контроль потока заявок, ведение справочников нормализации и управление правами доступа — изложен в отдельном документе «Руководство администратора».

Актуальная редакция настоящего документа опубликована на странице сведений о программном обеспечении на сайте правообладателя и доступна для скачивания без регистрации и оплаты.

Информация носит справочный характер и не является публичной офертой.

Редакция документа: 01.09.2026.

1.2. На кого рассчитан документ

Документ предназначен для двух категорий пользователей.

— **Сотрудник автосервиса** — работник предприятия по обслуживанию и ремонту автомобилей, который обрабатывает поступившие заявки автовладельцев, просматривает переданные в программное обеспечение заказ-наряды, работает с отраслевой аналитикой и с историей обслуживания приехавшего автомобиля.

— **Автовладелец** — физическое лицо, которое подбирает автосервис и оставляет заявку на обслуживание и ремонт через онлайн-запись. Автовладелец делает это **в интерфейсе площадки** — на сайте или в приложении, куда он пришёл по другому поводу, — а не на отдельном сайте STOBASE.

Специальная подготовка в области информационных технологий для работы с программным обеспечением не требуется. Достаточно навыков работы с браузером и знания предметной области обслуживания и ремонта автомобилей.

Настоящее руководство не рассчитано на площадку — владельца трафика автовладелец — и на разработчика учётной или CRM-системы автосервиса: порядок подключения площадки и учётной системы к программному обеспечению по REST API изложен в документе «Руководство администратора» и в технической документации программного интерфейса.

1.3. Термины и сокращения

Термин, сокращение	Значение
ПО	Программное обеспечение
CTOBASE	Наименование программного обеспечения, описанного в настоящем документе. Единственное наименование; альтернативные и предыдущие наименования не используются
Площадка	Владелец трафика автовладельцев, встроивший у себя онлайн-запись по программному интерфейсу CTOBASE: классифайд, автопортал, страховая компания, банк, каршеринг
Автосервис	Предприятие по обслуживанию и ремонту автомобилей — пользователь программного обеспечения
Автовладелец	Физическое лицо, использующее онлайн-запись на обслуживание и ремонт в интерфейсе площадки
Учётная система автосервиса	Учётная или CRM-система, применяемая автосервисом для ведения ремонтов, принимающая заявки и передающая данные в CTOBASE
Заказ-наряд	Первичный документ автосервиса о выполненных работах и использованных запчастях. Единица данных, поступающая в CTOBASE
Нормализация	Приведение наименований работ и запчастей из разных учётных систем к единым справочникам
Обезличенные данные	Данные заказ-нарядов без персональных данных автовладельца
Токен доступа	Индивидуальный ключ авторизации, выдаваемый подключаемой площадке, а также учётной или CRM-системе автосервиса
Панель администрирования	Рабочее место оператора правообладателя
Заявка на запись	Обращение автовладельца, оформленное через онлайн-запись на площадке и переданное в учётную или CRM-систему выбранного автосервиса
Сервисная книжка	История обслуживания автомобиля, собранная из заказ-нарядов всех подключённых автосервисов

Термин, сокращение	Значение
Умные рекомендации	Подсказки по регламентным работам и вероятным неисправностям на основе накопленных данных
Отчёт	Результат работы подсистемы отраслевой аналитики: таблица и график, построенные по заданным значениям фильтров
REST API	Программный интерфейс обмена данными по протоколу HTTP с передачей данных в формате JSON
Excel	Формат файла электронной таблицы, в который выгружается результат отчёта

1.4. Что делает программное обеспечение

Автовладелец записывается на обслуживание и ремонт в интерфейсе площадки — на сайте или в приложении, где он уже есть по другому поводу. Заявка попадает сразу в учётную или CRM-систему выбранного автосервиса, а не в общий колл-центр. По итогам работ автосервис оформляет заказ-наряд у себя, и его данные обратным потоком поступают в STOBASE: обезличиваются, приводятся к единым справочникам и накапливаются в единой базе. На этой базе строятся отраслевая аналитика по рынку обслуживания и ремонта автомобилей, сервисная книжка автомобиля и рекомендации по обслуживанию.

STOBASE не заменяет учётную или CRM-систему, в которой автосервис ведёт ремонты. Заявки приходят в неё же, а заказ-наряды передаются в программное обеспечение автоматически из той системы, в которой автосервис уже работает; повторный ввод документов пользователем не требуется.

Программное обеспечение состоит из шести подсистем. Порядок работы с ними изложен в настоящем документе в том же порядке, в каком движутся данные.

Подсистема	Что делает	Кто с ней работает
STOBASE Booking	Онлайн-запись: отдаёт площадке витрину автосервисов и свободного времени, принимает заявку автовладельца, оформленную в интерфейсе площадки, и передаёт её в учётную или CRM-систему выбранного автосервиса	Автовладелец — в интерфейсе площадки; сотрудник автосервиса — при обработке заявки
STOBASE Data	Принимает заказ-наряды из учётных и CRM-систем автосервисов, проверяет и обезличивает их, приводит наименования работ и запчастей к единым справочникам	Сотрудник автосервиса — в части просмотра результата приёма и обработки
STOBASE Analytics	Формирует отраслевые отчёты по рынку обслуживания и ремонта автомобилей, применяет фильтры, выгружает результат в Excel	Сотрудник автосервиса

Подсистема	Что делает	Кто с ней работает
Сервисная книжка	Собирает историю обслуживания автомобиля из заказ-нарядов всех подключённых автосервисов	Автовладелец и сотрудник автосервиса
Умные рекомендации	Формирует подсказки по регламентным работам и вероятным неисправностям на основе накопленных обезличенных данных	Автовладелец и сотрудник автосервиса
Панель администрирования	Рабочее место оператора правообладателя: подключение площадок и автосервисов, токены доступа, контроль потока заявок, справочники нормализации, качество данных, права доступа	Оператор правообладателя. Порядок работы изложен в документе «Руководство администратора»

1.5. Роли пользователей и доступные им возможности

Состав доступных разделов и действий определяется ролью, назначенной пользователю при создании учётной записи.

Роль	Доступные возможности
Сотрудник автосервиса	Обработка поступивших заявок автовладельцев; просмотр переданных заказ-нарядов своего автосервиса и результатов их обработки; построение отчётов отраслевой аналитики с фильтрацией и выгрузкой результата в Excel; просмотр истории обслуживания приехавшего автомобиля; формирование заказ-наряда по итогам выполненных работ
Ответственный за передачу данных на стороне автосервиса	Возможности сотрудника автосервиса, а также контроль состояния обмена с учётной системой и разбор отклонённых записей. Порядок этих действий изложен в документе «Руководство администратора»
Автовладелец	Подбор автосервиса, оформление заявки на обслуживание и ремонт, просмотр состояния своей заявки, сервисная книжка автомобиля и рекомендации по обслуживанию — в интерфейсе площадки
Оператор правообладателя	Работа в панели администрирования. Порядок изложен в документе «Руководство администратора»

Точный состав разделов, доступных каждой роли, определяется правами доступа, установленными администратором.

Если пользователю не отображается раздел, описанный в настоящем руководстве, — раздел не входит в его права доступа. Порядок изменения прав изложен в разделе «Обращение в техническую поддержку».

1.6. Что требуется для работы

Программное обеспечение предоставляется в виде интернет-сервиса; действий по установке на стороне пользователя не требуется.

Программное обеспечение развёрнуто и функционирует в инфраструктуре правообладателя на территории Российской Федерации. Пользователь работает с ним через браузер по адресу <https://ctobase.ru>. Дистрибутив пользователю не передаётся, устанавливать и обновлять что-либо на рабочем месте не нужно.

Показатель	Значение
Рабочее место	Персональный компьютер или ноутбук. Поддерживается работа на планшете и смартфоне: веб-интерфейс адаптирован под размер экрана
Браузер	Актуальная версия одного из браузеров: Яндекс Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge. Должны быть разрешены JavaScript и файлы cookie
Подключение	Постоянное подключение к сети «Интернет»
Дополнительное ПО	Программное обеспечение для просмотра файлов Excel — для работы с выгруженными отчётами. Иное программное обеспечение не требуется
Адрес доступа	https://ctobase.ru
Язык интерфейса	Русский

Требования к техническим средствам и к составу программных средств приведены в документе «Описание функциональных характеристик».

2. Начало работы

2.1. Получение доступа

Доступ к программному обеспечению предоставляется после заключения автосервисом договора с правообладателем и подключения автосервиса. Порядок подключения приведён в документе «Описание функциональных характеристик» и в разделе сведений о программном обеспечении на сайте правообладателя.

Учётные данные для входа сотруднику автосервиса выдаёт администратор: оператор правообладателя либо ответственный сотрудник на стороне автосервиса, наделённый соответствующими правами. Самостоятельная регистрация сотрудника автосервиса не предусмотрена.

Автовладельцу вход в веб-интерфейс СТОВАСЕ для записи не требуется: он записывается в интерфейсе площадки, а порядок авторизации на самой площадке устанавливает площадка.

2.2. Вход в систему

Вход в систему выполняется в браузере по адресу <https://ctobase.ru>.

1. Открыть в браузере адрес <https://ctobase.ru>.
2. Ввести учётные данные, выданные администратором: имя учётной записи и пароль.
3. Подтвердить вход.
4. Убедиться, что открылся рабочий экран и в нём отображаются разделы, соответствующие роли пользователя.

Если вход не выполняется, следует обратиться к разделу «Типовые проблемы и порядок их устранения».

2.3. Учётные данные и правила обращения с ними

Учётная запись является персональной. Правила обращения с учётными данными:

- не передавать свои учётные данные другим сотрудникам, в том числе руководителю и коллегам, работающим на той же смене; для каждого работника создаётся отдельная учётная запись;
- не сохранять учётные данные в общедоступных местах и в файлах общего доступа;
- не оставлять рабочее место с открытым сеансом работы без завершения сеанса;
- немедленно сообщать администратору о подозрении, что учётные данные стали известны постороннему лицу;
- сообщать администратору об увольнении или переводе сотрудника, чтобы его учётная запись была своевременно заблокирована.

Смена пароля выполняется пользователем самостоятельно в профиле учётной записи.

2.4. Восстановление доступа

Если вход в систему невозможен из-за утраты пароля или блокировки учётной записи, доступ восстанавливает администратор.

1. Обратиться к администратору своего автосервиса либо в техническую поддержку правообладателя по контактам, приведённым в разделе «Обращение в техническую поддержку».
2. Сообщить наименование автосервиса и имя учётной записи. Пароль в обращении не указывается ни при каких обстоятельствах.
3. Получить от администратора временные учётные данные и сменить пароль при первом входе.

2.5. Завершение работы

По окончании работы следует завершить сеанс работы в системе, а не просто закрыть окно браузера. Это обязательно, если рабочим местом пользуется несколько сотрудников.

2.6. Навигация и общие приёмы работы

Работа ведётся в браузере. Состав доступных пользователю разделов определяется его ролью и отображается после входа в систему.

Общие приёмы работы, применимые во всех разделах:

- работа с любым разделом начинается с перехода в него из числа разделов, доступных пользователю после входа;
- в перечнях записей — отчётах, заказ-нарядах, заявках — предусмотрен отбор записей по заданным условиям;
- заданные значения отбора действуют до их изменения или сброса пользователем;
- изменения, внесённые пользователем, сохраняются по явному подтверждению; при уходе с экрана без подтверждения изменения не сохраняются;
- адрес открытого раздела можно сохранить в закладках браузера и вернуться к нему после входа в систему.

Документ описывает состав функций и порядок действий пользователя, а не расположение элементов на экране: наименования разделов, экранных форм, полей и элементов управления в нём не приводятся.

3. Онлайн-запись на обслуживание и ремонт

3.1. Общий порядок

Подсистема STOBASE Booking связывает автовладельца и автосервис через площадку. Автовладелец записывается **в интерфейсе площадки** — на том сайте или в том приложении, где он уже находится: переходить на сторонний сайт для записи не требуется. Заявка попадает **в учётную или CRM-систему выбранного автосервиса** — туда, где приёмщик ведёт запись каждый день.

1. Площадка получает от STOBASE перечень подключённых автосервисов с адресами и рейтингами и сведения о доступном для записи времени и показывает их автовладельцу в собственном интерфейсе.
2. Автовладелец выбирает автосервис и время и оформляет заявку: указывает автомобиль, требуемые работы и способ связи.
3. Площадка передаёт заявку в STOBASE, а STOBASE — в учётную или CRM-систему выбранного автосервиса. Автосервис уведомляется о её поступлении.
4. Сотрудник автосервиса обрабатывает заявку: подтверждает её, согласовывает состав работ либо отказывает с указанием причины.
5. Сведения о состоянии обработки возвращаются площадке, и автовладелец видит их там же, где записывался.
6. По итогам выполненных работ сотрудник автосервиса формирует заказ-наряд.
7. Данные заказ-наряда поступают в программное обеспечение и — в обезличенном и нормализованном виде — учитываются в отраслевой аналитике и в сервисной книжке автомобиля.

3.2. Что видит автовладелец на площадке

Оформление и порядок экранов записи определяет сама площадка: STOBASE передаёт ей данные, а не готовые экраны. Поэтому в настоящем руководстве описан состав сведений, а не расположение элементов у конкретной площадки.

Автовладельцу доступны:

- перечень подключённых автосервисов с адресами и рейтингами, в том числе на карте — по ней видно, какое предприятие расположено ближе;
- доступное для записи время по выбранному автосервису;
- форма заявки: автомобиль, требуемые работы, способ связи;
- сведения о состоянии оформленной заявки.

3.3. Оформление заявки автовладельцем

При оформлении заявки автовладелец указывает автомобиль, требуемые работы и способ связи.

- **Автомобиль** задаётся по VIN или по государственному регистрационному знаку: сведения о марке, модели, модификации и годе выпуска определяются автоматически, набирать их вручную не требуется.
- **Требуемые работы** указываются в объёме, известном автовладельцу. Точный состав работ согласовывается автосервисом при обработке заявки.
- **Способ связи** необходим для того, чтобы автосервис мог связаться с автовладельцем и подтвердить визит.

После оформления заявка передаётся в учётную или CRM-систему выбранного автосервиса.

3.4. Просмотр состояния заявки автовладельцем

Автовладелец видит текущее состояние оформленной заявки в интерфейсе той же площадки, на которой записывался: принята автосервисом, подтверждена, отклонена, выполнена.

3.5. Обработка заявки сотрудником автосервиса

Заявка приходит в учётную или CRM-систему автосервиса — в ту программу, в которой приёмщик работает каждый день. Второго рабочего места и переноса заявок вручную не возникает. Порядок обработки одной заявки:

1. **Открыть перечень поступивших заявок** и выбрать необработанную заявку.
2. **Ознакомиться с содержанием заявки:** автомобиль, требуемые работы, желаемое время визита, способ связи с автовладельцем, площадка, с которой поступила заявка.
3. **Посмотреть историю обслуживания автомобиля** — порядок изложен в разделе «Сервисная книжка автомобиля».
4. **Связаться с автовладельцем** и уточнить состав работ и время визита.
5. **Принять решение по заявке:** подтвердить её и согласовать состав работ либо отказать, указав причину отказа.
6. **Зафиксировать результат обработки**, чтобы автовладелец увидел актуальное состояние своей заявки в интерфейсе площадки.

Заявки следует обрабатывать своевременно: необработанная заявка означает, что автовладелец не получил ответа.

3.6. Формирование заказ-наряда по итогам работ

По итогам выполненных работ оформляется заказ-наряд — первичный документ о выполненных работах и использованных запчастях.

1. Выполнить работы по подтверждённой заявке.

2. Оформить заказ-наряд с указанием автомобиля, перечня выполненных работ, использованных запчастей и сумм по ним.
3. Убедиться, что данные заказ-наряда поступили в программное обеспечение и приняты. Порядок проверки изложен в разделе «Просмотр переданных заказ-нарядов».

Заказ-наряд оформляется в собственной учётной или CRM-системе автосервиса, а его данные передаются в программное обеспечение автоматически по REST API. Двойного оформления документа не требуется.

3.7. Персональные данные при онлайн-записи

Контактные сведения автовладелец сообщает для того, чтобы автосервис мог связаться с ним и исполнить заявку. Они передаются выбранному автосервису и в отраслевую аналитику не попадают.

В отраслевую аналитику попадает обезличенный заказ-наряд: сведения о выполненных работах, использованных запчастях и об автомобиле — без сведений о человеке. Порядок обработки персональных данных изложен в политике обработки персональных данных, опубликованной на сайте правообладателя.

Сотрудник автосервиса обязан использовать контактные сведения автовладельца исключительно для обработки его заявки.

4. Просмотр переданных заказ-нарядов

4.1. Назначение раздела

Раздел позволяет сотруднику автосервиса убедиться, что заказ-наряды из учётной системы предприятия поступают в программное обеспечение и принимаются им. Это важно по двум причинам: переданные документы не учитываются в отраслевой аналитике, а неполнота собственных данных искажает сопоставление показателей автосервиса с рынком.

Сотруднику автосервиса доступны заказ-наряды его собственного предприятия. Полный реестр поступивших документов по всем автосервисам доступен оператору правообладателя в панели администрирования и служит для контроля качества данных.

4.2. Состав отображаемых сведений

По каждому переданному заказ-наряду отображаются:

- номер и дата документа в учётной системе автосервиса;
- дата и время поступления документа в программное обеспечение;
- сведения об автомобиле: VIN, государственный регистрационный знак, марка, модель, модификация, год выпуска, пробег;
- перечень выполненных работ: наименование в исходном виде, нормализованное наименование по единому справочнику, трудоёмкость, стоимость;
- перечень использованных запчастей: наименование в исходном виде, артикул, нормализованное наименование, количество, стоимость;
- итоговые суммы по документу;
- состояние обработки документа и, при отклонении, причина отклонения.

4.3. Состояния обработки заказ-наряда

Состояние	Что означает	Что делать пользователю
Принят	Документ прошёл проверку и нормализацию и учитывается в отраслевой аналитике	Действий не требуется
Принят частично	Документ принят, но отдельные строки работ или запчастей не приведены к единым справочникам автоматически и переданы на модерацию	Действий не требуется. Строки будут учтены после модерации оператором правообладателя
На модерации	Документ или его отдельные строки ожидают проверки оператором правообладателя	Действий не требуется

Состояние	Что означает	Что делать пользователю
Отклонён	Документ не прошёл проверку и в отраслевую аналитику не попал. Причина отклонения указана в карточке документа	Устранить причину на стороне учётной системы и передать документ повторно. Порядок изложен ниже

4.4. Действия при отклонении заказ-наряда

1. Открыть карточку отклонённого документа и прочесть причину отклонения.
2. Устранить причину в учётной системе автосервиса: дозаполнить обязательные реквизиты, исправить недопустимые значения, устранить дублирование документа.
3. Передать документ повторно. Повторная передача выполняется средствами учётной системы автосервиса; порядок настройки обмена изложен в документе «Руководство администратора».
4. Убедиться, что при повторной передаче документ принят.
5. Если причина отклонения непонятна или устранить её не удаётся, обратиться к ответственному за передачу данных на стороне автосервиса, а при необходимости — в техническую поддержку правообладателя.

Массовые отклонения (отклоняется значительная часть переданных документов) свидетельствуют не об ошибке отдельного документа, а о неверной настройке обмена. В этом случае следует сразу обращаться к ответственному за передачу данных.

5. Отраслевая аналитика

5.1. Назначение подсистемы

Подсистема STOBASE Analytics отвечает на вопрос, на который не отвечает собственная учётная система автосервиса: как обстоят дела на рынке обслуживания и ремонта автомобилей. Отчёты строятся по обезличенным заказ-нарядам всех подключённых автосервисов, а не по данным одного предприятия.

Подсистема позволяет:

- увидеть структуру выполняемых на рынке работ: перечень операций, частоту их выполнения, распределение по видам ремонта;
- увидеть, какие запчасти применяются, как часто и в каком ценовом диапазоне;
- рассмотреть данные в разрезе автомобилей: марка, модель, модификация, год выпуска, пробег;
- отобрать данные за нужный период и по нужной территории;
- сопоставить собственные показатели автосервиса с показателями рынка;
- выгрузить результат отчёта в Excel для дальнейшей обработки.

Из отчётов невозможно получить сведения об отдельном автосервисе или об отдельном автовладельце: данные показываются в сведённом виде.

5.2. Построение отчёта

Порядок построения отчёта единый для всех отчётов подсистемы.

1. **Открыть раздел отраслевой аналитики.** Раздел доступен сотруднику автосервиса, которому назначены соответствующие права.
2. **Выбрать отчёт** из перечня доступных отчётов. Перечень определяется составом подключённых автосервису сервисов.
3. **Задать значения фильтров** — период, географию, автомобиль, виды работ, запчасти. Порядок работы с фильтрами изложен в разделе «Фильтрация данных».
4. **Построить отчёт.** Данные рассчитываются по заданным значениям фильтров.
5. **Прочитать результат** — таблицу и график. Порядок чтения результата изложен ниже.
6. **При необходимости изменить значения фильтров** и построить отчёт повторно.
7. **Выгрузить результат в Excel**, если он нужен вне программного обеспечения.

5.3. Выбор отчёта

Отчёты различаются предметом рассмотрения: структура работ, применяемые запчасти, разрезы по автомобилям, динамика по периодам. Перед построением следует выбрать отчёт, отвечающий на поставленный вопрос: набор доступных фильтров и состав показателей у разных отчётов различаются.

5.4. Фильтрация данных

Фильтры задают, по каким данным строится отчёт. Значения фильтров действуют совместно: отбираются записи, удовлетворяющие всем заданным условиям одновременно.

Фильтр	Что задаётся	Для чего применяется
Период	Произвольный интервал дат, а также сравниваемый период	Оценка динамики и сезонности: показатели за один месяц без сравнения с другими периодами малоинформативны
География	Территория, по которой отбираются данные	Рынок города и региона отличается от усреднённого по стране; сравнивать показатели автосервиса имеет смысл с показателями его территории
Автомобиль	Марка, модель, модификация, год выпуска, пробег	Отбор данных по тому парку автомобилей, с которым фактически работает автосервис
Виды работ	Позиции единого справочника работ	Рассмотрение отдельных операций: частота выполнения, стоимость, изменение во времени
Запчасти	Позиции единого справочника запчастей	Рассмотрение отдельных позиций: частота применения и стоимость

Правила работы с фильтрами:

- начинать следует с широкого отбора и сужать его последовательно: так видно, на каком шаге данных становится недостаточно;
- фильтр по видам работ и по запчастям работает по нормализованным наименованиям, то есть по позициям единых справочников, а не по тем наименованиям, которые применяются в учётной системе конкретного автосервиса;
- при слишком узком отборе отчёт может не содержать данных; в этом случае следует расширить период или территорию;
- заданные значения фильтров сохраняются до их изменения или сброса пользователем;
- значения фильтров, при которых построен отчёт, попадают в выгрузку — по ним видно, какие условия отбора применялись.

5.5. Чтение результата

Результат отчёта отображается в виде таблицы и графика.

- **Таблица** содержит показатели в разрезах, заданных фильтрами. Строка таблицы соответствует позиции разреза — виду работ, позиции запчастей, марке автомобиля, периоду.
- **График** отображает те же данные наглядно: соотношение позиций между собой либо изменение показателя во времени.

При чтении результата следует учитывать:

- показатели рассчитаны по обезличенным данным всех подключённых автосервисов и характеризуют рынок, а не отдельное предприятие;
- в расчёт попадают только заказ-наряды, прошедшие проверку и нормализацию; записи, отклонённые при приёме или ожидающие модерации, в отчётах не учитываются;
- при сравнении периодов следует убедиться, что оба периода сопоставимы по длительности;
- при узком отборе показатели рассчитываются по небольшому числу записей, и выводы по ним следует делать осторожно.

5.6. Сопоставление показателей автосервиса с рынком

Сопоставление собственных показателей с рыночными выполняется в следующем порядке.

1. Построить отчёт по рынку с отбором, соответствующим условиям работы автосервиса: своя территория, свой парк автомобилей, интересующие виды работ.
2. Построить отчёт по данным своего автосервиса за тот же период и с тем же отбором.
3. Сопоставить показатели.
4. При существенном расхождении проверить полноту переданных данных своего автосервиса в порядке, изложенном в разделе «Просмотр переданных заказ-нарядов»: неполная передача данных искажает собственные показатели.

5.7. Выгрузка результата в Excel

Любой построенный отчёт выгружается в файл формата Excel — для сведения с собственной отчётностью, подготовки материалов для руководства или самостоятельных расчётов.

1. Построить отчёт с нужными значениями фильтров.
2. Выполнить выгрузку результата.
3. Дождаться формирования файла и сохранить его на рабочем месте.
4. Открыть файл в программном обеспечении для работы с электронными таблицами.

Выгружается тот результат, который отображён на экране: изменение значений фильтров после построения отчёта требует его повторного построения перед выгрузкой.

5.8. Ограничения при работе с аналитикой

- Отчёты строятся на обезличенных данных. Получение из отчёта сведений об отдельном автосервисе или об отдельном автовладельце не предусмотрено.
- Данные попадают в отчёты после приёма, проверки и нормализации. Заказ-наряд, переданный учётной системой автосервиса, отражается в отраслевой аналитике не мгновенно.

— Полнота отчётов по конкретной территории или по конкретному виду работ зависит от того, сколько автосервисов передаёт соответствующие данные.

6. Сервисная книжка автомобиля

6.1. Что это такое

Сервисная книжка — история обслуживания конкретного автомобиля, собранная из заказ-нарядов **всех подключённых автосервисов**, а не только того предприятия, куда автомобиль заезжал в последний раз. История привязана к автомобилю и не теряется ни при переезде владельца в другой сервис, ни при продаже машины.

Источник данных тот же, что и у отраслевой аналитики, — заказ-наряды, поступающие обратным потоком из учётных систем автосервисов. Отдельно ничего вводить не нужно: книжка наполняется тем, что автосервис и так оформил у себя по итогам ремонта. Соответственно, в книжку попадают только принятые документы: заказ-наряд, отклонённый при приёме, в неё не войдёт, пока причина отклонения не устранена и документ не передан повторно.

6.2. Кому и зачем нужна

— **Автовладельцу** — видеть, что и когда делали с автомобилем, независимо от того, в каком сервисе это делали.

— **Сотруднику автосервиса** — при обработке заявки и при приёме автомобиля видеть его историю целиком, а не только собственную часть.

6.3. Порядок работы

1. Определить автомобиль — по VIN или по государственному регистрационному знаку.
2. Открыть историю его обслуживания.
3. Ознакомиться с перечнем ранее выполненных работ.
4. При необходимости перейти к рекомендациям по обслуживанию этого автомобиля — раздел «Умные рекомендации по обслуживанию».

Состав отображаемых сведений и порядок доступа к книжке определяются правообладателем и в настоящем руководстве не описываются.

7. Умные рекомендации по обслуживанию

7.1. Что это такое

Умные рекомендации — подсказки двух видов: по регламентным работам, срок которых подошёл, и по неисправностям, вероятным на этом автомобиле. Подсказки строятся на накопленных обезличенных данных подключённых автосервисов — на том, что происходило с похожими машинами.

Для автовладельца это возможность обслуживать автомобиль по плану, а не по факту поломки; для сотрудника автосервиса — основание для обоснованного предложения при обработке заявки.

7.2. Порядок работы

1. Определить автомобиль — по VIN или по государственному регистрационному знаку.
2. Открыть рекомендации по этому автомобилю.
3. Сопоставить их с историей обслуживания — раздел «Сервисная книжка автомобиля».
4. Обсудить состав работ с автовладельцем при подтверждении заявки.

Рекомендация не является заключением о техническом состоянии автомобиля и не заменяет его диагностику в автосервисе.

Состав данных, участвующих в расчёте, порядок выдачи рекомендаций и круг их получателей определяются правообладателем и в настоящем руководстве не описываются.

8. Типовые проблемы и порядок их устранения

Ниже перечислены проблемы, с которыми пользователь может столкнуться при работе, и порядок действий в каждом случае. Если приведённые действия не помогли, следует обратиться в техническую поддержку правообладателя в порядке, изложенном в следующем разделе.

Признак	Вероятная причина	Порядок действий
Страница входа не открывается	Отсутствует подключение к сети «Интернет» либо неверно указан адрес	Проверить подключение и открыть другой сайт. Убедиться, что в адресной строке указан адрес https://ctobase.ru . Если другие сайты открываются, а программное обеспечение — нет, обратиться в техническую поддержку
Вход не выполняется, система сообщает о неверных учётных данных	Ошибка при вводе, включена другая раскладка клавиатуры или нажат фиксатор верхнего регистра	Ввести учётные данные повторно, обращая внимание на раскладку и регистр. При повторной неудаче запросить восстановление доступа у администратора
Учётная запись заблокирована	Учётная запись заблокирована администратором либо превышено допустимое число неудачных попыток входа	Обратиться к администратору своего автосервиса или в техническую поддержку
Не отображается раздел, описанный в настоящем руководстве	Раздел не входит в права доступа пользователя либо соответствующий сервис автосервису не подключён	Обратиться к администратору для проверки прав доступа и состава подключённых сервисов
Отчёт построен, но данных нет	Отбор задан слишком узко: короткий период, малая территория, редкий вид работ	Расширить период, увеличить территорию, снять часть условий отбора и построить отчёт повторно
Показатели отчёта выглядят неправдоподобно	Сравниваются несопоставимые периоды либо в отборе смешаны разнородные позиции	Проверить заданные значения фильтров, убедиться в сопоставимости периодов, сузить отбор до однородных позиций
Файл загрузки не сохраняется	Браузер блокирует сохранение файла либо на рабочем месте нет свободного места	Проверить настройки браузера, разрешающие сохранение файлов, и наличие свободного места на диске. Повторить загрузку

Признак	Вероятная причина	Порядок действий
В выгрузке не те данные, что на экране	Значения фильтров изменены после построения отчёта	Построить отчёт заново с нужными значениями фильтров и выполнить выгрузку повторно
Заказ-наряды не отображаются	Учётная система автосервиса не передала документы либо обмен настроен неверно	Проверить, поступали ли документы, по дате последнего поступления. Обратиться к ответственному за передачу данных на стороне автосервиса
Заказ-наряд отклонён	Документ не прошёл проверку полноты и корректности	Действовать в порядке, изложенном в разделе «Просмотр переданных заказ-нарядов»
Работы и запчасти в переданном документе не приведены к справочникам	Наименования не сопоставились автоматически и переданы на модерацию	Действий не требуется: строки учитываются после модерации оператором правообладателя
Заявка на запись не поступила в автосервис	Автовладелец выбрал другое предприятие, заявка ещё не передана либо приём заявок в учётной системе настроен неверно	Проверить перечень поступивших заявок за нужный период. Если автовладелец подтверждает оформление заявки на площадке — обратиться в техническую поддержку
Автосервис не отображается автовладельцам на площадке	Карточка предприятия заполнена не полностью либо подключение приостановлено	Проверить полноту карточки автосервиса и состояние подключения с правообладателем
В сервисной книжке автомобиля нет части работ	Соответствующие заказ-наряды не переданы автосервисом или отклонены при приёме	Проверить состояние переданных документов в порядке, изложенном в разделе «Просмотр переданных заказ-нарядов». Работы автосервисов, не подключённых к СТОBASE, в книжку не попадают
Автомобиль не определяется по VIN или государственному регистрационному знаку	Значение введено с ошибкой либо сведения об автомобиле недоступны	Проверить введённое значение. При повторной неудаче указать сведения об автомобиле вручную и сообщить в техническую поддержку
Страницы отображаются некорректно, элементы смещены	Устаревшая версия браузера либо сохранённые в браузере устаревшие данные	Обновить браузер до актуальной версии, очистить сохранённые данные сайта и открыть программное обеспечение заново

Признак	Вероятная причина	Порядок действий
Работа заметно замедлилась	Неустойчивое подключение к сети «Интернет» либо построение отчёта по большому объёму данных	Проверить подключение. Сузить период и отбор в отчёте. Если замедление сохраняется, сообщить в техническую поддержку
Сеанс работы прерывается, требуется повторный вход	Истёк период бездействия либо прервано подключение к сети	Выполнить вход повторно. При частом повторении сообщить в техническую поддержку

9. Обращение в техническую поддержку

9.1. Кто оказывает поддержку

Гарантийное обслуживание, техническую поддержку и модернизацию осуществляет правообладатель — ООО «СТОТЕК», российское юридическое лицо, — собственными силами, без привлечения иностранных организаций.

Поддержка включает консультирование пользователей, устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, выпуск обновлений и развитие функциональных возможностей.

9.2. Порядок обращения

Перед обращением следует:

1. Убедиться, что проблема не относится к числу типовых, порядок устранения которых изложен в предыдущем разделе.
2. Обратиться к администратору своего автосервиса, если вопрос касается прав доступа, учётных записей или настройки передачи данных из учётной системы: такие вопросы решаются на стороне автосервиса быстрее.
3. Если вопрос не решён — направить обращение в техническую поддержку правообладателя по любому из каналов, приведённых ниже.

Показатель	Значение
Организация, оказывающая поддержку	Общество с ограниченной ответственностью «СТОТЕК», ИНН 9721227068
Электронная почта	sales@ctotek.com
Телефон	8-800-201-37-15
Форма обращения	Раздел технической поддержки на сайте правообладателя

9.3. Что указать в обращении

Чтобы обращение было рассмотрено без дополнительных уточнений, в нём указываются:

- наименование автосервиса и имя учётной записи, от имени которой выполнялись действия;
- раздел программного обеспечения, в котором возникла проблема;
- последовательность выполненных действий, приведшая к проблеме;
- ожидаемый и фактически полученный результат;
- дата и время возникновения проблемы;
- текст сообщения об ошибке, если он отображался, и снимок экрана;

- применяемый браузер и его версия;
- для проблем с передачей данных — номер и дата заказ-наряда в учётной системе автосервиса.

Пароли и иные реквизиты доступа в обращении не указываются.

Сотрудники технической поддержки правообладателя не запрашивают у пользователей пароли. Любой запрос реквизитов доступа, поступивший от имени правообладателя, следует считать недостоверным и сообщить о нём по контактам, приведённым в настоящем разделе.

9.4. Порядок рассмотрения обращения

1. Обращение регистрируется правообладателем при поступлении по любому из каналов.
2. Правообладатель уточняет обстоятельства обращения, если представленных сведений недостаточно.
3. Обращение рассматривается, пользователю сообщается решение или порядок дальнейших действий.
4. Если обращение требует изменения программного обеспечения, оно передаётся в подразделение разработки правообладателя, а изменение включается в очередное обновление.

Обновления выполняются правообладателем централизованно в его инфраструктуре. Действий со стороны пользователя обновление не требует: устанавливать что-либо на рабочем месте не нужно.

Процессы поддержания жизненного цикла программного обеспечения, включая устранение неисправностей и совершенствование программного обеспечения, изложены в документе «Описание процессов жизненного цикла ПО».

10. Заключительные положения

Настоящее руководство описывает порядок работы с программным обеспечением CTOBASE версии 1.0 по состоянию на 01.09.2026.

Документ	Что содержит
Описание функциональных характеристик	Назначение, состав шести подсистем, условия применения, порядок подключения площадки и автосервиса, структура и типы данных
Руководство администратора	Роли и права доступа, подключение площадки и автосервиса, токены доступа, настройка обмена по REST API, контроль потока заявок и качества данных, справочники нормализации, мониторинг обмена и порядок эскалации
Описание процессов жизненного цикла ПО	Разработка, выпуск обновлений, устранение неисправностей, совершенствование программного обеспечения, сопровождение и персонал
Информация о стоимости	Модель предоставления, кто платит и кто получает вознаграждение, факторы стоимости, порядок расчёта и заключения договора

Все перечисленные документы опубликованы на странице сведений о программном обеспечении на сайте правообладателя и доступны для скачивания без регистрации и оплаты.

Вопросы по содержанию настоящего документа принимаются по адресу электронной почты sales@ctotek.com.