

06 · Управление сервиса и автоматики

Аналитическая справка: Управление сервиса и автоматики ИТЕСН

Дата: 2026-06-21 · **Руководитель управления:** Сухарученков Никита Андреевич (id 107)

Источники (проверено по живым данным): Grace API (`service_dep_requests` , `acs_requests` , `statuses`); OpenSearch-канон `itech_services_requests` (досинкан LEV-189); витрина (`dim_employee` , `dim_department` , `fact_communication` , `agg_comm_dept_pair`) на сервере 89. **Метод:** контент-анализ — фактура **ЧТО** и **КАК**; причины (**ПОЧЕМУ**) — вне данных.

1. Резюме для руководителя

- Юнит = управление + 3 отдела, **14 активных сотрудников** (АСУ 3, Сервис 9, Управление 2; «Отдел сервиса и автоматизации» — 0 активных, фактически пуст).
- **Отдел сервиса (9 чел) = полевая бригада электромонтажников (4-6 разряд)** под началом **Масальского А.С.** (Начальник производственной службы). На 21.06 **6 из 9 в командировках/отпуске** (до 22-28.06) — бригада в разъездах (выезды на объекты).
- **Внутренняя коммуникация буксует сильнее всего:** линия Управление↔Отдел сервиса — **86 застрявших из 151 (57%)**, худший показатель по юниту.
- **Полевой сервис почти стоит:** из 8 активных `service_dep` -заявок **6 «Приостановлено»**, 2 в работе.
- **АСУ-бэклог в основном не начат** («Новый»), держится на 1-2 людях (Печурин, Шагеров).

- ⚠ `services_requests` (4345 заявок, 627 млн ₽) — это НЕ работа сервис-юнита, а общефирменный поток хоз-услуг (исполнитель — Кулажко Н.М./АХО). Не приписывать сервису.

2. Команда (дерево юнита, активных/всего)

id	Подразделение	Руководитель	Активных
107	Управление сервиса и автоматики	Сухарученков Н.А. (Руководитель)	2/3
12	Отдел АСУ	Шагеров А.Е. (Руководитель АСУ ТП)	3/6
108	Отдел сервиса	Масальский А.С. (Начальник произв. службы)	9/11
105	Отдел сервиса и автоматизации	—	0/2 (пуст)

“ ⚠ В `dim_department.chief_user_id` у Отдела сервиса пусто — это **пробел в данных, а не отсутствие начальника** (руководитель определяется по должности — Масальский). Не делать вывод «без руководителя» из пустого поля.

Активный ростер (14) — должность · статус на 21.06:

- *Управление (107):* Сухарученков Никита — Руководитель · **Маслов Артемий — Технический директор.**
- *Отдел АСУ (12):* Шагеров Алексей — Руководитель АСУ ТП · Печурин Илья — Ведущий инженер АСУ ТП · Чернышов Виктор — Ведущий инженер АСУ ТП.
- *Отдел сервиса (108) — бригада электромонтажников:* Масальский Александр — Начальник произв. службы (отпуск до 22.06) · Барташевич Евгений — ЭМ 6 р. (командировка до 24.06) · Беленис Юрий — ЭМ 6 р. (отпуск до 28.06) · Семенюк Ярослав — ЭМ 6 р. (командировка до 24.06) · Готов Станислав — ЭМ 5 р. (командировка до 24.06) · Попов Андрей — ЭМ 5 р. (командировка до 24.06) · Фетисов Александр — ЭМ 5 р. (на месте) · Куницын Дмитрий — ЭМ 4 р. (на месте) · Третьякова Оксана — Специалист (на месте).

3. Чем КОНКРЕТНО заняты

Полевой сервис — `service_dep_requests` (8 активных)

Работы на объектах/проектах силами Отдела сервиса (исполнители — Семенюк, Куницын, Барташевич, Беленис, Фетисов, Готов, Попов; привязка к проектам). **Статусы: 6 «Приостановлено» + 2 «В работе».** ⚠ При этом **6 из 9 бригады сейчас в командировках/отпуске** (до 22-28.06): командировка = выезд на объект (полевая работа), не простой. «Приостановлено» в Grace vs физический выезд — повод свериться (это ЧТО, а ПОЧЕМУ стоят — к разбору).

Автоматизация (АСУ) — `acs_requests` (9 активных)

Заявки на АСУ; исполнители — **Печурин (4)** и Шагеров (1). Статусы: в основном **«Новый»** (не начаты), 2 «В работе»; часть привязана к проектам. → бэклог АСУ почти не стартован, держится на Печурине.

Рекламации и дефекты (по коммуникации)

Самый плотный поток комментов — **Reclamation 1430 + ComponentDefect 234** → юнит много работает с претензиями и дефектами (постпродажный/гарантийный контур). Записи рекламаций/дефектов в канон не синкаются (только комменты) — глубина по ним пока недоступна.

⚠ Что НЕ относится к юниту:

`services_requests` (627 млн ₽)

Общешфирменный поток заявок на хоз-услуги/услуги для заказов (категории «Услуги для нужд компании» 2666, «Услуги для выполнения заказов» 990). Сумма **626,9 млн ₽**, средняя 144,6 тыс ₽; почти все в статусе «КП получено» (4341/4345). Исполнитель — **Кулажко Н.М. (2107, ~половина)**, Петрова, Гурьянова — это АХО/снабжение, не сервис-юнит. Поток

4. Как работают: коммуникация (7117 комментов / 3494 тред)

О чём: Reclamation 1430 · PaymentRequest 1062 · Tasks 1056 · ServiceDepRequest 474 · PurchaseRequest 427 · Project 370 · AcsRequest 300 · ComponentDefect 234 · ItProblem 214.

С кем (тредов / из них застряли >7д):

Линия	Тредов	Застряли
Управление ↔ Отдел сервиса (внутри!)	151	86 (57%)
Отдел закупок ↔ Отдел сервиса	289	33
Отдел цифровизации ↔ Управление	239	67
Бухгалтерия ↔ Управление	178	51
Отдел закупок ↔ Управление	137	61
Юридический отдел ↔ Управление	113	51
Администрация ↔ Управление	79	43

→ Сервис плотно завязан на **Закупки** (запчасти под рекламации/дефекты) и **Бухгалтерию** (платежи); застревания особенно высоки на внутренней линии и с закупками/юристами/администрацией.

5. Сигналы для ЛПР (ЧТО — повод разобратся, не ПОЧЕМУ)

- Внутренняя коммуникация юнита рвётся:** Управление↔Отдел сервиса — 57% застрявших тредов. Рук-во и исполнители сервиса не смыкаются.
- Полевой сервис: 6 из 8 заявок «Приостановлено»** — и при этом 6 из 9 бригады на командировках/отпуске. Стоят в Grace или работают на объекте? Свериться.
- АСУ держится на 1-2 людях** (Печурин/Шагеров) и в основном «Новый» — узкое место/риск шины фактора.

4. **Бригада сервиса в разъездах:** 6 из 9 электромонтажников в командировках/отпуске (до 22–28.06). Начальник — Масальский А.С. (Начальник произв. службы); в данных Grace его как chief отдела не проставлено (пробел оргструктуры — стоит поправить у клиента).
 5. **Рекламации/дефекты** — крупнейший поток общения; постпродажный контур требует Закупок и Бухгалтерии (где и застревает).
-

6. Оговорки (честность данных)

- **Только канал Grace-комментов:** телефон/Telegram/выезды не захвачены → реальная картина шире.
 - `service_dep/acs` = **активное окно** (мелкое, 8 и 9) — не вся история (ограничение API; история — только если API даст фильтр, не из MySQL).
 - **Рекламации и ComponentDefect** в OpenSearch-канон не синкаются — видны лишь через комменты.
 - `services_requests.department_name` в каноне не резолвится (id-first; имя — по join `department_id`).
 - **ПОЧЕМУ не выводим** — причины пауз/застриваний за рамками данных.
-

Revision #1

Created 2026-06-21 18:29:02 UTC by Claude Ops

Updated 2026-06-21 18:29:02 UTC by Claude Ops