Введение и история создания RITA

Справочная информация

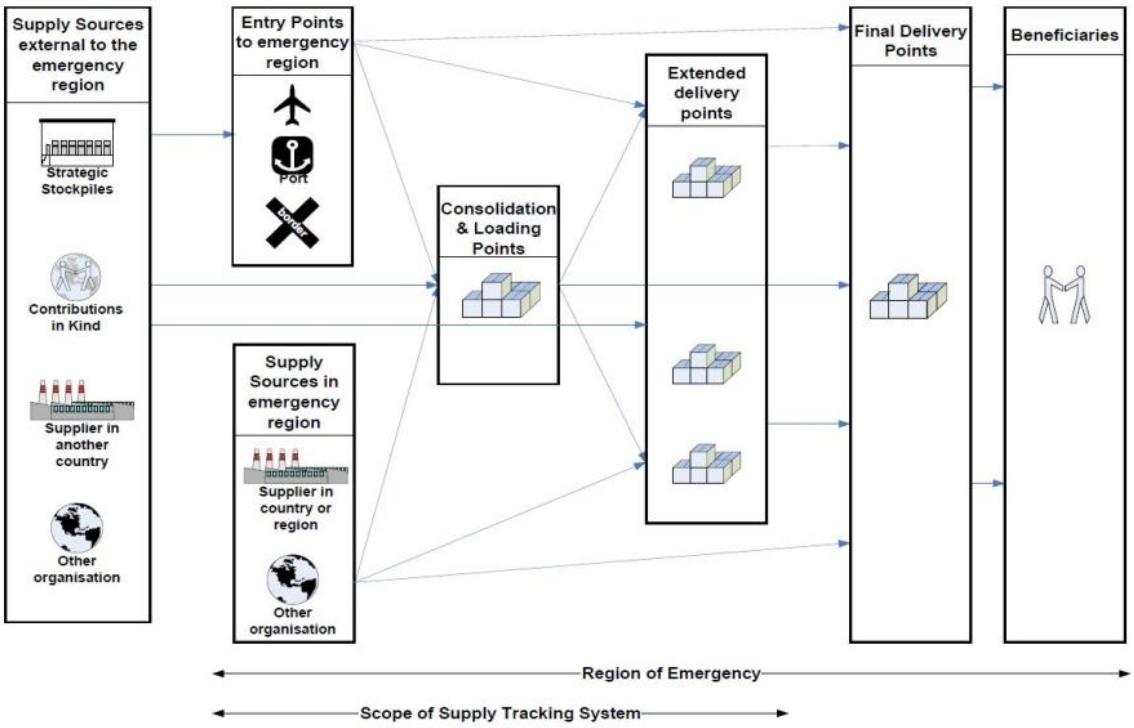
ВПП и кластер логистики оказывают поддержку широкому гуманитарному сообществу во время чрезвычайных ситуаций, предоставляя логистические услуги, включая хранение и транспортировку грузов (обычно называемых "**предметами первой необходимости**") из различных пунктов в пункты доставки. Управление информацией, необходимой для эффективного выполнения этой задачи, является сложной и трудоемкой задачей. Хотя основная цель всех операций одна и та же - отслеживание грузов - оперативные требования часто сильно различаются, что привело к разработке различных решений для отслеживания - от белых досок, электронных таблиц Excel и баз данных Access до некоторых комбинаций этих трех инструментов.

В большинстве случаев разработанные инструменты были ориентированы на конкретную операцию. Это означало, что пользователям, имеющим опыт работы на одной операции, приходилось осваивать совершенно новый набор процедур и инструментов, когда они попадали на новую операцию. Это также приводило к тому, что информация, собранная в ходе операции, фактически отбрасывалась, поскольку невозможно было сравнить данные по разным операциям.

RITA была разработана в ответ на эти недостатки. Использование единой системы для нескольких операций позволяет стандартизировать процедуры, повысить эффективность обучения и точно сравнивать статистические данные между операциями.

Сфера предоставления услуг

На приведенной ниже схеме показан объем услуг, предоставляемых Кластером логистики в ходе чрезвычайной операции:



Кластер логистики отслеживает гуманитарные продовольственные и непродовольственные грузы в рамках чрезвычайной операции, где бы ни использовались общие услуги по транспортировке или хранению. Перемещение грузов в рамках операции, в которой *не* используются общие услуги, не входит в сферу ответственности Кластера логистики.

Другими словами, передача грузов от клиента к первоначальному пункту доставки и передача грузов от расширенного пункта доставки (РПД) к бенефициарам является ответственностью партнера и поэтому явно не входит в сферу действия системы отслеживания.

Товары отслеживаются с момента их первоначального прибытия в назначенный пункт въезда. Затем товары проходят через различные пункты консолидации и погрузки (CLP). Отслеживание заканчивается, когда товары покидают конечный пункт расширенной доставки.

Назначение

RITA - это инструмент для управления логистикой транспортировки (в основном непродовольственных) грузов для гуманитарного сообщества. Основными задачами системы являются:

- **Управление входящими грузами** - как прямой забор со складов клиентов, так и доставка клиентом на склад, контролируемый кластером.
- **Управление грузами в пути** - от определения потребностей в транспортных средствах и расписания до ответов на запросы клиентов о состоянии и местонахождении их грузов.
- **Управление таможенными требованиями** благодаря более четкому представлению о том, что содержит каждая партия груза.
- **Управление исходящими грузами** - как выдачей (когда клиент забирает свой товар со склада, контролируемого кластером), так и доставкой (по указанному клиентом адресу).
- **Улучшение обслуживания клиентов** - организациям необходимо знать, где находятся их товары в цепочке доставки, хотя бы на высоком уровне - в пути, получены, отправлены, доставлены и т. д.
- **Базовая** отчетность и мониторинг**управления складом**.
- **Отчетность** по статистике**всей операции**.

Это выражается в ряде специфических функций:

- Ведение единой точки отсчета для товаров на протяжении всего срока хранения партии (Consignment ID).
- Отслеживание перемещения всех грузов с полной прозрачностью с помощью механизма онлайн-отслеживания в стиле DHL (Consignment Tracking Number). Поскольку RITA работает через Интернет, клиенты теперь могут самостоятельно отслеживать перемещение своих грузов благодаря использованию компьютерного номера отслеживания, что обеспечивает конфиденциальность.
- Упрощение сложного процесса составления расписания движения транспортных средств по многоточечным маршрутам - в настоящее время это делается во время диспетчерской службы. Оператор диспетчерской службы может разделить одну партию товара на разные автомобили и спланировать маршрут с несколькими остановками.

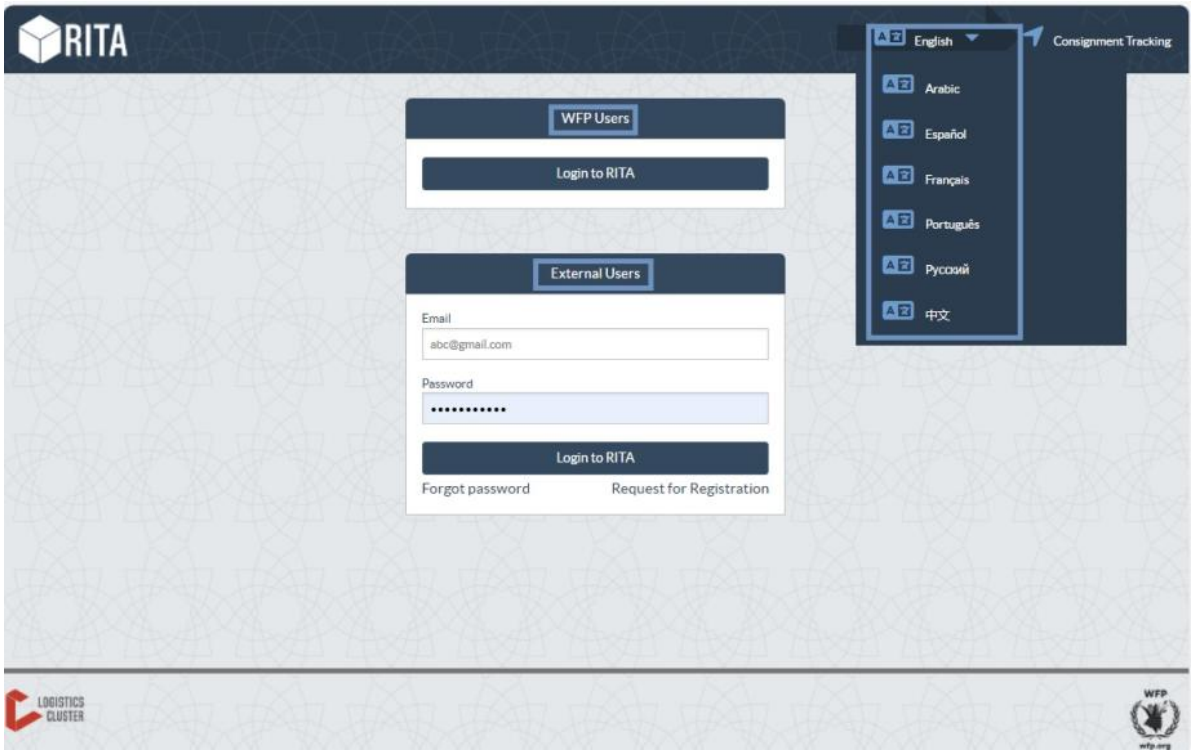
Доступ и навигация по RITA

Веб-сайт RITA

Чтобы получить доступ к RITA, откройте веб-браузер (по умолчанию рекомендуется использовать браузер Google Chrome) и введите соответствующий URL-адрес (для кластера логистики: https://rita.logcluster.org, для предоставления услуг по требованию: https://rita.wfp.org).

Появится экран входа в систему, на котором оператор должен указать идентификатор входа (адрес электронной почты) и пароль.

По умолчанию используется английский язык. Однако у оператора есть возможность переключиться на испанский, французский, португальский, арабский, русский и китайский языки.

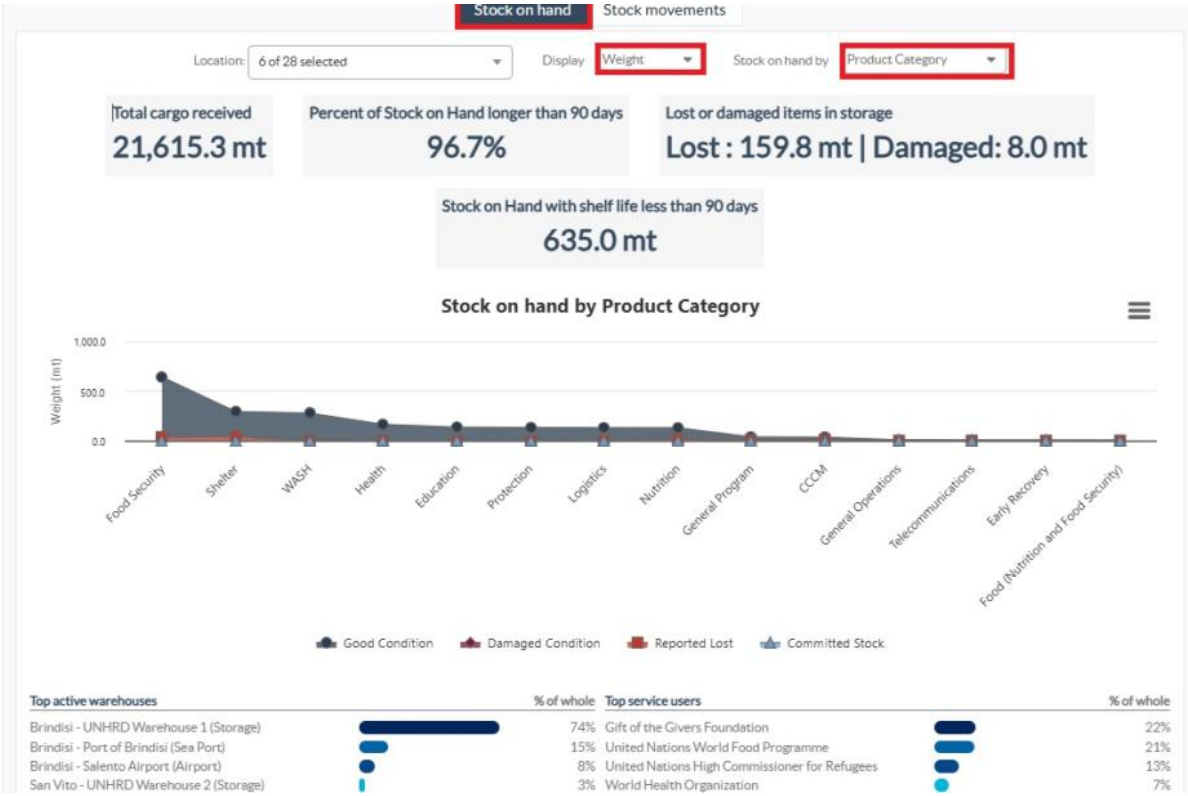


Вход в систему

Операторы, имеющие адреса электронной почты ВПП, могут ввести свой адрес электронной почты и войти в систему, нажав на кнопку "**Войти с паролем ВПП**" и используя свой корпоративный пароль.

Для других адресов электронной почты напишите в RITA GLOBAL по адресу rita.global@wfp.org, чтобы запросить доступ. После того как администраторы RITA назначат доступ идентификатору пользователя (обычно это адрес электронной почты), оператору будет присвоен пароль по умолчанию. Введите эти значения в поля "**Email**" и "**Пароль**" и нажмите "**Войти**".

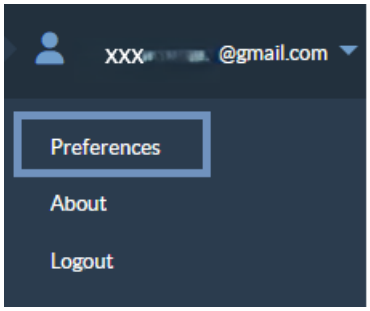
Теперь вы находитесь в главном меню RITA:



RITA обеспечивает автоматическое уведомление пользователей об истечении срока действия учетной записи и пароля.

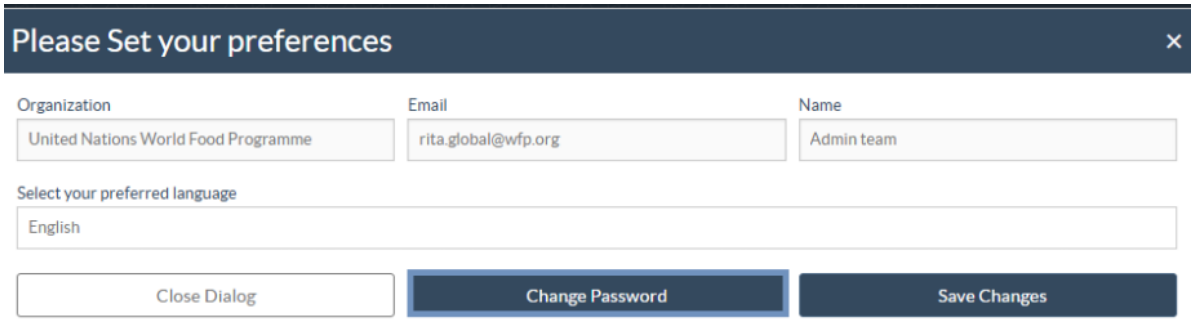
Примечание: Для внешних пользователей пароль должен быть изменен после входа в систему. Чтобы изменить пароль, выполните следующие действия.

Шаг 1: После входа в RITA нажмите на кнопку Preferences в пользовательском интерфейсе, как показано на скриншоте.



Шаг 2: Откроется диалоговое окно "Предпочтения". В этом окне отображается организация пользователя, адрес электронной почты, имя и предпочитаемый язык.

Шаг 3: Нажмите на кнопку Изменить пароль в диалоговом окне Параметры.



Шаг 4: Введите необходимые данные пароля, следуя инструкциям на экране. Нажмите кнопку Сохранить изменения, чтобы подтвердить и применить новый пароль.

Навигация по RITA

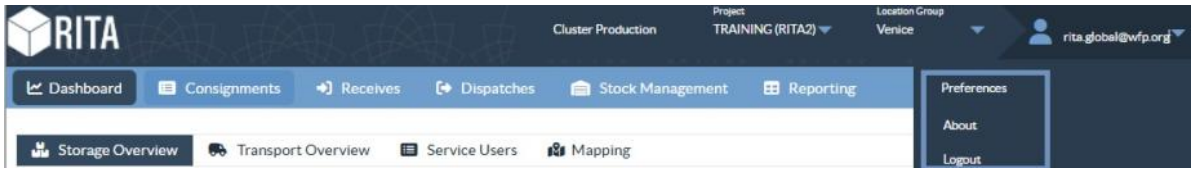
Главное меню RITA состоит из следующих ключевых элементов, перечисленных ниже:

Логотип RITA: При нажатии на логотип RITA в любом месте RITA оператор возвращается к экрану главного меню.

Проект: Эта опция отображает текущий проект и позволяет оператору выбрать, был ли предоставлен доступ ко многим проектам.

Группа местоположений: Когда оператор нажимает на опцию '**Location Group**", появляется выпадающее меню со всеми сайтами в рамках текущего проекта.

Электронная почта пользователя: Когда оператор нажимает на адрес электронной почты, появляется выпадающее меню с тремя опциями, описанными ниже:



- **Предпочтения**: На этой вкладке оператор может изменить свой язык. В настоящее время для пользователей RITA доступны следующие варианты: английский, французский и испанский.
- **О программе:** При нажатии на опцию "О сервере" отображается идентификатор пользователя и подробная информация о сервере.
- **Выход**: Щелчок по ссылке "Выход" приведет к выходу из RITA.

Настройка столбцов

RITA предоставляет гибкую функцию Customize Columns на различных экранах, позволяющую пользователям настраивать представления данных в зависимости от операционных потребностей и предпочтений. Эта функция позволяет пользователям отображать только наиболее важные колонки информации.

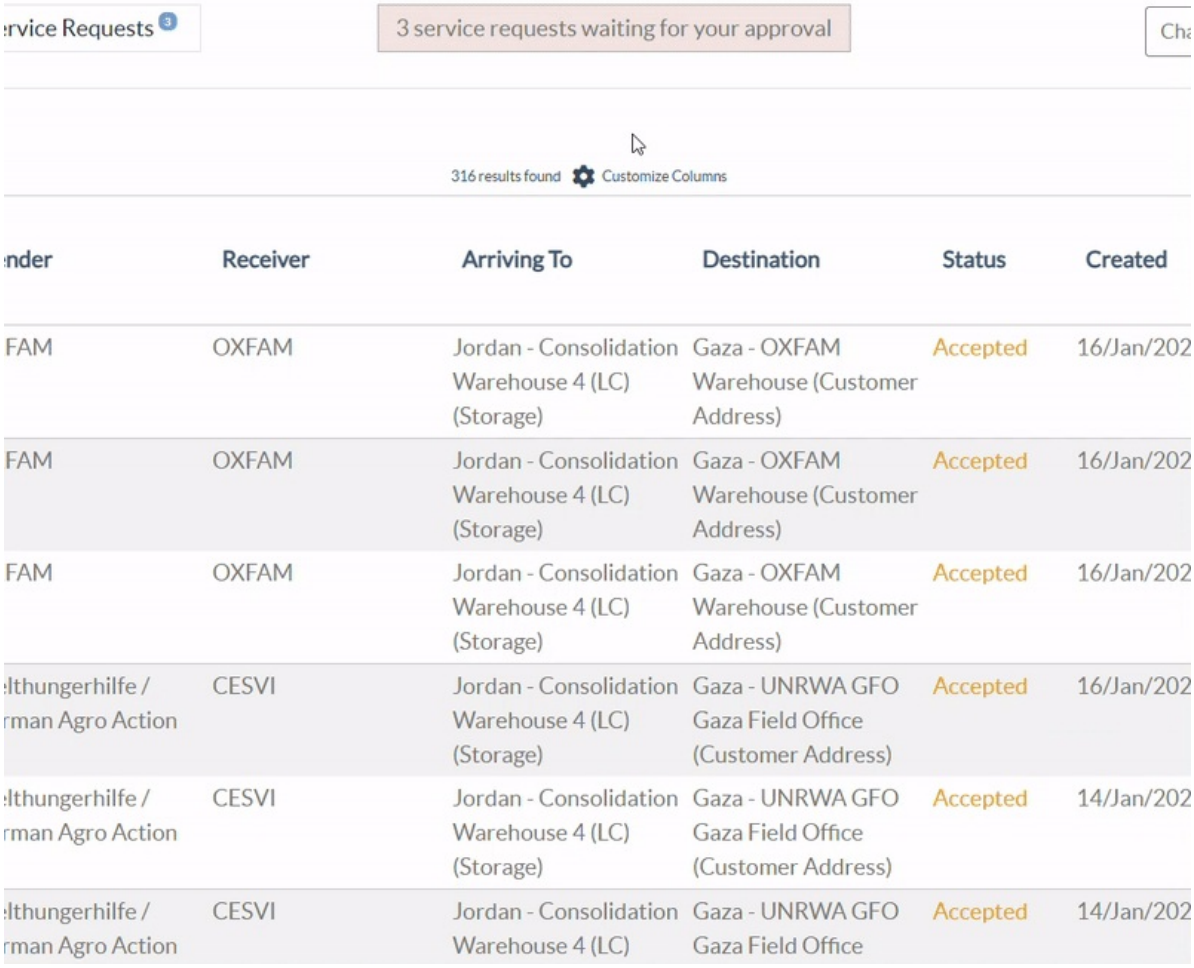
На экране "Консигнация" пользователи могут нажать кнопку "**Настроить столбцы**", чтобы получить доступ к полному списку доступных полей.

К ним относятся:

- Основные поля, такие как "Отправка", "Ссылка", "Отправитель", "Получатель", "Пункт назначения", "Статус", "Дата создания отправления", "Общий вес (кг)" и "Общий объем ($м^3$)".
- Операционные данные: "Вложения", "Описание субпроекта", "Холодная цепь", "Опасные грузы", "Хрупкие", "Регулируемые", "Код отслеживания", "Создано", "Даты истечения срока годности", "Дата первого истечения срока годности", "Общая стоимость (USD)", "Номера партий", "Примечания", "Количество транспортных единиц" и "Ожидаемая дата прибытия".
- Доступные конкретные столбцы различаются на разных страницах и зависят от

контекста.

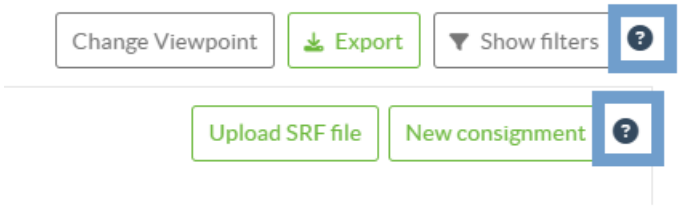
Устанавливая или снимая флажки рядом с каждым полем, пользователи могут управлять тем, что будет отображаться на экране. После выбора нужных полей нажмите кнопку "Сохранить", чтобы применить новое представление.



nder	Receiver	Arriving To	Destination	Status	Created
FAM	OXFAM	Jordan - Consolidation Warehouse 4 (LC) (Storage)	Gaza - OXFAM Warehouse (Customer Address)	Accepted	16/Jan/202
FAM	OXFAM	Jordan - Consolidation Warehouse 4 (LC) (Storage)	Gaza - OXFAM Warehouse (Customer Address)	Accepted	16/Jan/202
FAM	OXFAM	Jordan - Consolidation Warehouse 4 (LC) (Storage)	Gaza - OXFAM Warehouse (Customer Address)	Accepted	16/Jan/202
lthungerhilfe / rman Agro Action	CESVI	Jordan - Consolidation Warehouse 4 (LC) (Storage)	Gaza - UNRWA GFO Gaza Field Office (Customer Address)	Accepted	16/Jan/202
lthungerhilfe / rman Agro Action	CESVI	Jordan - Consolidation Warehouse 4 (LC) (Storage)	Gaza - UNRWA GFO Gaza Field Office (Customer Address)	Accepted	14/Jan/202
lthungerhilfe / rman Agro Action	CESVI	Jordan - Consolidation Warehouse 4 (LC)	Gaza - UNRWA GFO Gaza Field Office	Accepted	14/Jan/202

Значки справки

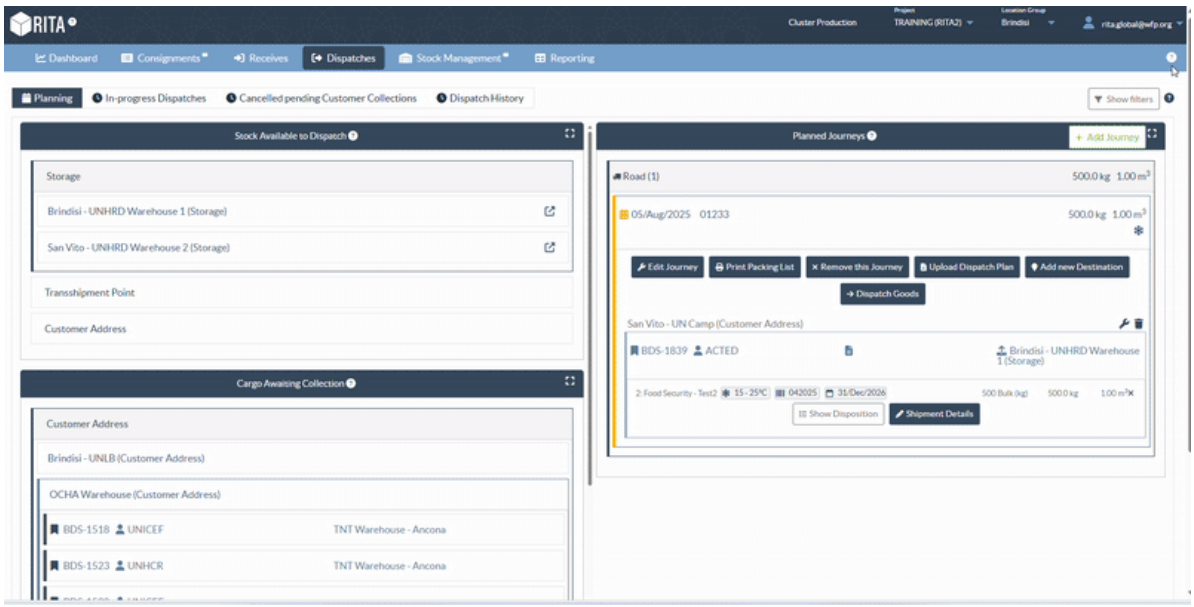
На различных вкладках RITA (например, **"Отправления"**, **"Отправления"** и **"Управление запасами"**) пользователи могут заметить **небольшой значок вопросительного знака** рядом с названиями разделов (например, "Отправления", как показано на рисунке ниже).



Этот **значок справки** представляет собой интерактивную функцию поддержки. При

нажатии он перенаправляет пользователей в соответствующий раздел **Руководства пользователя RITA Online**, предоставляя пошаговые инструкции и полезный контекст, специфичный для данной функциональности.

Например: На вкладке **"Планирование диспетчеризации** " при нажатии на значок помощи рядом с "Доступные для диспетчеризации запасы" откроется руководство по планированию поездки с использованием доступных запасов.



Примечание: Значок помощи также доступен для пользователей RITA, отправляющих запросы на обслуживание в кластер логистики с помощью формы запроса на обслуживание (SRF) и формы заказа на выпуск (ROF).

Нажатие на значок перенаправляет пользователей на соответствующие страницы онлайн-инструкций, например, онлайн-инструкции SRF или онлайн-инструкции ROF, где они могут найти подробное руководство по правильному заполнению и отправке форм.

Приборная панель

Приборная панель дает оператору представление о результатах работы на сегодняшний день. Приборная панель позволяет операторам выбирать несколько переменных (вес, объем, отправления), выбирать диапазоны дат, выбирать местоположение и транспортные маршруты, а в некоторых случаях накладывать данные. Подробнее о вкладке "Приборная панель" см. в главе"Отчетность - Приборная панель".

Автоматические уведомления RITA

RITA отправляет автоматические электронные письма, чтобы уведомить партнеров и грузовладельцев о любых изменениях в их грузах или отправлениях. Ниже перечислены условия, при которых осуществляется автоматическая рассылка электронных писем:

Удобный интерфейс RITA позволяет отправлять запросы на обслуживание в режиме онлайн на шести различных языках. Кроме того, система может автоматически отправлять уведомления на английском, испанском, французском, португальском, русском и китайском языках, обеспечивая эффективную коммуникацию с разнообразной базой пользователей.

Напоминание об истечении срока действия учетной записи и пароля:	RITA предоставляет автоматические уведомления за неделю до истечения срока действия учетной записи и пароля, чтобы напомнить пользователям о предстоящем истечении срока действия.
Сброс пароля и подтверждение по электронной почте:	RITA автоматически уведомляет пользователей о необходимости сбросить пароль с помощью ссылки для сброса пароля и отправляет подтверждение по электронной почте после того, как пароль был сброшен.
Отправка формы запроса на обслуживание:	Заявки на обслуживание, поданные вручную или через онлайн-форму SRF, вызывают оповещение по электронной почте запрашивающих и операторов RITA, уведомляя ключевой персонал и документируя рабочий процесс. Если владелец груза не совпадает с заказчиком услуги, RITA отправляет отдельное письмо каждому из них.
Напоминание о запросах на обслуживание в режиме онлайн:	Если у пользователя есть нерассмотренные запросы на обслуживание, поданные в режиме онлайн, но они не были проверены, RITA отправляет клиенту письмо с напоминанием о необходимости проверить поданный запрос.
Запрос на обслуживание отклонен:	Когда заявки на обслуживание, поданные пользователями, отклоняются, владелец груза получает уведомление с указанием причины отклонения.
Запрос на обслуживание принят:	Если запрос на обслуживание, поданный пользователями, одобрен, лицо, подавшее онлайн-запрос на обслуживание, получает уведомление о принятии его запроса. Он также получит идентификационный номер для отслеживания груза и гиперссылку на страницу отслеживания. Оттуда пользователь может отслеживать перемещение груза.
Полученный груз:	При получении груза из нескольких партий в одном месте RITA отправляет автоматические уведомления по электронной почте владельцам груза и партнерам (если они отличаются от владельцев).
Отправлено распоряжение о выпуске:	Запросы на освобождение груза, поданные через ручную или онлайн-форму, вызывают уведомления по электронной почте для запрашивающих и операторов RITA.
Уведомление об отклонении заявки на выпуск:	Если оператор RITA отклоняет запрос на освобождение груза, лицо, подавшее запрос на освобождение груза, получает уведомление с примечаниями об отклонении.
Диспетчеризация грузов:	Когда одна поездка включает груз из нескольких отправлений и отправляется в несколько мест/получателей, RITA автоматически отправляет уведомления по электронной почте владельцам груза и получателям (если они отличаются от владельца), когда груз отправляется на транспортном средстве.

Отмена отправки:	Если отправка отменяется, грузовладельцы и получатели (если они отличаются от владельца) будут получать автоматические уведомления об изменениях. Операторы RITA должны будут предоставить объяснение причин отмены отправки.