RITA 简介和背景

背景介绍

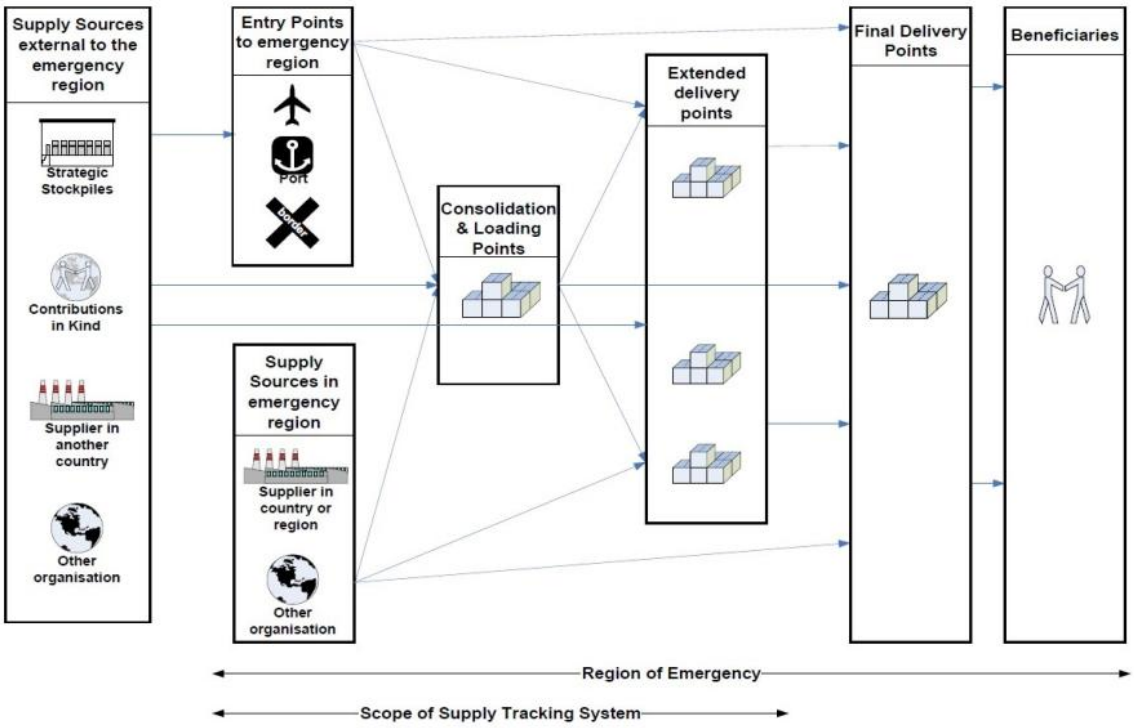
在紧急情况下，世界粮食计划署和后勤组通过提供后勤服务支持更广泛的人 道主义团体，包括将物资（通常称为 "**救济物品**"）从不同的入境点储存和运输到 扩展的交付点。管理有效执行这项任务所需的信息既复杂又耗时。虽然所有行动的基本目标都是一样的--追踪货物，但基本的行动要求往往大相径庭，因此开发了各种追踪解决方案--从白板、Excel 电子表格到 Access 数据库，或三者的某种组合。

在大多数情况下，开发的工具都是针对特定业务的。这就意味着，在一项行动中拥有经验的用户，在被安排到一项新的行动中时，必须学习一套全新的程序和工具。这还导致在一次操作中收集的信息实际上被丢弃，因为无法比较不同操作中的数据。

RITA 就是针对这些缺点开发的。通过在多个行动中使用一个系统，可以实现程序标准化，提高培训效率，并准确比较不同行动之间的统计数据。

服务范围

下图显示了后勤群组在紧急行动期间提供的服务范围：



在应急行动中，只要使用了物流共同运输或储存服务，物流组就会跟踪人道主 义食品和非食品货物。在行动中 不使用共同服务的货物运输不 属于后勤群组的责任范围。

换句话说，从客户到初始交货点的货物转运，以及从扩展交货点（EDP）到受益人的货物转运是合作伙伴的责任，因此明确不在跟踪系统的范围之内。

货物从最初抵达指定入境点开始跟踪。然后，货物经过不同的集装点 (CLP)。一旦货物离开最终的扩展交货点，跟踪即告结束。

目的

RITA 是为人道主义团体管理货物（主要是非食品）物流运输的工具。该系统的主要目的是

- **管理入库货物**--从客户仓库直接提货；以及由客户向集群控制的仓库发货。
- **管理转运中的货物**--从确定车辆要求和时间表到回答客户关于货物状态和下落的询问。
- **管理海关要求**，更好地了解每批货物的内容。
- **管理出库货物**--包括放货（客户从集群控制的仓库提取货物）和送货（送至客户指定的地址）。
- **改善客户服务**--企业需要了解其货物在交付链中的位置，即使只是高层次的--在途中、已接收、已发送、已交付等。
- **基本的仓库管理**报告和监控。
- **报告整个运营范围内的**统计数据。

这可以转化为许多具体功能：

- 在托运货物的整个生命周期内，为货物保留一个单一的参考点（托运 ID）。
- 通过 DHL 式的在线跟踪机制（托运跟踪号码），以完全透明的方式跟踪所有货物的移动。由于 RITA 以互联网为基础，客户现在可以通过使用计算机生成的跟踪号码，独立查看货物的进展情况，以确保保密性。
- 简化多点路线车辆调度的复杂过程--目前这项工作是在调度时完成的。调度员可将单批货物分装到不同的车辆上，并规划多站路线。

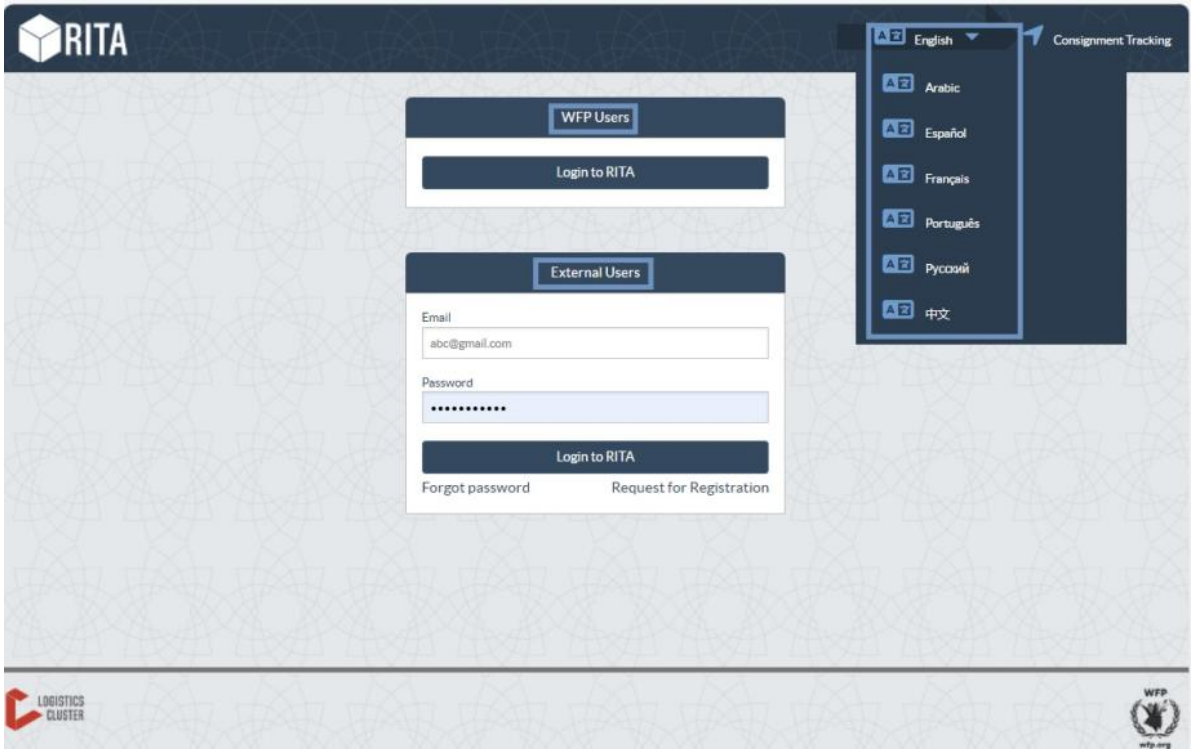
访问和浏览 RITA

RITA 网站

要访问 RITA，请打开网络浏览器（建议使用谷歌 Chrome 浏览器作为默认浏览器），然后输入相应的 URL（物流集群：https://rita.logcluster.org，按需提供服务：https://rita.wfp.org）。

此时会出现一个登录屏幕，操作员必须提供登录 ID（电子邮件地址）和密码的详细信息。

默认使用英语。不过，操作员可以选择切换到西班牙语、法语、葡萄牙语、阿拉伯语、俄语和中文。

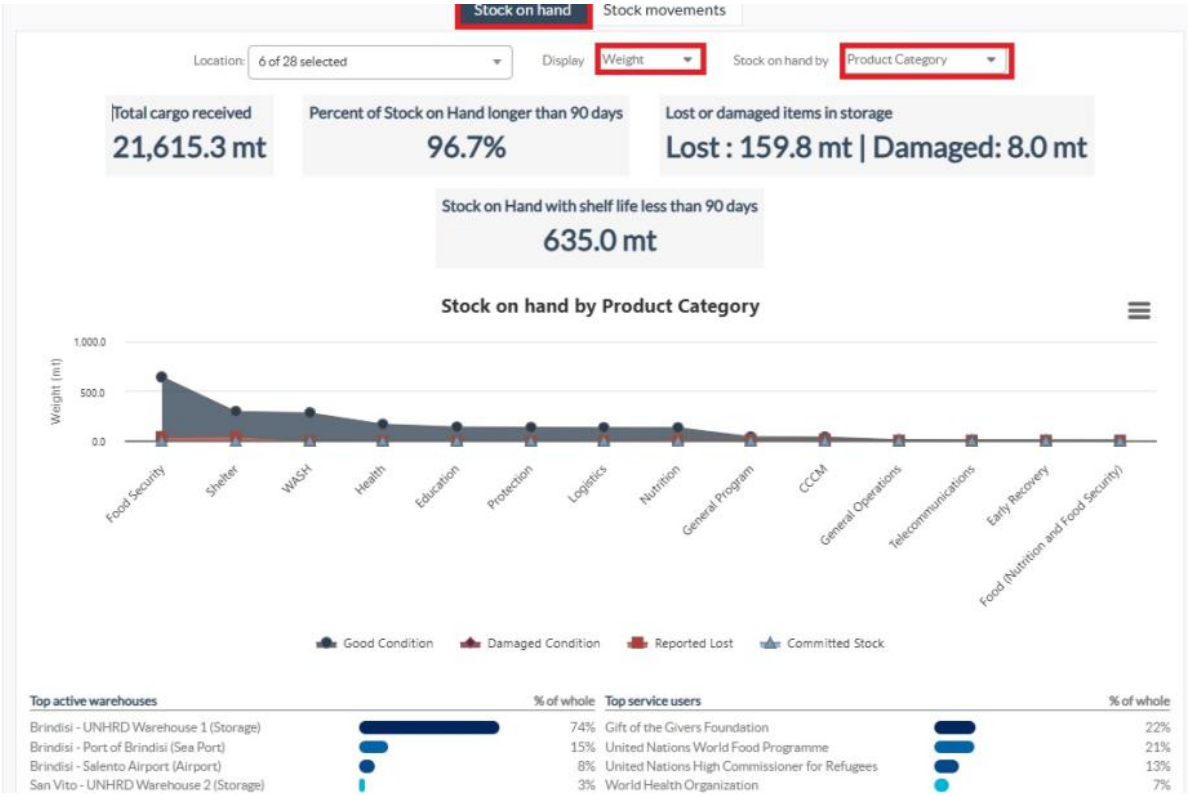


登录

拥有世界粮食计划署电子邮件地址的操作员可键入其电子邮件地址，点击 "**使用世界粮食计划署密码登录**"并使用其公司密码登录。

对于其他电子邮件地址，请发送电子邮件至rita.global@wfp.org申请访问 RITA GLOBAL。一旦 RITA 管理员为用户 ID（通常是电子邮件地址）分配了访问权限，操作员将获得一个默认密码。在 "**电子邮件**"和 "**密码**"字段中键入这些值，然后点击 "**登录**"。

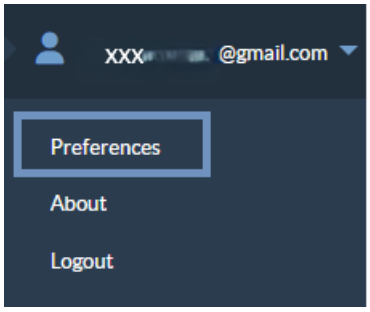
现在您将看到 RITA 主菜单：



RITA 提供自动账户通知，提前通知用户账户和密码到期。

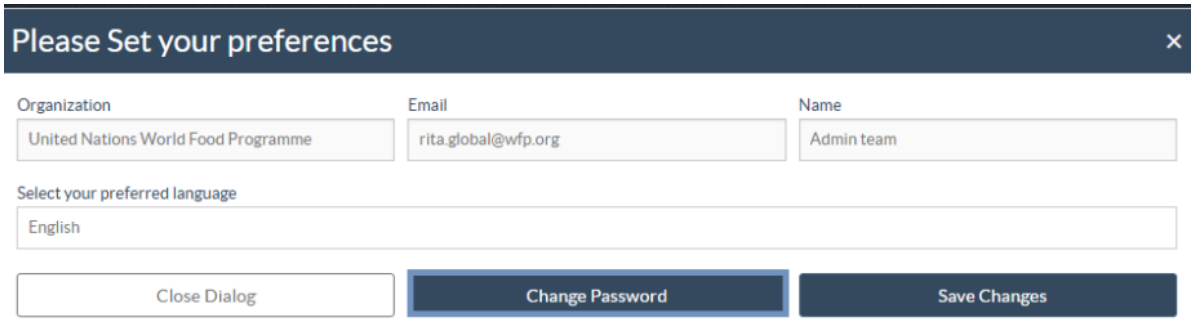
注意：对于外部用户，登录后必须更改密码。要更改密码，请按照以下步骤操作。

步骤 1：登录 RITA 后，从用户界面点击 "首选项"，如截图所示。



第 2 步： "首选项 "对话框将打开。该界面显示用户的组织、电子邮件地址、姓名和首选语言。

第 3 步：点击首选项对话框中的更改密码按钮。



第 4 步：按照屏幕上的说明输入所需的密码信息。单击 "保存更改 "确认并应用新密码。

导航 RITA

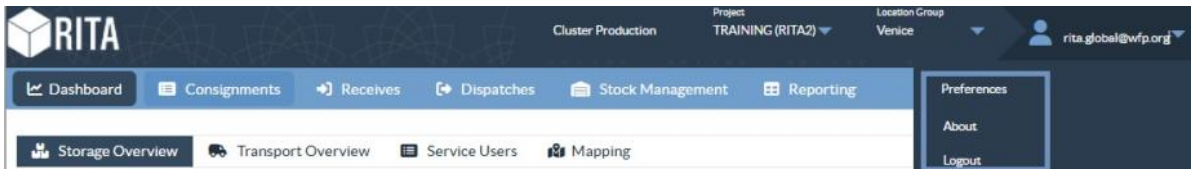
RITA 主菜单包含以下关键要素：

RITA 徽标：在 RITA 的任何位置单击 RITA 徽标，操作员将返回主菜单屏幕。

项目：此选项显示当前项目，并允许操作员选择是否已授予多个项目的访问权限。

位置组：当操作员单击 "**地点组**"选项时，会出现一个包含当前项目内所有地点的下拉菜单。

用户电子邮件：当操作员点击电子邮件地址时，会出现一个下拉菜单，其中包含以下三个选项：

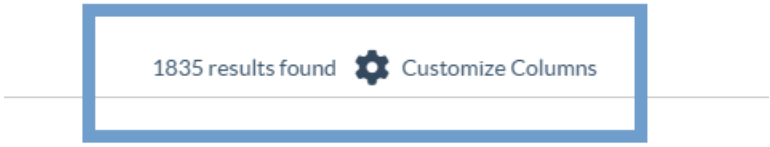


- **首选项**：该选项卡允许操作员更改语言偏好。目前，RITA 用户的可用选项有英语、法语和西班牙语。
- **关于**：单击 "关于 "选项将显示用户 ID 和有关服务器的详细信息。
- **注销**：点击 "注销 "链接将退出 RITA。

自定义列

RITA 在多个屏幕上提供灵活的 "自定义列 "功能，允许用户根据操作需要和偏好定制数据视图。此功能可让用户只显示最相关的信息列。

在 "寄售 "屏幕上，用户可以单击 "**自定义列**"按钮，访问可用字段的完整列表。



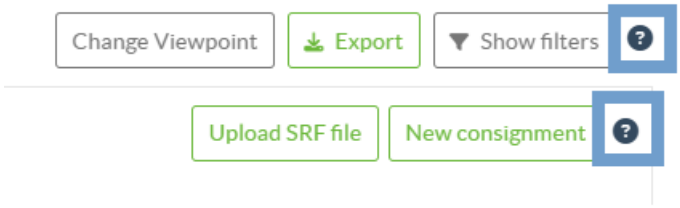
其中包括

- 核心字段，如托运、参考、发件人、收件人、目的地、状态、托运创建日期、总重量（千克）和总体积（立方米）。
- 操作详情，如附件、子项目描述、冷链、危险品、易碎品、受管制物品、跟踪代码、创建者、有效期、首次有效期、总价值（美元）、批号、备注、运输单位数量和预计到达日期。
- 可用的具体栏目因页面而异，并根据具体情况而定。

通过选中或取消选中每个字段旁边的复选框，用户可以控制屏幕上显示的内容。选择所需字段后，单击 "保存 "即可应用新视图。

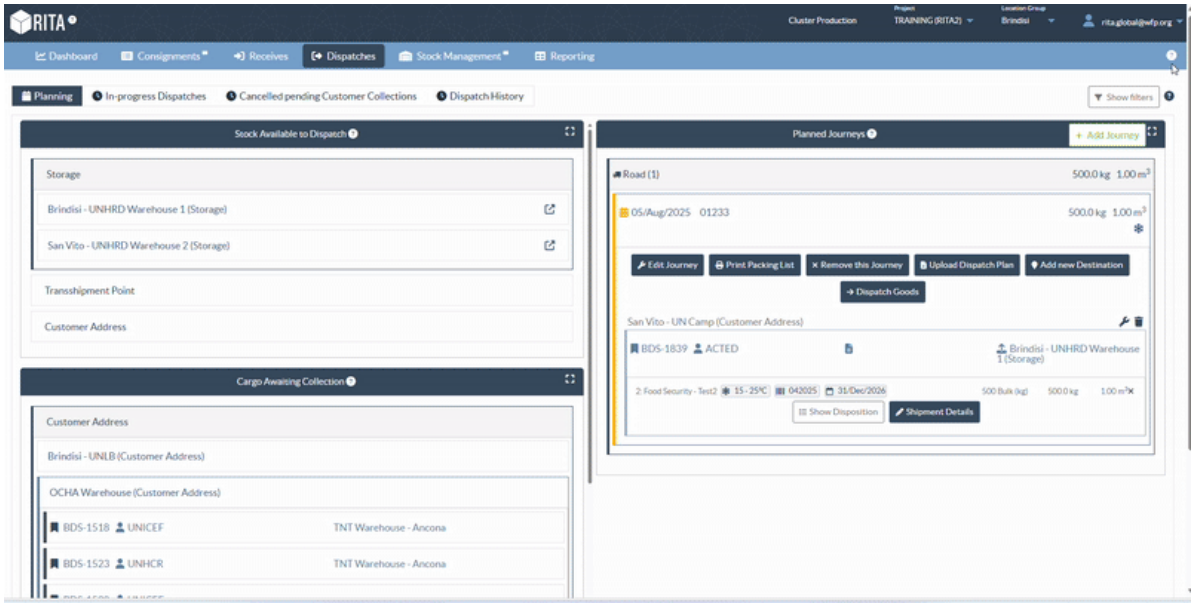
帮助图标

在 RITA 的各个选项卡（如 "**调度**"、"**托运**"和 "**库存管理**"）中，用户会注意到章节标题（如 "调度"，如下图所示）旁边有一个**小问号图标**。



这个**帮助图标**是一个交互式支持功能。点击后，用户将跳转到《**RITA 在线用户指南**》的相关部分，该部分将提供该功能的分步说明和有用的上下文。

例如在 "**调度计划**"选项卡中，单击 "可用于调度的库存 "旁边的帮助图标将打开如何使用可用库存计划行程的指南。



注：使用服务请求表 (SRF) 和放行单 (ROF) 向物流群组提交服务请求的 RITA 用户也可使用帮助图标。

单击该图标将把用户重定向到相应的在线说明页面，如在线 SRF 说明或在线 ROF 说明，用户可在其中找到有关如何正确填写和提交表格的详细指导。

仪表板

仪表板为操作员提供了迄今为止的性能快照。操作员可通过图表仪表板选择多个变量（重量、体积、托运货物）、选择日期范围、选择地点和运输路线，在某些情况下还可叠加数据。有关仪表板选项卡的详细信息，请参阅"报告-仪表板"一章。

RITA 自动通知

RITA 会自动发送电子邮件，通知合作伙伴和货主货物或托运货物的任何变更。以下是自动发送电子邮件的一些条件：

RITA 的用户友好界面可让个人轻松地以六种不同语言在线提交服务请求。此外，它还能自动发送英语、西班牙语、法语、葡萄牙语、俄语和中文通知，确保与不同用户群进行有效沟通。

账户和密码到期提醒：	RITA 提前一周自动发送通知，提醒用户账户和密码即将到期。
密码重置和确认电子邮件：	RITA 通过密码重置链接自动通知用户重置密码，并在密码重置后发送确认电子邮件。
服务请求表单提交：	通过手动或在线 SRF 提交的服务请求将触发发送给请求者和 RITA 操作员的提醒电子邮件，通知关键人员并记录工作流程。如果货物所有人与服务请求人不同，RITA 将分别向他们发送单独的电子邮件。
在线服务请求提醒：	当用户在线提交的服务请求尚未得到验证时，RITA 会向客户发送一封提醒电子邮件，以验证其提交的请求。
拒绝服务请求：	当用户提交的服务请求被拒绝时，货主将收到通知，包括拒绝的说明。
接受服务请求：	当用户提交的服务请求获得批准时，提交在线服务请求的人将收到请求被接受的通知。他们还将收到货物跟踪 ID 编号以及跟踪页面的超链接。在那里，用户可以跟踪货物的处理情况。

接收货物：	当在同一地点收到来自多个托运货物的货物时，RITA 会自动向货主和合作伙伴（如果与货主不同）发送电子邮件通知。
提交放行单：	通过手动或在线表格提交的放行单请求将触发警报电子邮件，发送给请求人和 RITA 操作员。
放行单拒绝通知：	当放行单请求被 RITA 操作员拒绝时，提交放行单请求的人员将收到通知，并附上拒绝说明。
货物调度：	如果单次旅程包含来自多个托运货物的货物并被派送到多个地点/收件人，RITA 将在车辆派送货物时自动向货主和收件人（如果与货主不同）发送电子邮件通知。
取消派送：	如果调度被取消，货主和收件人（如果与货主不同）将自动收到更改通知。RITA 运营商需要提供取消派送的解释。