

TruckHub. Руководство администратора и оператора платформы

Версия: 1.0 Дата: 12 мая 2026 Аудитория: администратор TruckHub, оператор платформы, диспетчер с расширенными правами

1. Для чего нужен этот документ

Этот документ объясняет, как администратор TruckHub принимает новых пользователей, проверяет компании, выдаёт доступы, контролирует заказы, сигналы, трекинг и техническую готовность платформы.

Главная задача администратора: держать платформу чистой, безопасной и понятной для грузоотправителей, грузоперевозчиков, диспетчеров и водителей.

2. Роли в TruckHub

В TruckHub права доступа зависят от роли пользователя.

Основные роли

- `ops_admin` — оператор платформы. Имеет самый широкий доступ к подключению пользователей, мониторингу, проверкам, окружениям, запуску и операционному контролю.
- `dispatcher` — диспетчер / логист. Может работать с заявками, заказами, диспетчерской, подключениями и основными операционными разделами.
- `shipper` — грузоотправитель / заказчик. Публикует грузы, создаёт тендеры, смотрит свои заказы, документы, расчёты и трекинг.
- `carrier_manager` — менеджер грузоперевозчика. Публикует транспорт, смотрит подходящие грузы, свои заказы, трекинг, документы и расчёты.

- `driver` — водитель. Работает в основном через мобильный контур TruckHub Driver: рейс, этапы, сигналы, POD-статус, инциденты.

Что важно помнить

- Если пользователь не видит кнопку или раздел, чаще всего ему не выдана нужная роль.
- Не выдавайте `ops_admin` обычным клиентам или перевозчикам.
- Водителю обычно не нужен полный веб-кабинет. Для него основной рабочий инструмент — мобильное приложение TruckHub Driver.
- Грузоотправителю обычно нужна роль `shipper`.
- Перевозчику нужна роль `carrier_manager`; его водителям отдельно выдаётся роль `driver`.

3. Ежедневный старт администратора

Каждый рабочий день начинайте с короткой проверки.

1. Откройте `https://truckhub.tech`.
2. Войдите в кабинет.
3. Откройте раздел `Кабинет`.
4. Проверьте, нет ли критичных сигналов.
5. Откройте `Подключения`.
6. Проверьте новые заявки и заявки, требующие внимания.
7. Откройте `Мониторинг`.
8. Убедитесь, что сервисы работают без критичных предупреждений.
9. Откройте `Проверки` или `Запуск`, если был новый релиз или жалобы пользователей.
10. Откройте `Заказы` и проверьте, нет ли зависших рейсов, документов или расчётов.

4. Как принять новую заявку на подключение

Заявки приходят с публичных точек входа: страницы входа и страницы поддержки.

Где смотреть заявки

1. Войдите в TruckHub как `dispatcher` или `ops_admin`.
2. Откройте раздел `Подключения`.
3. Используйте фильтры:
 - `Все` — весь список.
 - `Требуют внимания` — заявки с риском или просроченным действием.
 - `Новые` — ещё не обработанные заявки.
 - `На проверке` — заявки, которые уже взяты в работу.
 - `Ждут активации` — доступ выдан, но пользователь ещё не активировал аккаунт.
 - `Активированы` — пользователь уже перешёл по ссылке активации.
 - `Завершены` — подключение закрыто.
 - `Отклонённые` — заявки, которым отказали.

Что проверить в заявке

Перед одобрением проверьте:

- название компании;
- тип компании: грузоотправитель, перевозчик, экспедитор, ЗРЛ;
- имя контактного лица;
- email;
- телефон;
- запрошенную роль;
- размер автопарка, если заявка от перевозчика;
- комментарий пользователя;
- источник заявки: вход в кабинет или поддержка;
- нет ли дубля компании или подозрительного контакта.

Как перевести заявку в проверку

1. Откройте карточку заявки в разделе **Подключения** .
2. Выберите статус **На проверке** .
3. В комментарии напишите, что именно проверяете.
4. Если данных недостаточно, свяжитесь с пользователем по email или телефону.
5. Не одобряйте заявку, пока не понятно, кто именно будет работать в системе.

Пример комментария:

Проверяем компанию, роль и контакт. Нужно уточнить ИНН/регистрационные данные и рабочий email.

5. Как одобрить заявку и выдать доступ

Когда компания и роль проверены:

1. Откройте заявку.
2. Убедитесь, что роль выбрана правильно.
3. Выберите статус **Одобрить** .
4. Заполните комментарий проверки.
5. Включите действие **подготовить рабочий логин и ссылку активации** , если оно доступно в карточке.
6. Сохраните действие.
7. Дождитесь появления логина и ссылки активации.
8. Скопируйте текст приглашения.
9. Отправьте пользователю по рабочему каналу.

Какую роль выдавать

- Грузоотправитель публикует грузы и тендеры — выдавайте **shipper** .
- Логист грузоотправителя, который будет вести заказы, — чаще всего **shipper** или **dispatcher** , если это внутренняя команда платформы.
- Перевозчик управляет транспортом — выдавайте **carrier_manager** .

- Водитель подтверждает этапы рейса — выдавайте `driver` .
- Внутренний оператор TruckHub — выдавайте `dispatcher` или `ops_admin` .

Что отправить пользователю

Пользователю нужно отправить:

- ссылку активации;
- логин;
- краткую инструкцию: открыть ссылку, задать пароль, войти в кабинет;
- название роли, которую ему выдали;
- ссылку на соответствующий пользовательский мануал.

Пример сообщения:

Здравствуйте .

Мы подготовили доступ в TruckHub .

Логин: `user@example.com`

Роль: грузоперевозчик / `carrier_manager`

Откройте ссылку активации, задайте пароль и затем войдите в кабинет:

`https://truckhub.tech/activate-account?...`

После входа начните с заполнения профиля компании и публикации транспорта .

6. Как закрыть подключение после активации

Когда пользователь активировал доступ:

1. Откройте `Подключения` .
2. Включите фильтр `Активированы` .

3. Найдите заявку.
4. Проверьте, что пользователь действительно вошёл и роль соответствует заявке.
5. Если всё корректно, нажмите **Завершить подключение**.
6. В комментарии укажите, что доступ активирован.

Пример:

Пользователь активировал доступ, роль проверена, компания готова к работе.

7. Когда отклонять заявку

Отклоняйте заявку, если:

- невозможно подтвердить компанию;
- email не рабочий или подозрительный;
- пользователь запрашивает роль, которая ему не подходит;
- перевозчик не может подтвердить связь с автопарком;
- заявка дублируется и уже есть активный доступ;
- пользователь не отвечает на уточнения.

Всегда оставляйте понятный комментарий.

Пример:

Заявка отклонена: не удалось подтвердить компанию и контактное лицо. При повторном обращении запросить рабочий email и регистрационные данные.

8. Раздел Кабинет

Кабинет — главная точка входа после авторизации.

Администратор использует его для быстрого перехода:

- в заказы;
- в сигналы;
- в диспетчерскую;
- в трекинг;
- в подключения;
- в мониторинг;
- в проверки и запуск.

Если пользователь жалуется, что не понимает, куда идти, попросите его начать именно с **Кабинета** : там роль уже влияет на подсказки и доступные действия.

9. Раздел **Сигналы**

Сигналы — это очередь важных уведомлений.

Что показывает раздел

- срочные события;
- важные события;
- информационные события;
- источник сигнала: заказ, диспетчерская, тендер, система;
- поверхность, где сигнал актуален: веб-кабинет, мобильное приложение логиста, мобильное приложение водителя;
- следующий рекомендуемый экран.

Как работать с сигналами

1. Откройте **Сигналы** .
2. Сначала смотрите срочные сигналы.
3. Затем сигналы высокого приоритета.
4. Откройте связанный заказ или раздел.
5. Проверьте, что требуется сделать.
6. Выполните действие в правильном разделе.

7. Вернитесь к сигналам и проверьте, остались ли новые события.

Как объяснять пользователям

Если пользователь не понимает, что делать дальше, скажите:

1. Откройте `Сигналы`.
2. Найдите самый верхний срочный или важный сигнал.
3. Нажмите на него.
4. TruckHub переведёт вас в нужный экран.

10. Раздел `Грузы`

Раздел `Грузы` нужен для публикации и просмотра грузов.

Кто может публиковать грузы

- `shipper` ;
- `dispatcher` ;
- `ops_admin` .

Поля публикации груза

В текущем контуре форма содержит:

- `Откуда` — город или регион отправления.
- `Куда` — город или регион назначения.
- `Груз` — описание груза, вес, объём, тип кузова.
- `Ставка` — цена или ориентир ставки.
- `Гарантия оплаты` — включить, если нужна защита оплаты.
- `Только реальные перевозчики` — включить, если груз должен получать отклики только от проверенных перевозчиков.

Как администратору проверить опубликованный груз

1. Откройте `Грузы` .
2. Найдите новую карточку.

3. Проверьте маршрут.
4. Проверьте описание груза.
5. Проверьте ставку.
6. Проверьте значки гарантии и требований к перевозчику.
7. Если груз заполнен некорректно, свяжитесь с грузоотправителем или исправьте через рабочий процесс, если у вас есть соответствующие права.

11. Раздел **Машины**

Раздел **Машины** нужен для публикации транспорта и подбора грузов под доступный парк.

Кто может публиковать транспорт

- `carrier_manager` ;
- `dispatcher` ;
- `ops_admin` .

Поля публикации транспорта

- **Маршрут** — направление, где машина доступна.
- **Транспорт** — тип кузова, тоннаж, объём.
- **Перевозчик** — компания, которая отвечает за транспорт.
- **Комментарий** — готовность, условия, особенности.
- **GPS активен** — включить, если машина может передавать статус движения.
- **Реальный перевозчик** — включить, если компания подтверждает собственный парк.

Как проверить карточку транспорта

1. Откройте **Машины** .
2. Найдите новую карточку.

3. Проверьте маршрут.
4. Проверьте тип транспорта.
5. Проверьте название перевозчика.
6. Проверьте комментарий.
7. Проверьте, не включён ли **Реальный перевозчик** без подтверждения.
8. При сомнениях переведите компанию на дополнительную проверку.

12. Раздел **Тендеры**

Тендеры нужны для регулярных линий, контрактных программ и плановой логистики.

Кто может создавать тендеры

- **shipper** ;
- **dispatcher** ;
- **ops_admin** .

Поля создания тендера

- **title** — название тендера.
- **route** — маршрут.
- **note** — условия, SLA, документы, тип торгов.
- **lotCount** — количество лотов.
- **budget** — бюджет.
- **status** — стадия тендера, например **предквалификация** .

Как проверять тендер

1. Откройте **Тендеры** .
2. Проверьте название программы.
3. Проверьте маршрут.
4. Проверьте количество лотов.
5. Проверьте бюджет.

6. Проверьте требования к участникам.
7. Убедитесь, что тендер можно связать с заказом после выбора победителя.

13. Раздел Диспетчерская

Диспетчерская помогает принимать решение по запуску перевозки.

Что там смотреть

- линии, готовые к запуску;
- линии, требующие проверки;
- линии с автопоиском активных перевозчиков;
- приоритет: срочно, высокий, стандарт;
- shortlist перевозчиков;
- причины подбора;
- историю действий.

Как работать

1. Откройте **Диспетчерская**.
2. Отфильтруйте **Готово к запуску**, если нужно быстро запустить перевозку.
3. Отфильтруйте **Требуют проверки**, если нужно ручное решение.
4. Отфильтруйте **Автопоиск**, если груз завис и нужны активные перевозчики.
5. Откройте линию.
6. Проверьте shortlist.
7. Сравните перевозчиков по маршруту, доверию, готовности и условиям.
8. После выбора переведите работу в заказ.

14. Раздел Заказы

Заказы — главный операционный раздел после согласования перевозки.

Кто что видит

- Грузоотправитель видит свои перевозки, документы, гарантию оплаты и расчёты.
- Перевозчик видит свои рейсы, водителя, статус движения и готовность к оплате.
- Диспетчер и оператор видят полный рабочий контур.

Создание заказа

Создавать заказ могут `dispatcher` и `ops_admin`.

Поля:

- `orderId` — номер заказа.
- `route` — маршрут.
- `carrierName` — перевозчик.
- `shipperName` — грузоотправитель.
- `Гарантия оплаты включена` — включить при необходимости.

Порядок:

1. Откройте `Заказы`.
2. Найдите блок `Новый заказ`.
3. Заполните номер заказа.
4. Заполните маршрут.
5. Укажите перевозчика.
6. Укажите грузоотправителя.
7. Отметьте гарантию оплаты, если она согласована.
8. Нажмите `Создать заказ`.
9. Убедитесь, что заказ появился в списке.
10. Откройте карточку заказа и проверьте участников.

15. Этапы рейса и POD

TruckHub использует понятные этапы рейса.

Основные статусы заказа

- `draft` — черновик.
- `assigned` — назначен.
- `loading` — погрузка.
- `in_transit` — в пути.
- `delivered` — доставлен.

Основные checkpoint-события

- `arrival_confirmed` — прибытие подтверждено.
- `loading_started` — погрузка началась.
- `departure_confirmed` — выезд подтверждён.
- `proof_of_delivery_uploaded` — POD-статус / документы доставки зафиксированы.

Как вручную добавить отметку по рейсу

1. Откройте `Заказы`.
2. Найдите блок отметки по рейсу.
3. Выберите заказ.
4. Выберите checkpoint.
5. Введите комментарий.
6. Сохраните отметку.
7. Проверьте, что карточка заказа и трекинг обновились.

16. Раздел Трекинг

`Трекинг` показывает движение рейса, ETA и события.

Как администратору использовать трекинг

1. Откройте **Трекинг** .
2. Найдите активный заказ.
3. Проверьте последний статус.
4. Проверьте комментарий события.
5. Проверьте заказчика и перевозчика.
6. Откройте карточку заказа.
7. Если статус устарел, свяжитесь с перевозчиком или водителем.

17. Раздел **Компании**

Раздел **Компании** показывает участников рынка и уровень доверия.

Что проверять

- название компании;
- тип компании;
- город;
- trust score;
- badges;
- активные грузы;
- активные машины;
- количество рейсов;
- ключевое направление;
- профиль компании.

Когда смотреть профиль компании

- перед одобрением заявки;
- перед выдачей статуса реального перевозчика;
- перед подключением к тендеру;
- при споре по оплате или документам;

- при жалобе на участника.

18. Мониторинг, проверки, окружения и запуск

Эти разделы предназначены для внутренней команды.

Мониторинг

Используйте для проверки сервисных статусов, очередей и критичных сигналов.

Проверки

Используйте, когда нужно подтвердить, что verification gate и release checks в порядке.

Окружения

Используйте, чтобы понимать, в каком контуре работает система: local, stage, production.

Интеграции

Используйте для API-контрактов, документации поверхностей и технической диагностики.

Запуск

Используйте для контроля production rollout и финальных проверок перед публичными изменениями.

19. Безопасность и доступы

Обязательные правила:

1. Не отправляйте пароли в чатах.
2. Отправляйте только ссылку активации и логин.

3. Не выдавайте пользователю роль выше необходимой.
4. Не используйте личные email для рабочих компаний без подтверждения.
5. При подозрении на дубль компании не создавайте новый доступ сразу.
6. Не включайте **Реальный перевозчик**, если парк не подтверждён.
7. Любое отклонение заявки фиксируйте комментарием.
8. Если пользователь потерял доступ, лучше перевыпустить приглашение или отправить через поддержку, а не менять данные вручную без записи.

20. Быстрый чек-лист администратора

Перед окончанием смены проверьте:

- новые заявки разобраны;
- заявки на проверке имеют комментарий;
- одобренные заявки получили логин и ссылку;
- активированные доступы завершены;
- отклонённые заявки имеют причину;
- срочные сигналы просмотрены;
- зависшие заказы проверены;
- трекинг активных рейсов актуален;
- спорные компании помечены для дополнительной проверки;
- пользователям отправлены правильные мануалы.