УТВЕРЖДЕН

36438574.42 5100.002.ЭД-ЛУ

АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА РАСЧЕТОВ ЗА УСЛУГИ СВЯЗИ «ПОТОК»

(версия ПО 4)

Технологическая инструкция. Подсистема CRM

36438574.42 5100.002.И2.03

2017

Аннотация

Данный документ предназначен для пользователей, работающих с подсистемой CRM.

В документе приводятся общие сведения о подсистеме: назначение, структура и технология работы.

При описании каждого модуля подсистемы приводится его общий вид после запуска; дается подробное описание всех доступных операций; указывается формат данных, вводимых через поля модуля.

Содержание

1. Подсистема CRM 5
1.1. Обработка заданий службой поддержки 6
2. Основные модули подсистемы CRM 8
2.1. Задания 8
2.1.1. Создание задания 18
2.1.2. Редактирование задания 24
2.1.3. Формирование перечня абонентских данных, связанных с заданием 35
2.1.3.1. Добавление абонентских данных в задание 38
2.1.3.2. Изменение подписки клиента на задание 40
2.1.3.3. Удаление абонентских данных из задания 41
2.1.4. Ввод комментариев для сохранения в истории задания 41
2.2. Абоненты 43
2.2.1. Общий фильтр 45
2.2.2. Частный фильтр 47
3. Сервисные модули подсистемы CRM 50
3.1. Блокирующие задания 50
3.1.1. Добавление зависимости между заданиями 51
3.1.2. Удаление зависимости между заданиями 52
3.2. Договоры у заданий 53
3.2.1. Добавление связи между договором и заданием 54
3.2.2. Удаление связи между договором и заданием 56
3.3. Задания у документов 57
3.3.1. Добавление связи между заданием и документом 57
3.3.2. Удаление связи между заданием и документом 58
3.4. Классы у заданий 59
3.4.1. Добавление связи между классом заданий и заданием 60
3.4.2. Удаление класса у задания 62
3.5. Лицевые счета у заданий 63
3.5.1. Добавление связи между лицевым счетом и заданием 63
3.5.2. Удаление связи между лицевым счетом и заданием 65
3.6. Наряды у заданий 66
3.6.1. Добавление наряда к заданию 66
3.6.2. Удаление наряда с задания 68
3.7. Подписчики заданий 69
3.7.1. Добавление подписчика на задание 70
3.7.2. Удаление подписчика с задания 71
3.8. Приложения к заданиям 72

3.8.1. Добавление приложения к заданию 73
3.8.2. Удаление приложения из задания 74
3.9. Услуги у заданий 76
3.9.1. Добавление услуги к заданию 77
3.9.2. Удаление услуги с задания 79
3.10. Физические лица у заданий 80
3.10.1. Добавление физического лица к заданию 81
3.10.2. Изменение подписки физического лица на задание 83
3.10.3. Удаление связи между физическим лицом и заданием 84
3.11. Юридические лица у заданий 85
3.11.1. Добавление юридического лица к заданию 86
3.11.2. Изменение подписки юридического лица на задание 87
3.11.3. Удаление связи между юридическим лицом и заданием 88

1. Подсистема CRM

Подсистема CRM предназначена для автоматизации деятельности служб поддержки клиентов и позволяет выполнять следующие операции:

- прием заявок службой поддержки;
- формирование заданий на выполнение любых работ внутри компании (например, заданий на закупку или комплектацию оборудования, создание новой линейки услуг, предоставление отчетных документов);
- распределение заданий по исполнителям;
- отслеживание статуса выполнения заданий в режиме реального времени;
- просмотр истории изменения заданий;
- подготовка отчетов по заданиям, в том числе печатных форм.

Основными объектами подсистемы CRM являются задания. При необходимости к любому заданию можно прикрепить приложение,

Подсистема CRM включает в себя следующие модули:

- основные модули:
  - Задания
  - Абоненты
- сервисные модули:
  - Блокирующие задания
  - Договоры у заданий
  - Задания у документов
  - Классы у заданий
  - Лицевые счета у заданий
  - Наряды у заданий
  - Подписчики заданий
  - Приложения к заданиям
  - Услуги у заданий
  - Физические лица у заданий
  - Юридические лица у заданий

Для использования подсистемы CRM следует настроить параметр системы crm_subsys.

Если подсистема CRM установлена, то в других подсистемах появляются следующие возможности:

- подсистема «Абоненты» — возможность связывать абонентские данные (юридических и физических лиц, лицевые счета, договоры, услуги и наряды) с заданиями;
- подсистема «Документы» — возможность связывать документы с заданиями;
- подсистема «Справочники» — возможность связывать приложения с заданиями;
- подсистема «Полномочия» — возможность определять пользователей, ответственных за работу с заданиями (см. информацию о сервисном модуле «Отделы и должности у пользователей»).

1.1. Обработка заданий службой поддержки

В подсистеме CRM обращения в службу поддержки регистрируются как задания. Обращения могут поступать от следующих лиц:

- Граждан, не являющихся клиентами;
  - Через сайт;
  - При личном обращении;
  - По телефону.
- Клиентов компании-поставщика услуг связи;
  - При личном обращении;
  - По телефону;
  - Через личный кабинет.
- Сотрудников компании-поставщика услуг связи.

Обращения обрабатываются оператором и поступают в дальнейшую работу (перенаправляются конечным исполнителям, выполняются). При необходимости можно связать задание с абонентскими данными:

- клиентом (физическим или юридическим лицом);
- лицевым счетом;
- договором;
- услугой;
- нарядом.

Схема обработки обращений представлена на рисунке ниже.

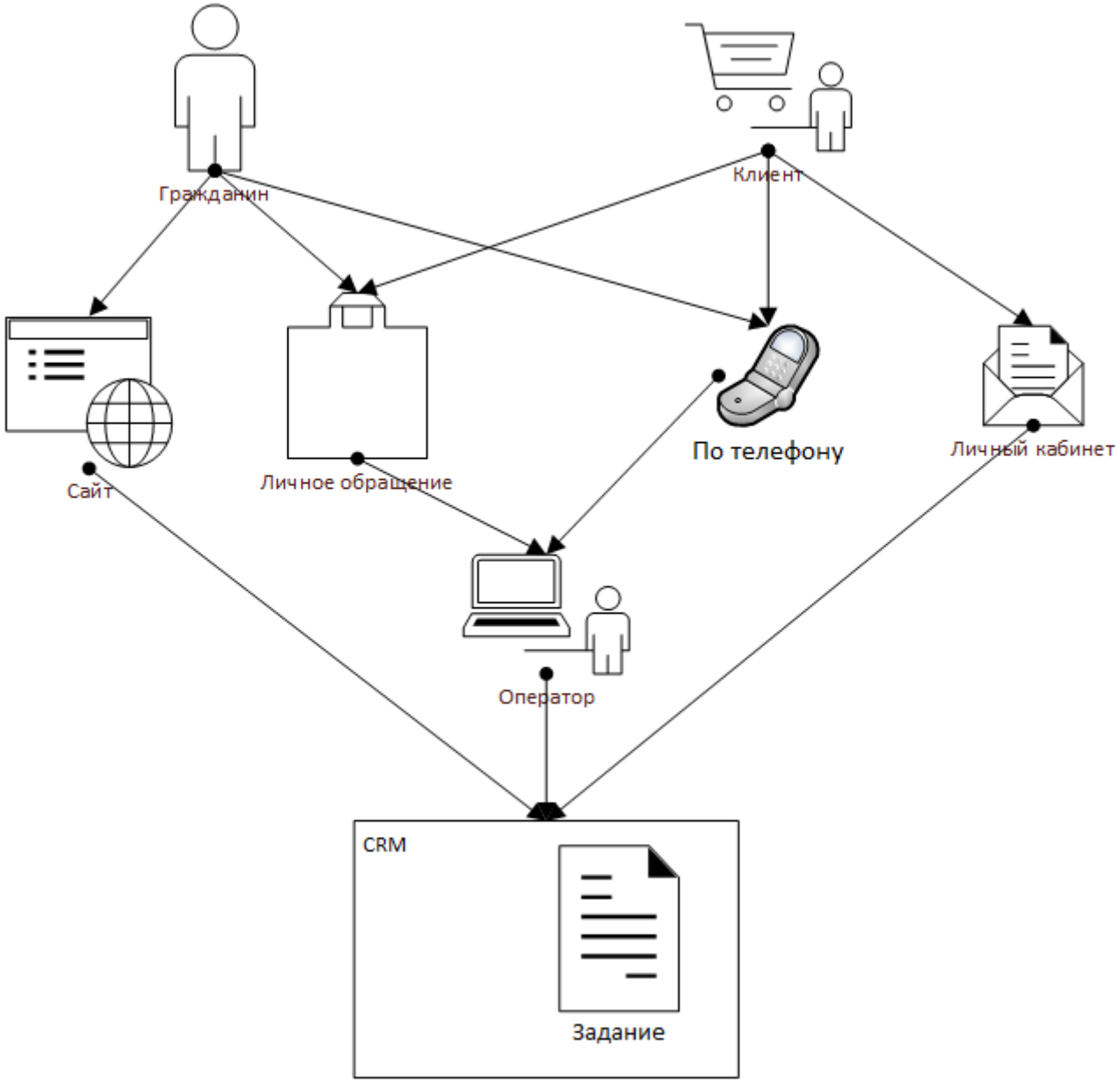

Рисунок 1.1. Схема обработки обращений

2. Основные модули подсистемы CRM

2.1. Задания

Поисковый модуль «Задания», представленный на рисунке ниже, позволяет выполнять фильтрацию заданий по атрибутам и реквизитам, создавать задания и открывать их на редактирование. Удаление заданий не предусмотрено.

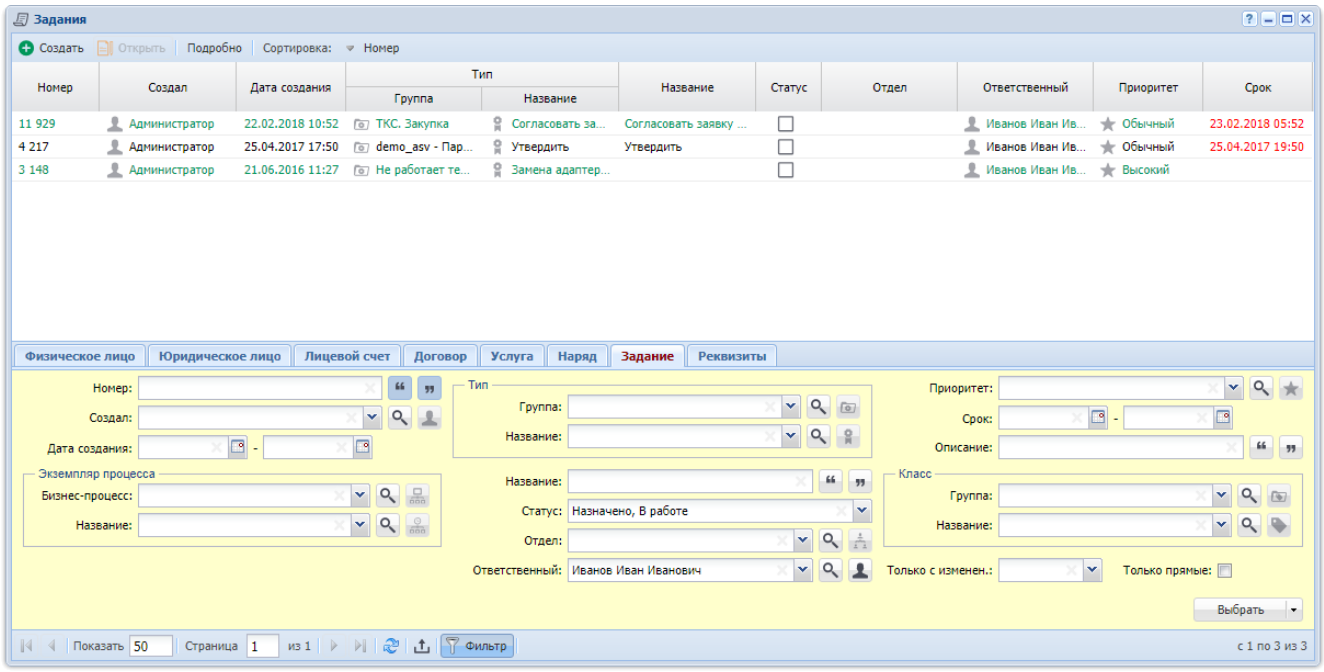

Рисунок 2.1. Модуль «Задания». Вкладка фильтра «Задание»

Кнопка «Подробно» на панели инструментов, флаг «Только прямые» на вкладке фильтра «Задание», а также вкладки фильтра «Физическое лицо», «Юридическое лицо», «Лицевой счет», «Договор», «Услуга» и «Наряд» присутствуют, только если установлена подсистема «Абоненты».

Группа полей «Экземпляр процесса» на вкладке фильтра «Задание» присутствует, только если установлена подсистема BPM.

При открытии модуля столбцы «Адрес», «Описание» и «Комментарий» отображаются или скрыты в зависимости от настройки параметра системы claim_extra_columns_visible, а столбец «Название» — в зависимости от настройки параметра системы claim_table_name_hide. При этом по-прежнему сохраняется возможность скрывать и отображать эти столбцы вручную. Столбец «Адрес» может быть отображен, только если установлена подсистема «Абоненты».

Зависимые и блокирующие задания могут быть созданы, а затем открыты на редактирование при создании или редактировании других заданий, см. в разделах 2.1.1, «Создание задания» и 2.1.2, «Редактирование задания» описание вкладок «Зависимые» и «Блокирующие».

Также создавать задания и открывать их на редактирование можно при редактировании связанных с ними объектов (со вкладки «Задания»):

- физических лиц, лицевых счетов, договоров, услуг и нарядов (см. в документации по подсистеме «Абоненты» разделы об основных модулях «Физические лица», «Юридические лица», «Лицевые счета», «Договоры», «Услуги» и «Наряды»);
- юридических лиц (см. в документации по подсистемам «Абоненты», «Документы» или «Проекты» раздел об основном модуле «Юридические лица»);
- экземпляров процессов (можно открывать задания, связанные с экземпляром процесса, на редактирование, но создавать такие задания вручную нельзя, см. в документации по подсистеме BPM раздел об основном модуле «Экземпляры процессов»);
- документов (см. в документации по подсистеме «Документы» раздел об основном модуле «Документы»);
- приложений (см. в документации по подсистеме «Документы» раздел об основном модуле «Документы»);
- классов заданий (см. в документации по подсистеме «Справочники» раздел о справочнике «Классы заданий»).

Кроме того, задание может быть создано автоматически в ходе выполнения экземпляра процесса. Подробнее см. в описании подсистемы BPM.

Открыть поисковый модуль «Задания» можно следующими способами:

1. Щелкнуть по счетчику непросмотренных заданий, расположенному в главном меню.

   В модуле автоматически отображаются задания со статусом «Назначено» и «В работе», ответственным за которые является текущий пользователь или пользователи, которых он замещает, причем в заданиях имеются изменения, не просмотренные ответственным пользователем.
2. В главном меню выбрать пункт «CRM / Задания» или «BPM / Задания на пользователей».

В модуле автоматически отображаются задания со статусом «Назначено» и «В работе», ответственным за которые является текущий пользователь или пользователи, которых он замещает.

3. В модуле редактирования экземпляра процесса на вкладке «Задания» нажать кнопку «Фильтр».

   В модуле автоматически отображаются те же задания, что на вкладке.

На вкладке фильтра «Задание», представленной на рисунке выше, расположены поля для фильтрации заданий по собственным атрибутам. Описание атрибутов см. в разделе 2.1.1, «Создание задания».

- Поле «Только с изменен.» позволяет выбирать задания только с непросмотренными изменениями (значение «Да»), только без непросмотренных изменений (значение «Нет»), независимо от изменений (пустое значение).
- Поле «Ответственный» позволяет выбирать задания, ответственными за которые является указанный пользователь (пользователи), а также пользователи, которых он замещает.

  Об определении замещающих пользователей см. в документации по подсистеме «Полномочия», подраздел об основном модуле «Пользователи».
- Флаг «Только прямые» позволяет выбирать, прямо или косвенно связаны с заданиями абонентские данные, определенные на соответствующих вкладках (см. описание этих вкладок ниже).

  Например, если известно, что задание напрямую связано с договором, то можно найти это задание не только по номеру договора, но и по номеру лицевого счета, на котором находится этот договор. Для этого необходимо указать номер лицевого счета на вкладке фильтра «Лицевой счет» и снять флаг «Только прямые» на вкладке фильтра «Задание».

Вкладка фильтра «Реквизиты» позволяет фильтровать задания по реквизитам. Описание работы с этой вкладкой приведено в документации по общим принципам работы с системой.

Поля для фильтрации заданий по атрибутам связанных с ними **абонентских данных** (объектов подсистемы «Абоненты») расположены на вкладках фильтра «Физическое лицо», «Юридическое лицо», «Лицевой счет», «Договор», «Услуга» и «Наряд». Информацию о параметрах фильтрации, расположенных на этих вкладках, см.

в документации по подсистеме «Абоненты» в разделах о соответствующих основных модулях.

Если с заданием связаны абонентские данные, то в таблице в столбце «Адрес» отображается один из адресов, соответствующих абонентским данным. Доступны сортировка и фильтрация по адресу. Кнопка «Подробно» позволяет отобразить или скрыть подробную информацию обо всех абонентских данных, связанных с заданиями, см. рисунок ниже.

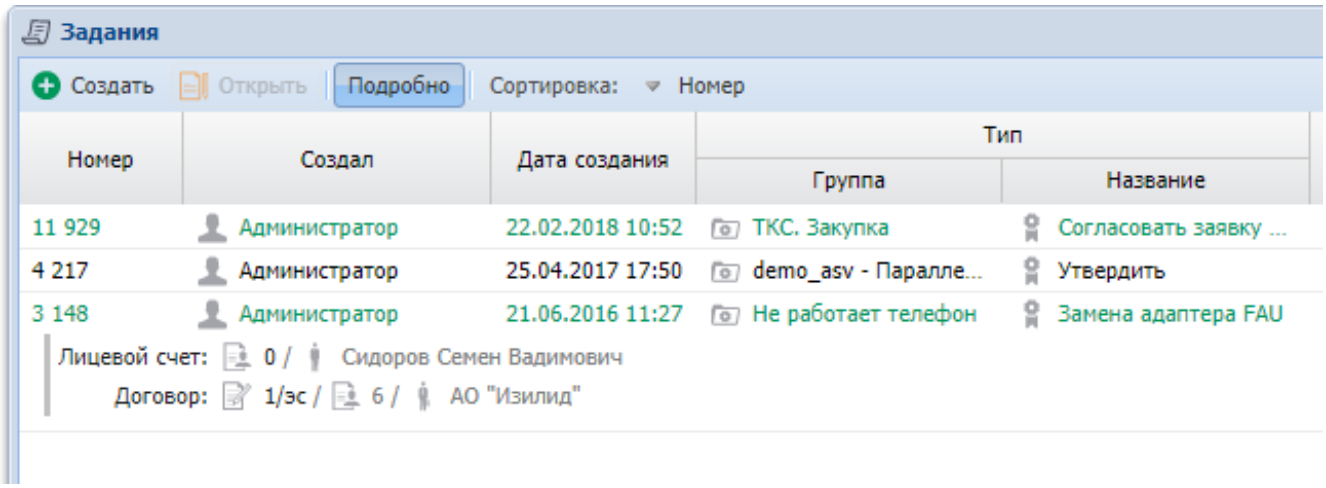

Рисунок 2.2. Модуль «Задания», фрагмент. Кнопка «Подробно» нажата. В таблице отображается подробная информация об абонентских данных, связанных с заданиями

В столбце «Комментарий» отображается комментарий, сохраненный при последнем изменении статуса задания на «Выполнено» или «Отменено».

Задания, изменения по которым не были просмотрены пользователями, ответственными за их выполнение, выделяются шрифтом зеленого цвета. Если срок выполнения задания истек, дата и время в столбце «Срок» выделяются шрифтом красного цвета.

Уведомления об изменениях по заданиям могут автоматически направляться заинтересованным лицам по электронной почте. Для этого в системе должны быть выполнены следующие настройки:

1. В справочнике «Типы контактных данных» (подсистема «Справочники») должен присутствовать тип контактных данных, соответствующий адресу электронной почты.
2. Идентификатор этого типа контактных данных должен быть указан в качестве значения параметра системы email_contact_data_type_id.

3. Должны быть настроены содержание и внешний вид уведомлений. Это выполняется разработчиком системы в зависимости от потребностей заказчика.
4. При необходимости отправки уведомлений пользователям:
   a. Пользователи должны быть зарегистрированы в системе.
   b. В перечни контактных данных пользователей должны быть занесены адреса электронной почты, на которые следует направлять уведомления, и помечены флагом «Для автоинф.», причем тип контактных данных должен быть указан тот же, что в параметре системы email_contact_data_type_id.
   c. Пользователи должны быть назначены ответственными за выполнение заданий (или зависимых заданий), или должны быть подписаны на задания, или должны быть указаны в качестве замещающих у перечисленных выше пользователей.
5. При необходимости отправки уведомлений клиентам, а также их сотрудникам и доверенным лицам:
   a. Клиенты, их сотрудники и доверенные лица должны быть зарегистрированы в системе.
   b. В перечни контактных данных клиентов, их сотрудников и доверенных лиц, должны быть занесены адреса электронной почты, на которые следует направлять уведомления, и помечены флагом «Для автоинф.», причем тип контактных данных должен быть указан тот же, что в параметре системы email_contact_data_type_id.
   c. Клиенты должны быть подписаны на задания.

В результате информация обо всех изменениях по заданию (изменение атрибутов, изменение связей, ввод комментариев) автоматически будет направляться следующим пользователям:

- пользователь, ответственный за выполнение задания;
- пользователи, ответственные за выполнение зависимых заданий;
- пользователи, подписанные на задание;
- пользователи, замещающие перечисленных выше пользователей.

Также информация об изменениях по заданию будет автоматически направляться клиентам, подписанным на задание, и их сотрудникам и доверенным лицам. При этом имеются следующие особенности:

1. Клиентам, подписанным на задание, а также их сотрудникам и доверенным лицам, направляется информация лишь об изменениях, помеченных для отправки клиентам (см. подраздел 2.1.4, «Ввод комментариев для сохранения в истории задания»), причем только в случае, если менялся статус задания или был введен

комментарий. Если при изменении задания его статус не менялся или изменение не сопровождалось комментарием, то уведомление не направляется, независимо от того, было ли оно помечено для отправки клиентам.

2. Как правило, в уведомление включается только следующая информация:
   - Дата и время изменения.
   - Новый статус задания (если он был изменен).
   - Комментарий к изменению.
3. Эта же информация доступна клиенту в его «Личном кабинете».

О создании и редактировании пользователей, редактировании контактных данных пользователей см. в документации по подсистеме «Полномочия» раздел об основном модуле «Пользователи».

О создании и редактировании юридических лиц, редактировании перечня сотрудников юридического лица, редактировании контактных данных юридического лица и его сотрудников см. в документации по подсистеме «Абоненты» раздел об основном модуле «Юридические лица».

О создании и редактировании физических лиц, редактировании перечня доверенных лиц физического лица, редактировании контактных данных физического лица и его доверенных лиц см. в документации по подсистеме «Абоненты» раздел об основном модуле «Физические лица».

О назначении пользователей ответственными за выполнение заданий см. в разделе 2.1.1, «Создание задания».

О подписке пользователей на задание см. в разделах 2.1.1, «Создание задания» и 2.1.2, «Редактирование задания» описание вкладки «Подписчики».

О подписке клиентов на задание см. в разделах 2.1.1, «Создание задания» и 2.1.2, «Редактирование задания» описание вкладки «Абонентские данные».

О взаимосвязях между заданиями по типу «зависимое-блокирующее» см. в разделах 2.1.1, «Создание задания» и 2.1.2, «Редактирование задания» описание вкладок «Зависимые» и «Блокирующие», а также в разделе о сервисном модуле «Блокирующие задания».

Обязательным условием для того, чтобы пользователь мог просматривать / редактировать задания, является наличие у него роли, содержащей соответствующий набор полномочий. Но полномочия на просмотр / редактирование конкретного зада-

ния определяются не только ролью пользователя, но и тем, кто является ответственным за выполнение задания, как настроена организационная структура и как определены полномочия в типе, к которому относится задание.

Пользователь может редактировать задания, для которых выполняется хотя бы одно из условий:

1. Пользователь является ответственным за задание.
2. Пользователь замещает пользователя, ответственного за задание.
3. Должность пользователя совпадает с должностью пользователя, ответственного за задание (согласно организационной структуре).
4. Должность пользователя является вышестоящей для должности пользователя, ответственного за задание (согласно организационной структуре).
5. В типе задания полномочия не определены (в этом случае ограничений на просмотр и редактирование заданий данного типа нет).
6. В типе задания пользователю выданы полномочия на просмотр и изменение.

Также пользователь может просматривать задания, относящиеся к типам, где ему выданы полномочия на просмотр.

Остальные задания пользователь просматривать или редактировать не может.

О выдаче ролей пользователям и назначении пользователей на должности в организационной структуре см. в документации по подсистеме «Полномочия» раздел об основном модуле «Пользователи».

Об определении замещающих пользователей см. в документации по подсистеме «Полномочия», подраздел об основном модуле «Пользователи».

Об организационной структуре см. в документации по подсистеме «Справочники» раздел о справочнике «Организационная структура».

О настройке полномочий в типе заданий см. в документации по подсистеме «Справочники» раздел о справочнике «Типы заданий».

В таблице ниже перечислены атрибуты заданий, приведено описание этих атрибутов и типы значений. Для атрибутов типа «Объект системы» приведены ссылки на разделы документации, содержащие описание этих объектов.

Таблица 2.1. Атрибуты задания

Название	Описание	Тип значения
Номер	Номер задания в системе.	Число

Название	Описание	Тип значения
	Атрибут заполняется автоматически при создании задания, недоступен для редактирования.	
Создал	Пользователь, создавший задание. Атрибут заполняется автоматически при создании задания, недоступен для редактирования.	Объект «Пользователь» (подсистема «Полномочия»)
Дата создания	Дата создания задания. Атрибут заполняется автоматически при создании задания, недоступен для редактирования.	Дата и время
Экземпляр процесса	Экземпляр процесса, в рамках которого создано задание. Атрибут заполняется автоматически при создании задания в рамках экземпляра процесса, недоступен для редактирования.	Объект «Экземпляр процесса» (подсистема BPM)
Тип	Тип задания. Атрибут является обязательным для заполнения.	Объект «Тип задания» (подсистема «Справочники»)
Ответственный	Пользователь, ответственный за выполнение задания. Атрибут является обязательным для заполнения.	Объект «Пользователь» (подсистема «Полномочия»)
Название	Название задания.	Строка
Статус	Статус задания: • Назначено (по умолчанию при создании задания) — задание создано, назначен пользователь, ответственный за задание. • В работе — пользователь, ответственный за задание, приступил к выполнению работ по этому заданию. • Выполнено — работы по заданию выполнены, задание закрыто. • Отменено — работы по заданию отменены, задание закрыто. Атрибут является обязательным для заполнения. Задание закрыть нельзя, если хотя бы одно из блокирующих заданий не закрыто. Под «закрытием задания» понимается изменение статуса «Назначено» или «В работе» на «Выполнено» или «Отменено». Ограничение распространяется на задания, у которых определен перечень блокирующих заданий (см. информацию об этом перечне в таблице 2.2, «Связи задания с другими объектами»),	Элемент списка: • Назначено • В работе • Выполнено • Отменено

Название	Описание	Тип значения
	и действует для всех пользователей, за исключением суперпользователей и пользователей, обладающих специальными полномочиями (см. документацию по подсистеме «Полномочия»). При наличии полномочий при попытке закрыть заблокированное задание выдается предупреждение и запрос на подтверждении операции.	
Приоритет	Приоритет задания.	Объект «Приоритет задания» (подсистема «Справочники»)
Срок	Крайний срок выполнения задания.	Дата и время
Описание	Описание задания.	Многострочный текст

Задание может иметь реквизиты. Реквизиты могут быть определены как типе задания (тогда они присутствуют во всех заданиях этого типа), так и в самом задании (тогда они присутствуют только в этом задании). Подробнее о работе с реквизитами см. в документации по общим принципам работы с системой.

Задание может быть связано с другими объектами системы. В таблице ниже перечислены эти объекты, приведены краткое описание связей и названия поисковых модулей, соответствующих связям. Детальную информацию о связях см. в разделах справки, посвященных указанным поисковым модулям.

Таблица 2.2. Связи задания с другими объектами

Объекты	Описание	Поисковый модуль
Абонентские данные (подсистема «Абоненты»): • Клиенты (юридические и физические лица) • Лицевые счета • Договоры • Услуги • Наряды	Перечень абонентских данных, связанных с заданием.	Сервисные: • Юридические лица у заданий • Физические лица у заданий • Лицевые счета у заданий • Договоры у заданий • Услуги у заданий • Наряды у заданий

Объекты	Описание	Поисковый модуль
Экземпляры процессов (подсистема BPM)	Перечень экземпляров процессов, связанных с заданием. Если для выполнения задания потребовалось запустить один или несколько экземпляров процессов, рекомендуется связать все эти экземпляры процессов с заданием.	Экземпляры процессов у заданий (сервисный)
Документы (подсистема «Документы»)	Перечень документов, связанных с заданием. Пользователь может добавить и удалить связь между заданием и документом, только если у него есть полномочия на редактирование как задания, так и документа. О выдаче полномочий на работу с заданиями см. в настоящем разделе выше, о выдаче полномочий на работу с документами — в документации по подсистеме «Документы» в разделе об основном модуле «Документы».	Задания у документов (сервисный)
Классы (подсистема «Справочники»)	Классы, в которые входит задание.	Классы у заданий (сервисный)
Приложения (подсистема «Справочники»)	Перечень приложений к заданию. Пользователи, имеющие полномочия на просмотр задания, могут скачивать файлы с версиями приложений, прикрепленных к заданию. Пользователи, имеющие полномочия на редактирование задания, могут создавать новые версии приложений, прикрепленных к заданию.	Приложения к заданиям (сервисный)
Зависимые (задания)	Перечень заданий, зависящих от выполнения данного задания, то есть заданий, которые можно закрыть только после закрытия данного задания. Об ограничениях на закрытие заданий см. в таблице 2.1, «Атрибуты задания» описание атрибута «Статус».	Блокирующие задания (сервисный)
Блокирующие (задания)	Перечень заданий, блокирующих выполнение данного задания, то есть заданий, после закрытия которых становится возможным закрытие данного задания. Об ограничениях на закрытие заданий см. в таблице 2.1, «Атрибуты задания» описание атрибута «Статус».	Блокирующие задания (сервисный)
Подписчики (пользователи, подсистема «Полномочия»)	Перечень пользователей, подписанных на задание.	Подписчики заданий (сервисный)

По заданию могут быть сформированы отчеты. Настройка перечня прототипов для формирования отчетов по заданию выполняется при помощи параметра системы claim_template_doc_id.

2.1.1. Создание задания

Создание задания выполняется при помощи модуля, представленного на рисунке ниже.

Также задание может быть создано автоматически в ходе выполнения экземпляра процесса. Подробнее см. в описании подсистемы BPM.

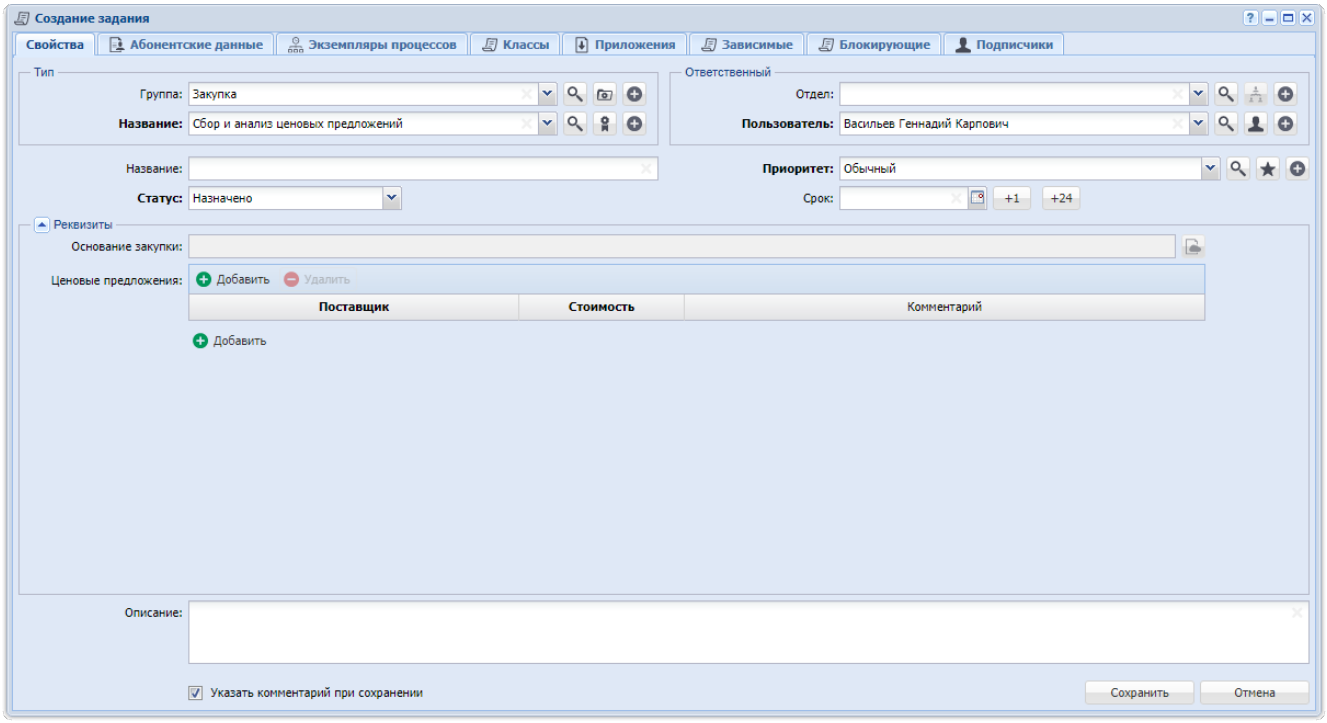

Рисунок 2.3. Модуль «Создание задания». Вкладка «Свойства»

На вкладке «Свойства» флаг «Указать комментарий при сохранении» присутствует, только если ввод комментария не является обязательным (настройка выполняется при помощи параметра системы claim_optional_comment).

Вкладка «Абонентские данные» присутствует, только если установлена подсистема «Абоненты», а вкладка «Экземпляры процессов» — только если установлена подсистема BPM.

На вкладке «Свойства» заполните атрибуты задания, см. их описание в таблице 2.1, «Атрибуты задания».

- Тип задания выбирается из иерархии «Группа типов заданий — Тип заданий».
- После выбора типа задания группа полей «Ответственный», поля «Приоритет», «Срок», «Описание», а также блок «Реквизиты» заполняются так, как определено в типе задания (на рисунке выше все реквизиты загружены из типа задания). При изменении выбора типа задания данные в этих полях соответствующим образом меняются.
  - В поле «Срок» устанавливаются дата и время, отстоящие от текущих даты и времени на период, заданный в типе задания (в часах).
  - Если поле «Описание» не заполнено или содержит описание, автоматически загруженное из типа задания, то при выборе другого типа задания это поле вновь заполняется автоматически. Если же поле «Описание» заполнено, но введенный в него текст не совпадает с загруженным из типа задания, то при выборе другого типа задания остается описание, введенное пользователем.
- По умолчанию при создании задания устанавливается статус «Назначено». Есть возможность выбрать любой другой статус.
- Ответственный за выполнение задания выбирается из иерархии «Отдел — Пользователь».
  - При выборе отдела, где определен пользователь, ответственный за работу с заданиями, этот пользователь автоматически устанавливается как ответственный за задание (автоматически заполняется поле «Пользователь»).
  - В списке выбора в поле «Пользователь» присутствуют только пользователи, подключенные к системе. Чтобы выбрать пользователя, отключенного от системы, воспользуйтесь кнопкой 🔍 (лупа), расположенной рядом с полем.
- Кнопки **+1** и **+24**, расположенные рядом с полем «Срок» позволяют сдвигать дату и время, указанные в этом поле на один час и на одни сутки вперед соответственно.

Если в типе задания, указанном в поле «Тип/Название», заданы реквизиты, то они автоматически появляются в блоке «Реквизиты» . При необходимости введите значения реквизитов или отредактируйте значения, загруженные из типа задания. Также можно добавить в задание собственные реквизиты. О работе с блоком «Реквизиты» см. в документации по общим принципам работы с системой.

Флаг «Указать комментарий при сохранении» управляет отображением окно ввода комментария, см. раздел 2.1.4, «Ввод комментариев для сохранения в истории задания». Если флаг установлен, окно появляется после нажатия кнопки «Сохранить». Комментарий, введенный в этом окне, заносится в историю задания вместе с информацией о создании задания. Если флаг снят, окно не появляется. По умолчанию флаг установлен.

На вкладках, представленных на рисунках ниже, определите связи создаваемого задания с другими объектами системы. Работа с вкладками осуществляется так же, как с соответствующими поисковыми модулями. Описание связей и информация о поисковых модулях приведены в таблице 2.2, «Связи задания с другими объектами».

Поискового модуля, соответствующего вкладке «Абонентские данные», нет. Работа с вкладкой описана в разделе 2.1.3, «Формирование перечня абонентских данных, связанных с заданием».

По завершении нажмите кнопку «Сохранить» для сохранения изменений или «Отмена» для выхода без сохранения.

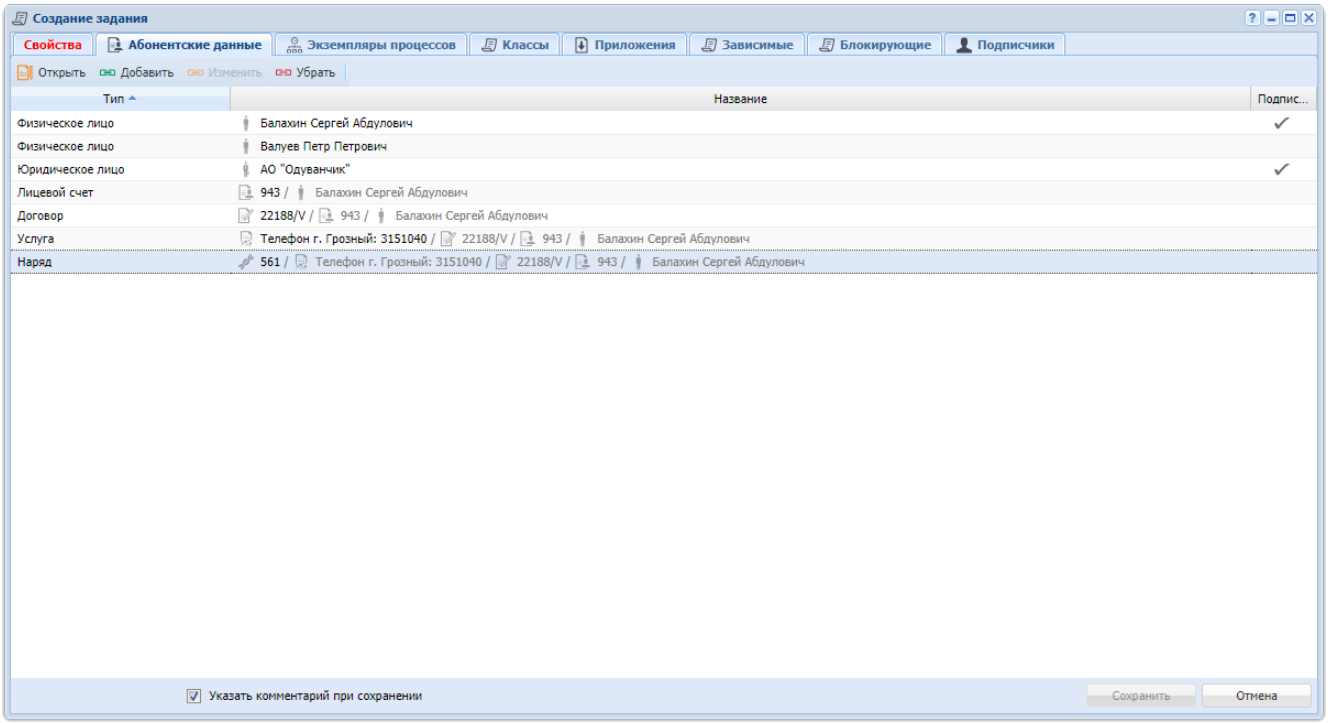

Рисунок 2.4. Модуль «Создание задания». Вкладка «Абонентские данные»

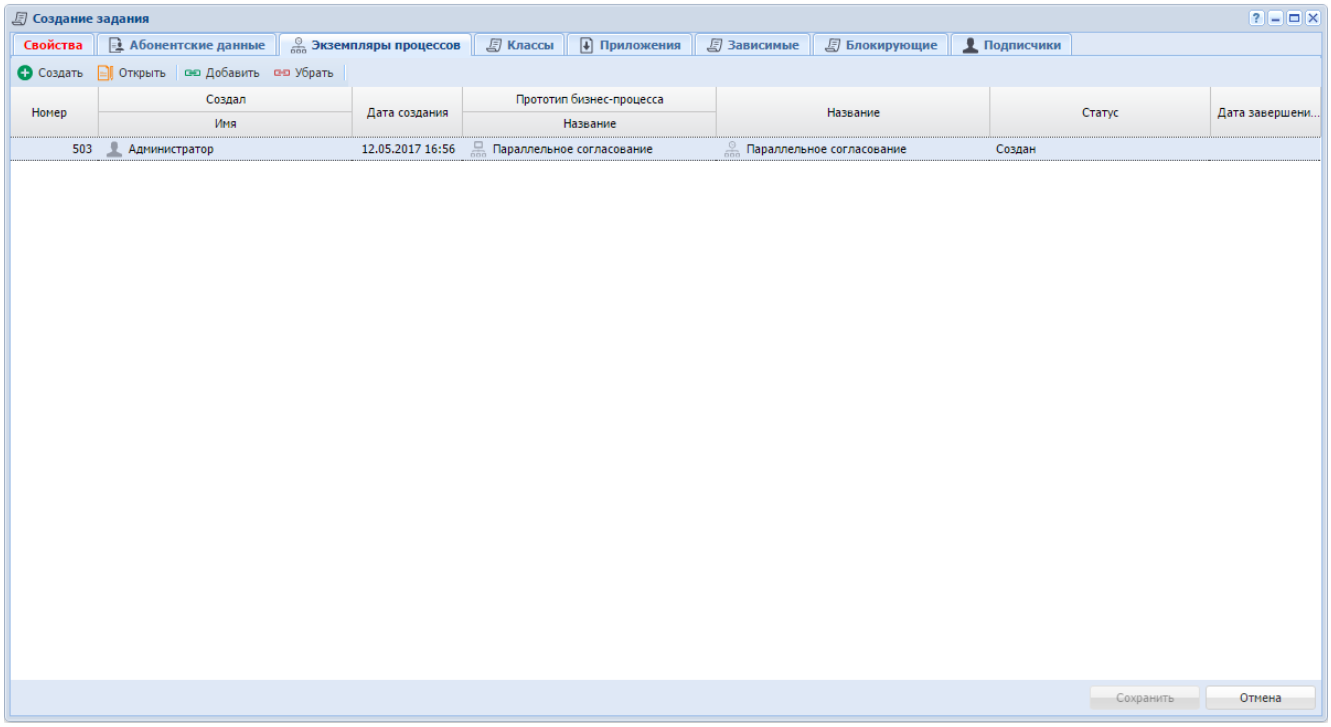

Рисунок 2.5. Модуль «Создание задания». Вкладка «Экземпляры процессов»

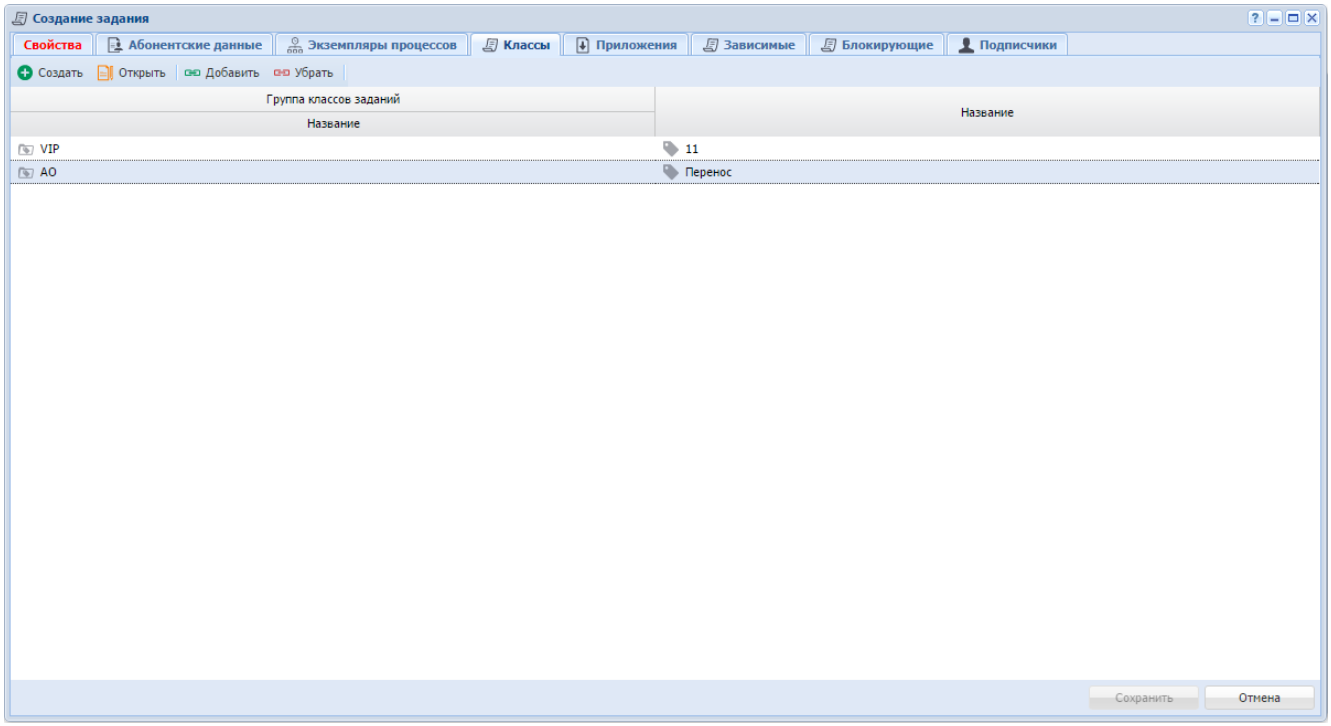

Рисунок 2.6. Модуль «Создание задания». Вкладка «Классы»

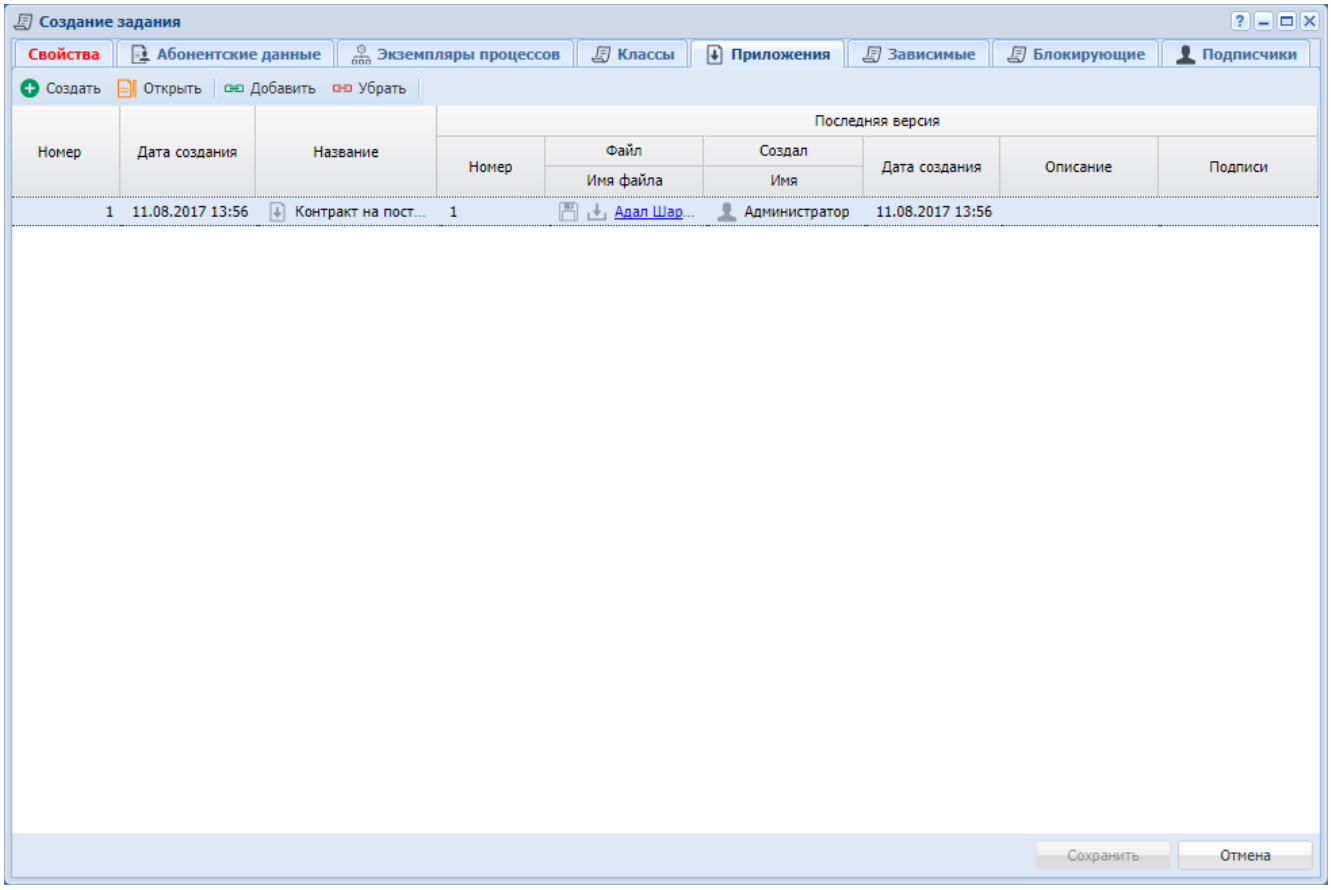

Рисунок 2.7. Модуль «Создание задания». Вкладка «Приложения»

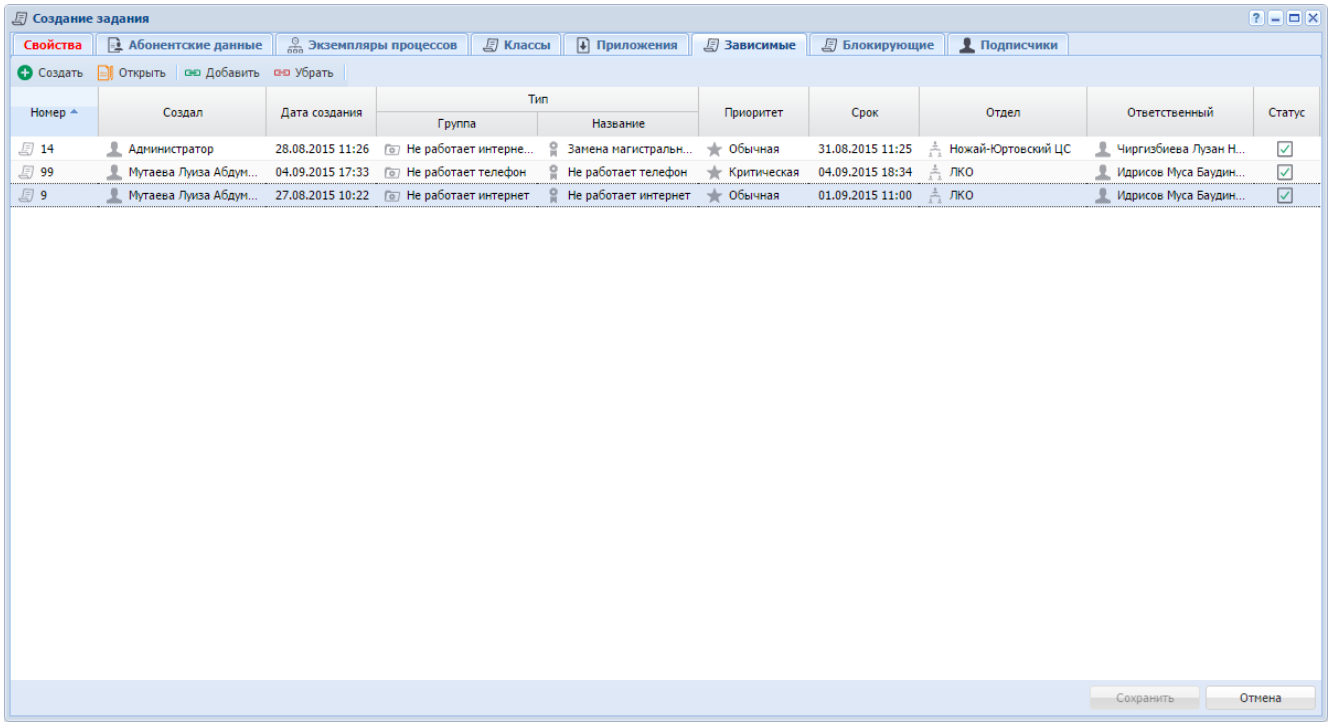

Рисунок 2.8. Модуль «Создание задания». Вкладка «Зависимые»

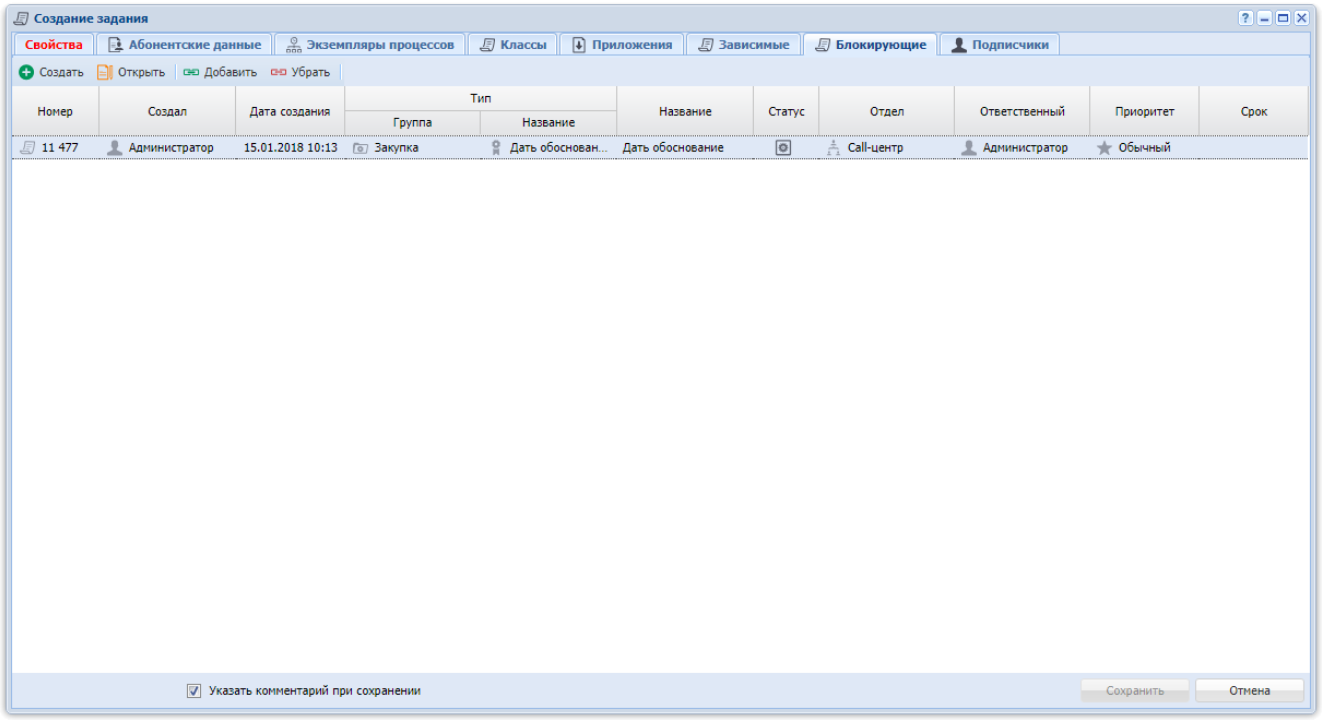

Рисунок 2.9. Модуль «Создание задания». Вкладка «Блокирующие»

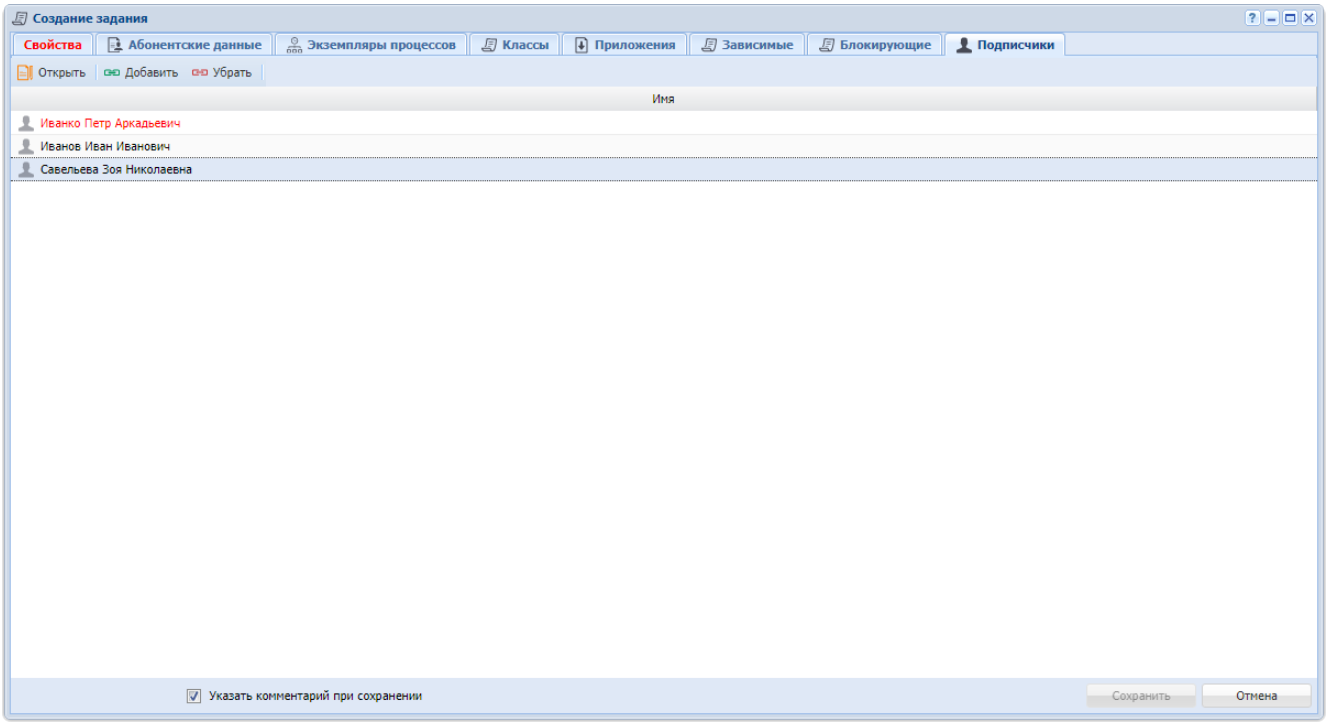

Рисунок 2.10. Модуль «Создание задания». Вкладка «Подписчики»

2.1.2. Редактирование задания

Редактирование задания выполняется при помощи модуля, представленного на рисунке ниже.

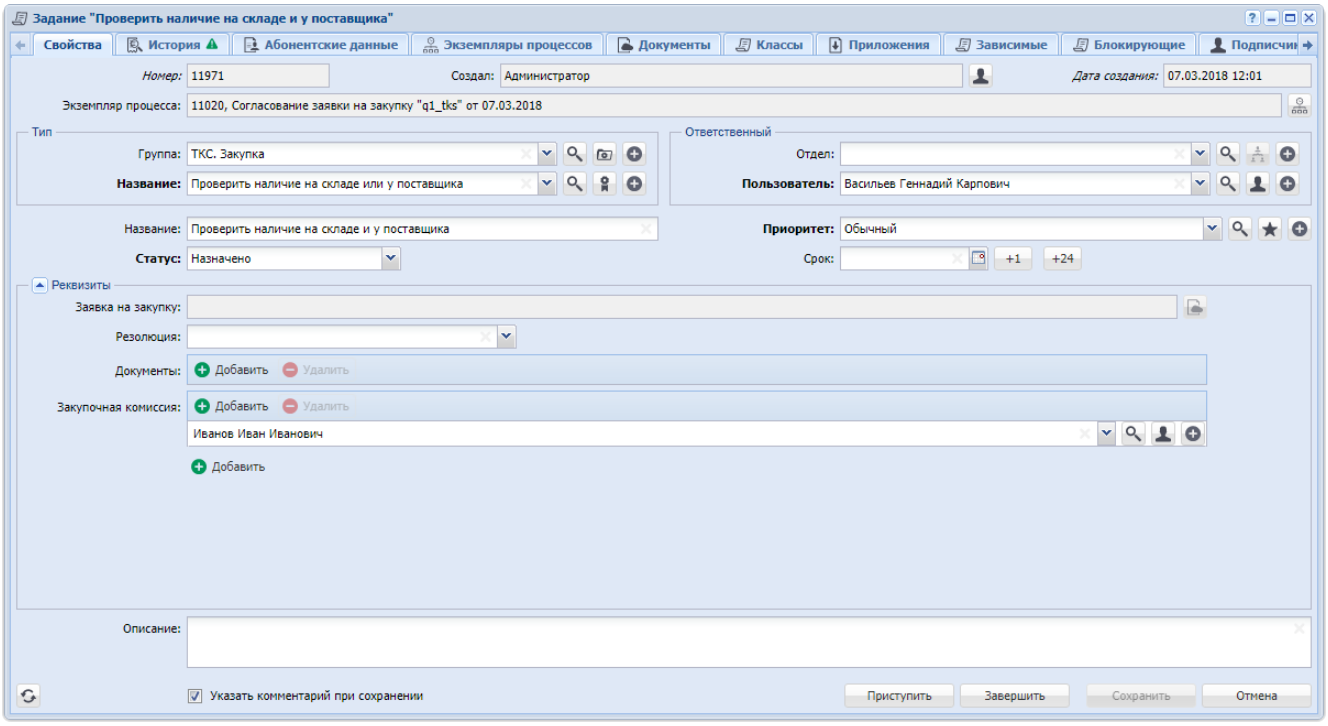

Рисунок 2.11. Модуль «Задание». Вкладка «Свойства»

На вкладке «Свойства» поле «Экземпляр процесса» присутствует, только если установлена подсистема BPM и задание создано автоматически при выполнении экземпляра процесса.

Вкладки «Абонентские данные», «Экземпляры процессов» и «Документы» присутствуют, только если установлены подсистемы «Абоненты», BPM и «Документы» соответственно.

В нижней части модуля, помимо кнопок «Сохранить» и «Отмена» могут присутствовать флаг «Указать комментарий при сохранении», а также кнопки изменения статуса.

Флаг «Указать комментарий при сохранении» присутствует, только если ввод комментария при создании задания не является обязательным. Настройка обязательности выполняется при помощи параметра системы claim_optional_comment.

Перечень кнопок изменения статуса зависит от текущего статуса задания, настроек типа задания, а также от того, как создано задание, вручную или автоматически (при выполнении экземпляра процесса):

- Приступить — текущий статус «Назначено».

- Завершить — текущий статус «Назначено» или «В работе», в типе задания не определен ключевой реквизит.
- Кнопки, соответствующие значениям ключевого реквизита — текущий статус «Назначено» или «В работе», в типе задания определен ключевой реквизит.

  О настройке ключевого реквизита см. в документации по подсистеме «Справочники» раздел о справочнике «Типы заданий».
- Отменить — текущий статус «В работе», задание создано вручную.
- Открыть — текущий статус «Выполнено» или «Отменено», задание создано вручную.

В соответствующих полях на вкладке «Свойства» просмотрите и при необходимости отредактируйте атрибуты задания, см. их описание в таблице 2.1, «Атрибуты задания».

В блоке «Реквизиты» просмотрите и при необходимости отредактируйте значения общих реквизитов (загруженных из типа задания), отредактируйте перечень и значения собственных реквизитов задания. О работе с блоком «Реквизиты» см. в документации по общим принципам работы с системой.

Атрибуты «Статус», «Ответственный» и ключевой реквизит могут быть заполнены автоматически при помощи одной из кнопок изменения статуса, расположенных слева от кнопок «Сохранить» и «Отмена». См. информацию об этом в конце настоящего раздела.

На вкладке «История», представленной на рисунке ниже, просмотрите историю изменений задания, включая комментарии, введенные при создании и редактировании задания.

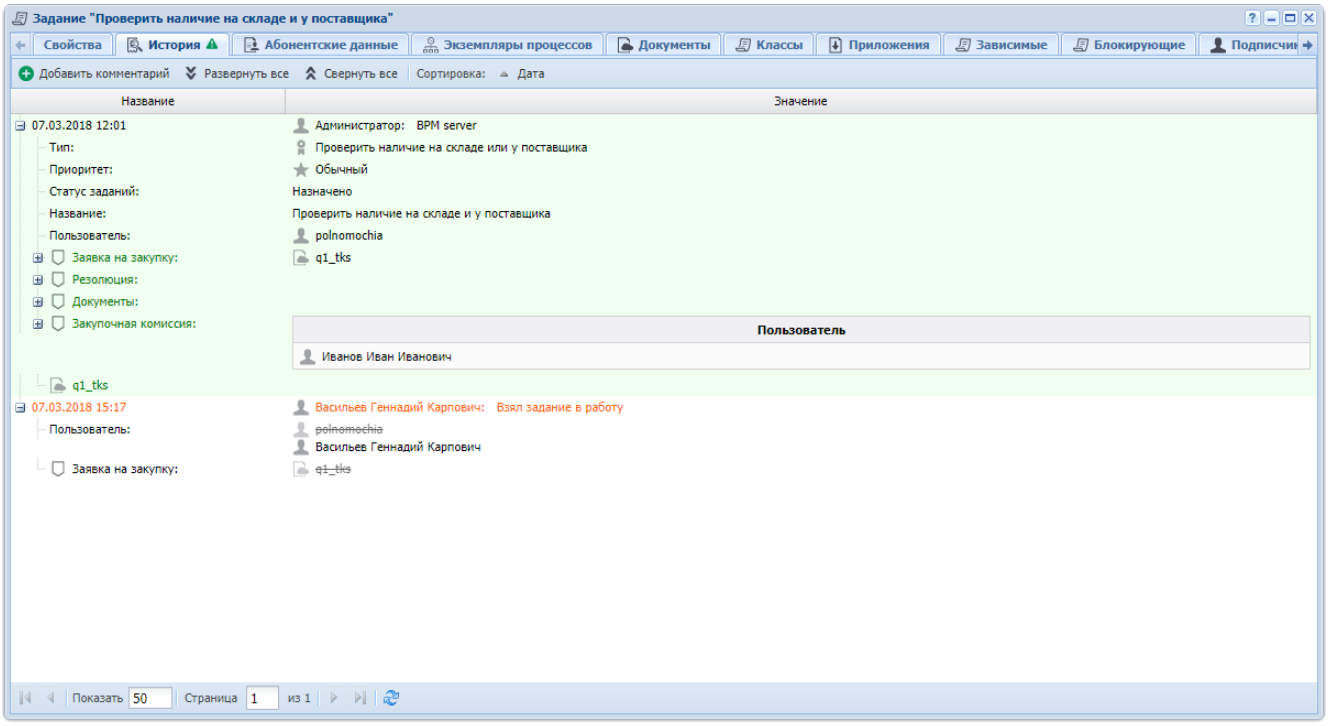

Рисунок 2.12. Модуль «Задание». Вкладка «История»

Для каждого изменения указаны дата и время, имя пользователя, совершившего изменения, комментарий, вводившийся при сохранении изменения.

Комментарии, доступные для просмотра клиентам, подписанным на задание (через вкладку задания «Абонентские данные»), выделяются шрифтом оранжевого цвета.

Объекты, связанные с заданием (например, реквизиты), обозначены пиктограммами. Можно открыть объект на просмотр и редактирование, щелкнув по пиктограмме. Если связь была добавлена, то название объекта выделено зеленым, если связь была удалена, то красным.

Если в истории есть пункты, не просмотренные ответственным пользователем, то вкладка «История» помечается иконкой с восклицательным знаком, а сами пункты в истории выделяются зеленым фоном. Пункт истории становится просмотренным, если ответственный пользователь развернул его на вкладке «История».

Историю можно отсортировать по дате и времени изменений. Если щелкнуть по кнопке «Дата» на панели инструментов, то будет выполнена сортировка всей истории. Если щелкнуть по заголовку столбца «Название», то будет выполнена сортировка в пределах текущей страницы истории.

Чтобы добавить в историю новый комментарий, нажмите кнопку «Добавить комментарий». О вводе комментария см. в разделе 2.1.4, «Ввод комментариев для сохранения в истории задания».

Чтобы сформировать отчет по заданию, перейдите на вкладку «Прототипы отчетов», представленную на рисунке ниже. Работа с этой вкладкой осуществляется так же, как с основным модулем «Отчеты» (подсистема «Отчеты»).

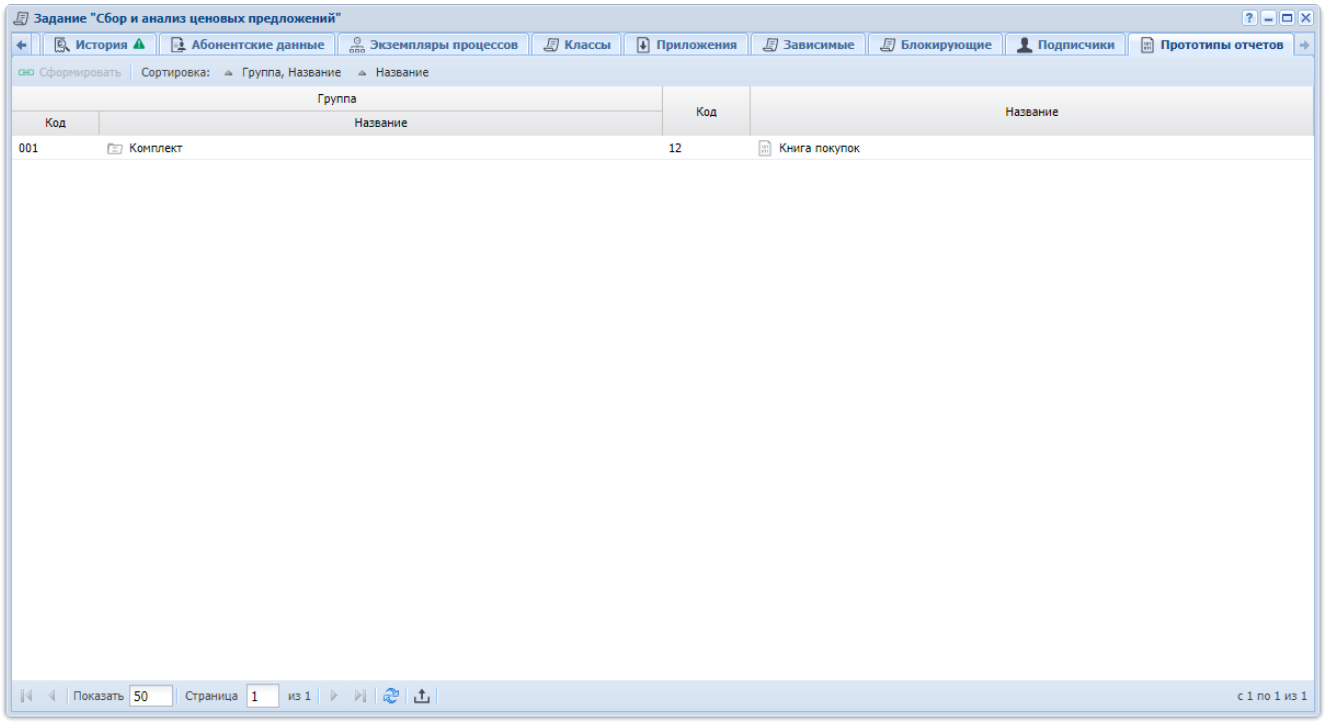

Рисунок 2.13. Модуль «Задание». Вкладка «Прототипы отчетов»

Остальные вкладки, представленные на рисунках ниже, предназначены для просмотра и редактирования связей задания с другими объектами. Работа с вкладками осуществляется так же, как с соответствующими поисковыми модулями, можно открыть эти модули, нажав на вкладке кнопку «Фильтр». Описание связей и информация о поисковых модулях приведены в таблице 2.2, «Связи задания с другими объектами».

Поискового модуля, соответствующего вкладке «Абонентские данные», нет. Работа с вкладкой описана в разделе 2.1.3, «Формирование перечня абонентских данных, связанных с заданием».

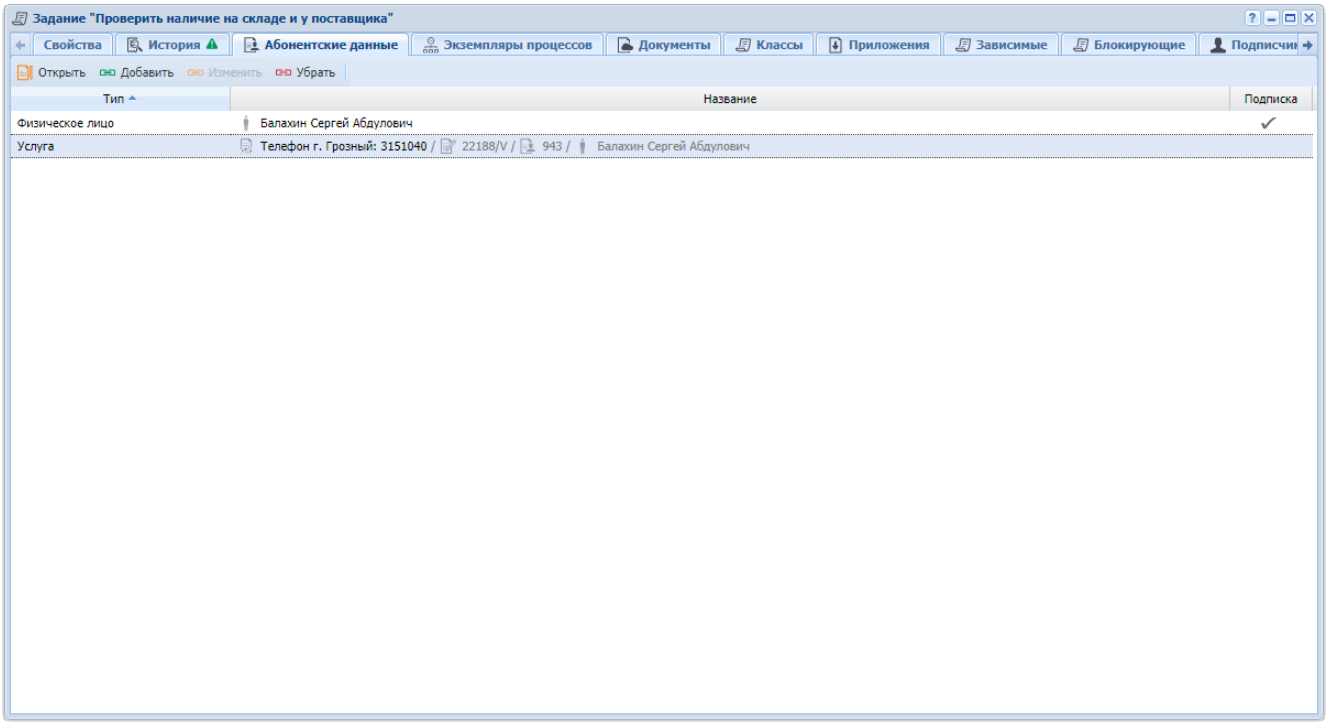

Рисунок 2.14. Модуль «Задание». Вкладка «Абонентские данные»

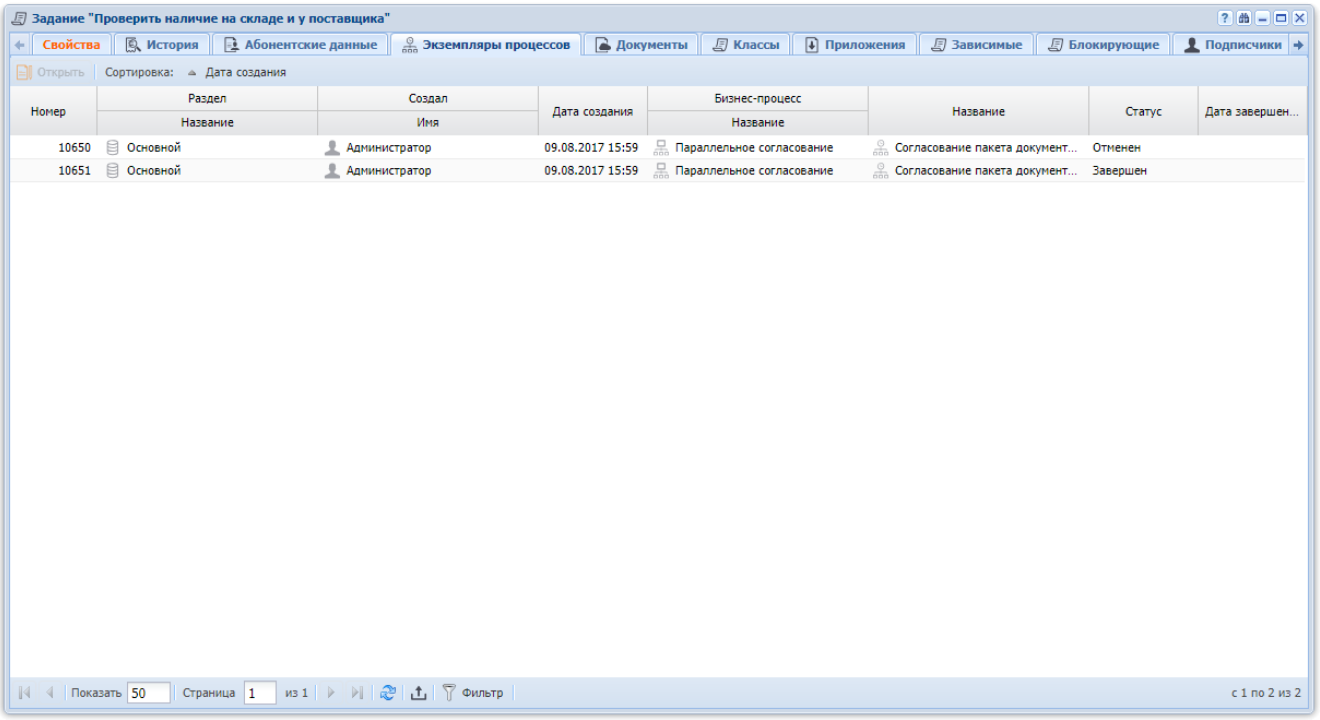

Рисунок 2.15. Модуль «Задание». Вкладка «Экземпляры процессов»

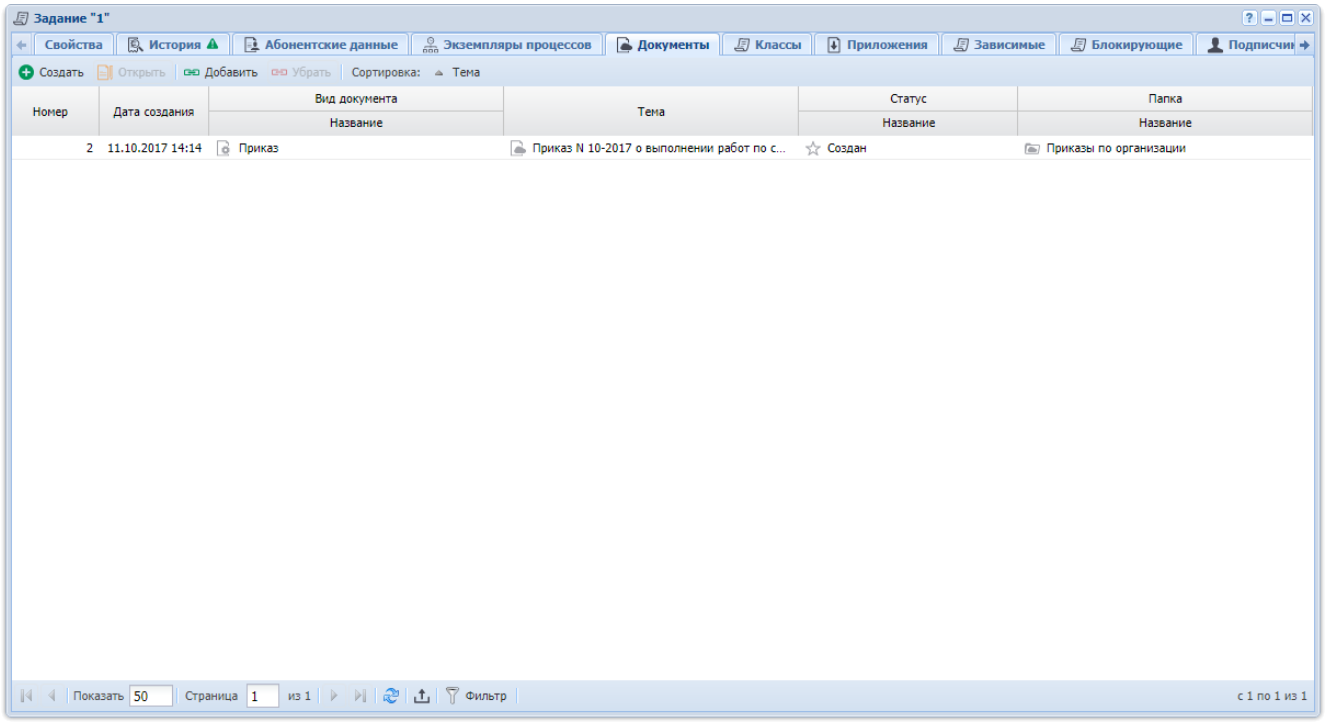

Рисунок 2.16. Модуль «Задание». Вкладка «Документы»

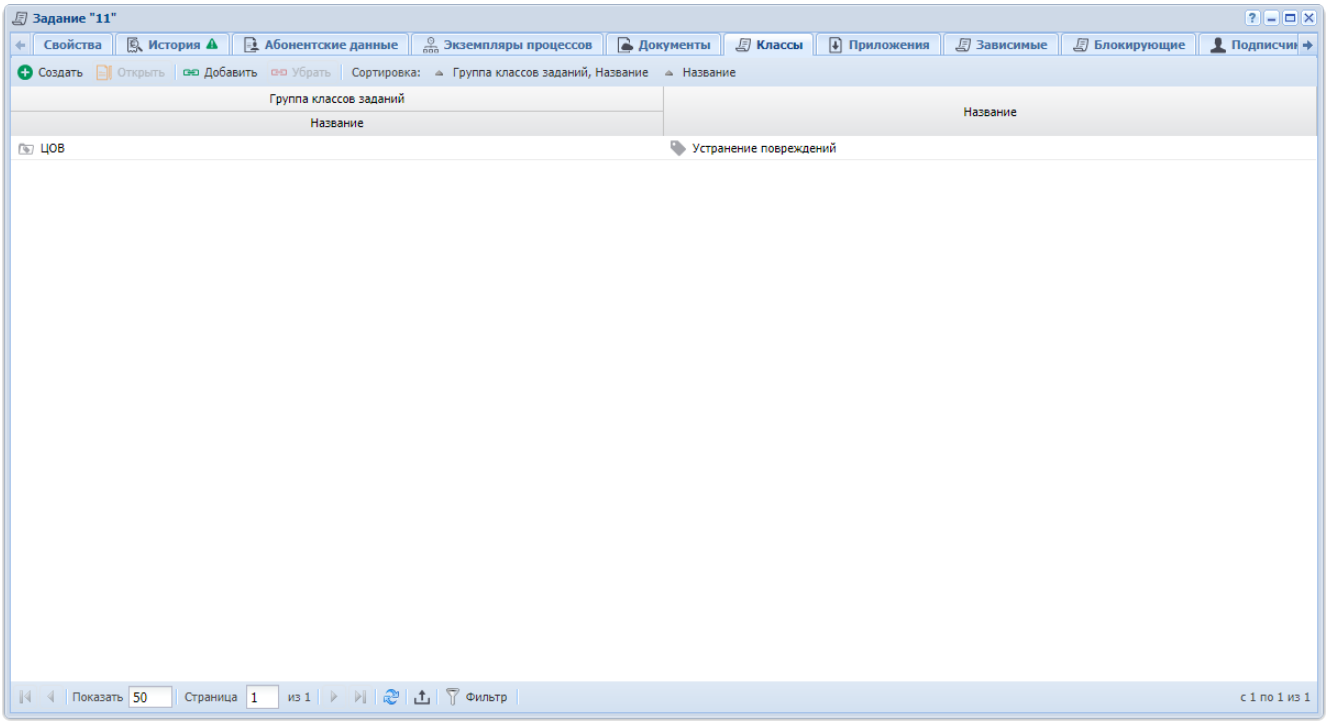

Рисунок 2.17. Модуль «Задание». Вкладка «Классы»

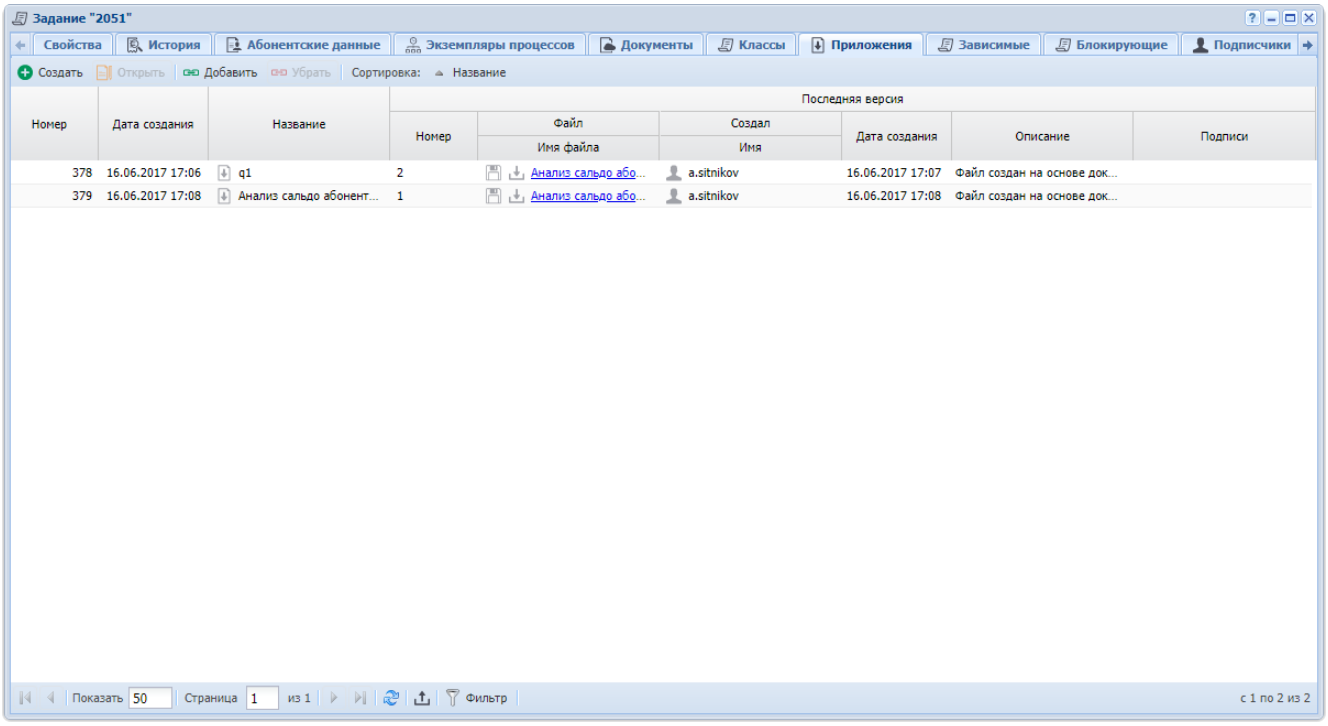

Рисунок 2.18. Модуль «Задание». Вкладка «Приложения»

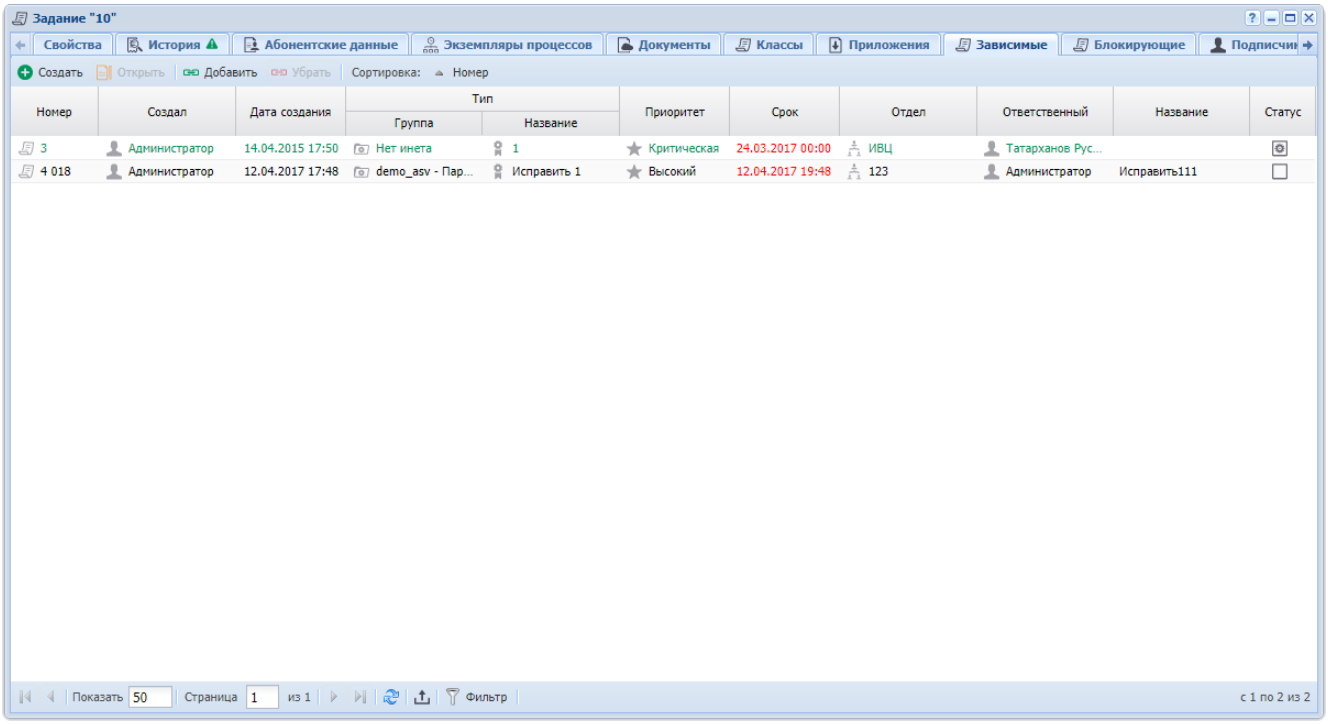

Рисунок 2.19. Модуль «Задание». Вкладка «Зависимые»

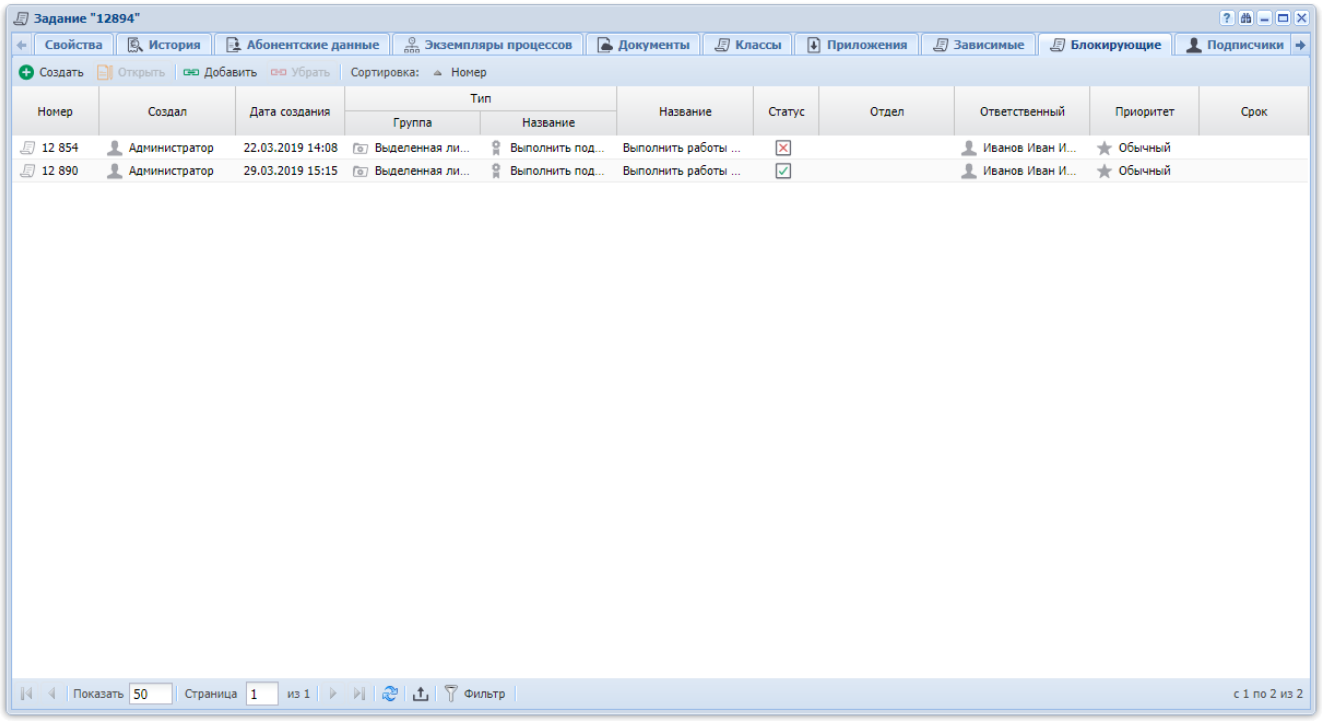

Рисунок 2.20. Модуль «Задание». Вкладка «Блокирующие»

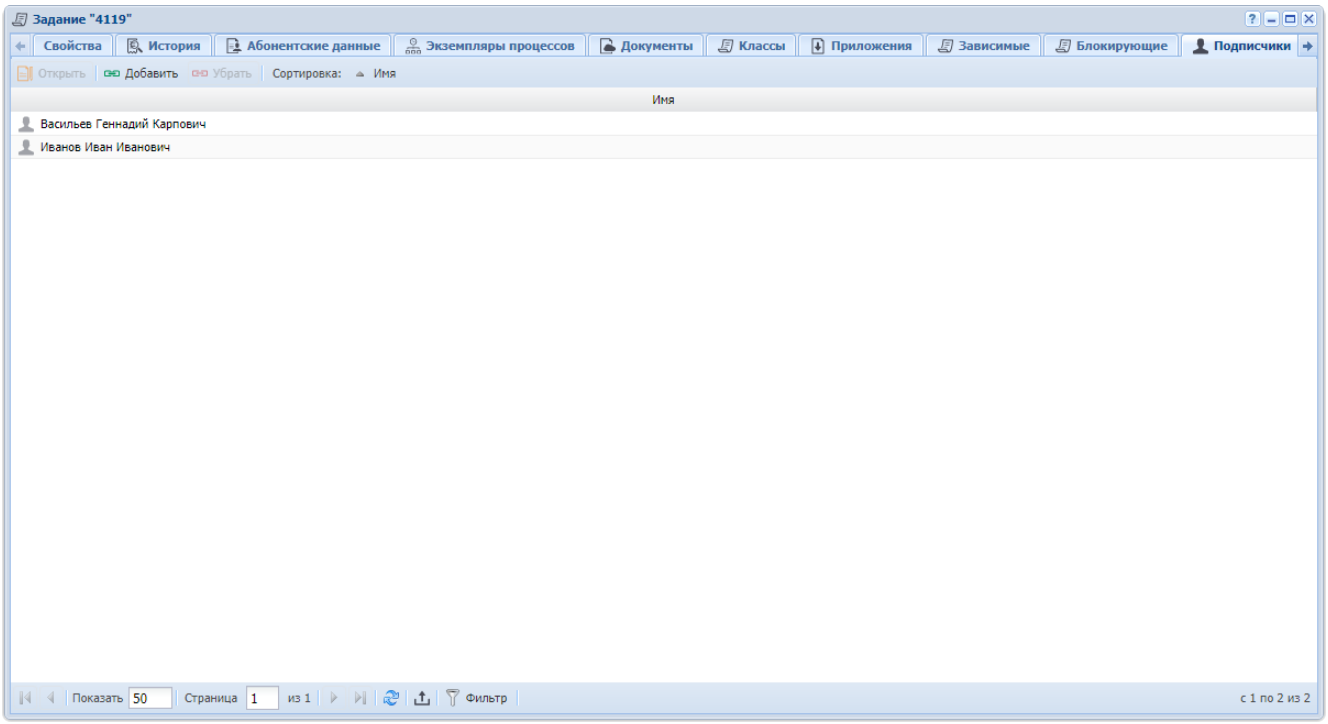

Рисунок 2.21. Модуль «Задание». Вкладка «Подписчики»

Для сохранения изменений нажмите кнопку «Сохранить» или одну из кнопок изменения статуса:

- Приступить — нажмите кнопку в момент начала работ по заданию.

  Задание получит статус «В работе», ответственный за задание будет изменен на текущего пользователя. Таким образом, можно «забрать себе» задание другого пользователя.
- Завершить — нажмите кнопку по завершении работ по заданию.

  Задание получит статус «Выполнено».
- Кнопка, соответствующая значению ключевого реквизита — нажмите кнопку в момент завершения работ по заданию.

  Задание получит статус «Выполнено», ключевой реквизит будет заполнен соответствующим значением.
- Отменить — нажмите кнопку в случае принятия решение об отсутствии необходимости выполнения задания.

  Задание получит статус «Отменено».
- Открыть — нажмите кнопку в случае принятия решения о необходимости выполнения дополнительных работ по заданию.

  Задание получит статус «Назначено».

Для выхода без сохранения нажмите кнопку «Отмена».

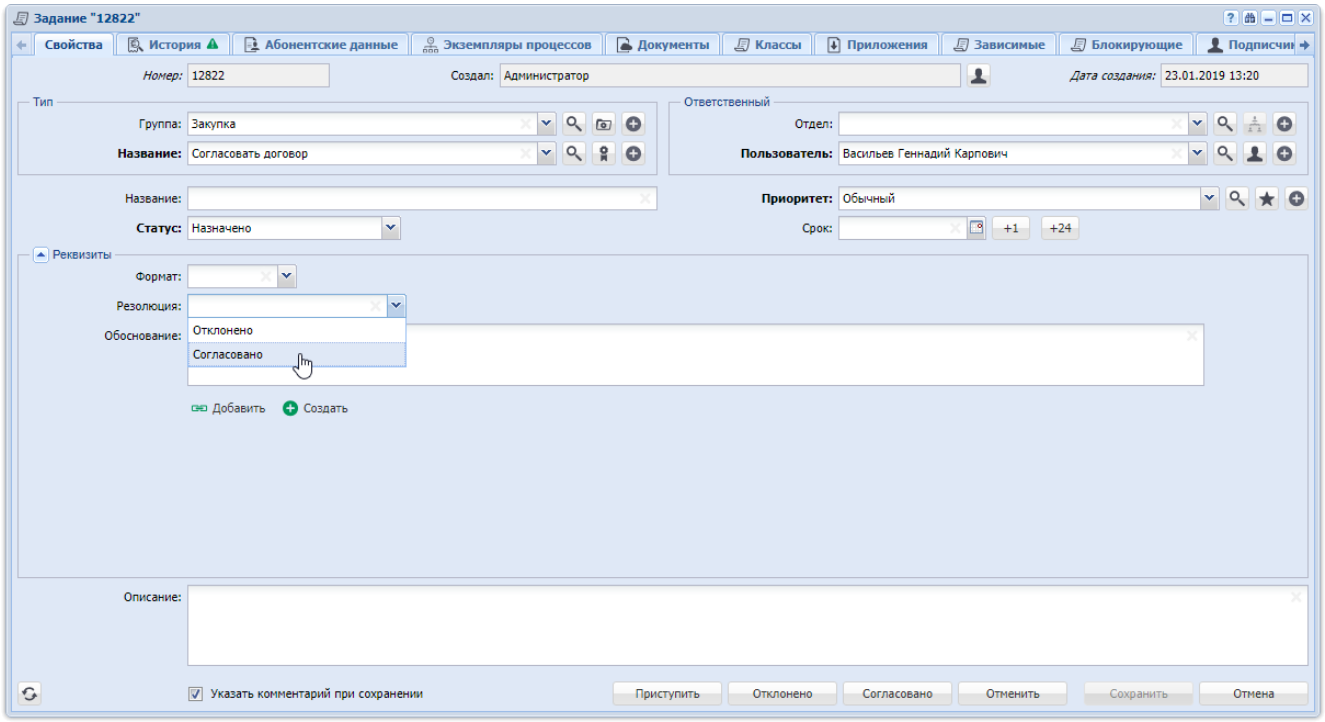

Рисунок 2.22. Модуль «Задание». Вкладка «Свойства». Реквизит «Резолюция» определен в типе задания как ключевой. Вместо кнопки «Завершить» присутствуют кнопки «Отклонено» и «Согласовано»

Если задание заблокировано другими заданиями, то закрыть его нельзя. Исключение составляет случай, когда пользователю выданы полномочия на закрытие заблокированных заданий.

О выдаче полномочий см. документацию по системе «Полномочия».

Если флаг «Указать комментарий при сохранении» установлен или комментарий является обязательным для заполнения, то после нажатия одной из перечисленных кнопок появится окно сохранения изменений, где будет предложено ввести комментарий, см. раздел 2.1.4, «Ввод комментариев для сохранения в истории задания».

Настройка обязательности комментариев к заданиям выполняется при помощи параметра системы claim_optional_comment.

Чтобы закрыть задание без сохранения изменений, нажмите кнопку «Отмена».

2.1.3. Формирование перечня абонентских данных, связанных с заданием

При создании или редактировании задания на вкладке «Абонентские данные» можно сформировать перечень абонентских данных, связанных с заданием, а также подписать клиентов на задание.

На рисунке ниже представлен пример вкладки «Абонентские данные», расположенной в модуле редактирования задания. В модуле создания задания вкладка выглядит аналогичным образом.

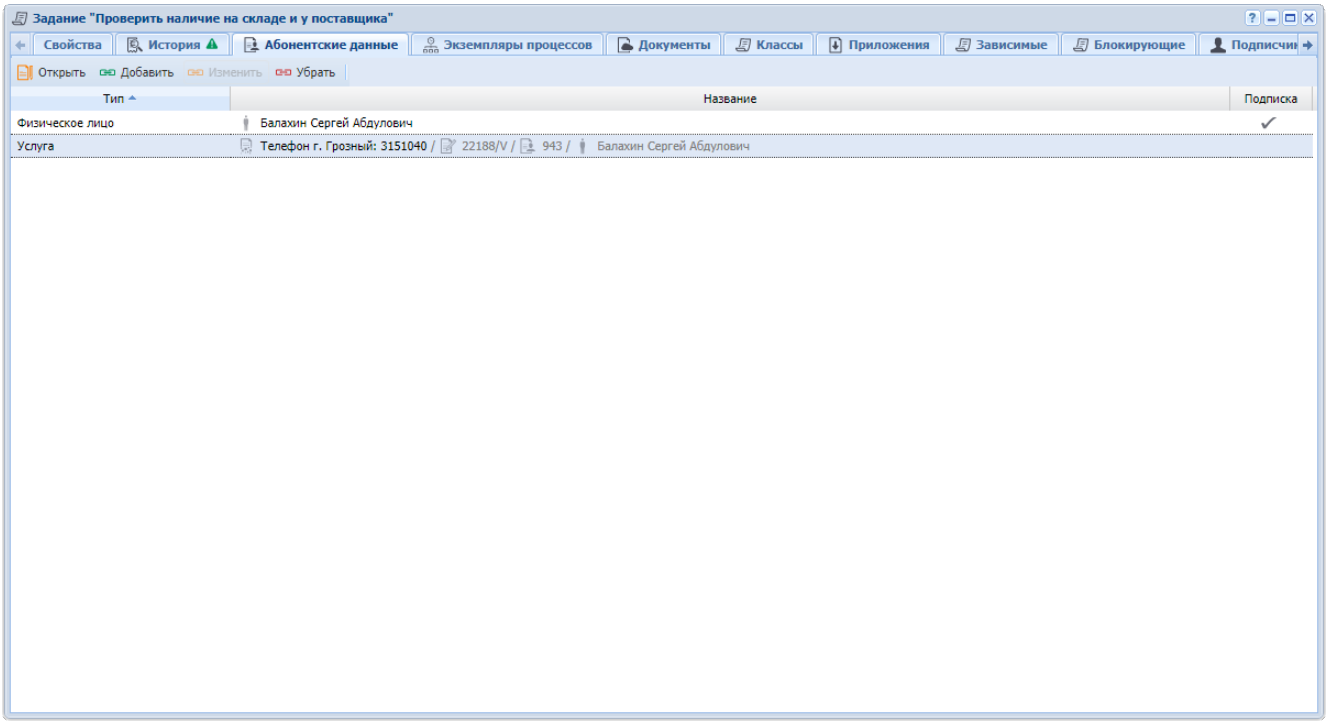

Рисунок 2.23. Модуль «Задание». Вкладка «Абонентские данные»

В столбце «Тип» указан тип объекта, а в столбце «Название» — пиктограмма и название объекта, непосредственно связанного с заданием, а также пиктограммы и названия всех вышестоящих по иерархии объектов. Клиенты, подписанные на задание, помечены в столбце «Подписка» пиктограммой ✓.

Напрямую связаны с заданием лишь объекты, указанные первыми в цепочках иерархии в столбце «Название». Остальные объекты в этих цепочках (вышестоящие объекты) связаны с заданием лишь опосредованно. Ес-

ли требуется напрямую связать вышестоящие объекты с заданием, явно добавьте эти объекты в перечень.

Чтобы открыть абонентские данные на просмотр и редактирование, достаточно щелкнуть по пиктограмме в столбце «Название». Чтобы открыть абонентские данные, непосредственно связанные с заданием, также можно воспользоваться кнопкой «Открыть» или дважды щелкнуть по соответствующей строке.

Абонентские данные, непосредственно связанные с заданием, открываются в последнем из расчетных периодов, где эти данные имеются. В этом же расчетном периоде открываются все вышестоящие абонентские данные.

На рисунке выше с заданием связан клиент «Балахин Сергей Абдулович», а также услуга «Телефон г. Грозный: 3151040».

Услуга находится в иерархии:

- физическое лицо Балахин Сергей Абдулович
  - лицевой счет 943
    - договор 22188/V

Можно открыть все эти абонентские данные, щелкнув по их пиктограммам, причем физическое лицо можно открыть как из первой, так и из второй строки.

Предположим, что в текущем расчетном периоде физическое лицо Балахин Сергей Абдулович имеется, а услуга «Телефон г. Грозный: 3151040» отсутствует (хотя имеется в одном или нескольких закрытых расчетных периодов). Тогда при щелчке по пиктограмме в первой строке клиент будет открыт в текущем расчетном периоде, а при щелчке по пиктограмме во второй строке — в последнем из закрытых расчетных периодов, где имеются данные об услуге.

Редактирование перечня абонентских данных, связанных с заданием, выполняется при помощи кнопок «Добавить», «Изменить» и «Убрать» так, как описано в подразделах далее.

Подписать клиента на задание можно при добавлении абонентских данных в задание. Если клиент уже имеется в перечне, то для того чтобы подписать его на задание или отменить подписку следует открыть связь клиента с заданием на редактирование при помощи кнопки «Изменить».

Кнопка «Изменить» доступна, только если в перечне выделен клиент. Редактирование связей других абонентских данных с заданием не предусмотрено.

Пользователь может редактировать перечень абонентских данных, связанных с заданием, только если у него есть полномочия на редактирование задания. При этом полномочий на редактирование абонентских данных не требуется, достаточно полномочий на их просмотр.

Об особенностях выдачи полномочий на работу с заданиями см. в разделе 2.1, «Задания». Полномочия на работу с абонентскими данными выдаются стандартным образом, см. документацию по подсистеме «Полномочия».

Добавить и убрать связи задания с абонентскими данными можно также из модулей редактирования абонентских данных со вкладки «Задание», а также из сервисных поисковых модулей, открываемых с этих вкладок по кнопке «Фильтр». Изменить подписку клиента на задание можно из модуля редактирования юридического или физического лица со вкладки «Документ», а также из соответствующих сервисных модулей.

О вкладке «Задание» в модулях редактирования абонентских данных см. в документации по подсистеме «Абоненты» в разделе «Основные модули», подразделы:

- Юридические лица,
- Физические лица,
- Лицевые счета,
- Договоры,
- Услуги,
- Наряды.

О сервисных поисковых модулях см. в документации по подсистеме CRM или «Абоненты» в разделе «Сервисные модули», подразделы:

- Юридические лица у заданий,
- Физические лица у заданий,
- Лицевые счета у заданий,
- Договоры у заданий,
- Услуги у заданий,

- Наряды у заданий.

2.1.3.1. Добавление абонентских данных в задание

Добавление абонентских данных в задание (добавление связи между абонентскими данными и заданием) выполняется при помощи модуля, представленного на рисунке ниже.

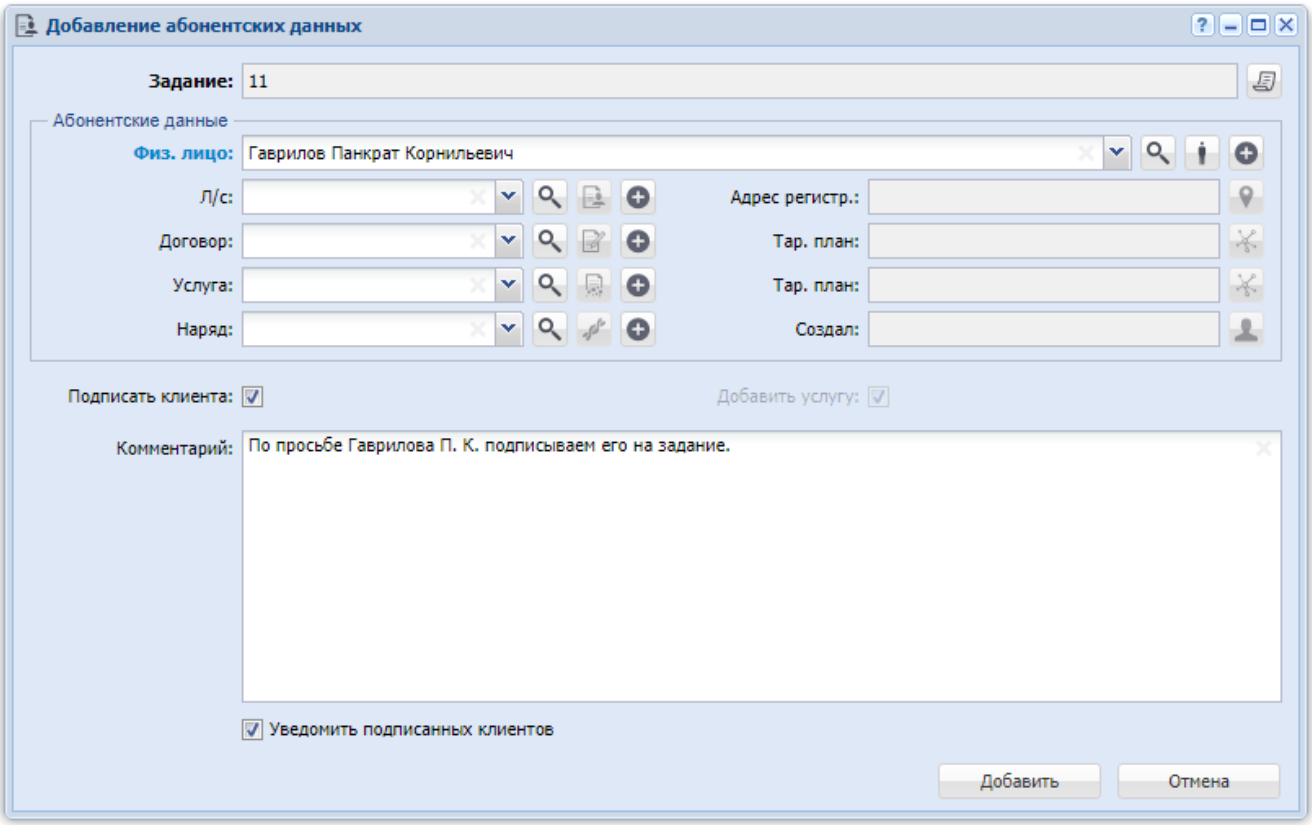

Рисунок 2.24. Модуль «Добавить в задание»

Если добавление выполняется при редактировании задания, его номер указан в поле «Задание». Если добавление выполняется при создании задания, это поле отсутствует.

Выберите абонентские данные, которые следует связать с заданием, из иерархии «Клиент (Юр. лицо / Физ. лицо) — Лицевой счет — Договор — Услуга — Наряд»:

- Юр. лицо / Физ. лицо.

  Если задание нужно связать с клиентом, выберите его, а поля «Л/с», «Договор», «Услуга» и «Наряд» оставьте пустыми. Для выбора вида клиента, юридическое или физическое лицо, щелкните по заголовку поля.

Если задание нужно связать с нижестоящими абонентскими данными (лицевым счетом, договором, услугой или нарядом), выберите клиента, в иерархии которого они находятся, или оставьте поле пустым. В последнем случае клиент будет выбран автоматически после указания нижестоящих абонентских данных.

Остальные поля в данной группе заполняются аналогичным образом.

- Л/с — если задание нужно связать с лицевым счетом, выберите его, а поля «Договор», «Услуга» и «Наряд» оставьте пустыми.
- Договор — если задание нужно связать с договором, выберите его, а поля «Услуга» и «Наряд» оставьте пустыми.
- Услуга — если задание нужно связать с услугой, выберите ее, а поле «Наряд» оставьте пустым.
- Наряд — если задание нужно связать с нарядом, выберите его. В результате выбора наряда становится доступным флаг «Добавить услугу». Поставьте его, если помимо наряда к заданию также требуется привязать услугу.

При необходимости связать задание с абонентскими данными, расположенными в той же иерархии, что и абонентские данные, уже связанные с этим заданием, выделите их на вкладке «Абонентские данные», а затем нажмите кнопку «Добавить». В результате поля будут заполнены автоматически.

Вид клиента, устанавливаемый в поле «Юр. лицо / Физ. лицо» по умолчанию, определяется параметром системы default_appendix_kind_id.

В полях, расположенных справа от полей «Л/с», «Договор», «Услуга» и «Наряд» и недоступных для изменения, отображается дополнительная информация об абонентских данных:

- Юрид. адрес (если выбрано юридическое лицо) / Адрес регистр. (если выбрано физическое лицо) — адрес лицевого счета.
- Тар. план — тарифный план, указанный в договоре или услуге соответственно.
- Создал — пользователь, создавший наряд.

Поставьте флаг «Подписать клиента», если следует подписать на задание клиента, указанного в поле «Юр. лицо / Физ. лицо». В противном случае оставьте флаг снятым. Если флаг «Подписать клиента» установлен, к заданию будут привязаны не только выбранные абонентские данные, но и клиент, поскольку это необходимо для настройки подписки.

Если добавление выполняется при редактировании задания, заполните поле «Комментарий» и флаг «Уведомить подписанных клиентов» так, как описано в разделе 2.1.4, «Ввод комментариев для сохранения в истории задания». Если добавление связи выполняется при создании задания, эти поле и флаг отсутствуют, комментарий можно ввести при сохранении задания.

2.1.3.2. Изменение подписки клиента на задание

Изменение подписки клиента на задание выполняется при помощи модуля, представленного на рисунке ниже.

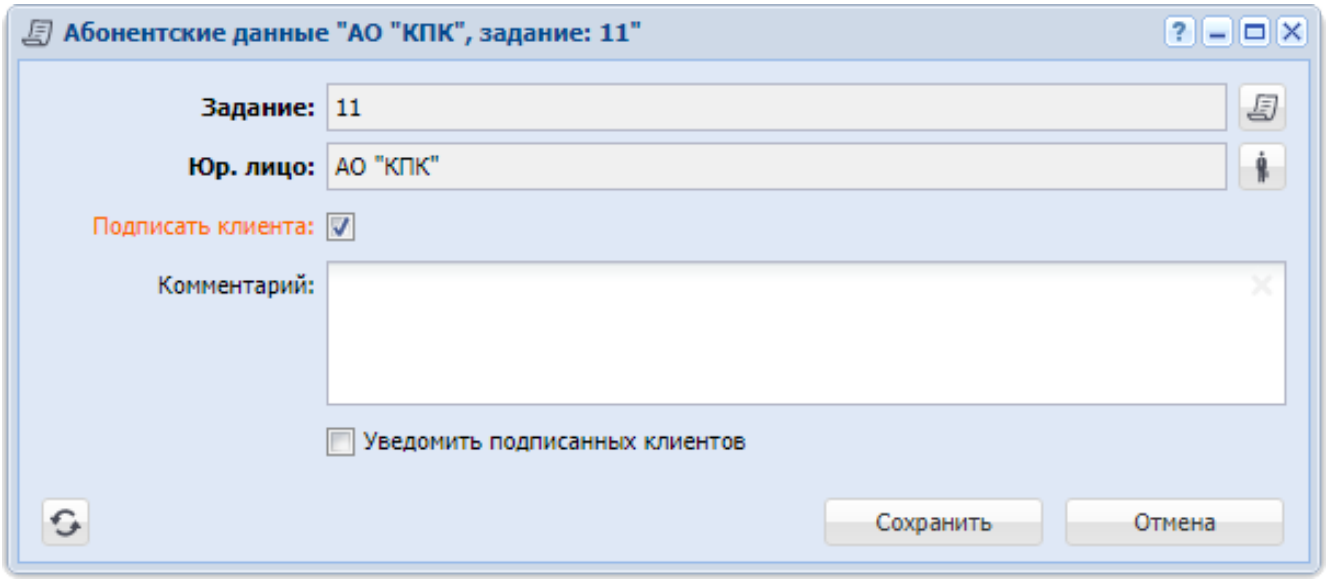

Рисунок 2.25. Модуль «Абонентские данные»

Если изменение подписки выполняется при редактировании задания, то в поле «Задание» указан номер задания, к которому добавляются абонентские данные. Если изменение подписки выполняется при создании задания, то это поле отсутствует.

В поле «Юр. лицо / Физ. лицо» указан клиент, связанный с заданием.

Для изменения подписки клиента на задание поставьте или снимите флаг «Подписать клиента».

Если изменение подписки выполняется при редактировании задания, то заполните поле «Комментарий» и флаг «Уведомить подписанных клиентов» так, как описано в разделе 2.1.4, «Ввод комментариев для сохранения в истории задания». Эти поле и флаг становятся доступными в случае изменения состояния флага «Подписать клиента».

Если изменение подписки выполняется при создании задания, эти поле и флаг отсутствуют.

2.1.3.3. Удаление абонентских данных из задания

Если удаление абонентских данных из задания (удаление связи между абонентскими данными и заданием) выполняется при создании этого задания, то дополнительного подтверждения не выдается. Если удаление выполняется при редактировании задания, то выдается запрос на подтверждение этой операции, представленный на рисунке ниже.

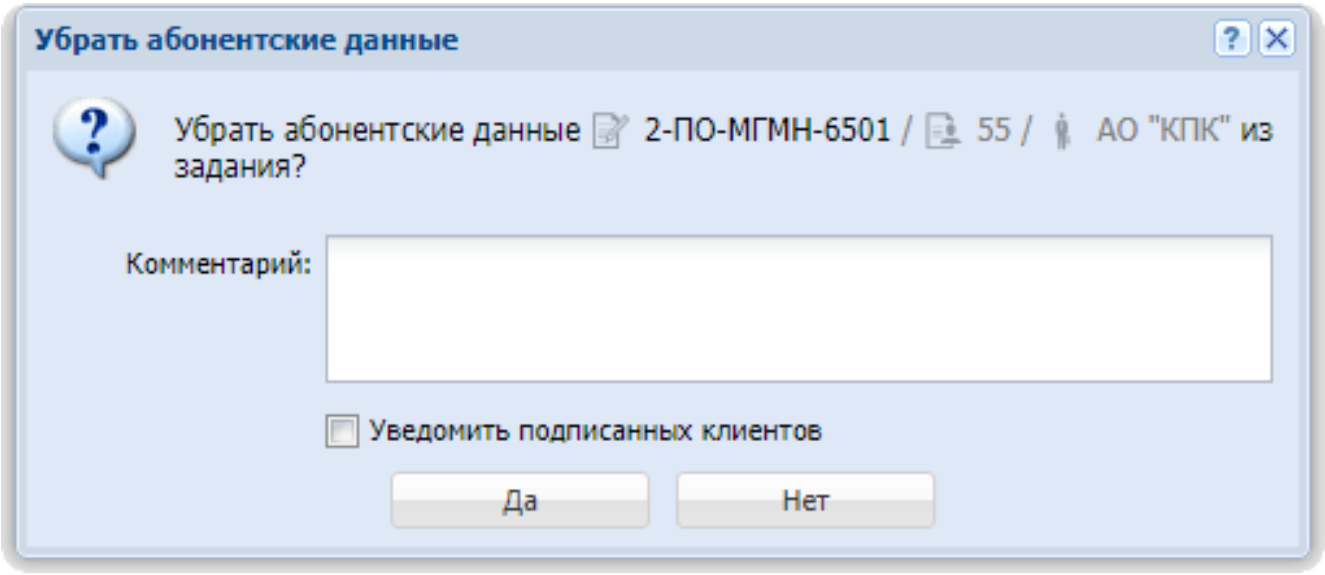

Рисунок 2.26. Модуль «Убрать абонентские данные»

Заполните поле «Комментарий» и флаг «Уведомить подписанных клиентов» так, как описано в разделе 2.1.4, «Ввод комментариев для сохранения в истории задания».

Ограничений на удаление нет.

2.1.4. Ввод комментариев для сохранения в истории задания

При сохранении нового задания или сохранении атрибутов отредактированного задания пользователю выдается окно сохранения изменений, представленное ниже, где можно ввести комментарий, который впоследствии будет отображен в истории задания вместе с информацией о выполненных изменениях. Также данное окно можно открыть, нажав в модуле редактирования задания на вкладке «История» кнопку «Добавить комментарий».

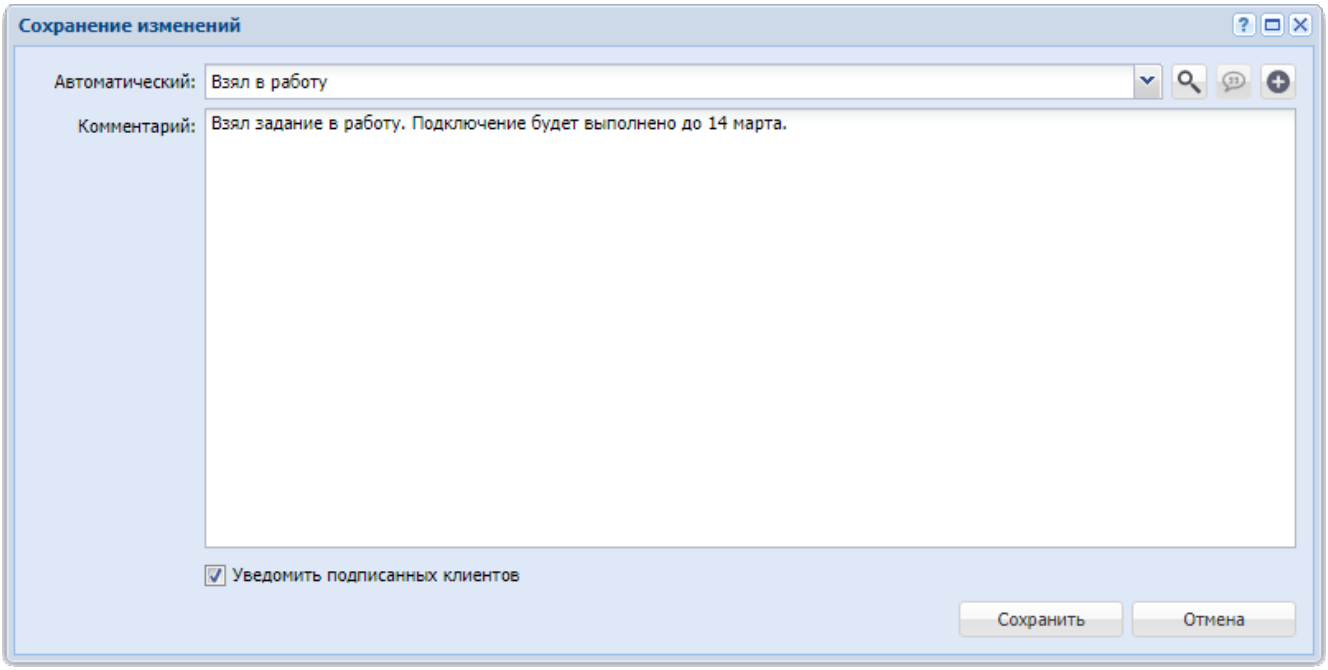

Рисунок 2.27. Окно сохранения изменений

Флаг «Уведомить подписанных клиентов» присутствует, только если установлена подсистема «Абоненты».

Комментарий можно ввести вручную в поле «Комментарий» или выбрать в поле «Автоматический» подходящий автоматический комментарий, а затем отредактировать текст, появившийся в поле «Комментарий».

Перечень доступных для выбора автоматических комментариев определяется настройками, выполненными в типе задания (подсистема «Справочники»). Если тип задания не связан ни с одним автоматическим комментарием, то в поле «Автоматический» присутствуют все автоматические комментарии, имеющиеся в системе. В противном случае присутствуют лишь автоматические комментарии, связанные с типом задания.

Обязательность ввода комментария при создании и редактировании задания зависит от настройки параметра системы claim_optional_comment.

Аналогичное поле для ввода комментария имеется в модулях добавления, изменения или удаления связей задания с другими объектами в ходе редактирования этого задания. В ходе создания задания ввод таких комментариев не предусмотрен, всю информацию о новом задании вводите в поле комментария, предлагаемое при сохранении этого задания.

Флаг «Уведомить подписанных клиентов» следует поставить, если введенный комментарий должен быть направлен клиентам, подписанным на задание, а также их сотрудникам и доверенным лицам.

Аналогичный флаг предусмотрен в модулях добавления, изменения или удаления связей задания с другими объектами при редактировании этого задания. О подписке клиентов на задание см. в разделах 2.1.1, «Создание задания» и 2.1.2, «Редактирование задания» описание вкладки «Абонентские данные». О рассылке уведомлений об изменениях по заданию см. в разделе 2.1, «Задания».

2.2. Абоненты

Поисковый модуль «Абоненты», представленный на рисунке ниже, предназначен для работы операторов первой линии с такими взаимосвязанными объектами, как

- Задания;
- Физические лица;
- Юридические лица;
- Лицевые счета;
- Договоры;
- Услуги;
- Наряды;
- Платежи;
- Коррекции;
- Постоянные тарифы;
- Разовые тарифы.

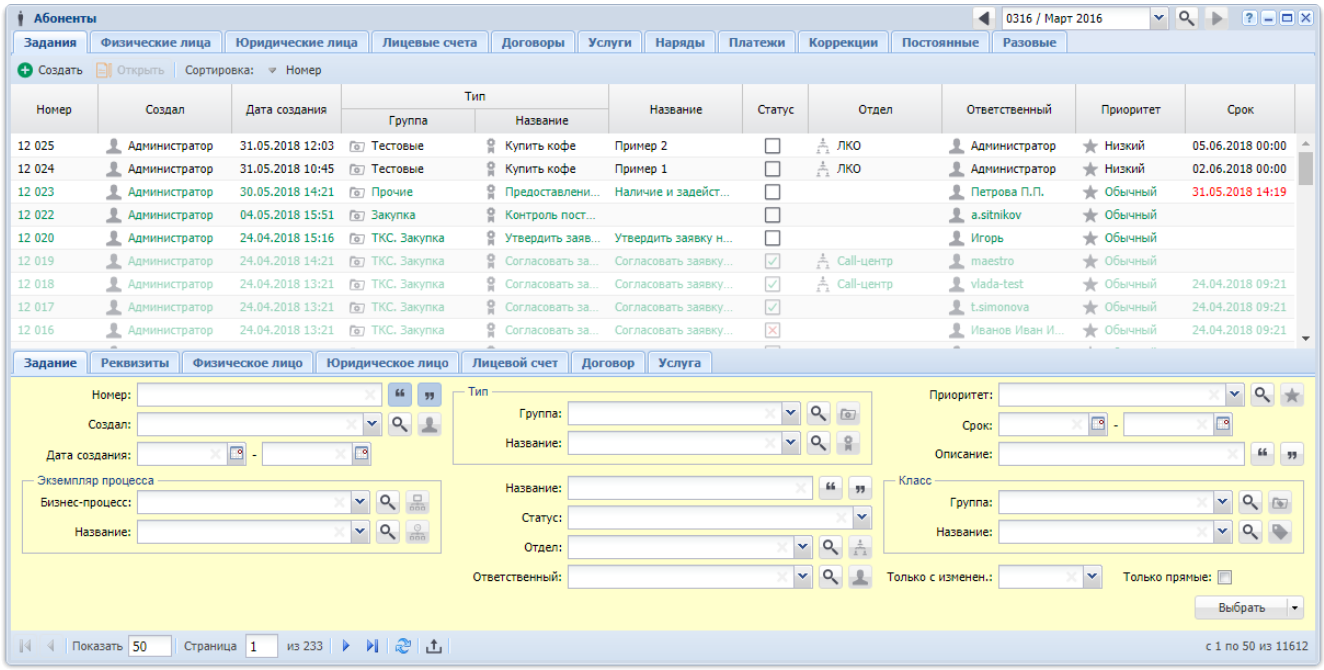

Рисунок 2.28. Модуль «Абоненты». Вкладка фильтра «Задание»

Вкладки с объектами расположены в верхней части модуля. На вкладках можно выполнять те же действия с объектами, что и в обычных поисковых модулях: создавать объекты, открывать их на редактирование, удалять, сортировать.

В области фильтра расположены вкладки, позволяющие выполнять фильтрацию объектов, отображаемых в верхней части модуля, по их собственным атрибутам, а также по атрубутам связанных с ними объектов. Об атрибутах объектов см. в подразделах с описанием соответствующих поисковых модулей:

- Задание — вкладка фильтра доступна, только если в верхней части модуля отображаются задания.
- Физическое лицо.
- Юридическое лицо.
- Лицевой счет.
- Договор.
- Услуга.

Если в верхней части модуля отображается вкладка с заданиями, то в области фильтра также доступна вкладка «Реквизиты», позволяющая фильтровать задания по реквизитам. Описание работы с этой вкладкой приведено в документации по общим принципам работы с системой.

Доступны следующие виды фильтрации:

- общий фильтр;
- частный фильтр.

Значения атрибутов на вкладках с объектами выделяются цветом так же, как в соответствующих поисковых модулях, например:

- на вкладке «Задания», как и в модуле «Задания», значение в столбце «Срок» выделяется красным, если срок выполнения задания истек,
- на вкладке «Договоры», как и в модуле «Договоры», отрицательные значения в столбце «Начислено» выделяются красным, положительные — зеленым, а равные нулю — синим
- и т. д.

Сразу после открытия модуля «Абоненты» вкладки с объектами пустые, что сделано для увеличения быстродействия системы. Чтобы отобразить объекты, перейдите на нужную вкладку, задайте общий фильтр (или оставьте его пустым) и нажмите кнопку «Выбрать».

2.2.1. Общий фильтр

Для применения общего фильтра следует задать условия фильтрации на вкладках в нижней части модуля «Абоненты» и нажать кнопку «Выбрать». После этого при переходе на любую вкладку с объектами будет автоматически применяться заданный общий фильтр.

Заголовки вкладок общего фильтра помечаются цветом:

- синий (без выделения) — условия фильтрации не заданы;
- оранжевый — условия фильтрации заданы, но фильтрация не выполнена, чтобы выполнить фильтрацию, необходимо нажать кнопку «Выбрать»;
- темно-красный — условия фильтрации заданы, фильтрация выполнена;
- серый — вкладка недоступна (вкладки «Задание» и «Реквизиты» доступны, только если в верхней части модуля отображаются задания, остальные вкладки общего фильтра доступны всегда).

На рисунках ниже представлены примеры общего фильтра.

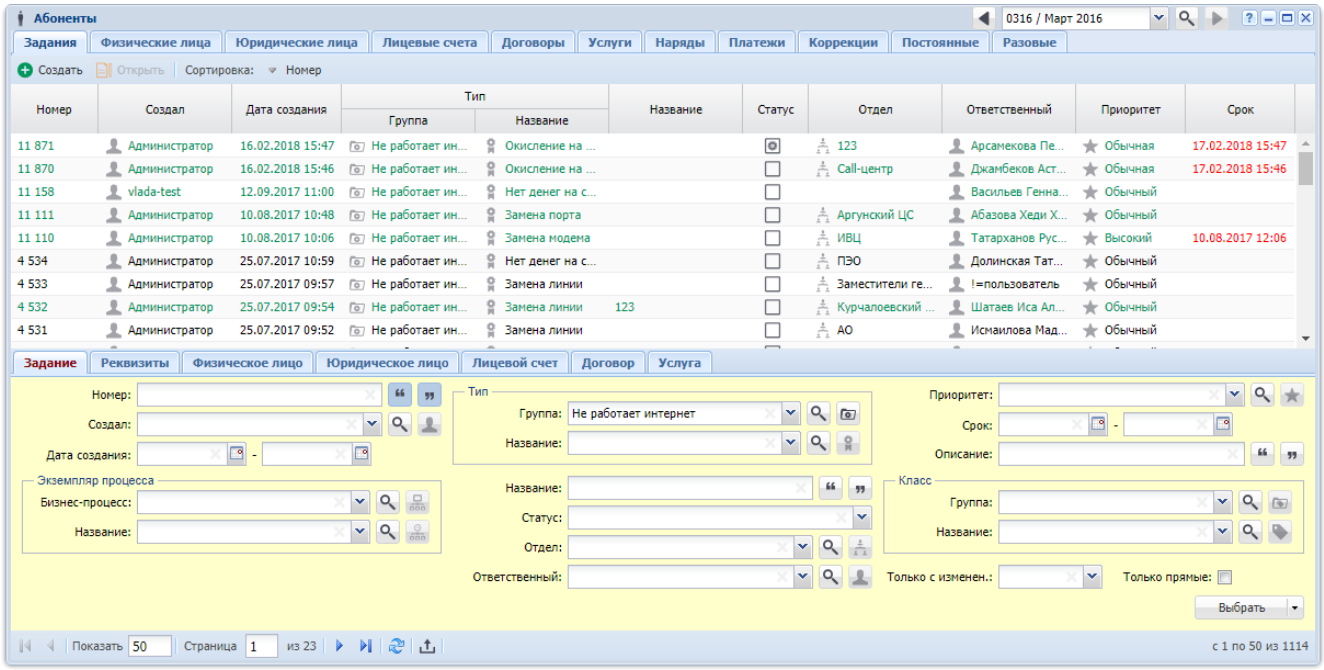

Рисунок 2.29. Модуль «Абоненты». На вкладке фильтра «Задания» заданы условия фильтрации, фильтрация выполнена

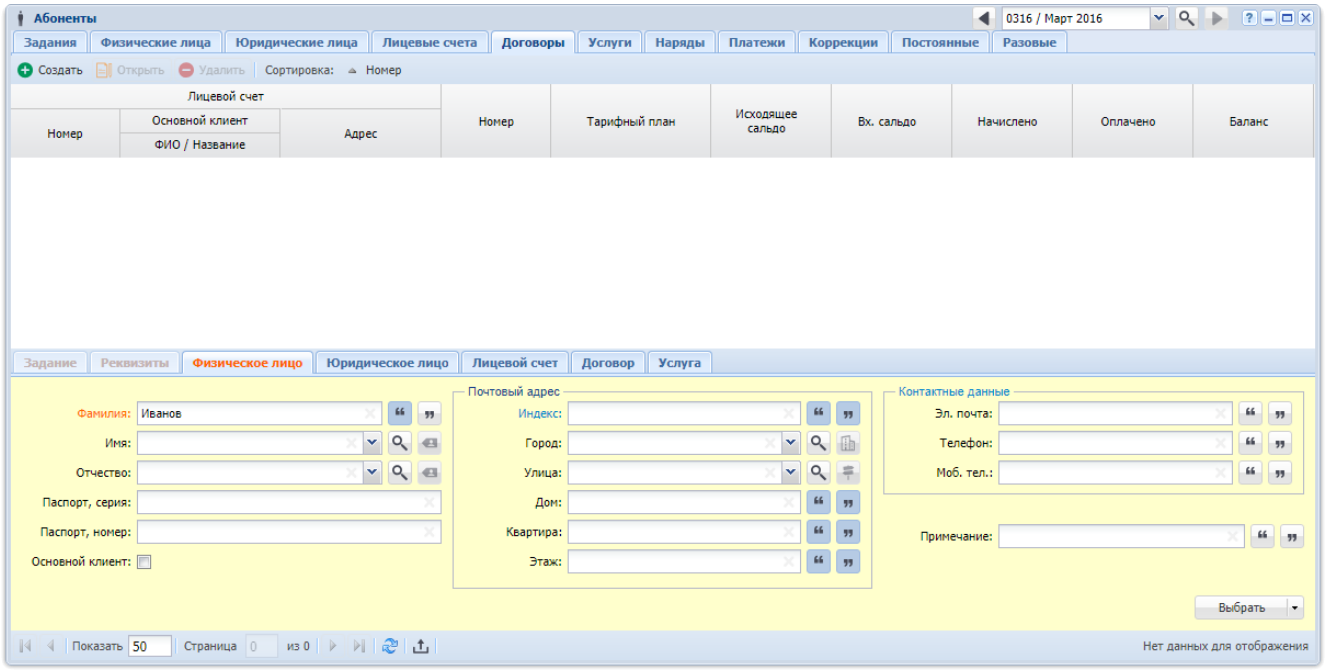

Рисунок 2.30. Модуль «Абоненты». Вкладка «Договоры». На вкладке фильтра «Физическое лицо» заданы условия фильтрации, но фильтрация не выполнена. Вкладки фильтра «Задание» и «Реквизиты» недоступны, поскольку отображаются договоры, а не задания

2.2.2. Частный фильтр

Для применения частного фильтра необходимо выделить объект на одной из вкладок. В результате общий фильтр, если он был задан, отключается (темно-красные заголовки вкладок меняют цвет на оранжевый), частный фильтр по атрибутам выбранного объекта включается (заголовок вкладки с объектом выделяется темно-красным). После этого при переходе на любую вкладку с объектами будет автоматически применяться заданный частный фильтр.

Пример использования общего и частного фильтра (см. рисунки ниже):

1. Откройте вкладку с юридическими лицами, задайте и примените общий фильтр, например, по названию юридического лица. В результате заголовок вкладки общего фильтра «Юридическое лицо» будет выделен темно-красным, на вкладке «Юридические лица» будут отображены все юридические лица, соответствующие заданному общему фильтру.
2. Выделите юридическое лицо. В результате общий фильтр будет снят (заголовок вкладки общего фильтра «Юридическое лицо» станет оранжевым), будет включен частный фильтр по атрибутам выбранного юридического лица (заголовок вкладки с объектами «Юридические лица» станет темно-красным).

3. Последовательно перейдите на вкладки с лицевыми счетами, договорами, услугами и постоянными тарифами. В результате при переходе на каждую из вкладок будет автоматически применен частный фильтр по атрибутам выбранного юридического лица, на вкладках будут отображены только лицевые счета, договоры, услуги и постоянные тарифы этого юридического лица.

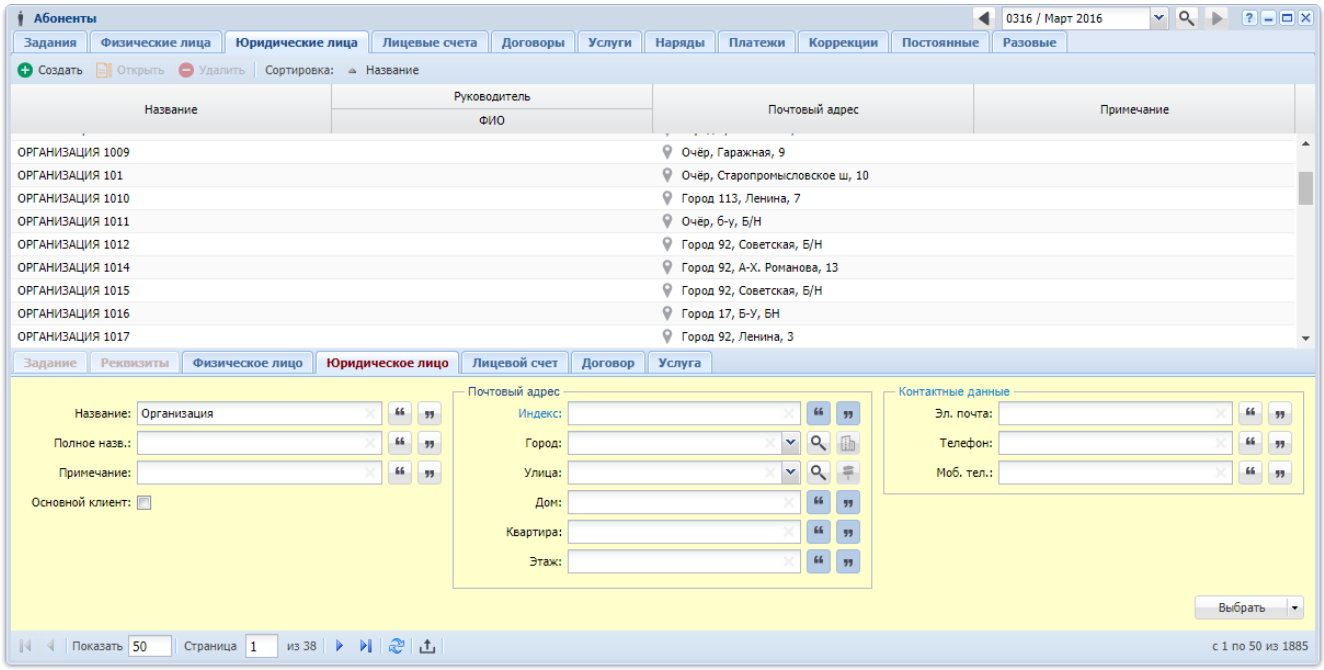

Рисунок 2.31. Применен общий фильтр по названию юридического лица

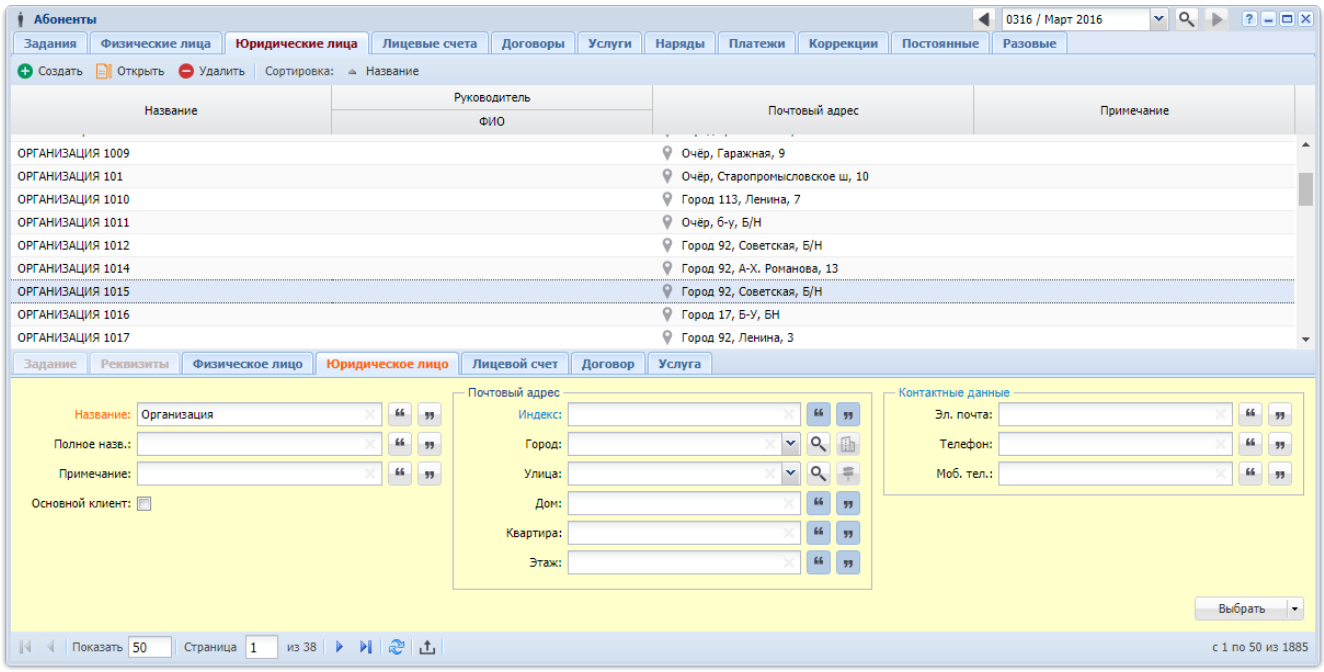

Рисунок 2.32. Включен частный фильтр по выбранному юридическому лицу

Рисунок 2.33. Лицевые счета, договоры, услуги и постоянные тарифы отфильтрованы по выбранному юридическому лицу

Частный фильтр по заданию выполняется по его связям с абонентскими данными, причем учитывается только наивысший из имеющихся уровней иерархии. То есть, если выделенное задание связано с одним или несколькими клиентами, то при фильтрации учитываются только эти клиенты, независимо от того, связано ли задание с абонентскими данными других типов (лицевыми счетами, договорами, услугами и нарядами). Если выделенное задание не связано с клиентами, но связано с одним или несколькими лицевыми счетами, то при фильтрации учитываются только эти лицевые счета. Аналогично для связей задания с договорами, услугами и нарядами.

3. Сервисные модули подсистемы CRM

3.1. Блокирующие задания

Поисковый модуль «Блокирующие задания», представленный на рисунке ниже, позволяет добавлять и удалять связи, показывающие зависимости между заданиями по типу «зависимые — блокирующие».

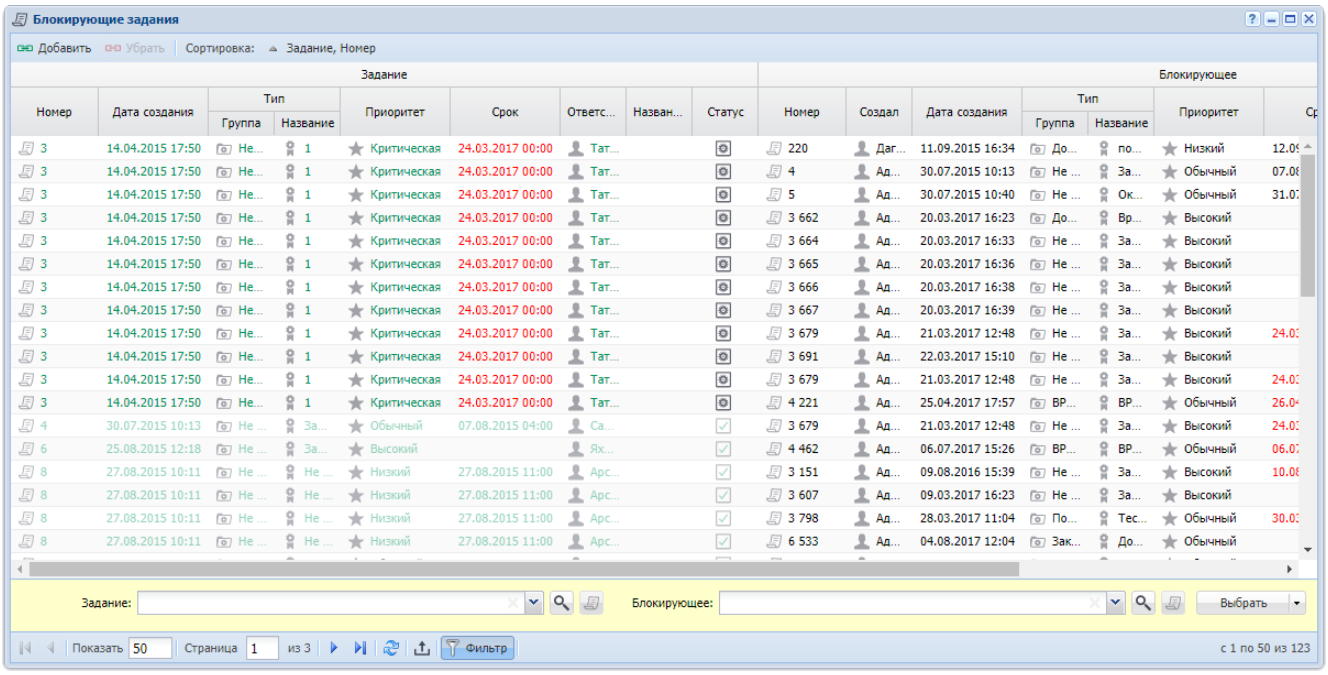

Рисунок 3.1. Модуль «Блокирующие задания»

Добавить или удалить связи, показывающие зависимости между заданиями, можно также при создании и редактировании задания на вкладках «Зависимые» и «Блокирующие».

Чтобы открыть сервисный модуль «Блокирующие задания», нажмите кнопку «Фильтр» в модуле редактирования задания на вкладке «Зависимые» или «Блокирующие».

Если задание зависит от одного или нескольких блокирующих заданий (имеется одна или несколько связей, где данное задание является зависимым, а другие задания блокирующими), то при отсутствии специальных полномочий невозможно закрыть (перевести в статус «Выполнено») это задание до тех пор, пока не будет закрыты все его блокирущие задания. О специальных полномочиях, необходимых для закрытия заблокированных заданий см. в документации по подсистеме «Полномочия».

Для добавления или удаления связи между заданиями необходимы полномочия на редактирование зависимого задания и полномочия на просмотр (или на редактирование) блокирующих заданий. Об особенностях выдачи полномочий на работу с заданиями см. в разделе 2.1, «Задания».

Пользователю, ответственному за выполнение зависимого задания, поступают уведомления об изменениях по всем его блокирующим заданиям. Подробнее о рассылке уведомлений по заданиям см. в разделе 2.1, «Задания».

3.1.1. Добавление зависимости между заданиями

Добавление зависимости между заданиями выполняется при помощи модуля, представленного на рисунке ниже.

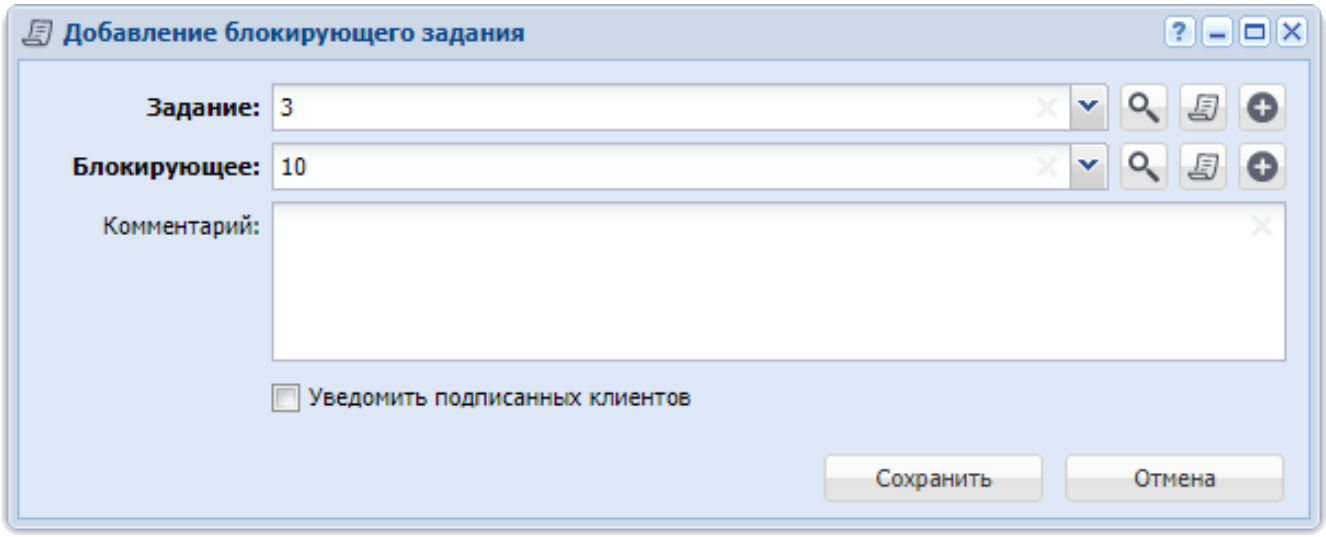

Рисунок 3.2. Модуль «Добавление блокирующего задания»

Флаг «Уведомить подписанных клиентов» присутствует, только если установлена подсистема «Абоненты».

В полях «Задание» и «Блокирующее» выберите зависимое и блокирующее задания соответственно.

Заполните поле «Комментарий» и флаг «Уведомить подписанных клиентов» так, как описано в разделе 2.1.4, «Ввод комментариев для сохранения в истории задания».

Имеются следующие особенности при добавлении зависимости между заданиями не из поискового модуля «Блокирующие задания», а из модуля создания или редактирования задания с вкладки «Зависимые» или «Блокирующие»:

- при добавлении из модуля создания задания с вкладки «Зависимые»:
  - модуль имеет заголовок «Добавление зависимого задания»;
  - поле «Блокирующее» отсутствует (блокирующим будет являться создаваемое задание);
  - поле «Комментарий» и флаг «Уведомить подписанных клиентов» отсутствуют;
- при добавлении из модуля создания задания с вкладки «Блокирующие»:
  - поле «Задание» отсутствует (зависимым будет являться создаваемое задание).
  - поле «Комментарий» и флаг «Уведомить подписанных клиентов» отсутствуют;
- при добавлении из модуля редактирования задания с вкладки «Зависимые»:
  - модуль имеет заголовок «Добавление зависимого задания»;
  - в поле «Блокирующее» указано редактируемое задание, это поле недоступно для редактирования;
- при добавлении из модуля редактирования задания с вкладки «Блокирующие»:
  - в поле «Задание» указано редактируемое задание, это поле недоступно для редактирования.

3.1.2. Удаление зависимости между заданиями

При удалении зависимости между заданиями выдается запрос на подтверждение этой операции, представленный на рисунке ниже. Исключение составляет случай, когда удаление выполняется при создании задания (со вкладки «Зависимые» или «Блокирующие»). В данной ситуации дополнительного подтверждения не выдается.

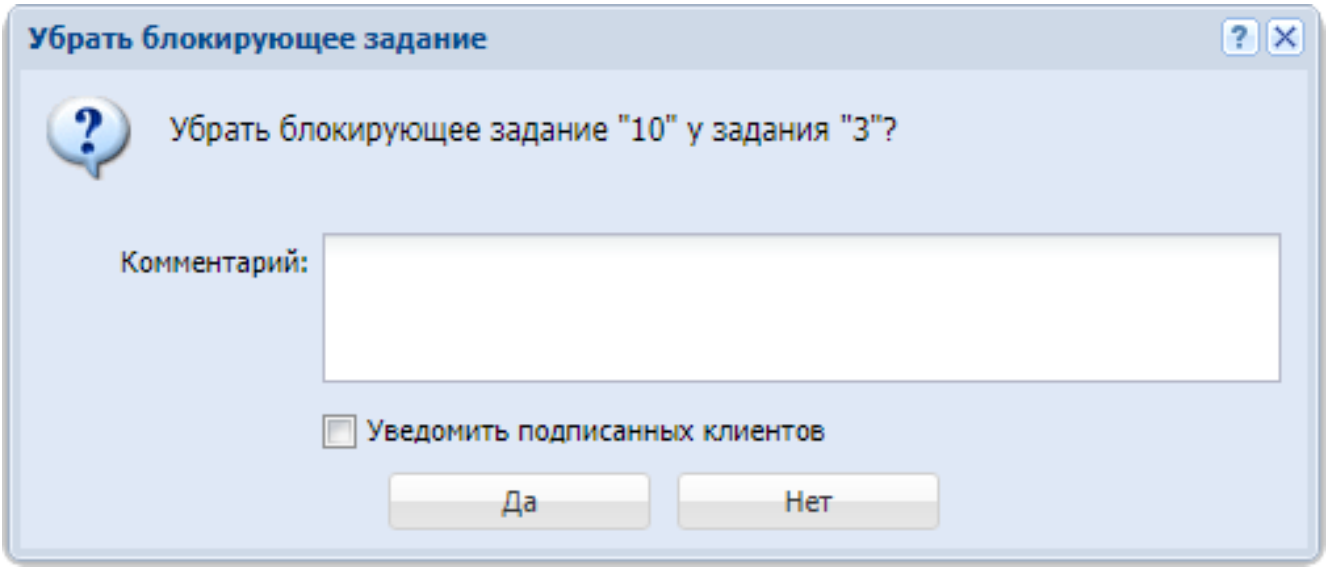

Рисунок 3.3. Модуль «Убрать блокирующее задание»

Флаг «Уведомить подписанных клиентов» присутствует, только если установлена подсистема «Абоненты».

Заполните поле «Комментарий» и флаг «Уведомить подписанных клиентов» так, как описано в разделе 2.1.4, «Ввод комментариев для сохранения в истории задания».

Ограничений на удаление нет.

3.2. Договоры у заданий

Поисковый модуль «Договоры у заданий», представленный на рисунке ниже, позволяет настраивать связи между договорами и заданиями.

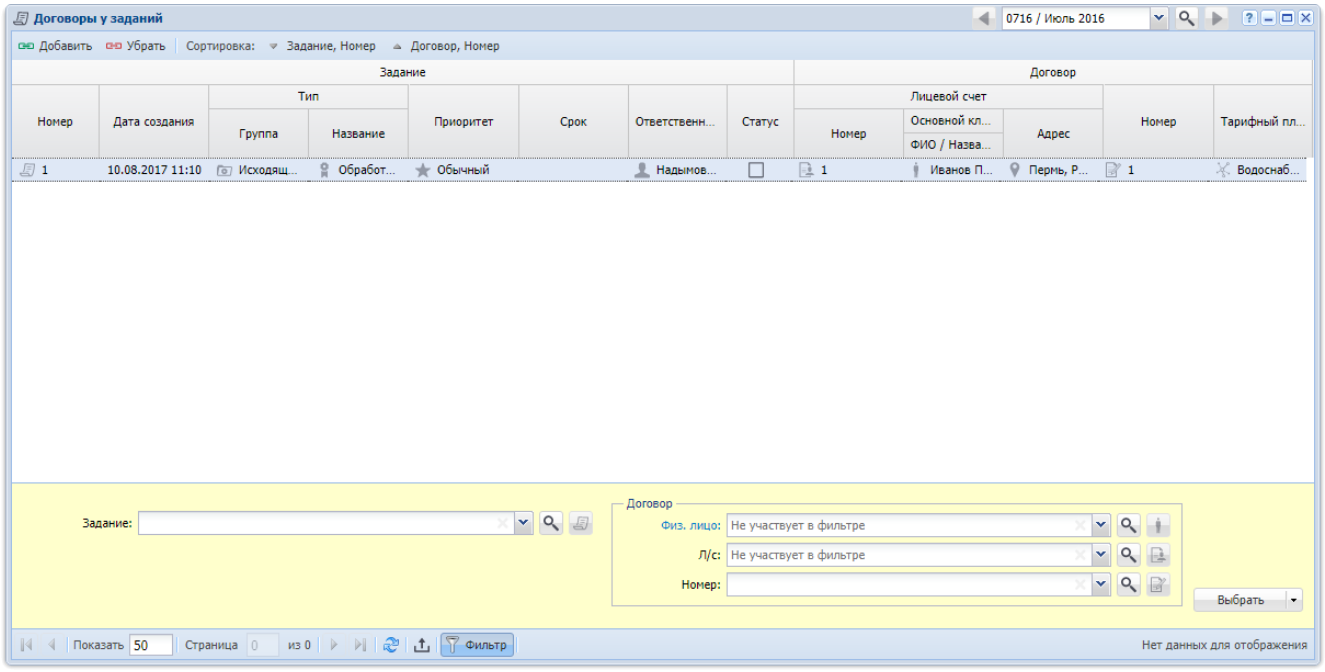

Рисунок 3.4. Модуль «Договоры у заданий»

Связь между договором и заданием можно также задать при редактировании договора и редактировании задания.

Чтобы открыть сервисный модуль «Договоры у заданий», откройте любой договор на редактирование и нажмите кнопку «Фильтр» на вкладке «Задания».

При помощи селектора, расположенного в заголовке модуля, можно выбрать расчетный период, данные за который отображаются в таблице. Подробнее см. в документации по общим принципам работы с системой.

Допускается редактировать связи между договорами и заданиями только за текущий расчетный период. В остальных расчетных периодах возможен только просмотр данных.

3.2.1. Добавление связи между договором и заданием

Добавление связи между договором и заданием выполняется при помощи модуля, представленного на рисунке ниже.

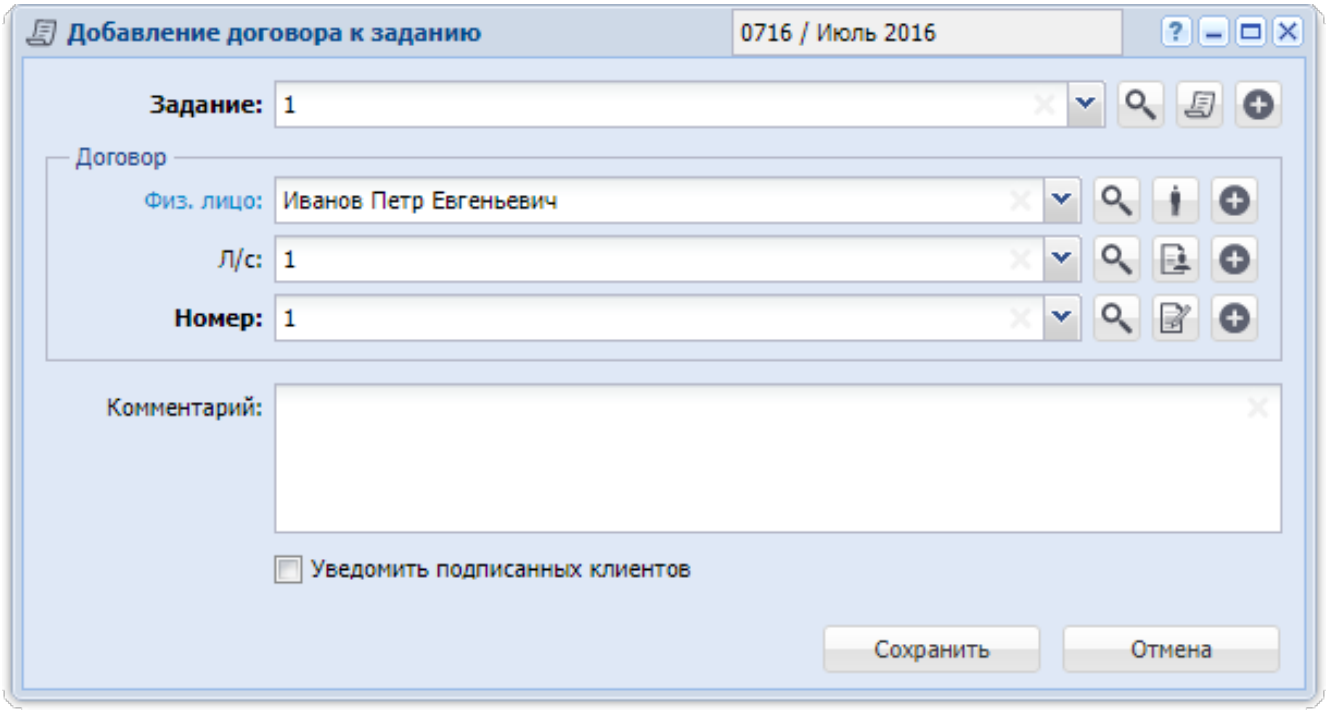

Рисунок 3.5. Модуль «Добавление договора к заданию»

В заголовке модуля указано, в каком расчетном периоде создается связь между договором и заданием.

В поле «Задание» и в группе полей «Договор» выберите задание и договор, которые следует связать между собой.

Договор выбирается из иерархии «Клиент (юридическое или физическое лицо) — Лицевой счет — Договор». Для выбора вида клиента щелкните по заголовку поля.

В поле «Комментарий» можно ввести комментарий для отображения в истории задания вместе с информацией о добавлении связи.

Флаг «Уведомить подписанных клиентов» следует поставить, только если введенный комментарий вместе с информацией о добавлении связи должен быть направлен клиентам, подписанным на задание, а также их сотрудникам и доверенным лицам.

Если поле «Комментарий» не заполнено, то информация о добавлении связи **не направляется** ни клиентам, ни их сотрудникам и доверенным лицам, независимо от состояния флага «Уведомить подписанных клиентов».

Подробнее об отправке уведомлений см. в разделе об основном модуле «Задания» в документации по подсистеме CRM.

При добавлении из поискового модуля «Договоры у заданий» можно выделить строку, в которой указано интересующее задание, а затем нажать кнопку «Добавить». В результате задание будет выбрано автоматически.

Если добавление связи выполняется из модуля редактирования задания (с вкладки «Абонентские данные») или из модуля редактирования договора (с вкладки «Задания»), то задание или договор выбираются автоматически, соответствующие поля недоступны для редактирования.

Вид клиента по умолчанию определяется параметром системы default_appendix_kind_id.

3.2.2. Удаление связи между договором и заданием

При удалении связи между договором и заданием выдается запрос на подтверждение выполняемого действия, представленный на рисунке ниже.

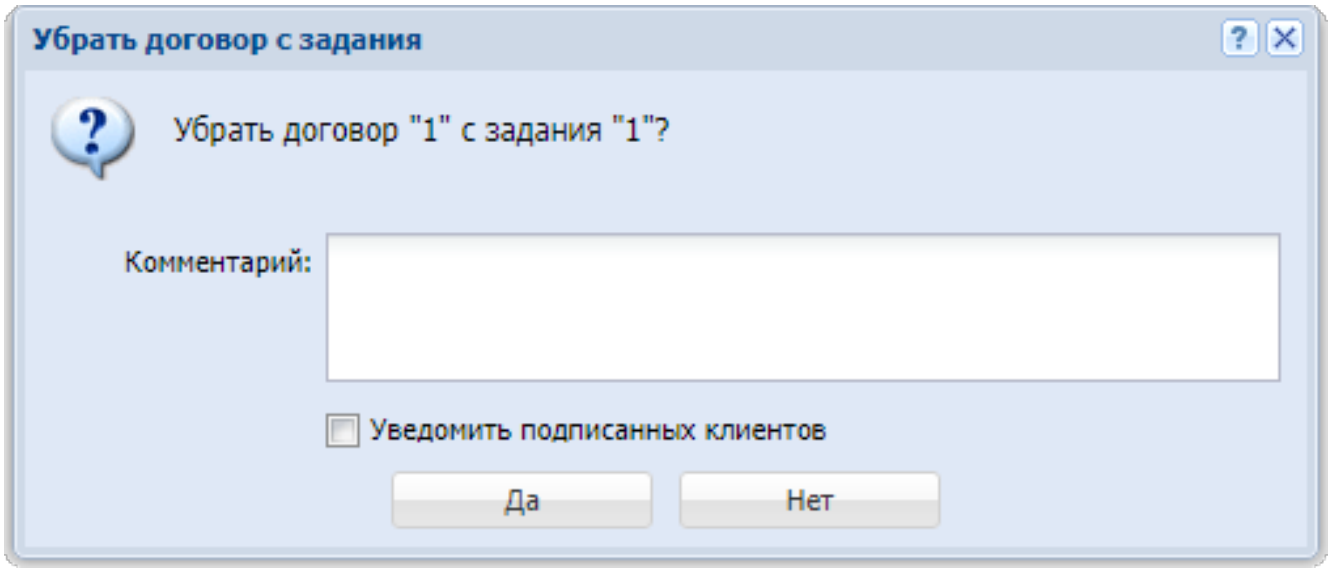

Рисунок 3.6. Модуль «Убрать договор с задания»

В поле «Комментарий» можно ввести комментарий для отображения в истории задания вместе с информацией об удалении связи.

Флаг «Уведомить подписанных клиентов» следует поставить, только если введенный комментарий вместе с информацией об удалении связи должен быть направлен клиентам, подписанным на задание, а также их сотрудникам и доверенным лицам.

Если поле «Комментарий» не заполнено, то информация об удалении связи **не направляется** ни клиентам, ни их сотрудникам и доверенным лицам, независимо от состояния флага «Уведомить подписанных клиентов».

Подробнее об отправке уведомлений см. в разделе об основном модуле «Задания» в документации по подсистеме CRM.

Ограничений на удаление нет.

3.3. Задания у документов

Поисковый модуль «Задания у документов», представленный на рисунке ниже, предназначен для работы с перечнем связей между заданиями (подсистемы CRM, BPM) и документами (подсистема «Документы»).

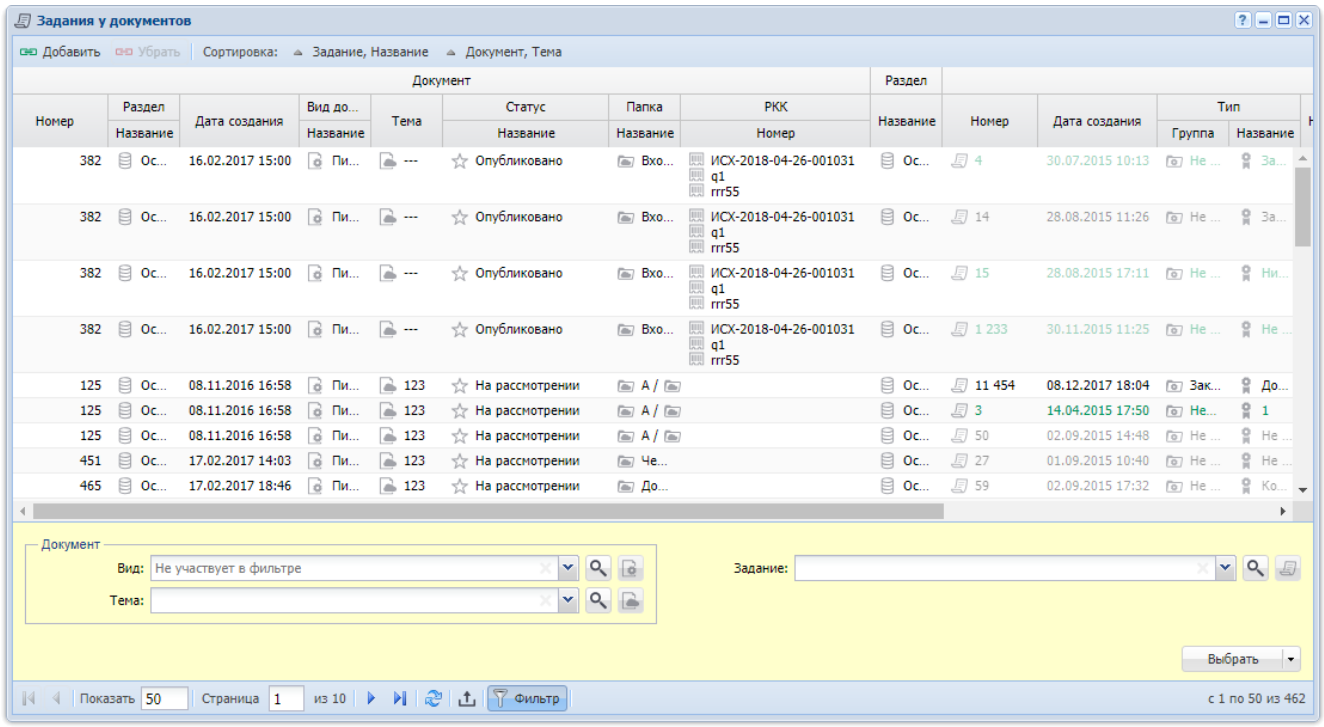

Рисунок 3.7. Модуль «Задания у документов»

Добавить и убрать связь между документом и заданием можно также при редактировании задания (с вкладки «Документы») или документа (с вкладки «Задания»).

Чтобы открыть этот поисковый модуль, откройте любое задание или документ, перейдите на соответствующую вкладку и нажмите кнопку «Фильтр».

3.3.1. Добавление связи между заданием и документом

Добавление связи между заданием и документом выполняется при помощи модуля, представленного на рисунке ниже.

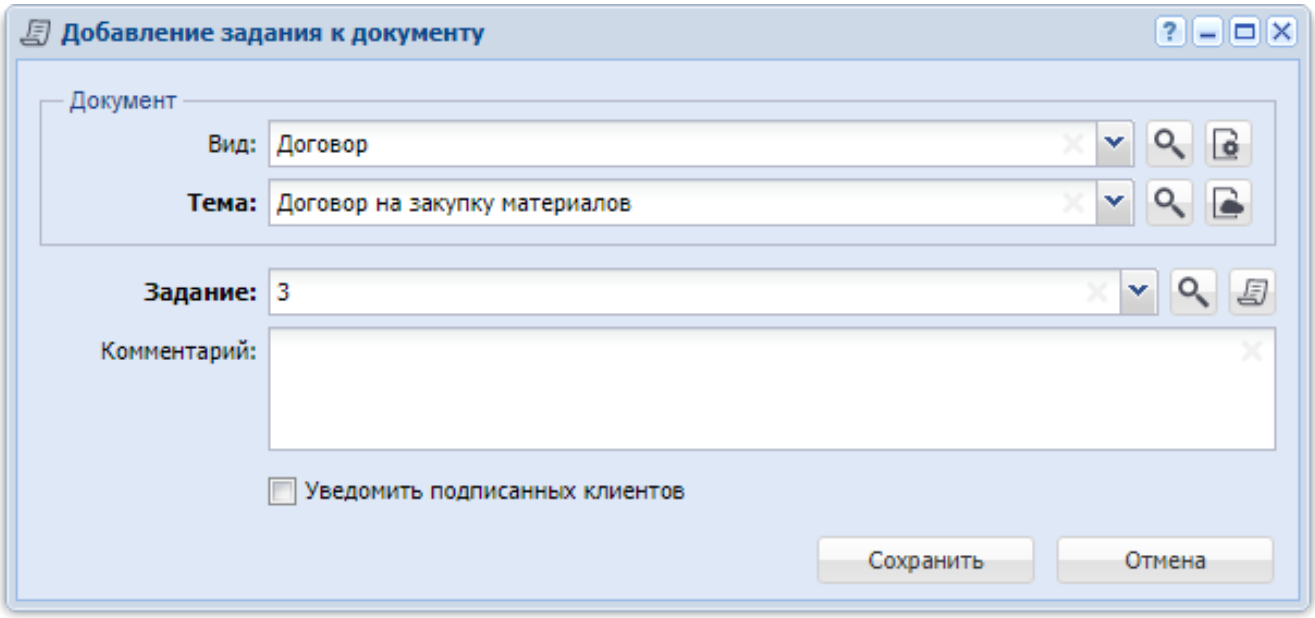

Рисунок 3.8. Модуль «Добавление задания к документу»

Флаг «Уведомить подписанных клиентов» присутствует, только если установлена подсистема «Абоненты».

В соответствующих полях выберите задание и документ, которые следует связать между собой. Документ выбирается из иерархии «Вид документов — Документ».

В случае добавления связи при редактировании задания или документа они выбираются автоматически, соответствующие поля недоступны для редактирования.

При добавлении из поискового модуля «Задания у документов» можно выделить строку, где указан интересующий документ, и нажать кнопку «Добавить». В результате он будет выбран автоматически.

В поле «Комментарий» при необходимости введите комментарий для отображения в истории задания и истории документа вместе с информацией о добавлении связи.

Поставьте флаг «Уведомить подписанных клиентов», если информация о добавлении связи (включая введенный комментарий) должна быть доступна клиентам, подписанным на задание.

3.3.2. Удаление связи между заданием и документом

При удалении связи между заданием и документом выдается запрос на подтверждение выполняемого действия, представленный на рисунке ниже.

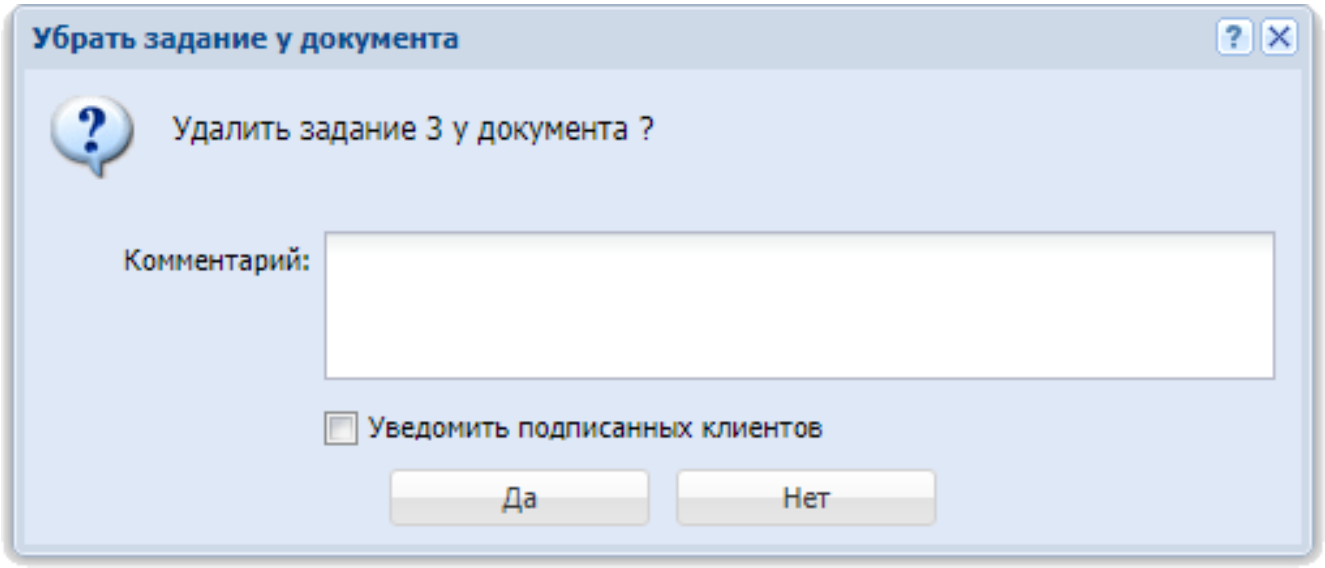

Рисунок 3.9. Модуль «Убрать задание у документа»

Флаг «Уведомить подписанных клиентов» присутствует, только если установлена подсистема «Абоненты».

В поле «Комментарий» при необходимости введите комментарий для отображения в истории задания и истории документа вместе с информацией об удалении связи.

Поставьте флаг «Уведомить подписанных клиентов», если информация об удалении связи (включая введенный комментарий) должна быть доступна клиентам, подписанным на задание.

Ограничений на удаление нет.

3.4. Классы у заданий

Поисковый модуль «Классы у заданий», представленный на рисунке ниже, позволяет настраивать связи между классами заданий и заданиями.

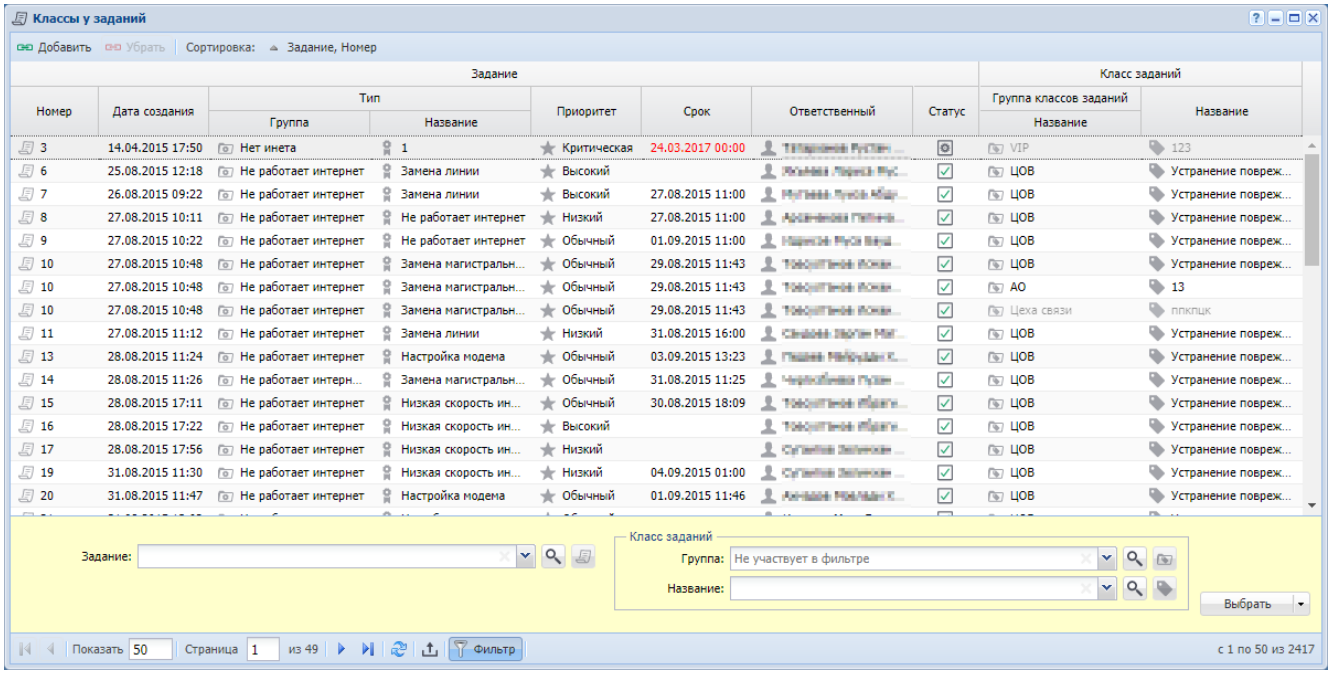

Рисунок 3.10. Модуль «Классы у заданий»

Связь между классом заданий и заданием можно также задать при редактировании класса заданий (с вкладки «Задания»), создании и редактировании задания (с вкладки «Классы»).

Чтобы открыть сервисный модуль «Классы у заданий», нажмите кнопку «Фильтр» на одной из следующих вкладок:

- модуль редактирования класса заданий, вкладка «Задания»;
- модуль редактирования задания, вкладка «Классы».

3.4.1. Добавление связи между классом заданий и заданием

Добавление связи между классом заданий и заданием выполняется при помощи модуля, представленного на рисунке ниже.

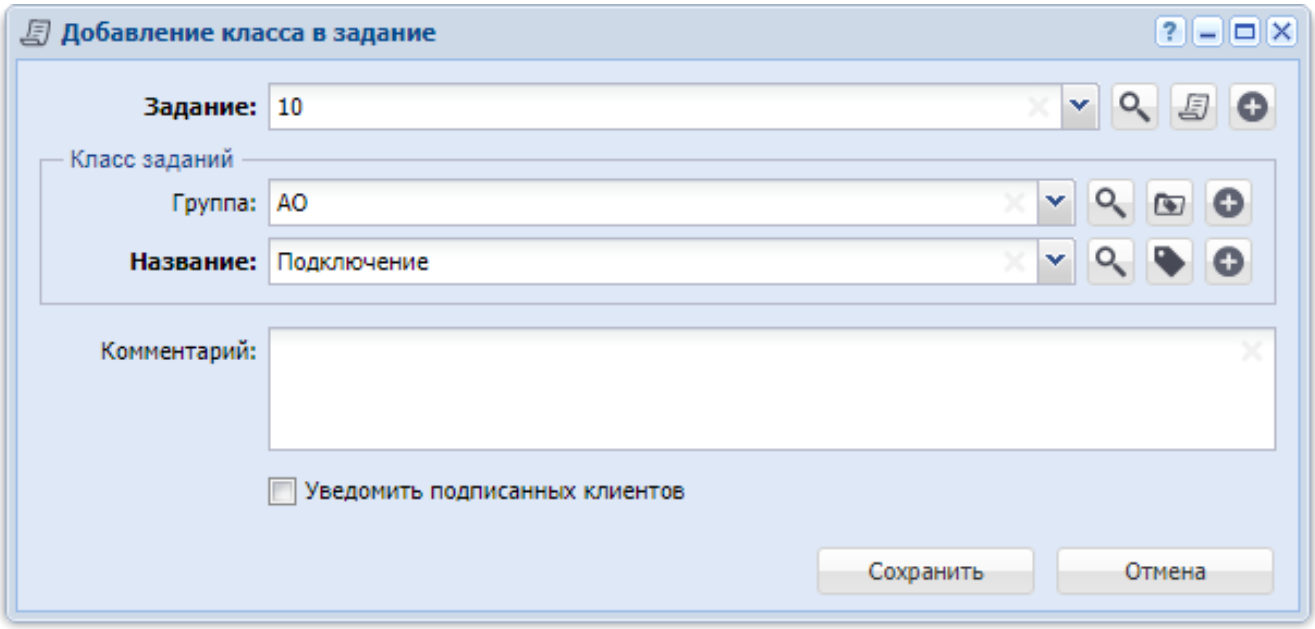

Рисунок 3.11. Модуль «Добавление класса в задание»

Флаг «Уведомить подписанных клиентов» присутствует, только если установлена подсистема «Абоненты».

Заполните поля следующим образом:

- Задание — выберите задание, которое нужно связать с классом;

  Если добавление выполняется из поискового модуля «Классы у заданий», то выделите строку, где указано интересующее задание, а затем нажмите кнопку «Создать». В результате поле «Задание» будет заполнено автоматически нужным значением.
- Класс заданий — в этой группе элементов выберите класс заданий, которым нужно связать с заданием, из иерархии «Группа классов заданий — Класс заданий».
  - Группа — выберите группу классов заданий или оставьте поле пустым.
  - Название — выберите класс заданий.
- Комментарий — введите комментарий для отображения в истории задания вместе с информацией о добавлении класса в задание.
- Уведомить подписанных клиентов — поставьте флаг, если информация о добавлении связи (включая введенный комментарий) должна быть доступна клиентам, подписанным на задание.

Имеются следующие особенности при добавлении связи не из поискового модуля, а из модулей создания и редактирования:

- при добавлении из модуля создания задания поля «Задание» и «Комментарий» и флаг «Уведомить подписанных клиентов» отсутствуют;
- при добавлении из модуля редактирования задания поле «Задание» заполняется автоматически, оно недоступно для редактирования;
- при добавлении из модуля редактирования класса заданий группа полей «Класс заданий» заполняется автоматически, она недоступна для редактирования.

3.4.2. Удаление класса у задания

При удалении класса у задания выдается запрос на подтверждение этой операции, представленный на рисунке ниже. Если удаление выполняется из модуля создания задания, то этот запрос не выдается.

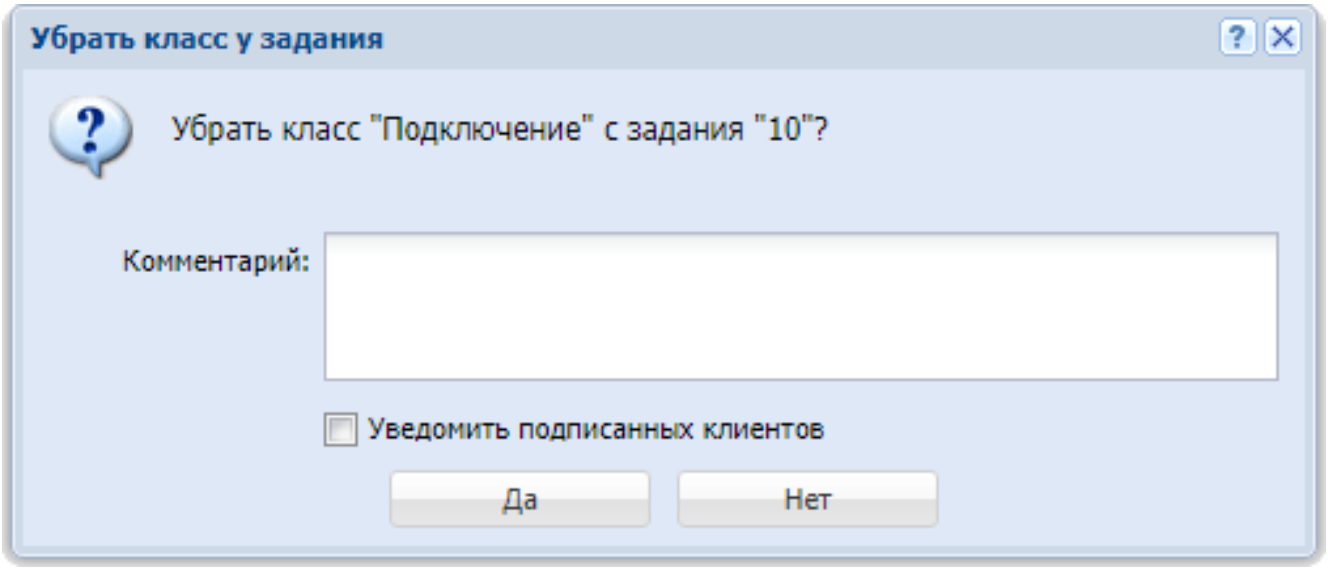

Рисунок 3.12. Модуль «Убрать класс у задания»

Флаг «Уведомить подписанных клиентов» присутствует, только если установлена подсистема «Абоненты».

Заполните поля следующим образом:

- Комментарий — при необходимости введите комментарий для отображения в истории задания вместе с информацией об удалении класса у задания.
- Уведомить подписанных клиентов — поставьте флаг, если информация об удалении класса у задания (включая введенный комментарий) должна быть доступна клиентам, подписанным на задание.

Ограничений на удаление нет.

3.5. Лицевые счета у заданий

Поисковый модуль «Лицевые счета у заданий», представленный на рисунке ниже, позволяет настраивать связи между лицевыми счетами и заданиями.

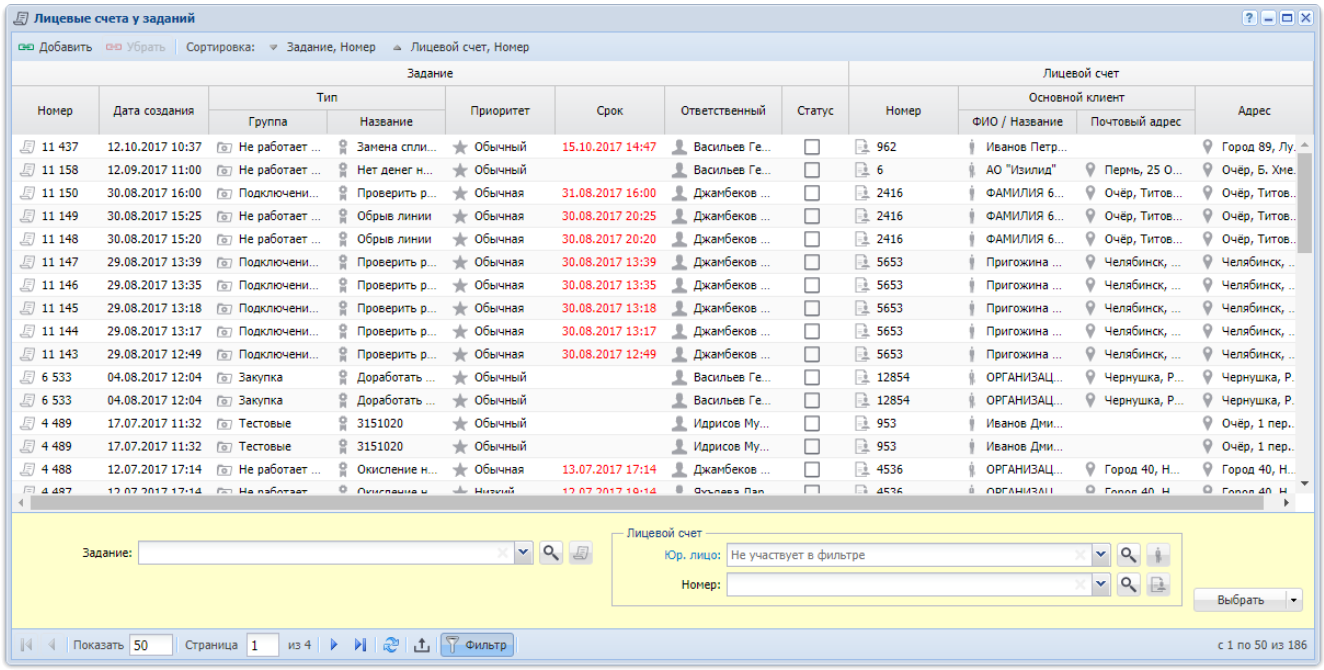

Рисунок 3.13. Модуль «Лицевые счета у заданий»

Связь между лицевым счетом и заданием можно также задать при редактировании лицевого счета и редактировании задания.

Чтобы открыть сервисный модуль «Лицевые счета у заданий», откройте любой лицевой счет на редактирование и нажмите кнопку «Фильтр» на вкладке «Задания».

3.5.1. Добавление связи между лицевым счетом и заданием

Добавление связи между лицевым счетом и заданием выполняется при помощи модуля, представленного на рисунке ниже.

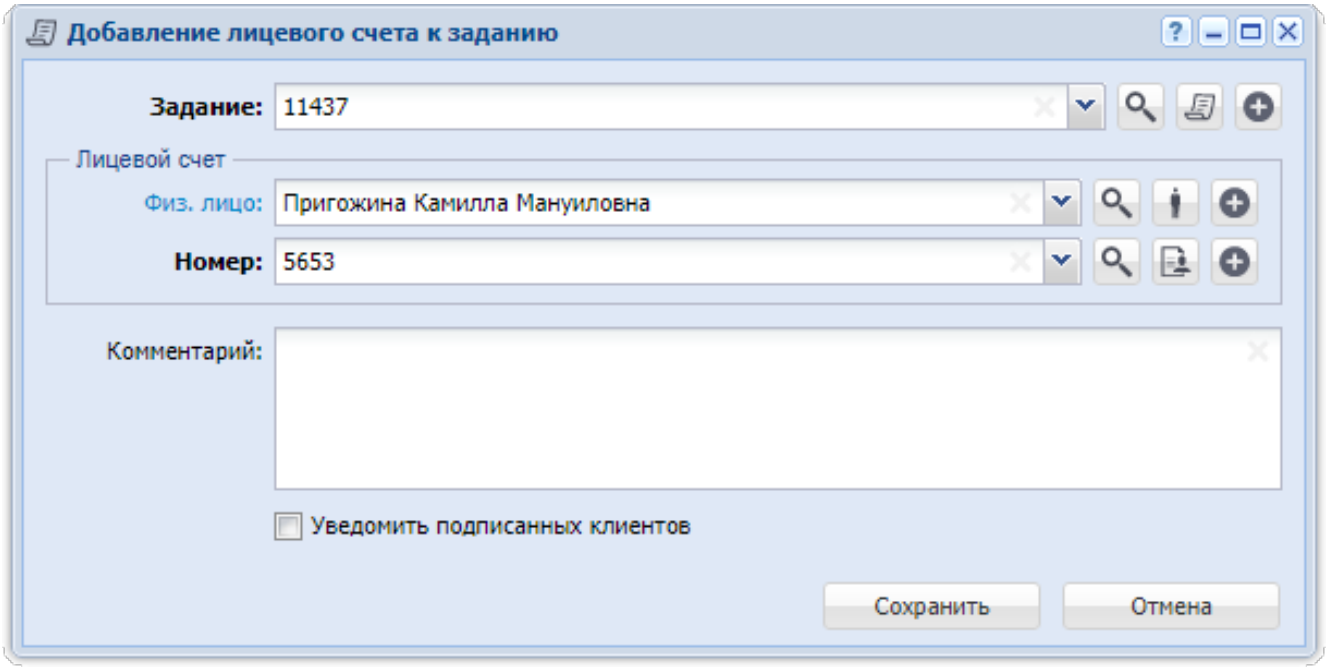

Рисунок 3.14. Модуль «Добавление лицевого счета к заданию»

В поле «Задание» и в группе полей «Лицевой счет» выберите задание и лицевой счет, которые следует связать между собой.

Лицевой счет выбирается из иерархии «Клиент (юридическое или физическое лицо) — Лицевой счет». Для выбора вида клиента щелкните по заголовку поля.

В поле «Комментарий» можно ввести комментарий для отображения в истории задания вместе с информацией о добавлении связи.

Флаг «Уведомить подписанных клиентов» следует поставить, только если введенный комментарий вместе с информацией о добавлении связи должен быть направлен клиентам, подписанным на задание, а также их сотрудникам и доверенным лицам.

Если поле «Комментарий» не заполнено, то информация о добавлении связи **не направляется** ни клиентам, ни их сотрудникам и доверенным лицам, независимо от состояния флага «Уведомить подписанных клиентов».

Подробнее об отправке уведомлений см. в разделе об основном модуле «Задания» в документации по подсистеме CRM.

При добавлении из поискового модуля «Лицевые счета у заданий» можно выделить строку, в которой указано интересующее задание, а затем нажать кнопку «Добавить». В задание будет выбрано автоматически.

Если добавление выполняется из модуля редактирования задания (с вкладки «Абонентские данные») или из модуля редактирования лицевого счета (с вкладки «Задания»), то задание или лицевой счет выбираются автоматически, соответствующее поле или группа полей недоступны для редактирования.

Вид клиента по умолчанию определяется параметром системы default_appendix_kind_id.

3.5.2. Удаление связи между лицевым счетом и заданием

При удалении связи между лицевым счетом и заданием выдается запрос на подтверждение выполняемого действия, представленный на рисунке ниже.

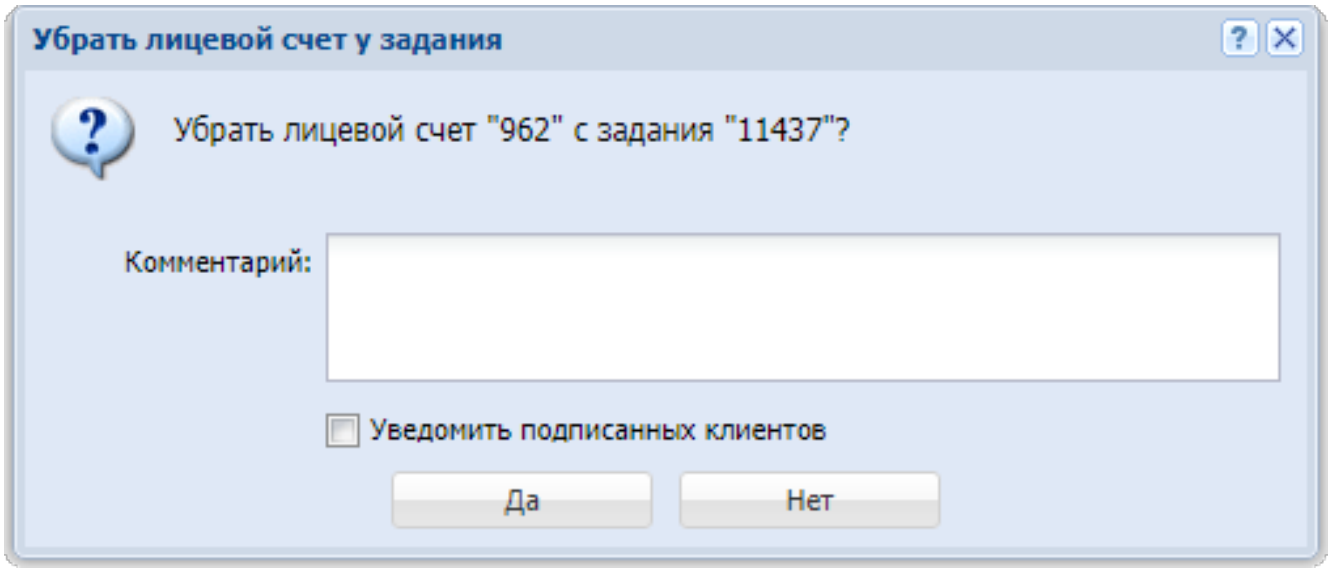

Рисунок 3.15. Модуль «Убрать лицевой счет у задания»

В поле «Комментарий» можно ввести комментарий для отображения в истории задания вместе с информацией об удалении связи.

Флаг «Уведомить подписанных клиентов» следует поставить, только если введенный комментарий вместе с информацией об удалении связи должен быть направлен клиентам, подписанным на задание, а также их сотрудникам и доверенным лицам.

Если поле «Комментарий» не заполнено, то информация об удалении связи **не направляется** ни клиентам, ни их сотрудникам и доверенным лицам, независимо от состояния флага «Уведомить подписанных клиентов».

Подробнее об отправке уведомлений см. в разделе об основном модуле «Задания» в документации по подсистеме CRM.

Ограничений на удаление нет.

3.6. Наряды у заданий

Поисковый модуль «Наряды у заданий», представленный на рисунке ниже, позволяет настраивать связи между нарядами и заданиями.

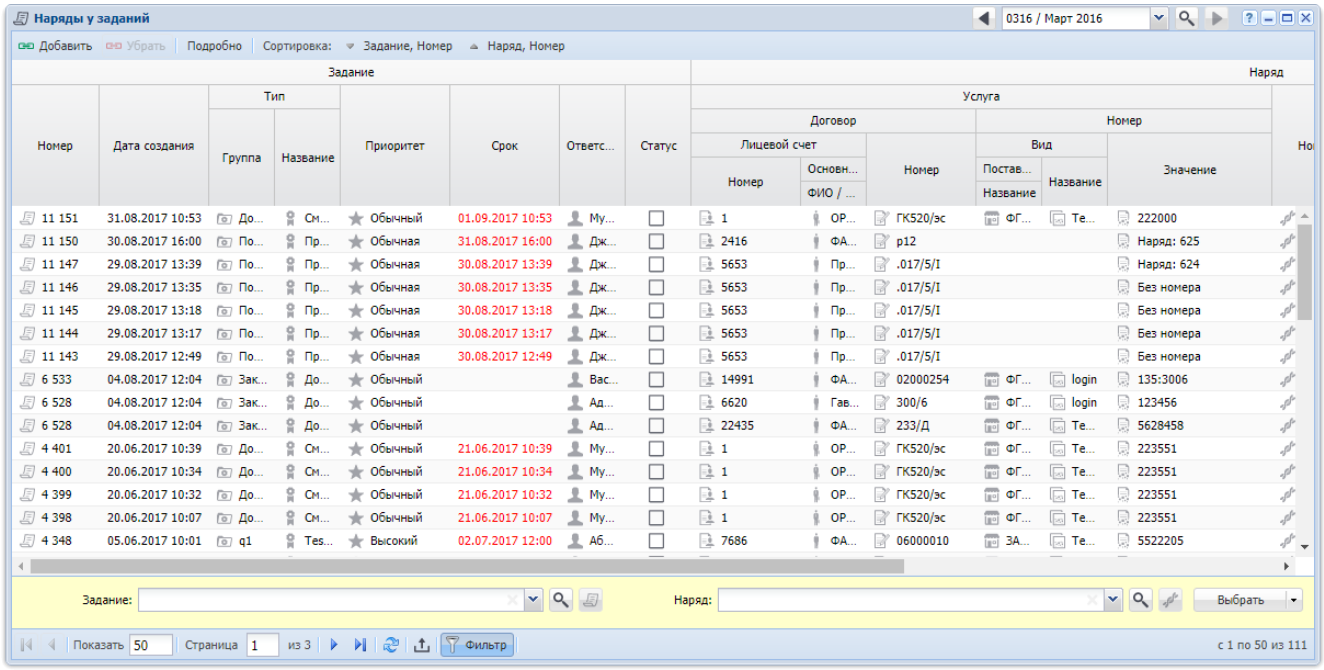

Рисунок 3.16. Модуль «Наряды у заданий»

Связь между нарядом и заданием можно также задать при редактировании наряда и редактировании задания.

Чтобы открыть сервисный модуль «Наряды у заданий», откройте любой наряд на редактирование и нажмите кнопку «Фильтр» на вкладке «Задания».

При помощи селектора, расположенного в заголовке модуля, можно выбрать расчетный период, данные за который отображаются в таблице. Подробнее см. в документации по общим принципам работы с системой.

Допускается редактировать связи между нарядами и заданиями только за текущий расчетный период. В остальных расчетных периодах возможен только просмотр данных.

3.6.1. Добавление наряда к заданию

Добавление наряда к заданию выполняется при помощи модуля, представленного на рисунках ниже.

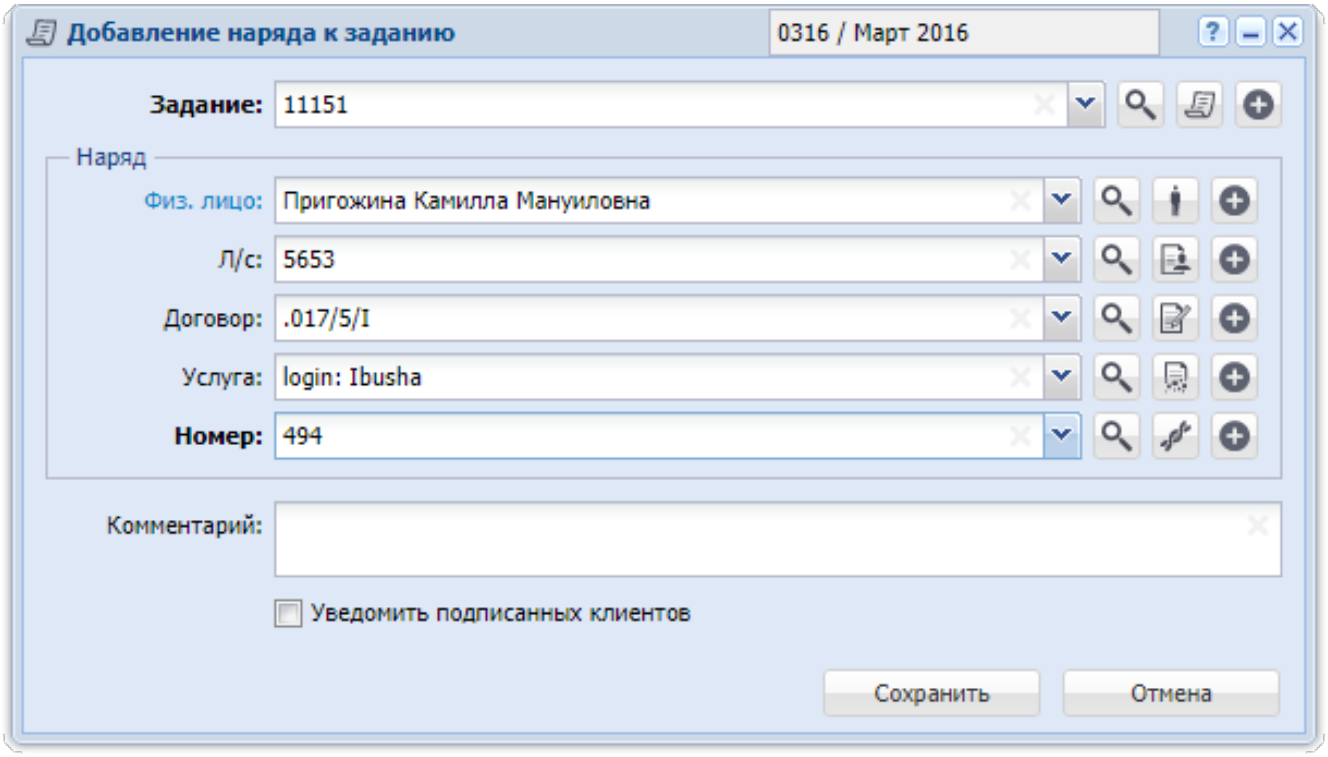

Рисунок 3.17. Модуль «Добавление наряда к заданию»

В заголовке модуля указано, в каком расчетном периоде создается связь между нарядом и заданием.

В поле «Задание» и в группе полей «Наряд» выберите задание и наряд, которые следует связать между собой.

Наряд выбирается из иерархии «Клиент (юридическое или физическое лицо) — Лицевой счет — Договор — Услуга — Наряд». Для выбора вида клиента щелкните по заголовку поля.

В поле «Комментарий» можно ввести комментарий для отображения в истории задания вместе с информацией о добавлении связи.

Флаг «Уведомить подписанных клиентов» следует поставить, только если введенный комментарий вместе с информацией о добавлении связи должен быть направлен клиентам, подписанным на задание, а также их сотрудникам и доверенным лицам.

Если поле «Комментарий» не заполнено, то информация о добавлении связи **не направляется** ни клиентам, ни их сотрудникам и доверенным лицам, независимо от состояния флага «Уведомить подписанных клиентов».

Подробнее об отправке уведомлений см. в разделе об основном модуле «Задания» в документации по подсистеме CRM.

При добавлении из поискового модуля «Наряды у заданий» можно выделить строку, в которой указано интересующее задание, а затем нажать кнопку «Добавить». В результате задание будет выбрано автоматически.

Если добавление связи выполняется из модуля редактирования задания (с вкладки «Абонентские данные») или из модуля редактирования наряда (с вкладки «Задания»), то задание или наряд выбираются автоматически, соответствующие поля недоступны для редактирования.

Вид клиента по умолчанию определяется параметром системы default_appendix_kind_id.

3.6.2. Удаление наряда с задания

При удалении наряда с задания пользователю выводится запрос на подтверждение выполняемого действия, представленный на рисунке ниже.

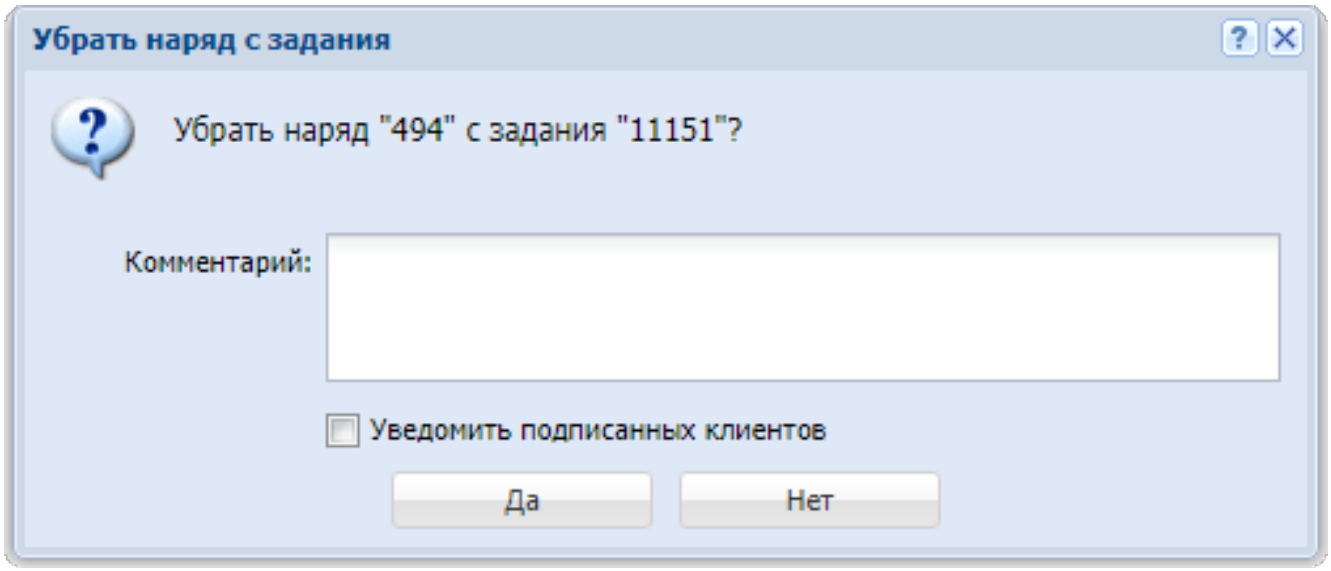

Рисунок 3.18. Модуль «Убрать наряд с задания»

В поле «Комментарий» можно ввести комментарий для отображения в истории задания вместе с информацией об удалении связи.

Флаг «Уведомить подписанных клиентов» следует поставить, только если введенный комментарий вместе с информацией об удалении связи должен быть направлен клиентам, подписанным на задание, а также их сотрудникам и доверенным лицам.

Если поле «Комментарий» не заполнено, то информация об удалении связи **не направляется** ни клиентам, ни их сотрудникам и доверенным лицам, независимо от состояния флага «Уведомить подписанных клиентов».

Подробнее об отправке уведомлений см. в разделе об основном модуле «Задания» в документации по подсистеме CRM.

Ограничений на удаление нет.

3.7. Подписчики заданий

Поисковый модуль «Подписчики заданий», представленный на рисунке ниже, позволяет работать с перечнем пользователей, прикрепленных к заданиям в качестве подписчиков.

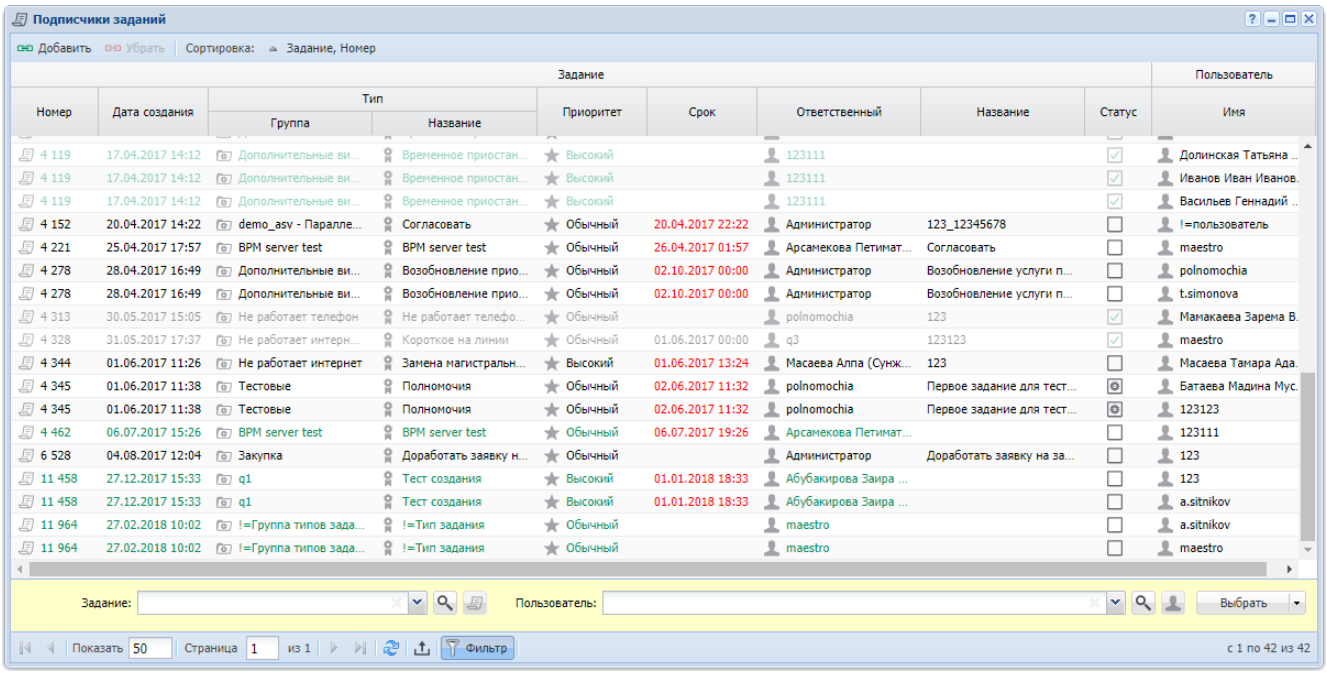

Рисунок 3.19. Модуль «Подписчики заданий»

Добавить пользователей в число подписчиков задания и удалить пользователей из числа подписчиков задания можно также при создании и редактировании задания на вкладке «Подписчики».

В группах столбцов «Задание» и «Пользователь» текст выделяется цветом так же, как в основных модулях «Задания» и «Пользователи» соответственно.

Чтобы открыть сервисный модуль «Подписчики заданий», откройте любое из заданий на редактирование, перейдите на вкладку «Подписчики» и нажмите кнопку «Фильтр».

3.7.1. Добавление подписчика на задание

Добавление подписчика на задание выполняется при помощи модуля, представленного на рисунке ниже.

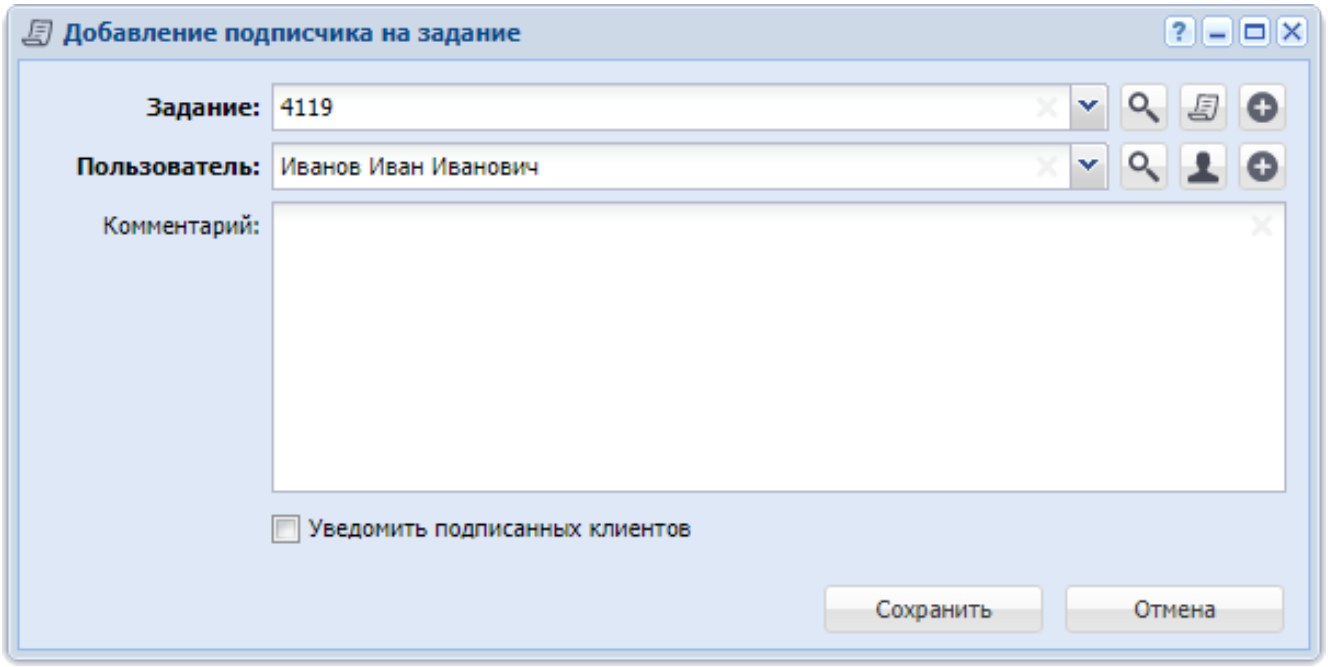

Рисунок 3.20. Модуль «Добавление подписчика на задание»

Флаг «Уведомить подписанных клиентов» присутствует, только если установлена подсистема «Абоненты».

Заполните поля следующим образом:

- Задание — выберите задание, на которое следует подписать пользователя.
- Пользователь — выберите пользователя, которого следует подписать на задание. В списке выбора присутствуют только пользователи, подключенные к системе. Чтобы выбрать пользователя, отключенного от системы, воспользуйтесь кнопкой 🔍, расположенной рядом с полем.
- Комментарий — при необходимости введите комментарий для отображения в истории задания вместе с информацией о добавлении подписчика на задание.

- Уведомить подписанных клиентов — поставьте флаг, если информация о добавлении подписчика на задание (включая введенный комментарий) должна быть доступна клиентам, подписанным на задание.

Имеются следующие особенности при добавлении подписчика на задание не из поискового модуля, а из модулей создания и редактирования:

- при добавлении из модуля создания задания поля «Задание» и «Комментарий» и флаг «Уведомить подписанных клиентов» отсутствуют;
- при добавлении из модуля редактирования задания поле «Задание» заполняется автоматически, оно недоступно для редактирования.

3.7.2. Удаление подписчика с задания

При удалении подписчика с задания выдается запрос на подтверждение этой операции, представленный на рисунке ниже. Если удаление выполняется из модуля создания задания, то этот запрос не выдается.

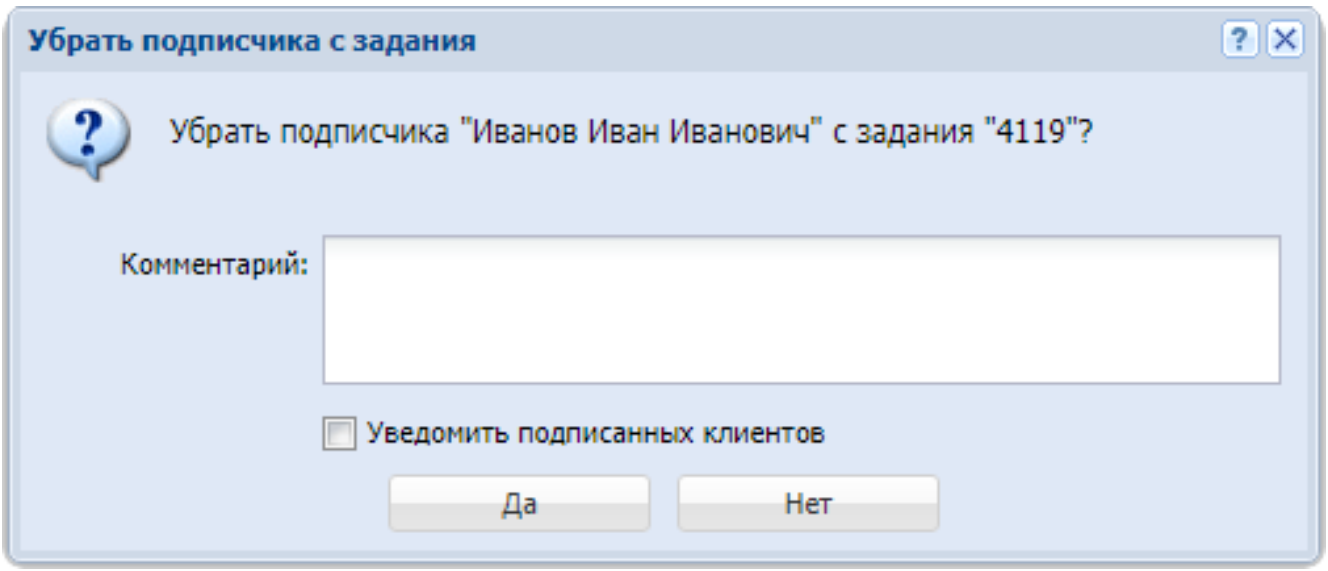

Рисунок 3.21. Модуль «Убрать подписчика с задания»

Флаг «Уведомить подписанных клиентов» присутствует, только если установлена подсистема «Абоненты».

Заполните поля следующим образом:

- Комментарий — при необходимости введите комментарий для отображения в истории задания вместе с информацией об удалении подписчика с задания.

- Уведомить подписанных клиентов — поставьте флаг, если информация об удалении подписчика с задания (включая введенный комментарий) должна быть доступна клиентам, подписанным на задание.

Ограничений на удаление нет.

3.8. Приложения к заданиям

Поисковый модуль «Приложения к заданиям», представленный на рисунке ниже, предназначен для работы с перечнем связей между заданиями и приложениями.

О заданиях см. в документации по подсистеме CRM или BPM раздел об основном модуле «Задания».

О приложениях см. в документации по подсистеме «Справочники» раздел о справочнике «Приложения».

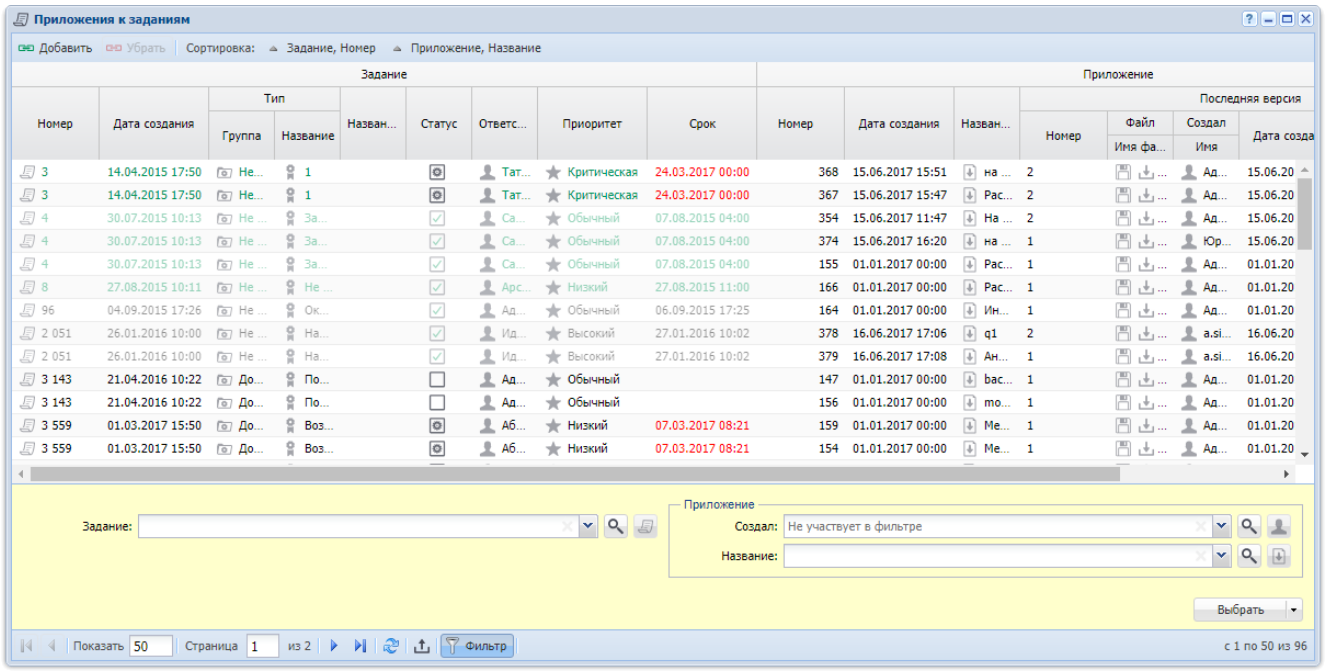

Рисунок 3.22. Модуль «Приложения к заданиям»

Добавить или удалить связь между заданием и приложением можно также при создании и редактировании задания (с вкладки «Приложения») и редактировании приложения (с вкладки «Задания»).

Если приложение прикреплено к заданию, то пользователи, имеющие полномочия на просмотр задания, могут скачивать файлы с версиями этого

приложения, а пользователи, имеющие полномочия на редактирование задания, могут создавать новые версии этого приложения. О полномочиях пользователей на задания см. в документации по подсистеме CRM или BPM раздел об основном модуле «Задания».

3.8.1. Добавление приложения к заданию

Добавление приложения к заданию выполняется при помощи модуля, представленного на рисунке ниже.

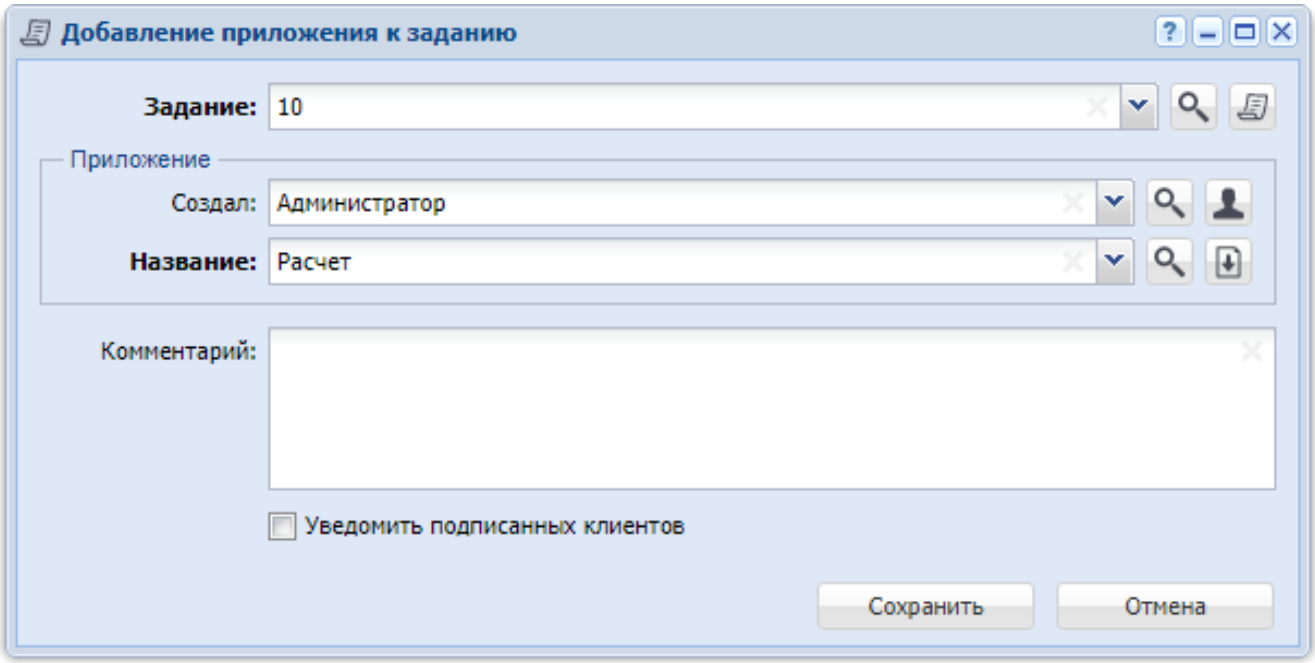

Рисунок 3.23. Модуль «Добавление приложения к заданию»

Флаг «Уведомить подписанных клиентов» присутствует, только если установлена подсистема «Абоненты».

Заполните поля следующим образом:

- Задание — выберите задание, к которому добавляется приложение.

Если добавление выполняется из поискового модуля «Приложения к заданиям», то выделите строку, где указано интересующее задание, а затем нажмите кнопку «Создать». В результате поле «Задание» будет заполнено автоматически нужным значением.

- Приложение — в этой группе полей выберите приложение, которое добавляется к заданию, из иерархии «Пользователь, создавший приложение — Приложение».

  - Создал — выберите пользователя или оставьте поле пустым.
  - Название — выберите приложение.
- Комментарий — при необходимости введите комментарий для отображения в истории задания вместе с информацией о добавлении приложения к заданию.
- Уведомить подписанных клиентов — поставьте флаг, если информация о добавлении приложения к заданию (включая введенный комментарий) должна быть доступна клиентам, подписанным на задание.

Имеются следующие особенности при добавлении связи не из поискового модуля, а из модулей создания и редактирования:

- при добавлении из модуля создания задания поля «Задание» и «Комментарий» и флаг «Уведомить подписанных клиентов» отсутствуют;
- при добавлении из модуля редактирования задания поле «Задание» заполняется автоматически, оно недоступно для редактирования;
- при добавлении из модуля редактирования приложения группа полей «Приложение» заполняется автоматически, она недоступна для редактирования.

После добавления приложения к заданию у пользователей, имеющих полномочия на просмотр задания, появляется возможность скачивать файлы с версиями этого приложения, а у пользователей, имеющих полномочия на редактирование задания — возможность создавать новые версии этого приложения.

О полномочиях пользователей на работу с заданиями см. в документации по подсистеме CRM или BPM раздел об основном модуле «Задания».

3.8.2. Удаление приложения из задания

Если удаление выполняется из поискового модуля «Приложения к заданиям» или из модуля редактирования задания, то выдается запрос на подтверждение этой операции, представленный на рисунке ниже. Если удаление выполняется из модуля создания задания, то этот запрос не выдается.

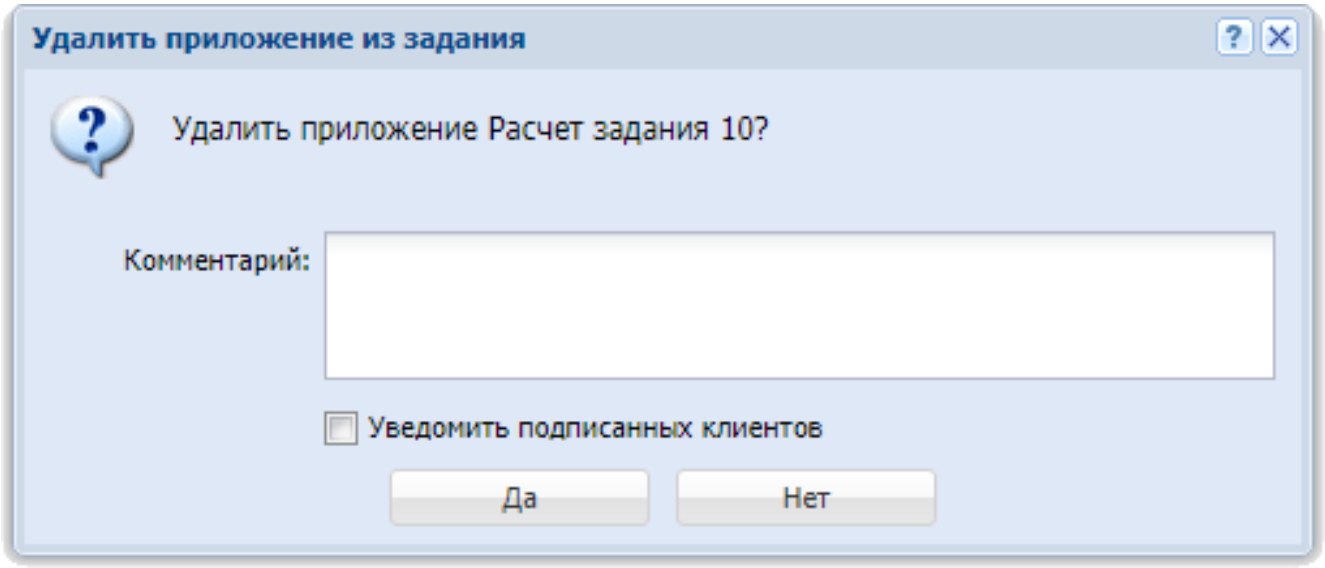

Рисунок 3.24. Модуль «Удалить приложение из задания»

Флаг «Уведомить подписанных клиентов» присутствует, только если установлена подсистема «Абоненты».

Заполните поля следующим образом:

- Комментарий — при необходимости введите комментарий для отображения в истории задания вместе с информацией об удалении приложения из задания.
- Уведомить подписанных клиентов — поставьте флаг, если информация об удалении приложения из задания (включая введенный комментарий) должна быть доступна клиентам, подписанным на задание.

Ограничений на удаление нет.

После удаления приложения у задания возможность скачивать файлы с версиями этого приложения и создавать новые версии этого приложения остается только у суперпользователей. Если приложение было прикреплено не только к данному заданию, но и к другим объектам системы (например, к другим заданиям), то возможность скачивать файлы также остается у пользователей, имеющих полномочия на просмотр этих объектов, а возможность создавать новые версии — у пользователей, имеющих полномочия на редактирование этих объектов.

Перечень суперпользователей определяется параметром системы super_user_id.

Перечень объектов, с которыми могут быть связаны приложения, см. в документации по подсистеме «Справочники» в разделе о справочнике «Приложения».

О полномочиях пользователей на работу с заданиями см. в документации по подсистеме CRM или BPM раздел об основном модуле «Задания».

3.9. Услуги у заданий

Поисковый модуль «Услуги у заданий», представленный на рисунке ниже, позволяет настраивать связи между услугами и заданиями.

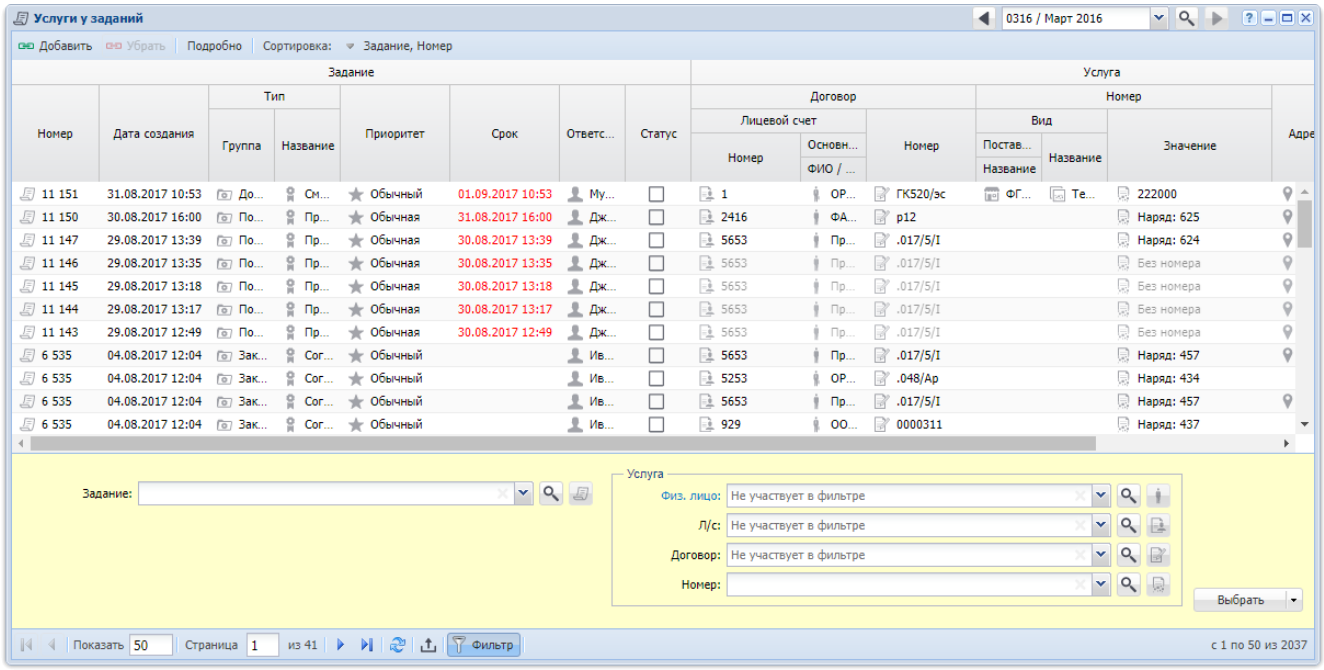

Рисунок 3.25. Модуль «Услуги у заданий»

Связь между услугой и заданием можно также задать при редактировании услуги и редактировании задания.

При помощи селектора, расположенного в заголовке модуля, можно выбрать расчетный период, данные за который отображаются в таблице. Подробнее см. в документации по общим принципам работы с системой.

Допускается редактировать связи между услугами и заданиями только за текущий расчетный период. В остальных расчетных периодах возможен только просмотр данных.

3.9.1. Добавление услуги к заданию

Добавление услуги к заданию выполняется при помощи модуля, представленного на рисунках ниже.

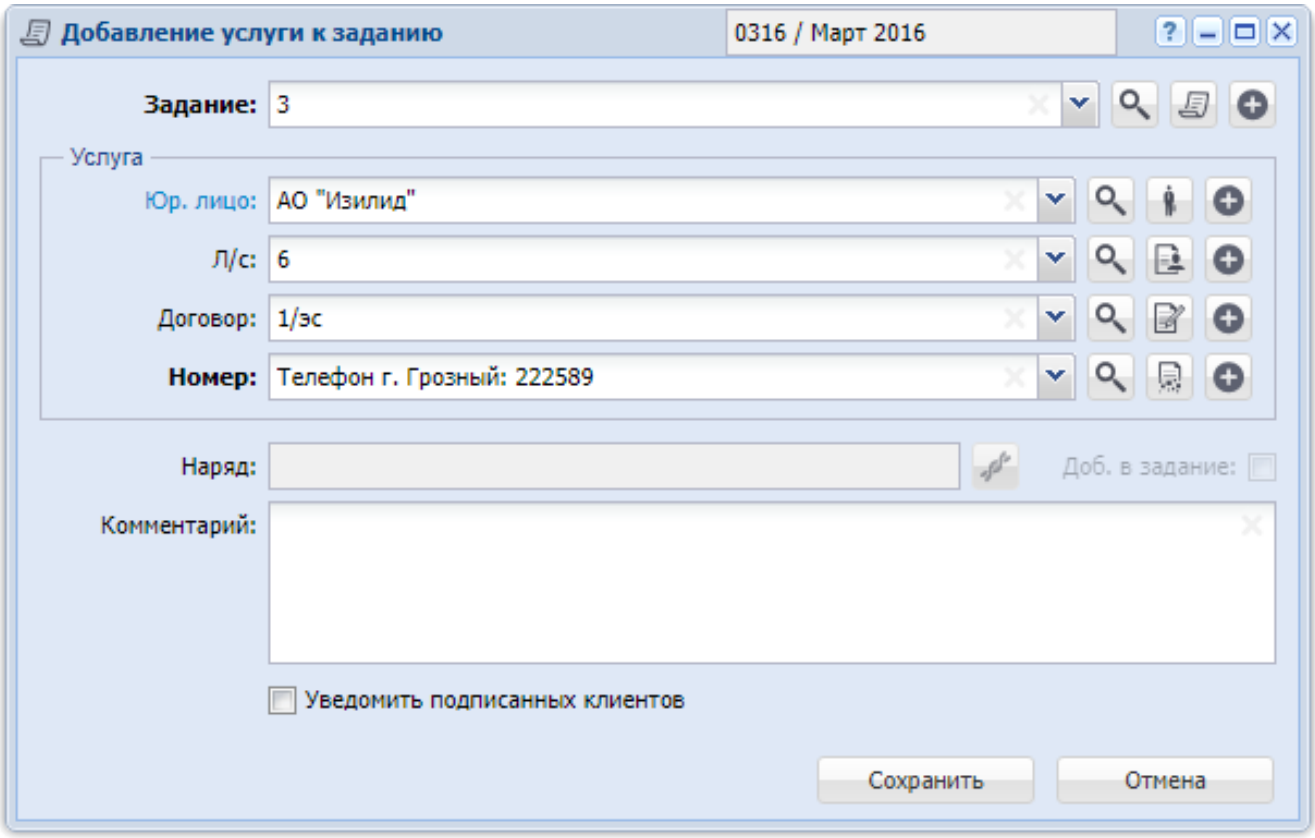

Рисунок 3.26. Модуль «Добавление услуги к заданию». Услуга не находится под нарядом

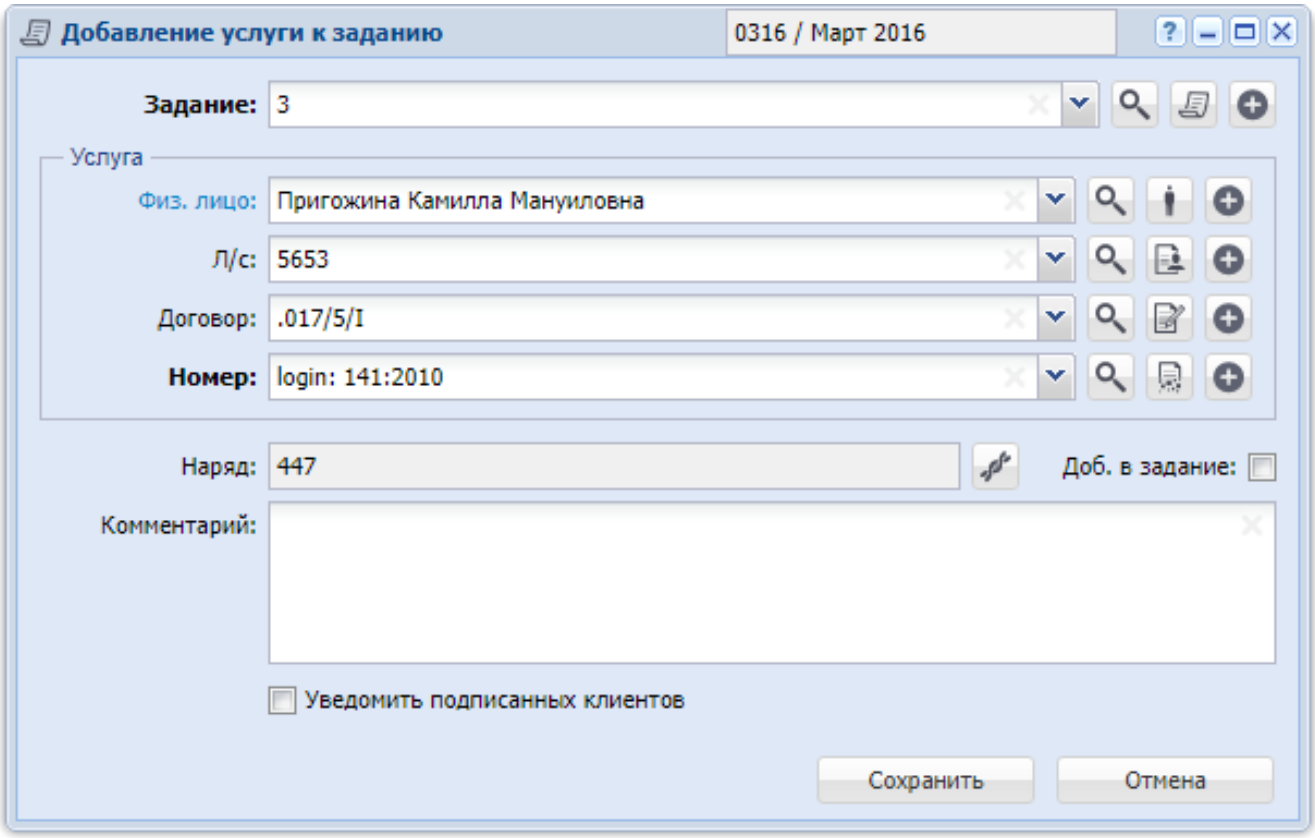

Рисунок 3.27. Модуль «Добавление услуги к заданию». Услуга находится под нарядом

В заголовке модуля указано, в каком расчетном периоде создается связь между услугой и заданием.

В поле «Задание» и в группе полей «Услуга» выберите задание и услугу, которые следует связать между собой.

Услуга выбирается из иерархии «Клиент (юридическое или физическое лицо) — Лицевой счет — Договор — Услуга». Для выбора вида клиента щелкните по заголовку поля.

В списке выбора «Номер» присутствуют только неудаленные услуги, срок действия которых не истек. При попытке привязать к заданию удаленную услугу или услугу, срок действия которой истек, пользователю будет выдано сообщение об ошибке.

Если услуга находится под нарядом, то его номер отображается в поле «Наряд», недоступном для редактирования. Если в задание следует добавить не только услугу, но и этот наряд, то поставьте флаг «Доб. в задание». В противном случае оставьте флаг снятым. Флаг доступен, только если услуга находится под нарядом.

В поле «Комментарий» можно ввести комментарий для отображения в истории задания вместе с информацией о добавлении связи.

Флаг «Уведомить подписанных клиентов» следует поставить, только если введенный комментарий вместе с информацией о добавлении связи должен быть направлен клиентам, подписанным на задание, а также их сотрудникам и доверенным лицам.

Если поле «Комментарий» не заполнено, то информация о добавлении связи **не направляется** ни клиентам, ни их сотрудникам и доверенным лицам, независимо от состояния флага «Уведомить подписанных клиентов».

Подробнее об отправке уведомлений см. в разделе об основном модуле «Задания» в документации по подсистеме CRM.

При добавлении из поискового модуля «Услуги у заданий» можно выделить строку, в которой указано интересующее задание, а затем нажать кнопку «Добавить». В результате задание будет выбрано автоматически.

Если добавление связи выполняется из модуля редактирования задания (с вкладки «Абонентские данные») или из модуля редактирования услуги (с вкладки «Задания»), то задание или услуга выбираются автоматически, соответствующие поля недоступны для редактирования.

Вид клиента по умолчанию определяется параметром системы default_appendix_kind_id.

3.9.2. Удаление услуги с задания

При удалении услуги с задания пользователю выводится запрос на подтверждение выполняемого действия, представленный на рисунке ниже.

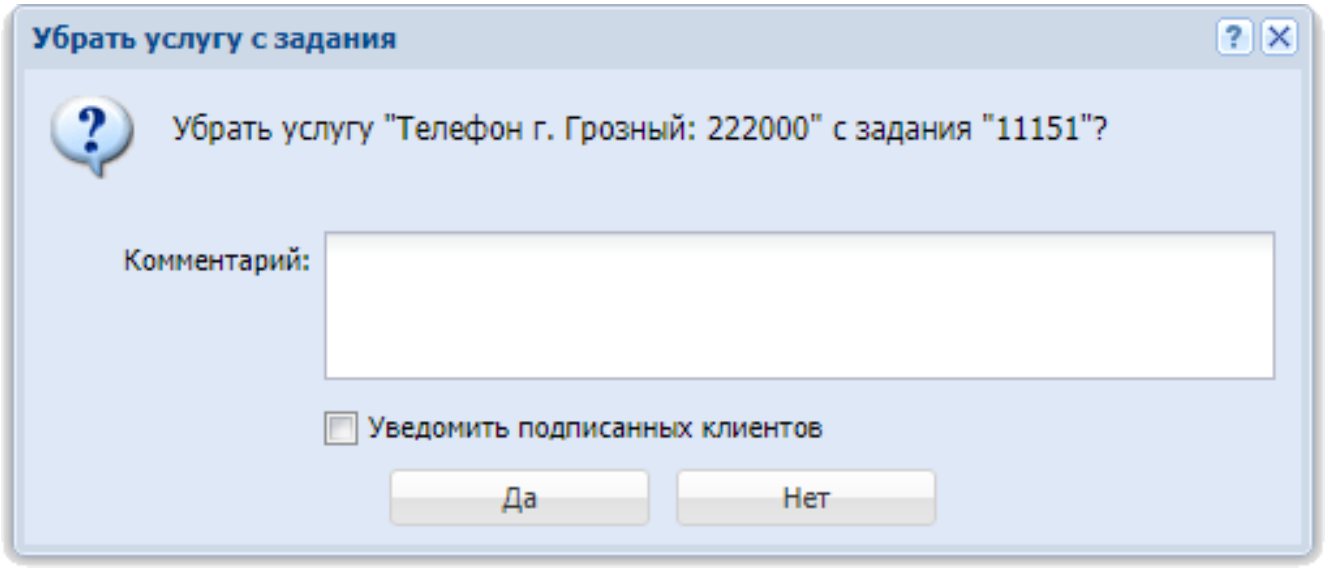

Рисунок 3.28. Модуль «Убрать услугу с задания»

В поле «Комментарий» можно ввести комментарий для отображения в истории задания вместе с информацией об удалении связи.

Флаг «Уведомить подписанных клиентов» следует поставить, только если введенный комментарий вместе с информацией об удалении связи должен быть направлен клиентам, подписанным на задание, а также их сотрудникам и доверенным лицам.

Если поле «Комментарий» не заполнено, то информация об удалении связи **не направляется** ни клиентам, ни их сотрудникам и доверенным лицам, независимо от состояния флага «Уведомить подписанных клиентов».

Подробнее об отправке уведомлений см. в разделе об основном модуле «Задания» в документации по подсистеме CRM.

Ограничений на удаление нет.

3.10. Физические лица у заданий

Поисковый модуль «Физические лица у заданий», представленный на рисунке ниже, позволяет добавлять и удалять связи между физическими лицами и заданиями, а также настраивать подписку физических лиц на задания (для этого необходимо открыть связь между физическим лицом и заданием на редактирование)..

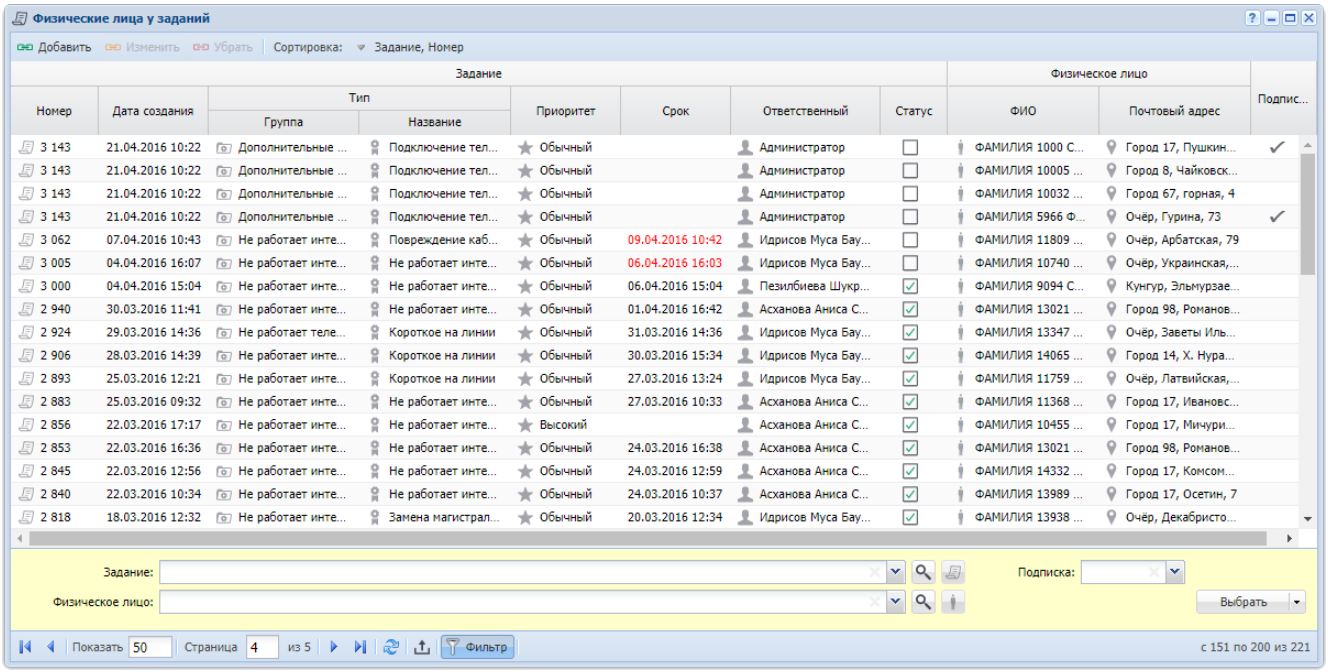

Рисунок 3.29. Модуль «Физические лица у заданий»

Указанные операции можно также выполнить из модуля редактирования физического лица (на вкладке «Задания») и из модуля редактирования задания (на вкладке «Абонентские данные»).

Чтобы открыть сервисный модуль «Физические лица у заданий», откройте любое физическое лицо на редактирование и нажмите кнопку «Фильтр» на вкладке «Задания».

Подписка физических лиц на задания выполняется для автоматической отправки этим клиентам информации об изменениях по заданиям. Подробнее об этом см. в разделе об основном модуле «Задания» в документации по подсистеме CRM.

3.10.1. Добавление физического лица к заданию

Добавление физического лица к заданию (добавление связи между физическим лицом и заданием) выполняется при помощи модуля, представленного на рисунке ниже.

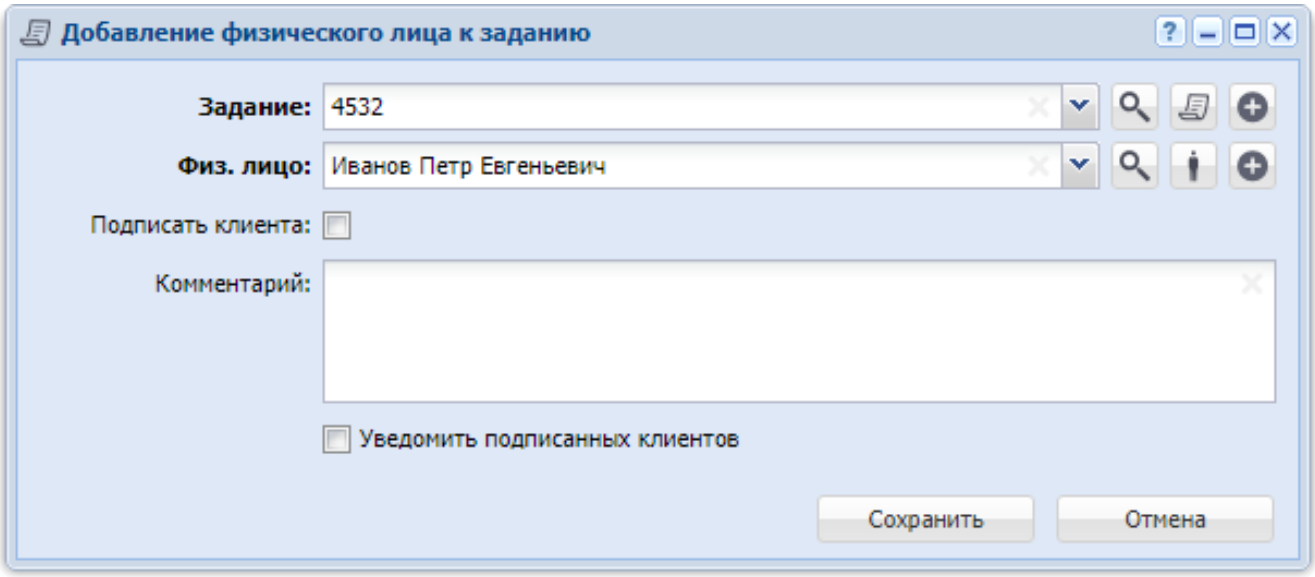

Рисунок 3.30. Модуль «Добавление физического лица к заданию»

В полях «Задание» и «Физ. лицо» укажите задание и физическое лицо, которые следует связать между собой.

Флаг «Подписать клиента» поставьте или оставьте снятым в зависимости от того, требуется ли подписать физическое лицо на задание для получения уведомлений.

В поле «Комментарий» можно ввести комментарий для отображения в истории задания вместе с информацией о добавлении связи (и подписке физического лица).

Флаг «Уведомить подписанных клиентов» следует поставить, только если введенный комментарий вместе с информацией о добавлении связи должен быть направлен клиентам, подписанным на задание, а также их сотрудникам и доверенным лицам.

Если поле «Комментарий» не заполнено, то информация о добавлении связи **не направляется** ни клиентам, ни их сотрудникам и доверенным лицам, независимо от состояния флага «Уведомить подписанных клиентов».

Подробнее об отправке уведомлений см. в разделе об основном модуле «Задания» в документации по подсистеме CRM.

При добавлении из поискового модуля «Физические лица у заданий» можно выделить строку, в которой указано интересующее задание, а затем нажать кнопку «Добавить». В результате задание будет выбрано автоматически.

Если добавление выполняется из модуля редактирования задания (с вкладки «Абонентские данные») или модуля редактирования физического лица (с вкладки «Задания»), то задание или физическое лицо выбираются автоматически, соответствующее поле недоступно для редактирования.

3.10.2. Изменение подписки физического лица на задание

Изменение подписки физического лица на задание выполняется при помощи модуля, представленного на рисунке ниже.

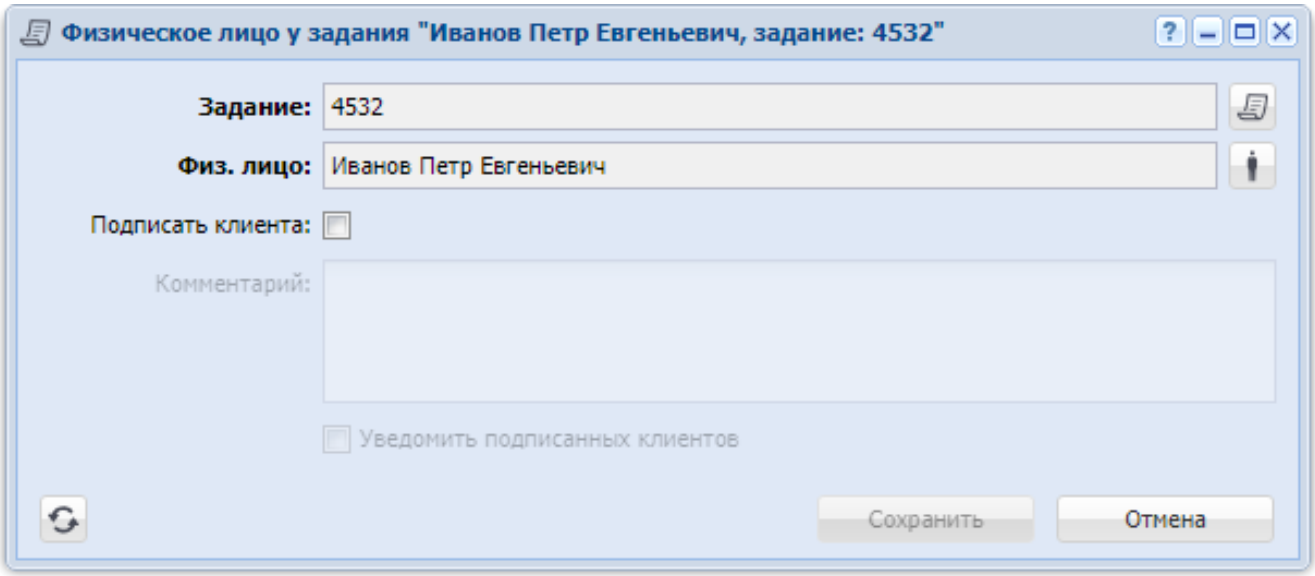

Рисунок 3.31. Модуль «Физическое лицо у задания»

В полях «Задание» и «Физ. лицо» указаны задание и физическое лицо, связанные между собой. Эти поля недоступны для редактирования

Поставьте флаг «Подписать клиента», если физическое лицо должно быть подписано на задание и, соответственно, должно получать уведомления об изменениях по заданию. В противном случае снимите этот флаг.

При изменении состояния флага «Подписать клиента» становятся доступными поле «Комментарий» и флаг «Уведомить подписанных клиентов».

- В поле «Комментарий» можно ввести комментарий для отображения в истории задания вместе с информацией об изменении подписки.
- Флаг «Уведомить подписанных клиентов» следует поставить, только если введенный комментарий вместе с информацией об изменении подписки должен быть направлен клиентам, подписанным на задание, а также их сотрудникам и доверенным лицам.

Если поле «Комментарий» не заполнено, то информация об изменении подписки **не направляется** ни клиентам, ни их сотрудникам и доверенным лицам, независимо от состояния флага «Уведомить подписанных клиентов».

Подробнее об отправке уведомлений см. в разделе об основном модуле «Задания» в документации по подсистеме CRM.

3.10.3. Удаление связи между физическим лицом и заданием

При удалении связи между физическим лицом и заданием выдается запрос на подтверждение выполняемого действия, представленный на рисунке ниже.

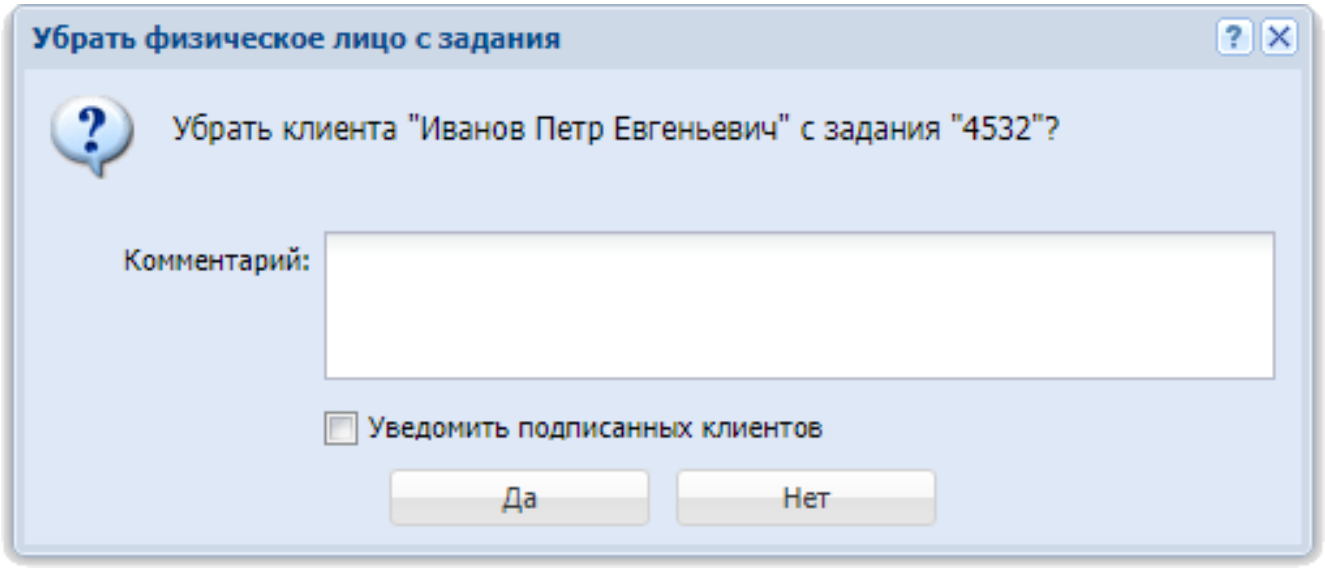

Рисунок 3.32. Модуль «Убрать физическое лицо с задания»

В поле «Комментарий» можно ввести комментарий для отображения в истории задания вместе с информацией об удалении связи.

Флаг «Уведомить подписанных клиентов» следует поставить, только если введенный комментарий вместе с информацией об удалении связи должен быть направлен клиентам, подписанным на задание, а также их сотрудникам и доверенным лицам.

Если поле «Комментарий» не заполнено, то информация об удалении связи **не направляется** ни клиентам, ни их сотрудникам и доверенным лицам, независимо от состояния флага «Уведомить подписанных клиентов».

Подробнее об отправке уведомлений см. в разделе об основном модуле «Задания» в документации по подсистеме CRM.

Ограничений на удаление нет.

3.11. Юридические лица у заданий

Поисковый модуль «Юридические лица у заданий», представленный на рисунке ниже, позволяет добавлять и удалять связи между юридическими лицами и заданиями, а также настраивать подписку юридических лиц на задания (для этого необходимо открыть связь между юридическим лицом и заданием на редактирование).

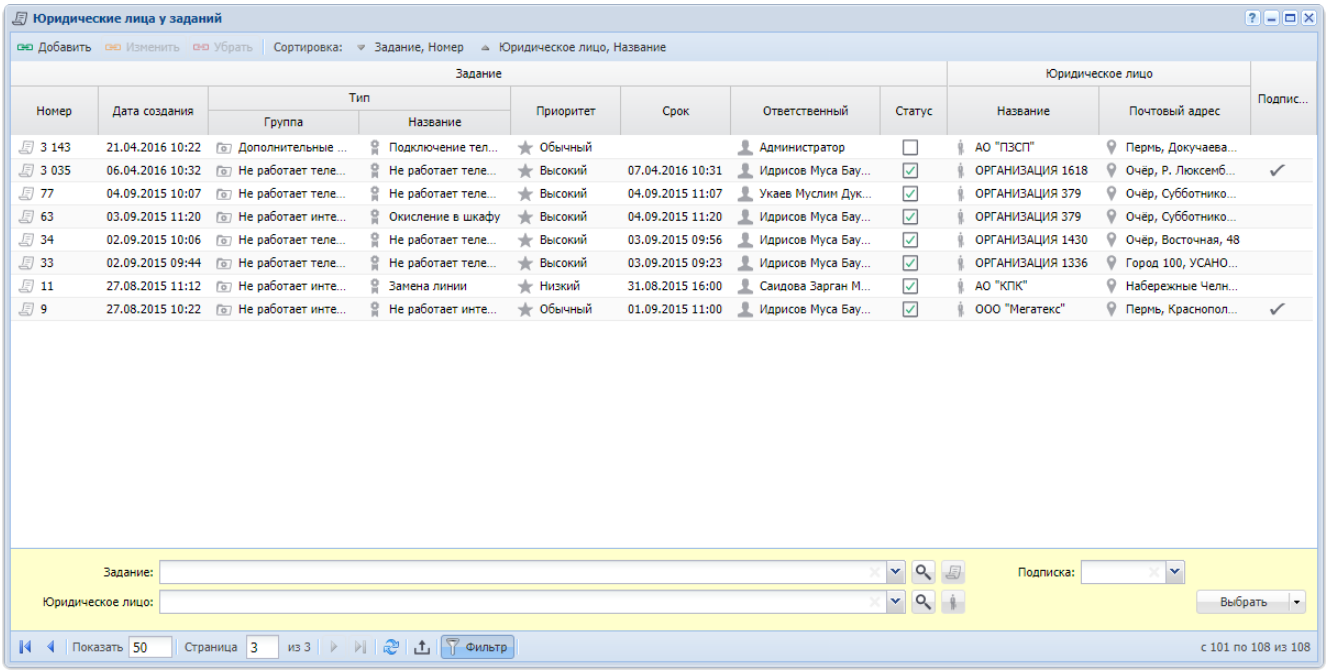

Рисунок 3.33. Модуль «Юридические лица у заданий»

Указанные операции можно также выполнить из модуля редактирования юридического лица (на вкладке «Задания») и из модуля редактирования задания (на вкладке «Абонентские данные»).

Чтобы открыть сервисный модуль «Юридические лица у заданий», откройте любое юридическое лицо на редактирование и нажмите кнопку «Фильтр» на вкладке «Задания».

Подписка юридических лиц на задания выполняется для автоматической отправки этим клиентам информации об изменениях по заданиям. Подробнее об этом см. в разделе об основном модуле «Задания» в документации по подсистеме CRM.

3.11.1. Добавление юридического лица к заданию

Добавление юридического лица к заданию (добавление связи между юридическим лицом и заданием) выполняется при помощи модуля, представленного на рисунке ниже.

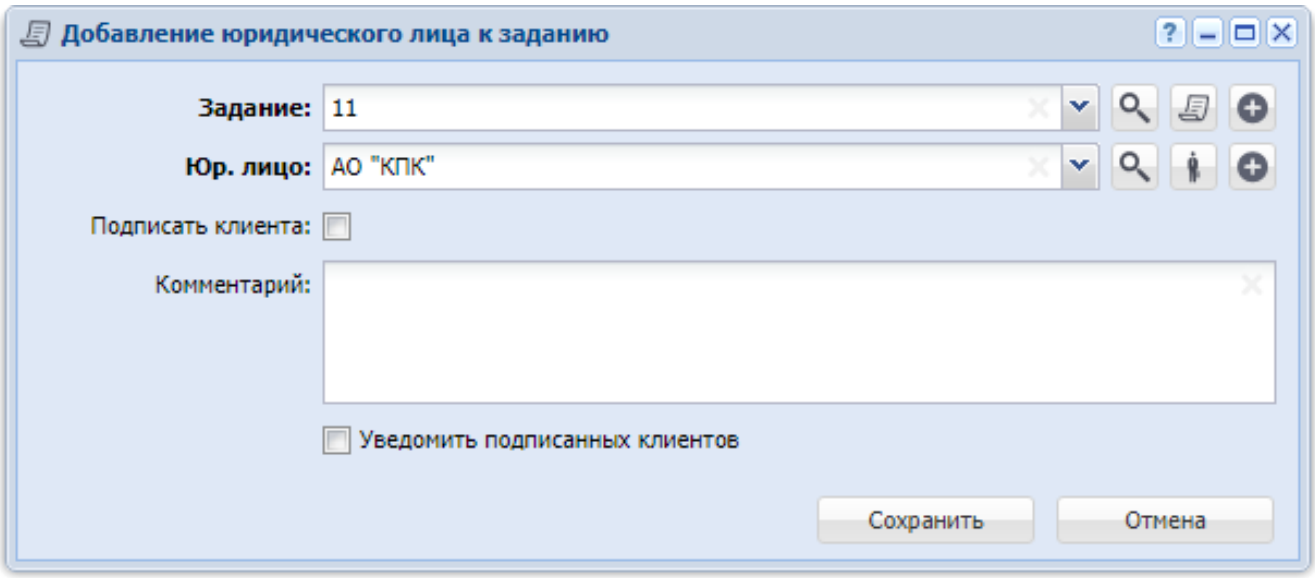

Рисунок 3.34. Модуль «Добавление юридического лица к заданию»

В полях «Задание» и «Юр. лицо» укажите задание и юридическое лицо, которые следует связать между собой.

Флаг «Подписать клиента» поставьте или оставьте снятым в зависимости от того, требуется ли подписать юридическое лицо на задание для получения уведомлений.

В поле «Комментарий» можно ввести комментарий для отображения в истории задания вместе с информацией о добавлении связи (и подписке юридического лица).

Флаг «Уведомить подписанных клиентов» следует поставить, только если введенный комментарий вместе с информацией о добавлении связи должен быть направлен клиентам, подписанным на задание, а также их сотрудникам и доверенным лицам.

Если поле «Комментарий» не заполнено, то информация о добавлении связи **не направляется** ни клиентам, ни их сотрудникам и доверенным лицам, независимо от состояния флага «Уведомить подписанных клиентов».

Подробнее об отправке уведомлений см. в разделе об основном модуле «Задания» в документации по подсистеме CRM.

При добавлении из поискового модуля «Юридические лица у заданий» можно выделить строку, в которой указано интересующее задание, а затем нажать кнопку «Добавить». В результате задание будет выбрано автоматически.

Если добавление выполняется из модуля редактирования задания (с вкладки «Абонентские данные») или модуля редактирования юридического лица (с вкладки «Задания»), то задание или юридическое лицо выбираются автоматически, соответствующее поле недоступно для редактирования.

3.11.2. Изменение подписки юридического лица на задание

Изменение подписки юридического лица на задание выполняется при помощи модуля, представленного на рисунке ниже.

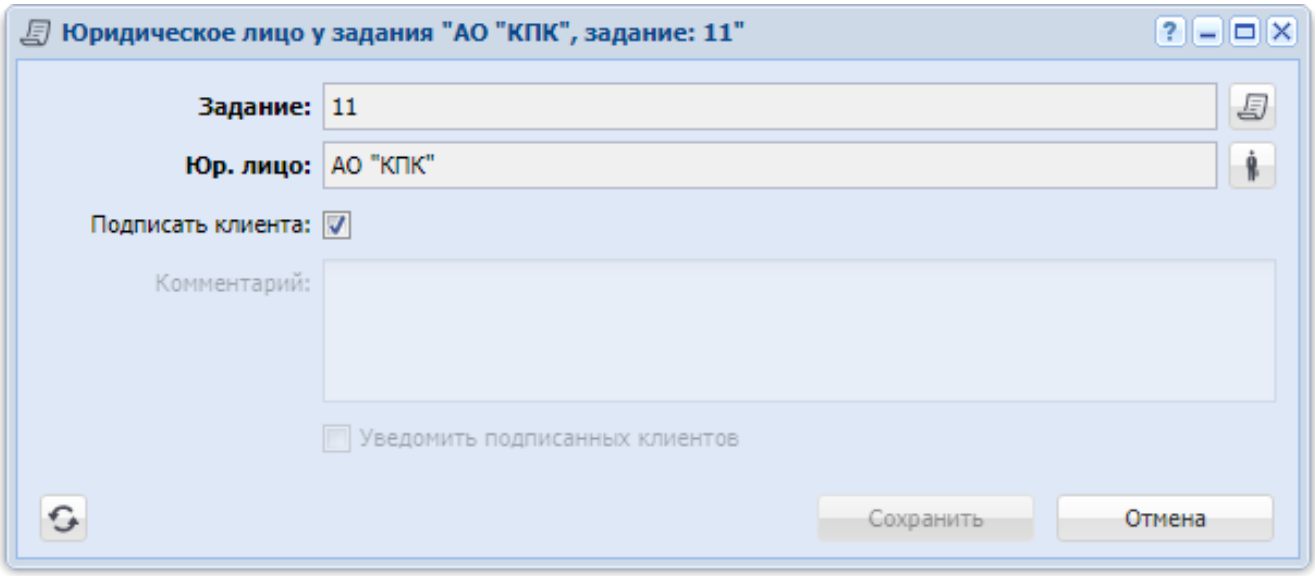

Рисунок 3.35. Модуль «Юридическое лицо у задания»

В полях «Задание» и «Юр. лицо» указаны задание и юридическое лицо, связанные между собой. Эти поля недоступны для редактирования

Поставьте флаг «Подписать клиента», если юридическое лицо должно быть подписано на задание и, соответственно, должно получать уведомления об изменениях по заданию. В противном случае снимите этот флаг.

При изменении состояния флага «Подписать клиента» становятся доступными поле «Комментарий» и флаг «Уведомить подписанных клиентов».

- В поле «Комментарий» можно ввести комментарий для отображения в истории задания вместе с информацией об изменении подписки.
- Флаг «Уведомить подписанных клиентов» следует поставить, только если введенный комментарий вместе с информацией об изменении подписки должен быть направлен клиентам, подписанным на задание, а также их сотрудникам и доверенным лицам.

Если поле «Комментарий» не заполнено, то информация об изменении подписки **не направляется** ни клиентам, ни их сотрудникам и доверенным лицам, независимо от состояния флага «Уведомить подписанных клиентов».

Подробнее об отправке уведомлений см. в разделе об основном модуле «Задания» в документации по подсистеме CRM.

3.11.3. Удаление связи между юридическим лицом и заданием

При удалении связи между юридическим лицом и заданием выдается запрос на подтверждение выполняемого действия, представленный на рисунке ниже.

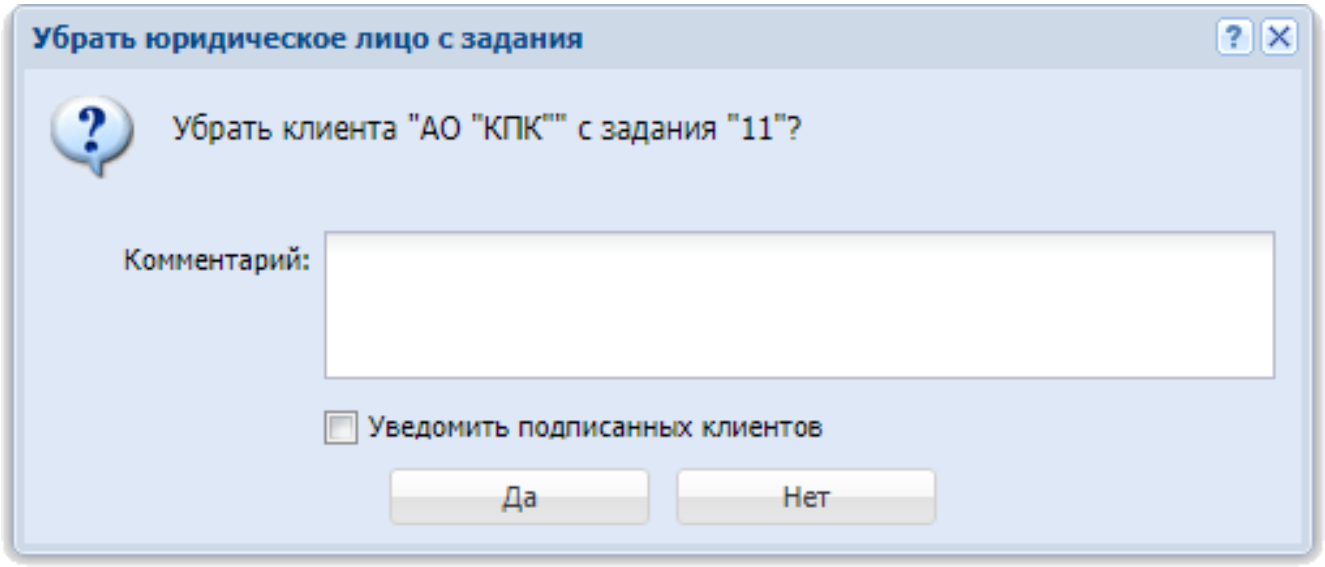

Рисунок 3.36. Модуль «Убрать юридическое лицо с задания»

В поле «Комментарий» можно ввести комментарий для отображения в истории задания вместе с информацией об удалении связи.

Флаг «Уведомить подписанных клиентов» следует поставить, только если введенный комментарий вместе с информацией об удалении связи должен быть направлен клиентам, подписанным на задание, а также их сотрудникам и доверенным лицам.

Если поле «Комментарий» не заполнено, то информация об удалении связи **не направляется** ни клиентам, ни их сотрудникам и доверенным лицам, независимо от состояния флага «Уведомить подписанных клиентов».

Подробнее об отправке уведомлений см. в разделе об основном модуле «Задания» в документации по подсистеме CRM.

Ограничений на удаление нет.