

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	15
2.1.2. Редактирование задания	23
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. Формирование и редактирование перечня экземпляров процессов, связанных с заданием	41
2.1.4.1. Добавление связи между экземпляром процесса и заданием	42
2.1.4.2. Удаление связи между экземпляром процесса и заданием	43
2.1.5. Ввод комментариев для сохранения в истории задания	44
2.2. Абоненты	46
2.2.1. Общий фильтр	48
2.2.2. Частный фильтр	50
3. Сервисные модули подсистемы CRM	53
3.1. Блокирующие задания	53
3.1.1. Добавление зависимости между заданиями	54
3.1.2. Удаление зависимости между заданиями	55
3.2. Договоры у заданий	56
3.2.1. Добавление связи между договором и заданием	57
3.2.2. Удаление связи между договором и заданием	59
3.3. Задания у документов	60
3.3.1. Добавление связи между заданием и документом	60
3.3.2. Удаление связи между заданием и документом	61
3.4. Классы у заданий	62
3.4.1. Добавление связи между классом заданий и заданием	63
3.4.2. Удаление класса у задания	65
3.5. Лицевые счета у заданий	66
3.5.1. Добавление связи между лицевым счетом и заданием	66
3.5.2. Удаление связи между лицевым счетом и заданием	68
3.6. Наряды у заданий	69

3.6.1. Добавление наряда к заданию	69
3.6.2. Удаление наряда с задания	71
3.7. Подписчики заданий	72
3.7.1. Добавление подписчика на задание	73
3.7.2. Удаление подписчика с задания	74
3.8. Приложения к заданиям	75
3.8.1. Добавление приложения к заданию	76
3.8.2. Удаление приложения из задания	77
3.9. Услуги у заданий	79
3.9.1. Добавление услуги к заданию	80
3.9.2. Удаление услуги с задания	82
3.10. Физические лица у заданий	83
3.10.1. Добавление физического лица к заданию	84
3.10.2. Изменение подписки физического лица на задание	86
3.10.3. Удаление связи между физическим лицом и заданием	87
3.11. Юридические лица у заданий	88
3.11.1. Добавление юридического лица к заданию	89
3.11.2. Изменение подписки юридического лица на задание	90
3.11.3. Удаление связи между юридическим лицом и заданием	91

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.

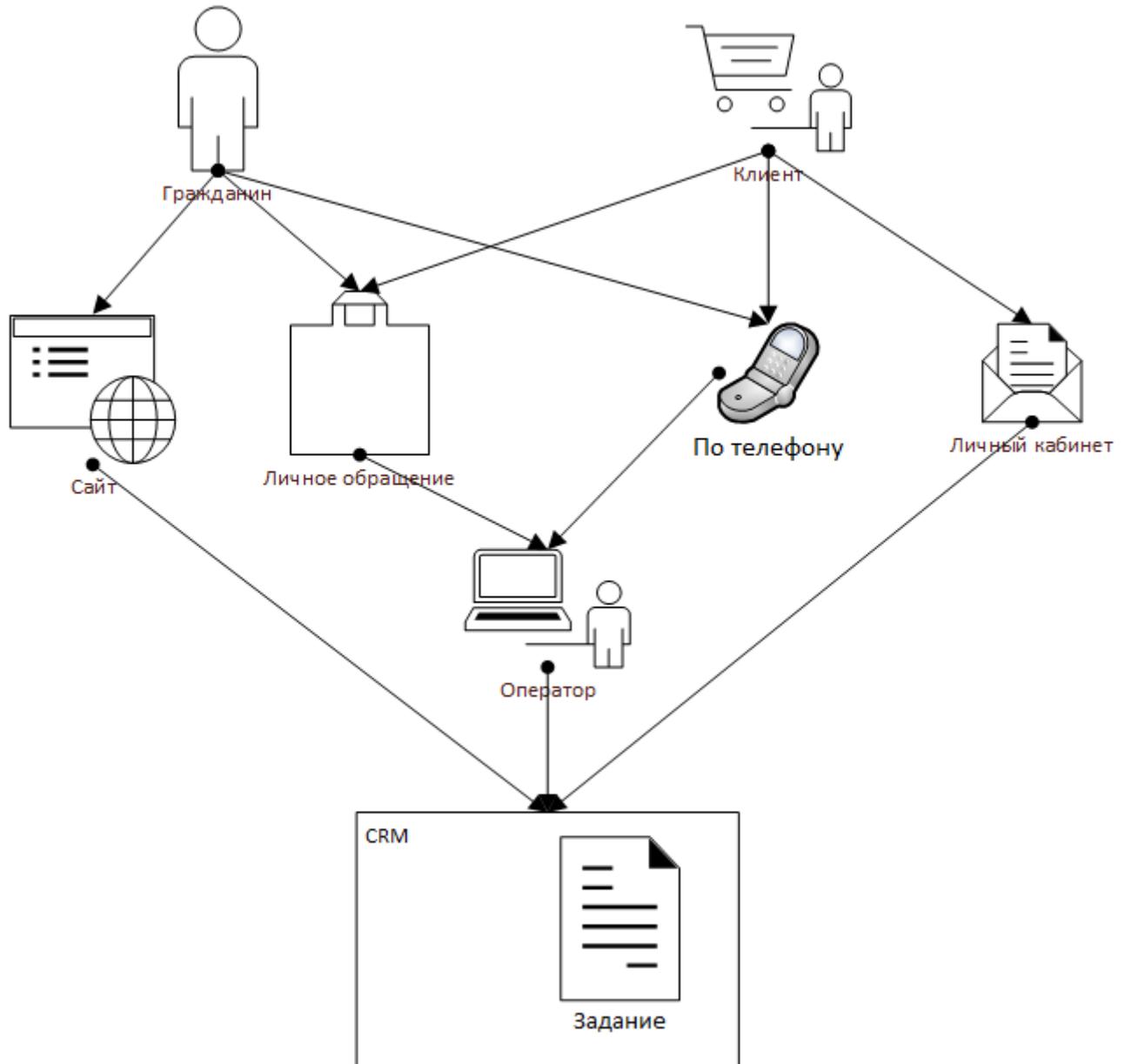


Рисунок 1.1. Схема обработки обращений

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.

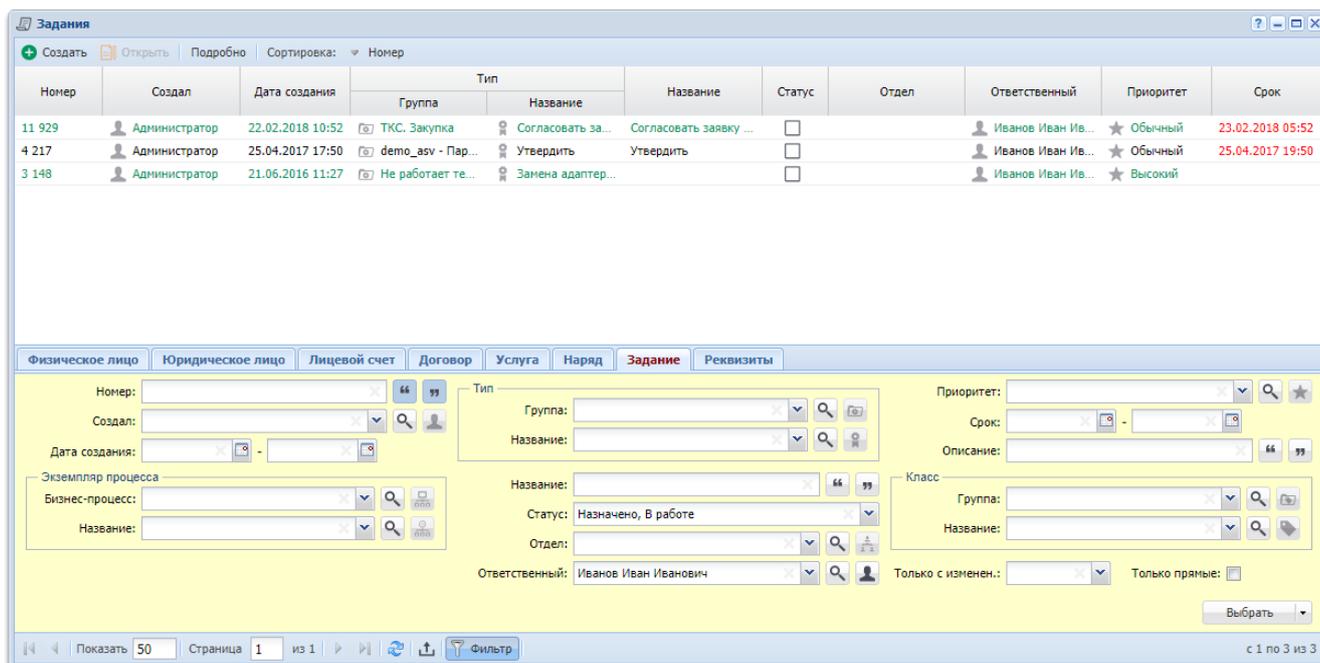


Рисунок 2.1. Модуль «Задания». Вкладка фильтра «Задание»



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 ВРМ.



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 ВРМ 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 ВРМ.

Открыть поисковый модуль «Задания» можно следующими способами:

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

Автоматически отображаются задания, назначенные текущему пользователю, но еще им не просмотренные (на вкладке фильтра «Задание» в поле «Ответственный» указан пользователь, под которым выполнен вход в систему, в поле «Только с изменен.» выбрано «Да»).

2. В подразделе главного меню, соответствующего подсистеме CRM, выбрать пункт «Задания».

Автоматически отображаются задания, находящиеся в работе у текущего пользователя (на вкладке фильтра «Задание» в поле «Ответственный» указан пользователь, под которым выполнен вход в систему, в поле «Статус» выбраны статусы «В работе», «Назначено»).

3. В подразделе главного меню, соответствующего подсистеме ВРМ, выбрать пункт «Задания».

Автоматически отображаются задания, находящиеся в работе у текущего пользователя (на вкладке фильтра «Задание» в поле «Ответственный» указан пользователь, под которым выполнен вход в систему, в поле «Статус» выбраны статусы «В работе», «Назначено»).

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

Автоматически отображаются задания, связанные с данным экземпляром процесса (на вкладке фильтра «Задание» в поле «Экземпляр процесса / Название» указан экземпляр процесса, из которого открыт поисковый модуль).

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 выбрать задания только с непросмотренными изменениями (значение «Да»), только без непросмотренных изменений (значение «Нет»), независимо от изменений (пустое значение).

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

На остальных вкладках расположены поля для фильтрации заданий по атрибутам связанных с ними **абонентских данных** — объектов подсистемы «Абоненты»:

- клиенты (юридические и физические лица),
- лицевые счета,
- договоры,
- услуги,
- наряды.

Флаг «Только прямые», расположенный на вкладке фильтра «Задания», позволяет осуществлять фильтрацию заданий в зависимости от того, прямо или косвенно связаны абонентские данные с заданиями. Если поставить этот флаг, то будут отобра-

жены только задания, напрямую связанные с абонентскими данными, соответствующими условиям фильтрации. Если же этот флаг оставить снятым, то также будут отображены задания, косвенно связанные с ними.

Например, пусть задание связано с договором, соответственно, косвенно оно связано с лицевым счетом, на котором находится этот договор. Если на вкладке фильтра «Лицевой счет» указать номер этого лицевого счета и флаг «Только прямые» поставить, то данное задание не будет отображено в таблице, а если этот флаг снять, то это задание будет отображено.



О вкладках фильтра «Физические лица», «Юридические лица», «Лицевые счета», «Договоры», «Услуги» и «Наряды» и атрибутах соответствующих им объектов см. в документации по подсистеме «Абоненты» в разделах об основных модулях «Физические лица», «Юридические лица», «Лицевые счета», «Договоры», «Услуги» и «Наряды».

В столбце «Адрес» отображается один из адресов, соответствующих абонентским данным, связанным с каждым из заданий (см. в подразделах далее информацию о работе с вкладкой «Абонентские данные» при создании и редактировании задания). Доступны сортировка и фильтрация по адресу.

При нажатии кнопки «Подробно» отображается подробная информация обо всех абонентских данных, связанным с заданиями, см. рисунок ниже.

Номер	Создал	Дата создания	Тип	
			Группа	Название
11 929	Администратор	22.02.2018 10:52	ТКС. Закупка	Согласовать заявку ...
4 217	Администратор	25.04.2017 17:50	demo_asv - Паралле...	Утвердить
3 148	Администратор	21.06.2016 11:27	Не работает телефон	Замена адаптера FAU

Лицевой счет: 0 / Сидоров Семен Вадимович
 Договор: 1/зс / 6 / АО "Изилид"

Рисунок 2.2. Модуль «Задания», фрагмент. Отображение абонентских данных в таблице при нажатии кнопки «Подробно»

В столбце «Комментарий» отображается комментарий, сохраненный при последнем изменении статуса задания на «Выполнено» или «Отменено» (об изменении статуса см. в разделе 2.1.2, «Редактирование задания»).

Задания, изменения по которым не были просмотрены пользователями, ответственными за их выполнение, выделяются шрифтом зеленого цвета. Если срок выполнения задания истек, то соответствующие 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 подписаны на задания.
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.

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 2.1.5, «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 задания 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 просматривать / редактировать задания, для которых выполняется хотя бы одно из условий:

1. Пользователь является ответственным за задание.
2. Ответственным за задание является пользователь, занимающий ту же должность, что и текущий пользователь (согласно организационной структуре).
3. Ответственным за задание является пользователь, подчиненный текущему пользователю (согласно организационной структуре).
4. В типе, к которому относится задание, полномочия не определены (вкладка «Полномочия» пуста).
5. В типе, к которому относится задание, текущему пользователю выданы полномочия на просмотр / просмотр и изменение.

Остальные задания пользователь просматривать / 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 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».

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»



Вкладка «Абонентские данные» присутствует, только если установлена подсистема «Абоненты».

Вкладка «Экземпляры процессов» присутствует, только если установлена подсистема BPM.

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

На вкладке «Свойства» заполните атрибуты задания:

- Тип — в этой группе полей выберите тип, к которому относится задание, из иерархии «Группа типов заданий — Тип заданий».
 - Группа — выберите группу типов заданий или оставьте поле пустым.
 - Название — выберите тип заданий. В зависимости от настроек выбранного типа заданий могут быть автоматически заполнены группа полей «Ответственный», поля «Приоритет», «Срок», «Описание», а также блок «Реквизиты», подробнее см. ниже.
- Название — при необходимости введите название задания.
- Статус — выберите статус задания:
 - Назначено (по умолчанию при создании задания) — задание создано, назначен пользователь, ответственный за выполнение задания.
 - В работе — работы по заданию начаты.
 - Выполнено — работы по заданию завершены, задание закрывается.
 - Отменено — задание отменено.

Есть ограничение по закрытию заданий, то есть их переводу в статус «Выполнено». Если определен перечень заданий, блокирующих выполнение данного задания (см. далее о вкладке «Блокирующие»), то при отсутствии специальных полномочий невозможно закрыть текущее задание, пока не будут выполнены все блокирующие задания. О специальных полномочиях, позволяющих закрывать заблокированные задания, см. в документации по подсистеме «Полномочия». При наличии этих полномочий при попытке закрыть заблокированное задание выдается предупреждение и запрашивается подтверждение закрытия.

- Ответственный — в этой группе полей выберите пользователя, ответственного за выполнение задания, из иерархии «Отдел — Пользователь».
 - Отдел — выберите отдел или оставьте поле пустым.

Если в типе задания, указанном в поле «Тип/Название», определен отдел, ответственный за выполнение заданий, то он автоматически заносится в поле «Отдел».

- Пользователь — выберите пользователя. В списке выбора присутствуют только пользователи, подключенные к системе. Чтобы выбрать пользователя, отключенного от системы, воспользуйтесь кнопкой , расположенной рядом с полем.

Если в отделе, указанном в поле «Ответственный / Отдел», определен пользователь, ответственный за работу с заданиями, то он автоматически заносится в поле «Пользователь».

- **Приоритет** — выберите приоритет задания.

Если в типе задания, указанном в поле «Тип/Название», определен приоритет, то он автоматически заносится в поле «Приоритет».

- **Срок** — при необходимости укажите крайний срок выполнения задания, воспользуйтесь кнопками **+1** и **+24** для сдвига срока на один час и на сутки вперед соответственно.

Если в типе задания, указанном в поле «Тип/Название», определено, сколько часов отводится на выполнение задания, то в поле «Срок» автоматически заносится время, отстоящее от текущего на это количество часов.

- **Описание** — при необходимости введите описание задания.

Если в типе задания, указанном в поле «Тип/Название», задано описание, то оно автоматически заносится в поле «Описание».

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, причем введенный в него текст не совпадает с загруженным из типа задания, то при выборе другого типа задания остается описание, введенное пользователем.

- **Указать комментарий при сохранении** — оставьте флаг установленным или снимите его в зависимости от того, есть ли необходимость ввести комментарий при сохранении задания. (В определенных случаях этот флаг скрыт, см. примечание выше.)

Если в типе задания, указанном в поле «Тип/Название», заданы реквизиты, то они автоматически появляются в блоке «Реквизиты» (на рисунке выше все реквизиты добавлены из типа задания). 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.

На вкладке «Абонентские данные», представленной на рисунке ниже, сформируйте перечень абонентских данных, связанных с заданием. О работе с этой вкладкой см. в разделе 2.1.3, «Формирование перечня абонентских данных, связанных с заданием».

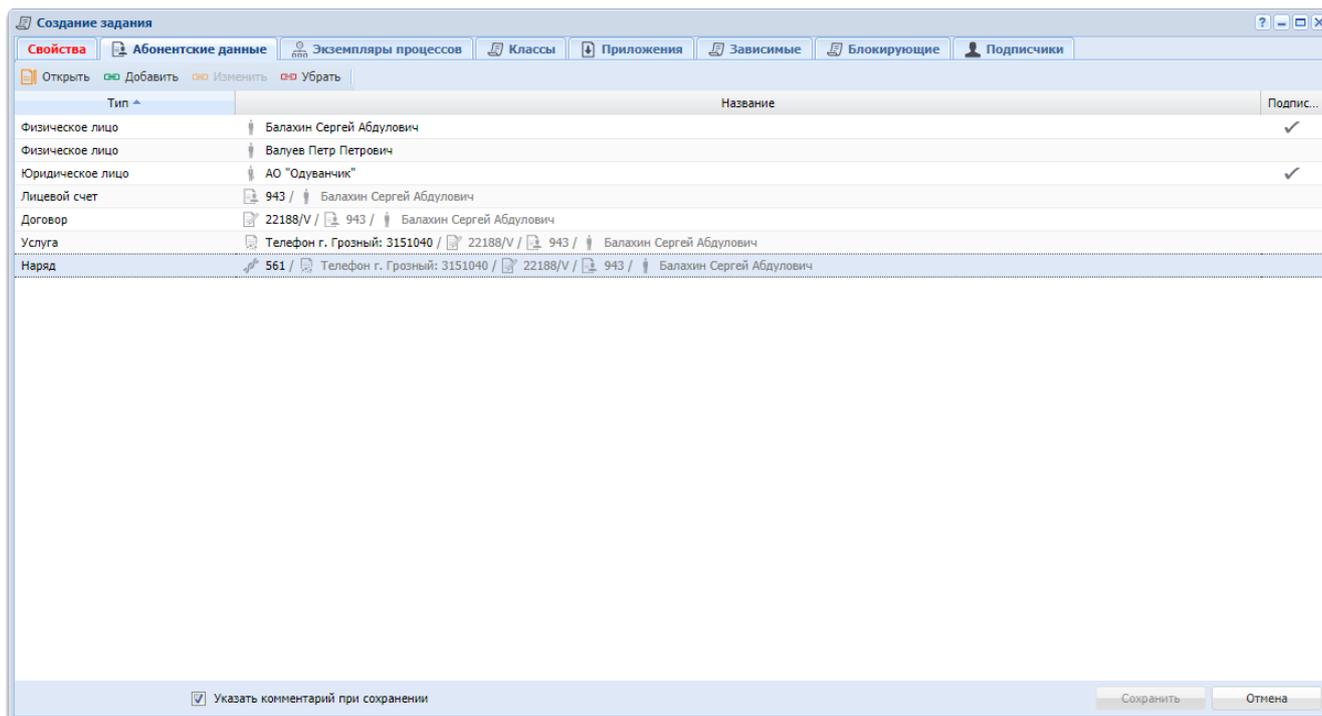


Рисунок 2.4. Модуль «Создание задания». Вкладка «Абонентские данные»



О добавлении абонентских данных в задание см. в подразделе 2.1.3.1, «Добавление абонентских данных в задание».

Об изменении подписки клиентов на задание см. в подразделе 2.1.3.2, «Изменение подписки клиента на задание».

Об удалении абонентских данных из задания см. в подразделе 2.1.3.3, «Удаление абонентских данных из задания».

На вкладке «Экземпляры процессов», представленной на рисунке ниже, можно сформируйте перечень экземпляров процессов, связанных с заданием, так, как описано в разделе 2.1.4, «Формирование и редактирование перечня экземпляров процессов, связанных с заданием».

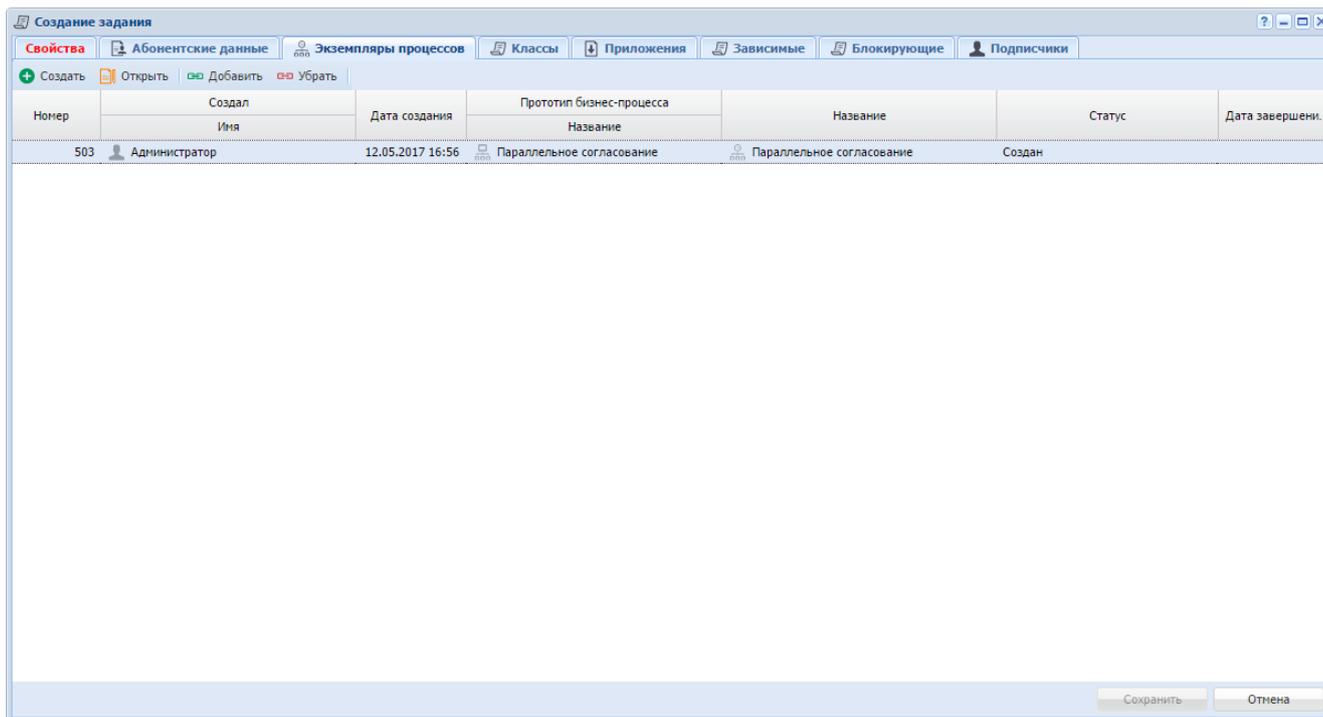


Рисунок 2.5. Модуль «Создание задания». Вкладка «Экземпляры процессов»

На вкладке «Классы», представленной на рисунке ниже, укажите классы, в которые входит задание. Работа с этой вкладкой осуществляется так же, как с сервисным модулем «Классы у заданий». Кроме того, доступны операции создания классов и открытия их на редактирование (кнопки «Создать» и «Открыть»). Эти операции выполняются так же, как при работе со справочником «Классы заданий» (подсистема «Справочники»).

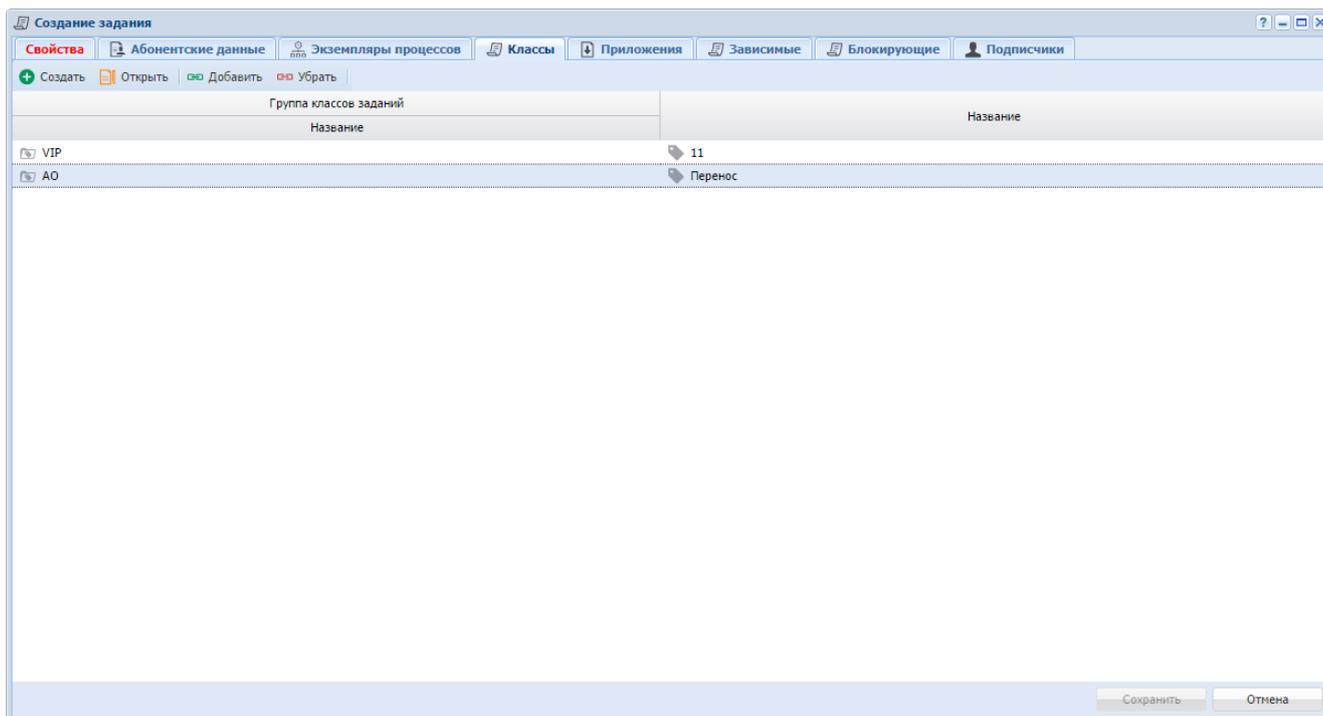


Рисунок 2.6. Модуль «Создание задания». Вкладка «Классы»

На вкладке «Приложения», представленной на рисунке ниже, сформируйте перечень приложений к заданию. Работа с этой вкладкой осуществляется так же, как с сервисным модулем «Приложения к заданиям». Кроме того, доступны операции создания приложений и открытия их на редактирование (кнопки «Создать» и «Открыть»). Эти операции выполняются так же, как при работе со справочником «Приложения» (подсистема «Справочники»).



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.

Подробнее о полномочиях пользователей на просмотр и редактирование задания см. в разделе 2.1, «Задания».

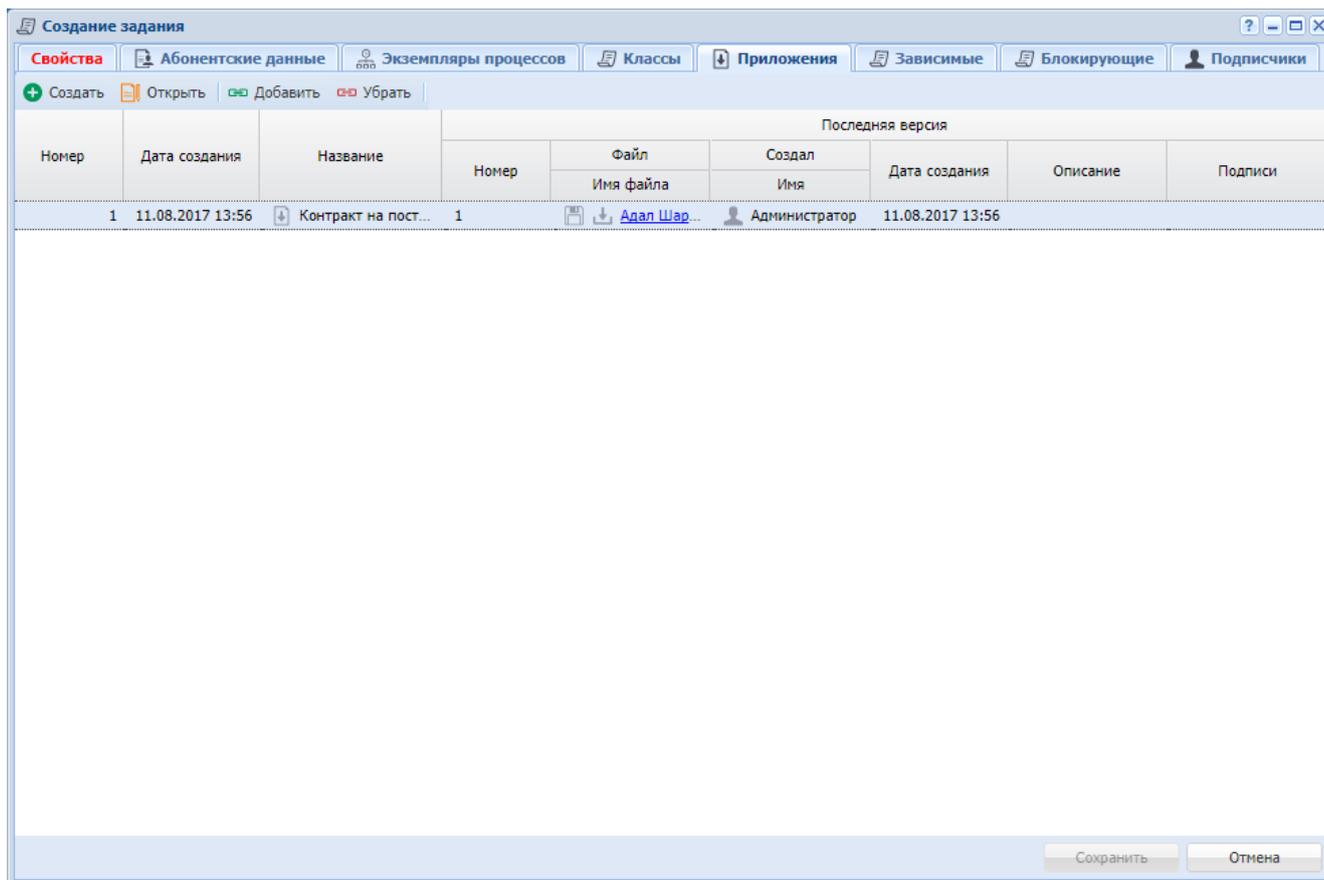


Рисунок 2.7. Модуль «Создание задания». Вкладка «Приложения»

На вкладке «Зависимые», представленной на рисунке ниже, сформируйте перечень заданий, зависящих от выполнения создаваемого задания, то есть заданий, которые нельзя выполнить до завершения данного задания. На аналогичной вкладке «Блокирующие» сформируйте перечень заданий, которые блокируют выполнение создаваемого задания, то есть заданий, до завершения которых нельзя выполнить данное задание. Работа с этими вкладками осуществляется так же, как с сервисным модулем «Блокирующие задания». Кроме того, доступны операции создания заданий и открытия их на редактирование (кнопки «Создать» и «Открыть»). Эти операции выполняются так же, как при работе с основным модулем «Задания».

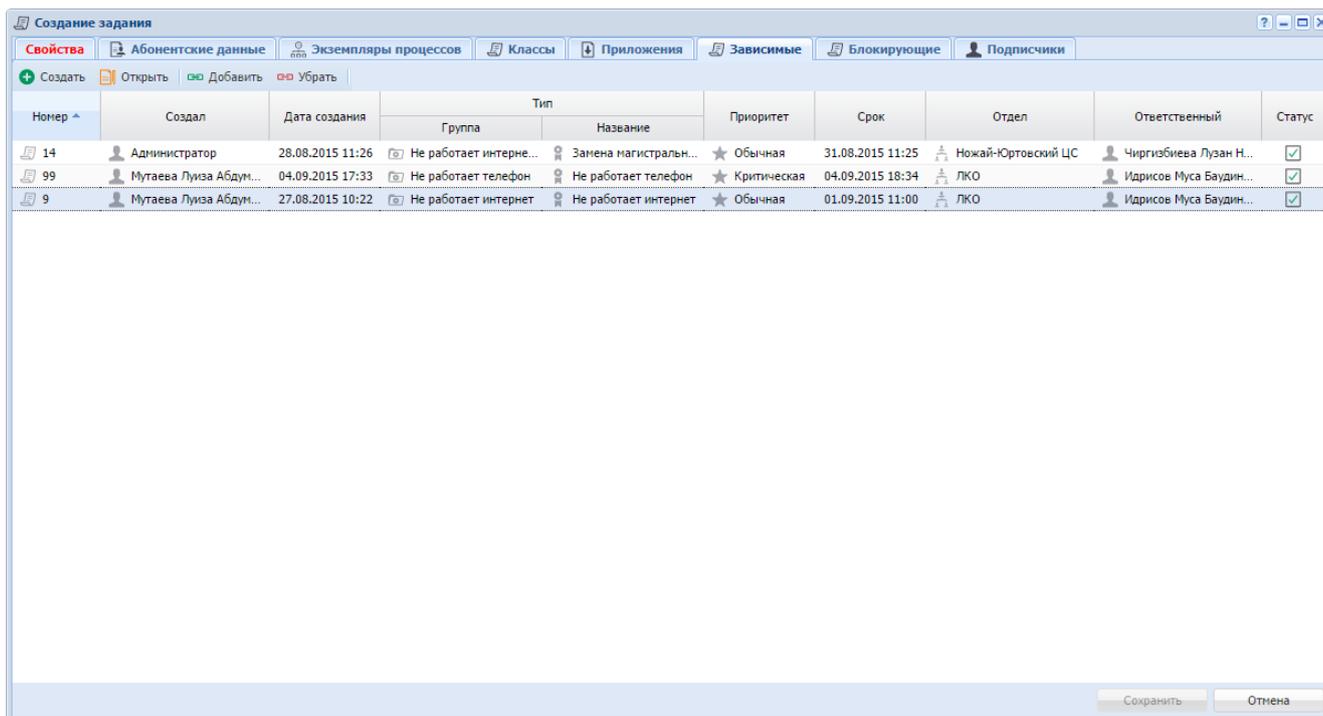


Рисунок 2.8. Модуль «Создание задания». Вкладка «Зависимые»

На вкладке «Подписчики», представленной на рисунке ниже, сформируйте перечень пользователей, подписанных на задание (пользователей, которые должны получать уведомления об изменениях в задании). Работа с этой вкладкой осуществляется так же, как с сервисным модулем «Подписчики заданий». Кроме того, можно открыть пользователей на редактирование так же, как при работе с основным модулем «Пользователи» (подсистема «Полномочия»).

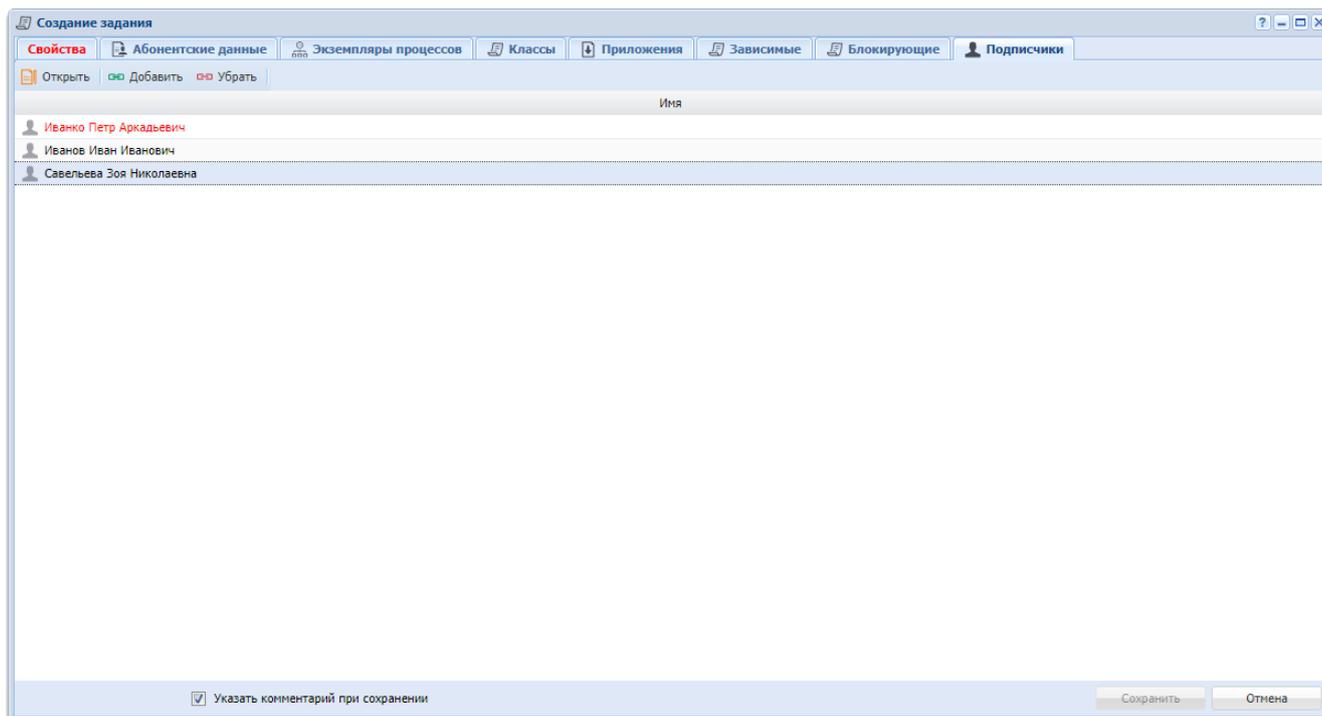


Рисунок 2.9. Модуль «Создание задания». Вкладка «Подписчики»

По завершении нажмите «Сохранить» для сохранения нового задания или «Отмена» для выхода без сохранения. Если флаг «Указать комментарий при сохранении» установлен или комментарий является обязательным для заполнения, то при сохранении будет предложено ввести комментарий, см. раздел 2.1.5, «Ввод комментариев для сохранения в истории задания».



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

2.1.2. Редактирование задания

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

Рисунок 2.10. Модуль «Задание». Вкладка «Свойства»



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

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

На вкладке «Свойства», представленной на рисунке выше, отредактируйте атрибуты и реквизиты задания так же, как это выполнялось при создании задания.

Следующие поля вкладки «Свойства» недоступны для редактирования, они заполняются автоматически при создании задания:

- Номер — номер, присвоенный заданию при создании.
- Создал — имя пользователя, создавшего задание.
- Дата создания — дата и время создания задания.
- Экземпляр процесса — номер и название экземпляра процесса, в рамках которого создано задание.

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

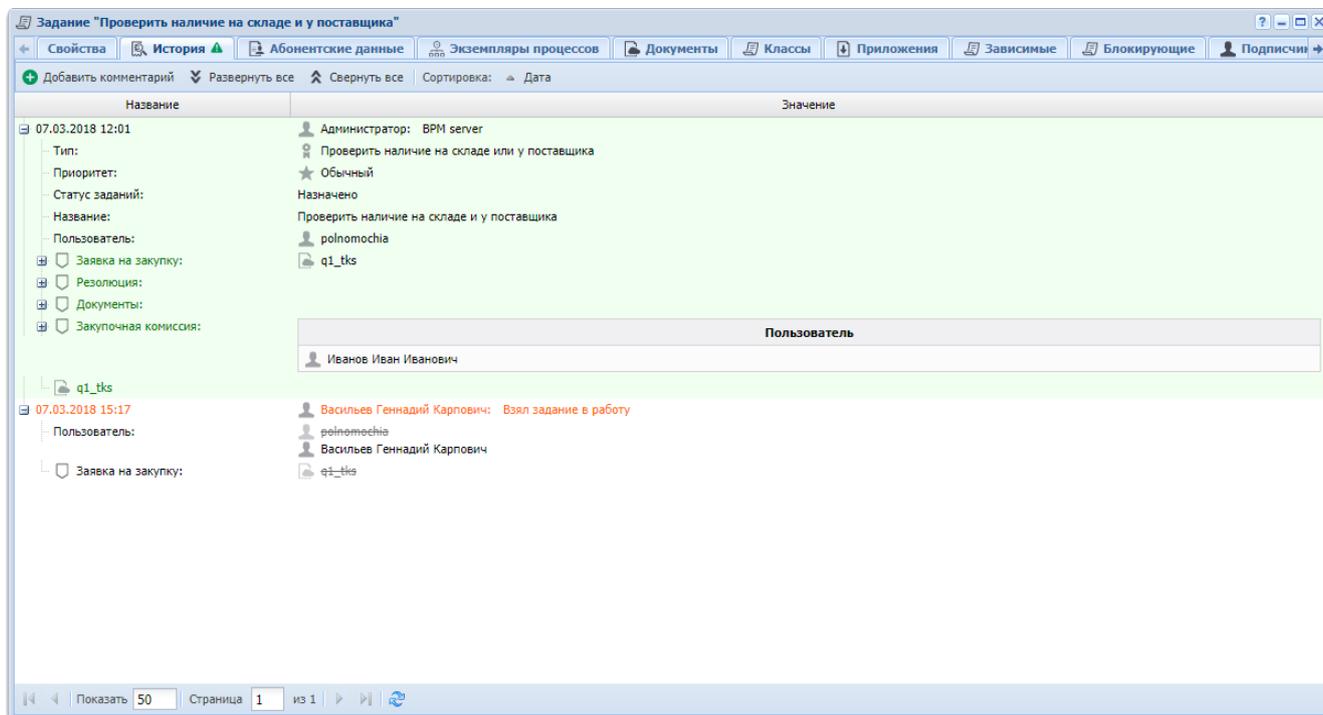


Рисунок 2.11. Модуль «Задание». Вкладка «История»

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 исто-

рии. 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 2.1.5, «Ввод комментариев для сохранения в истории задания».

На вкладке «Абонентские данные», представленной на рисунке ниже, просмотрите и при необходимости отредактируйте перечень абонентских данных, связанных с заданием. О работе с этой вкладкой см. в разделе 2.1.3, «Формирование перечня абонентских данных, связанных с заданием».

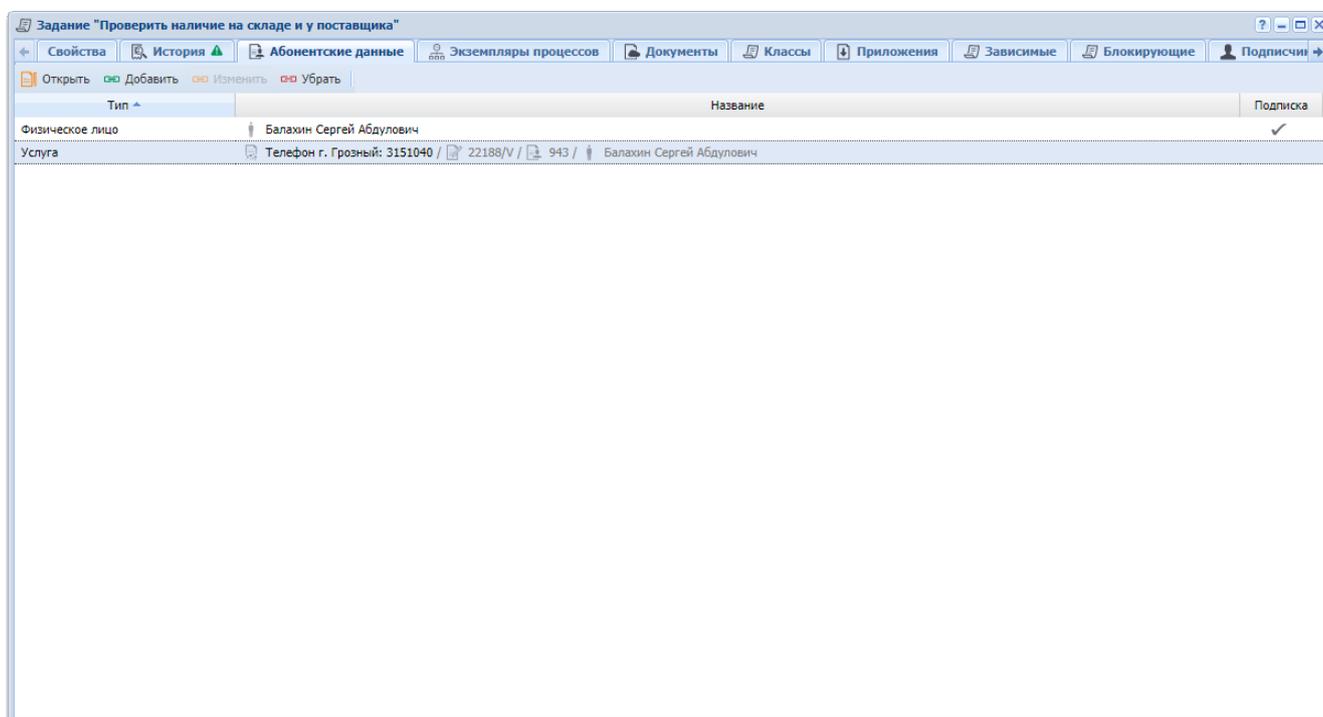


Рисунок 2.12. Модуль «Задание». Вкладка «Абонентские данные»

На вкладке «Экземпляры процессов», представленной на рисунке ниже, просмотрите и при необходимости отредактируйте перечень экземпляров процессов, связанных с заданием, так, как описано в разделе 2.1.4, «Формирование и редактирование перечня экземпляров процессов, связанных с заданием».

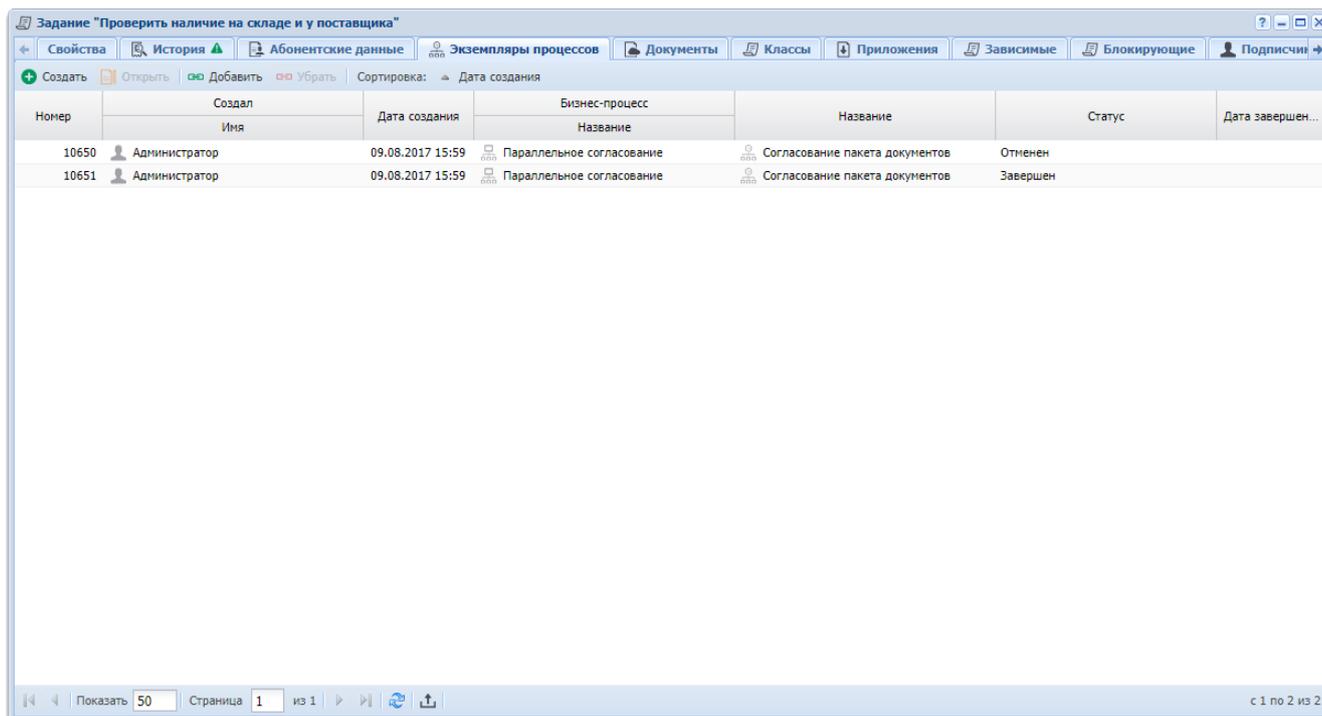


Рисунок 2.13. Модуль «Задание». Вкладка «Экземпляры процессов»

На вкладке «Документы», представленной на рисунке ниже, просмотрите и при необходимости отредактируйте перечень документов, связанных с заданием. Работа с этой вкладкой осуществляется так же, как с сервисным модулем «Задания у документов». Можно открыть его, нажав кнопку «Фильтр». Кроме того, доступны операции создания документов и открытия их на редактирование (кнопки «Создать» и «Открыть»). Эти операции выполняются так же, как при работе с основным модулем «Документы» (подсистема «Документы»).



Пользователь может добавить и удалить связь между заданием и документом, только если у него есть полномочия на редактирование как задания, так и документа.

Подробнее об особенностях выдачи полномочий на работу с заданиями см. в разделе 2.1, «Задания», а об особенностях выдачи полномочий на работу с документами — в документации по подсистеме «Документы» раздел об основном модуле «Документы».

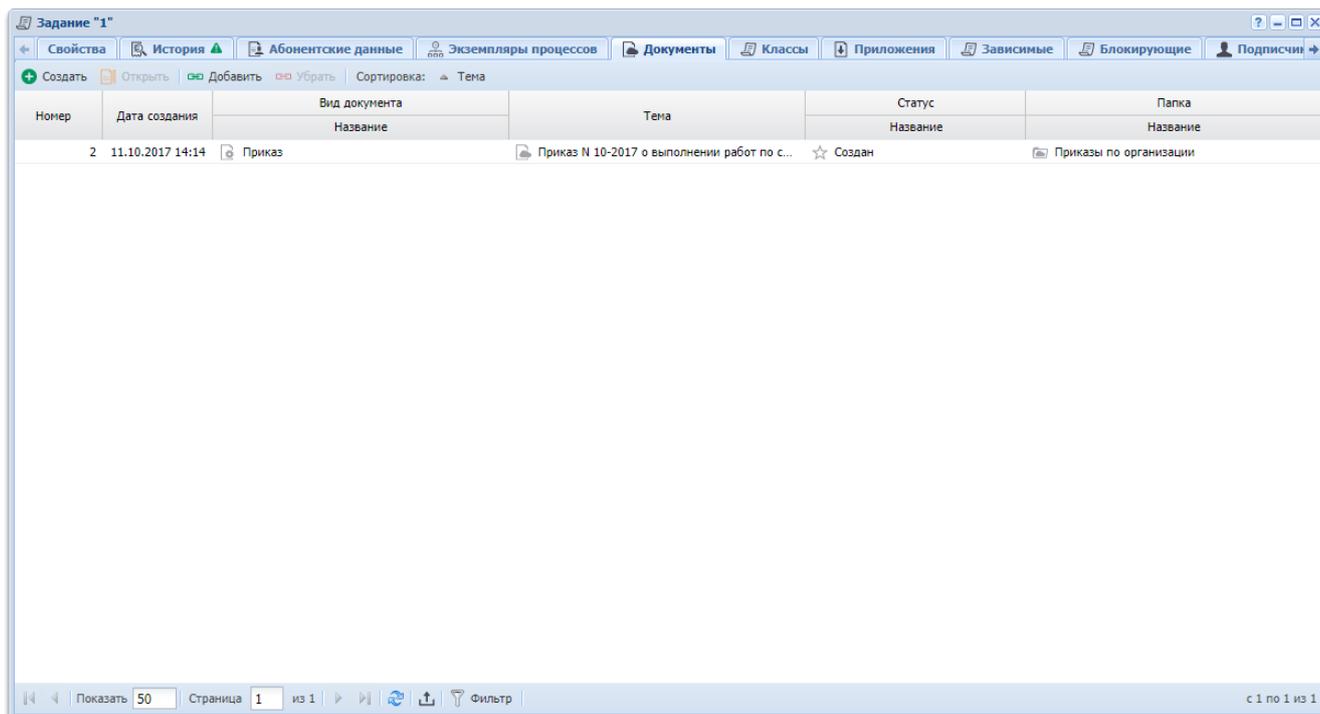


Рисунок 2.14. Модуль «Задание». Вкладка «Документы»

На вкладке «Классы», представленной на рисунке ниже, просмотрите и при необходимости отредактируйте перечень классов, в которые входит задание. Работа с этой вкладкой осуществляется так же, как с сервисным модулем «Классы у заданий». Можно открыть его, нажав кнопку «Фильтр». Кроме того, доступны операции создания классов и открытия их на редактирование (кнопки «Создать» и «Открыть»). Эти операции выполняются так же, как при работе со справочником «Классы заданий» (подсистема «Справочники»).

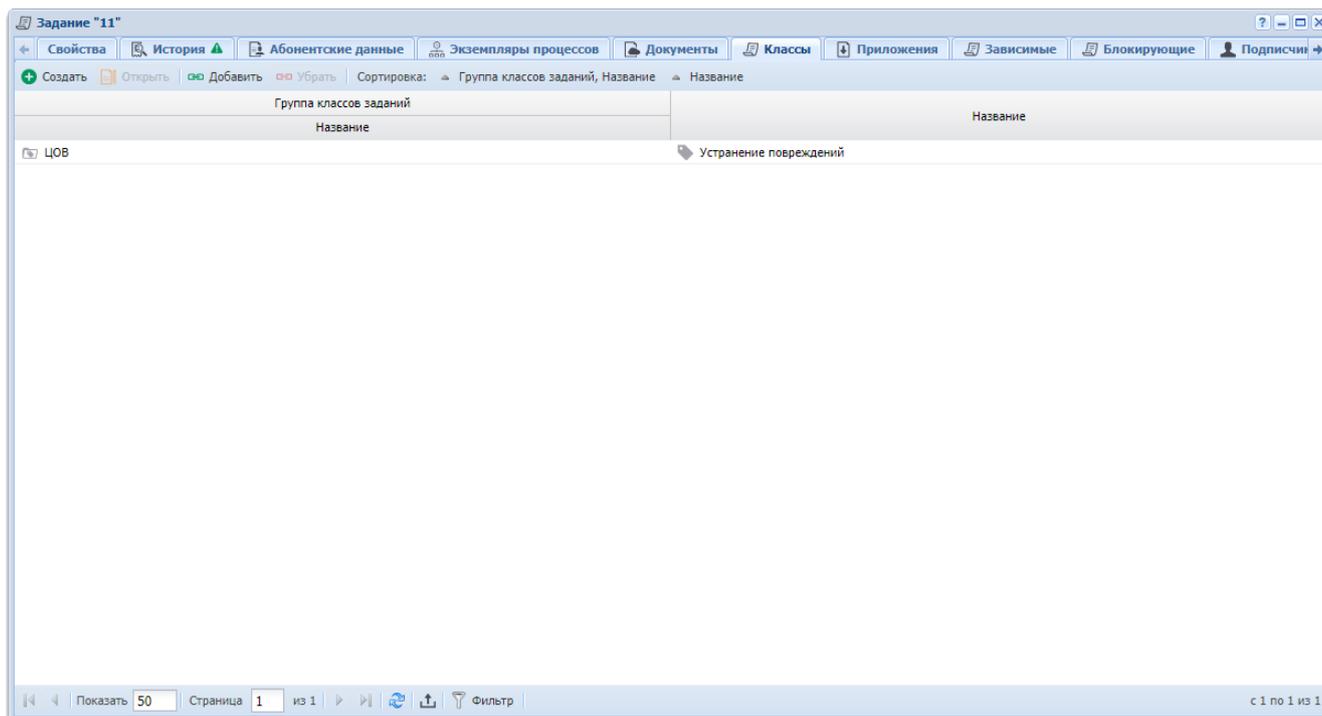


Рисунок 2.15. Модуль «Задание». Вкладка «Классы»

На вкладке «Приложения», представленной на рисунке ниже, просмотрите и при необходимости отредактируйте перечень приложений к заданию. Работа с этой вкладкой осуществляется так же, как с сервисным модулем «Приложения к заданиям». Можно открыть его, нажав кнопку «Фильтр». Кроме того, доступны операции создания приложений и открытия их на редактирование (кнопки «Создать» и «Открыть»). Эти операции выполняются так же, как при работе со справочником «Приложения» (подсистема «Справочники»).



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.

Подробнее об особенностях выдачи полномочий на работу с заданиями см. в разделе 2.1, «Задания».

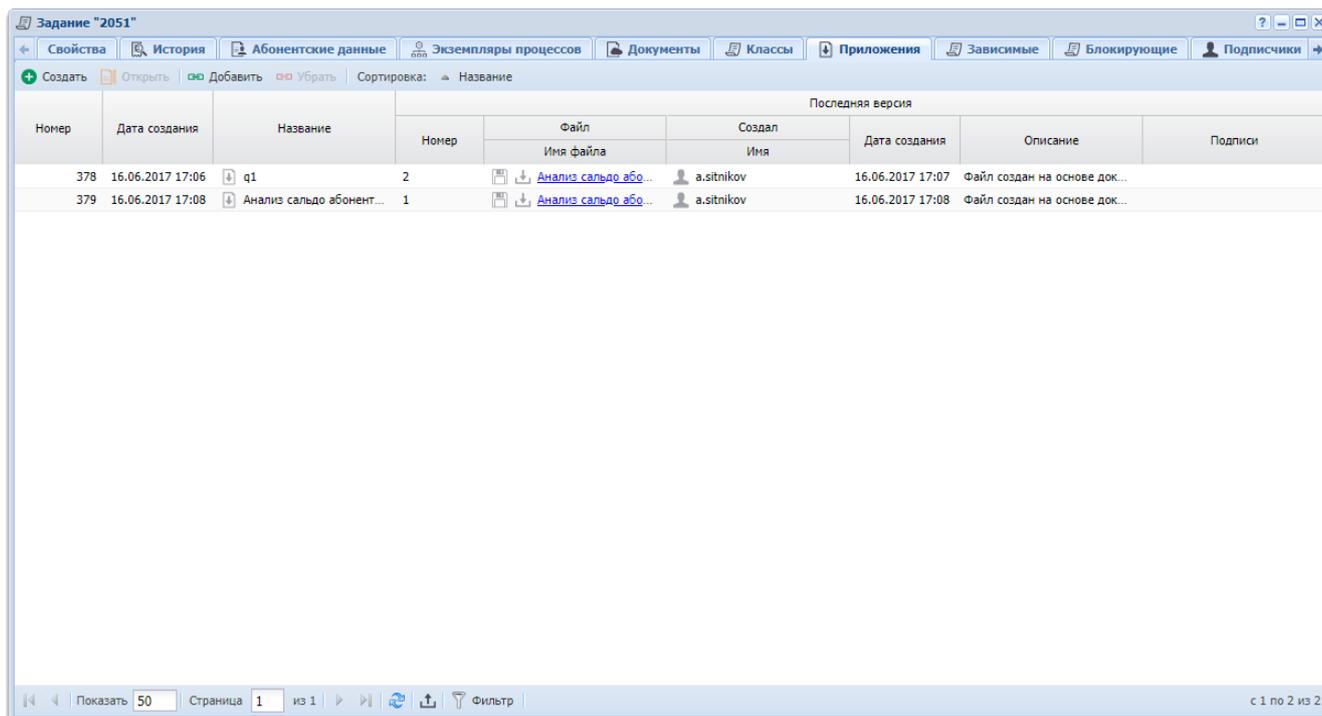


Рисунок 2.16. Модуль «Задание». Вкладка «Приложения»

На вкладке «Зависимые», представленной на рисунке ниже, просмотрите и при необходимости отредактируйте перечень заданий, зависящих от выполнения создаваемого задания, то есть заданий, которые нельзя выполнить до завершения данного задания. На аналогичной вкладке «Блокирующие» просмотрите и при необходимости отредактируйте перечень заданий, которые блокируют выполнение создаваемого задания, то есть заданий, до завершения которых нельзя выполнить данное задание. Работа с этими вкладками осуществляется так же, как с сервисным модулем «Блокирующие задания». Можно открыть его, нажав кнопку «Фильтр». Кроме того, доступны операции создания заданий и открытия их на редактирование (кнопки «Создать» и «Открыть»). Эти операции выполняются так же, как при работе с основным модулем «Задания».

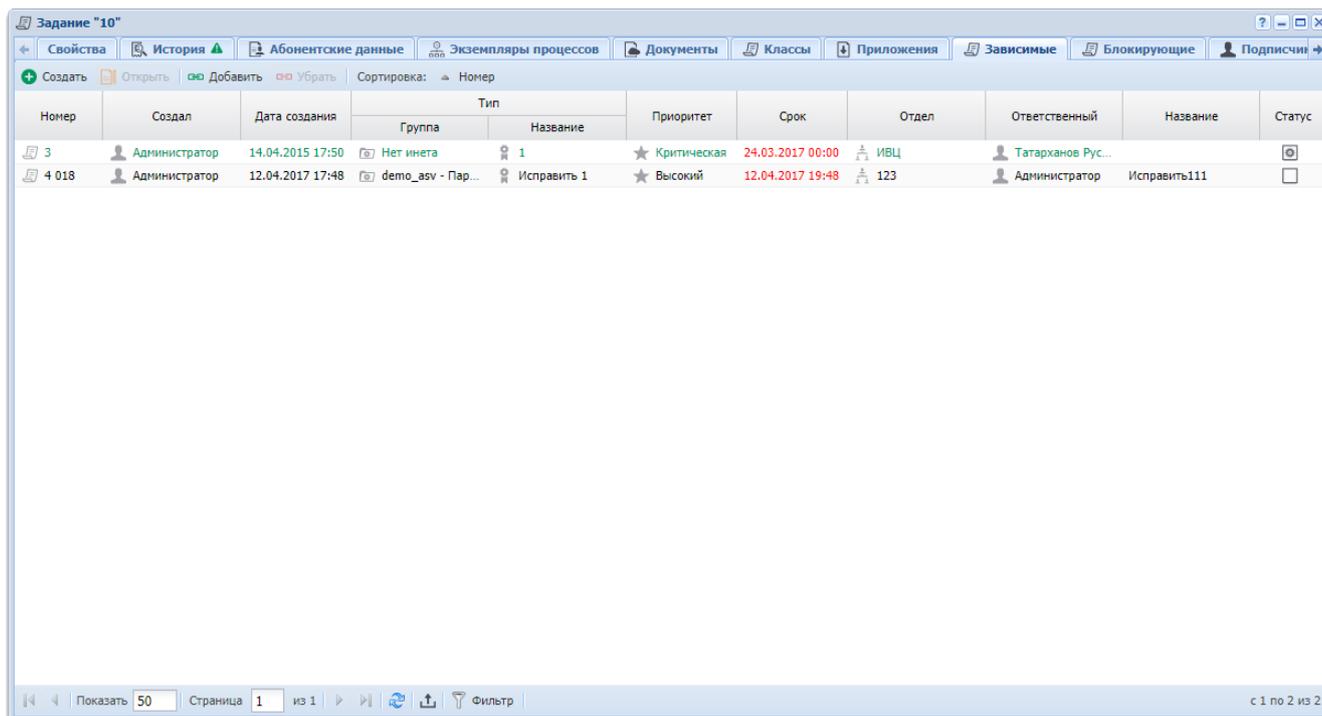


Рисунок 2.17. Модуль «Задание». Вкладка «Зависимые»

На вкладке «Подписчики», представленной на рисунке ниже, просмотрите и при необходимости отредактируйте перечень пользователей, подписанных на задание (пользователей, которые должны получать уведомления об изменениях в задании). Работа с этой вкладкой осуществляется так же, как с сервисным модулем «Подписчики заданий». Можно открыть его, нажав кнопку «Фильтр». Кроме того, можно открыть пользователей на редактирование (кнопка «Открыть») так же, как при работе с основным модулем «Пользователи» (подсистема «Полномочия»).

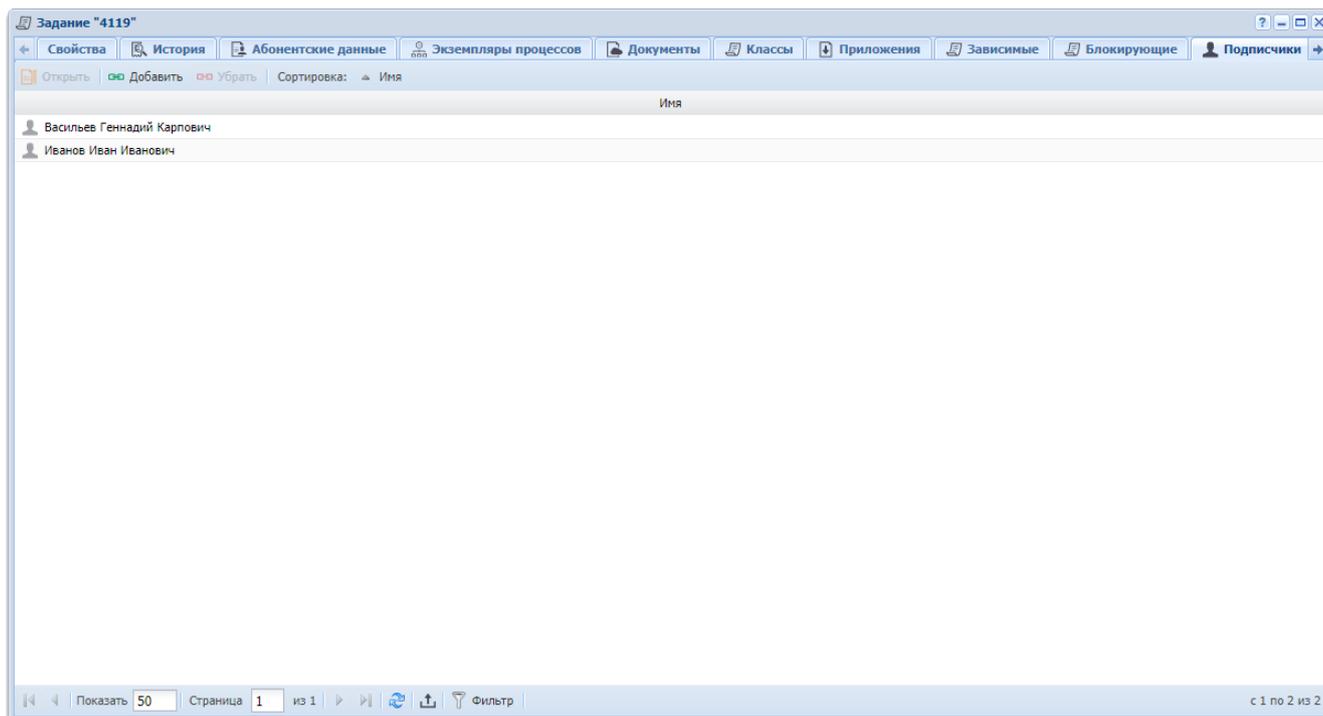


Рисунок 2.18. Модуль «Задание». Вкладка «Подписчики»

На вкладке «Прототипы отчетов», представленной на рисунке ниже, просмотрите перечень прототипов, на основе которых могут быть сформированы отчеты по заданию, при необходимости сформируйте отчеты при помощи кнопки «Сформировать». Работа с этой вкладкой осуществляется так же, как с основным модулем «Отчеты» (подсистема «Отчеты»).



Прототипы, по которым могут быть сформированы отчеты по заданиям, задаются параметром системы `claim_template_doc_id`.

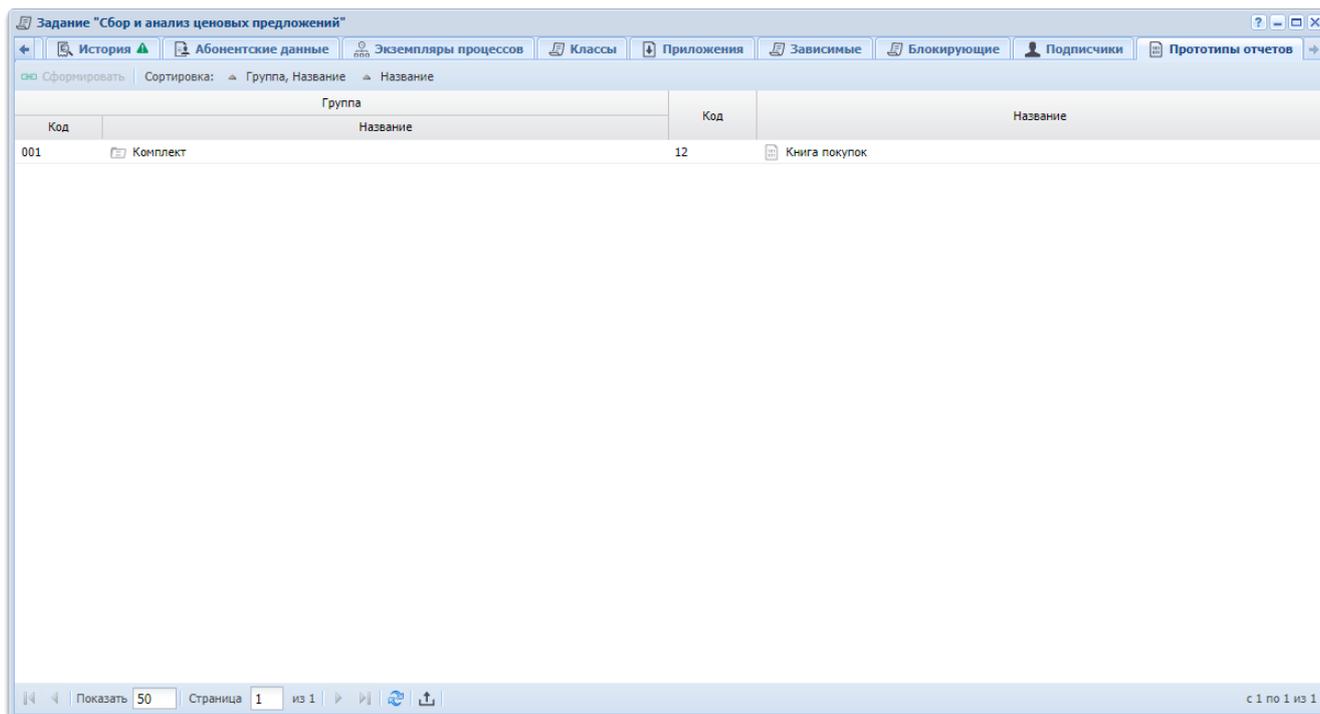


Рисунок 2.19. Модуль «Задание». Вкладка «Прототипы отчетов»

Для сохранения изменений нажмите одну из следующих кнопок:

- **Приступить** — следует нажать кнопку в момент начала работы по заданию, при этом статус будет изменен с «Назначено» на «В работе».
- **Завершить** — следует нажать кнопку в момент завершения работы по заданию, при этом статус будет изменен с «Назначено» или «В работе» на «Выполнено».

Если в типе задания определен ключевой реквизит, то кнопка «Завершить» отсутствует, вместо нее предусмотрены кнопки, соответствующие вариантам заполнения ключевого реквизита (см. пример на рисунке ниже). При нажатии одной из этих кнопок автоматически заполняется ключевой реквизит, а статус задания, как и в случае нажатия кнопки «Завершить», меняется на «Выполнено».

- **Отменить** — следует нажать кнопку, если принято решение, что задание выполнять не требуется, при этом статус будет изменен с «Назначено» или «В работе» на «Отменено».
- **Открыть** — следует нажать кнопку, если нужно повторно открыть задание, при этом статус будет изменен с «Выполнено» или «Отменено» на «Назначено».
- **Сохранить** — следует нажать кнопку, если были изменения в задании, но статус задания менять не требуется или нужный статус уже выбран в поле «Статус».

Кнопки, меняющие статус задания, отображаются в зависимости от текущего статуса задания.

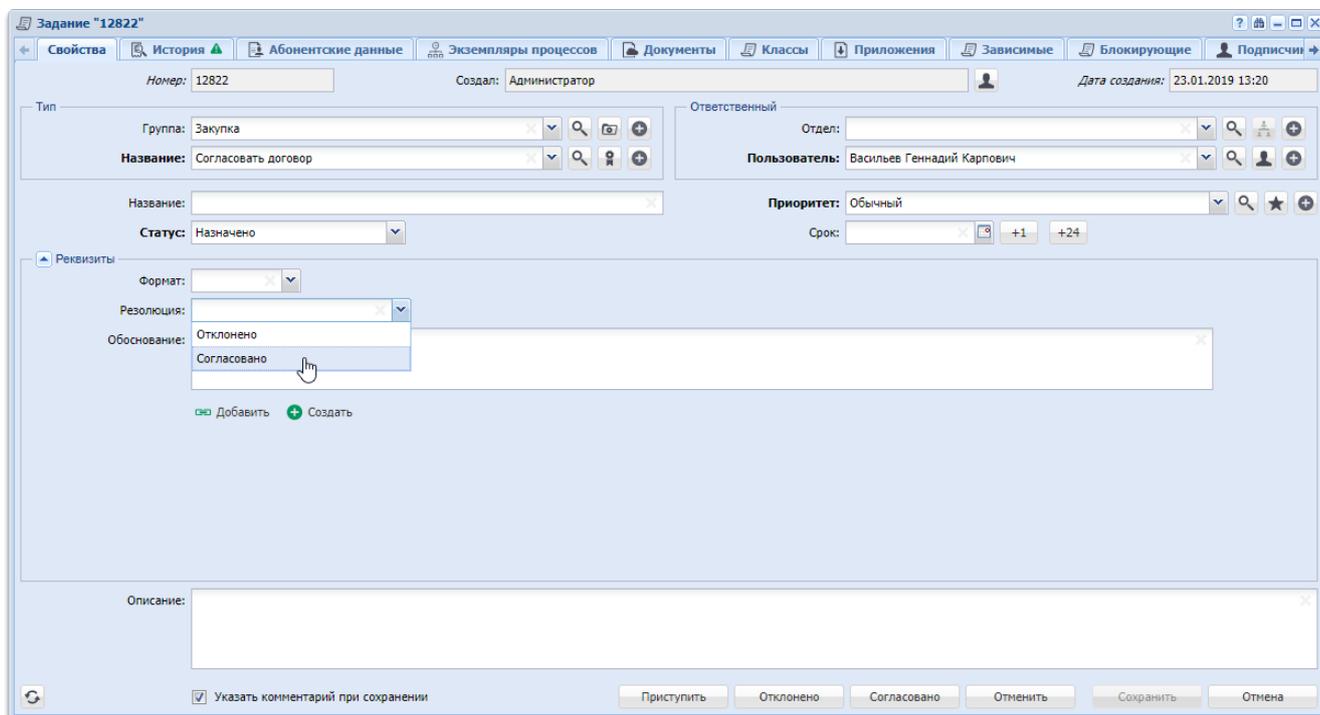


Рисунок 2.20. Модуль «Задание». Вкладка «Свойства». Реквизит «Резолюция» определен в типе задания как ключевой. Вместо кнопки «Завершить» присутствуют кнопки «Отклонено» и «Согласовано»

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 2.1.5, «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.

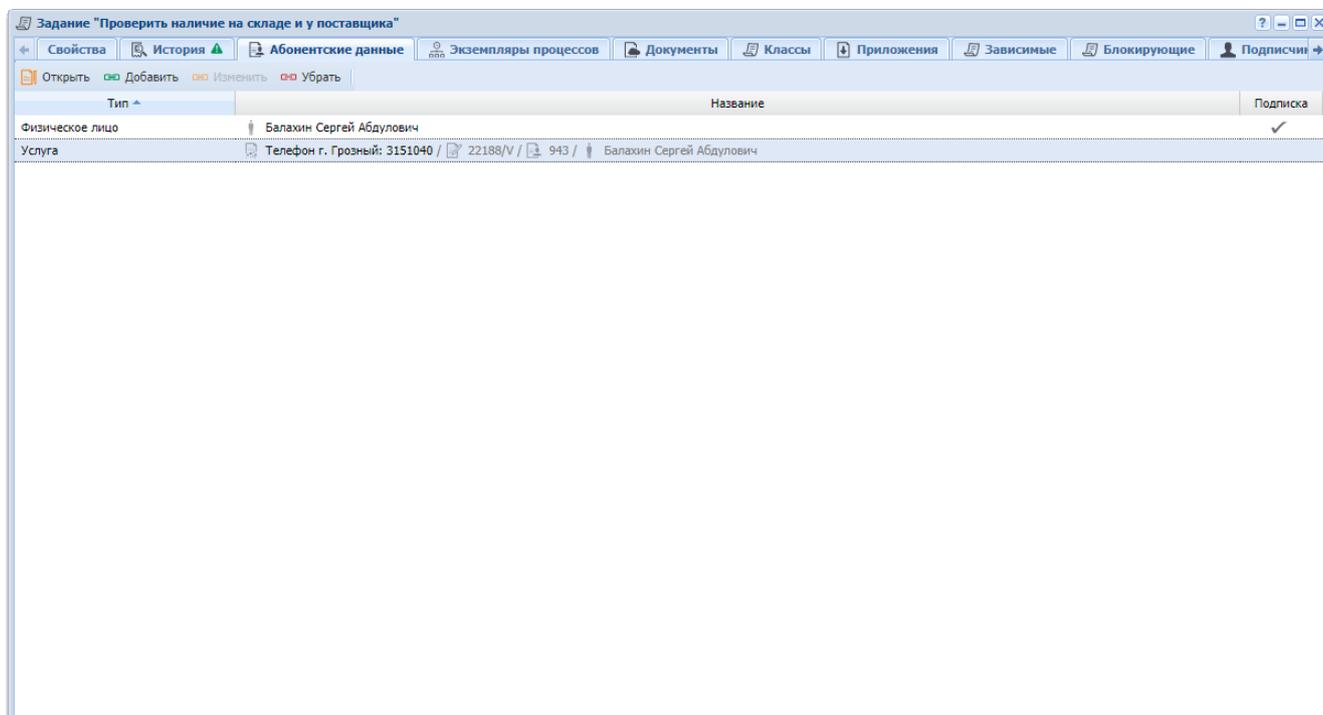


Рисунок 2.21. Модуль «Задание». Вкладка «Абонентские данные»

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 периодах). 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 «Документ», 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 «Документ» 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 2.22. Модуль «Добавить в задание»

Если добавление выполняется при редактировании задания, то в поле «Задание» указан номер задания, к которому добавляются абонентские данные. Если добавление выполняется при создании задания, то 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 которо-

го 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.



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, то этот клиент всегда привязывается к заданию (помимо выбранных абонентских данных), 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 2.1.5, «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 2.23. 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 2.1.5, «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.

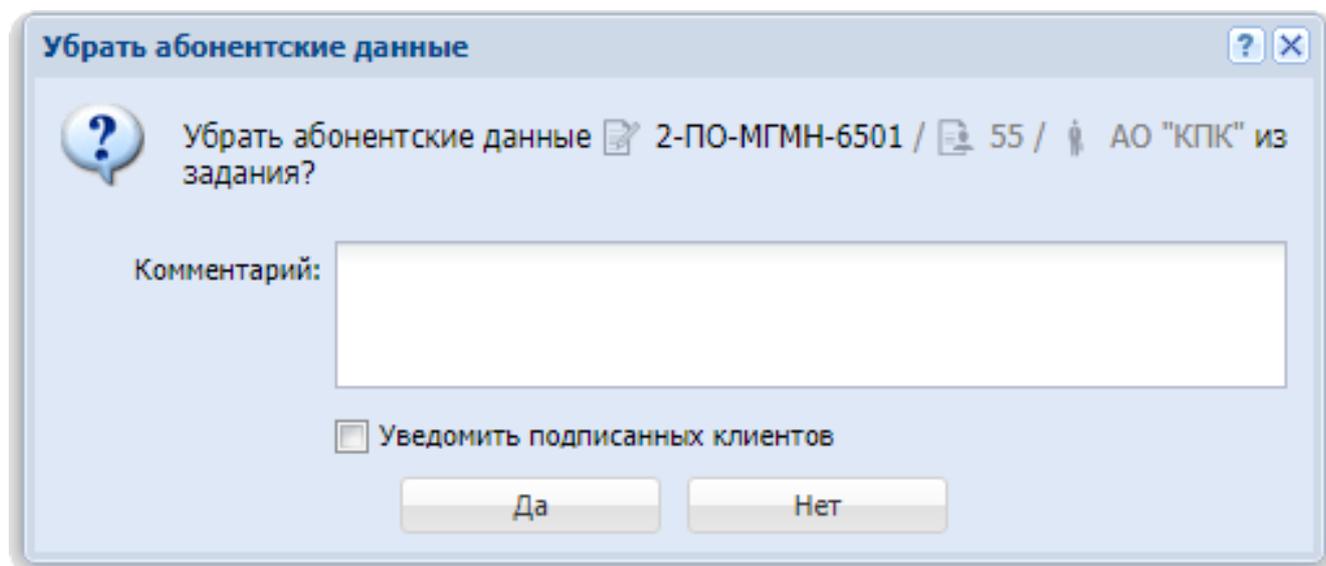


Рисунок 2.24. Модуль «Убрать абонентские данные»

Заполните поле «Комментарий» и флаг «Уведомить подписанных клиентов» так, как описано в разделе 2.1.5, «Ввод комментариев для сохранения в истории задания».

Ограничений на удаление нет.

2.1.4. Формирование и редактирование перечня экземпляров процессов, связанных с заданием

При создании или редактировании задания на вкладке «Экземпляры процессов» можно просмотреть и сформировать перечень экземпляров процессов, связанных с заданием.

На рисунке ниже представлен пример этой вкладки, расположенной в модуле редактирования задания. В модуле создания задания вкладка выглядит аналогичным образом.

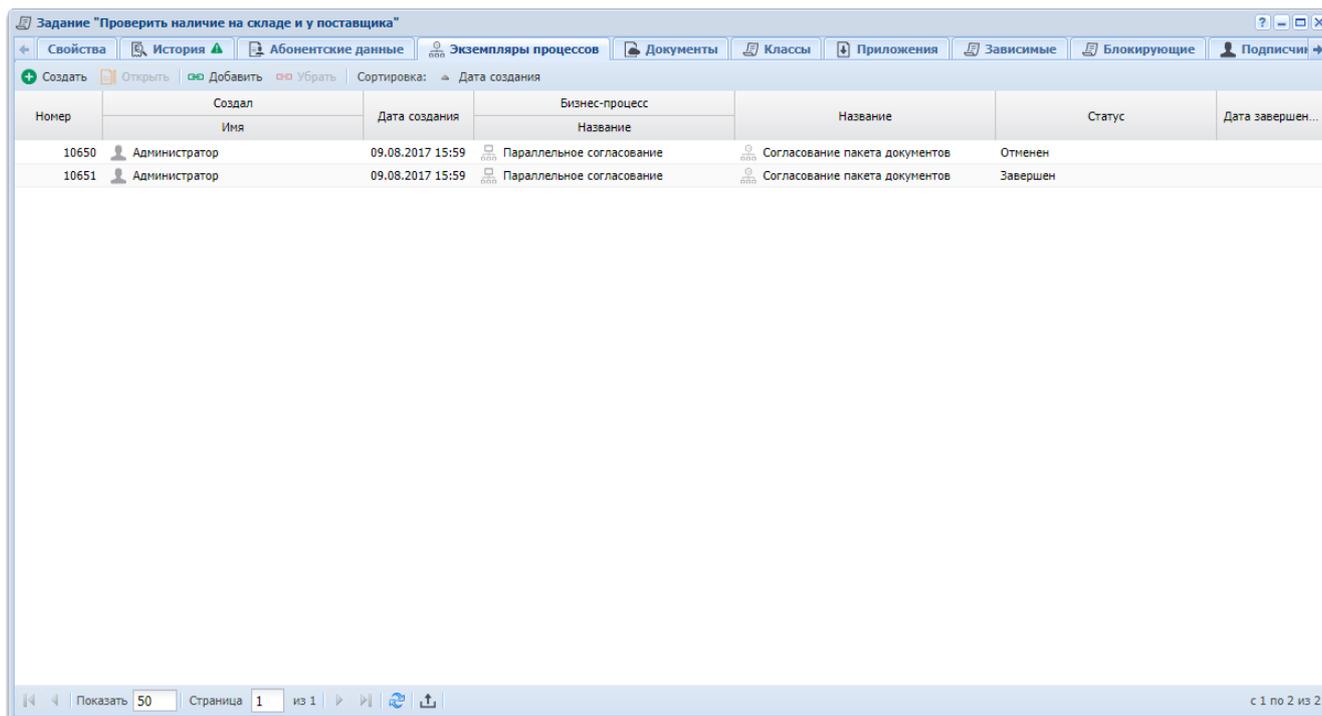


Рисунок 2.25. Модуль «Задание». Вкладка «Экземпляры процессов»

Чтобы добавить или убрать связь экземпляра процесса с заданием, воспользуйтесь кнопками «Добавить» и «Убрать». Описание этих операций приведено в подразделах далее.

Кроме того, на этой вкладке можно создать экземпляры процессов и открыть их на редактирование. Эти операции выполняются так же, как при работе с основным модулем «Экземпляры процессов» (подсистема BPM).

2.1.4.1. Добавление связи между экземпляром процесса и заданием

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

Рисунок 2.26. Модуль «Добавление экземпляра процесса в задание»



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

В случае добавления связи при редактировании задания в поле «Задание» указан номер задания. В случае добавления связи при создании задания это поле отсутствует.

В группе полей «Экземпляр процесса» выберите экземпляр процесса, который следует связать с заданием, из иерархии «Бизнес-процесс — Экземпляр процесса».

В случае добавления связи при редактировании задания при необходимости заполните поле «Комментарий» и установите флаг «Уведомить подписанных клиентов» так, как описано в разделе 2.1.5, «Ввод комментариев для сохранения в истории задания». В случае добавления связи при создании задания эти поле и флаг отсутствуют.

2.1.4.2. Удаление связи между экземпляром процесса и заданием

В случае удаления связи между экземпляром процесса и заданием при создании задания дополнительного подтверждения не выдается. В случае удаления связи при редактировании задания выдается запрос на подтверждение этой операции, представленный на рисунке ниже.

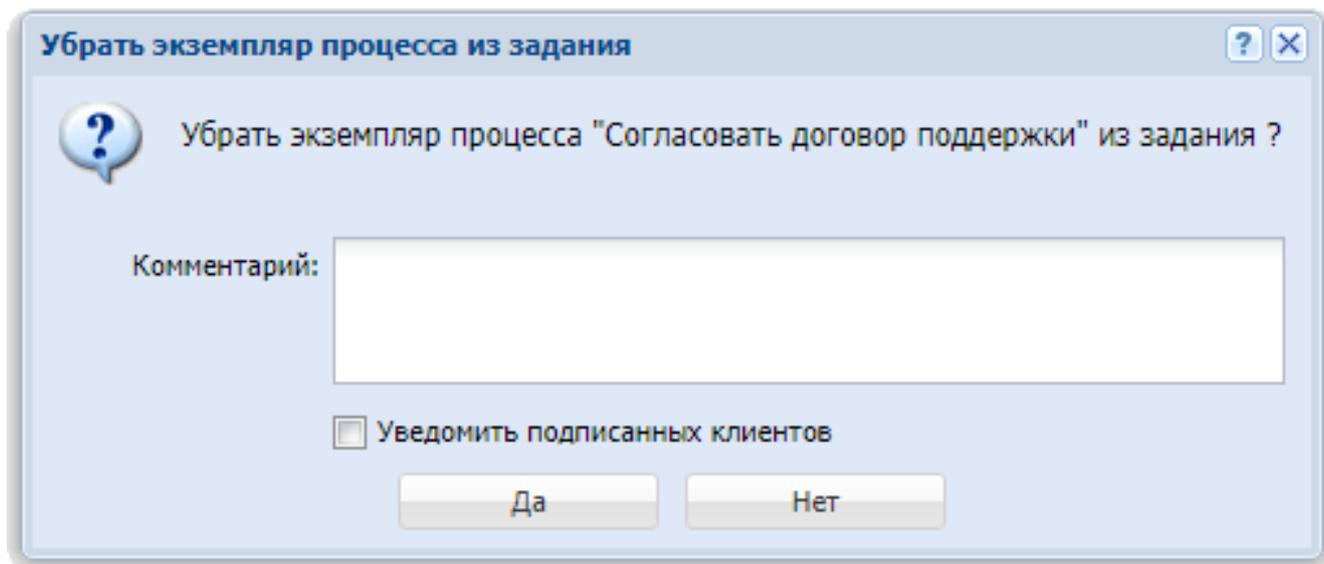


Рисунок 2.27. Модуль «Убрать экземпляра процесса из задания»



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

При необходимости заполните поле «Комментарий» и установите флаг «Уведомить подписанных клиентов» так, как описано в разделе 2.1.5, «Ввод комментариев для сохранения в истории задания».

Ограничений на удаление нет.

2.1.5. 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».

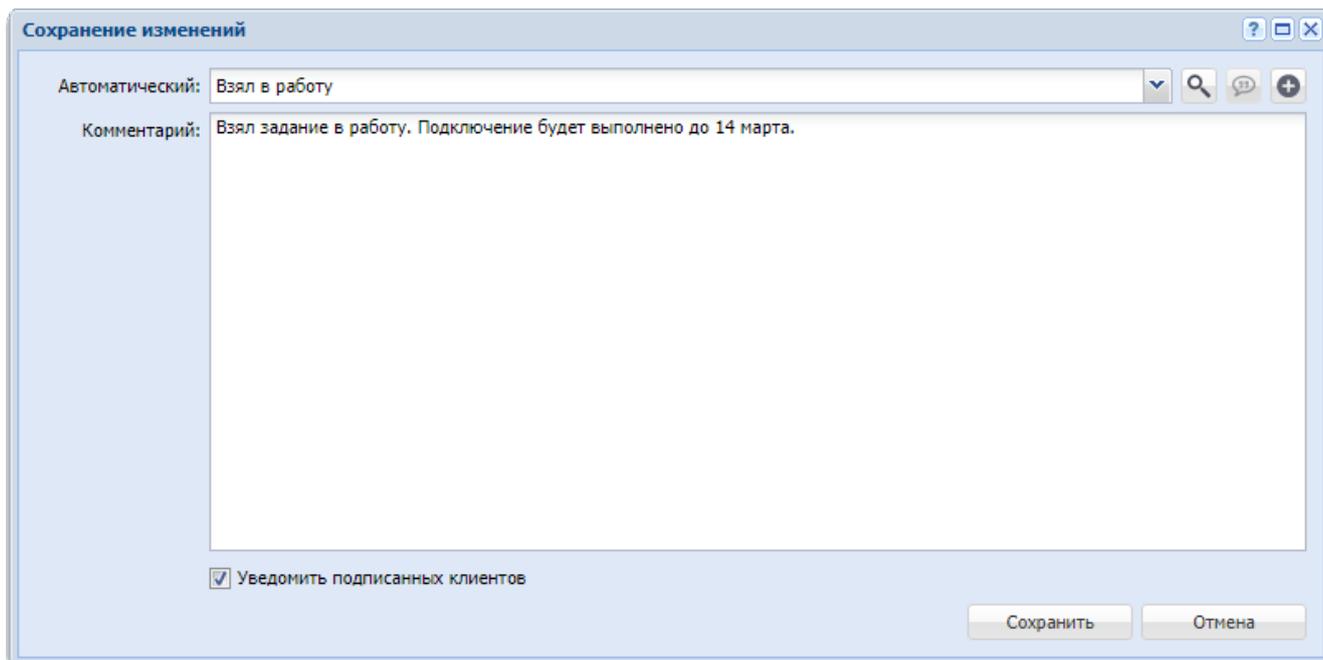


Рисунок 2.28. Окно сохранения изменений



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.

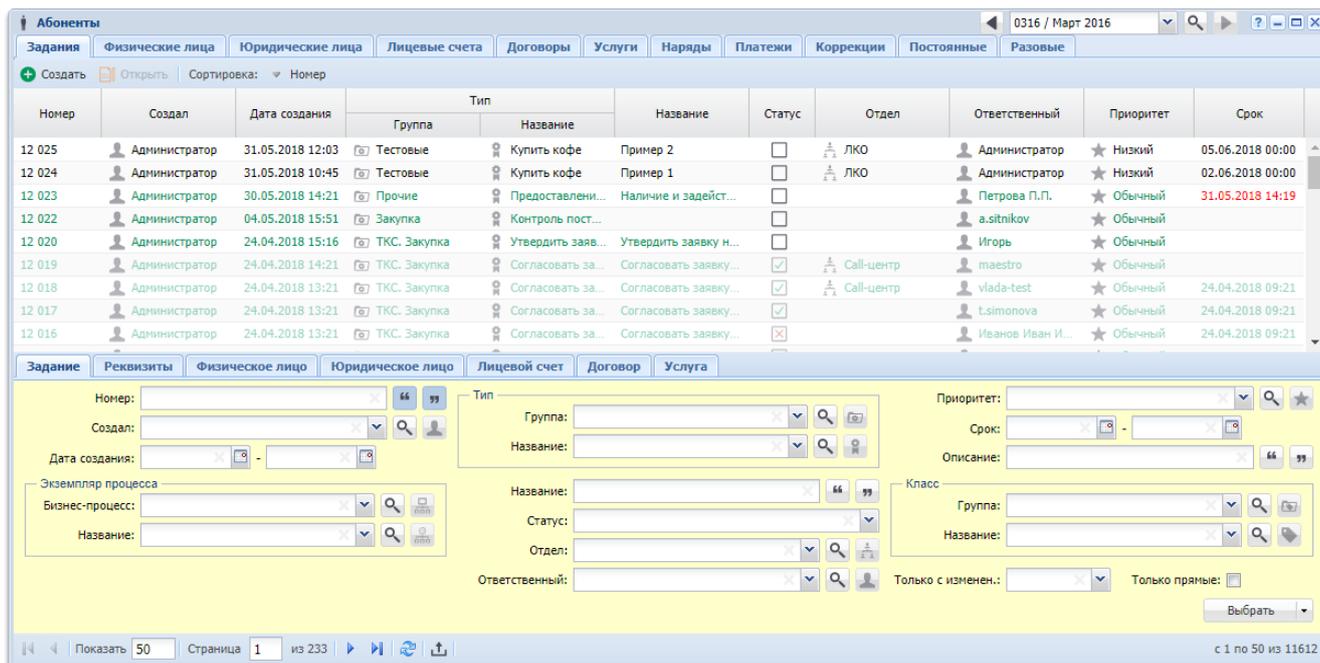


Рисунок 2.29. Модуль «Абоненты». Вкладка фильтра «Задание»

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 атрибутам 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.

The screenshot displays the 'Abonents' (Subscribers) module interface. At the top, there are tabs for 'Задания' (Tasks), 'Физические лица' (Physical persons), 'Юридические лица' (Legal entities), 'Лицевые счета' (Accounts), 'Договоры' (Contracts), 'Услуги' (Services), 'Наряды' (Orders), 'Платежи' (Payments), 'Коррекции' (Corrections), 'Постоянные' (Permanent), and 'Разовые' (One-time). The 'Задания' tab is active, showing a table of tasks with columns for 'Номер' (Number), 'Создал' (Created by), 'Дата создания' (Creation date), 'Тип' (Type), 'Название' (Name), 'Статус' (Status), 'Отдел' (Department), 'Ответственный' (Responsible), 'Приоритет' (Priority), and 'Срок' (Deadline).

Below the table is a detailed filter configuration panel. The 'Тип' (Type) filter is set to 'Не работает интернет' (Internet not working). Other filters include 'Группа' (Group), 'Название' (Name), 'Статус' (Status), 'Отдел' (Department), and 'Ответственный' (Responsible). The 'Класс' (Class) filter is also visible. The bottom of the panel shows pagination: 'Показать 50' (Show 50), 'Страница 1 из 23' (Page 1 of 23), and 'с 1 по 50 из 1114' (1 of 1114).

Рисунок 2.30. Модуль «Абоненты». На вкладке фильтра «Задания» заданы условия фильтрации, фильтрация выполнена

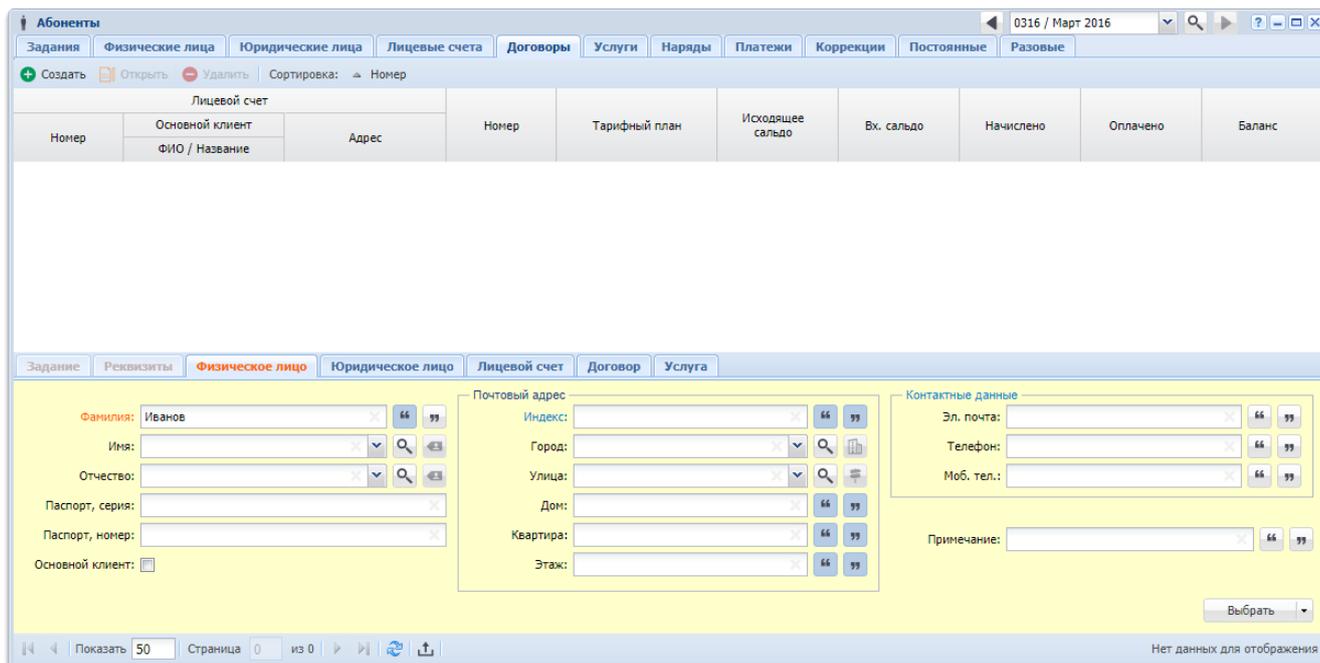


Рисунок 2.31. Модуль «Абоненты». Вкладка «Договоры». На вкладке фильтра «Физическое лицо» заданы условия фильтрации, но фильтрация не выполнена. Вкладки фильтра «Задание» и «Реквизиты» недоступны, поскольку отображаются договоры, а не задания

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).

- 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.

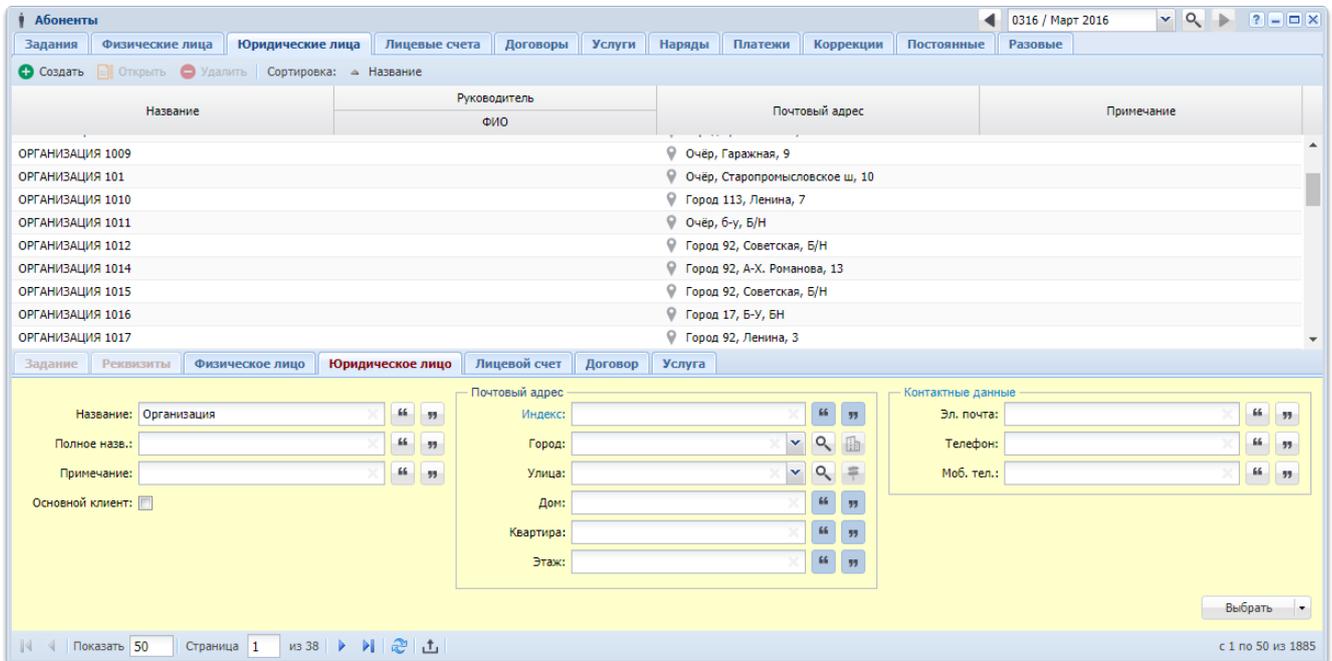


Рисунок 2.32. Применен общий фильтр по названию юридического лица

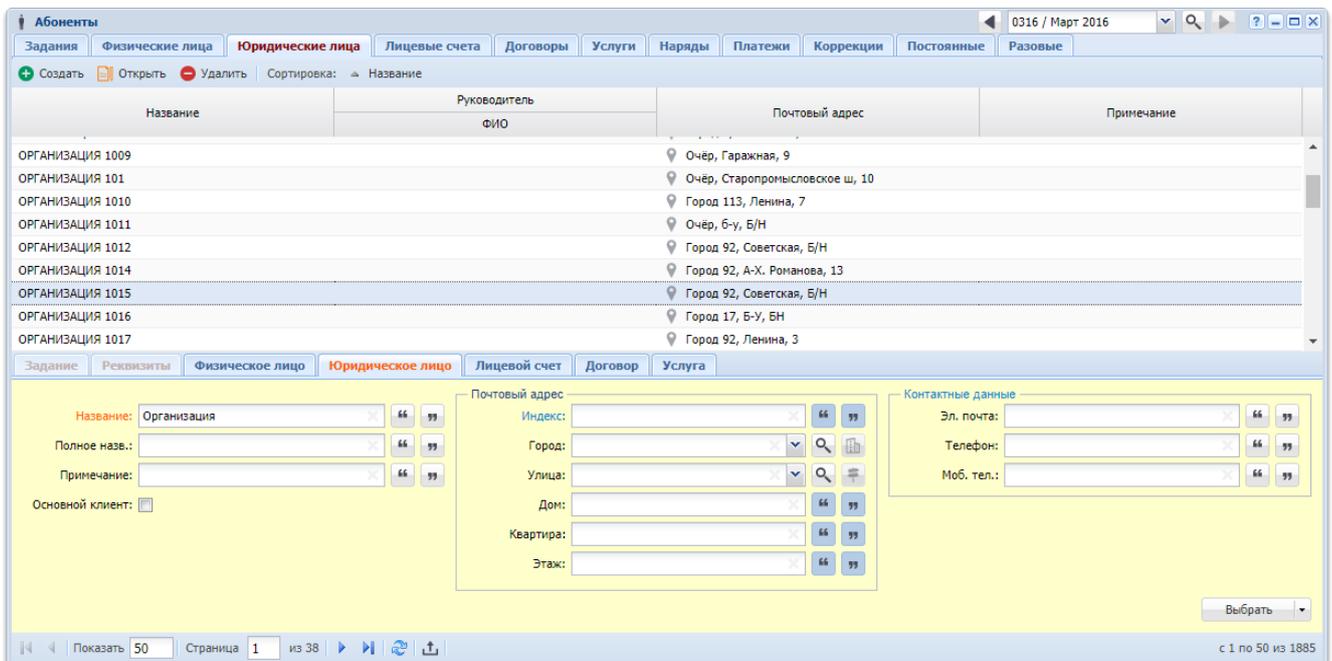


Рисунок 2.33. Включен частный фильтр по выбранному юридическому лицу

Лицевой счет									
Номер	Основной клиент	Адрес	Номер	Тарифный план	Вх. сальдо	Начислено	Оплачено	Баланс	
12715	ОРГАНИЗАЦИЯ 1015	Город 92, Советская, Б/Н	10/1/ош	ОРГАНИЗАЦИИ БЮДЖЕТНЫЕ	-4 492,01 р.	608,88 р.	0,00 р.	-5 100,89 р.	
12715	ОРГАНИЗАЦИЯ 1015	Город 92, Советская, Б/Н	30/15и	ОРГАНИЗАЦИИ БЮДЖЕТНЫЕ	-31 152,01 р.	9 440,00 р.	0,00 р.	-40 592,01 р.	

Договор									
Номер	Основной клиент	Номер	Вид	Поставщик	Название	Значение	Адрес	Наряд	Статус
12715	ОРГАНИЗАЦИЯ 1015	30/15и	ФГУП "Электросвязь"	login	138:2030				✓
12715	ОРГАНИЗАЦИЯ 1015	10/1/ош	ФГУП "Электросвязь"	Телефон с. Шатой	3522227				✓

Услуга													
Вид		Значение	Адрес	Наряд	Статус	Постоянный тариф			Стоимость	Количеств...	Процент	Льгота	Статус
Поставщик	Название					Группа	Наименова...	Ед. изм.					
ФГУП "Э..."	login	138:2030			✓	Аб.плата:	Услуги ...	МБ	8 000,00 р.	1,00	100 %		✓
ФГУП "Э..."	Телефо...	3522227			✓	Абон.пл.	Тариф "...	шт.	270,00 р.	1,00	100 %		✓
ФГУП "Э..."	Телефо...	3522227			✓	Абон.пл.	за поль...	шт.	150,00 р.	1,00	100 %		✓

Рисунок 2.34. 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».

Задание										Блокирующее					
Номер	Дата создания	Тип		Приоритет	Срок	Ответ...	Назан...	Статус	Номер	Создал	Дата создания	Тип		Приоритет	Статус
		Группа	Название									Группа	Название		
3	14.04.2015 17:50	Не...	1	★ Критическая	24.03.2017 00:00	Тат...		☑	220	Даг...	11.09.2015 16:34	До...	по...	★ Низкий	12.00
3	14.04.2015 17:50	Не...	1	★ Критическая	24.03.2017 00:00	Тат...		☑	4	Ад...	30.07.2015 10:13	Не...	За...	★ Обычный	07.00
3	14.04.2015 17:50	Не...	1	★ Критическая	24.03.2017 00:00	Тат...		☑	5	Ад...	30.07.2015 10:40	Не...	Ок...	★ Обычный	31.00
3	14.04.2015 17:50	Не...	1	★ Критическая	24.03.2017 00:00	Тат...		☑	3 662	Ад...	20.03.2017 16:23	До...	Вр...	★ Высокий	
3	14.04.2015 17:50	Не...	1	★ Критическая	24.03.2017 00:00	Тат...		☑	3 664	Ад...	20.03.2017 16:33	Не...	За...	★ Высокий	
3	14.04.2015 17:50	Не...	1	★ Критическая	24.03.2017 00:00	Тат...		☑	3 665	Ад...	20.03.2017 16:36	Не...	За...	★ Высокий	
3	14.04.2015 17:50	Не...	1	★ Критическая	24.03.2017 00:00	Тат...		☑	3 666	Ад...	20.03.2017 16:38	Не...	За...	★ Высокий	
3	14.04.2015 17:50	Не...	1	★ Критическая	24.03.2017 00:00	Тат...		☑	3 667	Ад...	20.03.2017 16:39	Не...	За...	★ Высокий	
3	14.04.2015 17:50	Не...	1	★ Критическая	24.03.2017 00:00	Тат...		☑	3 679	Ад...	21.03.2017 12:48	Не...	За...	★ Высокий	24.00
3	14.04.2015 17:50	Не...	1	★ Критическая	24.03.2017 00:00	Тат...		☑	3 691	Ад...	22.03.2017 15:10	Не...	За...	★ Высокий	
3	14.04.2015 17:50	Не...	1	★ Критическая	24.03.2017 00:00	Тат...		☑	3 679	Ад...	21.03.2017 12:48	Не...	За...	★ Высокий	24.00
3	14.04.2015 17:50	Не...	1	★ Критическая	24.03.2017 00:00	Тат...		☑	4 221	Ад...	25.04.2017 17:57	ВР...	ВР...	★ Обычный	26.00
4	30.07.2015 10:13	Не...	За...	★ Обычный	07.08.2015 04:00	Са...		☑	3 679	Ад...	21.03.2017 12:48	Не...	За...	★ Высокий	24.00
6	25.08.2015 12:18	Не...	За...	★ Высокий		Як...		☑	4 462	Ад...	06.07.2017 15:26	ВР...	ВР...	★ Обычный	06.00
8	27.08.2015 10:11	Не...	Не...	★ Низкий	27.08.2015 11:00	Арс...		☑	3 151	Ад...	09.08.2016 15:39	Не...	За...	★ Высокий	10.00
8	27.08.2015 10:11	Не...	Не...	★ Низкий	27.08.2015 11:00	Арс...		☑	3 607	Ад...	09.03.2017 16:23	Не...	За...	★ Высокий	
8	27.08.2015 10:11	Не...	Не...	★ Низкий	27.08.2015 11:00	Арс...		☑	3 798	Ад...	28.03.2017 11:04	По...	Тес...	★ Обычный	30.00
8	27.08.2015 10:11	Не...	Не...	★ Низкий	27.08.2015 11:00	Арс...		☑	6 533	Ад...	04.08.2017 12:04	За...	До...	★ Обычный	

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 будут закрыты все его блокирующие 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.

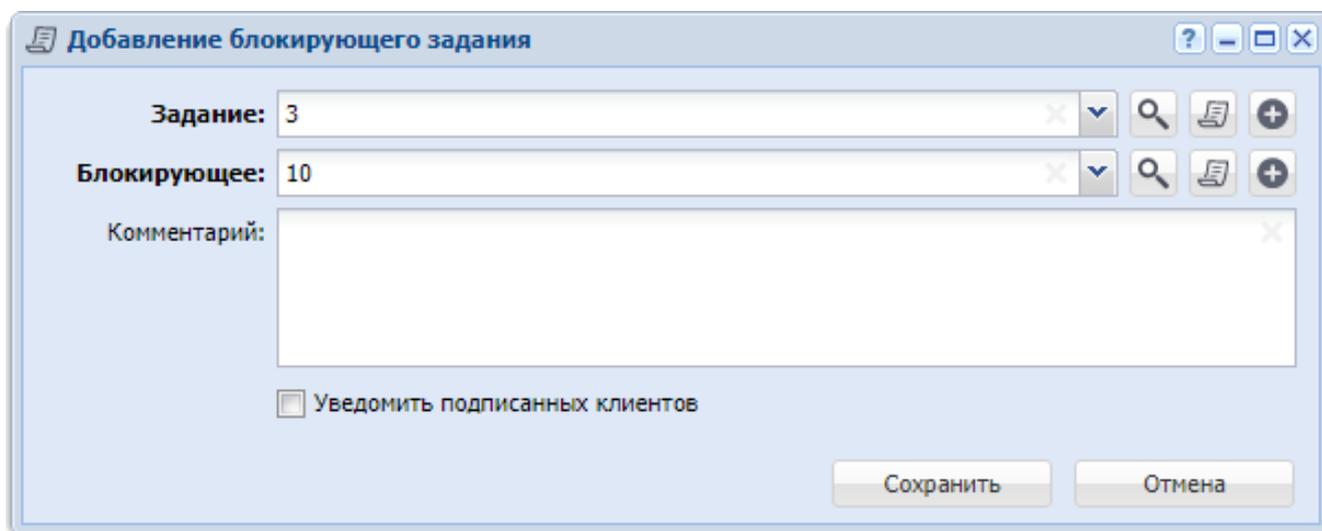


Рисунок 3.2. Модуль «Добавление блокирующего задания»



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 2.1.5, «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.

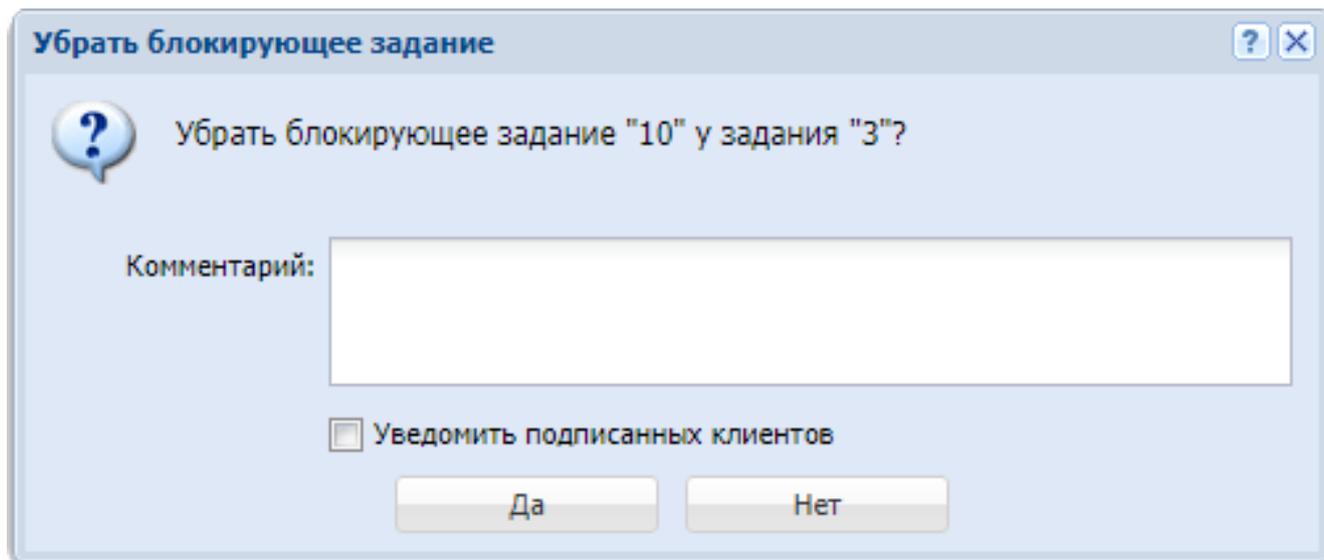


Рисунок 3.3. Модуль «Убрать блокирующее задание»



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

Заполните поле «Комментарий» и флаг «Уведомить подписанных клиентов» так, как описано в разделе 2.1.5, «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.

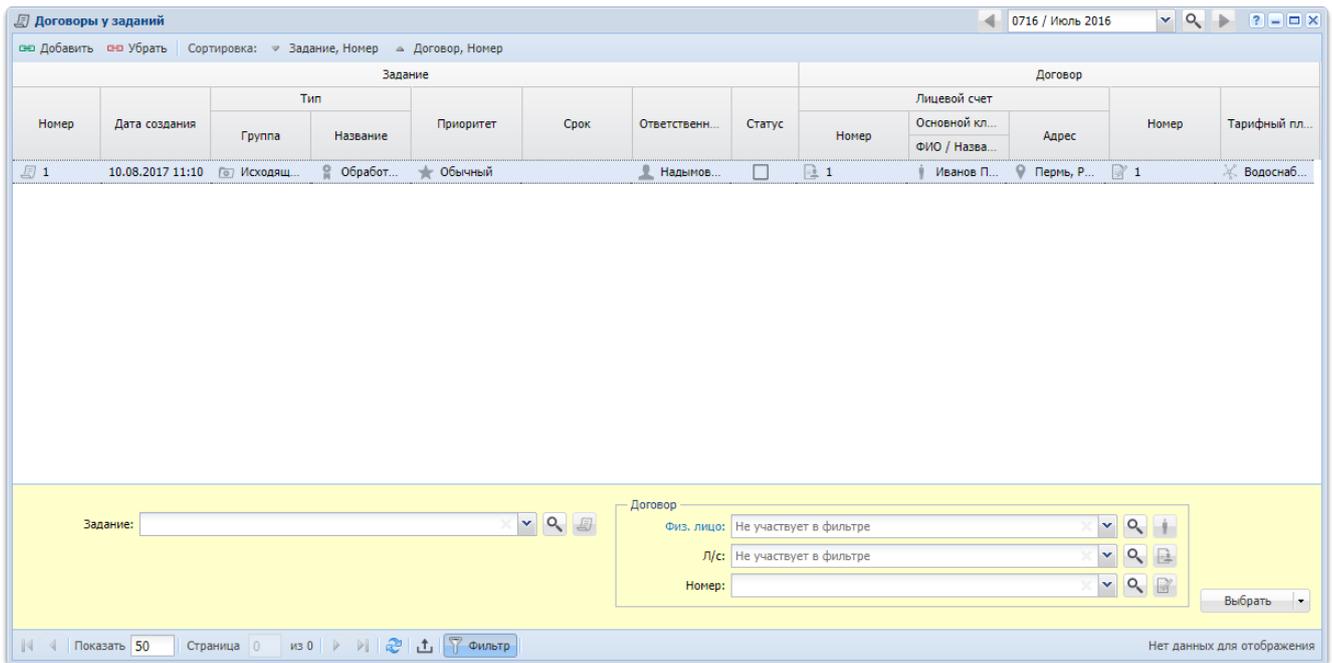


Рисунок 3.4. Модуль «Договоры у заданий»



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.

Добавление договора к заданию 0716 / Июль 2016

Задание: 1

Договор

Физ. лицо: Иванов Петр Евгеньевич

Л/с: 1

Номер: 1

Комментарий:

Уведомить подписанных клиентов

Сохранить Отмена

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.

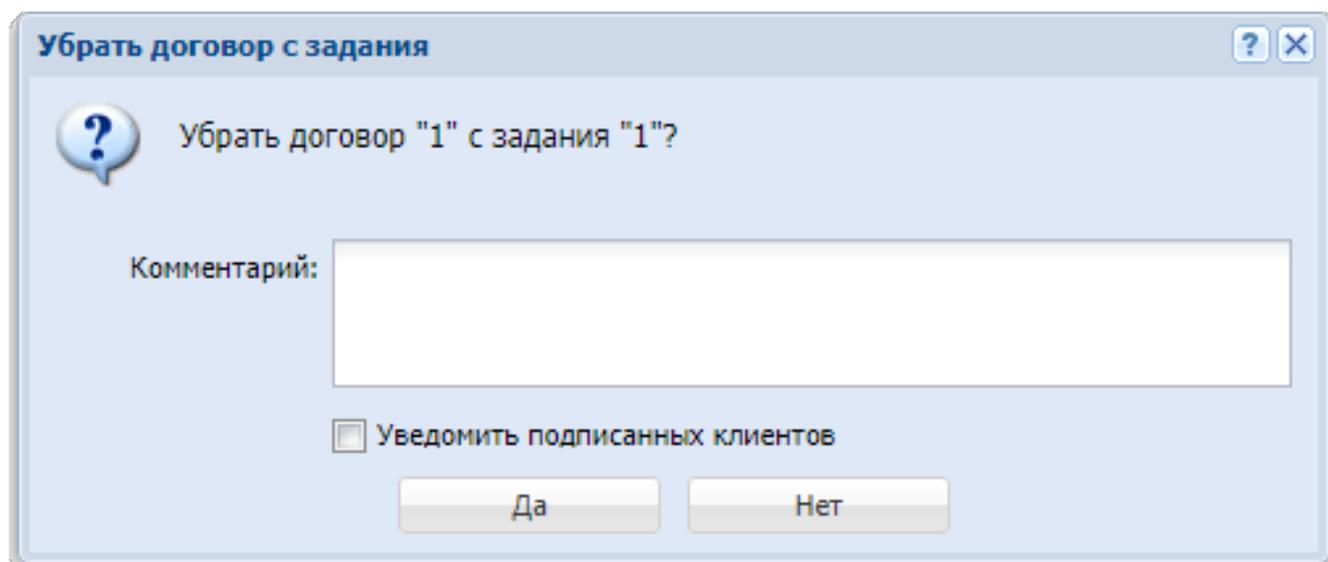


Рисунок 3.6. Модуль «Убрать договор с задания»

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»).

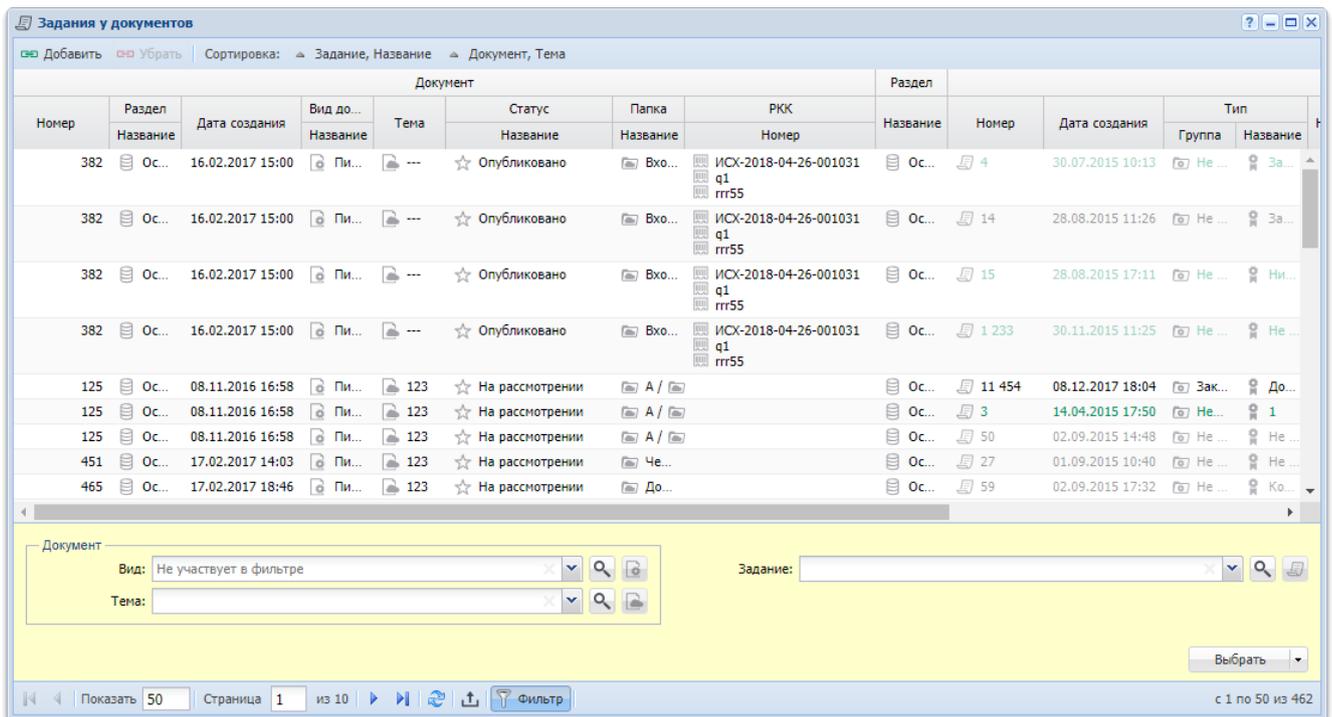


Рисунок 3.7. Модуль «Задания у документов»



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.

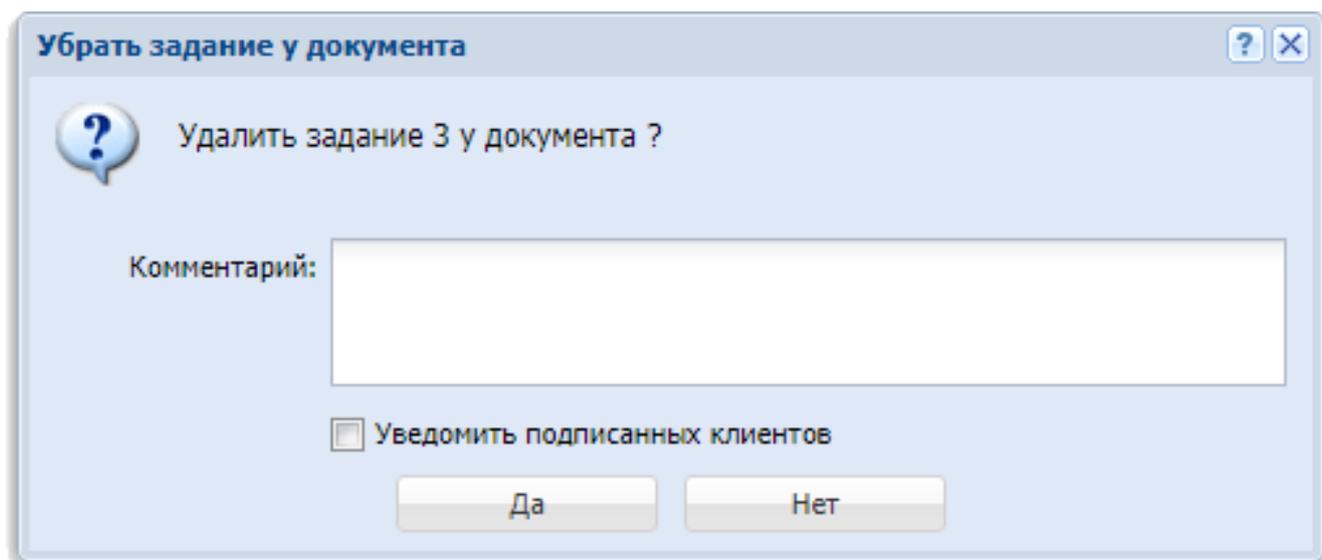


Рисунок 3.9. Модуль «Убрать задание у документа»



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.

Задание							Класс заданий		
Номер	Дата создания	Тип		Приоритет	Срок	Ответственный	Статус	Группа классов заданий	Название
		Группа	Название					Название	Название
3	14.04.2015 17:50	Нет инета	1	★ Критическая	24.03.2017 00:00	Татьяна Руст...	☑	VIP	123
6	25.08.2015 12:18	Не работает интернет	Замена линии	★ Высокий		Юлия Мухом...	☑	ЦОВ	Устранение повреж...
7	26.08.2015 09:22	Не работает интернет	Замена линии	★ Высокий	27.08.2015 11:00	Наталья Мухом...	☑	ЦОВ	Устранение повреж...
8	27.08.2015 10:11	Не работает интернет	Не работает интернет	★ Низкий	27.08.2015 11:00	Александр Глебо...	☑	ЦОВ	Устранение повреж...
9	27.08.2015 10:22	Не работает интернет	Не работает интернет	★ Обычный	01.09.2015 11:00	Наталья Мухом...	☑	ЦОВ	Устранение повреж...
10	27.08.2015 10:48	Не работает интернет	Замена магистраль...	★ Обычный	29.08.2015 11:43	Татьяна Мухом...	☑	ЦОВ	Устранение повреж...
10	27.08.2015 10:48	Не работает интернет	Замена магистраль...	★ Обычный	29.08.2015 11:43	Татьяна Мухом...	☑	АО	13
10	27.08.2015 10:48	Не работает интернет	Замена магистраль...	★ Обычный	29.08.2015 11:43	Татьяна Мухом...	☑	Цеха связи	пкпкпк
11	27.08.2015 11:12	Не работает интернет	Замена линии	★ Низкий	31.08.2015 16:00	Светлана Владим...	☑	ЦОВ	Устранение повреж...
13	28.08.2015 11:24	Не работает интернет	Настройка модема	★ Обычный	03.09.2015 13:23	Татьяна Мухом...	☑	ЦОВ	Устранение повреж...
14	28.08.2015 11:26	Не работает интерн...	Замена магистраль...	★ Обычный	31.08.2015 11:25	Наталья Мухом...	☑	ЦОВ	Устранение повреж...
15	28.08.2015 17:11	Не работает интернет	Низкая скорость ин...	★ Обычный	30.08.2015 18:09	Татьяна Мухом...	☑	ЦОВ	Устранение повреж...
16	28.08.2015 17:22	Не работает интернет	Низкая скорость ин...	★ Высокий		Татьяна Мухом...	☑	ЦОВ	Устранение повреж...
17	28.08.2015 17:56	Не работает интернет	Низкая скорость ин...	★ Низкий		Светлана Владим...	☑	ЦОВ	Устранение повреж...
19	31.08.2015 11:30	Не работает интернет	Низкая скорость ин...	★ Низкий	04.09.2015 01:00	Светлана Владим...	☑	ЦОВ	Устранение повреж...
20	31.08.2015 11:47	Не работает интернет	Настройка модема	★ Обычный	01.09.2015 11:46	Наталья Мухом...	☑	ЦОВ	Устранение повреж...

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.

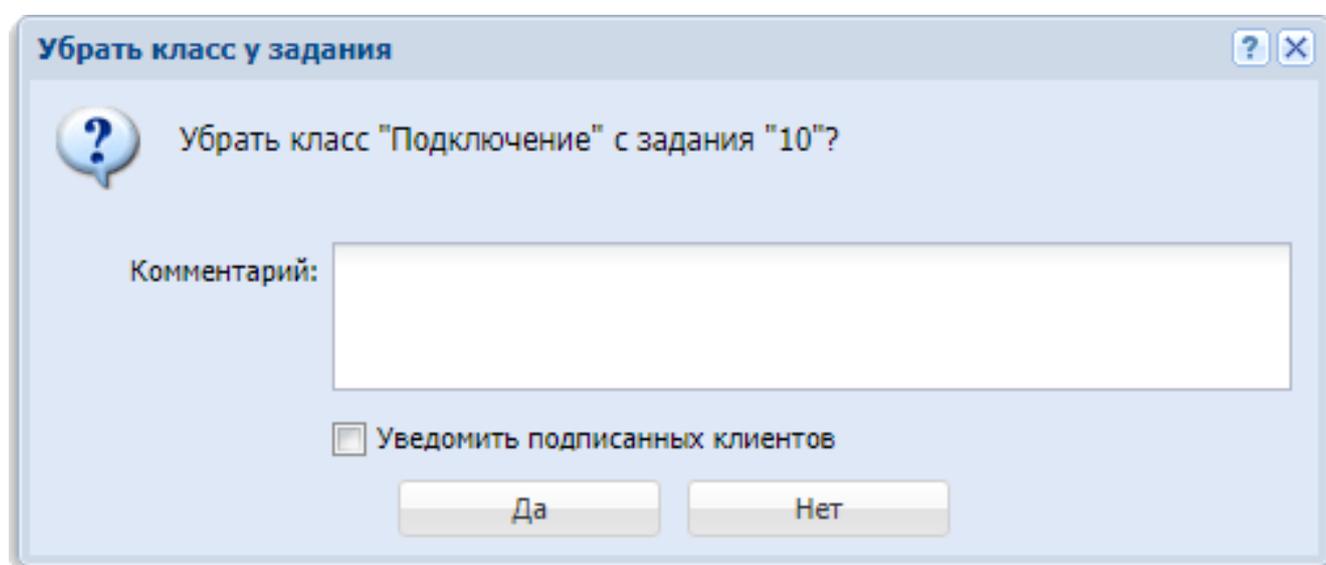


Рисунок 3.12. Модуль «Убрать класс у задания»



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.

Задание								Лицевой счет			
Номер	Дата создания	Тип		Приоритет	Срок	Ответственный	Статус	Номер	Основной клиент		Адрес
		Группа	Название						ФИО / Название	Почтовый адрес	
11 437	12.10.2017 10:37	Не работает ...	Замена спли...	★ Обычный	15.10.2017 14:47	Васильев Ге...	□	962	Иванов Петр...		Город 89, Лу...
11 158	12.09.2017 11:00	Не работает ...	Нет денег н...	★ Обычный		Васильев Ге...	□	6	АО "Изилид"	Пермь, 25 О...	Очер, Б. Хм...
11 150	30.08.2017 16:00	Подключени...	Проверить р...	★ Обычная	31.08.2017 16:00	Джамбеков ...	□	2416	ФАМИЛИЯ 6...	Очер, Титов...	Очер, Титов...
11 149	30.08.2017 15:25	Не работает ...	Обрыв линии	★ Обычная	30.08.2017 20:25	Джамбеков ...	□	2416	ФАМИЛИЯ 6...	Очер, Титов...	Очер, Титов...
11 148	30.08.2017 15:20	Не работает ...	Обрыв линии	★ Обычная	30.08.2017 20:20	Джамбеков ...	□	2416	ФАМИЛИЯ 6...	Очер, Титов...	Очер, Титов...
11 147	29.08.2017 13:39	Подключени...	Проверить р...	★ Обычная	30.08.2017 13:39	Джамбеков ...	□	5653	Пригожина ...	Челябинск, ...	Челябинск, ...
11 146	29.08.2017 13:35	Подключени...	Проверить р...	★ Обычная	30.08.2017 13:35	Джамбеков ...	□	5653	Пригожина ...	Челябинск, ...	Челябинск, ...
11 145	29.08.2017 13:18	Подключени...	Проверить р...	★ Обычная	30.08.2017 13:18	Джамбеков ...	□	5653	Пригожина ...	Челябинск, ...	Челябинск, ...
11 144	29.08.2017 13:17	Подключени...	Проверить р...	★ Обычная	30.08.2017 13:17	Джамбеков ...	□	5653	Пригожина ...	Челябинск, ...	Челябинск, ...
11 143	29.08.2017 12:49	Подключени...	Проверить р...	★ Обычная	30.08.2017 12:49	Джамбеков ...	□	5653	Пригожина ...	Челябинск, ...	Челябинск, ...
6 533	04.08.2017 12:04	Закупка	Доработать ...	★ Обычный		Васильев Ге...	□	12854	ОРГАНИЗАЦ...	Чернушка, Р...	Чернушка, Р...
6 533	04.08.2017 12:04	Закупка	Доработать ...	★ Обычный		Васильев Ге...	□	12854	ОРГАНИЗАЦ...	Чернушка, Р...	Чернушка, Р...
4 489	17.07.2017 11:32	Тестовые	3151020	★ Обычный		Идарсов Му...	□	953	Иванов Дми...		Очер, 1 пер...
4 489	17.07.2017 11:32	Тестовые	3151020	★ Обычный		Идарсов Му...	□	953	Иванов Дми...		Очер, 1 пер...
4 488	12.07.2017 17:14	Не работает ...	Окисление н...	★ Обычная	13.07.2017 17:14	Джамбеков ...	□	4536	ОРГАНИЗАЦ...	Город 40, Н...	Город 40, Н...
4 487	12.07.2017 17:14	Не работает ...	Окисление н...	★ Обычная	13.07.2017 17:14	Джамбеков ...	□	4536	ОРГАНИЗАЦ...	Город 40, Н...	Город 40, Н...

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.

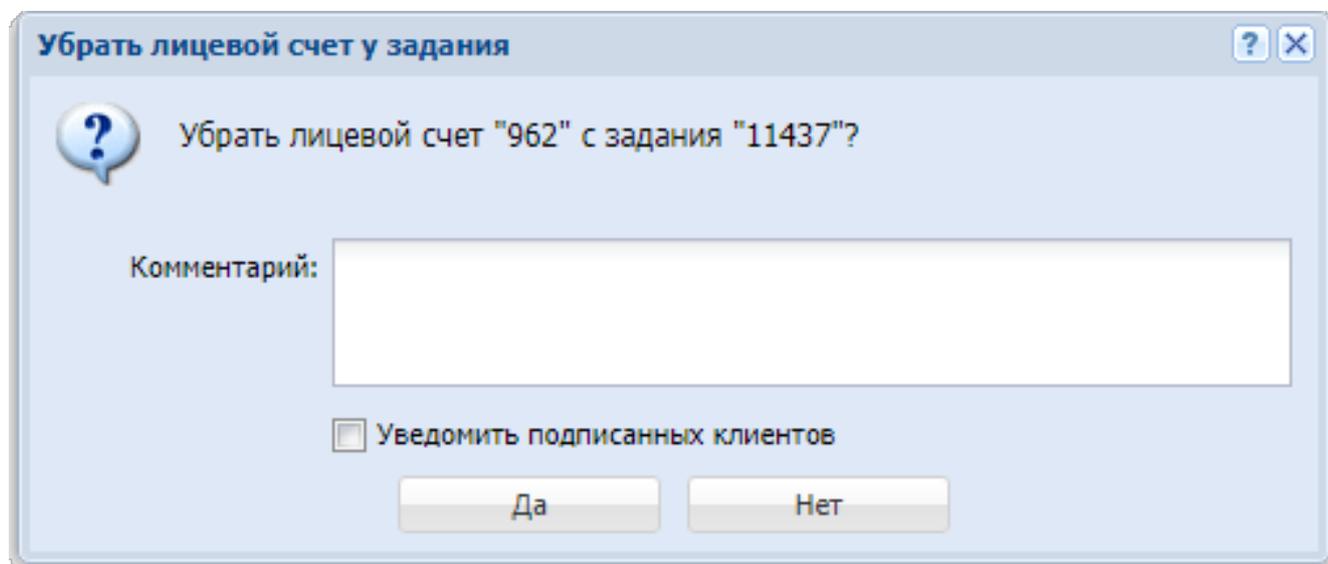


Рисунок 3.15. Модуль «Убрать лицевой счет у задания»

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.

Задание								Наряд					
Номер	Дата создания	Тип		Приоритет	Срок	Ответ...	Статус	Договор		Услуга		Номер	
		Группа	Название					Лицевой счет	Основн...	Номер	Вид		Название
								Номер	Основн... ФИО / ...	Номер	Постав... Название	Название	Значение
11 151	31.08.2017 10:53	До...	См...	★ Обычный	01.09.2017 10:53	Му...	<input type="checkbox"/>	1	ОР...	ГКС20/эс	ФГ...	Те...	222000
11 150	30.08.2017 16:00	По...	Пр...	★ Обычная	31.08.2017 16:00	Дж...	<input type="checkbox"/>	2416	ФА...	p12			Наряд: 625
11 147	29.08.2017 13:39	По...	Пр...	★ Обычная	30.08.2017 13:39	Дж...	<input type="checkbox"/>	5653	Пр...	.017/5/1			Наряд: 624
11 146	29.08.2017 13:35	По...	Пр...	★ Обычная	30.08.2017 13:35	Дж...	<input type="checkbox"/>	5653	Пр...	.017/5/1			Без номера
11 145	29.08.2017 13:18	По...	Пр...	★ Обычная	30.08.2017 13:18	Дж...	<input type="checkbox"/>	5653	Пр...	.017/5/1			Без номера
11 144	29.08.2017 13:17	По...	Пр...	★ Обычная	30.08.2017 13:17	Дж...	<input type="checkbox"/>	5653	Пр...	.017/5/1			Без номера
11 143	29.08.2017 12:49	По...	Пр...	★ Обычная	30.08.2017 12:49	Дж...	<input type="checkbox"/>	5653	Пр...	.017/5/1			Без номера
6 533	04.08.2017 12:04	Зак...	До...	★ Обычный		Вас...	<input type="checkbox"/>	14991	ФА...	02000254	ФГ...	login	135:3006
6 528	04.08.2017 12:04	Зак...	До...	★ Обычный		Ад...	<input type="checkbox"/>	6620	Гав...	300/6	ФГ...	login	123456
6 528	04.08.2017 12:04	Зак...	До...	★ Обычный		Ад...	<input type="checkbox"/>	22435	ФА...	233/Д	ФГ...	Те...	5628458
4 401	20.06.2017 10:39	До...	См...	★ Обычный	21.06.2017 10:39	Му...	<input type="checkbox"/>	1	ОР...	ГКС20/эс	ФГ...	Те...	223551
4 400	20.06.2017 10:34	До...	См...	★ Обычный	21.06.2017 10:34	Му...	<input type="checkbox"/>	1	ОР...	ГКС20/эс	ФГ...	Те...	223551
4 399	20.06.2017 10:32	До...	См...	★ Обычный	21.06.2017 10:32	Му...	<input type="checkbox"/>	1	ОР...	ГКС20/эс	ФГ...	Те...	223551
4 398	20.06.2017 10:07	До...	См...	★ Обычный	21.06.2017 10:07	Му...	<input type="checkbox"/>	1	ОР...	ГКС20/эс	ФГ...	Те...	223551
4 348	05.06.2017 10:01	q1	Тес...	★ Высокий	02.07.2017 12:00	Аб...	<input type="checkbox"/>	7686	ФА...	06000010	ЗА...	Те...	5522205

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.

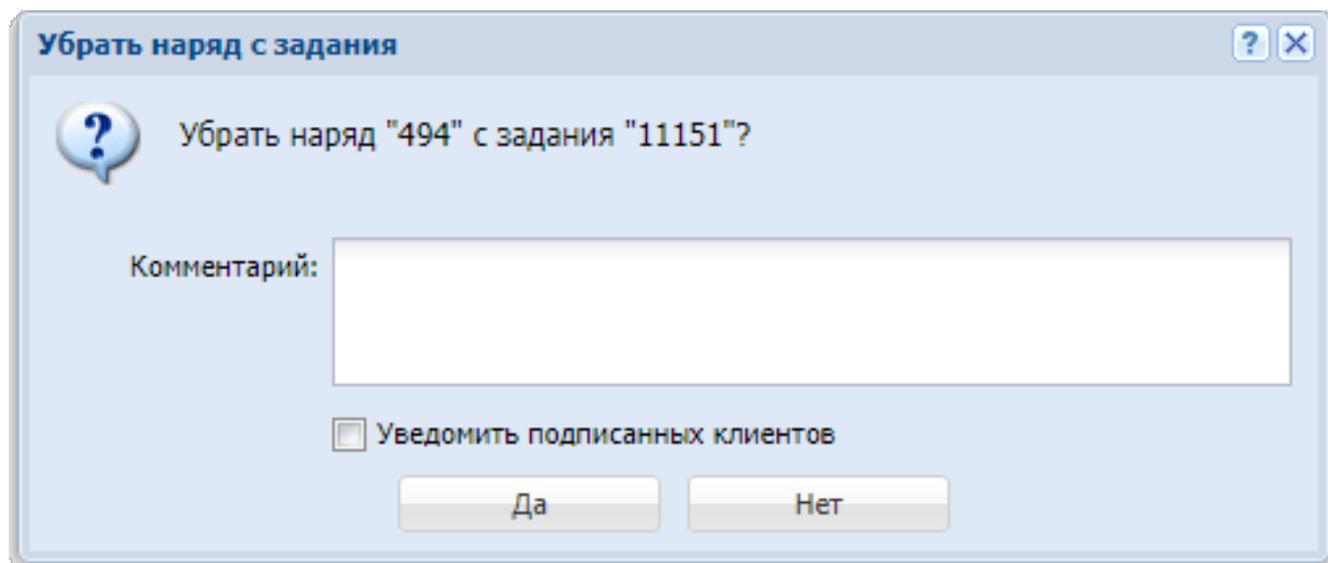


Рисунок 3.18. Модуль «Убрать наряд с задания»

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 добавлять пользователей в перечень подписчиков заданий и удалять пользователей из этих перечней.

Номер	Дата создания	Тип		Приоритет	Срок	Ответственный	Название	Статус	Пользователь Имя
		Группа	Название						
4 119	17.04.2017 14:12	Дополнительные ви...	Временное приостан...	★ Высокий		123111		<input checked="" type="checkbox"/>	Долгинская Татьяна ...
4 119	17.04.2017 14:12	Дополнительные ви...	Временное приостан...	★ Высокий		123111		<input checked="" type="checkbox"/>	Иванов Иван Иванов.
4 119	17.04.2017 14:12	Дополнительные ви...	Временное приостан...	★ Высокий		123111		<input checked="" type="checkbox"/>	Васильев Геннадий ...
4 152	20.04.2017 14:22	demo_asv - Паралле...	Согласовать	★ Обычный	20.04.2017 22:22	Администратор	123_12345678	<input type="checkbox"/>	!=пользователь
4 221	25.04.2017 17:57	BPM server test	BPM server test	★ Обычный	26.04.2017 01:57	Арсамекова Петимат...		<input type="checkbox"/>	maestro
4 278	28.04.2017 16:49	Дополнительные ви...	Возобновление прио...	★ Обычный	02.10.2017 00:00	Администратор	Возобновление услуги п...	<input type="checkbox"/>	polnomochia
4 278	28.04.2017 16:49	Дополнительные ви...	Возобновление прио...	★ Обычный	02.10.2017 00:00	Администратор	Возобновление услуги п...	<input type="checkbox"/>	t.simonova
4 313	30.05.2017 15:05	Не работает телефон	Не работает телефо...	★ Обычный		polnomochia	123	<input checked="" type="checkbox"/>	Мамакаева Зарема В.
4 328	31.05.2017 17:37	Не работает интерн...	Короткое на линии	★ Обычный	01.06.2017 00:00	q3	123123	<input checked="" type="checkbox"/>	maestro
4 344	01.06.2017 11:26	Не работает интернет	Замена магистральн...	★ Высокий	01.06.2017 13:24	Масаева Алла (Сунж...	123	<input type="checkbox"/>	Масаева Тамара Ада.
4 345	01.06.2017 11:38	Тестовые	Полномочия	★ Обычный	02.06.2017 11:32	polnomochia	Первое задание для тест...	<input checked="" type="checkbox"/>	Батаева Мадина Мус.
4 345	01.06.2017 11:38	Тестовые	Полномочия	★ Обычный	02.06.2017 11:32	polnomochia	Первое задание для тест...	<input checked="" type="checkbox"/>	123123
4 462	06.07.2017 15:26	BPM server test	BPM server test	★ Обычный	06.07.2017 19:26	Арсамекова Петимат...		<input type="checkbox"/>	123111
6 528	04.08.2017 12:04	Закупка	Доработать заявку н...	★ Обычный		Администратор	Доработать заявку на за...	<input type="checkbox"/>	123
11 458	27.12.2017 15:33	q1	Тест создания	★ Высокий	01.01.2018 18:33	Абубакирова Заира ...		<input type="checkbox"/>	123
11 458	27.12.2017 15:33	q1	Тест создания	★ Высокий	01.01.2018 18:33	Абубакирова Заира ...		<input type="checkbox"/>	a.sitnikov
11 964	27.02.2018 10:02	!=Группа типов зада...	!=Тип задания	★ Обычный		maestro		<input type="checkbox"/>	a.sitnikov
11 964	27.02.2018 10:02	!=Группа типов зада...	!=Тип задания	★ Обычный		maestro		<input type="checkbox"/>	maestro

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».

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.

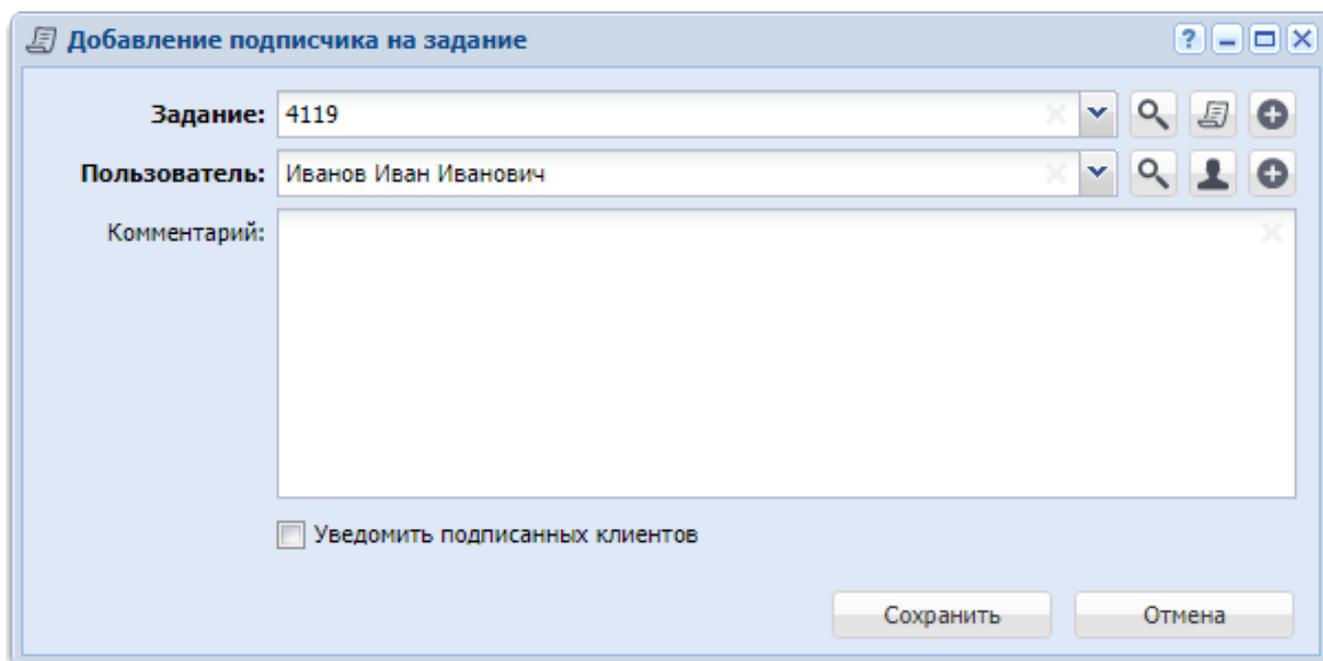


Рисунок 3.20. Модуль «Добавление подписчика на задание»



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.

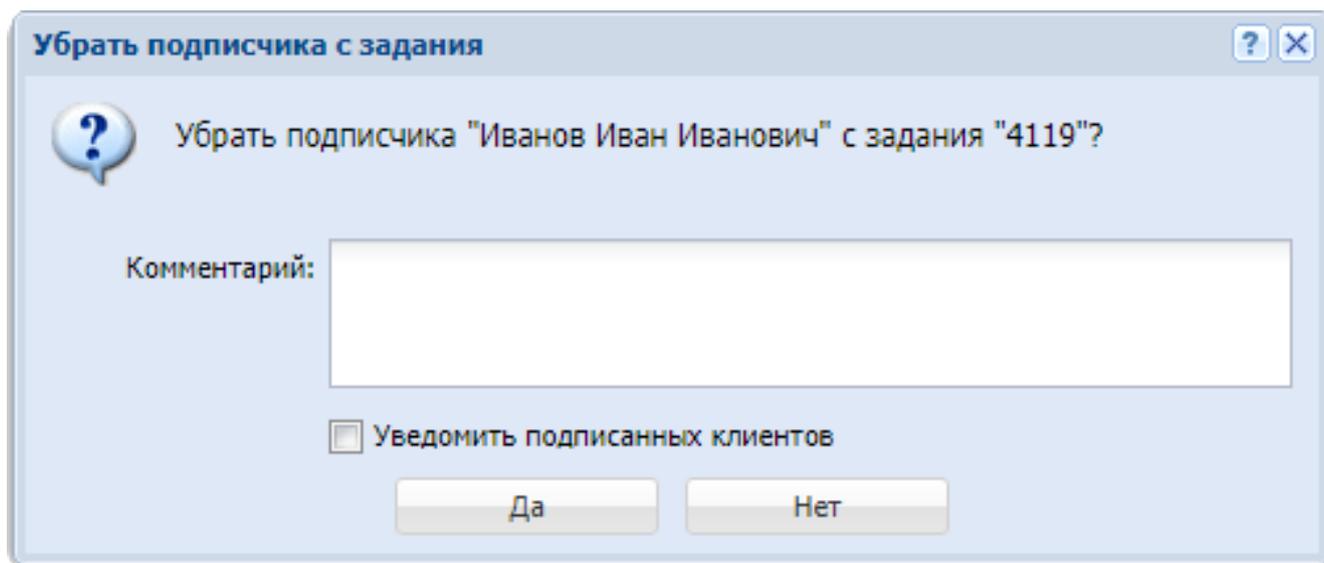


Рисунок 3.21. Модуль «Убрать подписчика с задания»



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, позволяет добавлять связи между заданиями и приложениями (прикреплять приложения к заданиям) и убирать эти связи.



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».

Задание									Приложение					
Номер	Дата создания	Тип		Назван...	Статус	Ответ...	Приоритет	Срок	Номер	Дата создания	Назван...	Последняя версия		
		Группа	Название									Номер	Файл Имя фа...	Создал Имя
3	14.04.2015 17:50	Не...	1		Тат...	★ Критическая	24.03.2017 00:00	368	15.06.2017 15:51	на ...	2	Ад...	15.06.20	
3	14.04.2015 17:50	Не...	1		Тат...	★ Критическая	24.03.2017 00:00	367	15.06.2017 15:47	Рас...	2	Ад...	15.06.20	
4	30.07.2015 10:13	Не...	За...	✓	Са...	★ Обычный	07.08.2015 04:00	354	15.06.2017 11:47	На ...	2	Ад...	15.06.20	
4	30.07.2015 10:13	Не...	За...	✓	Са...	★ Обычный	07.08.2015 04:00	374	15.06.2017 16:20	на ...	1	Юр...	15.06.20	
4	30.07.2015 10:13	Не...	За...	✓	Са...	★ Обычный	07.08.2015 04:00	155	01.01.2017 00:00	Рас...	1	Ад...	01.01.20	
8	27.08.2015 10:11	Не...	Не...	✓	Арс...	★ Низкий	27.08.2015 11:00	166	01.01.2017 00:00	Рас...	1	Ад...	01.01.20	
96	04.09.2015 17:26	Не...	Ок...	✓	Ад...	★ Обычный	06.09.2015 17:25	164	01.01.2017 00:00	Ин...	1	Ад...	01.01.20	
2 051	26.01.2016 10:00	Не...	На...	✓	Ид...	★ Высокий	27.01.2016 10:02	378	16.06.2017 17:06	q1	2	a.si...	16.06.20	
2 051	26.01.2016 10:00	Не...	На...	✓	Ид...	★ Высокий	27.01.2016 10:02	379	16.06.2017 17:08	Ан...	1	a.si...	16.06.20	
3 143	21.04.2016 10:22	До...	По...	✓	Ад...	★ Обычный		147	01.01.2017 00:00	bas...	1	Ад...	01.01.20	
3 143	21.04.2016 10:22	До...	По...	✓	Ад...	★ Обычный		156	01.01.2017 00:00	мо...	1	Ад...	01.01.20	
3 559	01.03.2017 15:50	До...	Воз...	✓	Аб...	★ Низкий	07.03.2017 08:21	159	01.01.2017 00:00	Ме...	1	Ад...	01.01.20	
3 559	01.03.2017 15:50	До...	Воз...	✓	Аб...	★ Низкий	07.03.2017 08:21	154	01.01.2017 00:00	Ме...	1	Ад...	01.01.20	

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 ВРМ 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.

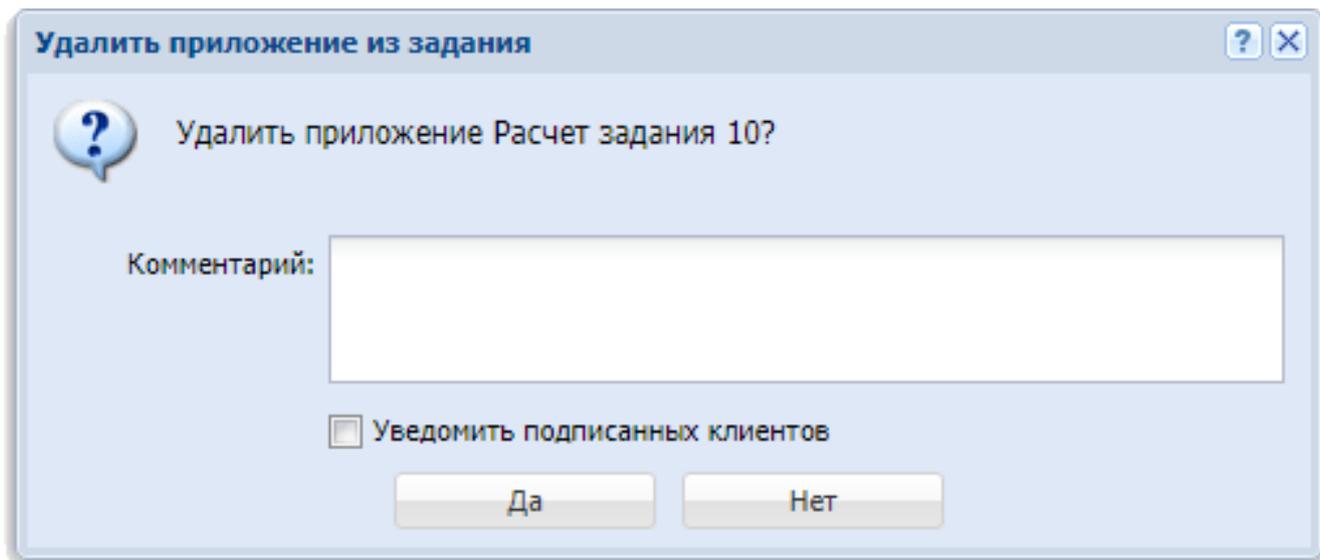


Рисунок 3.24. Модуль «Удалить приложение из задания»



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.

Задание							Услуга							
Номер	Дата создания	Тип		Приоритет	Срок	Ответ...	Статус	Лицевой счет		Номер	Вид		Номер	Адрес
		Группа	Название					Номер	Основн...		Постав...	Название		
11 151	31.08.2017 10:53	До...	См...	★ Обычный	01.09.2017 10:53	Му...	☐	1	ОР...	ГКС20/эс	ФГ...	Те...	222000	
11 150	30.08.2017 16:00	По...	Пр...	★ Обычная	31.08.2017 16:00	Дж...	☐	2416	ФА...	p12			Наряд: 625	
11 147	29.08.2017 13:39	По...	Пр...	★ Обычная	30.08.2017 13:39	Дж...	☐	5653	Пр...	.017/5/1			Наряд: 624	
11 146	29.08.2017 13:35	По...	Пр...	★ Обычная	30.08.2017 13:35	Дж...	☐	5653	Пр...	.017/5/1			Без номера	
11 145	29.08.2017 13:18	По...	Пр...	★ Обычная	30.08.2017 13:18	Дж...	☐	5653	Пр...	.017/5/1			Без номера	
11 144	29.08.2017 13:17	По...	Пр...	★ Обычная	30.08.2017 13:17	Дж...	☐	5653	Пр...	.017/5/1			Без номера	
11 143	29.08.2017 12:49	По...	Пр...	★ Обычная	30.08.2017 12:49	Дж...	☐	5653	Пр...	.017/5/1			Без номера	
6 535	04.08.2017 12:04	Зак...	Сог...	★ Обычный		Ив...	☐	5653	Пр...	.017/5/1			Наряд: 457	
6 535	04.08.2017 12:04	Зак...	Сог...	★ Обычный		Ив...	☐	5253	ОР...	.048/Ар			Наряд: 434	
6 535	04.08.2017 12:04	Зак...	Сог...	★ Обычный		Ив...	☐	5653	Пр...	.017/5/1			Наряд: 457	
6 535	04.08.2017 12:04	Зак...	Сог...	★ Обычный		Ив...	☐	929	ОО...	0000311			Наряд: 437	

Рисунок 3.25. Модуль «Услуги у заданий»



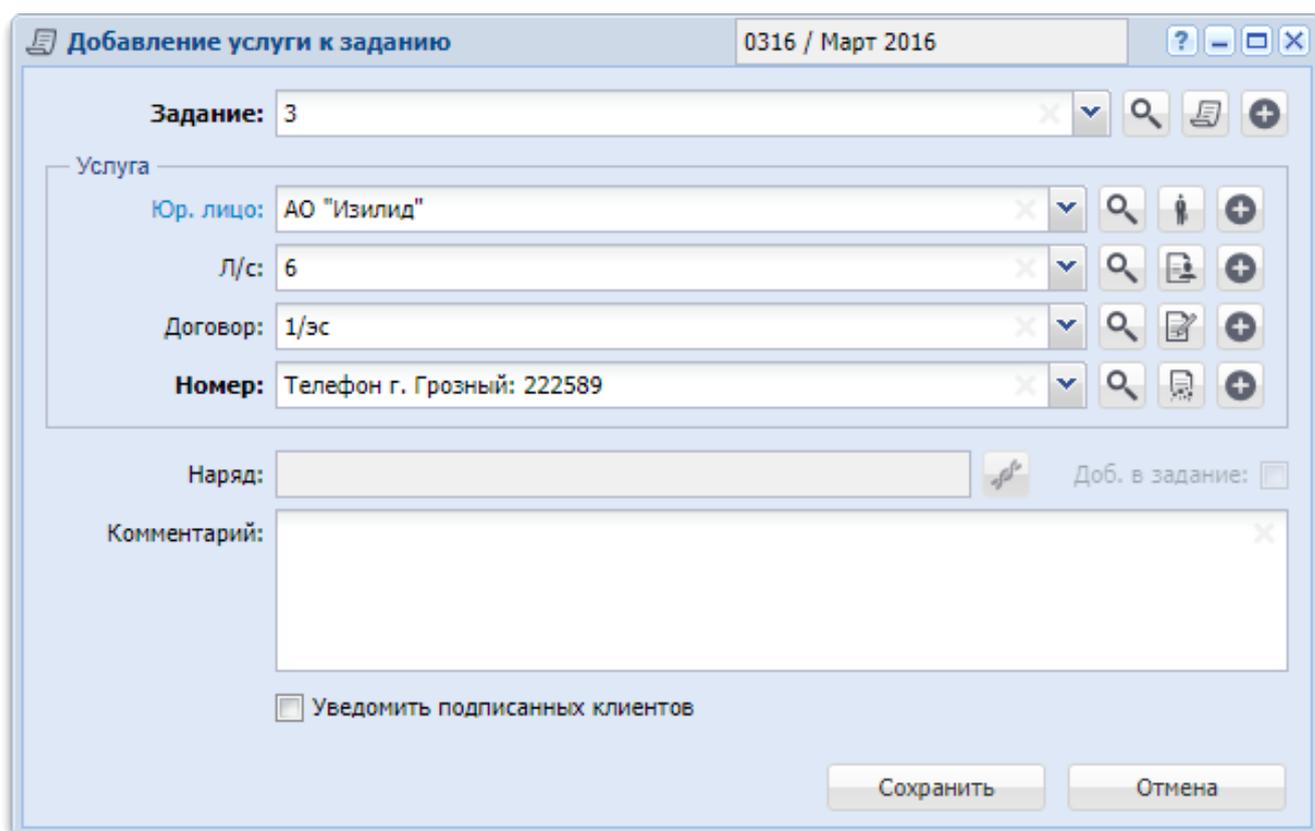
Связь между услугой и заданием можно также задать при редактировании услуги и редактировании задания.

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.



Добавление услуги к заданию

0316 / Март 2016

Задание: 3

Услуга

Юр. лицо: АО "Изилид"

Л/с: 6

Договор: 1/эс

Номер: Телефон г. Грозный: 222589

Наряд:

Доб. в задание:

Комментарий:

Уведомить подписанных клиентов

Сохранить Отмена

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

Добавление услуги к заданию 0316 / Март 2016

Задание: 3

Услуга

Физ. лицо: Пригожина Камилла Мануиловна

Л/с: 5653

Договор: .017/5/I

Номер: login: 141:2010

Наряд: 447

Доб. в задание:

Комментарий:

Уведомить подписанных клиентов

Сохранить Отмена

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.

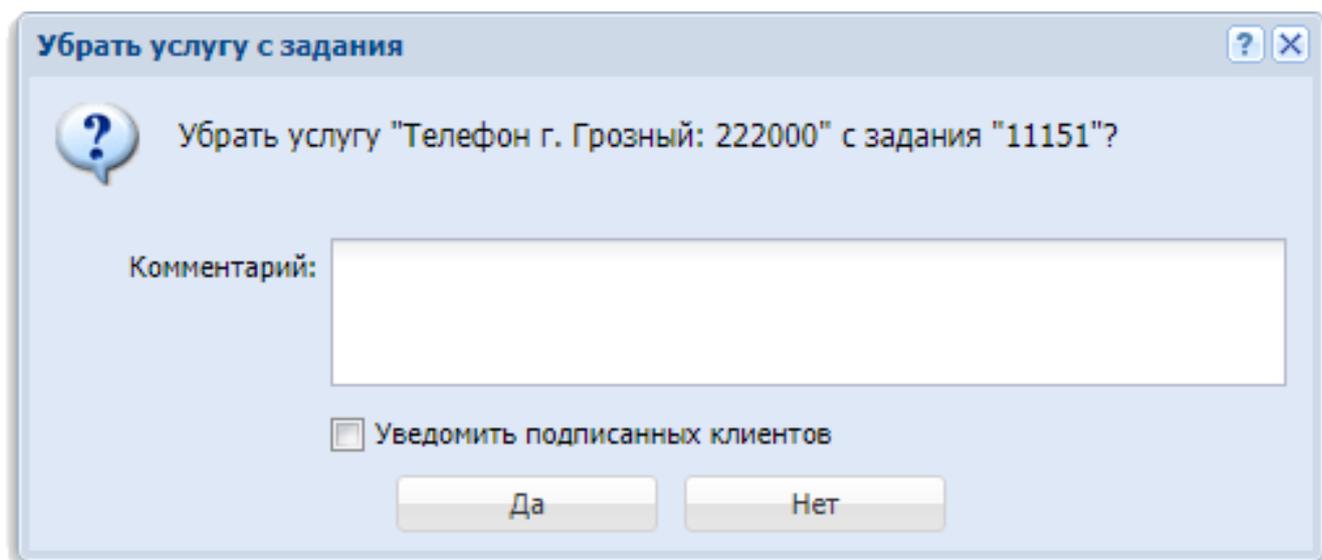


Рисунок 3.28. Модуль «Убрать услугу с задания»

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)..

Номер	Дата создания	Тип		Приоритет	Срок	Ответственный	Статус	Физическое лицо		Подпис...
		Группа	Название					ФИО	Почтовый адрес	
3 143	21.04.2016 10:22	Дополнительные ...	Подключение тел...	★ Обычный		Администратор	<input type="checkbox"/>	ФАМИЛИЯ 1000 С...	Город 17, Пушкин...	✓
3 143	21.04.2016 10:22	Дополнительные ...	Подключение тел...	★ Обычный		Администратор	<input type="checkbox"/>	ФАМИЛИЯ 10005 ...	Город 8, Чайковск...	
3 143	21.04.2016 10:22	Дополнительные ...	Подключение тел...	★ Обычный		Администратор	<input type="checkbox"/>	ФАМИЛИЯ 10032 ...	Город 67, горная, 4	
3 143	21.04.2016 10:22	Дополнительные ...	Подключение тел...	★ Обычный		Администратор	<input type="checkbox"/>	ФАМИЛИЯ 5966 Ф...	Очер, Гурина, 73	✓
3 062	07.04.2016 10:43	Не работает инте...	Повреждение каб...	★ Обычный	09.04.2016 10:42	Идрисов Муса Бау...	<input type="checkbox"/>	ФАМИЛИЯ 11809 ...	Очер, Арбатская, 79	
3 005	04.04.2016 16:07	Не работает инте...	Не работает инте...	★ Обычный	06.04.2016 16:03	Идрисов Муса Бау...	<input type="checkbox"/>	ФАМИЛИЯ 10740 ...	Очер, Украинская,...	
3 000	04.04.2016 15:04	Не работает инте...	Не работает инте...	★ Обычный	06.04.2016 15:04	Пезилбиева Шукр...	<input checked="" type="checkbox"/>	ФАМИЛИЯ 9094 С...	Кунгур, Эльмурзае...	
2 940	30.03.2016 11:41	Не работает инте...	Не работает инте...	★ Обычный	01.04.2016 16:42	Асханова Аниса С...	<input checked="" type="checkbox"/>	ФАМИЛИЯ 13021 ...	Город 98, Романов...	
2 924	29.03.2016 14:36	Не работает теле...	Короткое на линии	★ Обычный	31.03.2016 14:36	Идрисов Муса Бау...	<input checked="" type="checkbox"/>	ФАМИЛИЯ 13347 ...	Очер, Заветы Иль...	
2 906	28.03.2016 14:39	Не работает инте...	Короткое на линии	★ Обычный	30.03.2016 15:34	Идрисов Муса Бау...	<input checked="" type="checkbox"/>	ФАМИЛИЯ 14065 ...	Город 14, Х. Нура...	
2 893	25.03.2016 12:21	Не работает инте...	Короткое на линии	★ Обычный	27.03.2016 13:24	Идрисов Муса Бау...	<input checked="" type="checkbox"/>	ФАМИЛИЯ 11759 ...	Очер, Латвийская,...	
2 883	25.03.2016 09:32	Не работает инте...	Не работает инте...	★ Обычный	27.03.2016 10:33	Асханова Аниса С...	<input checked="" type="checkbox"/>	ФАМИЛИЯ 11368 ...	Город 17, Ивановс...	
2 856	22.03.2016 17:17	Не работает инте...	Не работает инте...	★ Высокий		Асханова Аниса С...	<input checked="" type="checkbox"/>	ФАМИЛИЯ 10455 ...	Город 17, Мичури...	
2 853	22.03.2016 16:36	Не работает инте...	Не работает инте...	★ Обычный	24.03.2016 16:38	Асханова Аниса С...	<input checked="" type="checkbox"/>	ФАМИЛИЯ 13021 ...	Город 98, Романов...	
2 845	22.03.2016 12:56	Не работает инте...	Не работает инте...	★ Обычный	24.03.2016 12:59	Асханова Аниса С...	<input checked="" type="checkbox"/>	ФАМИЛИЯ 14332 ...	Город 17, Консом...	
2 840	22.03.2016 10:34	Не работает инте...	Не работает инте...	★ Обычный	24.03.2016 10:37	Асханова Аниса С...	<input checked="" type="checkbox"/>	ФАМИЛИЯ 13989 ...	Город 17, Осетин, 7	
2 818	18.03.2016 12:32	Не работает инте...	Замена магистрал...	★ Обычный	20.03.2016 12:34	Идрисов Муса Бау...	<input checked="" type="checkbox"/>	ФАМИЛИЯ 13938 ...	Очер, Декабристо...	

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.

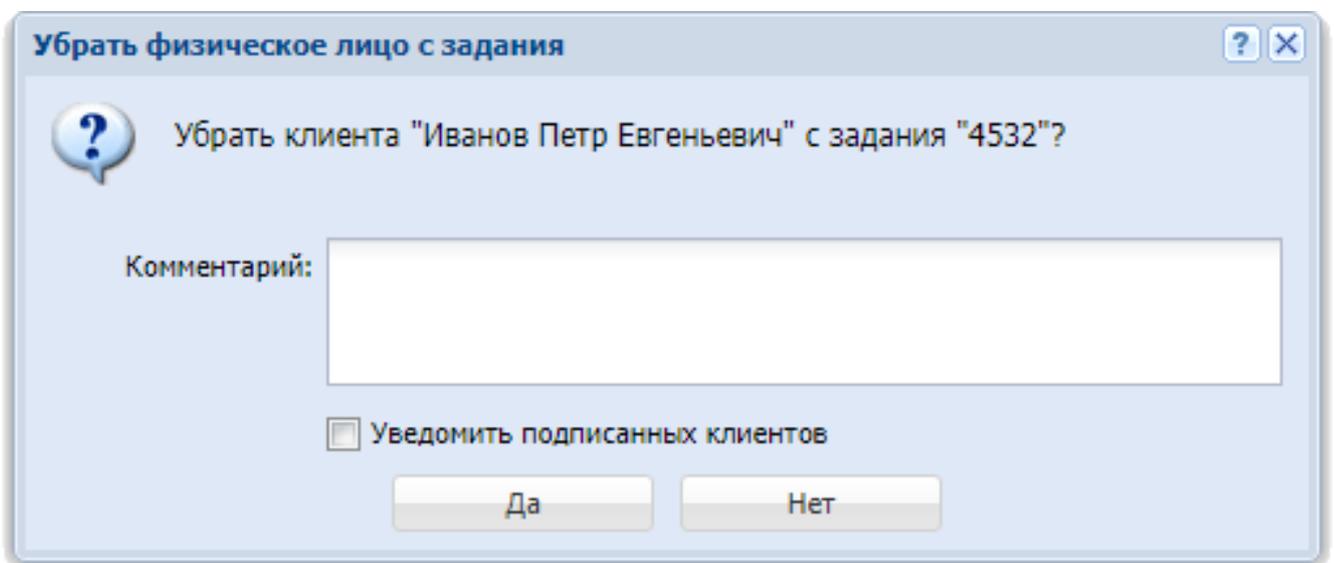


Рисунок 3.32. Модуль «Убрать физическое лицо с задания»

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).

Номер	Дата создания	Тип		Приоритет	Срок	Ответственный	Статус	Юридическое лицо		Подпис...
		Группа	Название					Название	Почтовый адрес	
3 143	21.04.2016 10:22	Дополнительные ...	Подключение тел...	★ Обычный		Администратор	<input type="checkbox"/>	АО "ПЭСП"	Пермь, Докучаева...	
3 035	06.04.2016 10:32	Не работает теле...	Не работает теле...	★ Высокий	07.04.2016 10:31	Идрисов Муса Бау...	<input checked="" type="checkbox"/>	ОРГАНИЗАЦИЯ 1618	Очер, Р. Люксемб...	<input checked="" type="checkbox"/>
77	04.09.2015 10:07	Не работает теле...	Не работает теле...	★ Высокий	04.09.2015 11:07	Укаев Муслим Дук...	<input checked="" type="checkbox"/>	ОРГАНИЗАЦИЯ 379	Очер, Субботнико...	
63	03.09.2015 11:20	Не работает инте...	Окисление в шкафу	★ Высокий	04.09.2015 11:20	Идрисов Муса Бау...	<input checked="" type="checkbox"/>	ОРГАНИЗАЦИЯ 379	Очер, Субботнико...	
34	02.09.2015 10:06	Не работает теле...	Не работает теле...	★ Высокий	03.09.2015 09:56	Идрисов Муса Бау...	<input checked="" type="checkbox"/>	ОРГАНИЗАЦИЯ 1430	Очер, Восточная, 48	
33	02.09.2015 09:44	Не работает теле...	Не работает теле...	★ Высокий	03.09.2015 09:23	Идрисов Муса Бау...	<input checked="" type="checkbox"/>	ОРГАНИЗАЦИЯ 1336	Город 100, УСАНО...	
11	27.08.2015 11:12	Не работает инте...	Замена линии	★ Низкий	31.08.2015 16:00	Саидова Зарган М...	<input checked="" type="checkbox"/>	АО "КПК"	Набережные Челн...	
9	27.08.2015 10:22	Не работает инте...	Не работает инте...	★ Обычный	01.09.2015 11:00	Идрисов Муса Бау...	<input checked="" type="checkbox"/>	ООО "Мегатекс"	Пермь, Краснопол...	<input checked="" type="checkbox"/>

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.

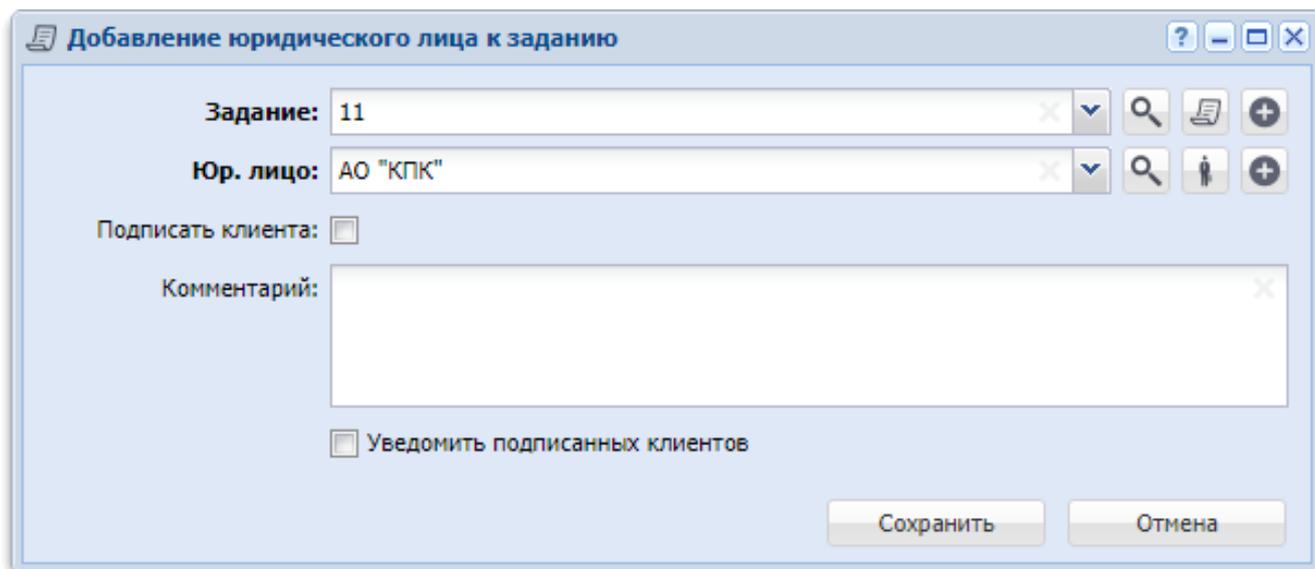


Рисунок 3.34. Модуль «Добавление юридического лица к заданию»

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.

Юридическое лицо у задания "АО "КПК", задание: 11

Задание: 11

Юр. лицо: АО "КПК"

Подписать клиента:

Комментарий:

Уведомить подписанных клиентов

Сохранить Отмена

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.

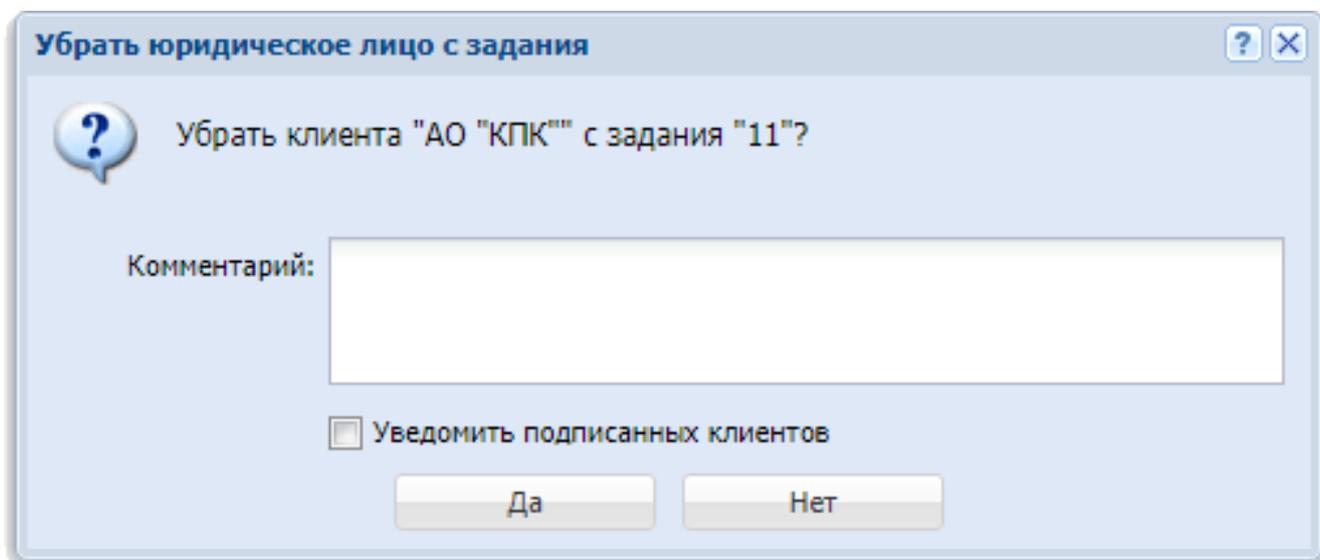


Рисунок 3.36. Модуль «Убрать юридическое лицо с задания»

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.