

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
2. Основные модули подсистемы CRM	8
2.1. Задания	8
2.1.1. Создание задания	10
2.1.1.1. Абонентские данные	13
2.1.1.1.1. Добавление абонентских данных в задание	15
2.1.1.1.2. Изменение абонентских данных в задании	16
2.1.1.1.3. Удаление абонентских данных из задания	17
2.1.1.2. Экземпляры процессов	17
2.1.1.2.1. Добавление связи между экземпляром процесса и заданием	18
2.1.1.2.2. Удаление связи между экземпляром процесса и заданием	18
2.1.1.3. Классы	18
2.1.1.4. Приложения	19
2.1.1.5. Зависимые и блокирующие	20
2.1.1.5.1. Добавление зависимого или блокирующего задания	22
2.1.1.5.2. Удаление зависимого или блокирующего задания	22
2.1.1.6. Подписчики	22
2.1.1.6.1. Добавление подписчика на задание	23
2.1.1.6.2. Удаление подписчика с задания	24
2.1.2. Редактирование задания	24
2.1.3. Ввод комментариев при редактировании и сохранении задания	29
2.2. Абоненты	31
2.2.1. Общий фильтр	33
2.2.2. Частный фильтр	35
3. Сервисные модули подсистемы CRM	38
3.1. Договоры у заданий	38
3.1.1. Добавление связи между договором и заданием	39
3.1.2. Удаление связи между договором и заданием	40
3.2. Задания у документов	41
3.2.1. Добавление связи между заданием и документом	42
3.2.2. Удаление связи между документом и заданием	44
3.3. Классы у заданий	44
3.3.1. Добавление связи между классом заданий и заданием	45
3.3.2. Удаление связи между классом заданий и заданием	46

3.4. Лицевые счета у заданий	46
3.4.1. Добавление связи между лицевым счетом и заданием	47
3.4.2. Удаление связи между лицевым счетом и заданием	49
3.5. Наряды у заданий	50
3.5.1. Добавление наряда к заданию	51
3.5.2. Удаление наряда с задания	53
3.6. Приложения к заданиям	54
3.6.1. Добавление приложения к заданию	55
3.6.2. Удаление приложения у задания	57
3.7. Услуги у заданий	57
3.7.1. Добавление услуги к заданию	58
3.7.2. Удаление услуги с задания	60
3.8. Физические лица у заданий	61
3.8.1. Добавление связи между физическим лицом и заданием	62
3.8.2. Редактирование связи между физическим лицом и заданием	64
3.8.3. Удаление связи между физическим лицом и заданием	64
3.9. Юридические лица у заданий	65
3.9.1. Добавление связи между юридическим лицом и заданием	66
3.9.2. Редактирование связи между юридическим лицом и заданием	68
3.9.3. Удаление связи между юридическим лицом и заданием	68

1. Подсистема CRM

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

- Прием заявок от абонентов;
- Формирование заданий на выполнение любых работ внутри компании-поставщика услуг;
- Распределение заданий по исполнителям;
- Отслеживание статуса работ по заданиям в режиме реального времени;
- Хранение истории изменения задания;
- Добавление файлов к заданию и формирование печатных форм.

Подсистема CRM включает в себя следующие основные модули:

- Задания;
- Абоненты.

и 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.

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 к любому заданию можно прикрепить приложение, можно связать задание с абонентскими данными:

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

Схема обработки обращений представлена на рисунке ниже.

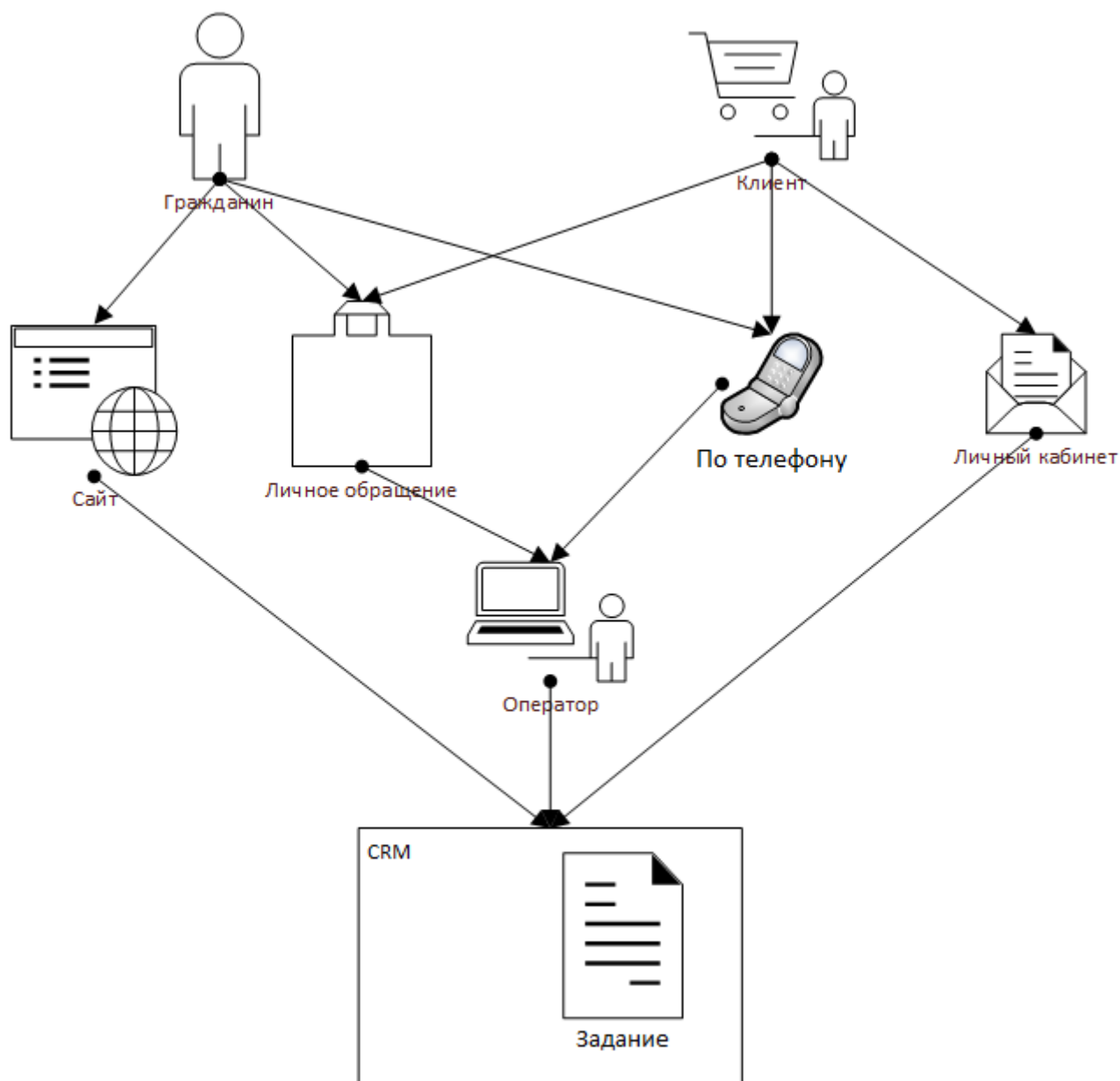


Рисунок 1.1. Схема обработки обращений

Кроме того, сотрудники компании-поставщика услуг связи могут использовать подсистему CRM для назначения и выполнения любых заданий, не связанных с обращениями в службу поддержки, например, заданий на закупку или комплектацию оборудования, создание новой линейки услуг, предоставление отчетных документов.

2. Основные модули подсистемы CRM

2.1. Задания

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

Номер	Создал	Дата создания	Тип		Приоритет	Срок	Отдел	Ответствен...	Статус	Описание	Адрес	Комментарий
			Группа	Название								
11 443	Админис...	23.10.2017 16:06	Заку...	Провер...	★ Обычный			Василье...	☐			
11 437	Админис...	12.10.2017 10:37	Не р...	Замена ...	★ Обычный	15.10.2017 14:47		Василье...	☐			
11 396	Админис...	04.10.2017 15:05	Заку...	Сбор и ...	★ Обычный			Василье...	☐			
11 378	Админис...	03.10.2017 10:40	Заку...	Сбор и ...	★ Обычный			Василье...	☐			
11 370	Админис...	03.10.2017 10:35	Заку...	Сбор и ...	★ Обычный			Василье...	☐			
11 231	Админис...	20.09.2017 15:47	Заку...	Сбор и ...	★ Обычный			Василье...	☐			
11 168	Админис...	18.09.2017 16:41	Заку...	Провер...	★ Обычный			Василье...	☐			
11 138	Админис...	25.08.2017 11:37	Заку...	Сбор и ...	★ Обычный			Василье...	☐			
11 135	Админис...	22.08.2017 15:57	Заку...	Сбор и ...	★ Обычный			Василье...	☐			
6 536	Админис...	04.08.2017 12:04	Заку...	Провер...	★ Обычный			Василье...	☐			
6 533	Админис...	04.08.2017 12:04	Заку...	Доработ...	★ Обычный			Василье...	☐	Чернуш...		
6 531	Админис...	04.08.2017 12:04	Заку...	Провер...	★ Обычный			Василье...	☐			
5 135	Админис...	03.08.2017 15:25	Заку...	Контрол...	★ Обычный			Василье...	☐			
5 039	Админис...	02.08.2017 16:12	Заку...	Согласо...	★ Обычный			Василье...	☒	Уточнить детали у Овч...		2131

Рисунок 2.1. Модуль «Задания»



Зависимые и блокирующие задания могут быть созданы, а затем открыты на редактирование из модулей редактирования других заданий.

Кроме того, создавать задания и открывать их на редактирование можно также при редактировании физического лица, юридического лица, лицевого счета, договора, услуги, наряда, документа, приложения и класса заданий.

Модули редактирования физических и юридических лиц, лицевых счетов, договоров, услуг и нарядов доступны, только если установлена подсистема «Абоненты».

Модуль редактирования юридических лиц доступен также, если установлены подсистемы «Документы» или «Проекты».

В столбце «Адрес» отображается один из адресов, соответствующих абонентским данным задания (см. подраздел 2.1.1.1, «Абонентские данные»). Доступны сортировка и фильтрация по адресу.

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



Есть возможность настроить модуль «Задания» так, чтобы в нем сразу после открытия отображались столбцы «Адрес», «Описание» и «Комментарий» или чтобы эти столбцы были скрыты (при этом останется возможность отобразить эти столбцы вручную). Воспользуйтесь для этого параметром системы `claim_extra_columns_visible`. См. документацию по подсистеме «Администрирование», раздел «Описание параметров системы».

Фильтрация заданий возможна по их собственным атрибутам, а также по атрибутам связанных с ними объектов — физических и юридических лиц, лицевых счетов, договоров, услуг и нарядов.

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

В поле «Только с изменен.» выберите значение в зависимости от того, следует ли учитывать при фильтрации наличие изменений в заданиях, или оставьте поле пустым, если наличие изменений не имеет значения.

Флаг «Только прямые» используется в случае фильтрации заданий по атрибутам связанных с ними объектов. Поставьте его, если следует учитывать только объекты, связанные с заданиями напрямую, и оставьте флаг снятым, если следует учитывать все объекты, даже связанные косвенно.

Например, пусть задание связано с договором, соответственно, косвенно оно связано с лицевым счетом, на котором находится этот договор. Зададим условия фильтрации по атрибутам лицевого счета так, что они выполняются для лицевого счета в нашем примере. Если поставить флаг «Только прямые», то наше задание не будет отображено в таблице, а если этот флаг снять, то задание будет отображено.

- Поля для фильтрации по атрибутам связанных объектов расположены на остальных вкладках. Описание этих вкладок и атрибутов см. в разделах о

соответствующих основных модулях «Физические лица», «Юридические лица», «Лицевые счета», «Договоры», «Услуги» и «Наряды».

При открытии поискового модуля «Задания» фильтрация автоматически выполняется по заданиям, находящимся 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». Чтобы просмотреть другие задания, измените условия фильтрации.

Задания, изменения по которым не были просмотрены пользователями, ответственными за их выполнение, выделяются в поисковом модуле «Задания» шрифтом зеленого цвета. Истекший срок выполнения задания выделяется шрифтом красного цвета.

Информация о количестве заданий текущего пользователя, по которым он не просмотрел изменения, отображается в главном окне системы, см. рисунок ниже. При нажатии на данный элемент открывается модуль «Задания», где отображаются непросмотренные задания текущего пользователя.

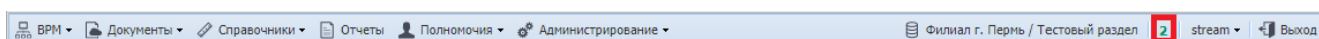


Рисунок 2.2. Количество заданий с непросмотренными изменениями

Уведомления об изменениях по заданию автоматически направляются по электронной почте следующим пользователям:

- пользователь, ответственный за выполнение задания;
- пользователи, ответственные за выполнение зависимых заданий (см. раздел 2.1.1.5, «Зависимые и блокирующие»);
- клиенты, подписанные на задание (см. раздел 2.1.1.1, «Абонентские данные»);
- подписчики задания (см. раздел 2.1.1.6, «Подписчики»).



Уведомления направляются на адреса электронной почты, указанные в модулях «Юридические лица» и «Физические лица». О модуле «Юридические лица» см. в документации по подсистеме «Абоненты», «Документы» или «Проекты», раздел «Основные модули. Юридические лица». О модуле «Физические лица» см. в документации по подсистеме «Абоненты», раздел «Основные модули. Физические лица».

2.1.1. Создание задания

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

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

На вкладке «Свойства» заполните основные атрибуты задания:

- Тип:
 - Группа — выберите группу типов заданий.
 - Название — выберите тип задания из выбранной группы.
- Название — 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;
 - Отменено — задание отменено;
- Ответственный:
 - Отдел — укажите отдел, ответственный за выполнение задания, или оставьте поле пустым;



Если отдел задан в типе задания, то поле «Отдел» заполняется автоматически.



Если в выбранном отделе задан пользователь, ответственный за работу с заданиями, то он автоматически будет указан в поле «Пользователь».

- Пользователь — выберите пользователя, ответственного за выполнение задания.
- Приоритет — выберите приоритет задания.



Если приоритет задан в типе задания, указанном в поле «Группа / Название», то поле «Приоритет» заполняется автоматически. При необходимости можно изменить это и другие значения, загруженные из типа задания.

- Срок — укажите 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 «Группа / Название», определена длительность, то поле «Срок» заполняется автоматически.

- Описание — при необходимости введите описание задания.



Если описание задано в типе задания, то поле «Описание» заполняется автоматически. При необходимости можно отредактировать этот текст. Если текст в поле «Описание» пустой или содержит описание, автоматически загруженное из выбранного типа задания (см. выше о поле «Тип / Название»), то при выборе другого типа задания поле «Описание» вновь заполняется автоматически. В противном случае при выборе другого типа задания в поле «Описание» сохраняется описание, введенное пользователем.

- Указать комментарий при сохранении — флаг отображается, только если комментарий не является обязательным для заполнения. Оставьте флаг установленным или снимите его в зависимости от того, есть ли необходимость ввода комментария при сохранении задания.

Набор реквизитов задания и их начальные значения загружаются из типа задания. При необходимости отредактируйте реквизиты. О работе с реквизитами см. документацию по общим принципам работы с системой, раздел «Общие принципы. Основы работы с визуальными элементами системы. Работа с реквизитами».

На остальных вкладках просмотрите и, при необходимости, отредактируйте перечни объектов, связанных с заданием. См. информацию о работе с вкладками в подразделах далее.

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 2.1.3, «Ввод комментариев при редактировании и сохранении задания».



Настройка обязательности комментариев к заданиям выполняется при помощи параметра системы `claim_optional_comment`. См. документацию по подсистеме «Администрирование», раздел «Описание параметров системы».

2.1.1.1. Абонентские данные

На вкладке «Абонентские данные», представленной на рисунке ниже, определите связи задания с такими объектами системы, как:

- клиент (физическое лицо или юридическое лицо);
- лицевой счет;
- договор;
- услуга;
- наряд.



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



Если создание задания выполняется из модуля редактирования физического лица, юридического лица, лицевого счета, услуги или наряда (с вкладки «Задания»), то на вкладку «Абонентские данные» автоматически добавляется этот объект.

Несмотря на то, что в подсистеме «Абоненты» определена иерархия перечисленных объектов, наличие связи задания с одним из них не означает наличие связи с его вышестоящими объектами. Например, наличие связи с лицевым счетом не означает автоматическое наличие связи с клиентом, которому принадлежит этот счет.

2.1.1.1.1. Добавление абонентских данных в задание

Добавление абонентских данных в создаваемое задание выполняется при помощи модуля, представленного на рисунке ниже.

Рисунок 2.5. «Добавить в задание»

Заполните поля:

- Физ. лицо / Юр. лицо — выберите клиента, физическое или юридическое лицо; если задание должно быть связано с этим клиентом, то остальные поля оставьте пустыми;



Вид клиента, указанный в этом поле по умолчанию, определяется параметром системы `default_appendix_kind_id`. См. документацию по подсистеме «Администрирование», раздел «Описание параметров системы».

- Л/с — выберите лицевой счет, принадлежащий выбранному клиенту; если задание должно быть связано с этим лицевым счетом, то остальные поля оставьте пустыми;



Если клиент выбран, то в списке отображаются только его лицевые счета, в противном случае — все лицевые счета, зарегистрированные в системе. Аналогично фильтруются списки для полей «Договор», «Услуга» и «Наряд».

- Договор — выберите договор, соответствующий выбранному лицевому счету; если задание должно быть связано с этим договором, то остальные поля оставьте пустыми;
- Услуга — выберите услугу на выбранном договоре; если задание должно быть связано с этой услугой, то поле «Наряд» оставьте пустым;

- Наряд — выберите наряд по выбранной услуге, чтобы связать задание с этим нарядом.
- Подписать клиента — поставьте флаг, если указанный в поле «Физ. лицо / Юр. лицо» клиент должен получать уведомления об изменениях в задании. В противном случае оставьте флаг снятым. Если флаг «Подписать клиента» установлен, но к заданию, согласно заполненным полям, должны быть привязаны лицевой счет, договор, услуга или наряд, то физического или юридического лица также будет привязано к заданию, поскольку это необходимо для настройки подписки.

Следующие поля заполняются автоматически:

- Адрес регистр. — адрес регистрации из лицевого счета;
- Тар. план (договор) — тарифный план, указанный в договоре;
- Тар. план (услуга) — тарифный план на услуге;
- Создал — пользователь, создавший наряд.

2.1.1.1.2. Изменение абонентских данных в задании

Изменение абонентских данных возможно только для клиентов, привязанных к заданию, и выполняется при помощи модуля, представленного на рисунке ниже.

Рисунок 2.6. Модуль «Абонентские данные»

Поставьте или снимите флаг «Подписать клиента» в зависимости от того, нужно или нет уведомлять клиента об изменениях в задании по электронной почте.

2.1.1.1.3. Удаление абонентских данных из задания

Удаление абонентских данных из создаваемого задания выполняется без дополнительного подтверждения. При удалении их из редактируемого задания выдается запрос на подтверждение этой операции. Ограничений на удаление нет.

2.1.1.2. Экземпляры процессов

На вкладке «Экземпляры процессов», представленной на рисунке ниже, просмотрите и, при необходимости, скорректируйте экземпляры процессов, связанные с текущим заданием.



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

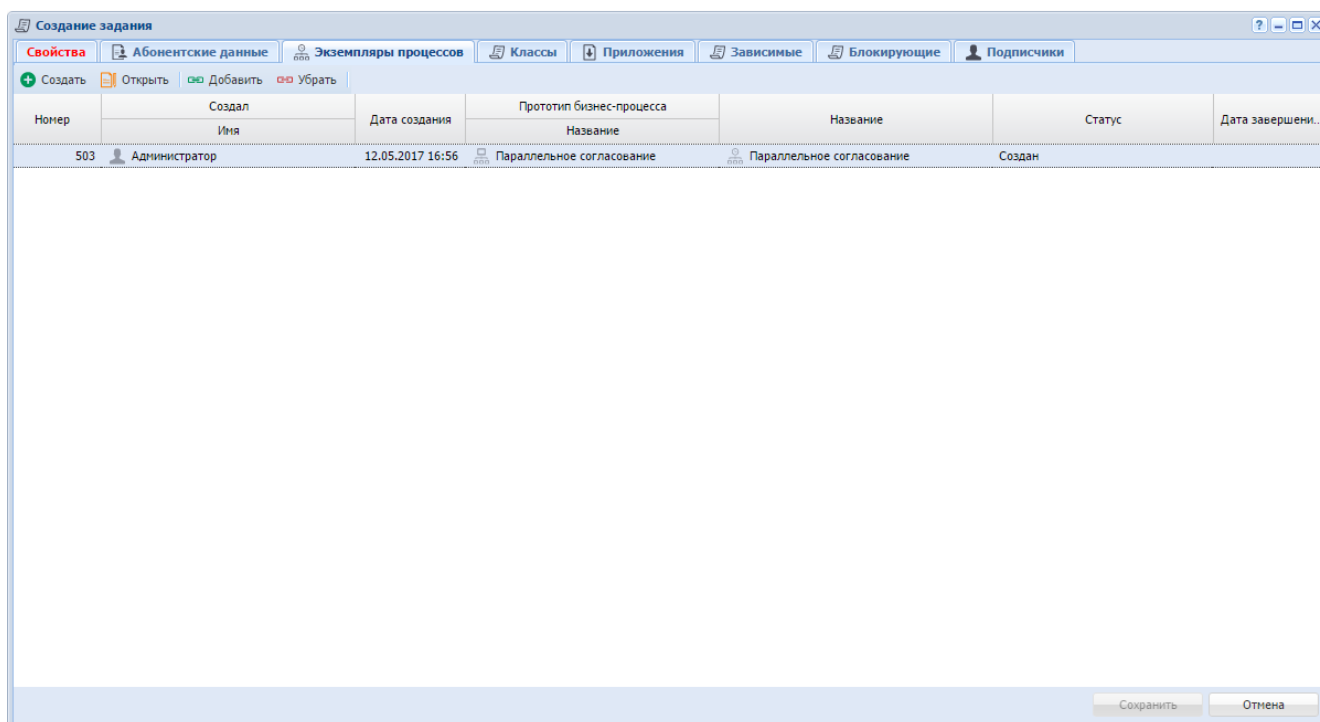


Рисунок 2.7. Модуль «Создание задания». Вкладка «Экземпляры процессов»

На этой вкладке можно создать экземпляр процесса (кнопка «Создать»), он будет автоматически связан с данным заданием и отображен в таблице. Кроме того, можно открыть (и отредактировать) любой экземпляр процесса, имеющийся в таблице (кнопка «Открыть»). Эти операции выполняются так же, как при работе с поисковым модулем «Экземпляры процессов». См. информацию в разделе «Основные модули. Экземпляры процессов», подразделы «Создание экземпляра процесса» и «Редактирование экземпляра процесса».

Кнопки «Добавить» и «Убрать» служат для настройки связей между имеющимися экземплярами процессов и данным заданием. О выполнении этих операций см. в подразделах далее.

2.1.1.2.1. Добавление связи между экземпляром процесса и заданием

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

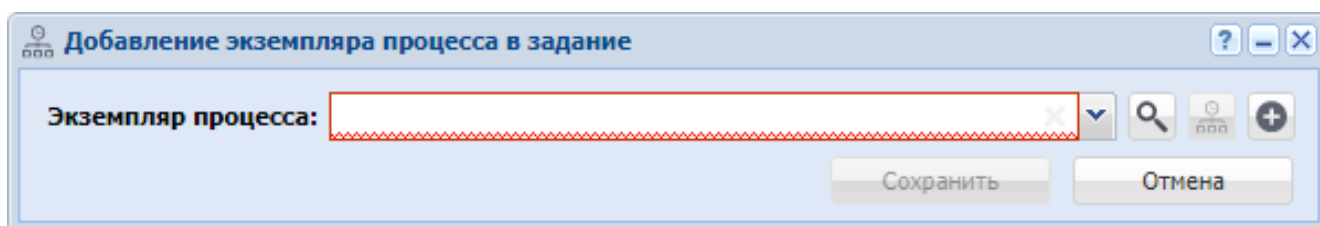


Рисунок 2.8. Модуль «Добавление экземпляра процесса в задание»

Выберите экземпляр процесса в соответствующем поле.

2.1.1.2.2. Удаление связи между экземпляром процесса и заданием

Удаление связи между экземпляром процесса и создаваемым заданием выполняется без дополнительного подтверждения. При удалении его из редактируемого задания выдается запрос на подтверждение этой операции. Ограничений на удаление нет.

2.1.1.3. Классы

В таблице на вкладке «Классы», представленной на рисунке ниже, укажите классы, в которые входит задание.

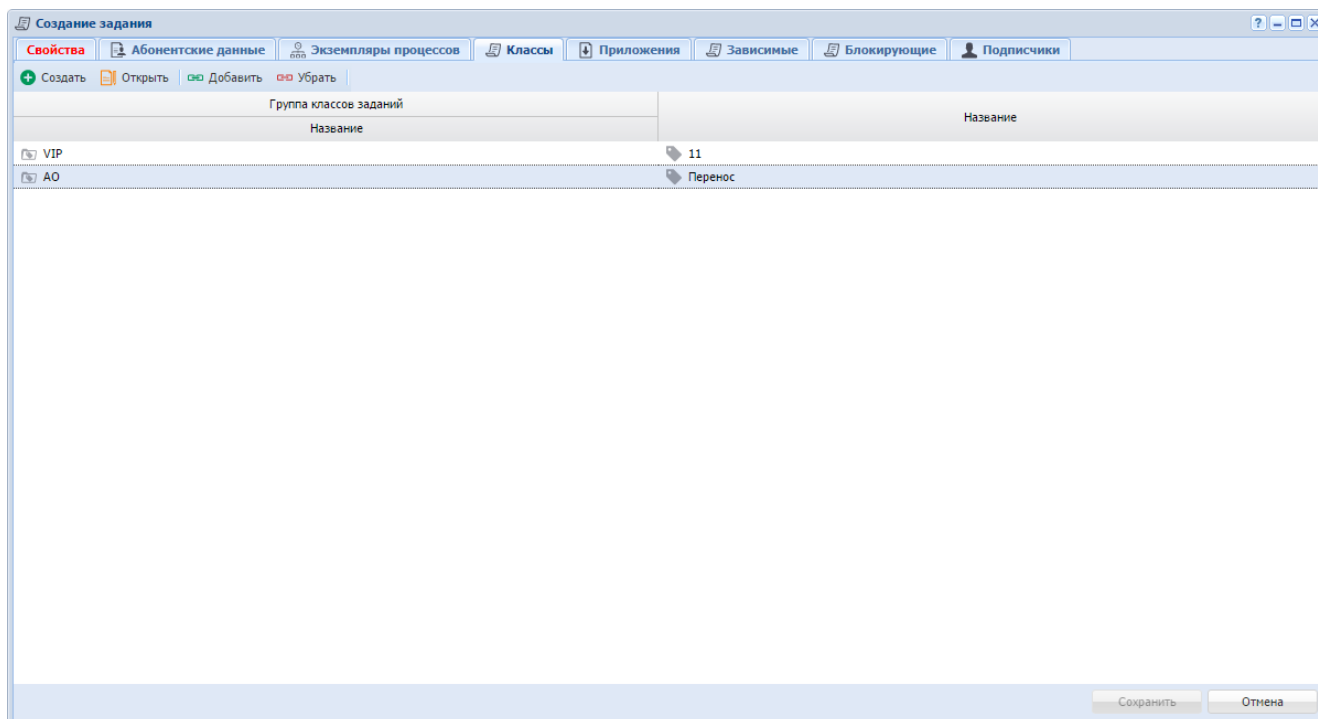


Рисунок 2.9. Модуль «Создание задания». Вкладка «Классы»

На этой вкладке можно создать новый класс (кнопка «Создать»), он будет автоматически связан с данным заданием и отображен в таблице. Кроме того, можно открыть (и отредактировать) любой класс, имеющийся в таблице (кнопка «Открыть»). Эти операции выполняются так же, как при работе со справочником «Классы заданий». См. раздел «Справочники. Классы заданий», подразделы «Создание класса заданий» и «Редактирование класса заданий».

Добавьте или удалите связи задания с классами (кнопки «Добавить» и «Убрать») так, как описано в разделе «Сервисные модули. Классы у заданий».

2.1.1.4. Приложения

В таблице на вкладке «Приложения», представленной на рисунке ниже, сформируйте список приложений к заданию.

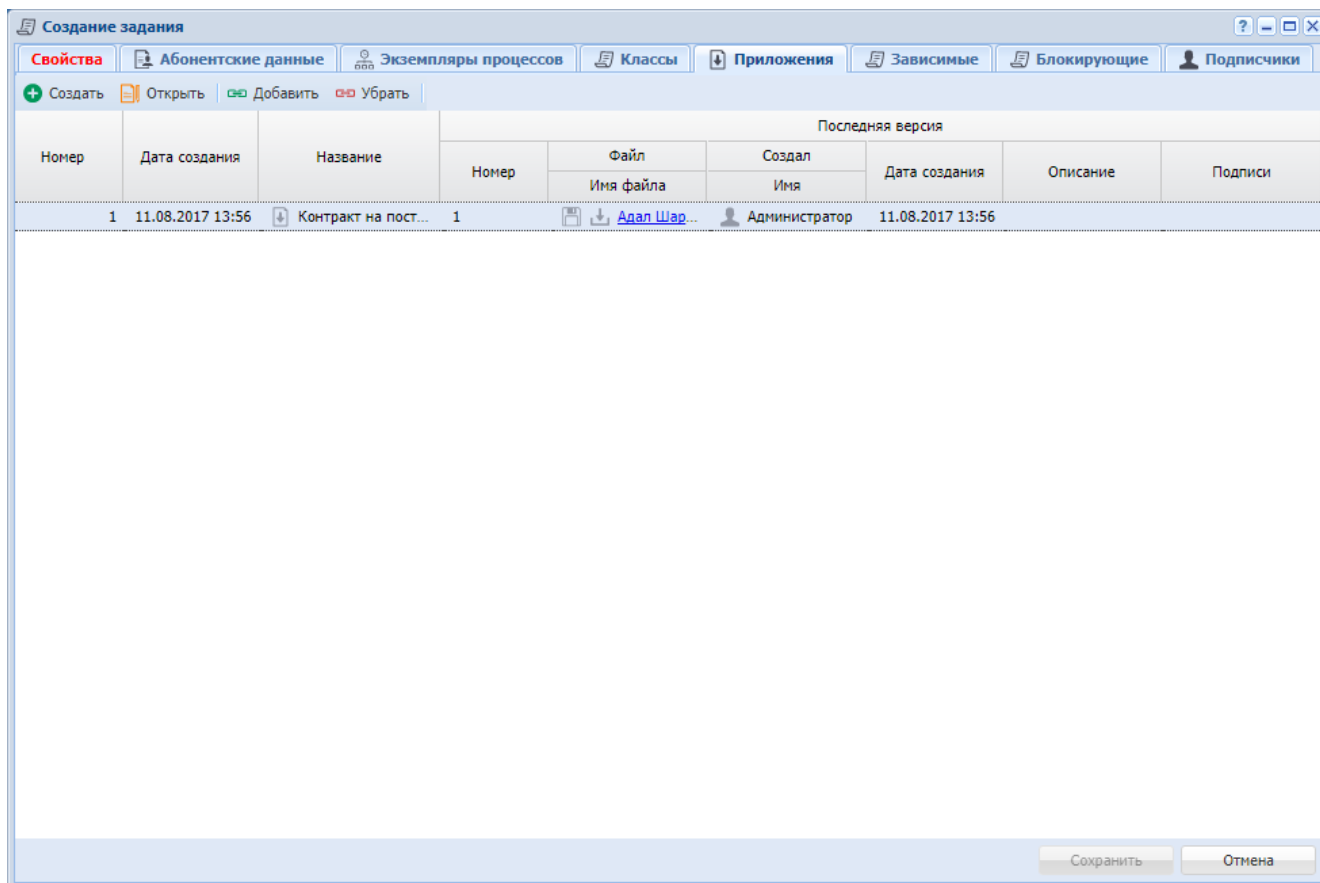


Рисунок 2.10. Модуль «Создание задания». Вкладка «Приложения»

Работа с этой вкладкой осуществляется так же, как с сервисным модулем «Приложения к заданиям». Если вкладка «Приложения» открыта при редактировании задания, то можно открыть этот модуль, нажав кнопку «Фильтр». Кроме того, доступны операции создания заданий и открытия заданий на редактирования (кнопки «Создать» и «Открыть»). Эти операции выполняются так же, как при работе со справочником «Приложения» (подсистема «Справочники»).

2.1.1.5. Зависимые и блокирующие

На вкладке «Зависимые», представленной на рисунке ниже, формируется список заданий, которые зависят от выполнения создаваемого задания. Пользователь не сможет закрыть (перевести в статус «Выполнено») ни одно задание из списка, пока не будет выполнено текущее задание. Пользователям, ответственным за зависимые задания, будут поступать уведомления об изменениях по данному заданию.

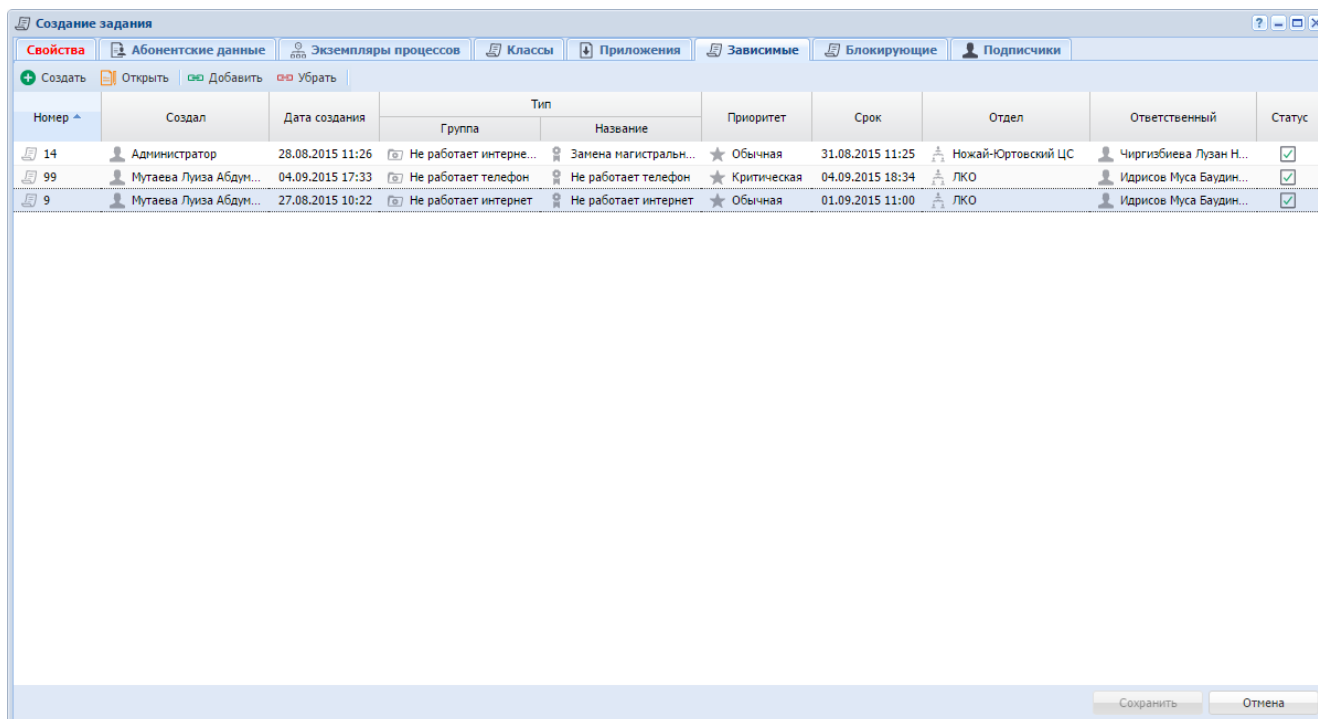


Рисунок 2.11. Модуль «Создание задания». Вкладка «Зависимые»

На аналогичной вкладке «Блокирующие» формируется список заданий, которые блокируют выполнение создаваемого задания. Пользователь не сможет закрыть текущее задание (перевести его в статус «Выполнено»), пока не будут выполнены все блокирующие задания.



Система позволяет наделять пользователей полномочиями закрывать заблокированные задания. В этом случае выдается предупреждение и запрашивается подтверждение закрытия. См. документацию по подсистеме «Полномочия».

На этой вкладке можно создать задание (кнопка «Создать»), оно будет автоматически добавлено в список зависимых или блокирующих. Кроме того, можно открыть (и отредактировать) любое зависимое или блокирующее задание (кнопка «Открыть»). Эти операции выполняются так же, как при работе с любыми другими заданиями. См. настоящий раздел, а также раздел 2.1.2, «Редактирование задания».

Кнопки «Добавить» и «Убрать» служат для настройки связей вида «зависимый-блокирующий» или наоборот между имеющимися заданиями и данным заданием. О выполнении этих операций см. в подразделах далее.

2.1.1.5.1. Добавление зависимого или блокирующего задания

Добавление задания в качестве зависимого выполняется при помощи модуля, представленного на рисунке ниже.

Добавление задания в качестве блокирующего выполняется при помощи аналогичного модуля.

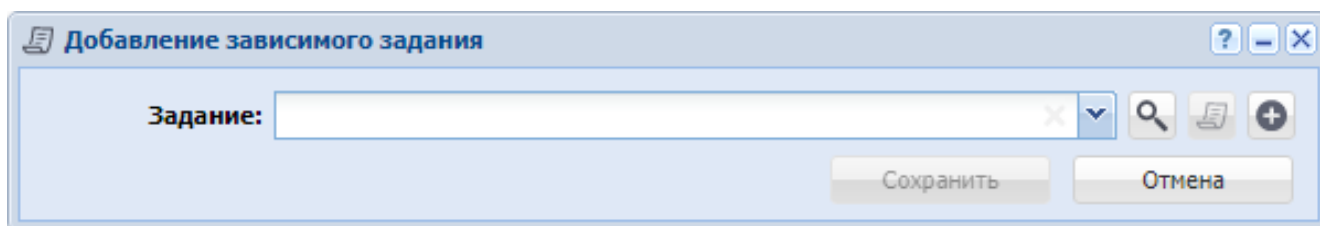


Рисунок 2.12. Модуль «Добавление зависимого задания»

Выберите задание, которое является зависимым или блокирующим.

2.1.1.5.2. Удаление зависимого или блокирующего задания

Удаление зависимого или блокирующего задания выполняется без дополнительного подтверждения. Если удаление выполняется при редактировании задания, то выдается запрос на подтверждение этой операции. Ограничений на удаление нет.



Задание, которое было указано как зависимое или блокирующее, остается в системе. Удаляется лишь связь между ним и создаваемым заданием.

2.1.1.6. Подписчики

На вкладке «Подписчики», представленной на рисунке ниже, укажите пользователей, которые должны получать уведомления об изменениях в задании.



Неактивные пользователи выделены красным цветом.

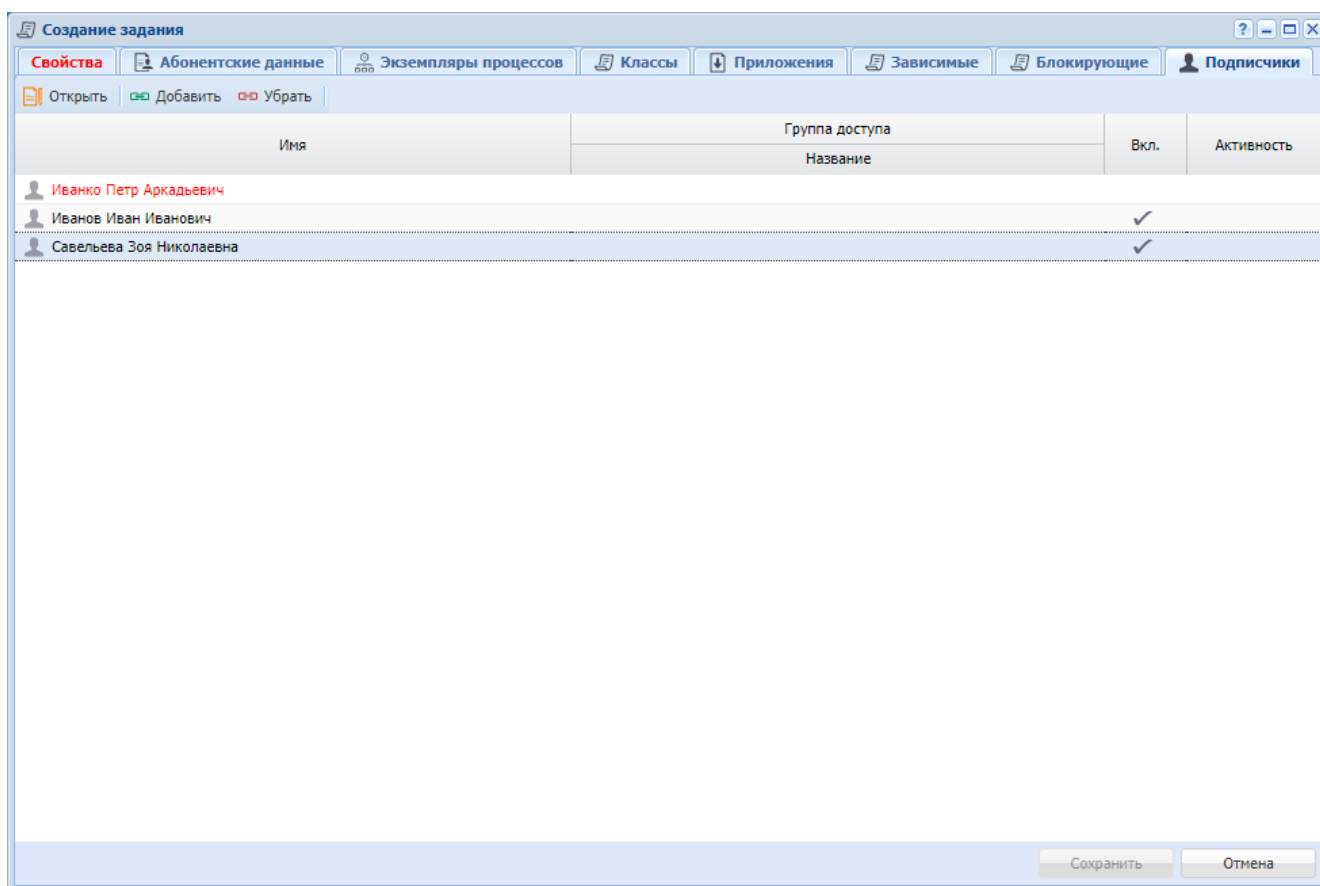


Рисунок 2.13. Модуль «Создание задания». Вкладка «Подписчики»

На этой вкладке можно открыть и, при необходимости, отредактировать любого пользователя, имеющегося в таблице (кнопка «Открыть»). Эта операция выполняется так же, как при работе с модулем «Пользователи» подсистемы «Полномочия». См. раздел «Модули. Пользователи. Редактирование пользователя».

Кнопки «Добавить» и «Убрать» служат для включения имеющихся пользователей в перечень подписчиков на задание и исключения их из этого перечня. О выполнении этих операций см. в подразделах далее.

2.1.1.6.1. Добавление подписчика на задание

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

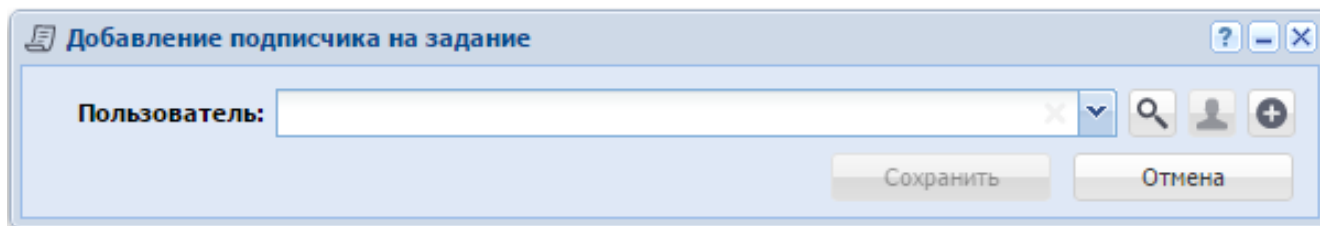


Рисунок 2.14. Модуль «Добавление подписчика на задание»

Выберите пользователя, который должен получать уведомления об изменениях в задании.

2.1.1.6.2. Удаление подписчика с задания

Удаление подписчика с создаваемого задания выполняется без дополнительного подтверждения. Если задание открыто на редактирование, то выдается запрос на подтверждение удаления. Ограничений на удаление нет.

2.1.2. Редактирование задания

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

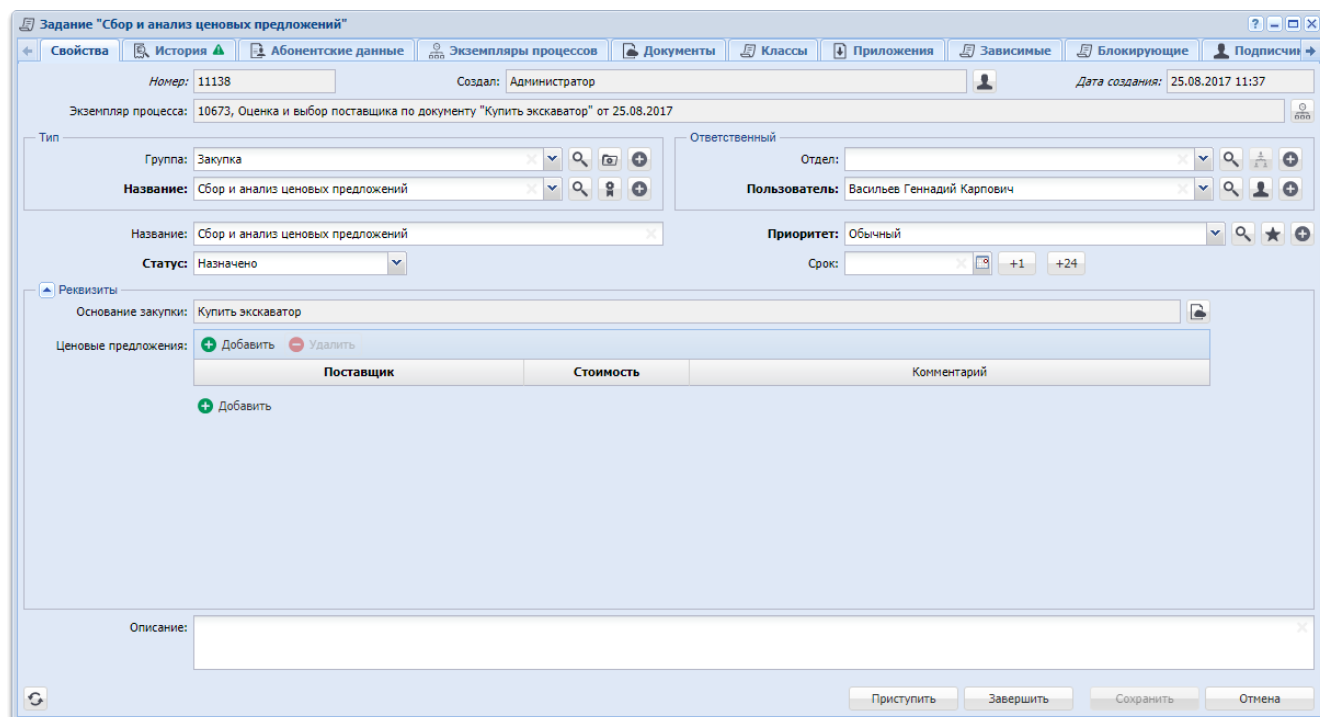


Рисунок 2.15. Модуль «Задание». Вкладка «Свойства»

На вкладке «Свойства» отредактируйте поля и набор реквизитов так же, как 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 задание;
- Экземпляр процесса — поле присутствует, только если задание создано автоматически при выполнении экземпляра процесса, и содержит номер и название этого экземпляра процесса.

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

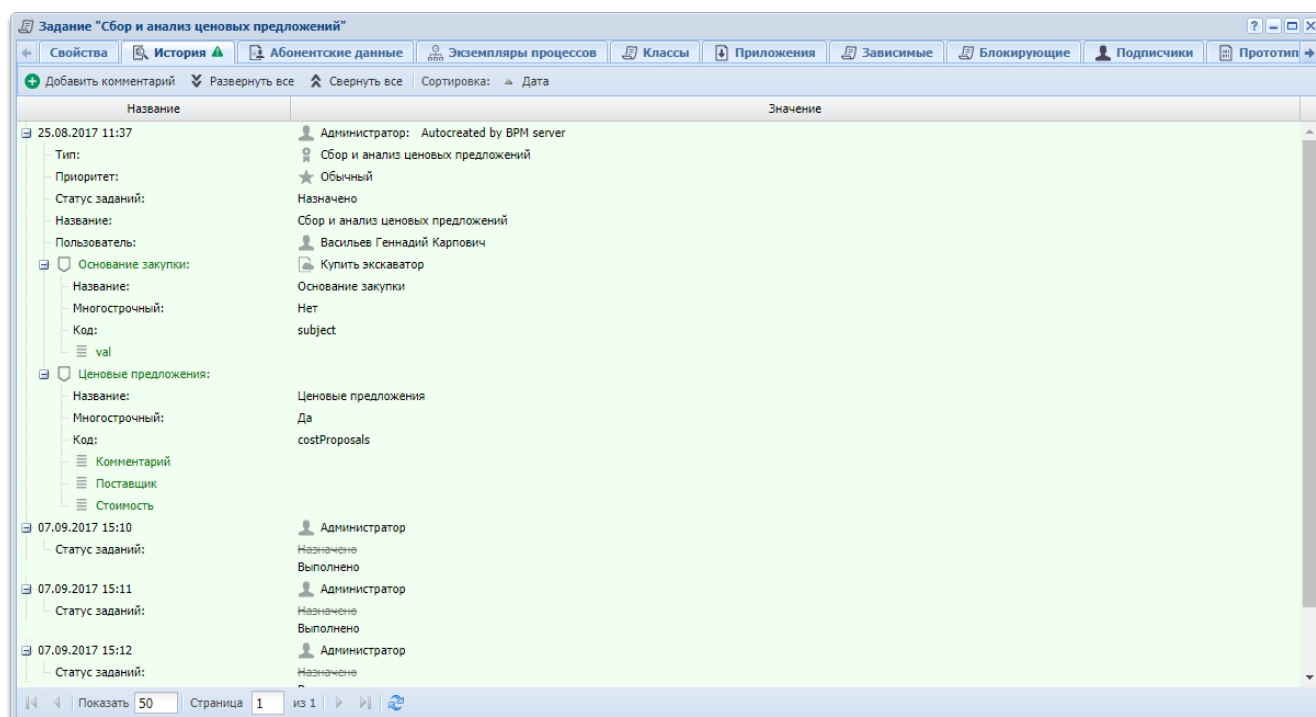


Рисунок 2.16. Модуль «Задание». Вкладка «История»

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

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

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

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

Чтобы добавить новый комментарий, нажмите кнопку «Добавить комментарий». О вводе комментария см. в разделе 2.1.3, «Ввод комментариев при редактировании и сохранении задания».

Конфиденциальные комментарии выделяются шрифтом красного цвета.

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»).



Вкладка «Документы» доступна, только если установлена подсистема «Документы».

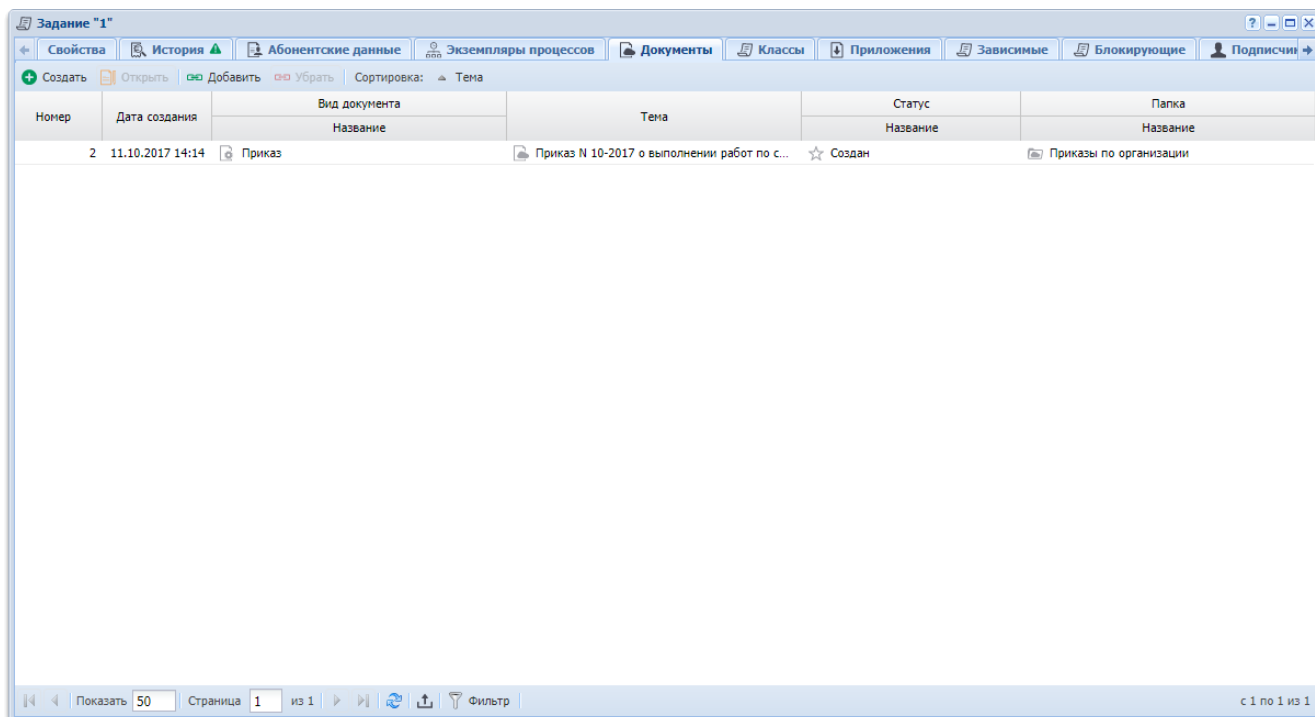


Рисунок 2.17. Модуль «Задание». Вкладка «Документы»

Перейдите на вкладку «Прототипы отчетов», если требуется сформировать отчет по заданию.



Вкладка «Прототипы отчетов» доступна, только если установлена подсистема «Отчеты».

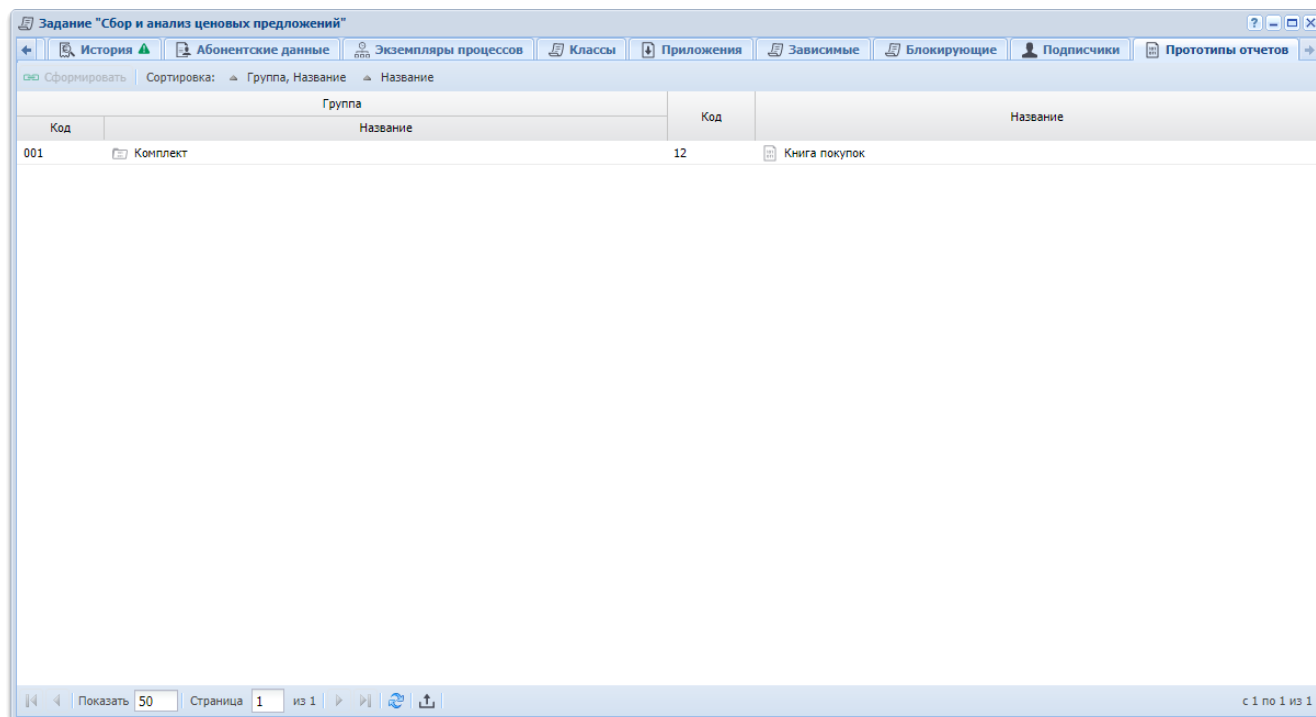


Рисунок 2.18. Модуль «Задание». Вкладка «Прототипы отчетов»

Для формирования отчета выберите прототип отчета и нажмите кнопку «Сформировать». Подробнее о формировании отчетов см. в разделе «Подсистемы. Подсистема «Отчеты».

На остальных вкладках просмотрите и, при необходимости, отредактируйте связи задания с другими объектами так же, как это выполнялось при создании задания. Отличие состоит в том, что при добавлении, изменении и удалении связей можно ввести комментарий, см. раздел 2.1.3, «Ввод комментариев при редактировании и сохранении задания».

Для сохранения изменений нажмите одну из следующих кнопок:

- **Приступить** — изменить статус «Назначено» на «В работе», следует нажать кнопку в момент начала работы по заданию;
- **Завершить** — изменить статус «Назначено» или «В работе» на «Выполнено», следует нажать кнопку в момент завершения работы по заданию;
- **Отменить** — изменить статус «Назначено» или «В работе» на «Отменено», следует нажать кнопку, если принято решение, что задание выполнять не требуется;
- **Открыть** — изменить статус «Выполнено» или «Отменено» на «Назначено», следует нажать кнопку, если нужно повторно открыть задание;

- Сохранить — следует нажать кнопку, если были изменения в задании, но статус задания менять не требуется или нужный статус уже выбран в поле «Статус».



Кнопки, предназначенные для изменения статуса задания, отображаются в зависимости от текущего статуса задания.



Если задание заблокировано другими заданиями, то закрыть его нельзя. Исключение составляет случай, когда пользователю выданы полномочия на закрытие заблокированных заданий. 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 2.1.3, «Ввод комментариев при редактировании и сохранении задания».



Настройка обязательности комментариев к заданиям выполняется при помощи параметра системы `claim_optional_comment`. См. документацию по подсистеме «Администрирование», раздел «Описание параметров системы».

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

2.1.3. Ввод комментариев при редактировании и сохранении задания

При сохранении задания пользователю выдается окно сохранения изменений, представленное ниже, где можно ввести комментарий, который впоследствии будет отображен на вкладке задания «История» вместе с информацией о выполненных изменениях.

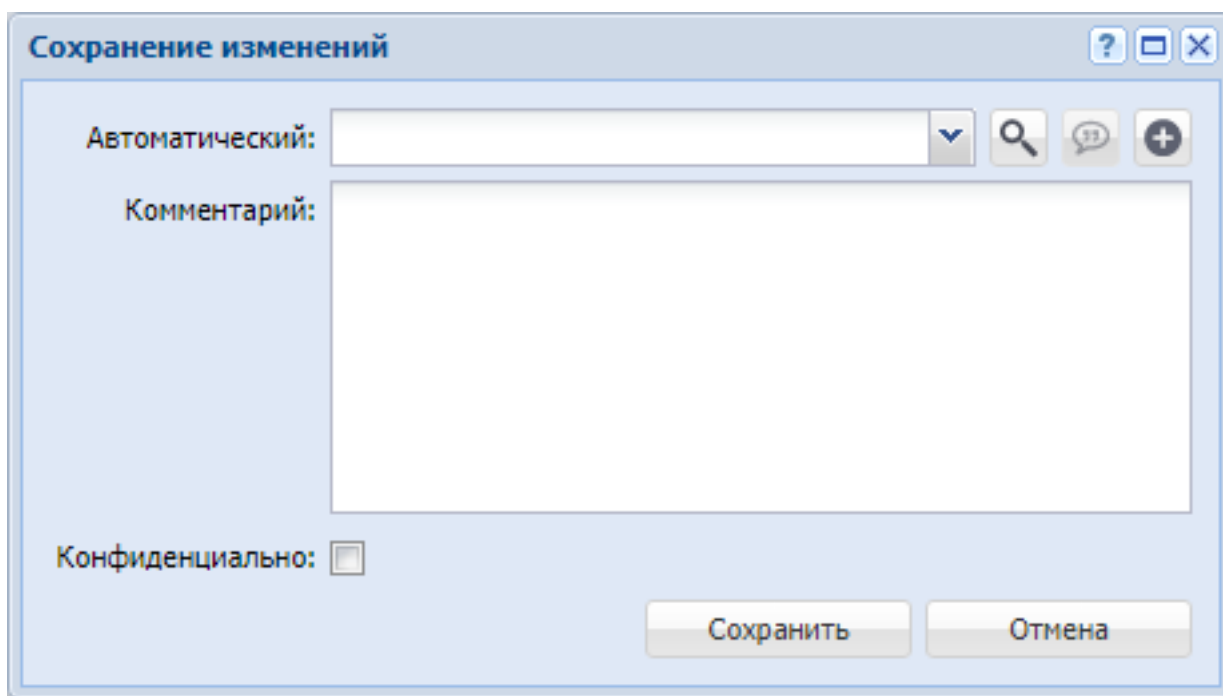


Рисунок 2.19. Окно сохранения изменений

В окне сохранения изменений введите комментарий вручную или выберите автоматический комментарий в поле «Автоматический» и отредактируйте загруженный из него текст. В случае редактирования задания в этом окне также присутствует флаг «Конфиденциально». Поставьте его, если изменения в задании не должны быть отправлены клиенту. По завершении нажмите кнопку «Сохранить».



Перечень доступных для выбора автоматических комментариев определяется настройками, выполненными в типе задания. 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.

Подробнее о редактировании типа задания см. в разделе «Справочники. Типы заданий. Редактирование типа заданий».

При добавлении, изменении или удалении связей с объектами при редактировании задания также есть возможность ввести комментарий и указать, является ли он конфиденциальным. Пример см. на рисунке ниже.

Рисунок 2.20. Модуль «Добавить в задание» в случае добавления абонентских данных при редактировании задания



В модулях, открываемых для выполнения аналогичных операций при создании задания, поле «Комментарий» и флаг «Конфиденциально» отсутствуют, см. раздел 2.1.1, «Создание задания». При необходимости оставить комментарий введите его в окне сохранения задания так, как описано выше.



Комментарий является обязательным для заполнения, если это задано в параметрах системы.

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.

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.

Фильтрация объектов может быть выполнена не только по их собственным атрибутам, как в обычных поисковых модулях, но и по атрибутам связанных с ними объектов:

- Задание;
- Физическое лицо;
- Юридическое лицо;
- Лицевой счет;
- Договор;
- Услуга.

Доступны следующие виды фильтрации:

- общий фильтр;
- частный фильтр.



Информация об общих принципах работы с поисковыми модулями приведена в документации по общим принципам работы с системой.

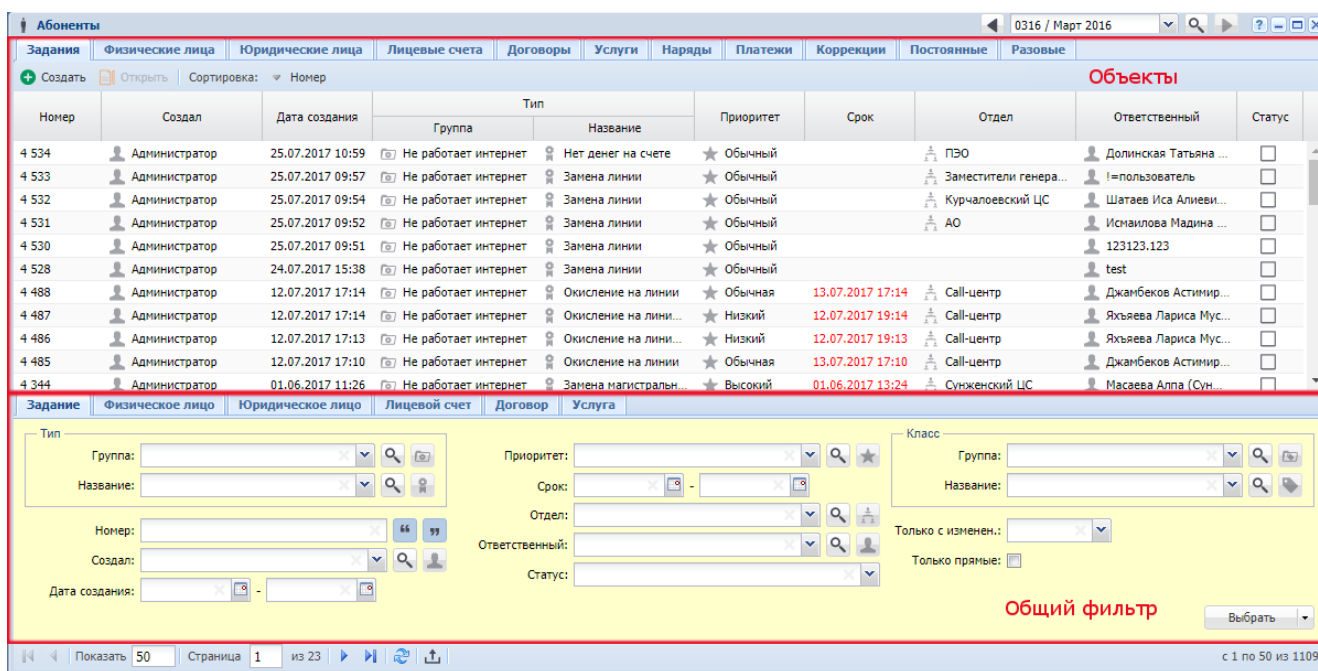


Рисунок 2.21. Модуль «Абоненты»

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.

На каждой из вкладок общего фильтра расположены поля, соответствующие атрибутам объектов определенного типа:

- Задание;
- Физическое лицо;
- Юридическое лицо;
- Лицевой счет;
- Договор;
- Услуга.

Заголовки вкладок общего фильтра помечаются цветом:

- синий (без выделения) — условия фильтрации не заданы;
- оранжевый — условия фильтрации заданы, но не применены, чтобы выполнить фильтрацию, необходимо нажать кнопку «Выбрать»;
- темно-красный — условия фильтрации заданы и применены;
- серый — вкладка недоступна (вкладка «Задание» недоступна для всех объектов, кроме заданий, остальные вкладки общего фильтра доступны всегда).

На рисунках ниже представлены примеры общего фильтра.

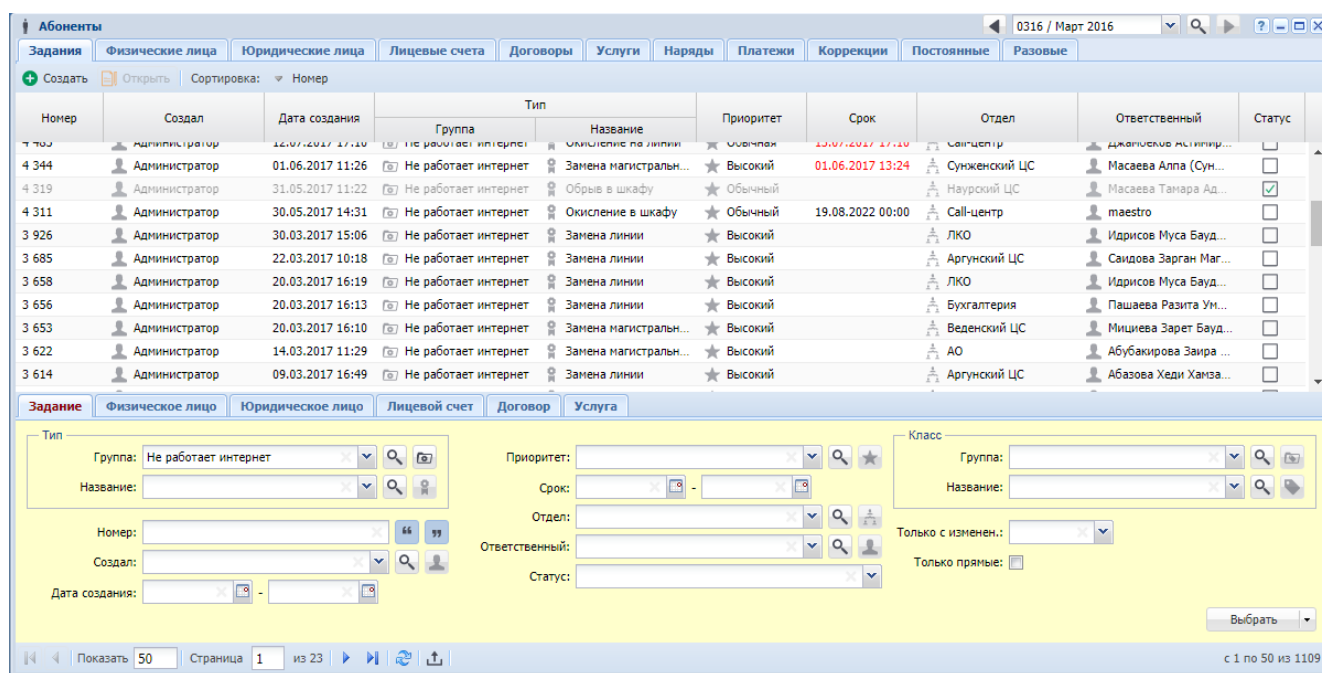


Рисунок 2.22. Модуль «Абоненты». Вкладка «Задания». Общий фильтр по атрибутам заданий задан и применен

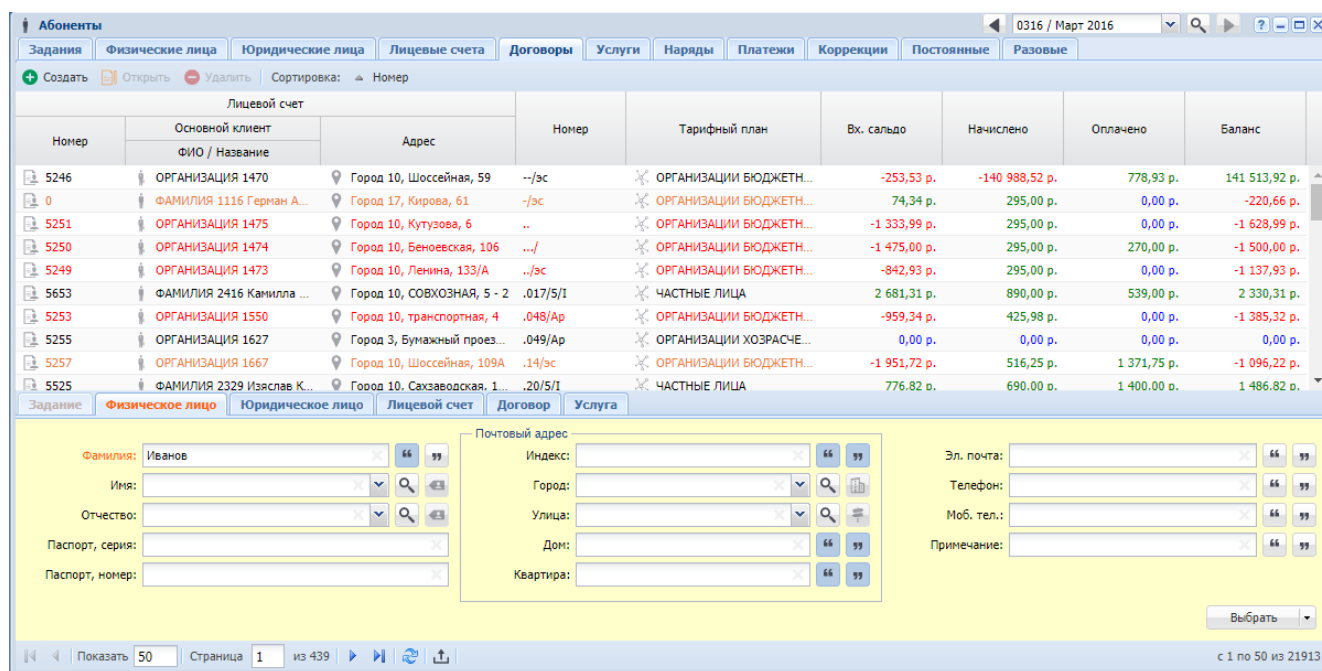


Рисунок 2.23. Модуль «Абоненты». Вкладка «Договоры». Общий фильтр по атрибутам физических лиц задан, но не применен

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 заголовков вкладки общего фильтра «Юридическое лицо» будет выделен темно-красным, на вкладке «Юридические лица» будут отображены все юридические лица, соответствующие заданному общему фильтру.
2. Выделите юридическое лицо. В результате общий фильтр будет снят (заголовок вкладки общего фильтра «Юридическое лицо» станет оранжевым), будет включен частный фильтр по атрибутам выбранного юридического лица (заголовок вкладки с объектами «Юридические лица» станет темно-красным).
3. Последовательно перейдите на вкладки с лицевыми счетами, договорами, услугами и постоянными тарифами. В результате при переходе на каждую

из вкладок будет автоматически применен частный фильтр по атрибутам выбранного юридического лица, на вкладках будут отображены только лицевые счета, договоры, услуги и постоянные тарифы этого юридического лица.

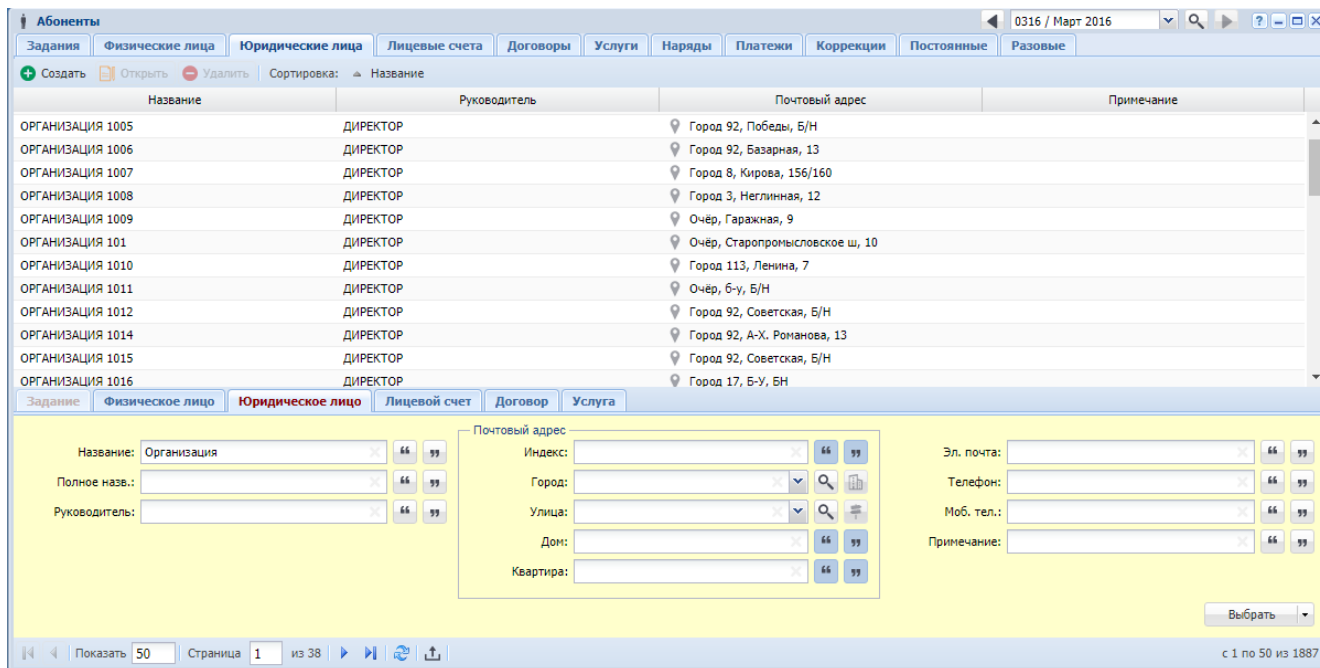


Рисунок 2.24. Применен общий фильтр по названию юридического лица

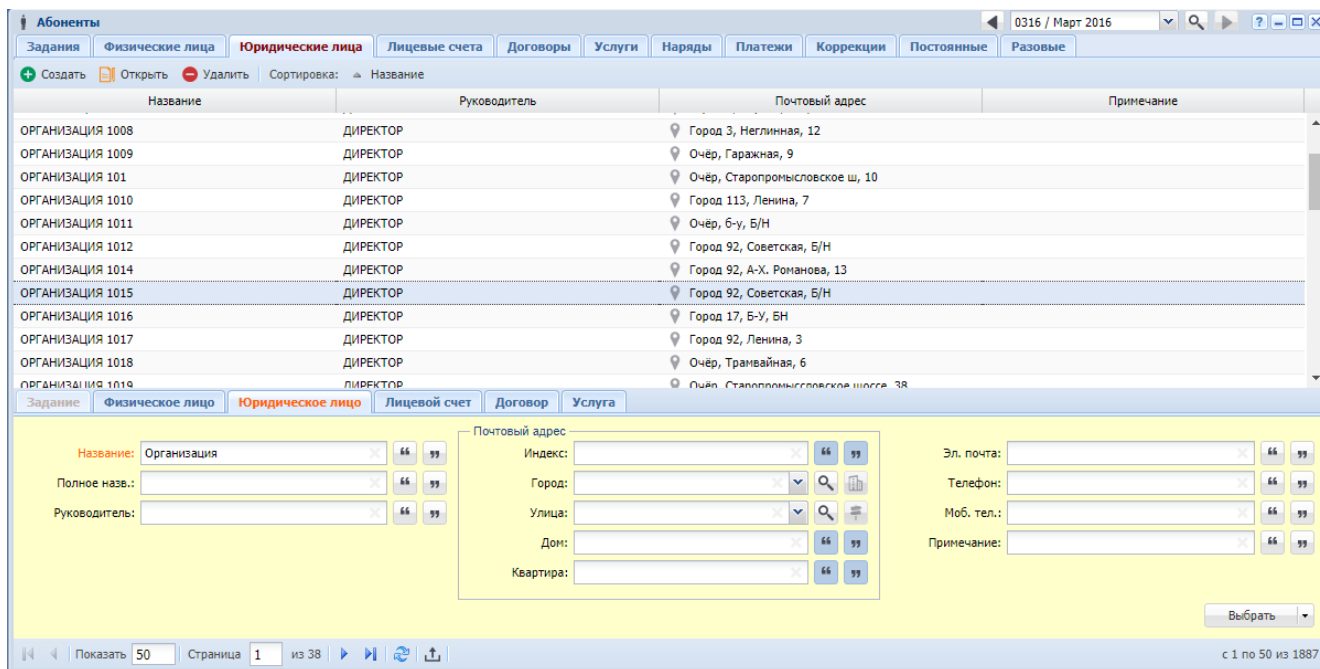


Рисунок 2.25. Включен частный фильтр по выбранному юридическому лицу

Задания

Физические лица

Юридические лица

Лицевые счета

Договоры

Услуги

Наряды

Платежи

Коррекции

Постоянные

Разовые

Создать

Открыть

Удалить

Сортировка:

Номер

Номер

Основной клиент

ФИО / Название

Почтовый адрес

Адрес

12715

ОРГАНИЗАЦИЯ 1015

Город 92, Советская, Б/Н

Город 92, Советская, Б/Н

Задания

Физические лица

Юридические лица

Лицевые счета

Договоры

Услуги

Наряды

Платежи

Коррекции

Постоянные

Разовые

Создать

Открыть

Удалить

Сортировка:

Номер

Номер

Основной клиент

Лицевой счет

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.

Задания

Физические лица

Юридические лица

Лицевые счета

Договоры

Услуги

Наряды

Платежи

Коррекции

Постоянные

Разовые

Создать

Открыть

Удалить

Подобно

Сортировка:

Номер, Вид, Поставщик, Название

Номер, Вид, Название

Номер, Значение

Договор

Номер

Лицевой счет

Вид

Адрес

Наряд

Статус

Номер

Основной клиент

Номер

Поставщик

Название

Значение

Адрес

Номер

Статус

12715

ОРГАНИЗАЦИЯ 1015

30/15и

ФГУП "Электросвязь"

login

138:2030

✓

12715

ОРГАНИЗАЦИЯ 1015

10/1/ош

ФГУП "Электросвязь"

Телефон с. Шатой

3522227

✓

Задания

Физические лица

Юридические лица

Лицевые счета

Договоры

Услуги

Наряды

Платежи

Коррекции

Постоянные

Разовые

Добавить

Изменить

Убрать

Отменить

Подобно

Сортировка:

Услуга, Номер, Вид, Название

Услуга

Номер

Постоянный тариф

Стоимость

Количеств...

Процент

Льгота

Статус

Вид

Поставщик

Название

Значение

Адрес

Наряд

Номер

Статус

Группа

Наименован...

Наименова...

Ед. изм.

Название

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

3. Сервисные модули подсистемы CRM

3.1. Договоры у заданий

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

Модуль доступен, только если установлена подсистема «Абоненты», а также подсистемы CRM или BPM.

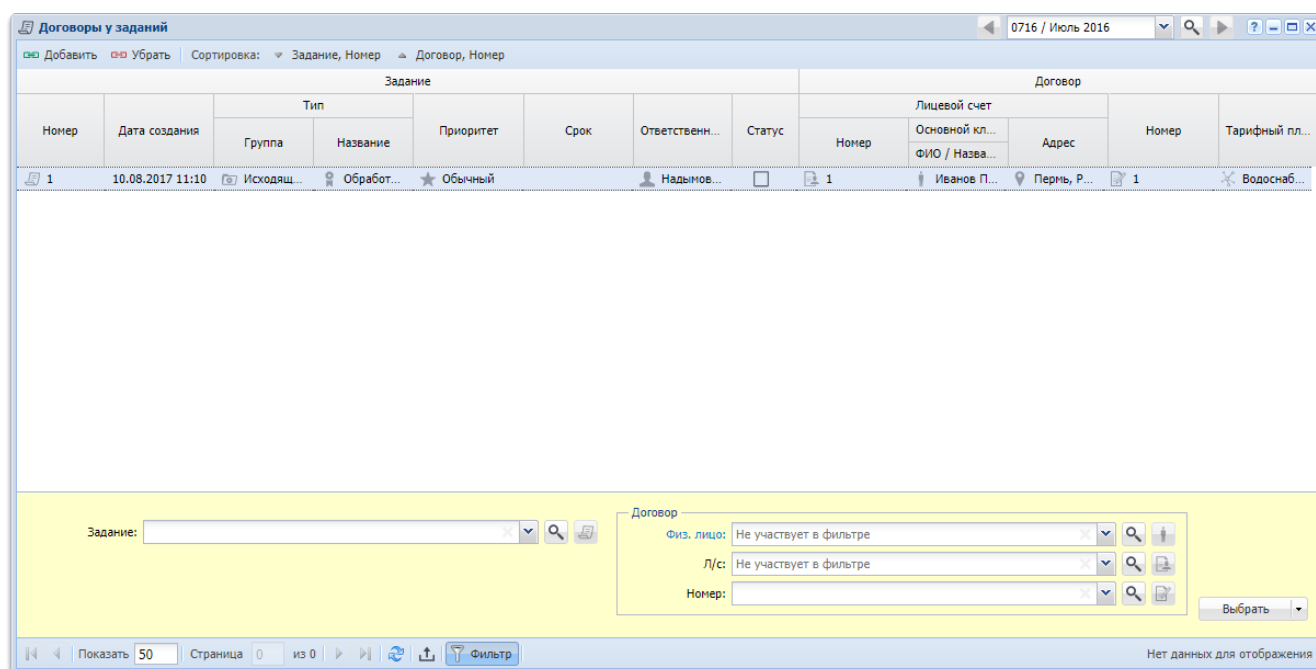


Рисунок 3.1. Модуль «Договоры у заданий»



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

При помощи селектора, расположенного в заголовке модуля, можно выбирать расчетный период, данные за который отображаются в таблице. Подробнее см. в документации по общим принципам работы с системой, раздел «Основы работы с визуальными элементами системы. Поисковые модули. Селектор выбора расчетного периода».

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

3.1.1. Добавление связи между договором и заданием

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

Рисунок 3.2. Модуль «Добавление договора к заданию»

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

Заполните поля следующим образом:

- Задание — выберите задание, которое нужно связать с договором.



Если добавление связи выполняется из модуля редактирования задания (с вкладки «Абонентские данные»), то поле «Задание» заполняется автоматически, оно недоступно для редактирования.



Если добавление связи выполняется из модуля «Договоры у заданий» и интересующее задание уже связано с другими договорами, то

выделите строку, в которой указано это задание, а затем нажмите кнопку «Создать». В результате поле «Задание» будет заполнено автоматически нужным значением.

- Договор — в этой группе полей выберите договор, который нужно связать с заданием.



Если добавление связи выполняется из модуля редактирования договора (с вкладки «Задания»), то группа полей «Договор» заполняется автоматически, поля недоступны для редактирования.



Дополнительную информацию о заполнении группы полей «Договор» см. в документации по общим принципам работы с системой, раздел «Основы работы с визуальными элементами системы. Поля и группы полей. Группа полей для выбора объекта из иерархии».

- Физ. лицо / Юр. лицо — выберите клиента (физическое или юридическое лицо), с которым заключен интересующий договор, или оставьте поле пустым. Для выбора вида клиента щелкните по заголовку поля.



Вид клиента, указанный в поле «Физ. лицо / Юр. лицо» по умолчанию, определяется параметром системы `default_appendix_kind_id`. См. документацию по подсистеме «Администрирование», раздел «Описание параметров системы».

- Л/с — выберите лицевой счет, на котором находится интересующий договор, или оставьте поле пустым.
- Номер — выберите договор.
- Комментарий — введите комментарий для отображения в истории задания.



Об истории задания и автоматической отправке уведомлений см. подраздел «Основные модули. Задания» в документации по подсистемам CRM или BPM.

- Конфиденциально — поставьте флаг, если информация о добавлении связи между договором и заданием не должна быть отправлена клиентам, подписанным на это задание.

3.1.2. Удаление связи между договором и заданием

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

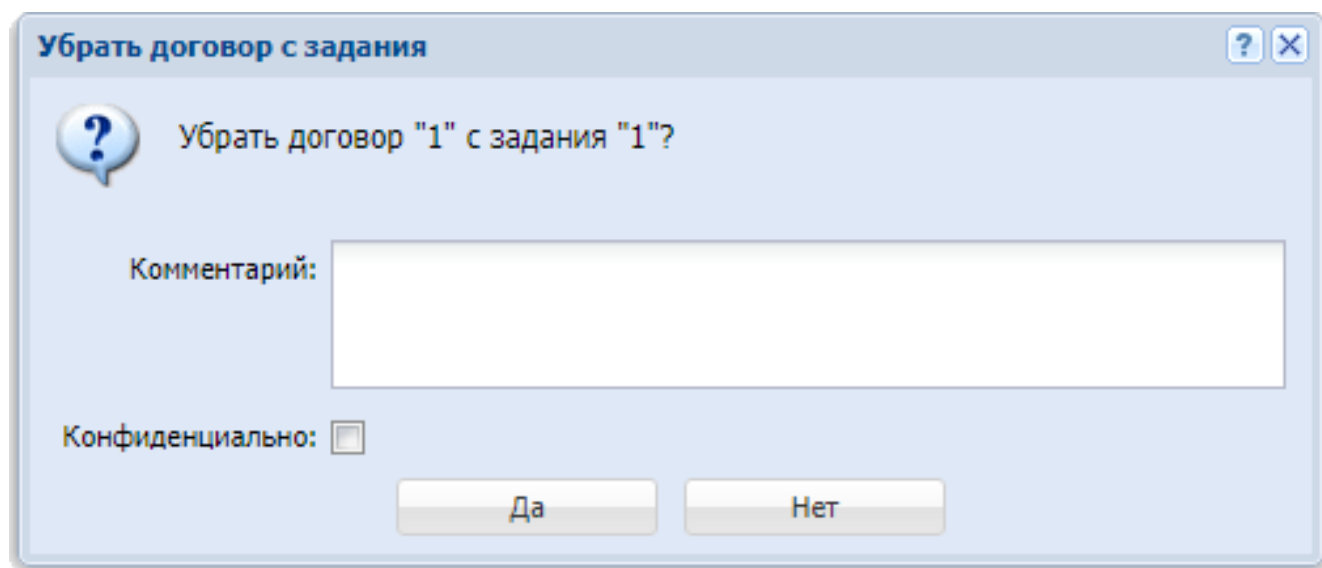


Рисунок 3.3. Модуль «Убрать договор с задания»

При необходимости введите комментарий для отображения в истории задания и поставьте флаг «Конфиденциально», если информация об удалении не должна быть отправлена клиентам, подписанным на это задание.

Ограничений на удаление нет.



Об истории задания и автоматической отправке уведомлений см. в разделе «Основные модули. Задания».

3.2. Задания у документов

Поисковый модуль «Задания у документов», представленный на рисунке ниже, позволяет настраивать связи между документами и заданиями.

Модуль доступен, только если установлена подсистема «Документы», а также подсистемы CRM или BPM.

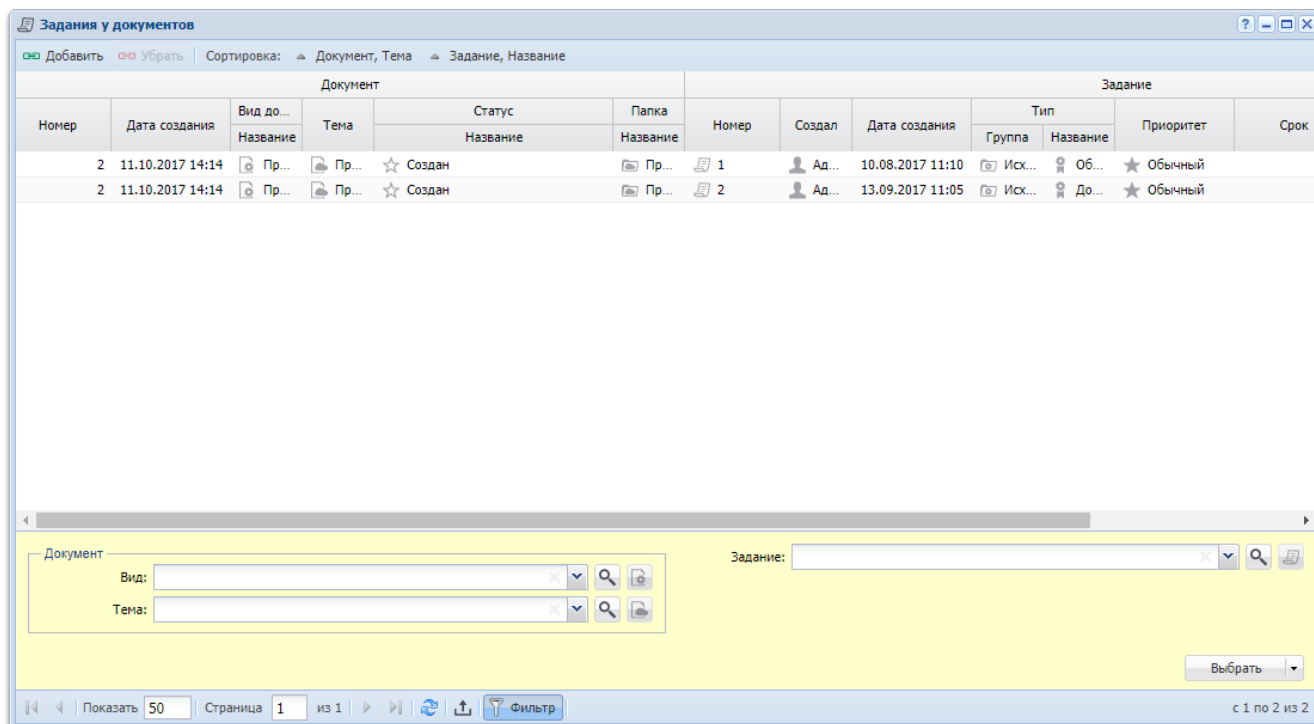


Рисунок 3.4. Модуль «Задания у документов»



Связь между документом и заданием можно также задать при редактировании документа и редактировании задания.

Чтобы отфильтровать строки в таблице, заполните поля фильтра следующим образом:

- Документ.
 - Вид — выберите виды, к которым относятся интересующие документы или оставьте поле пустым. Фильтрация по этому полю не осуществляется.
 - Тема — выберите один или несколько документов или оставьте поле пустым.
- Задание — выберите одно или несколько заданий или оставьте поле пустым.

3.2.1. Добавление связи между заданием и документом

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

Рисунок 3.5. Модуль «Добавление задания к документу»

Заполните поля следующим образом:

- Документ — в этой группе полей выберите документ, который нужно связать с заданием.



Если добавление связи между документом и заданием выполняется из модуля редактирования документа (с вкладки «Задания»), то группа полей «Документ» заполняется автоматически, поля недоступны для редактирования.



Дополнительную информацию о заполнении группы полей «Документ» см. в документации по общим принципам работы с системой, раздел «Основы работы с визуальными элементами системы. Поля и группы полей. Группа полей для выбора объекта из иерархии».

- Вид — выберите вид, к которому относится интересующий документ, или оставьте поле пустым.
- Тема — выберите документ.
- Задание — выберите задание, которое нужно связать с документом.



Если добавление связи между документом и заданием выполняется из модуля редактирования задания (с вкладки «Абонентские данные»),

то поле «Задание» заполняется автоматически, оно недоступно для редактирования.

3.2.2. Удаление связи между документом и заданием

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

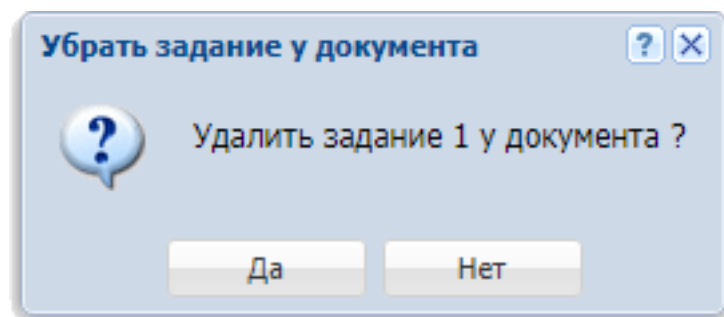


Рисунок 3.6. Модуль «Убрать задание у документа»

Ограничений на удаление нет.

3.3. Классы у заданий

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

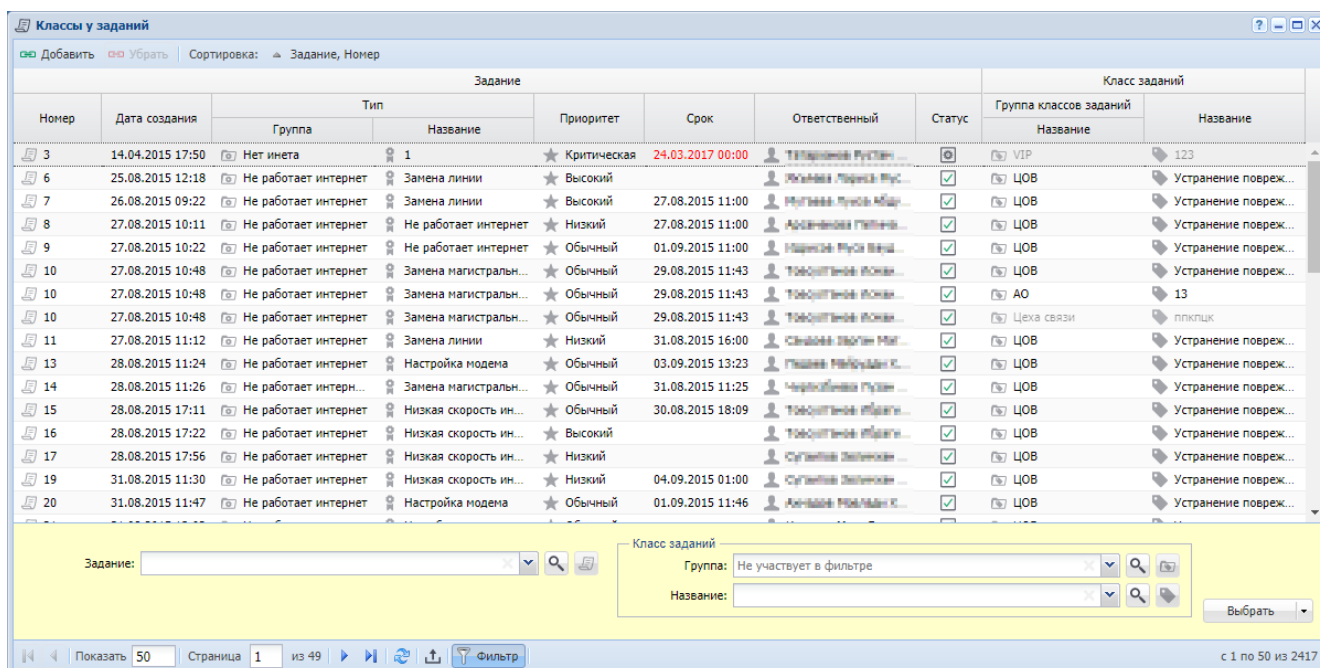


Рисунок 3.7. Модуль «Классы у заданий»



Связь между классом заданий и заданием можно также задать при редактировании класса заданий и редактировании задания.

3.3.1. Добавление связи между классом заданий и заданием

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

Рисунок 3.8. Модуль «Добавление класса в задание»

Заполните поля следующим образом:

- Задание — выберите задание, которое нужно связать с классом;
- Класс заданий — в этой группе элементов выберите класс заданий, которым нужно связать с заданием.
 - Группа — выберите группу заданий или оставьте поле пустым.
 - Название — выберите класс заданий, относящийся к выбранной группе, или, если группа не выбрана, любой класс заданий.
- Комментарий — введите комментарий для отображения в истории задания.
- Конфиденциально — поставьте флаг, если информация о добавлении связи класса заданий и задания не должна быть отправлена клиенту.



Об истории задания и автоматической отправке уведомлений об изменении задания см. в разделе «Основные модули. Задания».

3.3.2. Удаление связи между классом заданий и заданием

При удалении связи между классом заданий и заданием пользователю выводится запрос на подтверждение выполняемого действия, представленный на рисунке ниже.

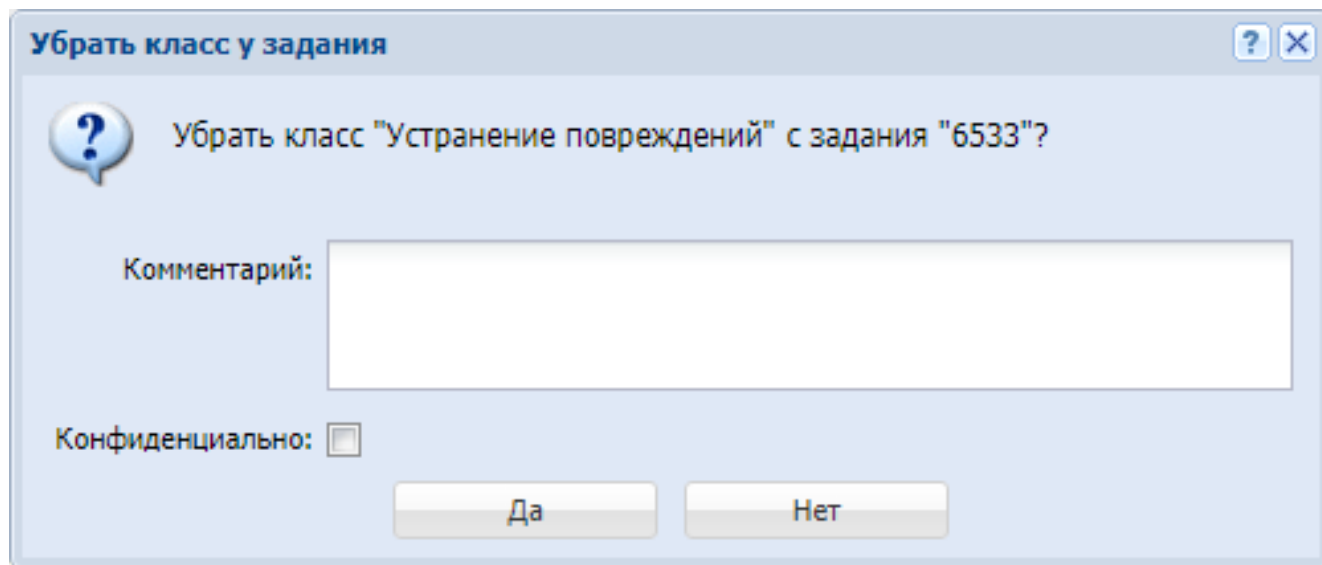


Рисунок 3.9. Модуль «Убрать класс у задания»

При необходимости введите комментарий для отображения в истории задания и поставьте флаг «Конфиденциально», если информация об удалении не должна быть отправлена клиенту.

Ограничений на удаление нет.



Об истории задания и автоматической отправке уведомлений об изменении задания см. в разделе «Основные модули. Задания».

3.4. Лицевые счета у заданий

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

Модуль доступен, только если установлена подсистема «Абоненты», а также подсистемы CRM или BPM.

Лицевые счета у заданий

Добавить Убрать Сортировка: Задание, Номер Лицевой счет, Номер

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 сли...	★ 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. Хне
11 150	30.08.2017 16:00	Подключени...	Проверить р...	★ Обычная	31.08.2017 16:00	Джанбеков ...		2416	ФАМИЛИЯ 6...	Очер, Титов...	Очер, Титов...
11 149	30.08.2017 15:25	Не работает ...	Обрыв линии	★ Обычная	30.08.2017 20:25	Джанбеков ...		2416	ФАМИЛИЯ 6...	Очер, Титов...	Очер, Титов...
11 148	30.08.2017 15:20	Не работает ...	Обрыв линии	★ Обычная	30.08.2017 20:20	Джанбеков ...		2416	ФАМИЛИЯ 6...	Очер, Титов...	Очер, Титов...
11 147	29.08.2017 13:39	Подключени...	Проверить р...	★ Обычная	30.08.2017 13:39	Джанбеков ...		5653	Пригожина ...	Челябинск, ...	Челябинск, ...
11 146	29.08.2017 13:35	Подключени...	Проверить р...	★ Обычная	30.08.2017 13:35	Джанбеков ...		5653	Пригожина ...	Челябинск, ...	Челябинск, ...
11 145	29.08.2017 13:18	Подключени...	Проверить р...	★ Обычная	30.08.2017 13:18	Джанбеков ...		5653	Пригожина ...	Челябинск, ...	Челябинск, ...
11 144	29.08.2017 13:17	Подключени...	Проверить р...	★ Обычная	30.08.2017 13:17	Джанбеков ...		5653	Пригожина ...	Челябинск, ...	Челябинск, ...
11 143	29.08.2017 12:49	Подключени...	Проверить р...	★ Обычная	30.08.2017 12:49	Джанбеков ...		5653	Пригожина ...	Челябинск, ...	Челябинск, ...
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		Идрисов Му...		953	Иванов Дми...	Очер, 1 пер...	Очер, 1 пер...
4 489	17.07.2017 11:32	Тестовые	3151020	★ Обычный		Идрисов Му...		953	Иванов Дми...	Очер, 1 пер...	Очер, 1 пер...
4 488	12.07.2017 17:14	Не работает ...	Окисление н...	★ Обычная	13.07.2017 17:14	Джанбеков ...		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	Джанбеков ...		4536	ОРГАНИЗАЦ...	Город 40, Н...	Город 40, Н...

Задание: Лицевой счет: Юр. лицо: Номер:

Показать 50 Страница 1 из 4 с 1 по 50 из 186

Рисунок 3.10. Модуль «Лицевые счета у заданий»



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

3.4.1. Добавление связи между лицевым счетом и заданием

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

Рисунок 3.11. Модуль «Добавление лицевого счета к заданию»

Заполните поля следующим образом:

- **Задание** — выберите задание, которое нужно связать с лицевым счетом.



Если добавление связи между лицевым счетом и заданием выполняется из модуля редактирования задания (с вкладки «Абонентские данные»), то поле «Задание» заполняется автоматически, оно недоступно для редактирования.



Если добавление связи между лицевым счетом и заданием выполняется из модуля «Лицевые счета у заданий» и интересующее задание уже связано с другими лицевыми счетами, то выделите строку, в которой указано это задание, а затем нажмите кнопку «Создать». В результате поле «Задание» будет заполнено автоматически нужным значением.

- **Лицевой счет** — в этой группе полей выберите лицевой счет, который нужно связать с заданием.



Если добавление связи между лицевым счетом и заданием выполняется из модуля редактирования лицевого счета (с вкладки «Задания»), то группа полей «Лицевой счет» заполняется автоматически, поля недоступны для редактирования.



Дополнительную информацию о заполнении группы полей «Лицевой счет» см. в документации по общим принципам работы с системой, раздел «Основы работы с визуальными элементами системы. Поля и группы полей. Группа полей для выбора объекта из иерархии».

- Физ. лицо / Юр. лицо — выберите клиента (физическое или юридическое лицо), с которым заключен интересующий лицевой счет, или оставьте поле пустым. Для выбора вида клиента щелкните по заголовку поля.



Вид клиента, указанный в поле «Физ. лицо / Юр. лицо» по умолчанию, определяется параметром системы `default_appendix_kind_id`. См. документацию по подсистеме «Администрирование», раздел «Описание параметров системы».

- Номер — выберите лицевой счет.
- Комментарий — введите комментарий для отображения в истории задания.



Об истории задания и автоматической отправке уведомлений см. подраздел «Основные модули. Задания» в документации по подсистемам CRM или BPM.

- Конфиденциально — поставьте флаг, если информация о добавлении связи не должна быть отправлена клиентам, подписанным на это задание.

3.4.2. Удаление связи между лицевым счетом и заданием

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

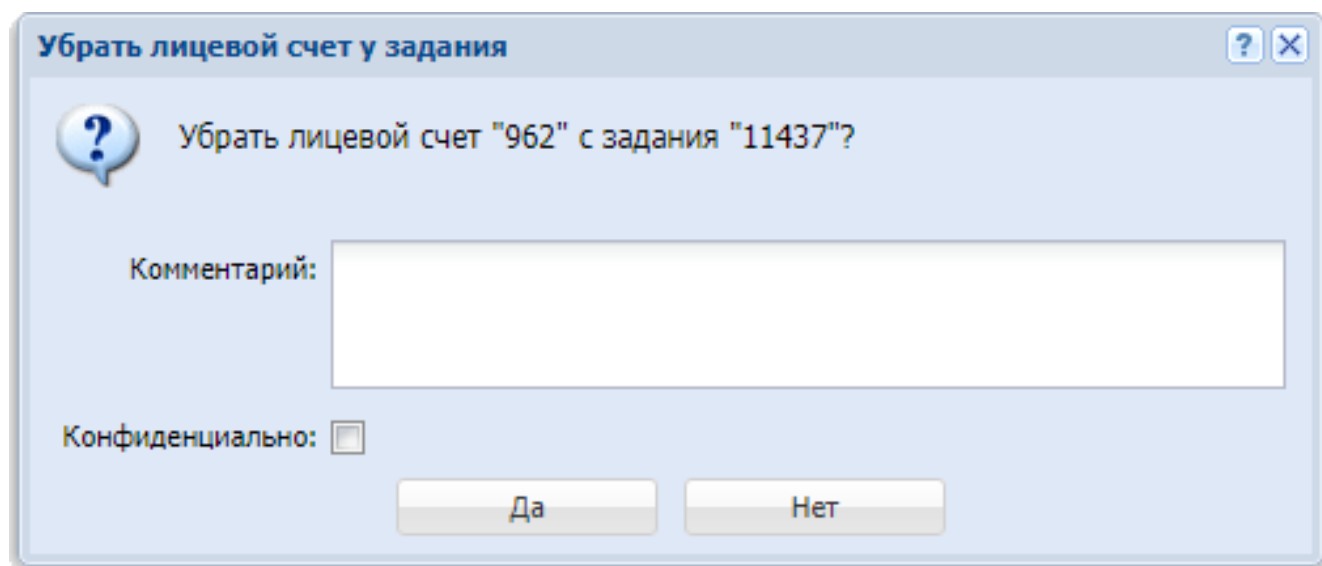


Рисунок 3.12. Модуль «Убрать лицевой счет у задания»

При необходимости введите комментарий для отображения в истории задания и поставьте флаг «Конфиденциально», если информация об удалении не должна быть отправлена клиентам, подписанным на это задание.

Ограничений на удаление нет.



Об истории задания и автоматической отправке уведомлений см. в разделе «Основные модули. Задания».

3.5. Наряды у заданий

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

Модуль доступен, только если установлена подсистема «Абоненты», а также подсистемы CRM или BPM.

Наряды у заданий

0316 / Март 2016

🔍

🔍

🔍

🔍

Добавить

Убрать

Подробнее

Сортировка:

Задание, Номер

Наряд, Номер

Задание										Наряд									
Номер	Дата создания	Тип		Приоритет	Срок	Ответс...	Статус	Услуга											
		Группа	Название					Договор				Лицевой счет		Номер					
								Номер	Основн...	Номер	Вид	Постав...	Название	Значение					
 11 151	31.08.2017 10:53	 До...	 См...	★ Обычный	01.09.2017 10:53	 Му...		 1	 ОР...	 ГК520/эс	 ФГ...	 Те...	222000						
 11 150	30.08.2017 16:00	 По...	 Пр...	★ Обычная	31.08.2017 16:00	 Дж...		 2416	 ФА...	 р12			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						
 6 533	04.08.2017 12:04	 Зак...	 До...	★ Обычный		 Вас...		 14991	 ФА...	 02000254	 ФГ...	 login	135:3006						
 6 528	04.08.2017 12:04	 Зак...	 До...	★ Обычный		 Ад...		 6620	 Гав...	 300/6	 ФГ...	 login	123456						
 6 528	04.08.2017 12:04	 Зак...	 До...	★ Обычный		 Ад...		 22435	 ФА...	 233/Д	 ФГ...	 Те...	5628458						
 4 401	20.06.2017 10:39	 До...	 См...	★ Обычный	21.06.2017 10:39	 Му...		 1	 ОР...	 ГК520/эс	 ФГ...	 Те...	223551						
 4 400	20.06.2017 10:34	 До...	 См...	★ Обычный	21.06.2017 10:34	 Му...		 1	 ОР...	 ГК520/эс	 ФГ...	 Те...	223551						
 4 399	20.06.2017 10:32	 До...	 См...	★ Обычный	21.06.2017 10:32	 Му...		 1	 ОР...	 ГК520/эс	 ФГ...	 Те...	223551						
 4 398	20.06.2017 10:07	 До...	 См...	★ Обычный	21.06.2017 10:07	 Му...		 1	 ОР...	 ГК520/эс	 ФГ...	 Те...	223551						
 4 348	05.06.2017 10:01	 q1	 Тес...	★ Высокий	02.07.2017 12:00	 Аб...		 7686	 ФА...	 06000010	 ЗА...	 Те...	5522205						

Задание:

Наряд:

Выбрать

Показать 50

Страница 1 из 3

Фильтр

с 1 по 50 из 111

Рисунок 3.13. Модуль «Наряды у заданий»



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

При помощи селектора, расположенного в заголовке модуля, можно выбирать расчетный период, данные за который отображаются в таблице. Подробнее см. в документации по общим принципам работы с системой, раздел «Основы работы с визуальными элементами системы. Поисковые модули. Селектор выбора расчетного периода».

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

3.5.1. Добавление наряда к заданию

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

Рисунок 3.14. Модуль «Добавление наряда к заданию»

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

Заполните поля следующим образом:

- **Задание** — выберите задание, к которому нужно добавить наряд.



Если добавление наряда к заданию выполняется из модуля редактирования задания (с вкладки «Абонентские данные»), то задание выбирается автоматически, поле недоступно для редактирования.



Если к интересующему заданию уже добавлены наряды, то в модуле «Наряды у заданий» выберите одну из строк, соответствующих этому заданию, а затем нажмите кнопку «Создать». В результате поле «Задание» будет заполнено автоматически нужным значением.

- **Наряд** — в этой группе полей выберите наряд, который нужно добавить к заданию.



Если добавление наряда к заданию выполняется из модуля редактирования наряда, то наряд выбирается автоматически, данные поля недоступны для редактирования.



Дополнительную информацию о работе с группой полей «Наряд» см. в документации по общим принципам работы с системой, раздел «Основы работы с визуальными элементами системы. Поля и группы полей. Группа полей для выбора объекта из иерархии».

- Физ. лицо / Юр. лицо — выберите вид клиента (физическое или юридическое лицо), щелкнув по заголовку поля, и клиента или оставьте поле пустым.



При помощи параметра системы `default_appendix_kind_id` можно указать, какой вид клиента будет выбран по умолчанию: физические или юридические лица. См. документацию по подсистеме «Администрирование», раздел «Описание параметров системы».

- Л/с — выберите лицевой счет или оставьте поле пустым.
- Договор — выберите договор или оставьте поле пустым.
- Услуга — выберите услугу или оставьте поле пустым.
- Номер — выберите наряд.
- Комментарий — введите комментарий для отображения в истории задания.
- Конфиденциально — поставьте флаг, если информация о добавлении связи не должна быть отправлена клиентам, подписанным на это задание.



Об истории задания и автоматической отправке уведомлений см. в разделе «Основные модули. Задания».

3.5.2. Удаление наряда с задания

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

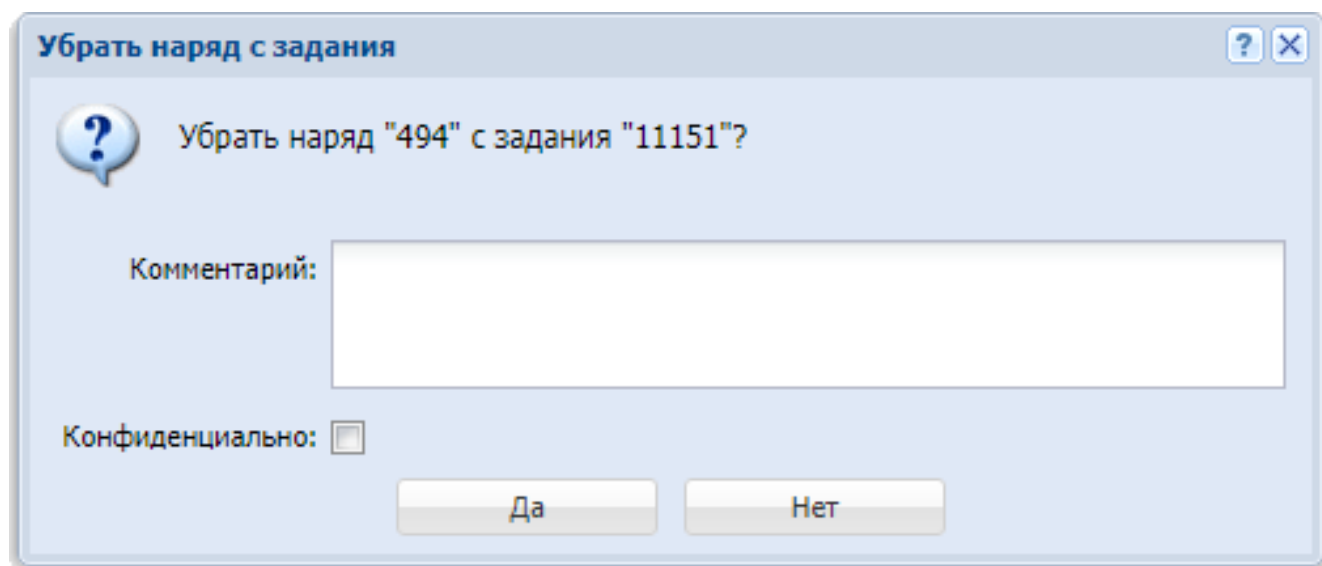


Рисунок 3.15. Модуль «Убрать наряд с задания»

При необходимости введите комментарий для отображения в истории задания и поставьте флаг «Конфиденциально», если информация об удалении не должна быть отправлена клиентам, подписанным на это задание.

Ограничений на удаление нет.



Об истории задания и автоматической отправке уведомлений см. в разделе «Основные модули. Задания».

3.6. Приложения к заданиям

Поисковый модуль «Приложения к заданиям», представленный на рисунке ниже, позволяет добавлять и удалять связи между заданиями и приложениями.

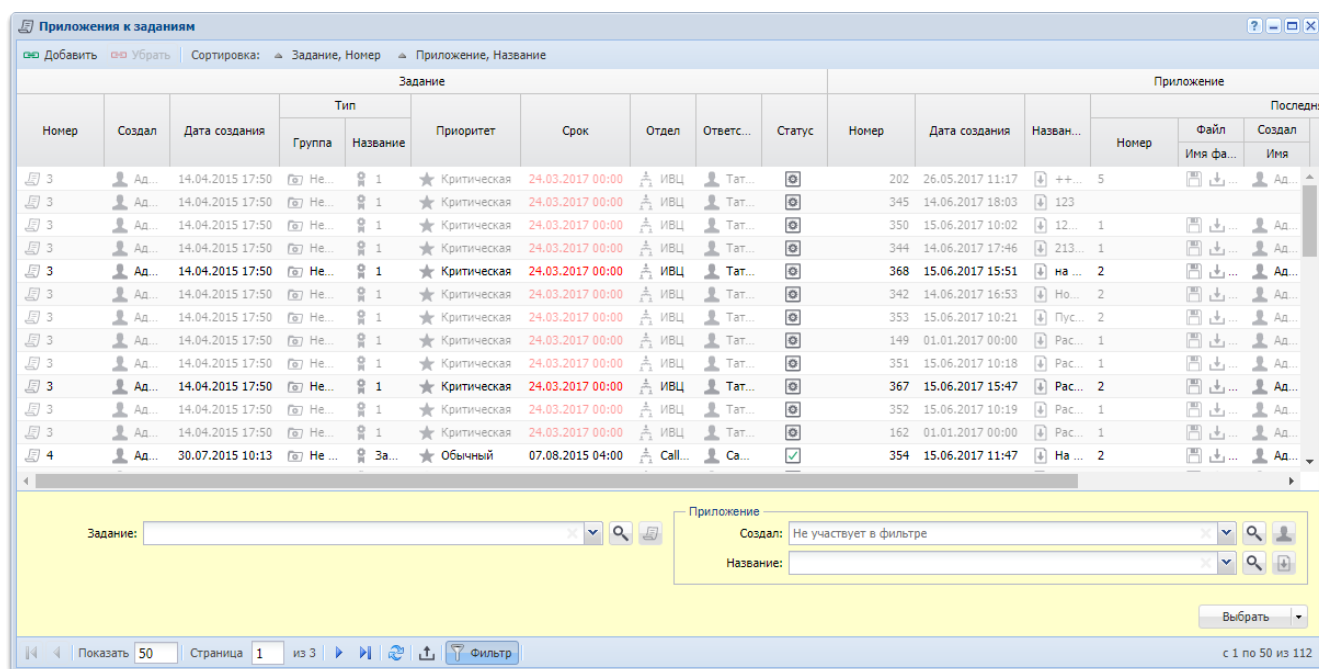


Рисунок 3.16. Модуль «Приложения к заданиям»



Добавить или удалить связь между заданием и приложением можно также при редактировании задания и редактировании приложения.

Открыть модуль «Приложения к заданиям» можно одним из следующих способов:

- откройте любое из заданий на редактирование, перейдите на вкладку «Приложения» и нажмите кнопку «Фильтр»;
- откройте любое из приложений на редактирование, перейдите на вкладку «Задания» и нажмите кнопку «Фильтр».

3.6.1. Добавление приложения к заданию

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

Рисунок 3.17. Модуль «Добавление приложения к заданию»

Заполните поля следующим образом:

- **Задание** — выберите задание, к которому добавляется приложение.



Если добавление приложения к заданию выполняется из модуля редактирования задания (с вкладки «Приложения»), то поле «Задание» заполняется автоматически, оно недоступно для редактирования.

- **Приложение** — в этой группе полей выберите приложение, которое добавляется к заданию.



Если добавление приложения к заданию осуществляется из модуля редактирования приложения, то группа полей «Приложение» заполняется автоматически, поля недоступны для редактирования.

- **Создал** — выберите пользователя, создавшего приложение, или оставьте поле пустым.
- **Название** — выберите приложение.



Дополнительную информацию о заполнении группы полей «Приложение» см. в документации по общим принципам работы с системой, раздел «Основы работы с визуальными элементами»

системы. Поля и группы полей. Группа полей для выбора объекта из иерархии».

3.6.2. Удаление приложения у задания

При удалении приложения у задания пользователю выводится запрос на подтверждение выполняемого действия. Ограничений на удаление нет.

3.7. Услуги у заданий

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

Модуль доступен, только если установлена подсистема «Абоненты», а также подсистемы CRM или BPM.

Задание								Услуга				
Номер	Дата создания	Тип		Приоритет	Срок	Ответ...	Статус	Договор		Номер		Адрес
		Группа	Название					Лицевой счет	Номер	Вид	Значение	
								Номер	Основн...	Номер	Постав... Название	
11 151	31.08.2017 10:53	До...	См...	★ Обычный	01.09.2017 10:53	Му...	☐	1	ОР...	ГК520/эс	ФГ...	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 3.18. 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 выбирать расчетный период, данные за который отображаются в таблице. Подробнее

см. в документации по общим принципам работы с системой, раздел «Основы работы с визуальными элементами системы. Поисковые модули. Селектор выбора расчетного периода».

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

3.7.1. 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 Курчалой(Шали РУЭС): 5522218

Наряд:

Доб. в задание: ☐

Комментарий:

Конфиденциально: ☐

Сохранить Отмена

Рисунок 3.19. Модуль «Добавление услуги к заданию». Услуга не находится под нарядом

Рисунок 3.20. Модуль «Добавление услуги к заданию». Услуга находится под нарядом

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

Если услуга находится под нарядом, то его номер отображается в поле «Наряд». Это поле недоступно для редактирования.

Заполните поля следующим образом:

- Задание — выберите задание, к которому нужно добавить услугу.



Если добавление услуги к заданию выполняется из модуля редактирования задания (с вкладки «Абонентские данные»), то задание выбирается автоматически, поле недоступно для редактирования.



Если к интересующему заданию уже добавлены услуги, то в модуле «Услуги у заданий» выберите одну из строк, соответствующих этому заданию, а затем нажмите кнопку «Создать». В результате поле «Задание» будет заполнено автоматически нужным значением.

- Услуга — в этой группе полей выберите услугу, которую нужно добавить к заданию.



Если добавление услуги к заданию выполняется из модуля редактирования услуги, то услуга выбирается автоматически, данные поля недоступны для редактирования.



Дополнительную информацию о работе с группой полей «Услуга» см. в документации по общим принципам работы с системой, раздел «Основы работы с визуальными элементами системы. Поля и группы полей. Группа полей для выбора объекта из иерархии».

- Физ. лицо / Юр. лицо — выберите вид клиента (физическое или юридическое лицо), щелкнув по заголовку поля, и клиента или оставьте поле пустым.



При помощи параметра системы `default_appendix_kind_id` можно указать, какой вид клиента будет выбран по умолчанию: физические или юридические лица. См. документацию по подсистеме «Администрирование», раздел «Описание параметров системы».

- Л/с — выберите лицевой счет или оставьте поле пустым.
- Договор — выберите договор или оставьте поле пустым.
- Номер — выберите услугу.
- Доб. в задание — поставьте флаг, если услуга находится под нарядом и в задание следует добавить не только услугу, но и этот наряд. В противном случае оставьте флаг снятым. Флаг доступен, только если услуга находится под нарядом.
- Комментарий — введите комментарий для отображения в истории задания.
- Конфиденциально — поставьте флаг, если информация о добавлении связи не должна быть отправлена клиентам, подписанным на это задание.



Об истории задания и автоматической отправке уведомлений см. в разделе «Основные модули. Задания».

3.7.2. Удаление услуги с задания

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

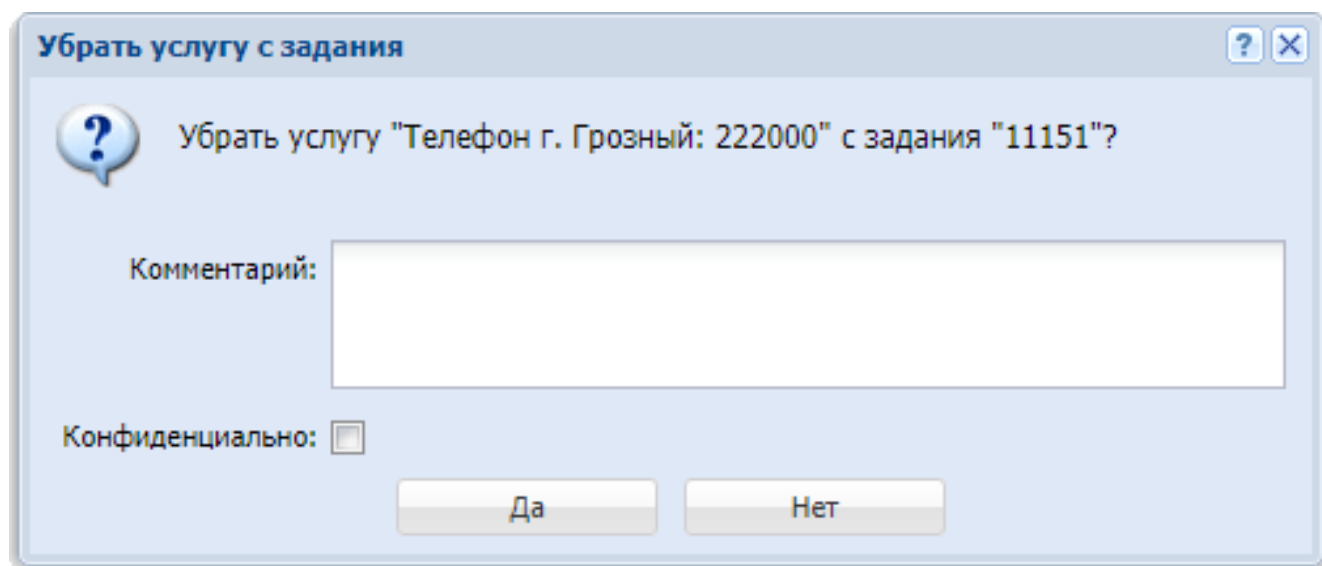


Рисунок 3.21. Модуль «Убрать услугу с задания»

При необходимости введите комментарий для отображения в истории задания и поставьте флаг «Конфиденциально», если информация об удалении не должна быть отправлена клиентам, подписанным на это задание.

Ограничений на удаление нет.



Об истории задания и автоматической отправке уведомлений см. в разделе «Основные модули. Задания».

3.8. Физические лица у заданий

Поисковый модуль «Физические лица у заданий», представленный на рисунке ниже, позволяет настраивать связи между физическими лицами и заданиями.

Модуль доступен, только если установлена подсистема «Абоненты», а также подсистемы CRM или BPM.

Физические лица у заданий

Добавить Изменить Убрать Сортировка: Задание, Номер

Номер	Дата создания	Задание		Приоритет	Срок	Ответственный	Статус	Физическое лицо		Подпис...
		Группа	Название					ФИО	Почтовый адрес	
3 143	21.04.2016 10:22	Дополнительные ...	Подключение тел...	★ Обычный		Администратор	☐	ФАМИЛИЯ 1000 С...	Город 17, Пушкин...	✓
3 143	21.04.2016 10:22	Дополнительные ...	Подключение тел...	★ Обычный		Администратор	☐	ФАМИЛИЯ 10005 ...	Город 8, Чайковск...	
3 143	21.04.2016 10:22	Дополнительные ...	Подключение тел...	★ Обычный		Администратор	☐	ФАМИЛИЯ 10032 ...	Город 67, горная, 4	
3 143	21.04.2016 10:22	Дополнительные ...	Подключение тел...	★ Обычный		Администратор	☐	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...	☐	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...	☐	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...	☒	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...	☒	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...	☒	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...	☒	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...	☒	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...	☒	ФАМИЛИЯ 11368 ...	Город 17, Ивановс...	
2 856	22.03.2016 17:17	Не работает инте...	Не работает инте...	★ Высокий		Асханова Аниса С...	☒	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...	☒	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...	☒	ФАМИЛИЯ 14332 ...	Город 17, Комсом...	
2 840	22.03.2016 10:34	Не работает инте...	Не работает инте...	★ Обычный	24.03.2016 10:37	Асханова Аниса С...	☒	ФАМИЛИЯ 13989 ...	Город 17, Осетин, 7	
2 818	18.03.2016 12:32	Не работает инте...	Занена магистрал...	★ Обычный	20.03.2016 12:34	Идрисов Муса Бау...	☒	ФАМИЛИЯ 13938 ...	Очер, Декабрист...	

Задание: [Поиск] [Дополнительно] [Печать] Подписка: [Выбор] [Выбрать]

Физическое лицо: [Поиск] [Дополнительно] [Печать]

Показать 50 Страница 4 из 5 [Назад] [Вперед] [Обновить] [Фильтр]

с 151 по 200 из 221

Рисунок 3.22. Модуль «Физические лица у заданий»



Связь между физическим лицом и заданием можно также задать при редактировании физического лица и редактировании задания.

3.8.1. Добавление связи между физическим лицом и заданием

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

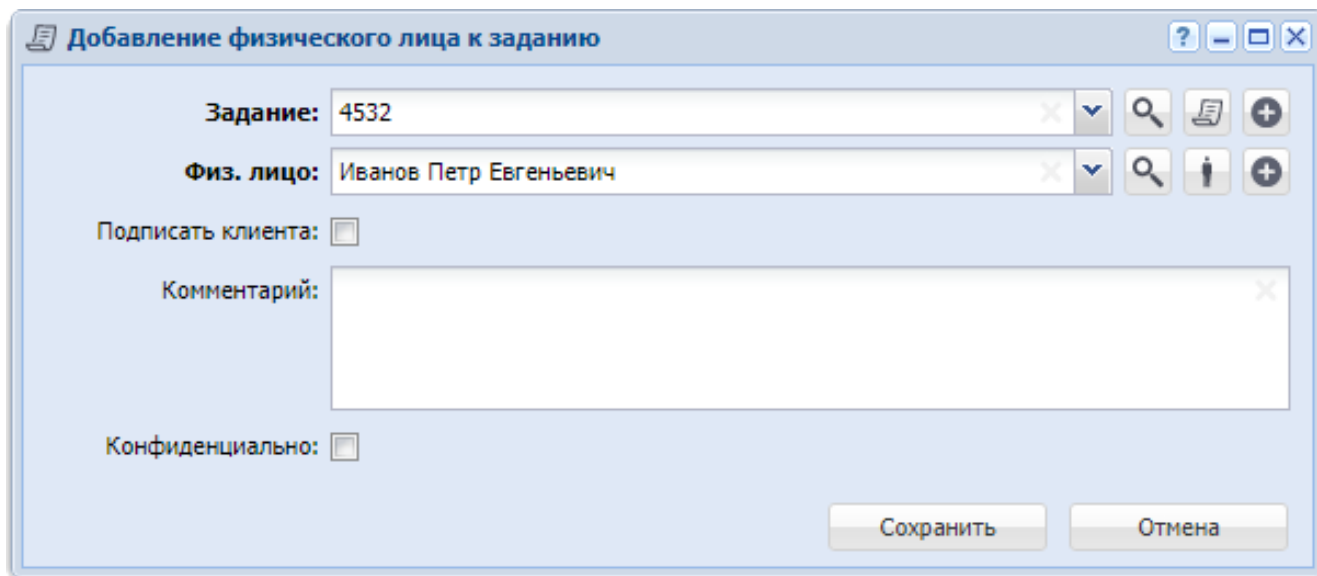


Рисунок 3.23. Модуль «Добавление физического лица к заданию»

Заполните поля следующим образом:

- **Задание** — выберите задание, которое нужно связать с физическим лицом.



Если добавление связи между физическим лицом и заданием выполняется из модуля редактирования задания (с вкладки «Абонентские данные»), то это поле заполняется автоматически, оно недоступно для редактирования.

- **Физ. лицо** — выберите физическое лицо.



Если добавление связи между физическим лицом и заданием выполняется из модуля редактирования физического лица (с вкладки «Задания»), то это поле заполняется автоматически, оно недоступно для редактирования.

- **Подписать клиента** — поставьте флаг, если указанный в поле «Физ. лицо» клиент должен получать уведомления об изменениях в задании. В противном случае оставьте флаг снятым.
- **Комментарий** — введите комментарий для отображения в истории задания.
- **Конфиденциально** — поставьте флаг, если информация о добавлении связи между физическим лицом и заданием не должна быть отправлена клиентам, подписанным на это задание.



Об истории задания и автоматической отправке уведомлений см. в разделе «Основные модули. Задания».

3.8.2. Редактирование связи между физическим лицом и заданием

Редактирование связи между физическим лицом и заданием выполняется при помощи модуля, представленного на рисунке ниже.

Рисунок 3.24. Модуль «Физическое лицо у задания»

Поставьте или снимите флаг «Подписать клиента» в зависимости от того, должен ли клиент, указанный в поле «Физ. лицо» получать уведомления об изменениях в задании.



Об автоматической отправке уведомлений см. в разделе «Основные модули. Задания».

3.8.3. Удаление связи между физическим лицом и заданием

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

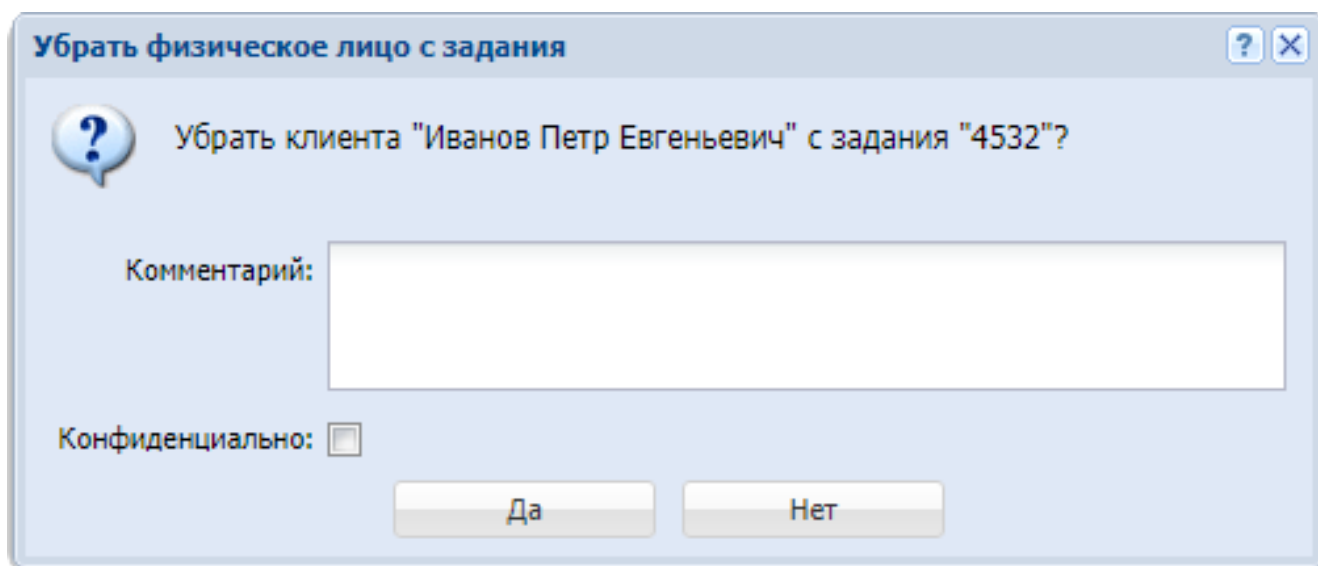


Рисунок 3.25. Модуль «Убрать физическое лицо с задания»

При необходимости введите комментарий для отображения в истории задания и поставьте флаг «Конфиденциально», если информация об удалении не должна быть отправлена клиентам, подписанным на это задание.

Ограничений на удаление нет.



Об истории задания и автоматической отправке уведомлений см. в разделе «Основные модули. Задания».

3.9. Юридические лица у заданий

Поисковый модуль «Юридические лица у заданий», представленный на рисунке ниже, позволяет настраивать связи между юридическими лицами и заданиями.

Модуль доступен, только если доступны основной модуль «Юридические лица» (входит в состав подсистем «Абоненты», «Документы» и «Проекты»), а также основной модуль «Задания» (входит в состав подсистем CRM и BPM).

Юридические лица у заданий										
Добавить Изменить Убрать			Сортировка: Задание, Номер Юридическое лицо, Название							
Номер	Дата создания	Задание		Приоритет	Срок	Ответственный	Статус	Юридическое лицо		Подпис...
		Группа	Название					Название	Почтовый адрес	
3 143	21.04.2016 10:22	Дополнительные ...	Подключение тел...	★ Обычный		Администратор	☐	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 Бай...	☒	ОРГАНИЗАЦИЯ 1618	Очер, Р. Люксемб...	✓
77	04.09.2015 10:07	Не работает теле...	Не работает теле...	★ Высокий	04.09.2015 11:07	Укаев Муслим Дук...	☒	ОРГАНИЗАЦИЯ 379	Очер, Субботнико...	
63	03.09.2015 11:20	Не работает инте...	Окисление в шкафу	★ Высокий	04.09.2015 11:20	Идрисов Муса Бай...	☒	ОРГАНИЗАЦИЯ 379	Очер, Субботнико...	
34	02.09.2015 10:06	Не работает теле...	Не работает теле...	★ Высокий	03.09.2015 09:56	Идрисов Муса Бай...	☒	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 Бай...	☒	ОРГАНИЗАЦИЯ 1336	Город 100, УСАНО...	
11	27.08.2015 11:12	Не работает инте...	Замена линии	★ Низкий	31.08.2015 16:00	Сандова Зарган М...	☒	АО "КПК"	Набережные Челн...	
9	27.08.2015 10:22	Не работает инте...	Не работает инте...	★ Обычный	01.09.2015 11:00	Идрисов Муса Бай...	☒	ООО "Мегатекс"	Пермь, Краснопол...	✓

Задание:
Юридическое лицо:

Показать 50 Страница 3 из 3
с 101 по 108 из 108

Рисунок 3.26. Модуль «Юридические лица у заданий»



Связь между юридическим лицом и заданием можно также задать при редактировании юридического лица и редактировании задания.

3.9.1. Добавление связи между юридическим лицом и заданием

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

Рисунок 3.27. Модуль «Добавление юридического лица к заданию»

Заполните поля следующим образом:

- **Задание** — выберите задание, которое нужно связать с юридическим лицом.



Если добавление связи между юридическим лицом и заданием выполняется из модуля редактирования задания (с вкладки «Абонентские данные»), то это поле заполняется автоматически, оно недоступно для редактирования.

- **Юр. лицо** — выберите юридическое лицо.



Если добавление связи между юридическим лицом и заданием выполняется из модуля редактирования юридического лица (с вкладки «Задания»), то это поле заполняется автоматически, оно недоступно для редактирования.

- **Подписать клиента** — поставьте флаг, если указанный в поле «Юр. лицо» клиент должен получать уведомления об изменениях в задании. В противном случае оставьте флаг снятым.
- **Комментарий** — введите комментарий для отображения в истории задания.
- **Конфиденциально** — поставьте флаг, если информация о добавлении связи между юридическим лицом и заданием не должна быть отправлена клиентам, подписанным на это задание.



Об истории задания и автоматической отправке уведомлений см. в разделе «Основные модули. Задания».

3.9.2. Редактирование связи между юридическим лицом и заданием

Редактирование связи между юридическим лицом и заданием выполняется при помощи модуля, представленного на рисунке ниже.

Рисунок 3.28. Модуль «Юридическое лицо у задания»

Поставьте или снимите флаг «Подписать клиента» в зависимости от того, должен ли клиент, указанный в поле «Юр. лицо» получать уведомления об изменениях в задании.



Об автоматической отправке уведомлений см. в разделе «Основные модули. Задания».

3.9.3. Удаление связи между юридическим лицом и заданием

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

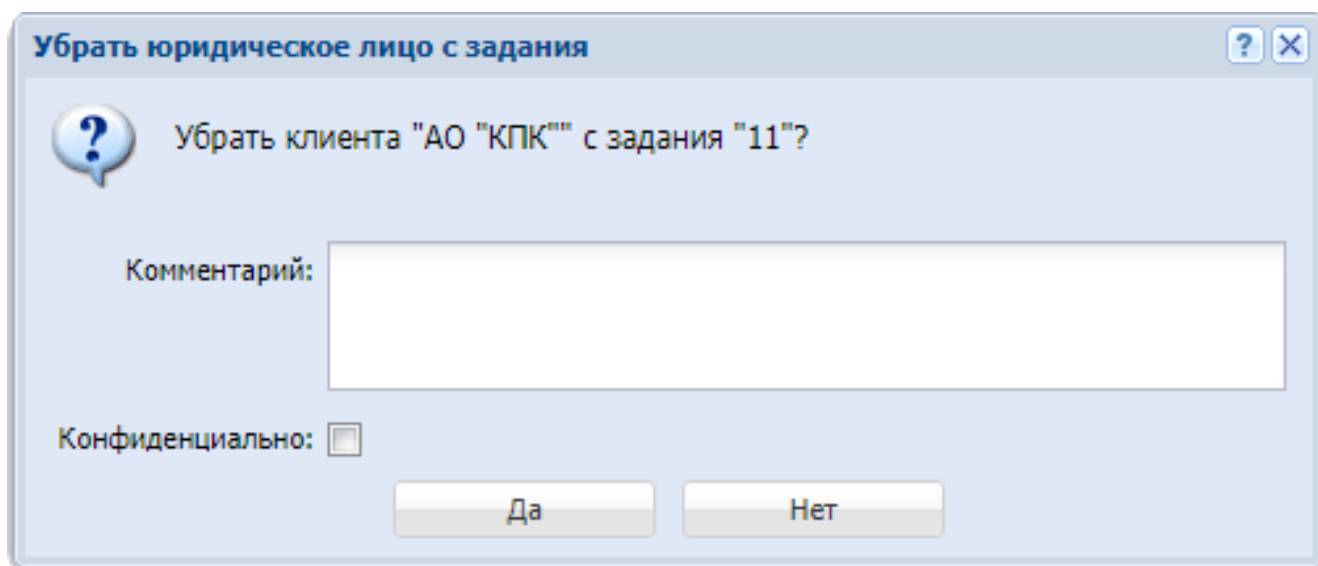


Рисунок 3.29. Модуль «Убрать юридическое лицо с задания»

При необходимости введите комментарий для отображения в истории задания и поставьте флаг «Конфиденциально», если информация об удалении не должна быть отправлена клиентам, подписанным на это задание.

Ограничений на удаление нет.



Об истории задания и автоматической отправке уведомлений см. в разделе «Основные модули. Задания».