



# Інструкція користувача

---

## *Розділ 15*

### **ВІДНОСИНИ З КЛІЄНТАМИ**

**Версія 7.12.003**

Сторінок 23

## ЗМІСТ

<b>Відносини з клієнтами .....</b>	<b>3</b>
15.1. Загальна характеристика .....	3
15.2. Модуль Налаштування .....	3
15.3. Модуль Керування доступом .....	6
15.4. Модуль Проекти .....	7
15.5. Модуль Відносини з клієнтами.....	12
15.6. Модуль Події .....	15
15.7. Модуль Задачі.....	17
15.8. Електронна черга.....	20

# Відносини з клієнтами

## 15.1. Загальна характеристика

Підсистема **Відносини з клієнтами** дозволяє компанії відслідковувати історію розвитку взаємовідносин із замовниками, координувати багатосторонні зв'язки з постійними клієнтами і централізовано керувати продажами і клієнт-орієнтованим маркетингом.

Підсистема **Відносини з клієнтами** включає модулі:

- Налаштування;
- Керування доступом;
- Проекти;
- Відносини з клієнтами;
- Події;
- Задачі.

**УВАГА!** Підсистема дозволяє працювати з зовнішніми контрагентами (клієнтами) і їх даними і дозволяє працювати з внутрішніми контрагентами (виконавцями по проектам, завданням).

Робота в підсистемі дає можливість використовувати кілька варіантів роботи:

- з урахуванням проектів. Вся робота може бути зосереджена в модулях **Проекти** та **Відносини з клієнтами**;
- без урахування проектів. Вся робота може бути зосереджена в модулях **Відносини з клієнтами**, **Завдання**, **Події**.
- Модулі **Завдання** та **Події** дозволяють керівнику також побачити і працювати з подіями і завданнями всіх проектів, включаючи завдання не прив'язані до конкретного проекту.

## 15.2. Модуль Налаштування

У модулі **Налаштування** проводиться налаштування типів подій, завдання калькуляцій по документам, ведення історії, створення журналів документів, налаштування використання e-mail і типу відповідальної особи. Також є можливість задати програми калькуляцій для проектів, завдань і подій. Всі налаштування розподілені по закладках.

На закладці **Довідники / Калькуляція** для картотек завдань і подій підключаються програми калькуляції. Їх можна використовувати для завдання, наприклад, умов виконання завдань. По клавіші **F4** відкривається **Редактор програм**. Робота з редактором програм описана більш детально в **Керівництві програміста** (файл programist7).

На закладці **Довідники / Типи подій** за замовчуванням створені такі типи:

- Вхідний дзвінок;
- Вихідний дзвінок;
- Вхідний лист;
- Вихідний лист;
- Вхідний електронний лист;
- Вихідний електронний лист;
- Опитування;

- Виїзд;
- Ввімкнення телефону;
- Відключення телефону;
- Неприйнятий вхідний дзвінок;
- Неприйнятий вихідний дзвінок;
- Відповідь на пропущений дзвінок;
- Зворотній дзвінок;
- Переадресація дзвінка;
- Черга;
- Електронна черга.

Дані типи подій будуть використані при роботі з підсистемою. Вони є системні та відображаються чорним жирним кольором.

Крім заданих за замовчуванням типів подій можна додати інші необхідні типи. Призначені для користувача типи відображаються в довіднику синім кольором.

Створення нового типу події проводиться по клавіші **Ins**. Вводиться код і найменування типу.

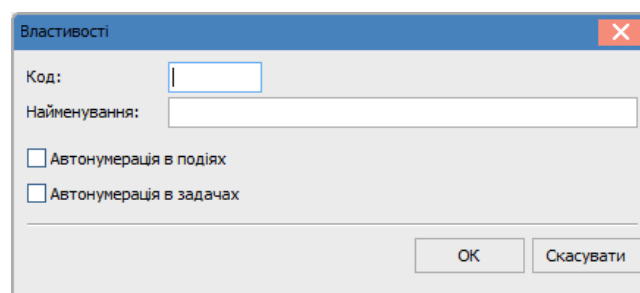


Рис. 1 – Створення нового типу подій

Закладка **Довідники / Ведення історії** призначена для створення (при необхідності) груп історій.

Закладка **Довідники / Статуси задач** призначена для створення статусів задач: **Поставлена задача, Прострочено, Виконана, Прийнято, Призупинено**.

Закладка **Довідники / Статуси користувачів** призначена для створення статусів користувачів. Статус користувача буде використаний при роботі з підсистемою, наприклад, для подій типу **Черга** або **Електронна черга**. Системні статуси виділені чорним жирним кольором. Крім заданих за замовчуванням статусів користувача можна додати користувацькі статуси, що відбиваються в довіднику синім кольором. Для використання в системі статусів користувача необхідно в модулі **Налаштування** підсистеми на закладці **Параметри/Користувачі** відзначити параметр **Використовувати статуси користувача**.

Закладка **Довідники/ Журнали** призначена для створення (при необхідності) журналів для поділу документів за певними ознаками.

Закладка **Нумерація** призначена для налаштування автонумерації документів підсистеми.

Дані на закладці **Параметри** розділені на закладки.

На закладці **Параметри/Сповіднення** вибирається тип відповідальної особи (Співробітник, Центр відповідальності або вибір відповідальної особи в документі). Налаштовується повідомлення за завданнями для типів пов'язаних з виконанням завдань осіб на e-mail або повідомлення системи.

Для повідомлення одержувачів завдань по **e-mail** необхідно, щоб був заповнений довідник **Список працівників** (підсистема **Загальні довідники**) і в полі **e-mail**

проставлена електронна адреса, на яку співробітнику будуть надсилатися завдання. У разі, якщо в системі працює підсистема **Облік персоналу**, ці дані можна вносити безпосередньо в підсистемі **Облік персоналу** (в особовому рахунку або в особовій картці в групі **Адреси**).

На закладці **Параметри/Користувачі** проводиться налаштування відповідності користувачів і використання проектів в телефонії і пошти.

При використанні **Телефону (IP-телефонія)** необхідно налаштувати дані підключення до SIP-сервера. Дані для заповнення можна дізнатися у системного адміністратора.

Для груп налаштування **Телефонія** та **Пошта**, якщо заповнені поля **Проект, Структурна одиниця**, то події будуть створюватися з прив'язкою до проекту, структурної одиниці. Якщо поля **Проект, Структурна одиниця** не заповнені, то події будуть створюватися без прив'язки до проекту і в тій структурній одиниці, в якій знаходиться користувач.

Якщо передбачається постійне використання в системі **Телефону** – рекомендується встановити параметр **Автоматично запускати ІС-ПРО Телефон**. Тоді, при завантаженні системи, **Телефон** автоматично запускається.

Також при роботі з **Телефоном** або з подіями типу **Черга/Електронна черга** рекомендується встановлювати параметр **Використовувати статуси користувача**. При необхідності встановлюється параметр **Перегляд статусів користувачів**. За замовчуванням дані параметри вимкнені.

Для користувачів, які повинні отримувати корпоративну пошту, в групі **Пошта** встановлюється параметр **Отримувати корпоративну пошту**.

На закладці **Параметри/Налаштування** проводиться налаштування параметрів телефонії та отримання пошти.

Для відображення в модулі **Подія** неприйнятих вхідних викликів необхідно налаштувати зв'язок з сервером телефонії. Для налаштування відзначається параметр **Виконувати завантаження даних з сервера телефонії** і вказується **шлях до серверу телефонії** в форматі [ім'я сервера]. [ім'я\_бази]. Для відсікання протоколювання внутрішніх дзвінків в параметрі **Не протоколювати дзвінки з номером менше \_\_\_ символів** встановлюється кількість символів в номері телефону.

Для того щоб система перевіряла наявність прийнятої пошти автоматично, при вході до реєстру подій, встановлюється параметр **Перевіряти пошту**. Налаштування визначаються в розрізі користувачів. Якщо у бази включений параметр централізованого обліку, то налаштування діє для всіх структурних одиниць.

Параметр **Перевіряти пошту** із зазначенням **Отримувати корпоративну пошту всім адресатам** або **Отримувати корпоративну пошту одному з адресатів** вказується в групі або у одного із співробітників, але поширюється на всіх, у кого встановлений параметр **Отримувати корпоративну пошту**. Параметр **Отримувати корпоративну пошту одному з адресатів** дозволяє розподілити пошту між адресатами пропорційно – кожний лист отримує тільки один адресат.

Отримання пошти здійснюється в модулі **Події** в реєстрі подій за пункт меню **Сервіс / Отримати нову пошту** Якщо у бази включений параметр централізованого обліку, то налаштування діє в розрізі структурних одиниць.

При необхідності в групі **Автономерація** вказується параметр **Автономерація подій в розрізі проектів** або **Автономерація задач в розрізі проектів**.

В групі **Черга** налаштовуються параметри електронної черги. У разі потреби відзначається параметр **Створити задачу при збереженні події черги**.

В групі **Аудит протоколювання** можливо відключити/включити ведення протоколу записів у розрізі задач/подій.

Крім того, необхідно налаштувати в підсистемі **Адміністратор** в модулі **Підприємства і доступу до даних** на закладці **Розсилання** параметри для відправлення листів по електронній пошті.

**УВАГА!** Якщо база даних системи і база телефонії знаходяться на різних серверах: Для виконання запитів до іншого SQL сервера необхідно зайти в середовище адміністрування Microsoft SQL Management Studio, підключитися до сервера, на якому розташовані бази системи. Зайти на закладку Об'єкти серверу (Server Objects) і натиснути правою кнопкою миші по папці Пов'язані сервери (Linked Servers). З контекстного меню вибрати пункт Створити пов'язаний сервер (New Linked Server). З'явиться майстер створення пов'язаного сервера. На закладці Загальне (General) необхідно вказати пов'язаний сервер (на якому розташовані база IP-телефонії) і вибрати тип сервера. На закладці Безпека (Security) вибрати локального користувача, від якого будуть йти запити на віддалений сервер, а так же логін і пароль користувача віддаленого сервера, від імені якого запити будуть оброблятися (наприклад, користувач sa). На закладці Параметри сервера (Server Options) необхідно встановити значення параметрів RPC, RPC Out в True і натиснути кнопку ОК. Після виконаних дій сервер баз даних може робити запити до сервера телефонії.

### 15.3. Модуль Керування доступом

Система дозволяє визначити права доступу користувача до інформації по документах і журналах документів. Налаштування прав доступу для підсистеми **Відносини з клієнтами** здійснюється в модулі **Керування доступом**.

Користувачі, які відображаються в даному модулі, можуть бути показані всі, або ті, яким налаштований доступ до конкретної підсистеми (налаштування головного меню в ролі). Відображення регулюється відміткою в пункті меню **Вид/Показати всіх користувачів**.

Курсор встановлюється в списку користувачів системи на необхідний запис, потім в правій частині вікна, на закладці **Документи** на кожен з документів користувачеві настроюються права на **Створення, Зміну** або **Видалення** операцій. Дозвіл чи заборона на права встановлюється по клавіші **Пробіл**.

На закладці **Журнали** для кожного користувача налаштовується доступ на **Зміну, Видалення** і **Створення** журналів.

На закладці **Параметри** для кожного користувача налаштовується (при необхідності) заборона зміни статусу завдання у параметрі **Заборона зміни статусу завдання**.

На закладці **Налаштування** налаштовується розмежування доступу до закладок модуля **Налаштування**. У модулі **Налаштування** підсистеми **Відносини з клієнтами** для користувачів, яким налаштований доступ тільки на деякі закладки, будуть відображатися ті закладки, які відзначені в налаштуванні доступу. Якщо немає позначених закладок, то будуть видні всі закладки.

Користувач з роллю **Адміністратор** може вибрати будь-якого користувача, і по пункту меню **Реєстр** запустити операцію **Назначити повний доступ** (комбінація клавіш **Shift+Ctrl+F**). В результаті буде встановлений повний доступ цього користувача для роботи у всіх підсистемах. Також можливо зняти повний доступ по пункту меню **Реєстр** запустити операцію **Видалити повний доступ** (комбінація клавіш **Shift+Ctrl+U**).

## 15.4. Модуль Проекти

Модуль **Проекти** призначений для ведення проектів організації. У модулі проводиться також вибір договорів за проектами, створення і перегляд подій, завдань, вкладень в розрізі проектів та іншої інформації. Реєстр проектів відображає проекти в розрізі журналів.

Створення запису про проект проводиться в реєстрі проектів по клавіші **Ins**. Створена картка проекту містить інформацію по проекту і розділена по закладках.

На закладці **Реквізити** зазначаються:

- Період виконання проекту – Початок та Закінчення;
- Найменування проекту;
- Керівник і контролер проекту;
- Реквізити замовника - обирається замовник;
- Тип події по замовченню;
- Додаткові дані по проекту вносяться в поле **Опис**.

Project: Бухгалтерія

Документ Правка Вид Сервіс ?

Реквізити Договори Події Завдання Робоча група План-графік Обговорення Вкладення

Початок виконання: 10/10/2018 12:07 Виконано на: 0% Витрачено часу: 0.0 ч.

Закінчення виконання: 11/10/2018 12:07 Журнал : Документи без журналу

Найменування: Бухгалтерія

Керівник: 14 ТКАЧЕНКО Ірина Миколаївна

Контролер: 19 КРАКОВЕЦЬКА Тетяна Трохимівна

**Реквізити замовника:**

Замовник: 729 Діпрозв'язок ВАТ

Керівник: \_\_\_\_\_ Тел.: \_\_\_\_\_ Факс: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Контролер: \_\_\_\_\_ Тел.: \_\_\_\_\_ Факс: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Тип події по замовченню: VxEL Вхідний електронний лист

**Опис:**

Рис. 2 – Створення нового проекту

На закладці **Договори** вибираються договори, які мають відношення до даного проекту. В полі **Номер договору** по клавіші **F3** відкривається реєстр виконуваних договорів. Для вибору необхідного договору вибирається вид діяльності або залишається вид **Всі**.

У реєстрі договорів за проектом відображаються плановані і фактично виконані суми за договорами.

Номер договору	Дата дог...	Тип договору	Контрагент	Планована сума	Фактична сума	Статус
1541425	01/01/2000	4	Київенерго ПАТ	0.000000	0.000000	Затверджений
6883	20/08/2014	1	Сурков Андрій Георгійович ФОП	0.000000	0.000000	Затверджений
11	10/01/2006	7	ЮКОЙЛ ТОВ	18000000.000000	0.000000	Затверджений
18	10/01/2006	7	Віст ЛТД ТОВ	12000000.000000	0.000000	Затверджений

Рис. 3 – Реєстр договорів проекту

На закладці **Події** створюються події, які стосуються даного проекту. Картка події створюється по клавіші **Ins** або по пункту меню **Документ/Створити** і містить закладки **Реквізити**, **Документи**, **Вкладення**.

**Картка події**

Документ    Правка    Вид    Сервіс    ?

Реквізити    Документи    Вкладення

Початок події: 31/01/2020 17:05    Номер:

Кінець події: 01/02/2020 17:10

Тип події: ВхДз    Вхідний дзвінок

Тип відповідальної особи: Співробітник

Відповідальна особа: 22    Аудитова Лариса Семенівна

Клієнт: 6    Продбудсервіс

Контактна особа клієнта:

Телефон: 0444553696    Факс:     E-mail: office@prodbud.com

Проект: Відділ продажів

Переадресовано на:

Зміст:

Рис. 4 – Картка події

На закладці **Завдання** - відображаються Завдання в залежності від статусу показані різними кольорами:

- синім кольором – поставлена задача;
- чорним кольором – виконане завдання;
- червоним кольором – прострочене завдання.

Зміст завдання – це короткий опис завдання.



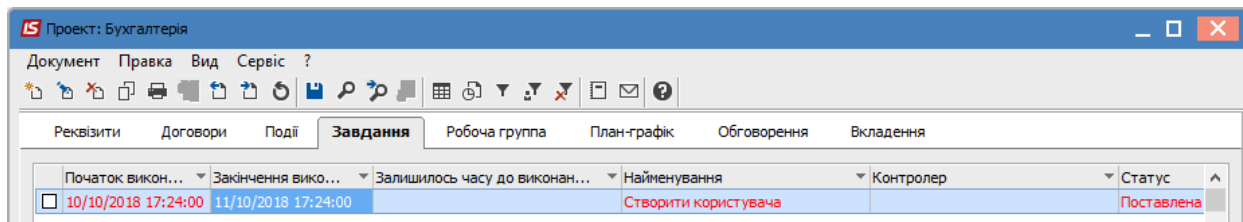


Рис. 5 – Реєстр завдань проекту

Картка завдання створюється по клавіші **Ins** або по пункту меню **Документ/Створити** і містить закладки **Реквізити**, **Документи**, **Додатково**, **Обговорення**, **Вкладення**.

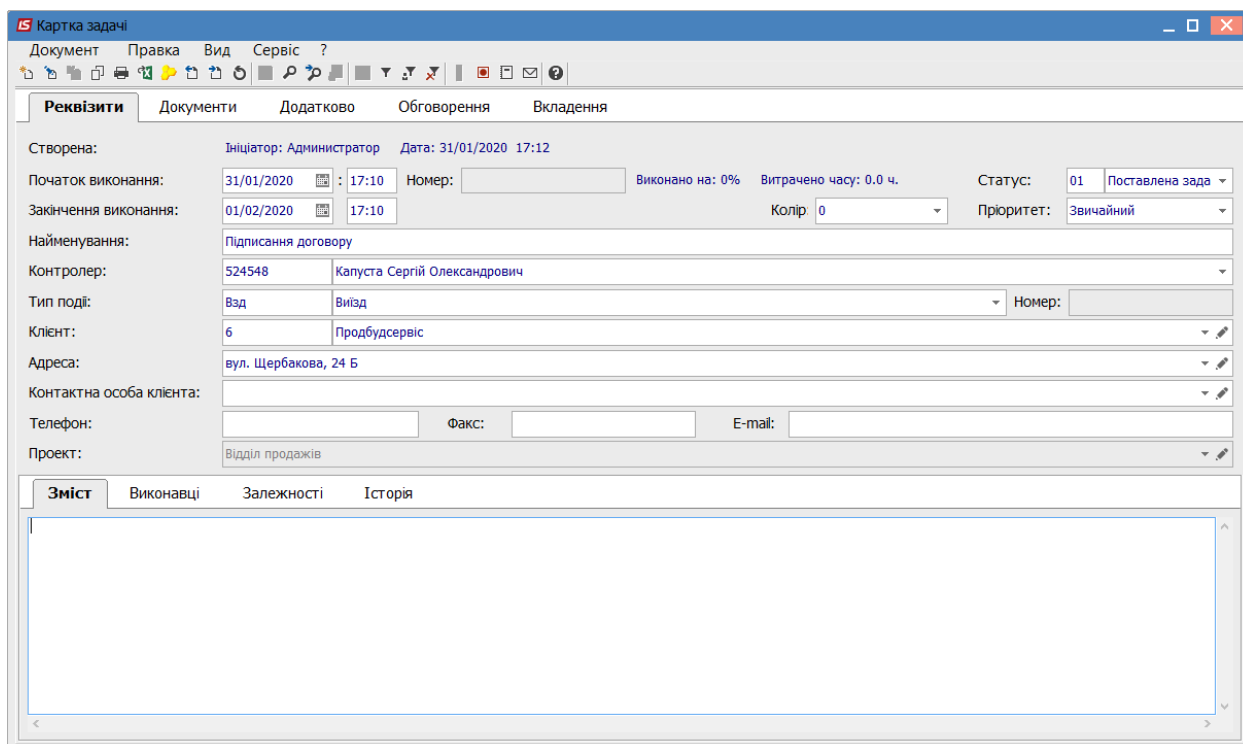


Рис. 6 – Картка завдання по проекту

На закладці **Робоча група** відображається склад співробітників, задіяних в проекті. Додавання співробітників до робочої групи виконується по клавіші **Ins** або по пункту меню **Документ/Створити** і у вікні **Вибір працівників** відмічаються співробітники, яких необхідно додати до робочої групи.

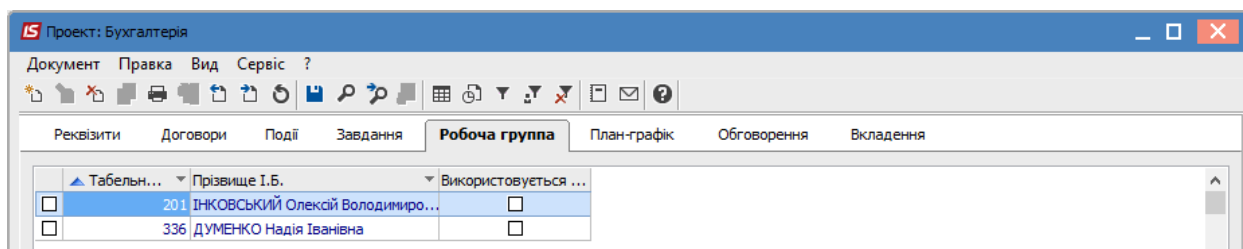


Рис. 7 – Закладка Робоча група



**Рис. 9 – Додавання файлів вкладення**

## 15.5. Модуль Відносини з клієнтами

Модуль **Відносини з клієнтами** призначений для ведення картотеки **Клієнтів Контрагентів**, перегляду договорів, рахунків та інших документів по контрагентах, отримання фактичних і планових показників за договорами з контрагентами, а також створення подій і завдань в розрізі клієнтів. В даному модулі збирається інформація, введена в інших підсистемах і створена в даному модулі.

Список клієнтів представлений налаштованим реєстром. Відображення списку клієнтів можливо двох типів - **Стандартний** список і **Ієрархічний**. Зміна виду реєстру виконується по пункту меню **Вид/Стандартний** (комбінація клавіш Alt+1), **Вид/Ієрархічний** (комбінація клавіш Alt+2) або тільки реєстр контактних осіб **Вид/Контактні особи** (комбінація клавіш Alt+3).

В Стандартному і Ієрархічному видах можливо увімкнути відображення контактних даних по обраному клієнту по пункту меню **Вид/Відобразити реєстр телефонів** (комбінація клавіш Alt+T).

У реєстрі вказується вхідне сальдо, обороти – надходження і витрати по даному клієнту в підсумковому вигляді і вихідне сальдо. По клавіші **Enter** викликається вікно **Розрахунки з контрагентом**, в якому відображається сальдо і всі операції по клієнту.

Розрахунки з контрагентом: 11 ТОВ "Флорістік Рей"

Реєстр Правка Вид Сервіс ?

Період: з 01/01/1999 по 03/02/2020

Вантажоодерж.	Сума реалізації	Посл. відвант.
11 ТОВ "Флорістік Рей"	2'751.00	20/11/2019

Док-т	Номер	Зовнішній номер	Дата	Відвантаження	Повернення	Вал
<input type="checkbox"/> РхРНк	8	..	14/11/2019	2'640.00		ГРН
<input type="checkbox"/> РхРНк	13	..	20/11/2019	111.00		ГРН

Сума за товар: 2'640.00

Сума за послуги:

Сума сплати:

Податки 440.00

Рис. 10 – Розрахунки з контрагентом

Під реєстром знаходиться панель кнопок для перегляду різних документів по клієнту:

- Події;
- Завдання;
- Виконавчі Договори;
- Картотека обліку договорів;
- Податкові накладні на купівлю;
- Податкові накладні на продаж;
- Розрахунки коригувань на купівлю;
- Розрахунки коригувань на продаж;
- Виписки банку;
- Платіжні документи;
- Касові книги;
- Касові ордера;
- Рахунки до оплати;
- Рахунки до отримання;
- Рахунки-накладні на купівлю;
- Прибуткові-товарні накладні;
- Рахунки-накладні на повернення;
- Видаткові товарні накладні;
- Акти виконаних робіт (прихід);
- Акти виконаних робіт (продаж);
- Телефон.

Відображення кнопок налаштовується по пункту меню **Сервіс/Налаштування**. Також встановлюється параметр **Нагадувати про дні народження клієнтів**, щоб кожен користувач під своїм логіном міг встановити собі нагадування.

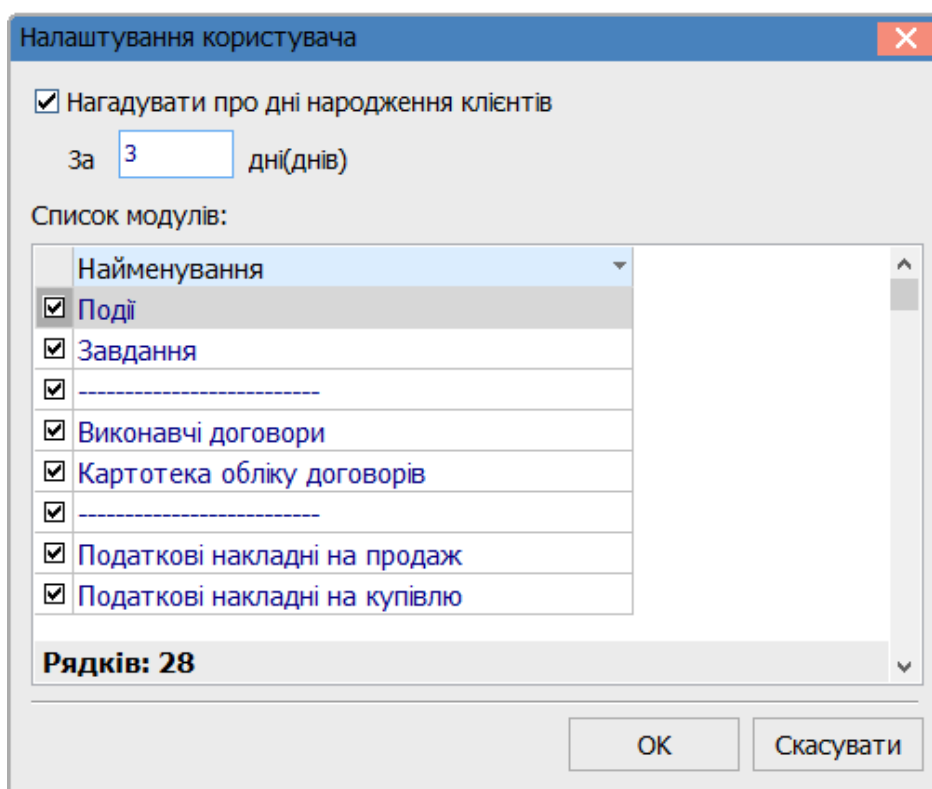


Рис. 11 – Налаштування користувача

По пункту меню **Сервіс Телефон** або комбінації клавіш **Ctrl+T** здійснюються дзвінки з комп'ютера на телефон і з комп'ютера на комп'ютер за допомогою VoIP-провайдерів. Більш детальну інформацію про **Телефон** див. і документі **Загальні відомості**.

Для створення документів в реєстрі клієнтів знаходиться панель кнопок. Документи створюються для клієнта, на якому встановлений курсор.



Рис. 12 – Панель кнопок документів

Зміна періоду відображення реєстру клієнтів проводиться по пункту меню **Вид/Вибірка** або по клавіші **F6**.

Рис. 13 – Задання умови відбору

При відкритті клієнта відкривається вікно розрахунків з даним клієнтом, в якому відображаються документи з сумами і сальдо розрахунків.

Док-т	Номер	Зовнішній номер	Дата	Надходження	Витрата	В
<input type="checkbox"/>	ВдНак	2	29/04/2...	0.00	31'354.59	г
<input type="checkbox"/>	ПрНак	1652	09/08/2...	20'549.59	0.00	г
<input type="checkbox"/>	ВдНак	24	22/09/2...	0.00	41'707.09	г
<input type="checkbox"/>	ВдНак	16	11/10/2...	0.00	41'707.09	г
<input type="checkbox"/>	ВдНак	23	19/10/2...	0.00	40'907.23	г
<input type="checkbox"/>	ВдНак	3	02/11/2...	0.00	8'341.42	г
<input type="checkbox"/>	ВдНак	42	07/11/2...	0.00	7'335.88	г
<input type="checkbox"/>	ВдНак	79	09/11/2...	0.00	17'646.90	г
<input type="checkbox"/>	ВдНак	104	11/11/2...	0.00	58'521.90	г
<input type="checkbox"/>	ВдНак	157	25/11/2...	0.00	4'185.56	г
<input type="checkbox"/>	ВдНак	172	29/11/2...	0.00	11'921.37	г
<input type="checkbox"/>	ВдНак	6	07/12/2...	0.00	10'649.59	г
<input type="checkbox"/>	ВдНак	28	27/02/2...	0.00	176.96	г
<input type="checkbox"/>	ВдНак	33	08/06/2...	0.00	15'164.40	г
				20'549.59	2'486'081.12	г

Сальдо на: 01/01/2016 -25'943'344.63 грн

Вид: Операції по контрагентах Рядків: 41

Сальдо на: 10/01/2019 -23'477'813.10 грн

Зміст операції: Розпорядження УДППЗ "Укрпошта" № 60 від 26.04.2016р.

Рис. 14 – Розрахунки з клієнтом

Більш повно про документи див. відповідні розділи документації: **Бухгалтерський та податковий облік, Керування фінансовими розрахунками, Фінансове планування й аналіз, Облік запасів, Облік закупок.**

У разі необхідності оновити реквізити клієнта – повне найменування, ПІН, Номер свідоцтва ПДВ, Статус платника ПДВ виконується команда **Правка/Оновити реквізити** або по комбінації клавіш **Shift+Ctrl+N**.

Згідно з позицією меню **Реєстр/Приховати видалені записи** всі видалені записи будуть приховані, тобто не будуть відображатися в реєстрі.

## 15.6. Модуль Події

При вході в модуль відображається реєстр подій в залежності від вибору в полі **Проект (Всі проекти, Без проекту або конкретний Обрати проект).**

Реєстр подій може також мати ще два види відображення. Перемикання між видами проводиться за пунктом меню **Вид / Стандартний вигляд** і **Вид / По номеру телефону.**

Залежно від обраного виду реєстру пункту меню **Вид/Види реєстру** (комбінація клавіш **Alt+0**) відображаються картотека подій, виклики на які немає відповіді (з угрупованням по телефону чи ні) і прийняті виклики.

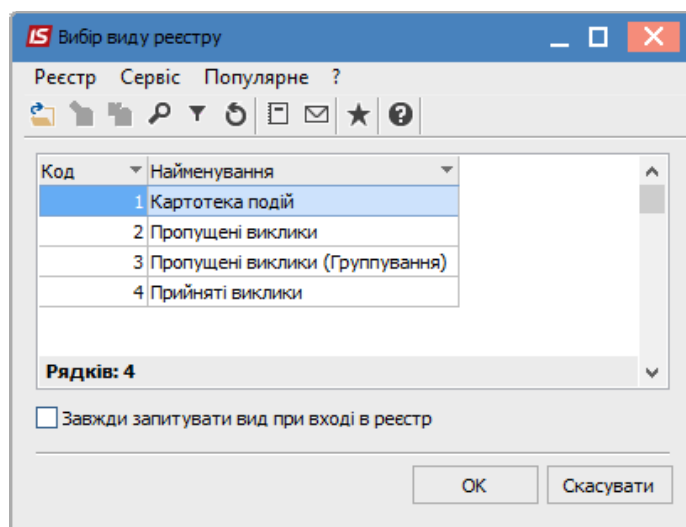


Рис. 15 – Вибір виду Реєстру подій

Створення події проводиться по клавіші **Ins**. На закладці **Реквізити** заповнюються такі поля:

- **Початок кінець події** з можливістю зазначення дати і часу;
- **Тип події** (вибирається по клавіші **F3** з довідника **Типи подій**) При автоматичному створенні події тип події встановлено;
- **Тип відповідальної особи** (вибирається по клавіші **F3** з довідника);
- **Відповідальна особа** (вибирається по клавіші **F3** з довідника);
- **Клієнт** (вибирається по клавіші **F3** з довідника);
- **Контактна особа клієнта** підставляється автоматично, якщо контактних осіб кілька проводиться вибір необхідного;
- **Телефон, факс, електронна пошта** – вносяться при створенні картки події.
- **Проект** – вибирається по клавіші **F3** необхідний проект або залишається порожньою, якщо не відноситься до конкретного проекту

- **Зміст** - описується подія або вноситься необхідний коментар.

На закладці **Документи** користувач по клавіші **Ins** має можливість прив'язувати такі документи системи: рахунки на оплату, рахунки для отримання, акти виконаних робіт, акти приймання робіт, прибуткові накладні, видаткові накладні, прибуткові рахунки-накладні, видаткові рахунки-накладні. Користувач може відкривати на перегляд або редагування прив'язані документи відповідно до виставленого доступу. Так само є можливість з подій відправляти прив'язані документи в програму **М.Е.Дос.**

На закладці **Вкладення** прикріплюються будь-які файли, які стосуються події.

У реєстрі подій за пунктом меню **Реєстр / Відправити в архів** відмічені документи переводяться в статус архівних і більше не відображаються в реєстрі подій. Подивитися їх можна в реєстрі архівних подій, реєстр відкривається по пункту меню **Сервіс / Архів подій**. У вікні архівних подій користувач може видаляти і повертати в активні події.

У реєстрі подій при виборі пункту меню **Реєстр / Надіслати в архів по дату** в архів будуть відправлені всі події, дата закінчення яких менше зазначеної дати.

Згідно з позицією меню **Сервіс/Телефон** або комбінації клавіш **Ctrl+T** здійснюються дзвінки з комп'ютера на телефон і з комп'ютера на комп'ютер за допомогою VoIP-провайдерів. Більш детальну інформацію див. У Розділі **Загальні відомості**, пункт меню **Телефон**.

Картка події

Документ Правка Вид Сервіс ?

Реквізити Документи Вкладення

Початок події: 10/01/2019 17:15 Номер:

Кінець події: 11/01/2019 17:15

Тип події: ВхЕЛ Вхідний електронний лист

Тип відповідальної особи: Співробітник

Відповідальна особа: 21 АНДРІЯШ Олена Валеріївна

Клієнт: 729 Діпрозв'язок ВАТ

Контактна особа клієнта:

Телефон:  Факс:  E-mail:

Проект: Бухгалтерія

Переадресовано на:

Зміст:

Надання відповіді на вхідний лист

Рис. 16 – Картка події

Завдання створюється з події за пунктом меню **Документ Створити задачу** (комбінація клавіш **Ctrl+B**). Завдання успадковує в себе всі реквізити події. Створене завдання відображається в події на закладці **Документи**.



У модулі **Події** є можливість отримання електронної пошти. Для отримання пошти необхідно провести наступні налаштування:

- в модулі **Адміністратор / Підприємства та доступ до даних** на закладці **Розсилання** вказати параметри отримання пошти: ім'я поштового сервера, порт для передачі;
- в модулі **Адміністратор / Користувачі та ролі** у користувача на закладці **Деталі** вказати співробітника в поле **Працівник**;
- в картці співробітника - (**Загальні довідники / Список працівників**) заповнити поля **e-mail** і **Пароль до поштової скриньки**;
- в підсистемі **Взаємовідносини з клієнтами** в модулі **Налаштування** на закладці **Параметри / Пошта** у користувачів, які повинні отримувати корпоративну пошту, необхідно встановити параметр **Отримувати корпоративну пошту**. Якщо у бази включений централізований облік, то настройка діє в розрізі структурних одиниць.

Отримати пошту можна в реєстрі подій, вибравши пункт меню **Сервіс / Отримати нову пошту** (або комбінацію клавіш **Ctrl+E**). Для того щоб система перевіряла наявність прийнятої пошти автоматично, при вході до реєстру подій, необхідно встановити параметр **Перевіряти пошту** в налаштуванні підсистеми на закладці **Параметри / Пошта**. Відомості визначаються в розрізі користувачів. Якщо у бази включений централізований облік, то налаштування діє для всіх структурних одиниць.

## 15.7. Модуль Задачі

При вході в модуль відображається реєстр завдань в залежності від вибору у полі **Проект (Без проекту, Всі проекти або конкретний Обрати проект)** і вибору в полі **Виконавець**. При очищенні клавішею **Пробіл** поля **Обрати проект** автоматично встановлюється значення **Всі проекти**.

Вся інформація за завданнями відображається в залежності від вибору кнопок - **Реєстр, Графік, Місяць, Тиждень, День**.

Згідно з позицією меню **Реєстр Розмножити** або комбінації клавіш **Ctrl+F5** здійснюється дублювання завдань з зміною даних по клієнтах. Згідно з позицією меню **Реєстр Копіювати** або клавіші **F5** здійснюється копіювання завдання.

У реєстрі завдань по пункту меню **Реєстр / Змінити статус** (комбінація клавіш **Ctrl+S**) здійснюється групова зміна статусу завдань. У вікні зміни статусу присутній параметр **Змінити статуси виконавців**. При включеному параметрі - змінює статус виконавцям завдання на вказаний + статус самого завдання, при відключеному - змінює статус самого завдання.

При зміні статусу на **Виконано**, йде перевірка на виконання завдання всіма її виконавцями.

У реєстрі завдань по пункту меню **Реєстр / Назначити виконавців** (комбінація клавіш **Ctrl+D**). При виклику даного меню виводиться вікно **Виконавці**. По клавіші **Ins** викликається **Довідник працівників**, в якому співробітників можна відмітити клавішею **Пробіл**. Після підтвердження обраних виконавців вони додаються в список у вікні **Виконавці**. Якщо в виділених завданнях вже є виконавці - виводиться вікно з повідомленням: "**У задачі вже є виконавці. Замінити? Так Ні**". Якщо **Так** - замінює, **Ні** - додає до вже існуючих. Так само реалізований функціонал призначення виконавців: **Призначити на всі завдання, Розподілити за завданнями**.

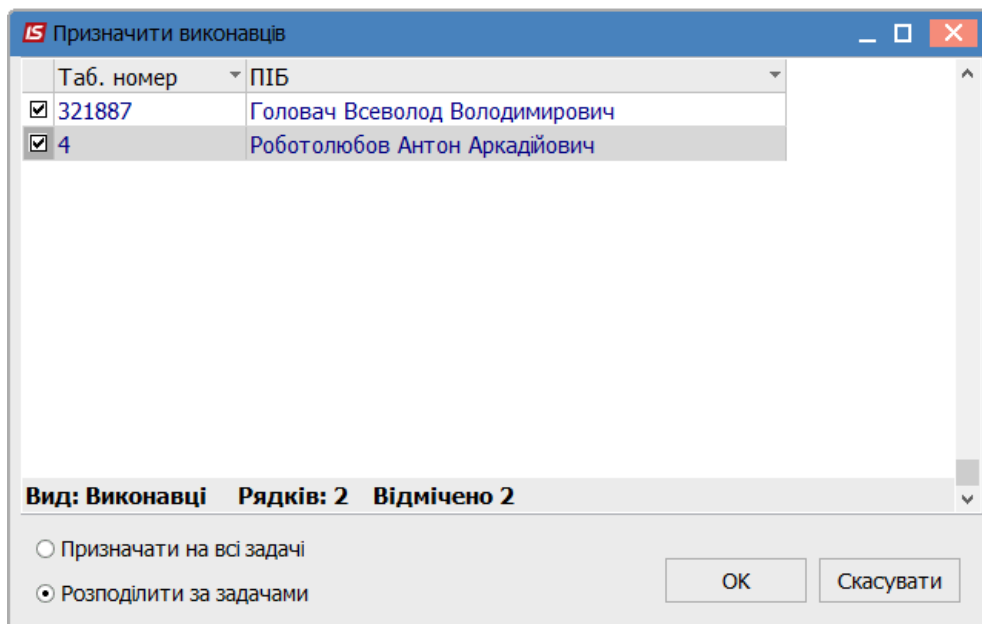


Рис. 17 – Призначення виконавців

У реєстрі завдань при включеному вигляді **Місяць** здійснюється редагування періоду завдання шляхом переміщення її за календарем мишею.

У вигляді реєстру **Реєстр** відображається вся інформація в табличному вигляді. Перелік полів відображення налаштовується по пункту меню **Вид Вид реєстру**.

Завдання в залежності від статусу відображаються різними кольорами:

- синім кольором - поставлена задача ;
- чорним кольором - виконане завдання ;
- червоним кольором - прострочене завдання.

За кнопки **Графік** відображаються ті ж завдання в графічному вигляді.

За кнопки **Місяць** у вигляді календаря на місяць. Поточний день виділяється жовтим кольором.

По кнопках **Тиждень** і **День** відображаються завдання відповідно на тиждень або на день.

В полі відображення **Виконавець** обирається **Співробітник** або **Центр відповідальності**. У разі якщо обраний конкретний співробітник / центр відповідальності, відображення виводиться по даному співробітнику / центру відповідальності, якщо поле вибору залишається порожнім відображаються всі завдання на поточний місяць в розрізі днів – поле **Дата відображення календаря**.

У таблиці нижній частині вікна відображаються завдання по дню, на якому встановлений курсор. У таблиці відображаються всі завдання, які виконуються в поточний день.

Створення завдання проводиться по клавіші **Ins** на будь-який з закладок. У картці завдання інформація розподілена на закладки: **Реквізити**, **Документи**, **Додатково**, **Обговорення**, **Вкладення**.

На закладці **Реквізити** заповнюються такі поля:

- Початок і закінчення виконання завдання з можливістю зазначення дати і часу. При виконанні завдання поруч відображається відсоток виконання і витрачений час;
- Статус завдання (Поставлена задача, виконано, прийнято, прострочено);
- Пріоритет виконання завдання (звичайний, низький, високий);
- Найменування завдання;

- Контролер - співробітник, який контролює виконання завдання (вибирається по клавіші **F3** з довідника);
- Тип події (вибирається по клавіші **F3** з довідника);
- Клієнт (вибирається по клавіші **F3** з довідника);
- Контактна особа клієнта підставляється автоматично, якщо контактних осіб кілька проводиться вибір необхідного;
  - Телефон (через кому вводяться домашній, мобільний телефони контактної особи), факс, електронна пошта;
- Проект – вибирається по клавіші **F3** необхідний проект або залишається порожнім, якщо не відноситься до проекту;
- Закладка **Зміст** – це короткий опис задачі або необхідний коментар;
- Закладка **Виконавці** – реєстр виконавців / відповідальних осіб по завданню. Для кожного виконавця задається час виконання завдання. У міру виконання змінюється і статус завдання виконавця;
  - Закладка **Залежності** – вказується послідовність виконання завдань, якщо подальше завдання може бути виконано після закінчення попереднього;
- Закладка **Історія** – відображається історія виконання завдання.

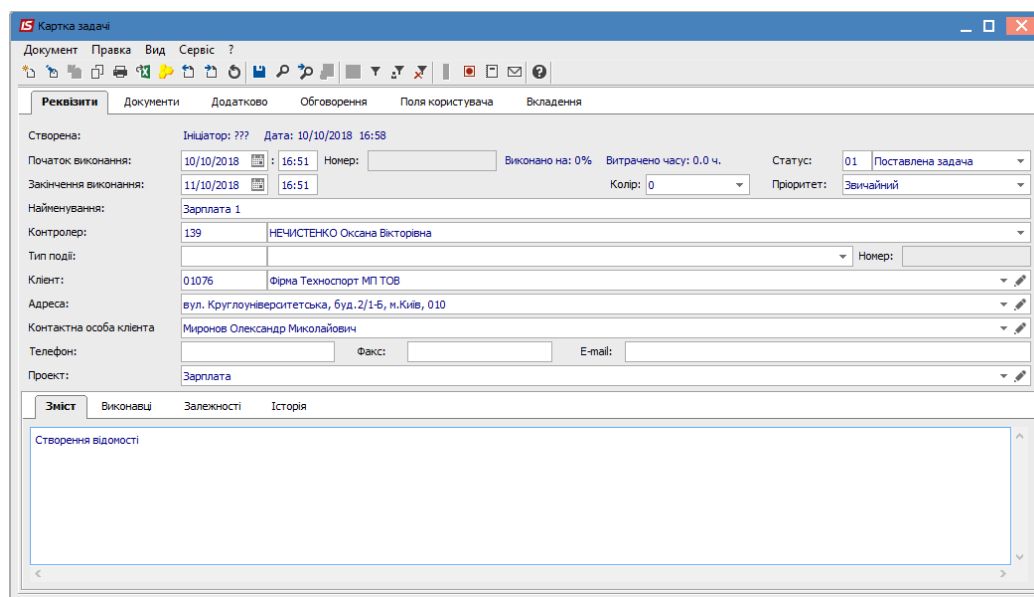


Рис. 18 – Закладка Виконавці по завданню

На закладці **Документи** користувач по клавіші **Ins** має можливість прив'язувати документи системи. Налаштування видів документів, які можна прив'язати проводиться за пунктом меню **Сервіс Налаштування**. Клавішею **Пробіл** зазначаються види документів для прив'язки.

Користувач може відкривати на перегляд або редагування прив'язані документи відповідно до виставленого доступу. Так само є можливість із завдань відправляти прив'язані документи в **М. Е.Дос** (пункт меню **Документ Надіслати в М.Е.Дос**).

На закладці **Додатково** налаштовуються:

- Нагадування з можливістю передачі нагадування на електронну адресу виконавців по завданню. При зазначенні параметру **Надіслати нагадування на електронну пошту** необхідно встановити параметри. див. модуль Налаштування;
- Параметри повторень завдання і період повторень. Налаштовуються повторення, для автоматичного формування регулярних повторюваних завдань. За фактом переведення

поточного регулярного завдання в статус **Виконано**, створюється наступне регулярне завдання з заданими параметрами.

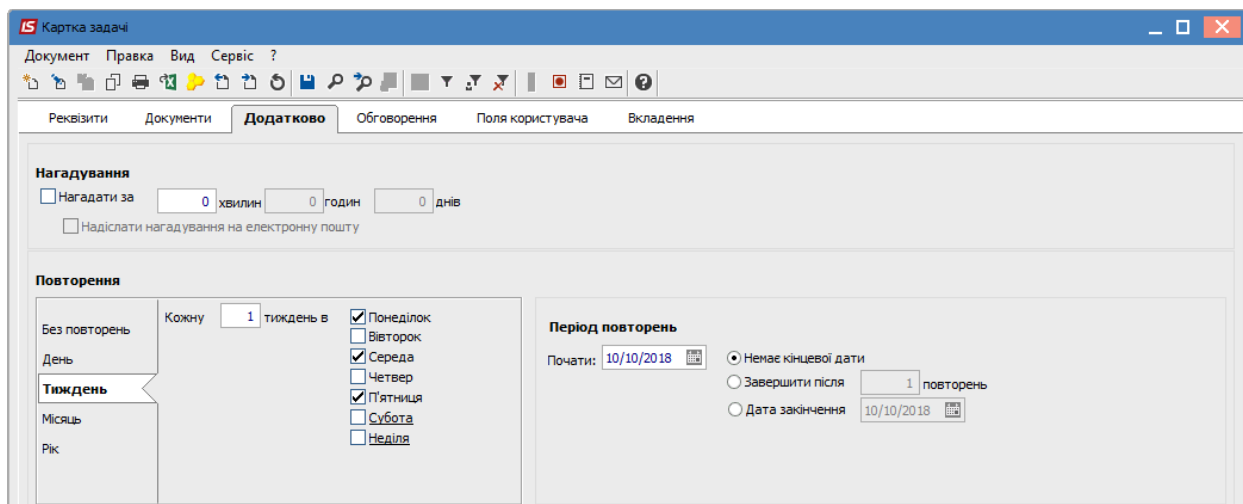


Рис. 19 – Закладка Додатково по завданню

Після встановлення нагадувань при вході в модуль для виконавців відкривається нагадування про завдання. При необхідності можна проставити параметр **Видалити нагадування**. Якщо такий параметр проставлений випадково в завданні з'являється кнопка **Повторити нагадування по завданню**.

На закладці **Обговорення** здійснюється обговорення задачі в режимі чату. Відправлення повідомлення здійснюється по кнопці **Надіслати**.

На закладці **Поля користувача** відобразяться поля користувача, якщо вони були налаштовані для документа.

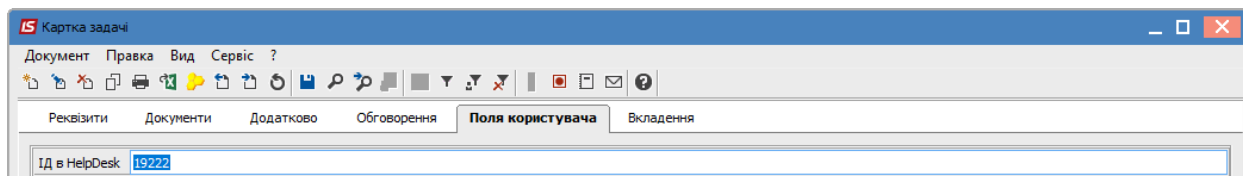


Рис. 20 – Закладка Поля користувача

На закладці **Вкладення** до задачі прикріплюються будь-які файли, які стосуються завдання.

У **Картці задачі** пункти меню **Правка/Зберегти шаблон** і **Правка/Завантажити шаблон** служать для роботи з шаблонами завдань. У шаблон зберігаються реквізити завдання і його виконавці.

У реєстрі задач по пункту меню **Реєстр/Друк** запускаються звіти (по клавіші **F9**) і системна друкована форма **421 FR Завдання**.

Друк без вибору вихідної форми реалізована для користувачів, які протягом робочого дня формують (друкують) одні й ті ж звіти.

## 15.8. Електронна черга

З метою економії часу клієнтів існує **Електронна черга**. У розрізі системи вона являє собою допрацьовані модулі підсистеми **Взаємовідносини з клієнтами**.

Для налаштування **Електронної черги** необхідно включити параметри автонумерації в модулі **Налаштування / Нумерація / Автонумерація**.

Так само необхідно включити параметр **Автонумерація подій в розрізі проектів** на вкладці **Параметри / Налаштування**.

Облік черги ведеться в розрізі проектів модуля **Проекти**. У проекті на закладці **Робоча група** відзначаються користувачі, які беруть участь в обслуговуванні клієнтів.

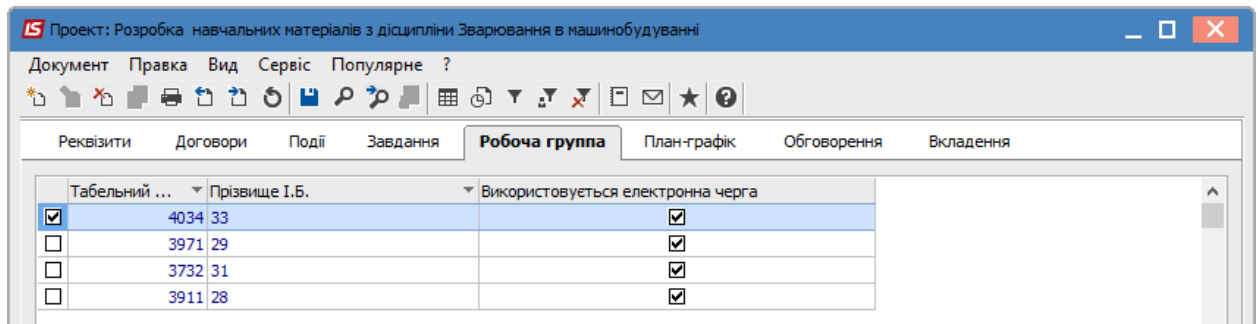


Рис. 21 – Закладка Робоча група

Черга ведеться в модулі **Події**. У чергу можна записатися декількома способами:

1. Через сайт. На сайті повинна бути зроблена форма для запису в електронну чергу (процедура може надаватися нашою компанією);
2. Через адміністратора залу (безпосередньо в офісі).

У разі запису в чергу через Web - інтерфейс, клієнт заповнює необхідні поля на сайті і відправляє заявку. В системі створюється подія з типом **Електронна черга** і часом обраним клієнтом при заповненні полів. Час події залежить від кількості компаній клієнта.

Клієнту необхідно прибути в офіс на вибраний ним час і звернутися до адміністратора залу.

Градація часу в залежності від кількості компаній при запису на конкретний час (Прописується за допомогою калькуляції).

У разі запису в чергу через другий спосіб, клієнт по прибуттю в офіс, звертається до адміністратора залу, який створює подію з типом **Черга** на конкретний час і друкує по клавіші **F9** клієнту талон **Ваш номер в черзі**. Нумерація ведеться за допомогою заздалегідь налаштованої автонумерації в **Налаштування/Нумерація**, а так само **Налаштування / Параметри / Налаштування - Автонумерація в розрізі проектів**.

Час події залежить від кількості компаній клієнта.

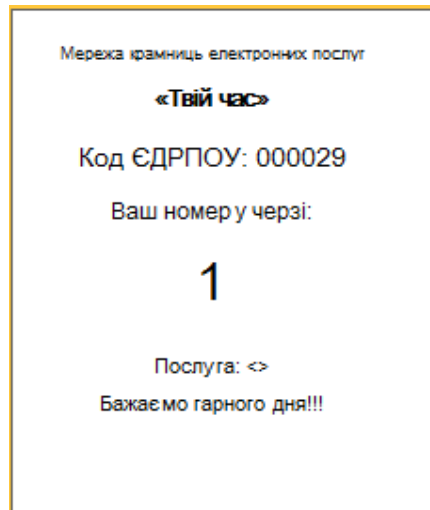


Рис. 22 – Талон Ваш номер в черзі

З боку системи:

Оператор змінює системний статус на **Вільний**, система перевіряє, чи є проекти з параметром **використовується електронна черга** та чи є співробітник в списку **Робочої групи** в даному проекті. Шукає найближчою за часом подію і створює на його підставі завдання. На екран виводиться номер талона клієнта, до якого підійшла черга.

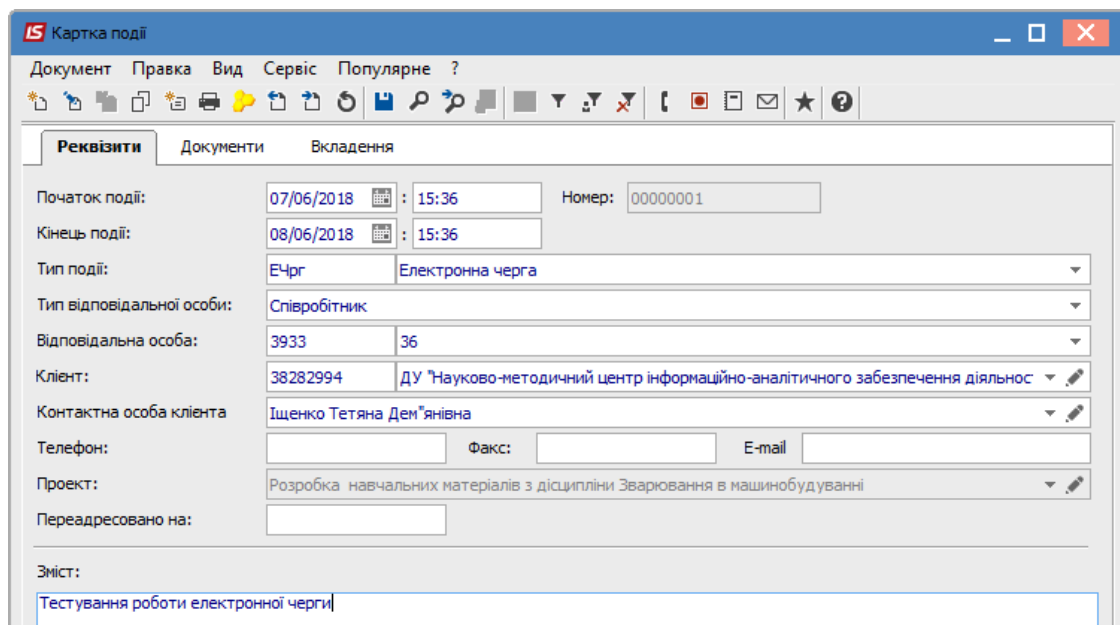


Рис. 23 – Картка події

Картка завдання

Документ Правка Вид Сервіс Популярне ?

Реквізити Документи Додатково Обговорення Вкладення

Створена: Ініціатор: Адміністратор

Початок виконання: 07/06/2018 15:39 Номер: Виконано на: 0% Витрачено часу: 0,0 ч. Статус: 01 Поставлена за,

Закінчення виконання: 08/06/2018 15:39 Колір: 0 Пріоритет: Звичайний

Найменування: Тестування електронної черги

Контролер: 3145 ІН4

Тип події: ЕЧрг Електронна черга Номер:

Клієнт: 38282994 ДУ "Науково-методичний центр інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності вищих навчальних закладів "Агроосвіта"

Адреса: м.Київ, вул. Смілянська 11

Контактна особа клієнта: Іщенко Тетяна Дем'янівна

Телефон: 1234567 Факс: E-mail: gmail@gmail.com

Проект: Розробка навчальних матеріалів з дисципліни Зварювання в машинобудуванні

Зміст Виконавці Залежності Історія

Рис. 24 – Картка завдання

У завдання переносяться поля з модуля **Події**:

- Дата і час початку та закінчення;
- Тип події;
- Клієнт;
- Контактна особа.

Клієнт підходить до зазначеного вікна і оператор проводить роботу з ним і фіксує це в створеному завданні.