



Руководство пользователя

Раздел 15

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ

Версия 7.11.027

Страниц 29

ЗМІСТ

Взаимоотношения с клиентами	3
15.1. Общая характеристика	3
15.2. Модуль Настройка	4
15.3. Модуль Доступ к данным	10
15.4. Модуль Проекты	11
15.5. Модуль Взаимоотношения с клиентами	15
15.6. Модуль События	17
15.7. Модуль Задачи	20
15.8. Электронная очередь.....	24

Взаимоотношения с клиентами

15.1. Общая характеристика

Подсистема **Взаимоотношения с клиентами** позволяет компании отслеживать историю развития взаимоотношений с заказчиками, координировать многосторонние связи с постоянными клиентами и централизованно управлять продажами и клиент - ориентированным маркетингом.

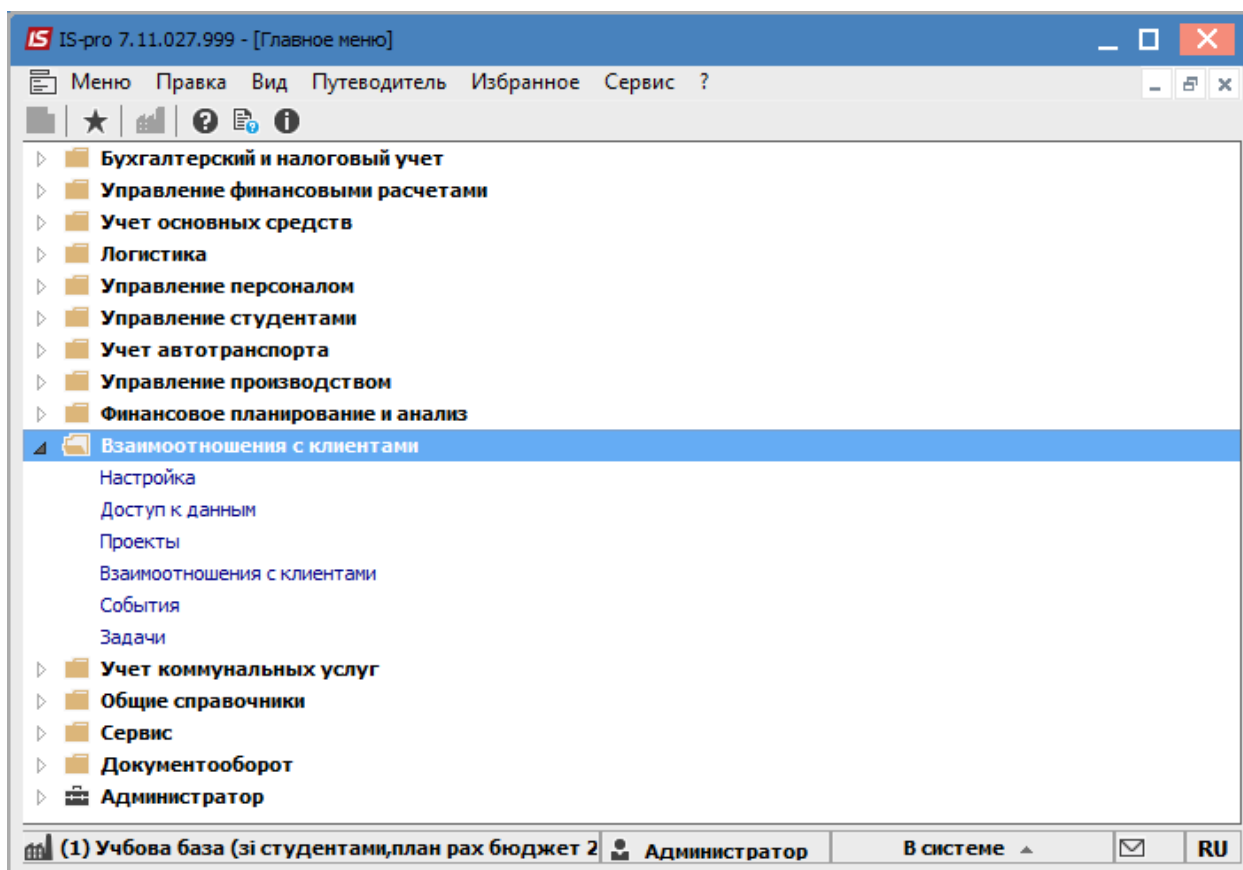


Рис. 1 – Подсистема Взаимоотношения с клиентами

Подсистема **Взаимоотношения с клиентами** включает модули:

- Настройка;
- Доступ к данным;
- Проекты;
- Взаимоотношения с клиентами;
- События;
- Задачи.

ВНИМАНИЕ! Подсистема позволяет работать с внешними контрагентами (клиентами) и их данными и позволяет работать с внутренними контрагентами (исполнителями по проектам, задачам).

Работа в подсистеме дает возможность использовать несколько вариантов работы:

- с учетом проектов. Вся работа может быть сосредоточена в модулях **Проекты** и **Взаимоотношения с клиентами**;
- без учета проектов. Вся работа может быть сосредоточена в модулях **Взаимоотношения с клиентами**, **Задачи**, **События**.

Модули **Задачи** и **События** позволяют руководителю также увидеть и работать с событиями и задачами всех проектов, включая задачи, не определенные к конкретному проекту.

15.2. Модуль Настройка

В модуле **Настройка** производится настройка типов событий, задания калькуляций по документам, ведения истории, создание журналов документов, настройка использования e-mail и типа ответственного лица. Также есть возможность задать программы калькуляций для проектов, задач и событий. Все настройки распределены по закладкам.

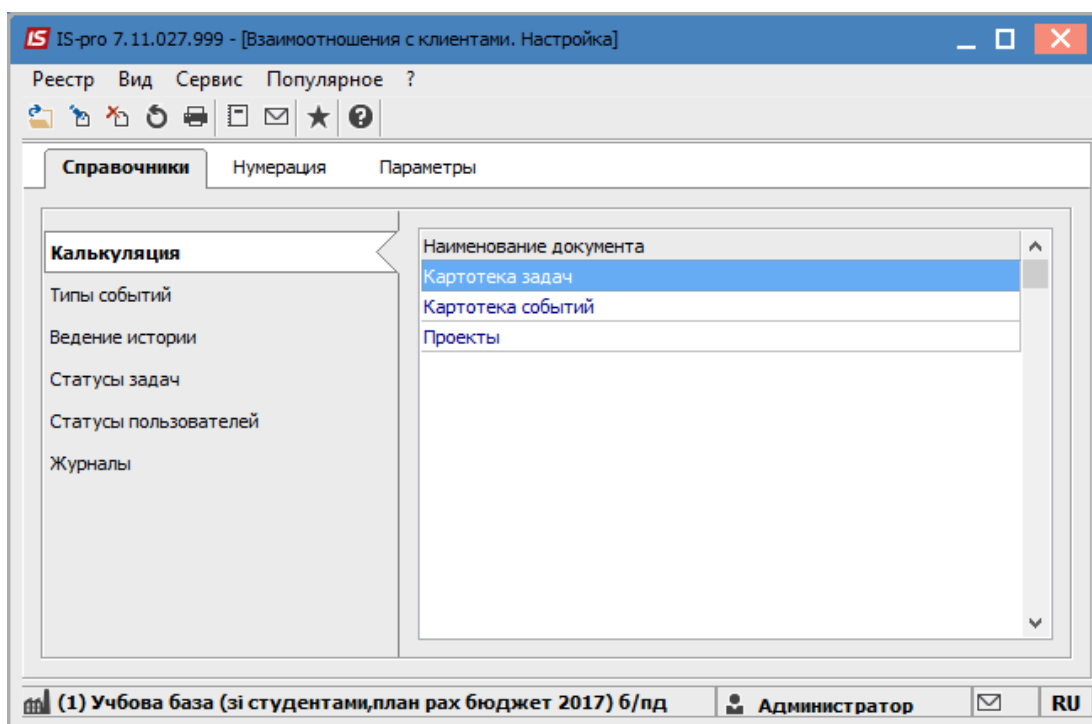


Рис. 2 – Модуль Настройка закладка Справочники

На закладке **Справочники** / **Калькуляция** для картотек задач и событий подключаются программы калькуляции. Их можно использовать для задания, например, условий выполнения задач. По клавише **F4** открывается **Редактор программ**. Работа с редактором программ описана более детально в документе **Руководство программиста** (файл programist7).

На закладке **Справочники** / **Типы событий** по умолчанию записаны следующие типы:

- Входящий звонок;
- Исходящий звонок;

- Входящее письмо;
- Исходящее письмо;
- Входящее электронное письмо;
- Исходящее электронное письмо;
- Опрос;
- Выезд;
- Включение телефона;
- Выключение телефона;
- Непринятый входящий вызов;
- Непринятый исходящий вызов;
- Ответ на принятый вызов;
- Обратный звонок;
- Переадресация звонка;
- Очередь;
- Электронная очередь.

Данные типы событий будут использованы при работе с подсистемой. Они выделены черным жирным цветом.

Кроме заданных по умолчанию типов событий можно добавить другие необходимые типы. Пользовательские типы отражаются в справочнике синим цветом.

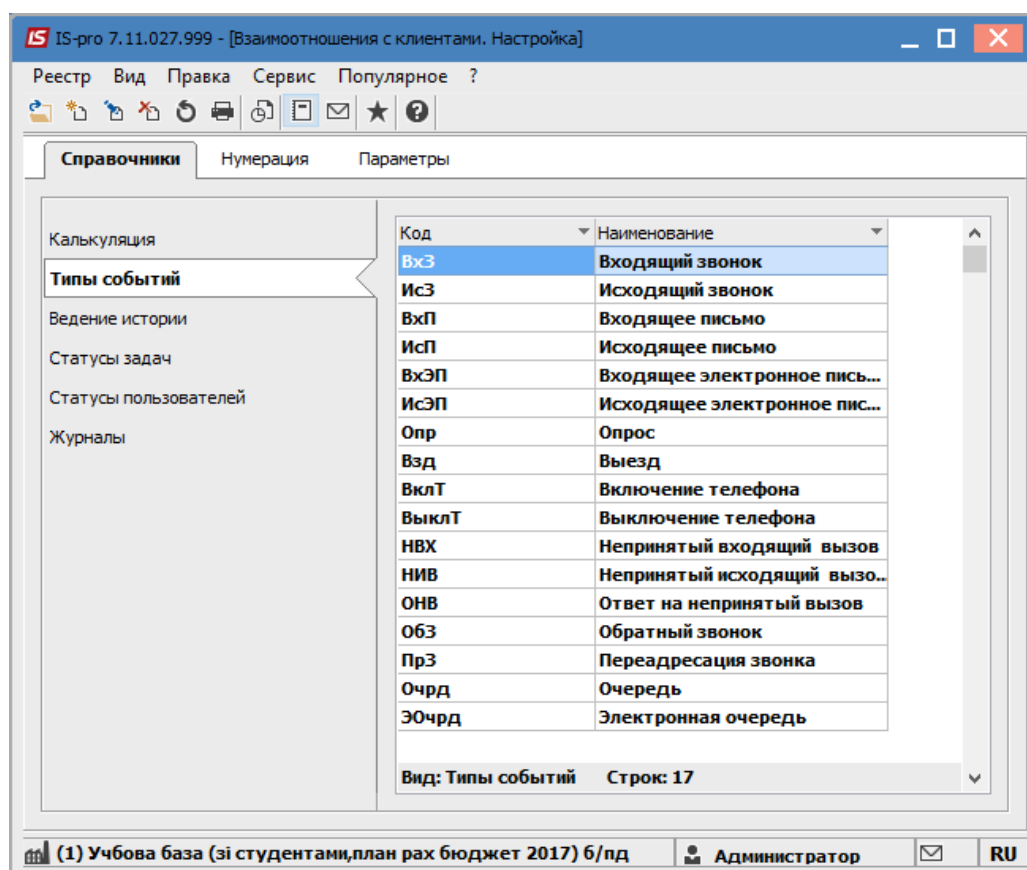


Рис. 3 – Типы событий

Создание нового типа событий происходит по клавише **Ins**. Вводится код и наименование типа.

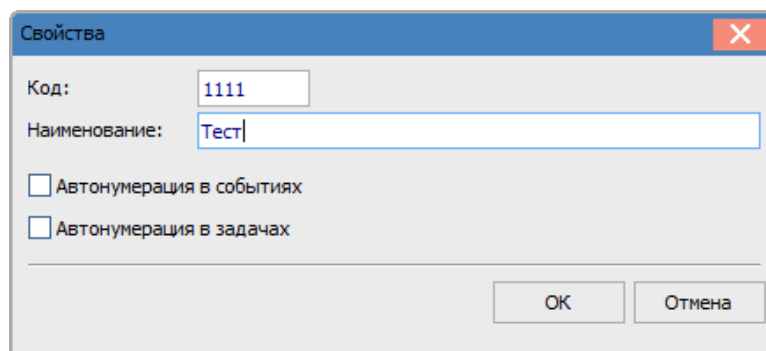


Рис. 4 – Создание нового типа событий

Закладка **Справочники / Ведение истории** предназначена для создания (при необходимости) групп историй.

Закладка **Справочники / Статусы пользователей** предназначена для создания статусов пользователей. Статус пользователя будет использован при работе с подсистемой, например, для событий типа **Очередь** или **Электронная очередь**. Системные статусы выделены черным жирным цветом. Кроме заданных по умолчанию статусов пользователя можно добавить пользовательские статусы, отражающиеся в справочнике синим цветом. Для использования в системе статусов пользователя необходимо в модуле **Настройка** подсистемы на закладке **Параметры / Пользователи** отметить параметр **Использовать статусы пользователя**.

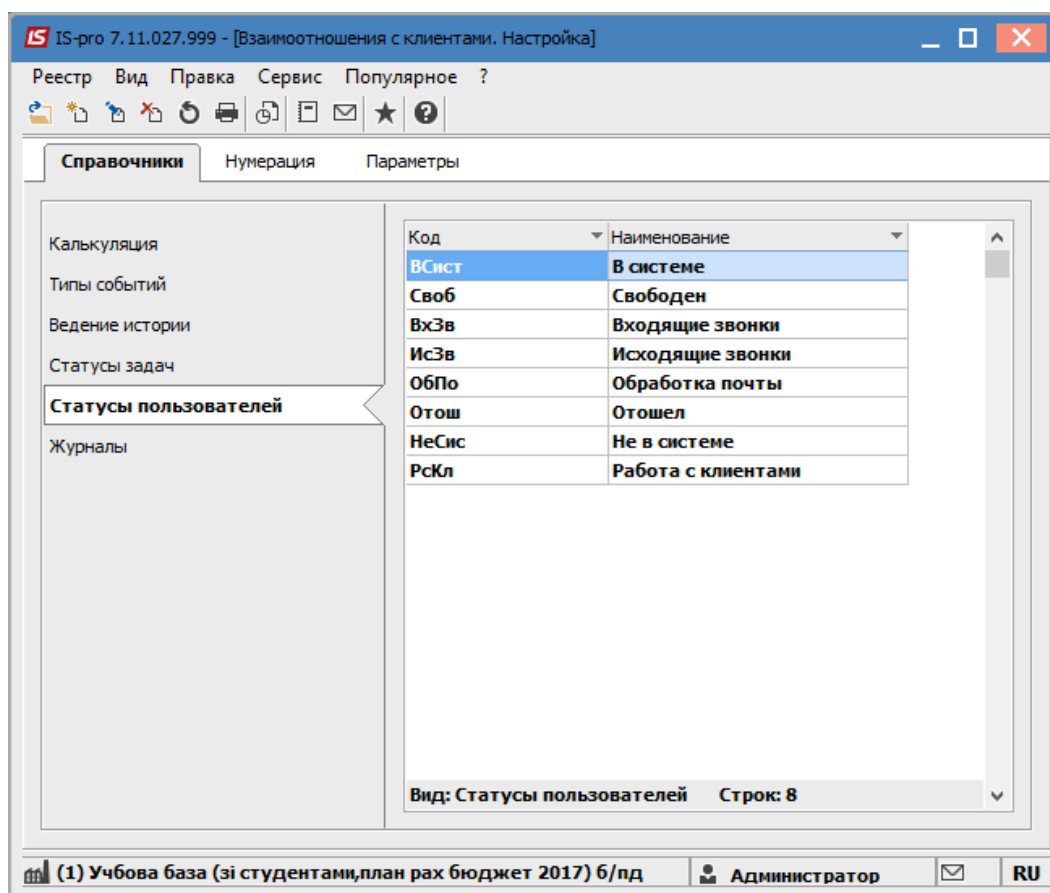


Рис. 5 – Статусы пользователей

Закладка **Справочники / Статусы задач** предназначена для создания статусов задач: **Поставлена задача, Просрочено, Выполнено, Принято, Приостановлено.**

Закладка **Справочники / Журналы** предназначена для создания (при необходимости) журналов для разделения документов по определенным признакам.

Закладка **Нумерация** предназначена для настройки автонумерации документов подсистемы.

Данные на закладке **Параметры** разделены на закладки.

На закладке **Параметры / Уведомление** выбирается тип ответственного лица (Сотрудник, Центр ответственности или задание ответственного лица в документе). Настраивается уведомление по задачам для типов связанных с выполнением задач лиц на e-mail или сообщение **IS-pro**.

Для уведомления получателей задач по **e-mail** необходимо, чтобы был заполнен справочник **Список работников** (подсистема **Общие справочники**) и в поле **e-mail** проставлен электронный адрес, на который сотруднику будут высылаться задания. В случае, если в системе работает подсистема **Управление персоналом**, эти данные можно вносить непосредственно в подсистеме **Управление персоналом** (в лицевом счете или в личной карточке в группе **Адреса**).

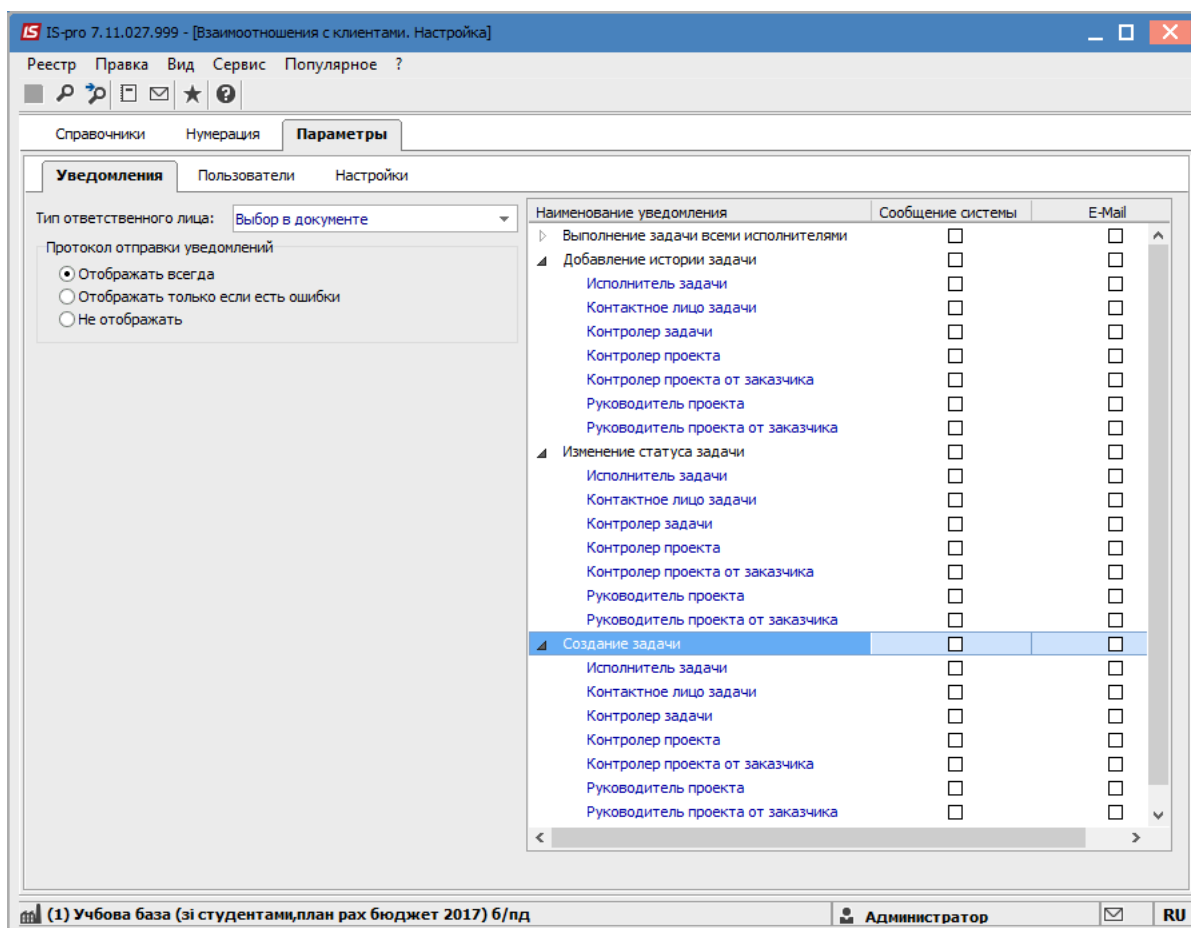


Рис. 6 – Закладка **Параметры / Уведомления**

На закладке **Параметры / Пользователи** производится настройка соответствия пользователей и использования проектов в телефонии и почте.

При использовании **IS-Pro Телефон (IP-телефония)** необходимо настроить данные подключения к SIP-серверу. Данные для заполнения можно узнать у системного администратора.

Для групп настройки **Телефония** и **Почта** если заполнены поля **Проект**, **Структурная единица**, то события будут создаваться с привязкой к проекту, структурной единицы. Если поля **Проект**, **Структурная единица** не заполнены, то события будут создаваться без привязки к проекту и в той структурной единице, в которой находится пользователь.

Если предполагается постоянное использование в системе **IS-Pro Телефон**–рекомендуется установить параметр **Автоматически запускать IS-Pro Телефон**. Тогда при загрузке системы **IS-Pro**, **IS-Pro Телефон** автоматически запускается.

Также при работе с **IS-Pro Телефон** или с событиями типа **Очередь / Электронная очередь** рекомендуется устанавливать параметр **Использовать статусы пользователя**. При необходимости устанавливается параметр **Просмотр статусов пользователей**. По умолчанию данные параметры выключены

Для пользователей, которые должны получать корпоративную почту, в группе **Почта** устанавливается параметр **Получать корпоративную почту**.

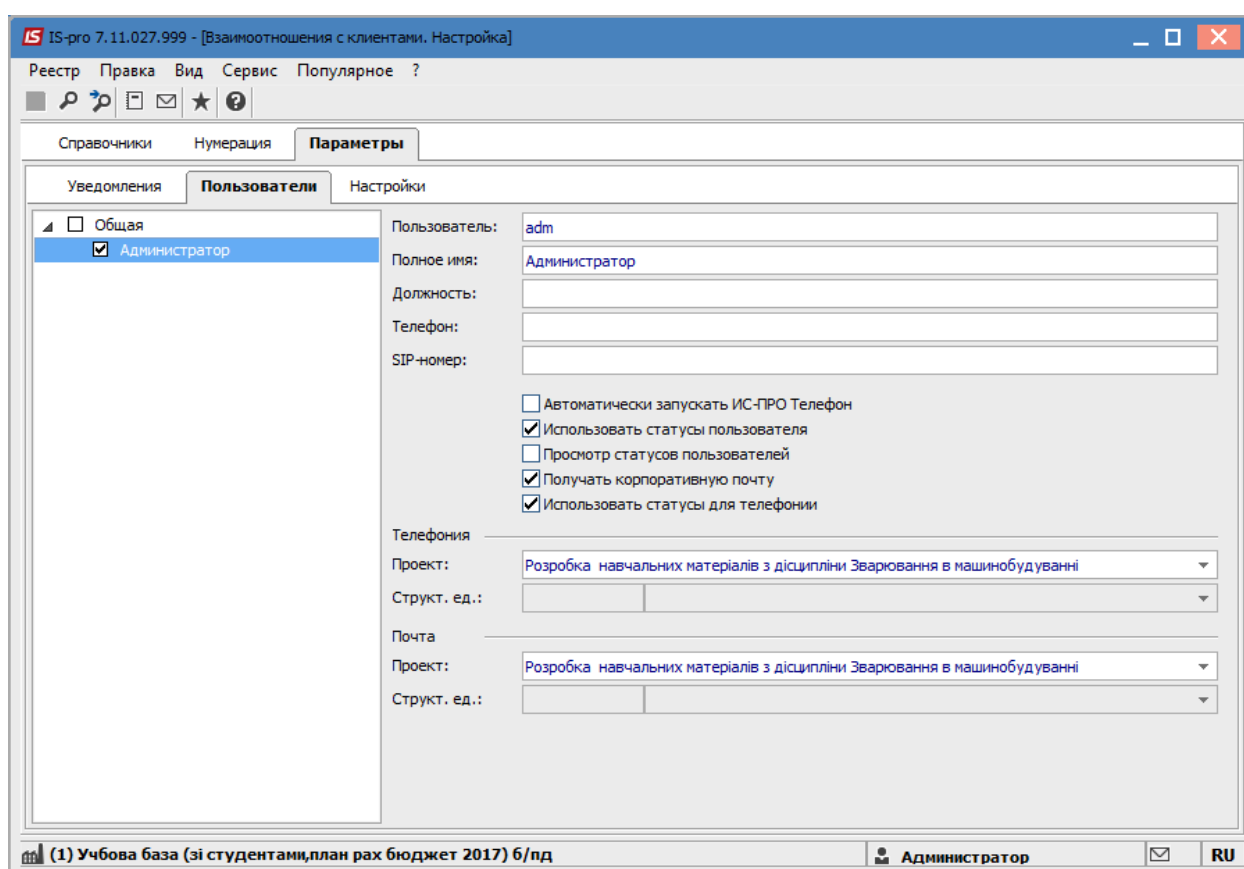


Рис. 7 – Закладка Параметры / Пользователи

На закладке **Параметры / Настройка** производится настройка параметров телефонии и получения почты.

Для отражения в модуле **События** не отвеченных входящих вызовов необходимо настроить связь с сервером телефонии. Для настройки отмечается параметр **Выполнять загрузку данных с сервера телефонии** и указывается путь к серверу телефонии в формате [имя_сервера]. [имя_базы]. Для отсеечения протоколирования внутренних звонков в параметре **Не протоколировать звонки с номером менее ___ символов** устанавливается количество символов в номере телефона.

Для того чтоб система проверяла наличие принятой почты автоматически, при входе в реестр событий, устанавливается параметр **Проверять почту**. Настройка устанавливается в разрезе пользователей. Если у базы включен параметр централизованного учета, то настройка действует для всех структурных единиц.

Параметр **Проверять почту** с указанием **Получать корпоративную почту всем адресатам** или **Получать корпоративную почту одному из адресатов** указывается в группе или у одного из сотрудников, но распространяется на всех, у кого установлен параметр **Получать корпоративную почту**. Параметр **Получать корпоративную почту одному из адресатов** позволяет распределить почту между адресатами пропорционально - каждое письмо получает только один адресат.

Получение почты осуществляется в модуле **События** в реестре событий по пункт меню **Сервис / Получить новую почту**. Если у базы включен параметр централизованного учета, то настройка действует в разрезе структурных единиц.

При необходимости в группе **Автономумерация** указывается параметр **Автономумерация событий в разрезе проектов** или **Автономумерация задач в разрезе проектов**.

В группе **Очередь** настраиваются параметры электронной очереди.

Также в группе **Аудит протоколирования** возможно отключить/включить протоколирование записей в разрезе событий / задач.

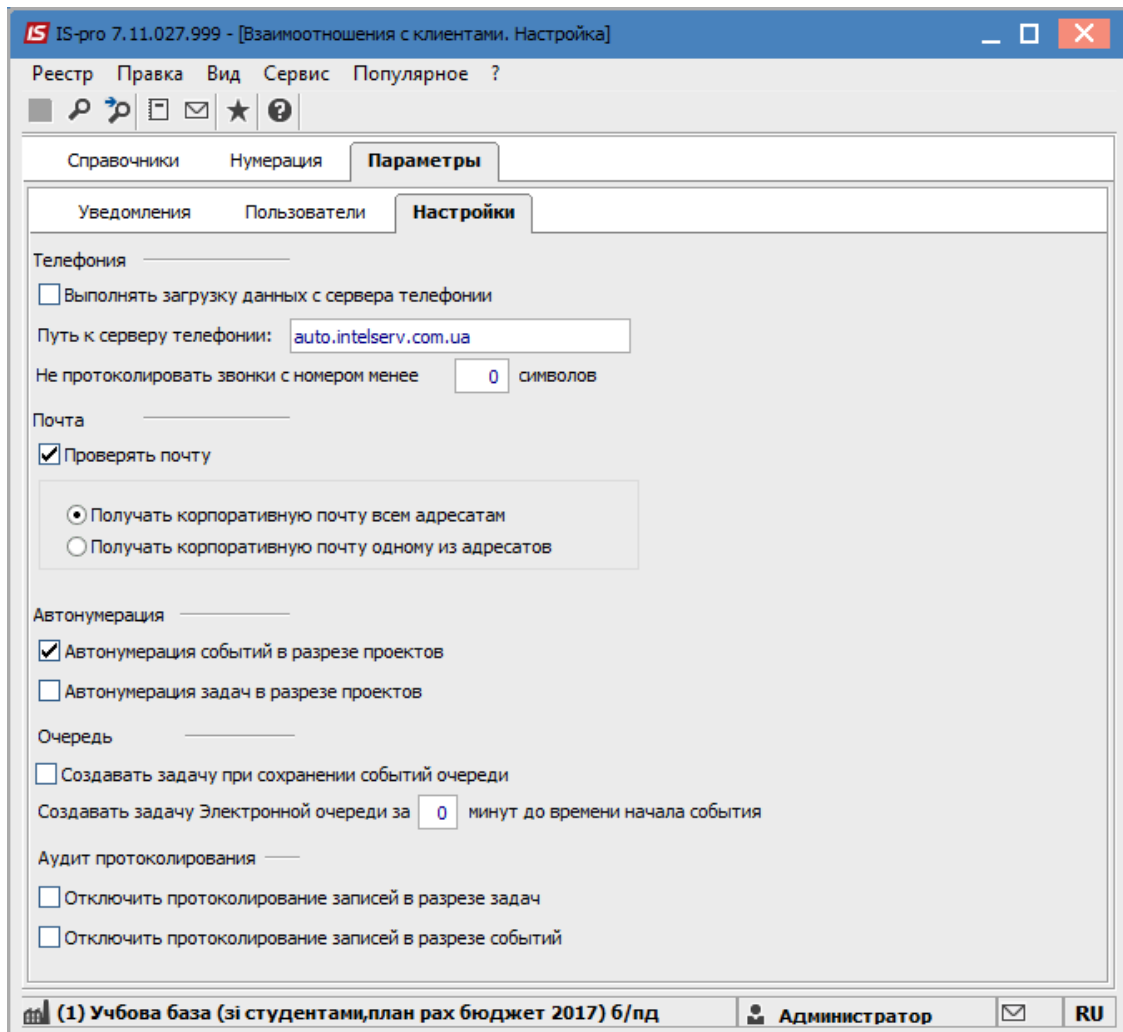


Рис. 8 – Параметры / Настройки

Кроме того, необходимо настроить в подсистеме **Администратор** в модуле **Настройка предприятия и доступа к данным** на закладке **Рассылки** параметры для отправки писем по электронной почте.

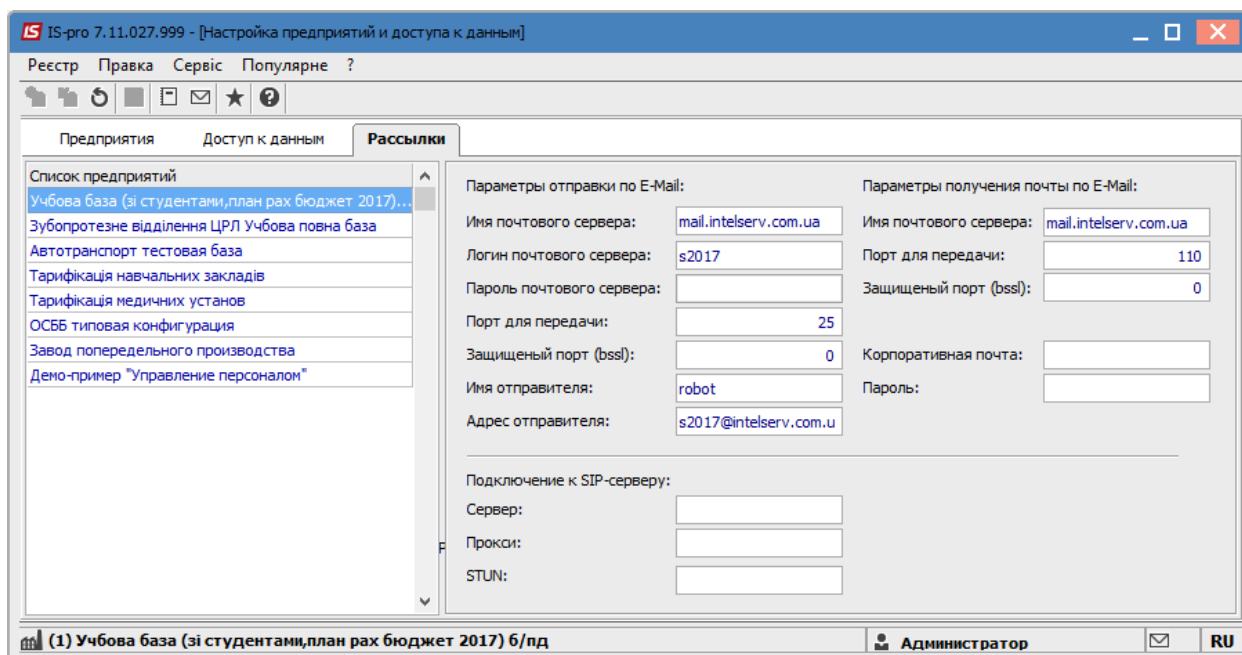


Рис. 9 – Настройка параметров почтового сервера

ВНИМАНИЕ! Если база данных IS-pro и база телефонии находятся на разных серверах:

Для выполнения запросов к другому SQL серверу необходимо зайти в среду администрирования Microsoft SQL Management Studio, подключиться к серверу, на котором расположены базы **IS-Pro**. Зайти на закладку **Объекты сервера (Server Objects)** и нажать правой кнопкой мыши по папке **Связанные серверы (Linked Servers)**. Из контекстного меню выбрать пункт **Создать связанный сервер (New Linked Server...)**. Появится мастер создания связанного сервера. На закладке **Общее (General)** необходимо указать связанный сервер (на котором расположены база IP-телефонии) и выбрать тип сервера. На закладке **Безопасность (Security)** выбрать локального пользователя, от которого будут идти запросы на удаленный сервер, а также логин и пароль пользователя удаленного сервера, от имени которого запросы будут обрабатываться (например, пользователь sa). На закладке **Параметры сервера (Server Options)** необходимо установить значение параметров **RPC, RPC Out** в **True** и нажать кнопку **ОК**. После проделанных действий сервер баз данных может делать запросы к серверу телефонии.

15.3. Модуль Доступ к данным

Система позволяет определить права доступа пользователя к информации по документам и журналам документов. Настройка прав доступа для подсистемы **Взаимоотношения с клиентами** осуществляется в модуле **Доступ к данным**.

Пользователи, которые отображаются в данном модуле, могут быть показаны все или те, которым настроен доступ к конкретной подсистеме (настройка главного меню в

роли). Отображение регулируется отметкой в пункте меню **Вид / Показать всех пользователей**.

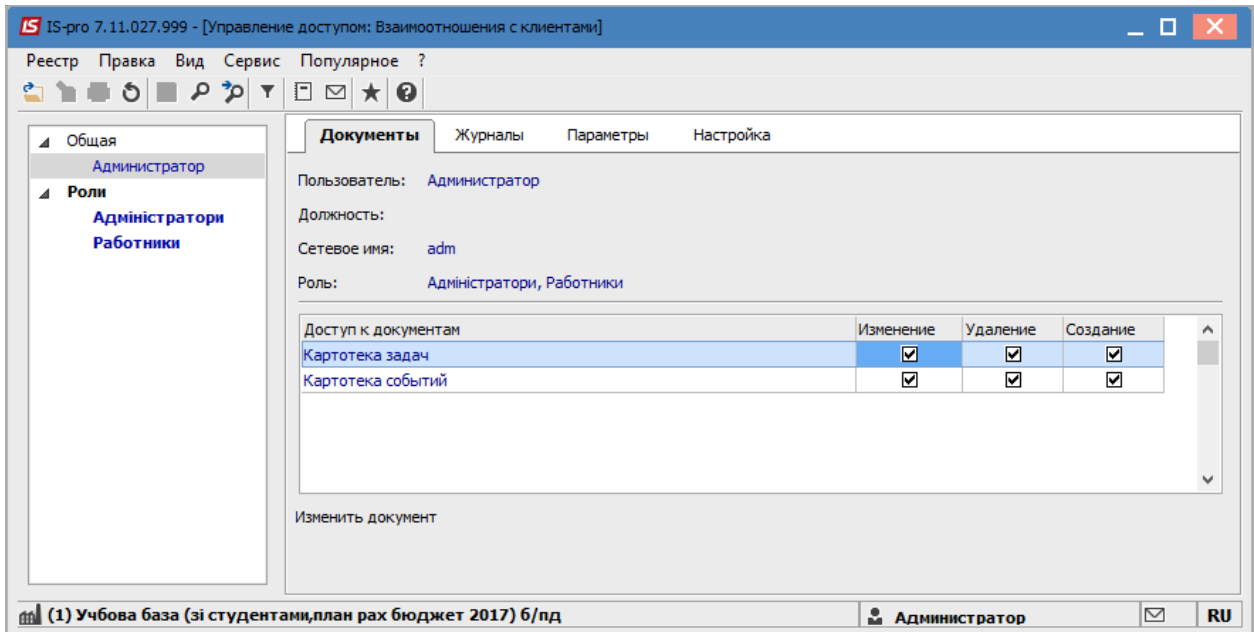


Рис. 10 – Доступ к документам

Курсор устанавливается в списке пользователей системы на необходимую запись, затем в правой части окна, на закладке **Документы** на каждый из документов пользователю настраиваются права на создание (**С**), изменение (**И**) или удаление (**У**) операций. Разрешение или запрет на права устанавливается по клавише **Пробел**.

На закладке **Журналы** для каждого пользователя настраивается доступ на изменение (**И**), удаление (**У**) и создание (**С**) журналов.

На закладке **Параметры** для каждого пользователя настраивается (при необходимости) запрет изменения статуса задачи.

На закладке **Настройка** настраивается разграничение доступа к закладкам модуля **Настройка**. В модуле **Настройка** подсистемы **Взаимоотношения с клиентами** для пользователей, которым настроен доступ только на некоторые закладки, будут отображаться те закладки, которые отмечены в настройке доступа. Если нет отмеченных закладок, то будут видны все закладки.

Пользователь с ролью **Администратор** может выбрать любого пользователя, и по пункту меню **Реестр** запустить операцию **Назначить полный доступ** (комбинация клавиш **Shift + Ctrl + F**). В результате будет установлен полный доступ этому пользователю для работы во всех подсистемах **IS-Pro**. Также можно снять полный доступ по пункту меню **Реестр** запустить операцию **Удалить полный доступ** (комбинация клавиш **Shift+Ctrl+U**).

15.4. Модуль Проекты

Модуль **Проекты** предназначен для ведения проектов организации. В модуле производится также выбор договоров по проектам, создание и просмотр событий, задач, вложений в разрезе проектов и другой информации. Реестр проектов отображает проекты в разрезе журналов.

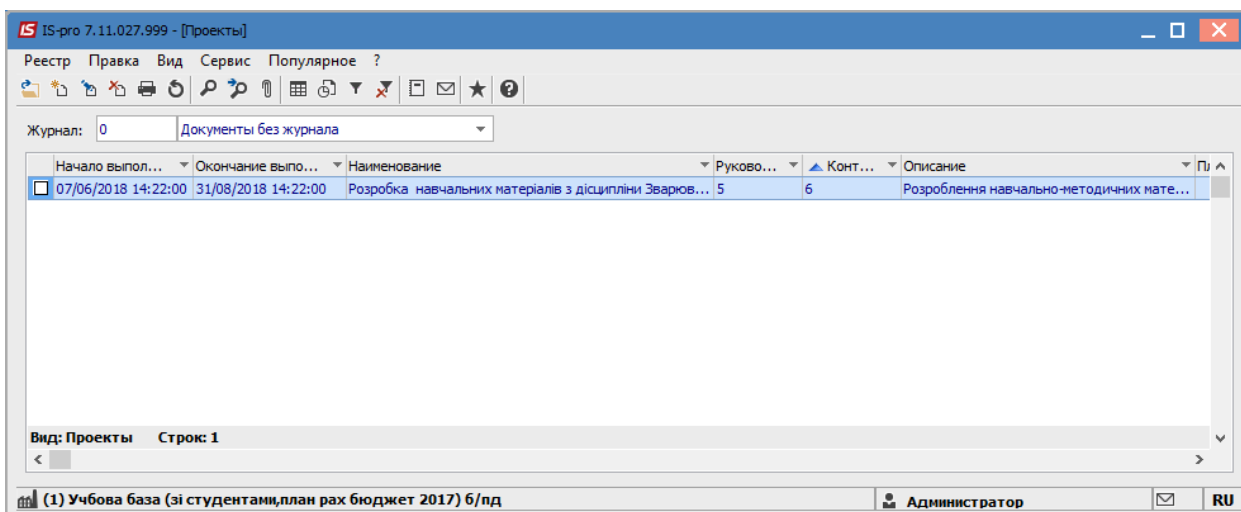


Рис. 11 – Реестр проектов проекта

Создание записи про проект проводиться в реестре проектов по клавише **Ins**. Созданная карточка проекта содержит информацию по проекту и разделена по закладкам.

На закладке **Реквизиты** указываются:

- Период выполнения проекта;
- Наименование проекта;
- Руководитель и контролер проекта;
- Реквизиты заказчика - выбирается заказчик;
- Дополнительные данные по проекту вносятся в поле **Описание**.

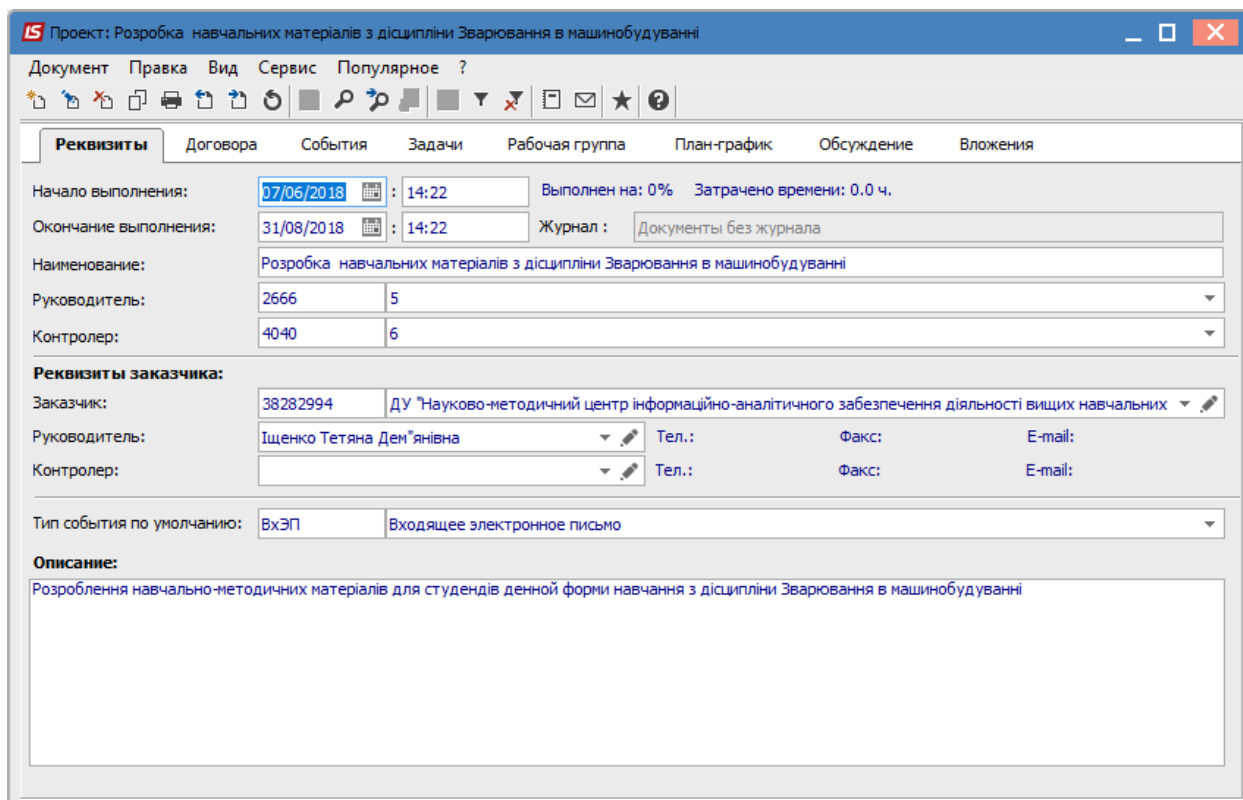
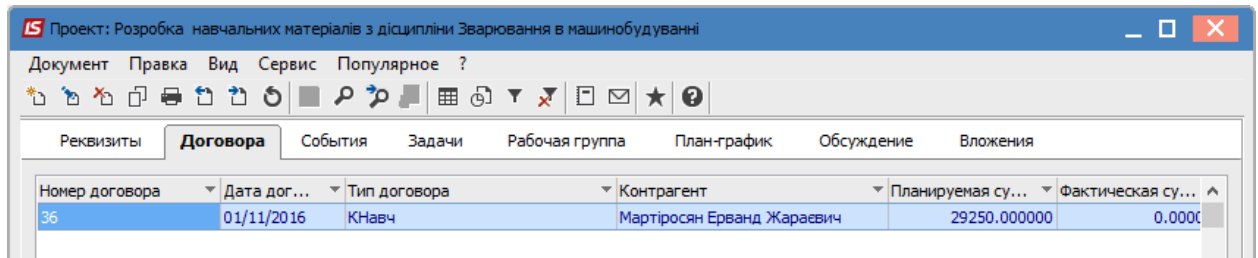


Рис. 12 – Создание нового проекта

На закладке **Договора** выбираются договора, которые имеют отношение к данному проекту. В поле **Номер договора** по клавише **F3** открывается реестр исполняемых договоров. Для выбора необходимого договора выбирается вид деятельности или остается вид **Все**.

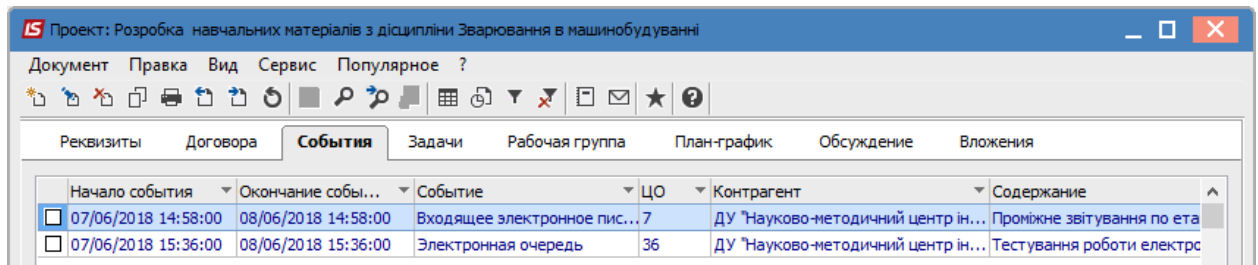
В реестре договоров по проекту отражаются планируемые и фактически выполненные суммы по договорам.



Номер договора	Дата дог...	Тип договора	Контрагент	Планируемая су...	Фактическая су...
36	01/11/2016	КНавч	Мартіросян Ерванд Жараевич	29250.000000	0.0000

Рис. 13 – Реестр договоров проекта

На закладке **События** создаются события, которые касаются данного проекта.



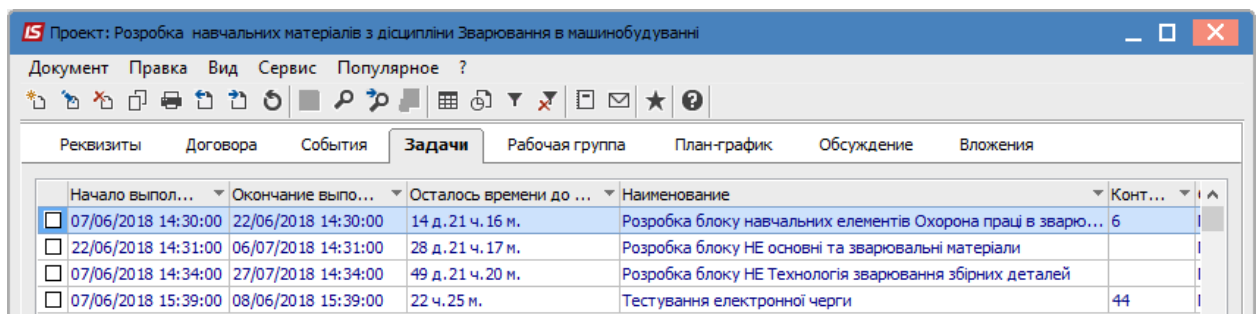
Начало события	Окончание собы...	Событие	ЦО	Контрагент	Содержание
07/06/2018 14:58:00	08/06/2018 14:58:00	Входящее электронное пис...	7	ДУ "Науково-методичний центр ін...	Проміжне звітування по ета...
07/06/2018 15:36:00	08/06/2018 15:36:00	Электронная очередь	36	ДУ "Науково-методичний центр ін...	Тестування роботи електрс...

Рис. 14 – Реестр событий проекта

На закладке **Задачи** – отображаются / создаются задачи по проекту. Задачи в зависимости от статуса подцветены разными цветами:

- **синим** цветом – поставленная задача;
- **черным** цветом – выполненная задача;
- **красным** цветом – просроченная задача.

Содержание задачи – это краткое описание задачи.



Начало выпол...	Окончание выпо...	Осталось времени до ...	Наименование	Конт...
07/06/2018 14:30:00	22/06/2018 14:30:00	14 д. 21 ч. 16 м.	Розробка блоку навчальних елементів Охорона праці в зварю...	6
22/06/2018 14:31:00	06/07/2018 14:31:00	28 д. 21 ч. 17 м.	Розробка блоку НЕ основні та зварювальні матеріали	
07/06/2018 14:34:00	27/07/2018 14:34:00	49 д. 21 ч. 20 м.	Розробка блоку НЕ Технологія зварювання збірних деталей	
07/06/2018 15:39:00	08/06/2018 15:39:00	22 ч. 25 м.	Тестування електронної черги	44

Рис. 15 – Реестр задач проекта

На закладке **План-График** – отображается в графическом виде состояние проекта.

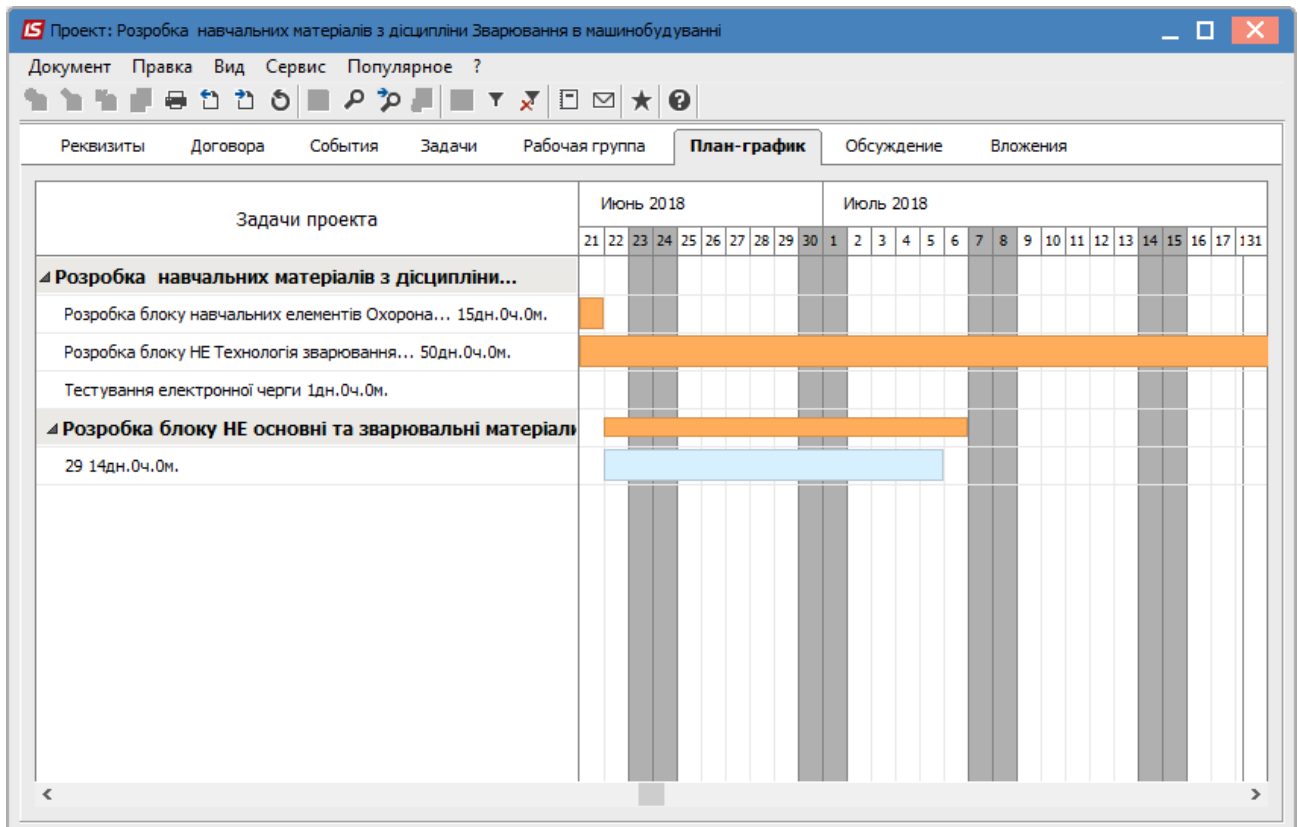


Рис. 16 – Графическое представление данных по проекту

На закладке **Обсуждение** производится обсуждение деталей проекта в чате.

На закладке **Вложения** прикрепляются любые файлы, которые касаются проекта (письма, приложения).

Создание вложения производится по клавише **Ins**. В поле **Наименование** вводится название вложения, в поле **Файл вложения** производится выбор файла. При необходимости можно файл просмотреть.

The 'Добавить файл вложения' dialog box contains the following information:

- Наименование: Письмо
- Файл вложения: C:\Users\cherepivskaya\Downloads\7_11_027ru.doc
- Тип вложения: 0
- Buttons: Сканировать, Просмотр, ОК, Отмена

Рис. 17 – Добавление файлов вложения

15.5. Модуль Взаимоотношения с клиентами

Модуль **Взаимоотношения с клиентами** предназначен для ведения картотеки **Клиентов / Контрагентов**, просмотра договоров, счетов и других документов по контрагентам, получения фактических и плановых показателей по договорам с контрагентами, а также создания событий и задач в разрезе клиентов. В данном модуле собирается информация, введенная в других подсистемах и созданная в данном модуле.

Список клиентов представлен настраиваемым реестром. Отображение списка клиентов возможно двух типов – **Стандартный** список и **Иерархический**. В реестре указывается сальдо и обороты по данному клиенту в итоговом виде. По клавише **Enter** вызывает окно **Расчеты с контрагентом**, в котором отображается сальдо и все операции по клиенту.

Под реестром находится панель кнопок для просмотра разных документов по клиенту:

- События;
- Задачи;
- Договора;
- Выписки банка;
- Кассовые книги и ордера;
- Счета, счета-накладные;
- Приходные, расходные товарные накладные;
- Акты выполненных работ;
- Налоговые накладные и корректировки;
- IS-Pro Телефон.

Отображение кнопок настраивается по пункту меню **Сервис / Настройка**. Также устанавливается параметр **Напоминать о днях рождения клиентов**, чтобы каждый пользователь под своим логином мог установить себе напоминание.

По пункту меню **Сервис / Звонок** или комбинации клавиш **Ctrl + T** осуществляются звонки с компьютера на телефон и с компьютера на компьютер с помощью VoIP-провайдеров. Более подробную информацию о **IS-Pro Телефон** см. в документе **Руководство пользователя Раздел 1 Общие сведения**.

Для создания документов в реестре клиентов находится панель кнопок. Документы создаются для клиента, на котором установлен курсор.



Рис. 18 – Панель кнопок документов

Изменение периода отображения реестра клиентов производится по клавише **F6**.

Код контрагента	Наименование контрагента	Входящ...	Приход	Расход	Иск
38282994	ДУ "Науково-методичний центр інформацій..."	0.00	0.00	482.81	
37076143	ТОВ "Структура нова"	0.00	0.00	300.00	
25882900	ДОУ "Навчально-методичний центр з пита..."	0.00	0.00	255.00	
38282995	ПАТ НАСК "Оранта" Ірпєнське мїське відді...	0.00	0.00	6'474.81	
30674051	ПАТ "Науково-дослїдний інститут приклад..."	0.00	0.00	12'188.88	
37533381	Державне підприємство "Інфоресурс"	0.00	0.00	16'938.12	
36865753	ТОВ "Центр сертифікації ключів "Україна"	0.00	0.00	523.00	
01000663	ПНВФ "Інтелпро"	0.00	0.00	1'200.00	
01597997	ВНЗ Укоопспїлки "Полтавський університет ..."	0.00	0.00	1'200.00	
09322277	ПАТ "Державний ощадний банк України" ..."	0.00	0.00	7572'737.92	
21560766	ПАТ "Укртелеком" Київська обласна філія П...	0.00	0.00	1'973.82	
36463785	ПП "Фріхост.УА"	0.00	0.00	1'081.52	
40233365	Університет державної фіскальної служби ..."	0.00	0.00	52'671.86	
39466569	Вишгородська ОДПІ (Ірпєнське відділення)	0.00	0.00	1'021'498.28	
37911135	УК у м. Ірпінь	0.00	3'236'600.00	914874.80	
36383134	Профспїлковий комітет працівників ІДКЕП	0.00	0.00	36'114.70	
26559420	Профспїлковий комітет студентів та курса...	0.00	0.00	68'313.96	
09322277-	ТБВВ № 10026/0712 філії головного управлї...	0.00	0.00	0.00	
		0.00	3'236'600.00	9'734'029.48	

Рис. 19 – Реестр клиентов

При открытии клиента открывается окно расчетов с данным клиентом, в котором отображаются документы с суммами и сальдо расчетов.

Номер	Внешний номер	Дата	Приход	Расход	В.
п/п 201		13/07/2017	0.00	426.35	Гр
п/п 230		17/08/2017	0.00	399.66	Гр
п/п 112		20/04/2...	0.00	264.79	Гр
п/п 134		11/05/2...	0.00	461.70	Гр
п/п 135		11/05/2...	0.00	0.71	Гр
п/п 164		07/06/2017	0.00	420.61	Гр
			0.00	1'973.82	Гр

Содержание операции: 2201150,2282,телекомунікаційні послуги за червень 2017р, акт №3207001700584000/13.07.17 дог№584/11.03.Ір.,в т.ч.ПДВ - 23,9%кон.

Рис. 20 – Расчеты с клиентом

Более полно о документах см. соответствующие разделы документации: **Бухгалтерский и налоговый учет, Управление финансовыми расчетами, Финансовое планирование и анализ, Управление запасами, Управление закупками.**

15.6. Модуль События

При входе в модуль отображается реестр событий в зависимости от выбора в поле **Проект (Без проекта, Все проекты или конкретный Проект)**.

Реестр событий может также иметь еще два вида отображения. Переключение между видами производится по пункту меню **Вид / Стандартный вид** и **Вид / По номеру телефона**.

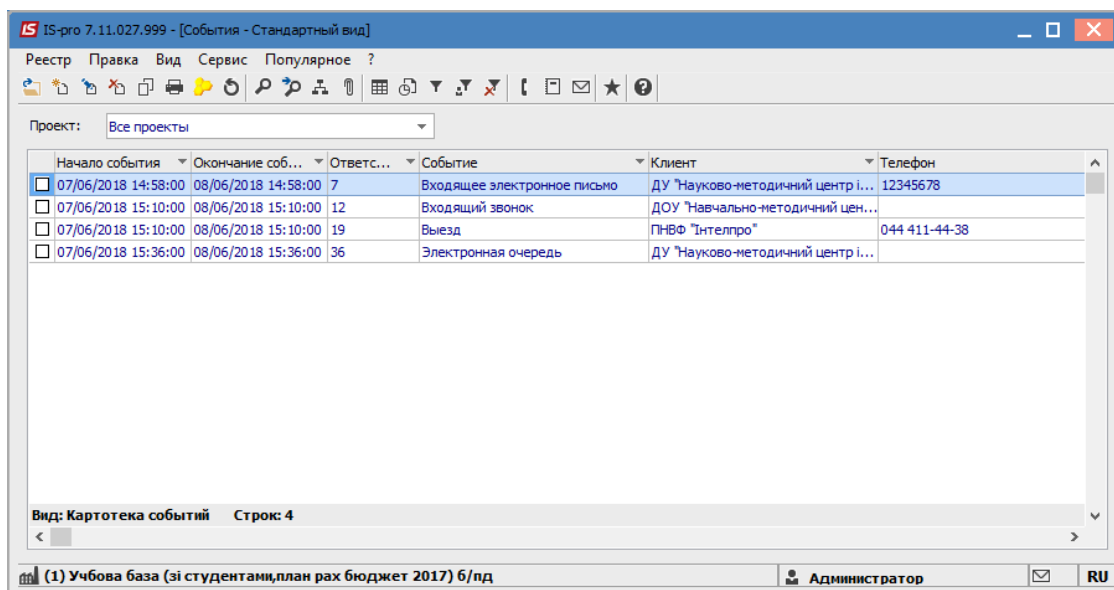


Рис. 21 – Реестр событий

В зависимости от выбранного вида реестра (комбинация клавиш **Alt + 0**) отображаются карточка событий, не отвеченные вызовы (с группировкой по телефону или нет) и отвеченные вызовы.

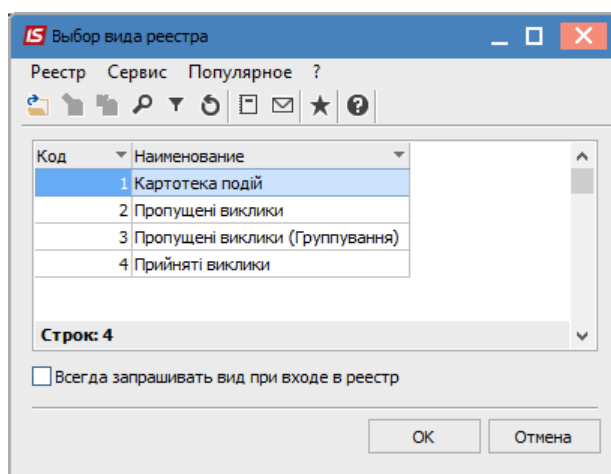


Рис. 22 – Выбор вида реестра событий

Создание события производится по клавише **Ins**. На закладке **Реквизиты** заполняются следующие поля:

- **Начало / окончание события** с возможностью указания даты и времени;
- **Тип события** (выбирается по клавише **F3** из справочника) При автоматическом создании события тип события установлен;
- **Тип ответственного лица** (выбирается по клавише **F3** из справочника);
- **Ответственное лицо** (выбирается по клавише **F3** из справочника);
- **Клиент** (выбирается по клавише **F3** из справочника);
- **Контактное лицо клиента** подставляется автоматически, если контактных лиц несколько производится выбор необходимого;
- **Телефон, факс, электронная почта** – вносятся при создании карточки события.

Проект - выбирается по клавише **F3** необходимый проект или оставляется пустой, если не относится к проекту

- **Содержание** – описывается событие или вносится необходимый комментарий.

На закладке **Документы** пользователь по клавише **Ins** имеет возможность привязывать следующие документы системы: счета на оплату, счета к получению, акты выполненных работ, акты приемки работ, приходные накладные, расходные накладные, приходные счета-накладные, расходные счета-накладные. Пользователь может открывать на просмотр или редактирование привязанные документы соответственно выставленному доступу. Так же есть возможность из событий отправлять привязанные документы в **М.Е.Дос**.

На закладке **Вложения** прикрепляются любые файлы, которые касаются события.

В реестре событий по пункту меню **Реестр / Отправить в архив** отмеченные документы переводятся в статус архивных и больше не отображаются в реестре событий. Посмотреть их можно в реестре архивных событий, реестр открывается по пункту меню **Сервис / Архив событий**. В окне архивных событий пользователь может удалять и возвращать в активные события.

В реестре событий при выборе пункта меню **Реестр / Отправить в архив по дате** в архив будут отправлены все события, дата окончания которых меньше указанной даты.

По пункту меню **Сервис / Звонок** или комбинации клавиш **Ctrl + T** осуществляются звонки с компьютера на телефон и с компьютера на компьютер с помощью VoIP-провайдеров. Более подробную информацию см. в Разделе **Общие сведения**, пункт меню **IS-Pro Телефон**.

IS Карточка события

Документ Правка Вид Сервис Популярное ?

Реквизиты Документы Вложения

Начало события: 07/06/2018 14:58 Номер:

Окончание события: 08/06/2018 14:58

Тип события: ВхЭП Входящее электронное письмо

Тип ответственного лица: Сотрудник

Ответственное лицо: 3824 7

Клиент: 38282994 ДУ Науково-методичний центр інформаційно-аналітичного забезпечення діяльнос

Контактное лицо клиента: Іщенко Тетяна Дем'янівна

Телефон: 12345678 Факс: E-mail:

Проект: Розробка навчальних матеріалів з дисципліни Зварювання в машинобудуванні

Переадресован на:

Содержание:

Проміжне звітування по етапам розробки навчальних елементів

Рис. 23 – Карточка события

Задача создается из события по пункту меню **Документ / Создать задачу**. Задача наследует в себя все реквизиты события. Созданная задача отображается в событии на закладке **Документы**.

В модуле **События** есть возможность получения электронной почты. Для получения почты необходимо провести следующие настройки:

- в модуле **Администратор / Предприятия и доступ к данным** на закладке **Рассылки** указать параметры получения почты: имя почтового сервера, порт для передачи;
- в модуле **Администратор / Пользователи и роли** у пользователя на закладке **Детали** указать сотрудника в поле **Работник**;
- в карточке сотрудника – (**Общие справочники / Список работников**) заполнить поля **e-mail** и **Пароль к почтовому ящику**;
- в подсистеме **Взаимоотношения с клиентами** в модуле **Настройка** на закладке **Параметры / Почта** у пользователей, которые должны получать корпоративную почту, необходимо установить параметр **Получать корпоративную почту**. Если у базы включен централизованный учет, то настройка действует в разрезе структурных единиц.

Получить почту можно в реестре событий, выбрав пункт меню **Сервис / Получить новую почту** (или комбинацию клавиш **Ctrl + E**). Для того чтоб система проверяла наличие непринятой почты автоматически, при входе в реестр событий, необходимо установить параметр **Проверять почту** в настройке подсистемы на закладке **Параметры / Почта**. Настройка устанавливается в разрезе пользователей. Если у базы включен централизованный учет, то настройка действует для всех структурных единиц.

15.7. Модуль Задачи

При входе в модуль отображается реестр задач в зависимости от выбора в поле **Проект** (**Без проекта**, **Все проекты** или **Выбрать проект**) и выбора в поле **Исполнитель**. При очистке пробелом поля **Проект** автоматически устанавливается значение **Все проекты**.

Вся информация по задачам отображается в зависимости от выбора кнопок - **Реестр**, **График**, **Месяц**, **Неделя**, **день**.

По пункту меню **Реестр / Размножить** или комбинации клавиш **Ctrl + F5** осуществляется дублирование задач с изменением данных по клиентам. По пункту меню **Реестр / Копировать** или клавиши **F5** осуществляется копирование задачи.

В реестре задач по пункту меню **Реестр / Изменить статус** (комбинация клавиш **Ctrl + S**) осуществляется групповое изменение статуса задач. В окне изменения статуса присутствует параметр **Изменить статусы исполнителей**. При включенном параметре - меняет статус исполнителям задачи на указанный + статус самой задачи, при отключенном - меняет статус самой задачи.

При изменении статуса на **Выполнено**, идет проверка на выполнение задачи всеми ее исполнителями.

В реестре задач по пункту меню **Реестр / Назначить исполнителей** (комбинация клавиш **Ctrl + D**). При вызове данного меню выводится окно **Исполнители**. По **Insert** вызывается **Справочник работников**, которых можно выделять пробелом. После подтверждения выбранных исполнителей они добавляются в список в окне **Исполнители**. Если в выделенных задачах уже есть исполнители - выводится окно с сообщением: **В задаче уже есть исполнители. Заменить? Да / Нет**. Если **Да** - заменяет, **Нет** - добавляет к уже существующим. Так же реализован функционал назначения исполнителей: **Назначить на все задачи**, **Распределить по задачам**.

В реестре задач при включенном виде **Календарь** осуществляется редактирование периода задачи путем перемещения ее по календарю мышью.

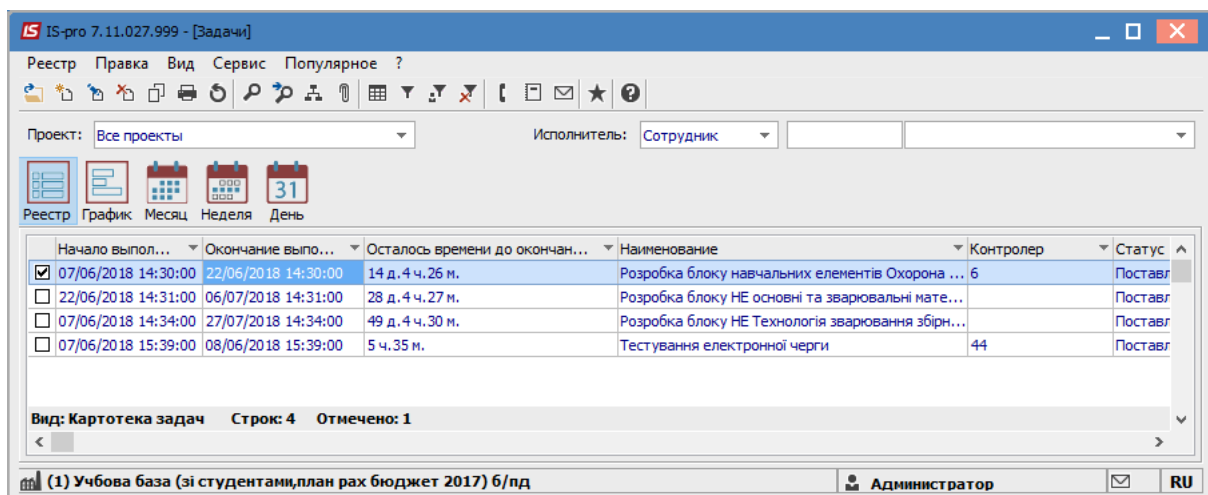


Рис. 24 – Реестр задач

На закладке **Реестр задач** отображаются записи в табличном виде. Перечень полей отображения настраивается по пункту меню **Вид / Вид реестра**.

Задачи в зависимости от статуса отображаются разными цветами:

- **синим** цветом - поставленная задача;

- черным цветом – выполненная задача;
- красным цветом – просроченная задача.

По кнопке **График** отображаются те же задачи в графическом виде.

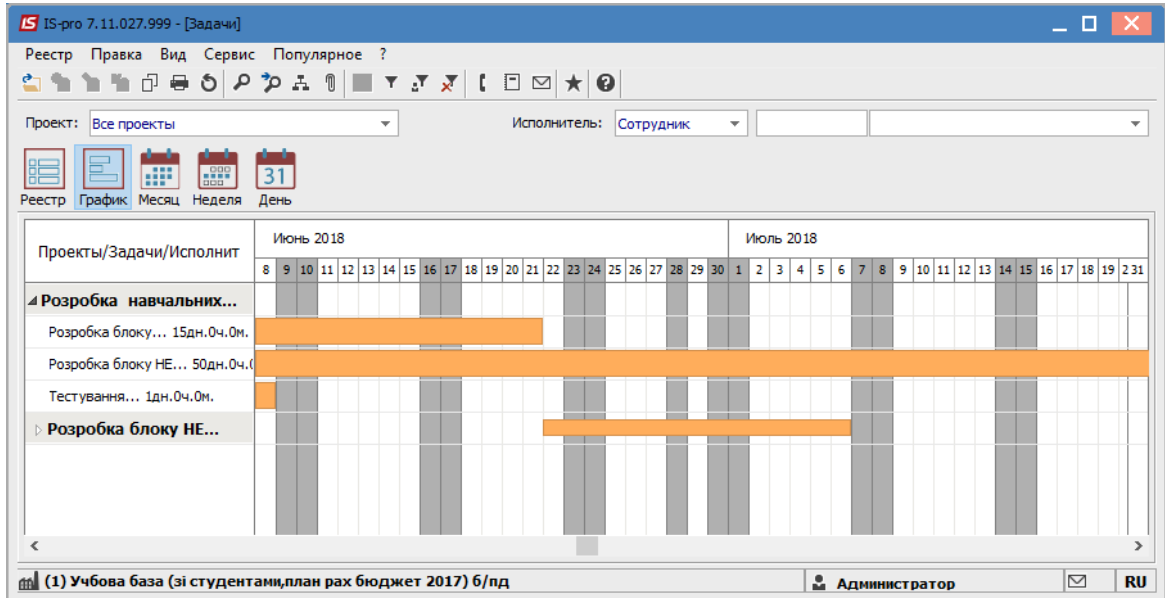


Рис. 25 – Реестр задач в графическом виде

По кнопке **Месяц** в виде календаря на месяц. Текущий день выделяется желтым цветом.

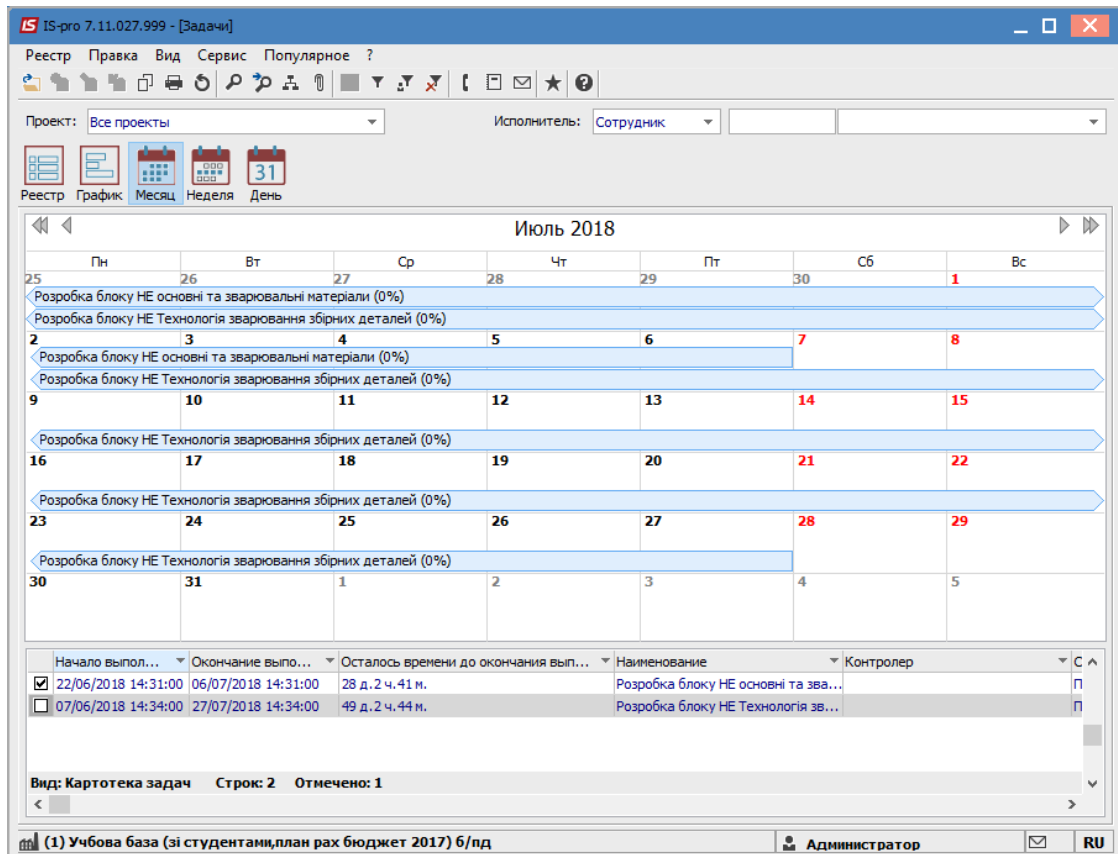


Рис. 26 – Реестр задач в виде календаря

По кнопкам **Неделя** и **День** отображаются задачи соответственно на неделю или на день.

В поле отображения выбирается **Сотрудник** или **Центр ответственности**. В случае если выбран конкретный сотрудник/центр ответственности, отображение выводится по данному сотруднику/центру ответственности, если поле выбора остается пустым отображаются все задачи на текущий месяц в разрезе дней.

В таблице нижней части окна отражаются задачи по дню, на котором установлен курсор. В таблице отражаются все задачи, которые выполняются в текущий день.

Создание задачи производится по клавише **Ins** на любой из закладок. В карточке задачи информация распределена на закладки: **Реквизиты, Документы, Дополнительно, Обсуждение, Вложения**.

На закладке **Реквизиты** заполняются следующие поля:

- Начало и окончание выполнения задачи с возможностью указания даты и времени. При исполнении задачи рядом отображается процент выполнения и затраченное время;
- Статус задачи (Поставленная задача, выполнено, принято, просрочено);
- Приоритет выполнения задачи (обычный, низкий, высокий);
- Наименование задачи;
- Контролер – сотрудник, который контролирует выполнение задачи;
- Тип события (выбирается по клавише **F3** из справочника);
- Клиент (выбирается по клавише **F3** из справочника);
- Контактное лицо клиента подставляется автоматически, если контактных лиц несколько производится выбор необходимого;
- Телефон (через запятую вводятся домашний, мобильный телефоны контактного лица), факс, электронная почта;
- Проект – выбирается по клавише **F3** необходимый проект или оставляется пустой, если не относится к проекту;
- Закладка **Содержание** – это краткое описание задачи или необходимый комментарий;
- Закладка **Исполнители** – реестр исполнителей/ответственных лиц по задаче. Для каждого исполнителя задается время выполнения задачи. По мере выполнения изменяется и статус задачи исполнителя;
- Закладка **Зависимости** – указывается последовательность выполнения задач, если последующая задача может быть выполнена после окончания предыдущей;
- Закладка **История** – отображается история выполнения задачи.

Карточка задачи

Документ Правка Вид Сервис Популярное ?

Реквизиты Документы Дополнительно Обсуждение Вложения

Создана: Инициатор: Администратор Дата: 07/06/2018 14:34

Начало выполнения: 22/06/2018 14:31 Номер: Выполнена на: 0% Затрачено времени: 0.0 ч. Статус: 01 Поставлена задача

Окончание выполнения: 06/07/2018 14:31 Цвет: 0 Приоритет: Обычный

Наименование: Розробка блоку НЕ основні та зварювальні матеріали

Контролер:

Тип события:

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

Адрес: м.Київ, вул. Смілянська 11

Контактное лицо клиента: Ищенко Тетяна Дем'янівна

Телефон: Факс: E-mail:

Проект: Розробка навчальних матеріалів з дисципліни Зварювання в машинобудуванні

Содержание Исполнители Зависимости История

Тип	Ответственное лицо		Начало		Окончание		Статус
	Код	Наименование	Дата	Время	Дата	Время	
Сотрудник	3971	29	22/06/2018	14:31	06/07/2018	14:31	01

Вид: Исполнители Строк: 1

Рис. 27 – Закладка Исполнители по задаче

На закладке **Документы** пользователь по клавише **Ins** имеет возможность привязывать документы системы. Настройка видов документов, которые можно привязать производится по пункту меню **Сервис / Настройка**. Клавишей **Пробел** отмечаются виды документов для привязки.

Пользователь может открывать на просмотр или редактирование привязанные документы соответственно выставленному доступу. Так же есть возможность из задач отправлять привязанные документы в **М.Е.Дос** (пункт меню **Документ / Отправить в М.Е.Дос**).

На закладке **Дополнительно** настраиваются:

- Напоминания с возможностью передачи напоминания на электронный адрес исполнителей по задаче. При указании параметра **Отправлять напоминание на электронную почту** необходима настройка см. модуль **Настройка**;
- Параметры повторений задачи и период повторений. Настраиваются повторения, для автоматического формирования регулярных повторяющихся задач. По факту перевода текущей регулярной задачи в статус **Выполнено**, создается следующая регулярная задача с заданными параметрами.

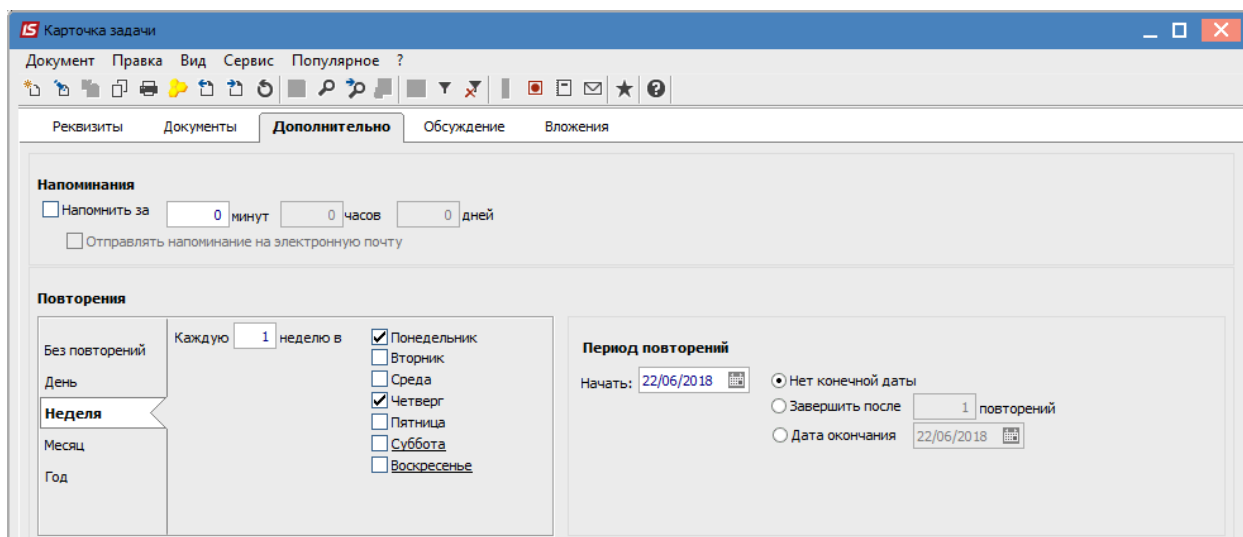


Рис. 28 – Закладка Дополнительно по задаче

После установки напоминаний при входе в модуль для исполнителей открывается напоминание о задачах. При необходимости можно проставить параметр **Удалить напоминание**. Если такой параметр проставлен случайно в задаче появляется кнопка **Повторить напоминание по задаче**.

На закладке **Вложения** задачи прикрепляются любые файлы, которые касаются задачи.

В карточке задачи пункты меню **Правка / Сохранить шаблон** и **Правка / Загрузить шаблон** служат для работы с шаблонами задач. В шаблон сохраняются реквизиты задачи и ее исполнители.

В реестре задач по пункту меню **Реестр / Печать** запускаются отчеты (по клавише **F9**) и системная печатная форма **421 FR Задачи**.

Печать без выбора выходной формы реализована для пользователей, которые в течение рабочего дня формируют (печатают) одни и те же отчеты.

15.8. Электронная очередь

С целью экономии времени клиентов существует **Электронная очередь**. В разрезе **IS-Pro** она представляет собой доработанные модули подсистемы **Взаимоотношения с клиентами**.

Для настройки **Электронной очереди** необходимо включить параметры автонумерации: **Настройка / Нумерация / Автонумерация**.

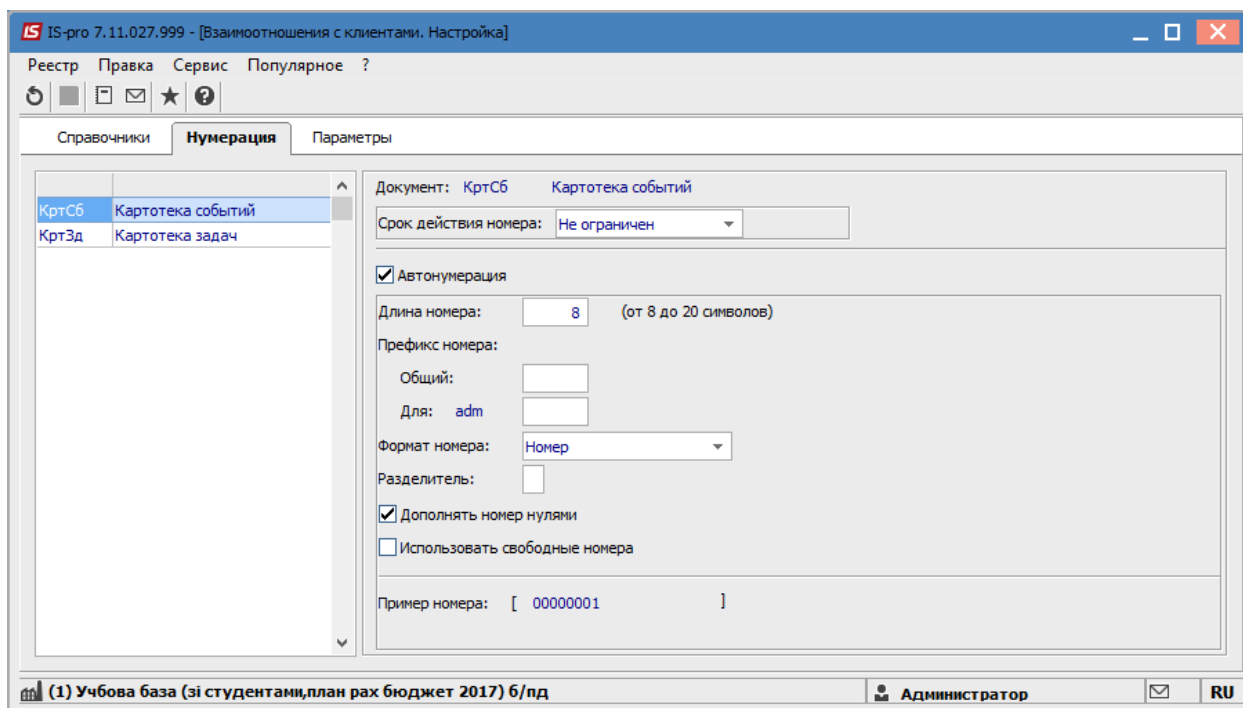


Рис. 29 – Настройка Электронной очереди

Также необходимо включить параметр **Автонумерация событий** в разрезе **проектов** на вкладке **Параметры / Настройки**.

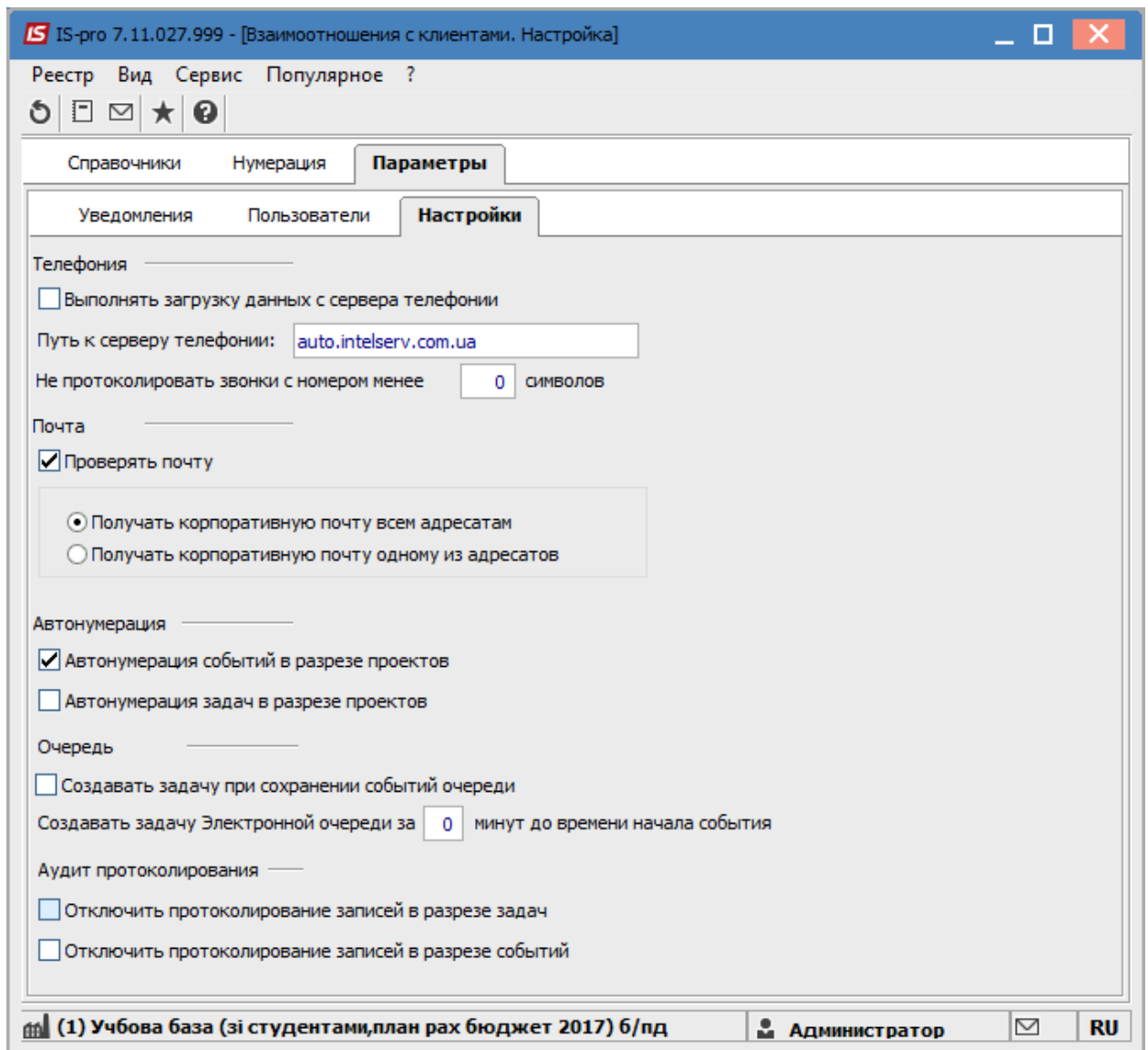


Рис. 30 – Настройка электронной очереди

Учет очереди ведется в разрезе проектов модуля **Проекты**. В проекте на закладке **Рабочая группа** отмечаются пользователи, которые участвуют в обслуживании клиентов.

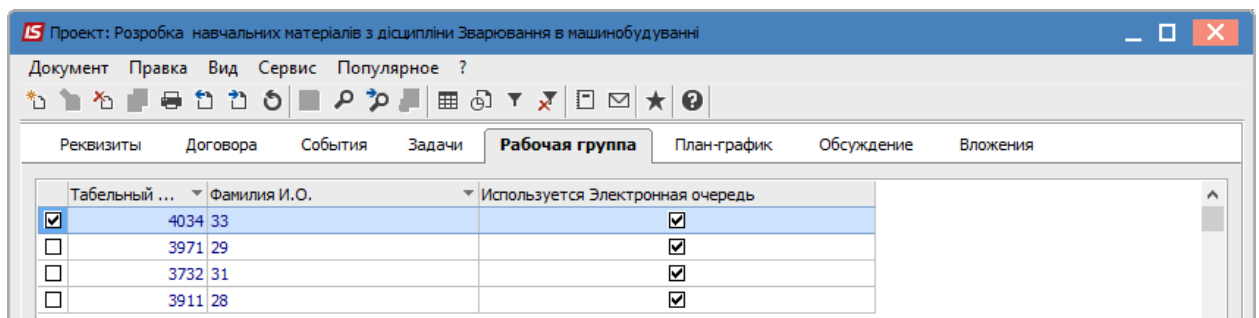


Рис. 31 – Закладка Рабочая группа

Очередь ведется в модуле **События**. В очередь можно записаться несколькими способами:

1. Через сайт. На сайте должна быть сделана форма для записи в электронную очередь (процедура может предоставляться нашей компанией);
2. Через администратора зала (непосредственно в офисе).

В случае записи в очередь через Web - интерфейс, клиент заполняет необходимые поля на сайте и отправляет заявку. (Рис. 32) В **IS-Pro** создается событие с типом **Электронная очередь** и временем выбранным клиентом при заполнении полей. Время события зависит от количества компаний клиента.

Клиенту необходимо явиться в офис на выбранное им время и обратиться к администратору зала.

11111111	ЕГРПОУ *
ПЕТРОВ ПЕТР ПЕТРОВИЧ	КОНТАКТНОЕ ЛИЦО *
+380442454545	ТЕЛЕФОН *
QWERTY@UKR.NET	E-MAIL *
11.12.2015	ВЫБОР ДАТЫ *
5	КОЛИЧЕСТВО КОМПАНИЙ
10-30 - 11:55	ВРЕМЯ ПРИЕМА *
УЛ. ЮРКОВСКАЯ 28	ОФИС *
КОММЕНТАРИИ:	
Комментарий	

Рис. 32 – Web-интерфейс записи на Электронную очередь

Градация времени в зависимости от количества компаний при записи на конкретное время (Прописывается при помощи калькуляции).

В случае записи в очередь вторым способом, клиент по прибытию в офис, обращается к администратору зала, который создает событие с типом Очередь на конкретное время и печатает по клавише **F9** клиенту талон **Ваш номер в очереди**. Нумерация ведется при помощи заранее настроенной автонумерации в **Настройках / Нумерация**, а также **Настройка / Параметры / Настройки – Автонумерация в разрезе проектов**.

Время события зависит от количества компаний клиента.

Мережа іранниць електронних послуг
«Твій час»
Код ЄДРПОУ: 000029
Ваш номер у черзі:
1
Послуга: <>
Бажаємо гарного дня!!!

Рис. 33 – Талон Ваш номер в очереди

Со стороны IS-Pro:

Оператор меняет системный статус на **Свободен**, система проверяет, есть ли проекты с параметром **используется электронная очередь** и есть ли сотрудник в списке **Рабочей группы** в данном проекте. Ищет ближайшее событие по времени и создает на его основании задачу.

На экран выводится номер талона клиента, к которому подошла очередь.

Карточка события

Документ Плавка Вид Сервис Популярное ?

Реквизиты Документы Вложения

Начало события: 07/06/2018 15:36 Номер: 00000001

Окончание события: 08/06/2018 15:36

Тип события: ЭОчрд Электронная очередь

Тип ответственного лица: Сотрудник

Ответственное лицо: 3933 36

Клиент: 38282994 ДУ 'Науково-методичний центр інформаційно-аналітичного забезпечення діяльнос

Контактное лицо клиента: Іщенко Тетяна Дем'янівна

Телефон: Факс: E-mail:

Проект: Розробка навчальних матеріалів з дисципліни Зварювання в машинобудуванні

Переадресован на:

Содержание: Тестування роботи електронної черги

Рис. 34 – Карточка события

Карточка задачи

Документ Плавка Вид Сервис Популярное ?

Реквизиты Документы Дополнительно Обсуждение Вложения

Создана: Инициатор: Администратор Дата: 07/06/2018 15:41

Начало выполнения: 07/06/2018 15:39 Номер: Выполнена на: 0% Затрачено времени: 0.0 ч. Статус: 01 Поставлена за,

Окончание выполнения: 08/06/2018 15:39 Цвет: 0 Приоритет: Обычный

Наименование: Тестування електронної черги

Контролер: 3145 44

Тип события: ЭОчрд Электронная очередь Номер:

Клиент: 38282994 ДУ 'Науково-методичний центр інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності вищих навчальних закладів 'Агроосвіта'

Адрес: м.Київ, вул. Смілянська 11

Контактное лицо клиента: Іщенко Тетяна Дем'янівна

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

Проект: Розробка навчальних матеріалів з дисципліни Зварювання в машинобудуванні

Содержание Исполнители Зависимости История

Рис. 35 – Карточка задачи

В задачу переносятся поля из модуля **События**:

- Дата и время начала и окончания;
- Тип события;
- Клиент;

- Контактное лицо.

Клиент подходит к указанному окну и оператор проводит работу с ним и фиксирует это в созданной задаче.