2.2

Руководство пользователя

Данный документ предназначен для конечных пользователей системы и содержит полное описание интерфейса, функций и возможностей, доступных в рамках их ролей. Руководство помогает освоить принципы работы с системой, понять логику взаимодействия с ее элементами и эффективно решать повседневные бизнес-задачи. Содержит: - Детальное описание элементов пользовательского интерфейса (меню, кнопки, формы, справочники). - Обзор функциональных модулей системы и их назначения. - Пошаговые инструкции для выполнения типовых операций.

Данный документ предназначен для конечных пользователей системы и содержит полное описание интерфейса, функций и возможностей, доступных в рамках их ролей. Руководство помогает освоить принципы работы с системой, понять логику взаимодействия с ее элементами и эффективно решать повседневные бизнес-задачи. Содержит:
Детальное описание элементов пользовательского интерфейса (меню, кнопки, формы, справочники). Обзор функциональных модулей системы и их назначения. Пошаговые инструкции для выполнения типовых операций.

1. Введение

1.1. Назначение системы

АСК Легарус (Автоматизированная система управления компанией Легарус) -- это комплексная система для автоматизации производственных процессов сервисной или производственной компании. Система предназначена для:
Управления проектами и задачами Организации совещаний и контроля выполнения задач Управления персоналом и учета рабочего времени Финансового учета и планирования Управления техподдержкой и сервис-деском Управления клиентами и взаимодействием с ними Хранения и управления документацией и базой знаний Управления снабжением и инвентарем

1.2. Область применения

Система АСК Легарус предназначена для комплексной автоматизации управления компанией и может использоваться в различных типах

организаций и отраслях.

Типы организаций

Сервисные компании

Компании по ремонту и обслуживанию оборудования -- управление заявками клиентов, планирование выездов специалистов, учет выполненных работ Компании по установке и настройке оборудования -- управление проектами установки, контроль сроков выполнения, учет материалов Компании по обслуживанию недвижимости -- управление заявками жильцов, планирование работ, контроль выполнения договоров Компании по уборке и клинингу -- управление заявками, планирование графиков работы, контроль качества услуг Компании по доставке и логистике -- управление заявками на доставку, отслеживание статусов, контроль сроков

IT-компании и технологические компании

Компании по разработке программного обеспечения -- управление проектами разработки, контроль задач, управление командой Компании по технической поддержке IT-инфраструктуры -- обработка заявок клиентов, контроль SLA, управление инцидентами Компании по внедрению IT-решений -- управление проектами внедрения, контроль этапов, взаимодействие с клиентами Компании по облачным услугам -- управление заявками клиентов, контроль ресурсов, управление услугами Компании по кибербезопасности -- управление инцидентами безопасности, контроль обработки заявок, управление проектами

Производственные компании

Компании по производству оборудования -- управление проектами производства, контроль заказов, управление клиентами Компании по изготовлению на заказ -- управление заказами клиентов, планирование производства, контроль сроков Компании по сборке и монтажу -- управление проектами сборки, контроль этапов, взаимодействие с клиентами

Консалтинговые компании

Компании по управленческому консалтингу -- управление проектами консалтинга, контроль задач, взаимодействие с клиентами Компании по техническому консалтингу -- управление проектами, контроль выполнения работ, управление знаниями Компании по аудиту и оценке -- управление проектами аудита, контроль задач, управление документацией

Аутсорсинговые компании

Компании по аутсорсингу IT-услуг -- управление заявками клиентов, контроль SLA, управление командой Компании по аутсорсингу бизнес-процессов -- управление проектами, контроль задач, взаимодействие с клиентами Компании по аутсорсингу технической поддержки -- обработка заявок, контроль качества, управление персоналом

Компании с распределенными командами

Компании с удаленными сотрудниками -- управление задачами, контроль работы, организация совещаний Компании с филиалами -- централизованное управление, контроль работы филиалов, единая база знаний Компании с проектной деятельностью -- управление проектами, контроль задач, управление ресурсами

Отрасли применения

Информационные технологии

Разработка программного обеспечения Техническая поддержка IT-инфраструктуры Внедрение IT-решений Облачные услуги Кибербезопасность

Техническое обслуживание и ремонт

Ремонт и обслуживание оборудования Установка и настройка оборудования Обслуживание недвижимости Ремонт бытовой техники Ремонт автомобилей

Производство

Производство оборудования Изготовление на заказ Сборка и монтаж Мелкосерийное производство

Консалтинг и аудит

Управленческий консалтинг Технический консалтинг Аудит и оценка Бизнес-консалтинг

Услуги

Клининговые услуги Логистика и доставка Образовательные услуги Медицинские услуги (не связанные с персональными данными пациентов)

Размеры организаций

Малые компании (до 50 сотрудников)

Управление всеми процессами в единой системе Автоматизация рутинных операций Контроль выполнения задач Управление клиентской базой

Средние компании (50-500 сотрудников)

Централизованное управление проектами Контроль работы подразделений Управление персоналом и финансами Единая база знаний

Крупные компании (более 500 сотрудников)

Управление множеством проектов Контроль работы филиалов Централизованное управление техподдержкой Единая система учета и отчетности

Модели использования

B2B (Business-to-Business)

Управление клиентской базой корпоративных клиентов Контроль выполнения договоров Управление проектами для клиентов Обработка заявок от корпоративных клиентов

B2C (Business-to-Consumer)

Управление заявками от физических лиц Контроль выполнения заказов Управление услугами для клиентов Обработка обращений клиентов

Внутреннее использование

Управление внутренними проектами Контроль выполнения задач сотрудников Организация совещаний Управление базой знаний

Смешанная модель

Одновременная работа с корпоративными и частными клиентами Разделение процессов по типам клиентов Единая система учета и отчетности

Сценарии использования

Управление техподдержкой

Обработка заявок от клиентов через различные каналы (веб-интерфейс, email, Telegram) Контроль SLA и сроков выполнения заявок Автоматическая классификация заявок с использованием машинного обучения Управление инцидентами и запросами Ведение базы знаний для быстрого решения типовых проблем

Управление проектами

Планирование и контроль выполнения проектов Управление командой проекта Отслеживание вех и контрольных точек Управление бюджетом проекта Контроль сроков выполнения

Управление задачами и совещаниями

Создание и назначение задач сотрудникам Контроль выполнения задач Организация совещаний с автоматическим формированием протоколов Создание задач из совещаний Отслеживание выполнения решений совещаний

Управление персоналом

Ведение базы данных сотрудников Учет отпусков и отсутствий Управление организационной структурой Телефонный справочник Интеграция с Active Directory для автоматического импорта данных

Финансовый учет

Управление зарплатами сотрудников Учет надбавок и удержаний Управление договорами с клиентами и подрядчиками Платежный календарь с напоминаниями Учет кассовых операций Интеграция с 1С для автоматического импорта счетов

Управление клиентами (CRM)

Ведение базы данных клиентов Управление контактами клиентов История взаимодействий с клиентами Управление договорами и услугами Контроль выполнения обязательств перед клиентами

База знаний

Создание и хранение корпоративной документации Иерархическая структура категорий Версионирование документов Полнотекстовый и семантический поиск Управление правами доступа Обязательное ознакомление с документами

Интеграции и расширяемость

Система может быть интегрирована с различными внешними системами:
Telegram -- для уведомлений и работы через ботов Mattermost -- для корпоративных уведомлений Электронная почта -- для создания заявок из писем и отправки уведомлений Active Directory (LDAP) -- для автоматического импорта сотрудников 1С:Предприятие -- для импорта счетов и синхронизации данных PWA -- для работы как нативное приложение на мобильных устройствах

Преимущества использования

Единая система -- все процессы управления в одном месте Автоматизация -- снижение рутинных операций и ошибок Контроль -- полный контроль всех процессов компании Прозрачность -- видимость всех операций и статусов Масштабируемость -- возможность роста вместе с компанией Гибкость -- настройка под специфику компании Интеграции -- работа с существующими системами

1.3. Основные возможности

Система предоставляет следующие возможности:

Управление проектами

Создание и управление проектами Управление командой проекта с назначением ролей Создание и отслеживание вех проекта (контрольных точек) Управление бюджетом проекта Планирование и контроль сроков Отслеживание прогресса выполнения проекта Привязка задач к проектам Фильтрация и поиск проектов Экспорт данных проектов

Управление задачами

Создание и назначение задач сотрудникам Контроль выполнения задач Делегирование задач подчиненным (для руководителей) Отслеживание сроков выполнения с визуальными индикаторами просрочки Приоритизация задач Назначение контролера задачи Перенос срока выполнения задачи Создание регулярных (повторяющихся) задач Привязка задач к проектам и совещаниям Комментарии к задачам Прикрепление файлов к задачам История изменений задач Экспорт задач в Excel Карточное и табличное отображение задач

Организация совещаний

Создание совещаний с указанием даты, времени и места Планирование регулярных совещаний (ежедневно, еженедельно, ежемесячно) Управление повесткой дня с возможностью отметки выполнения пунктов Назначение участников совещания (руководитель, секретарь, контролер задач) Привязка совещаний к проектам Создание задач из совещаний и пунктов повестки Автоматическое формирование протоколов совещаний в формате PDF Отправка протоколов в Telegram-чат (если настроено) Отправка уведомлений участникам с файлом календаря (.ics) Управление статусами совещаний (новое, запланировано, открыто, закрыто, отменено) Прикрепление файлов к совещаниям

Управление персоналом

Управление информацией о сотрудниках с фотографиями Учет отпусков и отсутствий с согласованием Управление организационной структурой (иерархия подразделений) Учет рабочего времени Телефонный справочник с контактами сотрудников Управление трудоустройствами в разных организациях Управление документами сотрудников по типам с контролем обязательных документов Управление правами доступа (группы доступа) Синхронизация с 1С:ЗУП для импорта данных о трудоустройствах Импорт сотрудников из Active Directory (LDAP) Автоматическое создание учетных записей в Active Directory Автоматическое назначение групп доступа при изменении подразделения Фильтрация и поиск сотрудников Экспорт данных сотрудников

Финансовый учет

Управление зарплатами сотрудников с учетом периода испытательного срока Учет надбавок и удержаний из зарплаты Автоматическое начисление зарплаты в конце каждого месяца Управление договорами с клиентами и подрядчиками

Платежный календарь с периодическими платежами и напоминаниями Учет кассовых операций (приходные и расходные операции) Управление услугами для клиентов Управление контрагентами (организациями-партнерами) Автоматический импорт счетов из системы 1С Автоматическое обновление статусов счетов из 1С Напоминания о выставлении счетов по договорам Напоминания клиентам об оплате неоплаченных счетов Напоминания о платежах из платежного календаря Расчет остатков по кассам Конвертация валют по курсу ЦБ РФ

Управление техподдержкой

Обработка заявок в службу техподдержки Рабочий стол специалиста техподдержки с заявками, задачами и маркерами Контроль заявок для руководителей с мониторингом критических ситуаций Контроль SLA (Service Level Agreement) с отслеживанием сроков реакции и решения Классификация заявок по типам и категориям Автоматическая классификация заявок с использованием машинного обучения Управление приоритетами заявок Маркеры (упоминания @) для создания напоминаний и действий для ролей или сотрудников Связывание заявок (дубли, зависимости, связанные заявки) История обращений от клиентов Чек-листы (план работ) с шаблонами Учет оборудования по заявке (выдача/прием оборудования) Создание заявок из электронной почты Создание заявок из Telegram-бота для клиентов Создание заявок из писем системы мониторинга Выбор исполнителя с метриками загрузки Календарь заявок с возможностью изменения дат Фильтрация и поиск заявок Экспорт заявок в Excel Управление клиентами и их ресурсами Управление доменами и услугами клиентов

База знаний

Создание и хранение корпоративной документации Иерархическая структура категорий с неограниченной глубиной вложенности Версионирование документов с возможностью отката к предыдущим версиям Полнотекстовый поиск по содержимому записей и прикрепленных файлов Семантический поиск -- поиск по смыслу, а не только по ключевым словам Поиск с учетом опечаток с автоматическим исправлением Система согласований -- обязательное согласование записей перед публикацией Обязательное ознакомление -- назначение пользователей для обязательного ознакомления с записями с контролем времени чтения Статистика ознакомлений с отчетами по завершенности Управление правами доступа с привязкой к клиентам, проектам и подразделениям Привязка записей к клиентам для ограничения доступа Привязка записей к проектам для тематической группировки Привязка записей к подразделениям для целевой аудитории Импорт контента из PDF, DOCX, XLSX Экспорт записей в PDF, DOCX, XLSX Встроенный редактор диаграмм Draw.io Система комментариев с иерархической структурой Реакции (лайки, дизлайки) для оценки полезности записей Избранное для сохранения важных записей Аналитика и отчетность по использованию базы знаний Автоматическое истечение записей через заданное количество дней Черновики с автоматическим сохранением изменений Блокировка одновременного редактирования несколькими пользователями

Управление клиентами (CRM)

Управление клиентской базой с детальной информацией Управление контактами клиентов (сотрудники клиентов) История взаимодействий с клиентами Управление договорами с клиентами Управление услугами для клиентов Управление доменами клиентов Управление ресурсами клиентов с напоминаниями о продлении Назначение менеджера и инженера клиента Правила и важная информация о клиентах Фильтрация и поиск клиентов Экспорт данных клиентов

Уведомления и коммуникации

Многоканальные уведомления: Email-уведомления с поддержкой HTML-форматирования Telegram-уведомления через ботов Mattermost-уведомления в корпоративный чат PWA Push-уведомления в браузере Настройка приоритетного канала уведомлений Автоматические уведомления при всех важных событиях Ежедневные сводки по задачам и заявкам Напоминания о важных событиях и сроках

Интеграции

Telegram: Бот для сотрудников (работа с задачами) Бот для клиентов (работа с заявками техподдержки) Уведомления в Telegram Mattermost: Уведомления в корпоративный чат Интеграция с каналами Mattermost Электронная почта: Создание заявок из писем Отправка уведомлений по email Добавление комментариев к заявкам из писем Active Directory (LDAP): Автоматический импорт сотрудников Синхронизация данных сотрудников Автоматическое создание учетных записей 1С:Предприятие: Импорт счетов из 1С Синхронизация статусов счетов Синхронизация данных о трудоустройствах (1С:ЗУП) PWA (Progressive Web App): Установка как нативное приложение Push-уведомления в браузере Работа в автономном режиме (ограниченная)

Поиск в системе

Единый поиск по всем модулям системы Полнотекстовый поиск с поддержкой русского языка Семантический поиск (для базы знаний) Поиск с учетом опечаток Фильтрация результатов поиска Быстрый доступ к найденным объектам

Мобильность и доступность

Адаптивный интерфейс для мобильных устройств PWA-приложение для установки на мобильные устройства Telegram-боты для работы с системой Работа через веб-интерфейс с любого устройства Синхронизация данных между устройствами

Безопасность и права доступа

Система управления правами доступа на основе групп Автоматическое назначение прав при изменении подразделения Управление правами доступа к модулям Управление правами доступа к записям базы знаний Контроль доступа к данным клиентов История изменений всех важных объектов Аудит действий пользователей

1.4. Поддерживаемые платформы и браузеры

Серверная платформа:
Операционная система: Linux (Ubuntu 20.04+, РЭД ОС 8+) Python: 3.10 или выше PostgreSQL: 12 или выше Redis: 6.0 или выше
Клиентские платформы:
Операционная система: Windows, macOS, Linux Браузеры: Google Chrome 90+ Mozilla Firefox 88+ Microsoft Edge 90+ Safari 14+ Opera 76+
Мобильные устройства:
Android (через браузер) iOS (через браузер) Telegram-бот для мобильных устройств
PWA (Progressive Web App):
Система поддерживает установку как PWA приложение PWA может быть установлено на мобильных устройствах (Android, iOS) и десктопах (Windows, macOS, Linux) Для работы PWA требуется: Поддержка service worker в браузере Подключение по HTTPS (обязательно для PWA) Современный браузер с поддержкой PWA стандартов Поддерживаемые браузеры для PWA: Google Chrome 90+ (Android, Windows, macOS, Linux) Microsoft Edge 90+ (Windows, macOS) Safari 14+ (iOS, macOS) -- с ограничениями Mozilla Firefox 88+ (Android, Windows, macOS, Linux) -- с ограничениями

1.5. Уведомления

Система поддерживает отправку уведомлений через несколько каналов:

1.5.1. Telegram

Система поддерживает интеграцию с Telegram через два бота: 1. Бот для сотрудников:
Регистрация сотрудников через номер телефона Получение уведомлений о задачах и заявках Просмотр списка задач Получение информации о задачах Отметка задач как выполненных Добавление комментариев к задачам Делегирование задач подчиненным (для руководителей) Создание новых задач Согласование отсутствий (для руководителей) Ежедневные сводки по задачам и заявкам
2. Бот для клиентов:
Регистрация контактных лиц клиентов через номер телефона Создание заявок сервис-деска с текстом и файлами Просмотр статуса заявок Добавление комментариев к заявкам Прикрепление файлов к заявкам и комментариям Отмена заявок Автоматические уведомления об изменениях статуса заявок, назначении исполнителя и комментариях
Требования:

Токен Telegram-бота для сотрудников Токен Telegram-бота для клиентов Настроенные боты в системе

1.5.2. Mattermost

Система поддерживает интеграцию с Mattermost:
Отправка уведомлений в Mattermost Интеграция через вебхуки Персональные уведомления пользователям
Требования:
URL вебхука Mattermost Настроенный вебхук в системе

1.5.3. Электронная почта

Система поддерживает отправку уведомлений по электронной почте:
Настройка SMTP-сервера Отправка email-уведомлений Настройка шаблонов писем
Требования:
Доступ к SMTP-серверу Настроенный SMTP в системе

1.5.4. PWA и PUSH уведомления

Что такое PWA: PWA (Progressive Web App) -- это веб-приложение, которое может быть установлено на устройство и работать как нативное приложение. Система АСК Легарус поддерживает установку как PWA приложение. Что такое PUSH уведомления: PUSH уведомления (Web Push Notifications) -- это уведомления, которые отправляются в браузер пользователя даже когда веб-страница не открыта. Уведомления отображаются на рабочем столе устройства и могут быть кликнуты для перехода в систему. Как работают PUSH уведомления:
PUSH уведомления работают через service worker -- специальный скрипт, который работает в фоновом режиме браузера При первом входе в систему (если браузер поддерживает) пользователь автоматически подписывается на PUSH уведомления Система отправляет уведомления через push-сервис браузера Уведомления отображаются на рабочем столе устройства даже когда браузер закрыт (если PWA установлено)
Возможности PWA:
Установка на устройство (рабочий стол, главный экран) Работа в автономном режиме (ограниченная функциональность) PUSH уведомления в браузере и на устройстве Быстрый доступ к системе через иконку приложения Работа как нативное приложение (без адресной строки браузера)
Требования для работы PWA и PUSH уведомлений:
Поддержка service worker в браузере Подключение по HTTPS (обязательно для PWA и PUSH уведомлений) Разрешение браузера на показ уведомлений Современный браузер с поддержкой PWA стандартов
Поддерживаемые браузеры для PUSH уведомлений:
Google Chrome 90+ (Android, Windows, macOS, Linux) -- полная поддержка Microsoft Edge 90+ (Windows, macOS) -- полная поддержка Mozilla Firefox 88+ (Android, Windows, macOS, Linux) -- полная поддержка Safari 14+ (iOS, macOS) -- ограниченная поддержка (требуется установка PWA) Opera 76+ (Windows, macOS, Linux) -- полная поддержка
Примечания:

PUSH уведомления работают только при подключении к интернету На iOS PUSH уведомления работают только если PWA установлено на главный экран Пользователь может отключить PUSH уведомления в настройках браузера или в настройках профиля системы

1.6. Ограничения

1.6.1. Организационные требования

Система требует наличия администратора для первоначальной настройки и управления Необходимо наличие квалифицированного персонала для поддержки системы Требуется регулярное резервное копирование данных Необходимо наличие серверной инфраструктуры для размещения системы

1.6.2. Законодательные ограничения применения

Система должна использоваться в соответствии с законодательством Российской Федерации При обработке персональных данных необходимо соблюдать требования Федерального закона "О персональных данных" При использовании системы в государственных организациях необходимо соблюдать требования к использованию отечественного ПО

1.7. Термины и сокращения (глоссарий)

Общие сокращения и аббревиатуры

№ Термин Синоним Описание
1 АСК Автоматизированная система управления компанией Название системы
2 API Application Programming Interface Интерфейс программирования приложений
3 LDAP Lightweight Directory Access Protocol Протокол доступа к каталогам
4 AD DS Active Directory Domain Services Службы доменов Active Directory
5 SMTP Simple Mail Transfer Protocol Протокол передачи почты
6 CRM Customer Relationship Management Управление взаимоотношениями с клиентами
7 PWA Progressive Web App Прогрессивное веб-приложение
8 SLA Service Level Agreement Соглашение об уровне обслуживания
9 1С 1С:Предприятие Система автоматизации учета и управления предприятием
10 1С:ЗУП 1С:Зарплата и управление персоналом Модуль системы 1С для управления персоналом

11 PDF Portable Document Format Формат переносимого документа
12 DOCX Microsoft Word Document Формат документа Microsoft Word
13 XLSX Microsoft Excel Spreadsheet Формат таблицы Microsoft Excel
14 HTML HyperText Markup Language Язык разметки гипертекста
15 JSON JavaScript Object Notation Формат обмена данными
16 YAML YAML Ain't Markup Language Формат сериализации данных
17 REST Representational State Transfer Архитектурный стиль веб-сервисов
18 Webhook Webhook Механизм уведомлений о событиях через HTTP-запросы
19 OData Open Data Protocol Протокол для запросов и обновления данных
20 SSO Single Sign-On Единый вход в систему
21 B2B Business-to-Business Бизнес для бизнеса (работа с корпоративными клиентами)
22 B2C Business-to-Consumer Бизнес для потребителя (работа с частными клиентами)
23 PUSH Push Notification Push-уведомление, уведомление, отправляемое в браузер
24 UUID Universally Unique Identifier Универсальный уникальный идентификатор
25 MPTT Modified Preorder Tree Traversal Модифицированный обход дерева в прямом порядке
26 ИНН Идентификационный номер налогоплательщика Налоговый идентификатор организации или физического лица
27 ОГРН Основной государственный регистрационный номер Регистрационный номер юридического лица
28 КПП Код причины постановки на учет Дополнительный код для юридических лиц
29 СНИЛС Страховой номер индивидуального лицевого счета Номер лицевого счета в системе пенсионного страхования
30 БИК Банковский идентификационный код Идентификатор банка
31 ФИО Фамилия, имя, отчество Полное имя человека ## Управление проектами
№ Термин Синоним Описание
--- --- --- ---
32 Проект -- Комплекс взаимосвязанных задач, направленных на достижение определенной цели
33 Менеджер проекта Руководитель проекта Сотрудник, ответственный за управление проектом
34 Команда проекта Участники проекта Группа сотрудников, участвующих в проекте
35 Веха проекта Контрольная точка проекта, Milestone Важное событие или результат проекта, контрольная точка
36 Бюджет проекта -- Финансовый план проекта
37 Статус проекта -- Текущее состояние проекта (инициация, планирование, выполнение, завершение, контроль, завершен, отменен) ## Управление задачами
№ Термин Синоним Описание
--- --- --- ---
38 Задача -- Единица работы, назначенная исполнителю с указанием срока выполнения
39 Исполнитель -- Сотрудник, назначенный для выполнения задачи или обработки заявки
40 Постановщик Автор задачи Сотрудник, который поставил задачу
41 Контролер -- Сотрудник, ответственный за контроль выполнения задачи
42 Приоритет задачи -- Уровень важности задачи
43 Статус задачи -- Текущее состояние задачи (активная, выполнена, отменена)
44 Срок выполнения Deadline, Duedate Дата и время, до которых нужно выполнить задачу
45 Делегирование задачи -- Передача задачи другому исполнителю

46 Перенос срока -- Изменение срока выполнения задачи
47 Регулярная задача Повторяющаяся задача Задача, которая создается автоматически с определенной периодичностью
48 Периодичность -- Частота повторения задачи (еженедельно, ежемесячно)
49 Источник задачи -- Способ создания задачи (совещание, проект, заявка, ручной ввод) ## Организация совещаний
№ Термин Синоним Описание
--- --- --- ---
50 Совещание Встреча Встреча участников для обсуждения вопросов и принятия решений
51 Регулярное совещание Повторяющееся совещание Совещание, которое повторяется с определенной периодичностью
52 Повестка дня Повестка совещания Список вопросов для обсуждения на совещании
53 Протокол совещания -- Документ с результатами совещания и принятыми решениями
54 Руководитель совещания Председатель совещания Сотрудник, который ведет совещание
55 Секретарь совещания -- Сотрудник, который ведет протокол совещания
56 Контролер задач -- Сотрудник, который контролирует выполнение задач из совещания
57 Участник совещания -- Сотрудник, участвующий в совещании
58 Статус совещания -- Текущее состояние совещания (новое, запланировано, открыто, закрыто, отменено) ## Управление техподдержкой
№ Термин Синоним Описание
--- --- --- ---
59 Заявка Обращение, Request Обращение в службу техподдержки с описанием проблемы или запроса
60 Инцидент -- Событие, которое не является частью стандартной работы службы и может привести к сбою или снижению качества услуги
61 Проблема -- Причина одного или нескольких инцидентов
62 Запрос -- Обращение с просьбой о консультации, изменении доступов, установке ПО
63 Поставка -- Заявка на продажу оборудования, запчастей, ПО
64 Заявитель -- Сотрудник клиента или внутренний сотрудник, который создал заявку
65 Получатель -- Сотрудник клиента или внутренний сотрудник, который получает уведомления о заявке
66 Наблюдатель -- Сотрудник, который следит за заявкой и получает уведомления обо всех действиях по заявке
67 Тип заявки -- Классификация заявки (запрос, инцидент, проблема, проект, поставка)
68 Категория заявки -- Детальная классификация заявки из иерархического списка
69 Приоритет заявки -- Уровень важности заявки
70 Статус заявки -- Текущее состояние заявки (новая, к исполнению, в работе, выполнена, закрыта, отменена и др.)
71 Источник заявки -- Способ поступления заявки (вручную, мессенджер, электронная почта, по телефону/лично)
72 SLA Service Level Agreement Соглашение об уровне обслуживания, контроль времени обработки заявки
73 SLA таймер -- Таймер для контроля времени обработки заявки
74 Срок реакции Respondedtime, Время отклика Время между созданием заявки и назначением исполнителя
75 Срок решения Resolvedtime, Время решения Время между созданием заявки и решением
76 Крайний срок Deadline Дата и время, до которых нужно выполнить заявку
77 Дата начала выполнения Startdate Дата и время начала работы над заявкой

78 Срок SLA Duedate Расчетный срок выполнения заявки по SLA
79 Классификация -- Автоматическое определение типа и категории заявки
80 Автоматическая классификация -- Определение типа и категории заявки с использованием машинного обучения
81 Маркер Упоминание @, Напоминание Система напоминаний и действий для ролей или конкретных сотрудников в рамках заявки
82 Чек-лист План работ Список пунктов плана работ, привязанных к заявке
83 Связывание заявок -- Объединение заявок для указания зависимостей или связей
84 Дубли -- Заявки, которые являются дублями (повторами) текущей заявки
85 Зависимости -- Связь между заявками, когда одна заявка зависит от другой
86 Связанные заявки -- Заявки, связанные для удобства отслеживания
87 История обращений -- Список предыдущих обращений от того же заявителя, получателя или клиента
88 Рабочий стол специалиста техподдержки Dashboard Панель управления с заявками, задачами и маркерами для специалистов техподдержки
89 Контроль заявок -- Страница для руководителей техподдержки с мониторингом критических ситуаций
90 Учет оборудования -- Фиксация выдачи или приема оборудования по заявке
91 SBT Sent By Technician Статус оборудования: "Выдано клиенту"
92 OSC Obtained from Service Customer Статус оборудования: "Получено от клиента"
93 ONS Obtained from Network Storage Статус оборудования: "Возвращено на склад"
94 FRW Forwarded Returned to Worker Статус оборудования: "Возвращено клиенту" ## Управление персоналом
№ Термин Синоним Описание
--- --- --- ---
95 Сотрудник -- Внутренний пользователь системы, работающий в организации
96 Подразделение Отдел, Департамент Организационная единица в структуре компании
97 Роль Группа доступа Группа пользователей с определенными правами доступа
98 Руководитель Менеджер Сотрудник, который является руководителем другого сотрудника
99 Помощник Helper Сотрудник, который помогает другому сотруднику
100 Трудоустройство -- Запись о работе сотрудника в конкретной организации
101 Отпуск -- Период отсутствия сотрудника на работе для отдыха
102 Отсутствие -- Период отсутствия сотрудника по различным причинам (отпуск, болезнь, прогул и т.д.)
103 Согласование отсутствия -- Процесс утверждения периода отсутствия сотрудника руководителем
104 Документ сотрудника -- Файл, прикрепленный к сотруднику по определенному типу документа
105 Тип документа -- Категория документа (паспорт, трудовая книжка, договор и т.д.)
106 Обязательный документ -- Документ, который должен быть загружен для сотрудника
107 Срок действия документа -- Дата, до которой документ действителен
108 Телефонный справочник -- Список контактов всех сотрудников организации
109 Active Directory AD, LDAP Система управления пользователями и ресурсами в локальной сети
110 Синхронизация с 1С:ЗУП -- Автоматический импорт данных о трудоустройствах из системы 1С:ЗУП
111 Должность -- Название должности сотрудника в организации

112 Карточка сотрудника Профиль сотрудника Детальная информация о сотруднике с несколькими вкладками
113 Права доступа Группы доступа Управление группами доступа сотрудника для определения прав в системе
114 Охрана труда -- Раздел для управления документами по охране труда ## Финансовый учет
№ Термин Синоним Описание
--- --- --- ---
115 Зарплата Базовая зарплата Базовая оплата труда сотрудника
116 Надбавка Доплата Дополнительная выплата сотруднику
117 Удержание Взыскание Удержание из зарплаты сотрудника
118 Начисление -- Запись о начислении зарплаты, надбавки или удержания за период
119 Период испытательного срока -- Период работы сотрудника на испытательном сроке
120 Касса -- Учет кассовых операций (приходные и расходные операции)
121 Приход -- Поступление денежных средств в кассу
122 Расход -- Выплата денежных средств из кассы
123 Остаток по кассе -- Разница между приходами и расходами по кассе
124 Договор -- Соглашение с клиентом или подрядчиком
125 Контрагент -- Организация-партнер (клиент, подрядчик, поставщик)
126 Услуга -- Услуга, предоставляемая клиенту
127 Тип услуги -- Категория услуги (консультация, техническая поддержка и т.д.)
128 Платежный календарь -- План платежей и поступлений
129 Плательщик -- Организация или физическое лицо, которое осуществляет платеж
130 Получатель платежа -- Организация или физическое лицо, которое получает платеж
131 Ближайшая дата оплаты -- Дата следующего платежа для периодических платежей
132 Периодичность платежа -- Частота повторения платежа (ежемесячно, ежеквартально, ежегодно)
133 Автопродление договора -- Автоматическое продление договора после окончания срока действия
134 Тип оплаты по договору -- Способ оплаты по договору (ежемесячно фикс, ежемесячно фикс + факт и т.д.)
135 Способ оплаты -- Форма оплаты (наличные, безналичные)
136 Счет из 1С -- Счет, импортированный из системы 1С
137 Статус оплаты счета -- Состояние оплаты счета (оплачен, не оплачен)
138 Статус отгрузки счета -- Состояние отгрузки по счету (отгружен, не отгружен) ## Управление клиентами (CRM)
№ Термин Синоним Описание
--- --- --- ---
139 Клиент -- Организация или физическое лицо, пользующееся услугами компании
140 Контакты Контактные лица Сотрудники клиента, контактные лица для взаимодействия
141 Менеджер клиента -- Сотрудник организации, ответственный за работу с клиентом
142 Инженер клиента -- Сотрудник организации, ответственный за техническую поддержку клиента
143 VIP-клиент -- Клиент с особым статусом, требующий повышенного внимания
144 Домен клиента -- Интернет-домен, принадлежащий клиенту
145 Ресурс клиента -- Ресурс клиента (лицензия, услуга и т.д.) с указанием срока действия
146 Правила клиента -- Важная информация или правила работы с клиентом

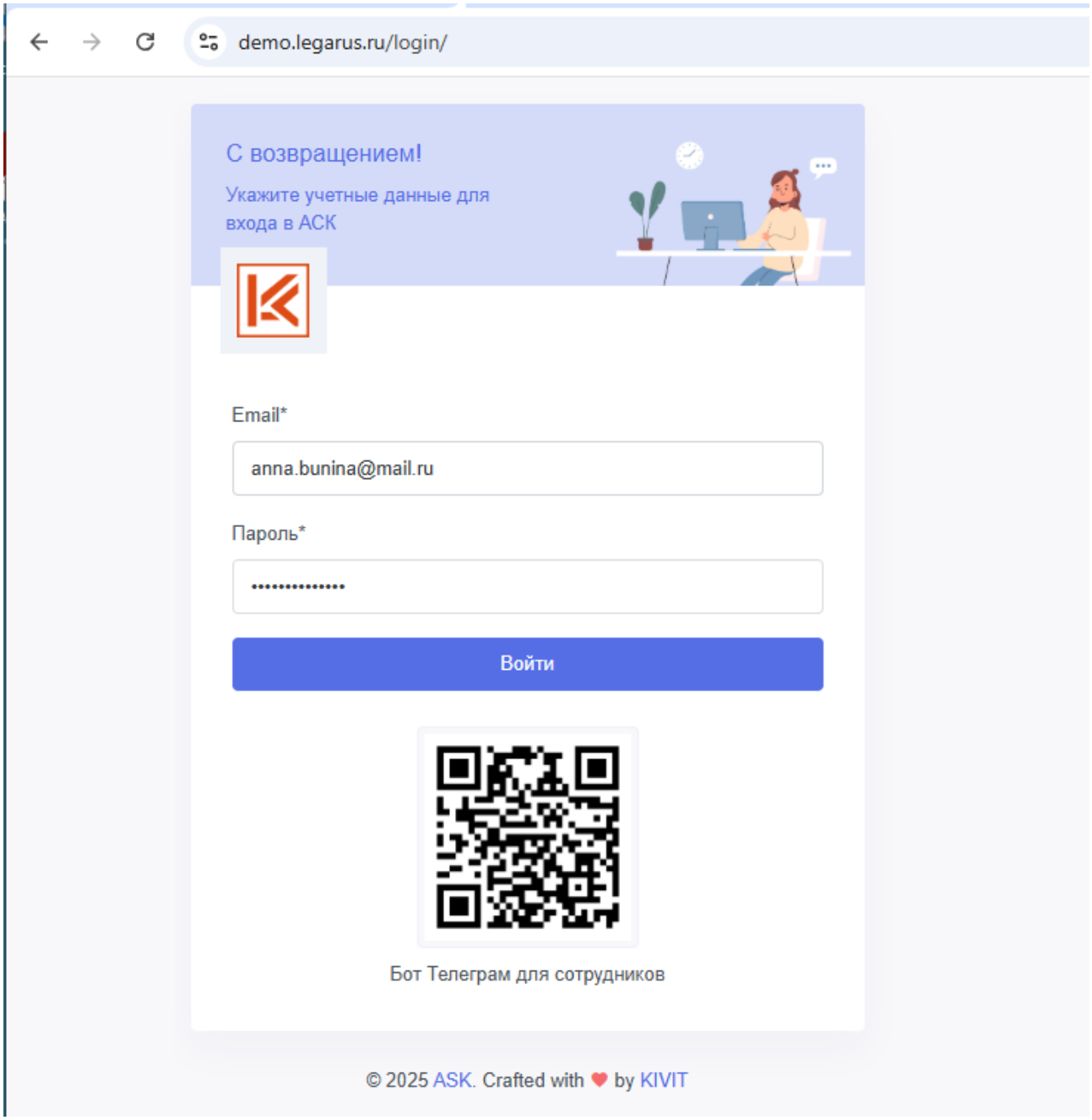
147 История взаимодействий -- История всех обращений и взаимодействий с клиентом ## База знаний
№ Термин Синоним Описание
--- --- --- ---
148 База знаний Knowledge Base, KB Хранилище документации и справочной информации
149 Страница Запись, Документ Документ в базе знаний
150 Ревизия Версия Версия страницы в базе знаний
151 Черновик Draft Неопубликованная версия страницы
152 Опубликована Published Статус страницы: опубликована и доступна для просмотра
153 На согласовании On approving Статус страницы: ожидает согласования
154 Истекла Expired Статус страницы: срок действия истек
155 Категория -- Раздел в иерархической структуре базы знаний
156 Тип записи -- Классификация записи (инструкция, процедура, регламент и т.д.)
157 Полнотекстовый поиск FTS, Full-Text Search Поиск по содержимому записей и прикрепленных файлов
158 Семантический поиск -- Поиск по смыслу, а не только по ключевым словам
159 Согласование -- Процесс утверждения записи перед публикацией
160 Система согласований -- Обязательное согласование записей перед публикацией
161 Цепочки согласований -- Последовательное согласование с несколькими лицами
162 Обязательное ознакомление -- Назначение пользователей для обязательного ознакомления с записями с контролем времени чтения
163 Минимальное время чтения -- Минимальное время, которое пользователь должен провести на странице для засчитывания ознакомления
164 Реакции -- Оценка полезности записей (лайки, дизлайки)
165 Лайки -- Положительная оценка записи
166 Дизлайки -- Отрицательная оценка записи
167 Избранное Favorites Сохранение важных записей для быстрого доступа
168 Срок действия записи -- Количество дней, через которое запись автоматически истекает
169 Draw.io -- Встроенный редактор диаграмм для создания схем и диаграмм ## Уведомления и коммуникации
№ Термин Синоним Описание
--- --- --- ---
170 Уведомление Notification Сообщение о событии в системе, отправляемое пользователю
171 Шаблон уведомления -- Шаблон для формирования текста уведомления
172 Email-уведомление -- Уведомление, отправляемое по электронной почте
173 Telegram-уведомление -- Уведомление, отправляемое через Telegram-бота
174 Mattermost-уведомление -- Уведомление, отправляемое в корпоративный чат Mattermost
175 PUSH-уведомление Push Notification Уведомление, отправляемое в браузер через PWA
176 Приоритетный канал уведомлений -- Канал, который используется в первую очередь для отправки уведомлений
177 Ежедневная сводка -- Автоматическая сводка по задачам и заявкам, отправляемая каждое утро
178 Напоминание Reminder Уведомление о необходимости выполнить действие или обратить внимание на событие ## Интерфейс и навигация
№ Термин Синоним Описание
--- --- --- ---
179 Профиль пользователя -- Личные данные и настройки пользователя
180 Системная админка -- Интерфейс администратора для управления системой

181 Пользовательская админка -- Интерфейс управления через веб-интерфейс системы
182 Фильтр -- Условие для отбора записей в списке
183 Поиск Search Поиск записей по тексту
184 Экспорт Export Выгрузка данных в файл
185 Импорт Import Загрузка данных из файла
186 Пагинация Pagination Разбиение списка на страницы
187 Сортировка -- Упорядочивание записей по определенному критерию
188 Главная страница Main Page Страница, которая открывается при входе в систему ## Интеграции
№ Термин Синоним Описание
--- --- --- ---
189 Telegram -- Мессенджер для общения и уведомлений
190 Telegram-бот -- Автоматизированная программа в Telegram для работы с системой
191 Бот для сотрудников -- Telegram-бот для работы сотрудников с задачами
192 Бот для клиентов -- Telegram-бот для работы клиентов с заявками техподдержки
193 Mattermost -- Корпоративный мессенджер для командной работы
194 Email Электронная почта Адрес электронной почты или система электронной почты
195 Service Worker -- Специальный скрипт, который работает в фоновом режиме браузера для PWA
196 Автоматизация -- Снижение рутинных операций и ошибок за счет автоматизации процессов
197 Контроль -- Полный контроль всех процессов компании
198 Прозрачность -- Видимость всех операций и статусов в системе
199 Масштабируемость -- Возможность роста системы вместе с компанией
200 Гибкость -- Настройка системы под специфику компании
201 Интеграции -- Работа системы с существующими системами (1С, Active Directory, Telegram и др.)

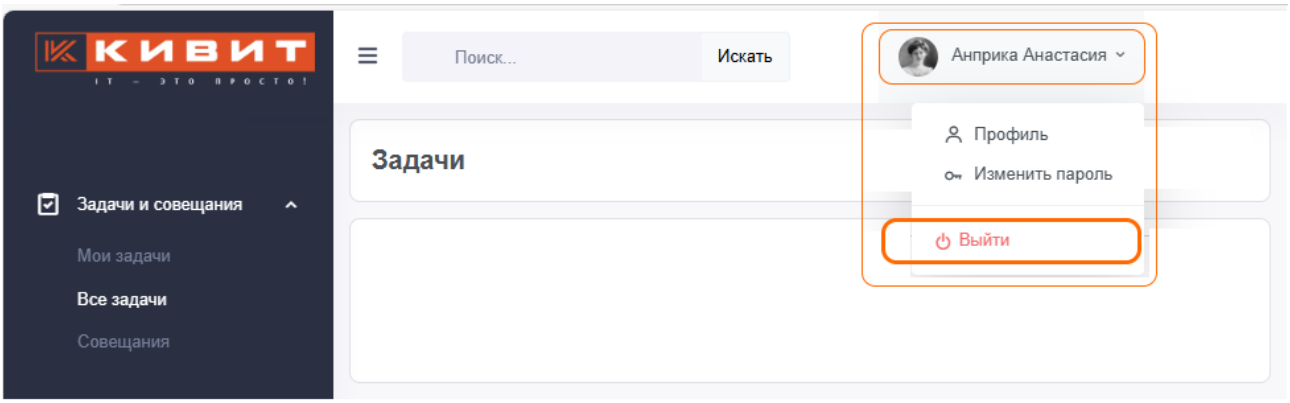
2. Начало работы

2.1. Регистрация пользователя

Регистрация пользователя в системе выполняется администратором. После создания учетной записи вы получите данные для входа по электронной почте.
Шаги для первого входа:
Введите адрес системы в браузере и нажмите кнопку «Enter» (на клавиатуре)
Введите полученный адрес электронной почты и временный пароль. Нажмите кнопку «Войти» После первого входа система предложит изменить пароль.
(снимок - 1) (Вход в систему)

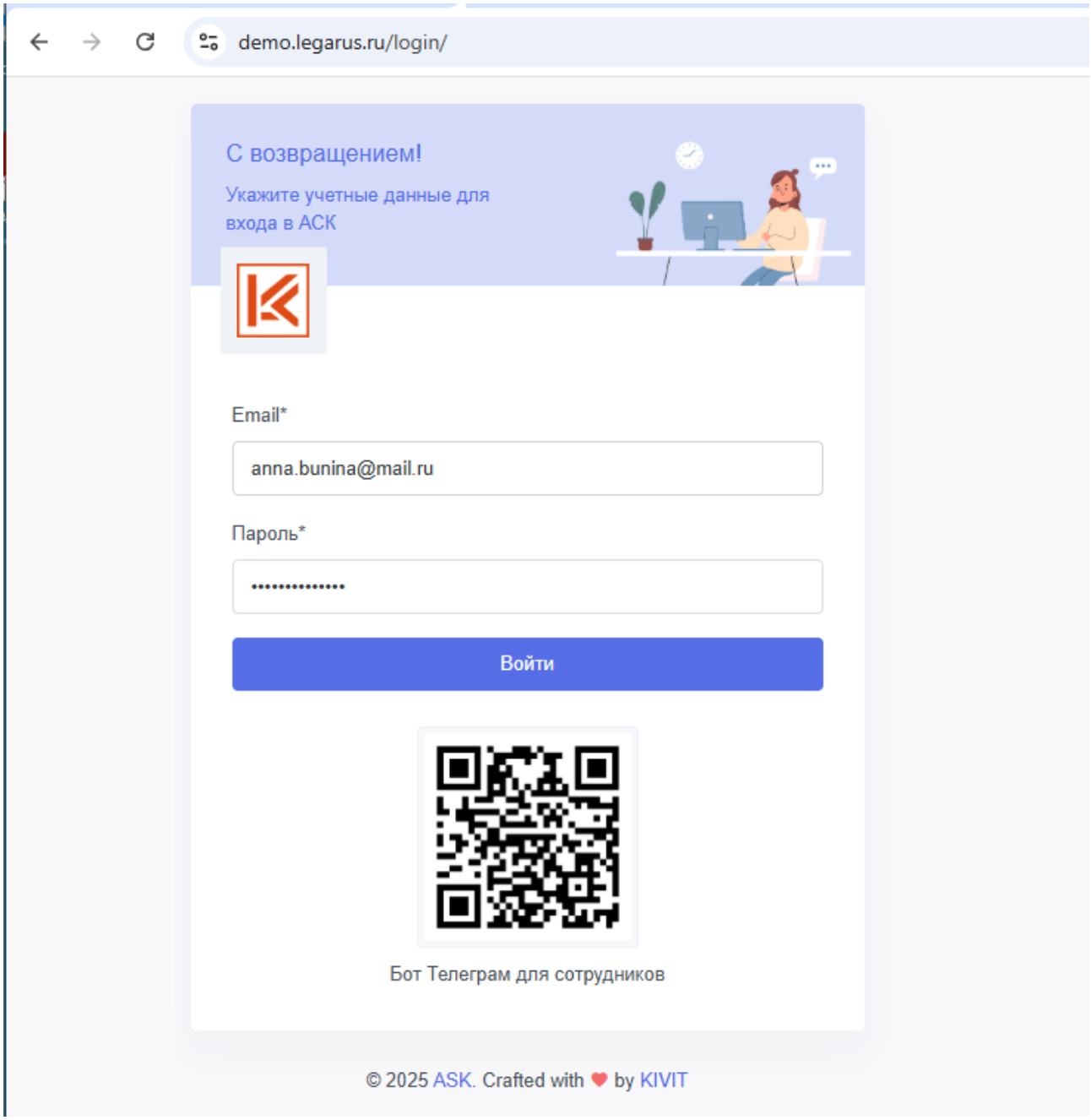


Шаги для выхода:
Нажмите на аватар или имя пользователя в правом верхнем углу страницы. В выпадающем меню выберите пункт «Выйти» .
(снимок - 2) (Выход из системы , кнопка «Выйти»)

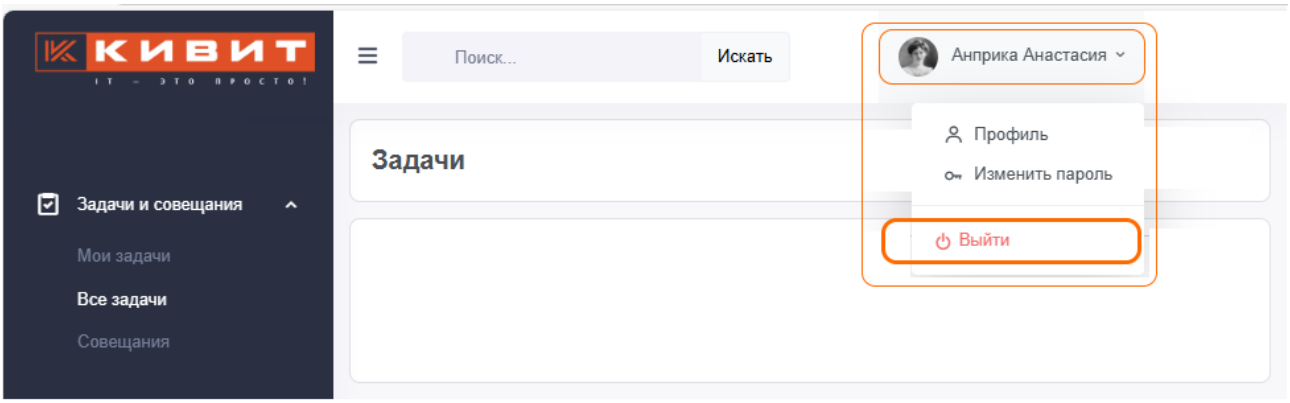


2.2. Вход в систему

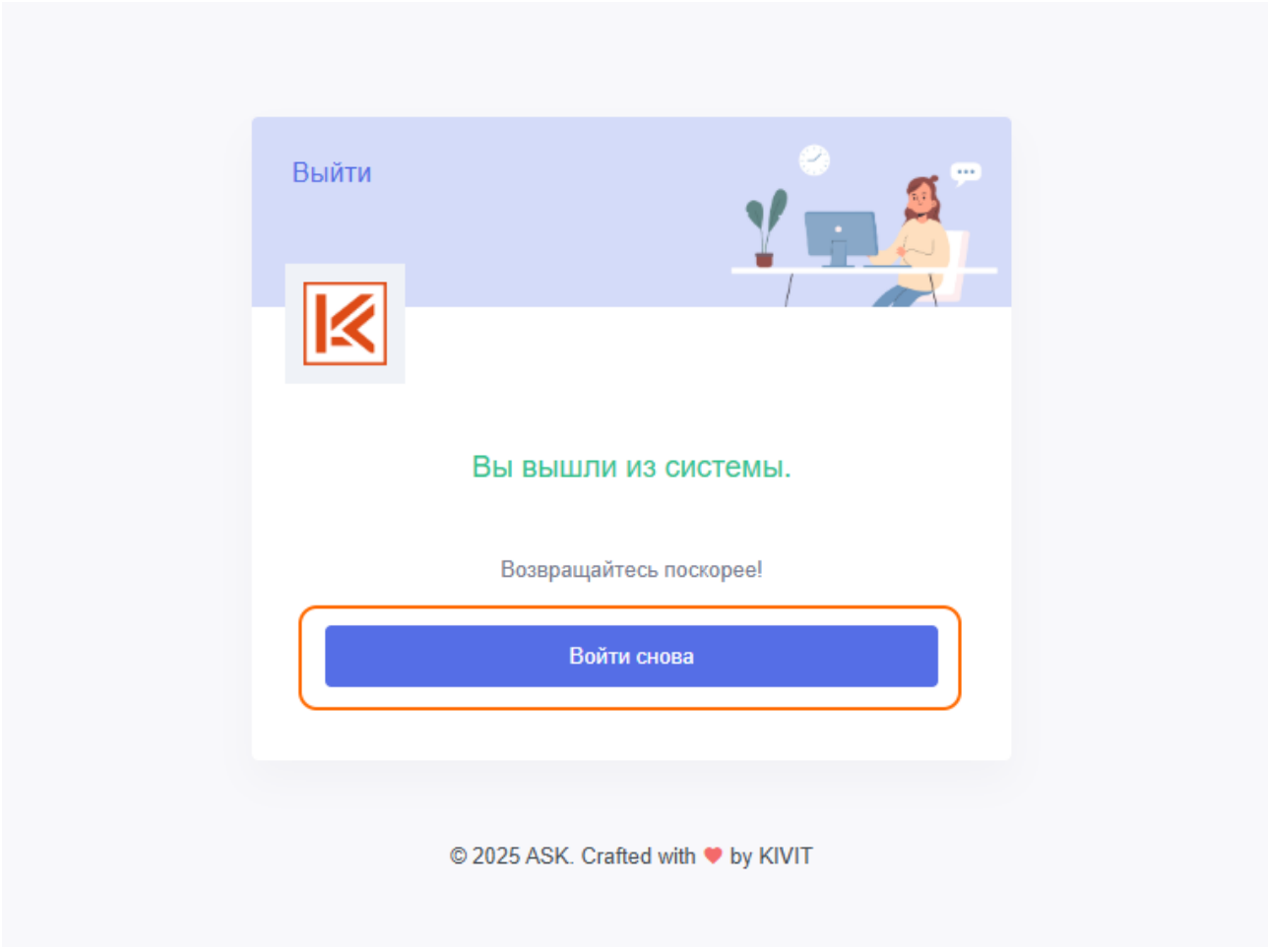
Процедура входа:
Перейдите на страницу входа системы. Введите адрес электронной почты в поле «Email». Введите пароль в поле «Пароль». Нажмите кнопку «Войти».
При включенной интеграции с Active Directory можно использовать учетные данные домена для входа в систему. (снимок - 1) (Вход в систему , по email - пароль)



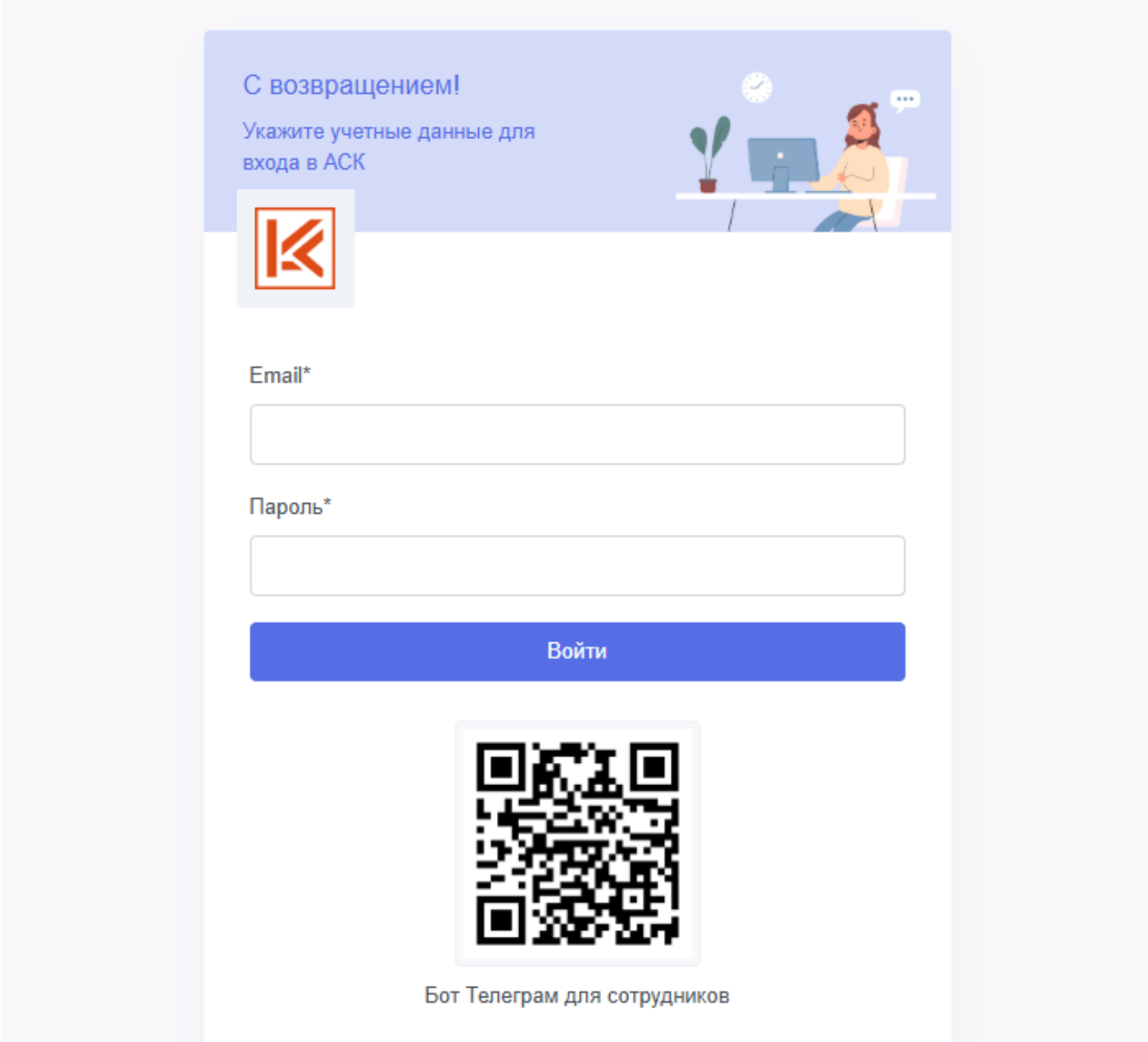
Процедура выхода:
Нажмите на аватар или имя пользователя в правом верхнем углу страницы. В выпадающем меню выберите пункт «Выйти» .
(снимок - 2) (Выход из системы , кнопка «Выйти»)



После выхода из системы :
Для возврата на страницу входа , нажмите кнопку «Войти снова»
(снимок - 3) (Возврат на страницу входа , кнопка «Войти снова»)



Произойдет возврат на страницу входа (снимок - 4) (Возврат на страницу входа)



2.3. Доступ через Telegram-бот

Система поддерживает доступ через Telegram-боты для сотрудников и клиентов. Боты позволяют работать с системой прямо из Telegram без необходимости открывать веб-интерфейс.

Бот для сотрудников

Назначение: Бот для сотрудников предназначен для работы с задачами через Telegram. С помощью бота можно просматривать задачи, отмечать их как выполненные, добавлять комментарии, делегировать задачи и создавать новые задачи. Регистрация:
Найдите бота в Telegram по имени, указанному администратором. Запустите бота командой /start. Нажмите кнопку «□ Поделиться номером» и выберите номер телефона. Если номер найден в системе, бот приветствует вас и

показывает главное меню.
Основные функции:
 Список моих задач -- просмотр всех невыполненных задач с указанием срока и приоритета Инфо по задаче -- получение детальной информации о задаче (автор, проект, комментарии) Отметить выполнение -- отметка задачи как выполненной Добавить комментарий -- добавление комментария к задаче ↪ Делегировать задачу -- делегирование задачи подчиненному (для руководителей) Добавить задачу -- создание новой задачи с указанием срока выполнения
Автоматические уведомления:
Бот автоматически отправляет уведомления о новых задачах, выполнении задач, комментариях и других событиях Настройка уведомлений доступна в разделе «Профиль» -> «Настройки уведомлений»
Ежедневные сводки:
Бот автоматически отправляет ежедневные сводки по задачам и заявкам каждое утро Сводка включает просроченные задачи и задачи на сегодня
Детальное описание всех функций бота для сотрудников см. в разделе 4.1 "Бот для сотрудников".

Бот для клиентов

Назначение: Бот для клиентов предназначен для работы с заявками сервис-деска через Telegram. С помощью бота можно создавать заявки, просматривать их статус, добавлять комментарии и прикреплять файлы.
Регистрация:
Найдите бота в Telegram по имени, указанному администратором. Запустите бота командой /start. Нажмите кнопку «Поделиться номером» и выберите номер телефона. Если номер найден в системе, бот приветствует вас и показывает главное меню.
Основные функции:
 Новое обращение -- создание новой заявки с текстом и/или файлами Узнать статус обращения -- просмотр статуса заявки, исполнителя и срока выполнения Добавить комментарий -- добавление комментария к заявке с возможностью прикрепления файлов Отменить обращение -- отмена заявки
Автоматические уведомления:
Бот автоматически отправляет уведомления об изменениях статуса заявок, назначении исполнителя, комментариях и других событиях Все уведомления отправляются автоматически, настройка не требуется

2.4. Восстановление и изменение пароля

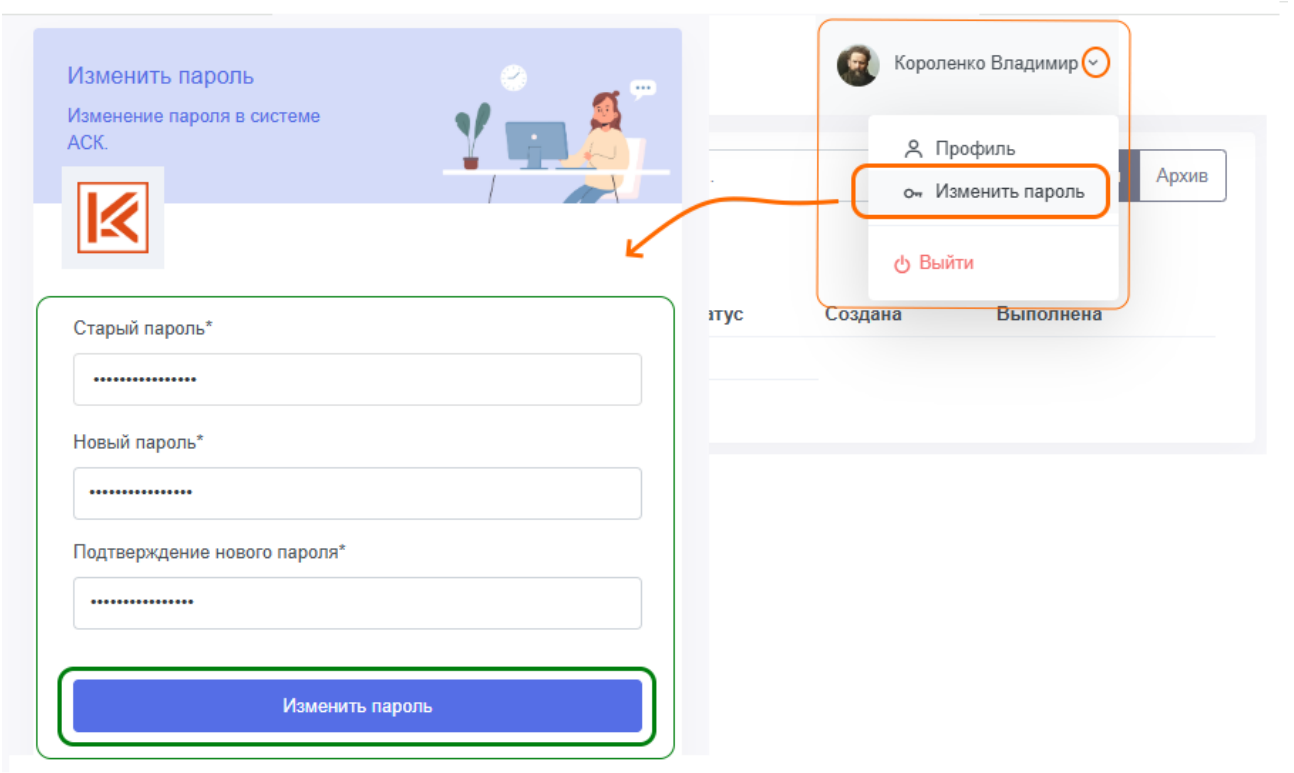
Восстановление пароля

Процедура восстановления пароля:
На странице входа нажмите ссылку «Забыли пароль?». Введите адрес электронной почты, указанный в учетной записи. Нажмите кнопку «Отправить». Проверьте почту и перейдите по ссылке из письма. Введите новый пароль дважды и сохраните изменения.

Примечание: Ссылка для восстановления пароля действительна в течение ограниченного времени (обычно 24 часа). (снимок - 1) (Восстановление пароля) // пока отсутствует функционал //**

Изменение пароля

Процедура изменения пароля:
Перейдите в раздел «Профиль» -> «Настройки» . Найдите раздел «Смена пароля» (или пункт «Изменить пароль») Введите текущий пароль, затем новый пароль дважды. Нажмите кнопку «Сохранить» (или «Изменить пароль») .
(снимок - 2) (Изменение пароля)

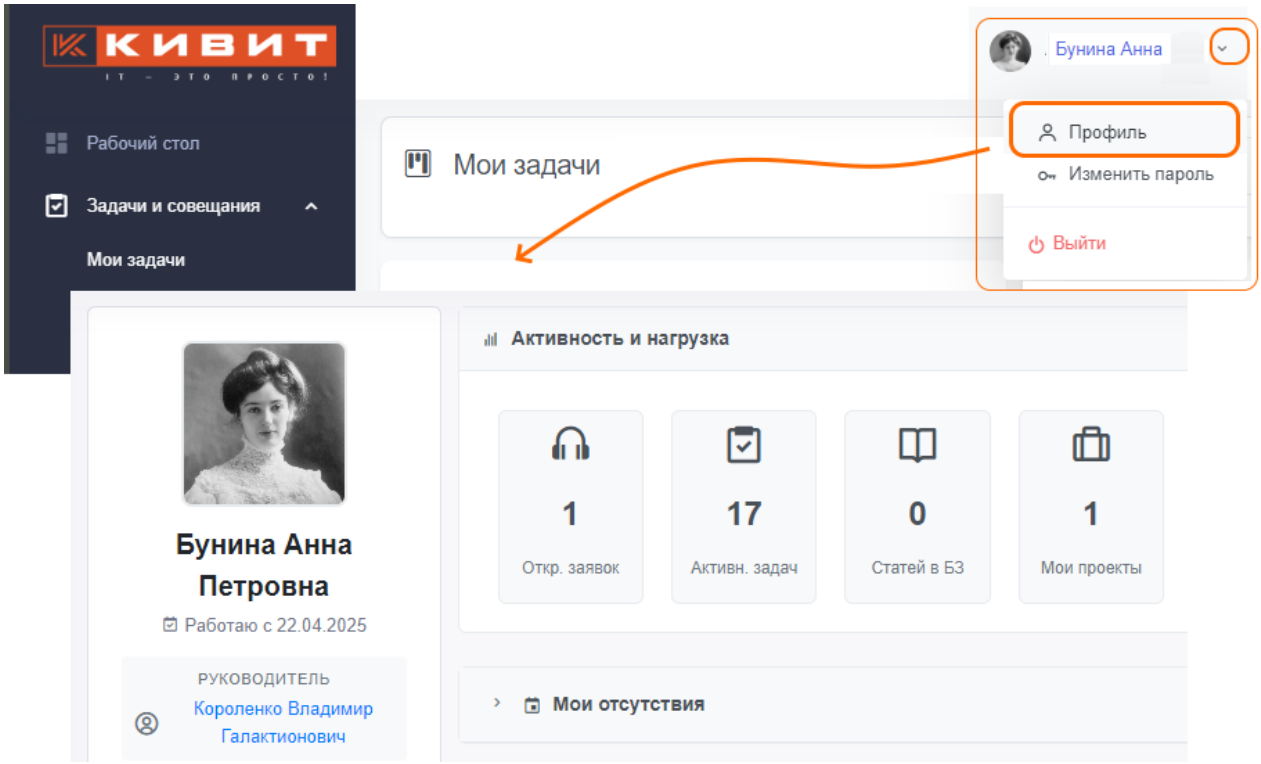


Требования к паролю:
Пароль должен соответствовать требованиям безопасности, установленным администратором Минимальная длина пароля обычно составляет 8 символов Рекомендуется использовать комбинацию букв, цифр и специальных символов Настройка политики паролей в системе (по умолчанию) : Пароль не должен быть слишком похож на другую вашу личную информацию. Ваш пароль должен содержать как минимум 8 символов. Пароль не должен быть слишком простым и распространенным. Пароль не может состоять только из цифр.

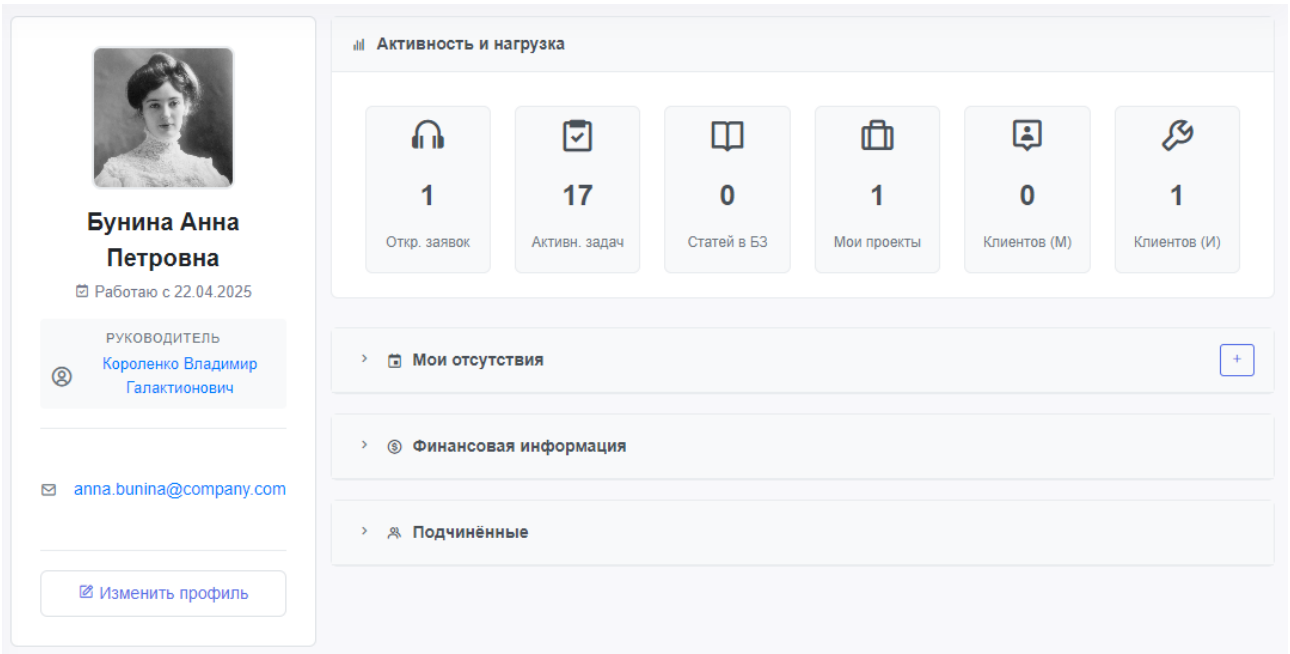
2.5. Профиль пользователя

Открытие профиля

Способы открытия профиля:
Нажмите на аватар или имя пользователя в правом верхнем углу страницы. В выпадающем меню выберите пункт «Профиль» . Или перейдите по адресу: /personal/profile/.
Примечание: Профиль доступен только для сотрудников, имеющих учетную запись в системе. (снимок - 1.1) (Способы открытия профиля пользователя)

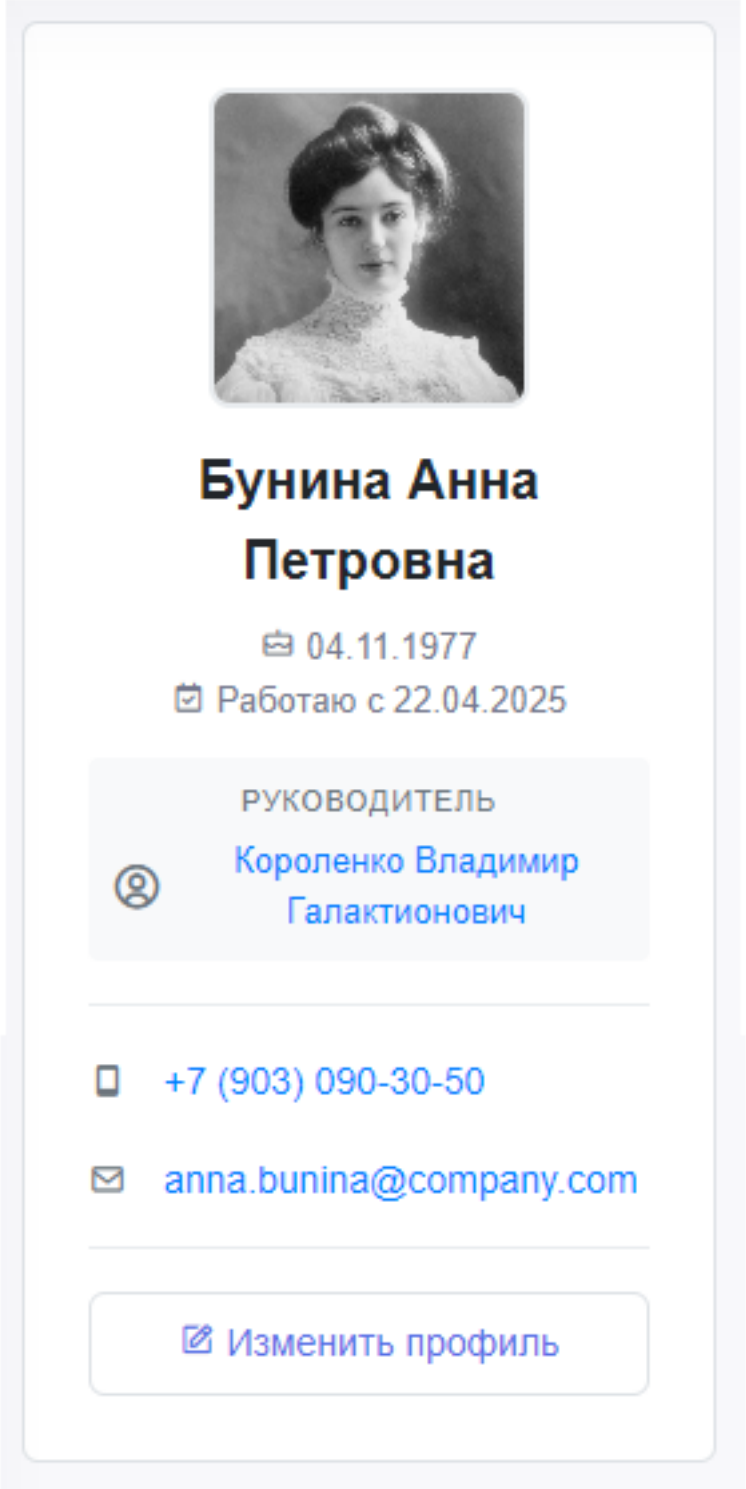


(снимок - 1.2) (Профиль пользователя)

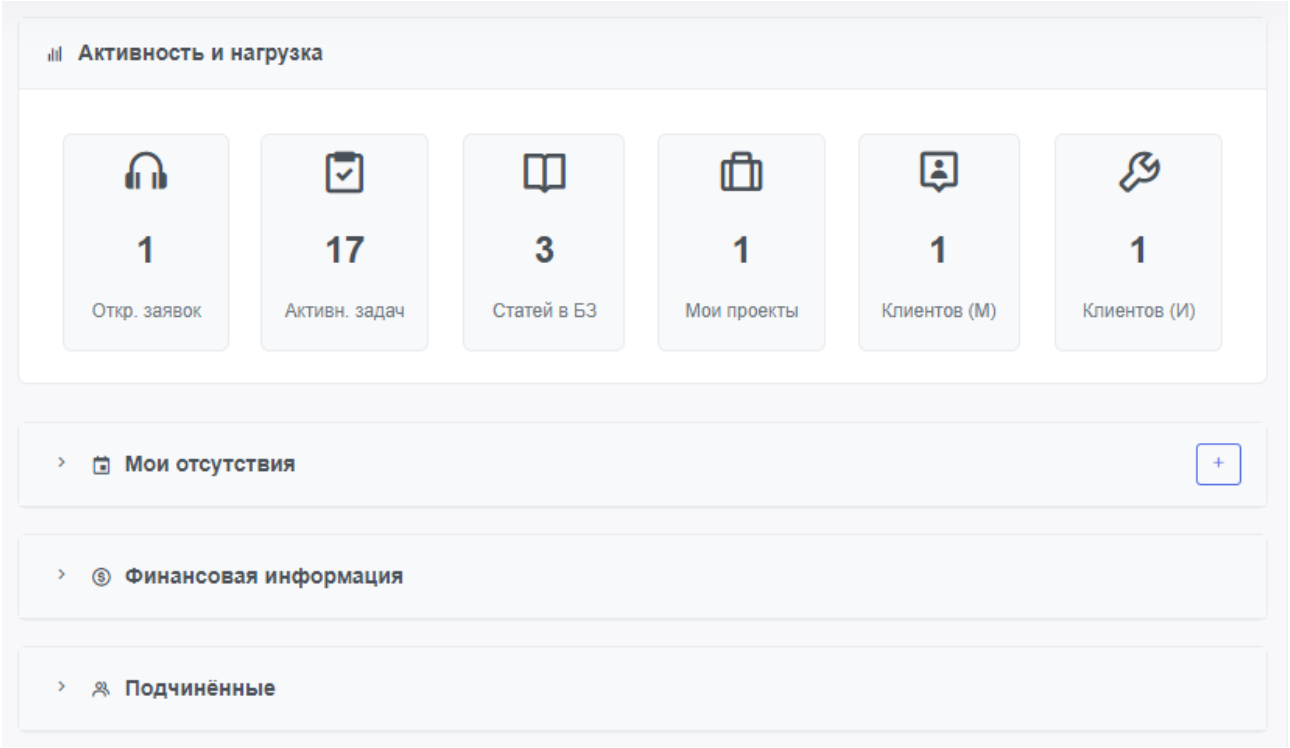


Структура профиля

Страница профиля состоит из двух основных частей: Левая панель (информационная карточка):
Аватар сотрудника ФИО Должность Дата рождения (если указана) Дата начала работы (если указана) Информация о руководителе (если назначен) Контактная информация Кнопка «Изменить профиль»
(снимок - 2) (Левая панель (информационная карточка))



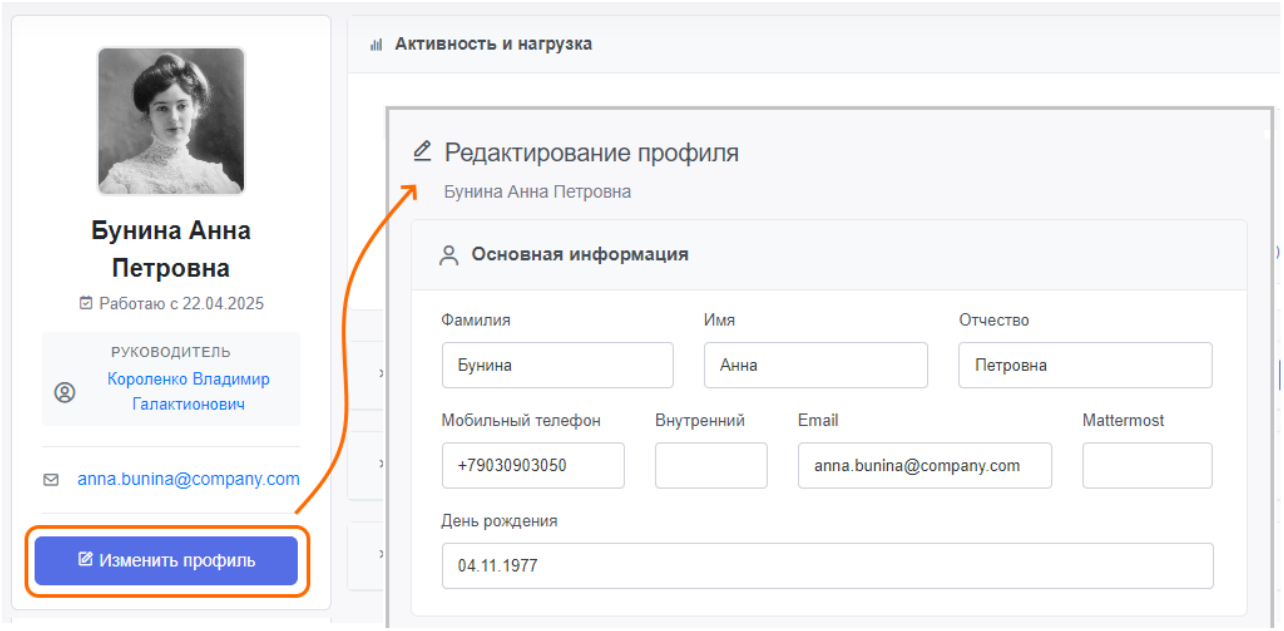
Правая панель (основная информация):
Метрики активности и нагрузки Мои отсутствия Финансовая информация (если модуль финансов включен) Подчиненные (если имеются подчиненные)
(снимок - 3) (Правая панель (основная информация))



Левая панель профиля

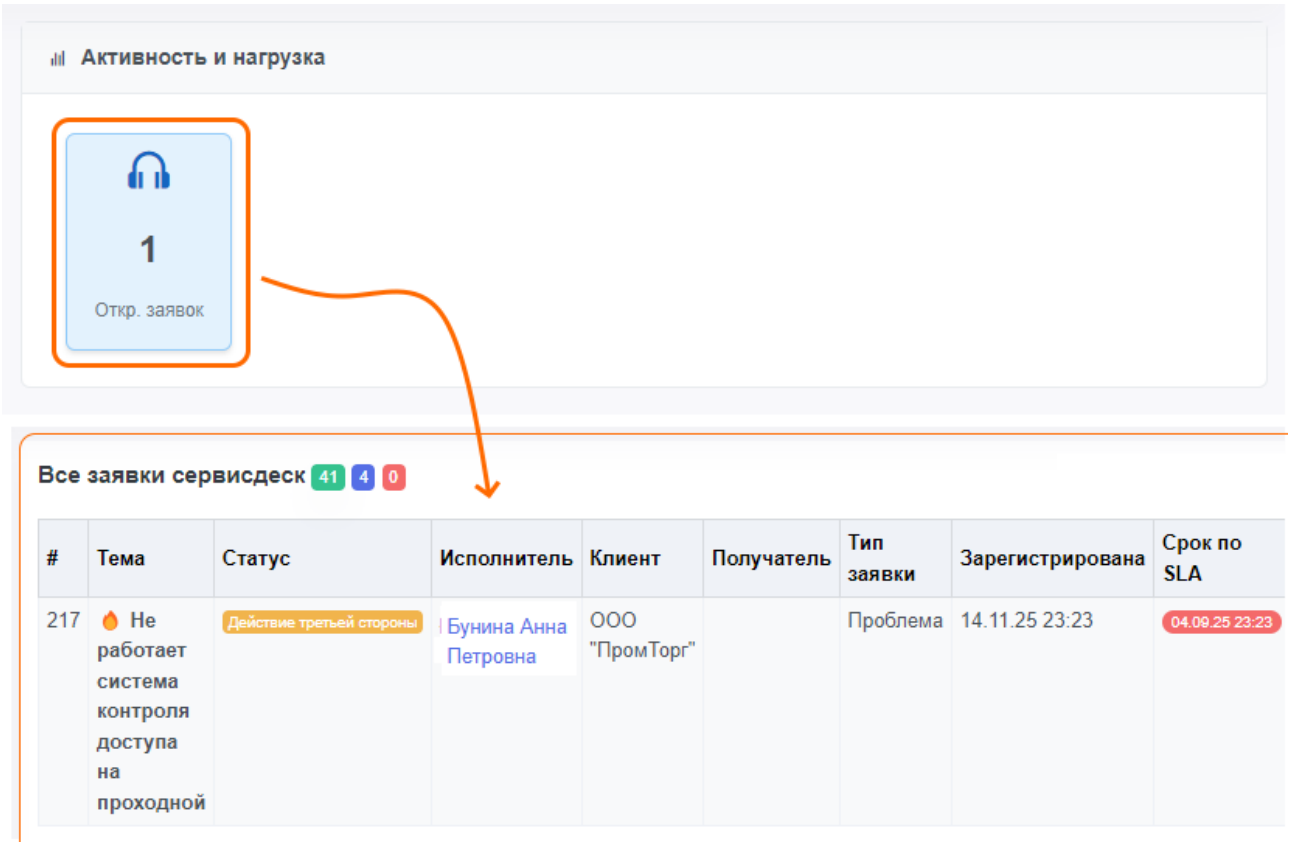
Аватар:
Отображается фотография сотрудника (если загружена) Если фотография не загружена, отображается стандартное изображение пользователя Размер аватара: 120x120 пикселей Аватар отображается в круглой рамке (или в квадратной рамке)
Основная информация:
ФИО -- отображается полное имя сотрудника (фамилия, имя, отчество) Должность -- название должности (если указана) Дата рождения -- отображается в формате «dd.mm.yyyy» с иконкой торта Дата начала работы -- отображается в формате «Работаю с dd.mm.yyyy» с иконкой календаря Руководитель -- отображается имя руководителя с возможностью открытия его профиля в новом окне
Контактная информация:
Мобильный телефон -- отображается с иконкой телефона, кликабельная ссылка для звонка IP-телефон -- внутренний номер телефона (если указан) Email -- адрес электронной почты, кликабельная ссылка для отправки письма Telegram -- отображается username в Telegram (если указан) с возможностью открытия профиля Статус в боте -- отображается бейдж «В боте» (зеленый), если сотрудник зарегистрирован в Telegram-боте Mattermost -- отображается username в Mattermost (если указан) с возможностью открытия чата
Кнопка «Изменить профиль» :
Открывает форму редактирования профиля в новом окне Размер окна: 770x370 пикселей Позволяет изменить личные данные и настройки уведомлений

(снимок - 4) (Кнопка «Изменить профиль» , открывает форму редактирования профиля)

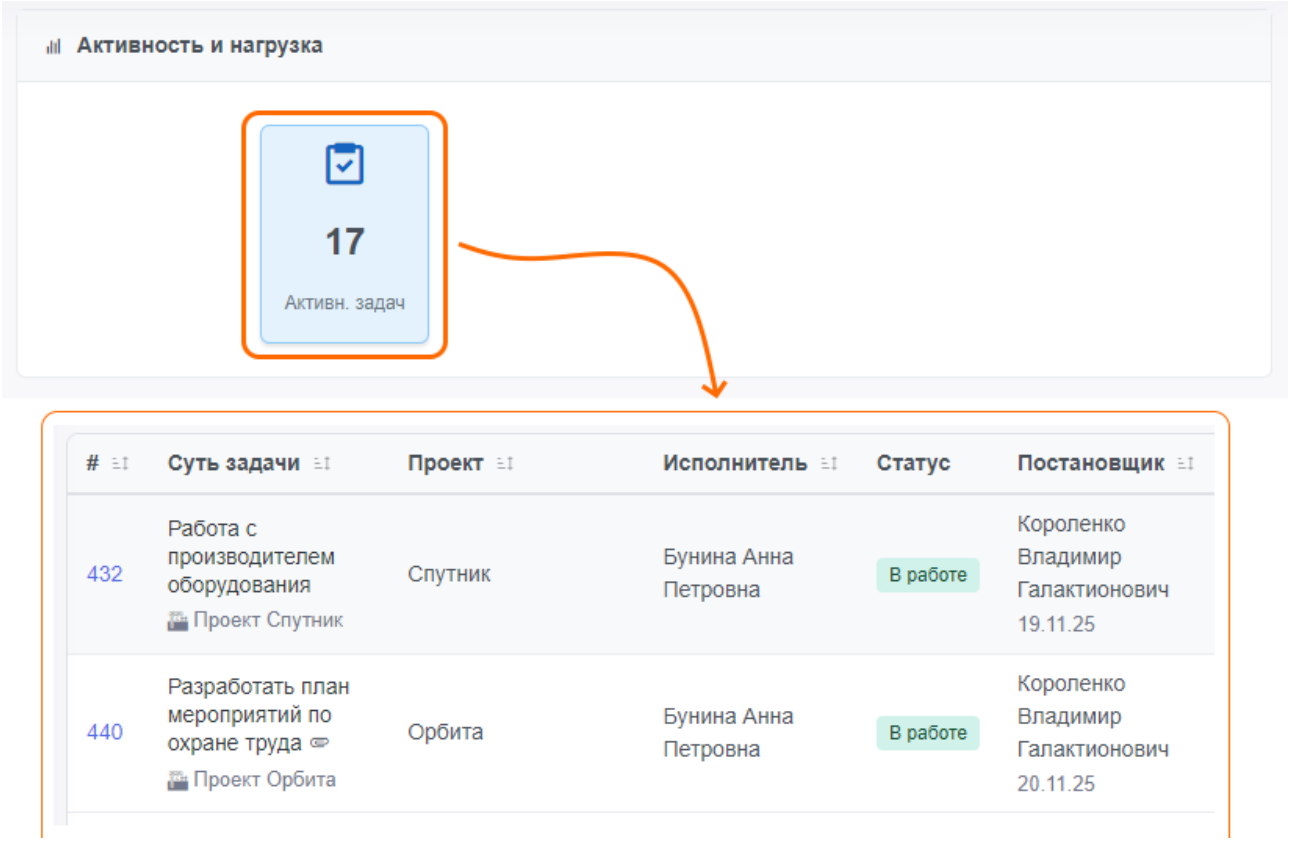


Метрики активности и нагрузки

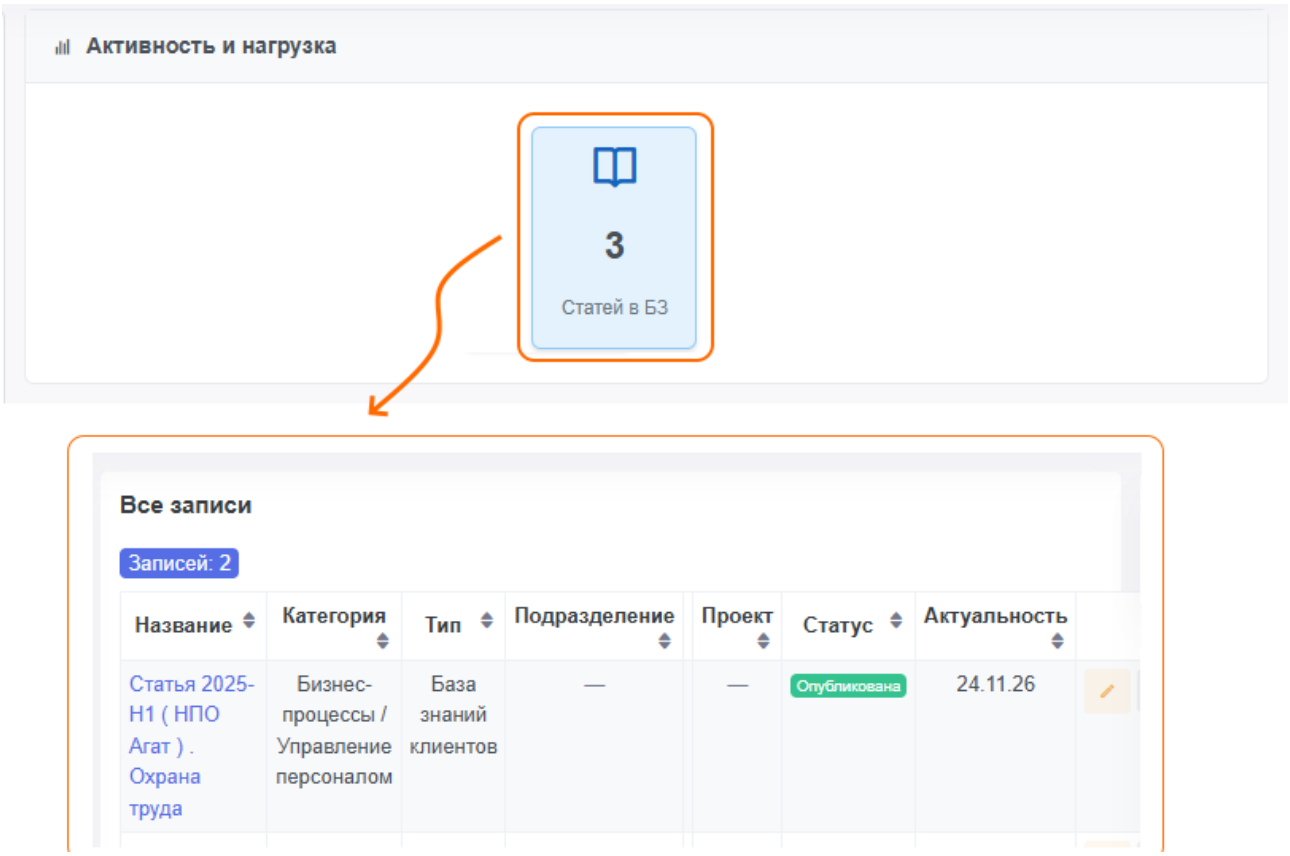
В правой панели профиля отображаются метрики активности сотрудника: Открытые заявки сервис-деска:
Иконка: наушники Отображает количество активных заявок, где сотрудник является исполнителем Кликабельная ссылка, переходит к списку заявок с фильтром по исполнителю
(снимок - 5) (Открытые заявки сервис-деска , переход к списку заявок)



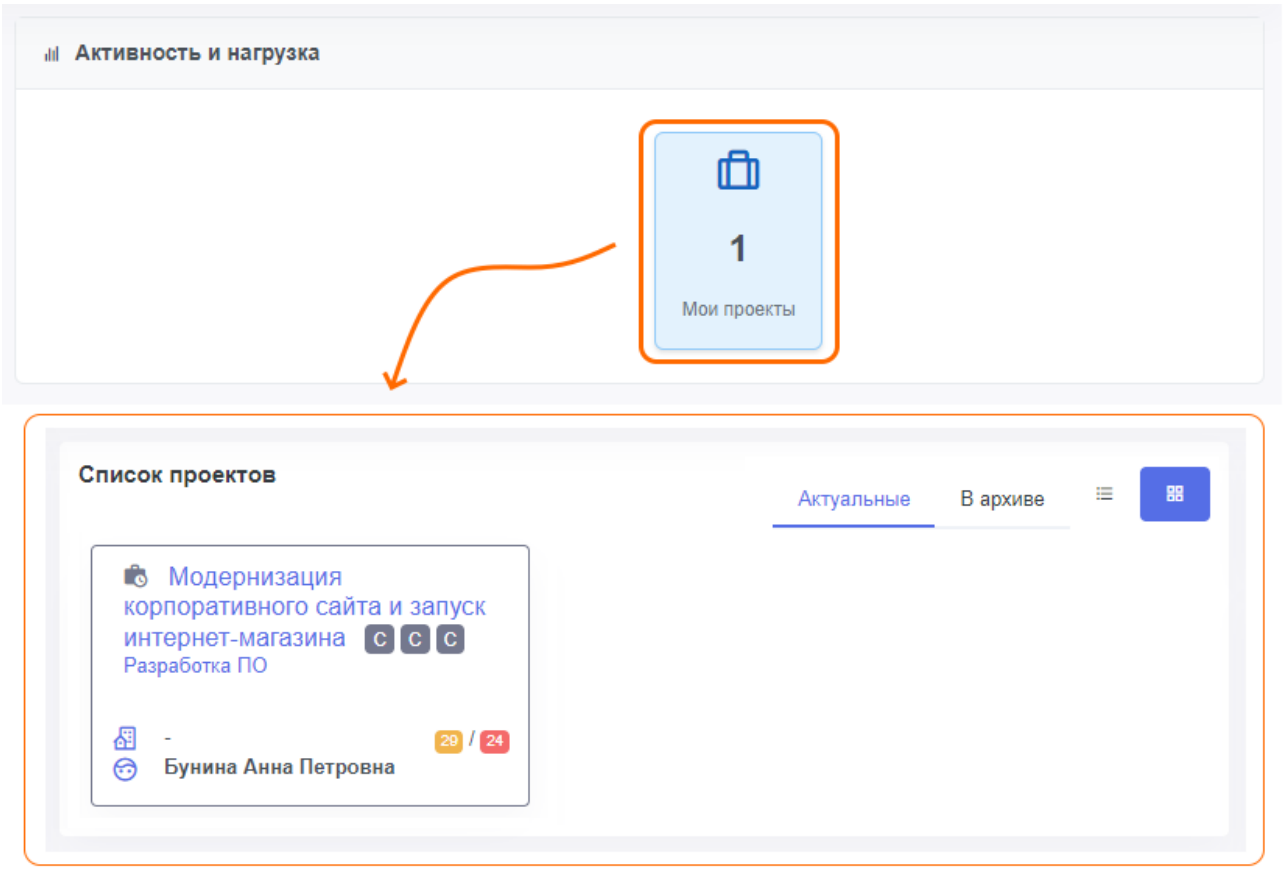
Активные задачи:
Иконка: задача Отображает количество незакрытых задач, где сотрудник является исполнителем Кликабельная ссылка, переходит к списку задач с фильтром по исполнителю
(снимок - 6) (Активные задачи , переход к списку задач)



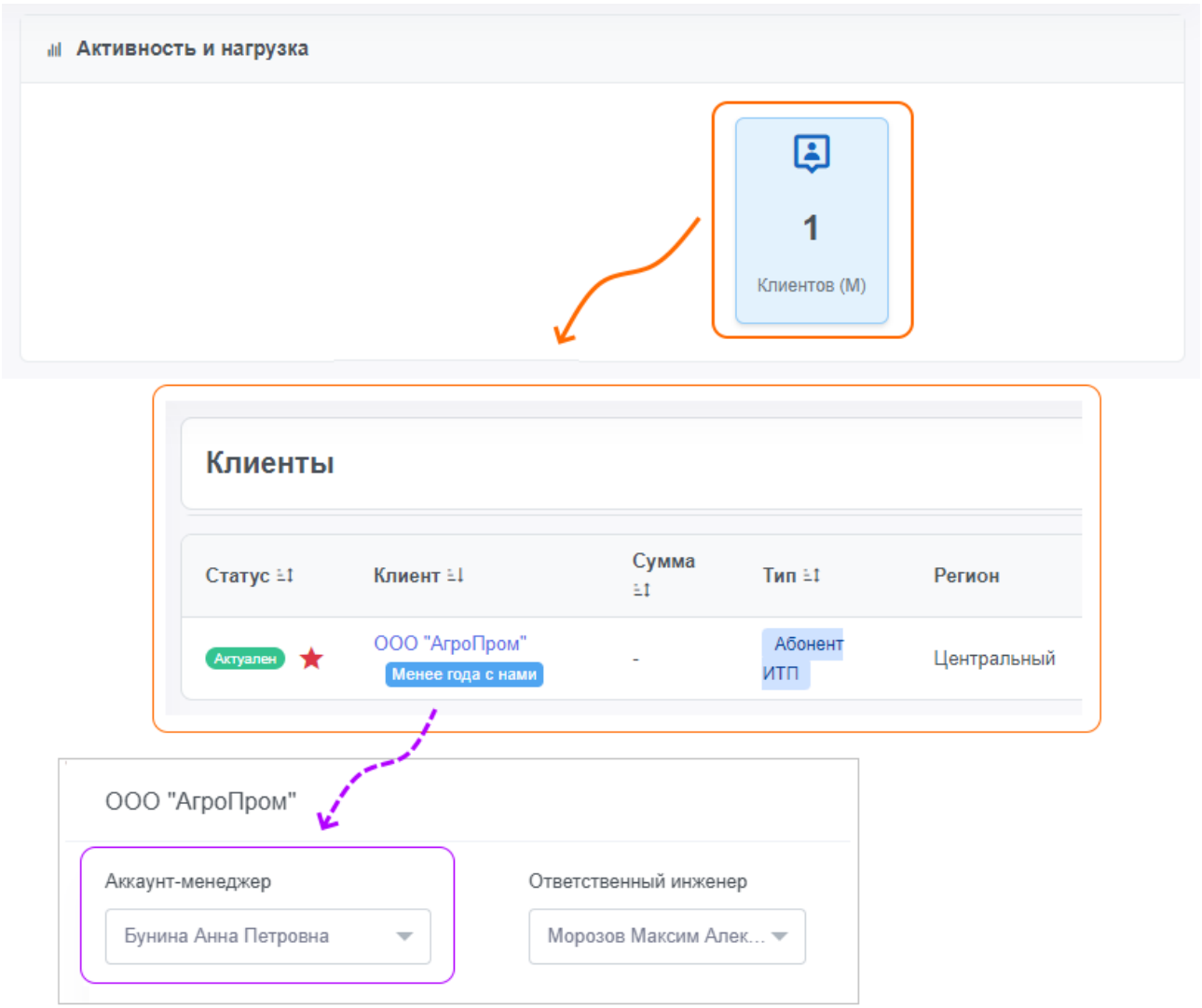
Статей в базе знаний:
Иконка: книга Отображает количество опубликованных статей в базе знаний, созданных сотрудником Кликабельная ссылка, переходит к списку статей с фильтром по автору
(снимок - 7) (Статей в базе данных)



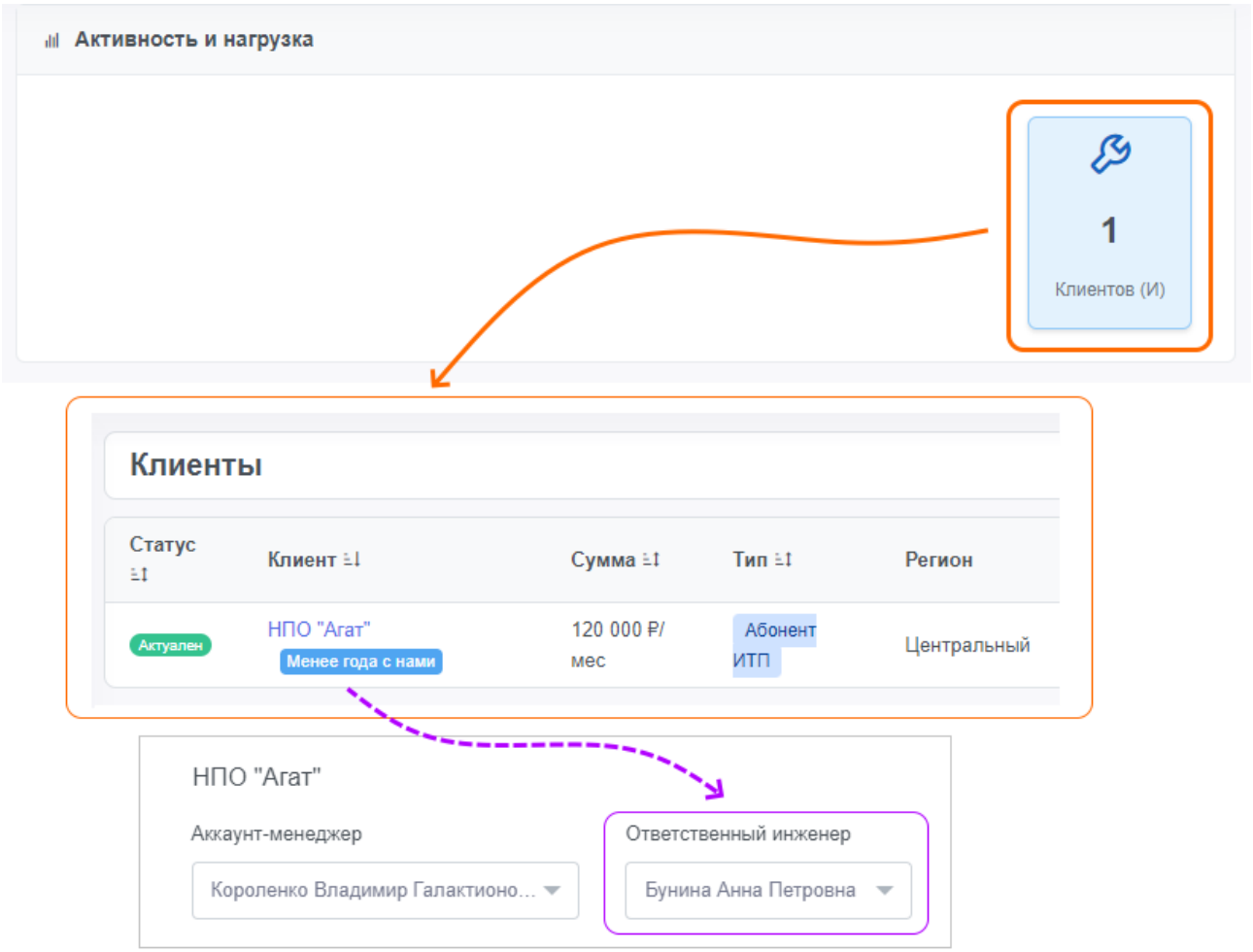
Мои проекты:
Иконка: портфель Отображает количество активных проектов, где сотрудник является руководителем Кликабельная ссылка, переходит к списку проектов с фильтром по руководителю
(снимок - 8) (Мои проекты , переход к списку проектов)



Клиентов (менеджер) :
Иконка: герб Отображает количество клиентов, где сотрудник является менеджером Кликабельная ссылка, переходит к списку клиентов с фильтром по менеджеру
(снимок - 9) (Клиентов (менеджер) , переход к списку клиентов)



Клиентов (инженер) :
Иконка: гаечный ключ Отображает количество клиентов, где сотрудник является инженером Кликабельная ссылка, переходит к списку клиентов с фильтром по инженеру
(снимок - 10) (Клиентов (инженер) , переход к списку клиентов)



Примечание: Все метрики отображаются в виде карточек с крупными цифрами и иконками. При наведении курсора карточки подсвечиваются.

Мои отсутствия

Раздел «Мои отсутствия» отображает информацию о всех зарегистрированных отсутствиях сотрудника. Структура раздела:
Заголовок с иконкой календаря Кнопка « + » для создания нового отсутствия Кнопка сворачивания/разворачивания раздела Краткая статистика Таблица с отсутствиями
Краткая статистика:
Накоплено -- общее количество дней отпуска, накопленных сотрудником Отгулял -- количество дней отпуска, согласованных за последний год Болел -- количество дней болезни за последний год Прогулял -- количество дней прогулов за последний год
Таблица отсутствий:
Вид -- тип отсутствия (отпуск, болезнь, прогул и т.д.) с цветным бейджем Статус -- статус отсутствия (на согласовании, согласовано, отклонено и т.д.) с цветным бейджем Согласующий -- имя руководителя, который согласовывает отсутствие (скрыто на мобильных устройствах) Период -- период отсутствия в формате «С dd.mm.yyyy по dd.mm.yyyy» Создана -- дата создания записи об отсутствии (скрыто на мобильных устройствах) Действия -- кнопки действий (для согласованных отпусков)

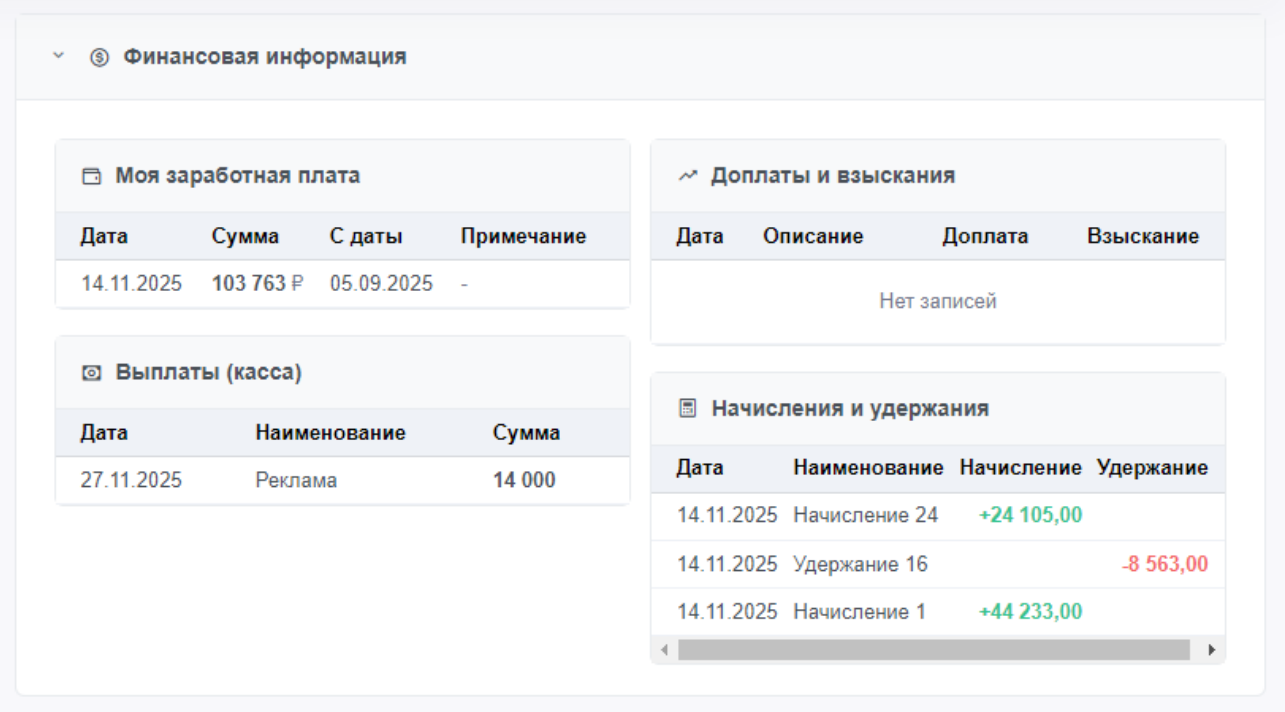
Действия с отсутствиями:
Создать отсутствие -- кнопка « + » в заголовке раздела Открывает форму создания отсутствия в новом окне Размер окна: 770x370 пикселей Позволяет указать тип отсутствия, период и комментарий Перенести отпуск -- для согласованных отпусков (только для типа «Отпуск») Открывает форму редактирования отсутствия в новом окне Размер окна: 770x370 пикселей Позволяет изменить период отпуска Отменить отпуск -- для согласованных отпусков (только для типа «Отпуск») Открывает модальное окно подтверждения отмены После подтверждения отпуск отменяется
Примечание:
Раздел можно свернуть/развернуть, нажав на кнопку со стрелкой в заголовке Таблица имеет максимальную высоту 500 пикселей с прокруткой при необходимости Отсутствия отсортированы по дате создания (новые сверху)

Финансовая информация

Раздел «Финансовая информация» отображается только если модуль финансов включен в системе. (снимок - 11) (Раздел «Финансовая информация»)



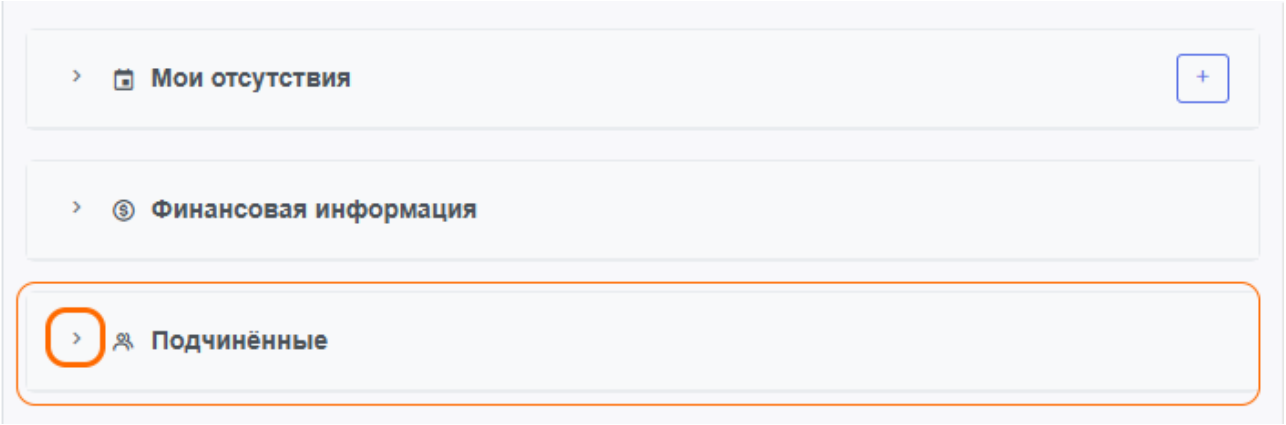
Структура раздела:
Заголовок с иконкой доллара Кнопка сворачивания/разворачивания раздела Две колонки с финансовыми данными
(снимок - 12) (Структура раздела «Финансовая информация»)



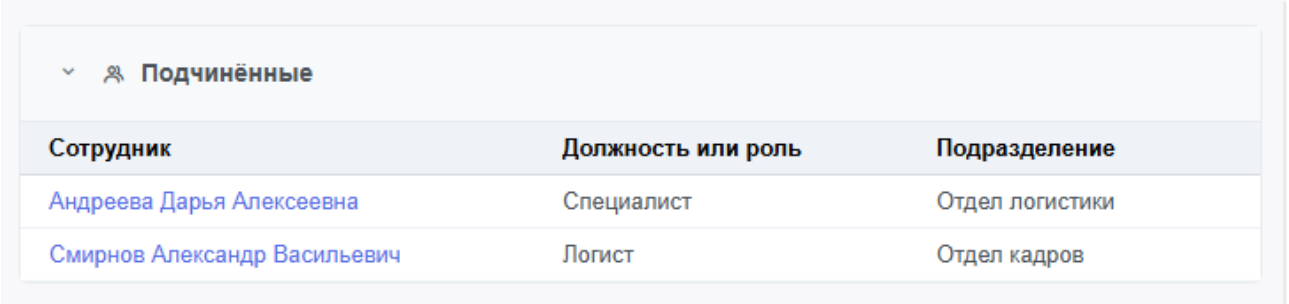
Левая колонка: Моя заработная плата:
Таблица с историей назначения заработной платы Колонки: Дата -- дата назначения заработной платы Сумма -- размер заработной платы с валютой (₽ или другая валюта) С даты -- дата начала действия заработной платы (скрыто на мобильных устройствах) Примечание -- дополнительные заметки (скрыто на больших экранах)
Выплаты (касса):
Таблица с историей выплат из кассы Колонки: Дата -- дата выплаты Наименование -- описание выплаты Сумма -- размер выплаты
Правая колонка: Доплаты и взыскания:
Таблица с историей доплат и взысканий Колонки: Дата -- дата операции Описание -- описание доплаты или взыскания Доплата -- сумма доплаты (зеленым цветом со знаком « + ») Взыскание -- сумма взыскания (красным цветом со знаком « - »)
Начисления и удержания:
Таблица с историей начислений и удержаний Колонки: Дата -- дата операции Наименование -- описание начисления или удержания Начисление -- сумма начисления (зеленым цветом со знаком « + ») Удержание -- сумма удержания (красным цветом со знаком « - »)
Примечание:
Раздел можно свернуть/развернуть, нажав на кнопку со стрелкой в заголовке Все финансовые данные отсортированы по дате создания (новые сверху) Таблицы имеют ограниченную высоту с прокруткой при необходимости

Подчиненные

Раздел «Подчиненные» отображается только если у сотрудника есть подчиненные . (снимок - 13) (Раздел «Подчиненные»)



Структура раздела:
Заголовок с иконкой ( ) Кнопка сворачивания/разворачивания раздела Таблица : Колонки: Сотрудник - ФИО сотрудника Должность или роль - должность сотрудника Подразделение - подразделение сотрудника
(снимок - 14) (Структура раздела «Подчиненные»)



Дополнительные действия из профиля

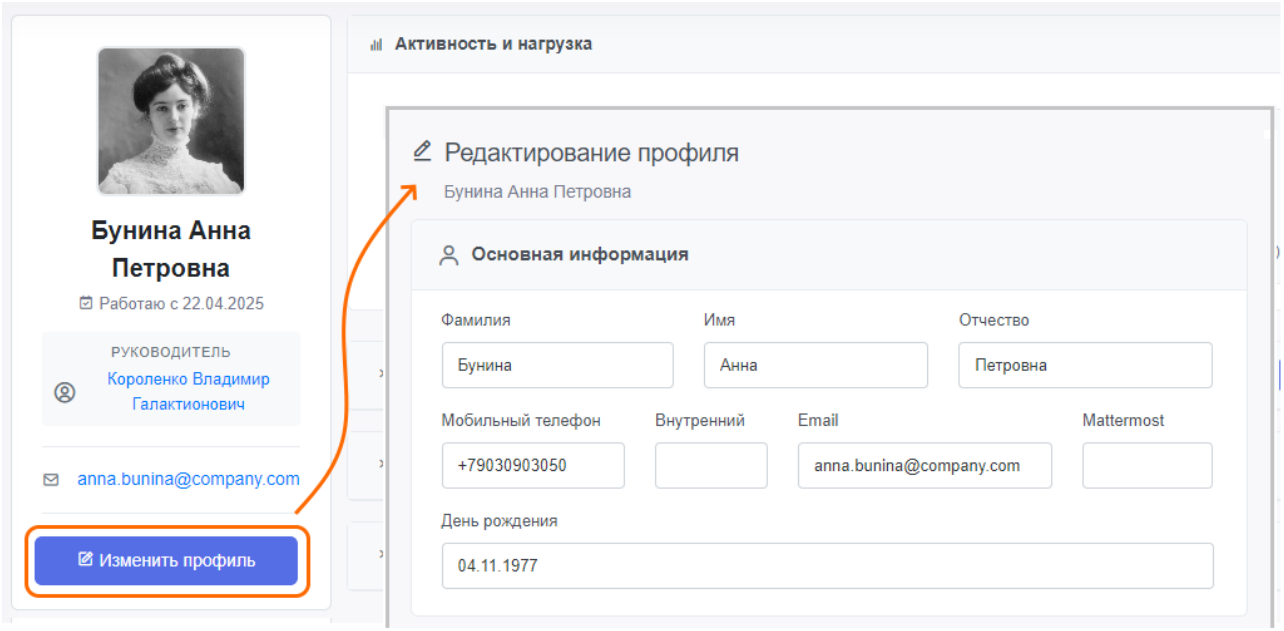
Переход к задачам:
Клик на метрику «Активные задачи» , открывает список задач с фильтром по исполнителю В списке отображаются только активные (невыполненные и неотмененные) задачи
Переход к заявкам сервис-деска:
Клик на метрику «Открытые заявки» открывает список заявок с фильтром по исполнителю В списке отображаются только активные заявки (не закрытые)
Переход к статьям базы знаний:
Клик на метрику «Статей в БЗ» открывает список статей с фильтром по автору В списке отображаются только опубликованные статьи
Переход к проектам:
Клик на метрику «Мои проекты» открывает список проектов с фильтром по руководителю В списке отображаются только активные проекты
Переход к клиентам:
Клик на метрику «Клиентов (менеджер)» открывает список клиентов с фильтром по менеджеру Клик на метрику «Клиентов (инженер)» открывает список клиентов с фильтром по инженеру
Создание отсутствия:
Кнопка « + » в разделе «Мои отсутствия» открывает форму создания отсутствия Позволяет зарегистрировать отпуск, болезнь или другое отсутствие
Просмотр информации о руководителе:

Клик на имя руководителя в левой панели открывает профиль руководителя в новом окне Размер окна: 1200x550 пикселей
Примечание:
Все переходы сохраняют фильтры, что позволяет быстро найти необходимую информацию Метрики обновляются в реальном времени при изменении данных в системе

2.6. Настройка профиля и уведомлений

Открытие формы редактирования

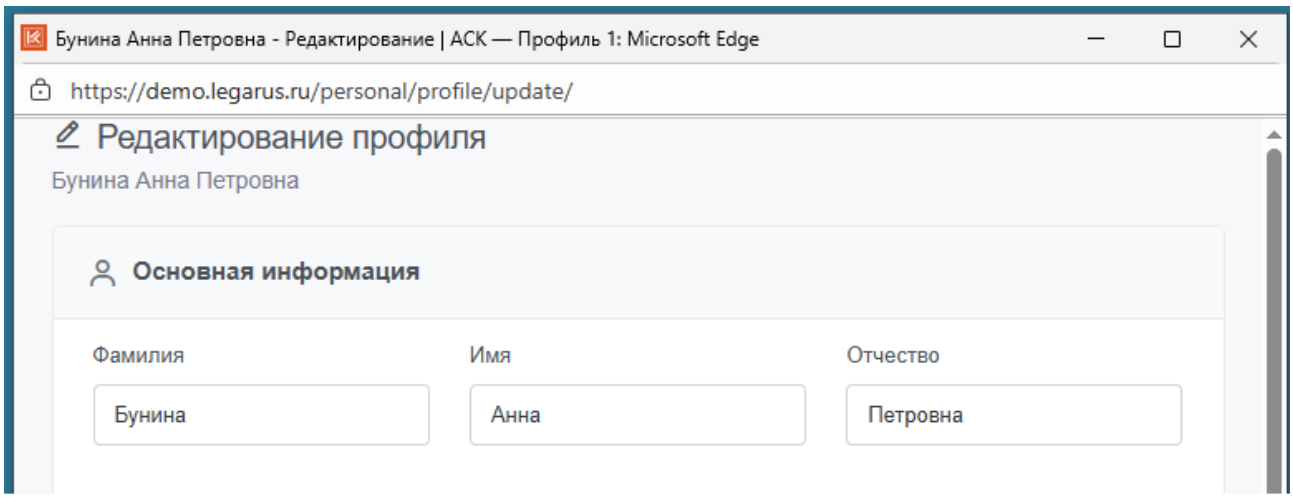
Способы открытия:
На странице профиля нажмите кнопку «Изменить профиль» в левой панели. Откроется форма редактирования в новом окне (размер: 770x370 пикселей).
(снимок - 1) (Кнопка «Изменить профиль» , открывает форму редактирования профиля)



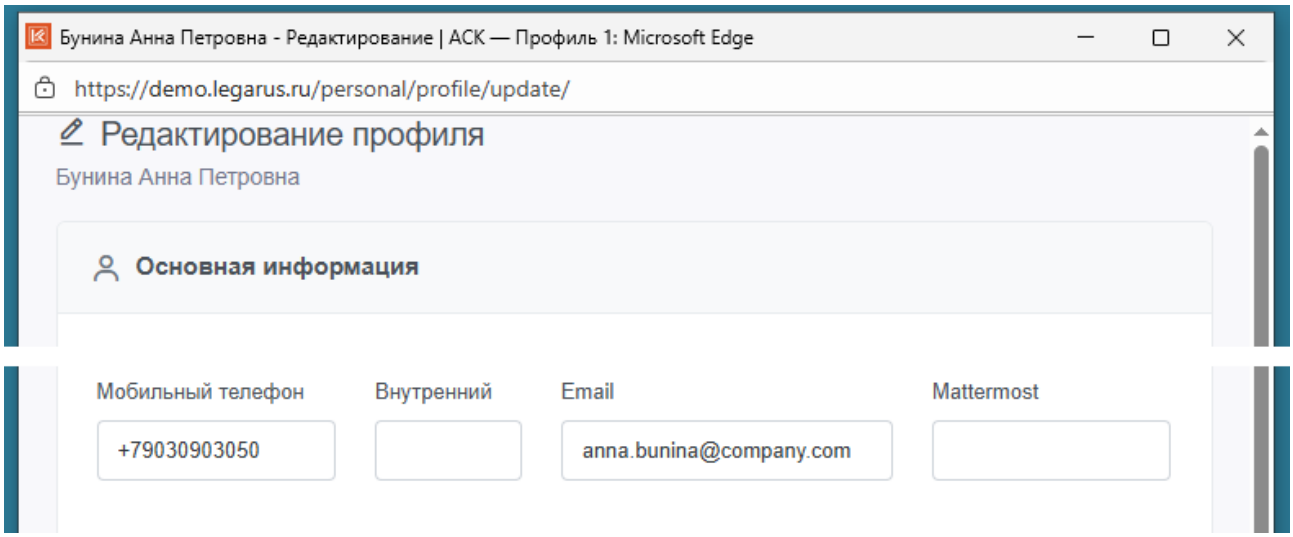
Структура формы редактирования

Раздел «Основная информация»

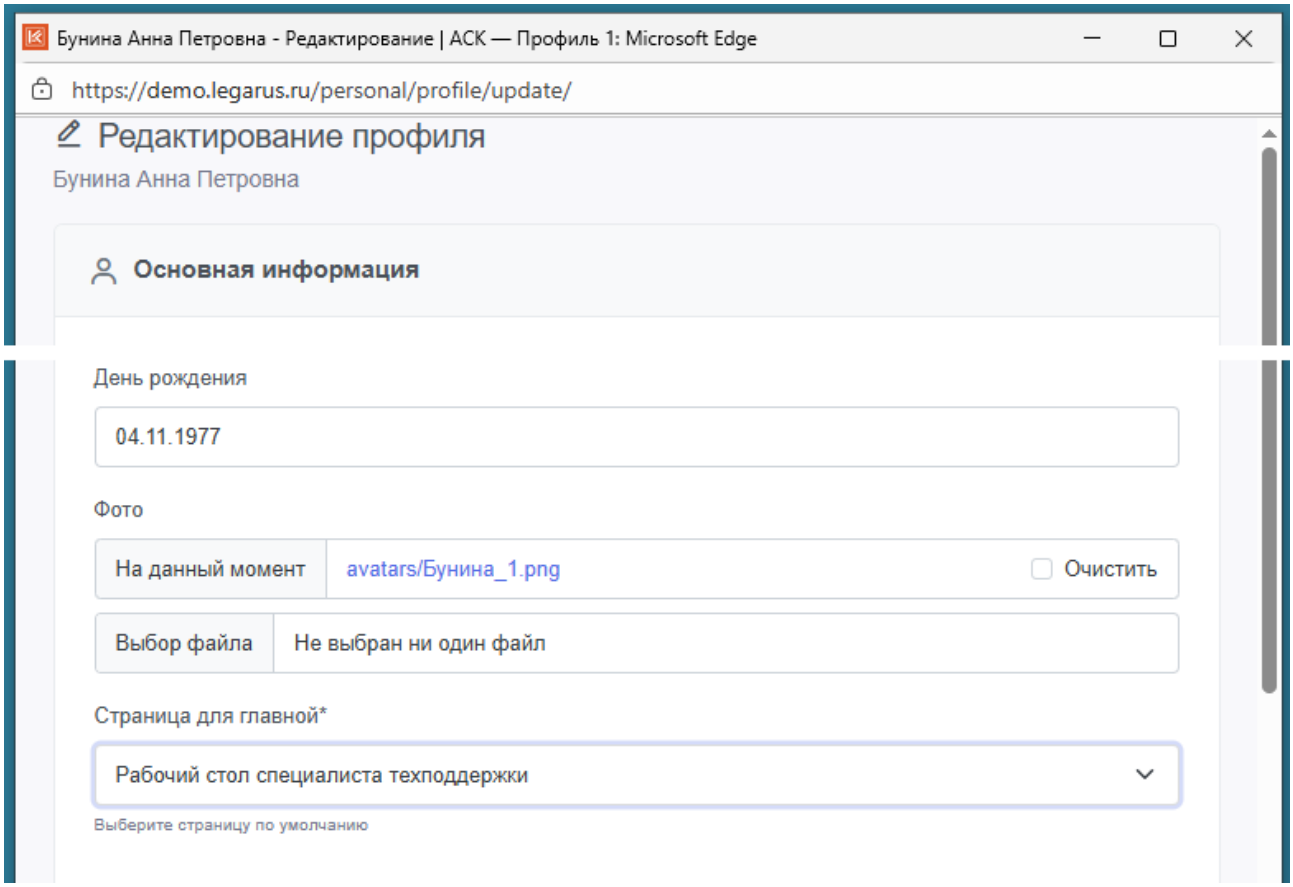
Персональные данные:
Фамилия -- поле для ввода фамилии Имя -- поле для ввода имени Отчество -- поле для ввода отчества
(снимок - 2) (Персональные данные)



Контактная информация:
Мобильный телефон -- поле для ввода мобильного номера телефона IP-телефон -- поле для ввода внутреннего номера телефона (поле «Внутренний») Email -- поле для ввода адреса электронной почты Mattermost -- поле для ввода username в Mattermost (формат: @username)
(снимок - 3) (Контактная информация)

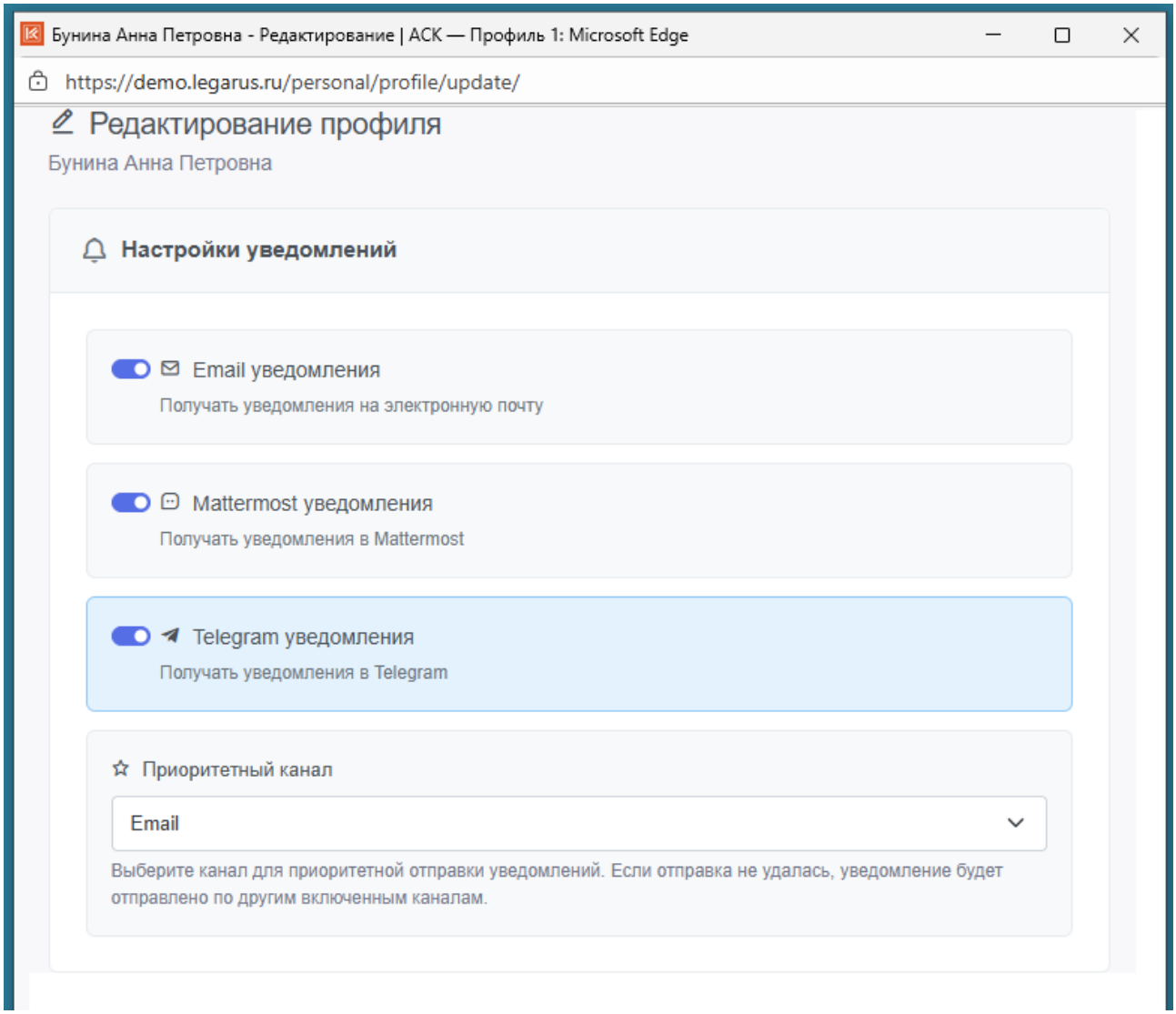


Дополнительная информация:
Дата рождения -- поле для выбора даты рождения (календарь) Формат: dd.mm.yyyy Русская локализация календаря Аватар -- поле для загрузки фотографии Поддерживаемые форматы: JPG, PNG, GIF Рекомендуемый размер: 200x200 пикселей Максимальный размер файла: устанавливается администратором Главная страница -- выпадающий список для выбора главной страницы при входе в систему Варианты: Мои задачи Быстрые ссылки Дашборд сервис-деска Страница контроля сервис-деска База знаний Дашборд проектов
(снимок - 4) (Дополнительная информация)

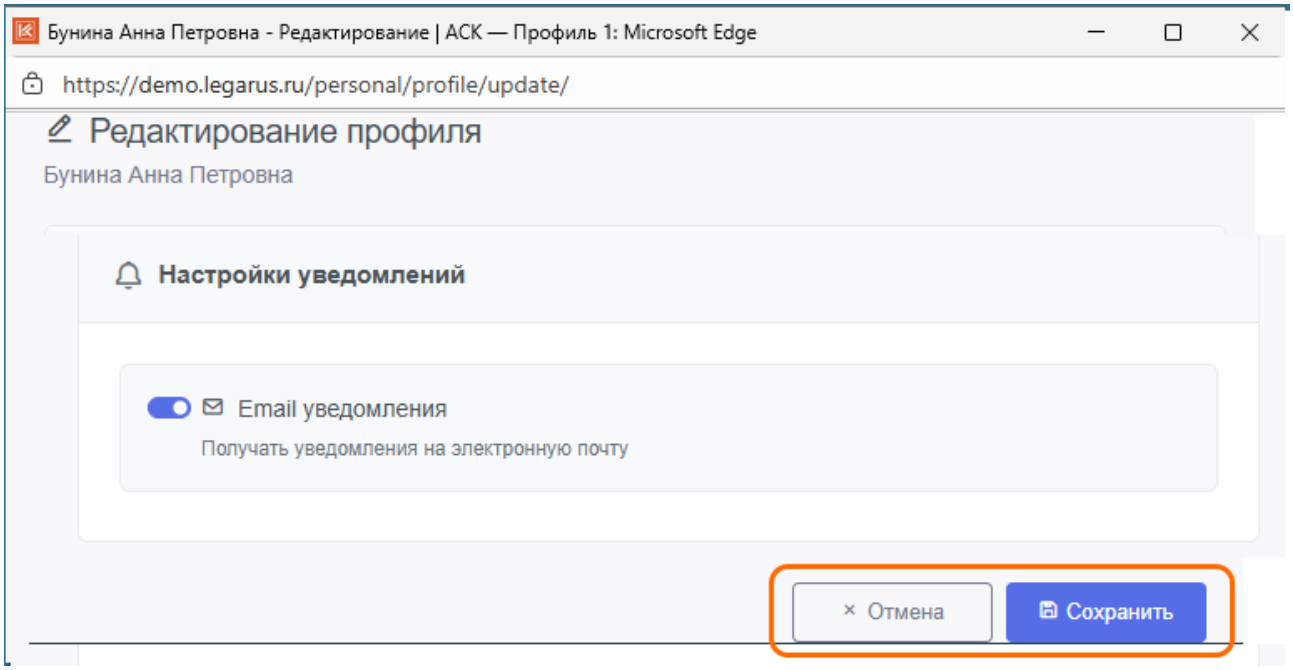


Раздел «Настройки уведомлений»

Переключатели уведомлений:
Email уведомления -- переключатель для включения/выключения email-уведомлений Описание: "Получать уведомления на электронную почту" Mattermost уведомления -- переключатель для включения/выключения уведомлений в Mattermost Описание: "Получать уведомления в Mattermost" Telegram уведомления -- переключатель для включения/выключения уведомлений в Telegram Описание: «Получать уведомления в Telegram» PWA-уведомления -- переключатель для включения/выключения PWA-уведомлений (уведомления в браузере) Описание: «Получать уведомления в браузере (PWA)» Требует разрешения браузера на показ уведомлений Работает только при подключении по HTTPS
Приоритетный канал:
Выпадающий список для выбора приоритетного канала уведомлений Варианты: Email Telegram Mattermost Не выбран (отправка по всем включенным каналам) Описание: «Выберите канал для приоритетной отправки уведомлений. Если отправка не удалась, уведомление будет отправлено по другим включенным каналам.»
(снимок - 5) (Настройки уведомлений)



Кнопки действий:
Отмена -- закрывает окно редактирования без сохранения изменений Сохранить -- сохраняет изменения и закрывает окно При успешном сохранении отображается сообщение: «Профиль успешно обновлён» .
(снимок - 6) (Кнопки действий : «Отмена» , «Сохранить»)



Примечания

Все изменения сохраняются автоматически при нажатии кнопки «Сохранить» После сохранения окно закрывается автоматически Изменения в профиле вступают в силу немедленно Некоторые поля могут быть недоступны для редактирования (зависит от прав доступа) PWA-уведомления требуют разрешения браузера на показ уведомлений При первом включении PWA-уведомлений браузер может запросить разрешение на показ уведомлений

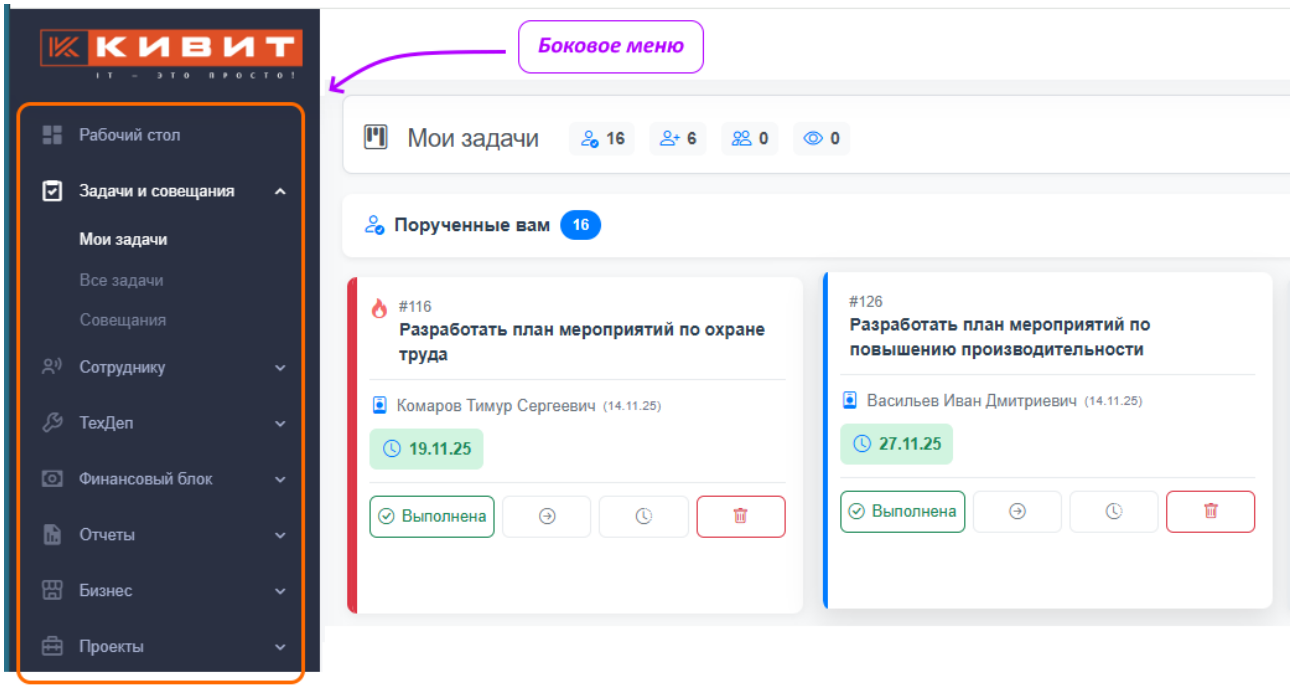
2.7. Интерфейс системы

Общая структура интерфейса

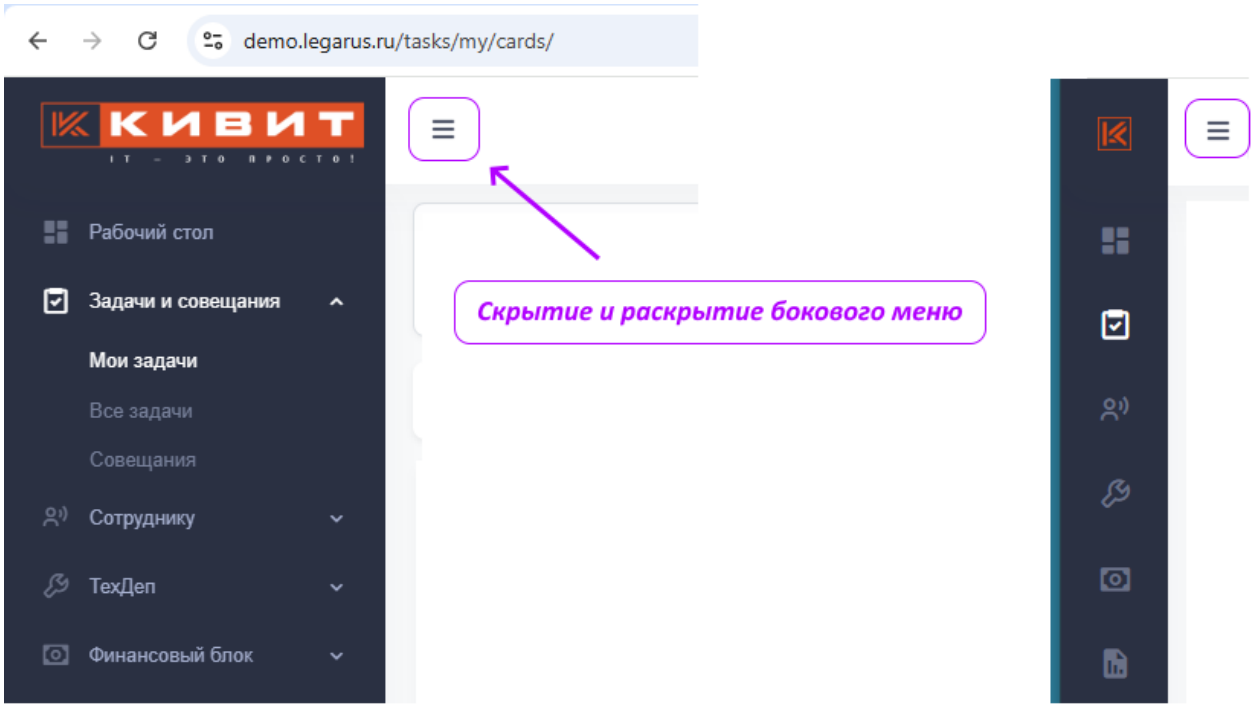
После входа в систему отображается интерфейс, состоящий из следующих элементов: Левое боковое меню (Sidebar):
Вертикальное меню навигации слева Содержит все разделы системы Ширина: 250 пикселей в развернутом виде Поддерживает многоуровневую структуру (меню с подменю)
Верхняя панель (Header):
Горизонтальная панель вверху страницы Содержит логотип, поиск, уведомления, профиль пользователя и дополнительные инструменты Фиксированная позиция (остается видимой при прокрутке страницы)
Основная область контента:
Центральная область для отображения содержимого страниц Автоматически подстраивается под размер бокового меню

Боковое меню (Sidebar)

Структура меню:
Меню организовано в виде иерархического списка с иконками Пункты меню с подменю отображаются со стрелкой справа При клике на пункт меню с подменю оно разворачивается/сворачивается Активный пункт меню подсвечивается
(снимок - 1) (Боковое меню (Sidebar))



Скрытие и раскрытие меню: На большом мониторе (ширина экрана ≥ 992px): Кнопка «☰» (три горизонтальные линии) в верхней панели слева При нажатии меню сворачивается в узкую полоску (только иконки) При повторном нажатии меню разворачивается полностью В свернутом виде отображаются только иконки без текста Ширина свернутого меню: около 70 пикселей
(снимок - 2) (Скрытие и раскрытие бокового меню)



На мобильных устройствах (ширина экрана \< 992px):
Меню по умолчанию скрыто При нажатии на кнопку «☰» меню выезжает поверх контента При повторном нажатии или клике вне меню оно скрывается На мобильных устройствах меню работает поверх контента (показывается поверх страницы)
Запоминание состояния меню:
Состояние меню (свернуто/развернуто) сохраняется для текущего пользователя в этом браузере на этом компьютере При следующем открытии системы меню восстанавливается в том же состоянии Состояние сохраняется отдельно для каждого компьютера и браузера По умолчанию меню свернуто при первом входе
Поведение при изменении размера окна:
При изменении размера окна браузера система автоматически определяет тип устройства На большом мониторе: меню работает в режиме свертывания/разворачивания На мобильных: меню работает в режиме оверлея При переходе между режимами состояние меню адаптируется
Пункты меню:
Dashboard -- дашборд сервис-деска (если модуль включен и есть права) Задачи и совещания -- раздел задач и совещаний: Мои задачи Все задачи (если есть права) Совещания (если есть права) Для сотрудников -- раздел для сотрудников: Телефонный справочник Календарь отсутствий Быстрые ссылки Мои обращения (если модуль сервис-деска включен) Поддержка -- раздел техподдержки (если модуль включен): Все заявки (если есть права) Контроль заявок (если есть права) Клиенты (если есть права) Сотрудники клиентов (если есть права) Сайты клиентов (если есть права) Правила клиентов (если есть права) Напоминания о ресурсах Домены Отчет (если есть права) Финансы -- раздел финансов (если модуль включен и есть права): Зарплата: Базовая зарплата Доплаты и взыскания
Начисления и удержания Касса Договоры Услуги для клиентов Календарь платежей Подрядчики История по клиентам Отчеты -- раздел отчетов (если модуль финансов включен): Зарплатная ведомость Оплаты клиентов Прибыли и убытки Отчет сервисдеск Проекты -- раздел проектов (если есть права): Дашборд проектов Список проектов Управление знаниями -- раздел базы знаний (если модуль включен): База знаний Все страницы Согласования Отчеты (если есть права) Курсы обучения Торговля -- раздел торговли (если

модуль включен и есть права): Заказы Склад Персонал -- раздел персонала (если есть права): Сотрудники Трудоустройства Отсутствия
(снимок - N) ( ) QR-код Telegram-бота:
Внизу бокового меню может отображаться QR-код для быстрого подключения к Telegram-боту Отображается только если настроен администратором
Примечание:
Видимость пунктов меню зависит от прав доступа пользователя Некоторые пункты меню отображаются только если соответствующие модули включены в системе

Верхняя панель (Header)

Элементы верхней панели: Логотип:
Расположен слева в верхней панели Отображается уменьшенный логотип (menu_logo) на узких экранах Отображается полный логотип (main_logo) на широких экранах При клике на логотип происходит переход на главную страницу
Кнопка меню:
Иконка «☰» (три горизонтальные линии) слева от логотипа Используется для скрытия/раскрытия бокового меню Функция зависит от размера экрана (см. раздел "Боковое меню")
Поиск:
Поле поиска расположено справа от кнопки меню Скрыто на мобильных устройствах (ширина экрана \< 768px) Поддерживает живой поиск (результаты отображаются при вводе) Задержка перед поиском: 600 миллисекунд Результаты поиска отображаются в выпадающем списке под полем поиска При нажатии Enter или кнопки «Поиск» открывается полная страница результатов поиска в новой вкладке Максимальная высота результатов: 60% высоты экрана Ширина результатов: 50% ширины экрана Поиск выполняется по всем модулям системы: Проекты Задачи Совещания Заявки сервис-деска Клиенты Сотрудники Страницы базы знаний
Быстрые ссылки:
Иконка «⚙» (настройки) справа от поиска Скрыта на мобильных устройствах (ширина экрана \< 992px) При клике открывается выпадающее меню с быстрыми ссылками Ссылки отображаются в виде сетки (3 колонки) с иконками Каждая ссылка содержит изображение и название Ссылки открываются в новой вкладке Быстрые ссылки настраиваются администратором
Переключение темы (светлая/темная):
Иконка «🌙» (луна) для темной темы или «☀» (солнце) для светлой темы Скрыта на мобильных устройствах (ширина экрана \< 992px) При клике переключается между светлой и темной темой Состояние темы сохраняется для текущего пользователя в этом браузере на этом компьютере При следующем открытии системы (в той же сессии) тема восстанавливается
Полноэкранный режим:
Иконка «⛶» (полный экран) справа от переключения темы При клике страница переходит в полноэкранный режим При повторном клике или нажатии Escape полноэкранный режим отключается Иконка меняется в зависимости от состояния
Уведомления:
Иконка колокольчика «🔔» справа от полноэкранного режима Отображается количество непрочитанных уведомлений красным бейджем Иконка анимируется (покачивается), если есть непрочитанные уведомления При клике открывается выпадающее меню с уведомлениями: Заголовок: «Уведомления» Список непрочитанных уведомлений (с ограничением высоты и прокруткой при необходимости) Каждое уведомление содержит: Заголовок Текст

сообщения Дата и время создания
При клике на уведомление оно помечается как прочитанное и открывается связанная страница Кнопка «Отметить все как прочитанные» внизу списка (если есть уведомления) Если непрочитанных уведомлений нет, отображается сообщение: «Нет не прочитанных уведомлений»
Профиль пользователя:
Аватар и имя пользователя справа от уведомлений Отображается аватар (если загружен) или стандартное изображение пользователя Имя пользователя скрыто на узких экранах (ширина экрана \< 1200px) При клике открывается выпадающее меню: «Профиль» -- переход на страницу профиля (если есть профиль сотрудника) «Изменить пароль» -- переход на страницу смены пароля Разделитель «Выход» -- выход из системы (красным цветом)
Настройки:
Иконка «⚙» (шестеренка) справа от профиля Отображается только если есть права на просмотр настроек При клике открывается страница настроек в новой вкладке
Обратная связь:
Иконка «⚠» (предупреждение) с анимацией вращения справа от настроек При клике открывается модальное окно для отправки обратной связи Содержимое модального окна загружается динамически
(снимок - 3) (Верхняя панель (Header))

Главная страница

Определение главной страницы:
Главная страница -- это страница, которая отображается при входе в систему Каждый пользователь может выбрать свою главную страницу Выбор главной страницы сохраняется в профиле пользователя
Как открывается главная страница:
При входе в систему по адресу главной страницы При клике на логотип в верхней панели Система автоматически перенаправляет на выбранную пользователем главную страницу
Варианты главных страниц: 1. Быстрые ссылки (Fast Links):
Код: fastlinks Доступность: Всем пользователям Описание: Отображает информационные блоки (Main Pages), назначенные для подразделения пользователя Каждый блок содержит заголовок и содержимое (с поддержкой форматирования текста) Блоки отображаются в виде карточек Блоки сортируются по полю «Порядок» (order) -- чем выше число, тем выше блок Если блоков нет, отображается сообщение: «Автоматизированная система компании (АСК)» В правой колонке отображаются кнопки быстрых действий: «Отсутствие» -- создание записи об отсутствии (для сотрудников) «Задача» -- создание новой задачи (для сотрудников) «Новое обращение» -- создание новой заявки сервис-деска (если модуль включен и есть права) «Добавить сотрудника» -- создание нового сотрудника (если есть права)
2. Мои задачи (My Tasks):
Код: mytasks Доступность: Всем пользователям Описание: Отображает карточки задач пользователя Показывает задачи, где пользователь является исполнителем Задачи отображаются с информацией о приоритете, сроке выполнения, проекте Поддерживает фильтрацию и поиск задач
3. База знаний (Knowledge Base):
Код: knowledgebase Доступность: Всем пользователям Описание: Отображает главную страницу базы знаний Показывает категории и страницы базы знаний Поддерживает поиск по базе знаний Отображает недавно просмотренные страницы
4. Дашборд сервис-деска (Servicedesk Dashboard):

Код: sd_dashboard Доступность: Пользователям с правом techdep.view_requests Описание: Отображает дашборд сервис-деска Показывает статистику по заявкам Отображает активные заявки Показывает метрики работы сервис-деска
5. Страница контроля сервис-деска (Servicedesk Control Page):
Код: sd_control Доступность: Пользователям с правом techdep.manager Описание: Отображает страницу контроля заявок сервис-деска Показывает заявки, требующие контроля Отображает статистику по исполнителям Позволяет управлять заявками
6. Дашборд проектов (Projects Dashboard):
Код: projects_dashboard Доступность: Пользователям с правом project.view_item Описание: Отображает дашборд проектов Показывает активные проекты Отображает статистику по проектам Показывает метрики выполнения проектов
Как изменить главную страницу: Способ 1: Через профиль:
Перейдите в раздел «Профиль» -> «Мой профиль» . Нажмите кнопку «Изменить профиль» . В разделе «Основная информация» найдите поле «Главная страница» . Выберите нужную страницу из выпадающего списка. Нажмите кнопку «Сохранить» . При следующем входе в систему откроется выбранная страница.
Способ 2: Через страницу выбора:
Если у вас нет доступа к текущей главной странице, система автоматически перенаправит на страницу выбора главной страницы. На странице выбора отображается список доступных страниц. Кликните на нужную страницу в списке. Система сохранит выбор и перенаправит на выбранную страницу.
Примечания:
Если у пользователя нет доступа к выбранной главной странице, система автоматически перенаправляет на страницу выбора новой главной страницы. Доступные страницы зависят от прав доступа пользователя. Если пользователь не выбрал главную страницу, система перенаправляет на страницу выбора. Если пользователь не является сотрудником , система перенаправляет на дашборд сервис-деска.

2.8. Поиск в системе

Глобальный поиск

Расположение:
Поле поиска расположено в верхней панели справа от кнопки меню Скрыто на мобильных устройствах (ширина экрана \< 768px)
Использование:
В верхней части интерфейса найдите поле «Поиск» . Введите запрос. Система найдет совпадения во всех модулях: Проекты Задачи Совещания Заявки сервис-деска Клиенты Сотрудники Страницы базы знаний Нажмите на результат для перехода к объекту.
Особенности поиска:

Поддерживает живой поиск (результаты отображаются при вводе) Задержка перед поиском: 600 миллисекунд Результаты поиска отображаются в выпадающем списке под полем поиска При нажатии Enter или кнопки "Поиск" открывается полная страница результатов поиска в новой вкладке Максимальная высота результатов: 60% высоты экрана Ширина результатов: 50% ширины экрана
Результаты поиска:
Результаты группируются по модулям системы Для каждого результата отображается: Название объекта Тип объекта (проект, задача, заявка и т.д.) Краткое описание (если доступно) Ссылка для перехода к объекту При клике на результат открывается страница объекта
Примечания:
Поиск выполняется по всем доступным модулям системы Результаты поиска зависят от прав доступа пользователя Поиск работает только по объектам, к которым у пользователя есть доступ
(снимок - 1) (Поиск в системе) // пока глобально поиск не работает //**

2.9. Уведомления в системе

Общие сведения

Система автоматически отправляет уведомления при различных событиях в системе. Уведомления могут отправляться по нескольким каналам в зависимости от настроек пользователя.

Каналы уведомлений

Система поддерживает следующие каналы уведомлений: Email-уведомления:
Отправка уведомлений на электронную почту Настраивается в профиле пользователя Требует настройки SMTP-сервера администратором
Telegram-уведомления:
Отправка уведомлений в Telegram через бота Требует регистрации в Telegram-боте Настраивается в профиле пользователя
Mattermost-уведомления:
Отправка уведомлений в Mattermost Требует указания username в Mattermost в профиле Настраивается в профиле пользователя
PWA-уведомления (уведомления в браузере):
Отправка уведомлений в браузер через PWA Требует разрешения браузера на показ уведомлений Работает только при подключении по HTTPS Настраивается в профиле пользователя

Настройка уведомлений

Процедура настройки:
Перейдите в раздел «Профиль» -> «Мой профиль» . Нажмите кнопку «Изменить профиль» . В разделе «Настройки уведомлений» включите или выключите нужные каналы уведомлений: Email уведомления -- переключатель

для включения/выключения email-уведомлений Mattermost уведомления -- переключатель для включения/выключения уведомлений в Mattermost Telegram уведомления -- переключатель для включения/выключения уведомлений в Telegram PWA-уведомления -- переключатель для включения/выключения PWA-уведомлений Выберите приоритетный канал уведомлений (если нужно). Нажмите кнопку «Сохранить» .

Настройка PUSH уведомлений

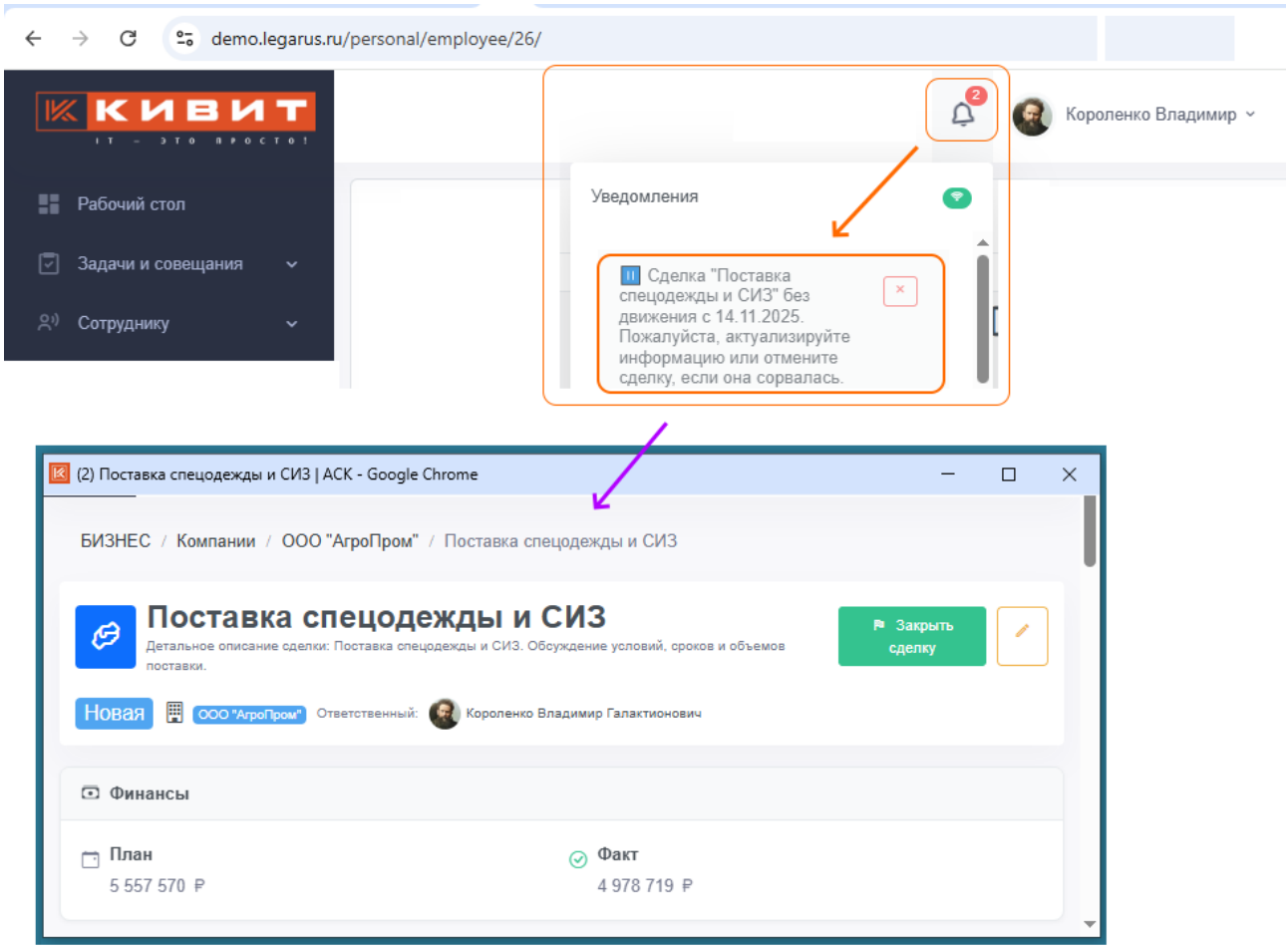
Подписка на PUSH уведомления: Автоматическая подписка:
При первом входе в систему (если браузер поддерживает) система автоматически подписывает пользователя на PUSH уведомления Браузер может запросить разрешение на показ уведомлений Необходимо разрешить показ уведомлений для работы PUSH уведомлений
Ручная подписка:
Если автоматическая подписка не произошла, можно подписаться вручную: Включите переключатель «PWA-уведомления» в настройках профиля Браузер запросит разрешение на показ уведомлений Разрешите показ уведомлений Сохраните настройки
Отключение PUSH уведомлений:
Выключите переключатель «PWA-уведомления» в настройках профиля Или отключите уведомления в настройках браузера
Разрешения браузера:
Для работы PUSH уведомлений необходимо разрешение браузера на показ уведомлений Разрешение можно изменить в настройках браузера: Chrome: Настройки -> Конфиденциальность и безопасность -> Уведомления Firefox: Настройки -> Приватность и защита -> Разрешения -> Уведомления Safari: Настройки -> Веб-сайты -> Уведомления Edge: Настройки -> Конфиденциальность, поиск и службы -> Разрешения сайтов -> Уведомления
Особенности работы PUSH уведомлений в разных браузерах: Google Chrome:
Полная поддержка PUSH уведомлений Уведомления работают даже когда браузер закрыт (если PWA установлено) Уведомления отображаются на рабочем столе устройства
Mozilla Firefox:
Полная поддержка PUSH уведомлений Уведомления работают даже когда браузер закрыт (если PWA установлено) Уведомления отображаются на рабочем столе устройства
Microsoft Edge:
Полная поддержка PUSH уведомлений Уведомления работают даже когда браузер закрыт (если PWA установлено) Уведомления отображаются на рабочем столе устройства
Safari (iOS, macOS):
Ограниченная поддержка PUSH уведомлений PUSH уведомления работают только если PWA установлено на главный экран Требуется iOS 16.4+ или macOS 13.0+ для полной поддержки
Opera:
Полная поддержка PUSH уведомлений Уведомления работают даже когда браузер закрыт (если PWA установлено) Уведомления отображаются на рабочем столе устройства

Типы событий, вызывающих уведомления

Система автоматически отправляет уведомления при следующих событиях:
Задачи:
Создание новой задачи, назначенной вам Изменение задачи, в которой вы участвуете Выполнение задачи Комментарии к задачам
Совещания:
Напоминание о совещании Изменение совещания Создание задач из совещания
Заявки сервис-деска:
Создание новой заявки Изменение статуса заявки Назначение исполнителя Комментарии к заявкам Изменение приоритета заявки
Проекты:
Изменение проекта Комментарии к проектам Создание задач в проекте
Другие события:
Согласование отсутствий (для руководителей) Напоминания о ресурсах Системные уведомления

Просмотр уведомлений в системе

Иконка уведомлений:
Иконка колокольчика «» в верхней панели справа от полноэкранного режима Отображается количество непрочитанных уведомлений красным бейджем Иконка анимируется (покачивается), если есть непрочитанные уведомления
Просмотр уведомлений:
Нажмите на иконку уведомлений в верхней панели. Откроется выпадающее меню с уведомлениями: Заголовок: «Уведомления» Список непрочитанных уведомлений (с ограничением высоты и прокруткой при необходимости) Каждое уведомление содержит: Заголовок Текст сообщения Дата и время создания
Нажмите на уведомление для перехода к связанному объекту. Уведомление автоматически помечается как прочитанное при клике.
Отметка всех уведомлений как прочитанных:
Нажмите кнопку «Отметить все как прочитанные» внизу списка уведомлений Все непрочитанные уведомления будут помечены как прочитанные
Примечания:
Если непрочитанных уведомлений нет, отображается сообщение: «Нет не прочитанных уведомлений» Уведомления сохраняются в системе и доступны для просмотра в истории Уведомления автоматически удаляются через определенное время (настраивается администратором)
(снимок - N) (Просмотр уведомлений)



2.10. Установка PWA приложения

Что такое PWA приложение

PWA (Progressive Web App) -- это веб-приложение, которое может быть установлено на устройство и работать как нативное приложение. Система АСК Легарус поддерживает установку как PWA приложение на мобильных устройствах (Android, iOS) и десктопах (Windows, macOS, Linux). Преимущества PWA:
Быстрый доступ к системе через иконку приложения Работа без адресной строки браузера (как нативное приложение) PUSH уведомления даже когда приложение закрыто Ограниченная работа в автономном режиме Автоматическое обновление при изменении версии системы

Автоматическое предложение установки

Когда появляется предложение:

Система автоматически предлагает установить PWA приложение через 30 секунд после входа в систему Предложение появляется только если: Браузер поддерживает установку PWA Пользователь еще не установил приложение Не показывали предложение ранее или прошло более 7 дней с последнего показа
Как работает предложение:
Через 30 секунд после входа в систему браузер показывает стандартное окно предложения установки В окне отображается: Название приложения: «АСК ЛЕГАРУС» Иконка приложения Кнопка «Установить» или «Добавить на главный экран» Нажмите кнопку «Установить» для установки приложения Приложение будет установлено на устройство
Примечание: Предложение может не появиться, если пользователь ранее отклонил установку или если браузер не поддерживает установку PWA.

Ручная установка через меню браузера

Установка на десктопе (Windows, macOS, Linux): Google Chrome:
Откройте систему в браузере Chrome В адресной строке найдите иконку установки (обычно справа от адресной строки) Нажмите на иконку установки В появившемся окне нажмите кнопку «Установить» Приложение будет установлено на рабочий стол
Microsoft Edge:
Откройте систему в браузере Edge В адресной строке найдите иконку установки (обычно справа от адресной строки) Нажмите на иконку установки В появившемся окне нажмите кнопку «Установить» Приложение будет установлено на рабочий стол
Mozilla Firefox:
Откройте систему в браузере Firefox В меню браузера выберите «Установить» или «Добавить на главный экран» В появившемся окне нажмите кнопку «Установить» Приложение будет установлено на рабочий стол
Установка на мобильном устройстве (Android): Google Chrome:
Откройте систему в браузере Chrome на Android В меню браузера (три точки) выберите «Добавить на главный экран» или «Установить приложение» В появившемся окне нажмите кнопку «Добавить» или «Установить» Приложение будет установлено на главный экран устройства
Установка на мобильном устройстве (iOS): Safari:
Откройте систему в браузере Safari на iOS Нажмите кнопку «Поделиться» (иконка квадрата со стрелкой вверх) В меню выберите «На экран «Домой»» В появившемся окне нажмите кнопку «Добавить» Приложение будет установлено на главный экран устройства
Примечание: На iOS PWA работает только если установлено на главный экран. PUSH уведомления на iOS работают только в iOS 16.4+.

Особенности работы PWA приложения

Запуск приложения:
После установки приложение появляется на рабочем столе (десктоп) или главном экране (мобильное устройство) При запуске приложение открывается в отдельном окне без адресной строки браузера Приложение работает как нативное приложение
PUSH уведомления:
PUSH уведомления работают даже когда приложение закрыто (если разрешено в настройках) Уведомления отображаются на рабочем столе устройства При клике на уведомление открывается приложение и переходит к

связанному объекту
Автономная работа:
Приложение может работать в ограниченном режиме без подключения к интернету Доступны только ранее загруженные страницы При восстановлении подключения приложение автоматически синхронизируется
Обновление приложения:
Приложение автоматически обновляется при изменении версии системы Обновление происходит в фоновом режиме Пользователь может продолжать работать во время обновления
Удаление приложения:
На десктопе: удалите приложение через меню "Удалить программу" (Windows) или перетащите в корзину (macOS, Linux) На мобильном устройстве: удалите приложение как обычное приложение (долгое нажатие и удаление)

Требования для работы PWA

Браузер:
Google Chrome 90+ (Android, Windows, macOS, Linux) Microsoft Edge 90+ (Windows, macOS) Mozilla Firefox 88+ (Android, Windows, macOS, Linux) Safari 14+ (iOS, macOS) -- с ограничениями Opera 76+ (Windows, macOS, Linux)
Подключение:
Подключение по HTTPS (обязательно для PWA) Подключение к интернету для первоначальной загрузки и синхронизации
Разрешения:
Разрешение браузера на показ уведомлений (для PUSH уведомлений) Разрешение на установку приложений (для установки PWA)

Примечания

PWA приложение работает только при подключении к интернету (кроме ограниченной автономной работы) На iOS PWA работает только если установлено на главный экран PUSH уведомления на iOS работают только в iOS 16.4+ или macOS 13.0+ Приложение автоматически обновляется при изменении версии системы Все данные приложения синхронизируются с сервером при подключении к интернету

3. Функционал системы

3.1. Совещания и задачи

Назначение модуля

Модуль предназначен для организации совещаний, создания задач из совещаний и контроля их выполнения. Модуль позволяет планировать совещания, создавать повестку дня, назначать участников, создавать задачи

из совещаний, отслеживать выполнение задач и получать уведомления о важных событиях.

Основные элементы

Список совещаний -- все совещания с фильтрацией и поиском Карточка совещания -- детальная информация о совещании Повестка дня -- пункты для обсуждения на совещании Задачи совещания -- задачи, созданные на совещании Протокол совещания -- документ с результатами и принятыми решениями Мои задачи -- список задач, где пользователь является исполнителем Все задачи -- список всех задач в системе с фильтрацией

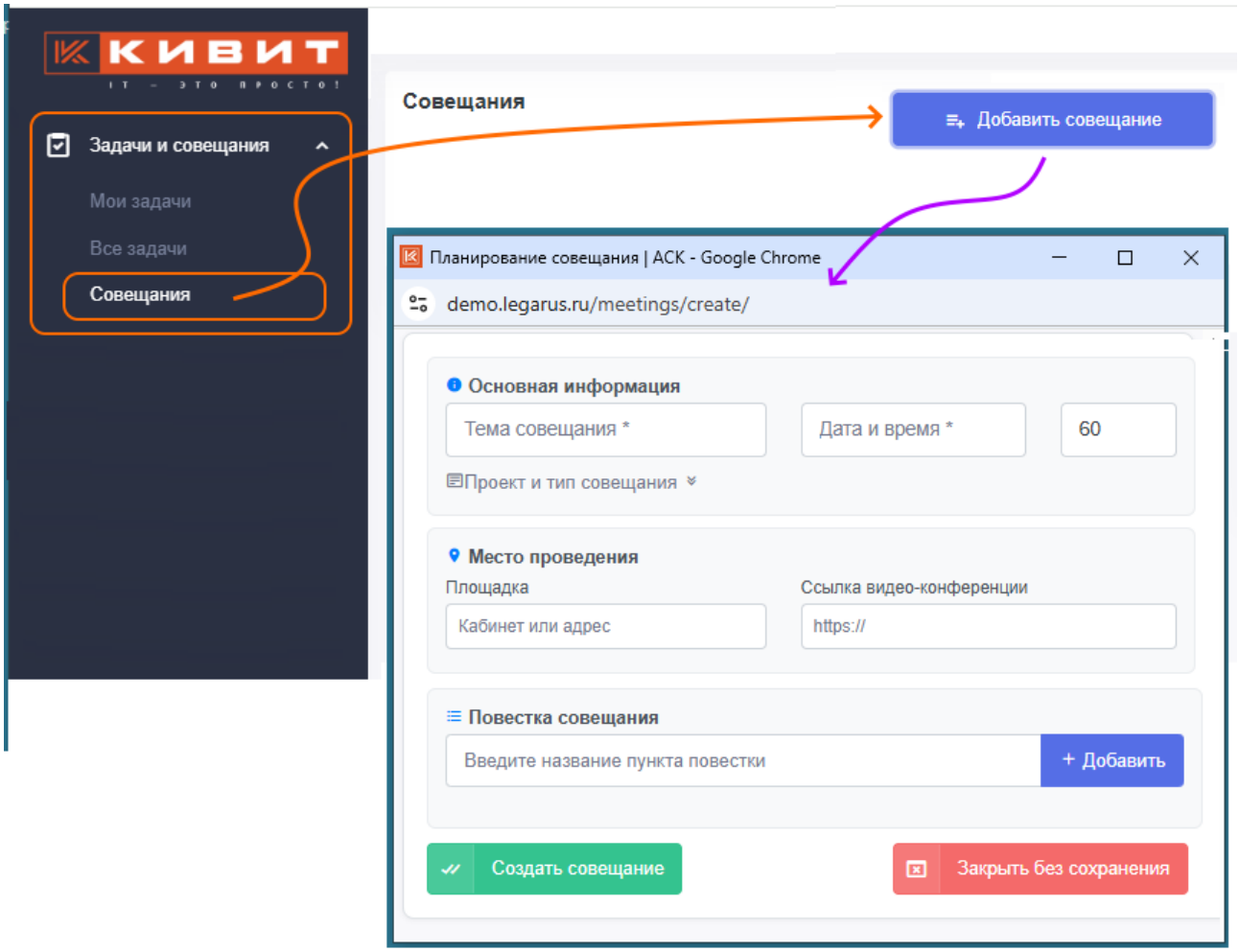
Статусы совещания

Новое -- совещание создано, но дата не определена Запланировано -- определены дата и время проведения Открыто -- совещание началось (дата совещания наступила) Закрыто -- совещание завершено Отменено -- совещание отменено

Создание совещания

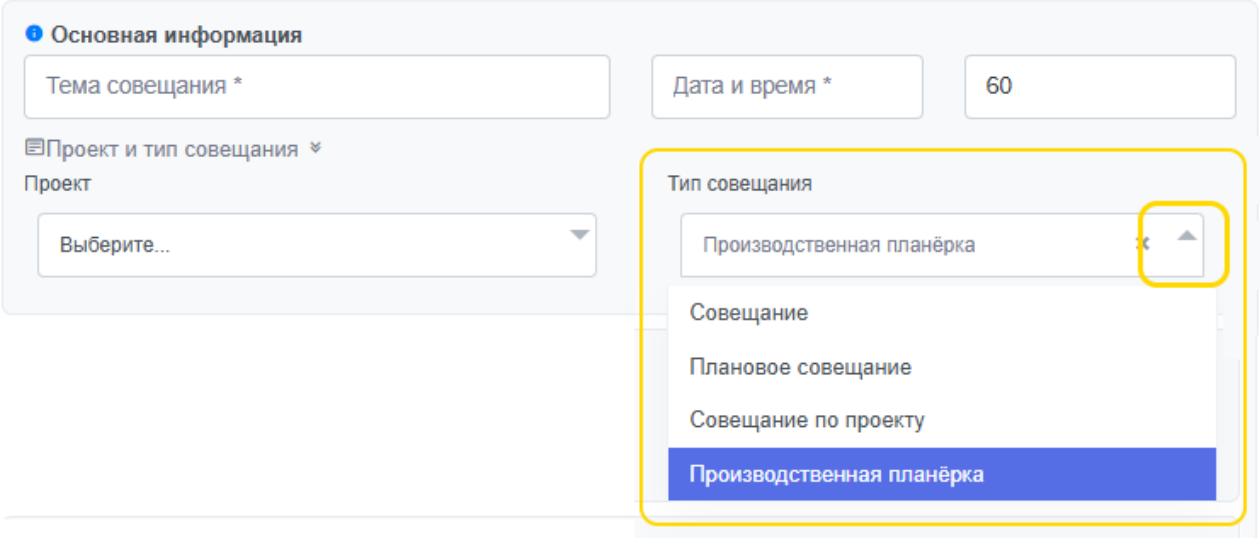
Способ открытия

Перейдите в раздел «Задачи и совещания» -> «Совещания» . Нажмите кнопку «Добавить совещание» (в правой панели) . Откроется форма создания совещания в новом окне (размер: 800x550 пикселей).
(снимок - 1) (Создание совещания из раздела «Совещания»)

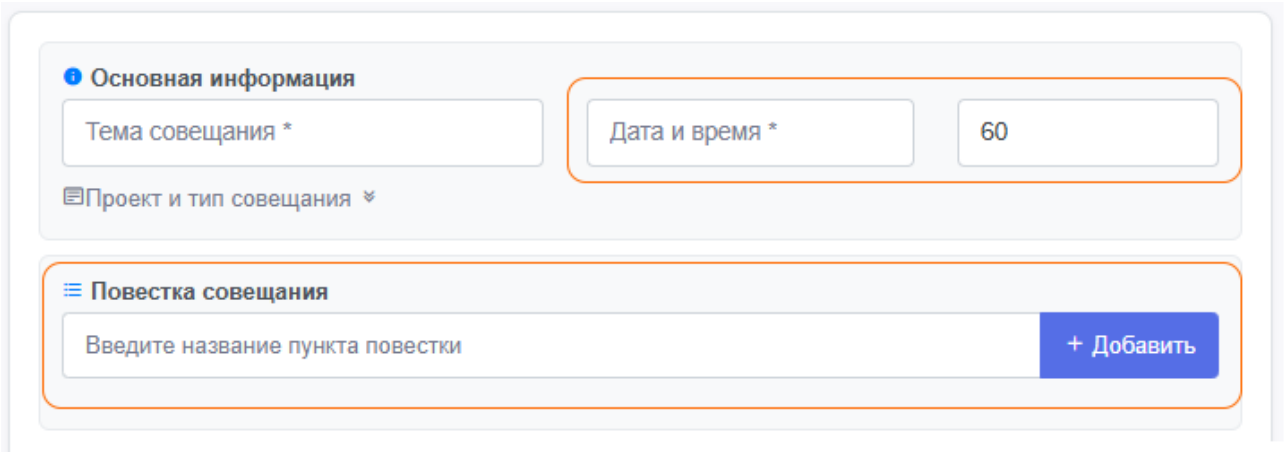


Основные поля формы

Обязательные поля:
«Название совещания» -- краткое описание темы совещания (до 255 символов) «Дата проведения» -- дата проведения совещания Выбирается через календарь Формат: дд.мм.гггг Поддерживается выделение выходных и праздничных дней «Тип совещания» -- выпадающий список типов совещаний Выбирается из справочника типов совещаний При выборе типа автоматически подставляются участники по умолчанию (если настроены для типа)
(снимок - 2) (Обязательные поля : «Тема совещания» , «Дата и время» , «Тип совещания»)



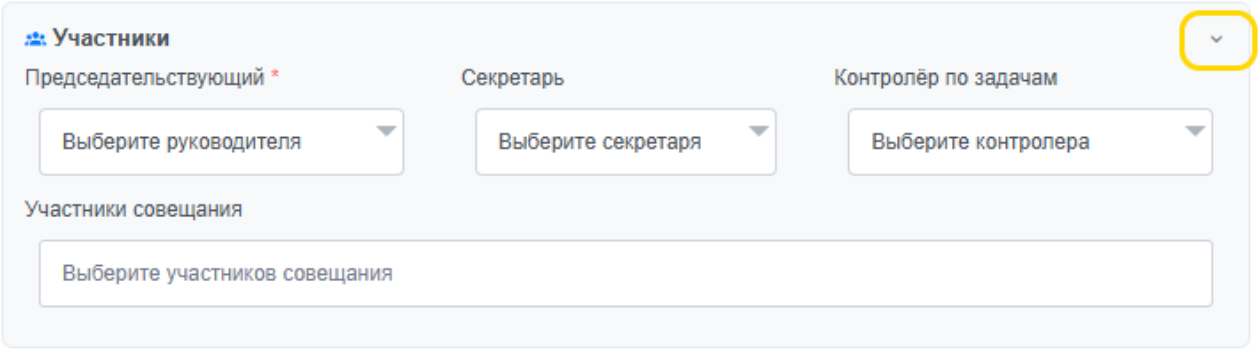
Необязательные поля:
«Время начала» -- время начала совещания (формат: ЧЧ:ММ) «Длительность» -- продолжительность совещания в минутах (по умолчанию: 60 минут) «Сопроводительное письмо» -- подробное описание совещания, подготовительные материалы Поддерживает форматирование текста (жирный, курсив, списки, ссылки) Максимальная длина: 50000 символов «Повестка совещания» -- краткое описание вопросов для обсуждения Максимальная длина: 5000 символов Можно заполнить позже при редактировании совещания
(снимок - 3) (Необязательные поля)



Участники совещания

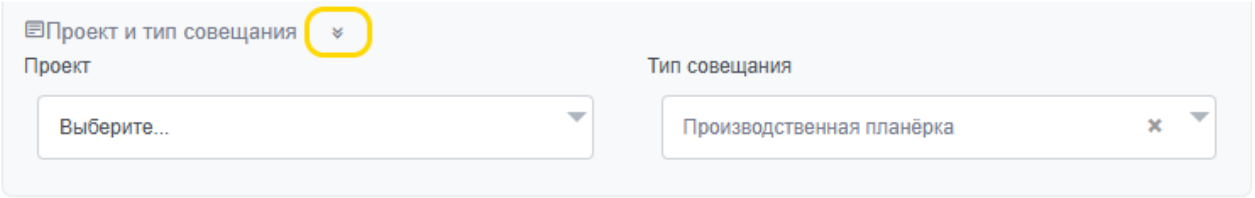
«Председательствующий» -- («Руководитель») сотрудник, который ведет совещание Выбирается из списка активных сотрудников По умолчанию подставляется текущий пользователь (создатель совещания) Если не указан, автоматически устанавливается создатель совещания «Секретарь» -- сотрудник, который ведет протокол совещания Выбирается из списка активных сотрудников «Контролер задач» -- сотрудник, который контролирует выполнение задач из совещания Выбирается из списка активных сотрудников «Участники совещания» -- список сотрудников, участвующих в совещании Можно выбрать несколько участников Поиск по имени, фамилии, должности

При выборе типа совещания автоматически добавляются участники по умолчанию (если настроены)
(снимок - 4) (Участники совещания)



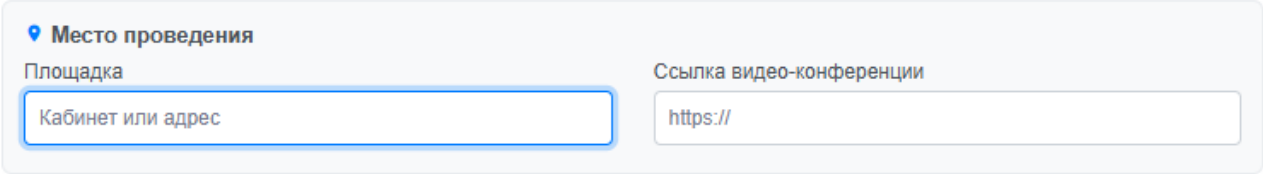
Дополнительные параметры (сворачиваемая секция)

«Проект» -- привязка совещания к проекту Выбирается из списка всех проектов При выборе проекта: Название совещания автоматически заполняется: "Совещание по проекту [название проекта] - [дата]" Отображается дополнительная информация о проекте Показываются просроченные задачи проекта Показываются просроченные вехи проекта Отображаются участники команды проекта Можно добавить всю команду проекта в участники совещания одним кликом Можно добавить просроченные задачи и вехи в повестку совещания
«Тип совещания» -- повторный выбор типа совещания (дублируется в основной секции)
(снимок - 5) (Дополнительные параметры : «Проект» , «Тип совещания»)



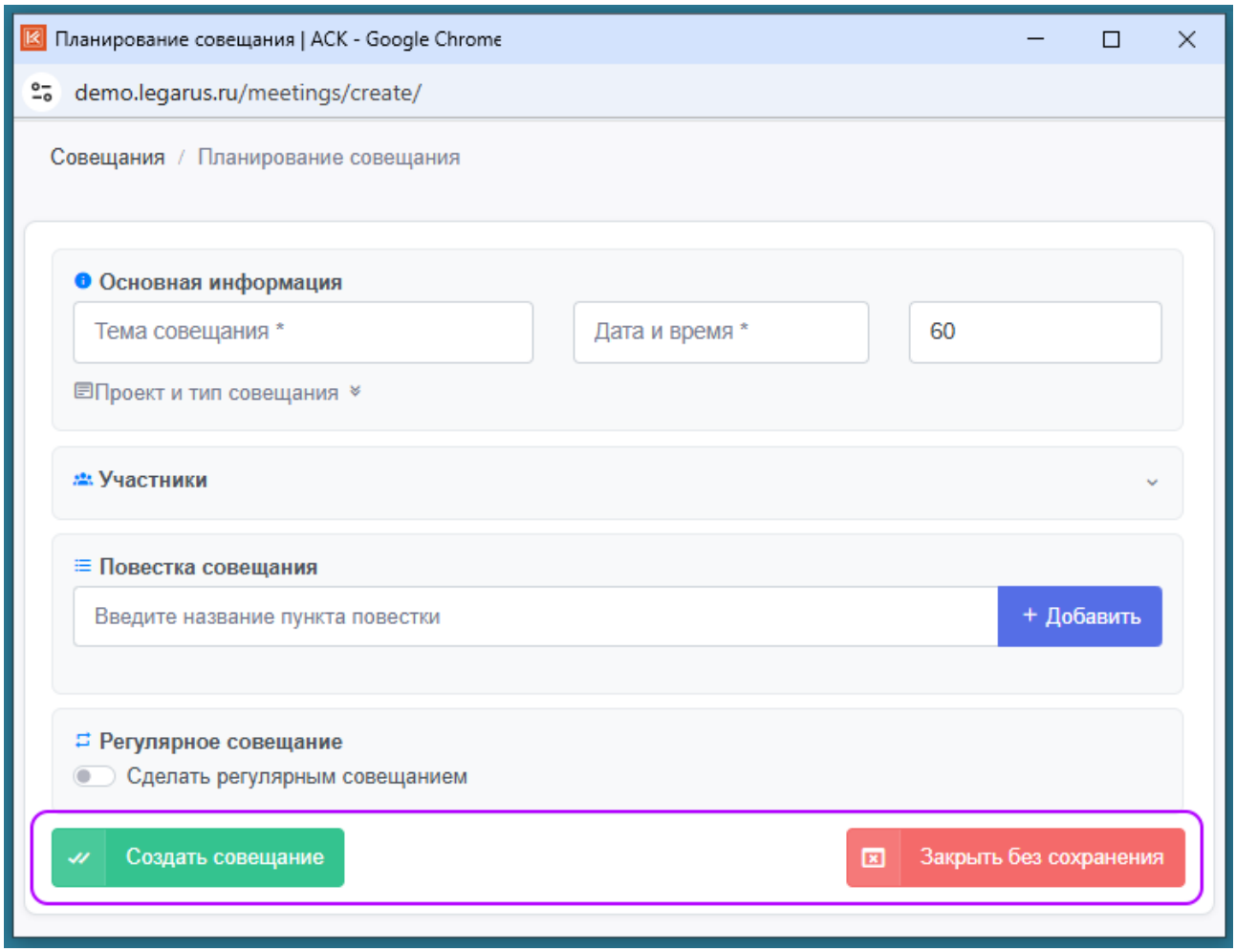
Место проведения

«Место проведения» -- Номер кабинета или адрес (до 255 символов) «Ссылка на видеоконференцию» -- ссылка для подключения к онлайн-совещанию Формат: https://... Длина: до 500 символов
(снимок - 6) (Место проведения : «Площадка» , «Ссылка видео-конференции»)



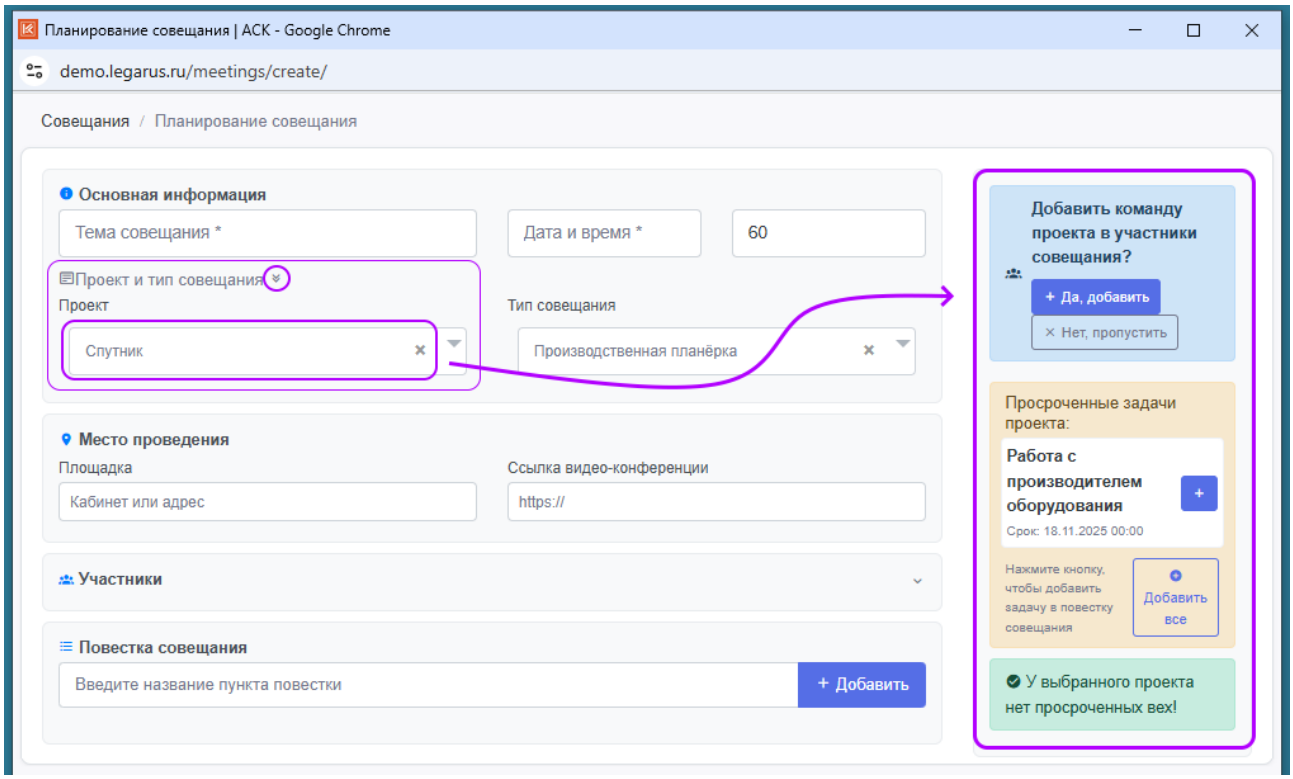
Действия

«Создать совещание» -- сохраняет совещание и закрывает окно После сохранения: Автоматически отправляются уведомления всем участникам совещания Уведомления отправляются по email (с прикрепленным файлом календаря .ics), Telegram, Mattermost и PWA (в зависимости от настроек участников) На email отправляется файл календаря (.ics) для добавления совещания в календарь Отображается сообщение: «Совещание успешно добавлено. Уведомления отправлены участникам.»
«Закрыть без сохранения» -- закрывает окно без сохранения изменений
(снимок - 7) (Кнопки «Создать совещание» и «Закрыть без сохранения»)



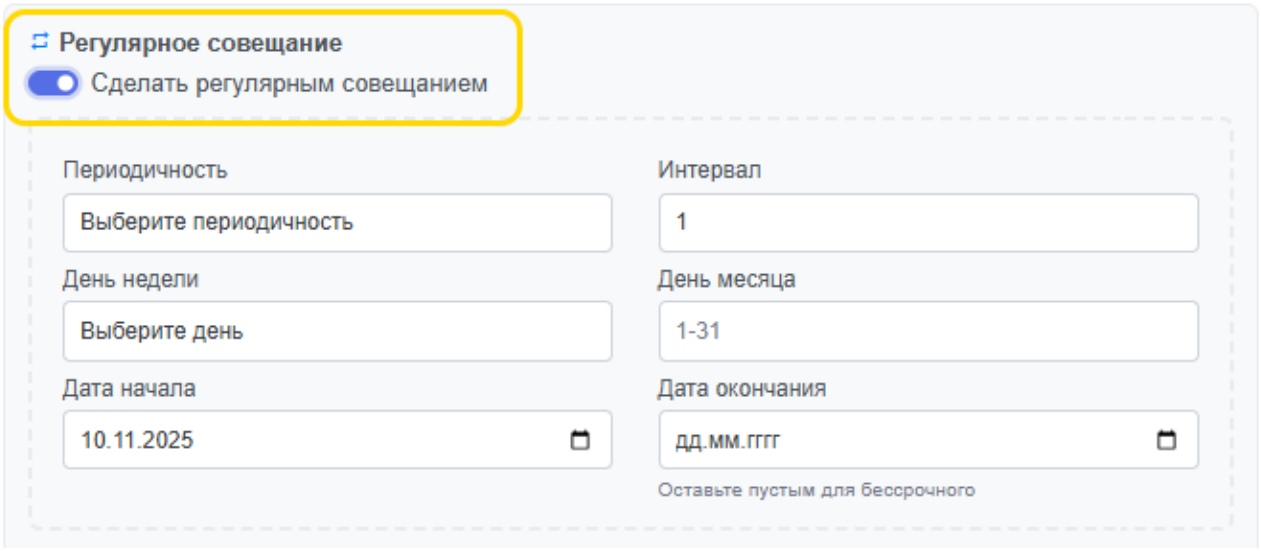
Особенности работы с проектом

При выборе проекта в правой части формы появляется дополнительная панель с информацией о проекте В панели отображается: Название проекта Руководитель проекта Участники команды проекта (кнопки для быстрого добавления в участники совещания) Просроченные задачи проекта (можно добавить в повестку) Просроченные вехи проекта (можно добавить в повестку) При клике на кнопку с именем участника команды проекта он автоматически добавляется в список участников совещания При клике на задачу или веху она автоматически добавляется в повестку совещания Если совещание создается из проекта (переход по ссылке), проект автоматически выбирается и заполняется
(снимок - 8) (Особенности работы с проектом , дополнительная панель)



Регулярные совещания

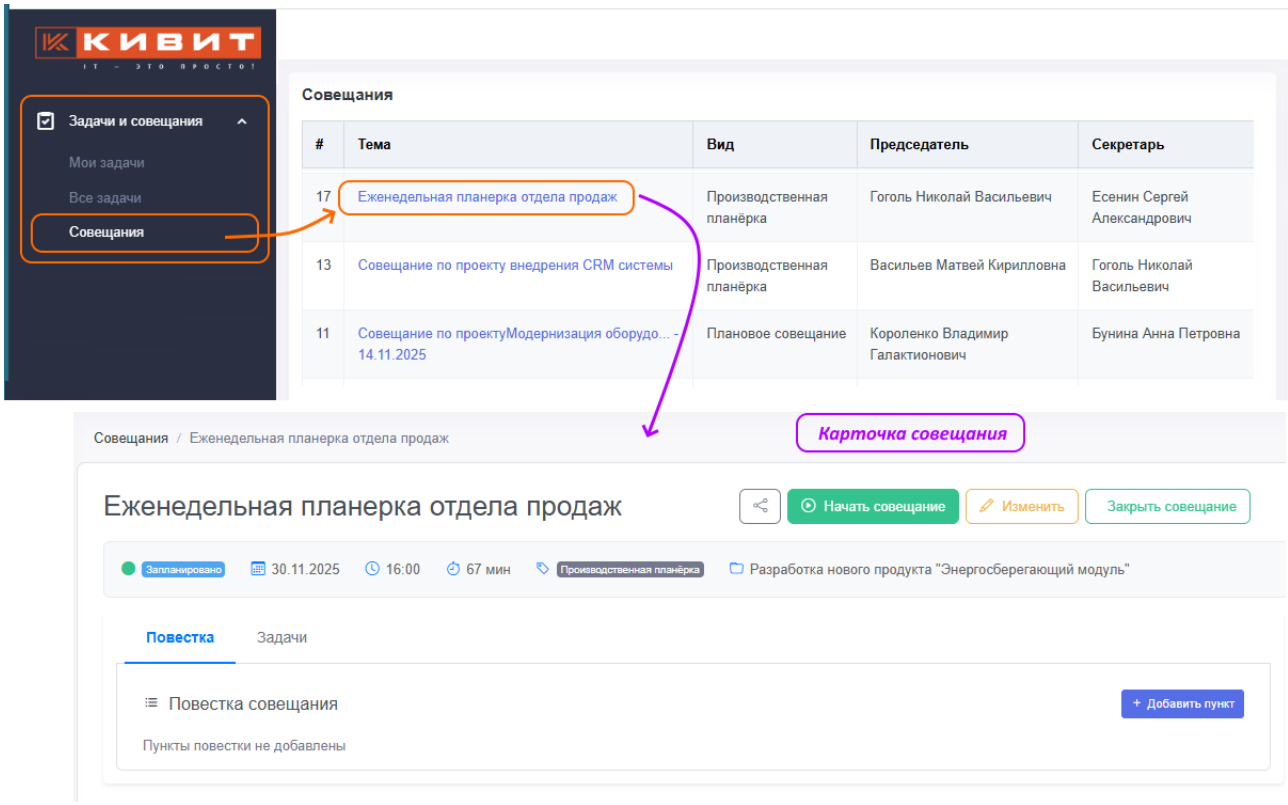
При создании совещания можно установить переключатель «Сделать регулярным совещание» После установки переключателя появляются дополнительные поля: «Периодичность» -- выбор частоты повторения: Ежедневно Еженедельно Раз в две недели Ежемесячно
«Интервал» -- каждые N дней/недель/месяцев (по умолчанию: 1) «День недели» -- для еженедельных совещаний (понедельник, вторник и т.д.) «День месяца» -- для ежемесячных совещаний (1-31) «Дата начала» -- с какой даты начинать регулярные совещания «Дата окончания» -- до какой даты создавать совещания (необязательно) «Включить команду проекта» -- автоматически добавлять участников команды проекта в каждое совещание После сохранения создается шаблон регулярного совещания, который автоматически создает совещания по расписанию
(снимок - 9) (Регулярное совещание , переключатель «Сделать регулярным совещание»)



Просмотр и редактирование совещания

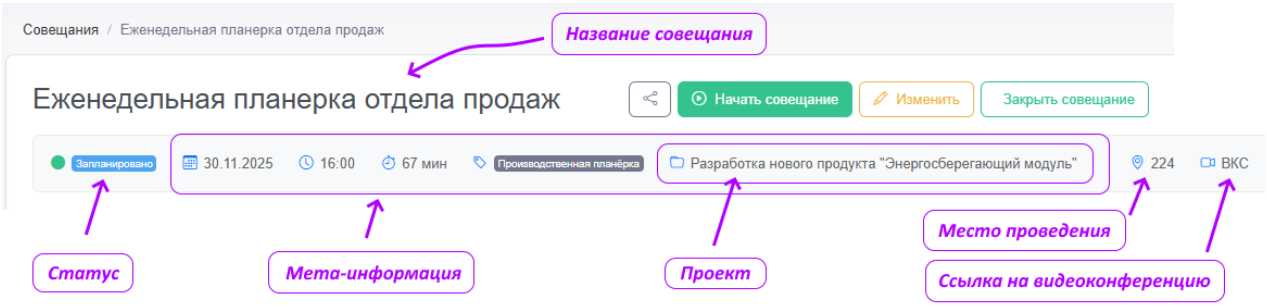
Способ открытия

Перейдите в раздел «Задачи и совещания» -> «Совещания» . Найдите необходимое совещание в таблице (можно использовать поиск или фильтры). Нажмите на название совещания (в колонке Тема) Откроется детальная карточка совещания .
(снимок - 1) (Открытие карточки совещания , нажатием в колонке Тема)

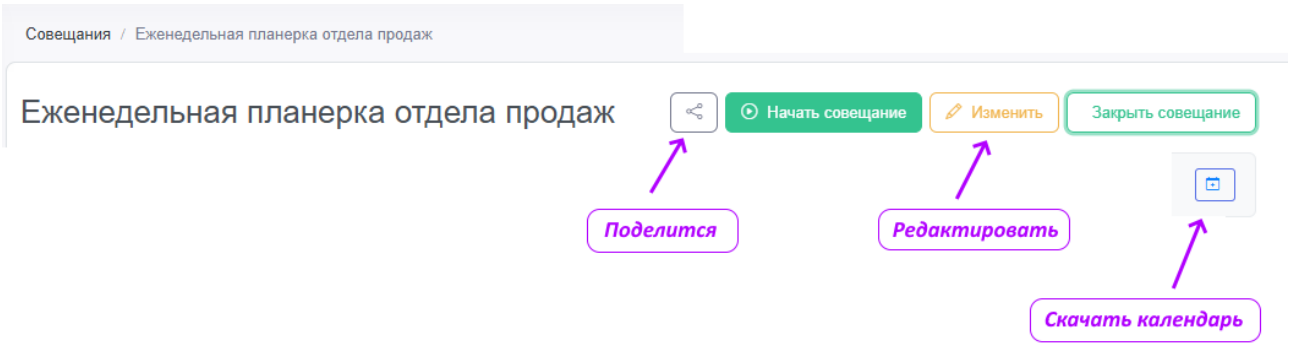


Структура страницы совещания

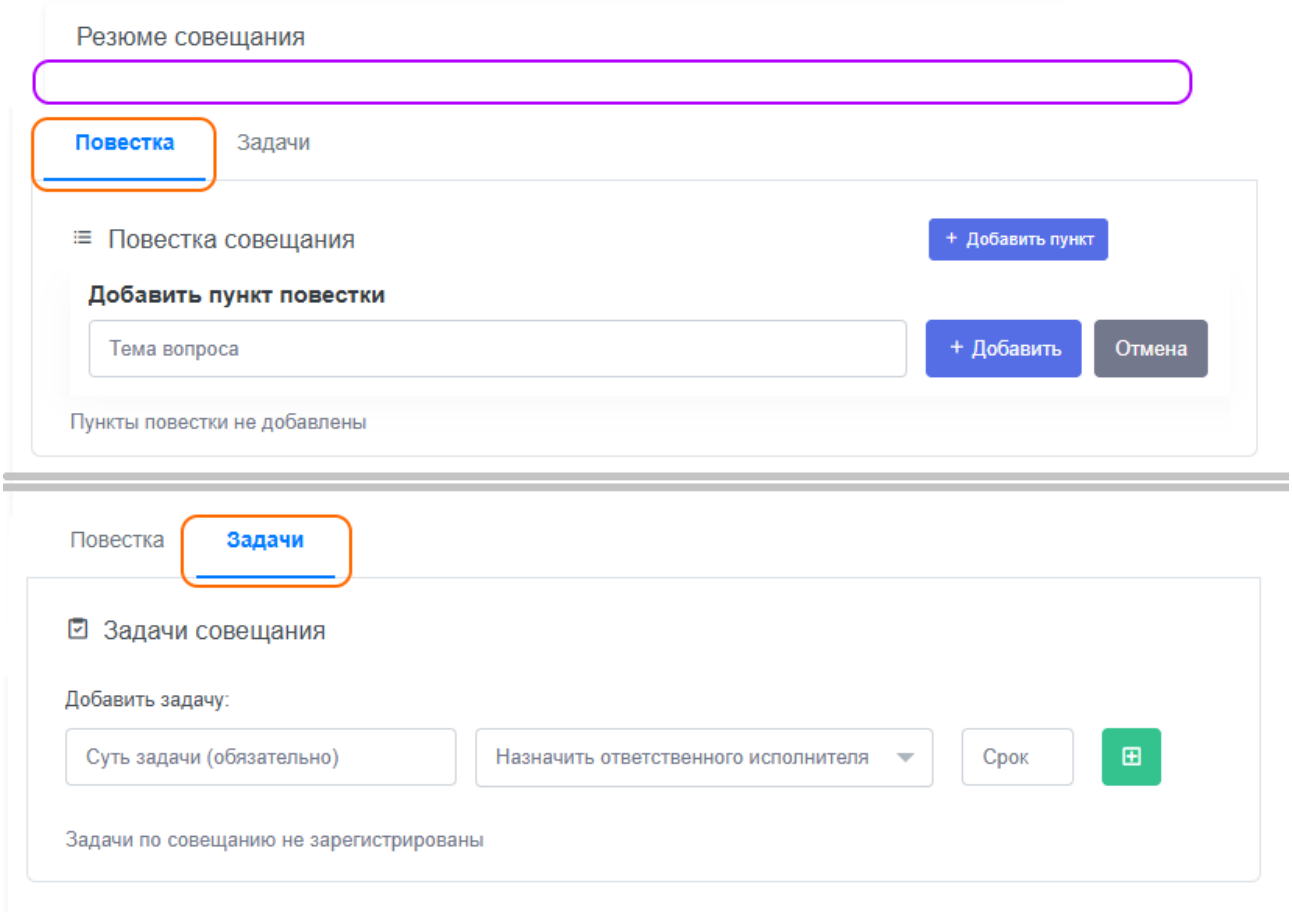
Верхняя панель (заголовок):
Название совещания Бейдж статуса совещания (цветной индикатор) Мета-информация: Дата и время проведения Место проведения (если указано) Ссылка на видеоконференцию (если указана, кликабельная) Проект (если привязан, ссылка на проект) Тип совещания
(снимок - 2) (Верхняя панель , заголовок совещания)



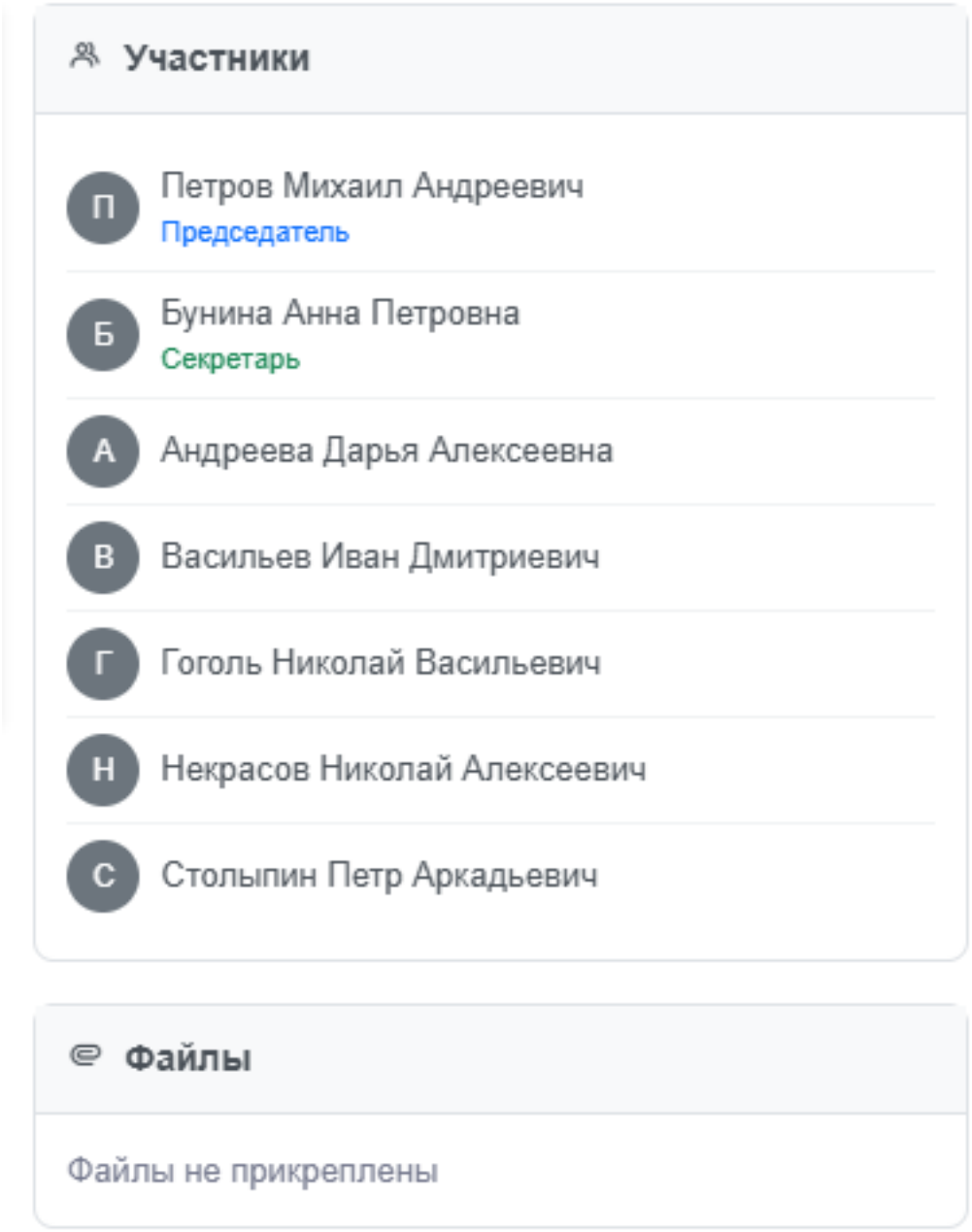
Кнопки действий: «Изменить» -- открывает форму редактирования (только для пользователей с правами редактирования) «Отправить уведомления» -- повторная отправка уведомлений участникам (только для пользователей с правами редактирования) «Скачать календарь» -- скачивание файла календаря (.ics) для добавления в календарь «Закрыть совещание» -- закрытие совещания (только для пользователей с правами редактирования)
(снимок - 3) (Кнопки действий)



Основной контент: Левая панель (основная информация):
Описание совещания -- отображается сопроводительное письмо с поддержкой форматирования Повестка совещания -- список пунктов повестки Каждый пункт отображается с порядковым номером Можно отметить пункт как выполненный (галочка) Можно добавить новый пункт повестки Можно удалить пункт повестки Пункты можно связывать с задачами (если задача создана из пункта повестки) Протокол совещания -- поле для ввода протокола совещания Поддерживает форматирование текста Можно редактировать после проведения совещания Сохраняется отдельно от описания Задачи совещания -- список задач, созданных на совещании Отображается ID задачи, название, исполнитель, срок выполнения Можно отметить задачу как выполненную Можно создать новую задачу из совещания Можно добавить существующую задачу в совещание При клике на задачу открывается детальная карточка задачи
(снимок - 4) (Левая панель (основная информация))



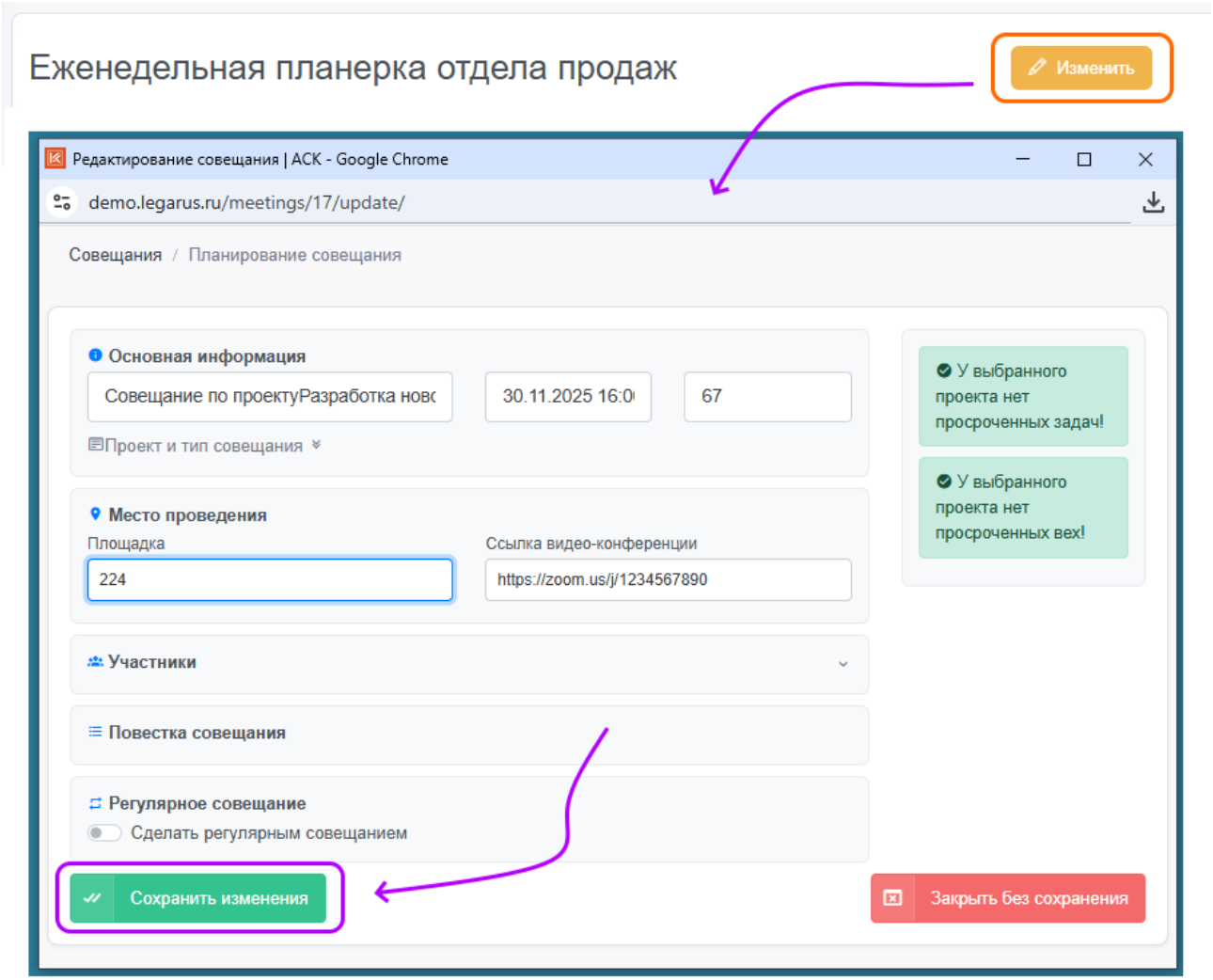
Правая панель (дополнительная информация) :
Участники совещания: Список всех участников с аватарами Отмечаются роли: руководитель, секретарь, контролер При клике на участника открывается его профиль Файлы: Список прикрепленных файлов Можно загрузить новые файлы Можно скачать существующие файлы Можно удалить файлы Максимальный размер файла: 150 МБ Разрешенные форматы: изображения, документы, видео, аудио (см. полный список в форме загрузки)
(снимок - 5) (Правая панель (дополнительная информация))



Редактирование совещания

На странице совещания нажмите кнопку «Изменить». Откроется форма редактирования (аналогичная форме создания). Внесите необходимые

изменения. Нажмите кнопку «Сохранить изменения». После сохранения: Отправляются уведомления всем участникам об изменении совещания Обновляется файл календаря (.ics) для участников Отображается сообщение об успешном сохранении
(снимок - 6) (Редактирование совещания , кнопки «Изменить» и «Сохранить изменения»)

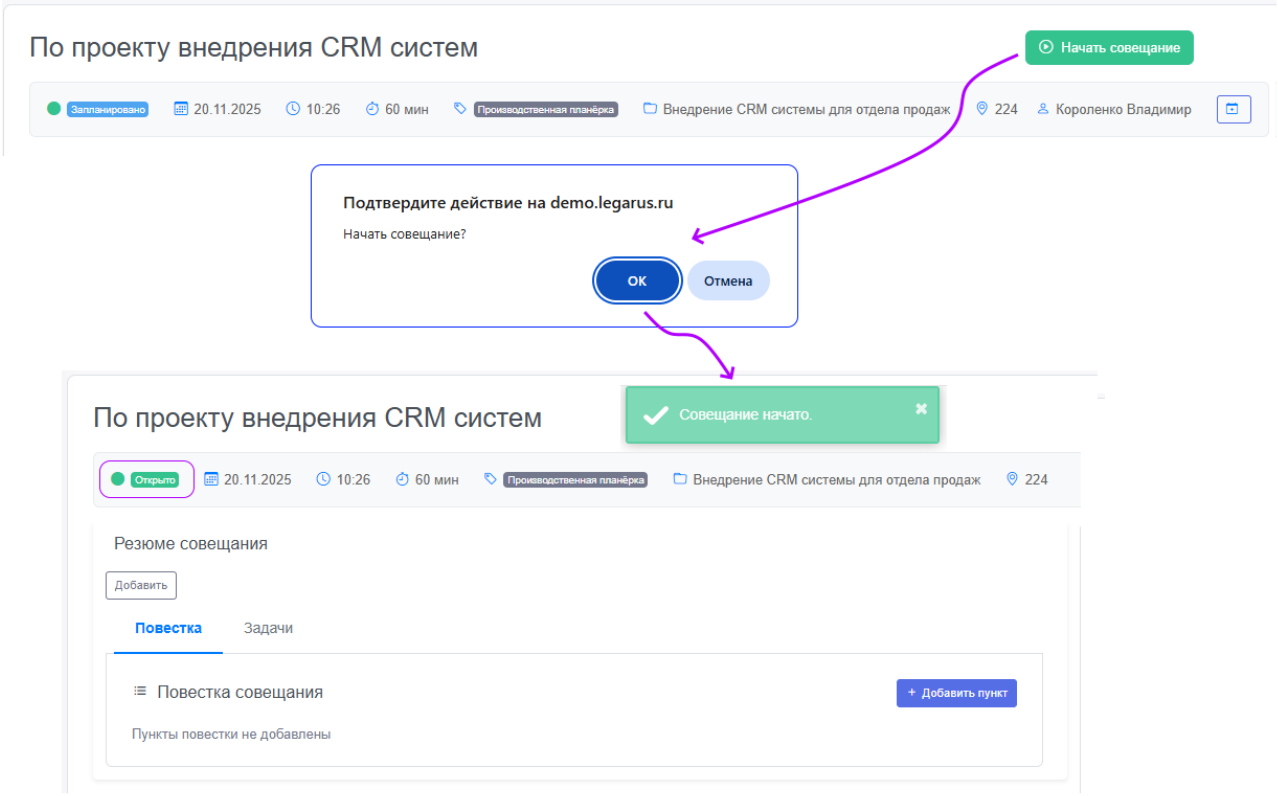


Изменение статуса совещания

Статус совещания изменяется автоматически в зависимости от даты: Если дата совещания в будущем -- статус «Запланировано» Если дата совещания сегодня или в прошлом -- статус «Открыто» Статус можно изменить вручную при редактировании совещания При закрытии совещания статус меняется на «Закрыто» При отмене совещания статус меняется на «Отменено» и отправляются уведомления участникам

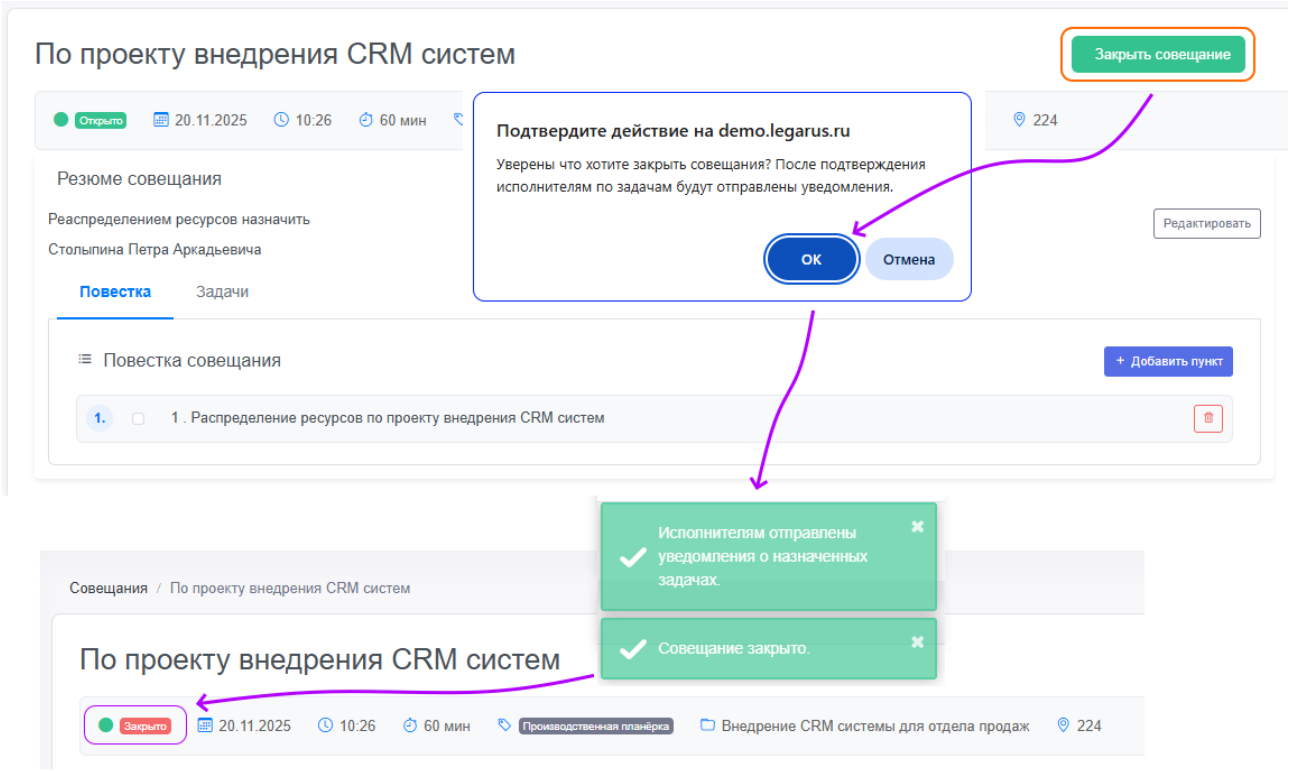
Открытие совещания

На странице совещания, если статус совещания «Запланировано» , отображается кнопка «Начать совещание» Нажмите кнопку «Начать совещание» Подтвердите действие , нажав кнопку «ОК» (в диалоговом окне) Статус совещания меняется на «Открыто» Отображается сообщение: «Совещание начато» После открытия совещания возможно : Вести протокол совещания Создавать задачи из совещания Отмечать пункты повестки как выполненные Добавлять комментарии и файлы
(снимок - 7) (Для старта совещания , нажмите кнопку «Начать совещание»)



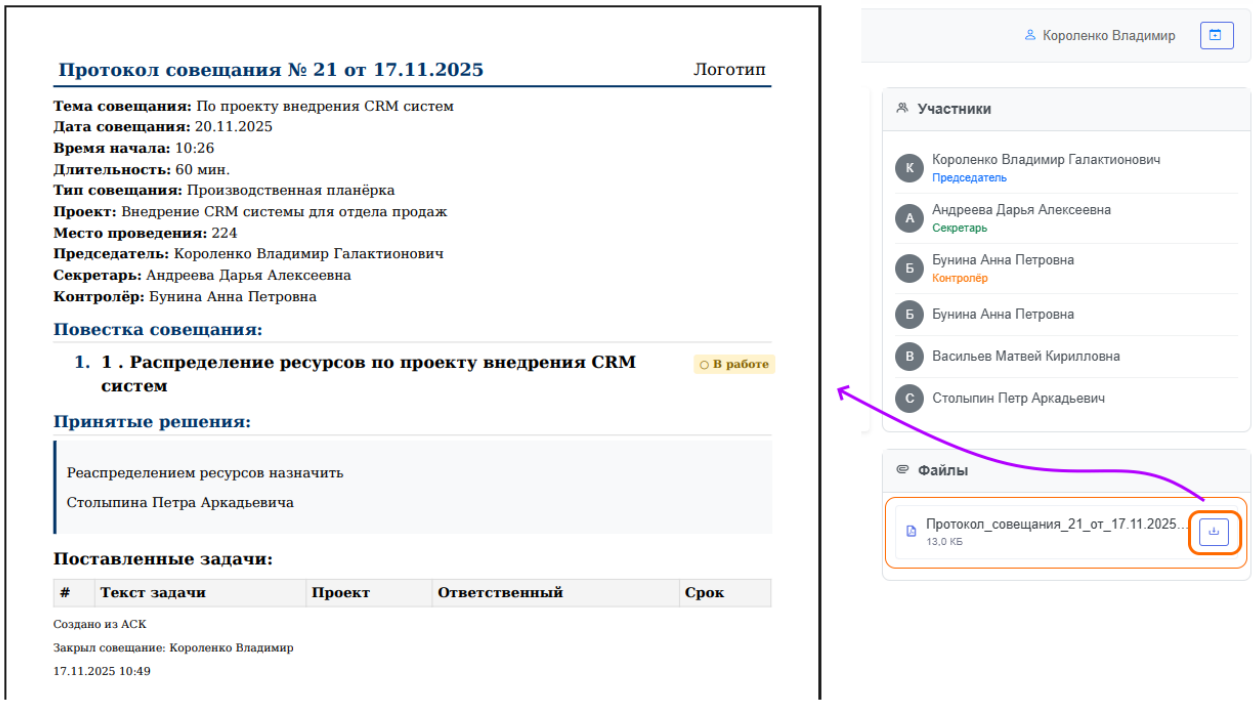
Закрытие совещания

На странице совещания, если статус совещания «Открыто» или «Запланировано», отображается кнопка «Закрыть совещание» Перед закрытием проверьте, что все задачи из совещания имеют заполненные обязательные поля (исполнитель и срок выполнения) Если есть задачи без исполнителя или срока выполнения, система не позволит закрыть совещание и покажет сообщение об ошибке Нажмите кнопку «Закрыть совещание» Подтвердите действие в диалоговом окне (появится предупреждение о том, что после закрытия исполнителям по задачам будут отправлены уведомления) После закрытия: Статус совещания меняется на «Закрыто» Отправляются уведомления исполнителям по всем задачам, созданным на совещании Автоматически создается протокол совещания в формате PDF Протокол прикрепляется к совещанию как файл Если у типа совещания настроен Telegram-чат, протокол автоматически отправляется в этот чат Редактирование полей совещания становится недоступным (кнопка "Изменить" скрывается) Отображаются сообщения: «Совещание закрыто.» «Исполнителям отправлены уведомления о назначенных задачах.» «Протокол отправлен в чат Telegram.» (если протокол был отправлен в чат)
(снимок - 8) (Закрытие совещания)



Содержимое протокола совещания

Название совещания Дата и время проведения Место проведения (если указано) Руководитель совещания Секретарь совещания (если указан) Контролер задач (если указан) Участники совещания Повестка совещания (если указана) Пункты повестки (с отметками о выполнении) Протокол совещания (если был заполнен) Список задач, созданных на совещании (с исполнителями и сроками) Прикрепленные файлы (если были загружены) Дата и время закрытия совещания Пользователь, закрывший совещание
(снимок - 9) (Содержимое протокола совещания , в секции «Файлы»)



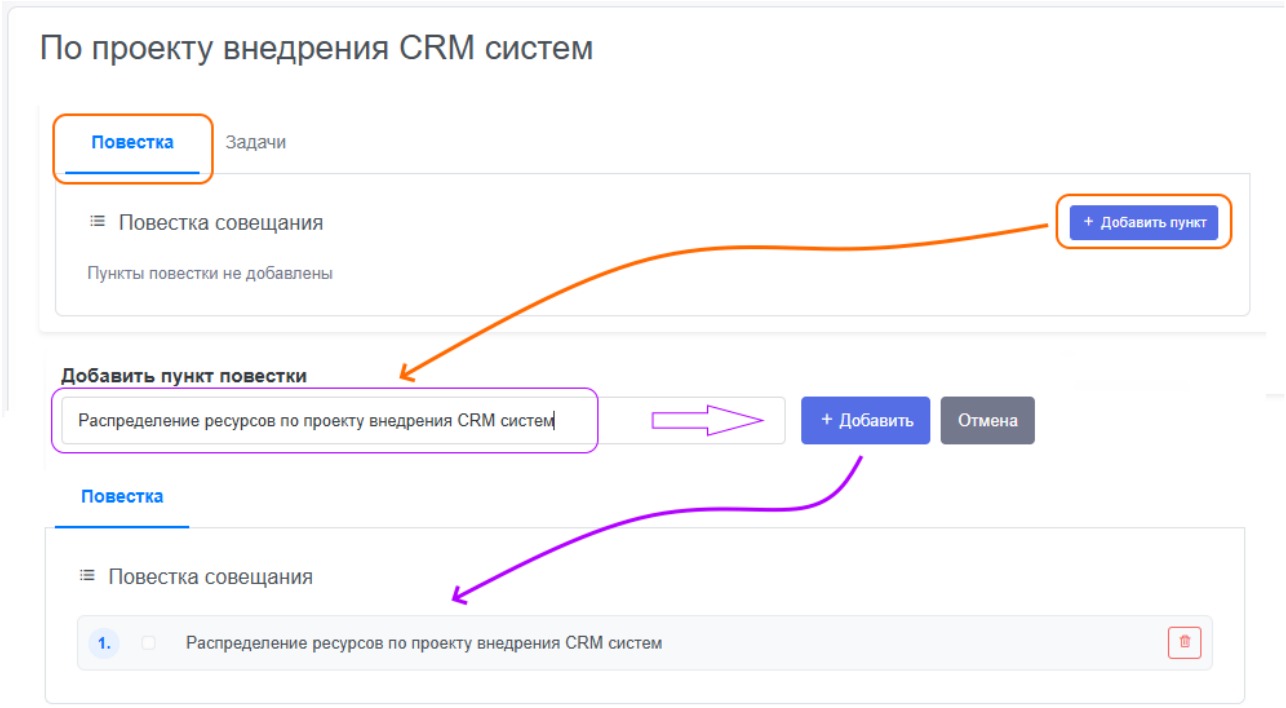
Примечания

После закрытия совещания : редактирование становится недоступным , но можно просматривать информацию Протокол совещания можно скачать со страницы совещания в разделе «Файлы» Если протокол не был создан или отправлен в чат, отображается сообщение об ошибке, но совещание все равно закрывается Если у типа совещания не настроен Telegram-чат или чат неактивен, протокол не отправляется в чат, но создается и прикрепляется к совещанию

Повестка совещания

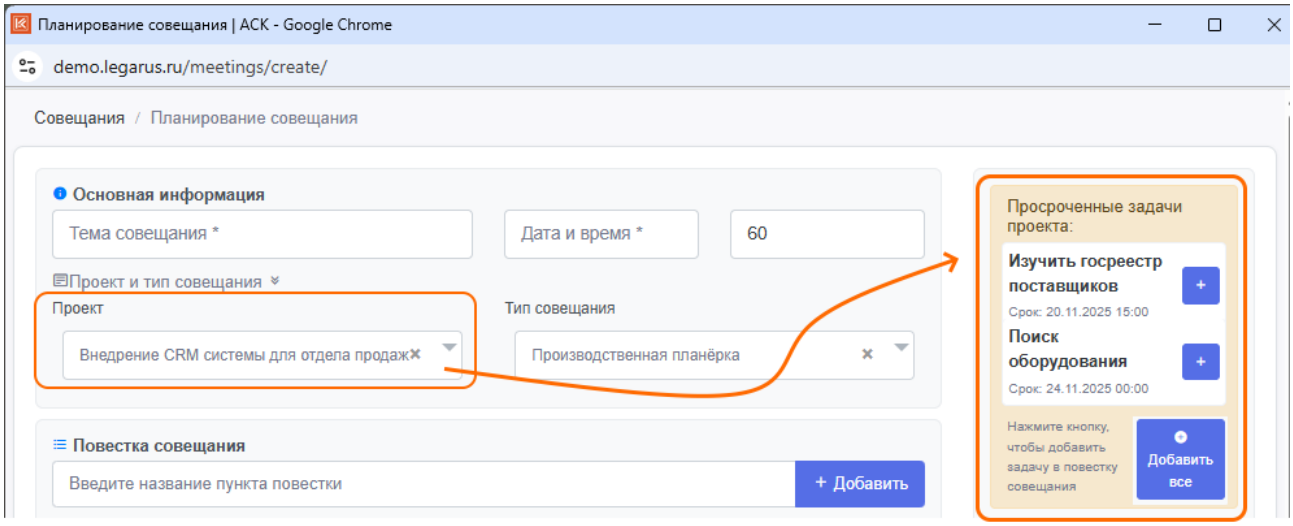
Добавление пункта повестки

На странице совещания найдите раздел «Повестка». Нажмите кнопку «Добавить пункт». Введите название пункта (до 500 символов). Нажмите кнопку «Добавить». Пункт добавляется в конец списка.
(снимок - 1) (Добавление пункта в повестку совещания , кнопка «Добавить пункт»)

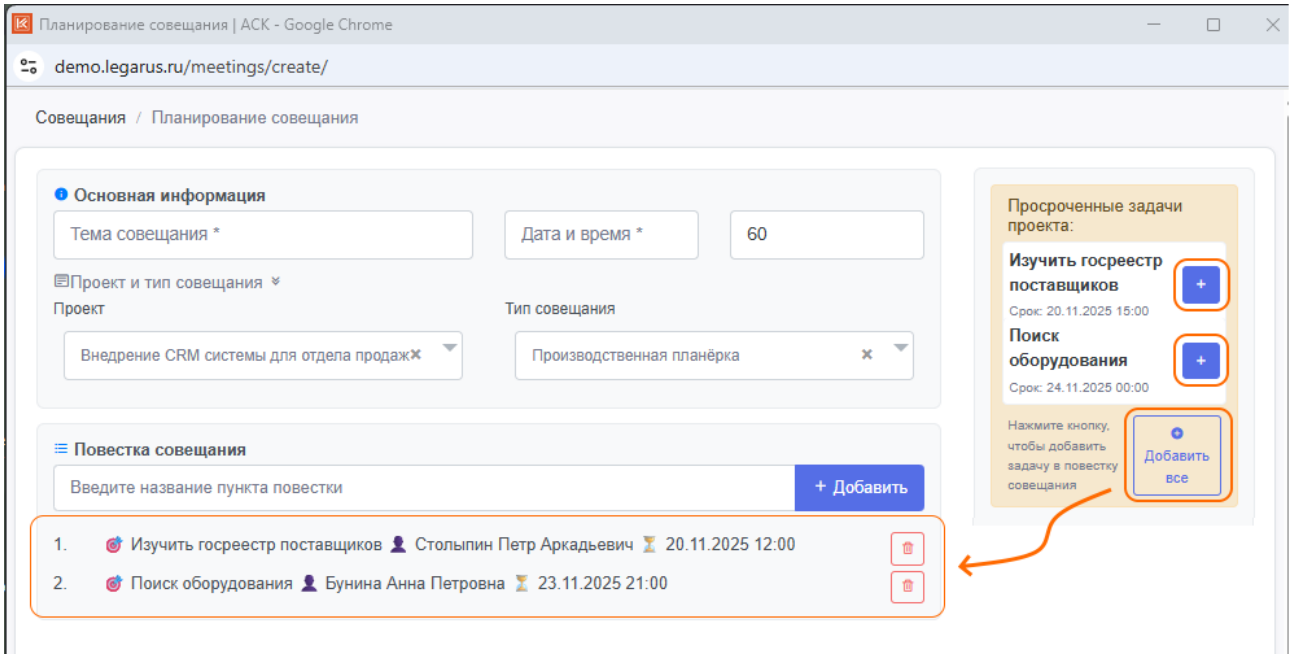


Добавление задачи в повестку

На странице совещания найдите раздел «Повестка совещания». Если к совещанию привязан проект, отображаются просроченные задачи проекта. Нажмите на задачу из списка просроченных задач. Задача автоматически добавляется в повестку как пункт. Или нажмите кнопку «Добавить все» и все задачи добавятся в повестку как пункты
(снимок - 2.1) (При выборе проекта , отображаются просроченные задачи этого проекта)

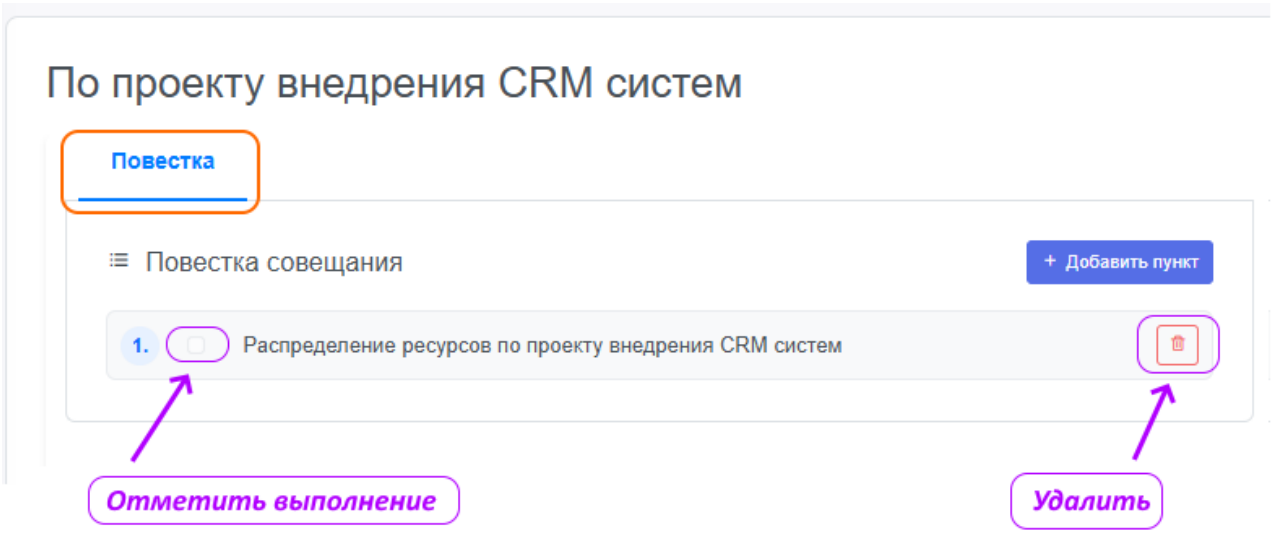


(снимок - 2.2) (Добавление задач в повестку совещания , кнопкой «Добавить все»)



Управление пунктами повестки

Отметить как выполненный: Нажмите на галочку рядом с пунктом повестки Пункт помечается как выполненный (галочка становится активной) Можно снять отметку, нажав еще раз Изменить порядок: Пункты повестки упорядочены по полю «Порядок» Порядок можно изменить при редактировании совещания Удалить пункт: Нажмите кнопку удаления рядом с пунктом повестки Пункт удаляется из повестки Связать с задачей: Если из пункта повестки создана задача, пункт автоматически связывается с задачей При клике на связанный пункт открывается карточка задачи
(снимок - 3.1) (Управление пунктами повестки совещания)



(снимок - 3.2) (Открытие задачи из связанного пункта повестки) // функционал пока отсутствует// Нееет это своеобразный текст ИИ // // Здесь можно про открытие задачи которая стала пунктом повестки //

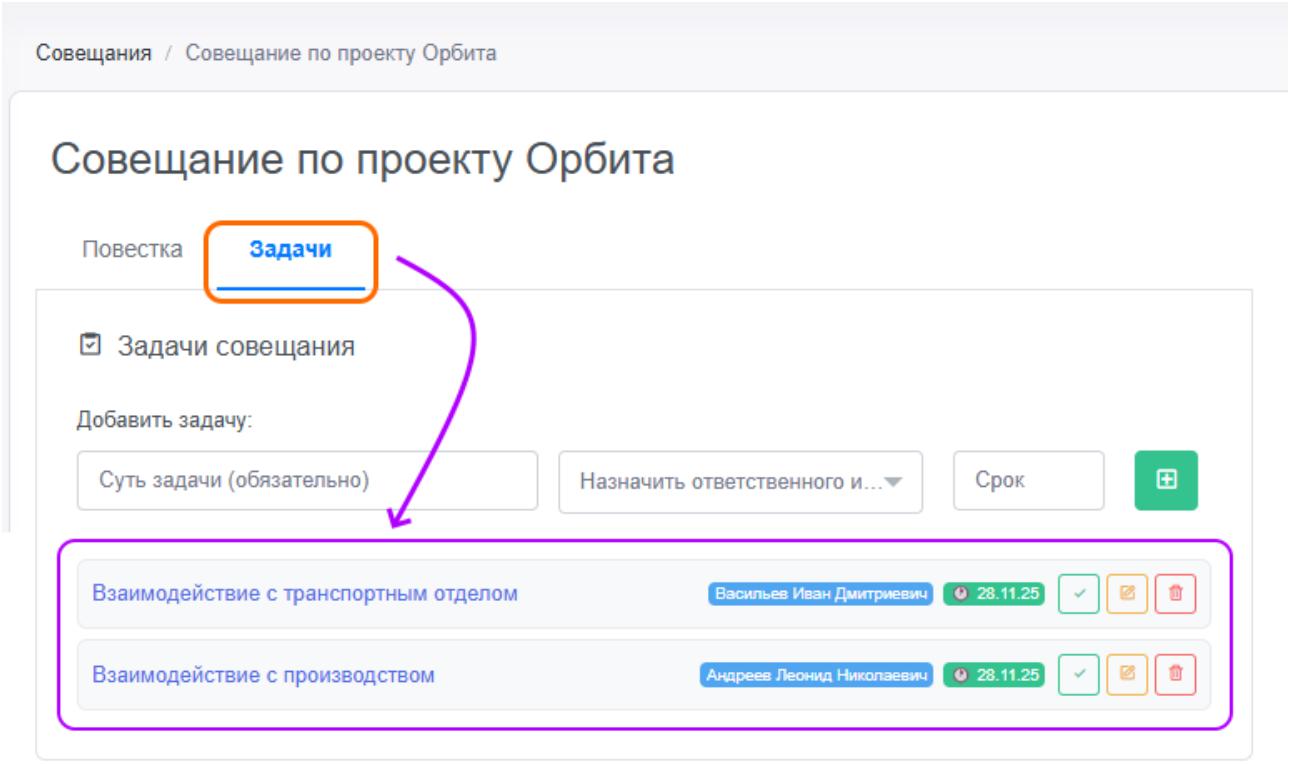
Создание задачи из пункта повестки

На странице совещания найдите раздел «Задачи совещания». Нажмите кнопку «Создать задачу из повестки». Выберите пункт повестки из списка. Заполните форму создания задачи (см. раздел «Создание задачи»). После создания задачи пункт повестки автоматически связывается с задачей.
(снимок - 4) (Создание задачи из связанного пункта повестки) / похоже еще не реализовано // не вижу этой возможности // ЕВМ //

Задачи совещания

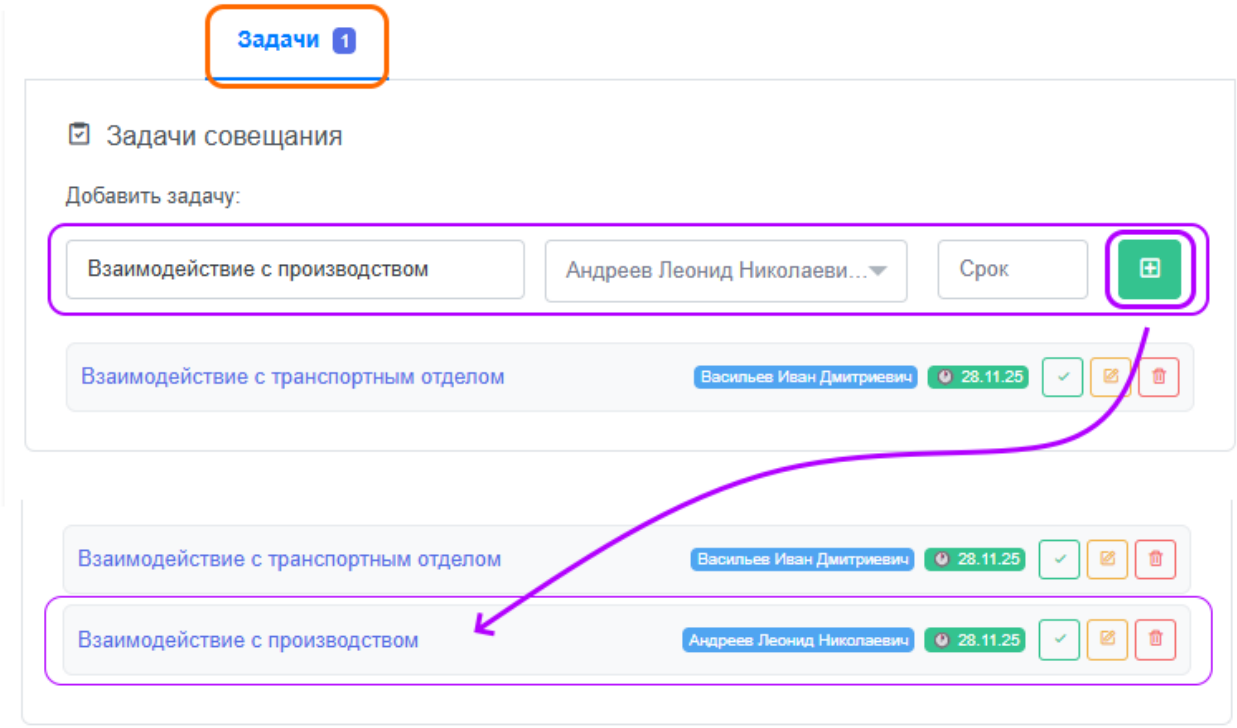
Просмотр задач совещания

На странице совещания в разделе «Задачи совещания» отображается список всех задач, созданных на совещании или привязанных к нему Для каждой задачи отображается: ID задачи Название задачи Исполнитель Срок выполнения Статус (выполнена/не выполнена) Приоритет (если установлен)
(снимок - 1) (Просмотр задач совещания на вкладке «Задачи»)

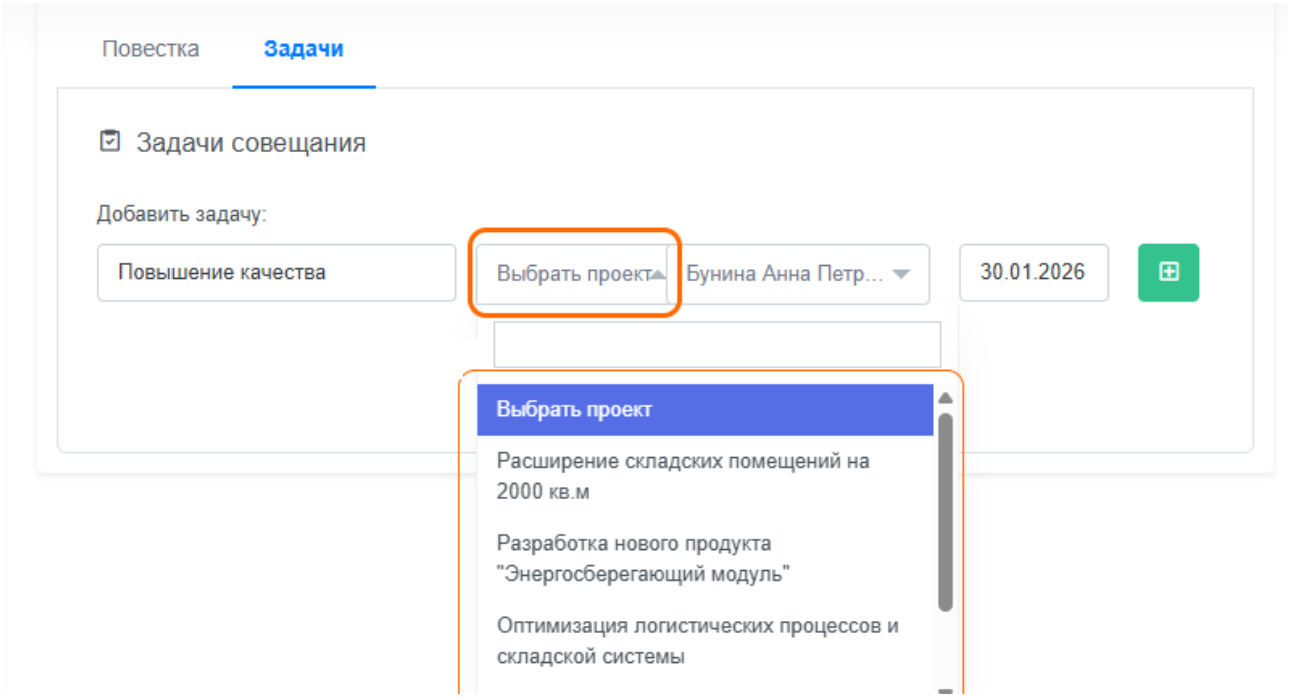


Создание задачи в карточке совещания

На странице совещания , выберите вкладку «Задачи» найдите раздел «Задачи совещания» . Заполните поля «Суть задачи» , «Ответственный» , «Срок» Нажмите кнопку «Создать задачу» (зеленая с « + ») Задача автоматически привязывается к совещанию. После создания задачи она отображается в списке задач совещания.
(снимок - 2.1) (Создание задачи в карточке совещания)



Если совещание не имеет привязки к проекту , то при создании задачи в карточке совещания возможен выбор проекта снимок - 2.2) (Выбор проекта)

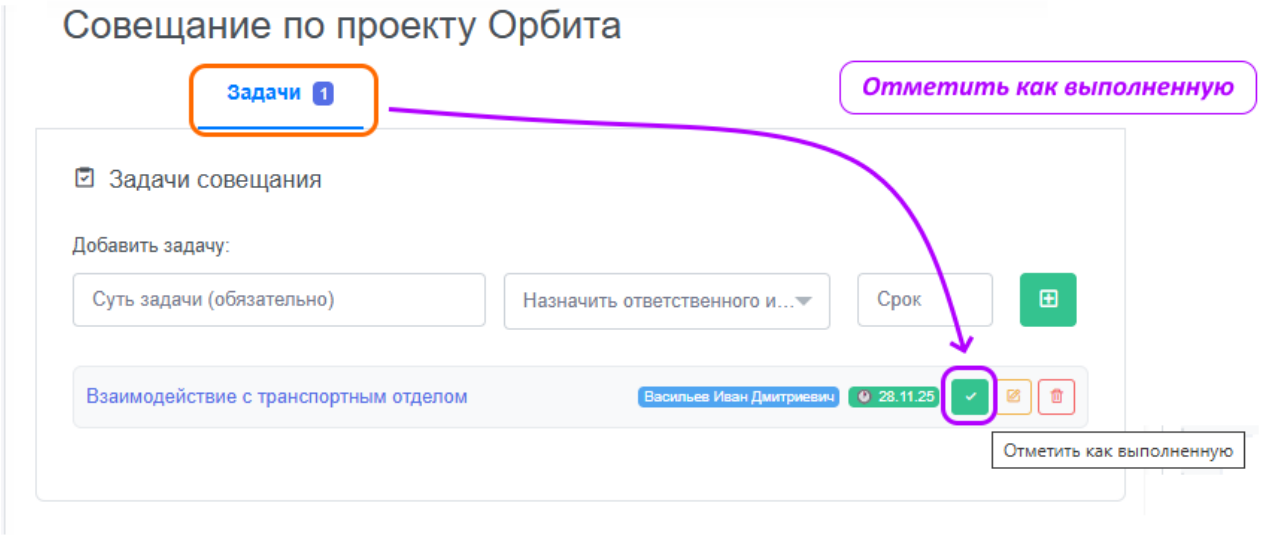


Добавление существующей задачи в совещание

На странице совещания найдите раздел «Задачи совещания». Нажмите кнопку «Добавить задачу». Выберите задачу из списка (можно использовать поиск). Задача привязывается к совещанию.
(снимок - 3) (Добавление существующей задачи в совещание) // не реализовано , похоже , не обнаружил пока //

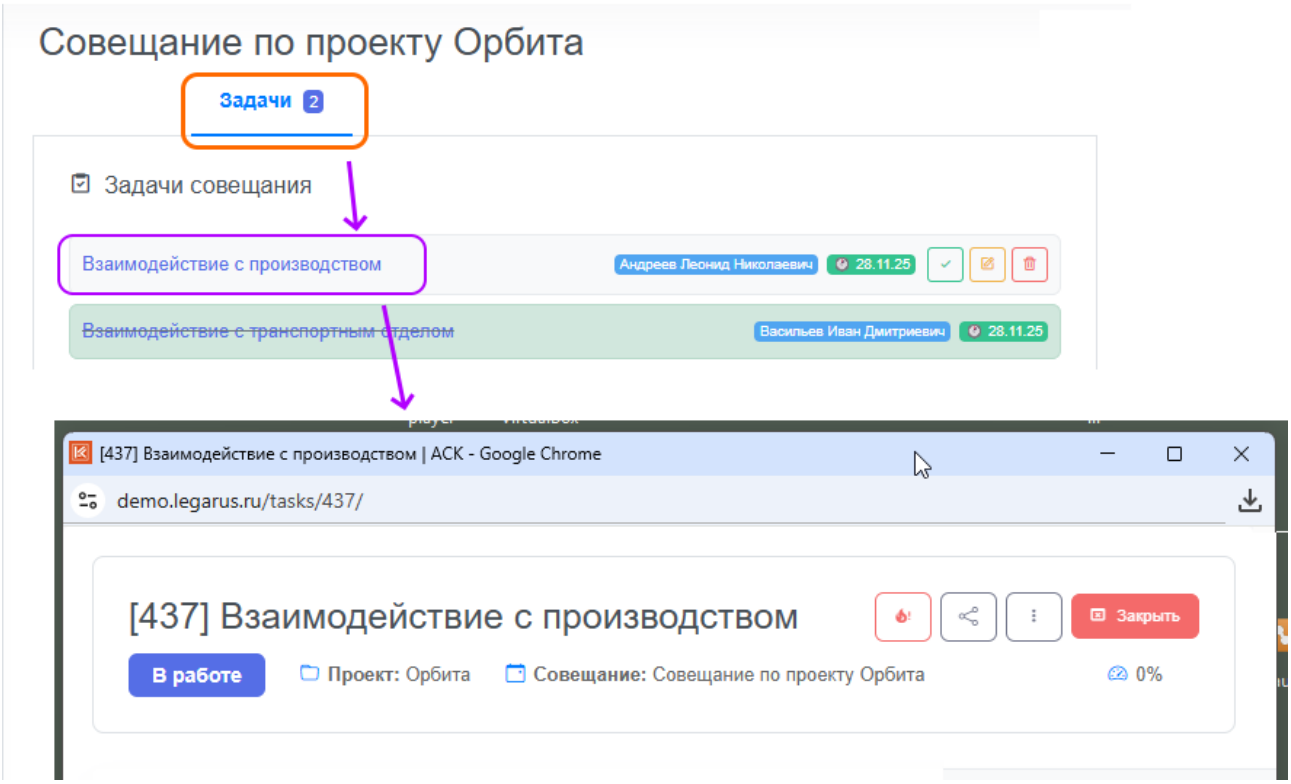
Отметка задачи как выполненной

На странице совещания найдите задачу в списке задач совещания. Нажмите кнопку «Отметить как выполненную» рядом с задачей ( ). Задача помечается как выполненная. Отправляются уведомления автору задачи и контролеру (если указан).
(снимок - 4) (Отметка задачи как выполненной)



Просмотр задачи

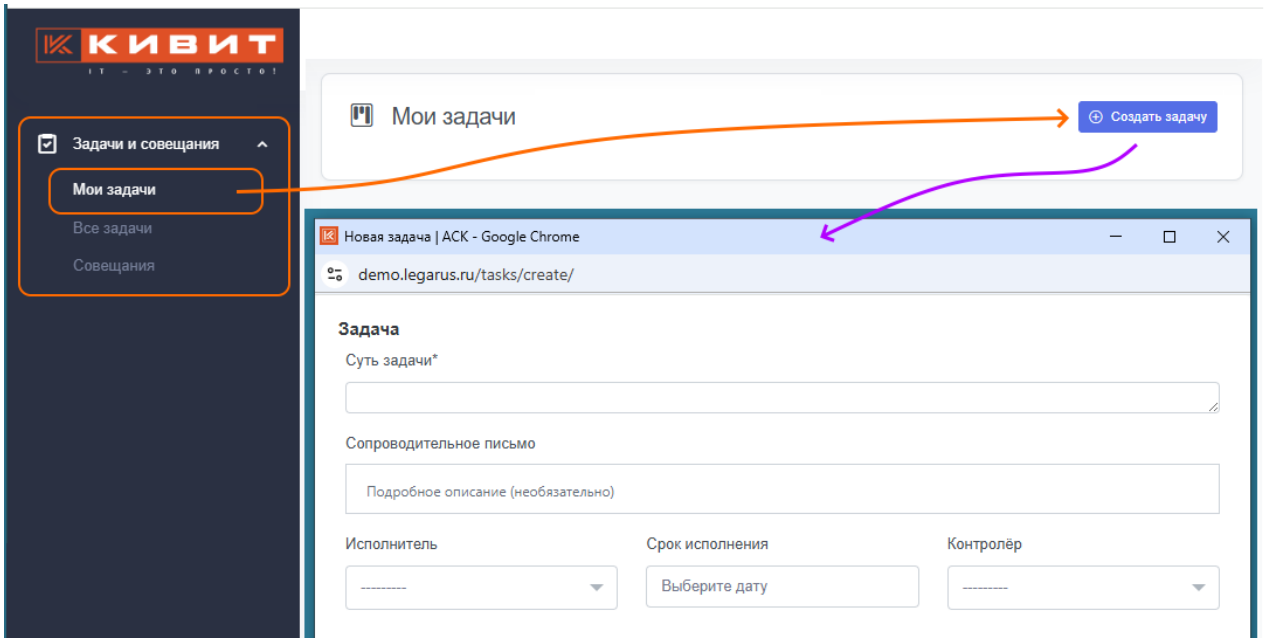
При клике на задачу в списке открывается детальная карточка задачи (см. раздел «Детальная карточка задачи»).
(снимок - 5) (Просмотр задачи , нажатием на название задачи (суть задачи))



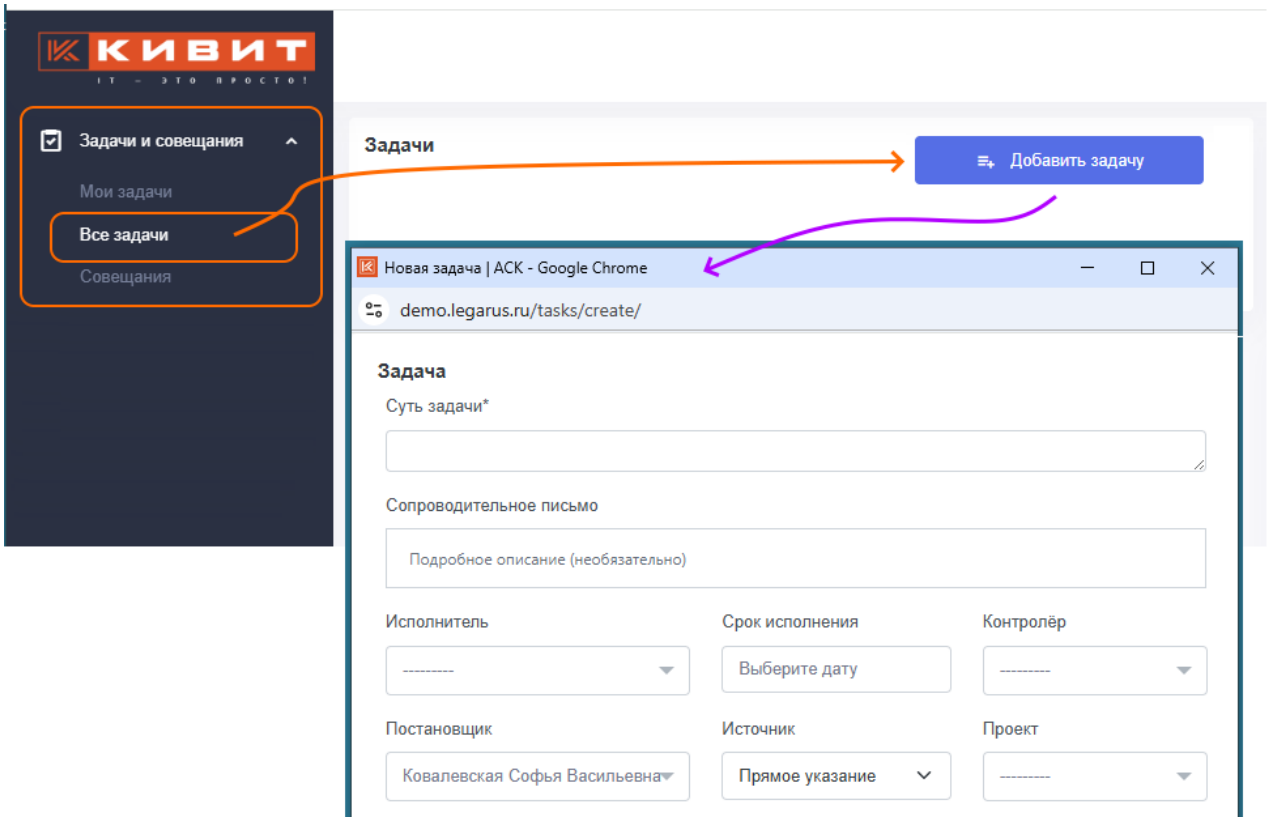
Создание задачи

Способ открытия

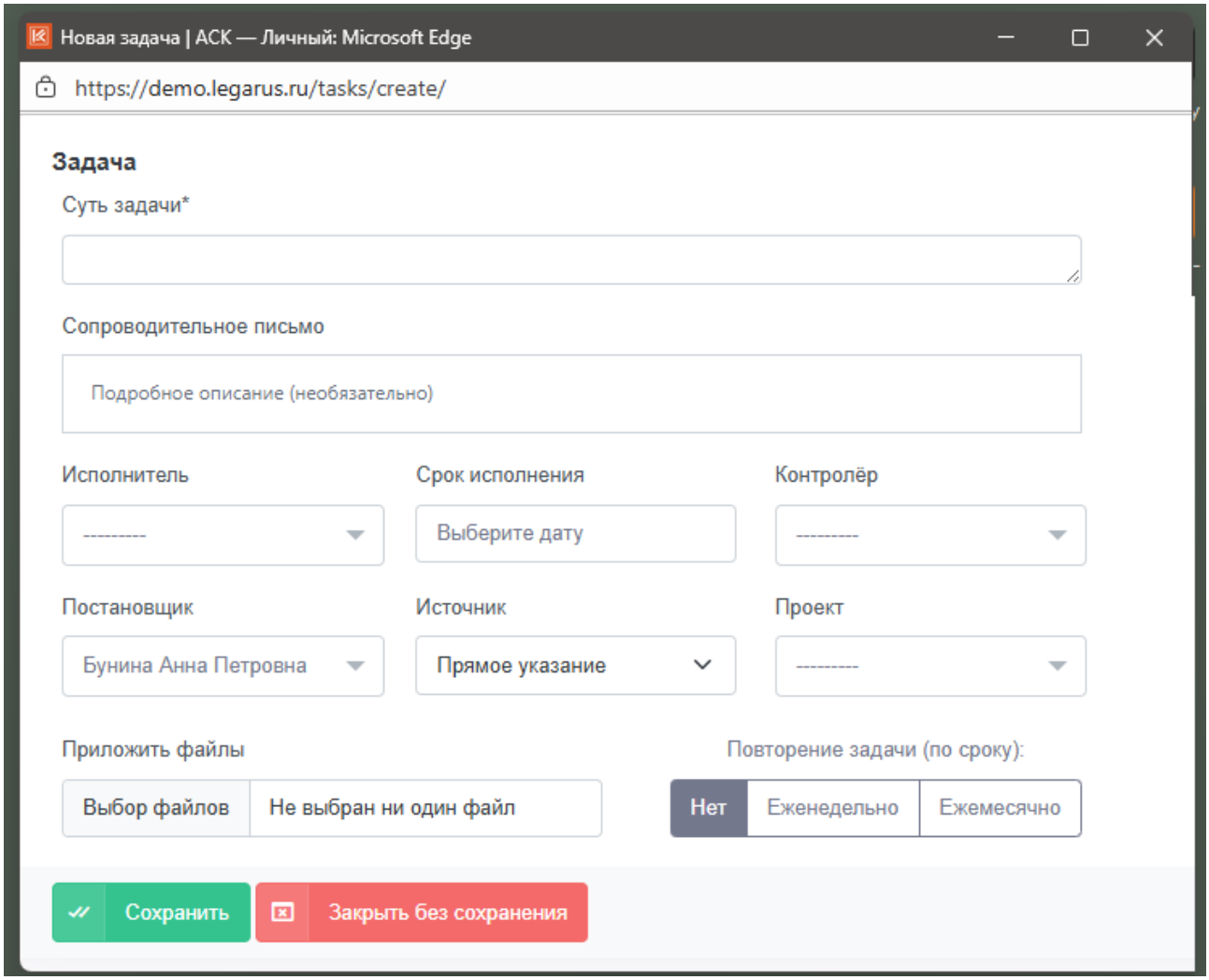
Перейдите в раздел «Задачи и совещания» -> «Мои задачи» или «Все задачи» . Нажмите кнопку «Создать задачу» в правой панели. Откроется форма создания задачи в новом окне (размер: 800x670 пикселей) .
(снимок - 1.1) (Раздел «Мои задачи» , кнопка «Создать задачу»)



(снимок - 1.2) (Раздел «Все задачи» , кнопка «Добавить задачу»)

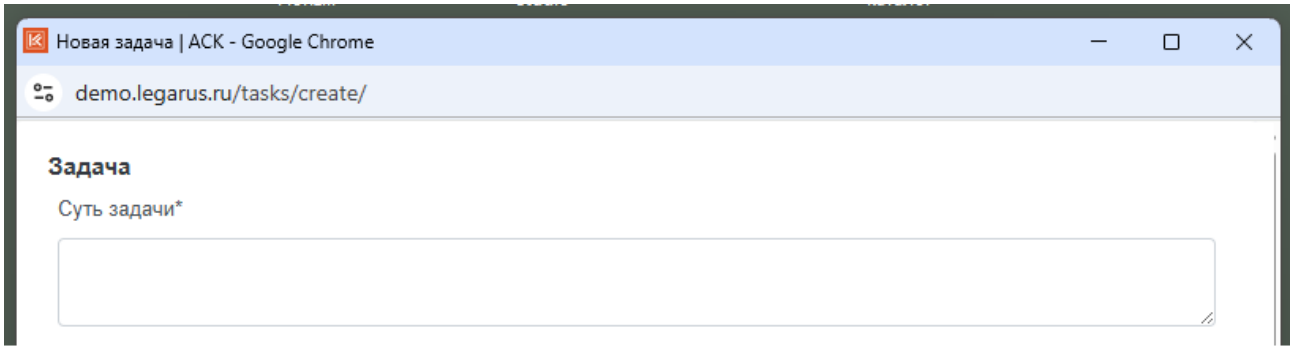


(снимок - 1.3) (Форма «Новая задача»)



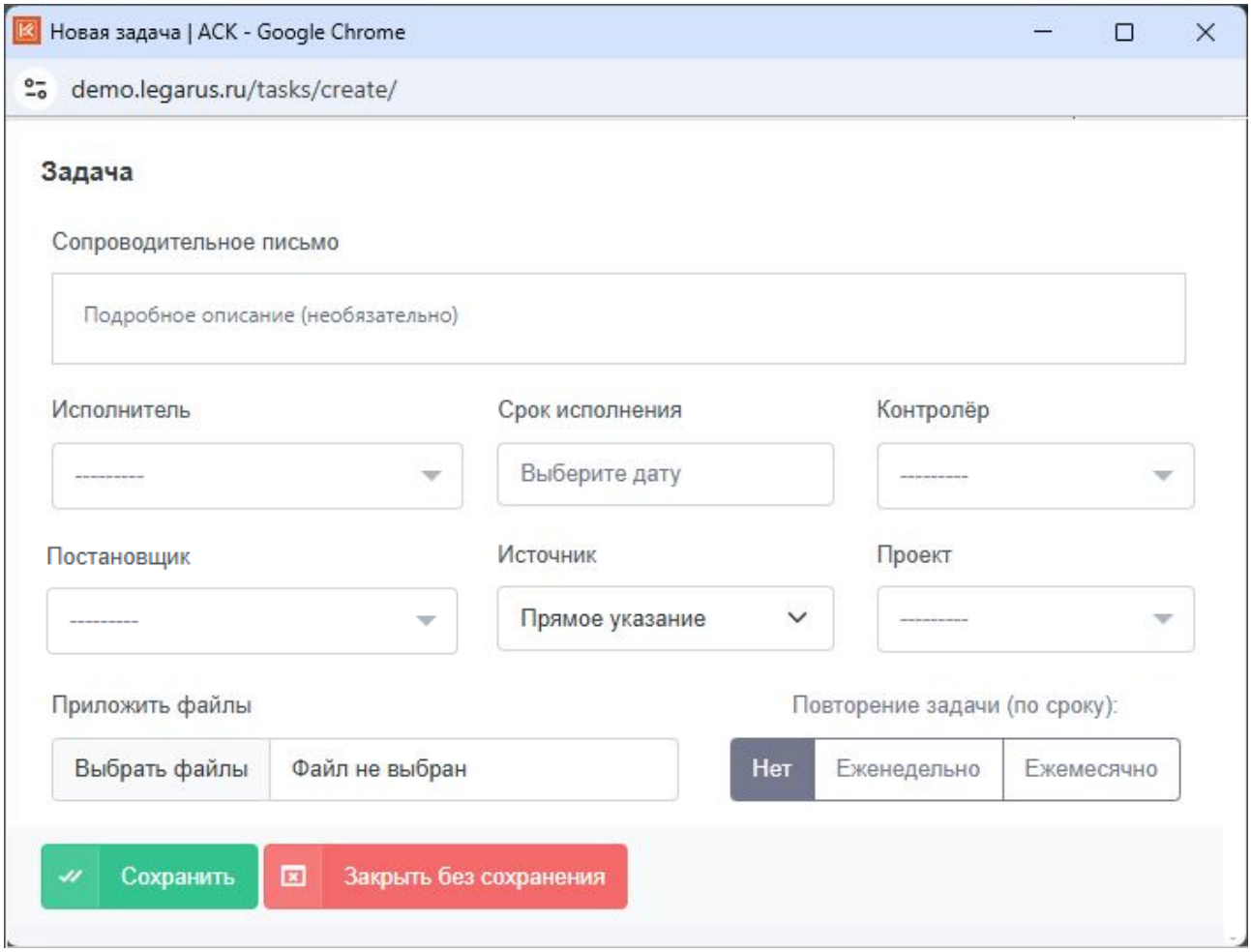
Основные поля формы

Обязательные поля:
«Название задачи» -- (или «Суть задачи») краткое описание задачи Максимальная длина: 255 символов Многострочное поле (2 строки)
(снимок - 2) (Обязательные поля «Название задачи» (или «Суть задачи»))



Необязательные поля:

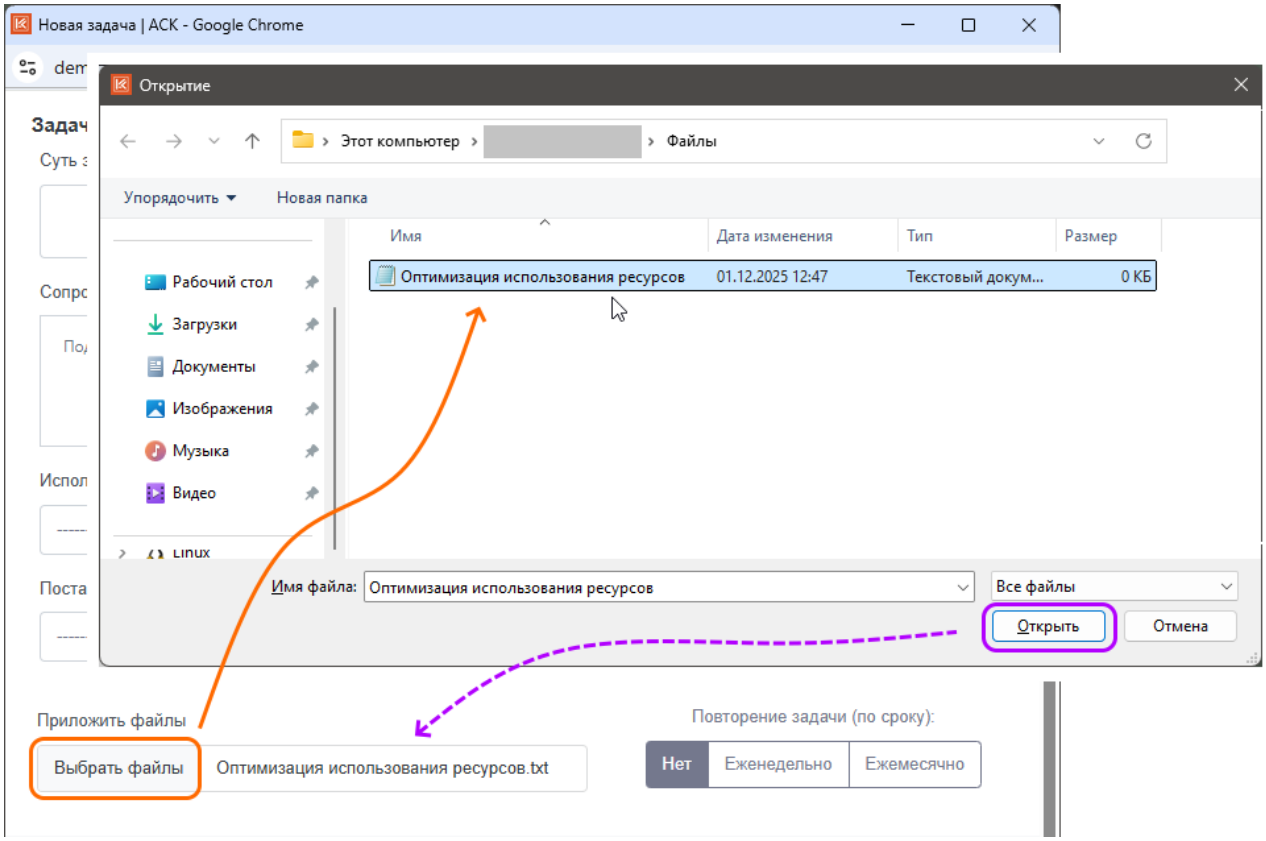
«Сопроводительное письмо» -- подробное описание задачи Поддерживает форматирование текста Максимальная длина: 50000 символов «Исполнитель» -- сотрудник, который будет выполнять задачу Выбирается из списка активных сотрудников По умолчанию подставляется текущий пользователь (если не указан) Поиск по имени, фамилии, должности «Срок исполнения» -- дата, до которой нужно выполнить задачу Выбирается через календарь Формат: дд.мм.гггг По умолчанию устанавливается время 15:00 Если дата не указана, задача считается без срока «Контролер» -- сотрудник, который контролирует выполнение задачи Выбирается из списка активных сотрудников Необязательное поле «Постановщик» -- сотрудник, который поставил задачу Выбирается из списка активных сотрудников По умолчанию подставляется текущий пользователь «Источник» -- источник создания задачи Выбирается из справочника источников задач Варианты: "Проект", "Совещание", "Заявка сервис-деска", "Ручной ввод" и т.д. По умолчанию выбирается источник по умолчанию «Проект» -- привязка задачи к проекту Выбирается из списка активных проектов Необязательное поле Если задача создается из проекта, проект автоматически выбирается
(снимок - 3) (Необязательные поля)



Прикрепление файлов

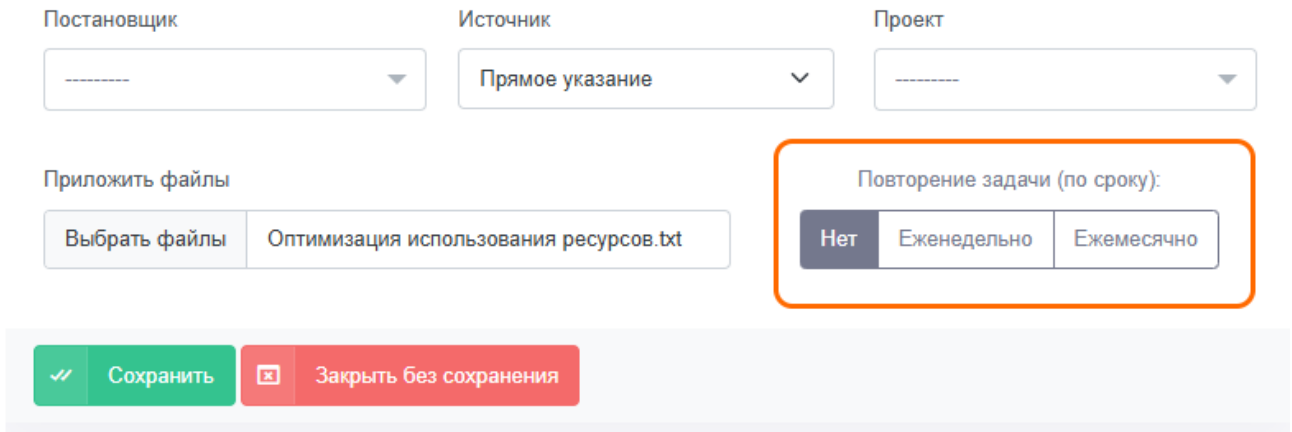
Можно прикрепить один или несколько файлов к задаче Максимальный размер файла: устанавливается администратором Разрешенные форматы: изображения, документы, видео, аудио (полный список отображается в форме)

(снимок - 4) (Прикрепление файлов , кнопка «Выбрать файлы»)



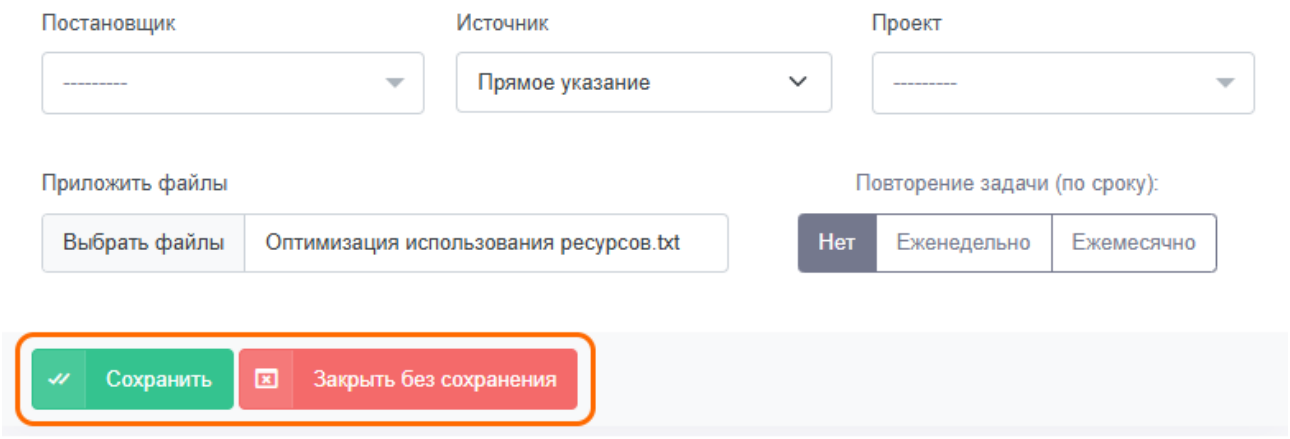
Повторение задачи

Можно создать регулярную (повторяющуюся) задачу Варианты повторения: «Нет» -- задача создается один раз «Еженедельно» -- задача создается каждую неделю в тот же день недели «Ежемесячно» -- задача создается каждый месяц в тот же день месяца При выборе повторения создается шаблон задачи, который автоматически создает новые задачи по расписанию
(снимок - 5) (Переключатель «Повторение задачи (по сроку)»)



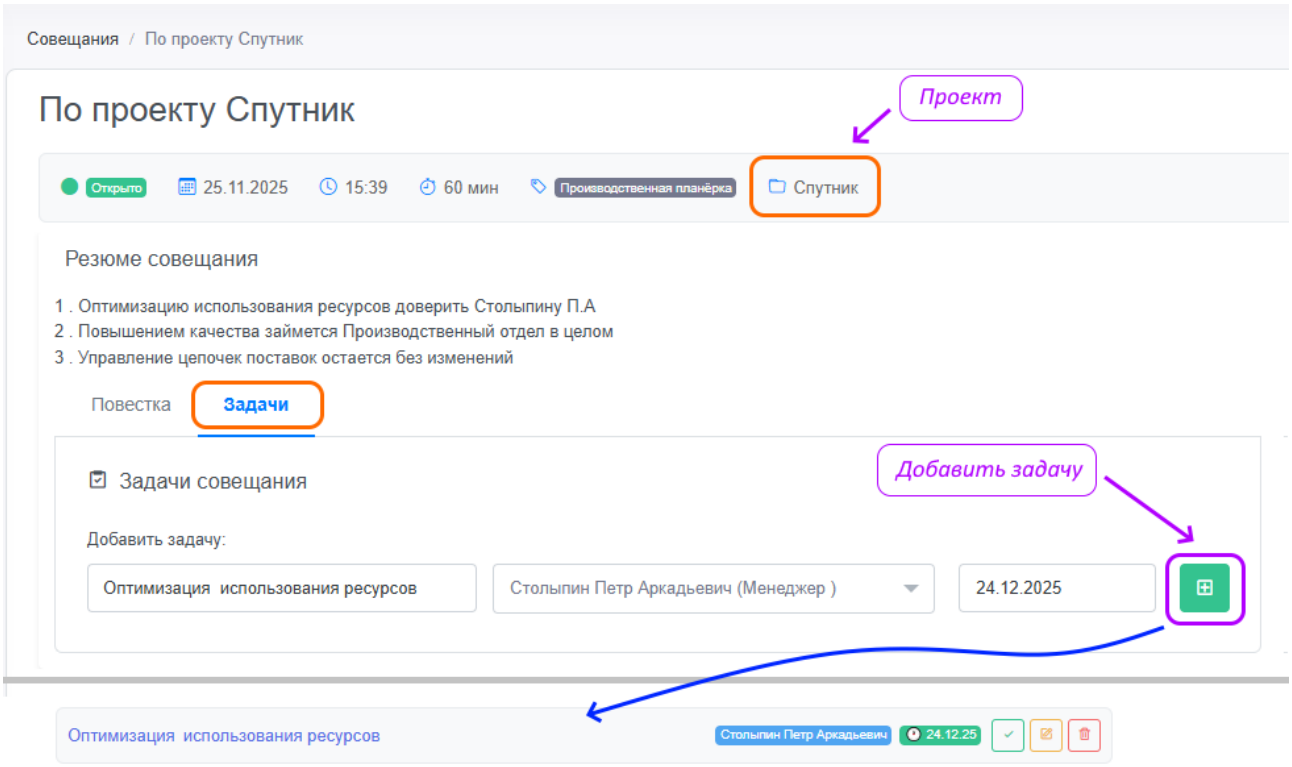
Действия

«Сохранить» -- сохраняет задачу и закрывает окно После сохранения: Если указан исполнитель и он отличается от создателя, отправляется уведомление исполнителю о новой задаче Уведомления отправляются по email, Telegram, Mattermost и PWA (в зависимости от настроек исполнителя) Отображается сообщение: "Задача добавлена."
«Закрыть без сохранения» -- закрывает окно без сохранения изменений
(снимок - 6) (Кнопки «Сохранить» и «Закрыть без сохранения»)

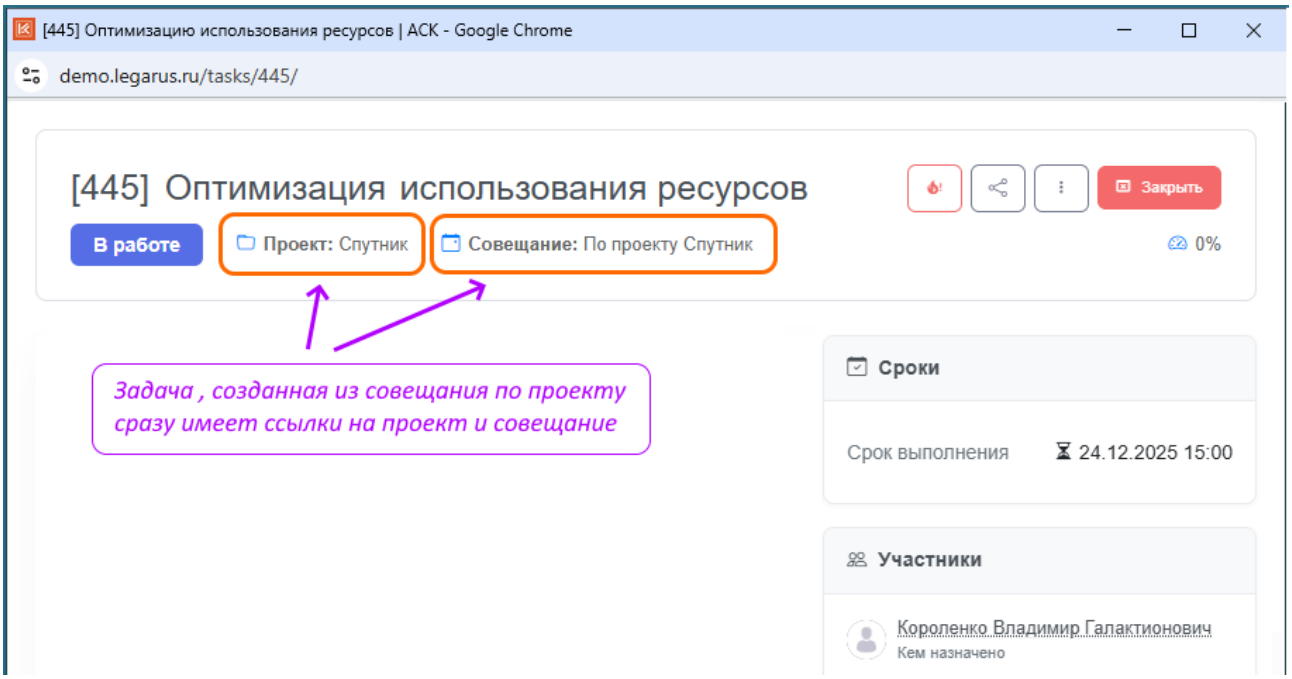


Создание задачи из совещания

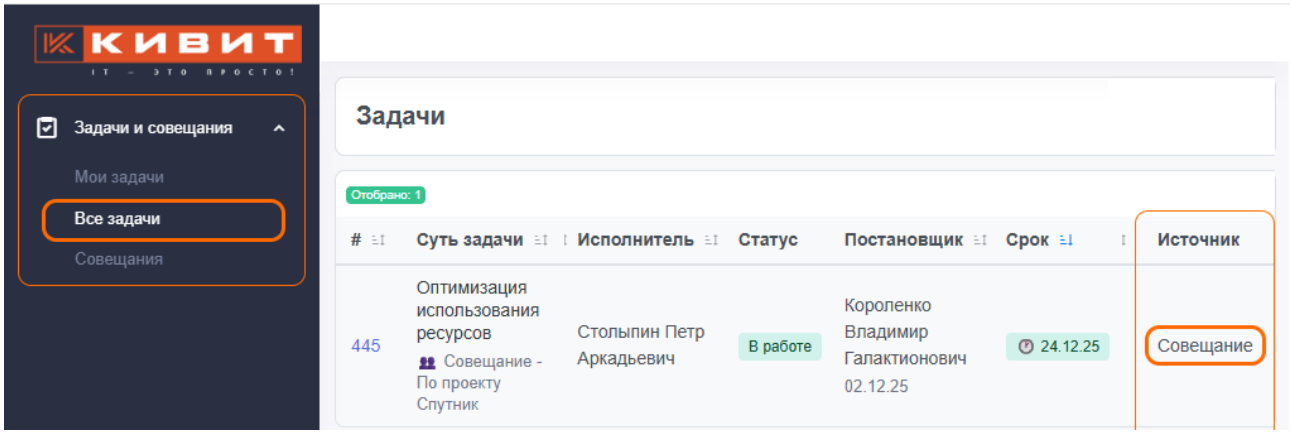
При создании задачи из совещания задача автоматически привязывается к совещанию Поле «Источник» автоматически заполняется значением «Совещание» Можно выбрать пункт повестки, из которого создается задача
(снимок - 7.1) (Создание задачи из совещания (по проекту) , в секции «Задачи»)



(снимок - 7.2) (Созданная задача имеет ссылки на проект и на совещание)



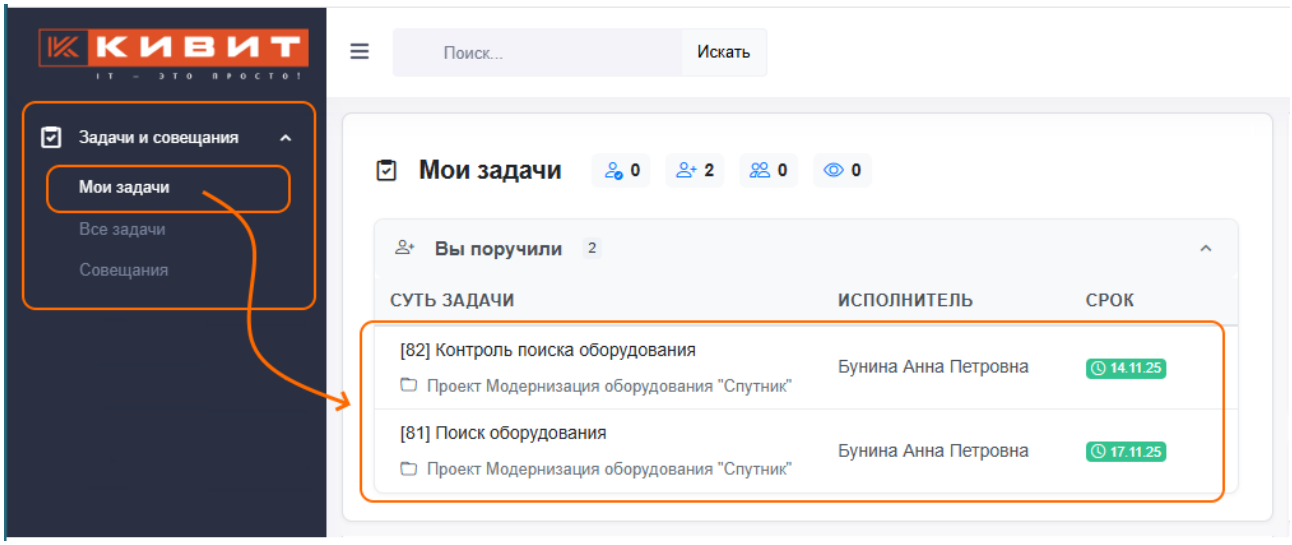
Примечание : Пока совещание не в статусе «Закрыто» , задачи из совещания не видны в модуле «Все задачи» (и в других модулях) (снимок - 7.3) (Поле «Источник» автоматически заполняется значением «Совещание»)



Просмотр задач

Мои задачи

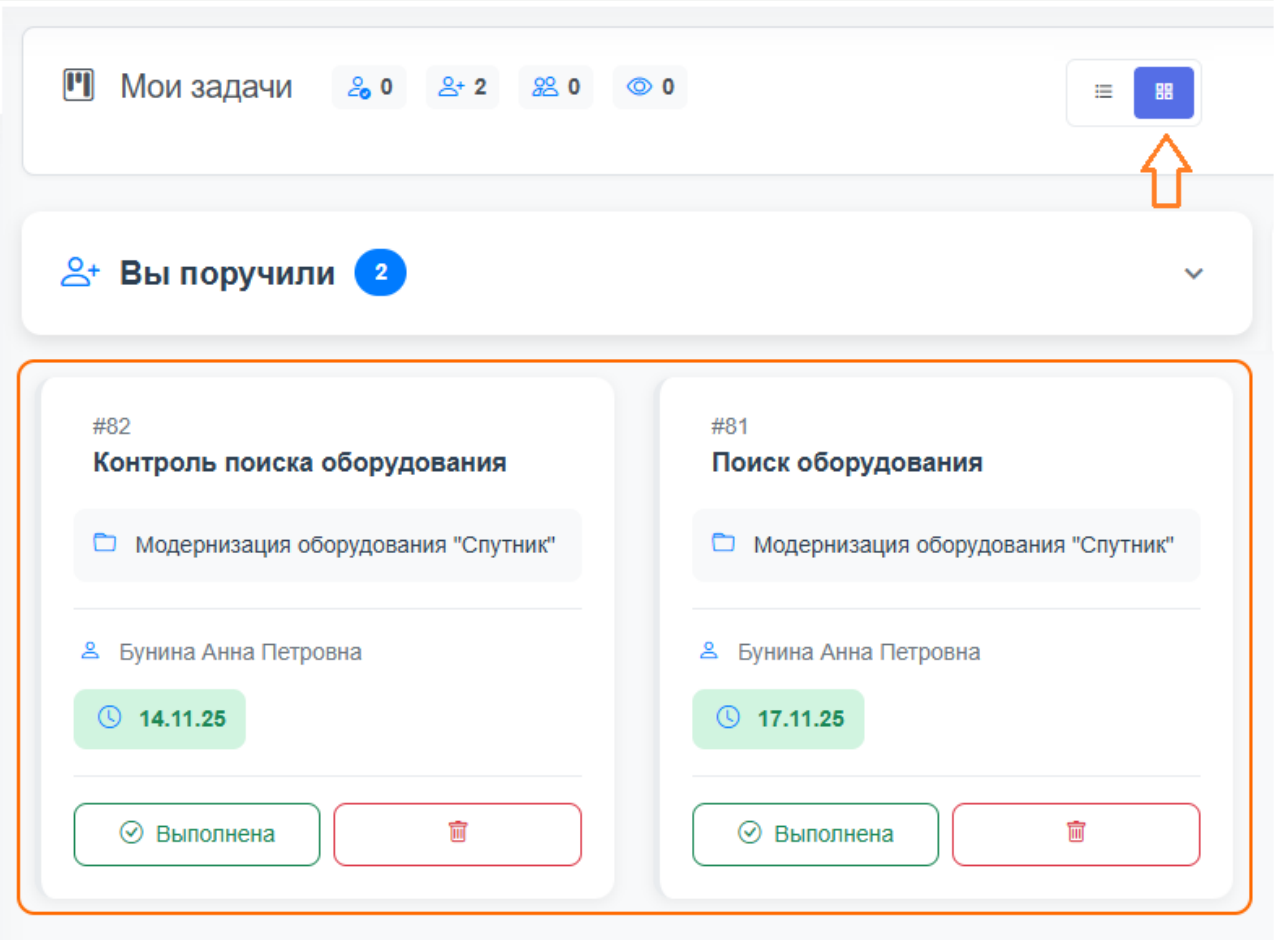
Перейдите в раздел «Задачи и совещания» -> «Мои задачи» . Отображается список задач, где текущий пользователь является исполнителем или создателем Показываются только активные задачи (не выполненные и не отмененные) Задачи отсортированы по приоритету и сроку выполнения (сначала приоритетные, затем просроченные, затем с ближайшими сроками) (снимок - 1) (Список задач в разделе «Мои задачи»)



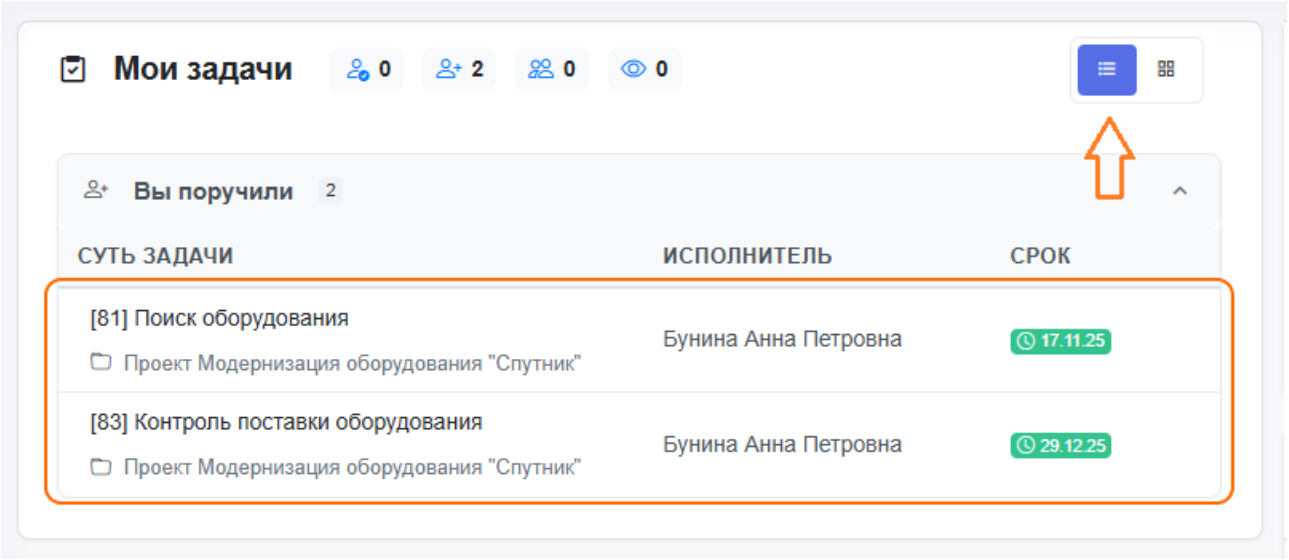
Варианты отображения задач

Карточки задач (по умолчанию):
Задачи отображаются в виде карточек (плиток) Каждая карточка содержит: ID задачи Название задачи Исполнитель (с аватаром) Срок выполнения (выделяется красным, если просрочен) Статус (выполнена/не выполнена)

Приоритет (если установлен) Проект (если привязан) Источник задачи Карточки сгруппированы по секциям: Назначенные вам -- задачи, где вы исполнитель Вы поручили -- задачи, где вы автор (но не исполнитель) На контроле -- задачи, где вы контролер (но не исполнитель) Задачи подчиненных -- задачи исполнителей, у которых вы руководитель Мои исполненные -- задачи, которые вы поставили и которые были выполнены за последние 3 дня
(снимок - 2) (Карточки задач (по умолчанию) , в блоке «Вы поручили»)

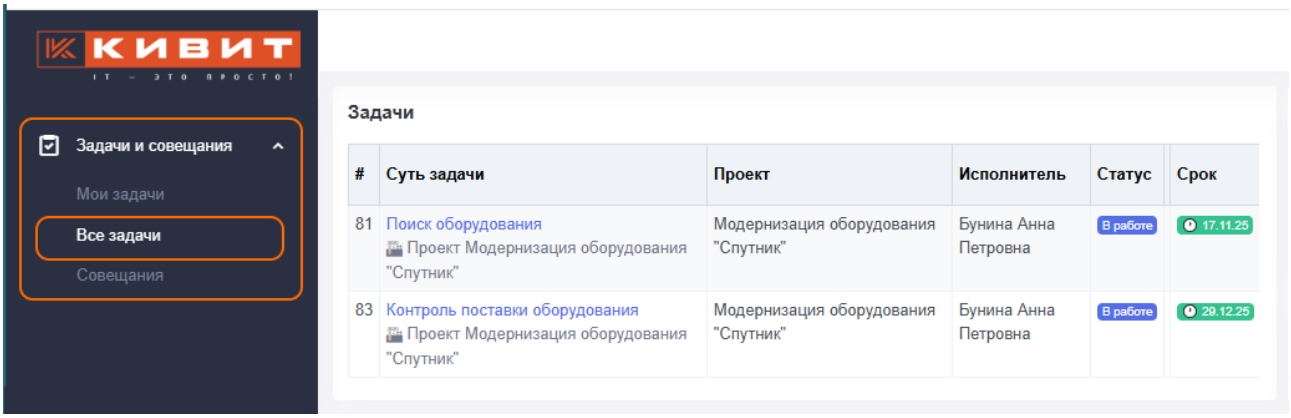


Табличное отображение задач:
На странице «Мои задачи» в правом верхнем углу есть переключатель вида отображения Нажмите на иконку таблицы (список с линиями) для перехода к табличному виду Откроется страница с табличным отображением задач В таблице отображаются те же задачи и секции, что и в карточках, но в табличном формате Столбцы таблицы: ID задачи Название задачи Исполнитель Срок выполнения Статус Приоритет Проект Источник Действия Таблица поддерживает те же фильтры и поиск, что и карточки Можно переключиться обратно на карточки, нажав на иконку сетки
Переключение между видами:
На странице с карточками нажмите иконку таблицы для перехода к табличному виду На странице с таблицей нажмите иконку сетки для перехода к карточкам (плиткам) Вид отображения сохраняется для текущего пользователя в этом браузере на этом компьютере
(снимок - 3) (Табличное отображение задач)



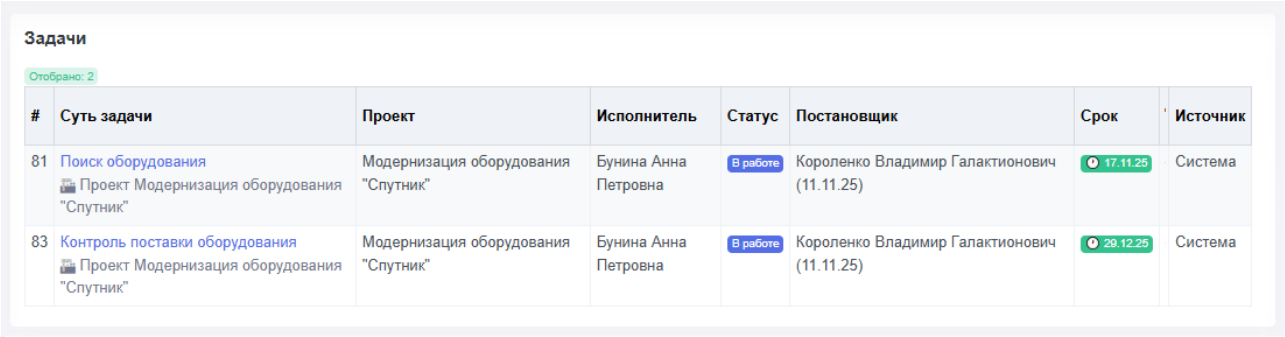
Все задачи

Перейдите в раздел «Задачи и совещания» -> «Все задачи» (доступно только пользователям с соответствующими правами). Отображается список всех задач в системе Можно использовать фильтры и поиск , для поиска необходимых задач
(снимок - 4) (Отображение задач в разделе «Все задачи»)



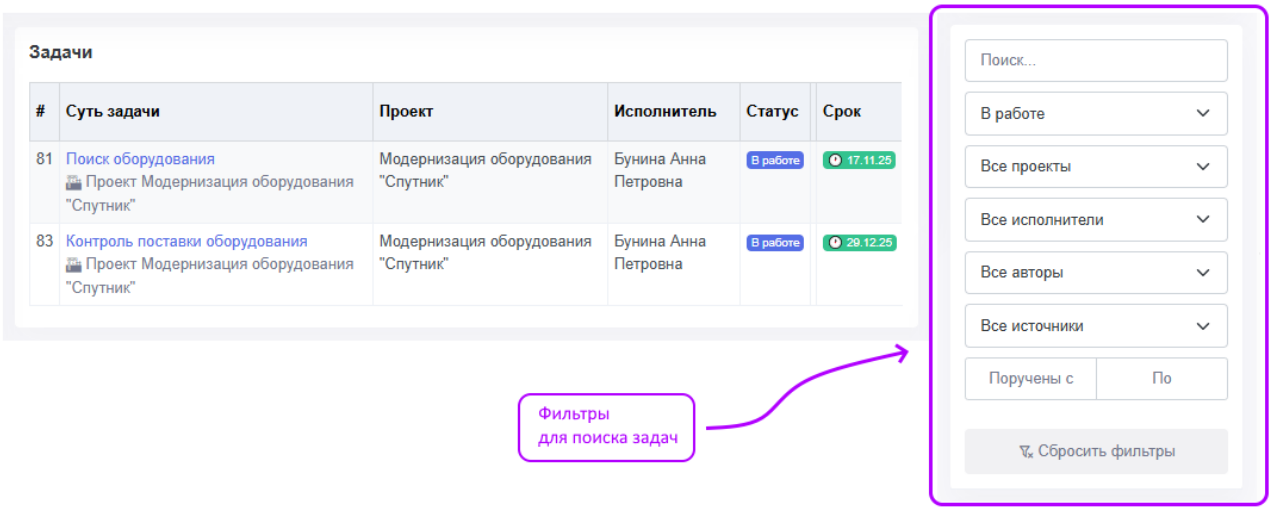
Структура списка задач

Карточки задач (на большом мониторе): ID задачи Название задачи Исполнитель (с аватаром) Срок выполнения (выделяется красным, если просрочен) Статус (выполнена/не выполнена) Приоритет (если установлен) Проект (если привязан) Источник задачи Строки задач (на мобильных устройствах): Компактное отображение информации о задаче Клик по строке открывает детальную карточку задачи
(снимок - 5) (Структура списка задач)

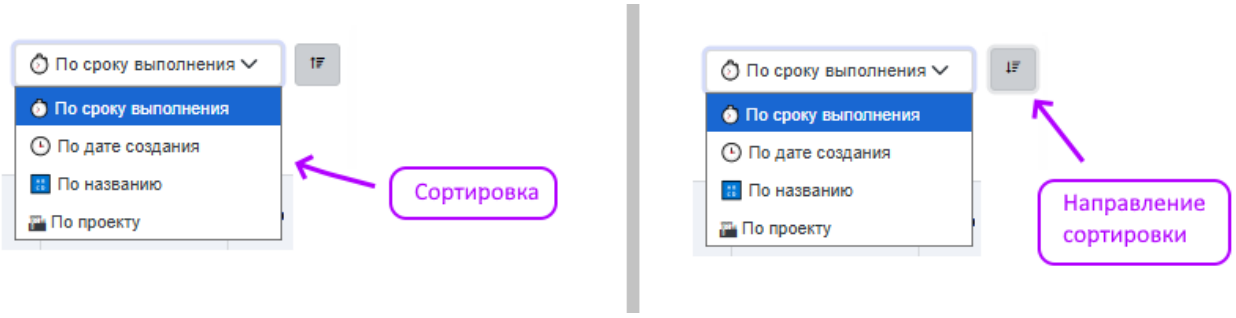


Фильтры и поиск

Поиск -- поиск по названию, описанию, исполнителю, проекту, источнику Задержка перед поиском: 0.3 секунды Результаты обновляются автоматически при вводе Фильтр по статусу: Все задачи Активные (не выполненные и не отмененные) Выполненные Отмененные Фильтр по проекту -- выбор проекта из списка Фильтр по исполнителю -- выбор исполнителя из списка Фильтр по постановщику -- выбор постановщика задачи из списка Фильтр по источнику -- выбор источника задачи из списка Фильтр по сроку: Дата начала -- с какой даты показывать задачи Дата окончания -- до какой даты показывать задачи Сортировка: По сроку выполнения (по умолчанию) По дате создания По названию По проекту Направление сортировки: По возрастанию По убыванию Переключается кнопкой с иконкой стрелки
(снимок - 6) (Фильтры для поиска задач)

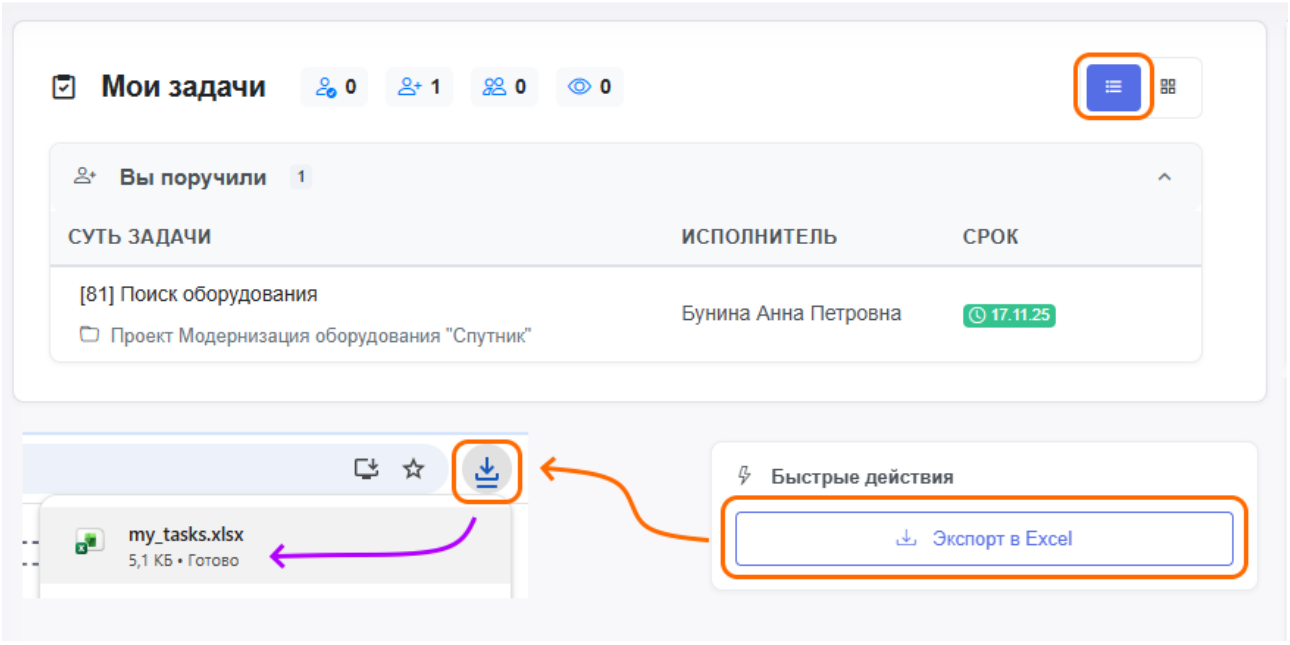


(снимок - 7) (Сортировка и направление сортировки (возрастание / убывание))

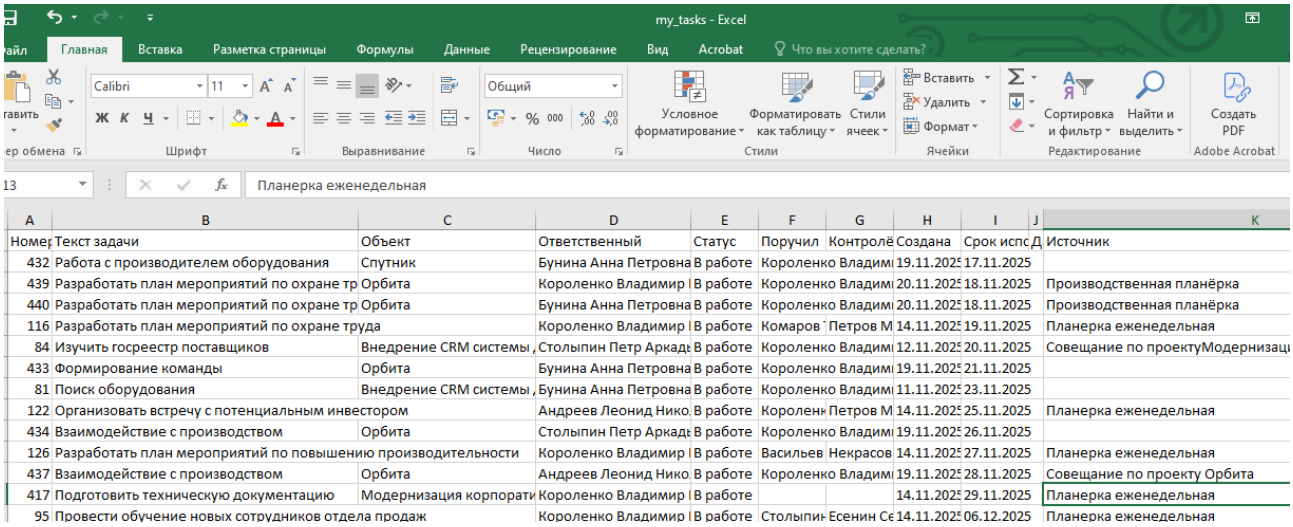


Экспорт задач

В списке задач нажмите кнопку «Экспорт в Excel» . Выгружается файл Excel со всеми задачами, соответствующими текущим фильтрам. Файл содержит: ID, название, описание, исполнитель, постановщик, срок, статус, проект, источник.
(снимок - 8.1) (Экспорт списка задач в Excel) (файл : my_tasks.xlsx)



(снимок - 8.2) (Файл : my_tasks.xlsx) (пример)

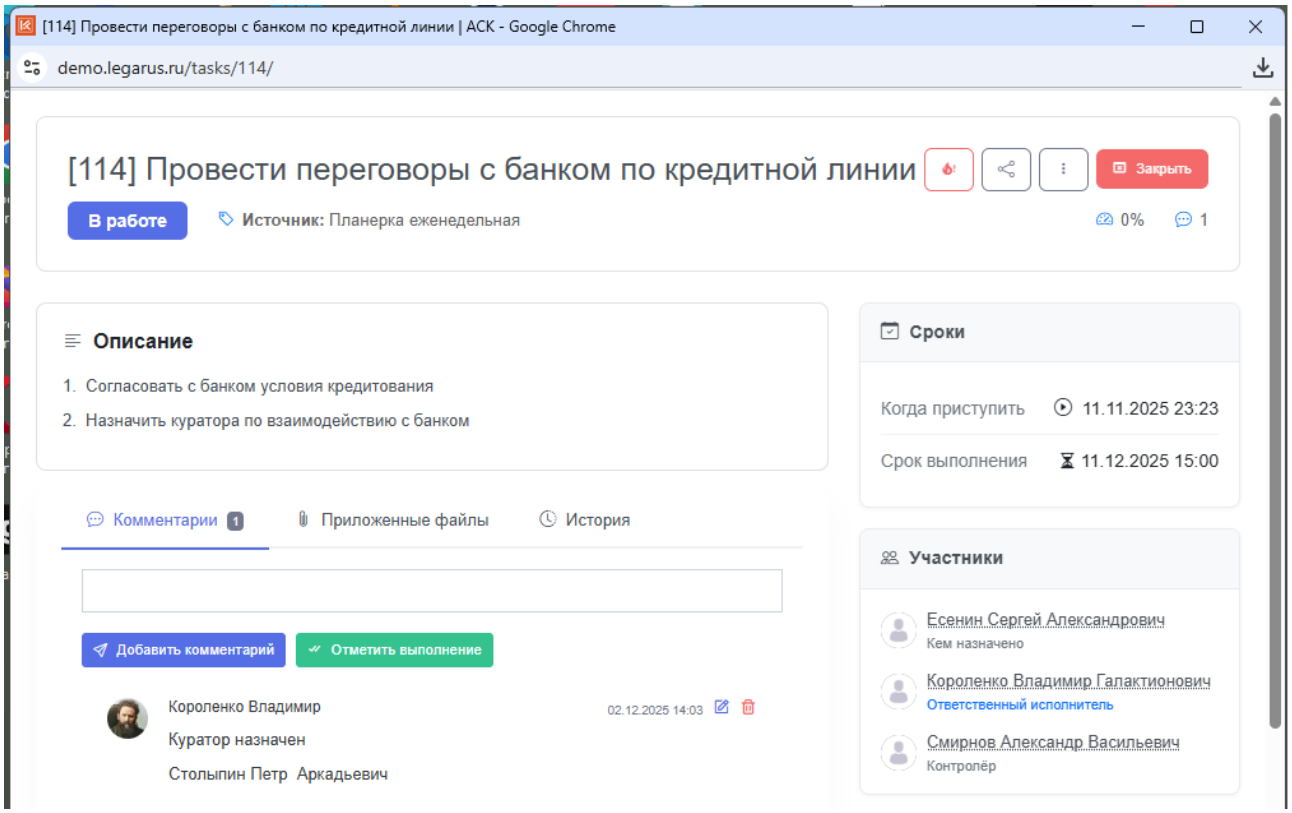


Номер	Текст задачи	Объект	Ответственный	Статус	Поручил	Контролё	Создана	Срок испо	Д	Источник
432	Работа с производителем оборудования	Спутник	Бунина Анна Петровна	В работе	Короленко Владим		19.11.2025	17.11.2025		
439	Разработать план мероприятий по охране тр	Орбита	Короленко Владимир	В работе	Короленко Владим		20.11.2025	18.11.2025		Производственная планёрка
440	Разработать план мероприятий по охране тр	Орбита	Бунина Анна Петровна	В работе	Короленко Владим		20.11.2025	18.11.2025		Производственная планёрка
116	Разработать план мероприятий по охране труда		Короленко Владимир	В работе	Комаров	Петров М	14.11.2025	19.11.2025		Планерка еженедельная
84	Изучить госреестр поставщиков	Внедрение CRM системы	Столыпин Петр Аркадь	В работе	Короленко Владим		12.11.2025	20.11.2025		Совещание по проектуМодернизаци
433	Формирование команды	Орбита	Бунина Анна Петровна	В работе	Короленко Владим		19.11.2025	21.11.2025		
81	Поиск оборудования	Внедрение CRM системы	Бунина Анна Петровна	В работе	Короленко Владим		11.11.2025	23.11.2025		
122	Организовать встречу с потенциальным инвестором		Андреев Леонид Нико	В работе	Короленк	Петров М	14.11.2025	25.11.2025		Планерка еженедельная
434	Взаимодействие с производством	Орбита	Столыпин Петр Аркадь	В работе	Короленко Владим		19.11.2025	26.11.2025		
126	Разработать план мероприятий по повышению производительности		Короленко Владимир	В работе	Васильев	Некрасов	14.11.2025	27.11.2025		Планерка еженедельная
437	Взаимодействие с производством	Орбита	Андреев Леонид Нико	В работе	Короленко Владим		19.11.2025	28.11.2025		Совещание по проекту Орбита
417	Подготовить техническую документацию	Модернизация корпорати	Короленко Владимир	В работе			14.11.2025	29.11.2025		Планерка еженедельная
95	Провести обучение новых сотрудников отдела продаж		Короленко Владимир	В работе	Столыпин	Есенин Се	14.11.2025	06.12.2025		Планерка еженедельная

Детальная карточка задачи

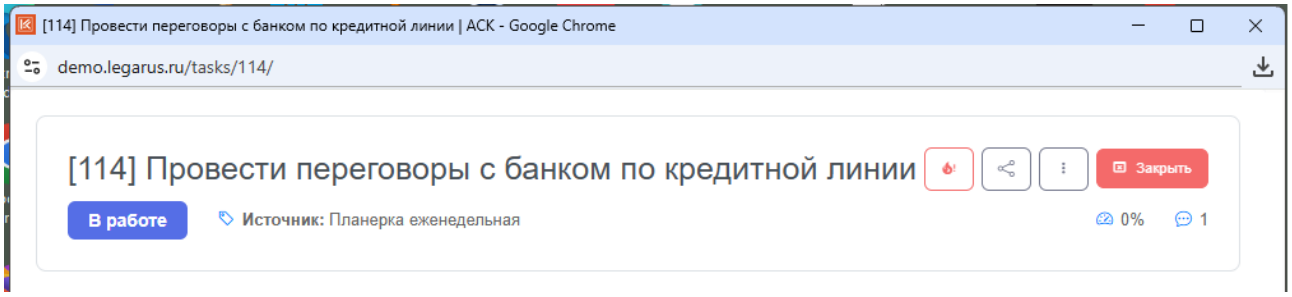
Способ открытия

В списке задач нажмите на задачу (название или плитку). Откроется детальная карточка задачи.
(снимок - 1) (Детальная карточка задачи)

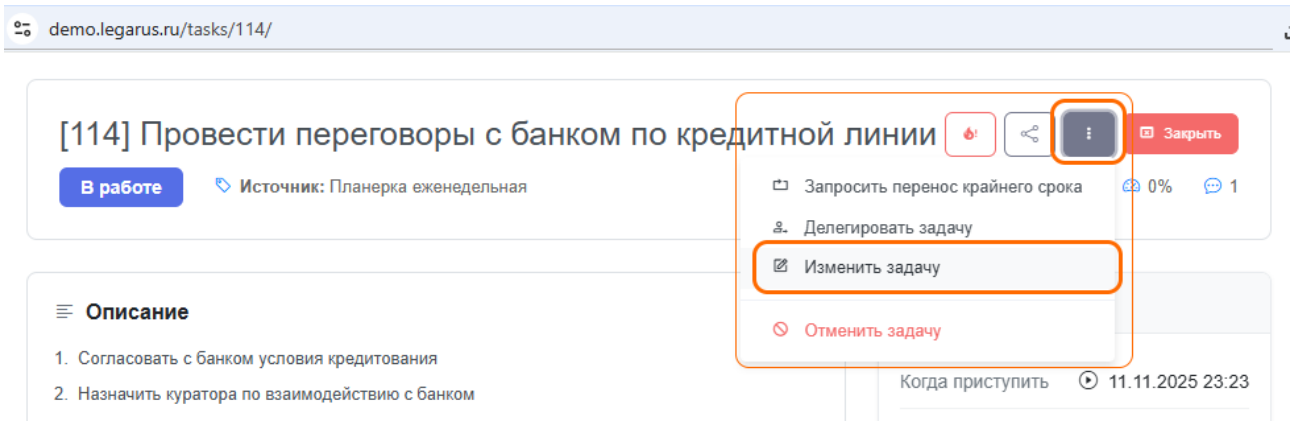


Структура карточки задачи

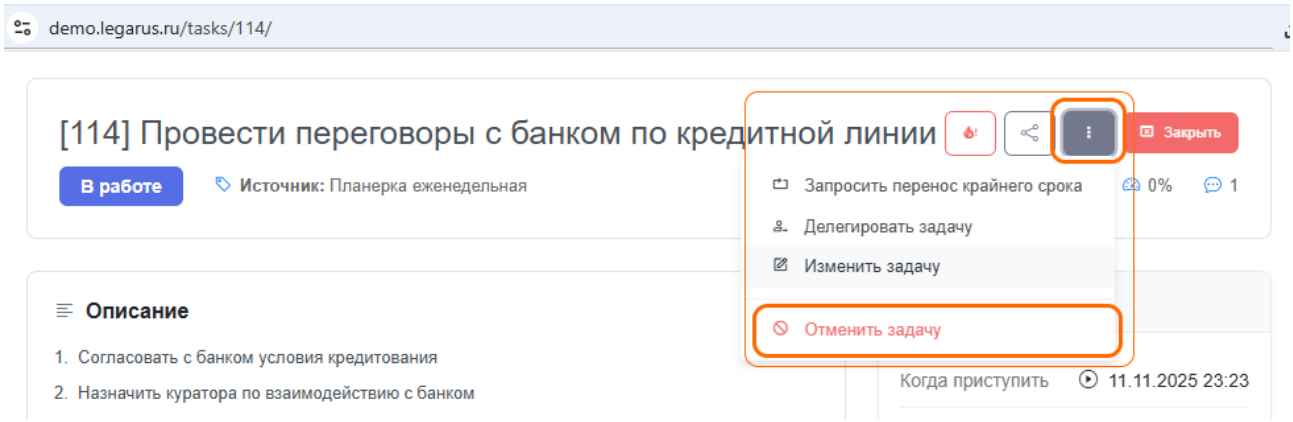
Заголовок:
ID задачи Название задачи Бейдж статуса (в работе/выполнена/не выполнена/отменена) Дата создания Кнопка действий (выпадающее меню): «Редактировать» -- (или «Изменить задачу») открывает форму редактирования «Удалить» -- удаление задачи (с подтверждением) «Завершить» -- отметка задачи как выполненной
(снимок - 2.1) (Заголовок)



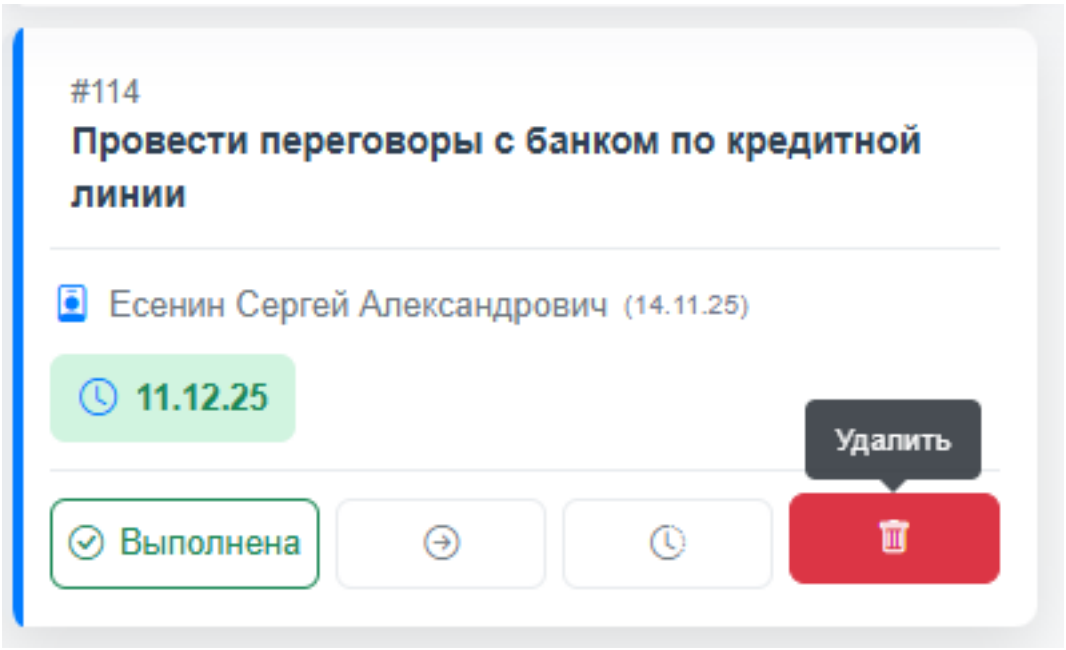
(снимок - 2.2) (Кнопка «Изменить задачу» , в карточки задачи)



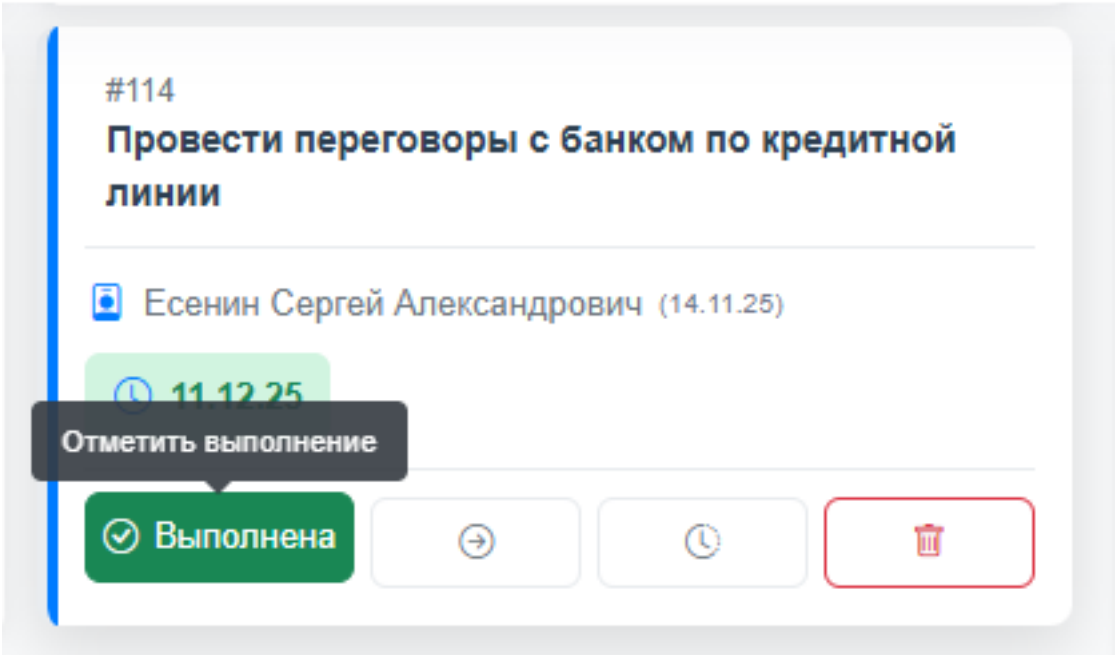
(снимок - 2.3) (Кнопка «Отменить задачу» , в карточке задачи)



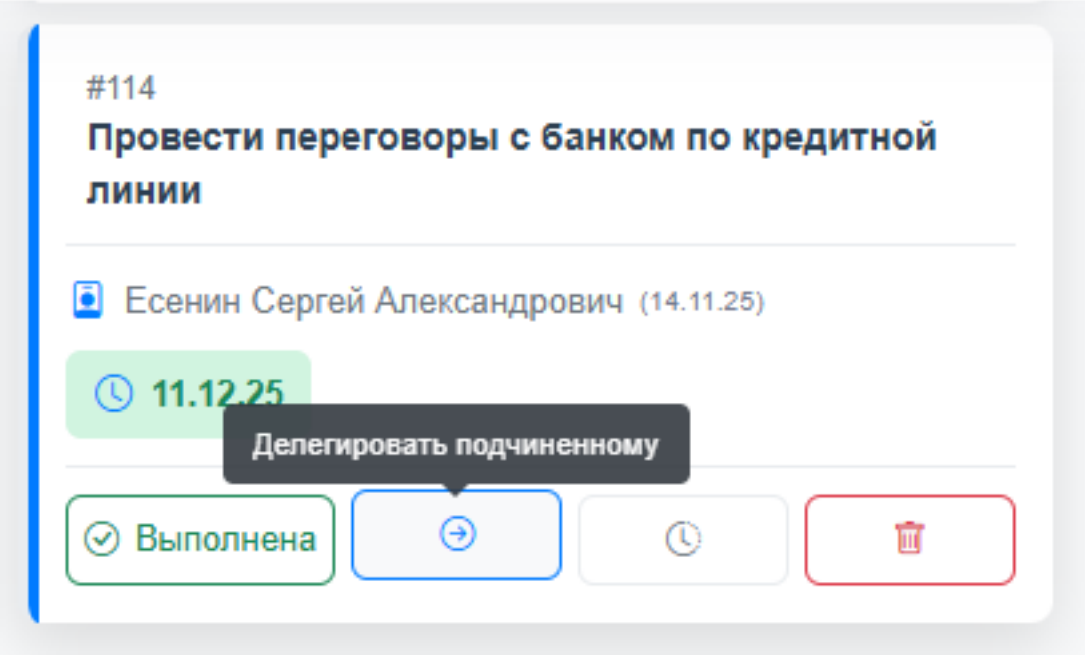
(снимок - 2.4) (Кнопка «Удалить» , на плитке задачи)



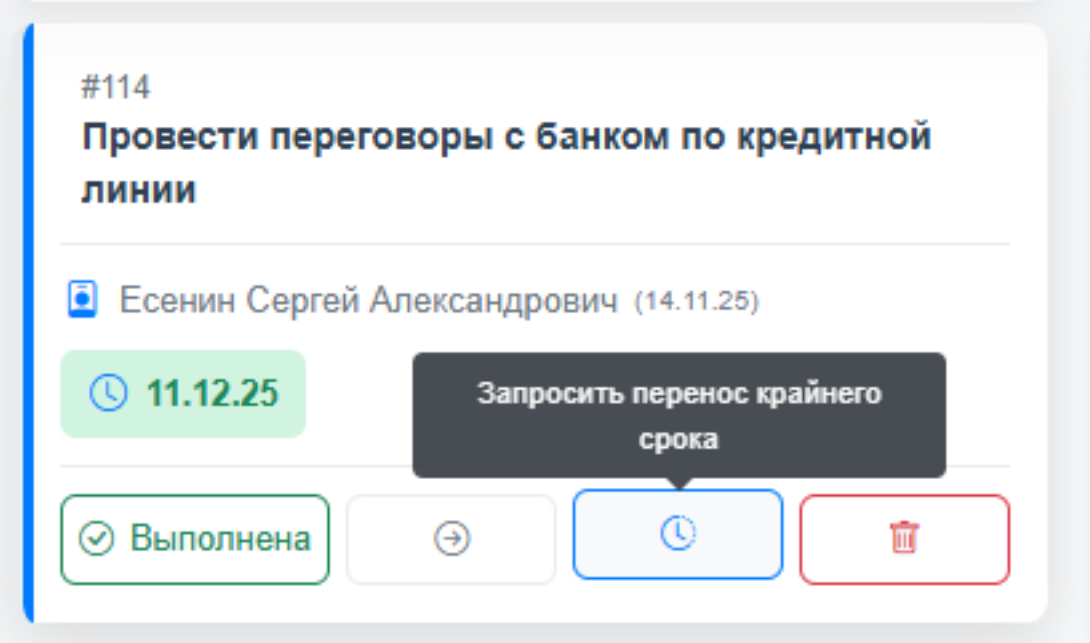
(снимок - 2.5) (Кнопка «Выполнена» , на плитке задачи)



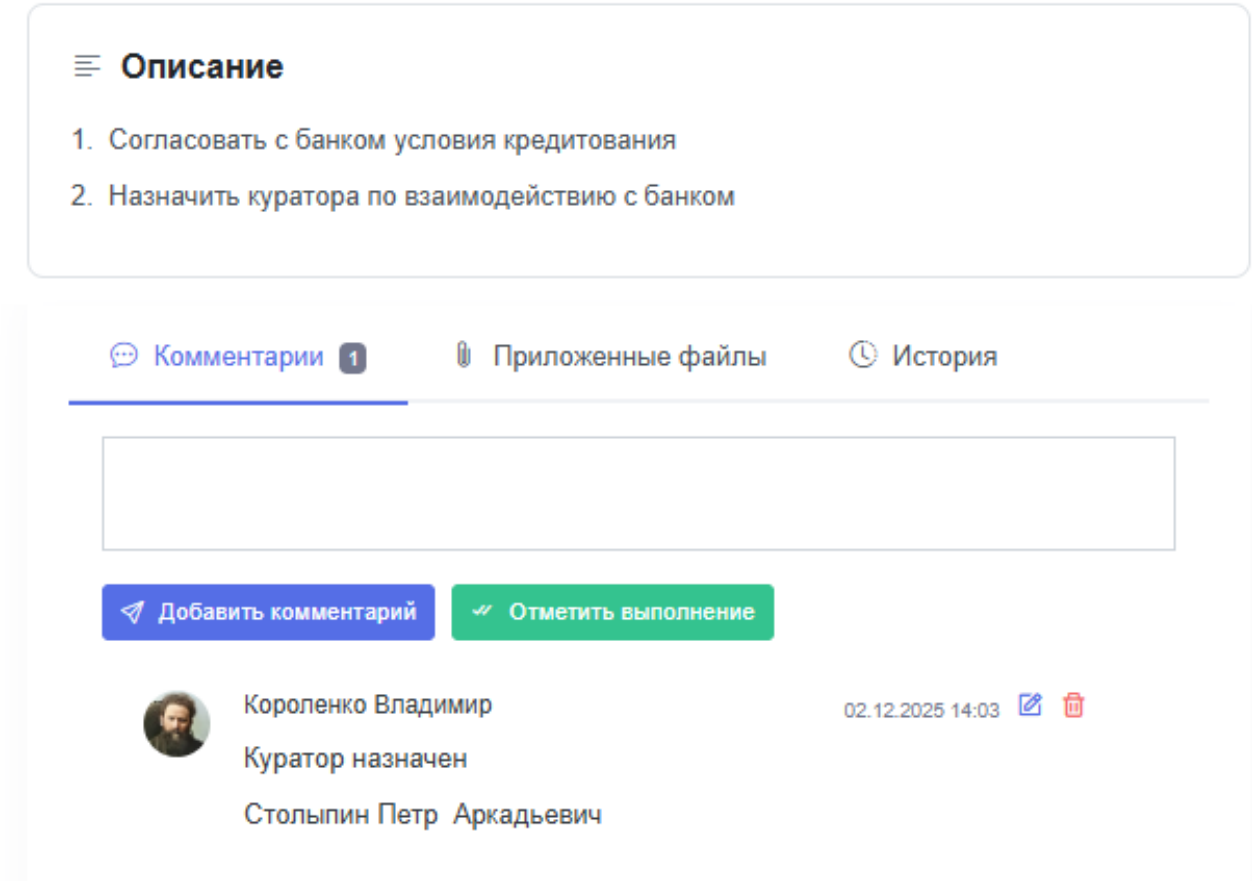
(снимок - 2.6) (Кнопка «Делегировать» , на плитке задачи)



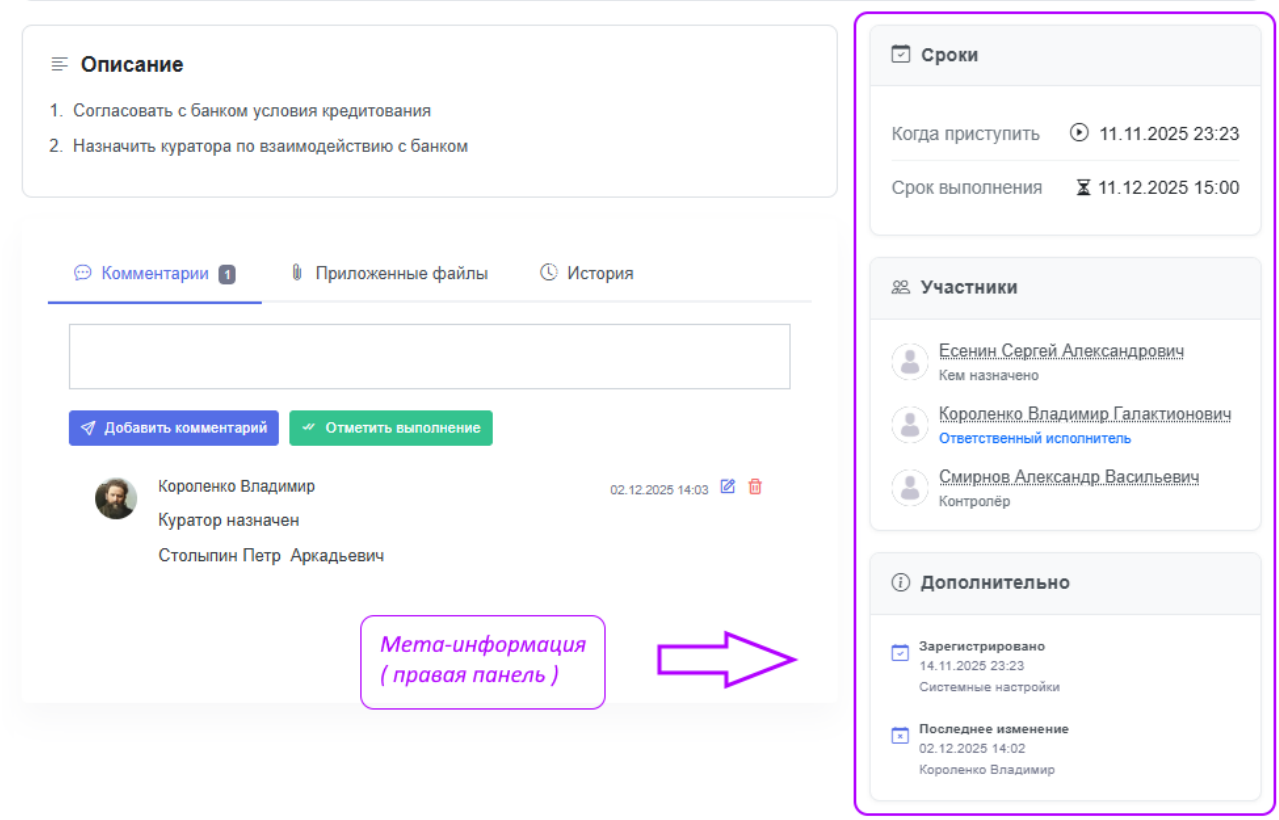
(снимок - 2.7) (Кнопка «Запросить перенос крайнего срока» , на плитке задачи)



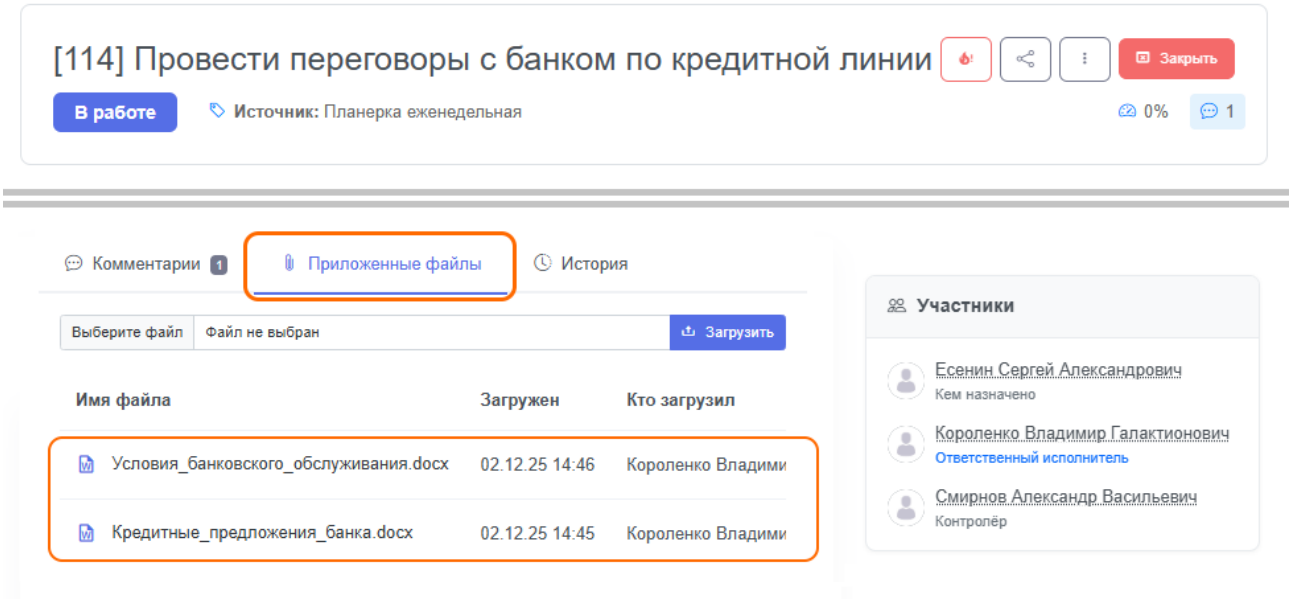
Основная информация:
Описание задачи -- отображается сопроводительное письмо с поддержкой форматирования Комментарии -- список комментариев к задаче Каждый комментарий содержит: Автора комментария Дату и время создания Текст комментария (с поддержкой форматирования)
Можно добавить новый комментарий: Введите текст комментария в поле внизу списка Нажмите кнопку отправки Комментарий добавляется и отправляются уведомления автору задачи, исполнителю и контролеру (если указан)
(снимок - 3) (Основная информация)



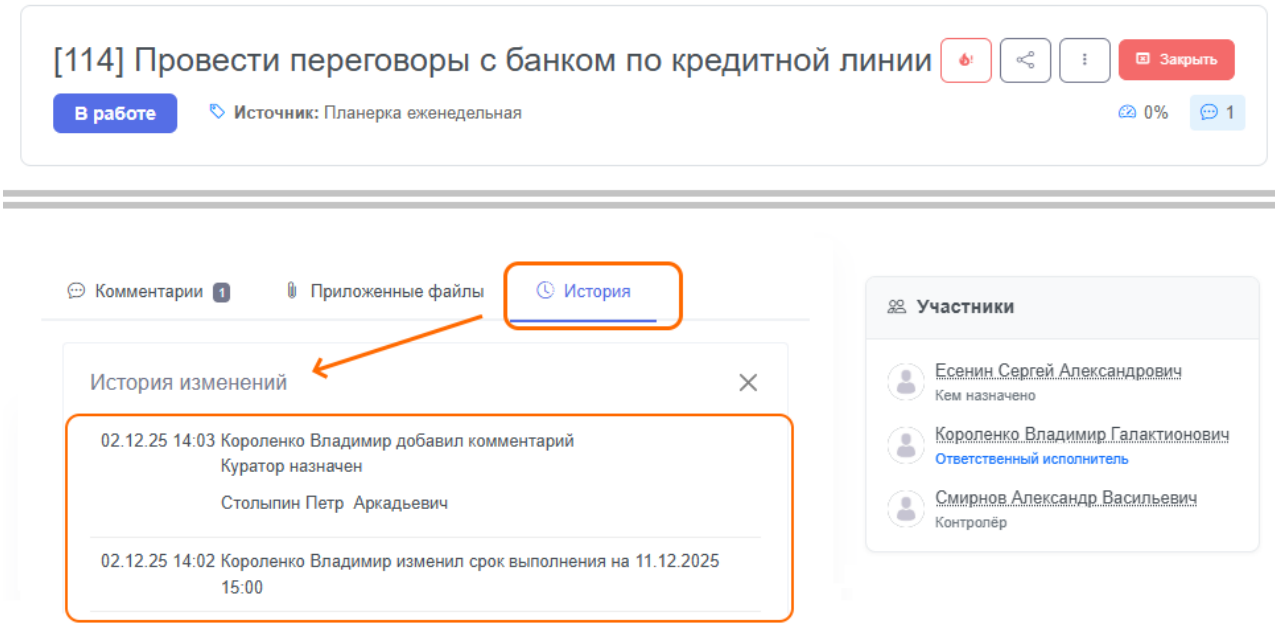
Мета-информация (правая панель):
Исполнитель: Имя и фамилия исполнителя Кнопка редактирования (для изменения исполнителя) Срок выполнения: Дата и время выполнения Выделяется красным, если просрочен Можно перенести срок (см. раздел "Действия с задачами") Постановщик -- имя и фамилия постановщика задачи Контролер -- имя и фамилия контролера (если указан) Проект -- название проекта (если привязан, ссылка на проект) Источник -- источник создания задачи Совещание -- название совещания (если привязано, ссылка на совещание) Приоритет -- отображается, если задача помечена как приоритетная
(снимок - 4) (Мета-информация (правая панель))



Файлы:
Список прикрепленных файлов Можно скачать файл Можно удалить файл Можно загрузить новые файлы
(снимок - 5) (Список прикрепленных файлов)



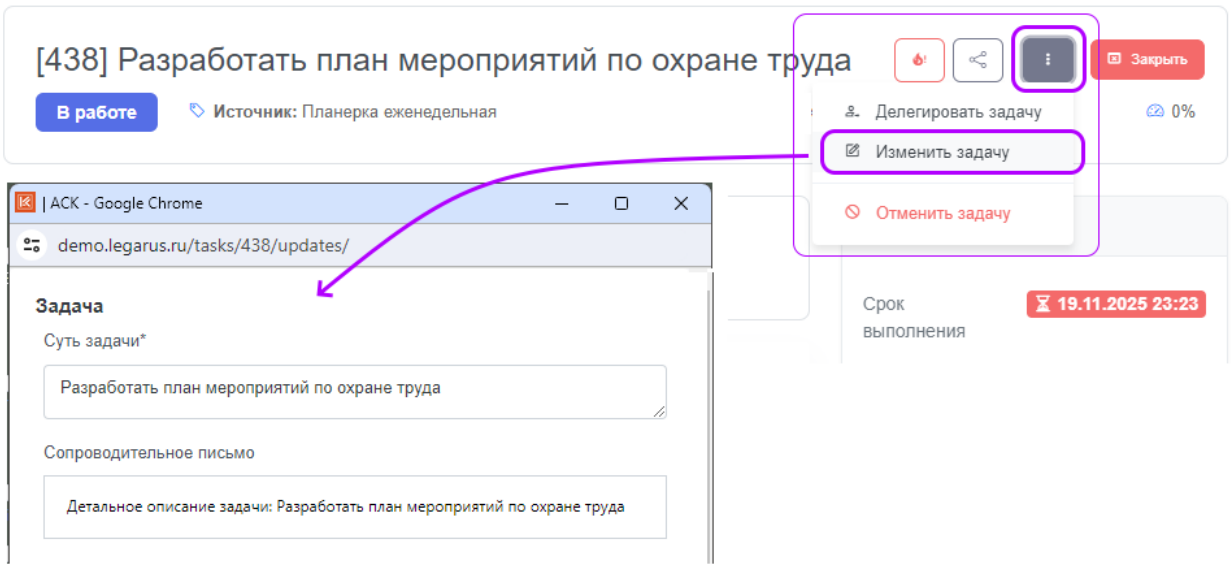
История изменений:
Сворачиваемый раздел с историей изменений задачи Показывает все изменения: создание, редактирование, изменение исполнителя, изменение срока, выполнение, отмена Для каждого изменения отображается: Тип изменения Дата и время изменения Пользователь, внесший изменение
(снимок - 6) (История изменений в карточке задачи)



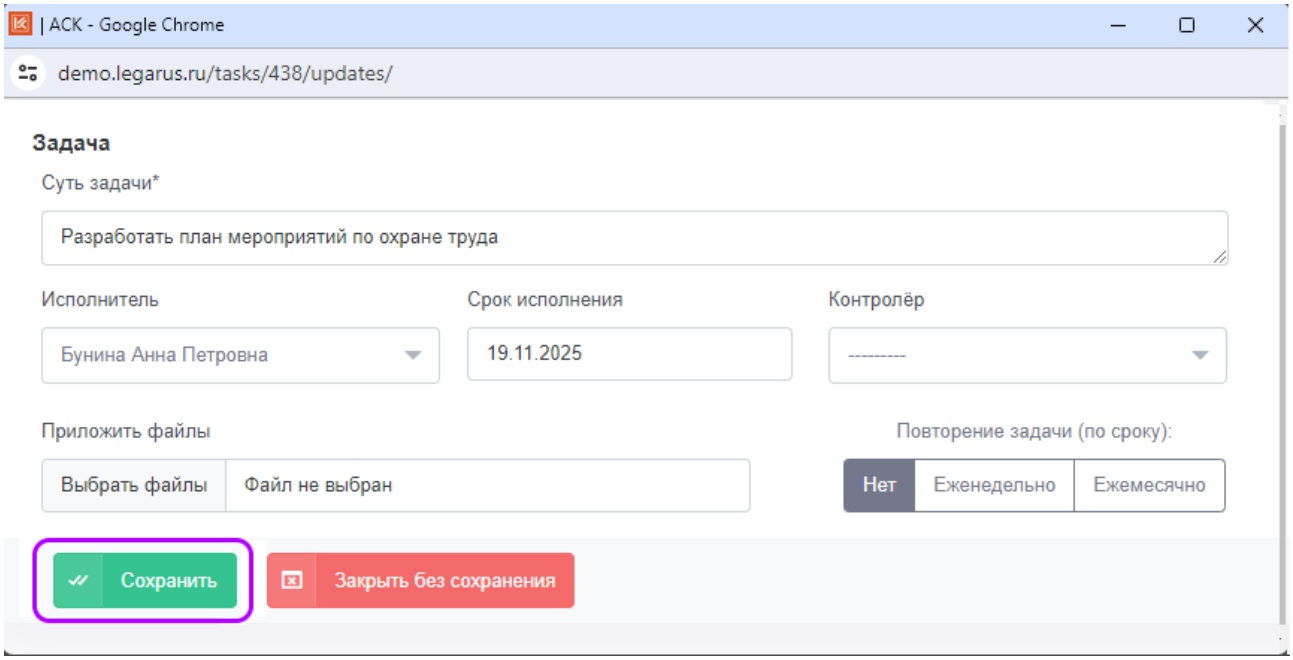
Действия с задачами

Редактирование задачи

Откройте детальную карточку задачи. Нажмите кнопку «Изменить задачу» (в меню действий) . Откроется форма редактирования (аналогичная форме создания). Внесите необходимые изменения. Нажмите кнопку «Сохранить». После сохранения: Если изменился исполнитель, отправляются уведомления: Новому исполнителю о назначении задачи Старому исполнителю о снятии с задачи Контролеру о смене исполнителя (если указан)
Отображается сообщение об успешном сохранении
(снимок - 1.1) (Редактирование задачи , кнопка «Изменить задачу»)

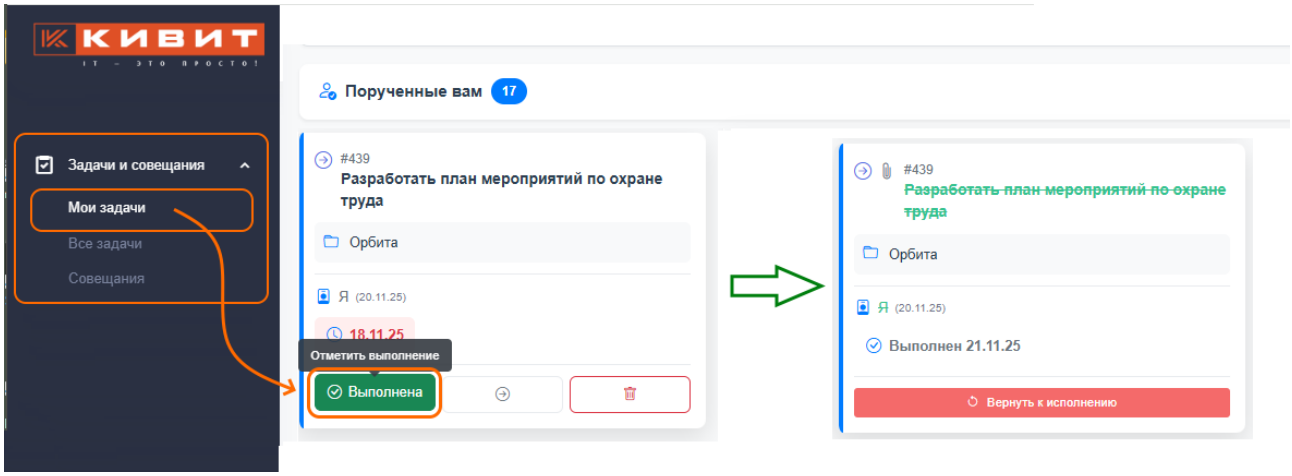


(снимок - 1.2) (Сохранение задачи , кнопка «Сохранить»)

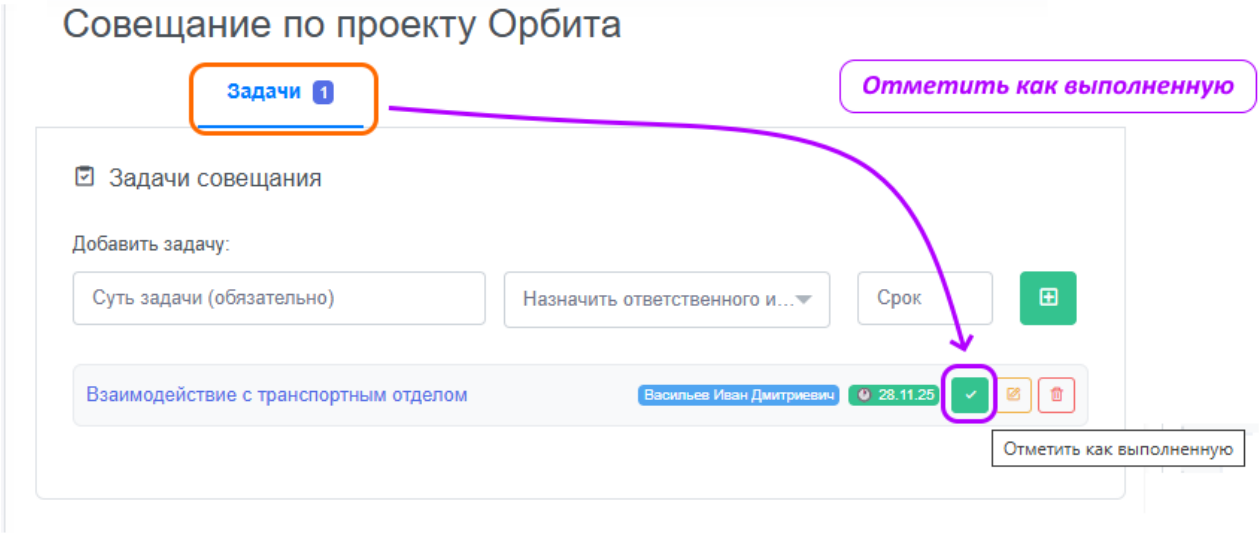


Отметка задачи как выполненной

Откройте детальную карточку задачи. Нажмите кнопку «Завершить» в выпадающем меню действий (или кнопку «Отметить как выполненную» на странице совещания) . Задача помечается как выполненная. Автоматически устанавливается дата выполнения (текущая дата). Отправляются уведомления: Автору задачи о выполнении Контролеру о выполнении (если указан) Отображается сообщение об успешном выполнении задачи.
(снимок - 2.1) (Отметка задачи как выполненной , кнопка «Выполнена» на плитке задачи)

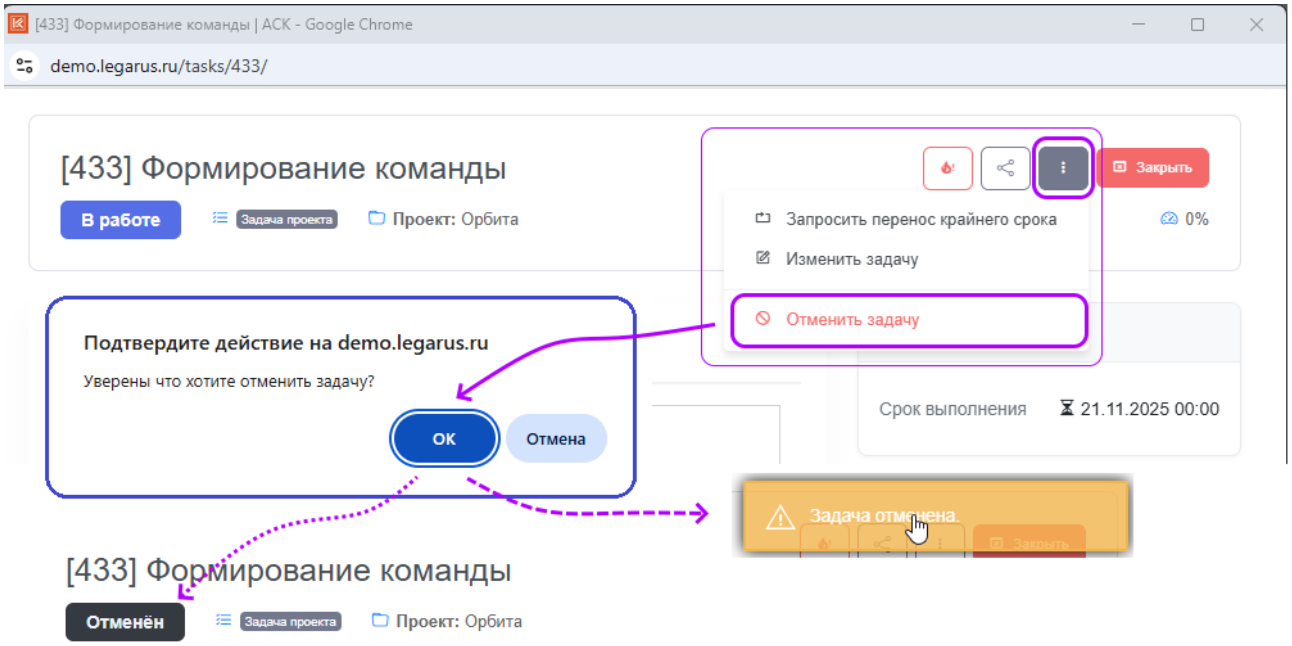


(снимок - 2.2) (Кнопка «Отметить как выполненную» , в карточке совещания , секция «Задачи»)

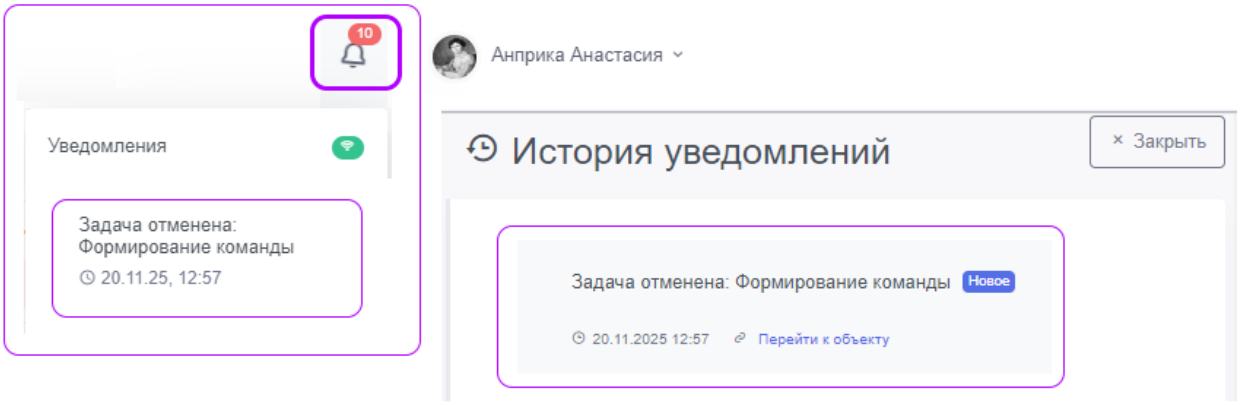


Отмена задачи

Откройте детальную карточку задачи. Нажмите кнопку «Отменить задачу» (если доступна) в выпадающем меню действий . Подтвердите действие , нажав кнопку «ОК» Задача помечается как отмененная. Отправляется уведомление исполнителю об отмене задачи.
(снимок - 3.1) (Отмена задачи в меню действий , кнопка «Отменить задачу»)

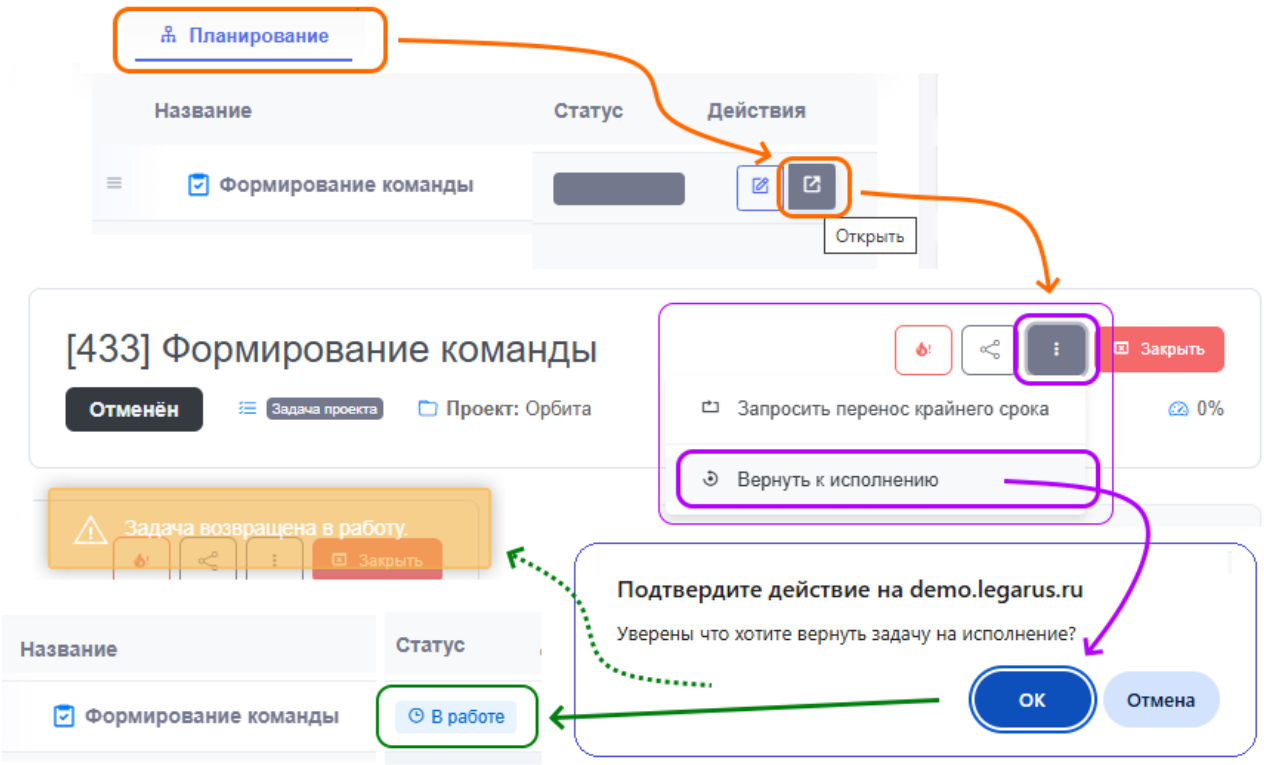


(снимок - 3.2) (Уведомление об отмене задачи в истории уведомлений)

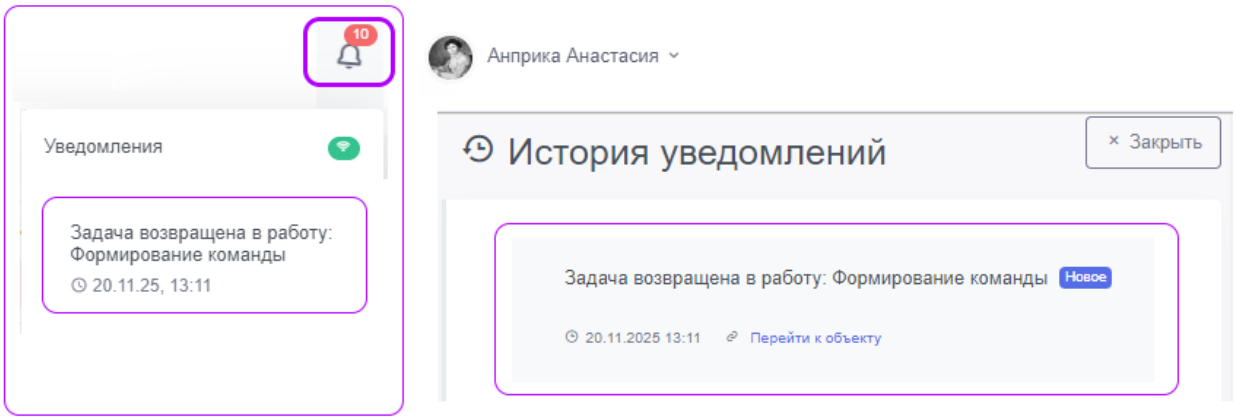


Возврат задачи в работу

Откройте детальную карточку выполненной или отмененной задачи. Нажмите кнопку «Вернуть к исполнению». Подтвердите действие , нажав кнопку «OK» . Задача снова становится активной. Снимается дата выполнения или отмены. Отправляется уведомление исполнителю о возврате задачи в работу.
(снимок - 4.1) (Возврат задачи в работу , кнопка «Вернуть к исполнению»)

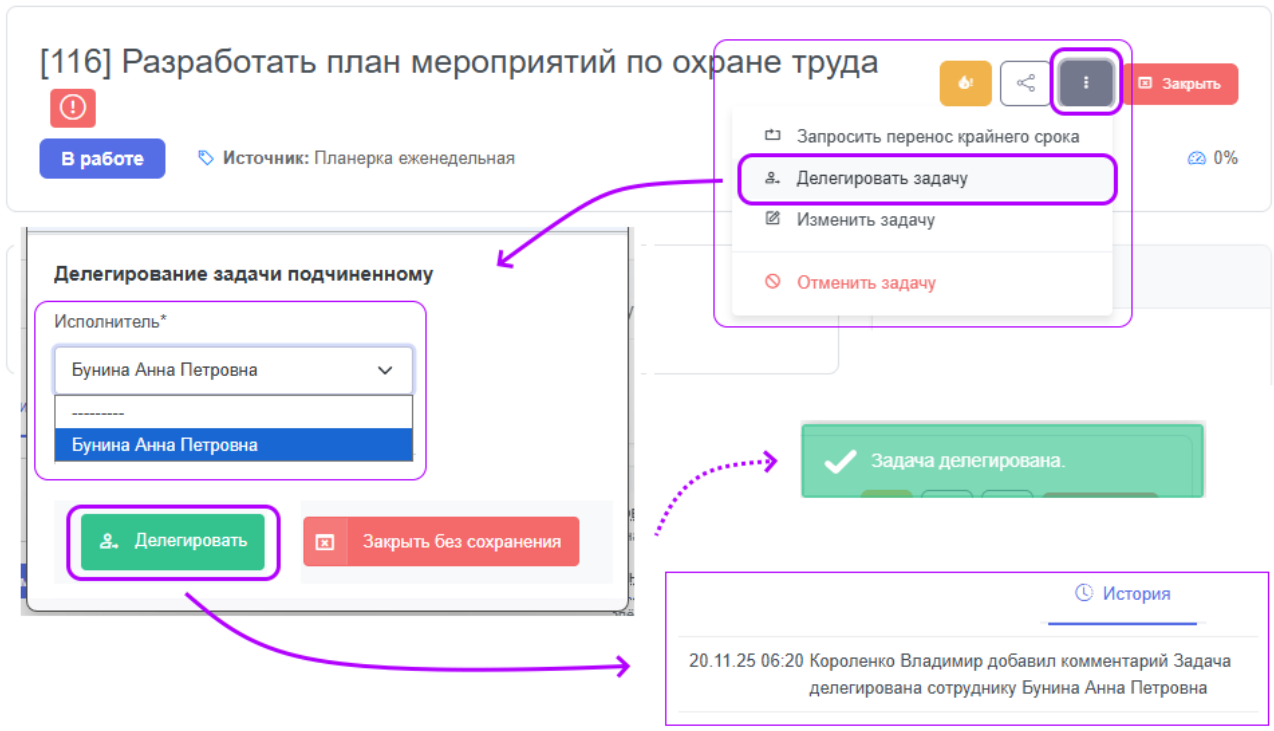


(снимок - 4.2) (Уведомление о возврате задачи в истории уведомлений)

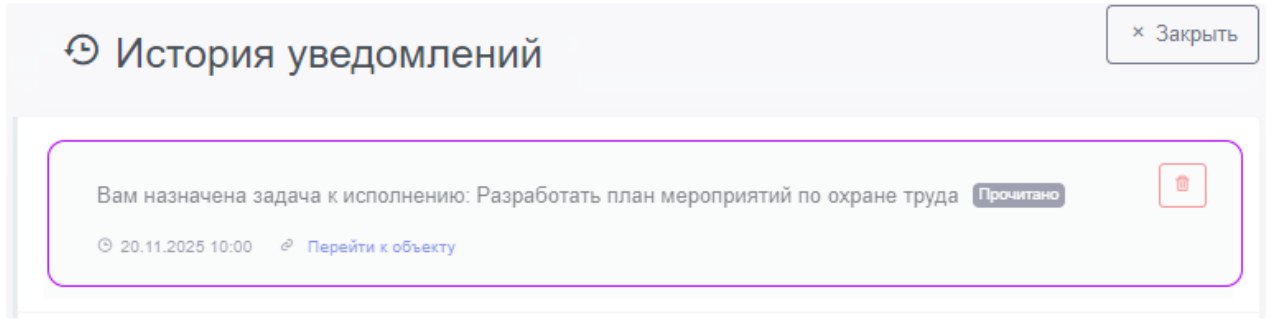


Делегирование задачи

Откройте детальную карточку задачи. Нажмите кнопку «Делегировать задачу». Откроется форма делегирования: Выбор нового исполнителя (из списка подчиненных, если пользователь руководитель, или всех сотрудников) Новый срок выполнения (необязательно) Комментарий к делегированию (необязательно) Нажмите кнопку «Делегировать». Создается новая задача для нового исполнителя с копированием данных из исходной задачи. Исходная задача остается без изменений (или помечается как делегированная, в зависимости от настроек). Отправляется уведомление новому исполнителю о новой задаче.
(снимок - 5.1) (Делегирование задачи , кнопка «Делегировать задачу»)

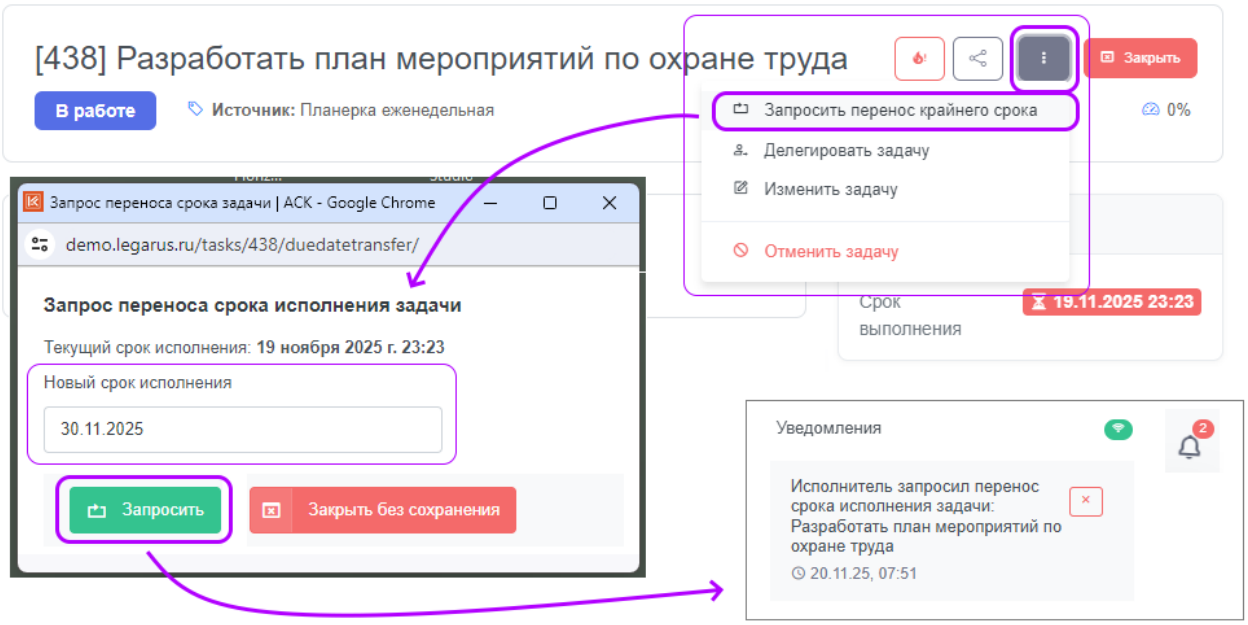


(снимок - 5.2) (Запись о делегировании задачи в истории уведомлений)

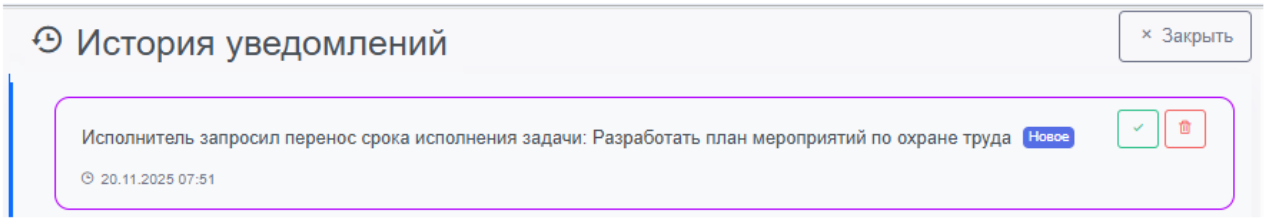


Перенос срока выполнения

Откройте детальную карточку задачи. Нажмите кнопку «Запросить перенос крайнего срока» . Откроется форма переноса срока: Новый срок выполнения (выбирается через календарь) Комментарий к переносу (необязательно) Нажмите кнопку «Запросить». Срок выполнения обновляется. Создается запись о переносе срока. Отправляются уведомления: Автору задачи о переносе срока Контролеру о переносе срока (если указан) Исполнителю о необходимости согласования переноса (если настроено)
(снимок - 6.1) (Перенос срока выполнения , кнопка «Запросить перенос крайнего срока»)

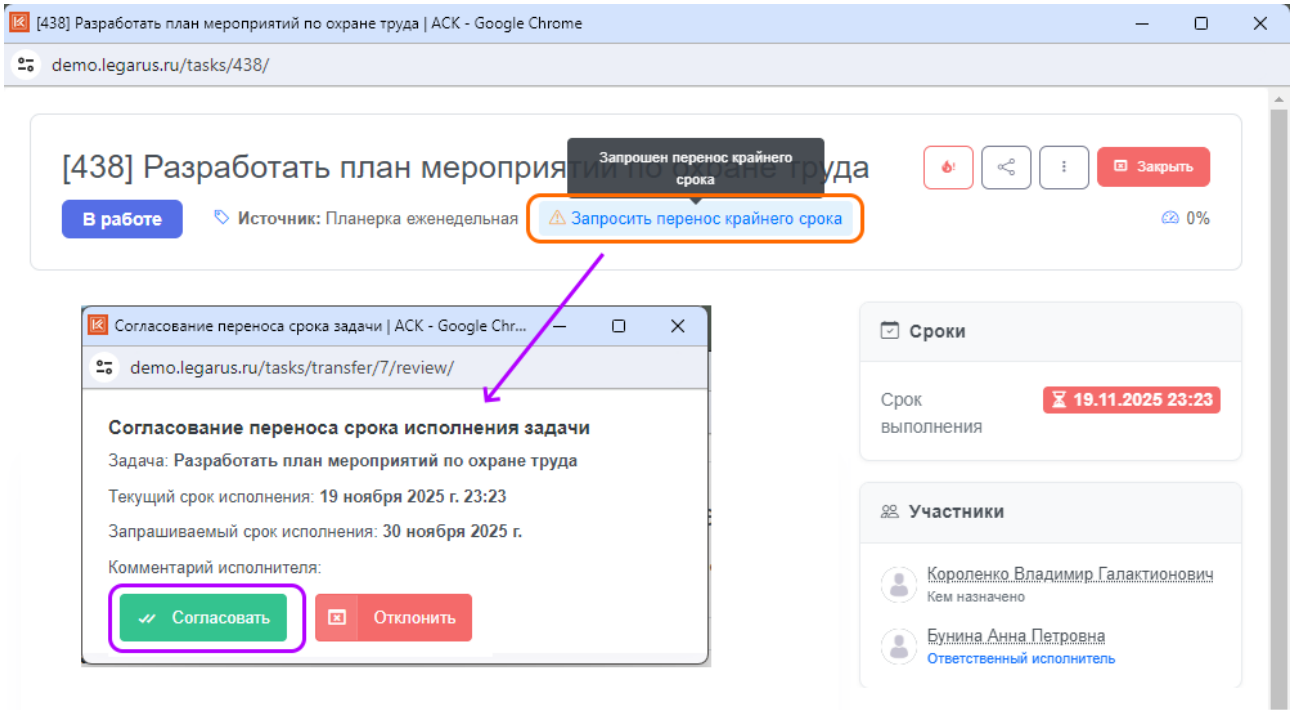


(снимок - 6.2) (Запись о переносе срока в истории уведомлений)



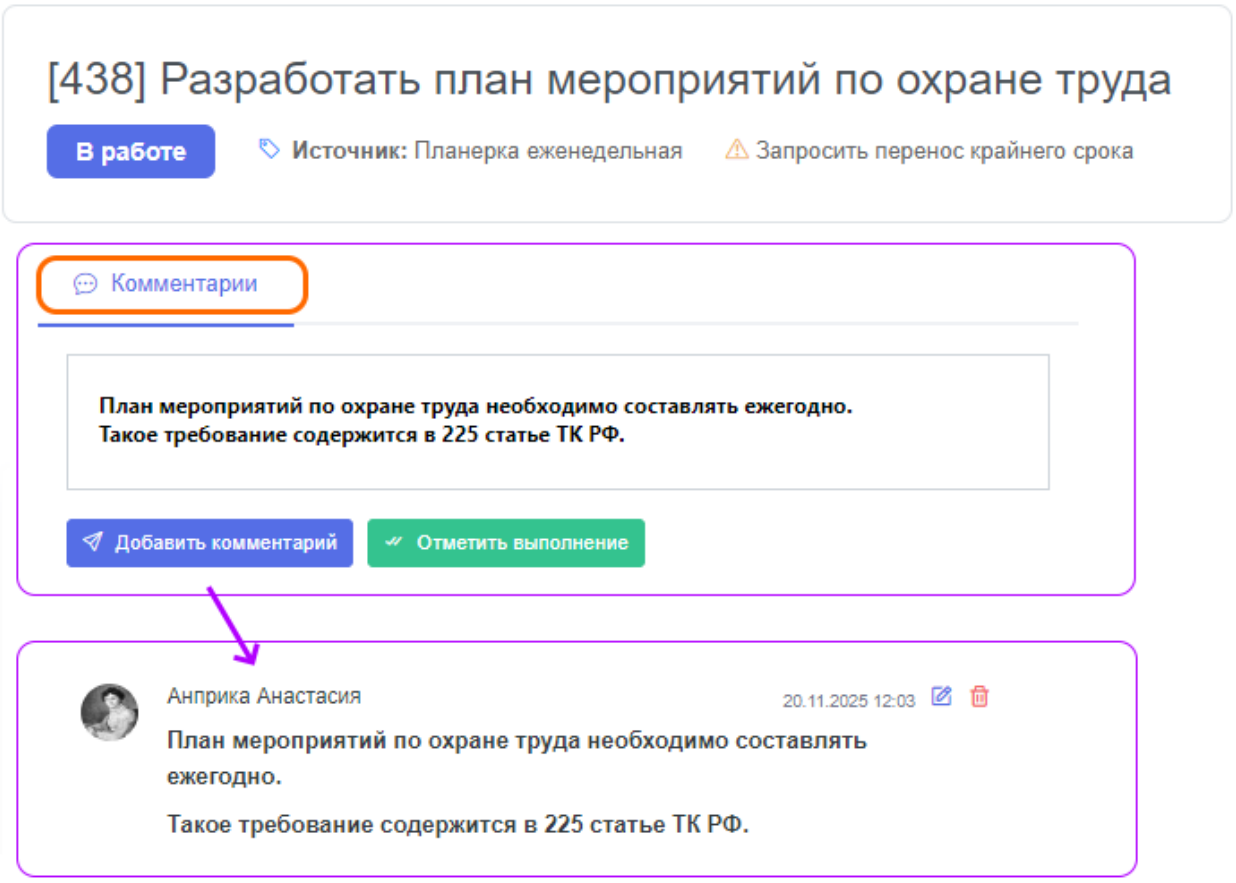
Согласование переноса срока

Если требуется согласование переноса срока, исполнитель получает уведомление. В уведомлении есть кнопки «Согласовать» и «Отклонить» . При согласовании срок переносится, отправляются уведомления автору и контролеру. При отклонении срок не переносится, отправляется уведомление автору о отклонении.
(снимок - 7) (Согласование переноса срока)

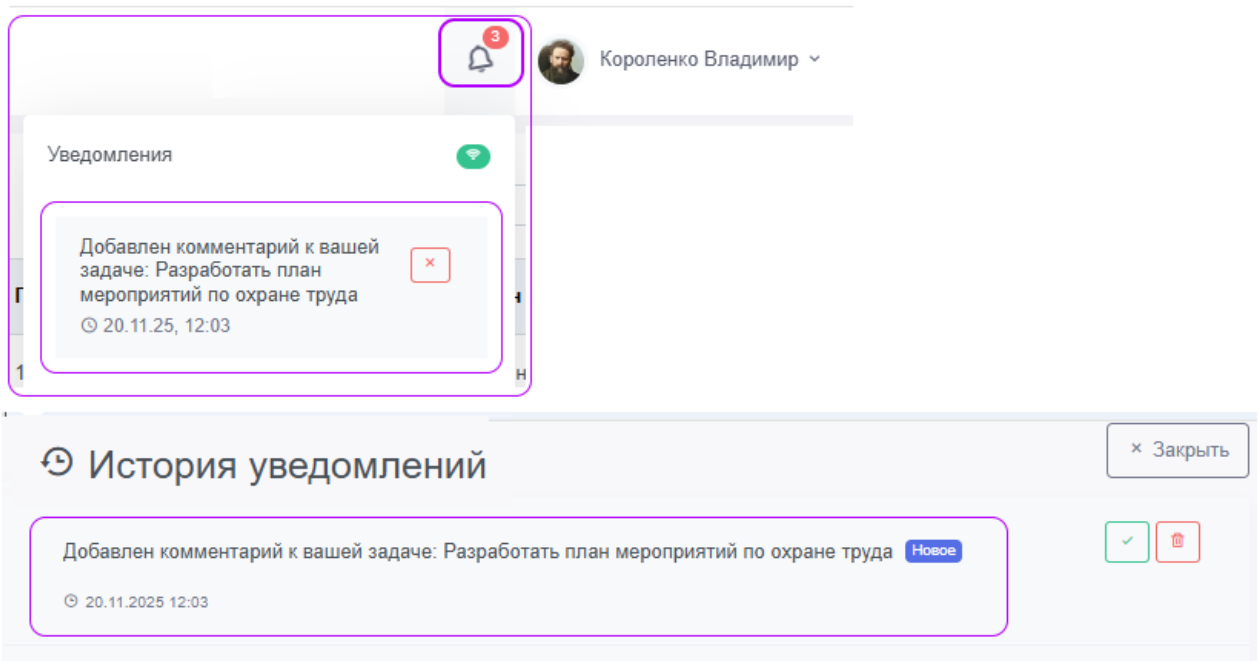


Добавление комментария

Откройте детальную карточку задачи. Найдите раздел «Комментарии» . Введите текст комментария в поле внизу списка. Нажмите кнопку отправки (иконка отправки). Комментарий добавляется в список. Отправляются уведомления: Автору задачи о новом комментарии Исполнителю о новом комментарии Помощнику исполнителя (если указан) о новом комментарии Контролеру о новом комментарии (если указан)
(снимок - 8.1) (Добавление комментария в задаче , кнопка «Добавить комментарий»)

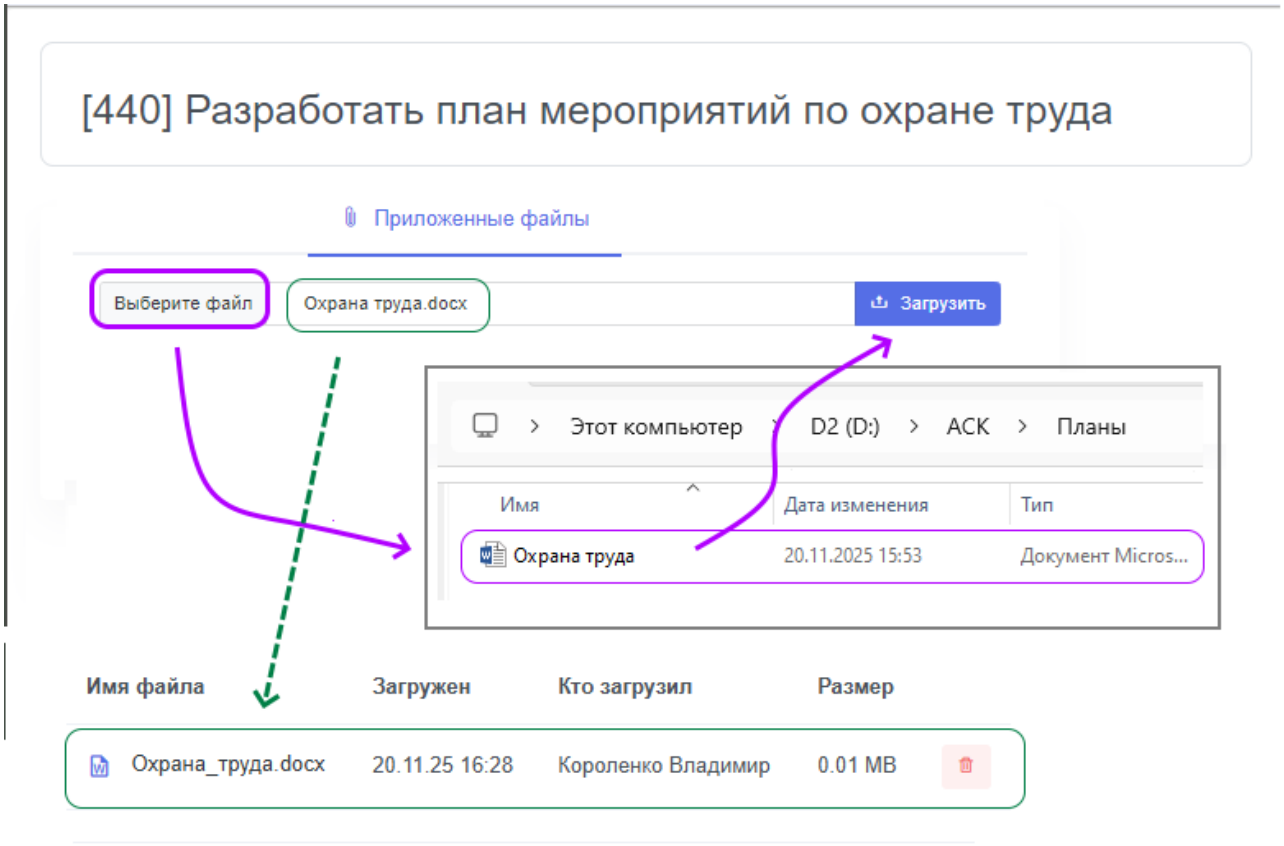


(снимок - 8.2) (Уведомления после добавление комментария в задаче)



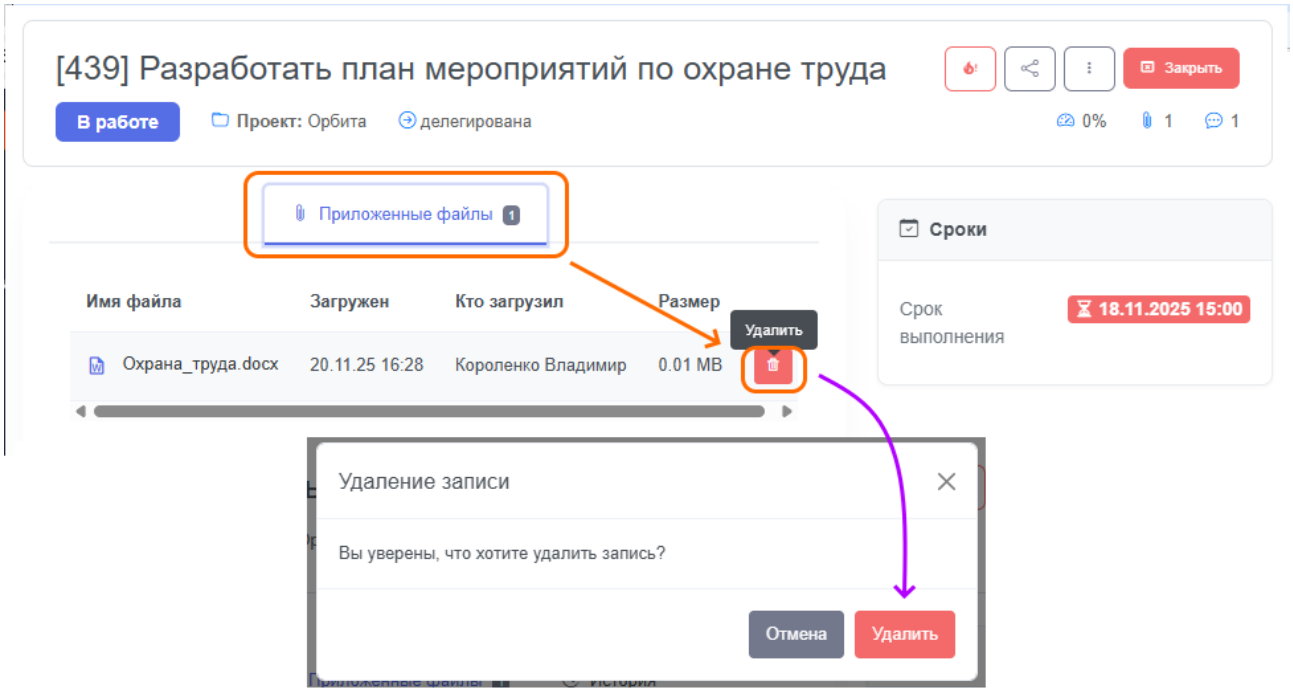
Прикрепление файлов

Откройте детальную карточку задачи. Найдите раздел «Приложенные файлы» . Нажмите кнопку «Выберите файл» . Выберите файл на компьютере. Нажмите кнопку «Загрузить» . Файл прикрепляется к задаче. Можно прикрепить несколько файлов.
(снимок - 9) (Прикрепление файлов к задаче , кнопка «Выберите файл»)



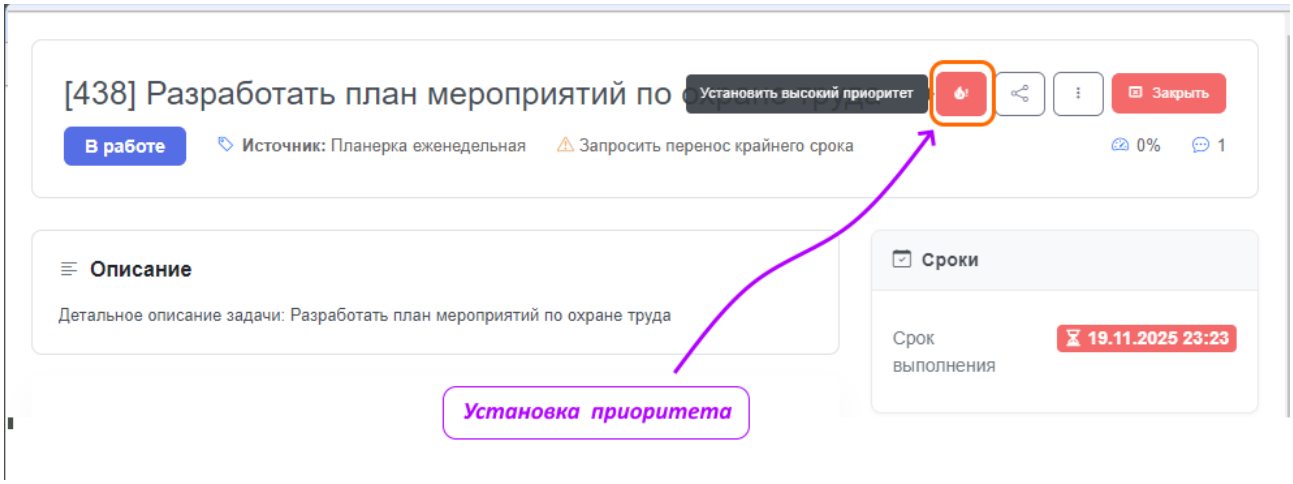
Удаление файла

Откройте детальную карточку задачи. Найдите раздел «Приложенные файлы» . Нажмите кнопку «Удалить» рядом с файлом. Подтвердите действие , нажав кнопку «Удалить» . Файл удаляется из задачи.
(снимок - 10) (Удаление файлов , прикрепленных к задаче , кнопка «Удалить»)



Установка приоритета

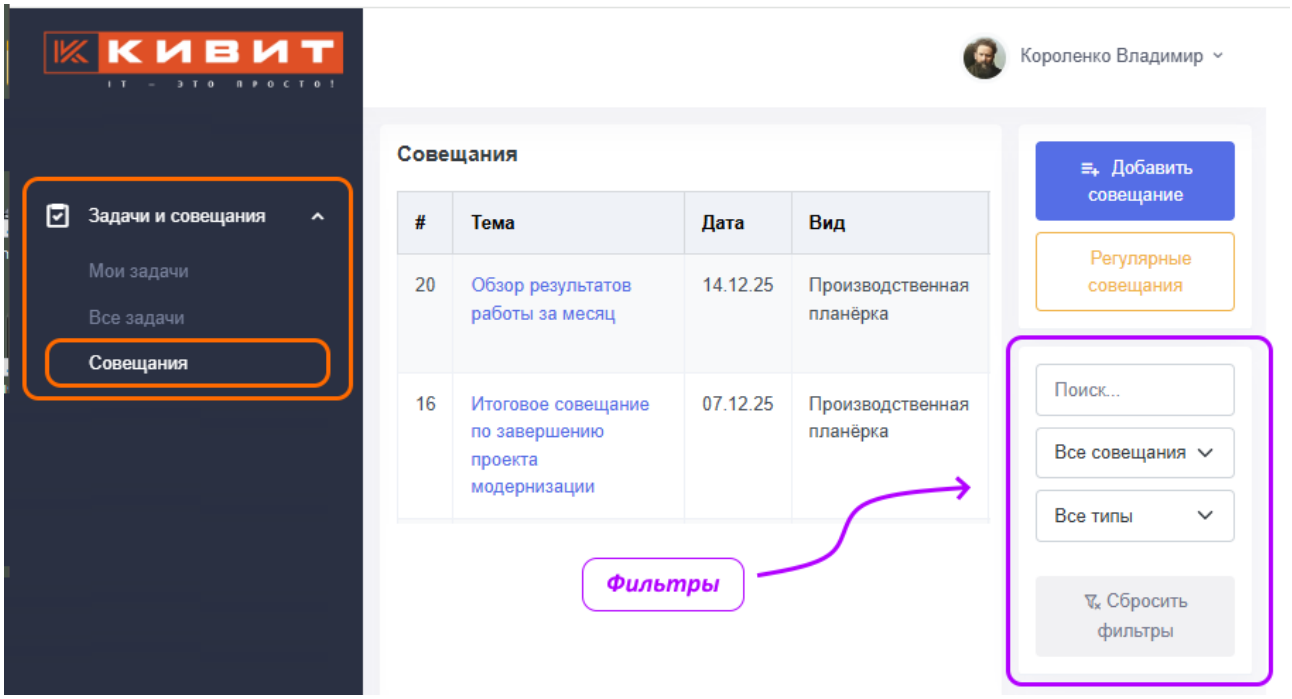
Откройте детальную карточку задачи. Нажмите кнопку «Установить высший приоритет» (если доступна). Задача помечается как приоритетная. Приоритетные задачи выделяются в списках и отображаются вверху.
(снимок - 11) (Установка приоритета , кнопка «Установить высший приоритет»)



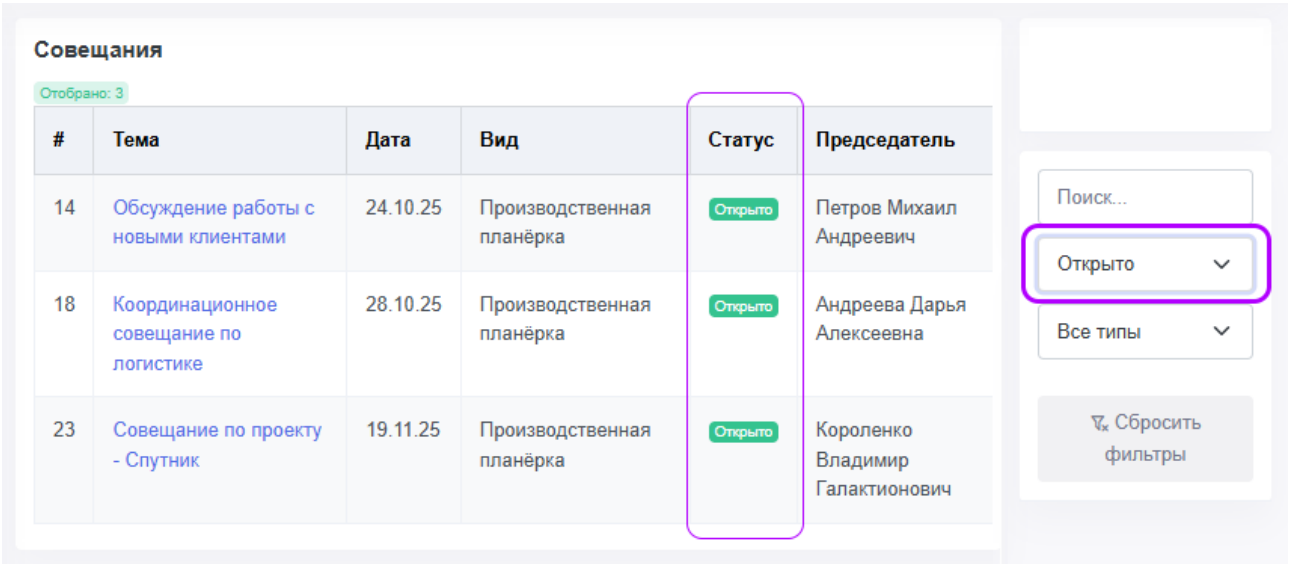
Фильтрация, поиск, импорт/экспорт данных

Фильтрация

Фильтры доступны в списках совещаний и задач Фильтры сохраняются для текущего пользователя в этом браузере на этом компьютере Можно комбинировать несколько фильтров одновременно
(снимок - 1.1) (Блок фильтров в списках совещаний)



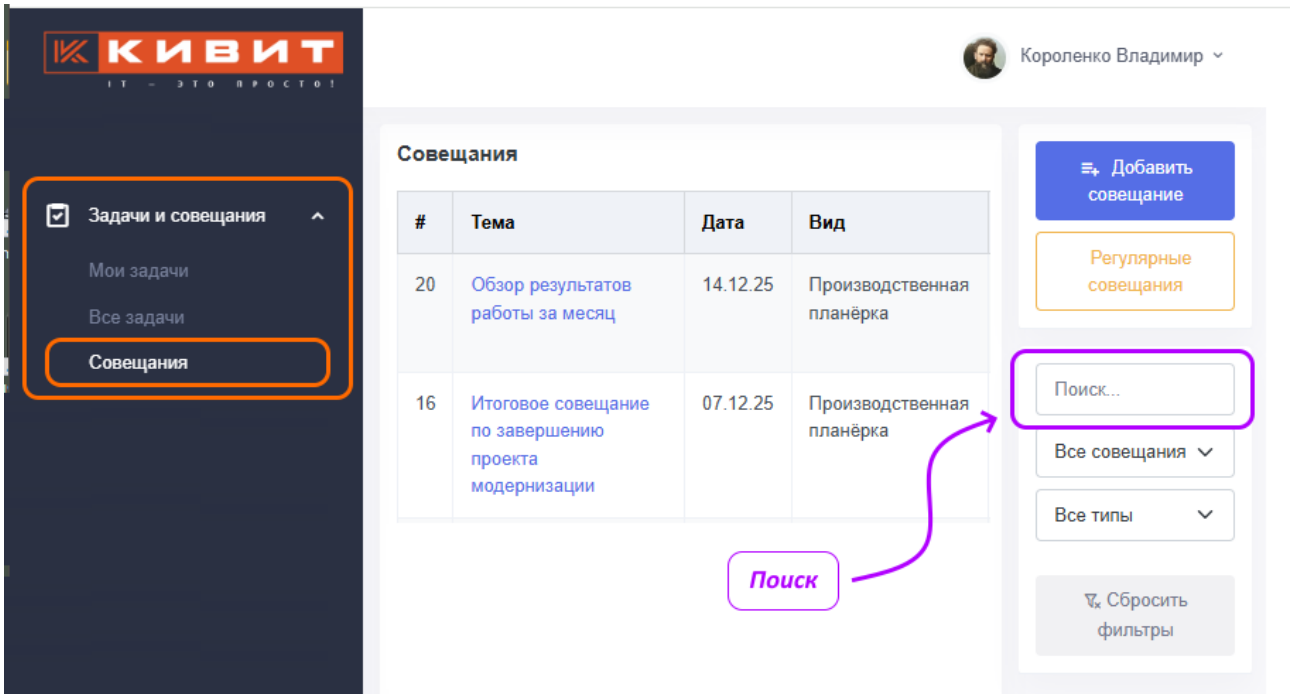
(снимок - 1.2) (Фильтр совещаний по статусу «Открыто»)



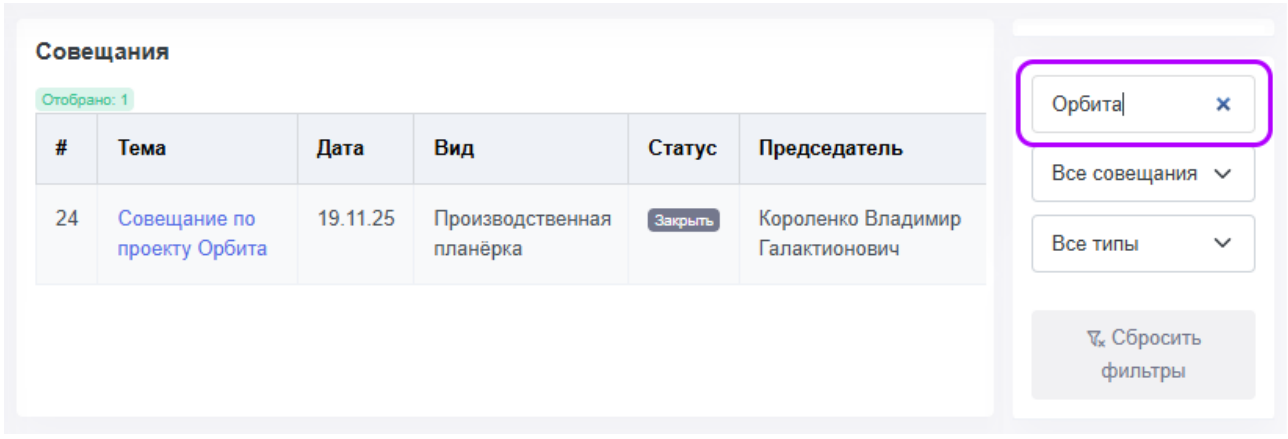
Поиск

Поиск по : Названию Описанию Участникам Исполнителю Проекту Поиск выполняется автоматически при вводе (с задержкой 0.3 секунды) Результаты

обновляются автоматически при вводе
(снимок - 2.1) (Поиск в списках совещаний)

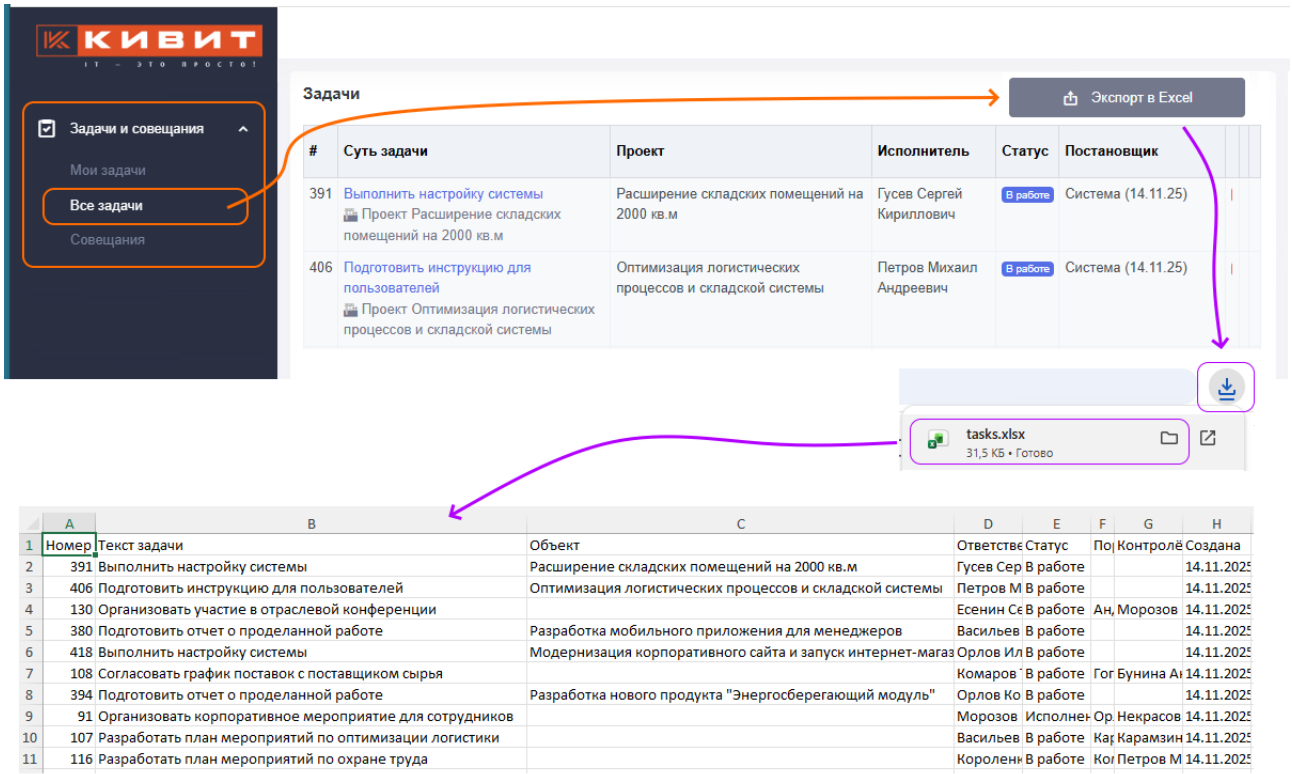


(снимок - 2.2) (Поиск совещаний по проекту - Орбита)



Экспорт данных

В списке задач доступен экспорт в Excel В списке совещаний доступен экспорт в Excel Экспорт включает все задачи/совещания, соответствующие текущим фильтрам
(снимок - 3) (Экспорт данных , кнопка «Экспорт в Excel»)



3.2 Управление техподдержкой

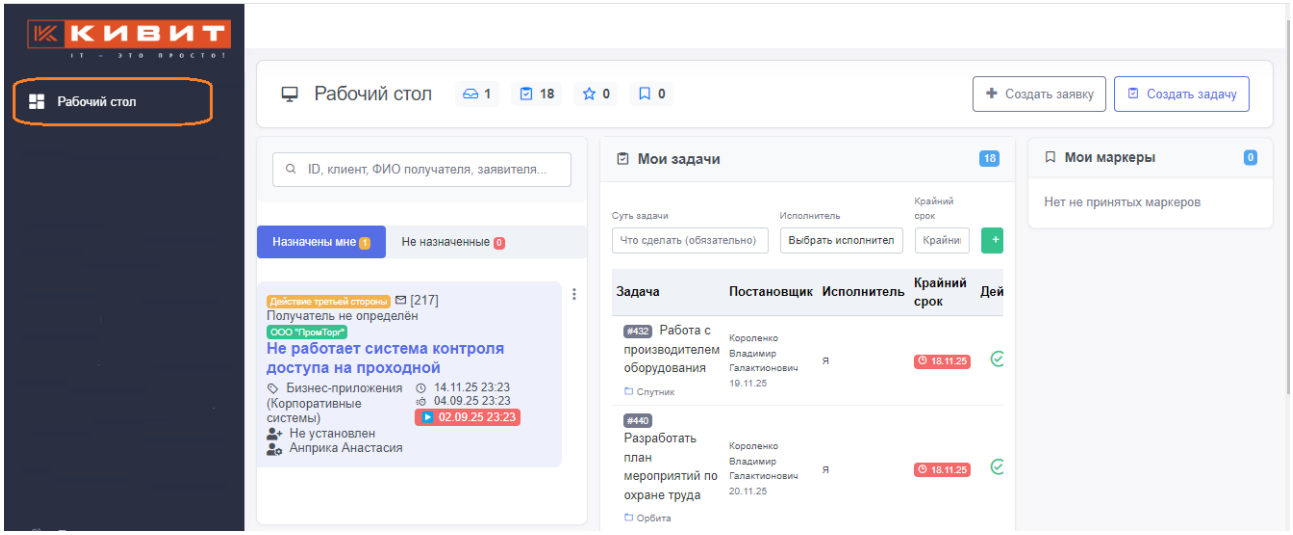
Назначение модуля

Модуль предназначен для обработки заявок в службу техподдержки, контроля SLA, управления инцидентами, ведения реестра клиентов и их ресурсов.

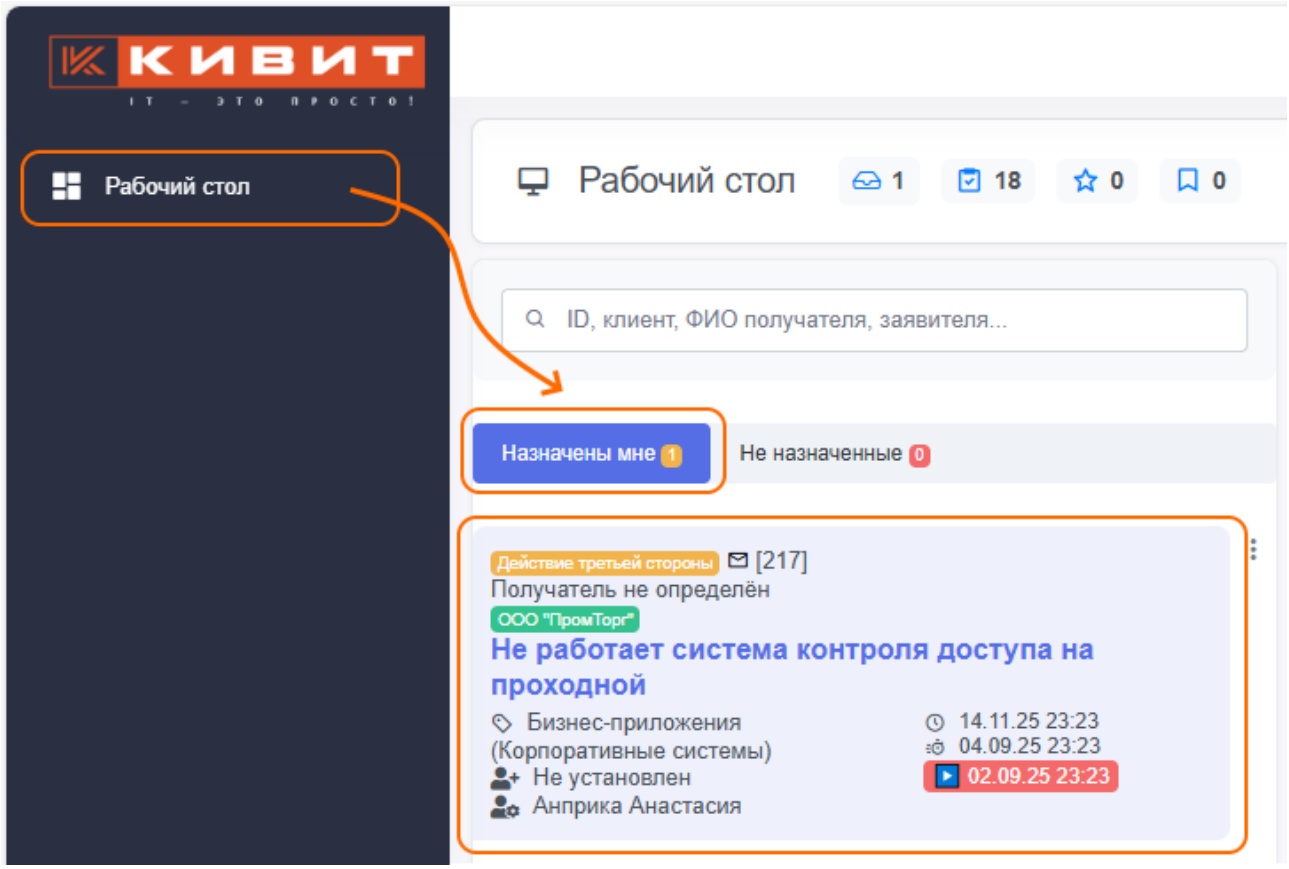
Основные элементы

Рабочий стол специалиста техподдержки -- панель управления с заявками, задачами и маркерами Контроль заявок -- страница для руководителей техподдержки с мониторингом критических ситуаций Список заявок -- все заявки сервис-деска Карточка заявки -- детальная информация о заявке Реестр клиентов -- список всех клиентов организации Карточка клиента -- детальная информация о клиенте Сотрудники клиентов -- контактные лица клиентов Домены клиентов -- доменные имена клиентов Услуги клиентов -- подписки и услуги, предоставляемые клиентам Календарь ресурсов -- ресурсы клиентов (хостинг, домены, SSL-сертификаты и т.д.) Категории и типы -- классификация заявок Приоритеты -- уровни приоритета заявок SLA -- контроль времени обработки

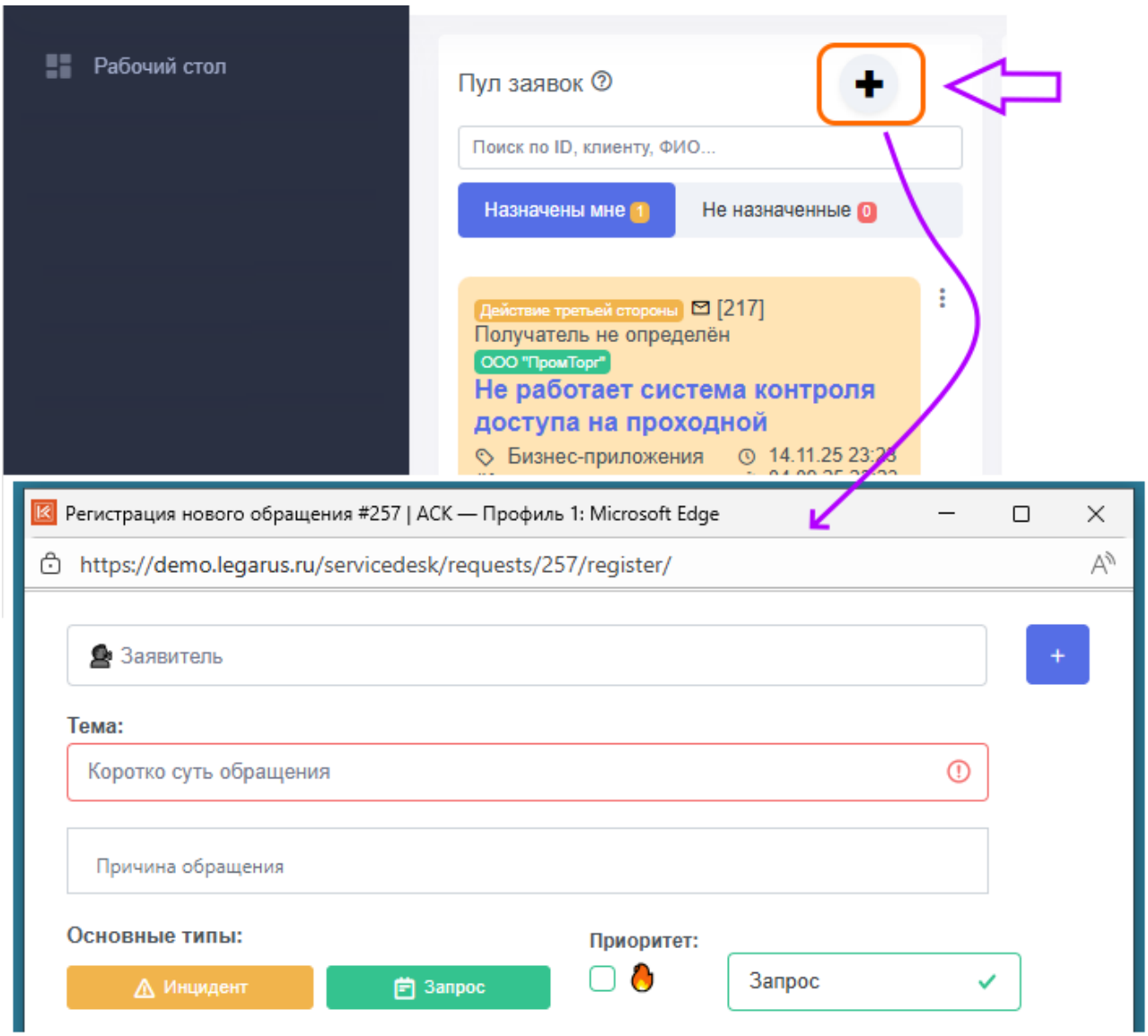
Назначение: Рабочий стол специалиста техподдержки -- это главная страница для специалистов техподдержки, на которой отображаются все назначенные заявки, задачи и маркеры. Доступ:
Перейдите в раздел «Сервис-деск» -> «Рабочий стол» или «Панель управления» . Страница открывается автоматически при входе в раздел «Сервис-деск» для специалистов техподдержки.
(снимок - 1) (Рабочий стол специалиста техподдержки)



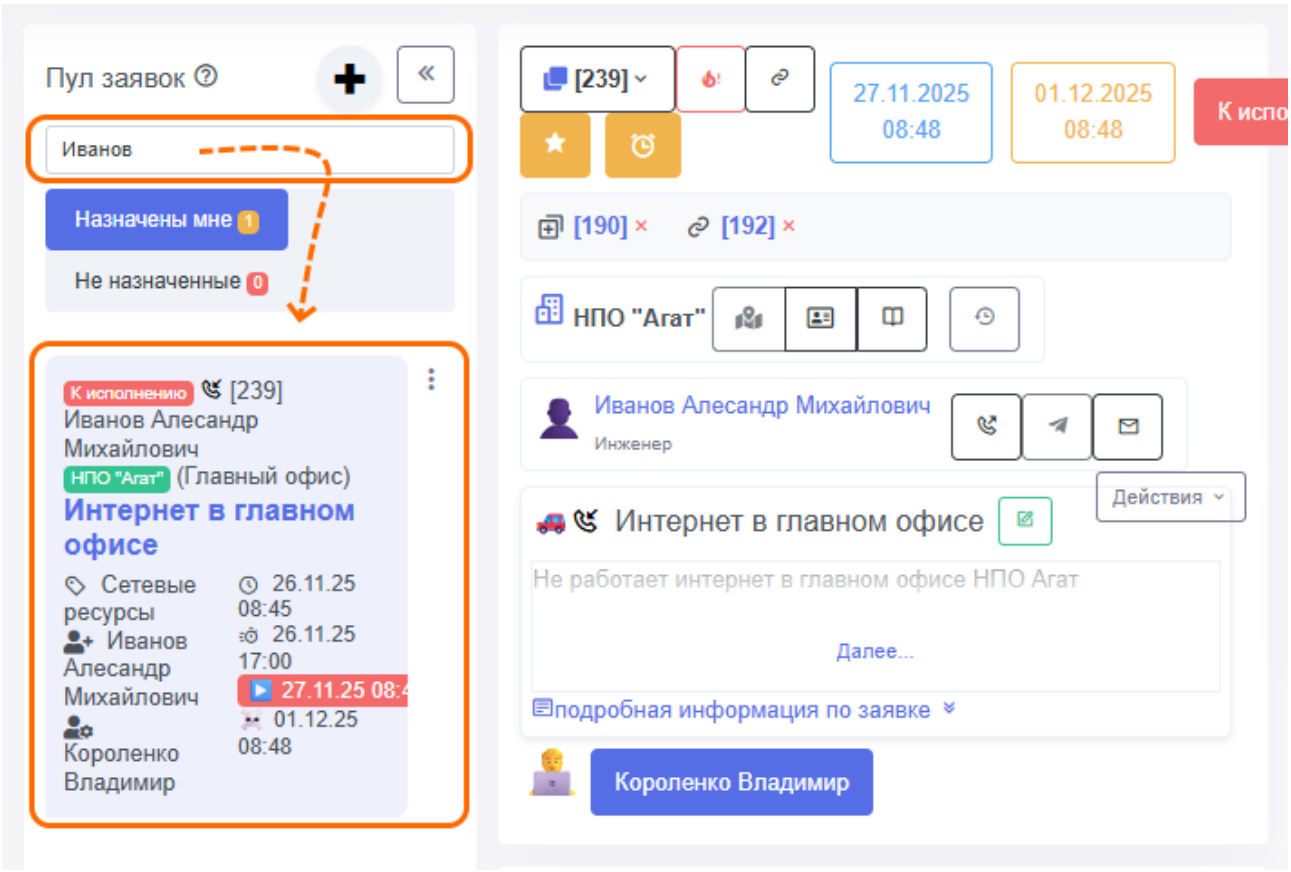
Структура рабочего стола: Рабочий стол состоит из трех колонок : Левая колонка -- «Заявки» :
Отображаются все заявки, назначенные вам как исполнителю, или заявки без исполнителя Заявки разделены на две секции: «Назначенные мне» -- заявки, где вы являетесь исполнителем «Не назначены» -- заявки без исполнителя В каждой секции отображается количество заявок Заявки сортируются по приоритету: Сначала заявки с истекшим крайним сроком (deadline) Далее заявки с крайним сроком на сегодня Далее заявки с крайним сроком на завтра Далее по сроку SLA (duedate) Далее заявки, назначенные на сегодня Далее заявки, назначенные на завтра Далее по дате начала выполнения (startdate) Для каждой заявки отображается: Номер заявки Тема (краткое описание) Клиент Заявитель/получатель Статус (с цветовой индикацией) Приоритет (с цветовой индикацией) Тип (Инцидент/Запрос) Дата начала выполнения (с индикацией: сегодня, завтра, просрочено) Крайний срок (с индикацией: сегодня, завтра, просрочено) В верхней части колонки есть кнопка «Создать заявку» для быстрого создания новой заявки Доступен поиск по номеру заявки, теме, сообщению, заявителю, получателю, клиенту Можно свернуть/развернуть колонку, нажав соответствующую кнопку При клике на заявку открывается детальная карточка в центральной колонке
(снимок - 2.1) (Левая колонка «Заявки» : вкладки «Назначенные мне» , «Не назначенные»)



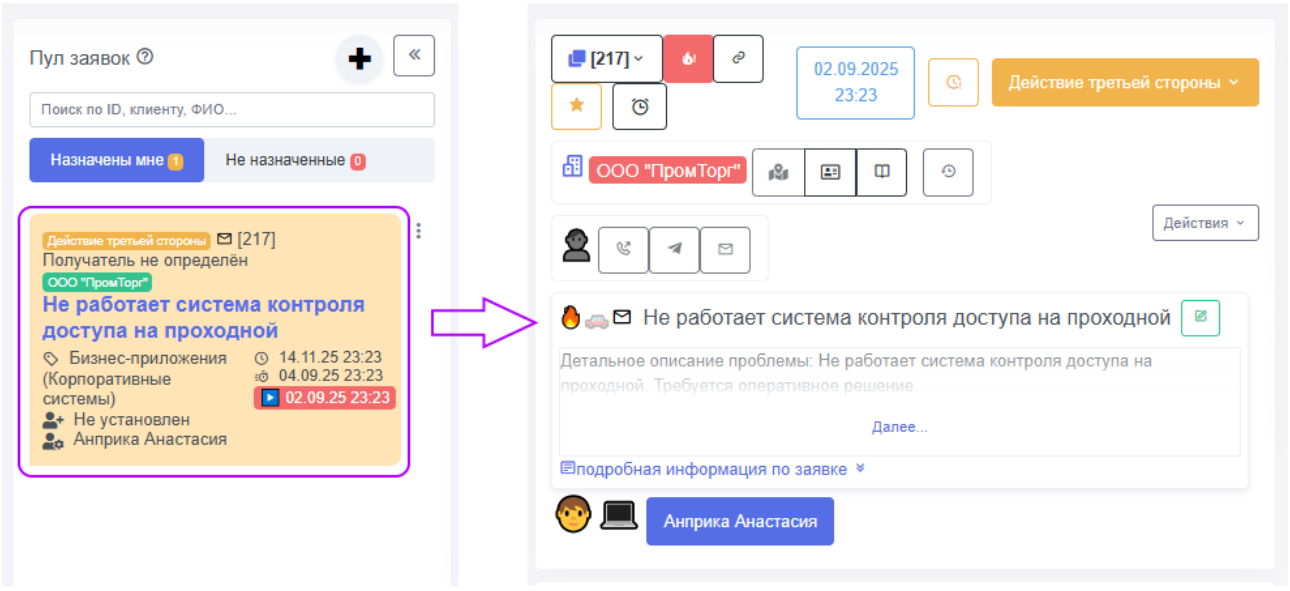
(снимок - 2.2) (Кнопка «Создать заявку» : для создания новой заявки (обращения))



(снимок - 2.3) (Поиск по : Заявителю / Получателю)

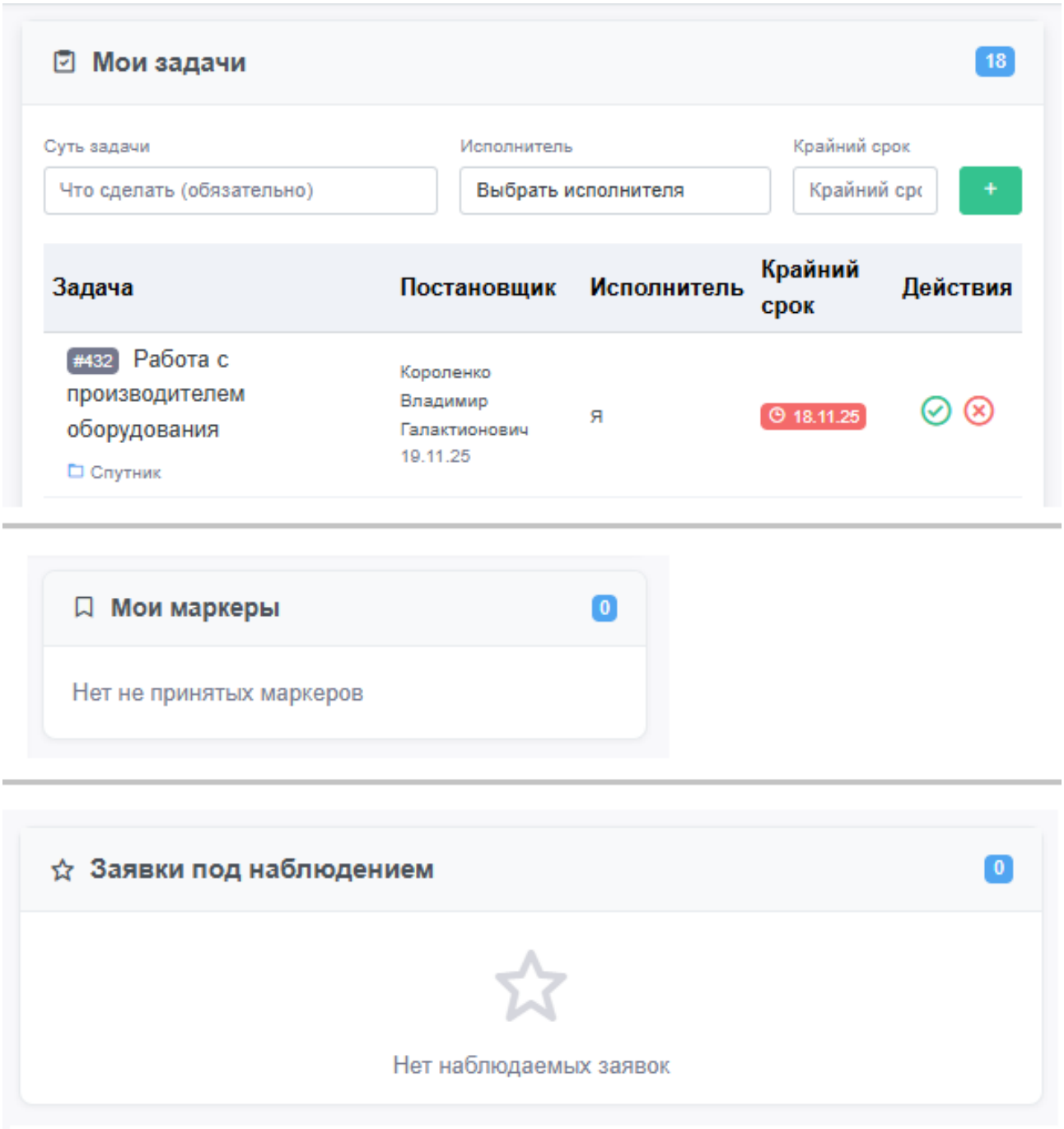


Центральная колонка -- «Детальная информация о заявке» :
Отображается детальная информация о выбранной заявке См. раздел «Детальная карточка заявки» для подробного описания
(снимок - 3) (Центральная колонка - «Детальная информация о заявке»)



Правая колонка -- «Задачи и маркеры» :
Секция «Задачи» : Отображаются все задачи, где вы являетесь исполнителем или автором Задачи фильтруются по статусу: только невыполненные и неотмененные Задачи сортируются по сроку выполнения (duedate) Для каждой задачи отображается: Номер задачи Название задачи Автор задачи Дата создания Исполнитель Срок выполнения (с индикацией: просрочено/не

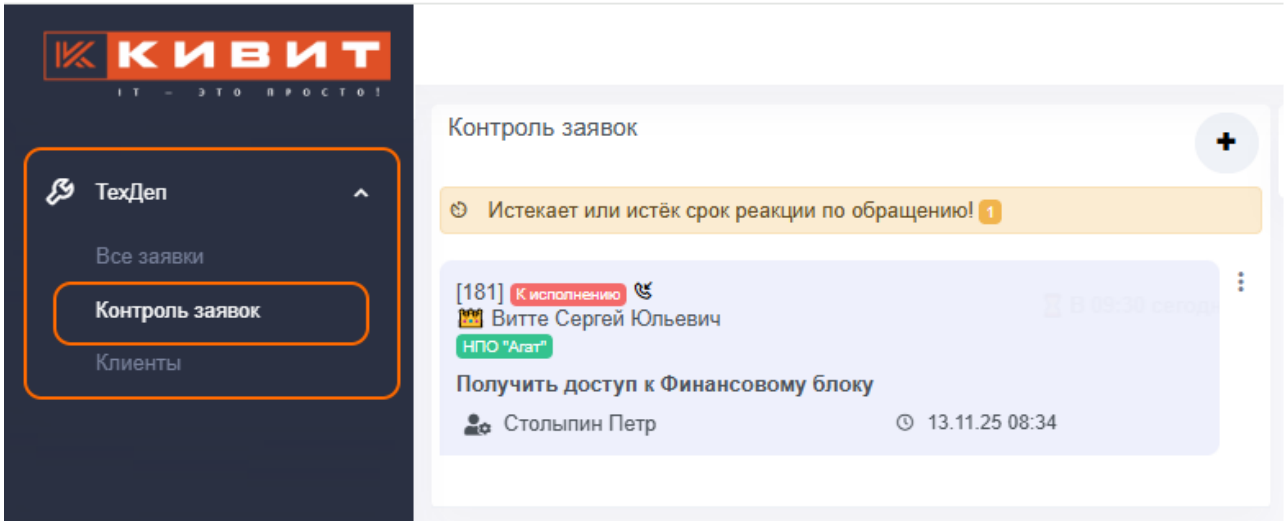
просрочено) Статус (выполнена/не выполнена)
В верхней части секции отображается количество задач Секция «Маркеры» : Отображаются все маркеры (напоминания), назначенные вам Маркеры фильтруются по статусу: только неподтвержденные Маркеры сортируются по дате создания Для каждого маркера отображается: Номер заявки, к которой относится маркер Тема заявки Роль, для которой создан маркер Текст комментария Дата и время создания Кто создал маркер
В верхней части секции отображается количество маркеров Секция «Заявки под наблюдением» : Отображаются заявки, которые вы добавили в избранное (наблюдаете за ними) Заявки фильтруются по статусу: только активные (не закрытые) Заявки сортируются по дате последнего изменения Для каждой заявки отображается: Номер заявки Тема Клиент Исполнитель Статус Крайний срок (с индикацией: сегодня, завтра, просрочено)
В верхней части секции отображается количество заявок под наблюдением
(снимок - 4) (Правая колонка -- «Задачи и маркеры»)



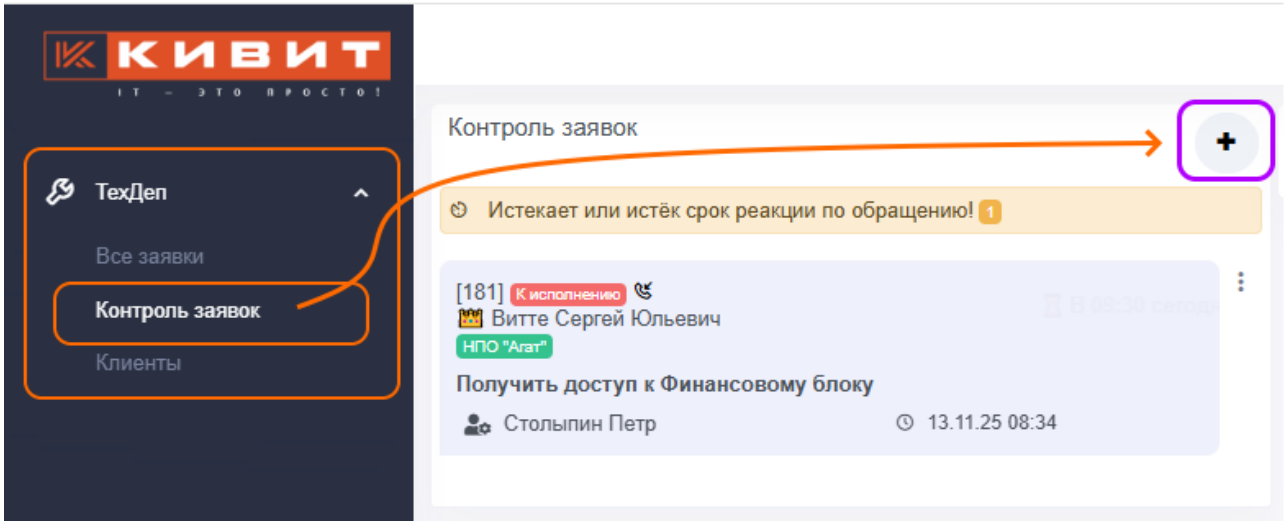
Действия на рабочем столе:
Можно быстро перейти к любой заявке, кликнув на неё в левой колонке Можно быстро перейти к любой задаче, кликнув на неё в правой колонке Можно быстро перейти к любой заявке с маркером, кликнув на маркер в правой колонке Можно быстро перейти к любой заявке под наблюдением, кликнув на неё в правой колонке Можно создать новую заявку, нажав кнопку «Создать заявку» в левой колонке Можно изменить статус заявки, назначить исполнителя, изменить приоритет прямо из рабочего стола
(снимок - N) (Действия на рабочем столе)

Контроль заявок

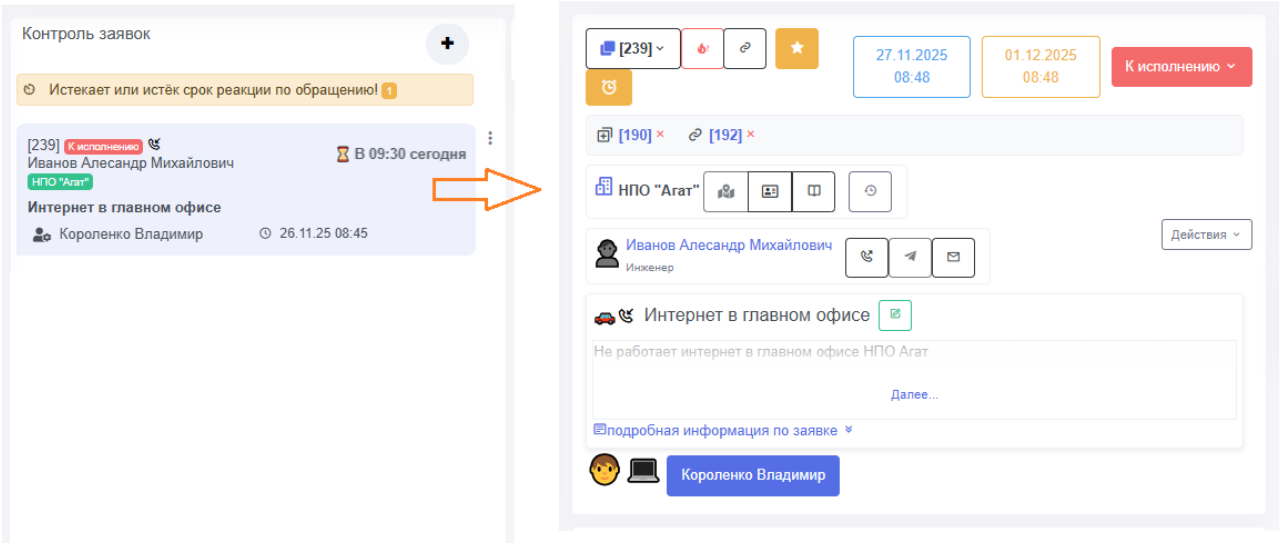
Назначение: Страница «Контроль заявок» предназначена для руководителей техподдержки для мониторинга критических ситуаций и контроля работы специалистов. Доступ:
Перейдите в раздел «ТехДеп» -> «Контроль заявок» . Страница доступна только пользователям с правами руководителя техподдержки.
(снимок - 1) (Переход в раздел «Контроль заявок»)



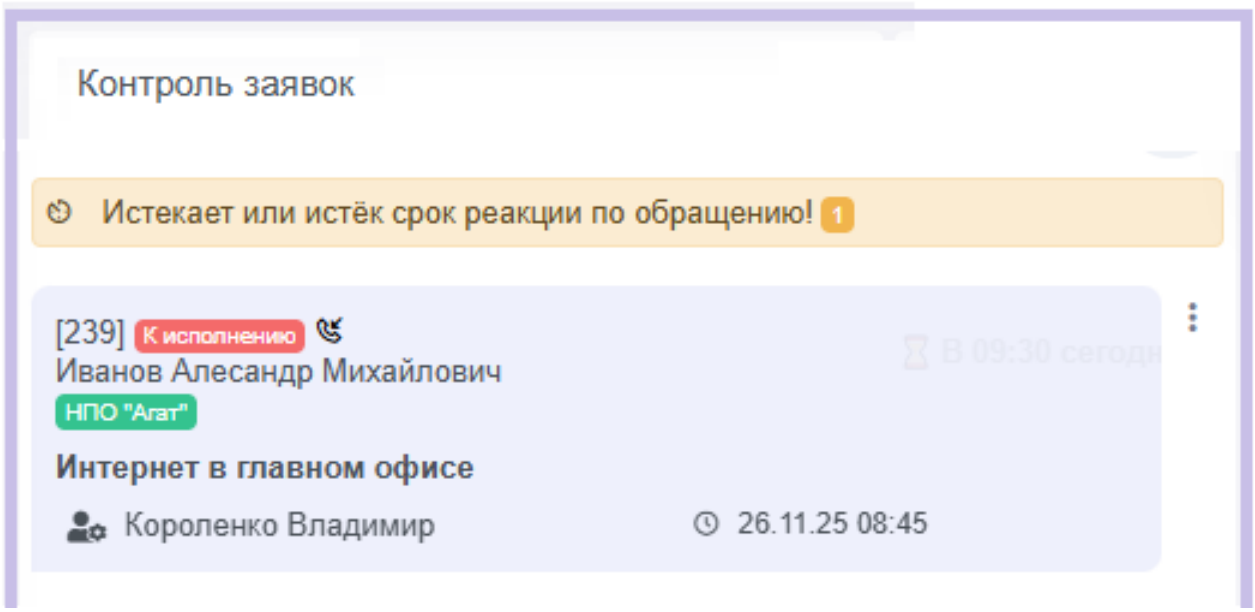
Структура страницы контроля: Страница состоит из трех колонок: Левая колонка -- «Заявки» (или «Контроль заявок») :
Отображаются все заявки в системе Заявки можно фильтровать по статусу, исполнителю, клиенту, типу, приоритету Доступен поиск по номеру заявки, теме, сообщению, заявителю, получателю, клиенту В верхней части колонки есть кнопка «Создать заявку» для быстрого создания новой заявки При клике на заявку открывается детальная информация в центральной колонке
(снимок - 2) (Левая колонка «Контроль заявок» , кнопка «Создать заявку»)



Центральная колонка -- «Детальная информация о заявке» :
Отображается детальная информация о выбранной заявке См. раздел «Детальная карточка заявки» для подробного описания
(снимок - 3) (Детальная информации о выбранной заявке)

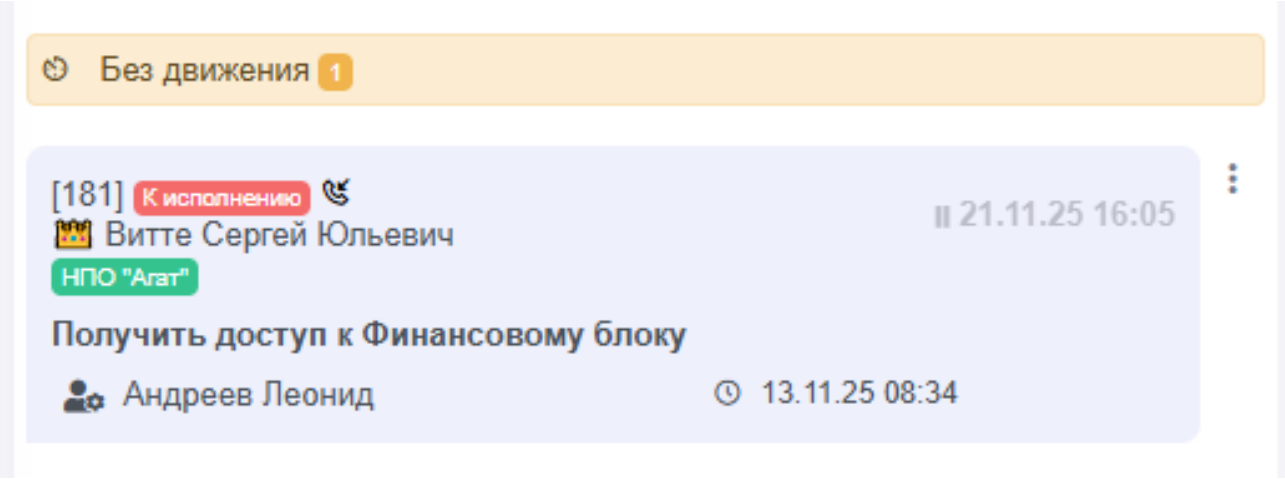


Правая колонка -- «Мониторинг критических ситуаций» : // хотя в левой колонке // ЕВМ //
Секция «Заявки с истекающим сроком реакции» : Отображаются заявки, у которых истекает срок реакции (время между созданием и назначением исполнителя) Пороговое значение: 75% от установленного срока реакции Заявки сортируются по ближайшему сроку реакции Для каждой заявки отображается: Номер заявки Тема Клиент Статус Исполнитель Срок реакции Процент использования срока реакции
(снимок - 4) (Секция «Заявки с истекающим сроком реакции»)

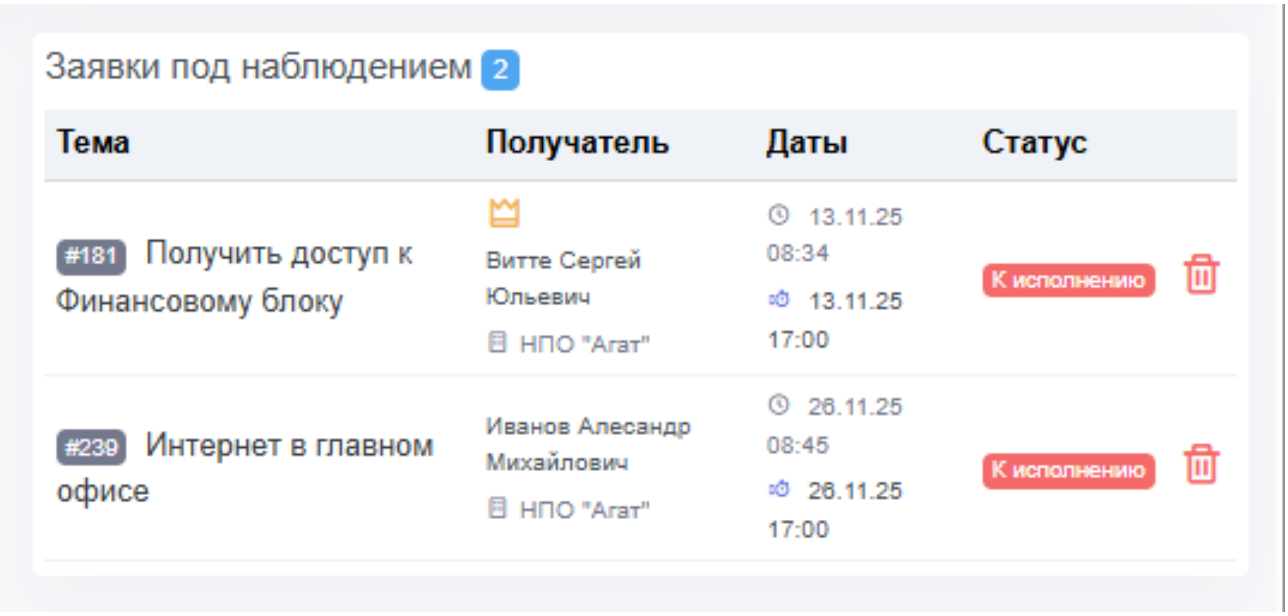


Секция «Заявки с истекающим крайним сроком» : Отображаются заявки, у которых истекает крайний срок (deadline) Пороговое значение: в течение 1 часа Заявки сортируются по ближайшему крайнему сроку Для каждой заявки отображается: Номер заявки Тема Клиент Статус Исполнитель Крайний срок Осталось времени до крайнего срока
Секция «Заявки с истекающим сроком выполнения по SLA» : Отображаются заявки, у которых истекает срок выполнения по SLA (duedate) Пороговое значение: 75% от установленного срока выполнения по SLA Заявки сортируются по ближайшему сроку выполнения по SLA Для каждой заявки отображается: Номер заявки Тема Клиент Статус Исполнитель Срок

выполнения по SLA Процент использования срока выполнения по SLA
Секция «Заявки без активности» : Отображаются заявки, по которым долгое время не было активности Пороговые значения: Для инцидентов: более 2 часов без активности Для запросов: более 8 часов без активности
Заявки сортируются по дате последнего изменения Для каждой заявки отображается: Номер заявки Тема Клиент Статус Исполнитель Тип заявки Дата последнего изменения Время без активности
(снимок - N) (Секция «Заявки без активности» (или «Без движения»))



Секция «Заявки под наблюдением» : Отображаются заявки, которые вы добавили в избранное (наблюдаете за ними) Аналогично секции "Заявки под наблюдением" на рабочем столе специалиста
(снимок - N) (Секция «Заявки под наблюдением»)



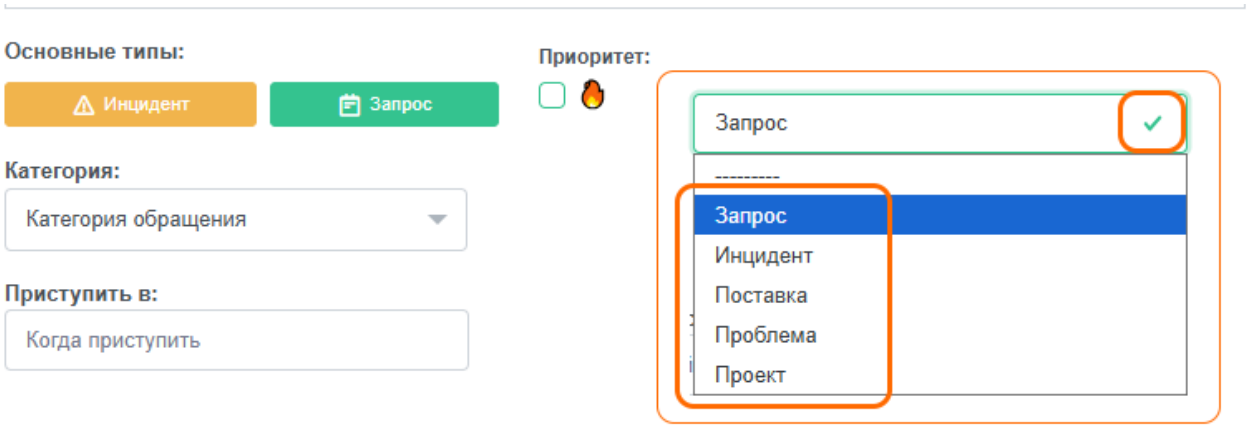
Действия на странице контроля:
Возможно быстро перейти к любой заявке, кликнув на неё в левой колонке Возможно быстро перейти к любой критической заявке, кликнув на неё в правой колонке Возможно создать новую заявку, нажав кнопку «Создать заявку» в левой колонке Возможно изменить статус заявки, назначить исполнителя, изменить приоритет прямо со страницы контроля Возможно просмотреть детальную информацию о любой заявке в центральной колонке
Примечания:

Данные на странице контроля обновляются автоматически каждые 2 минуты Пороговые значения для критических ситуаций настраиваются администратором Количество заявок в каждой секции ограничено для производительности (до 100 заявок)

Регистрация заявок

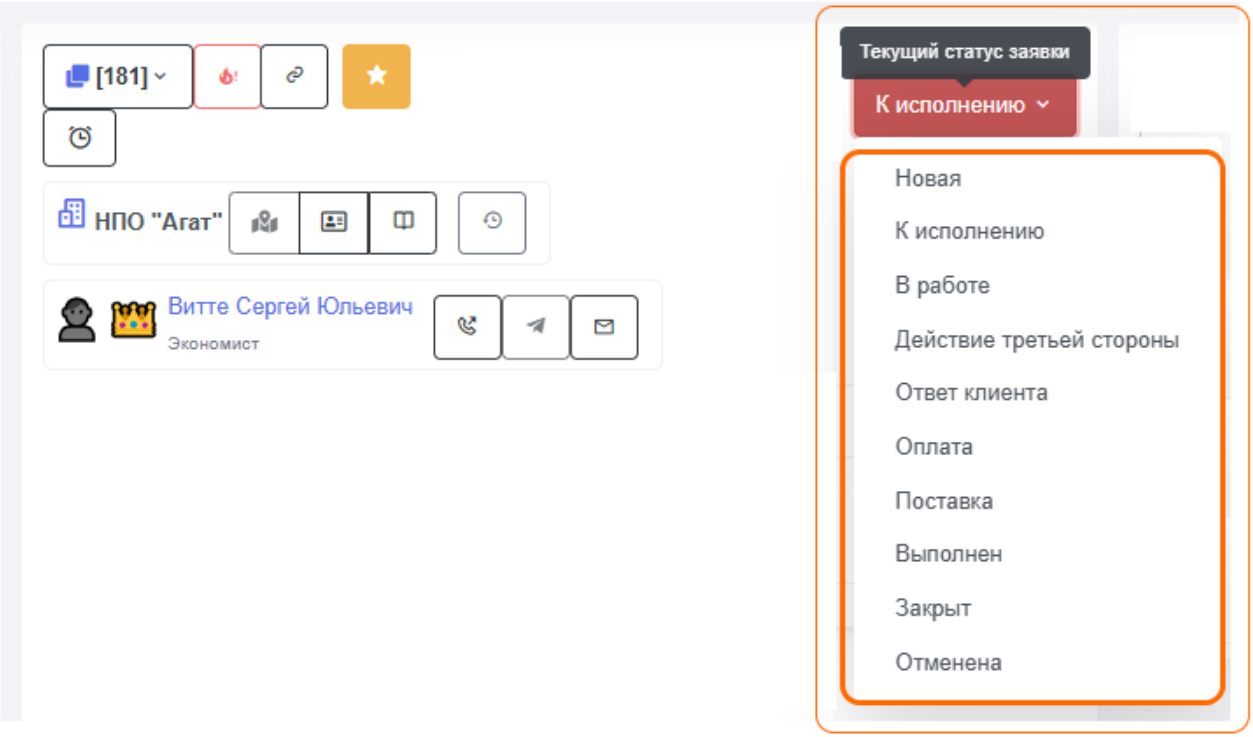
Типы заявок

Запрос -- консультация, изменение доступов, установка ПО Инцидент -- что-то сломалось, сбой, не работает Поставка -- продажа оборудования, запчастей, ПО Проблема -- повторяющийся инцидент без готового решения Проект -- создание нового или модернизация существующего
(снимок - 1) (Типы заявок)



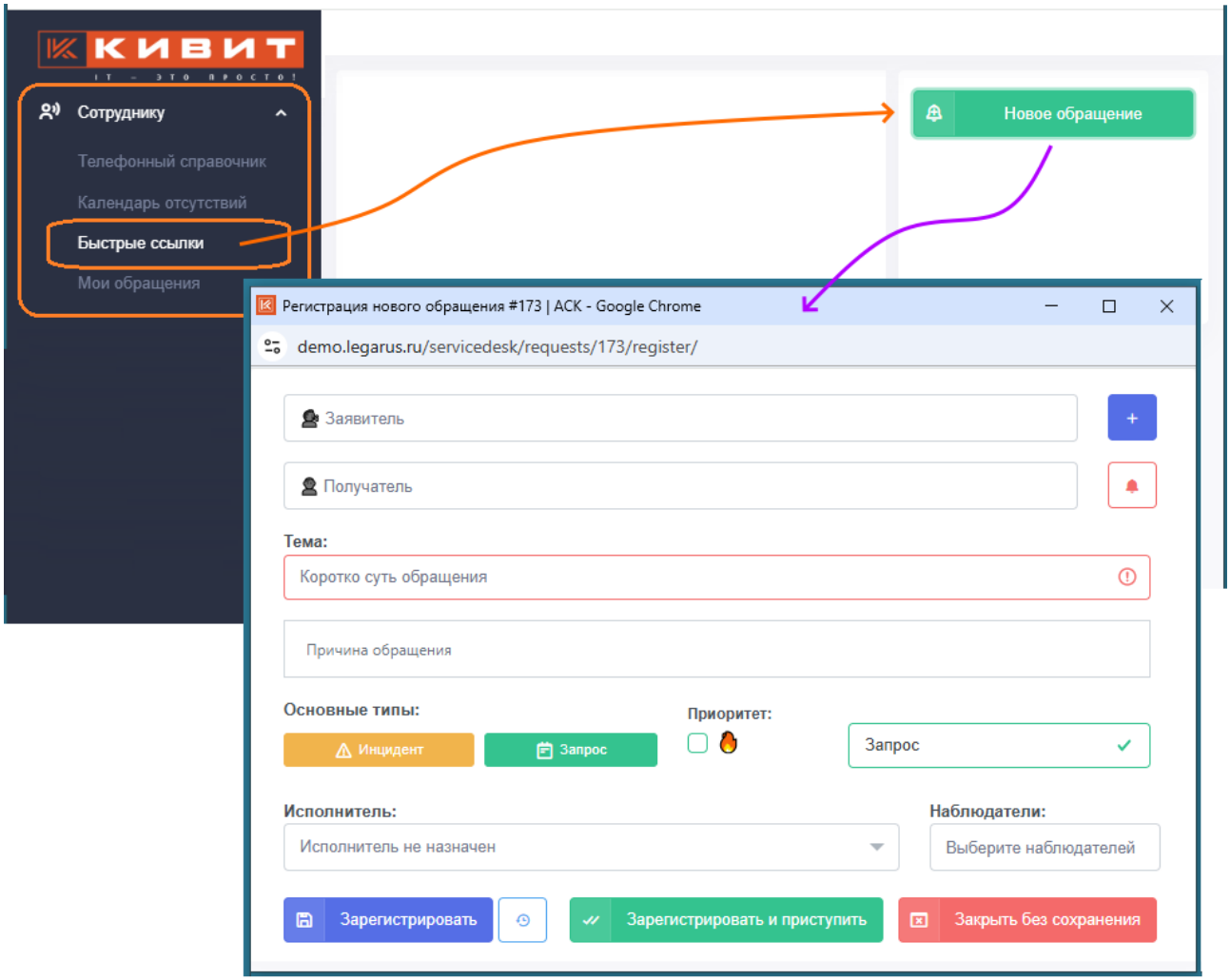
Статусы заявки

Новая -- заявка создана К исполнению -- ожидается начало работы В работе -- активная работа над заявкой Действие третьей стороны -- работа выполняет третья сторона Ответ клиента -- ожидается ответ клиента Оплата -- ожидается оплата Поставка -- ожидается поставка оборудования Выполнен -- заявка выполнена Закрыт -- заявка закрыта Отменена -- заявка отменена
(снимок - 2) (Статусы заявки)

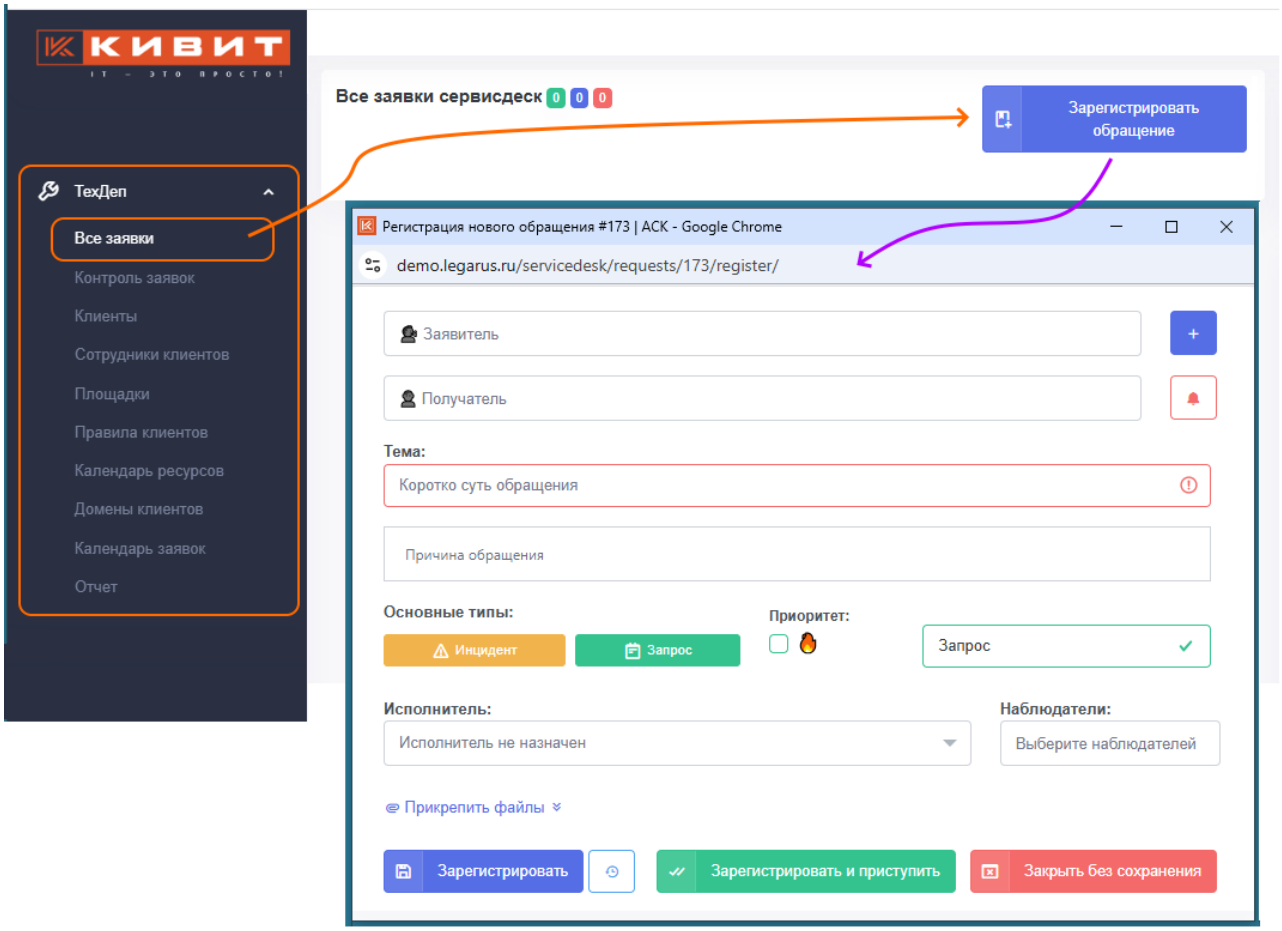


Способы создания заявок

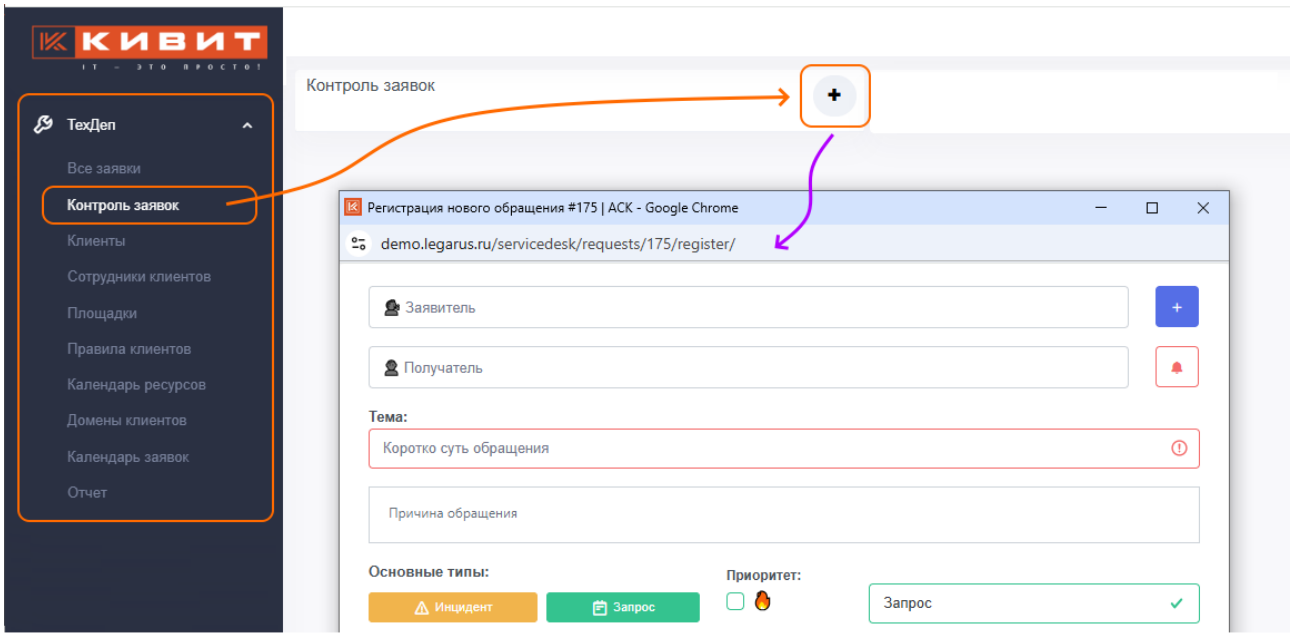
1. Создание заявки вручную:
Перейдите в раздел «Сервис-деск» -> «Заявки» (или «Все заявки») . Нажмите кнопку «Зарегистрировать обращение» или «Новое обращение» . Также можно создать заявку из следующих мест: На странице «Рабочий стол специалиста техподдержки» -- кнопка «Создать заявку» На странице «Контроль заявок» -- кнопка «Создать заявку» На странице «Все заявки» -- кнопка «Зарегистрировать обращение» На странице «Быстрые ссылки» (если это ваша главная страница) -- кнопка «Новое обращение» Из карточки клиента -- кнопка «Создать заявку»
(снимок - 3.1) (Создание заявки из раздела «Быстрые ссылки»)



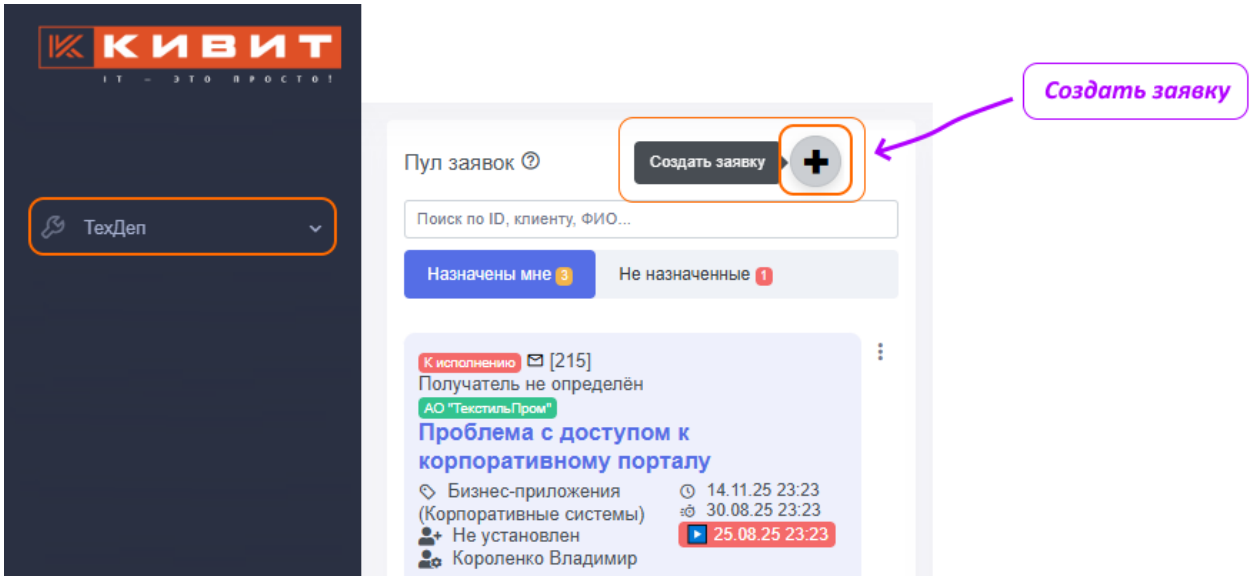
(снимок - 3.2) (Создание заявки из раздела «Все заявки»)



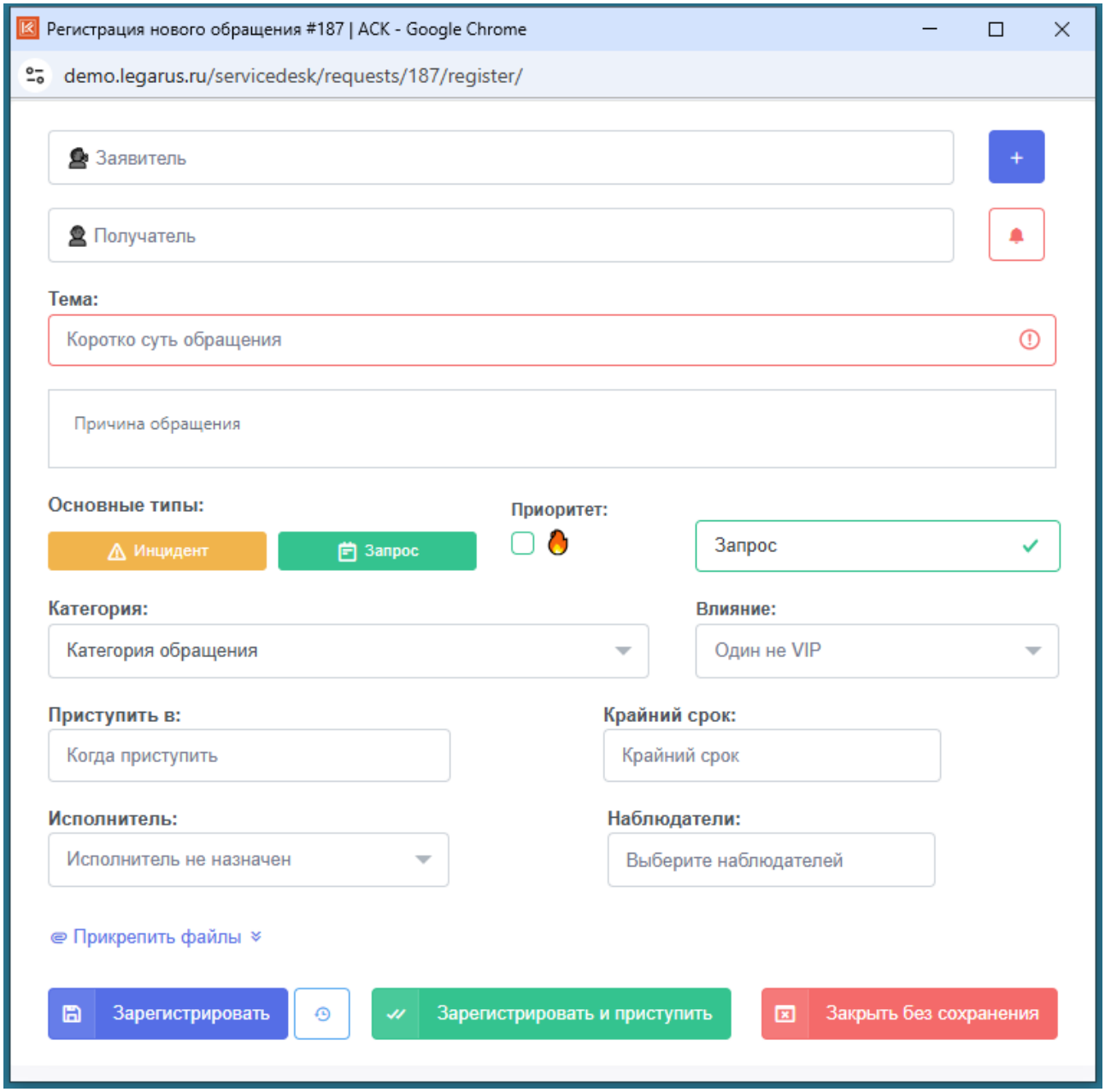
(снимок - 3.3) (Создание заявки из раздела «Контроль заявок»)



(снимок - 3.4) (Создание заявки из пула заявок) // заменить снимок //

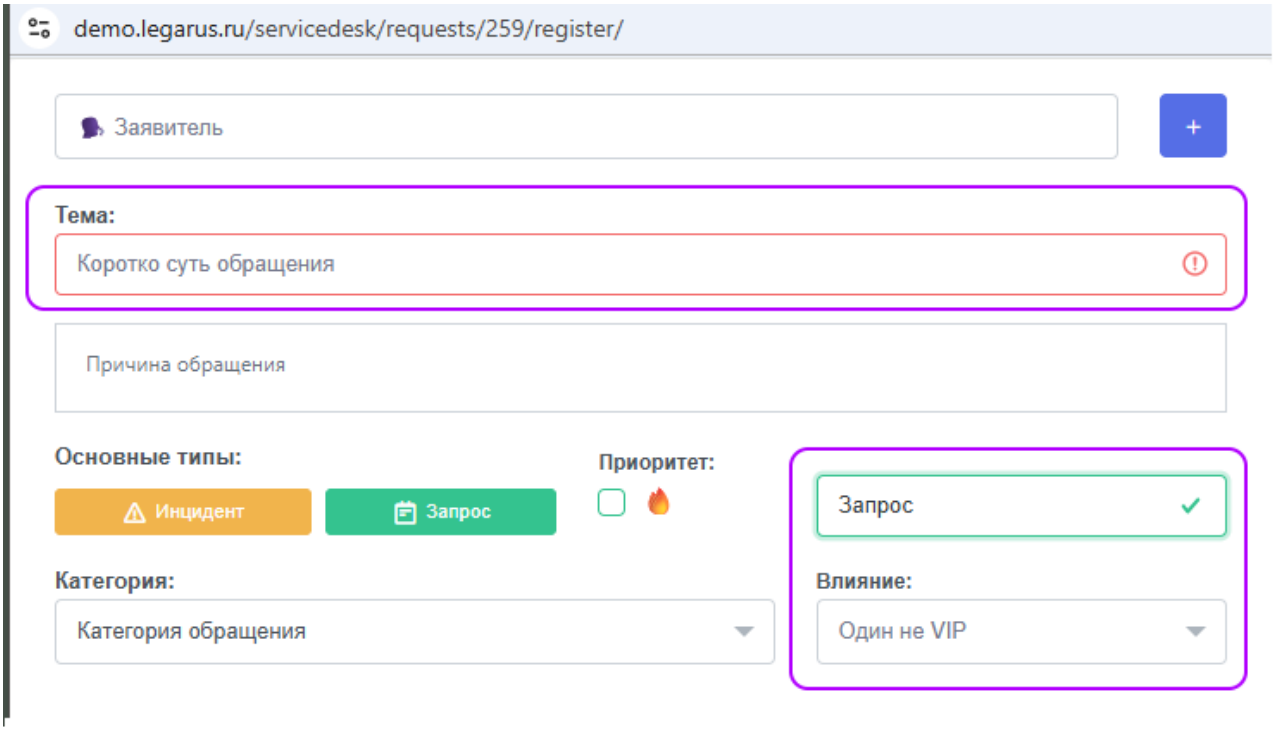


(снимок - 3.5) (Основная форма создание заявки : «Регистрация нового обращения»)

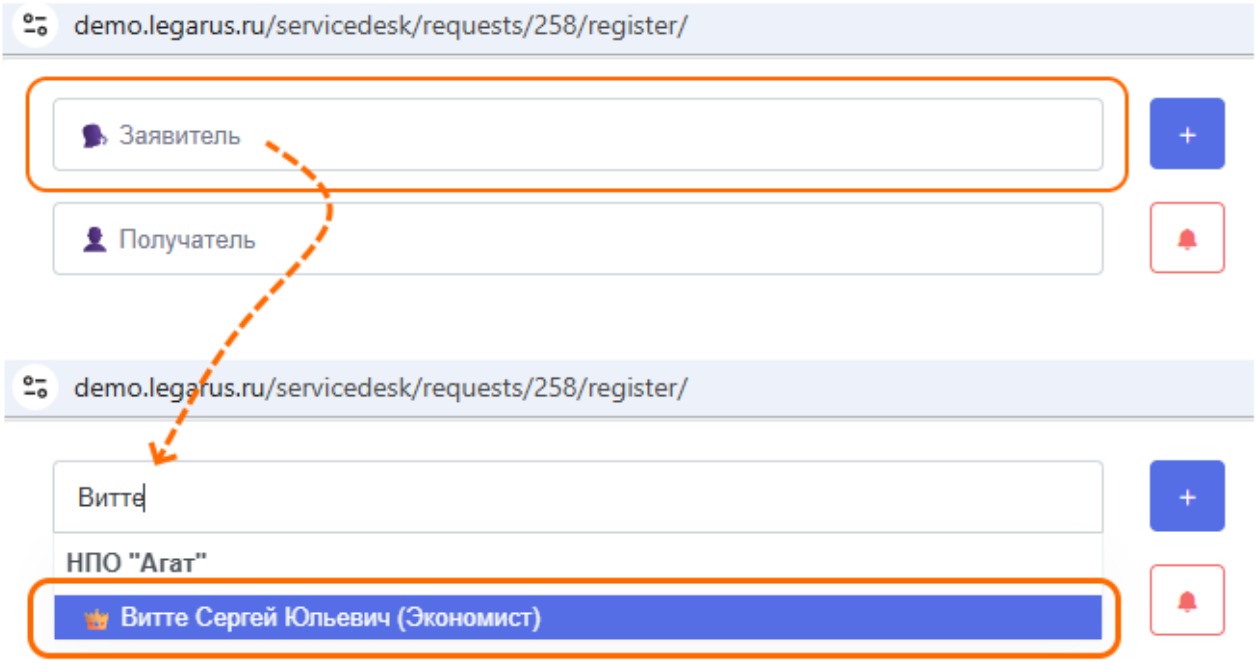


Заполните обязательные поля: «Тема» (краткое описание проблемы, максимум 255 символов) «Тип заявки» (из справочника) «Влияние» (из справочника, устанавливается автоматически по умолчанию) Заполните дополнительные поля: «Заявители» -- выберите одного или нескольких заявителей из списка сотрудников клиента (можно создать нового, нажав кнопку « + ») «Получатели» -- выберите одного или нескольких получателей уведомлений (если заявитель один, он автоматически копируется в получатели) «Сообщение» (детальное описание проблемы, максимум 5000 символов, с поддержкой форматирования текста) «Клиент» -- выберите клиента из списка (устанавливается автоматически при выборе заявителя или получателя) «Местоположение» -- выберите площадку клиента (доступны только площадки выбранного клиента) «Категория» -- выберите категорию из иерархического списка «Приоритет» -- устанавливается автоматически на основе выбранных опций: Если отмечен «Высокий приоритет» (), приоритет устанавливается на «Высокий» Если заявитель или получатель является VIP-клиентом, влияние автоматически устанавливается на VIP-влияние
«Исполнитель» -- выберите сотрудника организации, которому назначена заявка (см. раздел "Выбор исполнителя с метриками") «Группа исполнителей»

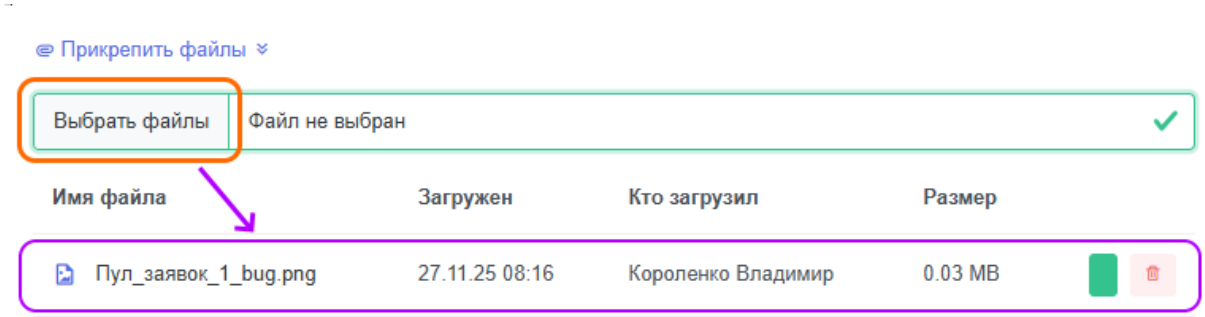
-- выберите подразделение организации «Наблюдатели» -- выберите сотрудников организации, которые будут получать уведомления обо всех действиях по заявке «Приступить в» -- выберите дату и время начала работы над заявкой (используется кастомный виджет выбора даты и времени) «Крайний срок» -- выберите дату и время окончания работы над заявкой (используется кастомный виджет выбора даты и времени) «Источник» -- выберите источник заявки (устанавливается автоматически: "Вручную" для ручного создания, "Мессенджер" для создания через бот, "Электронная почта" для создания из письма) Для внутренних сотрудников доступна кнопка «Запретить отправку уведомлений получателям» -- при нажатии получатели не будут получать уведомления о регистрации заявки При необходимости прикрепите файлы: Нажмите кнопку «Прикрепить файл» Выберите один или несколько файлов Можно прикрепить файлы разных типов (ограничения по типам и размеру файлов настраиваются администратором) Нажмите кнопку «Зарегистрировать» или «Зарегистрировать и приступить» . После сохранения: Заявке присваивается уникальный номер Автоматическая классификация заявки (если включена администратором): Если тип и категория не были установлены вручную, система автоматически определяет их на основе текста заявки (тема, сообщение) Классификация происходит автоматически в течение нескольких секунд после сохранения заявки Результаты классификации сохраняются в поля «Тип заявки» и «Категория» Если тип был установлен как тип по умолчанию, система переклассифицирует его автоматически Если тип или категория уже были установлены вручную, автоматическая классификация не выполняется
Отправляются уведомления исполнителю (если назначен), заявителям, получателям и наблюдателям Если указан клиент и настроена интеграция с базой знаний, проверяется наличие обязательных записей базы знаний для исполнителя
(снимок - 4.1) (Обязательные поля)



(снимок - 4.2) (Заполнение поля «Заявитель» сотрудником клиента)



(снимок - 4.3) (Прикрепление файлов к заявке)



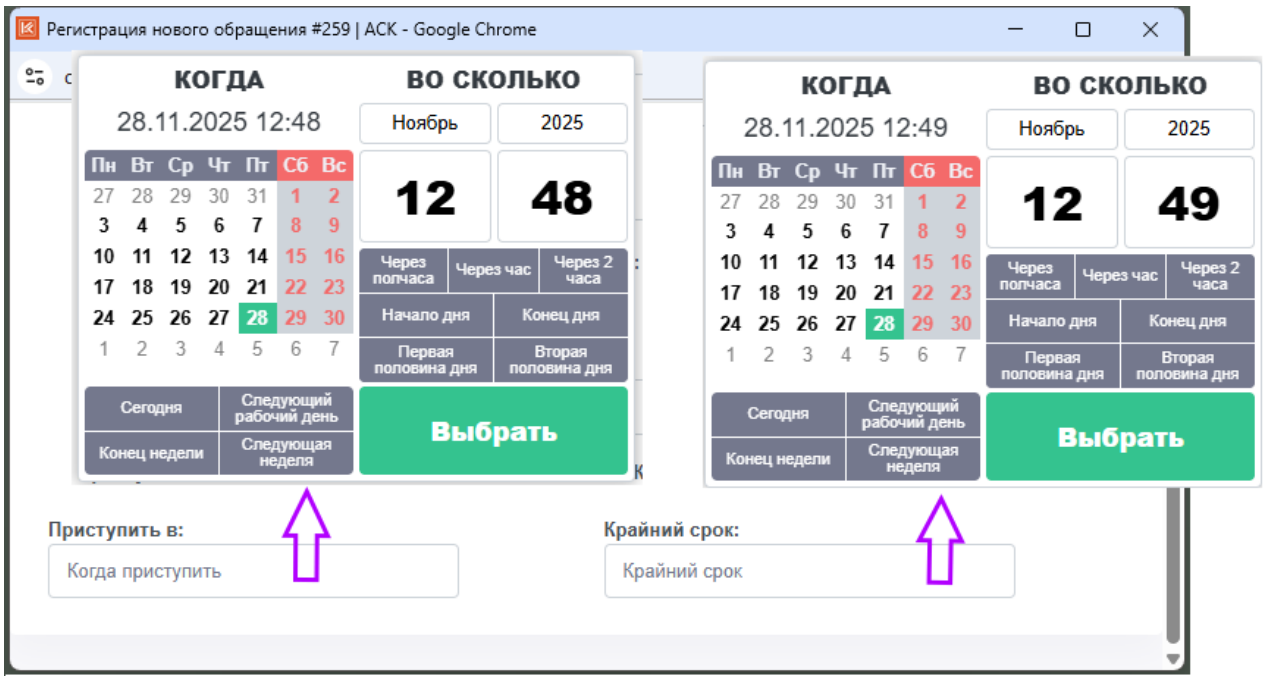
2. Создание заявки по электронной почте:
Отправьте письмо на адрес электронной почты, настроенный для приема заявок (адрес настраивается администратором). Система автоматически обрабатывает письмо: Определяет отправителя по email-адресу Если email-адрес найден в системе (связан с сотрудником клиента), создается заявка от этого сотрудника Если email-адрес не найден, но принадлежит домену клиента, создается заявка от общего заявителя клиента Если email-адрес принадлежит сотруднику организации, создается заявка от внутреннего клиента Тема письма становится темой заявки Текст письма становится сообщением заявки Прикрепленные файлы автоматически прикрепляются к заявке Источник заявки устанавливается как «Электронная почта» Автоматическая классификация заявки (если включена администратором): Система автоматически определяет тип и категорию заявки на основе темы и текста письма Классификация происходит автоматически в течение нескольких секунд после создания заявки Результаты сохраняются в поля «Тип заявки» и «Категория»
Если в теме письма указан номер заявки (например, «Re: [123]»), письмо добавляется как комментарий к существующей заявке: Если заявка закрыта менее N дней назад (настраивается администратором), заявка возвращается в работу Если заявка закрыта более N дней назад, создается новая заявка

Комментарий помечается как «Письмо от клиента!» Создается маркер для исполнителя заявки Отправителю автоматически отправляется письмо о регистрации заявки или добавлении комментария
3. Создание заявки через Telegram-бот:
Откройте бот для клиентов в Telegram. Нажмите кнопку «□ Новое обращение». Введите текст обращения (или отправьте файл/фото). Система автоматически создает заявку: Текст становится темой заявки (если длиннее 50 символов, первые 50 символов становятся темой, остальное -- сообщением) Файлы/фото автоматически прикрепляются к заявке Источник заявки устанавливается как «Мессенджер» Заявитель и получатель -- текущий пользователь бота Клиент определяется автоматически из профиля пользователя бота Местоположение берется из профиля пользователя бота Автоматическая классификация заявки (если включена администратором): Система автоматически определяет тип и категорию заявки на основе текста обращения Классификация происходит автоматически в течение нескольких секунд после создания заявки Результаты сохраняются в поля «Тип заявки» и «Категория»
Также можно отправить текст или файл без нажатия кнопки: Если у пользователя есть открытые заявки, бот предлагает создать новую заявку или прикрепить к существующей Если открытых заявок нет, автоматически создается новая заявка Пользователю отправляется сообщение с номером заявки.
4. Создание заявки по письму от системы мониторинга:
Система мониторинга отправляет письмо на специальный email-адрес (настраивается администратором). Система автоматически обрабатывает письмо: Определяет клиента по названию в теме письма Если клиент не найден, заявка создается для внутреннего клиента Заявитель устанавливается как «Мониторинг» (для внутреннего клиента) Получатель устанавливается как «Все сотрудники» (для найденного клиента) или «Мониторинг» (для внутреннего клиента) Тема письма становится темой заявки Текст письма становится сообщением заявки Прикрепленные файлы автоматически прикрепляются к заявке Источник заявки устанавливается как «Электронная почта» Автоматическая классификация заявки (если включена администратором): Система автоматически определяет тип и категорию заявки на основе темы и текста письма от системы мониторинга Классификация происходит автоматически в течение нескольких секунд после создания заявки Результаты сохраняются в поля «Тип заявки» и «Категория»
Заявка создается автоматически без участия пользователя.

Кастомный виджет выбора даты и времени

При создании или редактировании заявки для полей «Приступить в» и «Крайний срок» используется кастомный виджет выбора даты и времени:
Нажмите на поле с датой и временем. Открывается виджет выбора даты и времени: Календарь: Отображается календарь с текущим месяцем Выделен текущий день Выходные дни выделены красным цветом Праздничные дни выделены специальным цветом Можно выбрать день, кликнув по нему
Выбор месяца и года: В верхней части виджета есть выпадающие списки для выбора месяца и года Можно быстро перейти к нужному месяцу и году
Выбор времени: В правой части виджета есть поля для ввода часов и минут Можно ввести время вручную или использовать кнопки быстрого выбора: «Через полчаса» -- устанавливает время через 30 минут от текущего «Через час» -- устанавливает время через 1 час от текущего «Через 2 часа» -- устанавливает время через 2 часа от текущего «Начало дня» -- устанавливает время 09:30 «Конец дня» -- устанавливает время 17:30 «Первая половина дня» -- устанавливает время 11:00 «Вторая половина дня» -- устанавливает время 14:00

Быстрый выбор даты: В нижней части виджета есть кнопки быстрого выбора: «Сегодня» -- устанавливает сегодняшнюю дату «Следующий рабочий день» -- устанавливает дату следующего рабочего дня (пропускает выходные и праздники) «Конец недели» -- устанавливает дату конца недели «Следующая неделя» -- устанавливает дату начала следующей недели
Отображение выбранной даты и времени: В верхней части виджета отображается выбранная дата и время в формате «ДД.ММ.ГГГГ ЧЧ:ММ»
Нажмите кнопку «Выбрать» для подтверждения выбора. Значение устанавливается в поле в формате «ДД.ММ.ГГГГ ЧЧ:ММ» (для русского языка) или «ГГГГ-ММ-ДД ЧЧ:ММ» (для других языков). Виджет автоматически закрывается.
(снимок - 5) (Кастомный виджет выбора даты и времени)



Примечания:
Виджет автоматически позиционируется относительно поля ввода (под полем, если есть место, или над полем) На мобильных устройствах виджет центрируется на экране Виджет автоматически закрывается при клике вне его области Выбранное значение сохраняется в формате, соответствующем языку интерфейса

Автоматическая классификация заявок

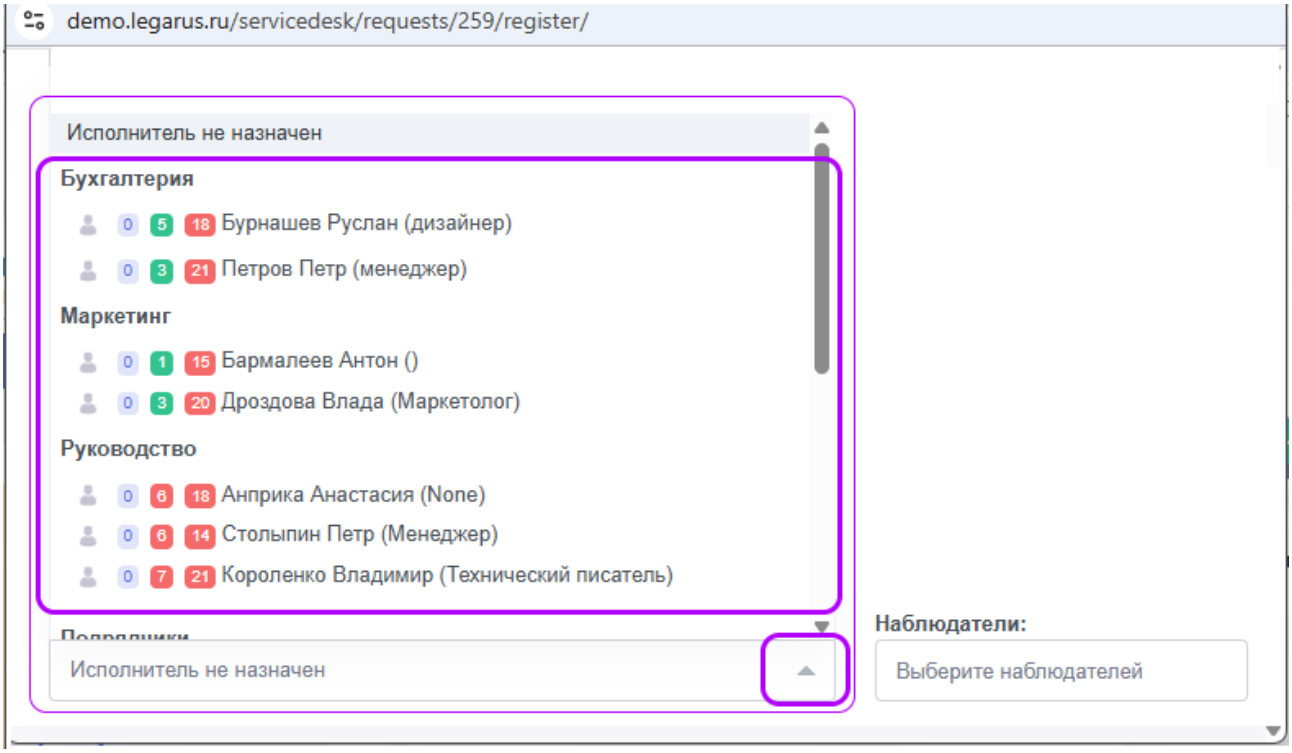
Назначение: Система может автоматически определять тип и категорию заявки на основе текста заявки (тема, сообщение) с использованием машинного обучения. Это позволяет ускорить обработку заявок и снизить количество ошибок при классификации. Как это работает:
Когда происходит автоматическая классификация: При создании новой заявки (не черновика) одним из способов: Вручную через форму создания заявки По электронной почте Через Telegram-бот По письму от системы мониторинга
Классификация происходит автоматически в течение нескольких секунд после сохранения заявки Классификация выполняется только если в системе есть обученные модели классификаторов (настраивается администратором) Что анализируется: Текст темы заявки Текст сообщения заявки Система анализирует весь текст заявки для определения наиболее подходящего типа и

категории Результаты классификации: Определяется тип заявки (Запрос, Инцидент, Поставка, Проблема, Проект) Определяется категория заявки из иерархического списка категорий Результаты автоматически сохраняются в поля «Тип заявки» и «Категория» Если тип или категория уже были установлены вручную, автоматическая классификация не выполняется (чтобы не перезаписывать ручной выбор) Когда классификация не выполняется: Если заявка является черновиком Если текст заявки слишком короткий (менее 5 символов) Если тип и категория уже установлены вручную (если не установлен тип по умолчанию) Если автоматическая классификация отключена администратором в настройках системы Если в системе нет обученных моделей классификаторов Особенности работы: Если тип был установлен как тип по умолчанию, система автоматически пере-классифицирует его Классификация работает на основе текста, который видит пользователь (без использования внутренних кодов) Система автоматически находит наиболее подходящую категорию даже если справочники немного изменились Если категория или тип были удалены из справочников, система выбирает наиболее похожую существующую категорию или тип Настройка: Автоматическая классификация включается/выключается администратором в настройках системы Модели классификаторов обучаются администратором на основе исторических данных заявок Модели автоматически обновляются еженедельно на основе закрытых заявок за неделю (настраивается администратором)
Примечания:
Автоматическая классификация не гарантирует 100% точность -- всегда можно изменить тип и категорию вручную после создания заявки Точность классификации зависит от качества обучения моделей и количества примеров для каждого типа и категории Если классификация определила неправильный тип или категорию, вы можете изменить их вручную в любой момент Классификация работает быстро (менее секунды) и не замедляет создание заявки
Техническая информация: Подробное техническое описание модуля автоматической классификации, включая обучение моделей, настройку и управление, см. в файле technical/ai classification.md.

Выбор исполнителя с метриками

При создании или редактировании заявки в поле «Исполнитель» используется расширенный виджет выбора исполнителя, который отображает метрики загрузки каждого исполнителя:
Откройте поле «Исполнитель» в форме создания или редактирования заявки. Отображается список всех доступных исполнителей, сгруппированных по подразделениям. Для каждого исполнителя отображается: Фотография (аватар) исполнителя (если загружена, иначе отображается стандартная заглушка) ФИО и должность исполнителя Метрики загрузки: «Заявок в работе» -- количество открытых заявок, где исполнитель является исполнителем (не закрытые) Отображается в виде бейджа с цветовой индикацией: Красный бейдж -- если заявок в работе больше 5 Синий бейдж -- если заявок в работе 5 или меньше
При наведении на бейдж отображается подсказка "Заявок в работе"
«Заявки и задачи на сегодня и просроченных» -- количество заявок и задач, назначенных на сегодня или просроченных Отображается в виде бейджа с цветовой индикацией: Красный бейдж -- если заявок и задач на сегодня и просроченных больше 5 Зеленый бейдж -- если заявок и задач на сегодня и просроченных 5 или меньше
При наведении на бейдж отображается подсказка «Заявки и задачи на сегодня и просроченных»

«Всего открытых заявок и задач» -- общее количество открытых заявок и задач Отображается в виде бейджа с цветовой индикацией: Красный бейдж -- если всего открытых заявок и задач больше 5 Зеленый бейдж -- если всего открытых заявок и задач 5 или меньше
При наведении на бейдж отображается подсказка «Всего открытых заявок и задач»
Исполнители сгруппированы по подразделениям (отделам) для удобства поиска. Можно использовать поиск по имени исполнителя для быстрого поиска. Выберите исполнителя из списка. После выбора исполнитель отображается в поле, и заявка автоматически назначается выбранному исполнителю.
(снимок - N) (Выбор Исполнителя с метриками (сгруппированы по подразделениям))



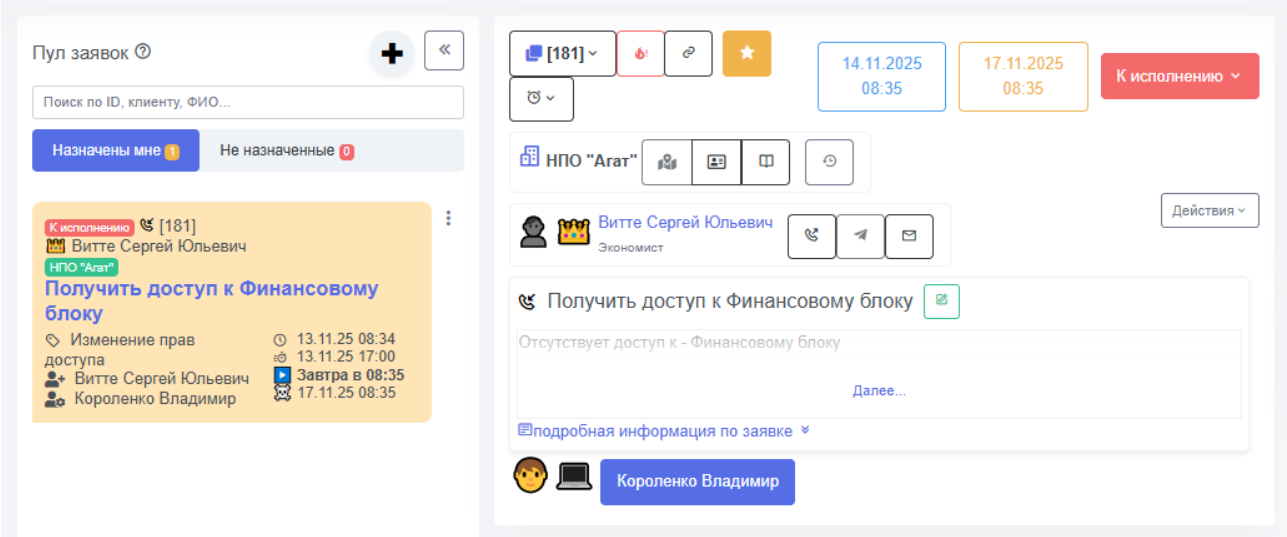
Примечания:
Метрики обновляются в реальном времени при открытии списка исполнителей Цветовая индикация бейджей помогает быстро оценить загрузку исполнителя Если исполнитель не назначен, можно выбрать "Отозвать исполнителя" для удаления назначения

Просмотр и работа с заявками

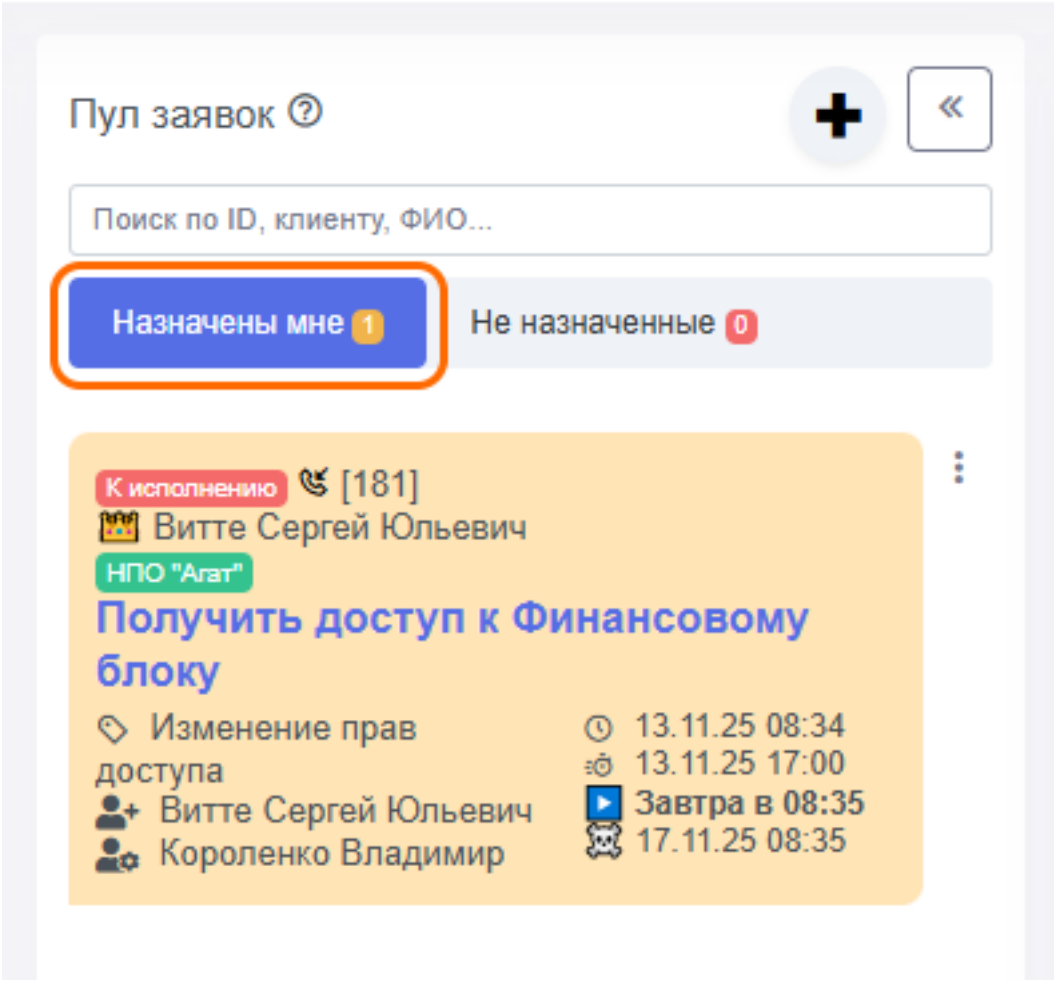
Просмотр списка заявок

Перейдите в раздел «Сервис-деск» -> Все заявки -> Заявка -> Пул заявок . Отображается список заявок, разделенный на две вкладки: «Мои заявки» -- заявки, где вы являетесь исполнителем или которые не назначены исполнителю «Все заявки» -- все заявки в системе (доступно только

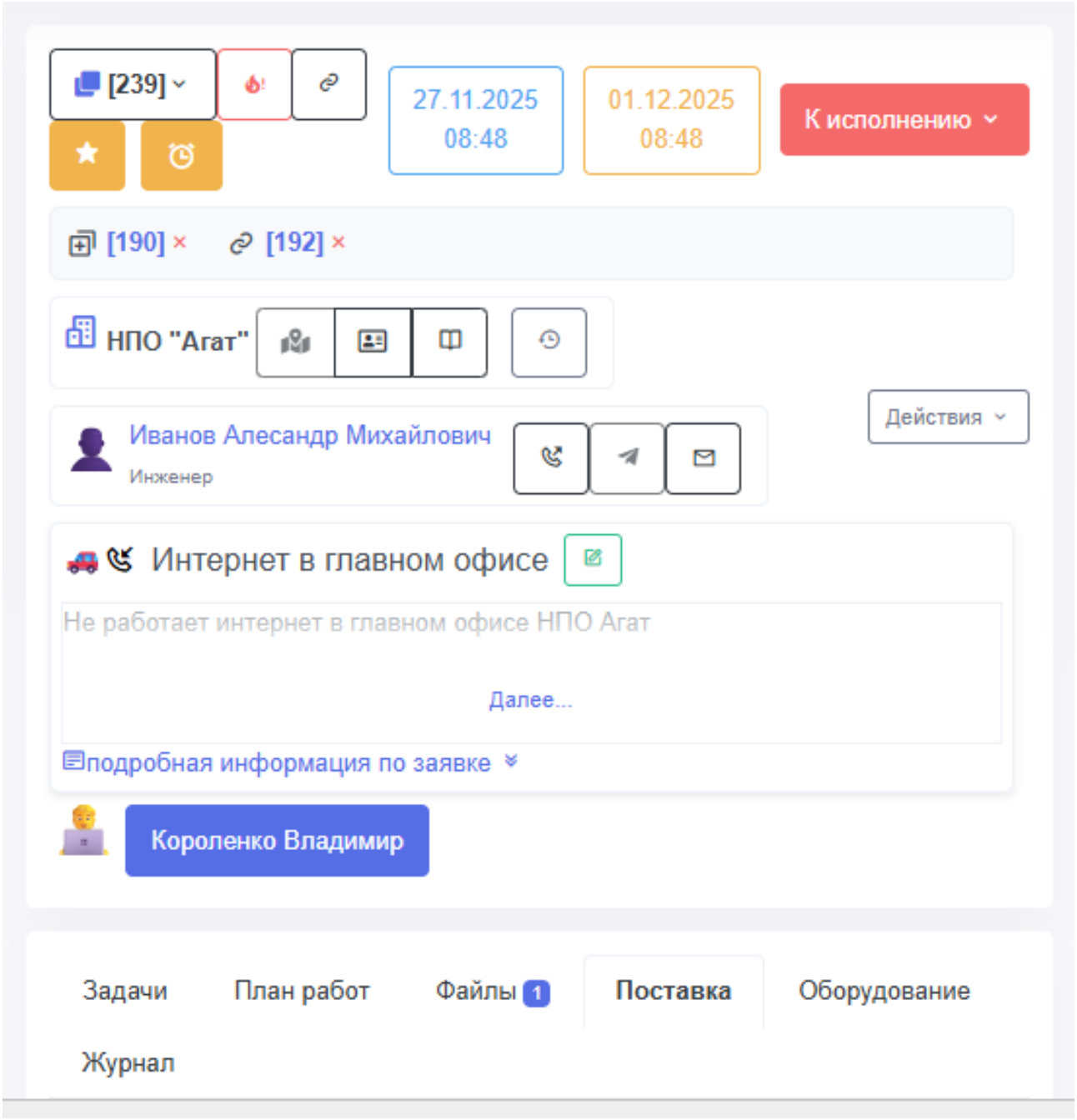
пользователям с соответствующими правами) В списке «Мои заявки» заявки разделены на две секции: «Назначенные мне» -- заявки, где вы исполнитель «Не назначены» -- заявки без исполнителя Заявки сортируются по приоритету: Сначала заявки с истекшим крайним сроком (deadline) Далее заявки с крайним сроком на сегодня Далее заявки с крайним сроком на завтра Далее по сроку SLA (duedate) Далее заявки, назначенные на сегодня Далее заявки, назначенные на завтра Далее по дате начала выполнения (startdate) Для каждой заявки отображается: Номер заявки Тема Клиент Заявитель/Получатель Статус (с цветовой индикацией) Приоритет (с цветовой индикацией) Тип (Инцидент/Запрос) Исполнитель Дата начала выполнения (с индикацией: сегодня, завтра, просрочено) Крайний срок (с индикацией: сегодня, завтра, просрочено) Количество комментариев Количество файлов Используйте поиск для поиска по номеру заявки, теме, сообщению, заявителю, получателю, клиенту. Нажмите на заявку для открытия детальной карточки.
(снимок - 1.1) (Просмотр списка заявок)



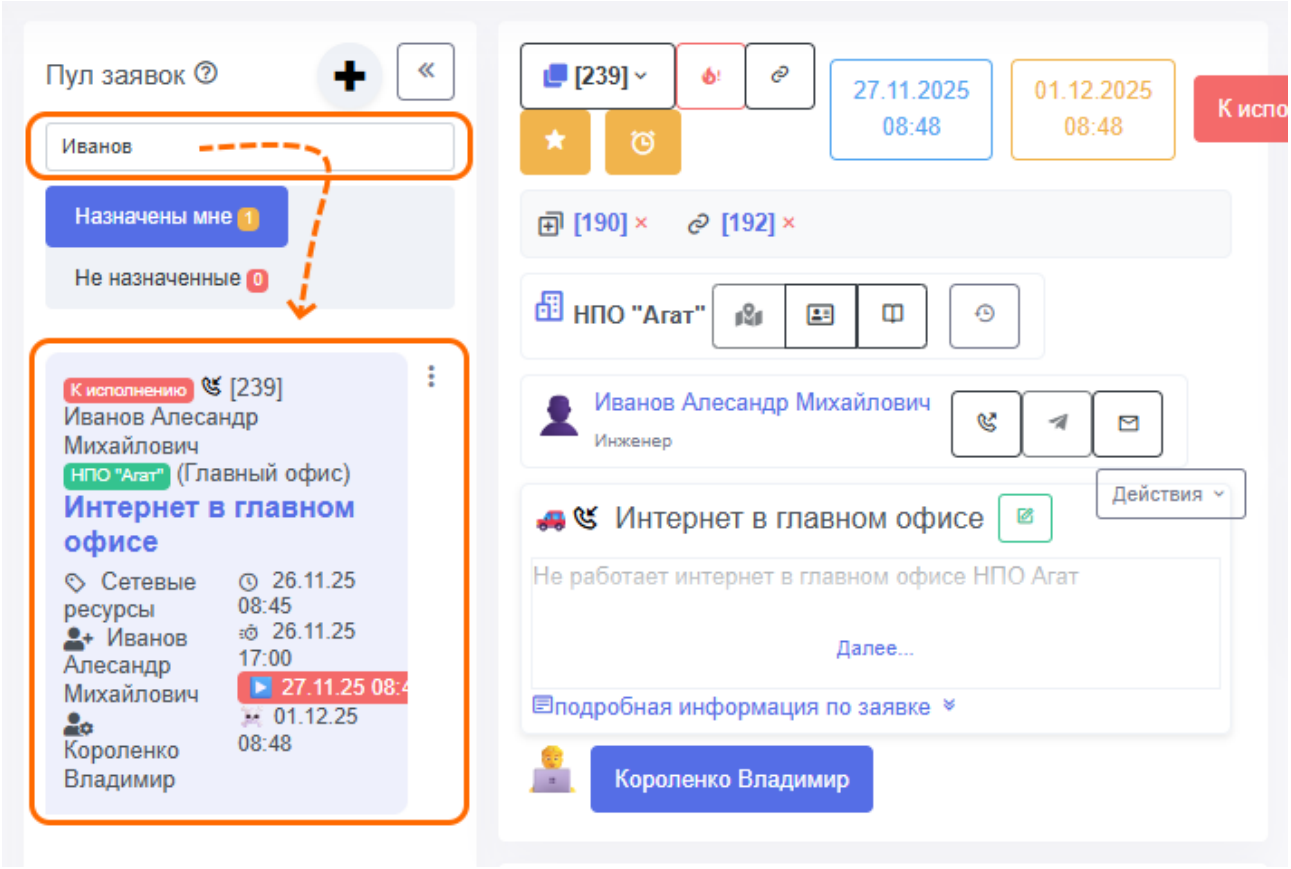
(снимок - 1.2) (Список «Мои заявки» , секция «Назначены мне»)



(снимок - 1.3) (Детальная карточка заявки)

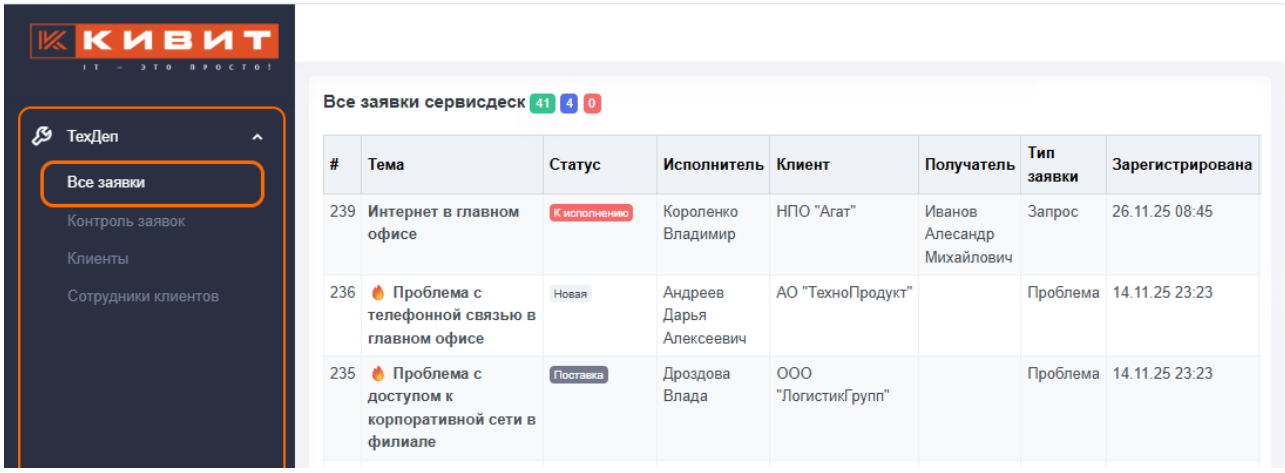


(снимок - 1.4) (Поиск заявок по Заявителю/Получателю)

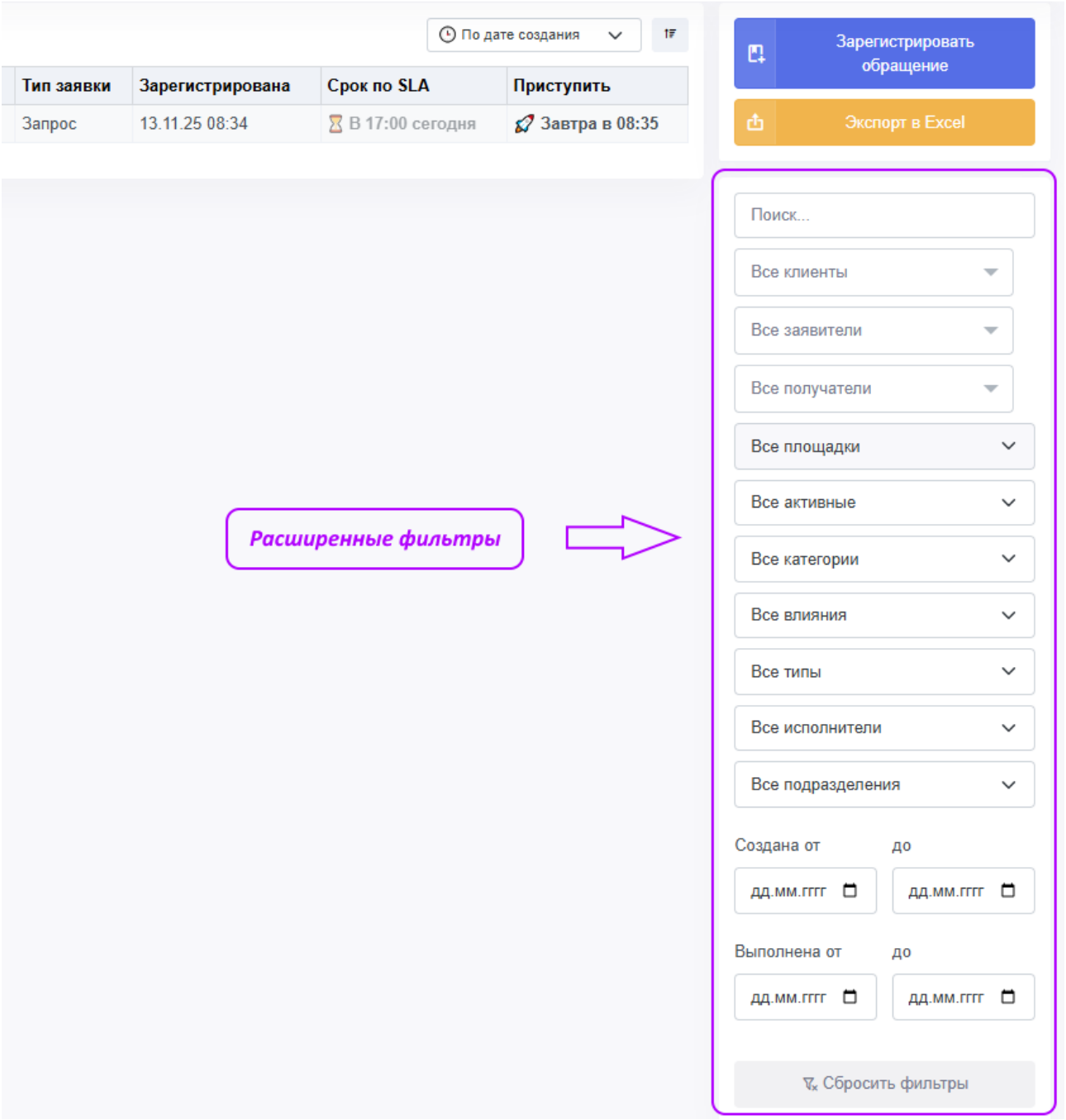


Просмотр всех заявок

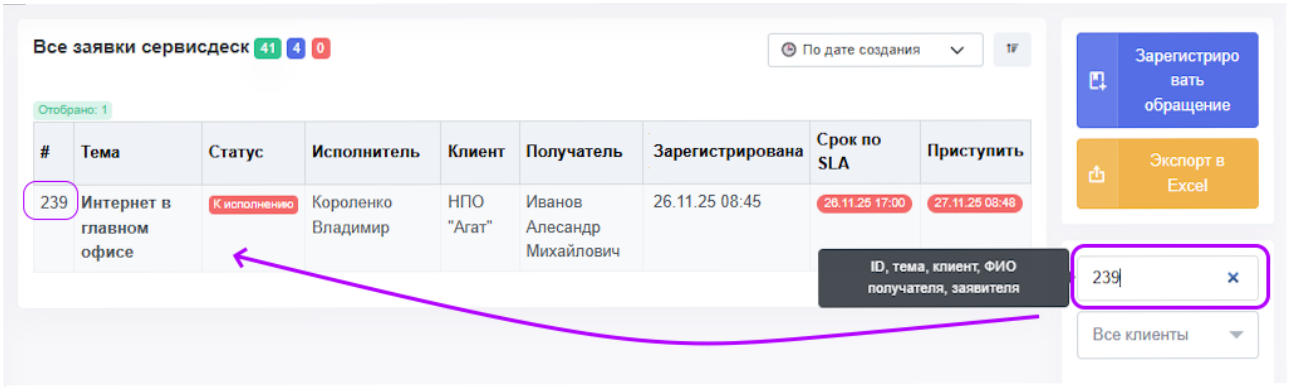
Перейдите в раздел «Сервис-деск» -> «Все заявки» . Отображается список всех заявок в системе. Используйте расширенные фильтры: Поиск -- по номеру заявки, теме, сообщению, заявителю, получателю, клиенту По статусу -- выберите статус из списка (Активные, Все, Выполненные, Закрытые, Отмененные) По клиенту -- выберите клиента из списка По заявителю -- выберите заявителя из списка По получателю -- выберите получателя из списка По местоположению -- выберите площадку из списка По категории -- выберите категорию из иерархического списка По влиянию -- выберите влияние из списка По типу -- выберите тип заявки из списка По исполнителю -- выберите исполнителя из списка По подразделению -- выберите подразделение из списка По дате создания -- выберите период (с даты -- по дату) По дате выполнения -- выберите период (с даты -- по дату) Сортировка -- по дате создания, дате выполнения, статусу, приоритету, типу, клиенту, исполнителю Нажмите кнопку «Экспорт в Excel» для экспорта отфильтрованных заявок в файл Excel. Нажмите на заявку для открытия детальной карточки.
(снимок - 2.1) (Раздел «Все заявки» , список заявок)



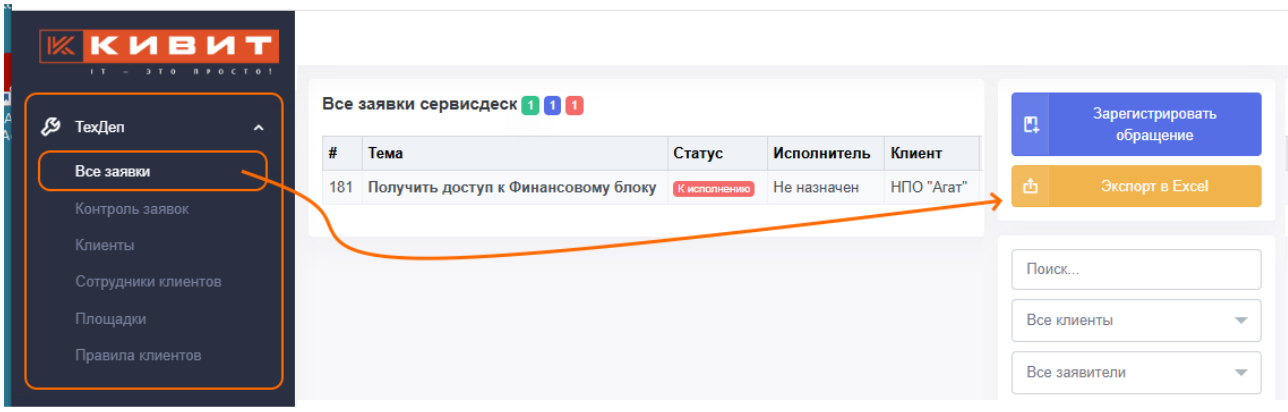
(снимок - 2.2) (Расширенные фильтры)



(снимок - 2.3) (Поиск заявки по ID (номеру))

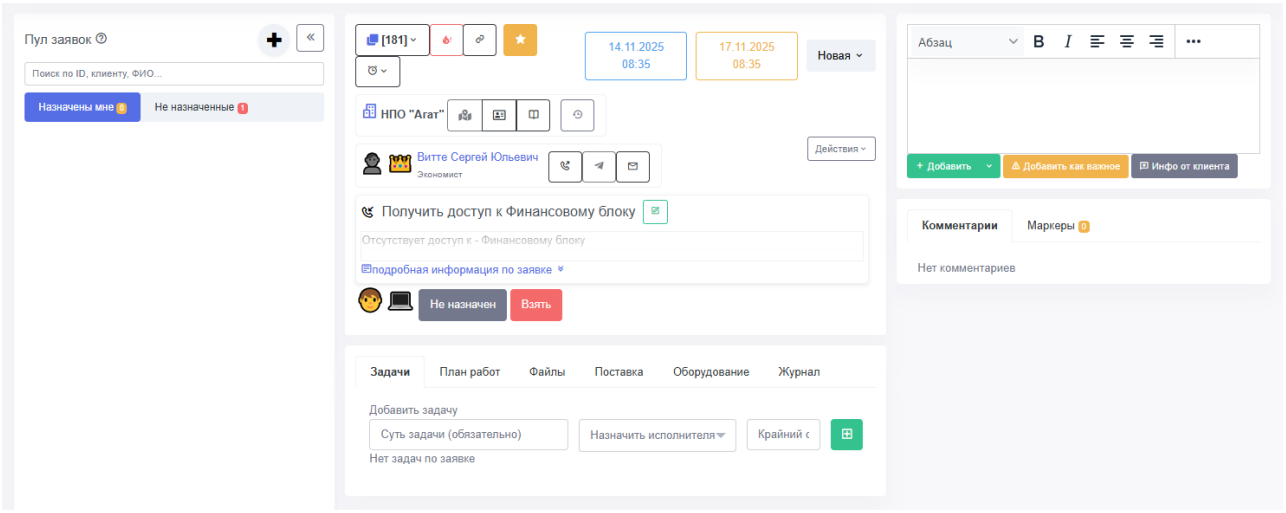


(снимок - 2.4) (Кнопка «Экспорт в Excel»)



Детальная карточка заявки

Откройте заявку из списка. Карточка заявки состоит из трех колонок: Левая колонка -- список заявок (можно свернуть/развернуть): Отображается список заявок, назначенных вам как исполнителю, или заявок без исполнителя Заявки разделены на две секции: «Назначенные мне» -- заявки, где вы являетесь исполнителем «Не назначены» -- заявки без исполнителя
В каждой секции отображается количество заявок Для каждой заявки отображается краткая информация (номер, тема, клиент, статус) При клике на заявку открывается детальная информация в центральной колонке Кнопка «Свернуть панель» / «Развернуть панель» для сворачивания/разворачивания колонки: При сворачивании колонка уменьшается до минимальной ширины Отображаются только кнопки быстрого доступа и счетчики заявок Состояние сворачивания сохраняется для текущего пользователя в этом браузере на этом компьютере При разворачивании колонка возвращается к полной ширине
Кнопка «Создать заявку» для быстрого создания новой заявки Доступен поиск по номеру заявки, клиенту, заявителю, получателю
Центральная колонка -- детальная информация о заявке (см. ниже) Правая колонка -- комментарии и маркеры (см. раздел "Комментарии")
(снимок - N) (Кнопка Детальная карточка заявки)



В центральной колонке отображается информация: Заголовок: Номер заявки (можно скопировать, нажав на кнопку копирования) Тема (можно редактировать, нажав на кнопку редактирования) Статус (с цветовой индикацией, можно изменить) Приоритет (с цветовой индикацией, можно изменить) Тип (Инцидент/Запрос) Кнопки действий: «Копировать информацию» (кнопка с иконкой копирования и номером заявки): При клике на кнопку автоматически копируется краткая информация о заявке в буфер обмена: Номер заявки Тема заявки Тип заявки Получатель и клиент Исполнитель Ссылка на заявку Выпадающее меню для выбора варианта копирования: «Номер» -- копирует только номер заявки «Ссылка» -- копирует только ссылку на заявку «Полное» -- копирует полную информацию о заявке: Номер заявки Тема заявки Тип заявки Получатель и клиент Исполнитель Статус Влияние Приоритет Категория Дата создания Срок выполнения по SLA Крайний срок Ссылка на заявку
«Изменить приоритет» -- для изменения приоритета заявки «Связать заявки» (иконка ссылки) -- для связывания заявок (дубли, зависимость, связанные) «Добавить в избранное» / «Удалить из избранного» (желтая кнопка со звездочкой): При нажатии добавляет вас в список наблюдателей заявки Заявка отображается в разделе "Заявки под наблюдением" на рабочем столе Вы будете получать уведомления обо всех действиях по заявке При повторном нажатии удаляет вас из списка наблюдателей
«Добавить напоминание» (серая кнопка с иконкой будильника) -- для создания напоминания о заявке: Открывается форма для выбора даты и времени напоминания Можно указать текст напоминания В указанное время отправляется уведомление
«Действия» (выпадающее меню): «Не справляюсь» (только если вы являетесь исполнителем заявки): Открывает новую вкладку с сообщением в Mattermost для обсуждения заявки Создается важный комментарий в заявке со ссылкой на обсуждение в Mattermost Записывается действие в историю заявки «Эскалация» : Открывается форма для ввода причины эскалации После отправки: Отправляется сообщение в Mattermost в канал эскалаций Записывается действие в историю заявки Открывается вкладка с каналом эскалаций в Mattermost
«Пендаль» (не реализовано) «В спам» (только если заявка создана из письма и не указан клиент): Отменяет заявку Добавляет отправителя письма и тему в черный список В дальнейшем письма от этого отправителя с этой темой не будут регистрироваться в системе Записывается действие в историю заявки «Изменить» : Открывает форму редактирования заявки в новом окне Можно изменить все поля заявки (кроме закрытых заявок)
«История обращений» (иконка часов) -- для просмотра истории обращений (см. раздел «История обращений»)
Основная информация: Клиент (с кнопками для открытия карточки клиента, карты клиента, базы знаний клиента) Местоположение Заявители Получатели (с кнопками для связи): «Связаться по телефону» (иконка телефона): Открывает приложение для звонка на основной номер телефона получателя Кнопка доступна только если у получателя указан основной номер телефона При клике открывается стандартное приложение для звонка на указанный номер
«Написать в Telegram» (иконка Telegram): Если получатель зарегистрирован в боте для клиентов: Открывает форму для отправки сообщения через бот Telegram Введите текст сообщения (максимум 225 символов) Нажмите кнопку «Отправить» Сообщение отправляется получателю через бот Telegram Записывается действие в историю заявки Создается комментарий в заявке с текстом отправленного сообщения Если у получателя указан только username в Telegram: Открывает приложение Telegram или веб-версию для общения с получателем Переход на чат с получателем по его username Если у получателя не указан Telegram: Кнопка неактивна (disabled)

«Написать письмо» (иконка письма): Открывает форму для отправки сообщения получателю по электронной почте Введите текст сообщения (с поддержкой форматирования текста, максимум 5000 символов) Чекбокс «Изменить статус на «Ответ клиента»» (по умолчанию отмечен): При отправке письма статус заявки автоматически меняется на «Ответ клиента» Можно снять отметку, чтобы не менять статус Нажмите кнопку «Отправить» Сообщение отправляется всем получателям заявки на их основные email-адреса Отображается список получателей, которым отправлено сообщение (с их email-адресами) Записывается действие в историю заявки Создается комментарий в заявке с текстом отправленного сообщения Кнопка доступна только если у получателей есть email-адреса
Категория Влияние Источник Исполнитель (можно изменить, см. раздел "Выбор исполнителя с метриками") Группа исполнителей Подчиненная заявка (если заявка зависит от другой) Заявки, зависящие от этой (если есть) Связанные заявки (дубли, объединенные заявки, связанные заявки) Дата создания Дата начала выполнения (кнопка для изменения, см. раздел "Условное форматирование полей") Крайний срок (кнопка для изменения, см. раздел "Условное форматирование полей") Дата выполнения Дата закрытия Срок SLA (расчетный срок выполнения по SLA) Время отклика (время между созданием и назначением исполнителя) Время решения (время между созданием и решением)
Сообщение заявки: Полный текст заявки с поддержкой форматирования Можно развернуть/свернуть сообщение, нажав кнопку «Далее...» или «Свернуть»
Комментарии: История всех комментариев по заявке Для каждого комментария отображается: Автор Дата и время Текст комментария (с поддержкой форматирования) Файлы (если прикреплены) Видимость (для клиента или внутренний) Кнопки редактирования и удаления (для автора или администратора)
Поле для добавления нового комментария: Текст комментария (с поддержкой форматирования) Кнопка «Прикрепить файл» Чекбокс «Видимо для клиента» (если комментарий должен быть виден клиенту) Кнопка «Добавить комментарий» : Обычная кнопка для добавления стандартного комментария Выпадающее меню для выбора шаблона быстрого комментария: Отображается список предустановленных шаблонов комментариев Выберите шаблон из списка Текст шаблона автоматически подставляется в поле комментария Можно отредактировать текст перед отправкой
Кнопка «Добавить как важное» (желтая кнопка с иконкой предупреждения): Добавляет комментарий с пометкой «Важный комментарий» Важные комментарии отображаются в желтом блоке с предупреждающей иконкой Отправляются уведомления с пометкой «Важный комментарий»
Кнопка «Инфо от клиента» (серая кнопка с иконкой сообщения): Добавляет комментарий с пометкой «Комментарий от заявителя» Комментарии от клиента отображаются в синем блоке с иконкой сообщения Отправляются уведомления с пометкой «Комментарий от заявителя»
Можно отвечать на комментарии (создавать вложенные комментарии) Быстрые комментарии (шаблоны комментариев) доступны для быстрого добавления: Шаблоны настраиваются администратором При выборе шаблона текст автоматически подставляется в поле комментария Можно отредактировать текст перед отправкой
Можно использовать упоминания (@) для создания маркеров (см. раздел «Маркеры (упоминания @)») Важные комментарии и комментарии от клиента отображаются с особым форматированием: Важные комментарии: желтый фон, предупреждающая иконка Комментарии от клиента: синий фон, иконка сообщения
Задачи: Список задач, созданных из заявки Для каждой задачи отображается: Номер задачи Название задачи Автор задачи Дата создания Исполнитель Срок выполнения (с индикацией: просрочено/не просрочено) Статус (выполнена/не

выполнена)
Кнопка «Создать задачу» для создания новой задачи из заявки
Чек-листы (план работ): Список пунктов плана работ, привязанных к заявке Для каждого пункта отображается: Название пункта Статус выполнения (отмечен/не отмечен) Дата создания Кто создал пункт
Пункты можно отмечать как выполненные, нажав на чекбокс Выполненные пункты отображаются зачеркнутыми Можно удалить пункт, нажав на кнопку удаления Поле для добавления нового пункта: Введите название пункта Нажмите кнопку «Добавить» или Enter
Кнопка «Шаблоны» для применения шаблона чек-листа: Открывается список доступных шаблонов Выберите шаблон из списка Все пункты из шаблона автоматически добавляются к заявке Можно создать новый шаблон из текущих пунктов: Нажмите кнопку «Добавить как шаблон» Введите название шаблона Нажмите кнопку «Создать» Шаблон сохраняется и становится доступным для использования в других заявках
Маркеры: Список маркеров (напоминаний) по заявке Для каждого маркера отображается: Роль, для которой создан маркер Текст комментария Дата и время создания Кто создал маркер Статус (ожидает подтверждения/подтвержден) Дата и время подтверждения (если подтвержден) Кто подтвердил маркер (если подтвержден)
Кнопка «Добавить маркер» для создания нового маркера
Файлы: Список всех файлов, прикрепленных к заявке Для каждого файла отображается: Название файла Размер Дата загрузки Кто загрузил
Кнопка «Прикрепить файл» для добавления нового файла
Поставка (заказы и позиции): Вкладка «Поставка» доступна только для внутренних сотрудников (не для клиентов) Отображается список заказов, связанных с заявкой Для каждого заказа отображается: Номер заказа (ссылка для открытия детальной карточки заказа) Статус заказа (с цветовой индикацией) Список позиций заказа: Наименование позиции Категория (Оборудование, Программное обеспечение, Услуги) Цена Количество Сумма (с учетом скидки или наценки) Кто добавил позицию Дата и время добавления
Кнопки действий: «Изменить» -- для редактирования позиции «Удалить» -- для удаления позиции
Кнопка «Удалить заказ» -- для удаления всего заказа (с подтверждением)
Форма для добавления новой позиции: Поле «Наименование» -- название позиции (обязательно) Поле «Категория» -- выбор категории из списка: Оборудование Программное обеспечение Услуги
Поле «Цена» -- цена за единицу (обязательно) Поле «Количество2 -- количество единиц (обязательно) Поле «Наценка» (отображается для категорий «Оборудование» и «Программное обеспечение»): Выбор наценки из списка (в процентах) Можно выбрать «Без наценки» Наценка добавляется к цене
Поле «Скидка» (отображается для категории «Услуги»): Выбор скидки из списка (в процентах) Можно выбрать «Без скидки» Скидка вычитается из цены
Отображение расчетов: Сумма -- итоговая сумма с учетом наценки или скидки Скидка -- сумма скидки (если выбрана) Наценка -- сумма наценки (если выбрана)
Кнопка «Сохранить» -- для добавления позиции в заказ
Кнопка «Прайс-лист» (отображается если заказов меньше 2): Открывает прайс-лист для выбора позиций Можно выбрать позиции из прайс-листа и добавить их в заказ
Кнопка «Заказ» -- для создания нового заказа: Открывает форму создания нового заказа в новом окне Можно создать заказ с несколькими позициями После создания заказа он отображается в списке заказов заявки
При добавлении позиции: Если у заявки еще нет заказа, автоматически создается новый заказ со статусом «Подбор позиций» Позиция добавляется в заказ Сумма рассчитывается автоматически с учетом наценки или скидки Записывается, кто добавил позицию и когда

При редактировании позиции: Открывается форма редактирования с предзаполненными данными Можно изменить все поля позиции Сумма пересчитывается автоматически Сохраняются изменения
При удалении позиции: Запрашивается подтверждение удаления Позиция удаляется из заказа
При удалении заказа: Запрашивается подтверждение удаления Удаляются все позиции заказа Заказ удаляется из списка
Оборудование (учет оборудования по заявке): Форма для фиксации выдачи или приема оборудования: Поле «Наименование» (обязательно) -- название оборудования Поле «Серийный номер» (необязательно) -- серийный номер оборудования Поле «Исполнитель» -- выбор исполнителя из списка (для учета, кто получил/выдал оборудование) Поле «Примечание» -- дополнительная информация об оборудовании Поле «Когда вернуть» -- дата возврата оборудования (для выданного оборудования) Кнопка «Выдано» (желтая кнопка со стрелкой вверх): Фиксирует выдачу оборудования клиенту Статус оборудования: «Выдано клиенту» (SBT) Отображается в списке с желтым бейджем Записывается действие в историю заявки
Кнопка «Получено от клиента» (серая кнопка со стрелкой вниз): Фиксирует получение оборудования от клиента Статус оборудования: «Получено от клиента» (OSC) Отображается в списке с серым бейджем Записывается действие в историю заявки
Список оборудования, привязанного к заявке: Для каждого оборудования отображается: Статус (с цветовой индикацией): «Выдано клиенту» (SBT) -- желтый бейдж со стрелкой вверх «Получено от клиента» (OSC) -- серый бейдж со стрелкой вниз «Возвращено на склад» (ONS) -- зеленый бейдж (после возврата) «Возвращено клиенту» (FRW) -- зеленый бейдж (после возврата клиенту) Наименование и серийный номер (если указан) Примечание (если указано) Дата возврата (если указана) Исполнитель -- кто получил/выдал оборудование Дата и время фиксации Статус возврата -- если оборудование возвращено, отображается бейдж "Возвращено" и информация о том, кто и когда вернул
Действия для оборудования: Для оборудования со статусом «Получено от клиента» (OSC): Кнопка «Вернуть клиенту» (иконка отмены): Изменяет статус на "Возвращено клиенту" (FRW) Записывается, кто и когда вернул оборудование Записывается действие в историю заявки
Для оборудования со статусом «Выдано клиенту» (SBT): Кнопка «Вернуть на склад» (иконка загрузки): Изменяет статус на «Возвращено на склад» (ONS) Записывается, кто и когда вернул оборудование Записывается действие в историю заявки
Для любого оборудования: Кнопка «Удалить» (иконка корзины): Удаляет запись об оборудовании Записывается действие в историю заявки
Возвращенное оборудование отображается с зачеркнутым текстом и зеленым цветом Счетчики оборудования: В заголовке вкладки отображается количество оборудования со статусом «Выдано клиенту» (желтый бейдж) В заголовке вкладки отображается количество оборудования со статусом «Получено от клиента» (серый бейдж)
Проверка оборудования при закрытии заявки: При попытке закрыть заявку система может проверять наличие не возвращенного оборудования Если есть не возвращенное оборудование (статус «Выдано клиенту» или «Получено от клиента»), система предупреждает об этом Закрытие заявки всё равно возможно (предупреждение не блокирует закрытие)
Правила клиента: Если у клиента есть правила или важная информация, она отображается в карточке заявки Важные правила выделяются специальным цветом
База знаний: Если включена интеграция с базой знаний: Для исполнителя отображаются обязательные записи базы знаний, которые нужно прочитать перед началом работы Иконка книжки показывает статус наличия записей базы знаний для клиента: Зеленая -- есть записи для клиента Белая -- нет

записей для клиента
История обращений: Отображается список предыдущих обращений от того же заявителя, получателя или клиента Можно фильтровать по заявителю, получателю или клиенту Для каждой заявки отображается: Номер заявки Тема Статус Дата создания
Можно открыть любую заявку из истории, кликнув на неё
История изменений: Журнал всех действий по заявке: Изменения статуса Изменения исполнителя Изменения приоритета Изменения сроков Добавление комментариев Добавление файлов Создание маркеров Системные события
Для каждой записи отображается: Дата и время Кто выполнил действие Тип действия Описание действия

Условное форматирование полей

Некоторые поля в карточке заявки и в списках заявок меняют своё отображение в зависимости от условий: Поле «Крайний срок» (deadline):
Если крайний срок на сегодня: Отображается в виде текста с анимацией мигания: «☠ В [время] сегодня» Цвет текста: черный, жирный Если крайний срок на завтра: Отображается в виде текста: «☠ Завтра в [время]» Цвет текста: черный, жирный Если крайний срок просрочен: Отображается в виде красного бейджа: «☠ [дата] [время]» Цвет бейджа: красный Если крайний срок в будущем (не сегодня и не завтра): Отображается в виде текста: «☠ [дата] [время]» Цвет текста: обычный
Поле «Дата начала выполнения» (startdate):
Если дата начала выполнения на сегодня: Отображается в виде текста с анимацией мигания: «□ В [время] сегодня» Цвет текста: черный, жирный Если дата начала выполнения на завтра: Отображается в виде текста: «□ Завтра в [время]» Цвет текста: черный, жирный Если дата начала выполнения просрочена: Отображается в виде красного бейджа: «□ [дата] [время]» Цвет бейджа: красный Если дата начала выполнения в будущем (не сегодня и не завтра): Отображается в виде текста: «□ [дата] [время]» Цвет текста: обычный
Поле «Срок SLA» (duedate):
Аналогично полю «Дата начала выполнения»
Поле «Статус» :
Каждый статус имеет свой цвет: Цвета статусов настраиваются администратором Отображается в виде цветного бейджа с названием статуса
Поле «Приоритет» :
Каждый приоритет имеет свой цвет: Цвета приоритетов настраиваются администратором Отображается в виде цветного бейджа с названием приоритета
Поле «Клиент» :
Если клиент имеет важность «Критичный» : Отображается в виде красного бейджа с названием клиента При наведении отображается подсказка «Критично важный клиент» Если клиент имеет важность «Важный» : Отображается в виде желтого бейджа с названием клиента При наведении отображается подсказка «Важный клиент» Если клиент имеет обычную важность: Отображается в виде обычного текста с названием клиента
Поле «Тема заявки» :
В заголовке темы заявки отображаются следующие иконки (при соответствующих условиях): Иконка □ (эмодзи огня): Отображается, если заявка имеет высокий приоритет При наведении отображается подсказка «Высокий приоритет» Иконка отображается перед темой заявки
Иконка ⚠ (эмодзи предупреждения): Отображается, если заявка имеет тип «Инцидент» При наведении отображается подсказка «Неисправность (инцидент)» Иконка отображается перед темой заявки

Иконка Telegram (иконка мессенджера): Отображается, если источник заявки «Мессенджер» При наведении отображается подсказка «Обращение поступило через мессенджер» Иконка отображается перед темой заявки
Иконка письма (иконка электронной почты): Отображается, если источник заявки «Электронная почта» При наведении отображается подсказка "Обращение поступило по электронной почте" Иконка отображается перед темой заявки
Иконка телефона (иконка входящего звонка): Отображается, если источник заявки «По телефону/лично» При наведении отображается подсказка «Обращение получено по телефону или лично» Иконка отображается перед темой заявки
Все иконки отображаются в одной строке перед темой заявки Иконки могут комбинироваться (например, если заявка имеет высокий приоритет и тип «Инцидент», отображаются обе иконки)
Задачи в карточке заявки:
Если задача выполнена: Текст задачи отображается зачеркнутым зеленым цветом Если задача отменена: Текст задачи отображается зачеркнутым серым цветом Если задача просрочена (срок выполнения прошел, но задача не выполнена): Срок выполнения отображается в виде красного бейджа Если задача не просрочена: Срок выполнения отображается в виде зеленого бейджа

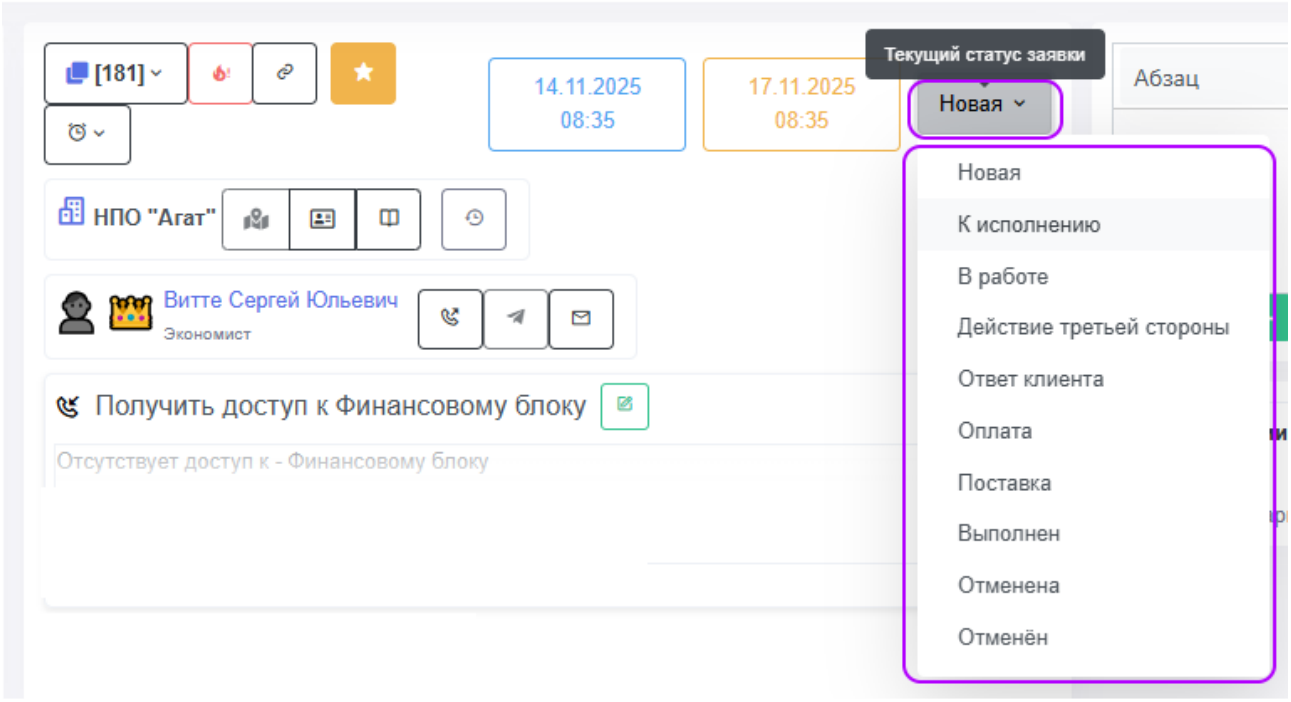
Маркеры (упоминания @)

Назначение: Маркеры -- это система напоминаний и действий для ролей или конкретных сотрудников в рамках заявки. Маркеры создаются через упоминания (@) в комментариях к заявке. Как создать маркер:
Откройте карточку заявки. Перейдите в раздел «Комментарии» . Введите текст комментария. Для создания маркера используйте упоминание: Начните вводить символ «@» (собака) Появится список доступных ролей и сотрудников для упоминания Выберите роль или сотрудника из списка Роль или сотрудник будет добавлен в комментарий в виде ссылки Завершите ввод комментария. Нажмите кнопку «Добавить комментарий» . После отправки комментария: Создается маркер для выбранной роли или сотрудника Отправляется уведомление получателям маркера Записывается действие в историю изменений заявки
Доступные роли по умолчанию:
«Исполнителю» (executor) -- маркер для исполнителя заявки (доступен только если у заявки есть исполнитель) «Менеджеру клиента» (manager) -- маркер для менеджера клиента (доступен только если у клиента есть назначенный менеджер) «Инженеру клиента» (engineer) -- маркер для инженера клиента (доступен только если у клиента есть назначенный инженер) «Операторам» (operators) -- маркер для всех сотрудников подразделения "Операторы" (если такое подразделение существует и в нем есть сотрудники) «Бухгалтеру» (accountings) -- маркер для всех сотрудников подразделения "Бухгалтерия" (если такое подразделение существует и в нем есть сотрудники) «Ведущему инженеру» (lead_engineers) -- маркер для всех сотрудников подразделения "Ведущие инженеры" (если такое подразделение существует и в нем есть сотрудники) «Сотруднику» (employee) -- маркер для конкретного сотрудника (доступен при упоминании имени сотрудника)
Важно:
Если для роли не назначен сотрудник (например, нет менеджера клиента, нет инженера клиента, или в подразделении нет сотрудников), то такая роль не отображается в списке доступных для выбора при создании маркера Роли «Исполнителю» , «Менеджеру клиента» , «Инженеру клиента» отображаются только если соответствующие сотрудники назначены Роли «Операторам» ,

«Бухгалтеру» , «Ведущему инженеру» отображаются только если соответствующие подразделения существуют и в них есть сотрудники
Что происходит после отправки маркера:
Создается маркер в системе: Маркер привязывается к заявке Маркер привязывается к выбранной роли Маркер привязывается к конкретным сотрудникам (в зависимости от роли) В маркер сохраняется текст комментария Указывается, кто создал маркер Указывается дата и время создания маркера Определяются получатели маркера: Для роли «Исполнителю» : получателем становится исполнитель заявки Для роли «Менеджеру клиента» : получателем становится менеджер клиента Для роли «Инженеру клиента» : получателем становится инженер клиента Для роли «Операторам» : получателями становятся все сотрудники подразделения «Операторы» Для роли «Бухгалтеру» : получателями становятся все сотрудники подразделения «Бухгалтерия» Для роли «Ведущему инженеру» : получателями становятся все сотрудники подразделения «Ведущие инженеры» Для роли «Сотруднику» : получателем становится упомянутый сотрудник Отправляются уведомления: Получателям маркера отправляются уведомления (email, Telegram, Mattermost, PWA) В уведомлении указывается: Номер заявки Тема заявки Роль, для которой создан маркер Текст комментария Ссылка на заявку
Маркер отображается в разделе «Маркеры» карточки заявки: Показывается роль, для которой создан маркер Показывается текст комментария Показывается, кто создал маркер Показывается дата и время создания Показывается статус: «Ожидает подтверждения» Маркер отображается в разделе «Маркеры» рабочего стола специалиста техподдержки: Если вы являетесь получателем маркера, маркер отображается в списке неподтвержденных маркеров Маркер отображается с информацией о заявке и текстом комментария
Подтверждение маркера (принятие маркера):
Важно: Маркеры отличаются от обычных комментариев тем, что сотруднику необходимо вручную подтвердить ознакомление с маркером -- «принять» его Маркеры требуют обязательного подтверждения получателями перед тем, как они будут считаться выполненными Откройте карточку заявки или перейдите на рабочий стол специалиста техподдержки. Найдите маркер в списке маркеров: Неподтвержденные маркеры отображаются в желтом блоке с кнопкой «Подтвердить» (иконка галочки) Подтвержденные маркеры отображаются в сером блоке с иконкой закладки и без кнопки подтверждения Нажмите кнопку «Подтвердить» (иконка галочки) рядом с маркером. После подтверждения: Маркер помечается как подтвержденный Указывается дата и время подтверждения Указывается, кто подтвердил маркер Отправляется уведомление создателю маркера о подтверждении Маркер исчезает из списка неподтвержденных маркеров на рабочем столе Маркер остается в истории заявки, но отображается в сером блоке с иконкой закладки
Проверка маркеров при закрытии заявки:
При попытке закрыть заявку система проверяет наличие неподтвержденных маркеров для исполнителя Если у исполнителя есть неподтвержденные маркеры, система предупреждает об этом и не позволяет закрыть заявку до подтверждения всех маркеров
Примечания:
Роли «Исполнителю» , «Менеджеру клиента» , «Инженеру клиента» , «Сотруднику» являются фиксированными и создаются автоматически при установке системы Роли «Операторам» , «Бухгалтеру» , «Ведущему инженеру» создаются администратором и привязываются к конкретным подразделениям Маркеры можно создавать только для активных (не закрытых) заявок Маркеры можно подтверждать только получателям маркера Маркеры остаются в истории заявки даже после подтверждения

Процесс изменения статуса

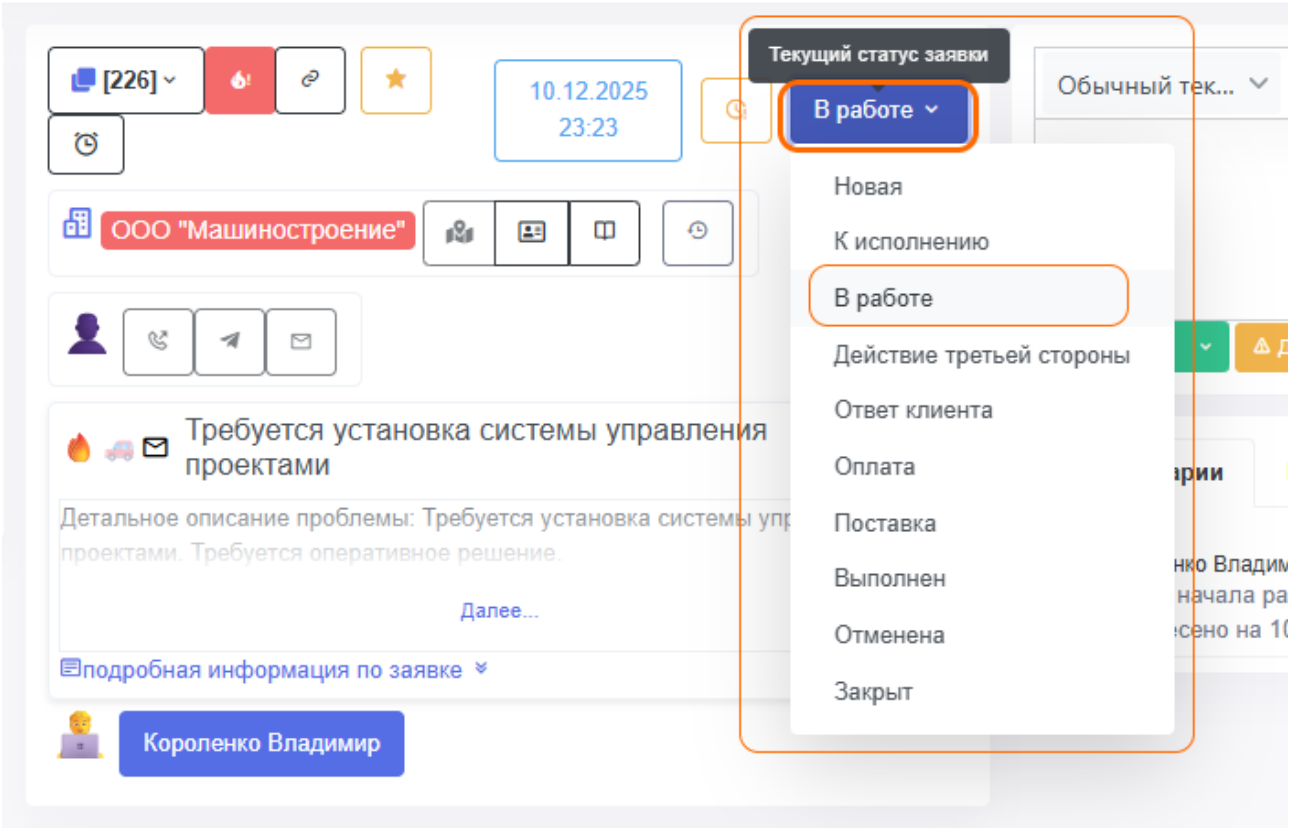
Откройте карточку заявки. В разделе «Статус» выберите новый статус из списка доступных статусов. Нажмите кнопку «Изменить статус» (или «Текущий статус заявки») . В зависимости от выбранного статуса система может запросить дополнительную информацию: Если выбран статус «Действие третьей стороны» : система запросит указать дату начала выполнения Если выбран статус типа «Ответ клиента» , «Оплата» , «Поставка» : система может запросить указать дату начала выполнения (если включена соответствующая настройка) Если выбран статус типа «В работе» , «К исполнению» , «Новая» : система может запросить указать дату начала выполнения (если включена соответствующая настройка) Если выбран статус «Выполнен» или «Закрыт» : система запросит заполнить форму «Результат по заявке» (см. раздел «Закрытие заявки») Заполните запрошенную информацию. Нажмите кнопку «Изменить статус» или «Установить» . После изменения статуса: Статус заявки обновляется Отправляются уведомления исполнителю, заявителям, получателям, наблюдателям Создается запись в истории изменений Если статус изменен на «Выполнен» или «Закрыт» , заявка считается решенной
(снимок - 1) (Изменение статуса заявки)



Дополнительные проверки при изменении статуса

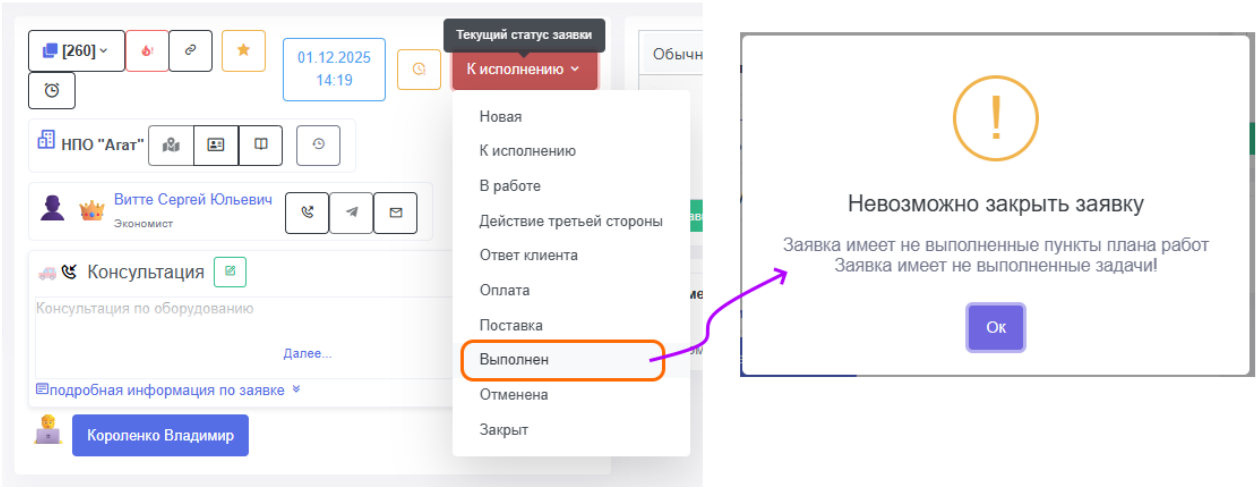
При переводе заявки в статус «В работу» :
Если дата начала выполнения (startdate) установлена в будущем, система предупредит об этом, но всё равно позволит изменить статус Если дата начала

выполнения не установлена, система может запросить её установку (если включена соответствующая настройка) Устанавливается время отклика (respondedtime), если это первый перевод заявки в статус "В работу"
(снимок - 2) (Перевод заявки в статус «В работу») // от системы предупреждениянет //**



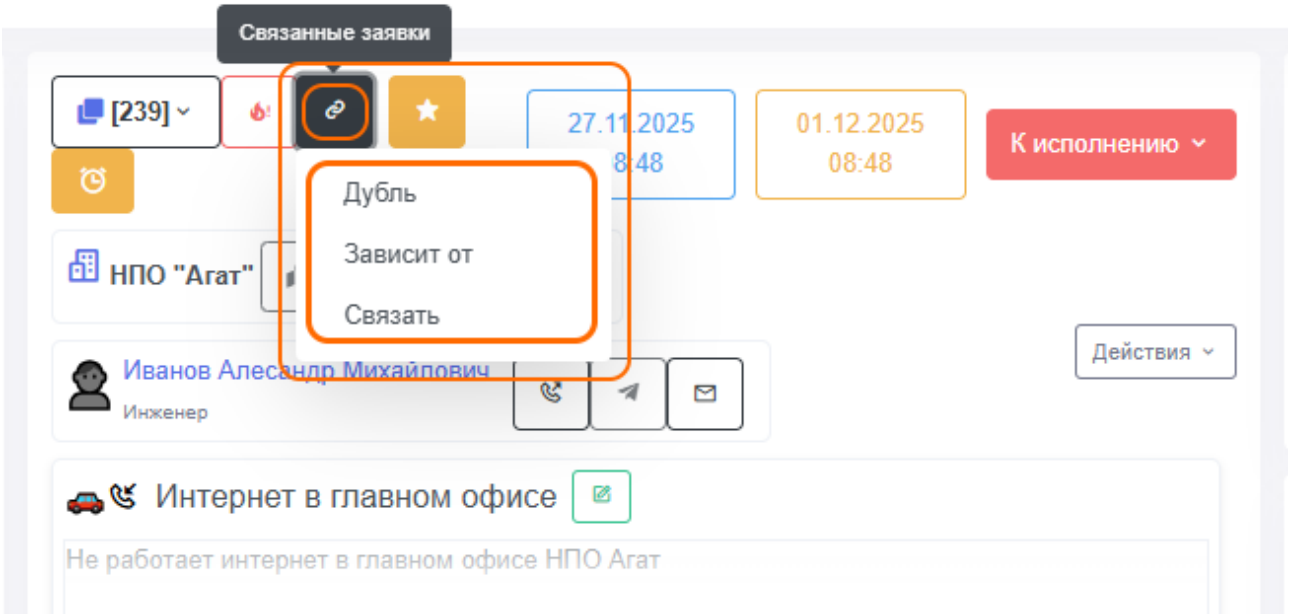
При переводе заявки в статус «Выполнен» или «Закрыт» : Система выполняет следующие проверки перед закрытием заявки:
Проверка наличия результата: Система проверяет наличие свежего комментария с результатом работы Если комментария нет, система требует заполнить форму "Результат по заявке" Форма "Результат по заявке" включает: Для инцидентов: поле «Результат диагностики» (обязательно) Поле «Работы, выполненные для решения поставленной задачи» (обязательно) Поле «Работы, непосредственно не требовавшиеся для решения поставленной задачи, но направленные на улучшение работы системы в целом» (необязательно) Вопрос «Вы проверили вместе с Получателем результаты работ?» с вариантами ответа: Да Не требуется Клиент не нашёл времени проверить Получатель проверит работу позже
Комментарий автоматически помечается как «Результат» (is_resume=True) Проверка связанных заявок: Система проверяет наличие активных связанных заявок: Дубли (объединенные заявки) Зависимые заявки (заявки, от которых зависит текущая) Подчиненные заявки (заявки, которые зависят от текущей)
Если есть активные связанные заявки, система предлагает выбрать, какие из них также закрыть: Можно выбрать дубли для закрытия Можно выбрать зависимые заявки для закрытия Можно выбрать подчиненные заявки для закрытия
Если выбранные связанные заявки также закрываются, к ним добавляется комментарий с указанием причины закрытия Проверка чек-листов: Система проверяет наличие невыполненных пунктов чек-листов Если есть невыполненные пункты, система предупреждает об этом, но всё равно позволяет закрыть заявку Проверка маркеров: Система проверяет наличие

неподтвержденных маркеров для исполнителя Если у исполнителя есть неподтвержденные маркеры, система предупреждает об этом и не позволяет закрыть заявку до подтверждения всех маркеров Проверка задач: Система проверяет наличие невыполненных задач Если есть невыполненные задачи, система предупреждает об этом, но всё равно позволяет закрыть заявку Проверка оборудования: Система может проверять наличие не возвращенного оборудования (если включена соответствующая настройка) Если есть не возвращенное оборудование, система предупреждает об этом
После прохождения всех проверок:
Статус заявки меняется на «Выполнен» или «Закрыт» Дата решения (resolvedtime) устанавливается на текущую дату и время Создается комментарий с результатом работы Отправляются уведомления об изменении статуса исполнителю, заявителям, получателям, наблюдателям Если выбранные связанные заявки также закрываются, отправляются уведомления их исполнителям Создается запись в истории изменений После закрытия заявка становится недоступной для редактирования (кроме администраторов)
(снимок - 3) (Перевод заявки в статус «Выполнен» или «Закрыт»1)

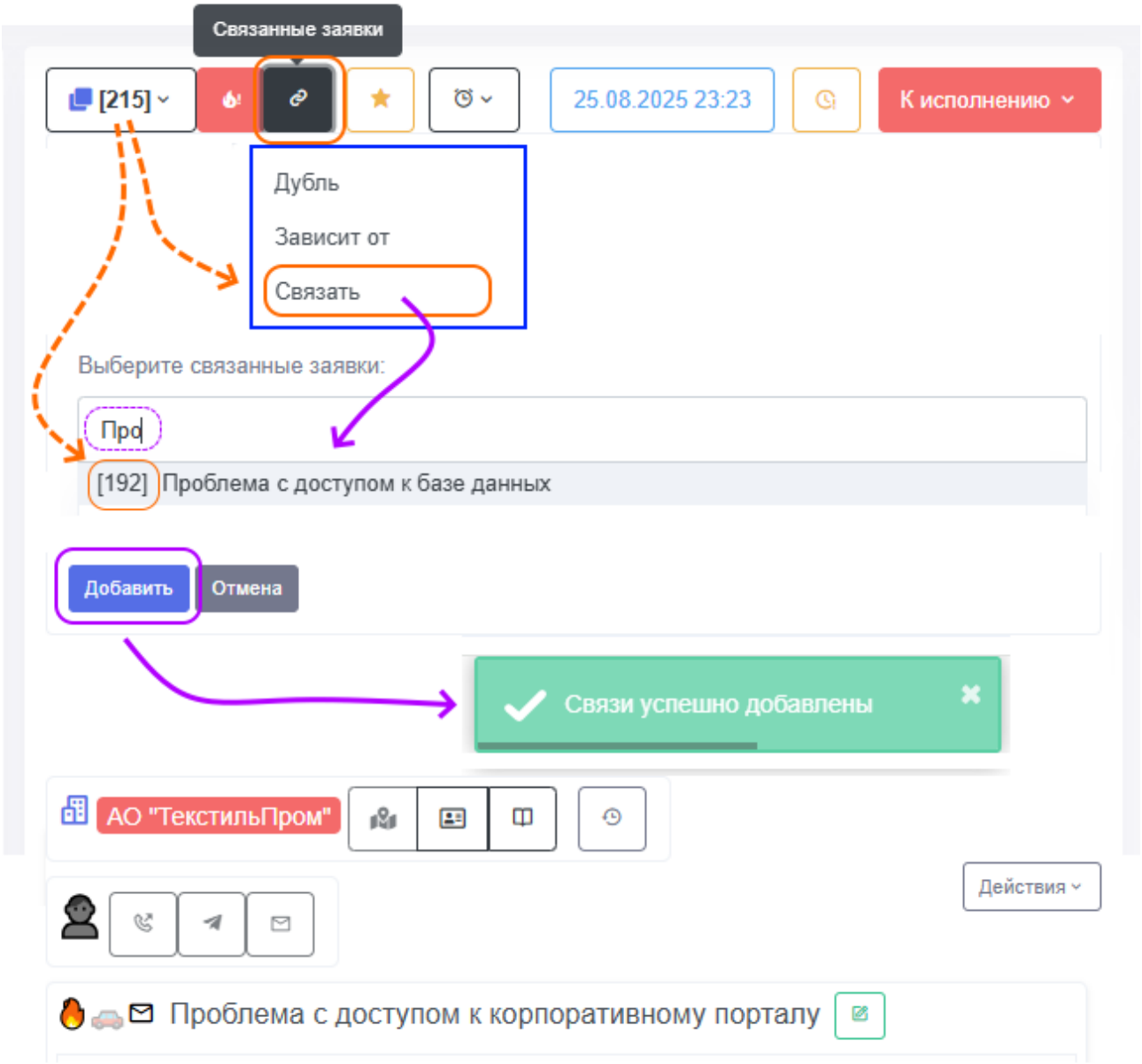


Связывание заявок

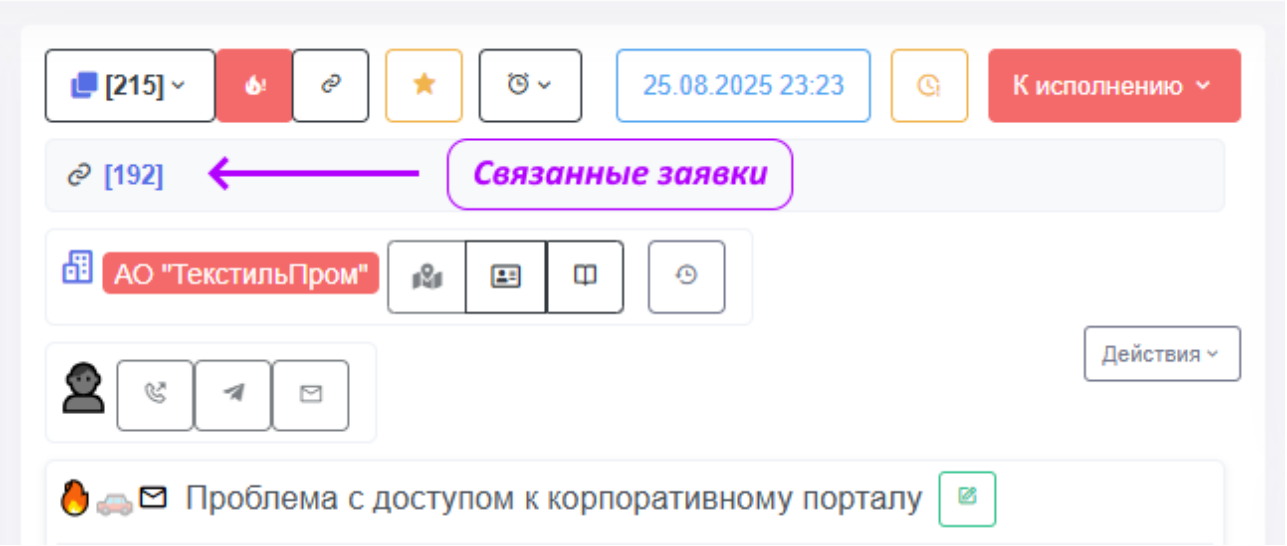
Назначение: Связывание заявок позволяет объединять заявки, указывать зависимости между ними или просто связывать их для удобства отслеживания. Типы связей:
Дубли -- заявки, которые являются дублями (повторами) текущей заявки При закрытии заявки можно автоматически закрыть все её дубли При отмене заявки можно автоматически отменить все её дубли Зависит от -- текущая заявка зависит от другой заявки У заявки может быть только одна зависимость При отмене заявки, от которой зависит текущая, система предупреждает об этом Связать -- просто связь между заявками для удобства отслеживания Можно связать несколько заявок Связь не влияет на статусы заявок
(снимок - 1) (Связывание заявок , типы связей)



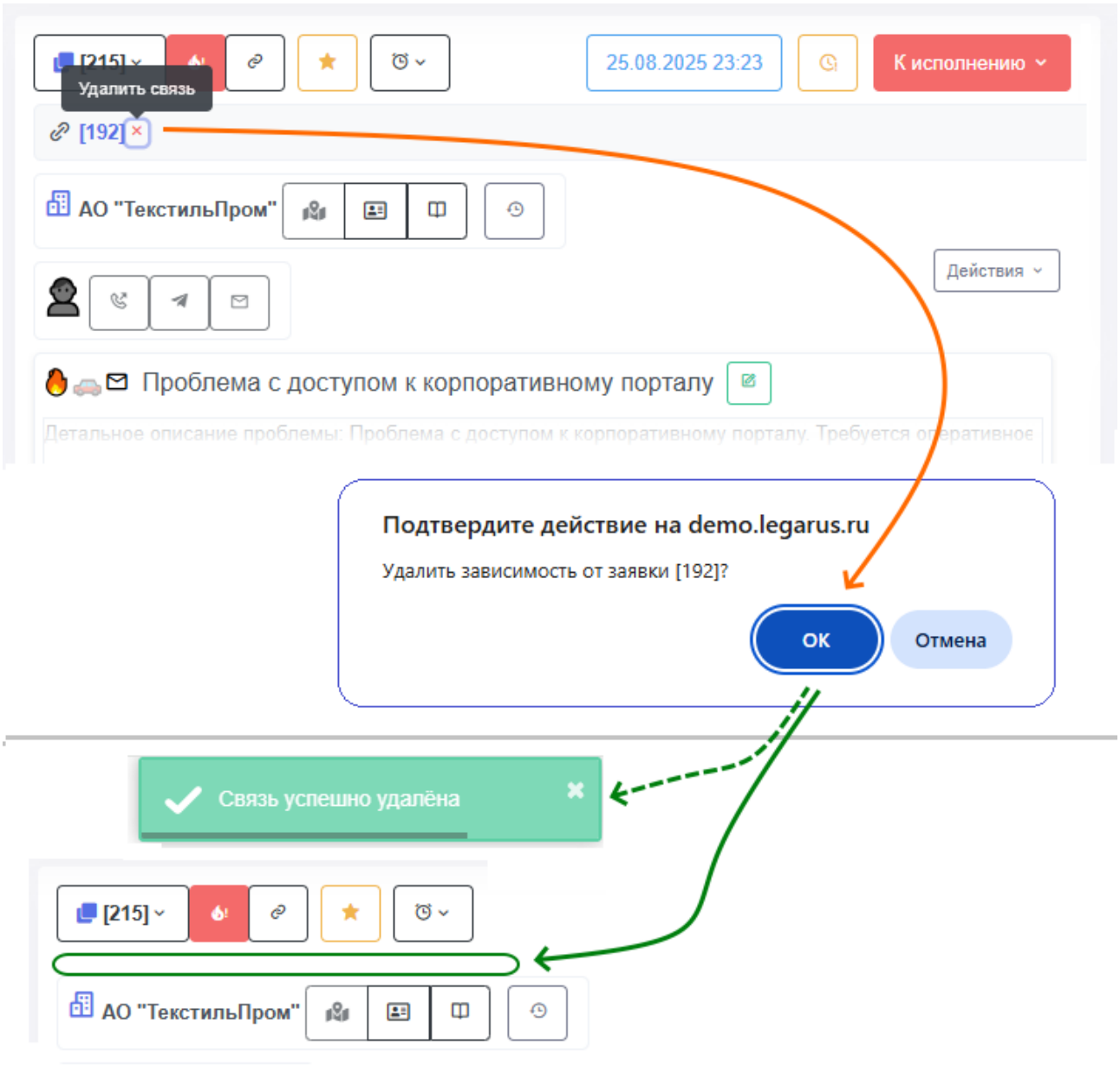
Как связать заявки:
Откройте карточку заявки. В разделе «Заголовок» найдите кнопку «Связать заявки» (или «Связанные заявки» (иконка с цепью)) . Нажмите на кнопку («Связанные заявки») . Выберите тип связи: «Дубль» -- для указания дублей «Зависит от» -- для указания зависимости «Связать» -- для простой связи Откроется форма для выбора заявок. В поле «Выберите заявки» начните вводить номер заявки или тему. Система предложит список заявок для выбора. Выберите одну или несколько заявок (в зависимости от типа связи). Нажмите кнопку «Добавить» . После добавления связи: Связь отображается в разделе «Основная информация» карточки заявки Связь отображается в карточке связанных заявок Создается запись в истории изменений Отправляются уведомления исполнителям связанных заявок (если включена соответствующая настройка)
(снимок - 2) (Связывание заявок) (на примере : заявка 215 связывается с 192)



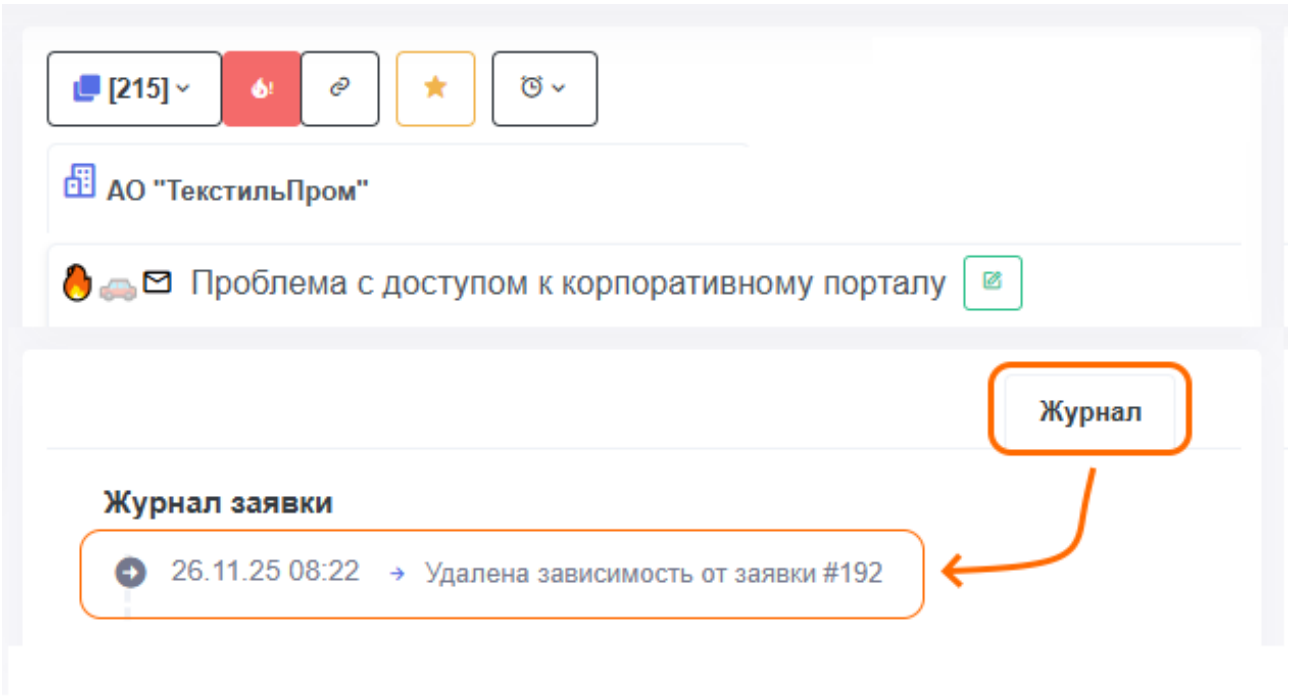
Просмотр связанных заявок:
Откройте карточку заявки. В разделе «Основная информация» найдите секцию «Связанные заявки» . Отображается список всех связанных заявок, разделенных по типам: Дубли -- список дублей Зависит от -- заявка, от которой зависит текущая Зависимые -- заявки, которые зависят от текущей Связанные -- список связанных заявок Для каждой связанной заявки отображается: Номер заявки Тема Статус Клиент Исполнитель Можно открыть любую связанную заявку, кликнув на неё.
(снимок - 3) (Просмотр связанных заявок)



Удаление связи:
Откройте карточку заявки. В разделе «Основная информация» найдите секцию «Связанные заявки» . Найдите связанную заявку, связь с которой необходимо удалить. Нажмите кнопку «Удалить связь» рядом с номером заявки . Подтвердите удаление связи , нажав кнопку «OK» После удаления связи: Оповещение «Связь успешно удалена» Связь удаляется из карточки заявки Связь удаляется из карточки связанной заявки Создается запись в истории изменений
(снимок - 4.1) (Удаление связанных заявок)

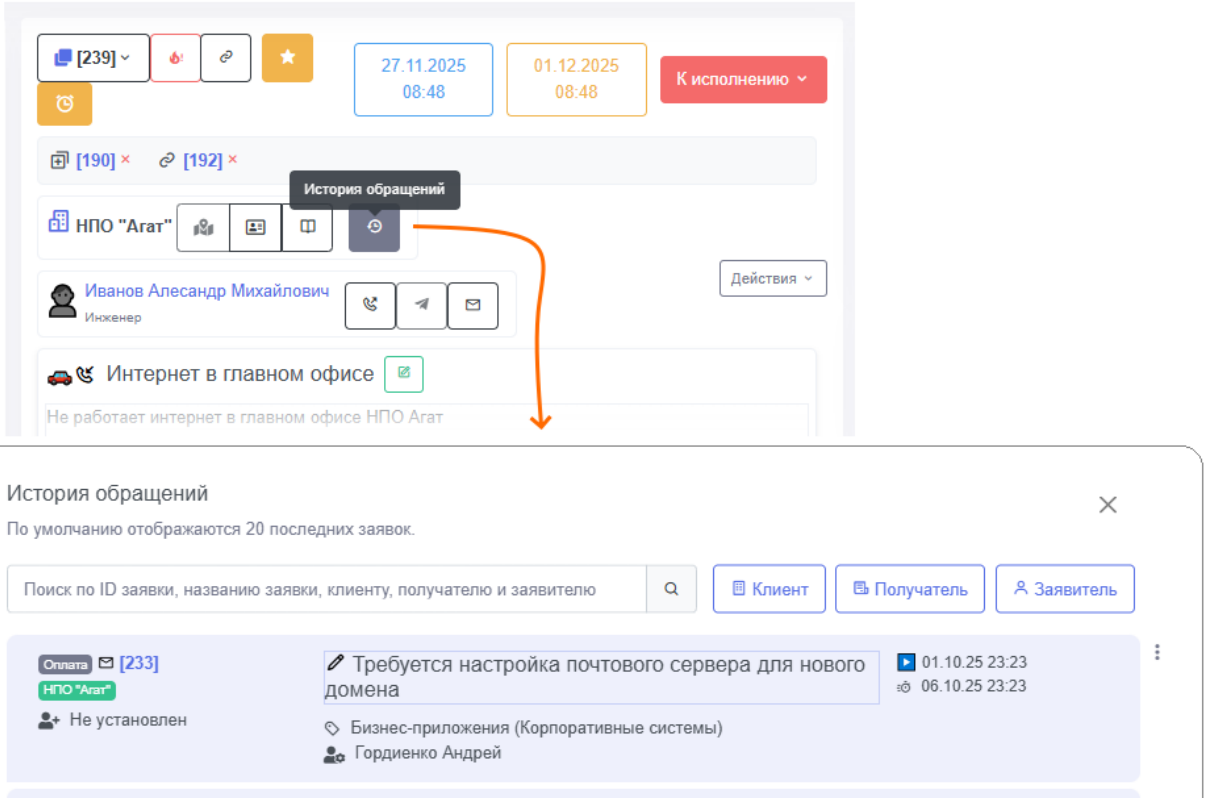


(снимок - 4.2) (Вкладка «Журнал» , запись об удалении зависимости)

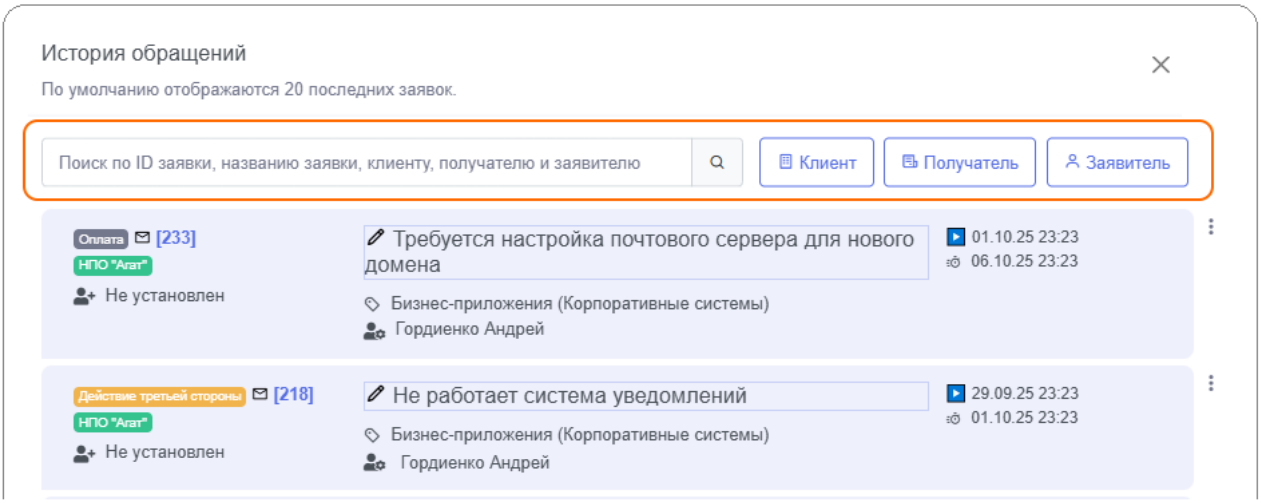


История обращений

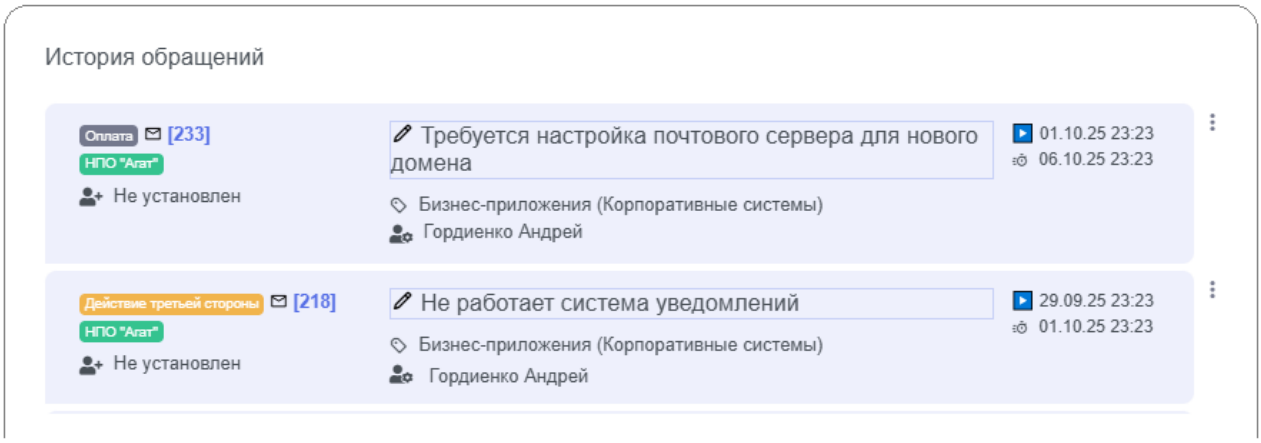
Назначение: История обращений позволяет просмотреть все предыдущие обращения от того же заявителя, получателя или клиента. Как просмотреть историю обращений:
Откройте карточку заявки. В разделе «История обращений» отображается список предыдущих обращений. История автоматически фильтруется по: Клиенту заявки (если указан клиент) Заявителю заявки (если указан заявитель) Получателю заявки (если указан получатель) Можно изменить фильтр истории: Нажмите кнопку «По клиенту» для просмотра всех обращений клиента Нажмите кнопку «По заявителю» для просмотра всех обращений заявителя Нажмите кнопку «По получателю» для просмотра всех обращений получателя Можно использовать поиск для поиска по номеру заявки, теме, клиенту, заявителю, получателю.
(снимок - 1.1) (Кнопка «История обращений» в карточке заявки)



(снимок - 1.2) (Поиск и фильтры в истории обращений)



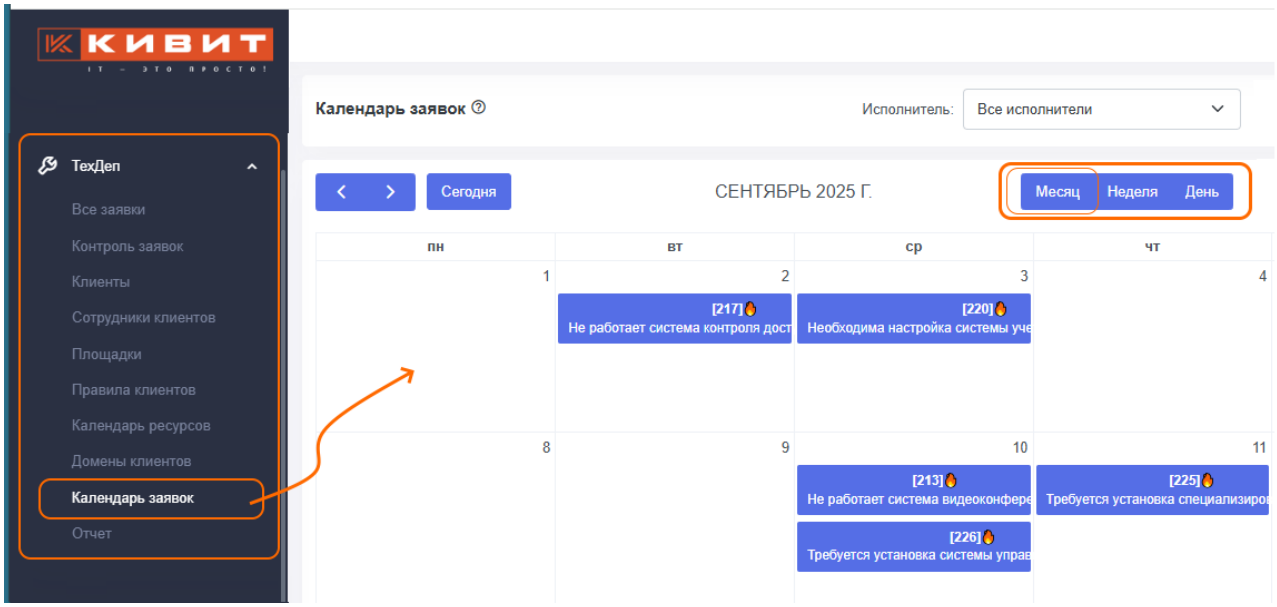
Отображение истории обращений:
Для каждой заявки в истории отображается: Номер заявки Тема Статус Клиент Заявитель Получатель Дата создания Заявки сортируются по дате создания (сначала самые новые). Отображается до 20 последних заявок. Можно открыть любую заявку из истории, кликнув на неё.
(снимок - 2) (Заявки в истории обращений)



Примечания:
История обращений помогает быстро найти предыдущие обращения по той же проблеме История обращений доступна только для сотрудников организации (не для клиентов) История обращений автоматически обновляется при изменении заявки

Календарь заявок

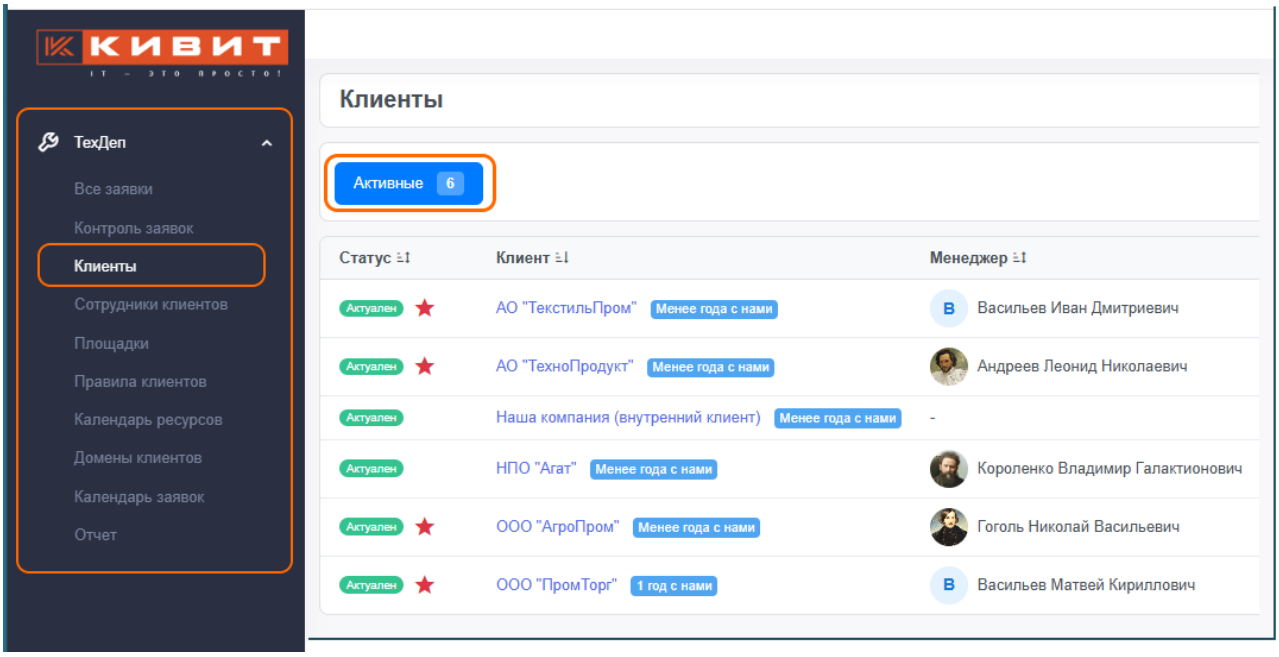
1. Перейдите в раздел «Сервис-деск» -> «Календарь заявок» .
2. Отображается календарь с заявками, отсортированными по дате начала выполнения (startdate).
3. Доступны следующие виды календаря:
4. День -- отображение заявок на один день
5. Неделя -- отображение заявок на одну неделю
6. 4 дня -- отображение заявок на 4 дня (по умолчанию) // (5 дней в реальности) //
7. Месяц -- отображение заявок на один месяц
8. Можно перемещаться по календарю:
9. Кнопки «Назад» и «Вперед» для перехода к предыдущему/следующему периоду
10. Кнопка «Сегодня» для перехода к текущей дате
11. Заявки отображаются в виде событий на календаре:
12. Цвет события соответствует приоритету или статусу заявки
13. При наведении на событие отображается краткая информация о заявке
14. Можно кликнуть на событие для открытия карточки заявки
15. Можно изменять дату начала выполнения заявки:
16. Перетащите событие на другую дату и время
17. Система автоматически обновит дату начала выполнения заявки
18. Отправляются уведомления об изменении даты



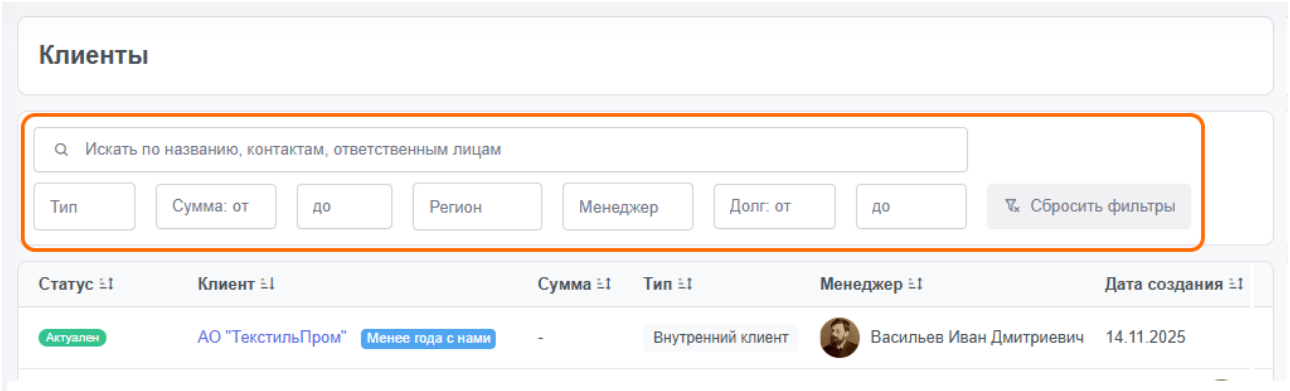
Управление клиентами

Реестр клиентов

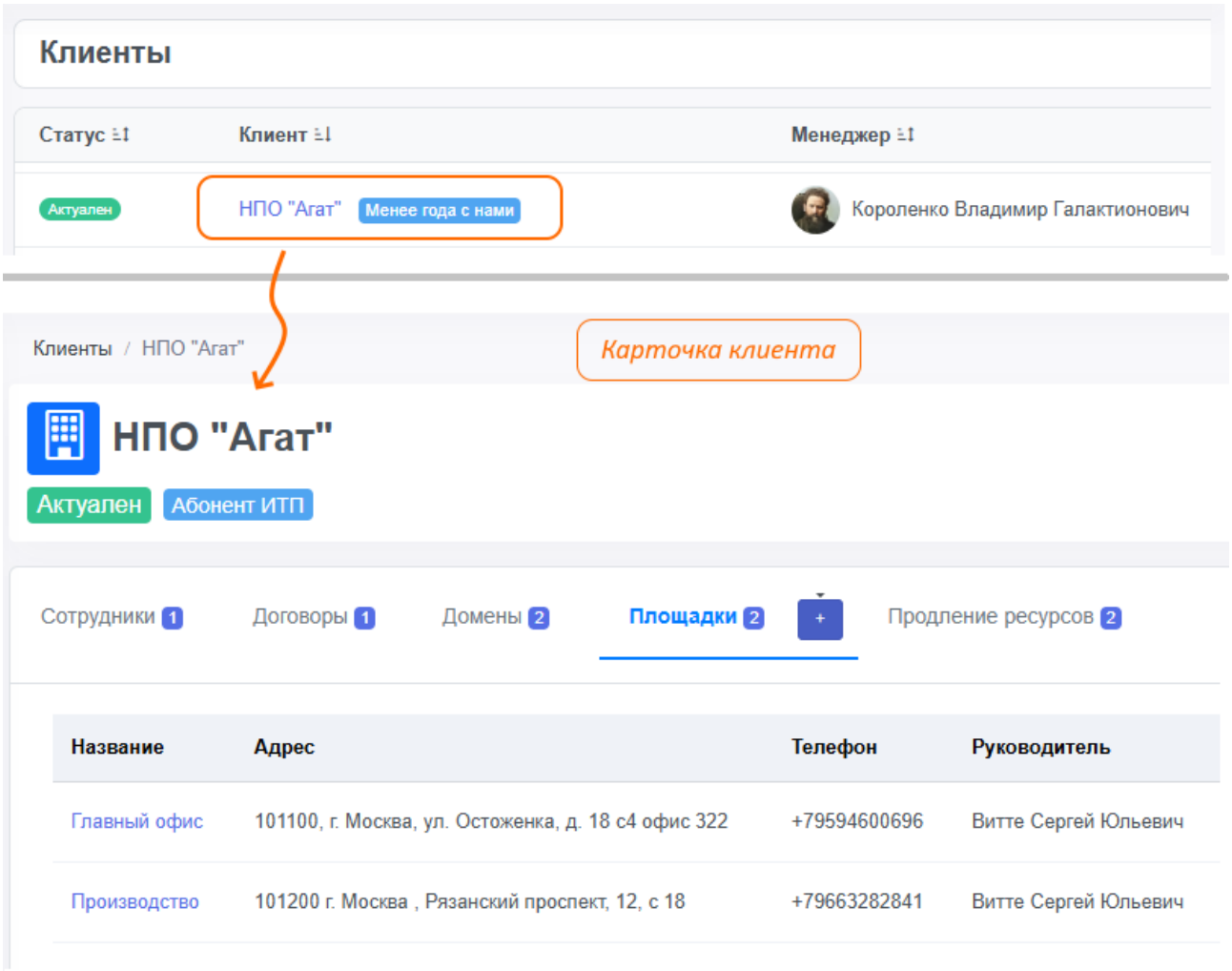
Просмотр списка клиентов:
Перейдите в раздел «Сервис-деск» -> «Клиенты» . Отображается список всех клиентов с информацией: Название клиента Статус (Актуален , Планируется , Не актуален , Приостановлен) // (вкладки) Важность (Критичный , Важный) Менеджер Инженер Сумма договоров (колонка Сумма) Используйте поиск для поиска по названию клиента или адресу. Примените фильтры: По статусу -- выберите статус из списка (Актуален , Планируется , Не актуален , Приостановлен , Все статусы) По менеджеру -- выберите менеджера из списка (включая «Не назначен») По инженеру -- выберите инженера из списка // отсутствует // По сумме договоров -- выберите диапазон (менее 20000 , 20000-100000 , более 100000) Нажмите на название клиента (в колонке «Клиент») для открытия карточки.
(снимок - 1.1) (Просмотр списка клиентов , «ТехДеп» -> «Клиенты»)



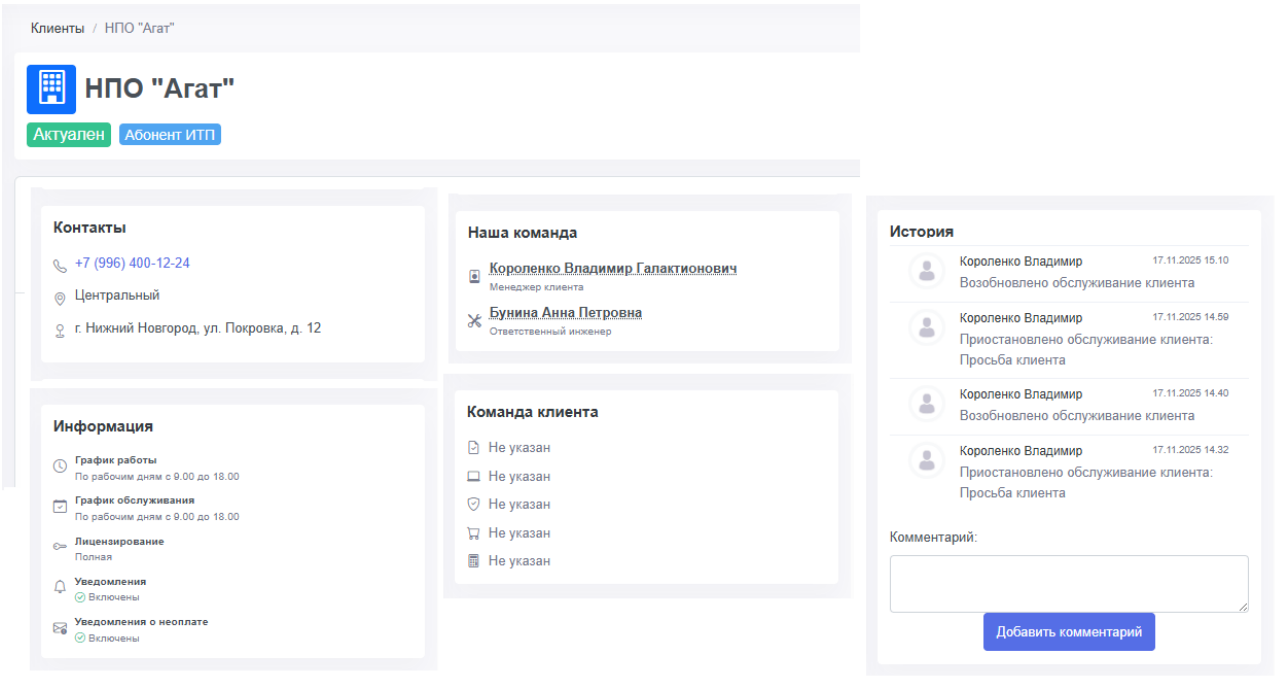
(снимок - 1.2) (Фильтры , в разделе «Клиенты»)



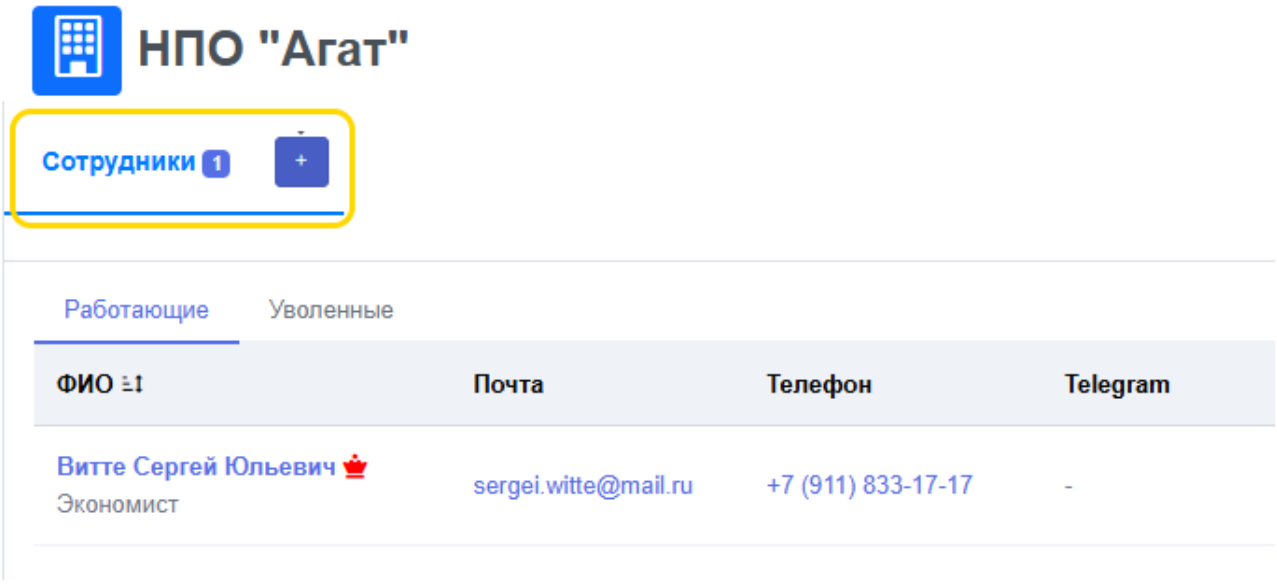
Карточка клиента:
Откройте карточку клиента из списка.
(снимок - 2) (Карточка клиента , открытие нажатием на название клиента)



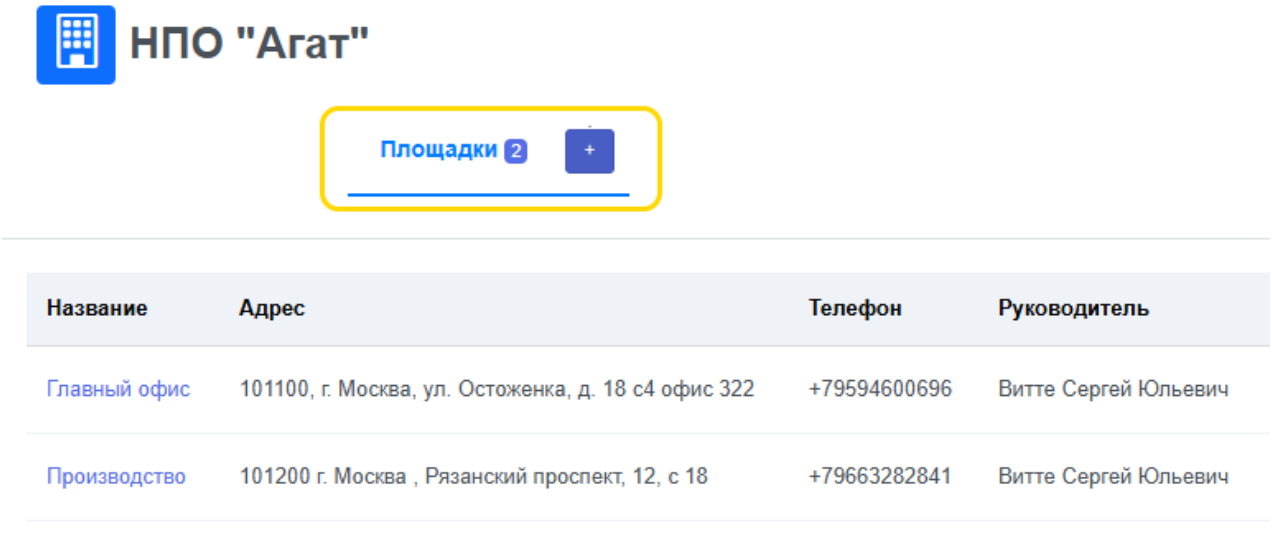
В карточке отображается информация:
Общая информация: Название клиента Статус (с цветовой индикацией) Важность (Критичный, Важный) Тип клиента Дата начала сотрудничества Адрес Телефон Менеджер клиента Инженер клиента Модель лицензирования График работы График обслуживания Примечания
(снимок - 3) (Карточка клиента . Общая информация)



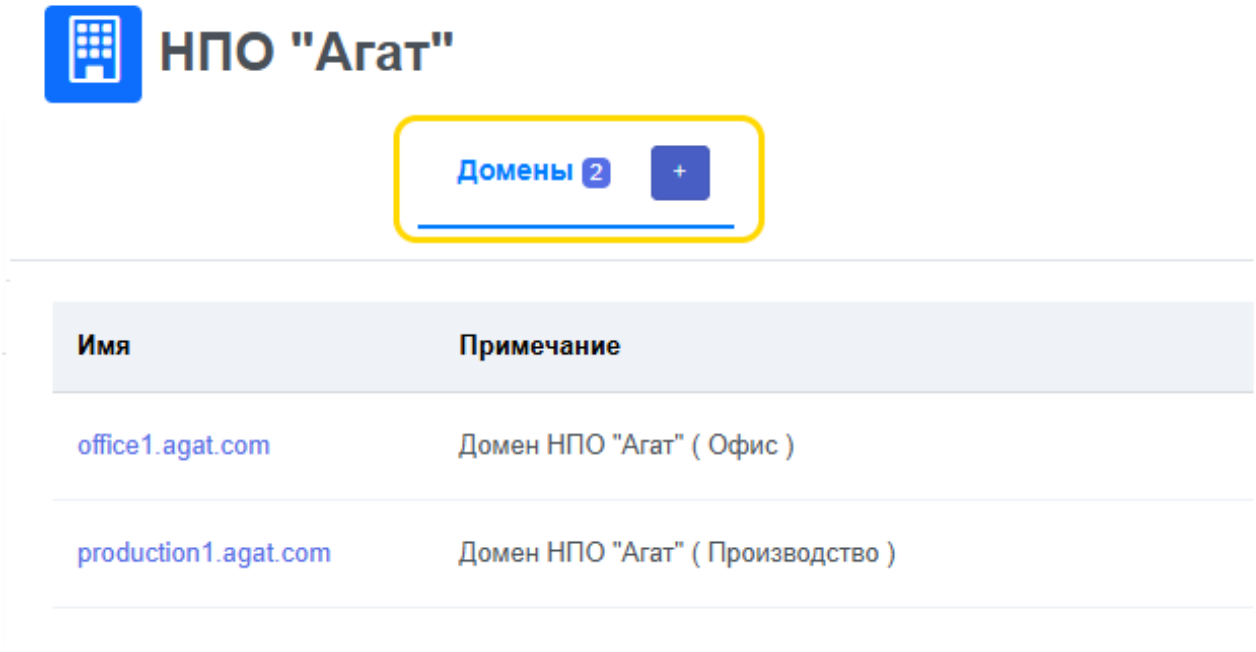
Вкладка «Сотрудники» : Список сотрудников клиента (контактных лиц) Для каждого сотрудника отображается: ФИО Должность Телефоны (с типами: мобильный, рабочий, внутренний VoIP, домашний, личный) Email-адреса (рабочие , личные) Статус (актуален / не актуален) Является ли VIP-сотрудником
(снимок - 4) (Вкладка «Сотрудники»)



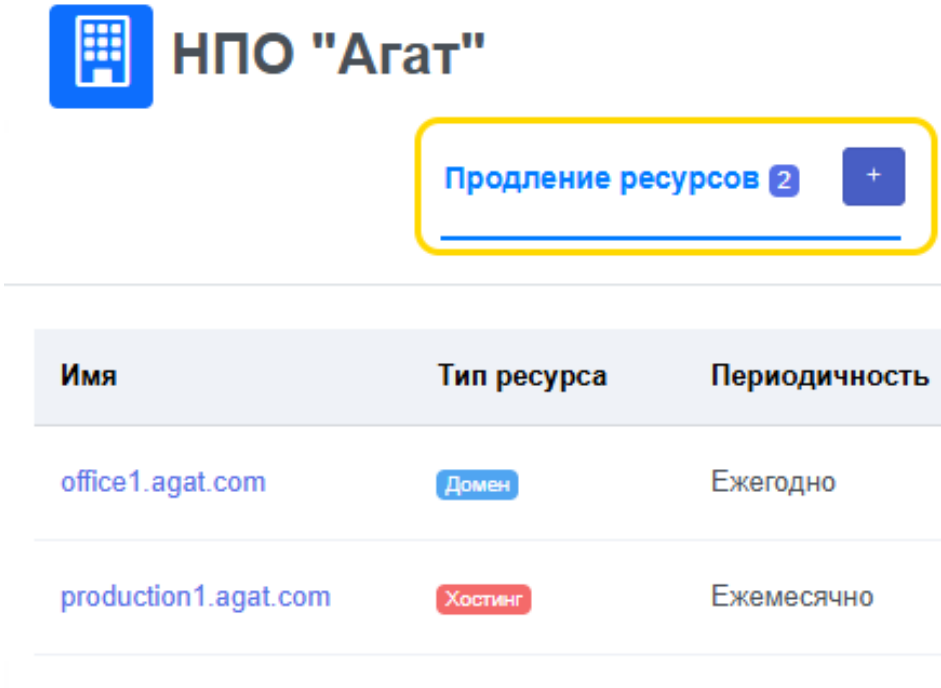
Вкладка «Площадки» : Список площадок (офисов) клиента Для каждой площадки отображается: Название площадки Адрес Телефон Статус Руководитель площадки
(снимок - 5) (Вкладка «Площадки»)



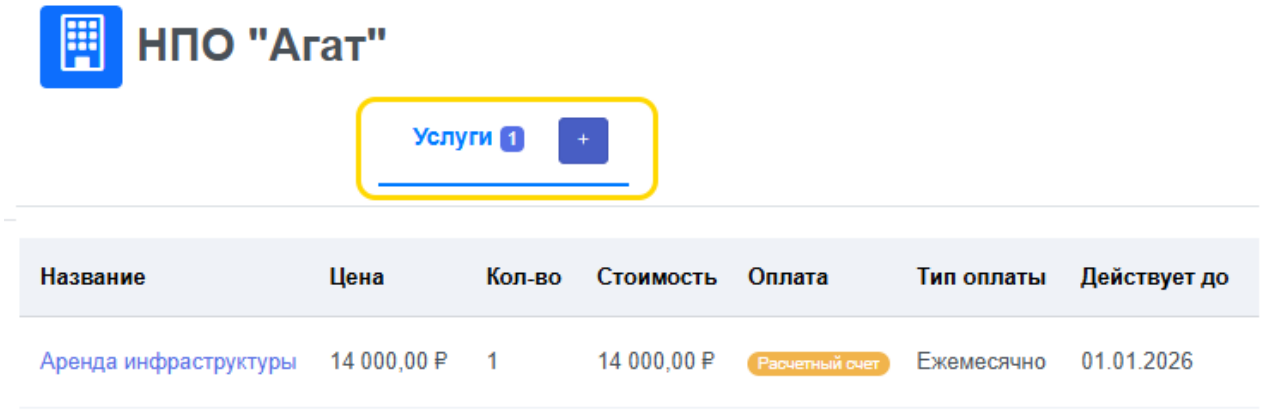
Вкладка «Домены» : Список доменных имен клиента Для каждого домена отображается: Название домена Примечания
(снимок - 6) (Вкладка «Домены»)



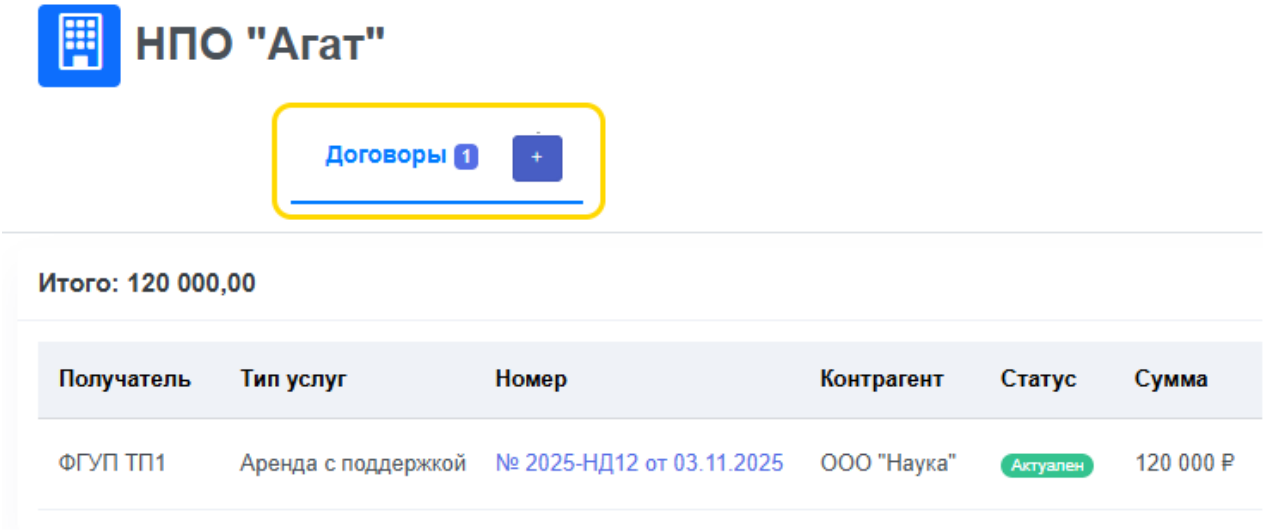
Вкладка «Продление ресурсов» : Список ресурсов клиента (хостинг , домены , SSL-сертификаты и т.д.) Для каждого ресурса отображается: Тип ресурса Название Дата окончания действия Периодичность обновления Стоимость продления Валюта Способ оплаты Ссылка на панель управления хостингом Логин и пароль для доступа Примечание : Подробная информация в карточке ресурса (при редактировании)
(снимок - 7) (Вкладка «Продление ресурсов»)



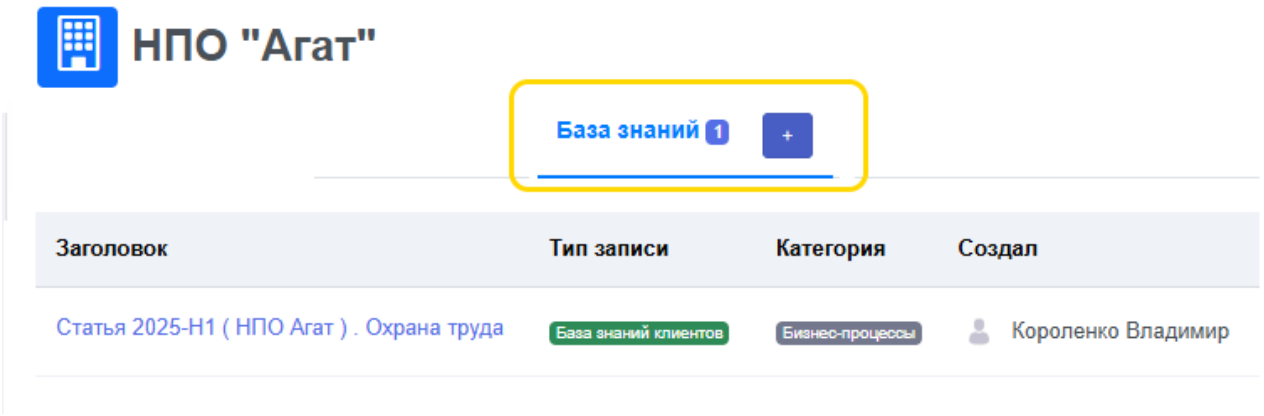
Вкладка «Услуги» : Список услуг, предоставляемых клиенту Для каждой услуги отображается: Тип услуги Количество Цена Валюта Дата окончания действия Периодичность Способ оплаты Включена ли в договор
(снимок - 8) (Вкладка «Услуги»)



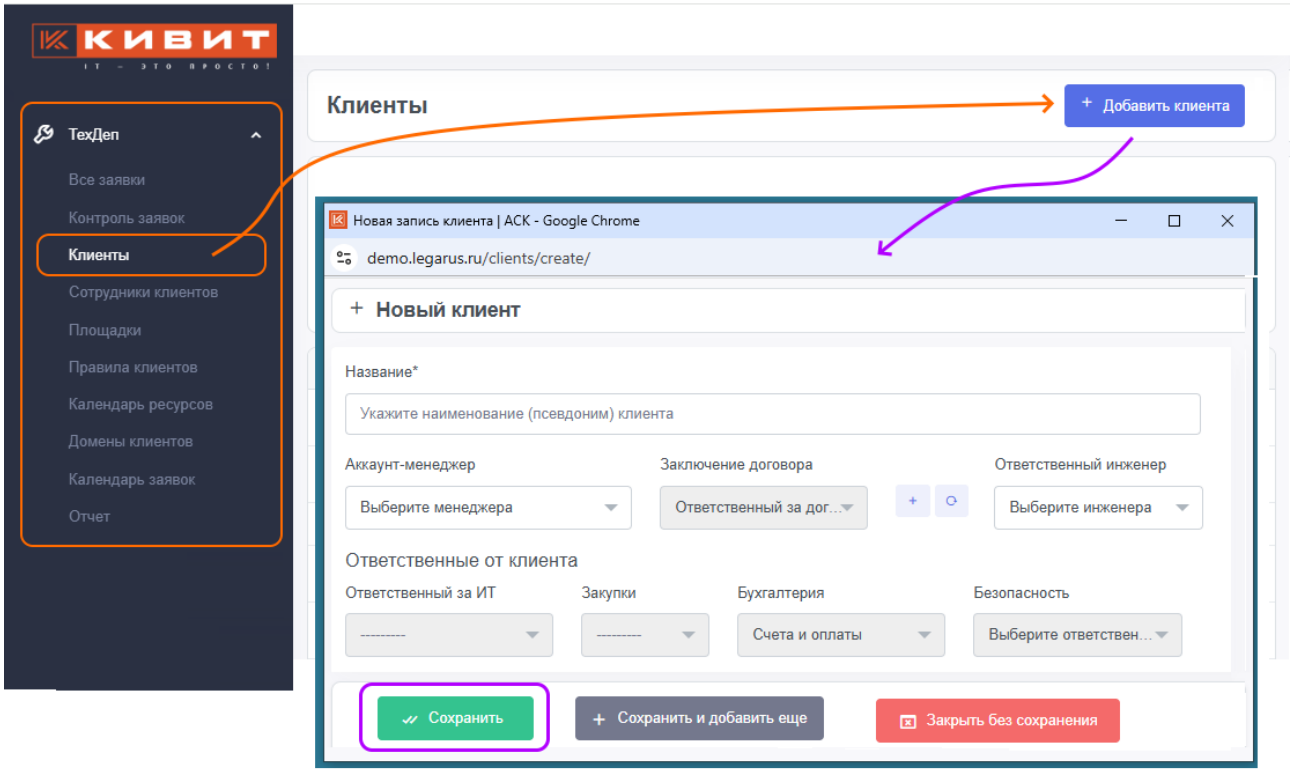
Вкладка «Договоры» : Список договоров с клиентом Сумма всех договоров
(снимок - 9) (Вкладка «Договоры»)



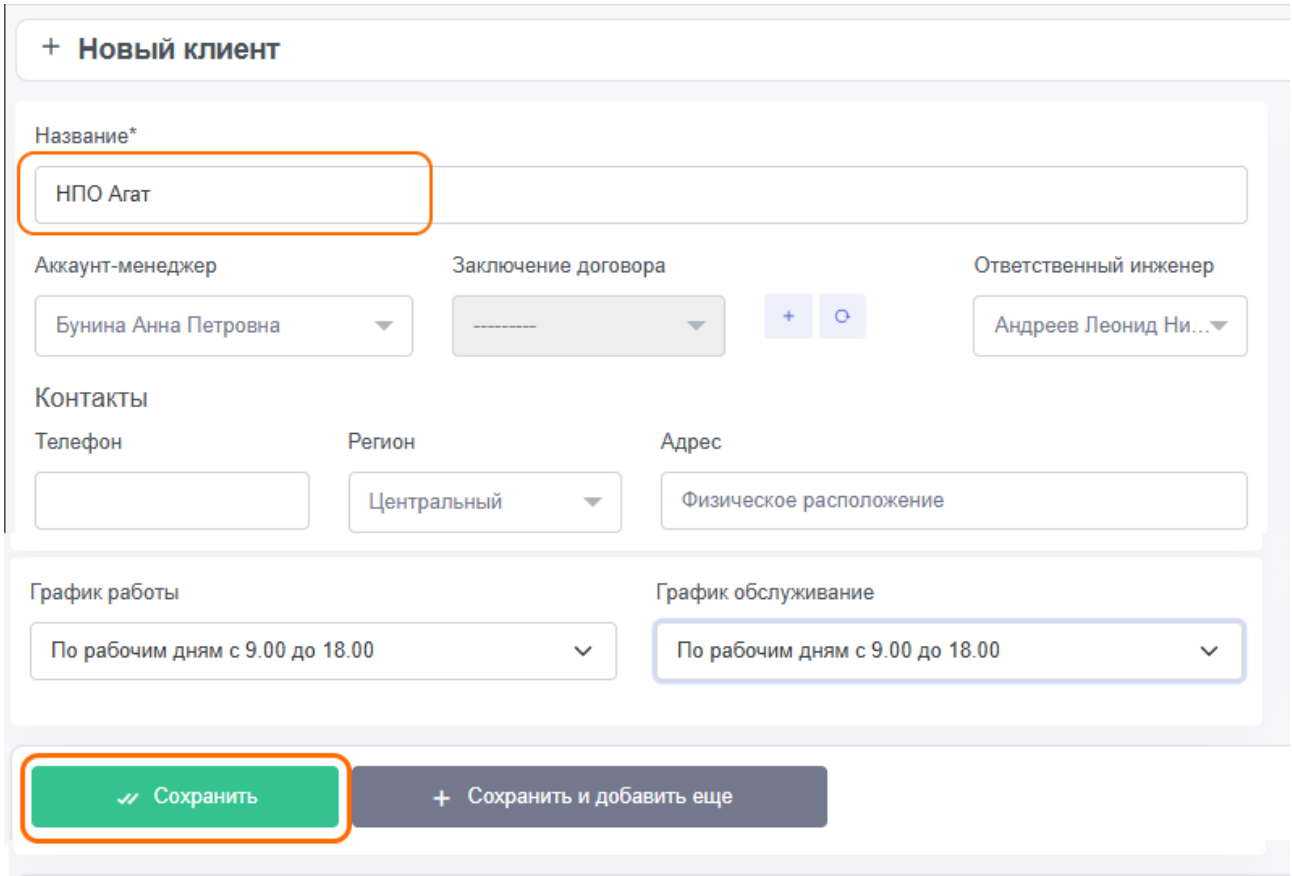
Вкладка «Заявки» : // Отсутствует // Список заявок сервис-деска по клиенту Вкладка «Проекты» : // Отсутствует // Список проектов клиента Вкладка «Правила» : // Отсутствует // Список правил и важной информации о клиенте Правила могут быть помечены как важные Вкладка «База знаний» : Список записей базы знаний, связанных с клиентом
(снимок - N) (Вкладка «База знаний»)



Вкладка «Комментарии» : // Отсутствует // История комментариев по клиенту
Создание клиента:
Перейдите в раздел «ТехДеп» -> «Клиенты» . Нажмите кнопку «Добавить клиента» . Заполните обязательные поля: «Название клиента» «Статус» (по умолчанию «Планируется») «Тип клиента» (из справочника) (Абонент ИТП , Разовые услуги , Подписчик , Внутренний Клиент . Прочее) Заполните дополнительные поля: «Важность» (Критичный , Важный) «Адрес» «Телефон» «Менеджер клиента» (сотрудник организации) «Инженер клиента» (сотрудник организации) «Вариант лицензирования» (из справочника) «График работы» (из справочника расписаний) «График обслуживания» (из справочника расписаний) «Дата начала сотрудничества» «Примечания» Нажмите кнопку «Сохранить» (или «Сохранить и добавить еще») .
(снимок - N) (Создание нового клиента)

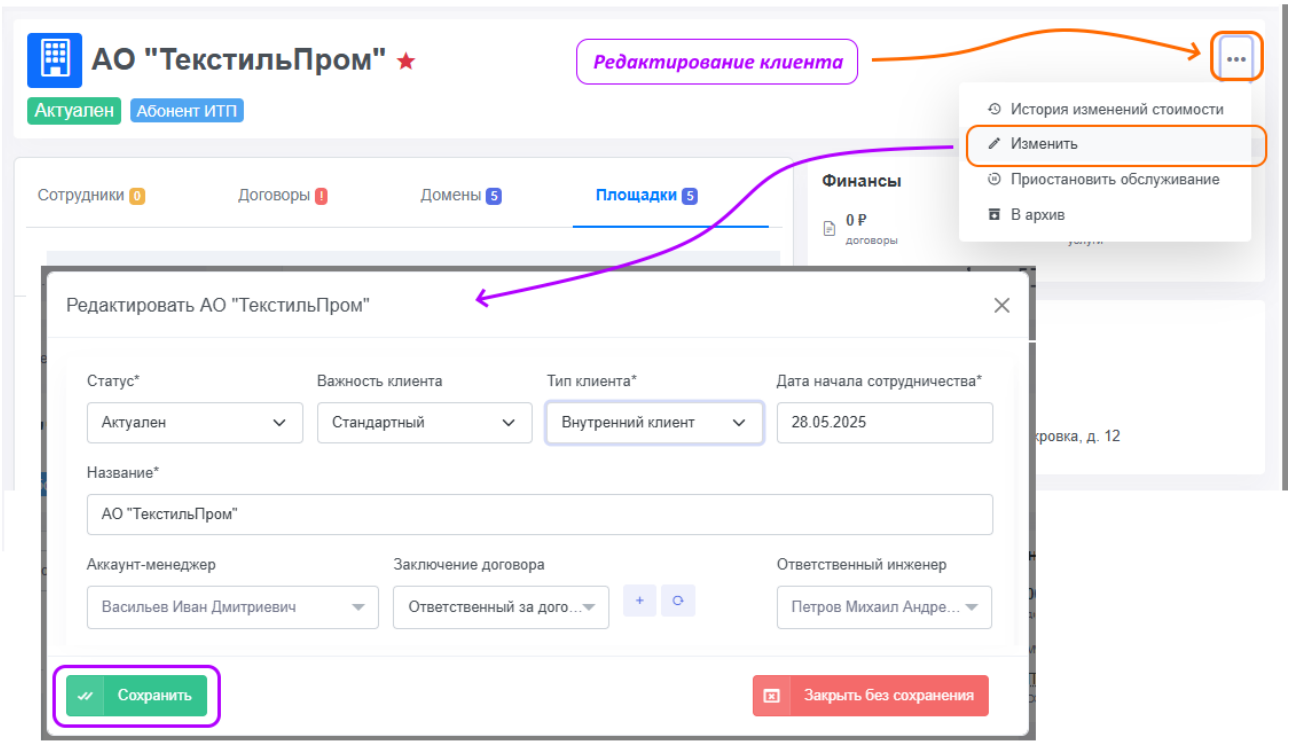


(снимок - N) (Создание нового клиента , кнопка «Сохранить»)

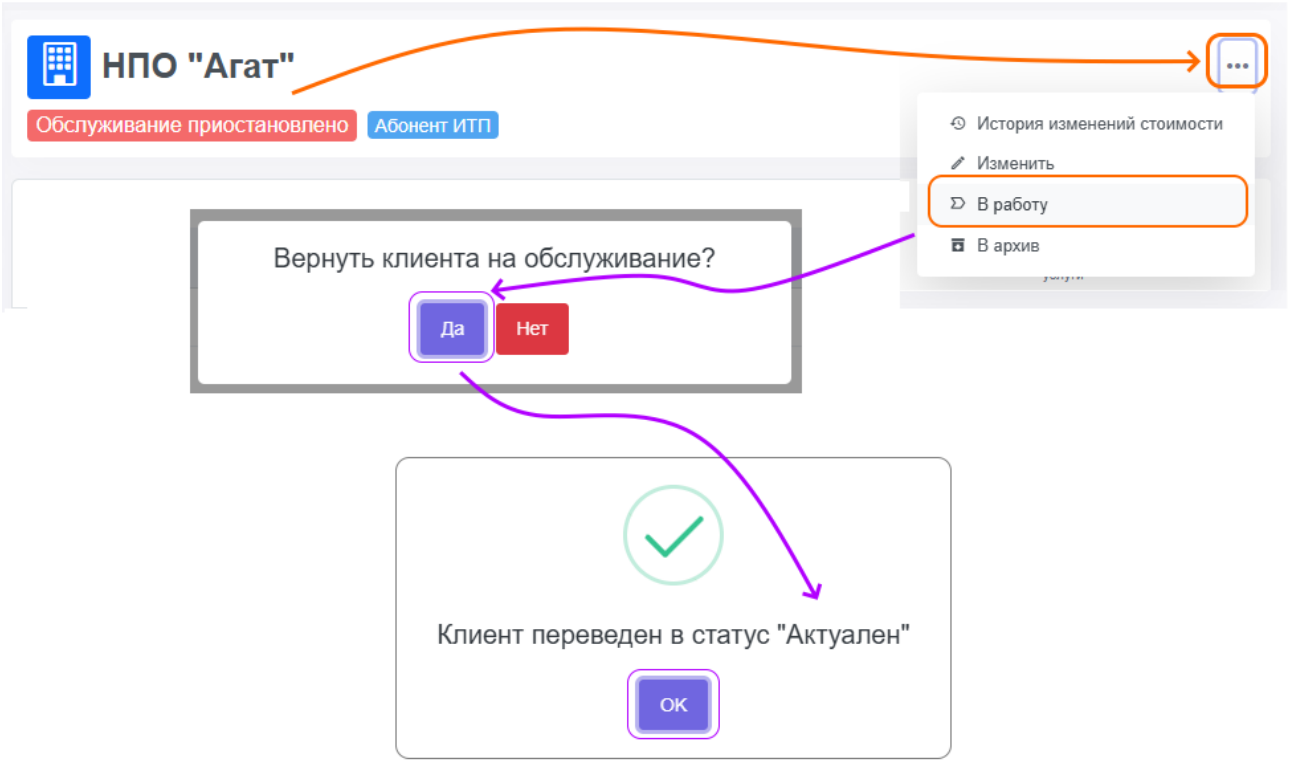


Редактирование клиента:

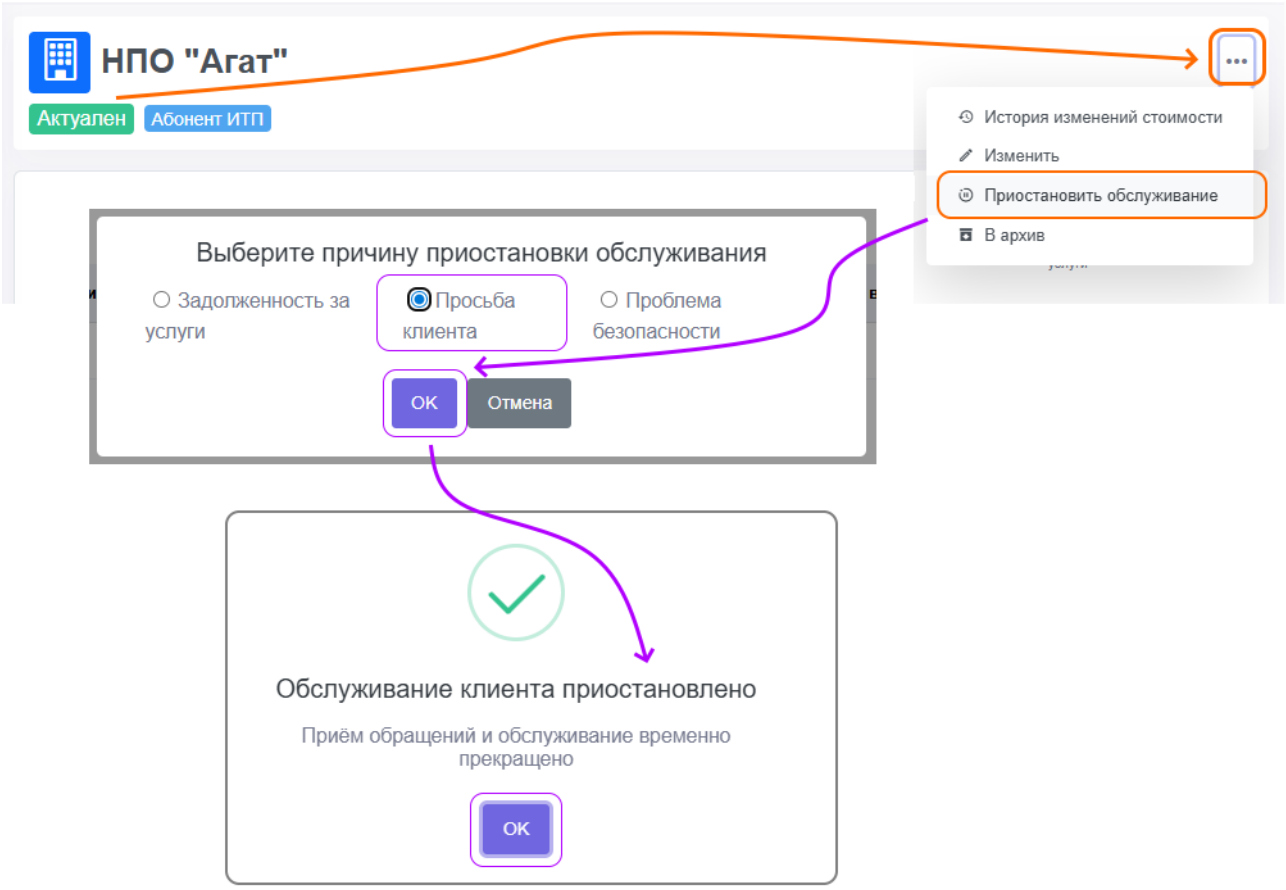
Откройте карточку клиента. Нажмите кнопку «Изменить» . Внесите необходимые изменения . Нажмите кнопку «Сохранить» .
(снимок - N) (Редактирование клиента)



Изменение статуса клиента:
Откройте карточку клиента. Нажмите соответствующую кнопку: «В работу» -- для перевода из статуса «Планируется» в «Актуален» или из статуса «Обслуживание приостановлено» в «Актуален» «Приостановить обслуживание» -- для перевода из статуса «Актуален» в «Приостановлен» «В архив» -- для перевода в статус «Не актуален»
(снимок - N) (Изменение статуса клиента (в статус «Актуален»))

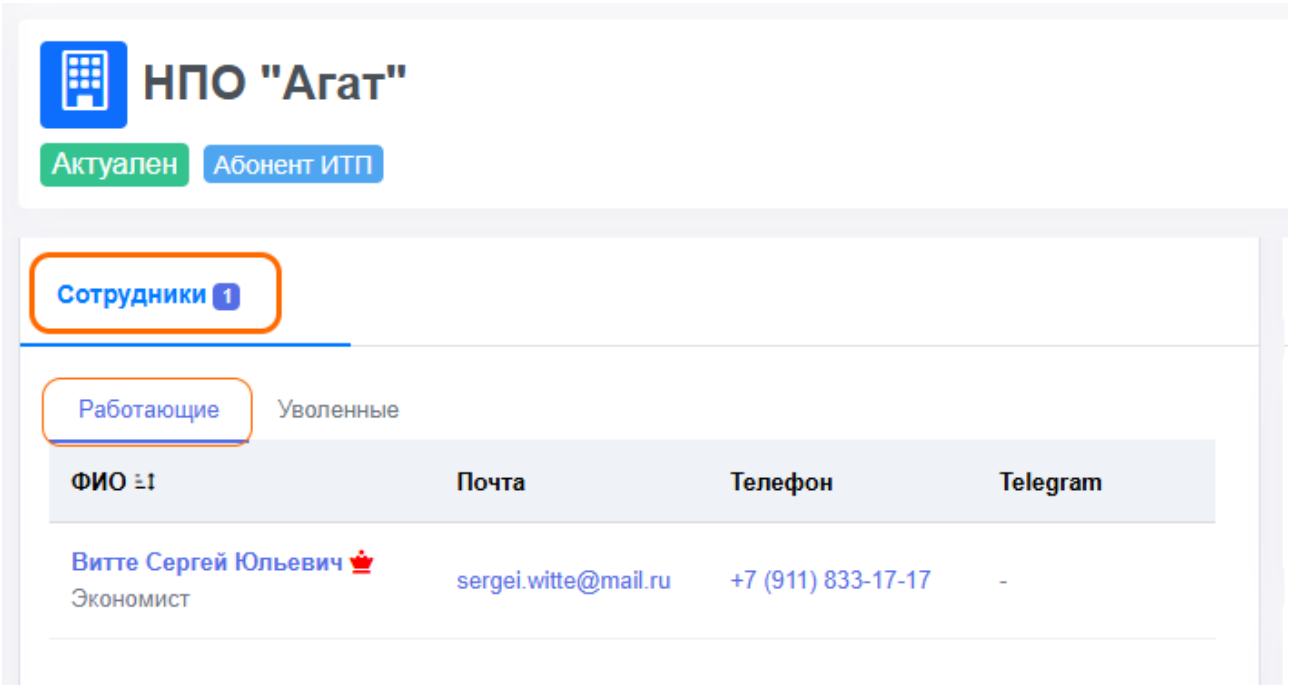


(снимок - N) (Изменение статуса клиента (в статус «Обслуживание приостановлено»))

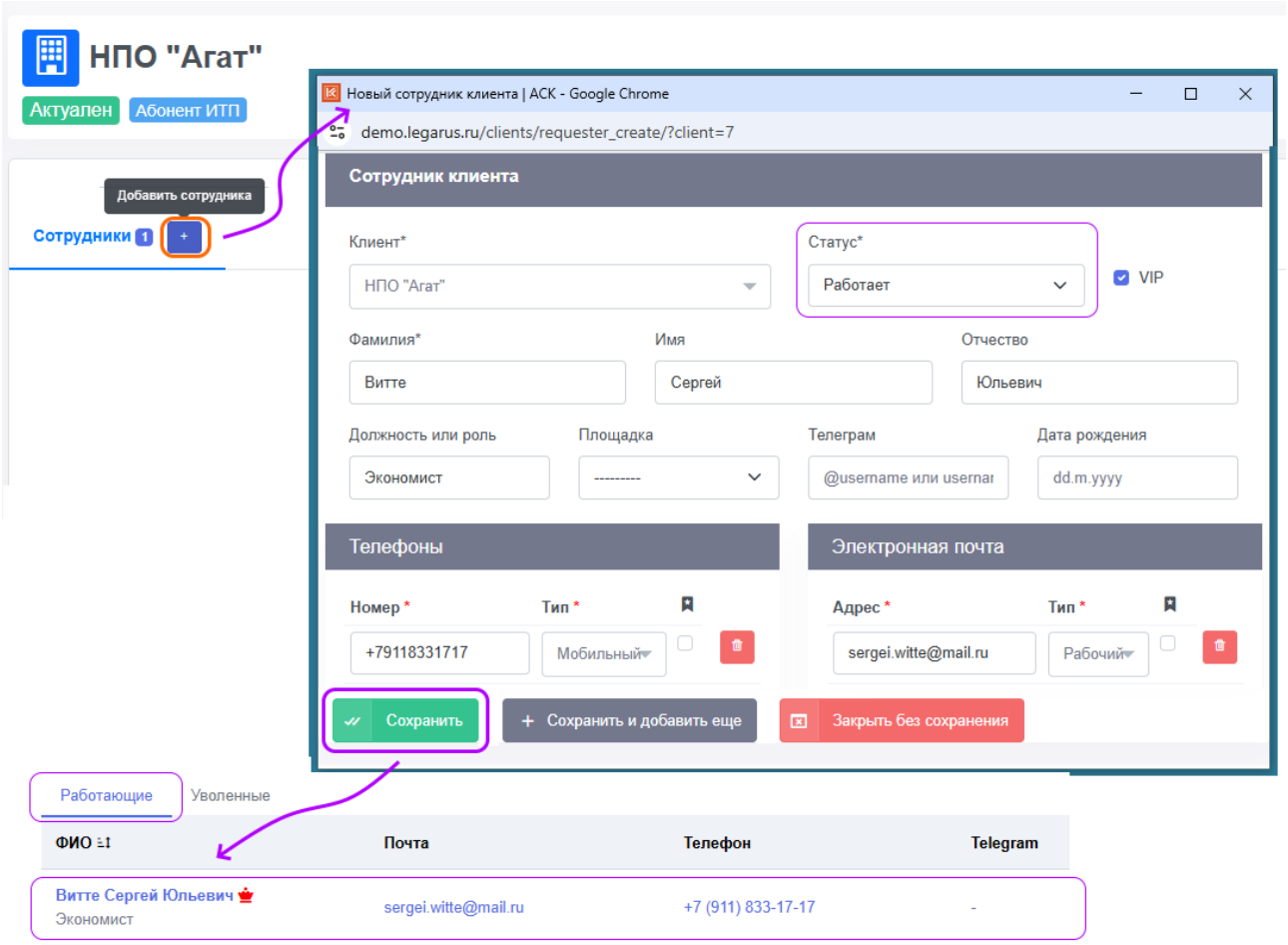


Сотрудники клиентов (контактные лица)

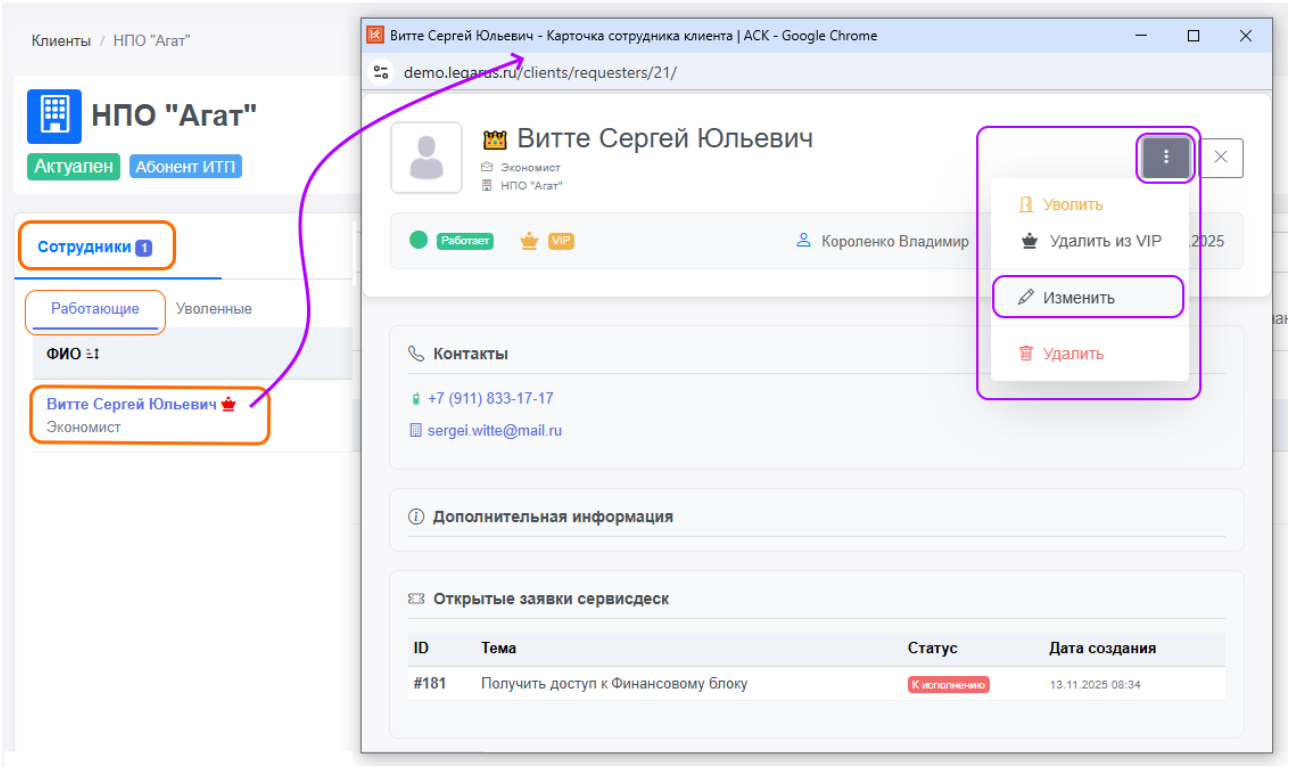
Просмотр списка сотрудников клиента:
Откройте карточку клиента. Перейдите на вкладку «Сотрудники» . Отображается список всех сотрудников клиента (контактных лиц).
(снимок - N) (Просмотр списка сотрудников клиента)



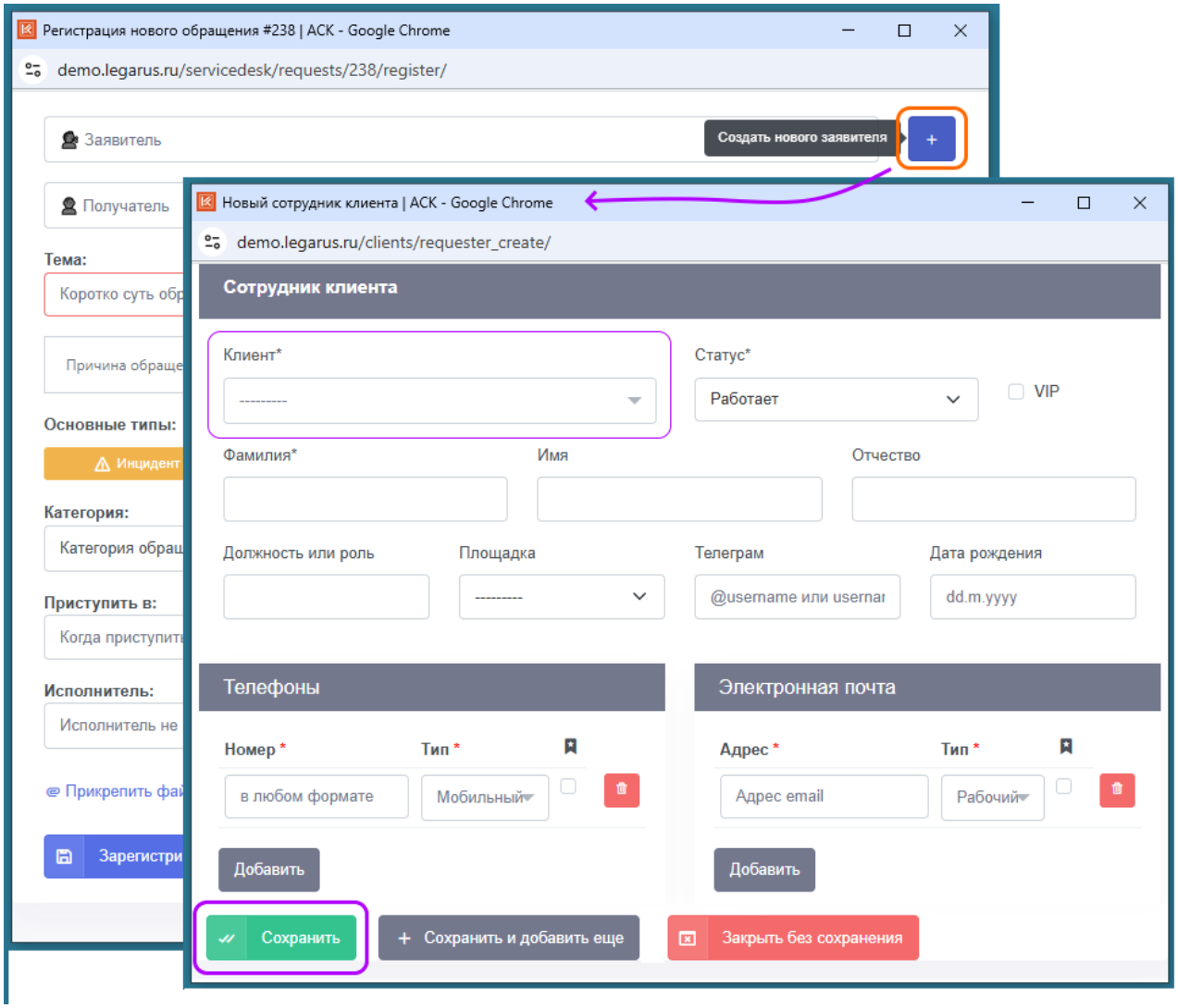
Создание сотрудника клиента:
Откройте карточку клиента. Перейдите на вкладку «Сотрудники» . Нажмите кнопку «Добавить сотрудника» . Заполните обязательные поля: «Клиент» (выбирается автоматически) «Фамилия» или «Имя» (хотя бы одно поле должно быть заполнено) «Отображаемое имя» (формируется автоматически из ФИО) Заполните дополнительные поля: «Отчество» «Должность» «Дата рождения» «Местоположение» (площадка клиента) «Статус» (актуален/не актуален) «VIP-клиент» (отметьте, если это важный клиент) Добавьте телефоны: Нажмите кнопку «Добавить» . Введите номер телефона . Выберите тип телефона (мобильный, рабочий, внутренний VoIP, домашний, личный) . Укажите, является ли это основным контактом. Можно добавить несколько телефонов. Добавьте email-адреса: Нажмите кнопку «Добавить» . Введите email-адрес. Выберите тип email (рабочий, личный). Укажите, является ли это основным контактом. Можно добавить несколько email-адресов. Нажмите кнопку «Сохранить» (или «Сохранить и добавить еще») .
(снимок - N) (Создание сотрудника клиента)



Редактирование сотрудника клиента:
Откройте карточку клиента. Перейдите на вкладку «Сотрудники» . Нажмите на имя сотрудника для открытия карточки. Нажмите кнопку «Изменить» . Внесите необходимые изменения. Нажмите кнопку «Сохранить» .
(снимок - N) (Редактирование сотрудника клиента)

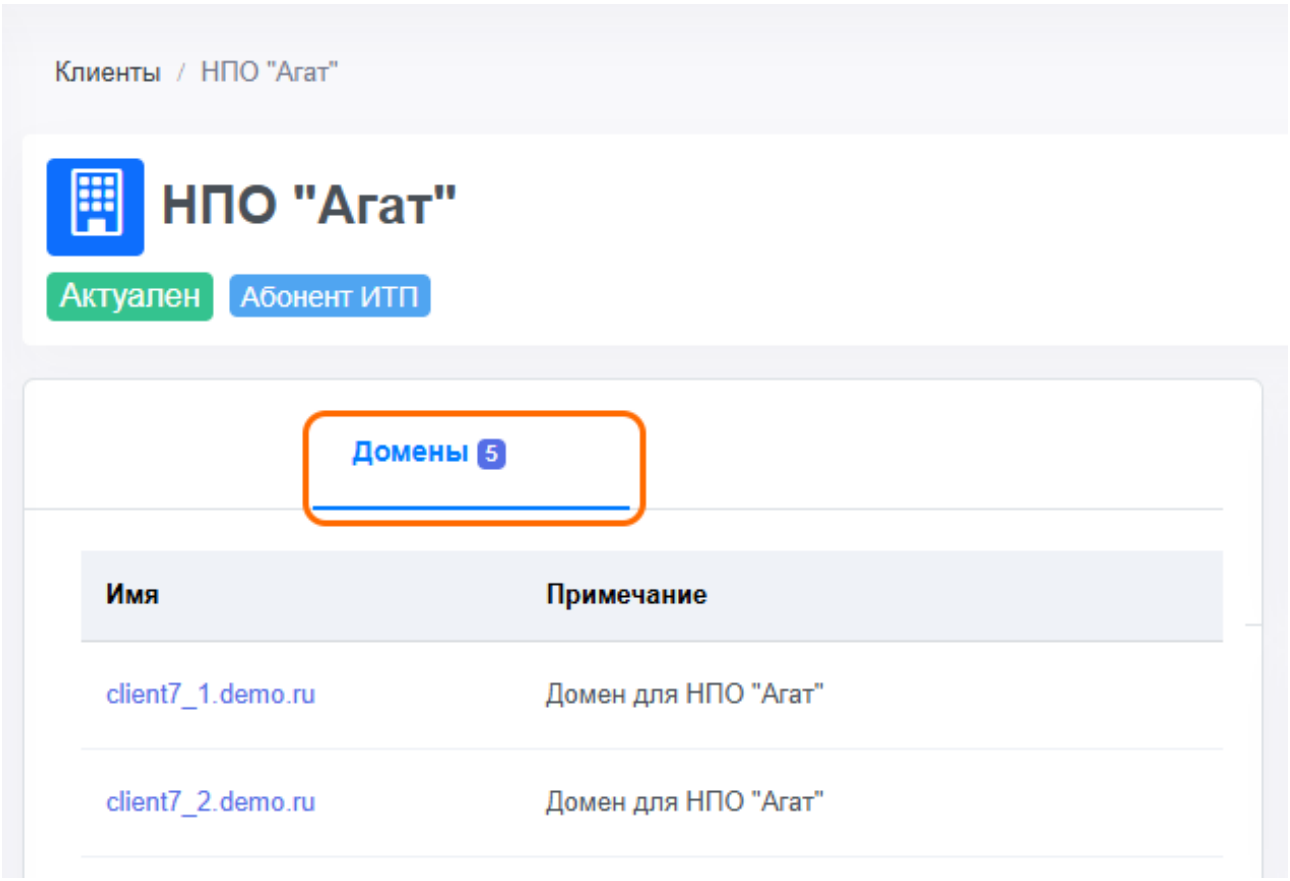


Создание сотрудника клиента из формы создания заявки:
При создании заявки в поле «Заявители» нажмите кнопку « + » (создать нового заявителя) . Откроется форма создания сотрудника клиента . Заполните поля аналогично созданию сотрудника из карточки клиента .
(снимок - N) (Создание сотрудника клиента из формы создания заявки)

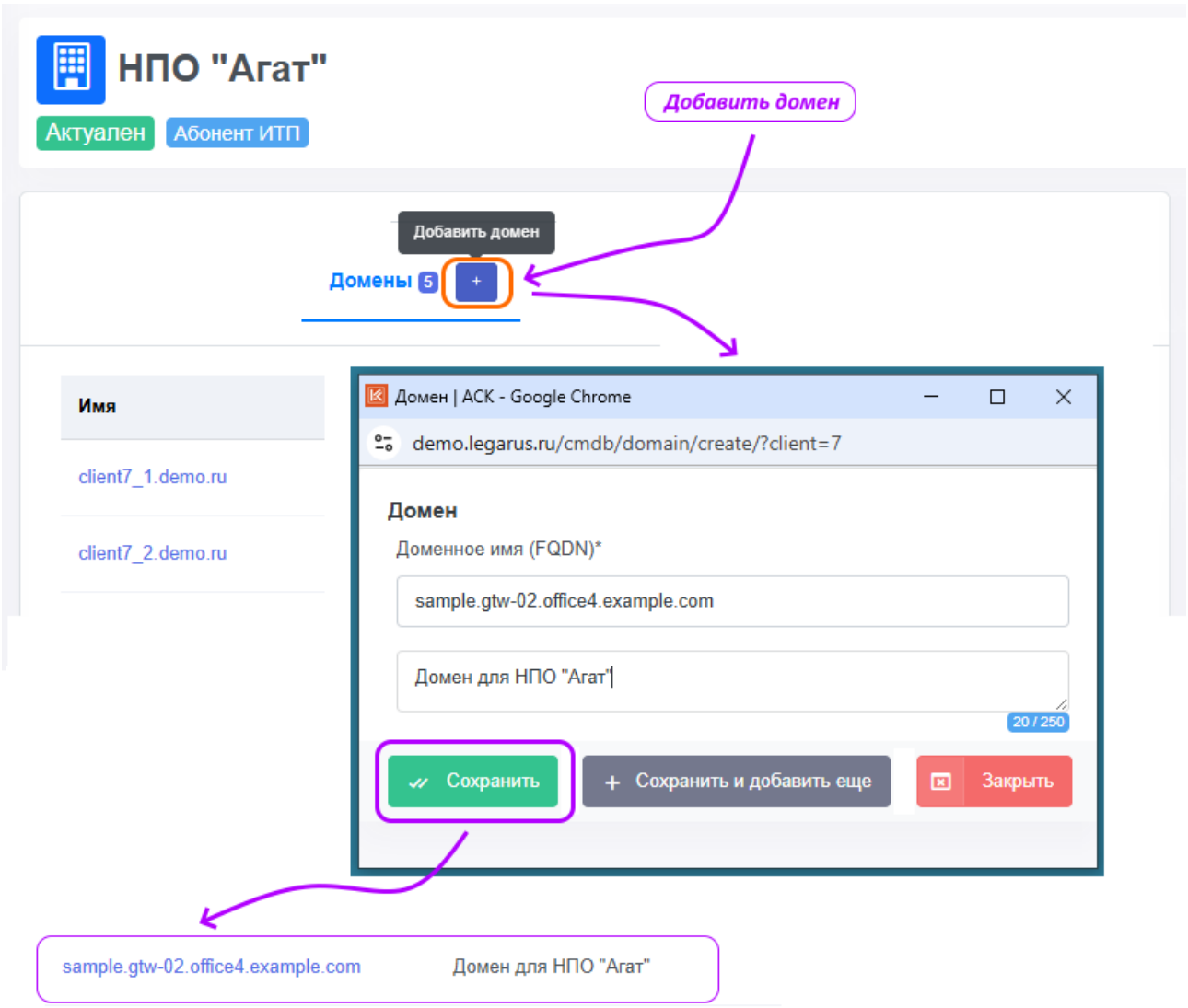


Домены клиентов

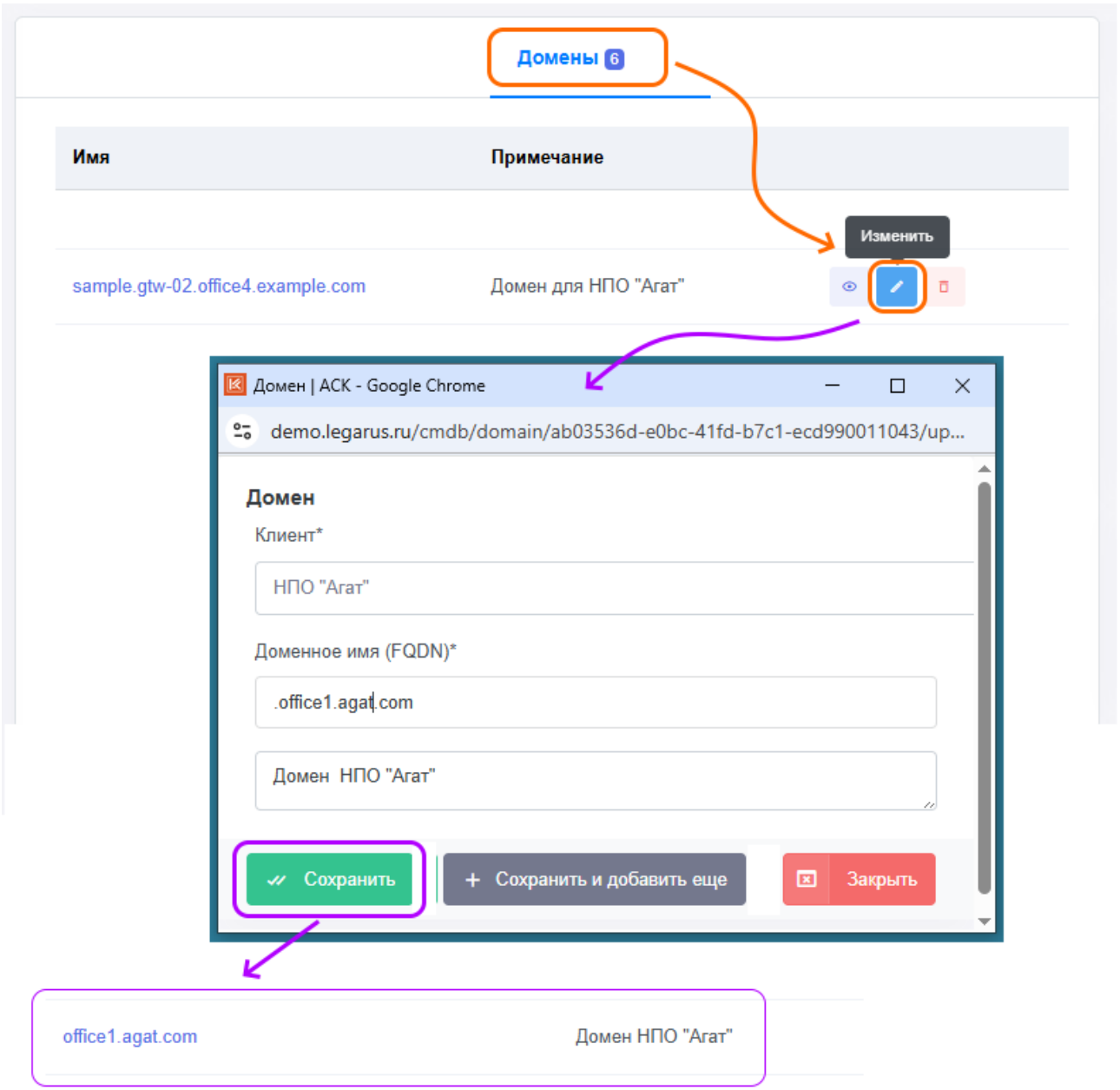
Просмотр списка доменов клиента:
Откройте карточку клиента. Перейдите на вкладку «Домены» . Отображается список всех доменов клиента.
(снимок - N) (Просмотр списка доменов клиента)



Создание домена:
Откройте карточку клиента. Перейдите на вкладку «Домены» . Нажмите кнопку «Добавить домен» . Заполните обязательные поля: «Клиент» (выбирается автоматически) «Название домена» (например , example.ru или example.рф) Заполните дополнительные поля: «Примечания» Нажмите кнопку «Сохранить» (или «Сохранить и добавить еще») .
(снимок - N) (Создание домена клиента)



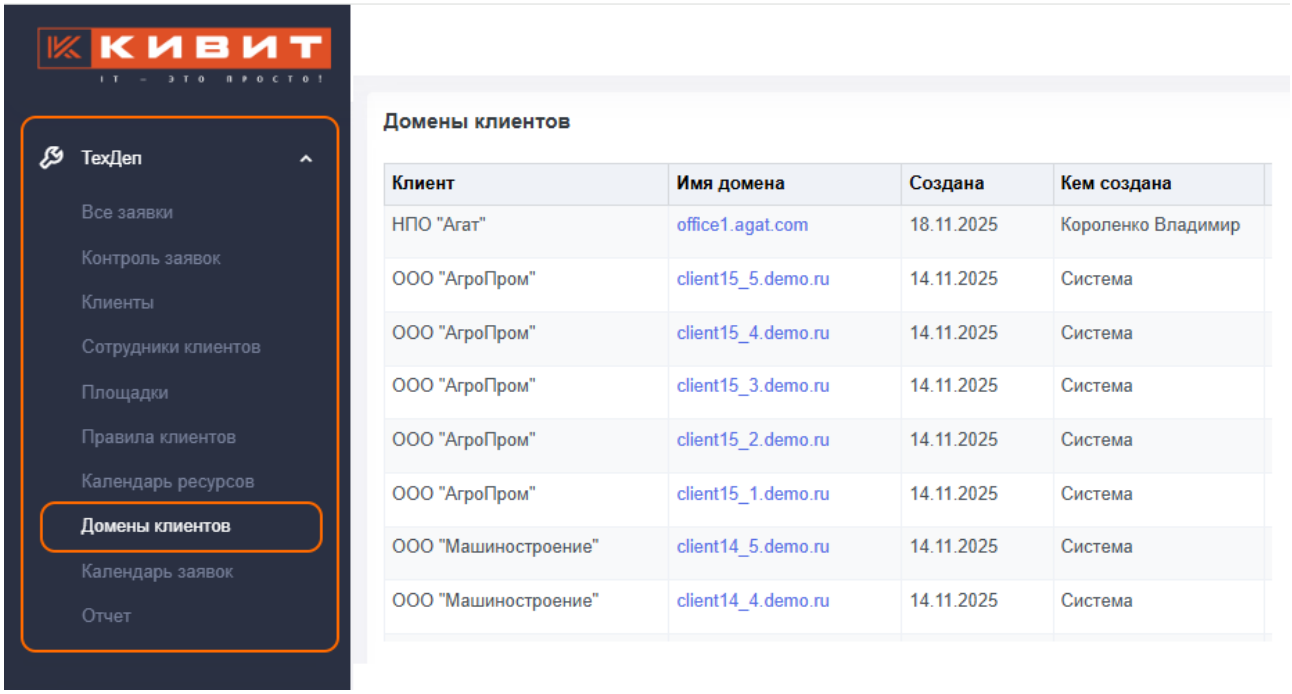
Редактирование домена:
Откройте карточку клиента. Перейдите на вкладку «Домены» . В таблице , выберите строку домена . В конце строки выбранного домена , нажмите кнопку «Изменить» . Внесите необходимые изменения. Нажмите кнопку «Сохранить» .
(снимок - N) (Редактирование домена клиента)



Удаление домена:
Откройте карточку клиента. Перейдите на вкладку «Домены» . Выделите строку необходимого домена . В конце строки , нажмите кнопку «Удалить» . Подтвердите удаление (нажав кнопку «Удалить»)
(снимок - N) (Удаление домена клиента)

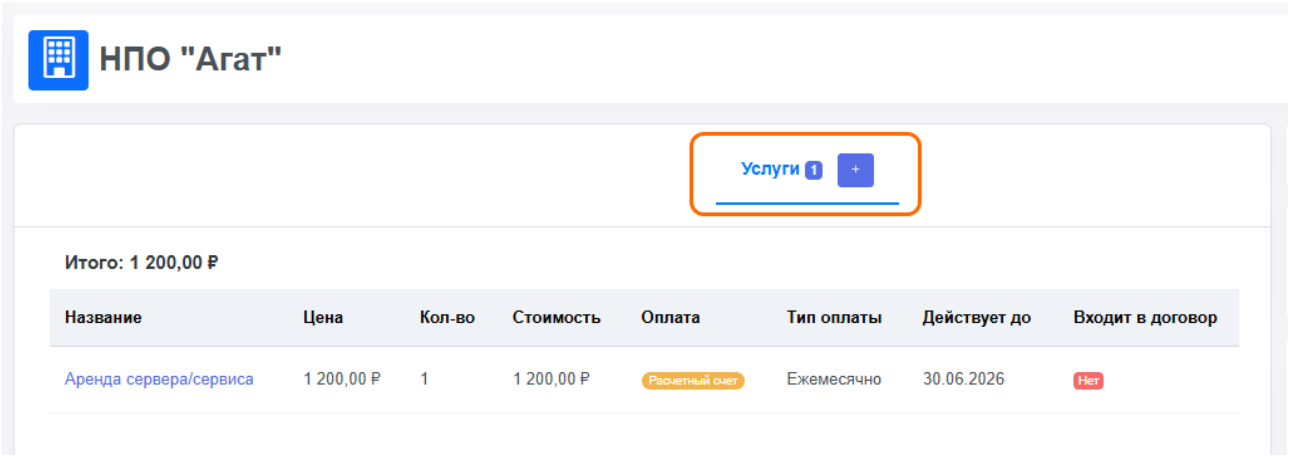


Просмотр всех доменов (глобальный список) :
Перейдите в раздел «Сервис-деск» -> «Домены» . Отображается список всех доменов всех клиентов. Используйте фильтры: Поиск -- по названию домена, примечаниям, названию клиента По клиенту -- выберите клиента из списка Сортировка -- по названию клиента, дате создания
(снимок - N) (Просмотр всех доменов (глобальный список))

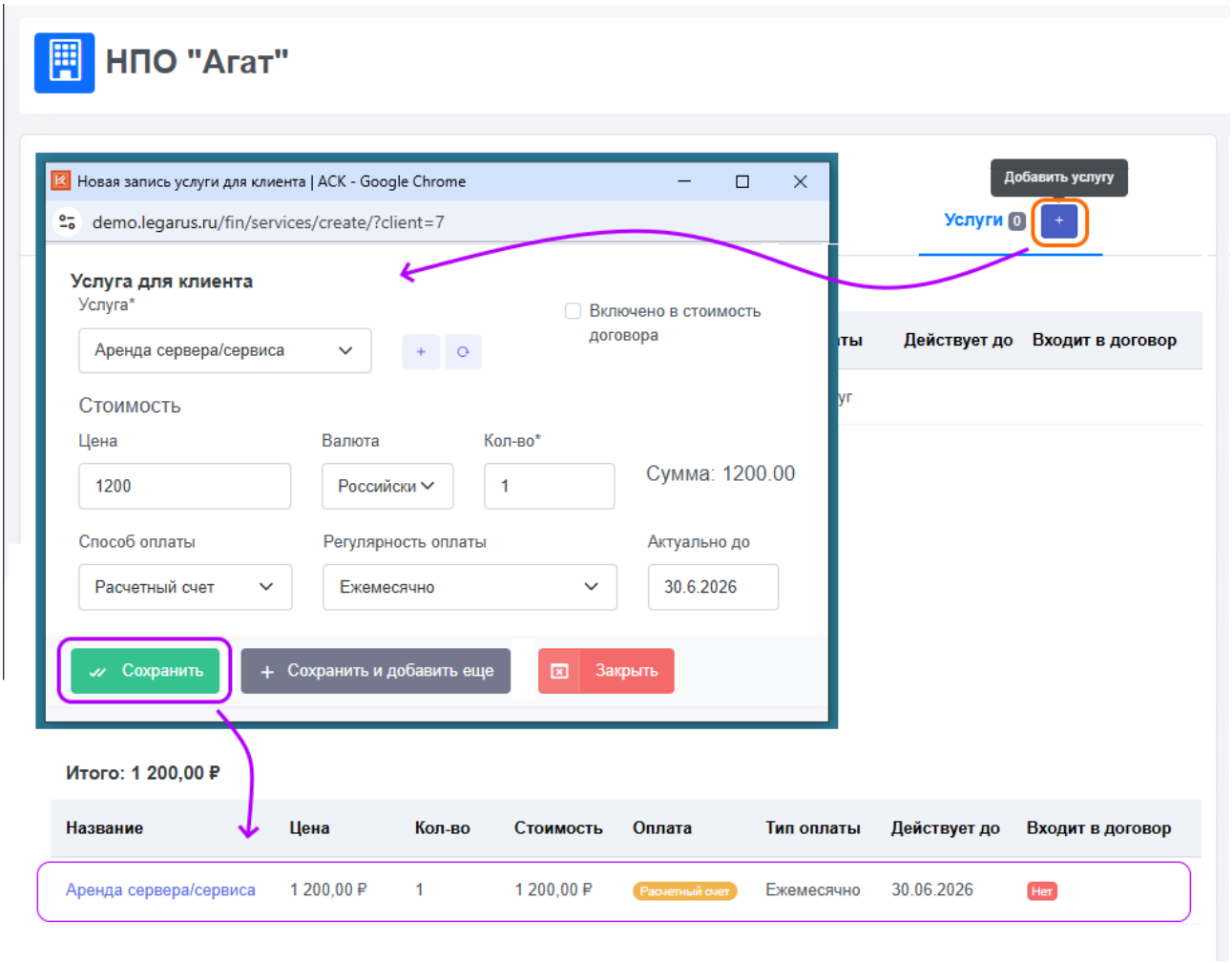


Услуги для клиентов

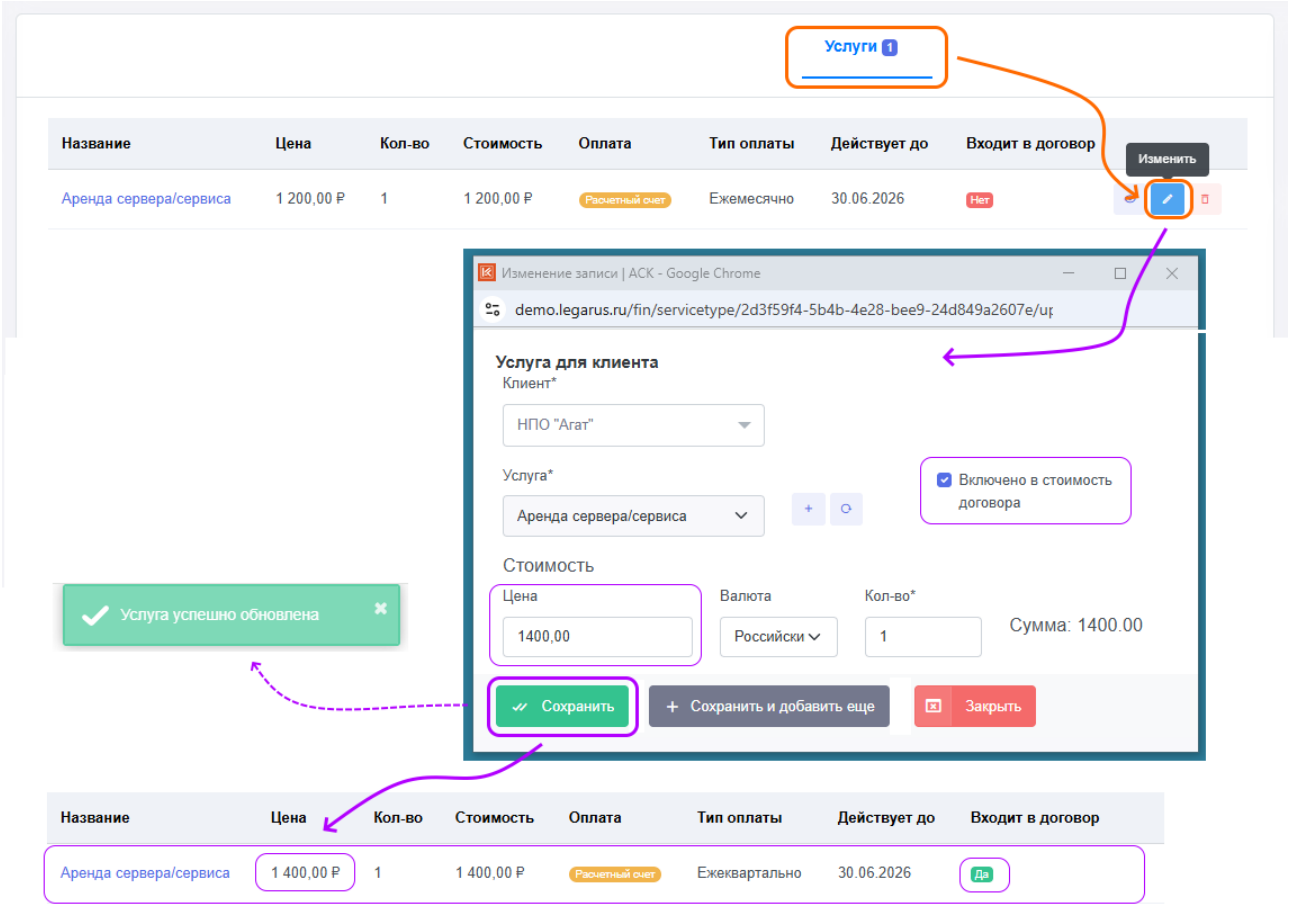
Просмотр списка услуг клиента:
Откройте карточку клиента. Перейдите на вкладку «Услуги» . Отображается список всех услуг (подписок) клиента .
(снимок - N) (Просмотр списка услуг клиента)



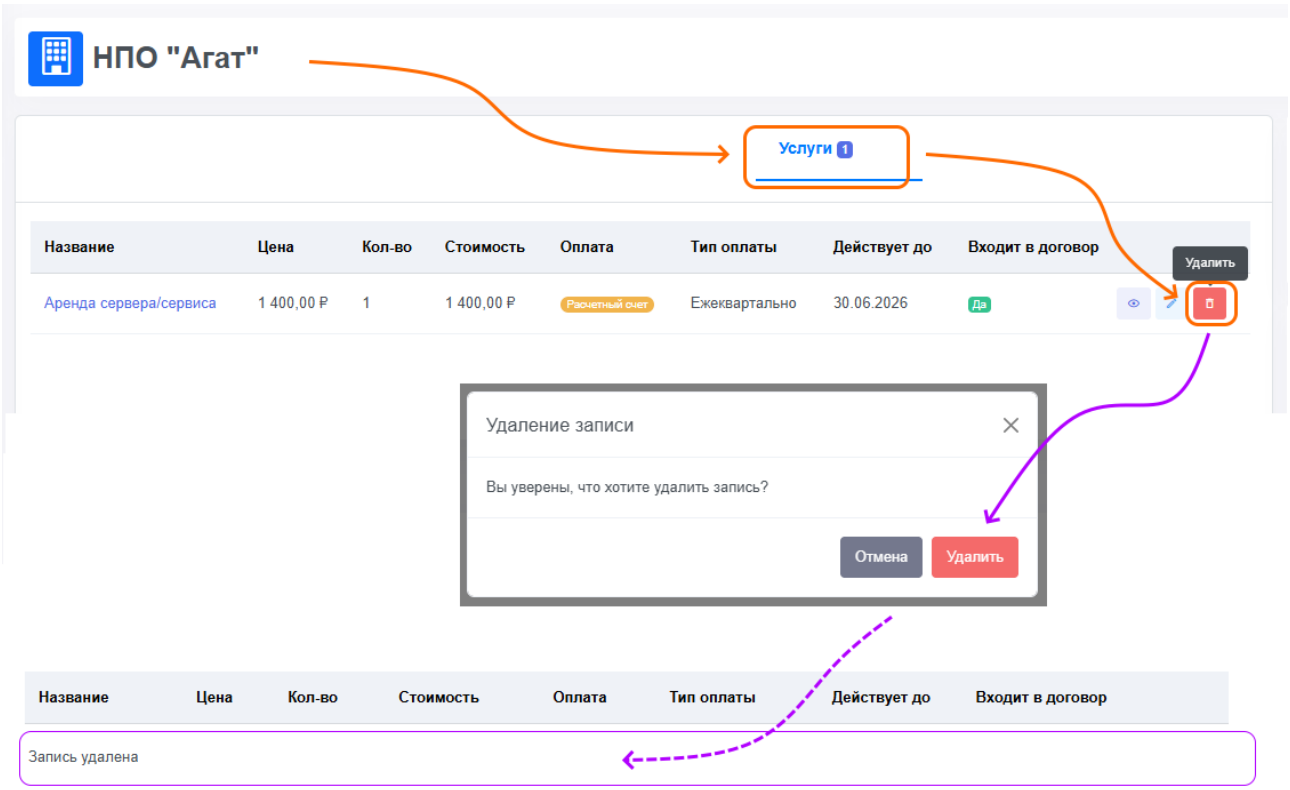
Создание услуги:
Откройте карточку клиента . Перейдите на вкладку «Услуги» . Нажмите кнопку «Добавить услугу» . Заполните обязательные поля : «Клиент» (выбирается автоматически) «Тип услуги» (из справочника) «Количество» (по умолчанию 1) Заполните дополнительные поля: «Цена» «Валюта» «Дата окончания действия» «Периодичность» (без повтора, ежемесячно, ежеквартально, раз в полгода, ежегодно) «Способ оплаты» (наличные , безналичные) «Включена в договор» (отметьте, если услуга включена в договор) «Примечания» Нажмите кнопку «Сохранить» (или «Сохранить и создать еще») .
(снимок - N) (Создание услуги)



Редактирование услуги:
Откройте карточку клиента. Перейдите на вкладку «Услуги» . Выделите строку необходимой услуги . В конце строки , нажмите кнопку «Изменить» . Внесите изменения. Нажмите кнопку «Сохранить» .
(снимок - N) (Редактирование услуги)

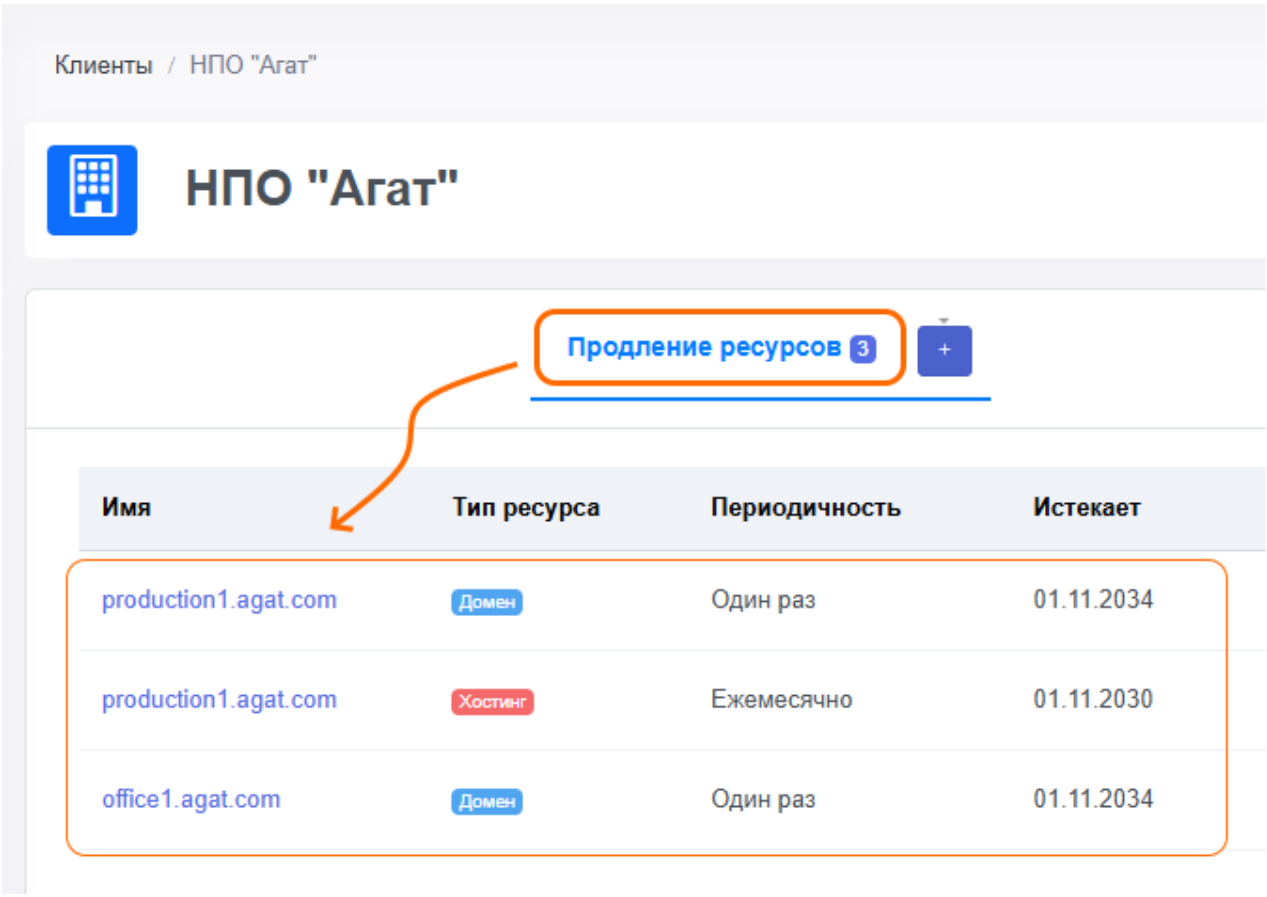


Удаление услуги :
Откройте карточку клиента. Перейдите на вкладку «Услуги» . В таблице , выберите строку услуги . В конце строки выбранной услуги , нажмите кнопку «Удалить» . Подтвердите удаление (нажав кнопку «Удалить»)
(снимок - N) (Удаление услуги клиента)

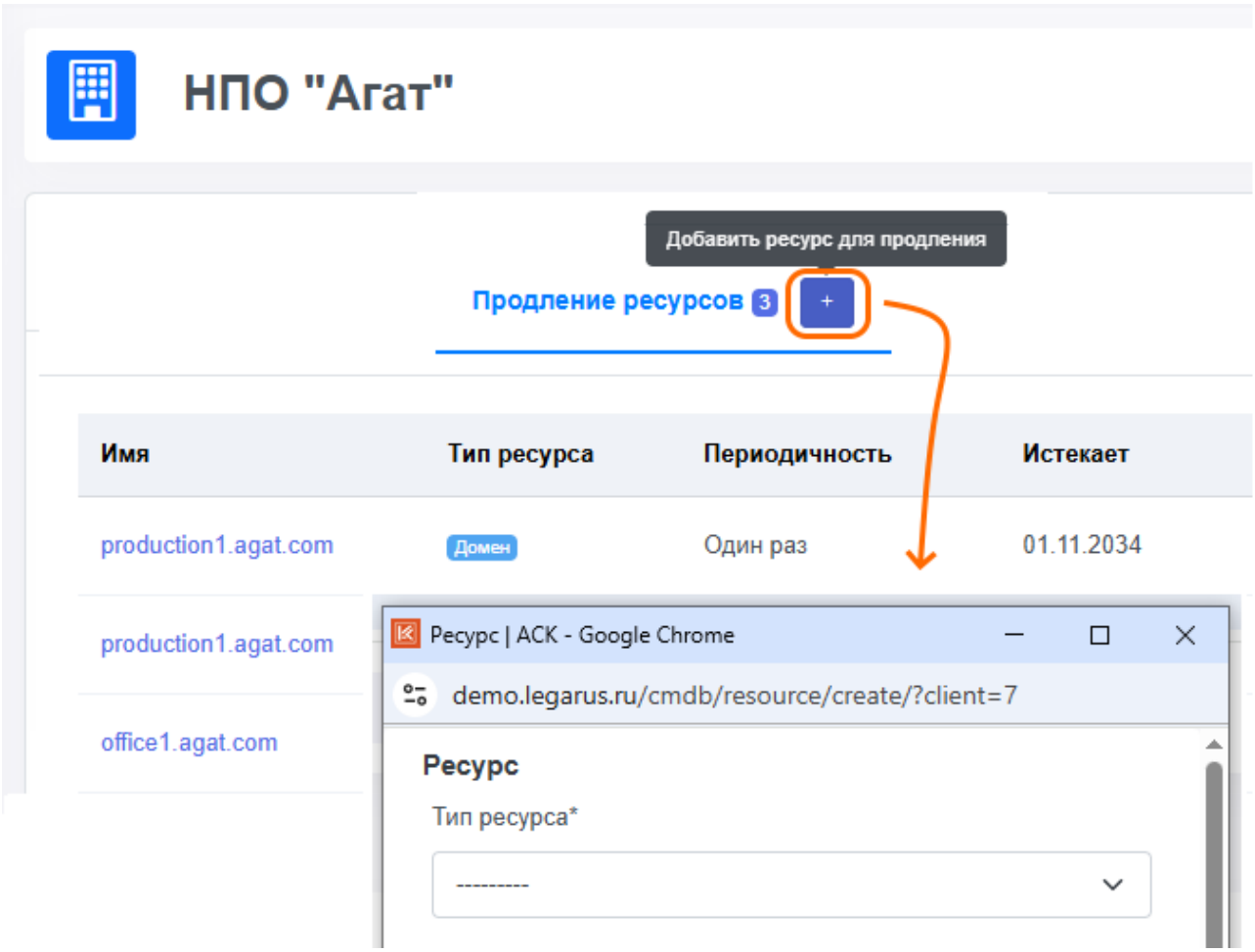


Календарь ресурсов

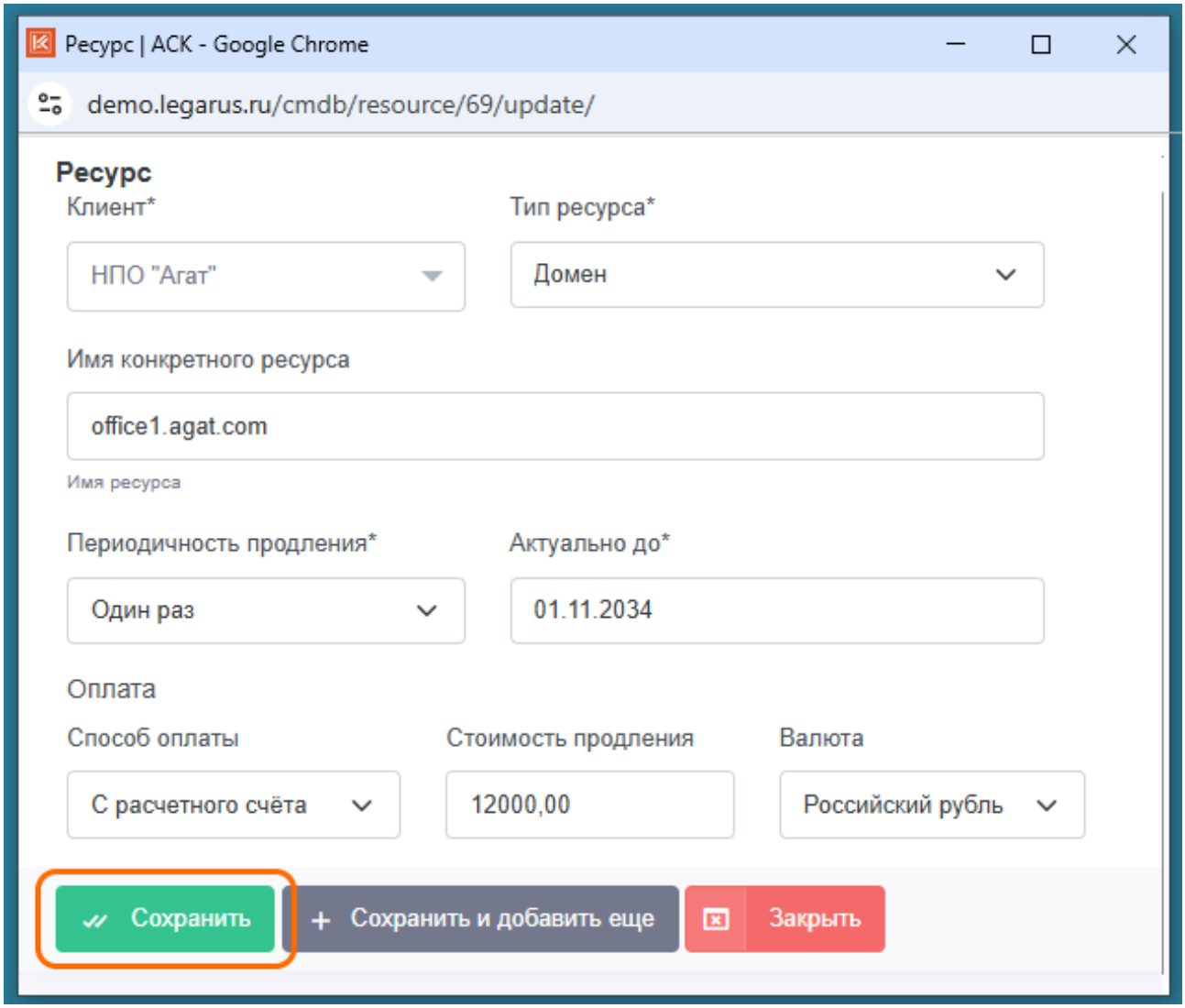
Просмотр списка ресурсов клиента:
Откройте карточку клиента. Перейдите на вкладку «Ресурсы» (или вкладка «Продление ресурсов») . Отображается список всех ресурсов клиента (хостинг, домены, SSL-сертификаты и т.д.).
(снимок - 1) (Просмотр списка ресурсов клиента , вкладка «Продление ресурсов»)



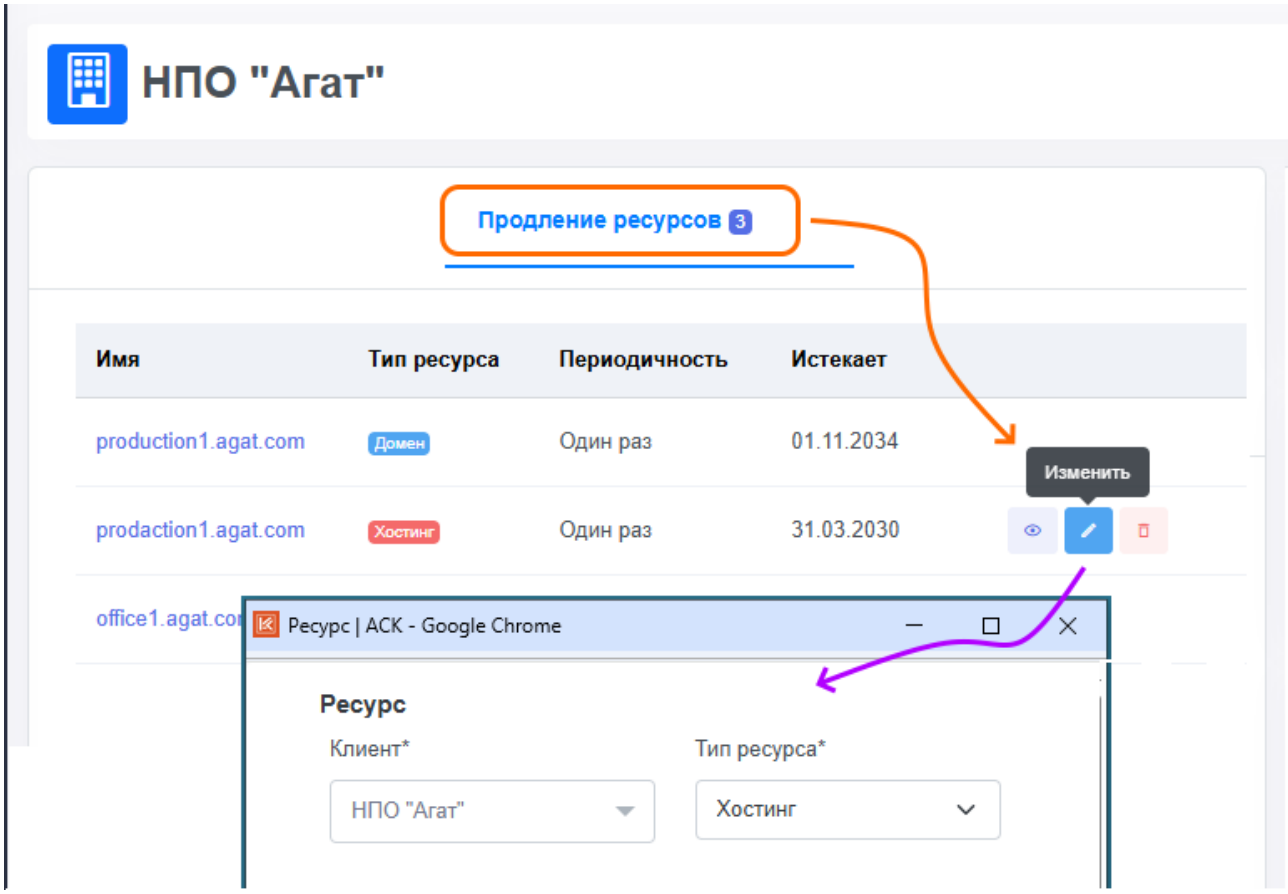
Создание ресурса:
Откройте карточку клиента. Перейдите на вкладку «Ресурсы» (или «Продление ресурсов») . Нажмите кнопку «Добавить ресурс» (или «Добавить ресурс для продления») . Заполните обязательные поля: «Клиент» (выбирается автоматически) «Тип ресурса» (из справочника: хостинг, домен, SSL-сертификат и т.д.) «Дата окончания действия» Заполните дополнительные поля: «Название ресурса» «Периодичность обновления» (без повтора, ежемесячно, ежеквартально, раз в полгода, ежегодно) «Стоимость продления» «Валюта» «Способ оплаты» (из справочника) «Ссылка на панель управления» (URL панели управления хостингом) «Логин» (для доступа к панели управления) «Пароль» (для доступа к панели управления) «Примечания» Нажмите кнопку «Сохранить» или «Сохранить и добавить еще» .
(снимок - 1.1) (Создание ресурса , кнопка «Добавить ресурс для продления»)



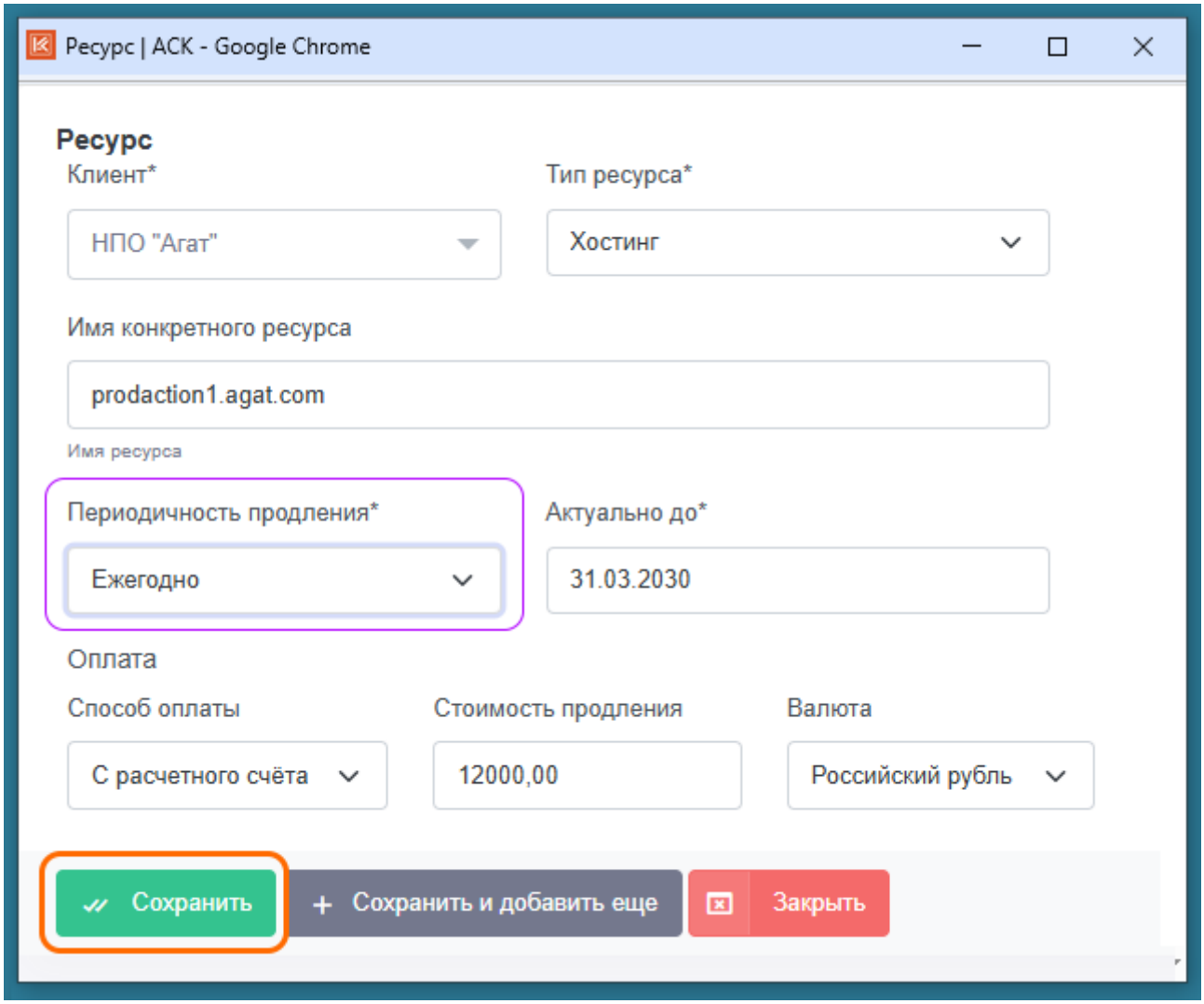
(снимок - 1.2) (Создание ресурса , кнопка «Сохранить»)



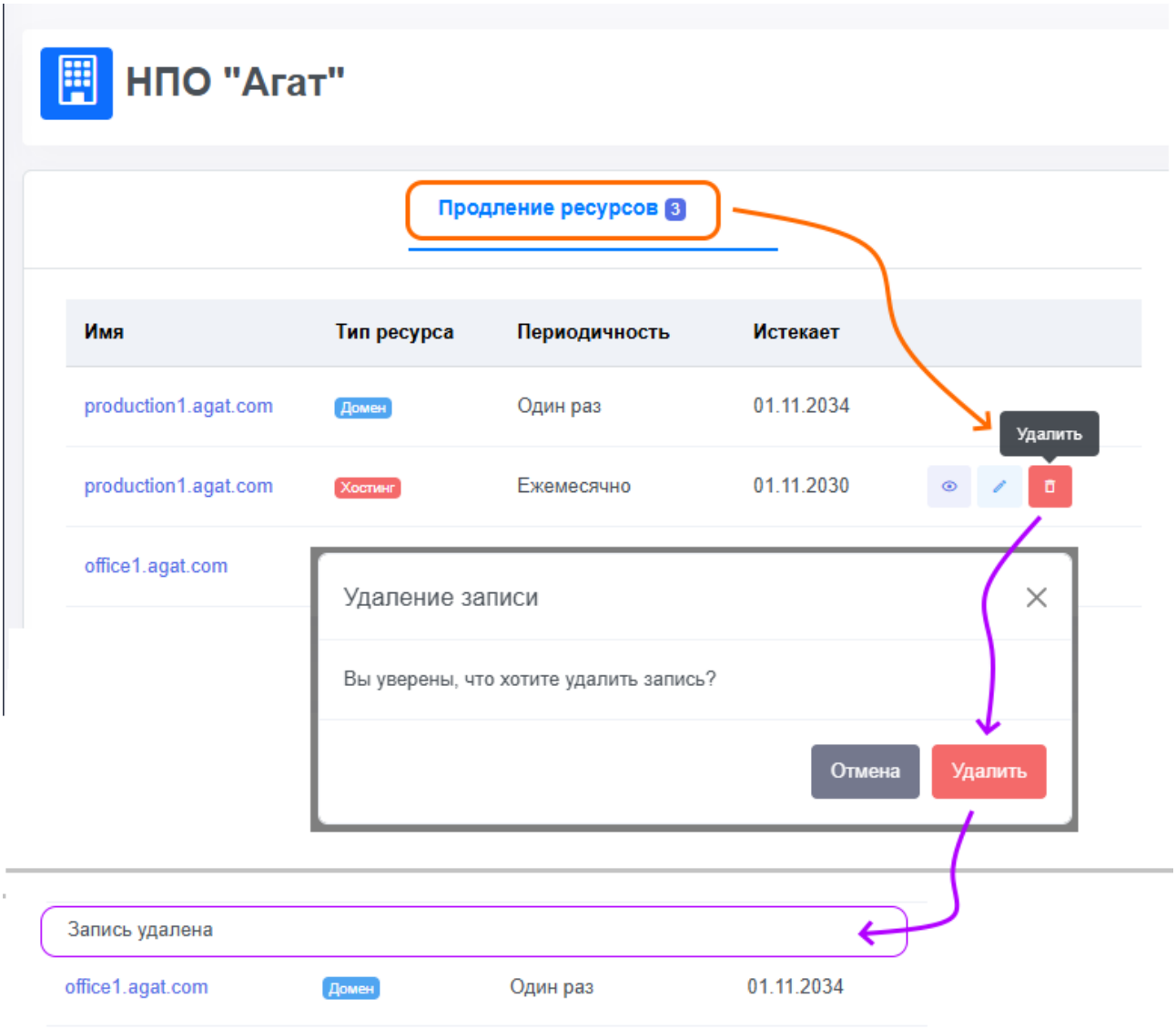
Редактирование ресурса:
Откройте карточку клиента. Перейдите на вкладку «Ресурсы» (или «Продление ресурсов») . Нажмите на ресурс для открытия детальной карточки. Нажмите кнопку «Изменить» . Внесите необходимые изменения. Нажмите кнопку «Сохранить» .
(снимок - 2.1) (Редактирование ресурса , кнопка «Изменить»)



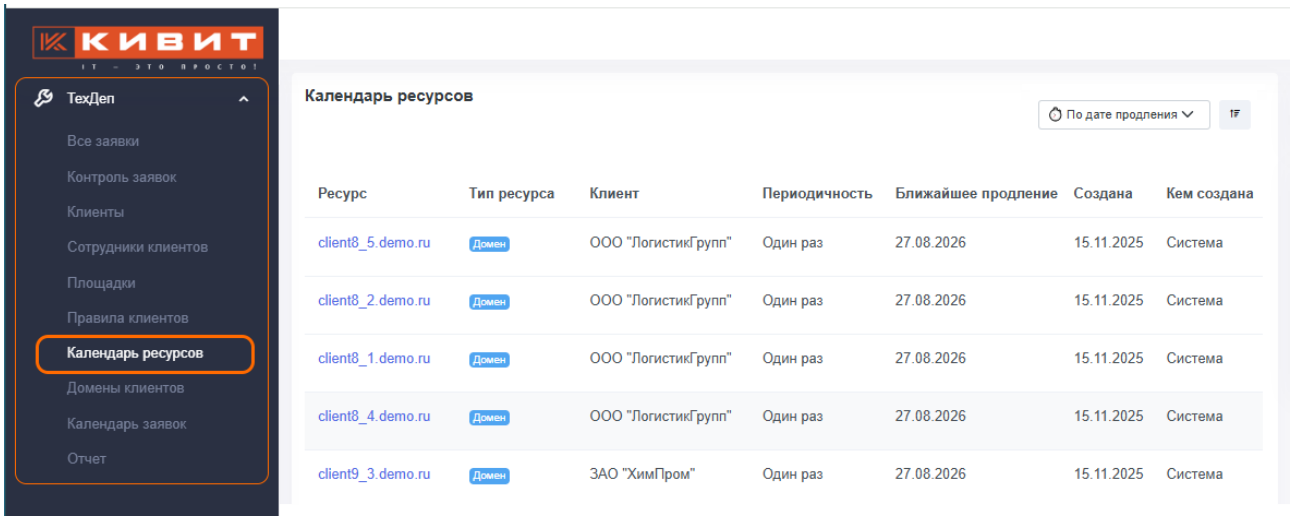
(снимок - 2.2) (Редактирование ресурса , кнопка «Сохранить»)



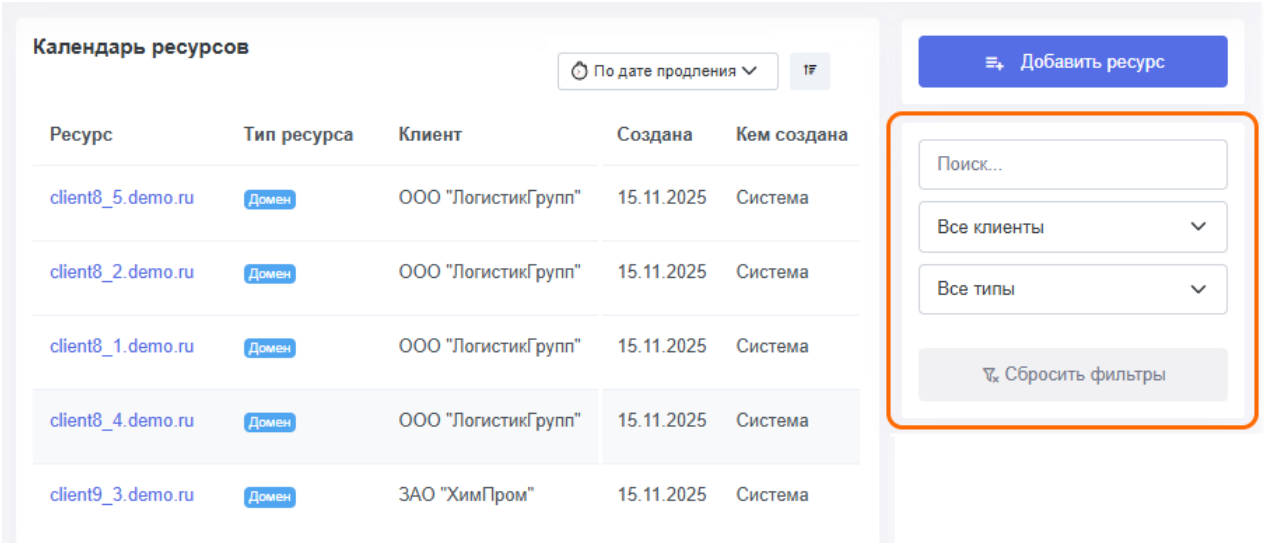
Удаление ресурса:
Откройте карточку ресурса. Нажмите кнопку «Удалить» . Подтвердите удаление , нажав кнопку «Удалить» в форме подтверждения
(снимок - 3) (Удаление ресурса , кнопка «Удалить»)



Просмотр всех ресурсов (глобальный список):
Перейдите в раздел «Сервис-деск» -> «Ресурсы» (или «Календарь ресурсов») . Отображается список всех ресурсов всех клиентов. Используйте фильтры: Поиск -- по названию ресурса, примечаниям, названию клиента По клиенту -- выберите клиента из списка По типу ресурса -- выберите тип из списка Сортировка -- по ближайшей дате окончания, дате окончания, названию клиента, типу ресурса Ресурсы сортируются по ближайшей дате окончания действия (сначала те, которые скоро истекают).
(снимок - 4.1) (Просмотр всех ресурсов (глобальный список))



(снимок - 4.2) (Просмотр всех ресурсов , фильтры)



Напоминания о ресурсах:
Система автоматически проверяет ресурсы на приближение даты окончания действия Отправляются уведомления о необходимости продления ресурсов Напоминания настраиваются администратором

Система расчёта KPI

Общее описание функционала

Система расчета KPI (ключевых показателей эффективности) предназначена для автоматической оценки работы сотрудников технической поддержки на основе выполнения заявок. Система позволяет:
Рассчитывать показатели эффективности сотрудников на основе количества выполненных заявок Учитывать нормативы выполнения заявок по подразделениям Автоматически рассчитывать бонусы и вычеты в зависимости

от выполнения нормы Учитывать рабочий календарь, праздничные дни и отсутствия сотрудников (больничные, отпуска) Учитывать выездные заявки с увеличенным коэффициентом Применять пороговые значения для ограничения начисления бонусов и вычетов Автоматически создавать начисления и удержания в финансовом модуле после утверждения расчетов Экспортировать утвержденные расчеты в Excel
Система работает по принципу:
Для каждого сотрудника рассчитывается норма выполнения заявок на основе дневного норматива его подразделения и количества рабочих дней в периоде Стоимость одной заявки рассчитывается как зарплата сотрудника, деленная на норму заявок Сотрудник получает 100% выполнения, если количество выполненных заявок (с учетом выездных) составляет от 90% до 110% от нормы При превышении нормы начисляются бонусы, при недовыполнении - вычеты Бонусы и вычеты не применяются, если достигнуты пороговые значения по количеству активных заявок
Расчеты могут создаваться вручную или автоматически (1-го числа каждого месяца за предыдущий месяц). Все расчеты требуют утверждения уполномоченными сотрудниками.

Описание функций

Просмотр матрицы KPI

Перейдите в меню Финансы -> KPI На странице отображается матрица показателей сотрудников

Фильтры

На странице доступны фильтры:
Подразделение - фильтр по подразделению сотрудника Сотрудник - фильтр по конкретному сотруднику Период - выбор месяца и года (доступны последние 12 месяцев от текущего)
Фильтры применяются автоматически при выборе значения (без перезагрузки страницы). Для сброса фильтров нажмите кнопку «Reset filters».

Отображение данных

Для текущего месяца отображаются динамические данные (рассчитываются на лету) с иконкой "Online". Для прошлых месяцев отображаются данные из сохраненных расчетов:
«Approved» (зеленый значок) - утвержденный расчет «Preliminary» (желтый значок) - предварительный расчет (еще не утвержден)
Если для сотрудника есть сохраненный расчет, его имя является ссылкой на страницу деталей расчета.

Столбцы таблицы

Сотрудник - ФИО сотрудника Статус - статус данных (Online, Approved, Preliminary) Рабочие дни - количество рабочих дней в периоде (с учетом отсутствий) Норма - нормативное количество заявок (целое число) Выполнено - фактически выполнено заявок (целое число, с учетом выездных) Bonus % - процент бонуса (если есть) Deduction % - процент вычета (если есть) Пороги - индикаторы достижения пороговых значений: Low Load - низкая загрузка (активных заявок меньше порога) High Load - высокая загрузка (активных заявок больше порога)

Создание расчета

Расчет можно создать двумя способами:

Способ 1: Из матрицы KPI

На странице Финансы -> KPI установите нужные фильтры (подразделение, сотрудник, период) Нажмите кнопку "Calculate" в верхней части страницы Система создаст расчет для выбранного периода с учетом фильтров
Важно:
Если выбран конкретный сотрудник, и для него уже есть утвержденный расчет за этот период, вы будете перенаправлены на существующий расчет Если расчет создается для всех сотрудников, те, у кого уже есть утвержденный расчет за период, будут автоматически исключены из нового расчета Расчет создается только для сотрудников, у которых есть норматив для подразделения и запись о зарплате

Способ 2: Автоматический расчет

1-го числа каждого месяца система автоматически создает расчет за предыдущий месяц для всех сотрудников. Уведомления отправляются группе утверждающих.

Просмотр реестра расчетов

На странице Финансы -> KPI нажмите кнопку «Calculations Registry» Или перейдите напрямую в меню (если доступно)
На странице отображается список всех расчетов (кроме отмененных).

Фильтры реестра

Статус - фильтр по статусу (Рассчитан, Утвержден, Отменен) Подразделение - фильтр по подразделению Сотрудник - фильтр по сотруднику Период - выбор месяца и года
Фильтры применяются автоматически. Для сброса нажмите кнопку «Reset filters».

Действия с расчетами

Просмотр - нажмите на период или статус расчета для перехода на страницу деталей Экспорт - кнопка «Export to Excel» экспортирует только утвержденные расчеты с учетом текущих фильтров

Просмотр деталей расчета

На странице деталей отображается:
Период расчета Статус Описание (примененные фильтры, исключенные сотрудники) Информация о создании (кто и когда создал) Информация об утверждении/отмене (если применимо) Таблица с показателями всех сотрудников: Сотрудник Рабочие дни Норма Выполнено Зарплата Стоимость заявки Bonus % и сумма Deduction % и сумма Пороги

Действия с расчетом

Доступные действия зависят от статуса и прав пользователя: Для расчетов со статусом «Рассчитан» :
Утвердить - доступно только для группы "Techdep-KPI-Approve". При утверждении: Расчет получает статус "Утвержден" Фиксируется, кто и когда утвердил Если включена настройка «Auto Create Charges» , автоматически создаются начисления и удержания в финансовом модуле Отменить - доступно только для группы «Techdep-KPI-Approve». Расчет получает статус «Отменен» Удалить - доступно для группы «Techdep-KPI-Calc» . Расчет полностью удаляется из системы
Для утвержденных или отмененных расчетов:
Изменение статуса невозможно Удаление невозможно

Экспорт в Excel

Перейдите на страницу Реестр расчетов При необходимости установите фильтры (экспортируются только утвержденные расчеты) Нажмите кнопку «Export to Excel» Файл будет загружен на ваш компьютер
Экспортируемый файл содержит:
Период Сотрудник Рабочие дни Норма Выполнено Зарплата Стоимость заявки Bonus % и сумма Deduction % и сумма Пороги Кто создал расчет и когда Кто утвердил расчет и когда
Даты в файле отформатированы для удобной фильтрации в Excel.

Работа с выездными заявками

В карточке заявки отображается иконка для отметки выездной заявки:
Серая иконка - заявка не является выездной (нажмите, чтобы отметить) Цветная иконка - заявка является выездной (нажмите, чтобы снять отметку)

Изменение отметки происходит без перезагрузки страницы и автоматически логируется в журнале заявки. Выездные заявки учитываются в расчете KPI с увеличенным коэффициентом (по умолчанию 3, настраивается в KPI Settings).

Уведомления

При создании нового расчета (вручную или автоматически) все члены группы «Techdep-KPI-Approve» получают уведомления:
По электронной почте В мессенджере (если настроено)
Уведомление содержит:
Период расчета Статус Описание (если указано) Информацию о создателе Прямую ссылку на страницу расчета

Глоссарий

KPI - Key Performance Indicators, ключевые показатели эффективности Норматив - установленное количество заявок, которое должен выполнять сотрудник подразделения в день Норма - нормативное количество заявок за период (норматив × рабочие дни) Выездная заявка - заявка, требующая выезда к клиенту, учитывается в расчете с увеличенным коэффициентом Пороговые значения - минимальное/максимальное количество активных заявок, при достижении которых не применяются вычеты/бонусы Предварительный расчет - расчет, созданный, но еще не утвержденный Утвержденный расчет - расчет, проверенный и утвержденный уполномоченным сотрудником Отмененный расчет - расчет, отмененный уполномоченным сотрудником (не отображается в матрице и реестре)

3.3. Управление персоналом

Назначение модуля

Модуль предназначен для управления информацией о сотрудниках, учета рабочего времени, отпусков, трудоустройств, документов, заработных плат и других данных о персонале. Модуль позволяет создавать сотрудников, управлять их данными, назначать права доступа, отслеживать трудоустройства и финансовую информацию.

Основные элементы

Список сотрудников -- все сотрудники организации с фильтрацией и поиском Карточка сотрудника -- детальная информация о сотруднике с несколькими вкладками Трудоустройства -- история трудоустройств сотрудника в разных организациях Документы -- управление документами сотрудника по типам

Финансы -- история заработных плат, доплат, вычетов и выплат Отпуска и отсутствия -- учет времени отсутствия сотрудника Права доступа -- управление группами доступа сотрудника Телефонный справочник -- контакты всех сотрудников

Список сотрудников

Способ открытия

Перейдите в раздел «Персонал» -> «Сотрудники» . Откроется список всех сотрудников организации.

Структура списка

Таблица сотрудников (на большом мониторе): Фото сотрудника (аватар) Имя и фамилия (отображаемое имя) Должность Подразделение Статус (работает/уволен) Количество подчиненных (если сотрудник является руководителем) Контакты (email, телефон) Кнопки действий (редактирование, просмотр карточки)

Фильтры и поиск

Поиск -- поиск по имени, фамилии, должности, подразделению, email, телефону, Mattermost, Telegram Задержка перед поиском: 0.3 секунды Результаты обновляются автоматически при вводе Фильтр по подразделению -- выбор подразделения из иерархического списка Отображается иерархия подразделений с уровнями вложенности Можно выбрать конкретное подразделение или все подразделения Фильтр по должности -- выбор должности из списка Формируется автоматически из всех должностей в системе Фильтр по статусу: Работающие (по умолчанию) -- только активные сотрудники Все статусы -- все сотрудники независимо от статуса Уволенные -- только уволенные сотрудники Фильтр по руководителю -- выбор руководителя из списка Можно выбрать конкретного руководителя Можно выбрать "С уволенным руководителем" для поиска сотрудников с уволенным руководителем Сортировка: По имени (по умолчанию) По должности По подразделению По статусу По количеству подчиненных Направление сортировки: По возрастанию По убыванию Переключается кнопкой с иконкой стрелки

Пагинация

Список разбит на страницы (количество записей на странице настраивается администратором) Внизу списка отображается навигация по страницам Можно перейти на конкретную страницу или к следующей/предыдущей

Действия со списком

Просмотр карточки сотрудника: Нажмите на имя сотрудника в списке Откроется детальная карточка сотрудника Редактирование сотрудника: Нажмите кнопку редактирования рядом с сотрудником Откроется форма редактирования в новом окне Увольнение сотрудника: Нажмите кнопку увольнения (если доступна) Откроется модальное окно для подтверждения увольнения

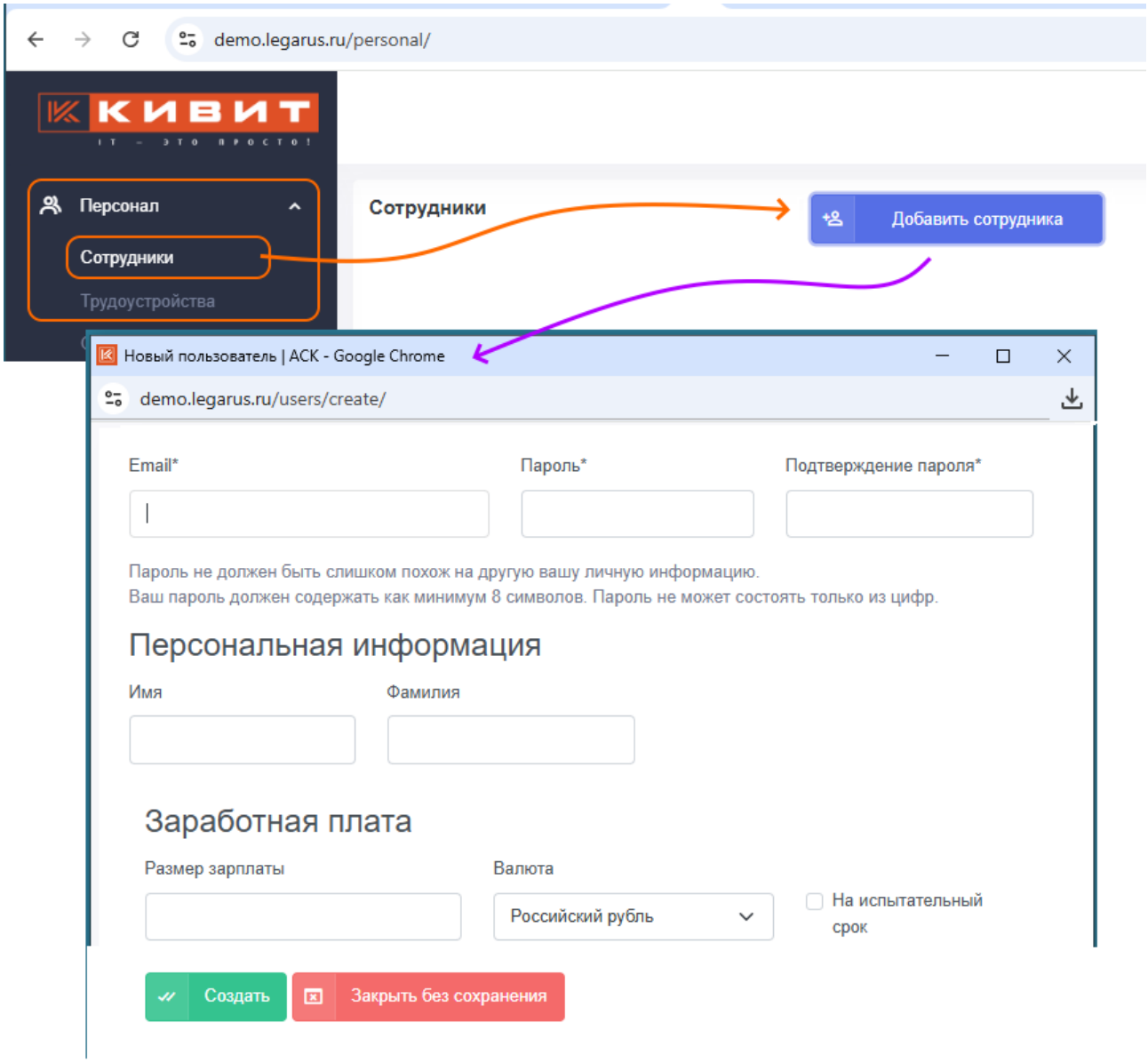
Создание нового сотрудника

Места, откуда можно создать сотрудника:
Из списка сотрудников: Перейдите в раздел «Персонал» -> «Сотрудники» Нажмите кнопку «Добавить сотрудника» в правой панели Откроется форма создания сотрудника в новом окне (размер: 1200x1100 пикселей)
Примечание: Создание сотрудника доступно только сотрудникам с правами создания сотрудников (менеджерам, администраторам).

Создание сотрудника

Способ открытия

Перейдите в раздел «Персонал» -> «Сотрудники» . Нажмите кнопку «Добавить сотрудника» в правой панели. Откроется форма создания сотрудника в новом окне (размер: 1200x1100 пикселей).
(снимок - 1) (Форма «Новый пользователь»)



Основные поля формы

Обязательные поля (в зависимости от настроек):
«Email» -- рабочий email сотрудника (обязательно) Используется для входа в систему Должен быть уникальным в системе Формат: name@domain.com «Имя» или «Фамилия» -- хотя бы одно из полей должно быть заполнено Если заполнены оба, отображаемое имя формируется в зависимости от настроек системы «Мобильный телефон» -- может быть обязательным в зависимости от настроек Формат: автоматически форматируется при вводе Должен быть уникальным среди работающих сотрудников «Должность или роль» -- может быть обязательным в зависимости от настроек Текстовая строка (до 50 символов)
Необязательные поля:
«Личный email» -- личный email сотрудника для отправки пароля Если не указан, пароль отправляется на рабочий email «Пароль» -- пароль для входа в систему Генерируется автоматически, если не указан Минимальная длина: 8 символов Должен содержать буквы и цифры «Подтверждение пароля» --

повторный ввод пароля для проверки «Дата рождения» -- дата рождения сотрудника Выбирается через календарь Формат: дд.мм.гггг «Аватар» -- фото сотрудника Поддерживаются форматы: JPG, PNG, GIF Максимальный размер: настраивается администратором Можно загрузить позже
Поля для сотрудника (вторая секция формы):
«Подразделение» -- выбор подразделения из иерархического списка Может быть обязательным в зависимости от настроек При выборе подразделения сотруднику автоматически назначаются группы доступа этого подразделения «Руководитель» -- выбор руководителя из списка активных сотрудников Может быть обязательным в зависимости от настроек Руководитель может быть изменен позже «Дата первого рабочего дня» -- дата приема на работу Выбирается через календарь Формат: дд.мм.гггг По умолчанию устанавливается текущая дата Может быть обязательным в зависимости от настроек «Длительность испытательного срока» -- количество дней испытательного срока Числовое поле При заполнении автоматически рассчитывается дата окончания испытательного срока «Категория персонала» -- выбор категории из справочника Влияет на создание учетной записи в Active Directory (если настроено)
Поля для заработной платы (если включен модуль «Финансы») :
«Сумма заработной платы» -- начальная заработная плата сотрудника Числовое поле Можно указать валюту (рубли, доллары, евро) Если указана, создается первая запись в истории заработных плат «Примечание» -- дополнительная информация о заработной плате

Действия

«Сохранить» -- сохраняет сотрудника и закрывает окно После сохранения: Создается учетная запись пользователя в системе Создается запись сотрудника Если указана заработная плата, создается запись в истории заработных плат Отправляется email с логином и паролем на указанный email (рабочий или личный) Если настроено, создается учетная запись в Active Directory Если настроено, создается почтовый ящик в Exchange Если настроено, отправляется уведомление в Mattermost о новом сотруднике Сотруднику автоматически назначаются группы доступа подразделения (если указано подразделение) Отображается сообщение: "Запись сотрудника создана" Происходит автоматическое перенаправление на карточку созданного сотрудника
«Закрыть без сохранения» -- закрывает окно без сохранения изменений

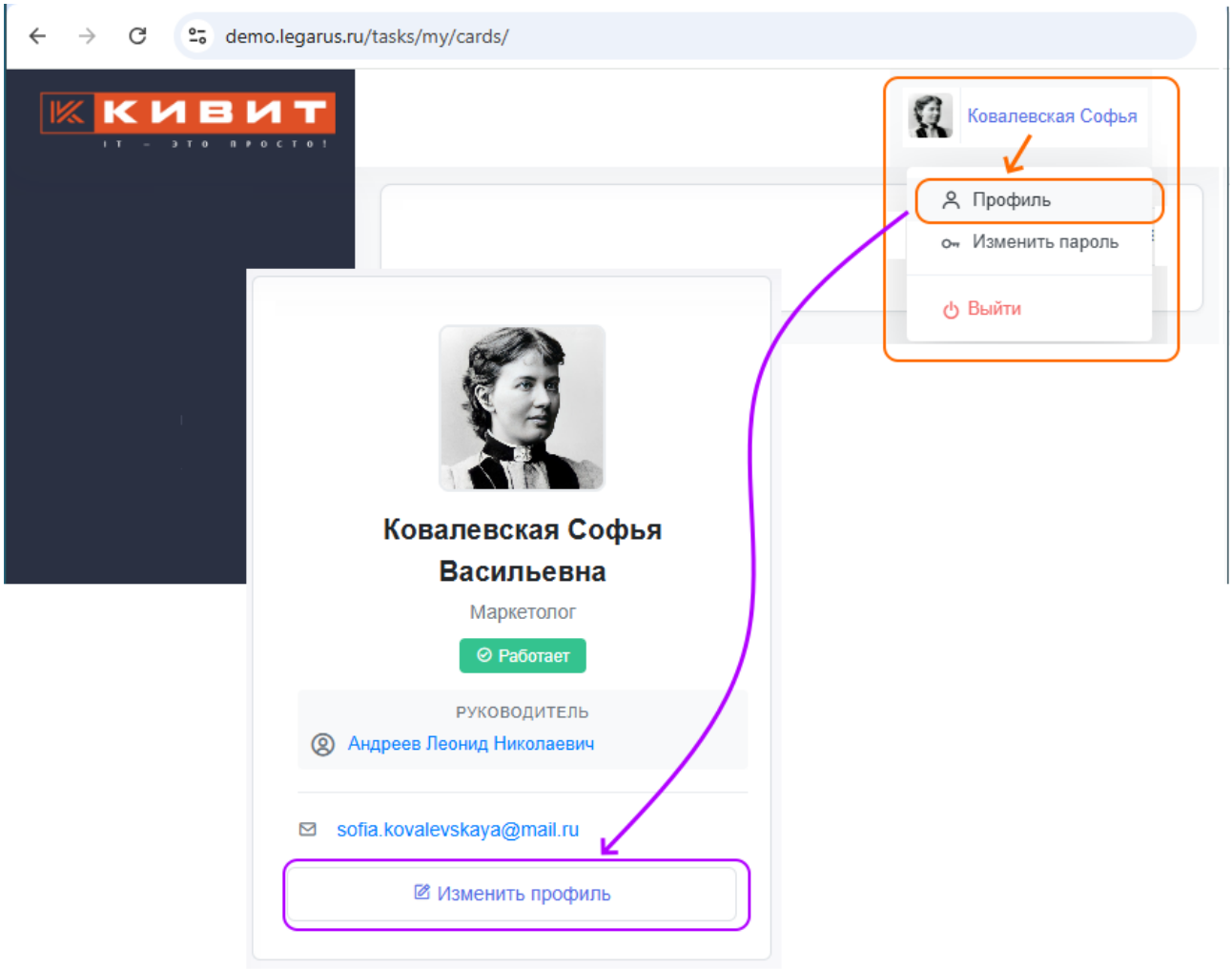
Примечания

Обязательные поля зависят от настроек системы (настраивается администратором) Если обязательное поле не заполнено, форма не сохранится и отобразится ошибка Пароль генерируется автоматически, если не указан пользователем Email используется как логин для входа в систему Если у сотрудника указано подразделение, ему автоматически назначаются группы доступа этого подразделения

Мой профиль

Способ открытия

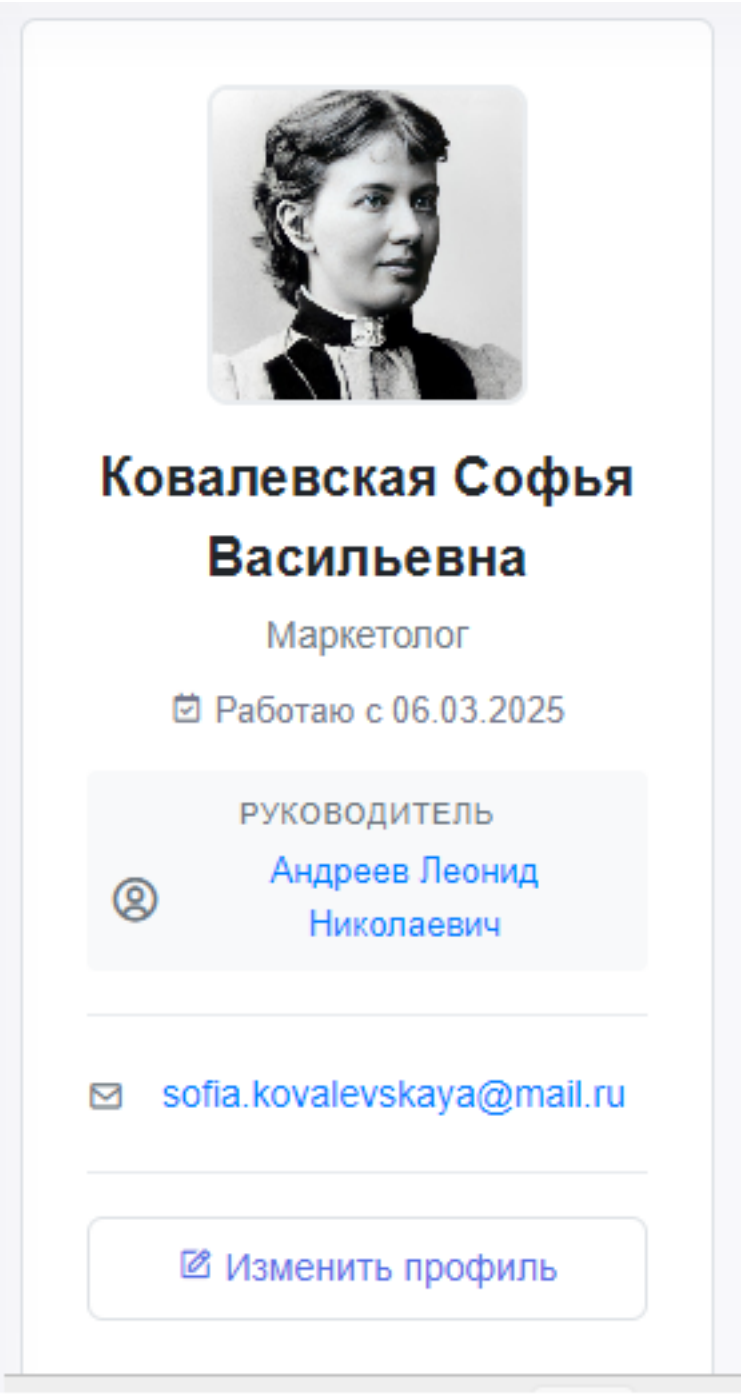
Перейдите в раздел «Профиль» -> «Мой профиль» . (или перейдите в раздел «Персонал» -> «Мой профиль») . Откроется страница вашего профиля.
(снимок - 1) (Способ открытие вашего профиля , кнопка «Профиль»)



Структура страницы профиля

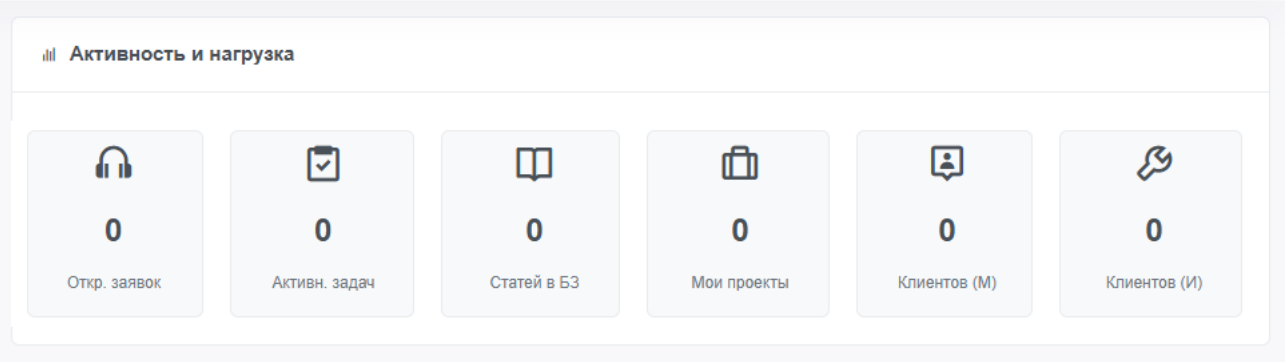
Левая панель (информация о сотруднике):
Аватар сотрудника -- фото сотрудника (или изображение по умолчанию) Размер: 120x120 пикселей Можно заменить при редактировании Имя сотрудника -- отображаемое имя (формируется из фамилии , отчества , имени) Должность -- должность (или роль сотрудника) Дата рождения -- отображается в формате «dd.mm.yyyy» с иконкой торта (если указана) Дата начала работы -- отображается в формате «Работаю с dd.mm.yyyy» с иконкой календаря (если указана) Руководитель -- если указан руководитель, отображается его имя со ссылкой на карточку Контакты: Мобильный телефон (если указан, кликабельная ссылка для звонка) Рабочий телефон (если указан, кликабельная ссылка для звонка) IP-телефон (если указан) Email (если указан,

кликабельная ссылка для отправки письма) Mattermost (если указан, кликабельная ссылка для открытия в Mattermost) Telegram (если указан, кликабельная ссылка для открытия в Telegram) Индикатор регистрации в Telegram-боте (если сотрудник зарегистрирован в боте)
(снимок - 2) (Левая панель (информация о сотруднике))

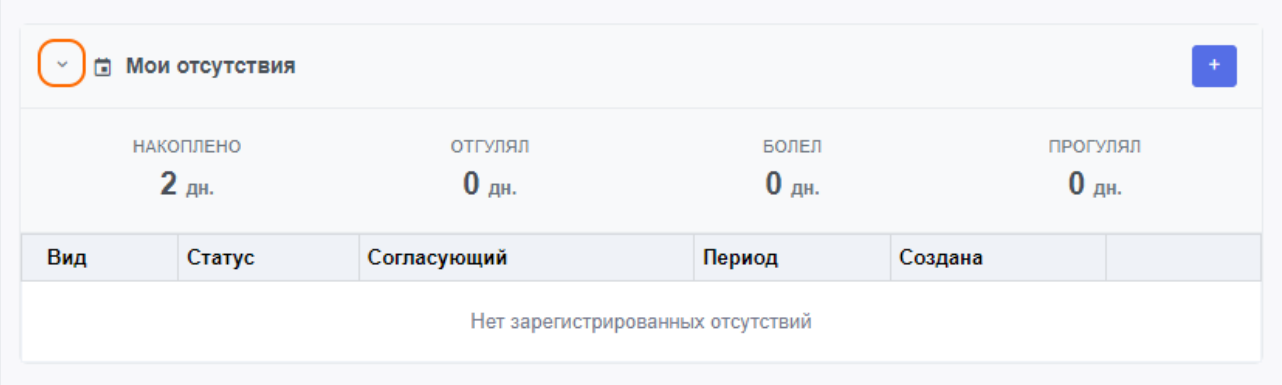


Правая панель (метрики активности):
Карточки метрик: Открытые заявки -- количество открытых заявок сервис-деска, где сотрудник является исполнителем (кликабельная ссылка на список заявок) Активные задачи -- количество активных задач, где сотрудник является исполнителем (кликабельная ссылка на список задач) Статей в БЗ -- количество опубликованных статей в базе знаний, созданных сотрудником (кликабельная ссылка на список статей) Мои проекты -- количество активных проектов, где сотрудник является руководителем (кликабельная ссылка на

список проектов) Клиентов (М) -- количество клиентов, где сотрудник является менеджером (кликабельная ссылка на список клиентов) Клиентов (И) -- количество клиентов, где сотрудник является инженером (кликабельная ссылка на список клиентов)
(снимок - 3) (Правая панель (активность и нагрузка , метрики активности))

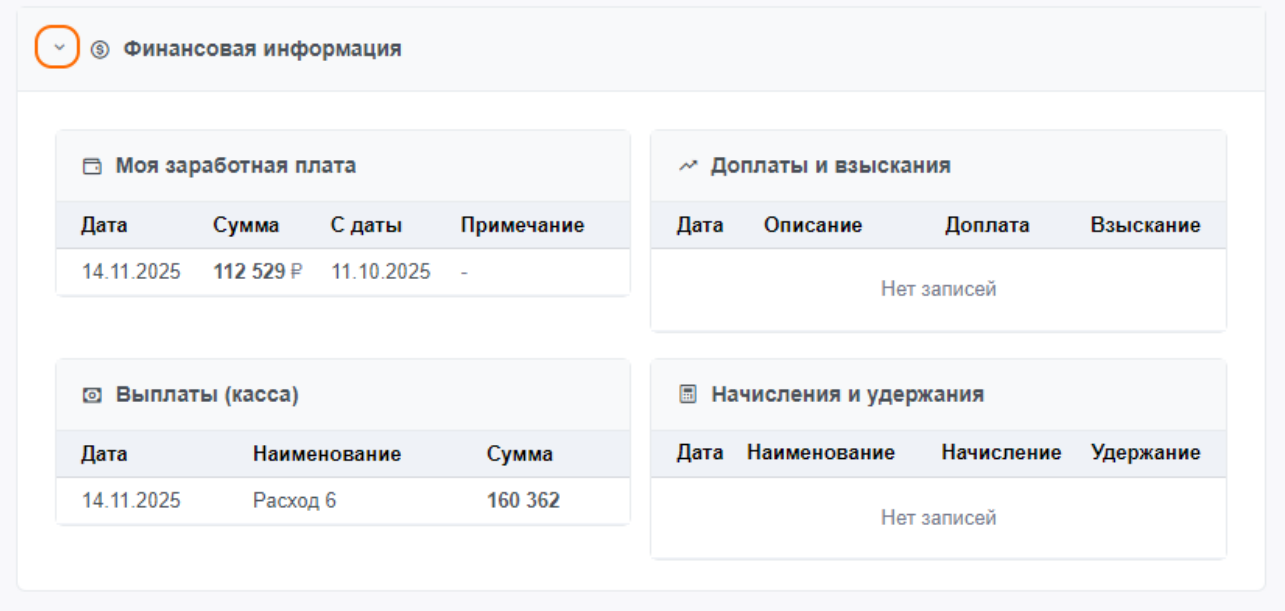


Мои отсутствия (статистика отсутствий) :
Накоплено отпуска -- количество накопленных дней отпуска (отображается в днях) Отгулял за год -- количество дней отпуска, отгулянных за последний год (рассчитывается автоматически) Болел за год -- количество дней болезни за последний год (рассчитывается автоматически) Прогулял за год -- количество дней прогулов за последний год (рассчитывается автоматически)
(снимок - 4) (Правая панель (мои отсутствия , статистика отсутствий))



Финансовая информация::
Моя заработная плата: Таблица с историей изменений заработной платы Для каждой записи отображается: Дата создания записи Сумма заработной платы (с указанием валюты) Дата начала действия (с какой даты действует заработная плата) Примечание (если указано)
Можно добавить новую запись о заработной плате (если есть права редактирования) Записи отсортированы по дате создания (сначала новые) Выплаты (касса): Таблица с историей выплат из кассы Для каждой записи отображается: Дата выплаты Наименование выплаты Сумма выплаты
Можно добавить новую запись о выплате (если есть права редактирования) Записи отсортированы по дате (сначала новые) Доплаты и взыскания: Таблица с историей доплат и взысканий Для каждой записи отображается: Дата записи Описание доплаты или взыскания Сумма доплаты (выделена зеленым цветом со знаком « + ») Сумма взыскания (выделена красным цветом со знаком « - »)
Можно добавить новую запись о доплате или взыскании (если есть права редактирования) Записи отсортированы по дате (сначала новые) Начисления и удержания: Таблица с историей начислений и удержаний Для каждой записи отображается: Дата записи Наименование начисления или удержания Сумма начисления (выделена зеленым цветом со знаком « + ») Сумма удержания

(выделена красным цветом со знаком « - »)
Можно добавить новую запись о начислении или удержании (если есть права редактирования) Записи отсортированы по дате (сначала новые) При увольнении сотрудника автоматически создается начисление заработной платы за отработанные дни месяца (если сотрудник отработал более 2 дней)
(снимок - 5) (Правая панель (финансовая информация))



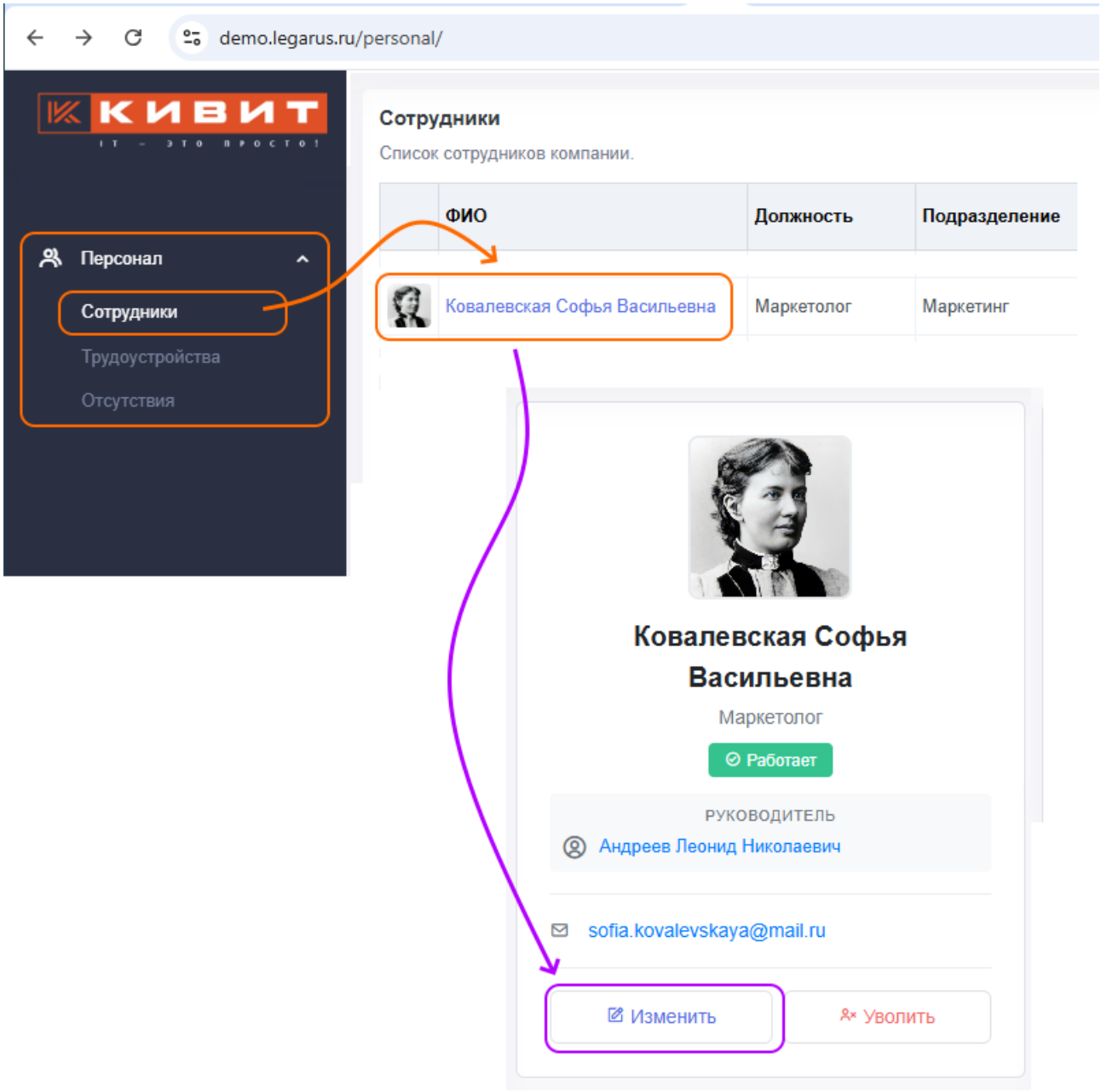
Вкладки профиля

Вкладки профиля аналогичны вкладкам карточки сотрудника (см. раздел «Карточка сотрудника»). Примечание: В своем профиле вы можете просматривать только свою информацию. Редактирование доступно через раздел «Настройка профиля и уведомлений» (см. раздел 2.6).

Карточка сотрудника

Способ открытия

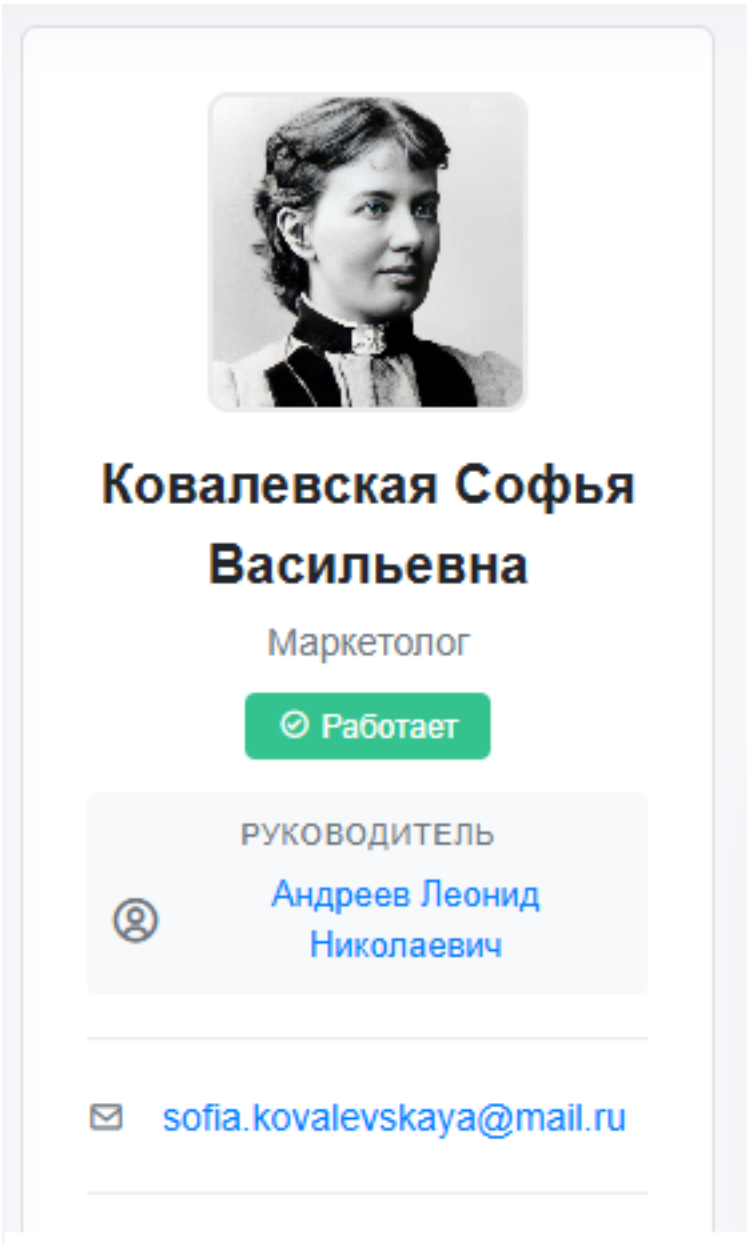
Перейдите в раздел «Персонал» -> «Сотрудники». Найдите необходимого сотрудника в списке (можно использовать поиск или фильтры). Нажмите на имя сотрудника (в колонке ФИО) для открытия карточки .
Примечание: Карточка сотрудника доступна для просмотра сотрудникам с правами просмотра персонала. Редактирование доступно только сотрудникам с правами редактирования персонала. (снимок - 1) (Способ открытия «Карточки сотрудника»)



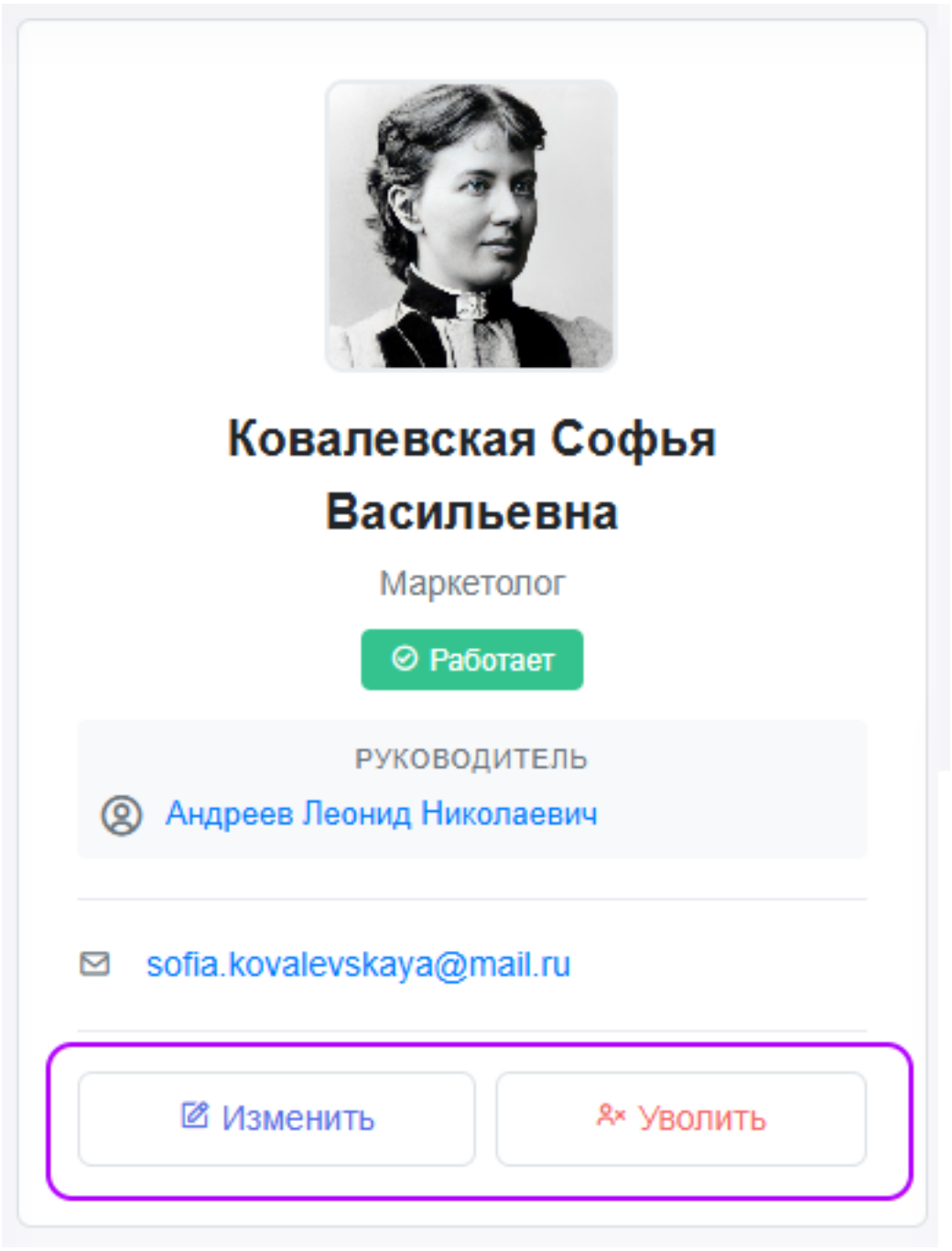
Структура страницы карточки сотрудника

Левая панель (информация о сотруднике):
Аватар сотрудника -- фото сотрудника (или изображение по умолчанию) Размер: 120x120 пикселей Можно заменить при редактировании Имя сотрудника -- отображаемое имя (формируется из имени, отчества и фамилии) Должность -- должность или роль сотрудника Статус -- бейдж статуса сотрудника: «Работает» (зеленый) -- сотрудник активен «Уволен» (красный) -- сотрудник уволен (отображается дата увольнения) Руководитель -- если указан руководитель, отображается его имя со ссылкой на карточку Контакты: Мобильный телефон (если указан, кликабельная ссылка для звонка) Рабочий телефон (если указан, кликабельная ссылка для звонка) IP-телефон (если указан) Email (если указан, кликабельная ссылка для отправки письма)

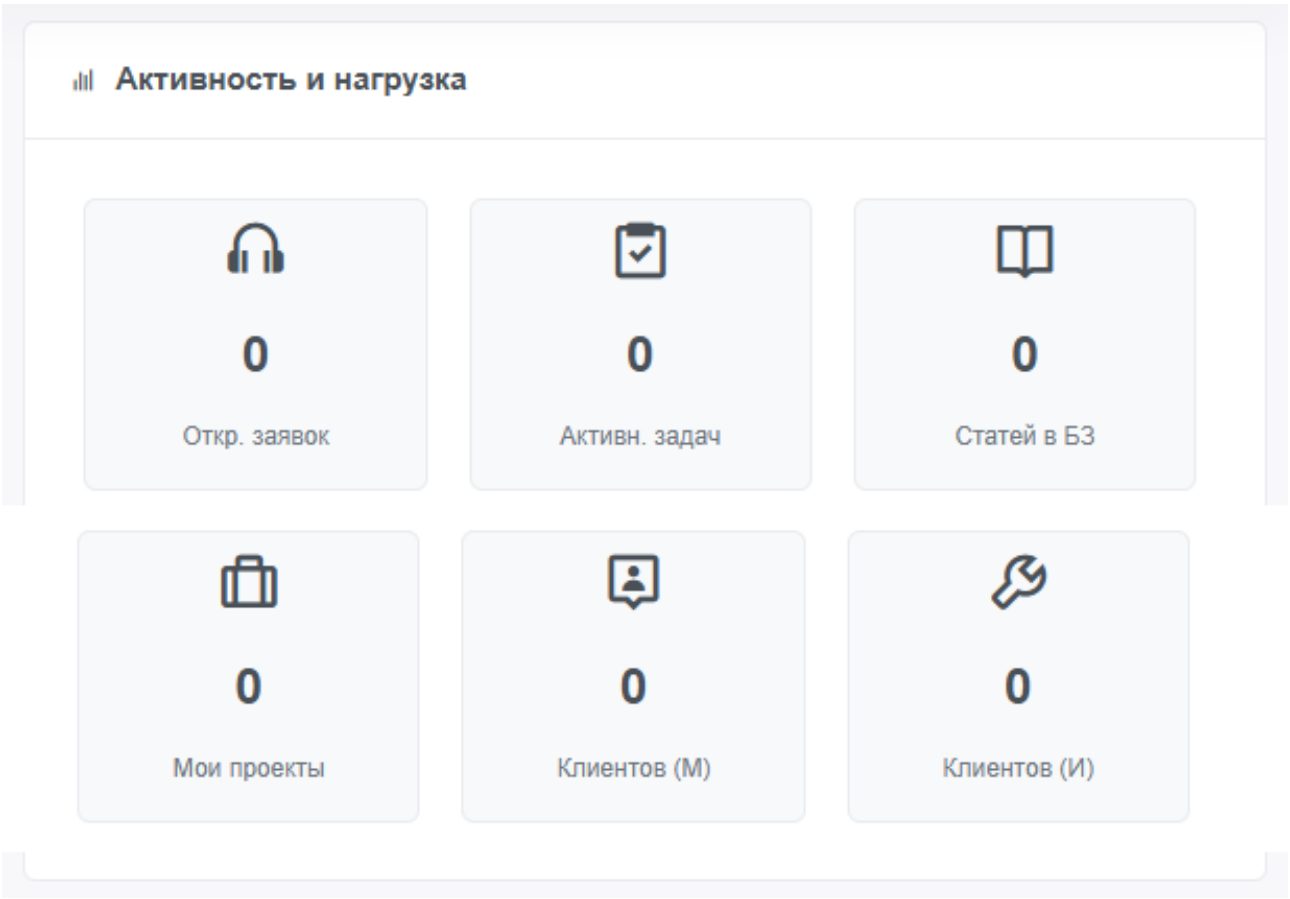
Mattermost (если указан, кликабельная ссылка для открытия в Mattermost) Telegram (если указан, кликабельная ссылка для открытия в Telegram) Индикатор регистрации в Telegram-боте (если сотрудник зарегистрирован в боте)
(снимок - 2) (Левая панель (информация о сотруднике))



Кнопки действий (если есть права редактирования):
«Изменить» -- открывает форму редактирования сотрудника в новом окне «Уволить» / «Принять» -- увольнение сотрудника или повторное принятие (если уволен) Открывает модальное окно для подтверждения действия
(снимок - 3) (Кнопки действий : «Изменить» , «Уволить»)



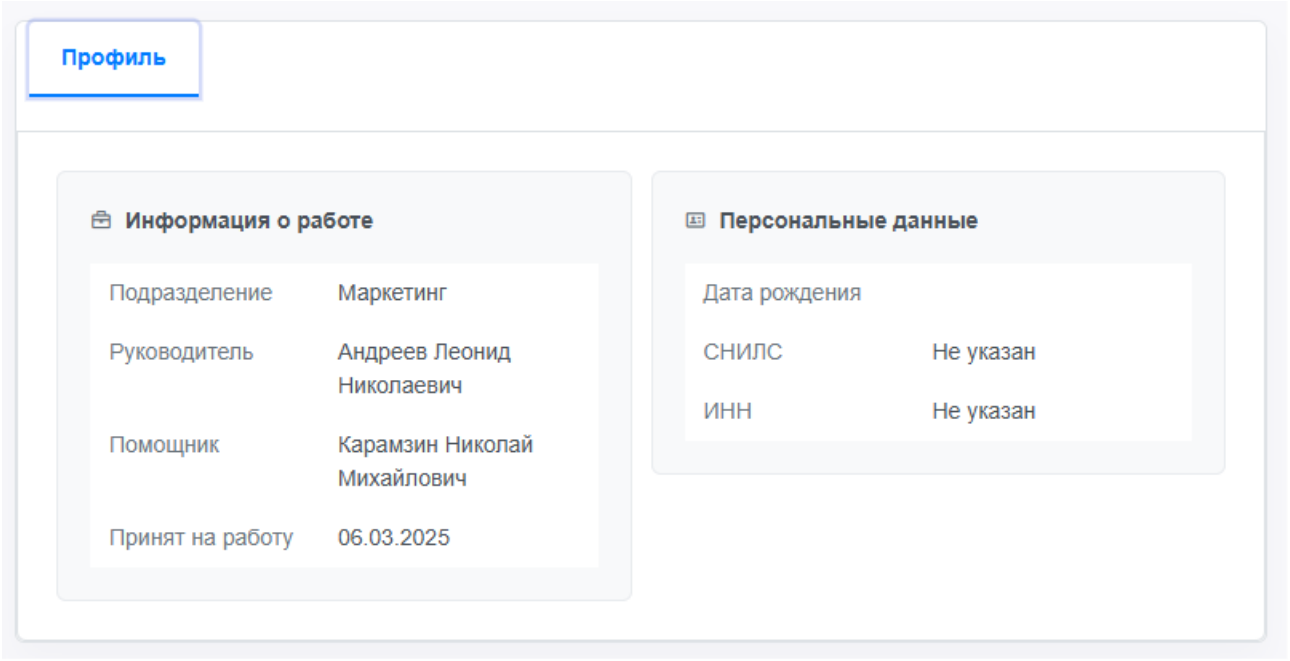
Правая панель (метрики активности):
Карточки метрик: Открытые заявки -- количество открытых заявок сервис-деска, где сотрудник является исполнителем (кликабельная ссылка на список заявок) Активные задачи -- количество активных задач, где сотрудник является исполнителем (кликабельная ссылка на список задач) Статей в БЗ -- количество опубликованных статей в базе знаний, созданных сотрудником (кликабельная ссылка на список статей) Мои проекты -- количество активных проектов, где сотрудник является руководителем (кликабельная ссылка на список проектов) Клиентов (М) -- количество клиентов, где сотрудник является менеджером (кликабельная ссылка на список клиентов) Клиентов (И) -- количество клиентов, где сотрудник является инженером (кликабельная ссылка на список клиентов)
(снимок - 4) (Правая панель (метрики активности))



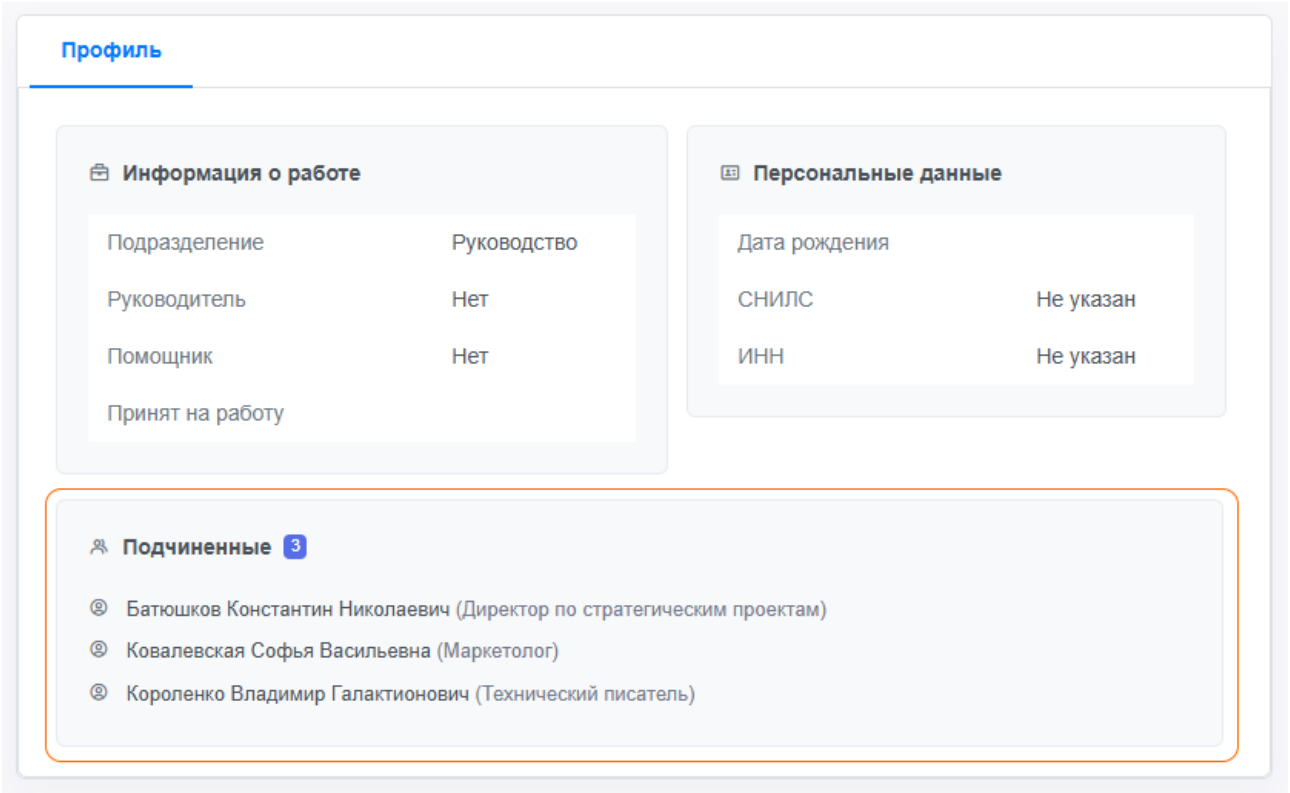
Вкладки карточки сотрудника

1. Вкладка «Профиль»

Информация о работе: Подразделение Руководитель Помощник (если указан) Дата приема на работу Дата увольнения (если уволен) Трудовая книжка (если указана) Персональные данные: Дата рождения СНИЛС (если указан) ИНН (если указан) Подчиненные (если сотрудник является руководителем) : Список всех активных подчиненных сотрудника Отображается количество подчиненных Каждый подчиненный отображается с именем и должностью При клике на подчиненного открывается его карточка
(снимок - 5.1) (Вкладка «Профиль»)



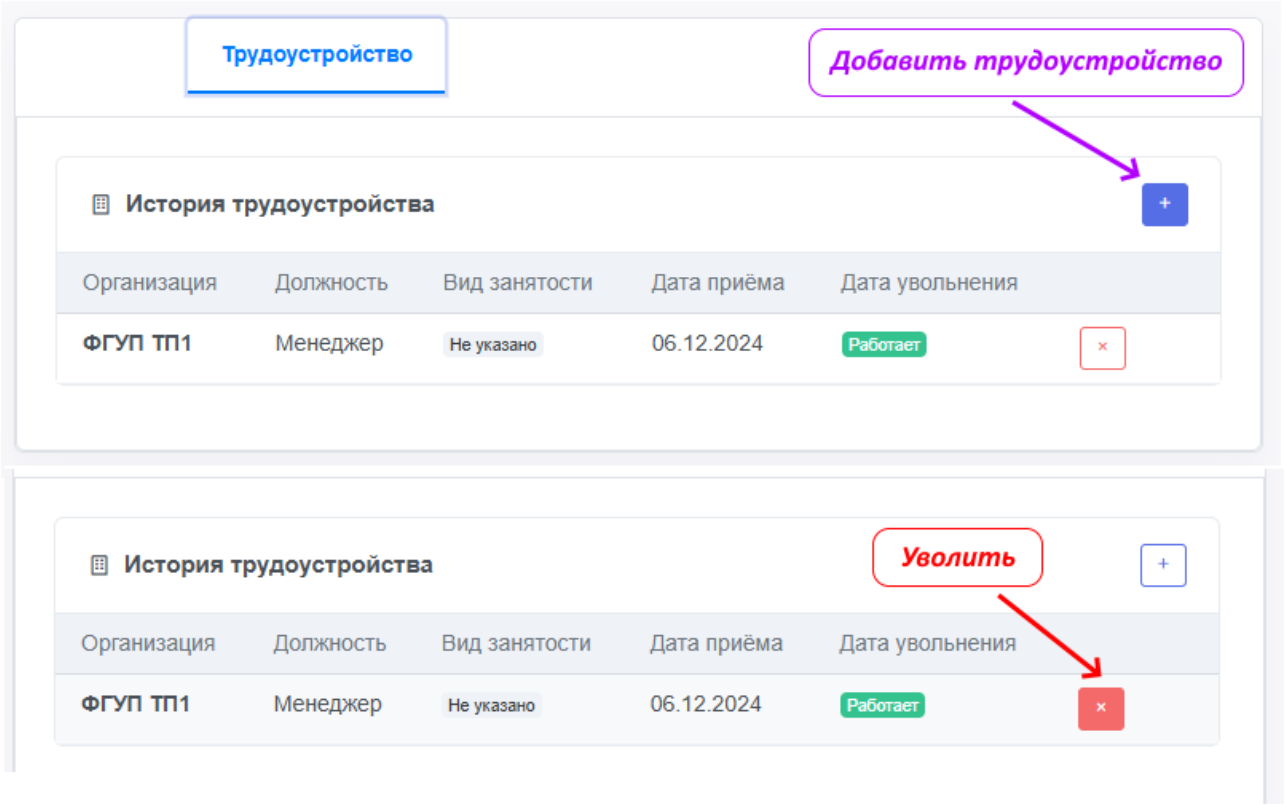
(снимок - 5.2) (Вкладка «Профиль» с подчиненными для руководителя)



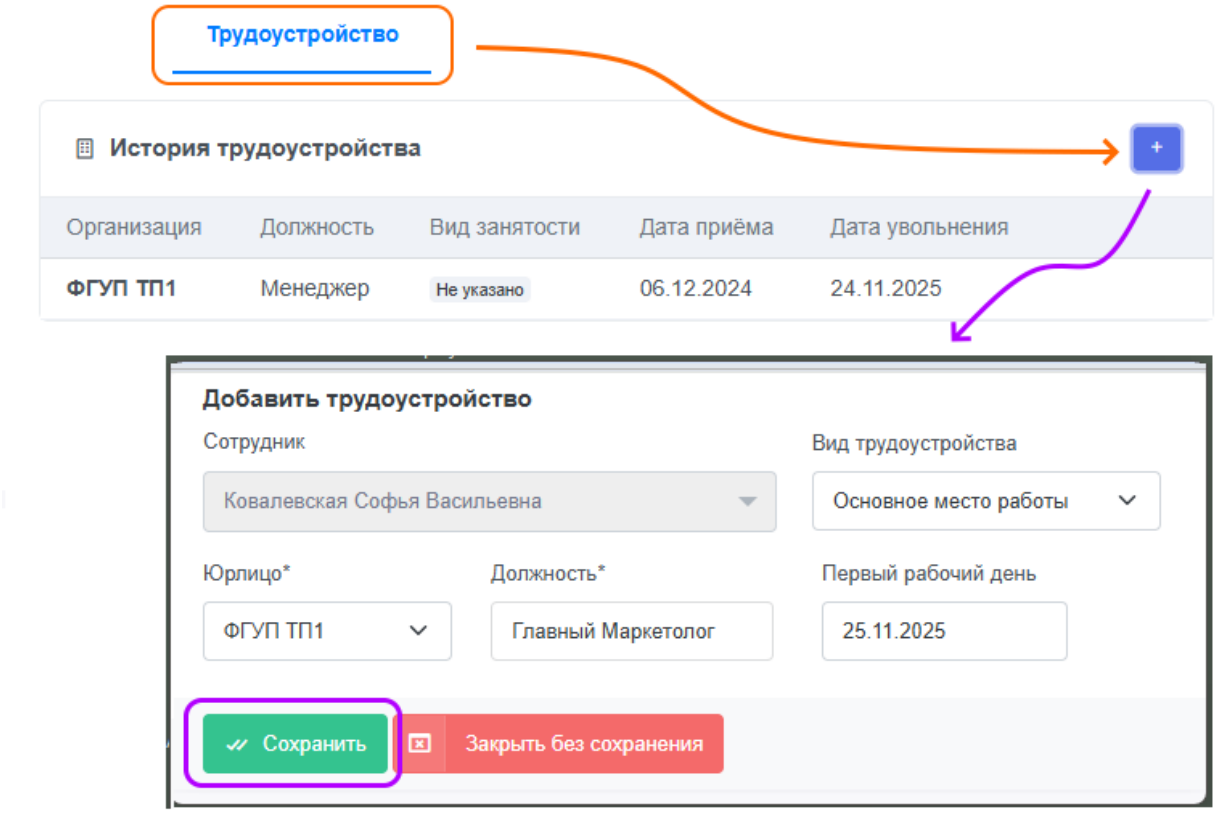
2. Вкладка «Трудоустройство»

История трудоустройства: Таблица с записями о трудоустройстве сотрудника в разных организациях Для каждой записи отображается: Организация Должность Вид занятости (основное место работы, внешнее совместительство, внутреннее совместительство) Дата приема Дата увольнения (если уволен из

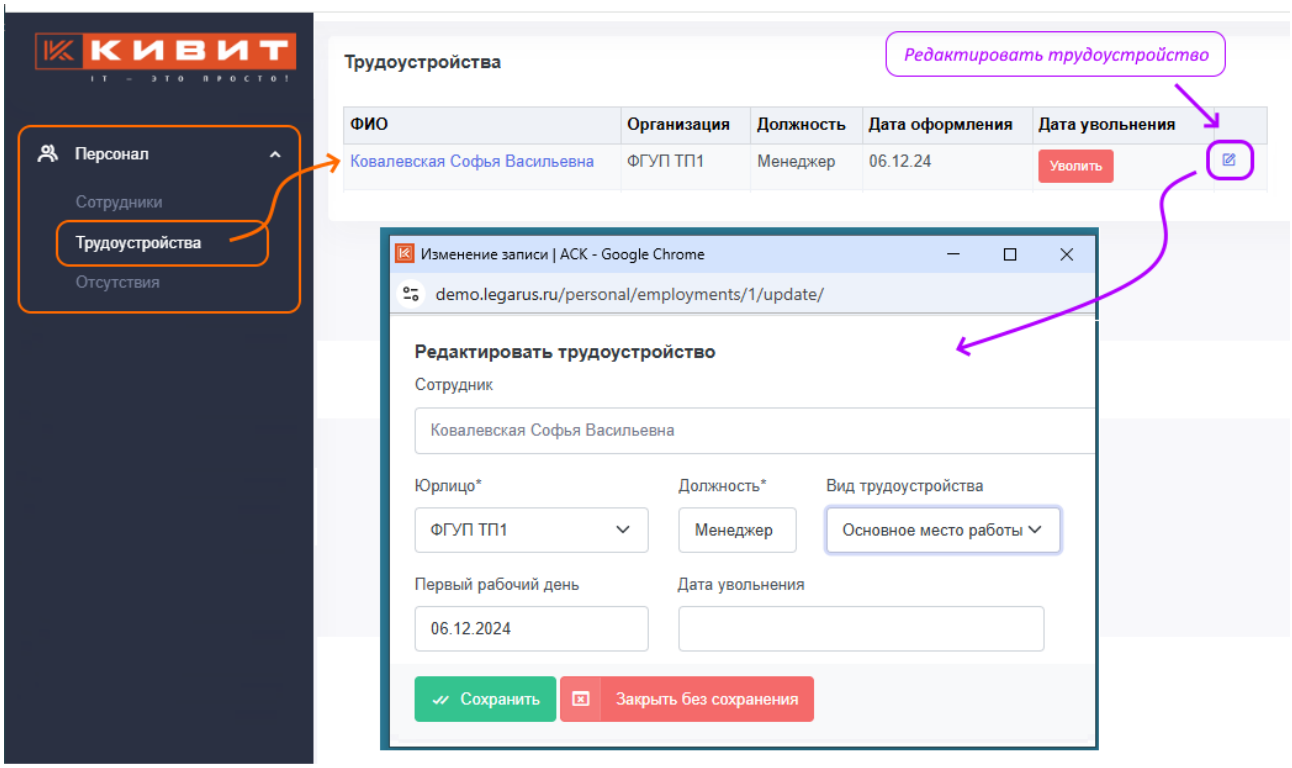
организации, иначе бейдж "Работает") Кнопка увольнения (если сотрудник работает в организации)
Можно добавить новую запись о трудоустройстве (если есть права редактирования) Можно уволить сотрудника из конкретной организации (если есть права редактирования) Записи отсортированы по дате приема (сначала новые)
(снимок - 6) (Вкладка «Трудоустройство»)



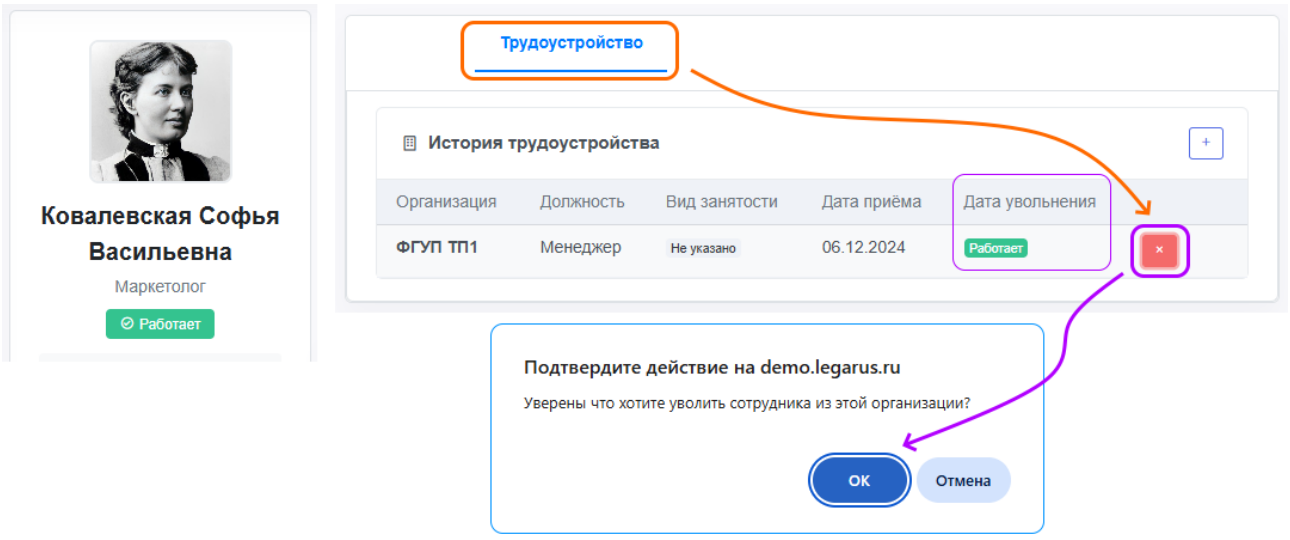
Создание записи о трудоустройстве:
Откройте карточку сотрудника. Перейдите на вкладку «Трудоустройство» . Нажмите кнопку «Добавить трудоустройство» (или « + »). Откроется форма создания трудоустройства в новом окне (размер: 800x500 пикселей). Заполните поля формы: «Сотрудник» -- автоматически заполняется именем сотрудника (нельзя изменить) «Организация» -- выберите организацию из списка (обязательно) «Должность» -- введите должность сотрудника в организации (обязательно) «Вид занятости» -- выберите из списка: Основное место работы Внешнее совместительство Внутреннее совместительство
«Дата приема» -- выберите дату приема на работу через календарь «Дата увольнения» -- выберите дату увольнения через календарь (если сотрудник уволен) «Примечание» -- дополнительная информация (необязательно, до 1000 символов) Нажмите кнопку «Сохранить» . Запись о трудоустройстве будет создана и отобразится в таблице.
(снимок - 7.1) (Создание записи о трудоустройстве , кнопка «Добавить трудоустройство»)



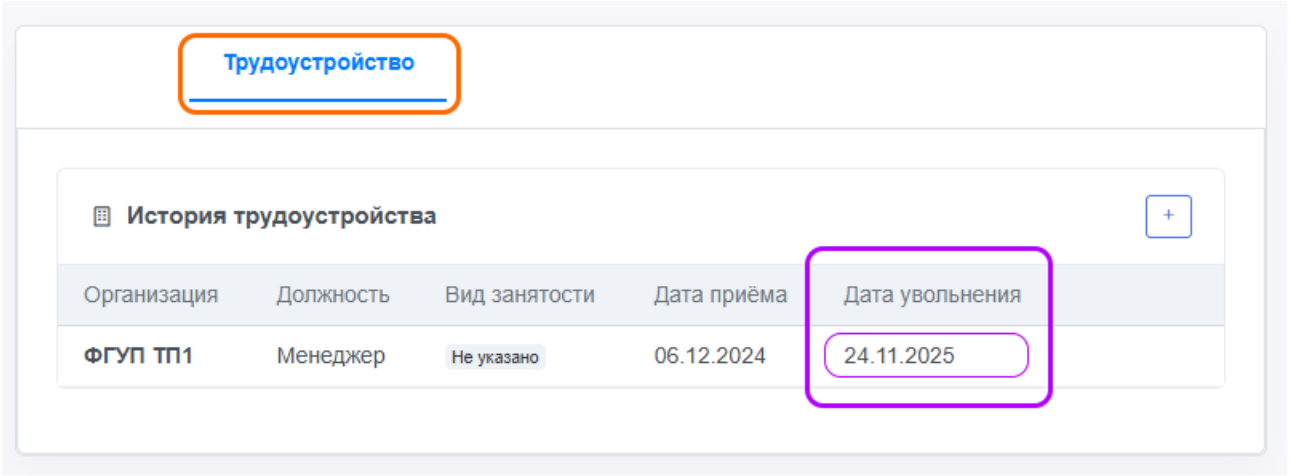
(снимок - 7.2) (Создание записи о трудоустройстве) Редактирование записи о трудоустройстве:
Откройте карточку сотрудника. Перейдите на вкладку «Трудоустройство» . Нажмите кнопку редактирования рядом с записью о трудоустройстве. Откроется форма редактирования (в новом окне) . Внесите изменения. Нажмите кнопку «Сохранить» .
(снимок - 8.1) (Редактирование записи о трудоустройстве) (снимок - 8.2) (Редактирование записи о трудоустройстве)



Увольнение сотрудника из организации:
Откройте карточку сотрудника. Перейдите на вкладку «Трудоустройство». Найдите запись о трудоустройстве, из которой нужно уволить сотрудника. Нажмите кнопку «Уволить» рядом с записью. Откроется модальное окно для подтверждения увольнения. Укажите дату увольнения (по умолчанию устанавливается текущая дата). Нажмите кнопку «Подтвердить увольнение» . Дата увольнения будет установлена в записи о трудоустройстве. Статус трудоустройства изменится на «Уволен» .
(снимок - 9.1) (Увольнение сотрудника из организации , кнопка «Уволить»)



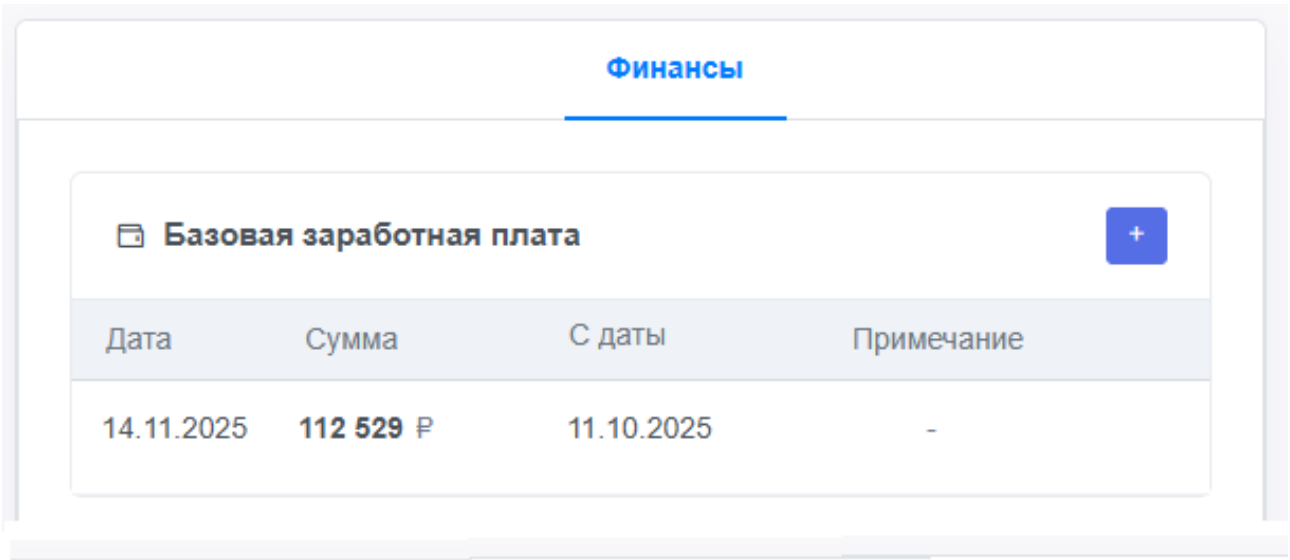
(снимок - 9.2) (Увольнение сотрудника из организации , колонка «Дата увольнения»)



Синхронизация с 1С: Трудоустройства могут синхронизироваться с 1С автоматически (настраивается администратором) При синхронизации импортируются: Документы приема на работу Кадровые переводы Документы увольнения Должности Виды занятости Организации
Синхронизация происходит по ИНН или СНИЛС сотрудника Синхронизация происходит по ИНН организации При синхронизации создаются или обновляются записи о трудоустройствах сотрудников

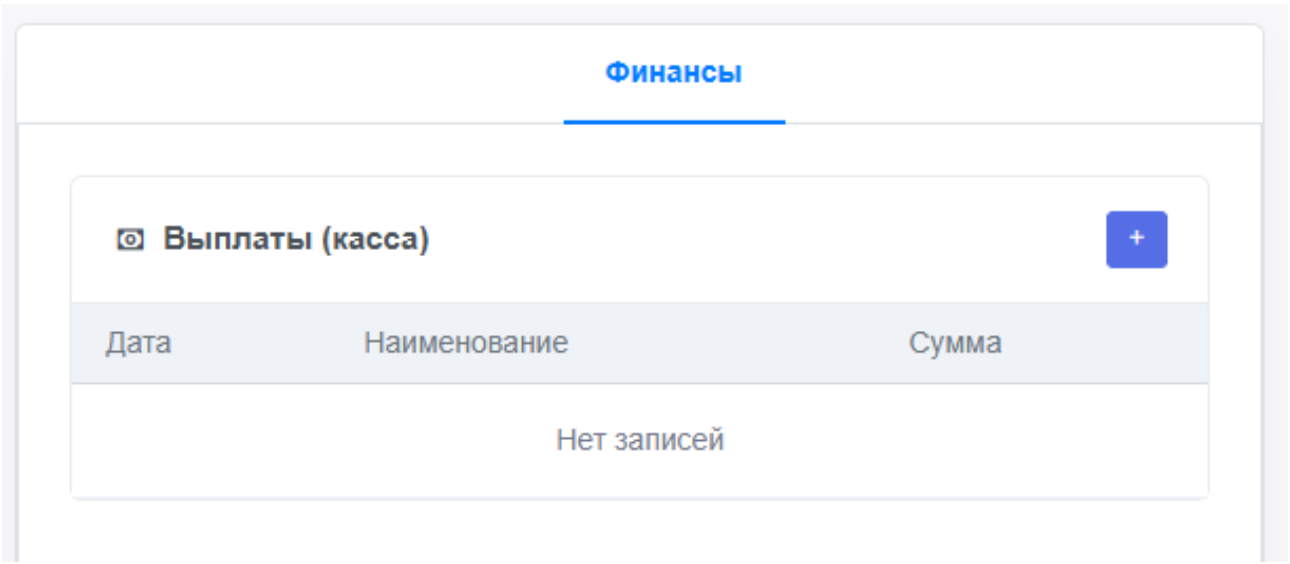
3. Вкладка «Финансы»

Базовая заработная плата: Таблица с историей изменений заработной платы Для каждой записи отображается: Дата создания записи Сумма заработной платы (с указанием валюты) Дата начала действия (с какой даты действует заработная плата) Примечание (если указано)
Можно добавить новую запись о заработной плате (если есть права редактирования) Записи отсортированы по дате создания (сначала новые)
(снимок - 10) (Базовая заработная плата)

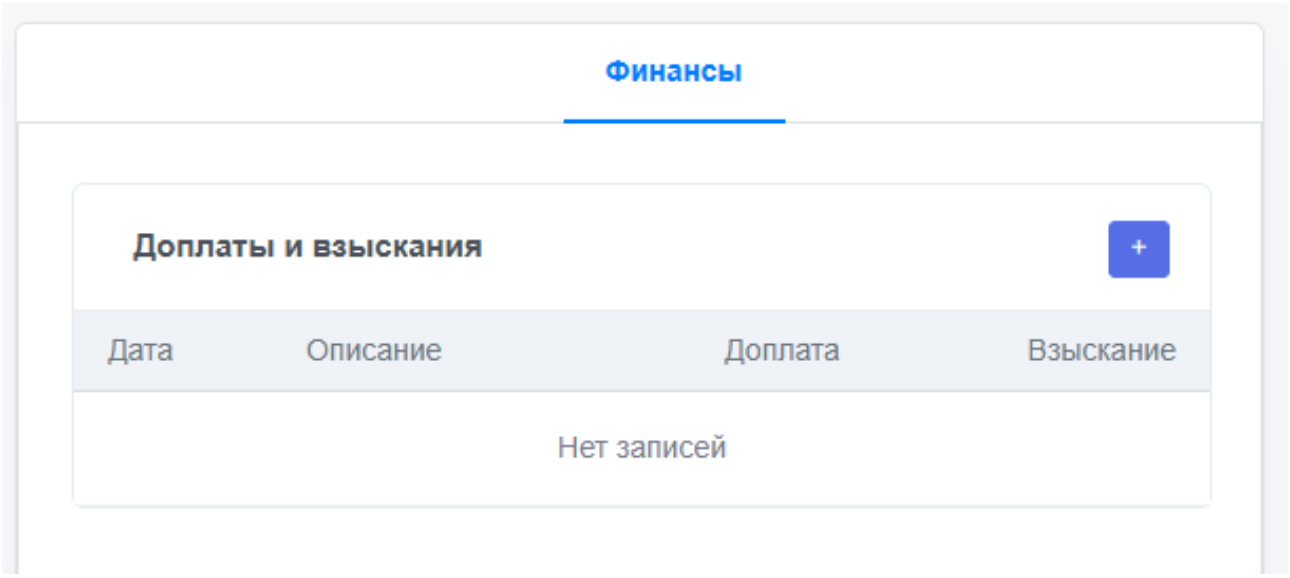


Выплаты (касса): Таблица с историей выплат из кассы Для каждой записи отображается: Дата выплаты Наименование выплаты Сумма выплаты
Можно добавить новую запись о выплате (если есть права редактирования) Записи отсортированы по дате (сначала новые)

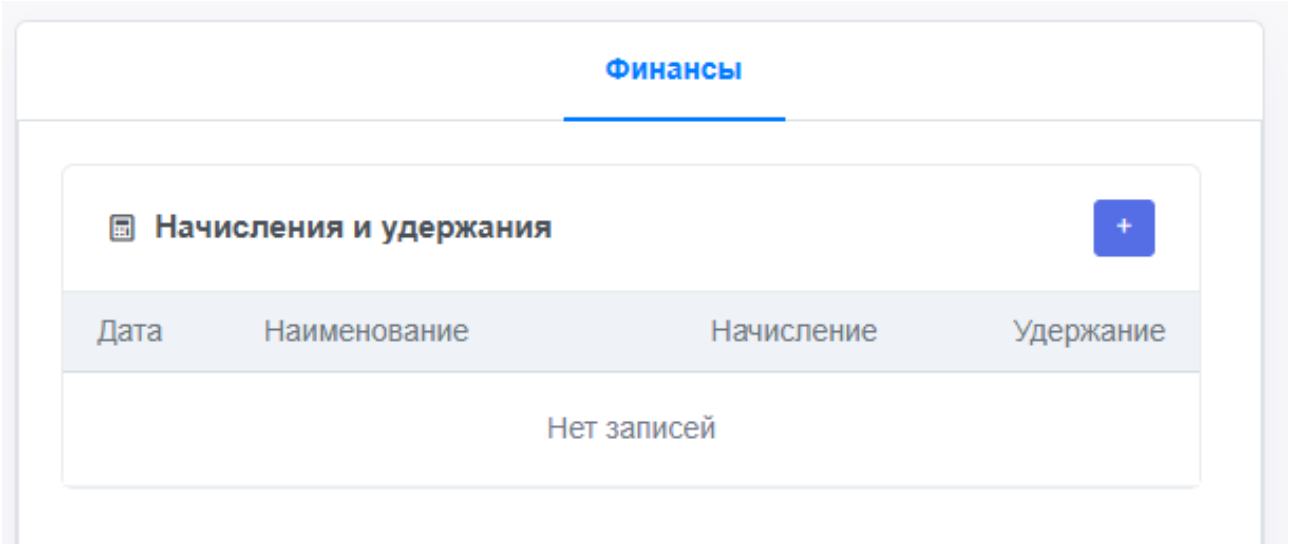
(снимок - 11) (Выплаты (касса))



Доплаты и взыскания: Таблица с историей доплат и взысканий Для каждой записи отображается: Дата записи Описание доплаты или взыскания Сумма доплаты (выделена зеленым цветом со знаком "+") Сумма взыскания (выделена красным цветом со знаком "-")
Можно добавить новую запись о доплате или взыскании (если есть права редактирования) Записи отсортированы по дате (сначала новые)
(снимок - 12) (Доплаты и взыскания)

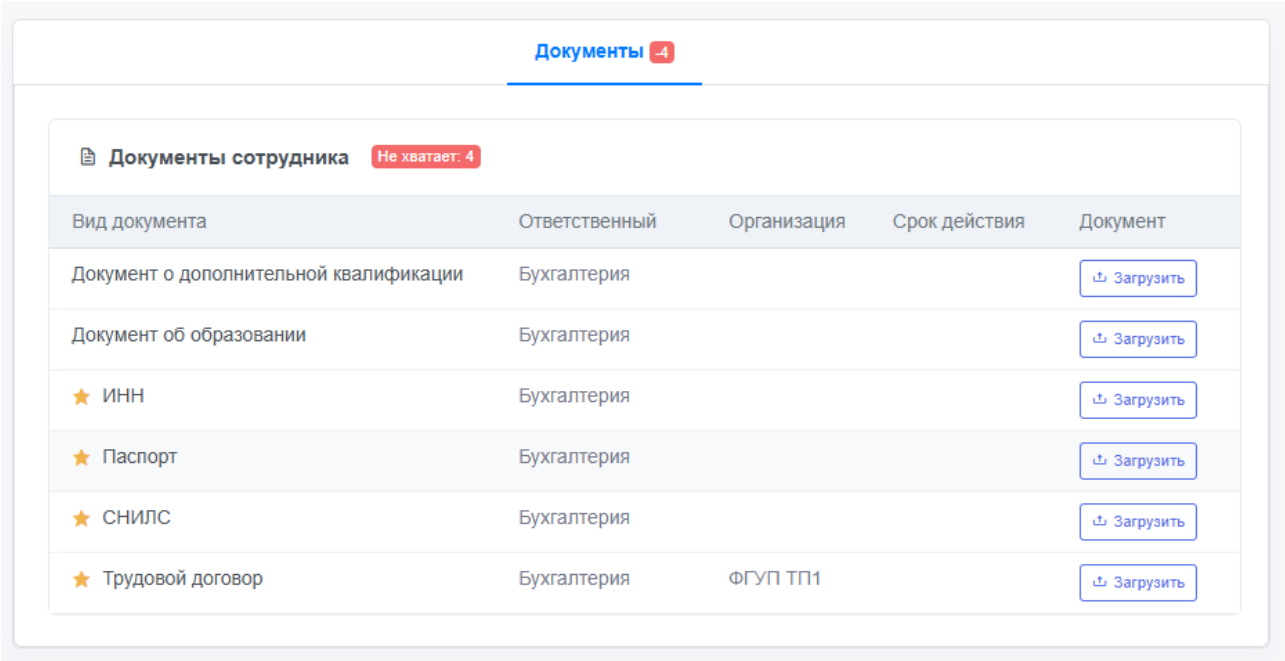


Начисления и удержания: Таблица с историей начислений и удержаний Для каждой записи отображается: Дата записи Наименование начисления или удержания Сумма начисления (выделена зеленым цветом со знаком "+") Сумма удержания (выделена красным цветом со знаком "-")
Можно добавить новую запись о начислении или удержании (если есть права редактирования) Записи отсортированы по дате (сначала новые) При увольнении сотрудника автоматически создается начисление заработной платы за отработанные дни месяца (если сотрудник отработал более 2 дней)
(снимок - 13) (Начисления и удержания)



4. Вкладка «Документы»

Список документов сотрудника: Таблица с документами сотрудника, сгруппированными по типам документов Для каждого типа документа отображается: Название типа документа (с индикатором обязательности, если документ обязательный) Ответственный отдел (если указан для типа документа) Организация (если документ привязан к организации) Срок действия (если указан) Статус документа (загружен/не загружен) Кнопки действий: «Предпросмотр» -- открывает документ для просмотра «Заменить» -- заменяет существующий документ (если есть права редактирования) «Удалить» -- удаляет документ (если есть права редактирования) «Загрузить» -- загружает новый документ (если документ не загружен и есть права редактирования)
Документы могут быть привязаны к организации (если тип документа требует указания организации) Для документов, требующих указания организации, отображается отдельная строка для каждой активной организации сотрудника Обязательные документы отмечены звездочкой В заголовке вкладки отображается количество обязательных документов и количество отсутствующих обязательных документов
(снимок - 14) (Список документов сотрудника)



Добавление документа: Нажмите кнопку «Загрузить» рядом с типом документа Откроется модальное окно для загрузки документа Выберите файлы для загрузки (можно выбрать несколько файлов одновременно) Поддерживаемые форматы: PDF, JPG, JPEG, PNG Если выбрано несколько файлов, они автоматически объединяются в один PDF-файл Если файлы не в формате PDF, они автоматически конвертируются в PDF Если тип документа требует указания организации, выберите организацию из списка Укажите срок действия документа (если требуется) Добавьте примечание (необязательно) Нажмите кнопку «Загрузить» Документ будет загружен и прикреплен к сотруднику После загрузки строка в таблице обновляется, показывая загруженный документ
(снимок - 15) (Добавление документа , кнопка «Загрузить»)
Просмотр документа: Нажмите кнопку «Предпросмотр» рядом с документом Откроется модальное окно с предпросмотром PDF-документа Можно просматривать документ, прокручивать страницы, масштабировать Можно скачать документ
(снимок - 16) (Просмотр документа , кнопка «Предпросмотр»)
Удаление документа: Нажмите кнопку «Удалить» рядом с документом Подтвердите удаление в диалоговом окне Документ будет удален из системы (включая файл)
(снимок - 17) (Удаление документа , кнопка «Удалить»)

5. Вкладка «Отсутствия»

Статистика отсутствий: Накоплено отпуска -- количество накопленных дней отпуска (отображается в днях) Отгулял за год -- количество дней отпуска, отгулянных за последний год (рассчитывается автоматически) Болел за год -- количество дней болезни за последний год (рассчитывается автоматически) Прогулял за год -- количество дней прогулов за последний год (рассчитывается автоматически) Список отсутствий: Таблица с зарегистрированными периодами отсутствия сотрудника Для каждой записи отображается: Вид отсутствия (отпуск, отпуск без сохранения, больничный, прогул) -- цветной бейдж Статус (на согласовании, согласовано, отклонено, отменено) -- цветной бейдж Согласующий (руководитель, который

согласовывает отсутствие) Период (дата начала и дата окончания) в формате "С dd.mm.yyyy по dd.mm.yyyy" Дата создания записи Кнопка согласования (если отсутствие на согласовании и есть права)
Можно добавить новую запись об отсутствии (если есть права редактирования) Записи отсортированы по дате создания (сначала новые)

6. Вкладка «Охрана труда» (если включена)

Список документов по охране труда: Аналогично вкладке «Документы» , но только для документов, связанных с охраной труда Отображаются только документы с типом «Охрана труда» Работа с документами аналогична вкладке «Документы»

7. Вкладка «Права доступа» (если есть права редактирования)

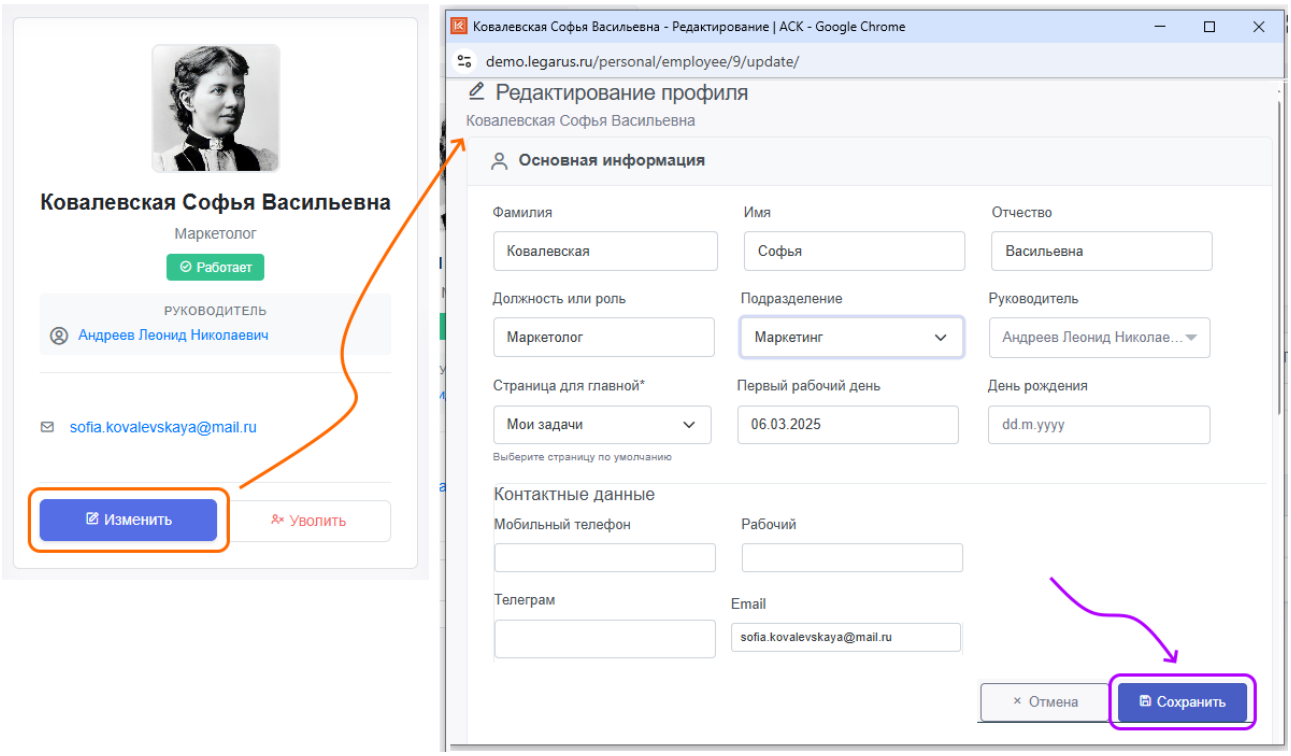
Текущие группы доступа: Список групп доступа, назначенных сотруднику Группы сгруппированы по разделам (если у группы указан раздел) Для каждой группы отображается: Название группы Раздел (если указан) Кнопка удаления группы (если есть права)
Группы, назначенные автоматически через подразделение, также отображаются здесь Доступные группы доступа: Список групп доступа, которые можно назначить сотруднику Группы сгруппированы по разделам Для каждой группы отображается: Название группы Раздел (если указан) Кнопка добавления группы
Добавление группы доступа: Найдите нужную группу в разделе "Доступные группы доступа" Нажмите кнопку добавления группы Группа будет добавлена к сотруднику Права доступа сотрудника будут обновлены автоматически Удаление группы доступа: Найдите нужную группу в разделе "Текущие группы доступа" Нажмите кнопку удаления группы Подтвердите удаление Группа будет удалена у сотрудника Права доступа сотрудника будут обновлены автоматически
Примечания:
Группы доступа могут быть назначены автоматически через подразделение При изменении подразделения сотрудника группы доступа обновляются автоматически Группы доступа старого подразделения удаляются, группы нового подразделения добавляются Группы, назначенные вручную, не удаляются при изменении подразделения

Редактирование сотрудника

Способ открытия

Откройте карточку сотрудника. Нажмите кнопку «Изменить» в левой панели или в верхней части страницы. Откроется форма редактирования в новом окне (размер: 1000x670 пикселей).

(снимок - 1) (Редактирование сотрудника , кнопка «Изменить»)

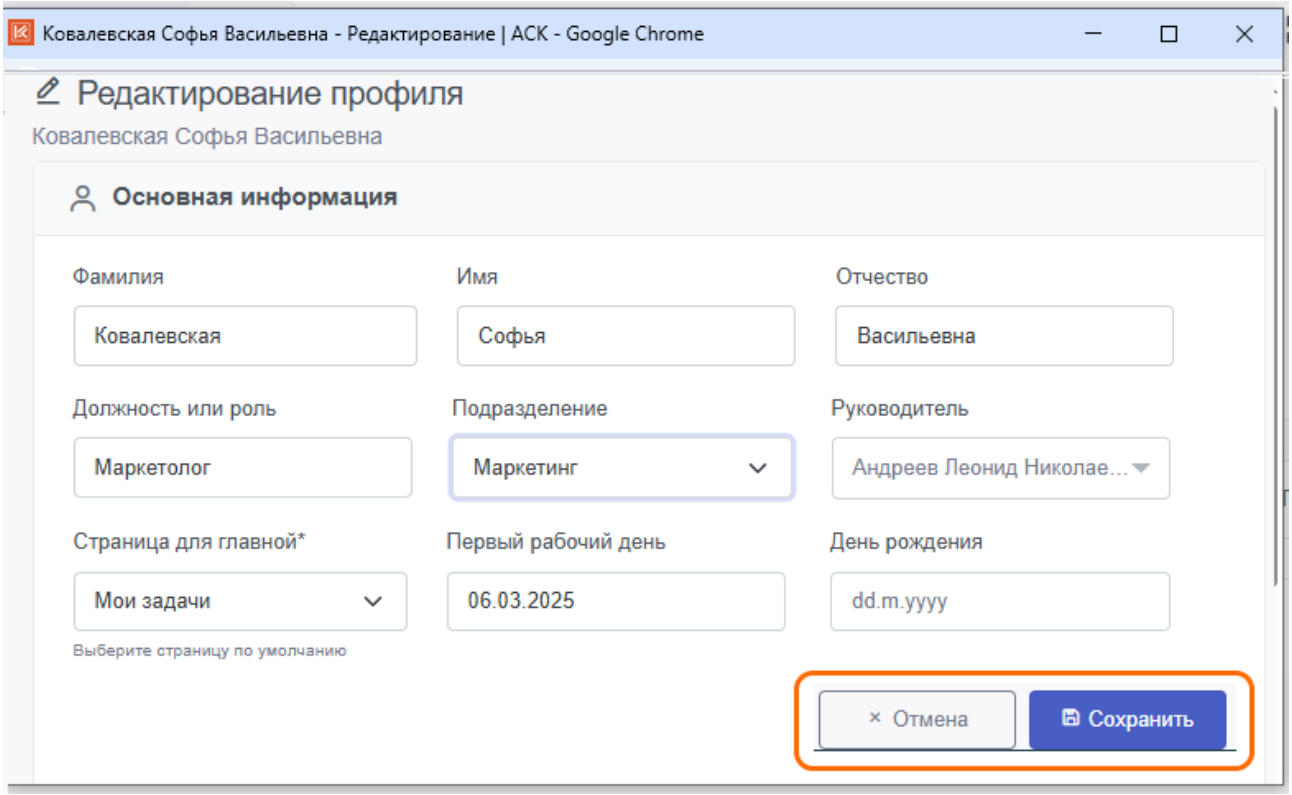


Поля формы редактирования

Все поля аналогичны полям формы создания сотрудника Можно изменить любые данные сотрудника (в зависимости от прав доступа) При изменении подразделения автоматически обновляются группы доступа сотрудника При изменении руководителя обновляется иерархия подчиненных

Действия

«Сохранить» -- сохраняет изменения и закрывает окно После сохранения: Обновляются данные сотрудника Обновляются группы доступа (если изменено подразделение) Отображается сообщение: «Запись успешно обновлена»
«Отмена» -- закрывает окно без сохранения изменений
(снимок - N) (Действия : кнопка «Сохранить» , кнопка «Отмена»)



Увольнение сотрудника

Способ открытия

Откройте карточку сотрудника. Нажмите кнопку «Уволить» в левой панели. Откроется модальное окно для подтверждения увольнения.

Процесс увольнения

В модальном окне укажите дату увольнения (по умолчанию устанавливается текущая дата). Нажмите кнопку «Подтвердить увольнение» . После подтверждения: Статус сотрудника меняется на «Уволен» Устанавливается дата увольнения Учетная запись пользователя в системе блокируется (пользователь не может войти в систему) Если настроено, учетная запись в Active Directory блокируется Если у сотрудника есть активные трудоустройства, они помечаются как завершенные (устанавливается дата увольнения) Если сотрудник отработал более 2 дней в месяце увольнения, автоматически создается начисление заработной платы за отработанные дни Если настроено, отправляется уведомление в Mattermost об увольнении сотрудника Отображаются сообщения: «Сотрудник уволен» «Учетная запись сотрудника в Active Directory успешно заблокирована» (если настроено) «Сотруднику начислена заработная плата при увольнении» (если начислена) «Сотрудник отработал менее 3-х дней, ЗП не начислена» (если не начислена)

Происходит автоматическое перенаправление на список сотрудников

Повторное принятие сотрудника

Откройте карточку уволенного сотрудника. Нажмите кнопку «Принять» в левой панели. Откроется модальное окно для подтверждения принятия. В модальном окне укажите дату принятия на работу (по умолчанию устанавливается текущая дата). Нажмите кнопку «Подтвердить принятие» . После подтверждения: Статус сотрудника меняется на «Работает» Устанавливается новая дата приема на работу Дата увольнения очищается Учетная запись пользователя в системе разблокируется (пользователь может войти в систему) Если настроено, учетная запись в Active Directory разблокируется Если настроено, отправляется уведомление в Mattermost о новом сотруднике Отображаются сообщения: «Сотрудник принят» «Учетная запись сотрудника в Active Directory успешно разблокирована» (если настроено) «Уведомление в общий канал Mattermost о новом сотруднике отправлено» (если настроено)

Синхронизация с 1С

Назначение

Синхронизация с 1С позволяет автоматически импортировать данные о трудоустройствах сотрудников из системы 1С:ЗУП.

Что синхронизируется

Документы приема на работу Кадровые переводы Документы увольнения Должности сотрудников Виды занятости (основное место работы, совместительство) Организации

Как работает синхронизация

Синхронизация выполняется автоматически по расписанию (настраивается администратором) Система подключается к 1С через OData API Для каждого сотрудника в системе ищется соответствующая запись в 1С по ИНН или СНИЛС Для каждой организации в системе ищется соответствующая запись в 1С по ИНН Импортируются документы приема на работу, переводы и увольнения Создаются или обновляются записи о трудоустройствах сотрудников Если сотрудник был переведен на другую должность, обновляется должность в трудоустройстве Если сотрудник был уволен из организации, устанавливается дата увольнения в трудоустройстве Если сотрудник был уволен из всех организаций, статус сотрудника меняется на "Уволен"

Примечания

Синхронизация требует настройки подключения к 1С (адрес, логин, пароль) Синхронизация работает только для сотрудников, у которых указан ИНН или СНИЛС Синхронизация работает только для организаций, у которых указан ИНН Если сотрудник не найден в 1С, синхронизация пропускается Если организация не найдена в 1С, синхронизация пропускается Синхронизация может быть выполнена вручную администратором

Импорт из Active Directory (LDAP)

Назначение

Импорт из Active Directory позволяет автоматически создавать или обновлять записи сотрудников на основе данных из домена Active Directory.

Что импортируется

Email (используется для идентификации пользователя) Имя (givenName) Фамилия (sn) Должность (title) Руководитель (manager) Фото (thumbnailPhoto) Мобильный телефон (mobile) Рабочий телефон (telephoneNumber) IP-телефон (ipPhone)

Как работает импорт

Импорт выполняется автоматически по расписанию (настраивается администратором) или вручную администратором Система подключается к серверу Active Directory через LDAP Ищутся все пользователи домена, у которых: Есть email Учетная запись не заблокирована Учетная запись активна Для каждого найденного пользователя: Если пользователь с таким email уже существует в системе, обновляются его данные Если пользователя нет, создается новый пользователь и сотрудник Импортируются данные из Active Directory Если указан руководитель, ищется соответствующий сотрудник в системе по имени Если найдено фото, оно загружается как аватар Если указана категория персонала "Сотрудник", создается учетная запись в Active Directory (если настроено)

Примечания

Импорт требует настройки подключения к Active Directory (адрес сервера, учетные данные для подключения, базовый DN для поиска) Импорт работает только для пользователей, у которых указан email Если пользователь уже существует в системе, его данные обновляются (в зависимости от настроек

синхронизации) Если пользователя нет в системе, создается новый пользователь и сотрудник Руководитель определяется по имени из Active Directory (поиск по отображаемому имени) Импорт может быть выполнен вручную администратором

Управление отсутствиями

Управление отсутствиями

Назначение

Модуль управления отсутствиями предназначен для учета времени отсутствия сотрудников (отпуска, больничные, прогулы), согласования отпусков руководителями, автоматического вычета дней из накопленных дней отпуска и уведомления заинтересованных лиц.

Типы отсутствий

Отпуск — оплачиваемый отпуск, требует согласования руководителем Отпуск без сохранения — неоплачиваемый отпуск, требует согласования руководителем Больничный — болезнь сотрудника, не требует согласования, только уведомление руководителю Прогул — отсутствие без уважительной причины, не требует согласования, только уведомление руководителю

Статусы отсутствий

На согласовании — запрос отправлен руководителю, ожидается решение Согласовано — руководитель согласовал отсутствие Отклонено — руководитель отклонил запрос на отсутствие Отменено — сотрудник отменил согласованное отсутствие

Создание запроса на отсутствие

Места, откуда можно создать запрос на отсутствие

Запрос на отсутствие можно создать из следующих мест:
Из своего профиля: Перейдите в раздел «Профиль» (или «Персонал» -> «Мой профиль») На вкладке «Отсутствия» нажмите кнопку «Отсутствие» (или « + »)

Откроется форма создания отсутствия в новом окне (размер: 770x370 пикселей) Из блока быстрых ссылок: Если блок быстрых ссылок установлен как главная страница, нажмите кнопку «Отсутствие» Откроется форма создания отсутствия в новом окне (размер: 800x350 пикселей) Из календаря отсутствий: Перейдите в раздел «Персонал» -> «Отсутствия» -> «Календарь» Нажмите кнопку «Отсутствие» Откроется форма создания отсутствия в новом окне (размер: 800x400 пикселей)

Процесс создания запроса на отсутствие

Откройте форму создания отсутствия одним из способов, описанных выше. Заполните поля формы: «Сотрудник» -- автоматически заполняется вашим именем (нельзя изменить) «Тип отсутствия» -- выберите из списка: Отпуск Отпуск без сохранения Больничный Прогул
«Дата начала» -- выберите дату начала отсутствия через календарь По умолчанию устанавливается завтрашняя дата Дата начала не может быть раньше сегодняшней даты
«Дата окончания» -- выберите дату окончания отсутствия через календарь По умолчанию устанавливается завтрашняя дата Дата окончания не может быть раньше даты начала
«Примечание» -- дополнительная информация (необязательно, до 1000 символов) Нажмите кнопку «Сохранить» .

Что происходит после создания запроса

Для отпуска и отпуска без сохранения:
Система проверяет, включено ли согласование в настройках (Mattermost или Telegram) Если согласование отключено, отображается сообщение об ошибке и запрос не создается Если у сотрудника не указан руководитель, отображается предупреждение и запрос не отправляется на согласование Если руководитель указан: Запросу присваивается статус «На согласовании» Устанавливается дата отправки на согласование Система проверяет пересечение запрошенных дней с уже согласованными отсутствиями других сотрудников Отправляется запрос на согласование руководителю: В Mattermost (если включено) -- сообщение с кнопками «Согласовать» и «Отклонить» В Telegram (если включено) -- сообщение с кнопками «Согласовать» и «Отклонить»
В запросе указывается: Имя сотрудника Тип отсутствия Период (даты начала и окончания) Количество дней Количество накопленных дней отпуска у сотрудника Информация о пересечении с другими отсутствиями Примечание (если указано)
Отображается сообщение об успешной отправке запроса
Для больничного и прогула:
Запись сохраняется со статусом «Согласовано» (согласование не требуется) Если у сотрудника указан руководитель и запись создана не самим руководителем: Отправляется уведомление руководителю: В Mattermost (если включено) По email (если включено) В Telegram (если включено)
В уведомлении указывается: Кто сообщил об отсутствии Тип отсутствия Период Количество дней
Отображается сообщение об успешном сохранении записи

Способы согласования

Руководитель может согласовать или отклонить запрос на отсутствие следующими способами:
Через Mattermost: В сообщении с запросом на согласование нажмите кнопку «Согласовать» или «Отклонить» Статус запроса обновится автоматически Через Telegram: В запросе на согласование нажмите кнопку «✅ Согласовать» или «❌ Отклонить» Статус запроса обновится автоматически Через веб-интерфейс: Перейдите в раздел «Персонал» -> «Отсутствия» Найдите запрос на согласование в списке Нажмите на запрос для открытия детальной карточки На странице согласования нажмите кнопку «Согласовать» или «Отклонить» Или откройте карточку сотрудника, перейдите на вкладку «Отсутствия» , нажмите кнопку «Согласовать» рядом с запросом на согласование Откроется страница согласования в новом окне (размер: 800x500 пикселей)

Страница согласования отсутствия

Структура страницы:
Название отсутствия -- тип отсутствия, имя сотрудника, период (например, «Отпуск Иванов Иван Иванович с 01.01.2024 по 15.01.2024») Информация о пересечении -- отображается информация о том, пересекаются ли запрошенные дни с уже согласованными отсутствиями других сотрудников Если есть пересечения, отображается список отсутствий других сотрудников, которые пересекаются с запрошенными днями Если пересечений нет, отображается сообщение об отсутствии пересечений Комментарий сотрудника -- примечание, указанное сотрудником при создании запроса (если указано) Кнопки действий: «Согласовать» -- согласовывает запрос на отсутствие «Отклонить» -- отклоняет запрос на отсутствие

Процесс согласования

При согласовании:
Статус запроса меняется на «Согласовано» Для отпуска (оплачиваемого): Система проверяет продолжительность отсутствия Если продолжительность меньше или равна определенному количеству дней (настраивается администратором, по умолчанию 5 дней): Отсутствие помечается как не требующее официального оформления (reg=False) Дни не вычитаются из накопленных дней отпуска сразу Эти дни будут учтены при оформлении длительного отпуска
Если продолжительность больше определенного количества дней: Отсутствие помечается как требующее официального оформления (reg=True) Дни вычитаются из накопленных дней отпуска сотрудника Количество накопленных дней уменьшается на количество дней отсутствия
Для отпуска без сохранения: Дни не вычитаются из накопленных дней отпуска Отправляются уведомления: Сотруднику (заявителю): В Mattermost (если включено) По email (если включено) В Telegram (если включено)

Бухгалтерии (если включено): В Mattermost (если включено) По email (если включено) В уведомлении указывается: Информация об отсутствии Количество дней Количество накопленных неоформленных дней отпуска (если есть) Напоминание о необходимости оформления (если требуется)
Отображается сообщение об успешном согласовании
При отклонении:
Статус запроса меняется на «Отклонено» Отправляется уведомление сотруднику (заявителю): В Mattermost (если включено) По email (если включено) В Telegram (если включено) В уведомлении указывается: Тип отсутствия Период Количество дней Информация об отклонении Отображается сообщение об отклонении запроса

Ручное занесение отсутствий

Кто может занести отсутствие вручную

Ручное занесение отсутствий доступно сотрудникам с правами редактирования персонала (менеджерам, администраторам).

Места, откуда можно занести отсутствие вручную

Из карточки сотрудника: Откройте карточку сотрудника Перейдите на вкладку «Отсутствия» Нажмите кнопку «Добавить отсутствие» (или « + ») Откроется форма создания отсутствия в новом окне (размер: 770x450 пикселей) Из списка отсутствий: Перейдите в раздел «Персонал» -> «Отсутствия» Нажмите кнопку «Добавить» в правой панели Откроется форма создания отсутствия в новом окне (размер: 770x420 пикселей)

Процесс ручного занесения отсутствия

Откройте форму создания отсутствия одним из способов, описанных выше. Заполните поля формы: «Сотрудник» -- выберите сотрудника из списка (обязательно) «Тип отсутствия» -- выберите из списка: Отпуск Отпуск без сохранения Больничный Прогул
«Статус» -- выберите статус: На согласовании Согласовано Отклонено
«Дата начала» -- выберите дату начала отсутствия через календарь «Дата окончания» -- выберите дату окончания отсутствия через календарь «Примечание» -- дополнительная информация (необязательно) Нажмите кнопку «Сохранить» .

Что происходит после ручного занесения

Если статус установлен как «На согласовании» :

Если у сотрудника указан руководитель: Отправляется запрос на согласование руководителю (аналогично созданию запроса сотрудником) Отображается сообщение об успешной отправке запроса
Если статус установлен как «Согласовано» :
Запись сохраняется со статусом «Согласовано» Для отпуска (оплачиваемого): Если продолжительность больше определенного количества дней: Дни вычитаются из накопленных дней отпуска сотрудника
Отправляется уведомление бухгалтерии (если включено) Отображается сообщение об успешном сохранении записи
Если статус установлен как «Отклонено» :
Запись сохраняется со статусом «Отклонено» Отображается сообщение об успешном сохранении записи

Список отсутствий

Способ открытия

Перейдите в раздел «Персонал» -> «Отсутствия» . Откроется список всех отсутствий в системе.

Структура списка

Таблица отсутствий : Название отсутствия (тип, сотрудник, период) Сотрудник Тип отсутствия (цветной бейдж) Статус (цветной бейдж) Дата начала Дата окончания Дата создания записи Кнопки действий (просмотр, редактирование, удаление)

Фильтры и поиск

Поиск -- поиск по названию отсутствия, имени сотрудника Задержка перед поиском: 0.3 секунды Результаты обновляются автоматически при вводе Фильтр по сотруднику -- выбор сотрудника из списка Фильтр по типу отсутствия -- выбор типа из списка: Отпуск Отпуск без сохранения Больничный Прогул Фильтр по статусу -- выбор статуса из списка: На согласовании Согласовано Отклонено Отменено Фильтр по дате начала -- выбор даты начала периода Фильтр по дате окончания -- выбор даты окончания периода Сортировка: По дате создания (по умолчанию) По дате начала По дате окончания По сотруднику По типу По статусу Направление сортировки: По возрастанию По убыванию Переключается кнопкой с иконкой стрелки

Пагинация

Список разбит на страницы (количество записей на странице настраивается администратором) Внизу списка отображается навигация по страницам Можно

перейти на конкретную страницу или к следующей/предыдущей

Действия со списком

Просмотр карточки отсутствия: Нажмите на название отсутствия в списке Откроется детальная карточка отсутствия Создание отсутствия: Нажмите кнопку «Добавить» в правой панели (если есть права редактирования) Откроется форма создания отсутствия в новом окне

Календарь отсутствий

Способ открытия

Перейдите в раздел «Персонал» -> «Отсутствия» -> «Календарь» . Откроется календарь с согласованными отсутствиями всех сотрудников.

Структура календаря

Календарная сетка: Отображаются только согласованные отсутствия Отпуск отображается зеленым цветом Прогул отображается красным цветом Больничный отображается коричневым цветом При наведении на событие отображается информация об отсутствии При клике на событие открывается детальная карточка отсутствия

Действия в календаре

Создание отсутствия: Нажмите кнопку «Отсутствие» в верхней части страницы Откроется форма создания отсутствия в новом окне

Редактирование отсутствия

Способ открытия

Откройте карточку отсутствия из списка или календаря. Нажмите кнопку «Изменить» . Откроется форма редактирования в новом окне.

Ограничения редактирования

Тип отсутствия нельзя изменить после создания Сотрудника нельзя изменить после создания Можно изменить: Даты начала и окончания Примечание

Процесс редактирования

Внесите изменения в форму. Нажмите кнопку «Сохранить» . Если отсутствие было согласовано и это отпуск: Статус меняется на «На согласовании» Устанавливается новая дата отправки на согласование Отправляется запрос на согласование изменений руководителю: В Mattermost (если включено) В Telegram (если включено)
В запросе указываются: Старые даты Новые даты Информация об изменениях Отображается сообщение об успешной отправке изменений на согласование

Согласование изменений

Процесс аналогичен согласованию нового запроса При согласовании изменений: Если это оплачиваемый отпуск: Возвращаются дни старого отпуска (добавляются к накопленным) Вычитаются дни нового отпуска (вычитаются из накопленных)
Обновляются даты отсутствия Отправляются уведомления сотруднику и бухгалтерии При отклонении изменений: Даты возвращаются к старым значениям Статус остается «Согласовано» Отправляется уведомление сотруднику об отклонении изменений

Отмена отсутствия

Способ открытия

Откройте карточку согласованного отсутствия. Нажмите кнопку «Отменить» . Подтвердите отмену.

Процесс отмены

Статус отсутствия меняется на «Отменено» Если это был согласованный оплачиваемый отпуск: Дни возвращаются к накопленным дням отпуска Количество накопленных дней увеличивается на количество дней отмененного отпуска Отображается сообщение: «Отсутствие отменено. Не отгулянные дни прибавлены к уже накопленным.» Если это был другой тип отсутствия или не согласованный отпуск: Дни не возвращаются Отображается сообщение: «Отсутствие отменено.» Отправляется уведомление руководителю: В Mattermost (если включено) По email (если включено) В Telegram (если

включено) В уведомлении указывается: Информация об отмененном отсутствии Период Количество дней

Удаление отсутствия

Способ открытия

Откройте карточку отсутствия. Нажмите кнопку «Удалить» (если есть права редактирования). Подтвердите удаление.

Процесс удаления

Запись об отсутствии удаляется из системы Если это был согласованный оплачиваемый отпуск: Дни не возвращаются автоматически (нужно отменить, а не удалять) Отображается сообщение: «Запись удалена»

Уведомления об отсутствиях

Уведомления при создании запроса на отсутствие

Руководителю (для отпуска и отпуска без сохранения): В Mattermost (если включено) -- сообщение с кнопками согласования В Telegram (если включено) -- сообщение с кнопками согласования В сообщении указывается: Имя сотрудника Тип отсутствия Период Количество дней Количество накопленных дней отпуска Информация о пересечении с другими отсутствиями Примечание
Руководителю (для больничного и прогула): В Mattermost (если включено) По email (если включено) В Telegram (если включено) В сообщении указывается: Кто сообщил об отсутствии Тип отсутствия Период Количество дней

Уведомления при согласовании отсутствия

Сотруднику (заявителю): В Mattermost (если включено) По email (если включено) В Telegram (если включено) В сообщении указывается: Имя руководителя, который согласовал Тип отсутствия Период Количество дней Информация о согласовании
Бухгалтерии (если включено): В Mattermost (если включено) По email (если включено) В сообщении указывается: Информация об отсутствии Количество дней Количество накопленных неоформленных дней отпуска (если есть) Напоминание о необходимости оформления (если требуется) Для коротких отпусков (меньше определенного количества дней): Информация о том, что оформление не требуется Дни будут учтены при оформлении длительного

отпуска

Уведомления при отклонении отсутствия

Сотруднику (заявителю): В Mattermost (если включено) По email (если включено) В Telegram (если включено) В сообщении указывается: Тип отсутствия Период Количество дней Информация об отклонении

Уведомления при отмене отсутствия

Руководителю: В Mattermost (если включено) По email (если включено) В Telegram (если включено) В сообщении указывается: Информация об отмененном отсутствии Период Количество дней

Напоминания перед отпуском

Сотруднику (за определенное количество дней до начала отпуска, настраивается администратором, по умолчанию 10 дней): В Mattermost (если включено) По email (если включено) В Telegram (если включено) В сообщении указывается: Информация о предстоящем отпуске Период Напоминание о необходимости закончить текущие дела Для длительных отпусков -- напоминание о необходимости предоставить заявление в бухгалтерию
Руководителю (за определенное количество дней до начала отпуска сотрудника): В Mattermost (если включено) По email (если включено) В Telegram (если включено) В сообщении указывается: Информация о предстоящем отпуске сотрудника Период Количество дней
Бухгалтерии (за определенное количество дней до начала отпуска, если требуется оформление): В Mattermost (если включено) По email (если включено) В сообщении указывается: Информация о предстоящем отпуске Количество накопленных неоформленных дней отпуска Напоминание о необходимости оформления

Напоминания о необходимости согласования

Руководителю (если запрос на согласование не обработан в течение определенного времени): В Mattermost (если включено) По email (если включено) В Telegram (если включено) В сообщении указывается: Информация о запросе на согласование Период Количество дней Напоминание о необходимости согласования

Автоматическая отмена запроса

Если запрос на согласование не обработан в течение определенного времени (настраивается администратором): Запрос автоматически отменяется Статус меняется на «Отменено» Отправляется уведомление сотруднику: В Mattermost (если включено) По email (если включено)

В уведомлении указывается: Информация об автоматической отмене Причина (руководитель не принял решение) Рекомендация запросить еще раз позднее

Вычет из накопленных дней отпуска

Когда происходит вычет

Вычет дней из накопленных дней отпуска происходит автоматически при согласовании оплачиваемого отпуска, если:
Отпуск имеет статус «Согласовано» Продолжительность отпуска больше определенного количества дней (настраивается администратором, по умолчанию 5 дней) Отпуск помечен как требующий официального оформления (reg=True)

Как происходит вычет

При согласовании отпуска система проверяет продолжительность Если продолжительность больше определенного количества дней: Количество дней отпуска вычитается из накопленных дней отпуска сотрудника Количество накопленных дней уменьшается на количество дней согласованного отпуска Отсутствие помечается как требующее официального оформления Если продолжительность меньше или равна определенному количеству дней: Дни не вычитаются сразу Отсутствие помечается как не требующее официального оформления Эти дни будут учтены при оформлении длительного отпуска

Возврат дней при отмене

Если сотрудник отменяет согласованный оплачиваемый отпуск: Дни возвращаются к накопленным дням отпуска Количество накопленных дней увеличивается на количество дней отмененного отпуска Отображается сообщение: «Отсутствие отменено. Не отгулянные дни прибавлены к уже накопленным.»

Возврат и пересчет дней при изменении

Если изменяется согласованный оплачиваемый отпуск: При согласовании изменений: Возвращаются дни старого отпуска (добавляются к накопленным) Вычитаются дни нового отпуска (вычитаются из накопленных)
При отклонении изменений: Дни не пересчитываются Количество накопленных дней остается прежним

Экспорт списка сотрудников

В списке сотрудников нажмите кнопку «Экспорт» . Выберите формат экспорта (Excel, CSV). Нажмите кнопку «Скачать» . Файл будет загружен на ваш компьютер.

Экспорт списка отсутствий

В списке отсутствий нажмите кнопку «Экспорт» (если доступна). Выберите формат экспорта (Excel, CSV). Нажмите кнопку «Скачать» . Файл будет загружен на ваш компьютер.

Назначение

Телефонный справочник предназначен для быстрого поиска контактов сотрудников организации. В справочнике отображаются все работающие сотрудники с их контактной информацией.

Способ открытия

Перейдите в раздел «Персонал» -> «Телефонный справочник» (или «Для сотрудников» -> «Телефонный справочник»). Откроется страница телефонного справочника.

Структура справочника

Таблица сотрудников: Фото сотрудника (аватар) Имя и фамилия (отображаемое имя) Должность Подразделение (с отступом в зависимости от уровня вложенности) Мобильный телефон (кликабельная ссылка для звонка) Рабочий телефон (кликабельная ссылка для звонка) IP-телефон Email (кликабельная ссылка для отправки письма) Mattermost (кликабельная ссылка для открытия в Mattermost) Telegram (кликабельная ссылка для открытия в Telegram)

Фильтры и поиск

Поиск -- поиск по имени, фамилии, должности, email, телефону, IP-телефону Задержка перед поиском: 0.3 секунды Результаты обновляются автоматически при вводе Фильтр по подразделению -- выбор подразделения из списка Можно выбрать конкретное подразделение или все подразделения Сброс фильтров -- кнопка для сброса всех фильтров и возврата к полному списку

Сортировка

Сотрудники отсортированы по подразделениям в иерархическом порядке Внутри каждого подразделения сотрудники отсортированы по имени Сотрудники без подразделения отображаются в конце списка

Пагинация

Список разбит на страницы (количество записей на странице настраивается администратором) Внизу списка отображается навигация по страницам Можно перейти на конкретную страницу или к следующей/предыдущей

Действия со справочником

Просмотр карточки сотрудника: Нажмите на имя сотрудника в списке Откроется детальная карточка сотрудника Звонок сотруднику: Нажмите на номер телефона (мобильный или рабочий) Откроется приложение для звонка (если установлено) Отправка письма: Нажмите на email сотрудника Откроется почтовый клиент для отправки письма Открытие в Mattermost: Нажмите на username в Mattermost Откроется чат с сотрудником в Mattermost Открытие в Telegram: Нажмите на username в Telegram Откроется чат с сотрудником в Telegram

3.4. Управление финансами

Назначение модуля

Модуль предназначен для финансового учета: управления зарплатами сотрудников, договорами с клиентами и подрядчиками, услугами для клиентов, кассовыми операциями и платежным календарем. Модуль также интегрирован с системой 1С для автоматического импорта счетов и отслеживания их статусов.

Основные компоненты модуля

1. Зарплаты (Базовая зарплата)

Назначение: Управление базовой зарплатой сотрудников с учетом периода испытательного срока. Доступ:
Раздел «Финансы» -> «Зарплата» -> «Базовая зарплата» Из карточки сотрудника (раздел «Финансы» -> «Добавить зарплату»)
Список зарплат:
Отображается список всех записей о зарплатах сотрудников Для каждой записи отображается: Сотрудник (ФИО) Размер зарплаты (с указанием валюты) Дата изменения Период испытательного срока (отмечен, если зарплата установлена для испытательного срока) Примечание Кто создал запись Когда создана запись Кто изменил запись Когда изменена запись Фильтры: Поиск (по ФИО сотрудника, отделу, примечанию, размеру зарплаты) Сотрудник (выбор из списка) Валюта (выбор из списка) Отдел (выбор из списка) Период испытательного срока (да/нет) Статус сотрудника (работающий/все статусы/уволенный/в отпуске и т.д.) Дата создания (от/до) Сортировка: По дате создания (по возрастанию/убыванию) По ФИО сотрудника По размеру зарплаты По дате изменения По умолчанию отображаются только записи для работающих сотрудников Пагинация (разбиение на страницы)
Детальная карточка зарплаты:
Полная информация о записи зарплаты История изменений (если есть) Кнопки действий: «Изменить» -- для редактирования записи «Удалить» -- для удаления записи (с подтверждением)
Создание записи о зарплате: Из списка зарплат:
Нажмите кнопку «Добавить зарплату» Заполните форму: Сотрудник (обязательно) -- выбор из списка работающих сотрудников Размер зарплаты (обязательно) -- числовое значение Валюта (обязательно) -- выбор из списка (по умолчанию рубли) Дата изменения (необязательно) -- дата, с которой действует зарплата Период испытательного срока (чекбокс) -- отметьте, если зарплата установлена для испытательного срока Примечание (необязательно) -- дополнительная информация Нажмите кнопку «Сохранить» После сохранения можно добавить еще одну запись, нажав кнопку «Сохранить и добавить еще»
Из карточки сотрудника:
Откройте карточку сотрудника Перейдите в раздел «Финансы» Нажмите кнопку «Добавить зарплату» Форма будет предзаполнена выбранным сотрудником Заполните остальные поля и сохраните
Редактирование записи о зарплате:
Откройте детальную карточку зарплаты Нажмите кнопку «Изменить» Внесите изменения в форму Нажмите кнопку «Сохранить»
Удаление записи о зарплате:
Откройте детальную карточку зарплаты Нажмите кнопку «Удалить» Подтвердите удаление
Автоматическое начисление зарплаты:
В конце каждого месяца автоматически рассчитывается и начисляется зарплата сотрудникам за отработанный период Расчет учитывает: Рабочие дни в месяце (исключая выходные и праздничные дни) Дату трудоустройства сотрудника Период испытательного срока (если сотрудник на испытательном сроке) Изменения размера зарплаты в течение месяца Валюту зарплаты (при необходимости конвертируется в базовую валюту по курсу ЦБ РФ на дату расчета) Создается запись в разделе «Начисления» с типом «Начисление» Наименование записи: «Начисление заработной платы за [месяц] [ФИО сотрудника]»

Уведомления:
При создании записи о зарплате записывается информация о том, кто создал и когда При изменении записи о зарплате записывается информация о том, кто изменил и когда

2. Надбавки и удержания

Назначение: Управление дополнительными выплатами (надбавками) и удержаниями из зарплаты сотрудников. Доступ:
Раздел «Финансы» -> «Зарплата» -> «Надбавки и удержания» Из карточки сотрудника (раздел «Финансы» -> «Добавить надбавку/удержание»)
Список надбавок и удержаний:
Отображается список всех записей о надбавках и удержаниях Для каждой записи отображается: Наименование записи Сотрудник (ФИО) Тип записи (Надбавка/Удержание) Размер (с указанием валюты) Дата окончания действия (если указана) Примечание Кто создал запись Когда создана запись Кто изменил запись Когда изменена запись Фильтры: Поиск (по наименованию, примечанию, размеру, ФИО сотрудника) Сотрудник (выбор из списка) Тип (Надбавка/Удержание/Все типы) Дата создания (от/до) Сортировка: По дате создания (по возрастанию/убыванию) По наименованию По размеру По дате окончания Пагинация (разбиение на страницы)
Детальная карточка надбавки/удержания:
Полная информация о записи История изменений (если есть) Кнопки действий: «Изменить» -- для редактирования записи «Удалить» -- для удаления записи (с подтверждением)
Создание записи о надбавке/удержании: Из списка надбавок и удержаний:
Нажмите кнопку «Добавить надбавку/удержание» Заполните форму: Наименование (обязательно) -- название надбавки или удержания Сотрудник (обязательно) -- выбор из списка работающих сотрудников Тип (обязательно) -- Надбавка или Удержание Размер (обязательно) -- числовое значение Валюта (обязательно) -- выбор из списка (по умолчанию рубли) Дата окончания действия (необязательно) -- до какой даты действует надбавка/удержание (если не указана, действует бессрочно) Примечание (необязательно) -- дополнительная информация Нажмите кнопку «Сохранить» Возможно добавить сразу еще одну запись, нажав кнопку «Сохранить и добавить еще»
Из карточки сотрудника:
Откройте карточку сотрудника Перейдите в раздел «Финансы» Нажмите кнопку «Добавить надбавку/удержание» Форма будет пред-заполнена выбранным сотрудником Заполните остальные поля и сохраните
Редактирование записи:
Откройте детальную карточку надбавки/удержания Нажмите кнопку «Изменить» Внесите изменения в форму Нажмите кнопку «Сохранить»
Удаление записи:
Откройте детальную карточку надбавки/удержания Нажмите кнопку «Удалить» Подтвердите удаление
Автоматическое начисление надбавок и удержаний:
В конце каждого месяца автоматически начисляются надбавки и удержания, которые действуют на дату окончания месяца Учитываются только записи, у которых: Дата окончания действия не указана (бессрочные) Дата окончания действия больше даты окончания месяца Для каждой действующей

надбавки/удержания создается запись в разделе «Начисления» : Если тип «Надбавка» -- создается запись с типом «Начисление» Если тип «Удержание» -- создается запись с типом «Удержание» Размер конвертируется в базовую валюту по курсу ЦБ РФ на дату расчета (если валюта не базовая) Наименование записи: Для надбавки: «Начисление доплаты ЗП [ФИО сотрудника] ([наименование]) за [месяц]» Для удержания: «Удержание взыскания из ЗП [ФИО сотрудника] ([наименование]) за [месяц]»
Уведомления:
При создании записи записывается информация о том, кто создал и когда При изменении записи записывается информация о том, кто изменил и когда

3. Начисления

Назначение: Просмотр всех начислений и удержаний за периоды (автоматически созданных и вручную добавленных). Доступ:
Раздел «Финансы» -> «Начисления»
Список начислений:
Отображается список всех записей о начислениях и удержаниях Для каждой записи отображается: Наименование записи Сотрудник (ФИО) Тип записи (Начисление/Удержание) Период (за какой период начисление) Размер (с указанием валюты) Примечание Кто создал запись Когда создана запись Кто изменил запись Когда изменена запись Фильтры: Поиск (по наименованию, примечанию, размеру, ФИО сотрудника) Сотрудник (выбор из списка) Тип (Начисление/Удержание/Все типы) Дата создания (от/до) Сортировка: По дате создания (по возрастанию/убыванию) По наименованию По размеру По периоду Пагинация (разбиение на страницы)
Детальная карточка начисления:
Полная информация о записи История изменений (если есть) Кнопки действий: «Изменить» -- для редактирования записи «Удалить» -- для удаления записи (с подтверждением)
Создание записи о начислении вручную:
Нажмите кнопку «Добавить начисление» Заполните форму: Наименование (обязательно) -- название начисления Сотрудник (обязательно) -- выбор из списка работающих сотрудников Тип (обязательно) -- Начисление или Удержание Период (обязательно) -- за какой период начисление (обычно последний день месяца) Размер (обязательно) -- числовое значение Валюта (обязательно) -- выбор из списка (по умолчанию рубли) Примечание (необязательно) -- дополнительная информация Нажмите кнопку «Сохранить» Возможно добавить сразу еще одну запись, нажав кнопку «Сохранить и добавить еще»
Редактирование записи:
Откройте детальную карточку начисления Нажмите кнопку «Изменить» Внесите изменения в форму Нажмите кнопку «Сохранить»
Удаление записи:
Откройте детальную карточку начисления Нажмите кнопку «Удалить» Подтвердите удаление При удалении запись не удаляется физически, а помечается как удаленная (мягкое удаление)
Уведомления:
При создании записи записывается информация о том, кто создал и когда При изменении записи записывается информация о том, кто изменил и когда

4. Касса

Назначение: Учет операций по кассе (приходные и расходные операции). Доступ:
Раздел «Финансы» -> «Касса» Из карточки сотрудника (раздел «Финансы» -> «Добавить операцию по кассе»)
Список операций по кассе:
Отображается список всех операций по кассе Для каждой операции отображается: Тип операции (Приход/Расход) Наименование операции Статья расходов (для расходных операций) Название кассы Сотрудник (если указан) Сумма Период (дата операции) Примечание Кто создал запись Когда создана запись Кто изменил запись Когда изменена запись Фильтры: Поиск (по наименованию, примечанию, сумме, ФИО сотрудника) Статья расходов (выбор из списка) Тип операции (Приход/Расход/Все записи) Сотрудник (выбор из списка или "Не назначен") Дата создания (от/до) Сортировка: По дате создания (по возрастанию/убыванию) По наименованию По сумме По периоду Отображение остатков по кассам: Для каждой кассы отображается остаток (приходы минус расходы) Пагинация (разбиение на страницы)
Детальная карточка операции:
Полная информация об операции История изменений (если есть) Кнопки действий: «Изменить» -- для редактирования операции «Удалить» -- для удаления операции (с подтверждением)
Создание операции по кассе: Из списка операций:
Нажмите кнопку «Добавить операцию» Заполните форму: Тип операции (обязательно) -- Приход или Расход Наименование (обязательно) -- название операции Статья расходов (необязательно, для расходных операций) -- выбор из списка (по умолчанию «Оплата труда») Название кассы (обязательно) -- выбор из списка касс Сотрудник (необязательно) -- выбор из списка сотрудников Сумма (обязательно) -- числовое значение (целое число) Период (необязательно) -- дата операции (по умолчанию текущая дата) Примечание (необязательно) -- дополнительная информация Нажмите кнопку «Сохранить» Возможно добавить сразу еще одну запись, нажав кнопку «Сохранить и добавить еще»
Из карточки сотрудника:
Откройте карточку сотрудника Перейдите в раздел «Финансы» Нажмите кнопку «Добавить операцию по кассе» Форма будет пред-заполнена выбранным сотрудником Заполните остальные поля и сохраните
Редактирование операции:
Откройте детальную карточку операции Нажмите кнопку «Изменить» Внесите изменения в форму Нажмите кнопку «Сохранить»
Удаление операции:
Откройте детальную карточку операции Нажмите кнопку «Удалить» Подтвердите удаление
Уведомления:
При создании операции записывается информация о том, кто создал и когда При изменении операции записывается информация о том, кто изменил и когда

5. Договоры

Назначение: Управление договорами с клиентами и подрядчиками. Доступ:
Раздел «Финансы» -> «Договоры» Из карточки клиента (раздел «Финансы» -> «Добавить договор»)
Список договоров:
Отображается список всех договоров Для каждого договора отображается: Наименование договора (автоматически формируется из клиента, контрагента и получателя) Клиент Получатель Контрагент Номер договора Дата договора

Дата окончания договора Тип оплаты по договору Способ оплаты (Наличные/Безналичные) Дата оплаты по договору Сумма договора (с указанием валюты) Статус договора (Планируемый/Актуальный/Неактуальный) Кто создал договор Когда создан договор Кто изменил договор Когда изменен договор Фильтры: Поиск (по наименованию договора, номеру договора) Статус (Планируемый/Актуальный/Неактуальный/Актуальные и планируемые) Клиент (выбор из списка) Контрагент (выбор из списка) Получатель (выбор из списка) Валюта (выбор из списка) Дата договора (от/до) Сортировка: По дате создания (по возрастанию/убыванию) По наименованию По сумме По дате договора По умолчанию отображаются только актуальные и планируемые договоры Отображение общей суммы договоров (с учетом валют и конвертации в базовую валюту) Пагинация (разбиение на страницы)
Детальная карточка договора:
Полная информация о договоре: Стороны договора (клиент, получатель, контрагент) Реквизиты договора (номер, дата, дата окончания, автопродление) Условия оплаты (тип оплаты, способ оплаты, дата оплаты) Стоимость (сумма, валюта) Сфера деятельности (услуги по договору) Статус договора Примечание Настройки напоминаний: Напоминать о выставлении счетов (чекбокс) Напоминать клиенту об оплате (чекбокс)
Прикрепленные файлы История изменений (все изменения полей договора с указанием автора и времени) Кнопки действий: «Изменить» -- редактирование договора «Удалить» -- удаление договора (с подтверждением)
Создание договора: Из списка договоров:
Нажмите кнопку «Добавить договор» Заполните форму: Стороны договора: Клиент (обязательно) -- выбор из списка клиентов Получатель (обязательно) -- выбор из списка получателей (по умолчанию выбран получатель по умолчанию) Контрагент (необязательно) -- выбор из списка контрагентов (можно создать нового контрагента, нажав кнопку "+")
Реквизиты договора: Номер договора (необязательно) -- номер договора Дата договора (необязательно) -- дата подписания договора Дата окончания договора (необязательно) -- дата окончания действия договора Автопродление (чекбокс) -- автоматическое продление договора
Условия оплаты: Тип оплаты по договору (обязательно) -- из списка (по умолчанию «Ежемесячно фикс») Способ оплаты (обязательно) -- Наличные или Безналичные (по умолчанию «Наличные») Дата оплаты по договору (необязательно) -- дата оплаты по договору
Стоимость: Сумма договора (обязательно) -- числовое значение Валюта (обязательно) -- выбор из списка (по умолчанию рубли)
Сфера деятельности: Услуги по договору (необязательно) -- выбор одного или нескольких типов услуг из списка
Статус договора: Статус (обязательно) -- Планируемый, Актуальный или Неактуальный (по умолчанию «Планируемый»)
Настройки напоминаний: Напоминать о выставлении счетов (чекбокс, по умолчанию отмечен) -- система будет напоминать о необходимости выставить счет Напоминать клиенту об оплате (чекбокс, по умолчанию не отмечен) -- система будет напоминать клиенту об оплате
Примечание (необязательно) -- дополнительная информация Нажмите кнопку «Сохранить» Возможно добавить сразу еще один договор, нажав кнопку «Сохранить и добавить еще»
Из карточки клиента:
Откройте карточку клиента Перейдите в раздел «Финансы» Нажмите кнопку «Добавить договор» Форма будет пред-заполнена выбранным клиентом Заполните остальные поля и сохраните
Редактирование договора:
Откройте детальную карточку договора Нажмите кнопку «Изменить» Внесите изменения в форму Нажмите кнопку «Сохранить» Все изменения записываются в историю договора
Удаление договора:

Откройте детальную карточку договора Нажмите кнопку «Удалить» Подтвердите удаление
История изменений договора:
В детальной карточке договора отображается полная история изменений всех полей Для каждого изменения указывается: Поле, которое было изменено Старое значение Новое значение Кто изменил Когда изменено
Прикрепление файлов:
В детальной карточке договора можно прикрепить файлы Нажмите кнопку «Прикрепить файл» Выберите файл и загрузите
Связь с услугами:
Услуги для клиента могут быть привязаны к договору (если включен чекбокс «Сумма включена в договор» при создании/редактировании услуги) В карточке договора можно увидеть связанные услуги
Уведомления и напоминания: Напоминание о выставлении счетов:
Если для договора включено напоминание о выставлении счетов (чекбокс «Напоминать о выставлении счетов») И тип оплаты по договору «Ежемесячно фикс» или «Ежемесячно фикс + факт» И способ оплаты «Безналичные» И дата оплаты по договору в диапазоне от 1 до 20 числа месяца То в указанный период (настраивается администратором) отправляется сводка по электронной почте на указанный адрес (настраивается администратором) В сводке отображаются все договоры, по которым нужно выставить счета: Клиент Контрагент Получатель Сумма Номер и дата договора Примечание
Напоминание об оплате по договорам:
Если для договора включено напоминание об оплате (чекбокс «Напоминать клиенту об оплате») И статус клиента «Актуальный» И у клиента указан контакт для напоминаний (в разделе «Бухгалтерия» карточки клиента) И в системе 1С есть неоплаченный счет от организации на контрагента по договору То отправляется напоминание по электронной почте контакту для напоминаний В письме указывается: Организация Контрагент Номер счета Дата счета Сумма счета Валюта счета Если у клиента не указан контакт для напоминаний, но указан менеджер клиента с email-адресом, то менеджеру отправляется уведомление о том, что клиент не оплатил счет и у него не указан контакт для автоматических напоминаний

6. Услуги для клиентов

Назначение: Управление услугами, предоставляемыми клиентам. Доступ:
Раздел «Финансы» -> «Услуги для клиентов» Из карточки клиента (раздел «Финансы» -> «Добавить услугу»)
Список услуг:
Отображается список всех услуг Для каждой услуги отображается: Клиент Тип услуги Количество Цена Сумма (цена × количество) Валюта Дата окончания действия Способ оплаты (Наличные/Безналичные) Периодичность (Без повторения/Ежемесячно/Ежеквартально/Раз в полгода/Ежегодно) Сумма включена в договор (да/нет) Кто создал услугу Когда создана услуга Кто изменил услугу Когда изменена услуга Фильтры: Поиск (по названию клиента, типу услуги, цене) Клиент (выбор из списка) Тип услуги (выбор из списка) Способ оплаты (Наличные/Безналичные/Все способы) Периодичность (Без повторения/Ежемесячно/Ежеквартально/Раз в полгода/Ежегодно/Все периодичности) Дата окончания (от какой даты) Сортировка: По дате изменения (по возрастанию/убыванию) По клиенту По типу услуги По сумме Отображение общей суммы всех услуг (с учетом валют и конвертации в базовую валюту) Пагинация (разбиение на страницы)
Детальная карточка услуги:

Полная информация об услуге История изменений (если есть) Кнопки действий: «Изменить» -- для редактирования услуги «Удалить» -- для удаления услуги (с подтверждением)
Создание услуги: Из списка услуг:
Нажмите кнопку «Добавить услугу» Заполните форму: Клиент (обязательно) -- выбор из списка клиентов Тип услуги (обязательно) -- выбор из списка типов услуг (можно создать новый тип услуги, нажав кнопку « + ») Количество (обязательно) -- числовое значение (по умолчанию 1) Цена (необязательно) -- числовое значение Валюта (обязательно) -- выбор из списка (по умолчанию рубли) Дата окончания действия (необязательно) -- до какой даты действует услуга Способ оплаты (необязательно) -- Наличные или Безналичные (по умолчанию «Безналичные») Сумма включена в договор (чекбокс) -- отметьте, если стоимость услуги включена в договор с клиентом Периодичность (необязательно) -- выбор из списка (по умолчанию «Ежемесячно») Связано с платежным календарем (необязательно) -- можно привязать услугу к платежу из платежного календаря Примечание (необязательно) -- дополнительная информация Нажмите кнопку «Сохранить» Возможно добавить сразу еще одну услугу, нажав кнопку «Сохранить и добавить еще»
Из карточки клиента:
Откройте карточку клиента Перейдите в раздел «Финансы» Нажмите кнопку «Добавить услугу» Форма будет пред-заполнена выбранным клиентом Заполните остальные поля и сохраните
Редактирование услуги:
Откройте детальную карточку услуги Нажмите кнопку «Изменить» Внесите изменения в форму Если изменилась цена услуги, можно указать причину изменения При изменении цены создается комментарий в карточке клиента с информацией об изменении Нажмите кнопку «Сохранить» Все изменения записываются в историю услуги
Удаление услуги:
Откройте детальную карточку услуги Нажмите кнопку «Удалить» Подтвердите удаление
Создание типа услуги:
При создании или редактировании услуги можно создать новый тип услуги Нажмите кнопку « + » рядом с полем «Тип услуги» Заполните форму: Название типа услуги (обязательно) Цена (необязательно) -- цена по умолчанию для этого типа услуги Примечание (необязательно) Нажмите кнопку «Сохранить» Новый тип услуги будет добавлен в список
Связь с договорами:
Услуги могут быть привязаны к договорам (если включен чекбокс «Сумма включена в договор») В карточке договора можно увидеть связанные услуги
Связь с платежным календарем:
Услуги могут быть привязаны к платежам из платежного календаря Это позволяет автоматически создавать платежи на основе услуг
Уведомления:
При создании услуги записывается информация о том, кто создал и когда При изменении услуги записывается информация о том, кто изменил и когда При изменении цены услуги создается комментарий в карточке клиента

7. Платежный календарь

Назначение: Планирование и учет платежей и поступлений. Доступ:
Раздел «Финансы» -> «Платежный календарь»
Список платежей:
Отображается список всех платежей Для каждого платежа отображается: Название платежа Плательщик (получатель) Контрагент Сумма (с указанием

валюты) Периодичность (Без повторения/Ежемесячно/Ежеквартально/Раз в полгода/Ежегодно) Ближайшая дата оплаты (автоматически рассчитывается на основе периодичности) Статус платежа (Планируемый/Актуальный/Неактуальный) Примечание Кто создал платеж Когда создан платеж Кто изменил платеж Когда изменен платеж Фильтры: Поиск (по названию платежа, плательщику, контрагенту) Плательщик (выбор из списка) Контрагент (выбор из списка) Статус (Планируемый/Актуальный/Неактуальный/Актуальные и планируемые) Дата оплаты (от/до) Сортировка: По дате создания (по возрастанию/убыванию) По названию По сумме По ближайшей дате оплаты По умолчанию отображаются только актуальные и планируемые платежи Пагинация (разбиение на страницы)
Детальная карточка платежа:
Полная информация о платеже История изменений (если есть) Связанные услуги (если платеж привязан к услугам) Кнопки действий: «Изменить» -- для редактирования платежа «Удалить» -- для удаления платежа (с подтверждением)
Создание платежа:
Нажмите кнопку «Добавить платеж» Заполните форму: Название платежа (обязательно) -- наименование платежа Плательщик (обязательно) -- выбор из списка получателей Контрагент (необязательно) -- выбор из списка контрагентов Сумма (обязательно) -- числовое значение Валюта (обязательно) -- выбор из списка (по умолчанию рубли) Периодичность (обязательно) -- выбор из списка (по умолчанию "Ежемесячно"): Без повторения Ежемесячно Ежеквартально Раз в полгода Ежегодно
Дата оплаты (обязательно) -- дата платежа (если выбрана периодичность, учитывается только день и/или месяц) Статус платежа (обязательно) -- Планируемый, Актуальный или Неактуальный (по умолчанию «Актуальный») Примечание (необязательно) -- дополнительная информация Нажмите кнопку «Сохранить» Возможно добавить сразу еще один платеж, нажав кнопку «Сохранить и добавить еще»
Расчет ближайшей даты оплаты:
Для платежей с периодичностью автоматически рассчитывается ближайшая дата оплаты: Без повторения -- дата оплаты из формы Ежемесячно -- ближайший день месяца (учитываются особенности месяцев: февраль, месяцы с 30 днями) Ежеквартально -- ближайшая дата через 3 месяца Раз в полгода -- ближайшая дата через 6 месяцев Ежегодно -- ближайшая дата через год Ближайшая дата оплаты отображается в списке платежей
Редактирование платежа:
Откройте детальную карточку платежа Нажмите кнопку «Изменить» Внесите изменения в форму Нажмите кнопку «Сохранить» Все изменения записываются в историю платежа
Удаление платежа:
Откройте детальную карточку платежа Нажмите кнопку «Удалить» Подтвердите удаление
Связь с услугами:
Услуги могут быть привязаны к платежам из платежного календаря В карточке платежа можно увидеть связанные услуги
Уведомления и напоминания: Напоминание о платеже:
Если в настройках модуля финансов включено напоминание о платежах (настраивается администратором) И указан адрес электронной почты для отправки напоминаний (настраивается администратором) И указано, за сколько дней до платежа отправлять напоминание (настраивается администратором, по умолчанию 1 день) То за указанное количество дней до ближайшей даты оплаты отправляется напоминание по электронной почте В письме указывается: Название платежа Плательщик Контрагент Сумма Ближайшая дата оплаты Валюта Периодичность Дата создания платежа Кто создал платеж Дата изменения платежа Кто изменил платеж Примечание

Текст письма формируется на основе шаблона (настраивается администратором)
Использование платежного календаря для расчета начислений:
Платежи из платежного календаря могут использоваться для автоматического расчета начислений сотрудникам (настраивается администратором)

8. Контрагенты

#8. Контрагенты Назначение: Управление контрагентами (организациями-партнерами). Доступ:
Раздел «Финансы» -> «Контрагенты»
Список контрагентов:
Отображается список всех контрагентов Для каждого контрагента отображается: Название контрагента Тип контрагента ИНН ОГРН КПП Расчетный счет Банк БИК Корреспондентский счет Руководитель Должность руководителя Адрес Телефон Примечание Фильтры: Поиск (по названию, ИНН, ОГРН, телефону, адресу, руководителю) Тип контрагента (выбор из списка) Сортировка: По названию (по возрастанию/убыванию) По ИНН По типу контрагента Пагинация (разбиение на страницы)
Детальная карточка контрагента:
Полная информация о контрагенте Связанные договоры (список договоров с этим контрагентом) Связанные счета (список счетов из 1С, связанных с этим контрагентом) Кнопки действий: «Изменить» -- редактирование контрагента «Удалить» -- удаление контрагента (с подтверждением)
Создание контрагента:
Нажмите кнопку «Добавить контрагента» Заполните форму: Название контрагента (обязательно) Тип контрагента (необязательно) -- выбор из списка ИНН (необязательно, но уникальный) -- 10 или 12 цифр ОГРН (необязательно) КПП (необязательно) Расчетный счет (необязательно) Банк (необязательно) БИК (необязательно) Корреспондентский счет (необязательно) Руководитель (необязательно) Должность руководителя (необязательно) Адрес (необязательно) Телефон (необязательно) Примечание (необязательно) Нажмите кнопку «Сохранить»
Редактирование контрагента:
Откройте детальную карточку контрагента Нажмите кнопку «Изменить» Внесите изменения в форму Нажмите кнопку «Сохранить»
Удаление контрагента:
Откройте детальную карточку контрагента Нажмите кнопку «Удалить» Подтвердите удаление
Связь с договорами:
Контрагенты используются в договорах В карточке контрагента можно увидеть все договоры с этим контрагентом
Связь со счетами из 1С:
При импорте счетов из 1С контрагенты автоматически связываются по ИНН В карточке контрагента можно увидеть все счета из 1С, связанные с этим контрагентом

9. Счета из 1С

9. Счета из 1С

Назначение: Просмотр счетов, импортированных из системы 1С, и отслеживание их статусов. Доступ:
Счета импортируются автоматически из системы 1С Связанные счета отображаются в карточке контрагента Связанные счета отображаются в карточке клиента
Импорт счетов из 1С:
Автоматически выполняется по расписанию (настраивается администратором) Импортируются счета за последние N дней (настраивается администратором, по умолчанию 3 дня) Для каждого счета импортируется: Номер счета Дата счета Организация (получатель) Контрагент Сумма счета Валюта счета Наименование товара/услуги Статус оплаты (Оплачен/Не оплачен) Статус отгрузки (Отгружен/Не отгружен) Счета автоматически связываются с контрагентами по ИНН Счета автоматически связываются с клиентами через договоры с контрагентами
Отображение счетов:
В карточке контрагента отображаются все счета из 1С, связанные с этим контрагентом В карточке клиента отображаются все счета из 1С, связанные с клиентом через договоры Для каждого счета отображается: Номер счета Дата счета Организация (получатель) Контрагент Клиент (если связан) Сумма счета Валюта счета Наименование товара/услуги Статус оплаты Статус отгрузки
Обновление статусов счетов:
Статусы счетов автоматически обновляются из системы 1С Для неоплаченных счетов периодически проверяется статус оплаты При изменении статуса оплаты запись обновляется
Использование счетов для напоминаний об оплате:
Счета используются для автоматической отправки напоминаний клиентам об оплате (см. раздел «Договоры» -> «Уведомления и напоминания» -> «Напоминание об оплате по договорам»)

Связь с другими модулями

Связь с модулем «Управление персоналом»

Зарплаты, надбавки, удержания, начисления и операции по кассе привязаны к сотрудникам Из карточки сотрудника можно: Просмотреть все записи о зарплате сотрудника Просмотреть все надбавки и удержания сотрудника Просмотреть все начисления сотрудника Просмотреть все операции по кассе сотрудника Добавить новую запись о зарплате (кнопка «Добавить зарплату») Добавить новую надбавку/удержание (кнопка «Добавить надбавку/удержание») Добавить новое начисление (кнопка «Добавить начисление») Добавить новую операцию по кассе (кнопка «Добавить операцию по кассе»)

Связь с модулем «Управление клиентами»

Договоры и услуги привязаны к клиентам Из карточки клиента можно: Просмотреть все договоры клиента Просмотреть все услуги клиента Просмотреть все счета из 1С, связанные с клиентом Добавить новый договор (кнопка «Добавить договор») Добавить новую услугу (кнопка «Добавить услугу»)

Связь с модулем «Управление техподдержкой»

Договоры и услуги используются в модуле техподдержки для связи заявок с клиентами

Связь с системой 1С

Автоматический импорт счетов из системы 1С Автоматическое обновление статусов счетов из системы 1С Связь счетов с контрагентами по ИНН Связь счетов с клиентами через договоры

Автоматические расчеты

Расчет зарплаты

Выполняется автоматически в конце каждого месяца Учитывает: Рабочие дни в месяце (исключая выходные и праздничные дни) Дату трудоустройства сотрудника Период испытательного срока Изменения размера зарплаты в течение месяца Валюту зарплаты (конвертация в базовую валюту по курсу ЦБ РФ)

Расчет надбавок и удержаний

Выполняется автоматически в конце каждого месяца Учитывает только действующие надбавки/удержания (без даты окончания или с датой окончания после окончания месяца) Конвертирует валюту в базовую валюту по курсу ЦБ РФ

Расчет ближайшей даты оплаты

Выполняется автоматически для платежей с периодичностью Учитывает особенности месяцев (февраль, месяцы с 30 днями)

Расчет общей суммы договоров

Выполняется автоматически при отображении списка договоров Конвертирует все суммы в базовую валюту по курсу ЦБ РФ на текущую дату Отображает общую сумму с указанием валюты

Расчет общей суммы услуг

Выполняется автоматически при отображении списка услуг Учитывает количество и цену каждой услуги Конвертирует все суммы в базовую валюту по курсу ЦБ РФ на текущую дату Отображает общую сумму с указанием валюты

Расчет остатков по кассам

Выполняется автоматически при отображении списка операций по кассе Для каждой кассы рассчитывается остаток (приходы минус расходы) Отображается остаток для каждой кассы

Настройки модуля

Настройки модуля финансов настраиваются администратором системы:
Импорт счетов из 1С: За сколько последних дней импортировать счета (по умолчанию 3 дня) Платежный календарь: Отправлять напоминания о платежах (включено/выключено, по умолчанию включено) Адрес электронной почты для отправки напоминаний о платежах За сколько календарных дней до платежа отправлять уведомление (по умолчанию 1 день) Напоминание о выставлении счетов: Адрес электронной почты для отправки сводки о выставлении счетов Период отправки сводки (настраивается в расписании задач)

3.5. Управление проектами

Назначение модуля

Модуль предназначен для управления проектами, контроля их выполнения, планирования ресурсов и отслеживания прогресса. Система позволяет создавать проекты, формировать команды, планировать задачи и контрольные точки, отслеживать выполнение через диаграмму Ганта, фиксировать базовые планы и учитывать отклонения.

Основные элементы

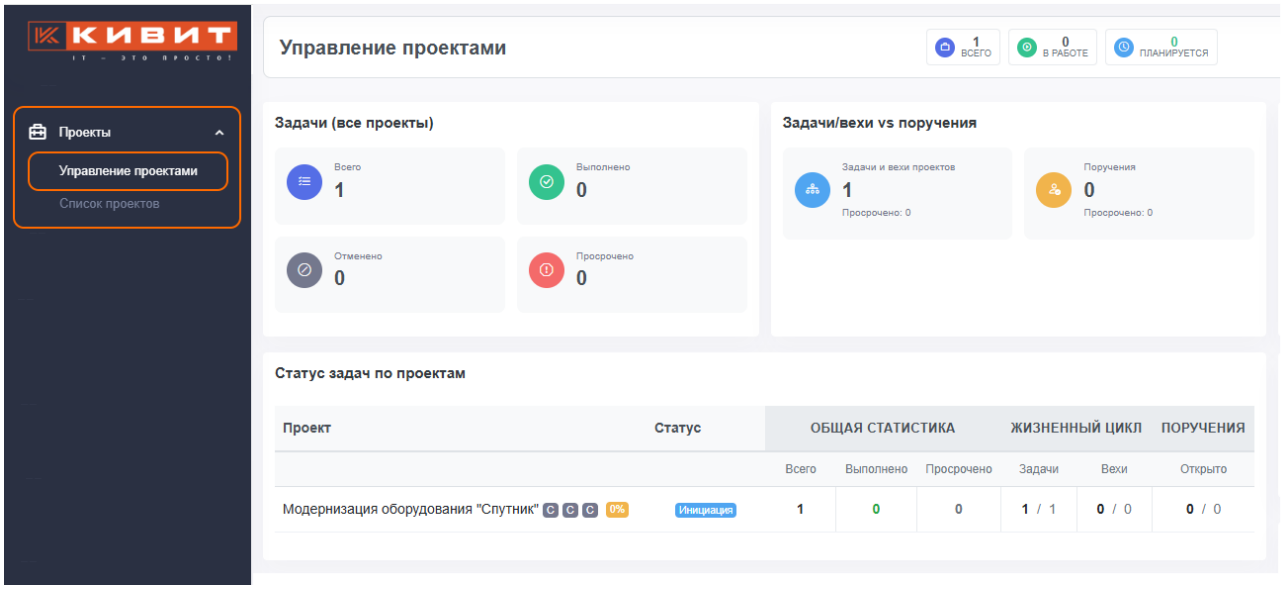
Управление проектами — главная страница модуля с консолидированной информацией по всем проектам Список проектов -- отображение всех проектов с возможностью фильтрации и поиска Карточка проекта -- детальная информация о проекте с вкладками для различных аспектов управления Команда проекта -- назначенные участники с ролями и статусами согласования Планирование проекта -- вкладка с задачами жизненного цикла проекта и контрольными точками Поручения проекта -- обычные задачи проекта, не участвующие в планировании Диаграмма Ганта -- визуализация временной шкалы проекта с возможностью редактирования Базовый план проекта -- фиксация текущего состояния задач для учета отклонений Бюджет проекта -- финансовые показатели Файлы проекта -- документы и материалы проекта Совещания проекта -- совещания, связанные с проектом Метрики проекта -- показатели выполнения проекта

Статусы проекта

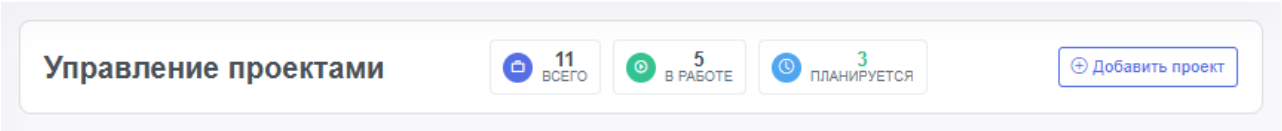
Инициация -- проект в стадии инициации, формируется команда и определяются цели Планирование -- разработка плана проекта, создание задач и контрольных точек Выполнение -- активная работа над проектом, выполнение задач Завершение -- завершающая стадия проекта, подведение итогов Контроль -- контроль результатов проекта Завершен -- проект завершен Отменен -- проект отменен

Управление проектами

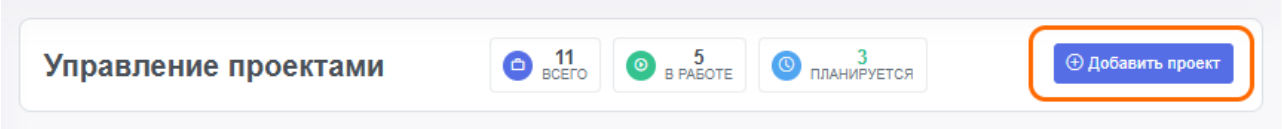
Назначение: Это главная страница модуля управления проектами, которая предоставляет общий обзор всех проектов в системе, сводные показатели, статистику по задачам, финансовые метрики и календарь совещаний. Позволяет быстро оценить состояние всех проектов, выявить проблемные области и получить общую картину работы над проектами. Доступ:
Перейдите в раздел «Проекты» в боковой панели . Нажмите на пункт «Управление проектами» . Или перейдите по прямой ссылке : «Проекты» -> «Дашборд проектов» («Рабочий стол проектов»)
(снимок - 1) (Раздел «Управление проектами») // снимок заменить //



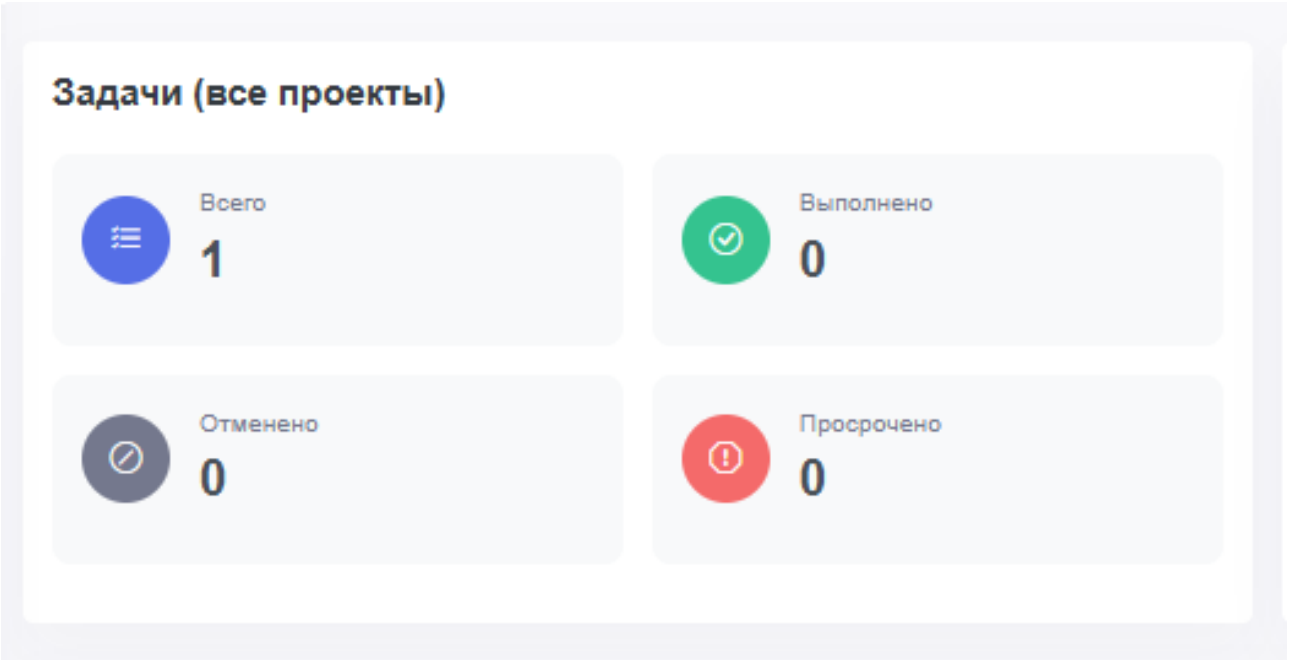
Структура : «Управление проектов» состоит из нескольких блоков с информацией и графиками: Заголовок : В верхней части отображается:
Название страницы -- «Управление проектами» Компактные показатели -- три индикатора: «Всего» -- общее количество актуальных проектов (проекты в статусах: Инициация, Планирование, Выполнение, Завершение, Контроль) «В работе» -- количество проектов в статусе «Выполнение» «Планируется» -- количество проектов в статусе «Планирование» Кнопка «Добавить проект» -- для быстрого создания нового проекта (доступна только пользователям с правами на создание проектов)
(снимок - 2.1) (Заголовок)



(снимок - 2.2) (Кнопка «Добавить проект»)

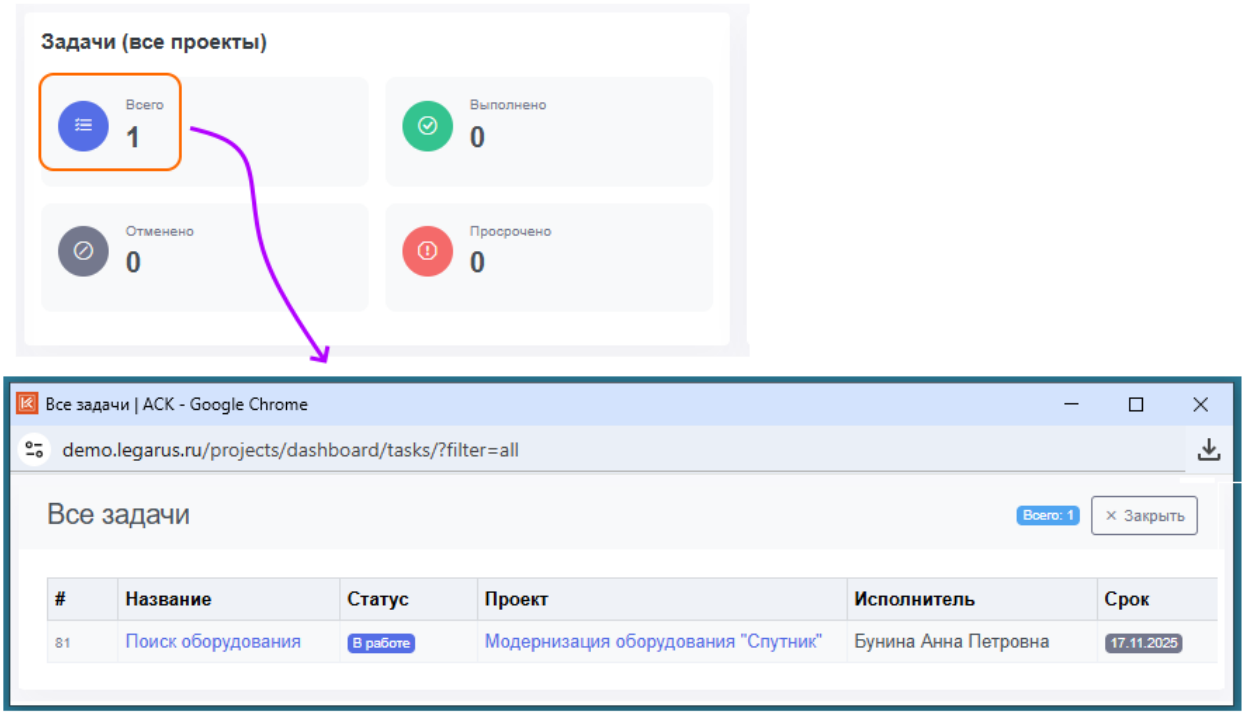


Блок «Задачи (все проекты)» : Отображается статистика по всем задачам всех актуальных проектов:
Всего -- общее количество задач во всех проектах (кликабельная карточка, открывает список всех задач) Выполнено -- количество выполненных задач (кликабельная карточка, открывает список выполненных задач) Отменено -- количество отмененных задач (кликабельная карточка, открывает список отмененных задач) Просрочено -- количество просроченных задач (кликабельная карточка, открывает список просроченных задач)
(снимок - 3.1) (Блок «Задачи (все проекты)»)

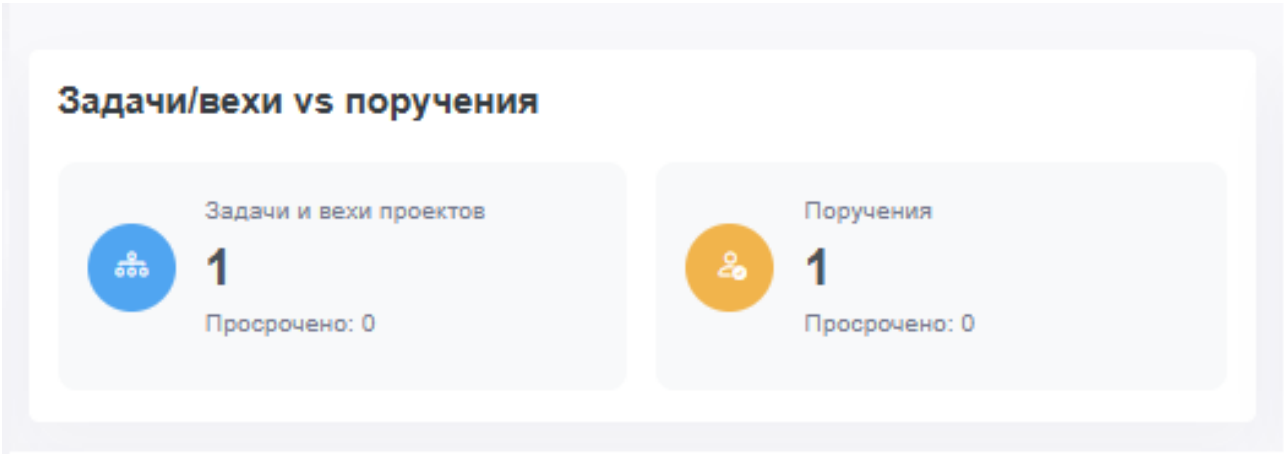


Примечание: При клике на любую из карточек (плиток) открывается новое окно со списком задач, отфильтрованным по соответствующему критерию (все

задачи, выполненные, отмененные или просроченные). (снимок - 3.2) (Нажатие карточки «Всего» -> «Все задачи»)

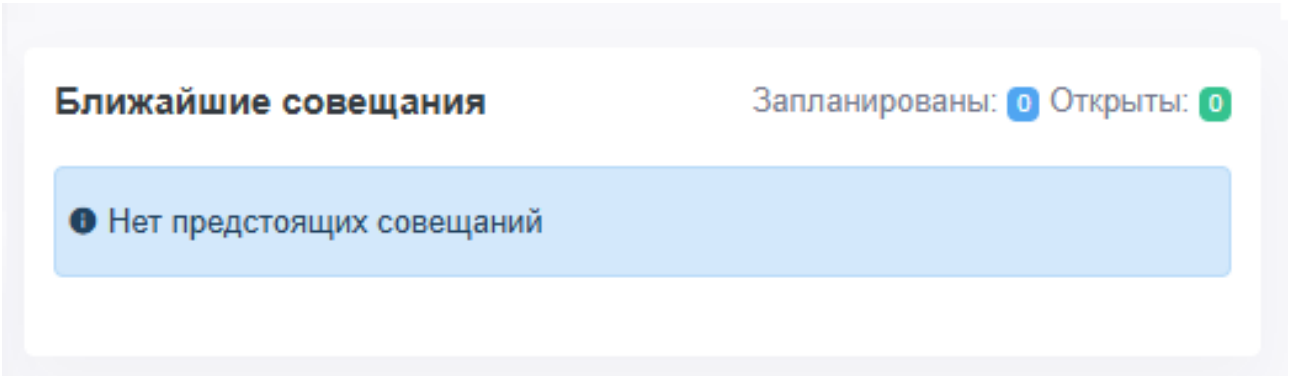


Блок «Задачи/вехи vs поручения» : Отображается разделение задач на два типа:
Задачи и вехи проектов -- количество задач жизненного цикла проекта и контрольных точек (с указанием количества просроченных) Поручения -- количество поручений (обычных задач, не участвующих в планировании) (с указанием количества просроченных)
(снимок - 4) (Блок «Задачи/вехи vs поручения»)

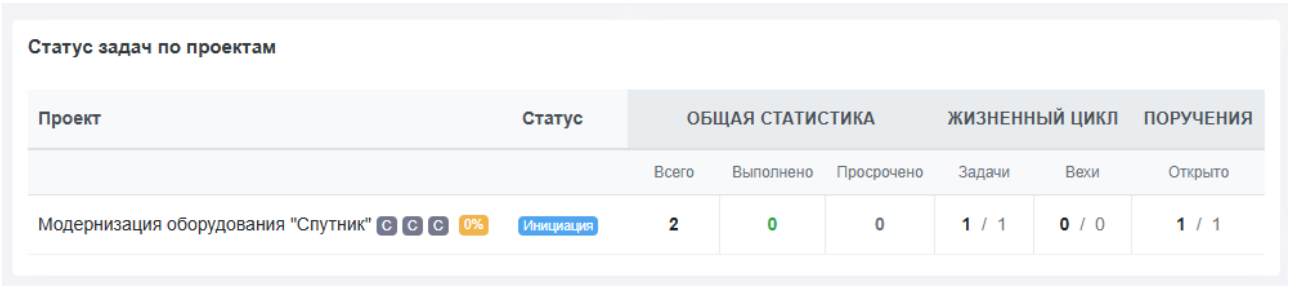


Блок «Ближайшие совещания» : Отображается список ближайших совещаний по проектам:
Заголовок -- «Ближайшие совещания» с индикаторами: «Запланированы» -- количество совещаний со статусом «Запланировано» (синий бейдж) «Открыты» -- количество совещаний со статусом «Открыто» (зеленый бейдж) Список совещаний -- отображаются до 5 ближайших совещаний: Название совещания (ссылка для открытия детальной карточки) Дата совещания Время

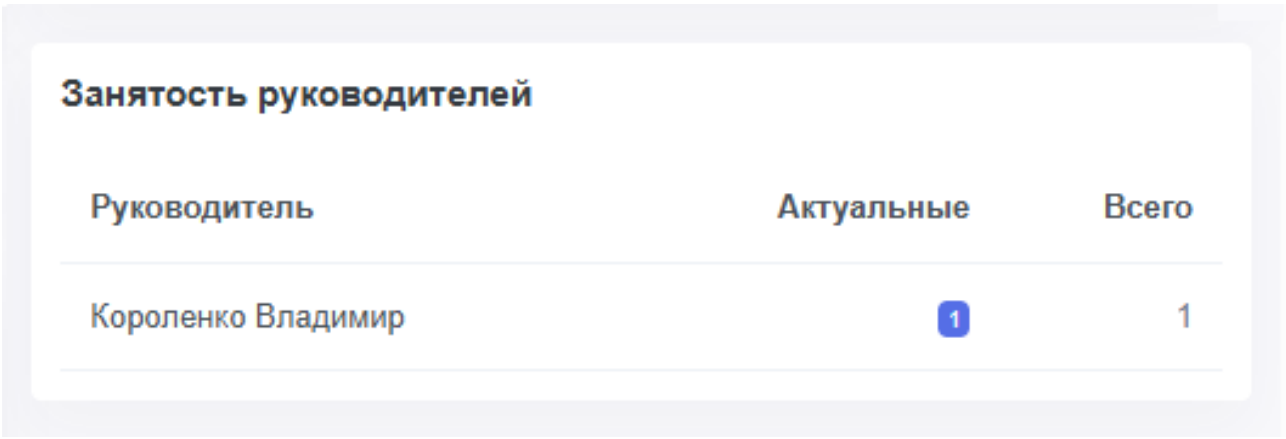
совещания (если указано) Проект, к которому относится совещание (если указан) Статус совещания (с цветовой индикацией) Если совещаний нет, отображается сообщение «Нет предстоящих совещаний»
(снимок - 5) (Блок «Ближайшие совещания»)



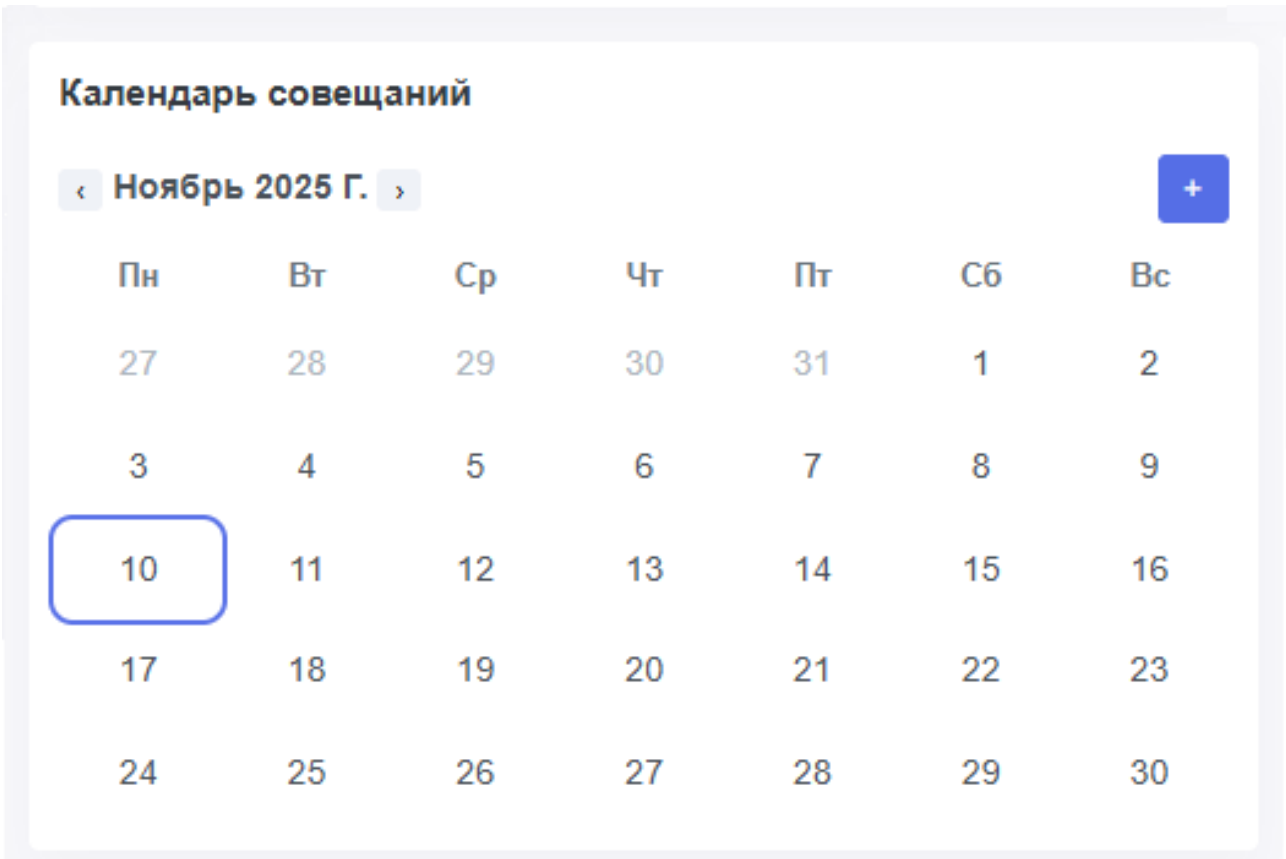
Блок «Статус задач по проектам» : Отображается таблица с детальной информацией по топ-10 проектам (проекты с наибольшим количеством задач): Проект -- название проекта (ссылка для открытия карточки проекта) и классификация проекта (ABC-бейджи) Задачи -- количество активных задач жизненного цикла / общее количество задач жизненного цикла Вехи -- количество активных контрольных точек / общее количество контрольных точек: Если есть максимальное отклонение вех от базового плана, отображается предупреждение «Макс откл: +X дн.» (красным цветом, если отклонение положительное) Если отклонений нет, отображается «Макс откл: 0 дн.» (серым цветом) Поручения -- количество открытых поручений (общее количество поручений) Всего -- общее количество всех задач проекта (задачи жизненного цикла + поручения) Выполнено -- количество выполненных задач (зеленый бейдж) Просрочено -- количество просроченных задач (красный бейдж, если есть просроченные задачи) Прогресс -- процент выполнения задач проекта (прогресс-бар с цветовой индикацией): Зеленый цвет -- прогресс 80% и более Синий цвет -- прогресс от 50% до 79% Желтый цвет -- прогресс менее 50%
(снимок - 6) (Блок «Статус задач по проектам»)



Блок «Занятость руководителей» : Отображается таблица с информацией о загрузке руководителей проектов:
Руководитель -- имя руководителя проекта Актуальные -- количество активных проектов у руководителя (синий бейдж) Всего -- общее количество проектов у руководителя (включая завершенные и отмененные) Руководители отсортированы по количеству активных проектов (сначала самые загруженные)
(снимок - 7) (Блок «Занятость руководителей»)



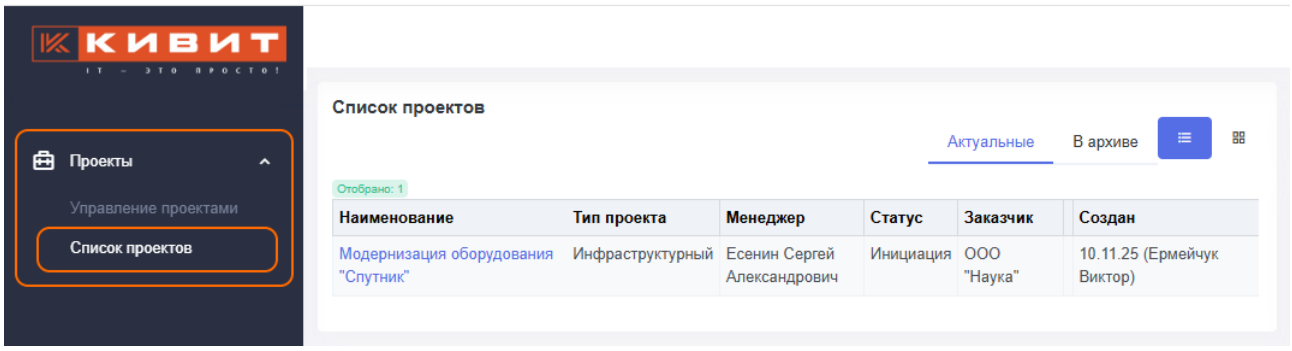
Блок «Календарь совещаний» : Отображается мини-календарь с совещаниями по проектам:
Заголовок календаря -- текущий месяц и год Навигация -- кнопки « ‹ » (предыдущий месяц) и « › » (следующий месяц) для перехода между месяцами Кнопка создания совещания -- кнопка « + » для быстрого создания нового совещания Сетка календаря -- отображается календарь текущего месяца: Дни недели (Пн, Вт, Ср, Чт, Пт, Сб, Вс) Числа месяца Текущий день выделен синей рамкой Дни с совещаниями выделены светло-синим фоном и имеют точку внизу (синяя точка) Дни предыдущего и следующего месяца отображаются серым цветом Всплывающая подсказка -- при клике на день с совещанием открывается всплывающее окно с информацией: Дата совещания Список совещаний на этот день: Название совещания Проект (если указан) Время совещания (если указано)
При клике на совещание в подсказке открывается детальная карточка совещания
(снимок - 8) (Блок «Календарь совещаний»)



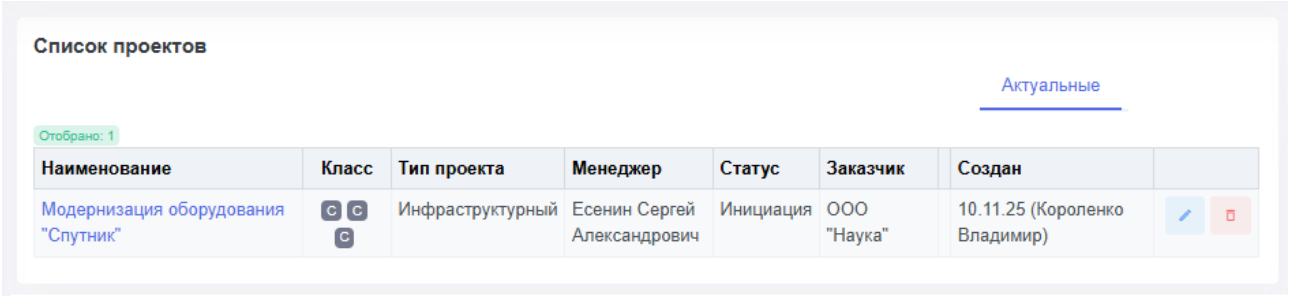
Диаграммы на дашборде: На дашборде отображаются круговые диаграммы (donut charts):
Диаграмма «Статусы задач» -- распределение задач по статусам: Выполнено (зеленый) Отменено (серый) Просрочено (красный) Прочие (синий) Диаграмма «Задачи/вехи vs поручения» -- распределение задач по типам: Жизненный цикл: задачи (голубой) Жизненный цикл: вехи (синий) Поручения (желтый) Диаграмма «Финансы» -- распределение финансовых показателей: Поступления факт (зеленый) Расходы факт (желтый) Поступления план (синий) Расходы план (серый)
Обновление данных:
Данные на дашборде обновляются автоматически при открытии страницы Для обновления данных обновите страницу в браузере (нажмите F5 или кнопку обновления) Графики строятся на основе актуальных данных из базы данных
Примечания:
Управление проектами: показывает только актуальные проекты (не завершенные и не отмененные) В таблице «Статус задач по проектам» отображаются только топ-10 проектов с наибольшим количеством задач При клике на карточки задач открывается новое окно со списком задач (не перезагружается текущая страница) Календарь совещаний показывает совещания в диапазоне ±6 месяцев от текущего месяца На большом мониторе блоки отображаются в несколько колонок для удобства просмотра На мобильных устройствах блоки отображаются в одну колонку

Список проектов

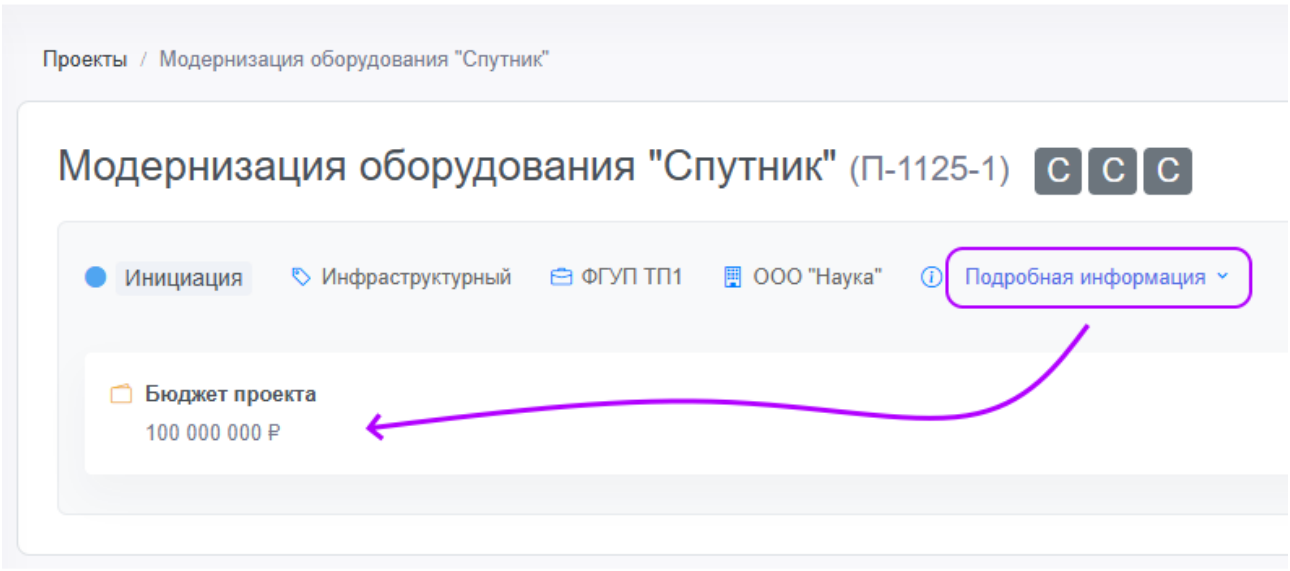
Назначение: Список проектов позволяет просматривать все проекты в системе, фильтровать их по различным критериям и переходить к детальной информации о проекте. Доступ:
Перейдите в раздел «Проекты» в боковой панели . Выберите подраздел «Список проектов» Отображается список всех проектов, к которым у вас есть доступ.
(снимок - 1) (Переход в подраздел «Список проектов»)



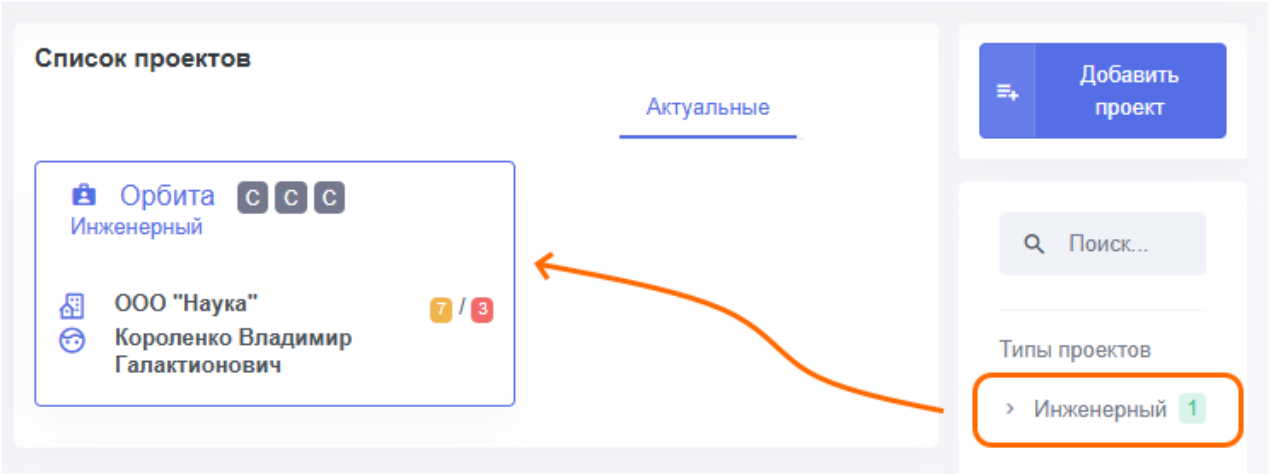
Структура списка проектов:
Для каждого проекта отображается: Название проекта (ссылка для открытия карточки) Код проекта (если указан) Менеджер проекта Статус проекта (с цветовой индикацией) Тип проекта Дата создания Прогресс выполнения (в процентах) Количество задач и контрольных точек Бюджет проекта (если указан)
(снимок - 2.1) (Структура списка проектов)



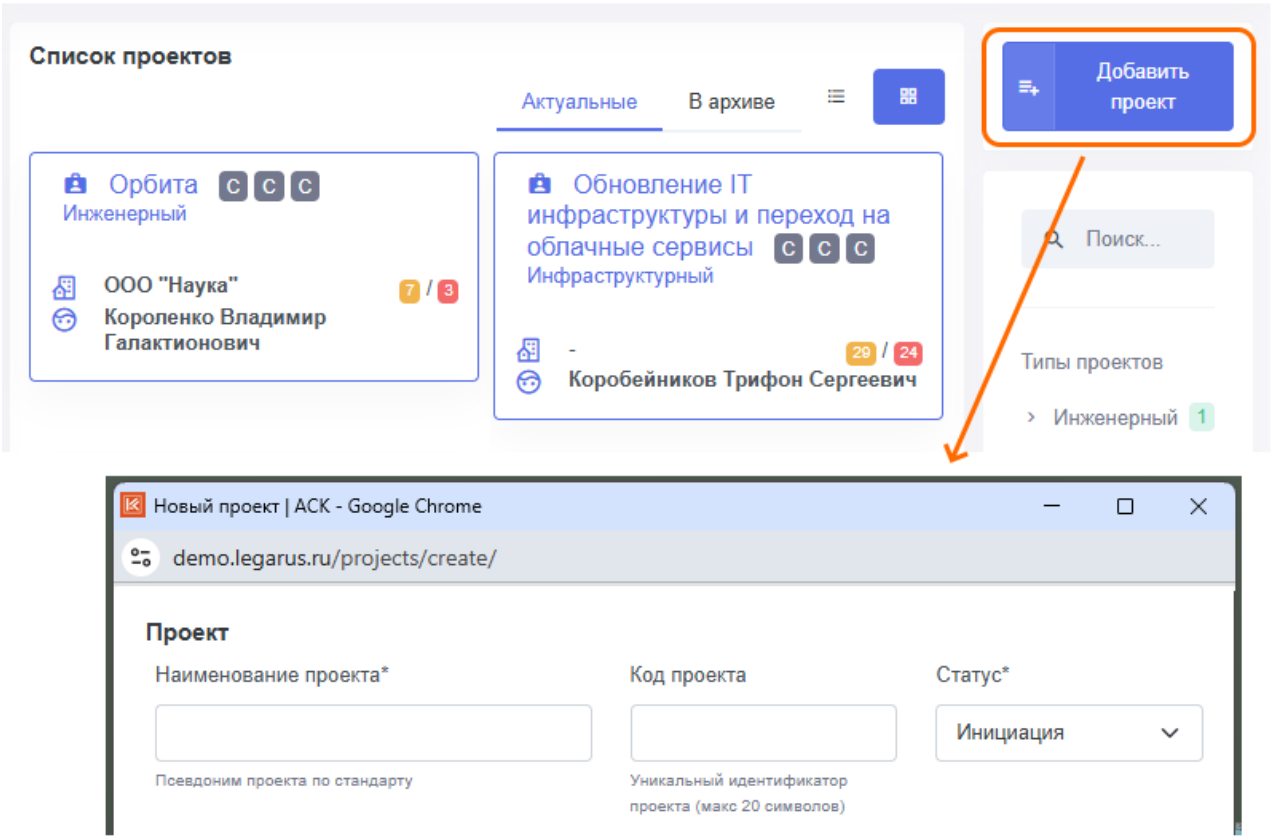
Примечание : Бюджет проекта отображается в карточке проекта (снимок - 2.2) (Бюджет проекта)



Фильтрация и поиск:
Поиск -- введите текст в поле «Поиск» для поиска по названию проекта, описанию, коду проекта Фильтр по статусу -- выберите статус из выпадающего списка (Инициация, Планирование, Выполнение, Завершение, Контроль, Завершен, Отменен, Все) Фильтр по менеджеру -- выберите менеджера проекта из списка Фильтр по типу -- выберите тип проекта из справочника Сортировка -- выберите параметр сортировки: По дате создания (сначала новые / сначала старые) По названию (А-Я / Я-А) По статусу По менеджеру По типу проекта
(снимок - 3) (Фильтрация и поиск)



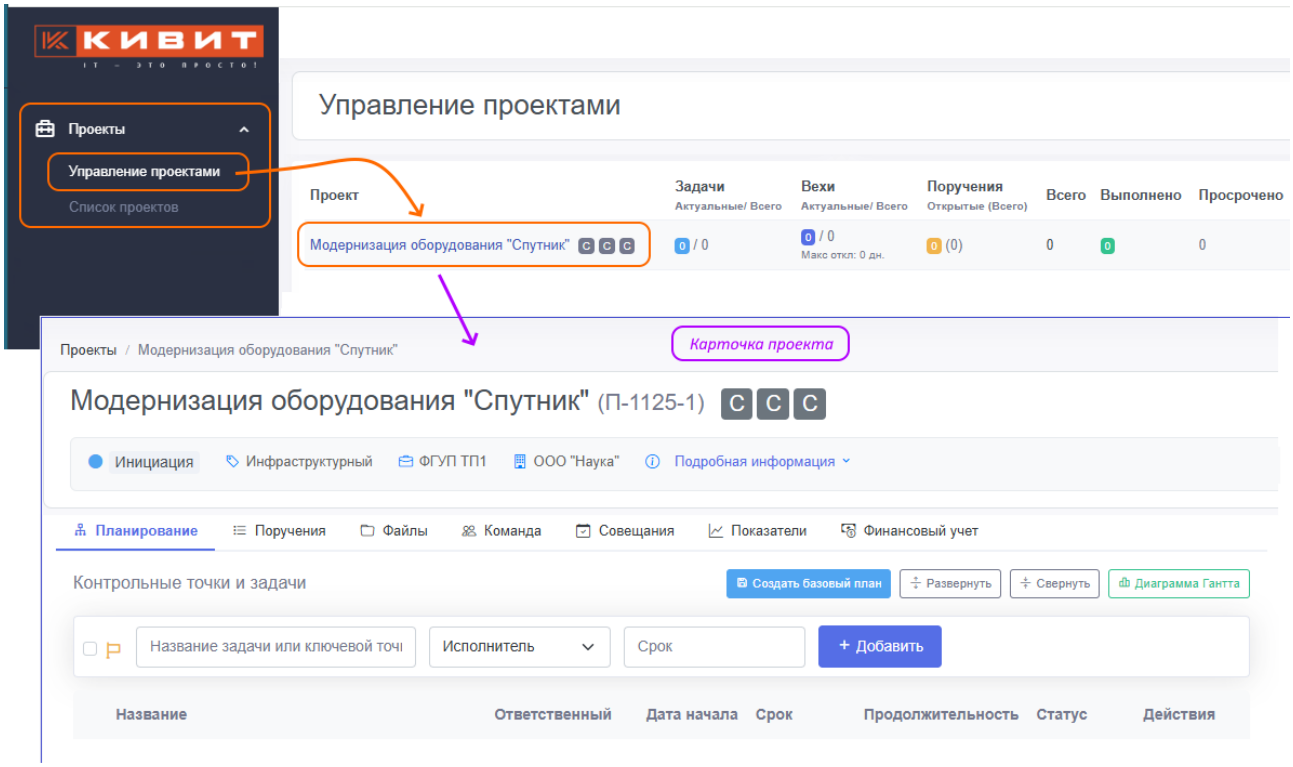
Действия в списке проектов:
Нажмите на название проекта для открытия карточки проекта Нажмите кнопку «Создать проект» для создания нового проекта Нажмите кнопку «Экспорт» для экспорта списка проектов в файл Excel
(снимок - 4.1) (Действия в списке проектов , кнопка «Добавить проект»)



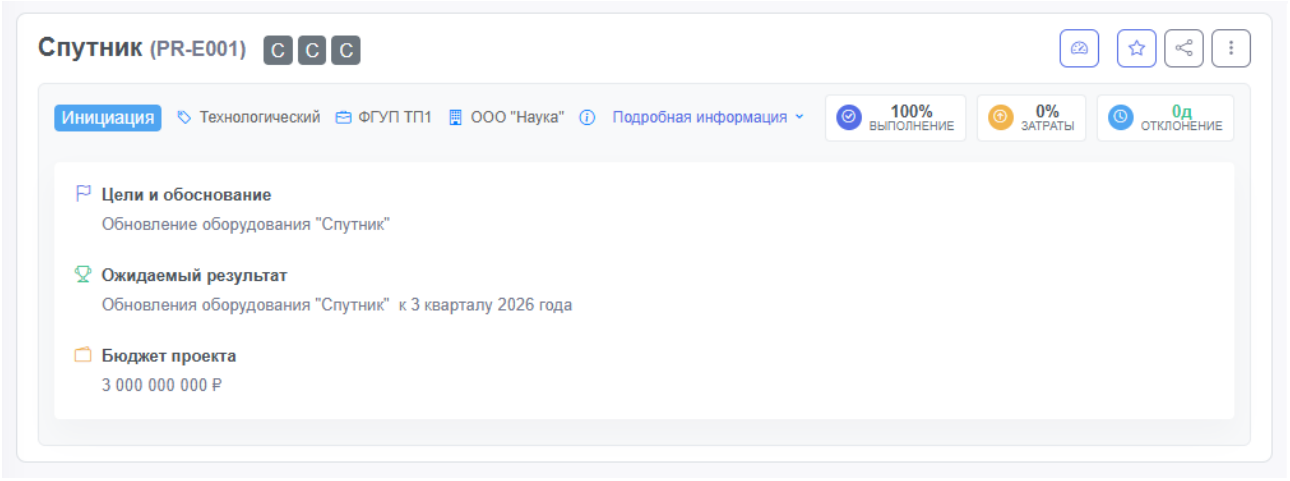
(снимок - 4.2) (Действия в списке проектов , кнопка «Экспорт») // нет такой кнопки , зарегистрирована ошибка // в обратной связи // Экспорт данных:
В списке проектов нажмите кнопку «Экспорт» . Выберите формат экспорта (Excel). Нажмите кнопку «Скачать» . Файл будет содержать все проекты, отображаемые в текущем списке (с учетом примененных фильтров).
(снимок - 5) (Экспорт данных) // нет такой кнопки , зарегистрирована ошибка // в обратной связи //

Карточка проекта

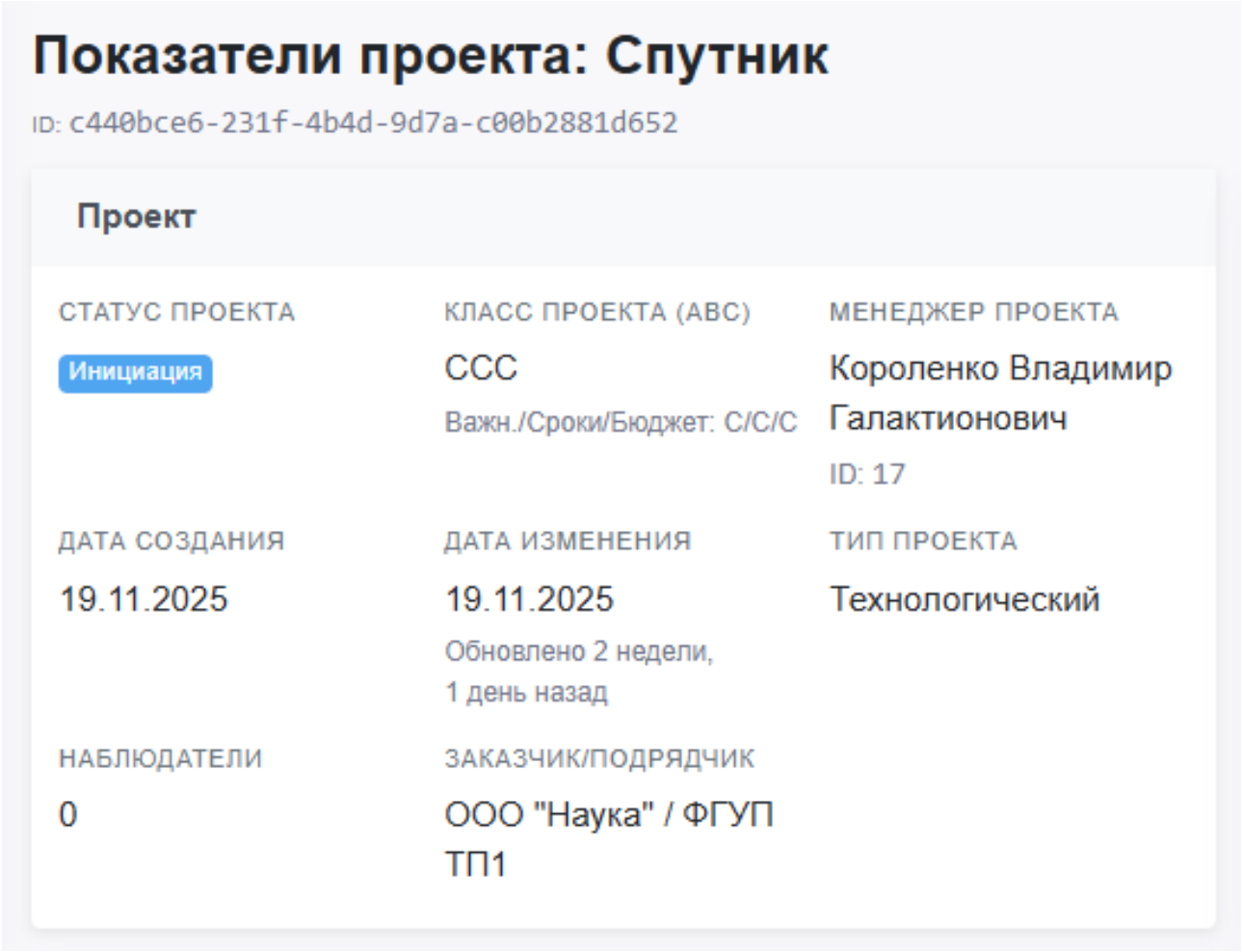
Назначение: Карточка проекта содержит всю детальную информацию о проекте и предоставляет доступ ко всем функциям управления проектом.
Доступ:
Перейдите в раздел «Проекты» . Найдите необходимый проект в списке (используйте поиск или фильтры). Нажмите на название проекта для открытия карточки.
(снимок - 1) (Переход к карточке проекта)



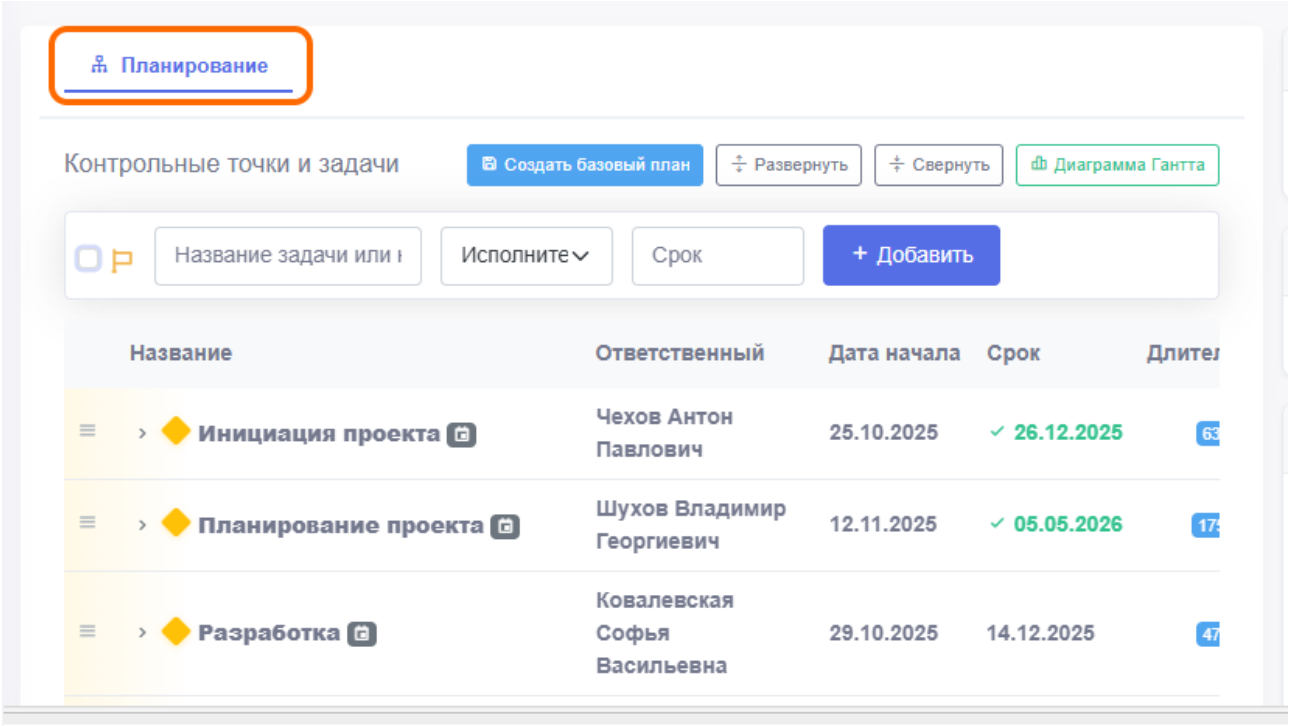
Структура карточки проекта: Основная информация . Вкладки . Действия . Основная информация о проекте: В верхней части карточки отображается основная информация:
Название проекта Код проекта (если указан) Менеджер проекта Статус проекта (с цветовой индикацией) Тип проекта Описание проекта Функциональный заказчик Цели и обоснование Ожидаемые результаты Описание границ проекта Бюджет проекта Даты создания и последнего изменения
(снимок - 2.1) (Основная информация о проекте)



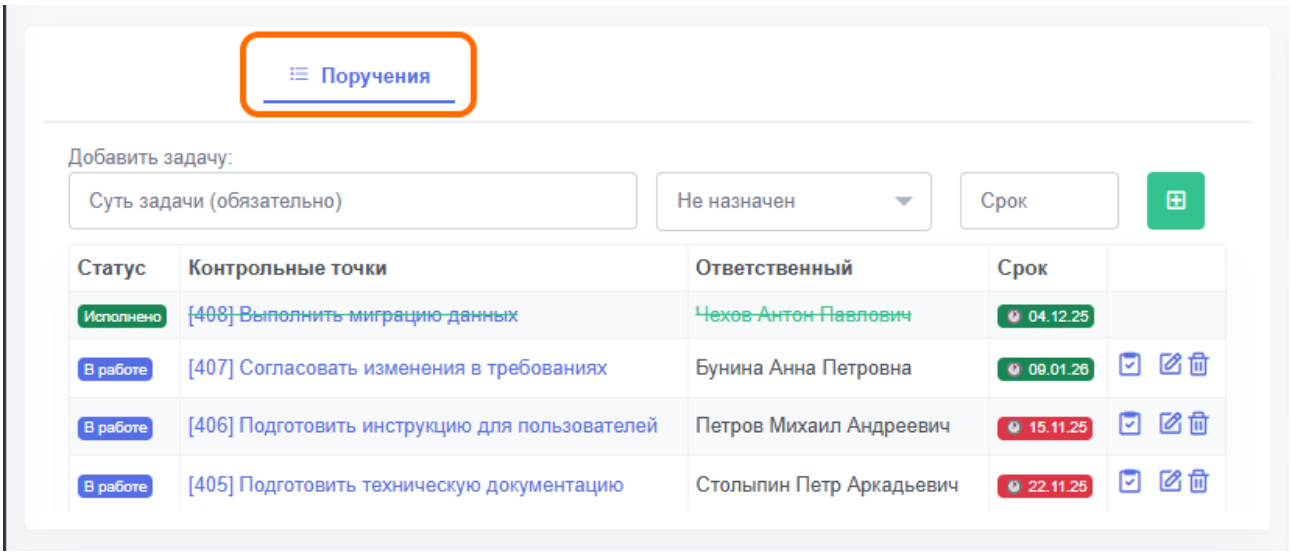
(снимок - 2.2) (Основная информация о проекте в расширенных показателях)



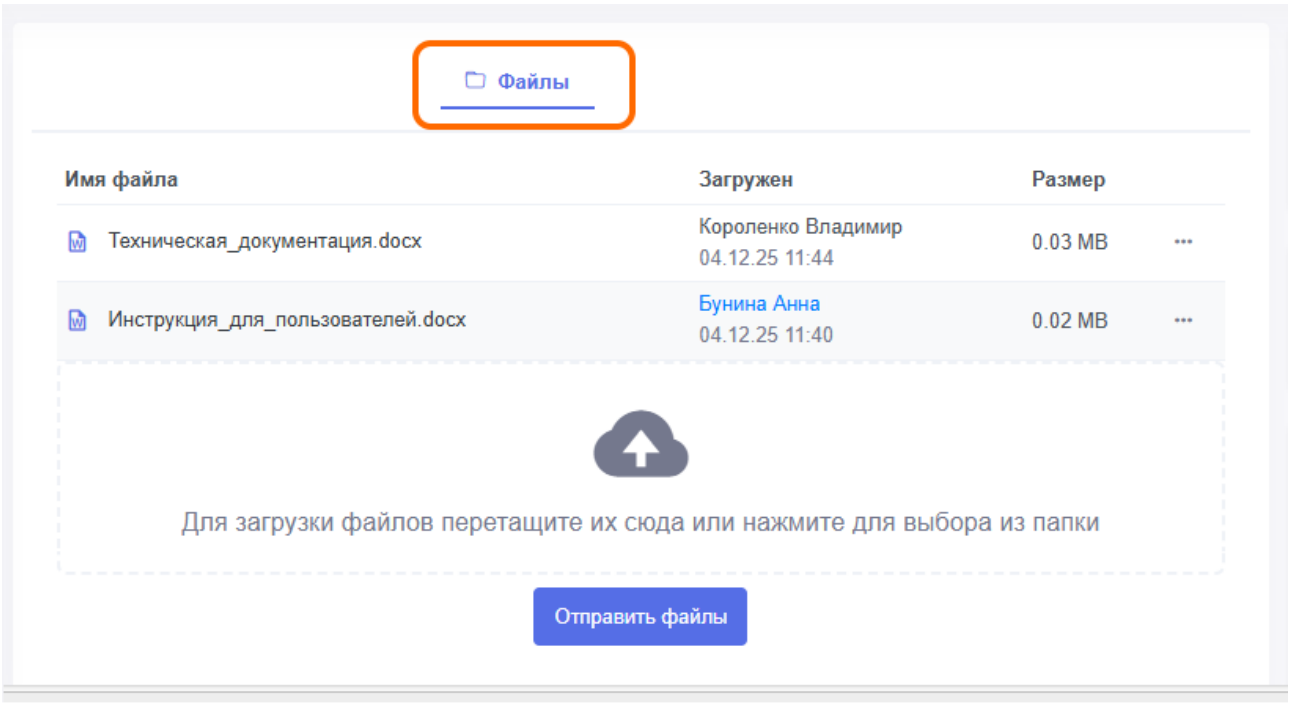
Карточка проекта состоит из нескольких вкладок: Вкладка «Планирование» (Задачи) :
Отображается таблица планирования с задачами жизненного цикла проекта и контрольными точками См. раздел «Планирование проекта» для подробного описания
(снимок - 3) (Вкладка «Планирование»)



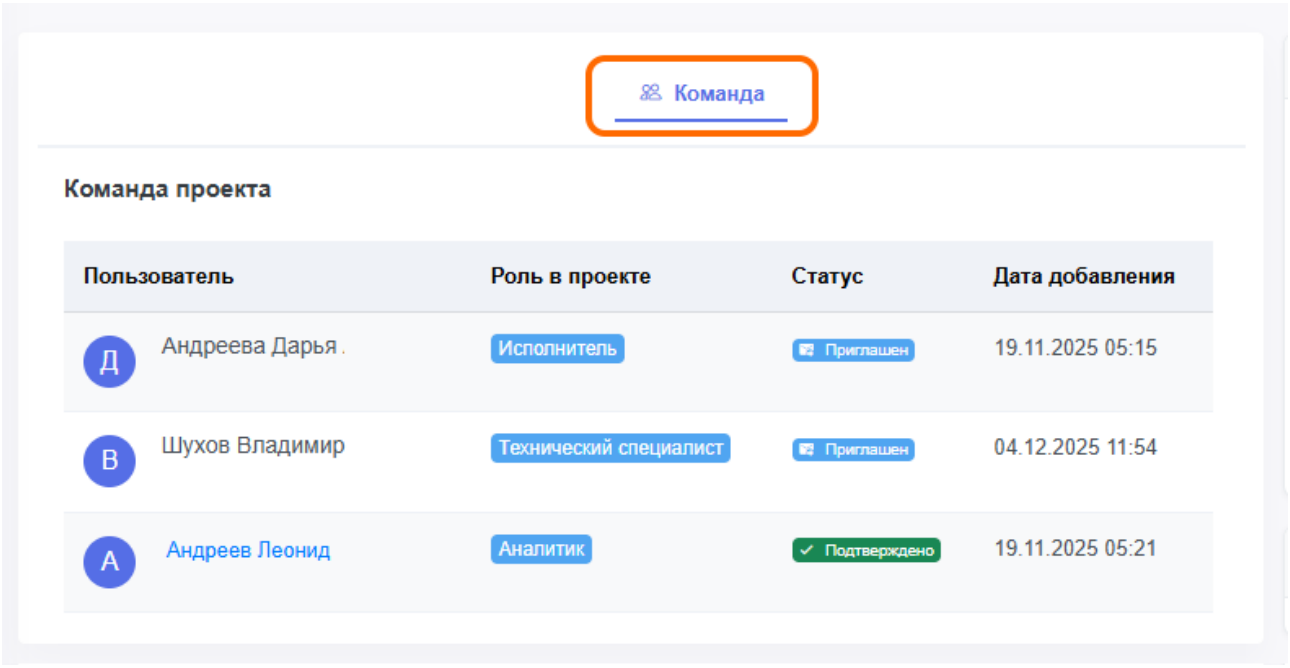
Вкладка «Поручения» (Задачи) :
Отображается список поручений проекта (обычные задачи , не участвующие в планировании) См. раздел «Поручения проекта» для подробного описания
(снимок - 4) (Вкладка «Поручения»)



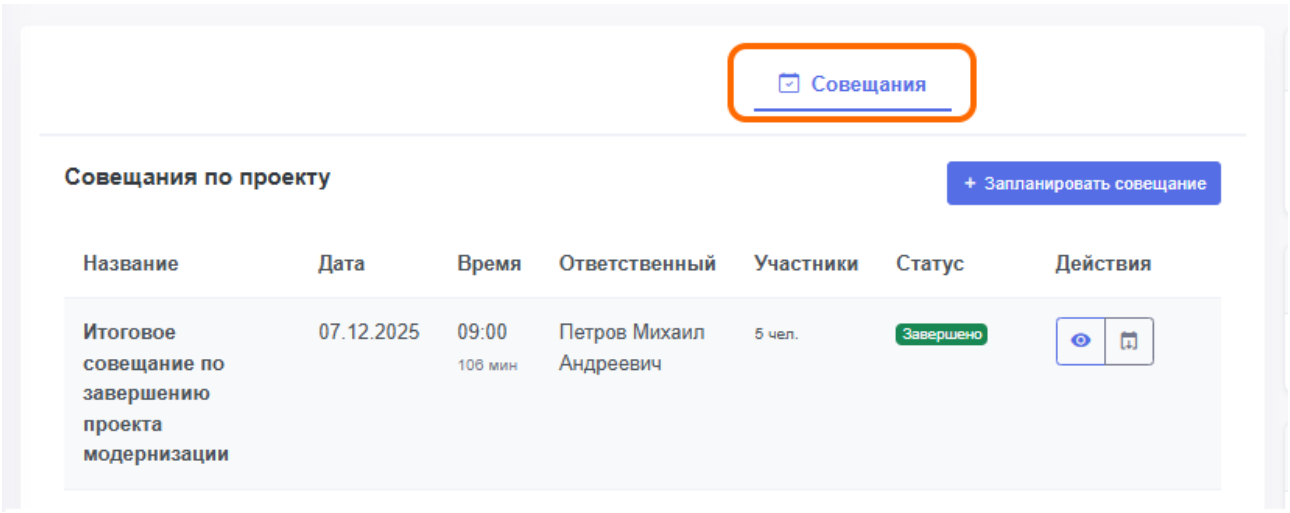
Вкладка «Файлы» :
Отображается список всех файлов, прикрепленных к проекту Можно загружать новые файлы, перетаскивая их в область загрузки или выбирая из папки Можно скачивать и удалять файлы
(снимок - 5) (Вкладка «Файлы»)



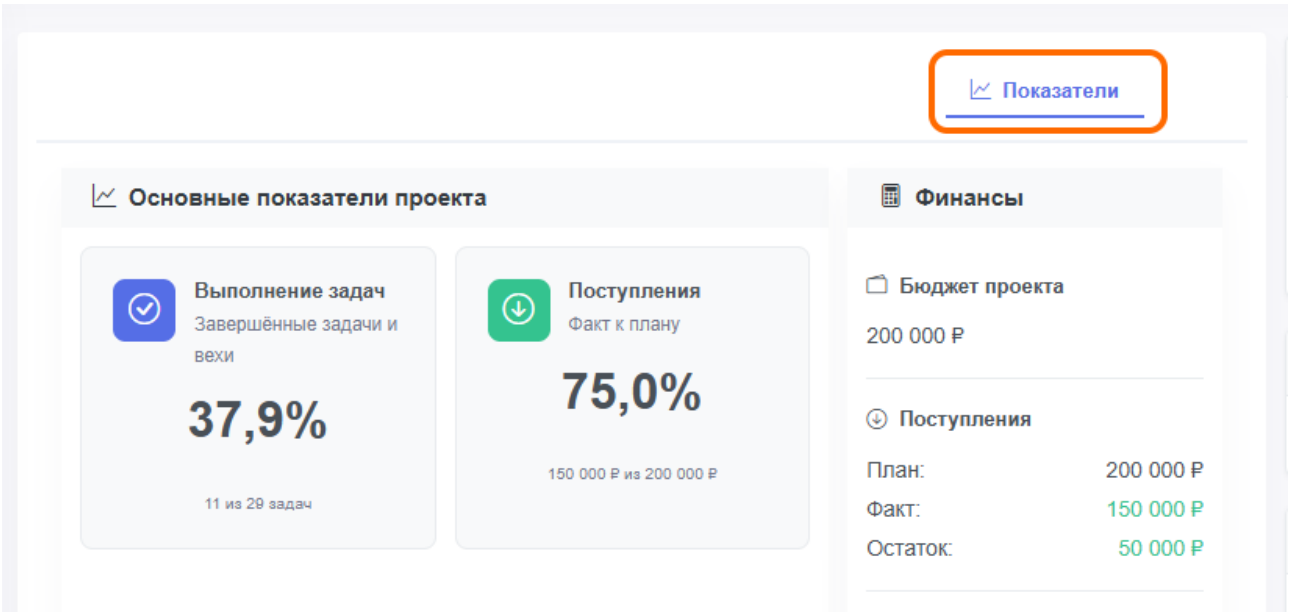
Вкладка «Команда» :
Отображается список участников команды проекта См. раздел «Управление командой проекта» для подробного описания
(снимок - 6) (Вкладка «Команда»)



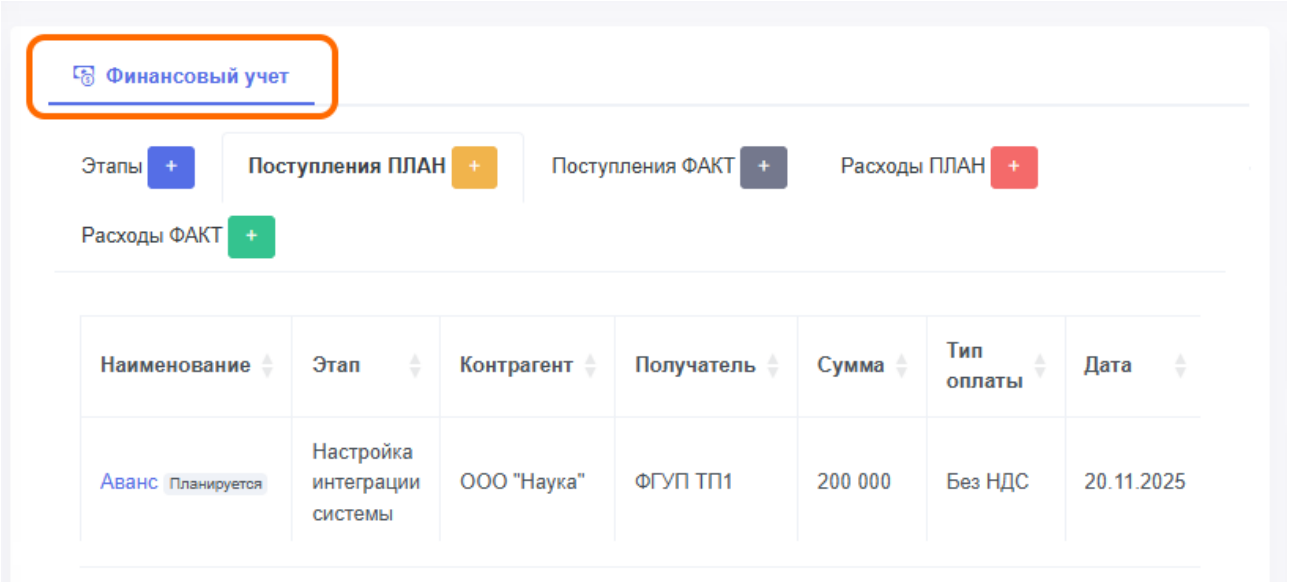
Вкладка «Совещания» :
Отображается список совещаний, связанных с проектом Можно создать новое совещание, связанное с проектом
(снимок - 7) (Вкладка «Совещания»)



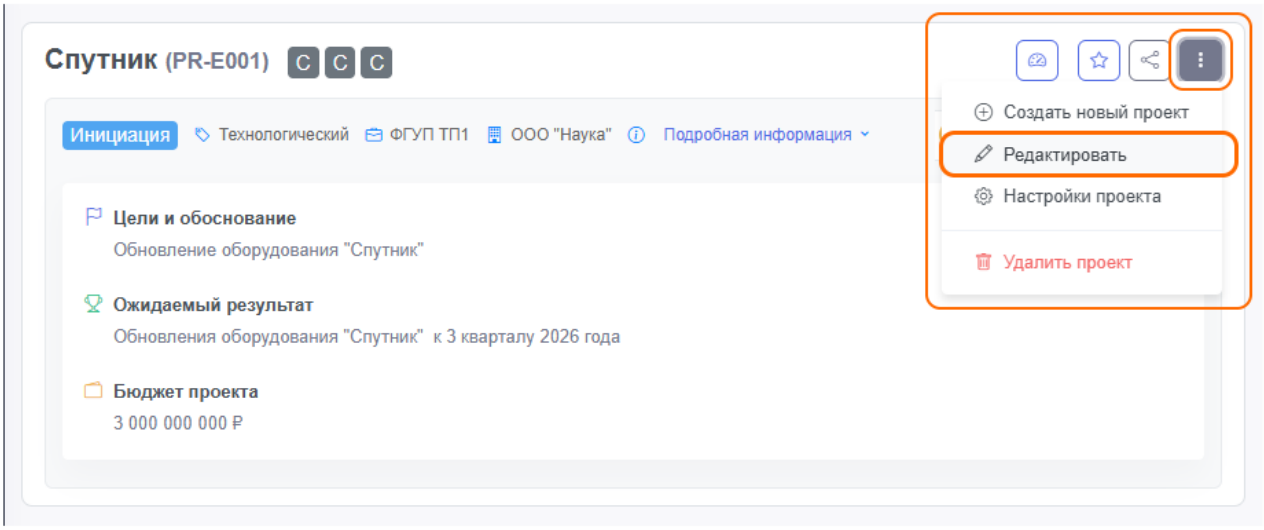
Вкладка «Показатели» (Метрики) :
Отображаются показатели выполнения проекта: Общее количество задач жизненного цикла Количество выполненных задач Количество контрольных точек Количество выполненных контрольных точек Количество поручений Прогресс выполнения проекта (в процентах)
(снимок - 8) (Вкладка «Показатели»)



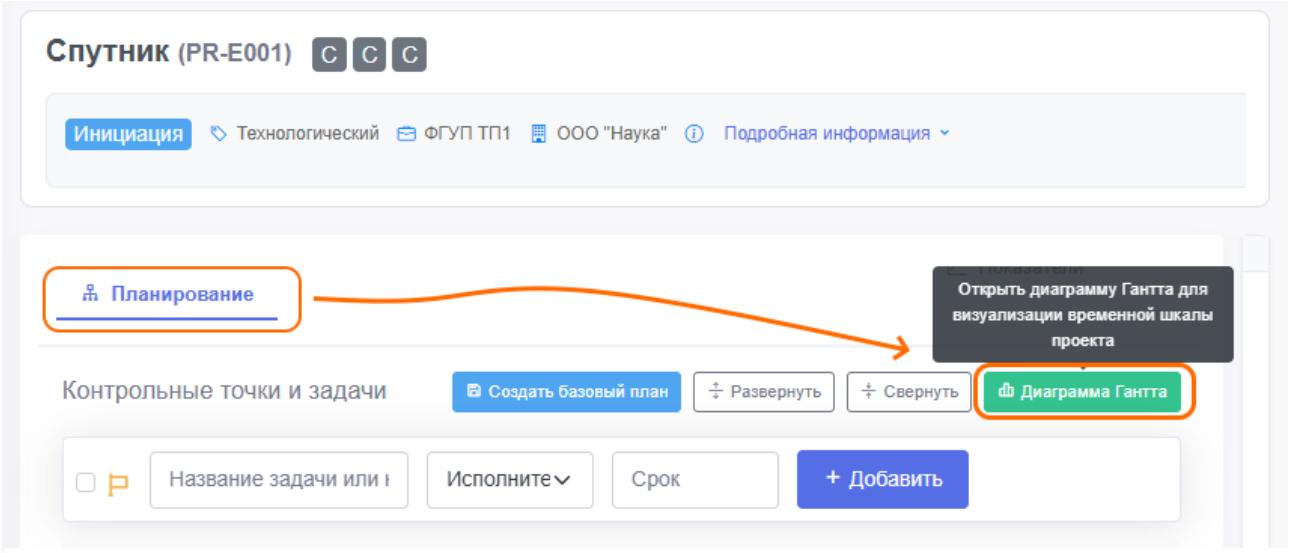
Вкладка «Финансовый учет» :
Отображается информация о бюджете проекта Можно вводить фактические расходы и сравнивать с планом
(снимок - 9) (Вкладка «Финансовый учет»)



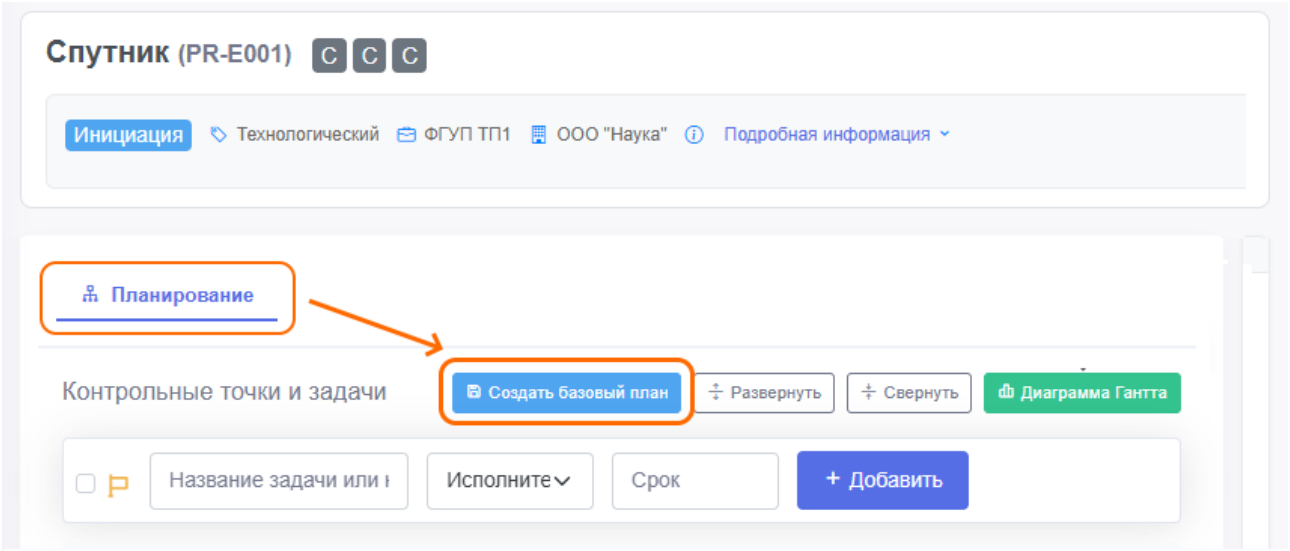
Действия в карточке проекта:
Нажмите кнопку «Редактировать» для изменения информации о проекте
Нажмите кнопку «Диаграмма Ганта» для открытия диаграммы Ганта проекта
Нажмите кнопку «Создать базовый план» для фиксации текущего состояния задач (на вкладке «Задачи»)
(снимок - 10.1) (Кнопка «Редактировать»)



(снимок - 10.2) (Кнопка «Диаграмма Ганта» во вкладке «Планирование»)

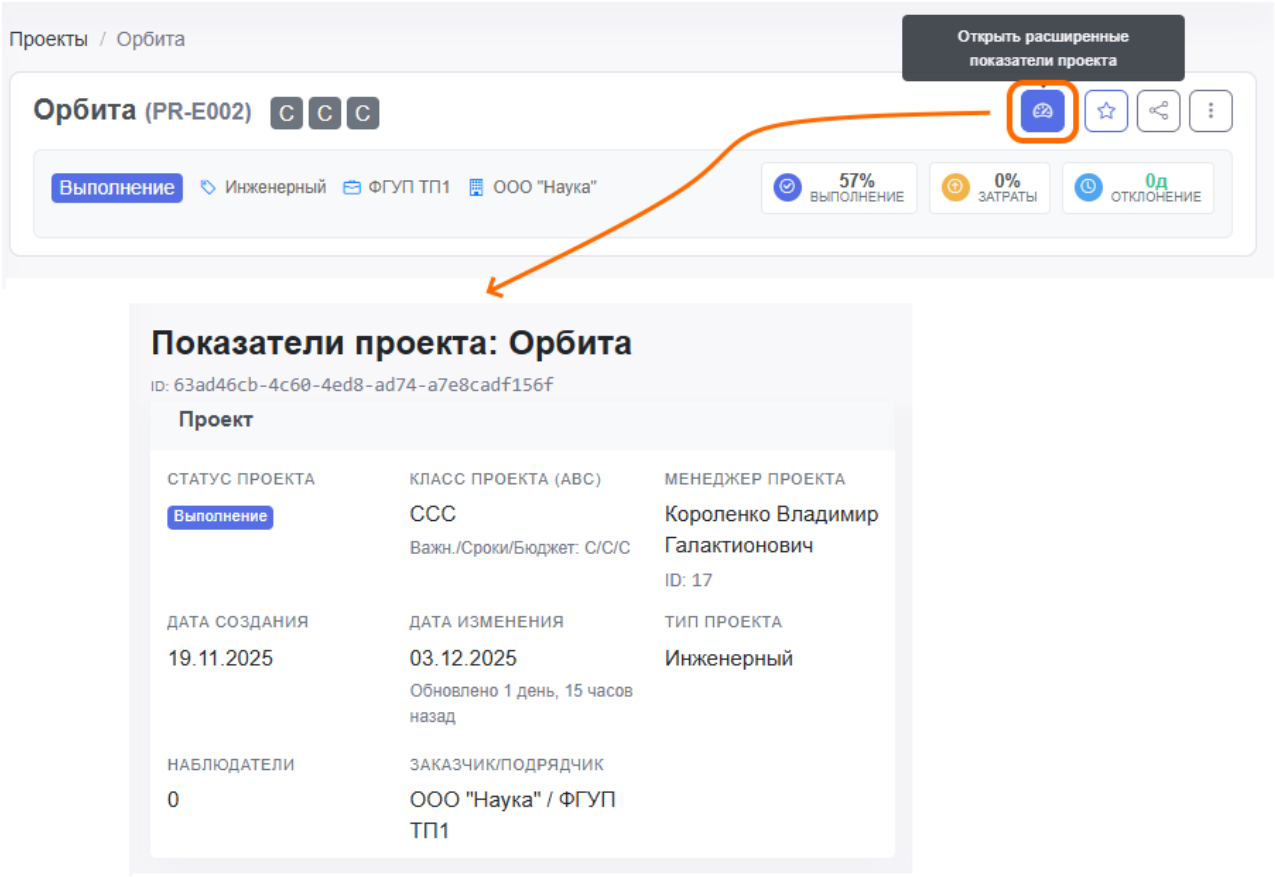


(снимок - 10.3) (Кнопка «Создать базовый план» во вкладке «Планирование»)

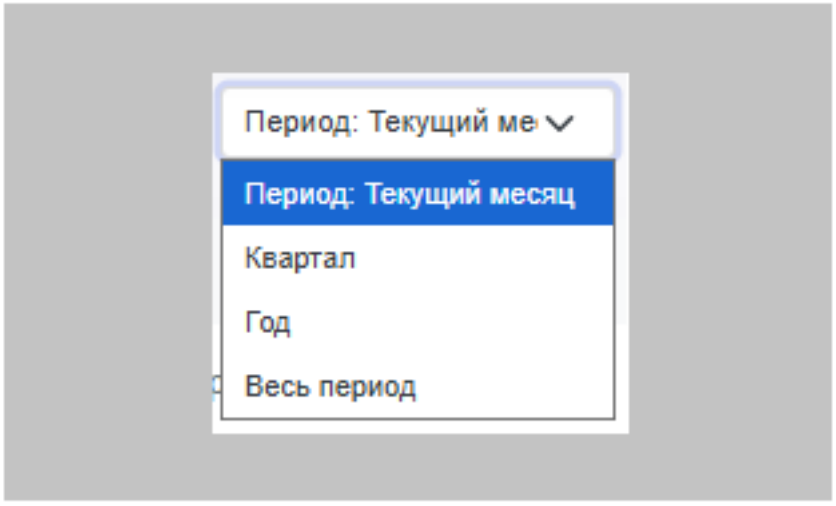


Аналитика проекта

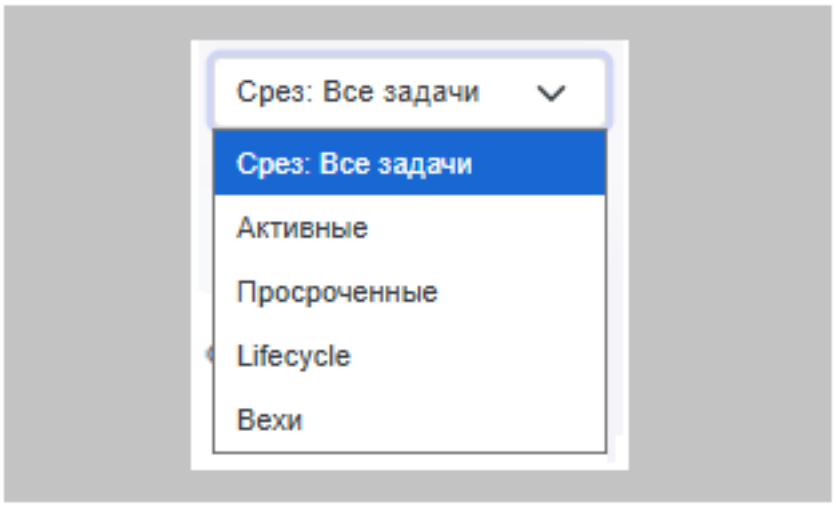
Назначение: Аналитика проекта -- это страница с детальной аналитикой по проекту, показывающая все ключевые показатели выполнения проекта , метрики , графики и риски . Позволяет быстро оценить состояние проекта , выявить проблемы и отследить прогресс . Доступ:
Откройте карточку проекта. Нажмите кнопку «Дашборд» или «Аналитика» в верхней части карточки проекта. Или перейдите в раздел «Проекты» -> «Список проектов» -> Проект -> «Показатели проекта» .
(снимок - 1) (Аналитика проекта , кнопка «Показатели проекта»)



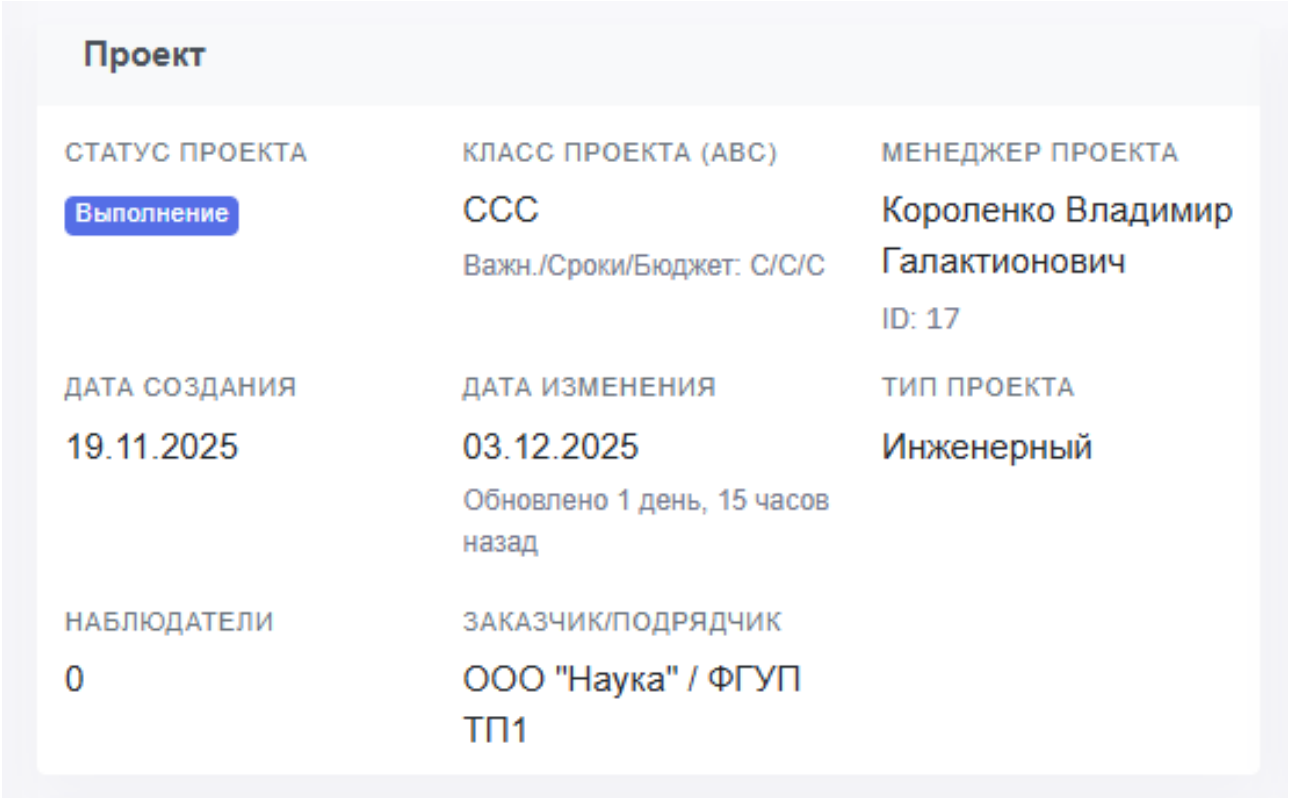
Структура : Аналитика проекта состоит из нескольких блоков с информацией и графиками: Фильтры : В верхней части аналитики проекта доступны фильтры: «Период» -- выберите период для анализа: «Текущий месяц» -- данные за текущий месяц (по умолчанию) «Квартал» -- данные за текущий квартал «Год» -- данные за текущий год «Весь период» -- данные за весь период существования проекта «Срез» -- выберите срез задач для анализа: «Все задачи» -- все задачи проекта (по умолчанию) «Активные» -- только активные задачи «Просроченные» -- только просроченные задачи «Lifecycle» -- только задачи жизненного цикла проекта «Вехи» -- только контрольные точки
(снимок - 2.1) (Фильтр аналитики : «Период»)



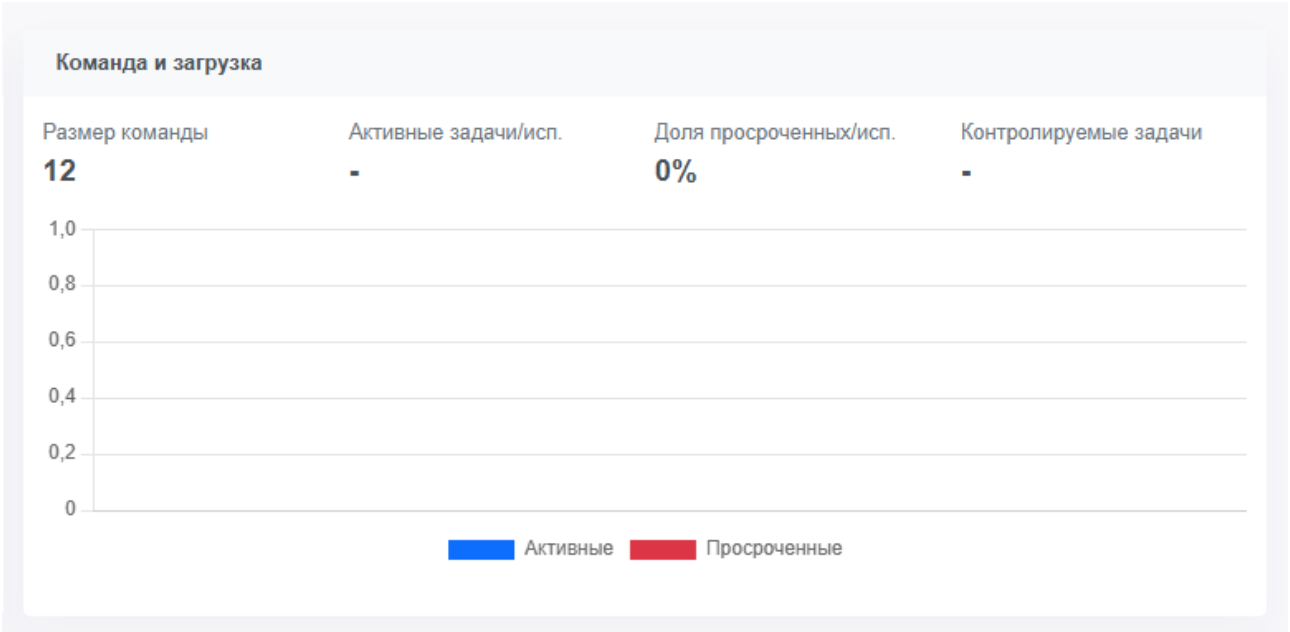
(снимок - 2.2) (Фильтр аналитики : «Срез»)



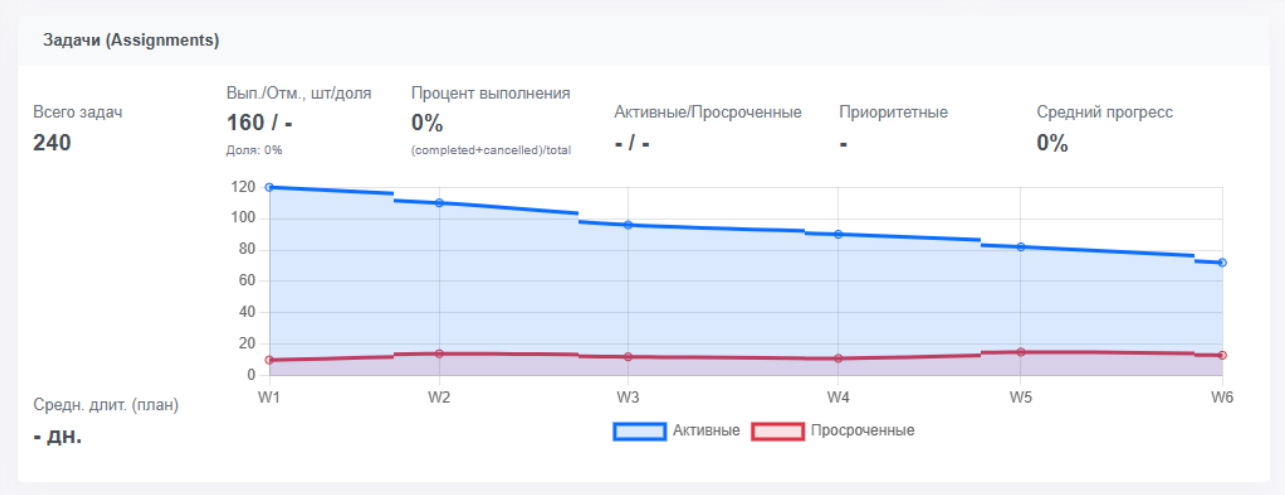
Блок «Проект» : Отображается основная информация о проекте:
Статус проекта -- текущий статус (Инициация, Планирование, Выполнение, Завершение, Контроль, Завершен, Отменен) Класс проекта (ABC) -- классификация проекта по важности, срокам и бюджету: Важность -- A (высокая), B (средняя), C (низкая) Сроки -- A (без сдвигов), B (по согласованию), C (другое) Бюджет -- A (большой/экстремальный), B (средний), C (другое) Менеджер проекта -- руководитель проекта Дата создания -- когда был создан проект Дата изменения -- когда проект был последний раз изменен (с указанием времени, прошедшего с момента изменения) Тип проекта -- тип проекта из справочника Наблюдатели -- количество пользователей, наблюдающих за проектом Подрядчик/Заказчик -- подрядчик проекта и функциональный заказчик
(снимок - 3) (Блок «Проект»)



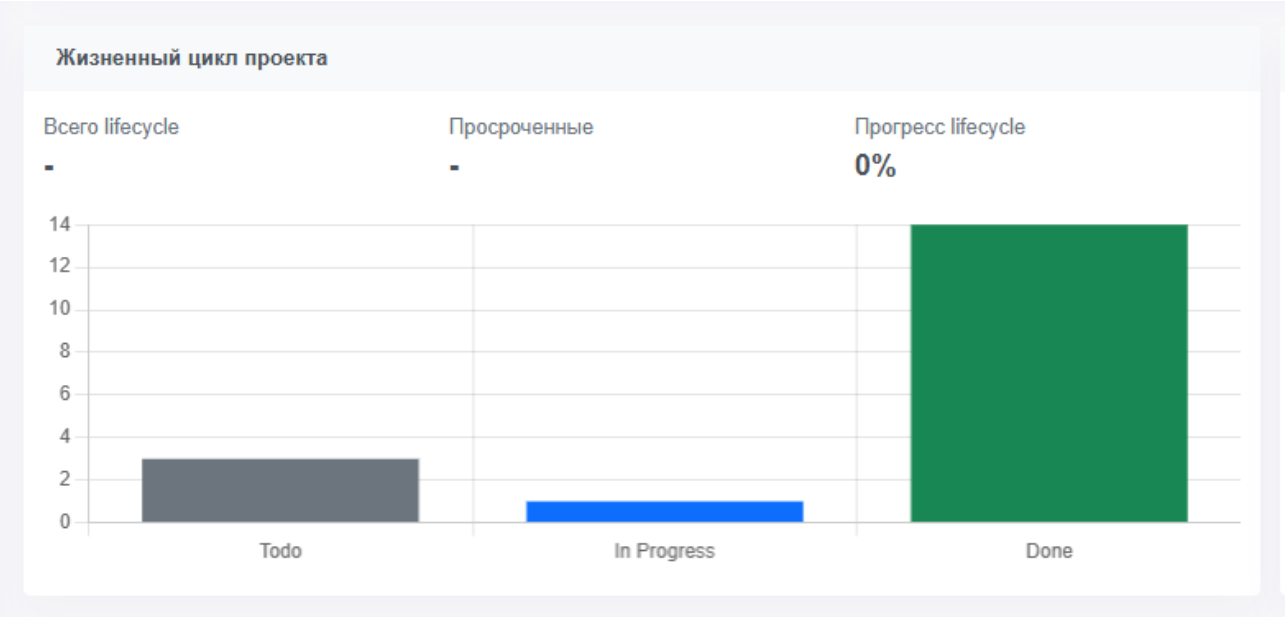
Блок «Команда и загрузка» : Отображается информация о команде проекта и загрузке участников:
Размер команды -- количество участников команды проекта Активные задачи/исполнителя -- среднее количество активных задач на одного исполнителя Доля просроченных/исполнителя -- средняя доля просроченных задач на одного исполнителя (в процентах) Контролируемые задачи -- количество задач, у которых назначен контролёр График нагрузки по исполнителям -- столбчатая диаграмма, показывающая: Количество активных задач у каждого исполнителя (синие столбцы) Количество просроченных задач у каждого исполнителя (красные столбцы) Исполнители отсортированы по количеству активных задач (сначала самые загруженные)
(снимок - 4) (Блок «Команда и загрузка»)



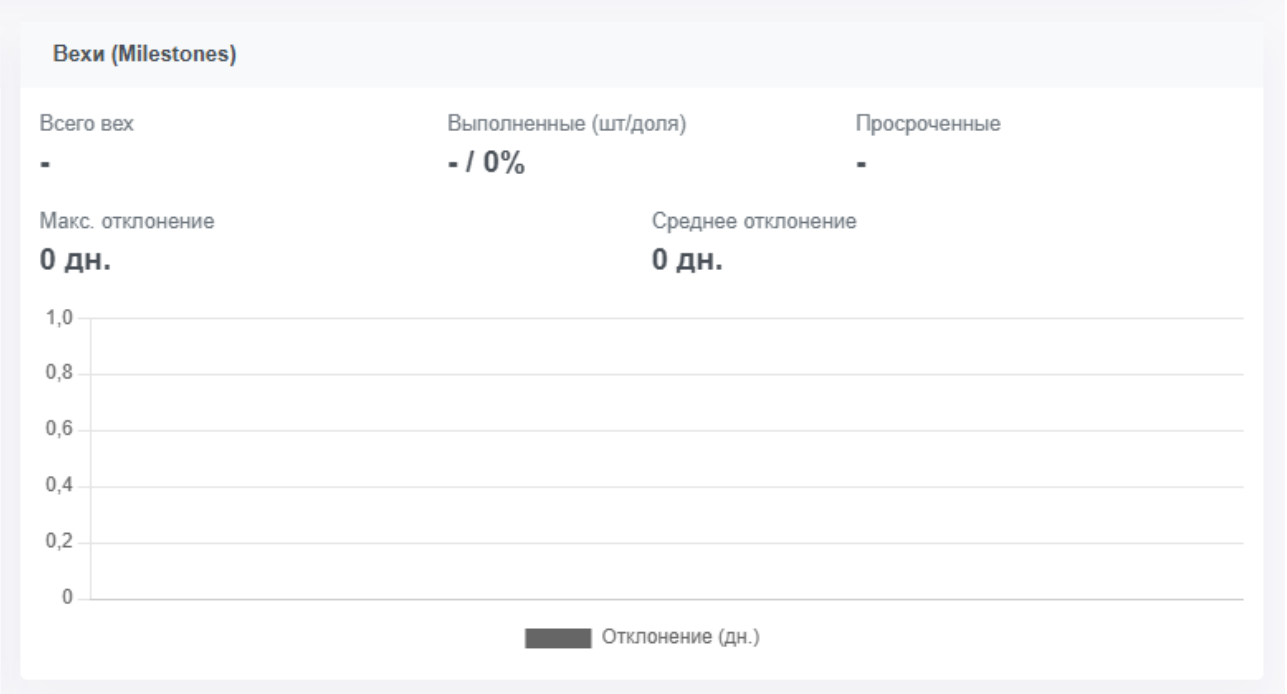
Блок «Задачи (Assignments)» : Отображается статистика по всем задачам проекта (включая поручения):
Всего задач -- общее количество задач в проекте Выполнено/Отменено -- количество выполненных и отмененных задач (в штуках и доля в процентах) Процент выполнения -- доля выполненных и отмененных задач от общего количества (в процентах) Активные/Просроченные -- количество активных задач и просроченных задач Приоритетные -- количество задач с высоким приоритетом Средний прогресс -- средний процент выполнения активных задач (в процентах) Средняя длительность (план) -- средняя плановая длительность задач в днях График динамики задач -- линейная диаграмма, показывающая изменение количества активных и просроченных задач по неделям
(снимок - 5) (Блок «Задачи»)



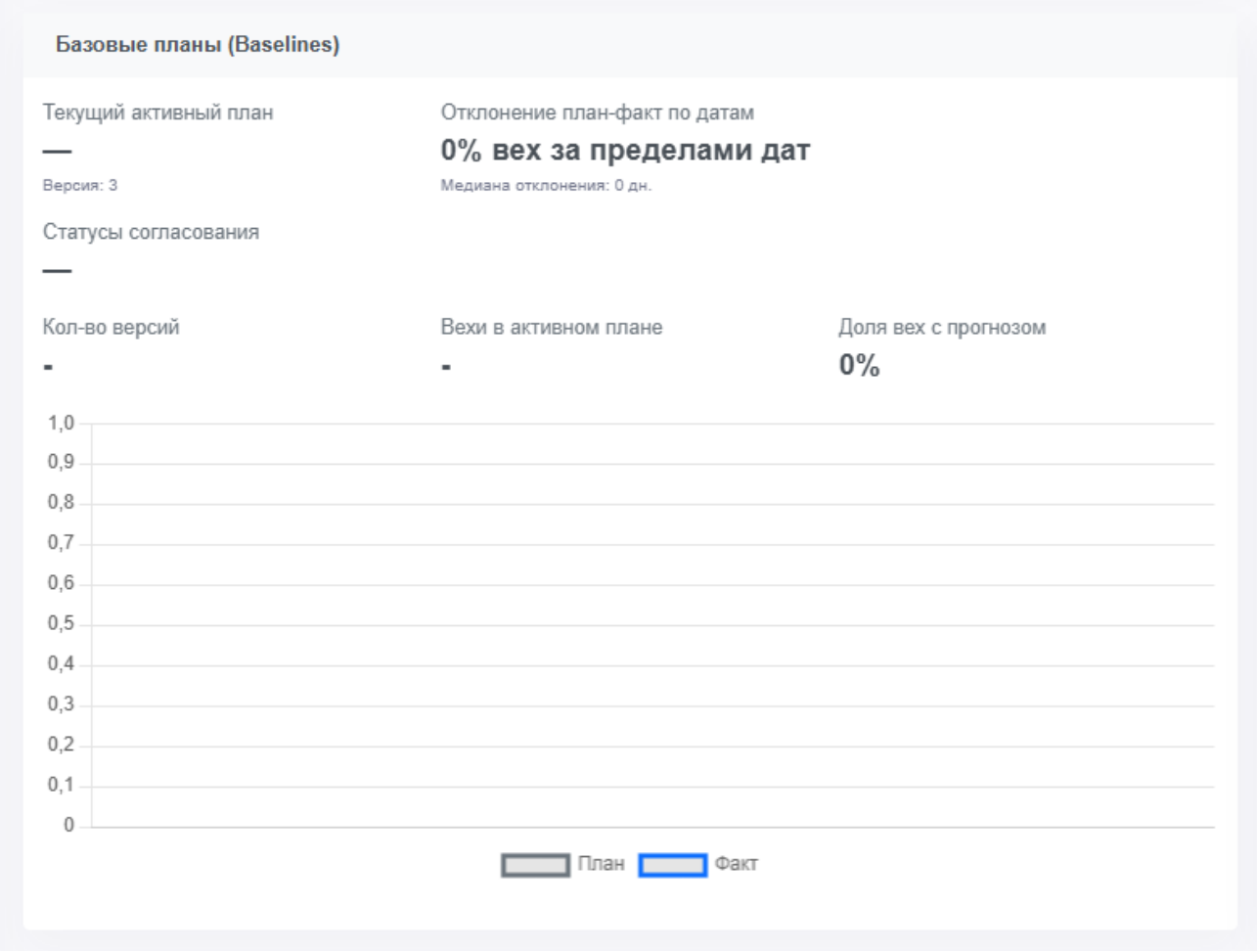
Блок «Жизненный цикл проекта» : Отображается статистика по задачам жизненного цикла проекта:
Всего lifecycle -- общее количество задач жизненного цикла проекта Просроченные -- количество просроченных задач жизненного цикла Прогресс lifecycle -- доля выполненных задач жизненного цикла от общего количества (в процентах) График статусов задач жизненного цикла -- столбчатая диаграмма, показывающая распределение задач по статусам (К выполнению, В работе, Выполнено)
(снимок - 6) (Блок «Жизненный цикл проекта»)



Блок «Вехи (Milestones)» : Отображается статистика по контрольным точкам проекта:
Всего вех -- общее количество контрольных точек проекта Выполненные (шт/доля) -- количество выполненных контрольных точек и доля от общего количества (в процентах) Просроченные -- количество просроченных контрольных точек Максимальное отклонение -- максимальное отклонение фактической даты от плановой (в днях) Среднее отклонение -- среднее отклонение фактических дат от плановых (в днях) График отклонений по вехам -- столбчатая диаграмма, показывающая отклонения по топ-10 контрольным точкам с наибольшими отклонениями: Положительные отклонения (красный цвет) -- веха выполнена позже плана Небольшие отклонения (желтый цвет) -- веха выполнена с небольшим опозданием Отрицательные отклонения (зеленый цвет) -- веха выполнена раньше плана
(снимок - 7) (Блок «Вехи»)

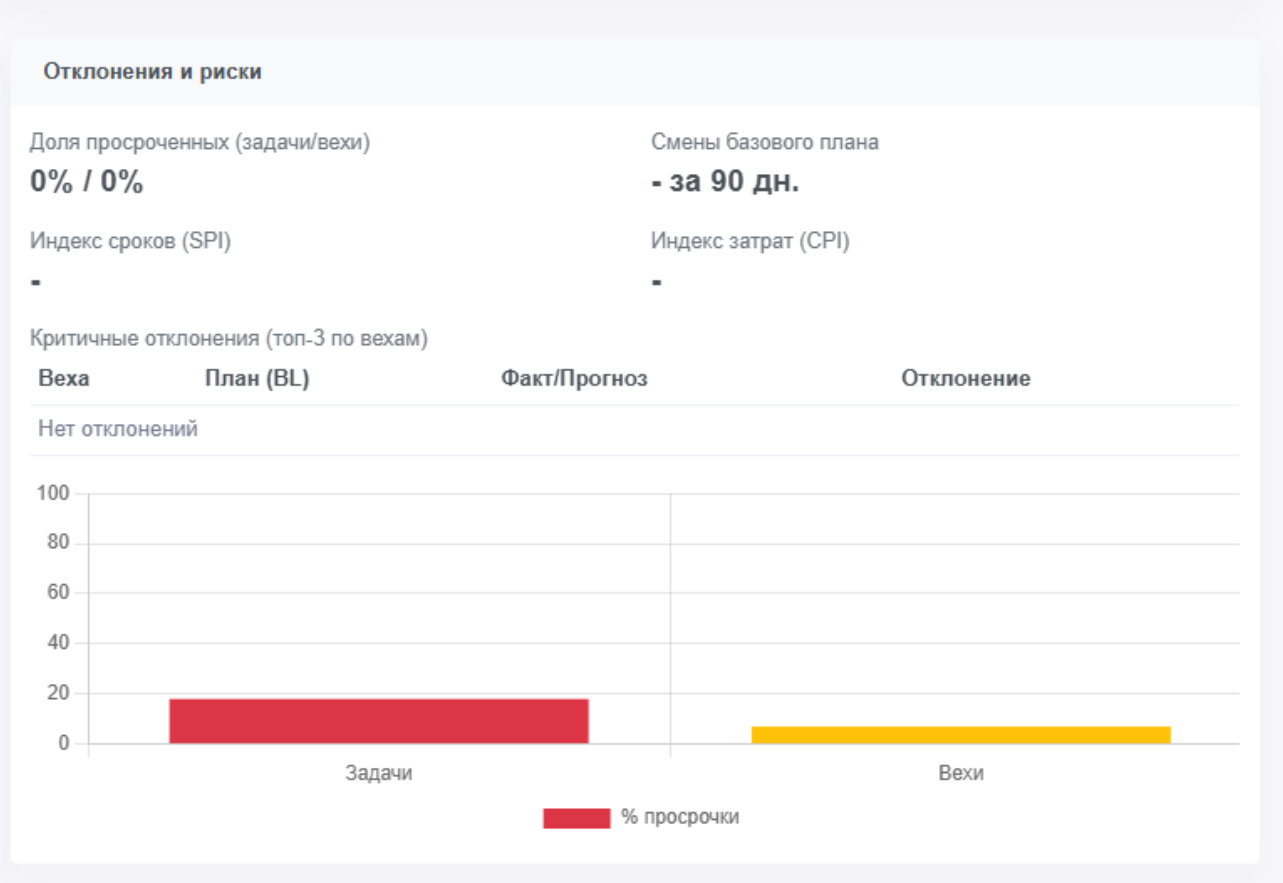


Блок «Базовые планы (Baselines)» : Отображается информация о базовых планах проекта:
Текущий активный план -- название и версия активного базового плана (если есть) Отклонение план-факт по датам -- доля контрольных точек, которые вышли за пределы плановых дат (в процентах), и медиана отклонения (в днях) Статусы согласования -- статусы согласования и утверждения активного базового плана (Контролёр: согласовано/ожидает/отклонено, Утверждение: утверждено/ожидает/отклонено) Количество версий -- общее количество базовых планов проекта Вехи в активном плане -- количество контрольных точек, зафиксированных в активном базовом плане Доля вех с прогнозом -- доля контрольных точек, для которых указан прогнозный срок выполнения (в процентах) График «План/Факт» -- линейная диаграмма, показывающая кумулятивное количество выполненных контрольных точек по плану и фактически по месяцам: Линия «План» (серый цвет) -- плановое количество выполненных вех по месяцам Линия «Факт» (синий цвет) -- фактическое количество выполненных вех по месяцам График помогает визуально оценить, опережает ли проект план или отстает от него
(снимок - 8) (Блок «Базовые планы»)



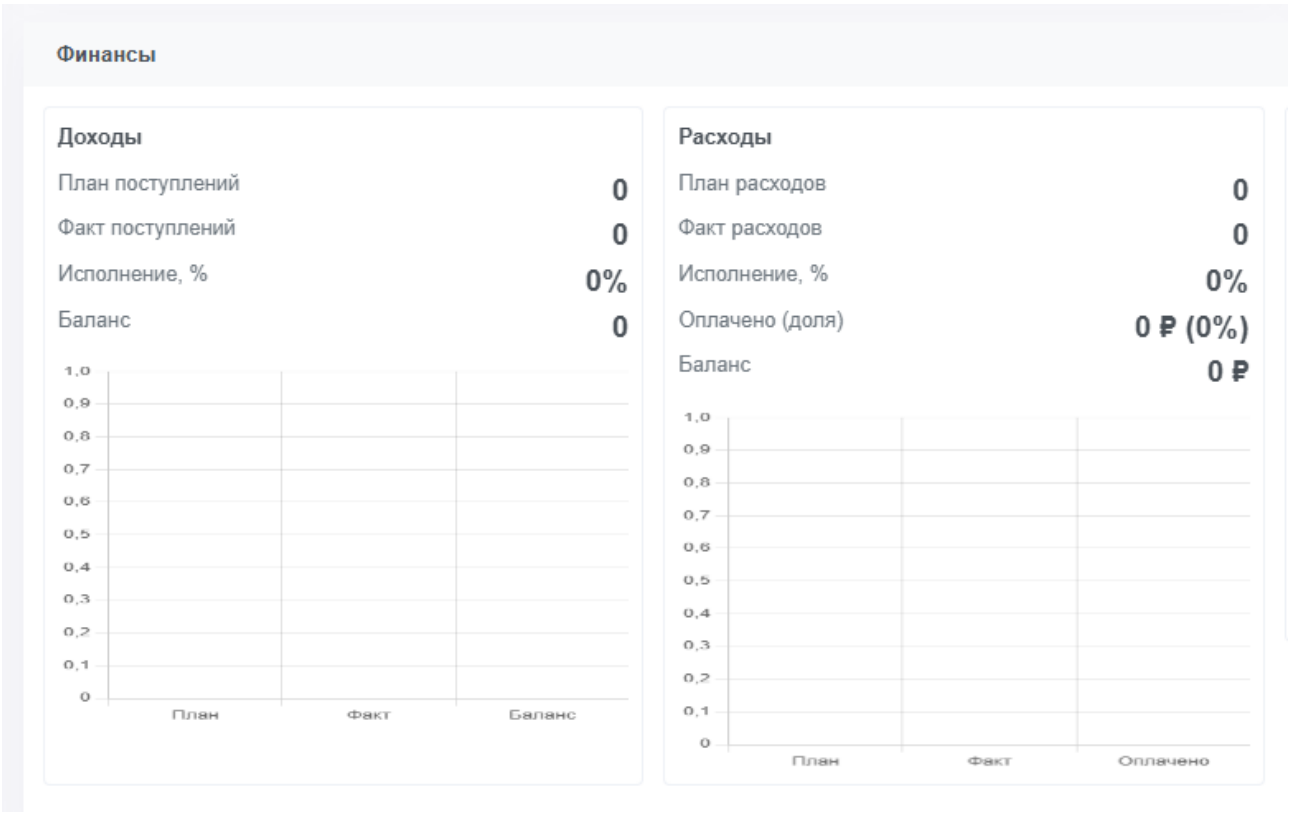
Блок «Отклонения и риски» : Отображается информация о рисках и отклонениях проекта:
Доля просроченных (задачи/вехи) -- доля просроченных задач и контрольных точек от общего количества (в процентах) Смены базового плана -- количество смен базового плана за последние 90 дней (показывает, насколько часто менялся план проекта) Индекс сроков (SPI) -- Schedule Performance Index, показатель эффективности выполнения сроков: SPI > 1 -- проект опережает план SPI = 1 -- проект выполняется по плану SPI \< 1 -- проект отстает от плана

Индекс затрат (CPI) -- Cost Performance Index, показатель эффективности использования бюджета: CPI > 1 -- проект укладывается в бюджет CPI = 1 -- проект выполняется в рамках бюджета CPI \< 1 -- проект превышает бюджет Таблица критичных отклонений -- таблица с топ-3 контрольными точками с наибольшими отклонениями: Веха -- название контрольной точки План (BL) -- плановая дата из базового плана Факт/Прогноз -- фактическая дата выполнения или прогнозная дата (если веха еще не выполнена) Отклонение -- отклонение в днях (положительное -- опоздание, отрицательное -- опережение): Красный цвет -- отклонение 7 дней и более (критичное) Желтый цвет -- отклонение от 1 до 6 дней (предупреждение) Зеленый цвет -- отклонение 0 дней или отрицательное (выполнено по плану или раньше)
График доли просроченных -- столбчатая диаграмма, показывающая долю просроченных задач и контрольных точек (в процентах)
(снимок - 9) (Блок «Отклонения и риски»)

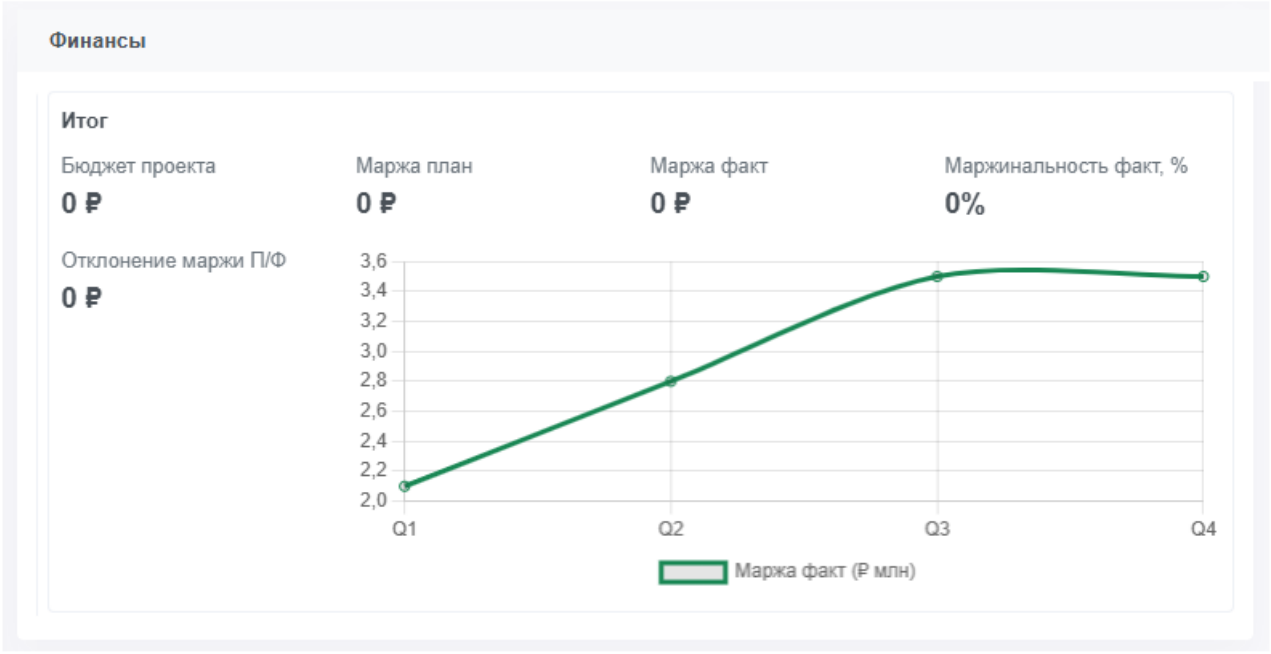


Блок «Финансы» : Отображается финансовая информация по проекту: Доходы:
План поступлений -- запланированная сумма доходов по проекту Факт поступлений -- фактическая сумма полученных доходов Исполнение, % -- процент выполнения плана по доходам Баланс -- разница между планом и фактом (положительное -- недополучено, отрицательное -- переполучено) График доходов -- столбчатая диаграмма, показывающая план, факт и баланс по доходам
Расходы:
План расходов -- запланированная сумма расходов по проекту Факт расходов -- фактическая сумма понесенных расходов Исполнение, % -- процент выполнения плана по расходам Оплачено (доля) -- сумма оплаченных расходов и доля от фактических расходов (в процентах) Баланс -- разница между планом и фактом (положительное -- недополучено , отрицательное -- переполучено) График расходов -- столбчатая диаграмма, показывающая план, факт и оплачено по расходам

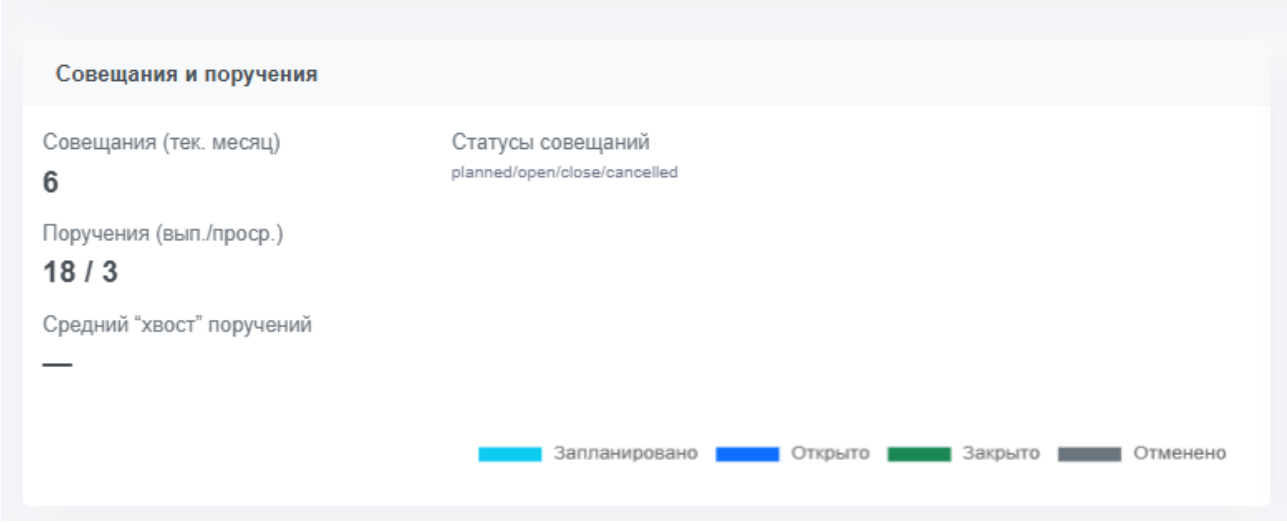
(снимок - 10) (Блок «Финансы»)



Итог:
Бюджет проекта -- общий бюджет проекта (максимум из плана доходов и плана расходов) Маржа план -- запланированная маржа (разница между планом доходов и планом расходов) Маржа факт -- фактическая маржа (разница между фактом доходов и фактом расходов) Маржинальность факт, % -- фактическая маржинальность проекта (в процентах от факта доходов) Отклонение маржи П/Ф -- разница между плановой и фактической маржой График маржи -- линейная диаграмма, показывающая изменение фактической маржи по кварталам
(снимок - 11) (Блок «Финансы» -> «Итог»)

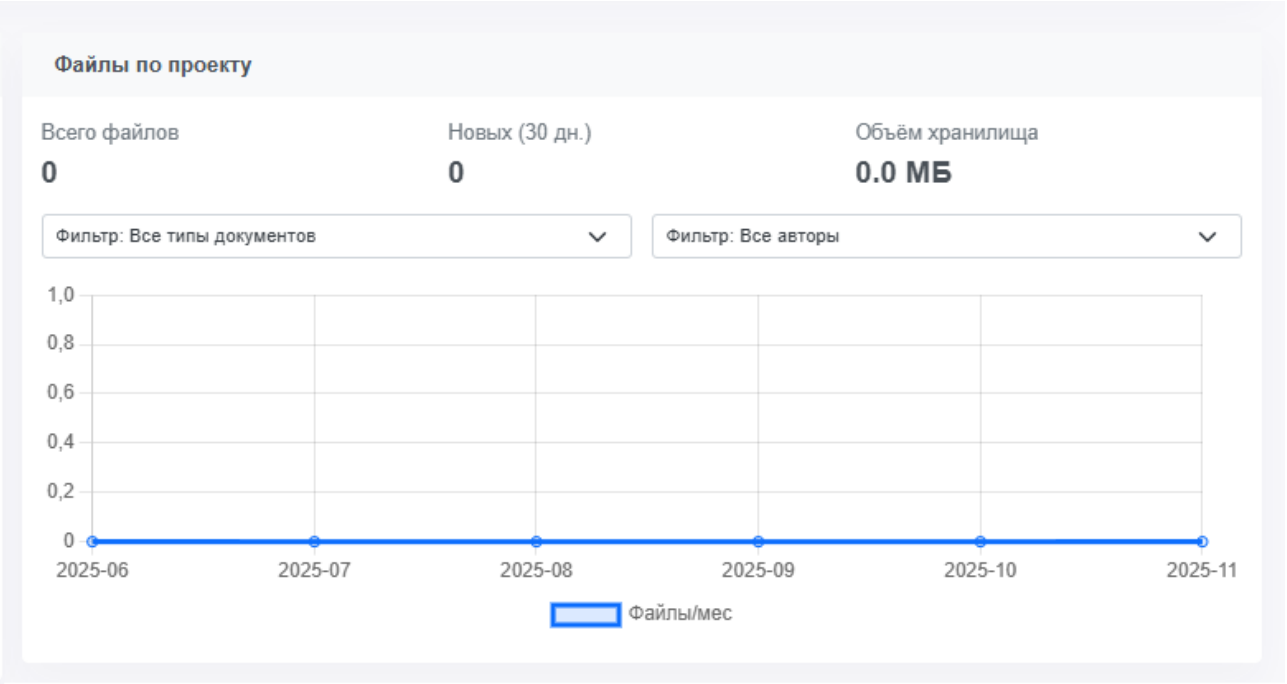


Блок «Совещания и поручения» : Отображается информация о совещаниях и поручениях проекта:
Совещания (тек. месяц) -- количество совещаний по проекту за текущий месяц Поручения (вып./проср.) -- количество выполненных и просроченных поручений с совещаний Средний "хвост" поручений -- среднее время от даты совещания до завершения поручений (в днях) График статусов совещаний -- круговая диаграмма, показывающая распределение совещаний по статусам: Запланировано -- совещания, которые запланированы на будущее Открыто -- совещания, которые начались, но еще не закрыты Закрыто -- совещания, которые завершены Отменено -- совещания, которые были отменены
(снимок - 12) (Блок «Совещания и поручения»)

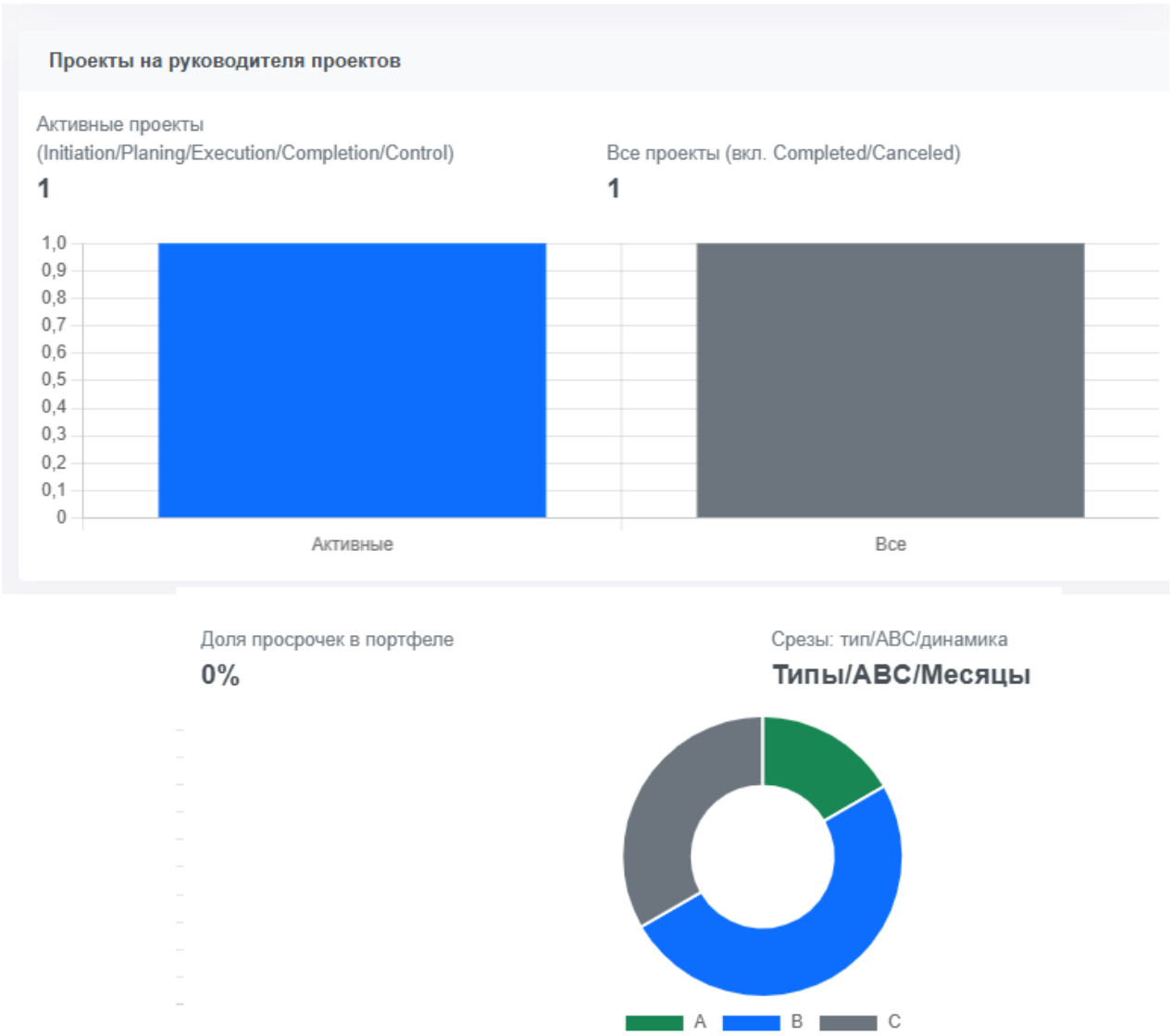


Блок «Файлы по проекту» : Отображается информация о файлах проекта:
Всего файлов -- общее количество файлов, прикрепленных к проекту Новых (30 дн.) -- количество файлов, загруженных за последние 30 дней Объем хранилища -- общий размер всех файлов проекта (в мегабайтах или гигабайтах) Фильтры файлов -- выпадающие списки для фильтрации файлов: Фильтр по типу документов -- все типы / Договоры / Акты / Отчёты Фильтр по авторам -- все авторы / Менеджер / Подрядчик / Заказчик График загрузки

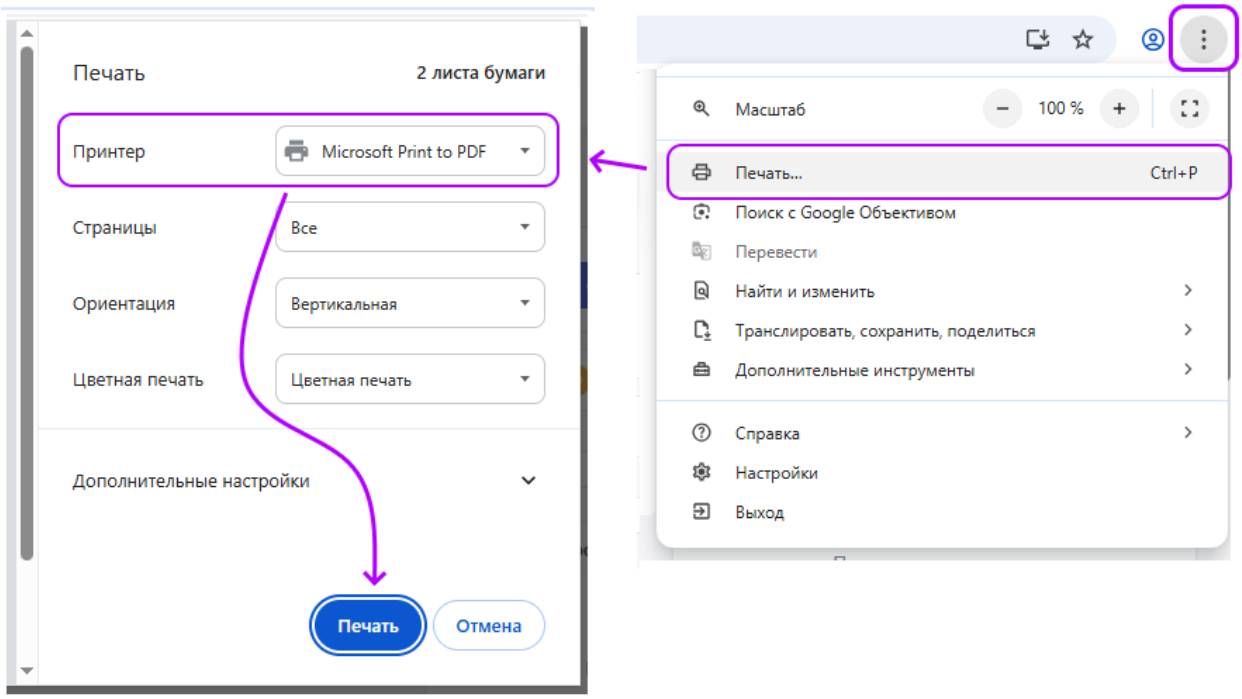
файлов -- линейная диаграмма, показывающая количество загруженных файлов по месяцам за последние 6 месяцев
(снимок - 13) (Блок «Файлы по проекту»)



Блок «Проекты на руководителя проектов» : Отображается информация о портфеле проектов менеджера проекта:
Активные проекты -- количество активных проектов менеджера (статусы: Инициация, Планирование, Выполнение, Завершение, Контроль) Все проекты -- общее количество проектов менеджера (включая завершенные и отмененные) Доля просрочек в портфеле -- доля просроченных задач во всех проектах менеджера (в процентах) Срезы -- информация о доступных срезах аналитики (Типы/ABC/Месяцы) График портфеля проектов -- столбчатая диаграмма, показывающая количество активных и всех проектов менеджера График ABC-классификации -- круговая диаграмма, показывающая распределение проектов менеджера по классам важности (A, B, C)
(снимок - 14) (Блок «Проекты на руководителя проектов»)



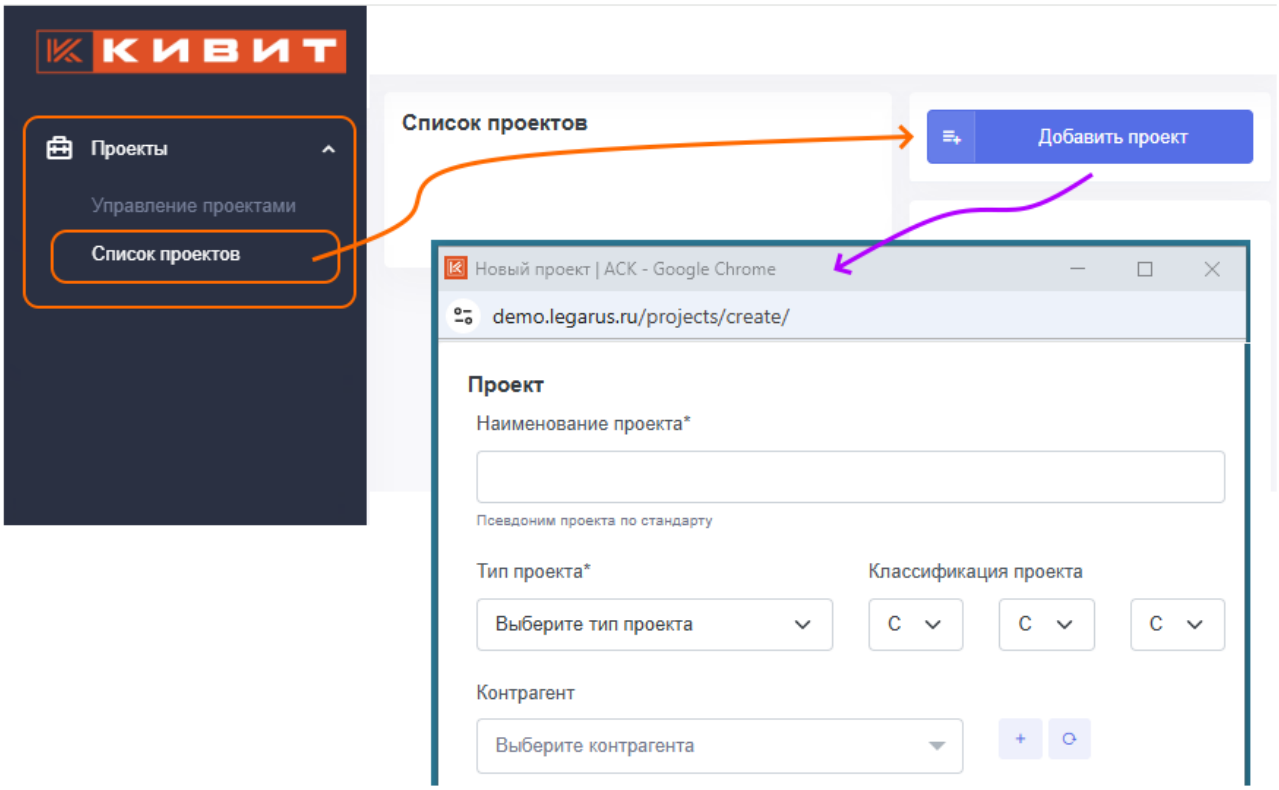
Обновление данных:
Данные на аналитике проекта обновляются автоматически при открытии страницы Для обновления данных обновите страницу в браузере (нажмите F5 или кнопку обновления) Графики строятся на основе актуальных данных из базы данных
Экспорт данных:
Данные с аналитики проекта можно экспортировать, используя функцию экспорта браузера (печать в PDF, сохранение страницы) Для детального анализа можно перейти к соответствующим разделам проекта (Задачи, Поручения, Финансы и т.д.)
(снимок - 15) (Экспорт данных : печать в PDF , средствами браузера)



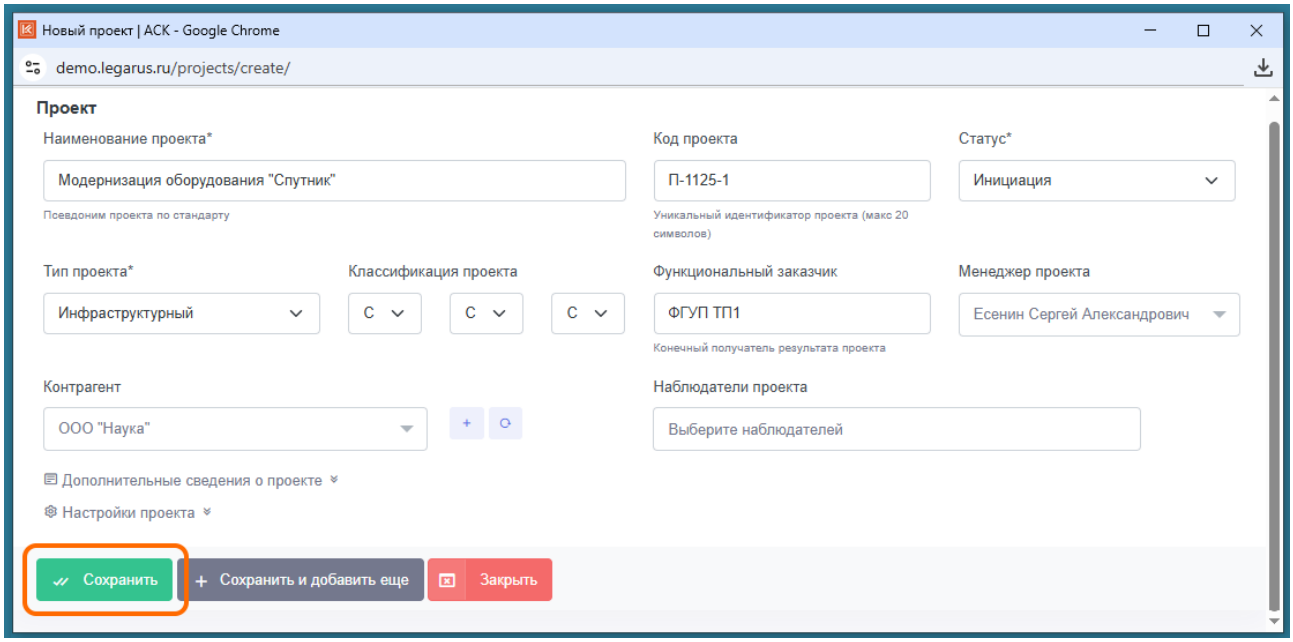
Примечания:
Аналитика проекта , доступен всем пользователям, имеющим доступ к просмотру проекта Некоторые метрики могут быть недоступны, если в проекте нет соответствующих данных (например, если нет базового плана, соответствующие метрики не отображаются) Графики автоматически адаптируются под размер экрана На большом мониторе все блоки отображаются в несколько колонок для удобства просмотра На мобильных устройствах блоки отображаются в одну колонку

Создание проекта

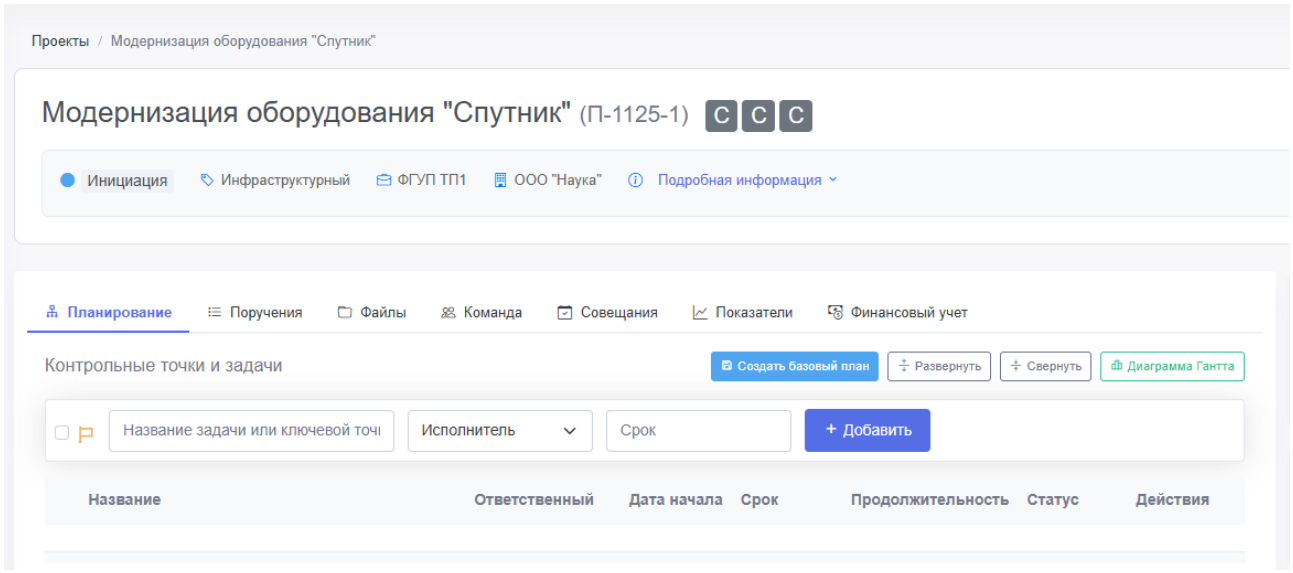
Способы создания проекта:
Из списка проектов: Перейдите в раздел «Проекты» , в подраздел «Список проектов» Нажмите кнопку «Добавить проект» . Из карточки клиента: Откройте карточку клиента. Перейдите на вкладку «Проекты» . Нажмите кнопку «Создать проект» .
(снимок - 1.1) (Создание проекта , из списка проектов)



(снимок - 1.2) (Создание проекта (из карточки клиента)) // функционал отсутствует , зарегистрирован дефект по обратной связи // Процесс создания проекта:
Откроется форма создания проекта. Заполните обязательные поля: «Наименование проекта» (уникальное, максимум 255 символов) «Менеджер проекта» (выберите из списка сотрудников организации) «Тип проекта» (выберите из справочника типов проектов) Заполните дополнительные поля: «Код проекта» (до 20 символов, опционально) -- короткий код для быстрой идентификации проекта «Описание» (текстовое поле с поддержкой форматирования) «Функциональный заказчик» (кому передается результат проекта, максимум 255 символов) «Цели и обоснование» (почему выполняется проект, текстовое поле с поддержкой форматирования) «Ожидаемые результаты» (что будет получено в результате проекта, текстовое поле с поддержкой форматирования) «Описание границ» (границы проекта, условия, исключения, текстовое поле с поддержкой форматирования) «Бюджет» (если известен, числовое значение) «Подрядчик» (с кем заключен договор, если применимо, выберите из справочника подрядчиков) При необходимости добавьте комментарий к проекту в поле «Комментарий» . Нажмите кнопку «Сохранить» или «Сохранить и добавить еще». После сохранения: Проекту присваивается уникальный идентификатор Статус проекта устанавливается как «Инициация» Отправляется уведомление менеджеру проекта о назначении его руководителем проекта Открывается карточка созданного проекта
(снимок - 2.1) (Процесс создания проекта , кнопка «Сохранить»)



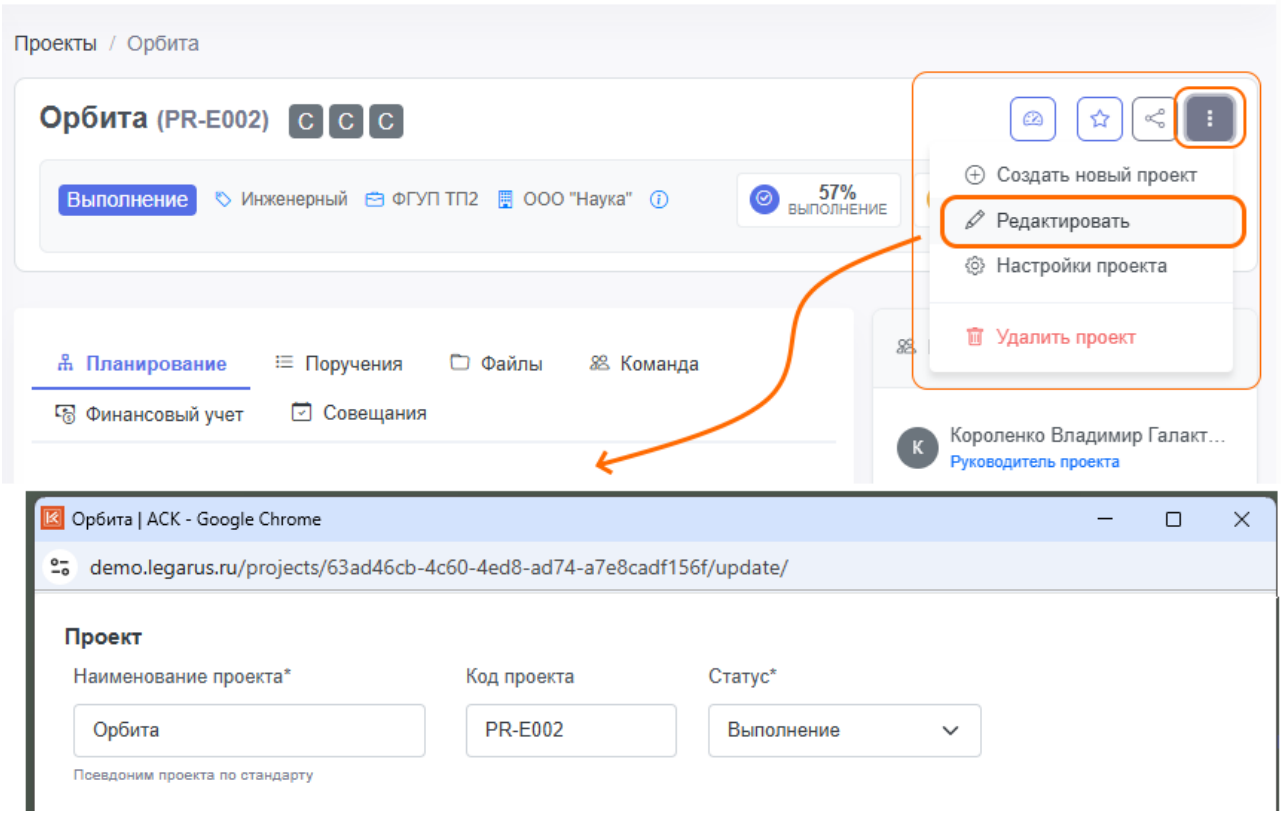
(снимок - 2.2) (Карточка созданного проекта)



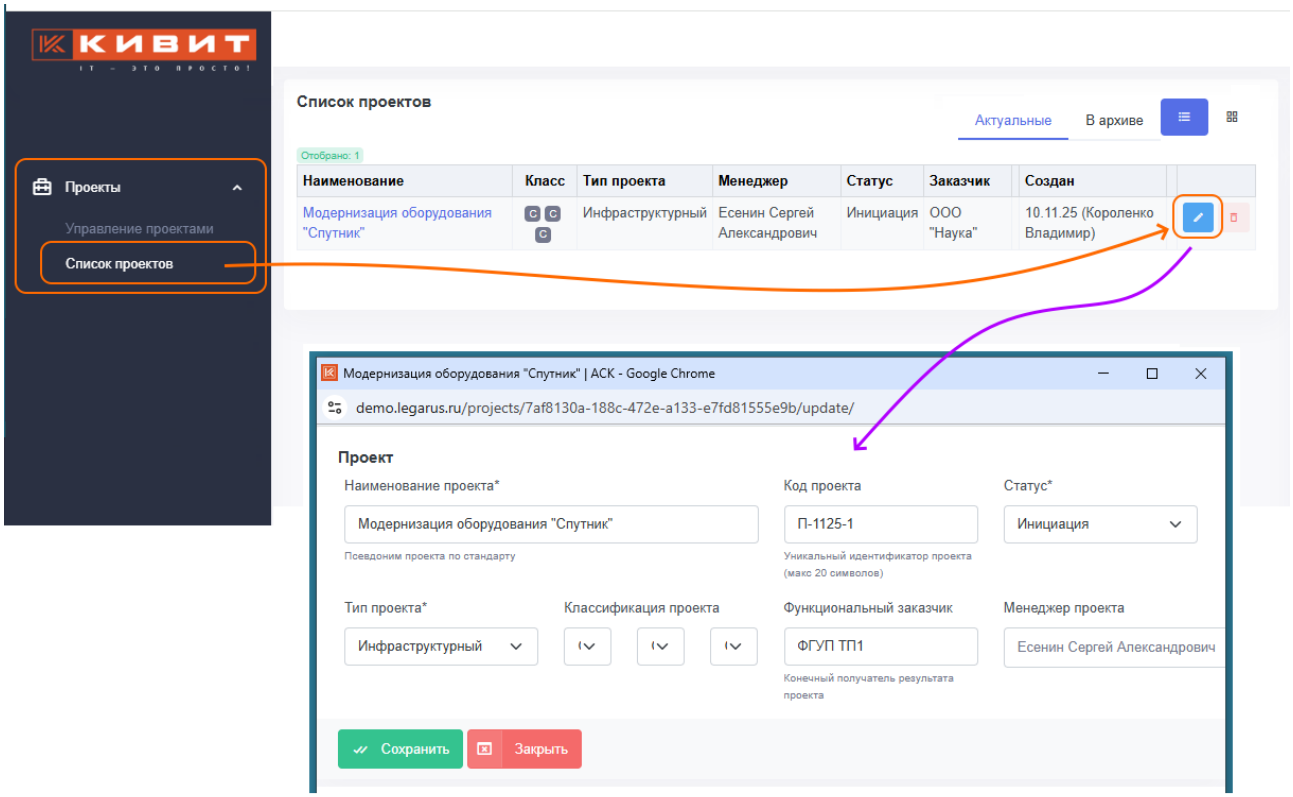
Примечания:
Название проекта должно быть уникальным в системе Менеджер проекта может быть изменен позже После создания проекта можно сразу начать формировать команду и создавать задачи

Редактирование проекта

Способы редактирования проекта:
Из карточки проекта: Откройте карточку проекта. Нажмите кнопку «Редактировать» в верхней части карточки проекта . Из списка проектов: Найдите проект в списке. В конце строки проекта , нажмите кнопку «Редактировать» .
(снимок - 1.1) (Редактирование проекта из карточки проекта)

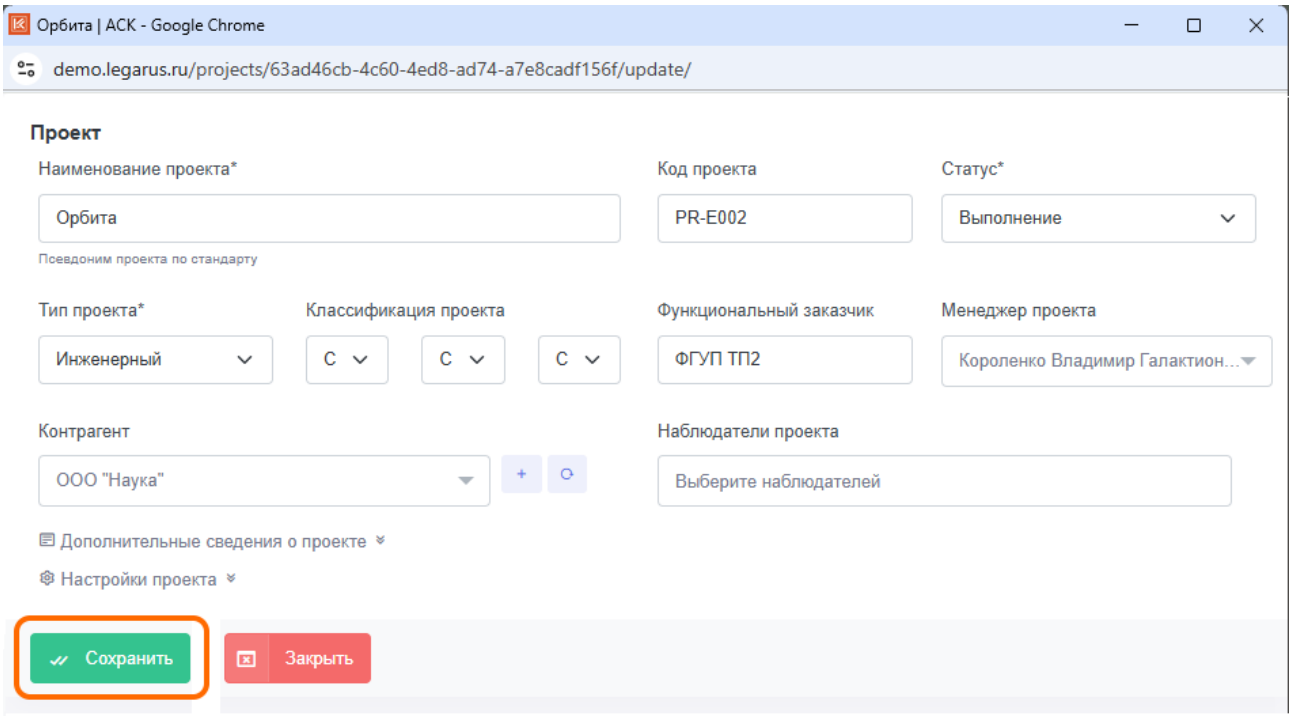


(снимок - 1.2) (Редактирование проекта из списка проектов)



Процесс редактирования:
Откроется форма редактирования проекта (аналогичная форме создания). Внесите изменения в необходимые поля. Нажмите кнопку «Сохранить» . После сохранения: Изменения сохраняются в проекте Отправляются уведомления

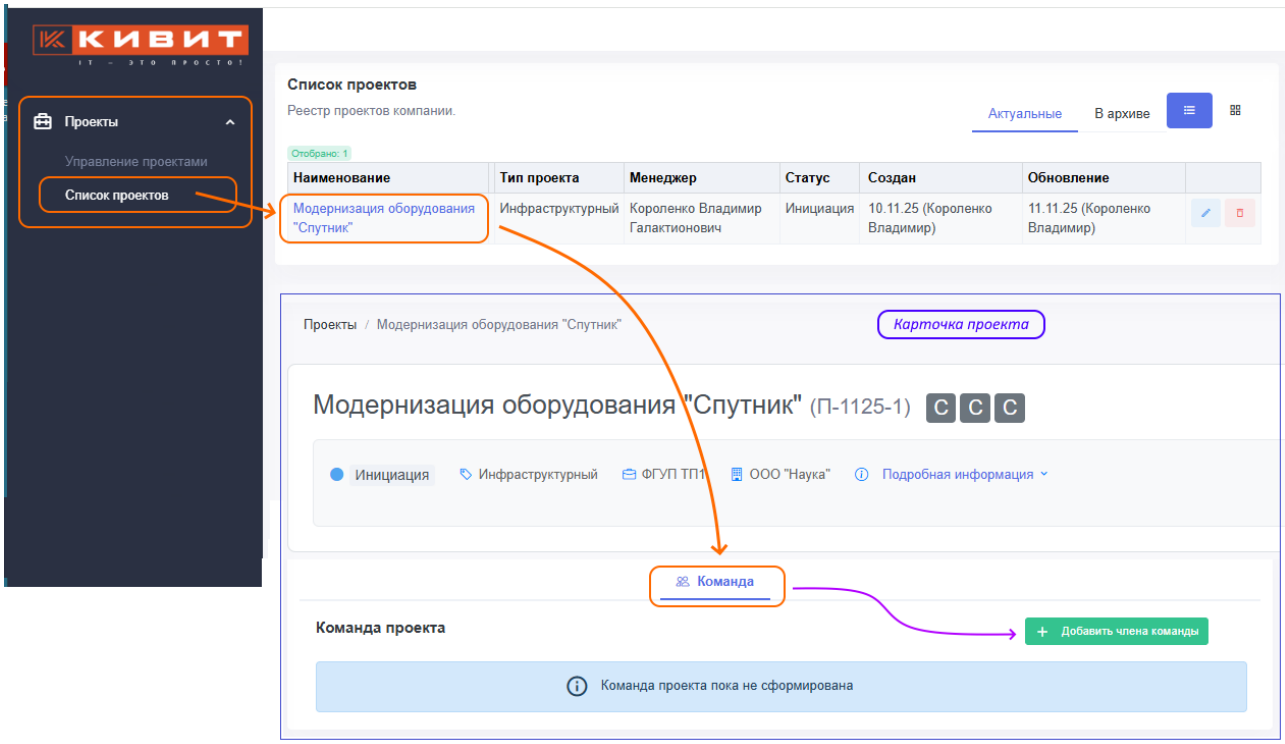
участникам команды проекта об изменении информации (если включена соответствующая настройка) Создается запись в истории изменений проекта (снимок - 2) (Редактирование проекта , кнопка «Сохранить»)



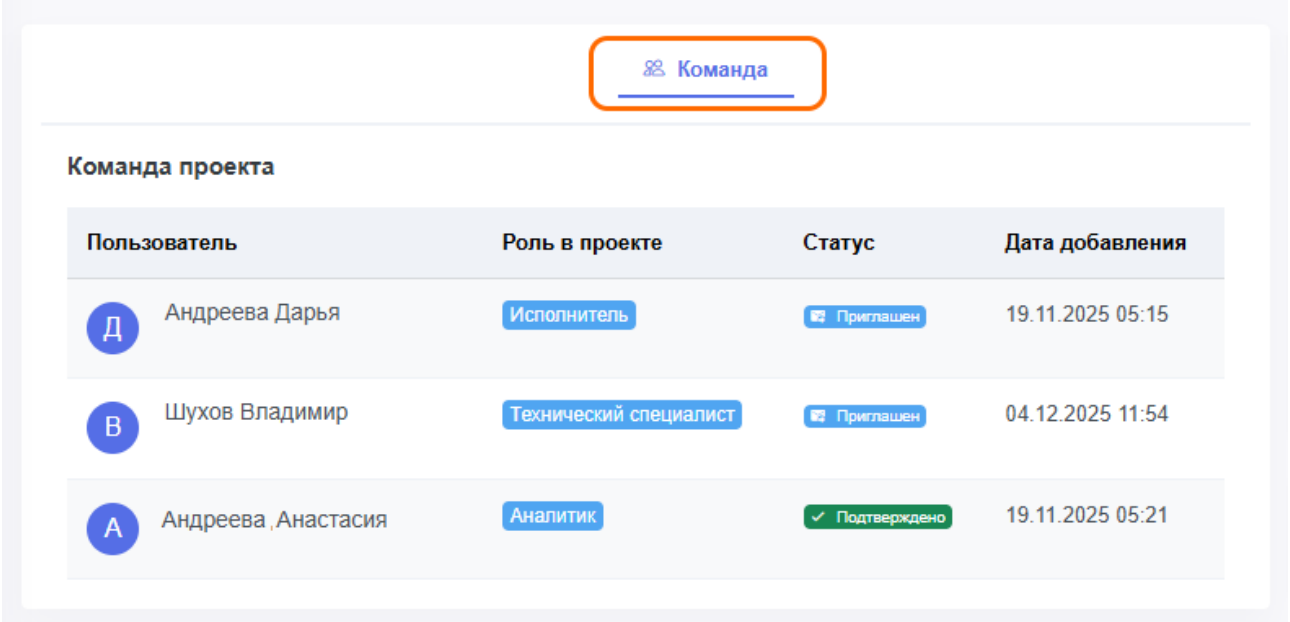
Ограничения редактирования:
Некоторые поля могут быть недоступны для редактирования в зависимости от статуса проекта Название проекта можно изменить, но оно должно оставаться уникальным Менеджер проекта может быть изменен только пользователями с соответствующими правами

Управление командой проекта

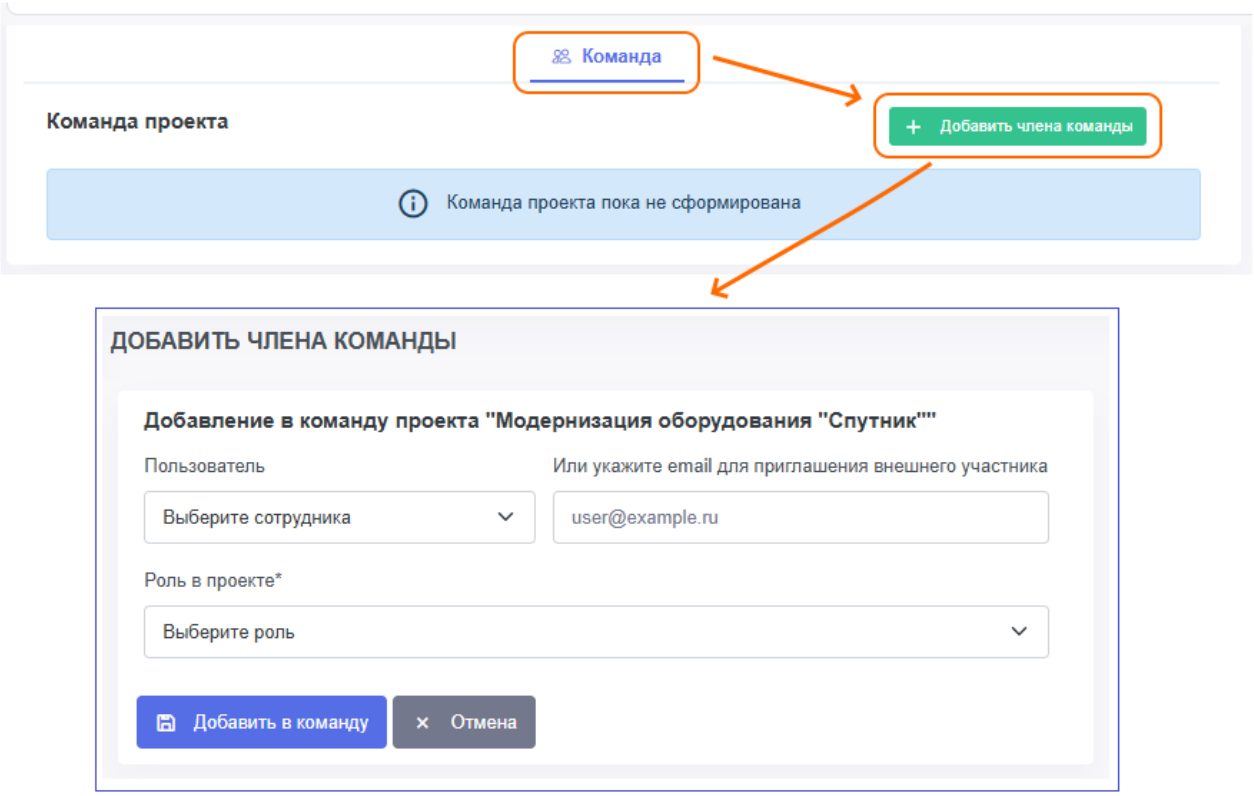
Назначение: Управление командой проекта позволяет добавлять участников в проект, назначать им роли, согласовывать участие сотрудников с их руководителями и приглашать внешних пользователей по электронной почте.
Доступ:
Откройте карточку проекта. Перейдите на вкладку «Команда» .
(снимок - 1) (Карточка проекта , вкладка «Команда»)



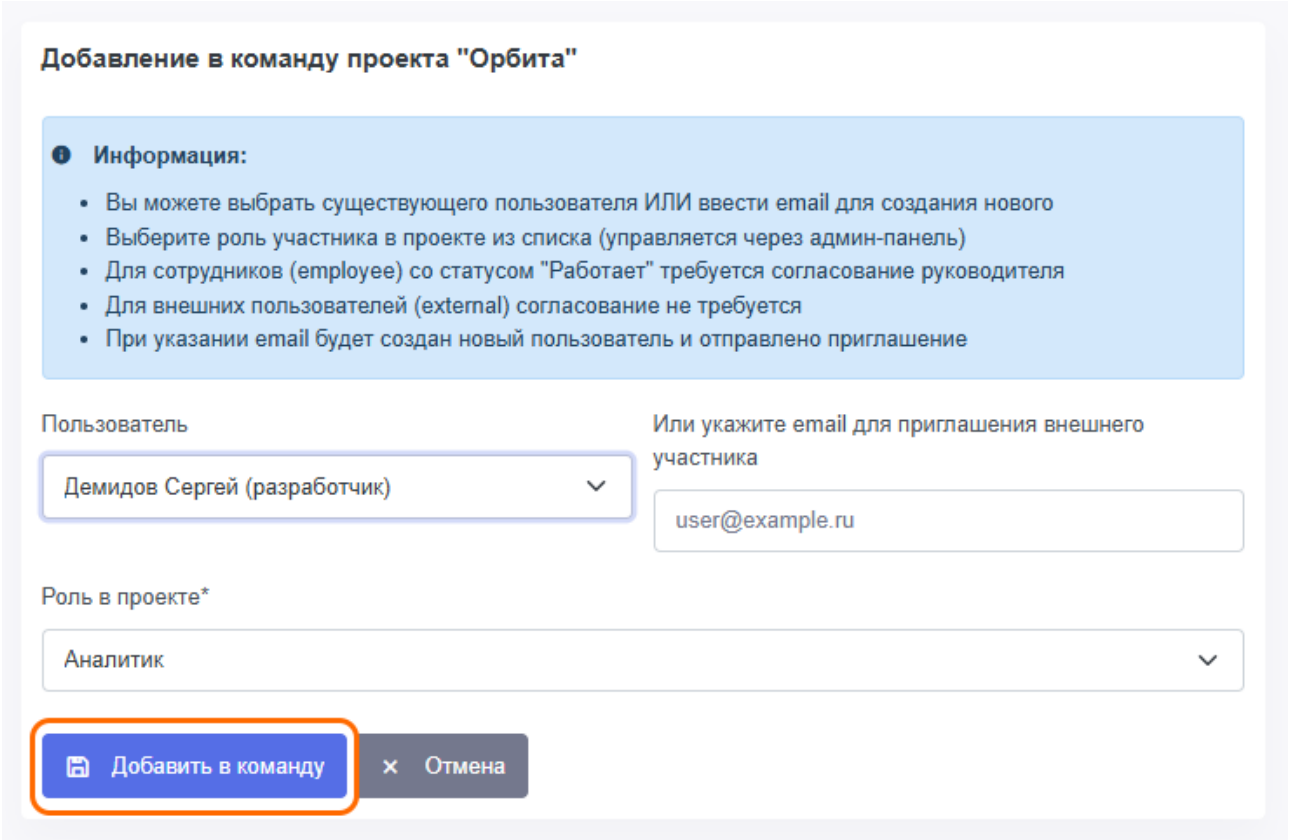
Просмотр команды проекта: На вкладке «Команда» отображается таблица со всеми участниками команды проекта:
Пользователь -- имя и email участника (или только email, если приглашение еще не принято) Роль в проекте -- роль участника (можно изменить прямо в таблице, если вы менеджер проекта) Статус -- статус участия: «Подтверждено» (зеленый бейдж) -- участник добавлен и согласован «Ожидает согласования» (желтый бейдж) -- требуется согласование с руководителем участника «Приглашен» (синий бейдж) -- приглашение отправлено по email, но пользователь еще не зарегистрировался «Ожидает регистрации» (серый бейдж) -- приглашение отправлено, но пользователь еще не создал учетную запись Дата добавления -- когда участник был добавлен в команду
(снимок - 2) (Просмотр команды проекта : вкладка «Команда»)



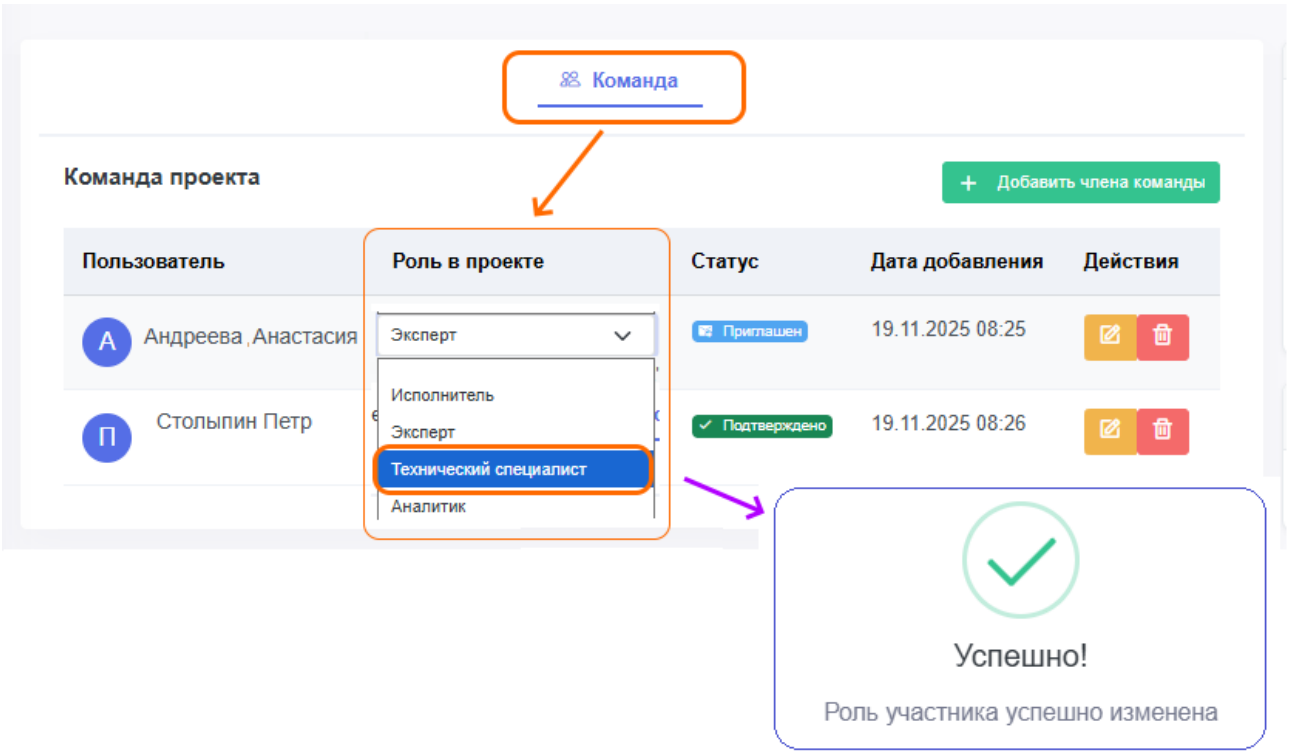
Добавление участника в команду проекта: Примечание : Только менеджер проекта может добавлять и удалять участников команды
На вкладке «Команда» нажмите кнопку «Добавить члена команды» . Откроется форма добавления участника. Выберите способ добавления: «Выбрать существующего сотрудника» -- выберите сотрудника из списка сотрудников организации «Пригласить по email» -- введите email-адрес внешнего пользователя Выберите «Роль в проекте» из списка доступных ролей (например : «Разработчик» , «Тестировщик» , «Аналитик» , «Контролёр»). Нажмите кнопку «Сохранить» . После добавления: Если выбран существующий сотрудник: Система проверяет настройки проекта на необходимость согласования Если требуется согласование с непосредственным руководителем сотрудника: Создается запрос на согласование Отправляется уведомление руководителю сотрудника Статус участника устанавливается как «Ожидает согласования» Участник не получает уведомление о добавлении до согласования
Если согласование не требуется: Участник сразу получает уведомление о добавлении в команду проекта Статус участника устанавливается как «Подтверждено»
Если указан email внешнего пользователя: Система проверяет, существует ли уже пользователь с таким email Если пользователь не существует: Создается новый внешний пользователь Генерируется временный пароль Отправляется письмо с приглашением на указанный email В письме указываются: Название проекта Описание проекта Имя руководителя проекта Email для входа в систему Временный пароль Ссылка для входа в систему
Статус участника устанавливается как «Ожидает регистрации»
Если пользователь уже существует: Участник добавляется в команду сразу Отправляется уведомление о добавлении в команду проекта
(снимок - 3.1) (Добавление сотрудника в команду проекта)



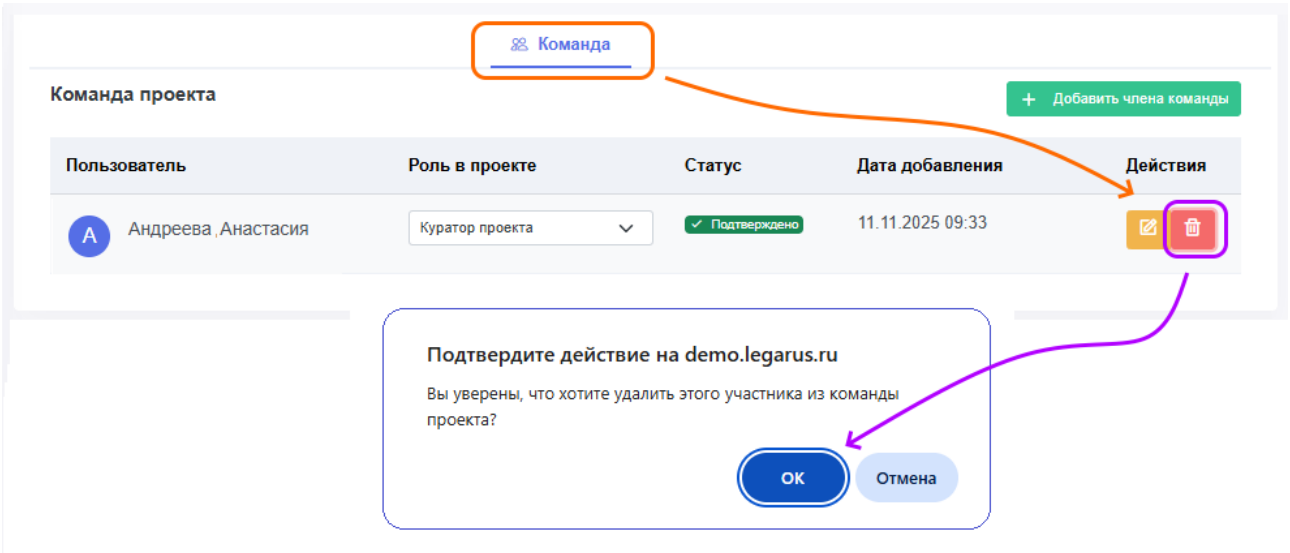
(снимок - 3.2) (Форма добавления сотрудника)



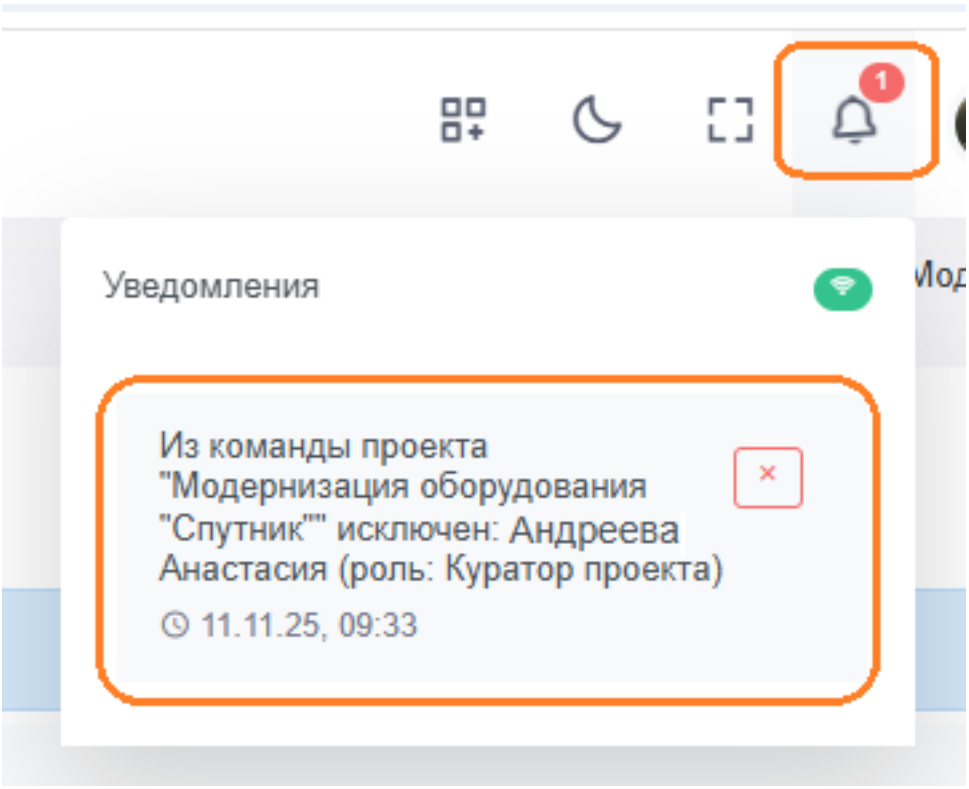
Согласование участия в команде проекта: Если для сотрудника требуется согласование с его непосредственным руководителем:
Руководитель сотрудника получает уведомление о запросе на согласование. В уведомлении указывается: Название проекта Имя сотрудника Роль в проекте Имя руководителя проекта Имя инициатора запроса Руководитель может: Согласовать участие: Нажать кнопку «Согласовать» в уведомлении или перейти на страницу согласования При необходимости добавить комментарий Нажать кнопку «Подтвердить согласование» После согласования: Статус участника меняется на «Подтверждено» Участник получает уведомление о добавлении в команду проекта Руководитель проекта получает уведомление о согласовании
Отклонить участие: Нажать кнопку «Отклонить» в уведомлении или перейти на страницу согласования При необходимости указать причину отклонения Нажать кнопку «Подтвердить отклонение» После отклонения: Участник удаляется из команды проекта Руководитель проекта получает уведомление об отклонении
(снимок - 4) (Согласование участия в команде проекта) // НЕ ЗАБЫТЬ // Изменение роли участника:
На вкладке «Команда» найдите участника в таблице. В столбце «Роль в проекте» выберите новую роль из выпадающего списка (доступно только для менеджера проекта). Роль изменяется автоматически после выбора. Отображается уведомление об успешном изменении роли.
(снимок - 5) (Изменение роли участника команды в карточке проекта)



Удаление участника из команды:
На вкладке «Команда» найдите участника в таблице. Нажмите кнопку «Удалить» (иконка корзины) в столбце «Действия». Подтвердите удаление. После удаления: Участник удаляется из команды проекта Участник получает уведомление об исключении из команды проекта Руководитель проекта получает уведомление об исключении участника
(снимок - 6) (Удаление сотрудника из команды проекта)



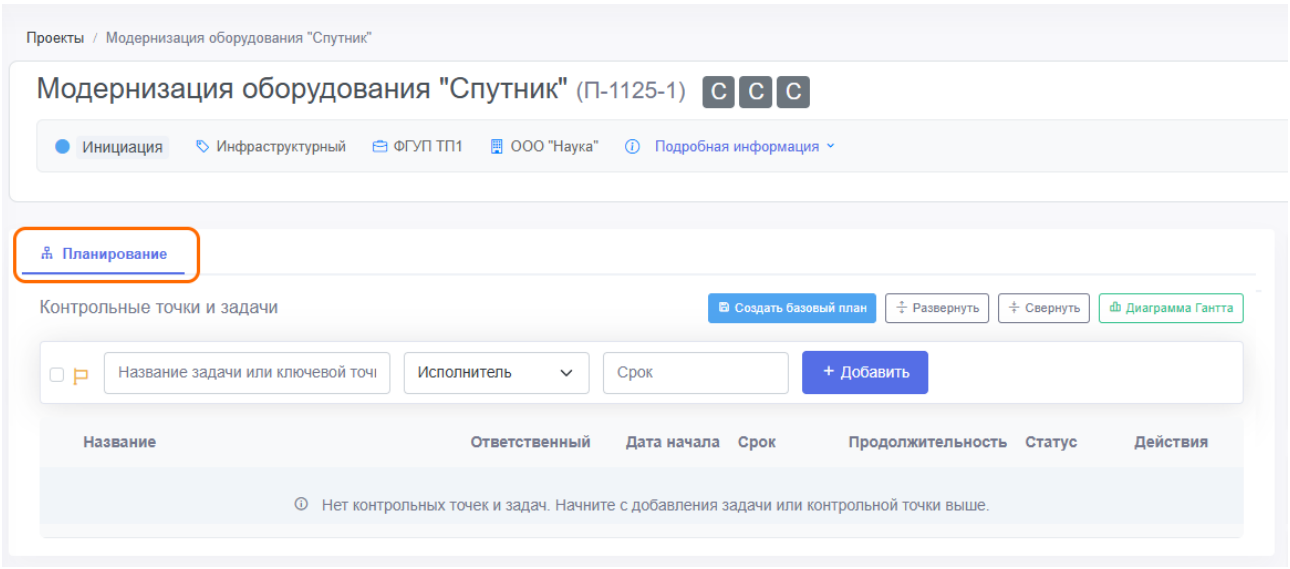
(снимок - 7) (Уведомление об удалении сотрудника из команды проекта)



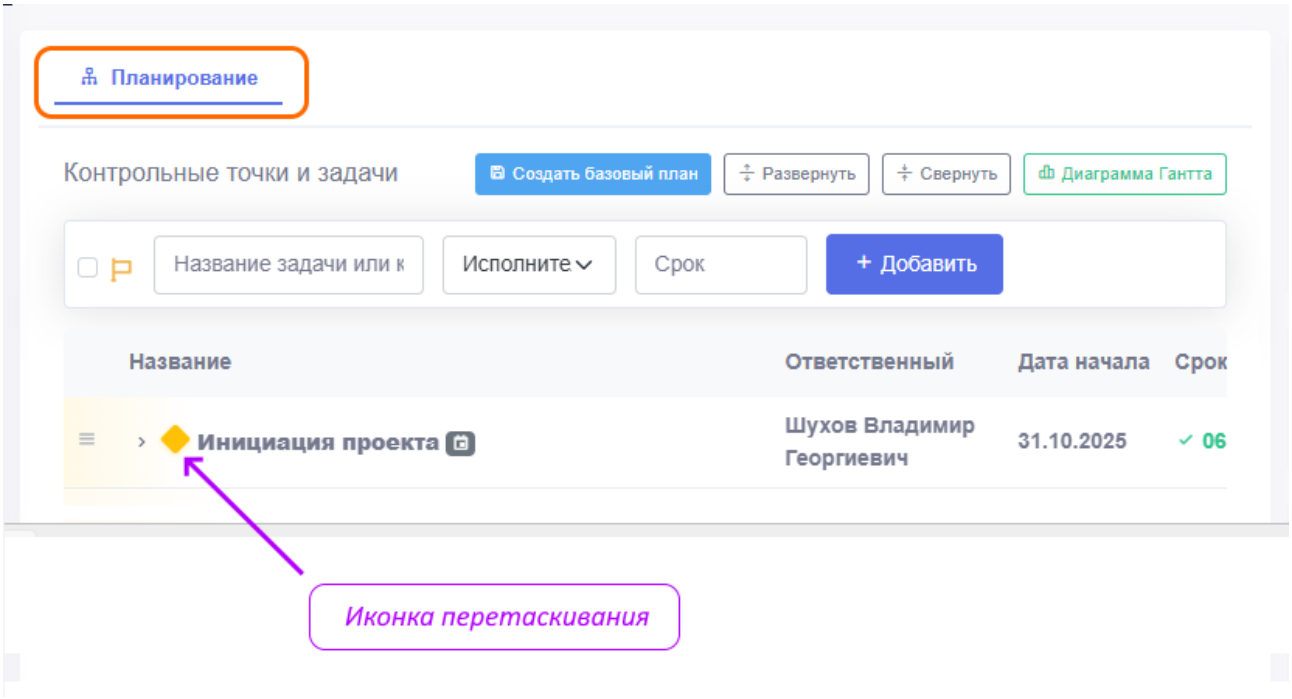
Примечания:
Только менеджер проекта может добавлять и удалять участников команды Согласование требуется только для сотрудников организации, у которых есть непосредственный руководитель Внешние пользователи (приглашенные по email) не требуют согласования Настройки необходимости согласования настраиваются для каждого проекта отдельно Если сотрудник уже является участником проекта, система не позволит добавить его повторно

Планирование проекта

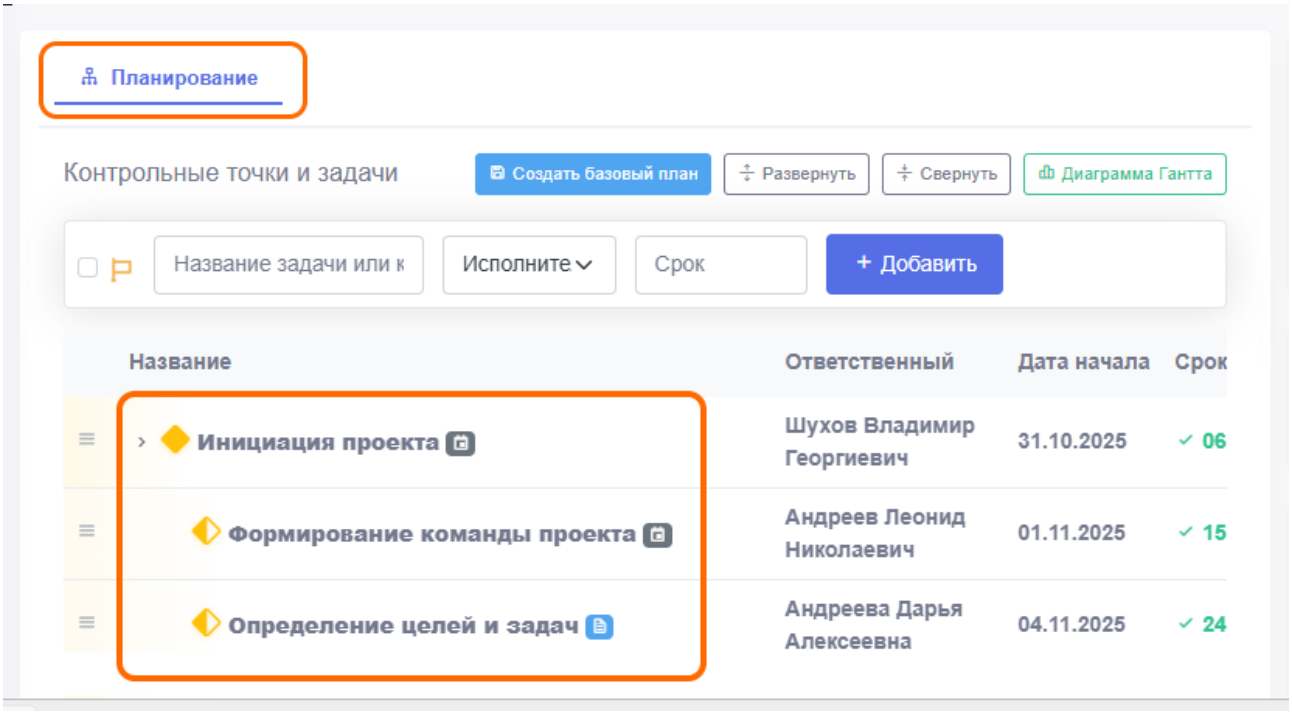
Назначение: Вкладка планирования проекта предназначена для управления задачами жизненного цикла проекта и контрольными точками (вехами). Здесь создается иерархическая структура задач, назначаются ответственные, устанавливаются сроки, и отслеживается выполнение. Доступ:
Откройте карточку проекта. Перейдите на вкладку «Планирование» («Задачи») .
(снимок - 1) (Карточка проекта , вкладка «Планирование»)



Отличие задач жизненного цикла от поручений:
Задачи жизненного цикла проекта (is_project_lifecycle=True): Отображаются на вкладке «Планирование» («Задачи») Участвуют в планировании проекта Отображаются в диаграмме Ганта Могут быть контрольными точками (вехами) или обычными задачами Могут иметь иерархическую структуру (родительские и дочерние задачи) Используются для построения базового плана проекта Учитываются при расчете прогресса проекта Поручения проекта (is_project_lifecycle=False): Отображаются на вкладке «Поручения» Не участвуют в планировании проекта Не отображаются в диаграмме Ганта Не могут быть контрольными точками Не имеют иерархической структуры Не учитываются в базовом плане проекта Используются для оперативных задач, не связанных напрямую с жизненным циклом проекта
Структура таблицы планирования: Таблица планирования состоит из следующих столбцов:
Иконка перетаскивания -- для перетаскивания задач и создания иерархии Название -- название задачи или контрольной точки с отображением иерархии Ответственный -- исполнитель задачи (можно изменить прямо в таблице) Дата начала -- планируемая дата начала выполнения (можно изменить прямо в таблице) Срок -- крайний срок выполнения (можно изменить прямо в таблице) Продолжительность -- длительность задачи в днях (рассчитывается автоматически) Статус -- статус выполнения (Выполнена / В работе / Отменена) Действия -- кнопки для редактирования, отметки выполнения и других действий
(снимок - 2) (Иконка перетаскивания)

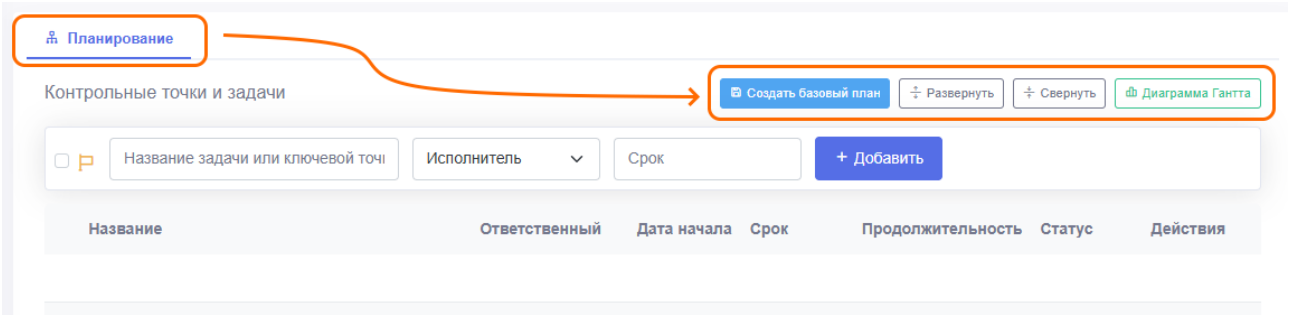


Отображение иерархии:
Задачи и контрольные точки отображаются с отступами в зависимости от уровня вложенности Уровень 0 -- корневые задачи (без родителя) Уровень 1 -- задачи, привязанные к корневой задаче или контрольной точке Уровень 2 и выше -- вложенные задачи Для задач с дочерними элементами отображается иконка разворачивания/сворачивания (стрелка вправо / стрелка вниз) При нажатии на иконку разворачивания/сворачивания показываются или скрываются дочерние задачи
(снимок - 3) (Отображение иерархии)

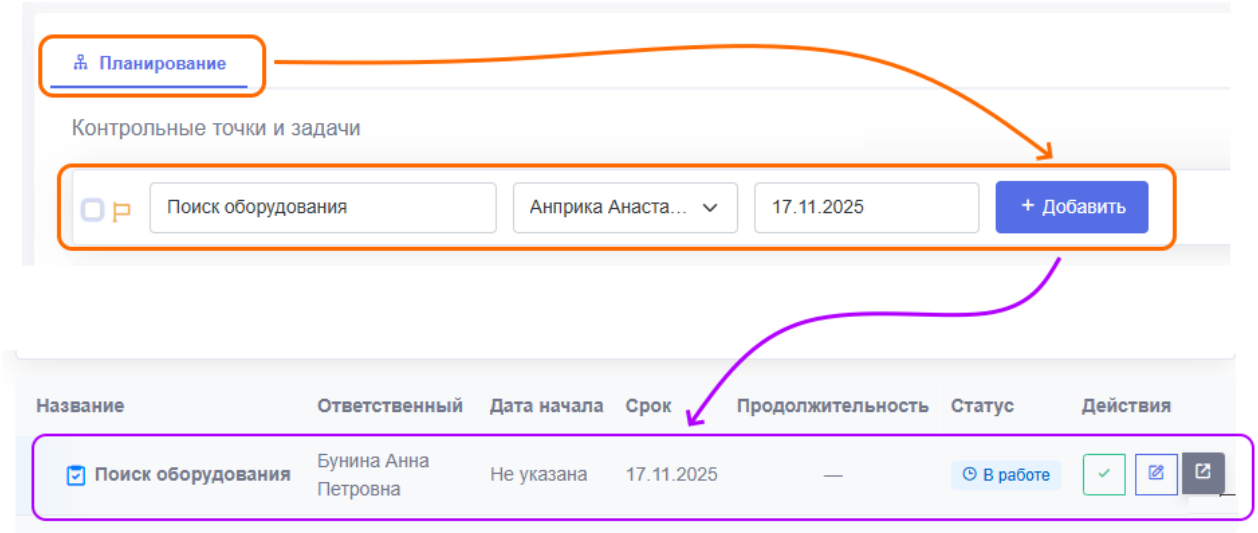


Иконки задач и контрольных точек:
Контрольная точка (веха) -- отображается с иконкой флага () или специальной иконкой контрольной точки Задача -- отображается с иконкой

задачи (□) или специальной иконкой задачи
Действия на вкладке планирования:
Развернуть все -- показывает все уровни иерархии задач Свернуть все -- скрывает все вложенные задачи, оставляя видимыми только корневые задачи и контрольные точки Создать базовый план -- фиксирует текущее состояние задач для учета отклонений (см. раздел "Базовый план проекта") Диаграмма Ганта -- открывает диаграмму Ганта для визуализации временной шкалы проекта
(снимок - N) (Вкладка «Планирование» , кнопка «Создать базовый план»)



Создание задачи жизненного цикла проекта:
На вкладке «Планирование» («Задачи») найдите форму быстрого добавления задачи (в верхней части таблицы). Заполните поля: «Название задачи» (обязательно) «Ответственный» (выберите из списка участников команды проекта, опционально) «Дата начала» (опционально, можно установить позже) «Срок» (опционально, можно установить позже) Нажмите кнопку «Добавить» или нажмите Enter . После создания: Задача добавляется в таблицу планирования Задача отображается как корневая (без родителя) Можно сразу начать редактировать задачу или перетащить её к другой задаче для создания иерархии
(снимок - N) (Вкладка «Планирование» , создание задачи : кнопка «Добавить»)



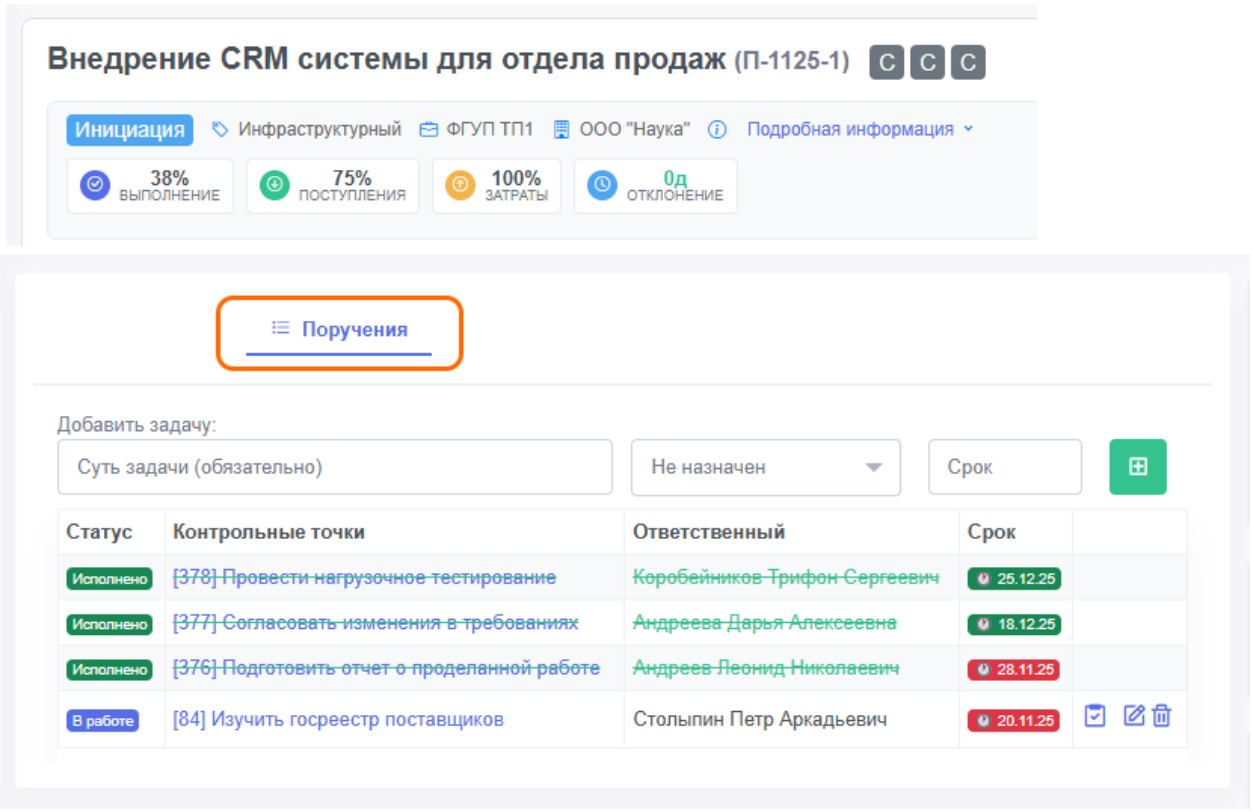
Создание контрольной точки (вехи):
На вкладке «Планирование» («Задачи») найдите форму быстрого добавления контрольной точки (в верхней части таблицы, отдельная форма). Заполните поля: «Название контрольной точки» (обязательно) «Тип результата» -- выберите из списка: «Событие» -- контрольная точка представляет собой

событие (например, «Запуск системы») «Документ» -- контрольная точка представляет собой документ (например, «Техническое задание»)
«Ответственный» (выберите из списка участников команды проекта, опционально) «Срок» (обязательно для контрольной точки) Нажмите кнопку «Добавить» . После создания: Контрольная точка добавляется в таблицу планирования Контрольная точка отображается с иконкой флага К контрольной точке можно привязывать задачи, перетаскивая их на неё
Перетаскивание задач на вкладке планирования: Перетаскивание задач позволяет создавать иерархическую структуру задач и контрольных точек, привязывать задачи к контрольным точкам и изменять порядок задач. Как перетаскивать задачи:
Наведите курсор на иконку перетаскивания (три горизонтальные линии) в начале строки задачи или контрольной точки. Нажмите и удерживайте левую кнопку мыши. Перетащите задачу на другую задачу или контрольную точку. Отпустите кнопку мыши над целевой задачей или контрольной точкой.
Типы операций перетаскивания:
Контрольная точка под контрольной точкой -- создается иерархия контрольных точек (дочерняя контрольная точка подчиняется родительской) Задача под контрольной точкой -- задача привязывается к контрольной точке (контрольная точка становится родителем задачи) Задача под задачей -- создается иерархия задач (дочерняя задача подчиняется родительской) Контрольная точка под задачей -- контрольная точка подчиняется задаче (задача становится родителем контрольной точки)
Перетаскивание на специальную зону: В верхней части таблицы планирования есть специальная зона для перетаскивания (отображается как серая полоса с текстом "Перетащите сюда для отвязки от родителя").
Если перетащить задачу или контрольную точку на эту зону: Задача или контрольная точка отвязывается от родителя Задача или контрольная точка перемещается на верхний уровень иерархии Обновляется таблица планирования
Визуальная обратная связь при перетаскивании:
При перетаскивании задача становится полупрозрачной При наведении на целевую задачу или контрольную точку появляется индикатор (синяя линия), показывающий, куда будет перемещена задача Если перетаскивание невозможно (например, попытка создать циклическую зависимость), курсор меняется на запрещающий знак
Результаты перетаскивания:
После перетаскивания: Обновляется иерархия задач Изменяются отступы в таблице планирования Обновляется порядок отображения задач Отображается уведомление об успешном перемещении Если произошла ошибка, отображается сообщение об ошибке
Ограничения перетаскивания:
Нельзя перетащить задачу на саму себя Нельзя создать циклическую зависимость (например, задача А под задачей В, а задача В под задачей А) Нельзя перетащить задачу на её собственную дочернюю задачу (это создаст циклическую зависимость)
Редактирование задачи в таблице планирования:
Нажмите на название задачи в таблице -- откроется модальное окно редактирования. Или нажмите кнопку «Изменить» (иконка карандаша) в столбце «Действия» . В модальном окне можно изменить: Название задачи Описание задачи Ответственного Дату начала Срок выполнения Продолжительность (в днях) Прогресс выполнения (в процентах) Статус выполнения Нажмите кнопку «Сохранить» . После сохранения: Изменения применяются к задаче Таблица планирования обновляется Если изменены даты, обновляется диаграмма Ганта (при открытии)
Быстрое редактирование в таблице:
Ответственный -- можно изменить, выбрав из выпадающего списка прямо в таблице Дата начала -- можно изменить, кликнув на дату и выбрав новую дату

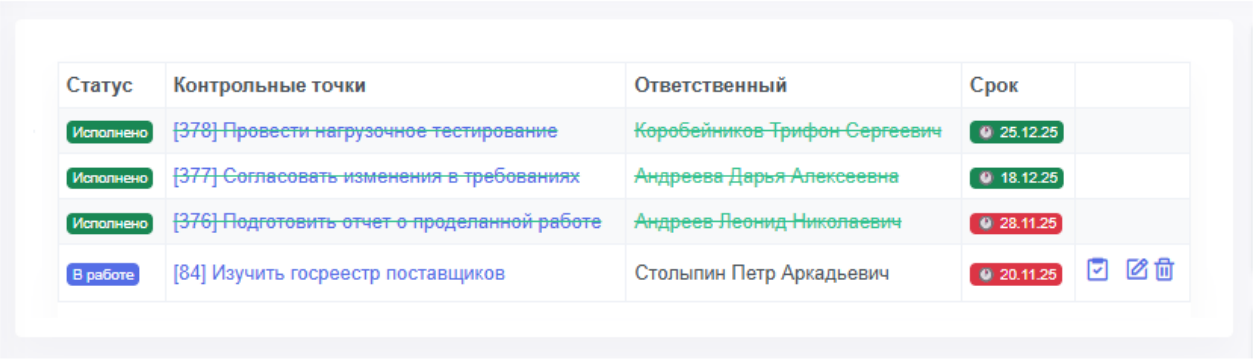
из календаря Срок -- можно изменить, кликнув на дату и выбрав новую дату из календаря Название -- можно изменить, кликнув на название и введя новое название (inline-редактирование)
Отметка задачи как выполненной:
Нажмите кнопку «Отметить выполнение» (иконка галочки) в столбце «Действия» . Задача помечается как выполненная: Статус меняется на «Выполнена» Текст задачи отображается зачеркнутым зеленым цветом Прогресс выполнения устанавливается на 100% Дата выполнения устанавливается на текущую дату
Удаление задачи:
Нажмите кнопку «Удалить» (иконка корзины) в столбце «Действия» . Подтвердите удаление. После удаления: Задача удаляется из проекта Все дочерние задачи также удаляются (или отвязываются от родителя, в зависимости от настроек) Отображается уведомление об удалении
(снимок - N) (Удаление задачи в карточке проекта) Примечания:
Задачи жизненного цикла проекта используются для построения базового плана проекта Изменения в задачах жизненного цикла проекта отражаются в диаграмме Ганта Контрольные точки не имеют продолжительности (отображаются как однодневные события) Иерархия задач может быть многоуровневой (несколько уровней вложенности)

Поручения проекта

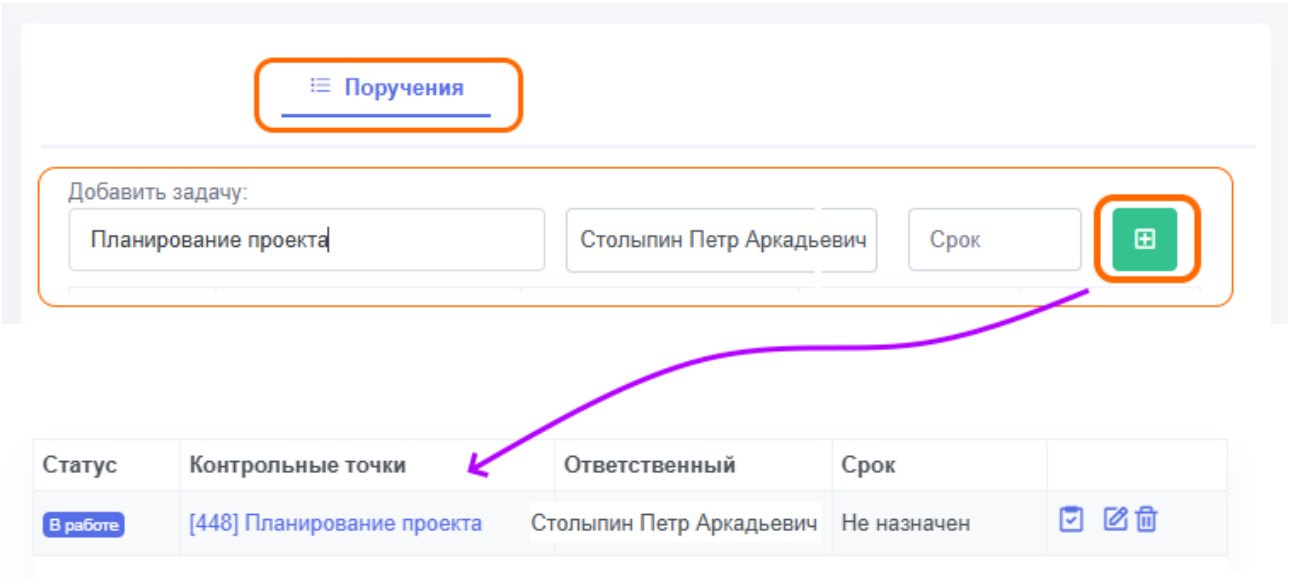
Назначение: Поручения проекта -- это обычные задачи проекта, которые не участвуют в планировании жизненного цикла проекта. Они используются для оперативных задач, не связанных напрямую с основным планом проекта.
Доступ:
Откройте карточку проекта. Перейдите на вкладку «Поручения» .
Отличие поручений от задач жизненного цикла:
Поручения не отображаются на вкладке «Планирование» («Задачи») Поручения не участвуют в планировании проекта Поручения не отображаются в диаграмме Ганта Поручения не могут быть контрольными точками Поручения не имеют иерархической структуры Поручения не учитываются в базовом плане проекта Поручения не влияют на расчет прогресса проекта
(снимок - 1) (Карточка проекта , вкладка «Поручения»)



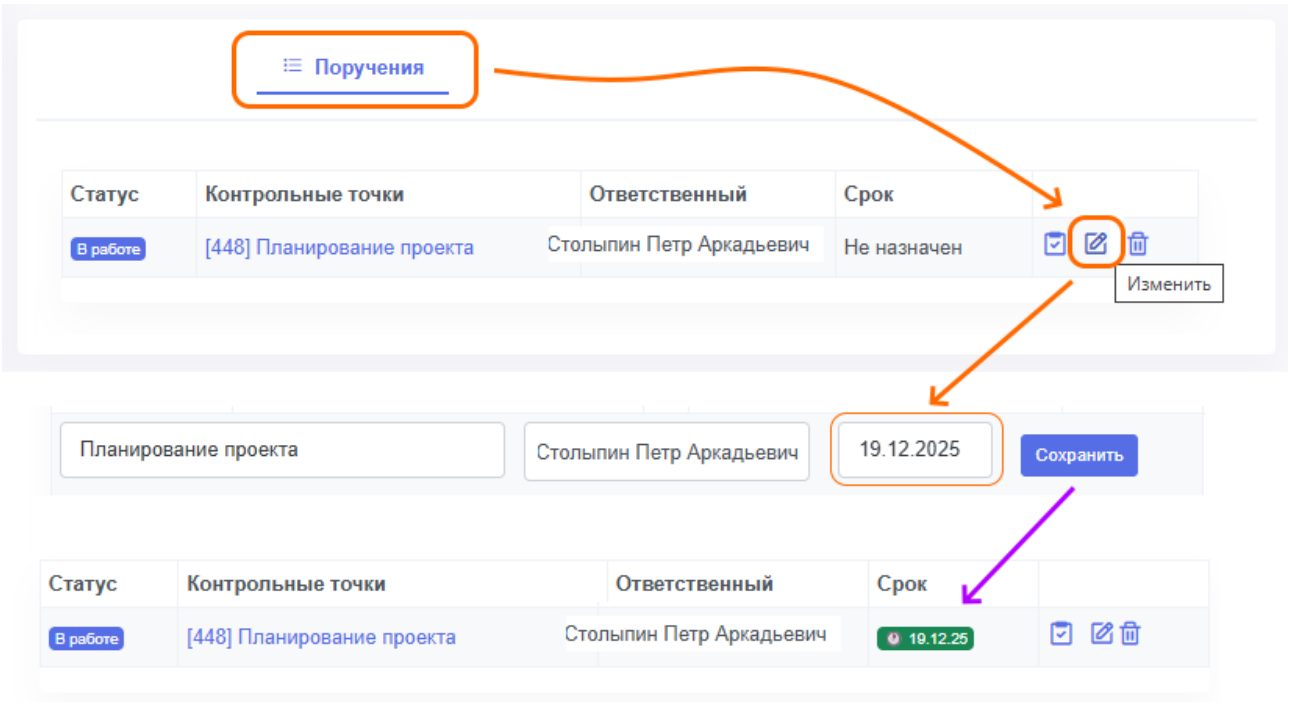
Структура списка поручений: На вкладке «Поручения» отображается таблица со всеми поручениями проекта:
Статус -- статус выполнения (В работе / Исполнено / Отменено) Контрольные точки -- название поручения (ссылка для открытия детальной карточки) Ответственный -- исполнитель поручения Срок -- крайний срок выполнения (с индикацией просрочки)
(снимок - 2) (Таблица со всеми поручениями проекта)



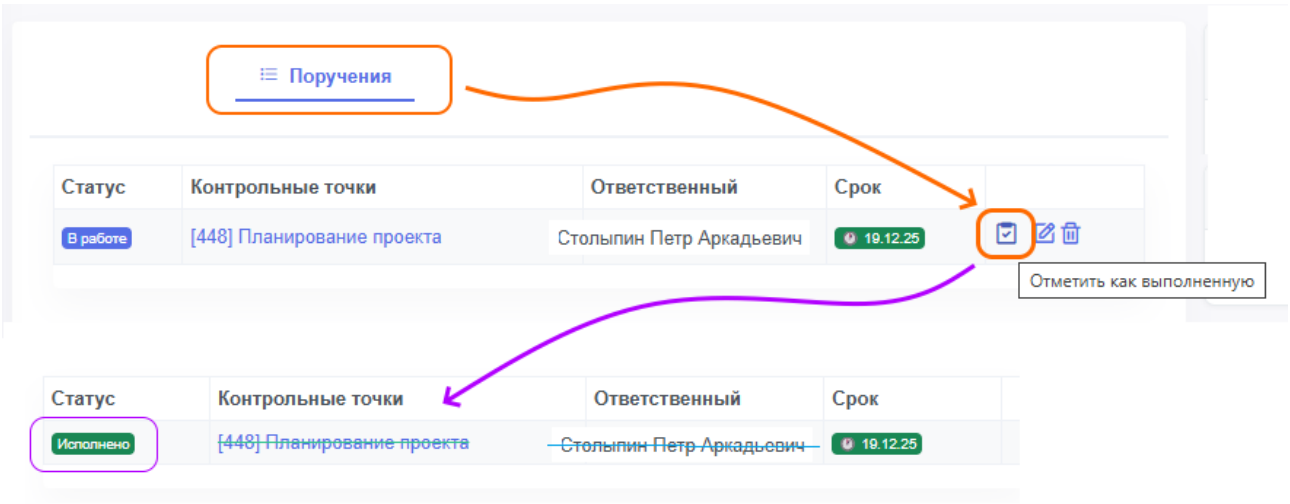
Создание поручения:
На вкладке «Поручения» найдите форму создания поручения (в верхней части таблицы). Заполните поля: «Суть задачи» (обязательно) -- краткое описание поручения «Ответственный» (выберите из списка сотрудников, опционально) «Срок» (выберите дату из календаря, опционально) Нажмите кнопку «Добавить» (иконка плюса) или нажмите Enter. После создания: Поручение добавляется в список поручений проекта Отправляется уведомление ответственному (если назначен) Поручение отображается в списке задач ответственного
(снимок - 2) (Создание поручения)



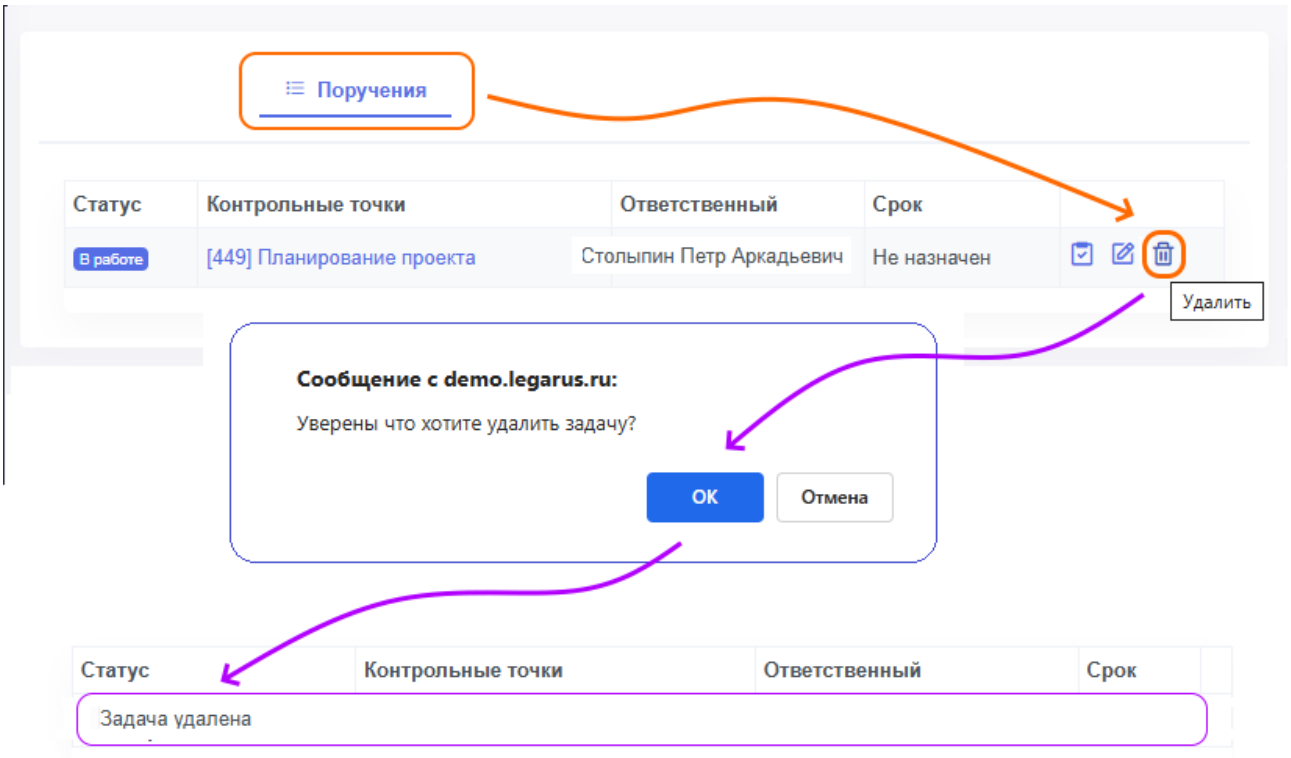
Редактирование поручения:
Нажмите на название поручения в таблице -- откроется детальная карточка поручения в новом окне. Или нажмите кнопку «Изменить» (иконка карандаша) в таблице. В карточке поручения можно изменить: Название поручения Описание поручения Ответственного Срок выполнения Приоритет Статус выполнения Нажмите кнопку «Сохранить» .
(снимок - 3) (Редактирование поручения : кнопка «Изменить»)



Отметка поручения как выполненного:
Нажмите кнопку «Отметить как выполненную» (иконка галочки) в таблице. Поручение помечается как выполненное: Статус меняется на «Исполнено» Текст поручения отображается зачеркнутым зеленым цветом Дата выполнения устанавливается на текущую дату
(снимок - 4) (Отметка поручения : кнопка «Отметить как выполненную»)



Удаление поручения:
Нажмите кнопку «Удалить» (иконка корзины) в таблице. Подтвердите удаление , нажав кнопку «OK» После удаления : Поручение удаляется из проекта Отображается уведомление об удалении : «Задача удалена»
(снимок - 5) (Удаление поручения : кнопка «Удалить»)



Примечания:
Поручения удобны для оперативных задач, которые не требуют детального планирования Поручения можно создавать быстро, без указания даты начала и продолжительности Поручения не влияют на общий прогресс проекта

Назначение: Диаграмма Ганта -- это визуальное представление временной шкалы проекта, показывающее задачи, контрольные точки, их продолжительность, зависимости и прогресс выполнения. Диаграмма позволяет визуально планировать проект, отслеживать выполнение и управлять зависимостями между задачами. Доступ:
Откройте карточку проекта. Перейдите на вкладку «Задачи» (Планирование). Нажмите кнопку «Диаграмма Ганта» в панели инструментов. Или нажмите кнопку «Диаграмма Ганта» в верхней части карточки проекта.
Структура диаграммы Ганта: Диаграмма Ганта состоит из следующих элементов:
Левая панель -- список задач и контрольных точек с иерархической структурой Правая панель -- временная шкала с полосами задач и контрольных точек Панель инструментов -- кнопки для управления масштабом и фильтрами Легенда -- подсказки по работе с диаграммой
Отображение задач на диаграмме:
Задачи отображаются в виде горизонтальных полос: Длина полосы соответствует продолжительности задачи Положение полосы соответствует датам начала и окончания Цвет полосы зависит от статуса: Синий -- задача в работе (не выполнена и не просрочена) Зеленый -- задача выполнена Красный -- задача просрочена (срок прошел, но задача не выполнена)
Контрольные точки (вехи) отображаются в виде ромбов или точек: Контрольные точки не имеют продолжительности (отображаются как однодневные события) Цвет контрольной точки также зависит от статуса
Масштаб диаграммы: В панели инструментов доступны кнопки для изменения масштаба:
«День» -- отображение по дням (подходит для детального планирования на короткий период) «Неделя» -- отображение по неделям (по умолчанию, подходит для большинства проектов) «Месяц» -- отображение по месяцам (подходит для долгосрочных проектов) «Квартал» -- отображение по кварталам (подходит для очень долгосрочных проектов)
Фильтры диаграммы: В верхней части диаграммы доступны фильтры:
«Исполнитель» -- фильтр по ответственному за задачу (выберите из списка или "Все") «Статус» -- фильтр по статусу задачи: «Активные» -- только невыполненные и неотмененные задачи (по умолчанию) «Все» -- все задачи независимо от статуса «Завершённые» -- только выполненные задачи «Отменённые» -- только отмененные задачи «Тип задач» -- фильтр по типу: «Все» -- все задачи и контрольные точки «Только вехи» -- только контрольные точки «Без вех» -- только задачи (без контрольных точек) «От» и «До» -- фильтр по датам (показывать только задачи, которые пересекаются с указанным периодом) «Применить» -- применить выбранные фильтры «Сброс» -- сбросить все фильтры
Управление иерархией на диаграмме:
«Развернуть» -- показывает все уровни иерархии задач «Свернуть» -- скрывает вложенные задачи, оставляя видимыми только задачи верхнего уровня и все контрольные точки
Редактирование дат задач на диаграмме:
Перемещение задачи: Наведите курсор на середину полосы задачи Нажмите и удерживайте левую кнопку мыши Перетащите задачу влево или вправо для изменения дат начала и окончания Отпустите кнопку мыши Даты задачи обновляются автоматически Если у задачи есть зависимые задачи, они автоматически сдвигаются (каскадное обновление) Изменение даты начала: Наведите курсор на левый край полосы задачи Нажмите и удерживайте левую кнопку мыши Перетащите край влево или вправо для изменения даты начала Отпустите кнопку мыши Дата начала обновляется, дата окончания остается прежней (или обновляется с учетом продолжительности) Изменение даты окончания: Наведите курсор на правый край полосы задачи Нажмите и

удерживайте левую кнопку мыши Перетащите край влево или вправо для изменения даты окончания Отпустите кнопку мыши Дата окончания обновляется, дата начала остается прежней (или обновляется с учетом продолжительности)
Создание зависимостей между задачами: Зависимости показывают, какие задачи должны быть выполнены перед началом других задач.
Создание зависимости: Наведите курсор на задачу-источник (предшественник) Появятся кружки на краях полосы задачи (слева и справа) Нажмите и удерживайте левую кнопку мыши на кружке Перетащите линию к задаче-приемнику (последователь) Отпустите кнопку мыши над задачей-приемником Создается зависимость типа "Finish-to-Start" (окончание-начало): задача-приемник не может начаться, пока не завершится задача-источник Зависимость отображается в виде стрелки от задачи-источника к задаче-приемнику Типы зависимостей: Finish-to-Start (FS) -- задача-приемник начинается после окончания задачи-источника (по умолчанию) Другие типы зависимостей могут быть доступны в зависимости от настроек системы
Удаление зависимостей:
Нажмите правой кнопкой мыши на задачу с зависимостями. Откроется контекстное меню с информацией о зависимостях. Нажмите на зависимость, которую хотите удалить. Зависимость удаляется, и стрелка исчезает с диаграммы.
Каскадное обновление зависимых задач: При изменении дат задачи система автоматически проверяет зависимости и обновляет даты зависимых задач:
Если задача-источник сдвигается вперед, все зависимые задачи также сдвигаются вперед Если задача-источник сдвигается назад, система проверяет, не нарушает ли это зависимости других задач Если изменение дат создает логическую ошибку (например, задача-приемник должна начаться раньше задачи-источника), система предлагает варианты исправления: Сдвинуть задачу-приемник на соответствующую дату Удалить зависимость Изменить тип зависимости
Вертикальная линия «сегодня» : На диаграмме отображается вертикальная линия, показывающая текущую дату. Это помогает визуально оценить, какие задачи уже должны быть выполнены, а какие еще впереди. Контекстное меню задач: При нажатии правой кнопкой мыши на задачу открывается контекстное меню, показывающее:
Название задачи Список зависимостей задачи (если есть) Возможность удалить зависимости
Сохранение настроек диаграммы: Настройки диаграммы (масштаб, свернутые задачи) сохраняются для текущего пользователя в этом браузере на этом компьютере. При следующем открытии диаграммы настройки восстанавливаются автоматически. Примечания:
Диаграмма Ганта отображает только задачи жизненного цикла проекта (не поручения) Изменения дат на диаграмме Ганта автоматически сохраняются в задачах Зависимости между задачами помогают автоматически пересчитывать сроки при изменении плана При создании зависимости с логической ошибкой в датах система предложит варианты исправления При связывании с задачей, у которой дата начала раньше чем у задачи-источника, система предложит варианты исправления

Базовый план проекта

Назначение: Базовый план проекта -- это снимок состояния задач и контрольных точек проекта на определенный момент времени. Базовый план используется для фиксации плановых дат и последующего сравнения с

фактическими датами для учета отклонений. Доступ:
Откройте карточку проекта. Перейдите на вкладку «Планирование» («Задачи»). Нажмите кнопку «Создать базовый план» в панели инструментов.
Создание базового плана:
На вкладке «Задачи» нажмите кнопку «Создать базовый план» . Откроется форма создания базового плана. Заполните поля: «Название базового плана» (обязательно) -- например, «Базовый план версии 1.0» или «План на 2024 год» «Описание» (опционально) -- дополнительная информация о базовом плане «Это прогноз» (чекбокс) -- отметьте, если базовый план содержит прогнозные даты, а не утвержденные плановые даты Нажмите кнопку «Создать» . После создания: Система фиксирует текущие даты всех задач жизненного цикла проекта и контрольных точек Создается запись базового плана со статусом «Черновик» Базовый план готов к согласованию
Статусы базового плана:
Черновик -- базовый план создан, но еще не отправлен на согласование Ожидает согласования контролёром -- базовый план отправлен на согласование контролёру проекта Ожидает утверждения -- базовый план согласован контролёром и отправлен на утверждение Активен -- базовый план утвержден и является активным (используется для сравнения с фактическими датами) Архивирован -- базовый план больше не используется (заменен новым базовым планом) Отклонен -- базовый план отклонен при согласовании или утверждении
Согласование базового плана контролёром: Если в команде проекта есть участник с ролью «Контролёр» , базовый план должен быть согласован контролёром перед утверждением.
После создания базового плана менеджер проекта отправляет его на согласование: Нажмите кнопку «Отправить на согласование» в карточке базового плана Или базовый план автоматически отправляется на согласование при создании (в зависимости от настроек проекта) Контролёр проекта получает уведомление о запросе на согласование базового плана. Контролёр может: Согласовать базовый план: Перейти на страницу согласования базового плана (по ссылке в уведомлении) Просмотреть список задач и контрольных точек с их плановыми датами При необходимости добавить комментарий Нажать кнопку «Согласовать» После согласования: Статус базового плана меняется на «Ожидает утверждения» Менеджер проекта получает уведомление о согласовании Базовый план отправляется на утверждение
Отклонить базовый план: Перейти на страницу согласования базового плана Указать причину отклонения в комментарии Нажать кнопку «Отклонить» После отклонения: Статус базового плана меняется на «Отклонен» Менеджер проекта получает уведомление об отклонении Базовый план можно исправить и отправить на согласование повторно
Утверждение базового плана: После согласования контролёром базовый план отправляется на утверждение. Утверждает базовый план обычно менеджер проекта или другое уполномоченное лицо (в зависимости от настроек проекта).
Утверждающее лицо получает уведомление о запросе на утверждение базового плана. Утверждающее лицо может: Утвердить базовый план: Перейти на страницу утверждения базового плана (по ссылке в уведомлении) Просмотреть список задач и контрольных точек с их плановыми датами При необходимости добавить комментарий Нажать кнопку «Утвердить» После утверждения: Базовый план активируется (статус меняется на «Активен») Предыдущий активный базовый план (если был) автоматически архивируется Менеджер проекта получает уведомление об утверждении Базовый план начинает использоваться для сравнения с фактическими датами
Отклонить базовый план: Перейти на страницу утверждения базового плана Указать причину отклонения в комментарии Нажать кнопку «Отклонить» После отклонения: Статус базового плана меняется на «Отклонен» Менеджер

проекта получает уведомление об отклонении Базовый план можно исправить и отправить на согласование повторно
Просмотр базового плана:
На вкладке «Задачи» найдите список базовых планов проекта (обычно отображается в нижней части страницы или в отдельной секции). Нажмите на название базового плана для открытия детальной информации. В карточке базового плана отображается: Название и описание базового плана Статус базового плана Версия базового плана Дата создания и активации Список задач и контрольных точек с их плановыми датами История согласований и утверждений
Сравнение базового плана с фактическими датами:
Откройте карточку активного базового плана. В карточке отображается сравнение плановых и фактических дат: Для каждой задачи показывается: Плановая дата начала (из базового плана) Фактическая дата начала (текущая дата начала задачи) Плановая дата окончания (из базового плана) Фактическая дата окончания (текущая дата окончания задачи) Отклонение в днях (разница между плановой и фактической датой)
Задачи с отклонениями выделяются цветом: Красный -- значительное отклонение (задача сильно отстает от плана) Желтый -- небольшое отклонение (задача немного отстает от плана) Зеленый -- задача выполняется по плану или опережает план
Учет отклонений: Система автоматически рассчитывает отклонения для всех задач при сравнении с активным базовым планом:
Отклонение даты начала -- разница между фактической и плановой датой начала (в днях) Отклонение даты окончания -- разница между фактической и плановой датой окончания (в днях) Отклонение продолжительности -- разница между фактической и плановой продолжительностью (в днях)
Создание нового базового плана: Когда план проекта существенно изменился, можно создать новый базовый план:
Создайте новый базовый план (см. раздел «Создание базового плана»). После утверждения нового базового плана: Новый базовый план становится активным Предыдущий активный базовый план автоматически архивируется Новый базовый план используется для дальнейшего сравнения
Примечания:
В проекте может быть только один активный базовый план Базовый план фиксирует только задачи жизненного цикла проекта (не поручения) Базовый план можно создать в любой момент времени После активации базового плана он используется для автоматического расчета отклонений История базовых планов сохраняется для анализа изменений плана проекта

Уведомления

Назначение: Система автоматически отправляет уведомления участникам проекта о важных событиях и изменениях. Уведомления могут отправляться через несколько каналов: электронную почту, Mattermost, PUSH-уведомления в браузере и Telegram (если настроено). Настройка уведомлений: Уведомления настраиваются в системных настройках проекта:
«Отправлять уведомления по почте менеджеру проекта» -- включить/выключить отправку email-уведомлений менеджеру проекта «Отправлять уведомления по почте наблюдателям проекта» -- включить/выключить отправку email-уведомлений наблюдателям проекта «Отправлять уведомления в Mattermost менеджеру проекта» -- включить/выключить отправку уведомлений в Mattermost менеджеру проекта «Отправлять уведомления в Mattermost наблюдателям проекта» -- включить/выключить отправку уведомлений в Mattermost наблюдателям

проекта
Типы уведомлений:

1. Создание проекта

Когда отправляется:
При создании нового проекта
Кому отправляется:
Руководителю проекта (если указан и отличается от создателя проекта)
Содержание:
Название проекта Информация о том, что пользователь назначен руководителем проекта Ссылка на карточку проекта
Шаблон: ProjectCreated

2. Изменение менеджера проекта

Когда отправляется:
При изменении руководителя проекта в настройках проекта
Кому отправляется:
Старому руководителю проекта (если был указан) Новому руководителю проекта (если указан)
Содержание:
Название проекта Информация о смене руководителя Имя старого и нового руководителя Ссылка на карточку проекта
Шаблон: ProjectManagerChanged

3. Добавление члена команды

Когда отправляется:
При добавлении участника в команду проекта (если согласование не требуется) После согласования участия сотрудника его непосредственным руководителем
Кому отправляется:
Добавленному участнику команды
Содержание:
Название проекта Информация о том, что пользователь добавлен в команду проекта Роль в проекте Ссылка на карточку проекта
Шаблон: ProjectTeamMemberAdded

4. Удаление члена команды

Когда отправляется:
При удалении участника из команды проекта
Кому отправляется:
Удаленному участнику команды (если был указан пользователь) Руководителю проекта
Содержание:

Название проекта Информация об удалении из команды проекта Имя пользователя, который удалил участника Ссылка на карточку проекта
Шаблон: ProjectTeamMemberRemoved

5. Приглашение в команду проекта (внешний пользователь)

Когда отправляется:
При добавлении внешнего пользователя в команду проекта по электронной почте
Кому отправляется:
Приглашенному пользователю (на указанный email)
Содержание:
Название проекта Информация о приглашении в команду проекта Email для входа в систему Временный пароль для входа Инструкции по первому входу в систему Рекомендация сменить пароль после первого входа
Канал: Только электронная почта Шаблон: project_team_invitation

6. Запрос на согласование участия в команде

Когда отправляется:
При добавлении сотрудника в команду проекта, если требуется согласование с его непосредственным руководителем (настройка проекта "Согласование участия с руководителем")
Кому отправляется:
Непосредственному руководителю сотрудника
Содержание:
Название проекта Информация о том, что требуется согласование участия сотрудника в команде проекта Имя сотрудника Роль в проекте Ссылка на карточку проекта и запрос на согласование
Шаблон: ProjectTeamApprovalRequest

7. Результат согласования участия в команде

Когда отправляется:
После согласования или отклонения участия сотрудника его непосредственным руководителем
Кому отправляется:
Руководителю проекта
Содержание:
Название проекта Информация о результате согласования (согласовано или отклонено) Имя сотрудника Имя руководителя, который принял решение Роль в проекте Комментарий (если указан) Ссылка на карточку проекта
Шаблон: ProjectTeamApprovalResult

8. Просроченная контрольная точка

Когда отправляется:
При просрочке контрольной точки проекта (автоматически, если настроено)
Кому отправляется:
Руководителю проекта (если включено в настройках проекта «Уведомлять менеджера о просрочке вех») Участникам команды с определенными ролями (если указаны в настройках проекта «Роли для уведомления о просрочке вех»)
Содержание:
Название проекта Название просроченной контрольной точки Количество дней просрочки Ссылка на задачу
Настройки проекта:
«Уведомлять менеджера о просрочке вех» -- включить/выключить уведомления менеджеру проекта «Роли для уведомления о просрочке вех» -- выбрать роли участников команды, которым отправлять уведомления
Шаблон: ProjectMilestoneOverdue

9. Просроченная задача проекта

Когда отправляется:
При просрочке задачи проекта (кроме контрольных точек) (автоматически, если настроено)
Кому отправляется:
Руководителю проекта (если включено в настройках проекта «Включать менеджера в уведомления о просрочке»)
Содержание:
Название проекта Название просроченной задачи Количество дней просрочки Ссылка на задачу
Настройки проекта:
«Включать менеджера в уведомления о просрочке» -- включить/выключить уведомления менеджеру проекта о просроченных задачах
Шаблон: ProjectTaskOverdue

10. Запрос на согласование базового плана

Когда отправляется:
При отправке базового плана на согласование (если требуется согласование с контролёром) При отправке базового плана на утверждение (если согласование с контролёром не требуется)
Кому отправляется:
Контролёру проекта (если требуется согласование с контролёром) Утверждающему базовые планы (если согласование с контролёром не требуется)
Содержание:
Название проекта Название базового плана Информация о том, что требуется согласование/утверждение базового плана Ссылка на базовый план
Настройки проекта:
«Требуется согласование с контролёром» -- включить/выключить обязательное согласование с контролёром перед утверждением
Шаблон: ProjectBaselineApprovalRequest

11. Утверждение базового плана

Когда отправляется:
После согласования базового плана контролёром (если требуется согласование) После утверждения базового плана утверждающим
Кому отправляется:
Руководителю проекта
Содержание:
Название проекта Название базового плана Информация о согласовании/утверждении базового плана Имя согласовавшего/утвердившего Ссылка на базовый план
Шаблон: ProjectBaselineApproved

12. Изменения в проекте (наблюдатели и менеджер)

Когда отправляется:
При создании, изменении или удалении задач проекта При создании, изменении или удалении комментариев к проекту При создании, изменении или удалении финансовых записей проекта При создании, изменении или удалении файлов проекта При других изменениях в проекте
Кому отправляется:
Наблюдателям проекта (если включено в настройках «Отправлять уведомления по почте наблюдателям проекта» или «Отправлять уведомления в Mattermost наблюдателям проекта») Руководителю проекта (если включено в настройках «Отправлять уведомления по почте менеджеру проекта» или «Отправлять уведомления в Mattermost менеджеру проекта»)
Содержание:
Название проекта Тип действия (создание, изменение, удаление) Описание изменений Имя пользователя, который выполнил действие Ссылка на объект или проект
Примечание: Уведомления не отправляются пользователю, который выполнил действие (чтобы избежать дублирования). Шаблоны:
ProjectFavorits -- для наблюдателей проекта ProjectManager -- для менеджера проекта
Настройки:
«Отправлять уведомления по почте менеджеру проекта» -- включить/выключить отправку email-уведомлений менеджеру проекта «Отправлять уведомления по почте наблюдателям проекта» -- включить/выключить отправку email-уведомлений наблюдателям проекта «Отправлять уведомления в Mattermost менеджеру проекта» -- включить/выключить отправку уведомлений в Mattermost менеджеру проекта «Отправлять уведомления в Mattermost наблюдателям проекта» -- включить/выключить отправку уведомлений в Mattermost наблюдателям проекта
Каналы доставки уведомлений:
Электронная почта -- если указан email получателя и включена отправка email-уведомлений Mattermost -- если указан канал Mattermost получателя и включена отправка уведомлений в Mattermost PUSH-уведомления -- автоматически, если браузер поддерживает и пользователь подписан на уведомления Telegram -- если настроена интеграция с Telegram-ботом
Примечания:
Уведомления отправляются автоматически при соответствующих действиях в системе Пользователь может отключить уведомления в настройках профиля или браузера Некоторые уведомления зависят от настроек проекта (например, уведомления о просрочке) Уведомления не отправляются пользователю, который выполнил действие (чтобы избежать дублирования) Внешние пользователи получают уведомления только по электронной почте (при приглашении в команду)

Примечания

• Все изменения в проекте логируются в истории изменений

• Уведомления о важных событиях проекта отправляются участникам команды автоматически

• Настройки проекта (необходимость согласования участников, требования к базовому плану) можно изменить в настройках проекта

• Доступ к проекту и его функциям зависит от прав пользователя и роли в проекте

• Менеджер проекта имеет полный доступ ко всем функциям управления проектом

• Участники команды проекта могут просматривать проект и работать с назначенными им задачами

3.6. База знаний

Назначение модуля

Модуль предназначен для создания, хранения и управления корпоративными знаниями организации. Система позволяет сотрудникам создавать, редактировать и находить информацию, а также обеспечивает контроль качества контента через систему согласований и обязательного ознакомления.

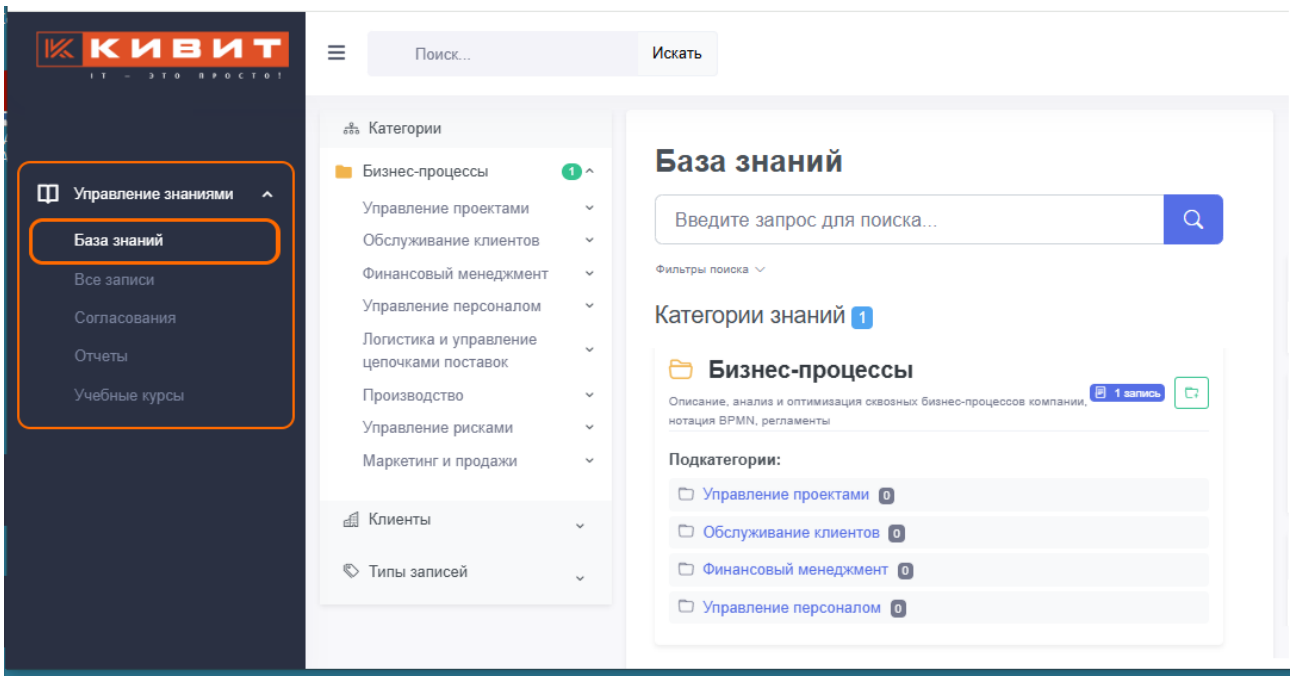
Основные возможности

Создание и редактирование страниц базы знаний Иерархическая структура категорий Система согласований и публикации Обязательное ознакомление с записями Полнотекстовый и семантический поиск Версионирование и история изменений Комментарии и обсуждения Шаблоны страниц Учебные курсы и тесты Управление правами доступа

Главная страница базы знаний

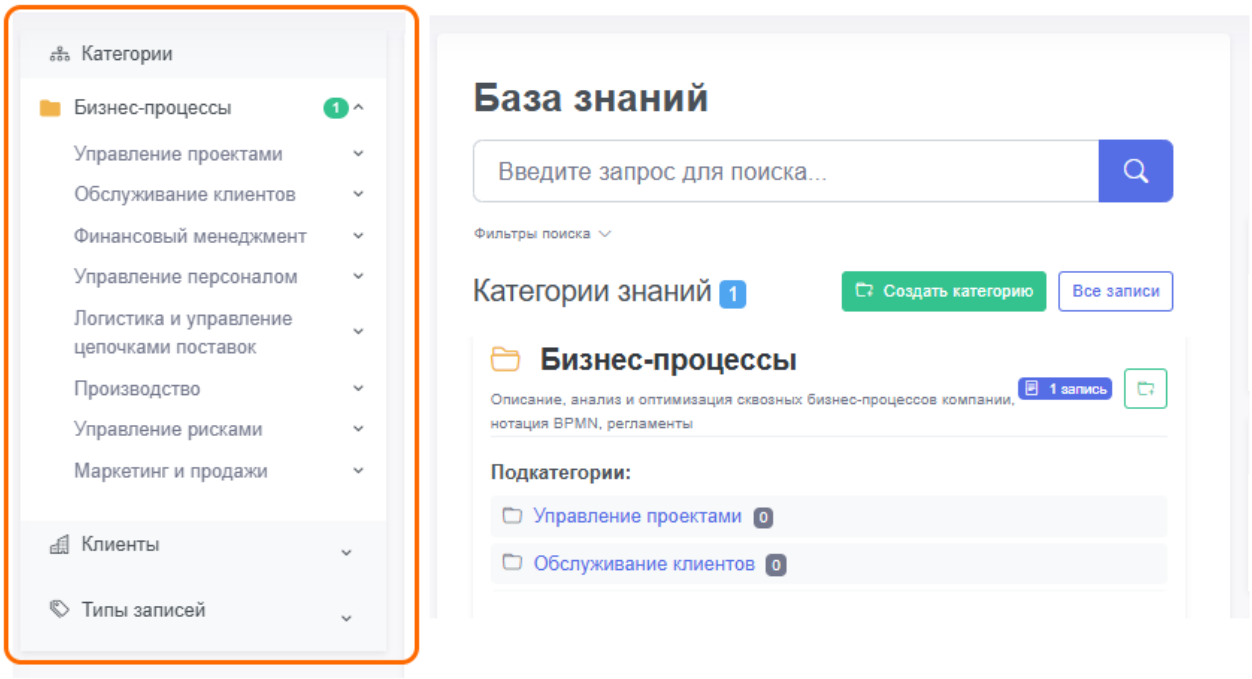
Способ открытия

Перейдите в раздел «Управление знаниями» -> «База знаний» . Или выберите «База знаний» в качестве главной страницы.
(снимок - 1) (Способ открытия страницы «База знаний»)

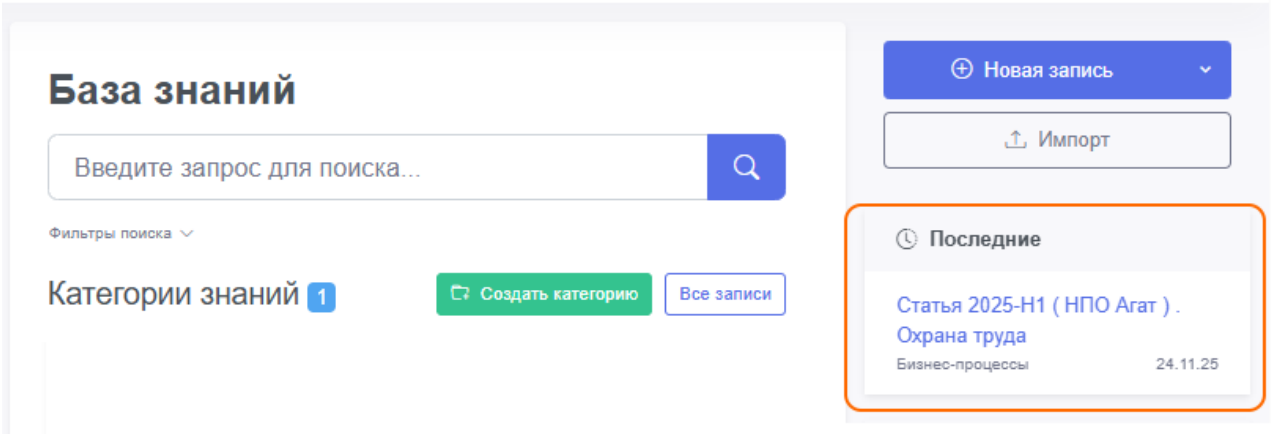


Структура главной страницы

Левая панель (дерево категорий):
Отображается иерархическое дерево всех категорий базы знаний Корневые категории отображаются с количеством страниц в каждой категории Категории можно разворачивать/сворачивать для просмотра подкатегорий При клике на категорию открывается страница категории со списком страниц Пустые категории могут быть скрыты (настраивается администратором) Категории могут быть свернуты по умолчанию (настраивается администратором)
(снимок - 2) (Левая панель (дерево категорий))

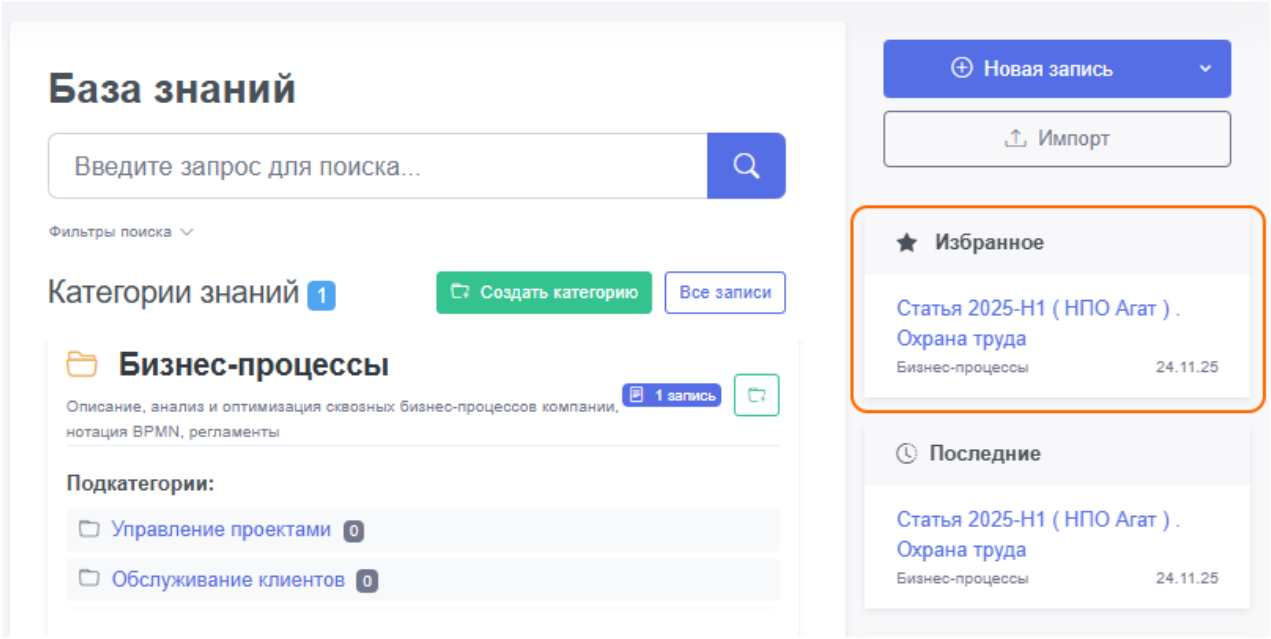


Центральная область (основной контент): Секция «Недавно измененные» : Отображаются последние 6 опубликованных страниц, отсортированные по дате изменения Для каждой страницы отображается: Название страницы (ссылка на страницу) Тип страницы (с цветным бейджем) Дата последнего изменения Автор последнего изменения
Секция «Мои недавние записи» :
Отображаются последние 10 страниц, которые вы создали или редактировали Отсортированы по дате последнего изменения (новые сверху) Для каждой страницы отображается: Название страницы (ссылка на страницу) Тип страницы Дата последнего изменения Статус страницы (опубликована/на согласовании/черновик)
(снимок - N) (Секция «Последние»)

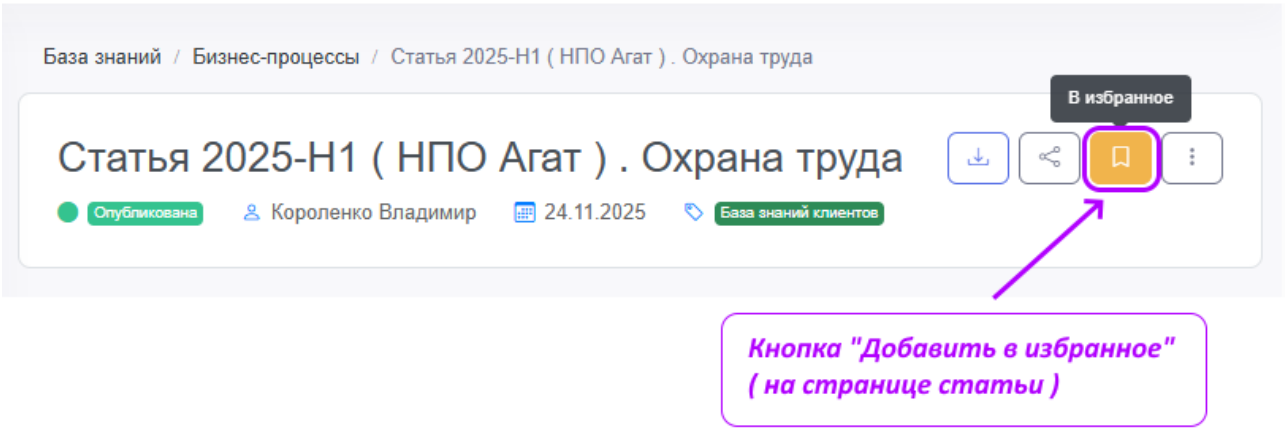


Секция «Записи моего подразделения» :
Отображаются последние 10 страниц, привязанных к вашему подразделению Отображается только если у вас указано подразделение Отсортированы по дате последнего изменения (новые сверху)
Секция «Категории моего подразделения» :
Отображаются категории, в которых есть страницы для вашего подразделения Отображается только если у вас указано подразделение Каждая категория отображается с количеством страниц

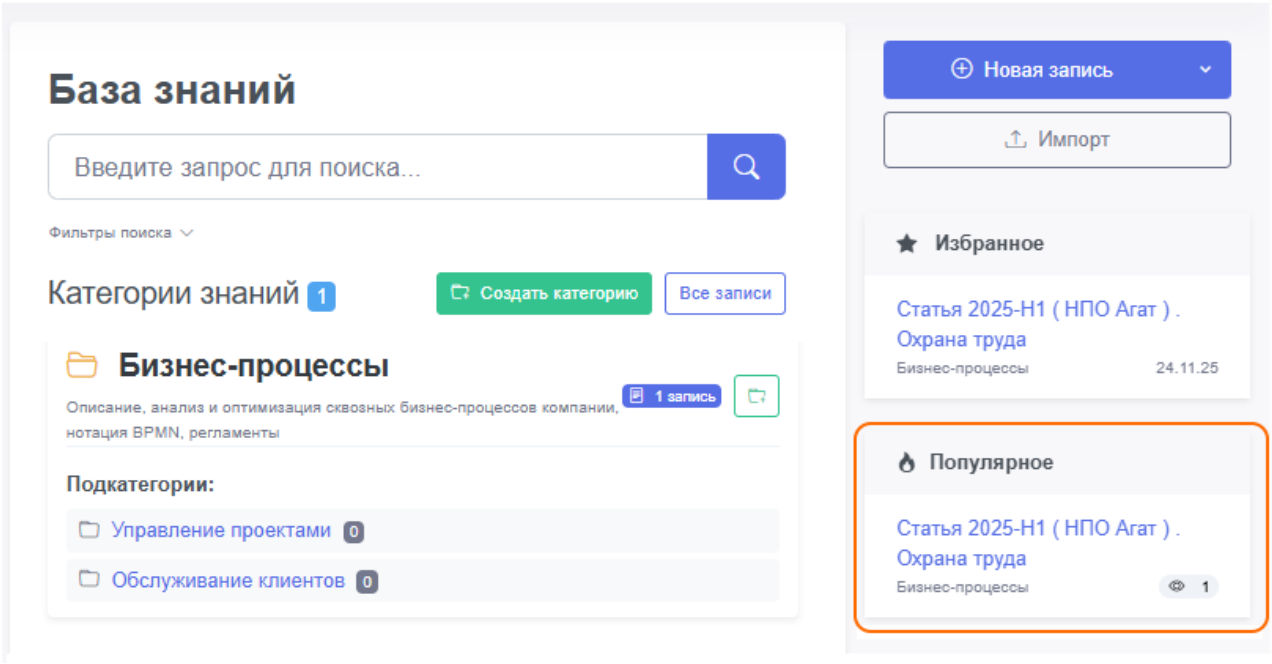
Секция «Клиенты» :
Отображаются клиенты, для которых есть страницы базы знаний Для каждого клиента отображается количество связанных страниц При клике на клиента открывается список страниц для этого клиента
Секция «Типы записей» :
Отображаются все типы страниц с количеством опубликованных страниц каждого типа При клике на тип открывается список всех страниц этого типа
Секция «Избранное» :
Отображаются страницы, добавленные вами в избранное Для добавления страницы в избранное нажмите кнопку «Добавить в избранное» на странице
(снимок - N) (Секция «Избранное»)



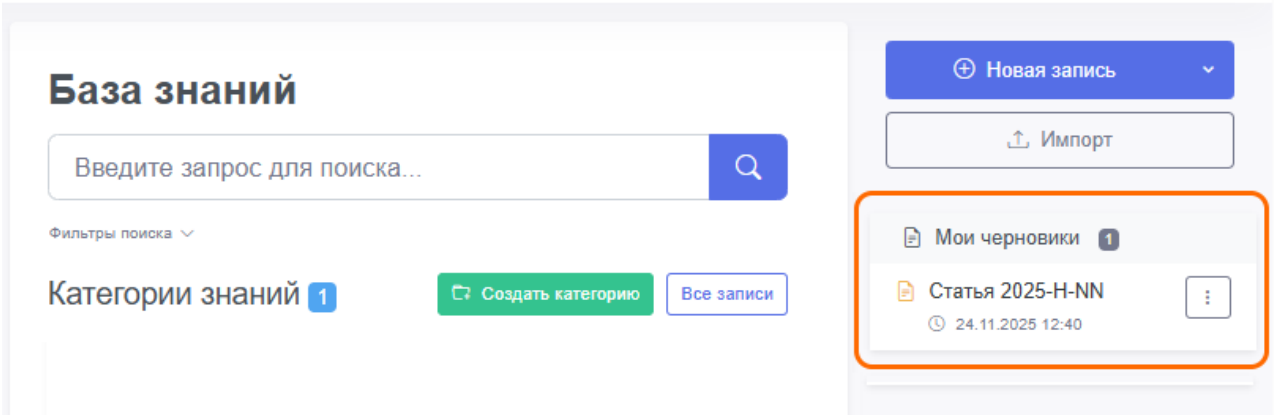
(снимок - Na) (Кнопка «В избранное» на странице статьи)



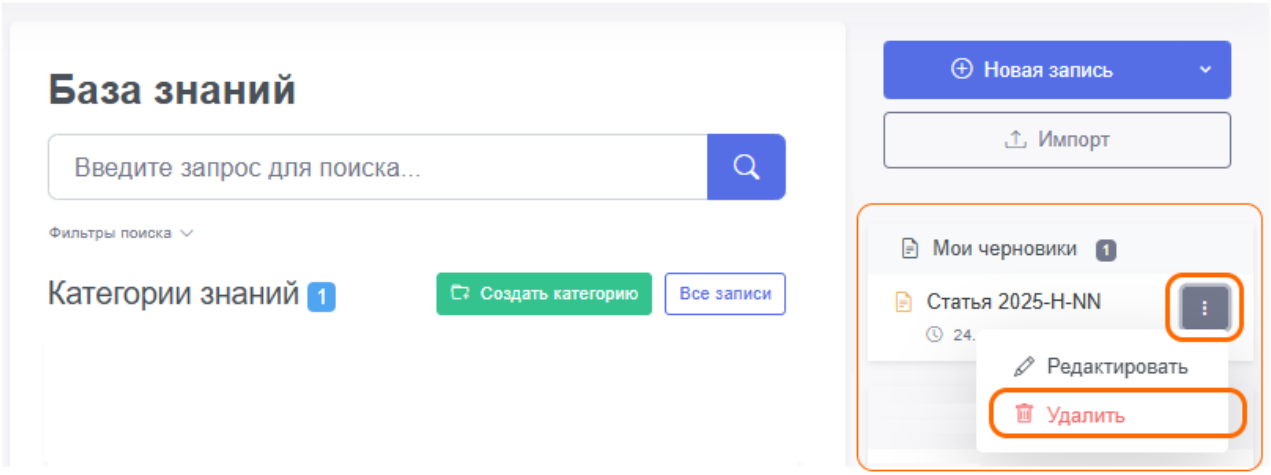
Секция «Популярные записи»:
Отображаются 5 наиболее просматриваемых страниц Отсортированы по количеству просмотров
(снимок - N) (Секция «Популярное»)



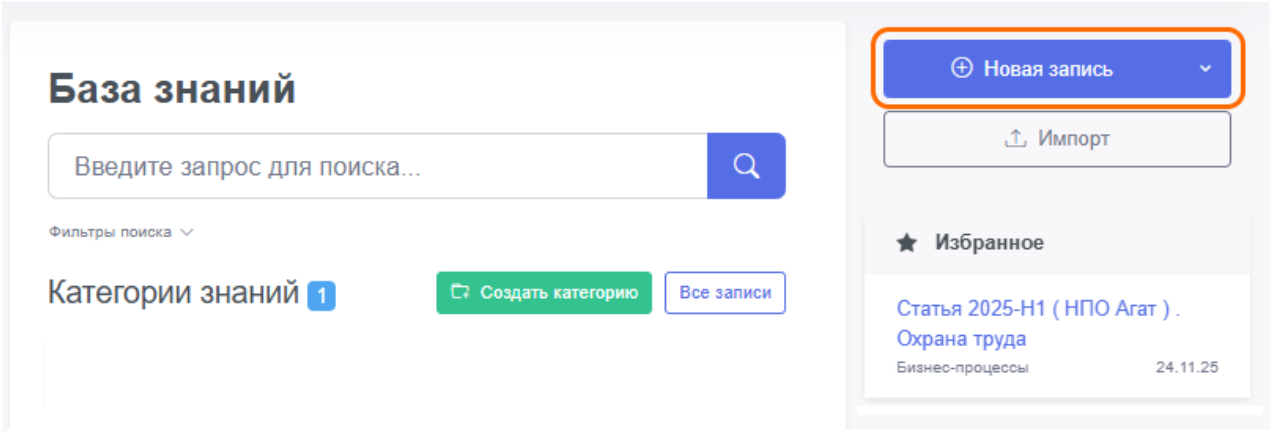
Секция «Мои черновики» :
Отображаются последние 5 ваших черновиков страниц Для каждого черновика отображается: Название страницы (ссылка на редактирование) Дата последнего изменения Кнопка удаления черновика
(снимок - N) (Секция «Мои черновики»)



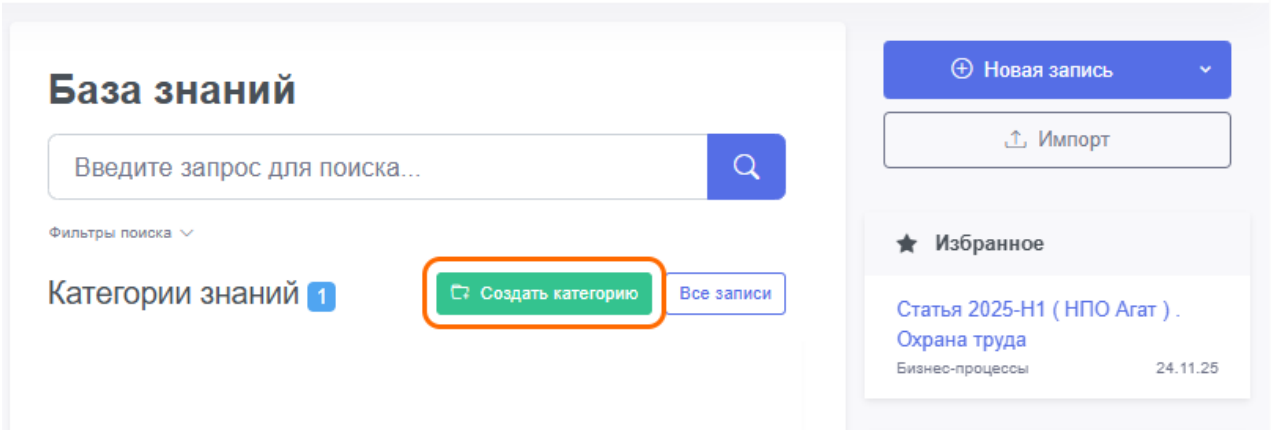
(снимок - Na) (Кнопка удаления черновика)



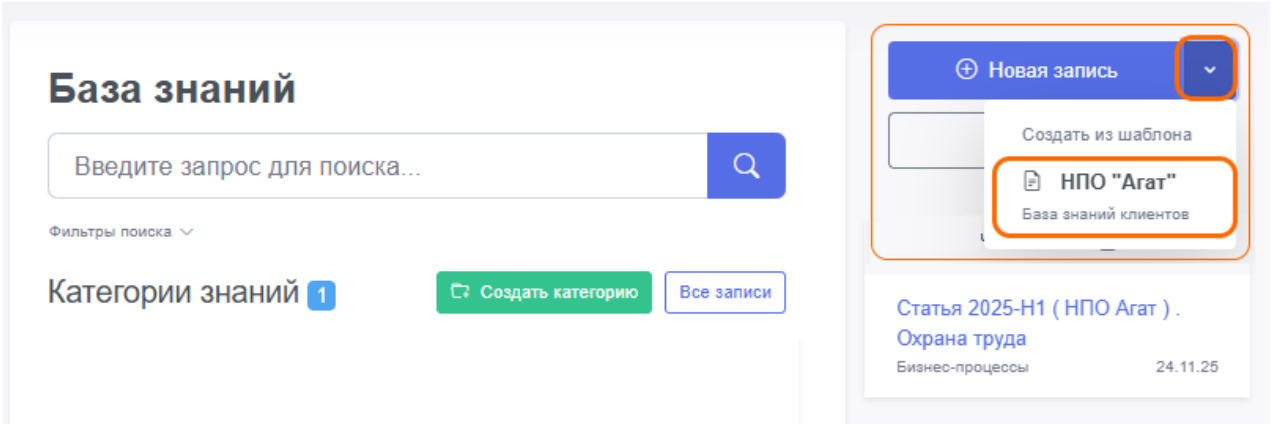
Секция «На согласовании» :
Отображаются последние 5 страниц, отправленных вами на согласование Для каждой страницы отображается: Название страницы (ссылка на страницу) Дата отправки на согласование Статус согласования
Секция «Требуют корректировки» :
Отображаются последние 5 страниц, по которым запрошена корректировка Для каждой страницы отображается: Название страницы (ссылка на редактирование) Дата запроса корректировки Комментарий с запросом корректировки
Правая панель (быстрые действия):
Кнопка «Создать страницу» -- создание новой страницы базы знаний Кнопка «Создать категорию» -- создание новой категории (если есть права) Выпадающий список «Шаблоны» -- выбор шаблона для создания страницы Поиск по базе знаний
(снимок - N.1) (Кнопка «Создать страницу»)



(снимок - N.2) (Кнопка «Создать категорию»)



(снимок - N.3) (Выпадающий список «Шаблоны»)

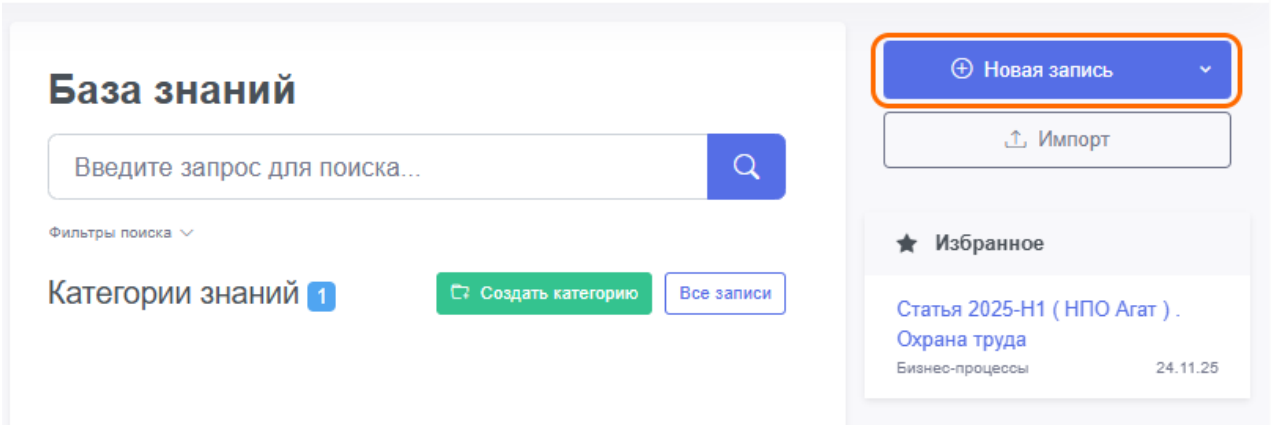


Примечание:
Видимость секций зависит от прав доступа пользователя Некоторые секции отображаются только если есть соответствующие данные

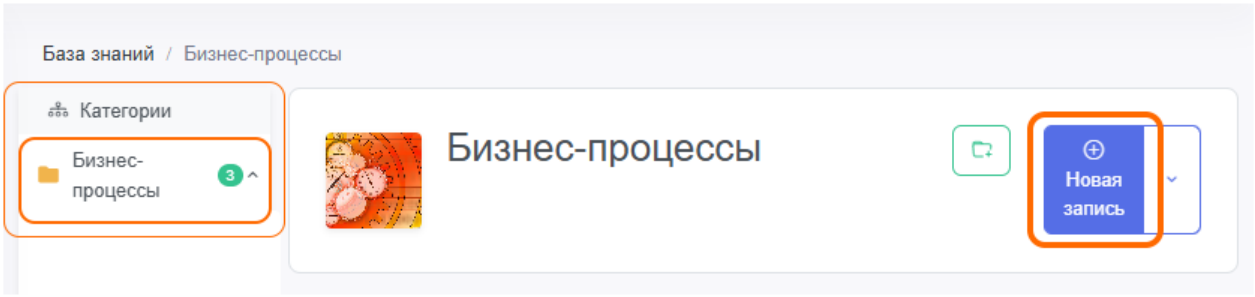
Создание страницы базы знаний

Способы открытия

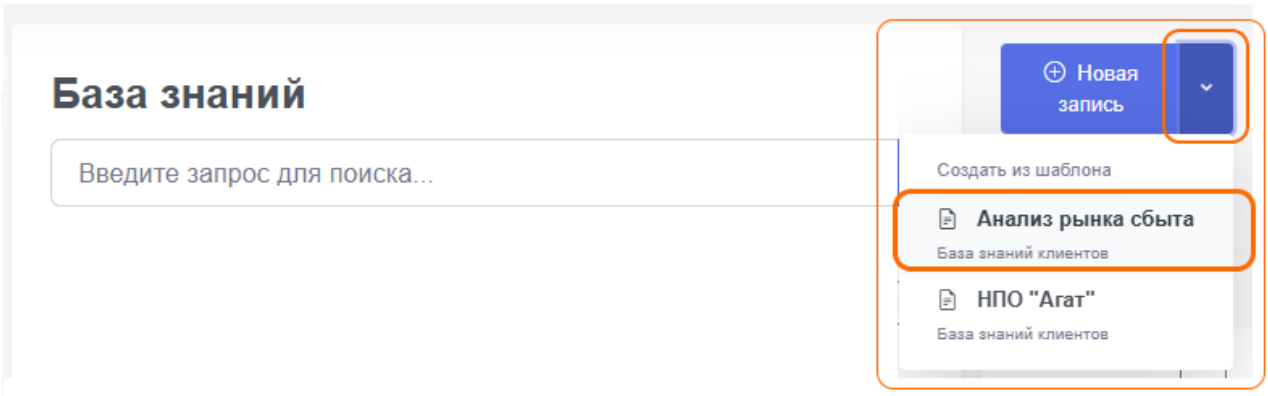
На главной странице базы знаний нажмите кнопку «Новая запись» (или на странице категории нажмите кнопку «Новая запись») При создании страницы из шаблона выберите шаблон из выпадающего списка
(снимок - 1.1) (Кнопка «Новая запись» на главной странице базы знаний)



(снимок - 1.2) (Кнопка «Новая запись» на странице категории)



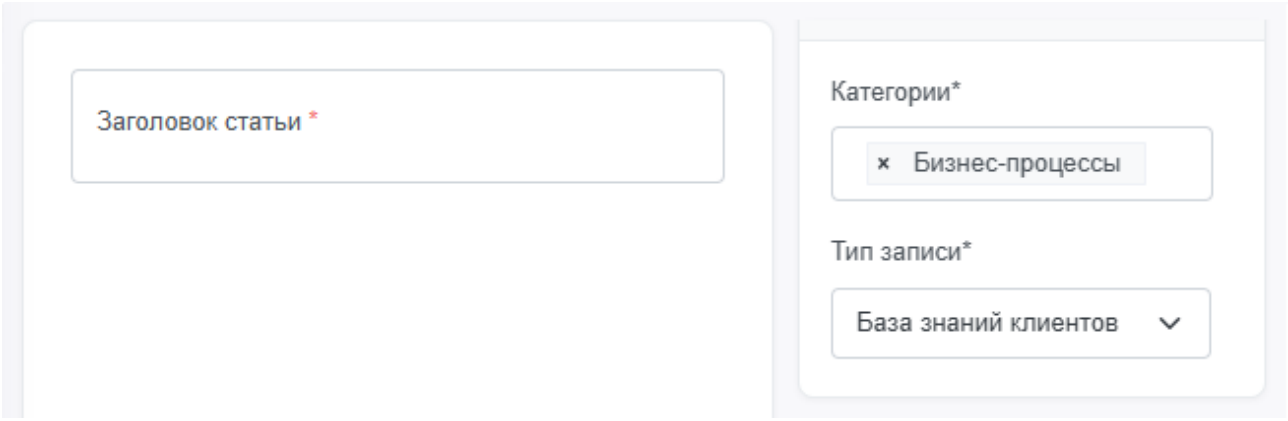
(снимок - 1.3) (Создание страницы из шаблона)



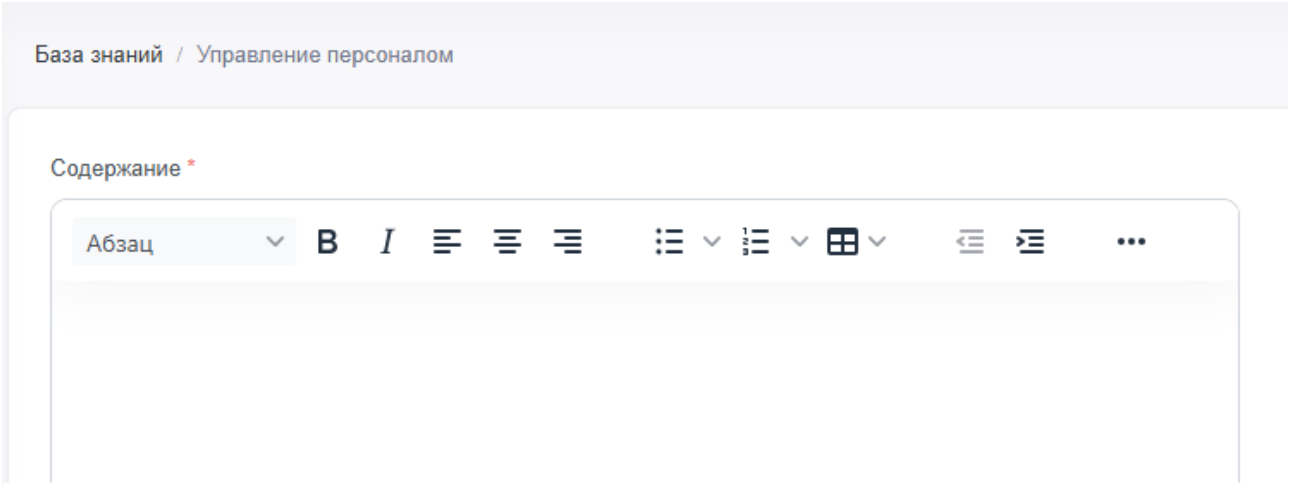
Структура формы создания страницы

Основные поля: Обязательные поля:
«Заголовок» -- название страницы (до 180 символов) Отображается в списках и при поиске Используется для формирования адреса страницы «Тип записи» -- выбор типа из справочника типов страниц Типы страниц настраиваются администратором Каждый тип имеет свой цвет для визуального отличия «Категории» -- выбор одной или нескольких категорий Можно выбрать несколько категорий из иерархического списка Категории отображаются с уровнями вложенности (с отступами) Обязательно выбрать хотя бы одну категорию

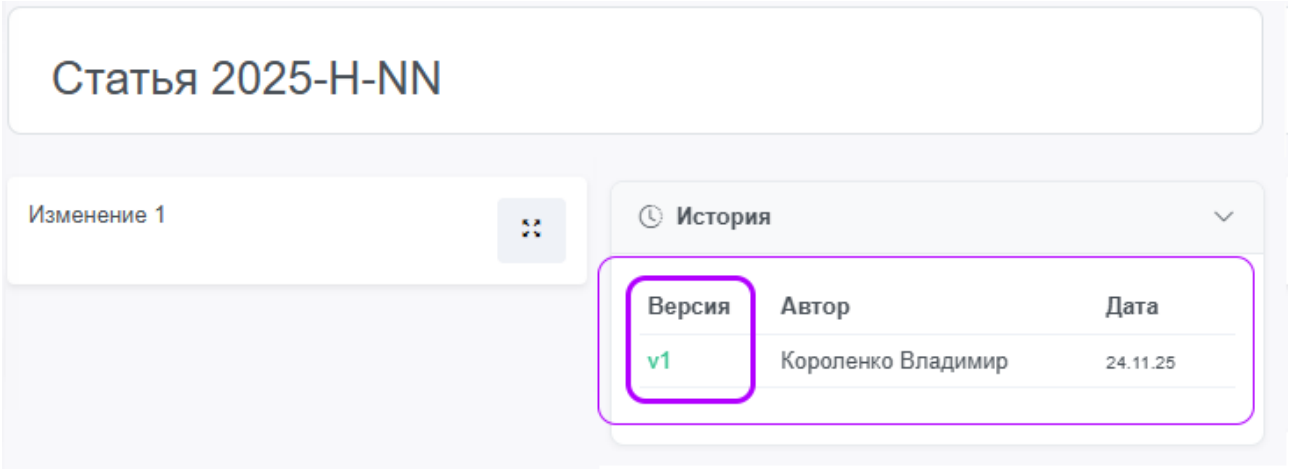
(снимок - 1) (Обязательные поля)



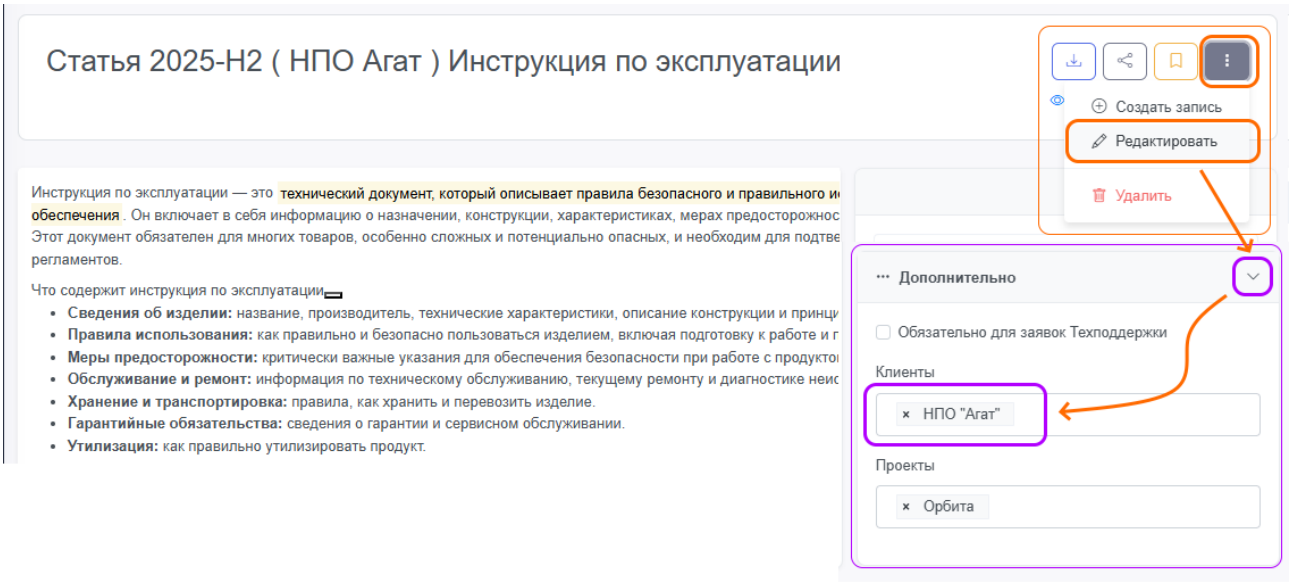
Необязательные поля:
«Содержание» -- основной текст страницы Поддерживает форматирование текста (жирный, курсив, списки, ссылки, таблицы) Визуальный редактор Можно вставлять изображения и видео прямо в текст Максимальная длина не ограничена «Краткое описание изменений» -- описание изменений для версионирования (до 400 символов) Заполняется при публикации страницы Отображается в истории версий Помогает понять, что изменилось в новой версии
(снимок - 2.1) (Необязательные поля : «Содержание»)



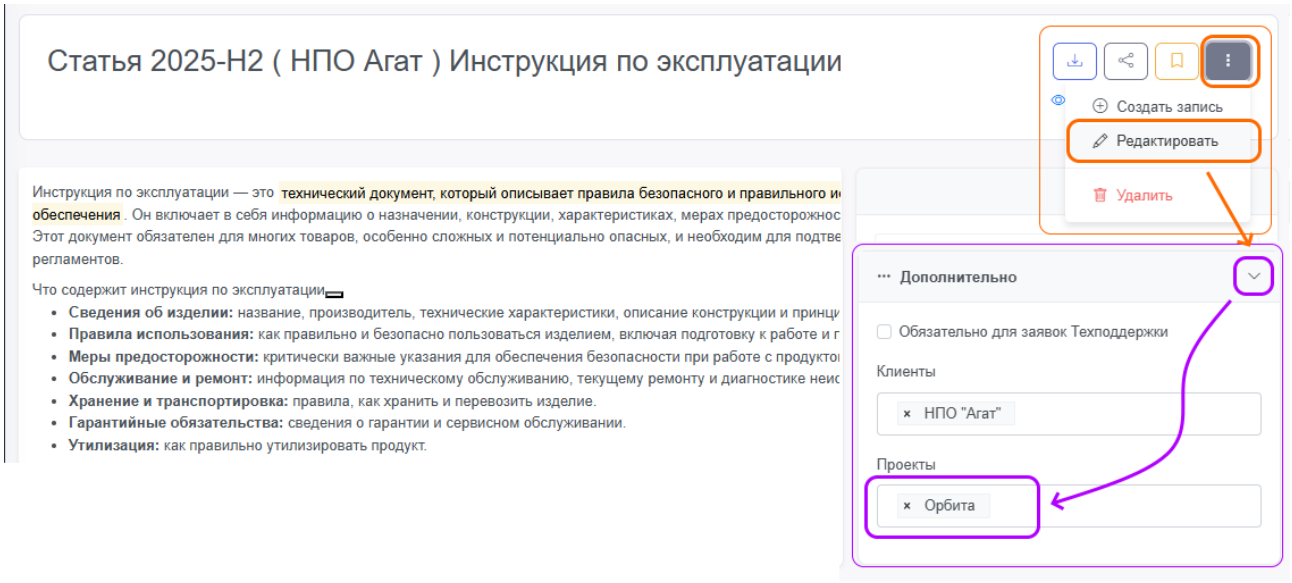
(снимок - 2.2) (Версия статьи в истории)



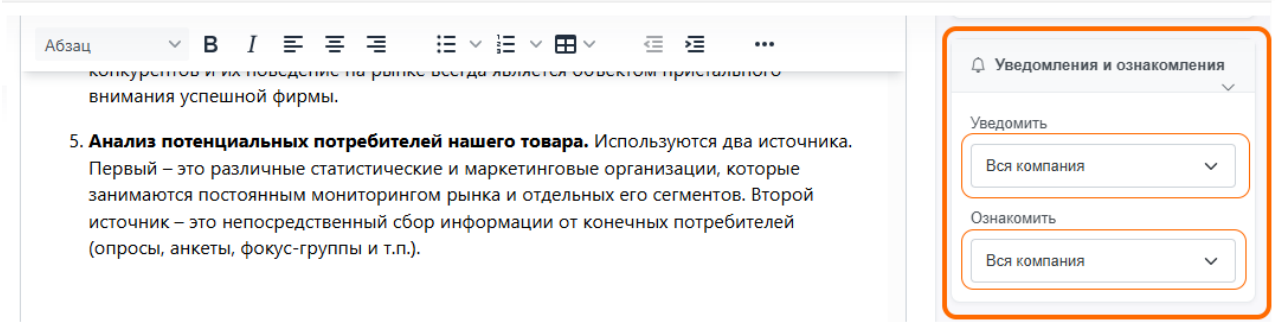
Связи с другими объектами: Клиенты:
Можно привязать страницу к одному или нескольким клиентам Страницы, привязанные к клиенту, отображаются в карточке клиента Используется для создания документации для конкретных клиентов
(снимок - 3) (Привязка страницы к клиенту)



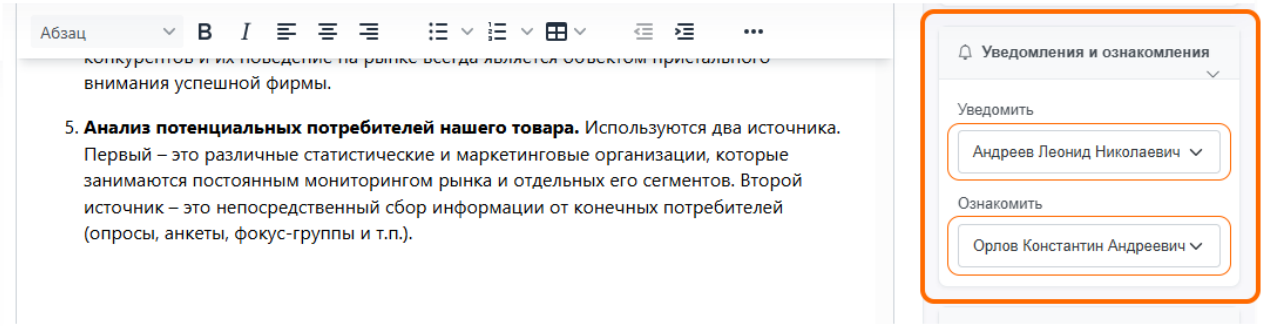
Проекты:
Можно привязать страницу к одному или нескольким проектам Страницы, привязанные к проекту, отображаются в карточке проекта Используется для создания документации по проектам
(снимок - 4) (Привязка страницы к проекту)



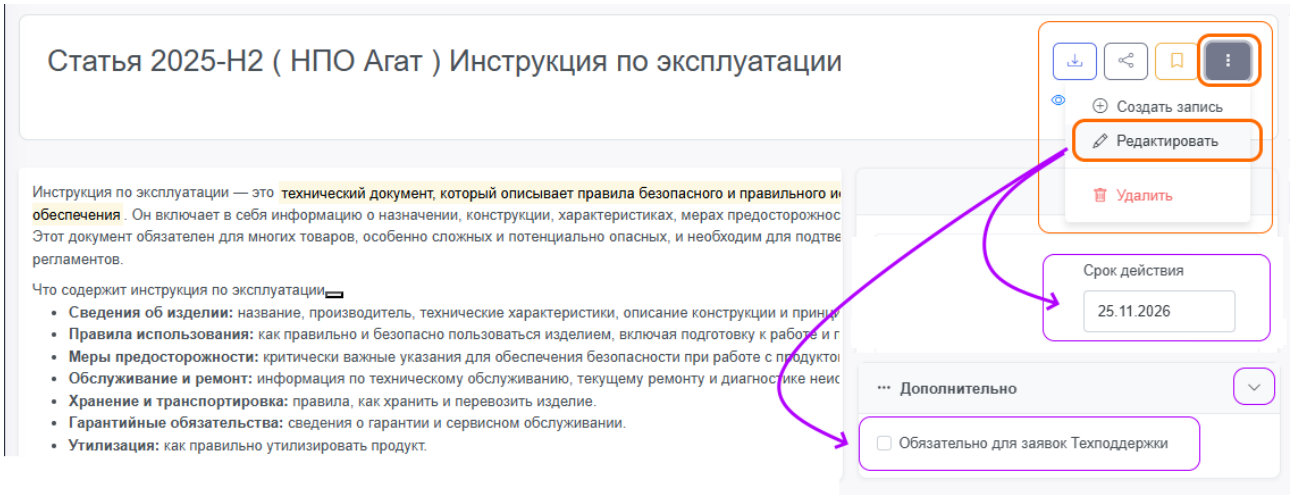
Подразделения:
Можно привязать страницу к одному или нескольким подразделениям Страницы, привязанные к подразделению, отображаются в секции "«Записи моего подразделения» на главной странице Используется для создания документации для конкретных отделов
(снимок - 5) (Привязка страницы к подразделению) // отсутствует функционал // Дополнительные настройки: Уведомления:
«Подразделения для уведомления» -- выбор подразделений, сотрудники которых получат уведомление о публикации страницы «Пользователи для уведомления» -- выбор отдельных пользователей, которые получат уведомление о публикации страницы
Ознакомление:
«Подразделения для ознакомления» -- выбор подразделений, сотрудники которых должны ознакомиться со страницей «Пользователи для ознакомления» -- выбор отдельных пользователей, которые должны ознакомиться со страницей После публикации страницы для выбранных пользователей создаются записи об обязательном ознакомлении
(снимок - 6) («Подразделения для ознакомления»)



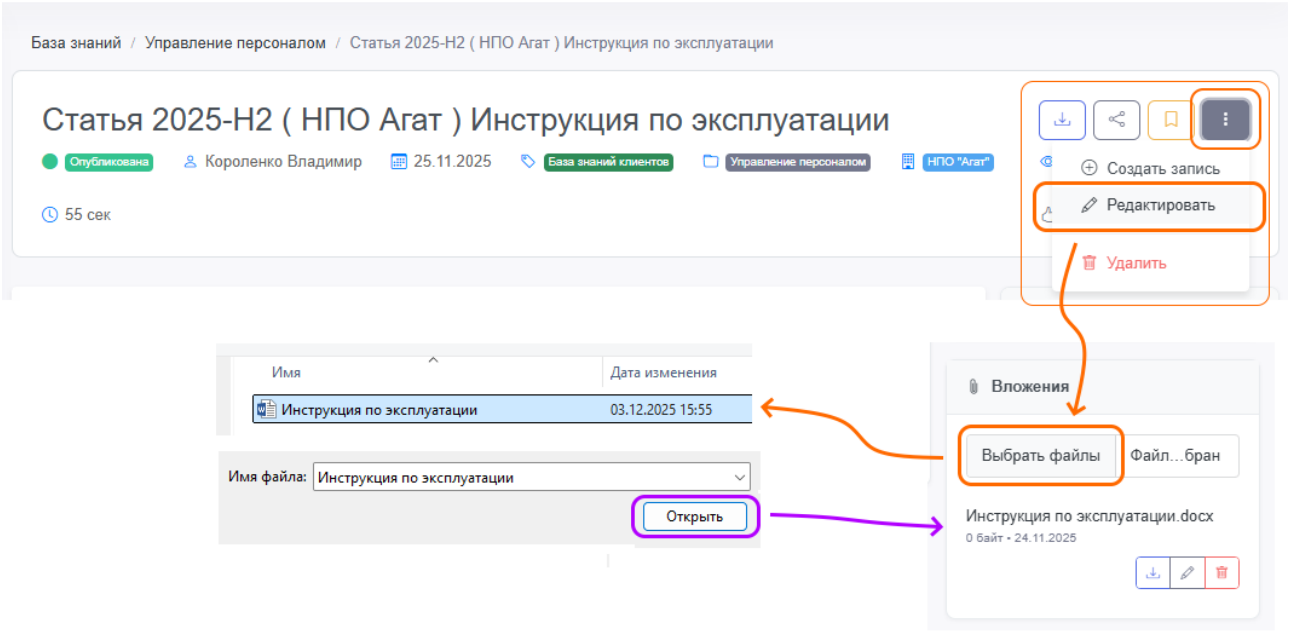
(снимок - 6а) («Пользователи для ознакомления»)



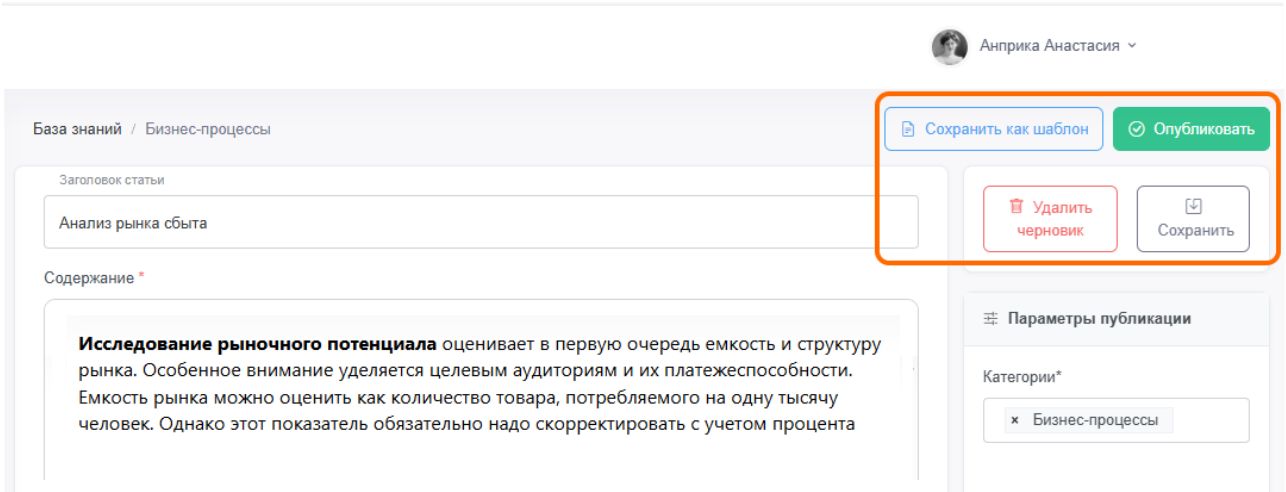
Специальные настройки:
«Обязательна для сервис-деска» -- отметка, что страница обязательна для прочтения перед началом работы с заявкой сервис-деска При создании заявки для исполнителя отображаются обязательные страницы базы знаний для клиента «Срок действия» -- дата, до которой страница действительна После истечения срока страница автоматически помечается как устаревшая Отправляются уведомления о приближении срока истечения
(снимок - 7) (Специальные настройки , доступ через редактирование страницы)



Прикрепление файлов:
Можно прикрепить один или несколько файлов к странице Поддерживаются различные форматы файлов (изображения, документы, видео, аудио) Максимальный размер файла настраивается администратором (по умолчанию 50 МБ) Файлы можно загружать как из редактора (вставляются в текст), так и отдельно (отображаются в списке вложений)
(снимок - 8) (Прикрепление файлов , кнопка «Выбрать файлы» в секции «Вложения»)

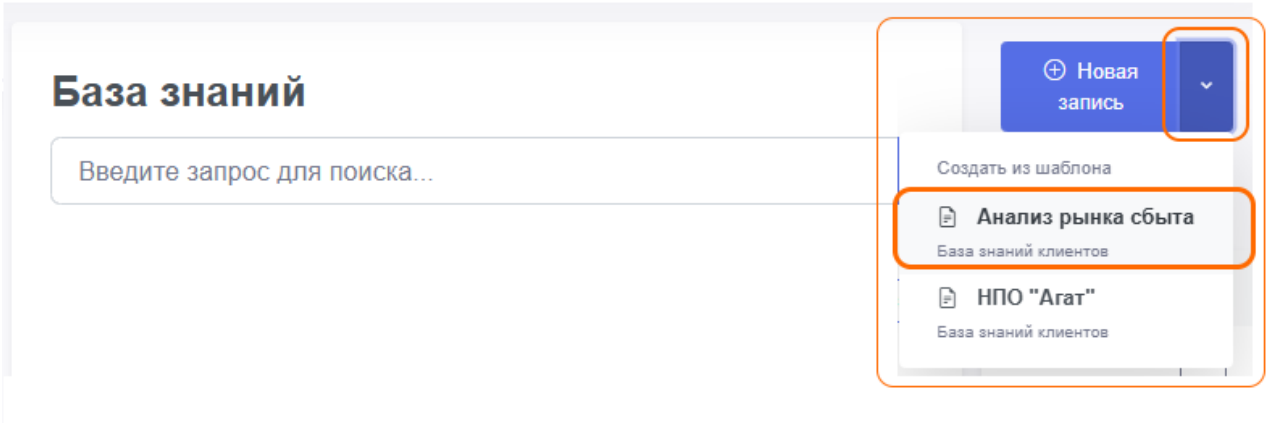


Действия:
«Сохранить» -- сохраняет страницу как черновик Страница не публикуется, остается в статусе черновика Можно продолжить редактирование позже Отображается сообщение: "Черновик сохранён." «Опубликовать» -- публикует страницу Если у вас есть право на публикацию, страница сразу публикуется Если права на публикацию нет, страница отправляется на согласование После публикации отправляются уведомления выбранным пользователям и подразделениям Создаются записи об обязательном ознакомлении для выбранных пользователей Отображается сообщение: "Страница опубликована." или "Отправлено на согласование." «Удалить черновик» -- удаляет черновик без сохранения Отображается подтверждение удаления После удаления происходит перенаправление на главную страницу базы знаний «Сохранить как шаблон» -
(снимок - 9) (Действия)



Автосохранение:
Система автоматически сохраняет изменения в черновике каждые несколько секунд Автосохранение происходит в фоновом режиме без перезагрузки страницы При закрытии страницы без сохранения черновик сохраняется автоматически Пустые черновики (без содержимого и без изменений) автоматически удаляются

Создание из шаблона:
На главной странице базы знаний выберите шаблон из выпадающего списка «Шаблоны» Откроется форма создания страницы с пред заполненными данными из шаблона Заполните недостающие поля и внесите необходимые изменения Сохраните или опубликуйте страницу
(снимок - 10) (Создание из шаблона)

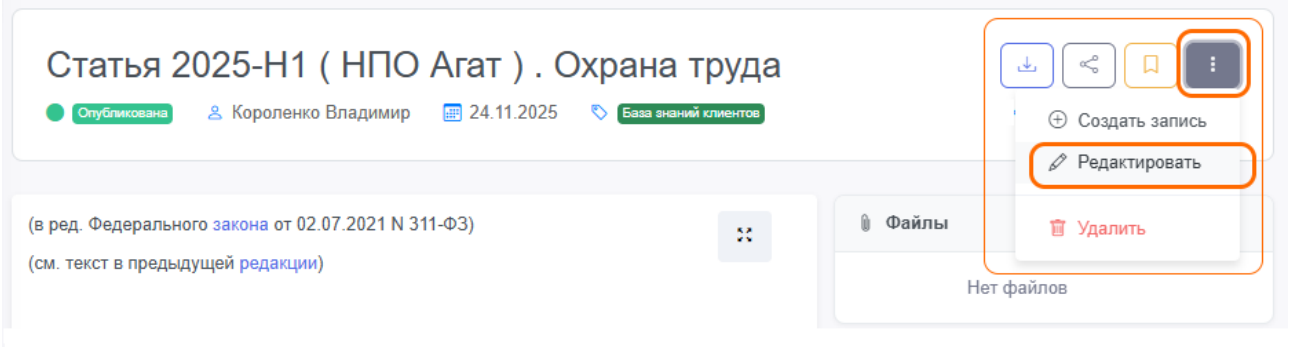


Примечания:
При создании страницы автоматически создается черновик Черновик связан со страницей, которая создается при первом сохранении Все изменения сохраняются в черновике до публикации После публикации создается ревизия с неизменяемым содержимым

Редактирование страницы базы знаний

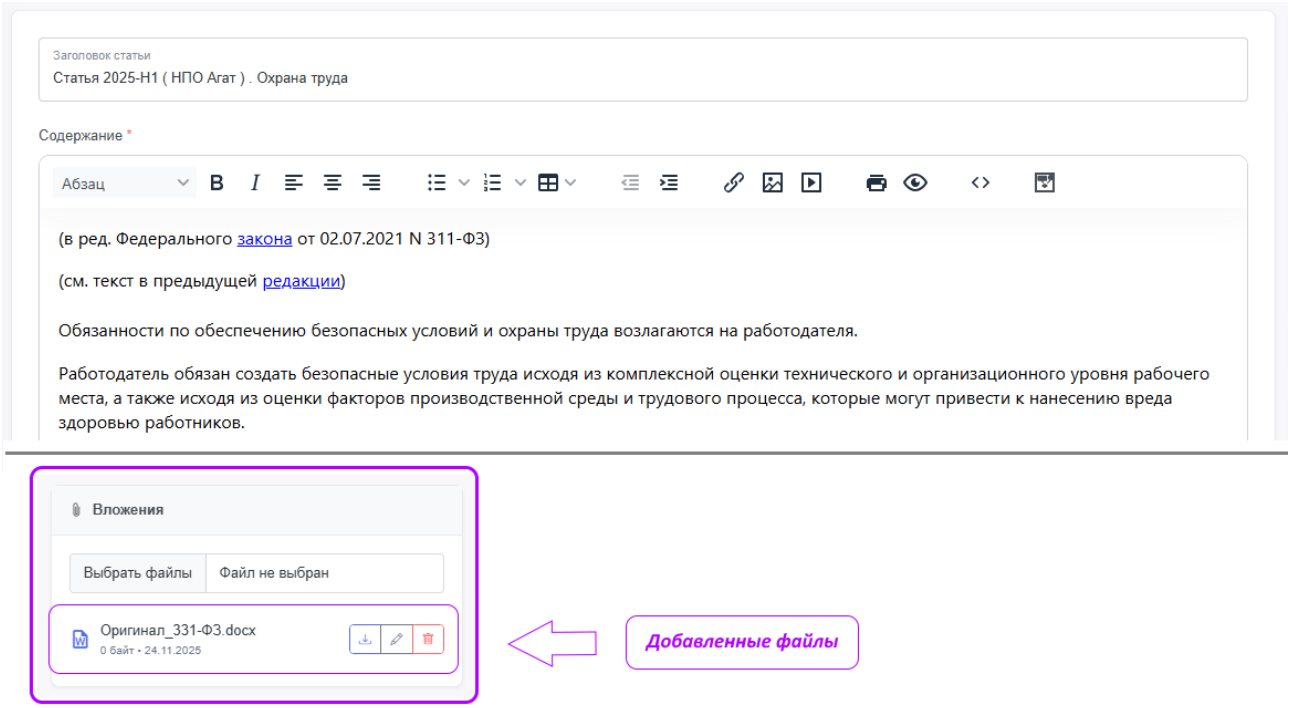
Способы открытия

Откройте страницу базы знаний Нажмите кнопку «Редактировать» в верхней части страницы
Примечание: Редактирование доступно только для опубликованных страниц. Для редактирования черновика откройте черновик напрямую. (снимок - 1) (Кнопка «Редактировать»)



Структура формы редактирования

Аналогична форме создания страницы Все поля пред-заполнены текущими значениями Отображаются все прикрепленные файлы
(снимок - 2) (Структура формы редактирования)

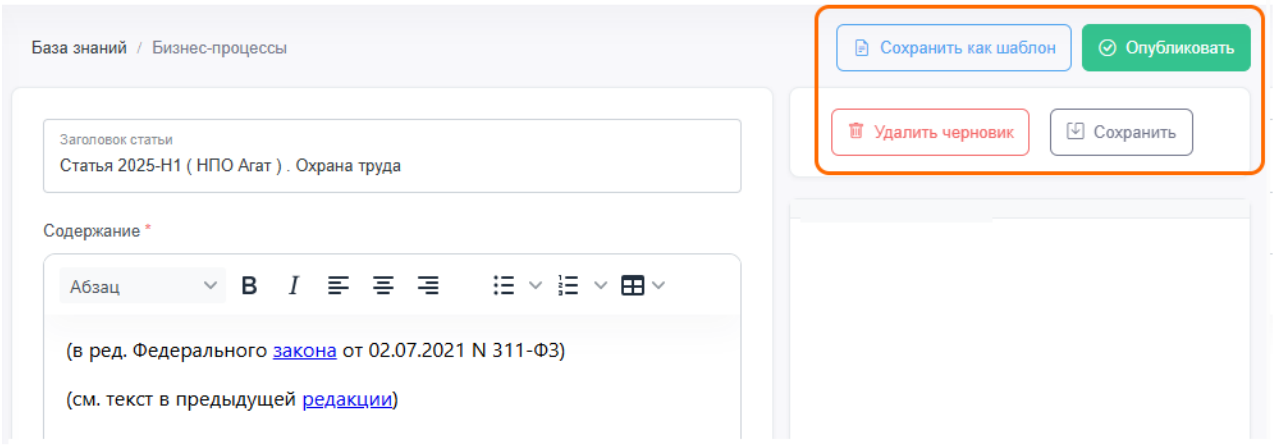


Особенности редактирования

При редактировании создается новый черновик на основе опубликованной версии Все изменения сохраняются в черновике Опубликованная версия остается неизменной до публикации изменений Можно просмотреть различия между черновиком и опубликованной версией

Действия

«Сохранить» -- сохраняет изменения в черновике Опубликованная версия не изменяется Можно продолжить редактирование позже «Опубликовать» -- публикует изменения Создается новая ревизия страницы Старая ревизия сохраняется в истории версий Если изменений нет, черновик удаляется, публикация не происходит Отображается сообщение: "Изменений по сравнению с опубликованной версией нет -- ничего не опубликовано." «Удалить черновик» -- удаляет черновик без сохранения изменений Опубликованная версия остается без изменений «Сохранить как шаблон» -
(снимок - N) (Действия)



Редактирование черновика

Если у страницы есть неопубликованный черновик, при нажатии «Редактировать» открывается черновик Можно продолжить редактирование черновика Черновик отображается в секции «Мои черновики» на главной странице
(снимок - N) (Редактирование черновика)

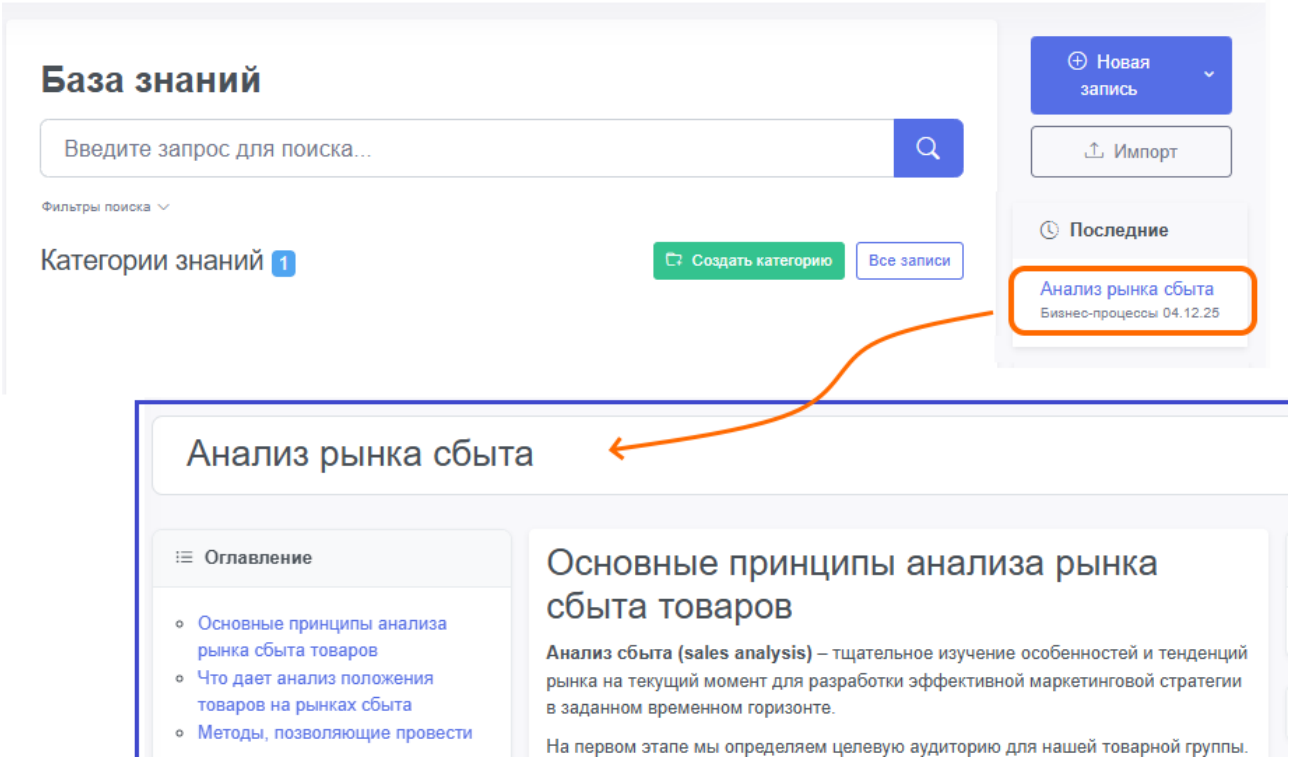
Примечания

Редактирование доступно только автору страницы, ответственным за категории или пользователям с правами редактирования При редактировании можно изменить все поля, включая категории, клиентов, проекты и подразделения История версий сохраняется для всех опубликованных ревизий

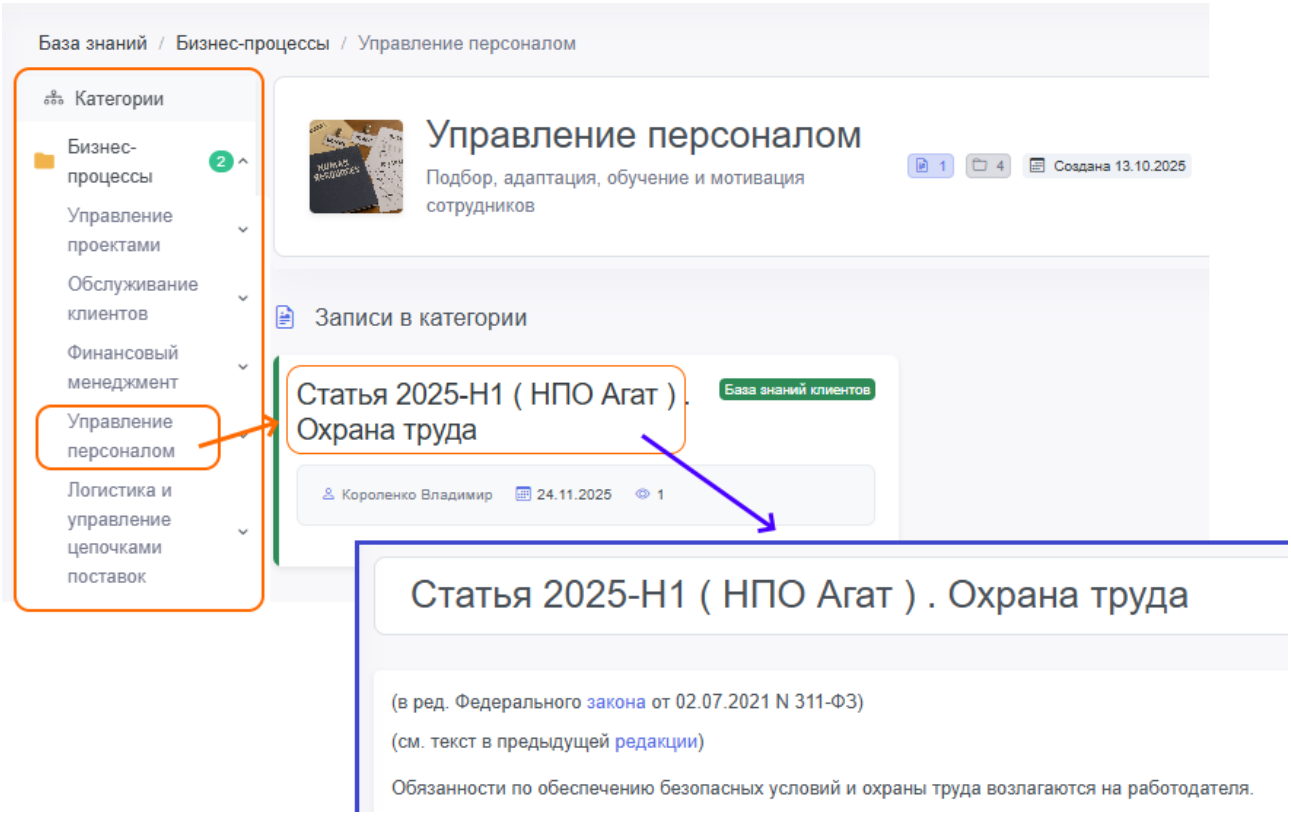
Просмотр страницы базы знаний

Способы открытия

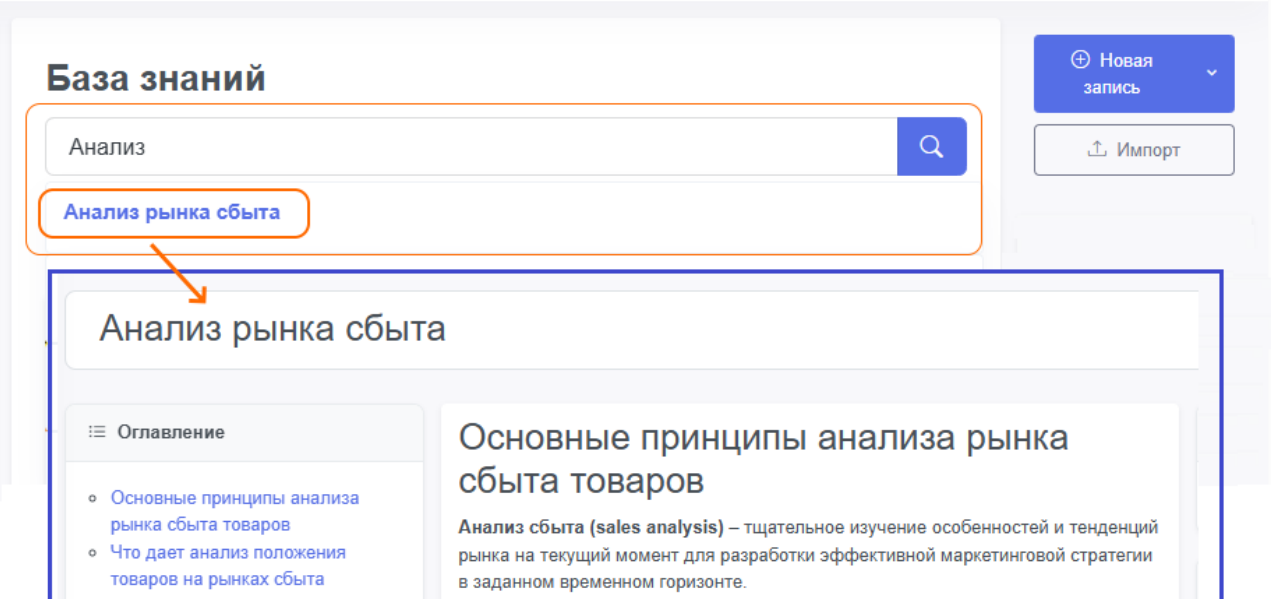
На главной странице базы знаний нажмите на название страницы в любой секции На странице категории нажмите на название страницы в списке В результатах поиска нажмите на название страницы Перейдите по прямой ссылке на страницу
(снимок - 1.1) (Способ открытия статьи на главной странице , секция «Последние»)



(снимок - 1.2) (Способ открытия статьи на странице категории)



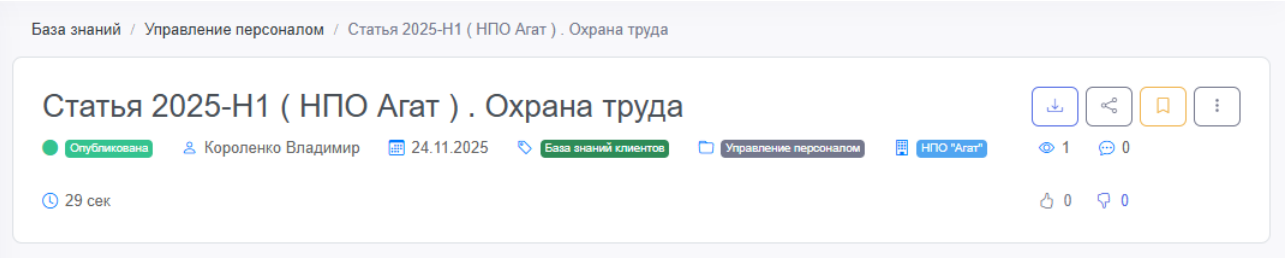
(снимок - 1.3) (Способ открытия статьи в результатах поиска)



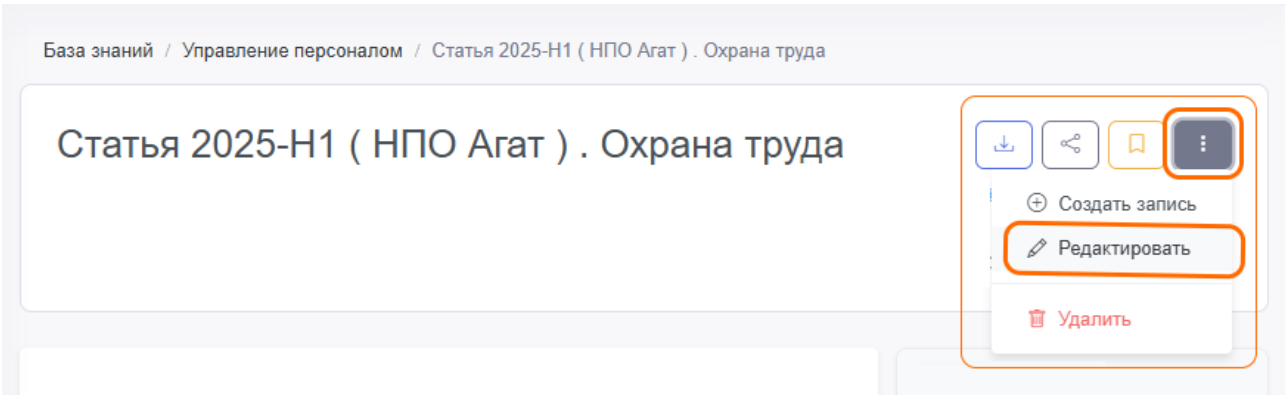
(снимок - 1.4) (Способ открытия статьи в разделе «Все записи»)

Структура страницы

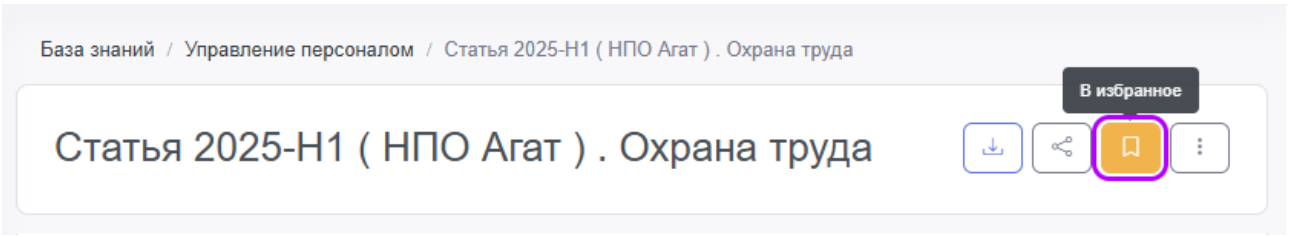
Заголовок:
Название страницы Тип страницы (цветной бейдж) Дата создания и последнего изменения Автор страницы Количество просмотров
(снимок - 2) (Заголовок страницы)



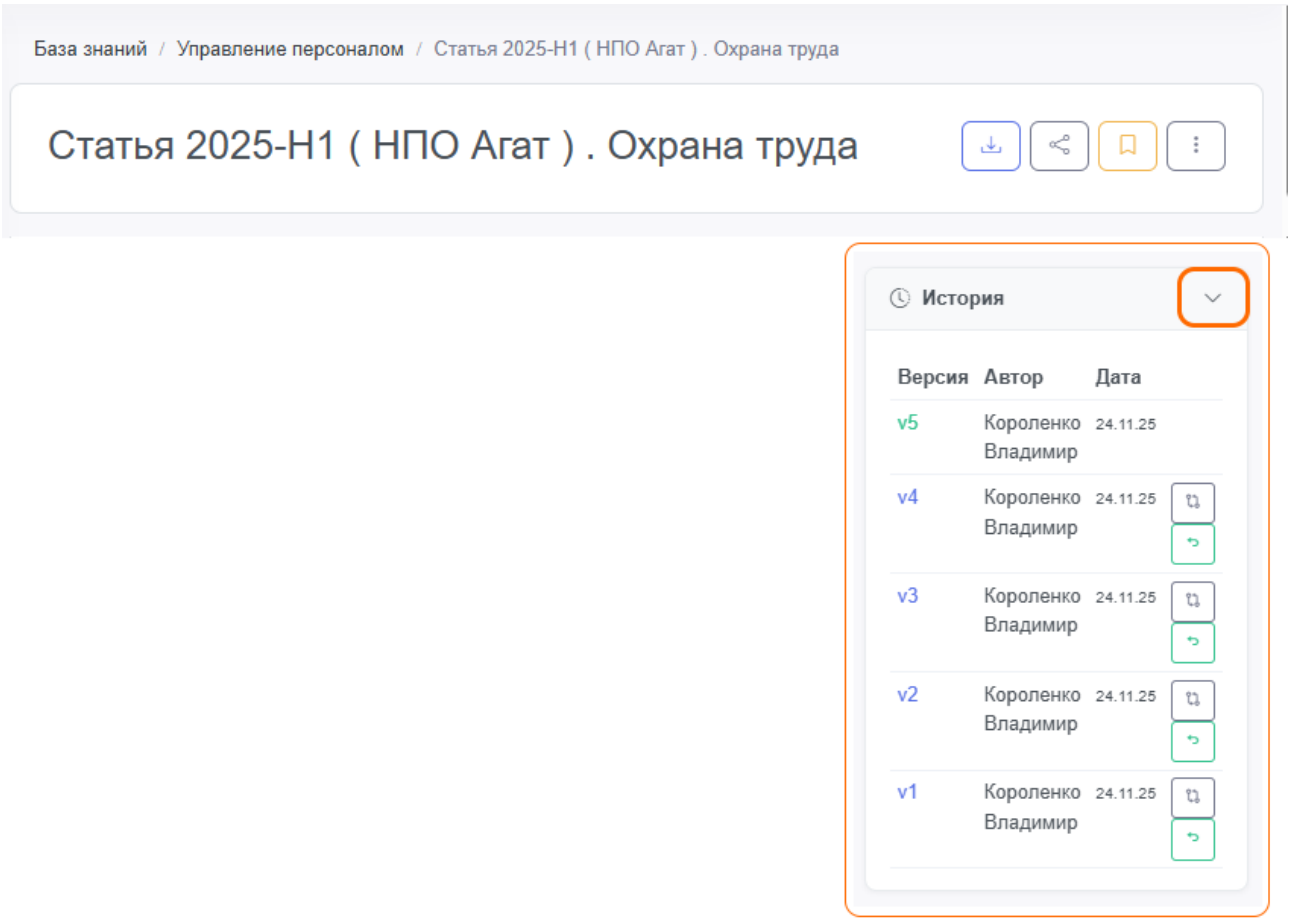
Кнопки действий:
«Редактировать» -- открывает форму редактирования (доступно только для автора или пользователей с правами) «Добавить в избранное» / «Удалить из избранного» -- добавляет/удаляет страницу из избранного «История версий» -- открывает список всех версий страницы «Экспорт в PDF» -- скачивает страницу в формате PDF «Удалить» -- удаляет страницу (доступно только для пользователей с правами управления)
(снимок - 3.1) (Кнопка «Редактировать»)



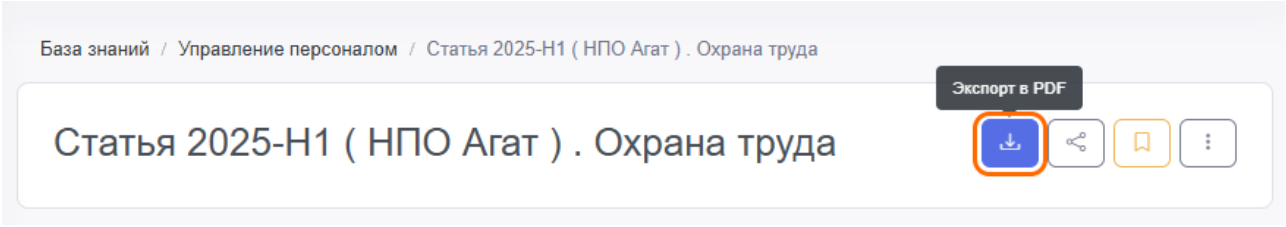
(снимок - 3.2) (Кнопка «Добавить в избранное» / «Удалить из избранного»)



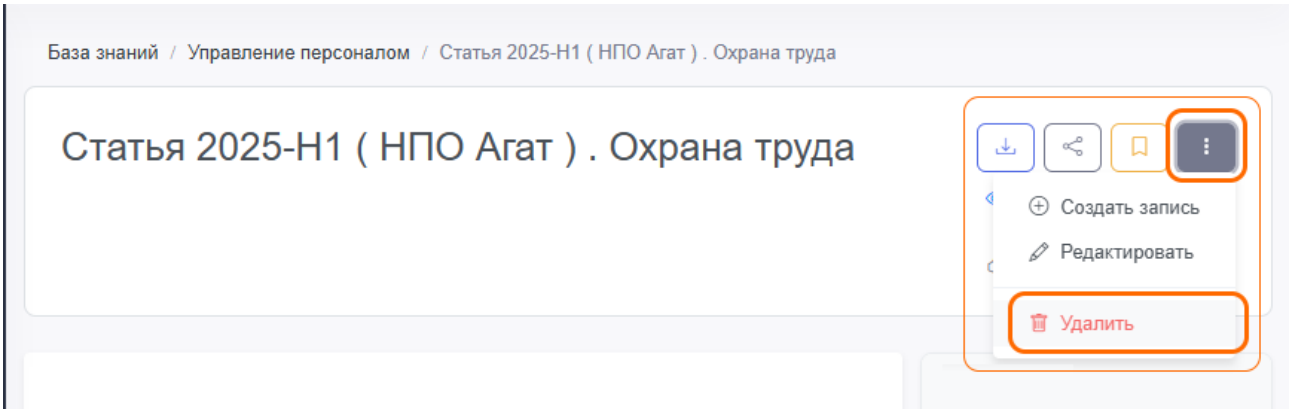
(снимок - 3.3) (Просмотр истории версий)



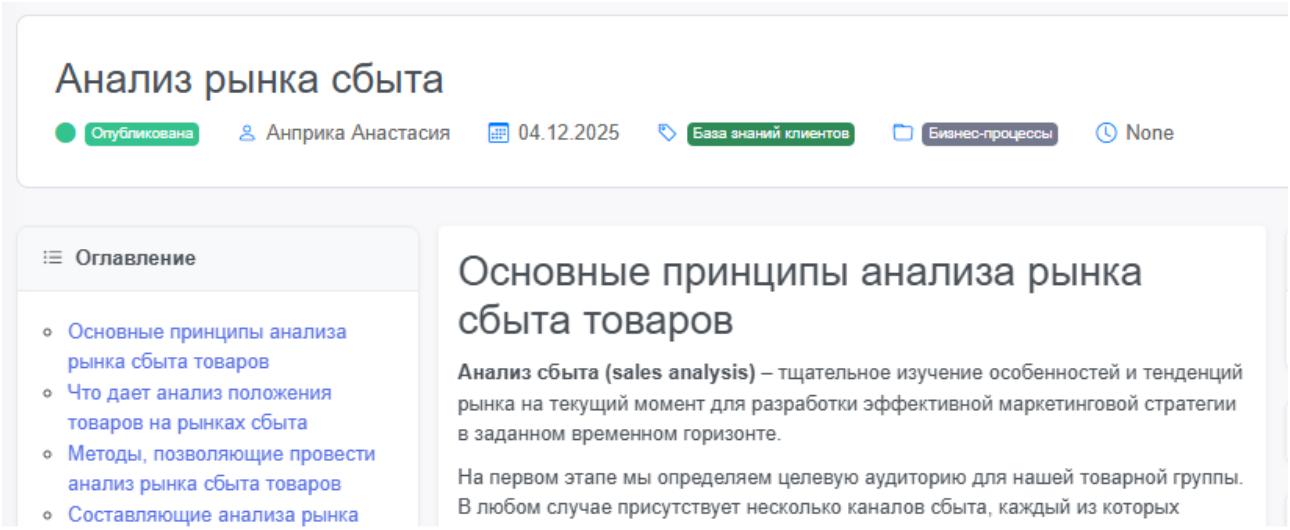
(снимок - 3.4) (Кнопка «Экспорт в PDF»)



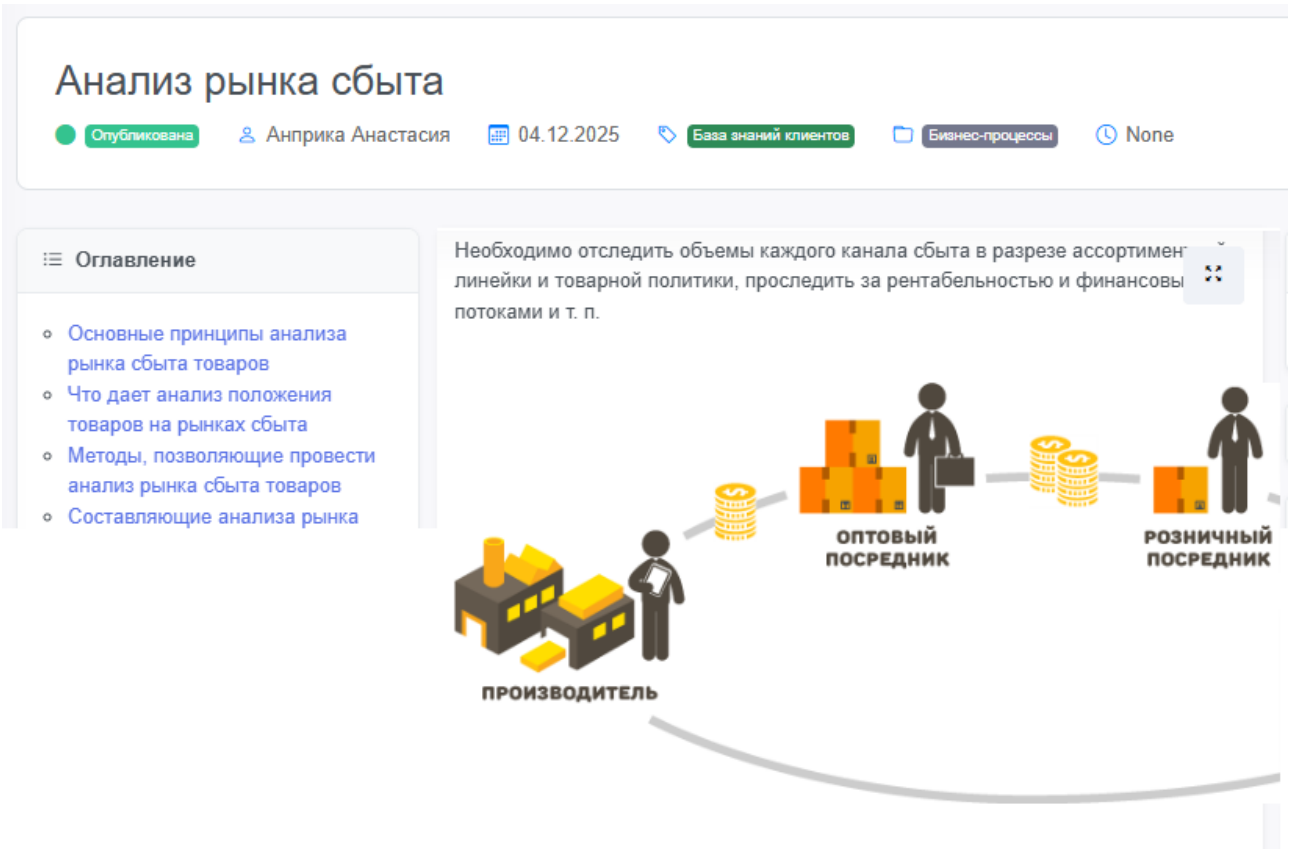
(снимок - 3.5) (Кнопка «Удалить»)



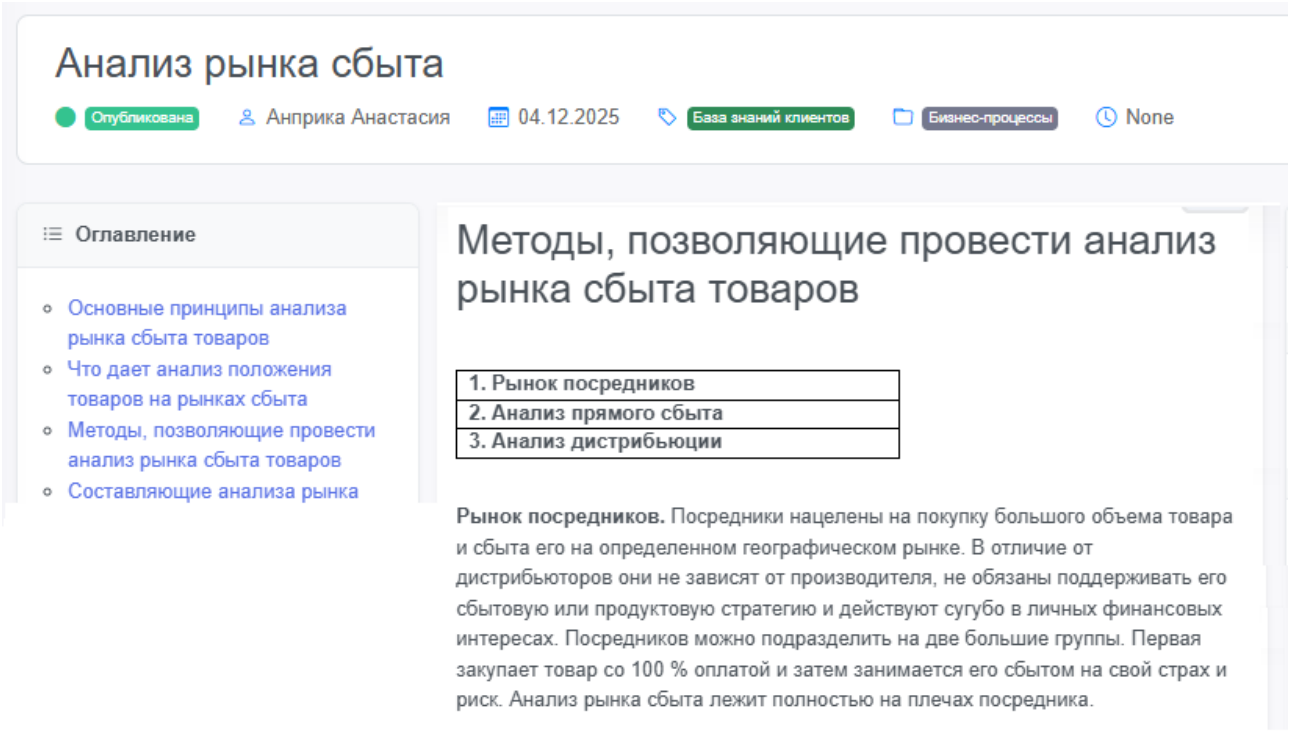
Основное содержимое:
Полный текст страницы с поддержкой форматирования Изображения и видео, вставленные в текст Таблицы и списки Ссылки на другие страницы базы знаний
(снимок - 4.1) (Основное содержимое , текст страницы)



(снимок - 4.2) (Основное содержимое , изображения в тексте)



(снимок - 4.3) (Основное содержимое , таблицы в тексте)



Мета-информация (правая панель): Категории:
Список всех категорий, к которым привязана страница При клике на категорию открывается страница категории
Связанные объекты:

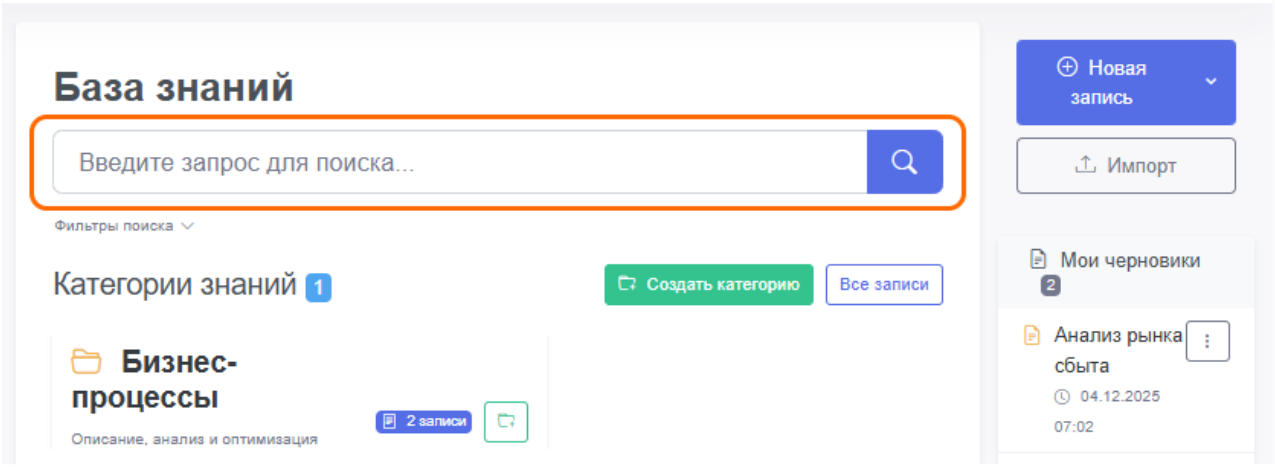
Клиенты -- список клиентов, к которым привязана страница (если есть) Проекты -- список проектов, к которым привязана страница (если есть) Подразделения -- список подразделений, к которым привязана страница (если есть)
Связанные страницы:
Связанные записи -- список страниц, связанных с текущей страницей Похожие записи -- список похожих страниц (определяется автоматически на основе содержимого) Можно добавить связанные страницы при редактировании
Ознакомление:
Если страница требует обязательного ознакомления, отображается кнопка «Ознакомился» Кнопка становится активной только после того, как вы провели на странице достаточное время для прочтения Время прочтения рассчитывается автоматически на основе объема текста После нажатия кнопки создается запись об ознакомлении Отображается статистика ознакомления (сколько человек ознакомилось)
Реакции:
Можно поставить лайк или дизлайк странице Отображается количество лайков и дизлайков Реакции помогают оценить полезность страницы
Вложения:
Список всех прикрепленных файлов Для каждого файла отображается: Название файла Размер файла Дата загрузки Кто загрузил Можно скачать файл, нажав на его название
Комментарии:
Раздел с комментариями к странице Можно добавить новый комментарий Можно отвечать на комментарии (создавать вложенные комментарии) Можно редактировать свои комментарии Можно удалять свои комментарии (доступно только для автора или администратора) Комментарии отображаются в хронологическом порядке (новые сверху) Ответы на комментарии отображаются под исходным комментарием с отступом
История версий:
Сворачиваемый раздел с историей всех версий страницы Для каждой версии отображается: Номер версии Дата создания Автор версии Краткое описание изменений Можно просмотреть любую версию Можно сравнить две версии (показать различия) Можно откатиться к любой версии (восстановить старую версию)
Управление правами доступа:
Если у вас есть права на управление правами доступа, отображается блок «Управление правами доступа» Можно настроить права доступа для конкретных пользователей, групп или подразделений Подробнее см. раздел «Система управления правами доступа к базе знаний»
Примечания:
При просмотре страницы автоматически увеличивается счетчик просмотров Если страница требует обязательного ознакомления, отслеживается время, проведенное на странице Страницы с истекшим сроком действия отображаются с предупреждением

Поиск в базе знаний

Способы открытия

На главной странице базы знаний введите запрос в поле «Поиск» в правой панели На странице категории введите запрос в поле «Поиск» Перейдите на

страницу результатов поиска
(снимок - 1.1) (Запрос в поле «Поиск» на главной странице базы знаний)



(снимок - 1.2) (Запрос в поле «Поиск» на главной странице категории)

Типы поиска

Полнотекстовый поиск:
Поиск по содержимому страниц Поиск по названиям страниц Поддержка русского языка с учетом морфологии Поиск по нескольким словам (AND логика) Поддержка фраз (поиск точной фразы в кавычках)
Семантический поиск:
Поиск по смыслу, а не только по точным словам Использует машинное обучение для понимания смысла запроса Находит страницы, похожие по смыслу, даже если в них нет точных слов из запроса
Поиск по триграммам:
Поиск с учетом опечаток Находит страницы даже при неточном вводе Полезен для поиска по названиям с возможными опечатками
Комбинированный поиск:
Система объединяет результаты всех типов поиска Результаты ранжируются по релевантности Наиболее релевантные результаты отображаются первыми

Интерфейс поиска

Поле ввода:
Введите запрос в поле поиска Поиск выполняется автоматически при вводе (с задержкой 0.6 секунды) Результаты отображаются в выпадающем списке под полем поиска
Живой поиск:
Результаты отображаются сразу при вводе Максимальная высота результатов: 60% высоты экрана Ширина результатов: 50% ширины экрана При наведении на результат отображается краткая информация о странице
Полная страница результатов:
Нажмите Enter или кнопку «Поиск» для открытия полной страницы результатов Отображаются все найденные страницы с подробной информацией Для каждой страницы отображается: Название страницы

(ссылка) Тип страницы Категории Фрагмент текста с выделением найденных слов Дата последнего изменения Автор

Фильтры поиска

По категории -- ограничить поиск определенной категорией По типу страницы -- ограничить поиск определенным типом По подразделению -- ограничить поиск страницами определенного подразделения По клиенту -- ограничить поиск страницами определенного клиента

Поиск по файлам

Система также ищет по названиям прикрепленных файлов В результатах отображаются страницы, содержащие файлы с подходящими названиями

Примечания

Поиск работает только по опубликованным страницам Результаты поиска учитывают права доступа пользователя Показываются только те страницы, к которым у пользователя есть доступ

Категории базы знаний

Структура категорий

Категории организованы в иерархическую структуру (дерево) Каждая категория может иметь подкатегории Уровень вложенности не ограничен Категории отображаются с отступами для визуального отображения иерархии

Просмотр категории

На главной странице базы знаний нажмите на категорию в дереве категорий Или перейдите по прямой ссылке на категорию

Страница категории

Заголовок:
Название категории Описание категории (если указано) Изображение категории (если загружено) Хлебные крошки (навигация по иерархии

категорий)
Подкатегории:
Список всех подкатегорий текущей категории Для каждой подкатегории отображается: Название подкатегории (ссылка) Количество страниц в подкатегории Описание подкатегории (если указано) Подкатегории отсортированы по полю «Порядок» (чем выше число, тем выше категория), затем по названию
Страницы в категории:
Список всех опубликованных страниц в текущей категории Для каждой страницы отображается: Название страницы (ссылка) Тип страницы (цветной бейдж) Дата последнего изменения Автор последнего изменения Количество лайков и дизлайков Страницы отсортированы по названию (по алфавиту)
Кнопки действий:
«Создать страницу» -- создание новой страницы в этой категории «Создать подкатегорию» -- создание новой подкатегории (если есть права) «Управление правами» -- управление правами доступа к категории (если есть права)

Создание категории

На странице категории (или на главной странице) нажмите кнопку «Создать категорию» Заполните форму: «Название категории» (обязательно) -- название категории «Родительская категория» -- выбор родительской категории (необязательно, для создания корневой категории оставьте пустым) «Описание» -- описание категории (необязательно) «Изображение» -- загрузка изображения для категории (необязательно) «Ответственный» -- выбор ответственного за категорию (необязательно) Ответственный может публиковать страницы в категории без согласования Ответственный может управлять правами доступа к категории
«Порядок» -- число для сортировки категорий (чем выше число, тем выше категория в списке) Нажмите кнопку «Сохранить» После сохранения категория отображается в дереве категорий

Редактирование категории

Редактирование категорий доступно только для ответственных за категорию или пользователей с правами управления Для редактирования категории обратитесь к администратору системы

Примечания

Категории могут быть пустыми (не содержать страниц) Пустые категории могут быть скрыты (настраивается администратором) Категории могут быть свернуты по умолчанию (настраивается администратором) Права доступа к категориям настраиваются отдельно (см. раздел "Система управления правами доступа к базе знаний")

Система согласований

Система согласований

Назначение

Система согласований обеспечивает контроль качества контента перед публикацией. Страницы, созданные пользователями без права на публикацию, отправляются на согласование.

Когда требуется согласование

При создании новой страницы пользователем без права на публикацию При редактировании опубликованной страницы пользователем без права на публикацию Если включено требование согласования руководителем подразделения Если включено требование согласования ответственным за категорию Если включено требование согласования ответственным за базу знаний

Цепочка согласования

Согласование происходит последовательно (по цепочке):
Руководитель подразделения (если включено) -- руководитель подразделения автора страницы Ответственный за категорию (если включено) -- ответственный за одну из категорий страницы Ответственный за базу знаний (если включено) -- ответственный за всю базу знаний

Статусы согласования

Ожидает согласования -- страница отправлена на согласование, ожидает решения Одобрено -- согласование одобрено, переходит к следующему этапу или публикуется Отклонено -- согласование отклонено, страница не публикуется Требует корректировки -- запрошена корректировка, автор должен внести изменения

Просмотр согласований

Перейдите в раздел «Управление знаниями» -> «Согласования» Отображается список всех согласований, требующих вашего внимания Для каждого согласования отображается: Название страницы (ссылка на страницу) Автор страницы Дата отправки на согласование Тип согласования (руководитель/ответственный за категорию/ответственный за базу знаний) Статус согласования Порядок в цепочке согласования

Обработка согласования

Откройте согласование из списка Просмотрите содержимое страницы Выберите действие: «Одобрить» -- одобрить согласование Если это последнее согласование в цепочке, страница публикуется Если есть следующие согласования, страница переходит к следующему согласующему
«Отклонить» -- отклонить согласование Страница не публикуется Автору отправляется уведомление об отклонении
«Требует корректировки» -- запросить корректировку Страница возвращается автору для внесения изменений Автору отправляется уведомление с комментарием о необходимых изменениях
При необходимости добавьте комментарий к решению Нажмите кнопку подтверждения действия

Уведомления

При отправке страницы на согласование согласующим отправляются уведомления При одобрении/отклонении/запросе корректировки автору отправляются уведомления Уведомления отправляются по всем включенным каналам (email, Telegram, Mattermost, PWA)

Статистика согласований

Перейдите в раздел «Управление знаниями» -> «Согласования» -> «Статистика» Отображается статистика по согласованиям: Общее количество согласований Количество ожидающих согласования Количество одобренных Количество отклоненных Количество требующих корректировки

Примечания

Если все согласования в цепочке одобрены, страница автоматически публикуется Если хотя бы одно согласование отклонено, страница не публикуется Если запрошена корректировка, автор может внести изменения и отправить страницу на согласование снова Ответственный за базу знаний может просматривать и обрабатывать все согласования в системе

Система обязательного ознакомления

Назначение

Система обязательного ознакомления позволяет требовать от сотрудников ознакомления с определенными страницами базы знаний. Это полезно для важных инструкций, политик компании, изменений в процедурах и т.д.

Настройка обязательного ознакомления

При создании или редактировании страницы в разделе «Ознакомление» выберите: «Подразделения для ознакомления» -- подразделения, сотрудники которых должны ознакомиться «Пользователи для ознакомления» -- отдельных пользователей, которые должны ознакомиться После публикации страницы для выбранных пользователей автоматически создаются записи об обязательном ознакомлении

Процесс ознакомления

Пользователю, которому требуется ознакомление, отправляется уведомление Пользователь открывает страницу Система отслеживает время, проведенное на странице Время прочтения рассчитывается автоматически на основе объема текста страницы После того, как пользователь провел на странице достаточное время, кнопка «Ознакомился» становится активной Пользователь нажимает кнопку «Ознакомился» Создается запись об ознакомлении с указанием даты и времени

Отображение на странице

Если страница требует обязательного ознакомления, в правой панели отображается блок «Ознакомление» Отображается кнопка «Ознакомился» (неактивная до прочтения) Отображается статистика ознакомления: Сколько человек должно ознакомиться Сколько человек уже ознакомилось Процент ознакомления Для ответственных отображается список пользователей с их статусом ознакомления

Напоминания

Если пользователь не ознакомился со страницей в течение определенного времени, отправляются напоминания Напоминания отправляются автоматически по расписанию Напоминания отправляются по всем включенным каналам уведомлений

Уведомления руководителям

Если сотрудник не ознакомился со страницей в течение длительного времени, уведомление отправляется его руководителю Это помогает контролировать процесс ознакомления

Статистика ознакомления

На странице отображается общая статистика ознакомления Для страниц, привязанных к подразделениям, отображается статистика по каждому подразделению Статистика обновляется в реальном времени

Примечания

Время прочтения рассчитывается на основе среднего времени чтения текста Система учитывает только время, проведенное на странице (не учитывается время на других вкладках) Кнопка «Ознакомился» становится активной только после достаточного времени прочтения Записи об ознакомлении создаются для каждой новой версии страницы (если страница была отредактирована и опубликована заново)

Версионирование и история изменений

Назначение

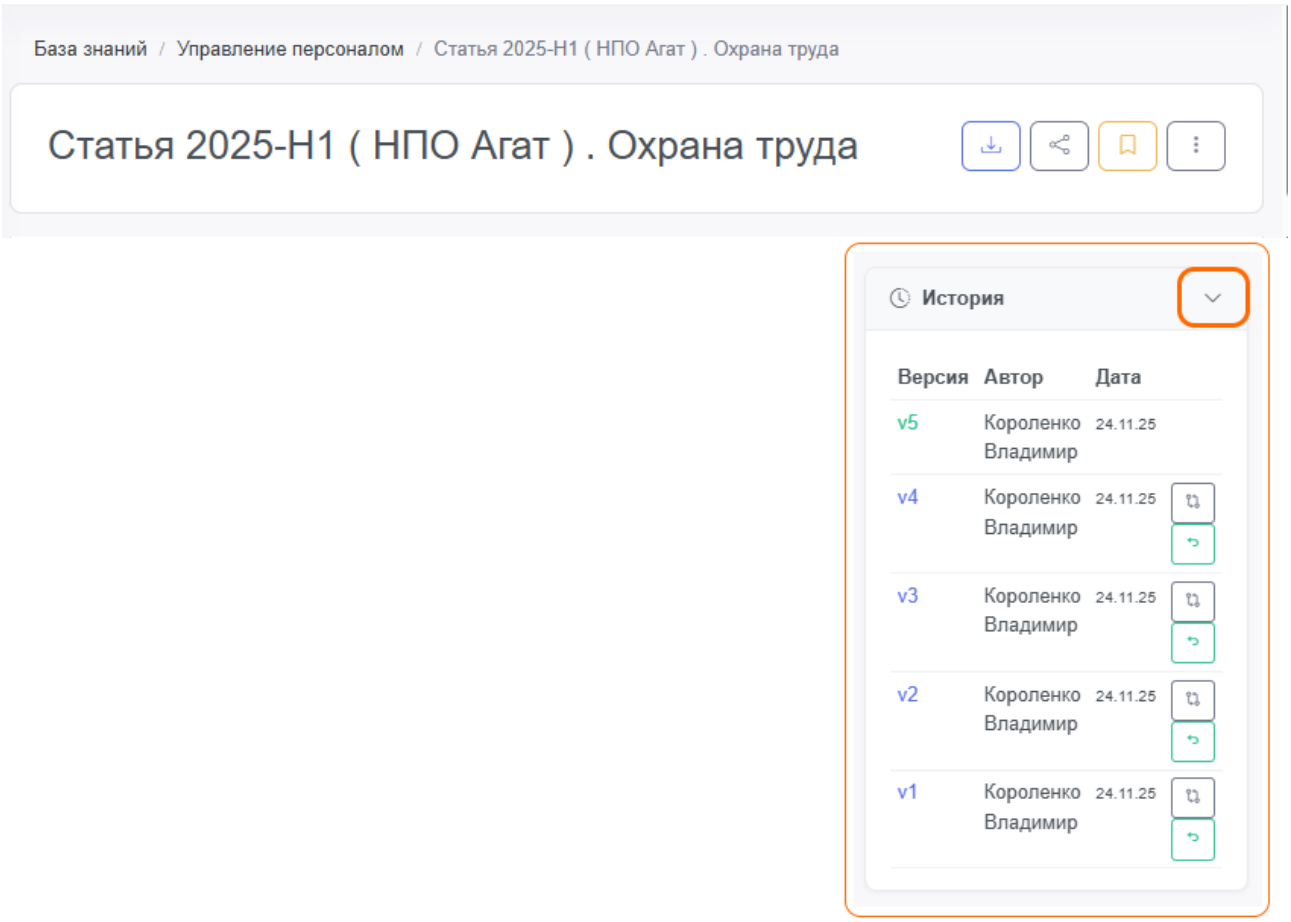
Система версионирования сохраняет историю всех изменений страниц базы знаний. Каждая публикация создает новую версию (ревизию) страницы с неизменяемым содержимым.

Как работает версионирование

При первой публикации страницы создается ревизия номер 1 (v1) При каждой последующей публикации создается новая ревизия с увеличенным номером Все ревизии сохраняются в базе данных и доступны для просмотра Опубликованная версия указывается в странице, но все предыдущие версии сохраняются

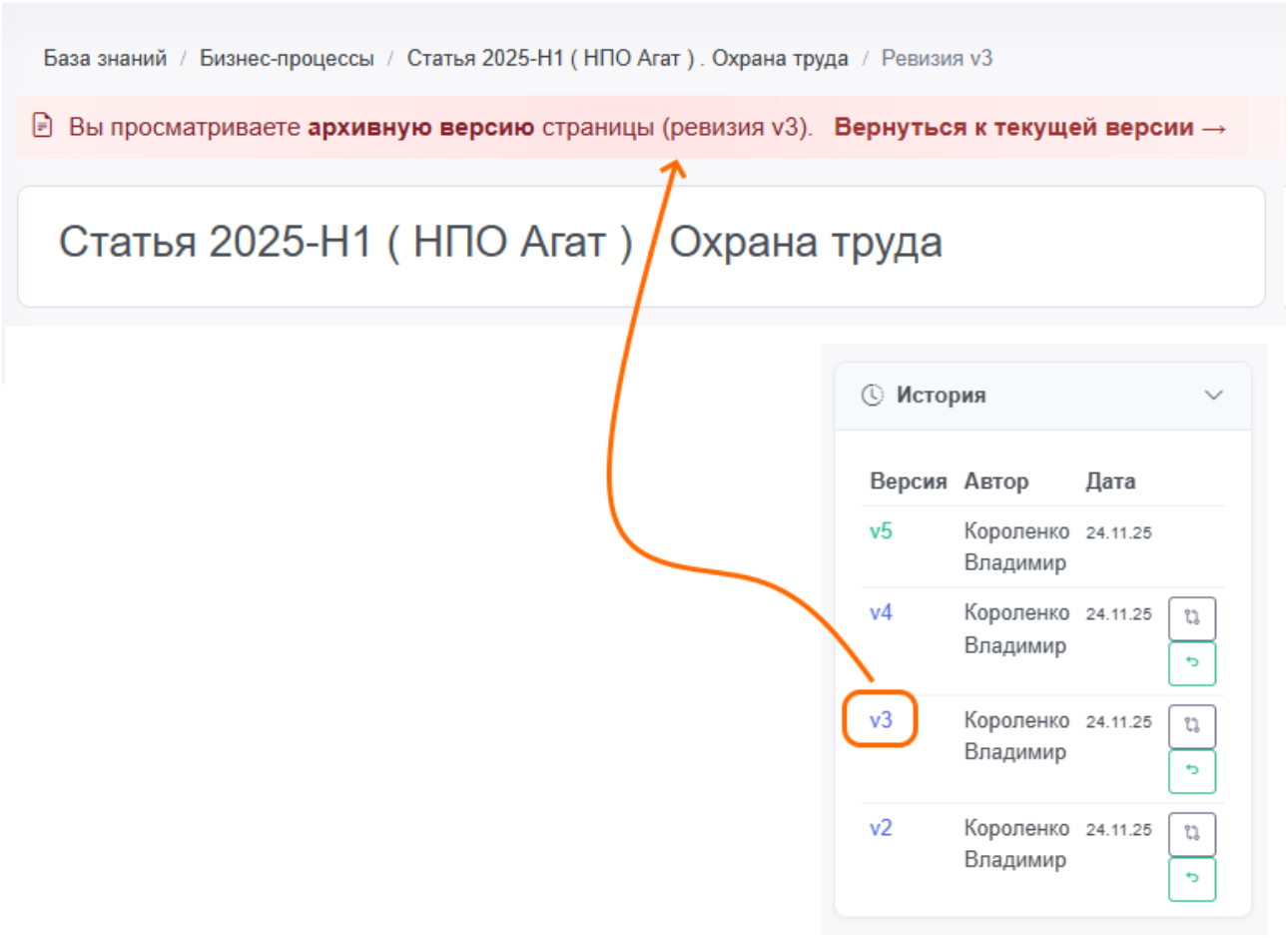
Просмотр истории версий

На странице базы знаний нажмите кнопку «История версий» Откроется список всех версий страницы Для каждой версии отображается: Номер версии Дата создания Автор версии Краткое описание изменений Статус версии (опубликована/заменена/отклонена)
(снимок - 1) (Просмотр истории версий , развернутая таблица версий)



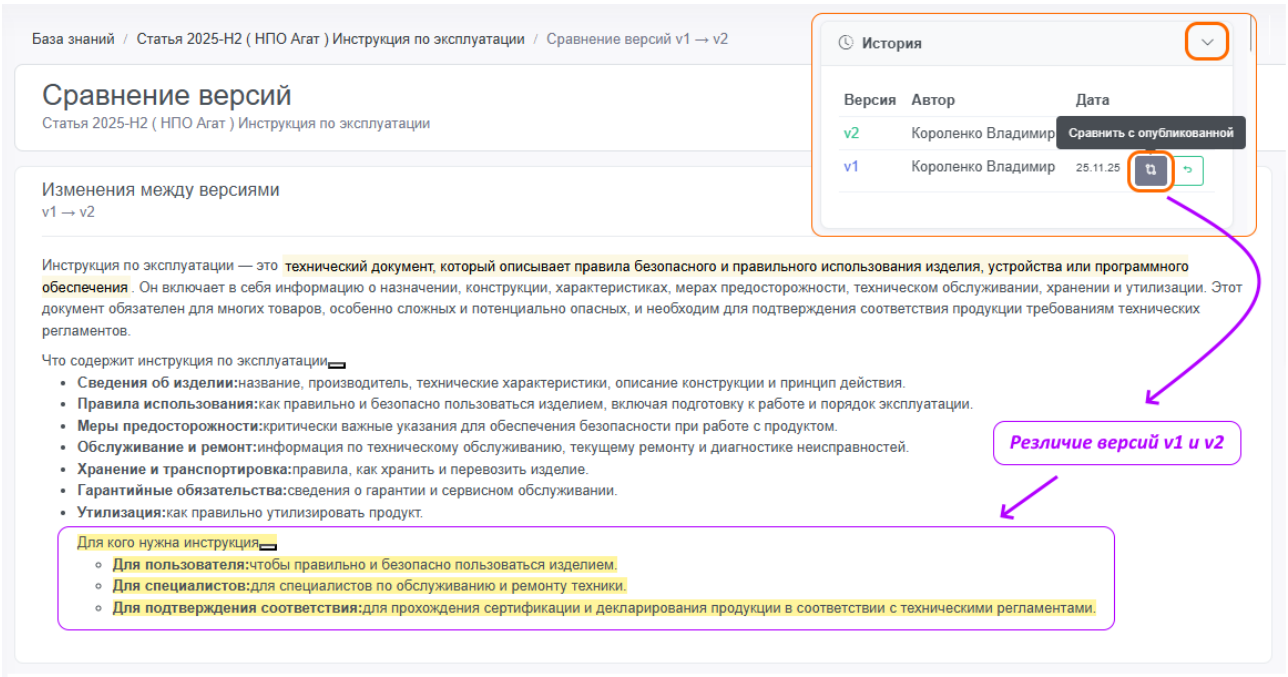
Просмотр версии

В списке версий нажмите на номер версии Откроется страница с содержимым этой версии Отображается содержимое версии в том виде, в котором оно было на момент публикации
(снимок - 2) (Просмотр версии) (например : v3)



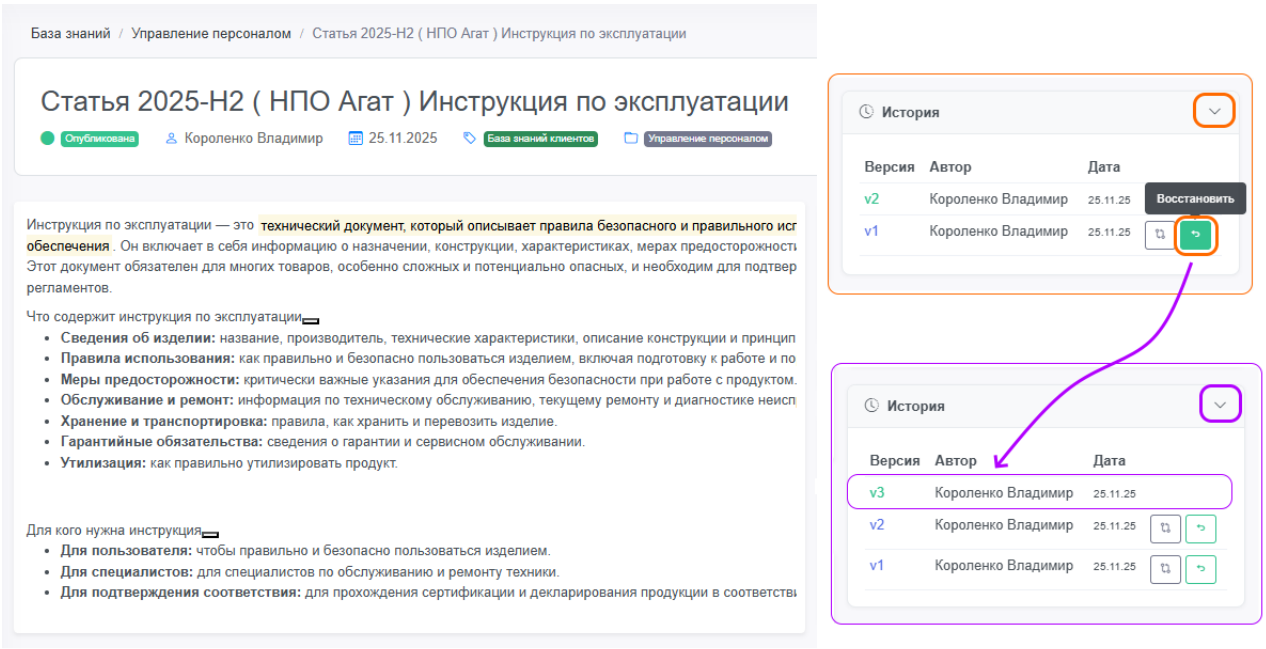
Сравнение версий

В списке версий выберите версию для сравнения Нажмите кнопку «Сравнить с опубликованной» Откроется страница сравнения с выделением различий: Добавленный текст выделен зеленым цветом Удаленный текст выделен красным цветом Неизмененный текст отображается обычным цветом
(снимок - 3) (Сравнение версий , кнопка «Сравнить с опубликованной»)



Откат к версии

В списке версий нажмите кнопку «Восстановить» рядом с необходимой версией Подтвердите действие Создается новая ревизия на основе выбранной версии Новая ревизия публикуется автоматически Отображается сообщение об успешном откате
(снимок - 4) (Откат к версии , кнопка «Восстановить»)



Примечания

Откат доступен только для пользователей с правами на публикацию При откате создается новая ревизия, старая ревизия не удаляется Все ревизии сохраняются в базе данных и доступны для просмотра История версий помогает отслеживать изменения и восстанавливать предыдущие версии при необходимости

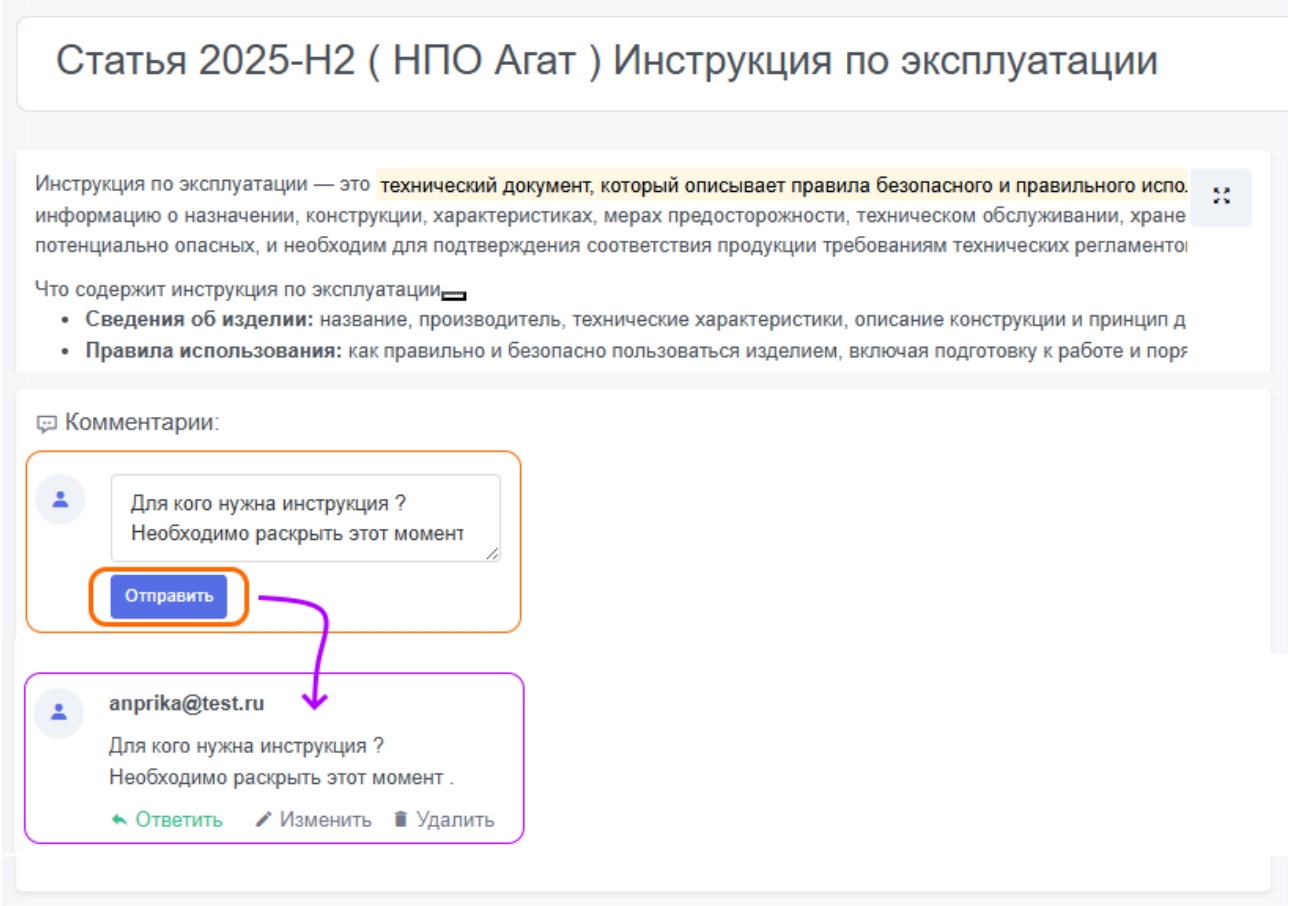
Комментарии и обсуждения

Назначение

Система комментариев позволяет пользователям обсуждать страницы базы знаний, задавать вопросы, оставлять замечания и предложения.

Добавление комментария

На странице базы знаний прокрутите вниз до раздела «Комментарии» Введите текст комментария в поле ввода Нажмите кнопку «Отправить» Комментарий отображается в списке комментариев Автору страницы и ответственным за категории отправляются уведомления о новом комментарии
(снимок - 1) (Добавление комментария , кнопка «Отправить»)



Ответ на комментарий

Нажмите кнопку «Ответить» под комментарием Введите текст ответа в появившееся поле Нажмите кнопку «Отправить» Ответ отображается как вложенный комментарий под исходным комментарием Автору исходного комментария отправляется уведомление об ответе
(снимок - 2) (Ответ на комментарий , кнопка «Ответить») // английский текст на кнопках // снимка пока нет //

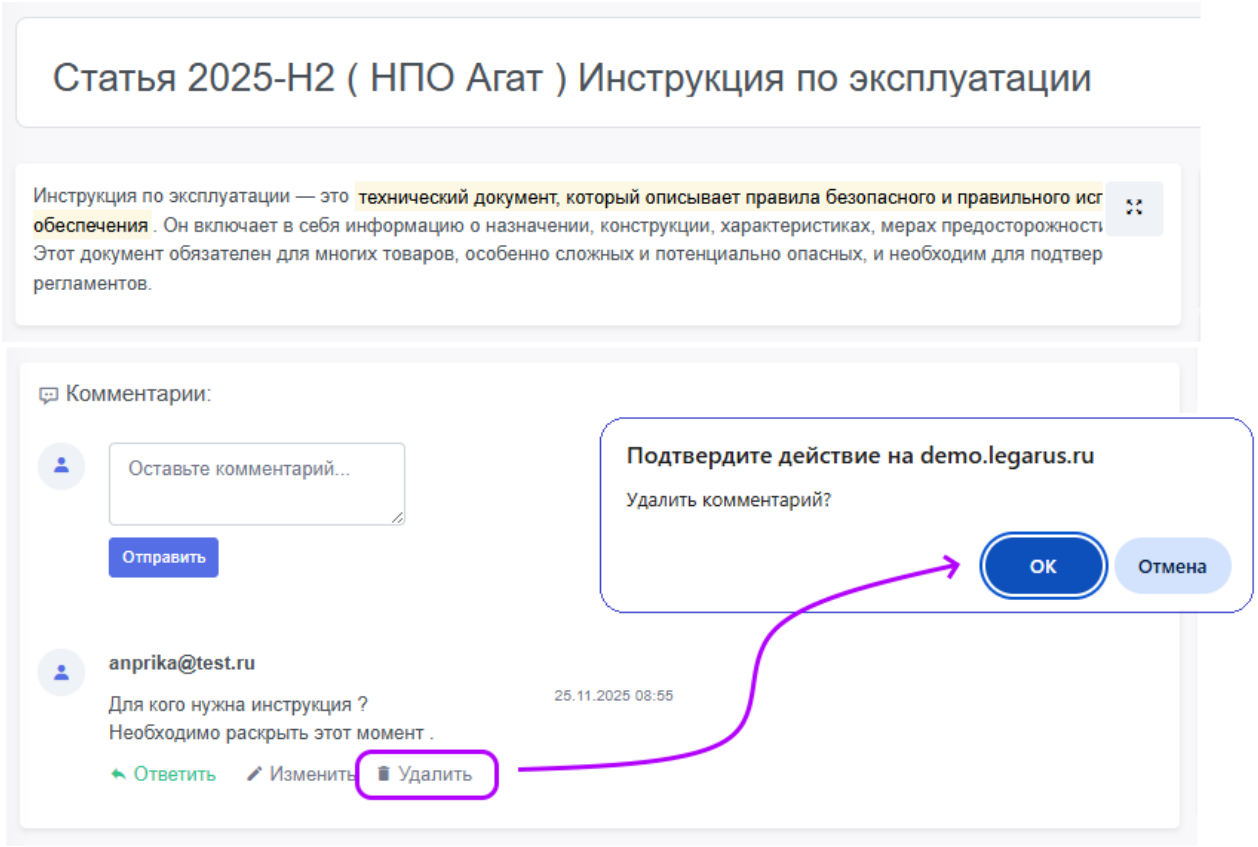
Редактирование комментария

Нажмите кнопку «Изменить» под своим комментарием Внесите изменения в текст Нажмите кнопку «Сохранить» Комментарий обновляется Автору страницы отправляется уведомление об изменении комментария
(снимок - 3) (Редактирование комментария , кнопка «Изменить») // английский текст на кнопках // снимка пока нет //

Удаление комментария

Нажмите кнопку «Удалить» под комментарием Подтвердите удаление , нажав кнопку «OK» Комментарий помечается как удаленный (мягкое удаление)

Автору страницы отправляется уведомление об удалении комментария (снимок - 4) (Удаление комментария , кнопка «Удалить»)



Структура комментариев

Комментарии отображаются в хронологическом порядке (новые сверху) Ответы на комментарии отображаются под исходным комментарием с отступом Для каждого комментария отображается: Автор комментария (с аватаром) Дата и время создания Текст комментария Кнопки действий (ответить/изменить/удалить)

Примечания

Редактирование и удаление доступно только для автора комментария или администратора Удаленные комментарии не удаляются из базы данных, а помечаются как удаленные Уведомления о комментариях настраиваются в профиле пользователя Комментарии помогают улучшать качество контента и отвечать на вопросы пользователей

Шаблоны страниц

Назначение

Шаблоны страниц позволяют создавать страницы на основе готовых шаблонов, что ускоряет создание стандартизированных документов.

Создание шаблона

Создайте или отредактируйте страницу базы знаний Заполните все необходимые поля Нажмите кнопку «Сохранить как шаблон» Введите название шаблона Нажмите кнопку «Создать шаблон» Шаблон сохраняется и становится доступным для использования

Использование шаблона

На главной странице базы знаний выберите шаблон из выпадающего списка «Шаблоны» Откроется форма создания страницы с предзаполненными данными из шаблона: Заголовок Содержание Тип страницы Категории Клиенты, проекты, подразделения Заполните недостающие поля и внесите необходимые изменения Сохраните или опубликуйте страницу

Управление шаблонами

Перейдите в раздел «Управление знаниями» -> «Шаблоны» Отображается список всех шаблонов Для каждого шаблона отображается: Название шаблона Дата создания Автор шаблона Количество использований Можно: «Использовать» -- создать страницу на основе шаблона «Редактировать» -- изменить шаблон (если есть права) «Удалить» -- удалить шаблон (если есть права)

Примечания

Шаблоны доступны всем пользователям для создания страниц Редактирование и удаление шаблонов доступно только для автора шаблона или пользователей с правами управления При использовании шаблона увеличивается счетчик использований Шаблоны помогают стандартизировать документы и ускорить их создание

Учебные курсы и тесты

Назначение

Система учебных курсов позволяет создавать структурированные обучающие программы на основе страниц базы знаний с возможностью проверки знаний через тесты.

Просмотр курсов

Перейдите в раздел «Управление знаниями» -> «Курсы обучения» Отображается список всех активных курсов Для каждого курса отображается: Название курса Описание курса Ответственный за обучение Количество уроков Ваш прогресс прохождения (если вы начали курс)

Создание курса

На странице списка курсов нажмите кнопку «Создать курс» Заполните форму: «Название курса» (обязательно) -- название курса «Описание курса» -- описание курса «Ответственный за обучение» (обязательно) -- выбор ответственного сотрудника «Минимальное время на урок» -- минимальное время в секундах, которое нужно провести на уроке для его завершения (по умолчанию 30 секунд) «Время на тест» -- время в секундах, отведенное на прохождение теста (по умолчанию 1800 секунд = 30 минут) «Проходной балл» -- минимальный процент правильных ответов для прохождения теста (по умолчанию 70%) Нажмите кнопку «Сохранить» После создания курса можно добавить уроки и создать тест

Добавление уроков

Откройте курс Нажмите кнопку «Добавить урок» Заполните форму: «Курс» (выбирается автоматически) «Страница» (обязательно) -- выбор страницы базы знаний для урока «Порядок» (обязательно) -- порядковый номер урока в курсе «Обязательный» -- отметка, что урок обязателен для прохождения Нажмите кнопку «Сохранить» Урок добавляется в курс

Прохождение курса

Откройте курс Нажмите кнопку «Начать курс» Откроется первый урок курса Изучите содержимое страницы урока Проведите на странице минимальное время, необходимое для завершения урока Нажмите кнопку «Урок завершен» Переходите к следующему уроку После прохождения всех уроков можно пройти тест

Прохождение теста

После прохождения всех уроков курса откройте курс Нажмите кнопку «Начать тест» Откроется страница теста Ответьте на все вопросы теста Следите за оставшимся временем (отображается таймер) Нажмите кнопку «Завершить тест» Отображаются результаты теста: Количество правильных ответов

Количество неправильных ответов Процент правильных ответов Проходной балл Результат (сдан/не сдан) Если тест сдан, курс считается завершенным

Создание теста

Откройте курс Нажмите кнопку «Создать тест» Заполните форму: «Название теста» (обязательно) -- название теста «Описание теста» -- описание теста «Время на тест» -- время в секундах, отведенное на прохождение теста «Проходной балл» -- минимальный процент правильных ответов для прохождения Нажмите кнопку «Сохранить» После создания теста можно добавить вопросы

Добавление вопросов

Откройте тест Нажмите кнопку «Добавить вопрос» Заполните форму: «Вопрос» (обязательно) -- текст вопроса «Тип вопроса» -- выбор типа (один правильный ответ/несколько правильных ответов) «Порядок» -- порядковый номер вопроса в тесте Нажмите кнопку «Сохранить» После создания вопроса можно добавить варианты ответов

Добавление вариантов ответов

Откройте вопрос Нажмите кнопку «Добавить ответ» Заполните форму: «Текст ответа» (обязательно) -- текст варианта ответа «Правильный» -- отметка, что это правильный ответ Нажмите кнопку «Сохранить» Повторите для всех вариантов ответов

Примечания

Курсы доступны всем пользователям для прохождения Создание и редактирование курсов доступно только для пользователей с правами управления Прогресс прохождения курса сохраняется для каждого пользователя Тест можно проходить несколько раз, но учитывается только последняя попытка Результаты тестов сохраняются и доступны для просмотра ответственным за обучение

Управление правами доступа

Назначение

Система управления правами доступа позволяет контролировать, кто и как может работать с содержимым базы знаний.

Основные возможности

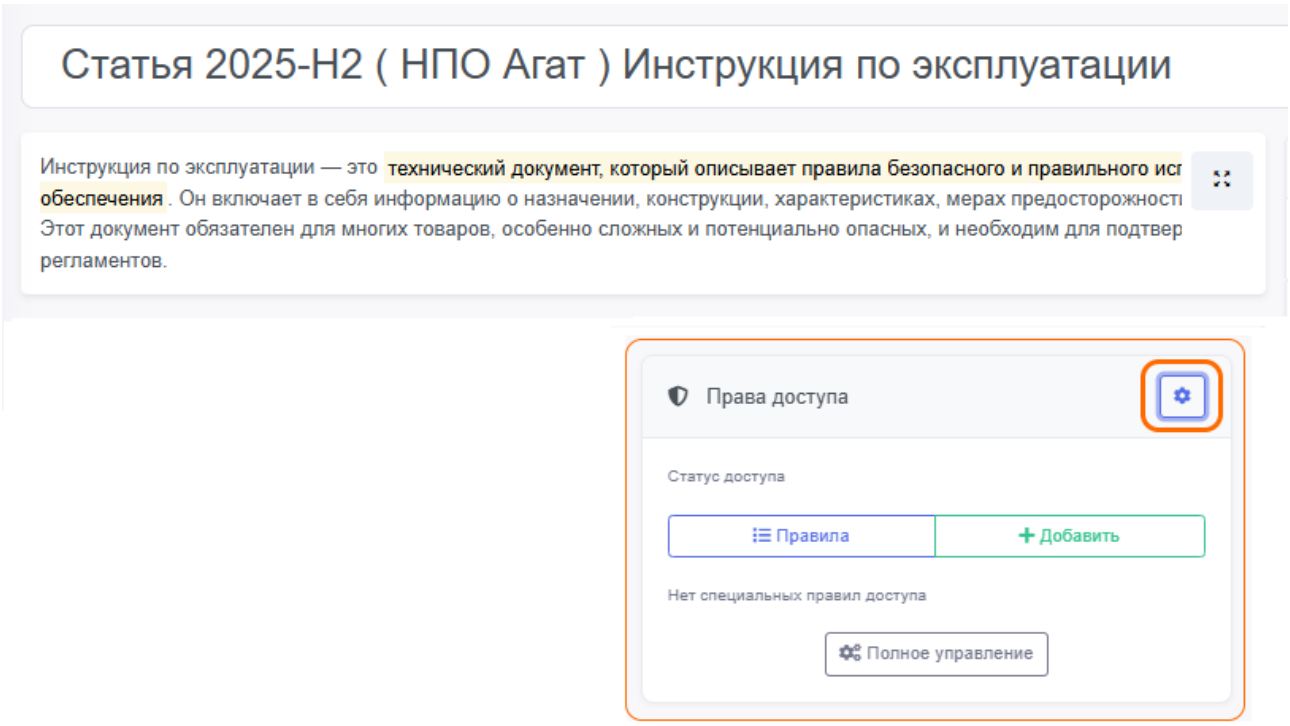
Настройка прав доступа для отдельных страниц и категорий Предоставление доступа группам пользователей и подразделениям Установка срока действия прав доступа Отслеживание всех операций с содержимым (логи доступа) Настройка правил доступа по умолчанию для новых объектов

Уровни доступа

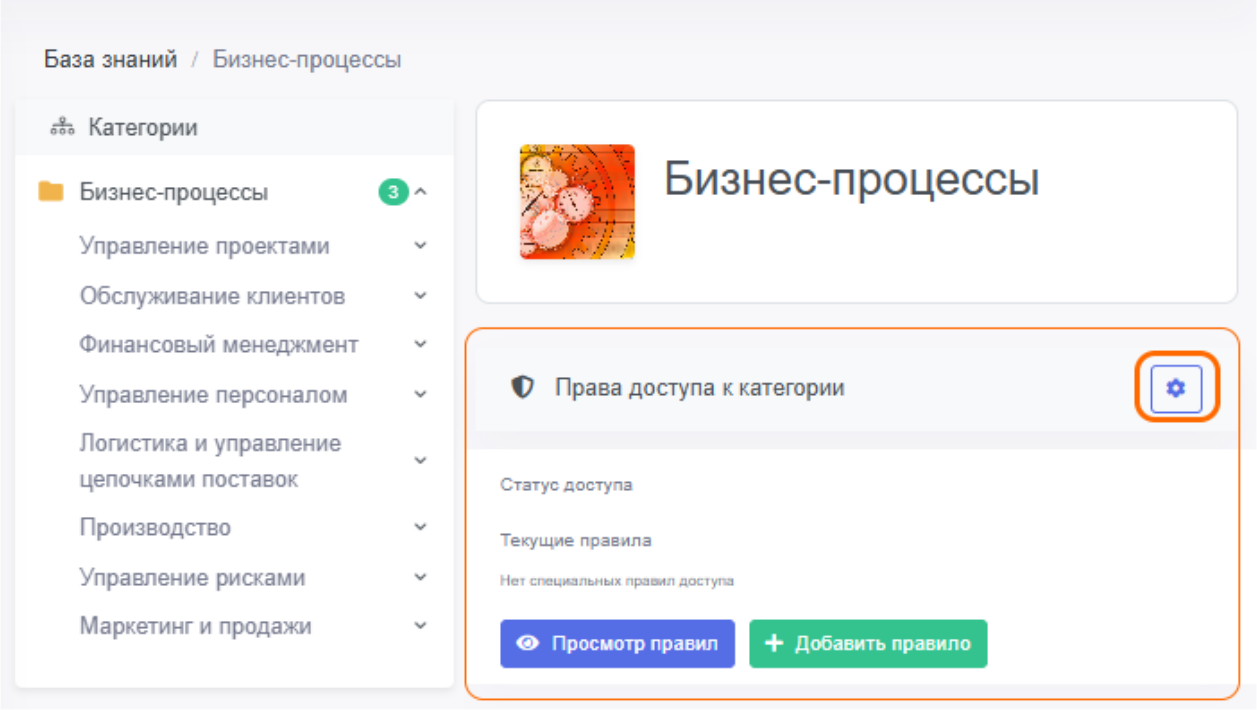
Просмотр -- просмотр содержимого страницы Редактирование -- редактирование содержимого страницы Публикация -- публикация страницы без согласования Управление -- полное управление страницей, включая удаление и управление правами доступа

Доступ к управлению правами

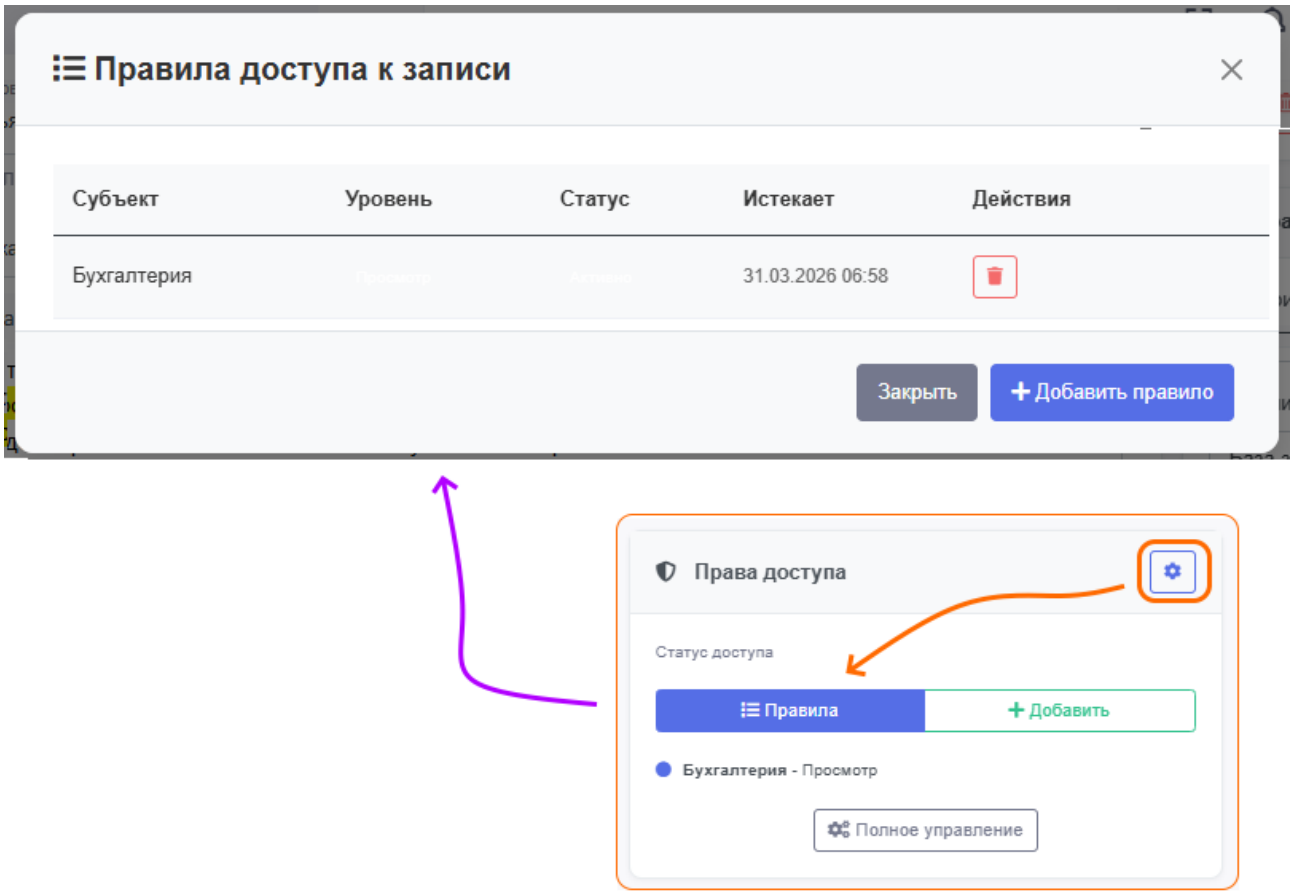
На странице просмотра страницы в блоке «Управление правами доступа» нажмите кнопку «Управление правами» На странице категории в блоке «Управление правами доступа» нажмите кнопку «Управление правами» Перейдите в раздел «Управление знаниями» -> «Права доступа» -> «Все правила» для просмотра всех правил доступа
(снимок - N) (кнопка «Управления правами» на странице статьи)



(снимок - N) (кнопка «Управления правами» на странице категории)

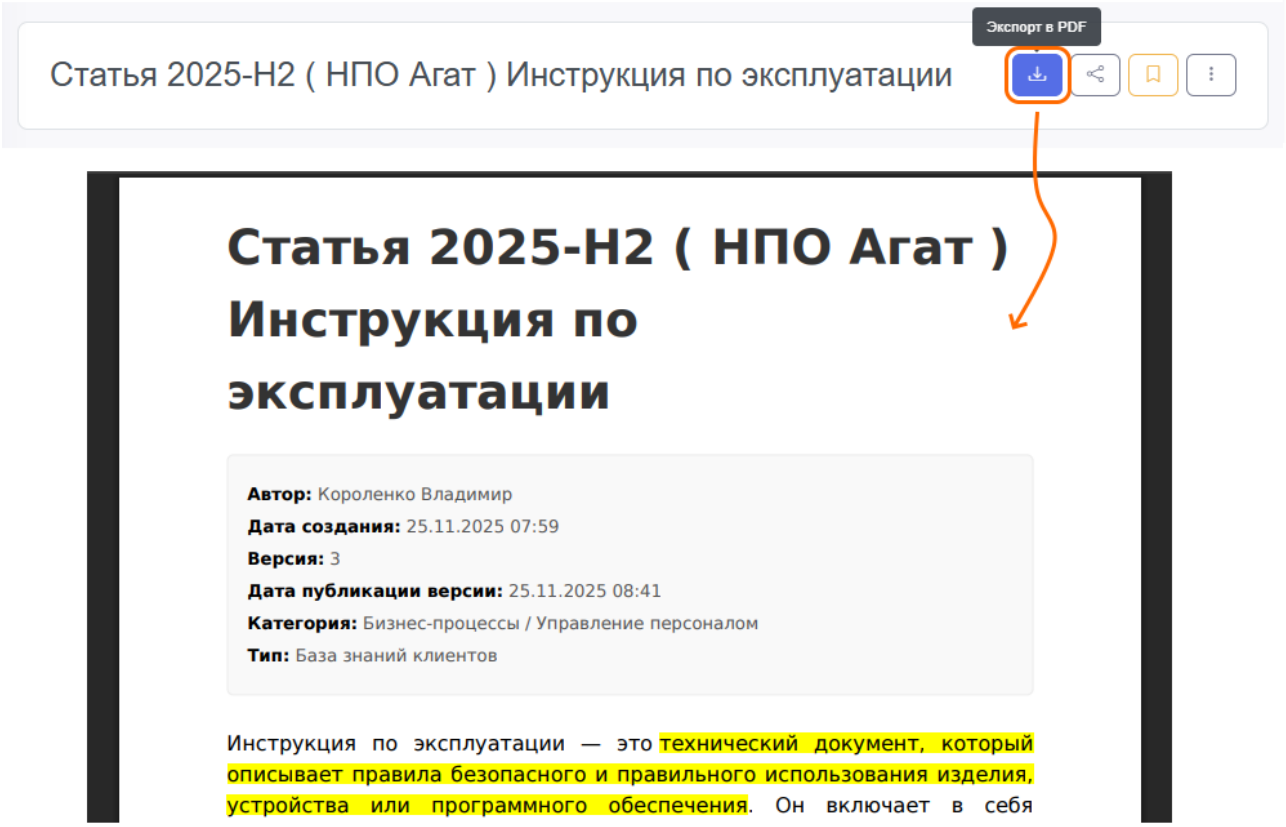


(снимок - N) (Просмотр всех правил доступа , кнопка «Правила»)

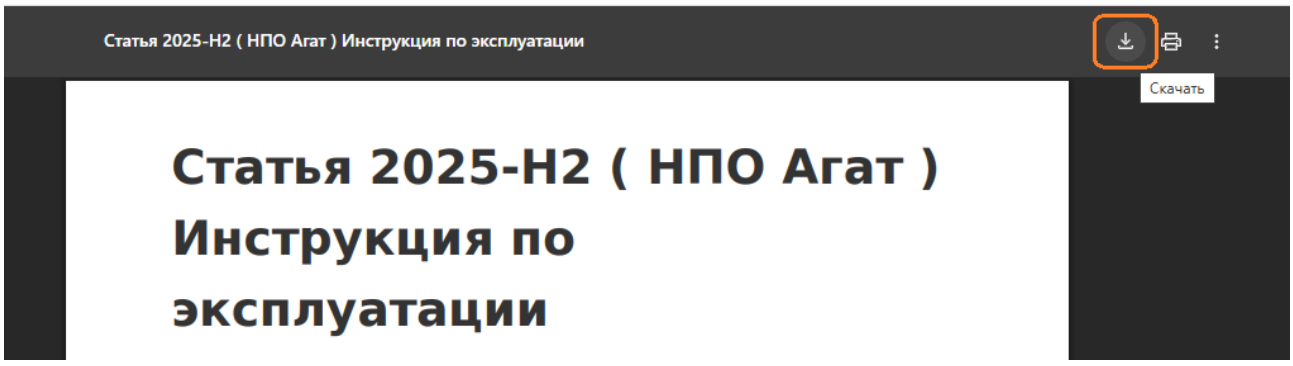


Экспорт страницы в PDF

На странице базы знаний нажмите кнопку «Экспорт в PDF» Откроется страница экспорта Нажмите кнопку «Скачать PDF» Файл PDF скачивается на ваш компьютер PDF содержит: Название страницы Тип страницы Содержимое страницы с форматированием Прикрепленные файлы (если есть) Мета-информацию (дата создания, автор)
(снимок - 1.1) (кнопка «Экспорт в PDF» на странице статьи)

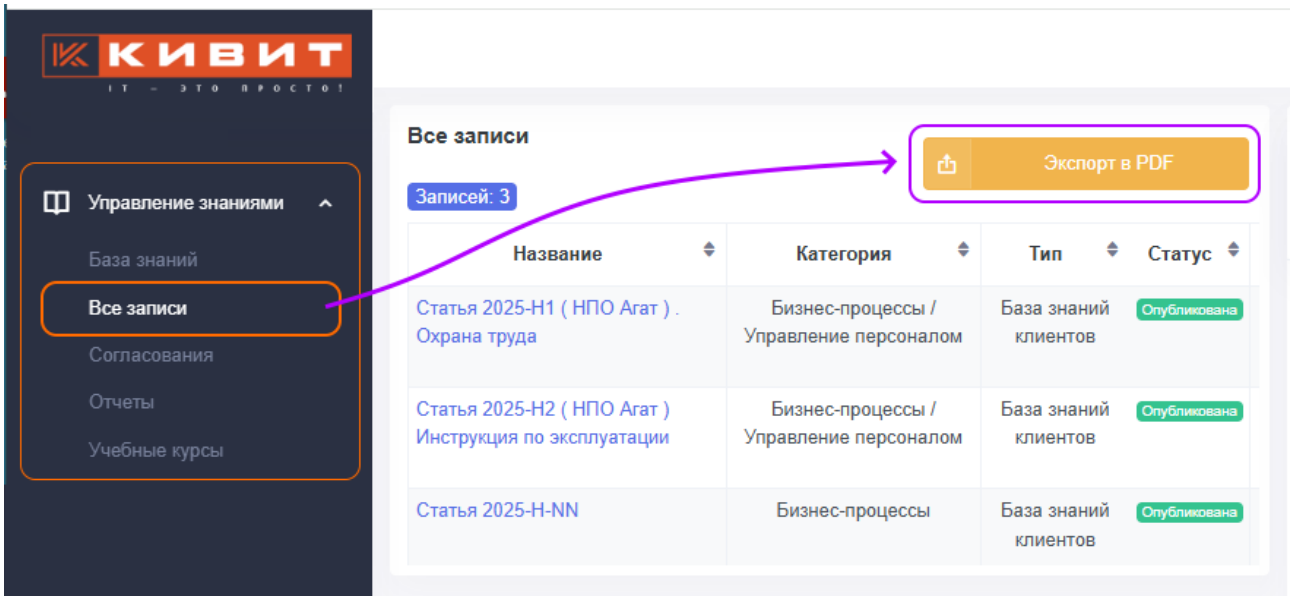


(снимок - 1.2) (кнопка «Скачать» , в браузере)

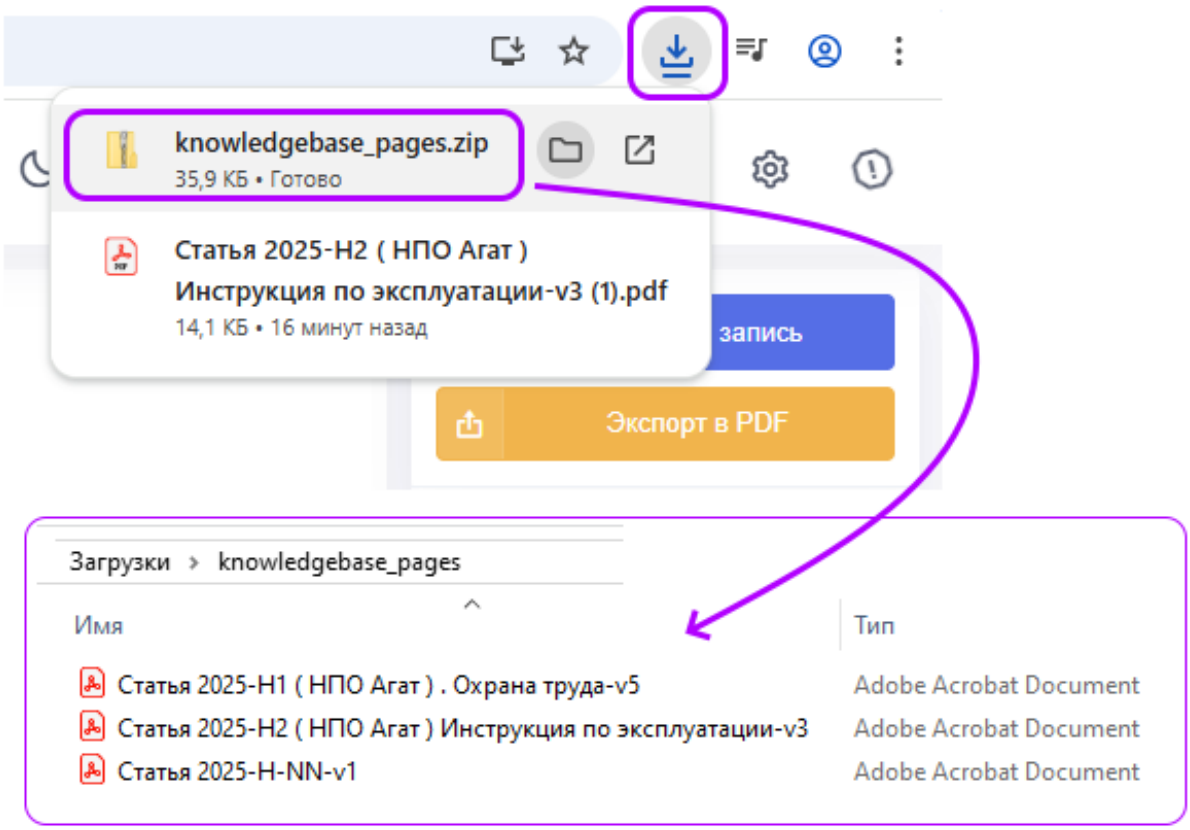


Экспорт списка страниц

Перейдите в раздел «Управление знаниями» -> «Все страницы» Примените необходимые фильтры Нажмите кнопку «Экспорт в Excel» Файл Excel скачивается на ваш компьютер Excel содержит: Название страницы Тип страницы Категории Автор Дата создания и последнего изменения Статус страницы
(снимок - 2.1) (кнопка «Экспорт в PDF» , для скачивания нескольких страниц в архиве)

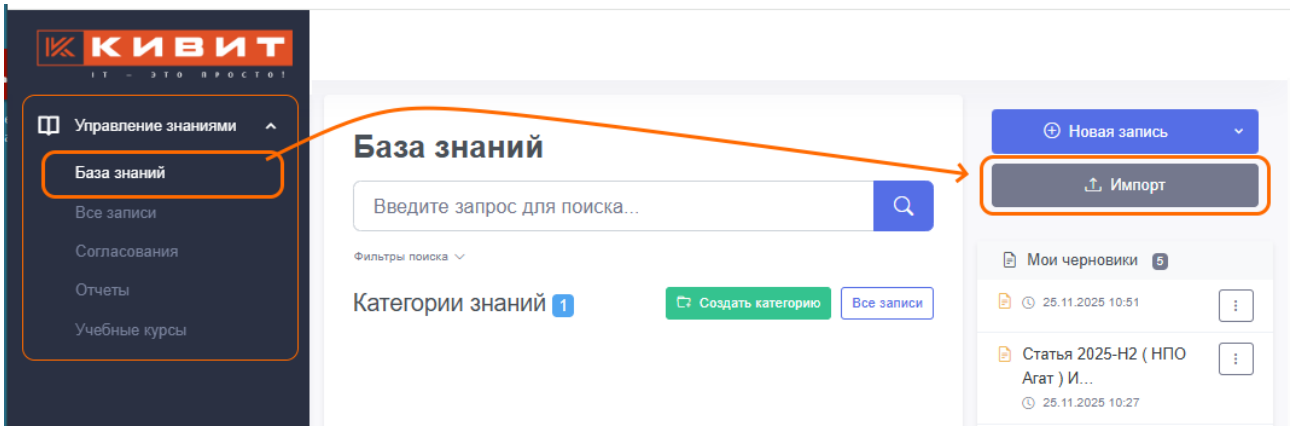


(снимок - 2.2) (Несколько страниц в архиве)



Импорт страницы

Перейдите в раздел «Управление знаниями» -> «Импорт» Выберите файл для импорта (поддерживаются форматы: DOCX, PDF, TXT) Заполните дополнительные поля: «Категория» -- выбор категории для импортируемой страницы «Тип страницы» -- выбор типа страницы Нажмите кнопку «Импортировать» Система обработает файл и создаст страницу базы знаний После импорта можно отредактировать страницу и опубликовать
(снимок - 3) (Импорт страницы из файла , кнопка «Импорт»)



Примечания

Экспорт в PDF доступен для всех опубликованных страниц Экспорт списка страниц доступен только для пользователей с правами просмотра всех страниц Импорт страниц доступен только для пользователей с правами создания страниц При импорте система пытается извлечь текст из файла и создать страницу с этим содержимым

Корзина и восстановление

Просмотр корзины

Перейдите в раздел «Управление знаниями» -> «Корзина» Отображается список всех удаленных страниц Для каждой страницы отображается: Название страницы Дата удаления Кто удалил Кнопка восстановления

Восстановление страницы

В корзине найдите нужную страницу Отметьте страницу чекбоксом Нажмите кнопку «Восстановить» Страница восстанавливается и становится доступной снова Отображается сообщение: «Восстановлено записей: [количество]»

Восстановление всех страниц

В корзине нажмите кнопку «Восстановить все» Подтвердите действие Все страницы в корзине восстанавливаются Отображается сообщение: «Восстановлены все записи: [количество]»

Очистка корзины

В корзине нажмите кнопку «Очистить корзину» Подтвердите действие Все страницы в корзине удаляются безвозвратно Отображается сообщение: «Корзина очищена. Удалено записей: [количество]»

Примечания

Корзина доступна только для пользователей с правами управления настройками базы знаний Удаленные страницы хранятся в корзине до их восстановления или очистки корзины После очистки корзины страницы удаляются безвозвратно Восстановленные страницы возвращаются в тот же статус, в котором они были до удаления

Просмотр отчетов

Перейдите в раздел «Управление знаниями» -> «Отчеты» Отображаются различные отчеты и статистика: Статистика по страницам: Общее количество страниц Количество опубликованных страниц Количество страниц на согласовании Количество черновиков
Статистика по категориям: Количество категорий Количество страниц в каждой категории
Статистика по авторам: Количество страниц, созданных каждым автором Количество просмотров страниц каждого автора
Статистика по ознакомлению: Количество страниц, требующих ознакомления Процент ознакомления по каждой странице Список пользователей, не ознакомившихся со страницами

Примечания

Отчеты доступны только для пользователей с правами просмотра отчетов Статистика обновляется в реальном времени Отчеты помогают анализировать использование базы знаний и выявлять проблемные области

Уведомления о публикации

При публикации страницы отправляются уведомления: Пользователям, выбранным в разделе «Уведомления» Сотрудникам подразделений, выбранных в разделе «Уведомления» Уведомления отправляются по всем включенным каналам (email, Telegram, Mattermost, PWA)

Уведомления о согласовании

При отправке страницы на согласование согласующим отправляются уведомления При одобрении/отклонении/запросе корректировки автору отправляются уведомления Уведомления содержат ссылку на страницу и информацию о действии

Уведомления об ознакомлении

При публикации страницы, требующей ознакомления, пользователям отправляются уведомления При напоминании об ознакомлении отправляются уведомления пользователям и их руководителям

Уведомления о комментариях

При добавлении комментария к странице автору страницы и ответственным за категории отправляются уведомления При ответе на комментарий автору исходного комментария отправляется уведомление

Уведомления об истечении срока действия

При приближении срока истечения страницы отправляются уведомления: Автору страницы Ответственным за категории Настраиваемому списку получателей Напоминания настраиваются администратором (за сколько дней до истечения отправлять)

Настройка уведомлений

Уведомления настраиваются в профиле пользователя: Email-уведомления (включить/выключить) Telegram-уведомления (включить/выключить) Mattermost-уведомления (включить/выключить) PWA-уведомления (включить/выключить) Предпочтительный канал уведомлений

Примечания

Уведомления отправляются в фоновом режиме, поэтому могут прийти с небольшой задержкой Если у пользователя не указан email или не настроен Telegram-бот, уведомления по этим каналам не отправляются Уведомления можно отключить в профиле пользователя, но важные системные уведомления могут все равно приходить

3.7. CRM

3.7. CRM

Назначение модуля

Модуль CRM предназначен для управления взаимоотношениями с клиентами, ведения сделок, планирования активностей и контроля работы с компаниями и контактами. Модуль позволяет вести базу компаний и контактов, управлять сделками на всех этапах, планировать и отслеживать активности, а также получать аналитические отчеты.

Основные элементы

Дашборд CRM -- главная страница модуля с показателями и последними записями Компании -- база клиентских компаний с информацией о сделках и активностях Контакты -- база контактных лиц с телефонами, электронными адресами и привязкой к компаниям Сделки -- управление сделками с отслеживанием статусов, сумм и дат закрытия Активности -- планирование и контроль выполнения звонков, встреч, задач и заметок Отчеты -- аналитические отчеты по менеджерам, продуктам и показателям эффективности

Права доступа

В модуле CRM используются следующие права доступа:
CRM-View -- право просмотра данных модуля CRM CRM-Manage -- право редактирования данных модуля CRM
Права доступа определяют, какие данные видит пользователь:
Пользователи с правом CRM-Manage видят все данные модуля Пользователи с правом CRM-View видят только те компании, контакты, сделки и активности, где они являются менеджерами, ответственными или создателями

Отчеты CRM

Отчеты CRM предоставляют аналитическую информацию о работе с клиентами, эффективности менеджеров и продажах по продуктам.

Страница отчетов

Страница отчетов открывается при переходе в раздел "CRM" -> "Отчеты". Фильтры отчетов:
Менеджер -- фильтрация данных по конкретному менеджеру (выбирается из списка менеджеров, участвовавших в работе CRM) Месяц -- выбор месяца для отчета (формат: ГГГГ-ММ)
Период отчета: По умолчанию отчет формируется за последние 3 месяца. При выборе месяца в фильтре отчет формируется за выбранный месяц.

Отчет по продуктам

В разделе "Отчет по продуктам" отображается статистика по каждому продукту за выбранный период. Для каждого продукта отображается:
Название продукта Количество успешно закрытых сделок Сумма успешно закрытых сделок (в базовой валюте системы) Количество отмененных сделок Сумма отмененных сделок (в базовой валюте системы)
Отображаются только продукты, по которым были закрытые или отмененные сделки за выбранный период.

Отчет по менеджерам

В разделе "Отчет по менеджерам" отображается статистика по каждому менеджеру за выбранный период. Для каждого менеджера отображается:
ФИО менеджера Количество созданных активностей Количество сделок Количество успешно закрытых сделок Сумма успешно закрытых сделок (в базовой валюте системы) Количество отмененных сделок Сумма отмененных сделок (в базовой валюте системы)
Менеджеры отсортированы по сумме успешно закрытых сделок (от большего к меньшему). Отображаются только менеджеры, у которых были активности или сделки за выбранный период.

Самый эффективный менеджер

В разделе "Самый эффективный менеджер" отображается менеджер с наибольшей суммой успешно закрытых сделок за выбранный период. Отображается:
ФИО менеджера Количество успешно закрытых сделок Сумма успешно закрытых сделок (в базовой валюте системы)

Самый активный менеджер

В разделе "Самый активный менеджер" отображается менеджер с наибольшим количеством созданных активностей за выбранный период. Отображается:
ФИО менеджера Количество созданных активностей

График за 3 месяца

В разделе "График за 3 месяца" отображается график, показывающий динамику работы за последние 3 месяца. График отображает:
Количество успешно закрытых сделок по месяцам Сумму успешно закрытых сделок по месяцам (в базовой валюте системы) Количество отмененных сделок по месяцам Сумму отмененных сделок по месяцам (в базовой валюте системы) Количество созданных активностей по месяцам
График обновляется при изменении фильтров.

Дополнительные показатели

В разделе "Дополнительные показатели" отображаются общие показатели за выбранный период:
Общее количество сделок -- общее количество закрытых сделок (успешно закрытых и отмененных) Успешно закрытых -- количество успешно закрытых сделок Отмененных -- количество отмененных сделок Конверсия -- процент успешно закрытых сделок от общего количества (рассчитывается как: успешно закрытых / общее количество × 100%) Средний размер сделки -- средняя сумма успешно закрытой сделки (в базовой валюте системы) Средний цикл сделки -- среднее количество дней от создания сделки до её закрытия (рассчитывается только для успешно закрытых сделок) Прогноз продаж -- сумма всех открытых (не отмененных) сделок, пересчитанная в базовую валюту системы Общая сумма закрытых сделок -- сумма всех успешно закрытых сделок за период (в базовой валюте системы) Общая сумма отмененных сделок -- сумма всех отмененных сделок за период (в базовой валюте системы)

Воронка продаж

В разделе "Воронка продаж" отображается распределение всех сделок (не только закрытых) по статусам. Для каждого статуса отображается:
Название статуса Количество сделок в этом статусе
Статусы отображаются в порядке, определенном в настройках системы.

Компании

Компании -- это клиентские организации, с которыми ведется работа. Для каждой компании можно указать контакты, сделки, активности, загрузить файлы и оставить комментарии.

Список компаний

Список компаний открывается при переходе в раздел "CRM" -> "Компании".
Элементы страницы:
Кнопка "Добавить компанию" -- создание новой компании (открывается в новом окне) Поле поиска -- поиск компаний по названию, адресу, телефону, менеджеру или типу Фильтры: Тип компании -- фильтрация по типу клиента (можно выбрать несколько типов) Регион -- фильтрация по региону (можно выбрать несколько регионов) Менеджер -- фильтрация по менеджеру компании (можно выбрать несколько менеджеров) Сумма сделок от -- фильтрация компаний с суммой открытых сделок больше указанной Сумма сделок до -- фильтрация компаний с суммой открытых сделок меньше указанной Сортировка -- выбор поля для сортировки (название, дата создания, сумма сделок) и направления (по возрастанию или убыванию) Количество записей на странице -- выбор количества компаний на странице (10, 20, 50, 100)
Отображение компаний: В списке отображаются только компании со статусом "Лид" или компании, у которых есть активные (не отмененные) сделки или незавершенные активности. Для каждой компании в списке отображается:

Название компании Тип компании Регион Менеджер Количество открытых сделок Сумма открытых сделок (в базовой валюте системы) Количество незавершенных активностей Статус компании
Действия со списком:
Нажмите на название компании, чтобы открыть её карточку Используйте фильтры и поиск для быстрого нахождения нужных компаний Используйте сортировку для упорядочивания списка

Создание компании

Создать компанию можно в следующих местах:
Со страницы списка компаний: Перейдите в раздел "CRM" -> "Компании" Нажмите кнопку "Добавить компанию" в правой панели Откроется форма создания компании в новом окне С дашборда CRM: Перейдите в раздел "CRM" В блоке последних компаний нажмите кнопку добавления (если доступна)
Поля формы создания компании: Обязательные поля:
"Название" -- название компании (до 255 символов)
Необязательные поля:
"Тип клиента" -- тип компании из справочника типов клиентов "Менеджер" -- сотрудник, ответственный за работу с компанией (выбирается из списка активных сотрудников) "Статус" -- статус компании (по умолчанию устанавливается статус "Лид") "Телефон" -- основной телефон компании "Регион" -- регион компании из справочника регионов "Адрес" -- адрес компании "Товары/услуги" -- товары или услуги, которые интересуют компанию (можно выбрать несколько из иерархического списка продуктов) "Описание" -- дополнительная информация о компании
Действия:
Нажмите "Сохранить", чтобы создать компанию и перейти к её карточке Нажмите "Отмена", чтобы закрыть форму без сохранения
После создания компании автоматически отправляются уведомления менеджеру компании (если указан) и пользователям с правом crm.edit.

Карточка компании

Карточка компании открывается при нажатии на название компании в списке или при создании новой компании. Вкладки карточки:
"Информация" -- основная информация о компании "Контакты" -- список контактных лиц компании "Активности" -- список активностей, связанных с компанией "Сделки" -- список сделок компании "Файлы" -- список файлов, загруженных для компании "Комментарии" -- комментарии к компании
Вкладка "Информация": На вкладке отображается:
Название компании Тип клиента Менеджер компании Статус компании (можно изменить, нажав на статус) Телефон Регион Адрес Товары/услуги Описание Ключевые показатели: Количество контактов Количество сделок Количество активностей Количество файлов Сумма открытых сделок (в базовой валюте системы)
Действия на вкладке "Информация":
Нажмите кнопку "Редактировать", чтобы изменить информацию о компании Нажмите на статус компании, чтобы изменить его (требуется право crm.edit) Просмотрите активные активности на сегодня и просроченные активности
Вкладка "Контакты": На вкладке отображается список всех контактных лиц компании. Элементы вкладки:

Кнопка добавления контакта -- создание нового контакта для этой компании (открывается в новом окне, компания автоматически привязывается к контакту)
Для каждого контакта отображается:
ФИО контакта Должность Телефоны Электронные адреса Статус (актуальный/неактуальный)
Действия на вкладке "Контакты":
Нажмите на контакт, чтобы открыть его карточку Нажмите кнопку добавления контакта, чтобы создать новый контакт для компании
Вкладка "Активности": На вкладке отображается список всех активностей, связанных с компанией. Элементы вкладки:
Кнопка добавления активности -- создание новой активности для этой компании (открывается в новом окне, компания автоматически привязывается к активности)
Активности разделены на группы:
Активные активности -- незавершенные активности, отсортированные по дате планирования Завершенные активности -- завершенные активности, отсортированные по дате завершения
Для каждой активности отображается:
Тип активности Тема Дата и время планирования Контакт (если привязан) Ответственный Статус выполнения
Действия на вкладке "Активности":
Нажмите на активность, чтобы открыть её карточку Нажмите кнопку добавления активности, чтобы создать новую активность для компании
Вкладка "Сделки": На вкладке отображается список всех сделок компании. Элементы вкладки:
Кнопка добавления сделки -- создание новой сделки для этой компании (открывается в новом окне, компания автоматически привязывается к сделке)
Для каждой сделки отображается:
Название сделки Статус (с цветовой индикацией) Плановая сумма Валюта Плановая дата закрытия Ответственный Дата создания
Действия на вкладке "Сделки":
Нажмите на сделку, чтобы открыть её карточку Нажмите кнопку добавления сделки, чтобы создать новую сделку для компании
Вкладка "Файлы": На вкладке отображается список всех файлов, загруженных для компании. Элементы вкладки:
Кнопка "Загрузить файл" -- загрузка одного или нескольких файлов
Для каждого файла отображается:
Название файла Размер файла Дата загрузки Пользователь, загрузивший файл
Действия на вкладке "Файлы":
Нажмите на название файла, чтобы скачать его Нажмите кнопку переименования файла, чтобы изменить его название (доступно только создателю файла или пользователям с правом crm.edit) Нажмите кнопку удаления файла, чтобы удалить его (доступно только создателю файла или пользователям с правом crm.edit)
Вкладка "Комментарии": На вкладке отображается список всех комментариев к компании. Элементы вкладки:
Поле ввода комментария -- добавление нового комментария Кнопка "Добавить комментарий" -- сохранение комментария
Для каждого комментария отображается:
Текст комментария (поддерживает форматирование) Автор комментария Дата и время создания
Действия на вкладке "Комментарии":
Введите текст комментария в поле ввода Нажмите кнопку "Добавить комментарий", чтобы сохранить комментарий

Редактирование компании

Редактировать компанию можно следующими способами:
Из карточки компании: Откройте карточку компании На вкладке "Информация" нажмите кнопку "Редактировать" Откроется форма редактирования в новом окне
Поля формы редактирования: Форма редактирования содержит те же поля, что и форма создания, но с уже заполненными значениями. Действия:
Нажмите "Сохранить", чтобы сохранить изменения и перейти к карточке компании Нажмите "Отмена", чтобы закрыть форму без сохранения
После сохранения изменений автоматически отправляются уведомления менеджеру компании (если указан) и пользователям с правом crm.edit.

Изменение статуса компании

Изменить статус компании можно следующими способами:
Из карточки компании: Откройте карточку компании На вкладке "Информация" нажмите на текущий статус компании Выберите новый статус из выпадающего списка Статус изменится автоматически (требуется право crm.edit)
Доступные статусы определяются настройками системы и могут включать: "Лид", "Клиент", "Партнер", "Бывший клиент" и другие.

Контакты

Контакты -- это контактные лица компаний. Для каждого контакта можно указать телефоны, электронные адреса, привязать к компании, связать со сделками и активностями.

Список контактов

Список контактов открывается при переходе в раздел "CRM" -> "Контакты". Элементы страницы:
Кнопка "Добавить контакт" -- создание нового контакта (открывается в новом окне) Поле поиска -- поиск контактов по ФИО, должности, телефону, электронному адресу, примечаниям или названию компании Фильтры: Статус -- фильтрация по статусу контакта (актуальный/неактуальный) Компания -- фильтрация по компании Должность -- фильтрация по должности Сортировка -- выбор поля для сортировки и направления (по возрастанию или убыванию)
Отображение контактов: Для каждого контакта в списке отображается:
ФИО контакта Компания (если привязана) Должность Телефоны Электронные адреса Статус
Действия со списком:
Нажмите на контакт, чтобы открыть его карточку Используйте фильтры и поиск для быстрого нахождения нужных контактов Используйте сортировку для упорядочивания списка

Создание контакта

Создать контакт можно в следующих местах:
Со страницы списка контактов: Перейдите в раздел "CRM" -> "Контакты" Нажмите кнопку "Добавить контакт" в правой панели Откроется форма создания контакта в новом окне Из карточки компании: Откройте карточку компании Перейдите на вкладку "Контакты" Нажмите кнопку добавления контакта Откроется форма создания контакта в новом окне, компания автоматически привязывается к контакту Быстрое создание контакта: На дашборде CRM или в других местах системы доступна функция быстрого создания контакта (требуется право crm.edit) Указываются только обязательные поля: фамилия, имя (необязательно), телефон (необязательно), компания (необязательно)
Поля формы создания контакта: Обязательные поля:
"Фамилия" -- фамилия контакта (до 255 символов)
Необязательные поля:
"Имя" -- имя контакта (до 255 символов) "Отчество" -- отчество контакта (до 255 символов) "Компания" -- компания, к которой привязан контакт (выбирается из списка компаний) "Должность" -- должность контакта (до 50 символов) "Примечания" -- дополнительная информация о контакте
Телефоны:
Можно добавить несколько телефонов Для каждого телефона указывается: Номер телефона (автоматически форматируется: начальные "8" или "7" заменяются на "+7") Примечание (необязательно) Отметка "Основной" -- один из телефонов может быть отмечен как основной Нажмите кнопку "Добавить телефон", чтобы добавить еще один телефон Нажмите кнопку удаления телефона, чтобы удалить его
Электронные адреса:
Можно добавить несколько электронных адресов Для каждого адреса указывается: Электронный адрес Отметка "Основной" -- один из адресов может быть отмечен как основной Нажмите кнопку "Добавить email", чтобы добавить еще один электронный адрес Нажмите кнопку удаления адреса, чтобы удалить его
Действия:
Нажмите "Сохранить", чтобы создать контакт Нажмите "Отмена", чтобы закрыть форму без сохранения
После создания контакта автоматически формируется отображаемое имя (ФИО) из указанных фамилии, имени и отчества. Автоматически отправляются уведомления пользователям с правом crm.edit.

Карточка контакта

Карточка контакта открывается при нажатии на контакт в списке. Информация на карточке:
ФИО контакта Компания (если привязана, можно перейти к карточке компании) Должность Статус (актуальный/неактуальный) Телефоны (с указанием основного) Электронные адреса (с указанием основного) Примечания
Связанные активности: Отображается список всех активностей, связанных с контактом (до 50 последних), отсортированных по дате создания. Для каждой активности отображается:
Тип активности Тема Дата и время планирования Компания (если привязана) Сделка (если привязана) Ответственный Статус выполнения
Действия с активностями:
Нажмите на активность, чтобы открыть её карточку
Связанные сделки: Отображается список всех сделок, связанных с контактом (до 50 последних), отсортированных по дате создания. Для каждой сделки

отображается:
Название сделки Компания Статус Плановая сумма Ответственный
Действия со сделками:
Нажмите на сделку, чтобы открыть её карточку

Редактирование контакта

Редактировать контакт можно следующим способом:
Из карточки контакта: Откройте карточку контакта Нажмите кнопку "Редактировать" Откроется форма редактирования в новом окне
Поля формы редактирования: Форма редактирования содержит те же поля, что и форма создания, но с уже заполненными значениями. Можно изменять телефоны и электронные адреса, добавлять новые или удалять существующие. Действия:
Нажмите "Сохранить", чтобы сохранить изменения Нажмите "Отмена", чтобы закрыть форму без сохранения
После сохранения изменений автоматически обновляется отображаемое имя контакта. Автоматически отправляются уведомления пользователям с правом crm.edit.

Сделки

Сделки -- это потенциальные или текущие коммерческие операции с клиентами. Для каждой сделки можно указать компанию, контакт, товары/услуги, сумму, статус, даты закрытия, ответственного сотрудника, привязать активности и загрузить файлы.

Список сделок (Канбан)

Список сделок в виде канбан-доски открывается при переходе в раздел "CRM" -> "Сделки" -> "Канбан". Элементы страницы:
Показатели: Количество открытых сделок Сумма открытых сделок (в базовой валюте системы)
Отображение сделок: Сделки отображаются в виде колонок по статусам. Каждая колонка соответствует одному статусу сделки (кроме статусов отмены). Статусы отображаются в порядке, определенном в настройках системы. Для каждой сделки на карточке отображается:
Название сделки Компания Контакт (если указан) Плановая сумма и валюта Плановая дата закрытия Ответственный сотрудник Количество файлов Количество комментариев Количество активностей
Действия со сделками в канбане:
Перетащите карточку сделки в другую колонку, чтобы изменить её статус Нажмите на карточку сделки, чтобы открыть её карточку

Создание сделки

Создать сделку можно в следующих местах:

С дашборда CRM: Перейдите в раздел "CRM" В блоке сделок нажмите кнопку "Сделка" Откроется форма создания сделки в новом окне размером 800x600 пикселей Из карточки компании: Откройте карточку компании Перейдите на вкладку "Сделки" Нажмите кнопку добавления сделки Откроется форма создания сделки в новом окне, компания автоматически привязывается к сделке Из карточки контакта: Откройте карточку контакта В разделе связанных сделок нажмите кнопку создания сделки (если доступна) Откроется форма создания сделки в новом окне, контакт и его компания автоматически привязываются к сделке
Поля формы создания сделки: Обязательные поля:
"Название сделки" -- краткое описание сделки (до 255 символов) "Компания" -- компания, с которой ведется сделка (выбирается из списка компаний; для пользователей без права crm.edit доступны только компании, где пользователь является менеджером или создателем)
Необязательные поля:
"Описание" -- подробное описание сделки "Товары/услуги" -- товары или услуги по сделке (можно выбрать несколько из иерархического списка продуктов) "Плановая сумма" -- планируемая сумма сделки "Валюта" -- валюта сделки (выбирается из списка валют системы) "Контакт" -- контактное лицо по сделке (выбирается из списка контактов; для пользователей без права crm.edit доступны только контакты компаний, где пользователь является менеджером) "Статус" -- статус сделки (по умолчанию устанавливается статус по умолчанию из настроек системы) "Плановая дата закрытия" -- планируемая дата закрытия сделки (выбирается через календарь) "Ответственный" -- сотрудник, ответственный за сделку (выбирается из списка активных сотрудников; по умолчанию устанавливается текущий пользователь, если он является сотрудником)
Действия:
Нажмите "Сохранить", чтобы создать сделку и перейти к её карточке Нажмите "Отмена", чтобы закрыть форму без сохранения
После создания сделки автоматически отправляются уведомления ответственному сотруднику (если указан), создателю сделки и пользователям с правом crm.edit.

Карточка сделки

Карточка сделки открывается при нажатии на сделку в списке или канбане, либо при создании новой сделки. Информация на карточке:
Название сделки Описание Компания (можно перейти к карточке компании) Контакт (если указан, можно перейти к карточке контакта) Товары/услуги Плановая сумма и валюта Фактическая сумма (заполняется при закрытии сделки) Статус сделки (с цветовой индикацией) Плановая дата закрытия Фактическая дата закрытия (заполняется при закрытии сделки) Ответственный сотрудник Дата создания Дата последнего изменения Создатель сделки
Действия на карточке:
Нажмите кнопку "Редактировать", чтобы изменить информацию о сделке Нажмите кнопку "Изменить статус", чтобы изменить статус сделки (требуется право crm.edit) Нажмите кнопку "Закрыть сделку", чтобы закрыть сделку (требуется право crm.edit) Нажмите кнопку "Вернуть в работу", чтобы вернуть отмененную сделку в работу (требуется право crm.edit)
Активные активности: Отображается список незавершенных активностей, связанных со сделкой, отсортированных по дате планирования. Активности разделены на группы:
Просроченные -- активности, запланированные на прошедшие даты На сегодня -- активности, запланированные на сегодня Запланированные -- активности,

запланированные на будущие даты
Для каждой активности отображается:
Тип активности Тема Дата и время планирования Контакт (если привязан) Компания (если привязана) Ответственный Статус выполнения
Действия с активностями:
Нажмите на активность, чтобы открыть её карточку Нажмите кнопку добавления активности, чтобы создать новую активность для сделки
Завершенные активности: Отображается список завершенных активностей, связанных со сделкой, отсортированных по дате завершения. Комментарии: Отображается список всех комментариев к сделке. Элементы раздела комментариев:
Поле ввода комментария -- добавление нового комментария Кнопка "Добавить комментарий" -- сохранение комментария
Для каждого комментария отображается:
Текст комментария (поддерживает форматирование) Автор комментария Дата и время создания
Действия с комментариями:
Введите текст комментария в поле ввода Нажмите кнопку "Добавить комментарий", чтобы сохранить комментарий
Файлы: Отображается список всех файлов, загруженных для сделки. Элементы раздела файлов:
Кнопка "Загрузить файл" -- загрузка одного или нескольких файлов
Для каждого файла отображается:
Название файла Размер файла Дата загрузки Пользователь, загрузивший файл
Действия с файлами:
Нажмите на название файла, чтобы скачать его Нажмите кнопку переименования файла, чтобы изменить его название (доступно только создателю файла или пользователям с правом crm.edit) Нажмите кнопку удаления файла, чтобы удалить его (доступно только создателю файла или пользователям с правом crm.edit)

Редактирование сделки

Редактировать сделку можно следующим способом:
Из карточки сделки: Откройте карточку сделки Нажмите кнопку "Редактировать" Откроется форма редактирования в новом окне
Поля формы редактирования: Форма редактирования содержит те же поля, что и форма создания, но с уже заполненными значениями. Дополнительно можно изменить фактическую сумму и фактическую дату закрытия. Действия:
Нажмите "Сохранить", чтобы сохранить изменения Нажмите "Отмена", чтобы закрыть форму без сохранения
После сохранения изменений автоматически отправляются уведомления ответственному сотруднику (если указан), создателю сделки и пользователям с правом crm.edit.

Изменение статуса сделки

Изменить статус сделки можно следующими способами:
Из карточки сделки: Откройте карточку сделки Нажмите кнопку "Изменить статус" Выберите новый статус из выпадающего списка (отображаются только статусы, не являющиеся статусами отмены) Статус изменится автоматически (требуется право crm.edit) Из канбан-доски: Перетащите карточку сделки в колонку с нужным статусом Статус изменится автоматически Из карточки

сделки (быстрое изменение): На карточке сделки отображается список доступных статусов Нажмите на нужный статус, чтобы изменить статус сделки После изменения статуса автоматически отправляются уведомления ответственному сотруднику (если указан), создателю сделки и пользователям с правом crm.edit.

Закрытие сделки

Закрыть сделку можно следующим способом:
Из карточки сделки: Откройте карточку сделки Нажмите кнопку "Закрыть сделку" Откроется форма закрытия сделки Выберите результат закрытия: "Успешно закрыта" -- сделка успешно завершена "Отменена" -- сделка отменена
Укажите фактическую сумму (если отличается от плановой) При необходимости добавьте комментарий Нажмите кнопку "Закрыть" Сделка будет закрыта, фактическая дата закрытия установится на текущую дату (требуется право crm.edit)
После закрытия сделки автоматически отправляются уведомления ответственному сотруднику (если указан), создателю сделки и пользователям с правом crm.edit.

Возврат сделки в работу

Вернуть отмененную сделку в работу можно следующим способом:
Из карточки сделки: Откройте карточку отмененной сделки Нажмите кнопку "Вернуть в работу" Сделка получит статус "В работе" (требуется право crm.edit)
После возврата сделки в работу автоматически отправляются уведомления ответственному сотруднику (если указан), создателю сделки и пользователям с правом crm.edit.

Активности

Активности -- это действия, связанные с работой с клиентами: звонки, электронные письма, встречи, задачи и заметки. Для каждой активности можно указать тип, тему, дату и время планирования, привязать к компании, контакту или сделке, назначить ответственного сотрудника.

Типы активностей

В системе доступны следующие типы активностей:
Звонок -- телефонный звонок клиенту или от клиента Email -- электронное письмо клиенту или от клиента Встреча -- личная встреча с клиентом Задача -- задача, связанная с работой с клиентом Заметка -- заметка о взаимодействии с клиентом (по умолчанию)

Создание активности

Создать активность можно в следующих местах:
С дашборда CRM: Перейдите в раздел "CRM" В блоке активностей нажмите кнопку "Активность" Откроется форма создания активности в новом окне размером 800x500 пикселей Из карточки компании: Откройте карточку компании Перейдите на вкладку "Активности" Нажмите кнопку добавления активности Откроется форма создания активности в новом окне, компания автоматически привязывается к активности Из карточки контакта: Откройте карточку контакта В разделе связанных активностей нажмите кнопку создания активности (если доступна) Откроется форма создания активности в новом окне, контакт и его компания автоматически привязываются к активности Из карточки сделки: Откройте карточку сделки В разделе активных активностей нажмите кнопку добавления активности Откроется форма создания активности в новом окне, сделка, контакт и компания автоматически привязываются к активности
Поля формы создания активности: Обязательные поля:
"Тема" -- краткое описание активности (до 255 символов)
Необязательные поля:
"Тип активности" -- тип активности (звонок, email, встреча, задача, заметка; по умолчанию -- заметка) "Запланирована на" -- дата и время планирования активности (выбирается через календарь и выбор времени) "Компания" -- компания, связанная с активностью (выбирается из списка компаний) "Контакт" -- контактное лицо, связанное с активностью (выбирается из списка контактов) "Сделка" -- сделка, связанная с активностью (выбирается из списка открытых сделок, где текущий пользователь является ответственным; для пользователей с правом crm.edit доступны все открытые сделки) "Ответственный" -- сотрудник, ответственный за выполнение активности (выбирается из списка активных сотрудников; по умолчанию устанавливается текущий пользователь, если он является сотрудником) "Примечания" -- подробное описание активности или результаты выполнения
Действия:
Нажмите "Сохранить", чтобы создать активность Нажмите "Отмена", чтобы закрыть форму без сохранения
После создания активности автоматически отправляются уведомления ответственному сотруднику (если указан), создателю активности и пользователям с правом crm.edit.

Карточка активности

Карточка активности открывается при нажатии на активность в списке или на дашборде. Информация на карточке:
Тип активности Тема Примечания Дата и время планирования Дата и время завершения (если активность завершена) Статус выполнения (активна/завершена) Компания (если привязана, можно перейти к карточке компании) Контакт (если привязан, можно перейти к карточке контакта) Сделка (если привязана, можно перейти к карточке сделки) Ответственный сотрудник Дата создания Дата последнего изменения Создатель активности
Действия на карточке:
Нажмите кнопку "Редактировать", чтобы изменить информацию об активности Нажмите кнопку "Завершить", чтобы отметить активность как выполненную (устанавливается текущая дата и время как дата завершения)
Комментарии: Отображается список всех комментариев к активности. Элементы раздела комментариев:

Поле ввода комментария -- добавление нового комментария Кнопка "Добавить комментарий" -- сохранение комментария
Для каждого комментария отображается:
Текст комментария (поддерживает форматирование) Автор комментария Дата и время создания
Действия с комментариями:
Введите текст комментария в поле ввода Нажмите кнопку "Добавить комментарий", чтобы сохранить комментарий
Файлы: Отображается список всех файлов, загруженных для активности. Элементы раздела файлов:
Кнопка "Загрузить файл" -- загрузка одного или нескольких файлов
Для каждого файла отображается:
Название файла Размер файла Дата загрузки Пользователь, загрузивший файл
Действия с файлами:
Нажмите на название файла, чтобы скачать его Нажмите кнопку переименования файла, чтобы изменить его название (доступно только создателю файла или пользователям с правом crm.edit) Нажмите кнопку удаления файла, чтобы удалить его (доступно только создателю файла или пользователям с правом crm.edit)

Редактирование активности

Редактировать активность можно следующим способом:
Из карточки активности: Откройте карточку активности Нажмите кнопку "Редактировать" Откроется форма редактирования в новом окне
Поля формы редактирования: Форма редактирования содержит те же поля, что и форма создания, но с уже заполненными значениями. Действия:
Нажмите "Сохранить", чтобы сохранить изменения Нажмите "Отмена", чтобы закрыть форму без сохранения
После сохранения изменений автоматически отправляются уведомления ответственному сотруднику (если указан), создателю активности и пользователям с правом crm.edit.

Завершение активности

Завершить активность можно следующими способами:
Из карточки активности: Откройте карточку активности Нажмите кнопку "Завершить" Активность будет отмечена как выполненная, дата и время завершения установятся на текущие С дашборда CRM: На дашборде CRM в блоке активностей нажмите кнопку "Завершить" рядом с нужной активностью Активность будет отмечена как выполненная
После завершения активности автоматически отправляются уведомления ответственному сотруднику (если указан), создателю активности и пользователям с правом crm.edit.

Работа с файлами

В модуле CRM можно загружать файлы для компаний, сделок и активностей. Файлы используются для хранения документов, договоров, презентаций и других материалов, связанных с работой с клиентами.

Загрузка файлов

Загрузить файлы можно в следующих местах:
В карточке компании: Откройте карточку компании Перейдите на вкладку "Файлы" Нажмите кнопку "Загрузить файл" Выберите один или несколько файлов Файлы будут загружены и привязаны к компании В карточке сделки: Откройте карточку сделки Перейдите в раздел "Файлы" Нажмите кнопку "Загрузить файл" Выберите один или несколько файлов Файлы будут загружены и привязаны к сделке В карточке активности: Откройте карточку активности Перейдите в раздел "Файлы" Нажмите кнопку "Загрузить файл" Выберите один или несколько файлов Файлы будут загружены и привязаны к активности
Особенности загрузки:
Можно загружать несколько файлов одновременно Система автоматически определяет дубликаты файлов (по содержимому) и не создает повторные копии Для каждого файла сохраняется информация о том, кто его загрузил и когда

Просмотр и скачивание файлов

Просмотреть и скачать файлы можно в следующих местах:
В карточке компании, сделки или активности: Перейдите на вкладку или в раздел "Файлы" Нажмите на название файла Файл будет скачан На дашборде CRM: В блоке "Файлы" нажмите на название файла Файл будет скачан

Переименование файлов

Переименовать файл можно следующим способом:
В карточке компании, сделки или активности: Перейдите на вкладку или в раздел "Файлы" Нажмите кнопку переименования файла (доступно только создателю файла или пользователям с правом crm.edit) Введите новое название файла Нажмите кнопку "Сохранить" Название файла будет изменено

Удаление файлов

Удалить файл можно следующим способом:
В карточке компании, сделки или активности: Перейдите на вкладку или в раздел "Файлы" Нажмите кнопку удаления файла (доступно только создателю файла или пользователям с правом crm.edit) Подтвердите удаление Файл будет удален

Работа с комментариями

В модуле CRM можно добавлять комментарии к компаниям, сделкам и активностям. Комментарии используются для обмена информацией между сотрудниками, фиксации важных моментов и ведения истории взаимодействия с клиентами.

Добавление комментариев

Добавить комментарий можно в следующих местах:
В карточке компании: Откройте карточку компании Перейдите на вкладку "Комментарии" Введите текст комментария в поле ввода (поддерживается форматирование текста) Нажмите кнопку "Добавить комментарий" Комментарий будет сохранен и отобразится в списке В карточке сделки: Откройте карточку сделки Перейдите в раздел "Комментарии" Введите текст комментария в поле ввода (поддерживается форматирование текста) Нажмите кнопку "Добавить комментарий" Комментарий будет сохранен и отобразится в списке В карточке активности: Откройте карточку активности Перейдите в раздел "Комментарии" Введите текст комментария в поле ввода (поддерживается форматирование текста) Нажмите кнопку "Добавить комментарий" Комментарий будет сохранен и отобразится в списке
Особенности комментариев:
Комментарии поддерживают форматирование текста (жирный, курсив, списки, ссылки) Для каждого комментария сохраняется информация об авторе и дате создания Комментарии отображаются в хронологическом порядке (новые сверху)

Просмотр комментариев

Просмотреть комментарии можно в карточках компаний, сделок и активностей на соответствующих вкладках или в разделах. Для каждого комментария отображается:
Текст комментария (с форматированием) Автор комментария Дата и время создания

3.8. Управление документами

Назначение модуля

Модуль управления документами предназначен для ведения учета документов сотрудников, контроля их наличия, сроков действия и соответствия требованиям организации. Модуль позволяет настраивать типы документов, загружать документы для сотрудников, отслеживать обязательные документы и документы с истекающим сроком действия.

Основные элементы

Типы документов -- справочник типов документов, которые должны храниться для сотрудников Документы сотрудников -- загруженные документы, привязанные к конкретным сотрудникам Настройка типов документов -- управление типами документов в системных настройках

Права доступа

В модуле управления документами используются следующие права доступа: personal.view_item -- право просмотра информации о сотрудниках и их документах personal.edit -- право редактирования информации о сотрудниках, загрузки и удаления документов
Права доступа определяют, какие действия может выполнять пользователь: Пользователи с правом personal.view_item могут просматривать документы сотрудников Пользователи с правом personal.edit могут загружать, заменять и удалять документы сотрудников, а также управлять типами документов

Типы документов

Типы документов определяют, какие документы должны храниться для сотрудников. Каждый тип документа имеет свои настройки, определяющие его обязательность, привязку к организации и другие параметры.

Список типов документов

Список типов документов открывается при переходе в раздел "Настройки" -> "Типы документов" (требуется право personal.edit). Элементы страницы:
Кнопка "Добавить тип документа" -- создание нового типа документа (открывается в новом окне размером 800x400 пикселей) Фильтры: "Относится к" -- фильтрация по типу объекта (сотрудник, транспорт, оборудование; в текущей версии доступен только тип "Сотрудник") "Подразделение" -- фильтрация по подразделению "Используется" -- фильтрация по статусу использования (включен/выключен) "Охрана труда" -- фильтрация по признаку документа по охране труда
Отображение типов документов: Для каждого типа документа в таблице отображается:
Наименование типа документа Относится к (тип объекта) Подразделение Организация обязательна (да/нет) Охрана труда (да/нет) Используется (включен/выключен) Кнопки действий (редактирование)
Действия со списком:
Используйте фильтры для быстрого нахождения нужных типов документов Нажмите кнопку редактирования типа документа, чтобы изменить его настройки

Создание типа документа

Создать тип документа можно следующим способом:
Со страницы списка типов документов: Перейдите в раздел "Настройки" -> "Типы документов" Нажмите кнопку "Добавить тип документа" в правой

панели Откроется форма создания типа документа в новом окне
Поля формы создания типа документа: Обязательные поля:
"Наименование" -- название типа документа (до 255 символов) "Подразделение" -- подразделение, к которому относится тип документа (выбирается из иерархического списка подразделений)
Необязательные поля:
"Описание" -- подробное описание типа документа "Относится к" -- тип объекта, к которому относится документ (по умолчанию -- "Сотрудник") "Обязательный" -- отметка, что документ этого типа является обязательным для сотрудников "Охрана труда" -- отметка, что документ относится к охране труда "Организация обязательна" -- отметка, что для документов этого типа обязательно указывать организацию (используется для сотрудников, работающих в нескольких организациях) "Используется" -- отметка, что тип документа активен и используется в системе (по умолчанию включено)
Действия:
Нажмите "Сохранить", чтобы создать тип документа Нажмите "Отмена", чтобы закрыть форму без сохранения
После создания типа документа он становится доступным для использования при загрузке документов для сотрудников.

Редактирование типа документа

Редактировать тип документа можно следующим способом:
Со страницы списка типов документов: Перейдите в раздел "Настройки" -> "Типы документов" Нажмите кнопку редактирования нужного типа документа Откроется форма редактирования в новом окне
Поля формы редактирования: Форма редактирования содержит те же поля, что и форма создания, но с уже заполненными значениями. Действия:
Нажмите "Сохранить", чтобы сохранить изменения Нажмите "Отмена", чтобы закрыть форму без сохранения
Важно: При изменении настроек типа документа (например, при снятии отметки "Используется") существующие документы этого типа не удаляются, но тип документа перестает отображаться в списке доступных типов при загрузке новых документов.

Документы сотрудников

Документы сотрудников -- это загруженные файлы, привязанные к конкретным сотрудникам и типам документов. Документы отображаются в карточке сотрудника и используются для контроля наличия обязательных документов и их сроков действия.

Просмотр документов сотрудника

Просмотреть документы сотрудника можно следующим способом:
Из карточки сотрудника: Откройте карточку сотрудника (раздел "Управление персоналом" -> "Сотрудники" -> выберите сотрудника) Перейдите на вкладку "Документы" Отобразятся все типы документов, настроенные в системе
Отображение документов: Документы разделены на две таблицы:

Обычные документы -- документы, не относящиеся к охране труда Документы по охране труда -- документы, отмеченные как относящиеся к охране труда
Для каждого типа документа в таблице отображается:
Тип документа -- название типа документа Если документ обязательный, рядом отображается значок звездочки При наведении на название отображается описание типа документа Подразделение -- подразделение, к которому относится тип документа (отображается только для обычных документов) Организация -- организация, к которой привязан документ (если тип документа требует привязки к организации) Срок действия -- дата, до которой документ действителен (если указана) Документ -- кнопки для работы с документом
Статусы документов:
Документ загружен -- отображаются кнопки для просмотра, замены и удаления документа Документ не загружен -- отображается кнопка для загрузки документа
Индикаторы:
Обязательные документы -- отмечены значком звездочки Документы с истекающим сроком -- документы, у которых срок действия истекает в ближайшее время (визуально выделяются)
Показатели: В верхней части вкладки "Документы" отображаются показатели:
Количество обязательных документов -- общее количество обязательных типов документов, которые должны быть у сотрудника Количество отсутствующих обязательных документов -- количество обязательных документов, которые еще не загружены или срок действия которых истек
Особенности отображения:
Если тип документа требует привязки к организации (отмечен "Организация обязательна"), для каждой активной организации сотрудника отображается отдельная строка с возможностью загрузить документ для этой организации Документы сортируются сначала по организации (документы без организации отображаются первыми), затем по названию типа документа

Загрузка документа

Загрузить документ для сотрудника можно в следующих местах:
Из карточки сотрудника: Откройте карточку сотрудника Перейдите на вкладку "Документы" Найдите нужный тип документа Если документ еще не загружен, нажмите кнопку "Загрузить" Откроется модальное окно для загрузки документа Замена существующего документа: Откройте карточку сотрудника Перейдите на вкладку "Документы" Найдите нужный тип документа Если документ уже загружен, нажмите кнопку замены документа (иконка обновления) Откроется модальное окно для загрузки нового документа
Поля формы загрузки документа: Обязательные поля:
"Выберите файлы" -- выбор одного или нескольких файлов для загрузки Поддерживаются форматы: PDF, JPG, JPEG, PNG Можно выбрать несколько файлов одновременно После загрузки все выбранные файлы автоматически объединяются в один PDF-файл
Необязательные поля:
"Действителен до" -- дата, до которой документ действителен (выбирается через календарь) "Организация" -- организация, к которой привязан документ (отображается только если тип документа требует привязки к организации; выбирается из списка активных организаций сотрудника) "Примечание" -- дополнительная информация о документе
Особенности загрузки:
Если выбрано несколько файлов, они автоматически объединяются в один PDF-файл Изображения (JPG, JPEG, PNG) автоматически конвертируются в PDF перед объединением Имя файла генерируется автоматически на основе типа

документа, сотрудника и уникального идентификатора Если документ уже существует, новый документ заменяет старый
Действия:
Нажмите кнопку "Загрузить и сохранить", чтобы загрузить документ Нажмите кнопку "Закрыть без сохранения", чтобы закрыть окно без загрузки
После загрузки документа таблица документов автоматически обновляется, и загруженный документ отображается в списке.

Просмотр документа

Просмотреть загруженный документ можно следующим способом:
Из карточки сотрудника: Откройте карточку сотрудника Перейдите на вкладку "Документы" Найдите нужный тип документа Если документ загружен, нажмите кнопку просмотра (иконка глаза) Откроется модальное окно с предпросмотром PDF-документа
Функции просмотра:
Предпросмотр PDF -- документ отображается в модальном окне с возможностью просмотра всех страниц Масштабирование -- можно увеличивать и уменьшать масштаб отображения документа Сброс масштаба -- возврат к исходному масштабу Скачивание -- кнопка для скачивания документа на компьютер
Действия в окне просмотра:
Используйте кнопки масштабирования для изменения размера отображения Прокручивайте страницы документа для просмотра всего содержимого Нажмите кнопку скачивания, чтобы сохранить документ на компьютер Нажмите кнопку закрытия, чтобы закрыть окно просмотра

Замена документа

Заменить существующий документ можно следующим способом:
Из карточки сотрудника: Откройте карточку сотрудника Перейдите на вкладку "Документы" Найдите нужный тип документа Если документ уже загружен, нажмите кнопку замены документа (иконка обновления) Откроется модальное окно для загрузки нового документа Выберите новый файл и при необходимости укажите другие параметры Нажмите кнопку "Загрузить и сохранить"
Особенности замены:
Старый документ автоматически удаляется при загрузке нового Можно изменить срок действия документа и примечание при замене Если тип документа требует привязки к организации, можно выбрать другую организацию

Удаление документа

Удалить документ можно следующим способом:
Из карточки сотрудника: Откройте карточку сотрудника Перейдите на вкладку "Документы" Найдите нужный тип документа Если документ загружен, нажмите кнопку удаления документа (иконка корзины) Подтвердите удаление в появившемся окне подтверждения Документ будет удален (требуется право personal.edit)
Особенности удаления:

При удалении документа файл физически удаляется с сервера Удаление документа необратимо После удаления в таблице документов снова отображается кнопка загрузки

Контроль обязательных документов

Система автоматически отслеживает наличие обязательных документов у сотрудников и отображает информацию о недостающих документах.

Показатели обязательных документов

В карточке сотрудника на вкладке "Документы" отображаются показатели:
Количество обязательных документов -- общее количество обязательных типов документов, которые должны быть у сотрудника Если тип документа требует привязки к организации, для каждой активной организации считается отдельный обязательный документ Количество отсутствующих обязательных документов -- количество обязательных документов, которые: Еще не загружены Или срок действия которых истек

Определение обязательных документов

Документ считается обязательным, если:
Тип документа отмечен как обязательный в настройках Тип документа включен (отмечен "Используется") Тип документа не относится к охране труда (или модуль охраны труда включен в системе)

Определение действительности документа

Документ считается действительным, если:
Документ загружен Срок действия документа не указан или срок действия еще не истек

Отображение обязательных документов

Обязательные документы в таблице документов отмечены значком звездочки рядом с названием типа документа. При наведении на значок отображается подсказка "Обязательный документ".

Документы по охране труда

Документы по охране труда -- это специальная категория документов, которые отображаются в отдельной таблице на вкладке "Документы" карточки

сотрудника.

Особенности документов по охране труда

Документы по охране труда отображаются в отдельной таблице ниже обычных документов Для документов по охране труда не отображается колонка "Подразделение" Документы по охране труда могут быть обязательными или необязательными Документы по охране труда могут требовать привязки к организации

Управление документами по охране труда

Управление документами по охране труда (загрузка, просмотр, замена, удаление) выполняется так же, как и для обычных документов, но в отдельной таблице.

Документы для нескольких организаций

Если сотрудник работает в нескольких организациях одновременно, и тип документа требует привязки к организации, для каждой активной организации отображается отдельная строка в таблице документов.

Особенности работы с несколькими организациями

Для каждого типа документа, требующего привязки к организации, создается отдельная запись для каждой активной организации сотрудника При загрузке документа необходимо выбрать организацию из списка активных организаций сотрудника Документы сортируются сначала по организации (документы без организации отображаются первыми), затем по названию типа документа Если сотрудник увольняется из организации, документы, привязанные к этой организации, остаются в системе, но организация перестает быть активной

Загрузка документа для организации

При загрузке документа для типа, требующего привязки к организации:
В модальном окне загрузки отображается поле "Организация" Выберите организацию из списка активных организаций сотрудника Загрузите файл и при необходимости укажите другие параметры Нажмите кнопку "Загрузить и сохранить"
Документ будет привязан к выбранной организации и отобразится в соответствующей строке таблицы.

Сроки действия документов

Для документов можно указывать срок действия -- дату, до которой документ считается действительным.

Указание срока действия

Срок действия указывается при загрузке или замене документа в поле "Действителен до". Дата выбирается через календарь.

Контроль сроков действия

Система автоматически отслеживает сроки действия документов:
Документы с истекшим сроком действия считаются недействительными Документы с истекшим сроком действия учитываются при подсчете отсутствующих обязательных документов Документы с истекающим сроком действия могут визуально выделяться в интерфейсе

Обновление срока действия

Чтобы обновить срок действия документа:
Замените документ (нажмите кнопку замены) В модальном окне укажите новую дату в поле "Действителен до" Загрузите тот же файл или новый файл Нажмите кнопку "Загрузить и сохранить"

Форматы файлов и обработка

Поддерживаемые форматы

При загрузке документов поддерживаются следующие форматы файлов:
PDF -- файлы в формате PDF JPG, JPEG -- изображения в формате JPEG PNG -- изображения в формате PNG

Автоматическая обработка файлов

При загрузке нескольких файлов или файлов в формате изображений система автоматически:
Конвертирует изображения (JPG, JPEG, PNG) в PDF Объединяет все файлы в один PDF-документ Сохраняет объединенный файл в системе
Важно: Все загруженные документы в итоге хранятся в формате PDF, независимо от исходного формата загруженных файлов.

Именование файлов

Имена файлов генерируются автоматически на основе:
Названия типа документа (первые 30 символов) Названия объекта, к которому привязан документ (первые 30 символов) Уникального идентификатора
Формат имени файла: [Тип документа]_[Объект]_[Уникальный ID].pdf

Поиск и фильтрация документов

Поиск документов

В карточке сотрудника на вкладке "Документы" можно использовать встроенные возможности браузера для поиска по таблице документов (комбинация клавиш Ctrl+F или Cmd+F).

Фильтрация типов документов

В настройках типов документов доступны фильтры:
По типу объекта (сотрудник, транспорт, оборудование) По подразделению По статусу использования (включен/выключен) По признаку документа по охране труда
Используйте фильтры для быстрого нахождения нужных типов документов в списке.

4. Работа с ботами Телеграм

4.1. Бот для сотрудников

4.1. Бот для сотрудников

Назначение бота

Бот для сотрудников предназначен для работы сотрудников организации с задачами через Telegram. С помощью бота можно:

Просматривать список задач Получать информацию о задачах Отмечать задачи как выполненные Добавлять комментарии к задачам Делегировать задачи подчиненным Создавать новые задачи

Регистрация в боте

Требования:
Сотрудник должен быть зарегистрирован в системе В профиле сотрудника должен быть указан мобильный номер телефона
Процедура регистрации:
Найдите бота в Telegram по имени, указанному администратором. Запустите бота командой /start. Бот запросит номер телефона. Нажмите кнопку "Поделиться номером". Выберите номер телефона для отправки. Если номер телефона найден в системе, бот приветствует вас и показывает главное меню. Если номер телефона не найден, бот сообщит об ошибке и попросит связаться с руководителем.
Результат регистрации:
Telegram-аккаунт связывается с учетной записью сотрудника в системе Бот запоминает ваше имя пользователя Telegram Вы получаете доступ к функциям бота

Главное меню бота

Главное меню бота зависит от наличия задач и прав доступа: Если у вас есть невыполненные задачи:
Добавить задачу — создать новую задачу Список моих задач — просмотреть список всех задач Инфо по задаче — получить информацию о задаче Добавить комментарий — добавить комментарий к задаче Отметить выполнение — отметить задачу как выполненную ↪ Делегировать задачу — делегировать задачу подчиненному (доступно только руководителям) Начать сначала — вернуться к началу работы с ботом
Если у вас нет невыполненных задач:
Добавить задачу — создать новую задачу Начать сначала — вернуться к началу работы с ботом

Функции бота

1. Просмотр списка задач

Действие: Нажмите кнопку "Список моих задач". Результат:
Бот отображает список всех ваших невыполненных задач Каждая задача отображается в формате: — просроченная задача (срок выполнения уже прошел) — задача не просрочена — приоритетная задача [ID задачи] — идентификатор задачи Название задачи — срок выполнения в формате ДД.ММ.ГГГГ
Примечание: Если у вас нет задач, бот сообщит: "На вас не назначено ни одной задачи".

2. Получение информации о задаче

Действие: Нажмите кнопку "□ Инфо по задаче". Результат:
Бот отображает список всех ваших задач с кнопками для выбора Нажмите на нужную задачу в списке
Отображаемая информация:
□ или □ — приоритет задачи (□ — приоритетная, □ — обычная) [ID задачи] — идентификатор задачи Название задачи ⚒ — проект (название проекта или "-", если не указан) □ — автор задачи (кто поставил задачу) и дата создания □ — исполнитель задачи □ — срок выполнения задачи Комментарии — список всех комментариев к задаче с датами и авторами (если есть)

3. Отметка задачи как выполненной

Действие: Нажмите кнопку "□ Отметить выполнение". Результат:
Бот отображает список всех ваших невыполненных задач Нажмите на задачу, которую хотите отметить как выполненную
Что происходит:
Задача отмечается как выполненная в системе Устанавливается фактическая дата выполнения (текущая дата) Автор задачи получает уведомление о выполнении задачи Контролер задачи (если назначен) получает уведомление о выполнении задачи Бот сообщает: "□ Задача [ID] выполнена. Автор задачи получит уведомление об исполнении."

4. Добавление комментария к задаче

Действие: Нажмите кнопку "□ Добавить комментарий". Результат:
Бот отображает список всех ваших задач Нажмите на задачу, к которой хотите добавить комментарий Введите текст комментария и отправьте сообщение
Что происходит:
Комментарий сохраняется в системе и привязывается к задаче Автор задачи получает уведомление о новом комментарии (если вы не автор) Контролер задачи (если назначен) получает уведомление о новом комментарии (если вы не контролер) Бот сообщает: "✔ Ваш комментарий добавлен к задаче [ID]."
Примечание: Комментарий можно добавить как к невыполненной, так и к выполненной задаче.

5. Делегирование задачи

Действие: Нажмите кнопку "↪ Делегировать задачу" (доступно только руководителям). Результат:
Бот отображает список всех ваших невыполненных задач Нажмите на задачу, которую хотите делегировать Бот отображает список ваших подчиненных для выбора Нажмите на имя сотрудника, которому хотите делегировать задачу
Что происходит:
Создается новая задача с теми же параметрами, но с новым исполнителем Новый исполнитель получает уведомление о назначенной задаче Бот сообщает: "Задача [ID] успешно делегирована сотруднику [Имя]."

Примечание:
Функция доступна только руководителям (у которых есть подчиненные) Если у вас нет подчиненных, эта кнопка не отображается в меню

6. Создание новой задачи

Действие: Нажмите кнопку "□ Добавить задачу". Результат:
Бот запрашивает текст задачи: "Напишите текст задачи □" Введите описание задачи и отправьте сообщение Бот отображает календарь для выбора срока выполнения задачи Выберите месяц с помощью кнопок "«" (предыдущий месяц) и "»" (следующий месяц) Нажмите на нужный день в календаре
Что происходит:
Создается новая задача в системе Вы назначаетесь автором и исполнителем задачи Источник задачи указывается как "Чат-бот" Устанавливается срок выполнения на выбранную дату (время 15:00) Бот сообщает: "✔ Задача [название] зафиксирована со сроком исполнения на [дата]."

7. Вопрос по выполненной задаче

Действие: Нажмите кнопку "□ У меня вопрос по одной из уже уже выполненных задач" (если доступна). Результат:
Бот отображает список выполненных задач Нажмите на нужную задачу Бот запрашивает комментарий Введите текст комментария и отправьте сообщение
Что происходит:
Комментарий добавляется к выполненной задаче Автор задачи получает уведомление о комментарии

8. Уведомление менеджера

Действие: Нажмите кнопку "😮 Я оставлял задачу, свяжитесь со мной пожалуйста и давайте разберёмся!" (если доступна). Результат:
Бот отправляет уведомление вашему менеджеру Бот сообщает: "✔ Мы уведомили менеджера и скоро с вами свяжемся □"
Примечание: Используйте эту функцию, если вы создали задачу, но она не отображается в системе.

9. Сброс пароля

Действие: Если вы получили уведомление с предложением сбросить пароль, нажмите кнопку "Сбросить пароль" в сообщении. Результат:
Бот генерирует новый случайный пароль Бот отправляет вам новый пароль и ссылку на систему Пароль сохраняется в вашей учетной записи
Примечание:
Новый пароль можно изменить после входа в систему Пароль действует только для входа в веб-интерфейс системы

10. Согласование отсутствия (для руководителей)

Действие: Если вы получили уведомление о запросе на отсутствие подчиненного, используйте кнопки в сообщении. Результат:
"Согласовать" — согласовать запрос на отсутствие "Отклонить" — отклонить запрос на отсутствие
Что происходит при согласовании:
Запрос на отсутствие согласовывается Дни отсутствия вычитаются из баланса отпусков сотрудника Сотрудник получает уведомление о согласовании Бухгалтерия получает уведомление о согласованном отсутствии

Автоматические уведомления

Бот автоматически отправляет уведомления в Telegram при следующих событиях: Уведомления о задачах:
Создание задачи — когда вам назначается новая задача Выполнение задачи — когда вы отмечаете задачу как выполненную Комментарии к задаче — когда добавляется комментарий к задаче Делегирование задачи — когда вам делегируют задачу от другого сотрудника Задачи из совещания — когда после совещания создаются задачи
Уведомления о заявках сервис-деска:
Создание заявки — когда создается новая заявка (если вы заявитель) Изменение статуса заявки — когда изменяется статус вашей заявки Назначение исполнителя — когда назначается исполнитель заявки Комментарии к заявке — когда исполнитель добавляет комментарий к вашей заявке
Настройка уведомлений:
Уведомления в Telegram можно включить или отключить в настройках профиля Перейдите в раздел "Профиль" → "Настройки уведомлений" Включите или выключите переключатель "Telegram-уведомления"

Ежедневные сводки

Бот автоматически отправляет ежедневную сводку по задачам каждое утро (настраивается администратором). Содержание сводки:
⚠ Просроченные задачи — все задачи, срок выполнения которых уже прошел
Задачи на сегодня — все задачи, срок выполнения которых сегодня
Сводка по заявкам:
☹ Просроченные — заявки, по которым просрочен срок начала работы или дедлайн Приступить сегодня — заявки, по которым нужно начать работу сегодня ☠ Внимание! Сегодня дедлайн — заявки, по которым сегодня дедлайн
Примечание:
Сводка отправляется только если у вас есть просроченные задачи или задачи на сегодня Если у вас нет таких задач, сводка не отправляется

4.2. Бот для клиентов техподдержки

4.2. Бот для клиентов техподдержки

Назначение бота

Бот для клиентов предназначен для работы клиентов организации с заявками сервис-деска через Telegram. С помощью бота можно:
Создавать новые заявки Просматривать статус заявок Добавлять комментарии к заявкам Прикреплять файлы к заявкам Отменять заявки

Регистрация в боте

Требования:
Контактное лицо клиента должно быть зарегистрировано в системе В профиле контактного лица должен быть указан мобильный номер телефона
Процедура регистрации:
Найдите бота в Telegram по имени, указанному администратором. Запустите бота командой /start. Бот запросит номер телефона. Нажмите кнопку "□ Поделиться номером". Выберите номер телефона для отправки. Если номер телефона найден в системе, бот приветствует вас и показывает главное меню. Если номер телефона не найден, бот сообщит об ошибке и предложит позвонить по телефону поддержки.
Результат регистрации:
Telegram-аккаунт связывается с учетной записью контактного лица в системе Вы получаете доступ к функциям бота

Главное меню бота

Главное меню бота зависит от наличия активных заявок: Если у вас есть активные заявки:
□ Новое обращение — создать новую заявку □ Узнать статус обращения — узнать статус заявки □ Добавить комментарий — добавить комментарий к заявке □ Отменить обращение — отменить заявку
Если у вас нет активных заявок:
□ Новое обращение — создать новую заявку 😮 Я отправлял задачу, свяжетесь со мной пожалуйста и давайте разберёмся! — уведомить менеджера □ У меня вопрос по одной из уже выполненных задач — добавить комментарий к выполненной заявке (если есть выполненные заявки)

Функции бота

1. Создание новой заявки

Способ 1: Через меню Действие: Нажмите кнопку "□ Новое обращение". Результат:
Бот запрашивает описание проблемы: "Напишите пожалуйста, чем мы можем вам помочь? □\n\nВы можете написать текстом или приложить изображения или файлы." Введите текст описания проблемы или приложите файлы (фото, документы) Отправьте сообщение
Что происходит:
Создается новая заявка в системе Заявка автоматически привязывается к вашему клиенту Источник заявки указывается как "Мессенджер" Если отправлен только текст, он используется как тема заявки (если текст длиннее 50 символов, первые 50 символов становятся темой, остальное — сообщением) Если отправлены файлы, создается заявка с темой "Файлы от [Ваше имя]" и прикрепленными файлами Если отправлены и текст, и файлы, текст используется как тема, файлы прикрепляются к заявке Бот сообщает: "✔ Ваше обращение зарегистрировано с номером #[ID].\n\nМы будем держать вас в курсе хода работы."
Способ 2: Прямое отправление Действие: Отправьте текстовое сообщение или файлы боту напрямую (без использования кнопок меню). Результат:
Если у вас нет активных заявок, бот автоматически создает новую заявку Если у вас есть активные заявки, бот предлагает выбрать: □ Новая заявка — создать новую заявку с отправленным текстом/файлами □ Прикрепить к заявке — прикрепить текст/файлы к существующей заявке
Примечание:
Можно отправлять текстовые сообщения, фото и документы Фото автоматически конвертируются в формат JPG Документы сохраняются с оригинальными именами

2. Просмотр статуса заявки

Действие: Нажмите кнопку "□ Узнать статус обращения". Результат:
Бот отображает список всех ваших активных заявок Нажмите на нужную заявку в списке
Отображаемая информация:
[ID заявки] — идентификатор заявки Название заявки □□ — исполнитель заявки (если назначен) или "Не назначен" □ — статус заявки □ — срок выполнения заявки (если назначен) или "Не назначен"

3. Добавление комментария к заявке

Способ 1: Через меню Действие: Нажмите кнопку "□ Добавить комментарий". Результат:
Бот отображает список всех ваших активных заявок Нажмите на заявку, к которой хотите добавить комментарий Бот запрашивает комментарий: "Напишите текст комментария или приложите файл или изображение □" Введите текст комментария и/или приложите файлы (фото, документы) Отправьте сообщение
Что происходит:
Комментарий сохраняется в системе и привязывается к заявке Файлы (если приложены) сохраняются как вложения к заявке Комментарий отмечается как от заявителя (виден клиенту) Исполнитель заявки получает уведомление о новом комментарии Бот сообщает: "✔ Ваш комментарий добавлен к обращению #[ID].\n\nМы будем сообщать обо всех изменениях обращения."

Способ 2: Прямое отправление к существующей заявке Действие: Если у вас есть активные заявки и вы отправляете боту текст/файлы, бот предложит:
 Новая заявка — создать новую заявку Прикрепить к заявке — прикрепить к существующей заявке
Результат:
Если вы выбрали " Прикрепить к заявке", бот отобразит список активных заявок Выберите заявку из списка Текст и файлы будут прикреплены к выбранной заявке

4. Отмена заявки

Действие: Нажмите кнопку " Отменить обращение". Результат:
Бот отображает список всех ваших активных заявок Нажмите на заявку, которую хотите отменить
Что происходит:
Заявка переводится в статус "Отменена" В журнал заявки записывается информация об отмене через бота Работа по заявке прекращается Бот сообщает: "✔ Ваше обращение [ID] отменено. Вся работа по обращению прекращена."
Примечание:
Если у вас больше нет активных заявок, бот сообщит: "У вас больше нет обращений в работе." Отмененную заявку нельзя восстановить через бота

5. Вопрос по выполненной заявке

Действие: Нажмите кнопку " У меня вопрос по одной из уже выполненных задач" (если доступна). Результат:
Бот отображает список выполненных заявок Нажмите на нужную заявку Бот запрашивает комментарий Введите текст комментария и/или приложите файлы Отправьте сообщение
Что происходит:
Комментарий добавляется к выполненной заявке Исполнитель заявки получает уведомление о комментарии

6. Уведомление менеджера

Действие: Нажмите кнопку "😮 Я отправлял задачу, свяжетесь со мной пожалуйста и давайте разберёмся!" (если доступна). Результат:
Бот отправляет уведомление менеджеру вашего клиента Бот сообщает: "✔ Мы уведомили менеджера и скоро с вами свяжемся "
Примечание: Используйте эту функцию, если вы создали заявку через бота, но она не отображается в системе.

Автоматические уведомления

Бот автоматически отправляет уведомления в Telegram при следующих событиях: Уведомления о заявках:

Создание заявки — когда вы создаете новую заявку через бота или другим способом, бот отправляет уведомление с номером заявки Изменение статуса заявки — когда изменяется статус вашей заявки, бот отправляет уведомление: Новый статус заявки Информация о заявке Ссылка на заявку в системе Назначение исполнителя — когда назначается исполнитель заявки, бот отправляет уведомление: Информация об исполнителе Ссылка на заявку Комментарии к заявке — когда исполнитель или другой сотрудник добавляет комментарий к вашей заявке: Текст комментария Автор комментария Информация о заявке Ссылка на заявку Изменение срока выполнения — когда изменяется срок выполнения заявки, бот отправляет уведомление Выполнение заявки — когда заявка переводится в статус "Выполнен" или "Закрыт", бот отправляет уведомление
VIP-клиенты:
Для VIP-клиентов менеджер клиента автоматически получает уведомление о новой заявке через Telegram
Прикрепление файлов:
Можно прикреплять фото и документы к заявкам и комментариям Фото автоматически конвертируются в формат JPG Документы сохраняются с оригинальными именами
Настройка уведомлений:
Уведомления в Telegram отправляются автоматически при любых изменениях в заявках Настройка уведомлений не требуется — все уведомления отправляются автоматически
Подробное описание всех функций бота для клиентов см. в файле boty-telegram.md.