



Технологическая инструкция для работы с Системой Клиентской Поддержки

**(документация, содержащая информацию по
эксплуатации программного обеспечения)**

Оглавление

Введение	3
1. Вход в систему.....	4
2. Роли Системы	5
2.1. Роли безопасности	6
2.2. Роли согласования	7
3. Работа с вкладками	8
4. Вкладка «Обращения»	9
4.1. «Общие».....	10
4.2. «Особые»	11
4.3. «Корзина»	13
4.4. «Настройка представлений»	15
4.5. Редактирование представлений.....	18
4.6. Удаление представления	19
4.7. «Открытые обращения»	20
5. Способы добавления обращений в систему.....	21
5.1. Добавление обращений с помощью почты	22
5.2. Добавление обращений на стадии «Формирование обращения»	24
5.2.1. Карточка добавления обращения.....	25
5.2.2. Редактирование обращения	30
5.2.3. Комментарии к обращениям	34
5.2.4. «Запросы».....	38
5.3. Изменение статуса обращения	39
6. Почтовая рассылка	44
6.1. Получение почтовых обращений.....	45
6.2. Рассылка обращений.....	46
7. Вкладка «Справочники».....	47
7.1. Редактирование справочников	48
8. Фильтрация обращений	51
9. Настройка отображаемых полей.....	52

10.	Выгрузка данных в Excel	54
11.	Поиск клиентов.....	55

Введение

Система Клиентской Поддержки (далее Система) выполняет функции регистрации, обработки, анализа, классификации обращений клиентов и их рассмотрения с точки зрения событий операционного риска. Модуль позволяет сопровождать обращение клиента в течение всего «жизненного цикла» с момента регистрации события до факта формирования официального ответа.

1. Вход в систему

Для выполнения входа в систему необходимо:

1. В адресную строку браузера ввести адрес Системы;
2. В открывшейся форме ввести логин, пароль и домен (рис.1.1) и нажать «Войти».

Следует учесть, что логин и пароль чувствительны к регистру. Если вам не удаётся войти под своим логином, попробуйте набрать его маленькими буквами. Если войти по-прежнему не удаётся, обратитесь к администратору системы.

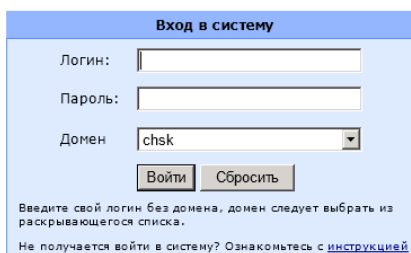
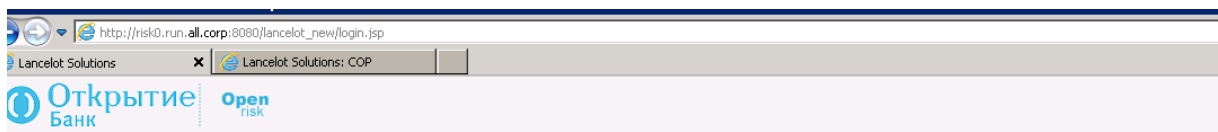


Рисунок 1.1 – «Страница авторизации в Системе»

Если пользователь не знает свой домен, то ему необходимо воспользоваться инструкцией (кнопка «Инструкция»).

2. Роли Системы

Все роли системы разделяются на 2 класса:

- роли безопасности;
- роли согласования.

2.1. Роли безопасности

«Роль безопасности» определяет доступ пользователя к объектам и субъектам Системы. Один сотрудник может иметь более одной «Роли безопасности». Все сотрудники, работающие с системой, автоматически получают «Роль безопасности» «Пользователь». Отдельным сотрудникам может быть назначена одна либо несколько «Ролей безопасности». Были выделены следующие «Роли безопасности»:

- пользователь — это все сотрудники банка;
- ответственный — справочник сотрудников клиентской поддержки;
- регистратор — сотрудник регистрирующий обращение в системе;
- менеджер — сотрудник филиала, которому доступно скачивание файлов обращения и просмотр обращений;
- руководитель — супер-пользователь системы.

2.2. Роли согласования

«Роль согласования» обеспечивает возможность совершения бизнес действий над объектами Системы. Всем сотрудникам, работающим с системой, могут быть назначены «Роли согласования». «Роли согласования» расширяют права ролей на конкретные обращения. Были выделены следующие «Роли согласования»:

- наблюдатель — сотрудник, сопровождающий рассмотрение обращения;
- исполнитель — сотрудник, приписанный к обращению с целью анализа и классификации.

3. Работа с вкладками

Для удобства навигации, в Системе организована вкладочная система, которая позволяет быстро найти требующиеся данные. В Системе находится две вкладки: обращение и справочники (рис.3.1). Вкладки являются объектом безопасности Системы, на доступ к ним накладываются разрешения «Ролей безопасности».

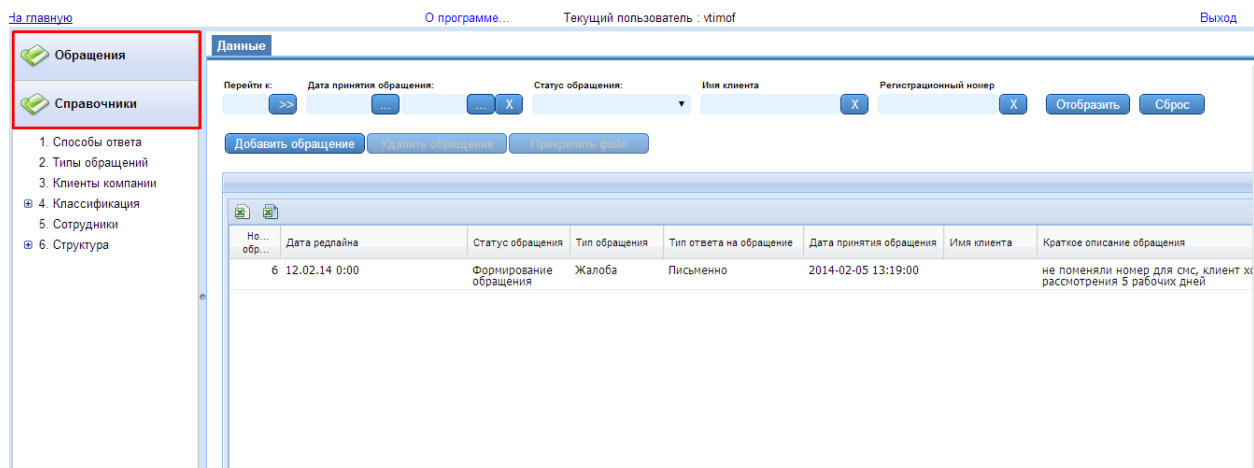


Рисунок 3.1 - «Вкладки Системы»

4. Вкладка «Обращения»

Панель «Обращения» является основной панелью для работы пользователя с Системой. Панель обращения включает в себя модуль представлений, модуль настройки представлений, отображение тела выбранных обращений. Через панель «Обращения» осуществляется один из способов добавления обращений в систему.

Система имеет удобный механизм представлений, обеспечивающий визуальный просмотр обращений хранящихся в Системе. Представления включают в себя определённый список полей, условия и сортировку, что позволяет отображать пользователю только нужную информацию об обращении. Система имеет предустановленный набор представлений, которые пользователь Системы может использовать без предварительной настройки. Для работы с механизмом представлений в Системе реализован следующий список представлений: «Общие», «Пользовательские» и «Особые» (рис.4.1).

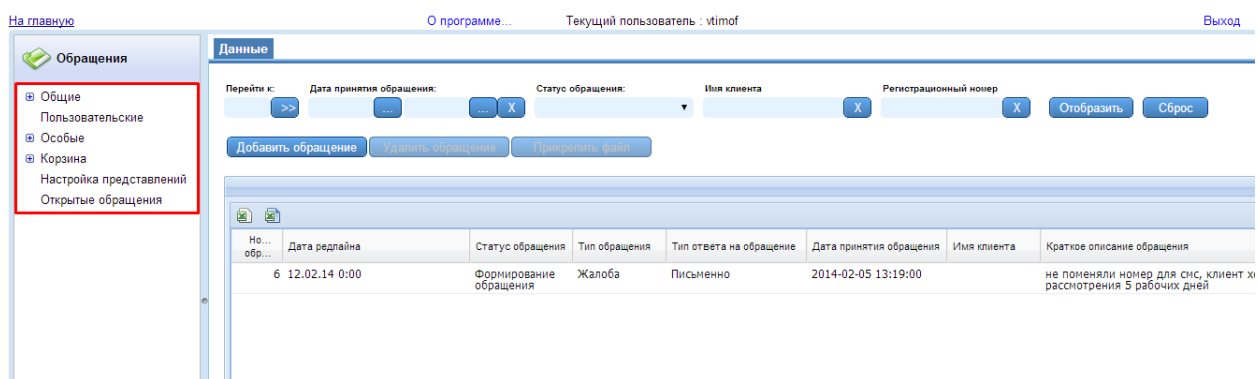


Рисунок 4.1 - «Вкладка «Обращения»»

4.1. «Общие»

«Общие» представления доступны всем пользователям Системы. Было выделено 3 типа «Общих» представлений, являющихся предустановленными:

- **«Мои активные»** - отображение обращений, где текущий пользователь «Исполнитель» или «Наблюдатель» и статус обращений «В работе», «Формирование обращения», «На согласовании», «Согласовано»;
- **«Все активные»** - отображение обращений, которые имеют статус: «В работе», «Формирование обращения» (если в обращении прописан регистратор), «На согласовании», «Согласовано»;
- **«Все запросы»** - отображение обращений с любым статусом (рис.4.2).

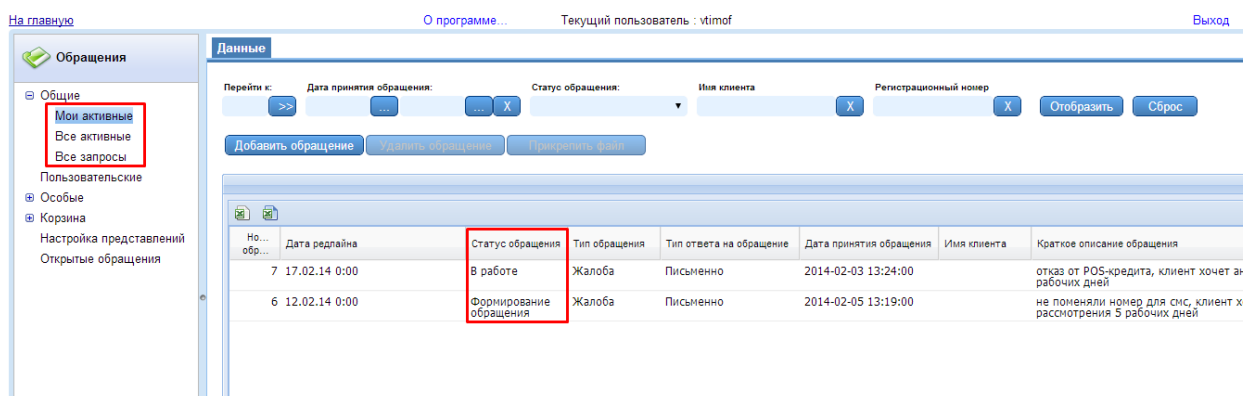


Рисунок 4.2 – «Статус обращений»

4.2. «Особые»

«Особый» список представлений настраивается в зависимости от «Роли безопасности». Редактирование данного списка представлений также доступно только пользователю наделённому особой ролью «Руководитель», имеющая специальное разрешение «Редактирование общих и особых представлений». «Особый» список представлений содержит следующие представления:

–«На согласовании» - все обращения находящиеся в статусе «На согласовании». Данное представление доступно только пользователям с ролью «Руководитель». По умолчанию при входе в систему, пользователю с ролью «Руководитель» будет отображаться это представление;

– «На согласовании физ. лица» - представление по физ. лицам, в котором отображаются обращения, где статус обращения «Формирование обращения» и не имеет привязки «Регистратора», а также те обращения, которые имеют статус «Формирование обращения» и текущий пользователь является регистратором данного обращения. Данное представление доступно только пользователям с ролью «Регистратор» и при входе в систему пользователя с данной ролью по умолчанию будет отображаться это представление;

–«На согласовании юр. лица» - представление по юр. лицам, в котором отображаются обращения, где статус обращения «Формирование обращения» и не имеет привязки «Регистратора», а также те обращения, которые имеют статус «Формирование обращения» и текущий пользователь является регистратором данного обращения. Данное представление доступно только пользователям с ролью «Регистратор» и при входе в систему пользователя с данной ролью по умолчанию будет отображаться это представление;

–«Просроченные редлайны» - все обращения, где текущая дата больше редлайна, кроме закрытых. Данное представление доступно только пользователям с ролью «Руководитель» или при назначении пользователю роли для этой функции;

–«Просроченные дедлайны» - все обращения, где текущая дата больше дедлайна, кроме закрытых. Данное представление доступно только пользователям с ролью «Руководитель» или при назначении пользователю роли для этой функции (рис.4.3).

На главную О программе... Текущий пользователь : vtimof Выход

Обращения

- Общие
 - Мои активные
 - Все активные
 - Все запросы
 - Пользовательские
- Особые
 - На согласовании
 - На согласовании физ.лица
 - На согласовании юр.лица
 - Просроченные дедлайны**
- Корзина
 - Настройка представлений
 - Открытые обращения

Данные

Перейти к: Дата принятия обращения: Статус обращения: Имя клиента Регистрационный номер

Добавить обращение Удалить обращение Прикрепить файл

Но... обр...	Дата дедлайна	Статус обращения	Тип обращения	Тип ответа на обращение	Дата принятия обращения	Имя клиента	Краткое описание обращения
7	17.02.14 0:00	В работе	Жалоба	Письменно	2014-02-03 13:24:00		отказ от POS-кредита, клиент в рабочих днях
6	12.02.14 0:00	Формирование обращения	Жалоба	Письменно	2014-02-05 13:19:00		не поменяли номер для SMS, к рассмотрению 5 рабочих дней

Рисунок 4.3 - «Список «Особые»»

4.3. «Корзина»

В раздел корзины «Удаленные» перемещаются все обращения, которые были удалены пользователем, с помощью кнопки «Удалить обращение». Для удаления обращения необходимо выделить ненужное обращение и нажать на кнопку (рис.4.4).

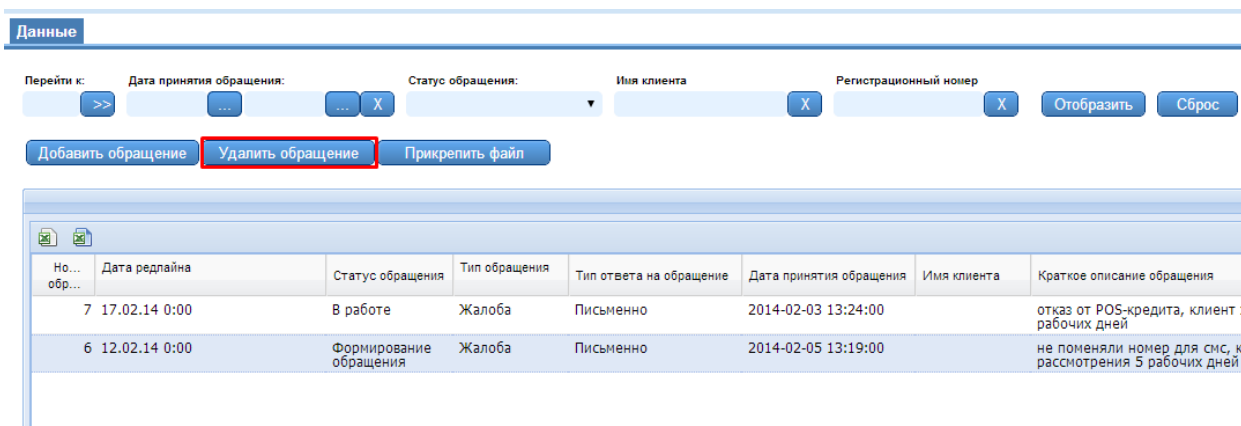


Рисунок 4.4 – « Удаление обращения»

После подтверждения о необходимости удаления (рис.4.5).

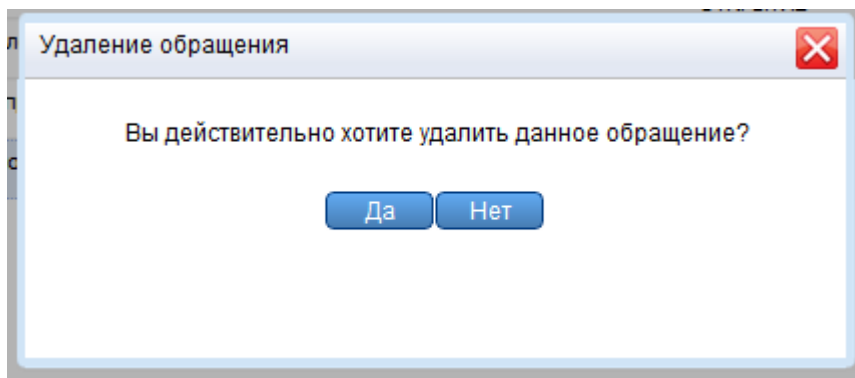


Рисунок 4.5 – « Подтверждение удаления обращения»

Обращение перемещается в раздел Корзины «Удаленные», где при необходимости его можно восстановить с помощью кнопки «Восстановить обращение», после чего обращение переместится в раздел «Общие», «Пользовательские» или «Особые», в зависимости от типа представлений (рис.4.6).

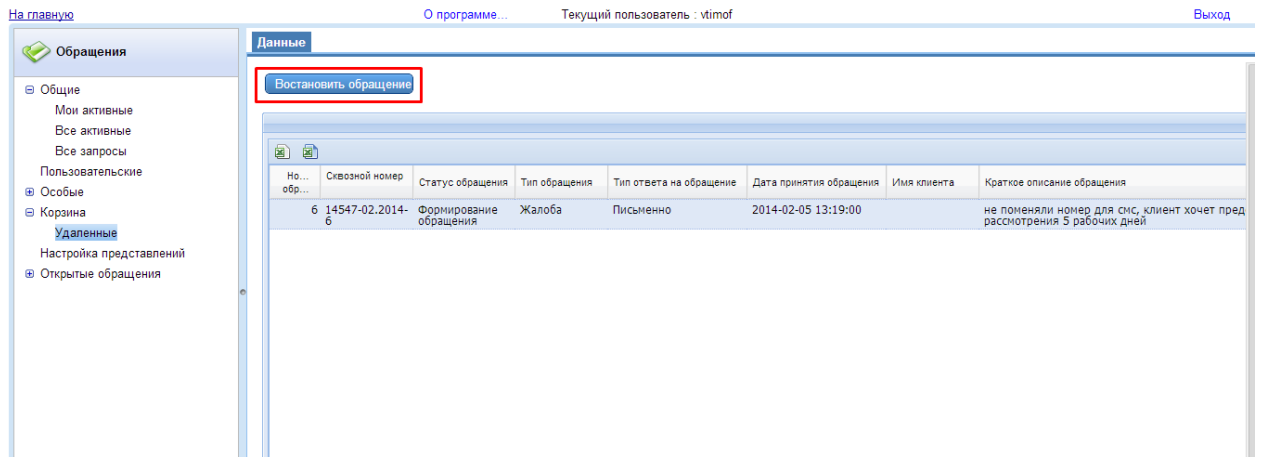


Рисунок 4.6 - «Корзина»

4.4. «Настройка представлений»

В Системе реализован модуль настройки представлений. Данный модуль позволяет редактировать имеющиеся представления или создавать новые «Пользовательские» представления. Данный объект безопасности имеет особые разрешения. Доступ на создание «Пользовательских» представлений имеет любой пользователь Системы. Редактировать предустановленные «Общие» и «Особые» представления может только пользователь с ролью безопасности «Руководитель» (рис.4.7).

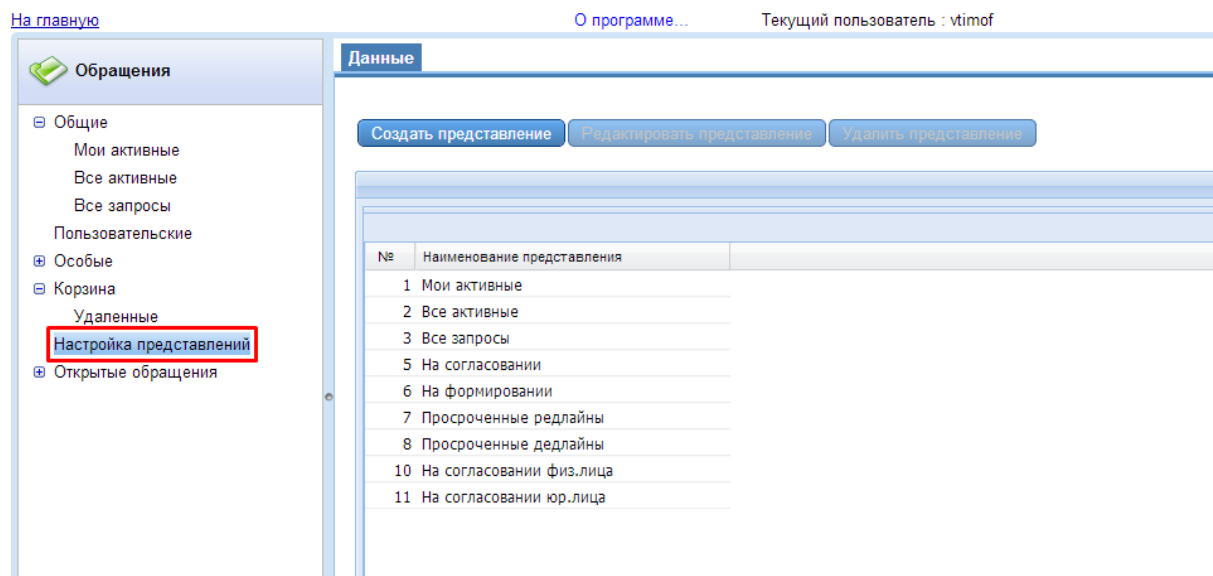


Рисунок 4.7 - «Настройка представлений»

Для создания нового представления необходимо нажать на кнопку «Создать представление» (рис.4.8).

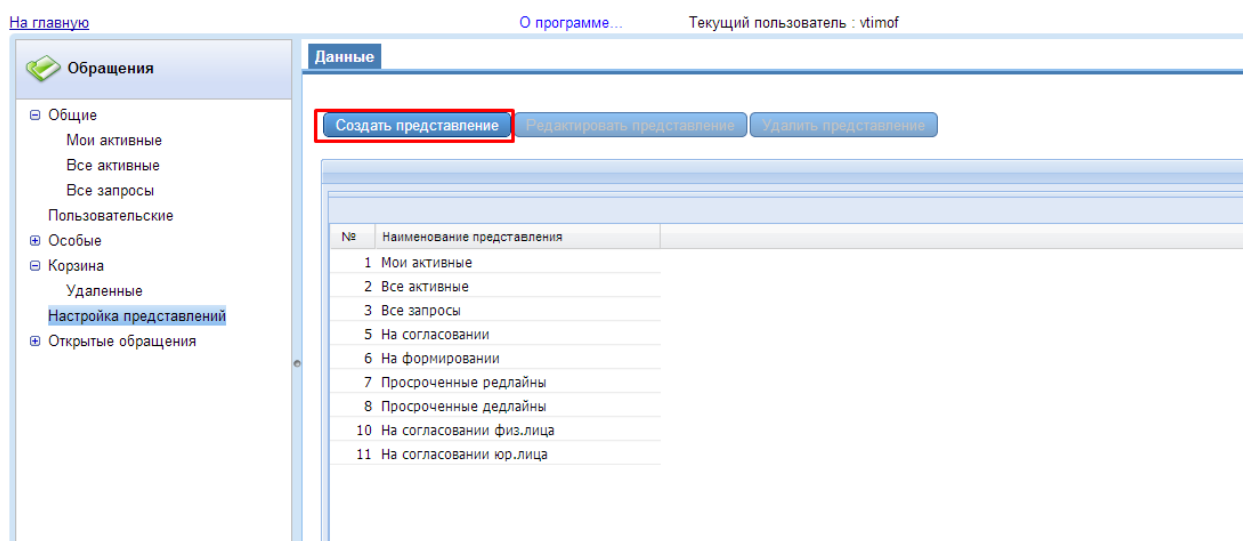


Рисунок 4.8 - «Создание представления»

После этого откроется карточка «Карточка добавления» (рис.4.9).

Название	Значение
Тип представления	Пользовательское
Наименование представления	
Поля	Изменить набор полей
Условия	
Сортировка	

Рисунок 4.9 – «Карточка добавления»

Пользователь с ролью безопасности «Руководитель» имеет возможность выбрать тип создаваемого представления: «Пользовательское», «Общее» или «Особое» (рис.4.10).

Выберите тип представления

Начинается с (Ctrl+B)

Пользовательское
Общее

OK Отменить

Рисунок 4.10 – «Выбор тип представления»

«Карточка добавления» имеет гибкий интерфейс, поэтому с помощью кнопки «Изменить набор полей», возможен самостоятельный выбор пользователем нужных полей. «Наименование представления» и «Поля» являются обязательными полями, если они не заполнены, то при сохранении система выдаст ошибку (рис.4.11).

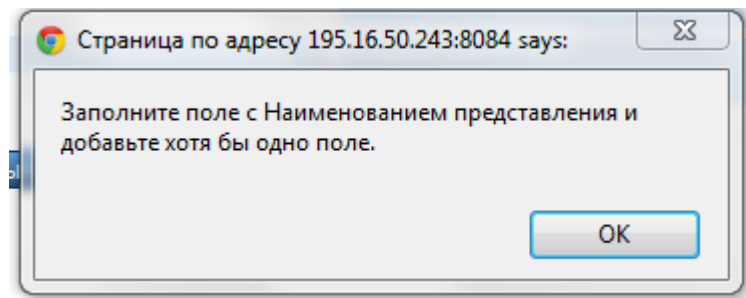


Рисунок 4.11 - «Сообщение об ошибке»

После выбора и заполнения нужных полей для сохранения представления нажимается кнопка «Сохранить и закрыть», кнопка «Закреть» используется для закрытия карточки без сохранения.

4.5. Редактирование представлений

За редактирование представления отвечает кнопка «Редактировать представление». Для редактирования необходимо выбрать двойным щелчком правой кнопки мыши представление и нажать на кнопку (рис. 4.12).

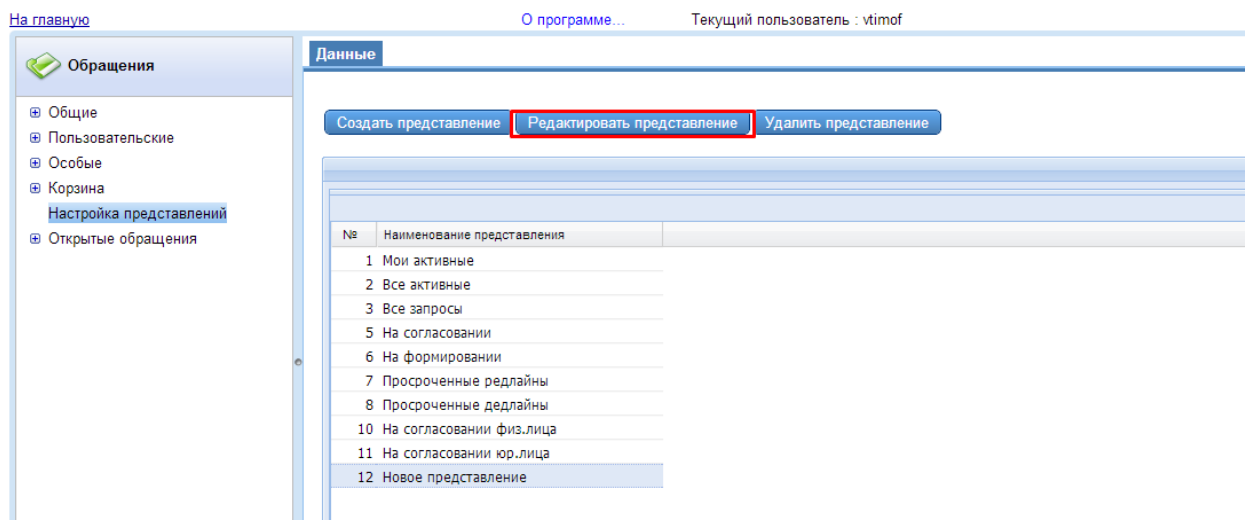


Рисунок 4.12 - «Кнопка «Редактировать представление»»

После нажатия на кнопку «Редактировать представление» открывается карточка редактирования, куда вносятся необходимые изменения, после чего для сохранения представления нажимается кнопка «Сохранить и закрыть», кнопка «Закрыть» используется для закрытия карточки без сохранения (рис.4.13).

Карточка редактирования

Название	Значение
Тип представления	Пользовательское
Наименование представления	Новое представление
Поля	<input type="button" value="Изменить набор полей"/>
	[Номер обращения]
	[Сквозной номер]
	[Краткое описание обращения]
Условия	
Сортировка	

Рисунок 4.13 - «Карточка редактирования представлений»

4.6. Удаление представления

За удаление представления отвечает кнопка «Удалить представление». Для удаления необходимо выбрать двойным щелчком правой кнопки мыши представление и нажать на кнопку (рис. 4.14).

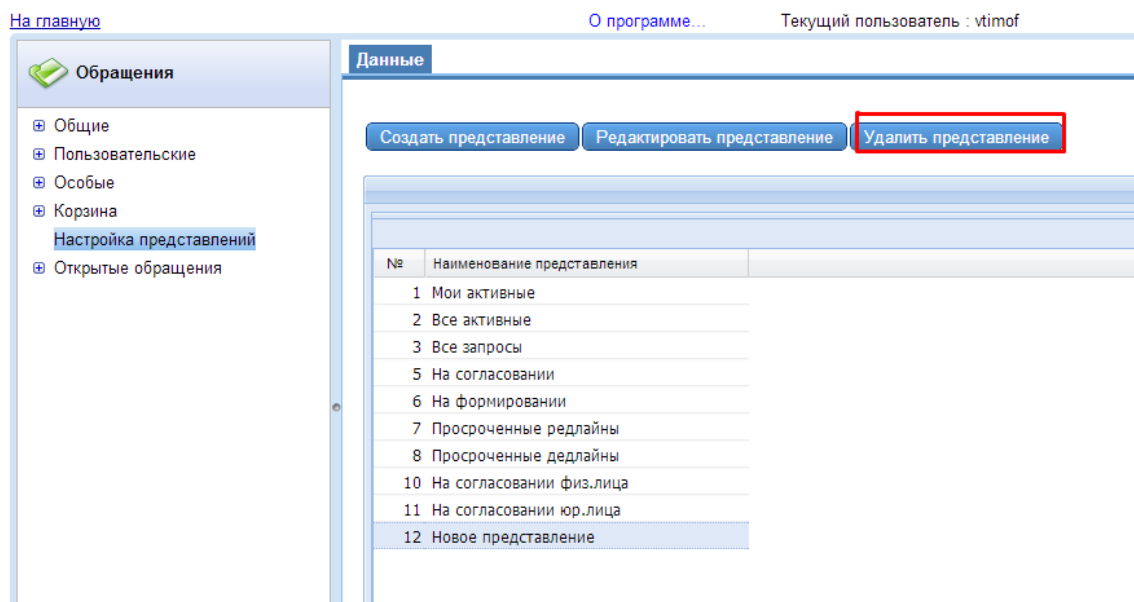


Рис 4.14 – «Кнопка «Удалить представление»»

Перед удалением система запросит подтверждение об удалении, после подтверждения которого представление будет удалено (рис.4.15).

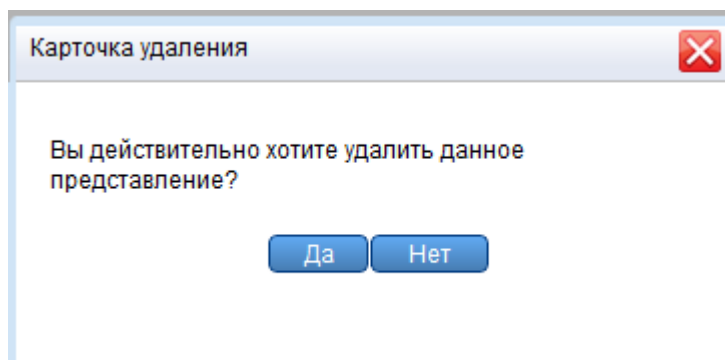


Рисунок 4.15 - «Карточка удаления обращений»

4.7. «Открытые обращения»

В разделе «Открытые обращения» переходят обращения, которые были открыты на редактирование с помощью двойного щелчка мыши любого раздела обращений: «Общие», «Пользовательские» или особые. В данном разделе можно изменить общую информацию, добавить комментарий, прикрепить файл, посмотреть историю активности, а также перевести обращение из одного состояния в другое (рис.4.16).

На главную О программе... Текущий пользователь : vtimof Выход

Обращения

- Общие
- Пользовательские
- Особые
- Корзина
- Настройка представлений
- Открытые обращения**
 - Обращение №7

Данные

Текущий статус	Сквозной номер	Регистрационный номер	Папка
В работе	14547-02.2014-7	-	-

Общая информация: ▾ [Редактировать]

Идентификация события

Дата регистрации обращения	Регистратор обращения	Дата принятия обращения	Ответственный исполнитель
05.02.2014 13:14	Тимофеева Вероника Владимировна	03.02.2014 13:24:00	Алибегова Гулишат Алибеговна
Редлайн	Дедлайн	Дата закрытия обращения	
17.02.2014	17.02.2014	-	

Место принятия обращения

Место принятия	Клиент

Рисунок 4.16 – «Открытые обращения»

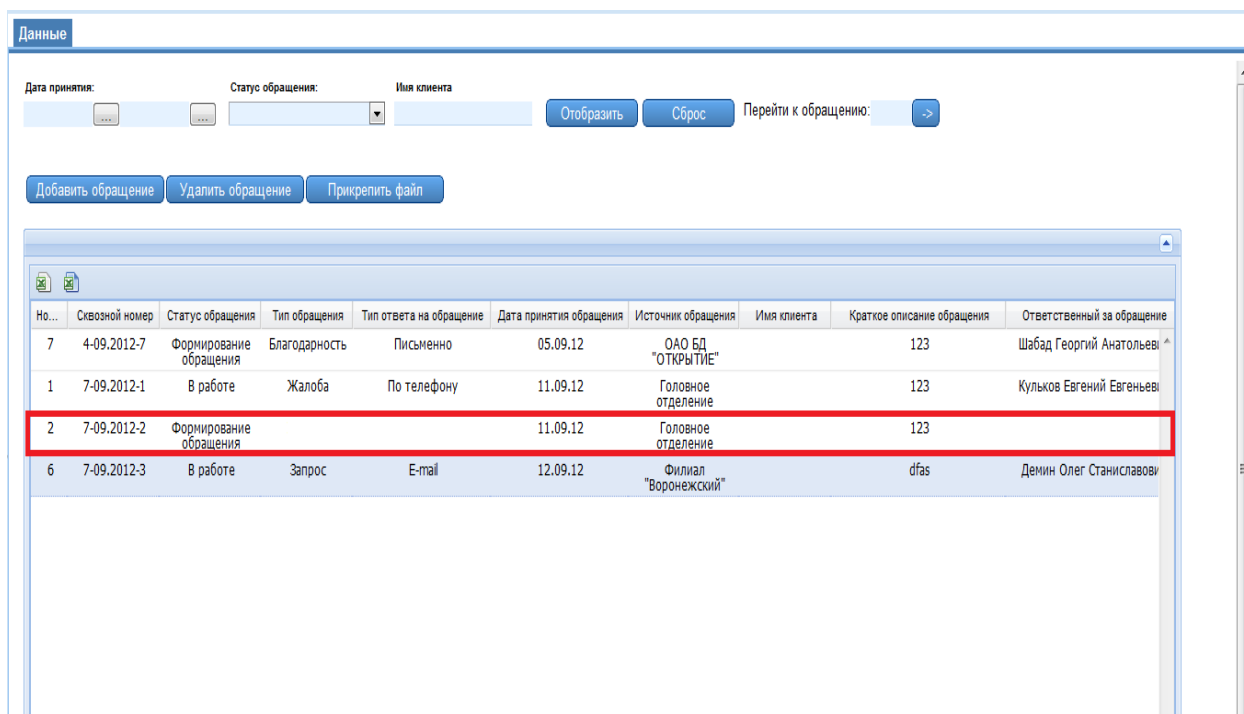
5. Способы добавления обращений в систему

Добавление обращений в систему осуществляется двумя основными способами:

- электронная почта;
- карточка добавления обращения из панели «Обращения».

5.1. Добавление обращений с помощью почты

Для добавления обращений через электронную почту на электронный адрес высылается скан-копия заявки обращения. При этом способе добавления обращения в систему создаётся запись в таблице обращений: присваивается «Номер заявки» по правилу сквозной нумерации, устанавливается статус «Формирование обращения», из тела письма заполняется поле «Краткое содержание обращения», устанавливается дата принятия обращения и, если возможно, прописываются данные по месту возникновения обращения (филиал). В случае невозможности восстановления по электронному адресу отправителя обращения и, соответственно, места возникновения, то данные не заносятся в обращения (рис.5.1).



№...	Сквозной номер	Статус обращения	Тип обращения	Тип ответа на обращение	Дата принятия обращения	Источник обращения	Имя клиента	Краткое описание обращения	Ответственный за обращение
7	4-09.2012-7	Формирование обращения	Благодарность	Письменно	05.09.12	ОАО БД "ОТКРЫТИЕ"		123	Шабад Георгий Анатольевич ^
1	7-09.2012-1	В работе	Жалоба	По телефону	11.09.12	Головное отделение		123	Кульков Евгений Евгеньевич
2	7-09.2012-2	Формирование обращения			11.09.12	Головное отделение		123	
6	7-09.2012-3	В работе	Запрос	Е-мэйл	12.09.12	Филиал "Воронежский"		dfas	Демин Олег Станиславович

Рисунок 5.1- « Обращения, добавленные с помощью почты»

После занесения обращения в Систему, срабатывает почтовая рассылка всему списку регистраторов и отправителю. Отправитель обращения получает уведомление о том, что его заявка была добавлена, в случае, если по каким-то неустановленным причинам добавить обращение не удалось, то отправитель получает ответное письмо о том, что обращение не удалось добавить в Систему по ряду причин.

При данном типе регистрации обращений, в первоначальный момент времени обращение имеет пустые поля «Регистратор обращения» и «Ответственный исполнитель». При заходе пользователя с ролью «Регистратор» в карточку данного обращения и

сохранении карточки, поле «Регистратор обращения» автоматически заполнится текущим пользователем.

5.2. Добавление обращений на стадии «Формирование обращения»

Второй способ добавления обращений в систему карточка - добавления обращения из панели «Обращения». Данная карточка поднимается нажатием на кнопку «Добавить обращение». Кнопка «Добавить обращение» является разрешением. Данное разрешение имеют следующие роли безопасности: «Регистратор», «Ответственный», «Руководитель».

5.2.1. Карточка добавления обращения

Для того чтобы добавить новое обращение в систему, необходимо нажать кнопку «Добавить обращение» (рис.5.2).

Но... обр...	Дата редлайна	Статус обращения	Тип обращения	Тип ответа на обращение	Дата принятия обращения	Имя клиента	Краткое описание обращения
7	17.02.14 0:00	В работе	Жалоба	Письменно	2014-02-03 13:24:00		отказ от POS-кредита, клиент рабочих дней
5	21.02.14 0:00	Формирование обращения	Предложение	Письменно	2014-02-03 13:52:00	Слепцов Сергей Сергеевич	при пополнении деньги на счт деньги, срок рассмотрения 14
4	07.04.14 0:00	В работе	Претензия	Не требуется	2014-02-03 13:51:00	Баранов Вадим Анатольевич	операцию не совершал, клиент рассмотрения 45 рабочих дне
3	06.02.14 0:00	На согласовании	Благодарность	По телефону	2014-02-03 13:50:00		запрос информации о наличии наличии счетов, срок рассмот
2	17.02.14 0:00	В работе	Запрос	Письменно	2014-02-06 13:49:00	Слепцов Сергей Сергеевич	запрос о наличии счетов, остз хочет запрос информации, ср
1	12.02.14 0:00	Формирование обращения	Жалоба	Письменно	2014-02-05 13:48:00	Баранов Вадим Анатольевич	не смог подключить услугу, к рассмотрению 5 рабочих дней

Рисунок 5.2 – «Кнопка «Добавить обращение»»

После нажатия кнопки появится карточка добавления обращения.

Поля «Текущий статус обращения», «Дата регистрации обращения» и «Регистратор обращения» автоматически заполняются и подсвечиваются серым цветом (рис.5.3).

Текущий статус обращения: Регистрационный номер:

Идентификация обращения

Дата регистрации обращения: Регистратор обращения: Дата принятия обращения*: Ответственный исполнитель*:

Место принятия обращения

Место принятия: Клиент:

Классификация обращения

Место инцидента*: Продукт*: Суть инцидента*: Ожидание заявителя*:

Описание обращения

Тип обращения*: Способ ответа*: Возможность решения вопроса в офисе:

Сумма возмещения: Валюта возмещения: Решение в пользу клиента:

Краткое описание обращения*:

Рисунок 5.3 - «Автоматически заполняемые поля»

При попытке нажатия кнопок «Сохранить и закрыть» и «Передать в работу» без заполнения обязательных полей, Система выдаст ошибку (рис.5.4)

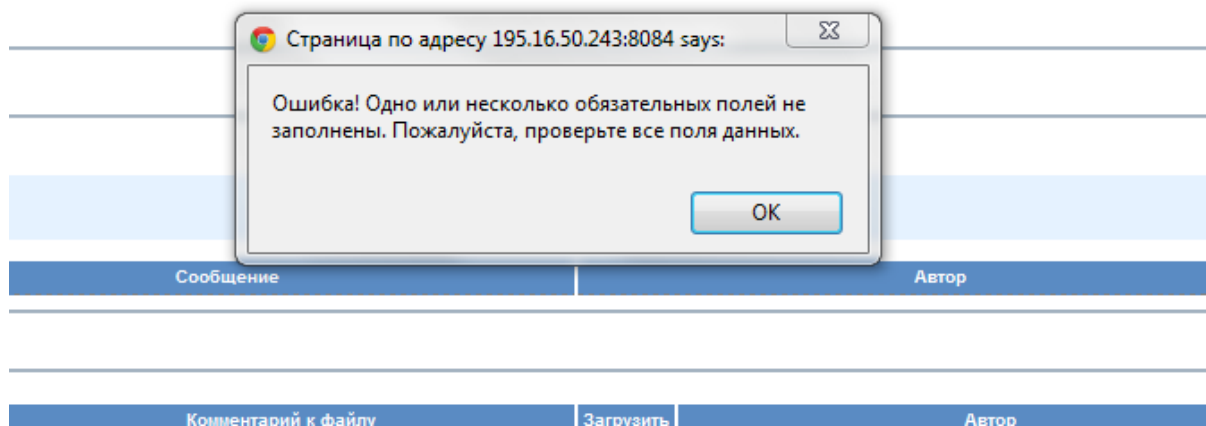


Рисунок 5.4 - «Сообщение об ошибке»

А также выделит красным цветом поля, которые необходимо заполнить (рис.5.5)

Рисунок 5.5 - «Обязательные для заполнения поля»

Обязательным разделом для заполнения является «Классификация обращения» (рис.5.6).

Рисунок 5.6. – «Классификация обращения»

Все поля раздела являются взаимосвязанными полями. При выборе поля «Место инцидента» меняется список возможного выбора поля «Продукт», а от поля «Продукт» зависят поля «Суть инцидента» и «Ожидание заявителя». После того, как будет выбрана классификация обращения, автоматически заполнится поле «Краткое описание обращения» (рис.5.7).

Рисунок 5.7 – «Краткое описание обращений»

После успешного заполнения всех необходимых полей необходимо нажать кнопку «Сохранить и закрыть» или «Передать в работу». При нажатии на кнопку «Закреть», карточка закрывается, не сохранив введенные данные (рис.5.8).

комментарии

Текст комментария

№ п/п	Дата	Сообщение	Автор
-------	------	-----------	-------

Файлы

№	Имя файла	Комментарий к файлу	Загрузить	Автор
---	-----------	---------------------	-----------	-------

* поля, обязательные для заполнения

Сохранить и Закр^ыть Закрыть Передать в работу Добавить файл

Рисунок 5.8 – «Заккрытие карточки»

При нажатии на кнопку «Сохранить и закрыть» обращению присваивается статус «Формирование обращения». Обращение в статусе «Формирование обращения» должно по внутреннему регламенту находиться в данном статусе не более суток (рис.5.9).

Данные

Перейти к: Дата принятия обращения: Статус обращения: Имя клиента Регистрационный номер

Отобразить Сброс

Добавить обращение Удалить обращение Прикрепить файл

№ об...	Дата редлайна	Статус обращения	Тип обращения	Тип ответа на обращение	Дата принятия обращения	Имя клиента	Краткое описание обращения
8	26.02.14 0:00	Формирование обращения	Жалоба	E-mail	2014-02-12 14:13:00		назвали неверную сумму задолженности, клиент хочет историю, срок рассмотрения 10 рабочих дней
7	17.02.14 0:00	В работе	Жалоба	Письменно	2014-02-03 13:24:00		отказ от POS-кредита, клиент хочет аннулировать договор рабочих дней
5	21.02.14 0:00	Формирование обращения	Предложение	Письменно	2014-02-03 13:52:00	Слепцов Сергей Сергеевич	при пополнении деньги на счет не зачислены, клиент хочет деньги, срок рассмотрения 14 рабочих дней
4	07.04.14 0:00	В работе	Претензия	Не требуется	2014-02-03 13:51:00	Баранов Вадим Анатольевич	операцию не совершал, клиент хочет получить/вернуть д 45 рабочих дней
3	06.02.14 0:00	На согласовании	Благодарность	По телефону	2014-02-03 13:50:00		запрос информации о наличии счетов, клиент хочет запро счетов, срок рассмотрения 3 рабочих дней
2	17.02.14 0:00	В работе	Запрос	Письменно	2014-02-06 13:49:00	Слепцов Сергей Сергеевич	запрос о наличии счетов, остатков и завещательного ра хочет запрос информации, срок рассмотрения 7 рабочих д
1	12.02.14 0:00	Формирование обращения	Жалоба	Письменно	2014-02-05 13:48:00	Баранов Вадим Анатольевич	не смог подключить услугу, клиент хочет предоставить/р рассмотрения 5 рабочих дней

Рисунок 5.9 – «Статус обращения»

Для передачи обращения в работу необходимо двойным щелчком открыть карточку и нажать на кнопку «Передать в работу» (рис.5.10).

Текст комментария

№ п/п Дата Сообщение Автор

Файлы

№ Имя файла Комментарий к файлу Загрузить Автор

* поля, обязательные для заполнения

Сохранить и Закрыть Закрыть **Передать в работу** Добавить файл

Рисунок 5.10 - «Передача обращения в работу»

После этого статус обращения поменяется с «Формирование обращения» на «В работе». Обращение в данном статусе сопровождается роль согласования «Исполнитель» (рис.5.11).

Данные

Перейти к: Дата принятия обращения: Статус обращения: Имя клиента Регистрационный номер

Добавить обращение Удалить обращение Прикрепить файл

Но... об...	Дата редлайн	Статус обращения	Тип обращения	Тип ответа на обращение	Дата принятия обращения	Имя клиента	Краткое описание обращения
8	26.02.14 0:00	В работе	Жалоба	E-mail	2014-02-12 14:13:00		назвали неверную сумму задолженности, клиент хоч историю, срок рассмотрения 10 рабочих дней
7	17.02.14 0:00	В работе	Жалоба	Письменно	2014-02-03 13:24:00		отказ от POS-кредита, клиент хочет аннулировать д рабочих дней
5	21.02.14 0:00	Формирование обращения	Предложение	Письменно	2014-02-03 13:52:00	Слепцов Сергей Сергеевич	при пополнении деньги на счет не зачислены, клиент деньги, срок рассмотрения 14 рабочих дней
4	07.04.14 0:00	В работе	Претензия	Не требуется	2014-02-03 13:51:00	Баранов Вадим Анатольевич	операцию не совершал, клиент хочет получить/верн 45 рабочих дней
3	06.02.14 0:00	На согласовании	Благодарность	По телефону	2014-02-03 13:50:00		запрос информации о наличии счетов, клиент хочет з счетов, срок рассмотрения 3 рабочих дней
2	17.02.14 0:00	В работе	Запрос	Письменно	2014-02-06 13:49:00	Слепцов Сергей Сергеевич	запрос о наличии счетов, остатков и завещательного хочет запрос информации, срок рассмотрения 7 рабо-
1	12.02.14 0:00	Формирование обращения	Жалоба	Письменно	2014-02-05 13:48:00	Баранов Вадим Анатольевич	не смог подключить услугу, клиент хочет предостав рассмтрения 5 рабочих дней

Рисунок 5.11 - «Статус «В работе»»

5.2.2. Редактирование обращения

После добавления обращения в Систему через карточку добавления, пользователь, являющийся «Регистратором» данного обращения сможет повторно открыть карточку добавления двойным кликом левой кнопки мыши на данном обращении или с помощью поля «Перейти к обращению для того, чтобы дополнить информацию по обращению».

Если обращение имеет статус «Формирование обращения», то откроется карточка редактирования, представляющая собой карточку идентичную с «Добавить обращение» (рис.5.12).

The screenshot shows a web application window titled 'Формирование обращения' (Forming Complaint). It contains several sections for data entry:

- Текущий статус обращения:** Формирование обращения. Below it, a note: 'Регистрационный номер Код обращения, дубликатом которого является данное обращение'.
- Идентификация обращения:** A table with fields: 'Дата регистрации обращения' (05.02.2014 14:08), 'Регистратор обращения' (Тимофеева Вероника Владимировна), 'Дата принятия обращения*' (05.02.2014 14:18:00), and 'Ответственный исполнитель*' (Алибегова Гулишат Алибеговна).
- Место принятия обращения:** Fields for 'Место принятия' and 'Клиент'.
- Классификация обращения:** Fields for 'Место инцидента*' (интернет), 'Продукт*' (карта), 'Суть инцидента*' (деньги со счета списались в счет оплаты не поступили), and 'Ожидание заявителя*' (получить/вернуть деньги).
- Описание обращения:** Fields for 'Тип обращения*' (Претензия), 'Способ ответа*' (По телефону), 'Возможность решения вопроса в офисе' (dropdown), 'Сумма возмещения' (dropdown), 'Валюта возмещения' (dropdown), and 'Решение в пользу клиента' (dropdown). A text area contains: 'Краткое описание обращения* деньги со счета списались в счет оплаты не поступили, клиент хочет получить/вернуть деньги, срок рассмотрения 45 рабочих дней'.

Рисунок 5.12 – «Редактирование обращения на стадии «Формирование обращения»»

Если обращение имеет статус «В работе», то карточка редактирования открывается в разделе «Открытые обращения» (рис.5.13).

The screenshot shows the 'Открытые обращения' (Open Complaints) section of the system. A sidebar on the left lists navigation options, with 'Обращение №8' highlighted. The main area displays a card for 'Обращение №8' with the following details:

- Текущий статус:** В работе (highlighted with a red box).
- Сквозной номер:** 14547-02.2014-8.
- Регистрационный номер:** -
- Папка:** -

Below the card, there is a section for 'Общая информация' with a '[Редактировать]' link. Further down, the 'Идентификация события' section contains a table with fields: 'Дата регистрации обращения' (05.02.2014 13:42), 'Регистратор обращения' (Тимофеева Вероника Владимировна), 'Дата принятия обращения' (12.02.2014 14:13:00), 'Ответственный исполнитель' (Алибегова Гулишат Алибеговна), 'Редлайн' (26.02.2014), 'Дедлайн' (26.02.2014), and 'Дата закрытия обращения' (---).

Рисунок 5.13– «Тело обращения»

В теле обращения предоставлена возможность прописать путь к папке, в которой хранятся все документы, относящиеся к обращению (рис.5.14).

The screenshot shows the 'Обращения' (Complaints) system interface. On the left is a navigation menu with categories like 'Общие', 'Пользовательские', 'Особые', and 'Корзина'. The main area is titled 'Данные' (Data) and contains a form for a complaint. At the top, there are fields for 'Текущий статус' (Current status: 'В работе'), 'Сквозной номер' (Cross-number: '14547-02.2014-8'), 'Регистрационный номер' (Registration number: '-'), and 'Папка' (Folder: '-'). The 'Папка' field is highlighted with a red rectangle. Below this is a section 'Общая информация' (General information) with a '[Редактировать]' (Edit) button. Further down is 'Идентификация события' (Event identification) with a table of dates and names. At the bottom is 'Место принятия обращения' (Place of receipt of the complaint) with fields for 'Место принятия' and 'Клиент'.

Рисунок 5.14 - «Папка»

Для редактирования общей информации используется кнопка «Редактирование» (рис.5.15).

This screenshot shows the same 'Обращения' system interface, but the 'Общая информация' (General information) section is expanded. The 'Папка' field is still visible at the top. The 'Общая информация' section contains a '[Редактировать]' (Edit) button, which is highlighted with a red rectangle. Below this is the 'Идентификация события' (Event identification) table, followed by 'Место принятия обращения' (Place of receipt of the complaint) and 'Классификация обращения' (Classification of the complaint). The classification table has columns for 'Место инцидента' (Office), 'Продукт' (Credit), 'Суть инцидента' (Nature of the incident), and 'Ожидание заявителя' (Awaiting the applicant). The 'Описание обращения' (Description of the complaint) field is at the bottom.

Рисунок 5.15 – «Редактирование общей информации обращения»

В этом случае появится карточка «Общая информация», куда вносятся изменения (рис.5.16).

Общая информация

Регистрационный номер Палка Код обращения, дубликатом которого является данное обращение

Идентификация обращения

Дата регистрации обращения 05.02.2014 13:42 Регистратор обращения Тимофеева Вероника Владимировна Дата принятия обращения 12.02.2014 14:13:00 Ответственный исполнитель* Алибегова Гулишат Алибеговна

Дата реадлайна 26.02.2014 00:00:00 Дата дедлайна 26.02.2014 00:00:00 Дата закрытия обращения Активно

Место принятия обращения

Место принятия Клиент

Классификация обращения

Место инцидента* Продукт* Суть инцидента* Ожидание заявителя*

офис кредит назвали неверную сумму задолженности исправить кредитную историю

Описание обращения

Краткое описание обращения: назвали неверную сумму задолженности, клиент хочет исправить кредитную историю, срок рассмотрения 10 рабочих дней

Подробное описание обращения

Тип обращения* Жалоба Способ ответа* E-mail Возможность решения вопроса в офисе -

Рисунок 5.16 – «Карточка редактирования общей информации»

В разделе «История» показана вся история обращения (рис.5.17).

Данные

Комментарии: ▲ [\[Добавить комментарий\]](#)

Файлы: ▲

История: ▼

Статус	Дата начала	Дата завершения	Сотрудник
Формирование обращения	05.02.2014 13:42	05.02.2014 14:05	Тимофеева Вероника Владимировна
В работе	05.02.2014 14:05	-	Тимофеева Вероника Владимировна


Статус	Время в работе
Формирование обращения	0д. 1ч.
В работе	0д. 1ч.
На согласовании	-
Согласовано	-
Закрьюто	-

Рисунок 5.17 – «История обращений»

Для закрытия обращения необходимо нажать кнопку закрытия окна (рис.5.18).

Данные

Текущий статус	Сквозной номер	Регистрационный номер	Папка
В работе	14547-02.2014-8	-	-



Общая информация: ▲ [\[Редактировать\]](#)

Запросы: ▲

Комментарии: ▲ [\[Добавить комментарий\]](#)

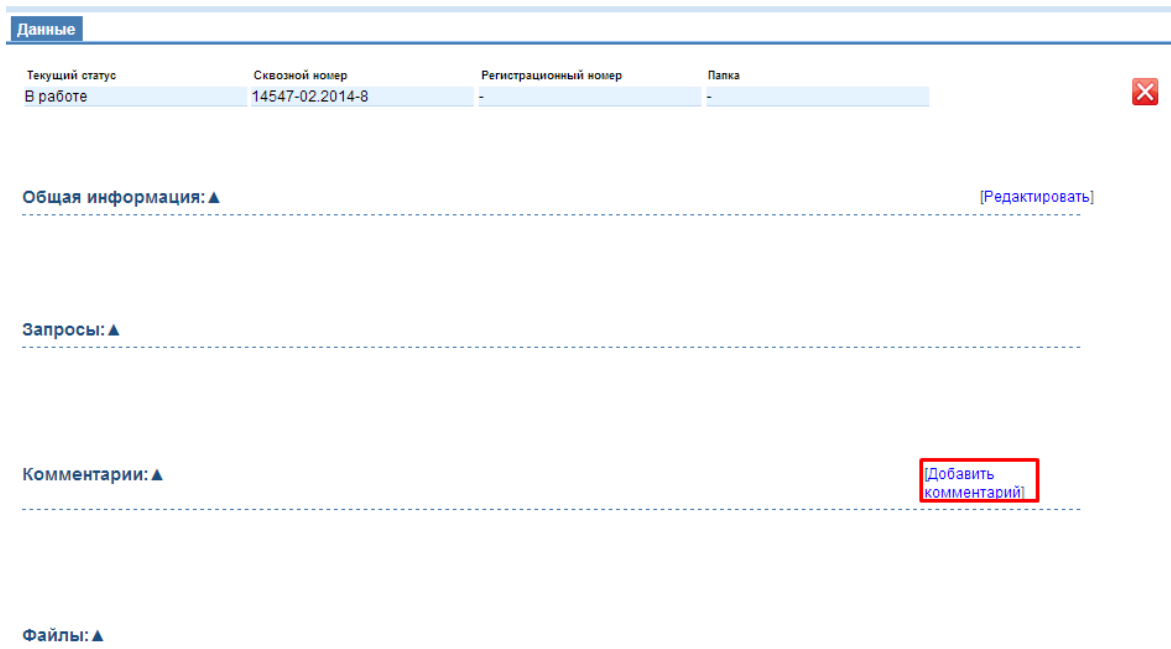
Файлы: ▲

Рисунок 5.18– «Закрытие обращения»

5.2.3. Комментарии к обращениям

Также в разделе «Открытые обращения» можно добавить комментарии, прикрепить файлы и посмотреть историю обращения.

За добавления комментария отвечает кнопка «Добавить комментарий» (рис.5.19).



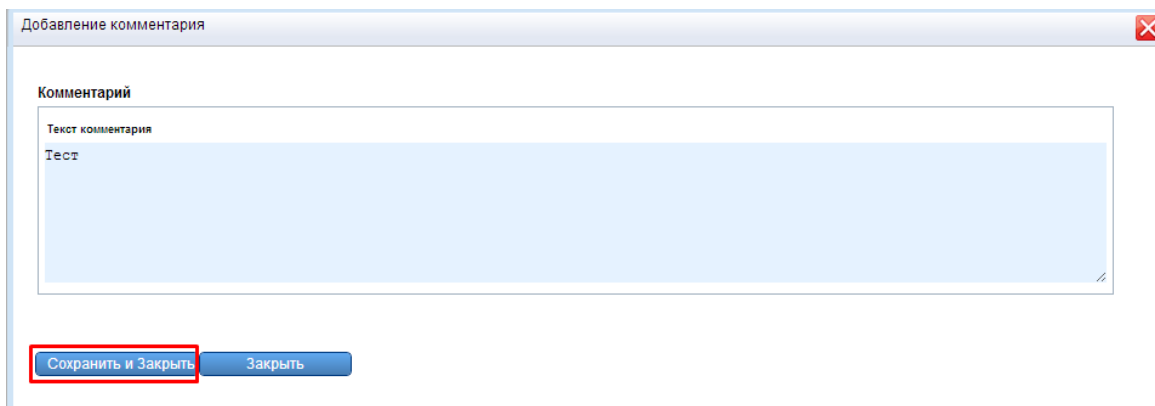
The screenshot shows a web interface for managing requests. At the top, there is a 'Данные' (Data) section with a table containing the following information:

Текущий статус	Сквозной номер	Регистрационный номер	Папка
В работе	14547-02.2014-8	-	-

Below the table, there are several expandable sections: 'Общая информация: ▲' with a '[Редактировать]' link, 'Запросы: ▲', 'Комментарии: ▲' with a red-bordered button labeled 'Добавить комментарий', and 'Файлы: ▲'.

Рисунок 5.19 - «Кнопка «Добавить комментарий»»

После этого откроется окно «Добавление комментария» куда непосредственно вводится текст комментария. После этого выбираем кнопку «Сохранить и закрыть» для добавления комментария и «Закреть» для отмены (рис.5.20).



The screenshot shows a dialog box titled 'Добавление комментария' (Add comment). It contains a text input field labeled 'Комментарий' with the placeholder text 'Текст комментария' and 'Тест'. Below the input field, there are two buttons: 'Сохранить и Закреть' (Save and Close) and 'Закреть' (Close). The 'Сохранить и Закреть' button is highlighted with a red border.

Рисунок 5.20 – «Карточка добавления комментария»

За прикрепление файлов к заявкам отвечает кнопка «Добавить файл». Также файлы можно заменить (кнопка «Заменить файл») и удалить («Удалить файл») (рис.5.21).

Данные

Общая информация: ▾ [Редактировать]

Идентификация события

Дата регистрации обращения 11.09.2012 21:09	Регистратор обращения Кульков Евгений Евгеньевич	Дата принятия обращения 2012-09-11T21:09:00	Ответственный исполнитель Воробьева Екатерина Евгеньевна
Редлайн 2012-09-11T00:00:00	Дедлайн 2012-09-11T00:00:00		

Место принятия обращения

Компания ОАО БД "ОТКРЫТИЕ"	Филиал/ГО -	Клиент -
-------------------------------	----------------	-------------

Описание обращения

Краткое описание обращения 456	Подробное описание обращения -	
Тип обращения Жалоба	Способ ответа Не требуется	Классификация Возврат комиссий
Бизнес-направление -	Продукт -	

Наблюдатели
-

Комментарии: ▲ [Добавить комментарий]

Файлы: ▲ [Добавить файл] [Заменить файл] [Удалить файл]

История: ▲

Рисунок 5.21 – «Кнопки управления прикрепленными файлами»

При нажатии кнопки «Добавить файл» откроется окно, в котором с помощью кнопки «Загрузить» выбирается прикрепляемый файл. К файлу можно добавить комментарий (рис.5.22).

Добавить файл ✕

Комментарий к файлу:

Файл не выбран

Рисунок 5.22 – «Карточка добавления файлов»

Прикрепленный файл можно заменить и удалить (рис. 5.23).

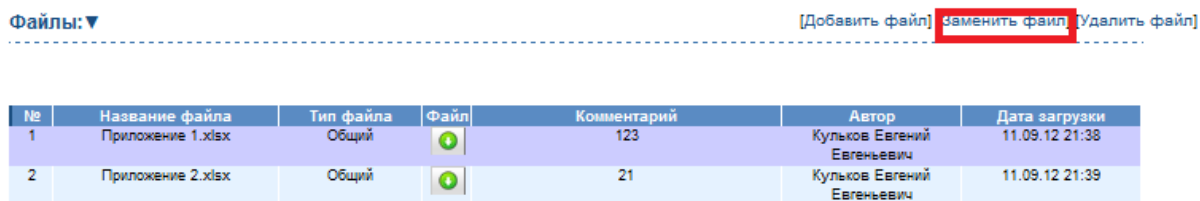


Рисунок 5.23- «Кнопка «Заменить файл»»

В открывшийся карточки указать новый файл и нажать «Сохранить и закрыть», а для отмены «Закреть» (рис.5.24).

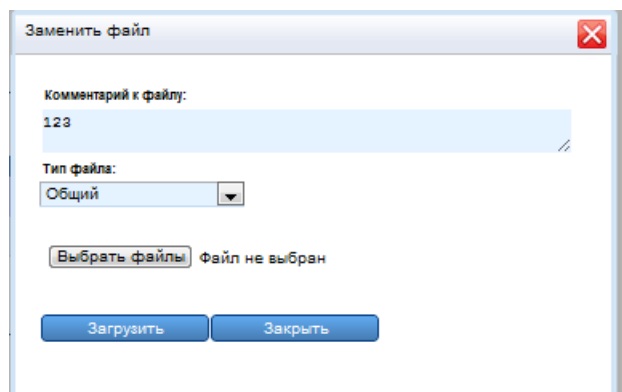


Рисунок 5.24– «Карточка «Заменит файл»»

В соответствии с типом, файл может быть общим, секретным и ответом.

Для удаления файла нужно нажать на кнопку «Удалить файл», предварительно выделив ненужный файл (рис.5.25).

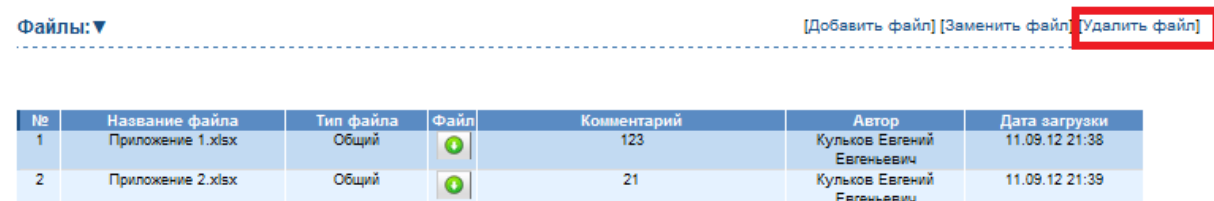


Рисунок 5.25– «Удаление файла»

Перед удалением система запросит разрешение на удаление, а после подтверждения будет удалено (рис.5.26).

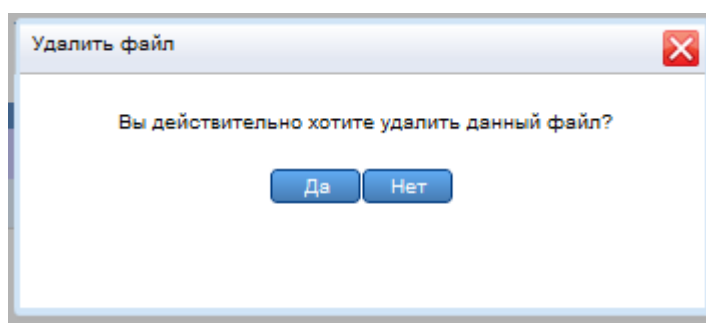


Рисунок 5.26 – «Разрешение на удаление»

Также файл к обращению можно прикрепить, не заходя в раздел «Открытые представления», при помощи кнопки «Прикрепить файл». Для этого необходимо двойным щелчком выбрать представление, к которому нужно прикрепить файл и нажать на кнопку «Прикрепить файл» (рис.5.27). После этого откроется карточка добавления файла.

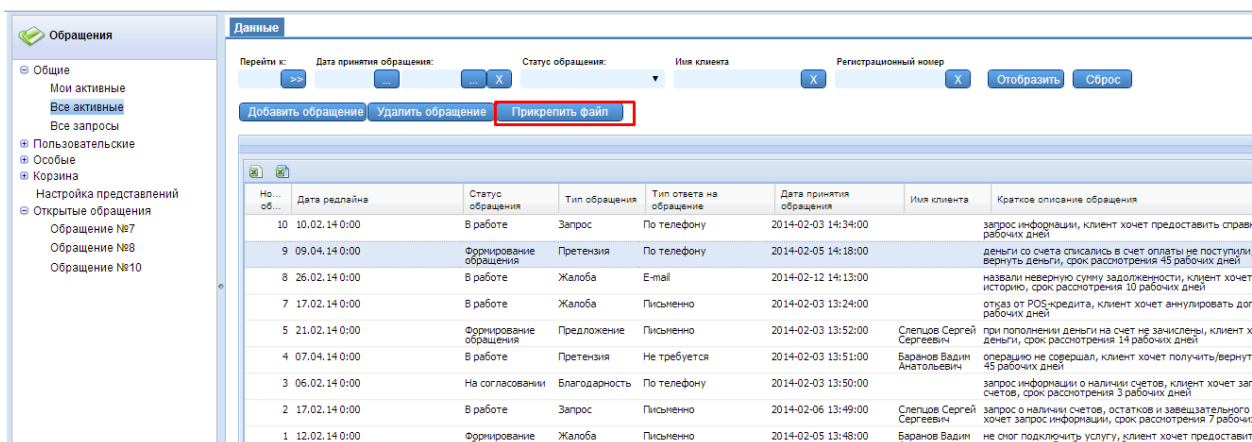


Рисунок 5.27 – «Кнопка «Прикрепить файл»»

После этого откроется карточка добавления файла (рис.5.28).

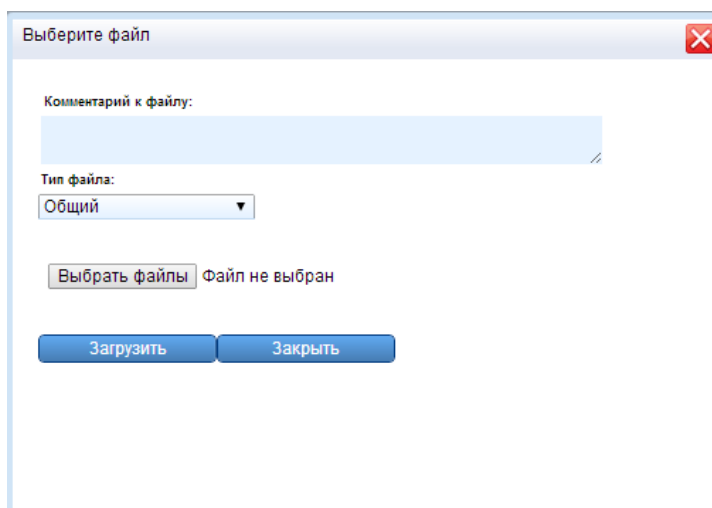


Рисунок 5.28 - «Карточка добавления файла»

5.2.4. «Запросы»

При редактировании обращения, в теле обращения, реализована функция «Запросы».

С помощью данной функции пользователь имеет возможность запрашивать необходимые для обращения (недостающие) данные. Результатом обращения является письмо, которое пользователь может отправить только один раз. К одному обращению можно прикреплять несколько запросов.

Запросы осуществляются на стадии формирования обращения или когда обращение находится в работе. На стадию согласования обращение можно передать только если все запросы к нему закрыты. Поэтому при закрытии формы запроса, обязательным полем является «Ответ».

Закрыть запрос может только его Исполнитель, но добавлять к нему комментарии могут все пользователи.

5.3. Изменение статуса обращения

В системе выделены следующие статусы обращений:

- «Формирование обращения»
- «В работе»
- «На согласовании»
- «Согласовано»
- «Закрето»

Статус «Формирование обращения» устанавливается после нажатия на кнопку «Добавить обращение» (или через почту) в любом из представлений, если у текущего пользователя имеется данное разрешение, либо при создании обращения из электронной почты (п 4.2.).

Статус «В работе» устанавливается после нажатия на кнопку «Передать в работу» из карточки редактирования обращения (п. 4.2.).

Статус «На согласовании» означает передачу обращений «Руководителю» на подтверждение проведённой обработки. Для передачи обращения на согласование необходимо открыть двойным щелчком правой кнопки мышки на обращение или с помощью поля «Перейти к обращению», которое имеет статус «В работе», на редактирование.

В открывшемся обращении в разделе «Открытые обращения» можно изменить его статус, нажав на кнопку «Передать на согласование» (рис.5.29).

Данные

Текущий статус: В работе | Сквозной номер: 7-09.2012-1 | Папка: -

Передать на согласование

[\[Редактировать\]](#)

Общая информация:

Идентификация события

Дата регистрации обращения	Регистратор обращения	Дата принятия обращения	Ответственный исполнитель
11.09.2012 19:17	Кульков Евгений Евгеньевич	2012-09-11T19:17:00	Кульков Евгений Евгеньевич
Редлайн	Дедлайн		
2012-09-11T00:00:00	2012-09-11T00:00:00		

Место принятия обращения

Компания	Филиал/ГО	Клиент
ОАО Банк "ОТКРЫТИЕ"	Главное отделение	-

Описание обращения

Краткое описание обращения	Подробное описание обращения	
123	-	
Тип обращения	Способ ответа	Классификация
Жалоба	По телефону	Сбой ТБС при пополнении
Бизнес-направление	Продукт	
-	-	

Наблюдатели

Кульков Евгений Евгеньевич	Амелина Наталья Михайловна	Симонова-Вишницкая Анастасия Анатольевна
----------------------------	----------------------------	--

Комментарии: [Добавить](#)

Рисунок 5.29 - «Передача обращения на согласование»

После этого, статус в таблице обращений будет изменен на статус «На согласовании» (рис.5.30).

Дата принятия: | Статус обращения: | Имя клиента: | [Отобразить](#) | [Сброс](#) | [Перейти к обращению: -->](#)

[Добавить обращение](#) | [Изменить обращение](#) | [Принудительно закрыть](#)

№...	Сквозной номер	Статус обраче...	Тип обращения	Тип ответа на обраче...	Дата принятия обраче...	Источник обраче...	Имя клиента	Краткое описание обращения	Ответственный за обращение
7	4-09.2012-7	Формирование обращения	Благодарность	Письменно	05.09.12	ОАО БД "ОТКРЫТИЕ"		123	Шабад Георгий Анатольевич
8	6-09.2012-8	В работе	Запрос	E-mail	11.09.12	OTKRYTIE Securities Limited		234	Мальцев Александр Юрьевич
9	4-09.2012-9	В работе	Жалоба	Не требуется	11.09.12	ОАО БД "ОТКРЫТИЕ"		456	Воробьева Екатерина Евгеньевна
1	7-09.2012-1	На согласовании	Жалоба	По телефону	11.09.12	Главное отделение		123	Кульков Евгений Евгеньевич
2	7-09.2012-2	Формирование обращения	Жалоба	Письменно	11.09.12	Главное отделение		123	
6	7-09.2012-3	В работе	Запрос	E-mail	12.09.12	Филиал "Воронежский"		dfas	Денин Олег Станиславович
10	4-09.2012-10	В работе	Предложение	E-mail	12.09.12	ОАО БД "ОТКРЫТИЕ"		456	Шабад Георгий Анатольевич

Рисунок 5.30 – «Статус «На согласовании»»

Статус можно изменить на «В работе» кнопкой «Вернуть в работу» (рис.5.31).

Данные

Текущий статус	Сквозной номер	Папка
На согласовании	7-09.2012-1	-

Общая информация: [\[Редактировать\]](#)

Идентификация события

Дата регистрации обращения	Регистратор обращения	Дата принятия обращения	Ответственный исполнитель
11.09.2012 19:17	Кульков Евгений Евгеньевич	2012-09-11T19:17:00	Кульков Евгений Евгеньевич
Редлайн	Дедлайн		
2012-09-11T00:00:00	2012-09-11T00:00:00		

Место принятия обращения

Компания	Филиал/ГО	Клиент
ОАО Банк "ОТКРЫТИЕ"	Главное отделение	-

Описание обращения

Краткое описание обращения	Подробное описание обращения	
123	-	
Тип обращения	Способ ответа	Классификация
Жалоба	По телефону	Сбой ТБС при пополнении
Бизнес-направление	Продукт	
-	-	

Наблюдатели

Кульков Евгений Евгеньевич	Амелина Наталья Михайловна	Симонова-Вишницкая Анастасия Анатольевна
----------------------------	----------------------------	--

Рисунок 5.31 – «Кнопка «Вернуть в работу»»

Статус «Согласовано» означает подтверждение проведённой обработки «Руководителем».

Если решение по данному обращению принято, то ему можно присвоить статус обращению «Согласовано», с помощью кнопки «Согласовано» (рис.5.32).

Данные

Текущий статус	Сквозной номер	Папка
На согласовании	7-09.2012-1	-

Общая информация: [\[Редактировать\]](#)

Идентификация события

Дата регистрации обращения	Регистратор обращения	Дата принятия обращения	Ответственный исполнитель
11.09.2012 19:17	Кульков Евгений Евгеньевич	2012-09-11T19:17:00	Кульков Евгений Евгеньевич
Редлайн	Дедлайн		
2012-09-11T00:00:00	2012-09-11T00:00:00		

Место принятия обращения

Компания	Филиал/ГО	Клиент
ОАО Банк "ОТКРЫТИЕ"	Главное отделение	-

Описание обращения

Краткое описание обращения	Подробное описание обращения	
123	-	
Тип обращения	Способ ответа	Классификация
Жалоба	По телефону	Сбой ТБС при пополнении
Бизнес-направление	Продукт	
-	-	

Наблюдатели

Кульков Евгений Евгеньевич	Амелина Наталья Михайловна	Симонова-Вишницкая Анастасия Анатольевна
----------------------------	----------------------------	--

Рисунок 5.32 – «Кнопка «Согласовано»»

После этого, статус в таблице обращений будет изменен на статус «Согласовано» (рис.5.33).

№...	Сквозной номер	Статус обращения	Тип обращения	Тип ответа на обращение	Дата принятия обращения	Источник обращения	Имя клиента	Краткое описание обращения	Ответственный за обращение
7	4-09.2012-7	Формирование обращения	Благодарность	Письменно	05.09.12	ОАО БД "ОТКРЫТИЕ"		123	Шваб Георгий Анатольевич
8	6-09.2012-8	В работе	Запрос	E-mail	11.09.12	ОТКРЫТИЕ Securities Limited		234	Мальцев Александр Юрьевич
1	7-09.2012-1	Согласовано	Жалоба	По телефону	11.09.12	ОАО БД "ОТКРЫТИЕ"	Головное отделение	123	Кульков Евгений Евгеньевич
2	7-09.2012-2	В работе	Жалоба	Письменно	11.09.12	Головное отделение		123	Полунин Максим Александрович
6	7-09.2012-3	В работе	Запрос	E-mail	12.09.12	Филиал "Баренцский"		dfas	Денин Олег Станиславович
10	4-09.2012-10	В работе	Предложение	E-mail	12.09.12	ОАО БД "ОТКРЫТИЕ"		456	Шваб Георгий Анатольевич

Рисунок 5.33 – «Статус «Согласовано»»

Статус «Закрото» означает завершение работы над обращением.

Для установления статуса «Закрото» обращения, двойным щелчком выбирается нужное представление или с помощью поля «Перейти к обращению», которое имеет статус «Согласовано», после чего оно открывается в разделе «Открытые обращения», где устанавливается статус при помощи кнопки «Закрото» (рис.5.34).

Текущий статус: **Согласовано** | Сквозной номер: 7-09.2012-1 | Папка: -

Закрото

Общая информация: [Редактировать]

Идентификация события

Дата регистрации обращения	Регистратор обращения	Дата принятия обращения	Ответственный исполнитель
11.09.2012 19:17	Кульков Евгений Евгеньевич	2012-09-11T17:00	Кульков Евгений Евгеньевич
Редлайн	Дедлайн		
2012-09-11T00:00:00	2012-09-11T00:00:00		

Место принятия обращения

Компания	Филиал/ГО	Клиент
ОАО Банк "ОТКРЫТИЕ"	Головное отделение	-

Описание обращения

Краткое описание обращения	Подробное описание обращения	
123	-	
Тип обращения	Способ ответа	Классификация
Жалоба	По телефону	Обой ТБС при пополнении
Бизнес-направление	Продукт	
-	-	

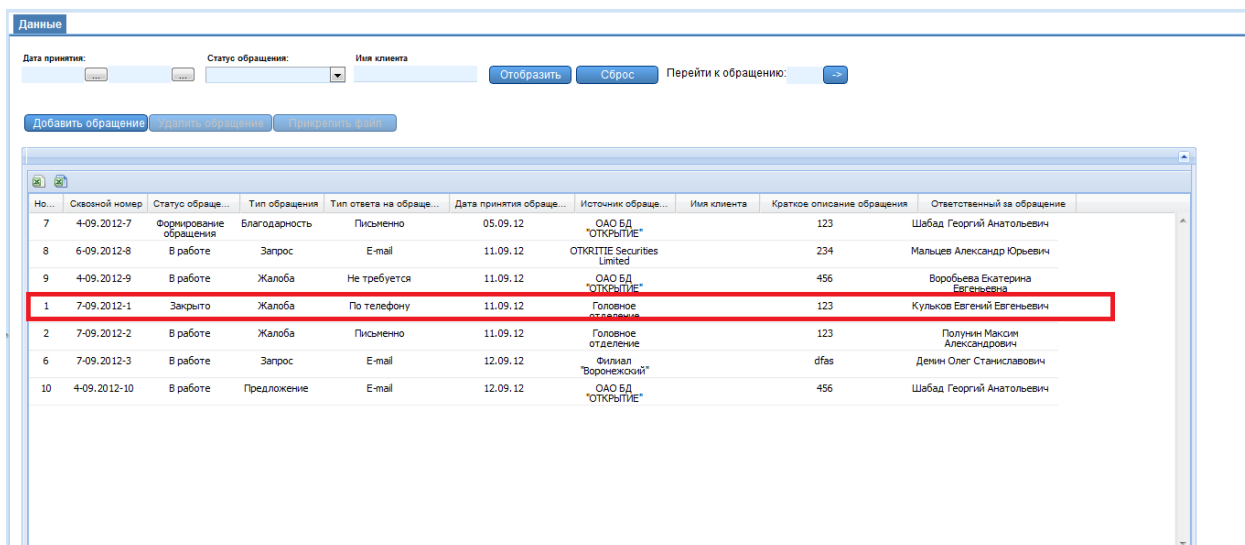
Наблюдатели

Кульков Евгений Евгеньевич	Амелина Наталья Михайловна	Симонова-Вишницкая Анастасия Анатольевна
----------------------------	----------------------------	--

Комментарии: ▲ [Добавить]

Рисунок 5.34 – «Кнопка «Закрото»»

После этого обращение становится неактивным, и находится только в разделе «Все запросы» (рис.5.35).



Данные

Дата принятия: [] Статус обращения: [] Имя клиента: [] [Отобразить] [Сброс] Перейти к обращению: []

[Добавить обращение] [Удалить обращение] [Прикрепить файл]

Но...	Связанной номер	Статус обраче...	Тип обращения	Тип ответа на обраче...	Дата принятия обраче...	Источник обраче...	Имя клиента	Краткое описание обращения	Ответственный за обращение
7	4-09.2012-7	Формирование обращения	Благодарность	Письменно	05.09.12	ОАО БД "ОТКРЫТИЕ"		123	Щабад Георгий Анатольевич
8	6-09.2012-8	В работе	Запрос	E-mail	11.09.12	ОТКРИТИЕ Securities Limited		234	Мальцев Александр Юрьевич
9	4-09.2012-9	В работе	Жалоба	Не требуется	11.09.12	ОАО БД "ОТКРЫТИЕ"		456	Вороьева Екатерина Евгеньевна
1	7-09.2012-1	Закрото	Жалоба	По телефону	11.09.12	Головное отделение		123	Кульков Евгений Евгеньевич
2	7-09.2012-2	В работе	Жалоба	Письменно	11.09.12	Головное отделение		123	Полунин Максим Александрович
6	7-09.2012-3	В работе	Запрос	E-mail	12.09.12	Филиал "Воронежский"		dfas	Демин Олег Станиславович
10	4-09.2012-10	В работе	Предложение	E-mail	12.09.12	ОАО БД "ОТКРЫТИЕ"		456	Щабад Георгий Анатольевич

Рисунок 5.35 – «Статус «Закрото»»

6. Почтовая рассылка

Почтовый модуль разделен на два подмодуля отвечающих за различные типы обращений:

- получения обращений с установленного почтового адреса;
- рассылки обращений пользователям.

6.1. Получение почтовых обращений

При отправке почтовых обращений на установленный почтовый адрес, обращения фиксируются в системе. О поступлении нового обращения в систему уведомляются пользователи системы с ролью «Регистратор». В данном случае «Тело письма» является «Кратким сообщением обращения», также устанавливаются «Дата получения обращения» и производится попытка установления подразделения, которое сгенерировало данное обращение, в соответствии с почтовым адресом отправителя.

6.2. Рассылка обращений

Модуль рассылки обращений пользователям позволяет:

- уведомить о необработанных обращениях. Данный тип рассылки уведомляет пользователей системы с ролью «Регистратор» о том, что в системе имеются необработанные обращения, которые не взяты в работу. Данный тип рассылки срабатывает в случае, если обращение простаивает в статусе «Формирование обращения» без учета «Регистратора обращения» в течение 24 часов, спустя «Даты принятия обращения»;
- уведомить о создании нового обращения через интерфейс системы. Уведомляются роли «Регистратор», «Исполнитель» и статус «Наблюдатель»;
- уведомить о просрочке. Если обращение сформировано через пользовательский интерфейс системы, то в этом случае уведомляются все пользователи в расчете от «Даты регистрации», спустя 24 часа, которые завязаны к обращению, то есть «Регистратор», «Исполнитель», «Наблюдатель» и отдельно «Руководитель»;
- уведомить об изменении обращения. При изменении любого из полей обращения, уведомляются пользователи с ролью «Регистратор», «Исполнитель», и пользователи имеющих статус «Наблюдатель»;
- уведомить о передаче обращения в работу. В данной ситуации уведомляется пользователь с ролью «Исполнитель» при переводе обращения в статус «В работе»;
- уведомить о прикреплении к обращению файла ответа и изменении статуса текущего обращения на «Согласовано», «На согласовании», «Закрыто». Данный тип рассылки производится для пользователей с ролями «Руководитель», «Исполнитель», «Наблюдатель»;
- уведомить о направлении запроса. Данный тип рассылки формируется, непосредственно, пользователем системы с ролью «Исполнитель» из раздела «Запросы» обращения. В список получателей данной рассылки входят пользователи или группы пользователей указанные при формировании запроса. Группы пользователей являются предустановленным справочником, в который входят пользователи, объединенные по некоторой предметной области. Группы пользователей являются настраиваемым справочником системы с доступом для пользователей с ролью «Руководитель».

7. Вкладка «Справочники»

Вкладка «Справочники» содержит справочники со следующими данными (рис.6.1):

- способы ответа;
- типы обращений;
- клиенты компании;
- классификация;
- сотрудники;
- структура.

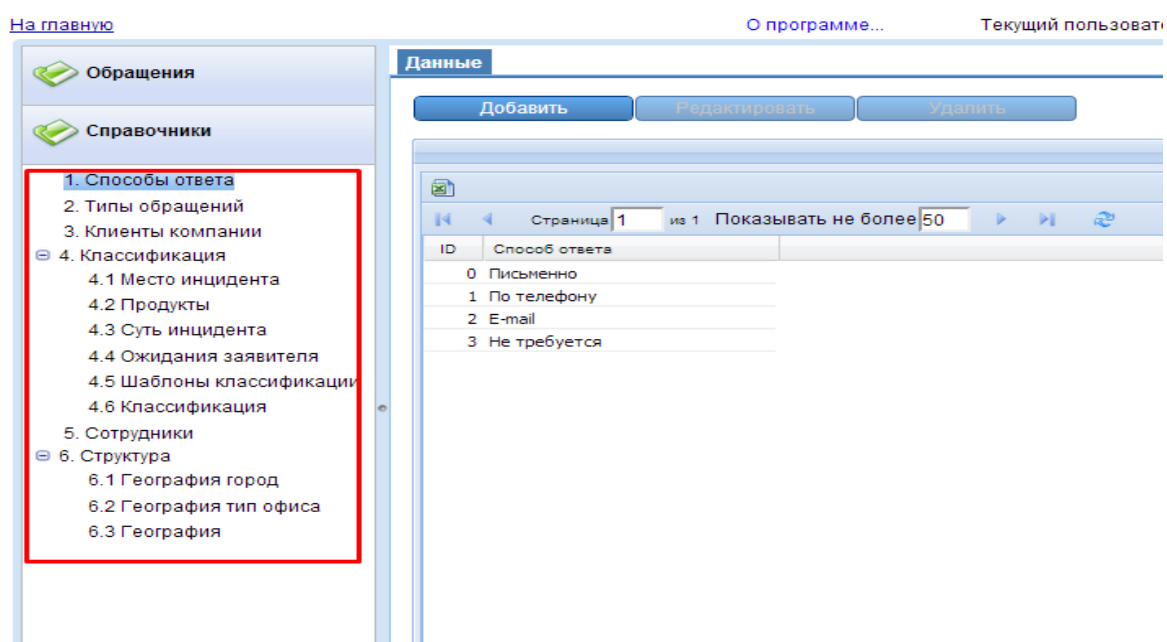


Рисунок 6.1 – «Справочники Системы»

7.1. Редактирование справочников

Для добавления новой записи в справочник необходимо нажать кнопку «Добавить» (рис.6.2).

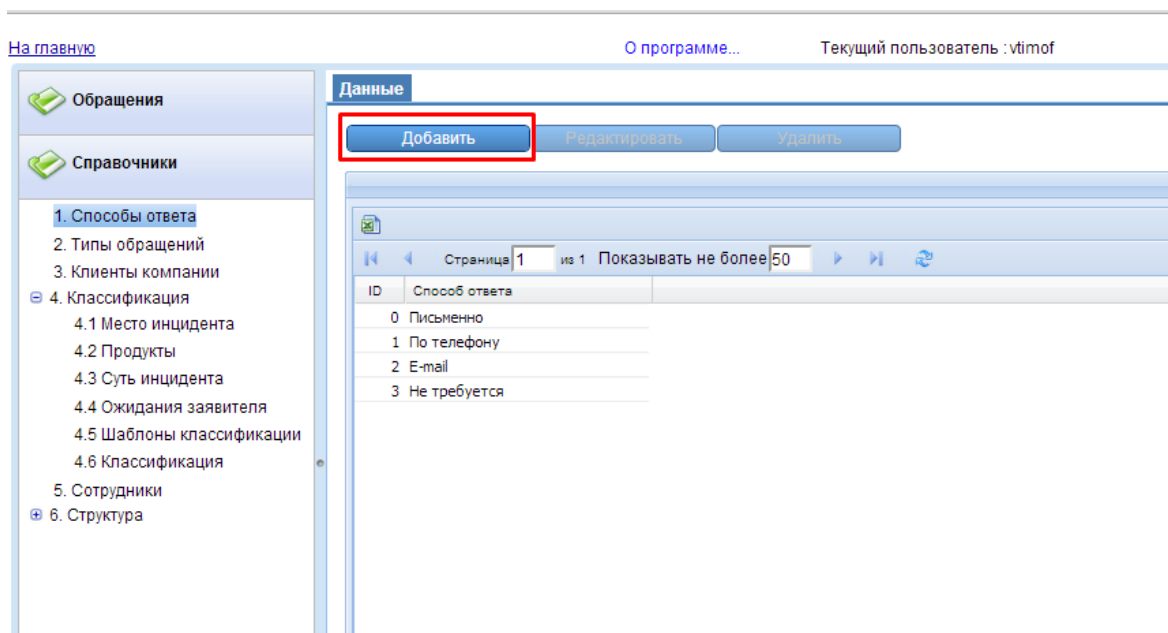


Рисунок 6.2 – «Кнопка «Добавить»»

На экран будет выведена карточка добавления записи (рис.6.3).

The screenshot shows a dialog box titled 'Карточка добавления' (Add Record Card). At the top, there is a dropdown menu labeled 'Справочник:' (Reference:) with the value 'Способы ответа' (Response Methods) selected. Below this is a table with two columns: 'Поле' (Field) and 'Значение' (Value). The first row of the table has 'Способ ответа *' in the 'Поле' column and an empty input field in the 'Значение' column. Below the table, there is a note: '* - обязательно для заполнения' (* - mandatory for filling). At the bottom of the dialog, there are two buttons: 'ОК' and 'Отмена' (Cancel).

Рисунок 6.3 – «Карточка добавления записи»

В открывшейся карточке необходимо указать наименование новой записи и для сохранения нажать «Сохранить и закрыть», а для отмены «Заккрыть».

Для редактирования уже существующей записи, нужно выделить редактируемый тип и нажать «Редактировать» (рис.6.4).

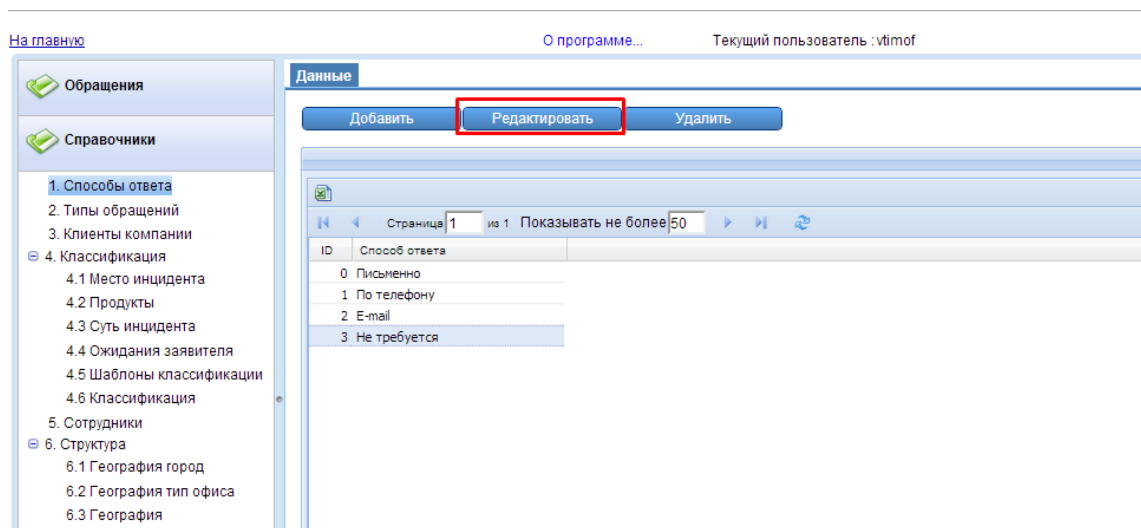


Рисунок 6.4 – «Кнопка «Редактировать»»

После этого, откроется карточка редактирования, где после внесения изменений для сохранения нажать «Сохранить и закрыть», а для отмены «Заккрыть» (рис.6.5).

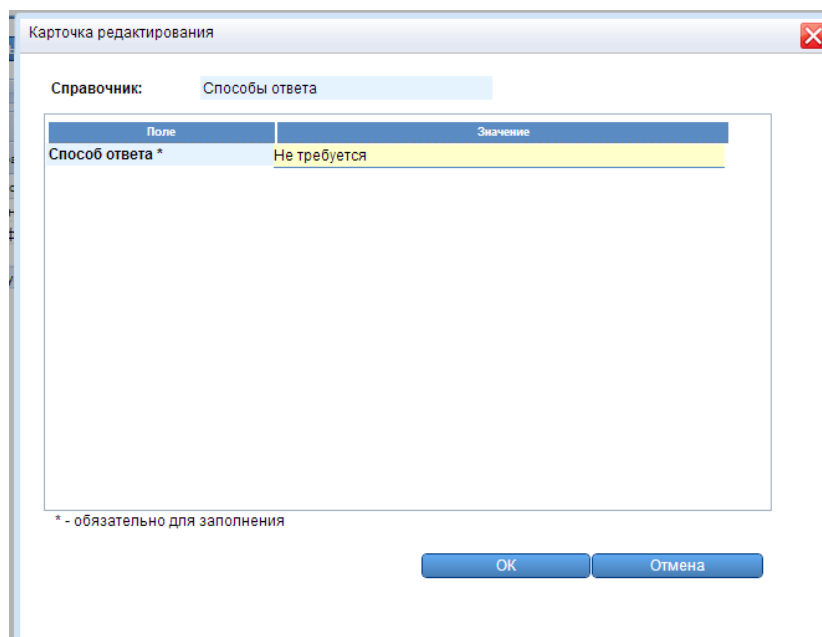


Рисунок 6.5 – «Карточка редактирования способа ответа»

Для удаления способа ответа используется кнопка «Удалить» (рис.6.6).

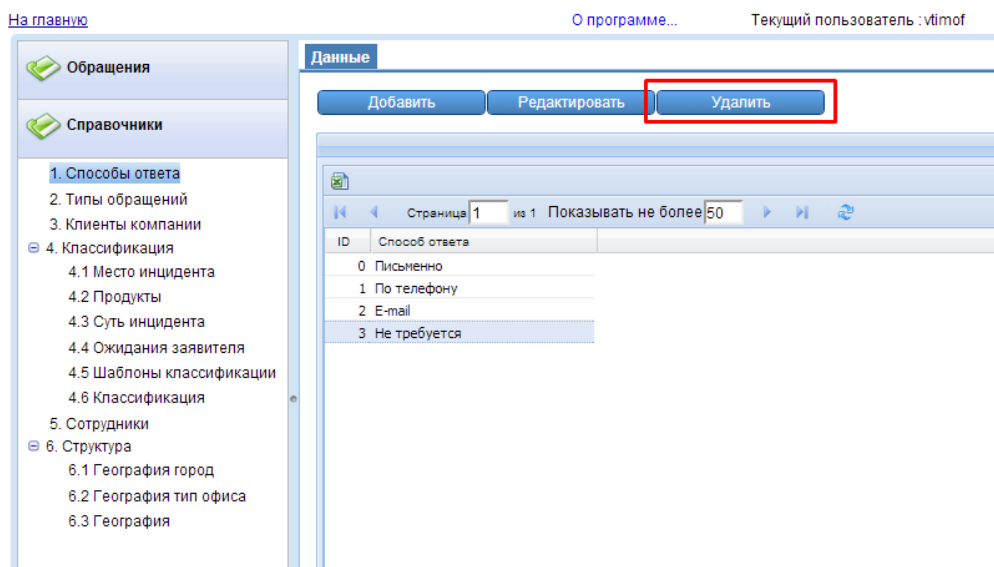


Рисунок 6.6 - «Кнопка «Удалить»»

Перед удалением система запросит подтверждение об удалении, после подтверждения которого представление будет удалено (рис.6.7).

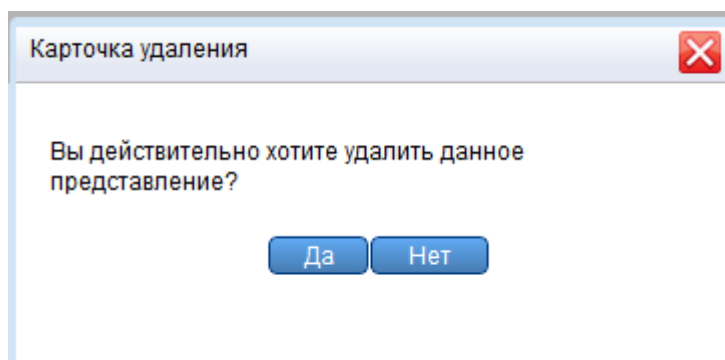


Рисунок 6.7 - «Карточка удаления»

Данные действия актуальны для всех справочников Системы.

Справочники «Классификация» и «Структура» содержат в себе взаимосвязанные группы справочников, где каждый справочник зависит от другого.

8. Фильтрация обращений

В Системе предусмотрена фильтрация обращений по дате принятия, статусу обращения, имени клиента и регистрационному номеру обращения. Для выполнения фильтра, необходимо ввести в поля один (или несколько) из трех критериев поиска и нажать «Отобразить» (рис.8.1).

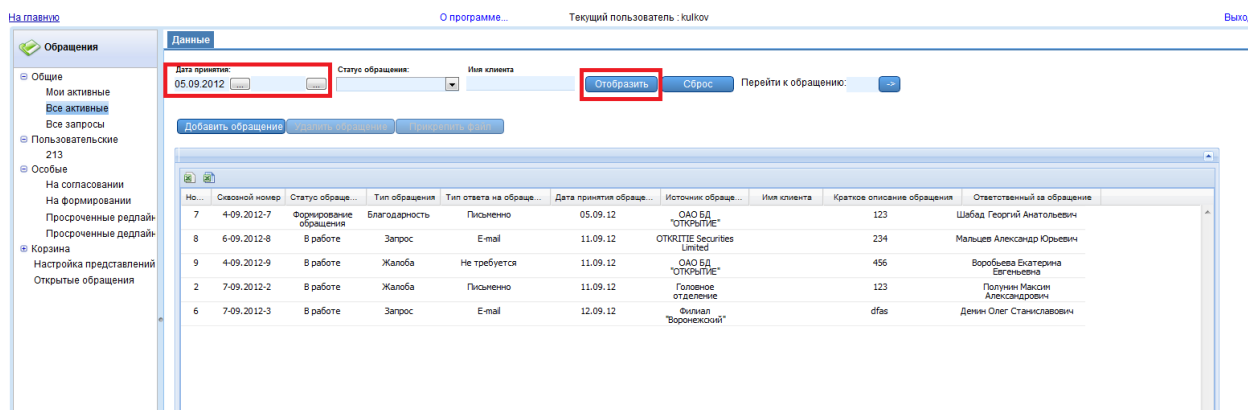



Рисунок 8.1 – «Осуществление фильтрации»

Для сброса значений параметров поиска используется кнопка «Сброс».

9. Настройка отображаемых полей

Для удобства пользователей в системе предусмотрена гибкая настройка и сортировка отображаемых полей представлений.

Сортировку полей можно осуществить по одному из полей по возрастанию и убыванию. Для этого необходимо подвести курсор к названию поля к  и выбрать интересующий вид сортировки (рис.9.1).

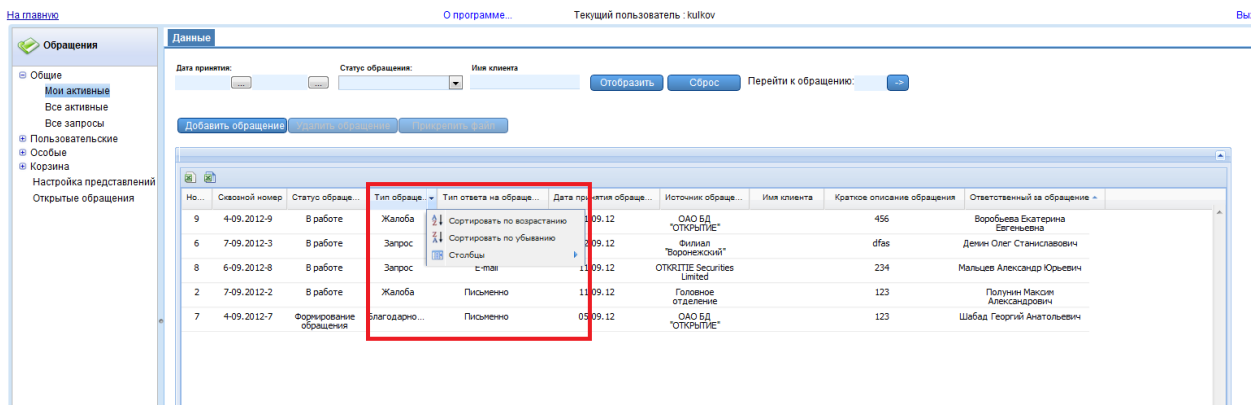



Рисунок 9.1 – «Настройка порядка отображаемых полей»

Для изменения отображаемых полей, необходимо подвести курсор к названию поля к  и выбрать пункт «Столбцы», после чего выветится список всех существующих полей, где при необходимости, можно снять отметку с поля, которое не должно отображаться (рис.9.2).

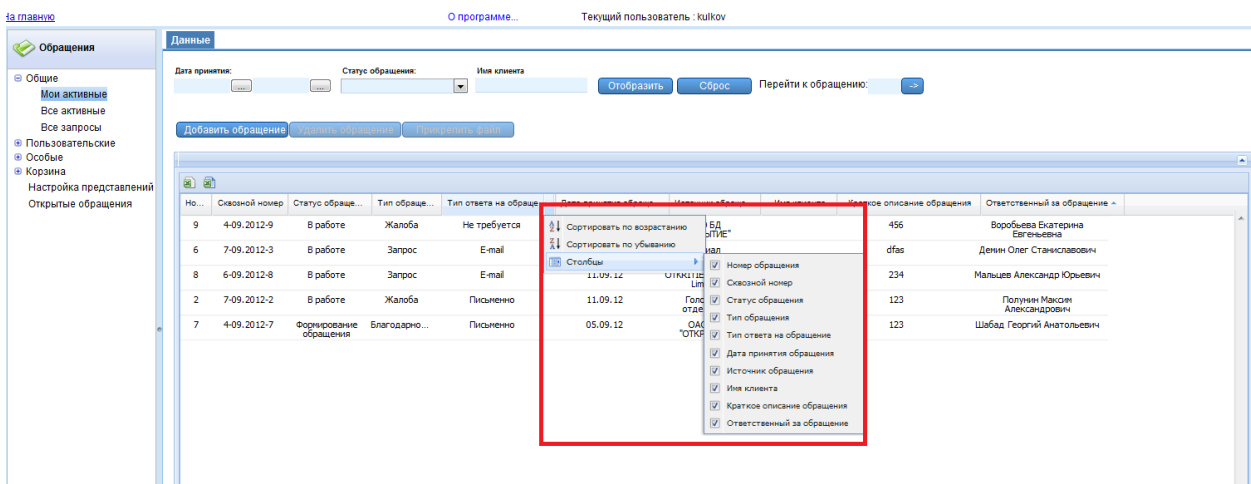


Рисунок 9.2 – «Настройка отображаемых полей»

Т.о. пользователь получает гибкую систему настроек таблиц (рис.9.3).

На главную О программе... Текущий пользователь : kulikov

Обращения

- Общие
- Мои активные
- Все активные
- Все запросы
- Пользовательские
- Особые
- Корзина
- Настройка представлений
- Открытые обращения

Дата принятия: Статус обращения: Имя клиента

Отобразить Сброс Перейти к обращению: >

Добавить обращение Добавить обращение Показать файл

Но...	Сквозной номер	Статус обра...	Тип обра...
9	4-09.2012-9	В работе	Жалоба
6	7-09.2012-3	В работе	Запрос
8	6-09.2012-8	В работе	Запрос
2	7-09.2012-2	В работе	Жалоба
7	4-09.2012-7	Формирование обращения	Благодарно...


Рисунок 9.3 – «Отображаемые поля»

Такое отображение работает до перехода пользователя в другие вкладки или разделы вкладок Системы.

10. Выгрузка данных в Excel

Все таблицы, находящиеся в системе, в любой вкладке или разделе, для удобства просмотра пользователь может выгрузить в Excel.

В системе предусмотрена возможность выгрузки данных как одной, выведенной на экран, страницы данных, так и всех страниц сразу.

Для выгрузки данных одной страницы, необходимо нажать на значок  «Экспорт в Excel текущей страницы» (рис.10.1).

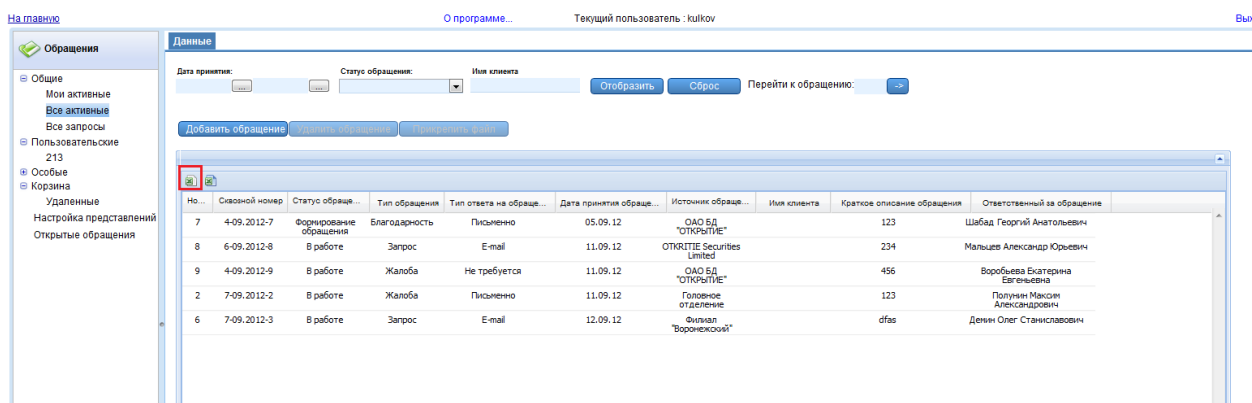



Рисунок 10.1 – «Экспорт текущей страницы»

После этого Excel файл с данными по одной странице раздела будет автоматически скачен на компьютер.

Для выгрузки данных всей таблицы, необходимо нажать на значок  «Экспорт в Excel всей таблицы» (рис.10.2).

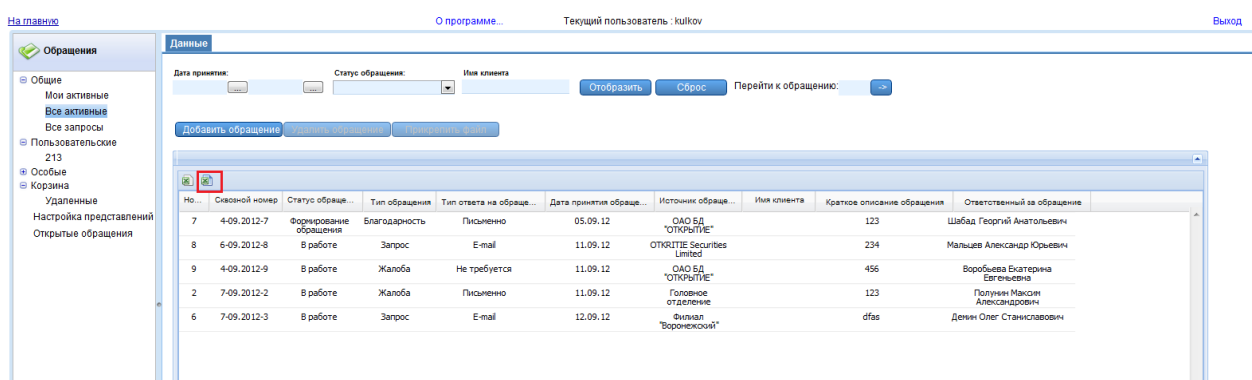


Рисунок 10.2 – «Экспорт всей таблицы»

После этого Excel файл с данными по всем страницам раздела будет автоматически скачен на компьютер.

11. Поиск клиентов

В Системе реализован поиск клиентов по Methodix и Справочникам контрагентов.

Для работы с поиском нужно перейти в раздел «Поиск клиентов», там будет отображена форма для заполнения параметров поиска клиента (рис.11.1).

На главную О программе... Текущий пользователь : vtimof

Выбор клиента

Methodix

Фамилия:* Имя:* Отчество:

Дата рождения:* Серия паспорта: Номер паспорта:

Очистить Поиск

Выбрать Закреть

Рисунок 11.1 – «Поиск клиентов»

В форме необходимо выбрать Систему где будет происходить поиск клиентов, заполнить параметры клиента и нажать кнопку «Поиск» (рис.11.2).

После того, как данные будут найдены нужно нажать кнопку «Выбрать» для добавления клиента в Систему. Для закрытия окна поиска нужно нажать кнопку «Закреть».