



Інструкція користувача

Розділ 15

ВІДНОСИНИ З КЛІЄНТАМИ

Версія 7.11.037

Сторінок 31

ЗМІСТ

Відносини з клієнтами.....	3
15.1. Загальна характеристика	3
15.2. Модуль Налаштування	4
15.3. Модуль Керування доступом	11
15.4. Модуль Проекти	12
15.5. Модуль Відносини з клієнтами.....	17
15.6. Модуль Події.....	20
15.7. Модуль Задачі	23
15.8. Електронна черга	28

Відносини з клієнтами

15.1. Загальна характеристика

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

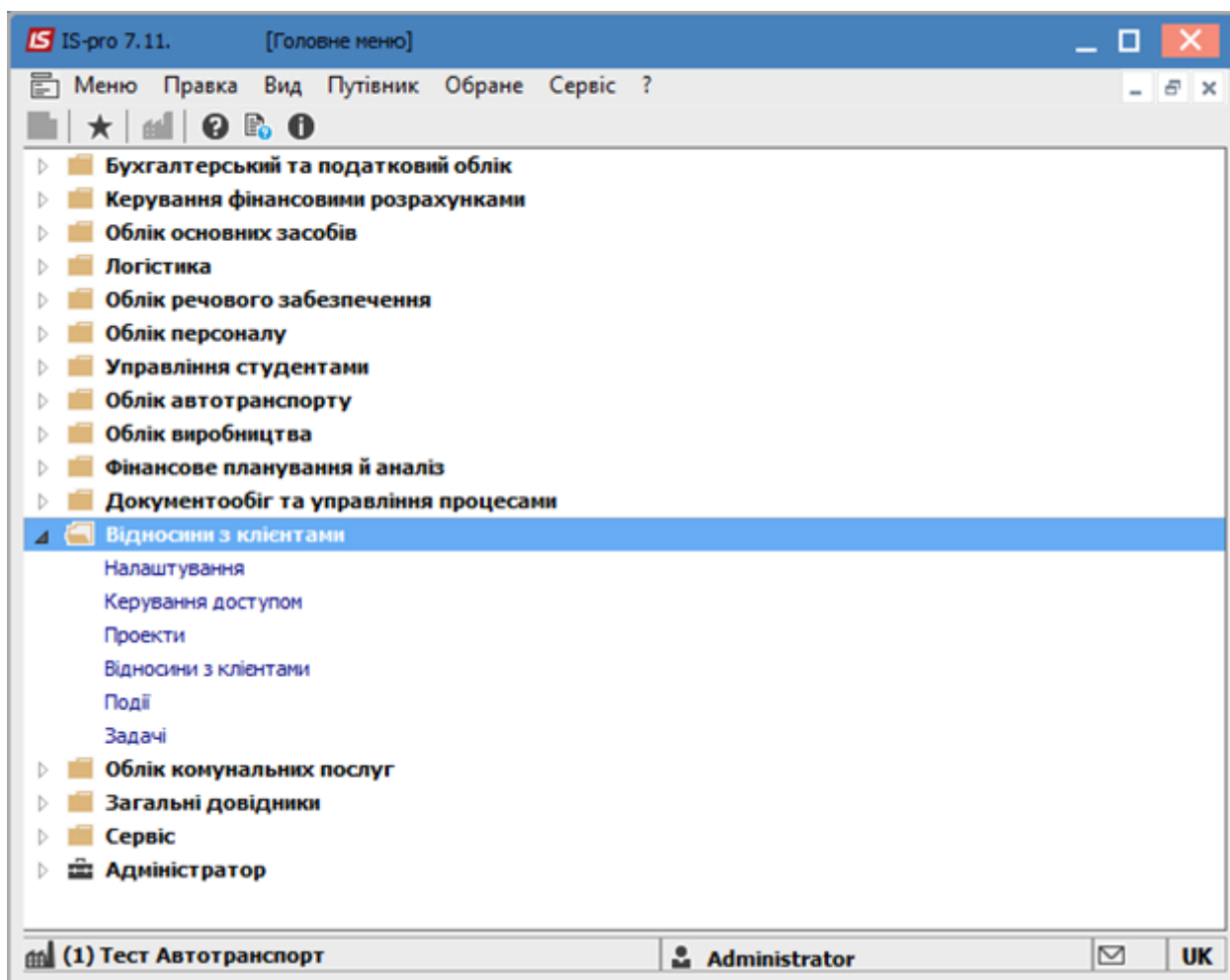


Рис. 1 – Підсистема Відносини з клієнтами

Підсистема **Відносини з клієнтами** включає модулі:

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

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

Робота в підсистемі дає можливість використовувати кілька варіантів роботи:

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

15.2. Модуль Налаштування

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

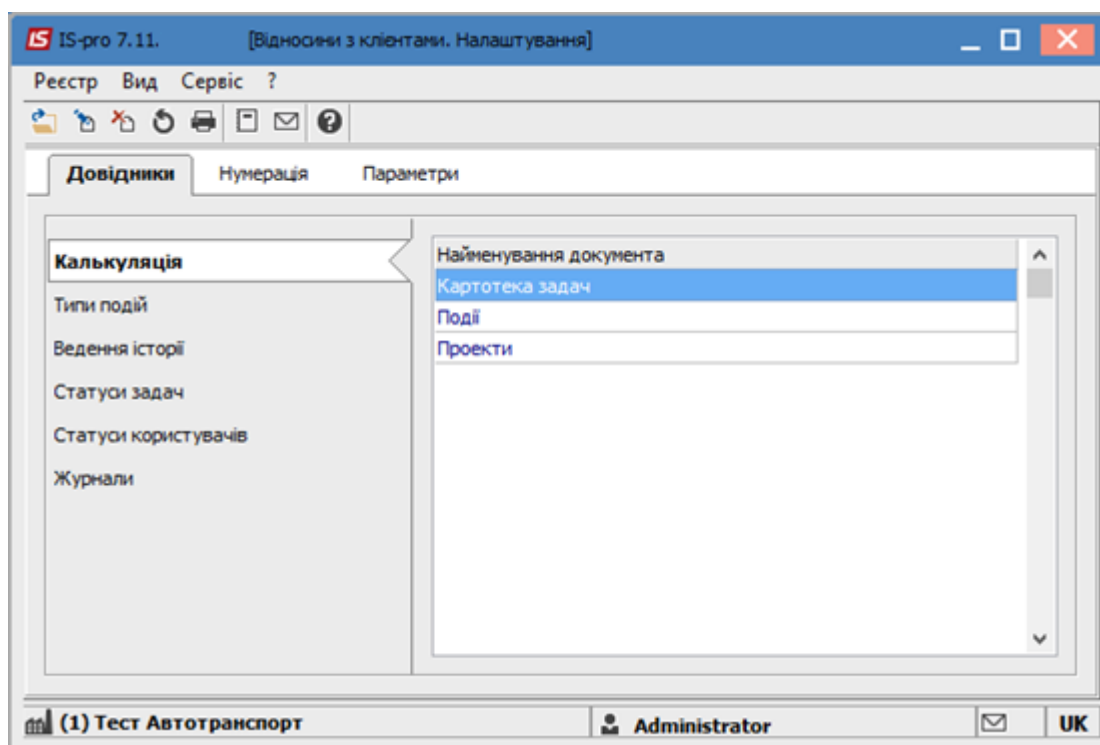


Рис. 2 – Модуль Налаштування закладка Довідники

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

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

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

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

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

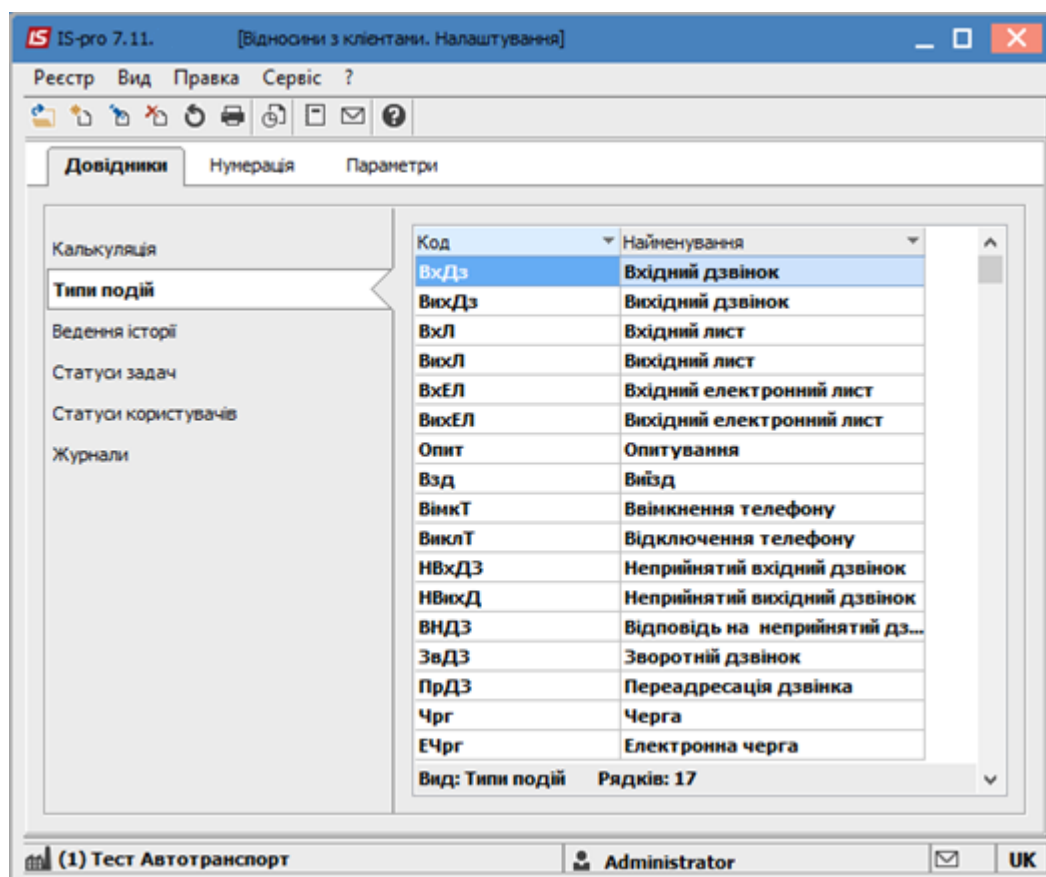


Рис. 3 – Типи подій

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

Властивості

Код:

Найменування:

☐ Автонумерація в подіях

☐ Автонумерація в задачах

ОК Скасувати

Рис. 4 – Створення нового типу подій

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

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

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

IS-pro 7.11. [Відносини з клієнтами. Налаштування]

Реєстр Вид Правка Сервіс ?

Довідники Нумерація Параметри

Код	Найменування
ВСист	В системі
Своб	Вільний
ВхЗв	Вхідні дзвінки
ИсЗв	Вихідні дзвінки
ОбПо	Обробка пошти
Отош	Відійшов
НеСис	Не в системі
РсКл	Робота з клієнтами

Вид: Статуси користувачів Рядків: 8

(11) Типова конфігурація госпрозрахунків (2020) Адміністратор UK

Рис. 5 – Статуси користувачів

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

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

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

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

Для повідомлення одержувачів завдань по **e-mail** необхідно, щоб був заповнений довідник **Список працівників** (підсистема **Загальні довідники**) і в полі **e-mail** проставлена електронна адреса, на яку співробітнику будуть надсилатися завдання. У разі, якщо в системі працює підсистема **Облік персоналу**, ці дані можна вносити безпосередньо в підсистемі **Облік персоналу** (в особовому рахунку або в особовій картці в групі **Адреси**).

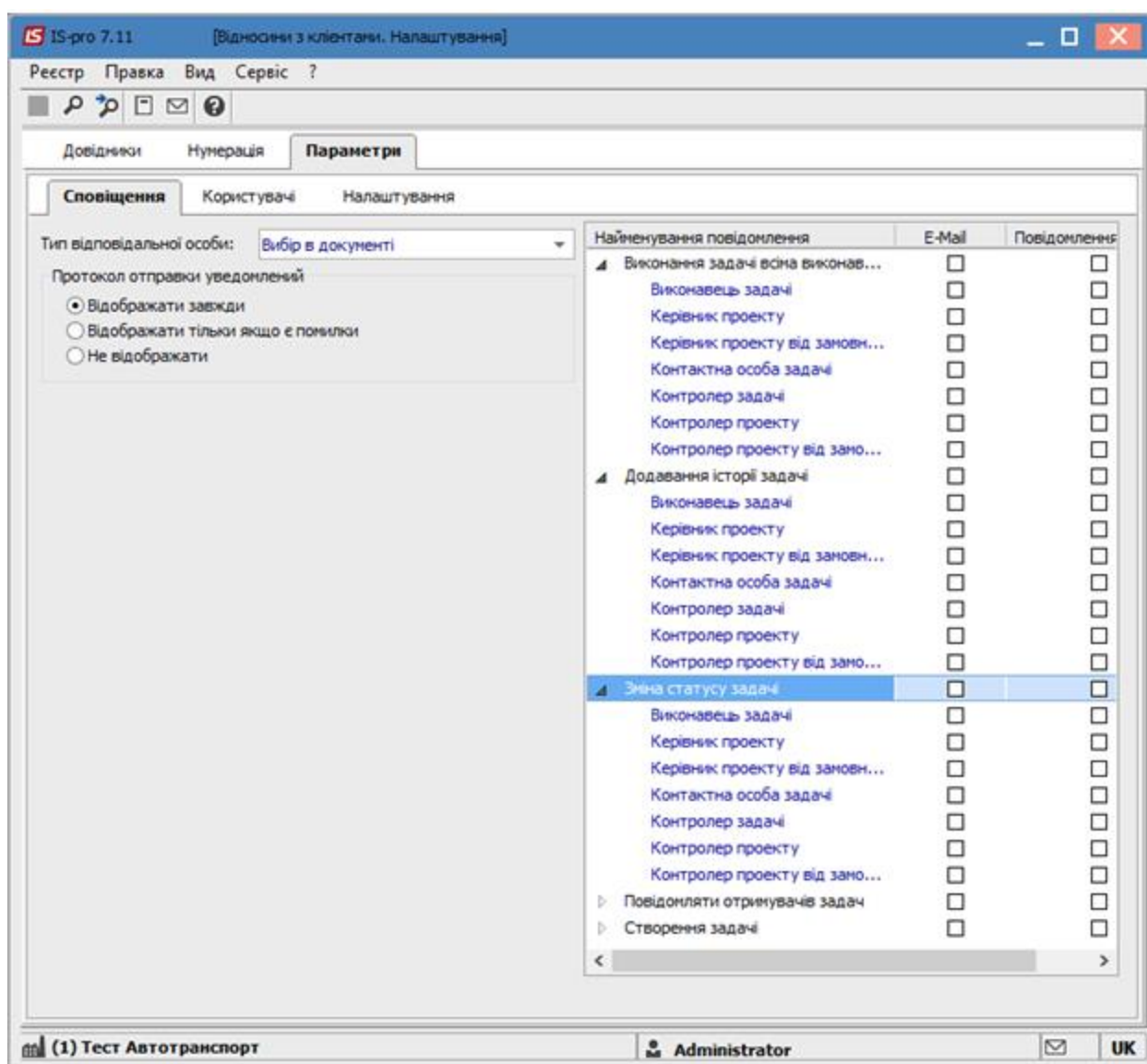


Рис. 6 – Закладка Параметри / Повідомлення

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

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

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

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

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

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

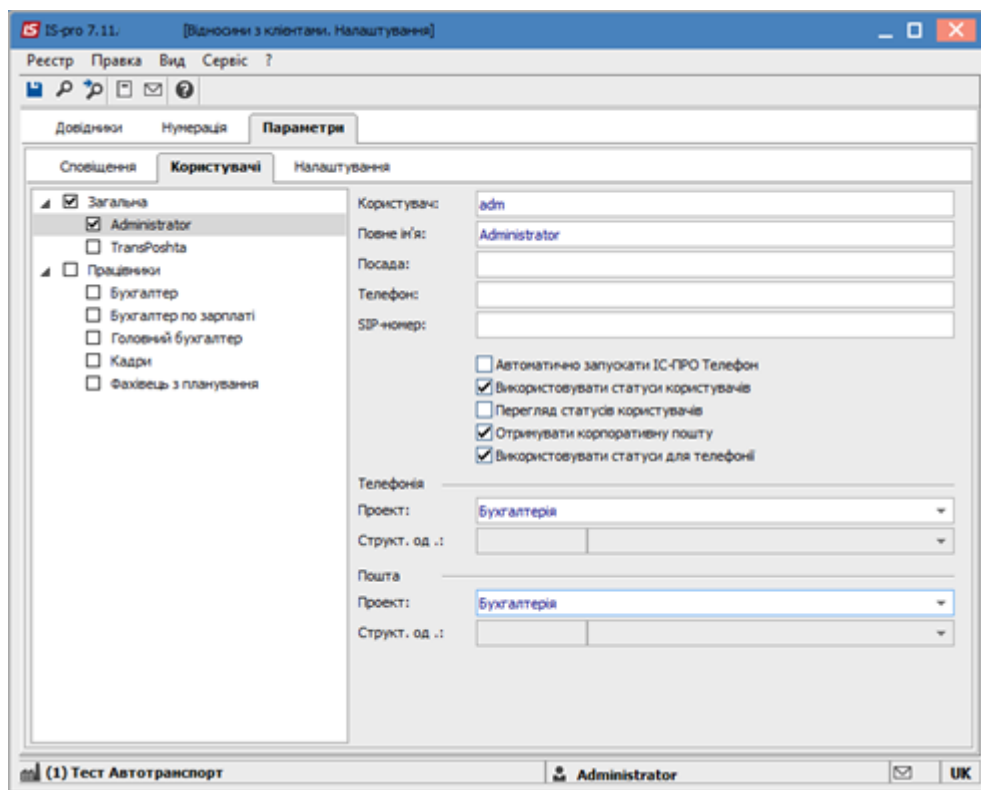


Рис. 7 – Закладка Параметри / Користувачі

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

Для відображення в модулі **Подія** неприйнятих вхідних викликів необхідно налаштувати зв'язок з сервером телефонії. Для налаштування відзначається параметр **Виконувати завантаження даних з сервера телефонії** і вказується **шлях до серверу телефонії** в форматі [ім'я сервера]. [ім'я_бази]. Для відсікання протоколювання внутрішніх

дзвінків в параметрі **Не протоколювати дзвінки з номером менше ____ символів** встановлюється кількість символів в номері телефону.

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

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

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

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

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

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

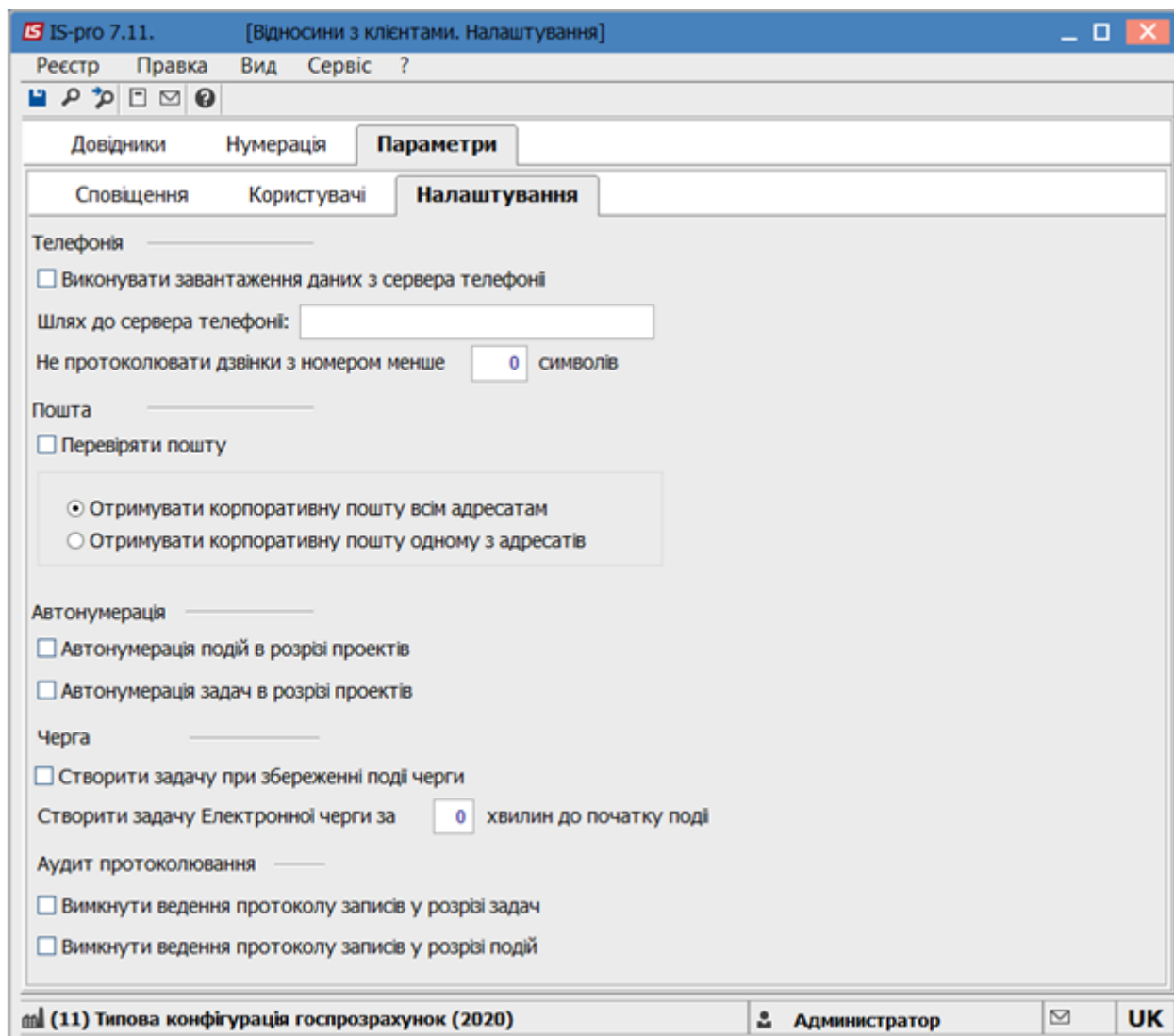


Рис. 8 – Параметри / Налаштування

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

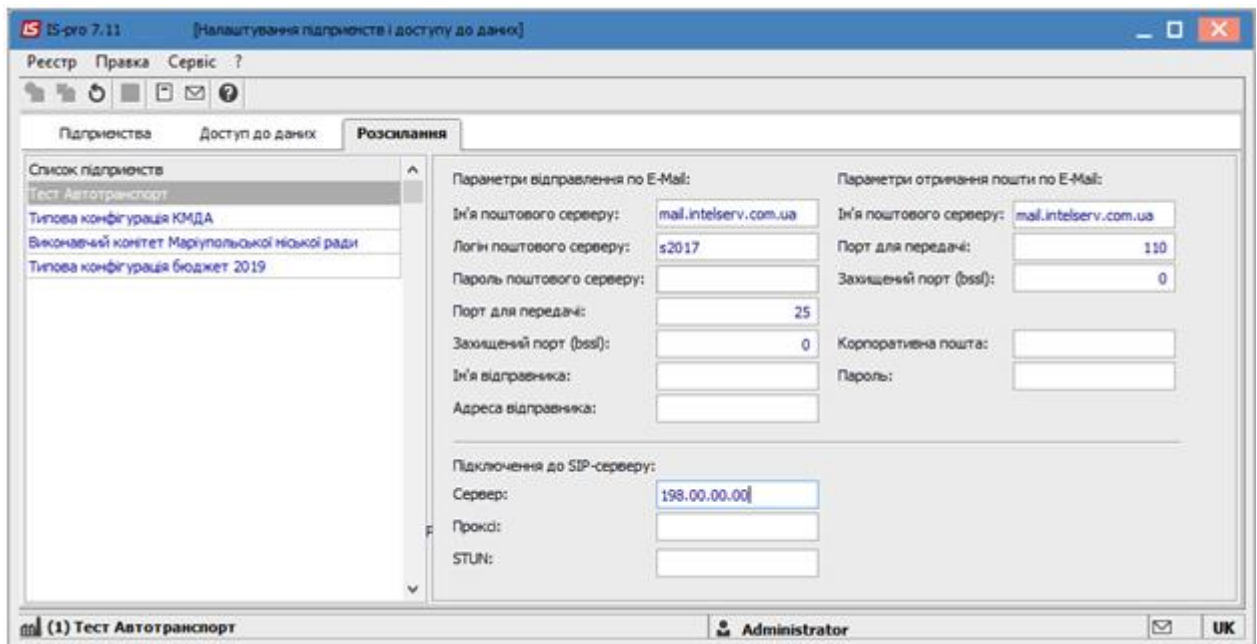


Рис. 9 – Налаштування параметрів поштового сервера

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

15.3. Модуль Керування доступом

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

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

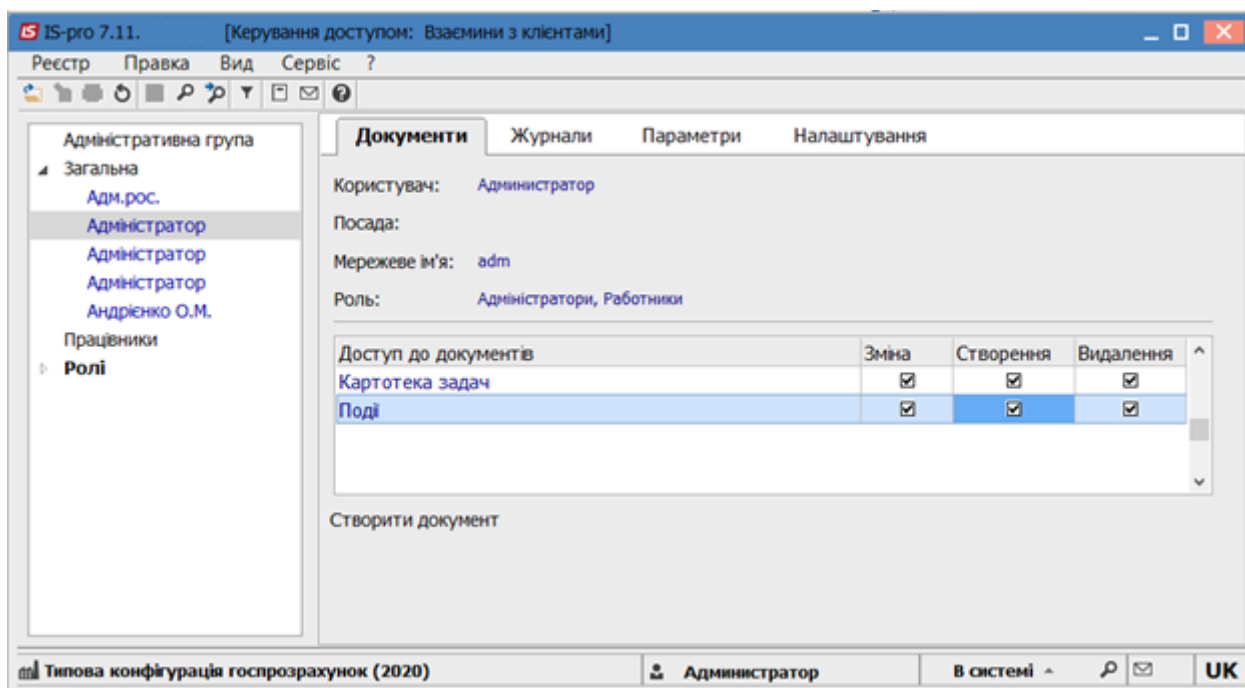


Рис. 10 – Доступ до документів

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

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

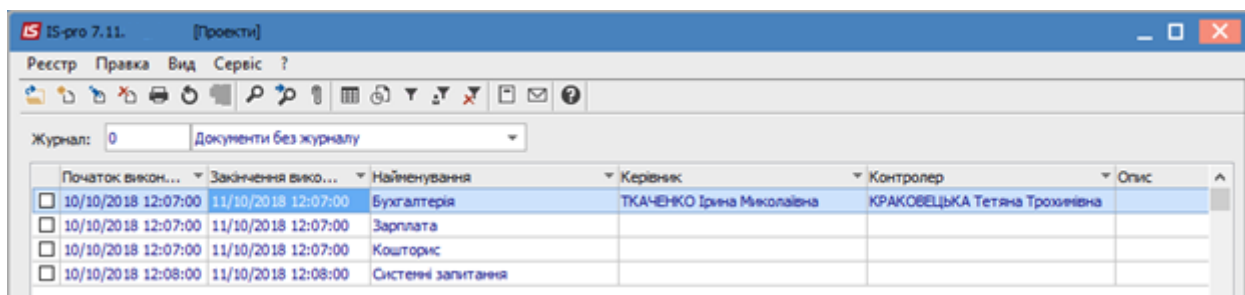
На закладці **Параметри** для кожного користувача налаштовується (при необхідності) заборона зміни статусу завдання у параметрі **Заборона зміни статусу завдання**.

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

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

15.4. Модуль Проекти

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



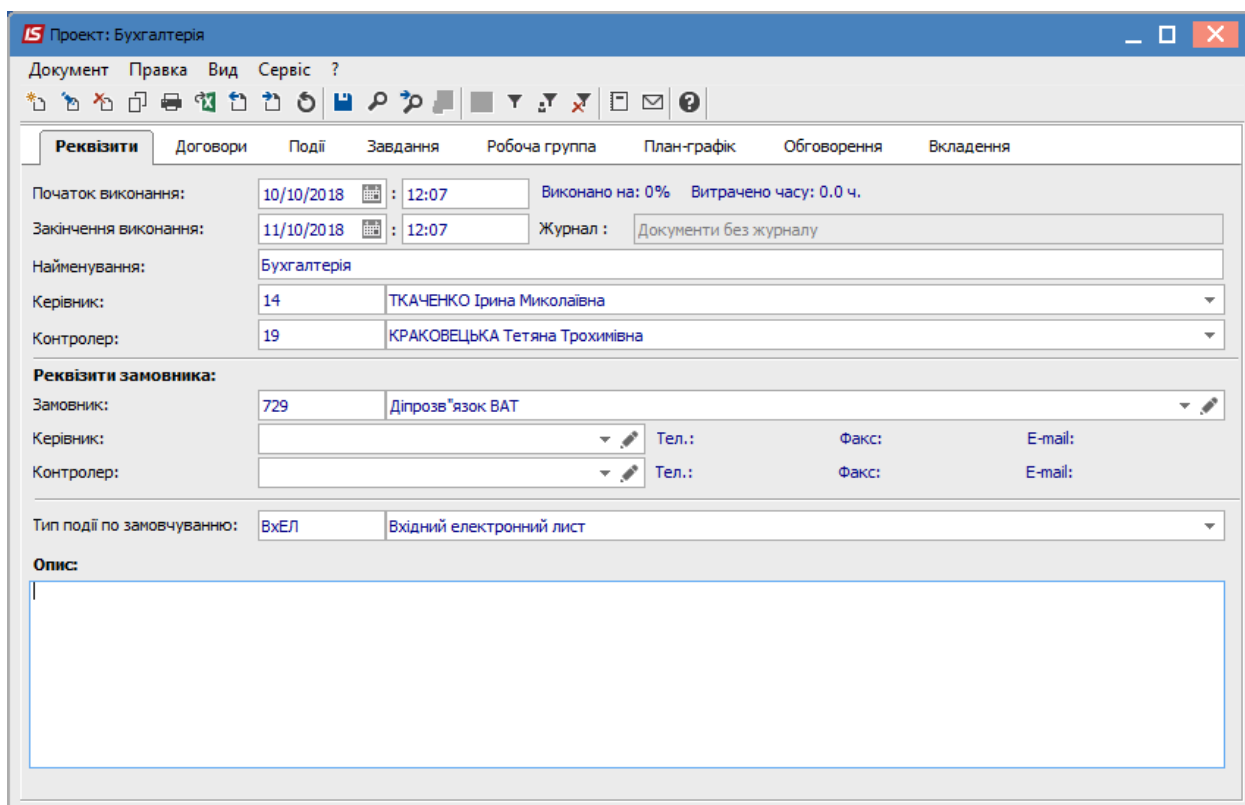
Початок викон...	Закінчення вико...	Найменування	Керівник	Контролер	Опис
☐ 10/10/2018 12:07:00	11/10/2018 12:07:00	Бухгалтерія	ТКАЧЕНКО Ірина Миколаївна	КРАКОВЕЦЬКА Тетяна Трохимівна	
☐ 10/10/2018 12:07:00	11/10/2018 12:07:00	Зарплата			
☐ 10/10/2018 12:07:00	11/10/2018 12:07:00	Кошторис			
☐ 10/10/2018 12:08:00	11/10/2018 12:08:00	Системні запитання			

Рис. 11 – Реєстр проектів проекту

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

На закладці **Реквізити** зазначаються:

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



Проект: Бухгалтерія

Документ Правка Вид Сервіс ?

Реквізити Договори Події Завдання Робоча група План-графік Обговорення Вкладення

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

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

Найменування: Бухгалтерія

Керівник: 14 ТКАЧЕНКО Ірина Миколаївна

Контролер: 19 КРАКОВЕЦЬКА Тетяна Трохимівна

Реквізити замовника:

Замовник: 729 Діпрозв'язок ВАТ

Керівник: Тел.: Факс: E-mail:

Контролер: Тел.: Факс: E-mail:

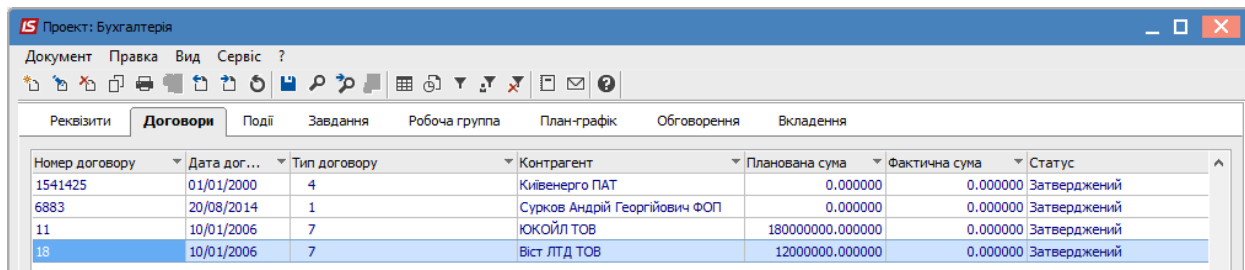
Тип події по замовчуванню: ВхЕЛ Вхідний електронний лист

Опис:

Рис. 12 – Створення нового проекту

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

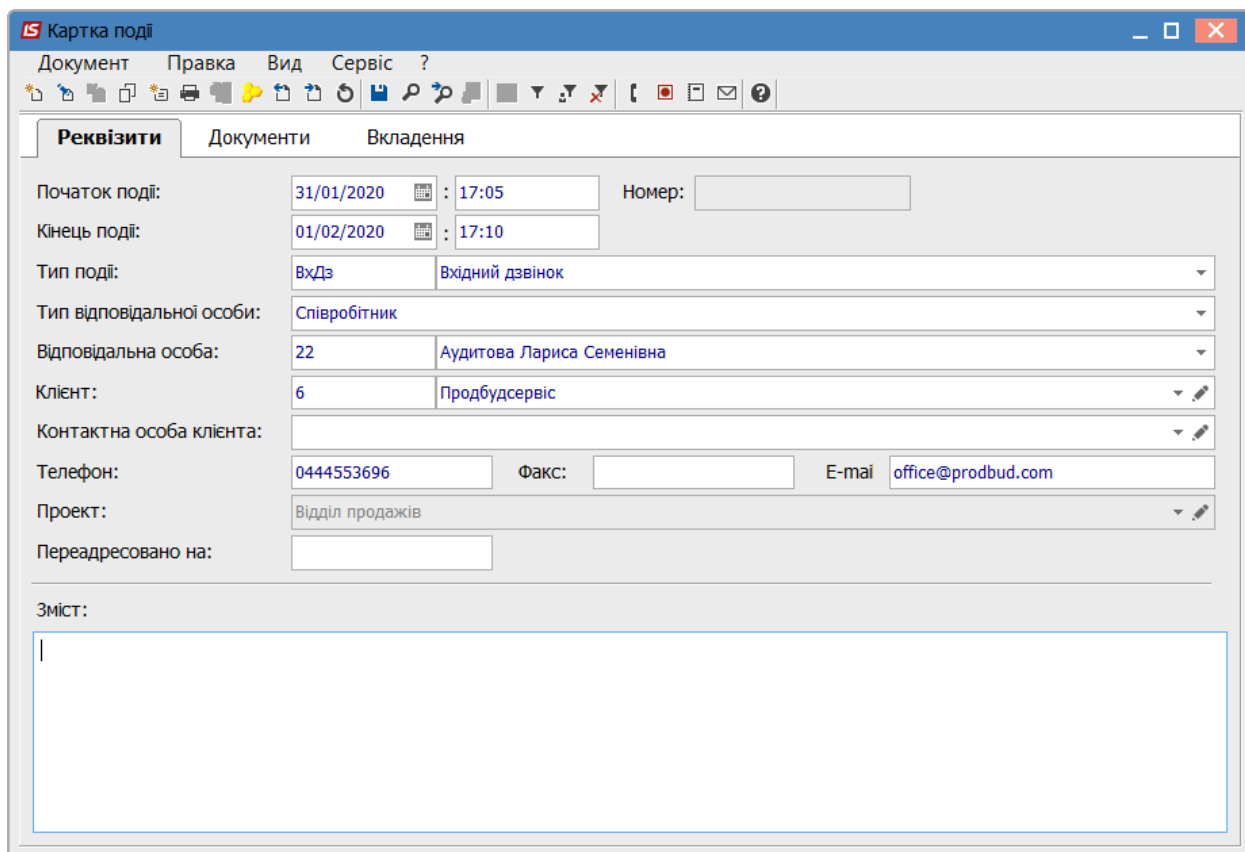
У реєстрі договорів за проектом відображаються плановані і фактично виконані суми за договорами.



Номер договору	Дата дог...	Тип договору	Контрагент	Планована сума	Фактична сума	Статус
1541425	01/01/2000	4	Київенерго ПАТ	0.000000	0.000000	Затверджений
6883	20/08/2014	1	Сурков Андрій Георгійович ФОП	0.000000	0.000000	Затверджений
11	10/01/2006	7	ЮКОИЛ ТОВ	180000000.000000	0.000000	Затверджений
18	10/01/2006	7	Віст ЛТД ТОВ	12000000.000000	0.000000	Затверджений

Рис. 13 – Реєстр договорів проекту

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



Реквізити | Документи | Вкладення

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

Кінець події: 01/02/2020 17:10

Тип події: ВхДз Вхідний дзвінок

Тип відповідальної особи: Співробітник

Відповідальна особа: 22 Аудитова Лариса Семенівна

Клієнт: 6 Продбудсервіс

Контактна особа клієнта:

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

Проект: Відділ продажів

Переадресовано на:

Зміст:

Рис. 14 – Картка події

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

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

Зміст завдання – це короткий опис завдання.

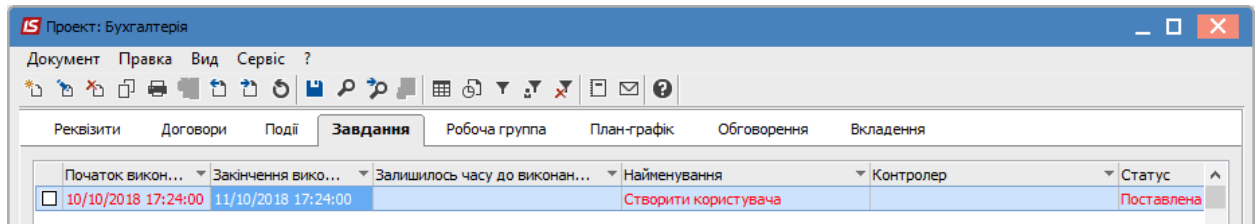


Рис. 15 – Реєстр завдань проекту

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

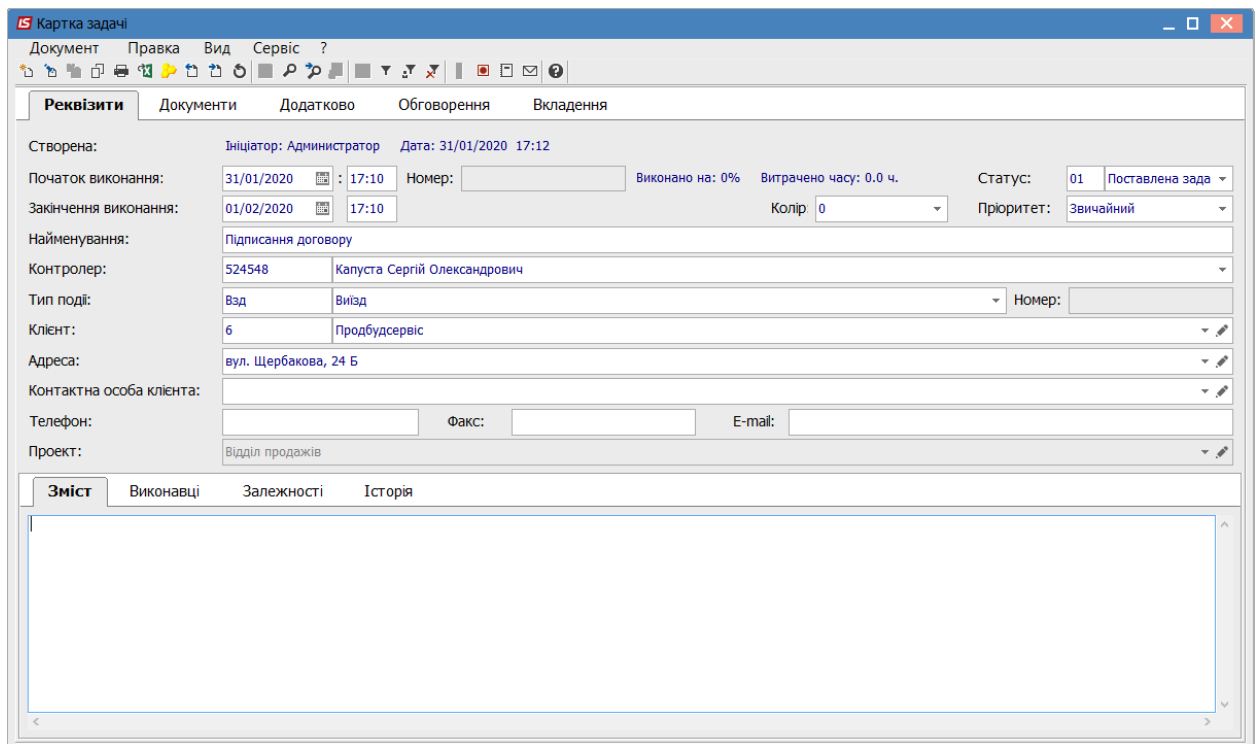


Рис. 16 – Картка завдання по проекту

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

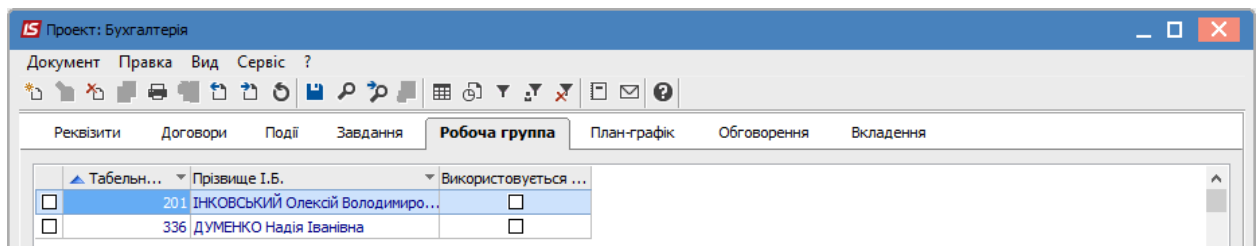


Рис. 17 – Закладка Робоча група

На закладці **План-Графік** - відображається в графічному вигляді стан проекту у розрізі запланованих завдань.

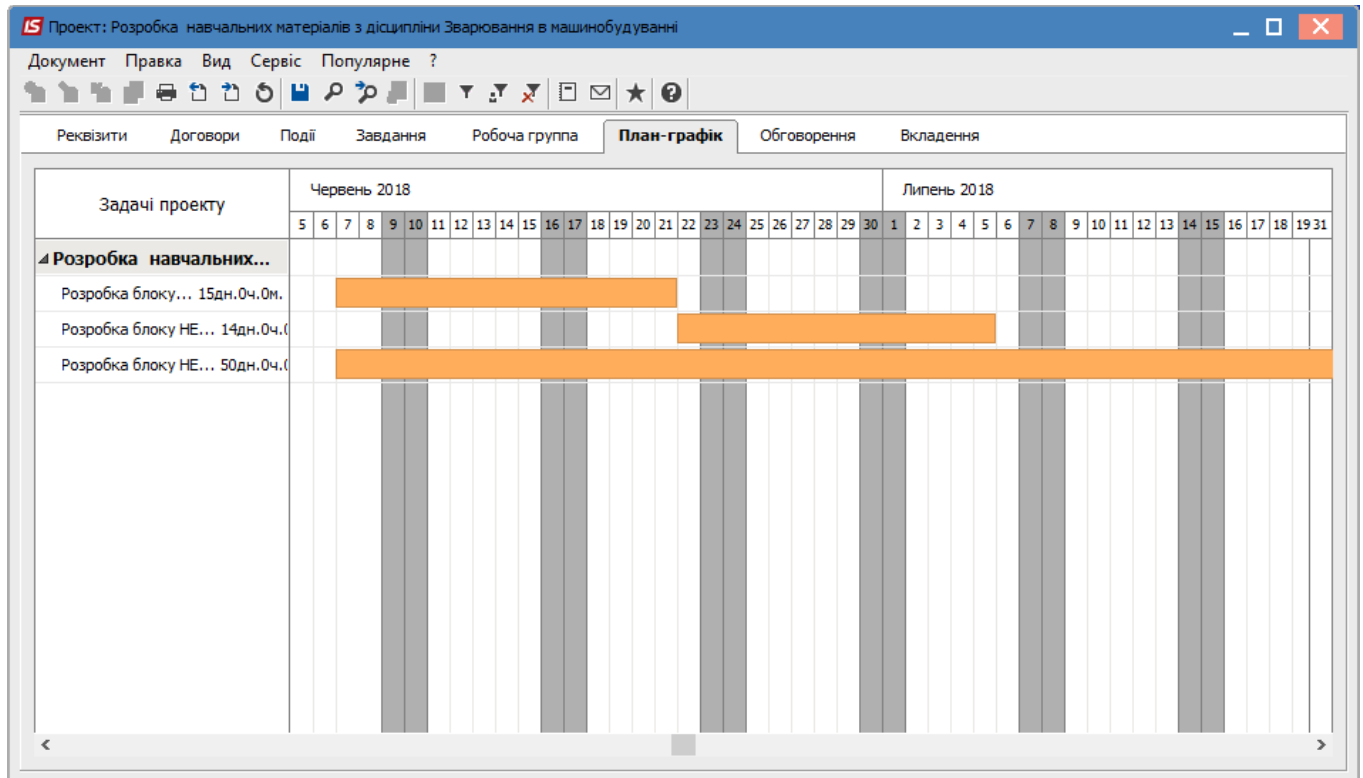


Рис. 18 – Графічне представлення даних за проектом

На закладці **Обговорення** проводиться обговорення деталей проекту в чаті. По кнопці **Надіслати** виконується відправлення повідомлення.

На закладці **Вкладення** прикріплюються будь-які файли, які стосуються проекту (листи, додатки).

Створення вкладки проводиться по клавіші **Ins**. В поле **Найменування** вводиться назва вкладки, в поле **Файл вкладки** проводиться вибір файлу. При необхідності можна файл переглянути.

The screenshot shows the 'Додати файл вкладки' (Add file to attachment) dialog box. The dialog has a title bar with a close button. It contains three main sections: 'Найменування:' (Name) with a text input field containing 'Лист'; 'Файл вкладки:' (File) with a text input field containing 'C:\Document\Методичка.' and a folder icon button; and 'Тип вкладки:' (Type) with a dropdown menu showing '0'. At the bottom, there are three buttons: 'Перегляд' (View), 'ОК', and 'Скасувати' (Cancel).

Рис. 19 – Додавання файлів вкладки

15.5. Модуль Відносини з клієнтами

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

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

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

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

Розрахунки з контрагентом: 11 ТОВ "Флорістік Рей"

Реєстр Правка Вид Сервіс ?

Період: з 01/01/1999 по 03/02/2020

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

Док-т	Номер	Зовнішній номер	Дата	Відвантаження	Повернення	Вал
☐ РхРНк	8	..	14/11/2019	2'640.00		ГРН
☐ РхРНк	13	..	20/11/2019	111.00		ГРН

Сума за товар: 2'640.00

Сума за послуги:

Сума сплати:

Податки 440.00

Рис. 20 – Розрахунки з контрагентом

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

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

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

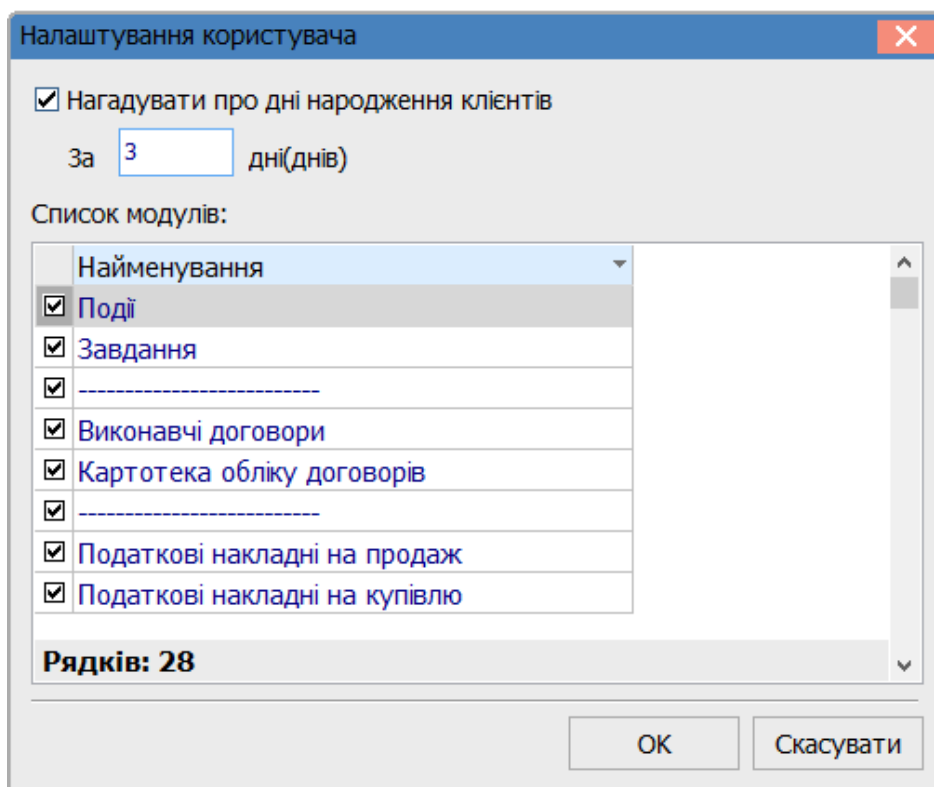


Рис. 21 – Налаштування користувача

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

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



Рис. 22 – Панель кнопок документів

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

Рис. 23 – Задання умови відбору

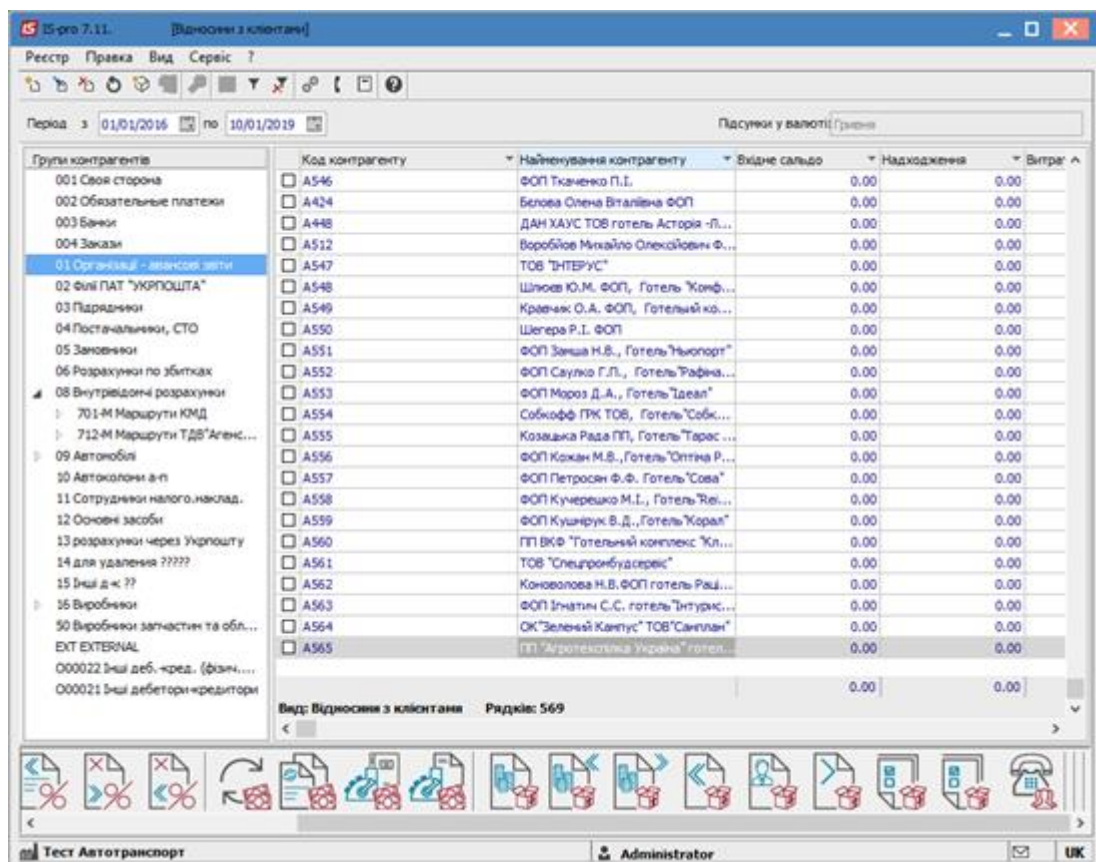


Рис. 24 – Реєстр клієнтів

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

IS Розрахунки з контрагентом: ФУ17 Рівненська дирекція ПАТ "Укрпошта"

Реєстр Правка Вид Сервіс ?

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

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

Вид: Операції по контрагентах Рядків: 41

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

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

Рис. 25 – Розрахунки з клієнтом

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

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

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

15.6. Модуль Події

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

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

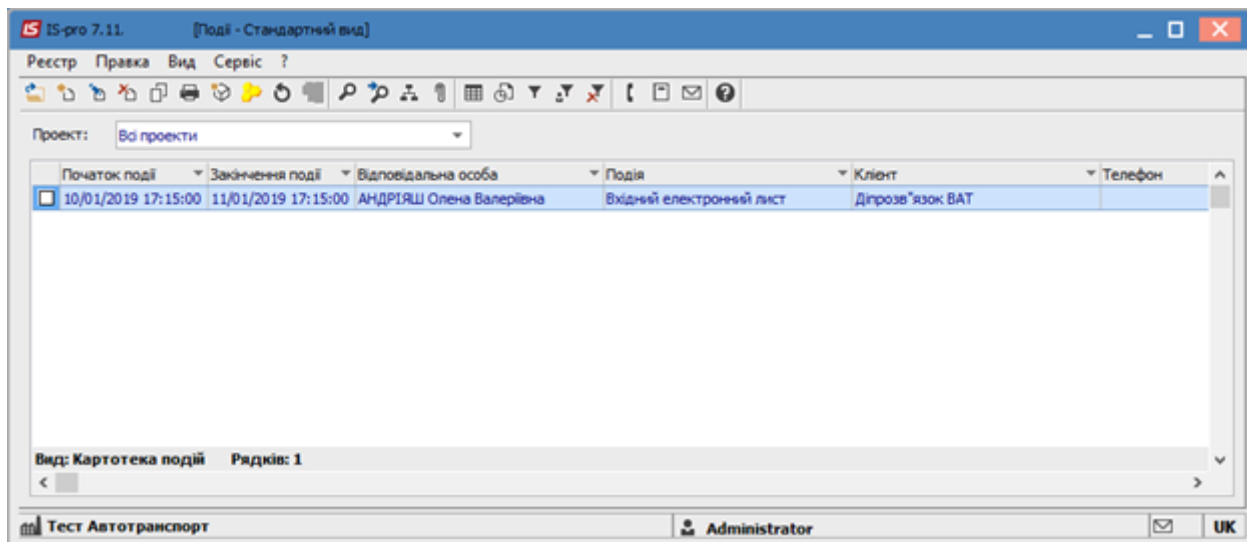


Рис. 26 – Реєстр подій

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

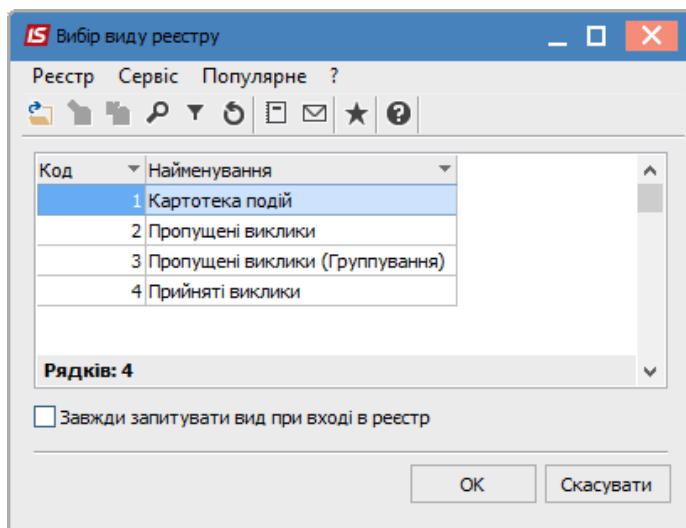


Рис. 27 – Вибір виду Реєстру подій

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

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

- **Проект** – вибирається по клавіші F3 необхідний проект або залишається порожньою, якщо не відноситься до конкретного проекту

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

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

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

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

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

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

Карточка події

Документ Правка Вид Сервіс ?

Реквізити Документи Вкладення

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

Кінець події: 11/01/2019 17:15

Тип події: ВхЕЛ Вхідний електронний лист

Тип відповідальної особи: Співробітник

Відповідальна особа: 21 АНДРІЯШ Олена Валеріївна

Клієнт: 729 Діпрозв'язок ВАТ

Контактна особа клієнта:

Телефон: Факс: E-mail:

Проект: Бухгалтерія

Переадресовано на:

Зміст:

Надання відповіді на вхідний лист

Рис. 28 – Карточка події

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

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

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

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

15.7. Модуль Задачі

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

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

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

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

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

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

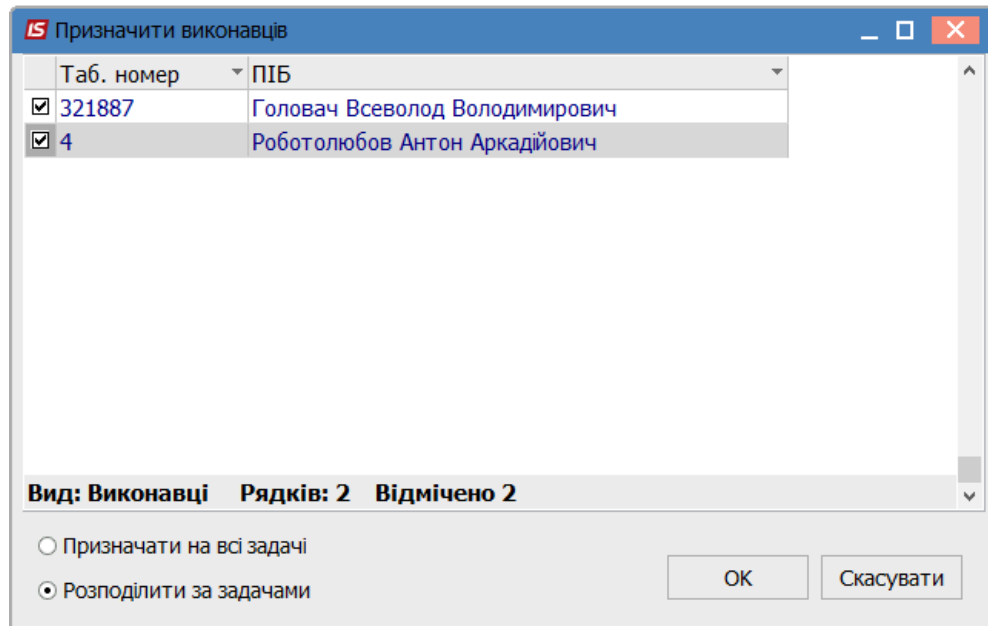


Рис. 29 – Призначення виконавців

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

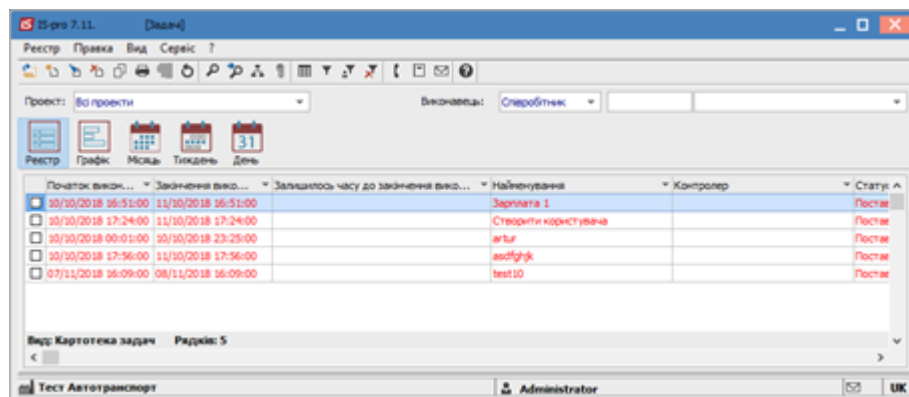


Рис. 30 – Реєстр завдань

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

Завдання в залежності від статусу відображаються різними кольорами:

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

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

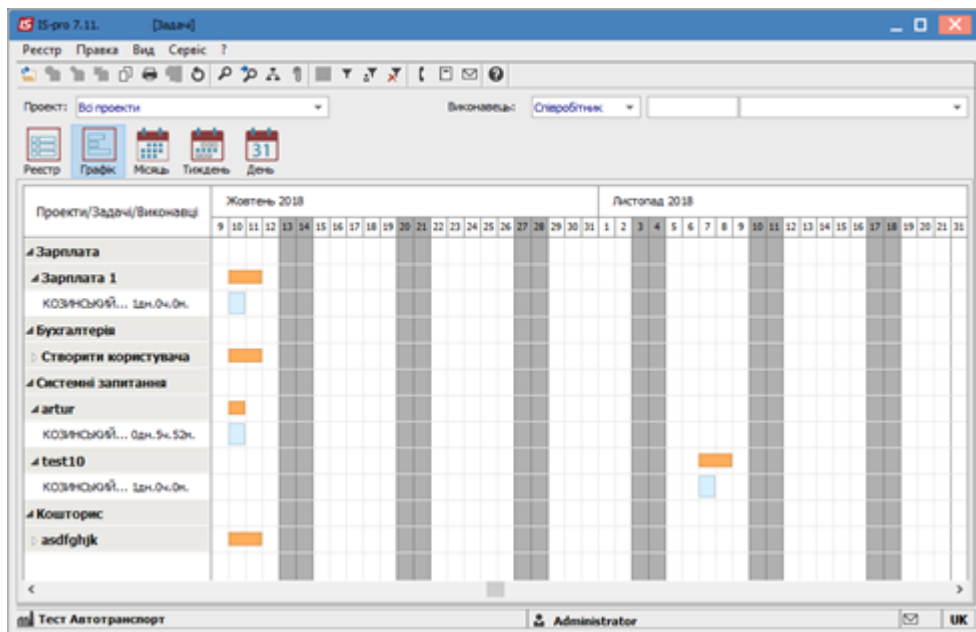


Рис. 31 – Реєстр завдань в графічному вигляді

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

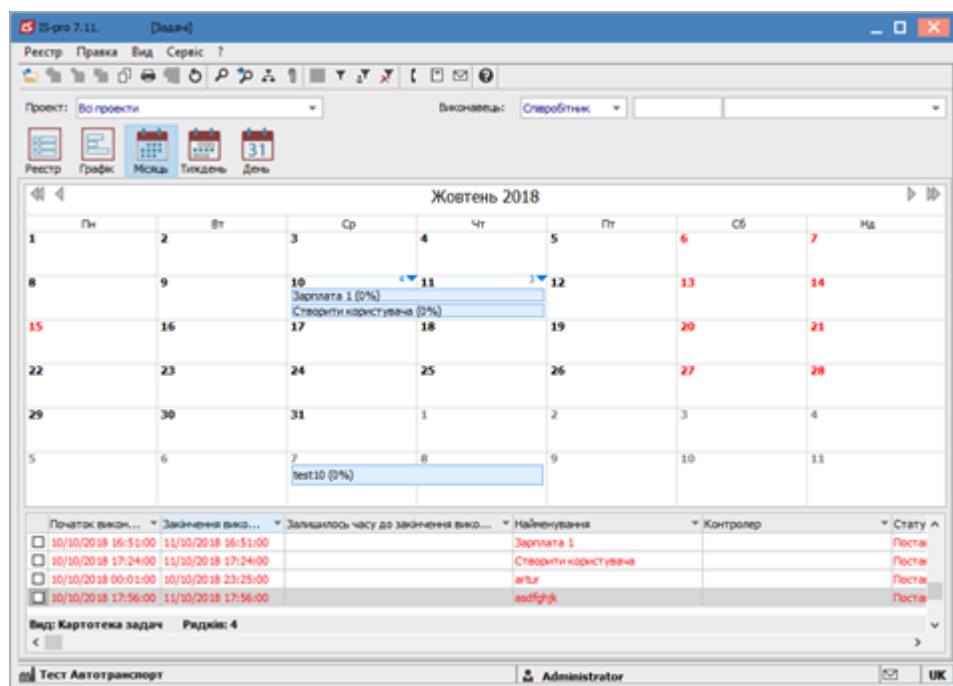


Рис. 32 – Реєстр завдань у вигляді календаря

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

В полі відображення **Виконавець** обирається **Співробітник** або **Центр відповідальності**. У разі якщо обраний конкретний співробітник / центр відповідальності, відображення виводиться по даному співробітнику / центру відповідальності, якщо поле

вибору залишається порожнім відображаються всі завдання на поточний місяць в розрізі днів – поле **Дата відображення календаря**.

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

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

На закладці **Реквізити** заповнюються такі поля:

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

Рис. 33 – Закладка Виконавці по завданню

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

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

На закладці **Додатково** налаштовуються:

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

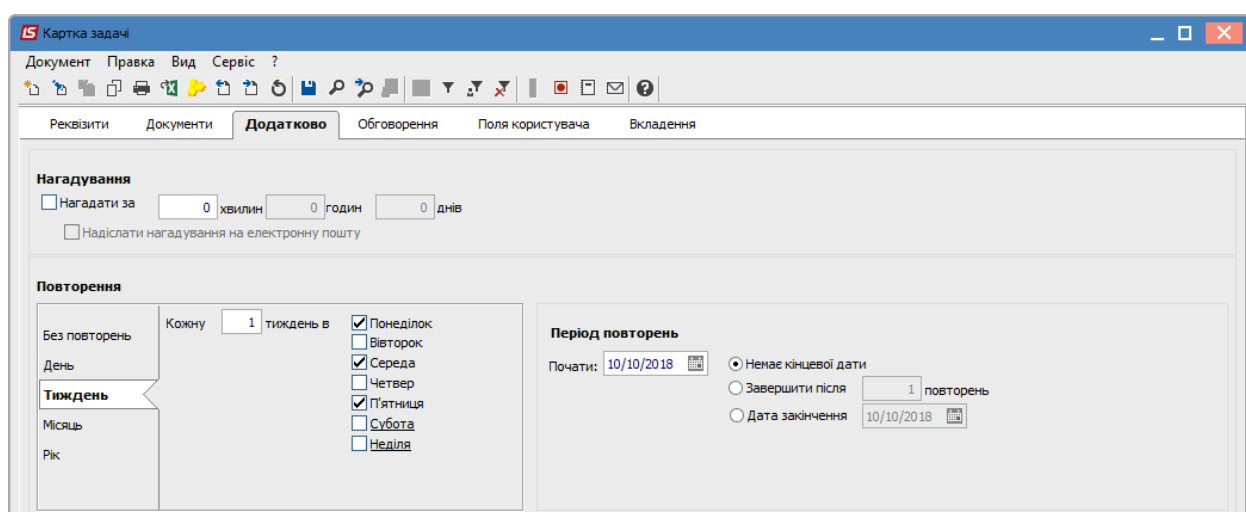


Рис. 34 – Закладка Додатково по завданню

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

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

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

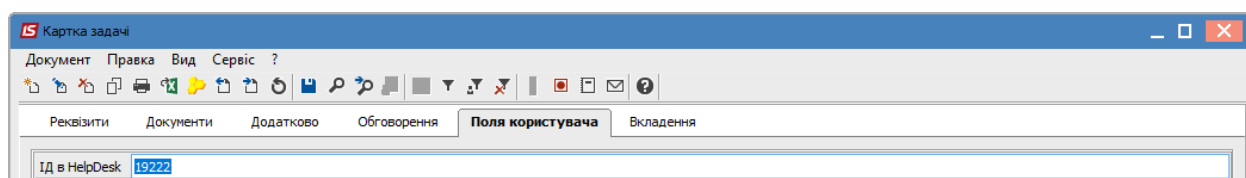


Рис. 35 – Закладка Поля користувача

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

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

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

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

15.8. Електронна черга

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

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

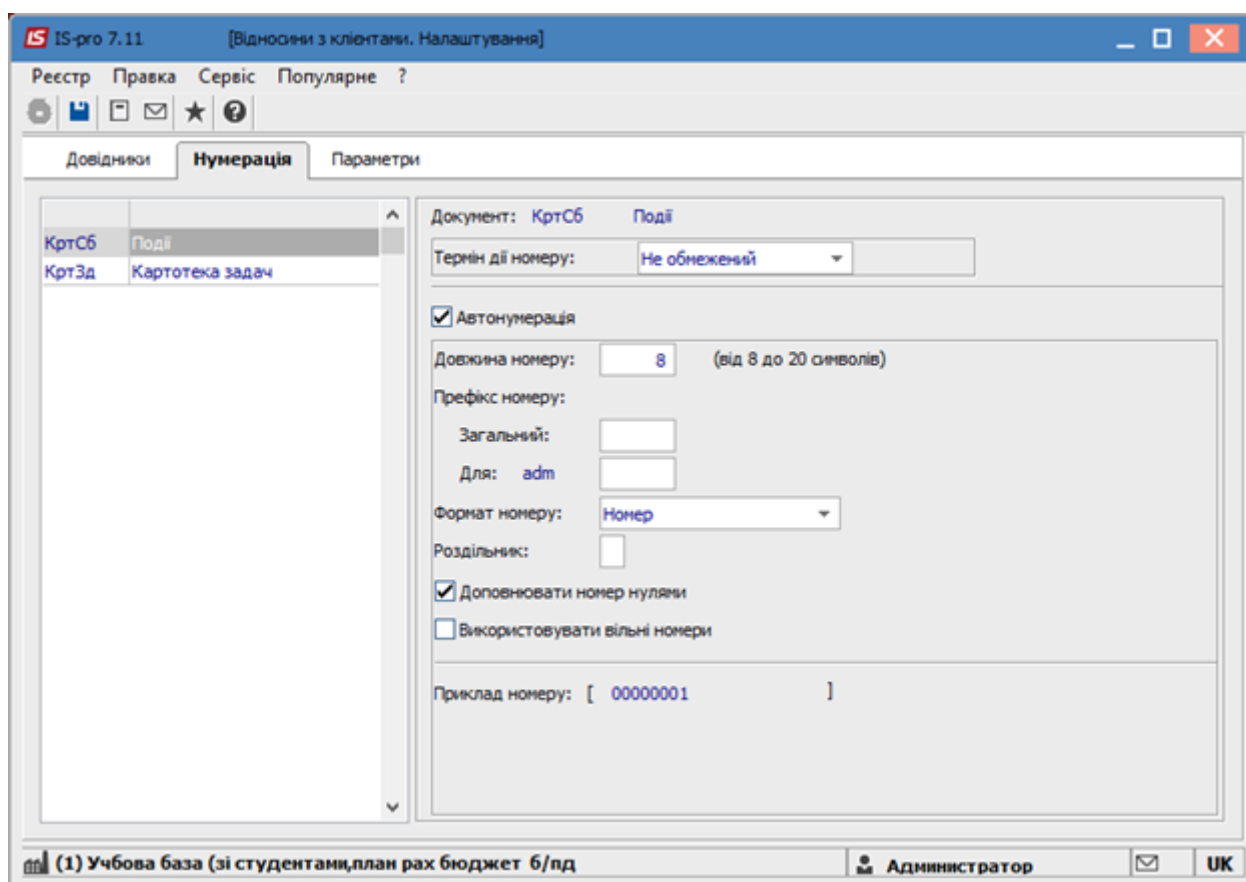


Рис. 36 – Налаштування Електронної черги

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

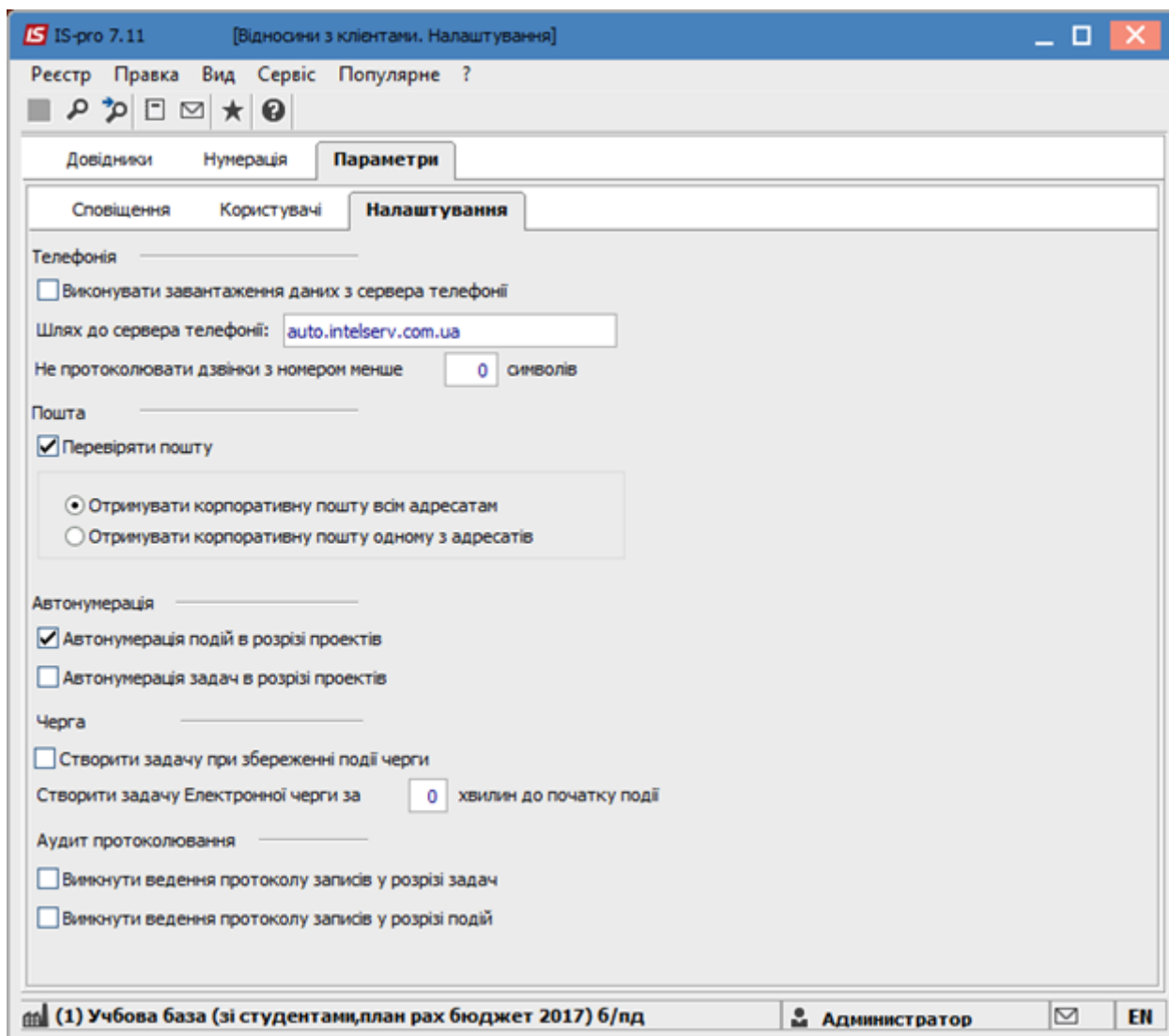


Рис. 37 – Налаштування Електронної черги

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

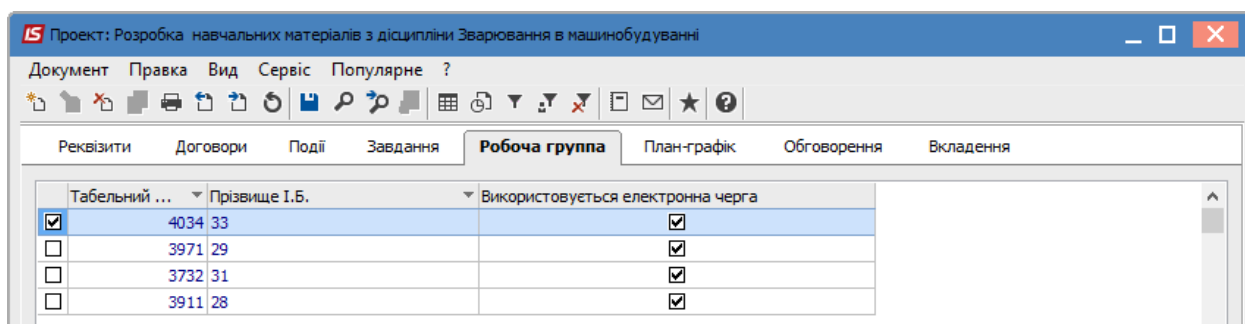


Рис. 38 – Закладка Робоча група

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

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

2. Через адміністратора залу (безпосередньо в офісі).

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

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

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

Рис. 39 – Web - інтерфейс записи на Електронну чергу

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

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

Час події залежить від кількості компаній клієнта.

Мережа крамниць електронних послуг

«Твій час»

Код ЄДРПОУ: 000029

Ваш номер у черзі:

1

Послуга: <>

Бажаємо гарного дня!!!

Рис. 40 – Талон Ваш номер в черзі

З боку системи:

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

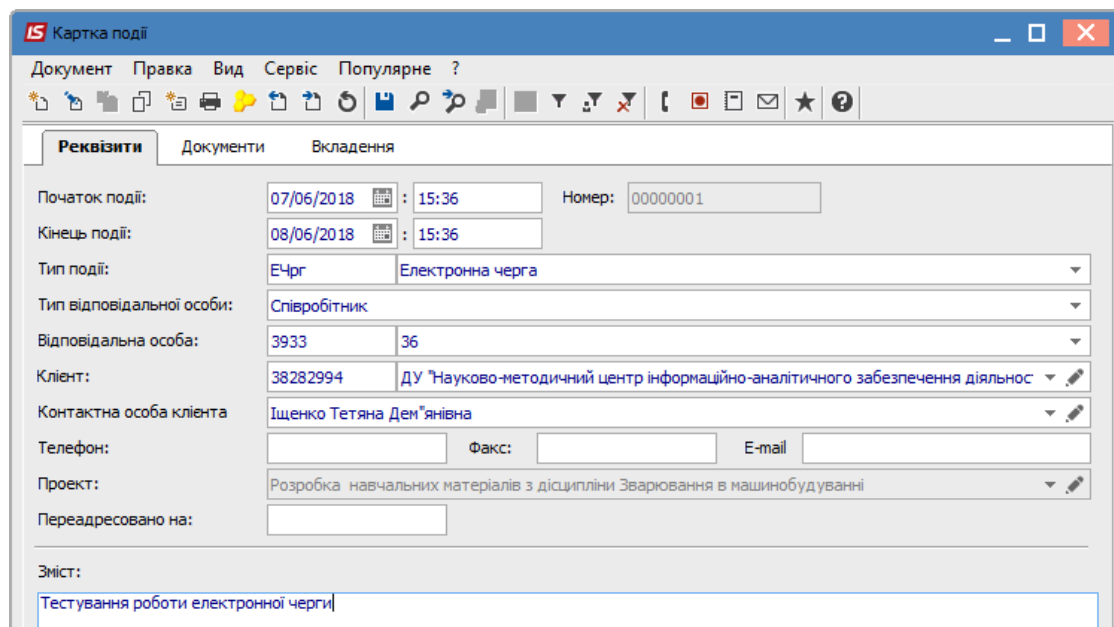


Рис. 41 – Картка події

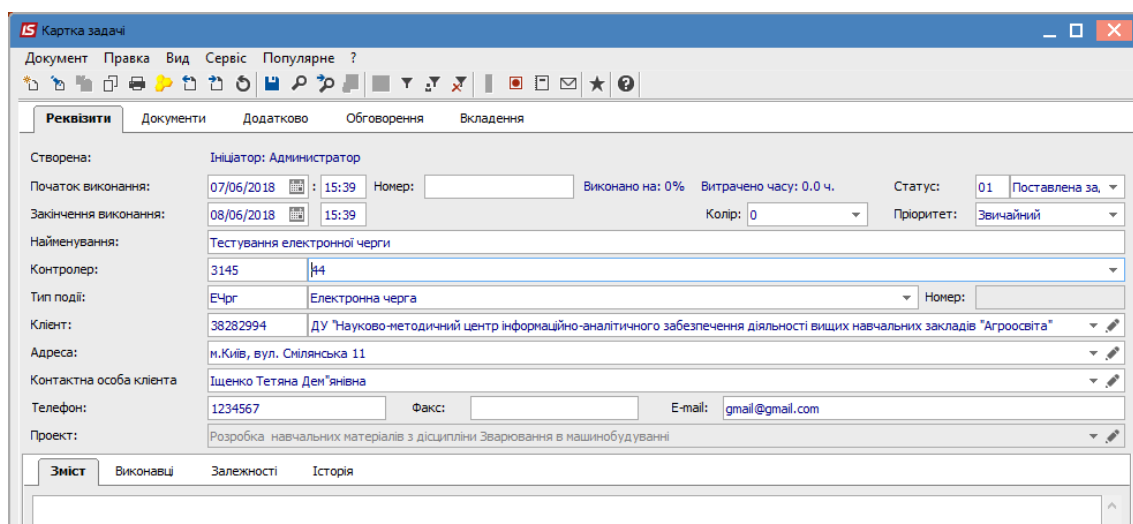


Рис. 42 – Картка завдання

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

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

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