



Відносини з клієнтами

Зміст

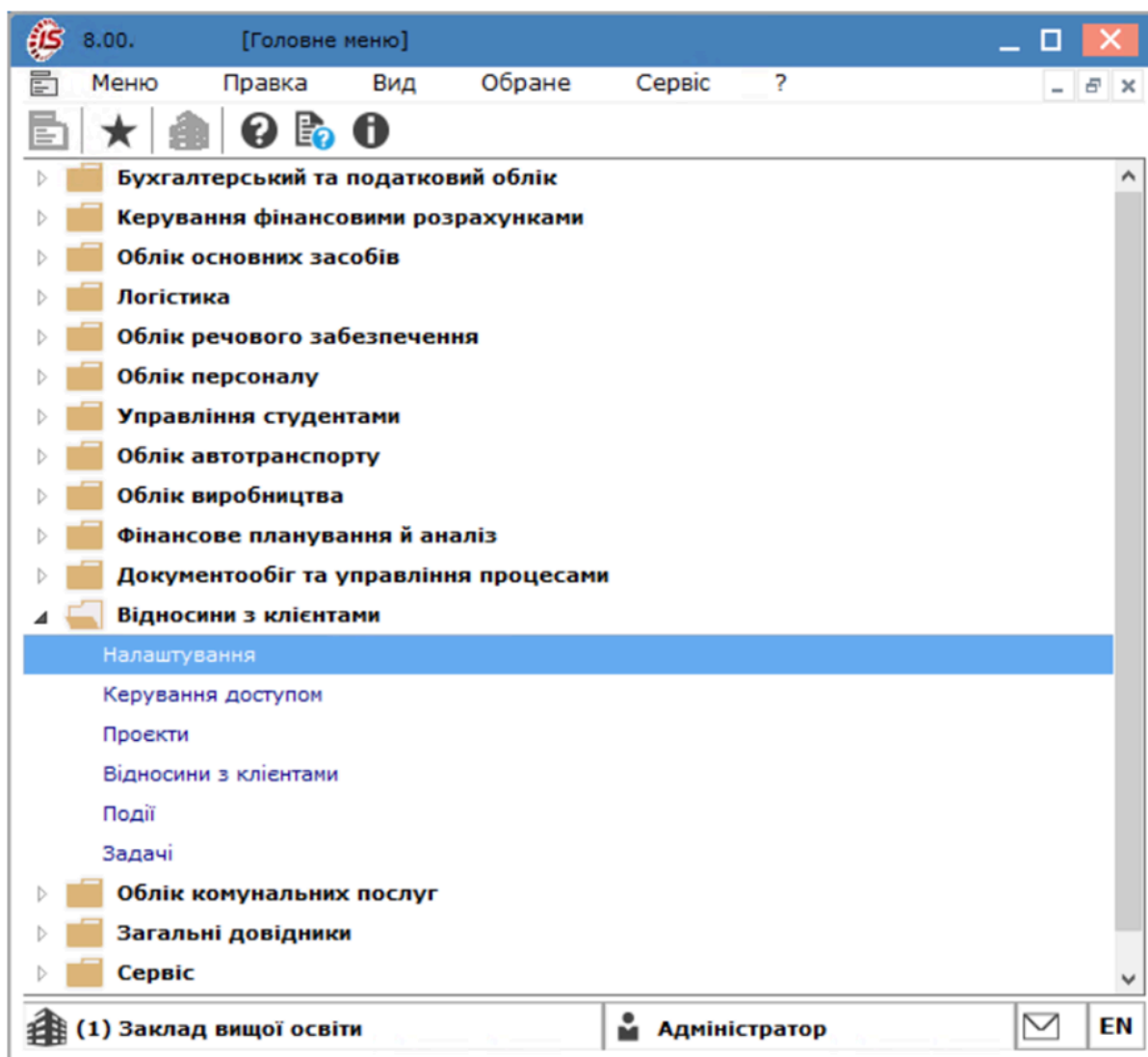
1. Загальна характеристика системи.....	3
2. Налаштування.....	6
3. Керування доступом.....	23
4. Проєкти.....	29
4.1. Електронна черга.....	36
5. Відносини з клієнтами.....	39
6. Події.....	45
7. Задачі.....	52
8. Показчик.....	a

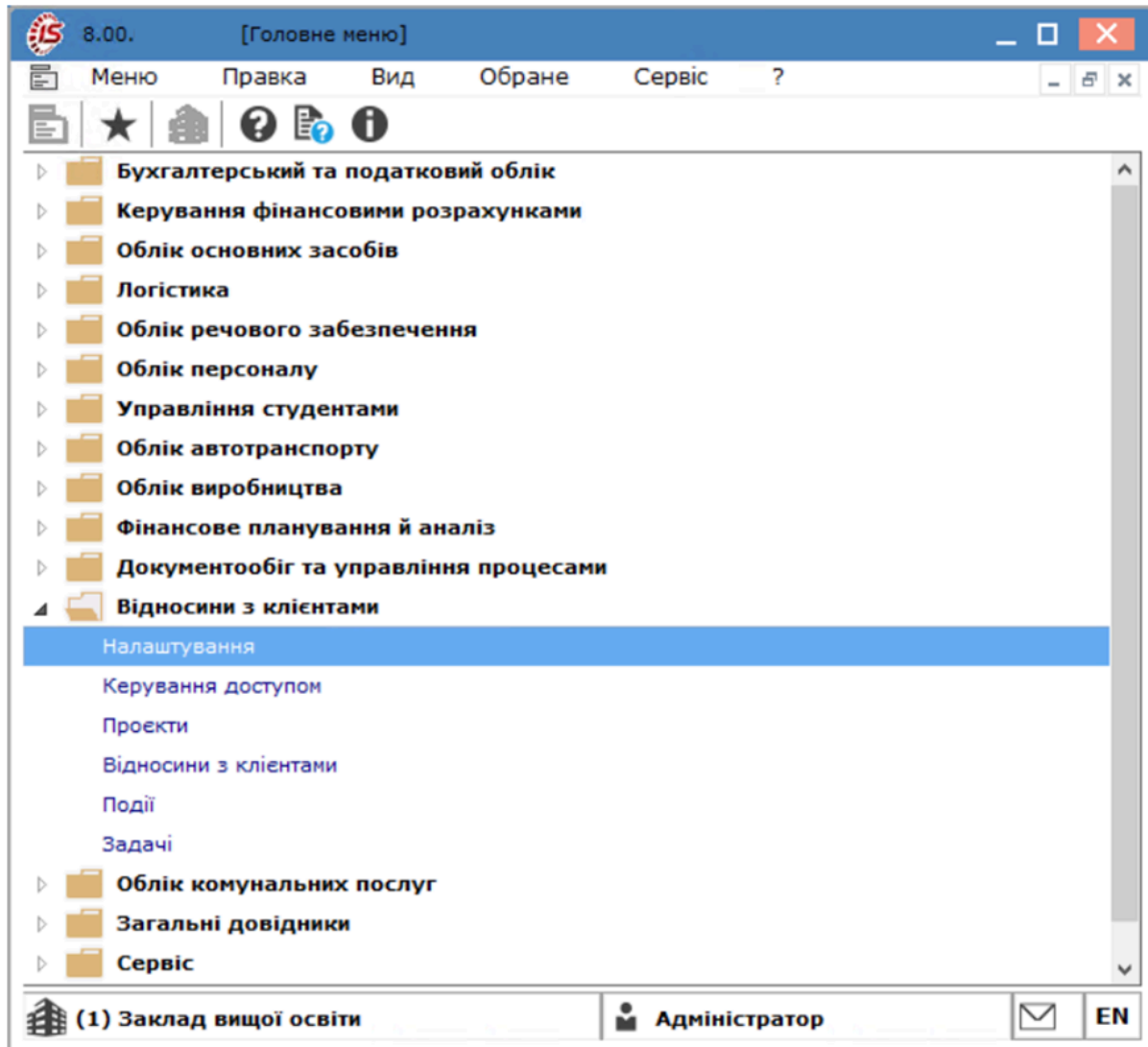
1. Загальна характеристика системи

Комплекс **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.

Комплекс **Відносини з клієнтами** включає модулі:

- Налаштування (на стор. 6);
- Керування доступом (на стор. 23);
- Проекти (на стор. 29);
- Відносини з клієнтами (на стор. 39);
- Події (на стор. 45).





Склад системи Відносини з клієнтами



Примітка:

Система **Відносини з клієнтами** дозволяє працювати з зовнішніми контрагентами (клієнтами) і їх даними і дозволяє працювати з внутрішніми контрагентами (виконавцями по проектам, завданням).

Робота в системі дає можливість використовувати кілька варіантів роботи:

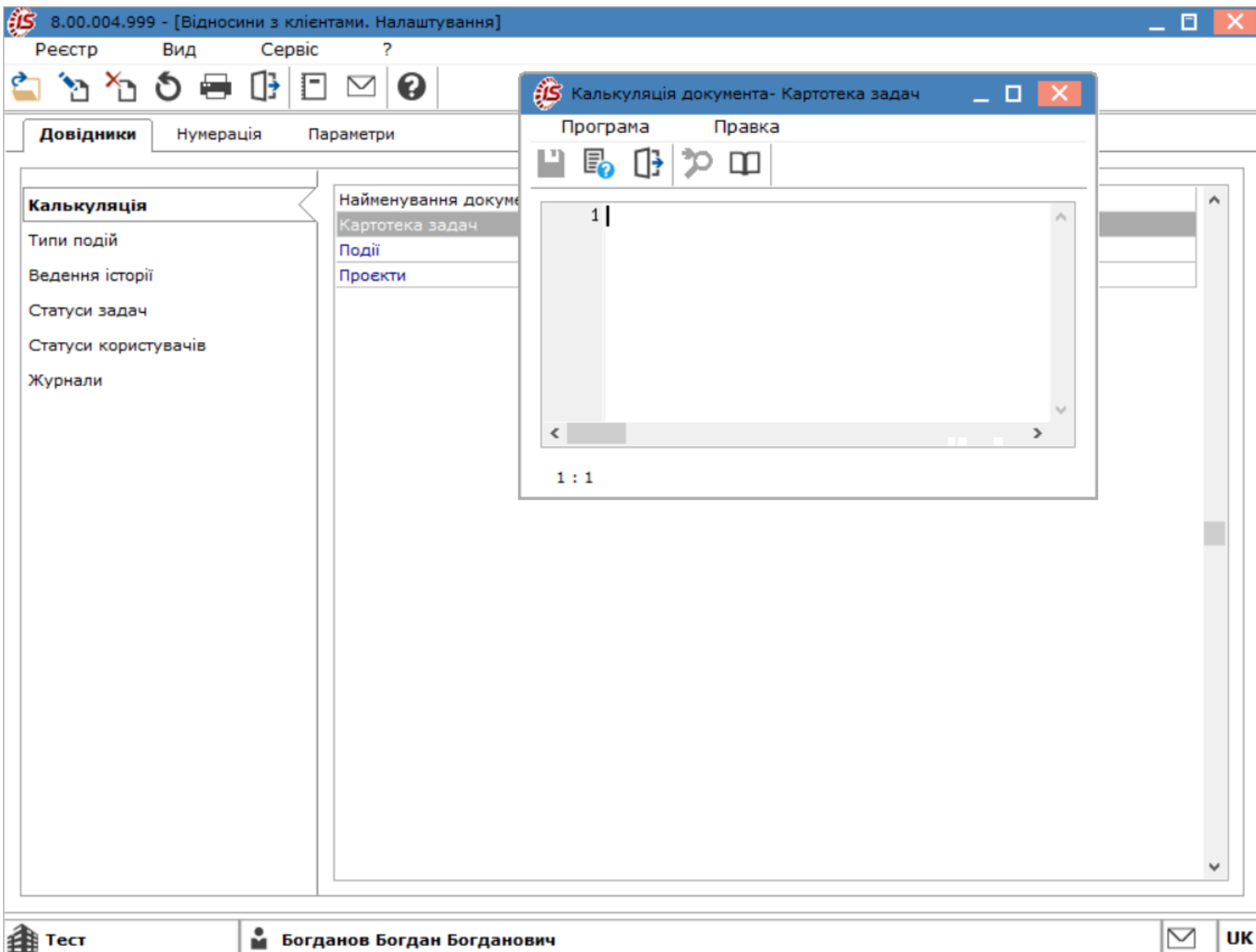
- з урахуванням проектів. Вся робота може бути зосереджена в модулях **Проекти** та **Відносини з клієнтами**;
- без урахування проектів. Вся робота може бути зосереджена в модулях **Відносини з клієнтами**, **Задачі**, **Події**.
- Модулі **Задачі** та **Події** дозволяють керівнику також побачити і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

В системі використовується ISpro телефонія (на стор.).

2. 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 завдань і подій, проектів. Всі налаштування розподілені по вкладках.

На вкладці **Калькуляція** для картотек завдань і подій підключаються програми калькуляції. Їх можна використовувати для завдання, наприклад, умов виконання завдань. По клавіші **F4** відкривається **Редактор програм (на стор. 10)**.



Модуль **Налаштування**. Вкладка **Довідники / Калькуляція**

На вкладці **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 неприйнятий дзвінок;
- Зворотній дзвінок;
- Переадресація дзвінка;
- Черга;
- Електронна черга.


8.00.004.999 - [Відносини з клієнтами. Налаштування]

Реєстр
Правка
Вид
Сервіс
?



Довідники
Нумерація
Параметри

Калькуляція
Типи подій
Ведення історії
Статуси задач
Статуси користувачів
Журнали

Код	Найменування
ВхДз	Вхідний дзвінок
ВихДз	Вихідний дзвінок
ВхЛ	Вхідний лист
ВихЛ	Вихідний лист
ВхЕЛ	Вхідний електронний лист
ВихЕЛ	Вихідний електронний лист
Опит	Опитування
Взд	Виїзд
ВімкТ	Ввімкнення телефону
ВиклТ	Відключення телефону
НВхДЗ	Неприйнятий вхідний дзвінок
НВихД	Неприйнятий вихідний дзвінок
ВНДЗ	Відповідь на неприйнятий дзвінок
ЗвДЗ	Зворотній дзвінок
ПрДЗ	Переадресація дзвінка
Чрг	Черга
ЕЧрг	Електронна черга

Вид: Типи подій
Рядків: 17

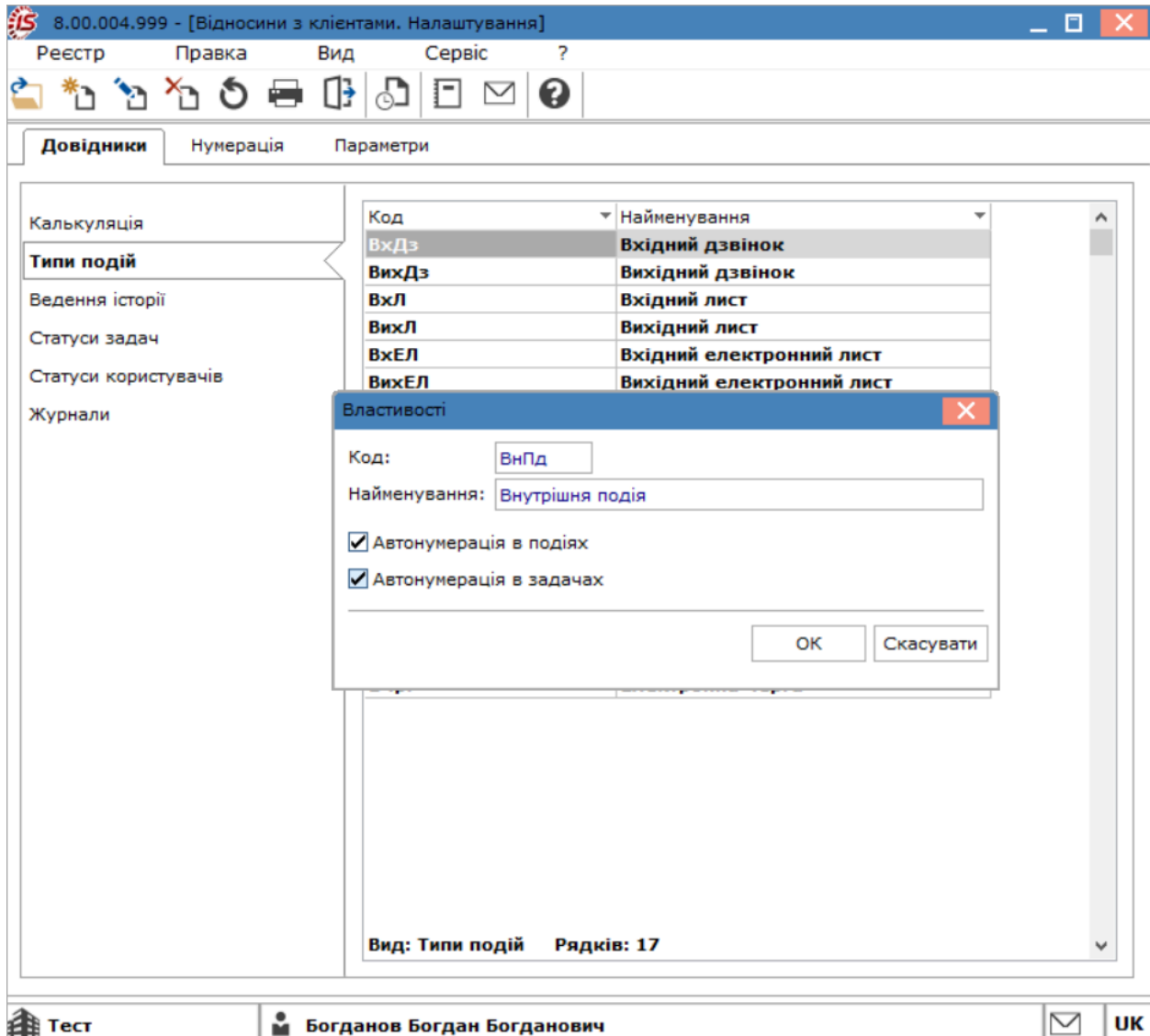

Тест


Богданов Богдан Богданович

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

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

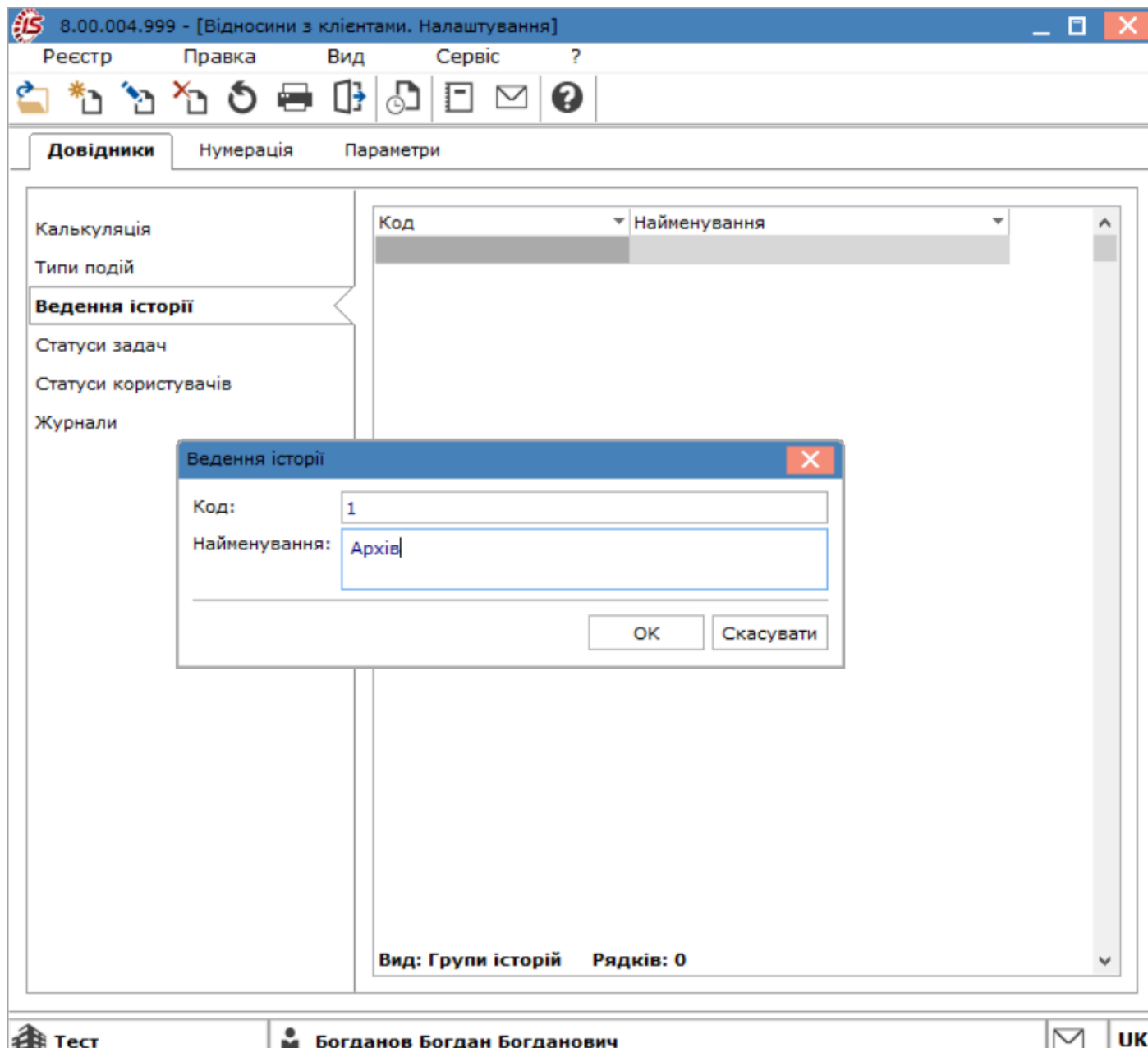
Створення нового типу події проводиться по клавіші **Ins**. Вводиться **Код** і **Найменування** типу події, а також налаштовуються параметри: **Автонумерація в подіях** та **Автонумерація в задачах**.



Модуль **Налаштування**. Вкладка **Довідники / Типи подій**

Вкладка **Ведення історії** призначена для створення (при необхідності) груп історій. Створення групи історії проводиться по клавіші **Ins**. Вводиться **Код** і **Найменування** історії. В задачах при

створені запису історії задач з даного довідника обирається тип історії (групу історій). Наприклад, можна створити запис **Архів** або **Архів XXXX року**.



Модуль **Налаштування**. Вкладка **Довідники / Ведення історії**

Вкладка **Статуси задач** призначена для створення статусів задач. За замовчуванням створені наступні статуси: **Поставлена задача**, **Прострочено**, **Виконана**, **Прийнято**, **Призупинено**. Дані статуси будуть використані при роботі з системою. Вони є системні та відображаються чорним жирним кольором. Крім заданих за замовчуванням статусів можна додати інші необхідні статуси

- користувачки. Користувачки статуси відображаються в довіднику синім кольором. Створення нового статусу проводиться по клавіші **Ins**. Вводиться **Код** і **Найменування** статусу.

8.00.004.999 - [Відносини з клієнтами. Налаштування]

Реєстр Правка Вид Сервіс ?

Довідники Нумерація Параметри

Калькуляція
Типи подій
Ведення історії
Статуси задач
Статуси користувачів
Журнали

К...	Найменування
00	Прострочено
01	Поставлена задача
02	Прийнято
03	Виконано
04	Призупинено

Властивості

Код: 05

Найменування: Скасована

OK Скасувати

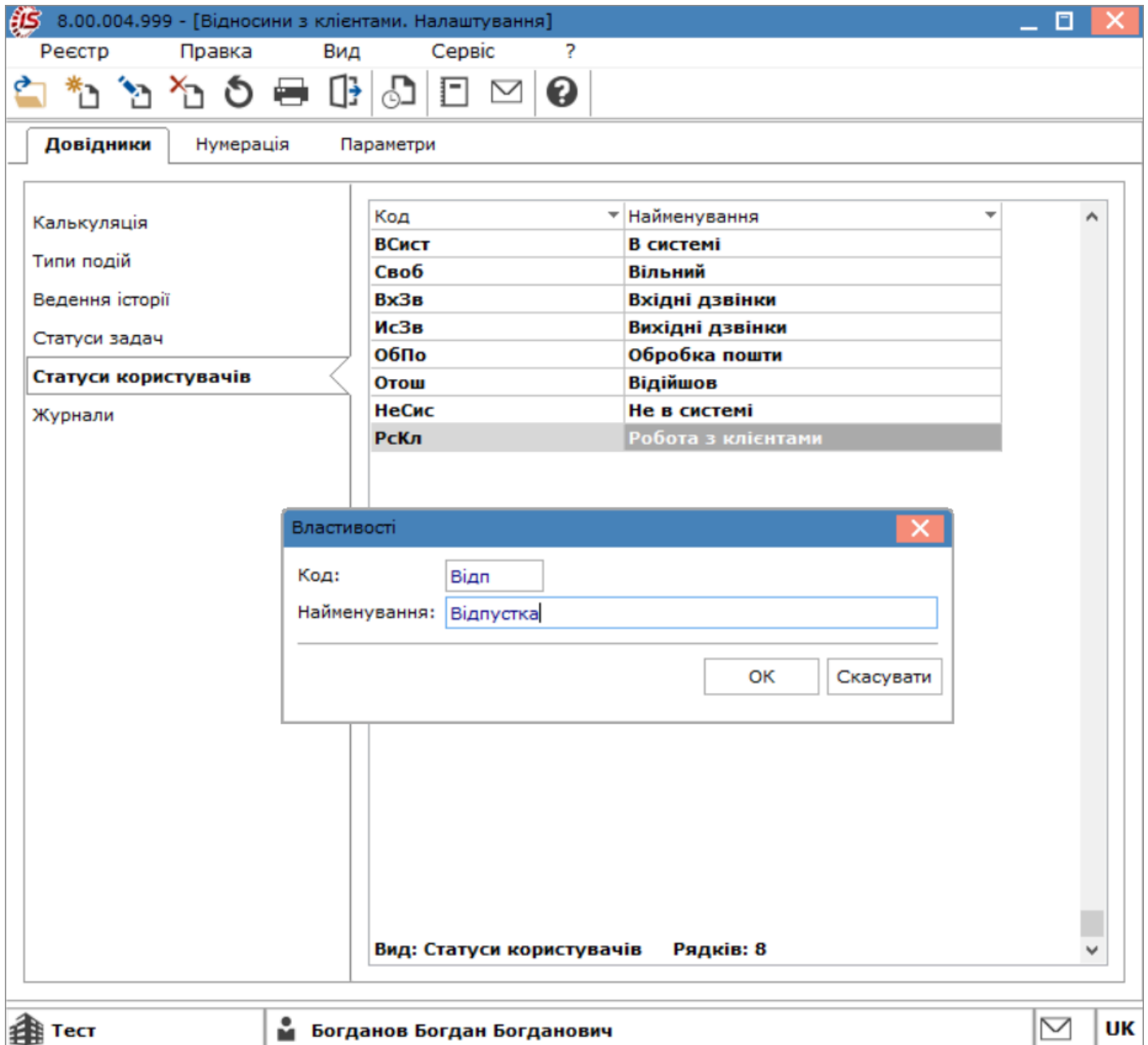
Вид: Статуси задач Рядків: 5

Тест Богданов Богдан Богданович UK

Модуль **Налаштування**. Вкладка **Довідники / Статуси задач**

Вкладка **Статуси користувачів** призначена для створення статусів користувачів. Статус користувача буде використаний при роботі з системою, 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** системи на вкладці **Параметри / Користувачі** відзначити параметр **Використовувати статуси користувача**.

Створення нового статусу користувача проводиться по клавіші **Ins**. Вводиться **Код** і **Найменування** статусу. При необхідності змінити запис виконується команда **Реєстр / Змінити**.



Модуль **Налаштування**. Вкладка **Довідники / Статуси користувачів**

Вкладка **Журнали** призначена для створення (за необхідності) журналів для поділу документів за певними ознаками. Створення нового журналу виконується по клавіші **Ins**. Вводиться **Код** і **Найменування** журналу.

8.00.004.999 - [Відносини з клієнтами. Налаштування]

Реєстр Вид Сервіс ?

Довідники Нумерація Параметри

Калькуляція
Типи подій
Ведення історії
Статуси задач
Статуси користувачів

Журнали

Журнали документів

▲	Пркт Проекти
1	Проект №1

Журнал документів

Код: 2

Найменування: Проект №2

OK Скасувати

Тест

Богданов Богдан Богданович

UK

Вкладка **Нумерація** призначена для налаштування автонумерації документів системи.

8.00.004.999 - [Відносини з клієнтами. Налаштування]

Реєстр Правка Сервіс ?

Довідники **Нумерація** Параметри

КртСб Події
КртЗд Картотека задач

Документ: КртСб Події

Термін дії номеру: Рік

☒ Автонумерація

Довжина номеру: 8

Префікс номеру:

Загальний:

Для: adm

Формат номеру: Номер

Роздільник:

☐ Доповнювати номер нулями

☐ Використовувати вільні номери

Приклад номеру: [1]

Рядків: 2

Тест Богданов Богдан Богданович UK

Модуль **Налаштування**. Вкладка **Нумерація**

Дані на вкладці **Параметри** розділені на вкладки **Сповіднення**, **Користувачі** та **Налаштування**.

На вкладці **Сповіднення** обирається **Тип відповідальної особи** (Співробітник, Центр відповідальності або вибір відповідальної особи в документі). Налаштовується повідомлення

на **E-Mail** або **Повідомлення системи** за типами виконавців за завданнями. Повідомлення відзначаються встановленням параметру або натисканням клавіші **Пробіл** на виділеному типі повідомлення.

Для повідомлення одержувачів завдань по **e-mail** необхідно, щоб був заповнений довідник **Список працівників** (система **Загальні довідники**) і в полі **e-mail** проставлена електронна адреса, на яку співробітнику будуть надсилатися повідомлення. У разі, якщо в **Комплексі** працює система **Облік персоналу**, ці дані можна вносити безпосередньо в системі **Облік персоналу** (в особовому рахунку або в особовій картці в групі **Адреси**). Також проводиться налаштування протоколу відправлення повідомлень. Обирається один з варіантів: **Відображати завжди**, **Відображати тільки якщо є помилки** або **Не відображати** протокол.

8.00.004.999 - [Відносини з клієнтами. Налаштування]

Реєстр ПРАВКА Вид Сервіс ?

Довідники Нумерація **Параметри**

Сповіщення Користувачі Налаштування

Тип відповідальної особи: **Вибір в документі**

Протокол відправлення повідомлень

☒ Відображати завжди
☐ Відображати тільки якщо є помилки
☐ Не відображати

Найменування повідомлення	E-Mail	Повідомлення системи
▲ Виконання задачі всіма виконавцями	☐	☐
Виконавець задачі	☐	☐
Керівник проекту	☐	☐
Керівник проекту від замовника	☐	☐
Контактна особа задачі	☐	☐
Контролер задачі	☐	☐
Контролер проекту	☐	☐
Контролер проекту від замовника	☐	☐
▲ Додавання історії задачі	☐	☐
Виконавець задачі	☐	☐
Керівник проекту	☐	☐
Керівник проекту від замовника	☐	☐
Контактна особа задачі	☐	☐
Контролер задачі	☐	☐
Контролер проекту	☐	☐
Контролер проекту від замовника	☐	☐
► Зміна статусу задачі	☐	☐
► Повідомляти отримувачів задач	☐	☐
► Створення задачі	☐	☐

Тест Богданов Богдан Богданович UK

Модуль **Налаштування**. Вкладка **Параметри / Сповіщення**

На вкладці **Користувачі** проводиться налаштування параметрів для користувачів щодо використання в проектах телефонії та електронної пошти.

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

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

Структурна одиниця зазвичай використовується при централізованому обліку корпоративних підприємств.

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**. Даний параметр може бути встановлений тільки після зазначення параметру **Використовувати статуси користувача**. За замовчуванням дані параметри вимкнені.

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

При необхідності використання статусів при роботі **Телефону** встановлюється параметр **Використовувати статуси для телефонії**.

8.00.004.999 - [Відносини з клієнтами. Налаштування]

Реєстр Правка Вид Сервіс ?

Довідники Нумерація **Параметри**

Сповіщення **Користувачі** Налаштування

- ☐ Загальна
 - ☐ Dima
 - ☐ nata
 - ☐ stas
 - ☐ Богданов Богдан Богданович
 - ☐ Семінович Ігор
- ☐ Працівники

Користувач:

Повне ім'я:

Посада:

Телефон:

SIP-номер:

☒ Автоматично запускати ІС-ПРО Телефон
☒ Використовувати статуси користувачів
☒ Перегляд статусів користувачів
☒ Отримувати корпоративну пошту
☒ Використовувати статуси для телефонії

Телефонія

Проект:

Структ. од .:

Пошта

Проект:

Структ. од .:

Тест **Богданов Богдан Богданович** **UK**

Модуль **Налаштування**. Вкладка **Параметри / Користувачі**

На вкладці **Налаштування** проводиться налаштування параметрів телефонії та отримання пошти.

 8.00.004.999 - [Відносини з клієнтами. Налаштування]

РеєстрПравкаВидСервіс?



ДовідникиНумерація**Параметри**

СповіщенняКористувачі**Налаштування**

Телефонія

☐ Виконувати завантаження даних з сервера телефонії

Шлях до сервера телефонії:

Не протоколювати дзвінки з номером менше символів

Пошта

☐ Перевіряти пошту

☒ Отримувати корпоративну пошту всім адресатам

☐ Отримувати корпоративну пошту одному з адресатів

Автонумерація

☐ Автонумерація подій в розрізі проектів

☐ Автонумерація задач в розрізі проектів

Черга

☐ Створити задачу при збереженні події черги

Створити задачу Електронної черги за хвилин до початку події

Аудит протоколювання

☐ Вимкнути ведення протоколу записів у розрізі задач

☐ Вимкнути ведення протоколу записів у розрізі подій

 **Тест**

 **Богданов Богдан Богданович**



UK

Модуль **Налаштування**. Вкладка **Параметри / Налаштування**

Група **Телефонія**

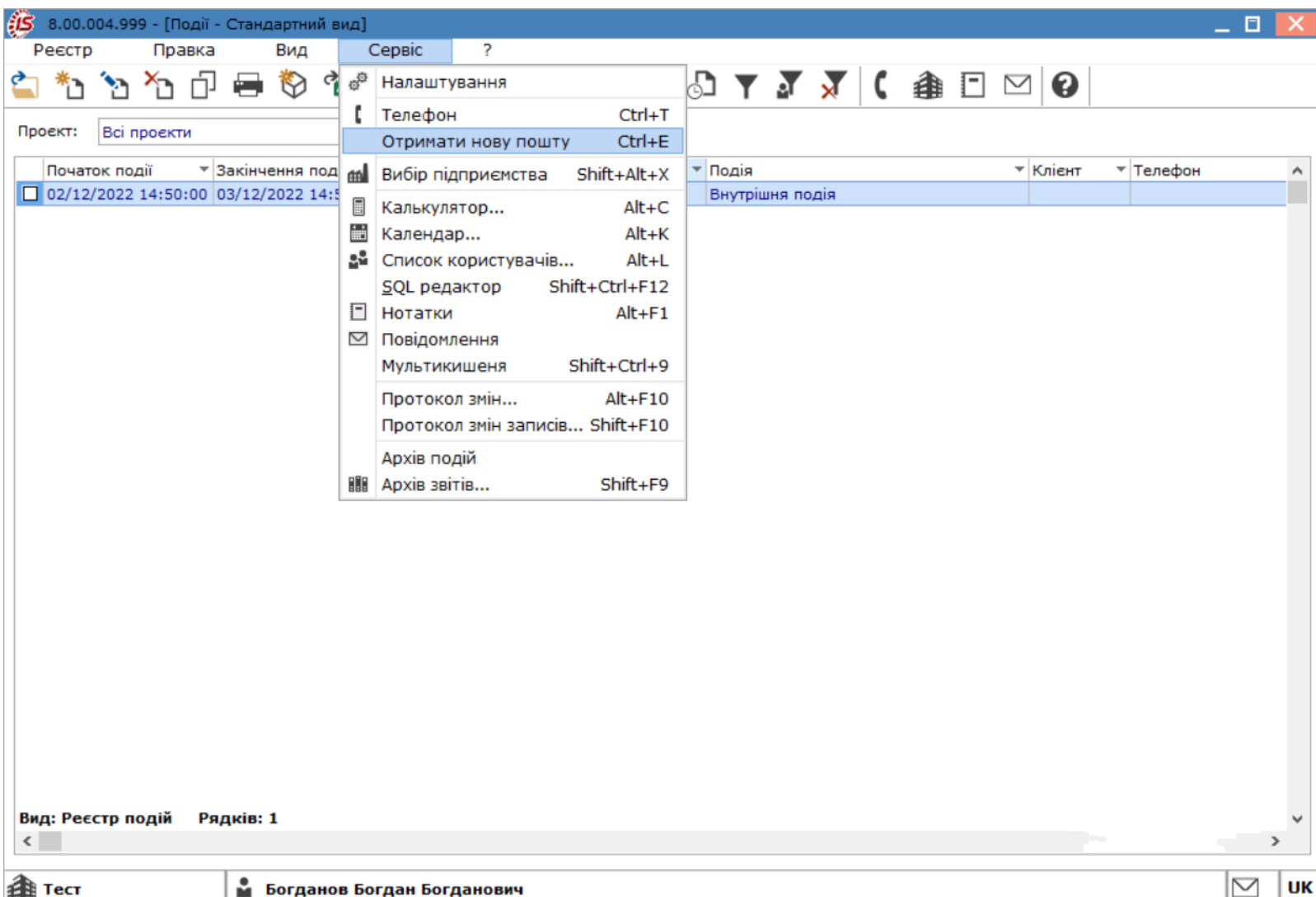
Для відображення в модулі **Подія** неприйнятих вхідних викликів необхідно налаштувати зв'язок з сервером телефонії. Для налаштування відзначається параметр **Виконувати завантаження даних з сервера телефонії** і вказується **шлях до серверу телефонії** в форматі [ім'я сервера]. [ім'я_бази]. Для відсікання протоколювання внутрішніх дзвінків в параметрі **Не протоколювати дзвінки з номером менше ____ символів** встановлюється кількість символів в номері телефону. Наприклад, якщо на підприємстві внутрішні телефони мають 4 цифри в даному параметрі можна встановити 4, тоді внутрішні дзвінки не потраплять до протоколу.

Група **Пошта**

Для того щоб **Комплекс** перевіряв 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.



Модуль **Події**. Меню **Сервіс** / **Отримати нову пошту**

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



Увага:

Якщо база даних системи і база телефонії знаходяться на різних серверах: Для виконання запитів до іншого SQL сервера необхідно зайти в середовище адміністрування Microsoft SQL Management Studio, підключитися до сервера, на якому розташовані бази системи. Зайти на вкладку **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 вкладці **Загальне** (General) необхідно вказати пов'язаний сервер (на якому розташовані



база IP-телефонії) і вибрати тип сервера. На вкладці **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 вкладці **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.

Група **Автонумерація**

При необхідності в групі **Автонумерація** зазначається параметр **Автонумерація подій в розрізі проектів** та/або **Автонумерація задач в розрізі проектів**.

Група **Черга**

В групі **Черга** налаштовуються параметри електронної черги. У разі потреби відзначається параметр **Створити задачу при збереженні події черги, Створити задачу електронної черги за ___хвилин до початку дії**.

Група **Аудит протоколювання**

В групі **Аудит протоколювання** можливо зазначити параметри **Вимкнути ведення протоколу записів в розрізі задач** та **Вимкнути ведення протоколу записів в розрізі подій**.

3. Керування доступом

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

Модуль **Керування доступом** розділено на вкладки **Документи**, **Журнали**, **Параметри** та **Налаштування**.

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

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

8.00.004.999 - [Керування доступом: Взаємини з клієнтами]

Реєстр Правка Вид Сервіс ?

Документи Журнали Параметри Налаштування

Користувач: Богданов Богдан Богданович
Посада: Заступник директора департаменту
Мережеве ім'я: adm
Роль: Адміністратори

Доступ до документів	Створення	Зміна	Видалення
Картотека задач	☒	☒	☒
Події	☒	☒	☒

Створити документ

Тест Богданов Богдан Богданович UK

Модуль **Керування доступом**. Вкладка **Документи**

На вкладці **Журнали** для кожного користувача налаштовується доступ на **Зміну, Видалення** і **Створення** журналів. При централізованому обліку зазначається структурна одиниця, в якій надається доступ.

8.00.004.999 - [Керування доступом: Взаємини з клієнтами]

Реєстр Правка Вид Сервіс ?

Документи **Журнали** Параметри Налаштування

Користувач: Богданов Богдан Богданович
Посада: Заступник директора департаменту
Мережеве ім'я: adm
Роль: Адміністратори

Список доступних журналів:

Журнали документів	Структурна одиниця	Створе...	Зміна	Видалення
▲ Пркт Проекти		☒	☒	☒
0 Документи без журналу		☒	☒	☒
1 Проект №1	01 Тест	☒	☒	☒
2 Проект №2	01 Тест	☒	☒	☒

Тест Богданов Богдан Богданович UK

Модуль **Керування доступом**. Вкладка **Журнали**

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

8.00.004.999 - [Керування доступом: Взаємини з клієнтами]	
Реєстр	Правка
Вид	Сервіс
?	
Загальна Dima nata stas Богданов Богдан... Працівники Ролі	Документи Журнали Параметри Налаштування Користувач: Богданов Богдан Богданович Посада: Заступник директора департаменту Мережеве ім'я: adm Роль: Адміністратори ☐ Заборона зміни статусу завдання

Модуль **Керування доступом**. Вкладка **Параметри**

На вкладці **Налаштування** налаштовується розмежування доступу до вкладок модуля **Налаштування**. У модулі **Налаштування** системи **Відносини з клієнтами** для користувачів, яким налаштований доступ тільки на деякі вкладки, будуть відображатися ті вкладки, які відзначені в налаштуванні доступу. Якщо немає позначених вкладок, то будуть відображені всі вкладки.

8.00.004.999 - [Керування доступом: Взаємини з клієнтами]

Реєстр Правка Вид Сервіс ?

Документи Журнали Параметри **Налаштування**

Користувач: **Богданов Богдан Богданович**
Посада: **Заступник директора департаменту**
Мережеве ім'я: **adm**
Роль: **Адміністратори**

Закладки

- ☐ Нумерація
- ☒ **Довідники**
 - ☐ Калькуляція
 - ☐ Типи подій
 - ☐ Ведення історії
 - ☐ Журнали
 - ☐ Статуси користувачів
- ☐ Параметри

Тест **Богданов Богдан Богданович** UK

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

4. Проекти

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

Створення запису про проект проводиться в реєстрі проектів по клавіші **Ins**. Створена картка проекту містить інформацію по проекту і розділена по вкладках: **Реквізити, Договори, Події, Завдання, Робоча група, План-графік, Обговорення, Вкладення**.

На вкладці **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**.

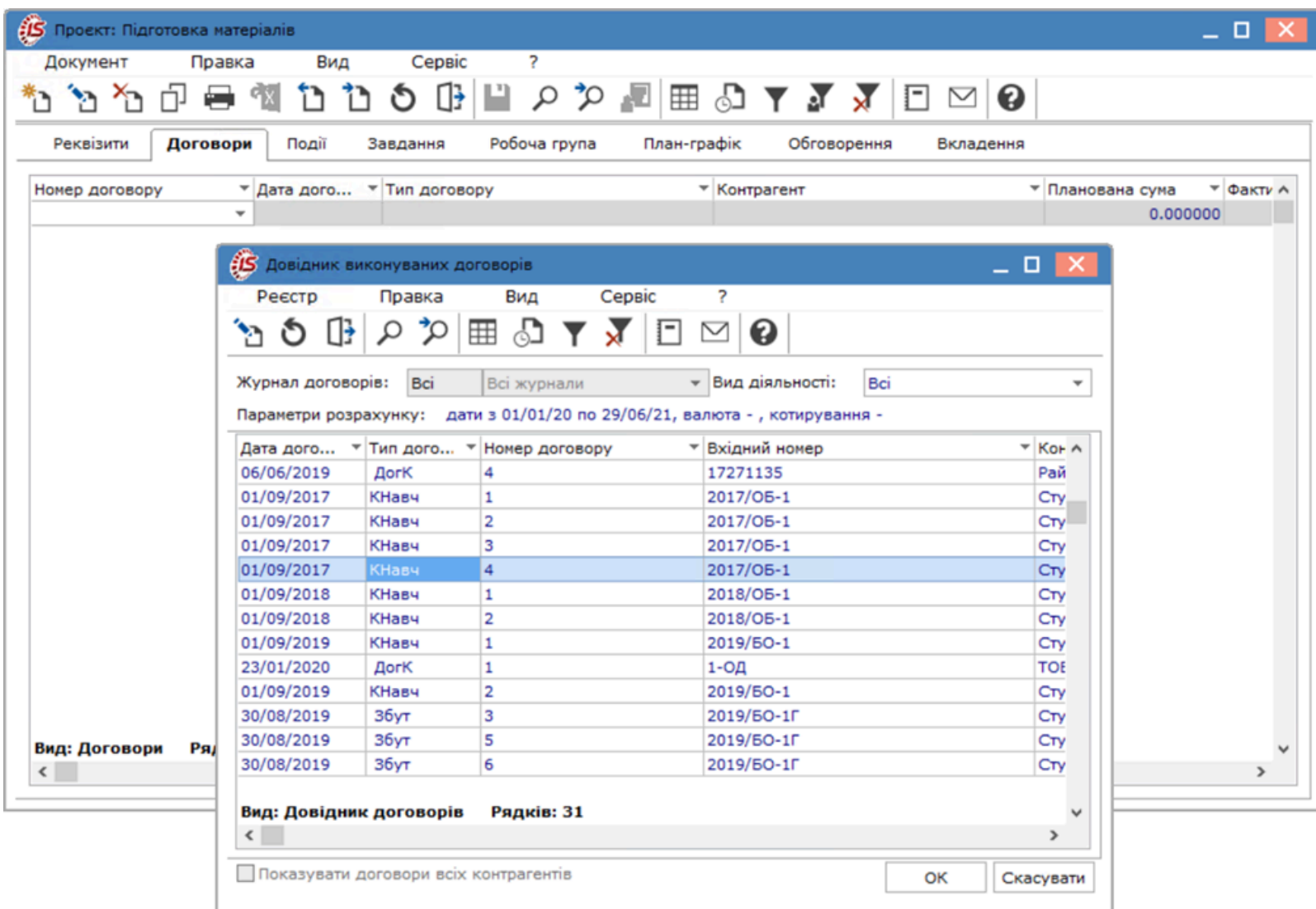
The screenshot shows a software window titled "Проект: Підготовка матеріалів". It features a menu bar with "Документ", "Правка", "Вид", "Сервіс", and "?". Below the menu is a toolbar with various icons for file operations, editing, and viewing. The main area has several tabs: "Реквізити", "Договори", "Події", "Завдання", "Робоча група", "План-графік", "Обговорення", and "Вкладення". The "Реквізити" tab is active, displaying a form with the following fields:

- Початок виконання:** 01/04/2018 11:30
- Закінчення виконання:** 04/05/2018 11:30
- Виконано на:** 4%
- Витрачено часу:** 3.0 ч.
- Журнал:** Документи без журналу
- Найменування:** Підготовка матеріалів
- Керівник:** (empty field)
- Контролер:** (empty field)
- Реквізити замовника:**
 - Замовник:** 25882900 ДОУ "Навчально-методичний центр з питань якості освіти"
 - Керівник:** Лещинська Тетяна Вікторівна
 - Контролер:** (empty field)
 - Тел.:** (empty field)
 - Факс:** (empty field)
 - E-mail:** (empty field)
- Тип події за замовчуванням:** ВихЛ
- Вихідний лист:** Вихідний лист
- Опис:** Підготовка навчальних матеріалів

Модуль **Проекти**. Створення проекту. Вкладка **Реквізити**

На вкладці **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.



Модуль **Проекти. Створення проекту**. Вкладка **Договори**

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

Проект: Підготовка матеріалів

Документ Правка Вид Сервіс ?

Реквізити Договори **Події** Завдання Робоча група План-графік Обговорення Вкладення

Початок події Закінчення події Подія ЦВ Контрагент

Картка події

Документ Правка Вид Сервіс ?

Реквізити Документи Вкладення

Початок події: 29/06/2021 : 15:21 Нонер:

Кінець події: 30/06/2021 : 15:21

Тип події: ВихЛ Вихідний лист

Тип відповідальної особи: Співробітник

Відповідальна особа:

Клієнт: 25882900 ДОУ "Навчально-методичний центр з питань якості освіти"

Контактна особа клієнта:

Телефон: Факс: E-mail:

Проект: Підготовка матеріалів

Переадресовано на:

Зміст:

Модуль **Проекти. Створення проекту.** Вкладка **Події**

На вкладці **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.

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

Проект: Підготовка матеріалів

Документ Правка Вид Сервіс ?

Реквізити Договори Події **Завдання** Робоча група План-графік Обговорення Вкладення

Початок викона...	Закінчення викон...	Залишилось часу до виконання	Найменування	Контролер
☐ 04/05/2018 10:25:00	10/05/2018 10:25:00		Підготовка матеріалів для передачі ...	
☐ 04/05/2018 10:25:00	08/06/2018 10:25:00		Підготовка матеріалів для передачі ...	

Картка задачі

Документ Правка Вид Сервіс ?

Реквізити Документи Додатково Обговорення Вкладення

Створена: Ініціатор: ??? Дата: 04/05/2018 10:45

Початок виконання: 04/05/2018 10:25 Номер: Виконано на: 8% Витрачено часу: 3.0 Статус:

Закінчення виконання: 10/05/2018 10:25 Колір: Пріоритет: Звичайний

Найменування: Підготовка матеріалів для передачі Замовнику

Контролер:

Тип події: ВхЛ Вхідний лист Номер:

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

Адреса: м.Київ, вул. Смілянська 11

Контактна особа клієнта: Іщенко Тетяна Ден'янівна

Телефон: Факс: E-mail:

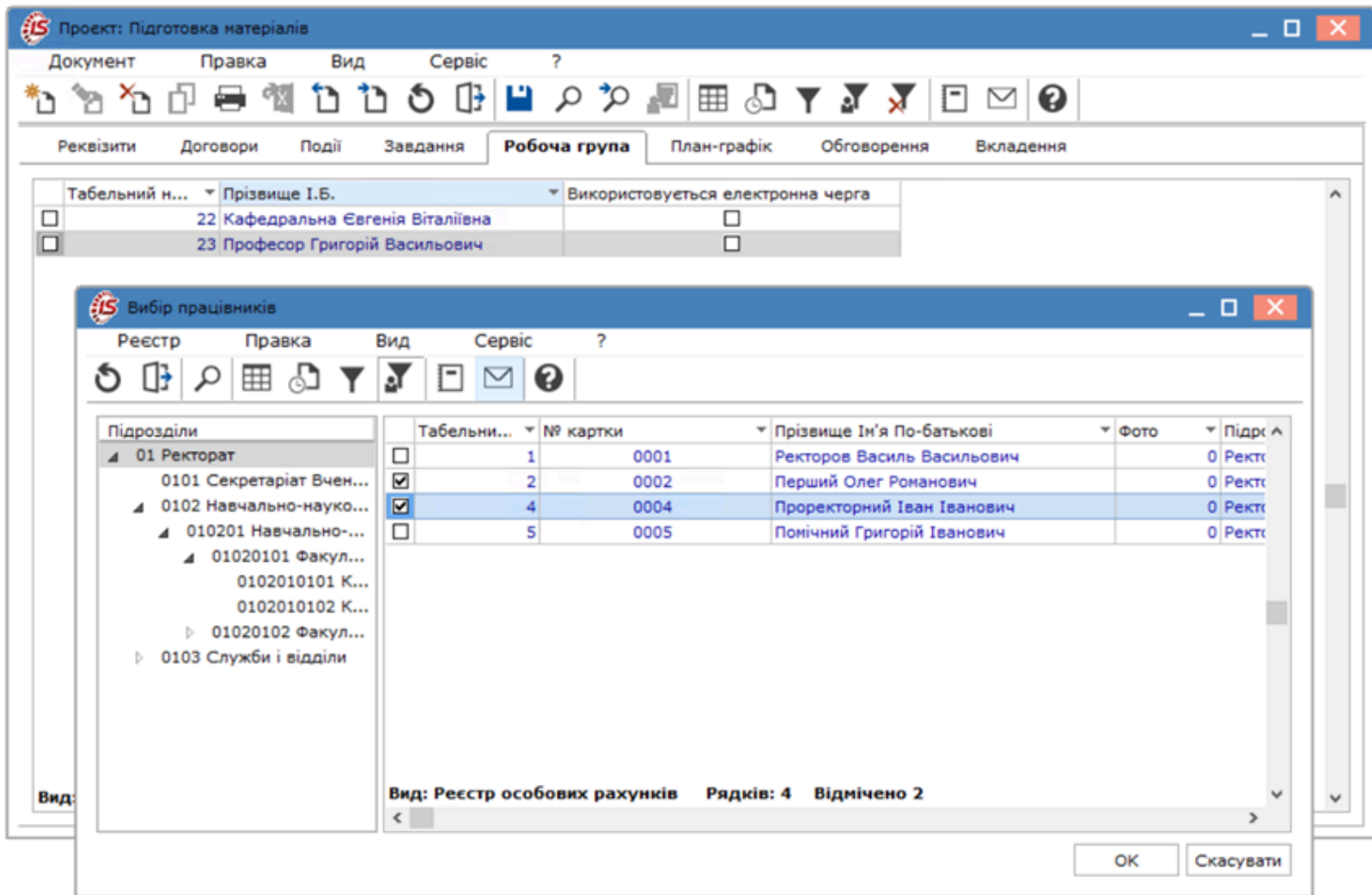
Проект: Підготовка матеріалів

Зміст Виконавці Залежності Історія

Підготувати комплект інструкцій для передачі Замовнику в 2 екземплярах

Модуль Проекти. Створення проекту. Вкладка Завдання (створення картки задачі)

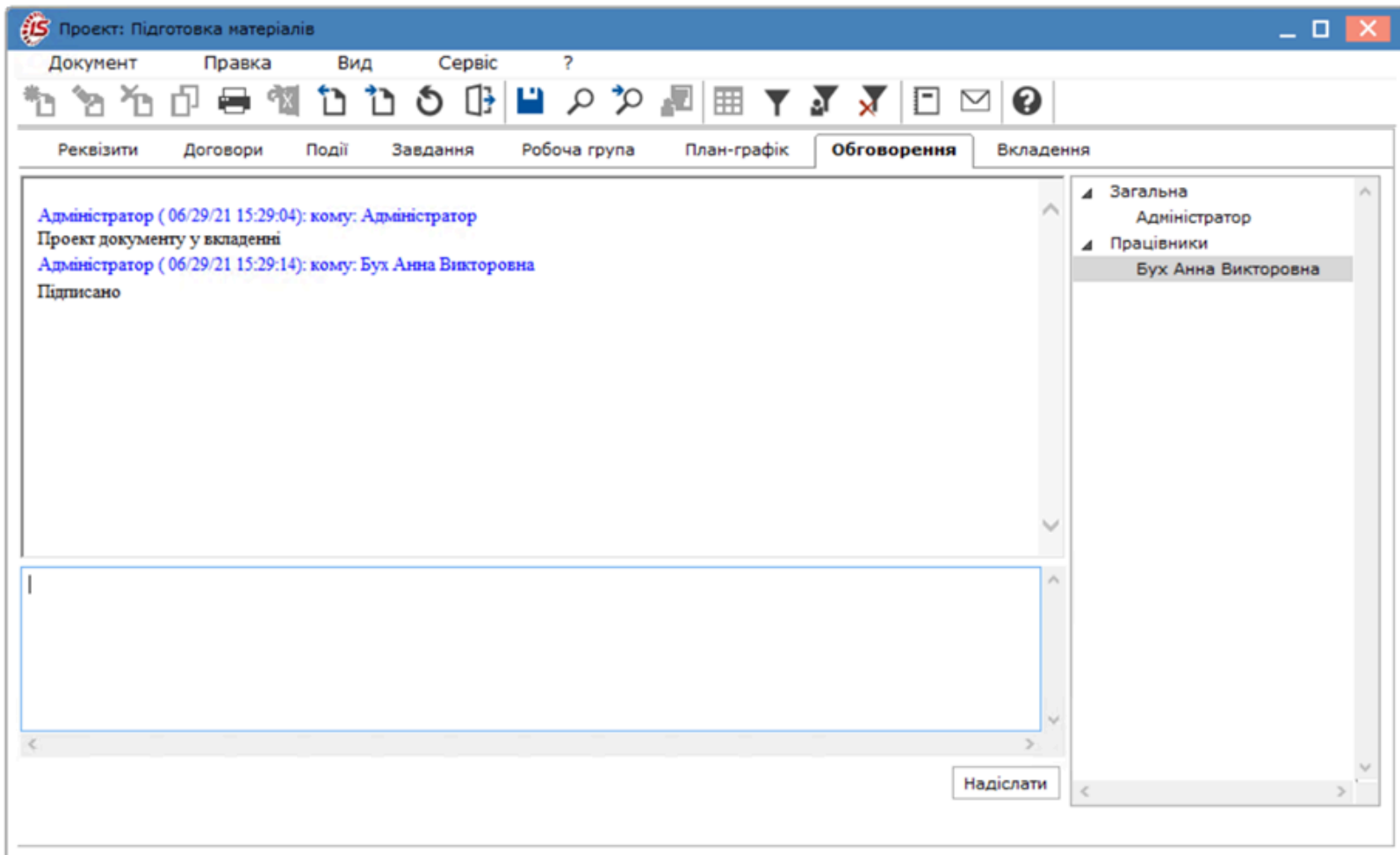
На вкладці **Робоча група** відображається склад співробітників, задіяних у проекті. Додавання співробітників до робочої групи виконується по клавіші **Ins** або по пункту меню **Документ / Створити** і у вікні **Вибір працівників** відмічаються співробітники, яких необхідно додати до робочої групи.



Модуль **Проекти**. Створення проекту. Вкладка **Завдання** (створення картки задачі)

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

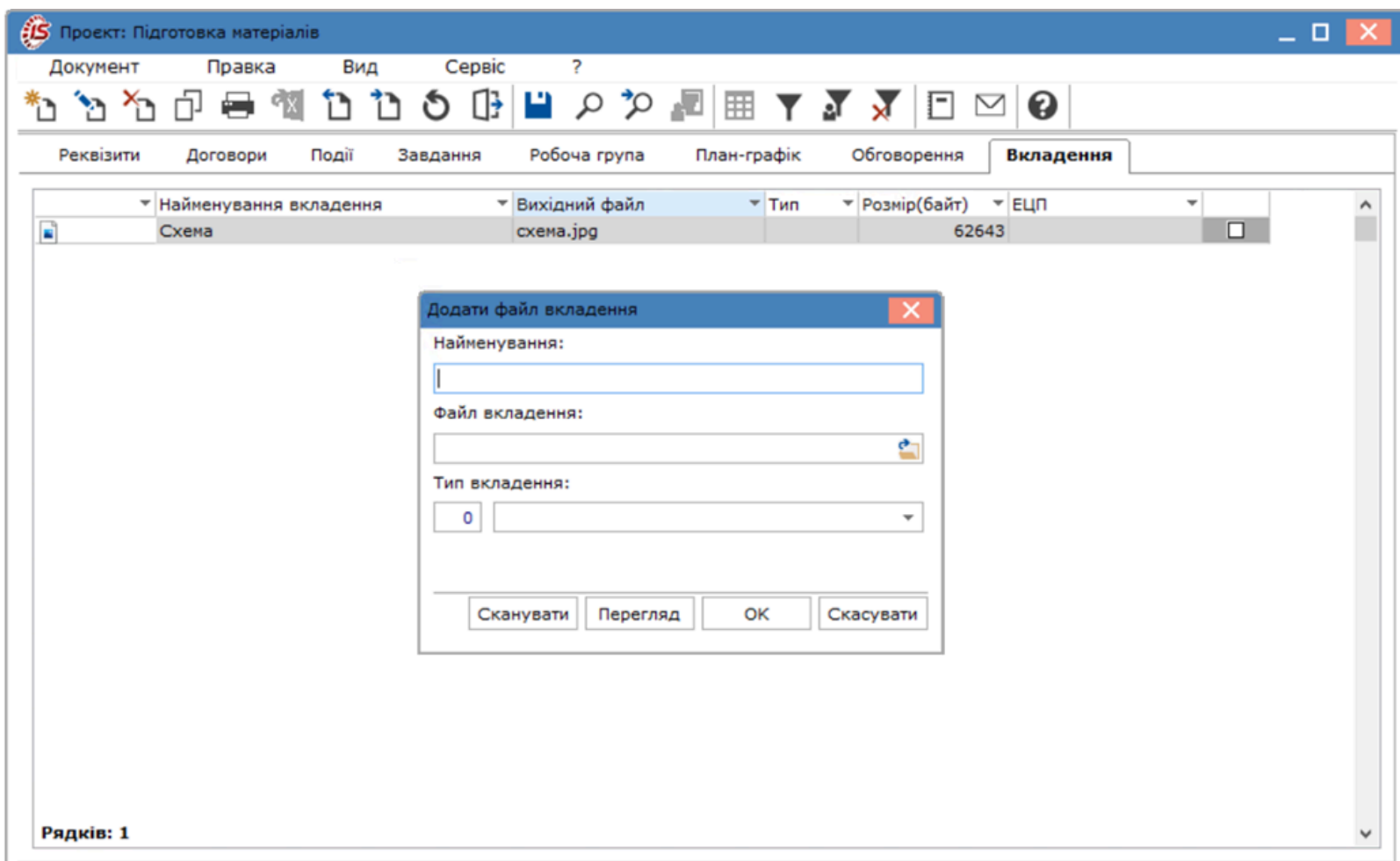
На вкладці **Обговорення** проводиться обговорення деталей проекту в чаті. По кнопці **Надіслати** виконується відправлення повідомлення.



Модуль Проекти. Створення проекту. Вкладка Обговорення

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

Створення вкладки проводиться по клавіші **Ins**. У поле **Найменування** вводиться назва вкладки, в поле **Файл вкладки** проводиться вибір файлу. При необхідності можна файл переглянути. Якщо до комп'ютера під'єднано сканер, документ можна сканувати по кнопці **Сканувати**.



Модуль **Проекти**. Створення проекту. Вкладка **Вкладення**

4.1. Електронна черга

З метою економії часу клієнтів існує **Електронна черга**. У розрізі системи вона являє собою допрацювання модулів системи **Взаємовідносини з клієнтами**.

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

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

Облік черги ведеться в розрізі проєктів модуля **Проекти**. У проєкті на вкладці **Робоча група** відзначаються користувачі, які беруть участь в обслуговуванні клієнтів.

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).

Проект: Підготовка матеріалів

Документ Правка Вид Сервіс ?

Реквізити Договори Події Завдання **Робоча група** План-графік Обговорення Вкладення

Табельний н...	Прізвище І.Б.	Використовується електронна черга
☐ 22	Кафедральна Євгенія Віталіївна	☒
☐ 23	Професор Григорій Васильович	☐
☐ 2	Перший Олег Романович	☒
☐ 4	Проректорний Іван Іванович	☒

Вид: Працівники Рядків: 4

Модуль Проект. Картка проекту. Вкладка Робоча група

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

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

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

У разі запису в чергу через інший 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 модулі **Налаштування / Нумерація**, а так само **Налаштування / Параметри / Налаштування - Автонумерація в розрізі проєктів**.

Час події залежить від кількості компаній клієнта.

З боку Комплексу:

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

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.

5. Відносини з клієнтами

Модуль **Відносини з клієнтами** призначений для ведення картотеки **Клієнтів / Контрагентів**, створення, 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. У даному модулі збирається інформація, введена в інших системах і створена в даному модулі.

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

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

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

К...	Найменування контрагенту	Вхідне сальдо	Надходження	Витрата	Вихідне сальдо
3686...	ТОВ "ЦЕНТР СЕРТИФІКАЦІЇ КЛЮЧІВ"...	-1'370.00	0.00	0.00	-1'370.00

Модуль **Відносини з клієнтами. Вид / Ієрархічний**

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.

Модуль **Відносини з клієнтами. Панель кнопок**

Відображення кнопок налаштовується по пункту меню **Сервіс/Налаштування**. Встановлена відмітка означає присутність в панелі кнопок. Порожні рядки відділяють групи кнопок. За необхідності встановлюється параметр **Зберігати параметри вибірки при виході**. Також встановлюється параметр **Нагадувати про дні народження клієнтів**, щоб кожен користувач під своїм логіном міг встановити собі нагадування. Для нагадування зазначається кількість днів до дня народження.

Налаштування користувача

☐ Зберігати параметри вибірки при виході

☐ Нагадувати про дні народження клієнтів

За дні(днів)

Список модулів:

Найменування
☒ Події
☒ Завдання
☒ -----
☒ Виконавчі договори
☒ Картотека обліку договорів
☒ -----
☒ Податкові накладні на продаж
☒ Податкові накладні на купівлю

Рядків: 28

OK

Скасувати

Модуль **Відносини з клієнтами**. Налаштування користувача

По пункту меню **Сервіс / Телефон** або комбінації клавіш **Ctrl + T** здійснюються дзвінки з комп'ютера на телефон та з комп'ютера на комп'ютер за допомогою VoIP-провайдерів. Див. інформацію про **ISpro Телефон (на стор.)**.

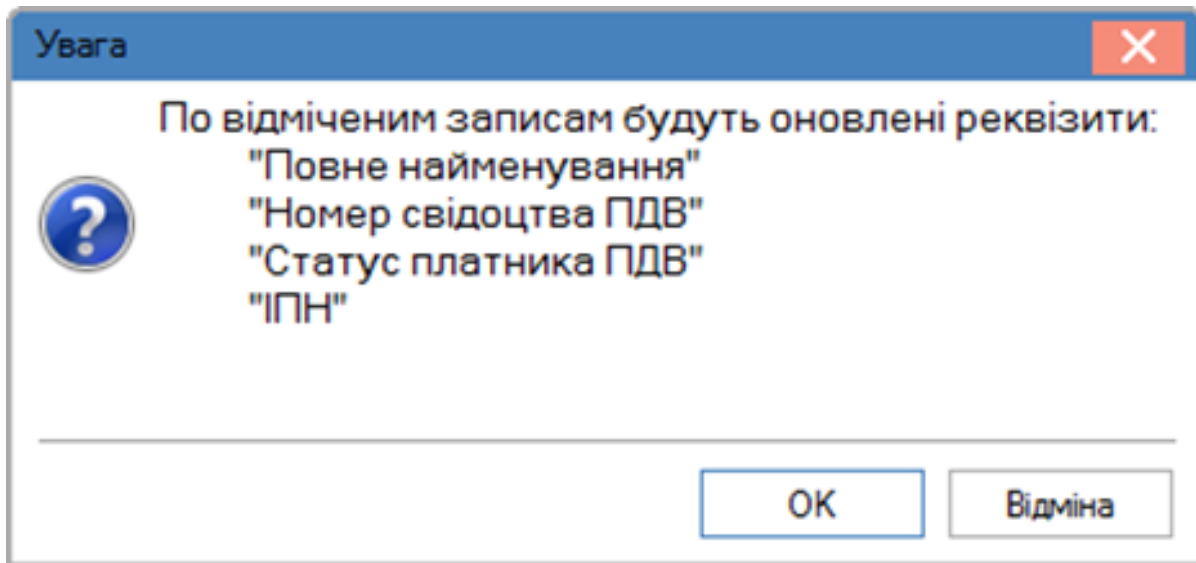
Для створення документів в реєстрі клієнтів знаходиться панель кнопок. Документи створюються для клієнта, на якому встановлений курсор.

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

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

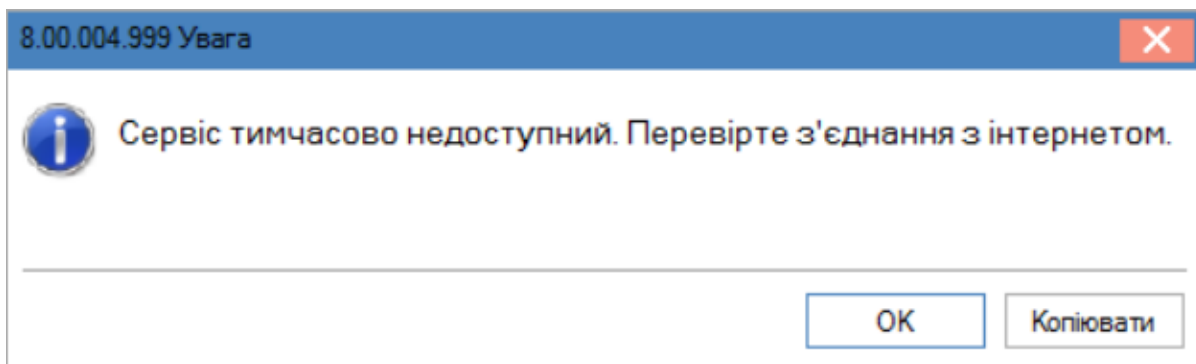
Більш повно про документи див. у відповідних розділах: [oxy_ex-1/ssu/ssu.ditamap](#), [oxy_ex-1/nnu/nnu.ditamap](#), [oxy_ex-1/acc/acc.ditamap](#), [oxy_ex-1/dog/60.ditamap](#), [oxy_ex-1/opr/opr.ditamap](#), [oxy_ex-1/skl/skl.ditamap](#), [oxy_ex-1/trd/trd.ditamap](#).

У разі необхідності оновити реквізити клієнта – повне найменування, ІПН, Номер свідоцтва ПДВ, Статус платника ПДВ використовується пункт меню **Правка / Оновити реквізити** або по комбінація клавіш **Shift + Ctrl + N**.



Модуль Відносини з клієнтами. Оновлення реквізитів

Для проведення оновлення необхідна наявність доступу до інтернету, тому що дані оновлюються з даних податкових органів. У разі відсутності доступу буде видано попередження.



Робота з видаленими записами

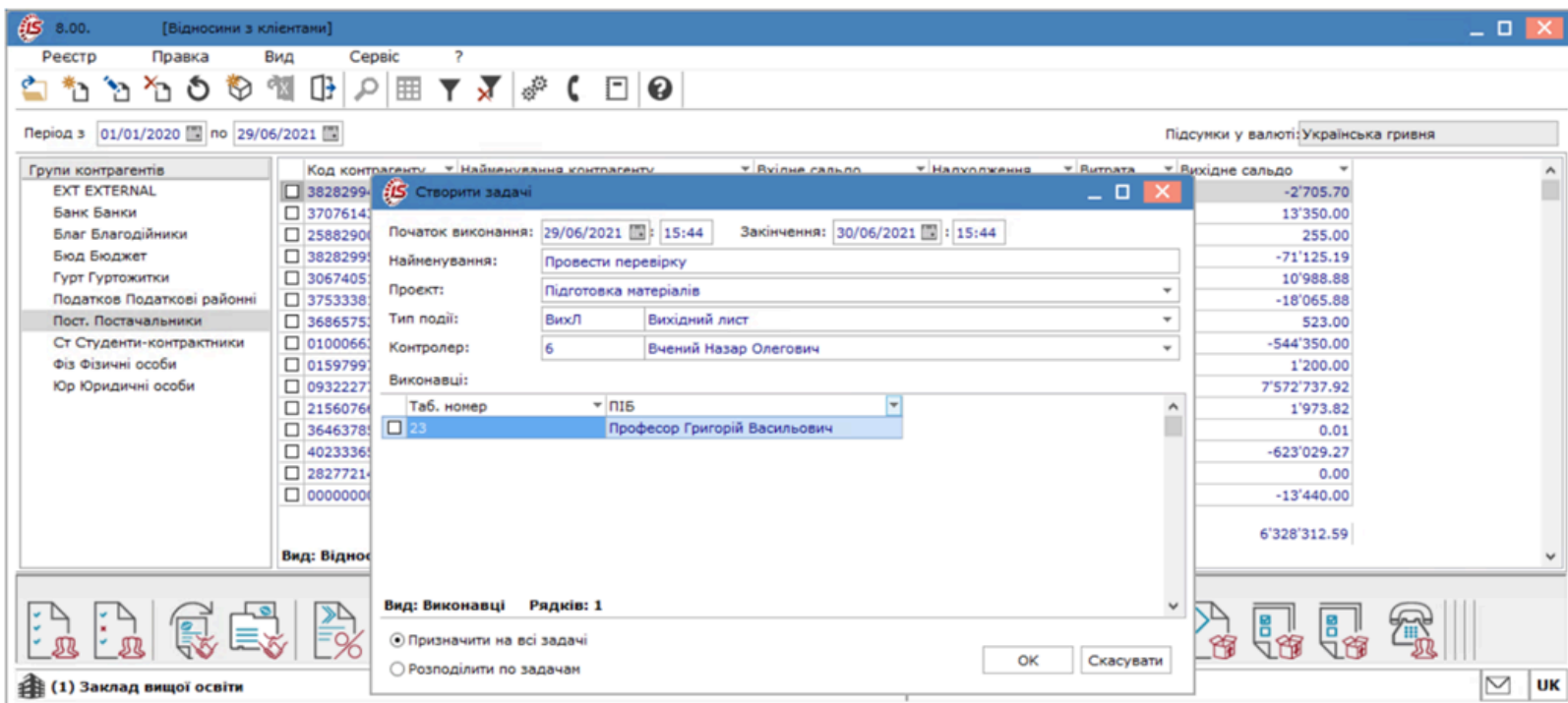
Видалення записів проводиться спочатку логічно, запис відображається сірим кольором. Згідно з позицією меню **Реєстр / Приховати видалені записи** всі видалені записи будуть приховані, тобто не будуть відображатися в реєстрі. Згідно з позицією меню **Реєстр / Відновити логічно видалені**

(комбінація клавіш **Alt + F8**) всі відмічені логічно видалені записи будуть відновлені. Згідно з позицією меню **Реєстр / Видалити логічно видалені** (комбінація клавіш **Ctrl + Y**) всі відмічені видалені записи будуть фізично видалені з бази.

По пункту меню **Реєстр / Створити задачу** (комбінація клавіш **Shift + Ctrl + G**) створюється задача по контрагенту, на якому стоїть курсор. У вікні **Створити задачу** заповнюються поля:

- **Початок виконання;**
- **Закінчення;**
- **Найменування;**
- **Проект** - по клавіші **F3** обирається проект з модуля **Проекти**;
- **Тип події** – по клавіші **F3** обирається з довідника **Типи події**;
- **Контролер** - по клавіші **F3** обирається працівник;
- **Виконавці** - по клавіші **Ins** обирається працівник, що буде виконувати поставлену задачу;
- параметри **Призначити на всі задачі** або **Розподілити по задачам**.

Створена задача також буде відображатися в модулі **Задачі**.



Модуль **Відносини з клієнтами**. Створення задачі

По пункту меню **Реєстр / Створити подію** (комбінація клавіш **Shift + Ctrl + F**) створюється подія по контрагенту, на якому стоїть курсор. У вікні **Створити події** заповнюються поля:

- Початок виконання;
- Закінчення;
- Тип події - по клавіші **F3** обирається з довідника **Типи подій**;
- Тип відповідальної особи - по клавіші **F3** обирається зі списку (Співробітник, Центр відповідальності);
- Відповідальна особа - по клавіші **F3** обирається працівник, що буде відповідальним за подію;
- Проект - по клавіші **F3** обирається проект з модуля **Проекти**;
- параметр **Друквати звіт**.

Створена подія також буде відображатися в модулі **Події**.

8.00. [Відносини з клієнтами]

Реєстр Півка Вид Сервіс ?

Період з 01/01/2020 по 29/06/2021 Підсунки у валюті: Українська гривня

Групи контрагентів	Код контрагенту	Найменування контрагенту	Вхідне сальдо	Надходження	Витрата	Вихідне сальдо
EXT EXTERNAL	38282994	ДУ "Науково-методичний центр інформ...	-2'705.70	0.00	0.00	-2'705.70
Банк Банки	37076143	ТОВ "Структурна мова"	13'350.00	0.00	0.00	13'350.00
Благ Благодійники	25882900					255.00
Бюд Бюджет	38282995					-71'125.19
Гурт Гуртожитки	30674051					10'988.88
Податков Податкові районні	37533381					-18'065.88
Пост. Постачальники	36865753					523.00
Ст Студенти-контрактники	01000663					-544'350.00
Фіз Фізичні особи	01597997					1'200.00
Юр Юридичні особи	09322277					7'572'737.92
	21560766					1'973.82
	36463785					0.01
	40233365					-623'029.27
	2827721424					0.00
	00000000					-13'440.00
			6'328'312.59	0.00	0.00	6'328'312.59

Вид: Відносини з клієнтами Рядків: 17

Створити подію

Початок події: 29/06/2021 15:47 Закінчення: 30/06/2021 15:47

Тип події: Взд Визд

Тип відповідальної особи: Співробітник

Відповідальна особа: 29 Асистент Валентина Борисівна

Проект: Підготовка матеріалів

☒ Друквати звіт

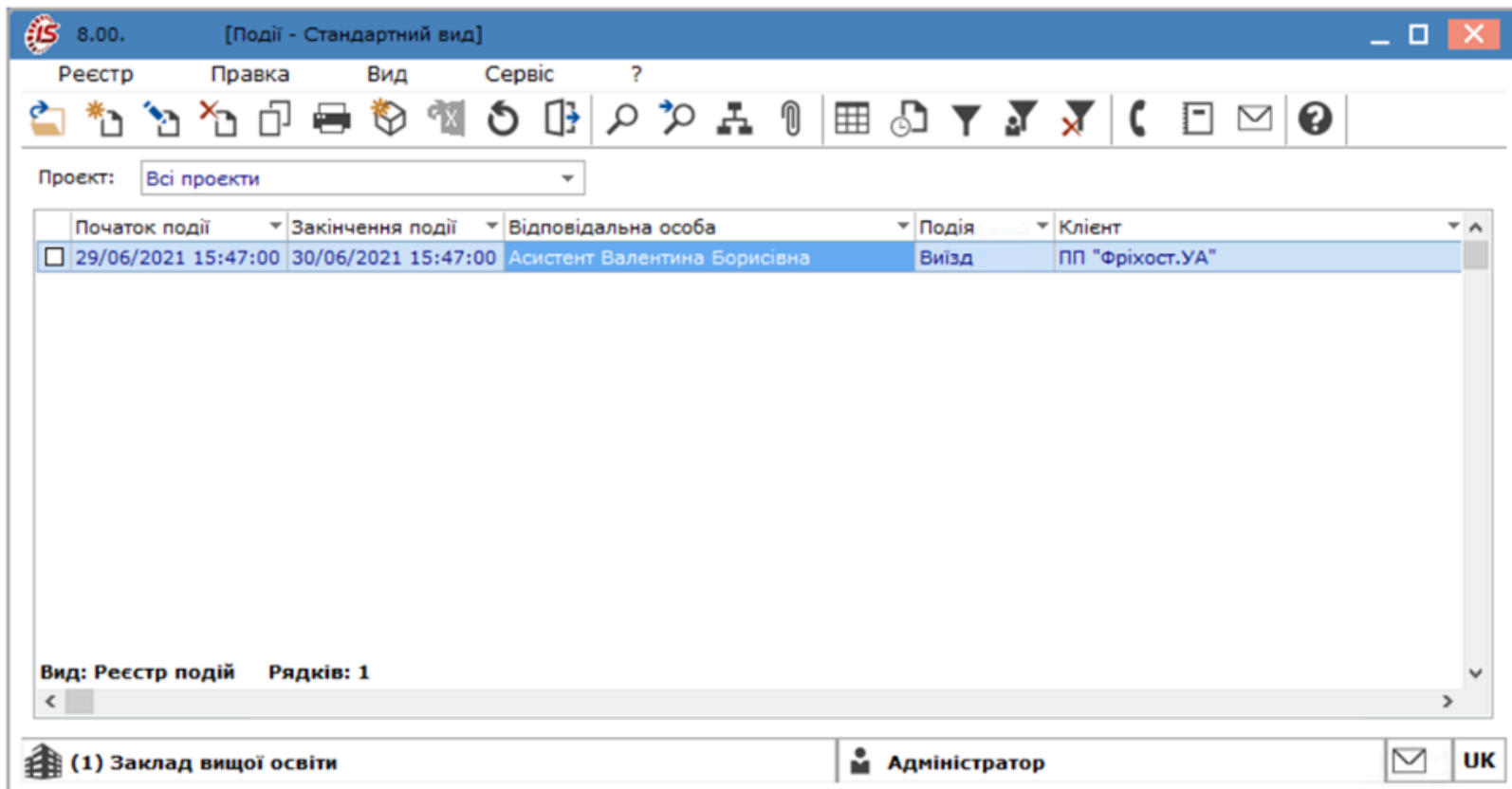
ОК Скасувати

(1) Заклад вищої освіти Адміністратор UK

Модуль **Відносини з клієнтами**. Створення події

6. Події

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



Модуль Події. Вибір проекту

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

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.

Створення події проводиться по клавіші **Ins**. **Картка події** містить 3 вкладки: **Реквізити**, **Документи** та **Вкладення**. На вкладці **Реквізити** заповнюються такі поля:

- **Початок/кінець події** з можливістю зазначення дати і часу;
- **Тип події** (вибирається по клавіші **F3** з довідника **Типи подій**). При автоматичному створенні події тип події встановлено;

- **Тип відповідальної особи** (вибирається по клавіші **F3** з довідника);
- **Відповідальна особа** (вибирається по клавіші **F3** з довідника);
- **Клієнт** (вибирається по клавіші **F3** з довідника);
- **Контактна особа клієнта** підставляється автоматично, якщо контактних осіб кілька проводиться вибір необхідного;
- **Телефон, факс, E-mail** – вносяться при створенні картки події;
- **Проект** – вибирається по клавіші **F3** необхідний проект або залишається порожньою, якщо не відноситься до конкретного проекту;
- **Переадресовано на;**
- **Зміст** - описується подія або вноситься необхідний коментар.

The screenshot displays the 'Події - Стандартний вид' (Events - Standard view) window. The main window has a menu bar with 'Реєстр', 'Правка', 'Вид', 'Сервіс', and '?'. Below the menu is a toolbar with various icons. A dropdown menu for 'Проект' is set to 'Всі проекти'. The main area shows a table of events with columns: 'Початок події', 'Закінчення події', 'Відповідальна особа', 'Подія', 'Клієнт', and 'Телефон'. One event is visible: '29/06/2021 15:47:00' to '30/06/2021 15:47:00', 'Асистент Валентина Борисівна', 'Виїзд', 'ПП "Фріхост.УА"', and an empty phone field.

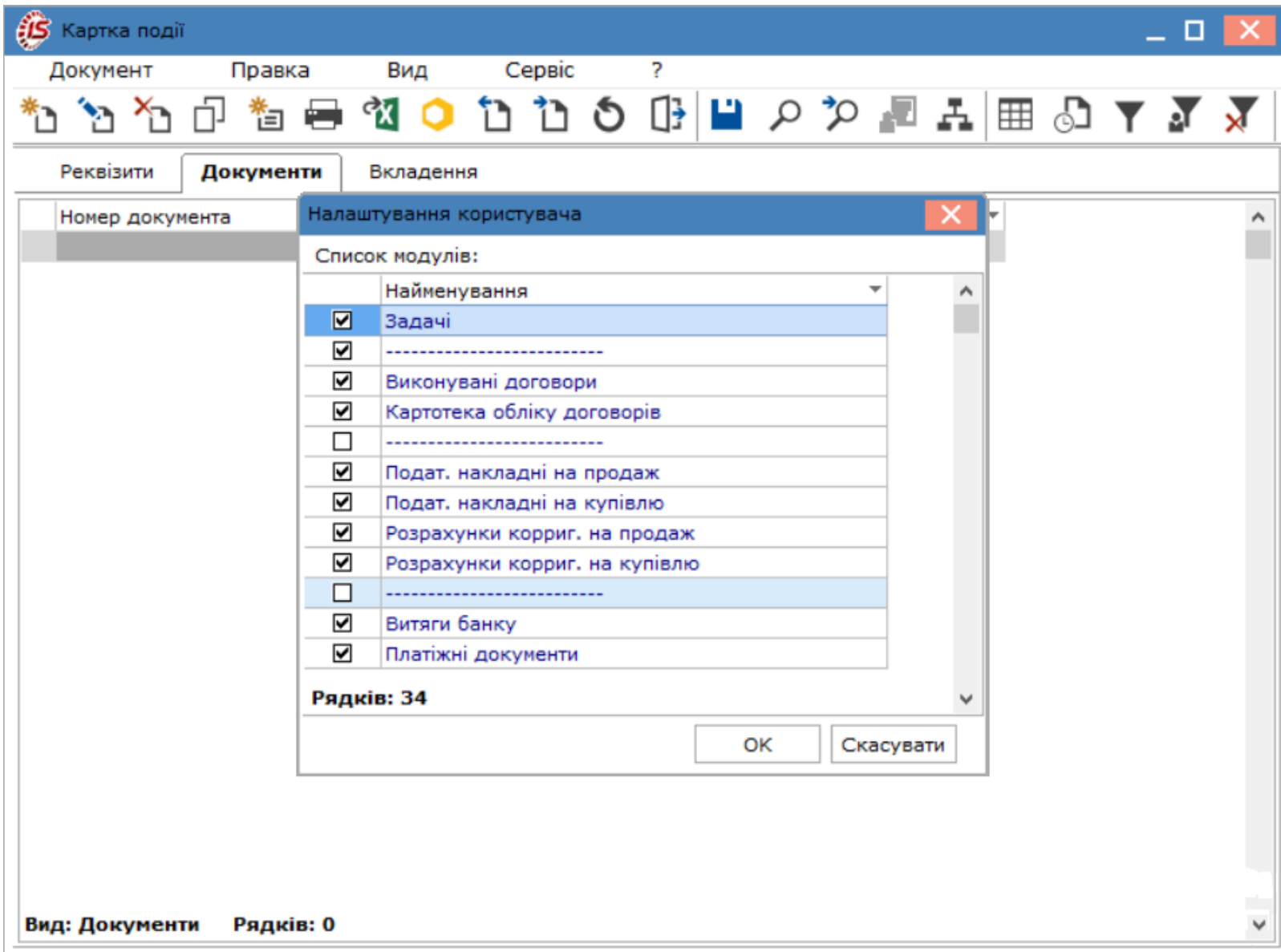
An 'Event card' (Картка події) window is open, showing the 'Реквізити' (Details) tab. It contains the following fields:

- Початок події: 29/06/2021 15:47
- Кінець події: 30/06/2021 15:47
- Тип події: Вїзд / Виїзд
- Тип відповідальної особи: Співробітник
- Відповідальна особа: 29 Асистент Валентина Борисівна
- Клієнт: 36463785 ПП "Фріхост.УА"
- Контактна особа клієнта: Шерман Євген Михайлович
- Телефон: (empty) Факс: (empty) E-mail: (empty)
- Проект: Підготовка матеріалів
- Переадресовано на: (empty)
- Зміст: (empty text area)

At the bottom left of the main window, there is a button labeled '(1) Заклад вищої освіти'.

Модуль Події. Створення картки події. Вкладка Реквізити

На вкладці **Документи** користувач по клавіші **Ins** має можливість прив'язувати документи системи. Перелік документів налаштовується по пункту меню **Сервіс / Налаштування**.



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 **M.E.Doc**.

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

У реєстрі подій за пунктом меню **Реєстр / Розмножити** (комбінація клавіш **Ctrl + F5**) за необхідності обрану та відмічену подію можна розмножити на інших контрагентів, які відмічаються в довіднику контрагентів клавішею **Пробіл**. В результаті зазначена подія створюється для кожного зазначеного контрагента.

Створення задач для рішення різних завдань проводиться по варіантах: **Створити документ на підставі** с зазначення клієнтів та документів- підстав, а **Створити задачу на підставі** без зазначення таких даних. Другий варіант більше підходить для внутрішніх завдань підприємства.

У реєстрі подій за пунктом меню **Реєстр / Створити документ на підставі** проводиться створення задач на підставі документів. В полях **Початок виконання** та **Закінчення** зазначаються дати виконання завдань. В полі **Найменування** зазначаються найменування задачі. Зазначаються **Контролер, Тип події** та **Клієнт**. В таблиці **Документи** по клавіші **Ins** проводиться вибір типу документу та необхідний документ. По клавіші **OK** документи відобразяться в таблиці. В таблиці **Виконавці** проводиться вибір співробітників, які будуть задіяні при виконанні завдання. Параметри **Призначити на всі задачі** або **Розподілити по задачам** визначають розподіл співробітників по завданням.

Створити документ на підставі

Початок виконання:

08/12/2022 19:24

Закінчення:

09/12/2022 19:24

☐ Встановити дату з документа підстави

Найменування:

вааіа

Контролер:

278 289

Тип події:

ВНДЗ Відповідь на неприйнятий дзвінок

Клієнт:

2991518948 Власова Наталія Вікторівна

Проект:

Документи підстави:

	Номер документа	Дата докум...	Шифр	Сума по докуме...
☐	T/1-19	10/04/2019	ДГКпл	5210.000000

Вид: Документи Рядків: 1

Виконавці:

	Таб. номер	ПІБ
☐	100	111
☐	278	289

Вид: Виконавці Рядків: 2

☒ Призначити на всі задачі
 ☐ Розподілити по задачам

OK

Скасувати

У реєстрі подій за пунктом меню **Реєстр / Створити задачу на підставі** проводиться створення задачі на підставі події. В полях **Початок виконання** та **Закінчення** зазначаються дати виконання завдань. В полі **Найменування** зазначаються найменування задачі. Зазначаються **Структурна одиниця** (при роботі в централізованому режимі), **Проект**, **Тип події** та **Контролер**. В таблиці **Виконавці** проводиться вибір співробітників, які будуть задіяні при виконанні завдання. Параметри **Призначити на всі задачі** або **Розподілити по задачам** визначають розподіл співробітників по завданням.

Створити задачу на підставі

Початок виконання: Закінчення:

Найменування:

Структурна одиниця:

Проект:

Тип події:

Контролер:

Виконавці:

Таб. номер	ПІБ

Вид: Виконавці Рядків: 0

☒ Призначити на всі задачі
☐ Розподілити по задачам

OK Скасувати

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 / Відправити в архів по дату** в архів будуть відправлені всі події, дата закінчення яких менше зазначеної дати.

У реєстрі подій за пунктом меню **Реєстр / Глобальне коригування** (комбінація клавіш **Alt + G**) за необхідності виконується глобальне коригування згідно програми коригування, яка обирається по клавіші **F3** або створюється в інтерактивному режимі по клавіші **Ins**.

Згідно з позицією меню **Правка / Прикріпити вкладення** або комбінації клавіш **Ctrl + Ins** здійснюються прикріплення файлу до події.

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**.

Завдання створюється також безпосередньо 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 вкладці **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 вкладці **Розсилання** вказати параметри отримання пошти: ім'я поштового сервера, порт для передачі;
- в модулі **Адміністратор / Користувачі та ролі** у користувача на вкладці **Деталі** вказати співробітника в поле **Працівник**;
- в картці співробітника - (**Загальні довідники / Список працівників**) заповнити поля **e-mail** і **Пароль до поштової скриньки**;
- в системі **Взаємовідносини з клієнтами** в модулі **Налаштування** на вкладці **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 **Комплекс** перевіряла наявність прийнятої пошти автоматично, при вході до реєстру подій, необхідно встановити параметр **Перевіряти пошту** в налаштуванні системи на вкладці **Параметри / Пошта**. Відомості визначаються в розрізі користувачів. Якщо у бази включений централізований облік, то налаштування діє для всіх структурних одиниць.

7. Задачі

При вході в модуль відображається реєстр завдань в залежності від вибору у полі **Проект** (**Без проекту, Всі проекти** або конкретний проект з пункту **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**.

8.00. [Задачі]

Реєстр Правка Вид Сервіс ?

Проект: **Всі проекти** Виконавець: **Співробітник**

Реєстр Графік Місяць Тиждень День

Початок викона...	Закінчення викон...	Залишилось часу до закінчення викон...	Найменування	Контролер	Статус
☐ 04/05/2018 10:25:00	10/05/2018 10:25:00		Підготовка матеріалів для передачі ...		Поставлена задача
☐ 28/02/2018 11:25:00	04/05/2018 11:26:00		Ответ на письмо		Виконано
☐ 28/03/2018 11:25:00	04/05/2018 11:27:00		Ответ на письмо		Виконано
☐ 28/03/2018 11:25:00	01/05/2018 09:00:00		Ответ на письмо		Призупинено
☐ 04/05/2018 10:25:00	08/06/2018 10:25:00		Підготовка матеріалів для передачі ...		Прийнято
☐ 29/06/2021 15:44:00	30/06/2021 15:44:00	23 ч.32 н.	Провести перевірку	Вчений Назар Олегович	Поставлена задача

Вид: Картотека задач Рядків: 6

(1) Заклад вищої освіти Адміністратор UK

Модуль **Задачі**. Картотека задач. Кнопка **Реєстр**

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 задач за пунктом меню **Реєстр / Створити документ на підставі** проводиться створення задач на підставі документів. В полях **Початок виконання** та **Закінчення** зазначаються дати виконання завдань. В полі **Найменування** зазначаються найменування задач. Зазначаються **Контролер, Тип події** та **Клієнт**. В таблиці **Документи** по клавіші **Ins** проводиться вибір типу документу та необхідний документ. По клавіші **OK** документи відобразяться в таблиці. В таблиці **Виконавці** проводиться вибір співробітників, які будуть задіяні при виконанні завдання. Параметри

Призначити на всі задачі або **Розподілити по задачах** визначають розподіл співробітників по завданням.

У реєстрі задач за пунктом меню **Реєстр / Створити задачу на підставі** проводиться створення задачі на підставі події. В полях **Початок виконання** та **Закінчення** зазначаються дати виконання завдань. В полі **Найменування** зазначаються найменування задачі. Зазначаються **Структурна одиниця** (при роботі в централізованому режимі), **Проект, Тип події** та **Контролер**. В таблиці **Виконавці** проводиться вибір співробітників, які будуть задіяні при виконанні завдання. Параметри **Призначити на всі задачі** або **Розподілити по задачах** визначають розподіл співробітників по завданням.

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**.

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

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

Завдання в залежності від статусу відображаються різними кольорами:

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

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

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

8.00. [Задачі]

Реєстр Правка Вид Сервіс ?

Проект: **Всі проекти** Виконавець: **Співробітник**

Реєстр Графік **Місяць** Тиждень День

Червень 2021

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Нд
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

Початок викона... Закінчення викон... Залишилось часу до закінчення викон... Найменування Контролер Статус

Вид: Картотека задач Рядків: 0

(1) Заклад вищої освіти

Адміністратор

UK

Модуль **Задачі**. Картотека задач. Кнопка **Місяць**

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

8.00. [Задачі]

Реєстр Правка Вид Сервіс ?

Проект: **Всі проекти** Виконавець: **Співробітник** Дата відображення календаря: **29/06/2021**

Реєстр Графік Місяць **Тиждень** День

28 Червень 2021 - 05 Липень 2021

	28 Понеділок	29 Вівторок	30 Середа	01 Четвер	02 П'ятниця	03 Субота	04 Неділя
14 ⁰							
15 ⁰		Провести перевірку (0%)					
16 ⁰							
17 ⁰							
18 ⁰							

Початок викона...	Закінчення викон...	Залишилось часу до закінчення викон...	Найменування	Контролер	Статус
29/06/2021 15:44:00	30/06/2021 15:44:00	23 ч.28 м.	Провести перевірку	Вчений Назар Олегович	Поставлена задача

Вид: Картотека задач Рядків: 1

(1) Заклад вищої освіти Адміністратор UK

Модуль Задачі. Картотека задач. Кнопка Тиждень

ISpro - [Задачі]

Реєстр Правка Вид Сервіс Популярне ?

Проект: **Всі проекти** Виконавець: **Співробітник** Дата відображення календаря: **08/07/2020**

Реєстр Графік Місяць Тиждень **День**

08 Липень 2020

Середа

3	
15	
16	Відвантаження товару (0%)
17	
18	
19	
20	

Початок викона...	Закінчення викон...	Залишилось ...	Найменування	Контролер
☐ 08/07/2020 16:00:00	08/07/2020 19:00:00		Відвантаження товару	Терплячий Антон Сергійович

Вид: Картотека задач Рядків: 1

(2) Типова госпрозрахунок (2020) Адміністратор UK

Модуль Задачі. Картотека задач. Кнопка 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.

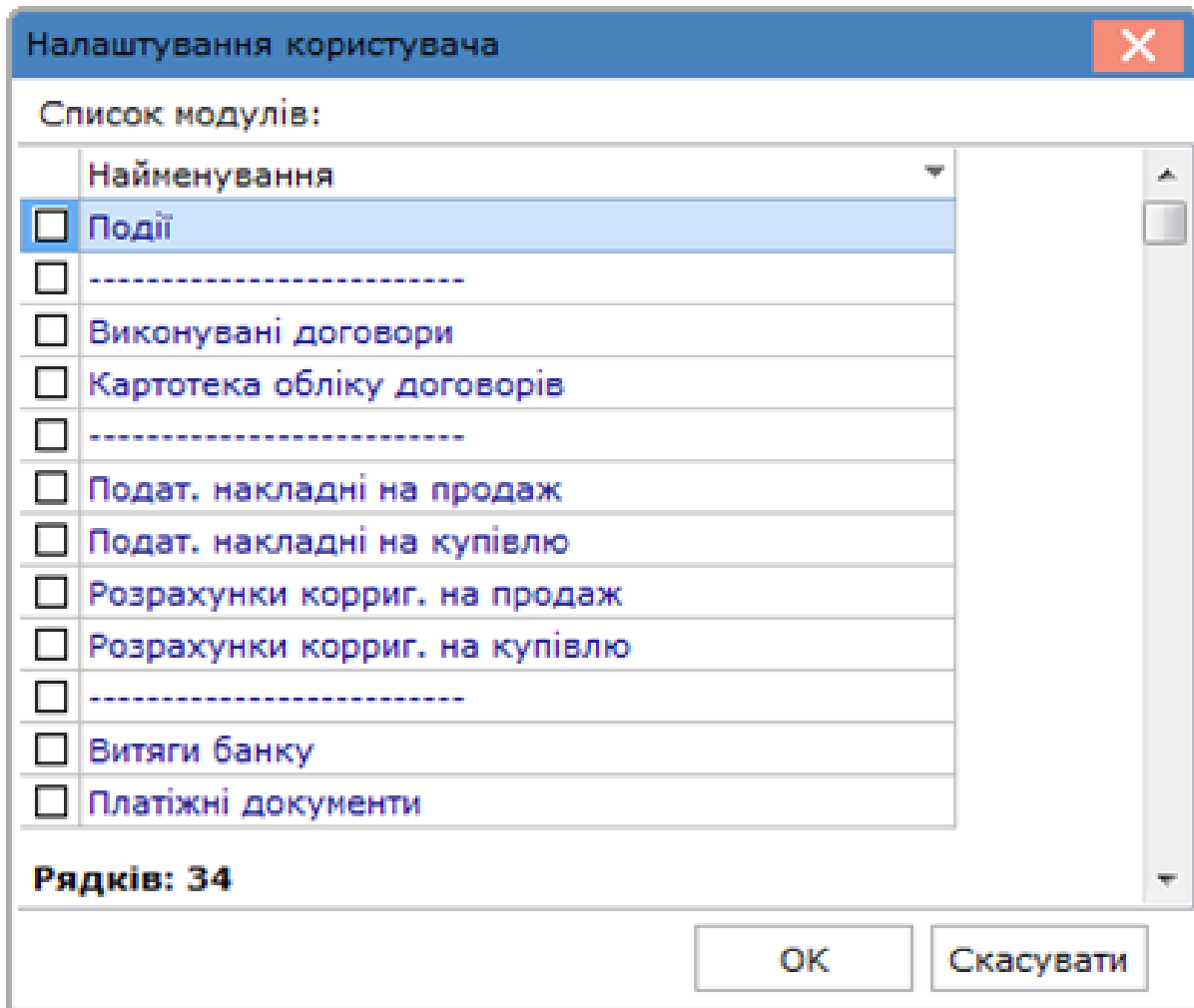
У таблиці відображаються всі завдання, які виконуються в поточний день.

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

На вкладці **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, призупинено);
- **Колір завдання** (обирається колір з палітри);
- **Пріоритет** виконання завдання (звичайний, низький, високий);
- **Найменування** завдання;
- **Контролер** - співробітник, який контролює виконання завдання (вибирається по клавіші **F3** довідника);
- **Тип події** (вибирається по клавіші **F3** з довідника);
- **Клієнт** (вибирається по клавіші **F3** з довідника);
- **Адреса** (відображається адреса **Клієнта**);
- **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;
- Вкладка **Зміст** – це короткий опис задачі або необхідний коментар;
- Вкладка **Виконавці** – реєстр виконавців / відповідальних осіб по завданню. Для кожного виконавця задається час виконання завдання. У міру виконання змінюється і статус завдання виконавця;
- Вкладка **Залежності** – вказується послідовність виконання завдань, якщо подальше завдання може бути виконано після закінчення попереднього;
- Вкладка **Історія** – відображається історія виконання завдання.

На вкладці **Документи** користувач по клавіші **Ins** має можливість прив'язувати документи системи: **Акти вик. робіт (приб.)**, **Акти вик. робіт (витр.)**, **Авансові звіти**. Налаштування видів документів, які можна прив'язати проводиться за пунктом меню **Сервіс / Налаштування**. Клавішею **Пробіл** зазначаються види документів для прив'язки.



Модуль **Задачі**. Налаштування користувача

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 вкладці **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 (**Без повторень, День, Тиждень, Місяць, Рік**) і період повторень (**Почати з дати, Немає кінцевої дати, Завершити після повторень, Дата**

закінчення). Налаштовуються повторення, для автоматичного формування регулярних повторюваних завдань. За фактом переведення поточного регулярного завдання в статус **Виконано**, створюється наступне регулярне завдання з заданими параметрами.

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**.

Картка задачі

Документ Правка Вид Сервіс Популярне ?

Реквізити Документи **Додатково** Обговорення Вкладення

Нагадування

☒ Нагадати за хвилин годин днів

☒ Надіслати нагадування на електронну пошту

Повторення

Без повторень Кожен день

День

Тиждень

Місяць

Рік

Період повторень

Почати: ☐ Немає кінцевої дати

☐ Завершити після повторень

☒ Дата закінчення

Модуль **Задачі**. Картка задачі. Вкладка **Додатково**

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

На вкладці **Поля користувача** відобразяться поля користувача, якщо вони були налаштовані для документу.

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

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

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

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

Показчик

В

Відносини з клієнтами

39

П

Проекти. Взаємовідносини з клієнтами

29