

14. Настройки заявок

Раздел Настройки заявок предназначен для выполнения настройки некоторых параметров заявок и состоит из следующих пунктов:

- **Шаблоны заявок** — предназначен для формирования шаблонов заявок, на основании которых сотрудник (пользователь) может формировать заявку;
- **Подтипы шаблонов заявок** — предназначен для формирования списка подтипов шаблонов заявок;
- **Типы связей** — предназначен для формирования типов связей заявок;
- **Типы заявок** — предназначен для формирования типов заявок;
- **Приоритеты заявок** — предназначен для формирования приоритетов заявок (скорости выполнения);
- **Статусы заявок** — предназначен для формирования статусов заявок;
- **Типы анкет заявок** — предназначен для формирования анкет для включения их в заявки;
- **Вопросы анкет заявок** — предназначен для формирования вопросов для анкет.
- **Интервалы выполнения заявок** — не используется.
- **Комментарии для создания заявок** — раздел предназначен для создания взаимосвязи между приоритетом выполнения заявок, эксплуатирующей организацией и типом инвентаря;
- **Категории вкладок заявок** — раздел предназначен для формирования категорий (разделов) заявок, которые будут отображаться разделе Навигации.
- **Вкладки заявок** — раздел предназначен для формирования пунктов (подразделов) в категории (разделе), созданных ранее в разделе Категории вкладок заявок;
- **Формы добавления заявок** — раздел предназначен для создания форм добавления при вводе информации о заявке.
- **Архив заявок** — раздел предназначен для настройки хранения архивных заявок.
- **Источники заявок** — раздел предназначен для формирования списка источников заявок.
- **Работы по заявкам** — раздел предназначен для формирования списка работ по заявкам.
- **Типы работ по заявкам** — раздел предназначен для формирования перечня типов работ.
- **Настройки фильтров** — раздел предназначен для настройки параметров, влияющих на фильтрацию заявок.

14.1. Шаблоны заявок

При обращении в разделе **Настройки заявок** к пункту **Шаблоны заявок** в правой части окна программы открывается вкладка Шаблоны заявок, в окне которой отображается информация о шаблонах заявок.

Раздел **Шаблоны заявок** (Рис. 1) предназначен для формирования шаблонов заявок. В дальнейшем информация из созданных шаблонов используется при добавлении новых родительских и дочерних заявок, при смене статуса, отдел и исполнителя заявки, при пересчёте сроков выполнения заявки, выгрузке отчётов, смене проекта, ответах на вопросы анкеты, при установке параметров фильтрации заявок.

Описание	Создают... через, мин	Тип	Приоритет	Статус	Отдел	Подтип	Критический
100.Загрузка данных	0	63.Прочее, загрузка данных	Высокий (8+16)	Принята	505.Орг. вопросы		нет
Замена РМ	0	1.Замена РМ	Высокий (8+16)	Открыта	401.Замена РМ	00.Замена картриджей	да
Запрос информации	0	2.Консультация ПО	Низкий (24+24)	Принята	403.Сопровождение ПК	02.Запрос информации	нет
Запрос обслуживания КМТ	0	13. Обслуживание КМТ	Высокий (8+16)	Открыта	404.Сопровождение КМТ	04.Обслуживание КМТ	нет
Запрос обслуживания периферийных устройств	0	30.Инцидент с периферийным устройством	Высокий (8+16)	Открыта	403.Сопровождение ПК	03.Обслуживание ПК	нет
Запрос обслуживания ПК	0	10.Инцидент ПК	Срочно (4+8)	Открыта	403.Сопровождение ПК	03.Обслуживание ПК	нет
Запрос обслуживания ПО	0	18.Учетные записи и почта	Средний (12+12)	Открыта	403.Сопровождение ПК	03.Обслуживание ПК	нет
Инвентаризация	5	62.Инвентаризация	Низкий (24+24)	Открыта	403.Сопровождение ПК	03.Обслуживание ПК	нет

Рис. 1

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

При добавлении шаблона заявки открывается новая вкладка **Шаблон заявки** (Рис. 2), заголовок которой будет выделен красным шрифтом. В окне вкладки **Шаблон заявки** отображаются дополнительные вкладки:

- *активная вкладка* — **Шаблон заявки**, в окне которой вносится основная информация о шаблоне заявки;
- *неактивные вкладки* — **Анкеты, Проекты, Типы, Статусы, Переходы статусов, Типы связей, Типы файлов, Шаблоны дочерних заявок, Отделы, Обязанности исполнителей, Сроки, Работы, Вкладки заявок и Шаблоны заголовка и описания**, на которых добавляется дополнительная информация.

Информация | Шаблоны заявок | **Шаблон заявки** | Анкеты | Проекты | Типы | Статусы | Типы связей | Типы файлов | Шаблоны дочерних заявок | Отделы

Обновить | Добавить | Сохранить | Удалить | Отчеты | Где искать

Описание:

Создаются через, мин:

Тип:

Приоритет:

Статус:

Отдел:

Назначено на:

Интервал выполнения:

Комментарий:

Код шаблона:

Подтип:

Критический: ☐ Да ☒ Нет

Текстовый шаблон:

Источник заявки:

Уведомления запрещены: ☐ Да ☒ Нет

Вес отдела для расчета срока:

Вес типа для расчета срока:

Вес приоритета для расчета срока:

Название заявки:

Род:

Мн. число:

Параметры:


Рис. 2

Вкладка *Шаблоны заявок*


В окне **Шаблон заявки** есть поля как обязательные, так и необязательные для заполнения. Следует обязательно заполнить следующие поля:

- **Описание** — наименование шаблона заявки;
- **Создаются через** — интервал времени (в минутах), через которое снова могут создаваться заявки на основании шаблона;
- **Тип** — тип заявки, подставляющийся по умолчанию при выборе шаблона. Значение типа заявки выбирается и устанавливается из выпадающего списка. Выпадающий список формируется на основании записей, созданных в подразделе **Тип заявок** (см. подробнее п. 14.4) с учетом прав в обязанности пользователя. При редактировании шаблона учитываются значения на вкладке **Типы** (см. [ниже](#));
- **Приоритет** — значение приоритета выполнения заявки, подставляющийся по умолчанию при выборе шаблона. Значение выбирается и устанавливается из выпадающего списка. Выпадающий список формируется на основании записей, созданных в подразделе **Приоритеты заявок** (см. подробнее п. 14.5);
- **Статус** — значение статуса заявки выбирается и устанавливается из выпадающего списка. Выпадающий список формируется на основании записей, созданных в подразделе **Статусы заявок** (см. подробнее п. 14.6) с учетом признака стартовости статуса (поле **Стартовый**). При редактировании шаблона учитываются значения на вкладке **Статусы** (см. [ниже](#));
- **Отдел** — наименование отдела, которому будет принадлежать заявка после своего создания. Указанный в данном поле отдел применяется в том случае, если у объекта, на который назначается заявка, в свойствах не создана связь *Подтип отдела- Отдел* (если связь имеется, то используется отдел из такой связи). Значение выбирается и устанавливается из выпадающего списка, который формируется на основании записей, созданных в подразделе **Список отделов** (см. подробнее п. 9.1);
- **Вес отдела для расчета срока;**
- **Вес типа для расчета срока;**
- **Вес приоритета для расчета срока.**

Следующие поля необязательны для заполнения:

- **Назначена на** — в поле с помощью кнопки  (Календарь) (см. подробнее п. 3.11) выбирается и устанавливается значение даты начала выполнения работ по заявке;
- **Интервал выполнения** — поле не используется;
- **Комментарий** — свободно редактируемое поле;
- **Код шаблона** — в поле указывается код шаблона заявки. Код используется для идентификации шаблона при создании заявок с **Xtype add-ticket-mgts**;
- **Подтип** — наименование подтипа шаблона выбирается и устанавливается из выпадающего списка. Выпадающий список формируется на основании записей, созданных в подразделе **Подтипы шаблонов заявок** (см. подробнее п. 14.3);
- **Критический** — признак критичности (важности) выполнения заявки. Если переключатель установлен в положение *Да*, то заявка, созданная на основании такого шаблона, будет являться критической и ее нужно будет выполнить в первую очередь. Если *Нет* — заявка не критическая.
- **Текстовый шаблон** — поле предназначено для ввода текстового шаблона, который будет в дальнейшем использоваться при добавлении заявки в поле **Описание**.

- **Источник заявки** — в поле указывается источник заявки. Значение выбирается и устанавливается из выпадающего списка, который формируется на основании записей, созданных в подразделе **Источники заявки** (см. подробнее п. 14.13)
- **Уведомления запрещены** – данный переключатель определяет, будут ли рассылаться уведомления по заявке. Если переключатель установлен в значении *Да*, то у заявок данного шаблона личные уведомления о назначении/изменении, а также уведомления отделов (*срок по заявкам, на ваш отдел назначена заявка, в вашем отделе создана заявка*) будут отключены.
- **Название заявки** – указывается название заявки;
- **Род** — выбирается род названия заявки (женский, мужской, средний);
- **Мн.число** — название заявки во множественном числе;
- **Параметры** — параметры заявки в формате *json*, определяющие характер и порядок информации в заявке и список вкладок.

Далее следует нажать кнопку  (Сохранить) для сохранения внесенной информации, после чего неактивные вкладки станут активными.

Далее необходимо заполнить дополнительные данные в окнах вкладок:

- **Анкеты** (см. [ниже](#)),
- **Проекты** (см. [ниже](#)),
- **Типы** (см. [ниже](#)),
- **Статусы** (см. [ниже](#)),
- **Типы связей** (см. [ниже](#)),
- **Типы файлов** (см. [ниже](#)),
- **Шаблоны дочерних заявок** (см. [ниже](#)),
- **Отделы** (см. [ниже](#)),
- **Шаблоны отчетов** (см. [ниже](#)),
- **Обязанности исполнителей** (см. [ниже](#)),
- **Сроки** (не используется),
- **Работы** (см. [ниже](#)),
- **Вкладки заявок** (см. [ниже](#)),
- **Шаблоны заголовка и описания** (не используется).

Вкладка Анкеты

Вкладка **Анкеты** (Рис. 3) предназначена для добавления анкет в шаблон заявки.

Для работы в окне вкладки **Анкеты** предназначена стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

При добавлении анкеты необходимо выбрать и установить из выпадающего списка наименование анкеты (Рис. 4).

Список значений, отображаемых в выпадающем списке, формируется в подразделе **Типы анкет заявок** (см. подробнее п. 14.7).

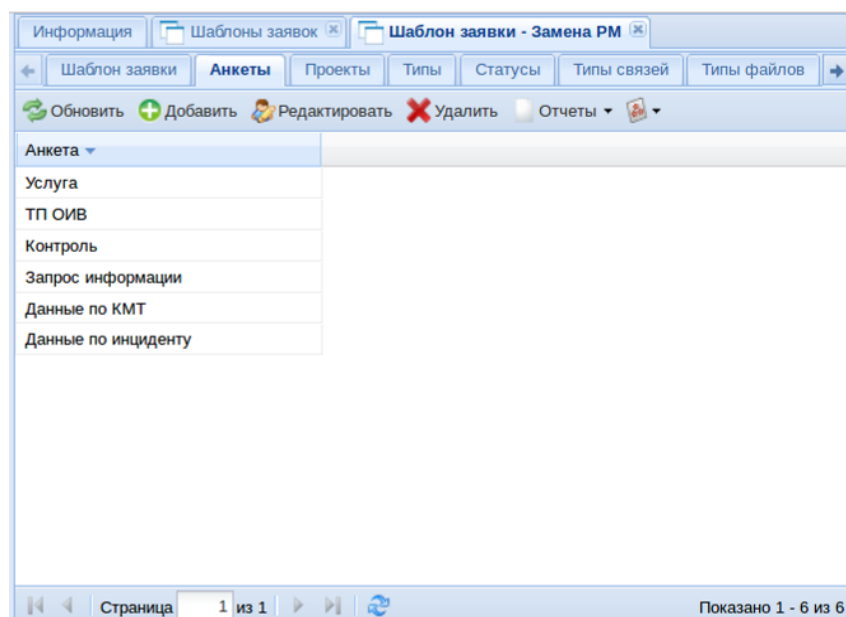


Рис. 3

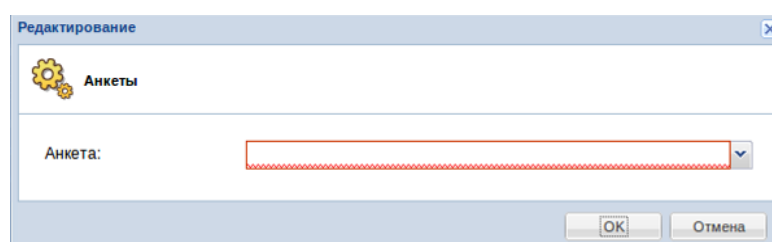


Рис. 4

При добавлении, редактировании и удалении анкеты к шаблону заявки есть возможность автоматически добавить эту анкету ко всем заявкам, относящимся к такому шаблону.

Если в списке уже есть анкета, то при попытке добавить его повторно будет показано сообщение (Рис. 5):

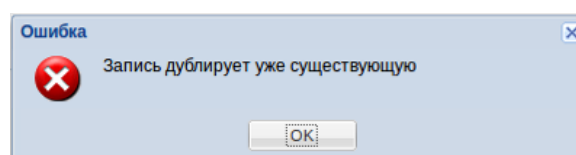


Рис. 5

При добавлении заявки, после нажатия в окне кнопки **ОК** будет выведено соответствующее предложение (Рис. 6).

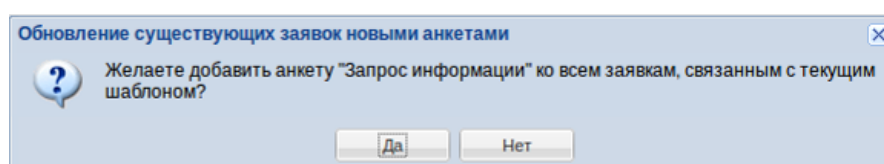


Рис. 6

При положительном ответе анкета будет добавлена ко всем заявкам этого шаблона (в карточках заявок появятся вкладки, соответствующие вопросам анкеты). Если заявок много, то процесс добавления будет показан наглядно (Рис. 7).

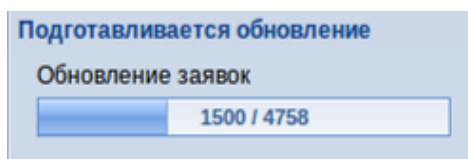


Рис. 7

Если в предыдущем диалоге выбрать *Нет*, то анкета будет применена только ко вновь создаваемым заявкам данного шаблона.

Аналогично, при подтверждении удаления анкеты будет предложено удалить эту анкету из заявок, в которых она содержится (из карточек заявок пропадут вкладки, соответствующие вопросам анкеты, Рис. 8).

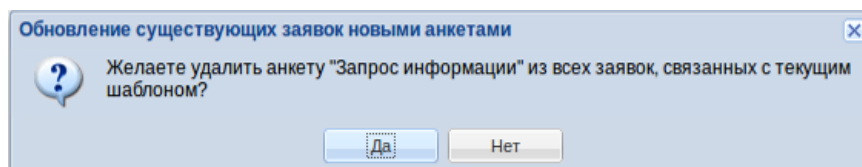


Рис. 8

Вкладка *Проекты*

Вкладка **Проекты** (Рис. 9) предназначена для создания списка проектов. В окне вкладки производится добавление (привязка) проектов к шаблону.

Для работы в окне вкладки **Проекты** предназначена стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

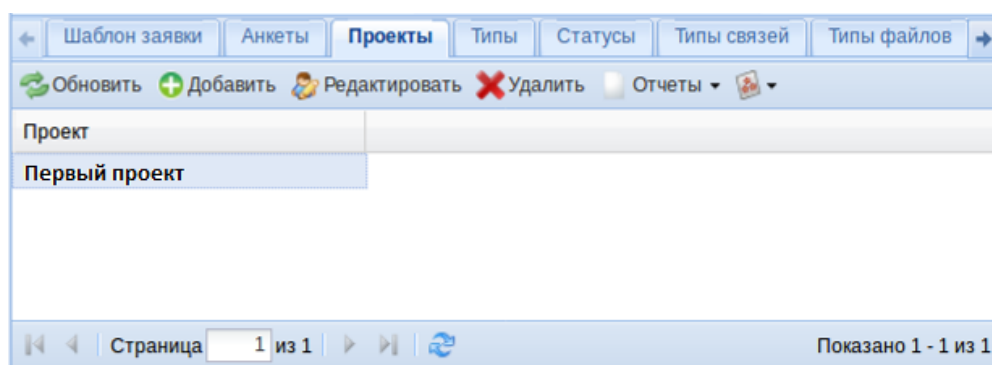


Рис. 9

При добавлении проекта в поле **Проект** необходимо выбрать из выпадающего списка наименование проекта. Подробнее о формировании значений списка см. п. 4.14. Если это действие производится с помощью кнопки **Добавить** на панели инструментов *верхней области вкладки*, то будет открыто отдельное окно (Рис. 10).

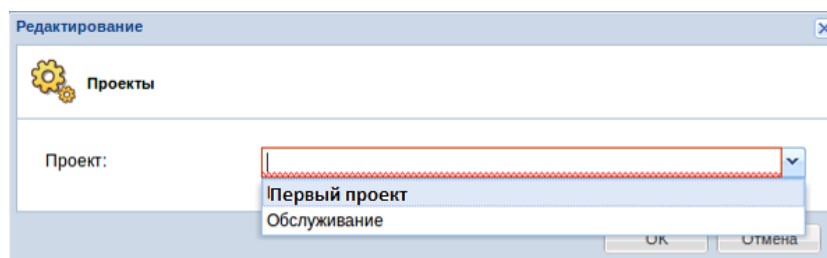


Рис. 10

То же действие можно выполнить и в *нижней области вкладки*, выбрав из выпадающего списка нужный проект и нажав кнопку **Добавить** на панели инструментов нижней области.

Вкладка Типы

Вкладка **Типы** (Рис. 11) предназначен для формирования списка типов заявок. В дальнейшем типы заявок, указанных в шаблоне, используются при создании заявки и их редактировании, а также при фильтрации списка заявок.

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

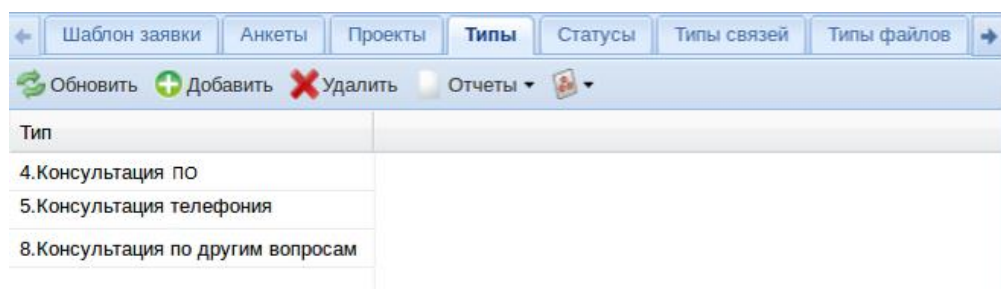


Рис. 11

При добавлении типа заявки открывается окно **Выбор типа заявки** (Рис. 12). Информация о типах заявок, отображаемых в окне, формируется в подразделе **Типы заявок** (см. подробнее п. 14.4).

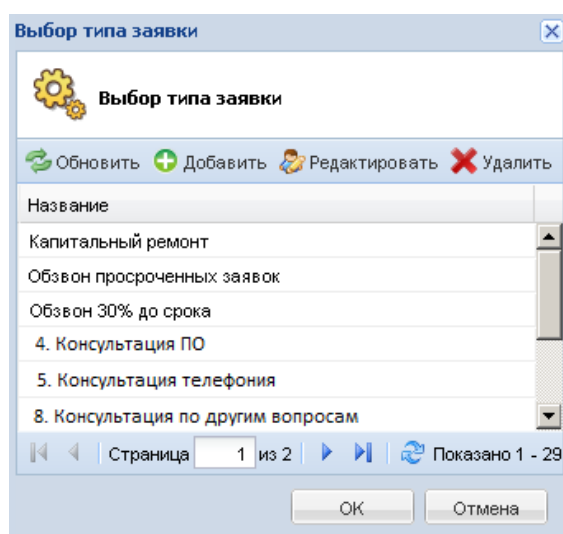


Рис. 12

Примечание. В окне **Выбор типа заявки** отображаются только те типы заявок, которые указаны для установленной обязанности пользователя в разделе **Отделы > Список обязанностей** на вкладке **Право выставять типы заявок**.

Вкладка Статусы

Вкладка **Статусы** (Рис. 13) предназначена для формирования перечня статусов, в которых может находиться заявка. На вкладке для каждого статуса также указывается порядковый номер этапа. На определённом этапе заявка может находиться только в тех статусах, для которых указан такой этап.

Связка *статус-этап* позволяет согласовать переход в другие статусы у родительской заявки и её дочерних заявок. Родительская заявка не может быть переведена в статус с более высоким этапом до тех пор, пока хотя бы одна дочерняя заявка имеет статус с исходным этапом.

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

При добавлении статуса в поле **Статус** необходимо выбрать в окне выбора наименование статуса, а также указать номер этапа. Если это действие производится с помощью кнопки **Добавить** на панели инструментов *верхней области вкладки*, будет открыто отдельное окно (Рис. 14). Информация о статусах, отображаемых в окне выбора, формируется в подразделе **Статусы заявок** (см. подробнее п. 14.6).

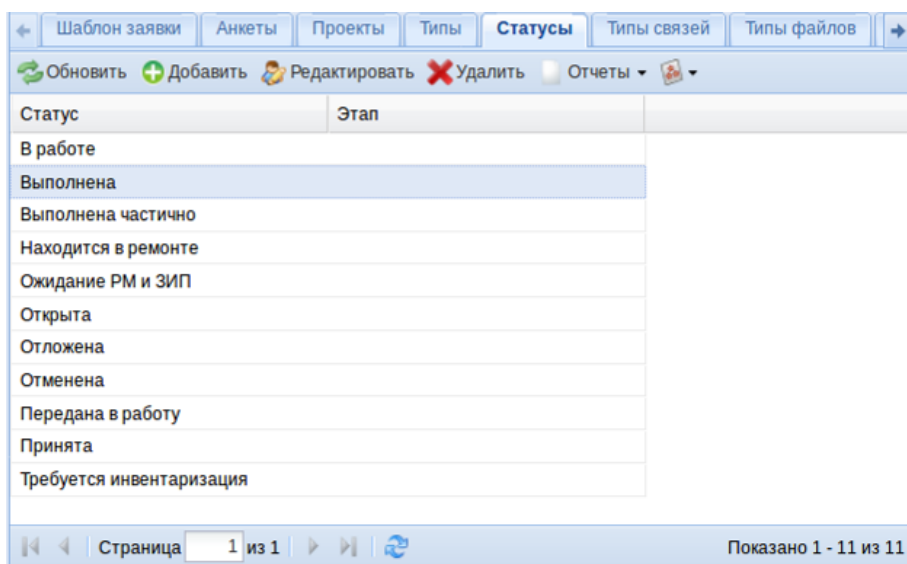


Рис. 13

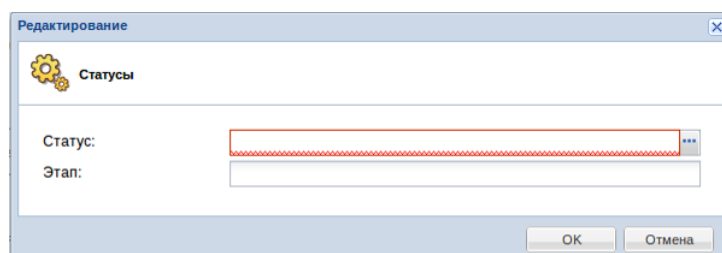


Рис. 14

Те же действия можно выполнить и в *нижней области вкладки*, выбрав из выпадающего списка нужный статус, указав этап и нажав кнопку **Добавить** на панели инструментов нижней области.

При добавлении типа заявки открывается окно **Выбор типа заявки** (Рис. 12). Информация о типах заявок, отображаемых в окне, формируется в подразделе **Типы заявок** (см. подробнее п. 14.4)

Вкладка Типы связей

Вкладка **Типы связей** (Рис. 15) предназначена для формирования перечня связей с сущностями, с которыми может быть связана заявка.

Тип связи	Сущность типа связи	Обязательность	Уникальность
Типы инвентаря	inventory_types	нет	нет
Инвентарь	inventory_items	нет	нет
Объект	vw_objects	нет	нет

Рис. 15

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

Для добавления типа связи следует использовать кнопку **Добавить** на панели инструментов, либо одноимённую команду контекстного меню. Будет открыто окно добавления (Рис. 16).

Рис. 16

В данном окне необходимо заполнить следующие поля:

- **Тип связи** – в поле выбирается и устанавливается из выпадающего списка наименование связи и сущность. Обязательное поле для заполнения. Список значений, отображаемых в выпадающем списке, формируется в подразделе **Типы связей** (см. подробнее п. 14.2);
- **Обязательность** – если переключатель установлен в значении *Да*, то в заявке данного шаблона наличие данного типа связи обязательно;

- **Уникальность** – если переключатель установлен в значении *Да*, то в заявке данного шаблона нельзя сохранить более одного значения с данным типом связи.

Если в списке связей есть такой тип связи, то при попытке добавить его повторно будет показано сообщение (Рис. 17):

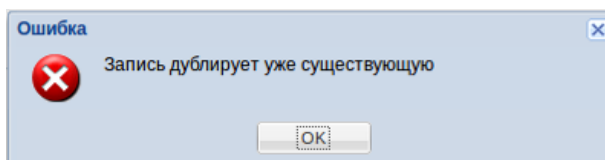


Рис. 17

Вкладка Типы файлов

Вкладка **Типы файлов** (Рис. 18) предназначена для формирования перечня типов файлов, которые могут быть прикреплены к заявке, созданной на основании такого шаблона.

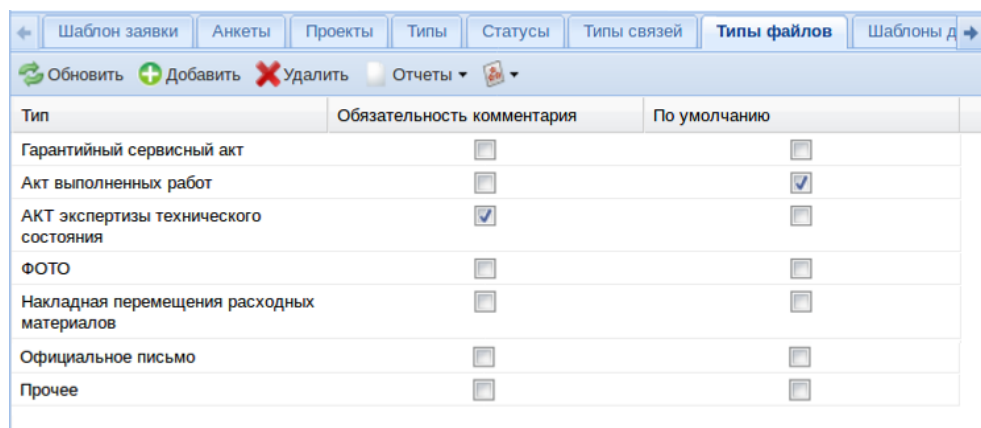


Рис. 18

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

При добавлении типов файлов открывается дополнительное окно **Выбор типа файла** (Рис. 19), в котором отображаются наименования типов файлов, созданных в разделе **Файлы — пункт Типы файлов** (см. подробнее п. 7).

Для каждого типа файла во вкладке Типы файлов (Рис. 18) можно указать дополнительные настройки:

- «Обязательность комментария» - при добавлении файла, поле «Комментарий» обязательно для ввода;
- «По умолчанию» - при добавлении файла автоматическая подстановка данного типа документа (возможно указать только один тип документа).

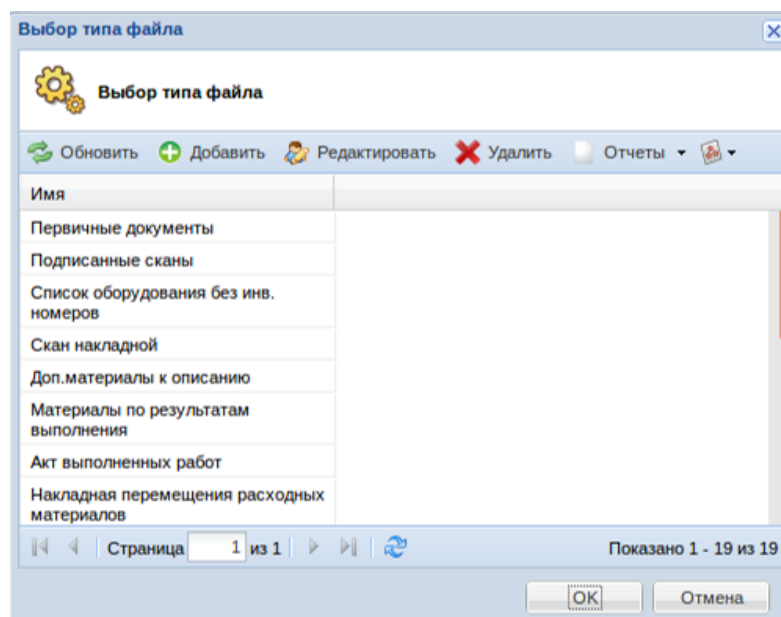


Рис. 19

В заявке, созданной на основе такого шаблона, будет присутствовать специальная вкладка с группами (Рис. 20), в наименовании которых отображаются указанные в шаблоне типы файлов. Рядом с именем группы в скобках указывается количество добавленных файлов с таким типом.

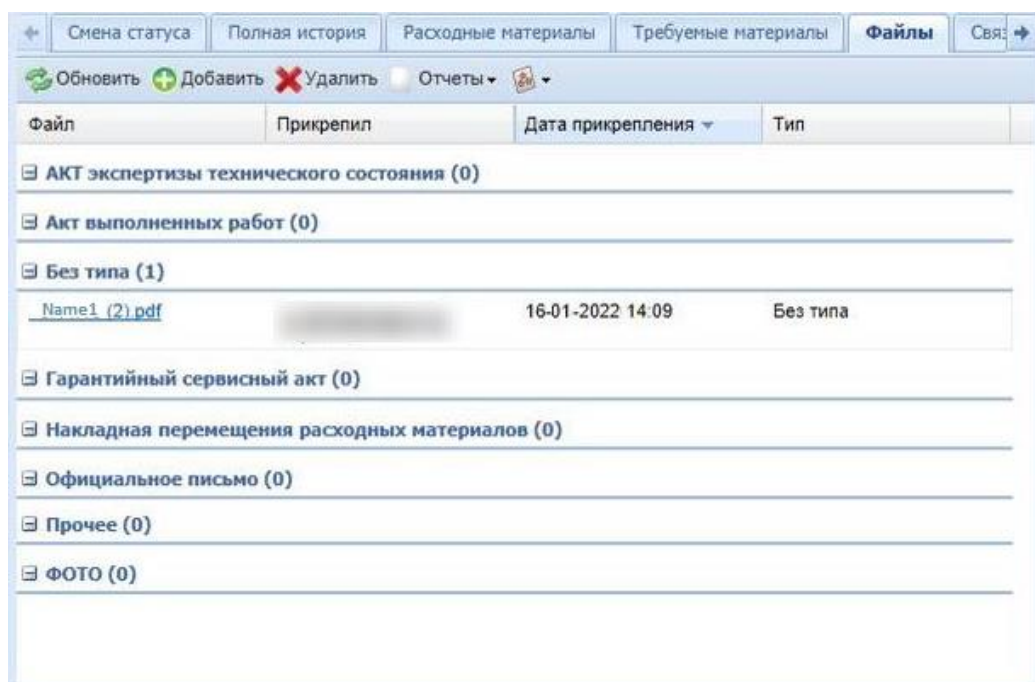


Рис. 20

Вкладка Шаблоны дочерних заявок

Вкладка **Шаблон дочерних заявок** предназначена для формирования списка шаблонов, по которым смогут быть созданы дочерние заявки (Рис. 21).

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

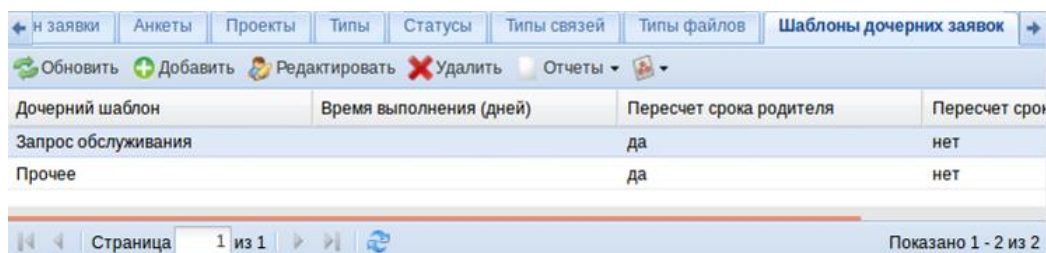


Рис. 21

При создании дочерней заявки (см. п. 17.3 Действия с заявкой) в списке доступных типов будут указаны только те типы заявок, которые имеются у перечисленных на данной вкладке шаблонов дочерних заявок.

Для добавления в список шаблона дочерних заявок нажмите на панели инструментов кнопку **Добавить**. Будет открыто диалоговое окно добавления нового шаблона (Рис. 22):

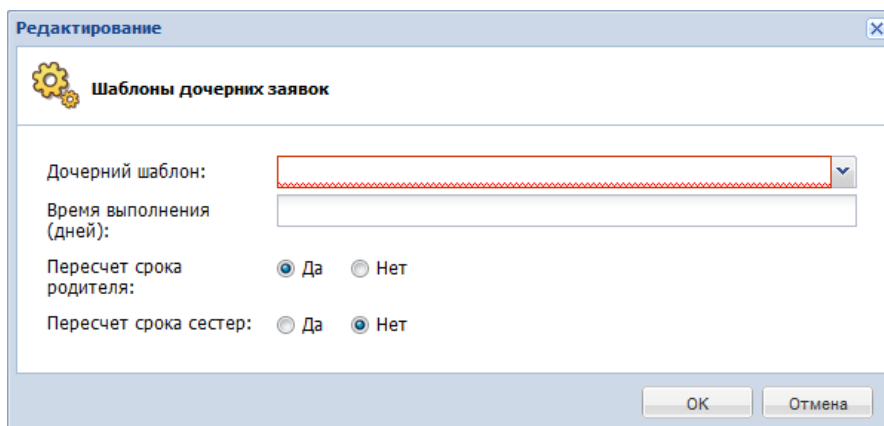


Рис. 22

В данном окне необходимо заполнить следующие поля:

- **Дочерний шаблон** – из выпадающего списка следует выбрать один из ранее созданных шаблонов. Обязательное для заполнения поле;
- **Время выполнения (дней)** – следует ввести число дней, в течение которых заявка должна быть выполнена;
- **Пересчёт срока родителя** – данный переключатель определяет, будет ли пересчитан срок выполнения родительской заявки (при значении *Да* срок родительской заявки будет соответствовать сроку дочерней заявки);
- **Пересчёт срока сестёр** – данный переключатель определяет, будет ли пересчитан срок выполнения других дочерних заявок, созданных из той же родительской заявки (при значении *Да* срок ранее созданных сестринских заявок будет соответствовать сроку новой дочерней заявки);

Примечание. Если срок выполнения дочерней заявки равен 0 дней, то срок выполнения родительской заявки или сестринских заявок пересчитан не будет в любом случае.

Вкладка **Отделы**

Вкладка **Отделы** (Рис. 23) предназначен для формирования перечня отделов, на которые могут быть назначены заявки.

Вместе с настройками отделов (см. подробнее п. 10.1 Вкладка «Отделы»), данный список определяет возможность назначения заявки на тот или иной отдел.

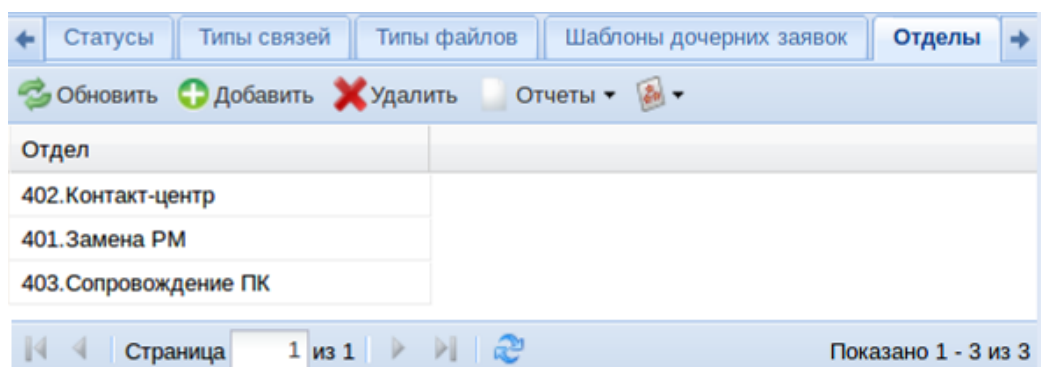


Рис. 23

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

Возможность перевести заявку на тот или иной отдел определяется следующими условиями:

- Списком отделов на данной вкладке;
- Параметром **Для назначения** в карточке отдела (см. подробнее п. 9.1 Вкладка «Отдел»)
- Правами пользователя в отделе в рамках его обязанности (см. подробнее п. 10.3 Вкладка «Права»)
- Взаимосвязью между отделами (см. подробнее п. 9.1 Вкладка «Взаимодействие с другими отделами»)

Для добавления отдела в список следует использовать кнопку **Добавить** на панели инструментов, либо одноимённую команду контекстного меню. Будет открыто окно добавления (Рис. 24).

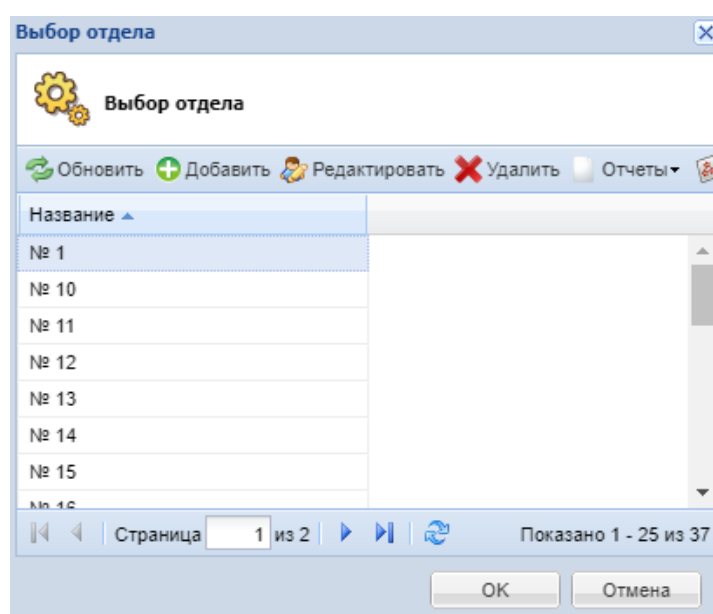


Рис. 24

Вкладка **Шаблоны отчётов**

Вкладка **Шаблоны отчётов** (Рис. 25) предназначена для формирования перечня шаблонов отчётов, которые смогут быть выгружены из заявки данного шаблона.

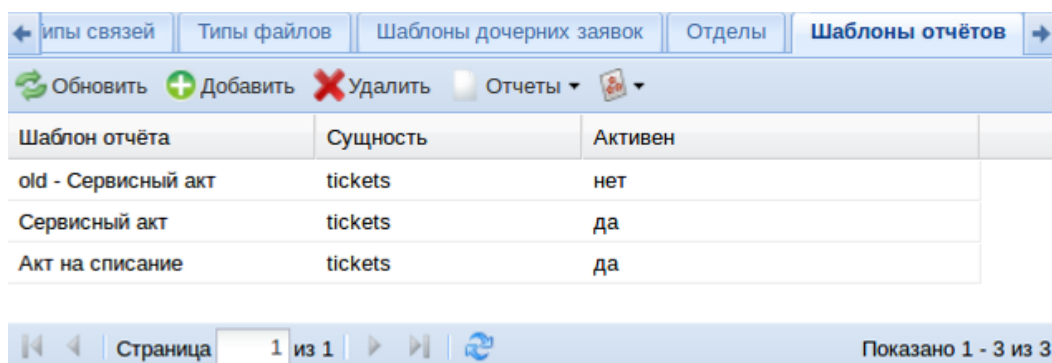


Рис. 25

В данном списке указан максимально возможный список шаблонов, который может быть доступен при нажатии кнопки **Отчёты** на панели инструментов заявки, созданной по данному шаблону заявок. При этом, доступный пользователю список отчётов определяется его роль (см. подробнее п. 4.3).

В таблице имеются следующие столбцы:

- **Шаблон отчёта** – название шаблона отчётов;
- **Сущность** – идентификатор сущности, которая указан в параметрах шаблона отчётов;
- **Активен** – признак, определяющий активность данного шаблона отчётов. В списке может находиться шаблон, который в данный момент неактивен, но был активен во время своего добавления. Неактивный шаблон добавить нельзя.

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

Для добавления шаблона отчётов в список следует использовать кнопку **Добавить** на панели инструментов, либо одноимённую команду контекстного меню. Будет открыто окно добавления (Рис. 26).

В списке будут доступны только те шаблоны отчётов, у которых указана сущность *tickets* (см. подробнее п. 4.5). Добавить можно только *активный* шаблон.

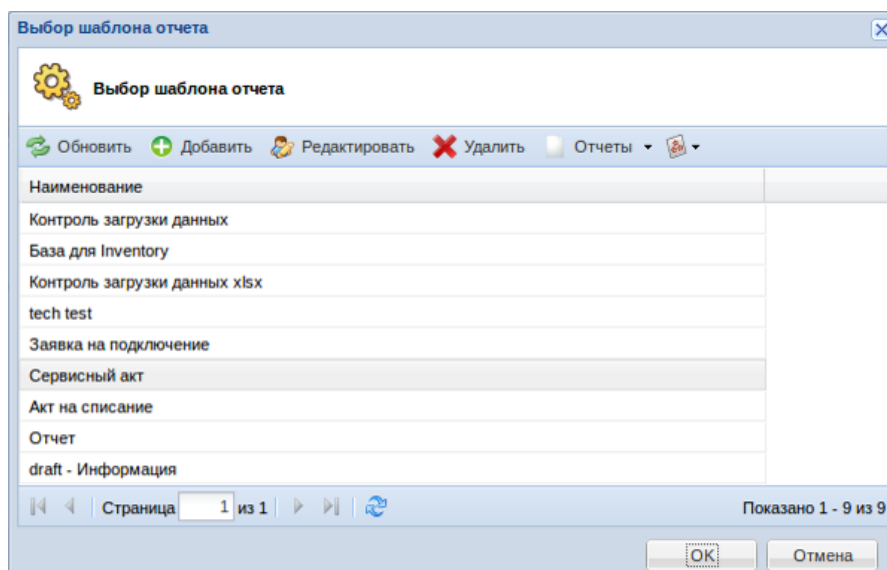


Рис. 26

Если в списке уже есть шаблон, то при попытке добавить его повторно будет показано сообщение (Рис. 27):

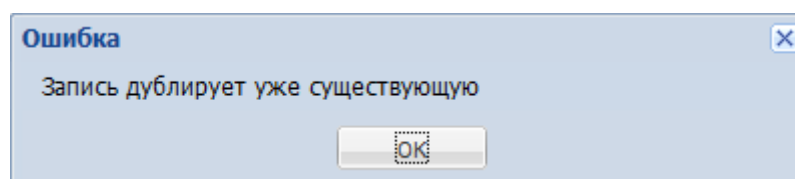


Рис. 27

Вкладка Обязанности исполнителей

Вкладка **Обязанности исполнителей** (Рис. 28) предназначен для формирования перечня обязанностей, которые должны быть у исполнителей заявок, созданных по данному шаблону.

У созданной по текущему шаблону заявки в отделе исполнителем может быть только тот пользователь, обязанность которого указан на данной вкладке.

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

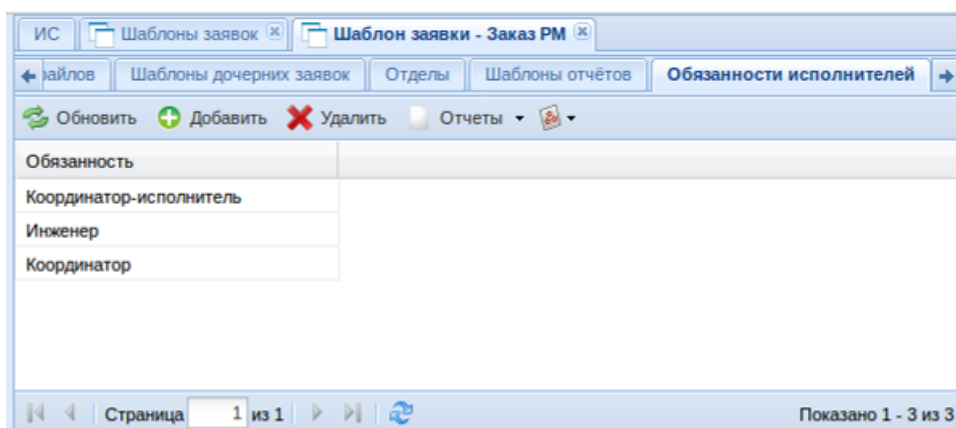


Рис. 28

Для добавления обязанности исполнителей в список следует использовать кнопку **Добавить** на панели инструментов, либо одноимённую команду контекстного меню. Будет открыто окно добавления (Рис. 29).

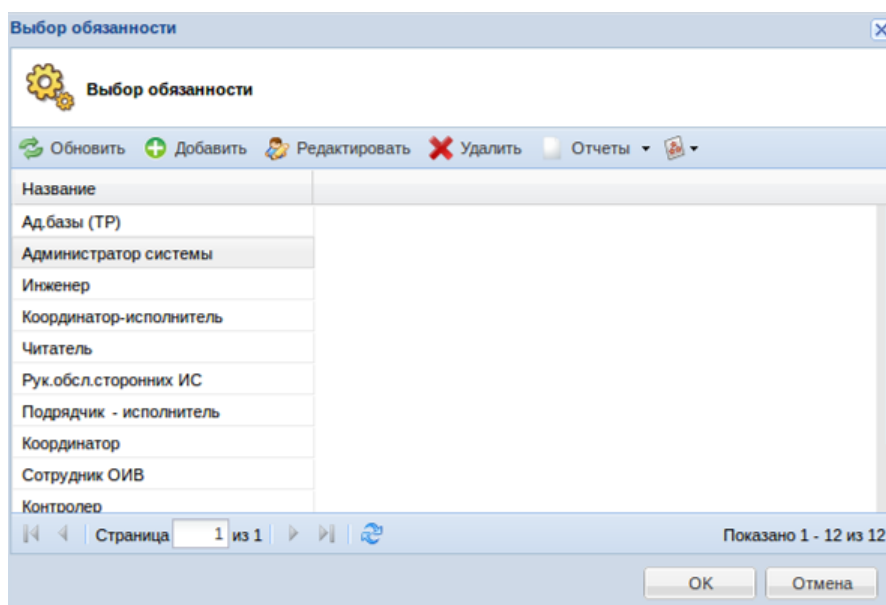


Рис. 29

Вкладка Работы

Вкладка **Работы** (Рис. 30) предназначен для формирования перечня работ, которые могут быть указаны в заявке данного шаблона.

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

Для добавления работы в список следует использовать кнопку **Добавить** на панели инструментов, либо одноимённую команду контекстного меню. Будет открыто окно добавления (Рис. 31). Информация о работах, отображаемых в окне выбора, формируется в подразделе **Работы по заявкам** (см. подробнее п. 14.15).

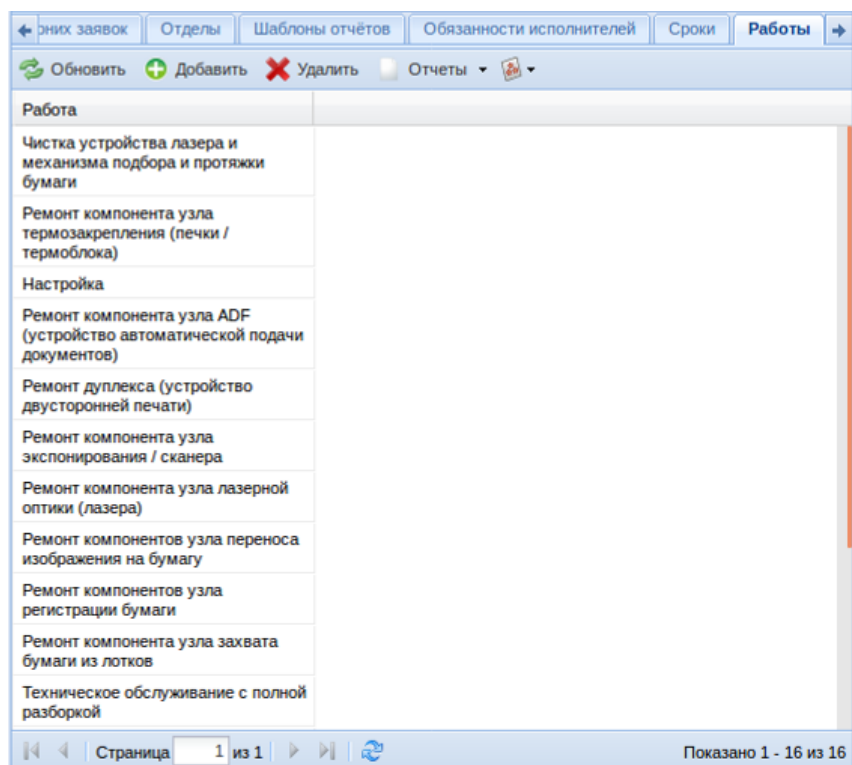


Рис. 30

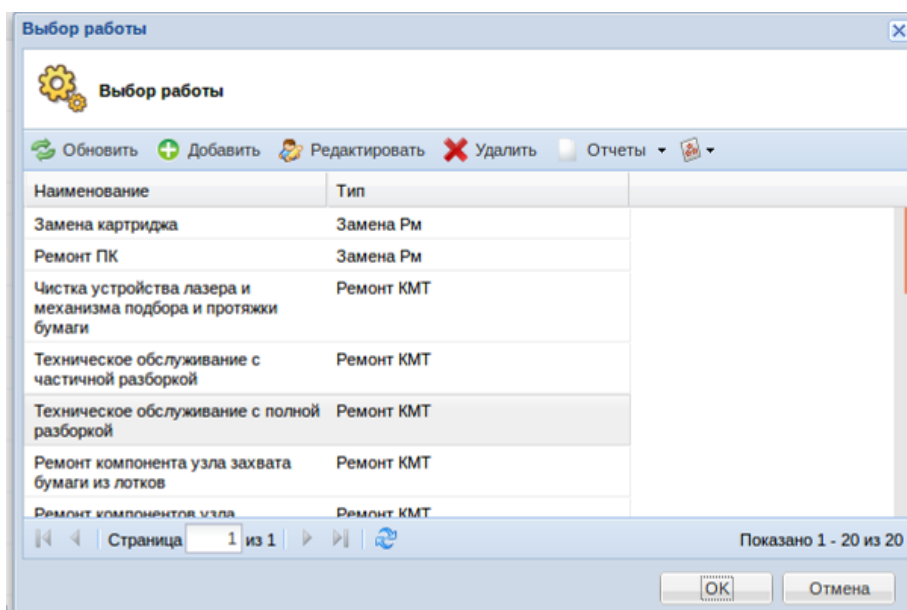


Рис. 31

Вкладка Вкладки заявок

Вкладка **Вкладки заявок** (Рис. 32) предназначен для формирования перечня вкладок с заявками, которые будут доступны в заявке данного шаблона.

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

Для добавления вкладки в список следует использовать кнопку **Добавить** на панели инструментов, либо одноимённую команду контекстного меню. Будет открыто окно добавления

(Рис. 33). Информация о вкладках, отображаемых в окне выбора, формируется в подразделе **Вкладки заявок** (см. подробнее 14.11). В списке будут доступны только те вкладки заявок, у которых указана сущность *tickets*.

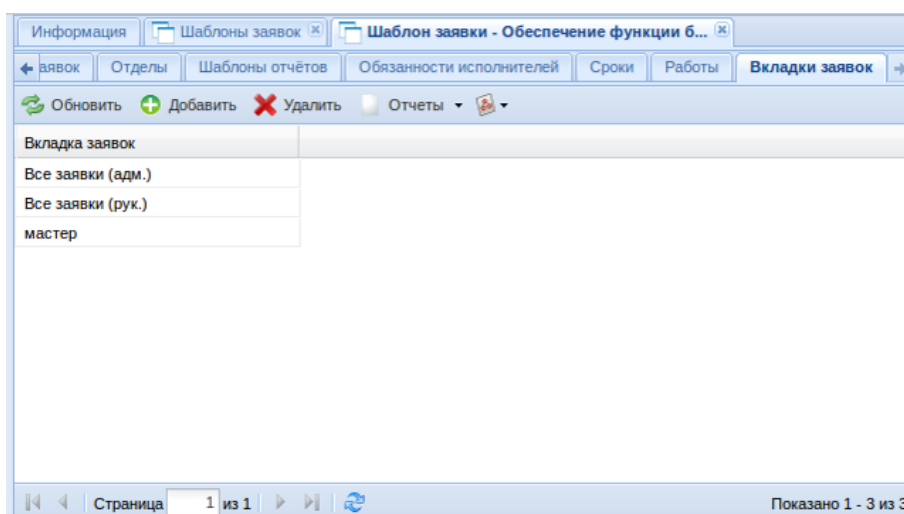


Рис. 32

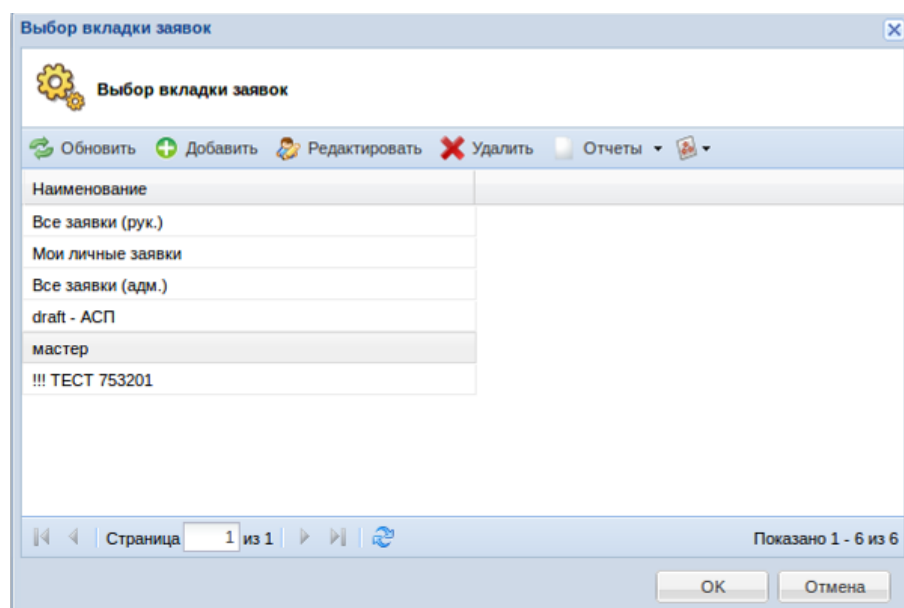


Рис. 33

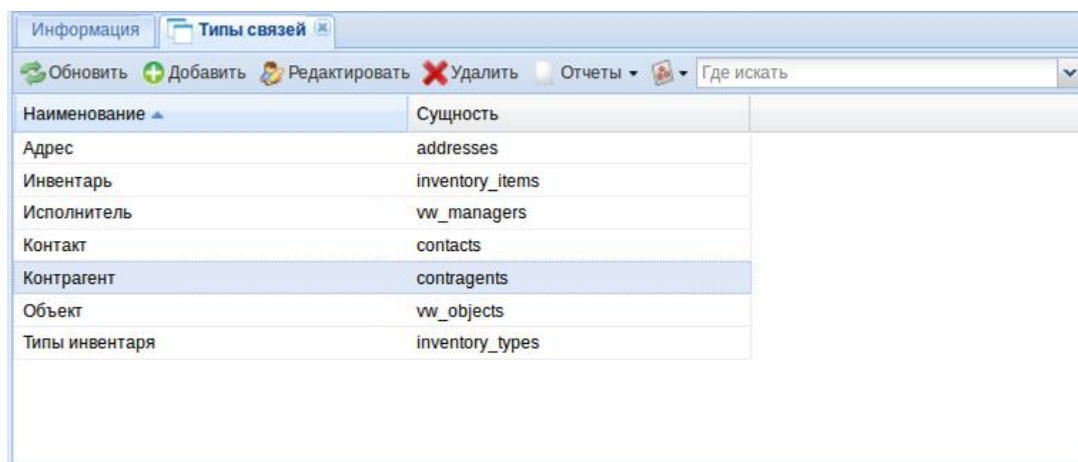
14.2. Типы связей

При обращении в разделе **Настройки заявок** к пункту **Типы связей** в правой части окна программы открывается вкладка **Типы связей**, на которой отображается информация о типах связей заявки с другими сущностями (Рис. 34).

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

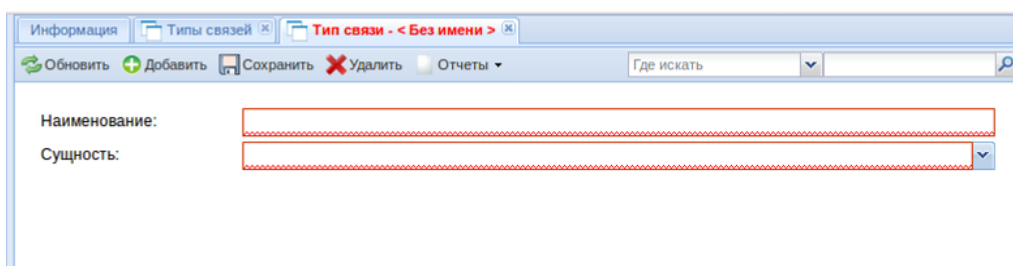
При добавлении нового типа работы открывается новая вкладка **Тип связи** (Рис. 35), заголовок которой будет выделен красным шрифтом. В окне вкладки необходимо заполнить поля:

- **Наименование** – наименование типа связи. Обязательное для заполнения поле;
- **Сущность** – в поле выбирается и устанавливается из выпадающего списка наименование сущность. Обязательное для заполнения поле.



Наименование	Сущность
Адрес	addresses
Инвентарь	inventory_items
Исполнитель	vw_managers
Контакт	contacts
Контрагент	contragents
Объект	vw_objects
Типы инвентаря	inventory_types

Рис. 34



Наименование:

Сущность:

Рис. 35

Если в списке уже есть тип связи с таким же названием и сущностью, то при попытке добавить его повторно будет показано сообщение (Рис. 36):

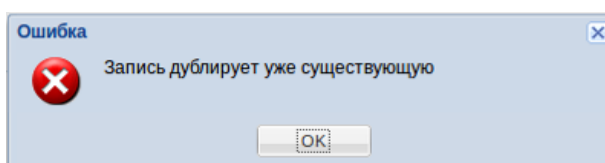


Рис. 36

14.3. Подтипы шаблонов заявок

При обращении в разделе **Настройки заявок** к пункту **Подтипы шаблонов заявок** в правой части окна программы открывается вкладка **Подтипы шаблонов**, в окне которой отображается информация о подтипах шаблонов заявок.

Раздел **Подтипы шаблонов заявок** (Рис. 37) предназначен для формирования списка подтипов шаблонов заявок.

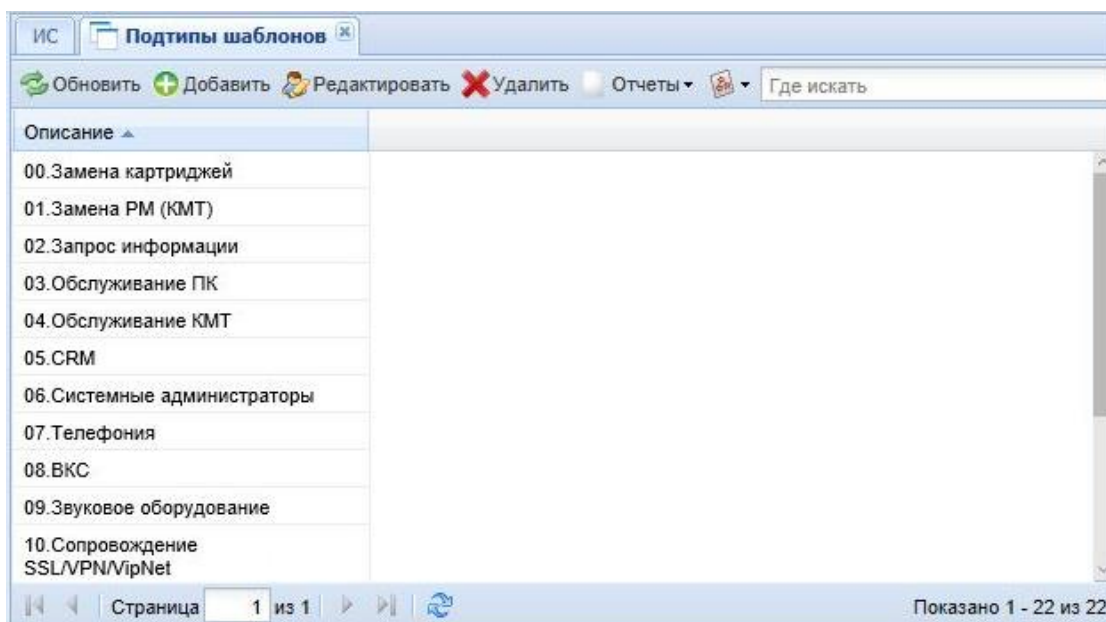


Рис. 37

В дальнейшем информация о подтипах шаблонов используется:

- при сопоставлении подтипов шаблонов и отделов в **Объекте** (контрагенте);
- при формировании шаблонов заявок.

Подтип шаблона заявок служит для работы механизма автоназначения заявки: при автоназначении заявка может быть назначена на тот отдел, который добавлен к объекту с тем же подтипом, что указан в шаблоне заявки.

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

При добавлении нового подтипа шаблона открывается дополнительная вкладка **Подтип шаблона** (Рис. 38), заголовок которой будет выделен красным шрифтом;

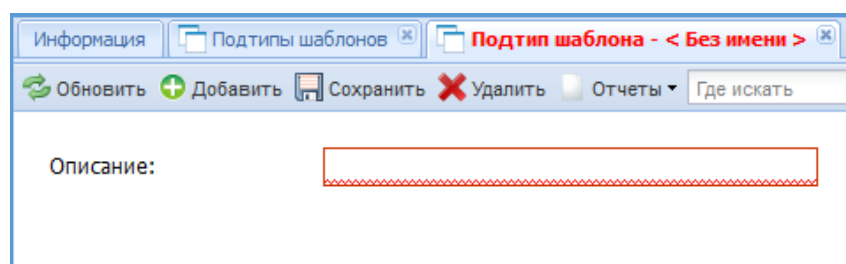



Рис. 38

Необходимо ввести информацию о наименовании подтипа шаблона заявки в поле **Описание**.

Для сохранения внесенной информации обязательно нажать кнопку  (Сохранить) на панели инструментов окна вкладки **Подтип шаблона**.

Примечание. При добавлении заявки, после наименования шаблона программа автоматически подставляет наименование отдела, которому будет адресована заявка, при ОБЯЗАТЕЛЬНОМ соблюдении следующих условий:

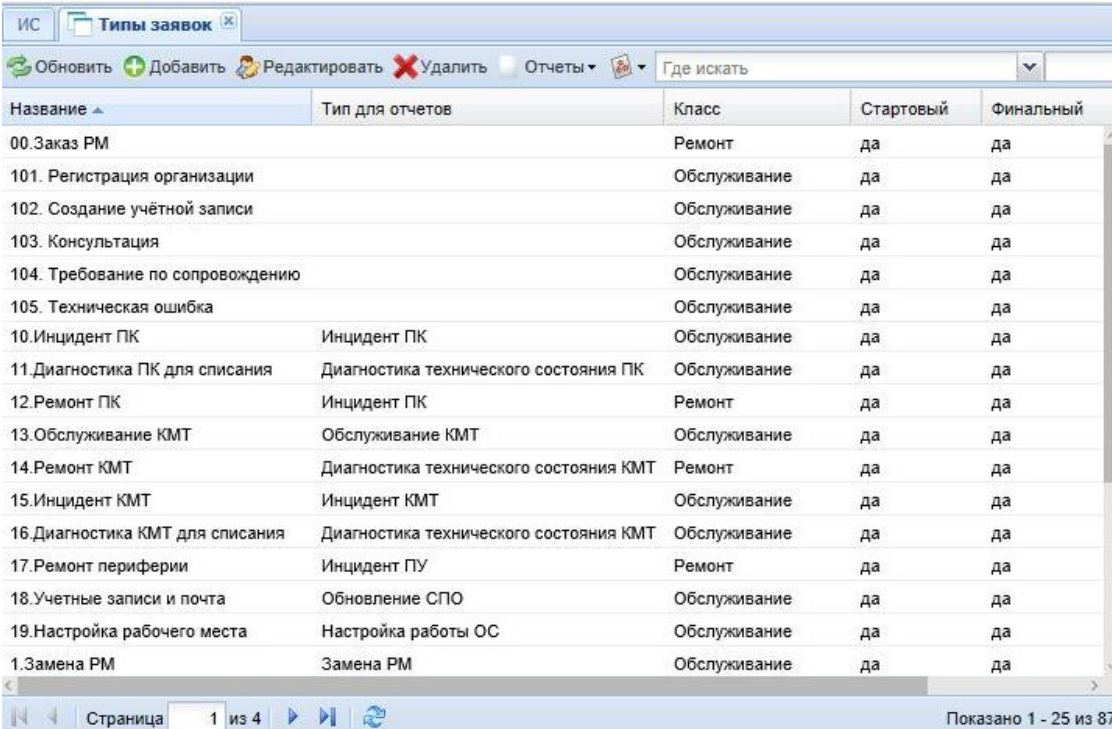
- Для отделов **Объекта** (контрагента) указаны подтипы шаблонов;
- Подтип шаблона указан в выбранном шаблоне заявки.

14.4. Типы заявок

При обращении в разделе **Настройки заявок** к пункту **Типы заявок** в правой части окна программы открывается вкладка Типы заявок, в окне которой отображается информация о типах заявок.

Раздел **Типы заявок** (Рис. 39) предназначен для создания перечня типов заявок, которые в дальнейшем будут использоваться:

- При выдаче прав пользователю на работу с созданными типами заявок (раздел **Отделы — Список обязанностей**, вкладка **Обязанность — Право выставлять типы заявок**);
- При создании шаблонов заявок в разделе **Настройки заявок — Шаблоны заявок** на вкладке **Шаблон заявки** и на вкладке **Типы**;
- При создании заявок в разделе **Заявки — Добавить заявку** на вкладке **Заявка**, также в меню **Действия**;
- При создании дочерней заявки в меню **Действия**;
- При фильтрации списка заявок (параметр **Тип** или **Вид работ**).



Название	Тип для отчетов	Класс	Стартовый	Финальный
00.Заказ РМ		Ремонт	да	да
101. Регистрация организации		Обслуживание	да	да
102. Создание учётной записи		Обслуживание	да	да
103. Консультация		Обслуживание	да	да
104. Требование по сопровождению		Обслуживание	да	да
105. Техническая ошибка		Обслуживание	да	да
10. Инцидент ПК	Инцидент ПК	Обслуживание	да	да
11. Диагностика ПК для списания	Диагностика технического состояния ПК	Обслуживание	да	да
12. Ремонт ПК	Инцидент ПК	Ремонт	да	да
13. Обслуживание КМТ	Обслуживание КМТ	Обслуживание	да	да
14. Ремонт КМТ	Диагностика технического состояния КМТ	Ремонт	да	да
15. Инцидент КМТ	Инцидент КМТ	Обслуживание	да	да
16. Диагностика КМТ для списания	Диагностика технического состояния КМТ	Обслуживание	да	да
17. Ремонт периферии	Инцидент ПУ	Ремонт	да	да
18. Учетные записи и почта	Обновление СПО	Обслуживание	да	да
19. Настройка рабочего места	Настройка работы ОС	Обслуживание	да	да
1. Замена РМ	Замена РМ	Обслуживание	да	да

Рис. 39

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).


При добавлении нового типа заявки открывается дополнительная вкладка **Тип заявки** (Рис. 40), заголовок которой будет выделен красным шрифтом. В окне вкладки **Тип заявки** отображаются дополнительные вкладки:

- *Активная вкладка* — **Тип заявки**, на которой вносится необходимая информация о типе заявки;
- *Неактивная вкладка* — **Приоритет**.

Рис. 40

В окне вкладки **Тип заявки** необходимо заполнить следующие поля:

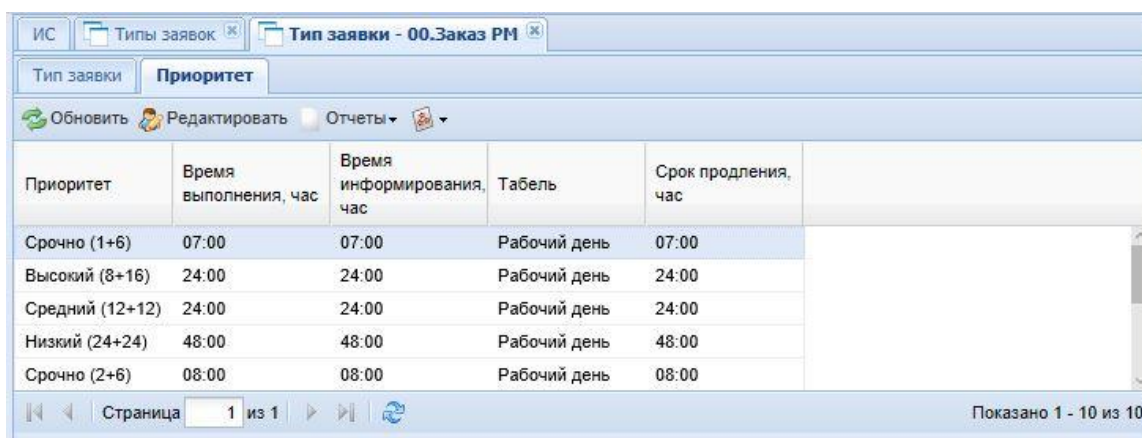
- **Название** — наименование типа заявки. Обязательное для заполнения поле;
- **Идентификатор класса типа** — в поле выбирается и устанавливается из выпадающего списка значение идентификатора: *Подключение, Ремонт, Обслуживание, Обзвон, Согласование* — общая характеристика оказываемых услуг. При необходимости перечень идентификаторов класса типа можно расширить непосредственно в базе данных;
- **Стартовый** — в поле может отображаться одно из значений: *Да* или *Нет*. Если в поле отображается значение *Да*, то тип заявки всегда будет отображаться в выпадающем списке поля **Тип** в разделе **Заявки** — **Добавить заявку** — вкладка **Заявка № _____**, а также в других формах добавления заявки, при условии, что данный тип выбран в поле **Тип** в разделе **Настройки заявки > Шаблоны заявки > вкладка Шаблон заявки** и сотруднику (пользователю) выдано разрешение на работу с данным типом заявки (раздел **Отделы > Список обязанностей**, вкладка **Обязанность > Право выставлять типы заявок**);
- **Финальный** — признак, разрешающий выполнять завершение работы с заявкой. Если в поле установлено значение *Да*, то можно завершать работу с заявкой с таким типом. Если в поле установлено значение *Нет*, то завершать работу с заявкой с таким типом нельзя. При завершении работы с заявкой на вкладке **Смена статуса** (при установке соответствующего типа заявки в поле **Тип**, статуса в поле **Статус** и значения даты в поле **Дата выполнения заявки по сервисному листу**) выполняется проверка типа заявки (для типа должен быть установлен признак **Финальный: Да**) и статуса (для статуса должен быть установлен идентификатор типа **Закрыта** или **Выполнена**).

После нажатия кнопки  (Сохранить) в заголовке вкладки появляется наименование типа заявки, а неактивная вкладка **Приоритет** становится активной.

Примечание. После добавления типа заявки ТРЕБУЕТСЯ назначить право на смену добавленного типа. Право на смену типов заявок выдаются для нужной обязанности(ей) пользователя(ей).

Вкладка «Приоритет»

На вкладке **Приоритет** (Рис. 41) необходимо настроить приоритеты выполнения заявки с назначенным типом. По умолчанию на вкладке отображаются все приоритеты, добавленные в разделе **Настройки заявок — Приоритеты заявки** (см. подробнее п. 14.5).



Приоритет	Время выполнения, час	Время информирования, час	Табель	Срок продления, час
Срочно (1+6)	07:00	07:00	Рабочий день	07:00
Высокий (8+16)	24:00	24:00	Рабочий день	24:00
Средний (12+12)	24:00	24:00	Рабочий день	24:00
Низкий (24+24)	48:00	48:00	Рабочий день	48:00
Срочно (2+6)	08:00	08:00	Рабочий день	08:00

Рис. 41

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

Каждый приоритет описывается следующими параметрами:

- **Приоритет** — наименование приоритета;
- **Время выполнения, час** — время выполнения заявки с выбранным типом, в часах;
- **Время информирования, час** — промежуток времени (в часах), через который производится уведомление сотрудника (заявителя) диспетчером по телефону о ходе работы с заявкой с выбранным типом. Время информирования рассчитывается при добавлении заявки и указывается в поле Срок информирования заявителя:

$$T_{увед} = T_{тек} + T_{инф},$$
 где $T_{тек}$ — дата и время создания заявки, $T_{инф}$ — время информирования, значение которого задается в базе данных;
- **Табель** — наименование расписания, созданного в разделе **Табели** (см. подробнее п. 11.1). В соответствии с расписанием определяется рабочее время сотрудников и корректируется время выполнения заявки;
- **Срок продления, час** — промежуток времени, на который можно продлить выполнение работ по заявке с выбранным типом, в часах.


В окне вкладки **Приоритет** можно выполнять только редактирование информации о приоритете и ее удаление.

Удаление информации о приоритете производится только в нижней области окна вкладки **Приоритет** для выбранного в верхней области приоритета.

Редактирование информации о приоритете типа заявки

Для редактирования приоритета необходимо выполнить следующие действия:

Выделить курсором строку с приоритетом, информацию о котором необходимо отредактировать;

Нажать кнопку  (Редактировать) на панели инструментов или выбрать одноименный пункт контекстного меню. В результате выполненных действий откроется дополнительное окно **Редактирование** (Рис. 42);

Выполнить корректировку необходимой информации в соответствующих полях;

Нажать кнопку **ОК** для сохранения внесенных изменений.

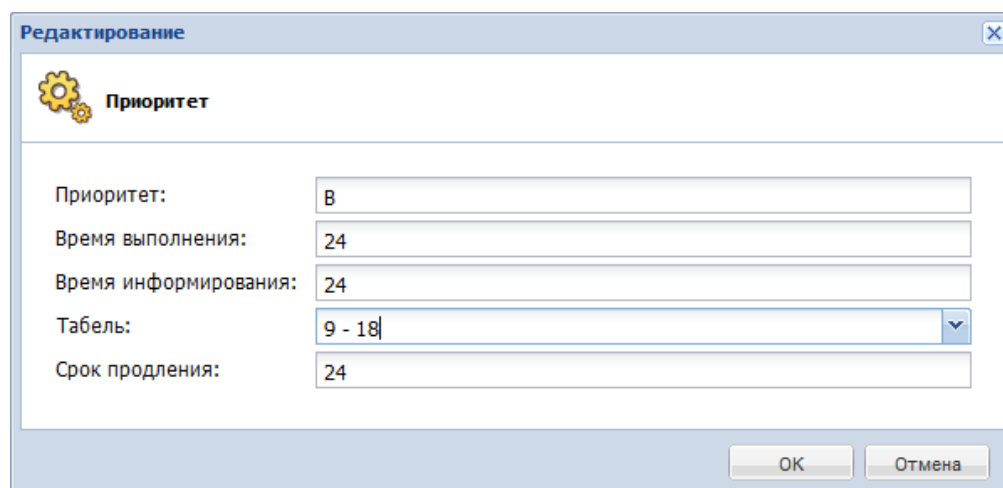



Рис. 42

Удаление информации о приоритете типа заявки

Для удаления информации о приоритете типа заявки необходимо выполнить следующие действия:

- Выделить курсором строку с приоритетом, информацию о котором необходимо отредактировать. В нижней части окна вкладки **Приоритет** будет отображена информация о приоритете, строка с которым выделена курсором (Рис. 41);
- В нижней части окна нажать кнопку  (Удалить);
- В промежуточном окне нажать кнопку **Да** для удаления информации о приоритете (Рис. 43).

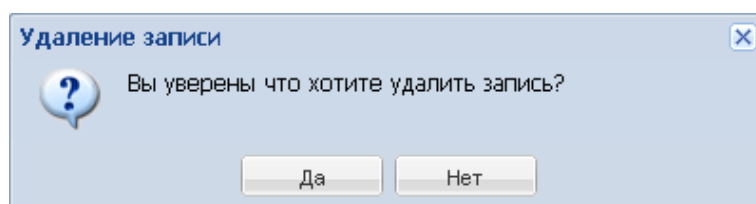
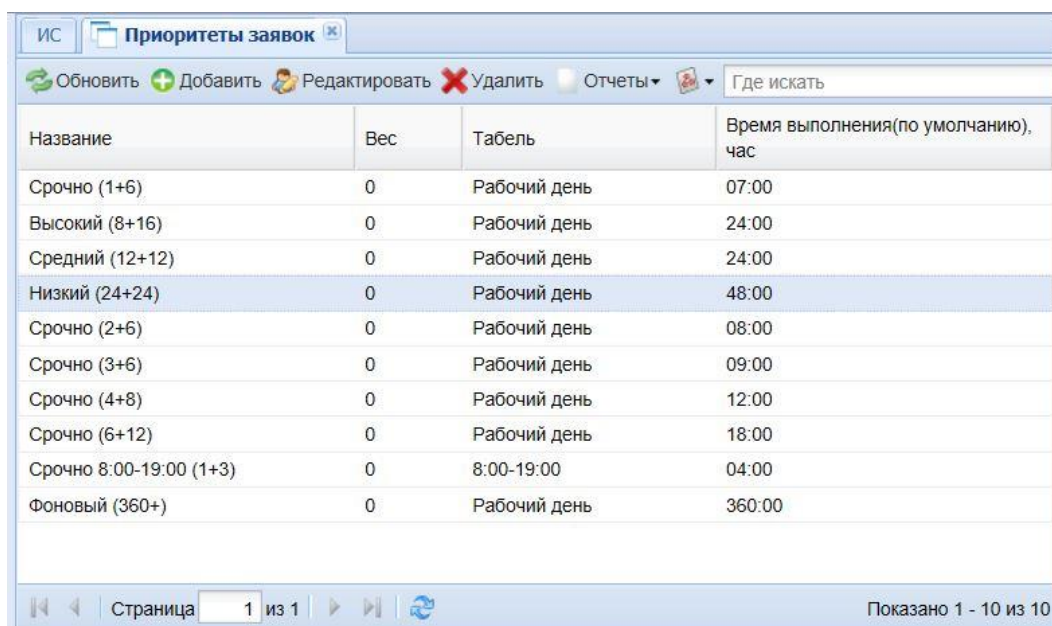


Рис. 43

14.5. Приоритеты заявок

При обращении в разделе **Настройки заявок** к пункту **Приоритеты заявок** в правой части окна программы открывается вкладка **Приоритеты заявок**, на которой отображается информация о приоритетах выполнения заявок.

Раздел **Приоритеты заявок** (Рис. 44) предназначен для создания списка приоритетов выполнения заявок.



Название	Вес	Табель	Время выполнения(по умолчанию), час
Срочно (1+6)	0	Рабочий день	07:00
Высокий (8+16)	0	Рабочий день	24:00
Средний (12+12)	0	Рабочий день	24:00
Низкий (24+24)	0	Рабочий день	48:00
Срочно (2+6)	0	Рабочий день	08:00
Срочно (3+6)	0	Рабочий день	09:00
Срочно (4+8)	0	Рабочий день	12:00
Срочно (6+12)	0	Рабочий день	18:00
Срочно 8:00-19:00 (1+3)	0	8:00-19:00	04:00
Фоновый (360+)	0	Рабочий день	360:00

Рис. 44

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

При добавлении нового приоритета заявки открывается новая вкладка **Приоритет заявки** (Рис. 45), заголовок которой будет выделен красным шрифтом.

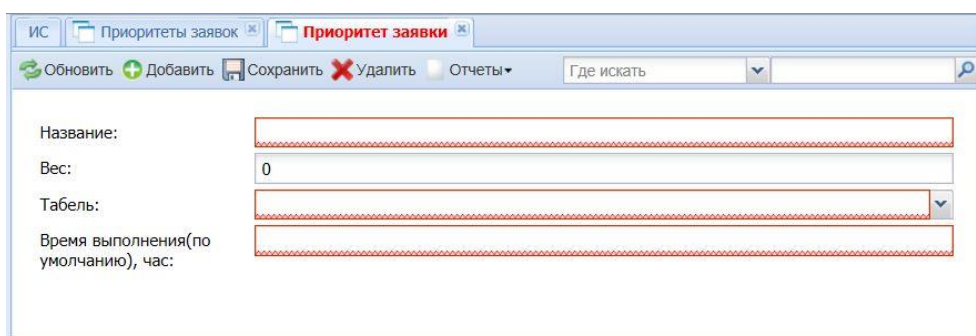


Рис. 45

В окне вкладки **Приоритет заявки** необходимо заполнить поля:

- **Название** — наименование приоритета. Обязательное поле для заполнения;
- **Вес** — значение в поле определяет срочность выполнения заявки с установленным приоритетом. Обязательное поле для заполнения;

- **Табель** — в поле выбирается и устанавливается наименование расписания, созданного в разделе **Табели** (см. подробнее п. 11.1);
- **Время выполнения (по умолчанию), час** — значение продолжительности выполнения заявки в часах. Обязательное поле для заполнения.

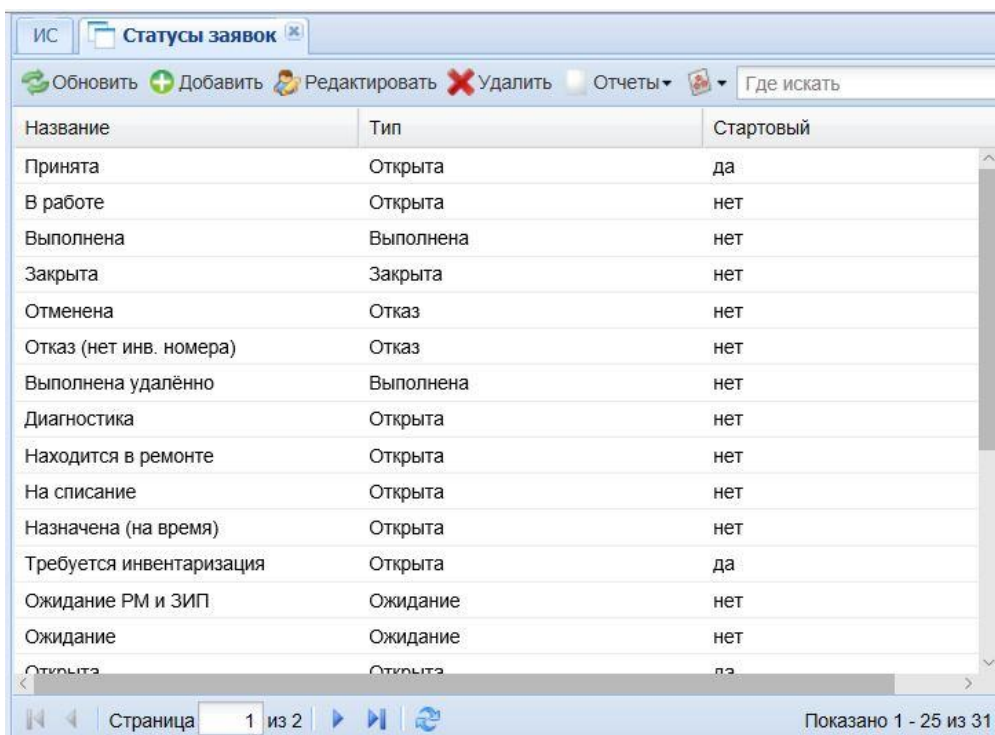
После нажатия кнопки  (Сохранить) в заголовке вкладки появляется наименование приорите.

14.6. Статусы заявок

При обращении в разделе **Настройки заявок** к пункту **Статусы заявок** в правой части окна программы открывается вкладка **Статусы заявок**, в окне которой отображается информация о статусах (состоянии) заявок.

Раздел **Статус заявок** (Рис. 46) предназначен для формирования списка статусов заявок, который в дальнейшем используется:

- для смены статуса (состояния) заявки в поле **Статус**:
 - в разделах **Настройки заявок** > **Шаблоны заявок** на вкладке **Шаблон заявки**;
 - в разделе **Заявки** > **Добавить заявку** на вкладке **Заявка**, а также в других формах добавления заявки;
 - при добавлении дочерней заявки;
 - при редактировании заявки на вкладке **Смена статуса**.
- при фильтрации списка заявок.



Название	Тип	Стартовый
Принята	Открыта	да
В работе	Открыта	нет
Выполнена	Выполнена	нет
Закрыта	Закрыта	нет
Отменена	Отказ	нет
Отказ (нет инв. номера)	Отказ	нет
Выполнена удалённо	Выполнена	нет
Диагностика	Открыта	нет
Находится в ремонте	Открыта	нет
На списание	Открыта	нет
Назначена (на время)	Открыта	нет
Требуется инвентаризация	Открыта	да
Ожидание РМ и ЗИП	Ожидание	нет
Ожидание	Ожидание	нет
Открыта	Открыта	да

Рис. 46

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).


При добавлении нового статуса открывается дополнительная вкладка **Статус заявки** (Рис. 47), заголовок которой будет выделен красным шрифтом. В окне вкладки **Статус заявки** отображаются дополнительные вкладки:


- *Активная вкладка* — **Статус заявки**, на которой вносится необходимая информация о статусе заявки;
- *Неактивные вкладки* — **Статусы в которые можно перейти**, **Статусы из которых можно перейти**.

Рис. 47

В окне вкладки **Статус заявки** необходимо заполнить поля:

- **Название** — наименование статуса заявки. Обязательное поле для заполнения;
- **Идентификатор типа** — в поле выбирается и устанавливается значение идентификатора: Открыта, Закрыта, Выполнена, Ожидание, Отказ — тип статуса заявки (по необходимости можно добавлять в базе и другие типы). Обязательное поле для заполнения;
- **Стартовый** — если в поле отображается значение *Да*, то статус всегда будет отображаться в поле **Статус**, в разделе **Заявки** — **Добавить заявку** на вкладке **Заявка** при условии, что данный статус выбран в поле **Статус** в разделе **Настройки заявок > Шаблоны заявок** на вкладке **Шаблон заявки** и сотруднику (пользователю) выдано разрешение на работу с данным типом заявки раздел **Отделы > Список обязанностей > вкладка Обязанность > Право выставлять статусы типов**. Если в поле отображается значение *Нет*, то статус не будет отображаться в выпадающем списке вышеуказанного поля.

Для сохранения внесенной информации нажать кнопку  (Сохранить) на панели инструментов.

После нажатия кнопки  (Сохранить) в заголовке вкладки появляется наименование статуса заявки, а неактивные вкладки становятся активными.

Вкладка Статусы в которые можно перейти

В окне вкладки **Статусы в которые можно перейти** (Рис. 48) формируется список статусов, которые можно назначать заявке после установки добавленного (редактируемого) статуса.

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

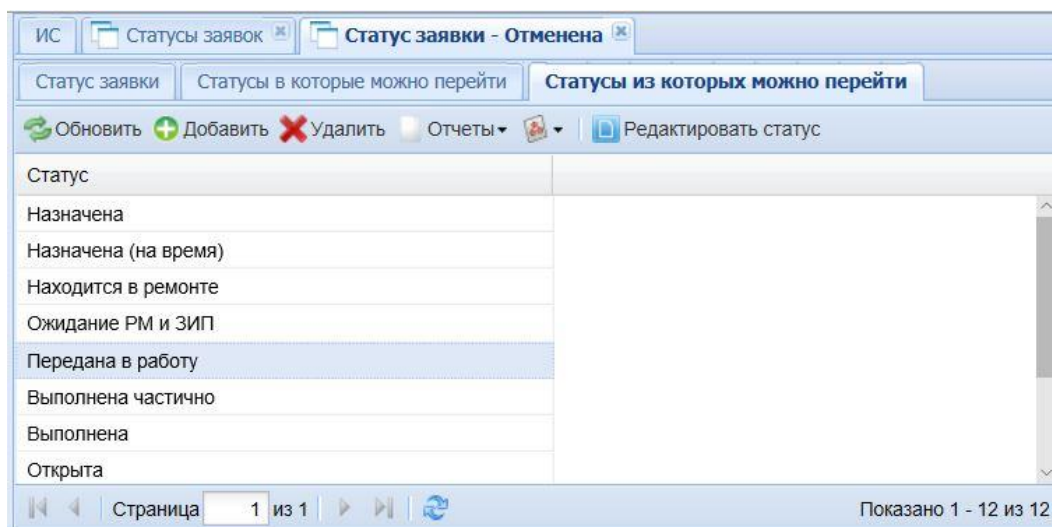


Рис. 48

При добавлении записи о статусе в окне вкладки **Статусы в которые можно перейти** откроется окно Выбор статуса заявки (Рис. 49), в котором необходимо выбрать необходимый статус (или несколько статусов) и нажать кнопку **ОК**.

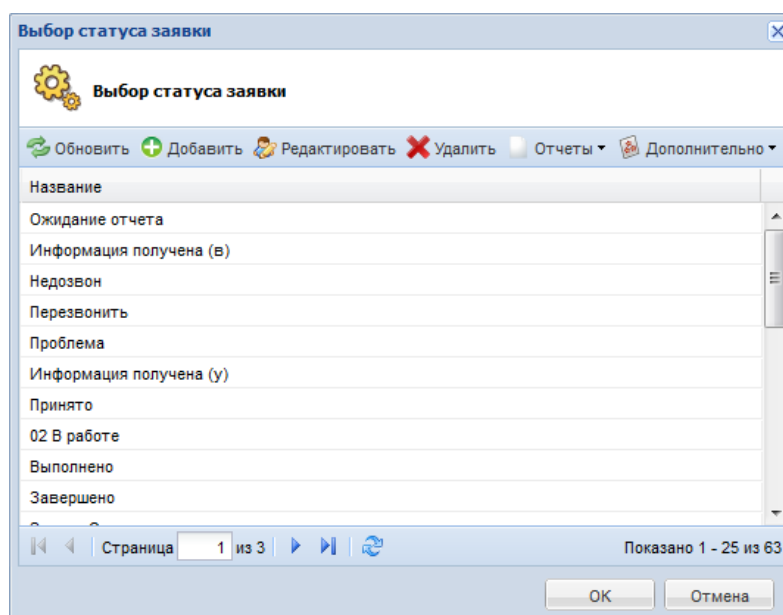


Рис. 49

Вкладка Статусы из которых можно перейти

В окне вкладки **Статусы из которых можно перейти** (Рис. 50) формируется список статусов, из которых можно осуществить переход к добавленному (редактируемому) статусу.

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

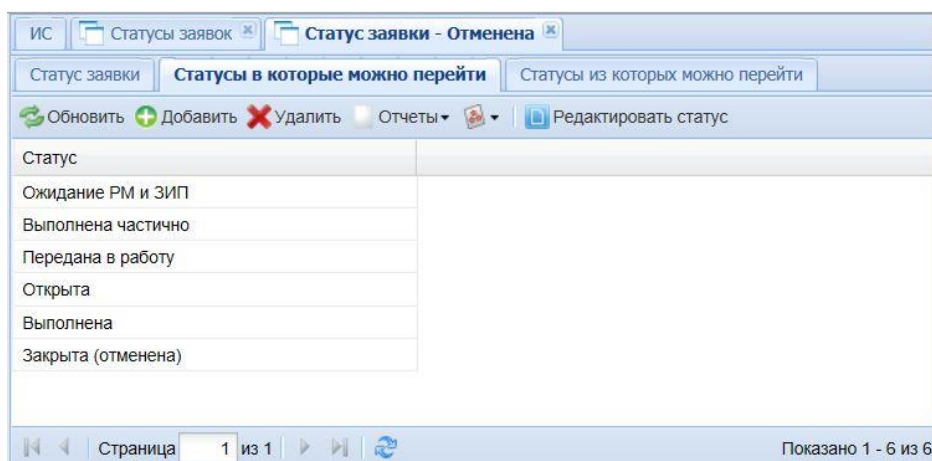


Рис. 50

При добавлении записи о статусе в окне вкладки **Статусы из которых можно перейти** откроется окно **Выбор статуса заявки** (Рис. 51), в котором необходимо выбрать необходимый статус (или несколько статусов) и нажать кнопку **ОК**.

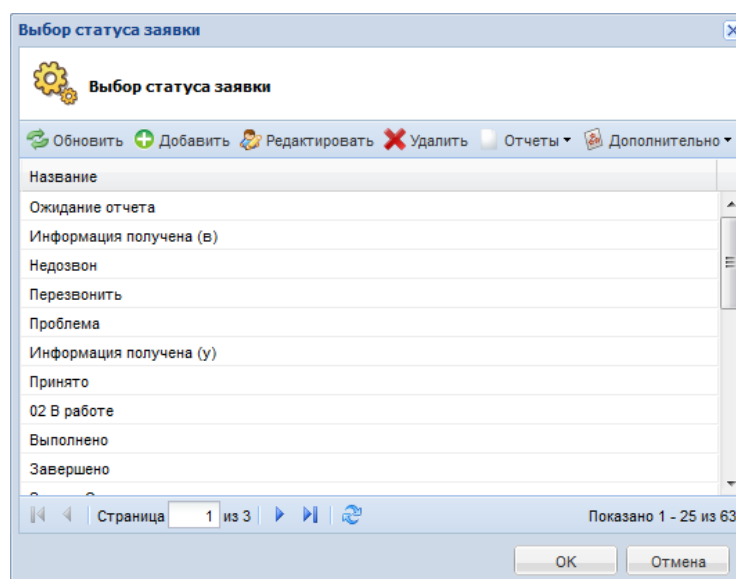


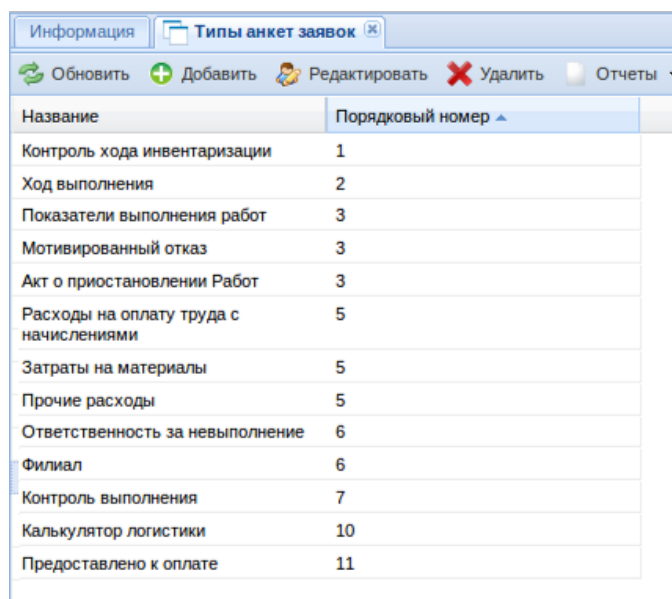
Рис. 51

14.7. Типы анкет заявок

При обращении в разделе **Настройки заявок** к пункту **Типы анкет заявок** в правой части окна программы открывается вкладка **Типы анкет заявок**, в окне которой отображается информация об анкетах для заявок.

Раздел **Типы анкет заявок** (Рис. 52) предназначен для составления анкет заявок, которые в дальнейшем используются в шаблонах заявок в разделе **Настройки заявок — Шаблоны заявок — Шаблон заявки_<наименование шаблона>** вкладки **Анкеты** и, соответственно, в самих заявках.

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).



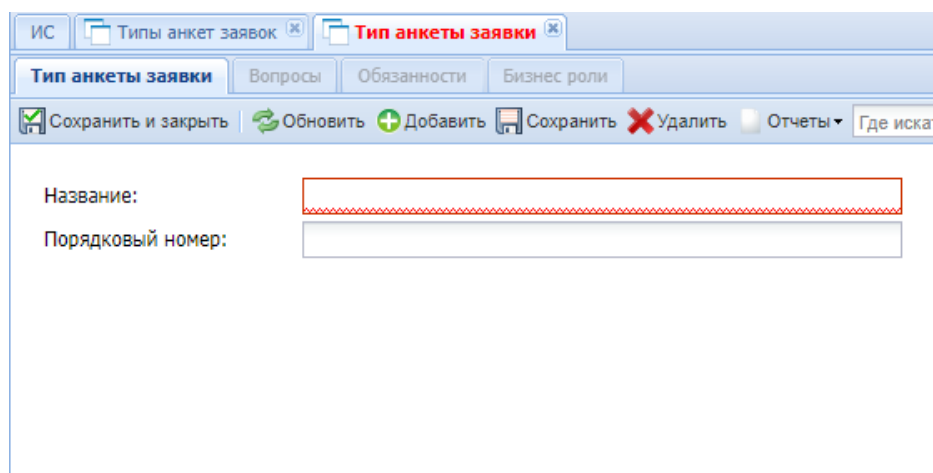
Название	Порядковый номер
Контроль хода инвентаризации	1
Ход выполнения	2
Показатели выполнения работ	3
Мотивированный отказ	3
Акт о приостановлении Работ	3
Расходы на оплату труда с начислениями	5
Затраты на материалы	5
Прочие расходы	5
Ответственность за невыполнение	6
Филиал	6
Контроль выполнения	7
Калькулятор логистики	10
Предоставлено к оплате	11

Рис. 52

Вкладка «Типы анкеты заявки»

При добавлении нового типа анкеты открывается вкладка **Тип анкеты заявки** (Рис. 53), заголовок которой будет выделен красным шрифтом. В окне вкладки **Тип анкеты заявки** отображаются дополнительные вкладки:

- *Активная вкладка* — **Тип анкеты заявки**;
- *Неактивные вкладки* — **Вопросы, Бизнес роли**



ИС | Типы анкет заявок | **Тип анкеты заявки**

Тип анкеты заявки | Вопросы | Обязанности | Бизнес роли

Сохранить и закрыть | Обновить | Добавить | Сохранить | Удалить | Отчеты | Где искать

Название:

Порядковый номер:


Рис. 53

Примечание. Для каждой анкеты и для каждого вопроса выбранной анкеты определяются обязанности пользователей, которые при редактировании заявки получают доступ до соответствующей анкеты или вопросов анкет.

В окне активной вкладки **Типы анкеты заявки** необходимо заполнить поля:

- **Название** - наименование анкеты. Обязательное для заполнения поле;

- **Порядковый номер** – поле, которое определяет порядок отображения анкет (вкладок) в заявках.

После нажатия кнопки  (Сохранить) в заголовке вкладки появляется наименование анкеты, а неактивные вкладки **Вопросы** и **Бизнес роли** становятся активными.

Далее необходимо перейти на вкладку **Вопросы** и составить список уточняющих предложений или вопросов для анкеты.

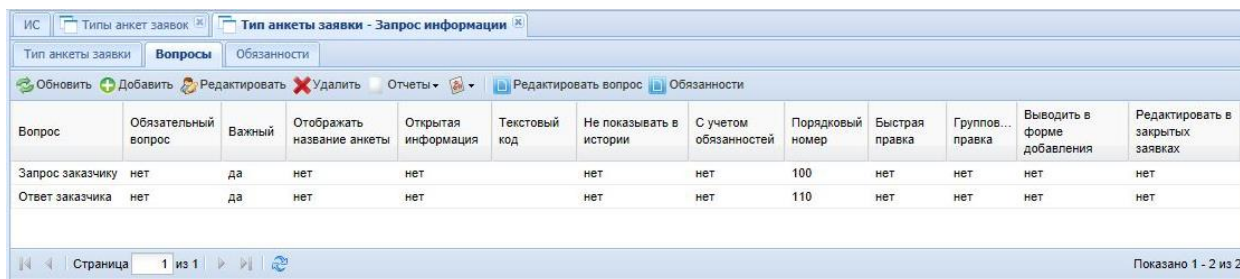
Вкладка «Вопросы»

В окне вкладки **Вопросы** (Рис. 54) формируется список уточняющих предложений или вопросов для выбранной анкеты.

Каждый вопрос описывается следующими параметрами:

- **Вопрос** — текст уточняющего предложения или вопроса. Перечень вопросов формируется в подразделе **Вопросы анкет заявок** (см. подробнее п. 14.8);
- **Обязательный вопрос** — в поле отображается одно из значений: *Да* или *Нет*. Если в поле отображается значение *Да*, то при выполнении заявки необходимо обязательно ответить на этот вопрос (иначе не удастся сохранить изменения в заявке). Если отображается значение *Нет*, то на вопрос можно не отвечать;
- **Важный** — в поле отображается одно из значений *Да* или *Нет*. Если в поле отображается значение *Да*, то текст уточняющего предложения или вопроса вместе с полем ответа будет отображаться в окне вкладки **Смена статуса** открытой заявки. Если в поле отображается значение *Нет*, то текст уточняющего предложения или вопроса вместе с полем ответа не будет отображаться в окне вкладки **Смена статуса** открытой заявки;
- **Отображать название анкеты** — если в поле отображается значение *Да*, то отображается название анкеты;
- **Открытая информация** — если в поле отображается значение *Да*, то текст уточняющего предложения или вопроса вместе с ответом будет доступен неавторизованным пользователям системы, использующих внешний портал. Если в поле отображается значение *Нет*, то текст уточняющего предложения или вопроса вместе с ответом будет доступен только авторизованным пользователям системы;
- **Текстовый код** — в поле отображается одно из следующих значений: *manufnum*, *nameexampleetc*, *voen*, *postaddress*, *filterfield*. Значение, установленное в поле, используется для идентификации вопроса при подготовке отчётов и других документов. Также, значение *filterfield* выносит вопросы с таким кодом в список параметров фильтрации заявок;
- **Не показывать в истории** — если в поле отображается значение *Да*, то при работе с заявкой информация об ответе на такой вопрос НЕ БУДЕТ отображаться в краткой истории заявки (будет отображаться только в полной истории). Если в поле отображается значение *Нет*, то при работе с заявкой информация об ответе на такой вопрос будет отображаться в краткой истории заявки;
- **С учетом бизнес ролей** — если в поле отображается значение *Да*, то присутствие данного вопроса в анкете будет определяться бизнес ролью пользователя в отделе заявки (в сравнении со списком бизнес ролей на вкладке **Бизнес роли** данного окна). Если в поле отображается значение *Нет*, то проверка не будет проводиться;

- **Порядковый номер** — в поле отображается число, обозначающее порядковый номер вопроса анкеты;
- **Быстрая правка** — если в поле отображается значение *Да*, то данный вопрос анкеты будет доступен на панели быстрых действий — это позволяет отвечать на вопрос анкеты, не открывая заявку. Если в поле отображается значение *Нет*, то вопрос не будет добавлен в список действий;
- **Групповая правка** — если в поле отображается значение *Да*, то данный вопрос анкеты будет доступен в меню групповых действий — это позволяет отвечать на вопрос анкеты сразу для нескольких заявок, не открывая каждую из них. Если в поле отображается значение *Нет*, то вопрос не будет добавлен в список групповых действий;
- **Выводить в форме добавления** — если в поле отображается значение *Да*, то данный вопрос анкеты будет доступен в форме добавления. Если в поле отображается значение *Нет*, то вопрос не будет доступен;
- **Редактировать в закрытых заявках** — если в поле отображается значение *Да*, то если у пользователя нет прав на редактирование закрытых заявок, он сможет редактировать данный вопрос в закрытых заявках. Если в поле отображается значение *Нет*, то вопрос не доступен для редактирования в закрытых заявках у такого пользователя.





Вопрос	Обязательный вопрос	Важный	Отображать название анкеты	Открытая информация	Текстовый код	Не показывать в истории	С учетом обязанностей	Порядковый номер	Быстрая правка	Групповая правка	Выводить в форме добавления	Редактировать в закрытых заявках
Запрос заказчику	нет	да	нет	нет		нет	нет	100	нет	нет	нет	нет
Ответ заказчика	нет	да	нет	нет		нет	нет	110	нет	нет	нет	нет

Рис. 54

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п.3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

Кроме стандартных элементов управления на панели инструментов расположены кнопки:

-  (Редактировать вопрос) — кнопка предназначена для редактирования информации об уточняющем предложении или вопросе (см. подробнее п. 14.8);
-  (Бизнес роли) — кнопка предназначена для определения бизнес ролей выбранному предложению или вопросу анкеты.

При добавлении вопроса необходимо заполнить необходимые поля в промежуточном окне (Рис. 55), если добавление производится в верхней области окна вкладки) или в нижней области окна вкладки **Вопросы**. Поля, которые необходимо заполнить для вопроса, описаны [выше](#).

Редактирование

Вопросы

Вопрос:

Обязательный вопрос: ☐ Да ☒ Нет

Важный: ☐ Да ☒ Нет

Отображать название анкеты: ☐ Да ☒ Нет

Открытая информация: ☐ Да ☒ Нет

Текстовый код:

Не показывать в истории: ☐ Да ☒ Нет

С учетом обязанностей: ☐ Да ☒ Нет

Порядковый номер:

Быстрая правка: ☐ Да ☒ Нет

Групповая правка: ☐ Да ☒ Нет

Выводить в форме добавления: ☐ Да ☒ Нет

Редактировать в закрытых заявках: ☐ Да ☒ Нет

OK Отмена

Рис. 55

Вкладка «Бизнес роли»

В окне вкладки **Бизнес роли** (Рис. 56) формируется перечень бизнес ролей, которые определяют доступ пользователя к выбранной анкете. В дальнейшем пользователь с бизнес ролью, указанной на вкладке **Бизнес роли** будет видеть такую анкету, прикрепленную к заявке, а также сможет отвечать на её вопросы.

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

В окне вкладки расположено поле **Бизнес роль**, в котором отображается наименование бизнес роли, а также поле **Только чтение**. Если в этом поле установлена отметка, то пользователь с соответствующей бизнес ролью сможет только просматривать анкету, но не отвечать на её вопросы.

При добавлении бизнес роли откроется окно **Выбор бизнес роли** (Рис. 57), в котором необходимо выбрать одну (или несколько бизнес ролей).

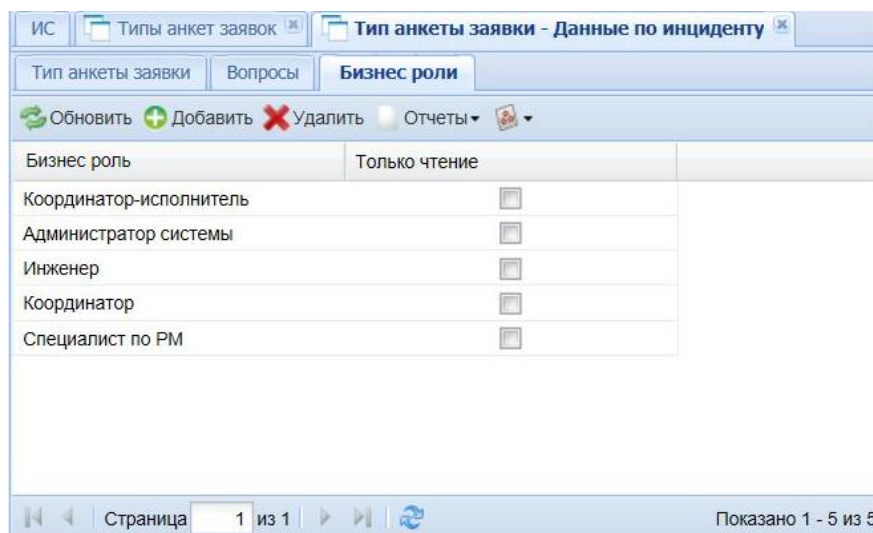


Рис. 56

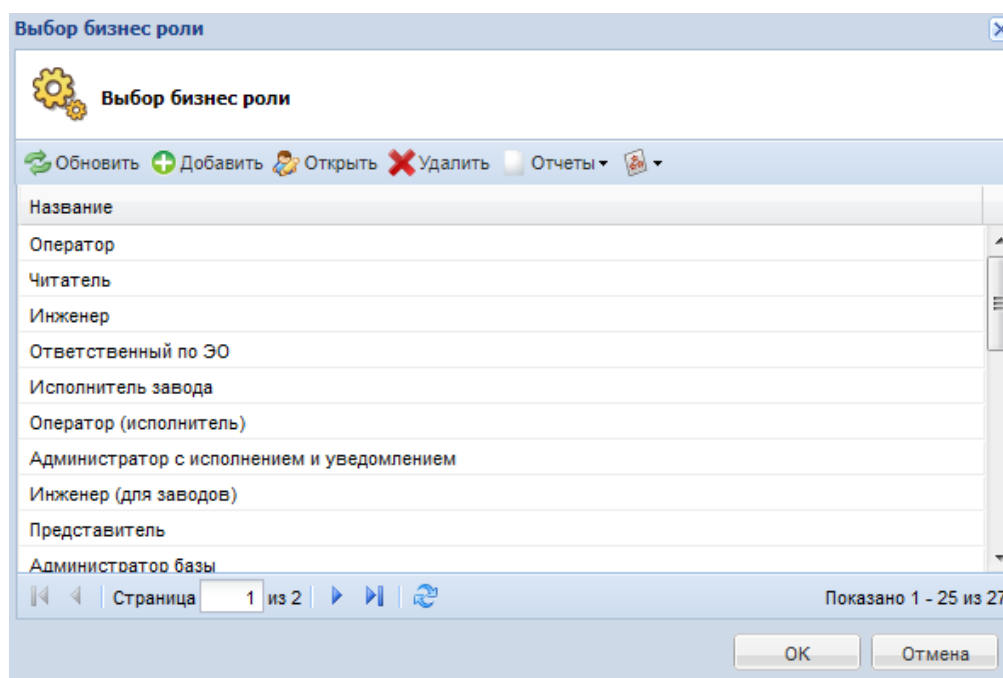


Рис. 57

14.8. Вопросы анкет заявок

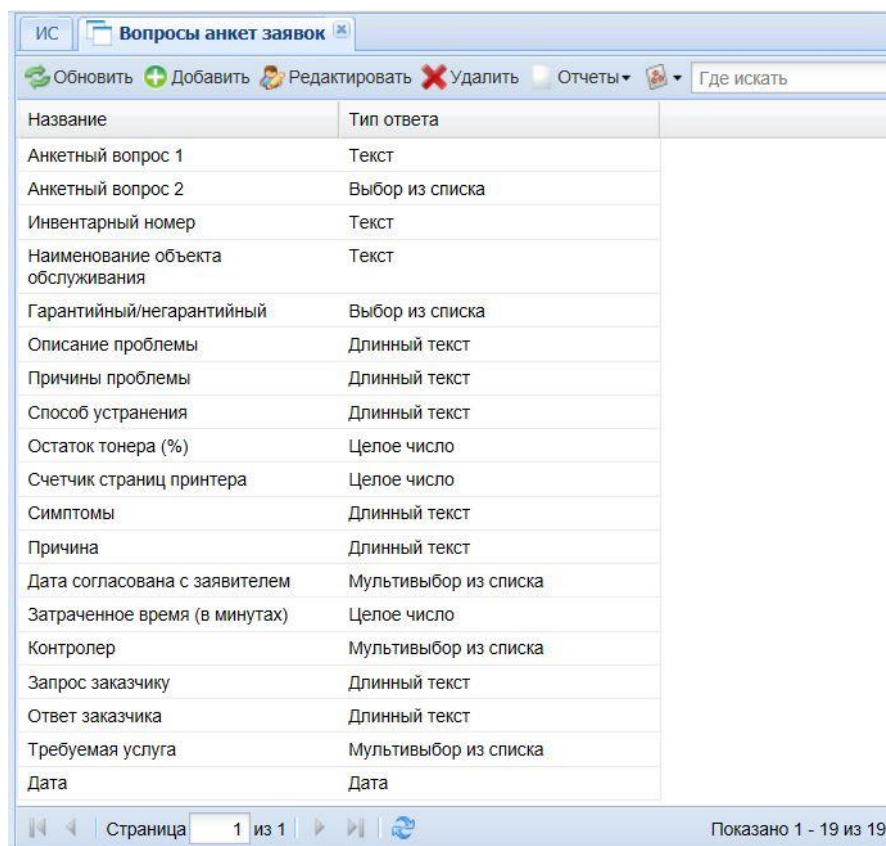
При обращении в разделе **Настройки заявок** к пункту **Вопросы анкет** в правой части окна программы открывается вкладка **Вопросы анкет** (Рис. 58), в окне которой отображаются вопросы для заявок.

Раздел **Вопросы анкет заявок** предназначен для составления вопросов для анкет.

Каждый вопрос описывается следующими параметрами:

- **Название** — текст вопроса;
- **Тип ответа** — в поле отображается значение типа поля. В поле может отображаться одно из значений: *Текст*, *Число*, *Выбор из списка*, *Длинный текст*, *Дата*, *Мультивыбор из списка*, *Дата с временем*;

Для работы с разделом используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10).



Название	Тип ответа
Анкетный вопрос 1	Текст
Анкетный вопрос 2	Выбор из списка
Инвентарный номер	Текст
Наименование объекта обслуживания	Текст
Гарантийный/негарантийный	Выбор из списка
Описание проблемы	Длинный текст
Причины проблемы	Длинный текст
Способ устранения	Длинный текст
Остаток тонера (%)	Целое число
Счетчик страниц принтера	Целое число
Симптомы	Длинный текст
Причина	Длинный текст
Дата согласована с заявителем	Мультивыбор из списка
Затраченное время (в минутах)	Целое число
Контролер	Мультивыбор из списка
Запрос заказчику	Длинный текст
Ответ заказчика	Длинный текст
Требуемая услуга	Мультивыбор из списка
Дата	Дата

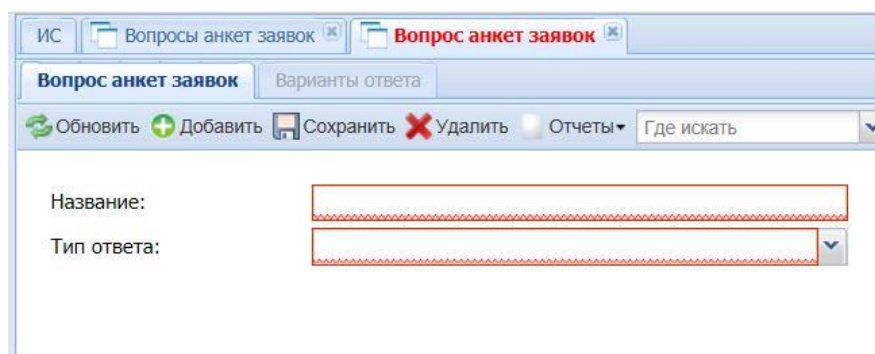
Страница 1 из 1 Показано 1 - 19 из 19

Рис. 58

При работе в окне вкладки выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

При добавлении нового вопроса открывается дополнительная вкладка **Вопрос для анкеты** (Рис. 59), заголовок которой будет выделен красным шрифтом. В окне вкладки **Вопрос для анкеты** отображаются вкладки:

- Активная вкладка — **Вопрос анкет заявок**;
- Неактивная вкладка — **Варианты ответа**.



Вопрос анкет заявок | **Вопрос для анкеты** | Варианты ответа

Обновить Добавить Сохранить Удалить Отчеты Где искать

Название:

Тип ответа:

Рис. 59

В окне вкладки **Вопрос анкет заявок** необходимо заполнить поля:

- **Название** — текст вопроса. Обязательное поле для заполнения;
- **Тип ответа** — в поле выбирается и устанавливается из выпадающего списка значение типа поля. Обязательное поле для заполнения. В поле может быть установлено одно из значений: *Текст, Целое число, Выбор из списка, Длинный текст, Дата, Мультивыбор из списка, Дата с временем, Время, Дробное число*.

Ниже приведено описание для различных типов ответа:

- **Текст** — если установлено данное значение, то пользователь может вводить текстовые данные в поле при ответе на вопрос. Количество вводимых знаков ограничено 125-ю символами;
- **Целое число** — если установлено данное значение, то пользователь может вводить только целые числовые данные в поле при ответе на вопрос;
- **Выбор из списка** — если установлено данное значение, то пользователь может выбирать значения из выпадающего списка. Для такого значения необходимо сформировать список заранее подготовленных ответов на вопрос (см. Вкладка «Варианты ответа»);
- **Длинный текст** — если установлено данное значение, то пользователь может вводить текстовые данные в поле при ответе на вопрос. Количество вводимых знаков ограничено 255-ю символами;
- **Дата** — если установлено данное значение, то пользователь может вводить значение даты в поле при ответе на вопрос в формате *дд-мм-гг*, где *д* — день, *м* — месяц, *г* — год или выбрать из календаря;
- **Мультивыбор из списка** — если установлено данное значение, то пользователь может выбирать несколько значений из предлагаемого списка (см. Вкладка «Варианты ответа»);
- **Дата с временем** — если установлено данное значение, то пользователь может вводить в качестве ответа дату и время;
- **Время** — если установлено данное значение, то пользователь может вводить в качестве ответа время;
- **Дробное число** — если установлено данное значение, то пользователь может вводить только числовые данные в поле при ответе на вопрос.

Для сохранения информации нажать кнопку  (Сохранить).

Далее необходимо перейти на вкладку Варианты ответа и заполнить необходимые поля.

Вкладка «Варианты ответа»

Вкладка **Варианты ответа** (Рис. 60) предназначена для создания списка ответов на вопрос с Типом ответа — **Выбор из списка**.

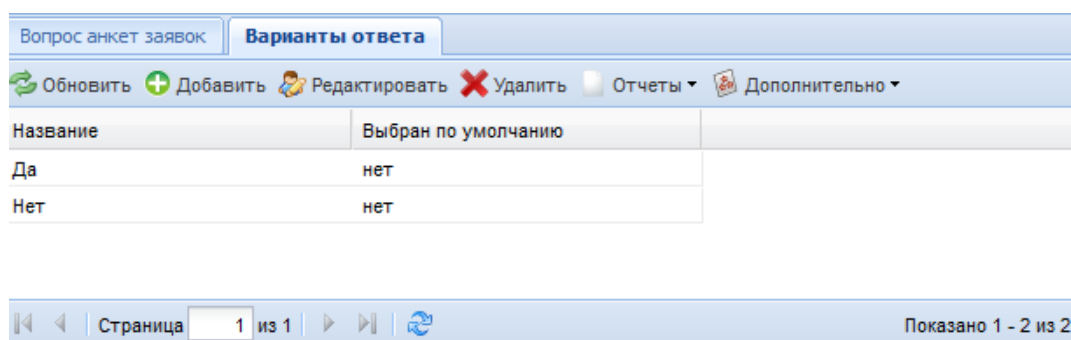


Рис. 60

В окне вкладки **Варианты ответа** отображается следующая информация:

- **Название** — предложение ответа,
- **Выбран по умолчанию** — в поле может отображаться одно из значений: *Да* или *Нет*. Если в поле отображается значение *Да*, то ответ с таким значением по умолчанию будет установлен в поле ответа. При необходимости ответ можно изменить с помощью выбора нужного значения в выпадающем списке. Если в поле отображается *Нет*, то значение ответа на вопрос необходимо будет выбрать и установить из выпадающего списка.

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

При добавлении ответа необходимо заполнить поле **Название** в нижней области окна вкладки или в промежуточном окне (Рис. 61), если информация добавляется в верхней области раздела.

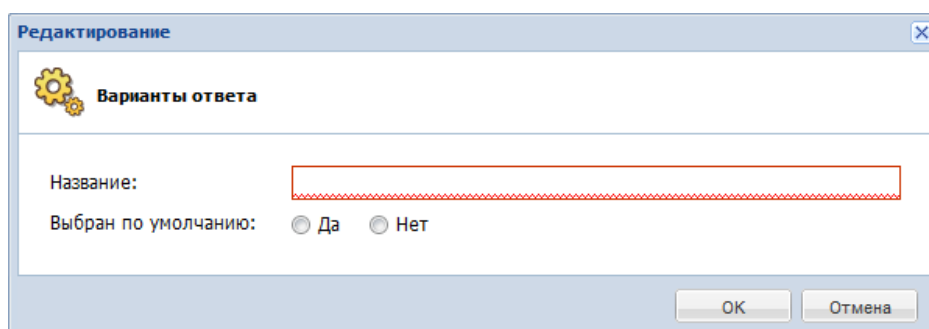


Рис. 61

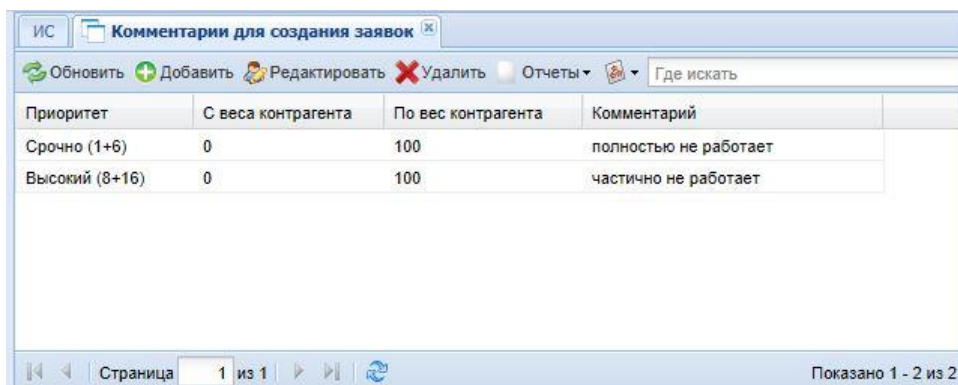
14.9. Комментарии для создания заявок

При обращении в разделе **Настройки заявок** к пункту **Комментарии для создания заявок** в правой части окна программы открывается вкладка **Комментарии для создания заявок**.

Раздел **Комментарии для создания заявок** (Рис. 62) предназначен для создания взаимосвязи приоритета выполнения заявок, контрагентов и типом инвентаря.

Добавленные комментарии облегчают определение приоритета выполнения заявки для операторов call-центра при её приеме: на форме добавления заявки отображаются комментарии с

возможностью выбора одного из них переключателем. После выбора комментария на форме автоматически проставляется нужный приоритет.



Приоритет	С веса контрагента	По вес контрагента	Комментарий
Срочно (1+6)	0	100	полностью не работает
Высокий (8+16)	0	100	частично не работает

Рис. 62

Каждый приоритет описывается следующими параметрами:

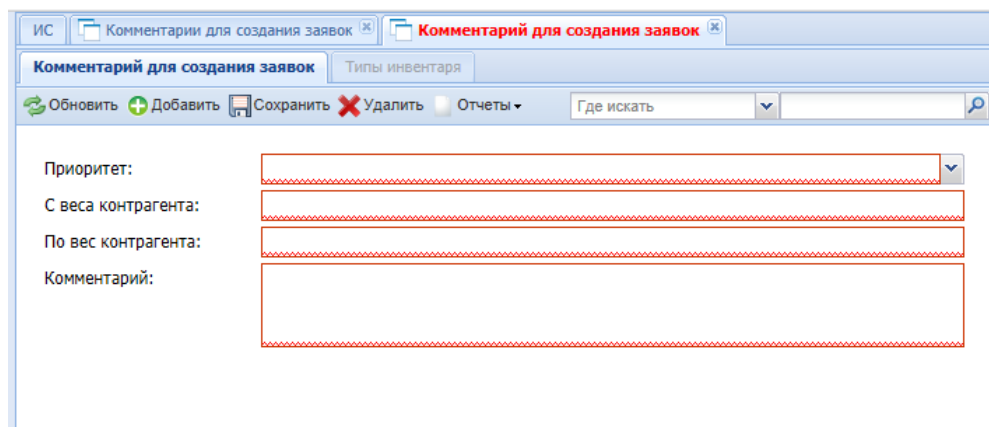
- **Приоритет** — в поле отображается наименование приоритета;
- **С веса контрагента** — в поле отображается значение важности эксплуатирующей организации;
- **По вес контрагента** — в поле отображается значение важности эксплуатирующей организации.

Значения, установленные в полях **С веса контрагента** и **По вес контрагента**, задают диапазон, в который попадают контрагенты с соответствующим кодом важности.

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

Вкладка «Комментарий для создания заявки»

При добавлении комментария открывается новая вкладка **Комментарий для создания заявки** (Рис. 63), заголовок которой будет выделен красным шрифтом. В окне вкладки **Комментарий для создания заявки** отображается неактивная вкладка Тип инвентаря.



Комментарий для создания заявки

Типы инвентаря

Обновить + Добавить Сохранить Удалить Отчеты Где искать

Приоритет:

С веса контрагента:


По вес контрагента:

Комментарий:

Рис. 63

В окне вкладки **Комментарии для создания заявки** необходимо заполнить следующие поля:

- **Приоритет** — в поле выбирается и устанавливается из выпадающего списка тип приоритета выполнения заявки. Список формируется на основании записей, созданных в подразделе **Приоритеты заявок** (см. подробнее п. 14.5. Обязательное для заполнения поле;
- **С веса контрагента** — в поле отображается значение важности эксплуатирующей организации. Обязательное для заполнения поле;
- **Комментарий** — свободное и обязательное для заполнения поле;
- **По вес контрагента** — в поле отображается значение важности эксплуатирующей организации. Обязательное для заполнения поле.

После нажатия кнопки  (Сохранить) в заголовке вкладки появляется наименование комментария, а вкладка **Тип инвентаря** становится активной.

Далее необходимо перейти на вкладку **Тип инвентаря**.

Вкладка «Тип инвентаря»

На вкладке **Тип инвентаря** (Рис. 64) осуществляется добавление типа инвентаря. При оформлении новой заявки на ИСН такого типа в форме будет отображаться соответствующий комментарий.

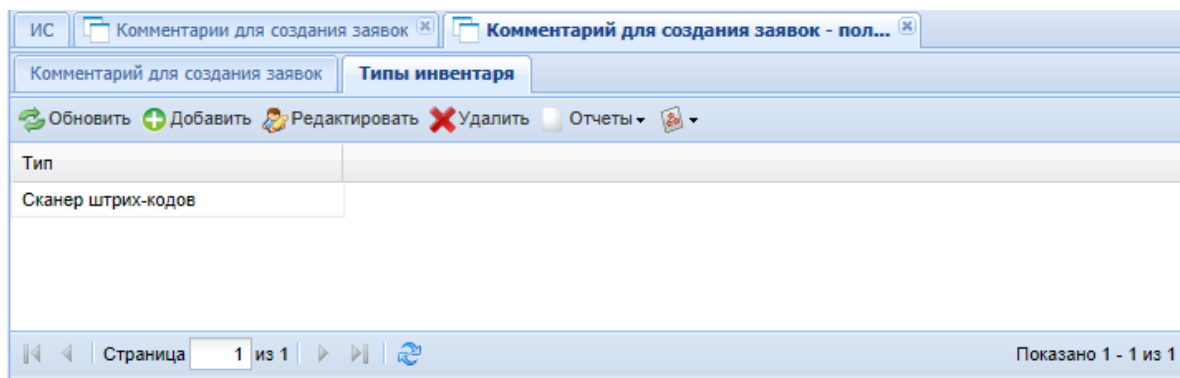


Рис. 64

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

При добавлении информации о типе инвентаря открывается дополнительное окно **Редактирование** (Рис. 65).

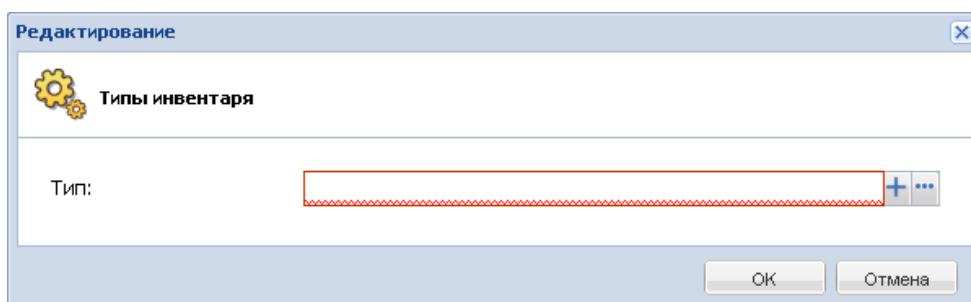


Рис. 65

В окне **Редактирование** необходимо заполнить поле **Тип**, для этого открывается дополнительное окно (**Ошибка! Источник ссылки не найден.**), в котором необходимо выбрать тип инвентаря. Информация о типах инвентаря, отображаемых в окне, формируется в подразделе 13.2.

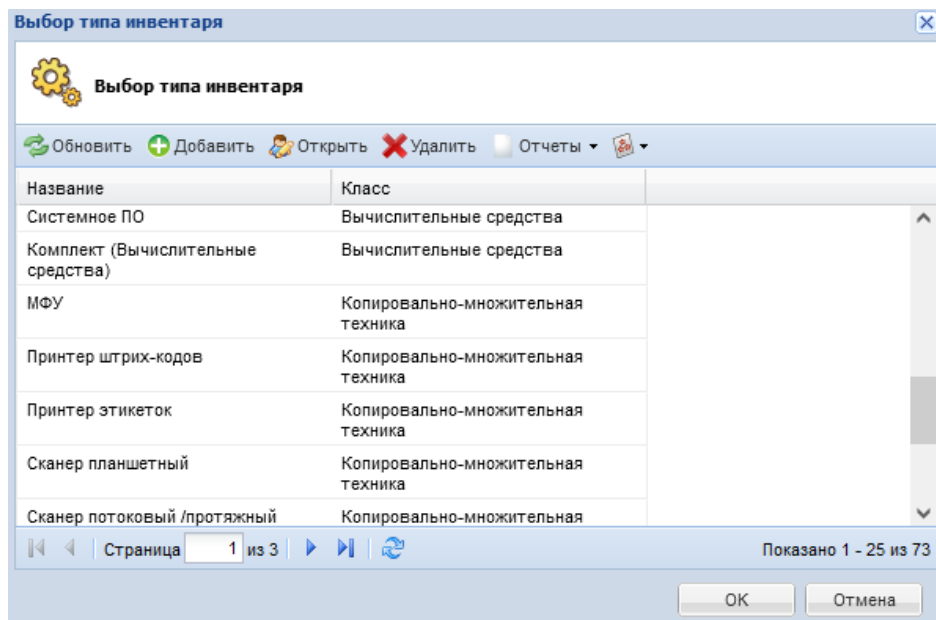


Рис. 66

Примечание. При добавлении заявки, после того, как будет введен номер ИСН, программа автоматически отобразит добавленные комментарии (Рис. 67), для уточнения приоритета выполнения заявки.

Информация | Заявка №443834

Контакт:

Должность:

Телефон:

Кабинет:

ИСН: 222654131

Тип оборудования: ИБП

ЭО: 01907

Адрес ЭО:

Шаблон:

Полная неработоспособность ИБП администратора.: ☐

Полная неработоспособность ИБП пользователя.: ☐

Модель: APC Back-UPS 650
Производитель: APC
Незавершенных заявок нет.

Рис. 67

После установки отметки в соответствующем поле комментария в поле **Приоритет** устанавливается приоритет, соответствующий выбранному комментарию (Рис. 68).

ИСН:	222654131	x + ...
Тип оборудования:	ИБП	▼
ЭО:	01907	▼
Адрес ЭО:		▼
Шаблон:	Инцидент ИТ	▼

Полная неработоспособность ИБП администратора.: ☐

Полная неработоспособность ИБП пользователя.: ☒

Модель: APC Back-UPS 650
Производитель: APC
Срок выполнения заявки: 2022-07-07 16:55:00
Срок информирования заявителя: 2022-07-06 17:43:00
Незавершенных заявок нет.

Тип:	Инцидент ИТ	▼
Статус:	Назначено (ИТ)	▼
Отдел:	№1	▼
Приоритет:	С	▼
Описание заявки:	содержание:	

Рис. 68

14.10. Категории вкладок

При обращении в разделе **Настройки заявок** к пункту **Категории вкладок заявок** в правой части окна программы открывается вкладка Категории вкладок заявок (Рис. 69), в окне которой отображается информация о добавляемых категориях (разделах) ИС для выборок по заявкам.

В окне вкладки **Категории вкладок** заявок отображается следующая информация:

- **Наименование** — наименование раздела, который будет отображаться в дереве навигации;
- **Индекс** — число, обозначающее «вес» категории и определяющее её позицию в списке дерева навигации. Чем меньше индекс, тем выше позиция категории в дереве.

Для работы с разделом используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10).

При работе в окне вкладки выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

ИС Категории вкладок заявок	
Обновить + Добавить Редактировать Удалить Отчеты	
Наименование	Индекс
Все заявки	1
Заявки в работе	20
Заявки на контроле	30
Инвентаризация	40

Рис. 69

При добавлении новой категории вкладки открывается вкладка **Категория вкладок заявок** (Рис. 70), заголовок которой будет выделен красным шрифтом.

Рис. 70

В окне вкладки **Категория вкладок заявки** необходимо заполнить обязательное поле **Наименование**, указав наименование категории (раздела) заявок, а также ввести индекс (вес) категории.

14.11. Вкладки заявок

При обращении в разделе **Настройки заявок** к пункту **Вкладки заявок** в правой части окна программы открывается вкладка **Вкладки заявок** (Рис. 71), в окне которой отображается информация о настройках, применяемых на вкладках, созданных в пункте Категории вкладок заявок.

В окне **Вкладки заявок** отображается следующая информация:

- **Наименование** — наименование выборки (вкладки), которая будет применяться на вкладках, созданных в пункте Категории вкладок заявок;
- **Индекс** — порядок нумерации (отображения) вкладок внутри категории;
- **Записей на страницу** — в поле отображается количество записей (строк), которое будет отображаться в создаваемой вкладке;

Наименование	Индекс	Записей на страницу	Категория	Сущность	Интервал автоматического обновления вкладки, сек	Включить панель фильтров	Отмена вывода заявок без фильтра
Все заявки	50	50	Все заявки		60	нет	нет
Мои заявки	10	50	Заявки в работе		50	нет	нет
Заявки на картриджи	30	50	Заявки в работе		50	нет	нет
Заявки на инвентаризацию	60	50	Инвентаризация		50	нет	нет
Заявки на заказ РМ	40	50	Заявки в работе		50	нет	нет
Заявки на координацию	70	50	Заявки в работе		50	нет	нет
Выполненные без РМ	50	50	Заявки на контроле		600	нет	нет
Не взятые в работу	80	50	Заявки на контроле		50	нет	нет
Без движения более 2 дней	90	50	Заявки на контроле		50	нет	нет
Открытые заявки	20	50	Заявки в работе		50	нет	нет
Назначено на сегодня и ранее	15	50	Заявки в работе		600	нет	нет

Рис. 71

- **Категория** — в поле отображается значение категории вкладок заявок;

- **Сущность** — в поле отображается идентификатор сущности;
- **Интервал автоматического обновления** вкладки — интервал времени, через который будет выполняться обновление информации в окне открытой вкладки.
- **Отмена вывода заявок без фильтра** — переключатель определяет, будут ли заявки в этом разделе выводиться в список, если не применён ни один фильтр.

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

При добавлении нового пункта открывается дополнительная вкладка **Вкладка заявки**, заголовок которой будет выделен красным шрифтом. В окне вкладки **Вкладка заявки** отображается дополнительная, неактивная вкладка **Роли**.

В окне вкладки **Вкладка заявки** необходимо заполнить поля:

- **Наименование** — наименование вкладки. Обязательное поле для заполнения;
- **Индекс** — порядковый номер вкладки в категории. Обязательное поле для заполнения;
- **Записей на страницу** — количество записей (строк), которое будет отображаться в создаваемой вкладке. Обязательное поле для заполнения;
- **Категория** — значение категории вкладок заявок. Значение выбирается и устанавливается из выпадающего списка. Выпадающий список формируется на основе информации, добавленной в окне вкладки **Категории вкладок заявок** (см. подробнее п. 14.10). Обязательное поле для заполнения;
- **Сущность** — выбор из выпадающего списка идентификатора сущности;
- **Join SQL** — в поле добавляется часть SQL-запроса (from), по которому формируются данные в разделе. Обязательное поле для заполнения;
- **WITH SQL** — в поле добавляется часть SQL-запроса (from), по которому формируются данные в разделе. Обязательное поле для заполнения;

Рис. 72

- **Where SQL** — в поле необходимо указать условия выполнения добавляемого SQL-запроса в поле Join SQL. Обязательное поле для заполнения;
- **Интервал автоматического обновления вкладки, сек** – в поле отображается интервал в виде числа секунд. По прошествии указанного временного промежутка содержимое вкладки будет автоматически обновлено;
- **Дополнительные поля** – перечень дополнительных полей вкладки и их параметров;
- **Исключенные поля** – перечень полей для исключения;
- **Включить панель фильтров** – Если выбрано значение *Да*, то будет включена панель фильтров;
- **Отмена вывода заявок без фильтра** – данный переключатель определяет, будут ли на данной вкладке отображаться заявки, если ни один фильтр не применён. Если выбрано значение *Да*, то при открытии вкладки не будут выводиться заявки до того момента, пока не будет задан фильтр. Предупреждение о данном режиме работы выводится в панель инструментов красным цветом шрифта.

Примечание. В полях **Join SQL** и **Where SQL** проводится проверка на правильность написания запроса. Если запрос в одном из полей составлен некорректно, программа выдает сообщение (Рис. 73).

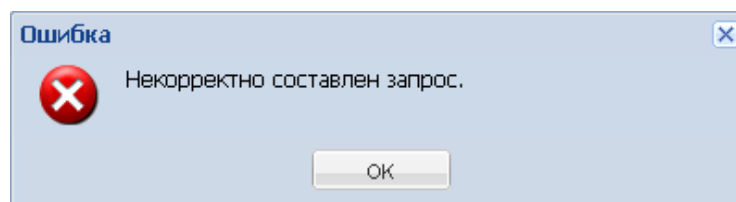



Рис. 73

После нажатия кнопки  (Сохранить) вкладка **Роли** становится активной.

Роли

После сохранения информации о настройке в окне вкладки **Вкладка заявки** становится активной вкладка **Роли** (Рис. 74).

В окне вкладки **Роли** формируется список ролей пользователей, для которых будет доступен пункт при работе с данным разделом.

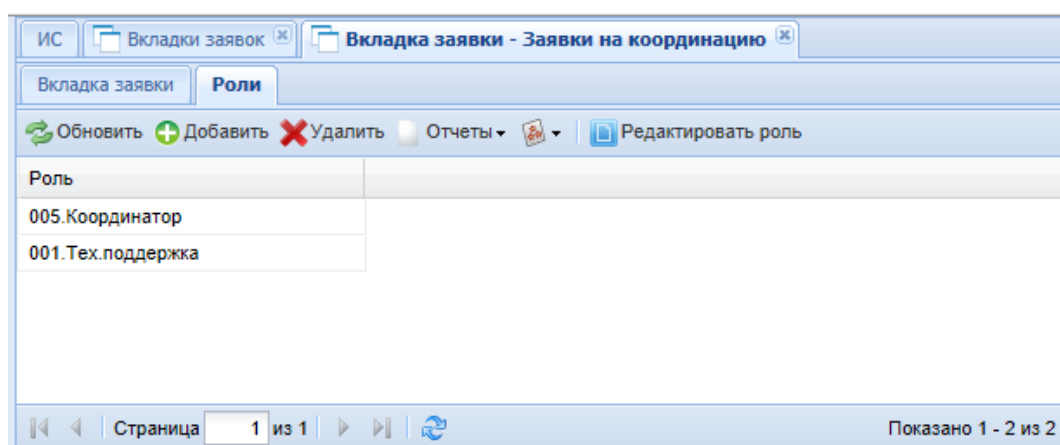



Рис. 74

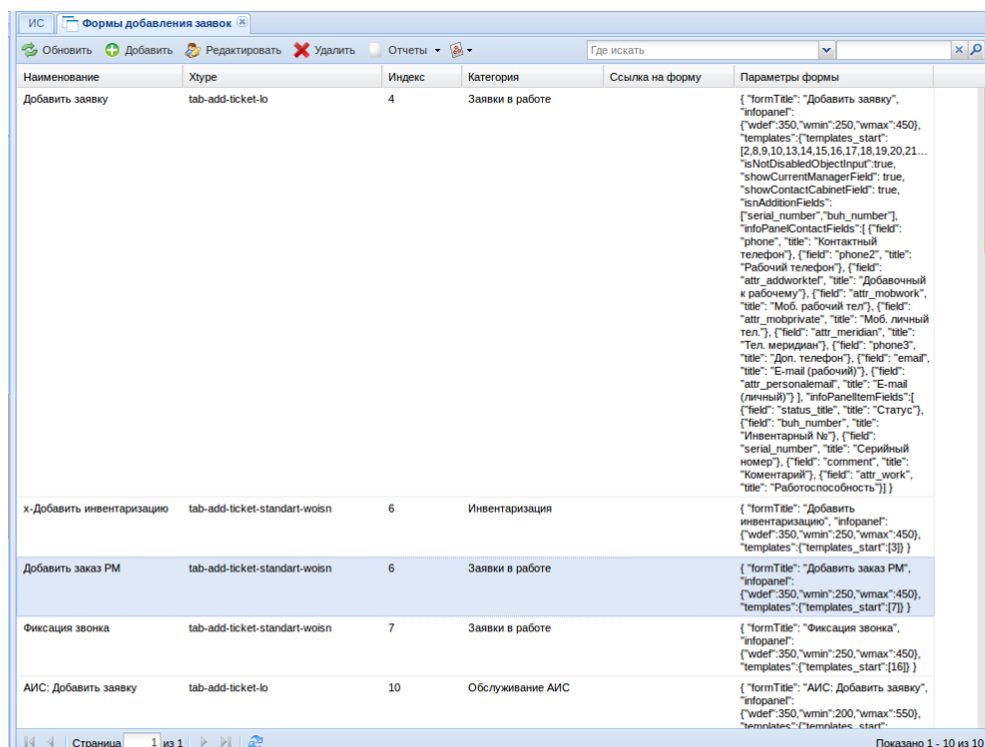
При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

Кроме основных элементов управления на панели инструментов располагается кнопка  (Редактировать роль), которая предназначена для редактирования добавленной роли. Процесс добавления роли описан в п. 4.3.

14.12. Формы добавления заявок

При обращении в разделе **Настройки заявок** к пункту **Формы добавления заявок** в правой части окна программы открывается вкладка **Формы добавления заявок** (Рис. 75), в окне которой отображается информация о формах ввода информации по заявке, а также настройках, применяемых к каждой из форм.

Поскольку в программе могут использоваться разные категории (разделы) заявок, то для каждой категории (раздела) заявки можно задать форму для ввода информации о заявке. Заданная форма ввода информации будет использоваться в указанной категории (разделе) при добавлении новой заявки.



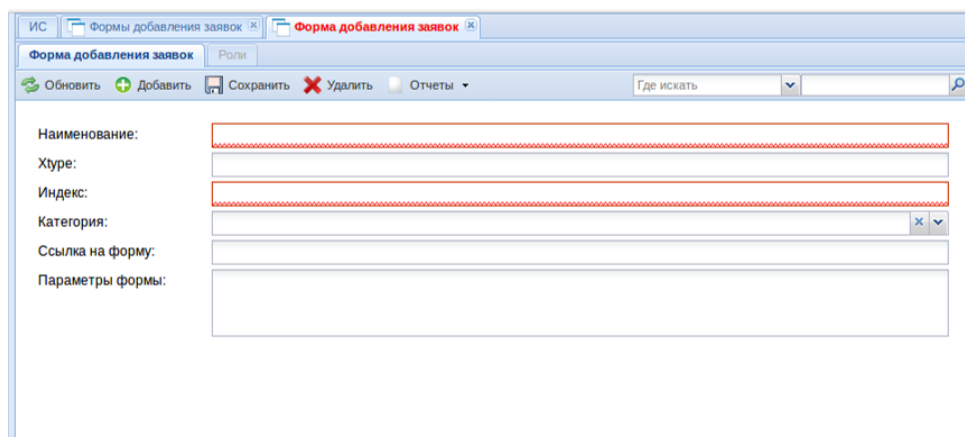
Наименование	Хтыре	Индекс	Категория	Ссылка на форму	Параметры формы
Добавить заявку	tab-add-ticket-lo	4	Заявки в работе		{ "formTitle": "Добавить заявку", "infopanel": { "wdef": 350, "wmin": 250, "wmax": 450, "templates": { "templates_start": [2,8,9,10,13,14,15,16,17,18,19,20,21... "isNotDisabledObjectInput": true, "showCurrentManagerField": true, "showContactCabinetField": true, "isnAdditionFields": { "serial_number": "buh_number", "infoPanelContactFields": { "field": "phone", "title": "Контактный телефон", "field": "phone2", "title": "Рабочий телефон", "field": "attr_addworktel", "title": "Добавочный к рабочему", "field": "attr_mobwork", "title": "Моб. рабочий тел", "field": "attr_mobprivate", "title": "Моб. личный тел.", "field": "attr_meridian", "title": "Тел. меридиан", "field": "phone3", "title": "Доп. телефон", "field": "email", "title": "E-mail (рабочий)", "field": "attr_personalemail", "title": "E-mail (личный)"} }, "infoPanelItemFields": { "field": "status_title", "title": "Статус", "field": "buh_number", "title": "Инвентарный №", "field": "serial_number", "title": "Серийный номер", "field": "comment", "title": "Комментарий", "field": "attr_work", "title": "Работоспособность"} } }
х-Добавить инвентаризацию	tab-add-ticket-standart-woisn	6	Инвентаризация		{ "formTitle": "Добавить инвентаризацию", "infopanel": { "wdef": 350, "wmin": 250, "wmax": 450, "templates": { "templates_start": [3] } }
Добавить заказ РМ	tab-add-ticket-standart-woisn	6	Заявки в работе		{ "formTitle": "Добавить заказ РМ", "infopanel": { "wdef": 350, "wmin": 250, "wmax": 450, "templates": { "templates_start": [7] } }
Фиксация звонка	tab-add-ticket-standart-woisn	7	Заявки в работе		{ "formTitle": "Фиксация звонка", "infopanel": { "wdef": 350, "wmin": 250, "wmax": 450, "templates": { "templates_start": [16] } }
АИС: Добавить заявку	tab-add-ticket-lo	10	Обслуживание АИС		{ "formTitle": "АИС: Добавить заявку", "infopanel": { "wdef": 350, "wmin": 200, "wmax": 550, "templates": { "templates_start": [16] } }

Рис. 75

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

Вкладка «Форма добавления заявки»

При добавлении новой формы открывается вкладка **Форма добавления заявки** (Рис. 76), заголовок которой будет выделен красным шрифтом. В окне вкладки **Форма добавления заявки** отображается дополнительная, неактивная вкладка **Роли**.



Форма добавления заявок | Роли

Обновить | Добавить | Сохранить | Удалить | Отчеты

Где искать

Наименование:

Хтыре:

Индекс:

Категория:

Ссылка на форму:


Параметры формы:

Рис. 76

В окне вкладки **Форма добавления заявки** необходимо заполнить поля:

- **Наименование** — наименование формы. Обязательное поле для заполнения;
- **Индекс** — порядковый номер формы добавления в категории вкладок в разделе. Обязательное поле для заполнения;


- **Xtype** — код формы добавления. Обязательное поле для заполнения;
- **Категория** — наименование категории (раздела), в котором будет находиться форма. Значение выбирается и устанавливается из выпадающего списка. Выпадающий список формируется на основе информации, добавленной в окне вкладки **Категории вкладок заявок** (см. подробнее п. 14.10). Обязательное поле для заполнения;
- **Ссылка на форму** — указывается адрес на внешнюю страницу с формой ввода данных;
- **Параметры формы** — указываются параметры формы в формате JSON.

После нажатия кнопки  (Сохранить) вкладка **Роли** становится активной.

Вкладка «Роли»

В окне вкладки **Роли** (Рис. 77) формируется список ролей пользователей, которые будут работать с добавленной формой в соответствующем разделе.

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

Кроме основных элементов управления на панели инструментов располагается кнопка  (Редактировать роль), которая предназначена для редактирования добавленной роли (см. подробнее п. 4.3).

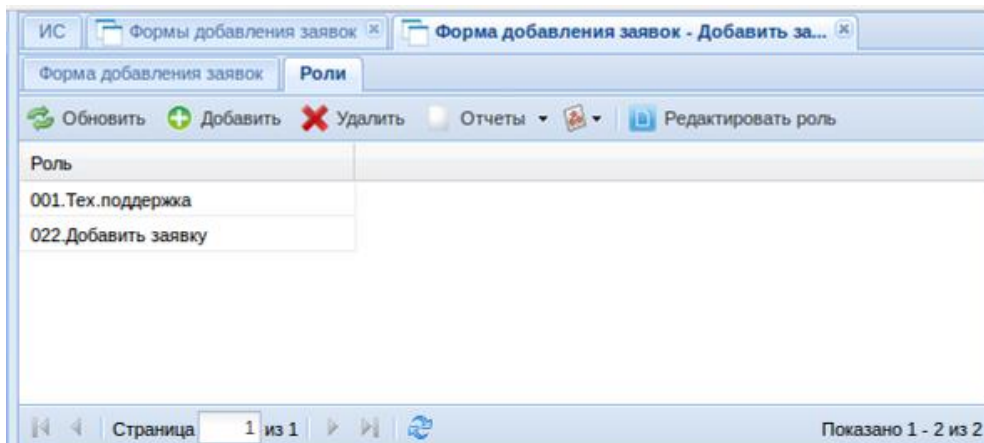


Рис. 77

14.13. Источники заявок

При обращении в разделе **Настройки заявок** к пункту **Источники заявок** в правой части окна программы открывается вкладка **Источники заявок**, на которой отображается список источников заявок (Рис. 78).

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

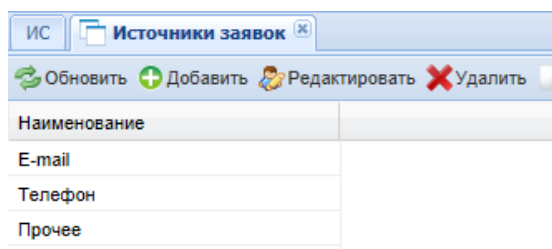


Рис. 78

При добавлении нового источника заявки открывается новая вкладка **Источник заявки** (Рис. 79), заголовок которой будет выделен красным шрифтом. В окне вкладки необходимо заполнить поле **Наименование** – наименование источника (обязательное для заполнения поле).

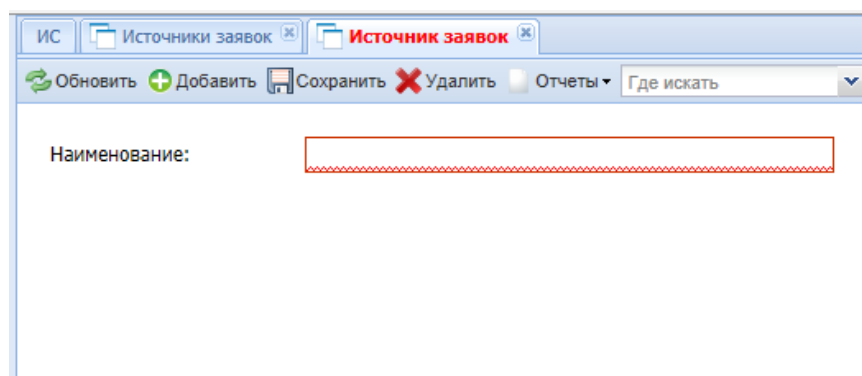


Рис. 79

14.14. Архив заявок

При обращении в разделе **Настройки заявок** к пункту **Архив заявок** в правой части окна программы открывается вкладка **Архив заявок**, на которой отображается список заявок, находящихся в архиве (Рис. 81).

В окне **Архива заявок** отображается следующая информация:

- **Номер** — номер заявки;
- **Дата создания** — дата и время приема заявки;
- **Тип** — тип заявки;
- **Приоритет** — приоритет выполнения заявки;

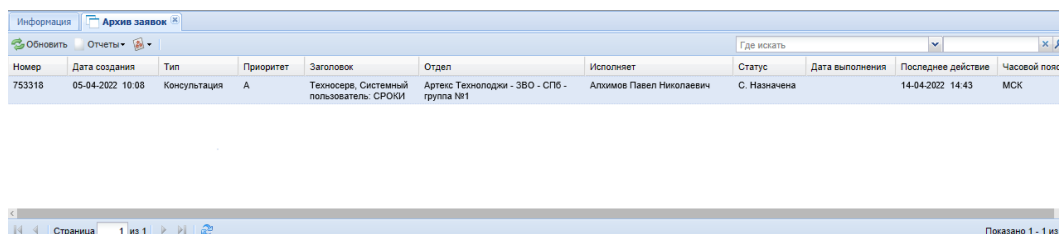


Рис. 80

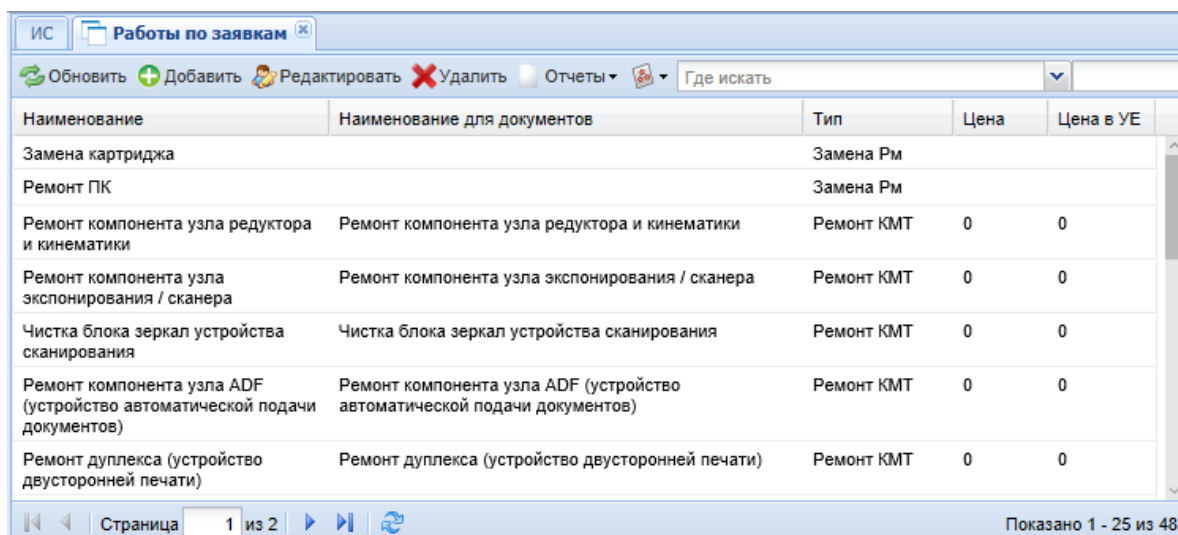
- **Заголовок** — описание заявки (содержимое зависит от типа заявки и того, что добавит оператор call-центра, например, от кого поступила, наименование инвентаря (оборудование), с которым выявлена проблема, ИСН инвентаря (оборудования) и сама

проблема. Заголовок может формироваться по-разному в зависимости от проекта, от типа заявки (шаблона));

- **Отдел** — наименование отдела, на который назначена заявка;
- **Исполняет** — ФИО исполнителя;
- **Статус** — статус (состояние) заявки;
- **Дата выполнения** — дата и время, к которому необходимо выполнить заявку.
- **Последнее действие** — дата и время последнего действия, совершенного с заявкой;
- **Часовой пояс** — наименование часового пояса, в котором находится объект.

14.15. Работы по заявкам

При обращении в разделе **Настройки заявок** к пункту **Работы по заявкам** в правой части окна программы открывается вкладка **Работы по заявкам**, на которой отображается список работ по заявкам (Рис. 81).



Наименование	Наименование для документов	Тип	Цена	Цена в УЕ
Замена картриджа		Замена Рм		
Ремонт ПК		Замена Рм		
Ремонт компонента узла редуктора и кинематики	Ремонт компонента узла редуктора и кинематики	Ремонт КМТ	0	0
Ремонт компонента узла экспонирования / сканера	Ремонт компонента узла экспонирования / сканера	Ремонт КМТ	0	0
Чистка блока зеркал устройства сканирования	Чистка блока зеркал устройства сканирования	Ремонт КМТ	0	0
Ремонт компонента узла ADF (устройство автоматической подачи документов)	Ремонт компонента узла ADF (устройство автоматической подачи документов)	Ремонт КМТ	0	0
Ремонт дуплекса (устройство двусторонней печати)	Ремонт дуплекса (устройство двусторонней печати)	Ремонт КМТ	0	0


Рис. 81

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

При добавлении новой работы открывается новая вкладка **Работа по заявкам** (Рис. 82), заголовок которой будет выделен красным шрифтом. В окне вкладки необходимо заполнить поля:

- **Наименование** — наименование работы (обязательное для заполнения поле);
- **Наименование для документа** — наименование работы полное;
- **Тип** — значение типа работ по заявкам выбирается и устанавливается из выпадающего списка. Выпадающий список формируется на основе информации, добавленной в окне вкладки **Типы работ по заявкам** (см п. 14.16). Обязательное поле для заполнения;
- **Цена** — стоимость работ;
- **Цена в у.е.** — стоимость работ в у.е.

Рис. 82

После нажатия кнопки  (Сохранить) в заголовке вкладки появляется наименование работы, а неактивная вкладка **Типы инвентаря** становится активной.

Вкладка «Тип инвентаря»

На вкладке **Тип инвентаря** (Рис. 83) осуществляется добавление типа инвентаря, относящегося к данной работе.

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

При добавлении информации о типе инвентаря открывается дополнительное окно, в котором необходимо выбрать тип инвентаря. Информация о типах инвентаря, отображаемых в окне, формируется в подразделе 13.2.

Рис. 83

14.16. Типы работ по заявкам

При обращении в разделе **Настройки заявок** к пункту **Типы работ по заявкам** в правой части окна программы открывается вкладка **Типы работ по заявкам**, на которой отображается информация о типах работ (Рис. 84).

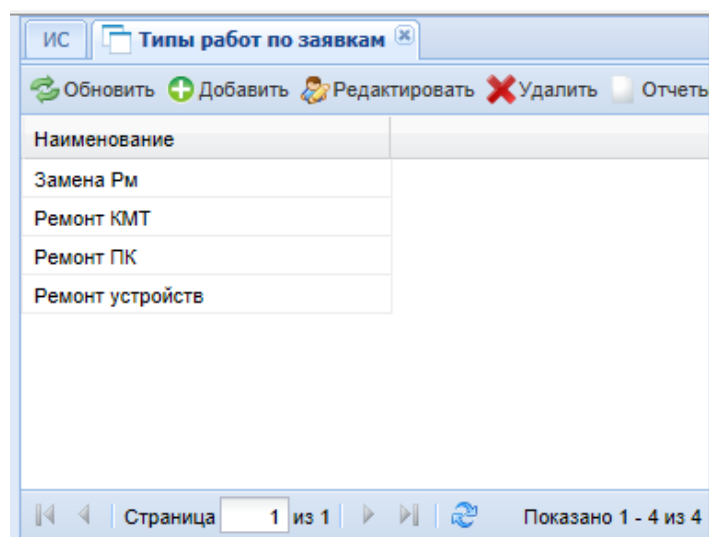


Рис. 84

При работе в окне вкладки используется стандартная панель инструментов и контекстное меню (см. п. 3.10), а также выполняются стандартные операции (см. п. 3.13).

При добавлении нового типа работы открывается новая вкладка **Тип работ по заявкам** (Рис. 85), заголовок которой будет выделен красным шрифтом. В окне вкладки необходимо заполнить поле **Наименование** – наименование типа работ (обязательное для заполнения поле).

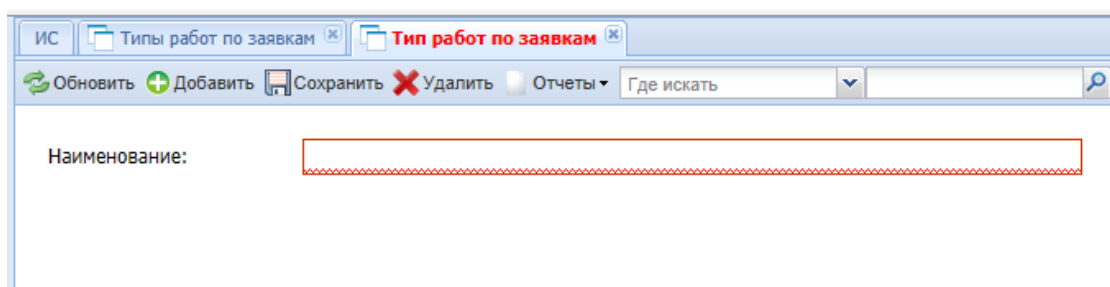


Рис. 85