

Работа с обращениями

Подбор сервисного договора

Версия 8.0



Эта документация предоставляется с ограничениями на использование и защищена законами об интеллектуальной собственности. За исключением случаев, прямо разрешенных в вашем лицензионном соглашении или разрешенных законом, вы не можете использовать, копировать, воспроизводить, переводить, транслировать, изменять, лицензировать, передавать, распространять, демонстрировать, выполнять, публиковать или отображать любую часть в любой форме или посредством любые значения. Обратный инжиниринг, дизассемблирование или декомпиляция этой документации, если это не требуется по закону для взаимодействия, запрещены.

Информация, содержащаяся в данном документе, может быть изменена без предварительного уведомления и не может гарантировать отсутствие ошибок. Если вы обнаружите какие-либо ошибки, сообщите нам о них в письменной форме.

Содержание

Подбор сервисного договора

4

Подбор сервисного договора

ПРОДУКТЫ: **SERVICE ENTERPRISE**

Функциональность сервисных договоров доступна только в Service Creatio, enterprise edition. Подбор сервисного договора осуществляется автоматически при заполнении полей [*Контакт*] и/или [*Контрагент*]. В подборе участвуют только действующие сервисные договоры, дата завершения которых больше или равна текущей дате. Действующими в Creatio считаются договоры в состоянии, для которого в справочнике [*Состояния сервисных договоров*] установлен признак [*Активное*].

Перечень доступных для выбора сервисных договоров зависит от значений полей [*Контакт*] и [*Контрагент*] страницы обращения, а также от информации на детали [*Объекты обслуживания*] вкладки [*Условия договора*] страницы сервисного договора. Список сервисных договоров ограничивается теми, для которых указанные контакт и/или контрагент добавлены на деталь [*Объекты обслуживания*]. При этом поле заполняется одним из таких договоров по следующим приоритетам:

1. Если заполнено поле [*Контакт*], то поле [*Сервисный договор*] заполняется договором, который удовлетворяет одному из условий:
 - a. На детали [*Объекты обслуживания*] договора найден контакт, указанный на странице обращения.
 - b. На детали [*Объекты обслуживания*] договора найден департамент контрагента, в котором работает контакт, указанный на странице обращения.
 - c. На детали [*Объекты обслуживания*] договора найдена компания, в которой работает контакт, указанный на странице обращения.
2. Если поле [*Контакт*] не заполнено, но заполнено поле [*Контрагент*], то поле [*Сервисный договор*] заполняется договором, на детали [*Объекты обслуживания*] которого найден контрагент, указанный в обращении.
3. Если не найдено ни одного сервисного договора, удовлетворяющего вышеперечисленным условиям, то поле [*Сервисный договор*] заполняется базовым сервисным договором. Базовый сервисный договор содержит минимальный набор сервисов и указывается в системной настройке “Сервисный договор по умолчанию”.

Если по обращению будет найдено несколько подходящих сервисных договоров, то один из них (с высшим приоритетом) будет указан в поле [*Сервисный договор*], а другие будут доступны для выбора в списке. Приоритет выбора основного сервисного договора:

1. Сервисный договор контакта (пользователь портала указан как контакт на детали [*Объекты обслуживания*]).
2. Сервисный договор департамента контакта.
3. Сервисный договор контрагента.

При изменении значений полей, влияющих на подбор сервисного договора (например, при изменении контакта или контрагента), подобранный список договоров пересматривается.

На заметку. Информация о компании и департаменте, в которых работает контакт, указывается

на странице контакта. Департамент и контрагент пользователя портала указаны на детали [*Объекты обслуживания*].

Поле [*Сервисный договор*] доступно для редактирования на любом этапе обработки обращения.