

2.5. Общие заявки.

Работа с общими заявками предполагает выполнение ряда шагов (рис. 2.42):

- 1) Создание черновика, его заполнение в части ПАРАМЕТРЫ ЗАЯВКИ (Клиент);
- 2) Подпись заявки у ответственного руководителя и ее утверждение;
- 3) Подписанная заявка, должна быть отсканирована и добавлена в Документы заявки;
- 4) Изменение статуса у заявки на «Запрос»;
- 5) Отправка уведомлений ответственным исполнителям с просьбой обработать заявку (кнопка «Уведомление»);
- 6) Ожидание ответа (уведомления) Исполнителя. Исполнитель, после проверки корректности заявки, меняет ее статус на «Принята в работу». После этого он выполняет заявку, заполняет Заметки при выполнении на вкладке ПАРАМЕТРЫ ЗАЯВКИ (Исполнитель) и переводит заявку в статус «Выполнена» (либо в статус «Отклонена»), таким образом финализируя ее. Далее Исполнитель отправляет Уведомление Инициатору.



Рис. 2.42. Схема работы с заявкой

Для начала работы с общими заявками необходимо выбрать подпункт «Реестр общих заявок» меню «Заявки» (рис. 2.43).

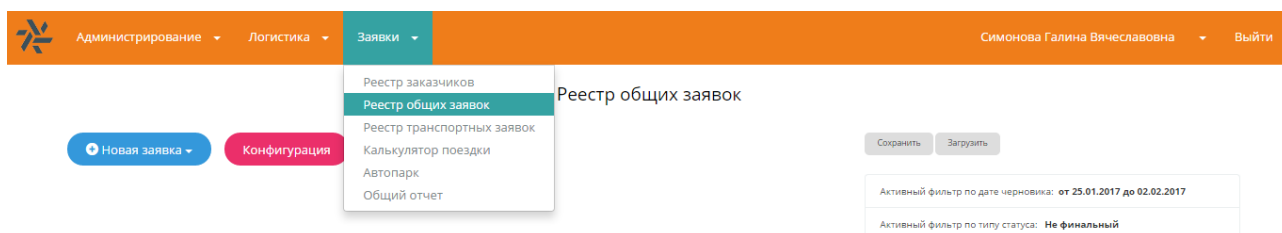










Рис. 2.43. Меню «Реестр общих заявок»

В результате откроется окно «Реестра общих заявок» (рис. 2.44).




Рис. 2.44. Реестр общих заявок

Реестр содержит столбцы:

Столбцы	Обозначение/ расшифровка
Номер и тип заявки	Порядковый номер заявки в системе Тип общей заявки (Заявка в департамент управления персоналом, Заявка в департамент фасилити/клининг и пр.)
Статус	Отображение статуса Заявки (краткое название и иконка) определенное в соответствии с установленным бизнес-процессом (например, Запрос/Принята в работу/Выполнена А также признак срочности заявки (Плановая/Срочная)
Даты этапов	Система фиксирует ключевые даты Заявки (Создание/ утверждение Заказчиком/Принятие в работу Исполнителем)
ЦФО/ Подразделение/ Плательщик	Блок управленческой информации по Инициатору-заказчику Заявки, функциональное подразделение , а также юридическое название плательщика за оказанные услуги.
Инициатор/ Исполнитель/ Контактное лицо	Инициатор - сотрудник Заказчика, зарегистрированный в системе, создавший Заявку. Исполнитель – сотрудник Исполнителя, зарегистрированный в системе, ответственный за выполнение Заявки
Описание	
Данные и Настройки	Блок интерактивных кнопок переход к информации  - по «Истории изменения статусов заявки»  - по прикрепленным Документам к Заявке (добавление, просмотр)  - Пользователи, отслеживающие изменения по заявке (добавление, удаление, просмотр), которым производится информационная рассылка на электронный адрес  - Реестр уведомлений по заявке
Действия	Блок интерактивных кнопок переход к информации  - Редактирование заявки  - Удалить заявку  - Клонирование заявки  - Отправка уведомлений

При работе с общими заявками бизнес-процесс настраивается индивидуально под каждый тип по принципу содержания, утверждения у заказчика и принятия/возврата, финализирования у исполнителя.

2.5.1. Клонирование заявок

Для клонирования заявки в Реестре общих заявок необходимо на нужной заявке нажать кнопку  «Клонировать заявку» (рис. 2.45).

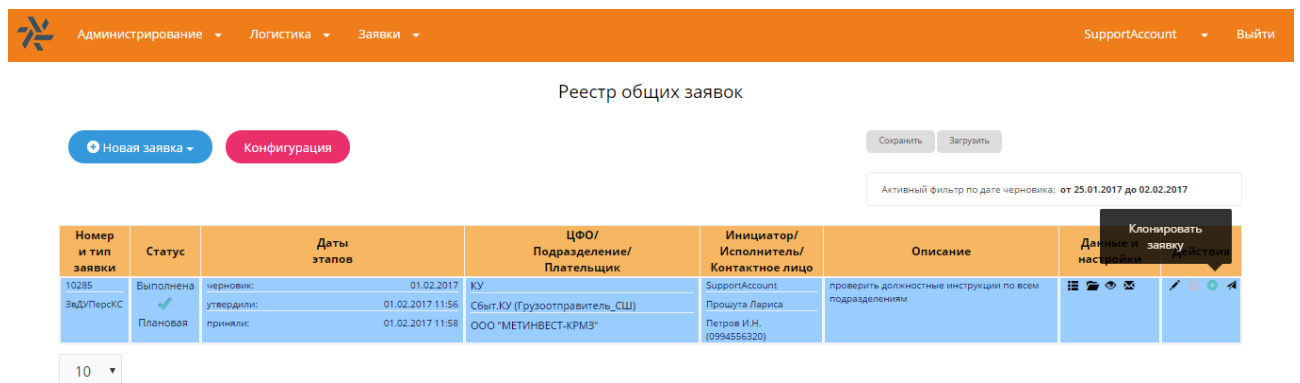


Рис. 2.45. Клонирование заявки

При клонировании в новую заявку копируются все данные из исходной заявки, кроме номера заявки (генерируется новый), статуса, инициатора, даты и времени создания заявки.

У клонированной заявки статус будет «Черновик» (независимо от того какой статус был у исходной заявки). В качестве Инициатора заявки будет подставлен пользователь, который клонировал заявку. Дата и время создания заявки будут установлены текущие на момент клонирования заявки (рис. 2.46).



Рис. 2.46. Результат клонирования

2.5.2. Регистрация новой заявки.

Для добавления общей заявки необходимо нажать кнопку «Новая заявка» и из выпадающего меню выбрать требуемый тип заявки (рис. 2.47).



Рис. 2.47. Добавление новой общей заявки

В результате откроется окно добавления новой заявки (рис. 2.48).

Рис. 2.48. Регистрация новой общей заявки

В появившемся окне необходимо заполнить все поля для регистрации новой заявки во вкладке «ПАРАМЕТРЫ ЗАЯВКИ (Клиент)» (шаг 1).

После заполнения заявки необходимо нажать кнопку «Сохранить черновик». При этом проверяется – были ли заполнены обязательные поля (если – нет, будут выведены предупреждающие сообщения) (рис. 2.49).

Рис. 2.49. Не заполнены обязательные поля

После сохранения заявки вверху окна добавятся (рис. 2.50):

- ✓ блок кнопок по управлению заявкой;
- ✓ блок информации о заявке;
- ✓ блок кнопок по изменению статуса заявки;
- ✓ граф статусов заявки.

Рис. 2.50. Общий вид сохраненной заявки

Блок кнопок по управлению заявкой позволяет:

- ✓ вернуться в Реестр общих заявок (кнопка «В реестр»);
- ✓ сохранить заявку (кнопка «Сохранить»);
- ✓ просмотреть историю изменения статусов заявки (кнопка «Тайм-лайн»);
- ✓ отправить уведомления (кнопка «Уведомление»);
- ✓ вложить документы в заявку (кнопка «Документы»);
- ✓ настроить список пользователей, отслеживающих изменения по заявке (кнопка «Наб-ли»).

2.5.3. Управление заявкой.

На следующем этапе заявку необходимо подписать у ответственного руководителя (шаги 2). Подписанную заявку следует отсканировать и вложить в заявку с помощью кнопки «Документы» (шаг 3).

При нажатии на кнопку «Документы» открывается окно, в котором есть возможность добавлять и удалять вложения к заявке (рис. 2.51).

Рис. 2.51. Реестр вложений

Для добавления нового документа необходимо нажать кнопку «Новое вложение», в результате чего откроется окно добавления вложения (рис. 2.52). В данном окне требуется указать описание документа и прикрепить сам документ.

Рис. 2.52. Добавление вложения в заявку

Также есть возможность отправить уведомления и назначить наблюдателей для данной заявки.

При нажатии на кнопку «Уведомление» открывается окно, в котором необходимо указать получателя уведомления (ответственного исполнителя) и текст сообщения получателю. При этом в каждом типе заявки устанавливаются назначенные исполнители (рис. 2.53).

✕

Параметры уведомления об утверждении заявки

Получатель

Рябоконт Евгений

Текст сообщения получателю

Отмена

Отправить

Рис. 2.53. Отправка уведомлений

При нажатии на кнопку «Наб-ли» откроется окно Реестра наблюдателей (рис. 2.54), в котором можно добавлять и удалять пользователей, которые будут отслеживать изменения в заявке.

Администрирование

Логистика

Заявки

SupportAccount

Выйти

Пользователи, отслеживающие изменения по заявке

ЦФО/Функциональное подразделение

Департамент внутреннего аудита

Номер проекта

Плательщик

ООО "МЕТИНВЕСТ-КРМЗ"

Тип приоритета заявки

Плановая

Контактное лицо (Ф.И.О /должность)

Иванов И.И.

Контактный телефон по заявке

0995331476

В заявку

Реестр заявок

Новый наблюдатель

Наблюдатель	E-mail	Удалить наблюдателя
Рябоконт Евгений	ryabokon.evgeniy@corum.com	
SupportAccount	testadmin@test.com	

10

Рис. 2.54. Реестр наблюдателей

Для добавления нового наблюдателя необходимо нажать кнопку «Новый наблюдатель», в результате чего откроется окно добавления (рис. 2.55). В данном окне требуется указать пользователя (наблюдателя).

Администрирование

Логистика

Заявки

SupportAccount

Выйти

Новый наблюдатель

Пользователь

Бондарь В.Н., Руководитель Департамента ()

Реестр наблюдателей

Добавить

Рис. 2.55. Добавление нового наблюдателя

Блок информации о заявке содержит информацию, о типе заявки, дате ее создания, текущем статусе, а также имя пользователя, который создал заявку.

Для просмотра истории изменения статусов заявки необходимо нажать кнопку «Тайм-лайн» (рис. 2.56).

Администрирование

Логистика

Заявки

SupportAccount

Выйти

История изменения статусов заявки

ЦФО/Функциональное подразделение

Сбыт.КУ (Грузоотправитель_СШ)

Платательщик

ООО "МЕТИНВЕСТ-КРМЗ"

Тип приоритета заявки

Плановая

Контактное лицо (Ф.И.О /должность)

Петров И.Н.

Номер проекта

Контактный телефон по заявке

0994556320

Регистр заявок

Дата изменения	Со статуса	На статус	Пользователь	Комментарий
01.02.2017 11:41:35		Черновик	SupportAccount	

10

Рис. 2.56. Тайм-лайн заявки

2.5.4. Изменение статуса заявки.

На 4 шаге необходимо перевести заявку в статус «Запрос». Для этого необходимо нажать кнопку «Отправить». (рис. 2.57).

Администрирование

Логистика

Заявки

SupportAccount

Выйти

В регистр

Сохранить

Тайм-лайн

Уведомление

Документы

Набл-ли

Изменить информацию о заявке

Номер заявки

10285

Тип

Заявка в департамент управления персоналом

Дата создания

01.02.2017

Текущий статус

Черновик

Создана специалистом

SupportAccount

Отправить

Будет переведена в статус "запрос"

Черновик

Запрос

ПАРАМЕТРЫ ЗАЯВКИ (Клиент)

ПАРАМЕТРЫ ЗАЯВКИ (Исполнитель)

Платательщик

ООО "МЕТИНВЕСТ-К...

Контактное лицо (Ф.И.О /должность)

Петров И.Н.

Контактный телефон по заявке

0994556320

Тип приоритета заявки

Плановая заявка

Срочная заявка

Рис. 2.57. Отправка заявки

Блок кнопок по изменению статуса заявки позволяет менять статус заявки в соответствии с правилами, заложенными в пункте меню «Администрирование» -> «Настройка БП заявок» (рис. 2.58).

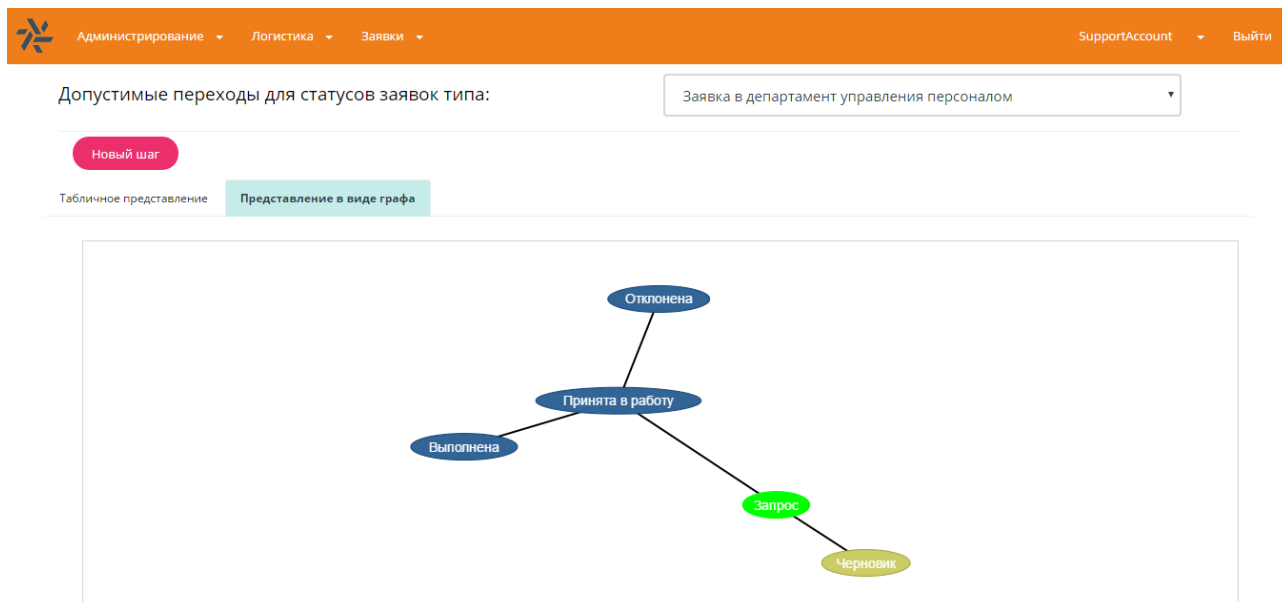


Рис. 2.58. Правила изменения статуса Заявки в департамент управления персоналом

При изменении статуса заявки открывается окно (рис. 2.59), в котором можно ввести комментарий и отправить уведомления пользователям, которые были внесены как наблюдатели для данной заявки. В уведомлении следует указать просьбу обработать данную заявку (шаг 6).

Уведомления

Комментарий по изменению статуса

Уведомить об изменении:

SupportAccount ☐

Рябоконе Евгений ☐

Отмена Ок

Рис. 2.59. Уведомления при изменении статуса заявки

После этого в блоке кнопок по изменению статуса заявки появится возможность заявке приобрести следующий статус или вернуться к предыдущему.

После отправки уведомления, ждем ответа от Исполнителя. Исполнитель, после проверки корректности заявки, меняет ее статус на «Принята в работу». После этого он выполняет заявку, заполняет вкладку ПАРАМЕТРЫ ЗАЯВКИ (Исполнитель) и переводит заявку в конечный статус, таким образом финализируя ее. Далее Исполнитель отправляет уведомление Инициатору. (шаги 6).

Исполнитель проверяет корректность заявки на ПАРАМЕТРЫ ЗАЯВКИ (Клиент). Если заявка корректна, то требуется изменить ее статус на «Принята в работу».

Изменение статуса заявки на «Принята в работу» выполняется с помощью кнопки «Принять» (рис. 2.60).

Администрирование

Логистика

Заявки

SupportAccount

Выйти

В реестр

Сохранить

Тайм-лайн

Уведомление

Документы

Набл-ли

Изменить информацию о заявке

будет переведена в статус "принята в работу"

Номер заявки

10286

Принять

Тип

Заявка в департамент управления персоналом

Дата создания

02.02.2017

Текущий статус

Запрос

Создана специалистом

SupportAccount

ПАРАМЕТРЫ ЗАЯВКИ (Клиент)

ПАРАМЕТРЫ ЗАЯВКИ (Исполнитель)

Исполнитель заявки

Прощута Лариса

Заметки при выполнении

Рис. 2.60. Изменение статуса на «Принята в работу».

Исполнитель проверяет корректность заявки на вкладке ПАРАМЕТРЫ ЗАЯВКИ (Клиент) и заполняет свою часть заявки – ПАРАМЕТРЫ ЗАЯВКИ (Исполнитель) (рис. 2.61), указывая заметки при выполнении.

Администрирование

Логистика

Заявки

SupportAccount

Выйти

В реестр

Сохранить

Тайм-лайн

Уведомление

Документы

Набл-ли

Изменить информацию о заявке

будет переведена в статус "принята в работу"

Номер заявки

10286

Принять

Тип

Заявка в департамент управления персоналом

Дата создания

02.02.2017

Текущий статус

Запрос

Создана специалистом

SupportAccount

ПАРАМЕТРЫ ЗАЯВКИ (Клиент)

ПАРАМЕТРЫ ЗАЯВКИ (Исполнитель)

Исполнитель заявки

Прощута Лариса

Заметки при выполнении

Рис. 2.61. Заполнение раздела ПАРАМЕТРЫ ЗАЯВКИ (Исполнитель)

Далее заявка выполняется, а на вкладке ПАРАМЕТРЫ ЗАЯВКИ (Исполнитель) заполняются Заметки при выполнении. После этого заявка финализируется (переводится в статус Выполнена или Отклонена), о чем необходимо проинформировать Инициатора (отправить Уведомление).

2.5.5. Граф статусов заявки.

Граф статусов заявки визуализирует статусы заявки – текущий, предыдущий и последующие. Текущий статус отмечен на графе красным цветом, предыдущий – серым, последующие – синим (рис. 2.60). Статусы отображаются только за один шаг изменений.

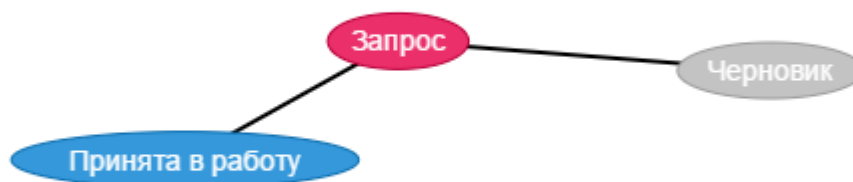


Рис. 2.60. Граф статусов заявки

При достижении последнего возможного статуса для заявки (Выполнена) граф и блок кнопок по изменению статуса заявки не отображаются, а блок информации о заявке растягивается на всю ширину окна (рис. 2.61). В Реестре общих заявок блокируется удаление данной заявки, теперь ее можно только отклонить (удалить заявку можно только тогда, когда она находится в статусе «Черновик»).

Изменить информацию о заявке	
Номер заявки	10285
Тип	Заявка в департамент управления персоналом
Дата создания	01.02.2017
Текущий статус	Выполнена
Создана специалистом	SupportAccount

Рис. 2.61. Заявка выполнена

2.5.6. Сообщения пользователя.

В процессе работы над заявкой возможно общение через внутренний чат. Для этого необходимо войти в пункт меню «Сообщения пользователя» (рис. 2.62).

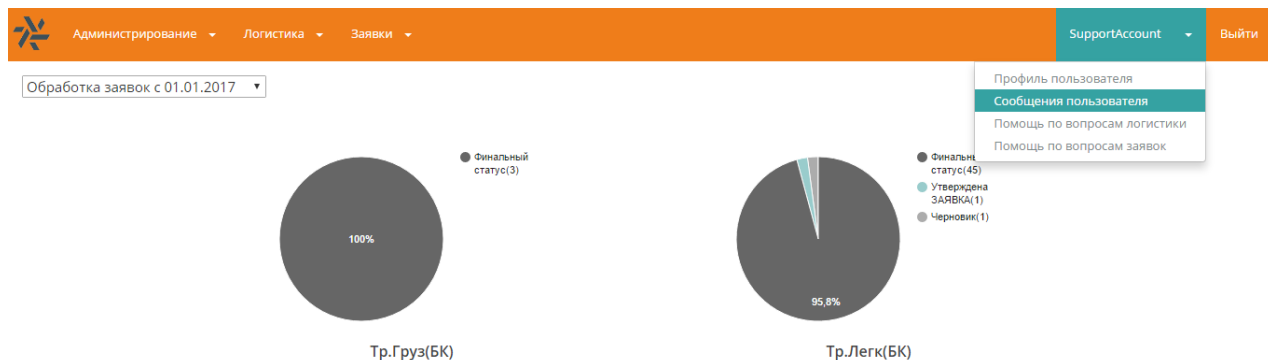


Рис. 2.62. Сообщения пользователя

Сообщения разделены на 2 группы: входящие и исходящие (рис. 2.63).

Сообщения

Новое сообщение

Входящие Исходящие

Дата время	Тема сообщения	Кому
14.11.2016 22:04:41	проверка	(Диспетчер) ser.litovchenko@gmail.com

Рис. 2.63. Входящие и исходящие сообщения

Для просмотра сообщения необходимо дважды на нем щелкнуть левой клавишей мыши. В открывшемся окне, кроме просмотра сообщения, есть возможность ответить на него (кнопка «Ответить») и перейти к изменению заявки (рис. 2.64).

Просмотр сообщения

Кому
Величко Сергей Александрович

Дата и время
22.01.2017 20:56:49

Тема сообщения
проверка данных по заявке

Текст сообщения
Прошу уточнить список пассажиров


Номер заявки
19

[Перейти к изменению заявки](#)

[Отмена](#) [Ответить](#)

Рис. 2.64. Ответ на сообщение

Для добавления нового сообщения, необходимо нажать кнопку «Новое сообщение» и в открывшемся окне выбрать получателя, заполнить тему и текст сообщения. Кроме того, при желании сообщение можно привязать к конкретной заявке. Для этого в поле «Привязать заявку» нужно выбрать номер заявки. Для отправки сообщения нужно нажать кнопку «Добавить» (рис. 2.65).

Администрирование ▾Логистика ▾Заявки ▾SupportAccount ▾Выйти

Новое сообщение

Получатель

(Дискнет-сер) ser.ltovchenko@gmail.com ж ▾

Тема сообщения

проверка данных

Текст сообщения

Привязать заявку

77 ж ▾

Список сообщений

Добавить

Рис. 2.65. Добавление сообщения