

# «Smart Service Desk

для 1С:Документооборот 3.0»

## Руководство пользователя



Право тиражирования программных средств и документации принадлежит Компании «Аналитика. Проекты и решения»

Приобретая «Smart Service Desk для 1С:Документооборот 3.0», Вы тем самым даете согласие не допускать копирования программ и документации без письменного разрешения Компании «Аналитика. Проекты и решения»

(с) 2015-2023. Компания «Аналитика. Проекты и решения»

Россия, г. Екатеринбург

Разработчик программы и автор документации:

Компания «Аналитика. Проекты и решения»

Сайт компании: <https://analitica-soft.ru>

Телефоны: +7 495 005-1653, 8 800 201-33-18

e-mail: [welcome@analitica.ru](mailto:welcome@analitica.ru)

Сайт с описанием и материалами по продукту:

<https://1c-helpdesk.ru>

Сайт технической поддержки продукта:

<https://support.analitica-soft.ru>

---

Наименование книги: «Руководство пользователя «Smart Service Desk»

Номер издания: 231101

Дата выхода: 01.11.2023

## Линия технической поддержки

Зарегистрированные пользователи Продукта «Smart Service Desk для 1С:Документооборот 3.0» могут воспользоваться услугами линии технической поддержки.

Техническая поддержка осуществляется бесплатно.

Чтобы получить такую возможность, необходимо заполнить и выслать в Компанию «Аналитика. Проекты и решения» регистрационную анкету по адресу: 620130, Россия, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, 202/3, пом. 361

Партнеры фирмы «1С» получают поддержку линии консультаций в двух случаях:

- 1) Если они прислали регистрационную анкету, заполненную от имени своей организации.
- 2) Если конечный пользователь прислал регистрационную анкету, в которой указал, у какой организации партнера «1С» приобретена конфигурация.

Техническая поддержка работает на русском языке в рабочее время и в рабочие дни согласно производственному календарю Российской Федерации. Техническая поддержка работает по электронной почте.

Адрес электронной почты технической поддержки [support@analitica.ru](mailto:support@analitica.ru)

При обращениях, пожалуйста, указывайте ваш текущий релиз конфигурации «Smart Service Desk для 1С:Документооборот 3.0» и релиз платформы «1С:Предприятие 8». Посмотреть эти данные можно в информационном окне «Справка \ О программе» основного окна «1С:Предприятие 8».

Информация об актуальных релизах программного обеспечения доступна для зарегистрированных пользователей на специальном сайте технической поддержки:

**<https://support.analitica-soft.ru>**

При регистрации на этом сайте используйте регистрационный номер вашего экземпляра программы (номер можно посмотреть в лицензионном соглашении из комплекта поставки).

Важно! Вы можете скачать экземпляр этого руководства пользователя по этой прямой ссылке:

<https://1c-helpdesk.ru/manual>

## **Прочтите перед установкой и использованием**

Купив «Smart Service Desk для 1С:Документооборот 3.0» (далее по тексту «Продукт»), Покупатель получает неисключительные права на данное программного обеспечение.

Покупатель не может использовать программное обеспечение как часть другого коммерческого программного обеспечения без письменного согласия разработчика. Разработчик не несет какой-либо ответственности за программное обеспечение, подвергавшееся модификации.

Зарегистрированная версия Продукта может использоваться в пределах одного предприятия, указанного в регистрационной карточке.

## **Ответственность**

Любые сообщения об ошибках нами принимаются и рассматриваются в обязательном порядке.

В целях правильного хранения корректно введенной Вами информации, а также дальнейшего использования данных программы, рекомендуем регулярно делать архивную копию рабочей базы.

Однако существует общее правило, что не существует программ, полностью свободных от ошибок, и число ошибок растет с увеличением сложности программы.

Во избежание ошибок, связанных с работой программы, рекомендуем регулярно делать тестирование и исправление информационной базы, пересчет итогов и т.д.

При возникновении ошибок, связанных не с программой, а с работой оборудования рабочих станций (ПК), установленных операционных систем, с использованием серверов, сетей и т.п., вы получаете адресные рекомендации к каким специалистам необходимо обратиться (наименование, адреса эл. почты, телефоны, ссылки и т.п.).

Пожалуйста, перед использованием на реальных данных, тестируйте эту программу с не критическими данными. Любая ответственность за любой вред, нанесенный программой, отвергается.

Разработчик может вносить изменения в документацию и программное обеспечение без уведомления пользователей.

Все упомянутые торговые марки принадлежат их собственникам.

Все упомянутые в документации и демонстрационной базе данных названия предприятий и ФИО физических лиц являются вымышленными и не имеют отношения к реальным предприятиям и гражданам.

## Оглавление

<b><u>1. Введение</u></b>	<b>6</b>
<b><u>2.</u></b> Ошибка! Закладка не определена.	
<b><u>3.</u></b> Ошибка! Закладка не определена.	
<b><u>4.</u></b> 15	
<b><u>5.</u></b> 18	
<b><u>6.</u></b> 20	
<b><u>7.</u></b> 29	
<b><u>8.</u></b> 30	
<b><u>9.</u></b> 31	
<b><u>10.</u></b> 32	
<b><u>11.</u></b> 36	
<b><u>12.</u></b> 38	
<b><u>13.</u></b> 42	
<b><u>14. Работа с инцидентами, проблемами</u></b>	<b>48</b>
<b><u>15. Учет лицензий на ПО</u></b>	<b>51</b>
<b><u>16. Работа с лимитами заявок</u></b>	<b>52</b>
<b><u>17.</u></b> 52	
<b><u>17.1</u></b> Ошибка! Закладка не определена.	
<b><u>17.2</u></b> Ошибка! Закладка не определена.	
<b><u>17.3</u></b> 71	
<b><u>17.4</u></b> Ошибка! Закладка не определена.	
<b><u>17.5</u></b> Ошибка! Закладка не определена.	
<b><u>17.6</u></b> Ошибка! Закладка не определена.	
<b><u>18.</u></b> Ошибка! Закладка не определена.	
<b><u>18.1</u></b> 83	
<b><u>18.2</u></b> 84	
<b><u>18.3</u></b> 86	
<b><u>19.</u></b> 87	
<b><u>20.</u></b> 91	

# 1. Введение

Продукт «Smart Service Desk для 1С:Документооборот 3.0» представляет собой решение для организации собственной службы технической поддержки на базе платформы «1С:Предприятие 8». «Smart Service Desk для 1С:Документооборот 3.0» интегрируется в программный продукт «1С:Документооборот» (не входит в состав поставки продукта). «Smart Service Desk для 1С:Документооборот 3.0» работает на платформе «1С:Предприятие 8» версии не ниже 8.3.21. В программном продукте в полной мере поддерживается работа с интерфейсом «Такси», в том числе в веб-интерфейсе.

Продукт «Smart Service Desk для 1С:Документооборот 3.0» поставляется как готовый коробочный продукт и предназначен для решения следующих задач предприятия:

- Автоматизация бизнес-процессов получения технической поддержки пользователями. В том числе оперативное отслеживание состояния заявки в тех. поддержку, получение уведомлений о рассмотрении заявок и прочее. В продукте можно организовать разделение технической поддержки на несколько служб (направлений) с отдельной маршрутизацией и назначением для каждого направления диспетчеров и ответственных исполнителей;
- Организация учета оборудования (в том числе печать qr-кодов и прочее), а также инцидентов с оборудованием. Учет гарантийных сроков оборудования и взаимодействие с поставщиком. Список сетевого оборудования может быть заполнен автоматически с помощью запроса к сетевой инфраструктуре предприятия;
- Организация учета лицензий на программное обеспечение предприятия, в том числе учет сроков действия лицензий, хранение лицензионных номеров и регистрационных карт;
- Организация учета различных проблем в работе инфраструктуры предприятия, с помощью бизнес-процессов, проектируемых в удобном визуальном редакторе.

Дополнительно к вышесказанному «Smart Service Desk для 1С:Документооборот 3.0» позволяет:

- Организовать корпоративную базу знаний предприятия. Такая база знаний повышает скорость решения возникающих проблем, а также снижает нагрузку на персонал службы технической поддержки;
- Автоматизировать взаимодействие с внешними пользователями (клиентами) и принимать от них заявки по электронной почте.

В настоящем руководстве пользователя приведено подробное описание работы с программой «Smart Service Desk для 1С:Документооборот 3.0».

Руководство пользователя может быть обновлено и дополнено разработчиком. Пользователи Продукта «Smart Service Desk для 1С:Документооборот 3.0» в любой момент могут получить бесплатную электронную версию обновленного руководства пользователя на сайте <https://1c-helpdesk.ru>.

Файл документации скачивается в формате PDF и может быть просмотрен с помощью программы Adobe Acrobat Reader, страницы имеют формат A4, общее количество более 90, используется шрифт Arial.

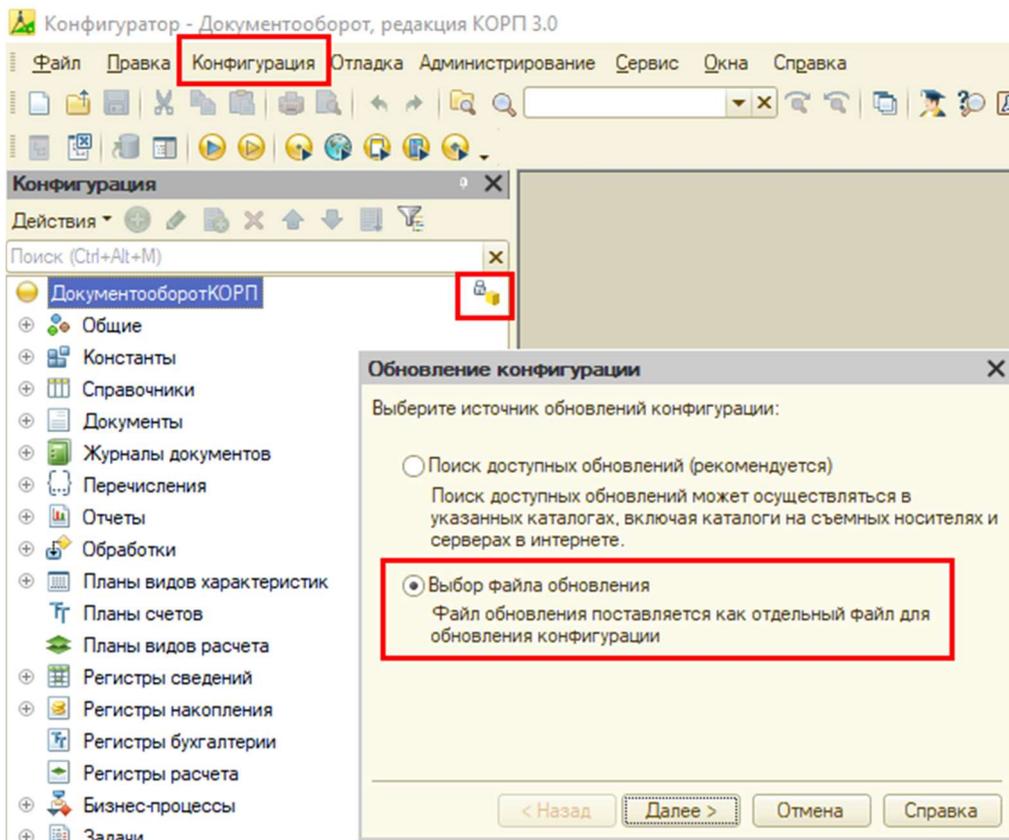
**Важно!** Конфигурация «Smart Service Desk для 1С:Документооборот 3.0» не содержит защищенных (закрытых) участков программного кода и может быть произвольно изменена специалистами предприятий, купивших лицензию.

## 2. Установка программы

Для установки продукта «Smart Service Desk для 1С:Документооборот 3.0» необходимо выполнить два шага:

1. **Установить обновление** в Конфигураторе для добавления необходимых элементов структуры метаданных;
2. **Установить расширение** Smart Service Desk для обеспечения работы продукта с пользователем.

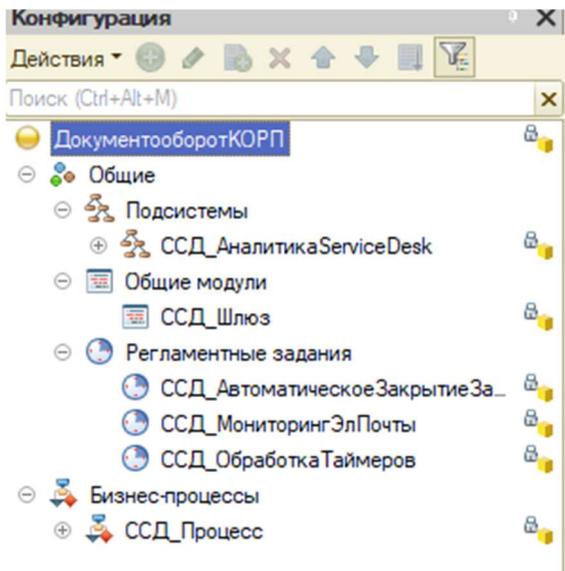
Для установки обновления используйте прилагаемый файл sfu. В режиме «Конфигуратор» установите обновление из файла sfu через меню «Конфигурация \ Поддержка \ Обновить конфигурацию». В открывшемся окне выберите пункт «Выбор файла обновления» и укажите на файл sfu, далее выполняйте процедуру обычного обновления конфигурации.



Обратите внимание на пиктограмму  рядом с вашей конфигурацией «ДокументооборотКОРП». Если такого значка (с замком) нет, то у вас конфигурация видимо была снята с поддержки и обновление из sfu файла может быть недоступным. В таком случае необходимо воспользоваться прилагаемым sf-файлом для установки объектов Smart Service Desk. Для подробной инструкции напишите, пожалуйста, на адрес [1c@1c-helpdesk.ru](mailto:1c@1c-helpdesk.ru)

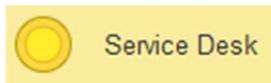
После обновления конфигурации в режиме «Конфигуратор» в структуре метаданных должны появиться несколько объектов (см. рисунок ниже).

Добавленные через обновление объекты необходимы для работы расширения, так как версия платформы (8.3.17) используемая для «1С:Документооборот» не позволяет реализовать весь функционал в механизме расширений.



После завершения обновления запустите ваш «1С:Документооборот» в обычном пользовательском режиме с полными правами.

В списке разделов подсистем появится подсистема с временным значком по умолчанию

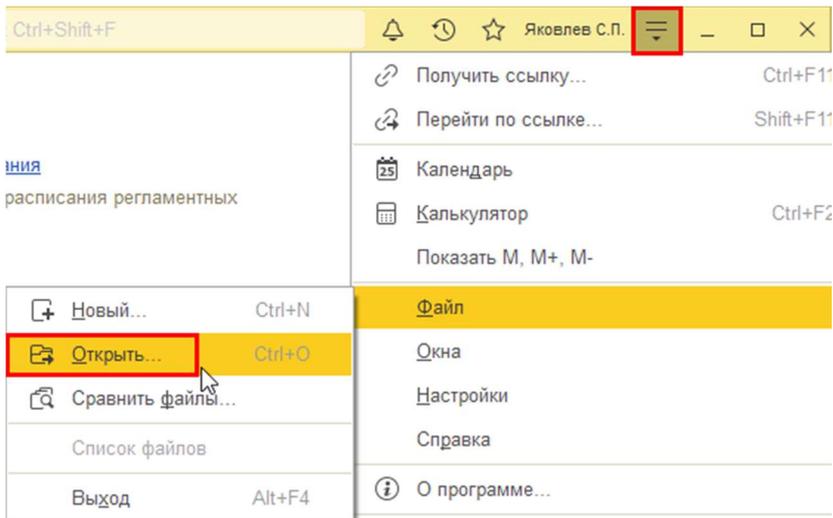


*Важно.* После установки расширения будет загружена пиктограмма подсистемы и настроен показ этой подсистемы нужным пользователям.

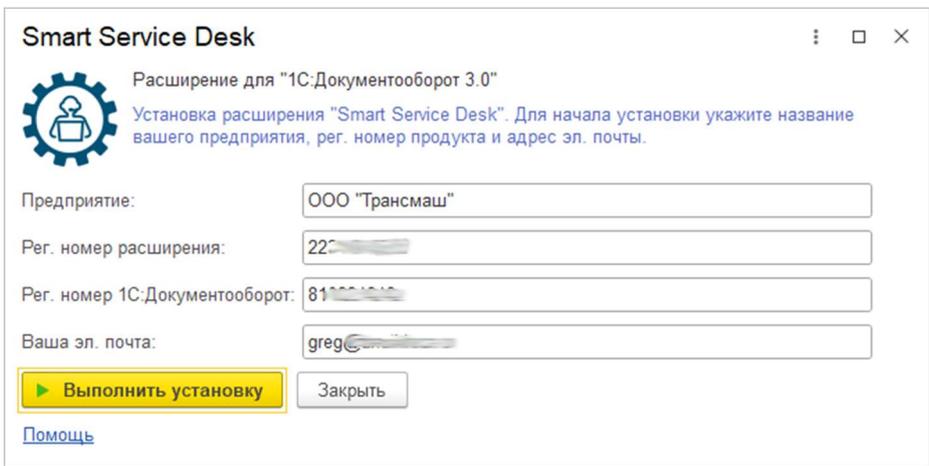
## Вариант 1. Автоматическая установка расширения

После обновления конфигурации можно установить расширение в автоматическом режиме с сервера разработчика.

Для установки расширения необходимо в обычном пользовательском режиме «1С:Документооборот 3.0», открыть в меню «Файл \ Открыть» прилагаемый файл «Установщик расширения Smart Service Desk.epf».



В открывшейся форме заполните поля формы и нажмите кнопку «Выполнить установку». Для установки потребуется монопольный режим, в том числе нужно будет закрыть «Конфигуратор».

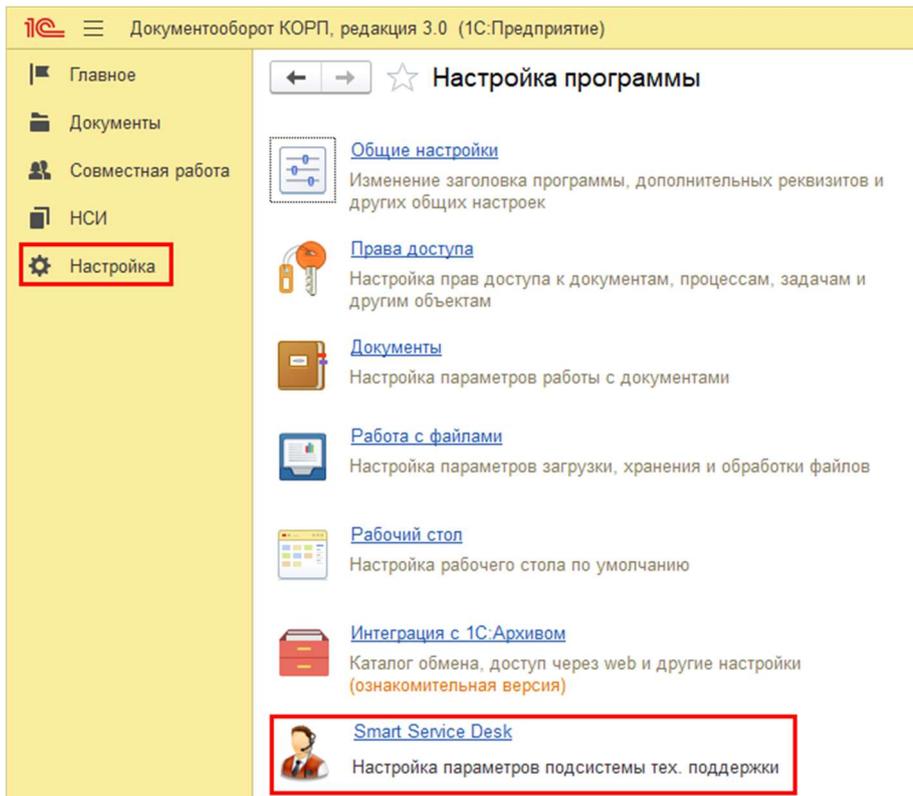


Расширение будет автоматически скачено с сервера разработчика и установлено в вашу программу «1С:Документооборот 3.0».

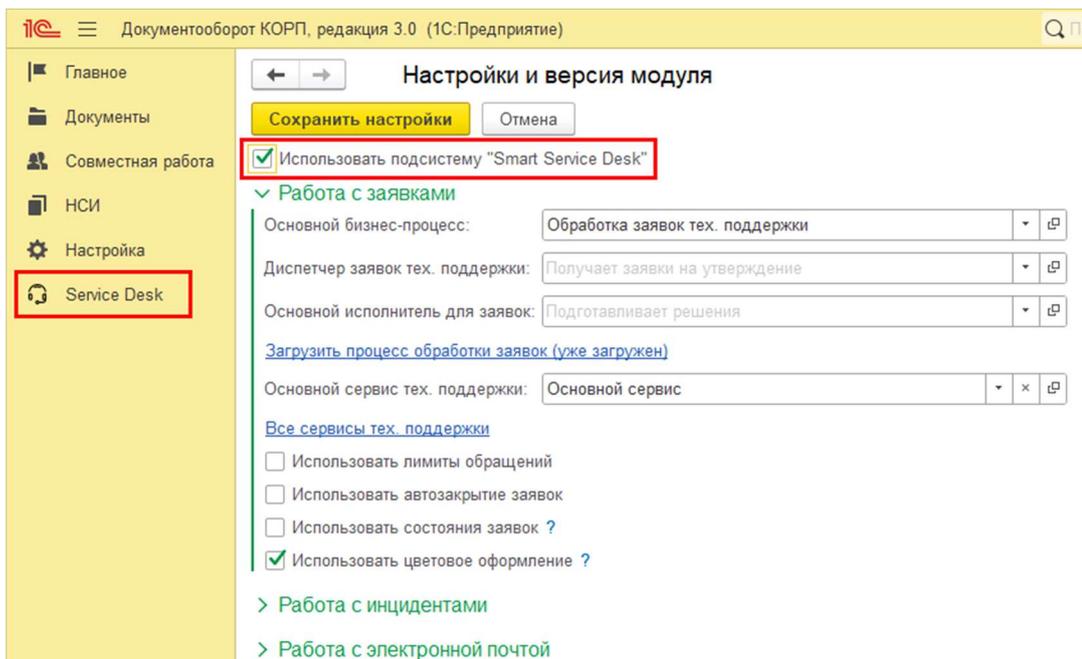
**После окончания установки необходимо перезапустить «1С:Документооборот 3.0» для инициализации нового расширения.**

После установки расширения и перезапуска программы перейдите в раздел «Настройка» и выберите пункт «Настройка программы».

Далее левой в нижней части окна выберите пункт «Smart Service Desk». Пример показан на рисунке ниже.



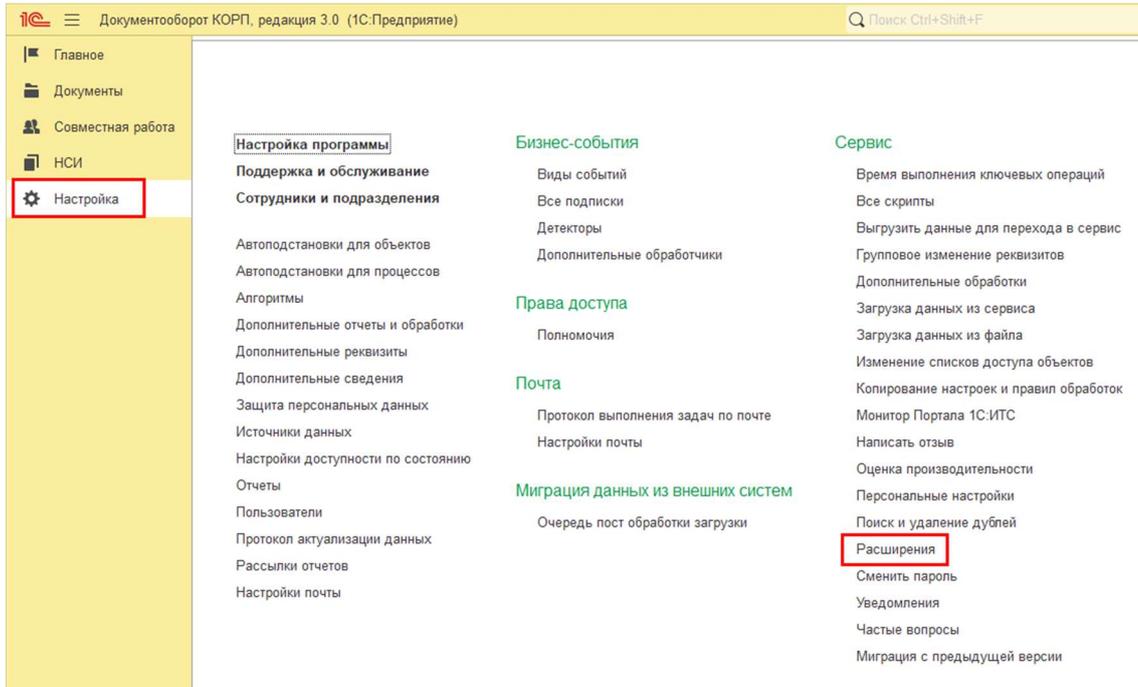
В открывшемся окне включите флажок «Использовать подсистему «Smart Service Desk» после этого интерфейс программы обновится и станет доступным новая подсистема Service Desk (в левой колонке разделов программы).



## Вариант 2. Установка из файла

Если у вас нет возможности скачать продукт с сервера разработчика, то можно вручную установить расширение из прилагаемого файла «SmartServiceDesk.cfe» (см. ниже раздел «Установка из файла»)

Для установки в ручном режиме перейдите в раздел «Настройка» и выберите пункта «Расширения».

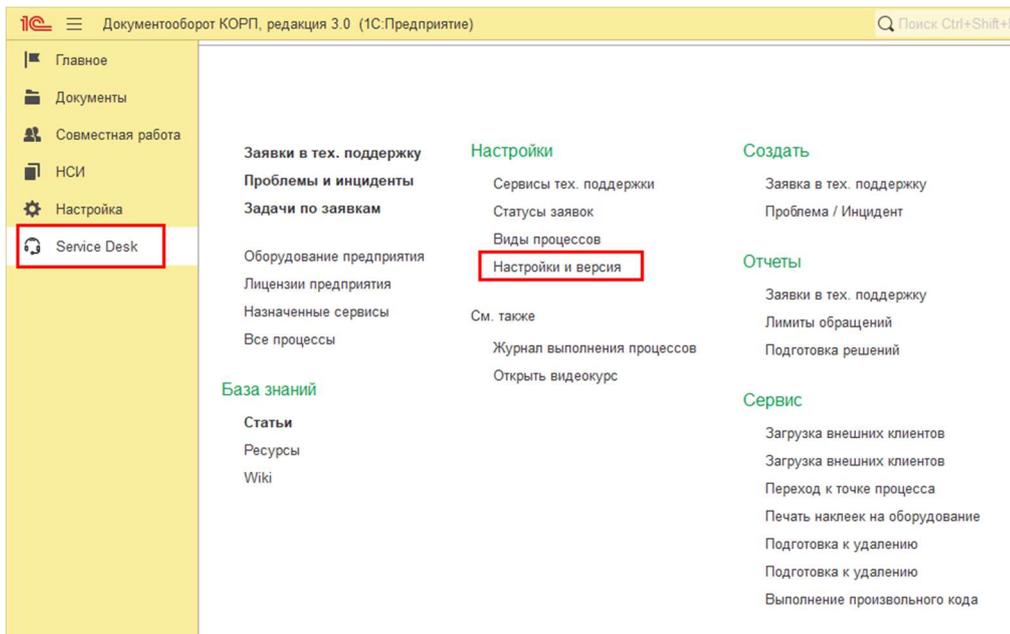


Далее нажмите кнопку «Добавить из файла» и укажите файл «SmartServiceDesk.cfe» также входящий в комплект поставки. Расширение будет загружено и установлено в вашу программу «1С:Документооборот 3.0».

**Важно** - сразу после установки отключите флажок "Безопасный режим", иначе алгоритмы инициализации расширения не будут корректно выполнены.

После установки и запуска (как и при установке в ручном режиме) необходимо, включить расширение в настройках (раздел «Настройка», пункт «Настройка программы», далее «Smart Service Desk»)

В дальнейшем открыть форму настроек продукта можно через раздел «Service Desk», раздел «Настройки и версия».

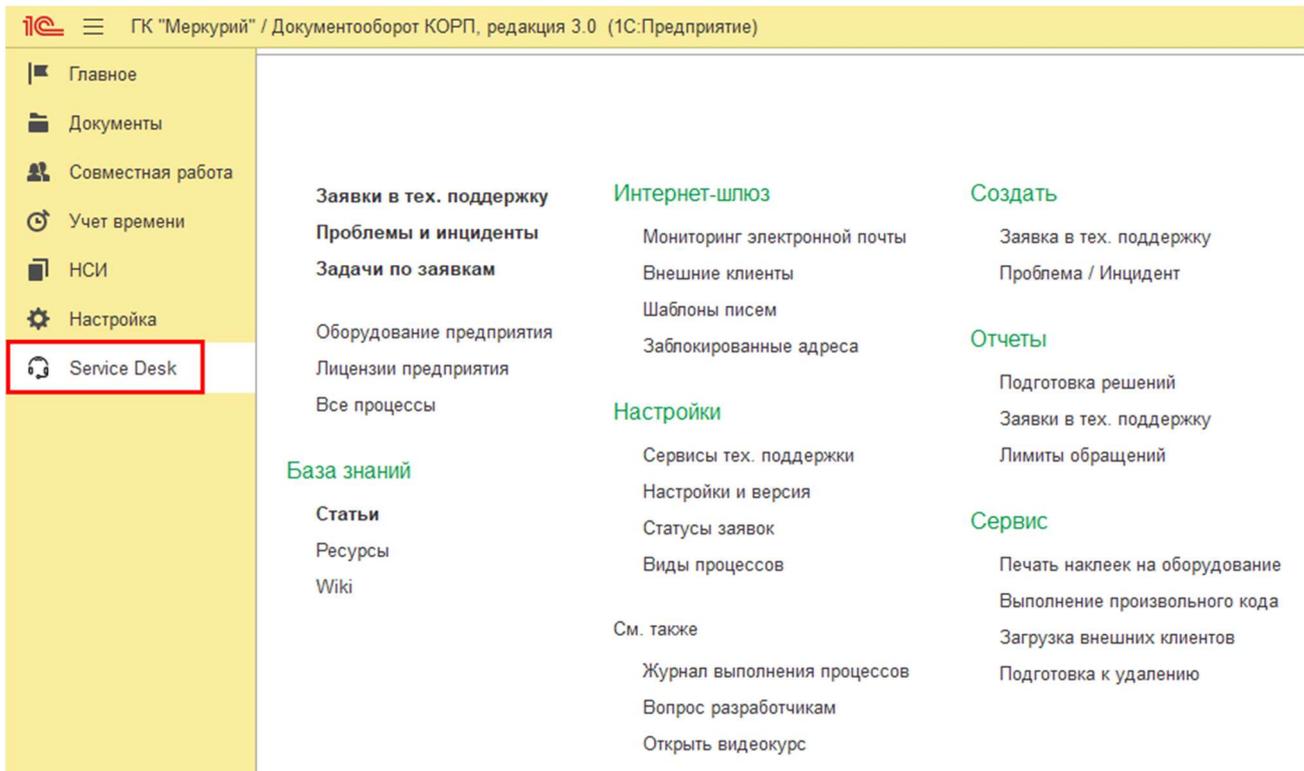


При возникновении затруднений вы можете написать на почту [1c@1c-helpdesk.ru](mailto:1c@1c-helpdesk.ru) или позвонить по телефону 8 800 201-33-18

### 3. Принципы работы

Продукт «Smart Service Desk для 1С:Документооборот 3.0» является дополнением к тиражному продукту «1С:Документооборот». Продукт добавляет новую подсистему «Service Desk» которая, позволяет вести учет заявок, инцидентов и решений, связанных с работой службы технической поддержки предприятия.

Подсистема «Service Desk» встраивается в программу «1С:Документооборот» и становится доступной из основного окна программы.



Основное предназначение Продукта «Smart Service Desk для 1С:Документооборот 3.0» это:

1. Прием и обработка заявок в техническую поддержку от сотрудников и партнеров предприятия (в том числе по электронной почте)
2. Обработка инцидентов и проблем, связанных с работой оборудования предприятия

Перечисленные выше задачи решаются с помощью собственной подсистемы проектирования бизнес-процессов, снабженной отдельным графическим редактором маршрутов (собственной разработки).

Например, на основании каждого инцидента и каждой заявки можно создать собственный бизнес-процесс и запустить его на исполнение. Указанные в бизнес-процессе пользователи автоматически получают задачи на работу с данным инцидентом или заявкой.

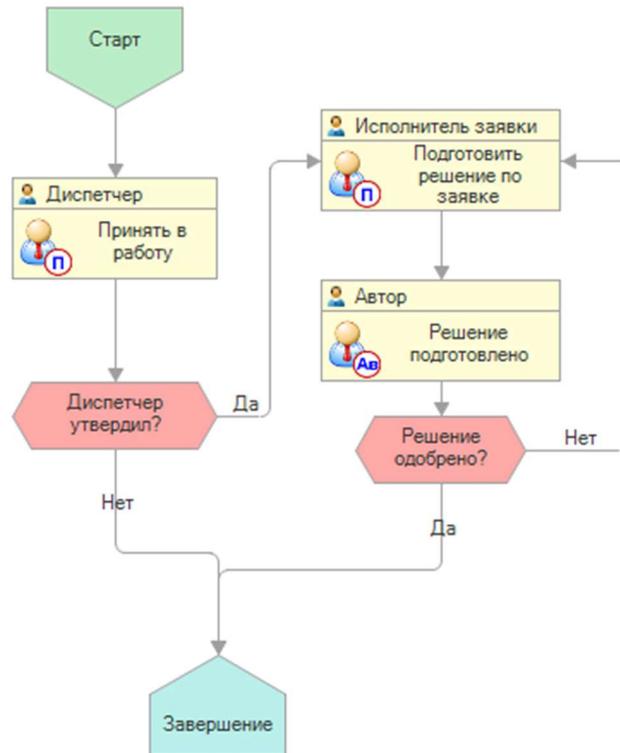
Программа также позволяет вести учет оборудования и лицензий на программное обеспечение с указанием различных параметров.

При работе с подсистемой «Service Desk» в основном используются следующие прикладные объекты:

1. *Документ «Заявка в тех. поддержку».* Данный документ предназначен для фиксации факта подачи заявки в корпоративную службу технической поддержки. В данном документе пользователи могут подробно описать возникшую проблему или потребность и, при необходимости, приложить необходимые файлы.
2. *Бизнес-процесс тех. поддержки.* Бизнес-процесс управляет прохождением заявки по установленному маршруту. Процесс построен с использованием визуального редактора бизнес-процессов.
3. *Документ «Решение тех. поддержки».* Документ предназначен для подготовки и выдачи решения по поступившей заявке. Документ обычно заполняют сотрудники службы технической поддержки. При заполнении документа можно воспользоваться копированием решений из корпоративной базы знаний. Также реализовано заполнение корпоративной базы знаний на основании подготовленных решений.
4. *Документ «Инциденты и проблемы».* Документ предназначен для фиксации, учета и последующего анализа различных проблем и инцидентов с инфраструктурой предприятия, в том числе с оборудованием предприятия.
5. *Справочник «Оборудование предприятия»* предназначен для учета оборудования предприятия, список существующего сетевого оборудования может быть составлен автоматически с помощью опроса сетевой инфраструктуры предприятия. Кроме того, в справочнике реализован удобный автоматический поиск подходящих изображений оборудования через интернет.
6. *Справочник «Лицензии предприятия»* предназначен для учета лицензий на программное обеспечение.
7. *Справочник «Корпоративная база знаний».* В данном справочнике ведется корпоративная база знаний предприятия. В Корпоративной базе знаний могут быть представлены различные решения по возникающим у пользователя вопросам и проблемам. К элементам базы знаний можно подключить различные файлы и изображения. В системе реализован быстрый и удобный поиск решения по наименованию, тексту или тегам записи базы знаний. База знаний может быть заполнена на основании уже существующих решений, подготовленных по запросам в службу технической поддержки.

Управление маршрутом заявки технической поддержки, а также маршрутом обработки инцидента ведется с помощью бизнес-процессов технической поддержки.

Основной бизнес-процесс обработки заявки создается автоматически при установке подсистемы, но он может быть легко изменен с помощью встроенного визуального редактора бизнес-процессов. На рисунке ниже показан пример простого бизнес-процесса технической поддержки.



**Важно!** Бизнес-процесс может быть изменен и дополнен (в том числе вызовами других подпроцессов) без программирования и изменения структуры метаданных в «Конфигураторе». Все изменения выполняются в пользовательском режиме.

Выполнение бизнес-процесса технической поддержки начинается подсистемой автоматически при отправке документа «Заявка тех. поддержки» на исполнение. Пользователи получают задачи, связанные с выполнением бизнес-процесса на свой рабочий стол (закладка «Главное»), при этом доступна стандартная система подписок на события по этим задачам. Подсистема отчетности по задачам учитывает задачи, связанные с тех. поддержкой аналогично другим задачам системы документооборота «1С:Документооборот».

Экземпляры бизнес-процессов тех. поддержки (один на каждую отправленную заявку) содержат аналогичные объекты статистики (например, срок выполнения, количество выданных и выполненных задач), а также журнал событий процесса.

Администраторы системы могут изменить маршрут прохождения заявки, включив в него дополнительные задачи, точки обработки, условия, ветви, другие подпроцессы, используя удобный визуальный редактор бизнес-процессов.

К заявкам в тех. поддержку, а также решениям можно присоединить ссылки на объекты «1С:Документооборот» в том числе на различные документы, справочники контрагентов, номенклатуры, файлов и другие.

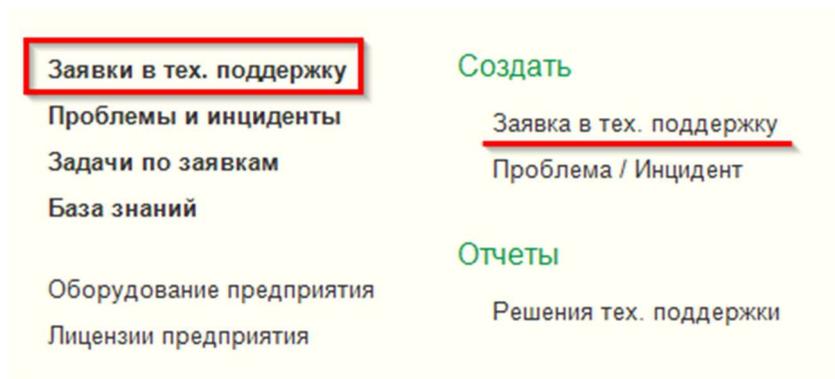
В последующих разделах данного руководства пользователя мы подробно рассмотрим работу с заявками, решениями службы тех. поддержки, а также проектирование бизнес-процессов технической поддержки.

## 4. Оформление и отправка заявки

Заявка в техническую поддержку является одним из основных документов подсистемы «Smart Service Desk». Заявка кроме текстового описания может содержать ссылки на документы и справочники программы «1С:Документооборот». В заявке также можно указать сервис, который должен обработать заявку. Разные сервисы могут содержать разные бизнес-процессы по обработке заявок и обрабатываться разными сотрудниками предприятия.

Заявка в техническую поддержку оформляется специальным документом «Заявка в тех. поддержку».

В подсистеме «Service Desk» выберите пункт «Заявки в тех. поддержку» для открытия списка заявок или сразу нажмите на «Создать \ Заявка в тех. поддержку».



Форма заявки в службу технической поддержки содержит ряд закладок и реквизитов. На закладке «Текст заявки» необходимо указать текст, поясняющий проблему или потребность. Текст может быть отформатирован с использованием всех возможностей встроенного текстового редактора, в том числе можно изменить вид и размер шрифта, выделить цветом отдельные элементы, а также вставить непосредственно в текст изображения (для этого используйте меню «Ещё»).

К заявке могут быть приложены документы. Для этого нажмите на ссылку «Приложения к заявке» и выберите один или несколько документов или других объектов «1С:Документооборот». Вы также можете добавить к заявке произвольный файл, документ или справочник.

Заявка №000000004 от 19.09.2011 20:18:17 | В работе

Отменить Записать **Закреть** Обсудить заявку

Тема: Как установить бизнес-процесс из библиотеки

Сервис: Поддержка 1С

Вид: Обслуживание Средний

Текст заявки Решения (2) Прочее

Как установить бизнес-процесс из библиотеки с сайта документооборот.net ?

Создать новое пояснение Обновить

Приложения к заявке (1)

Оборудование: Проект:

Непосредственная отправка заявки производится нажатием на кнопку «Отправить заявку и закрыть». Текущий статус заявки выводится в заголовке окна после разделителя «|». Стоит отметить что, в зависимости от состояния заявки, набор кнопок верхней панели инструментов изменяется и пользователю становятся доступными другие действия с заявкой.

Решения по текущей заявке выводятся в форму заявки на закладку «Решения». По одной заявке может быть создано более одного решения. Подробное описание документов «Решения тех. поддержки» приведено в следующих разделах этого документа.

Все заявки могут быть привязаны к одному из сервисов технической поддержки. По умолчанию, после установки программы в подсистеме присутствует только один сервис «Основной». При необходимости администраторы системы могут создать произвольное количество других сервисов для удовлетворения потребностей предприятия. Пример приведен на рисунке ниже. Скрыть или показать дерево сервисов можно нажатием на кнопку «Список сервисов».

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Заявки в техническую поддержку

Инициатор:  Проект:  Оборудование:

Создать Найти... Отменить поиск **Список сервисов** Еще ▾

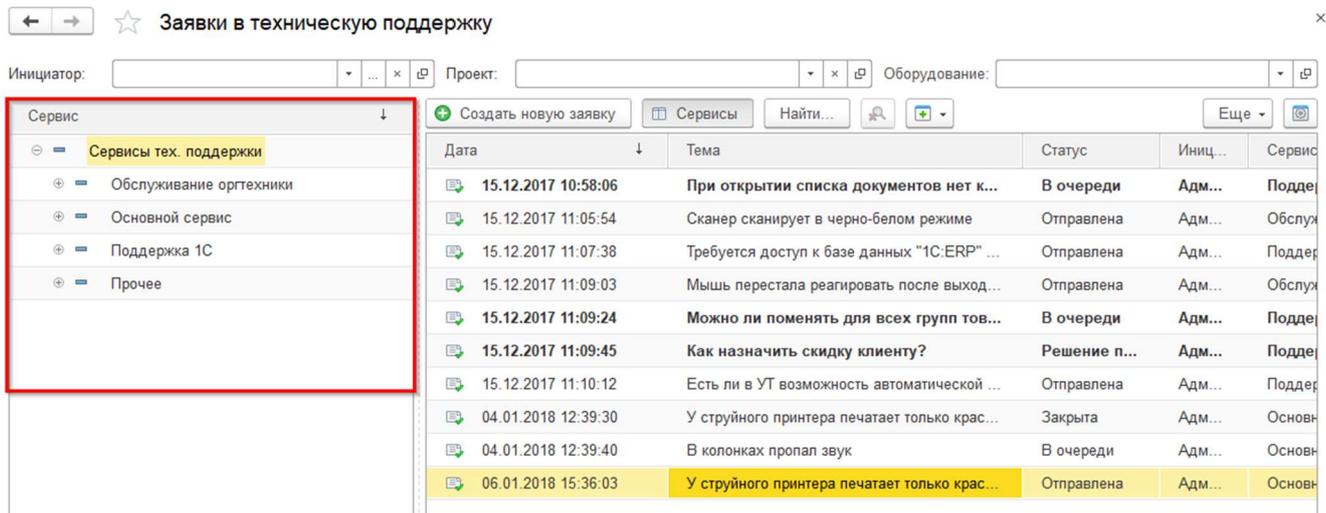
Сервис	Дата	Номер	Тема
Сервисы тех. поддержки	11.09.2011 12:00:00	000000007	При открытии Навигатора документов не все до
Обслуживание оргтехники	12.09.2011 20:32:35	000000006	Сканер сканирует в черно-белом режиме
Основной	14.09.2011 20:13:16	000000003	Принтер стал плохо печатать
Поддержка 1С	15.09.2011 19:47:27	000000001	В колонках пропал звук
Программное обеспечение	16.09.2011 12:00:00	000000002	Как установить автоматическое скачивание почты
Сетевое оборудование	17.09.2011 20:37:27	000000009	Требуется доступ к справочнику спецификаций из "1
	17.09.2011 20:38:47	000000010	Как выполнить рассылку по всем сотрудникам фили
	18.09.2011 12:00:00	000000008	Не приходят уведомления о событиях в систем
	19.09.2011 20:18:17	000000004	Как установить бизнес-процесс из библиотеки
	19.09.2011 20:31:40	000000005	Мышь перестала реагировать после выходных

**Важно!** Если ширина экрана недостаточна для показа кнопки «Список сервисов», то она располагается в меню «Еще».

Список сервисов тех. поддержки может быть в любое время дополнен и расширен. При необходимости для любого элемента этого списка можно создать подчиненные элементы.

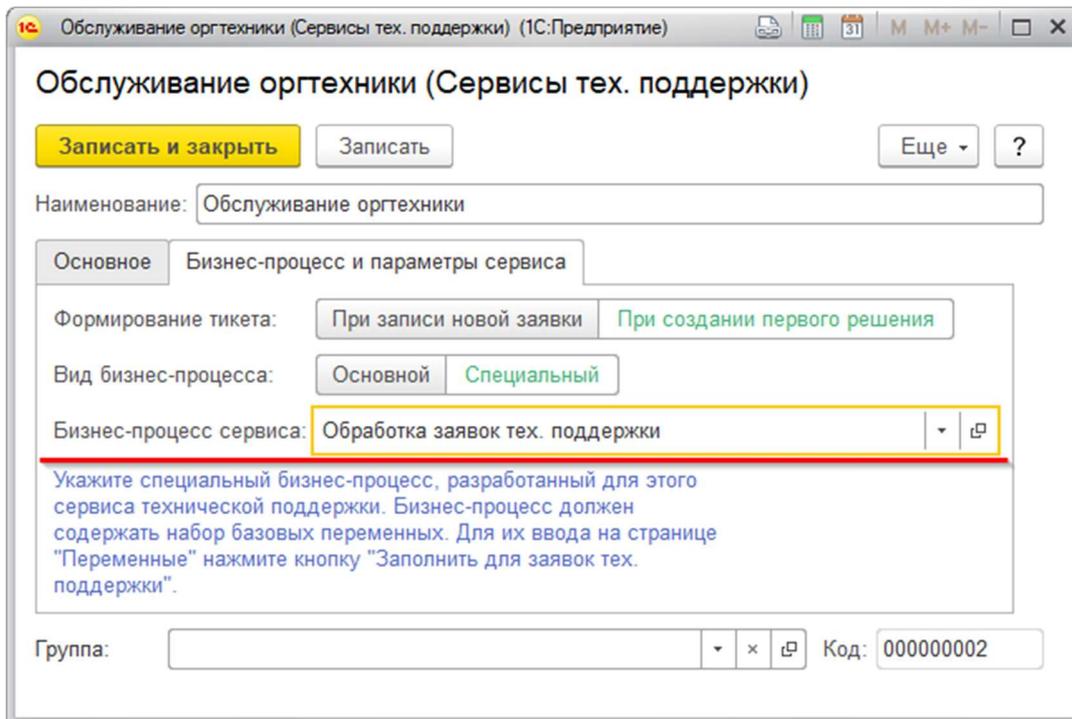
## 5. Сервисы технической поддержки

Подсистема «Service Desk» позволяет разделять заявки в техническую поддержку по различным сервисам. Каждая заявка может быть привязана к одному сервису технической поддержки.



Такая привязка позволяет не только группировать и фильтровать заявки в программе, но и обрабатывать их по-разному.

Для каждого сервиса можно указать бизнес-процесс, который будет стартовать при отправке заявки в работу.



Сервис технической поддержки содержит ряд параметров. Например, в сервисе можно указать к какому диспетчеру попадет заявка на утверждение или отклонение. Также можно указать основного исполнителя, который будет готовить решения (ответы) по заявке.

Если значения (бизнес-процесс, диспетчер, исполнитель и ряд других) не указаны в настройке сервиса, то они будут браться из основных параметров подсистемы.

В сервисе также можно указать, как будут формироваться тикеты (символьные номера, идентифицирующие заявку) заявки сразу при создании или только после получения первого решения (ответа) от специалистов.

В форме настройки сервиса можно также указать вид заявки. Вид заявки – это дополнительный аналитический разрез для фильтрации и анализа заявок.

Таким образом, сервисы технической поддержки являются не только удобным механизмом группировки заявок, но и средством для определения маршрутов и параметров обработки поступающих заявок.

## 6. Работа с заявками по эл. почте

В модуле «Smart Service Desk для 1С:Документооборот 3.0 КОРП», заявку в техническую поддержку можно подать как интерактивно, в интерфейсе программы «1С:Документооборот», так и по электронной почте.

Сотрудники, клиенты и партнеры предприятия могут отправлять запросы в техническую поддержку по электронной почте, получать ответы, а также вести дальнейшую переписку в рамках своего запроса. К электронным письмам могут быть присоединены файлы произвольного формата.

Для включения возможности работы с электронной почтой отметьте флажок «Использовать интеграцию в эл. почтой» в настройках модуля, пример показан на рисунке ниже.

← → ☆ Параметры подсистемы

**Сохранить настройки** Отмена

Использовать подсистему "Аналитика: Service Desk"

✓ **Работа с заявками**

Основной бизнес-процесс:

Диспетчер заявок тех. поддержки:

Основной исполнитель для заявок:

[Загрузить процесс обработки заявок \(уже загружен\)](#)

Основной сервис тех. поддержки:

[Все сервисы тех. поддержки](#)

Флаг использовать автозакрывание заявок через:  дн.

> **Работа с инцидентами**

**Работа с электронной почтой**

Использовать интеграцию с эл. почтой

Интеграция с электронной почтой позволяет создавать заявки в техническую поддержку на основе писем, а также вести переписку (получать и отправлять пояснения) по электронной почте без интерактивного входа в программу пользователей. После включения в подсистеме "Service Desk" появляется новый раздел "Интернет-шлюз". Настройка импорта писем выполняется в справочнике "Мониторинг эл. почты".

Подпись ответов по эл. почте:

Версия модуля:

[Задать вопрос разработчикам подсистемы](#)

[Загрузка инструкций](#)

Показанные на рисунке настройки модуля находятся в подсистеме «Service Desk», пункт «Параметры и версия». Там же, в настройках, можно отредактировать подпись для электронных писем, которые будут получать сотрудники (или клиенты), обратившиеся на вашу линию технической поддержки.

После включения флажка «» в подсистеме «Service Desk» станет доступным новый раздел «Интернет-шлюз». В нем есть несколько объектов, мы рассмотрим их ниже.

## Мониторинг электронной почты

Справочник «Мониторинг электронной почты» позволяет указать почтовые ящики для мониторинга и импорта заявок в техническую поддержку. Вы можете создать несколько элементов мониторинга с разными адресами электронной почты или настройками фильтрации для распределения заявок. Например, в настройке элемента мониторинга можно указать фильтрацию по теме письма, по отправителю или получателю. Пример настройки показан на рисунки ниже.

help@analitica.ru / Основной сервис / Основной ...

**Записать и закрыть** Записать Еще ?

Приоритет: 100 Мониторинг включен:

Учетная запись эл. почты: help@analitica.ru

Обработка входящих: Принимать от зарегистрированных пользователей

Копии сообщений остаются на сервере [Настроить](#)

Сервис тех. поддержки: Основной сервис

Вид заявки: Основной

Загружать вложения Основной сервис

Использовать фильтрацию по содержимому

**Фильтр содержимого**

Объединение значений фильтра:  И  ИЛИ

Добавить ↑ ↓ Еще

N	Область поиска	Местоположение	Значение фильтра
---	----------------	----------------	------------------

Макс. размер письма, МБ: 30,00

Наименование: help@analitica.ru / Основной сервис / Основной / От зарегистриро

Родитель:

Комментарий:

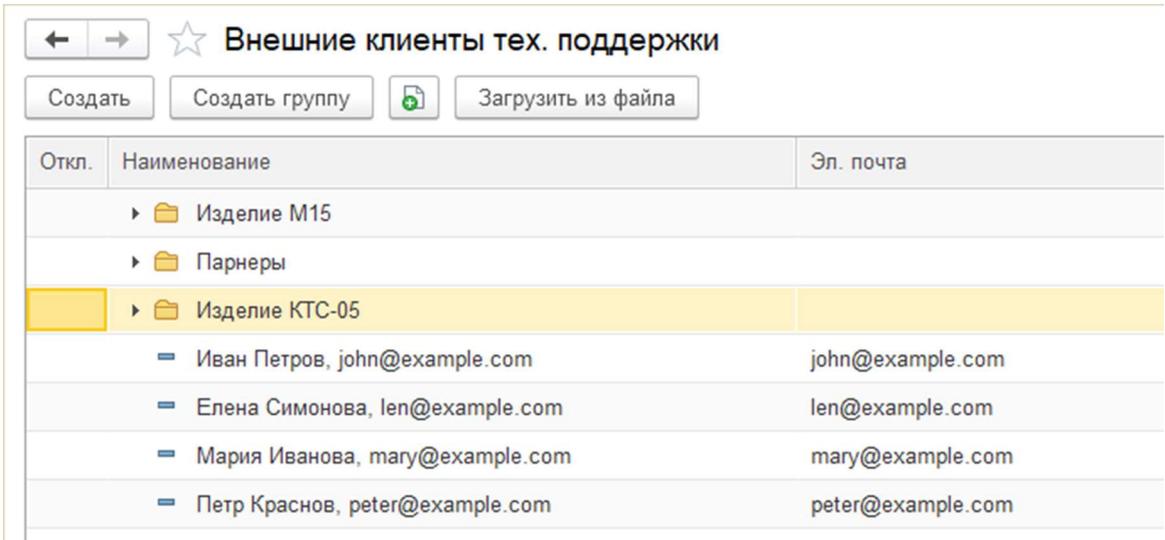
В элементе мониторинга определяется заявка для какого сервиса и вида будет создана при загрузке письма.

Таким образом, даже для одного адрес электронной почты можно настроить несколько элементов мониторинга, каждый из которых будет создавать заявки с нужными параметрами (видом сервиса тех. поддержки и видом заявки). Там же можно указать папку для сохранения файлов, приложенных к письму.

При настройке интернет-шлюза для загрузки заявок из электронной почты можно указать будут ли загружаться все письма или только письма зарегистрированных пользователей.

Если выбрана загрузка писем только зарегистрированных пользователей, то адрес исходящей почты будет проверяться на наличие в справочнике «Пользователи», «Контрагенты», а также в специальном справочнике

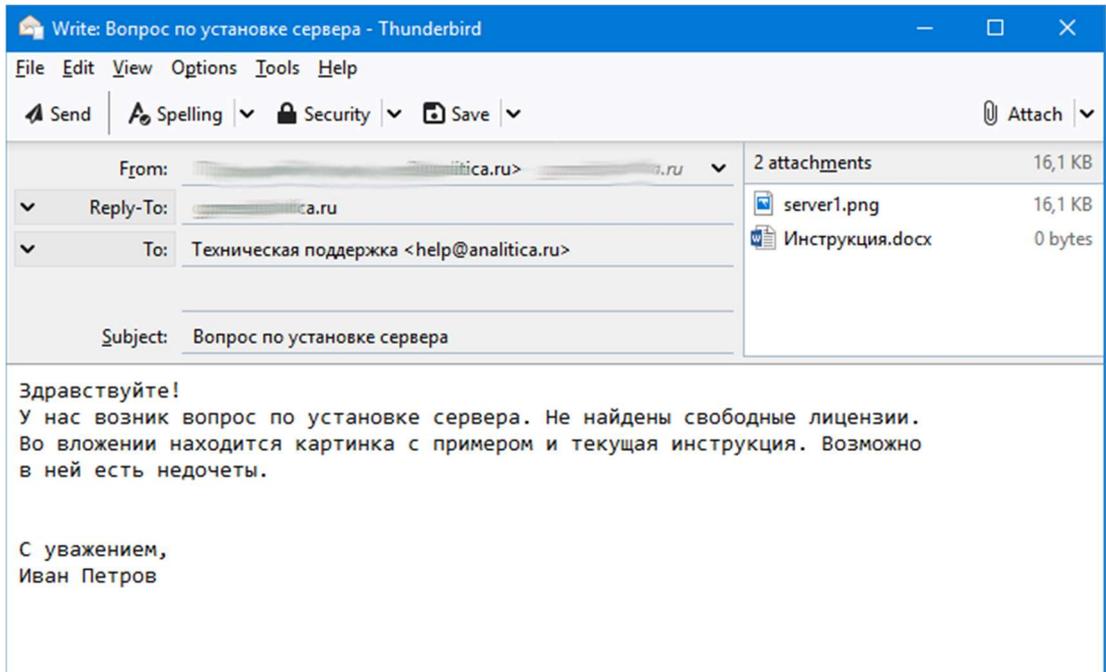
«Внешние клиенты». Этот справочник позволяет вести список пользователей службы технической поддержки, которые не являются пользователями и контрагентами предприятия, но должны иметь доступ к службе технической поддержки.



После настройки элементов мониторинга электронной почты можно переходить непосредственно к обработке сообщений.

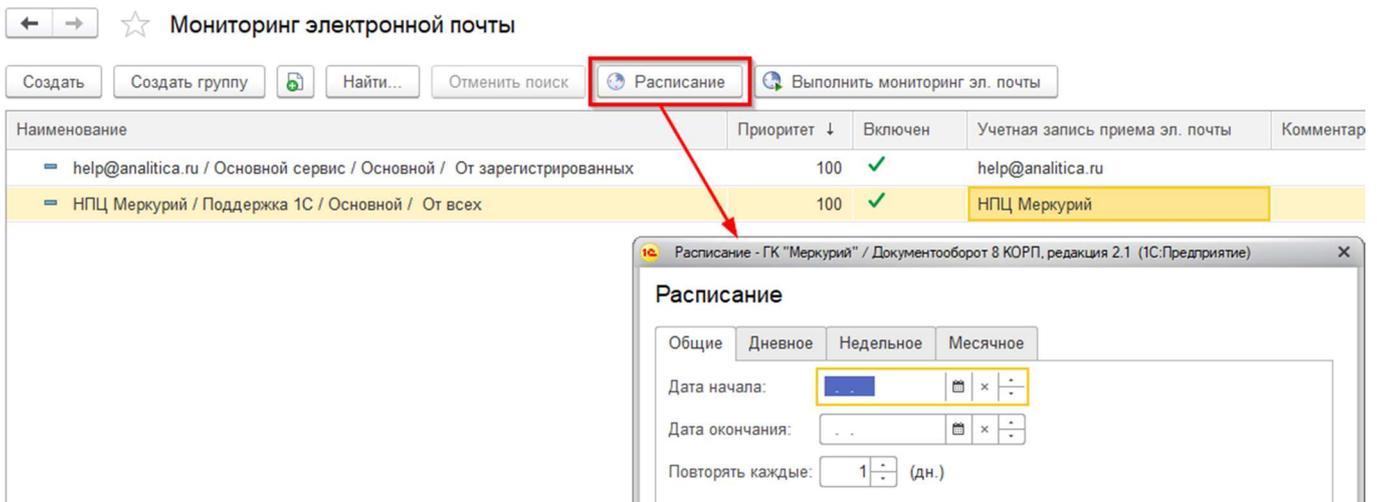
### Пример обработки электронного письма

Давайте рассмотрим обработку сообщений в техническую поддержку на примере отправленного электронного письма. На рисунке ниже приведен пример письма на адрес электронной почты. Обратите внимание на то, что у письма есть два вложенных файла.



Мониторинг электронной почты в подсистеме «Service Desk» производится по расписания. По умолчанию все интернет-шлюзы проверяются каждые 3 минуты. Вы можете изменить расписание проверки, нажав кнопку

«Расписание» в верхней панели справочника «Мониторинг электронной почты», но, в большинстве случаев, такой интервал является оптимальным.

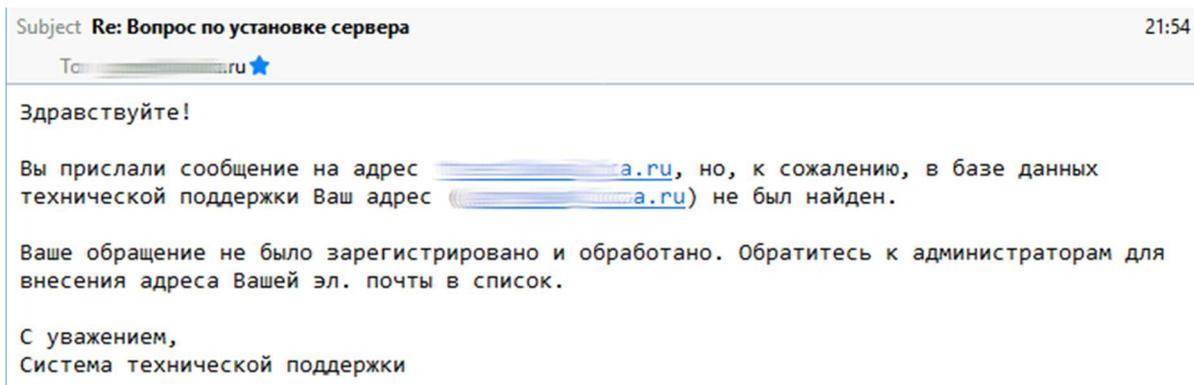


При необходимости или в целях тестирования можно нажать кнопку «Выполнить мониторинг эл. почты» и обработка входящих писем будет запущена сразу.

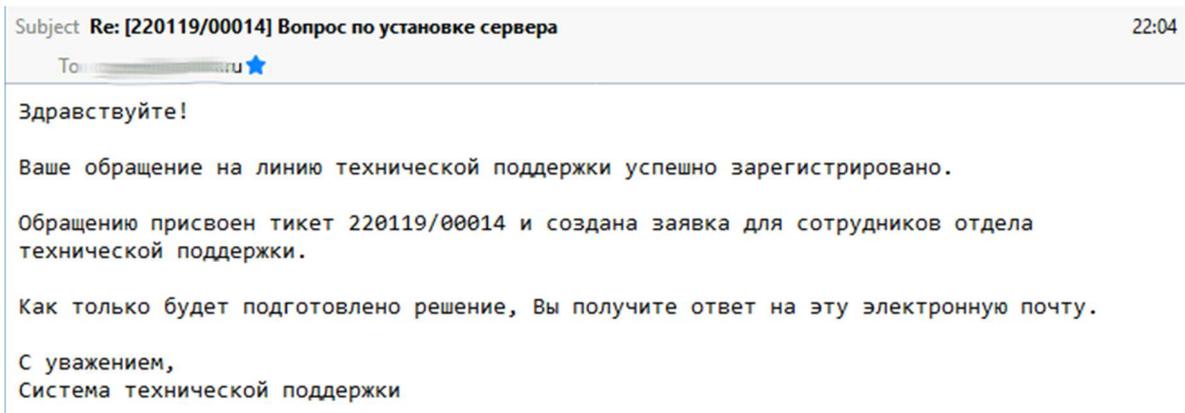
После получения и обработки письма адресату, обратившему в техническую поддержку, будет направлено письмо, об успешной регистрации обращения, присвоение тикета и создании заявки.

Если у нас в элементах справочника мониторинга был включен режим обработки входящих «Принимать от зарегистрированных пользователей» при этом адрес электронной почты корреспондент не присутствует в стандартных справочниках «Пользователи», «Контрагенты» и в справочнике «Зарегистрированные пользователи» подсистемы «Service Desk», то в ответ на письмо корреспонденту придет ответ с отказом в обработке.

Пример такого ответа приведен на рисунке ниже. Подпись в письме можно отредактировать в настройках подсистемы.

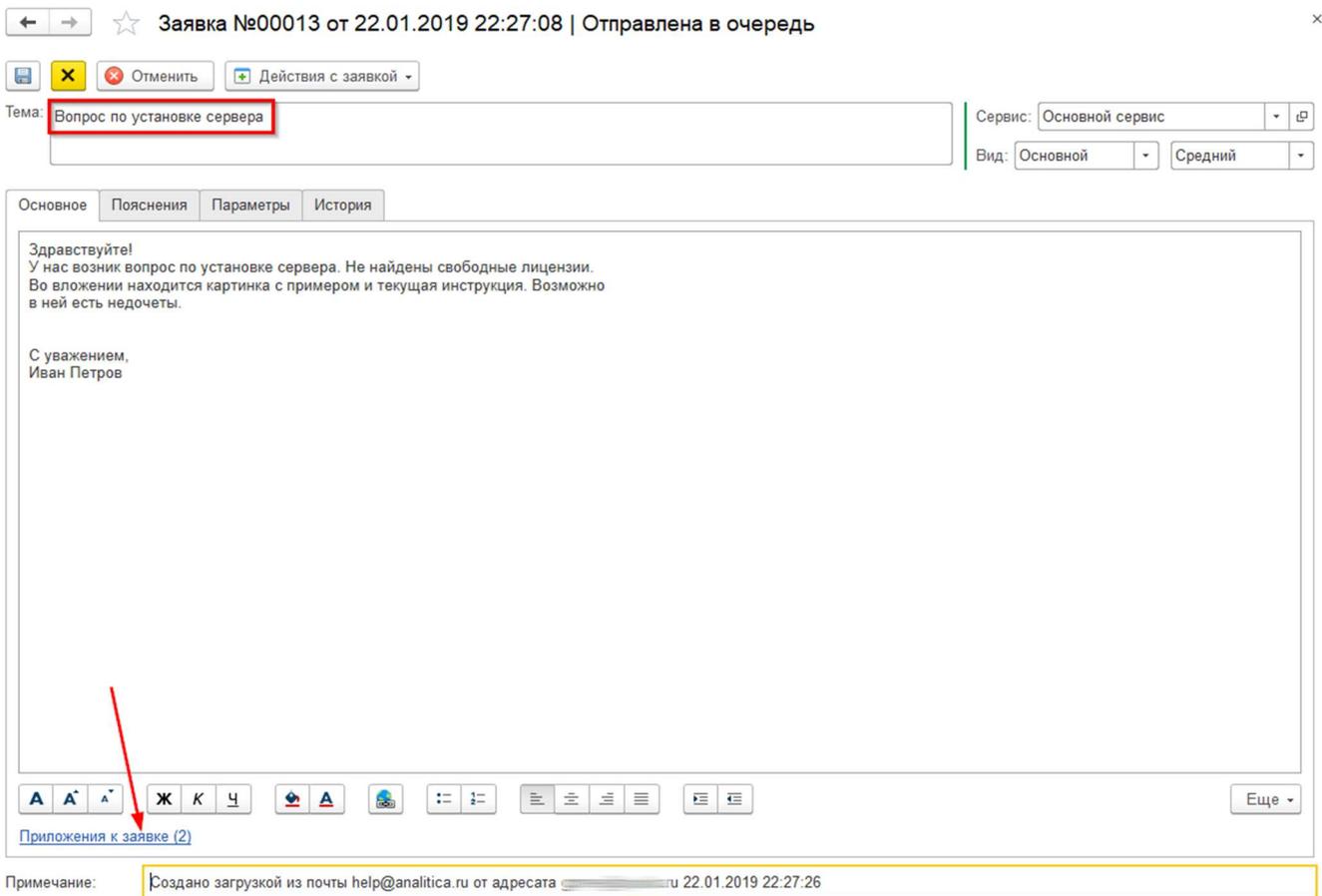


После того как мы добавим адресата в список зарегистрированных пользователей (или в справочник «Контрагенты», или в справочник «Пользователи»), то программа будет успешно загружать письма с этого адреса.



В итоге успешной обработки письма в программе «1С:Документооборот» была создана заявка в службу технической поддержки. Откроем эту заявку из подсистемы «Service Desk», пункт «Заявки в тех. поддержку».

Тема заявки соответствует теме присланного по электронной почте письма, текст заявки тексту письма. Также в заявку были успешно импортированы два файла из оригинального письма.



Обратите внимание, что параметры заявки, такие как «Сервис», «Вид» и некоторые другие были заполнены исходя из настроек элемента справочника «Мониторинг электронной почты», который обработал оригинальное письмо. В загруженных из электронной почты заявках, на закладке «Параметры» значение поля «Обработка» установлено в «Электронная почта» (в обычных заявках поле будет иметь значение «Интерактивно»).

← → ☆ Заявка №00013 от 22.01.2019 22:27:08 | Отправлена ...

✕ Отменить Действия с заявкой

Тема: Вопрос по установке сервера | Сервис: Основной сервис | Вид: Основной Средний

Основное Пояснения Параметры История

**Параметры заявки**

Статус заявки: Отправлена в очередь [Обновить](#) [Справка...](#)

Дата подачи: 22.01.2019 22:27:08 [📅](#) Номер заявки: 00013

Тикет заявки: 220119/00013

Дата закрытия: . . :

Обработка: Электронная почта

Отправитель: [redacted]

Имя отправителя: [redacted]

Получено на: [redacted]

Подразделение: | Инициатор заявки: Администратор | Проект: | Проблема / инцидент: | Оборудование: | Продолжение заявки: |

[Открыть связанный с заявкой бизнес-процесс](#)

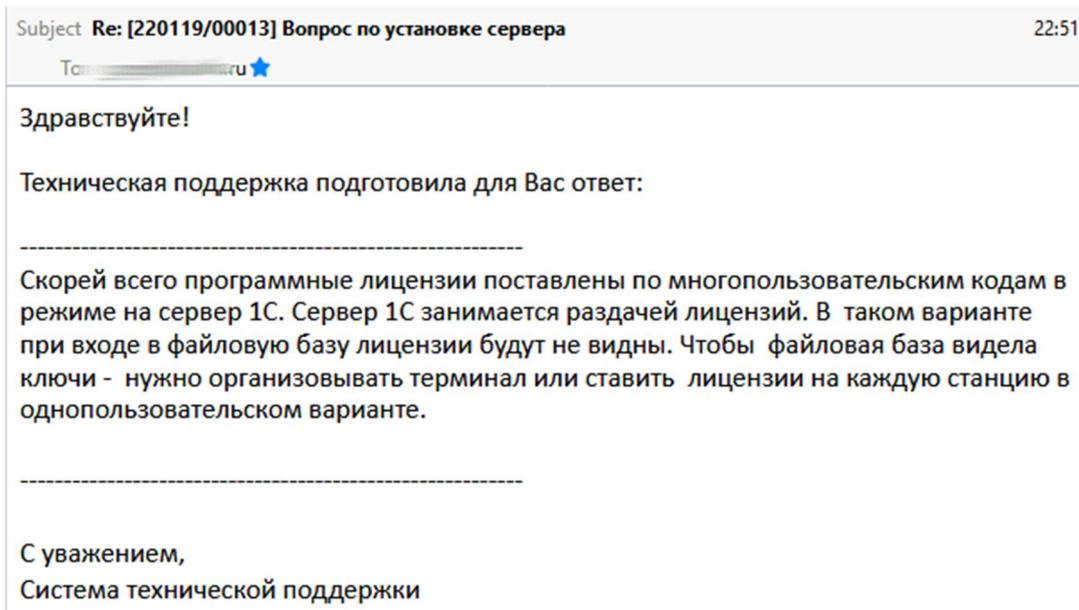
Сразу после создания заявки в техническую поддержку, подсистема автоматически запустила бизнес-процесс технической поддержки, который начал выдавать задачи исполнителям.

Работа такого бизнес-процесса ничем не отличается от работы бизнес-процессов, созданных при интерактивном вводе заявок в интерфейсе «1С:Документооборот». Более подробное описание работы с бизнес-процессами приведено [здесь](#)

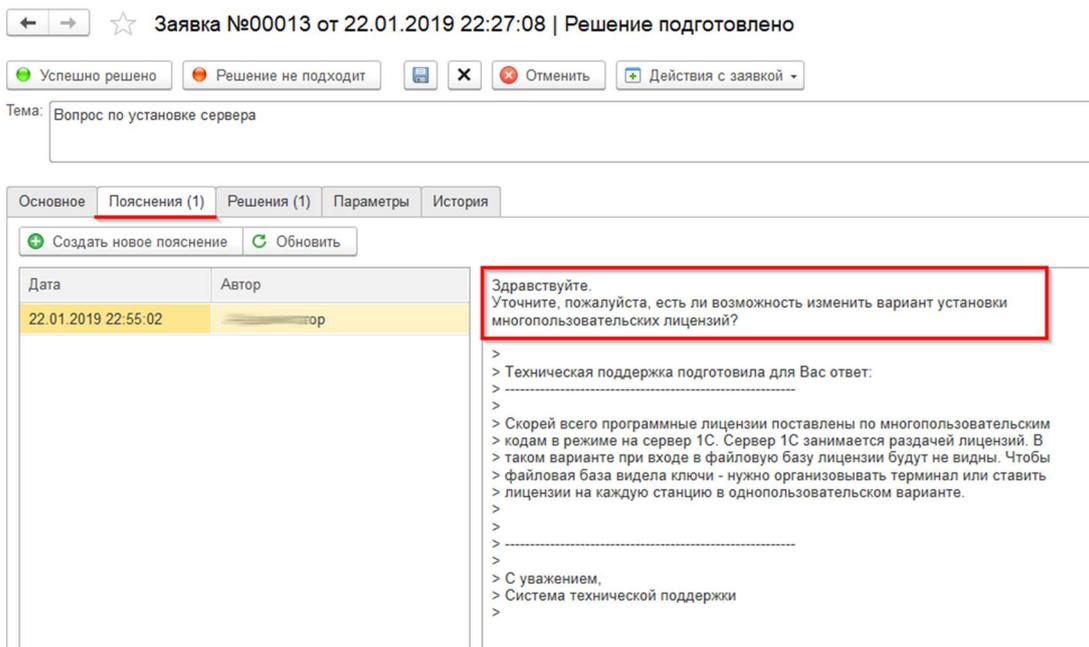
После подготовки сотрудником технической поддержки ответа (решения) на обращение, оно автоматически будет отправлено инициатору заявки по электронной почте.

Примечание: Сотрудник может быстро подготовить ответ на обращение используя поиск по базе знаний подсистему «Service Desk».

В случае, если к ответу на заявку сотрудник приложил дополнительные файлы, то они будут присоединены к письму и высланы инициатору обращения. На рисунке ниже приведен пример электронного письма от службы технической поддержки.



Инициатор обращения может отправить ответ на письмо и такой ответ будет загружен в систему как пояснение к заявке. Такие пояснения можно увидеть на закладке «Пояснения» в форме документов «Заявка в тех. поддержку», а также в форме документов «Решения тех. поддержки».



Важно: При переписке со службой технической поддержки необходимо сохранять в теме письма (в любом его месте) строку тикета заявки, тикет заявки должен быть заключен в квадратные скобки [ ].

После получения нового пояснения от инициатора, заявка в журнале выделяется жирным шрифтом.

15.12.2017 11:09:24	Можно ли поменять для всех групп товаров с...	В очереди	Админи...	Поддержка 1С
15.12.2017 11:09:45	Как назначить скидку клиенту?	В работе	Админи...	Поддержка 1С
15.12.2017 11:10:12	Есть ли в УТ возможность автоматической заг...	Отправлена в ...	Админи...	Поддержка 1С
04.01.2018 12:39:30	У струйного принтера печатает только красны...	Закрыта	Админи...	Основной сервис
04.01.2018 12:39:40	В колонках пропал звук	В очереди	Админи...	Основной сервис
<b>22.01.2019 22:27:08</b>	<b>Вопрос по установке сервера</b>	<b>Решение под...</b>	<b>Админ...</b>	<b>Основной сервис</b>

Все действия, связанные с обработкой электронной почты, в том числе создание новых заявок по письмам, отправка и прием пояснений и прочие действия можно посмотреть в специальном журнале работы интернет-шлюза. Вы можете открыть такой журнал в подсистеме «Service Desk» выбрав пункт «Журнал интернет-шлюза». При необходимости вы можете сделать отбор в журнале по одному из элементов мониторинга.

Дата записи	Информация	Адресат	Учетная запись эл. ...
22.01.2019 22:27:26	Загружена заявка Вопрос по установке сервера № 0001...	Администратор	...@a.ru
22.01.2019 22:27:28	Присвоен тикет 220119/00013 заявке Вопрос по установк...	Администратор	...@a.ru
22.01.2019 22:51:28	Решение (№ 00003) по тикету 220119/00013 отправлено н...	Администратор	...@a.ru
22.01.2019 22:56:53	Загружено пояснение Пояснение к заявке тех. поддержк...	Администратор	...@a.ru

Примечание: При необходимости данные в журнале могут быть очищены, они являются информационными и их наличие или отсутствие не влияет на работу подсистемы.

В отличие от интерактивной работы в интерфейсе «1С:Документооборот», работа через электронную почту не позволяет инициатору заявки самостоятельно закрыть заявку (за исключением случаев автоматического закрытия по истечению срока) и отметить её как успешно решенную. В случае, если на ответ службы технической поддержки от инициатора обращения было получено письмо, говорящее об успешном решении проблемы, то для корректного завершения заявки в тех. поддержку сотрудник отдела технической поддержки должен в заявке самостоятельно нажать кнопку «Успешно решено». Он также может нажать кнопку «Решение не подходит» и в таком случае бизнес-процесс обработки заявок создаст ему (или другому сотруднику, в зависимости от настроек бизнес-процесса) повторную задачу на поиск и подготовку решения по заявке.

Заявки в техническую поддержку могут быть автоматически закрыты по истечении срока, указанного в настройках подсистемы «Service Desk». Подробнее об автоматическом закрытии в следующем разделе.

## Автоматическое закрытие заявок

В подсистеме «Service Desk» реализована возможность автоматического закрытия неактивных заявок по истечению установленного срока. По умолчанию срок автоматического закрытия заявок установлен в 30 дней. Если по какой-либо заявке в техническую поддержку сотрудниками было подготовлено минимум одно решение и последняя реакция по ней была более 30 дней назад, то система автоматически переведет её статус в «Закрыта автоматически».

Вы можете изменить срок автоматического закрытия, а также полностью отключить такую возможность в настройках модуля «Service Desk для 1С:Документооборот КОРП».

← → ☆ **Параметры подсистемы**

**Сохранить настройки** Отмена

Использовать подсистему "Аналитика: Service Desk"

✓ **Работа с заявками**

Основной бизнес-процесс:  ▾ □

Диспетчер заявок тех. поддержки:  ▾ □

Основной исполнитель для заявок:  ▾ □

[Загрузить процесс обработки заявок \(уже загружен\)](#)

Основной сервис тех. поддержки:  ▾ □

[Все сервисы тех. поддержки](#)

Использовать автозаккрытие заявок через:   дн.

> **Работа с инцидентами**

> **Работа с электронной почтой**

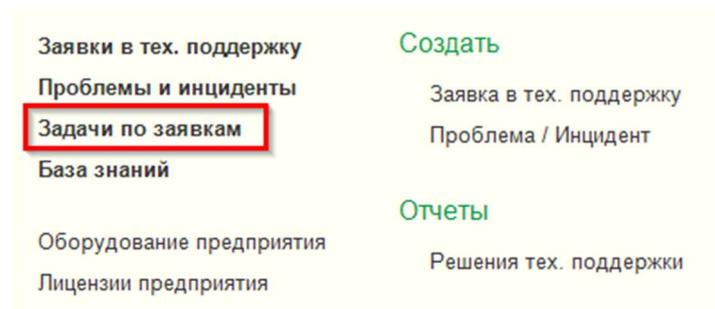
Автоматическое закрытие заявки выполняется специальным регламентным заданием «Service Desk: Автоматическое закрытие заявок». Регламентное задание запускается один раз в сутки в восемь часов утра. При необходимости вы можете отредактировать расписание выполнения задания. Задание доступно в стандартном списке «Регламентные и фоновые задания» программы «1С:Документооборот».

## 7. Список задач тех. поддержки

Задачи технической поддержки доступны пользователю программы наряду с их обычными задачами, поступающими из системы документооборота.

Дополнительно ↔Smart Service Desk для 1С:Документооборот 3.0≈ содержит специальную форму списка, в который выводятся только задачи, связанные с технической поддержкой пользователей.

Список «Задачи по заявкам» расположен в подсистеме Service Desk



В форме списка можно отфильтровать задачи по сервису и конкретной заявке.

Новые, ещё не просмотренные текущим пользователем задачи, выделяются жирным шрифтом.

Сервис:  Заявка:  Исполнитель:

Задача	Исполнитель	Действие	Сервис	Вид заявки	Дата заявки	Инициатор заявки
<b>Мышь переста...</b>	Ковалев С.Д.	Принять в раб...	Обслуживание орг...	Основной	15.12.2017 11:09:03	Администратор
<b>Можно ли по...</b>	Петров И.С.	Подготовить ...	Поддержка 1С	Основной	15.12.2017 11:09:24	Администратор
При открытии ...	Петров И.С.	Подготовить р...	Поддержка 1С	Основной	15.12.2017 10:58:06	Администратор
Как назначить ...	Петров И.С.	Подготовить р...	Поддержка 1С	Основной	15.12.2017 11:09:45	Администратор
В колонках пр...	Петров И.С.	Подготовить р...	Основной сервис	Основной	04.01.2018 12:39:40	Администратор
У струйного пр...	Ковалев С.Д.	Принять в раб...	Основной сервис	Основной	06.01.2018 15:36:03	Администратор
Сканер скан...	Ковалев С.Д.	Принять в ра...	Обслуживание ор...	Основной	15.12.2017 11:05:54	Администратор
Есть ли в УТ ...	Ковалев С.Д.	Принять в ра...	Поддержка 1С	Основной	15.12.2017 11:10:12	Администратор
Требуется до...	Ковалев С.Д.	Принять в ра...	Поддержка 1С	Основной	15.12.2017 11:07:38	Администратор

Показывать выполненные задачи  Автообновление (каждые 60 сек.)

В случае, если список открывает пользователь с полными правами или с ролью ↔Тех. поддержка: Администрирование≈, то ему становится доступным поле отбора по исполнителю.

В форме списка задач технической поддержки можно включить флажок ↔Автообновление≈, в таком случае форма будет автоматически обновляться с интервалом 60 секунд.

## 8. Принятие или отклонение заявки

После отправки заявки система, согласно стандартному бизнес-процессу тех. поддержки создаст задачу диспетчеру выбранного в заявке сервиса.

Диспетчер сервиса назначается в форме элемента справочника «Сервисы тех. поддержки» (пункт «Сервисы тех. поддержки» подсистемы «Service Desk»). Если для конкретного сервиса диспетчер не указан, то он берется из общих настроек подсистемы.

После старта стандартного бизнес-процесса технической поддержки диспетчер указанного в заявке сервиса получает задачу на принятие или отклонение заявки. Пример задачи диспетчера, в которой принимается решение о принятии заявки в работу или её отклонении приведен на следующем рисунке.

← → ☆ У струйного принтера печатает только красный цвет от 06.01.2018 15:36:09 (...)

Записать и закрыть [Иконка] [Иконка] Задать вопрос [Иконка] Принять к исполнению [Еще ▾] [?]

**У струйного принтера печатает только красный цвет**  
Примите в работу или отклоните заявку  
Важность: Обычная  
Кому: Ковалев С.Д.  
Автор: Администратор

Поступила заявка: У струйного принтера печатает только красный цвет № 0001 ▾ [Иконка]

Выберите исполнителя: Ковалев С.Д. ▾ [Иконка]

Утвердить заявку?: Да ▾

Ваш комментарий

Выполнено

Форма задачи диспетчера содержит ссылку на саму заявку, а также реквизиты, которые необходимо заполнить для принятия заявки в работу. Диспетчеры необходимо заполнить исполнителя по заявке и утвердить или отклонить заявку. Если в настройке элемента сервиса указан исполнитель по умолчанию, то он будет указан в этом реквизите автоматически, если нет, то диспетчеру необходимо будет его указать.

Если заявка будет утверждена, то бизнес-процесс пойдет дальше к следующей точке маршрута, если заявка не будет утверждена, то бизнес-процесс сразу перейдет к точке «Завершение».

Примечание: При необходимости стандартный процесс можно модифицировать, исключив из него данную точку принятия заявки в работу.

## 9. Пояснения к заявке или решению

При работе с заявками в техническую поддержку и подготовке решений к ним можно воспользоваться механизмом пояснений. Пояснение – это текстовое сообщение, поясняющее или уточняющее заявку и/или решение. К пояснению также могут быть приложены и ссылки на объекты (справочники и документы) программы «1С:Документооборот».

Пояснение может создать автор заявки и/или автор решения по данной заявке. Пояснения располагаются на отдельных закладках документов подсистемы «Заявка в тех. поддержку» и «Решение тех. поддержки».

← → ☆ Заявка №00010 от 04.01.2018 12:39:30 | Закрыта

Действия с заявкой

Тема: У струйного принтера печатает только красный цвет

Сервис: Основной сервис

Вид: Основной Средний

Основное **Пояснения (2)** Решения (1) Параметры История

Создать новое пояснение Обновить

Дата	Автор
05.01.2018 18:43:55	Администратор
04.01.2018 12:00:00	Администратор

Этот принтер установлен в отделе маркетинга.

На рисунке выше приведен пример закладки «Пояснения» в заявке тех. поддержки. Сотрудник, который подготавливает решения видит аналогичный набор пояснений и может добавлять их в список.

Обратите внимание, при двойном клике на пояснение форма редактирования открывается только у автора (а также администратора системы).

## 10. Подготовка решения по заявке

Подготовка решения осуществляется с помощью документа «Решение тех. поддержки». В данном документе необходимо указать какое решение проблемы пользователя подготовлено. Документ создается подсистемой автоматически при выполнении стандартного бизнес-процесса тех. поддержки и содержит связанную с ним задачу исполнителя. Задача подготовки решения также, как и любая другая задача попадает на начальную страницу к назначенному исполнителю. При открытии такой задачи происходит автоматическое открытие документа «Решение тех. поддержки».

Документ «Решение тех. поддержки» содержит ряд закладок и реквизитов. На первой закладке представлен текст заявки и её параметры. В форме заявки также выводится фотография подавшего заявку сотрудника, его контактные данные и подразделение.

← → **Решение тех. поддержки (создание)** ×

Решение подготовлено    Записать    ✕ Закрыть

Тема: У струйного принтера печатает только красный цвет    Администратор    Средний

Заявка    Пояснения    **Решение**

Выбрать решение из базы знаний    Добавить решение в базу знаний

Картриджи стандартного 4-х цветного принтера разделены на два блока: черный и цветной. То есть, в одном картридже помещен черный цвет, а в другом – три остальных, cyan (голубой), yellow (желтый), magenta (пурпурный). В процессе печати цвета смешиваются между собой, создавая все необходимые оттенки. Когда возникает проблема, девайс печатает только одним цветом, игнорируя все остальные.

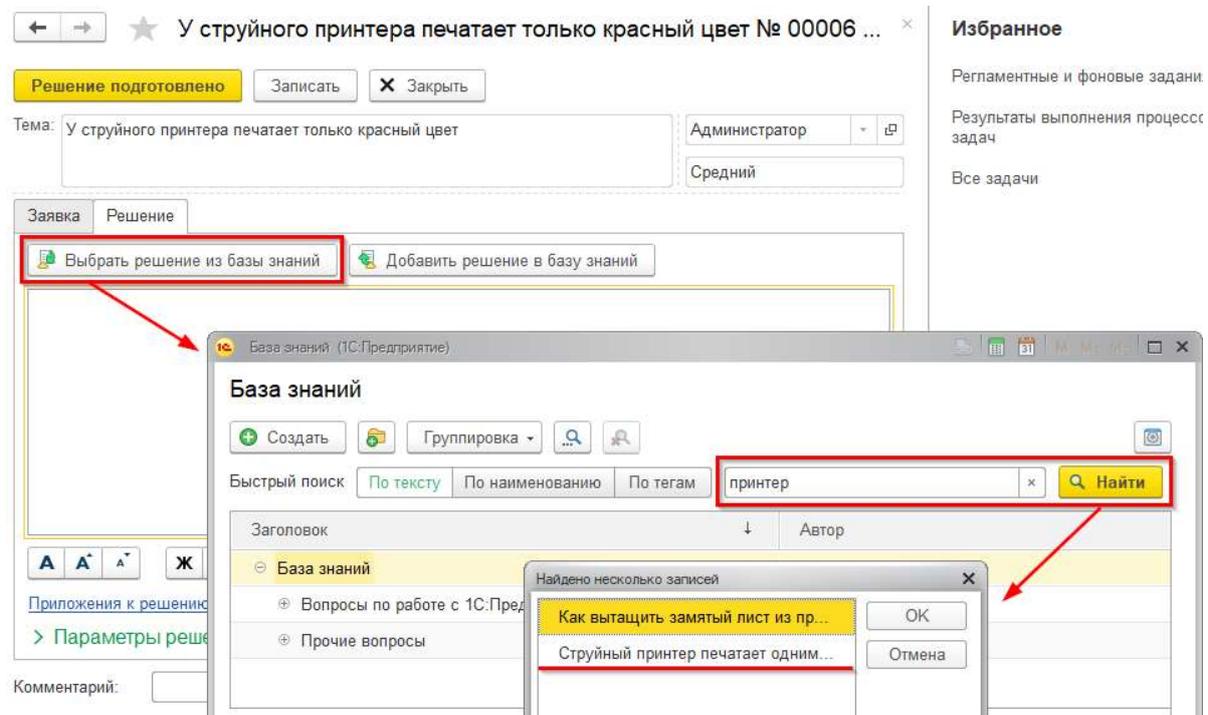
К примеру, пользователи могут задавать вопрос, почему принтер печатает красным цветом, или же смешивает между собой цвета для печати только розовым или только зеленым. Это возникает вследствие того, что картриджи для других цветов могут быть засорены. Также работа с одним цветом возможна при некорректной заправке картриджа, замусоривании печатающей головки либо повреждении перемычек между емкостями картриджа.

А А А Ж К Ч    Еще ▾

[Приложения к решению](#)  
[> Параметры решения](#)

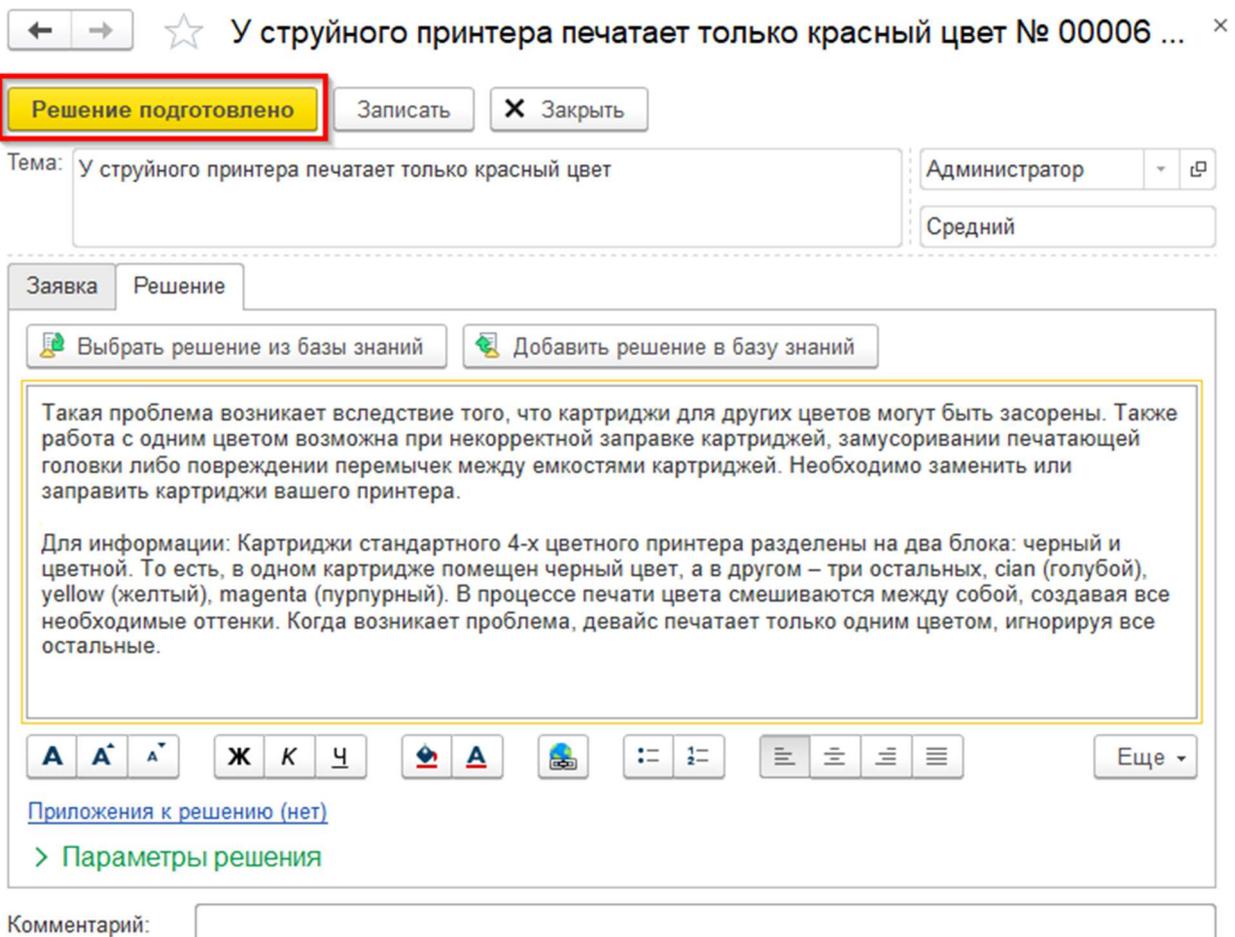
Исполнитель заполняет текст решения на закладке «Решение». Подготовить решение можно с помощью корпоративной базы знаний. Корпоративную базу знаний можно открыть из подсистемы «Service Desk» или нажав в верхней панели документа кнопку «Выбрать решение из базы знаний».

Для поиска в корпоративной базе знаний нужного решения можно использовать поиск по тегам записей, по тексту или наименованию.



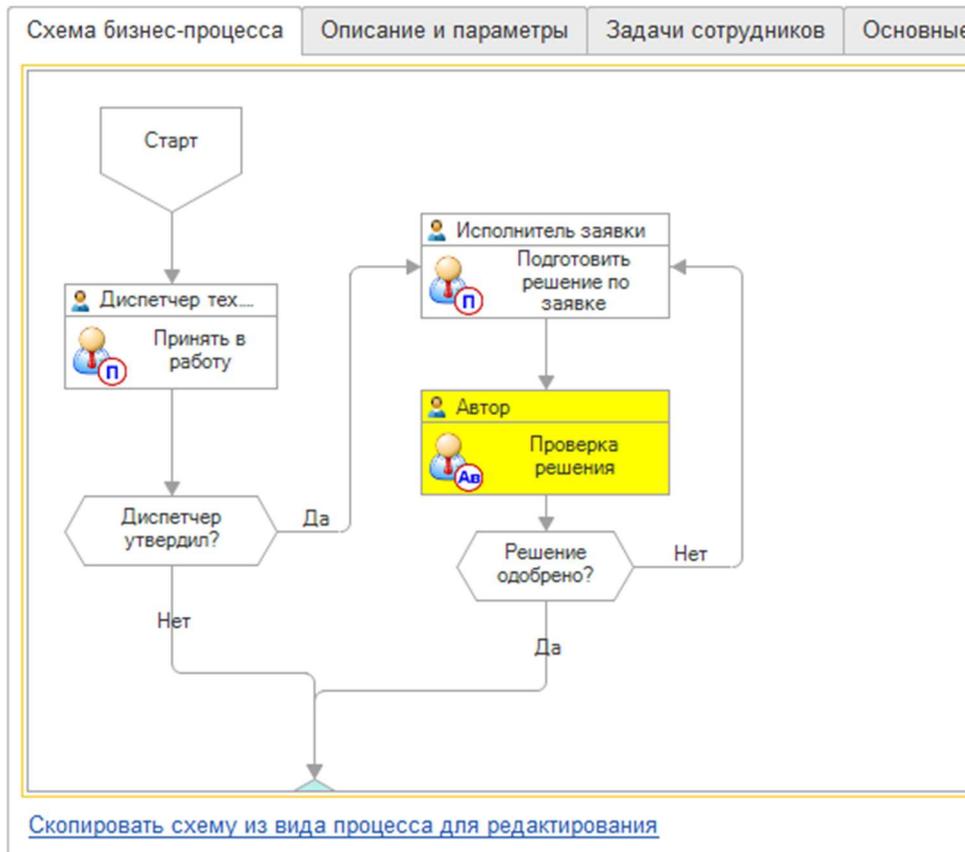
Сотрудник может создать на основании уже подготовленного решения запись в корпоративной базе знаний. Для этого необходимо в форме документа выбрать «Добавить решение в базу знаний».

После нажатия на кнопку «Решение подготовлено» решение будет сохранено, бизнес-процесс продолжит выполнение и вернется к инициатору заявки.



На рисунке выше показан пример подготовки решения по заявке. Обратите внимание, вы можете добавить введенное решение в базу знаний, нажав кнопку «Добавить решение в базу знаний». Подробнее о работе с базой знаний предприятия смотрите в разделе «База знаний».

Бизнес-процесс технической поддержки идет дальше по маршруту и автор заявки получает задачу проверки подготовленного решения на начальную страницу, как и любую другую задачу.



При открытии такой задачи происходит автоматическое открытие документа «Заявка в тех. поддержку», данный документ может быть открыт и не из задачи, а напрямую из списка заявок технической поддержки. Подготовленные по заявке решения отображаются на закладке «Решения» документа «Заявка в тех. поддержку».

На рисунке ниже показан пример закладки «Решения» с одним подготовленным решением. В заявке отображается текст решения, а также другие параметры решения, справа находится фотография сотрудника, подготовившего решение, его контактные данные и подразделение.

← → ☆ Заявка №00011 от 15.12.2017 12:20:11 | Решение подготовлено
×

● Успешно решено
 ● Решение не подходит

✕ Отменить
 ✕
📄
+ Действия с заявкой ▾

Тема:

Сервис:

Вид:

Текст заявки

Решения (1)

Прочее

Такая проблема возникает из-за того, что вследствие того, что картриджи для других цветов могут быть засорены. Также работа с одним цветом возможна при некорректной заправке картриджей, замусоривании печатающей головки либо повреждении перемычек между емкостями картриджей

Рекомендуется заправить или заменить картриджи этого принтера.

Для Вашей информации: Картриджи стандартного 4-х цветного принтера разделены на два блока: черный и цветной. То есть, в одном картридже помещен черный цвет, а в другом – три остальных, cyan (голубой), yellow (желтый), magenta (пурпурный). В процессе печати цвета смешиваются между собой, создавая все необходимые оттенки. Когда возникает проблема, девайс печатает только одним цветом, игнорируя все остальные.

Добавить пояснение можно на странице заявки [Добавить сейчас](#)

**Администратор**  
E-mail:  
admin@mercury-pro.ru

Дата решения	Автор решения	Документ
15.12.2017 12:21:54	Администратор	У струйного принтера печатает только красный...

В случае, если решений по заявке было создано несколько, то все они будут отображаться в списке, переход по ним будет изменять поле описания решения и информацию по автору решения.

Инициатор может воспользоваться системой пояснений и обсудить со специалистом технической поддержки детали решения. В итоге, после обсуждения и изучения решения, инициатор может зафиксировать успешное решение проблемы, нажав на кнопку «Успешно решено» (см. рисунок выше). В случае, если решение отклоняется, то бизнес-процесс тех. поддержки повторяется и переходит к точке подготовки решения, исполнитель получает новую задачу на подготовку решения и будет создавать новый документ «Решение тех. поддержки».

В некоторых случаях инициатор может отменить свою заявку, нажав на кнопку «Отменить», в таком случае все созданные и не выполненные по заявке задачи будут удалены, а заявка получит статус «Отменена». В заявках со статусом «Отменена» становится доступной кнопка «Перезапустить», нажатие на которую приводит к полному перезапуску данной заявки и удалению всех связанных с предыдущей заявкой объектов. Данный режим можно использовать только в особых случаях и пользователями с полными правами, т.к. перезапуск заявки приводит к удалению созданных решений и искажению статистики по выполнению работ. При необходимости повтора заявки рекомендуется воспользоваться механизмом ввода новой заявки на основании старой заявки.

## 11. Информация о выполнении заявки

Подсистема «Service Desk» содержит средства для анализа состояния заявок. Одним из таких средств является история состояния заявки. На закладке «Прочее» в форме документа «Заявка в тех. поддержку» есть журнал истории заявки. В нем мы можем видеть, как, когда и кем изменялось состояние текущей заявки.

The screenshot shows the 'Прочее' tab of a ticket form. It includes fields for 'Подразделение' (Администрация), 'Автор' (Васильев Андрей Георгиевич), 'Дата подачи' (24.09.2014 18:42:36), 'Номер заявки' (000000011), 'Тикет заявки' (240914/000000011), and 'Способ доставки' (Система). Below these is the 'История состояний' table:

Дата	Состояние
24.09.2014 18:42:43	Отправлена
24.09.2014 18:43:39	В очереди
24.09.2014 18:44:31	Решение подготовлено

At the bottom, there is a link: [Открыть связанный с заявкой бизнес-процесс тех. поддержки](#)

В форме списка (журнале) заявок существует ряд отборов (фильтров), позволяющих отфильтровать документы, например, можно исключить все выполненные или отклоненные заявки, или отобразить только заявки с нужным статусом.

Общее представление о ходе выполнения бизнес-процесса можно получить непосредственно из его формы. Открыть связанный с заявкой бизнес-процесс можно с закладки «Прочее» нажав на ссылку «Открыть связанный с заявкой бизнес-процесс тех. поддержки». В форме связанного бизнес-процесса можно просмотреть текущее состояние процесса по его визуальной схеме, а также перейти на закладку «Статистика и журнал процесса».

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ При открытии Навигатора документов не все документы по... ✕

▶ Записать и закрыть    Завершить    Записать    Обсудить процесс    Еще ▾

Системный: Тех. поддержка    Наименование    При открытии Навигатора документов не все документы показываю...

Схема бизнес-процес...    Параметры процесса    Основные исполнители    Реквизиты процесса    **Статистика и журнал ...**

### Статистика корпоративного процесса

Длительность процесса: **05 ч. 11 мин.**

Количество выданных задач:

Количество выполненных задач:

### Журнал выполнения корпоративного процесса

Дата записи	Текст записи	Точка процесса
24.09.2014 13:45:53	Бизнес-процесс запущен.	Старт
24.09.2014 13:45:54	Выдана задача "При открытии Навигатора доку...	Принять в работу
24.09.2014 13:45:54	Действие "Принять в работу" в работе.	Принять в работу
24.09.2014 15:29:43	Действие "Принять в работу" выполнено полно...	Принять в работу
24.09.2014 15:29:43	В точке условия "Заявка принята в работу?" пр...	Заявка принята в работу?
24.09.2014 15:29:43	Выдана задача "При открытии Навигатора доку...	Подготовить решение по заяв...
24.09.2014 15:29:43	Действие "Подготовить решение по заявке" в р...	Подготовить решение по заяв...
24.09.2014 15:30:57	Действие "Подготовить решение по заявке" вы...	Подготовить решение по заяв...

На рисунке выше приведен пример автоматически созданного по заявке бизнес-процесса, показан его журнал, а также статистика его выполнения.

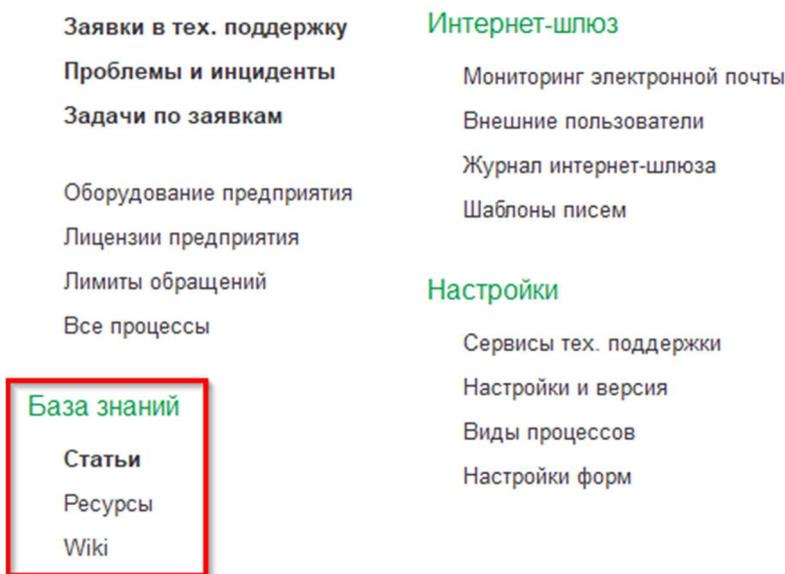
## 12. База знаний предприятия

Продукт «Smart Service Desk» содержит средства для накопления корпоративных знаний. Ведение внутренней корпоративной базы знаний помогает предприятию:

- **Увеличить эффективность** работы сотрудников
- **Ускорить решение** различных, уже известных типовых вопросов
- **Высвободить время** персонала на решение действительно сложных и уникальных задач.

Кроме того, ведение корпоративной базы знаний позволит быстрее вводить в курс дел новых сотрудников.

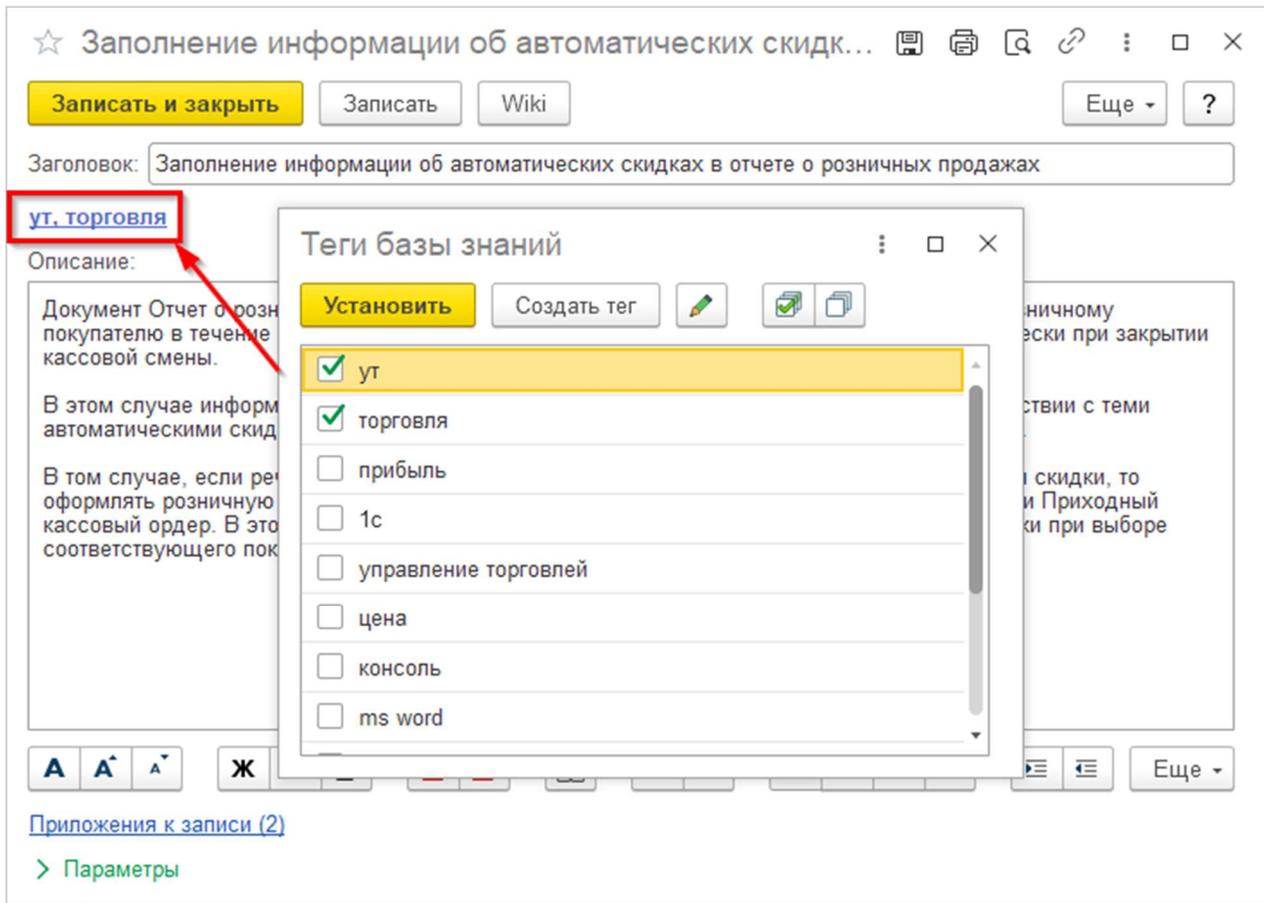
Доступ к базе знаний возможен подсистемы «Service Desk», далее пункт «База знаний».



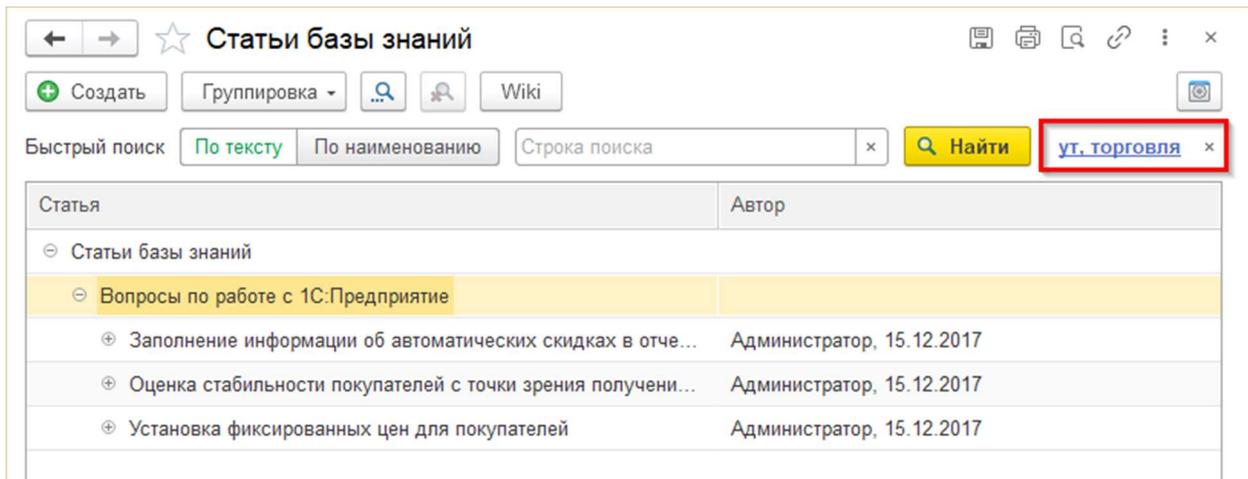
В корпоративной базе знаний могут быть созданы любые группы и разделы. Каждое сообщение базы знания содержит заголовок (обычно являющийся вопросом или темой), описание решения, ссылку на автора этой записи и дату создания. Обратите внимание текст в базе знаний можно форматировать и выделять цветом и шрифтом.

Текст описания решения может быть оформлен с использованием различных типов и размеров шрифтов, при редактировании может быть изменен цвета текста и фона, а также вставлены картинки непосредственно в текст (для вставки картинок используйте пункт меню «Еще», расположенный под полем текста описания).





В форме базы знаний можно быстро отобрать записи по одному или нескольким тегам. Пример показан на рисунке ниже.



**Быстрый поиск** можно выполнить непосредственно из верхней части формы списка справочника «База знаний». Быстрый поиск работает по наименованию записи, тексту записи или специально установленным для каждой записи тегам.

В базе знаний есть специальная форма показа информации по одной или нескольким статьям. Доступна она из пункта Wiki. Для показа информации в таком формате необходимо выбрать одну из статей и программа автоматически построит информационную страницу по выбранной статье и статьям, расположенным ниже в иерархии справочника. В информационной страничке автоматически формируются гиперссылки на приложения к статьям и подчиненные элементы.

The screenshot shows a web browser window with a Wiki page. The browser's address bar contains 'Вопросы по работе с 1С:Предприятие'. The page title is 'Вопросы по работе с 1С:Предприятие' with a 'ред.' (edit) link. The main content includes a section 'Оценка стабильности покупателей с точки зрения получения от них прибыли' with a 'ред.' link. Below this is a paragraph explaining customer stages: 'Все покупатели в программе "1С:Управление торговлей" делятся на определенные стадии: потенциальный покупатель, разовый покупатель, постоянный покупатель, потерянный покупатель.' Another paragraph discusses 'Постоянные покупатели' and their stability analysis (XYZ-analysis). A section 'Приложения к статье:' lists two files: 'Шпаргалка' and 'Служебная записка'. The final section is 'Установка фиксированных цен для покупателей' with a 'ред.' link, containing text about pricing in the '1С:Управление торговлей' system and a reference to a document 'Установка типов цен по группам номенклатуры для покупателей'. The text ends with '(Условия поставок по договорам контрагентов)'.

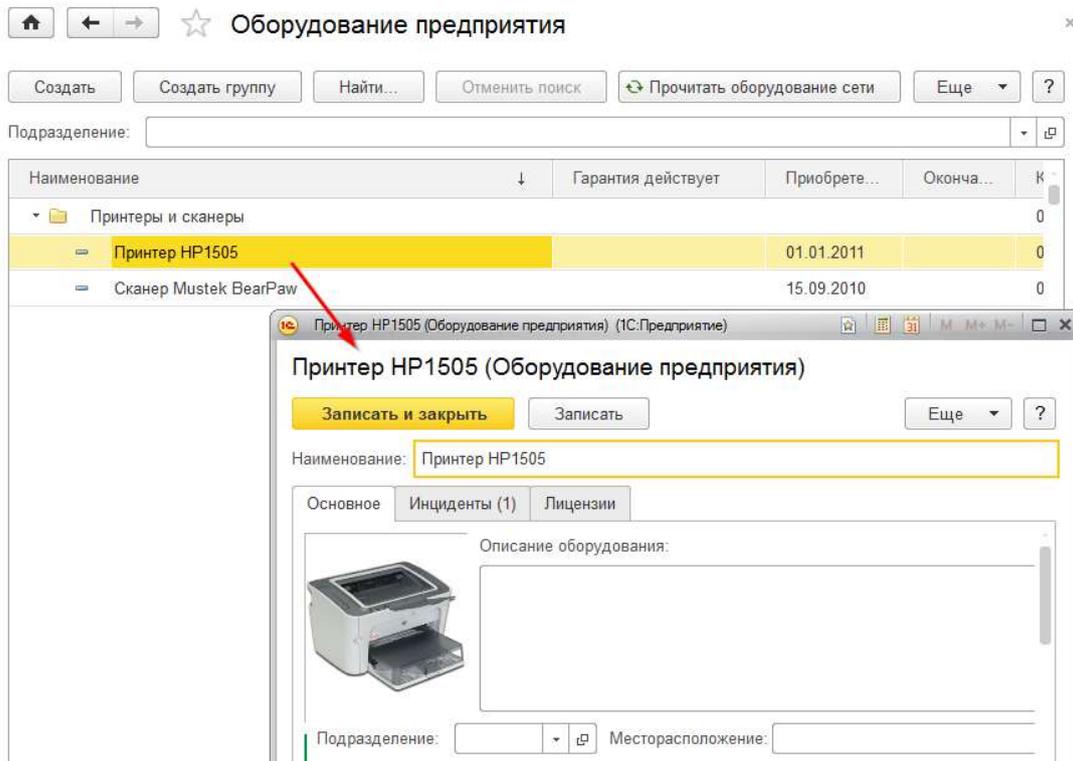
Записи в базе данных также могут быть созданы на основании документов «Решения тех. поддержки», для этого из формы «Решение тех. поддержки» нажмите кнопку «Добавить решение в базу знаний» и введенный текст решения попадет в базу знаний.

### 13. Учет оборудования предприятия

«Smart Service Desk для 1С:Документооборот 3.0» содержит механизмы учета компьютерного и прочего оборудования предприятия. Учет оборудования ведется в отдельном справочнике «Оборудование предприятия».

В справочнике можно указать дату приобретения оборудования, срок гарантии, поставщика, контактное лицо и договор поставки.

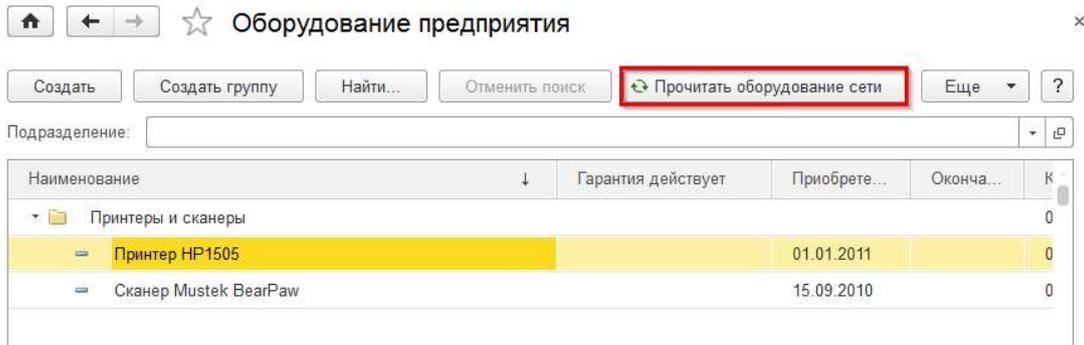
Кроме того, можно указать заводской и инвентарный номер оборудования, а также подразделение предприятия, где используется оборудование и ответственного сотрудника.



Подсистема содержит механизм для автоматического сканирования сетевого оборудования и автоматического формирования элементов справочника.

Для запуска автоматического сканирования нажмите кнопку «Прочитать оборудование сети». Данная опция доступна для запуска в операционных системах Windows 10 / 8 / 7 / Vista / XP.

**Важно!** Если пункт меню «Прочитать оборудование сети» недоступен в верхней командной панели формы (из-за недостаточной ширины окна), то он расположен в группе пунктов «Еще».



После выполнения сканирования сетевого окружения справочник будет заполнен автоматически. В дальнейшем его можно отредактировать, создать необходимые группы и новые элементы.

Ссылку на оборудование предприятия можно указывать в документах «Заявка в тех. поддержку».

В модуле «Smart Service Desk для 1С:Документооборот 3.0» есть средства для печати наклеек с qr-кодами оборудования. Наклейки могут быть распечатаны и размещены на оборудовании предприятия. Пользователь может навести камеру смартфона на такую наклейку и получить подробную информацию об оборудовании.

Состав включаемой в qr-код информации определяется при печати наклеек. Для печати наклеек нажмите кнопку «Наклейки» в командной панели справочника «Оборудование».

В открывшейся форме выберите какие данные будут включены в qr-код наклейки. Также можно выбрать выводить или нет текстовую строку с инвентарным номером на наклейке.

Существует два варианта размеров qr-кодов – стандартный и увеличенный. Пример настройки печати наклеек показан на рисунке ниже.

☆ Печать qr-кодов

Печать наклеек с qr-кодами оборудования. Выберите какие данные будут входить в наклейку, а также её размер. Считать qr-коды и получить информацию об оборудовании можно будет камерой смартфона.

**Включить в qr-код наклейки**

- Инв. номер
- Заводской номер
- Ответственный
- Наименование
- Местоположение
- Дата окончания гарантии

Выводить инв. номер на наклейку ?

Количество наклеек в строке:

Количество строк на листе:

N	Вкл.	Оборудование
1	<input checked="" type="checkbox"/>	Принтер Brother MT-521
2	<input checked="" type="checkbox"/>	Wireless N 3G/4G Router MR3420
3	<input checked="" type="checkbox"/>	TheFloor25(192.168.0.150:1122)

Заполните список оборудования нажав кнопку «Заполнить» или «Подбор». Далее нажмите кнопку «Сформировать наклейки».

← → ☆ Печать наклеек

213131

Сформированный список можно вывести на подключенный принтер нажав кнопку «Печать» в верхней части формы.

## 14. Работа с инцидентами, проблемами

«Smart Service Desk для 1С:Документооборот 3.0» поддерживает механизмы учета проблем и инцидентов. Для таких целей используется документ «Проблемы и инциденты». В документе нужно выбрать тип, например, можно указать тип документа как «Проблема» или «Инцидент с оборудованием», или «Инцидент прочий». В случае указания типа как «Инцидент с оборудованием» на закладке «Основное» появляется поле списка, в котором можно указать оборудование предприятия, с которым произошел инцидент.

В поле «Описание» необходимо ввести описание зафиксированной проблемы или инцидента. На странице «Принятые меры» - описание принятых для исправления ситуации мер.

← → ☆ Инцидент с оборудованием № 000000001 от 23.11.2017 15:08 ×

Провести и закрыть Записать Бизнес-процессы ▾

Тип: Инцидент с оборудованием ▾ Приоритет: Средний ▾

Основное Принятые меры Прочее

Описание инцидента:

Роутер завис после обновления прошивки на новую.

Ж К Ч

Приложения (нет)

Список оборудования

Добавить Подбор Еще ▾

N	Оборудование	Примечание
1	Wireless N 3G/4G Router ...	

Дата: 23.11.2017 15:08:03 Номер: 000000001 Комментарий:

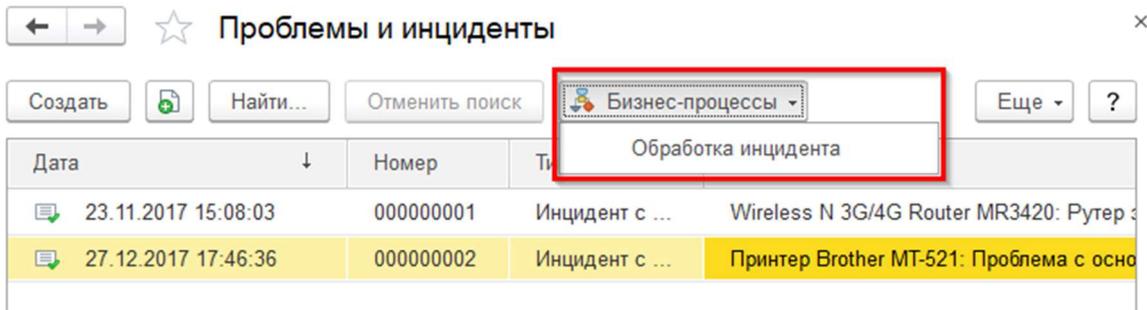
К документу можно приложить один или несколько ссылок.

На закладке «Принятые меры» можно описать принятые для исправления ситуации меры, указать дату решения проблемы, а также перечень сотрудников, участвовавших в решении.

Важной особенностью документа «Проблемы и инциденты» является возможность запуска бизнес-процессов на его основании.

Бизнес-процессы создаются в визуальном редакторе процессов в пользовательском режиме, без программирования.

Запустить процесс можно из меню «Бизнес-процессы» в форме документа «Проблемы и инциденты» или из аналогичного меню в форме списка данного документа.

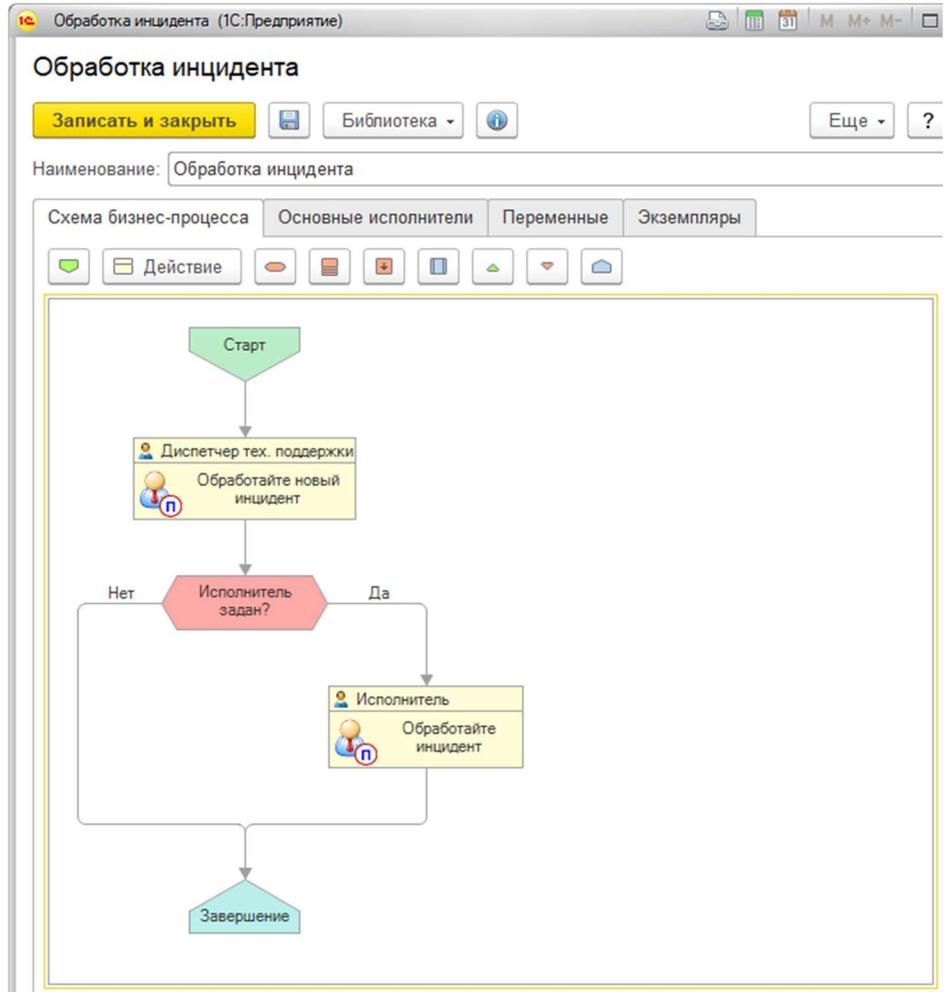


Бизнес-процессы должны быть предварительно настроены и подготовлены для работы с данным видом документов. Настройка процессов подробно описана в разделе «14. Работа с процессами поддержки», размещенном ниже в данном руководстве пользователя.

Процессов для обработки проблем и инцидентов может быть создано произвольное количество. Для этого в справочнике «Виды процессов поддержки» создайте новый вид процесса. На закладке «Переменные» нажмите «Заполнить переменные \ Заполнить для проблемы/инциденты».

При первом запуске системы в справочнике «Виды процессов тех. поддержки» создается простой процесс обработки инцидента. В нем две точки действия. В первой точке действия задача выдается сотруднику, указанном как ответственный по инцидентам. В случае, если в виде процесса «Обработка инцидента» переменная «Ответственный по инцидентам» не заполнена, то её значение берется из настроек бизнес-процесса (значение затем может быть изменено в форме процесса).

В форме задачи, выданной в первой точке, есть две переменны – ссылка на документ инцидент и переменная «Исполнитель». Если первый исполнитель (ответственный) планирует передать исполнение другому сотруднику, ему достаточно заполнить его ФИО в данном поле и нажать «Выполнено» - в таком случае процесс создаст новую задачу для второй точки действия.



**Важно!** Данный вид процесса может быть значительно изменен и расширен (в том числе он может включать вызовы других процессов) средствами встроенного в модуль редактора бизнес-процессов. Вы также можете создать разные виды процессов для обработки различных инцидентов и проблем.

Для разработки дополнительных бизнес-процессов удобно использовать кнопку «Создать копию» в форме списка видов процессов. В таком случае в новый процесс скопируются все реквизиты и переменные старого процесса, а также маршрутная схема.

В разделе «Настройка подсистемы» можно указать ответственного по инцидентам, к которому будут попадать задачи с приложенными документами «Проблемы и инциденты».

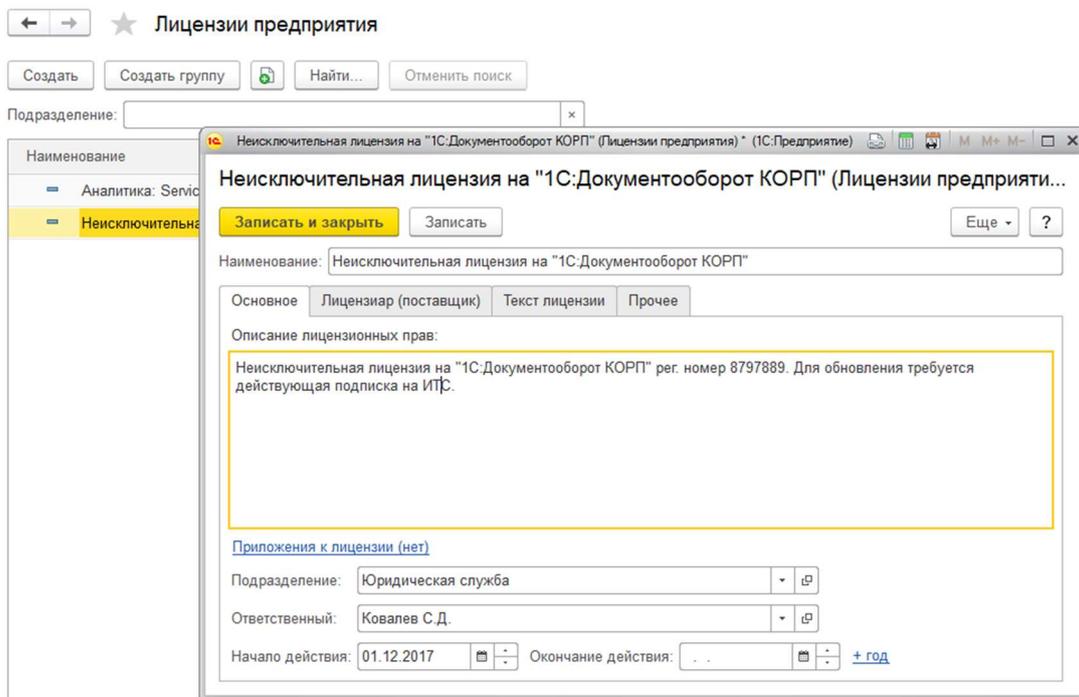
Документы с типом «Инцидент с оборудованием» также доступны на закладке «Инциденты» формы элемента справочника «Оборудование предприятия».

## 15. Учет лицензий на ПО

Подсистема «Service Desk» позволяет вести детальный учет оборудования и лицензий на программное обеспечение (ПО).

Учет лицензий на программное обеспечение ведется в справочнике «Лицензии предприятия». В форме лицензии можно указать различные параметры, связанные с лицензией, например, начало срока действия лицензии, окончание срока лицензии (если установлен), а также серийный номер программного продукта (если необходимо), подразделение в котором используется лицензия и ответственного сотрудника. В форме также можно указать лицензиара (поставщика) программного обеспечения, договор поставки и контактное лицо лицензиара.

К каждому элементу справочника «Лицензии предприятия» можно приложить один или несколько файлов. Открыть справочник лицензий можно в подсистеме «Service Desk», пункт «Лицензии предприятия (ПО)»



Пример элементов справочника «Лицензии предприятия» приведен на рисунке выше.

В заявках на техническую поддержку можно указывать ссылки на элементы справочника лицензий.

В форме списка лицензий можно установить отбор по подразделению, а также флажок «Только действующие лицензии», в таком случае в списке будут отображаться только лицензии, у которых либо не установлен срок действия, либо он еще не истек.

## 16. Работа с лимитами заявок

В модуле «Smart Service Desk для 1С:Документооборот 3.0 КОРП» реализован механизм ограничения количества заявок, поступающих от клиентов в службу технической поддержки.

Включить режим ограничения можно в настройках параметров подсистемы «Service Desk», флажок «Использовать лимиты обращений».

← → ☆ Параметры подсистемы

Сохранить настройки Отмена

Использовать подсистему "Аналитика: Service Desk"

✓ Работа с заявками

Основной бизнес-процесс:

Диспетчер заявок тех. поддержки:

Основной исполнитель для заявок:

[Загрузить процесс обработки заявок \(уже загружен\)](#)

Основной сервис тех. поддержки:

[Все сервисы тех. поддержки](#)

Использовать лимиты обращений [Лимиты обращений](#)

Использовать автозаккрытие заявок через:  дн.

После включения механизма ограничений в подсистеме становится доступным пункт «Лимиты обращений», где можно указать ограничения по общему количеству обращений и/или ограничения по определенному сервису обращений.

ГК "Меркурий" / Документооборот 8 КОРП, редакция 2.1 (1С:Предприятие)

Главное | Документы и файлы | Совместная работа | Учет рабочего времени | Нормативно-справочная информация | Управление процессами | Service Desk

← → ☆ Лимиты обращений

Создать

Дата установки ↓	Клиент сервиса	Сервис	Обращений, max	Примечание
01.02.2019	Адвокатское бюро "Аплана"		15	
01.02.2019	Администратор	Поддержка 1С	30	
01.02.2019	Администратор	Основной сервис	25	
01.02.2019	Елена Симонова, len@example.com		30	
20.02.2019	Светлакова М.И.	Обслуживание оргтех...	2	
20.02.2019	Светлакова М.И.	Основной сервис	5	

Для анализа достижения лимитов обращений предназначен специальный отчет «Лимиты обращений».

← → ☆ Лимиты обращений

Сформировать Настройки... Панель настроек

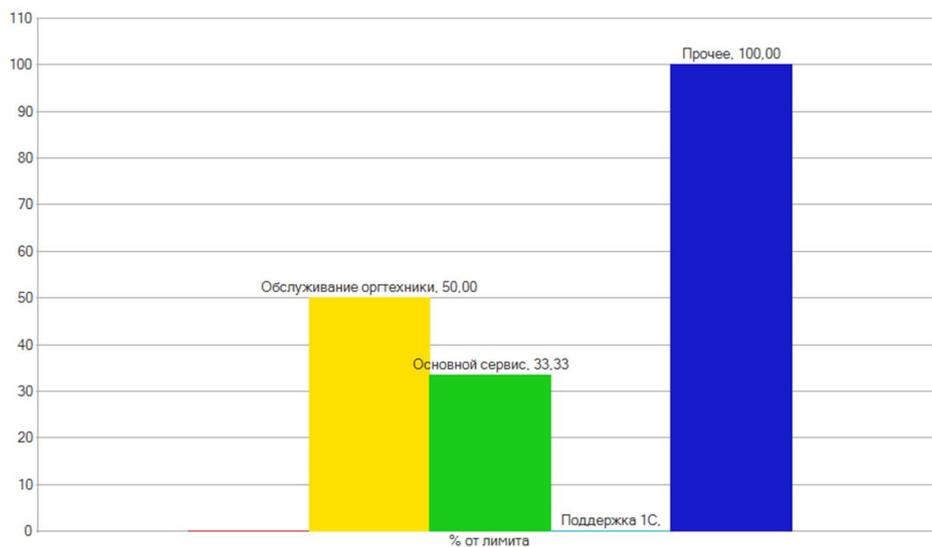
<input type="checkbox"/>	📅 Период отчета	01.02.2019 - 28.02.2019
<input type="checkbox"/>	📁 Сервис	Равно
<input type="checkbox"/>	👤 Инициатор заявки	Равно

Лимиты обращений

Сервис \ Инициатор	Лимит обращений	Количество заявок	% от лимита
<b>&lt;Общий лимит&gt;</b>			
Адвокатское бюро "Аплана"	15		
Елена Симонова, len@example.com	30		
<b>Обслуживание оргтехники</b>			
Администратор		2	100,00
Светлакова М.И.	2		
<b>Поддержка 1С</b>			
Администратор	30	5	16,67
<b>Основной сервис</b>			
Администратор	25	3	12,00
Светлакова М.И.	5		
<b>Итого</b>			

В отчете «Лимиты обращений» можно посмотреть сколько всего было обращений, сколько обращений было в разрезе определенного сервиса. Сколько заявок поступило и какой процент от установленного лимита они используют.





На рисунках выше показаны графики, которые также выводятся в отчете «Лимиты обращений». Графики выводятся в разрезе сервисов и пользователей технической поддержки.

## 17. Работа с процессами поддержки

В модуле «Smart Service Desk для 1С:Документооборот 3.0» используются специальные бизнес-процессы технической поддержки. Количество видов таких бизнес-процессов не ограничено, для каждого сервиса тех. поддержки может быть назначен свой вид процесса тех. поддержки. Кроме того, в системе должен быть один основной вид тех. поддержки, используемый в случае, если в сервисе не указан собственный процесс. В зависимости от выбранного вида, бизнес-процесс может принимать различные формы и иметь различный набор переменных.

«Smart Service Desk для 1С:Документооборот 3.0» добавляет в тиражное решение «1С:Документооборот» дополнительные механизмы проектирования и использования бизнес-процессов.

Экранные формы корпоративного бизнес-процесса созданы с учетом всех возможностей интерфейса «Такси» платформы «1С:Предприятие 8» и могут работать в тонком и веб-клиенте.

Для проектирования бизнес-процессов необходимо создать или изменить элемент справочника «Виды процессов» который доступен в подсистеме «Service Desk».

Для открытия формы списка видов процессов в подсистеме «Service Desk» выберите пункт «Виды процессов».

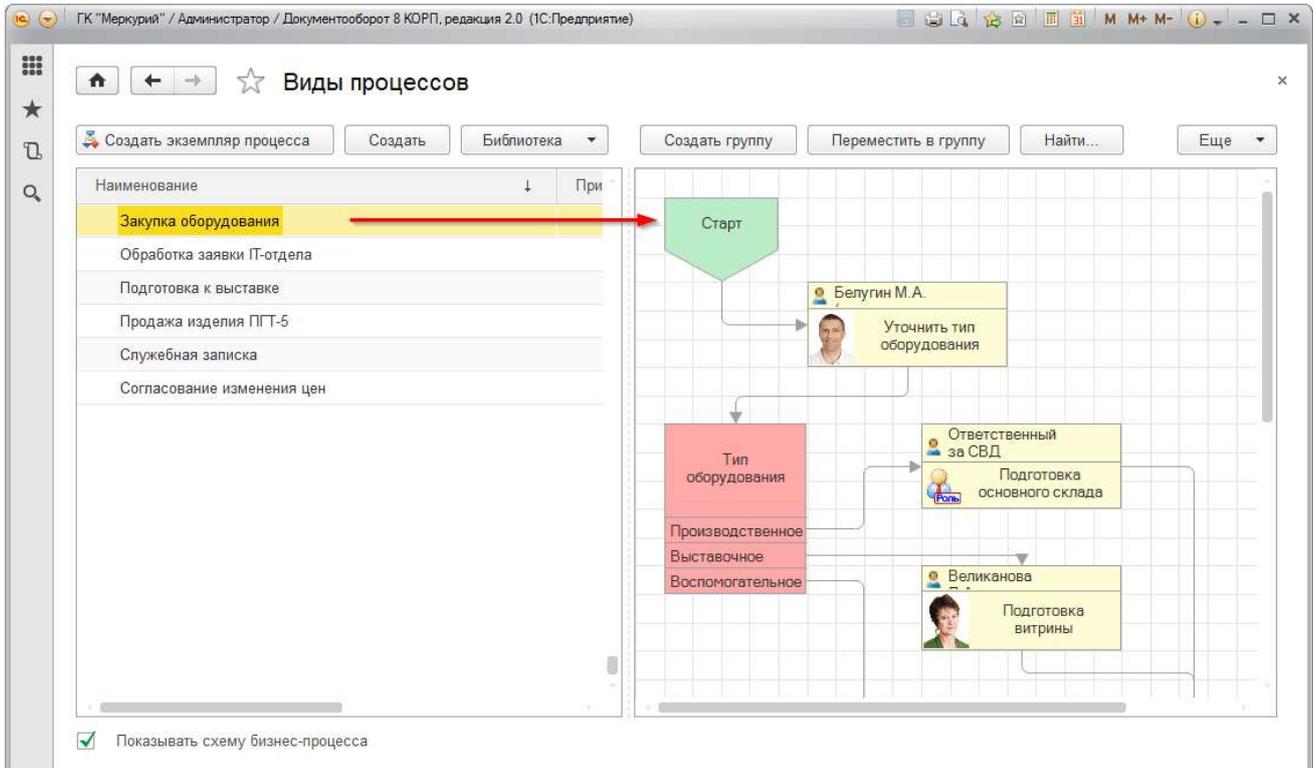
### 17.1 Проектирование видов бизнес-процессов

«Smart Service Desk для 1С:Документооборот 3.0» содержит встроенные средства проектирования и запуска бизнес-процессов. Проектирование видов бизнес-процессов не требует знания языков программирования и не требует внесения каких-либо изменений в структуру метаданных программы.

Проектирование бизнес-процессов может выполнять консультант, руководитель IT-подразделения или другие сотрудники предприятия.

Обратите внимание на то, что из-за особенностей платформы "1С:Предприятие 8", создание новых точек и изменение маршрутов процессов не доступно в режиме веб-клиента. Для проектирования процессов рекомендуется использовать режим толстого или тонкого клиента.

На рисунке ниже приведен пример списка видов процессов тех. поддержки и графической схемы одного из них.

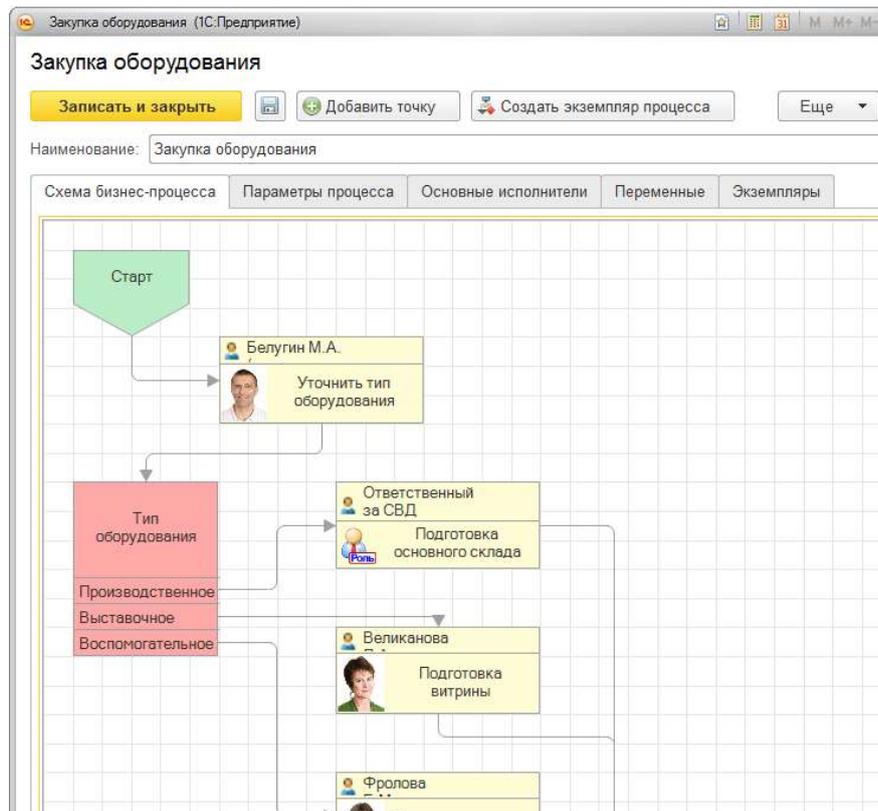


Стоит заметить, что виды процессов это некие шаблоны процессов. Выдача задач и обработка объектов выполняется экземплярами бизнес-процессов. Экземпляры бизнес-процессов могут быть созданы автоматически или вручную. Например, документы «Заявка в тех. поддержку» создают экземпляры процессов автоматически, при отправке заявки на исполнение. При этом используется вид процесса, указанный в настройках подсистемы «Service Desk» или сервиса технической поддержки.

В этом разделе мы рассмотрим проектирование бизнес-процессов через создание и изменение элементов специального справочника «Виды процессов поддержки». Как было замечено ранее виды процессов располагаются в добавленной в «1С:Документооборот» специальной подсистеме «Service Desk».

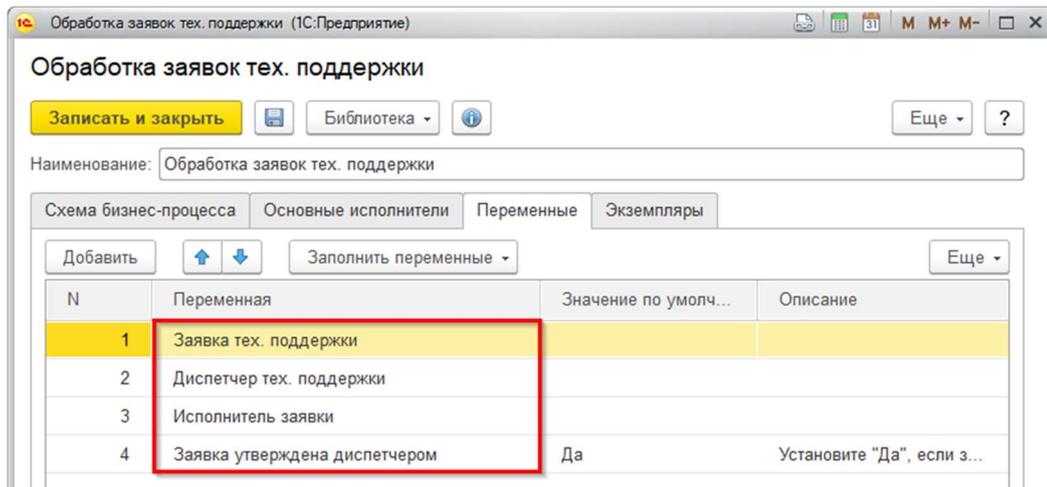
Каждый вид бизнес-процесса представляет собой отдельный набор следующих объектов системы:

1. *Схема маршрута бизнес-процесса.* Схема визуально определяет путь прохождения бизнес-процесса от точки старта до точки завершения. В схему бизнес-процесса могут включаться точки выбора дальнейшего маршрута по определенным условиям, могут включаться точки обработки данных, а также точки выполнения действий.



В точках выполнения действий непосредственно создаются задания для сотрудников предприятия. Схема бизнес-процесса также может включать в себя обращение к другим видам бизнес-процессов через создание соответствующих подпроцессов и передачи в них нужных данных.

2. *Список исполнителей заданий бизнес-процессов.* Список исполнителей может быть определен как для всего бизнес-процесса в целом, так и для каждой его точки действия (точки, где выдаются задачи исполнителям). Список исполнителей может включать в себя как конкретных исполнителей (сотрудников предприятия), так и точки ролевой адресации. В точках ролевой адресации используются не конкретные сотрудники предприятия, а роли и объекты адресации, например, «Руководитель проекта №1», «Руководитель отдела АСУ» и другие.
3. *Список переменных бизнес-процесса.* Переменные бизнес-процесса предназначены для хранения данных процесса различных типов, переменные могут хранить пользовательские данные, необходимые для выполнения процесса. Проектировщики бизнес-процессов могут определить произвольный набор переменных бизнес-процесса, которые будут хранить значения в течение всего периода работы процесса. Например, проектировщики процессов могут определить переменную для хранения ссылки на элемент справочника "Пользователи", переменную для хранения какого-либо числа или строки



Одним из типов переменной могут быть элементы специального справочника "Список значений". Соответственно, можно создать значения, которые можно будет присваивать переменным бизнес-процесса в ходе его выполнения. Например, можно создать список типов оборудования или другой список, с которым будут работать исполнители в их задачах.

Кроме вышеописанных объектов, каждый вид бизнес-процесса включает в себя ряд других, вспомогательных объектов подсистемы «Service Desk».

## Проектирование нового вида процесса

Для проектирования бизнес-процесса необходимо настроить его вид в справочнике «Виды процессов». Для создания нового вида перейдите в подсистему «Service Desk» и выберите пункт «Виды процессов», далее пункт «Создать».

Основная схема маршрута выполнения процесса находится на закладке «Схема бизнес-процесса». На данной закладке визуально проектируется схема маршрута бизнес-процесса и определяются все маршрутные точки (подробнее о маршрутных точках смотрите в разделе «Маршрутные точки бизнес-процессов»). При создании нового вида схема маршрута заполняется точкой старта и завершения, а также одной точкой действия. Другие объекты можно добавить, нажав кнопку «Добавить» в верхней части экранной формы вида процесса.

При проектировании маршрута необходимо:

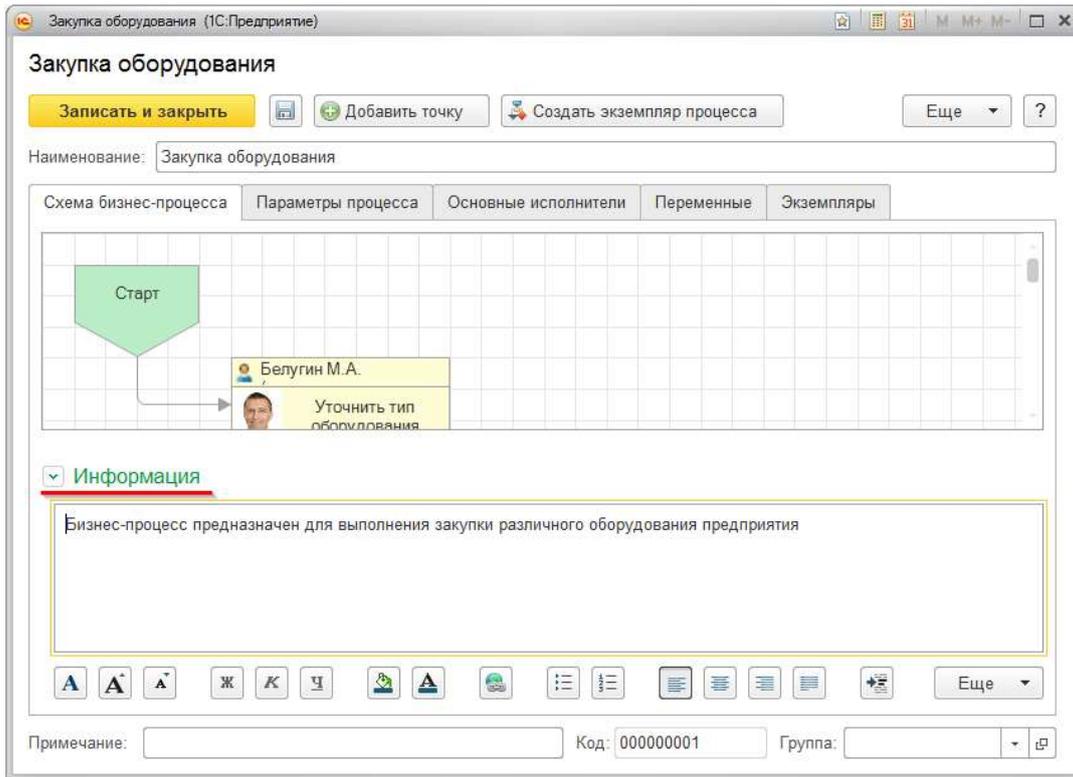
- А. *Разместить нужные маршрутные точки на схеме.* Основные точки - это точки действия, точки обработки данных, точки запуска подпроцессов. Существует также ряд других типов маршрутных точек.
- Б. *Определить параметры каждой маршрутной точки.* Набор параметров маршрутной точки определяется её типом. Подробнее о маршрутных точках смотрите в разделе «Маршрутные точки бизнес-процессов».
- В. *Соединить маршрутные точки соединительными линиями.* Для точек выбора, точек условий, а также точек разделения и слияния применяется не одна, а несколько соединительных линий.

Соединение точек производится посредством перетаскивания соединительных линий от одной точки к другой с помощью компьютерной мыши.

На закладке «Схема бизнес-процесса» можно указать произвольное описание вида бизнес-процесса для других пользователей.

Для открытия описания нажмите на надпись «Информация».

При редактировании описания можно использовать настройку цвета и шрифта текста, а также вставлять дополнительные изображения и форматировать текст.

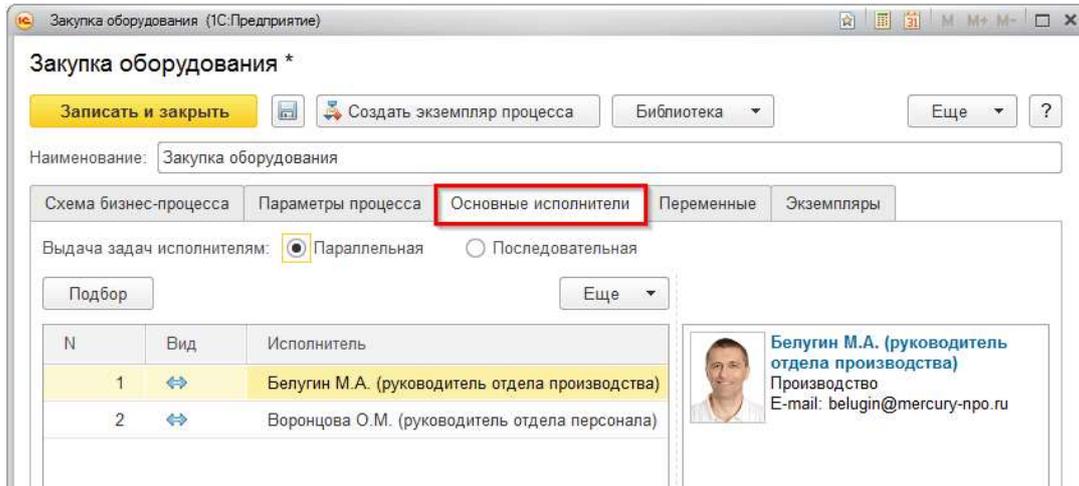


Для закрытия описания нажмите на пункт «Информация».

### Список основных исполнителей

Для каждого вида бизнес-процесса можно указать набор основных исполнителей. Основные исполнители используются в точках действия (создания задач сотрудникам) как исполнители по умолчанию. В каждой точке действия можно переопределить список исполнителей с основного списка, на список конкретных исполнителей данной точки маршрута или на другие значения.

Список основных исполнителей может быть составлен из сотрудников предприятия и с использованием ролевой адресации. При ролевой адресации необходимо указать роль исполнителя и, при необходимости, объекты адресации.



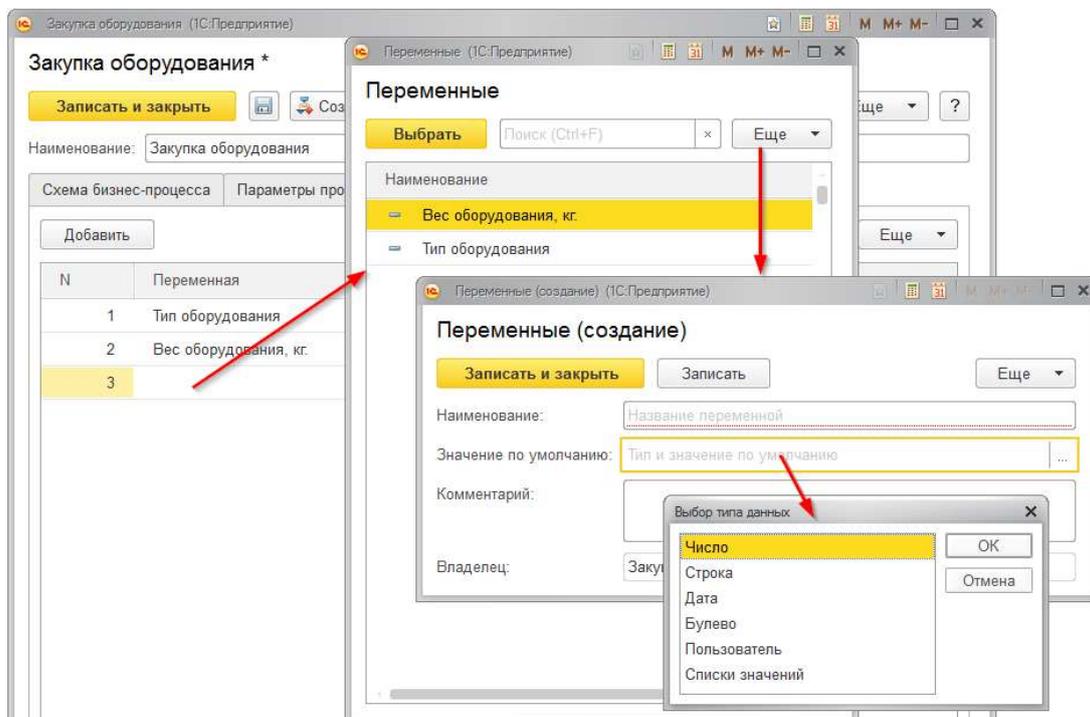
Список основных исполнителей задается на закладке «Основные исполнители». Данный список становится недоступным для изменения после запуска процесса, но его можно будет изменить при прохождении определенных точек маршрута.

В точке с типом "Обработка" список основных исполнителей может быть переопределен на другой, соответственно в дальнейшем задачи будут выдаваться уже по такому, переопределенному списку, в другой точке маршрута с типом "Обработка" можно установить возврат к исходному списку исполнителей.

### Переменные процесса

При проектировании вида бизнес-процесса технической поддержки можно указать различные переменные процесса. Переменные процесса представляют собой удобный механизм для хранения различных данных, связанных с процессом. Переменные процесса могут быть просмотрены и, при наличии соответствующих прав, изменены исполнителями задач бизнес-процессов. Переменные также могут использоваться в точках выбора и в точках условий для определения дальнейшей ветви выполнения схемы бизнес-процесса.

При создании типов реквизитов можно использовать простые типы значений (строки, числа, булевы значения, значения даты и времени), а также ссылки на справочник "Пользователи" и специальный справочник "Список значений".

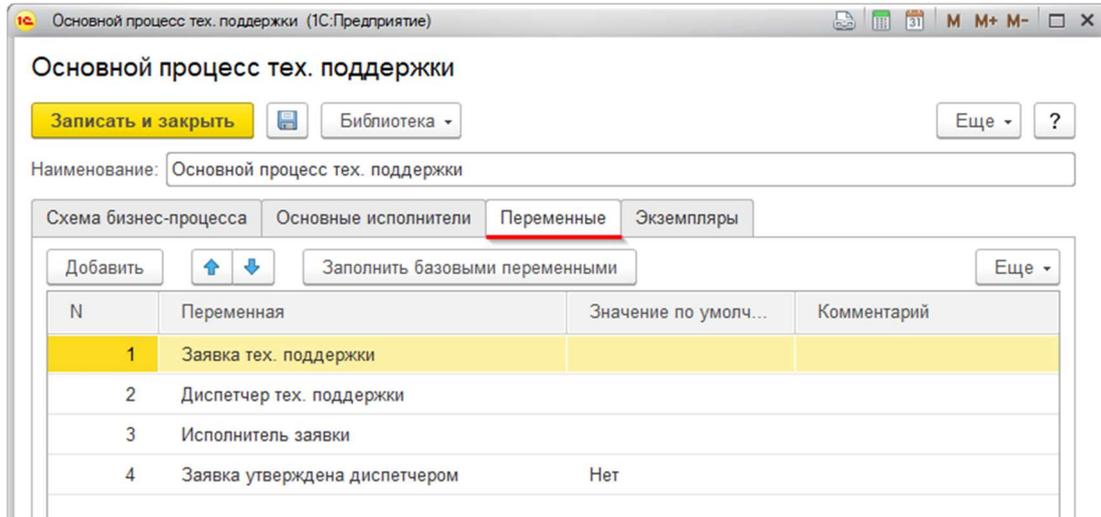


При выборе у переменной типа значения "Список значений" становится возможным создать собственный список значений бизнес-процесса. Например, можно разместить в таком списке значения типа закупаемого оборудования и, в дальнейшем, в точках обработки условий использовать переменную с типом оборудования для определения дальнейшего маршрута выполнения.

**Важно!** Для работы бизнес-процесса с заявками технической поддержки необходимо создать ряд обязательных переменных:

Наименование	Имя переменной	Тип значения
Заявка тех. поддержки	ЗаявкаТехПоддержки	Документ «Заявка в тех. поддержку»
Диспетчер тех. поддержки	ДиспетчерТехПоддержки	Справочник «Пользователи»
Исполнитель заявки	ИсполнительЗаявки	Справочник «Пользователи»
Заявка утверждена диспетчером	ЗаявкаУтвержденаДиспетчером	Булево

Пример приведен на рисунке ниже.

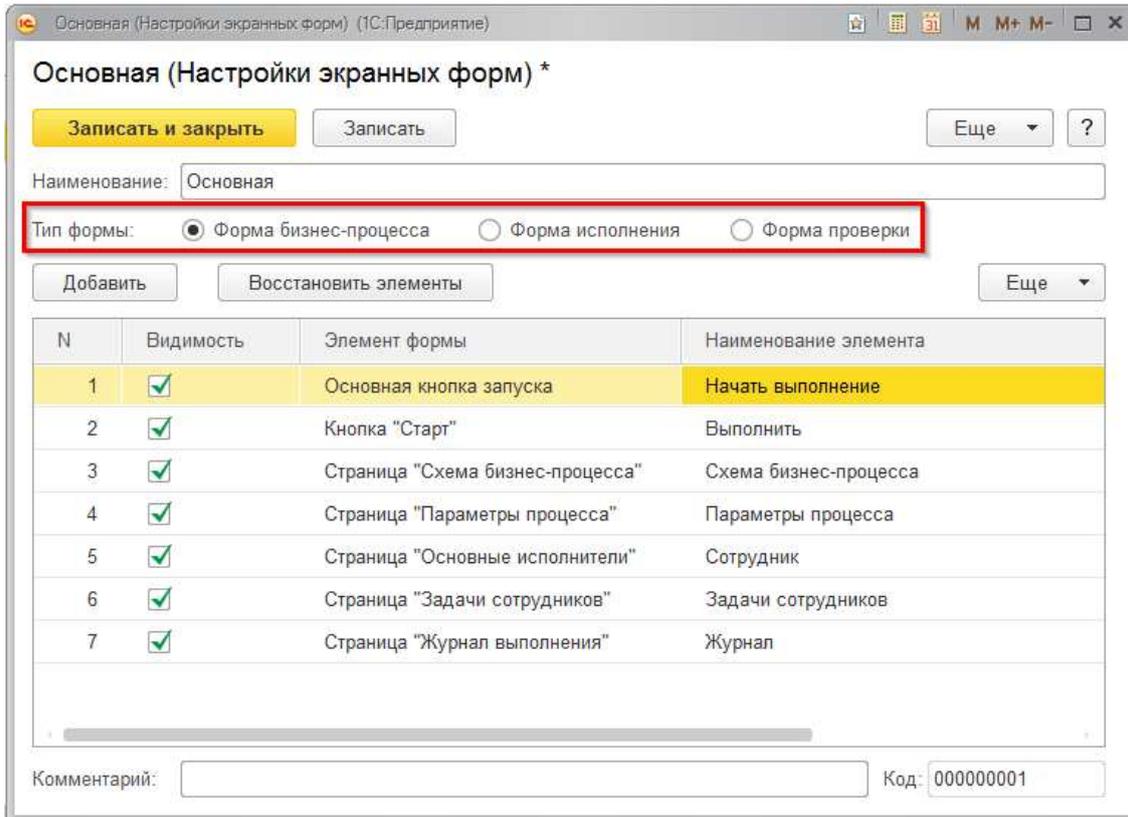


В бизнес-процессе, который является основным для подсистемы «Service Desk», все эти переменные уже созданы.

### Настройка элементов форм

В виде бизнес-процесса можно настроить отображение элементов форм как экземпляров бизнес-процессов, так и отображение элементов форм задач, получаемых исполнителями данного процесса. Настройка внешнего вида форм экземпляров процессов и внешнего вида форм задач сотрудников позволяет без программирования создать подходящие для конкретных задач предприятия виды объектов. Например, задача, выданная сотруднику для согласования корпоративного документа, может значительно отличаться от задачи, выданной в ходе исполнения служебной записки.

Для настройки внешнего вида элементов процессов и задач используется справочник "Настройки экранных форм". Открыть данный справочник можно из подсистемы «Service Desk». В данном справочнике можно указать, для какого объекта производится настройка форм. Доступные варианты - для формы экземпляра бизнес-процесса, для формы задачи исполнителя и для формы задачи проверяющего результаты исполнителей.



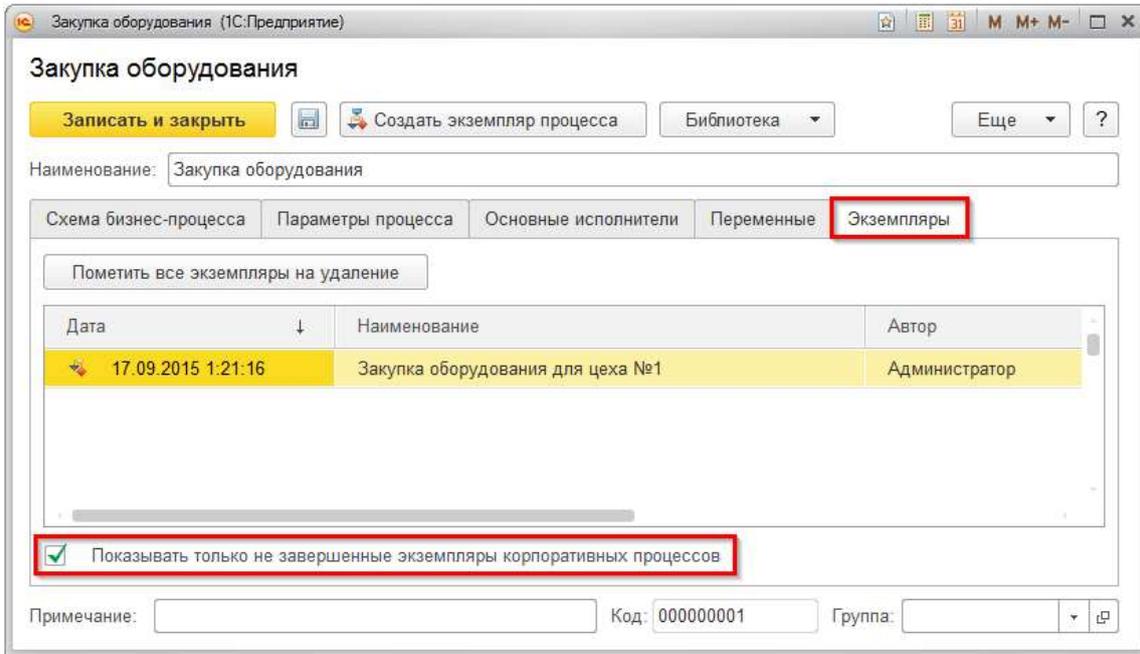
Для настройки внешнего вида элементов вида процесса, укажите ссылку на элемент справочника "Настройки экранных форм" на закладке "Параметры процесса" в реквизите "Настройка форм" (расположен в нижней части формы).

Теперь все создаваемые на основе вида процесса элементы бизнес-процессов будут иметь внешний вид экранных форм, согласно настроек этого элемента справочника.

Для настройки форм задач, выдаваемых исполнителям, необходимо указать в точке с типом "Действие" на закладке "Параметры задач" в реквизите "Настройка форм" ссылку на один из элементов справочника. После заполнения данного реквизита экранные формы задач будут оформлены соответствующим образом.

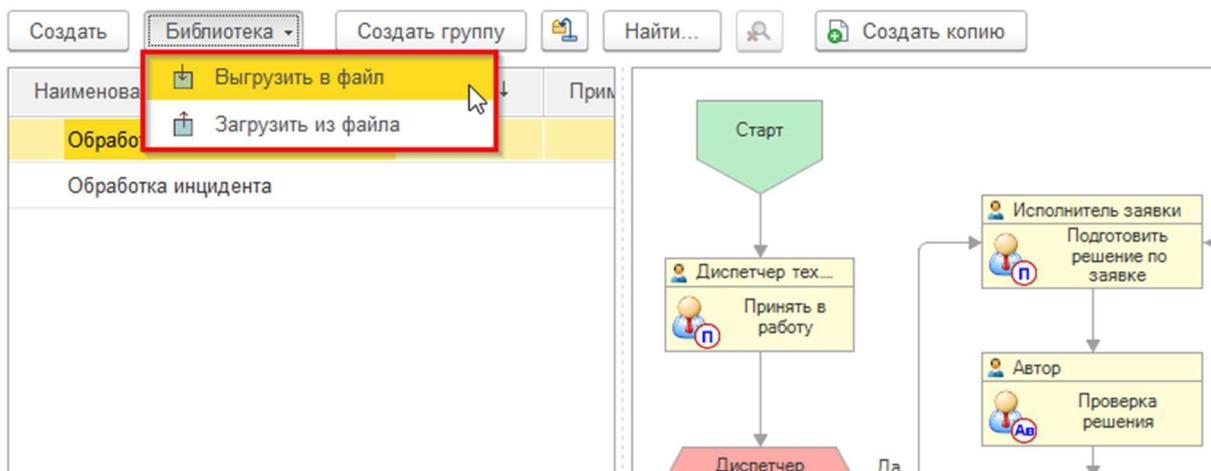
### Прочие настройки и параметры

Все созданные на основе вида процесса экземпляры процесса доступны на закладке «Экземпляры». При необходимости можно включить флажок «Показывать только не завершенные экземпляры процессов».



При необходимости проектировщики вида бизнес-процесса могут просмотреть список маршрутных точек, соединительных линий, а также линий выбора вариантов и условий в виде таблицы. Для этого в меню «Ещё» необходимо выбрать пункт «Показать сеть точек».

Настроенные виды бизнес-процессов модуля «Smart Service Desk для 1С:Документооборот 3.0» могут быть сохранены в файлы для последующей загрузки в других базах данных или архивирования. Сохранить и загрузить виды процессов можно через меню "Библиотека", расположенного в верхней командной панели справочника процессов.

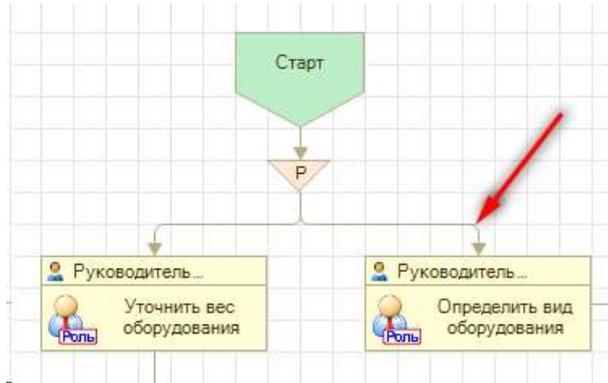


Файлы процессов сохраняются с разрешением brl, которое содержит все параметры бизнес-процесса в том числе его маршрутную карту.

## 17.2 Маршрутные точки бизнес-процессов

Точки бизнес-процессов технической поддержки являются неотъемлемой частью схемы при проектировании вида бизнес-процесса. Точки бизнес-процессов размещаются в визуальной схеме выполнения процесса и соединяются между собой стрелками. Для соединения точек посредством стрелок схемы используется

компьютерная мышь. На рисунке ниже показаны четыре маршрутные точки, соединительные линии показаны серым цветом (пример обозначен красной стрелкой).



После запуска бизнес-процесса на выполнение прохождение маршрута производится в точном соответствии с настроенным соединением маршрутных точек.

Точки маршрута изначально проектируются в виде бизнес-процесса. При создании экземпляра процесса соответствующего вида все точки и их параметры копируются в экземпляр процесса, где могут быть дополнительно изменены и настроены перед запуском экземпляра процесса на выполнение.

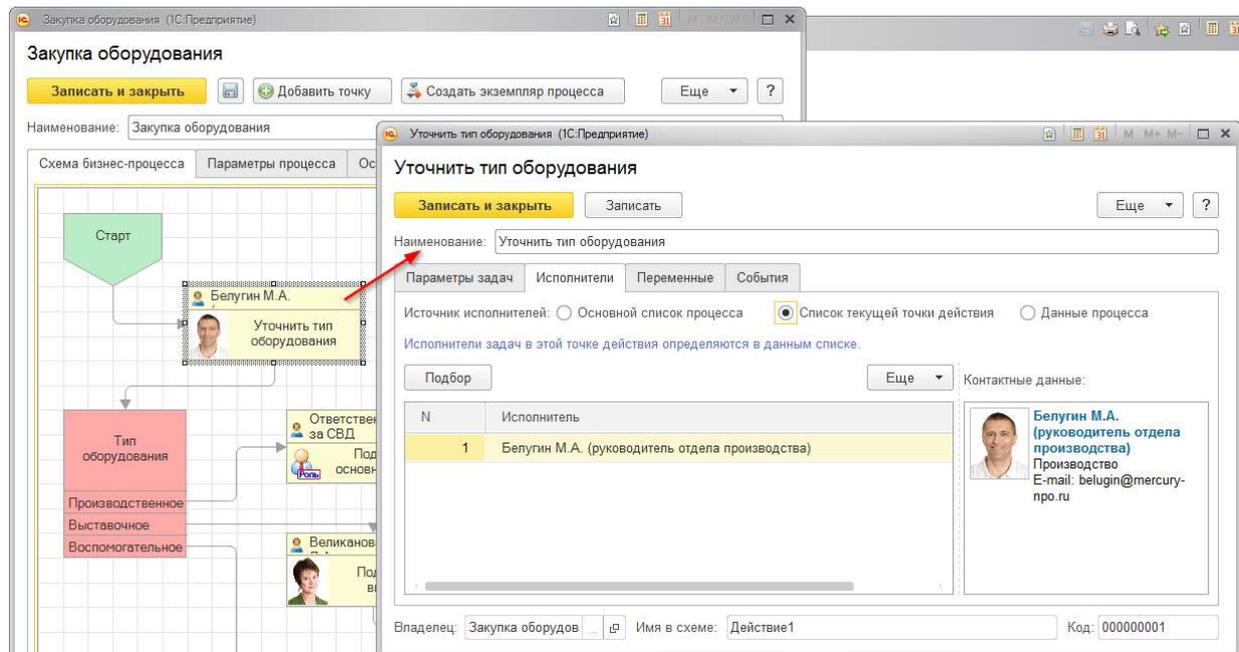
Точки бизнес-процессов технической поддержки предназначены для описания разнообразных параметров маршрута бизнес-процесса. Набор параметров зависит от типа точки. Ниже будут рассмотрены все типы точек маршрута бизнес-процесса.

### Точка маршрута «Старт»

Данная точка используется для определения точки начала выполнения экземпляра бизнес-процесса. Из данной точки маршрута выполнение идет далее по указанной соединительной стрелке. На рисунке выше точка старта обозначена зеленым пятиугольником.

### Точка маршрута «Действие»

Точка маршрута «Действие» является точкой, в которой выдаются задачи сотрудникам предприятия. В точке маршрута «Действие» определяются различные параметры выдаваемых задач. На предыдущем рисунке приведены две такие точки действия светло-желтого цвета.



Описание текста заданий для выдаваемых задач можно указать на закладке «Параметры задач». Существует два варианта указания текста создаваемых задач. В случае выбора варианта «Соответствует тексту бизнес-процесса» текст задач исполнителям будет соответствовать тексту, заданному в параметрах экземпляра бизнес-процесса. Такой вариант обычно подходит для не очень сложных бизнес-процессов. В случае выбора варианта «Определяется в данной точке действия», проектировщик бизнес-процесса может определить отдельный текст формируемых задач для данного действия маршрута бизнес-процесса.

Состав исполнителей данной точки определяется на закладке «Исполнители». Возможно несколько вариантов определения исполнителей:

1. *Состав исполнителей определяется основным списком.* В данном случае состав исполнителей полностью соответствует списку основных исполнителей процесса
2. *Состав исполнителей определяется списком текущей точки.* В таком случае можно определить свой состав исполнителей в данной точке маршрута процесса
3. *Состав исполнителей определяется данными бизнес-процесса.* В качестве переменной бизнес-процесса может участвовать значение проверяющего процесса, автора процесса, а также произвольная переменная процесса с типом «Пользователь»

Наименование задач данной точки маршрута зависит от выбора варианта наименования задач. Возможные варианты: «Использовать наименование точки» и «Использовать наименование процесса». В первом случае можно указать произвольное наименование точки и, соответственно создаваемых исполнителям задач, а во втором случае наименование задач будет полностью соответствовать наименованию экземпляра бизнес-процесса (обычно такой вариант используется в простых бизнес-процессах).

**Важно!** В некоторых точках действия можно установить использование специальных форм технической поддержки – формы заявки и формы решения. В таком случае, вместо обычных задач программы «1С:Документооборот» будут открываться задачи форм технической поддержки. Подробное описание такой настройки приведено в разделе «13.3 Специальные формы точек действия»

На странице «Переменные» можно указать, какие переменные процесса будут отображаться в форме задач исполнителей, какие из них будут доступны исполнителям только для чтения, а какие будут обязательны для заполнения исполнителями.

### Принять в работу

Наименование:

N	Переменная	Значение по у...	Только просмотр	Обязательная	Выводить наименование
1	Заявка тех. поддержки		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Поступила заявка
2	Исполнитель заявки		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Выберите исполнителя
3	Заявка утверждена ди...	Да	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Утвердить заявку?

Расположение переменных:

На рисунке выше приведен пример настройки переменных в точке действия стандартного маршрута бизнес-процесса технической поддержки.

В таблице переменных можно определить наименования, которые будут выведены в форме задач. Таким образом, одна и та же переменная процесса в формах разных исполнителей может иметь разное наименование, упрощающее взаимодействие пользователя с формой задачи.

В нижней части закладки «Переменные» в точке действия вы можете выбрать вариант размещения переменных в форме задачи. Если в реквизите «Расположение переменных» выбрано «В таблице», то все переменные будут выведены в таблицу на форме задачи, если же указано «В отдельных элементах», то для каждой переменной будет создано отдельное поле формы в котором можно будет просматривать или изменять значения переменной.

Проектировщики видов бизнес-процессов могут разработать произвольные тексты программных функций, которые будут автоматически выполняться перед созданием и после выполнения задач исполнителями. Тексты программных функций указываются на закладке «События» формы точки «Действие». Для установки текстов таких функций служат следующие закладки:

1. **Закладка «Перед созданием».** На этой закладке может быть размещен текст функции, выполняющейся перед созданием каждой задачи исполнителя данной точки. Разработчик может программно установить параметр «Отказ» в значение «Истина» («Отказ=Истина»), в таком случае, задача не будет создана.
2. **Закладка «После выполнения».** На данной закладке может быть размещен текст функции, выполняющейся после выполнения исполнителем задачи. Разработчик может установить значение

переменной функции «ЗавершитьДействие» в значение «Истина» для автоматического признания данной точки действия выполненной, вне зависимости от состояния других задач других исполнителей данной точки. Разработчик также может установить значение переменной «ЗавершитьПроцесс» в значение «Истина» для автоматического завершения всего текущего экземпляра бизнес-процесса, вне зависимости от состояния других задач этой и всех других точек экземпляра бизнес-процесса.

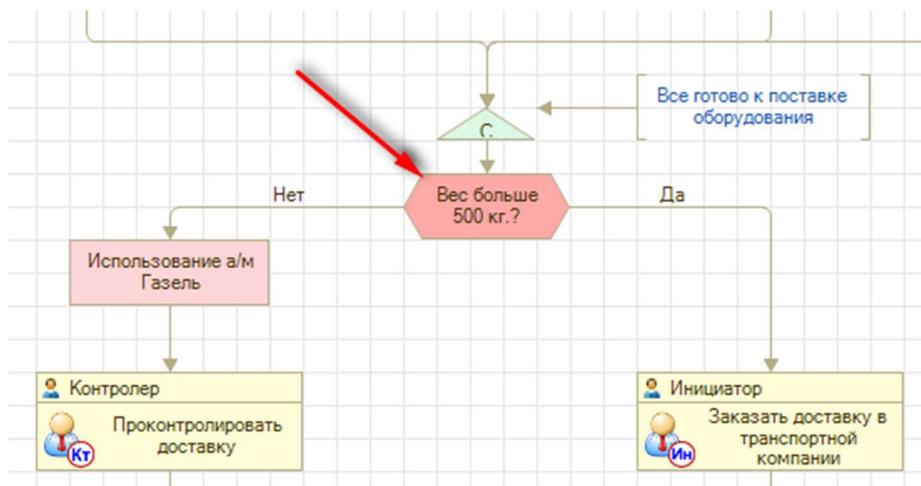
При написании программного кода в обработчиках точки действие можно использовать вывод данных в журнал бизнес-процесса (закладка "Журнал процесса").

```
СД_ПроцессыВызовСервера.ЗаписатьВЖурналПроцесса(<ТекстЗаписи>, СсылкаНаПроцесс,
<Точка>=Неопределено, <ДатаЗаписи>=Неопределено, <ПиктограммаВидСобытия>=0);
```

Где <ПиктограммаВидСобытия> может принимать значения: 0 - нет пиктограммы, 1 - информация, 2- предупреждение, 3 - ошибка, 4 - успешно выполнено

### Точка маршрута «Условие»

В точке с типом «Условие» определяется, по какому из двух вариантов пойдет дальнейшее исполнение бизнес-процесса. Выбор варианта производится после проверки указанных в настройке точки «Условие» параметров. На рисунке ниже, точка с типом «Условие» отмечена красной стрелкой.



Если проверка пройдена успешно, то маршрут выполнения процесса продолжается по ветви «Да», в противном случае, по ветви «Нет». В точке «Условие» можно определить способ анализа условий. Ниже приведены возможные способы анализа условий:

1. **Проверка значений переменных.** При выборе такого варианта, необходимо указать, какие переменные будут анализироваться, и указать виды сравнения (сравнение на больше-меньше, сравнение на заполнение и прочее) со сравниваемым значением. Условие считается выполненным если все значения переменных соответствуют заданным значениям, в таком случае бизнес-процесс идет по ветви «Да», если хотя бы одно из значений переменных не удовлетворяет указанным значениям, бизнес-процесс идет по ветви "Нет".
2. **Решение проверяющего в точке проверки.** В таком случае необходимо указать в реквизите «Точка проверки» другую маршрутную точку. В такой точке проверки создается задача проверяющему для

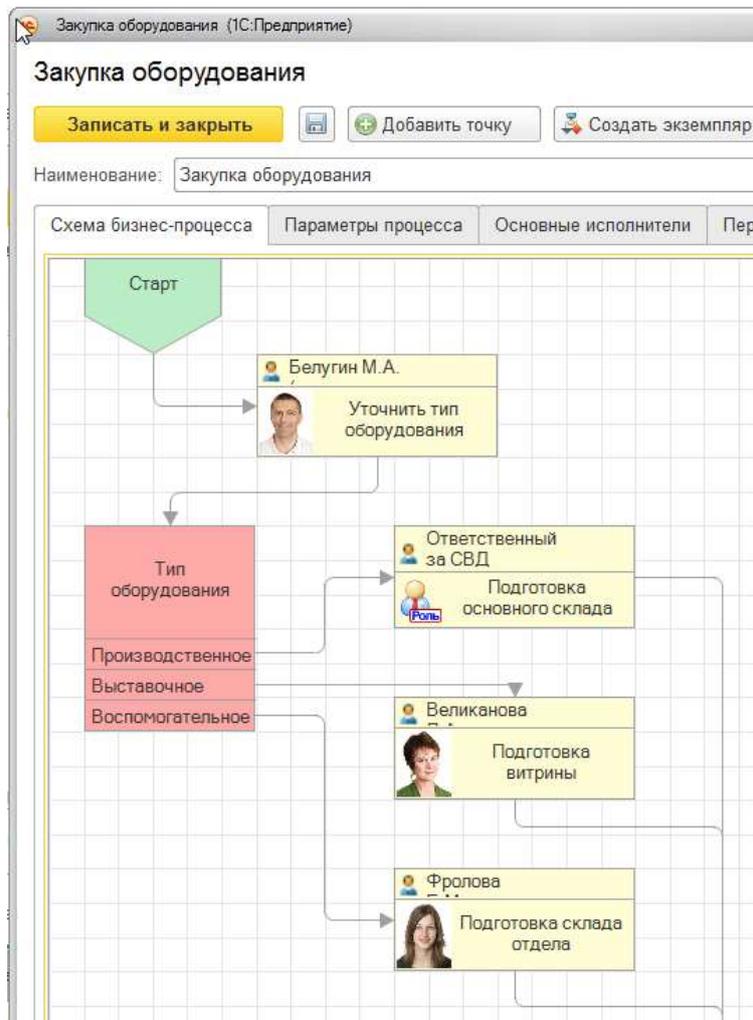
проверки результатов задач исполнителей. В случае, если проверяющий в этой точке одобрил выполнение задач сотрудниками, процесс продолжается по ветви «Да», в противном случае по ветви «Нет». Подробнее о проверке результатов смотрите в разделе «Проверка исполнения».

3. *Проверка условий маршрутизации предметов.* В данном варианте производится автоматический анализ предметов бизнес-процесса на их соответствие условиям маршрутизации. Условия маршрутизации задаются в табличной части. В одном условии маршрутизации производится проверка только одного предмета. Условие в точке считается выполненным если все условия маршрутизации предметов выполняются, в таком случае бизнес-процесс идет по ветви «Да», если хотя бы одно из условий маршрутизации по предметам не выполняется, бизнес-процесс идет по ветви "Нет".
4. *Проверка значений переменных.* При выборе такого варианта производится анализ текущих значений переменных. Если значения всех указанных переменных удовлетворяют условиям, то процесс идет далее по ветви "Да", в противном случае по ветви "Нет".
5. *Условие на основе программной функции.* Проектировщики бизнес-процессов могут разработать свой алгоритм вычисления результатов условия на языке «1С:Предприятие 8». Для этого можно написать свой программный код функции. В случае если данная функция вернет «Истина» (выполнив директиву «Возврат=Истина;»), то процесс продолжится по ветви «Да», если же программная функция вернет значение «Ложь», то процесс продолжится по ветви «Нет». Внутри программной функции можно обращаться к экземпляру процесса через переменную «СсылкаНаПроцесс».

## **Точка маршрута «Выбор варианта»**

В отличие от точки типа «Условие», в точке маршрута типа «Выбор варианта» можно указать несколько ветвей схемы для продолжения выполнения экземпляра процесса. Количество вариантов продолжения схемы процесса может быть неограниченным. Добавление вариантов производится правой кнопкой мышки и выбором пункта "Добавить вариант".

На рисунке ниже показан пример точки выбора вариантов.

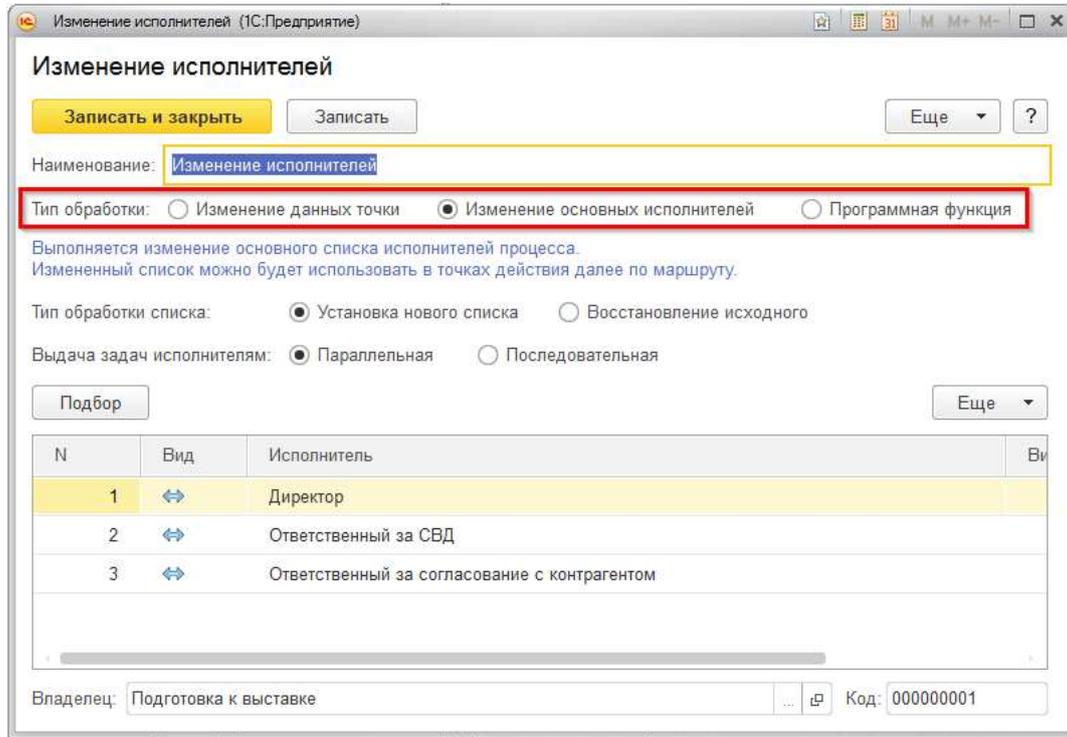


Существует несколько вариантов определения ветви варианта процесса.

1. *Определение по значениям переменных.* В данном варианте в табличной части указываются переменные бизнес-процесса, виды сравнения и значения которые должны принять переменные для выбора соответствующего варианта. Для перехода к определенному варианту (ветви) маршрута все значения переменных должны соответствовать указанным значениям.
2. *Определение по условиям маршрутизации.* В данном варианте в табличной части указываются условия маршрутизации по предметам бизнес-процесса. Для перехода к определенному варианту (ветви) маршрута все условия маршрутизации должны быть успешно выполнены.
3. *Определение на основании программной функции.* В таком случае проектировщикам данного вида процесса необходимо разработать программную функцию на языке «1С:Предприятие 8». Результатом выполнения такой функции должно быть числовое значение с требуемым вариантом выполнения процесса (например "Возврат 2;" для выбора варианта №2). Внутри программной функции можно обращаться к экземпляру процесса через переменную «СсылкаНаПроцесс».

## Точка маршрута «Обработка»

Точка предназначена для выполнения обработки данных в текущей информационной базе данных. В точке «Обработка» может быть выполнена обработка данных по различным вариантам.



Варианты выбираются из списка реквизита «Тип обработки». Все варианты перечислены ниже:

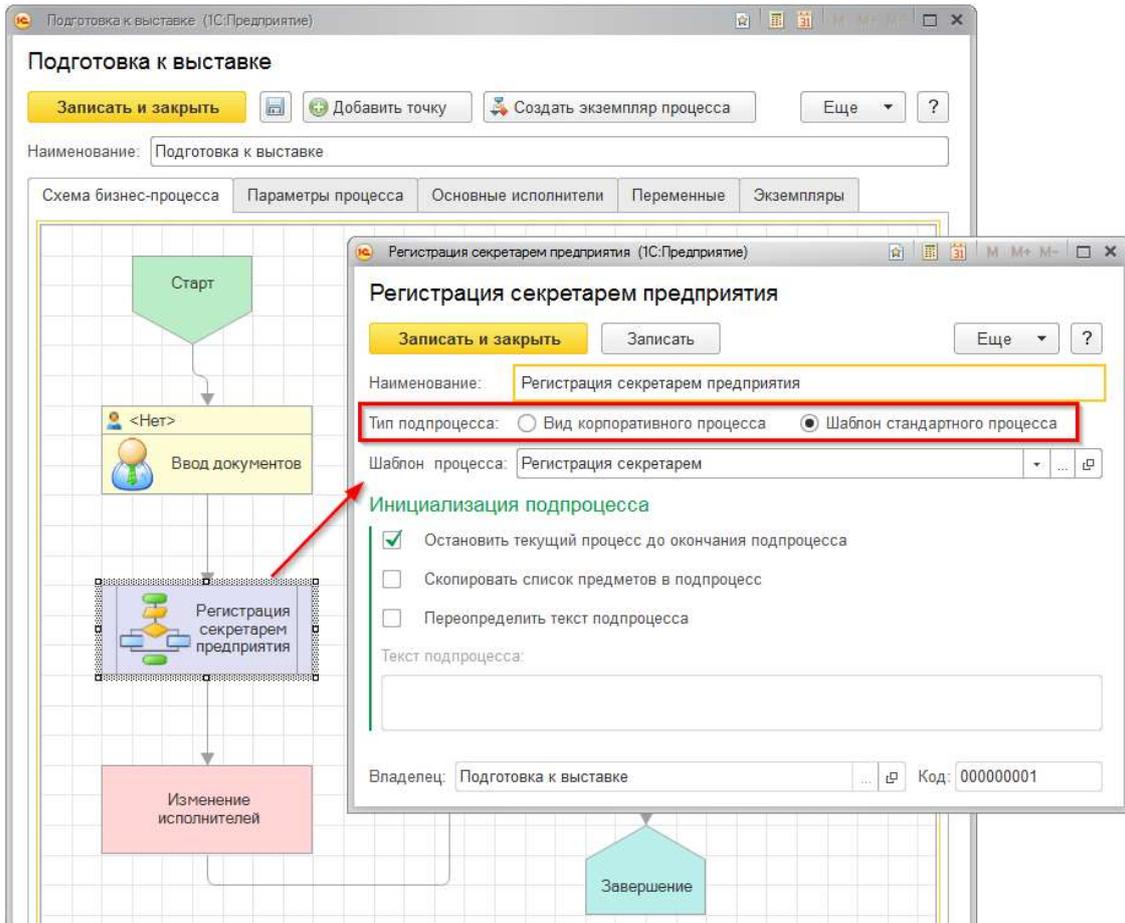
1. *Изменение данных точки.* С помощью точки обработки данного типа можно изменить другую выбранную маршрутную точку, такая точка указывается в реквизите «Точка маршрута». В точке можно установить новое наименование и новый текст точки. При необходимости можно выбрать режим восстановления исходного наименования и текста точки из настроек процесса. При прохождении маршрута бизнес-процесса через точку "Обработка" с таким типом произойдет изменение указанной точки действия и все выдаваемые в точке действия задачи будут содержать соответствующие наименование и текст процесса.
2. *Изменение основных исполнителей.* В случае выбора такого типа точки обработки можно указать новых основных исполнителей бизнес-процесса. Основные исполнители изначально определяются на закладке "Основные исполнители" в экземпляре бизнес-процесса, но они могут быть переопределены в точке "Обработка". После такого переопределения в точках "Действие", где источником исполнителей указаны основные исполнители, задачи будут выдаваться данному новому списку исполнителей.
3. *Произвольная программная функция.* При выборе типа обработки «Произвольная программная функция» будет выполнен произвольный программный код на языке «1С:Предприятие 8.3». Разработчики программных функций могут использовать для обращения к экземпляру бизнес-процесса аргумент функции "СсылкаНаПроцесс". В случае установки значения "Завершить процесс=Истина;" бизнес-процесс будет завершен после выполнения данной точки "Обработка".

## Точка маршрута «Подпроцесс»

В точке маршрута «Подпроцесс» выполняется передача управления в определенный подпроцесс.

В качестве подпроцессов могут выступать как бизнес-процессы, определяемых их видами, так и шаблоны типовых бизнес-процессов "1С:Документооборот КОРП".

На рисунке ниже показан пример назначения подпроцессом стандартного шаблона процесса "Регистрация секретарем".



При передаче управления в подпроцесс необходимо указать вид подпроцесса, выбрав ссылку на один из элементов из справочника «Виды процессов» или один из шаблонов процессов типовой конфигурации "1С:Документооборот КОРП". Пример показан на рисунке выше. В случае, если текущее выполнение экземпляра бизнес-процесса необходимо остановить до момента выполнения указанного подпроцесса, то необходимо отметить флажок «Останавливать текущий процесс до окончания подпроцесса».

Существует возможность передать значения предметов в подпроцесс. Для такой передачи отметьте флажок "Скопировать список предметов в подпроцесс".

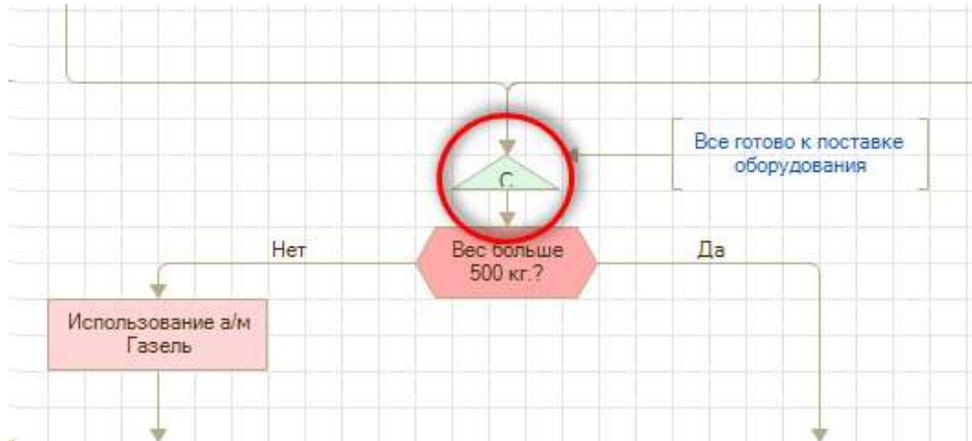
Вы также можете переопределить текст создаваемого подпроцесса. Для этого отметьте флажок "Переопределить текст подпроцесса" и укажите новый текст в поле "Текст подпроцесса".

### Точка маршрута «Разделение»

Точка маршрута «Разделение» предназначена для разделения линии выполнения маршрута на две или более ветвей. Таким образом, точка «Разветвление» на входе имеет одну линию, а на выходе две и более. Маршрут выполнения процесса разделяется на несколько ветвей и каждая последующая маршрутная точка в каждой ветви получает управление.

### Точка маршрута «Слияние»

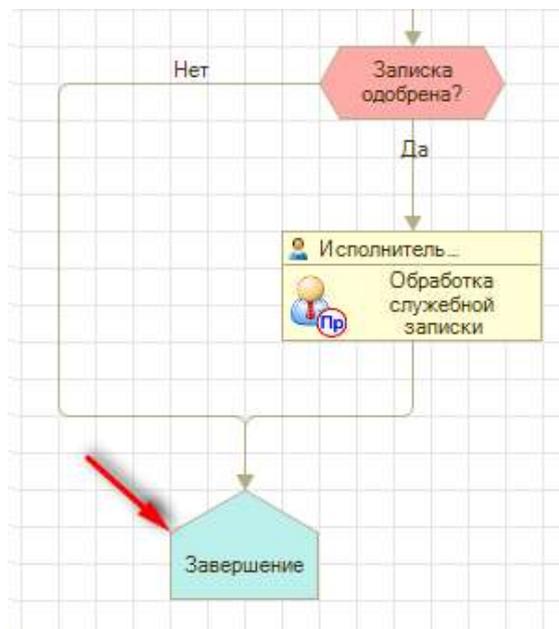
Точка маршрута «Слияние» предназначена для ожидания выполнения всех ветвей маршрута и слияния их в одну исходящую линию. Таким образом, выполнение процесса продвигается далее точки слияния только в том случае, если все входящие в неё ветви выполнены.



Если одна из входящих ветвей не выполнена, то процесс ждет её выполнения и не продвигается дальше.

### Точка маршрута «Завершение»

В этой точке маршрута происходит завершение выполнения экземпляра бизнес-процесса. В точку завершения могут вести несколько соединительных линий. После передачи управления по одной из входящих линий в данную точку бизнес-процесс завершается вне зависимости от состояния других ветвей маршрута.



Экземпляр бизнес-процесса после завершения маршрута получает статус «Завершен» и его реквизит «Дата завершения» заполняется текущей датой.

**Важно!** При создании экземпляра бизнес-процесса точки вида процесса копируются в экземпляр процесса, поэтому изменение параметров точек в виде процесса не влияет на уже запущенные бизнес-процессы.

### 17.3 Специальные формы точек действия

Точки действия в маршруте бизнес-процесса являются основными точками, где происходит выдача задач сотрудникам. В данной точке можно указать ряд параметров для создаваемых задач, например, наименование задачи, исполнителей, определить наименование элементов задачи и другие.

На закладке «Параметры задач» можно указать тип формы создаваемых в данной точке задач. Тип формы определяет будет ли создана стандартная задача системы документооборота или задача с формой технической поддержки.

Форма задачи технической поддержки может быть либо формой решения, либо формой проверки результата в исходной заявке тех. поддержки.

Режим выбирается в типе действия – выполнение (подготовка решения) или проверка (принятие или отклонение решения). В случае проверки, нужно будет указать точку, в которой исполнители вводят данные (подготавливают решение).

В точке действия можно указать один из двух типов формы задач.

Вариант «Стандартная задача» представляет собой стандартную форму системы документооборота для исполнителей.

Вариант «Форма тех. поддержки» позволяет использовать специальные формы технической поддержки модуля «Smart Service Desk для 1С:Документооборот 3.0».

В случае, если тип действия указан как «Выполнение» и тип формы указан как «Форма тех. поддержки», то при прохождении данной точки в маршруте бизнес-процесса для сотрудника будет создана задача с формой подготовки решения технической поддержки.

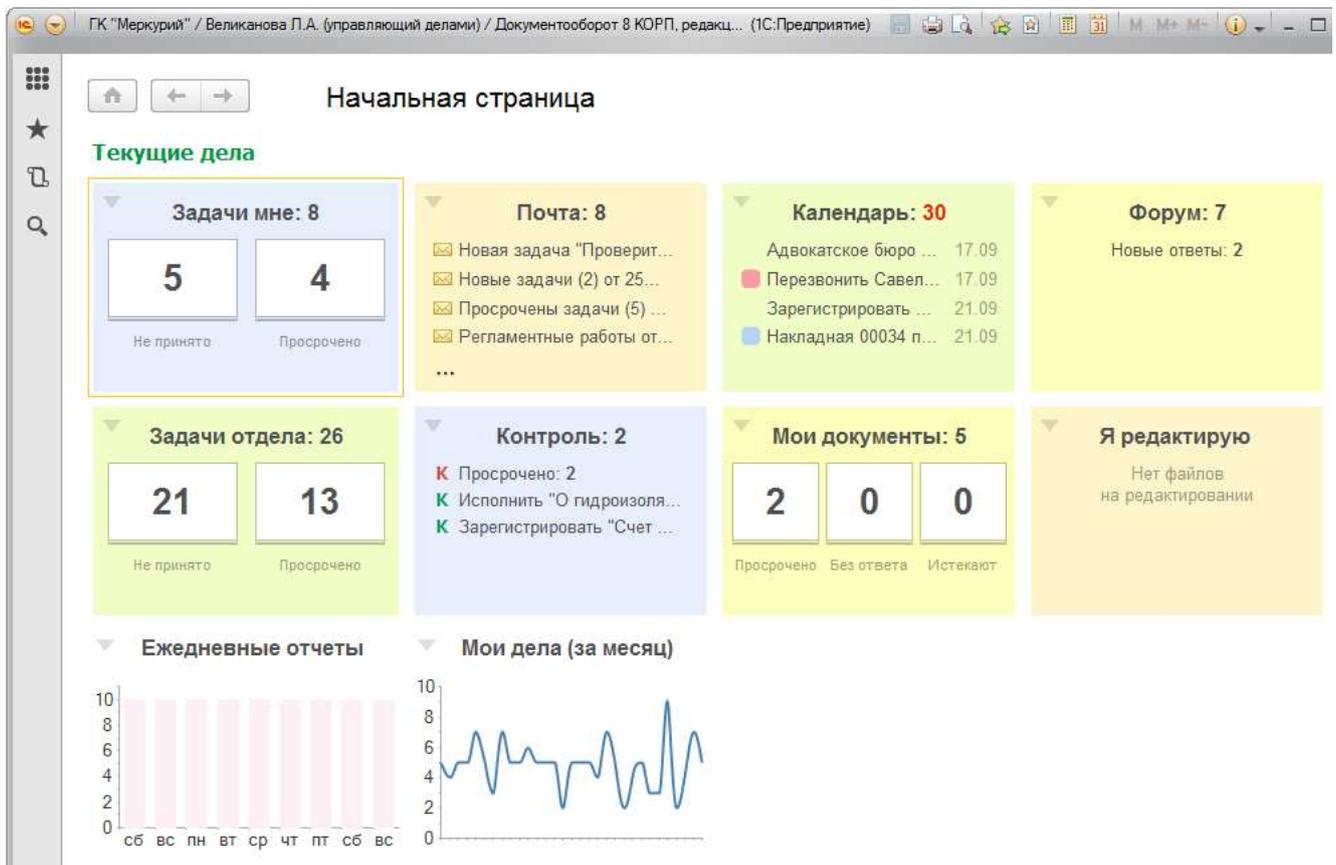
Если же тип действия указан как «Проверка» и тип формы указан как «Форма тех. поддержки», то в данной точке будет выдана задача на проверку результатов подготовки решения. При открытии такой задачи откроется форма документа «Заявка в тех. поддержку» содержащая подготовленное решение и кнопки «Принять» и «Отклонить» решение.

## 17.4 Выполнение задач бизнес-процессов

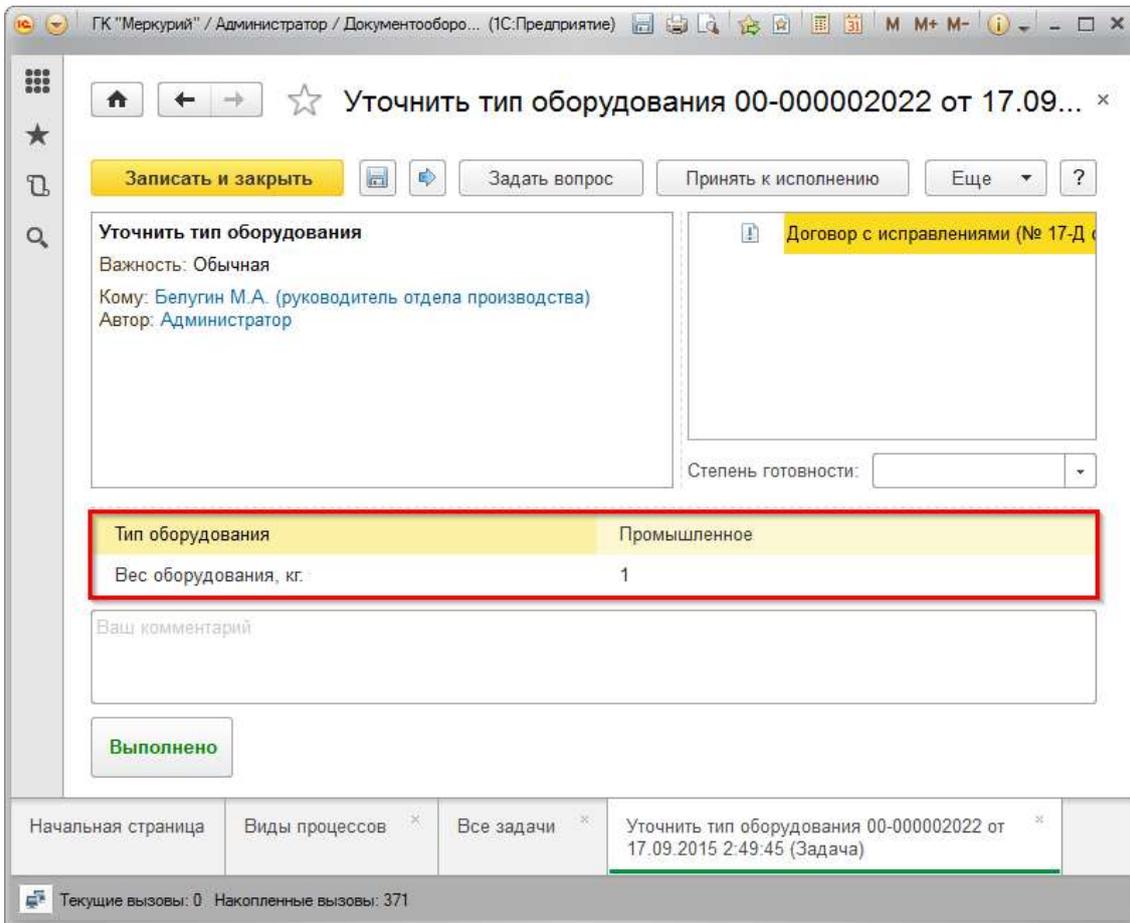
Все задачи, создаваемые при выполнении маршрута бизнес-процесса технической поддержки (в независимости от их настроенного типа формы), являются стандартными задачами программы 1С:Документооборот КОРПУ. Соответственно все отчеты, обработки и прочие механизмы работы с типовыми задачами программы 1С:Документооборот КОРПУ содержат информацию о задачах, созданных такими бизнес-процессами.

Бизнес-процессы тех. поддержки выдают задачи исполнителям в момент выполнения точек с типом «Действие». Сотрудники, являющиеся исполнителями процессов и точек действия получают такие задачи, наравне с обычными задачами 1С:Документооборот.

Все задачи, созданные бизнес-процессами технической поддержки доступны через те же отчеты и прочие объекты 1С:Документооборот, например, с начальной страницы системы документооборота.

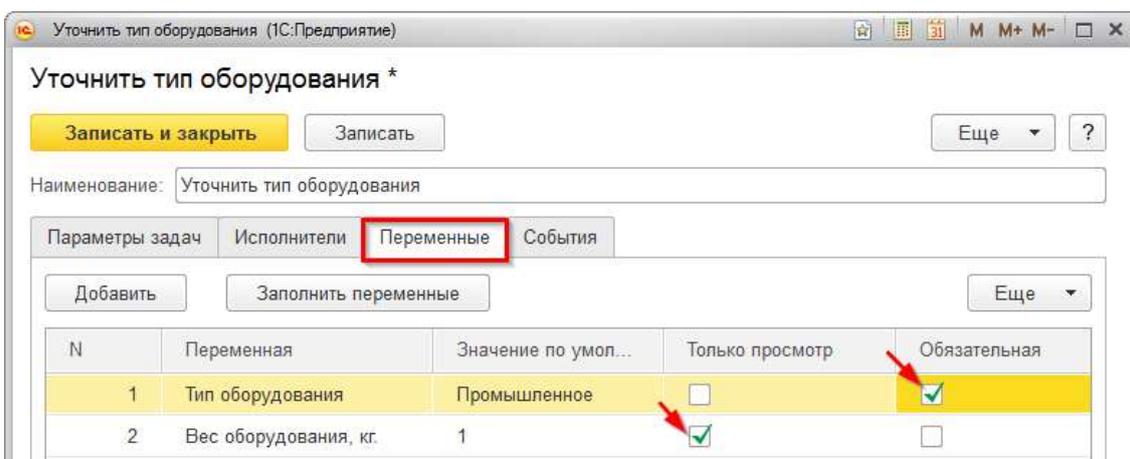


В случае, если в бизнес-процессе были созданы переменные и одна или несколько таких переменных были указаны в точке "Действия", то все задачи, создаваемые в такой точке "Действие" будут содержать таблицу таких переменных. На рисунке ниже блок переменных процесса в задаче исполнителя выделен красным.



Если в точке "Действие" было указано, что переменная является обязательной и исполнитель не заполнил значение такой переменной в форме задачи, то система не даст ему выполнить задачу. Если же в настройках точки действия было указано, что данная переменная в этой точке будет доступна только для просмотра, то система не даст изменить значение такой переменной.

На рисунке ниже приведен пример настройки точки действия для работы с переменными.



Используя переменные можно организовать передачу данных между задачами от одних исполнителей к другим. Например, в первой точке действия в задачах будет нужно обязательно заполнить ряд переменных, а в других точках действия этим переменные будут доступны только для просмотра. Соответственно, исполнители во второй точке действия увидят (но не смогут изменить) указанные исполнителями первой точки действия значения переменных.

Другим значимым отличием задачи, созданной процессом технической поддержки от типовых задач "1С:Документооборот КОРП" является то, что наименования формы задачи могут быть переопределены в настройках точки "Действие". Можно изменить наименование экранных элементов и/или полностью скрыть их с экрана.

Для выполнения задачи необходимо нажать кнопку "Выполнено" (если её наименование не было изменен в настройках точки "Действие"). Задача будет выполненной и, если невыполненных задач других исполнителей в этой точке больше нет, бизнес-процесс продолжит выполнение по указанном в его схеме маршруту.

## 17.5 Проверка выполнения задач

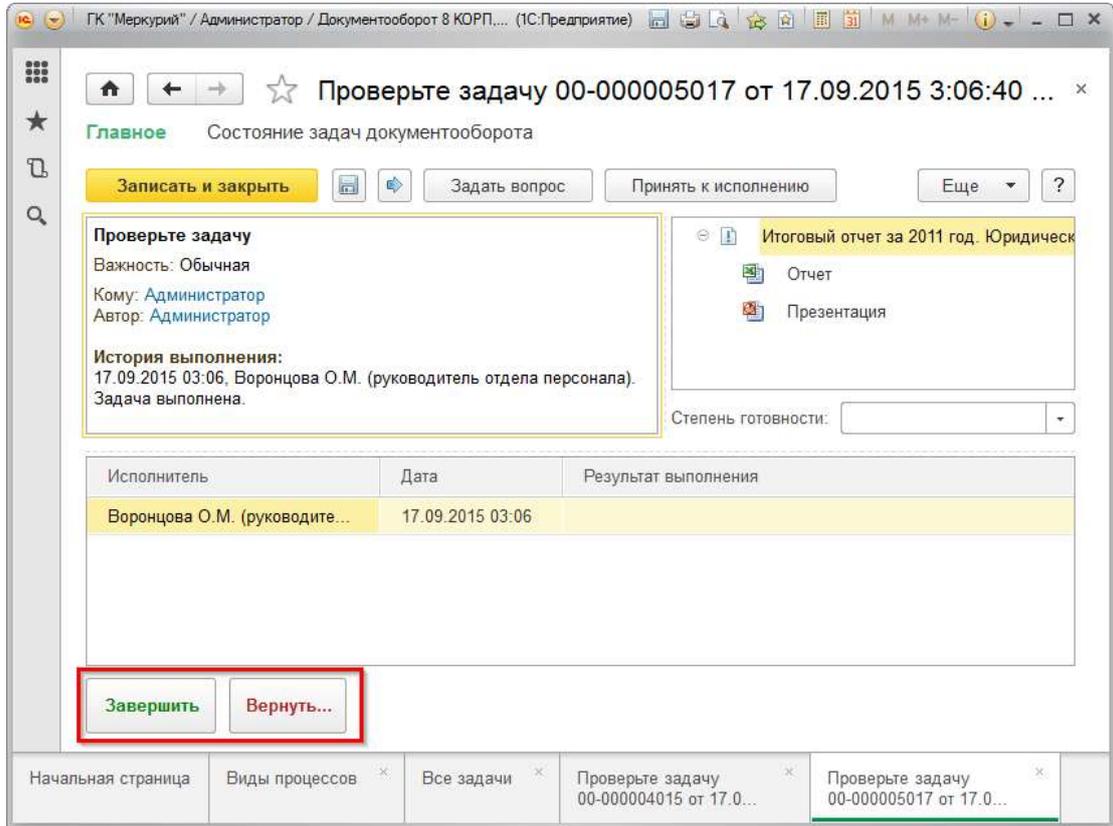
Проверка результатов выполнения задач производится посредством выдачи специальных задач проверяющим. Исполнителем таких задач может быть сотрудник, назначенный проверяющим бизнес-процесса, автор бизнес-процесса, а также другие сотрудники, указанные в настройках точки «Действие». Стоит отметить, что в такой точке «Действие» на закладке «Параметры задач» тип используемой формы задач должен быть установлен в значение «Форма проверки» и указана проверяемая точка маршрута процесса.

Основной набор элементов формы проверки совпадает с элементами формы исполнения. Основное отличие формы проверки – наличие специализированной таблицы со список исполнителей и их результатами.

Если результаты выполнения исполнителей удовлетворяют проверяющего, то он может нажать на кнопку "Выполнено" будет зафиксировано одобрение результатов, процесс перейдет к следующей точке маршрута.

Если результаты не удовлетворяют проверяющего, то нажав кнопку "Вернуть" он может указать комментарии к результатам исполнителей и отклонить результат.

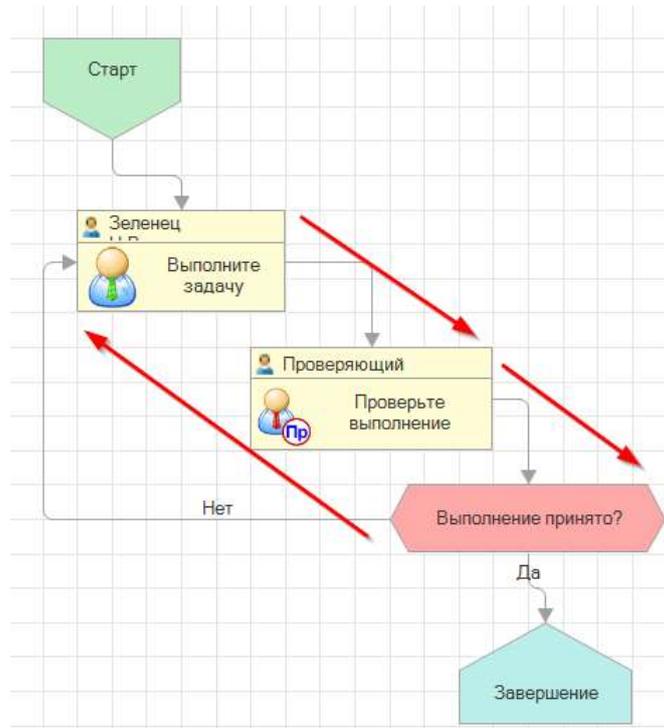
На рисунке ниже приведен пример формы проверяющего задачи со стандартными наименованиями элементов.



Наименования элементов формы задачи проверяющего можно скрыть или изменить, указав на закладке "Параметры задачи" значение реквизита "Настройка форм".

**Важно!** Для выбора ветви маршрута после проверки результатов необходимо в маршрут процесса добавить точку с типом "Условие" и выбрать в ней вид условия «Решение проверяющего в точке проверки». Если условие не выполняется, то процесс идет по ветви «Нет» к повторной выдаче задач исполнителям.

Далее на рисунке приведен пример схемы маршрута с проверкой результата.



На рисунке выше приведен пример простого процесса, в котором результаты выполнения исполнителей в точке действия «Выполните поручение» проверяется в следующей точке действия «Проверка выполнения». После проверки в точке условия «Выполнение одобрено?» производится анализ результата проверки и, если он был отрицательным то, производится возврат в точку "Выполните поручение" и повторная выдача задания исполнителям точки.

Задачи, формируемые бизнес-процессами технической поддержки, бывают двух типов – задачи для исполнителей и задачи для контроля результатов исполнения.

## Задачи исполнителей

Форма задачи содержит ряд стандартных элементов, таких как наименование, текст задания и других. В форме задачи также доступны ссылки на присоединенные к корпоративному процессу объекты. В случае, если присоединен один объект, то на форму задачи выводится прямая гиперссылка на него (наименование гиперссылки содержит наименование объекта). Если присоединенных объектов больше одного, то выводится их список.

Ознакомьтесь с приказом по холдингу

Шаблон Подтвердить выполнение Записать Переадресовать

Новая задача

Ознакомьтесь с приказом по холдингу об установлении плана продаж

[Приказ по холдингу об установлении плана продаж](#)

Инициатор: Васильев Андре Дата выполнения (план): 25.06.2014 13:26

Требуется ознакомиться с документом

Результат выполнения

Описание результата:

Результат (да/нет):  Да  Нет

В форме задачи часть элементов формируется в зависимости от указанного в точке «Действие» требуемого от исполнителя результата. Элементы требуемых результатов находятся в разделе «Результаты выполнения». Наименования элементов этого раздела, а также наименование самого раздела определяются в форме справочника «Требуемые отчеты исполнителей».

В случае, если в маршрутной точке «Действие» на закладке «Настройка формы» указан список реквизитов, который доступен для просмотра или редактирования в форме задачи, то в форму задачи будет добавлен раздел «Реквизиты процесса» и созданы элементы которые соответствуют реквизитам бизнес-процесса.

Наименования кнопок и других элементов формы задачи могут быть изменены на закладке «Настройка формы» маршрутной точки «Действие» в настройке вида процесса.

Результаты выполнения формы могут быть заполнены с использованием заранее созданных шаблонов выполнения задач. Для выбора шаблона нажмите кнопку «Шаблон» и выберите нужный шаблон из списка (в форме списка автоматически устанавливаются отборы по виду процесса и виду требуемого отчета).

Решение проблемы с залом

Шаблон Подтвердить выполнение Записать Переадресовать

**Новая задача**

Конференц зал оказался занят на требуемые даты. Решите проблему с конференц-залом

Инициатор: Васильев Андре Дата выполнения (план): 17.09.2014 09:51

Требуется результат в произвольном виде.

**Результат выполнения**

Описание результата:

А А Ж К Ч [Иконки] Еще

Отметки>  Личная встреча  
 Телефонный отчет

**Реквизиты процесса**

Новая дата начала: 17.09.2014 12:00:00  
Новая дата окончания: 17.09.2014 15:00:00

Выполнение. % 0 Дата выполнения (факт):

В случае, если задача выдана исполнителю повторно (если предыдущий результат выполнения не удовлетворил контролера), то в форме задачи появляется пункт «Рецензия контролера». В данном пункте выводится список рецензий контролера по предыдущему выполнению исполнителем задачи в этой же точке маршрута процесса.

На рисунке ниже приведен пример показа рецензии контролера в задаче исполнителя.

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ **Подготовьте отчет о выставке** ×

📄 Шаблон **Подтвердить выполнение** 📄 Записать Переадресовать ▾

**Новая задача**

Подготовьте отчет о выставке в Самаре

Инициатор: Васильев Андре  Дата выполнения (план): 17.09.2014 10:26

---

[↑ Рецензия](#) Требуется предоставить результат в виде текстового отчета.

Отклонено, 17.09.2014 10:21:14  
Требуется более детальное описание раздела 2

**Результат выполнения**

Текстовый результат:

**A** **A<sup>+</sup>** **A<sup>-</sup>** **Ж** **К** **Еще ▾**

Выполнение. %    Дата выполнения (факт):

При сохранении промежуточных результатов выполнения задачи, пользователи могут указать текущий процент выполнения и нажать кнопку «Записать».

Для фиксации факта полного выполнения задачи необходимо установить процент выполнения равным 100% и указать дату фактического выполнения. Данные реквизиты заполняются автоматически при нажатии на кнопку «Подтвердить выполнение» (название этой кнопки может быть изменено при настройке формы в виде процесса).

## 17.6 Контроль выполнения задач

Контроль исполнения задач производится посредством выдачи специального задания сотруднику, назначенному контролером бизнес-процесса. Выдача проходит в маршрутной точке с типом «**Действие**». В случае прохождения маршрута корпоративного процесса через точку с типом «**Действие**» контролер процесса получает задачу для контроля результатов выполнения.

**Важно!** В точке «**Действие**» необходимо включить в настройках форму «**Форма контроля результатов**» вместо обычной формы «**Форма исполнения задачи**».

Основной набор элементов формы контроля совпадает с элементами формы исполнения. Основное отличие формы контроля – наличие специализированного раздела «**Исполнители задач**». В данный раздел выводится информация о результатах выполнения задания исполнителями. Маршрутная точка, результат выполнения которой проверяется контролером, должна быть указана в реквизите «**Контроль точки**» при настройке контроля.

Переключение между исполнителями осуществляется с помощью кнопок или с помощью выбора исполнителя из списка исполнителей. Если в точке действия был всего один исполнитель, то функции выбора исполнителей в точке контроля становятся недоступны.

В случае, если результаты исполнителя одобрены, контролер устанавливает результат в значение «**Одобрено**», в противном случае в значение «**Отклонено**». При этом контролер имеет возможность написать свои замечания. Замечания контролера станут доступными для исполнителя в форме его повторной задачи.

☆ **Контроль выполнения \***

**Новая задача**

Проконтролируйте выполнение поручения

---

**Исполнители задачи**

Исполнитель: 

[Параметры ↓](#)

Отчет аудитора подготовлен

---

**Рецензия по исполнителю: Васильев Андрей Георгиевич**

Результат:
  Одобрено
  Отклонено

Комментарий:

---

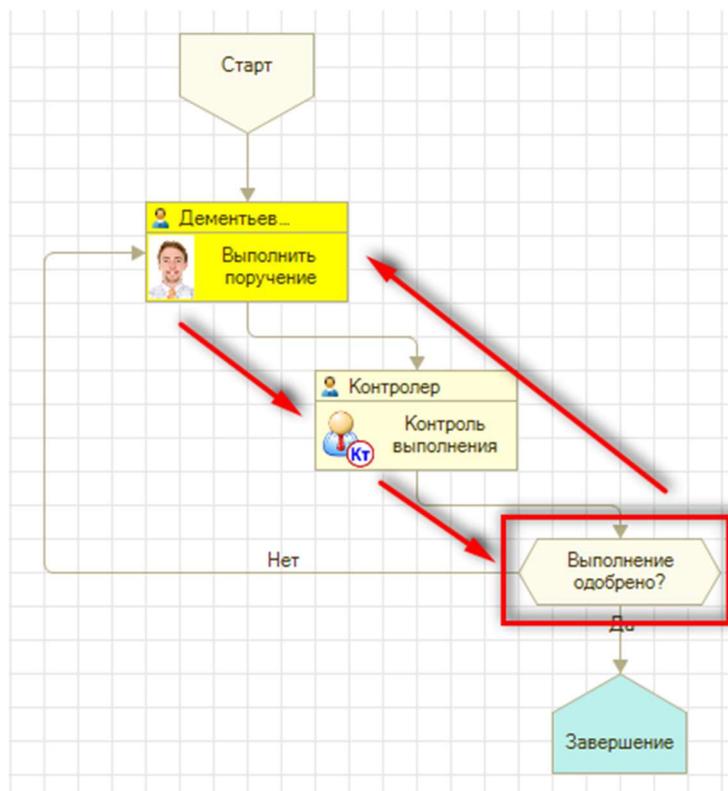
**Итоговый результат:**

Решение по результатам контроля ещё не принято  
 Результат выполнения принят  
 Результат выполнения отклонен

Выполнение, %: 
 Дата выполнения (факт):

Если исполнителей больше одного, то контролер имеет возможность одобрить выполнение у одних исполнителей и отклонить у других. Кроме того, ему нужно будет принять решение по итоговому результату контроля всей точки. В случае, если он решит, что итоговый результат всех исполнителей не принят, то процесс повторит выдачу для них заданий (после прохождения проверки в точке «Условие»). В случае включения флажка «Высылать повторные задачи по одобренным результатам» в настройке маршрутной точки (закладка «Параметры задач»), повторные задачи будут выданы и исполнителям с одобренными задачами.

**Важно!** Повторная выдача происходит только после прохождения процесса маршрутной точки с типом «Условие» (и выбранным в ней видом контроля «Контроль исполнителей») и выполнении её ветви «Нет» по результату работы контролера.



На рисунке выше приведен пример простого процесса, в котором результаты выполнения исполнителей в точке действия «Выполните поручение» вручную контролируются сотрудником-контролером в следующей точке действия «Контроль выполнения». После проведения контроля в точке условия «Выполнение одобрено» производится анализ результата контроля и, в случае отклонения контролером результатов, производится повторная выдача задания исполнителям в точке действия «Выполнение поручение».

## 18. Отчеты тех. поддержки

Продукт технической поддержки «Smart Service Desk для 1С:Документооборот 3.0 КОРП» содержит ряд отчетов, показывающих работу службы тех. поддержки предприятия.

### 18.1 Отчет «Заявки в тех. поддержку»

Отчет «Заявки в тех. поддержку» предназначен для анализа заявок, поступивших в службу технической поддержки. Отчет можно отфильтровать по сервису тех. поддержки, инициатору заявок, а также периоды выборки данных.

← → ☆ Заявки в тех. поддержку ↗

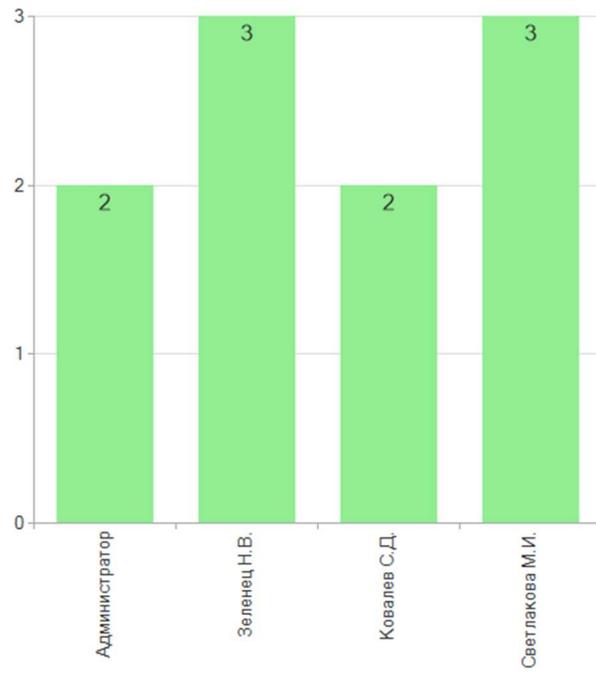
Сформировать
Настройки...
Панель настроек
Еще

<input type="checkbox"/>		Сервис	Равно
<input type="checkbox"/>		Инициатор заявки	Равно
<input checked="" type="checkbox"/>		Начало периода	Больше или равно
<input checked="" type="checkbox"/>		Окончание периода	Меньше или равно
<input checked="" type="checkbox"/>		Тип диаграммы	Гистограмма

### Заявки в тех. поддержку

Сервис / Инициатор		
Обслуживание оргтехники		2
+ Зеленец Н.В.		1
+ Светлакова М.И.		1
Основной сервис		3
- Зеленец Н.В.		1
- Проверить насос в подвале 17 № 00012 от 30.07.2019 14:38		1
- Ковалев С.Д.		2
- У струйного принтера печатает только красный цвет № 00010 от 04.01.2018 12:39		1
- В колонках пропал звук № 00011 от 04.01.2018 12:39		1
Поддержка 1С		5
+ Администратор		2
+ Зеленец Н.В.		1
+ Светлакова М.И.		2
<b>Итого</b>		<b>10</b>

В отчете предусмотрен вывод диаграммы, из которой видно количество поступивших заявок из различных источников. Источниками могут быть пользователи «1С:Документооборот», контрагенты и партнеры, занесенные в базу «1С:Документооборот», а также внешние адресаты электронных писем.



## 18.2 Отчет «Подготовка решений»

Отчет позволяет получить информацию о подготовке решений по заявкам сотрудниками. Вы можете получить информацию о том, кто и какие решения подготовил. Можно сделать отбор по определенному сервису, автору, периоду или получить полную информацию.

← →
☆
Подготовка решений

Сформировать
Настройки...
Панель настроек

<input type="checkbox"/>	Сервис	Равно
<input type="checkbox"/>	Автор решения	Равно
<input type="checkbox"/>	Начало	Больше ил
<input type="checkbox"/>	Окончание	Меньше ил
<input checked="" type="checkbox"/>	Тип диаграммы	Гистограмм

-

+

-

+

-

+

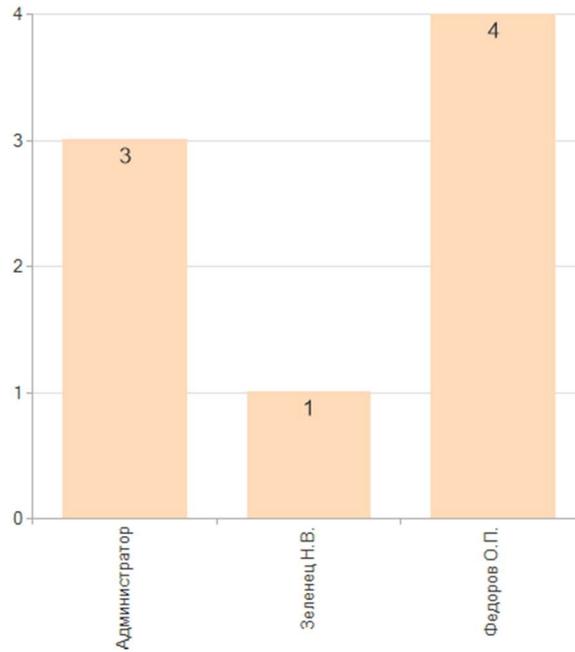
+

**Подготовка решений**

Сервис / Инициатор	Кол-во
<b>Обслуживание оргтехники</b>	2
Администратор	1
Федоров О.П.	1
<b>Основной сервис</b>	3
Администратор	1
У струйного принтера печатает только красный цвет № 00002 от 04.01.2018 13:03	1
Зеленец Н.В.	1
Проверить насос в подвале 17 № 00007 от 17.10.2019 18:28	1
Федоров О.П.	1
<b>Поддержка 1С</b>	3
Администратор	1
Федоров О.П.	2
<b>Итого</b>	8

В отчете также строится график, для наглядной оценки количества подготовленных решений сотрудниками. Вид графика (например, гистограмма, круговая диаграмма, график по шагам и другие) можно настроить в панели настроек отчета.

стр. 85



### 18.3 Отчет «Лимиты обращений»

Для анализа достижения лимитов обращений предназначен специальный отчет «Лимиты обращений». В отчете «Лимиты обращений» можно посмотреть сколько всего было обращений, сколько обращений было в разрезе определенного сервиса. Сколько заявок поступило и какой процент от установленного лимита они используют.

← →
☆
Лимиты обращений

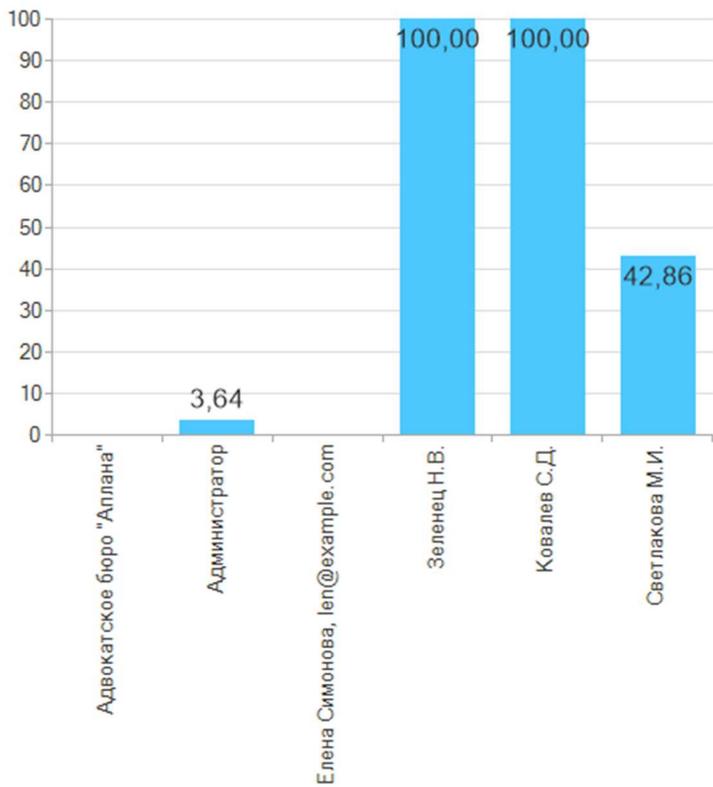
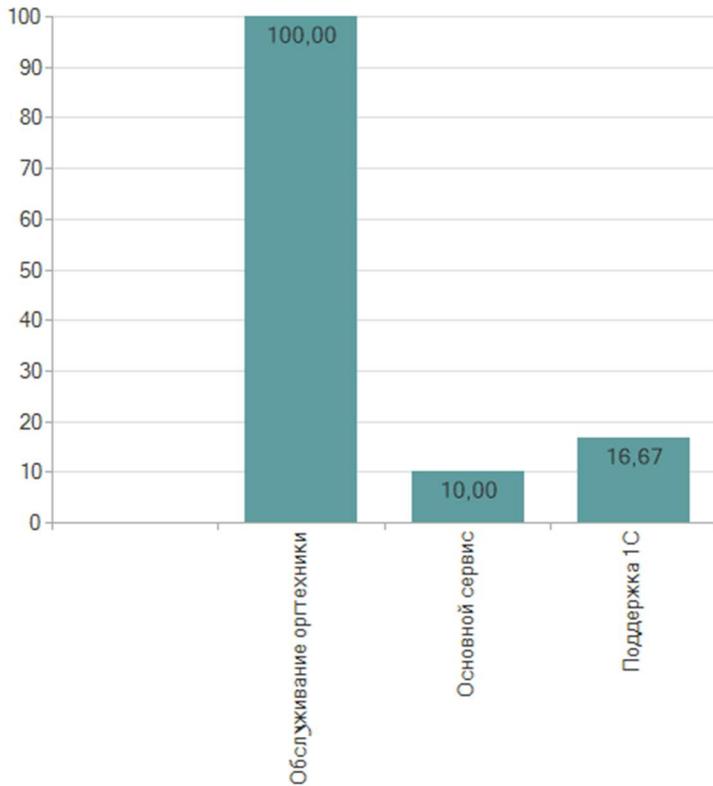
Сформировать
Настройки...
Панель настроек

<input type="checkbox"/>	Период отчета	01.02.2019 - 28.02.2019
<input type="checkbox"/>	Сервис	Равно <span style="float: right;">Основной сервис</span>
<input type="checkbox"/>	Инициатор заявки	Равно
<input checked="" type="checkbox"/>	Диаграмма (сервисы)	Гистограмма
<input checked="" type="checkbox"/>	Диаграмма (инициаторы)	Гистограмма

#### Лимиты обращений

Сервис \ Инициатор	Лимит обращений	Количество заявок	% от лимита
<b>&lt;Общий лимит&gt;</b>			
Адвокатское бюро "Аплана"	15		
Елена Симонова, len@example.com	30		
<b>Обслуживание оргтехники</b>			
Зеленец Н.В.		1	100,00
Светлакова М.И.	2	1	50,00
<b>Поддержка 1С</b>			
Администратор	30	2	6,67
Зеленец Н.В.		1	100,00
Светлакова М.И.		2	100,00
<b>Основной сервис</b>			
Администратор	25		
Зеленец Н.В.		1	100,00
Ковалев С.Д.		2	100,00
Светлакова М.И.	5		
<b>Итого</b>			

В отчете «Лимиты обращений» есть две диаграммы, первая строится на основании распределения долей обращений по сервисам технической поддержки. Вторая диаграмма по распределению обращений по авторам или инициаторам обращений. Все данные в диаграмме выводятся в процентах от установленного лимита.



## 19. Настройка уведомлений

Модуль «Smart Service Desk» содержит средства для уведомлений пользователей о произошедших с заявкой в техническую поддержку изменениях.

Уведомления пользователей выполняются с помощью встроенного в программу «1С:Документооборот» механизма уведомлений.

Для работы с механизмом уведомлений его необходимо предварительно включить в подсистеме «Настройка и администрирование». В подсистеме «Настройка и администрирование» откройте пункт «Настройка программы» (расположен в левом верхнем углу).

В открывшейся форме «Общие настройки программы» в разделе «Бизнес-события», включите флажок «Уведомления» и нажмите «Настроить» для открытия формы настройки уведомлений.

Включение уведомлений и вариантов их доставки пользователей производится в специальной форме «Настройка уведомлений по умолчанию».

**Общие настройки программы**

Сохранить настройки | Отмена

Заголовок программы: ГК "Меркурий" ?

Бизнес-события |  Оценка производительности  
Срок хранения обработанных событий: 7 дней |  Полнотекстовый поиск

Уведомления [Настроить](#)

**Настройка уведомлений по умолчанию**

Вид события	По почте	Окном	SMS
Приближение сроков выполнения задач	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Просрочен контрольный срок	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Просрочена контрольная точка	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Просрочена оценка контрольной точки	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Сводка о рабочем времени	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Создание брони	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Создание отсутствия	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Тех. поддержка: В заявке произошли изменения</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Требуется аннулирование документа	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Уведомления программы	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Успешно выполнен обмен по ЭДО	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ход выполнения процесса	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

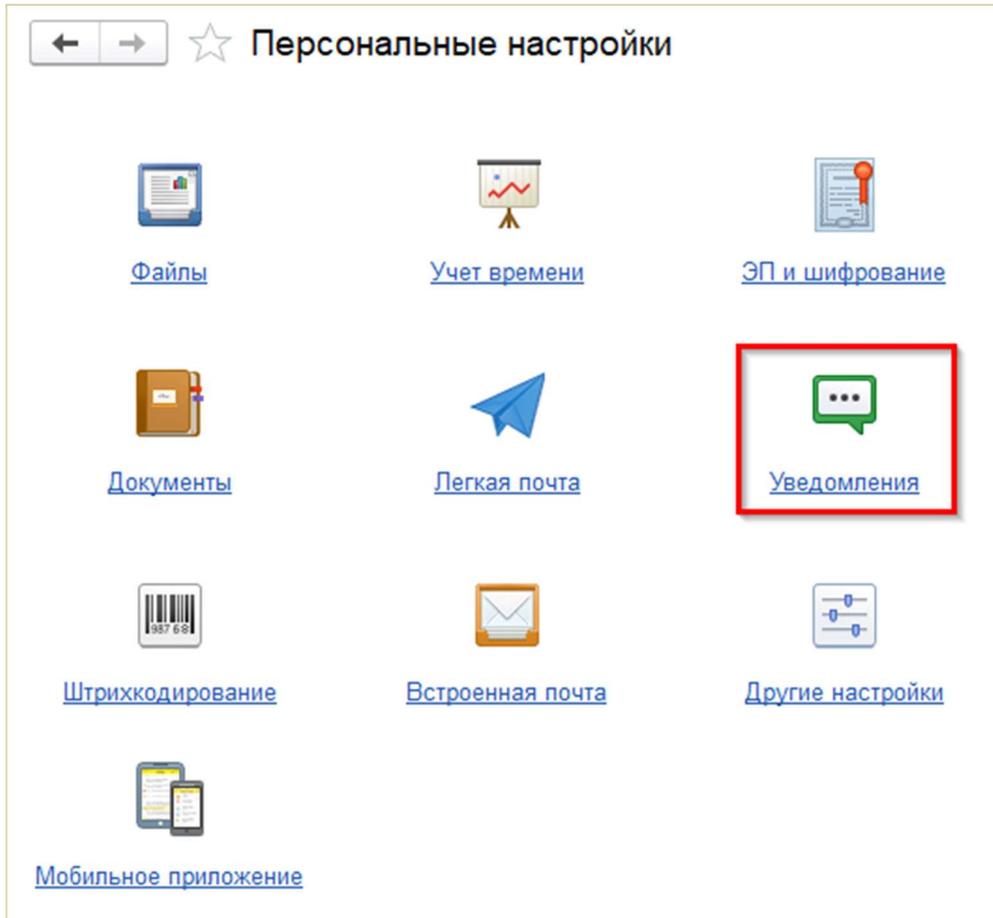
Готово | Отмена

Найдите подписку «Тех. поддержка: В заявке произошли изменения» и включите флажки доставки уведомлений на электронную почту и/или окном системного уведомления.

Теперь можно перейти к настройке персональных уведомлений пользователя. В подсистеме «Настройки и администрирование» перейдите в раздел «Сервис» и выберите пункт «Персональные настройки».

Обратите внимание – персональные настройки выполняются для текущего пользователя программы «1С:Документооборот», а не для всех пользователей.

В персональных настройках выберите пункт «Уведомления» для настройки персональных уведомлений от программы «1С:Документооборот» и, соответственно, от модуля технической поддержки Smart Service Desk.



Если в вашей программе пункт «Уведомления» не показывается, тогда проверьте, что в настройках программы включена работа с бизнес-событиями и уведомлениями (см. выше).

В персональных настройках проверьте, что включены нужные вам варианты доставки уведомлений.

← →

## Настройка уведомлений

⋮ ×

Пользователь: Васильев Д.С.
▾
📄

Подписки

Частоты и сроки уве...

Подписки по объектам

Способы уведомления

Дополнительные наст...

Вид события	По почте	Окном	SMS	Чат
Отклонение документа контрагентом по ЭДО	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Отмена выполнения задачи	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Отсутствие авансового отчета	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Перенаправление моей задачи	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Поступление новой задачи	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Появление ответа в форуме	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Приближение контрольного срока	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Приближение контрольной точки	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Приближение окончания срока действия документов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Приближение срока заявки на оплату	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Приближение сроков выполнения задач	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Просрочен контрольный срок	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Просрочена контрольная точка	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Просрочена оценка контрольной точки	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Сводка о рабочем времени	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Создание брони	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Создание отсутствия	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Тех. поддержка: В заявке произошли изменения	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Требуется аннулирование документа	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Уведомления программы	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Успешно выполнен обмен по ЭДО	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ход выполнения процесса	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Готово

Отмена

В случае выбора варианта доставки «По почте» проверьте, что в вашей программе «1С:Документооборот» настроена системная учетная запись для отправки уведомлений. Обычно для отправки уведомлений используется predetermined элемент «Системная учетная запись» справочника «Настройки почты».

Настройка программы

Поддержка и обслуживание

Пользователи

Дополнительные отчеты и обработки

Дополнительные реквизиты

Дополнительные сведения

## Почта

Настройки почты

Неотправленные исходящие письма

Потоки доставки почты

Протокол выполнения задач по почте

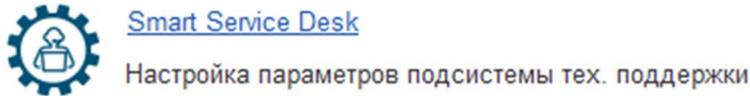
Протокол доставки почты

Справочник можно открыть и настроить в подсистеме «Настройка и администрирование», раздел «Почта», пункт «Настройки почты».

В форме настройки системной учетной записи после выполнения настройки выполните проверку. Для выполнения проверки нажмите кнопку «Проверить настройки» и дождитесь результата.

## 20. Настройка подсистемы

Для начала использования подсистемы необходимо в подсистеме «Настройка и администрирование», пункт «Настройка программы». Далее откройте настройки подсистемы, нажав в нижней части пункт «Smart Service Desk».



Включите подсистему отметив флажок «Использовать подсистему «Smart Service Desk». Открыть форму настройки также можно уже во включенной подсистеме выбрав пункт «Настройка и версия модуля».

← → **Настройки и версия модуля**

**Сохранить настройки** Отмена

Использовать подсистему "Smart Service Desk"

 Для доступа к подсистеме необходимо наличие у пользователей (кроме администраторов) включенных полномочий с префиксом "Тех. поддержка" (см. "Группы и полномочия" в справочнике сотрудников). Обновление полномочий после установки выполняется регламентным заданием.

Версия модуля:

✓ **Работа с заявками**

Основной процесс обработки:  ▾ □

[Загрузить процесс обработки заявок \(загружен\)](#)

Диспетчер заявок тех. поддержки:  ▾ □

Основной исполнитель для заявок:  ▾ □

Основной сервис тех. поддержки:  ▾ × □

[Все сервисы тех. поддержки](#)

Использовать лимиты обращений [Лимиты обращений](#)

Использовать автозаккрытие заявок через:   дн.

Использовать состояния заявок ?

> **Работа с инцидентами**

> **Работа с электронной почтой**

> **Прочее**

После включения подсистемы технической поддержки будет автоматически создан вид бизнес-процесса «Обработка заявок тех. поддержки».

В случае, если после модификации процесса в визуальном редакторе появится необходимость вернуться к стандартному процессу обработки заявок тех. поддержки, то можно перезагрузить его из внутреннего хранилища нажав на ссылку «Загрузить процесс обработки заявок».

Бизнес-процессы обработки инцидентов по умолчанию отсутствуют в базе данных. Но можно загрузить один стандартный процесс нажав на ссылку «Загрузить процесс обработки инцидентов». После этого в

справочнике «Виды процессов» появится вид процесса «Обработка инцидентов» который можно модифицировать и создать на его основе необходимый конкретному предприятию бизнес-процесс.

Администраторы системы могут указать и другой вид бизнес-процесса технической поддержки. Также после отметки флажка использования подсистема станет доступной в интерфейсе программы «1С:Документооборот»

Настройки подсистемы «Service Desk» доступны пользователям с полными правами доступа.

Подробное описание работы с системой технической поддержки можно получить на официальном веб-сайте модуля «Smart Service Desk»: <https://1c-helpdesk.ru>

## Пожелания и замечания

Компания «Аналитика. Проекты и решения» с удовольствием примет все ваши пожелания и замечания, которые помогут сделать программу Smart Service Desk для 1С:Документооборот 3.0 более эффективной и удобной в использовании.

Замечания и пожелания принимаются:

Электронной почтой: [1c@1c-helpdesk.ru](mailto:1c@1c-helpdesk.ru)

По телефону 8 800 201-33-18 +7 495 005-1653

По адресу: 620130, Россия, г. Екатеринбург, ул. 8 марта 202/3, пом. 361

Линия консультаций: [support@analitica.ru](mailto:support@analitica.ru)

Веб-сайт компании: <https://analitica-soft.ru>

Обращайтесь, будем рады сотрудничеству с Вами!

Сайт технической поддержки находится по адресу:

<https://support.analitica-soft.ru>

Веб-сайт работает по защищенному протоколу https, что обеспечивает шифрование передаваемых от вас и к вам данных.

## Информация о разработках

Компания «Аналитика. Проекты и решения» является разработчиком ряда отраслевых решений на платформе «1С:Предприятие 8». Сред них:

**Продукт «Наше производство»** - модуль для «1С:Управление торговлей» для работы с собственной продукцией. продукт расширяет возможности типового решения и позволяет выпускать по спецификациям собственную продукцию в типовом решении «1С:Управление торговлей» Подробная информация о системе находится на сайте: <https://nashe-proizvodstvo.ru>

**Продукт «Конструктор процессов для 1С:УНФ»** - интегрированная подсистема «Конструктор процессов» из СЭД «Корпоративный документооборот» в типовую конфигурацию «1С:Управление нашей фирмой». Подробная информация о системе находится на сайте: <https://get-process.ru>

**Продукт СЭД «Наш документооборот»** - система электронного документооборота для предприятий различных отраслей. Позволяет автоматизировать бизнес-процессы и учет документов. Подробная информация находится на сайте <https://документооборот.net>

**Расширение «База знаний для 1С»** — расширение для программ на базе «1С». Позволяет создавать корпоративную базу знаний. Подробная информация о расширении находится на сайте: <https://knowcorp.ru>

**Расширение «Скрипты пользователей»** — расширение для программ на базе «1С». Позволяет создавать различные скрипты для работы пользователей (например, менеджеров отдела продаж, кладовщиков и других). Подробная информация о расширении находится на сайте: <https://scripts.knowcorp.ru>

