

Часть 4. Редактор бизнес-процессов технической поддержки

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

«Аналитика: Service Desk» имеет мощные средства проектирования бизнес-процессов без программирования и работы в «Конфигураторе».

Бизнес-процессы подсистемы создаются на основе видов процессов. Откроем справочник «Виды процессов».

Мы можем создать новый вид бизнес-процесса или изменить существующий бизнес-процесс.

(откроем «Обработка инцидента»)

Как вы видите, можно просто мышкой добавлять новые элементы в маршрут процесса, менять их местоположение и указывать связь с другими элементами маршрута.

При проектировании бизнес-процесса можно создать произвольный набор переменных процесса. Данные переменные можно заполнить или просматривать в задачах процесса.

Непосредственная выдача задач исполнителям происходит в точках действия (светло желтые блоки в маршруте).

(добавим еще одно действие с названием «Проверить данные»)

Кроме точек действия в схеме маршрута могут быть точки условий.

(откроем точку условий)

В таких точках происходит сравнение значений переменных и выбор по какому пути бизнес-процесс пойдет дальше.

Дополнительная обработка возможна в точках «Обработка».

(добавим точку обработки перед вторым действием)

В такой точке можно изменить данные другой точки маршрута или изменить список основных исполнителей процесса.

Также вы можете задать произвольный программный код. Данный код будет выполнен в момент прохождения процессом данной точки. В программном коде можно выполнить любые действия с базой данных, а также получить доступ к переменным процесса.

(закроем вид процесса)

Как мы и замечали ранее бизнес-процесс обработки заявок также может быть модифицирован в графическом редакторе.

После установки программы в её настройках указан один типовой бизнес-процесс. Вы можете модифицировать его или создать отдельные бизнес-процессы для различных сервисов тех. поддержки.

Давайте создадим новый вид бизнес-процесса копированием типового.

Нажмем «Создать копию».

(зададим название «Обслуживание своей продукции»)

Данный вид процесса мы будем использовать для обработки заявок, связанных с работой определенного изделия или оборудования.

Добавим точку действия «Зафиксировать отказ» после условия «Диспетчер утвердил» в ветви «Нет». Отредактируем карточку точки действия. Укажем, что исполнителем задачи тут будет «Великанова».

Выведем в форму задачи исполнителя ссылку на заявку в тех. поддержку. Добавим подбором переменную процесса «Заявка в тех. поддержку» и сделаем её доступной только для чтения.

Такая модификация бизнес-процесса приведет к тому, что в случае, если диспетчер отклонит заявку в тех. поддержку, то система создаст задачу секретарю на фиксацию данного факта.

Теперь создадим дополнительный сервис технической поддержки и укажем в нем наш новый бизнес-процесс его обслуживания.

Откроем справочник «Сервисы тех. поддержки».

Создадим новый сервис «Обслуживание своей продукции».

Перейдем на закладку «Бизнес-процессы и параметры». Укажем, что будет использоваться специальный вид бизнес-процесса. Укажем наш новый бизнес-процесс.

Всё! Теперь все заявки в техническую поддержку, в которых указан данный сервис, будут обрабатываться нашим новым видом бизнес-процесса.

Часть 5. Заключение

Мы с вами посмотрели основные возможности модуля «Аналитика: Service Desk для 1С:Документооборот КОРП». Вы можете ознакомиться с программой более подробно на нашем демонстрационном сервере, а также скачать полное руководство пользователя. Программа «Аналитика: Service Desk» сертифицирована в фирме «1С» и имеет сертификат «1С:Совместимо». Программный код полностью открыт и может быть изменен учета всех особенностей работы службы технической поддержки вашего предприятия.

Спасибо за внимание!

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