

15. Заявки

В программном комплексе реализована настройка категорий вкладок заявок, которая позволяет рассортировать заявки по типу заявок (например, обслуживание ПО, обслуживание ПК, заказ РМ). Каждая категория имеет в составе вкладки (разделы), которые позволяют провести выборку заявок по определенным критериям (например, по типу статуса заявок, по сроку выполнения, по исполнителю, по отделу).

Настройка категорий вкладок заявок и входящих в них вкладок производится в разделе **Настройка заявок** пункт **Категории вкладок заявок** и **Вкладки заявок** (см. подробнее п. 14.9 и п. 14.10).

Работа с категориями вкладок заявок, используемых в ИС, рассмотрена на примере раздела **Заявки**.

Информация о заявках в каждой вкладке описывается параметрами, которые настраиваются, могут быть добавлены дополнительные поля или исключены стандартные. В перечне указаны стандартные параметры:

- **№** — номер заявки (простой или составной, в зависимости от конфигурации ИС);
- **Дата приема** — дата и время приема заявки;
- **Тип** — тип заявки;
- **Приоритет** — приоритет выполнения заявки;
- **Заголовок** — описание заявки;
- **Отдел** — наименование отдела, на который назначена заявка;
- **Статус** — статус заявки;
- **Дата последней смены статуса** — дата и время изменения статуса заявки;
- **Исполнитель** — ФИО исполнителя;
- **Выполнить к** — дата и время, к которому необходимо выполнить заявку. Данное время зависит от типа и приоритета заявки, времени ожидания по ней и учитывает рабочие часы предприятия, согласно таблице (см. п. 16.3 Вкладка «Приоритет»);
- **Дата выполнения** — дата и время выполнения заявки;
- **Назначено на** — запланированное время начала выполнения работ по заявке — произвольная дата;
- **Ожидание до** — время ожидания, в течение которого по заявке не считается срок выполнения;
- **Информировать** — дата и время, к которому необходимо информировать заявителя о выполнении работ по заявке. Данное время зависит от типа и приоритета заявки и учитывает рабочие часы предприятия, согласно таблице (см. подробнее п. 14.3 Вкладка «Приоритет»);
- **Принял** — ФИО работника, принявшего (зарегистрировавшего) заявку в ИС.
- **Часовой пояс** — часовой пояс заявки.

Действия, выполняемые с заявкой, в каждом из разделов одинаковы и рассмотрены на примере раздела **Все заявки**.

15.1. Добавить заявку

Пункт **Добавить заявку** предназначен для добавления новых заявок.

При обращении в разделе **Заявки** к пункту **Добавить заявку** в правой части окна программы открывается вкладка **Добавить заявку**. Форма добавления заявки (наличие полей, их названия, обязательность заполнения, порядок, содержание, автоматическое заполнение, наличие информационного раздела и вкладок со списком заявок) настраивается в разделе **Настройки заявок** — пункт **Формы добавления заявок** (см. подробнее п. 14.11). На Рис. 1 приведен возможный набор полей, а также поля для ввода вопросов анкеты **Данные по КМТ**, имеющих параметр *Выводить в форме добавления* (см. подробнее п. 14.7).

Информация **Добавить заявку**

Сохранить Сохранить без открытия Отменить 1 Добавить аналогичную Очистить

Контакт: x + ...

Кабинет:

ИСН: x + ...

Объект: x + ...

Шаблон: x v

Тип: v

Статус: v

Отдел: v

Исполнитель: x v

Приоритет: x v

Источник: x v

Дата приема: g

Срок выполнения: g

Заголовок:

Описание заявки:

Глобальный инцидент: x ...

Данные по КМТ: Остаток тонера (%):

Данные по КМТ: Счетчик страниц принтера:

Файлы: g

Рис. 1

На Рис. 2 приведен пример формы добавления заявки с информационным разделом и вкладками со списком заявок.

Добавить заявку

Сохранить Сохранить без открытия Отменить 1 Добавить аналогичную Очистить

Контакт: [input]
 Кабинет: 103
 ИСН: 1101040913
 Объект: Отдел ДКП
 Шаблон: Замена РМ
 Тип: 1.Замена РМ
 Статус: Открыта
 Отдел: 401.Замена РМ
 Приоритет: Высокий (8+16)
 Дата приема: [input]

Информация

ИСН: 1101040913
 Модель: LaserJet 1015
 Тип: Принтер
 Объект: Отдел ДКП
 Заявитель: [input]

Заявки: Все заявки, АИС: Все заявки, Заявки на картриджи, Заявки на заказ РМ, Открытые заявки

Все заявки Заявки на картриджи Заявки на заказ РМ Открытые заявки

Обновить Редактировать Удалить Отчеты Действия Групповые действия

№	Дата приема	Описание	Заголовок	Дата последней смены статуса	Выполнить к
14271	07-08-2022 15:41	Помещение: 103		07-08-2022 15:41	10-08-2022 12:41
14270	07-08-2022 14:19	Помещение: 103		07-08-2022 14:19	10-08-2022 11:19
14266-...	04-08-2022 13:30	Факс не принимает письма		04-08-2022 13:30	05-08-2022 13:30
14262-...	02-08-2022 18:00	22		02-08-2022 18:00	04-08-2022 17:50

Заявка №14270

Важные вопросы
 История
 Информация

Объект: Отдел ДКП
 Заявитель: [input] (Инженер) —

Показано 1 - 50 из [total]

Рис. 2

При нажатии кнопки **Сохранить** программа выполняет сохранение внесенной информации в базе данных и открывает заявку для редактирования (Рис. 3).

При нажатии кнопки **Сохранить без открытия** программа сохраняет заявку, не открывая ее для редактирования.

Примечание. Если при добавлении заявки был добавлен новый контакт (заявитель) и для него была указан объект, то при сохранении заявки программа выполнит привязку заявителя к указанному объекту.

При нажатии на кнопку **Добавить аналогичную** открывается указанное в поле слева от кнопки количество вкладок **Добавить заявку**, поля которых заполнены аналогично.

Кнопка **Отменить** предназначена для отмены добавления заявки. При нажатии кнопки отмены происходит закрытие формы добавления заявки и все внесенные данные НЕ СОХРАНЯЮТСЯ.

При нажатии на кнопку **Очистить** и подтверждения действия, поля формы добавления заявки будут очищены от введенных пользователем данных.

The screenshot displays a web application interface for managing service requests. The top navigation bar includes tabs for 'Информация' (Information), 'Заявка №14274' (Request #14274), 'Смена статуса' (Change status), 'Полная история' (Full history), 'Расходные материалы' (Consumables), and 'Требуемые материалы' (Required materials). Below the navigation bar, there are buttons for 'Отчеты' (Reports) and 'Действия' (Actions). The main content area is divided into two columns. The left column contains metadata for the request, including the object ('Отдел ДКП'), requester ('Заявитель: (Инженер)'), type ('Тип: 30.Инцидент с периферийным устройством'), priority ('Приоритет: Высокий (8+16)'), status ('Статус: Выполнена частично'), time zone ('Часовой пояс: МСК'), and timestamps for receipt, completion, and last action. It also lists the department ('Отдел: 403.Сопровождение ПК'), description ('Описание: Помещение: 103 не работает принтер'), and toner level ('Остаток тонера (%): 35'). The right column contains a form for updating the request, with fields for 'Остаток тонера (%)', 'Тип', 'Отдел', 'Исполнитель', 'Статус', 'Окончание ожидания', 'Источник заявки', 'Приоритет', 'Дата выполнения заявки (МСК)', and a 'Комментарий' (Comment) text area.

Рис. 3

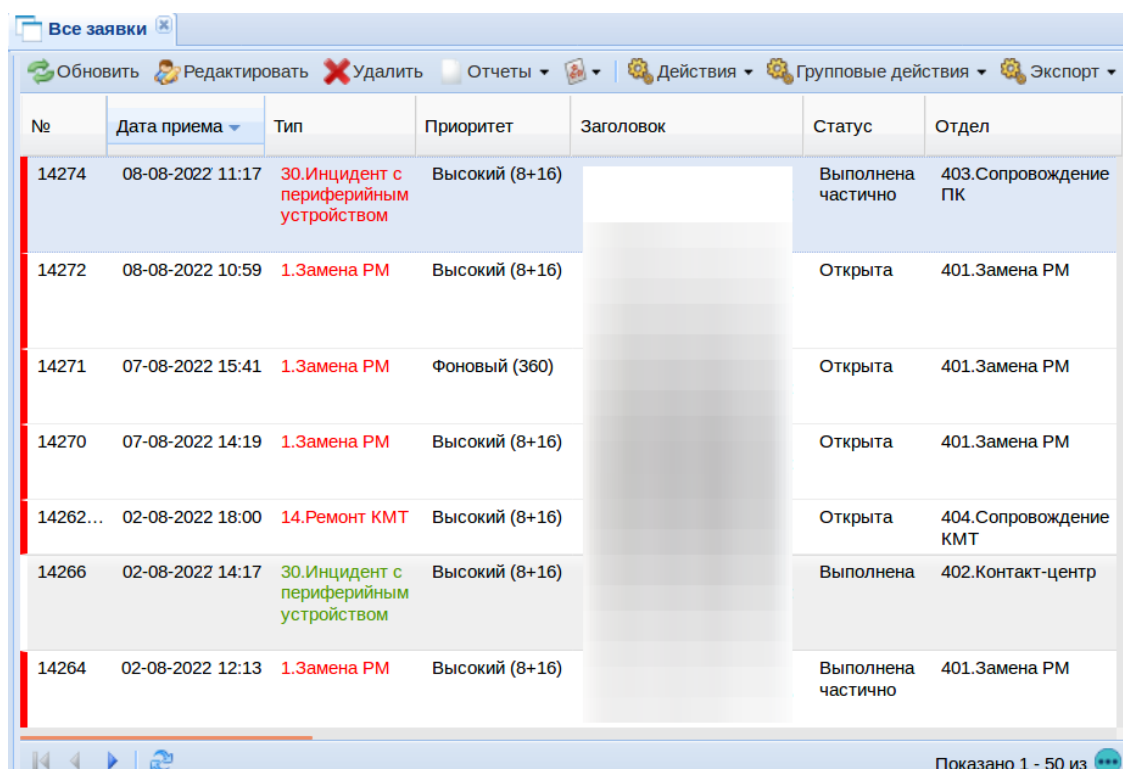
В окне вкладки **Заявка <номер заявки>** отображаются дополнительные закладки, а также информация о заявке и краткая история выполненных действий с заявкой. Их состав может отличаться в зависимости от настроек шаблона заявки и наличия вопросов анкет. Ниже описаны некоторые типовые закладки:

- **Смена статуса** — закладка предназначена для выполнения необходимых действий с заявкой;
- **Полная история** — закладка предназначена для отображения полной истории действий, которые выполнялись с заявкой;
- **Файлы** — закладка предназначена для прикрепления/просмотра/удаления разных файлов;
- **Расходные материалы** — закладка предназначена для добавления/редактирования/удаления расходных материалов, которые использовались для ремонта (обслуживания) инвентаря (оборудования), указанного в заявке;
- **Требуемые материалы** — закладка предназначена для добавления/редактирования/удаления требуемых материалов, которые необходимы для ремонта (обслуживания) инвентаря (оборудования), указанного в заявке;
- **Работы по заявке** — закладка предназначена для добавления/редактирования/удаления работ, проводимых по заявке;
- **Связи** — закладка предназначена для добавления/редактирования/удаления связанных сущностей к заявке;
- **Дочерние заявки** — закладка предназначена для просмотра/редактирования/удаления заявок, которые являются дочерними для текущей заявки;
- **Исполнители** — закладка предназначена для просмотра/редактирования/удаления исполнителей заявки;

- Дополнительные вкладки — предназначены для заполнения анкет. Дополнительные вкладки отображаются только в том случае, если к шаблону заявки была прикреплена анкета (см. подробнее п. 14.1 Вкладка «Анкеты»).

15.2. Выборки заявок

В ИС могут быть настроены категории вкладок заявок и сами вкладки (разделы) заявок, в которых выводится список заявок. Ниже (Рис. 4) приведён пример списка всех имеющихся в системе заявок, на работу с которыми у пользователя есть права (см. подробнее п. 4.12).



№	Дата приема	Тип	Приоритет	Заголовок	Статус	Отдел
14274	08-08-2022 11:17	30.Инцидент с периферийным устройством	Высокий (8+16)		Выполнена частично	403.Сопровождение ПК
14272	08-08-2022 10:59	1.Замена РМ	Высокий (8+16)		Открыта	401.Замена РМ
14271	07-08-2022 15:41	1.Замена РМ	Фоновый (360)		Открыта	401.Замена РМ
14270	07-08-2022 14:19	1.Замена РМ	Высокий (8+16)		Открыта	401.Замена РМ
14262...	02-08-2022 18:00	14.Ремонт КМТ	Высокий (8+16)		Открыта	404.Сопровождение КМТ
14266	02-08-2022 14:17	30.Инцидент с периферийным устройством	Высокий (8+16)		Выполнена	402.Контакт-центр
14264	02-08-2022 12:13	1.Замена РМ	Высокий (8+16)		Выполнена частично	401.Замена РМ

Рис. 4

Элементы управления

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

Кроме стандартных элементов управления на панели инструментов расположены следующие кнопки:

Кнопка «Действия»

Действия — кнопка предназначена для выполнения действий с одной выбранной заявкой в окне выборки заявок и содержит выпадающее меню, пункты которого настраиваются. На Рис. 5 представлен пример меню **Действия**.

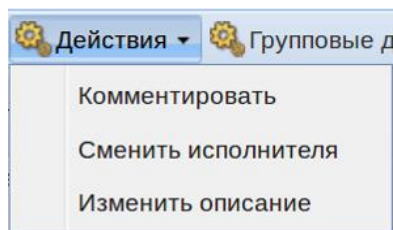


Рис. 5

Кнопка не будет отображаться на панели инструментов, если курсором выделено несколько записей, также кнопка не доступна при открытии вкладки с заявками, пока в списке не выбрана ни одна заявка.

Кнопка «Групповые действия»

Групповые действия — кнопка предназначена для выполнения действий с несколькими wybranнми заявками, выделенными в списке, и содержит выпадающее меню, пункты которого настраиваются. На Рис. 6 представлен пример меню **Групповые действия**.

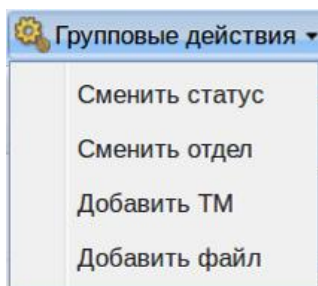


Рис. 6

Перечень всех действий с заявками, возможных в ИС, представлен в таблице:

Перечень действий	Для одной заявки	Для группы заявок
Пункт «Комментировать»	✓	✓
Пункт «Решение по заявке»	✓	✓
Пункт «Ответ пользователю»	✓	
Пункт «Добавление файла»	✓	✓
Пункт «Добавить интервал ожидания»	✓	
Пункт «Добавить дочернюю заявку»	✓	
Пункт «Сделать дочерней к»	✓	
Пункт «Прикрепить анкету»	✓	
Пункт «Заполнить анкету»	✓	
Пункт «Открепить анкету»	✓	
Пункт «Ответы на вопросы анкет»	✓	✓
Пункт «Сменить шаблон»	✓	
Пункт «Сменить приоритет»	✓	✓

Пункт «Сменить типа заявки»	V	V
Пункт «Сменить заголовок»	V	V
Пункт «Изменить описание»	V	
Пункт «Сменить статус»	V	V
Пункт «Сменить исполнителя»	V	V
Пункт «Сменить отдел»	V	V
Пункт «Сменить и добавить на контроль отдел»	V	
Пункт «Подключить к контролю менеджера»	V	
Пункт «Подключить к контролю отдел»	V	
Пункт «Добавить на личный контроль»	V	
Пункт «Продлить срок заявки»	V	
Пункт «Пересчитать срок выполнения»	V	V
Пункт «Изменить дату приема»	V	V
Пункт «Изменить срок выполнения»	V	V
Пункт «Назначить на дату»	V	V
Пункт «Блокировка заявки»	V	
Пункт «Разблокировка заявки»	V	
Пункт «Добавить ТМ»	V	V
Пункт «Удалить ТМ»	V	V
Пункт «Добавить работу»	V	V
Пункт «Удалить работу»	V	V
Пункт «Удалить РМ»	V	V
Пункт «Выгрузить сервисные листы»	V	V

Пункт «Комментировать»

Комментировать — пункт меню предназначен для добавления комментария к выделенным заявкам.

При выборе данного пункта будет открыто диалоговое окно **Добавить комментарий** (Рис. 7), в котором необходимо ввести текст комментария и нажать кнопку **ОК** для сохранения внесенной информации.

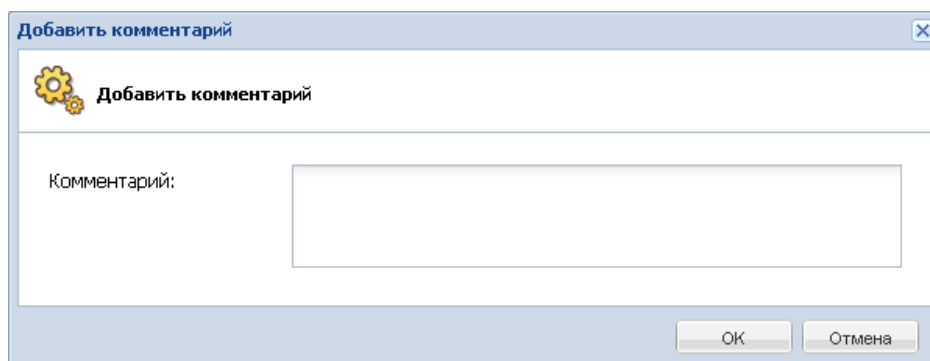


Рис. 7

Текст внесенного комментария будет добавлен во все выбранные заявки, для которых у пользователя есть права на редактирование.

Примечание. Если у пользователя нет достаточных прав на редактирование заявки, то при попытке выполнить данное действие программа выдаст сообщение с перечнем необработанных заявок (Рис. 8).

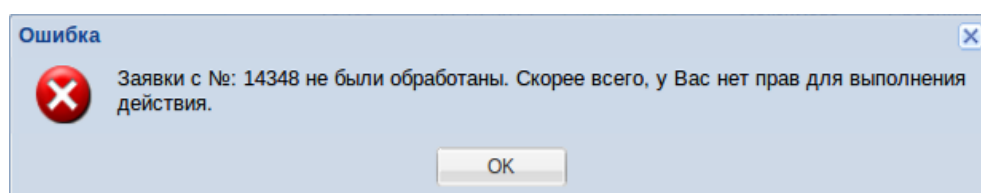


Рис. 8

Пункт «Решение по заявке»

Решение по заявке — пункт меню предназначен для ввода текста, который отражает решение по заявке.

При выборе данного пункта будет открыто диалоговое окно (Рис. 9), в котором следует ввести текст в поле **Решение по заявке** и нажать **ОК** для сохранения информации.

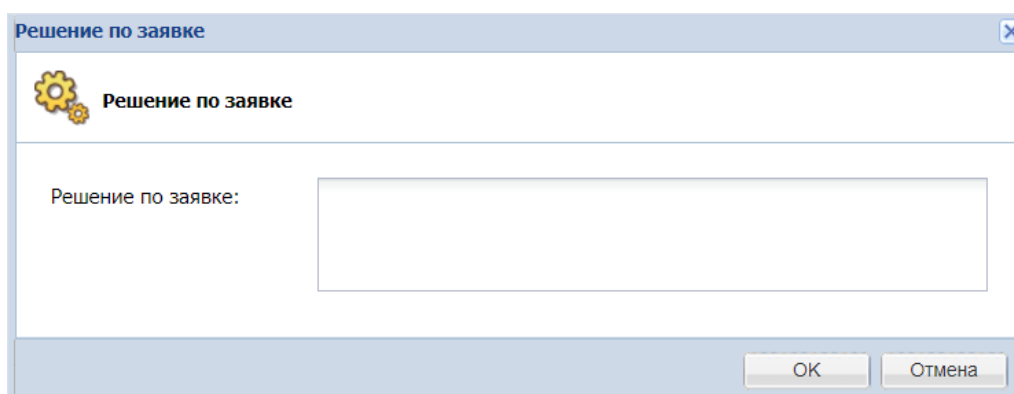


Рис. 9

Примечание. Если у пользователя нет достаточных прав на редактирование заявки, то при попытке выполнить данное действие программа выдаст сообщение с перечнем необработанных заявок (Рис. 10).

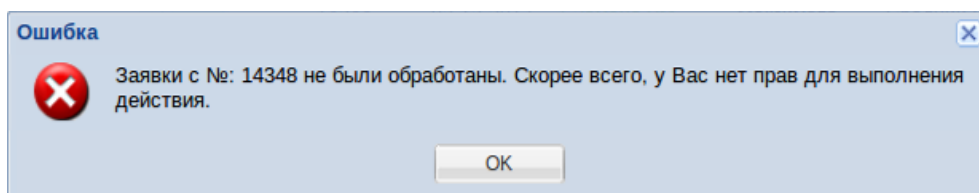


Рис. 10

Пункт «Ответ пользователю»

Ответ пользователю — пункт меню предназначен для ввода ответа пользователю. При выборе данного пункта откроется дополнительное окно **Ответ пользователю** (Рис. 11), в котором заполняются следующие поля **Ответ пользователю** и **Комментарий**.

Информация об ответе пользователю будет отображена в заявке в поле **Решение по заявке**.

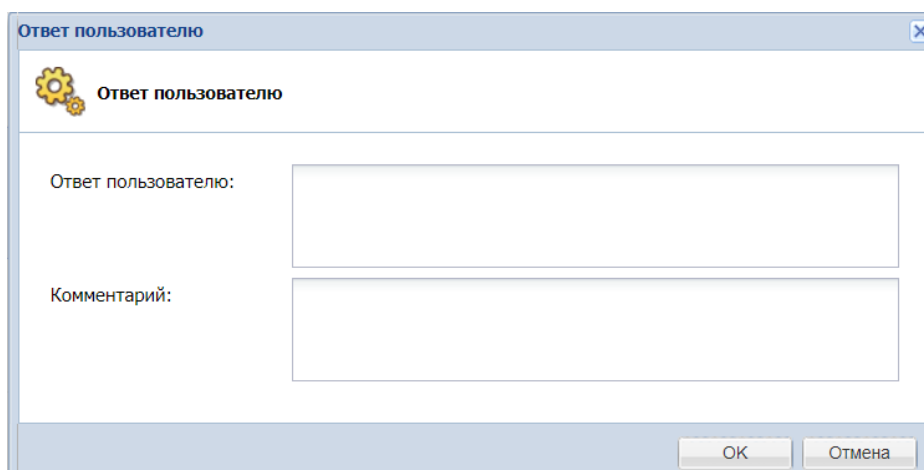


Рис. 11

Примечание. Если у пользователя нет достаточных прав на редактирование заявки, то при попытке выполнить данное действие программа выдаст сообщение (Рис. 12) или (Рис. 13) .

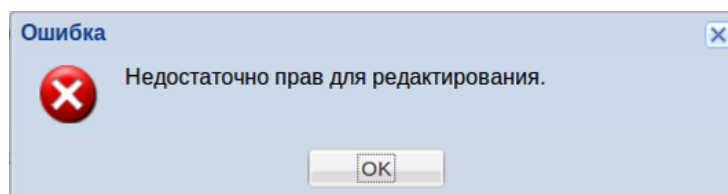


Рис. 12

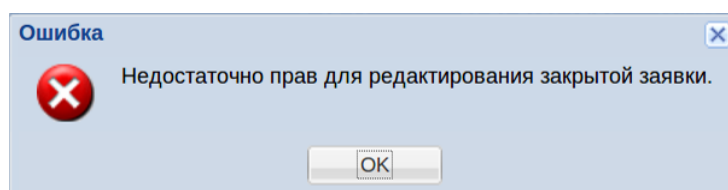


Рис. 13

Пункт «Добавление файла»

Добавление файла — пункт меню предназначен для прикрепления к выделенным заявкам файла.

При выборе данного пункта будет открыто диалоговое окно **Добавление файла** (Рис. 14).

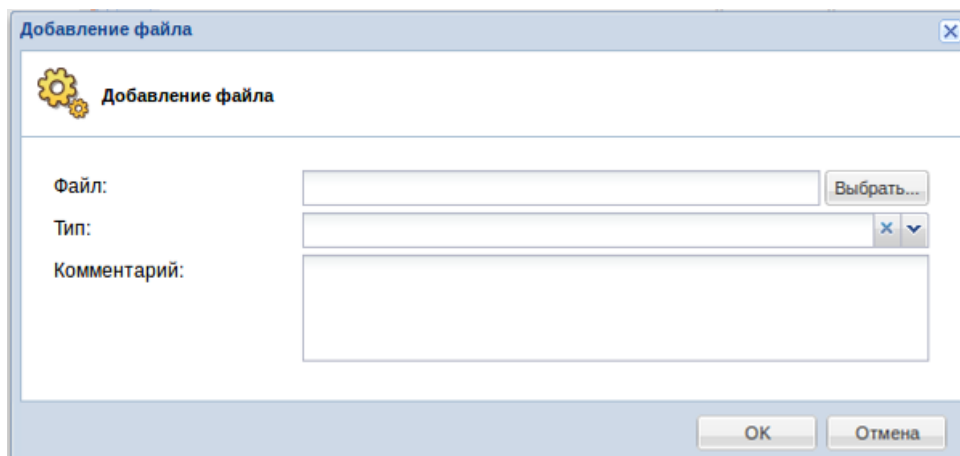
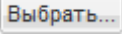


Рис. 14

Необходимо заполнить поле **Файл**. Для этого следует нажать кнопку  (Выбрать) и указать расположение файла.

Также необходимо задать тип для прикрепляемого файла. Из выпадающего списка **Типа** выберите один из доступных типов. Список типов настраивается в шаблоне заявки (см. подробнее п. 14.1 Вкладка «Типы файлов»).

Если при добавлении файла не было установлено значение в поле **Тип**, то файл записывается с типом **Без типа** или с типом указанным по умолчанию в шаблоне заявки (см. подробнее п. 14.1 Вкладка «Типы файлов»).

Поле **Комментарий** — свободное поле для заполнения.

Примечание. Если у пользователя нет достаточных прав на редактирование заявки, то при попытке выполнить данное действие программа выдаст сообщение с перечнем необработанных заявок (Рис. 15) или (Рис. 16).

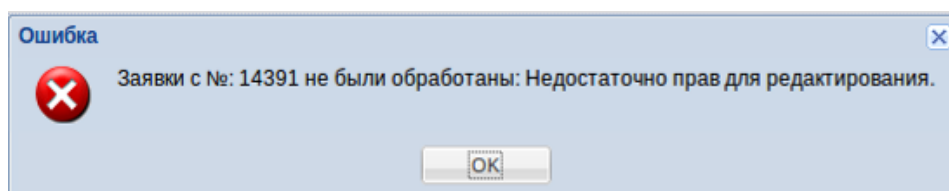


Рис. 15

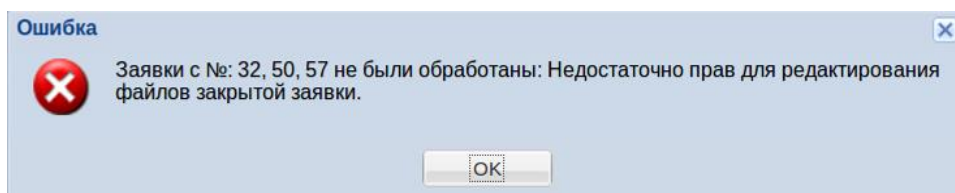


Рис. 16

Если у каких-либо выделенных заявок в шаблоне не указан выбранный тип файла, к этим заявкам файл не будет прикреплен и будет выдано сообщение с перечнем необработанных заявок (Рис. 17).

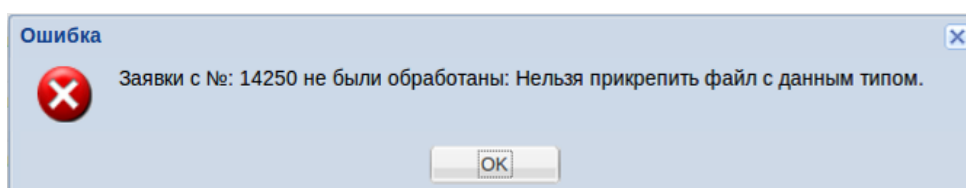


Рис. 17


Пункт «Добавить интервал ожидания»


Добавить интервал ожидания — пункт меню предназначен для добавления временного интервала, в течение которого длится ожидание по заявке (не считается срок выполнения).

При выборе данного пункта откроется дополнительное окно **Добавить интервал ожидания** (Рис. 18).

Рис. 18

В окне **Добавить интервал ожидания** имеются следующие поля:

- **Статус** — выпадающий список статусов, которые имеют тип *Ожидание* (см. подробнее п. 14.5 Статусы заявок).
- **Начало интервала** — с помощью кнопки  следует указать дату начала интервала.

- **Конец интервала** – с помощью кнопки  следует указать дату окончания интервала.
- **Комментарий** – поле свободно для заполнения.

Во время действия интервала заявка будет переведена в указанный статус, если соблюдены следующие условия:

- Текущий статус заявки указан на вкладке **Статусы из которых можно перейти** (см. подробнее п. 14.5);
- У пользователя в настройках его обязанности должно быть добавлено право **Может добавлять интервалы ожидания задним числом** (см. подробнее п. 10.3 Вкладка «Права»). Если такого права нет, то действие будет не выполнено и программа выдаст сообщение (Рис. 19).

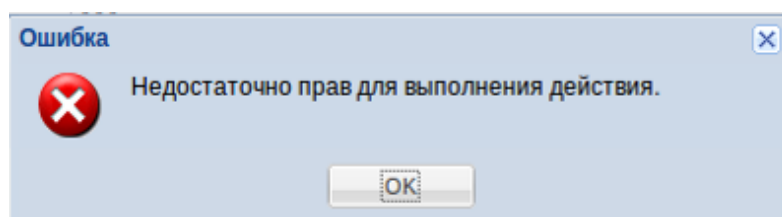


Рис. 19

Примечание. Заявка не будет переведена в указанный статус и программа выдаст сообщение в следующих случаях:

- дата постановки в ожидание меньше даты создания заявки (Рис. 20);

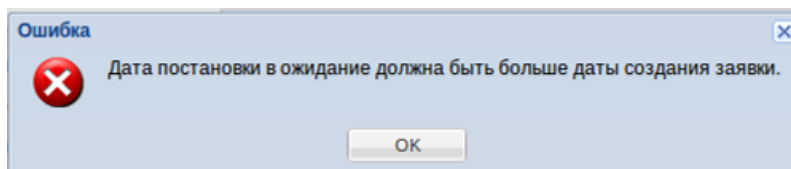


Рис. 20

- дата постановки в ожидание больше текущей даты (Рис. 21);

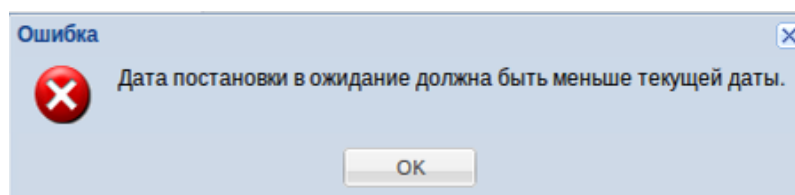


Рис. 21

- указанный интервал некорректен (Рис. 22);

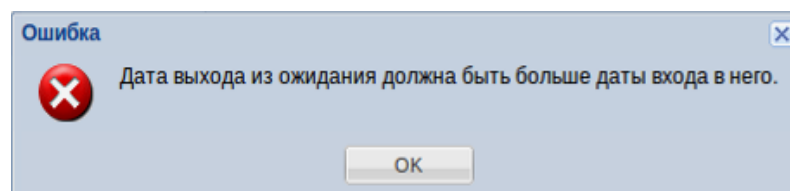


Рис. 22

- если у пользователя нет достаточных прав на редактирование заявки (Рис. 23) или (Рис. 24).

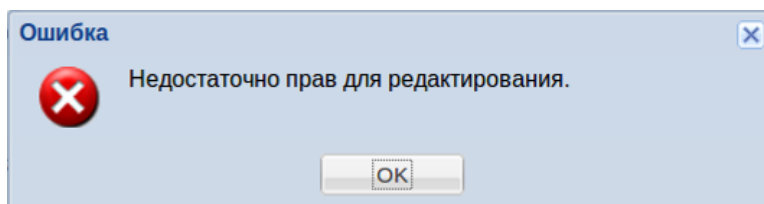


Рис. 23

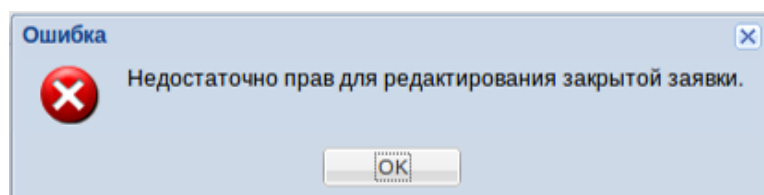


Рис. 24

Пункт «Добавить дочернюю заявку»

В ИС реализованы несколько форм добавления дочерних заявок. Формы отличаются составом полей.

Отдел дочерней заявки, а также её начальный статус определяются данными из шаблона дочерней заявки (а не родительской, см. подробнее п. 14.1 Шаблоны дочерних заявок).

Краткая форма с указанием типа и ИСН

Добавить дочернюю заявку – пункт меню позволяет создать дочернюю заявку с помощью краткой формы добавления (Рис. 25).

В форме содержатся следующие поля:

- **Тип** – обязательное для заполнения поле. Из выпадающего списка следует выбрать тип дочерней заявки. Список доступных типов определяется настройками шаблона родительской заявки (см. подробнее п. 14.1 Шаблоны дочерних заявок).
- **ИСН** – в поле может быть указан ИСН оборудования, который будет привязан к дочерней заявке.
- **Описание** – поле свободно для заполнения.

Рис. 25

Краткая форма с указанием шаблона и типа

Добавить дочернюю заявку – пункт меню позволяет создать дочернюю заявку с помощью краткой формы добавления (Рис. 26).

Рис. 26

В форме содержатся следующие поля:

- **Шаблон** – обязательное для заполнения поле. Из выпадающего списка следует выбрать шаблон дочерней заявки. На основании выбранного шаблона для дочерней заявки будет установлен отдел и начальный статус (см. подробнее п. 14.1 Шаблоны дочерних заявок);
- **Тип** – обязательное для заполнения поле. Из выпадающего списка следует выбрать тип дочерней заявки. Список доступных типов определяется настройками шаблона родительской заявки (см. подробнее п. 14.1 Шаблоны дочерних заявок);
- **Описание** – поле свободно для заполнения.

Если в шаблоне заявки во вкладке **Шаблоны дочерних заявок** указан только один шаблон для создания дочерней заявки, то поле **Шаблон** в окне **Добавить дочернюю заявку** будет отсутствовать. Если у выбранного шаблона заявки во вкладке **Типы** указан только один тип, то поле **Тип** в окне **Добавить дочернюю заявку** будет отсутствовать.

Примечание. Если у пользователя нет достаточных прав на редактирование заявки или права на создание дочерних заявок, то при попытке выполнить данное действие программа выдаст сообщение (Рис. 27) или (Рис. 28) или (Рис. 29).

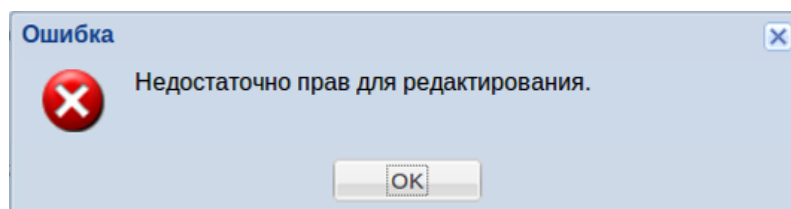


Рис. 27

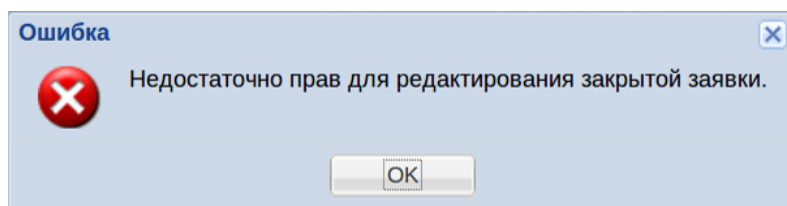


Рис. 28

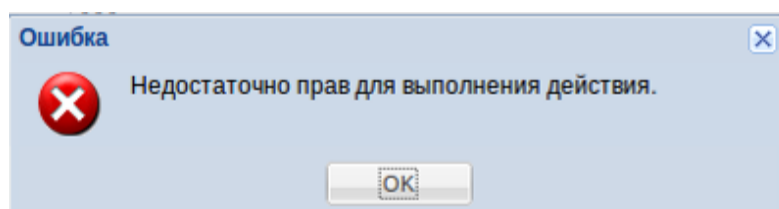


Рис. 29

Пункт «Сделать дочерней к»

Сделать дочерней к — пункт меню предназначен для прикрепления заявки к родительской заявке. При выборе данного пункта откроется дополнительное окно **Сделать дочерней к** (Рис. 30), в котором необходимо выбрать заявку, которая будет родительской из списка доступных заявок (см. подробнее п. 14.1 Вкладка «Шаблоны дочерних заявок»).

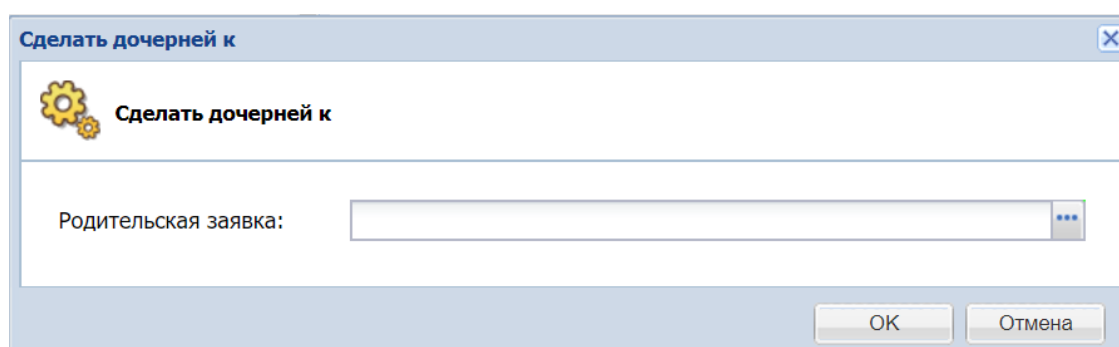


Рис. 30

Если у заявки уже есть другая родительская заявка, то будет выдан запрос (Рис. 31). При выборе *Да*, заявка будет прикреплена к новой указанной родительской заявке, при выборе *Отмена*, действие не будет произведено.

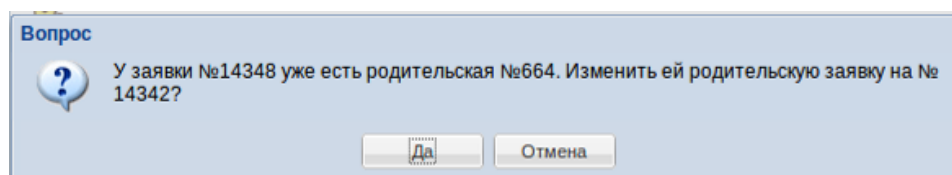


Рис. 31

При попытке прикрепить заявку повторно к родительской заявке будет выдано сообщение (Рис. 32).

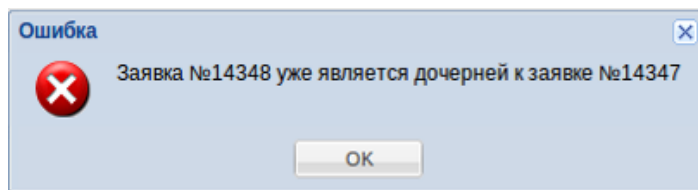


Рис. 32

При попытке прикрепить заявку к заявке, которая является дочерней, будет выдано сообщение (Рис. 33).

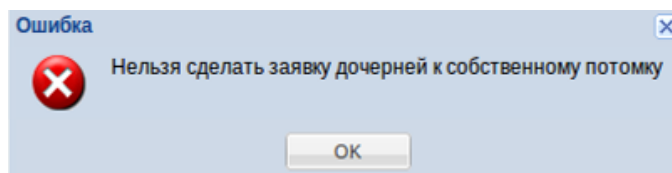


Рис. 33

Примечание. Если у пользователя нет достаточных прав на редактирование родительской или дочерней заявки или нет права на создание дочерних заявок, то при попытке выполнить данное действие программа выдаст сообщение (Рис. 34) или (Рис. 35) или (Рис. 36).

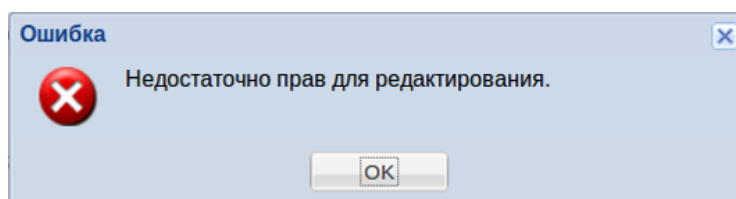


Рис. 34

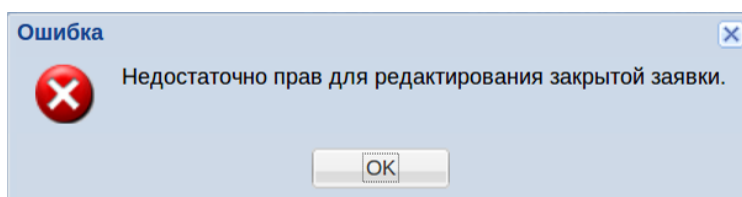


Рис. 35

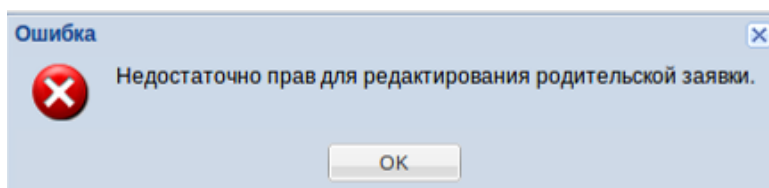


Рис. 36

Пункт «Прикрепить анкету»

Прикрепить анкету — пункт меню предназначен для прикрепления к заявке дополнительной анкеты. При обращении к данному пункту меню откроется дополнительное окно **Прикрепление анкеты** (Рис. 37), в котором в поле **Анкета** необходимо выбрать и установить анкету из выпадающего списка. После нажатия кнопки **ОК** и повторного открытия заявки можно будет увидеть новую вкладку с наименованием добавленной анкеты.



Рис. 37

При попытке повторно прикрепить к заявке ранее прикрепленную анкету будет выдано сообщение о невозможности такого действия (Рис. 38).

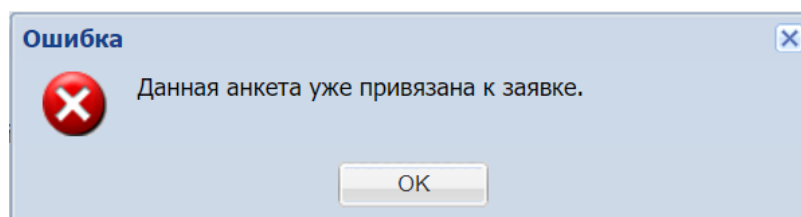


Рис. 38

Примечание. Если у пользователя нет достаточных прав на редактирование заявки, то при попытке выполнить данное действие программа выдаст сообщение (Рис. 39) или (Рис. 40) .

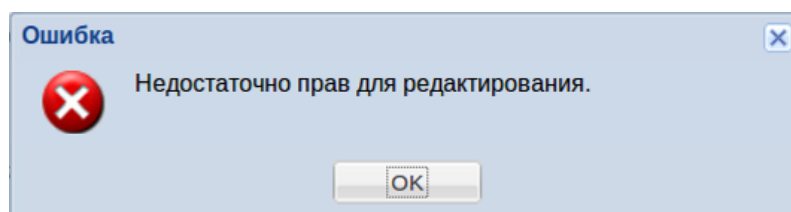


Рис. 39

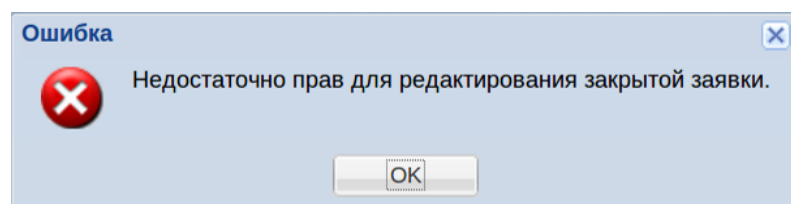


Рис. 40

Пункт «Заполнить анкету»

Заполнить анкету — пункт меню предназначен для открытия и заполнения анкеты, прикрепленной к заявке. Если к заявке прикреплена одна анкета, то при обращении к пункту меню **Заполнить анкету** программа откроет дополнительное окно **Анкета** (Рис. 41), в которой будет отображены вопросы анкеты. Если к заявке прикреплено несколько анкет, то программа откроет промежуточное окно **Выбор формы** (Рис. 42), в котором следует выбрать нужную анкету (список предлагаемых анкет соответствует прикрепленным к заявке анкетам). После нажатия кнопки **ОК** в окне **Выбор формы** программа откроет выбранную анкету в окне **Анкета** (Рис. 41).

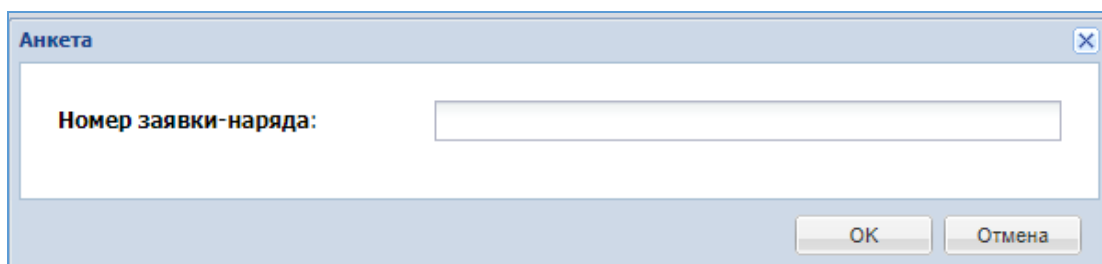


Рис. 41

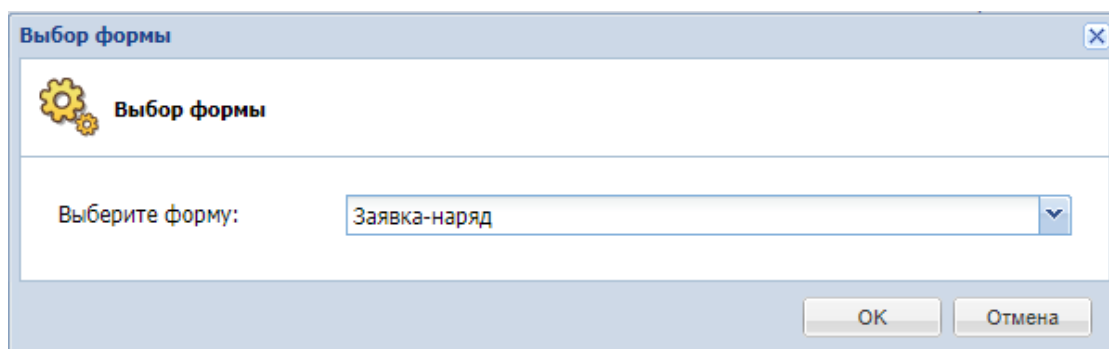


Рис. 42

Если к заявке не прикреплена ни одна анкета, то программа откроет окно с соответствующим предупреждением (Рис. 43):

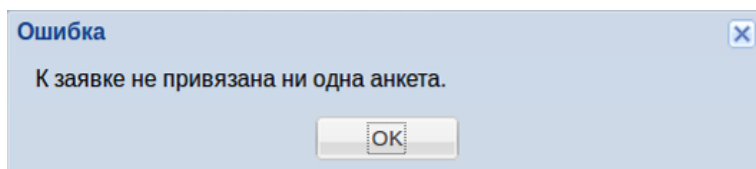


Рис. 43

Если в выбранной анкете нет ни одного вопроса или пользователю недоступна выбранная анкета, то программа откроет окно с соответствующим предупреждением (Рис. 44).

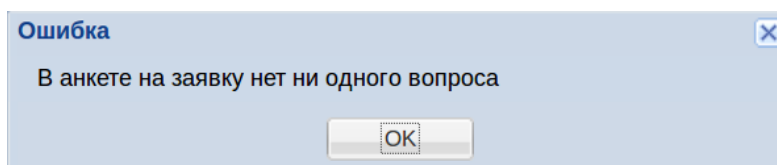


Рис. 44

Примечание. Если у пользователя нет достаточных прав на редактирование заявки, то при попытке выполнить данное действие программа выдаст сообщение (Рис. 45) или (Рис. 46) .

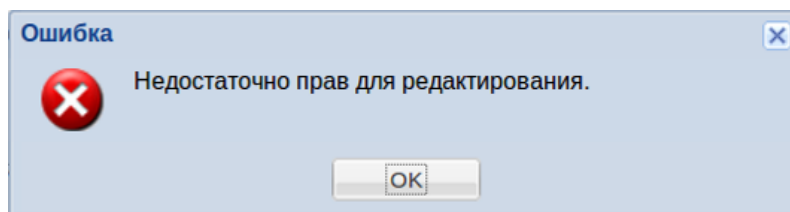


Рис. 45

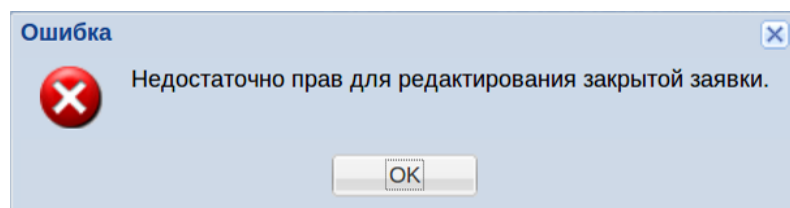


Рис. 46

Пункт «Открепить анкету»

Открепить анкету — пункт меню предназначен для открепления ранее добавленной анкеты от редактируемой заявки.

При обращении к пункту **Открепить анкету** открывается дополнительное окно **Открепить анкету** (Рис. 47), в котором в поле **Форма** необходимо выбрать и установить из выпадающего списка наименование анкеты, которую необходимо открепить от редактируемой заявки.

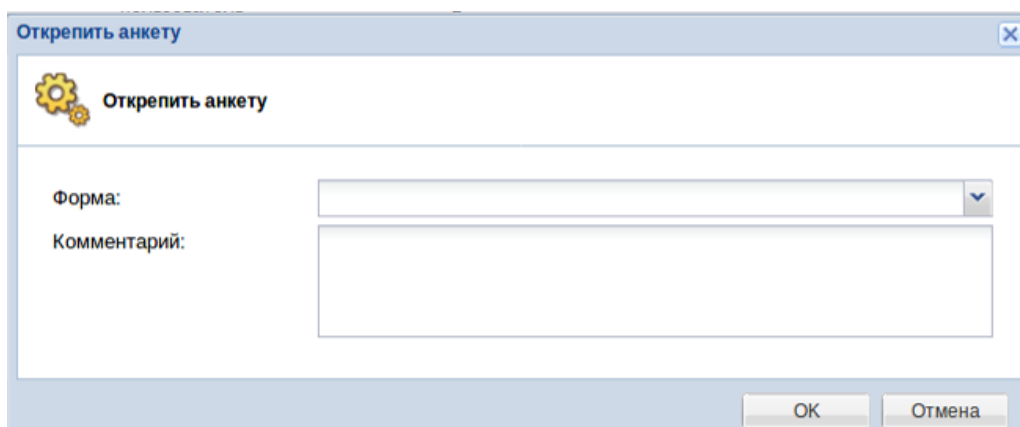


Рис. 47

Примечание. Если у пользователя нет достаточных прав на редактирование заявки, то при попытке выполнить данное действие программа выдаст сообщение (Рис. 48) или (Рис. 49) .

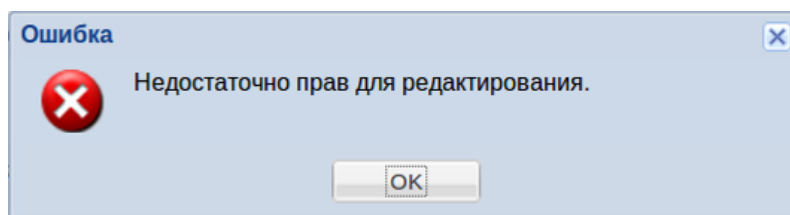


Рис. 48

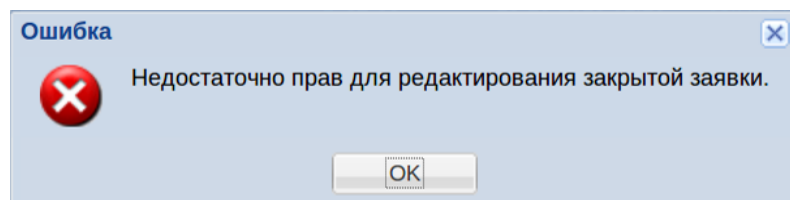


Рис. 49

Пункт «Ответы на вопросы анкет»

Ответы на вопросы анкет — пункт меню предназначен для группового заполнения анкет заявок. Вопросы, доступные для правки в групповых действиях помечаются в **Типах анкет** специальным параметром *Групповая правка*. В дополнительном окне **Ответы на вопросы анкет** будут размещены все вопросы выбранных заявок с параметром *Групповая правка*.

Пример диалогового окна **Ответы на вопросы анкет** представлен на Рис. 50 (анкеты **Контроль** и **Запрос информации**).

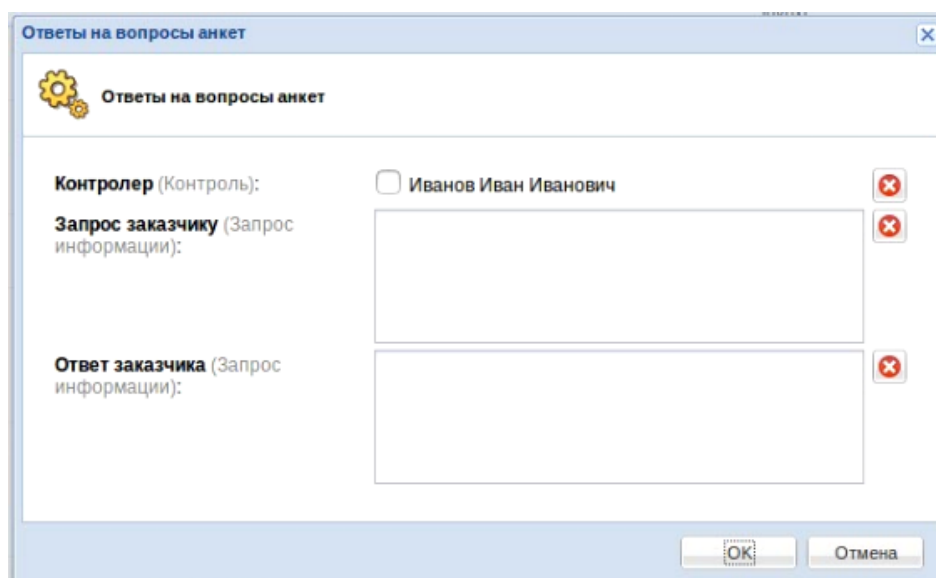



Рис. 50

При нажатии на кнопку , появится надпись «Значение вопроса будет сброшено», и после выполнения действия соответствующий ответ на вопрос в заявках будет очищен.

Если в выбранных заявках нет вопросов с параметром *Групповая правка*, будет выдано сообщение (Рис. 51).

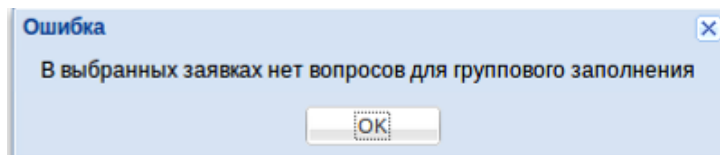


Рис. 51

Примечание. Если у какой-либо выбранной заявки нет отвеченного вопроса или нет вопроса с параметром «Групповая правка» или у пользователя нет достаточных прав для ввода ответа на вопрос заявки, то при попытке выполнить данное действие программа выдаст сообщение (Рис. 52).

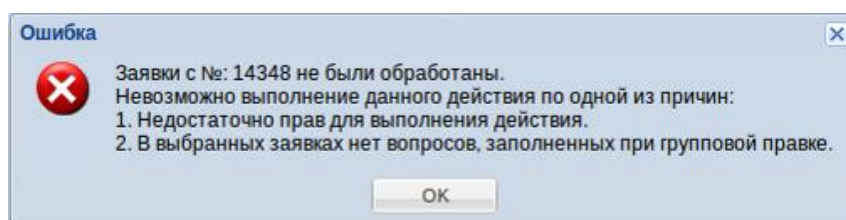


Рис. 52

Пункт «Сменить шаблон»

Сменить шаблон — данный пункт предназначен для изменения шаблона заявки, на основании которого она была создана. При обращении к пункту **Сменить шаблон** откроется одноименное окно (Рис. 53)

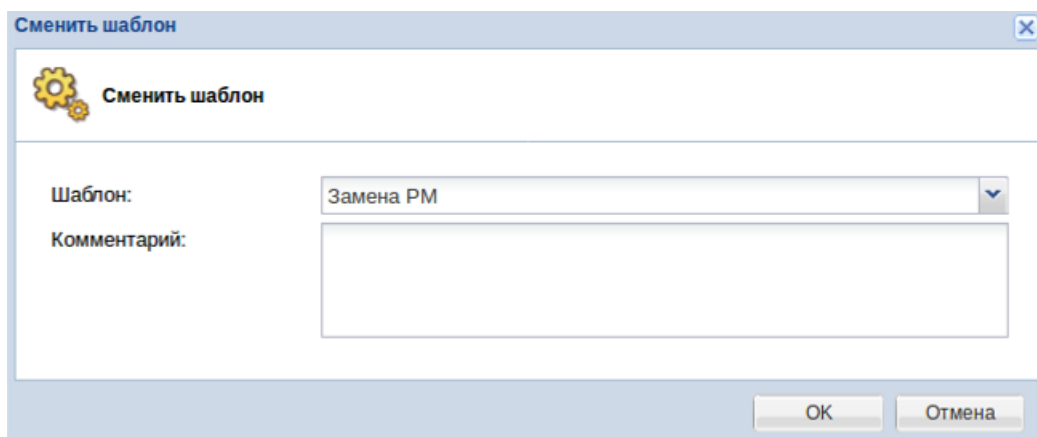


Рис. 53

Для изменения шаблона в поле **Шаблон** необходимо выбрать и установить из выпадающего списка наименование нужного шаблона.

В поле **Комментарий** указать причину смены шаблона.

После изменения шаблона к заявке прикрепляются анкеты нового шаблона и открепляются старого.

Примечание. Если у пользователя нет достаточных прав на редактирование заявки или права на смену шаблона заявки, то при попытке выполнить данное действие программа выдаст сообщение (Рис. 54), (Рис. 55) или (Рис. 56).

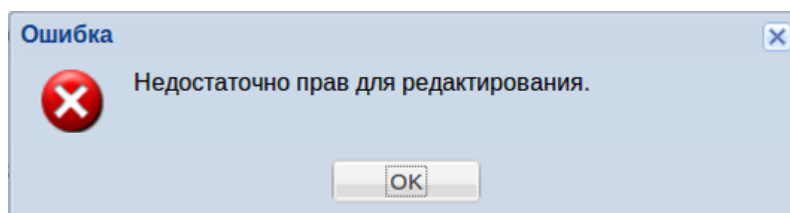


Рис. 54

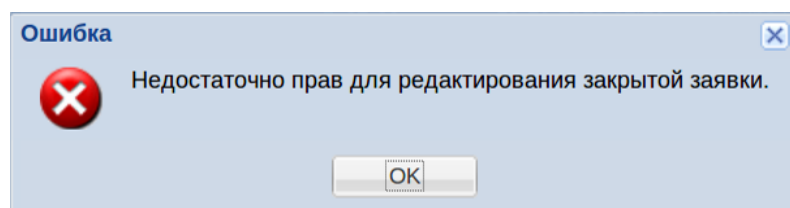


Рис. 55

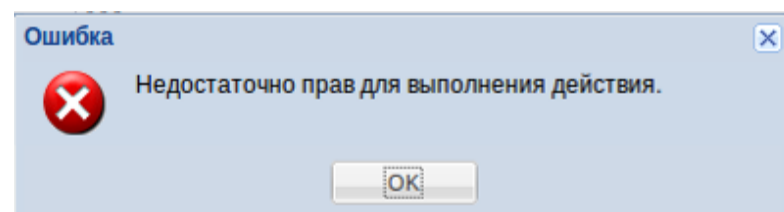


Рис. 56

Пункт «Сменить приоритет»

Сменить приоритет — пункт меню предназначен для изменения приоритета нескольких выбранных заявок.

При выборе данного пункта будет открыто диалоговое окно **Смена приоритета** (Рис. 57), в котором заполняются следующие поля:

- **Приоритет** — необходимо выбрать и установить из выпадающего списка новый приоритет для заявки. В списке присутствуют все приоритеты, кроме текущего. Список приоритетов формируется в разделе п. 14.4 Приоритеты заявок;
- **Комментарий** — свободное для заполнения поле.

После выполнения действия будет пересчитан **Срок выполнения заявок (Выполнить к)** и **Срок информирования (Информировать)** в соответствии с приоритетом и типом каждой заявки.

Рис. 57

Примечание. Если у пользователя нет достаточных прав на редактирование заявки, то при попытке выполнить данное действие программа выдаст сообщение (Рис. 58).

Рис. 58

Пункт «Сменить типа заявки»

Смена типа заявки — пункт меню предназначен для изменения типа нескольких выбранных заявок.

При выборе данного пункта будет открыто диалоговое окно **Смена типа заявки** (Рис. 59), в котором необходимо заполнить следующие поля:

- **Тип** — значение выбирается и устанавливается из списка доступных типов заявок, которые указаны в шаблоне заявок (см. подробнее п. 14.1 Вкладка «Типы»);
- **Комментарий** — свободное для заполнения поле.

Рис. 59

Если данное групповое действие применяется для заявок, созданных на основе разных шаблонов, то в списке доступных типов будет содержаться объединённый (максимальный) список типов заявок.

Примечание. Если у пользователя нет достаточных прав на редактирование заявки или выбранный в списке тип может быть применён только для части выделенных заявок, то система отобразит уведомление о частичном выполнении действия с указанием необработанных заявок (Рис. 60).

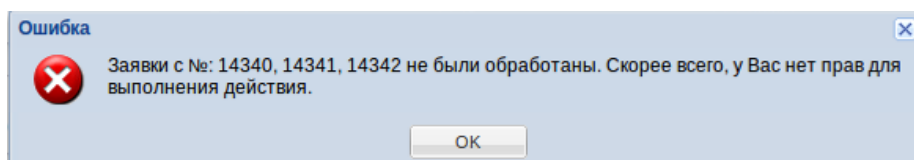


Рис. 60

Пункт «Сменить заголовок»

Сменить заголовок — пункт меню предназначен для изменения заголовка заявки.

При выборе данного пункта откроется дополнительное окно **Изменить заголовок** (Рис. 61), в котором следует ввести новый заголовок.

Рис. 61

Примечание. Если у пользователя нет достаточных прав на редактирование заявки, то при попытке выполнить данное действие программа выдаст сообщение (Рис. 62).

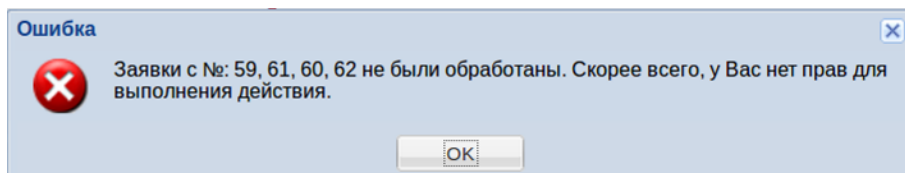


Рис. 62

Пункт «Изменить описание»

Изменить описание — пункт меню предназначен для изменения описания заявки.

При выборе данного пункта откроется дополнительное окно **Изменить описание** (Рис. 63), в котором следует ввести новое описание.

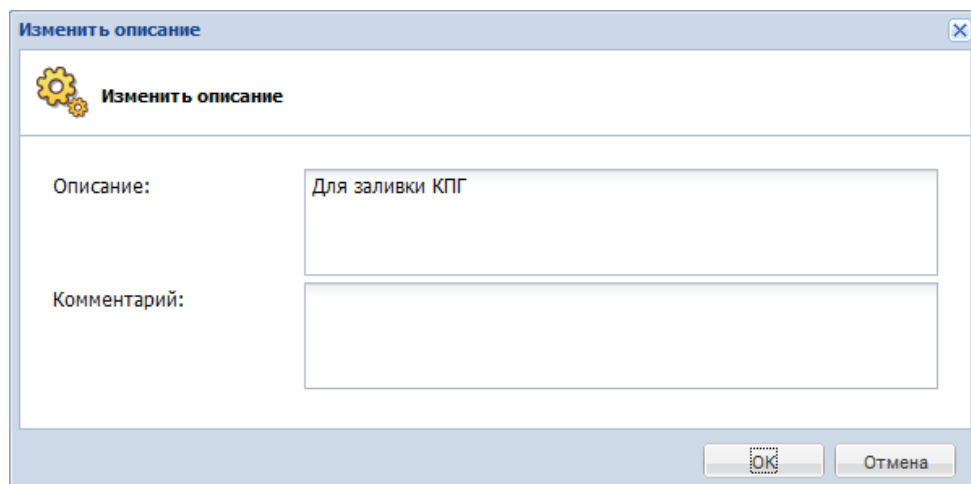


Рис. 63

Примечание. Если у пользователя нет достаточных прав на редактирование заявки или права на изменение описания заявки, то при попытке выполнить данное действие программа выдаст сообщение (Рис. 64), (Рис. 65) или (Рис. 66).

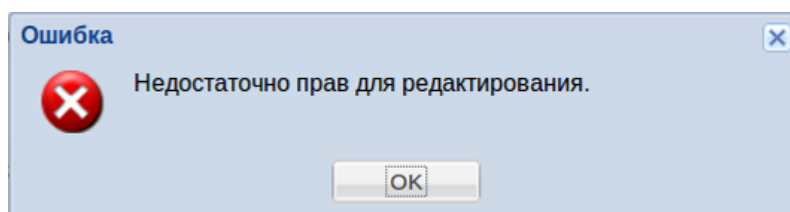


Рис. 64

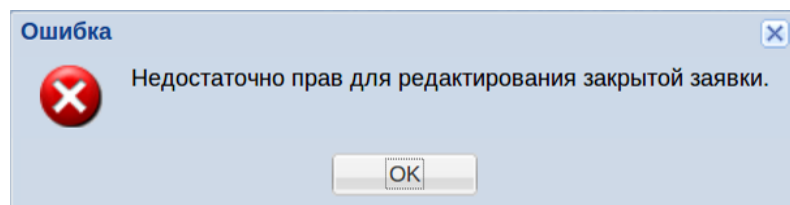


Рис. 65

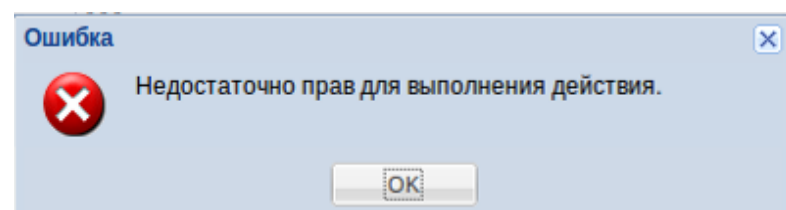




Рис. 66

Пункт «Сменить статус»

Сменить статус — пункт меню предназначен для изменения статуса нескольким выбранным заявкам. При обращении к данному пункту меню программа откроет окно **Сменить статус** (Рис. 67), в котором заполняются следующие поля:

- Статус — значение выбирается и устанавливается из выпадающего списка доступных статусов;
- Окончание ожидания — с помощью кнопки  следует указать дату окончания ожидания для выделенных заявок. Поле доступно только при выборе статуса типа *Ожидание*;
- Дата выполнения — с помощью кнопки  следует указать дату выполнения для выделенных заявок;
- Комментарий — свободное для редактирования поле.

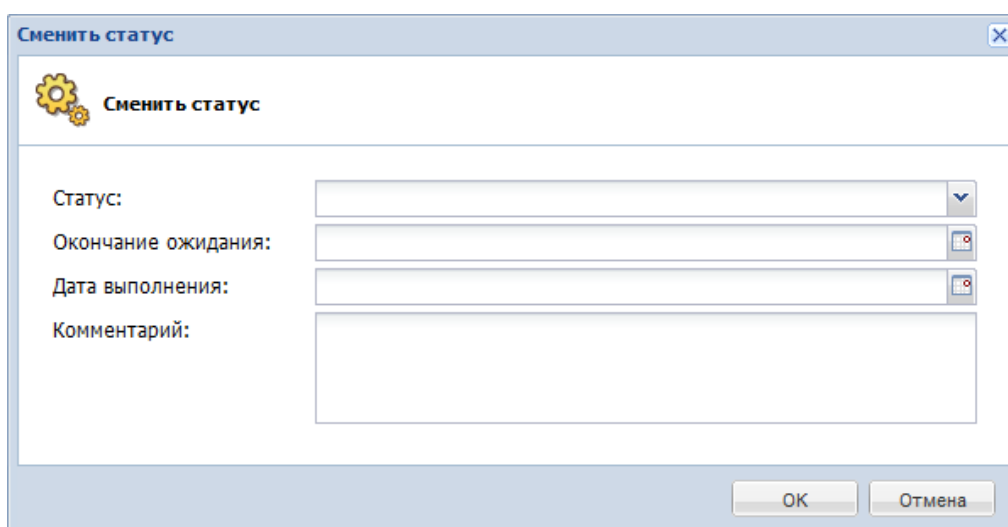


Рис. 67

Примечание. программа выдаст сообщение с перечнем необработанных заявок (Рис. 68) в следующих случаях:

- если у пользователя нет достаточных прав для изменения статуса заявок;
- если не заполнена дата выполнения при выборе статуса типа *Выполнена*;
- если у заявки есть обязательные вопросы анкет, и они не заполнены выборе статуса типа *Выполнена*;
- если не заполнена дата ожидания при выборе статуса типа *Ожидание*.

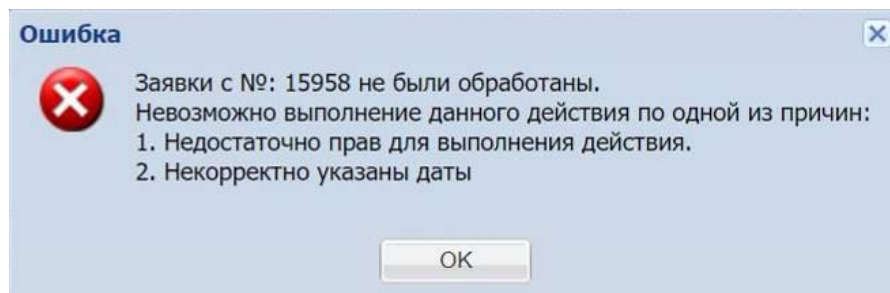


Рис. 68

Пункт «Сменить исполнителя»

Сменить исполнителя — пункт меню предназначен для групповой смены исполнителя у выделенных заявок.

При выборе данного пункта будет открыто диалоговое окно **Сменить исполнителя** (Рис. 69), в котором заполняются следующие поля:

- **Исполнитель** - значение выбирается и устанавливается из списка доступных исполнителей, на которых может быть переведена каждая заявка. Список определяется обязанностями исполнителей, указанными в шаблоне заявок (см. подробнее п. 14.1 Вкладка «Обязанности исполнителей»);
- **Комментарий** — свободное поле для заполнения.

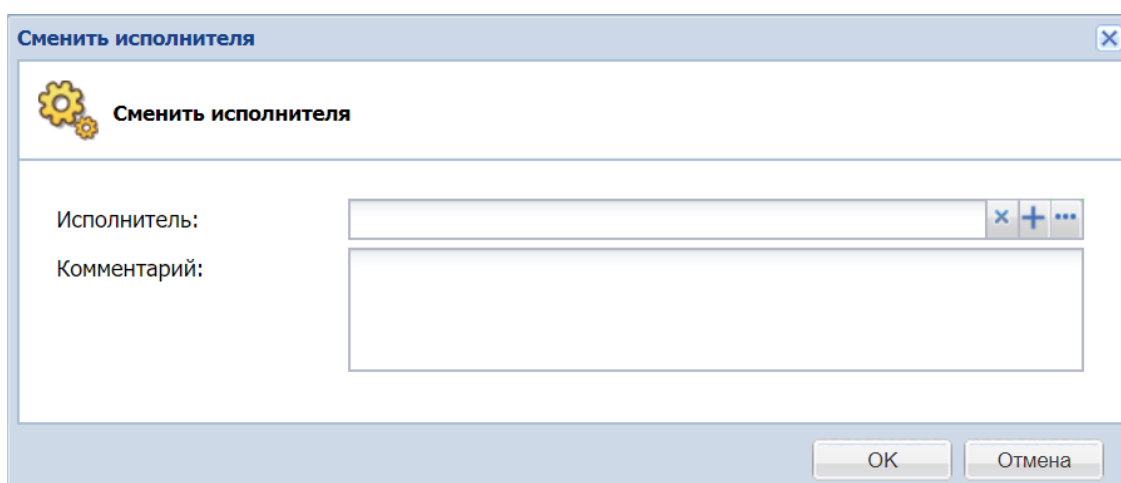


Рис. 69

Если данное групповое действие применяется для заявок, созданных на основе разных шаблонов, то в списке доступных исполнителей будет содержаться объединённый (максимальный) список исполнителей.

Примечание. Если у пользователя нет достаточных прав на редактирование заявки или права на смену исполнителя или выбранный в списке исполнитель может быть применён только для части выделенных заявок, то система отобразит уведомление о частичном выполнении действия с указанием необработанных (Рис. 70).

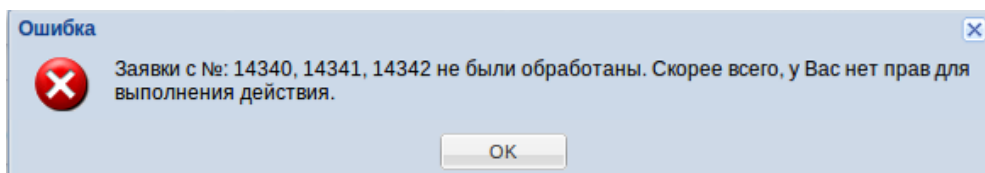


Рис. 70

Пункт «Сменить отдел»

Сменить отдел — пункт меню предназначен для изменения отдела нескольких выбранных заявок.

При выборе данного пункта будет открыто диалоговое окно **Сменить отдел** (Рис. 71), в котором заполняются следующие поля:

- **Отдел** — значение выбирается и устанавливается из списка доступных отделов, на который может быть назначена каждая заявка, и который указан в шаблоне заявок (см. подробнее п. 14.1 Вкладка «Отделы»);
- **Комментарий** — свободное для заполнения поле.

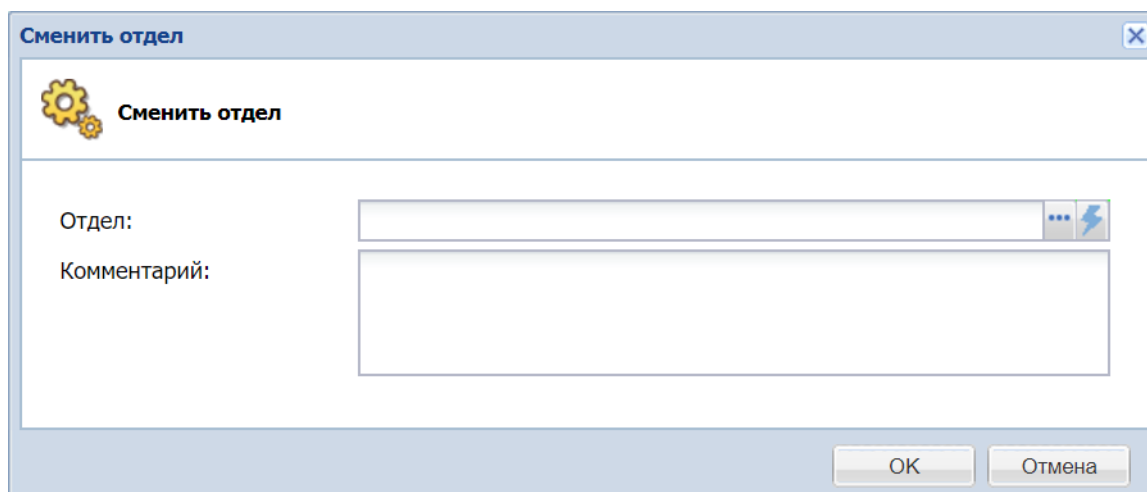


Рис. 71

Если данное групповое действие применяется для заявок, созданных на основе разных шаблонов, то в списке доступных отделов будет содержаться объединённый (максимальный) список отделов. Если выбранный в списке отдел может быть применён только для части выделенных заявок, то система отобразит уведомление о частичном выполнении действия с указанием необработанных заявок (Рис. 72).

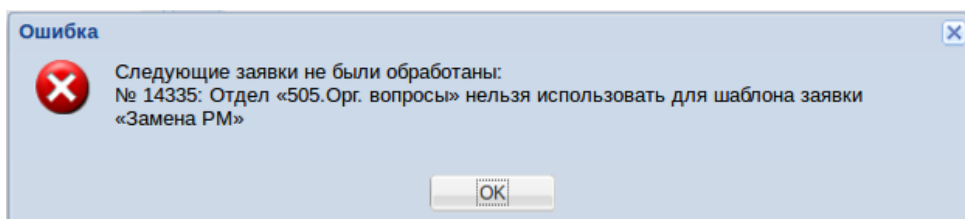


Рис. 72


При нажатии на кнопку *Автоназначения*  отделы заявок будут изменены на отделы, заданные у объектов заявок с таким же подтипом, как у шаблонов заявок (см. подробнее п. 6.1 Вкладка «Отделы») (Рис. 73).

Рис. 73

Если отдел автоназначения у объекта не указан, то при выполнении действия система отобразит уведомление о частичном выполнении действия с указанием необработанных заявок (Рис. 74).

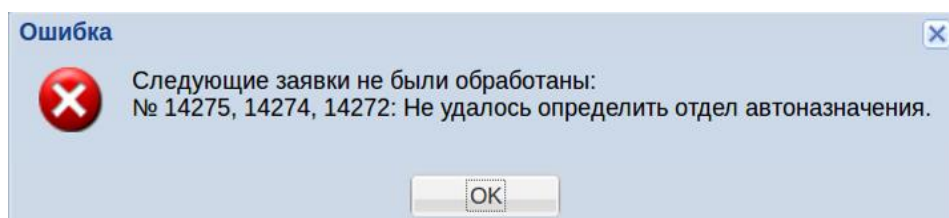


Рис. 74

Примечание. Если у пользователя нет достаточных прав на редактирование заявки или права на смену отдела, то при попытке выполнить действие программа выдаст сообщение с перечнем необработанных заявок (Рис. 75, Рис. 76).

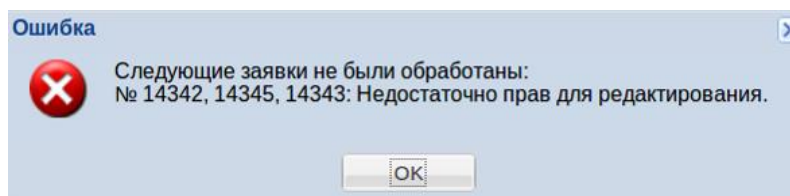


Рис. 75

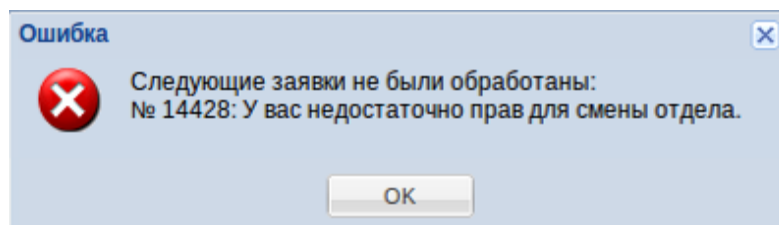


Рис. 76

Пункт «Сменить и добавить на контроль отдел»

Сменить и добавить на контроль отдел — пункт меню предназначен для изменения отдела заявки и добавления отдела для контроля заявки. Заявка будет доступна для просмотра сотрудникам выбранного отдела.

При выборе данного пункта откроется дополнительное окно **Сменить и добавить на контроль отдел** (Рис. 77), в котором следует заполнить следующие поля:

- **Отдел** — необходимо выбрать из выпадающего списка новый отдел заявки. Список отделов настраивается на вкладке **Отделы** в настройке шаблона заявки (см. подробнее п. 14.1 Отделы);
- **Комментарий** — свободное для заполнения поле.

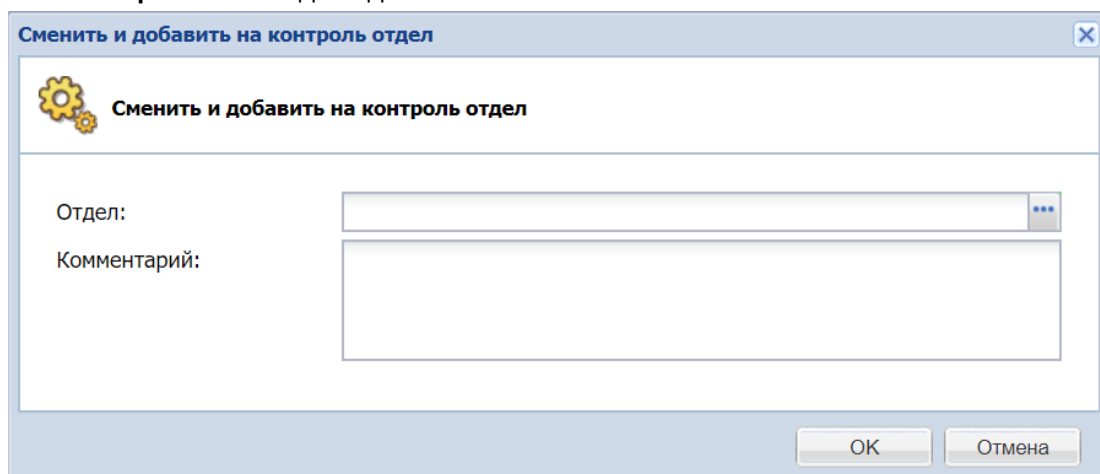


Рис. 77

Примечание. Если у пользователя нет достаточных прав на редактирование заявки, то при попытке выполнить данное действие программа выдаст сообщение (Рис. 78) или (Рис. 79).

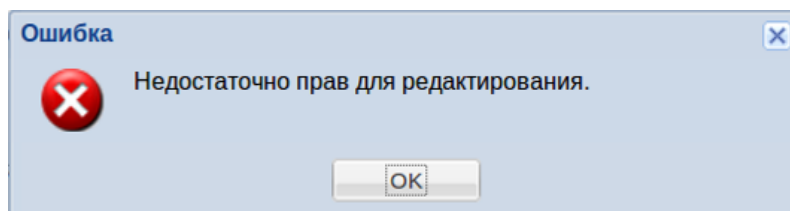


Рис. 78

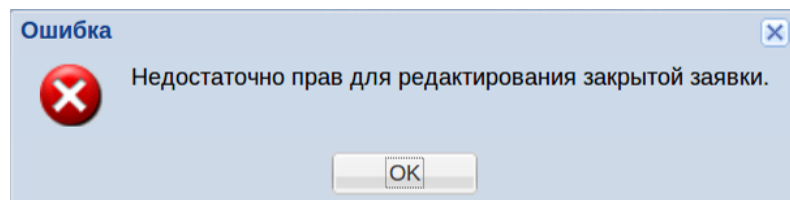


Рис. 79

Пункт «Подключить к контролю менеджера»

Подключить к контролю менеджера — пункт меню предназначен для добавления сотрудника, которому заявка будет доступна для просмотра.

При выборе данного пункта откроется дополнительное окно **Подключить к контролю менеджера** (Рис. 80), в котором следует заполнить следующие поля:

- **Менеджер** — следует выбрать из выпадающего списка нужного сотрудника;
- **Комментарий** — свободное для заполнения поле.

Примечание. Если у пользователя нет достаточных прав на редактирование заявки, то при попытке выполнить данное действие программа выдаст сообщение (Рис. 81) или (Рис. 82).

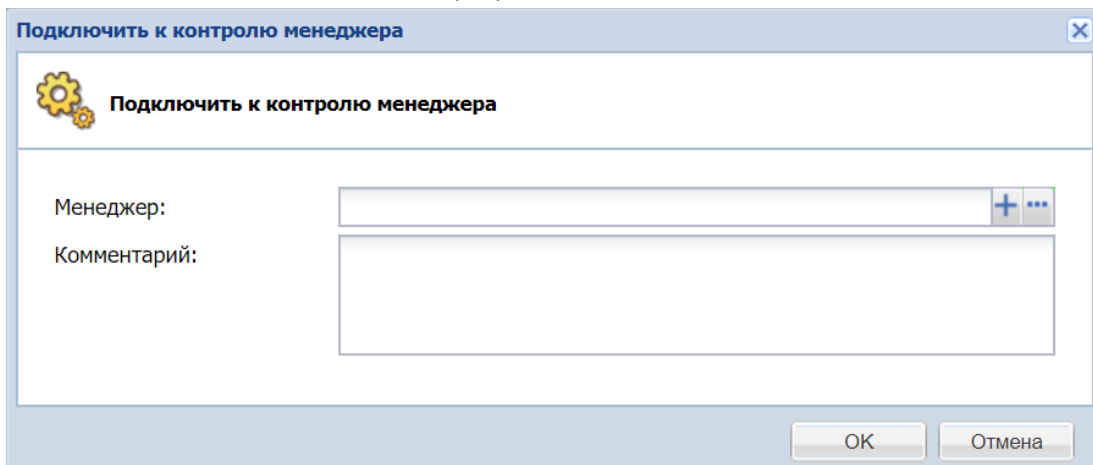


Рис. 80

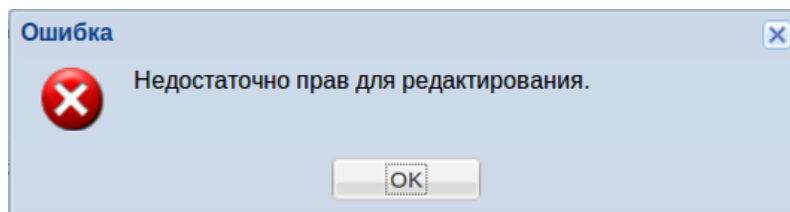


Рис. 81

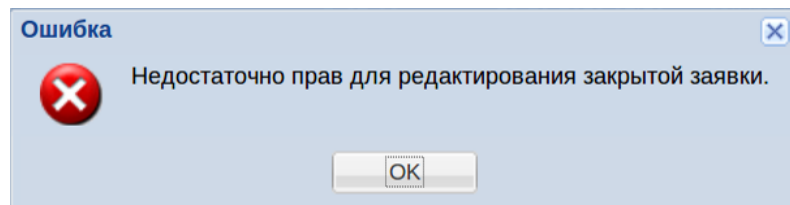


Рис. 82

Пункт «Подключить к контролю отдел»

Подключить к контролю отдел — пункт меню предназначен для добавления отдела, который будет контролировать движение по заявке. Заявка будет доступна для просмотра сотрудникам выбранного отдела.

При выборе данного пункта откроется дополнительное окно **Подключить к контролю отдел** (Рис. 83), в котором следует заполнить следующие поля:

- **Отдел** — следует выбрать из выпадающего списка нужный отдел. В списке содержатся все отделы пользователя, за исключением тех отделов, что уже добавлены на контроль по данной заявке;
- **Комментарий** — свободное для заполнения поле.

Примечание. Если у пользователя нет достаточных прав на редактирование заявки, то при попытке выполнить данное действие программа выдаст сообщение (Рис. 84) или (Рис. 85).

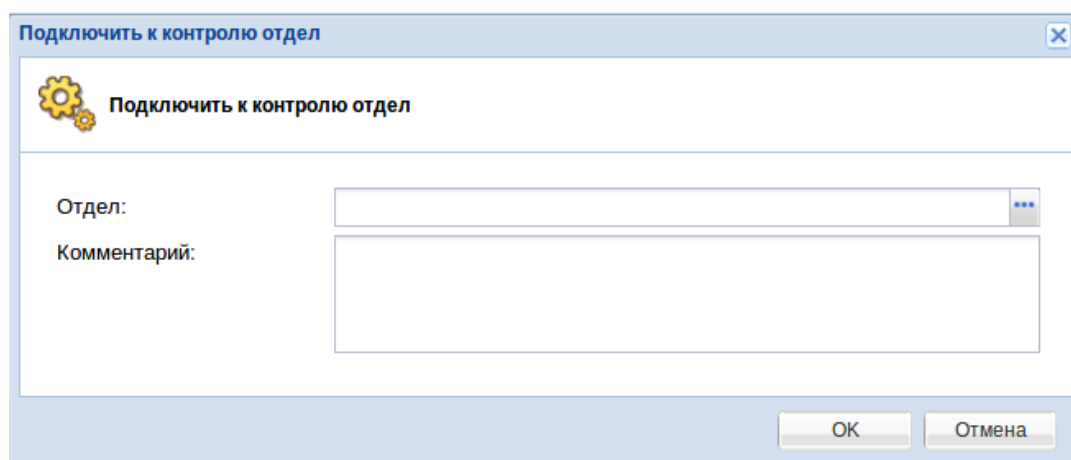


Рис. 83

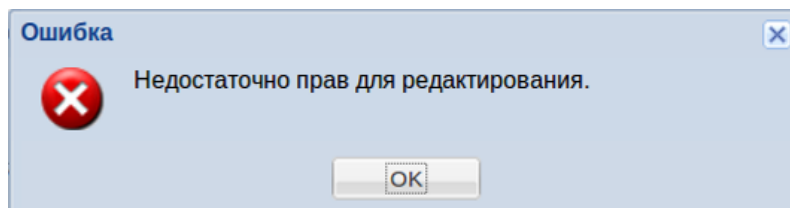


Рис. 84

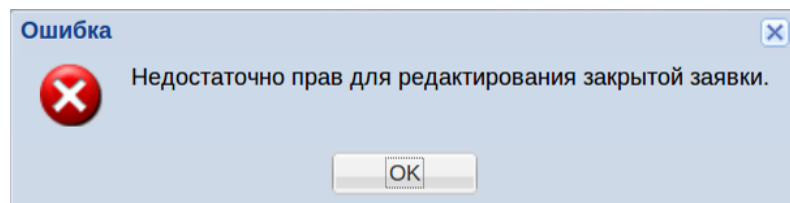


Рис. 85

Пункт «Добавить на личный контроль»

Подключить на личный контроль — пункт меню предназначен для добавления заявки на контроль текущего пользователя ИС. Если заявка будет относиться к другому отделу, в котором у пользователя нет прав, пользователь сможет просматривать информацию по заявке.

Примечание. Если у пользователя нет достаточных прав на редактирование заявки, то при попытке выполнить данное действие программа выдаст сообщение (Рис. 86) или (Рис. 87) .

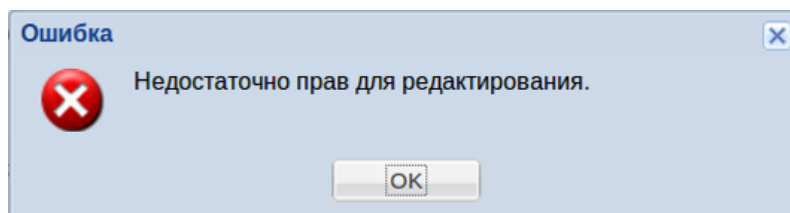


Рис. 86

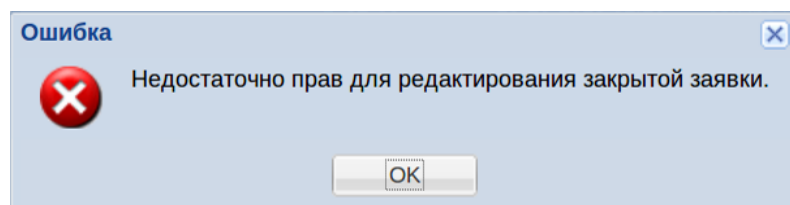


Рис. 87

Пункт «Продлить срок заявки»

Продлить срок заявки — пункт меню позволяет продлить срок выполнения заявки. При обращении к пункту меню Продление срока программа открывает промежуточное окно **Продлить срок заявки** (Рис. 88), в котором необходимо указать причину продления. После нажатия кнопки **ОК** в окне **Продлить срок заявки** программа увеличит срок выполнения заявки. Срок продления зависит от типа заявки и приоритета выполнения, и настраивается в разделе **Настройки заявок > Типы заявок** (см. подробнее п. 14.3 Вкладка «Приоритет»).



Рис. 88

Примечание. Если у пользователя нет достаточных прав на редактирование заявки или права на продление срока заявки, то при попытке выполнить данное действие программа выдаст сообщение (Рис. 89), (Рис. 90) или (Рис. 91).

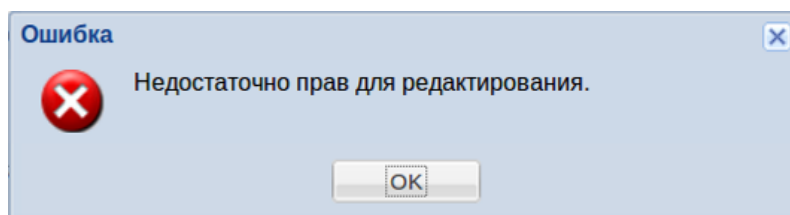


Рис. 89

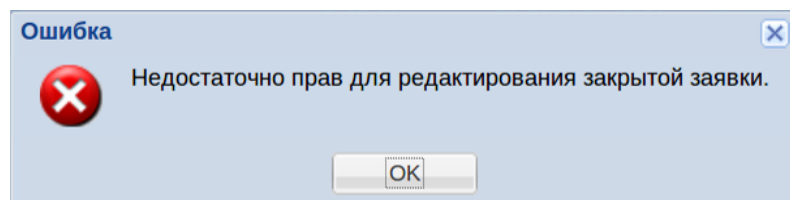


Рис. 90

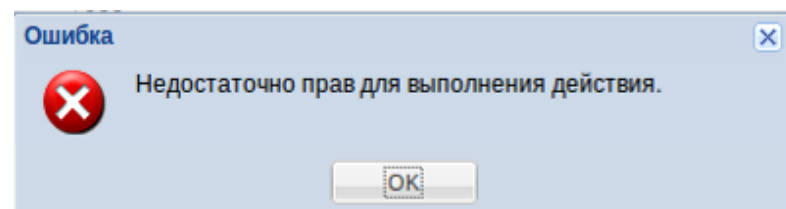


Рис. 91

Пункт «Пересчитать срок выполнения»

Пересчитать срок выполнения — пункт меню предназначен для изменения даты приема и срока выполнения выбранных заявок.

При выборе данного пункта будет открыто диалоговое окно **Пересчитать срок выполнения** (Рис. 92), в котором необходимо заполнить обязательное поле **Новая дата приема** и поле **Комментарий**, свободное для заполнения.

В выбранных заявках будет изменена **Дата приема** и пересчитан **Срок выполнения** в соответствии с **Приоритетом** и **Типом** каждой заявки.

Рис. 92

Примечание, программа выдаст сообщение с перечнем необработанных заявок (Рис. 93) в следующих случаях:

- если у пользователя нет достаточных прав для изменения заявки;
- если у пользователя нет права на пересчет срока выполнения заявки;
- если у пользователя нет права на изменение даты приема заявки;
- если новая дата приема больше срока выполнения заявки.

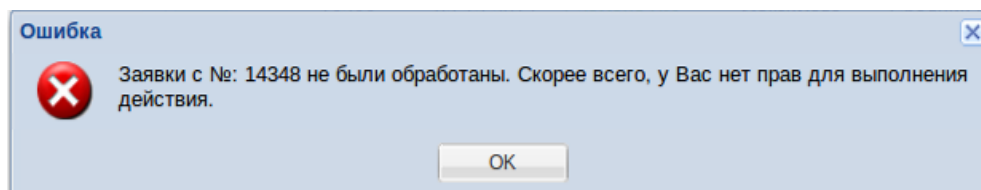


Рис. 93

Пункт «Изменить дату приема»

Изменить дату приема — пункт меню предназначен для изменения даты приема нескольких выбранных заявок.

При выборе данного пункта будет открыто диалоговое окно **Изменить дату приема** (Рис. 94), в котором необходимо заполнить обязательные поля: **Дата приема** и **Комментарий**.

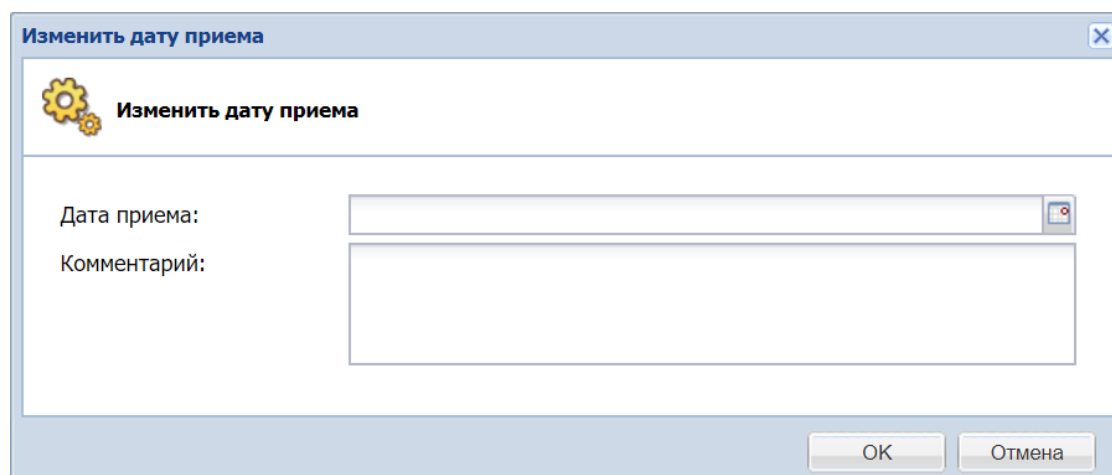


Рис. 94

Примечание, программа выдаст сообщение с перечнем необработанных заявок (Рис. 95) в следующих случаях:

- если у пользователя нет достаточных прав для изменения заявки;
- если новая дата приема больше даты выполнения или срока выполнения;
- если новая дата приема больше срока выполнения;
- если новый дата приема такая же как текущая.

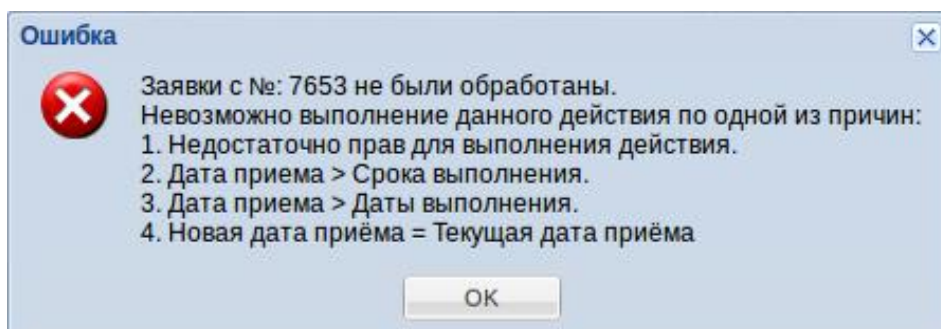


Рис. 95

Пункт «Изменить срок выполнения»

Изменить срок выполнения — пункт меню предназначен для изменения срока выполнения нескольких выбранных заявок.

При выборе данного пункта будет открыто диалоговое окно **Изменить срок выполнения** (Рис. 96), в котором необходимо заполнить обязательные поля: **Срок выполнения** и **Комментарий**.

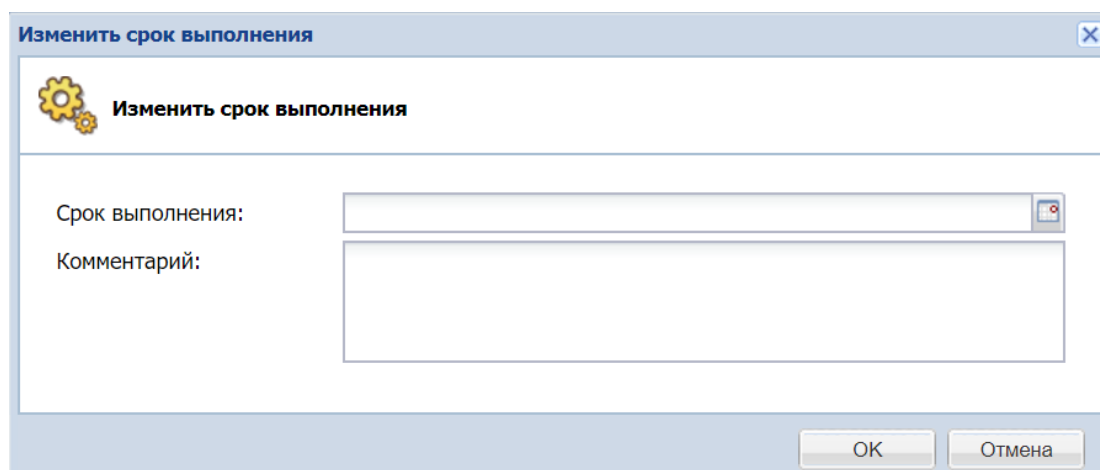


Рис. 96

Примечание, программа выдаст сообщение с перечнем необработанных заявок (Рис. 97) в следующих случаях:

- если у пользователя нет достаточных прав для изменения заявки;
- если у пользователя нет прав на изменение срока выполнения заявки;
- если новый срок выполнения меньше даты приема;
- если новый срок выполнения такой же как текущий у заявки.

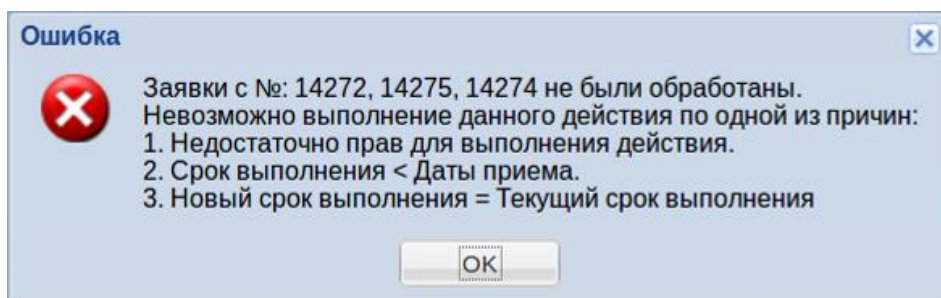


Рис. 97

Пункт «Назначить на дату»

Назначить на дату — пункт меню предназначен для изменения поля **Назначить на** нескольких выбранных заявок.

При выборе данного пункта будет открыто диалоговое окно **Назначить на дату** (Рис. 98), в котором необходимо заполнить обязательные поля: **Назначить на** и **Комментарий**.

Примечание. Если у пользователя нет достаточных прав на редактирование заявки, то при попытке выполнить данное действие программа выдаст сообщение с перечнем необработанных заявок (Рис. 99).

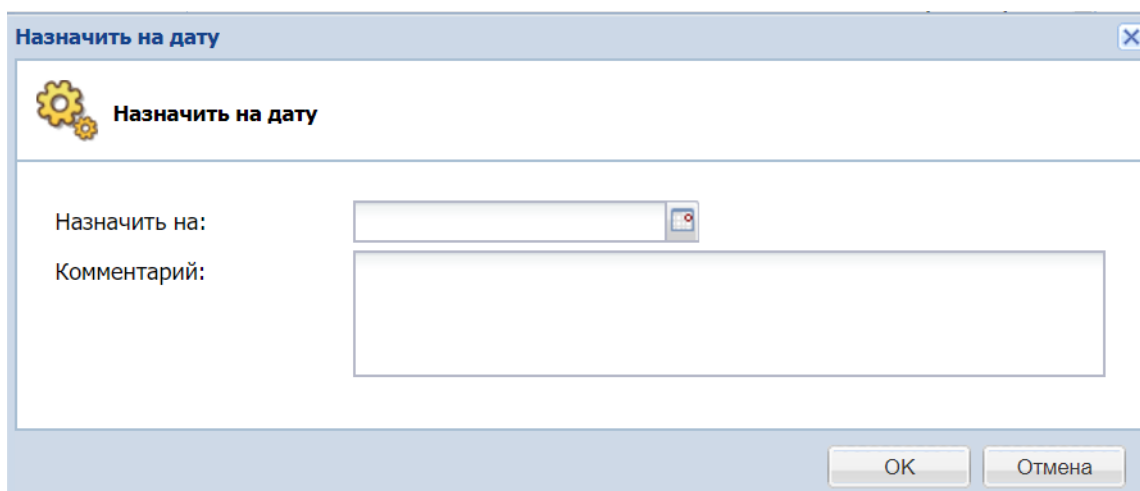


Рис. 98

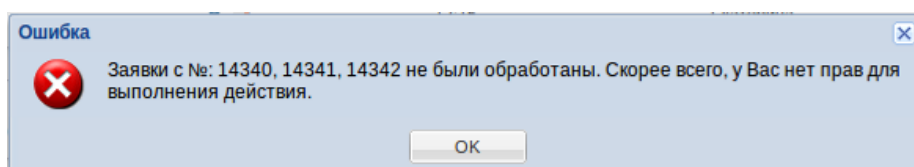


Рис. 99

Пункт «Блокировка заявки»

Блокировка заявки — пункт меню предназначен для блокировки заявки, которая становится недоступной для редактирования и каких-либо действий с ней.

Примечание. Если у пользователя нет достаточных прав на редактирование заявки, то при попытке выполнить данное действие программа выдаст сообщение (Рис. 100) или (Рис. 101) .

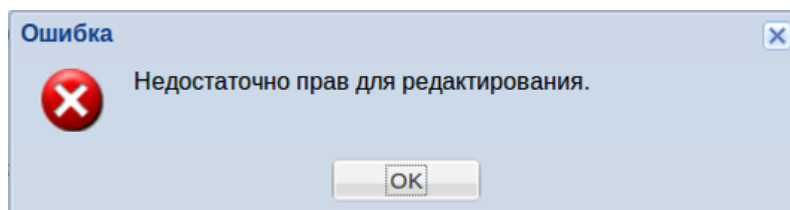


Рис. 100

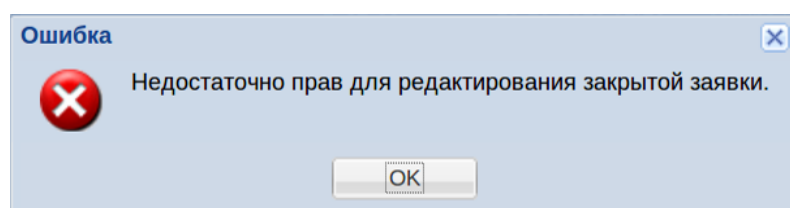


Рис. 101

Пункт «Разблокировка заявки»

Разблокировка заявки — пункт меню предназначен для разблокировки заявки.

Примечание. Если у пользователя нет достаточных прав на редактирование заявки, то при попытке выполнить данное действие программа выдаст сообщение (Рис. 102) или (Рис. 103) .

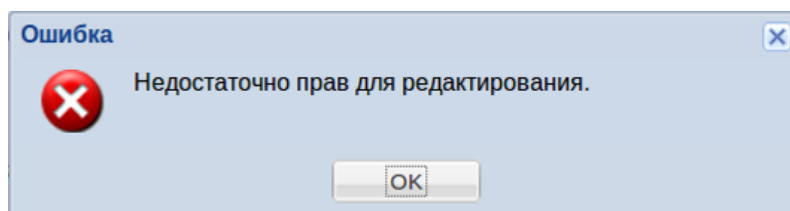


Рис. 102

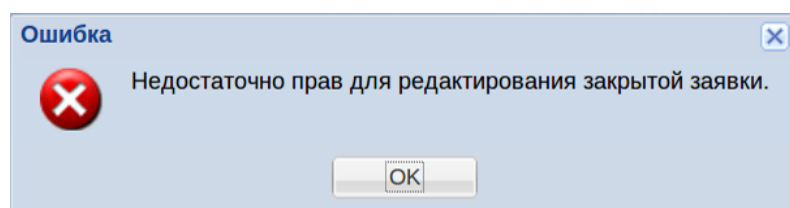


Рис. 103

Пункт «Добавить ТМ»

Добавить ТМ — пункт меню предназначен для добавления требуемых материалов в несколько выбранных заявок.

При выборе данного пункта будет открыто диалоговое окно **Добавить ТМ** (Рис. 104), в котором необходимо заполнить поле **Комплектующий элемент** – значение выбирается и устанавливается из списка материалов (см. подробнее п. 13.6).

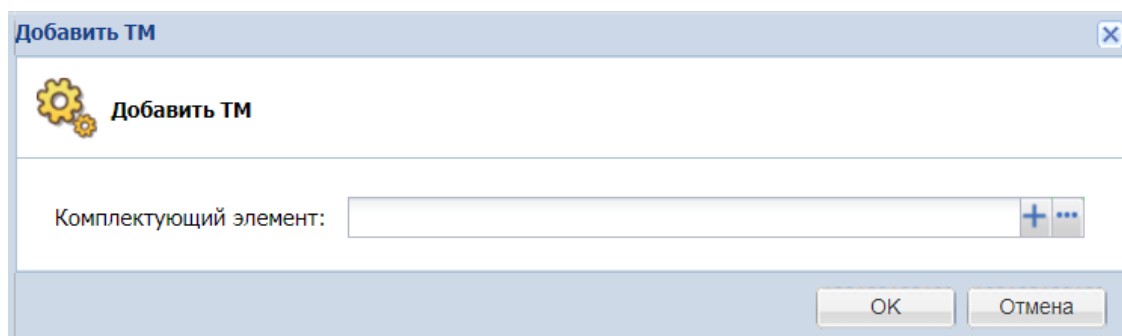


Рис. 104

Примечание. Если у пользователя нет достаточных прав на редактирование заявки, то при попытке выполнить данное действие программа выдаст сообщение с перечнем необработанных заявок (Рис. 105).

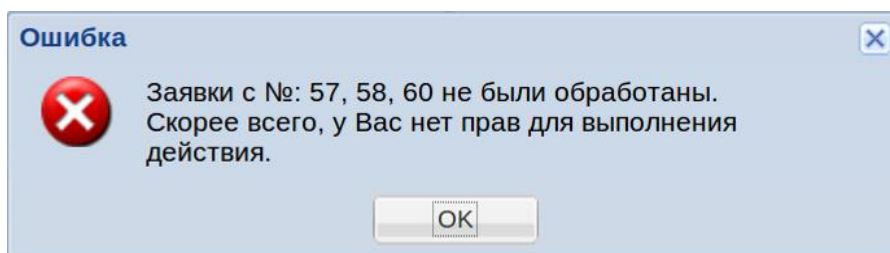


Рис. 105

Пункт «Удалить ТМ»

Удалить ТМ — пункт меню предназначен для удаления требуемых материалов в нескольких выбранных заявках.

При выборе данного пункта будет открыто диалоговое окно **Удалить ТМ** (Рис. 106), в котором необходимо заполнить поля:

- **Комплектующий элемент** – значение выбирается и устанавливается из списка доступных материалов (объединённый, максимальный список материалов выбранных заявок);
- **Комментарий** – обязательное для заполнения поле.

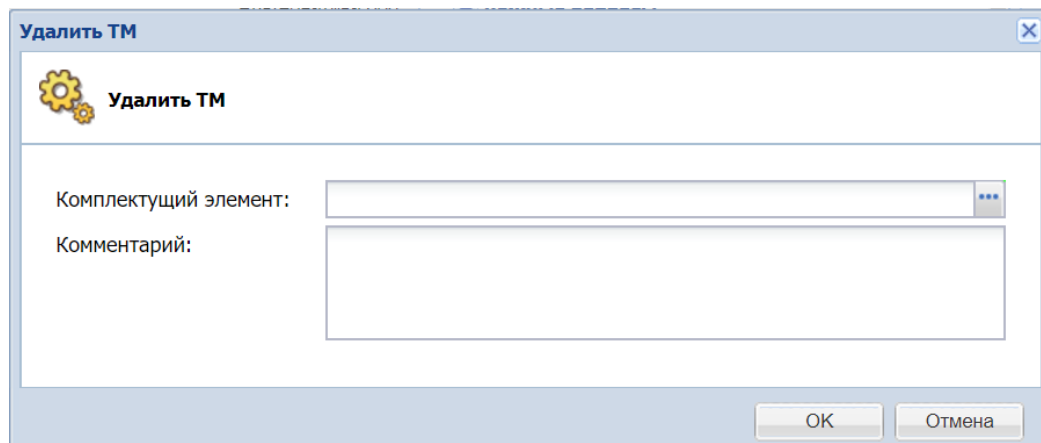


Рис. 106

Примечание. Если у пользователя нет достаточных прав на редактирование заявки или выбранный в списке материал есть только у части выделенных заявок, то при выполнении действия система отобразит уведомление о частичном выполнении с указанием необработанных заявок (Рис. 107).

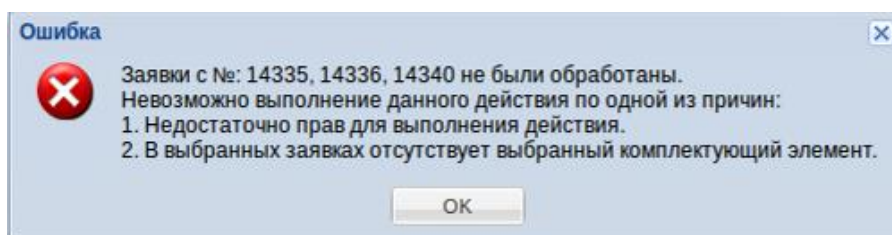


Рис. 107

Пункт «Добавить работу»

Добавить работу— пункт меню предназначен для добавления работ в несколько выбранных заявок.

При выборе данного пункта будет открыто диалоговое окно **Добавить работу** (Рис. 108), в котором необходимо заполнить поля:

- **Наименование работы** — значение выбирается и устанавливается из списка работ, доступных для всех выбранных заявок. Обязательное для заполнения поле;
- **Инвентарь** — выбор из списка инвентаря. В списке поля инвентарь, относящийся к объектам, которые доступны пользователю. После выбора инвентаря, поле **Наименование работы** очищается и список выбора поля фильтруется в соответствии с типом выбранного инвентаря;
- **Дата начала** — дата начала работы. Обязательное для заполнения поле. По умолчанию — текущая дата время 00:00;
- **Дата окончания** — дата окончания работы. Обязательное для заполнения поле. По умолчанию — текущая дата, время 23:59;
- **Количество** — количество работ (значение по умолчанию указывается в настройках);

- **Отдел** — отдел, выполняющий работы. По умолчанию – текущий отдел заявки. Выбор из списка отделов, доступных для выбранных заявок и текущему пользователю;
- **Исполнитель** — выбор исполнителя работы из списка исполнителей указанного отдела;
- **Комментарий** — свободное для заполнения поле.

Рис. 108

Если у выбранных заявок нет допустимых общих работ, окно **Добавить работу** не будет открыто, программа выдаст сообщение (Рис. 109).

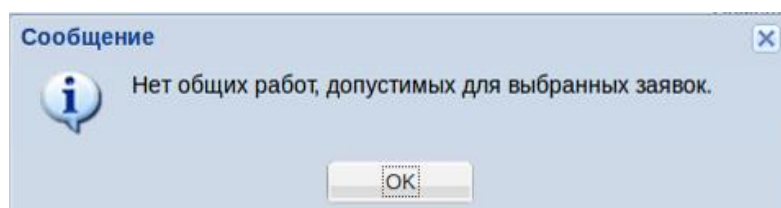


Рис. 109

Примечание. Работа не будет добавлена к заявке и программа выдаст сообщение в следующих случаях:

- Дата начала работ больше даты окончания работ (Рис. 110);

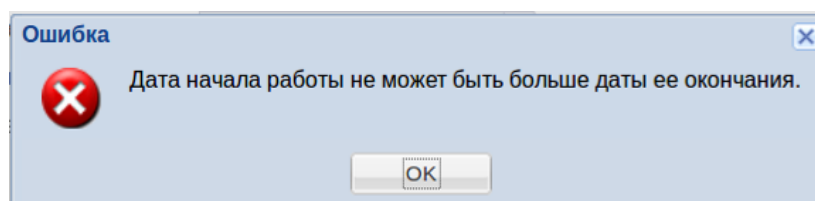


Рис. 110

- Если у пользователя нет достаточных прав на редактирование заявки (Рис. 111, Рис. 112);

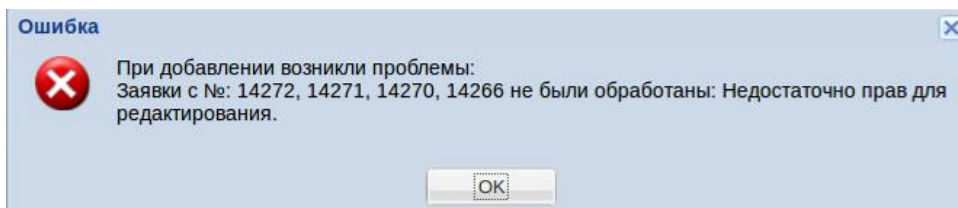


Рис. 111

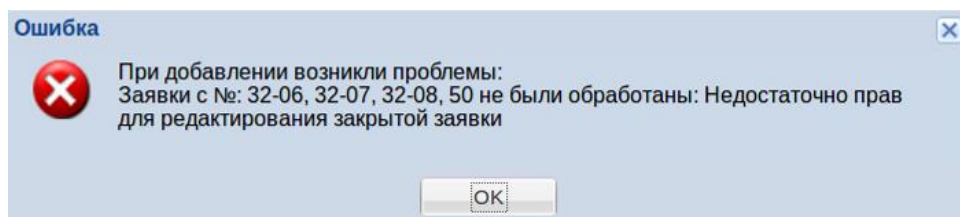


Рис. 112

Пункт «Удалить работу»

Удалить работу — пункт меню предназначен для удаления работ в нескольких выбранных заявках.

При выборе данного пункта будет открыто диалоговое окно **Удалить работу** (Рис. 113), в котором необходимо заполнить поля:

- **Работа** — значение выбирается и устанавливается из списка доступных работ (объединённый, максимальный список работ выбранных заявок);
- **Комментарий** — обязательное для заполнения поле.

Примечание. Если у пользователя нет достаточных прав на редактирование заявки или выбранная работа есть только у части выделенных заявок, то при выполнении действия система отобразит уведомление о частичном выполнении с указанием необработанных заявок (Рис. 114).

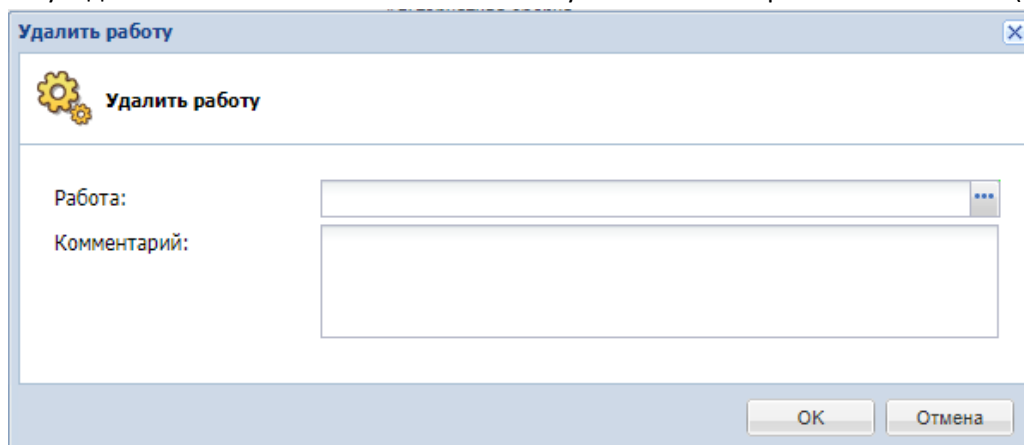


Рис. 113

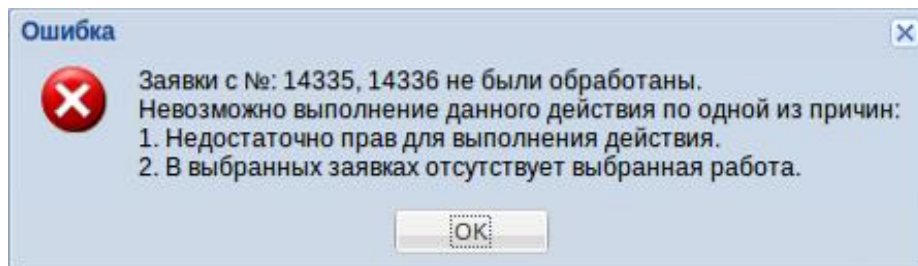


Рис. 114

Пункт «Удалить РМ»

Удалить РМ — пункт меню предназначен для удаления работ в нескольких выбранных заявках.

При выборе данного пункта будет открыто диалоговое окно **Удалить РМ** (Рис. 115), в котором необходимо заполнить обязательные поля:

- **Расходный материал** — значение выбирается и устанавливается из списка доступных расходных материалов (объединённый, максимальный список расходных материалов выбранных заявок);
- **Комментарий** — обязательное для заполнения поле.

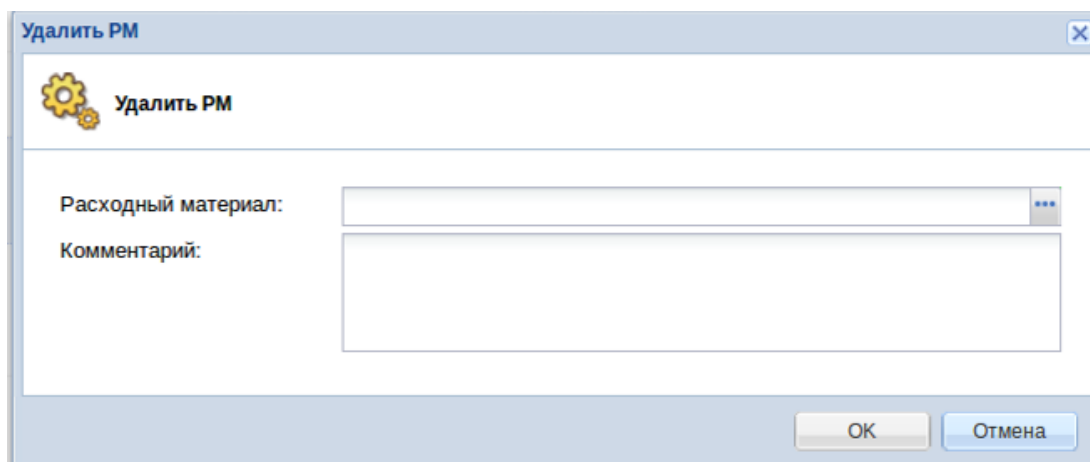


Рис. 115

Примечание. Если у пользователя нет достаточных прав на редактирование заявки или выбранный материал есть только у части выделенных заявок, то при выполнении действия система отобразит уведомление о частичном выполнении с указанием необработанных заявок (Рис. 116).

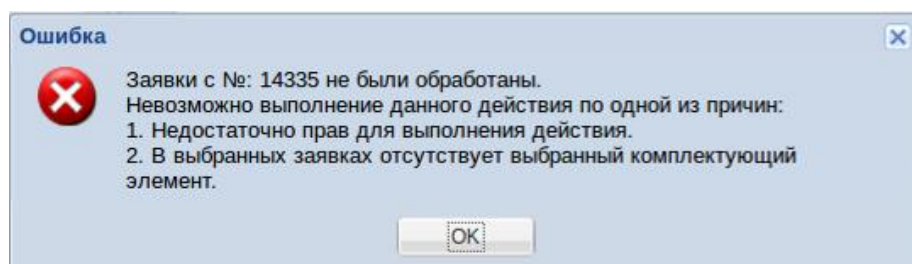


Рис. 116

Пункт «Выгрузить сервисные листы»

Выгрузить сервисные листы — пункт меню предназначен для формирования и выгрузки сервисных листов заявок в одном из выбранных форматов.

При выборе данного пункта появляется окно с вариантами целевого формата для сервисных листов (Рис. 117).

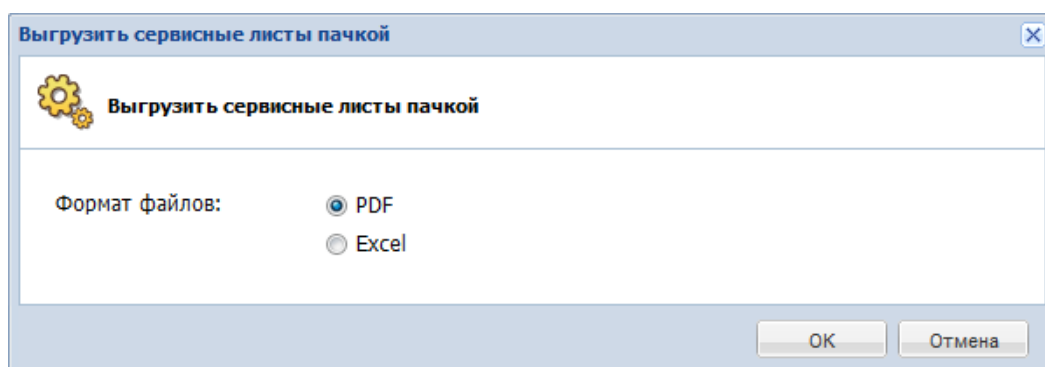


Рис. 117

С помощью переключателя следует выбрать один из форматов: *PDF* или *Excel* и нажать кнопку **ОК**. После выбора формата сервисных листов, программа выполнит их формирование и создаст архив формата ZIP для сохранения на компьютер пользователя.

За один раз может быть выгружено не более указанного в настройках количества сервисных листов. Если выделено большее количество заявок с сервисными листами, то будет выдано сообщение (Рис. 118).

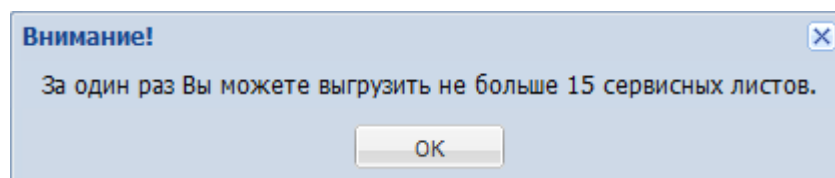


Рис. 118

Условные обозначения

В окне выборки заявок применяются следующие условные обозначения:

Темно-красным цветом выделяется текст в поле **Тип** и часть поля **№** (номер заявки) для заявок с типом статуса **Закрыта** или **Выполнена** если дата выполнения заявки по сервисному листу больше срока выполнения или дата выполнения заявки по сервисному листу не заполнена;

Красным цветом выделяется текст в поле **Тип** и часть поля **№** (номер заявки) для заявок с типом статуса **Открыта** если срок выполнения заявки меньше текущей даты и дата выполнения заявки по сервисному листу не заполнена или дата выполнения заявки по сервисному листу больше срока выполнения;

Оранжевым цветом выделяется текст в поле **Тип** и **розовым** цветом выделяется часть поля **№** (номер заявки) для заявок с типом статуса **Открыта** если до срока выполнения осталось менее 30% времени.

Для всех остальных заявок, не попадающих под вышеперечисленные условия текст в поле **Тип** выделяется **зеленым** цветом.

Жирным шрифтом выделяется строка с заявкой, для которой проводилось редактирование и она еще не прочитана.

Строка с прочитанной заявкой не имеет какого-либо выделения.

Панель «Фильтры»

При обращении к пункту, предназначенному для работы с заявками, в левой части окна программы открывается вкладка и дополнительная панель **Фильтры**. Подробнее см. Инструкцию по работе с новыми фильтрами.

15.3. Работа с заявкой

Пользователи ИС могут выполнять действия по заявке согласно его бизнес ролям (**Администрирование > Бизнес роли**) и разрешениям (**Администрирование > Разрешения**).

Вкладка «Заявка»

Вкладка **Заявка** предназначена для отображения информация о заявке и краткой истории, выполненных действий с заявкой (Рис. 119);

Окно вкладки разбито на три раздела:

- **Описание** — раздел содержит общую информацию по заявке;
- **Краткая история** — (краткая история) раздел содержит описание основных действий, выполненных с заявкой;
- Закладки, содержащие информацию по заявке. Видимость и порядок закладок настраивается в параметрах шаблона заявки (см. подробнее п. 14.1):
 - Закладка **Смена статуса** (см. [ниже](#));

- Закладка **Полная история** (см. [ниже](#));
- Закладка **Файлы** (см. [ниже](#));
- Закладка **Расходные материалы** (см. [ниже](#));
- Закладка **Требуемые материалы** (см. [ниже](#));
- Закладка **Работы по заявке** (см. [ниже](#));
- Закладка **Связи** (см. [ниже](#));
- Закладка **Дочерние заявки** (см. [ниже](#));
- Закладка **Исполнитель** (см. [ниже](#));
- Закладки прикрепленных анкет.

Информация, выводимая в разделе **Описание**, определяется настройками в шаблоне заявки и может состоять, например, из:

- Название объекта, к которому относится заявка или, если объектов больше одно, количество объектов;
- ФИО заявителя, его должность, телефон, кабинет и другие сведения (при их наличии);
- Список других заявок данного заявителя;
- ИСН и соответствующий номенклатурный номер;
- Тип заявки;
- Приоритет заявки;
- Статус заявки;
- Часовой пояс заявки;
- Дата принятия заявки;
- Срок выполнения заявки;
- Дата выполнения;
- Дата последнего действия с заявкой;
- Отдел заявки;
- Исполнитель заявки;
- Описание заявки.

После выполнения некоторых операций (добавления расходного материала, изменения статуса и др.) в разделе **История** появляется информация об их выполнении (Рис. 120), ФИО сотрудника, его должность и отдел, в котором он находится, выполнившего операции и времени ее выполнения.

ИС Заявка №14434

Смена статуса Полная история Расходные материалы Требуемые материалы Фай

Отчеты Действия №14434 Сохранить Сохранить и закрыть

Объект: ДКП

Заявитель: Пользователь —

Тип: 30.Инцидент с периферийным устройством
Приоритет: Высокий (8+16)
Статус: Открыта

Часовой пояс: МСК
Принята: 11-03-2022 16:24
Срок выполнения: 14-03-2022 13:24
Срок информирования заявителя: 14-03-2022 13:24
Последнее действие: 11-03-2022 16:24

Отдел: 402.Контакт-центр

Описание: Помещение: 203 не работает принтер

[Краткая история](#)

Движения по заявке не было.

Тип: 30.Инцидент с периферийным устройством

Отдел: 402.Контакт-центр

Исполнитель:

Статус: Открыта

Окончание ожидания:

Затраченное время (в минутах):

Источник заявки: Телефон

Приоритет: Высокий (8+16)

Назначить на:

Дата выполнения заявки (МСК):

Заголовок:

Комментарий:

Решение по заявке:

Рис. 119

(Инженер — 402.Контакт-центр)		
02-08-2022 14:31	Статус — «Выполнена частично»	#15
	Добавлен требуемый материал — «CS- TK410 тонер картридж(1)»	#14
02-08-2022 14:28	Затраченное время (в минутах): 50 (ТП ОИВ)	#13
02-08-2022 14:24	Исполнитель —	#12
	Добавлена работа — «Ремонт компонентов узла регистрации бумаги(1)»	#11

Рис. 120

Закладка «Смена статуса»

Закладка **Смена статуса** (Рис. 121) предназначена для управления параметрами заявки:

- изменение типа заявки;
- изменение отдела заявки;
- назначение (изменение) исполнителя, в том числе установка значения **Без исполнителя**;
- автоматическое возвращение заявки в отдел выполнения;
- изменение статуса;
- изменение приоритета;
- планирование начала работы по заявке;
- регистрация выполнения заявки;
- добавление описания, комментария и решения по заявке;
- ответы на важные и обязательные вопросы, прикрепленных анкет.

Смена статуса | Полная история | Исполнители | Расходные материалы | Тре

Сохранить | Сохранить и закрыть

Остаток тонера (%): 45

Тип: 30. Инцидент с периферийным устройством

Отдел: 403. Сопровождение ПК

Исполнитель:

Статус: Открыта

Окончание ожидания:

Источник заявки: Телефон

Приоритет: Высокий (8+16)

Назначить на:

Дата выполнения заявки по сервисному листу (МСК):

Заголовок:

Комментарий:

Описание: Помещение: 103
не работает принтер


Решение по заявке:

Рис. 121

Примечание. Для смены отдела заявки необходимо соблюдение следующих условий:

- Отдел должен быть помечен для назначения;
- Отдел должен быть указан на вкладке **Взаимодействие с другими отделами** в карточке того отдела, в котором сейчас находится заявка;
- Отдел должен быть указан на вкладке **Отделы** в карточке шаблона заявки, на основе которого создана данная заявка;
- Отдел доступен пользователю;
- Пользователь имеет право на смену отдела.

Примечание. Порядок и видимость полей, располагающихся в окне вкладки **Смена статуса**, настраивается. Также доступ к полям (видимость и возможность редактировать) определяется бизнес ролями сотрудника (пользователя), а также бизнес ролями, назначенными важным вопросам анкет, прикрепленных к заявке.

Для возвращения заявки в отдел назначения (отдел, ответственный за выполнение заявки) предназначена кнопка **Автоназначение** . При нажатии кнопки программа подставляет в поле **Отдел** наименование отдела, заданного у объекта заявки с таким же подтипом, как у шаблона заявки.

Кроме этого, на вкладке **Смена статуса** дублируются важные вопросы из прикрепленных к редактируемой заявке анкет (Рис. 121). После сохранения ответов на важные вопросы анкеты на вкладке **Смена статуса** введенная информация будет отображена в соответствующих полях на вкладке прикрепленной анкеты (Рис. 122).

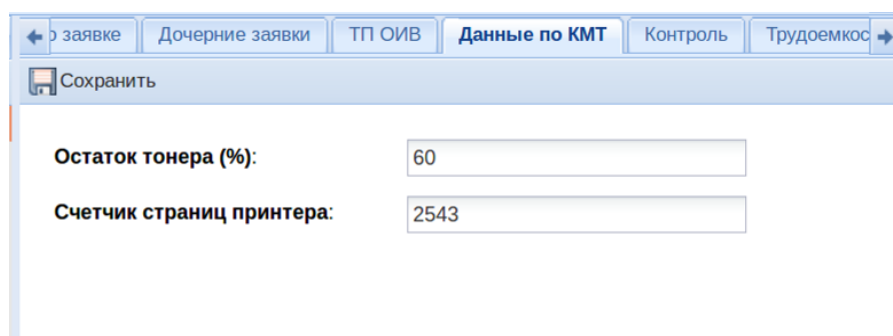


Рис. 122

Для сохранения внесенной информации обязательно нажать кнопку **Сохранить** или кнопку **Сохранить и закрыть**.

Примечание. В случае если сотрудник теряет право видеть уже открытую заявку (например, исполнитель заявки был изменён кем-то другим), изменения в заявке не могут быть сохранены таким сотрудником – выводится предупреждение: «Недостаточно прав», после чего заявка закрывается.

Примечание. При завершении работы с заявкой программа проверяет следующие условия:

- Заполнение поля **Дата выполнения** при определенном статусе заявки. Если поле не заполнено, программа выдаст сообщение (Рис. 123).

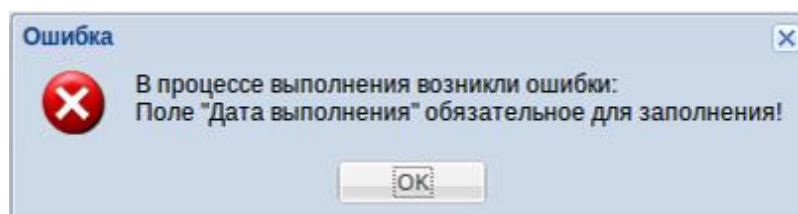


Рис. 123

- Корректность **Даты выполнения** относительно даты создания заявки и текущей даты (Рис. 124).

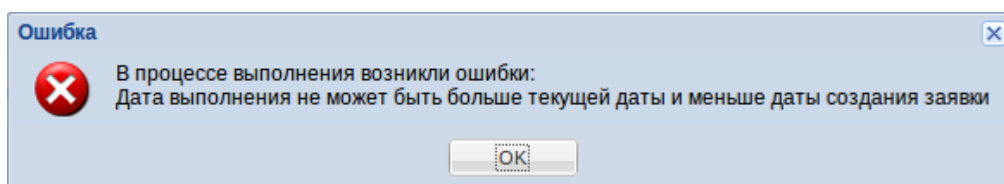


Рис. 124

- Если установлено значение в поле **Дата выполнения**, а **Статус** заявки не соответствует необходимому типу статуса, при нажатии кнопки **Сохранить** программа выдаст подобное сообщение (Рис. 125);

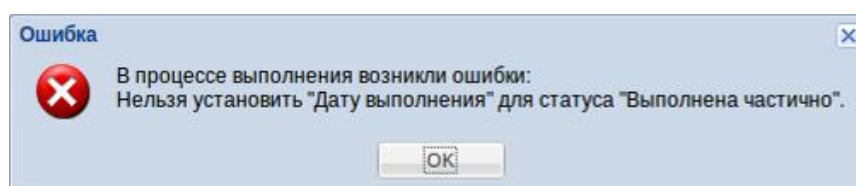


Рис. 125

- Наличие ответов на обязательные вопросы анкеты при установленном статусе в поле **Статус** с идентификатором типа статуса **Закрыта**. Если ответов на обязательные вопросы нет, программа выдаст сообщение (Рис. 126);

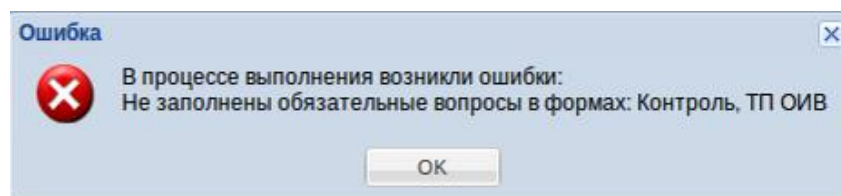


Рис. 126

- Наличие признака **Финальный: Да** для типа заявки. Если для типа заявки установлен признак **Финальный: Нет** и при этом установлен статус с идентификатором типа (**Закрыта** или **Выполнена**) программа выдаст сообщение (Рис. 127);

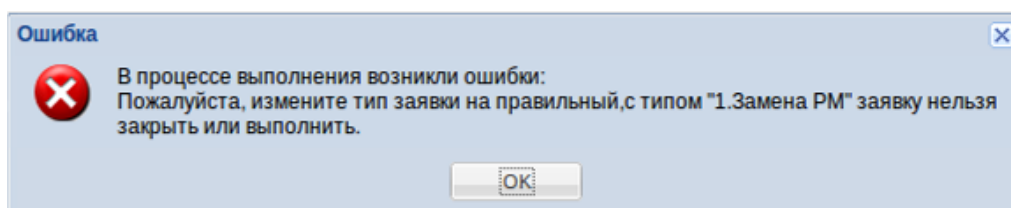


Рис. 127

Закладка «Полная история»

В окне закладки **Полная история** (Рис. 128) отображается информация обо всех действиях, выполняемых с заявкой.

←	Смена статуса	Полная история	Расходные материалы	Требуемые материалы	Файлы	Работы по заявке	Связи →
	Счетчик страниц принтера: (Данные по КМТ)						#23
	Остаток тонера (%): (Данные по КМТ)						#22
	03-08-2022 12:12						
	Счетчик страниц принтера: 2543 (Данные по КМТ)						#21
	Остаток тонера (%): 60 (Данные по КМТ)						#20
	03-08-2022 12:10						
	Прикреплена анкета — «Данные по КМТ»: изменение шаблона заявки						#19
	02-08-2022 18:00						
	Пересчет срока выполнения — «03.08.2022 18:00»: Пересчет срока по причине создания дочерней заявки						#18
	Прикреплена дочерняя заявка — «№14266-01»: тип заявки - 46.Обслуживание телефонных аппаратов						#17
	02-08-2022 16:14						
	Контролер: Иванов Иван Иванович (Контроль)						#16
	Инженер — 402.Контакт-центр)						
	02-08-2022 14:31						
	Статус — «Выполнена частично»						#15
	Добавлен требуемый материал — «CS-TK410 тонер картридж(1)»						#14
	02-08-2022 14:28						
	Затраченное время (в минутах): 50 (ТП ОИВ)						#13
	02-08-2022 14:24						
	Исполнитель —						#12
	Добавлена работа — «Ремонт компонентов узла регистрации бумаги(1)»						#11

Рис. 128

Закладка «Файлы»

Закладка **Файлы** (Рис. 129) предназначена для прикрепления, просмотра, удаления файлов.

В окне вкладки отображаются группы по типам файлов. Группы типов файлов формируются в окне вкладки автоматически на основании типов файлов, привязанных к шаблону заявки, который использовался для создания самой заявки (см. подробнее п. 14.1. Вкладка «Файлы»).

Рядом с наименованием группы в скобках указывается количество файлов такого типа.

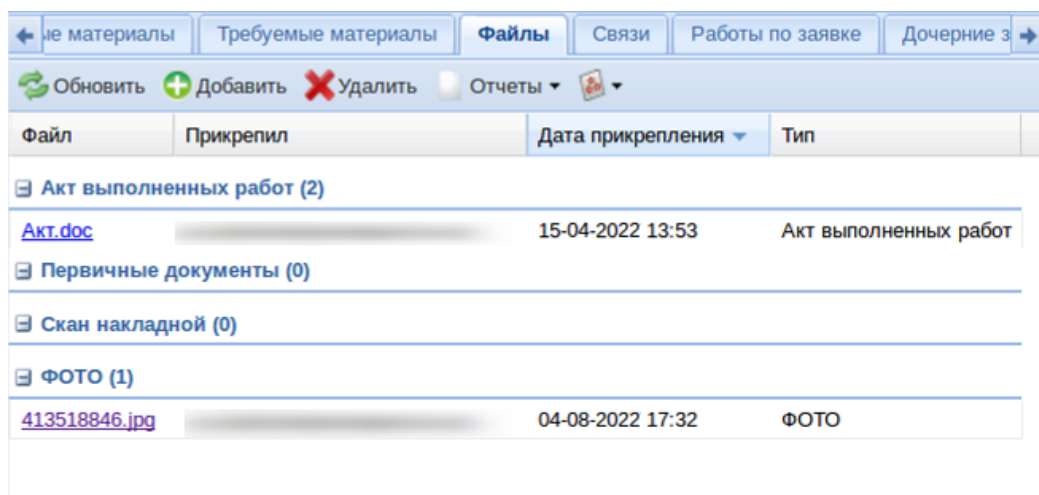


Рис. 129

Добавление файла

Для прикрепления файла к заявке на закладке **Файлы** (Рис. 129) необходимо:


- нажать кнопку  (Добавить), расположенную на панели инструментов или выбрать одноименный пункт контекстного меню. В результате выполненных действий откроется дополнительное окно **Файлы** (Рис. 130);



Рис. 130

- нажать кнопку **Выбрать**, расположенную в правой части поля **Загрузить файл**. Вашему вниманию откроется окно проводника, в котором необходимо выбрать нужные файлы и нажать кнопку **Открыть**. (Если будет выбран один файл, в поле отобразится его имя, если несколько файлов, то в поле будет указано их количество);
- в поле **Тип файла** выбрать и установить из выпадающего списка значение типа файла, прикрепляемого к заявке. Выпадающий список формируется на основании внесенных данных в разделе **Файлы** (см. подробнее п. 8) и ограничивается типами файлов, указанными для шаблона заявки (см. подробнее п. 14.1 Типы файлов). Если при добавлении файла не было установлено значение в поле **Тип**, то файл записывается с

типом **Без типа** или с типом, который указан *По умолчанию* в шаблоне заявки (см. подробнее п. 14.1 Вкладка «Типы файлов»).

- если у типа файла в шаблоне заявки указан признак «Обязательность комментария», поле **Комментарий** будет обязательно для ввода (см. подробнее п. 14.1 Вкладка «Файлы»);
- в окне **Файл** нажать кнопку **ОК**, чтобы файл прикрепился к заявке.

В результате выполненных действий в окне вкладки **Файлы** в соответствующей группе (по указанному типу файла) будет добавлена строка, в которой будет отображена ссылка на добавленный файл.

Примечание. При попытке прикрепления одноименного файла к заявке, программа откроет промежуточное окно с запросом. (Рис. 131).

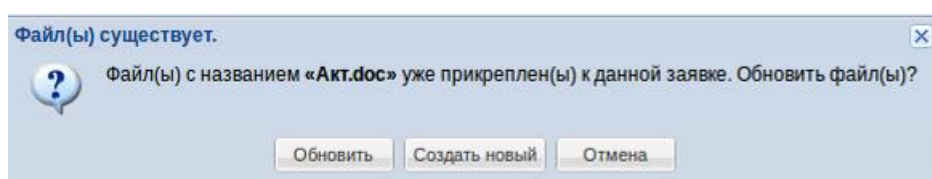


Рис. 131

При нажатии кнопки **Обновить** программа перезапишет ранее прикрепленный файл.

При нажатии кнопки **Создать новый** программа добавит новую строку с одноименным файлом (Рис. 132).

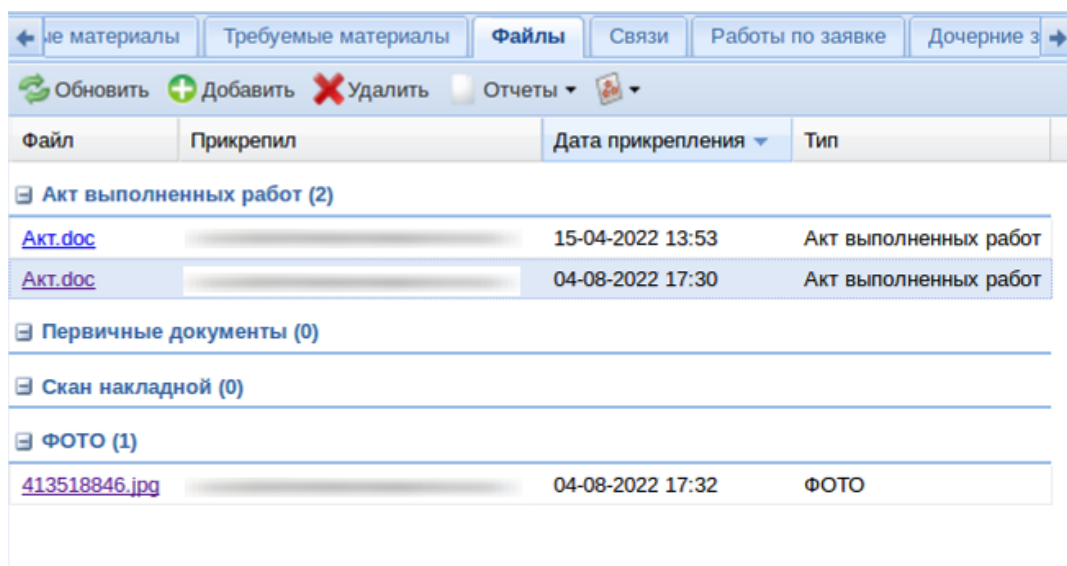


Рис. 132

Примечание. При дальнейшей работе с заявкой, в том случае если прикрепленный файл отсутствует или не может быть найден на диске сервера, система выведет сообщение (Рис. 133).

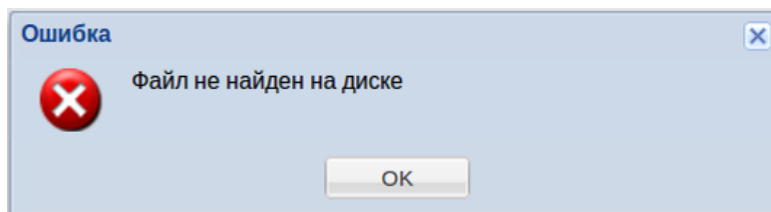



Рис. 133

Удаление файла

При необходимости прикрепленный файл можно удалить.

Для удаления прикрепленного файла необходимо выполнить следующие действия:

- выделить строку с наименованием файла, который нужно удалить;
- нажать кнопку  (Удалить) на панели инструментов или выбрать одноименный пункт контекстного меню. В результате выполненных действий откроется промежуточное окно (Рис. 134);

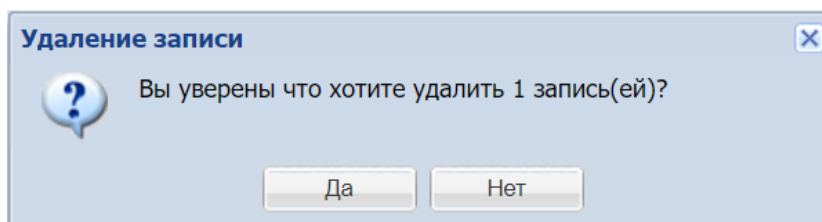


Рис. 134

- нажать кнопку **Да** для подтверждения удаления выбранного файла.

Закладка «Расходные материалы»

Окно закладки **Расходные материалы** (Рис. 135) предназначена для просмотра, добавления и редактирования расходных материалов, которые использовались для ремонта (обслуживания) инвентаря (оборудования), указанного в заявке.

← Смена статуса Полная история Расходные материалы Требуемые материалы Файлы Связи Работа →					
Обновить Добавить Редактировать Удалить Отчеты ▼					
Код материала	Наименование материала	Код склада	Наименование склада	Количество	Работы по заявке
	NP-KX-FAT88A7		Рижский	1.00	Замена картриджа
	HB-106R01159		Суворовский	1.00	

Рис. 135

В окне вкладки **Расходные материалы** отображается следующая информация:

- **Код материала** — код материала;

- **Наименование материала** — наименование материала;
- **Код склада** — код склада;
- **Наименование склада** — наименование склада;
- **Количество** — количество единиц расходного материала;
- **Работы по заявке** — наименование работы по заявке.

При добавлении информации о расходных материалах открывается окно **Расходный материал** (Рис. 136).

Рис. 136

В окне расположены следующие поля:

- **Расходный материал** — в поле выбирается и устанавливается наименование расходного материала из списка материалов, имеющих на складах, относящихся к отделу заявки. Обязательное поле для заполнения. После выбора расходного материала в нижней части окна будет указано доступное количество единиц расходного материала и наименование склада, на котором они находятся (Рис. 137);
- **Работы по заявке** — в поле выбирается и устанавливается работа по заявке, к которой относится выбранный расходный материал;
- **Количество** — число, обозначающее количество единиц расходного материала. Обязательное поле для заполнения.

Рис. 137

Для сохранения информации необходимо нажать кнопку **OK**.

Если в поле **Количество** введено значение превышающее значение, указанное в поле **Допустимое количество**, то при сохранении программа откроет дополнительное окно с информационным сообщением (Рис. 138).

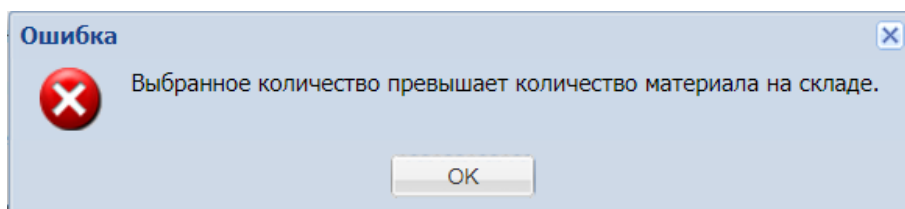


Рис. 138

Если в настройках не указан склад списания, накладная не будет создана и будет показано сообщение об ошибке (Рис. 139).

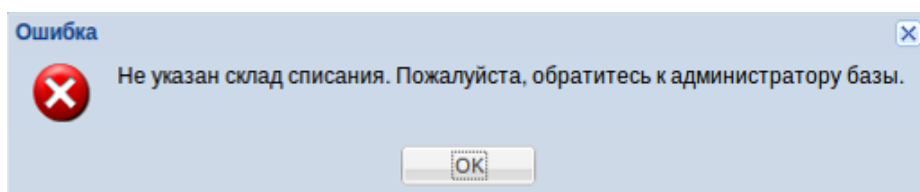


Рис. 139

После добавления расходного материала, программа в автоматическом режиме формирует накладную по данному расходному материалу с типом **Списание**, которая будет отображаться в разделе **Склад**, пункт **Накладные расходных материалов** (см. подробнее п. 12.6).

Закладка «Требуемые материалы»

Закладка **Требуемые материалы** (Рис. 140) предназначена для просмотра, добавления и редактирования списка материалов, которые требуются для выполнения текущей заявки.

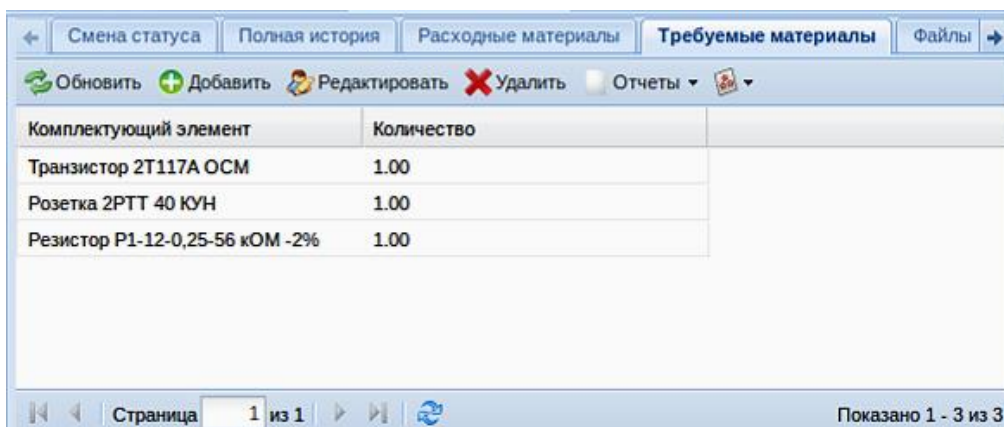


Рис. 140

В окне вкладки отображается список материалов в столбце **Комплекующий элемент**, а также количество по каждой позиции в столбце **Количество**.

Для добавления позиции в список материалов следует нажать кнопку **Добавить** на панели инструментов или воспользоваться одноимённой командой контекстного меню. Будет показано окно выбора требуемых материалов (Рис. 141).

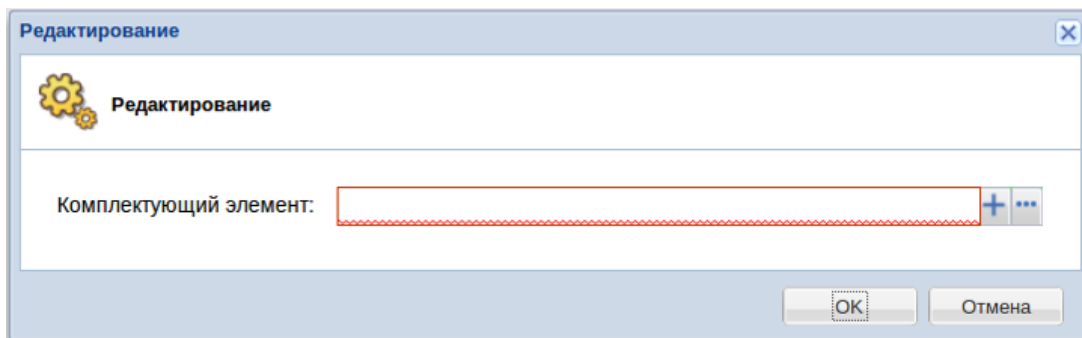


Рис. 141

В поле **Комплектующий элемент** необходимо указать материал из списка расходных материалов. Количество материала по умолчанию = 1 (настраивается в системе).

Закладка «Работы по заявке»

В окне закладки **Работы по заявке** (Рис. 142) отображается список работ по заявкам.

При добавлении информации о работах по заявке открывается окно **Работы по заявке** (Рис. 143), в котором надо заполнить поля:

- **Наименование работы** — значение выбирается и устанавливается из списка работ, доступных шаблону заявки. Обязательное для заполнения поле;

← Расходные материалы Требуемые материалы Файлы Связи Работы по заявке Дочерние заявки →					
Обновить + Добавить Редактировать ✗ Удалить Отчеты ▾					
Наименование работы	Инventарь	Расходные материалы	Дата начала	Дата окончания	Количество
Настройка	2001035		15-02-2022 00:00	15-02-2022 23:59	1.00
Ремонт узла электроники	5000826	JC97-02779A	15-02-2022 00:00	15-02-2022 23:59	1.00
Страница 1 из 1 Показано 1 - 2 из 2					

Рис. 142

- **Инventарь** — выбор из списка инвентаря. В списке поля инвентарь, относящийся к объектам, которые доступны пользователю. После выбора инвентаря, поле **Наименование работы** очищается и список выбора поля фильтруется в соответствии с типом выбранного инвентаря;
- **Дата начала** — дата начала работы. Обязательное для заполнения поле. По умолчанию — текущая дата время 00:00;
- **Дата окончания** — дата окончания работы. Обязательное для заполнения поле. По умолчанию — текущая дата, время 23:59;
- **Количество** — количество работ (значение по умолчанию указывается в настройках);
- **Отдел** — отдел, выполняющий работы. По умолчанию — текущий отдел заявки. Выбор из списка отделов, указанных в шаблоне заявки и доступных текущему пользователю;
- **Исполнитель** — выбор исполнителя работы из списка исполнителей указанного отдела;

- **Комментарий** — свободное для заполнения поле.

Рис. 143

Примечание. Если дата начала работ больше даты окончания работ, то программа выдаст сообщение (Рис. 144).

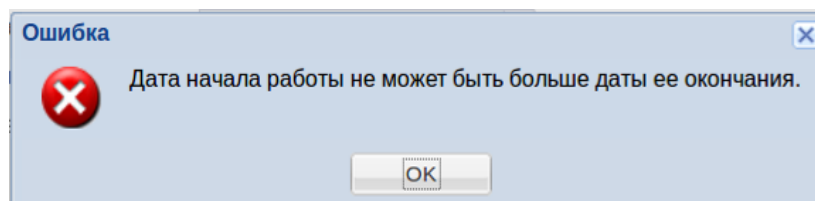



Рис. 144

Добавление работы для списка ИСН

При соответствующих настройках ИС в окне **Работы по заявке** появляется дополнительная кнопка  **Добавить работу для списка ИСН** (Рис. 145).

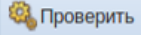


Выполненные работы					
Обновить	Добавить	Редактировать	Удалить	Отчеты	Добавить работу для списка ИСН
Наименование работы	Инвентарь	Расходные материалы	Дата начала	Дата окончания	Количество
Замена картриджа	2000015		15-02-2022 00:00	15-02-2022 23:59	1.00
Настройка	2000002		15-02-2022 00:00	15-02-2022 23:59	1.00

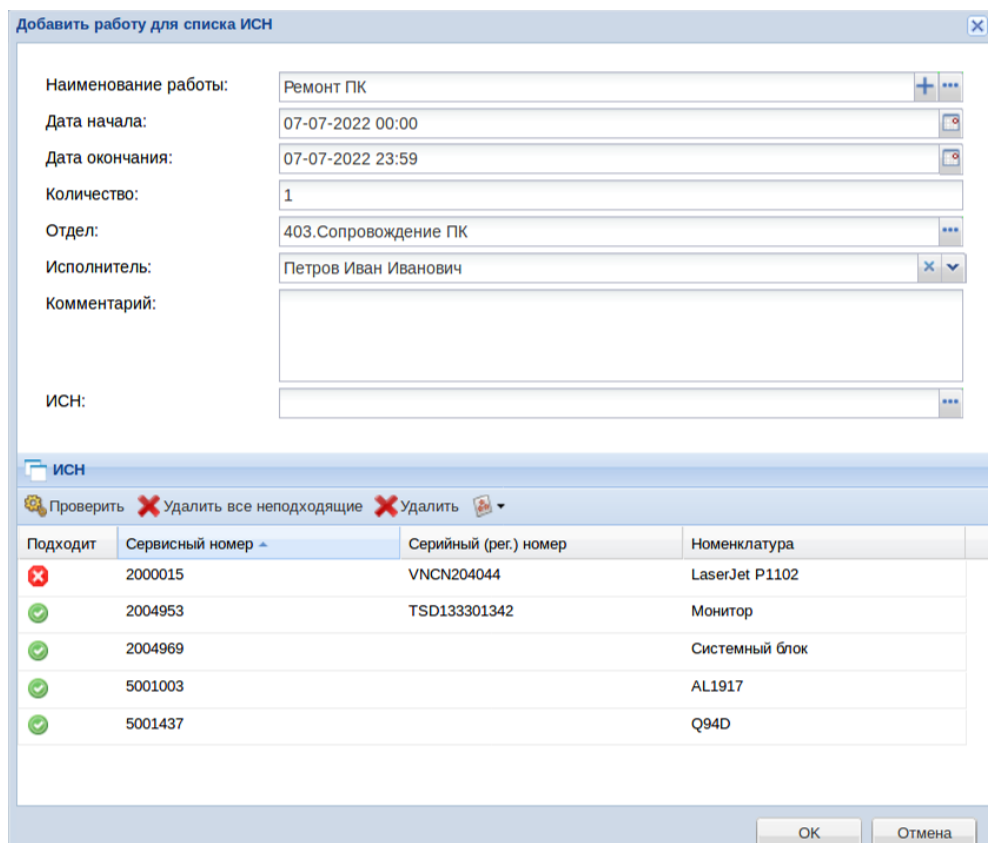
Рис. 145

При нажатии на кнопку открывается окно **Добавить работу для списка ИСН** (Рис. 146), состоящее из двух частей. В верхней части окна необходимо заполнить поля:

- **Наименование работы** — значение выбирается и устанавливается из списка работ, доступных шаблону заявки. Обязательное для заполнения поле;
- **Дата начала** — дата начала работы. Обязательное для заполнения поле. По умолчанию — текущая дата время 00:00;
- **Дата окончания** — дата окончания работы. Обязательное для заполнения поле. По умолчанию — текущая дата, время 23:59;
- **Количество** — количество работ (значение по умолчанию указывается в настройках);
- **Отдел** — отдел, выполняющий работы. По умолчанию — текущий отдел заявки. Выбор из списка отделов, указанных в шаблоне заявки и доступных текущему пользователю;
- **Исполнитель** — выбор исполнителя работы из списка исполнителей указанного отдела;
- **Комментарий** — свободное для заполнения поле;
- **ИСН** — выбор из списка инвентаря. В списке поля инвентарь, относящийся к объектам, которые доступны пользователю.

Выбранные ИСН будут отражены в нижней части окна **Добавить работу для списка ИСН** (Рис. 146).

При нажатии на кнопку  осуществляется проверка выбранных ИСН по отношению к выбранной работе. Если ИСН относится к выбранной работе, то в поле **Подходит** проставляется , если нет -  (Рис. 146).



Добавить работу для списка ИСН

Наименование работы: Ремонт ПК

Дата начала: 07-07-2022 00:00

Дата окончания: 07-07-2022 23:59

Количество: 1

Отдел: 403.Сопровождение ПК

Исполнитель: Петров Иван Иванович

Комментарий:

ИСН:


ИСН

Проверить ✗ Удалить все неподходящие ✗ Удалить

Подходит	Сервисный номер	Серийный (рег.) номер	Номенклатура
✗	2000015	VNCN204044	LaserJet P1102
✓	2004953	TSD133301342	Монитор
✓	2004969		Системный блок
✓	5001003		AL1917
✓	5001437		Q94D

OK Отмена

Рис. 146

При нажатии на кнопку  **Удалить все неподходящие** из списка ИСН удаляются все ИСН, которые не подходят выбранной работе.

При нажатии кнопки  **Удалить** из списка ИСН удаляются выбранные позиции инвентаря.

Если в списке присутствуют ИСН, которые не соответствуют выбранной работе, при попытке сохранить данные, будет выдано сообщение (Рис. 147). При нажатии *Добавить прошедшие проверку*, будут сохранены данные с подходящими ИСН, и окно закроется (если все ИСН не подходят, будет выдано сообщение Рис. 148). При нажатии *Отмена*, окно **Добавить работу для списка ИСН** останется открытым для дальнейшей работы.

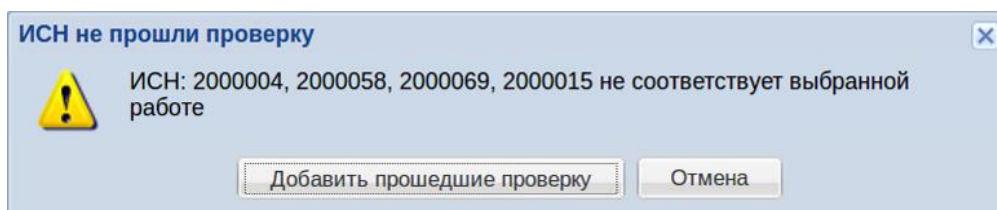


Рис. 147

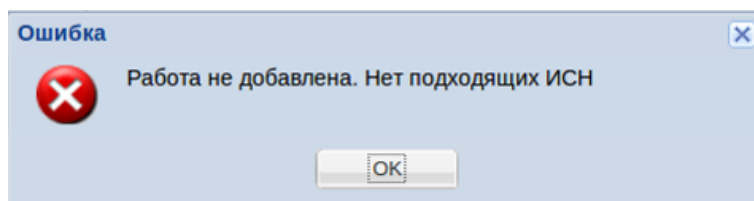


Рис. 148

Если у пользователя нет прав на добавление/редактирование работ в отдел, то при сохранении программа выдаст сообщение (Рис. 149).

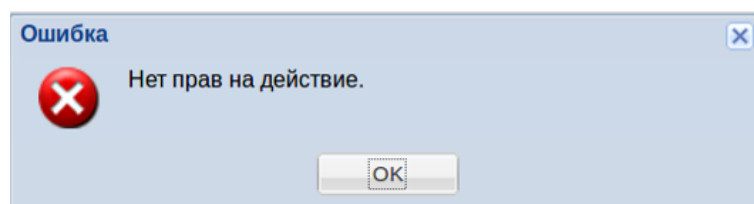


Рис. 149

Если не было выбрано ни одного ИСН, то при сохранении программа выдаст сообщение (Рис. 150).

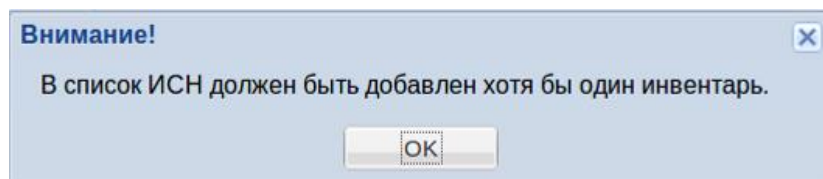


Рис. 150

Закладка «Связи»

Закладка **Связи** (Рис. 151) предназначена для просмотра, добавления и редактирования информации о сущностях, привязанных к заявке.

Тип связи	Заголовок
Исполнитель	
Объект	ДКП
Инвентарь	2000015
Заявитель	

Рис. 151

В окне вкладки **Связи** отображается следующая информация:

- **Тип связи** — название типа связи;
- **Заголовок** — значение сущности (например, ФИО заявителя или ИСН оборудования).

При добавлении информации о связях открывается дополнительное окно **Связи** (Рис. 152), в котором надо заполнить поля:

- **Тип связи** – выбор из списка типа связи, доступных для этого шаблона заявки (подробнее п. 16.1 вкладка «Типы связей»). При выборе значения поля, открывается соответствующее поле сущности для выбора значения из списка. Например, выбор типа связи с сущностью **Объект** (Рис. 153), **Отдел** (Рис. 154). Доступные для связи сущности приведены в таблице [ниже](#).
- **Комментарий** – свободное для заполнения поле.

Рис. 152

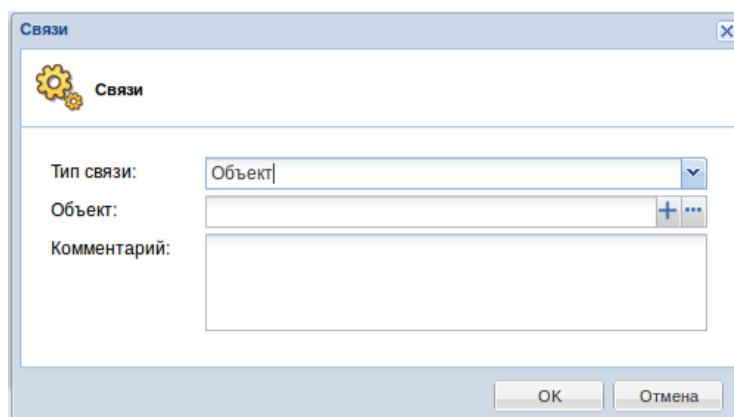


Рис. 153

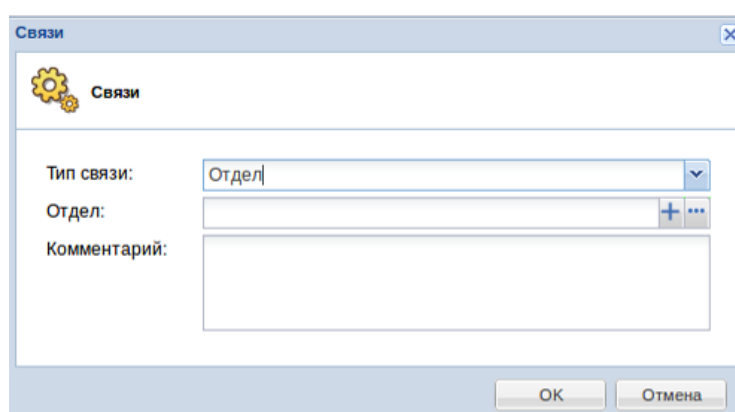


Рис. 154

Наименование сущности	Сущность
Адреса	Addresses
Заявки	Tickets
Инвентарь	Inventory_items
Контакты	Contacts
Контрагенты	Contragents
Номенклатура инвентаря	Inventory_classification
Объекты	Vw_objects
Организации	Contragents
Отделы	Departments
Подрядчики	Vw_ca_contractors
Сотрудники	Vw_managers
Типы инвентаря	Inventory_types
Эксплуатирующие	Vw_ca_exporganizations

Если тип связи указан в шаблоне как *уникальный* и в заявке уже есть такая связь, то при попытке добавить ее повторно будет показано сообщение (Рис. 155).

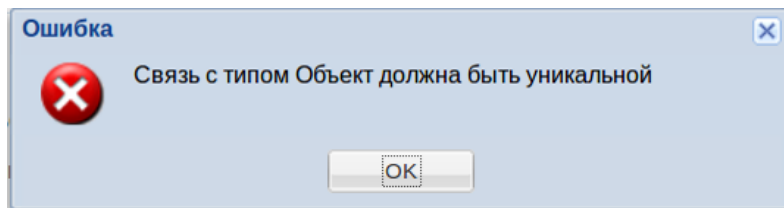


Рис. 155

Если тип связи указан в шаблоне как *обязательный*, то при попытке удалить последнюю связь с этим типом связи будет показано сообщение (Рис. 156).

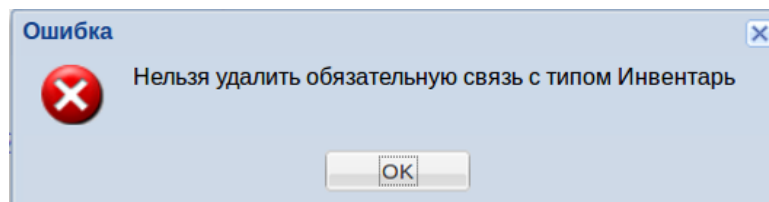


Рис. 156

Примечание. Если у заявки меняется объект, и он только один, то часовой пояс заявки на пояс объекта меняется автоматически. При удалении единственного объекта заявки часовой пояс заявки меняется на МСК.

Закладка «Дочерние заявки»

Закладка **Дочерние заявки** (Рис. 157) предназначена для просмотра, редактирования и удаления заявок, которые являются дочерними для текущей заявки.

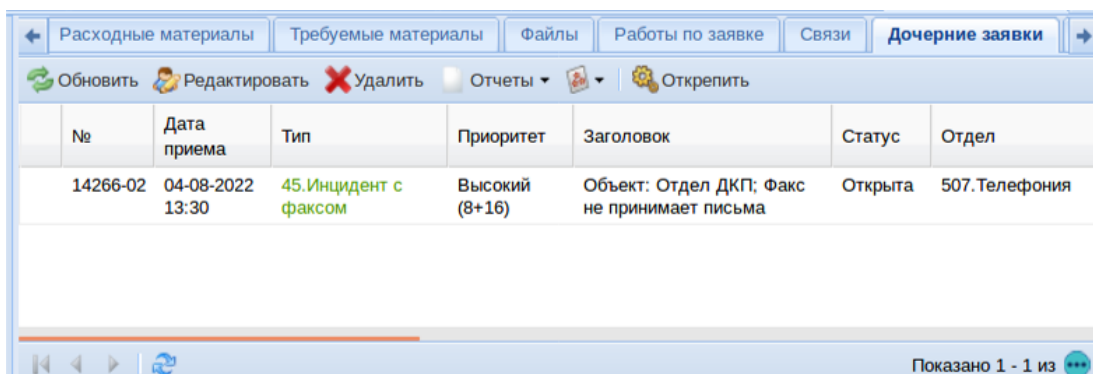
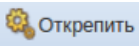
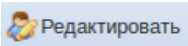
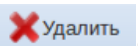


Рис. 157

Способы и особенности добавления дочерних заявок описаны [выше](#).

При нажатии на кнопку  **Открепить** дочерняя заявка перестает быть дочерней.

При нажатии на кнопку  **Редактировать** дочерняя заявка открывается для редактирования в отдельном окне.

При нажатии на кнопку  **Удалить**, дочерняя заявку будет удалена.

Закладка «Исполнители»

Закладка **Исполнители** (Рис. 158) предназначена для просмотра, добавления и редактирования информации об исполнителях заявки.

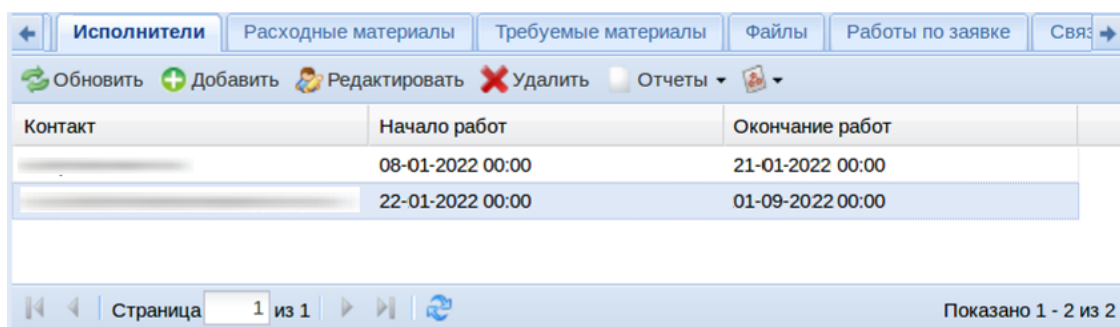


Рис. 158

При добавлении информации об исполнителях открывается дополнительное окно (Рис. 159), в котором надо заполнить поля:

- **Контакт** — выбор исполнителя из списка контактов. Обязательное для заполнения поле;
- **Начало работ** — дата и время начала работы выбранным исполнителем. Обязательное для заполнения поле;
- **Окончание работ** — дата и время окончания работы выбранным исполнителем. Обязательное для заполнения поле.

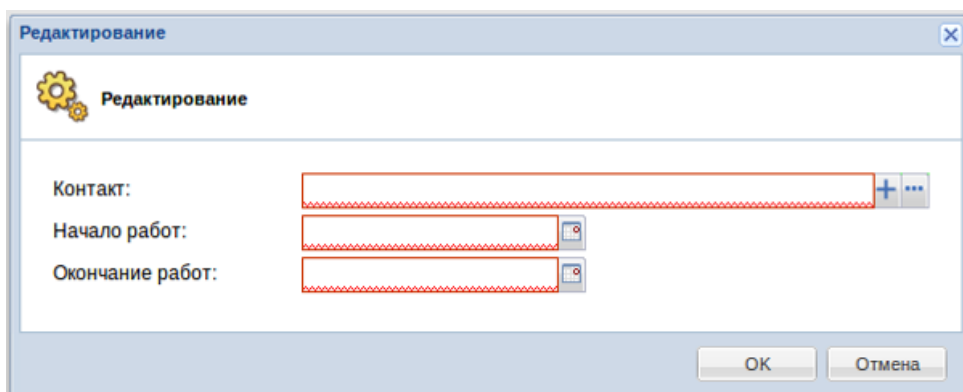


Рис. 159

Примечание. Если, дата начала работы некорректна относительно даты окончания работы, то программа выдаст сообщение (Рис. 160).

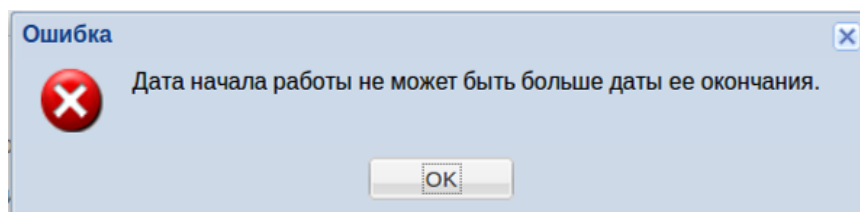


Рис. 160