

## 9. Отделы

Раздел **Отделы** предназначен для формирования структуры подразделений предприятия и управления правами пользователей. Данный раздел содержит следующие пункты:

- **Список отделов** – перечень структурных подразделений предприятия;
- **Дерево отделов** – иерархическая структура предприятия;
- **Список обязанностей** – список обязанностей пользователей;
- **Типы контроля отделов сотрудниками** – перечень типов контроля отделов.

Раздел **Отделы** служит для просмотра структурных подразделений организаций, в которых используется данный программный комплекс. Отделы можно просматривать как в виде списка, так и в виде дерева (иерархической структуры). Помимо этого, в разделе также находится список обязанностей пользователей.

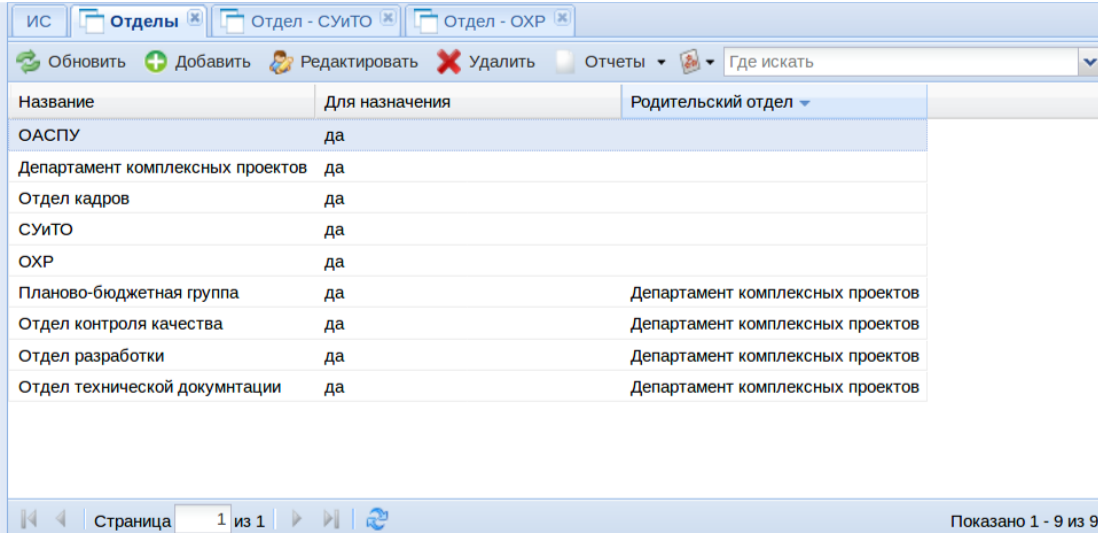
Внутри каждого отдела имеется перечень работающих в нём пользователей с указанием исполняемых ими обязанностями.

Наряду с ролями, обязанности помогают более тонко управлять возможностями пользователя в системе. Если роли управляют доступностью к сущностям (просмотр заявок, право формировать отчёты и т.п.), то обязанности распределяют права пользователей на значения сущностей (просмотр заявки отдела, редактирование и т.п.).

### 9.1. Список отделов

При обращении в разделе **Отделы** к пункту **Список отделов** в правой части окна программы открывается вкладка **Отделы** (Рис. 1), на которой отображается следующая информация:

- **Название** – содержит названия имеющихся в системе отделов.
- **Для назначения** – показывает, могут ли быть заявки назначены на данный отдел.
- **Родительский отдел** – показывает родительский отдел для каждого отдела.



Название	Для назначения	Родительский отдел
ОАСПУ	да	
Департамент комплексных проектов	да	
Отдел кадров	да	
СУИТО	да	
ОХР	да	
Планово-бюджетная группа	да	Департамент комплексных проектов
Отдел контроля качества	да	Департамент комплексных проектов
Отдел разработки	да	Департамент комплексных проектов
Отдел технической документации	да	Департамент комплексных проектов

Рис. 1

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).

Для открытия карточки отдела, дважды щёлкните по нему левой кнопкой мыши. В новой вкладке откроется карточка отдела, содержащая сведения о нём (Рис. 2)

Рис. 2

Карточка отдела содержит следующие внутренние вкладки:

- **Отдел** (открывается по умолчанию);
- **Сотрудники**;
- **Взаимодействие с другими отделами**;
- **Отделы, которые взаимодействуют**;
- **Склады**;
- **Сервисы**.

#### Вкладка «Отдел»

Вкладка **Отдел** (Рис. 2) содержит основную информацию об отделе, после сохранения которой станут доступны остальные, первоначально неактивные вкладки.

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).

В окне вкладки **Отдел** отображается следующая информация об отделе:

- **Название** – название отдела, обязательное для ввода поле;
- **Чьим подразделом является** - указание на родительский отдел, в состав которого входит текущий отдел. Данное поле не обязательно для заполнения;
- **Для назначения** - переключатель, который определяет, могут ли быть заявки назначены на данный отдел (также для этого целевой отдел должен быть указан в шаблоне заявки, к которому относится переводимая заявка). На возможность назначения отдела влияет настроенное взаимодействие с другими отделами (см. [ниже](#)).

#### Вкладка «Сотрудники»

Вкладка **Сотрудники** содержит список сотрудников, которые имеют доступ к заявкам данного отдела (Рис. 3)

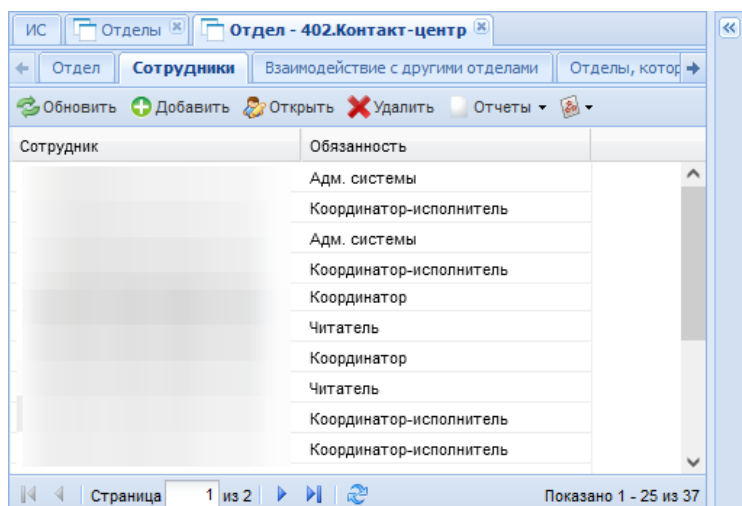


Рис. 3

Для добавления сотрудника необходимо нажать кнопку **Добавить**. При этом будет показано отдельное окно добавления сотрудника (Рис. 4):

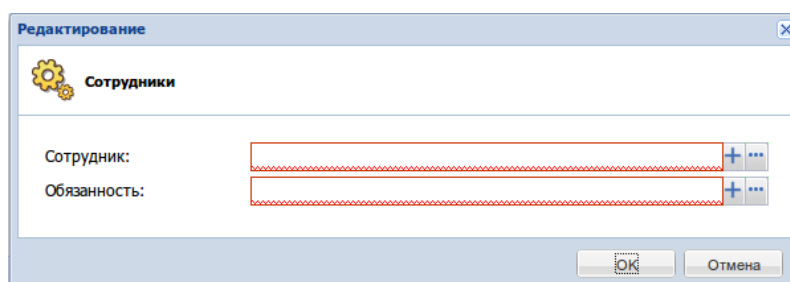


Рис. 4

Примечание. Сотрудник не может быть добавлен в отдел более одного раза, даже с разными обязанностями.

#### **Вкладка «Взаимодействие с другими отделами»**

Вкладка **Взаимодействие с другими отделами** (Рис. 5) предназначена для создания и отображения списка отделов, с которыми взаимодействует созданный отдел (перечень отделов, на которые можно переводить заявки отдела).

Для того чтобы заявки могли быть переведены на отдел, указанный на данной вкладке, требуется соблюдение ещё двух условий:

- Целевой отдел должен быть указан в шаблоне заявки, к которому относится переводимая заявка.
- Для целевого отдела должно быть разрешено назначение заявок (Вкладка **Отдел**, переключатель **Для назначения** должен быть установлен в значение *Да*).

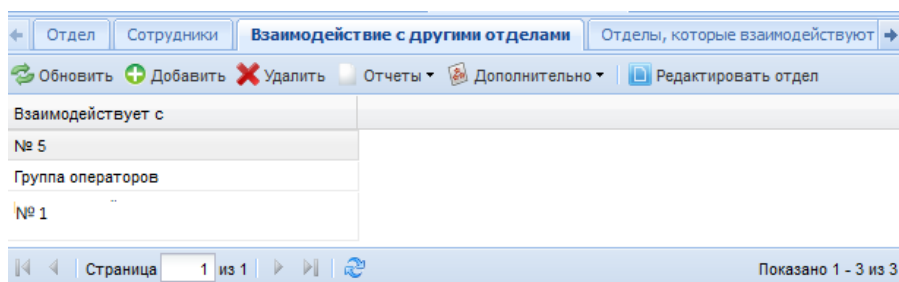



Рис. 5

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 располагается кнопка  (Редактировать отдел), которая предназначена для редактирования информации о выбранном отделе. При нажатии кнопки будет открыта карточка выбранного отдела (внутри отдельного окна).

При добавлении отдела необходимо выбрать нужный отдел из предлагаемого списка (Рис. 6).

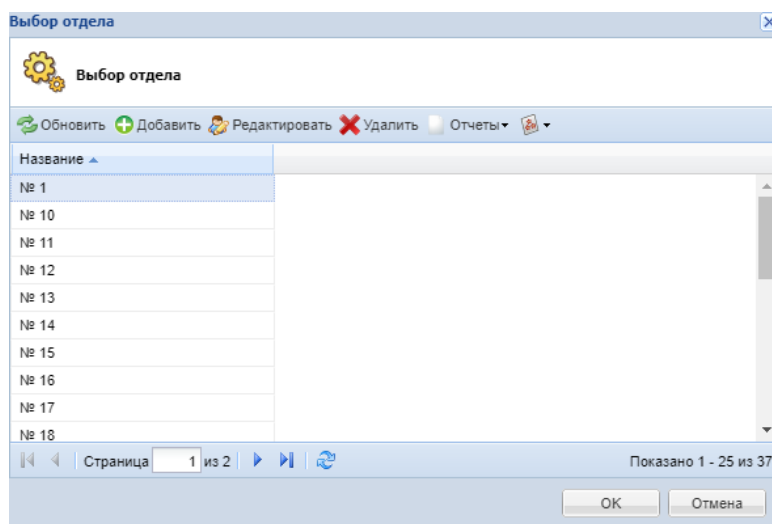


Рис. 6

При попытке выбрать отдел, являющийся текущим, будет показано сообщение об ошибке (Рис. 7). Следует выбрать другой отдел.

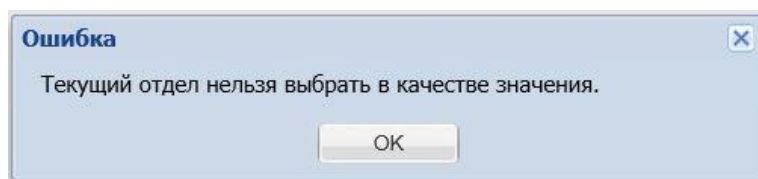


Рис. 7

### Вкладка «Отделы, которые взаимодействуют»

Раздел **Отделы, которые взаимодействуют** (Рис. 8) предназначен для создания и отображения списка отделов, которые взаимодействуют с выбранным отделом (перечень отделов, которые могут переводить заявки на текущий отдел).

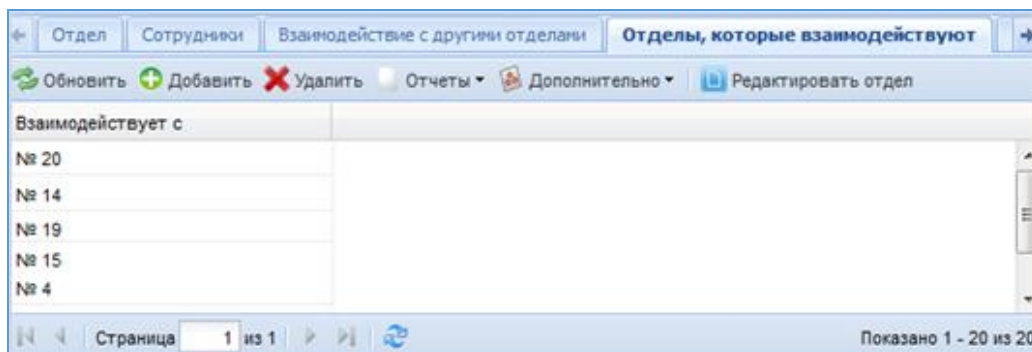



Рис. 8

Аналогично [предыдущей вкладке](#), здесь требуется соблюдение дополнительных условий:

- При переводе заявки, в шаблоне, к которому она относится, должен быть заранее указан исходный отдел.
- Для исходного отдела должно быть разрешено назначение заявок (Вкладка **Отдел**, переключатель **Для назначения** должен быть установлен в значение *Да*).

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 располагается кнопка  (Редактировать отдел), которая предназначена для редактирования информации о выбранном отделе. При нажатии кнопки будет открыта карточка выбранного отдела (внутри отдельного окна).

Выполнение операций по добавлению отдела, редактированию информации об отделе и удалению аналогичны действиям, описанным выше.

### Вкладка «Склады»

Во вкладке **Склады** (Рис. 9) необходимо сформировать перечень складов, которые используются для хранения расходных материалов.

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).

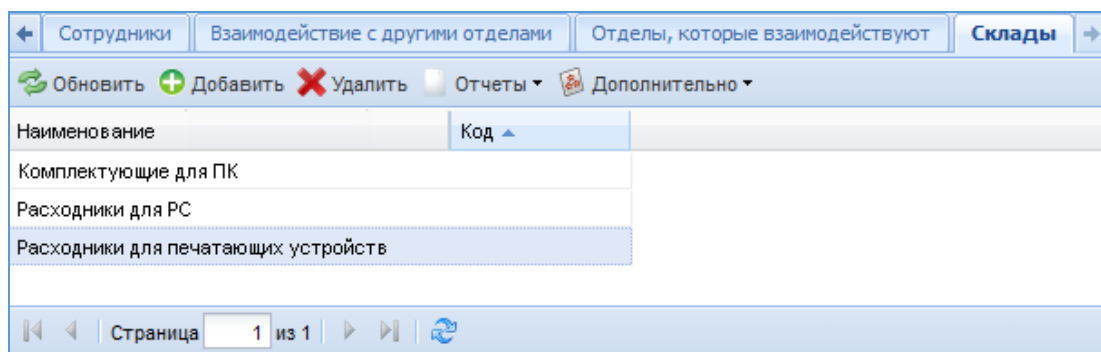


Рис. 9

В окне вкладки **Склады** отображается следующая информация о складах:

- **Наименование** — наименование склада;
- **Код** — код склада;

При добавлении информации выбор склада производится в окне **Выбор коллектора** (Рис. 10), в котором отображается список коллекторов с типом **Склад** (см. подробнее п. 12).

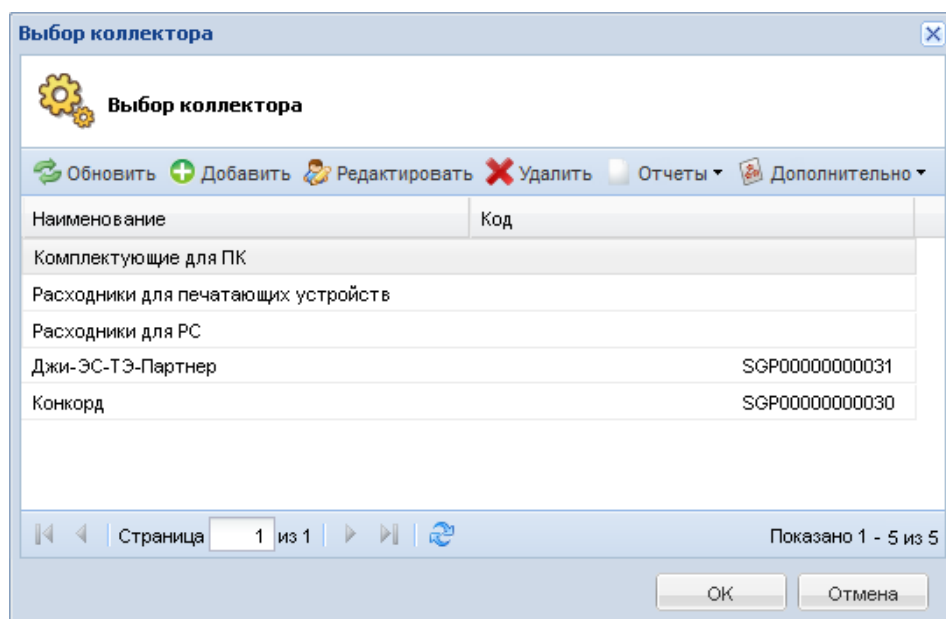


Рис. 10

### **Вкладка «Сервисы»**

В окне вкладки **Сервисы** (Рис. 11) отображается информация об используемых данным отделом сервисах.

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).

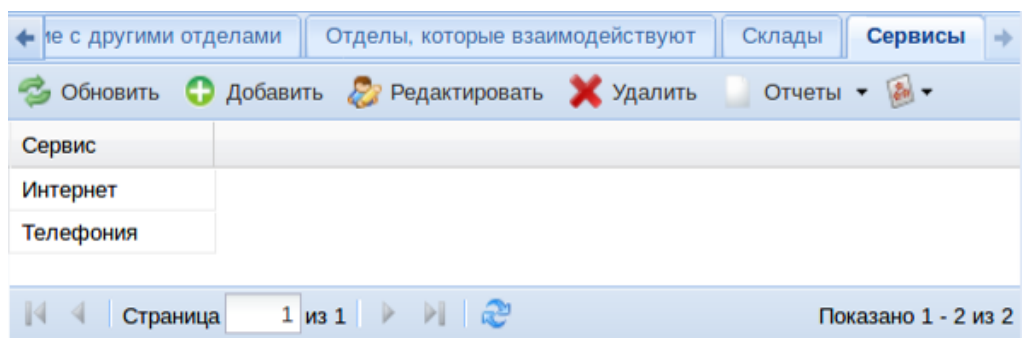


Рис. 11

## 9.2. Дерево отделов

Внутри раздела **Отделы** перейдите к пункту **Дерево отделов**, после чего в отдельной вкладке откроется раскрывающаяся структура отделов (Рис. 12).

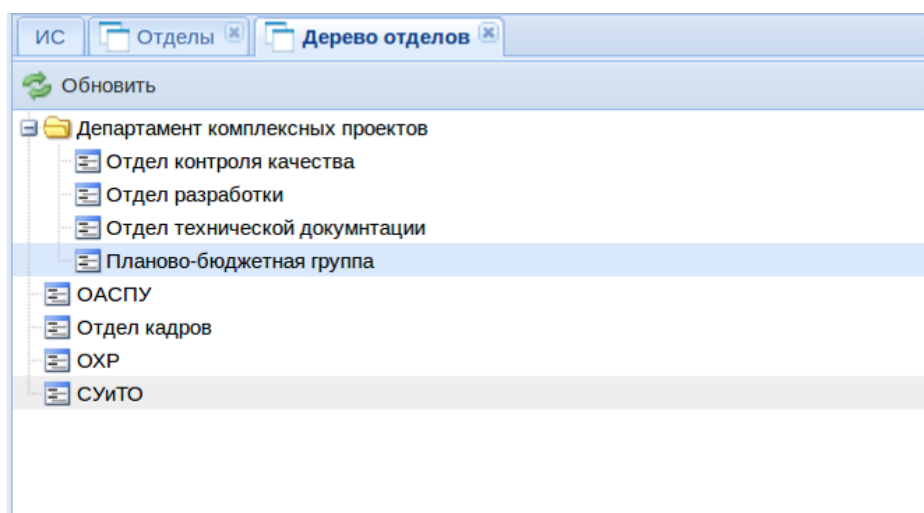




Рис. 12

Дерево отделов отражает структуру подразделений, зарегистрированных в данной базе данных.

Для сворачивания/разворачивания узлов дерева используйте кнопки  /  перед названием узла.

При двойном щелчке по узлу будет открыта карточка отдела (аналогично открытию отдела из **Списка отделов**).

## 9.3. Список обязанностей

При обращении в разделе **Отделы** к пункту **Список обязанностей** в правой части окна программы открывается вкладка **Обязанности** (Рис. 13).

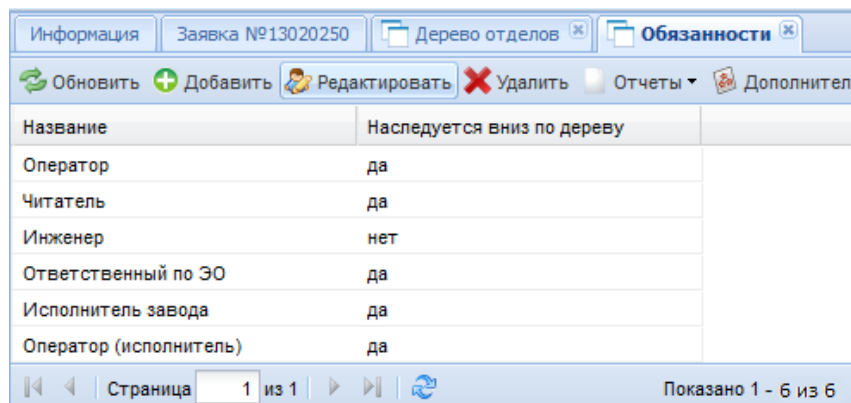


Рис. 13

В приведённом примере вкладка содержит следующую информацию:

- **Название** — содержит отображаемое имя обязанности.
- **Наследуется вниз по дереву** — признак позволяет пользователю с данной обязанностью автоматически добавляться во все подчинённые отделы из своего отдела.

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).

Для изменения одного или нескольких признаков обязанности, следует перейти в режим редактирования обязанности. Для этого используйте кнопку Редактировать на панели инструментов вкладки, либо одноимённый пункт контекстного меню, либо просто дважды щёлкните по обязанности левой кнопкой мыши.

Будет открыто окно изменения обязанности (Рис. 14).

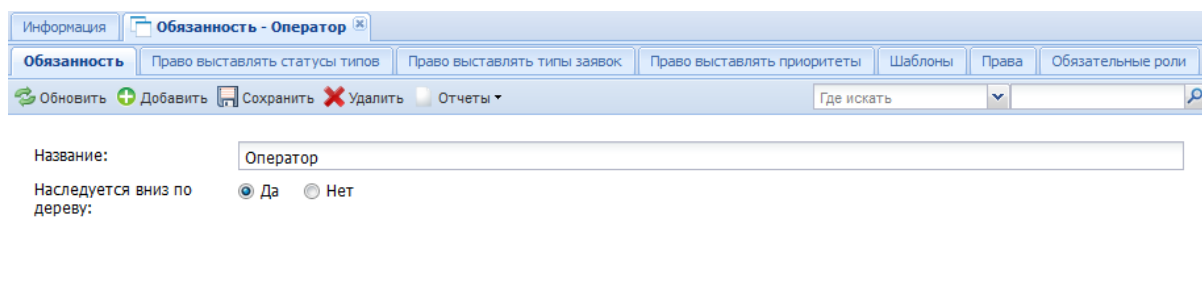


Рис. 14

В окне вкладки **Обязанность** - содержатся следующие внутренние вкладки:

- Обязанность (открывается по умолчанию);
- Право выставлять статусы;
- Право выставлять типы заявок;
- Право выставлять приоритеты;
- Шаблоны;
- Права;
- Обязательные роли.

### Вкладка «Обязанность»

Открываемая по умолчанию вкладка **Обязанность** (Рис. 15) содержит следующую информацию:

- **Название** - название обязанности;
- **Наследуется вниз по дереву** - переключатель, который определяет, будет ли пользователь с такой обязанностью автоматически добавляться из головного (родительского) отдела в подчиненные (дочерние) отделы. Если в поле отображается значение *Да*, пользователь будет автоматически добавляться в подчиненные (дочерние) отделы. Если в поле отображается значение *Нет*, то пользователь будет добавлен только в головной (родительский) отдел.

Рис. 15

### Вкладка «Право выставить статусы»

В окне вкладки **Право выставить статусы** (Рис. 16) формируется перечень статусов заявок, которые сотрудник (пользователь) с выбранной обязанностью может устанавливать в заявке при добавлении или редактировании (см. подробнее п. 14.5).

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).

Обязанность			Право выставить статусы	Право выставить типы заявок	Право выставить приоритет
Обновить	Добавить	Удалить	Отчеты		
Статус	Тип статуса				
Выполнена удалённо	Выполнена				
ПО. Выполнена	Выполнена				
Выполнена	Выполнена				
1С. Выполнена	Выполнена				
Закрыта	Закрыта				
1С. Закрыта (отменена)	Закрыта				
1С. Закрыта (выполнена)	Закрыта				
Закрыта (отменена)	Закрыта				
1С. Запрос информации	Ожидание				
Ожидание РМ и ЗИП	Ожидание				
Отложена	Ожидание				
Ожидание	Ожидание				
Отменена	Отказ				
1С. Отменена	Отказ				
Отказ (нет инв. номера)	Отказ				
ПО. Создана	Открыта				
ПО. Назначена	Открыта				
Принята	Открыта				

Страница 1 из 2 Показано 1 - 25 из 31

Рис. 16

### Вкладка «Право выставить типы заявок»

В окне вкладки **Право выставить типы заявок** (Рис. 17) формируется перечень типов заявок, с которыми сотрудник (пользователь) может работать (см. подробнее п.15.3).

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).

Обязанность			Право выставить статусы	Право выставить типы заявок	Право выставить приоритет
Обновить	Добавить	Удалить	Отчеты		
Тип					
00.Заказ РМ					
101. Регистрация организации					
102. Создание учётной записи					
104. Требование по сопровождению					
105. Техническая ошибка					
10.Инцидент ПК					
11.Диагностика ПК для списания					
12.Ремонт ПК					
13.Обслуживание КМТ					
14.Ремонт КМТ					
17.Ремонт периферии					
18.Учетные записи и почта					
19.Настройка рабочего места					
1.Замена РМ					

Страница 1 из 4 Показано 1 - 25 из 87

Рис. 17

### Вкладка «Право выставить приоритеты»

В окне вкладки **Право выставить приоритеты** (Рис. 18) формируется перечень приоритетов выполнения заявок.

Соответственно сотрудник, добавленный в отдел с такой обязанностью (см. [выше](#)) будет выставлять только те приоритеты выполнения заявки, которые добавлены в окне вкладки **Право выставлять приоритеты** с учетом типа заявки.

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).

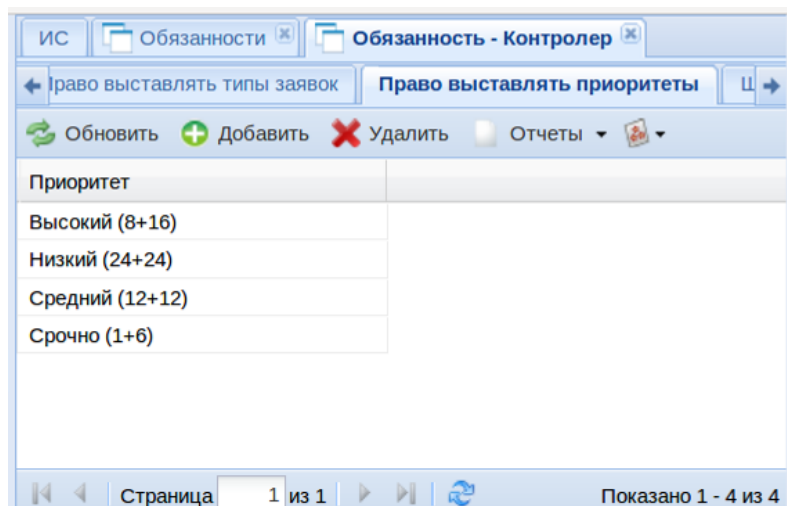


Рис. 18

#### Вкладка «Шаблоны»

В окне вкладки **Шаблоны** (Рис. 19) находится список шаблонов заявок, которые доступны пользователю с данной обязанностью. Список шаблонов определяет также то, какие *типы* и *статусы* будут доступны пользователю при фильтрации заявок. Данные настройки задаются в настройке шаблона заявки (карточка шаблона, вкладки **Типы** и **Статусы** соответственно).

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).

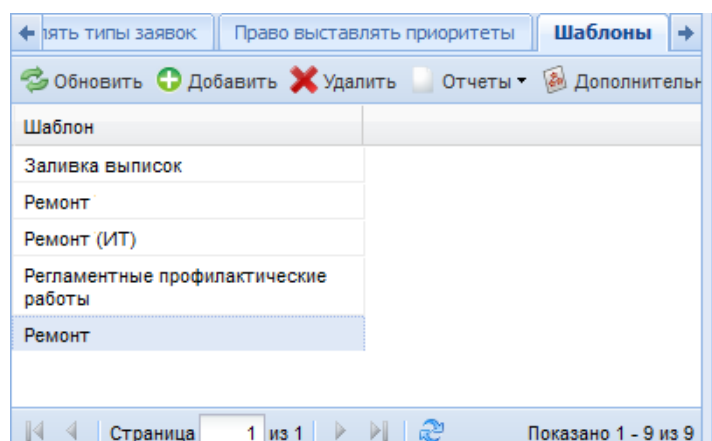


Рис. 19

#### Вкладка «Права»

Окно вкладки **Права** (Рис. 20) предназначено для назначения прав выбранной обязанности.

Выбранные права определяют разрешения на выполнение определенных действий с заявкой, для сотрудника с обязанностью, для которой добавлены права в окне вкладки **Права**.

В окне вкладке отображается наименование назначенного права.

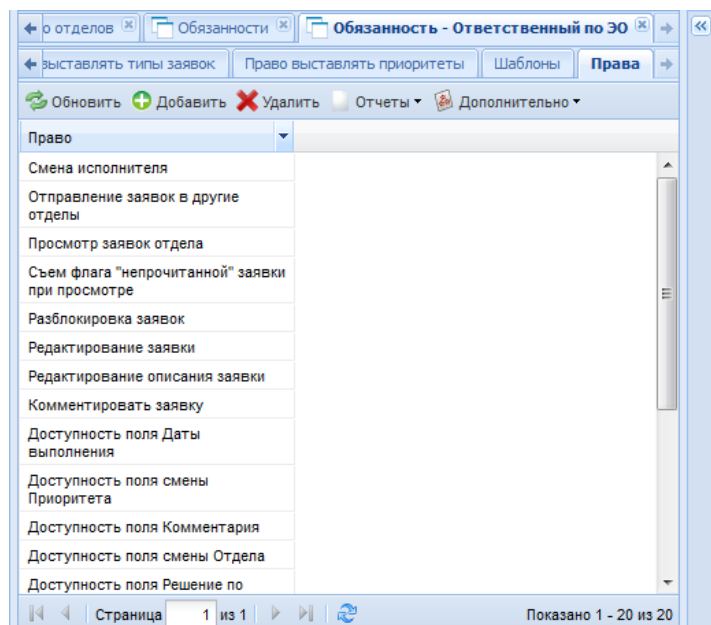


Рис. 20

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).

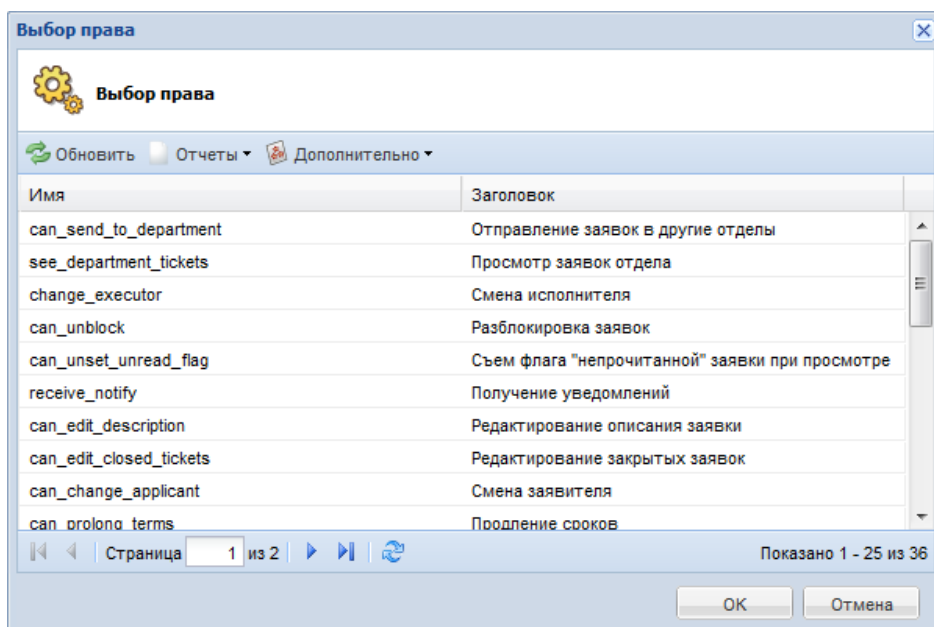


Рис. 21

При назначении прав программа открывает промежуточное окно **Выбор права** (Рис. 21), в котором отображаются доступные права. Права описываются следующими параметрами:

- **Имя** — наименование права на латинском языке (используется при написании SQL-запросов);
- **Заголовок** — наименование права на русском языке.

В окне **Выбор права** отображаются следующие права:

- **Отправление заявок в другие отделы** (*can\_send\_to\_department*) — право, разрешающее пользователю с такой обязанностью направлять заявки в отдел(ы), с которыми взаимодействует отдел пользователя (если для отдела пользователя такие отделы, указаны на вкладке **Взаимодействие с другими отделами** а также соблюдены прочие условия, см. [выше](#));
- **Просмотр заявок отдела** (*see\_department\_tickets*) — право, разрешающее пользователю с такой обязанностью видеть заявки отдела, в котором у него данная обязанность;
- **Смена исполнителя** (*change\_executor*) — право, разрешающее пользователю с такой обязанностью изменять исполнителя заявки;
- **Разблокировка заявок** (*can\_unblock*) — право, разрешающее пользователю с такой обязанностью выполнять разблокировку заявок, назначенных на отдел (в котором у пользователя данная обязанность);
- **Съем флага «непрочитанной» заявки при просмотре** (*can\_unset\_unread\_flag*) — право, разрешающее пользователю с такой обязанностью устанавливать признак *Прочитано* для заявок, направленных в отдел, в котором у пользователя данная обязанность;
- **Получение уведомлений** (*receive\_notify*) — право, разрешающее пользователю с такой обязанностью получать уведомления по электронной почте. Данный признак зависит и от сотрудника (пользователя), признака **Разр. уведомления**. Если переключатель будет установлен в положение *Да*, то пользователь с такой обязанностью и с установленным признаком в **Разр. уведомления** будет получать уведомления по электронной почте о назначенных ему заявках;
- **Редактирование описания заявки** (*can\_edit\_descriptions*) — право, разрешающее пользователю с такой обязанностью выполнять редактирование описание заявки, которое было заполнено оператором при ее создании;
- **Редактирование закрытых заявок** (*can\_edit\_close\_tickets*) — право, разрешающее пользователю с такой обязанностью редактировать заявки со статусом **Закрыто**;
- **Смена заявителя** (*can\_change\_applicant*) — право, разрешающее пользователю с такой обязанностью выполнять смену заявителей;
- **Продление сроков** (*can\_prolong\_terms*) — право, разрешающее пользователю с такой обязанностью выполнять продление срока выполнения заявки на установленный период времени. Период продления зависит от типа заявки и приоритета ее выполнения и устанавливается для каждого типа заявки в разделе **Настройки заявок** пункт **Тип заявок**.
- **Перенаправление в любой отдел** (*can\_see\_all\_departments*) — право, разрешающее пользователю с такой обязанностью перенаправлять заявки в любой отдел (с учётом права назначения заявок на этот отдел и в рамках шаблона);
- **Пересчет срока выполнения** (*recalculate\_deadline*) — право, разрешающее пользователю с такой обязанностью выполнять перерасчет срока выполнения заявки;

- **Редактирование заявки** (*ticket\_editing*) — право, разрешающее пользователю с такой обязанностью выполнять редактирование любой заявки отдела, в котором у пользователя данная обязанность;
- **Редактирование только собственных заявок** (*ticket\_editing\_my*) — право, разрешающее пользователю с такой обязанностью выполнять редактирование заявок (данного отдела), назначенных на него;
- **Комментировать заявку** (*ticket\_comment*) — право, разрешающее пользователю с такой обязанностью выполнять комментирование любых заявок отдела, в котором у него данная обязанность;
- **Изменять шаблон заявки** (*ticket\_template*) — право, разрешающее пользователю с такой обязанностью изменять шаблон заявки, на основании которого была создана сама заявка;
- **Доступность поля смены типа** (*can\_changestatus\_manager*) — данное право разрешает пользователю с обязанностью получить доступ к полю «Тип» для просмотра типа заявки;
- **Доступность поля смены Отдела** (*can\_changestatus\_department*) — данное право разрешает пользователю с обязанностью получить доступ к полю «Отдел» для изменения отдела исполнителя заявки;
- **Доступность кнопки Автоназначения** (*can\_changestatus\_autosetbutton*) — данное право разрешает пользователю с обязанностью получить доступ к кнопке «Автоназначение»;
- **Доступность поля смены Исполнителя** (*can\_changestatus\_department employees*) — данное право разрешает пользователю с обязанностью получить доступ к полю «Исполнитель» для просмотра исполнителя заявки;
- **Доступность поля смены Статуса** (*can\_changestatus\_status*) — данное право разрешает пользователю с обязанностью получить доступ к полю «Статус» для просмотра статуса заявки;
- **Доступность поля смены Приоритета** (*can\_changestatus\_priorities*) — данное право разрешает пользователю с обязанностью получить доступ к полю «Приоритет» для просмотра приоритета выполнения заявки;
- **Доступность поля Назначить на** (*can\_changestatus\_appointto*) — данное право разрешает пользователю с обязанностью получить доступ к полю «Назначить на»;
- **Доступность поля Даты выполнения** (*can\_changestatus\_completedate*) — данное право разрешает пользователю с обязанностью получить доступ к полю «Дата выполнения по сервисному листу» для просмотра даты выполнения заявки;
- **Доступность поля Комментария** (*can\_changestatus\_comment*) — данное право разрешает пользователю с обязанностью получить доступ к полю «Комментарий» для просмотра дополнительных сведений;
- **Доступность поля Решение по заявке** (*can\_changestatus\_answerforuser*) — данное право разрешает пользователю с обязанностью получить доступ к полю «Решение по заявке» для записи решения;
- **Доступность поля Заголовок** (*can\_changestatus\_title*) — данное право разрешает пользователю с обязанностью получить доступ к полю «Заголовок» для просмотра заголовка;
- **Доступность поля Рабочее время** (*can\_changestatus\_worktime*) — данное право разрешает пользователю с обязанностью получить доступ к полю «Рабочее время» для просмотра интервала рабочего времени;

- **Может добавлять интервалы ожидания задним числом** (*can\_add\_waiting\_intervals*) — данное право разрешает пользователю с обязанностью добавлять интервалы ожидания задним числом;
- **Может создавать дочерние заявки** (*can\_create\_child\_tickets*) — данное право разрешает пользователю с обязанностью создавать дочерние заявки;
- **Может восстанавливать заявки из архива** (*can\_restore\_tickets*) — данное право разрешает пользователю с обязанностью восстанавливать заявки из архива;
- **Получать уведомления об изменениях в заявке** (*receive\_notify\_about\_changes\_in\_ticket*) — данное право разрешает пользователю с обязанностью получать уведомления об изменениях в заявке;
- **Доступность поля смены способа получения заявки** (*can\_changestatus\_receiptway*) — данное право разрешает пользователю с обязанностью изменять способ получения заявки.
- **Может откреплять дочерние заявки** (*can\_untie\_child\_tickets*) — данное право разрешает пользователю с обязанностью откреплять дочерние заявки из родительских (карточка заявки > вкладка **Дочерние заявки**).
- **Доступ к тестовому функционалу** (*functional\_test*) — данное право используется для администрирования системы.
- **Изменение даты приема** (*can\_change\_created\_at*) — данное право разрешает пользователю с обязанностью изменять дату приема заявки.
- **Изменение срока выполнения** (*can\_change\_deadline*) — данное право разрешает пользователю с обязанностью изменять срок выполнения заявки.
- **Может создавать дочерние заявки определённых шаблонов** (*can\_create\_child\_tickets\_custom\_template*) — данное право разрешает пользователю с обязанностью создавать дочерние заявки шаблонов, указанным в конфигурационном файле.
- **Может изменять расходные материалы в карточке заявки по прошествии суток** (*can\_edit\_ticket\_consumables\_everyday*) — данное право разрешает пользователю с обязанностью изменять расходные материалы в карточке заявки по прошествии суток.
- **Редактирование файлов закрытых заявок** (*can\_edit\_files\_in\_closed\_tickets*) — данное право разрешает пользователю с обязанностью изменять файлы в заявках со статусом **Закрыто**.

Права **«Доступность поля смены типа»**, **«Доступность поля смены Отдела»**, **«Доступность кнопки Автоназначения»**, **«Доступность поля смены Исполнителя»**, **«Доступность поля смены Статуса»**, **«Доступность поля смены Приоритета»**, **«Доступность поля Назначить на»**, **«Доступность поля Даты выполнения»**, **«Доступность поля Комментария»**, **«Доступность поля Решение по заявке»** позволяют выполнить настройку отображения соответствующих полей (**«Тип»**, **«Отдел»**, **«Исполнитель»**, **«Статус»**, **«Приоритет»**, **«Назначить на»**, **«Дата выполнения по сервисному листу»**, **«Комментарий»**, **«Решение по заявке»**) и кнопки **«Автоназначение»** в окне вкладки **Смена статуса** редактируемой заявки и доступ к ним пользователя с соответствующей обязанностью.

### Вкладка «Обязательные роли»

Окно вкладки **Обязательные роли** содержит список обязательных ролей для данной обязанности. При добавлении пользователя в отдел, все указанные на данной вкладке роли выполняемой пользователем обязанности, которые до этого отсутствовали у пользователя, добавляются к нему. Таким образом, у пользователя появляется набор обязательных ролей в соответствии со своей обязанностью.

Внешний вид вкладки показан на Рис. 22.

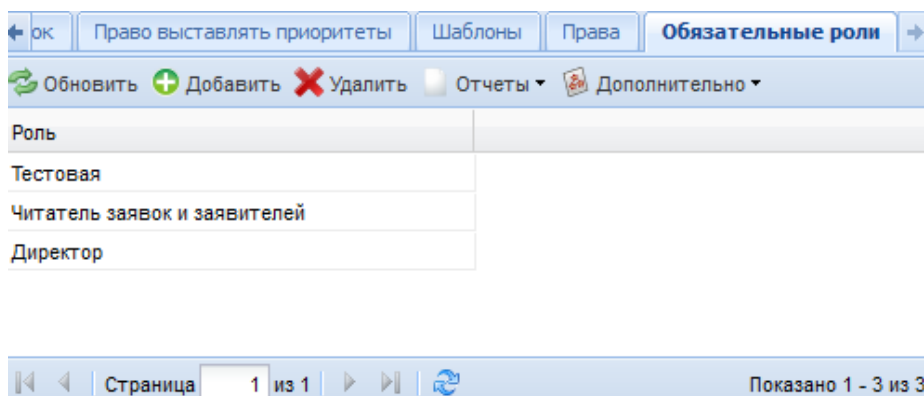


Рис. 22

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).

Если в дальнейшем изменить обязанность пользователя на другую, с другим набором обязательных ролей, то прежние обязательные роли останутся у пользователя, а новые будут добавлены к ним.