Руководство руководителя

Справочное руководство по текущим возможностям ИТ Школа CRM

Оглавление

Начальный экран 3

Контроль процессов 3

Назначение КАМов ВУЗа 4

Запуск процесса для пользователя (КАМа) 4

Сменить ответственного процесса 5

Согласование или отклонение этап 5

- Согласование 5
- Отклонение 6

Возврат к предыдущему этапу 6

Остановить запущенный процесс 6

Необязательные этапы 7

Просмотр карточек и документов 7

Отчётность 7

Комментарии и история 7

Ограничения роли Руководитель 8

Частые проблемы 8

Руководство предназначено для пользователя CRM с ролью `manager`. Руководитель видит процессы доступных ему ВУЗов, назначает КАМов, меняет ответственного процесса и принимает решения по согласованию. Роль не даёт автоматический доступ ко всем ВУЗам. В разделе «Справка» руководителю также доступно руководство пользователя.

Начальный экран

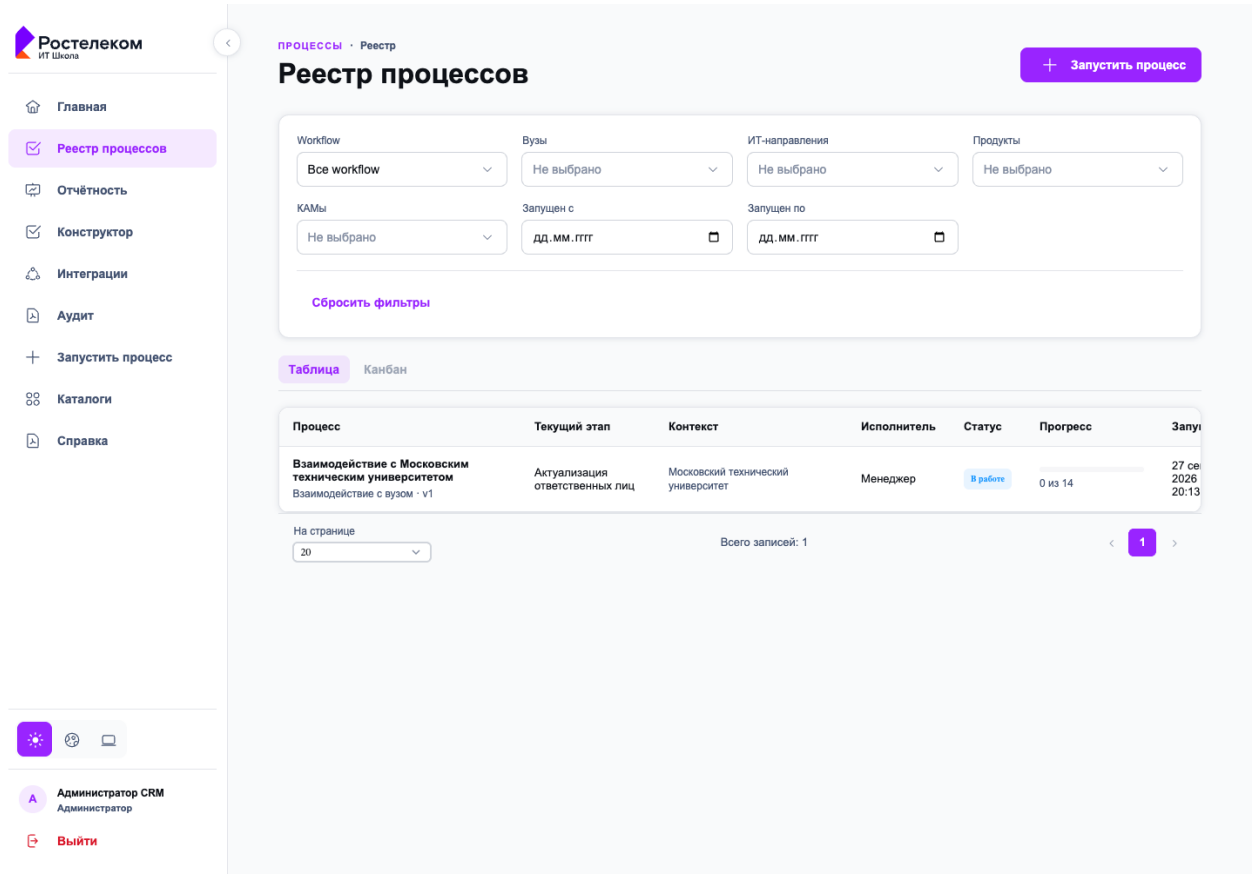
После входа главная страница показывает управленческую сводку только по доступным ВУЗам:

- количество процессов и их состояния;
- процессы с превышенным нормативным временем этапа;
- распределение по этапам и ответственным;
- приоритетные проблемные процессы.

Для исторического анализа и выгрузок используйте раздел «Отчётность».

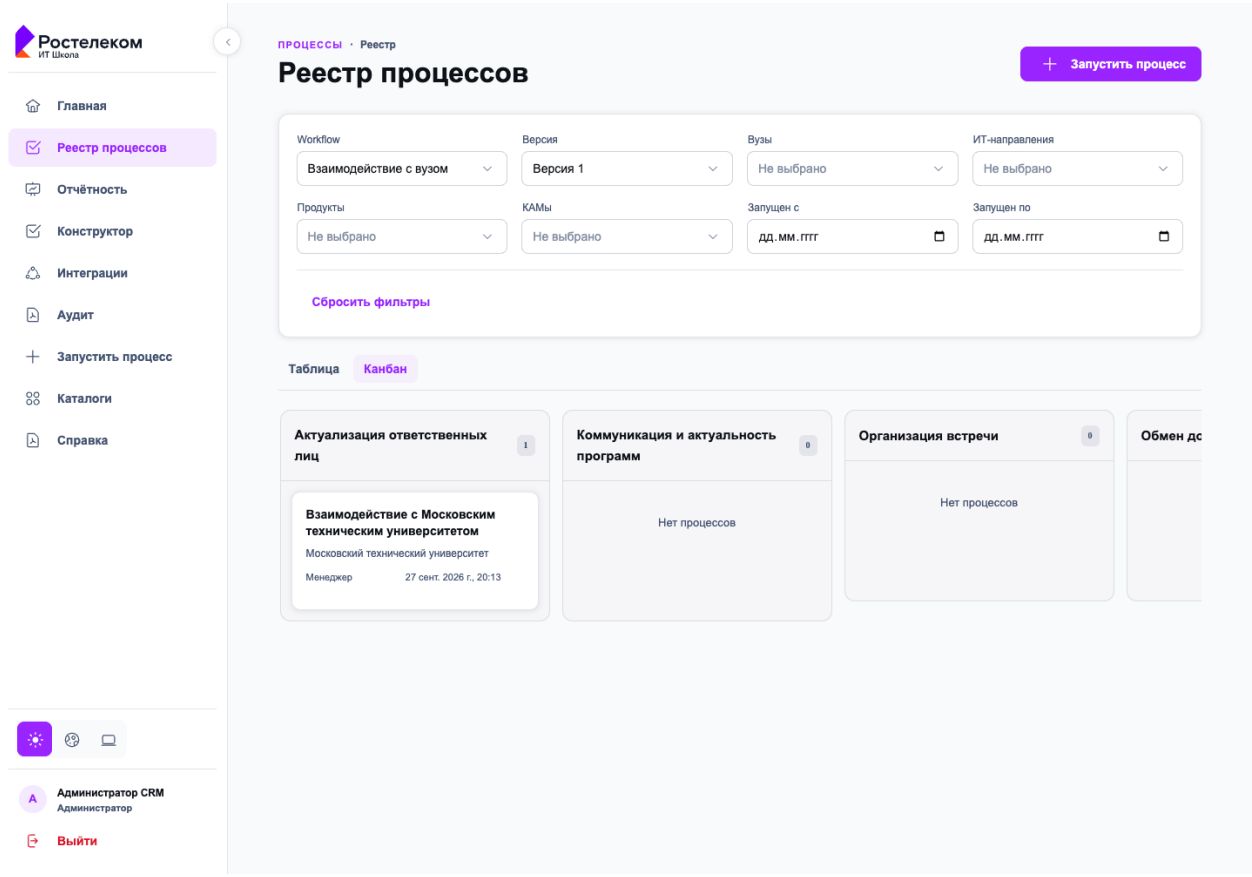
Контроль процессов

Откройте «Процессы» и задайте фильтры по workflow, версии, ВУЗам, направлениям, продуктам, датам запуска и ответственным КАМам. Фильтр по ответственным доступен руководителю, но не обычному пользователю.



Руководитель видит только процессы ВУЗов из своей области доступа.

Для канбана выберите конкретную опубликованную версию. Колонки соответствуют этапам этой версии. Руководитель может открыть любой доступный процесс, но не редактирует форму чужого активного этапа.



Перетаскивание предназначено для ответственного КАМа и только для простого перехода на следующий этап.

Назначение КАМов ВУЗа

В карточке доступного активного ВУЗа выберите изменение состава КАМов.

1. Отметьте полный новый набор ответственных менеджеров.
2. Сохраните состав.
3. CRM проверит роль каждого пользователя и заменит назначения одной операцией.

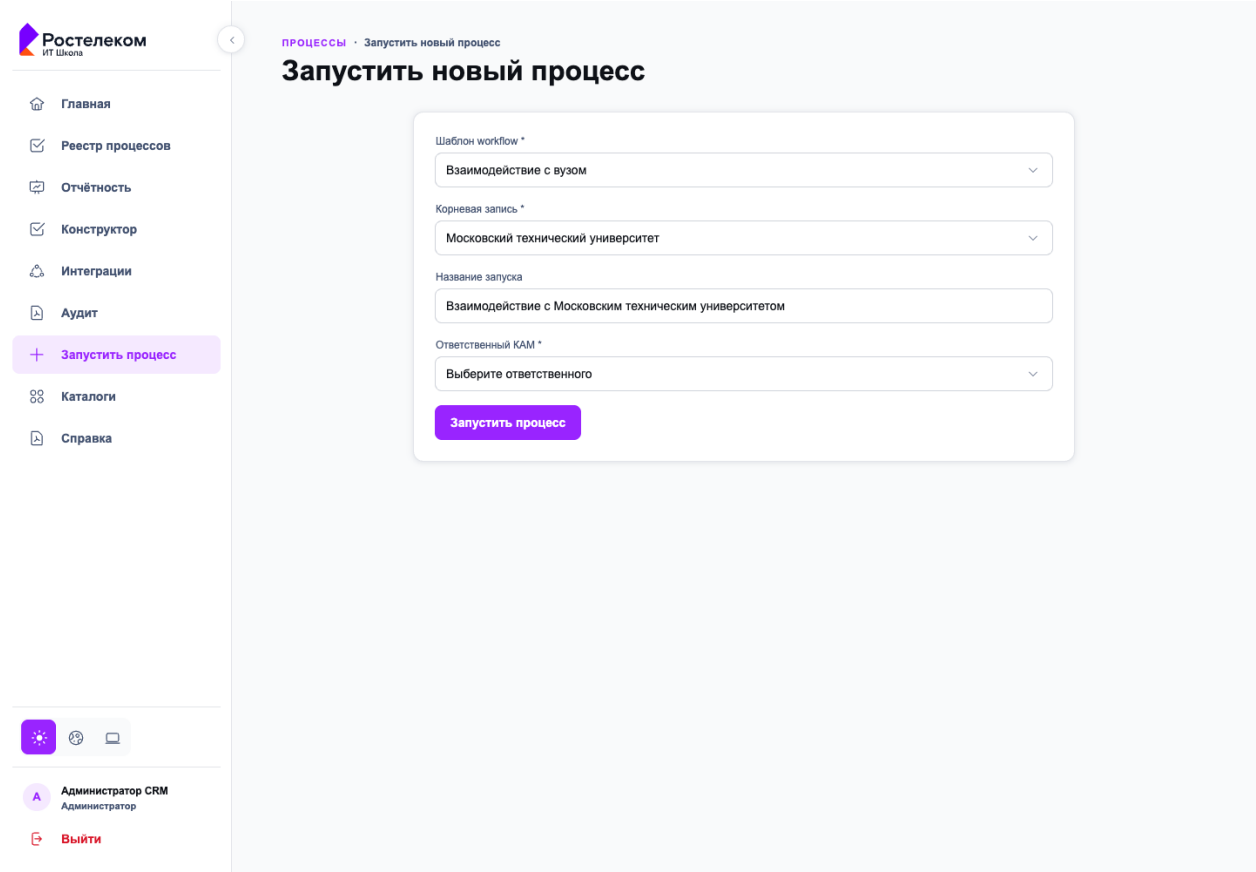
Операция заменяет весь состав, а не добавляет выбранных сотрудников к прежнему списку. Снятие назначения не меняет автоматически ответственного уже запущенного процесса.

Запуск процесса для пользователя (КАМа)

1. Откройте карточку доступного ВУЗа, ИТ-направления или внедрения продукта, либо раздел «Запустить процесс».
2. Выберите опубликованный шаблон и корневую запись.
3. Задайте название запуска.

4. Выберите ответственного из КАМов для выбранного ВУЗа.
5. Подтвердите запуск.

Ответственным может быть только пользователь с ролью user, назначенный КАМом выбранного ВУЗа. Если список пуст, сначала настройте состав КАМов.



Процесс закрепляется за выбранной опубликованной версией workflow.

Сменить ответственного процесса

Руководитель может передать активный процесс другому КАМу того же ВУЗа.

1. Откройте процесс.
2. Выберите действие смены ответственного.
3. Укажите нового КАМа и подтвердите действие.

Новый ответственный получает активный и будущие этапы. Исторический исполнитель завершённых этапов не изменяется. Общий черновик активного этапа сохраняется.

Согласование или отклонение этап

Если этап ожидает согласования, руководитель с доступом к ВУЗу может принять решение.

Согласование

1. Откройте процесс и этап, отправленный на согласование.

2. Проверьте данные формы и документов.
3. Нажмите «Согласовать».
4. При необходимости добавьте пояснение.

Этап завершится, а процесс перейдёт к следующему этапу или станет завершённым.

Отклонение

1. Нажмите «На доработку».
2. Выберите текущий либо более ранний завершённый этап.
3. Обязательно укажите причину и подтвердите решение.

Выбранный этап вернётся в активное состояние текущему ответственному, а последующие потребуется пройти и согласовать заново. Черновик сохранится, а решение и причина появятся в истории и обсуждении.

Руководитель не может изменять форму, документы или название этапа вместо ответственного КАМа.

Возврат к предыдущему этапу

Ответственный КАМ, руководитель в своей области и администратор могут вернуть активный процесс на любой ранее завершённый этап. Нажмите «Вернуть на предыдущий этап», выберите цель, укажите причину и подтвердите действие. КАМ сначала сохраняет текущий ввод; если сохранение не удалось, возврат не выполняется.

Выбранный этап откроется заново, а последующие потребуется пройти и согласовать повторно. Данные и документы сохраняются, SLA начинается заново. Внешние изменения не откатываются и интеграции автоматически не повторяются. Причина отображается в карточке и обсуждении; прежние прохождения доступны в истории, в том числе у заблокированных этапов.

Пока этап ожидает согласования, КАМ не может вернуть процесс самостоятельно. Руководитель или администратор выбирает «На доработку», затем текущий или более ранний этап и обязательное пояснение. Завершённые и отменённые процессы остаются закрытыми.

Остановить запущенный процесс

В карточке активного процесса нажмите «Остановить процесс», прочитайте предупреждение и выберите «Подтвердить остановку». Кнопка «Вернуться» закрывает предупреждение без изменений. Руководителю действие доступно только для процессов его области.

Остановленный процесс получает статус «Отменён». Продолжить выполнение этапов и согласований нельзя; сохранённые данные, документы и история остаются доступны. Несохранённый ввод будет потерян. Выполненные изменения в CRM и внешних системах не откатываются.

Необязательные этапы

Этапы с пометкой «Необязательный» можно выполнить или пропустить. При завершении текущего этапа, а для согласуемого - при утверждении, откроется вопрос с названием и описанием следующего необязательного этапа. Выберите «Выполнить этап» или «Пропустить». Если подряд идут несколько таких этапов, ответьте на вопросы по очереди и проверьте итоговый переход перед нажатием «Применить переход».

Пропущенный этап доступен для чтения, его документы и действия не требуются. Явно пропущенный необязательный этап можно выбрать для возврата или доработки по обычным правилам; последующие этапы потребуется пройти заново. Если пропущены все оставшиеся этапы, процесс завершится.

Просмотр карточек и документов

В карточках доступных ВУЗов, ИТ-направлений и продуктов руководитель видит только связи из своей области доступа. Можно:

- просматривать основные сведения и связанные записи;
- переходить к процессам;
- скачивать документы доступных процессов;
- запускать новый процесс;
- изменять состав КАМов доступного ВУЗа.

Создание и изменение записей каталогов относится полномочиям администратора.

Отчётность

Руководитель строит отчёт по процессам доступных ВУЗов и может дополнительно фильтровать его по ответственным.

1. Выберите период и фильтры.
2. Проверьте момент отчётного среза.
3. Изучите показатели, диаграммы и список процессов.
4. Настройте видимые колонки.
5. Выгрузите полный срез в XLS, XLSX, PDF или JSON либо отдельную диаграмму в PNG/PDF.

Процесс считается проблемным, если на момент среза он активен и время активного этапа строго превысило нормативное время. Завершённые и отменённые процессы проблемными не считаются.

Комментарии и история

Руководитель может читать и добавлять комментарии в любом доступном процессе, даже если форма этапа открыта только для чтения. Решения согласования и пояснения к ним сохраняются в общей истории процесса.

Ограничения роли Руководитель

Пользователю роли руководитель недоступно

- создание и изменение записей каталогов;
- импорт каталогов;
- выдача явного бизнес-доступа пользователям;
- настройка и публикация шаблонов workflow;
- настройка интеграций;
- просмотр журнала аудита;
- изменение формы или документов чужого активного этапа.

Частые проблемы

Проблема	Что проверить
Не виден процесс	ВУЗ процесса должен входить в область доступа руководителя.
Нельзя выбрать КАМа	Пользователь должен иметь роль `user` и быть назначен КАМом ВУЗа.
Нельзя сменить ответственного	Процесс должен быть активен, новый КАМ - принадлежать тому же ВУЗу.
Нет кнопок согласования	Этап должен находиться в состоянии ожидания согласования.
Отклонение не принимается	Причина отклонения обязательна.
Данные этапа нельзя изменить	Это ожидаемо: форму изменяет только текущий ответственный КАМ.