Руководство пользователя

Справочное руководство по текущим возможностям ИТ Школа CRM

Оглавление

Быстрый старт 3

Поиск и запуск процесса 3

Заполнение активного этапа 5

- Переименование этапа . . . 6
- Отправка на согласование . . . 6

Работа с записями этапа 6

Работа с документами процесса 7

Импорт/экспорт данных 7

- Импортировать данные . . . 7
- Получение справочных данных . . . 8
- Экспорт данных . . . 8

Комментарии 8

Возврат к предыдущему этапу 8

Необязательные этапы 9

Каталоги и карточки 9

Построение отчетов 9

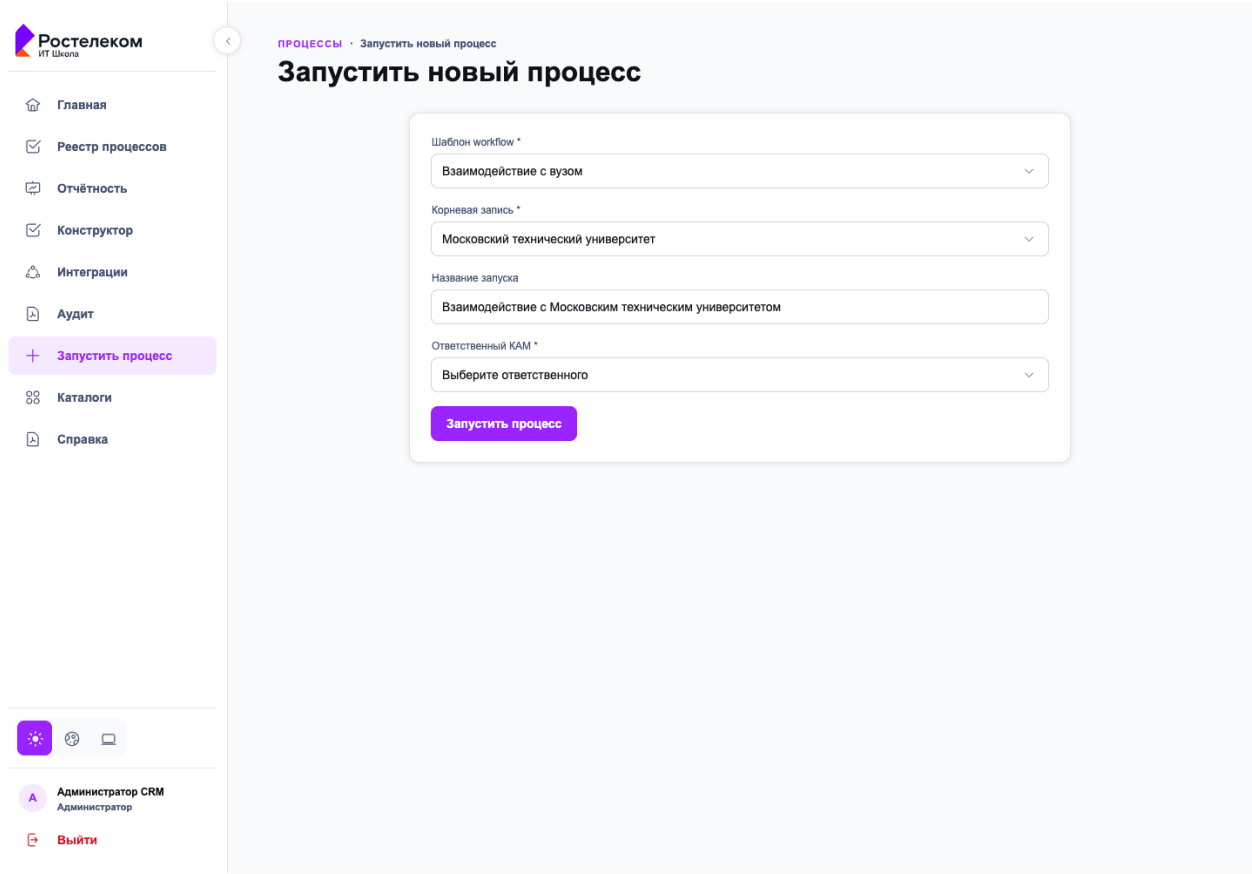
Частые проблемы 10

Ограничения текущей версии CRM 10

Руководство предназначено для КАМа - пользователя CRM с ролью `user`. Вы работаете только с назначенными вам ВУЗами и процессами. Если нужный ВУЗ, шаблон или процесс (workflow) не отображается, обратитесь к руководителю или администратору.

Быстрый старт

1. Войдите в CRM через страницу единого входа.
2. Откройте раздел «Процессы» и проверьте, нет ли уже созданного процесса.
3. Для нового взаимодействия откройте карточку доступного ВУЗа или раздел «Запустить процесс».
4. Выберите опубликованный шаблон и корневую запись, задайте название запуска.
5. Запустите процесс на себя.
6. Откройте активный этап, заполните данные и сохраните черновик.
7. Завершите этап или отправьте его на согласование - в зависимости от настроек этапа.



Запуск создаёт новый процесс на опубликованной версии workflow. Последующие изменения шаблона этот процесс не меняют.

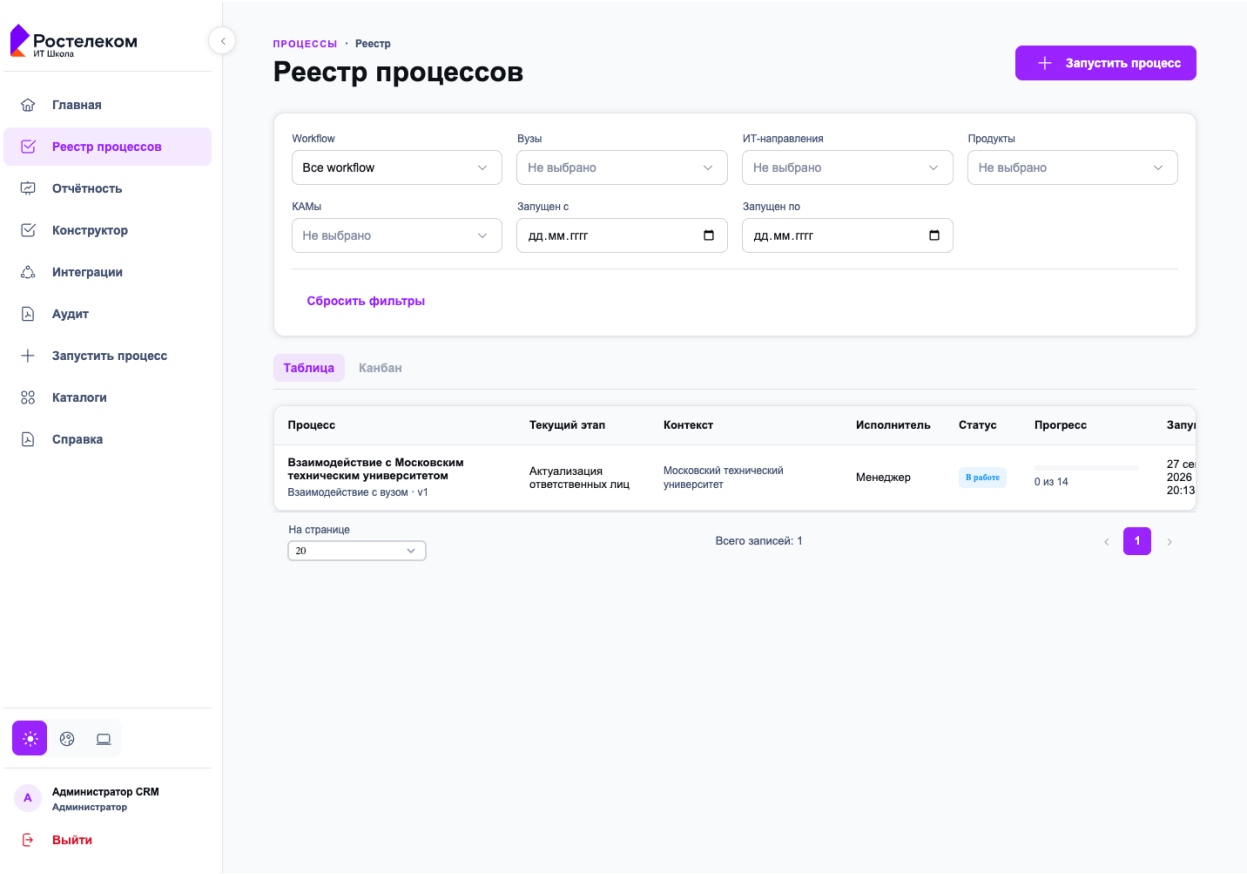
Поиск и запуск процесса

В разделе «Процессы» доступны два представления:

- список - для поиска и сравнения процессов;

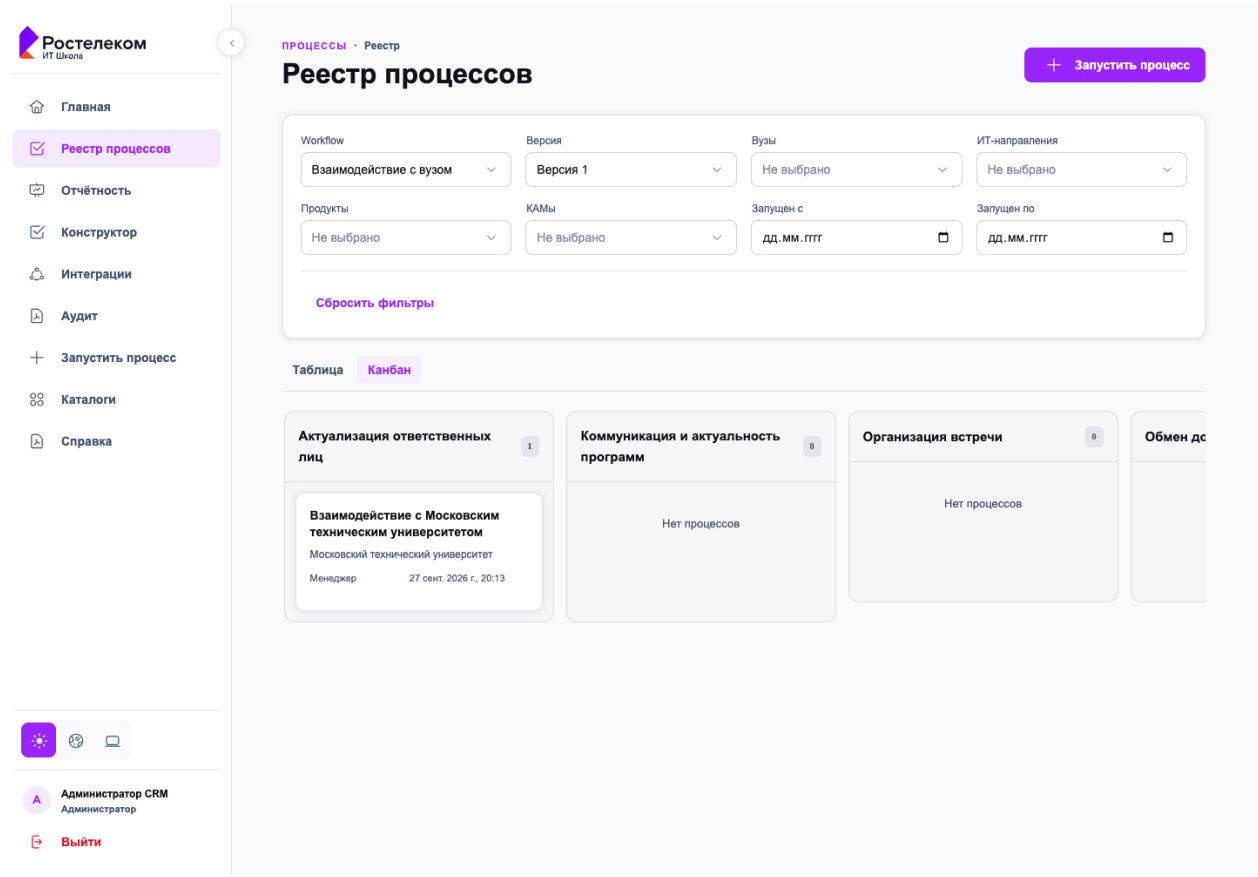
- канбан - для работы с этапами одной выбранной версии workflow.

Используйте фильтры по процессу (workflow), версии, ВУЗу, ИТ-направлению, продукту и дате запуска. Пользователь не может фильтровать процессы по другим ответственным и видит только назначенные ему процессы.



Фильтры применяются к доступным процессам и сохраняются в адресе страницы.

На канбане карточку можно перенести только на следующий этап. Если этап содержит обязательные поля, документы или согласование, CRM откроет его подробную форму вместо быстрого завершения.

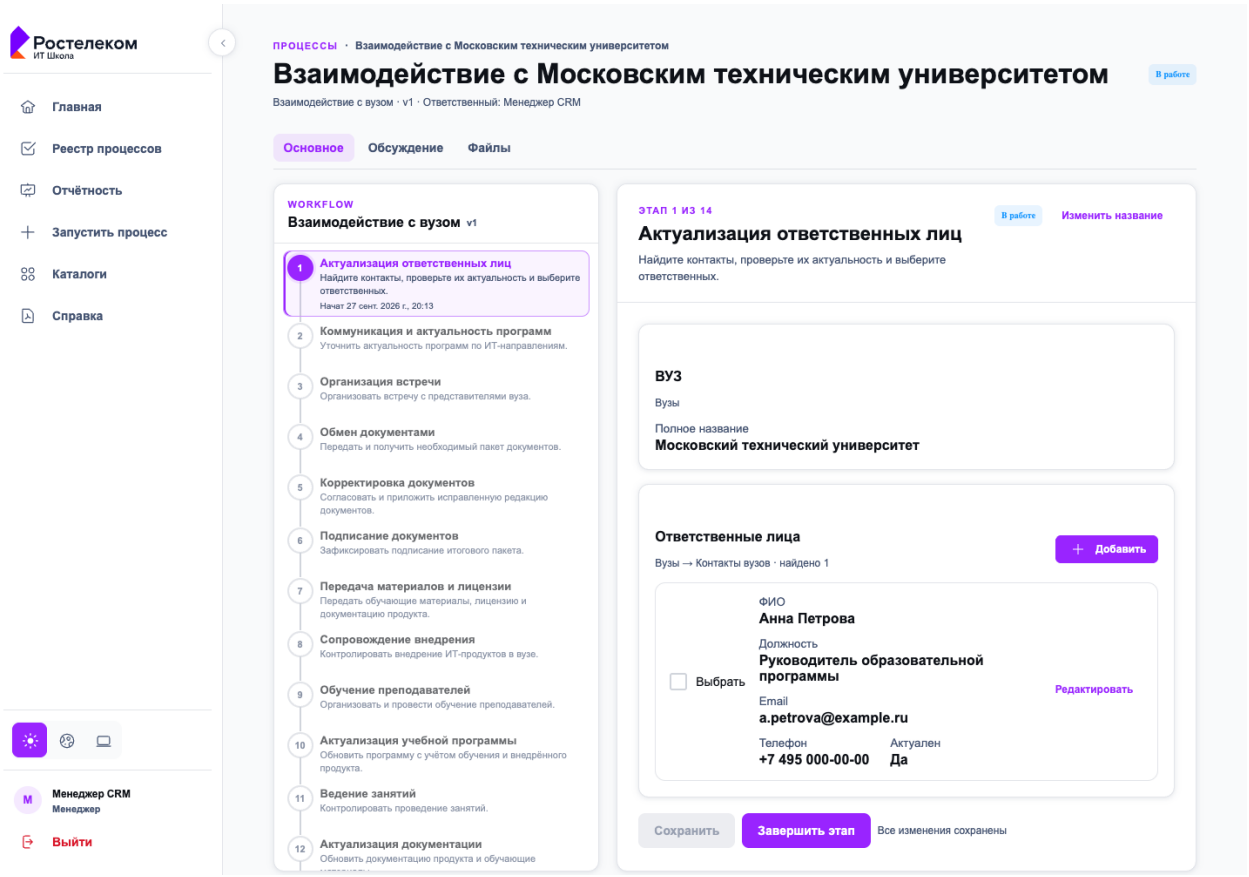


Колонки канбана соответствуют этапам опубликованной версии. Пропуск и возврат между колонками не поддерживаются.

Заполнение активного этапа

На вкладке «Основное» отображаются этапы процесса и содержимое выбранного этапа. Изменять можно только активный этап процесса, за который вы отвечаете.

1. Заполните обязательные поля формы.
2. При необходимости выберите или измените связанные записи.
3. Загрузите обязательные документы.
4. Нажмите «Сохранить», чтобы сохранить общий черновик без перехода дальше.
5. Нажмите «Завершить этап», чтобы повторно проверить данные и перейти к следующему этапу.



Завершённые этапы доступны только для чтения. После последнего этапа весь процесс получает состояние «Завершён».

Переименование этапа

Ответственный может изменить отображаемое название активного этапа. Новое название действует только в текущем процессе и не изменяет опубликованный шаблон. Завершённый этап и этап на согласовании переименовать нельзя.

Отправка на согласование

Если этап завершается через согласование:

1. Заполните и сохраните этап;
2. Нажмите «Отправить на согласование»;
3. CRM повторно проверит форму, выбранные записи и обязательные документы;
4. После отправки этап станет недоступен для изменения до решения руководителя или администратора.

При отправке на доработку руководитель может открыть заново текущий либо выбранный ранее завершённый этап. Повторная отправка создаёт новую попытку согласования.

Работа с записями этапа

При работе с данными этапа для редактирования доступны как карточка корневой записи, так и списки связанных записей. Возможные действия с данными определены шаблоном:

- просмотр полей;
- создание записи;
- изменение разрешённых полей;
- выбор одной или нескольких записей для следующих этапов.

CRM проверяет принадлежность записи текущему процессу. Подмена идентификатора или изменение поля, не разрешённого шаблоном, отклоняется сервером. Удаление записей из формы этапа не поддерживается.

Большие списки показаны таблицей. Используйте поиск, сортировку и переключение страниц; отметки сохраняются и при переходе между страницами. Если в блоке включён выбор, без него этап не завершится: одиночный режим требует одну запись, множественный - хотя бы одну. Следующий список может автоматически сузиться по вашему выбору, например программы - по направлениям, а лицензии - по продуктам. После завершения этапа остаются видны только зафиксированные записи.

Работа с документами процесса

Для загрузки документа выберите требуемое поле активного этапа и файл. CRM проверит размер, расширение, тип содержимого и допустимое количество файлов.

Особенности работы с документами:

- Загрузить или заменить документ может только ответственный активного этапа.
- Просматривать и скачивать документы могут участники с доступом к процессу.
- При замене файла в хранилище создается новая версия файла; отдельного действия удаления нет.
- Документ не заполняет поля формы автоматически.

Все документы процесса доступны также на вкладке «Файлы».

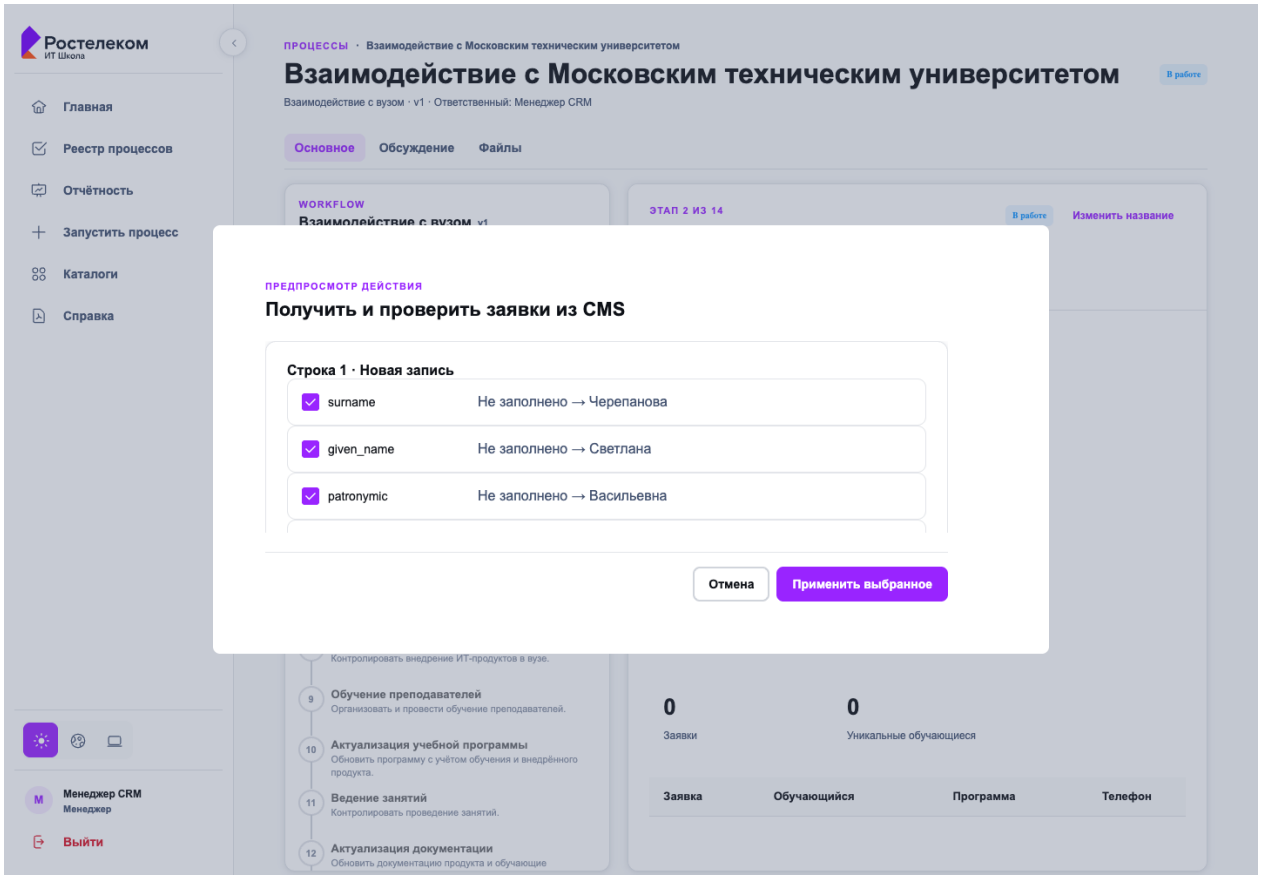
Импорт/экспорт данных

На этапе могут быть настроены ручные действия с файлами или внешним API.

Импортировать данные

1. Выберите файл либо заполните параметры API.
2. Запустите получение и проверку данных.
3. Изучите предпросмотр «текущее → новое».
4. Отметьте только те конфликтующие поля, которые нужно заменить.
5. Примените выбранные изменения.

В эталонном workflow CMS и LMS получают данные только по направлениям, выбранным на этапе 2. Если направления или программы ещё не выбраны, действие подскажет вернуться к соответствующему списку. ИНН вуза для ограничения интеграции не используется.



Предпросмотр сам по себе не изменяет данные. Применение выполняется атомарно.

Получение справочных данных

Действие только для чтения запрашивает зарегистрированную операцию API и сохраняет ответ в журнале действий этапа. Оно не изменяет записи CRM и не завершает этап.

Экспорт данных

CRM сначала фиксирует предпросмотр выгружаемых строк. После подтверждения формируется JSON/XLSX либо выполняется зарегистрированный вызов API. Повторное чтение данных между предпросмотром и выполнением не производится.

Комментарии

На вкладке «Обсуждение» можно просматривать и добавлять общие комментарии процесса. Комментарий относится ко всему процессу, не изменяет данные этапов и после отправки не редактируется.

Возврат к предыдущему этапу

Ответственный KAM, 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. KAM 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.

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.

Каталоги и карточки

В каталогах можно искать доступные ВУЗы, ИТ-направления, продукты, вендоров и контакты. Фильтрация, сортировка и постраничный вывод выполняются сервером.

Карточка объекта каталога показывает основные данные, доступные связи, процессы и документы. Пользователь не создаёт и не изменяет записи каталогов. Если запись скрыта, это может быть следствием ограничения прав доступа, а не её отсутствия в CRM.

Построение отчетов

В разделе «Отчётность» задайте период и доступные фильтры. Все вкладки отчёта используют один исторический срез.

Доступные действия:

- просмотр ключевых показателей, диаграмм и проблемных процессов;
- настройка порядка и видимости колонок;
- выгрузка среза в XLS, XLSX, PDF или JSON;
- выгрузка отдельной диаграмму в PNG или PDF.

Выгрузка включает всю отфильтрованную выборку, а не только видимую текущую страницу.

Частые проблемы

Проблема	Что проверить
Не виден ВУЗ	Пользователь должен иметь явный доступ или быть назначен КАМом ВУЗа.
Нет шаблона при запуске	Шаблон должен быть опубликован и доступен пользователю.
Нельзя изменить этап	Изменять этап может только текущий ответственный; этап должен быть активен.
Не завершается этап	Проверьте обязательные поля, выбранные записи, документы и режим согласования.
Возник конфликт версии	Обновите процесс и повторите действие с актуальными данными.
Импорт не применяется	Исправьте ошибки предпросмотра и явно выберите конфликтующие поля.

Ограничения текущей версии CRM

При работе с CRM нужно учитывать следующие ограничения:

- Процесс линейный: одновременно активным может быть только один этап.
- Для обеспечения целостности введенных даннвых запущенный процесс не может быть переведн на другую опубликованную версию.
- Отмена процесса пользователем не реализована.
- Действия, связанные с использованием интеграций с внешними API, запускаются только вручную.
- Расписания, входящие уведомления и периодический опрос внешних систем не поддерживаются.