

Инструкция для приложения Массовое закрытие связанных обращений

Применимо для BPMSoft 1.6 и выше



127015 Москва, ул.
Бутырская, 76с1



bpmssoft.ru



+7 495 070-09-97



info@bpmssoft.ru

ОГЛАВЛЕНИЕ

Массовое закрытие связанных обращений 2

 Установка пакета 2

 Закрытие связанных обращений 3

 Добавление решения в родительское обращение при закрытии подчиненного 7

 Переоткрытие родительского обращения 9

 Отображение уведомлений в коммуникационной панели 10

МАССОВОЕ ЗАКРЫТИЕ СВЯЗАННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

Массовое закрытие связанных обращений — это приложение для BPMSoft, которое позволяет автоматически закрыть цепочку связанных обращений при закрытии ключевого. При этом для всех обращений применится общее решение. Используя функциональность приложения, вы можете существенно ускорить работу специалистов технической поддержки и сэкономить время на закрытии каждого обращения по отдельности.

Установка пакета

1. Перейдите в **Дизайнер системы**, нажав .
2. Перейдите в раздел **Приложения** → **Установка и удаление приложений**.
3. Нажмите **Добавить приложение** → **Установить из файла**.
4. Перетащите архив с пакетом приложения на поле или нажмите **Выбрать файл** и укажите путь к пакету.
5. Дождитесь окончания установки и закройте окно.

После установки приложения в разделе **Библиотека процессов** станут доступны следующие бизнес-процессы:

- **Механизм массового закрытия обращений** (ProcessingCase);
- **Изменяем связанные Обращения** (ProcessChangeClosedCases);
- **Добавление сведений о закрываемых обращениях** (ProcessAddInfo).

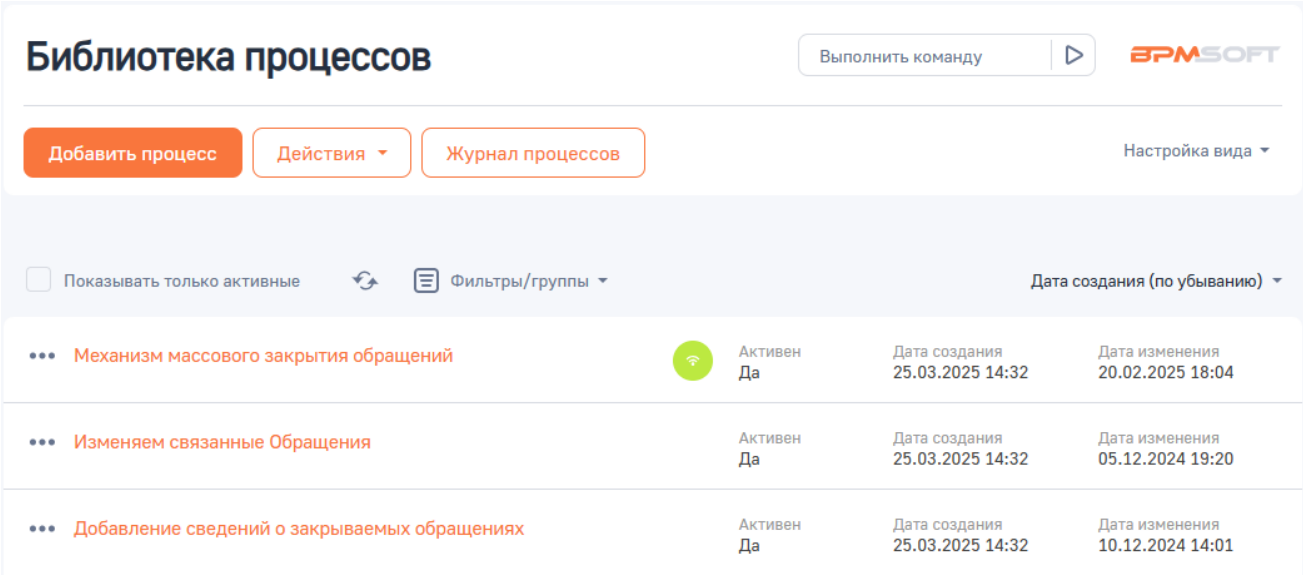


Рисунок 1 — Раздел Библиотека процессов

Закрытие связанных обращений

С помощью приложения вы можете закрыть родительское обращение и автоматически перевести связанные (подчиненные) обращения в аналогичное состояние — в **Решено**, **Закрото** или **Отменено**.

Подчиненные обращения отображаются на детали **Подчиненные обращения** вкладки **Информация по обращению**, а родительское указывается в поле **Родительское обращение** вкладки **Решение и закрытие**. Подробнее: [Страница обращения](#)

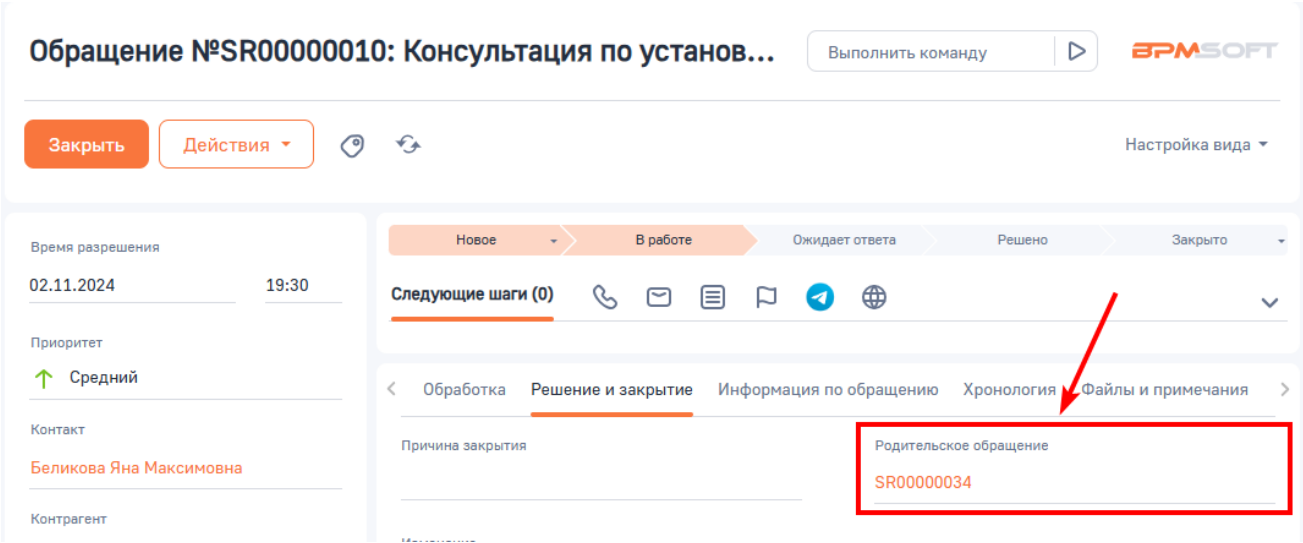


Рисунок 2 — Страница подчиненного обращения с указанным родительским

^ Подчиненные обращения ↺ + ...

SR00000027	Тема Восстановление базы данных из резервной копии	Состояние Ожидает ответа
 Ответственный Жаров Максим	Дата регистрации 16.11.2024 19:50	Категория Инцидент

SR00000005	Тема Не выполняются звонки	Состояние В работе
 Ответственный Жаров Максим	Дата регистрации 21.10.2024 15:20	Категория Инцидент
		Время разрешения 26.10.2024 0:00

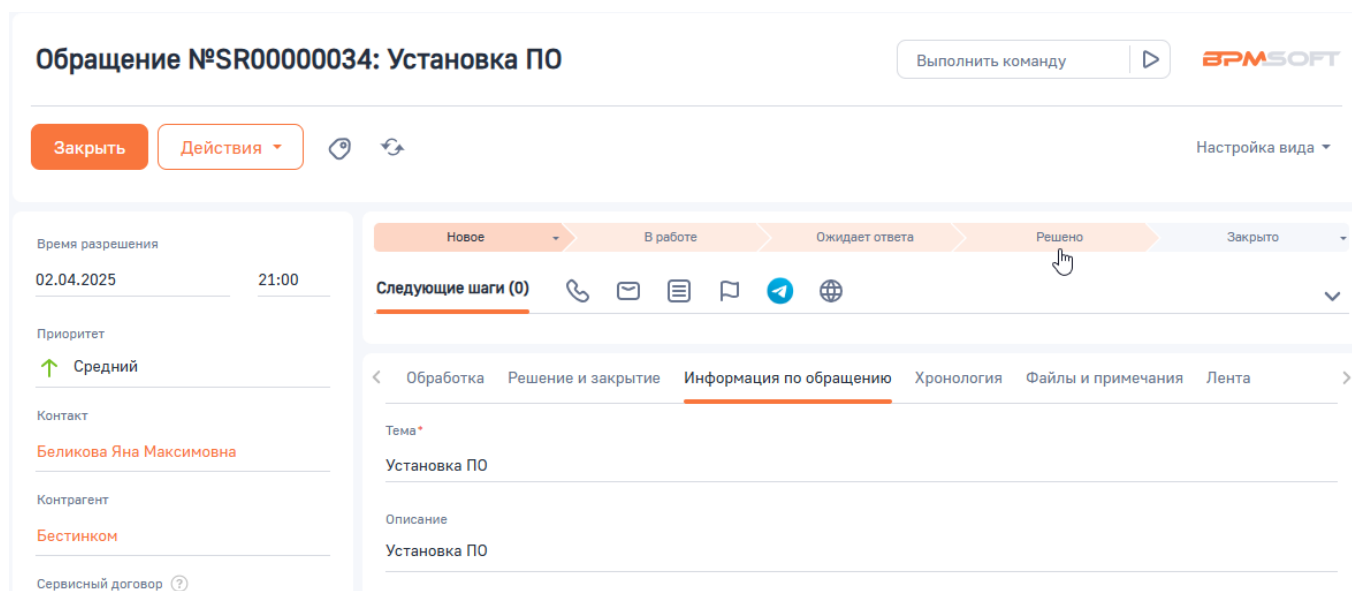
Рисунок 3 — Деталь Подчиненные обращения страницы обращения

Каждое подчиненное обращение может иметь свои подчиненные обращения, в результате чего формируется цепочка связанных обращений. С помощью приложения возможно закрыть подчиненные обращения на любом уровне, включая те, которые подчинены другим подчиненным, и т. д.

Важно. Если в BPMSoft включен бизнес-процесс *Создание новой статьи в БЗ после решения обращения*, то при массовом решении по каждому обращению будет создан запрос на добавление статьи в базу знаний.

Для массового закрытия связанных обращений выполните следующие шаги:

1. Перейдите в раздел **Обращения**.
2. Откройте родительское обращение и на вкладке **Решение и закрытие** укажите информацию о решении.
3. Переведите родительское обращение на одну из стадий: **Решено**, **Закрыто** или **Отменено**.

Рисунок 4 — Перевод родительского обращения в состояние **Решено**

4. Если у текущего обращения есть хотя бы одно незакрытое подчиненное обращение, находящееся в любом состоянии, кроме **Решено**, **Закрыто** или **Отменено**, то откроется страница с вопросом пользователю о закрытии связанных обращений. Выберите ответ:
- **Да** — если необходимо закрыть текущее (родительское) и подчиненные обращения;
 - **Нет** — если требуется закрыть только текущее (родительское) обращение.

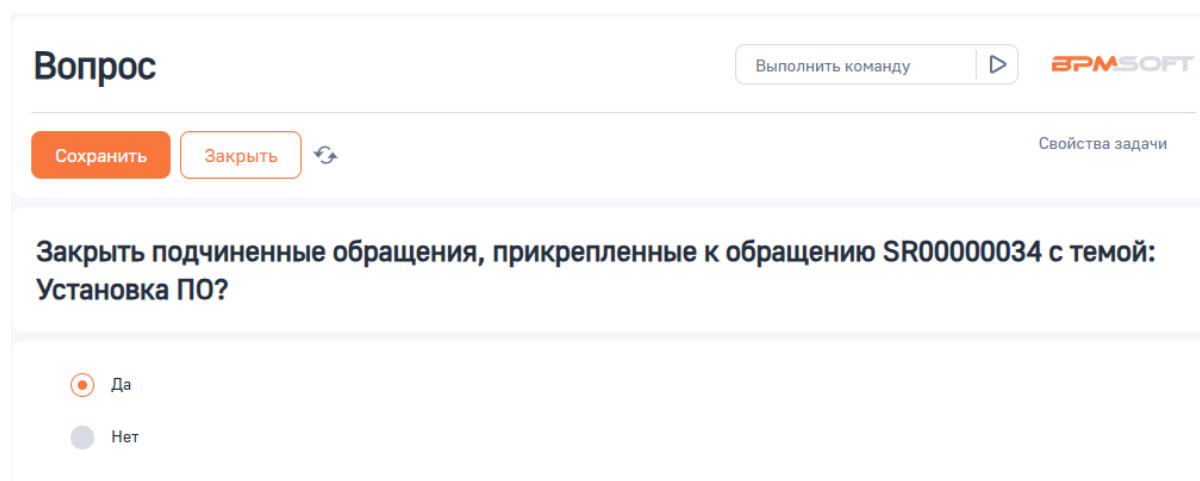


Рисунок 5 — Страница задачи с вопросом о закрытии подчиненных обращений

5. Нажмите кнопку **Сохранить**.

***Примечание.** По кнопке **Закрыть** страница с вопросом закрывается, при этом обращение переводится на выбранную стадию. Подчиненные обращения останутся без изменений. При необходимости вы можете открыть страницу задачи, нажав на ее название в коммуникационной панели на вкладке **Задачи по бизнес-процессам**.*

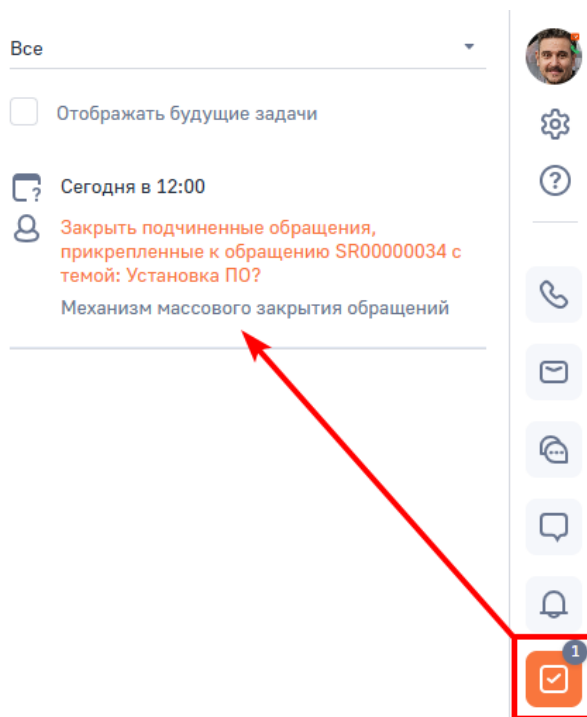


Рисунок 6 — Задача с вопросом пользователю на коммуникационной панели

6. Если выбран ответ **Да**, то автоматически откроется следующая страница с перечнем связанных обращений, представленных на детали **Все связанные обращения**. Список детали содержит все связанные обращения: отображаются подчиненные обращения на разных уровнях, включая обращения, которые являются подчиненными для других подчиненных.
7. Выберите закрываемые обращения:
 - Чтобы закрыть все перечисленные на детали обращения, нажмите кнопку **Закреть все**;
 - Чтобы выбрать определенные обращения, выделите на детали нужную запись и установите признак в поле **Закреть**. Для сохранения изменений нажмите кнопку **✓**. Аналогичным образом отметьте все нужные обращения и нажмите кнопку **Закреть выбранные**.

***Примечание.** На детали **Все связанные обращения** доступны стандартные действия, включая возможность настройки отображения колонок. Подробнее: [Настройка колонок реестра записей](#)*

***Примечание.** По кнопке **Отменить** страница с задачей закроется и исчезнет из коммуникационной панели. При этом текущее обращение переведется на выбранную стадию, а подчиненные обращения останутся без изменений.*

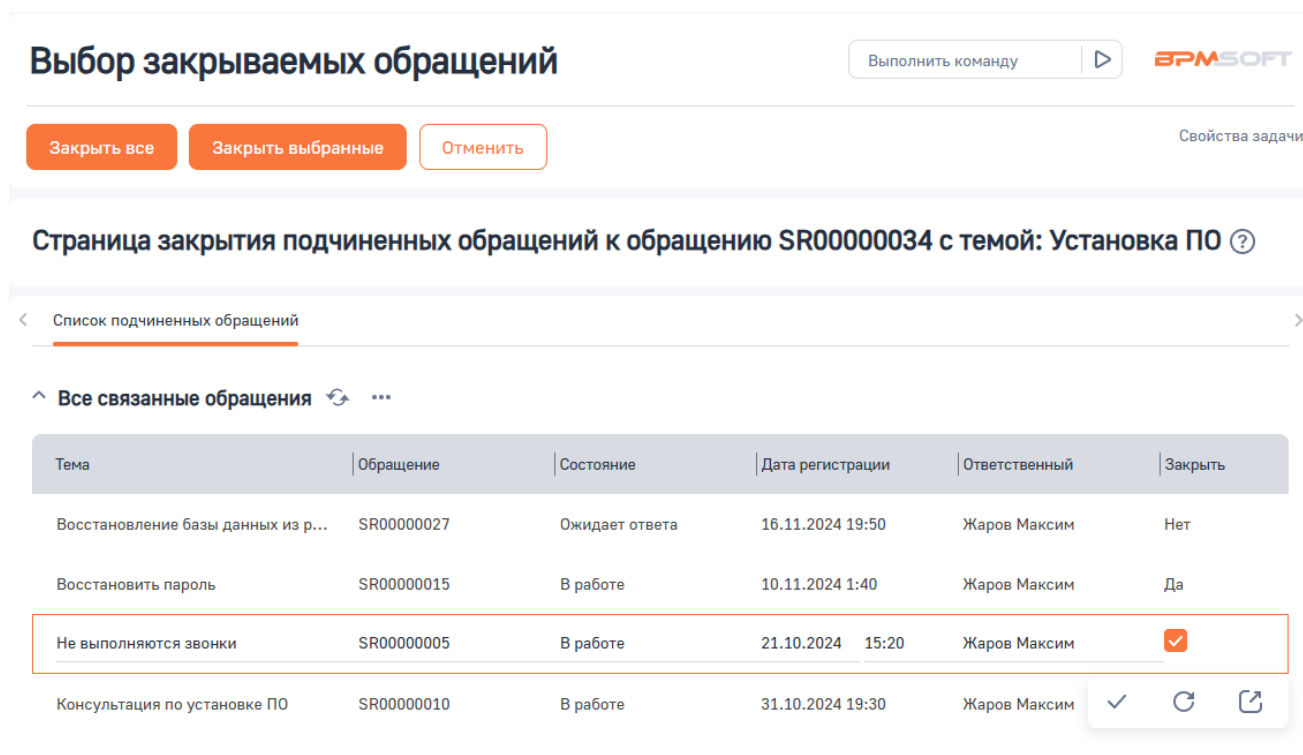


Рисунок 7 — Выбор подчиненных обращений для закрытия

В результате родительское и связанные с ним обращения будут переведены на выбранную стадию: **Решено**, **Закрыто** или **Отменено**. На страницах подчиненных обращений следующие поля будут автоматически заполнены данными из родительского обращения:

- Причина закрытия;
- Изменение;
- Решение;
- Решено на уровне.

Добавление решения в родительское обращение при закрытии подчиненного

Вы можете закрыть подчиненное обращение и автоматически добавить информацию о решении в открытое родительское обращение, которое находится в любом состоянии, кроме **Решено**, **Закрыто** или **Отменено**. При этом закрываемое подчиненное обращение не должно иметь своих подчиненных обращений, находящихся в открытом состоянии.

Чтобы добавить решение в родительское обращение из подчиненного, выполните следующие шаги:

1. Перейдите в раздел **Обращения**.

- Откройте подчиненное обращение и укажите информацию в поле **Решение** вкладки **Решение и закрытие**.
- Переведите обращение на одну из стадий: **Решено**, **Закрыто** или **Отменено**.

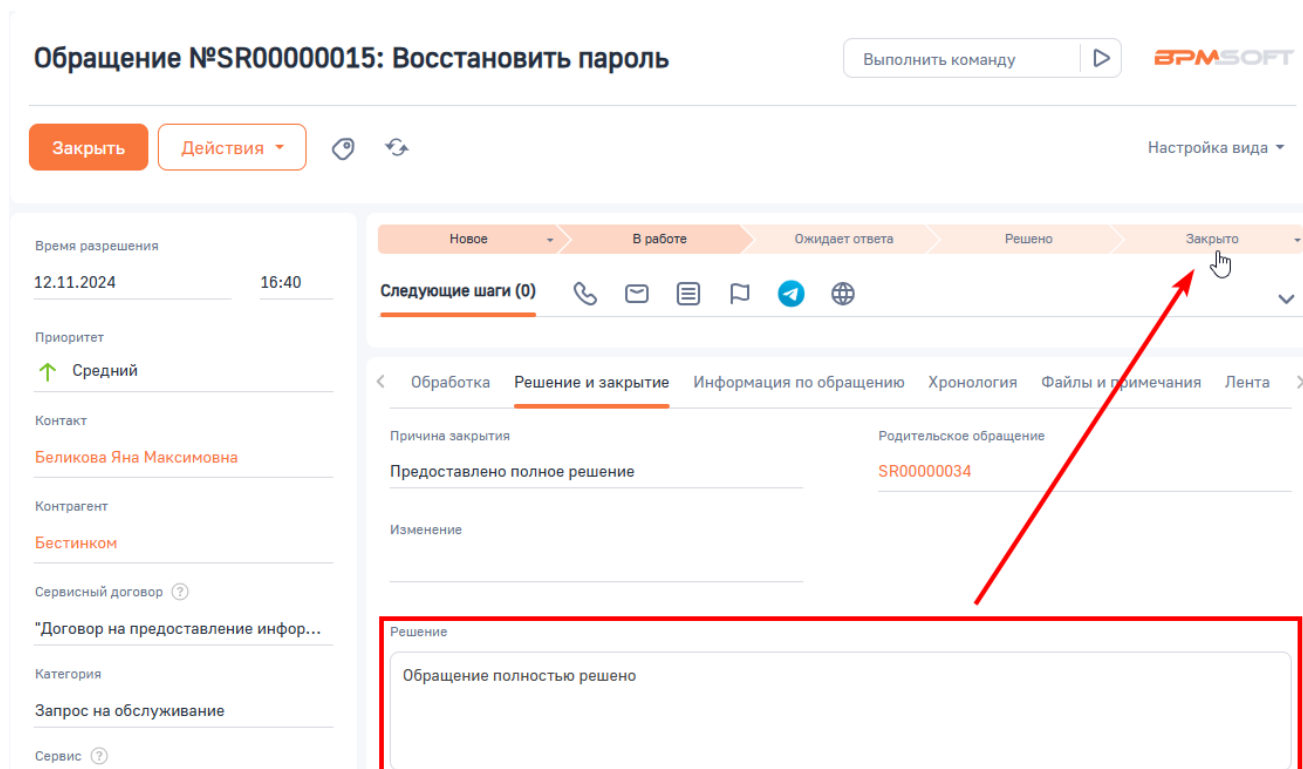


Рисунок 8 — Закрытие подчиненного обращения

- Если у текущего обращения есть незакрытое родительское обращение в любом состоянии, кроме **Решено**, **Закрыто** или **Отменено**, то откроется страница с вопросом о добавлении решения в родительский. Выберите ответ:
 - Да** — если требуется в родительское обращение добавить информацию в поле **Решение** из текущего;
 - Нет** — если добавление решения в родительское обращение не требуется.

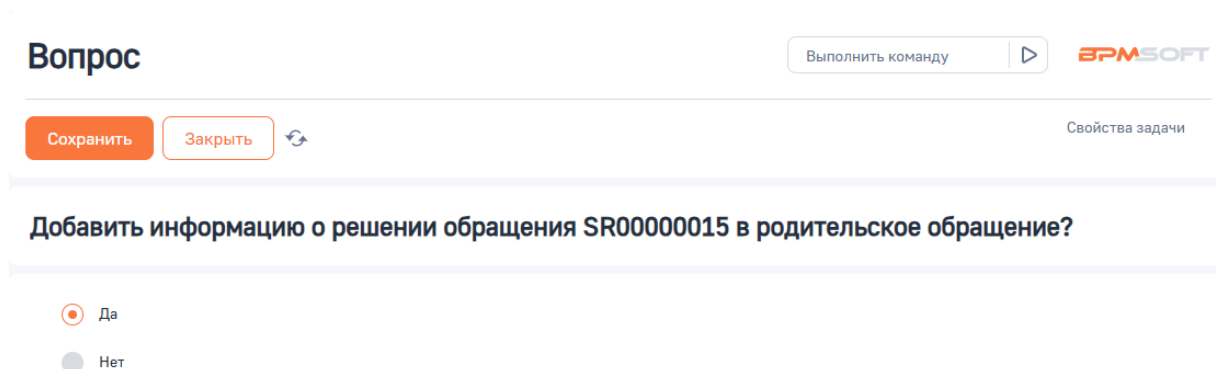


Рисунок 9 — Страница задачи с вопросом о добавлении решения в родительское обращение

5. Нажмите кнопку **Сохранить**.

***Примечание.** По кнопке **Закрыть** страница с вопросом закрывается и подчиненное обращение переводится на выбранную стадию. При необходимости вы можете открыть страницу задачи, нажав на ее название в коммуникационной панели на вкладке **Задачи по бизнес-процессам**.*

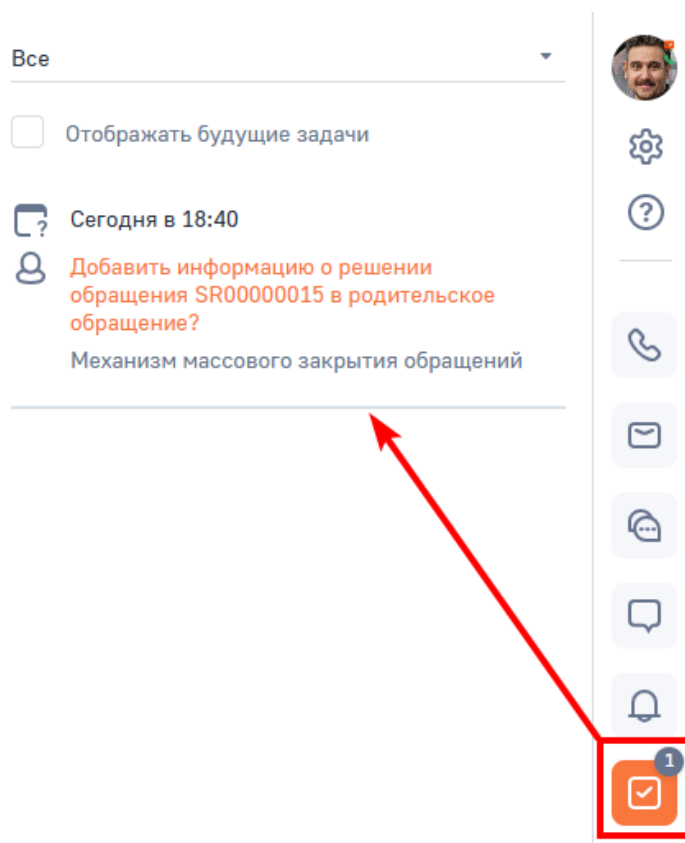


Рисунок 10 — Задача с вопросом пользователю на коммуникационной панели

6. Если выбран ответ **Да**, то подчиненное обращение переводится на выбранную стадию **Решено**, **Закрыто** или **Отменено**, а в родительское обращение добавится информация в поле **Решение** из подчиненного. Родительское обращение при этом не закрывается.

Переоткрытие родительского обращения

Родительское обращение автоматически переводится в начальное состояние **Переоткрыто** в следующих случаях:

- Если хотя бы одно обращение, указанное на детали **Подчиненные обращения**, переведено в начальное состояние **Переоткрыто**. Подробнее: [Переоткрытие обращения](#);

- Если на деталь **Подчиненные обращения** родительского обращения добавлено существующее в BPMSoft обращение, находящееся в любом состоянии, кроме **Ожидает ответа, Решено, Закрыто** и **Отменено**. Подробнее: [Деталь Подчиненные обращения](#);
- Если в BPMSoft создано новое обращение, у которого в поле **Родительское обращение** указано родительское обращение в состоянии **Ожидает ответа, Решено, Закрыто** и **Отменено**. Подробнее: [Регистрация обращений](#).

Отображение уведомлений в коммуникационной панели

При выполнении бизнес-процесса **Механизм массового закрытия связанных обращений** для пользователей автоматически создаются задачи, которые отображаются на вкладке [Задачи по бизнес-процессам](#) коммуникационной панели. Если пользователь не выполнит задачу, то по истечении определенного времени она исчезнет из коммуникационной панели (по умолчанию через 12 часов). Для настройки этого времени выполните следующие шаги:

1. Перейдите в раздел  → **Библиотека процессов**.
2. Откройте бизнес-процесс **Механизм массового закрытия связанных обращений**.
3. Перейдите на вкладку **Параметры** боковой панели дизайнера процесса.
4. Измените значение параметра **Время до отмены механизма массового закрытия обращений (сек)**, указав значение времени в секундах. По умолчанию установлено **43200** секунд или 12 часов.

Таким образом, если пользователь не выполнит созданную по бизнес-процессу задачу, то по истечении заданного времени бизнес-процесс автоматически остановится и задача исчезнет из коммуникационной панели.

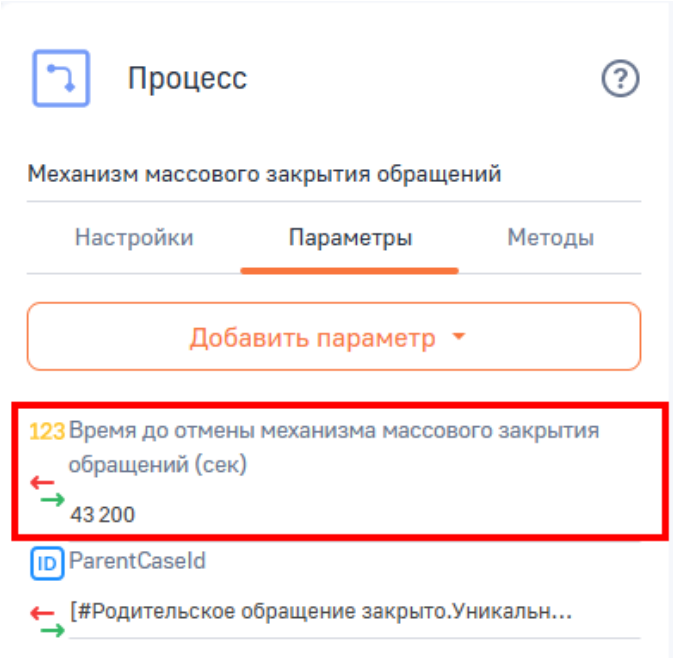


Рисунок 11 — Параметр бизнес-процесса **Время до отмены механизма массового закрытия обращений (сек)**