

Инструкция пользователя
дополнения «Прогнозсоблюдения сроков SLA»

Продукт: Full House

Пакет: BPMFulfillmentForecastForSLA

Тип приложения: Дополнение

Дата: 19.12.2025

Версия документа: 1.0

Оглавление

1. Введение	3
2. Прогноз соблюдения сроков SLA.....	5
2.1. Назначение.....	5
2.2. Особенности использования.....	5
2.3. Описание работы функционала	6

1. Введение

Таблица 1 – Перечень основных объектов

Термин	Описание
Раздел	Отдельный модуль системы, предназначенный для работы с объектами определенного класса и отличающийся особой функциональностью. Примерами раздела являются разделы Контрагенты, Контакты и т. д.
Объект	Какая-либо сущность системы, отражающая бизнес-объект. Например, контрагент является объектом системы. К объектам также относятся все объекты разделов и деталей (например, адрес контрагента), а также справочники (например, город, страна).
Запись	Строка реестра, определяющая основные параметры отдельного объекта системы. Записи всех разделов именуются по названию соответствующих объектов системы (например, запись о контрагенте, запись о контакте и т. д.).
Карточка записи	Элемент системы, предназначенный для ввода и редактирования записей реестра. Именуется по названию соответствующих объектов системы

	(например, карточка контрагента, карточка контакта и т. д.).
Вкладка	Элемент графического интерфейса пользователя, который даёт возможность переключения в одном окне между несколькими наборами элементов интерфейса. Можно добавлять новые вкладки, редактировать существующие, а также управлять порядком, в котором они отображаются на странице.
Деталь	Элемент системы, предназначенный для хранения дополнительной информации об объекте системы. Например, на отдельных деталях раздела Контрагенты сохраняется информация о контактных лицах выбранного контрагента либо информация о договорах, заключенных с этим контрагентом. Перечень деталей каждого раздела системы различен.

2. Прогноз соблюдения сроков SLA

2.1. Назначение

Приложение «Прогноз соблюдения сроков SLA» предназначено для автоматического прогнозирования сроков решения инцидентов или запросов в службу поддержки. Решение анализирует исторические данные с помощью модели машинного обучения, что позволяет заблаговременно оценивать время на обработку обращений, оптимизировать нагрузку на сотрудников и повышать уровень сервиса и планирование бизнес-процессов.

2.2. Особенности использования

Приложение доступно только при наличии лицензии на функционал ML моделей.

2.3. Описание работы функционала

2.3.1. Запустить прогнозирование закрытия обращений можно двумя способами:

2.3.1.1. Вручную запустить процесс «Прогнозирование закрытия обращений» (Рисунок 1, 2).

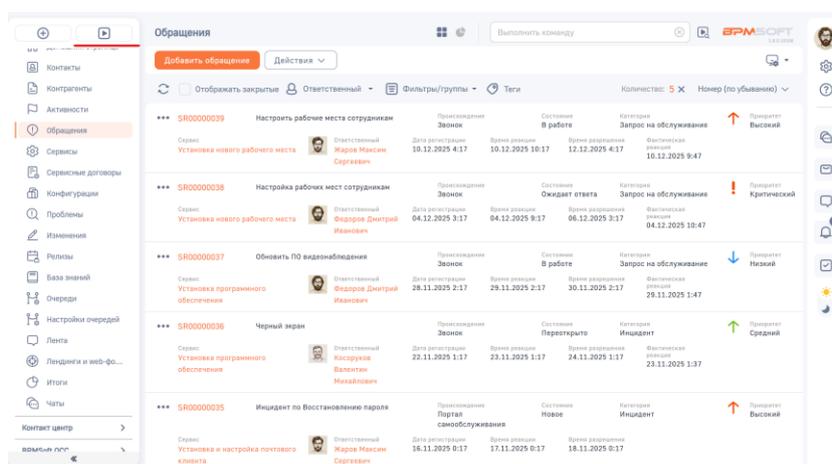


Рисунок 1 – Нажать на кнопку для выбора процесса

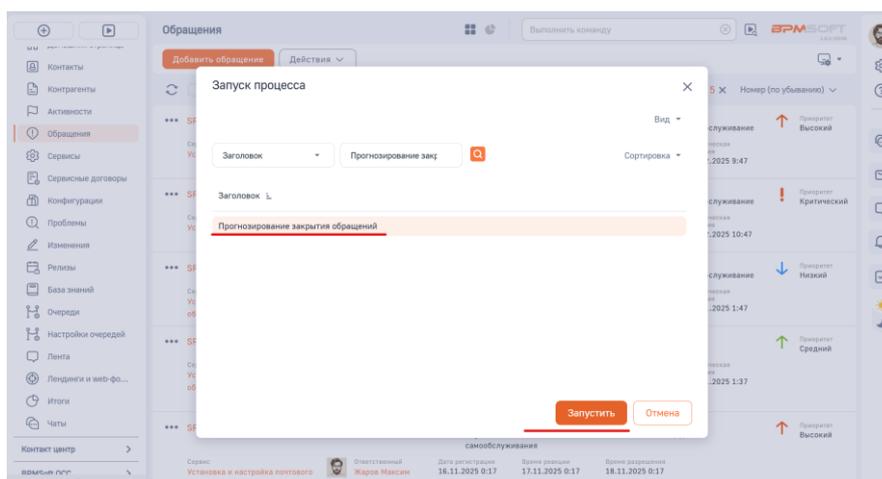


Рисунок 2 – Запустить процесс «Прогнозирование закрытия обращений»

2.3.1.2. Нажать «галочку» в системной настройке «Запускать прогнозирование обращений каждый день». После активации настройки процесс по прогнозированию будет запускаться каждый день (Рисунок 3).

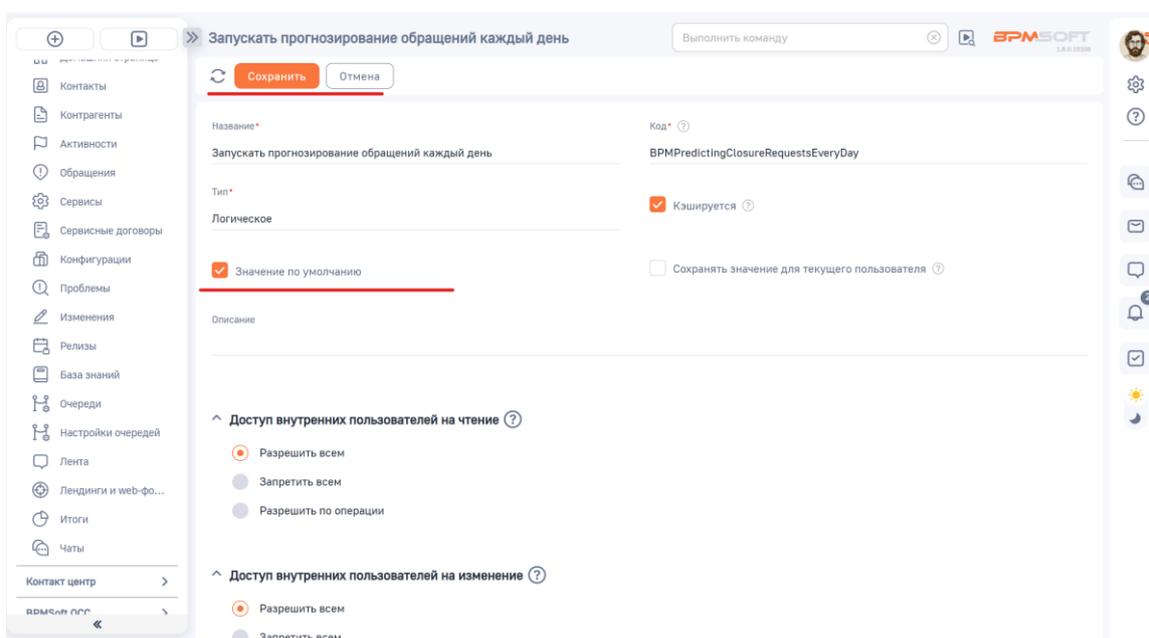


Рисунок 3 – Системная настройка «Запускать прогнозирование обращений каждый день»

2.3.2. После запуска, процесс автоматически спрогнозирует время разрешения обращений, кроме тех, что находятся в статусе «Закрыто» или «Отменено». Результаты отображаются в группе полей «Расчет времени закрытия обращения» на странице обращения (Рисунок 4):

- Расчетное время выполнения обращения – прогнозное время, необходимое для разрешения обращения.
- Возможная дата закрытия обращения – прогнозная дата закрытия обращения.

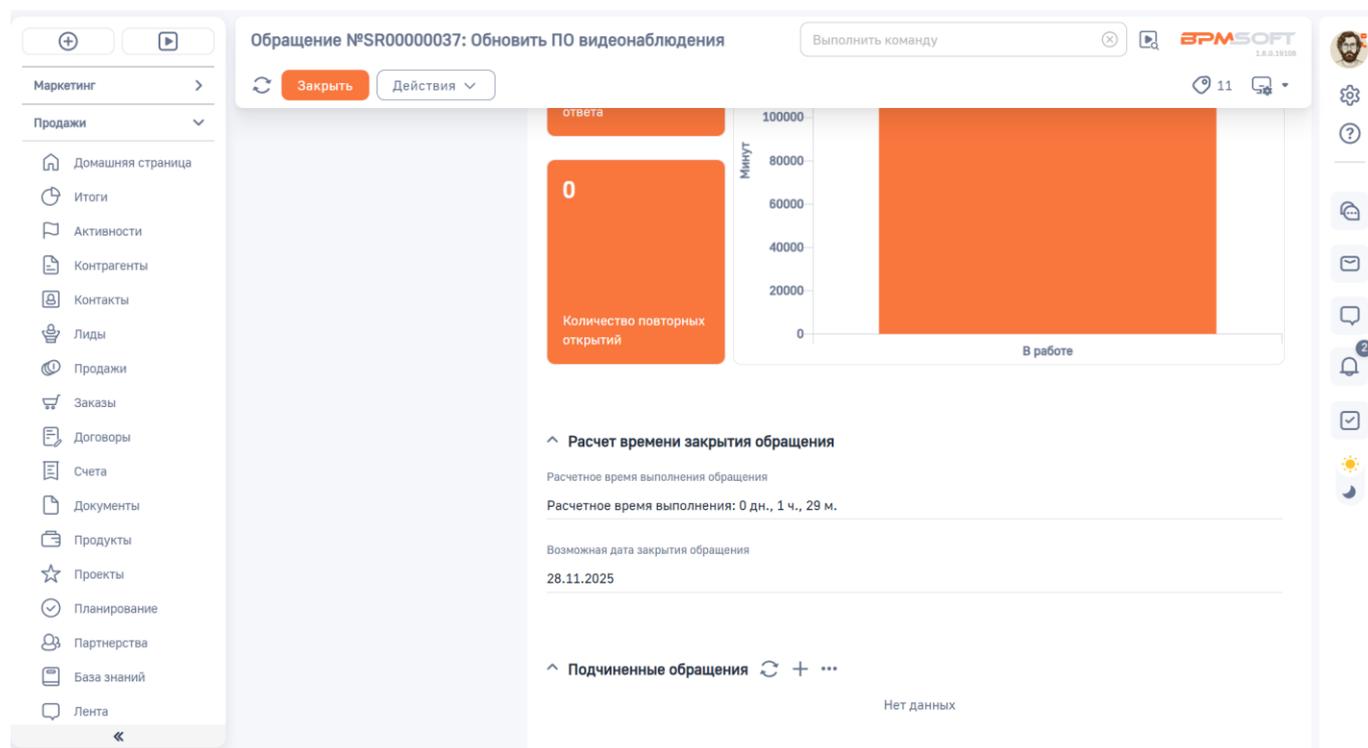


Рисунок 4 – Данные по времени закрытия обращения