

Инструкция пользователя

«Маршрутизация обращений для BPMSoft»

Продукт: Full House

Пакет: BPMRoutingCase

Тип приложения: Дополнение

Версия 1.0 от 13.03.2026



127015 Москва, ул.
Бутырская, 76с1



bpmsoft.ru



+7 495 070-09-97



info@bpmsoft.ru

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение..... 2

Маршрутизация обращений..... 4

 Назначение..... 4

 Описание работы пользователя..... 4

 Примечания и ограничения 9

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ определяет методику настройки и использования дополнения «Маршрутизация обращений для BPMSoft». В рамках документа рассматривается функциональность, связанная с маршрутизацией обращений на ответственных согласно установленным навыкам в сервисе и уровню владения этими навыками сотрудниками. Перечень основных объектов системы представлен в таблице ниже. (Таблица 1).

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.).

Термин	Описание
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.

МАРШРУТИЗАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Назначение

Дополнение «Маршрутизация обращений для BPMSoft» позволяет руководителям эффективно распределять обращения между сотрудниками, основываясь на их личных профессиональных навыках, и контролировать нагрузку работников.

Описание работы пользователя

Для начала работы с решением требуется создать записи в разделе «Контакты» с типом «Сотрудник».

После создания записей сотрудников нужно заполнить несколько справочников. Перейдите в «Дизайнер системы», который находится в правом верхнем углу по значку «шестеренки», и найдите раздел «Справочники» в группе «Настройки системы» (Рисунок 1).

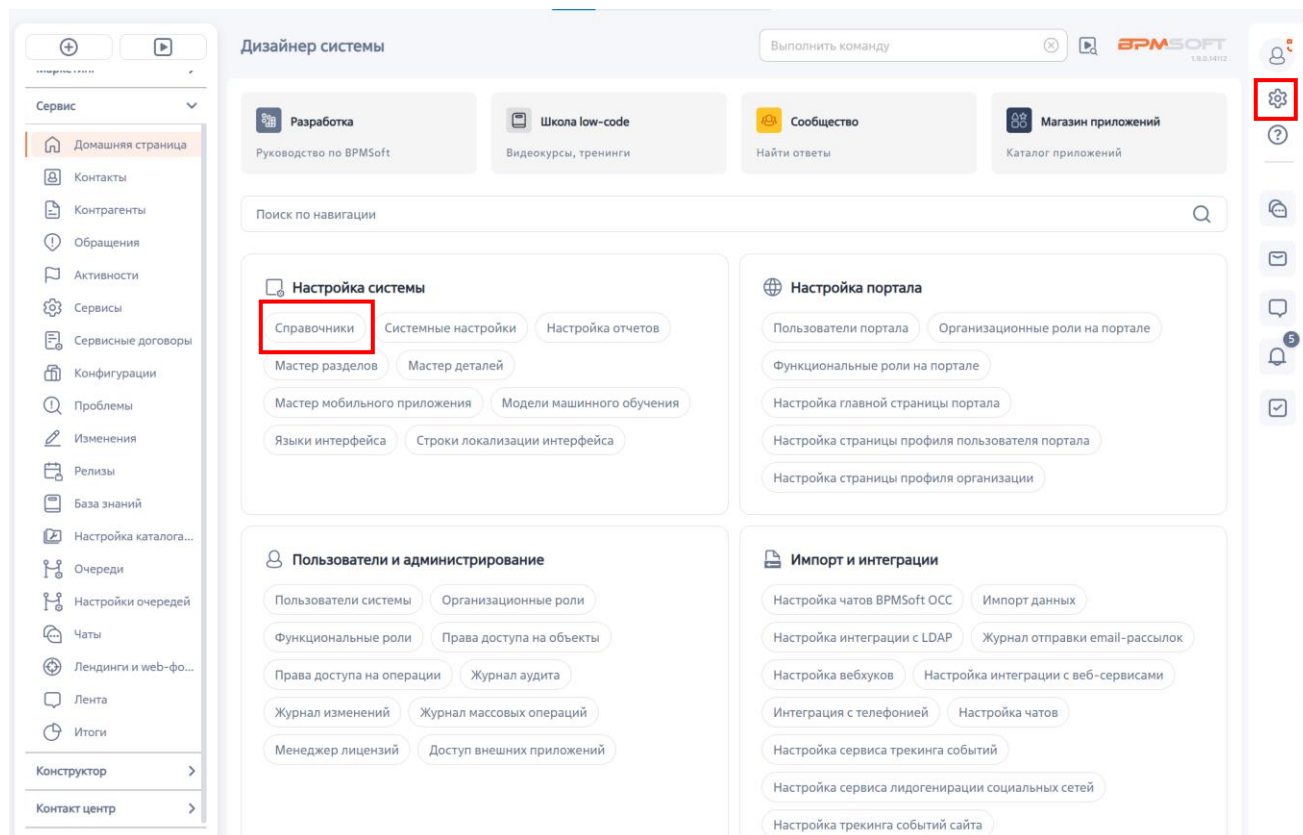


Рисунок 1 – Переход в справочники

В решении используется несколько справочников:

1. «Навыки» – справочник, хранящий наименования навыков, которыми владеют сотрудники (Рисунок 2). Записи данного справочника также используются для указания необходимых навыков для работы сервисов. Поставляется без значений. Для работы маршрутизации требуется заполнить справочник значениями.

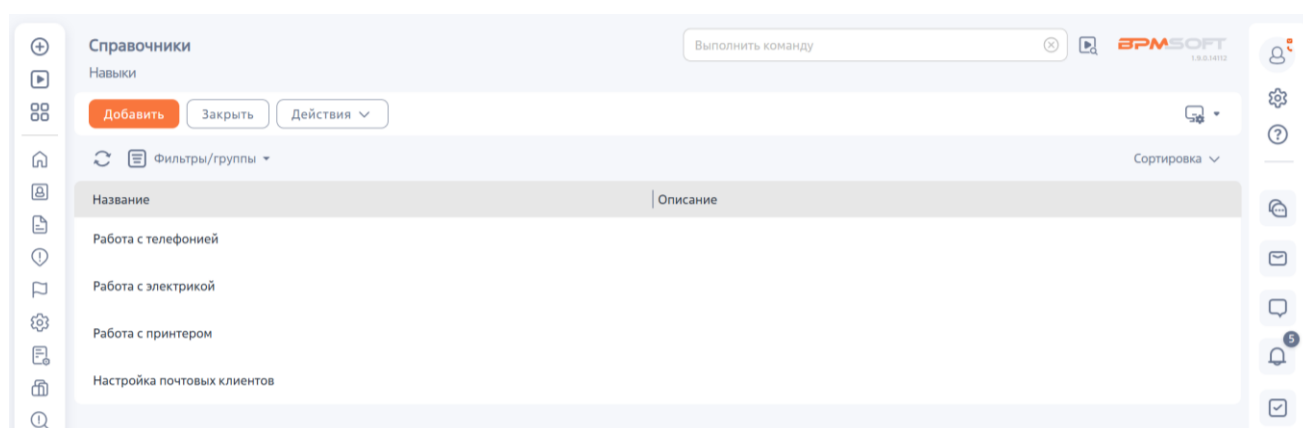


Рисунок 2 – Пример заполнения справочника «Навыки»

2. «Уровень навыков» - справочник, хранящий отображаемое название уровней навыков и их числовой эквивалент (Рисунок 3). В процессе маршрутизации уровень требуемых навыков для работы сервиса и уровень навыков сотрудника сравниваются по полю «Числовой эквивалент» из данного справочника. Поставляется с предустановленными значениями.

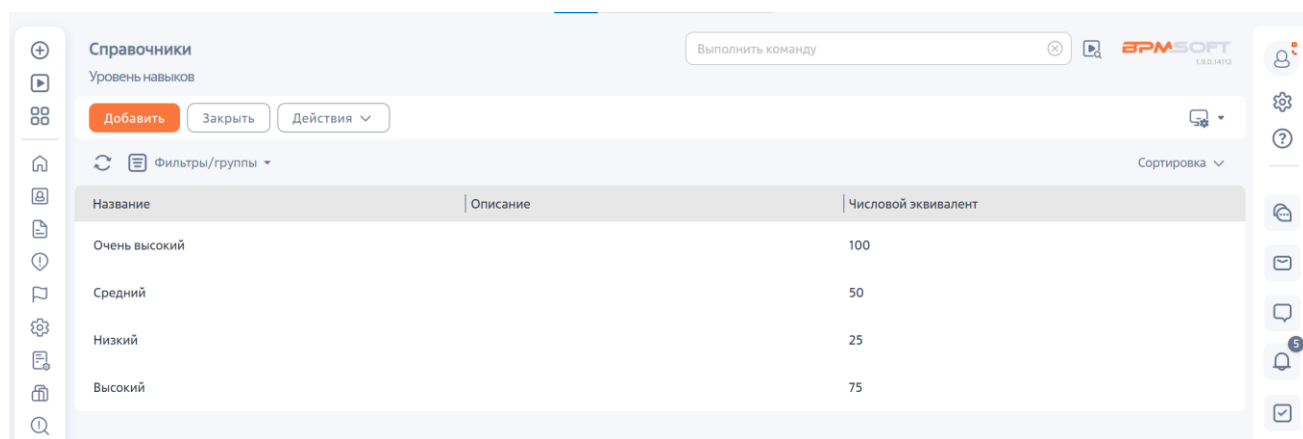
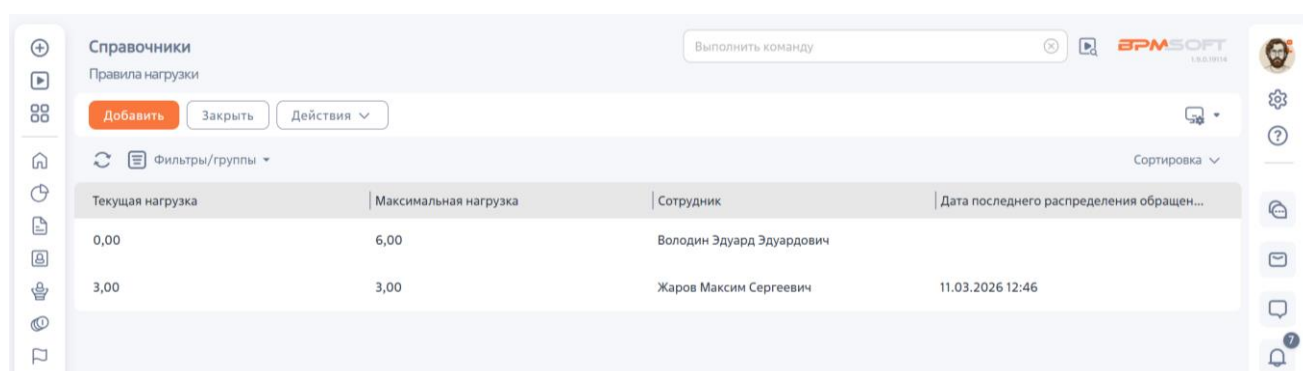


Рисунок 3 – Предустановленные значения справочника «Уровень навыков»

3. «Правила нагрузки» - справочник, хранящий текущую нагрузку и максимальную нагрузку сотрудника, а также дату последнего распределения обращения на сотрудника (Рисунок 4). При назначении обращения на сотрудника его текущая нагрузка увеличивается на значение поля «Вес» сервиса, указанного в обращении. При маршрутизации учитывается нагрузка специалистов. Те сотрудники, у которых «Текущая нагрузка» превышает «Максимальную нагрузку» или отсутствует запись в «Правилах нагрузки», не могут быть назначены «Ответственными» за обращение. Для работы маршрутизации требуется заполнить справочник для тех сотрудников, которые участвуют в распределении обращений. Может быть создано только одно правило для одного сотрудника. При создании правила сразу подсчитывается текущая нагрузка для сотрудника по уже созданным обращениям.

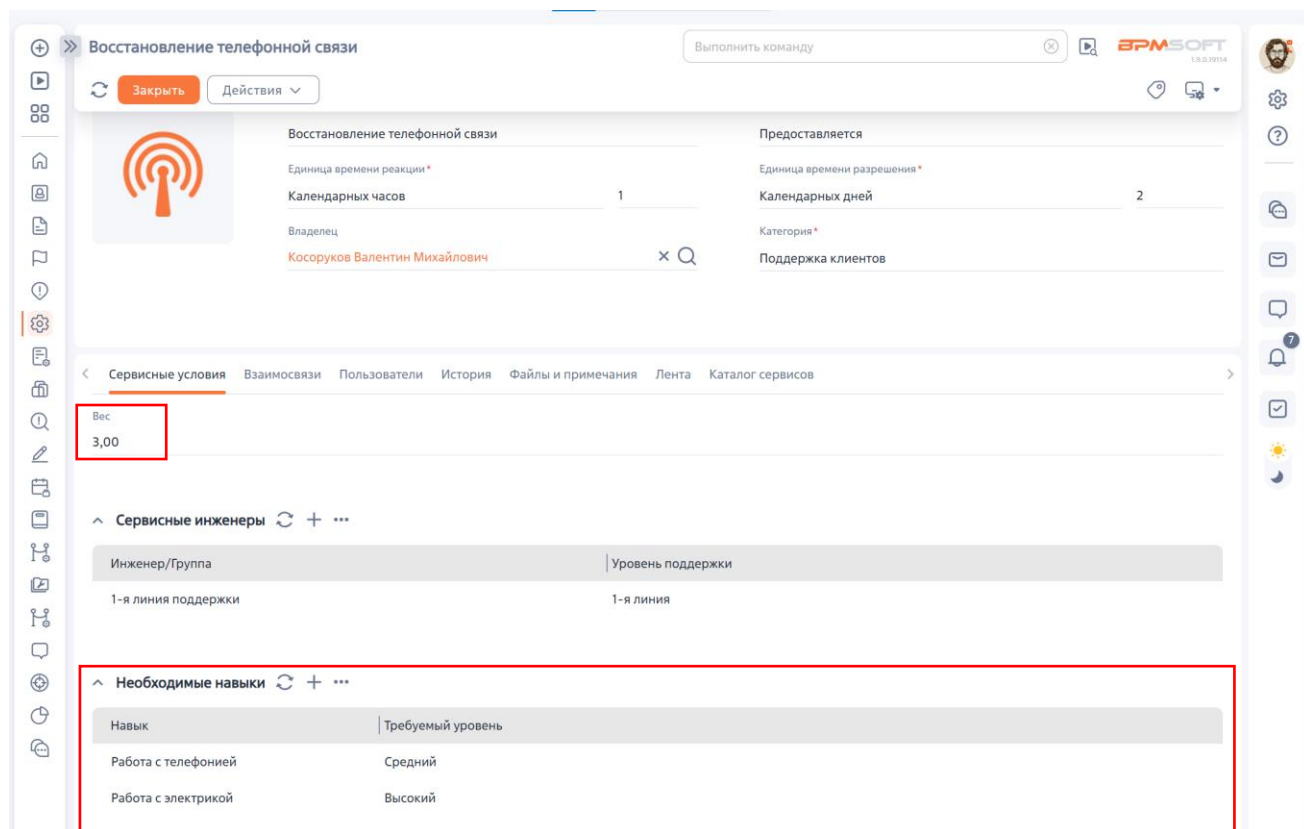


Текущая нагрузка	Максимальная нагрузка	Сотрудник	Дата последнего распределения обращен...
0,00	6,00	Володин Эдуард Эдуардович	
3,00	3,00	Жаров Максим Сергеевич	11.03.2026 12:46

Рисунок 4 – Пример заполнения справочника «Правила нагрузки»

После заполнения справочников нужно ввести данные для в разделы «Сервисы» и «Контакты».

Перейдите в раздел «Сервисы». При создании сервисов, для работы маршрутизации, помимо обязательных полей нужно заполнить поля «Вес» и деталь «Необходимые навыки». Деталь находится на вкладке «Сервисные условия». В детали нужно заполнить поля «Навык» и «Требуемый уровень» (Рисунок 5).



Восстановление телефонной связи

Выполнить команду

Закрыть Действия

Восстановление телефонной связи

Предоставляется

Единица времени реакции *

Единица времени разрешения *

Календарных часов 1

Календарных дней 2

Владелец

Категория *

Косоруков Валентин Михайлович

Поддержка клиентов

Сервисные условия Взаимосвязи Пользователи История Файлы и примечания Лента Каталог сервисов

Вес 3,00

Сервисные инженеры

Инженер/Группа	Уровень поддержки
1-я линия поддержки	1-я линия

Необходимые навыки

Навык	Требуемый уровень
Работа с телефонией	Средний
Работа с электрикой	Высокий

Рисунок 5 – Пример создания «Сервиса»

При заполнении карточки «Контакта» для сотрудника требуется заполнить деталь «Навыки сотрудника», которая находится на вкладке «Место работы». Для заполнения обязательны поля «Навык» и «Уровень владения» (Рисунок 6).

Володин Эдуард Эдуардович

Выполнить команду

Заккрыть Действия

Следующие Шаги (0)

У вас еще нет задач
Нажмите выше, чтобы добавить задачу

100%

12:51, Псков

ФИО*
Володин Эдуард Эдуардович

Полное название должности
Менеджер по продажам

Мобильный телефон
79632131313

Рабочий телефон
+79632131313

Email
volodisn@demoexample.ru

Контрагент

Должность
Специалист

Департамент
Продажи

Полное название должности
Менеджер по продажам

Роль
Исполнитель

Карьера

Контрагент	Должность	Основное	Начало
Наша компания	Специалист	Да	13.05.2025

Навыки сотрудника

Навык	Уровень владения
Работа с телефонией	Средний
Работа с электрикой	Очень высокий

Рисунок 6 – Пример заполнения детали «Навыки сотрудника» раздела «Контакты»

После заполнения справочников «Навыки», «Правила нагрузки» и деталей «Навыки сотрудника», «Необходимые навыки» при сохранении нового обращения или изменения сервиса в старом будет запускаться бизнес-процесс под названием «Назначение ответственного за обращение по маршрутизации» (Рисунок 7). В результате работы процесса возможны следующие исходы:

1. Для обращения найден сотрудник с подходящими навыками для сервиса и нагрузкой меньше максимальной. Сотрудник назначен ответственным за обращение, его нагрузка увеличилась на «Вес» сервиса, дата последнего распределения изменена на текущую дату и время.
2. Подходящие сотрудники не найдены. Ответственный за обращение не назначен.
3. Все подходящие сотрудники нагружены выше максимальной нагрузки. Ответственный за обращение не назначен.

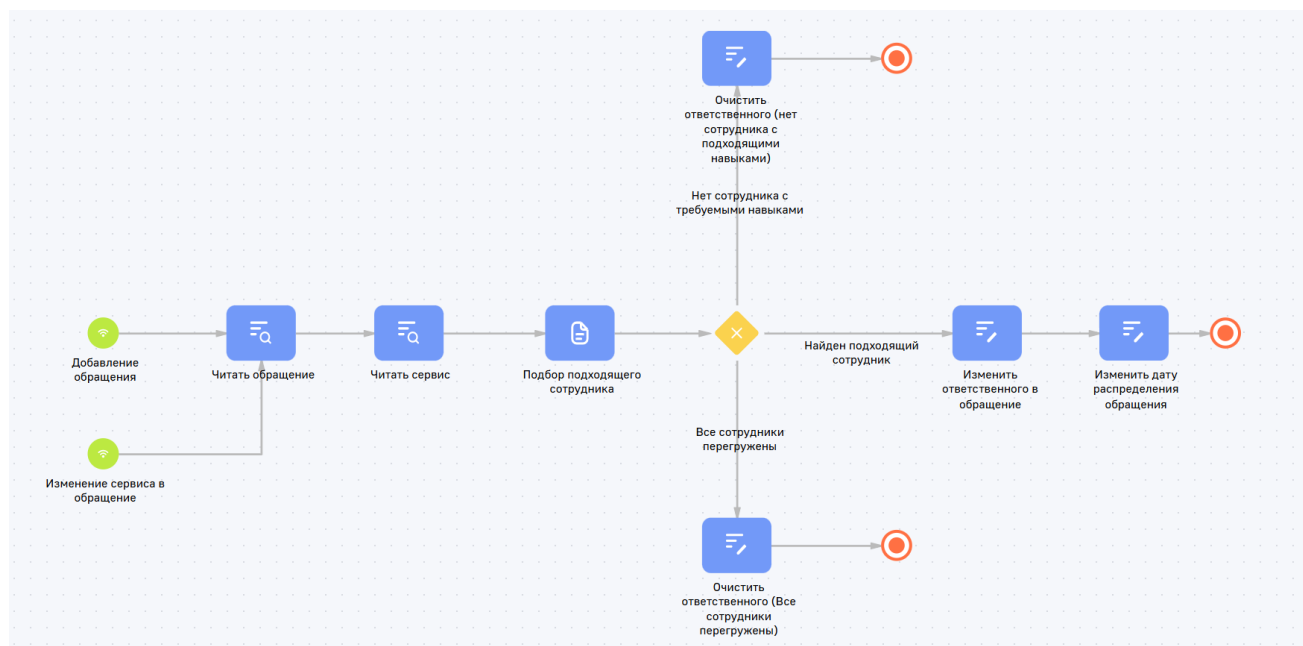


Рисунок 7 – График бизнес-процесса «Назначение ответственного за обращение по маршрутизации»

При изменении ответственного или статуса обращения происходит пересчет нагрузки для текущего и предыдущего ответственного за обращение. Если ответственный был задан при создании записи, то он может быть заменен в процессе маршрутизации.

Примечания и ограничения

– Ролевая модель настраивается отдельно от данного решения, в зависимости от потребностей организации. Рекомендуется прочитать статьи базы знаний BPMSoft по настройке ролевой модели.

– Рекомендуется добавить дополнительную обработку различных исходов в бизнес-процессе «Назначение ответственного за обращение по маршрутизации» в потоках «Нет сотрудника с требуемыми навыками» и «Все сотрудники перегружены».

– Не рекомендуется менять логику подбора подходящих сотрудников так как это потребует дополнительной доработки решения