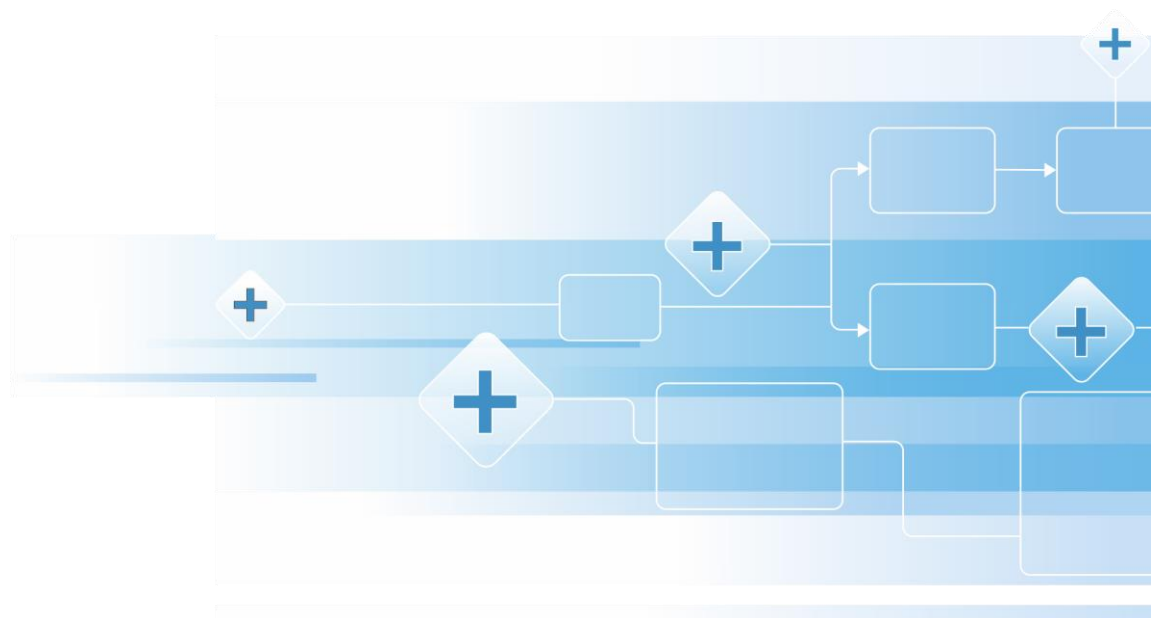


Компонент ELMA Store

Бизнес-процесс «Обработка претензии»



Оглавление

1	Назначение процесса	3
2	Состав решения	3
3	Карты процессов	4
3.1	Карта процесса «Обработка претензии»	4
4	Первоначальная настройка бизнес-процесса	5
4.1	Настройка объектов	5
4.1.1	Создание папки в системе	5
4.1.2	Тип документа «Претензия»	5
4.1.3	Настройка номенклатуры дел	5
4.1.4	Варианты регистрации документов	7
4.2	Настройка процессов	8
5	Участники процесса	10
6	Запуск процесса	10
7	Описание задач процесса	11
7.1	Отправить документ по маршруту	11
7.2	Регистрация документа	12
7.3	Вынесение резолюции	12
7.4	Выполнить задачу по резолюции	13
7.5	Проконтролировать задачу по резолюции	14
7.6	Ознакомление	15
7.7	Подготовить ответ на претензию	16
7.8	Проверить ответ на претензию (согласующий ответ по претензии)	17
7.9	Проверить ответ на претензию (юрист)	18
7.10	Отправить ответ на претензию	19

1 Назначение процесса

Процесс «Обработка претензии» определяет порядок рассмотрения входящей претензии от сторонней организации.

Результатом процесса является претензия, прошедшая цикл рассмотрения и подготовки ответа.

2 Состав решения

№	Объект/Процесс	Наименование	Назначение
1.	Процесс	Обработка претензии	Претензия от контрагента заносится в систему (например, на основании документа с типом «Входящее письмо») и направляется на рассмотрение, подготовку ответа сторонней организации.
2.	Тип документа	Претензия	Содержит информацию о претензии.

Связь с другими приложениями и модулями ELMA:

- Требуется наличие приложения ELMA: Управление бизнес-процессами;
- Требуется наличие приложения ELMA: Электронный документооборот.

3.1 Карта процесса «Обработка претензии»

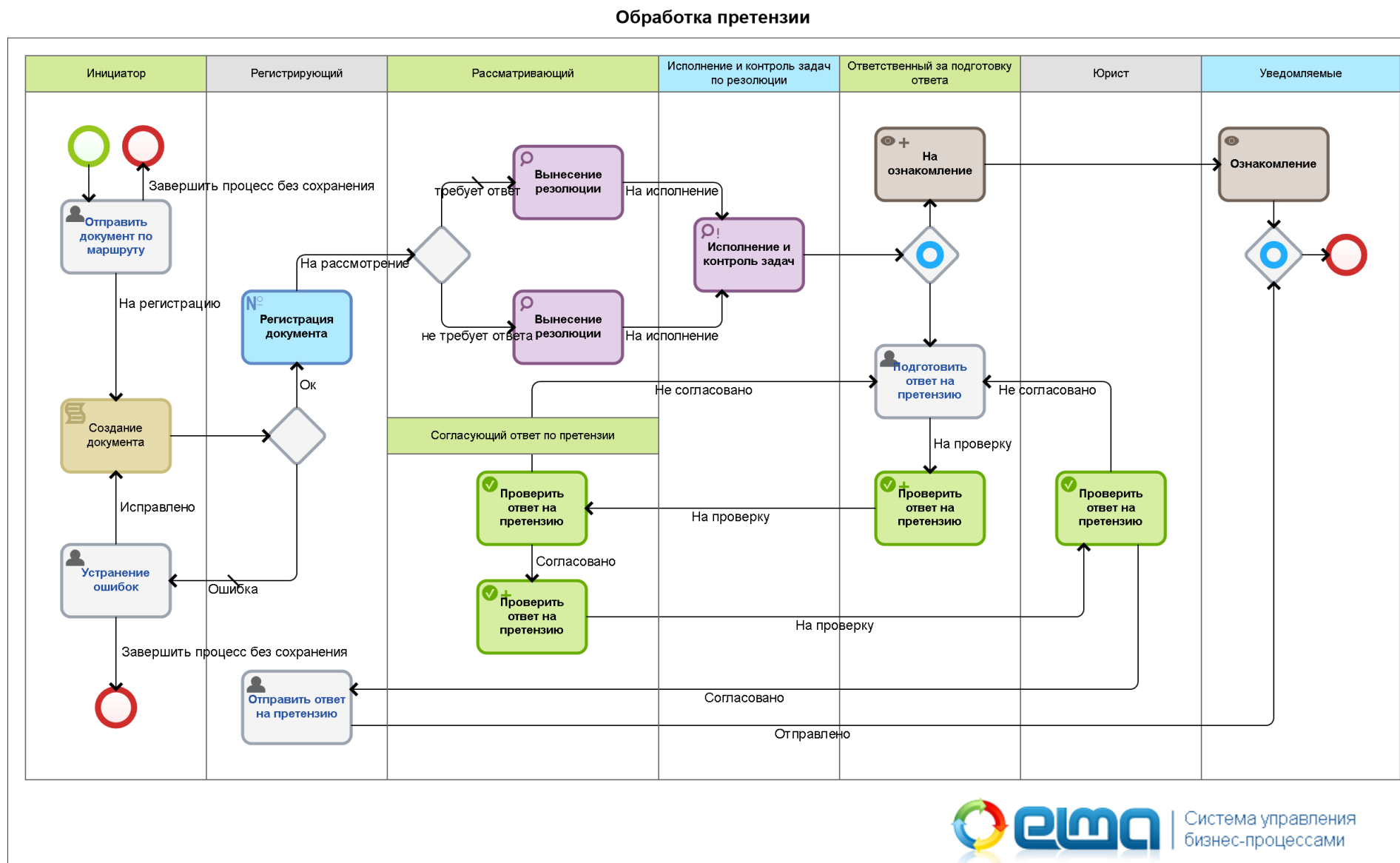


Рис. 1. Карта процесса «Обработка претензии»

4 Первоначальная настройка бизнес-процесса

4.1 Настройка объектов

4.1.1 Создание папки в системе

Необходимо создать папку с наименованием «Претензии все», где будут храниться созданные претензии. Данную папку необходимо создать в Общих папках.

4.1.2 Тип документа «Претензия»

Для настройки прав доступа и назначения места хранения документа, необходимо в веб-приложении ELMA в разделе «Администрирование» - «Документооборот» - «Типы документов» - «Претензия» выполнить настройку типа документа:

1. Папка по умолчанию для хранения претензий;
2. Набор прав автора по умолчанию – указать права автора создания документа;
3. Набор прав по умолчанию – права доступа к документу остальным пользователям;
4. Права на создание – указать пользователей, которые могут создавать документ.

Пример приведен на рисунке 2.

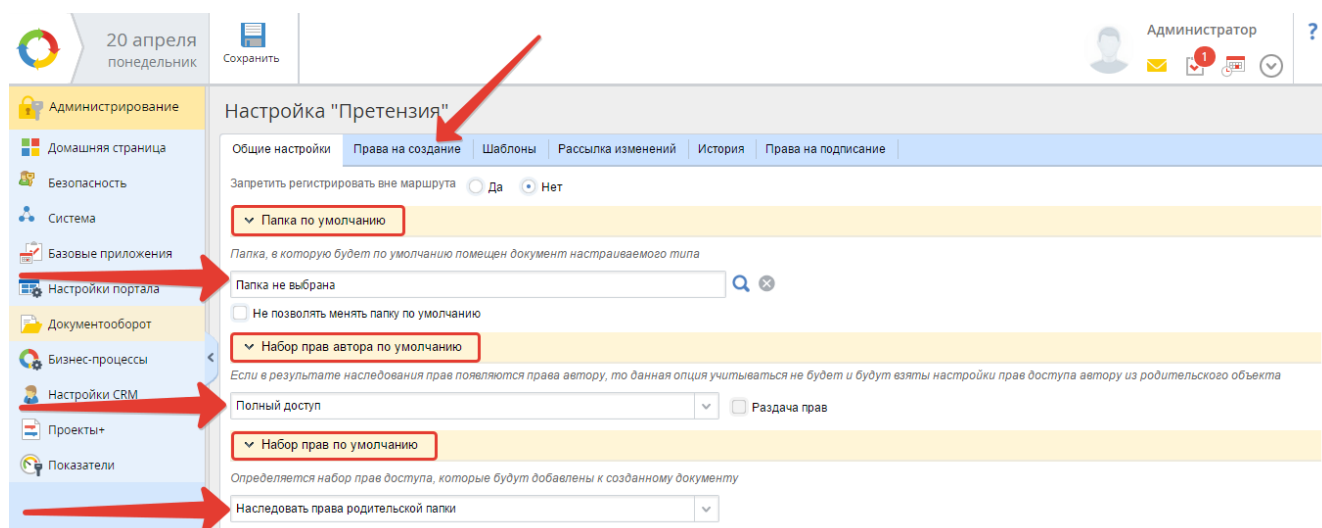


Рис. 2. Настройка документа «Претензия»

4.1.3 Настройка номенклатуры дел

В ходе процесса выполняется регистрация документа. Для возможности регистрации необходимо настроить номенклатуру. Настройка производится в администрировании документооборота при наличии прав доступа («Администрирование» - «Документооборот» - «Номенклатура»).

Создание дела.


Создание дела выполняется в два этапа:

- создание дела;
- настройка его карточки.

Этап 1. Создание дела.

Дела создаются в местах регистрации или в разделах. В разделе «Администрирование» - «Документооборот» - «Номенклатура» выполните создание нового дела и заполните необходимые поля. Нумерацию документов рекомендуется устанавливать «Автоматической».

Пример настройки дела приведен на рисунке 3.


Сохранить

Редактирование "Входящая претензия"

Название *	<input type="text" value="Входящая претензия"/>
Разрешено резервирование	<input type="radio"/> Да <input checked="" type="radio"/> Нет
Индекс	<input type="text"/>
Срок хранения	<input type="checkbox"/> Хранить постоянно <input type="text" value="1"/> лет
Нумерация	<input type="radio"/> Ручная <input checked="" type="radio"/> Автоматическая Текущий номер <input type="text" value="1"/> Количество знаков <input type="text" value="5"/> <input type="checkbox"/> Сквозная нумерация с другим делом
Шаблон номера	<input type="text" value="{ \$GroupIndex }"/> <input type="checkbox"/> Регенерировать название документа при регистрации
Примечание	<input type="text"/>

Рис. 3. Создание дела

Этап 2. Настройка карточки дела.

После создания дела нужно настроить его карточку: указать какие типы документов могут в нем регистрироваться. Это можно сделать на вкладке «Типы документов». Пример настройки приведен на рисунке 4.

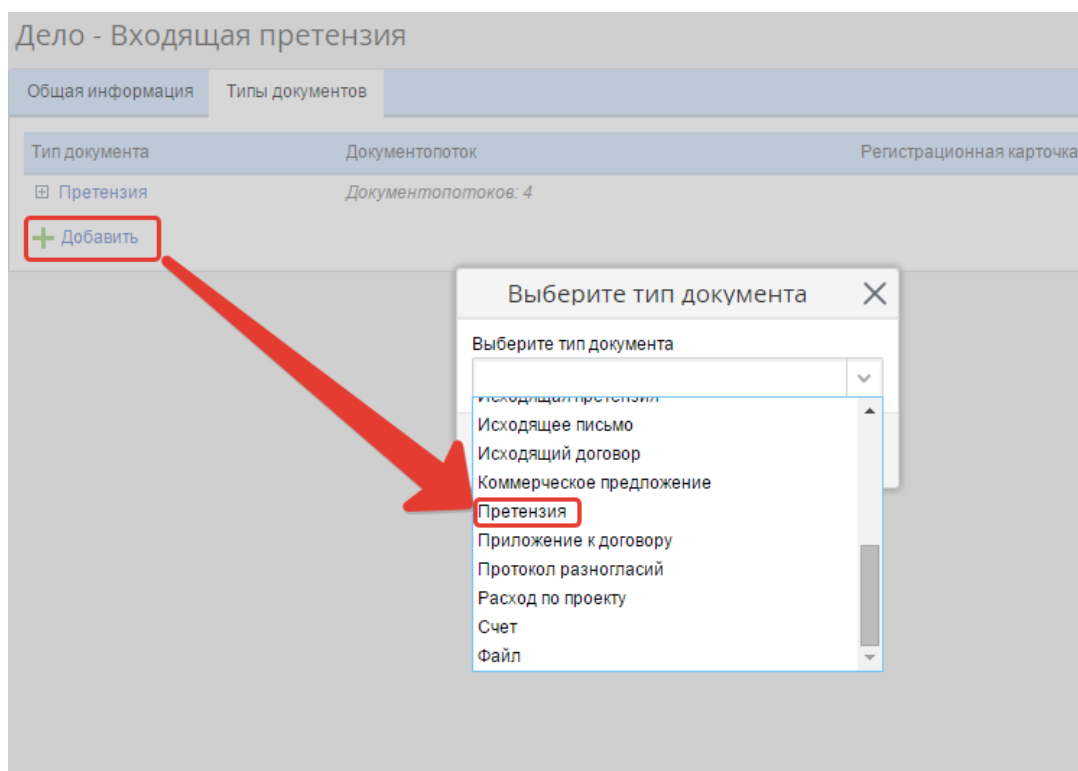


Рис. 4. Карточка дела. Вкладка "Типы документов". Добавление типа документа

4.1.4 Варианты регистрации документов

Для упрощения регистрации необходимо создать варианты регистрации документов. Они создаются в разделе «Администрирование» - «Документооборот» - «Варианты регистрации документов» (рис.5).

<div> <div>Создать вариант</div> <div> <div>Администратор</div> <div> <div>✉</div> <div>📅</div> <div>🕒</div> </div> </div> </div>			
Настройка вариантов регистрации документов			
Название	Документопоток	Тип документа	Дело
Моя компания			
Входящий договор	Входящие	Входящий договор	Входящие договоры
Исходящий договор	Исходящие	Исходящий договор	Исходящие договоры
Коммерческое предложение			
Коммерческое предложение	Исходящие	Коммерческое предложение	Коммерческое предложение
Претензии			
Претензии все	Входящие	Претензия	Входящая претензия

Рис. 5. Раздел "Администрирование - Документооборот - Варианты регистрации документов"

Пример настройки варианта регистрации приведен на рисунке 6.

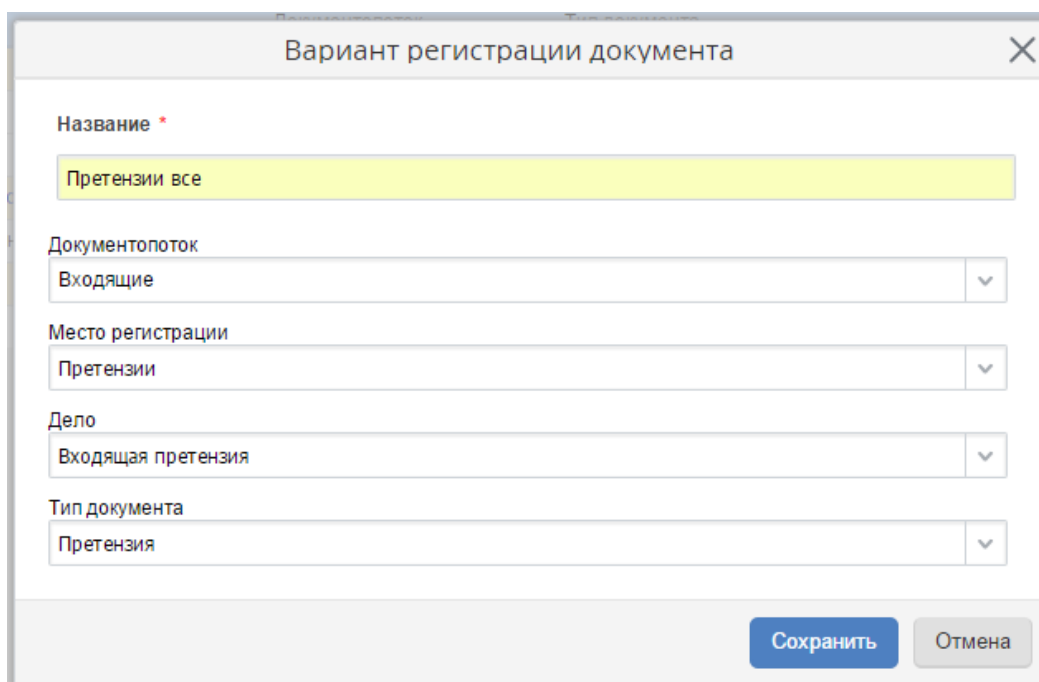


Рис. 6. Создание варианта регистрации документа

4.2 Настройка процессов

Процесс «Обработка претензии»:

- 1) В Дизайнере ELMA на графической схеме процесса в статической зоне ответственности «Регистрирующий» указать должность пользователя, ответственного за регистрацию претензии. Если есть необходимость, можно данную зону сделать динамической с ограничением выбора пользователей. Это позволит более гибко настраивать выбор исполнителя в зоне.
- 2) В Дизайнере ELMA на графической схеме процесса в статической зоне ответственности «Юрист» указать должность пользователя, ответственного за проверку претензий. Если есть необходимость, можно данную зону сделать динамической ограничением выбора пользователей. Это позволит более гибко настраивать выбор исполнителя в зоне.
- 3) В случае, если в системе создан вариант регистрации для претензий, необходимо настроить его автоматическое использование в процессе. Для подключения варианта регистрации в процессе «Обработка претензии» в Дизайнере ELMA необходимо в настройке блока «Регистрация документа» на закладке «Дополнительно» указать в параметре «Регистрационная карточка определяется по» выбрать «Вариант регистрации документа» (рис. 7) и указать настроенный вариант регистрации для доверенностей (рис.8).

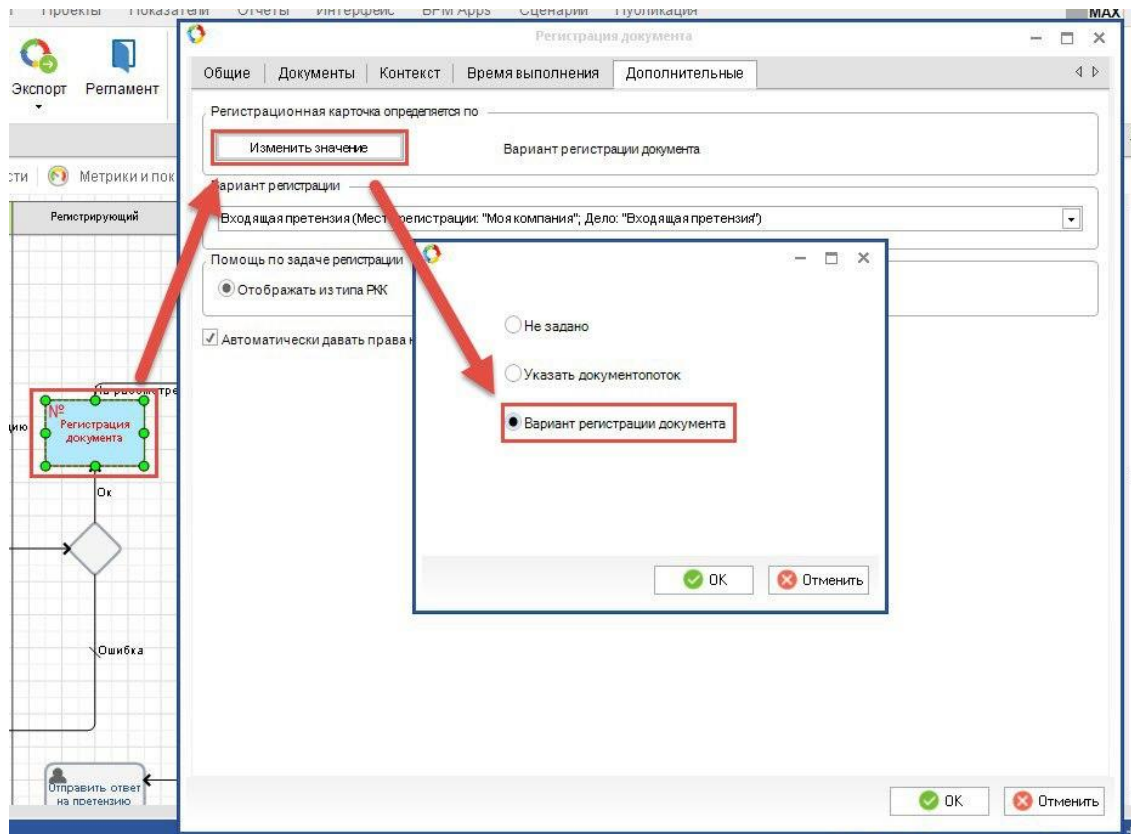


Рис. 7. Настройка «Регистрации претензии»

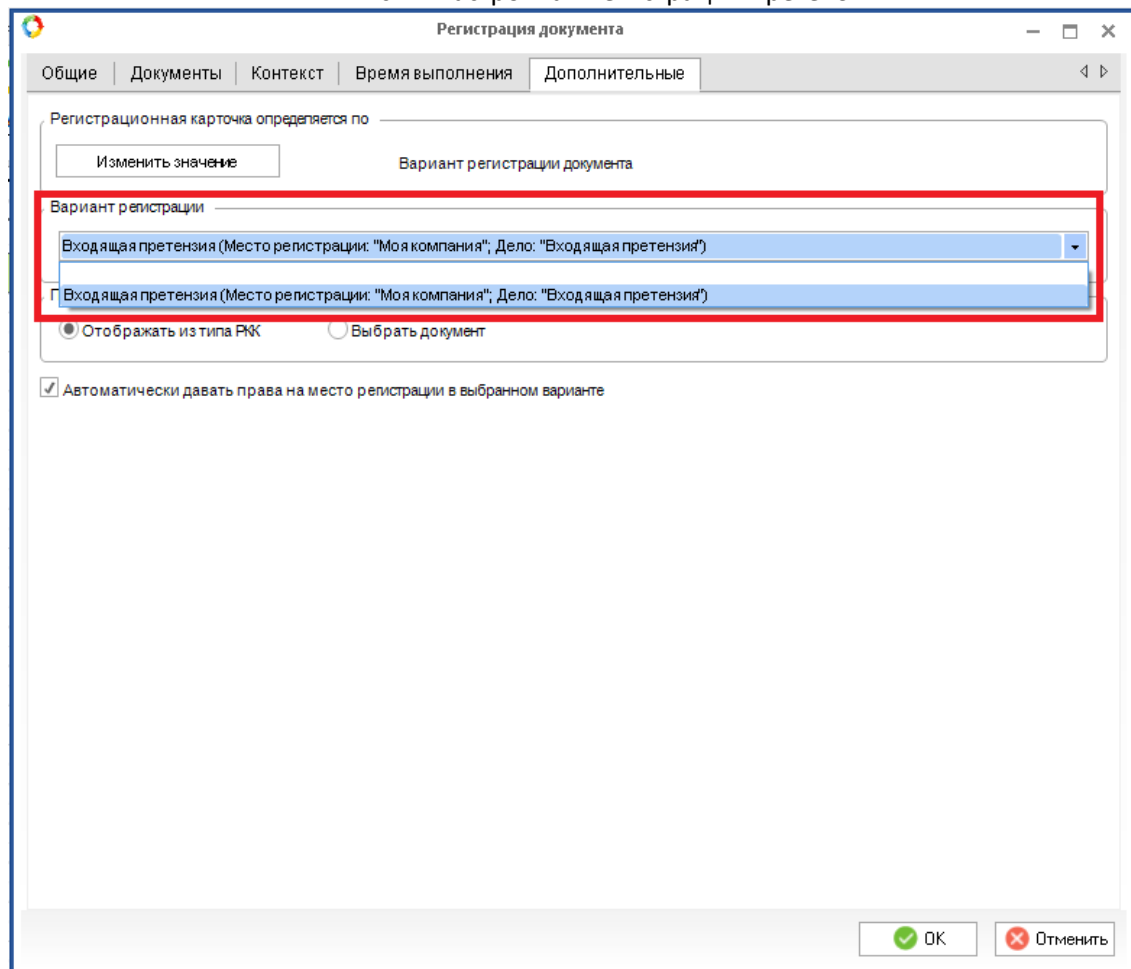


Рис. 8. Выбор варианта регистрации

Примечание: Для корректной работы процесса не рекомендуется в статических зонах ответственности указывать элементы оргструктуры «Группа сотрудников» либо «Сотрудник отдела», если в группе или отделе более 1 пользователя.

5 Участники процесса

- **Инициатор** – Все пользователи системы;
- **Регистрирующий** – Пользователь, регистрирующий претензию;
- **Рассматривающий** – Пользователь, который отвечает за вынесение резолюции. Выбирается инициатором;
- **Согласующий ответ по претензии** – Пользователь, который согласует ответ по претензии и отправляет его на дальнейшее согласование юристу. Выбирается рассматривающим ответ по претензии;
- **Исполнение и контроль задач по резолюции** – Пользователи, ответственные за исполнение задач по резолюции. Выбираются рассматривающим при постановке задач по резолюции;
- **Ответственный за подготовку ответа** – Пользователь, которые готовит ответ на претензию. Выбирается рассматривающим ответ по претензии;
- **Юрист** – Специалист, согласующий ответ на претензию;
- **Уведомляемые** – Пользователи, которым претензия отправляется для ознакомления.

6 Запуск процесса

После внесения всех нужных изменений в карту процесса, его необходимо опубликовать. После публикации процесс станет доступным для запуска.

Запуск бизнес-процесса происходит с главной страницы нажатием кнопки «Запустить процесс» и выбором процесса «Обработка претензии».

7 Описание задач процесса

7.1 Отправить документ по маршруту

Отправить документ по маршруту

> Информация о процессе

Главная страница | История

Входящий документ *

Наша организация *

Контрагент *

Тип претензии

Дата поступления *

Претензия требует ответа * ☒ Да ☐ Нет

Дата ответа *

Поступила по E-mail

Поступила по факсу

Рассматривает *

Не проверяется обязательность заполнения полей

Рис. 9. Задача отправки документа по маршруту.

Исполнитель: Инициатор.

Задача: Заполнить необходимые поля для формирования претензии:

- **Входящий документ** – вкладывается документ любого типа с претензией, например, входящее письмо, на основании которого будет автоматически создан документ с типом «Претензия»;
- **Наша организация** – заполняется из справочника «Мои юрлица»;
- **Контрагент** – сторона в споре, отправитель претензии;
- **Тип претензии** – так как у типа документа «Претензия» есть два варианта (входящая или исходящая), данное поле подсказывает, какого типа претензия будет создана в этом процессе;
- **Дата поступления** – указывается дата поступления претензии;
- **Претензия требует ответа** – если претензия требует ответа, то в данном поле ставится значение «Да», которое делает доступной переменную «Дата ответа»;
- **Дата ответа** – если претензия требует ответа, то в этом поле указывается дата ответа;
- **Поступила по E-mail** – не обязательное для заполнения поле, предлагающее указать E-mail, с которого поступила претензия;
- **Поступила по факсу** – не обязательное для заполнения поле, предлагающее указать факс, с которого поступила претензия;

- **Рассматривает** – указывается рассматривающий претензию.

Переходы:

- **На регистрацию** – Претензия отправляется на регистрацию ответственному лицу;
- **Завершить процесс без сохранения** – Завершение процесса.

7.2 Регистрация документа

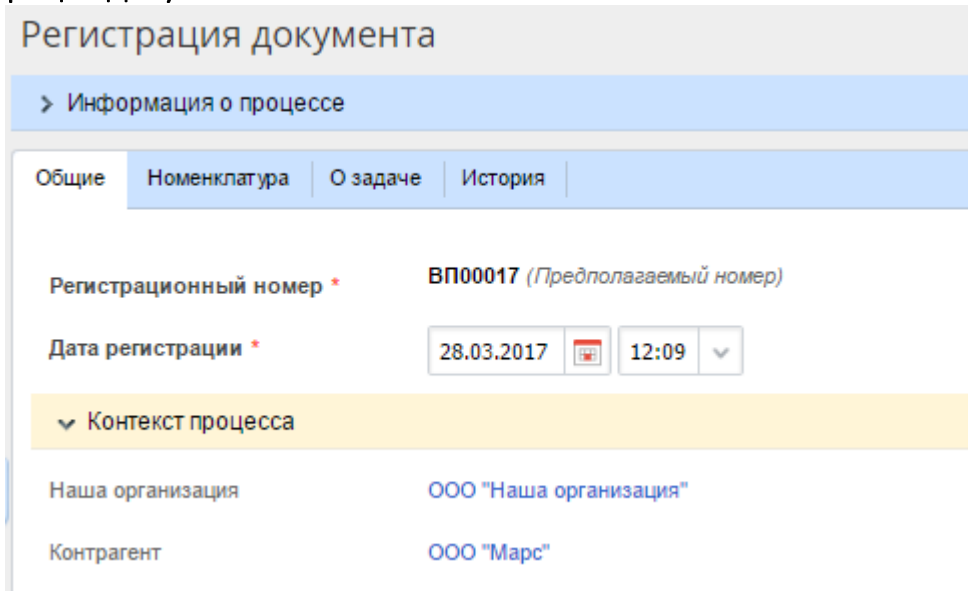


Рис. 10. Задача регистрации документа

Исполнитель: Ответственный за регистрацию.

Задача: Зарегистрировать входящую претензию. .

Переходы:

- **На рассмотрение** – Задача переходит к отправке претензии на рассмотрение.

7.3 Вынесение резолюции

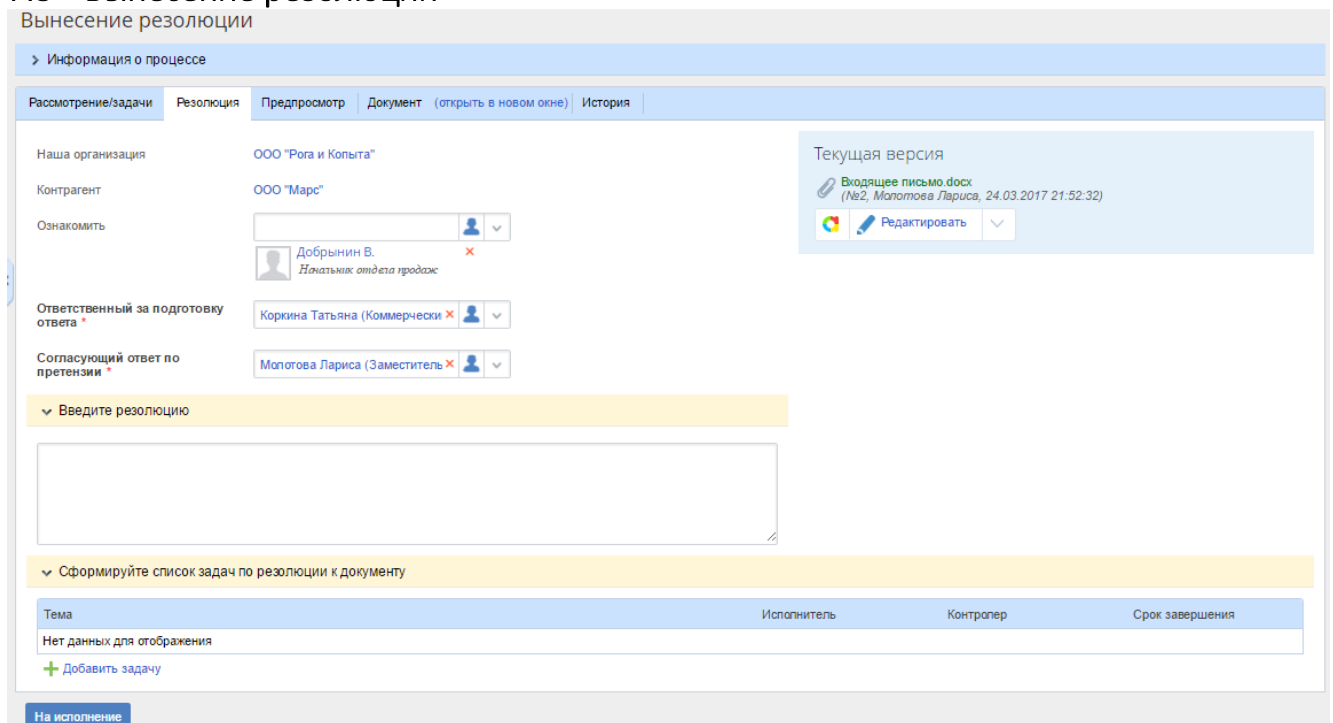


Рис. 11. Задача вынесения резолюции.

Исполнитель: Рассматривающий.

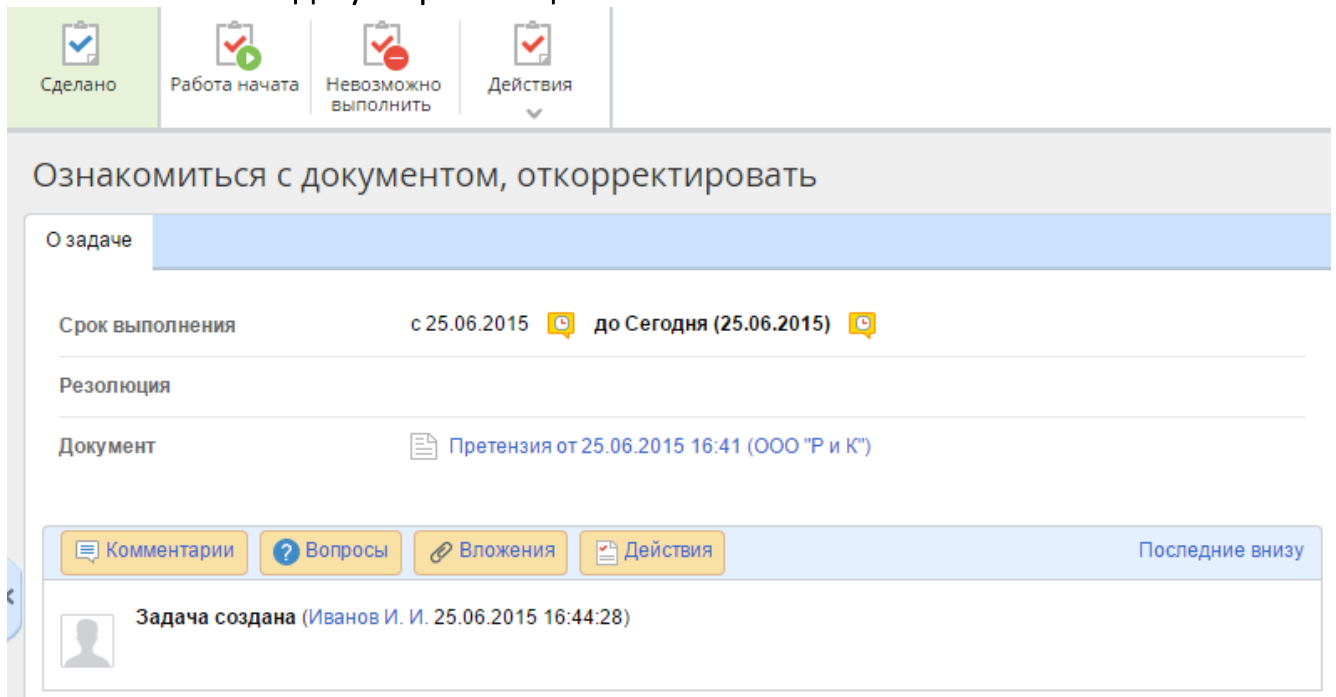
Задача: На основании зарегистрированного документа необходимо вынести резолюцию, заполнить параметры:

- **Ознакомить** – указать оповещаемых пользователей, не обязательно для заполнения;
- **Ответственный за подготовку ответа** – указать пользователя, ответственного за подготовку ответа по претензии, обязательно для заполнения; (Поле доступно только тогда, когда требуется ответ по претензии)
- **Согласующий ответ по претензии** – указать пользователя, ответственного за согласование ответа по претензии, обязательно для заполнения; (Поле доступно только тогда, когда требуется ответ по претензии)
- **Добавить задачи** – исполнитель может сформировать задачи для исполнения другими пользователями.

Переходы:

- **На исполнение** – Задача переходит на ознакомление, а также на исполнение и контроль задач по резолюции. **Обратим внимание на то**, что если есть задачи по резолюции, у которых установлен контроль, то процесс будет ожидать, пока эти задачи будут проконтролированы. Только после завершения контроля, появятся следующие задачи по процессу. Для того, чтобы проконтролировать задачу, необходимо пройти в раздел «Задачи» и выбрать задачи контроля.

7.4 Выполнить задачу по резолюции



The screenshot shows the 'Выполнить задачу по резолюции' (Execute task by resolution) interface. At the top, there are four status buttons: 'Сделано' (Done), 'Работа начата' (Work started), 'Невозможно выполнить' (Cannot execute), and 'Действия' (Actions). Below these is a header bar with the text 'Ознакомиться с документом, откорректировать' (Familiarize with the document, correct). The main content area is titled 'О задаче' (About the task) and contains the following information:

- Срок выполнения** (Execution period): с 25.06.2015 до Сегодня (25.06.2015)
- Резолюция** (Resolution): [Empty field]
- Документ** (Document): Претензия от 25.06.2015 16:41 (ООО "Р и К")

Below the task details, there is a navigation bar with buttons: 'Комментарии' (Comments), 'Вопросы' (Questions), 'Вложения' (Attachments), 'Действия' (Actions), and 'Последние внизу' (Last at the bottom). The main task area shows a task created by 'Иванов И. И.' on 25.06.2015 at 16:44:28.

Рис. 12. Выполнение задачи по резолюции.

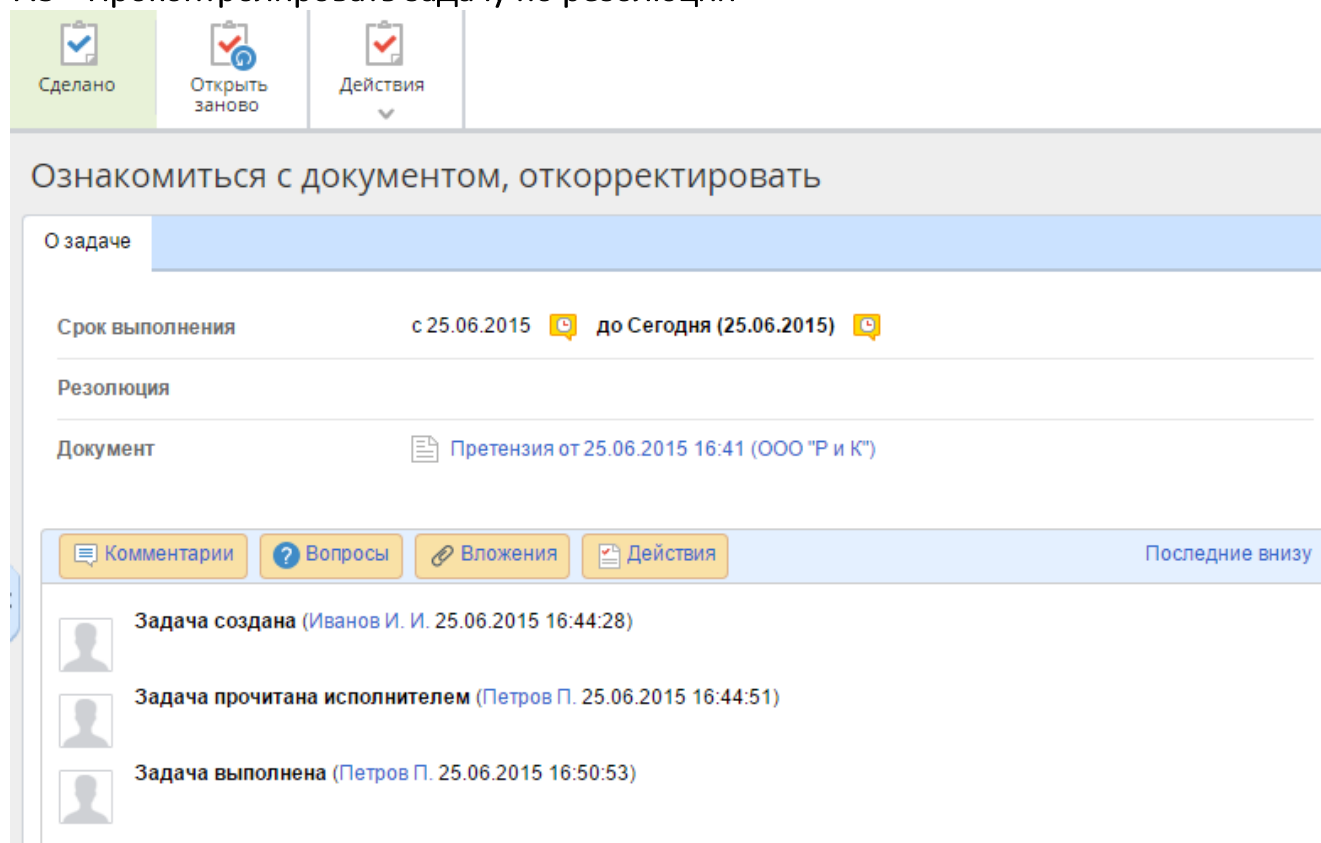
Исполнитель: Ответственный за выполнение задачи.

Задача: Выполнить задачу по резолюции.

Переходы:

- **Сделано** – Задача выполнена.
- **Работа начата** – Начало работ по задаче.
- **Невозможно выполнить** – задача не выполнена.

7.5 Проконтролировать задачу по резолюции



Сделано Открыть заново Действия

Ознакомиться с документом, откорректировать

О задаче

Срок выполнения с 25.06.2015 до Сегодня (25.06.2015)

Резолюция

Документ Претензия от 25.06.2015 16:41 (ООО "Р и К")

Комментарии Вопросы Вложения Действия Последние внизу

Задача создана (Иванов И. И. 25.06.2015 16:44:28)

Задача прочитана исполнителем (Петров П. 25.06.2015 16:44:51)

Задача выполнена (Петров П. 25.06.2015 16:50:53)

Рис. 13. Контроль задачи по резолюции

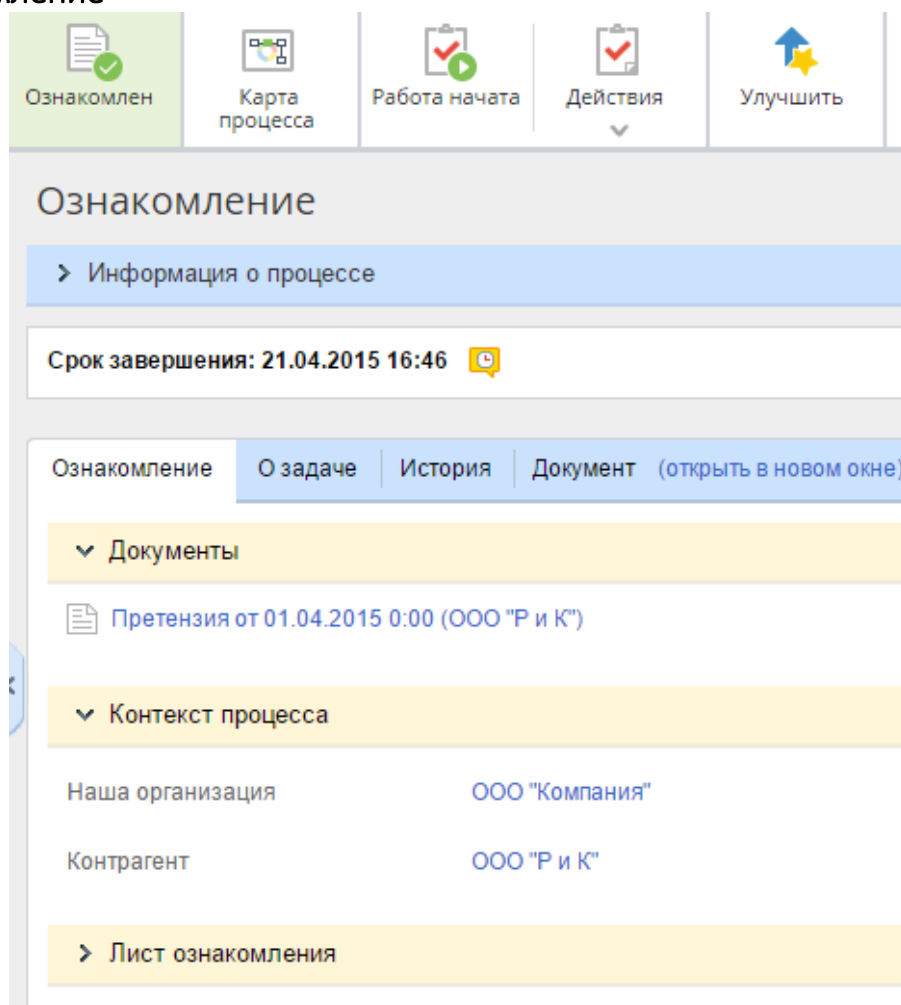
Исполнитель: Рассматривающий.

Задача: Проконтролировать задачу по резолюции.

Переходы:

- **Сделано** – задача проконтролирована.
- **Открыть заново** – задача становится актуальной для ответственного.

7.6 Ознакомление



Ознакомлен Карта процесса Работа начата Действия Улучшить

Ознакомление

> Информация о процессе

Срок завершения: 21.04.2015 16:46

Ознакомление О задаче История Документ (открыть в новом окне)

▼ Документы

Претензия от 01.04.2015 0:00 (ООО "Р и К")

▼ Контекст процесса

Наша организация	ООО "Компания"
Контрагент	ООО "Р и К"

> Лист ознакомления

Рис. 14. Задача ознакомления с документом

Исполнитель: Уведомляемые.

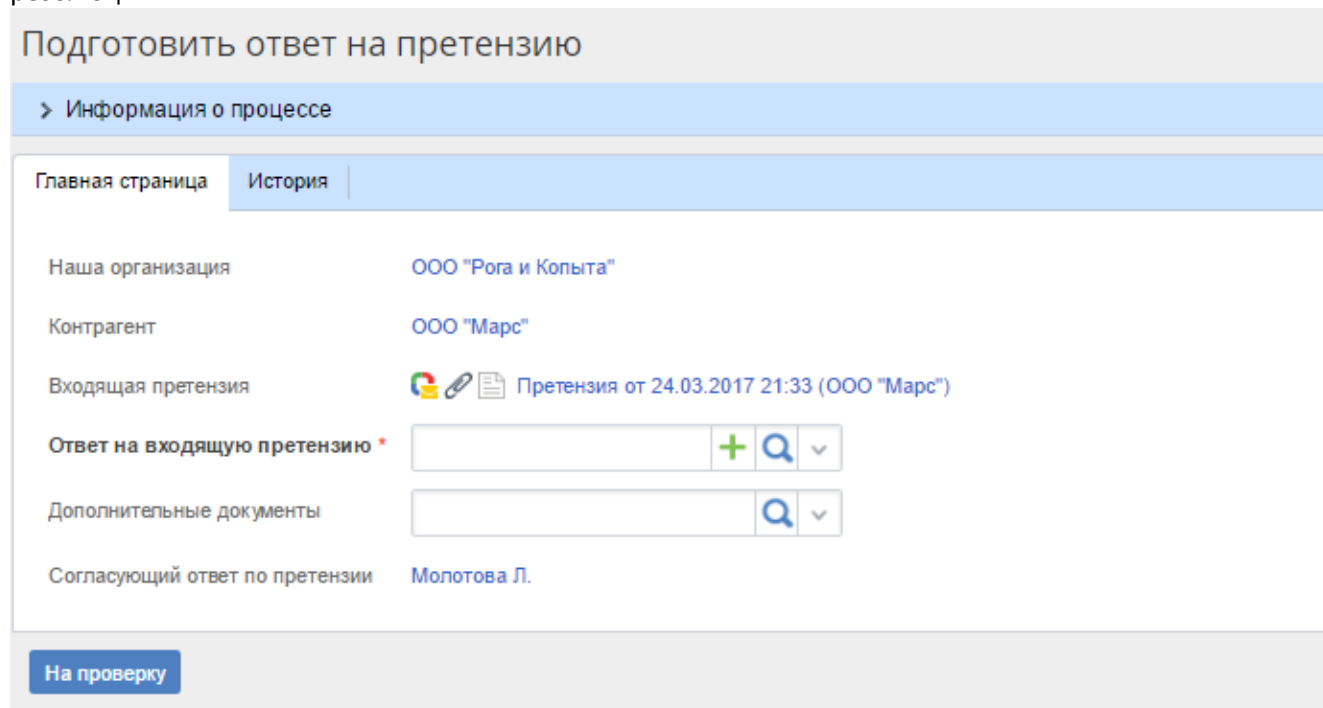
Задача: Принять к сведению данные о претензии.

Переходы:

- **Ознакомлен** – завершение процесса.

7.7 Подготовить ответ на претензию

Данная задача формируется после исполнения задач по претензии, созданных в ходе вынесения резолюции.



The screenshot shows a web interface for preparing a response to a claim. At the top, there's a title bar 'Подготовить ответ на претензию' and a sub-header '> Информация о процессе'. Below this is a navigation bar with 'Главная страница' and 'История'. The main area contains several fields: 'Наша организация' (Our organization) is 'ООО "Рога и Копыта"'; 'Контрагент' (Counterparty) is 'ООО "Марс"'; 'Входящая претензия' (Incoming claim) is 'Претензия от 24.03.2017 21:33 (ООО "Марс")' with a document icon; 'Ответ на входящую претензию *' (Response to incoming claim) has a text input field, a green plus icon, a magnifying glass icon, and a dropdown arrow; 'Дополнительные документы' (Additional documents) has a text input field, a magnifying glass icon, and a dropdown arrow; 'Согласующий ответ по претензии' (Approving response to claim) is 'Молотова Л.'. At the bottom left is a blue button 'На проверку' (For review).

Рис. 15. Задача подготовки ответа на претензию

Исполнитель: Ответственный за подготовку ответа.

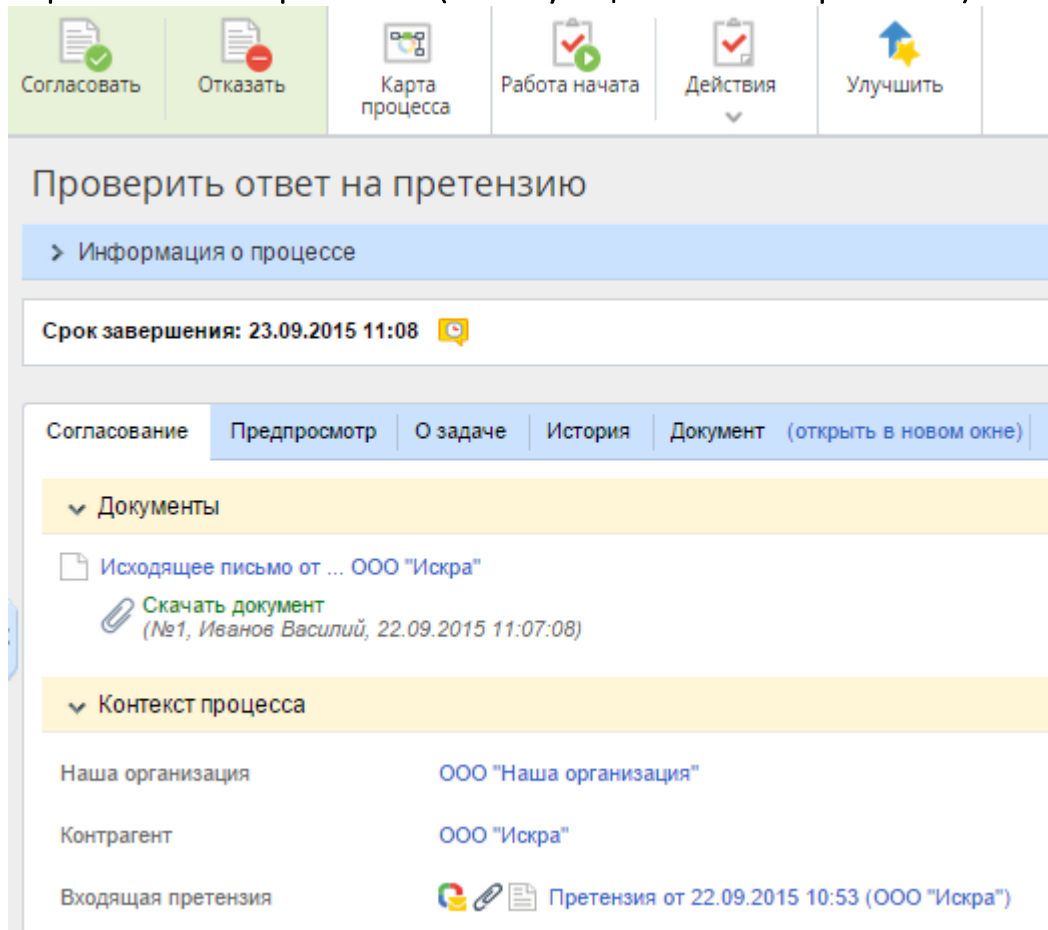
Задача: Подготовить ответ на претензию по итогам выполненных задач.

- **Входящая претензия** – сформированная в процессе претензия;
- **Ответ на входящую претензию** – вкладывается файл с ответом на претензию, обязательно для заполнения;
- **Дополнительные документы** – вкладываются документы, необходимые для проверки и согласования ответа на входящую претензию; не обязательно для заполнения.
- **Согласующий ответ по претензии** – информационное сообщение, которое показывает, к кому отправится ответ по претензии.

Переходы:

- **На проверку** – задача отправляется на проверку согласующему.

7.8 Проверить ответ на претензию (согласующий ответ по претензии)



The screenshot shows the ELMA workflow interface for the task 'Проверить ответ на претензию' (Check response to claim). At the top, there is a navigation bar with icons and labels: 'Согласовать' (Approve), 'Отказать' (Reject), 'Карта процесса' (Process map), 'Работа начата' (Work started), 'Действия' (Actions), and 'Улучшить' (Improve). Below this, the task title 'Проверить ответ на претензию' is displayed. A blue bar indicates the current step: '> Информация о процессе' (Process information). A box shows the deadline: 'Срок завершения: 23.09.2015 11:08'. Below this is a tabbed interface with 'Согласование' (Approval) selected, and other tabs: 'Предпросмотр' (Preview), 'О задаче' (About task), 'История' (History), 'Документ' (Document), and a link '(открыть в новом окне)' (Open in new window). The 'Документы' (Documents) section shows a document titled 'Исходящее письмо от ... ООО "Искра"' (Outgoing letter from ... LLC 'Iskra') with a 'Скачать документ' (Download document) link and details '(№1, Иванов Василий, 22.09.2015 11:07:08)'. The 'Контекст процесса' (Process context) section lists: 'Наша организация' (Our organization) as 'ООО "Наша организация"', 'Контрагент' (Counterparty) as 'ООО "Искра"', and 'Входящая претензия' (Incoming claim) as 'Претензия от 22.09.2015 10:53 (ООО "Искра")'.

Рис. 16. Задача проверки ответа по претензии согласующим.

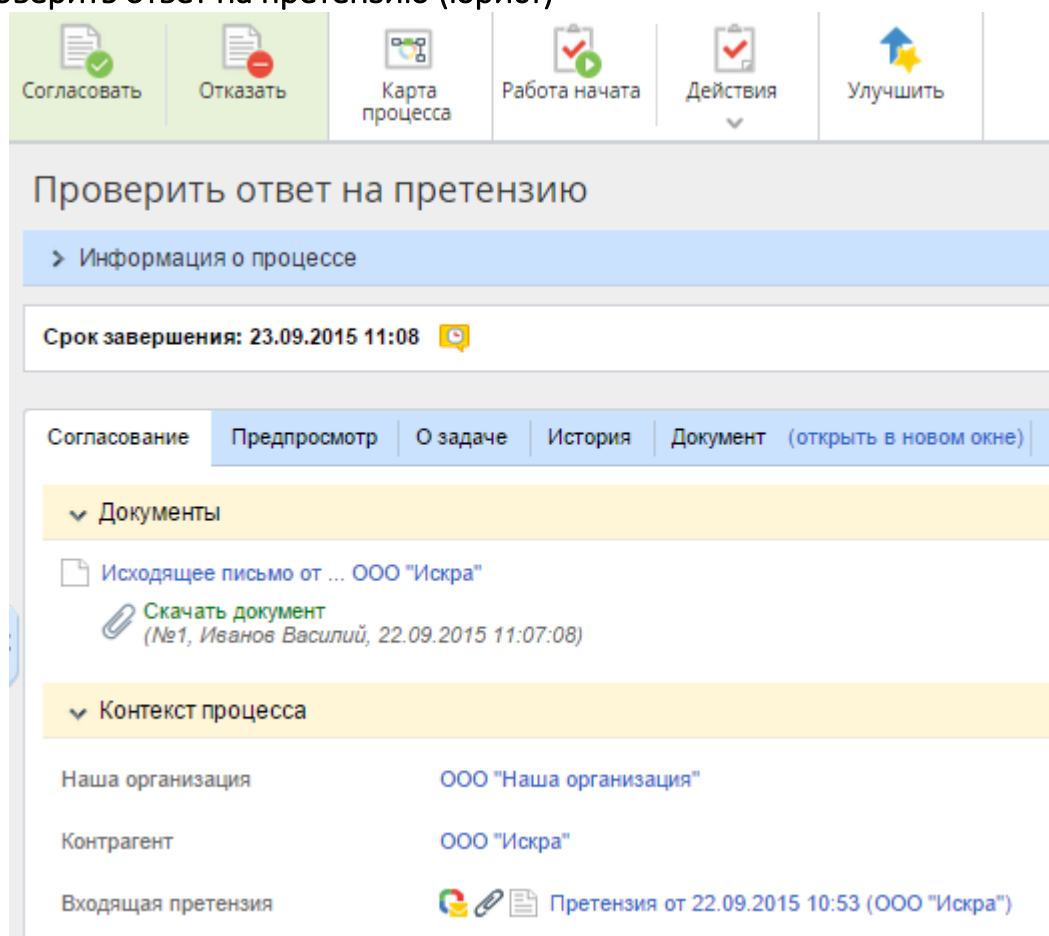
Исполнитель: Согласующий ответ по претензии.

Задача: Проверить вложенный файл с ответом, отправить на проверку юристу.

Переходы:

- **Согласовать** – Задача переходит на проверку ответа юристом;
- **Отказать** – Задача возвращается для редактирования ответственного за подготовку ответа.

7.9 Проверить ответ на претензию (юрист)



Согласовать Отказать Карта процесса Работа начата Действия Улучшить

Проверить ответ на претензию

> Информация о процессе

Срок завершения: 23.09.2015 11:08

Согласование **Предпросмотр** О задаче История Документ (открыть в новом окне)

Документы

Исходящее письмо от ... ООО "Искра"

Скачать документ
(№1, Иванов Василий, 22.09.2015 11:07:08)

Контекст процесса

Наша организация	ООО "Наша организация"
Контрагент	ООО "Искра"
Входящая претензия	Претензия от 22.09.2015 10:53 (ООО "Искра")

Рис. 17. Задача проверки ответа по претензии юристом

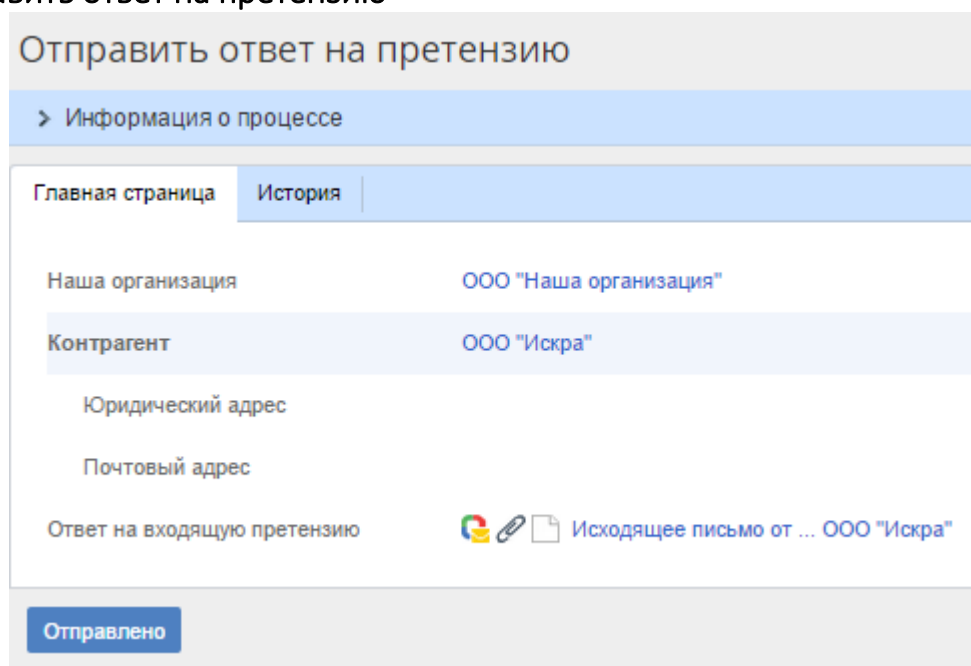
Исполнитель: Юрист.

Задача: Проверить вложенный файл с ответом.

Переходы:

- **Согласовать** – Задача переходит на отправку ответа;
- **Отказать** – Задача возвращается для редактирования ответственного за подготовку ответа.

7.10 Отправить ответ на претензию



The screenshot shows a web interface for sending a response to a claim. At the top, there's a title bar 'Отправить ответ на претензию'. Below it is a blue bar with a right-pointing arrow and the text 'Информация о процессе'. Underneath is a navigation bar with two tabs: 'Главная страница' (Home page) and 'История' (History), with 'История' being the active tab. The main content area contains several fields: 'Наша организация' (Our organization) with the value 'ООО "Наша организация"', 'Контрагент' (Counterparty) with the value 'ООО "Искра"', 'Юридический адрес' (Legal address), and 'Почтовый адрес' (Postal address). Below these is a section for 'Ответ на входящую претензию' (Response to incoming claim), which includes a Google Drive icon, a link icon, and a document icon, followed by the text 'Исходящее письмо от ... ООО "Искра"'. At the bottom of the form is a blue button labeled 'Отправлено' (Sent).

Рис. 18. Задача отправки ответа по претензии.

Исполнитель: Делопроизводитель.

Задача: Отправить ответ на входящую претензию.

- **Наша организация** – заполняется из справочника «Мои юрлица»;
- **Контрагент** – сторона в споре, отправитель претензии;
- **Входящая претензия** – сформированная в процессе претензия.

Переходы:

- **Отправлено** – Завершение процесса.