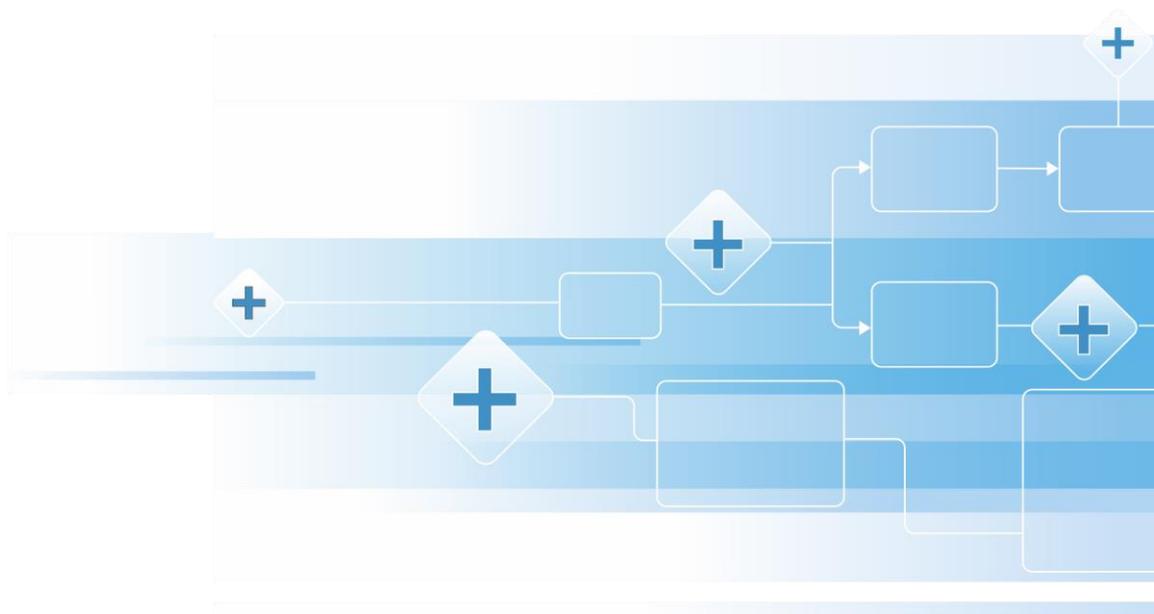


Компонент ELMA Store

Процесс «Подготовка и отсылка претензии»



Оглавление

1	Назначение решения.....	3
2	Участники процесса.....	3
3	Состав решения.....	3
3.1	Карта процесса «Подготовка и отсылка претензии»	4
3.2	Тип документа «Претензия»	5
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.....	6
4.1.4	Варианты регистрации документов	8
4.2	Настройка процессов	9
5	Запуск процесса	11
6	Описание задач процесса	11
6.1	Отправить документ по маршруту.....	11
6.2	Согласование с руководителем	13
6.3	Согласование исходящей претензии.....	14
6.4	Подписание.....	15
6.5	Доработать документ.....	16
6.6	Регистрация документа	17
6.7	Отправить претензию	17

1 Назначение решения

Процесс «Подготовка и отсылка претензии» определяет порядок составления, согласования и отправки претензии в адрес сторонней организации.

Результатом процесса является сформированная претензия.

2 Участники процесса

- **Инициатор** – все пользователи системы;
- **Руководитель инициатора** – руководитель инициатора по оргструктуре;
- **Регистрирующий** – пользователь, который регистрирует исходящие претензии;
- **Подписывающий** – пользователь, который выносит резолюцию по документу;
- **Согласующие** – пользователи, которые согласуют исходящие претензии.

3 Состав решения

№	Элемент	Наименование	Назначение
1	Бизнес-процесс	Подготовка и отсылка претензии	Формируется и согласовывается претензия в адрес сторонней организации.
2	Тип документа	Претензия	Содержит информацию о претензии.
3	Расширение объекта базовой конфигурации системы	Мои юрлица	Объект расширен атрибутом «Подписывающий», связанными с процессом «Подготовка и отсылка претензии».
4	Перечисление	ЮД Тип претензии	Перечисление для выбора варианта претензии.

Связь с другими приложениями и модулями ELMA:

- Требуется наличие приложения ELMA BPM;
- Требуется наличие приложения ELMA ECM+.

3.1 Карта процесса «Подготовка и отсылка претензии»

Подготовка и отсылка претензии

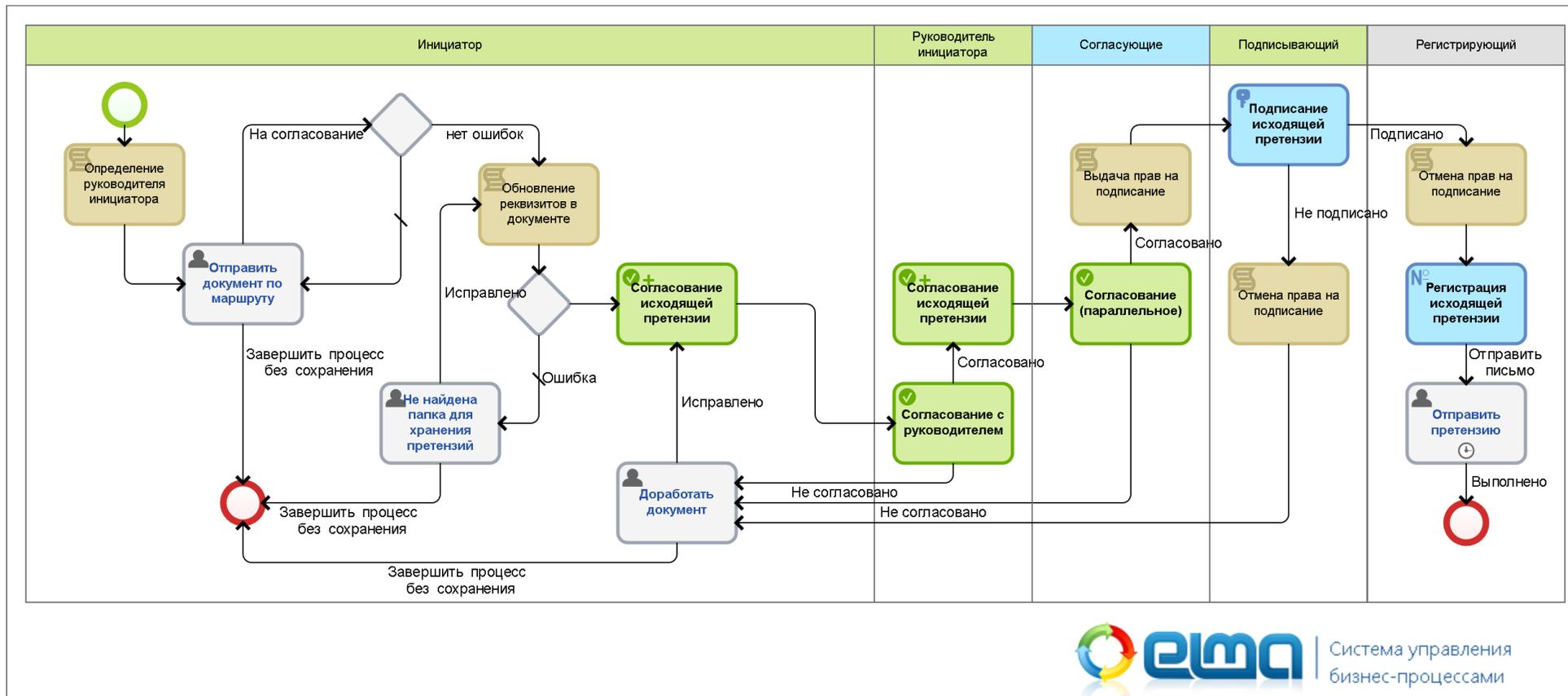


Рис. 1. Карта процесса «Подготовка и отсылка претензии»

3.2 Тип документа «Претензия»

Наименование атрибута	Тип атрибута	Описание атрибута
Наша организация	Мои юрлица (Объект)	Необязательно для заполнения.
Тип претензии	ЮД Тип претензии (Перечисление)	Обязательно для заполнения.
Контрагент	Контрагент (Объект)	Необязательно для заполнения.
Дата поступления/отправки	Дата/Время	Необязательно для заполнения.
Претензия требует ответа	Да/Нет	Необязательно для заполнения.
Дата ответа	Дата/Время	Необязательно для заполнения.
Поступила по Email	Строка	Необязательно для заполнения.
Поступила по факсу	Строка	Необязательно для заполнения.
Ссылка на письмо	Документ (Объект)	Необязательно для заполнения.

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.

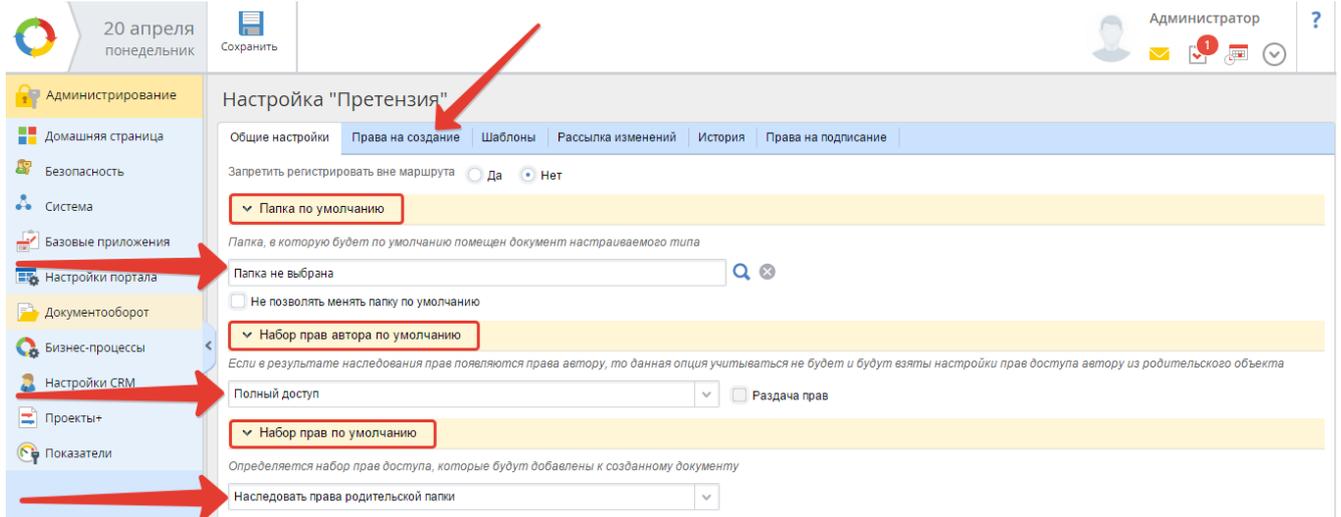


Рис. 2. Настройка документа «Претензия»

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 "Исходящая претензия"

Название *	<input type="text" value="Исходящая 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="5"/> лет
Нумерация	<input type="radio"/> Ручная <input checked="" type="radio"/> Автоматическая Текущий номер <input type="text" value="2"/> 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.

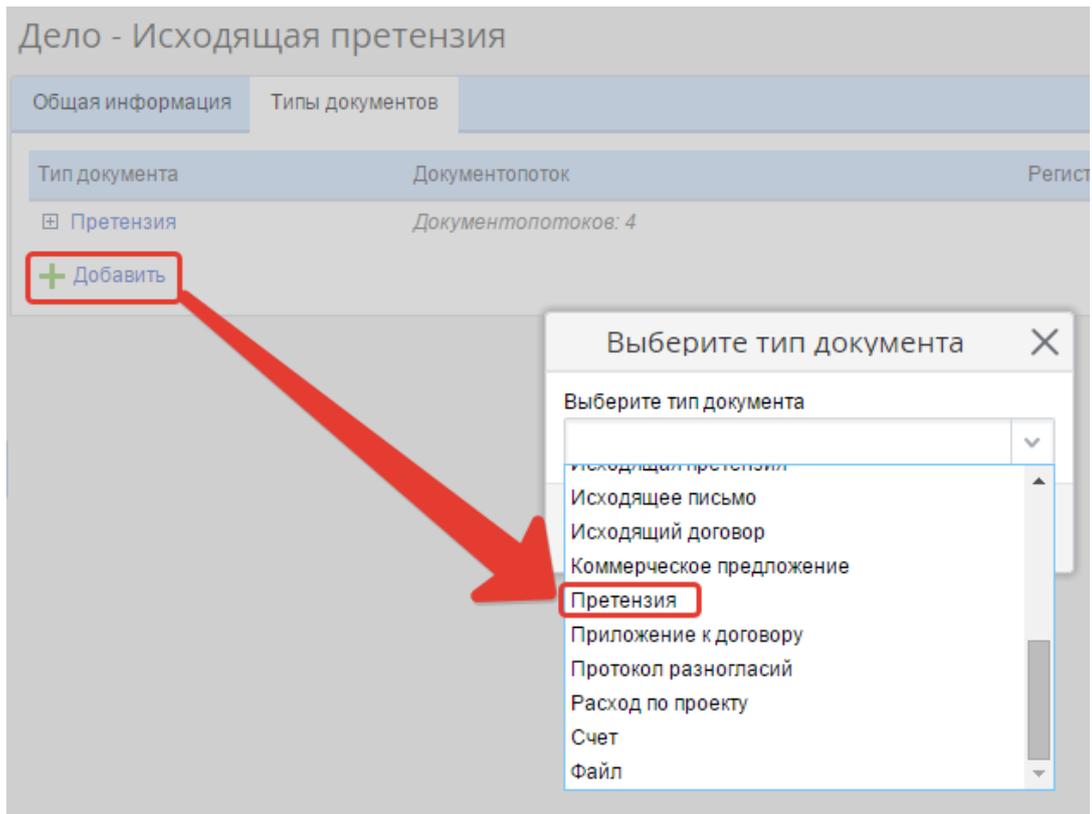
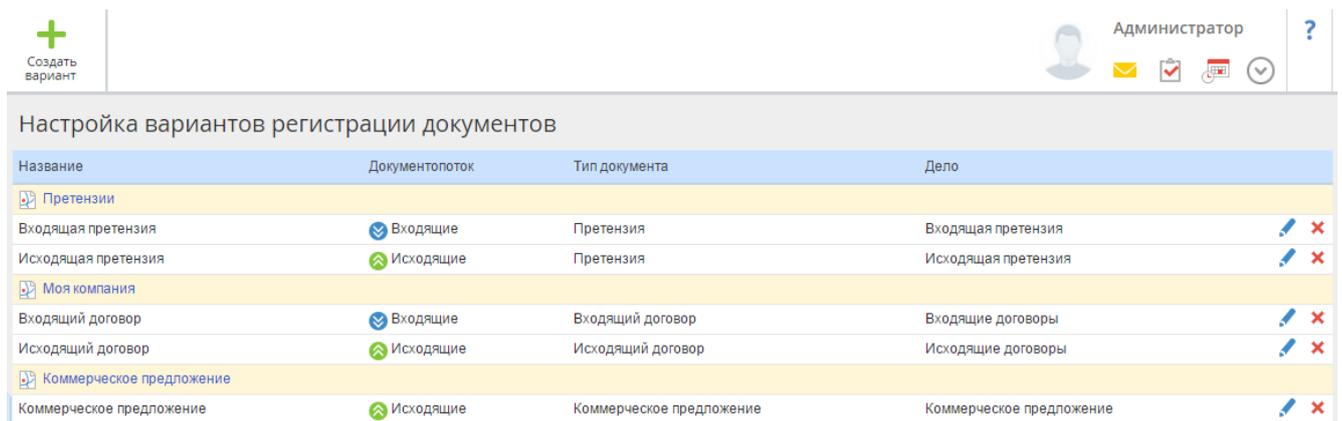


Рис. 4. Карточка дела. Вкладка «Типы документов». Добавление типа документа

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).



Название	Документопоток	Тип документа	Дело
Претензии			
Входящая претензия	Входящие	Претензия	Входящая претензия
Исходящая претензия	Исходящие	Претензия	Исходящая претензия
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

Рис. 5. Раздел «Администрирование - Документооборот - Варианты регистрации документов»

Пример настройки варианта регистрации приведен на рисунке 6.

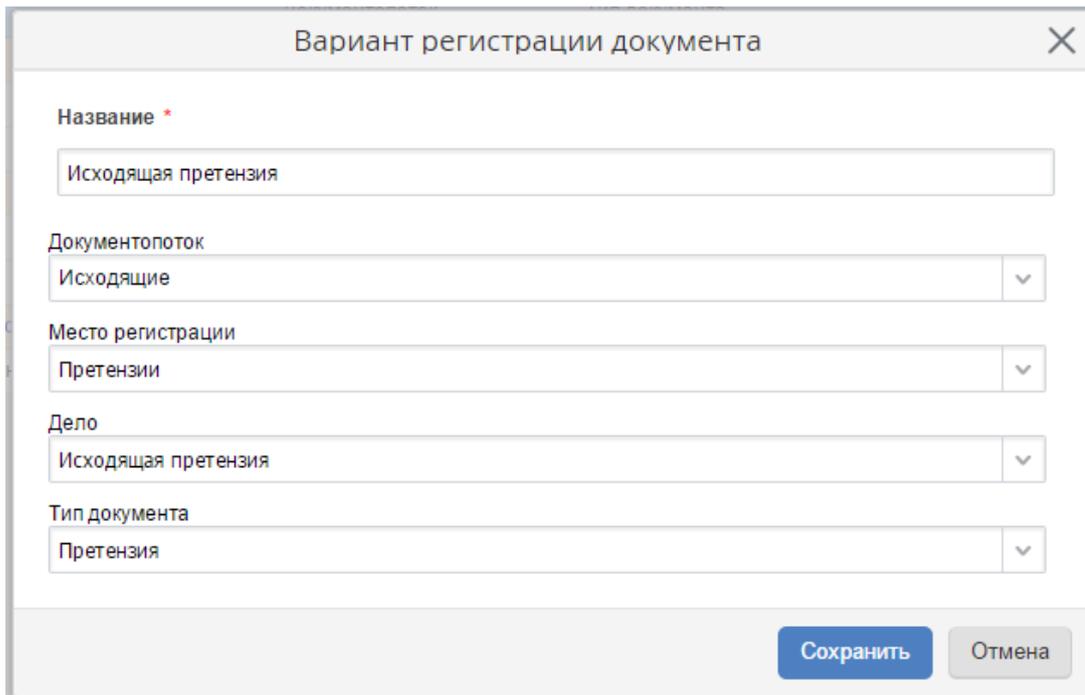


Рис. 6. Создание варианта регистрации документа

4.2 Настройка процессов

Процесс «Подготовка и отсылка претензии»:

1) В Дизайнере ELMA на графической схеме процесса в статической зоне ответственности «Регистрирующий» указать должность пользователя, ответственного за регистрацию и отправку претензий. Если есть необходимость, можно данную зону сделать динамической. Это позволит различным пользователям работать с задачами в зоне ответственности.

2) В случае, если в системе создан вариант регистрации для претензий, необходимо настроить его автоматическое использование в процессе. Для подключения варианта регистрации в процессе «Подготовка и отсылка претензии» в Дизайнере ELMA необходимо в настройке блока «Регистрация документа» на закладке «Дополнительные» указать в параметре «Регистрационная карточка определяется по» выбрать «Вариант регистрации документа» (рис. 7) и указать настроенный вариант регистрации для претензий (рис. 8).

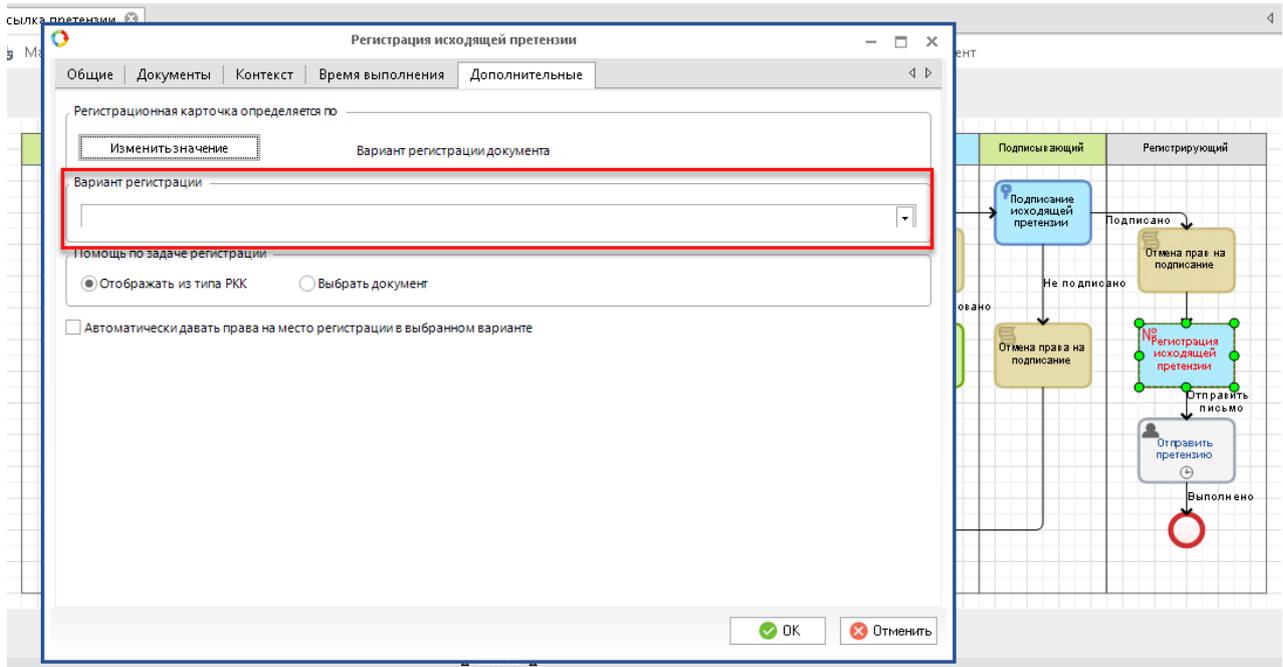


Рис. 7. Настройка «Регистрации претензии»

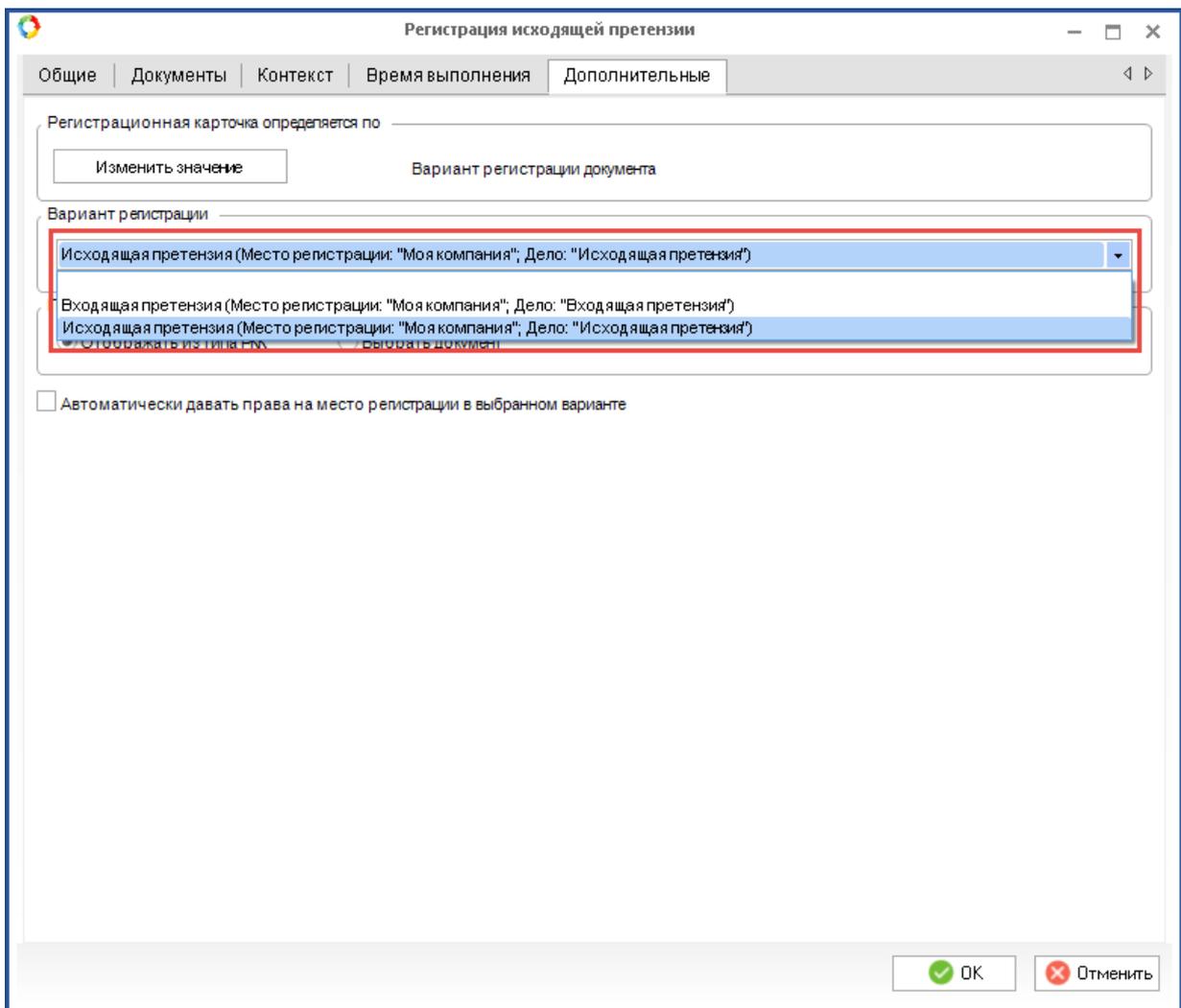


Рис. 8. Выбор варианта регистрации

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 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 «Подготовка и отсылка претензии».

6 Описание задач процесса

6.1 Отправить документ по маршруту

Отправить документ по маршруту

> Информация о процессе

Главная страница
История

Исходящая претензия * Претензия от 08.11.2017 9:00 ✕ + 🔍 ▼

Выберите из списка или создайте новый документ "Исходящая претензия"

Тип претензии Исходящая

Наша организация ООО "Салют"

Контрагент ООО "Альфа"

Претензия требует ответа Нет

Руководитель инициатора * Иванов Иван (Директор) ✕ 👤 ▼

Согласующие *

👤 ▼

Каримова М. ✕
Начальник отдела продаж

Подписывающий исх. претензии * Иванов Иван (Директор) ✕ 👤 ▼

На согласование

Завершить процесс без сохранения

Обязательность заполнения полей не проверяется

Рис. 9. Задача отправки документа по маршруту

Исполнитель: Инициатор.

Задача: Заполнить необходимые поля для формирования претензии:

- **Подготовка и отсылка претензии** – Вкладывается документ с незарегистрированной претензией. После вложения на форме открываются заполненные ключевые поля. В

случае, если исполнитель нажимает «плюс», то появляется форма для создания документа (см. ниже). Также есть возможность вложить готовый документ или создать его, при этом претензия не должна быть зарегистрирована ранее, иначе в информационном поле «Ошибка» появится соответствующее сообщение.

- **Тип претензии** – тип выбранной претензии. Если претензия входящая, то система посчитает это ошибкой и в информационном поле «Ошибка» появится соответствующее сообщение.
- **Наша организация** – заполняется из справочника «Мои юрлица»;
- **Контрагент** – лицо, от которого пришла претензия;
- **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;
- **Руководитель инициатора** – вычисляется и заполняется автоматически согласно оргструктуре;
- **Согласующие** – указать пользователей, которые должны согласовать документ;
- **Подписывающий исх. претензии** – указать пользователя, который должен подписать документ.

Переходы:

- **На согласование** – Заявка отправляется на согласование ответственному лицу;
- **Завершить процесс без сохранения** – Претензия отменяется, заполнение обязательных полей не проверяется.

При создании документа «Исходящая претензия» необходимо вложить файл (или выполнить сканирование) и ввести описание по претензии. Наша организация – заполняется из справочника «Мои юрлица».

Создание документа ✕

Тип претензии *	<input type="text" value=""/>
Наша организация	<input type="text" value=""/> + 🔍
Контрагент	<input type="text" value=""/> + 🔍
Дата поступления/отправки	<input type="text" value=""/> 📅
Претензия требует ответа	<input type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет
Дата ответа	<input type="text" value=""/> 📅
Поступила по E-mail	<input type="text" value=""/>
Поступила по факсу	<input type="text" value=""/>
Ссылка на письмо	<input type="text" value=""/> + 🔍

Общая информация

Название *	<input type="text" value="Претензия от {{Document.CreationDate}} ({{Document.Contractor.Name}})"/>
	Название документа формируется по шаблону
Родительская папка	<input type="text" value="Мои документы"/> 🔍 ✕

Версия

<p>Прикрепить файл с компьютера</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #e6f2ff; margin-bottom: 5px;"> Загрузить файл <small>(не более 1000 МБ)</small> Вы можете загрузить файл, перетаскивая его мышкой в данную область </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div>	<p>Прикрепить файл со сканера</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #fff9c4; margin-bottom: 5px;"> Сканировать Получить файл версии со сканера. Сканирование происходит средствами ELMA Агента. </div>
Сделать текущей?	<input checked="" type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет

Дополнительно

Описание	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>
----------	--

Сохранить
Отмена

Рис. 10. Форма создания документа.

6.2 Согласование с руководителем

Согласование исходящей претензии

> Информация о процессе

Срок завершения: 09.11.2017 9:54

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

Документы

Претензия от 08.11.2017 9:48 (ООО "Альфа")

Скачать документ
(№1, Василевский Анатолий, 08.11.2017 9:54:03)

+ Добавить версию

Редактировать

Контекст процесса

Инициатор	Василевский А.
Исходящая претензия	Претензия от 08.11.2017 9:48 (ООО "Альфа")
Наша организация	ООО "Салют"
Контрагент	ООО "Альфа"

> Лист согласования

Согласовано

Не согласовано

Рис. 11. Задача согласования претензии руководителем.

Исполнитель: Руководитель инициатора.

Задача: Согласовать сформированную претензию.

Переходы:

- **Согласовать** – Задача отправляется на согласование претензии к Согласующим;
- **Отказать** – Задача возвращается инициатору для доработки.

6.3 Согласование исходящей претензии

Согласование исходящей претензии

> Информация о процессе

Срок завершения: 09.11.2017 10:01

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

Документы

Претензия от 08.11.2017 9:48 (ООО "Альфа")

Скачать документ
(№1, Василевский Анатолий, 08.11.2017 9:54:03)

Контекст процесса

Инициатор: Василевский А.

Исходящая претензия: Претензия от 08.11.2017 9:48 (ООО "Альфа")

Наша организация: ООО "Салют"

Контрагент: ООО "Альфа"

> Лист согласования

Согласовано

Не согласовано

Рис. 12. Задача согласования претензии согласующими.

Исполнитель: Согласующие.

Задача: Согласовать исходящую претензию.

Переходы:

- **Согласовать** – Задача отправляется на подписание;
- **Отказать** – Задача возвращается инициатору для доработки.

6.4 Подписание

Подписание исходящей претензии

> Информация о процессе

Подписание | Предпросмотр | Документ (открыть в новом окне) | История

Выберите версию документа

1 Претензия от 08.11.2017 9:48 (ООО "Альфа")

Претензия.txt
Номер: 1
Статус: Текущая
Изменения внес: Василевский Анатолий
Дата изменения: 08.11.2017 9:54:03

Выбрать версию

Контекст процесса

Инициатор: Василевский А.

Исходящая претензия: Претензия от 08.11.2017 9:48 (ООО "Альфа")

Наша организация: ООО "Салют"

Контрагент: ООО "Альфа"

Подписано

Не подписано

Рис. 13. Задача подписания претензии

Исполнитель: Подписывающий.

Задача: Подписать исходящую претензию.

Переходы:

- **Подписано** – Задача отправляется на регистрацию документа;
- **Не подписано** – Задача возвращается инициатору для доработки.

Примечание: На время подписания, подписывающему выдаются права на документ. После подписания, права отменяются.

6.5 Доработать документ

Доработать документ

> Информация о процессе

Главная страница
История

Исходящая претензия Претензия от 08.11.2017 9:48 (ООО "Альфа")

Контрагент *	ООО "Альфа" ✕ + 🔍 ▾
Наша организация *	ООО "Салют" ✕ + 🔍 ▾
Руководитель *	Иванов Иван (Директор) ✕ 👤 ▾
Согласующие *	<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: space-between;"> <input style="width: 80%; border: none; border-bottom: 1px solid #ccc;" type="text"/> 👤 ▾ </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 5px;"> <div style="font-size: 0.8em;"> Каримова М. <i>Начальник отдела продаж</i> </div> ✕ </div>
Подписывающий исх. претензии *	Иванов Иван (Директор) ✕ 👤 ▾

Исправлено

Завершить процесс без сохранения

Обязательность заполнения полей не проверяется

Рис. 14. Задача доработки документа.

Исполнитель: Инициатор.

Задача: Доработать документ в случае отказа в согласовании.

- **Исходящая претензия** – претензия, по которой ведётся работа;
- **Наша организация** – заполняется из справочника «Мои юрлица»;
- **Контрагент** – сторона в споре, заполняется из справочника «Контрагент»;
- **Руководитель** – руководитель инициатора;
- **Согласующие** – указать пользователей, которые должны согласовать документ;
- **Подписывающий исх. претензии** – указать пользователя, который должен подписать документ.

Переходы:

- **Исправлено** – Задача отправляется вновь на согласование руководителю;
- **Завершить процесс без сохранения** – Завершение процесса.

6.6 Регистрация документа

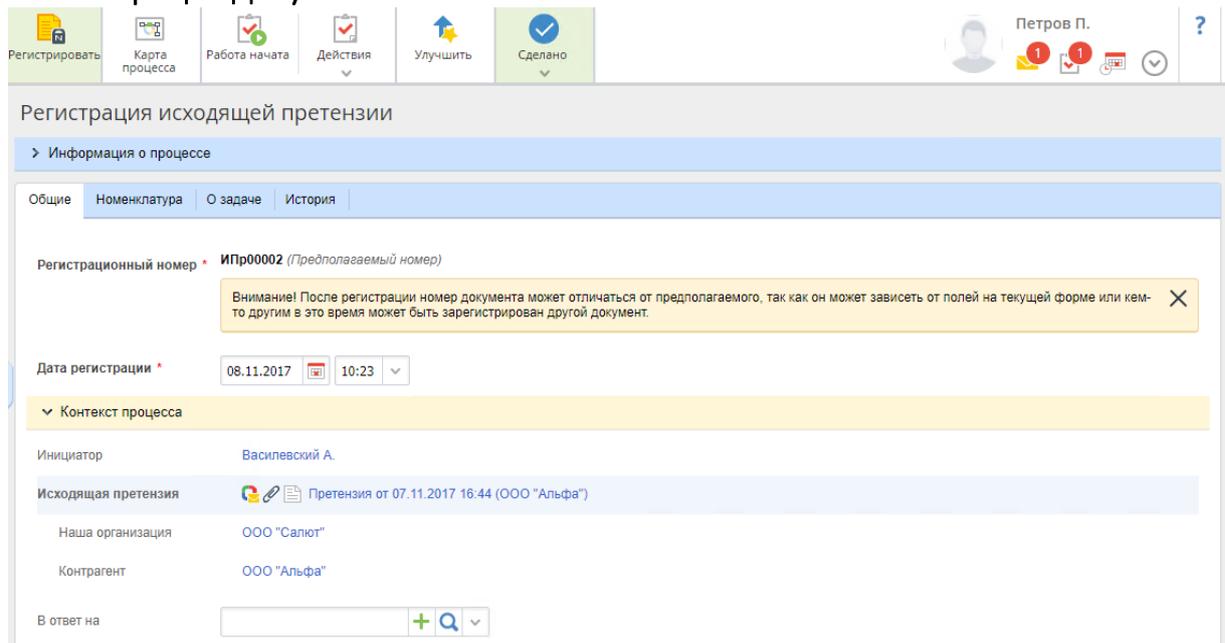


Рис. 15. Задача регистрации документа

Исполнитель: Ответственный за регистрацию.

Задача: Зарегистрировать претензию.

Переходы:

- **Отправить письмо** – Задача переходит к отправке претензии контрагенту.

6.7 Отправить претензию

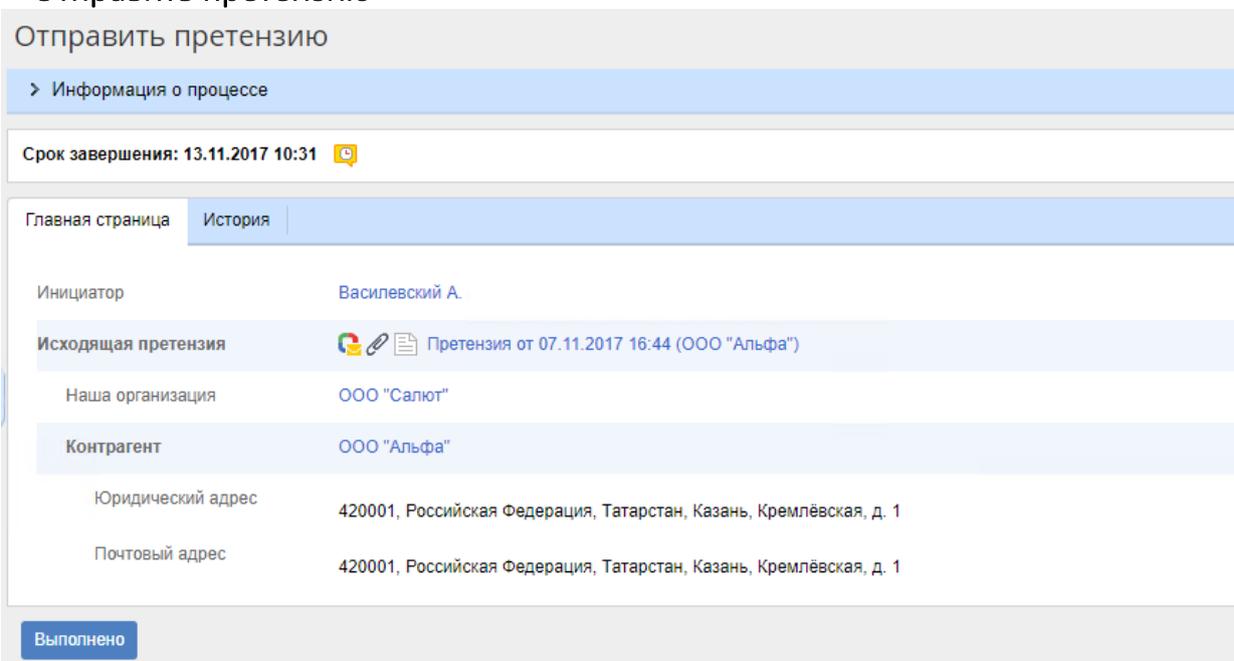


Рис. 16. Задача отправки претензии

Исполнитель: Секретарь.

Задача: Отправить письмо контрагенту.

Переходы:

- **Выполнено** – Завершение процесса.