



Администрирование

УПРАВЛЯЙТЕ БИЗНЕСОМ ЭФФЕКТИВНО

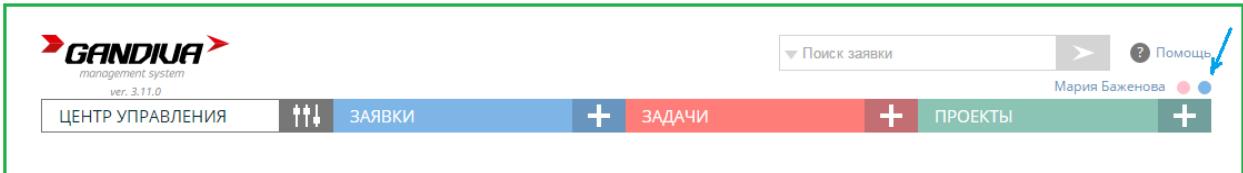
Оглавление

Администрирование	3
Сотрудники	4
Группы	11
Системные группы	13
Поиск по группам	15
Ресурсы допуска	16
Системные задачи	18
Настройки системы	18
Нормативы	19
Создание норматива	20
Ограничение норматива	27
Создание норматива для групповой заявки	29
Копирование нормативов	30
Копирование норматива	32
Очищение норматива	33
Добавление согласующих	33
Удаление согласующих	34
Удалить всех согласующих	34
Удалить часть согласующих	34
Подразделения	35
Перечень полей	36
Микросправочники	36
Справочники	37
Хэштеги	37
Лицензии	38
Установка СУ Гандива	41
Оптимальные требования к серверам для установки MS GANDIVA	41
Алгоритм установки СУ Гандива	41
Установка базы данных	41
Установка СУ Гандива	41
Настройка IIS	43
Форменная аутентификация	45
Если сотрудник забыл пароль	47

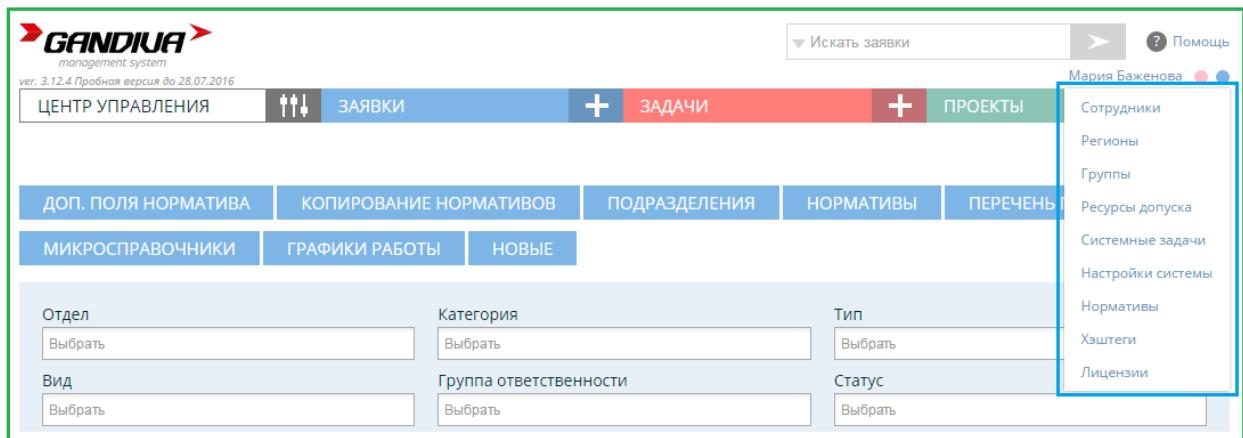
Администрирование

Администрирование - это раздел СУ Гандива для системных администраторов и опытных пользователей, содержащий инструменты для внесения и корректировок данных СУ ГАНДИВА

Если у вас есть доступ в раздел администрирования, то в правом верхнем углу рядом со своей фамилией вы увидите синий круг  :



Раздел Администрирование состоит из следующих разделов для работы:



- **Сотрудники** - полный справочник сотрудников, работающих с СУ Гандива;
- **Регионы** – справочник регионов;
- **Группы**- список ответственных лиц, которые выполняют нормативы.
- **Ресурсы допуска** - инструмент настройки дерева Листов допуска.
- **Системные задачи** - описание фоновых задач, происходящих в запланированное время.
- **Настройки системы** – базовые настройки заявок;
- **Нормативы** –справочник нормативов, которые оказывают подразделения в рамках договора SLA.
- **Хэштеги** – справочник всех хэштегов, созданных пользователями.
- **Лицензии** – количество лицензий организации;

Далее более подробно разберем каждый из разделов.

Сотрудники

Раздел «Сотрудники» содержит полный справочник сотрудников работающих в СУ Гандива:

НОВЫЙ +

#	Имя	Фамилия	Отчество	Должность	Департамент
3876 РАБОТАЕТ	Наталья	Колеватова	Витальевна	Администратор	Филиал ООО "Ухта-Моторс" в г. Ухте, отдел качества
3875 РАБОТАЕТ	Денис	Чехлов	Владимирович	Менеджер по продажам	Филиал ООО "Агат-Центр" в г. Иваново, отдел продаж
3874 РАБОТАЕТ	Виктория	Коноплицкая	Николаевна	Администратор	Обособленное подразделение №1, отдел качества
3873 РАБОТАЕТ	Евгений	Шведов	Андреевич	Менеджер по продажам автомобилей с пробегом	Обособленное подразделение № 4, отдел продаж автомобилей с пробегом
3872 РАБОТАЕТ	Руслан	Чумаков	Юрьевич	Байер	Обособленное подразделение № 4, отдел продаж автомобилей с пробегом
3871 РАБОТАЕТ	Евгения	Смертина	Сергеевна	Кредитный консультант	Отдел кредитования в г. Киров

В данном разделе вы можете просматривать существующих сотрудников и создавать новых.

Для того чтобы создать нового сотрудника, нажмите на кнопку «**НОВЫЙ +**», открывается форма занесения данных:

НОВЫЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ

Логин: *
Введите логин

Электронная почта: *
Введите адрес электронной почты

Имя:
Введите имя

Фамилия:
Введите фамилию

Должность:
Введите должность

Регион:
Все регионы

Руководитель:
Выберите

Адрес:
Введите адрес

СОХРАНИТЬ

Занесите все данные и нажмите на кнопку «**СОХРАНИТЬ**».

Общая таблица справочника содержит следующие колонки:

- ✓ # - порядковый номер;
- ✓ Имя;
- ✓ Фамилия;
- ✓ Отчество;
- ✓ Должность;
- ✓ Департамент - наименование отдела, к которому принадлежит сотрудник.

В верхней части раздела находятся фильтры:

Новый +					
Имя пользователя		Фамилия пользователя		Должность пользователя	
<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>	
Департамент пользователя		Статус пользователя		<input type="button" value="Выбрать"/> <input type="button" value="ИСКАТЬ"/> <input type="button" value="СБРОСИТЬ"/> <input type="button" value="СКРЫТЬ"/>	
#	Имя	Фамилия	Отчество	Должность	Департамент
3876 РАБОТАЕТ	Наталья	Колеватова	Витальевна	Администратор	Филиал ООО "Ухта-Моторс" в г. Ухте, отдел качества
3875 РАБОТАЕТ	Денис	Чехлов	Владимирович	Менеджер по продажам	Филиал ООО "Агат-Центр" в г. Иваново, отдел продаж
3874 РАБОТАЕТ	Виктория	Коноплицкая	Николаевна	Администратор	Обособленное подразделение №1, отдел качества
3873 РАБОТАЕТ	Евгений	Шведов	Андреевич	Менеджер по продажам автомобилей с пробегом	Обособленное подразделение № 4, отдел продаж автомобилей с пробегом

Данные фильтры позволяют вам делать отбор сотрудников по следующим параметрам:

- ✓ Имя;
- ✓ Фамилия;
- ✓ Должность;
- ✓ Департамент;
- ✓ Статус.

ИСКАТЬ

Задайте параметр и нажмите на кнопку « **ИСКАТЬ** »:

Имя пользователя <input type="text" value="Мария"/>	Фамилия пользователя <input type="text" value="Баженова"/>	Должность пользователя <input type="text"/>
Департамент пользователя <input type="text"/>	Статус пользователя <input type="button" value="Выбрать"/>	<input type="button" value="ИСКАТЬ"/> <input type="button" value="СБРОСИТЬ"/> Скрыть

СБРОСИТЬ

Для того чтобы сбросить заданные параметры, нажмите на кнопку « **СБРОСИТЬ** ».

Для того, чтобы открыть профиль сотрудника, необходимо нажать на номер сотрудника:

НОВЫЙ +	<input type="text" value="Мария"/> <input type="text" value="Баженова"/> <input type="text"/> <input type="button" value="Выбрать"/>	<table border="1"><tr><td>Профиль</td><td>Основные настройки</td><td>Отпуска и больничные</td></tr><tr><td>Фото профиля: </td><td>Логин: * <input type="text" value="agat\m.bazhenova"/></td><td></td></tr><tr><td>Пароль: <input type="text"/></td><td>Электронная почта: * <input type="text" value="m.bazhenova@agatgroup.com"/></td><td></td></tr><tr><td>Имя: <input type="text" value="Мария"/></td><td>Фамилия: <input type="text" value="Баженова"/></td><td></td></tr><tr><td>Должность: <input type="text" value="Менеджер по обучению"/></td><td>Регион: <input type="text" value="Нижний Новгород"/></td><td></td></tr><tr><td colspan="3">Руководитель:</td></tr></table>	Профиль	Основные настройки	Отпуска и больничные	Фото профиля: 	Логин: * <input type="text" value="agat\m.bazhenova"/>		Пароль: <input type="text"/>	Электронная почта: * <input type="text" value="m.bazhenova@agatgroup.com"/>		Имя: <input type="text" value="Мария"/>	Фамилия: <input type="text" value="Баженова"/>		Должность: <input type="text" value="Менеджер по обучению"/>	Регион: <input type="text" value="Нижний Новгород"/>		Руководитель:		
Профиль	Основные настройки	Отпуска и больничные																		
Фото профиля: 	Логин: * <input type="text" value="agat\m.bazhenova"/>																			
Пароль: <input type="text"/>	Электронная почта: * <input type="text" value="m.bazhenova@agatgroup.com"/>																			
Имя: <input type="text" value="Мария"/>	Фамилия: <input type="text" value="Баженова"/>																			
Должность: <input type="text" value="Менеджер по обучению"/>	Регион: <input type="text" value="Нижний Новгород"/>																			
Руководитель:																				
#	Имя	Фамилия	Отчество	Должность																
131 РАБОТАЕТ	Мария	Баженова	Александровна	Менеджер																

Профиль сотрудника содержит следующую информацию:

Профиль Основные настройки Отпуска и больничные

Фото профиля:



Логин: *

Пароль:

Электронная почта: *

Имя:

Фамилия:

Должность:

Регион:

Руководитель:

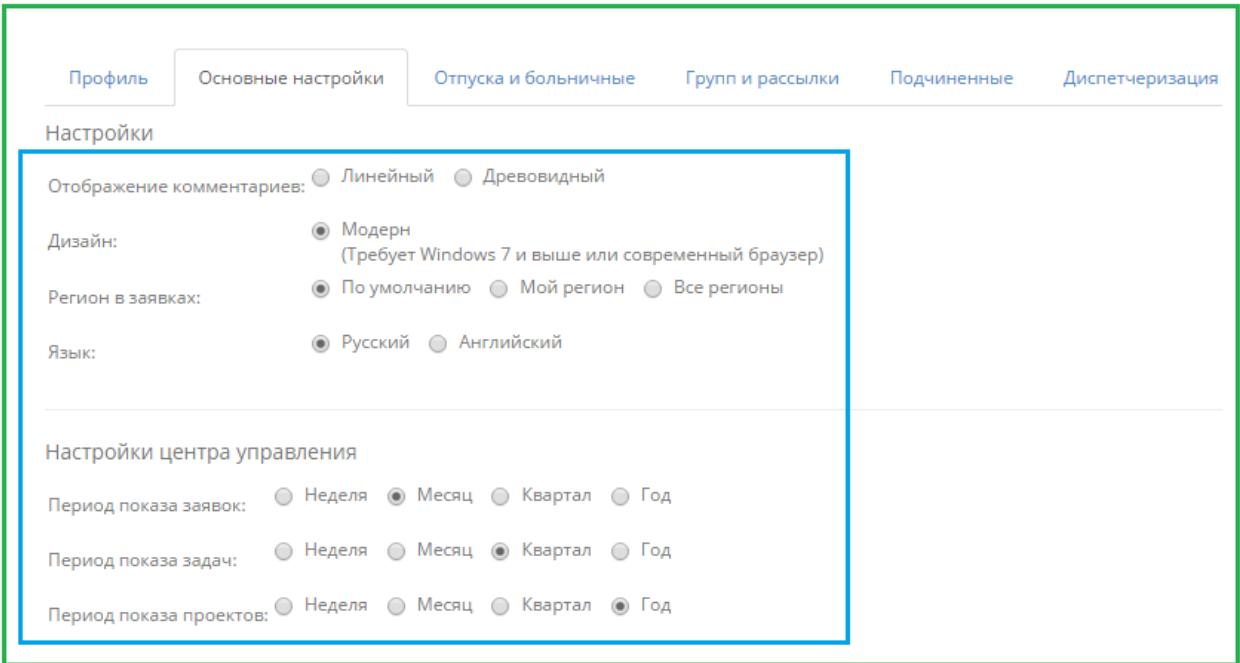
У пользователя с расширенными правами есть возможность внесения/изменения информации о сотруднике.

Так же в верхней панели профиля сотрудника находятся закладки:

Профиль Основные настройки Отпуска и больничные Группы и рассылки Подчиненные Диспетчеризация

Рассмотрим каждую вкладку.

 **Основные настройки** – позволяют задать следующие настройки:



Настройки

Отображение комментариев: Линейный Древовидный

Дизайн: Модерн
(Требует Windows 7 и выше или современный браузер)

Регион в заявках: По умолчанию Мой регион Все регионы

Язык: Русский Английский

Настройки центра управления

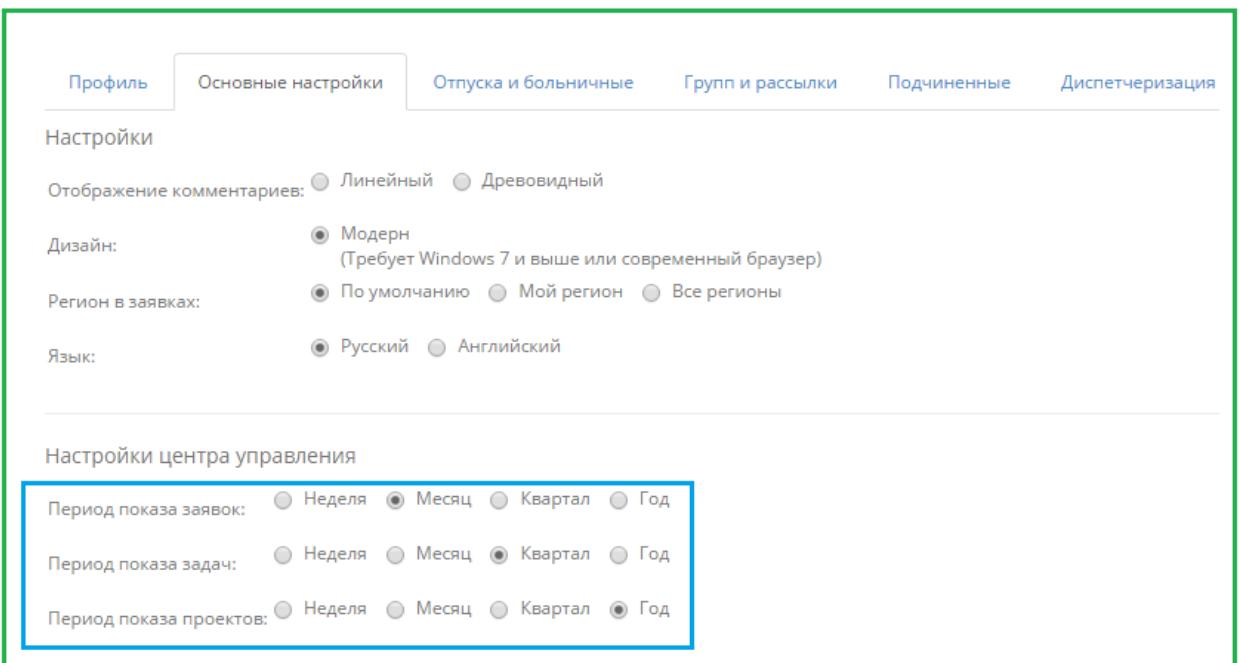
Период показа заявок: Неделя Месяц Квартал Год

Период показа задач: Неделя Месяц Квартал Год

Период показа проектов: Неделя Месяц Квартал Год

- **Отображение комментариев** – вы можете задать какие именно отображение комментариев будет у сотрудника по умолчанию.
- **Дизайн** – по умолчанию задан «Модерн». Не подлежит корректировке.
- **Регион в заявках**- вы можете задать какой регион будет отображаться в заявках.
- **Язык;**

Настройки центра управления- возможность установить период отображения заявок, задач и проектов.



Настройки

Отображение комментариев: Линейный Древовидный

Дизайн: Модерн
(Требует Windows 7 и выше или современный браузер)

Регион в заявках: По умолчанию Мой регион Все регионы

Язык: Русский Английский

Настройки центра управления

Период показа заявок: Неделя Месяц Квартал Год

Период показа задач: Неделя Месяц Квартал Год

Период показа проектов: Неделя Месяц Квартал Год

Отпуска и больничные:

Профиль	Основные настройки	Отпуска и больничные	Группы и рассылки	Подчиненные	Диспетчеризация
<p>Заместитель по согласованию заявок, задач и проектов на время отпусков/командировок</p>	<input style="width: 100%;" type="button" value="Выберите"/>	<p>Отпуска и больничные сотрудника</p>			
		Дата начала	Дата конца	Тип	Статус
<input style="width: 30px; height: 30px;" type="button" value="+"/>				<input style="width: 100%;" type="button" value="Отпуск"/>	<input style="width: 100%;" type="button" value="▼"/>

В данной вкладке вы можете указать время отпуска или больничного, чтобы на время отсутствия сотрудника на работе, на него не были назначены заявки (задачи):

Профиль	Основные настройки	Отпуска и больничные	Группы и рассылки	Подчиненные	Диспетчеризация
Заместитель по согласованию заявок, задач и проектов на время отпуска/командировок	<input style="width: 100%;" type="button" value="Выберите"/>	Отпуска и больничные сотрудника			
Дата начала	Дата конца	Тип	Статус		
<input type="text" value="01.04.2016"/>	<input type="text" value="10.04.2016"/>	<input type="button" value="Отпуск"/>	<input type="button" value="▼"/>		

Также здесь в данной вкладке можно указать сотрудника-заместителя по согласованию заявок, задач и проектов на время отсутствия/командировки:

Профиль	Основные настройки	Отпуска и больничные	Группы и рассылки	Подчиненные	Диспетчеризация
Заместитель по согласованию заявок, задач и проектов на время отпуска/командировок		Алексей Шаров [Региональный менеджер по обучению, ОО... ▾]			
					Отпуска и больничные сотрудника
Дата начала	Дата конца	Тип	Статус		
 01.04.2016	10.04.2016	Отпуск	▼		

Группы и рассылки:

В данной вкладке вы можете настроить необходимые оповещения, которые будут приходить вам на электронную почту от СУ Гандива.

Для того, чтобы убрать оповещение, необходимо снять галочку в соответствующем поле.

- ⊕ **Подчиненные** - список сотрудников, которые находятся в подчинении у сотрудника, чей профиль открыт:

Профиль	Основные настройки	Отпуска и больничные	Группы и рассылки	Подчиненные	Диспетчеризация																														
Подчиненные сотрудники																																			
<table><thead><tr><th>Имя</th><th>Отдел</th><th>Должность</th><th>Регион</th><th>Статус</th></tr></thead><tbody><tr><td>Алексей Шаров</td><td>Корпоративный университет</td><td>Региональный менеджер по обучению</td><td>Нижний Новгород</td><td>Работает</td></tr><tr><td>Георгий Гогашвили</td><td>Корпоративный университет</td><td>Региональный менеджер по обучению</td><td>Нижний Новгород</td><td>Работает</td></tr><tr><td>Ирина Авдонина</td><td>Корпоративный университет</td><td>Менеджер по обучению</td><td>Нижний Новгород</td><td>Работает</td></tr><tr><td>Мария Баженова</td><td>Корпоративный университет</td><td>Менеджер по обучению</td><td>Нижний Новгород</td><td>Работает</td></tr><tr><td>Юлия Ульбина</td><td>Корпоративный университет</td><td>Региональный тренинг-менеджер</td><td>Нижний Новгород</td><td>Работает</td></tr></tbody></table>						Имя	Отдел	Должность	Регион	Статус	Алексей Шаров	Корпоративный университет	Региональный менеджер по обучению	Нижний Новгород	Работает	Георгий Гогашвили	Корпоративный университет	Региональный менеджер по обучению	Нижний Новгород	Работает	Ирина Авдонина	Корпоративный университет	Менеджер по обучению	Нижний Новгород	Работает	Мария Баженова	Корпоративный университет	Менеджер по обучению	Нижний Новгород	Работает	Юлия Ульбина	Корпоративный университет	Региональный тренинг-менеджер	Нижний Новгород	Работает
Имя	Отдел	Должность	Регион	Статус																															
Алексей Шаров	Корпоративный университет	Региональный менеджер по обучению	Нижний Новгород	Работает																															
Георгий Гогашвили	Корпоративный университет	Региональный менеджер по обучению	Нижний Новгород	Работает																															
Ирина Авдонина	Корпоративный университет	Менеджер по обучению	Нижний Новгород	Работает																															
Мария Баженова	Корпоративный университет	Менеджер по обучению	Нижний Новгород	Работает																															
Юлия Ульбина	Корпоративный университет	Региональный тренинг-менеджер	Нижний Новгород	Работает																															

Если нажать на имя подчиненного сотрудника откроется его профиль.

- ⊕ **Диспетчеризация** – в данной вкладке перечислены группы, в которых пользователь является исполнителем, и вы можете настроить оперативный контроль назначенных задач, выбрав диспетчера.

Профиль	Основные настройки	Отпуска и больничные	Группы и рассылки	Подчиненные	Диспетчеризация															
Диспетчеризация																				
<table><thead><tr><th>#</th><th>Имя группы</th><th>Диспетчер</th><th>Текущий диспетчер</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>Администраторы СУ</td><td><input type="checkbox"/></td><td>Антон Малов</td></tr><tr><td>47</td><td>Отдел обучения</td><td><input type="checkbox"/></td><td></td></tr><tr><td>193</td><td>Доступ к задачам СУ</td><td><input type="checkbox"/></td><td></td></tr></tbody></table>					#	Имя группы	Диспетчер	Текущий диспетчер	1	Администраторы СУ	<input type="checkbox"/>	Антон Малов	47	Отдел обучения	<input type="checkbox"/>		193	Доступ к задачам СУ	<input type="checkbox"/>	
#	Имя группы	Диспетчер	Текущий диспетчер																	
1	Администраторы СУ	<input type="checkbox"/>	Антон Малов																	
47	Отдел обучения	<input type="checkbox"/>																		
193	Доступ к задачам СУ	<input type="checkbox"/>																		

Для этого проставьте отметку напротив той группы, в которой выбранный сотрудник будет назначен диспетчером:

Профиль	Основные настройки	Отпуска и больничные	Группы и рассылки	Подчиненные	Диспетчеризация															
Диспетчеризация																				
<table><thead><tr><th>#</th><th>Имя группы</th><th>Диспетчер</th><th>Текущий диспетчер</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>Администраторы СУ</td><td><input type="checkbox"/></td><td>Антон Малов</td></tr><tr><td>47</td><td>Отдел обучения</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td></td></tr><tr><td>193</td><td>Доступ к задачам СУ</td><td><input type="checkbox"/></td><td></td></tr></tbody></table>					#	Имя группы	Диспетчер	Текущий диспетчер	1	Администраторы СУ	<input type="checkbox"/>	Антон Малов	47	Отдел обучения	<input checked="" type="checkbox"/>		193	Доступ к задачам СУ	<input type="checkbox"/>	
#	Имя группы	Диспетчер	Текущий диспетчер																	
1	Администраторы СУ	<input type="checkbox"/>	Антон Малов																	
47	Отдел обучения	<input checked="" type="checkbox"/>																		
193	Доступ к задачам СУ	<input type="checkbox"/>																		

Кроме того, если в какой-то группе диспетчер уже назначен, он будет отображаться в колонке «Текущий диспетчер»:

Профиль	Основные настройки	Отпуска и больничные	Группы и рассылки	Подчиненные	Диспетчеризация
Диспетчеризация					
#	Имя группы	Диспетчер	Текущий диспетчер		
1	Администраторы СУ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Антон Малов	
47	Отдел обучения	<input checked="" type="checkbox"/>			
193	Доступ к задачам СУ	<input type="checkbox"/>			

При создании заявки в группу, в которой назначен диспетчер, исполнителем автоматически будет указан соответствующий сотрудник.

После того как вы задали все необходимые настройки профиля, нажмите на кнопку

«**СОХРАНИТЬ**».

Группы

Группы ответственности необходимы для работы с нормативами.

В данном разделе вы можете посмотреть существующие группы ответственности и создать новую.

Неактивные группы подсвечиваются серым цветом.

При нажатии на существующую группу ответственности, в правую часть раздела выводятся данные группы:

ГРУППЫ

НОВАЯ

ФРЦ

Имя группы *

ФРЦ

Подразделение *

Выберите

Родительская группа *

ГК АГАТ

Активная *

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ

Выберите

Добавить +

Имя	Должность	Регион	Статус
Марина Шабалкина	Директор	Нижний Новгород	Работает

Для того чтобы создать новую группу, нажмите на кнопку «**НОВАЯ**», открывается форма создания группы:

ГРУППЫ

НОВАЯ

НОВАЯ ГРУППА

Имя группы *

Подразделение *

Выберите

Родительская группа *

Выберите

Активная *

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ

Выберите

Добавить +

Имя	Должность	Регион	Статус
-----	-----------	--------	--------

Вам необходимо задать:

- ✓ Название группы;
- ✓ Подразделение (выбранная группа ответственности может быть исполнителем только в одном подразделении);
- ✓ Родительскую группу;
- ✓ Проставить отметку «Активная»;
- ✓ Добавить пользователей, которые будут входить в созданную группу;

НОВАЯ ГРУППА



Имя группы *

Корпоративное обучение

Подразделение *

Корпоративный университет ГК АГАТ

Родительская группа *

Выберите

Активная *



ПОЛЬЗОВАТЕЛИ



Георгий Гогошвили [Региональный менеджер по обучению, ООО "Торговый Дом "... ▾

ДОБАВИТЬ +

Имя	Должность	Регион	Статус
 Георгий Гогошвили	Региональный менеджер по обучению	Нижний Новгород	Работает 
 Алексей Шаров	Региональный менеджер по обучению	Нижний Новгород	Работает 
 Мария Баженова	Менеджер по обучению	Нижний Новгород	Работает 

СОХРАНИТЬ

Системные группы

В списке групп есть три системные группы:

- ✓ Исполнители заявок;
- ✓ Исполнители задач;
- ✓ Исполнители проектов.

ГРУППЫ

ИСПОЛНИТЕЛИ ЗАЯВОК

Новая

Имя группы *

Исполнители заявок

Подразделение *

Выберите

Родительская группа *

- Системные группы СУ

Активная *

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ

ИСПОЛЬЗОВАНО ЛИЦЕНЗИЙ 3 ВСЕГО ЛИЦЕНЗИЙ 10000

Добавить +

Имя	Должность	Регион	Статус
Николай Борисов	Инженер по тестированию	Нижний Новгород	Работает
Александр Крюков	Инженер-программист	Нижний Новгород	Работает
...	Руководитель проектов по

В данных папках необходимо указывать сотрудников, которые являются исполнителями по заявкам, задачам, проектам.

Обратите внимание, программа выводит информацию о количестве использованных лицензий и общем количестве оплаченных лицензий.

Если вы удаляете сотрудника из системной группы, лицензия освобождается.

ГРУППЫ

ИСПОЛНИТЕЛИ ЗАЯВОК

Новая

Имя группы *

Исполнители заявок

Подразделение *

Выберите

Родительская группа *

- Системные группы СУ

Активная *

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ

ИСПОЛЬЗОВАНО ЛИЦЕНЗИЙ 3 ВСЕГО ЛИЦЕНЗИЙ 10000

Выберите

Добавить +

Имя	Должность	Регион	Статус
Николай Борисов	Инженер по тестированию	Нижний Новгород	Работает
Александр Крюков	Инженер-программист	Нижний Новгород	Работает
...	Руководитель проектов по

Сотрудников, указанных в системных группах, можно выбрать в соответствующих категориях (заявки, задачи, проекты).

В качестве исполнителей по заявкам в любую другую группу (не системную) вы сможете добавить **только** того сотрудника, который находится в системной папке «Исполнители заявок» и тех сотрудников, на которых есть оплаченные лицензии.

Поиск по группам

Для быстрого поиска интересующей вас группы начните вводить ключевое слово в поле поиска, и программа выведет список всех групп, в наименовании которых есть введенное вами слово:

Ресурсы допуска

Данная закладка позволяет настроить дерево листов допуска.

The screenshot shows the 'Ресурсы допуска' (Access Resources) page. On the left, there is a tree view of resources under the 'ИТ' (IT) category. The tree includes nodes like 'AC Казначейство', 'Бухгалтерия', 'Дебиторская задолженность', 'Документооборот', 'Единый реестр договоров/реестр довереностей', 'Зарплата и управление персоналом', 'Корпоративное обучение' (selected), 'Менеджер по обучению' (under 'Корпоративное обучение'), 'Методист', 'Преподаватель', 'Руководитель', 'Учащийся', 'Call-центр', 'Страхование', 'СУАП Мозес', 'Управление торговлей', 'Управленческая база', 'Управленческая заработная плата (Sales and wages)', 'Internet', 'Корпоративная почта', 'Общие папки', 'Программное обеспечение', 'Система заявок', and 'Устройства ввода/вывода'. On the right, there are several input fields and buttons:

- Имя ноды:
- Менеджер по обучению
- Нода всё ещё актуальна?
- Родительская нода: Корпоративное обучение
- Классификатор:
 - Подразделение *: ИТ
 - Категория *: Доступ к IT инфраструктуре и Листы Допуска
 - Тип *: Лист допуска
 - Вид *: Лист допуска (Раздача прав доступа к внутренним информацио...)
- Норматив: 02д:00ч:00м
- Группа ответственности: Тех. Поддержка
- Согласующие:
- Сохранить

Пользователь с расширенными правами имеет возможность добавлять новый ресурс, а также вносить изменения в существующие.

Для добавления нового ресурса в левом верхнем углу данной закладки, необходимо нажать на кнопку «Добавить новый ресурс»

The screenshot shows the same 'Ресурсы допуска' (Access Resources) page as above, but with a large blue arrow pointing from the text 'Добавить новый ресурс' (Add new resource) to the 'Добавить новый ресурс' button located at the top left of the resource tree area.

Откроется форма для занесения нового ресурса, в нем необходимо внести данные:

- ✓ Имя ноды¹;
- ✓ Отметка об актуальности ноды;
- ✓ Выбрать родительскую ноду.

Имя ноды
Менеджер по обучению

Нода всё ещё актуальна?

Родительская нода
Корпоративное обучение

ИТ

- + Система заявок
- + 1C
- + Internet
- + Корпоративная почта
- + Общие папки
- + Программное обеспечение
- + Устройства ввода/вывода

Заполнить классификаторы:

- Подразделение;
- Категория;
- Тип;
- Вид.

Автоматически встанет норматив времени и группа отнесенности:

Имя ноды
Менеджер по обучению

Нода всё ещё актуальна?

Родительская нода
Корпоративное обучение

Классификатор:

Подразделение * ИТ

Категория * Доступ к ИТ инфраструктуре и Листы Допуска

Тип * Лист допуска

Вид * Лист допуска (Раздача прав доступа к внутренним информационным ресурсам)

Норматив: 02д:00ч:00м

Группа ответственности: Тех. Поддержка

Согласующие:

Сохранить

При необходимости указать согласующих, которые будут автоматически попадать в каждую отдельную заявку (при оформлении Листа допуска).

¹ Нода- ветка дерева в справочнике, которое создается или вносятся изменения.

Системные задачи

Фоновые задачи

- | | | |
|--------------------------------|---|---|
| Синхронизировать пользователей | Обновить статусы у заявок в ожидании | Обновить заявки с уволенными сотрудниками |
| Очистить временную папку | Добавить руководителей согласующих, где согласования нет более 1 месяца | |

Данная закладка содержит фоновые задачи, которые происходят в СУ Гандива:

- Синхронизация пользователей;
- Обновления статусов заявок в ожидании;
- Обновление статусов заявок с уволенными сотрудниками;
- Очистка временной папки;
- Добавление руководителей согласующих, где согласования нет более 1 месяца.

Настройки системы

В данном блоке задаются основные базовые настройки по работе с заявками:

Время оказания сервисов по-умолчанию:

Время начала

10:00:00

Время окончания

18:00:00

Версия Exchange:

Exchange2007_SP1

Максимальное количество неоцененных заявок

5



Максимальное время согласования (в рабочих часах)

160



Время начала и время окончания – период времени, в который исполнители осуществляют выполнение заявок.

Версия Exchange – если вы используете функцию создания напоминаний, вам необходимо задать версию сервера Exchange, с которым вы работаете.

Максимальное количество неоцененных заявок – максимальное количество неоцененных заявок, после превышения которого программа не даст пользователю создать новую заявку.

Максимальное время согласования (в рабочих часах) – после превышения указанного времени, согласование заявки будет переходить на руководителя.

Нормативы

В данном разделе находится справочник нормативов:

ДОП. ПОЛЯ НОРМАТИВА		КОПИРОВАНИЕ НОРМАТИВОВ		ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ		НОРМАТИВЫ		ПЕРЕЧЕНЬ ПОЛЕЙ	
МИКРОСПРАВОЧНИКИ									
Подразделение			Категория		Тип				
<input type="button" value="Выбрать"/>			<input type="button" value="Выбрать"/>		<input type="button" value="Выбрать"/>				
Вид			Группа ответственности						
<input type="button" value="Выбрать"/>			<input type="button" value="Выбрать"/>						
<input type="button" value="ИСКАТЬ"/> <input type="button" value="СБРОСИТЬ"/> <input type="button" value="СКРЫТЬ"/>									
#	Подразделение	Категория	Вид	Тип		Группа ответственности			
<input type="checkbox"/> 3749	ИТ	Программное обеспечение 1С	Выгрузка из 1С: Столовая в 1С: УПП	Обмены между программами		Техподдержка 1С			
<input type="checkbox"/> 3748	ИТ	Программное обеспечение 1С	Выгрузка из 1С: УПП в 1С: Столовая	Обмены между программами		Техподдержка 1С			
<input type="checkbox"/> 3747	ИТ	Программное обеспечение 1С	Выгрузка из 1С: ЗУП в 1С: УУП	Обмены между программами		Техподдержка 1С			

А также дополнительные справочники:

ДОП. ПОЛЯ НОРМАТИВА		КОПИРОВАНИЕ НОРМАТИВОВ		ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ		НОРМАТИВЫ		ПЕРЕЧЕНЬ ПОЛЕЙ	
МИКРОСПРАВОЧНИКИ									
Подразделение			Категория		Тип				
<input type="button" value="Выбрать"/>			<input type="button" value="Выбрать"/>		<input type="button" value="Выбрать"/>				
Вид			Группа ответственности						
<input type="button" value="Выбрать"/>			<input type="button" value="Выбрать"/>						
<input type="button" value="ИСКАТЬ"/> <input type="button" value="СБРОСИТЬ"/> <input type="button" value="СКРЫТЬ"/>									
#	Подразделение	Категория	Вид	Тип		Группа ответственности			

Вы можете искать интересующие вас нормативы с помощью каскадных фильтров, то есть при установлении одно из полей, в последующих полях будут выводиться только те значения, которые соответствуют ранее выбранному. Например, вы указали подразделение «Служба персонала». Во всех остальных полях вы сможете указать только те значения, которые относятся к данному подразделению.

Подразделение			Категория		Тип				
<input type="button" value="Выбрать"/>			<input type="button" value="Выбрать"/>		<input type="button" value="Выбрать"/>				
Вид			Группа ответственности						
<input type="button" value="Выбрать"/>			<input type="button" value="Выбрать"/>						
<input type="button" value="ИСКАТЬ"/> <input type="button" value="СБРОСИТЬ"/> <input type="button" value="СКРЫТЬ"/>									

Кроме того, вы можете создать новый норматив. Для этого нажмите правой кнопкой мыши по любой строке справочника нормативов, появляется окно:

Вы можете отредактировать существующий норматив, либо создать новый:

<input type="checkbox"/>	3747	ИТ	Программное обеспечение 1С	Выгрузка из 1С: ЗУП в 1С: УПП	Обмены между программами
<input type="checkbox"/>	3746	ИТ	Программное обеспечение 1С	Выгрузка из 1С: УПП в 1С: ЗУП	Обмены между программами
<input type="checkbox"/>	3745	ИТ	Программное обеспечение 1С	Программное обеспечение 1С	Медленная работа программы
<input type="checkbox"/>	3744	ИТ	Программное обеспечение 1С	1С: УПП	Медленная работа программы

Создание норматива

Рассмотрим создание нового норматива. Нажмите на строку «+ Новый норматив», открывается окно создания нового норматива:

The screenshot shows the 'Create Normative' dialog box. At the top, there are four dropdown menus for 'Отдел' (Select), 'Категория' (Select), 'Тип' (Select), and 'Вид' (Select). Below these are several input fields: 'Группа ответственности' (Select), 'Тип норматива' (Select), 'Сложность' (Complexity level, with a dropdown menu showing 'час' and 'МИН'), 'Норматив внутренний' (Internal norm, with a dropdown menu showing 'час' and 'МИН'), and 'Норматив внешний' (External norm, with a dropdown menu showing 'час' and 'МИН'). There are sections for 'СОГЛАСУЮЩИЕ' (Approving parties) and 'ОБОЗРЕВАТЕЛИ' (Reviewers), each with a dropdown menu. A 'ПРИМЕЧАНИЕ' (Note) field is also present. The 'ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПОЛЯ' (Additional fields) section includes fields for 'Вкл.' (Enabled), 'Обяз.' (Mandatory), 'Тема' (Topic), 'Тип поля' (Field type, with a dropdown menu), 'Требуется с даты' (Required from date, with a date picker and dropdown menu), and 'RequiredForEveryone' (Required for everyone). A 'Добавить +' (Add +) button is located below this section. At the bottom, there are checkboxes for 'Вкл.' (Enabled), 'Индивидуальное время оказания сервиса' (Individual service delivery time), and 'Индивидуальные выходные' (Individual holidays), along with a 'СОХРАНИТЬ' (Save) button.

Рассмотрим заполнение полей:

1. Необходимо указать:

- ✓ Подразделение;
- ✓ Категорию;
- ✓ Тип;
- ✓ Вид;
- ✓ Группу ответственности;

для которых будет создан новый норматив.

Отдел Категория Тип Вид
Корпоративный университет ГК ... Консультация по работе в прог... CRM CRM

Группа ответственности Тип норматива Сложность Норматив внутренний Норматив внешний
Корпоративный университет ГК АГАТ (все пользователи) Выбрать час час МИН час МИН

СОГЛАСУЮЩИЕ ПРИМЕЧАНИЕ
Выбрать
ОБОЗРЕВАТЕЛИ
Выбрать

Примечание! Если вам необходимо создать новое подразделение, категорию, тип или вид, начните вводить новое наименование и внизу появится поле <Добавить <вводимое вами наименование>>.

Нажмите на это поле и новое наименование будет добавлено:

Подразделение Категория Тип Вид
Корпоративный университет ГК А... Работа с инструкциями Выберите Выберите
Инструкция по работе СУ ГАНДИВА

Группа ответственности Тип норматива
Выбрать Выбрать

Добавить "Инструкция по работе СУ ГАНДИВА"

Время норматива (внеш.) час час МИН час МИН

Важно! При создании нового норматива с использованием нового подразделения вы не сможете выбрать "Группу ответственности" пока это подразделение не привязано к группе ответственности.

2. Тип норматива – выбираем из списка.

Отдел Категория Тип Вид
Корпоративный университет ГК ... Консультация по работе в прог... CRM CRM

Группа ответственности Тип норматива Сложность Норматив внутренний Норматив внешний
Корпоративный университет ГК АГАТ (все пользователи) Выбрать час час МИН час МИН

СОГЛАСУЮЩИЕ ПРИМЕЧАНИЕ
Выбрать
ОБОЗРЕВАТЕЛИ
Выбрать

Обычный
Лист допуска
Заявка по телефону
Групповая заявка

3. Сложность - коэффициент сложности норматива. Используется для внутреннего KPI, для анализа загрузки исполнителей:

Подразделение	Категория	Тип	Вид
Корпоративный университет ГК А...	Работа с инструкциями	Инструкция по СУ Гандива	Обновление инструкции
Группа ответственности	Тип норматива	Сложность	Время норматива (внутр.) Время норматива (внеш.)
Отдел обучения	Обычный	3	час мин час мин

4. Время норматива (внутренний) – норма времени исполнения норматива (внутренний), указывается промежуток времени, которое должен затратить специалист на выполнение.

Подразделение	Категория	Тип	Вид
Корпоративный университет ГК А...	Работа с инструкциями	Инструкция по СУ Гандива	Обновление инструкции
Группа ответственности	Тип норматива	Сложность	Время норматива (внутр.) Время норматива (внеш.)
Отдел обучения	Обычный	3	112 мин час мин

5. Время норматива (внешний) – норма времени исполнения норматива (внешний), указывается промежуток времени за который исполнитель должен оказать данный сервис.

Подразделение	Категория	Тип	Вид
Корпоративный университет ГК А...	Работа с инструкциями	Инструкция по СУ Гандива	Обновление инструкции
Группа ответственности	Тип норматива	Сложность	Время норматива (внутр.) Время норматива (внеш.)
Отдел обучения	Обычный	3	112 мин 120 мин

6. Согласующие – поле заполняется при необходимости. Указываются ФИО сотрудников, которые по умолчанию будут согласующими при выборе данного норматива.

Подразделение	Категория	Тип	Вид
Корпоративный университет ГК А...	Работа с инструкциями	Инструкция по СУ Гандива	Обновление инструкции
Группа ответственности	Тип норматива	Сложность	Время норматива (внутр.) Время норматива (внеш.)
Отдел обучения	Обычный	3	112 мин 120 мин
СОГЛАСУЮЩИЕ			
ПРИМЕЧАНИЕ			
<input type="text" value="Инга Веселова"/> <input type="button" value="X"/> <input "агат"]"="" type="text" value="Инга Веселова [Руководитель университета, ООО " дом="" торговый=""/>			

7. Обозреватели – поле заполняется при необходимости. Указываются ФИО сотрудников, которые по умолчанию должны фигурировать в заявке с данным нормативом в качестве обозревателей.

8. **Примечание** – поле заполняется при необходимости. Текст, указанный в данном поле, будет выводиться во всплывающем окне при создании заявки.

9. **Дополнительные поля** – заполняются при необходимости. Это поля в заявке для внесения дополнительной информации.

Рассмотрим создание дополнительного поля:

- ✓ **Отметка «Вкл»** - при проставлении данной отметки, поле будет выведено в заявку.
- ✓ **Отметка «Обяз»** - при проставлении данной отметки поле будет являться обязательным для заполнения.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПОЛЯ

Вкл.	Обяз.	Название поля	Тип поля	Требуется с даты	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	Выберите	<input type="text"/>	Обязательно для всех
Добавить +					
<input type="checkbox"/> Норматив активен <input type="checkbox"/> Индивидуальное время оказания сервиса <input type="checkbox"/> Индивидуальные выходные					
СОХРАНИТЬ					

✓ **Название поля** – вручную с клавиатуры вводится название дополнительного поля:

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПОЛЯ

Вкл.	Обяз.	Название поля	Тип поля	Требуется с даты	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="Формат инструкции"/>	Выберите	<input type="text"/>	Обязательно для всех
Добавить +					
<input type="checkbox"/> Норматив активен <input type="checkbox"/> Индивидуальное время оказания сервиса <input type="checkbox"/> Индивидуальные выходные					
СОХРАНИТЬ					

✓ **Тип поля** – выбирается из списка:

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПОЛЯ

Вкл.	Обяз.	Название поля	Тип поля	Требуется с даты	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="Формат инструкции"/>	Выберите	<input type="text"/>	Обязательно для всех
Добавить +					
<input type="checkbox"/> Норматив активен <input type="checkbox"/> Индивидуальное время оказания сервиса <input type="checkbox"/> Индивидуальные выходные					

Тип поля

Выберите
<input type="text"/>
ДатаВремя
Дата
Число
Строка
Пользователи

- ✓ **Требуется с даты** – может быть указана дата, с которой данное поле будет действовать:

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПОЛЯ

Вкл.	Обяз.	Название поля	Тип поля	Требуется с даты
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Формат инструкции	Выберите	Обязательно для всех

ДОБАВИТЬ +

- Норматив активен
- Индивидуальное время оказания сервиса
- Индивидуальные выходные

СОХРАНИТЬ

- ✓ **Обязательно для** – может быть указано для кого является обязательным заполнение дополнительного поля. По умолчанию проставлено значение «Обязательно для всех». При необходимости вы можете выбрать значение:
- Обязательно для инициатора;
 - Обязательно для исполнителя.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПОЛЯ

Вкл.	Обяз.	Название поля	Тип поля	Требуется с даты
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Формат инструкции	Выберите	Обязательно для всех

ДОБАВИТЬ +

- Норматив активен
- Индивидуальное время оказания сервиса
- Индивидуальные выходные

10. Дополнительные отметки:

- ✓ **Норматив активен** – проставленная отметка дает возможность указать актуальность данного норматива. Если необходимо отметку можно снять, но при этом сам норматив не удалять. Это даст возможность сохранения норматива в уже в ранее созданных заявках, но не позволит его выбрать во вновь создаваемых.

СОГЛАСУЮЩИЕ		ПРИМЕЧАНИЕ	
<input type="text" value="Инга Веселова"/> × <input "агат"]"="" type="text" value="Инга Веселова [Руководитель университета, ООО " дом="" торговый=""/> ▼		Внимание! К заявке вам необходимо приложить техническое задание изменений, которые должны быть описаны в инструкции.	
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПОЛЯ			
Вкл. Обяз. Название поля <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Формат инструкции		Тип поля	Требуется с даты
		Строка	18.04.2016 CALENDAR
Добавить +			
<input checked="" type="checkbox"/> Норматив активен <input type="checkbox"/> Индивидуальное время оказания сервиса <input type="checkbox"/> Индивидуальные выходные			

- ✓ **Индивидуальное время оказания сервиса** – по умолчанию в СУ Гандива счетчик времени выполнения заявки работает с 09:00 до 18:00 с понедельника по пятницу. Если для норматива необходимо указать отличное от этого время, проставьте отметку «Индивидуальное время оказания сервиса», при этом справа появляется окно просмотра времени:

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПОЛЯ																											
Вкл. Обяз. Название поля <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Формат инструкции		Тип поля	Требуется с даты																								
		Строка	18.04.2016 CALENDAR																								
Добавить +																											
<input checked="" type="checkbox"/> Норматив активен <input checked="" type="checkbox"/> Индивидуальное время оказания сервиса <input type="checkbox"/> Индивидуальные выходные																											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>День недели</th> <th>Начало дня</th> <th>Окончание дня</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/> Воскресенье</td> <td>00:00:00</td> <td>00:00:00</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Понедельник</td> <td>00:00:00</td> <td>00:00:00</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Вторник</td> <td>00:00:00</td> <td>00:00:00</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Среда</td> <td>00:00:00</td> <td>00:00:00</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Четверг</td> <td>00:00:00</td> <td>00:00:00</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Пятница</td> <td>00:00:00</td> <td>00:00:00</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Суббота</td> <td>00:00:00</td> <td>00:00:00</td> </tr> </tbody> </table>				День недели	Начало дня	Окончание дня	<input type="checkbox"/> Воскресенье	00:00:00	00:00:00	<input type="checkbox"/> Понедельник	00:00:00	00:00:00	<input type="checkbox"/> Вторник	00:00:00	00:00:00	<input type="checkbox"/> Среда	00:00:00	00:00:00	<input type="checkbox"/> Четверг	00:00:00	00:00:00	<input type="checkbox"/> Пятница	00:00:00	00:00:00	<input type="checkbox"/> Суббота	00:00:00	00:00:00
День недели	Начало дня	Окончание дня																									
<input type="checkbox"/> Воскресенье	00:00:00	00:00:00																									
<input type="checkbox"/> Понедельник	00:00:00	00:00:00																									
<input type="checkbox"/> Вторник	00:00:00	00:00:00																									
<input type="checkbox"/> Среда	00:00:00	00:00:00																									
<input type="checkbox"/> Четверг	00:00:00	00:00:00																									
<input type="checkbox"/> Пятница	00:00:00	00:00:00																									
<input type="checkbox"/> Суббота	00:00:00	00:00:00																									



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПОЛЯ

Вкл.	Обяз.	Название поля	Тип поля	Требуется с даты
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Формат инструкции	Строка	18.04.2016 <input type="button" value="CALENDAR"/>

Добавить +

<input checked="" type="checkbox"/> Норматив активен	День недели	Начало дня	Окончание дня
<input checked="" type="checkbox"/> Индивидуальное время оказания сервиса	<input type="checkbox"/> Воскресенье	00:00:00	00:00:00
<input type="checkbox"/> Индивидуальные выходные	<input checked="" type="checkbox"/> Понедельник	08:00:00	17:00:00
	<input checked="" type="checkbox"/> Вторник	09:00:00	18:00:00
	<input checked="" type="checkbox"/> Среда	10:00:00	19:00:00
	<input type="checkbox"/> Четверг	00:00:00	00:00:00
	<input type="checkbox"/> Пятница	00:00:00	00:00:00
	<input type="checkbox"/> Суббота	00:00:00	00:00:00

- ✓ **Индивидуальные выходные** - по умолчанию в СУ Гандива счетчик времени выполнения заявки работает с понедельника по пятницу. Если в какой-то из дней сервис не оказывается, то вам необходимо проставить отметку «Индивидуальные выходные» и выбрать с помощью календаря выходной день:

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПОЛЯ

Вкл.	Обяз.	Название поля	Требуется с даты
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Формат инструкции	18.04.2016 <input type="button" value="CALENDAR"/>

Добавить +

<input checked="" type="checkbox"/> Норматив активен	День недели	Начало дня	Окончание дня
<input type="checkbox"/> Индивидуальное время оказания сервиса	<input type="checkbox"/> Воскресенье	00:00:00	00:00:00
<input checked="" type="checkbox"/> Индивидуальные выходные	<input type="checkbox"/> Понедельник	08:00:00	17:00:00
	<input type="checkbox"/> Вторник	09:00:00	18:00:00
	<input type="checkbox"/> Среда	10:00:00	19:00:00
	<input type="checkbox"/> Четверг	00:00:00	00:00:00
	<input type="checkbox"/> Пятница	00:00:00	00:00:00
	<input type="checkbox"/> Суббота	00:00:00	00:00:00

◀	Апрель	▼	2016	▶		
Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	
13 Апреля 2016 г.						

СОХРАНИТЬ

Если вам необходимо указать несколько выходных дней, вы можете добавить день с помощью кнопки «**Добавить +**».

После того как вы задали все параметры нового норматива, нажмите на кнопку

«**СОХРАНИТЬ**».

Ограничение норматива

После того как норматив будет сохранен, и вы попытаетесь его отредактировать:

ДОП. ПОЛЯ НОРМАТИВА КОПИРОВАНИЕ НОРМАТИВОВ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ НОРМАТИВЫ ПЕРЕЧЕНЬ ПОЛЕЙ

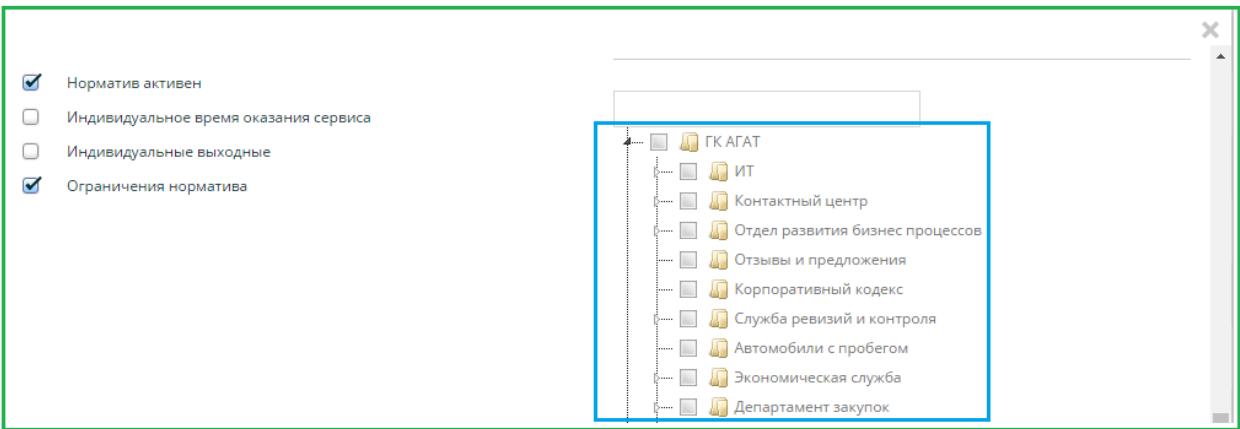
МИКРОСПРАВОЧНИКИ

Подразделение	Категория	Тип		
Корпоративный университет ГК АГАТ	Работа с инструкциями	Выбрать		
Вид	Группа ответственности			
Выбрать	Выбрать	ИСКАТЬ СБРОСИТЬ СКРЫТЬ		
<input type="checkbox"/> 3763 Корпоративный университет ГК АГАТ	Работа с инструкциями	Обновление инструкции	Инструкция по работе в ТС Альфа	Редактировать Новый норматив
<input type="checkbox"/> 2067 Корпоративный университет ГК АГАТ	Работа с инструкциями	Обновление инструкции	Инструкции по работе CRM	Отдел обучения
<input type="checkbox"/> 2066 Корпоративный университет ГК АГАТ	Работа с инструкциями	Обновление инструкции	Инструкции по работе CRM	Отдел обучения

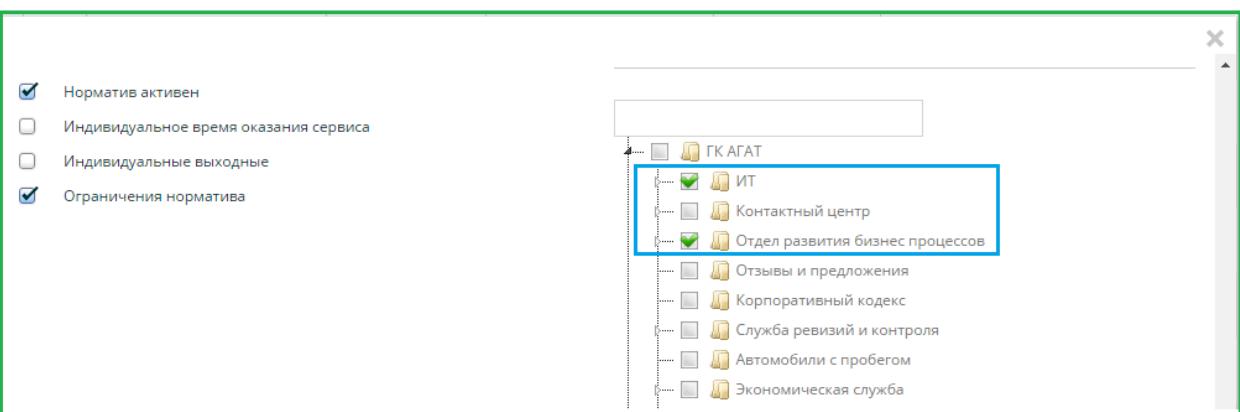
В окне норматива появится отметка «Ограничения норматива»:

Подразделение	Категория	Тип	Вид																										
Корпоративный университет ГК А...	Работа с инструкциями	Инструкция по СУ Гадива	Обновление инструкции																										
Группа ответственности	Тип норматива	Сложность	Время норматива (внутр.)	Время норматива (внеш.)																									
Отдел обучения	Обычный	3	112 0	120 0																									
СОГЛАСУЮЩИЕ ПРИМЕЧАНИЕ <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;"> Инга Веселова <input type="button" value="x"/> Выберите <input type="button" value="▼"/> <p style="margin-top: 10px;">Внимание! К заявке вам необходимо приложить техническое задание изменений, которые должны быть описаны в инструкции.</p> </div>																													
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПОЛЯ (A) <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">Вкл.</td> <td style="width: 15%;">Обяз.</td> <td style="width: 15%;">Название поля</td> <td style="width: 15%;">Тип поля</td> <td style="width: 15%;">Требуется с даты</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>Формат инструкции</td> <td>Строка - Базовый тип</td> <td><input style="width: 100px; height: 20px; border: 1px solid #ccc;" type="text"/> <input type="button" value="▼"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input style="width: 150px; height: 20px; border: 1px solid #ccc;" type="text"/></td> <td>Выберите</td> <td><input style="width: 100px; height: 20px; border: 1px solid #ccc;" type="text"/> <input type="button" value="▼"/></td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">Добавить +</td> </tr> <tr> <td colspan="5"> <input checked="" type="checkbox"/> Норматив активен <input type="checkbox"/> Индивидуальное время оказания сервиса <input type="checkbox"/> Индивидуальные выходные <input type="checkbox"/> Ограничения норматива </td> </tr> </table>					Вкл.	Обяз.	Название поля	Тип поля	Требуется с даты	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Формат инструкции	Строка - Базовый тип	<input style="width: 100px; height: 20px; border: 1px solid #ccc;" type="text"/> <input type="button" value="▼"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 150px; height: 20px; border: 1px solid #ccc;" type="text"/>	Выберите	<input style="width: 100px; height: 20px; border: 1px solid #ccc;" type="text"/> <input type="button" value="▼"/>	Добавить +					<input checked="" type="checkbox"/> Норматив активен <input type="checkbox"/> Индивидуальное время оказания сервиса <input type="checkbox"/> Индивидуальные выходные <input type="checkbox"/> Ограничения норматива				
Вкл.	Обяз.	Название поля	Тип поля	Требуется с даты																									
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Формат инструкции	Строка - Базовый тип	<input style="width: 100px; height: 20px; border: 1px solid #ccc;" type="text"/> <input type="button" value="▼"/>																									
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 150px; height: 20px; border: 1px solid #ccc;" type="text"/>	Выберите	<input style="width: 100px; height: 20px; border: 1px solid #ccc;" type="text"/> <input type="button" value="▼"/>																									
Добавить +																													
<input checked="" type="checkbox"/> Норматив активен <input type="checkbox"/> Индивидуальное время оказания сервиса <input type="checkbox"/> Индивидуальные выходные <input type="checkbox"/> Ограничения норматива																													

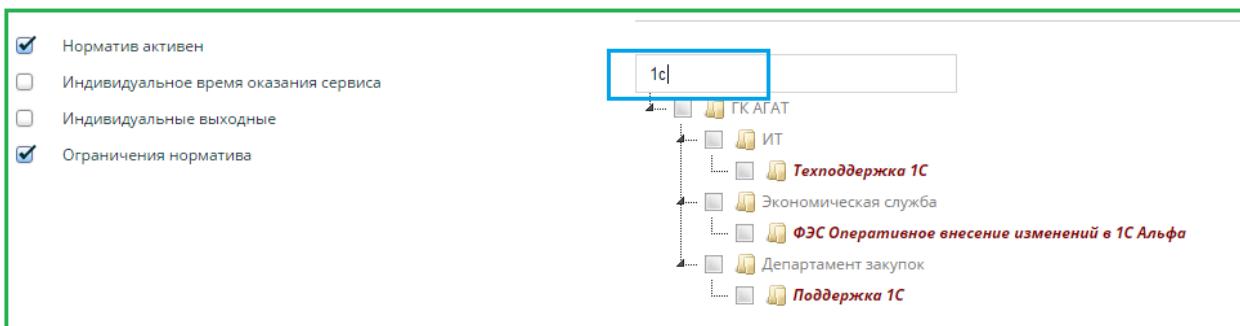
Если необходимо ограничить возможность создания заявки с данным нормативом определёнными группами пользователей, то вам необходимо проставить данную отметку, после чего появляется справочник групп пользователей:



Вам необходимо выбрать группы пользователей, для которых будет доступна возможность создания заявки с данными нормативом:



Обратите внимание, у вас есть возможность поиска интересующей группы. Для этого начните вводить наименование группы в окно поиска, система выведет все группы, содержащие в наименовании введенное вами ключевое слово:



После того, как вы выбрали группы, нажмите на кнопку **СОХРАНИТЬ** в конце списка. Для других пользователей создание заявки с указанным нормативом будет невозможным.

Создание норматива для групповой заявки

Стандартно в заявке в качестве вложенной можно указать только одну заявку.

Групповая заявка – это заявка, которая объединяет в себе несколько заявок по одинаковой тематике.

Например: произошел обрыв кабеля, по причине чего в нескольких офисах компании перестал работать интернет. От сотрудников каждого офиса поступили заявки на проблемы с интернетом. Все эти заявки можно привязать к одной заявке – обрыв кабеля. Данная заявка будет – групповой.

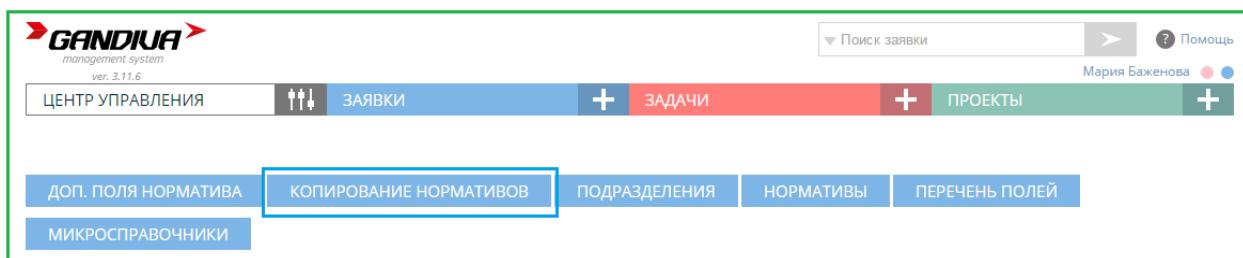
Для того чтобы сотрудники могли создавать групповые заявки должен быть создан норматив с типом «Групповая заявка»:

The screenshot shows a form for creating a normative document. At the top, there are dropdown menus for 'Подразделение' (Corporate University), 'Категория' (Work with instructions), 'Тип' (Instructions for CRM), and 'Вид' (Update instruction). Below these, a section for 'Группа ответственности' (Responsible group) shows 'Отдел развития' (Development Department). A dropdown menu for 'Тип норматива' (Type of normative) has 'Групповая заявка' (Group claim) selected. To the right of this are fields for 'Сложность' (Complexity) set to 5, and time intervals: 'Время норматива (внутр.)' (Internal validity period) set to 24 hours and 00 minutes, and 'Время норматива (внеш.)' (External validity period) set to 24 hours and 00 minutes.

Все остальные поля норматива заполняются по стандартной схеме.

Копирование нормативов

Копирование нормативов – сервис, позволяющий скопировать необходимые нормативы в другие подразделения, категории и типы.



При нажатии на кнопку «Копирование нормативов», откроется дерево со всеми имеющимися нормативами:

Копирование нормативов

Подразделения Нормативы Перечень полей Микросправочники

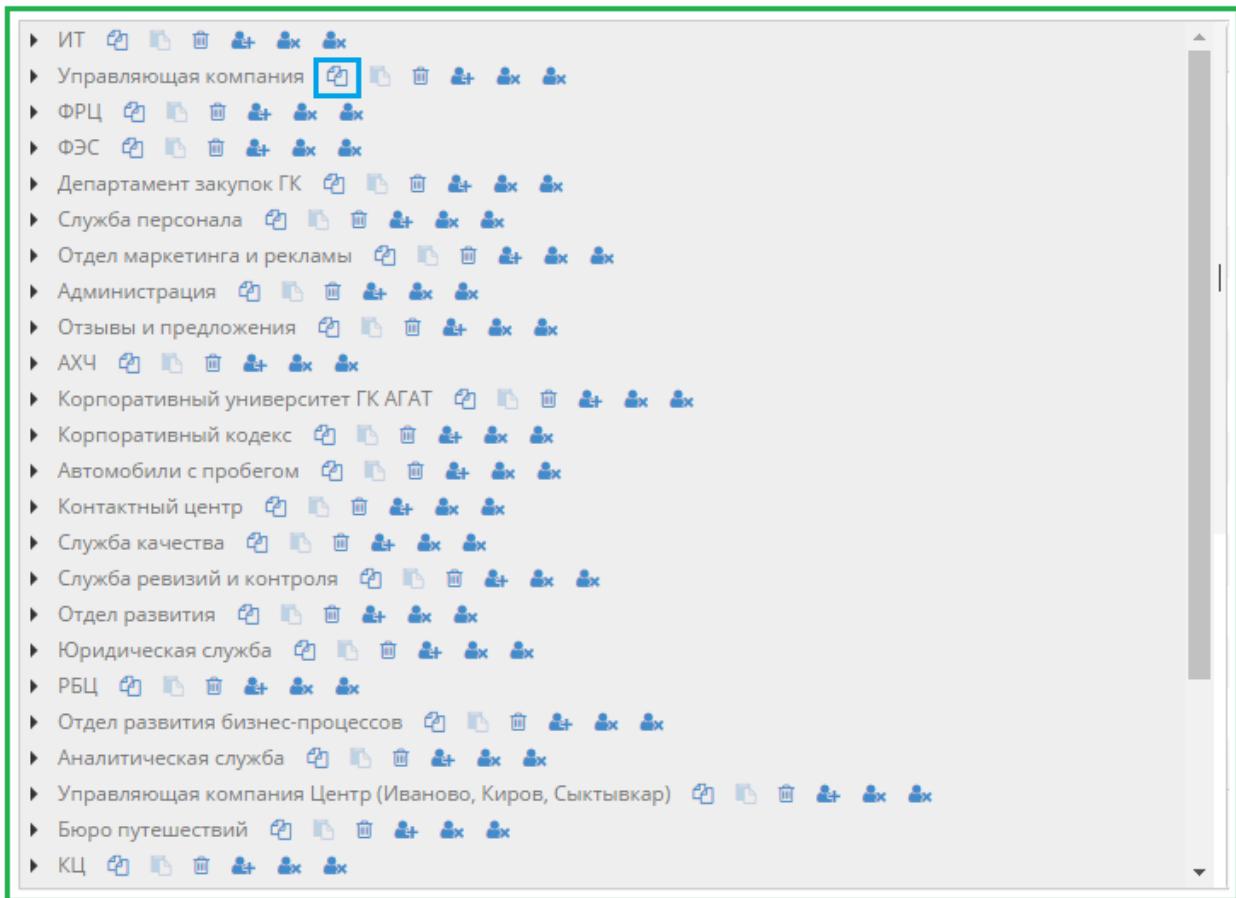
	Код	Подразделение	Кат
1	ИТ		Пр
166	Управляющая компания		Эле
167	Управляющая компания		Эле
168	Управляющая компания		Эле
169	Управляющая компания		Эле
170	Управляющая компания		Эле
171	Управляющая компания		Кли
172	Управляющая компания		Кли
173	Управляющая компания		Кли
174	Управляющая компания		Кли
175	Управляющая компания		Кли
176	Управляющая компания		Рел
177	Управляющая компания		Рел
	...		
	100	элементов на странице	
		Отображены записи 1 - 100 из 3500	

С помощью набора кнопок « » в этой форме можно копировать норматив, вставлять скопированное, очищать норматив, назначать и убирать согласующих.

Копирование норматива

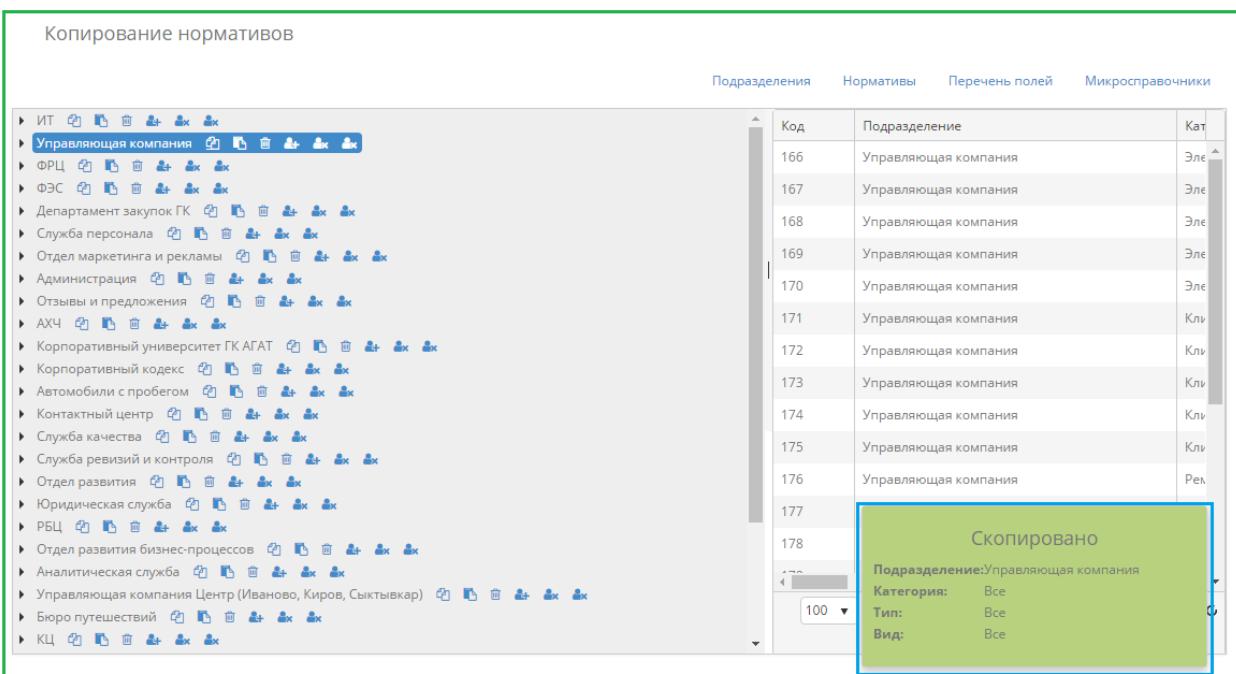
Для того, чтобы скопировать необходимый норматив, напротив его названия нажмите на кнопку

копировать «»:



The screenshot shows a hierarchical tree structure of organizational units. The root node is 'ИТ'. Below it are 'Управляющая компания', 'ФРЦ', 'ФЭС', 'Департамент закупок ГК', 'Служба персонала', 'Отдел маркетинга и рекламы', 'Администрация', 'Отзывы и предложения', 'АХЧ', 'Корпоративный университет ГК АГАТ', 'Корпоративный кодекс', 'Автомобили с пробегом', 'Контактный центр', 'Служба качества', 'Служба ревизий и контроля', 'Отдел развития', 'Юридическая служба', 'РБЦ', 'Отдел развития бизнес-процессов', 'Аналитическая служба', 'Управляющая компания Центр (Иваново, Киров, Сыктывкар)', 'Бюро путешествий', and 'КЦ'. Each node has a set of icons below it, including a copy icon. The 'Управляющая компания' node has a blue box around its copy icon.

Программа сообщает об этом информационным окном в правой нижней части экрана:



The screenshot shows the 'Копирование нормативов' (Copying norms) window. On the left is a tree view of organizational units, identical to the one in the previous screenshot. On the right is a table with columns: 'Подразделения' (Departments), 'Нормативы' (Norms), 'Перечень полей' (List of fields), and 'Микросправочники' (Micro-dictionaries). The table lists 178 rows of data. In the bottom right corner, there is a green message box with the text 'Скопировано' (Copied) and details: 'Подразделение: Управляющая компания', 'Категория: Все', 'Тип: Все', and 'Вид: Все'.

Код	Подразделение	Кат
166	Управляющая компания	Эле
167	Управляющая компания	Эле
168	Управляющая компания	Эле
169	Управляющая компания	Эле
170	Управляющая компания	Эле
171	Управляющая компания	Кли
172	Управляющая компания	Кли
173	Управляющая компания	Кли
174	Управляющая компания	Кли
175	Управляющая компания	Кли
176	Управляющая компания	Рем
177		
178		

Также станет доступна кнопка «Вставить» .

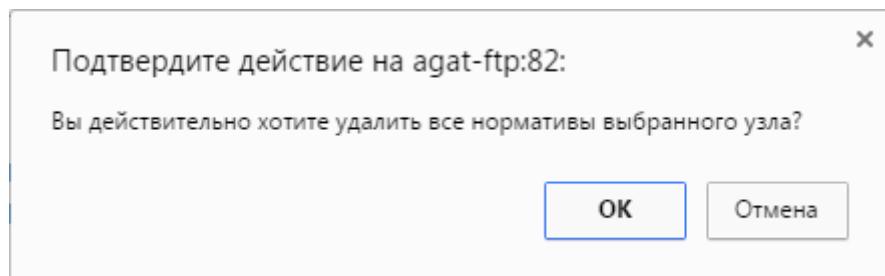
После копирования необходимо выбрать Подразделение/Категорию/Тип, в которую надо вставить скопированный норматив и при нажатии на значок «Вставить». Данный норматив появится в необходимом месте. Это можно увидеть в окне справа, в котором отражается информация:

The screenshot shows a software interface for managing norms. On the left, there is a tree view of various organizational units and processes. On the right, a grid displays a list of entries with columns for 'Код' (Code), 'Подразделение' (Department/Category), and 'Кат' (Type). The grid contains 23 entries, all of which are 'Управляющая компания' (Managing company) under 'Подразделение' and fall into the 'Эле' (Ele) category.

Код	Подразделение	Кат
166	Управляющая компания	Эле
167	Управляющая компания	Эле
168	Управляющая компания	Эле
169	Управляющая компания	Эле
170	Управляющая компания	Эле
171	Управляющая компания	Кли
172	Управляющая компания	Кли
173	Управляющая компания	Кли
174	Управляющая компания	Кли
175	Управляющая компания	Кли
176	Управляющая компания	Рек
177	Управляющая компания	Рек
178	Управляющая компания	Рек
...		

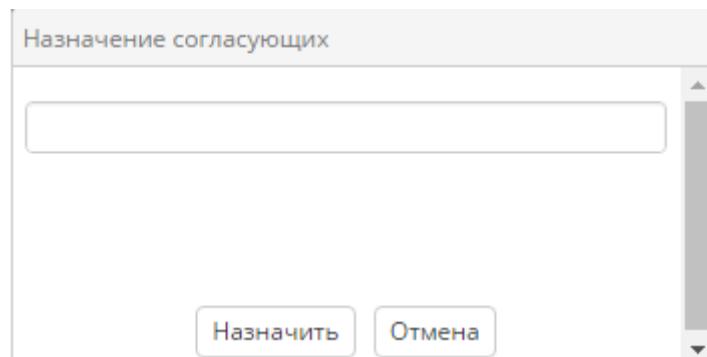
Очищение норматива

Для того чтобы удалить норматив, нажмите на кнопку «». Программа выводит информационное сообщение с вопросом:



Добавление согласующих

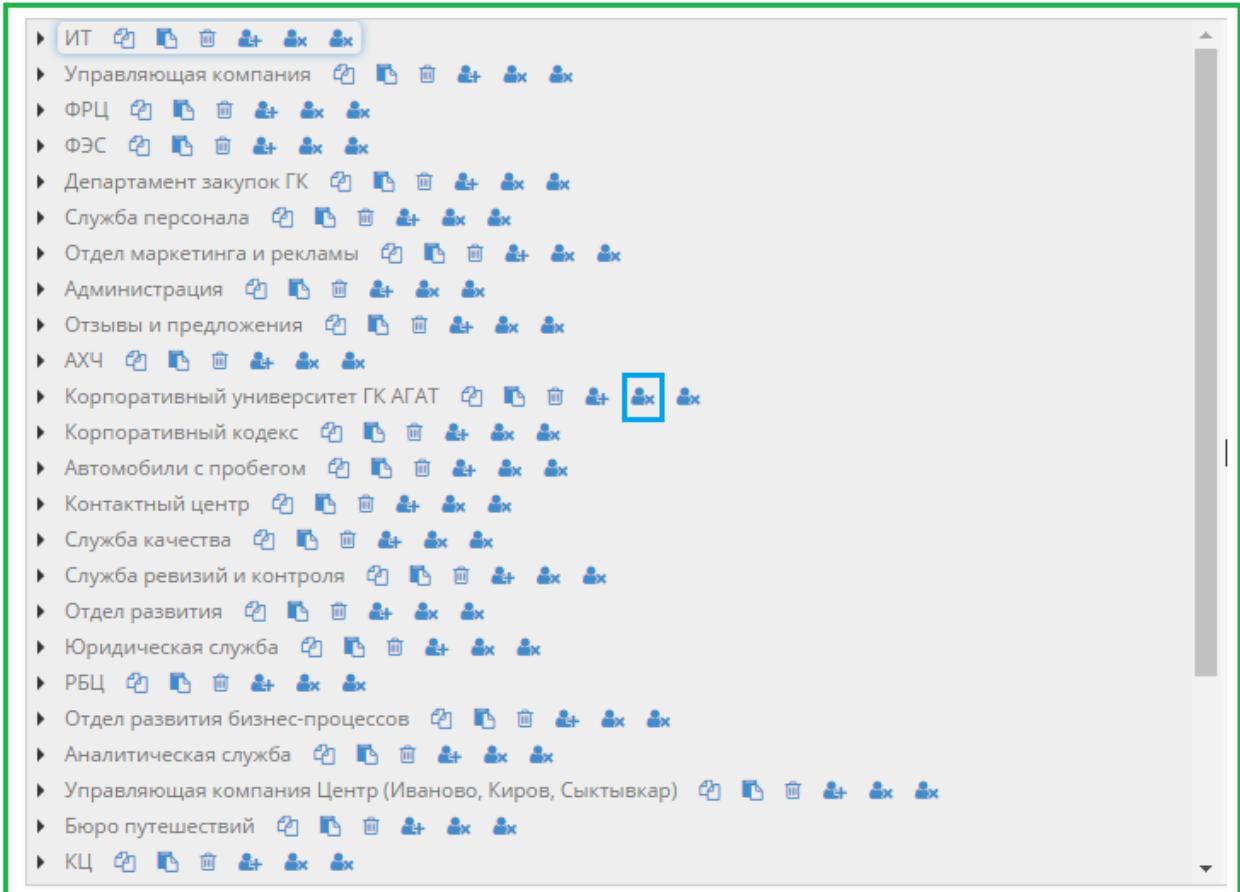
Для того чтобы добавить согласующих к нормативу, нажмите на кнопку «». Программа выводит окно, в котором необходимо указать добавляемых согласующих:



Удаление согласующих

Удалить всех согласующих

Вы можете удалить всех согласующих. Для этого нажмите на кнопку «» - вторую справа:



ИТ Управляющая компания ФРЦ ФЭС Департамент закупок ГК Служба персонала Отдел маркетинга и рекламы Администрация Отзывы и предложения АХЧ Корпоративный университет ГК АГАТ Корпоративный кодекс Автомобили с пробегом Контактный центр Служба качества Служба ревизий и контроля Отдел развития Юридическая служба РБЦ Отдел развития бизнес-процессов Аналитическая служба Управляющая компания Центр (Иваново, Киров, Сыктывкар) Бюро путешествий КЦ

Удалить часть согласующих

Также вы можете удалить часть согласующих, для этого нажмите на кнопку «» - крайнюю, первую справа:

Подразделения

В данном блоке вы можете создать новое подразделение или изменить существующие:

Подразделения			
Подразделения Нормативы Перечень полей Микросправочники			
<input type="button" value="⊕ Новое подразделение"/>			
Код	Наименование	Актуально	Операции
		<input type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет	<input type="button" value="Изменить"/> <input type="button" value="Удалить"/>
2	ИТ	<input type="radio"/>	<input type="button" value="Изменить"/> <input type="button" value="Удалить"/>
14	Автомобили с пробегом	<input checked="" type="radio"/>	<input type="button" value="Изменить"/> <input type="button" value="Удалить"/>
9	Администрация	<input checked="" type="radio"/>	<input type="button" value="Изменить"/> <input type="button" value="Удалить"/>
22	Аналитическая служба	<input checked="" type="radio"/>	<input type="button" value="Изменить"/> <input type="button" value="Удалить"/>
26	Атак 333	<input checked="" type="radio"/>	<input type="button" value="Изменить"/> <input type="button" value="Удалить"/>

При нажатии на кнопку «Новое подразделение» добавится новая чистая строка, в которую вносится наименование подразделения и с помощью галочки проставляется его актуальность:

<input type="button" value="⊕ Новое подразделение"/>			
Код	Наименование	Актуально	Операции
0	Новое подразделение	<input checked="" type="radio"/>	<input type="button" value="Сохранить"/> <input type="button" value="Отмена"/>

Перечень полей

Перечень полей содержит все дополнительные поля, используемые в нормативах:

Подразделения Нормативы Перечень полей Микросправочники				
Код	Наименование ▲	Name	В шаблонах	В заявках
25	bumper frame for iphone 5	bumper frame for iphone 5	Шаблон	
4	В Минске Александр впервые был назначен капитаном сборной России	Пользователи	Шаблон	
24	Голов в полуфиналах на четверых	Число	Шаблон	

Микросправочники

Микросправочники - содержит все справочники для доп. полей.

Микросправочники				
Подразделения Нормативы Перечень полей Микросправочники				
<input type="button" value="⊕ Новый справочник"/>				
Код	Справочник	Актуально	Операции	
		Да <input checked="" type="radio"/> Нет <input type="radio"/>		
1	Пользователи	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Изменить <input type="checkbox"/> Удалить	
4	bumper frame for iphone 5	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Изменить <input type="checkbox"/> Удалить	
5	Должности для приёмов	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Изменить <input type="checkbox"/> Удалить	
7	Должности	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Изменить <input type="checkbox"/> Удалить	

В данной закладке возможно добавить информацию (справочник) из буфера обмена.

Для этого при создании нового справочника необходимо скопировать нужную информацию и вставить ее в поле «Значение»:

<input type="button" value="⊕ Добавить"/>				
Код	Значение	Описание	Согласующие	Операции

i Вставка из буфера
Щелкните по любой строке или таблице, если строки отсутствуют. Вставте из буфера список значений справочника.

Для того чтобы изменить или удалить дополнительное поле, воспользуйтесь соответствующими

кнопками «  Изменить  Удалить »:

Микросправочники

Подразделения Нормативы Перечень полей Микросправочники			
Код	Справочник	Актуально	Операции
		Да <input checked="" type="radio"/> Нет <input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Изменить <input type="checkbox"/> Удалить
1	Пользователи	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Изменить <input type="checkbox"/> Удалить
4	Должности	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Изменить <input type="checkbox"/> Удалить
5	Должности для приёмов	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Изменить <input type="checkbox"/> Удалить

Если какое-то поле перестало быть актуальным, но должно оставаться в заявках, снимите отметку «» из столбца «Актуально»:

Подразделения Нормативы Перечень полей Микросправочники			
Код	Справочник	Актуально	Операции
		Да <input checked="" type="radio"/> Нет <input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Изменить <input type="checkbox"/> Удалить
1	Пользователи	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Изменить <input type="checkbox"/> Удалить
4	Должности	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Изменить <input type="checkbox"/> Удалить
5	Должности для приёмов	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Изменить <input type="checkbox"/> Удалить

Справочники

В верхней части раздела «Нормативы NEW» находятся кнопки доступа в дополнительные справочники:

ДОП. ПОЛЯ НОРМАТИВА	КОПИРОВАНИЕ НОРМАТИВОВ	ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ	НОРМАТИВЫ	ПЕРЕЧЕНЬ ПОЛЕЙ
МИКРОСПРАВОЧНИКИ				
Подразделение Выбрать	Категория Выбрать	Тип Выбрать	ИСКАТЬ СБРОСИТЬ СКРЫТЬ	
Вид Выбрать	Группа ответственности Выбрать			
#	Подразделение	Категория	Вид	Тип
				Группа ответственности

Работа с данными справочниками аналогична работе в разделе «Нормативы».

Хэштеги

В данном разделе находятся все хэштеги, созданные пользователями.

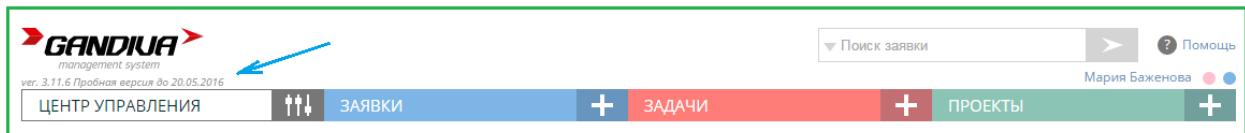
Администратор может изменить или удалить хэштег.

Лицензии

Лицензии приобретаются для исполнителей по каждому из трех блоков: заявки, задачи, проекты.

Тестовый период использования СУ Гандива составляет **1 месяц**. На этом время лицензии предоставляются бесплатно в необходимом для тестирования количестве.

Под логотипом СУ Гандива указывается срок действия тестовой версии, после наступления которого система блокируется:

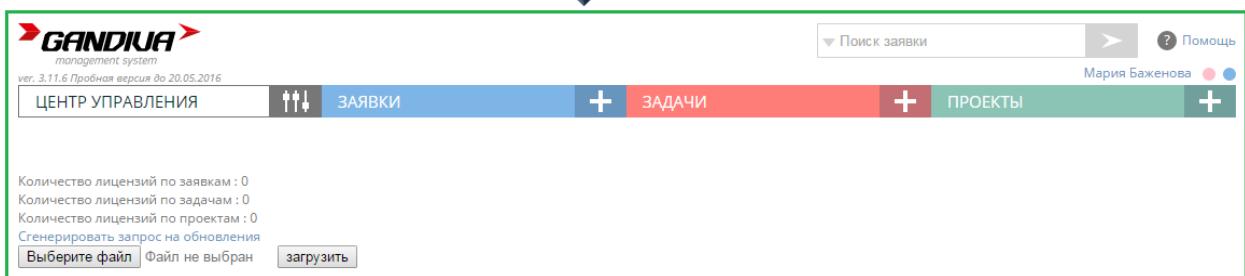
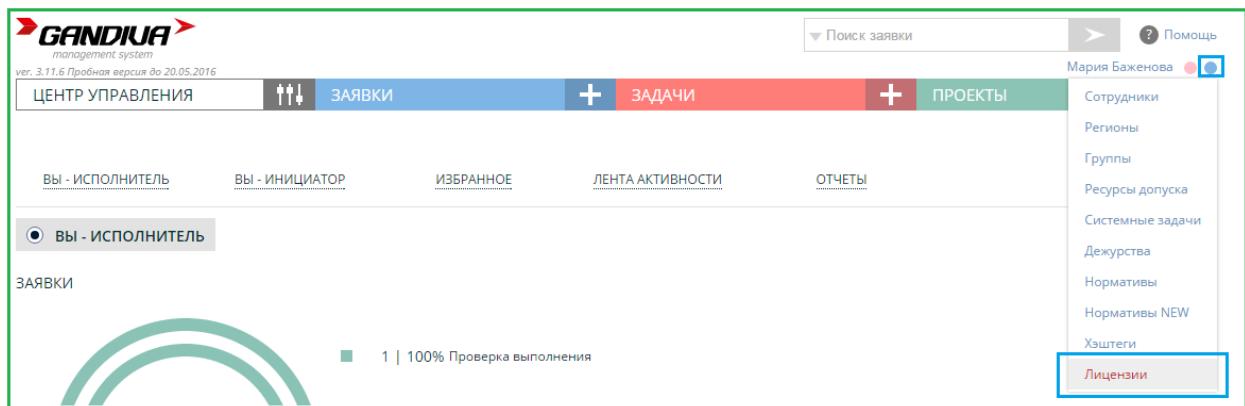


После того как принято решение о покупке СУ Гандива, с менеджером по продажам договаривается количество предоставляемых лицензий.

Лицензии предоставляются на **условиях предоплаты и действуют 1 месяц**.

Если в течение 10 дней после контрольного срока оплаты, оплата не производится, система блокируется до момента оплаты.

На ежемесячной основе системный администратор должен генерировать запрос на обновление лицензий. Для этого необходимо пройти по следующему пути:



В данном блоке выводится информация о количестве лицензий по заявкам, задачам, проектам, установленных на данный момент:

Количество лицензий по заявкам : 0
Количество лицензий по задачам : 0
Количество лицензий по проектам : 0

Сгенерировать запрос на обновления
Выберите файл | Файл не выбран | загрузить

Для того чтобы сгенерировать запрос на обновление лицензий, нажмите на гиперссылку

«[Сгенерировать запрос на обновления](#)»:

Количество лицензий по заявкам : 0
Количество лицензий по задачам : 0
Количество лицензий по проектам : 0

Сгенерировать запрос на обновления
Выберите файл | Файл не выбран | загрузить

Система генерирует файл запроса:

Локальный диск (C:) > Пользователи > M.Bazhenova > Загрузки

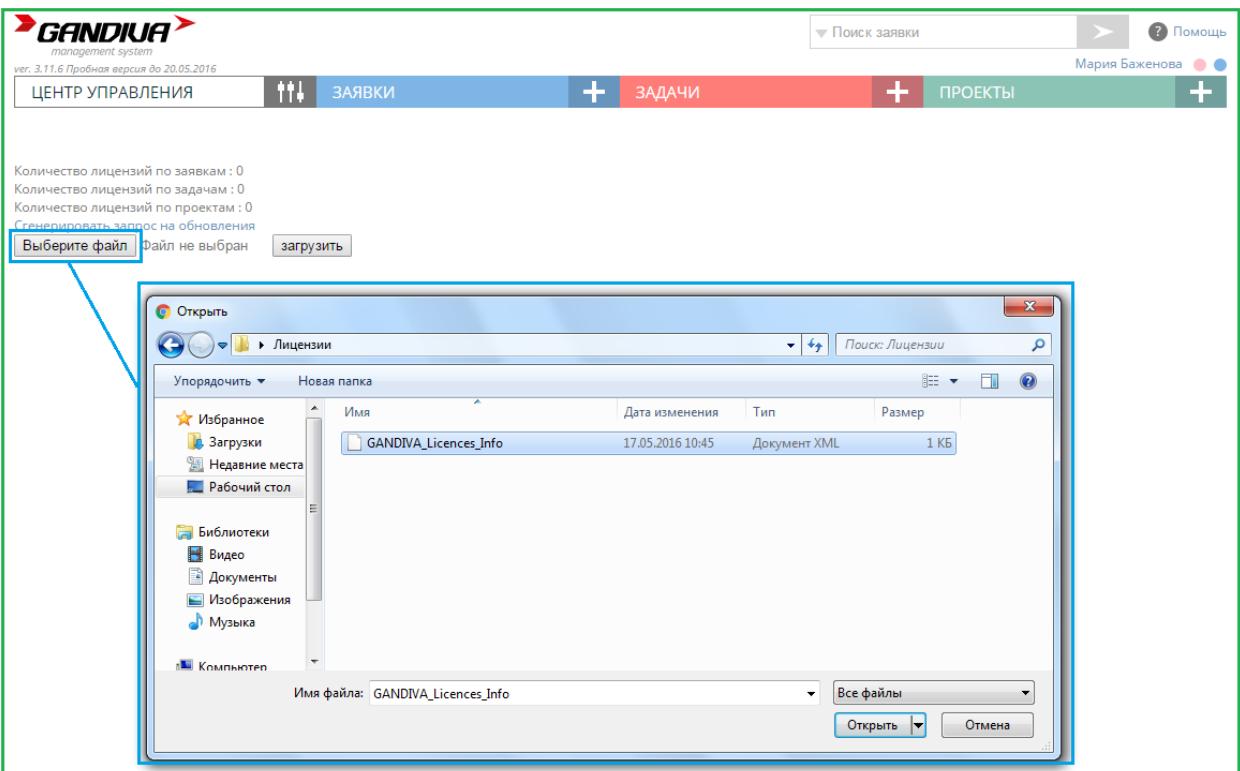
Имя	Дата изменения	Тип	Размер
TSSM_Request	17.05.2016 14:54	Документ XML	1 КБ

TSSM_Request Дата изменения: 17.05.2016 14:54
Документ XML
Дата создания: 17.05.2016 14:54
Размер: 160 байт

Данный файл необходимо отправить разработчикам.

После чего разработчики пришлют вам файл ключа **GANDIVA_Licences_Info.xml (4 Кбайт)**, который необходимо загрузить в систему.

Для этого в блоке «Лицензий» нажмите на кнопку « Выберите файл» и укажите файл ключа, который вам прислали разработчики:



После чего название файла отображается рядом с кнопкой « **Выберите файл** »:



Далее необходимо нажать на кнопку « **загрузить** »:



Программа выводит информацию о количестве предоставленных оплаченных лицензий:



Установка СУ Гандива

Оптимальные требования к серверам для установки MS GANDIVA

Web server:

Windows Server 2012

IIS 7.5+

6-8gb RAM

100+Gb Free space + File storage space

SQL Server

Windows Server 2012

MSSQL 2012

SSRS for MSSQL2012

100+Gb Free space

Алгоритм установки СУ Гандива

Разработчик отправляет установочные файлы, которые состоят из:

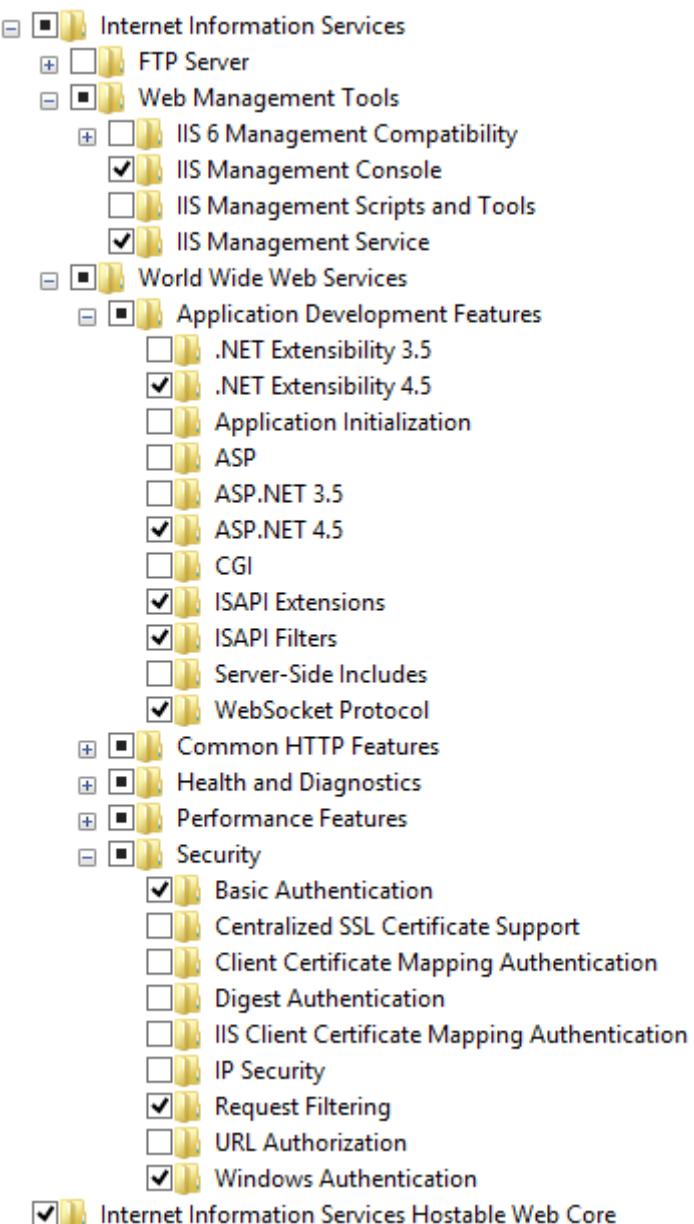
1. Папки MS Gandiva;
2. Файла с расширением .SQL для базы данных.

Установка базы данных

1. Открываем SQL Server Management Studio.
2. Далее открываем присланный разработчиком файл с расширением .SQL.
3. Нажимаем «Выполнить». После чего происходит установка базы данных.
4. Создаем в SQL Server Management Studio нового пользователя, у которого указываем login и пароль. От имени данного пользователя будут происходить запросы в базу данных.

Установка СУ Гандива

1. Убедитесь, что на сервере установлен IIS.
2. Проверьте, что включены все необходимые параметры, а именно:



3. Копируем папку MS Gandiva, которую прислал разработчик.

4. Проходим по следующему пути:

Диск C – interpub – wwwroot

В данную папку вставляем скопированную папку MS Gandiva.

5. В скопированной папке находим файл Web.config

В нем находим строку TSSM и в параметре Data Source указываем адрес базы данных, которую вы создали ранее.

В параметре User ID указываем login пользователя, которого вы создали.

В параметре Password указываем пароль пользователя, которого вы создали.

6. Открываем папку Config. В ней ищем и открываем файл App Settings.

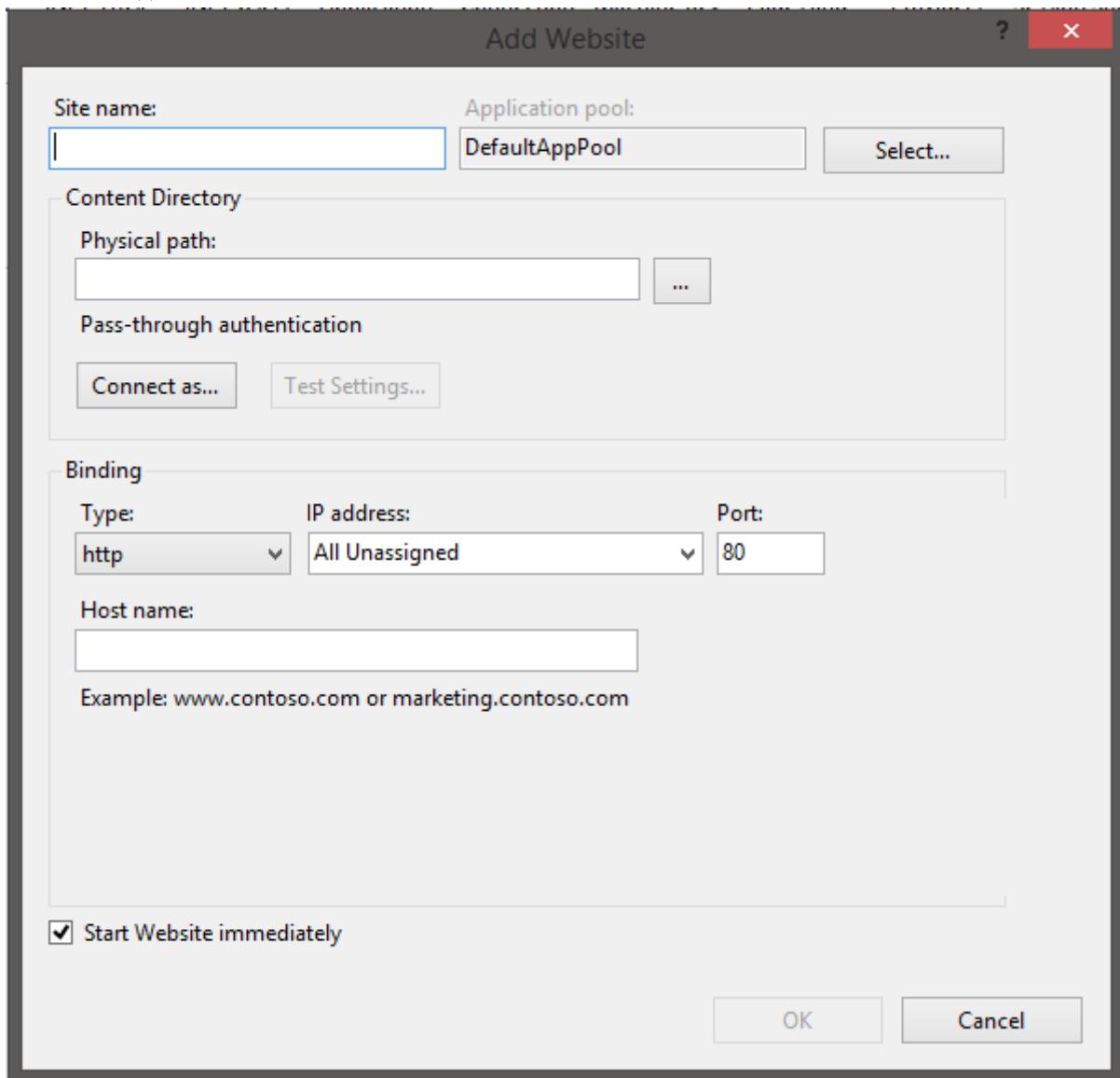
Заполняем следующие значения своими данными:

✓ Конфигурация почтового сервера;

- ✓ Параметры доступа к AD (если AD используется);
- ✓ Пути к папкам, где будут храниться файлы;
- ✓ Время начала и окончания рабочего дня;
- ✓ Внешнюю и внутреннюю ссылку;
- ✓ Вид аутентификации: Windows или Forms;

Настройка IIS

1. Открываем IIS Manager;
2. Создаем новый сайт:



3. Заполняем поля:
 - ✓ **Site name** – название сайта;
 - ✓ **Physical path** – путь к папке, где лежит Gandiva;

Далее нажимаем «Ок».

Аутентификация

Включение Forms authentication

1. Перейти в IIS Manager;
2. Открыть вкладку Authentication;
3. Включить (Enable) Anonymous authentication и Basic authentication;
4. В файле AppSettings.config в строке AuthType поменять значение на Forms `<add key="AuthType" value="Forms"/>`
5. В файле web.config в system.web поменять authentication mode на None `<authentication mode="None" />`
6. Закомментировать `<authorization><deny users="?" /></authorization>`

Включение Windows authentication

1. Перейти в IIS Manager;
2. Открыть вкладку Authentication;
3. Включить (Enable) только Windows Authentication;
4. В файле AppSettings.config в строке AuthType поменять значение на Windows `<add key="AuthType" value="Windows"/>`
5. В файле web.config в system.web поменять authentication mode на Windows `<authentication mode="Windows" />`
6. Раскомментировать `<authorization><deny users="?" /></authorization>`

Форменная аутентификация

После того, как вы создали нового сотрудника в СУ Гандива, необходимо, чтобы пользователь прошел регистрацию.

Для этого пользователь заходит в СУ Гандива:

Далее необходимо нажать на строку «Регистрация».

Открывается окно регистрации:

Сотрудник должен указать адрес электронной почты, с которым его занесли в СУ Гандива, и задать пароль (поля «Пароль» и «Подтвердите пароль»). После чего нажать на кнопку «Далее».

На электронную почту приходит:



Сотрудник должен пройти по ссылке и попадает в начальное окно входа в СУ Гандива:

The image shows the initial login screen for the GANDIVA management system. At the top right is the GANDIVA logo with the text 'management system' and 'ver. 3.10.8'. Below the logo is the welcome message 'ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ В СИСТЕМУ УПРАВЛЕНИЯ «ГАНДИВА»'. The main area contains two input fields: 'Email' and 'Пароль' (Password). Below these fields is a checkbox labeled 'запомнить меня' (Remember me) and a blue 'ВОЙТИ' (Login) button. At the bottom of the screen are links for 'Забыл пароль?' (Forgot password?) and 'Регистрация' (Registration).

Необходимо указать адрес электронной почты и ранее заданный пароль, а также проставить отметку «Запомнить меня»:

The image shows the login screen again, but with the 'Email' field filled with 'a.malov@gandiva.ru' and the 'Пароль' field partially filled with '.....'. The 'запомнить меня' checkbox is checked. The 'ВОЙТИ' button is visible at the bottom. The bottom links 'Забыл пароль?' and 'Регистрация' are also present.

Далее нажмите на кнопку «Войти» и сотрудник попадает в Центр управления СУ Гандива.

Если сотрудник забыл пароль

Если сотрудник забыл пароль, необходимо нажать на строку «Забыли пароль?». Открывается окно восстановления пароля, где необходимо указать адрес электронной почты и нажать на кнопку «Отправить»:



ВОССТАНОВЛЕНИЕ ПАРОЛЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ «ГАНДИВА»

Ведите ваш e-mail. Для смены пароля перейдите по ссылке в письме.

ОТПРАВИТЬ

Программа выведет следующее окно:



ВОССТАНОВЛЕНИЕ ПАРОЛЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ «ГАНДИВА»

На ваш email было отправлено сообщения со ссылкой на смену пароля.

На электронную почту сотрудника придет письмо:



Подтвердите свой аккаунт, перейдя по этой [ссылке](#)

После того как он перейдет по ссылке, открывается окно восстановления пароля, где необходимо указать адрес электронной почты и новый пароль (в полях «Новый пароль» и «Подтвердить пароль»):



ВОССТАНОВЛЕНИЕ ПАРОЛЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ «ГАНДИВА»

E-mail

Новый пароль

Подтвердить пароль

ПОМЕНЯТЬ ПАРОЛЬ

После чего нажать на кнопку «Поменять пароль» и программы выведет следующее сообщение:



ВОССТАНОВЛЕНИЕ ПАРОЛЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ «ГАНДИВА»

Пароль был успешно изменен