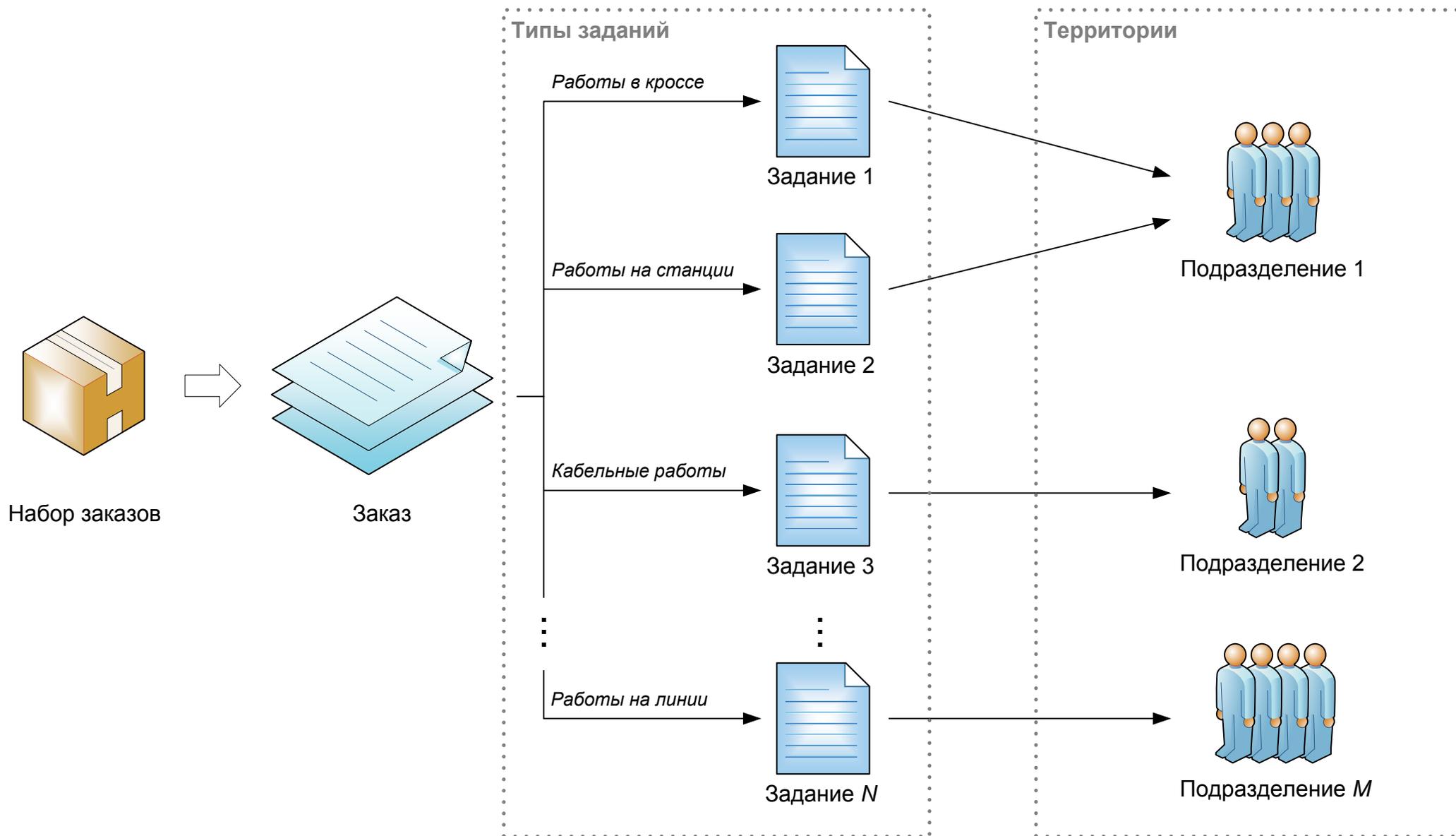




Обзор новых функциональных возможностей системы «Техническая поддержка и ЦБР»

Заказ как набор Заданий



Обработка заказа и заданий

- Выполнение заказа на обслуживание по одной или нескольким услугам
- Разделение заказа на мелкие бизнес-задачи (задания)
- Выполнение различных сценариев обработки заданий в зависимости от состава заказа, зоны обслуживания и других условий
- Возможность автоматического распределения заданий для обработки
- Параллельное исполнение заданий
- Назначение контрольных сроков исполнения заказа, задания
- Предоставление в любой момент времени информации о текущем статусе выполнения заказа, заданий

Распределение ролей

Роль



Привилегии



Типы заданий

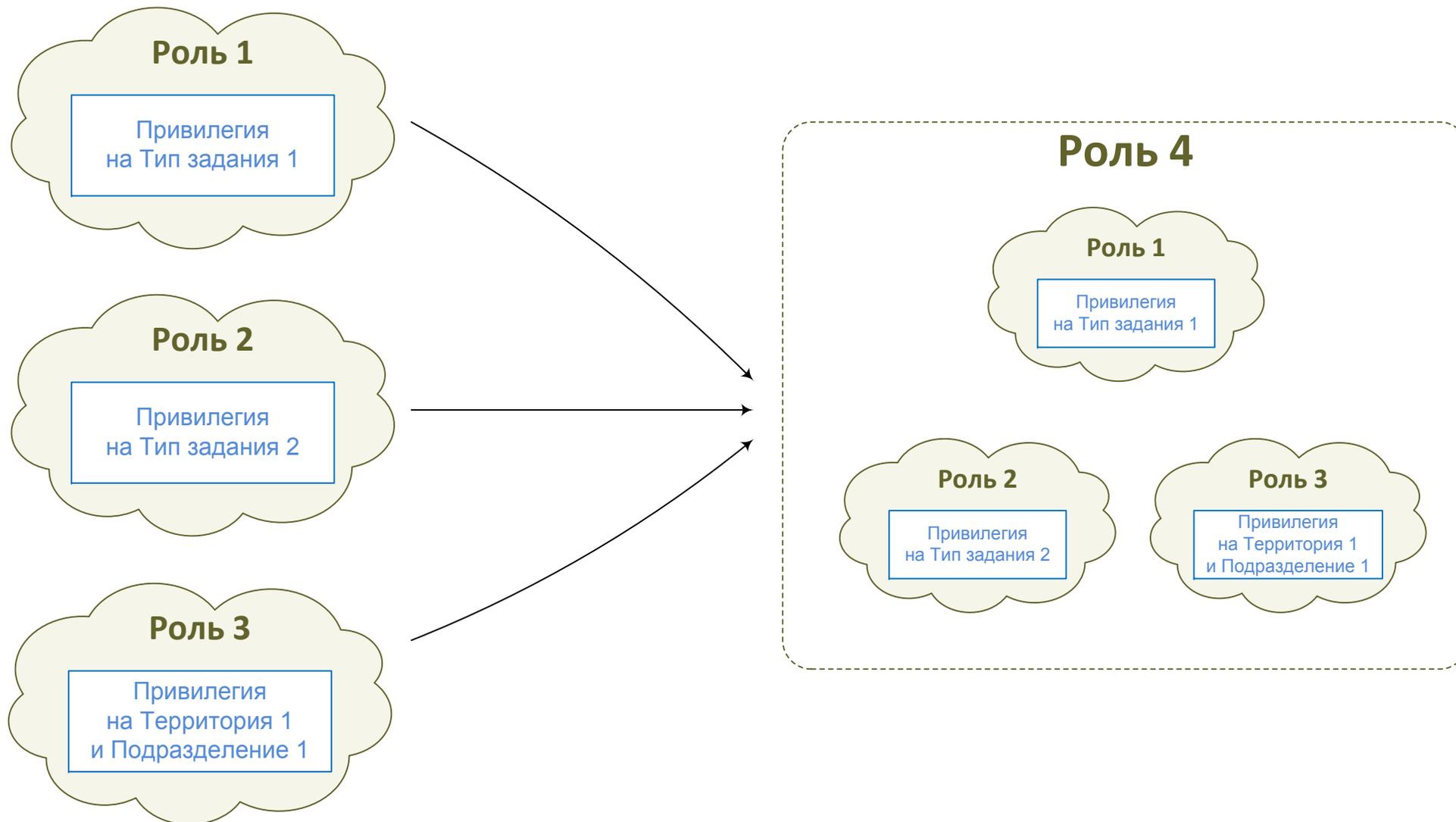


Территории



Подразделения

Объединение ролей



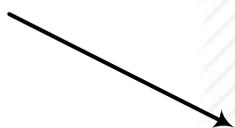
Виды привилегий

Создание/удаление участков подразделения
Создание подразделения
Редактирование подразделения
Управление оборудованием подразделения
Управление людскими ресурсами подразделения
Управление правами на подразделение
Управление расписанием подразделения
Передача задания в другое подразделение
Просмотр отчетов подразделения
Просмотр прав подразделения
Отмена заказа
Отмена на фазе транзакции заказа
Создание заказа
Частичная отмена заказа
Просмотр трассировки заказа
Расширенный просмотр заказа
Управление правами на территорию
Просмотр прав территории
Пропуск сервиса
Передача управления сервису

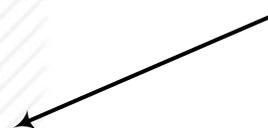
Изменение работ задания
Отмена задания
Подтверждение задания заказчиком
Назначение времени задания
Назначение исполнителей задания
Перенос времени задания
Просмотр задания
Редактирование задания
Откладывание задания
Подтверждение задания исполнителем
Начало выполнения задания
Изменение нарушений задания
Выполнение задания
Распечатка документов задания
Изменение времени задания без расписания
Управление ограничениями
Управление ролями группы
Управление составом ролей группы
Управление правами ролей группы
Просмотр ролей группы

Объединение привилегий

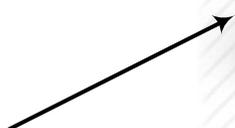
Пользователь 1 (Роль 1, Роль 2)



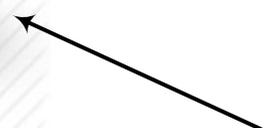
Пользователь 3 (Роль 3, Роль 2)



Пользователь 2 (Роль 1)



Пользователь 4 (Роль 4, Роль 2)



Заказы, задания, территории,
подразделения

Привилегии:

- Привилегия на операции с типом заданий 1
- Привилегия на операции с типом заданий 2
- Привилегия на операции на территории 1
- Привилегия на операции с подразделением 1

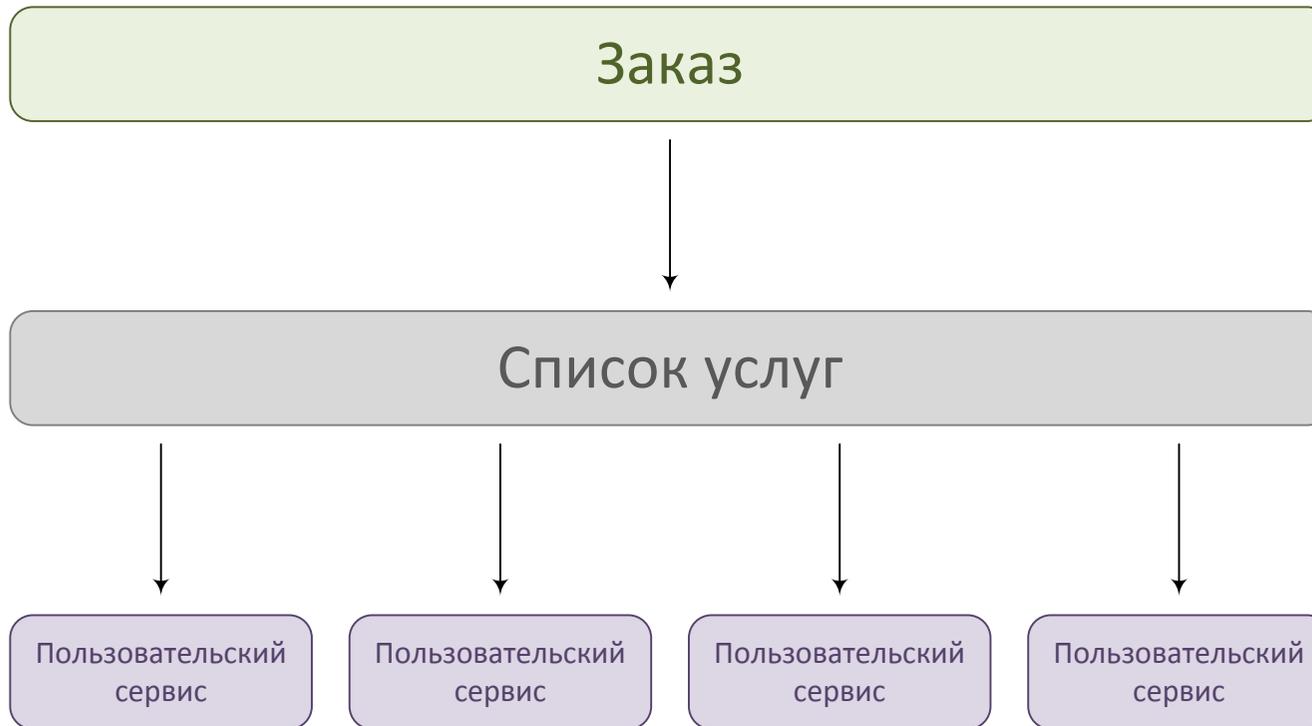
Роли:

- Роль 1
- Роль 2
- Роль 3
- Роль 4

Управление ролями и учетными записями пользователей

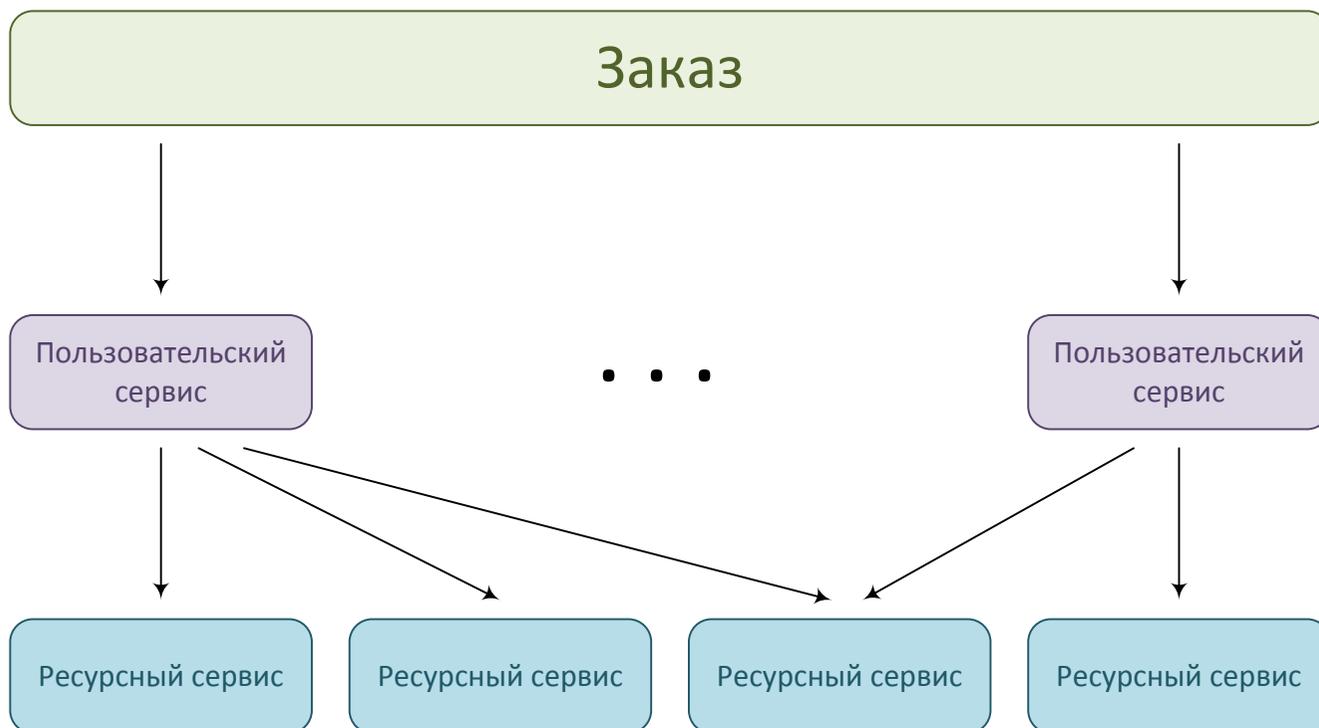
- Создание и назначение ролей (с учетом функциональных обязанностей пользователя)
- Возможность привязки роли с элементом Active Directory
- Создание уникальных возможностей для учетной записи
- Настройка функциональных возможностей (привилегии)
- Определение роли с учетом объекта взаимодействия (типа задания, территории, подразделения и т. п.)
- Объединение нескольких ролей

Заказ как набор пользовательских сервисов



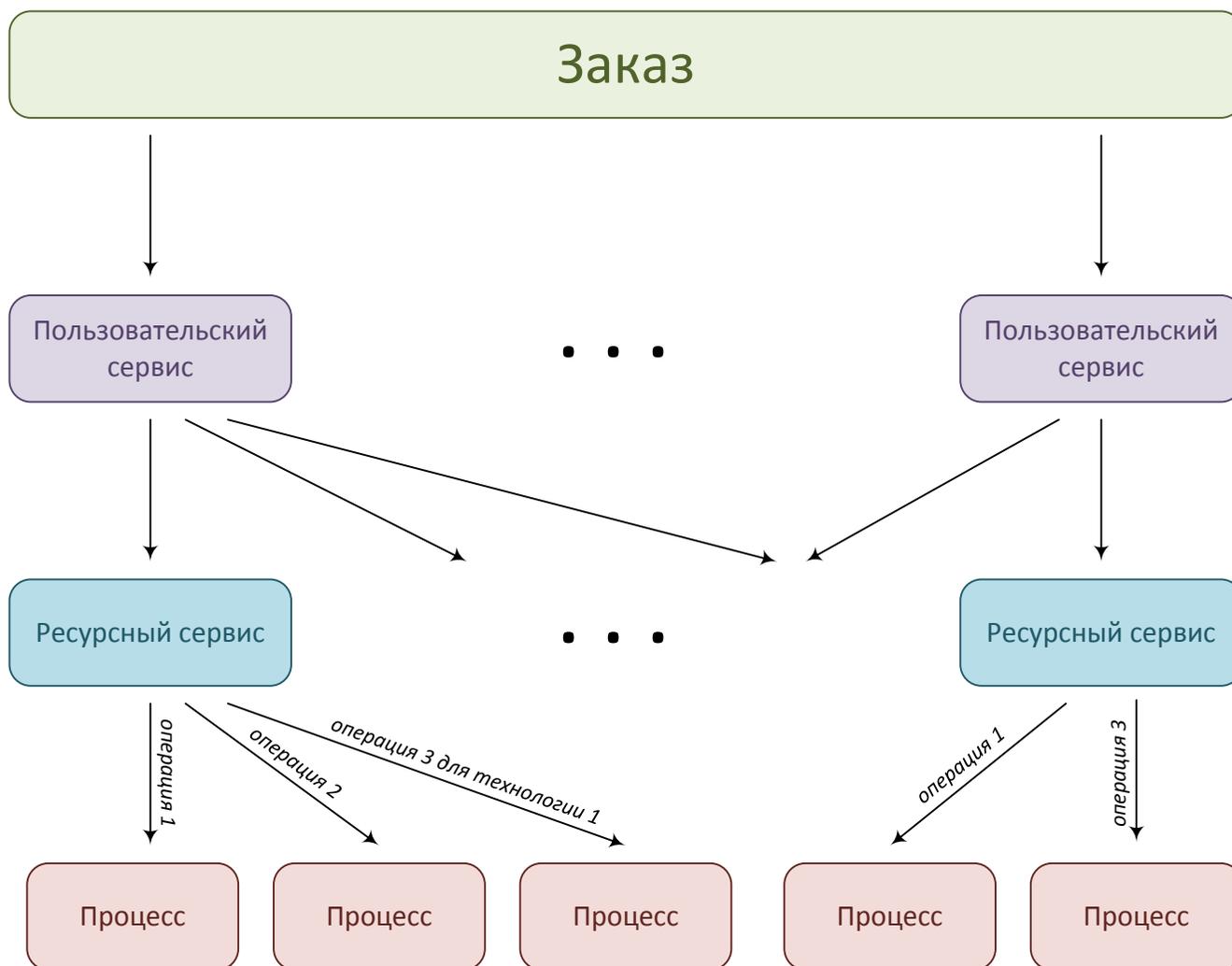
- Пользовательские сервисы представляют собой потребительские и коммерческие аспекты реализации услуг
- Каждой услуге, каждому продукту соответствует определенный пользовательский сервис (например, «Мультирум», «Пакет IPTV», «Интернет» и др.)

Заказ как набор ресурсных сервисов



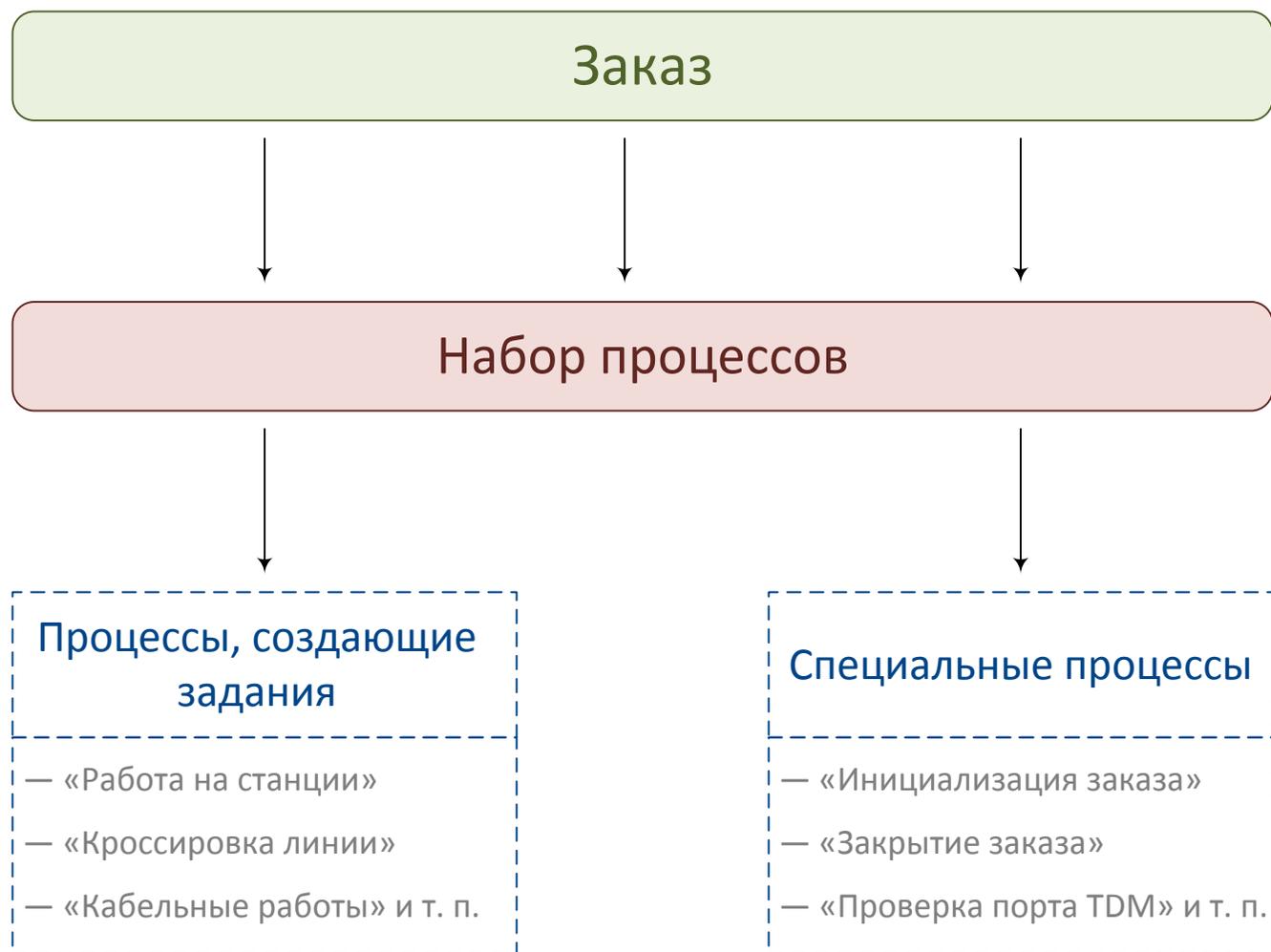
- Ресурсные сервисы представляют собой технические аспекты реализации услуг
- Ресурсные сервисы обеспечивают реализацию бизнес-логики выполнения заказа
- Ресурсные сервисы определяют пользовательские сервисы
- Ресурсные сервисы связаны с выделением ресурсов и (или) действий, необходимых для предоставления услуг клиенту

Заказ как набор процессов



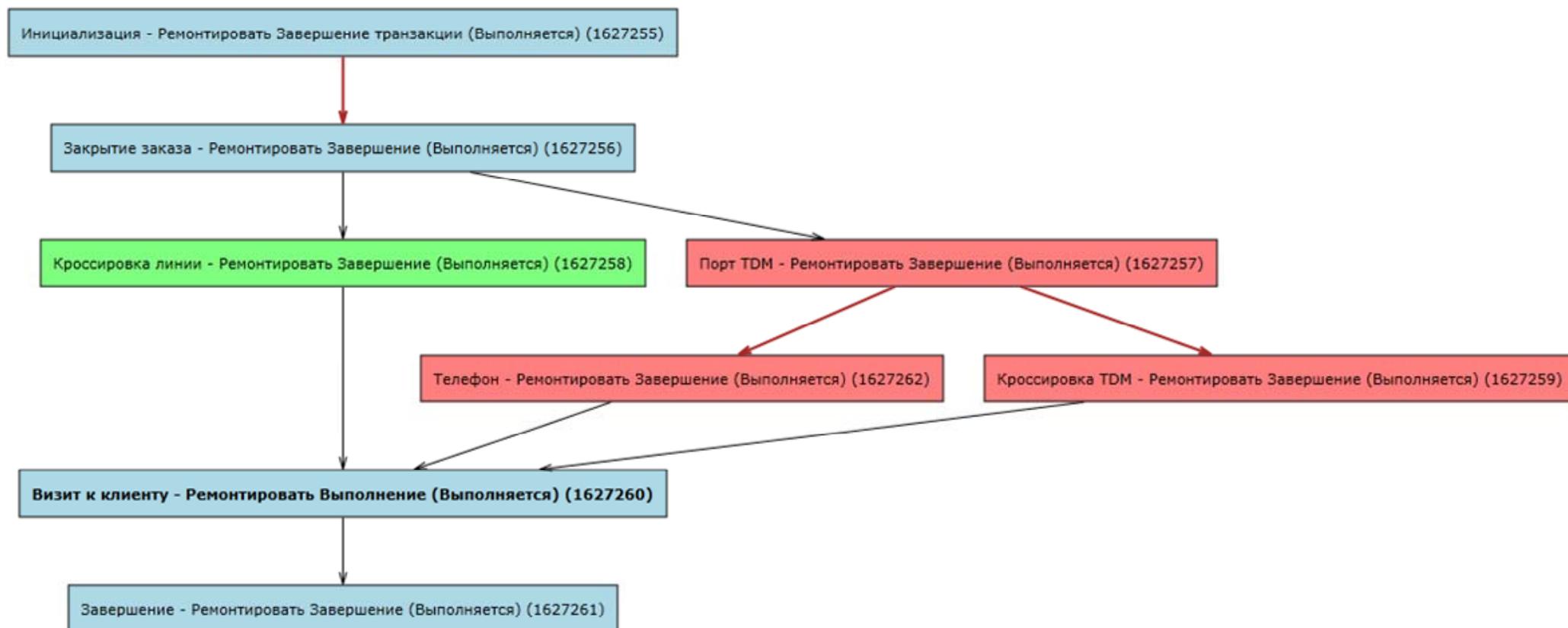
- Процесс представляет собой фрагмент бизнес-логики выполнения заказа
- Процесс определяет реализацию ресурсного сервиса с учетом операций
- Процесс определяет ресурсный сервис в рамках возможных технологий, зон обслуживания и др. условий

Заказ как набор процессов

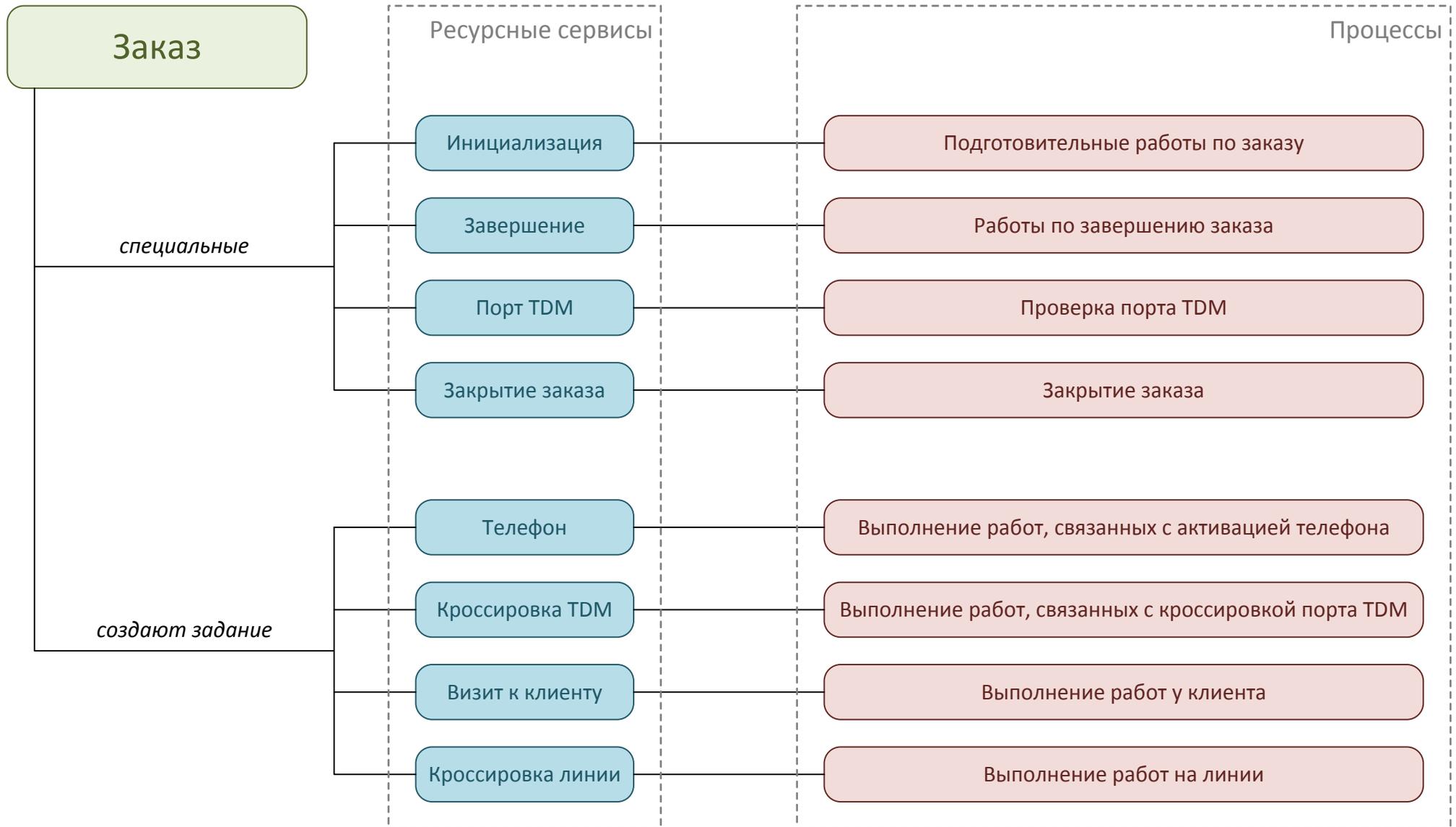


- Набор процессов позволяет построить любой сквозной бизнес-процесс. Правила и сценарии поведения процессов определяются для конкретного заказа
- Процессы, создающие задания, определяют необходимые работы для исполнителей
- Специальные процессы не требуют выполнения работ исполнителями (реализуются автоматически, согласно бизнес-логике)

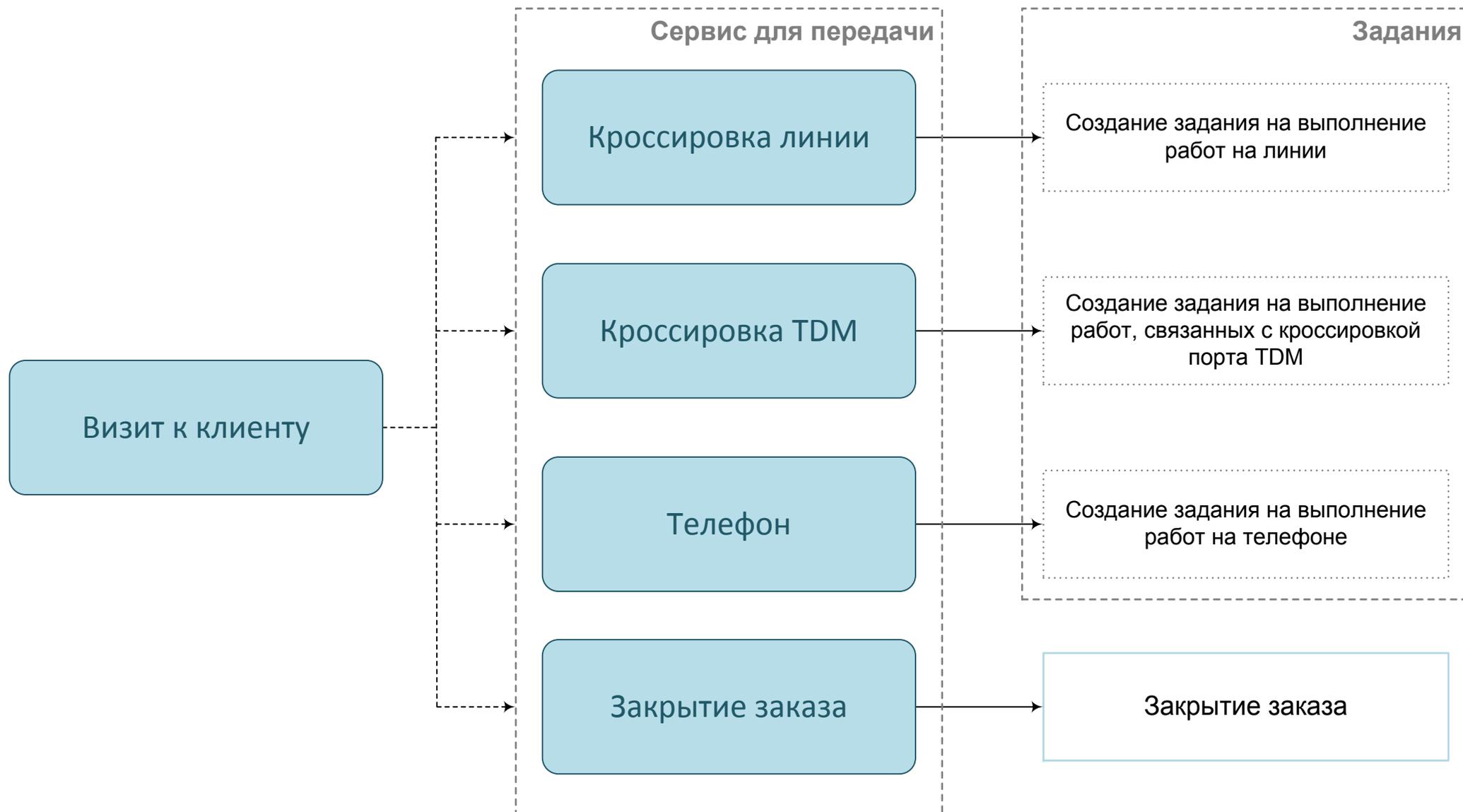
Передача управления. Пример заказа (жалоба на телефон)



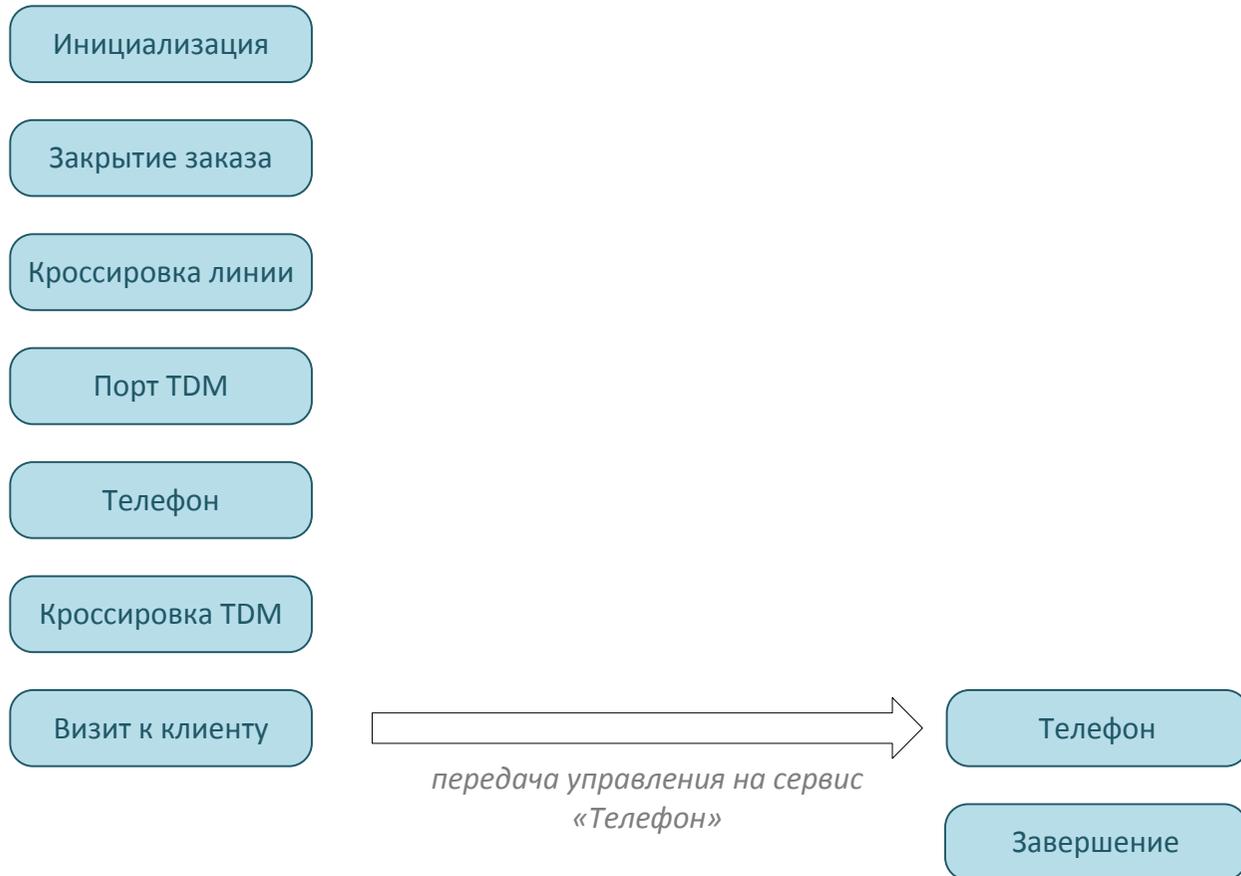
Передача управления. Пример заказа



Передача управления. Пример заказа



Передача управления. Пример заказа



- Обработка заказа согласно графу
- Возврат (передача управления) к необходимому процессу (*например, для дополнительной проверки*)
- Создание задания на выполнение работ
- Завершение заказа



630087, г. Новосибирск, ул.
Немировича-Данченко, 165, оф. 509
тел. +7 (383) 315-37-65
<http://tgrad.ru/>

**Обзор новых функциональных возможностей
системы «Техническая поддержка и ЦБР»**

Александр Евгеньевич Подъяков

als@tgrad.ru