***Модуль по отслеживанию выполнения работ в течение дня клиент-менеджером***

***Название модуля: «Управление процессами»***

Цель: повышение качества и количества, выполненной работы клиент-менеджером в течение рабочего дня.

Задача:

1. создать модуль, позволяющий по максимуму фиксировать: звонки и их количество, прочие работы.
2. контроль и оценка процесса работы клиент-менеджеров (далее по тексту КМ)

**Процесс как должно быть:**

КМ запускает программу –> в открывшемся окне программы КМ вводит свои учетные данные: логин и пароль –> в открывшемся окне КМ нажимает на кнопку «запустить рабочий день» («Запуск») в программе время этого действия должно фиксироваться как начало рабочего дня-> открывается рабочий стол с двумя вкладками: «Звонок» и «Работа» -> при совершении звонка клиенту КМ создает документ «Звонок» из вкладки Звонок –> при выполнении работы КМ создает документ «Работа» из вкладки Работа.

В модуле должны быть:

* личные данные КМ: ФИО, должность.
* два типа документа: «Звонок», «Работа» со статусами.
* Справочник «Перечень работ», «Статус».

**Документ «Звонок».** В документе КМ должен будет фиксировать все холодные звонки. 1 звонок = 1 документ. В дальнейшем будет формироваться отчет по количеству совершенных звонков за день.

У документа должны быть статусы, которые КМ выбирает из выпадающего списка.

В документе два раздела:

* Звонок
* Клиент

Подробное описание полей документа приведено в Приложении 1 рис. 1 Документ Звонок.

Обязательные поля для заполнения:

* Продолжительность разговора
* Статус звонка
* Наименование по документам

Особенности заполнения полей:

* Поле «номер» должно заполняться автоматически – это нумерация в системе. Не должно быть двух и более одинаковых номеров.
* Поле «Дата» - заполняется автоматически – дата создания документа.
* Поле «Время начала» - заполняется автоматически – это время создания документа.
* Поле «Время окончания» - заполняется автоматически – это время завершения работы с документом, т.е. закрытия и сохранения.
* Поле «продолжительность звонка» должно рассчитываться автоматически и равно «Время окончания» минус «Время начала», результат отображать в минутах.

На рабочем столе во вкладке «Звонок» документы отображаются в виде табличного списка. Поля:

* Номер документа
* Дата создания
* Компания – наименование из поля документа «Наименование по документам»
* Время начала
* Время окончания
* Продолжительность звонка
* Продолжительность разговора
* Статус

Запретить удаление / внесение изменений в документ после того, как КМ закрыл и сохранил его по кнопке «Закрыть и сохранить». При закрытии документа без нажатия на кнопку закрыть и сохранить», программа должна задать вопрос «Сохранить изменения?» с вариантом выбора: да / нет. При выборе «Да» программа должна произвести аналогичные действия при нажатии кнопки «Провести и закрыть».

**Документ «Работа».** В документе КМ фиксирует выполненную работу. 1 работа = 1 документ. В дальнейшем будет формироваться отчет по выполненным работам за день / за период.

Подробное описание полей документа приведено в Приложении 1 рис. 2 Документ Работа.

Обязательные поля для заполнения:

* Статус
* Работа

Требования по заполнению отдельных полей:

* Поле «номер» должно заполняться автоматически – это нумерация в системе. Не должно быть двух и более одинаковых номеров.
* Поле «Дата» - заполняется автоматически – дата создания документа.
* Поле «Время начала» - заполняется автоматически – это время создания документа.
* Поле «Время окончания» - заполняется автоматически – это время завершения работы.
* Поле «продолжительность работы» должно рассчитываться автоматически и равно «Время окончания» минус «Время начала», результат отображать в минутах.
* Запретить удаление / внесение изменений в документ после того, как КМ закрыл и сохранил его.

На рабочем столе во вкладке «Работа» документы отображаются в виде табличного списка. Поля:

* Номер документа;
* Дата создания;
* Работа – должно заполняться из поля документа «Работа»;
* Время начала;
* Время окончания;
* Продолжительность работы – должно заполняться из поля документа Продолжительность работы»;
* Статус.

На панели инструментов во вкладке «Звонок» и «Работа» должны быть кнопки:

* Создать – при нажатии, на который должен открываться пустой документ к заполнению;
* Создать копированием – должна создаваться копия документа, строка которой активна;
* Установить период для просмотра – фильтрует список документов по периоду по дате создания документов;
* Поиск документов по каждому из параметров таблицы – стандартный для 1С.

**Справочник «Работа».** В справочнике создаются работы, которые выполняет (будет выполнять) КМ.

Поля справочника:

Порядковый номер (или Код) – присваивается системой автоматически

Наименование – вводится вручную, текстовый формат. Обязательное поле для заполнения.

Эти работы будут выбираться в документе «Работа».

Справочник «Статус»:

Нет соединения

Перезвонить

Успешный

Отказ

В работе

Завершен

**Приложение 1**

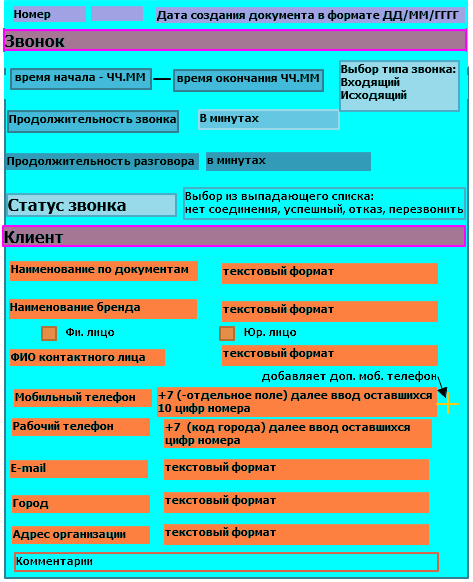


Рис. 1 Документ «Звонок»

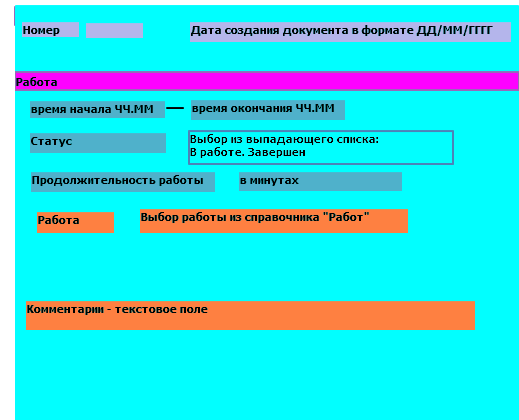


Рис. 2 Документ «Работа»