

Опись документов представленного файла:

1. Прейскурант ООО «Передовые Технологии» на Программу для ЭВМ (Далее – ПО) «Workforce Management» (на 1 листе);
2. Функциональные характеристики ПО «Workforce Management» (на 1 листе);
3. Требования к аппаратной платформе, операционным системам и СУБД (на 1 листе);
4. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО «Workforce Management» (на 6 листах);
5. Архитектура ПО «Workforce Management» (на 1 листе);
6. Инструкция по установке ПО «Workforce Management» (на 2 листах);
7. Руководство пользователя ПО «Workforce Management» (на 40 листах).



Прейскурант ООО «Передовые Технологии» на Программу для ЭВМ (Далее – ПО) «Workforce Management»

В связи с особенностями лицензирования, стоимость ПО «Workforce Management» рассчитывается индивидуально, дополнительную информацию можно получить по электронной почте: tech@itroo.ru. После отправки запроса, наши сотрудники свяжутся с Вами для детальной консультации и предоставления расчёта в соответствии с техническими характеристиками объекта автоматизации.

Функциональные характеристики ПО «Workforce Management»

Программа для ЭВМ «Workforce Management» предназначена для планирования и оптимизации ресурсов в подразделениях контакт - центра.

«Workforce Management» обеспечивает автоматизацию процесса планирования ресурсов, учета и оценки качества работ операторов при обслуживании обращений клиентов, включая:

- использование графического web-интерфейса для управления правилами работы различных подразделений контакт – центра и каждого сотрудника с учетом требований ТК РФ, отображения графиков их работы на различных интервалах
- составление прогноза по нагрузке на различные каналы и очереди на месячном и дневном интервалах планирования, использование исторических накопленных данных при составлении прогнозов на будущие периоды
- составление графиков работы на будущие периоды (по установленному формату) с учетом прогноза по нагрузке, требований к уровню обслуживания, потребностей в ресурсах и требованиям к квалификации сотрудников
- предоставление пользователю прогноза по ключевым параметрам обслуживания обращений клиентов с учетом заданных правил работы организаций и сотрудников, исходных данных и ограничений
- планирование ежедневной деятельности операторских подразделений контакт – центра с учетом существующего законодательства РФ по нормированию рабочего времени, сменности, графиков отпусков, больничных листов и т.п.
- графическое представление рабочих расписаний сотрудников в различных режимах просмотра (месяц, день) с различной степенью детализации, а также отображение назначенных событий смен (перерывов, обедов)
- автоматизацию процесса оперативного управления текущей деятельностью операторов, в том числе корректировки текущих графиков работы (подмены, больничные, переносы смен, внесение отгулов и отпусков и т.п.)



Требования к аппаратной платформе, операционным системам и СУБД

Представленные требования к аппаратной платформе на ПО «Workforce Management» предназначены для организации системы на 500 сотрудников.

Master node: 3 шт, vCPU 2, RAM 4 GB, HDD 50GB

WorkerNode: 2 шт, vCPU 12, RAM 24GB, HDD 500GB

Сервер расчета: 1 шт, vCPU 24, RAM 64GB, HDD 150GB

Кластер БД: 3 шт, vCPU 6, RAM 24GB, HDD 300GB

ОС: Astra Linux, либо РЕД ОС, либо Cent OS, либо RHEL.

СУБД: Postgres Pro, либо PostgreSQL, дополнительно используются СУБД Click House и Redis



Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО «Workforce Management»

Сокращение	Расшифровка сокращения
Программа	ПО «Workforce Management»
Разработчик	Правообладатель Программы
Заказчик	Физическое или юридическое лицо, получившее на законных основаниях доступ к Программе.

1. Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) Программы.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений Программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
- пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы Программы.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены двумя способами:

- обновление компонентов Программы;
- разовая работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Заказчик направляет запрос по электронной почте на электронный адрес tech@itroo.ru.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по

ITROO

запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Лицензиат в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов и прочие необходимые атрибуты систем.

3. Совершенствование Программы

Программа регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу tech@itroo.ru.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.



4. Техническая поддержка Программы

Оказание технической поддержки Программы осуществляется по электронной почте: tech@itroo.ru.

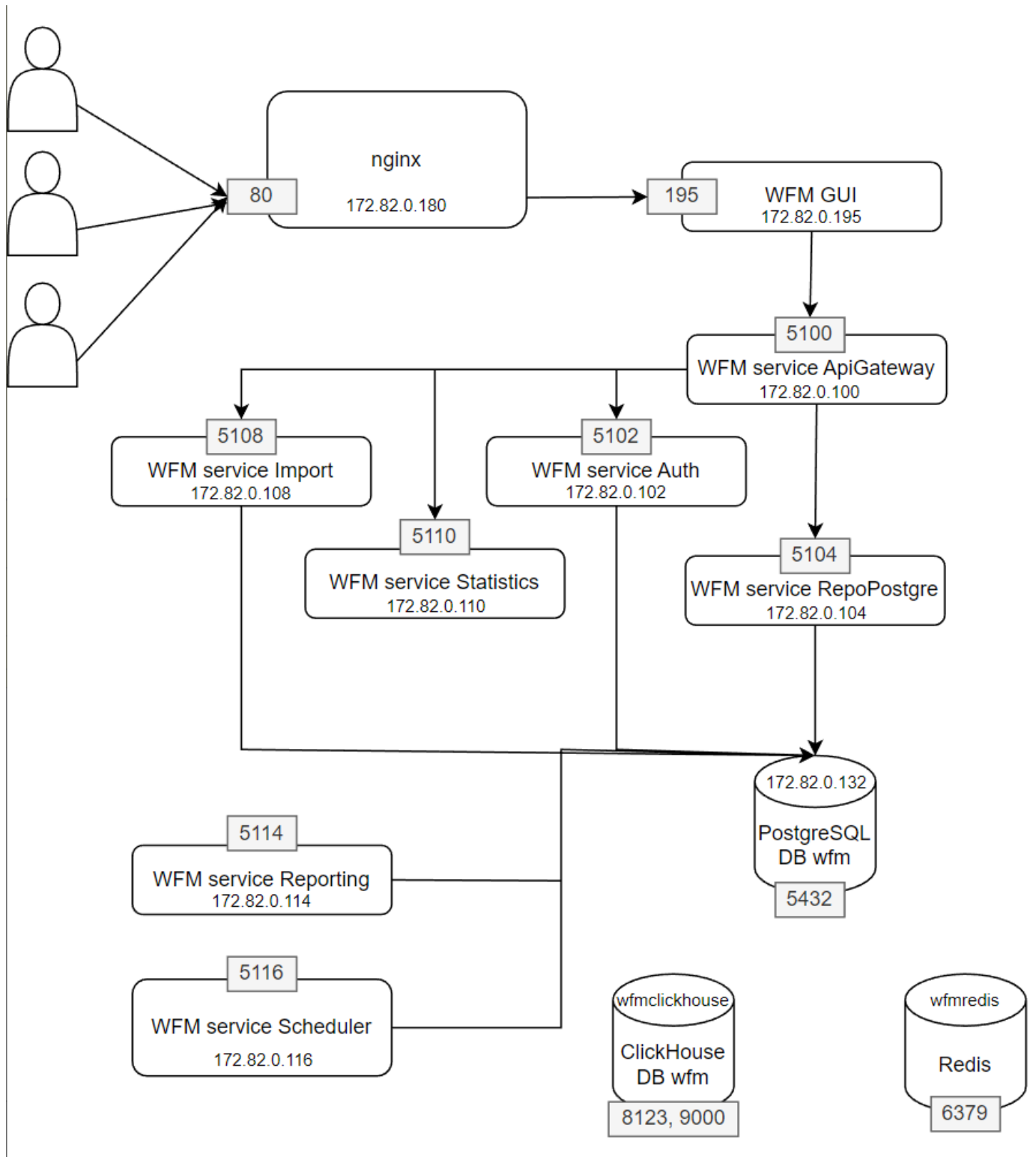
Непосредственный адрес оказания технической поддержки: **117418, г. Москва, вн.тер.г. Муниципальный Округ Черемушки, ул Цюрупы, д. 28, помещ. 1, ком. 16Б**

5. Информация о персонале

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить Руководство пользователя к ПО «Workforce Management».

Архитектура ПО «Workforce Management»



Инструкция по установке ПО «Workforce Management»

Основная информация:

В полученном от производителя дистрибутиве содержатся файлы, необходимые для развертывания стека приложений WFM.

В теги Docker контейнеров записаны ветки, из которых были собраны приложения. В имя дистрибутива вписана дата и версия сборки, которые можно сопоставить с Jenkins.

Дистрибутив может состоять из (наполнение архива зависит от параметров сборки):

- images_dump/wfm_Standalone_images_<дата>.<версия>.tar.gz

В данном tar.gz файле содержатся сдмпленные Docker образы.

- docker_compose_files/docker-compose-<дата>.<версия>.yaml

В данном yaml файле описаны правила развертывания контейнеров. Заменяет bash скрипты (в частности, команду docker run, в которую приходится передавать много доп. ключей)

- wfmdb

Директория с Dockerfile'ами, структурой директорий и выкаченными из репозитория скриптами на создание баз данных wfm (Redis, Postgres)

- Readme.md

Файл, который Вы в настоящий момент читаете.

Требования для сервера с сервисами wfm:

- Установленный docker версии: 20.10.22

- Установленный docker compose версии: v2.14.1

- Доступные порты 80 и 8080 для http запросов.

Инструкция по обновлению:

1. Все файлы из дистрибутива должны располагаться в директории /opt/wfm..

Файлы полученные в ходе распаковки tar.gz файла должны быть в: /opt/wfm/

2. Загружаем дампы Docker образов на хост. В директории wfm выполняем:

```
docker load <
```

```
/opt/wfm/images_dump/wfm_Standalone_images_<дата>.<версия>.tar.gz
```

3. Запускаем контейнеры:

```
docker compose -f /opt/wfm/docker_compose_files/docker-compose-  
<дата>.<версия>.yaml up -d
```

ВАЖНО!

Если нижеуказанная команда не выполняется:

ITROO

- 1) Либо не установлен плагин docker compose,
- 2) Либо версия docker compose ниже 2-ой. В таком случае, команда будет иметь вид: `docker-compose -f <и тд>`

Инструкция по первичной установке на чистом сервере:

1. Создаём Docker network с именем wfm:

```
docker network create --subnet 172.82.0.0/24 wfm
```

Проверяем созданную сеть:

```
docker network inspect wfm | grep 'Subnet'
```

Если возвращает: "Subnet": "172.82.0.0/24" - все ок.

2. Все файлы из дистрибутива должны располагаться в директории /opt/wfm.
Файлы полученные в ходе распаковки tar.gz файла должны быть в: /opt/wfm/

3. Загружаем дампы Docker образов на хост. В директории wfm выполняем:

```
docker load <
```

```
/opt/wfm/images_dump/wfm_Standalone_images_<дата>.<версия>.tar.gz
```

4. Запускаем контейнеры:

```
docker compose -f /opt/wfm/docker_compose_files/docker-compose-  
<дата>.<версия>.yml up -d --build
```

ВАЖНО!

Если нижеуказанная команда не выполняется:

- 1) Либо не установлен плагин docker compose,
- 2) Либо версия docker compose ниже 2-ой. В таком случае, команда будет иметь вид: `docker-compose -f <и тд>`

5. Проверяем, обратившись на 80 и 8080 порт хоста по http.

Удаление контейнеров:

```
docker compose -f docker-compose-<дата>.<версия>.yml down
```

Данная команда удаляет все контейнеры, оставляя образы.

Не выполнять, если есть необходимость сохранять данные. В основном относится к базам данных.

Если в docker compose описаны контейнеры баз данных, выполнять данную команду не рекомендуется, если у Вас нет глобальной идеи и запасного плана.

Полезные команды:

```
- docker rmi -f $(docker images --format '{{.Repository}}:{{.Tag}}' | grep 'wfm') -  
удалить все образы wfm. ОПАСНО!
```

ITROO

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПО WORKFORCE MANAGEMENT

2023

Оглавление

1 Начало работы. Авторизация	17
2 Раздел «Управление организацией»	18
2.1 Добавление организации.....	18
2.2 Редактирование данных организации	19
2.3 Добавление типа деятельности	21
2.4 Редактирование типа деятельности.....	22
2.5 Удаление типа деятельности	24
2.6 Добавление деятельности	25
2.7 Редактирование и удаление деятельности	27
2.8 Добавление очереди.....	27
2.9 Редактирование и удаление очереди	29
2.10 Добавление навыка сотрудника	29
2.11 Редактирование и удаление навыка сотрудника	30
2.12 Добавление должности сотрудника	30
2.13 Редактирование и удаление должности сотрудника	31
2.14 Добавление типа сотрудника.....	31
3 Раздел «Администрирование работ»	33
3.1 Вкладка «События смены».....	33
3.1.1 Добавление события смены.....	33
3.1.2 Редактирование события смены.....	34
3.1.3 Удаление событие смены.....	36
3.2 Вкладка «Смены».....	38
3.3 Вкладка «Схемы работы».....	38
3.3.1 Добавление схемы работы	38
3.3.2 Редактирование события смены.....	39
3.3.3 Удаление схемы работы	41
4 Раздел «Управление сотрудниками»	43
4.1 Вкладка «Профиль»	43
4.1.1 Добавление профиля сотрудника.....	43

ITROO

4.1.2 Редактирование профиля сотрудника.....	45
4.1.3 Удаление профиля сотрудника.....	46
4.2 Вкладка «Навыки»	47
4.2.1 Добавление навыка сотрудника	47
4.2.2 Редактирование навыка сотрудника	48
4.2.3 Удаление навыка сотрудника	49
4.3 Вкладка «Схемы работы».....	50
4.3.1 Добавление схемы работы сотрудника	50
4.3.2 Редактирование схемы работы.....	52
4.3.3 Удаление схемы работы сотрудника	53

1 Начало работы. Авторизация

Для начала работы с системой необходимо пройти авторизацию:

- ввести персональный логин и пароль в форму ввода;

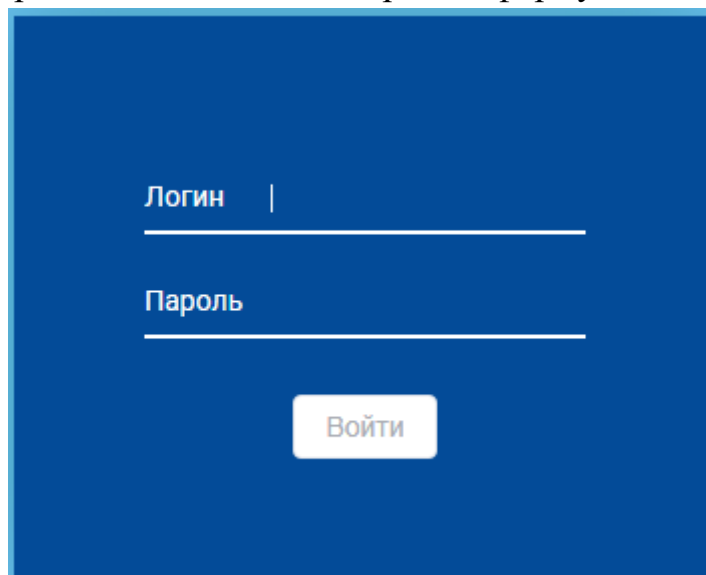


Рисунок 1

- нажать кнопку «Войти». Откроется страница выбора раздела «Активные компании».

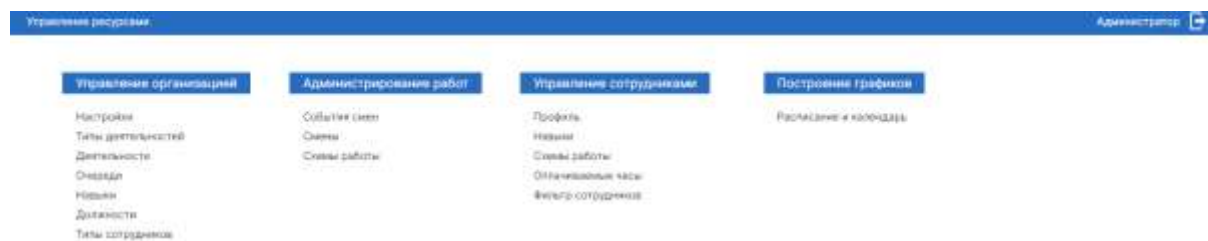


Рисунок 2

2 Раздел «Управление организацией»

В разделе «Управление организацией» создаются новые организации, добавляются типы деятельности, очереди, навыки, должности сотрудникам и типы сотрудников.

2.1 Добавление организации

Чтобы добавить организацию, необходимо:

- Перейти в раздел «Управление организацией» на вкладку «Настройки»;

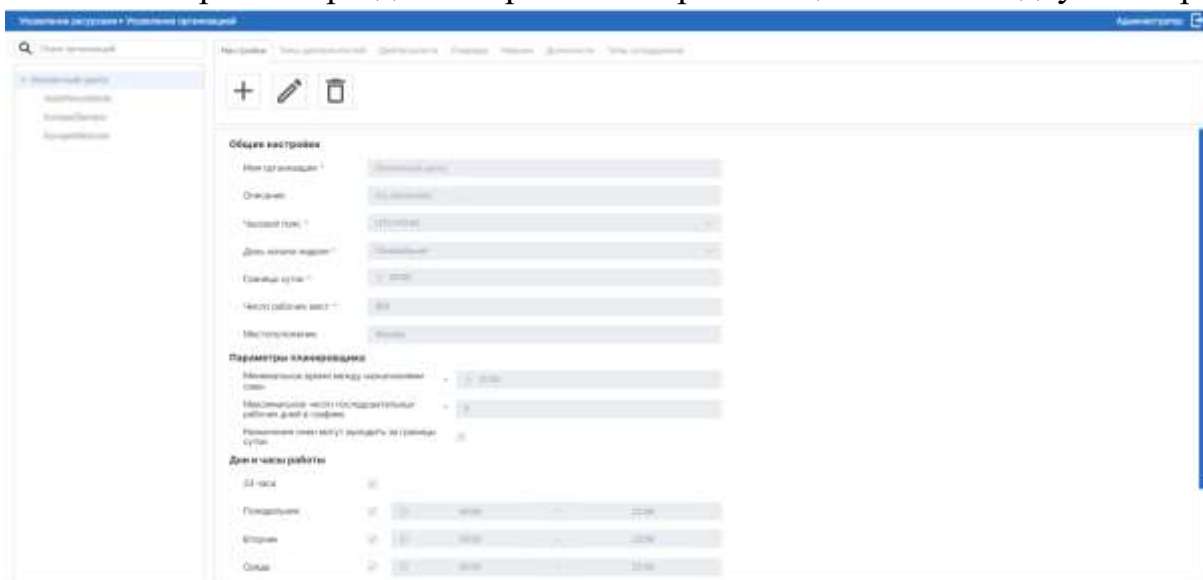


Рисунок 3

- нажать кнопку  . Откроется окно «Добавление поля»;

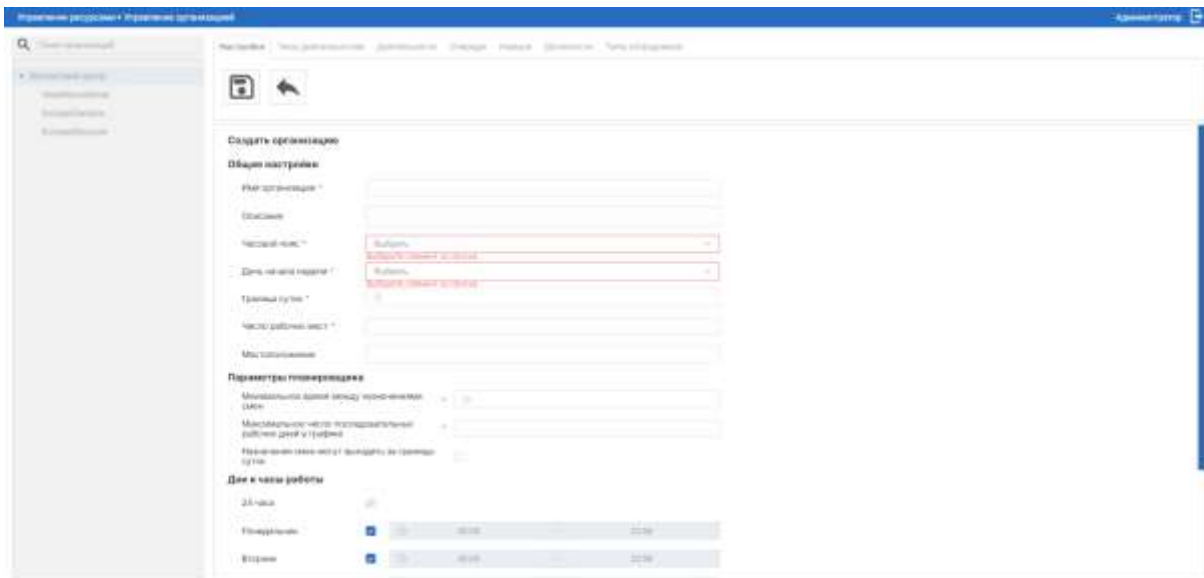


Рисунок 4

- Заполнить обязательные поля:
 - Имя организации. Указать наименование организации;
 - Часовой пояс. Выберите из раскрывающегося списка часовой пояс работы организации;
 - День начала недели. Из раскрывающегося списка выберите день недели, который будет являться началом недели для данной организации;
 - Граница суток. Укажите границу суток организации;
 - Число рабочих мест. Укажите число рабочих мест;
 - Минимальное время между назначениями смен. Укажите минимальное время между назначениями смен;
 - Максимальное число последовательных рабочих дней в графике. Укажите максимальное число последовательных рабочих дней в графике.
- Заполнить необязательные поля: Описание, Местоположение, Назначения смен могут выходить за границы суток, Дни и часы работы.



- Нажать кнопку «». Новая организация появится в списке организаций.

2.2 Редактирование данных организации

Чтобы отредактировать данные организации, необходимо .

- перейти в раздел «Управление организацией» на вкладку «Настройки» и нажать на организацию, данные о которой необходимо изменить;

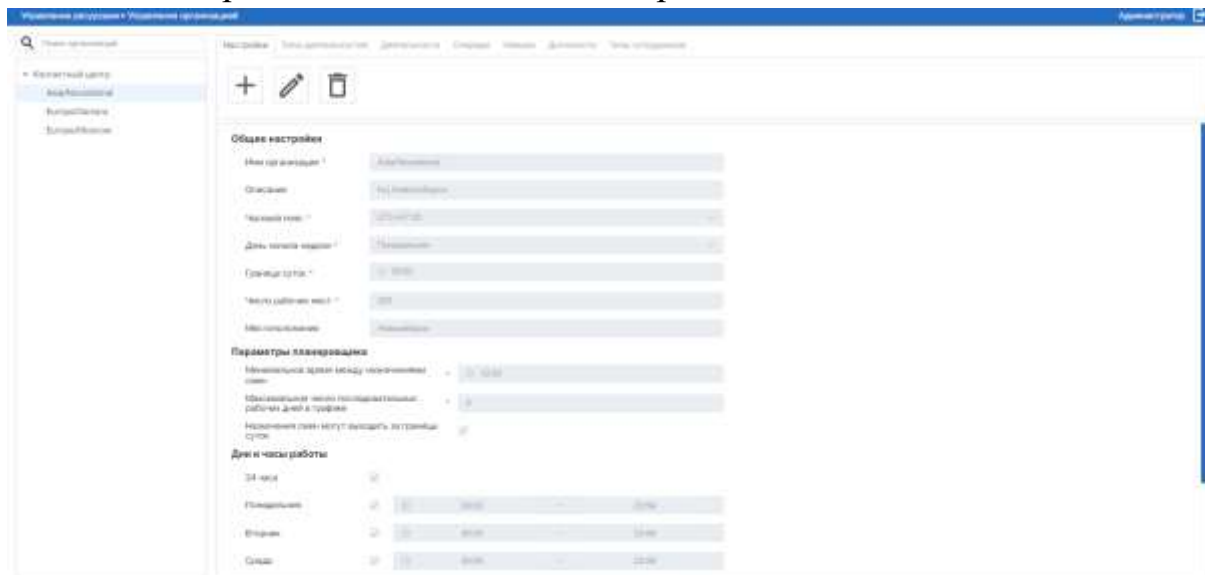





Рисунок 5

- нажать кнопку . Поля станут доступны для редактирования. Внесите изменения в поля в соответствии с правилами заполнения данных полей при создании организации;

Примечание:

1. Нажмите на кнопку , чтобы отменить редактирование данных организации.
2. Нажмите на кнопку , чтобы вернуться к просмотру информации об организации.

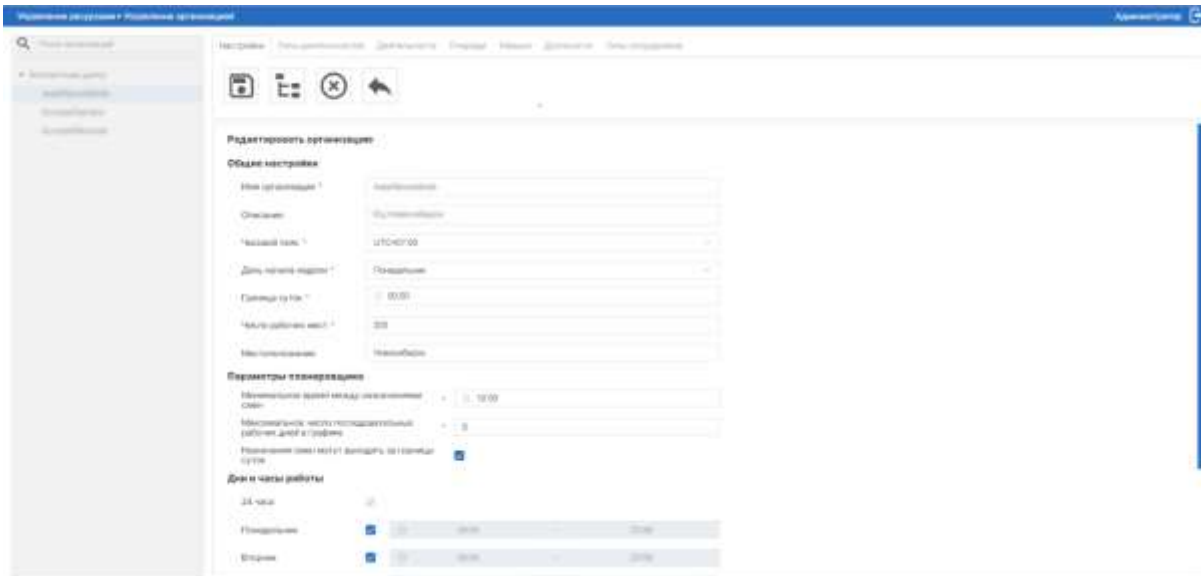




Рисунок 6

- Нажать кнопку «». Изменения будут сохранены в выбранной организации. Или нажмите на кнопку . Изменения будут сохранены и применены к подорганизациям.

2.3 Добавление типа деятельности

Чтобы добавить тип деятельности сотрудников организации, необходимо:

- Перейти в раздел «Управление организацией»;
- Нажать на организацию, для которой необходимо добавить тип деятельности;
- Перейти на вкладку «Тип деятельности»;

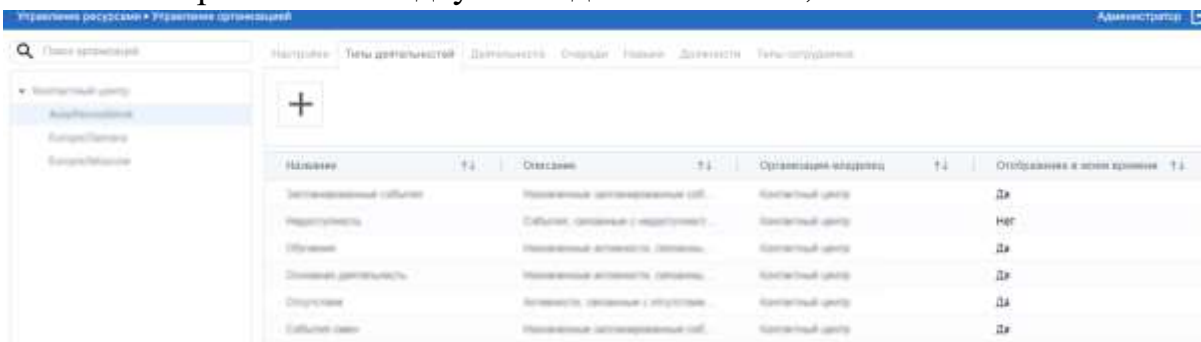


Рисунок 7



- Нажать на кнопку . Откроются поля для заполнения;

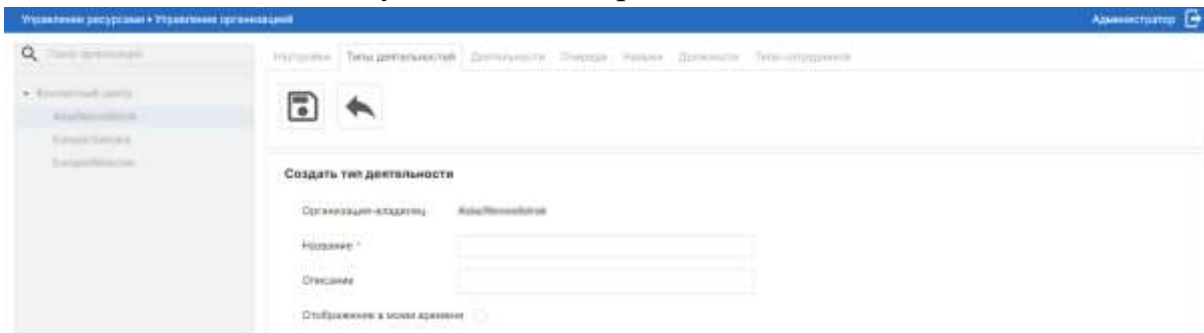


Рисунок 8

- Заполнить поля:
 - Название. Обязательное поле для заполнения. Ввести наименование типа деятельности;
 - Описание. Необязательное поле для заполнения. Ввести описание типа деятельности;
 - Отображение в моем времени. Установить флажок, что данный тип деятельности доступен для выбора в моем времени (часовом поясе организации).



- Нажать на кнопку . Данные будут сохранены. Новый тип деятельности отобразится на вкладке «Тип деятельности» данной организации.

2.4 Редактирование типа деятельности

Чтобы отредактировать данные типа деятельности, необходимо:

- Перейти в раздел «Управление организацией»;
- Нажать на организацию, для которой необходимо добавить тип деятельности;
- Перейти на вкладку «Тип деятельности»;

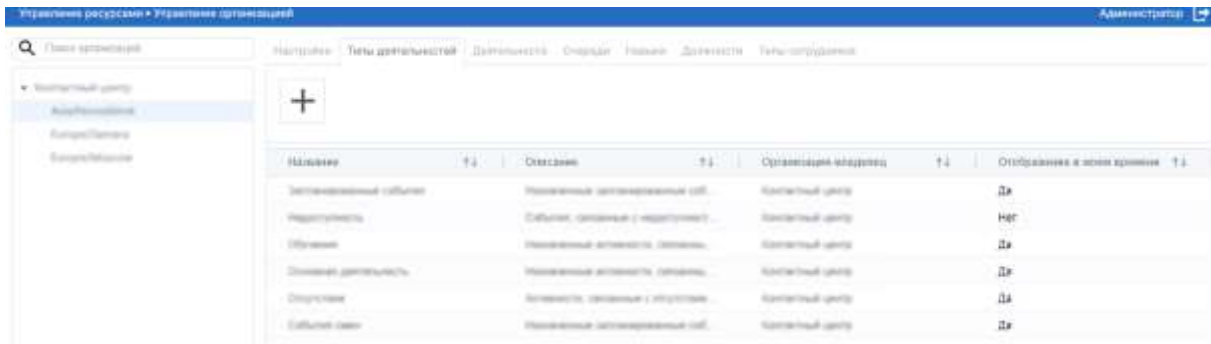


Рисунок 9

- Нажать на строку типа деятельности. Станут доступны кнопки  , 

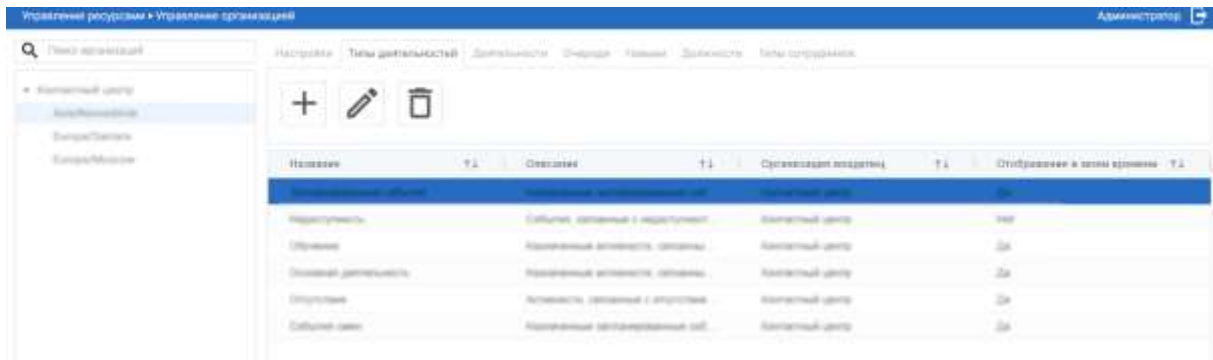



Рисунок 10

- Нажать на кнопку  . Откроются данные для редактирования типа деятельности;

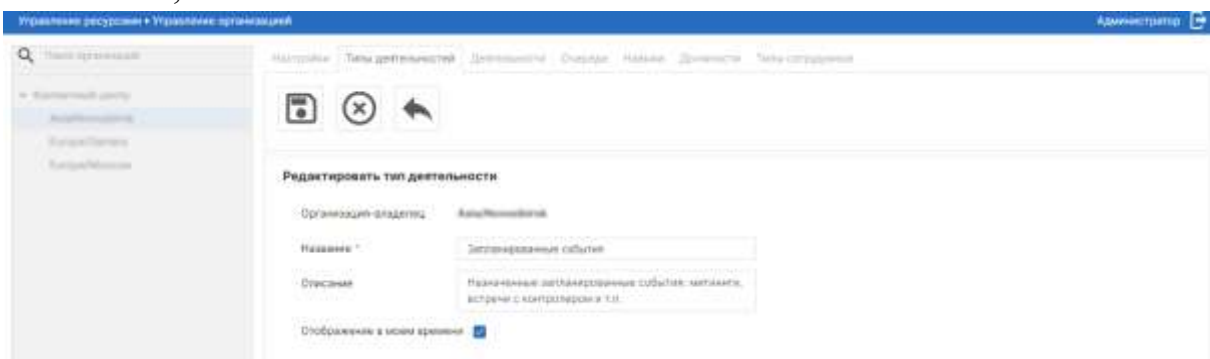


Рисунок 11

- Внести изменения в поля согласно правилам заполнения данных полей при создании нового типа деятельности;



- Нажать кнопку . Изменения будут сохранены.

2.5 Удаление типа деятельности

Чтобы удалить тип деятельности, необходимо:

- Перейти в раздел «Управление организацией»;
- Нажать на организацию, для которой необходимо удалить тип деятельности;
- Перейти на вкладку «Тип деятельности»;

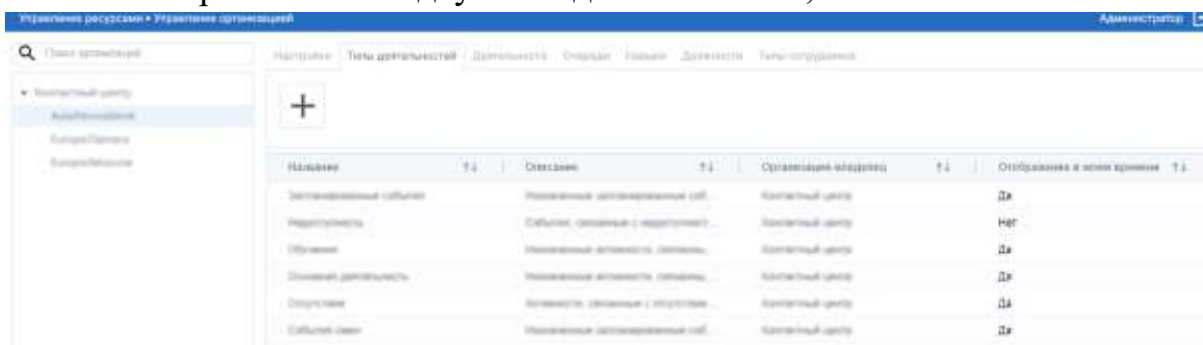



Рисунок 12

- Нажать на строку типа деятельности. Станут доступны кнопки  ,

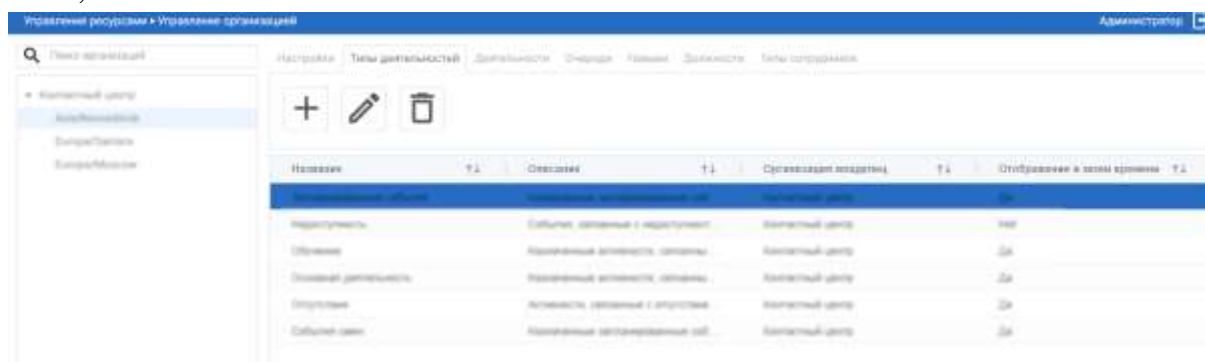


Рисунок 13

- Нажать на кнопку . Откроется окно «Удаление»;

Удаление




Вы действительно хотите удалить тип деятельности "111"?
Внимание! Все данные будут удалены от родителя ко всем дочерним организациям.

Удалить

Отменить

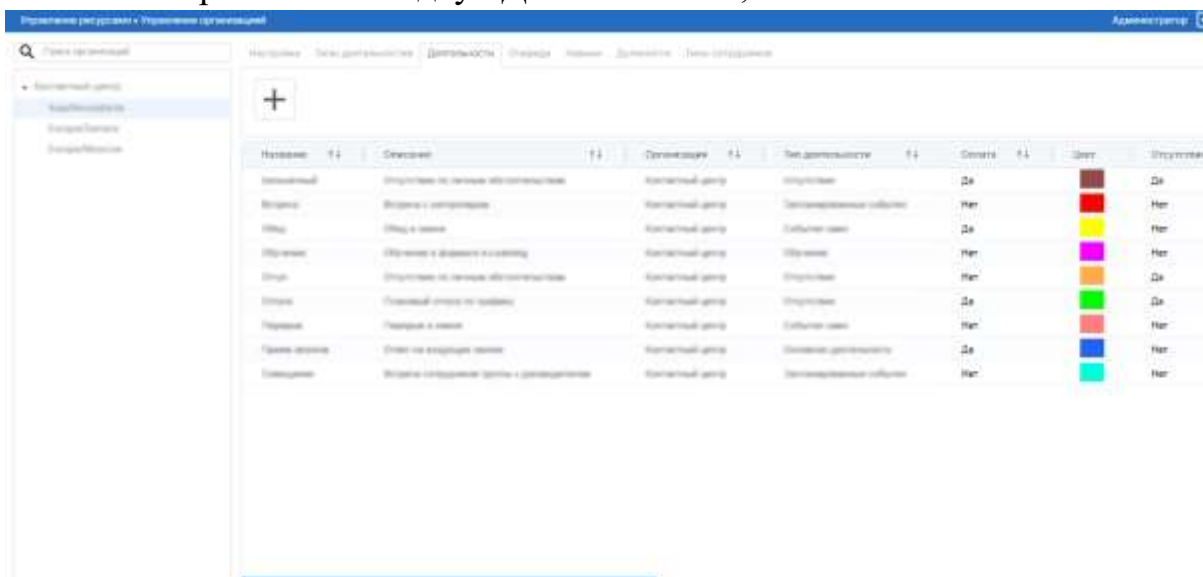
Рисунок 14

- Нажать на кнопку «Удалить». Тип деятельности будет удален. Появится информационное сообщение 

2.6 Добавление деятельности

Чтобы добавить деятельность сотрудников организации, необходимо:

- Перейти в раздел «Управление организацией»;
- Нажать на организацию, для которой необходимо добавить тип деятельности;
- Перейти на вкладку «Деятельности»;



Название	Описание	Категория	Тип деятельности	Род деятельности	Статус	Цвет	Доступен
Классный	Участие в занятиях обучающихся	Классный день	Участие	Да	Да	Бордовый	Да
Встреча	Встреча с родителями	Классный день	Сопровождение события	Нет	Нет	Красный	Нет
Общ	Общ в школе	Классный день	События сайт	Да	Да	Желтый	Нет
Обучение	Обучение в школе и в онлайн	Классный день	Обучение	Нет	Нет	Фиолетовый	Нет
Общ	Участие в занятиях обучающихся	Классный день	Участие	Нет	Да	Оранжевый	Да
Общ	Полный доступ на сайте	Классный день	Участие	Да	Да	Зеленый	Да
Повтор	Повтор в школе	Классный день	События сайт	Нет	Нет	Коричневый	Нет
Принцип работы	Общ на сайте организации	Классный день	События деятельности	Да	Нет	Синий	Нет
Сопровождение	Участие сотрудников школы в сопровождении	Классный день	Сопровождение события	Нет	Нет	Светло-голубой	Нет

Рисунок 15



- Нажать на кнопку . Откроются поля для заполнения;

Рисунок 16

- Заполнить поля:
 - Название. Обязательное поле для заполнения. Ввести наименование деятельности;
 - Описание. Необязательное поле для заполнения. Ввести описание деятельности;
 - Тип деятельности. Из раскрывающегося окна выберите тип деятельности;
 - Оплачивается. Установите флажок, если данная деятельность оплачивается;
 - Цвет в календаре. Нажмите на поле, чтобы выбрать цветовое отображение данной деятельности;
 - Способ связи. Обязательное поле для заполнения. Из раскрывающегося списка выберите тип связи;
 - Использовать в смене. Необязательное поле для заполнения. Установить флажок, если данная деятельность будет использоваться в смене;
 - Использовать в событиях смены. Необязательное поле для заполнения. Установить флажок, если данная деятельность будет использоваться в событиях смены;

- Использовать в календарных событиях. Необязательное поле для заполнения. Установить флажок, если данная деятельность будет использоваться в календарных событиях;

- Отсутствие. Необязательное поле для заполнения. Установить флажок, если данная.....

- Недоступность. Необязательное поле для заполнения. Установить флажок, если данная.....

- Использовать в запросах. Необязательное поле для заполнения. Установить флажок, если данная деятельность будет использоваться запросах;

- Допустимое несоответствие, мин. Обязательное поле для заполнения. Указать допустимое несоответствии в минутах;

- Минимальное время деятельности. Обязательное поле для заполнения. Указать минимальное время деятельности.



- Нажать на кнопку . Данные будут сохранены. Новая деятельность отобразится на вкладке «Деятельности» данной организации.

2.7 Редактирование и удаление деятельности

Редактирование и удаление деятельности производится аналогичным образом, что и редактирование и удаление типа деятельности.

2.8 Добавление очереди

Чтобы добавить очередь, необходимо:

- Перейти в раздел «Управление организацией»;
- Нажать на организацию, для которой необходимо добавить тип деятельности;
- Перейти на вкладку «Очереди»;

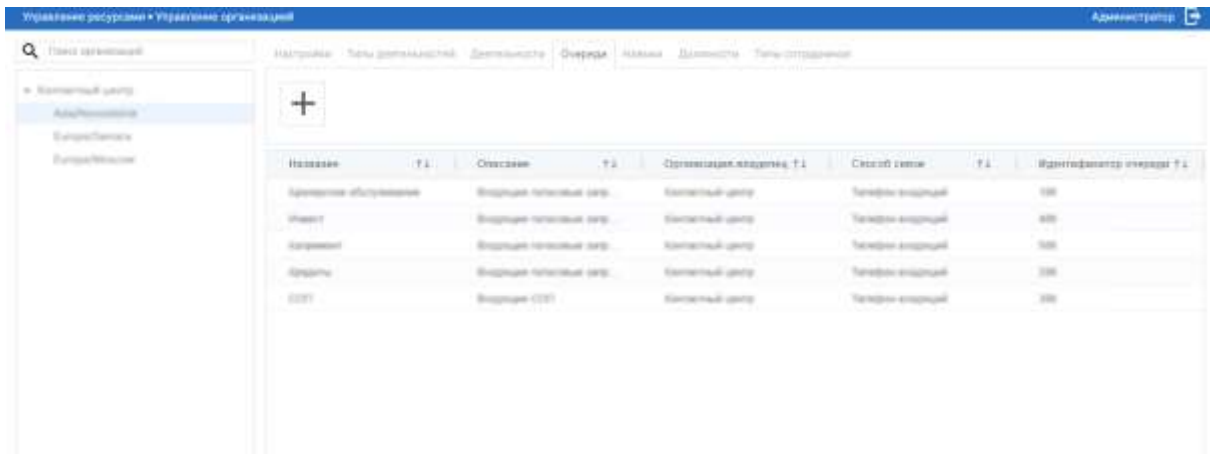


Рисунок 17

- Нажать на кнопку  . Откроются поля для заполнения;

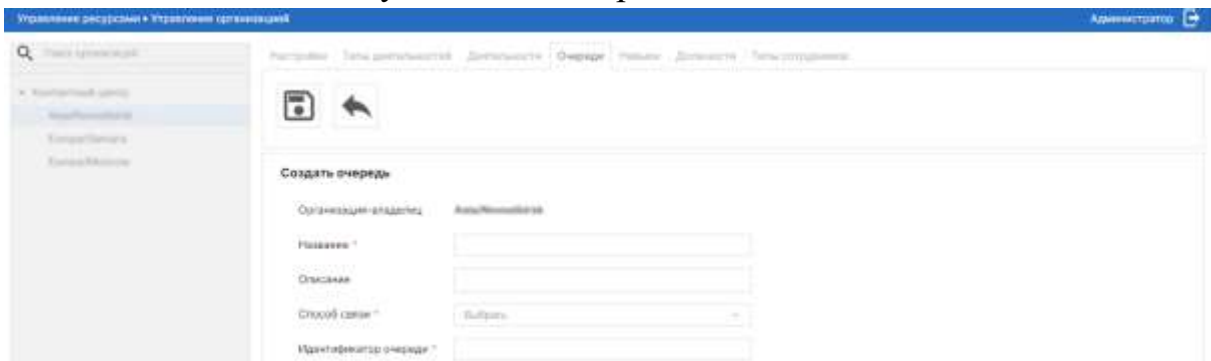



Рисунок 18

- Заполнить поля:
 - Название. Обязательное поле для заполнения. Ввести наименование очереди;
 - Описание. Необязательное поле для заполнения. Ввести описание очереди;
 - Способ связи. Обязательное поле для заполнения. Выбрать из раскрывающегося списка способ связи;
 - Идентификатор очереди. Обязательное поле для заполнения. Указать идентификатор очереди.

- Нажать на кнопку  . Данные будут сохранены. Новая очередь отобразится на вкладке «Очереди» данной организации.

2.9 Редактирование и удаление очереди

Редактирование и удаление очереди производится аналогичным образом, что и редактирование и удаление типа деятельности.

2.10 Добавление навыка сотрудника

Чтобы добавить навык сотрудника, необходимо:

- Перейти в раздел «Управление организацией»;
- Нажать на организацию, для которой необходимо добавить тип деятельности;
- Перейти на вкладку «Навыки»;

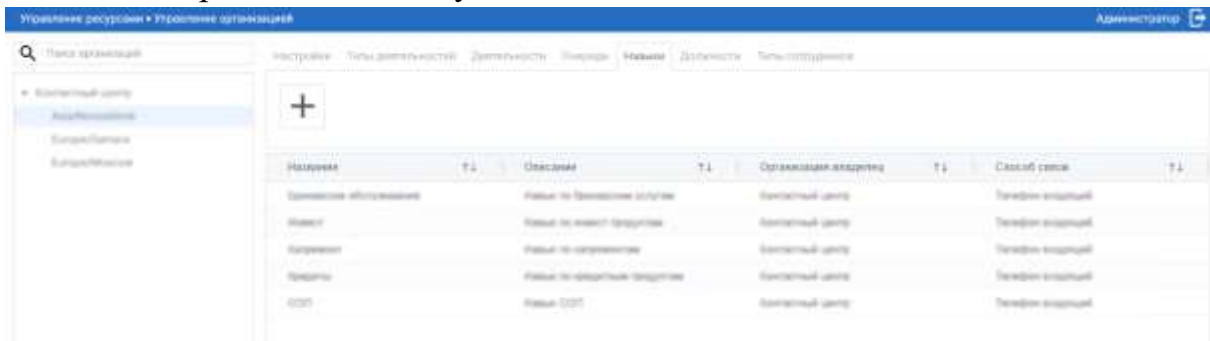


Рисунок 19

- Нажать на кнопку  . Откроются поля для заполнения;

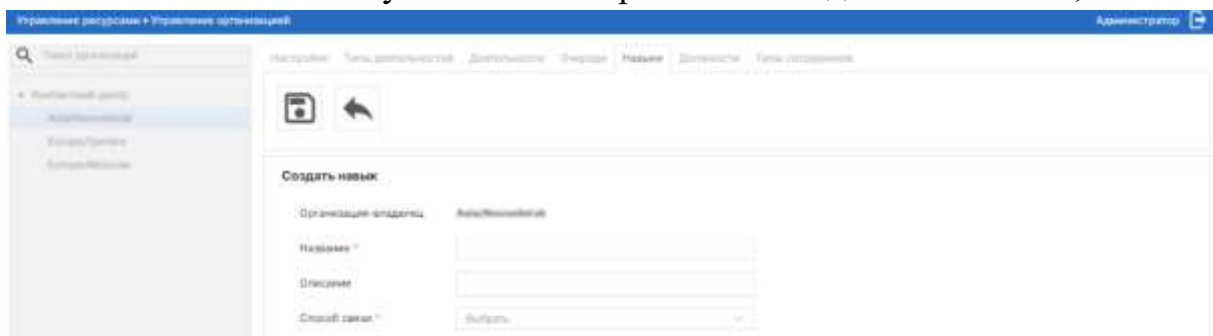



Рисунок 20

- Заполнить поля:
 - Название. Обязательное поле для заполнения. Ввести наименование навыка;
 - Описание. Необязательное поле для заполнения. Ввести описание навыка;

○ Способ связи. Обязательное поле для заполнения. Выбрать из раскрывающегося списка способ связи.



• Нажать на кнопку . Данные будут сохранены. Новый навык отобразится на вкладке «Навыки» данной организации.

2.11 Редактирование и удаление навыка сотрудника

Редактирование и удаление навыка сотрудника производится аналогичным образом, что редактирование и удаление типа деятельности.

2.12 Добавление должности сотрудника

Чтобы добавить должность сотрудника, необходимо:

- Перейти в раздел «Управление организацией»;
- Нажать на организацию, для которой необходимо добавить новую должность для сотрудника;
- Перейти на вкладку «Должности»;

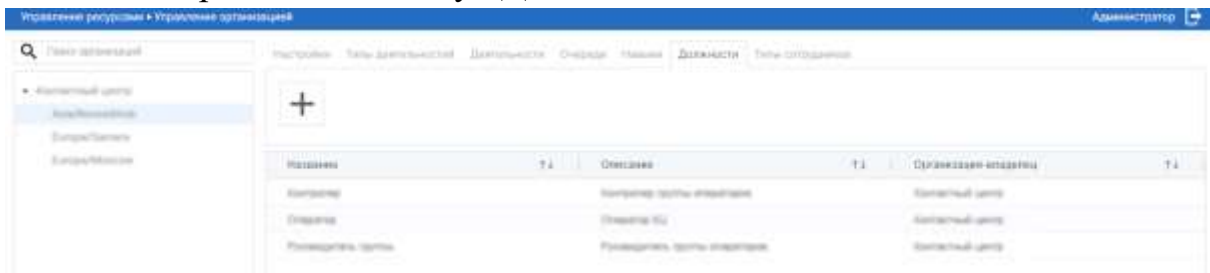


Рисунок 21



- Нажать на кнопку . Откроются поля для заполнения;

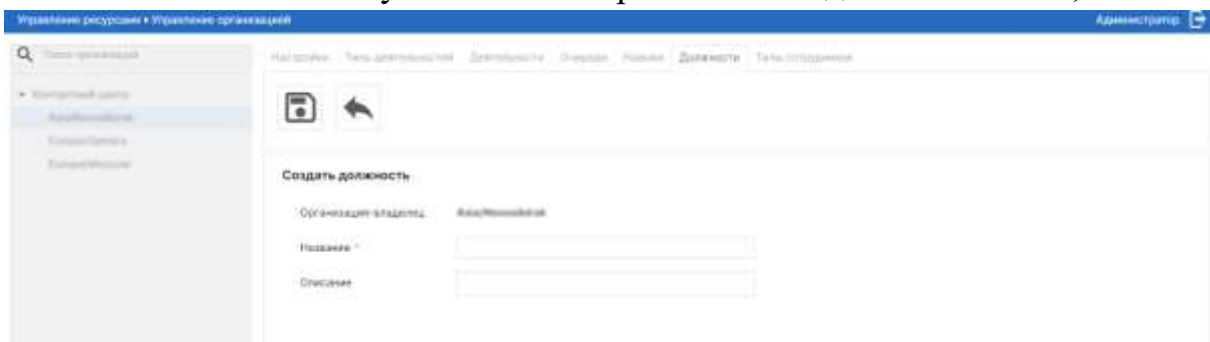



Рисунок 22

- Заполнить поля:

- Название. Обязательное поле для заполнения. Ввести наименование должности;
- Описание. Необязательное поле для заполнения. Ввести описание должности;



- Нажать на кнопку . Данные будут сохранены. Новая должность отобразится на вкладке «Должности» данной организации.

2.13 Редактирование и удаление должности сотрудника

Редактирование и удаление должности сотрудника производится аналогичным образом, что редактирование и удаление типа деятельности.

2.14 Добавление типа сотрудника

Чтобы добавить тип сотрудника, необходимо:

- Перейти в раздел «Управление организацией»;
- Нажать на организацию, для которой необходимо добавить новую должность для сотрудника;
- Перейти на вкладку «Тип сотрудника»;

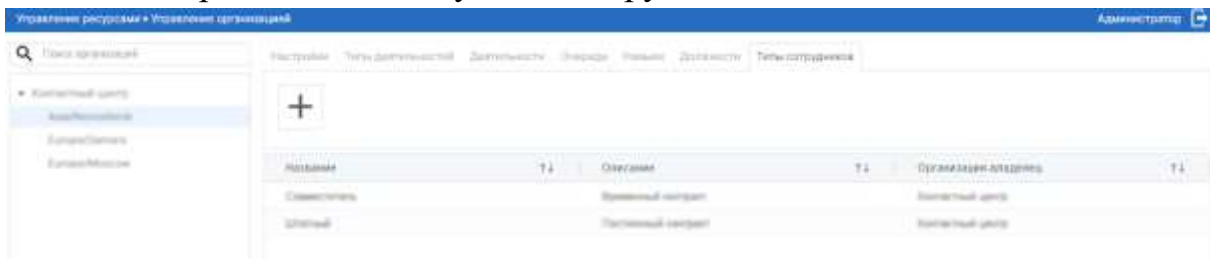


Рисунок 23



- Нажать на кнопку . Откроются поля для заполнения;

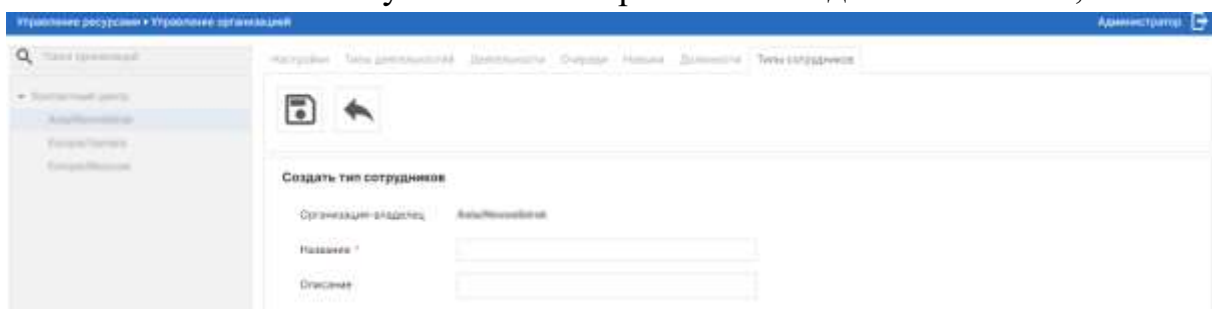



Рисунок 24

ITROO

- Заполнить поля:
 - Название. Обязательное поле для заполнения. Ввести наименование типа сотрудника;
 - Описание. Необязательное поле для заполнения. Ввести описание типа сотрудника;



- Нажать на кнопку . Данные будут сохранены. Новый тип сотрудника отобразится на вкладке «Типы сотрудников» данной организации.

3 Раздел «Администрирование работ»

3.1 Вкладка «События смены»

3.1.1 Добавление события смены

Чтобы добавить событие смены, необходимо:

- Перейти в раздел «Администрирование работ» на вкладку «События смен»;

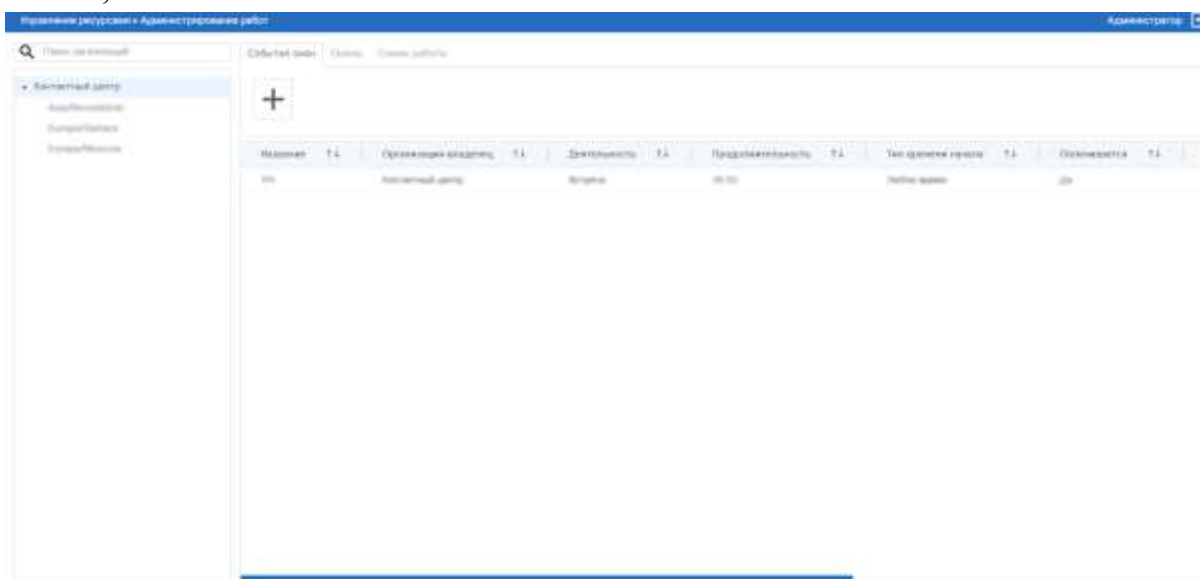



Рисунок 25

- нажать кнопку . Станут доступны поля для заполнения в области «Создать событие смены»;

Создать событие смены

Организация-владелец: Контактный центр

Имя *

Описание

Дата *

Продолжительность *

Случается

Тип времени начала *


Смещение ранее времени начала *

Смещение позднее времени начала *

Рисунок 26

- Заполнить поля:
 - Организация-владелец. Поле заполняется автоматически;
 - Название. Обязательное поле для заполнения. Введите наименование события смены;
 - Описание. Введите описание создаваемого события смены;
 - Деятельность. Обязательное поле для заполнения. Выберите из раскрывающегося списка тип деятельности при событии смены;
 - Продолжительность. Обязательное поле для заполнения. Укажите продолжительность события в ММ:ЧЧ;
 - Оплачивается. Установите флажок в поле, если данное событие оплачивается;
 - Тип времени начала. Обязательное поле для заполнения. Выбрать из раскрывающегося списка тип времени начала события. Если в поле «тип времени начала» выбрано значение «Любое время», то поля «Самое раннее время начала», «Самое позднее время начала» недоступны для заполнения;
 - Самое раннее время начала. Укажите самое раннее время начала;
 - Самое позднее время начала. Укажите самое позднее время начала.



- Нажать кнопку . Данные о событии смены будет сохранена.

3.1.2 Редактирование события смены

Чтобы отредактировать событие смены, необходимо:

- Перейти в раздел «Администрирование работ» на вкладку «События смен»;

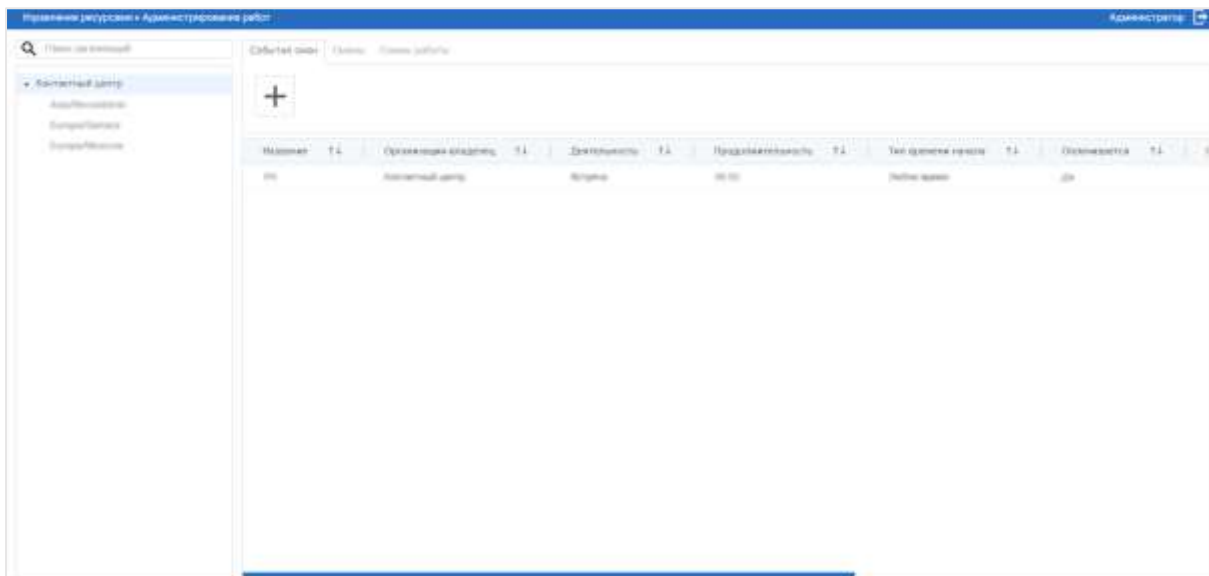


Рисунок 27

- Нажать на строку события смены, станут доступны кнопки 

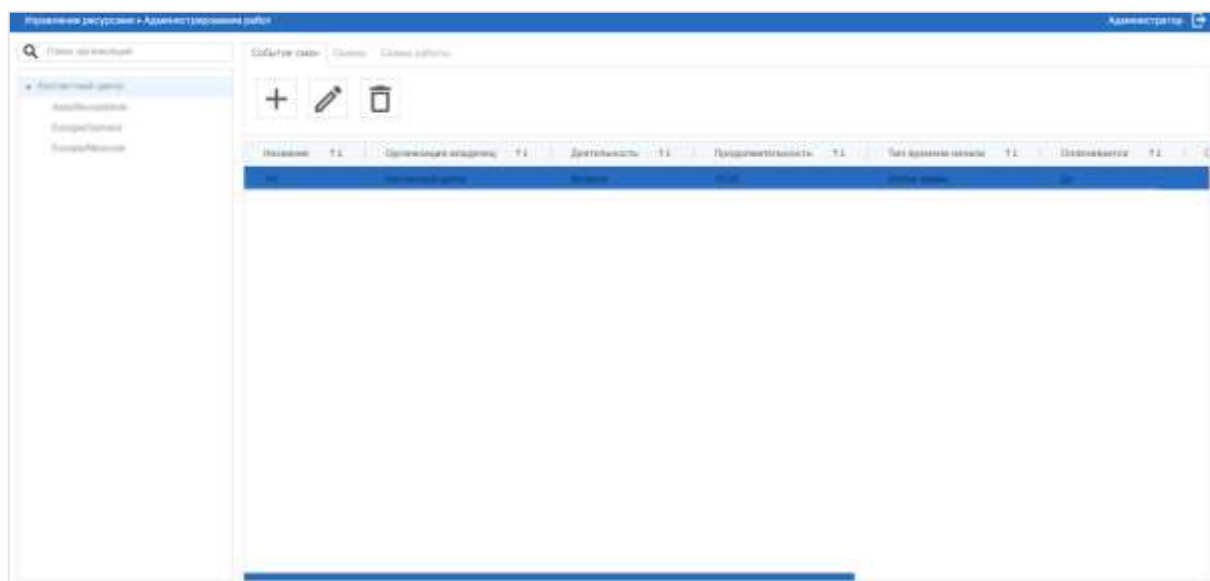



Рисунок 28

- Нажать на кнопку . Откроется блок «Редактировать событие смены»;

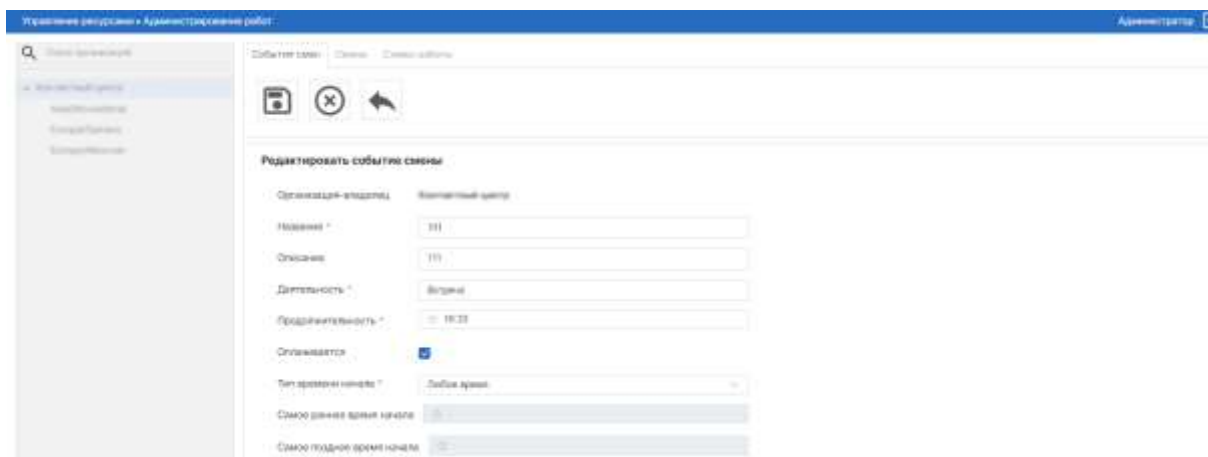


Рисунок 29

- Внесите изменения в данные поля согласно правилам заполнения данных полей при добавлении события смены (см. п.3.1.1);

Примечание: Поле «Организация-владелец» недоступно для редактирования.



- Нажать кнопку . Изменения будут сохранены в системе.

3.1.3 Удаление событие смены

Чтобы удалить событие смены, необходимо:

- Перейти в раздел «Администрирование работ» на вкладку «События смен»;

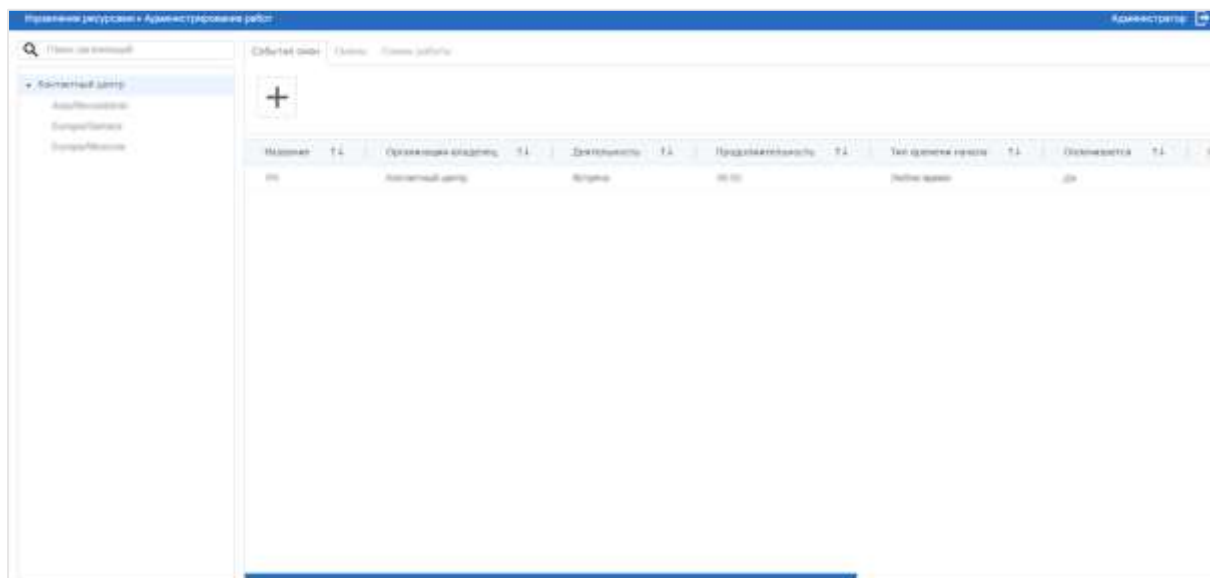


Рисунок 30

- Нажать на строку события смены, станут доступны кнопки

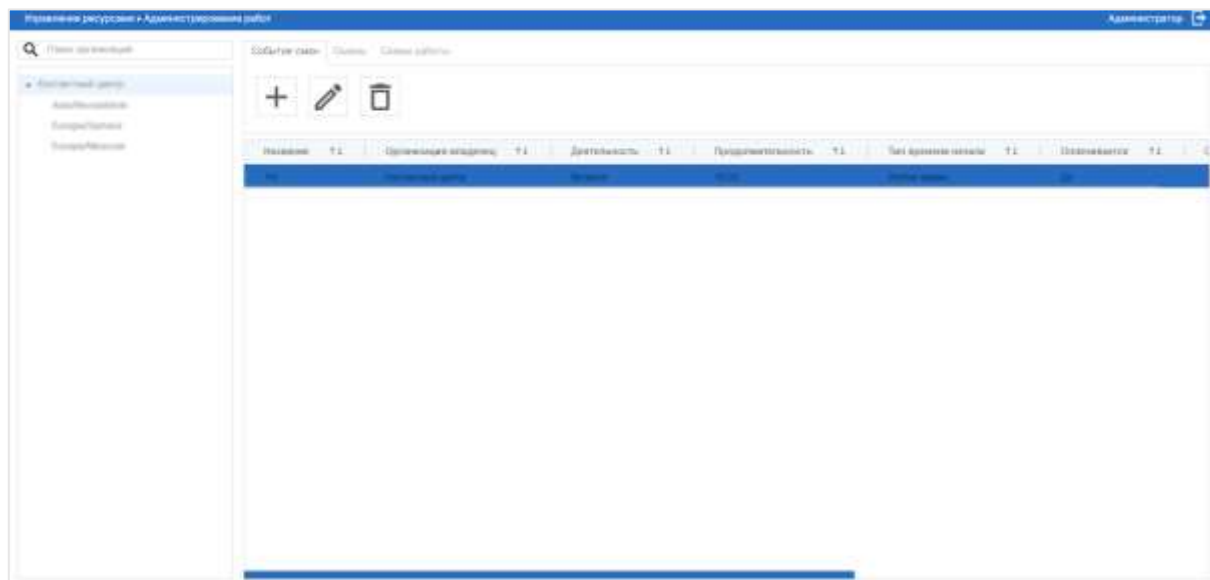


Рисунок 31

- Нажать на кнопку

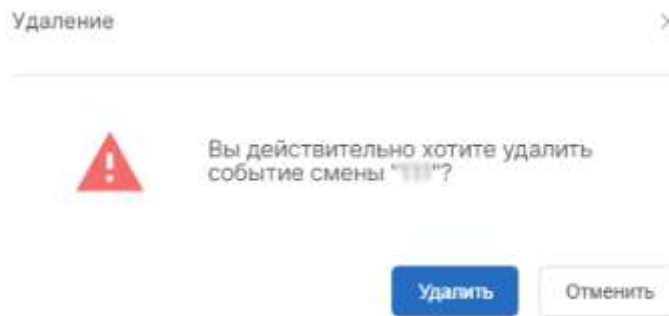
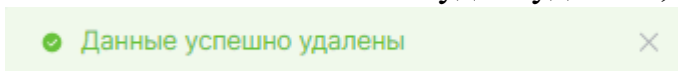


Рисунок 32

Нажать кнопку «Удалить». Событие смены будет удалено, появится информационное сообщение



- Нажать кнопку  . Откроется окно «Удаление»;

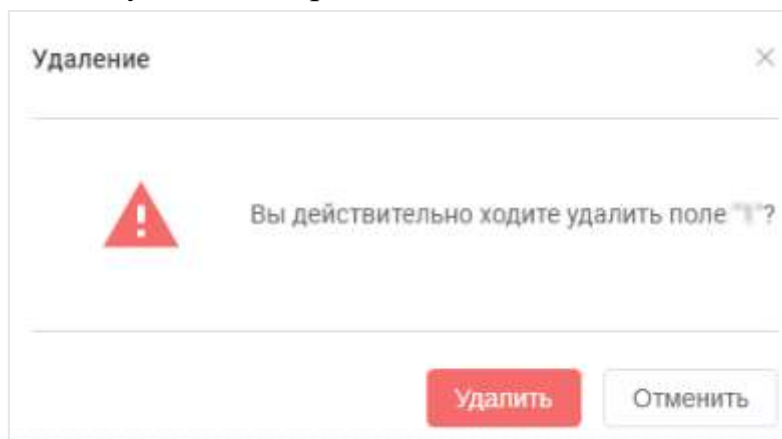
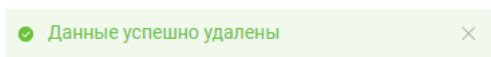


Рисунок 33

- Нажать кнопку «Удалить». Поле будет удалено из списка полей на вкладке «Поля». Появится информационное сообщение:



3.2 Вкладка «Смены»

3.3 Вкладка «Схемы работы»

3.3.1 Добавление схемы работы

Чтобы добавить схемы работы, необходимо:

- Перейти в раздел «Администрирование работ» на вкладку «Схемы работы»;

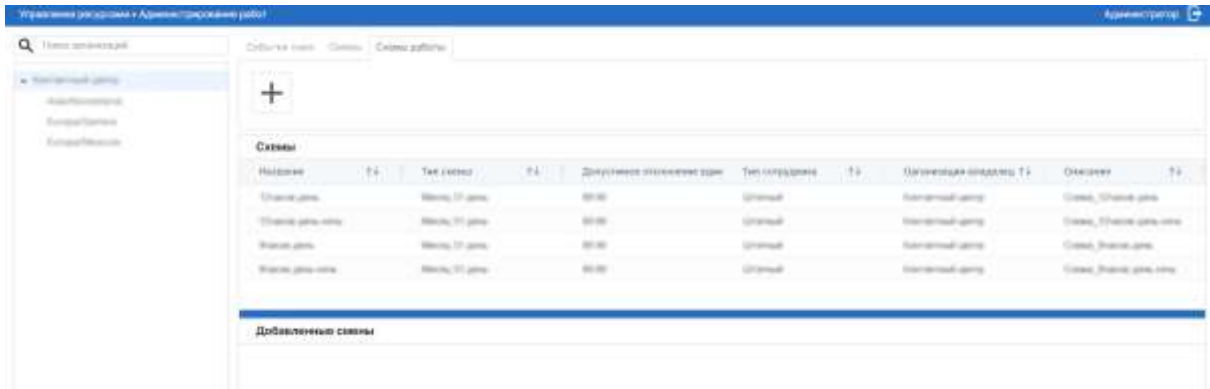



Рисунок 34

- нажать кнопку  . Станут доступны поля для заполнения;

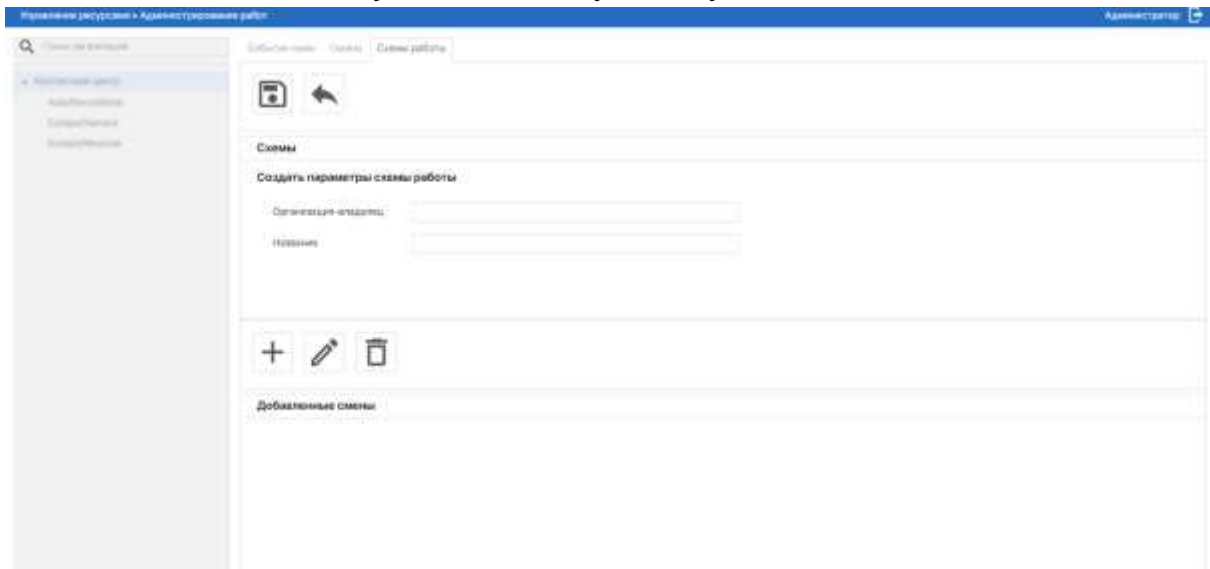



Рисунок 35

- Заполнить поля:
 - Организация-владелец. Введите наименование организации-владельца;
 - Название. Введите наименование параметров схемы работы;

- Нажать кнопку  . Данные схемы работы будут сохранены в системе.

3.3.2 Редактирование события смены

Чтобы отредактировать событие смены, необходимо:

- Перейти в раздел «Администрирование работ» на вкладку «Схемы работы»;

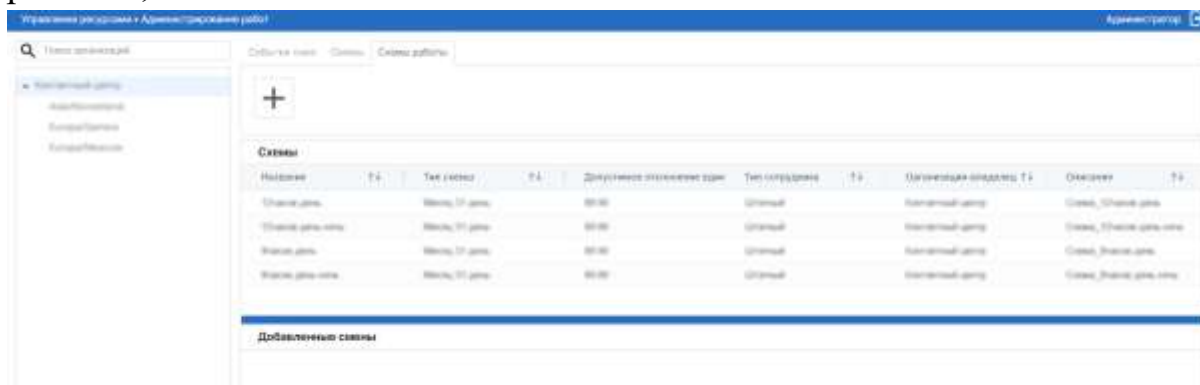


Рисунок 36

- Нажать на строку схемы работы, станут доступны кнопки

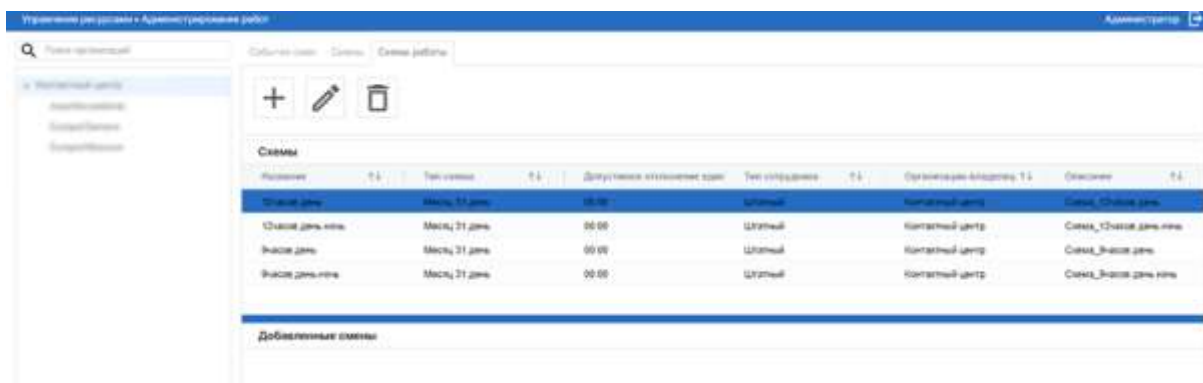


Рисунок 37

- Нажать на кнопку . Откроется блок «Редактировать событие смены»;

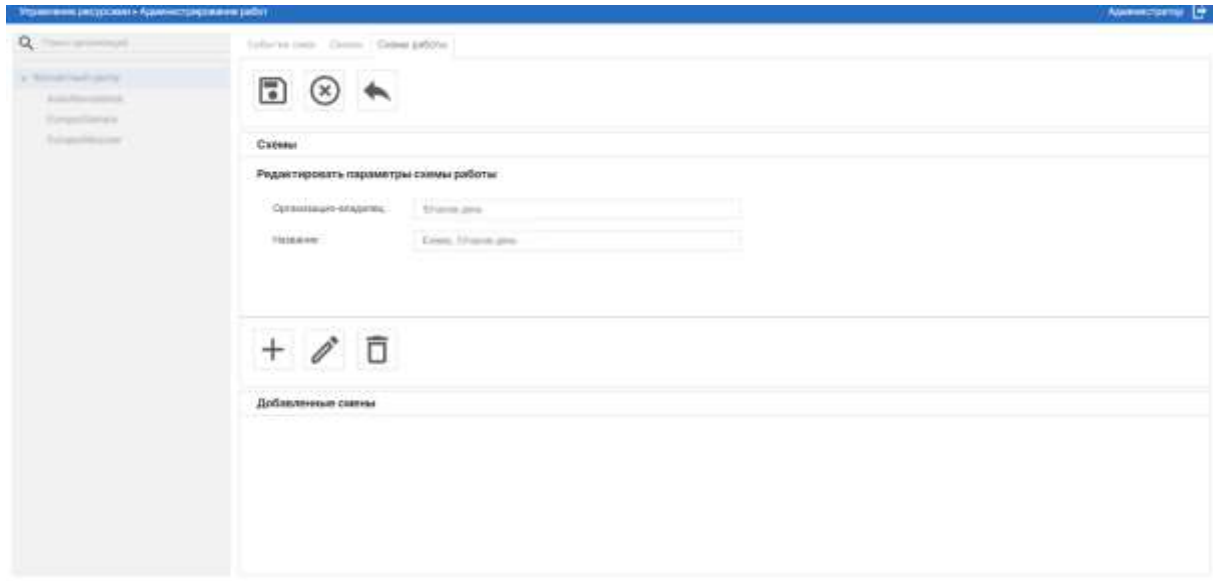


Рисунок 38

- Внесите изменения в данные поля согласно правилам заполнения данных полей при добавлении события смены (см. п.3.3.1);



- Нажать кнопку . Изменения будут сохранены в системе.

3.3.3 Удаление схемы работы

Чтобы удалить схему работы, необходимо:

- Перейти в раздел «Администрирование работ» на вкладку «Схемы работы»;

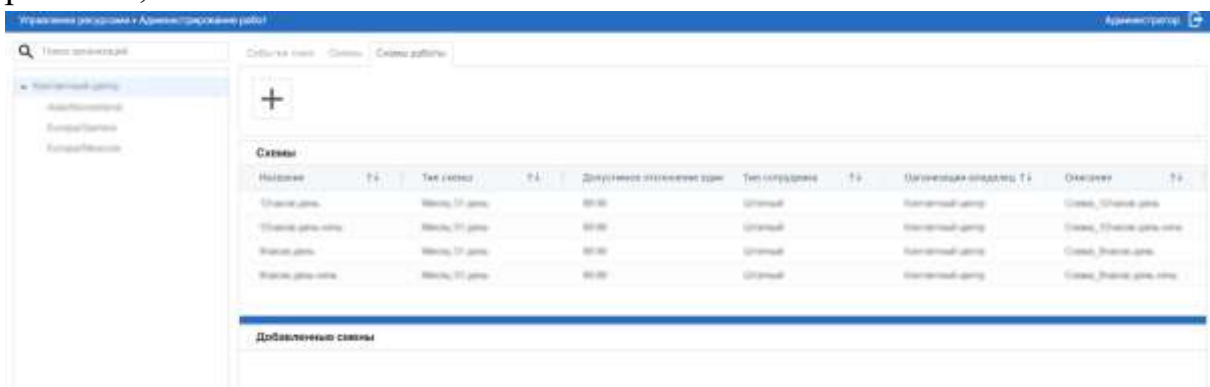


Рисунок 39

- Нажать на строку события смены, станут доступны кнопки ,



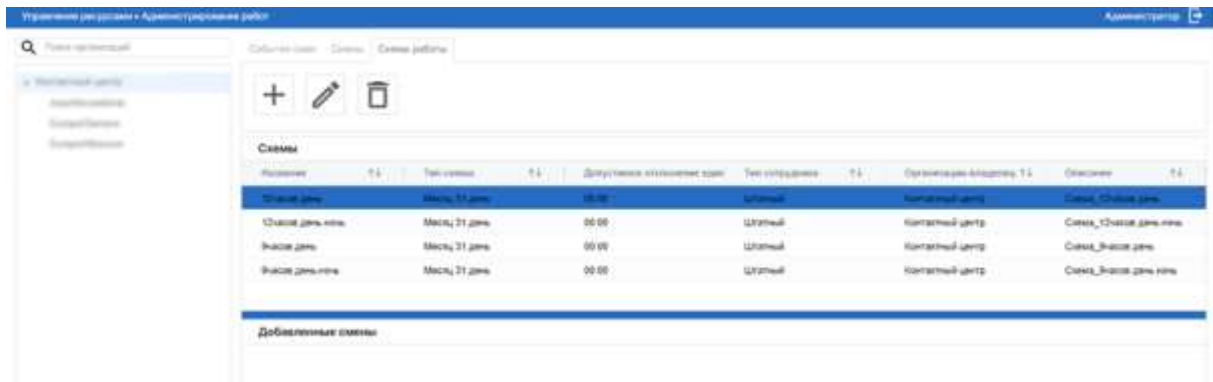



Рисунок 40

- Нажать на кнопку . Откроется окно «Удаление»;

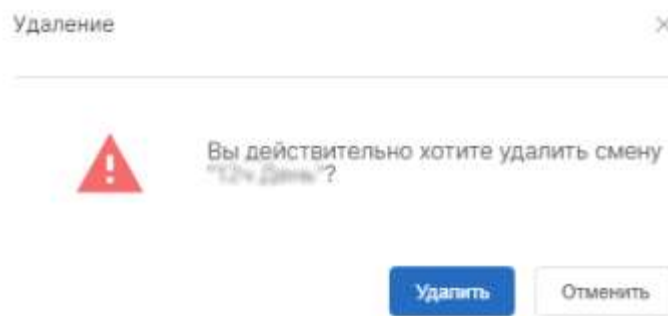
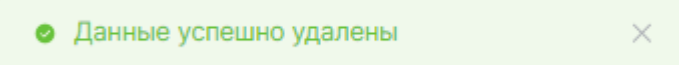


Рисунок 41

Нажать кнопку «Удалить». Событие смены будет удалено, появится информационное сообщение .

4 Раздел «Управление сотрудниками»

4.1 Вкладка «Профиль»

4.1.1 Добавление профиля сотрудника

Чтобы добавить новый профиль сотрудника, необходимо:

- Перейти в раздел «Управление сотрудниками» на вкладку «Профили»;

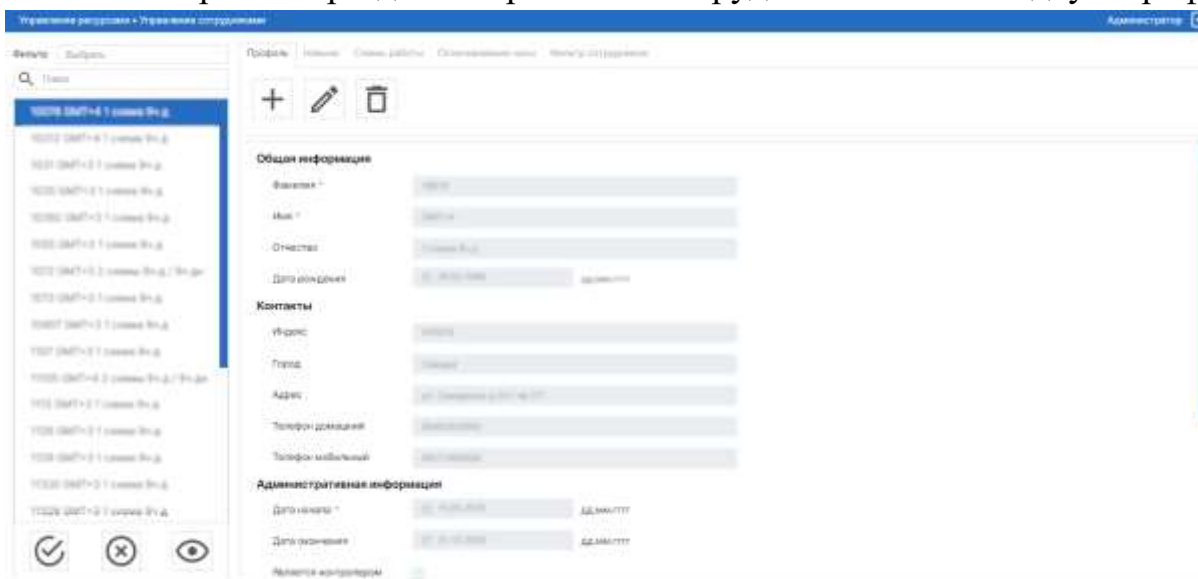



Рисунок 42

- Нажать кнопку . Откроется форма добавления нового профиля сотрудника

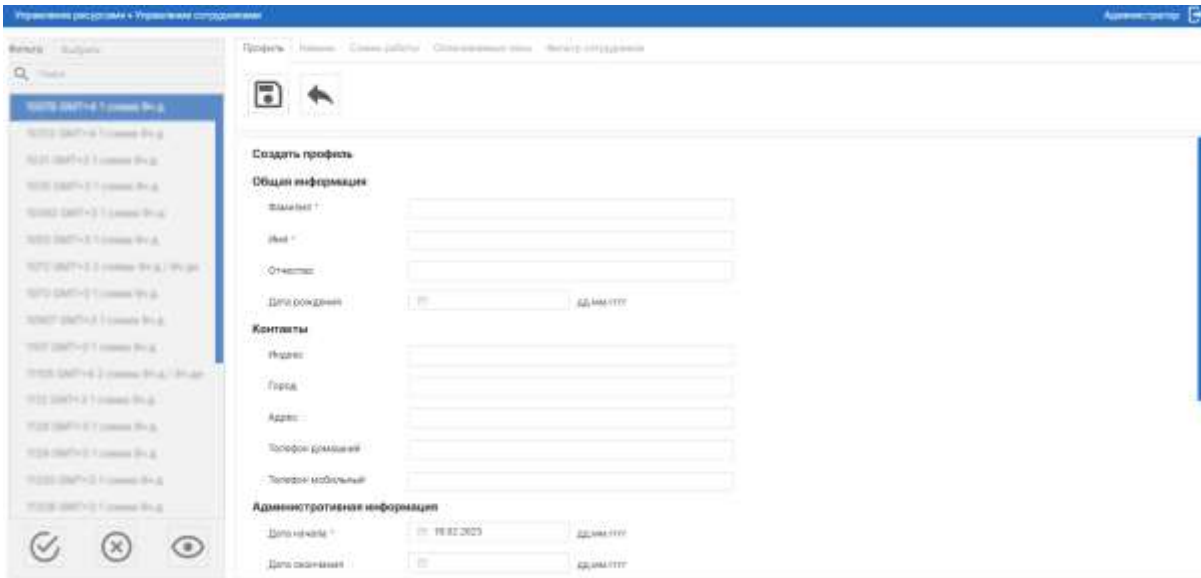



Рисунок 43

- Заполнить поля:
 - Фамилия. Обязательное поле для заполнения. Введите фамилию сотрудника;
 - Имя. Обязательное поле для заполнения. Введите имя сотрудника.
 - Отчество. Введите отчество сотрудника;
 - Дата рождения. Укажите дату рождения сотрудника;
 - Индекс. Укажите индекс места проживания сотрудника;
 - Город. Укажите город места проживания сотрудника;
 - Адрес. Укажите адрес места проживания сотрудника;
 - Телефон домашний. Укажите домашний телефон сотрудника;
 - Телефон мобильный. Укажите мобильный телефон сотрудника;
 - Дата начала. Обязательное поле для заполнения. Укажите дату начала.
 - Дата окончания. Укажите дату окончания.
 - Является контролером. Установить флажок, если сотрудник является контролером;
 - Является руководителем. Установить флажок, если сотрудник является руководителем;
 - Организация. Обязательное поле для заполнения. Выберите из раскрывающегося списка организацию, где трудоустроен сотрудник;
 - Тип сотрудника. Обязательное поле для заполнения. Выберите из раскрывающегося списка тип сотрудника;

- Контроллер. Выберите из раскрывающегося списка котроллера сотрудника;
- Руководитель. Выберите из раскрывающегося списка руководителя сотрудника;
- Должность. Обязательное поле для заполнения. Выберите из раскрывающегося списка должность сотрудника;
- Ранг. Выберите из раскрывающегося списка ранг сотрудника;
- Уникальный номер. Укажите уникальный номер сотрудника.



- Нажать кнопку . Профиль нового сотрудника будет сохранен в системе.

4.1.2 Редактирование профиля сотрудника

Чтобы отредактировать профиль сотрудника, необходимо:

- Перейти в раздел «Управление сотрудниками» на вкладку «Профили»;

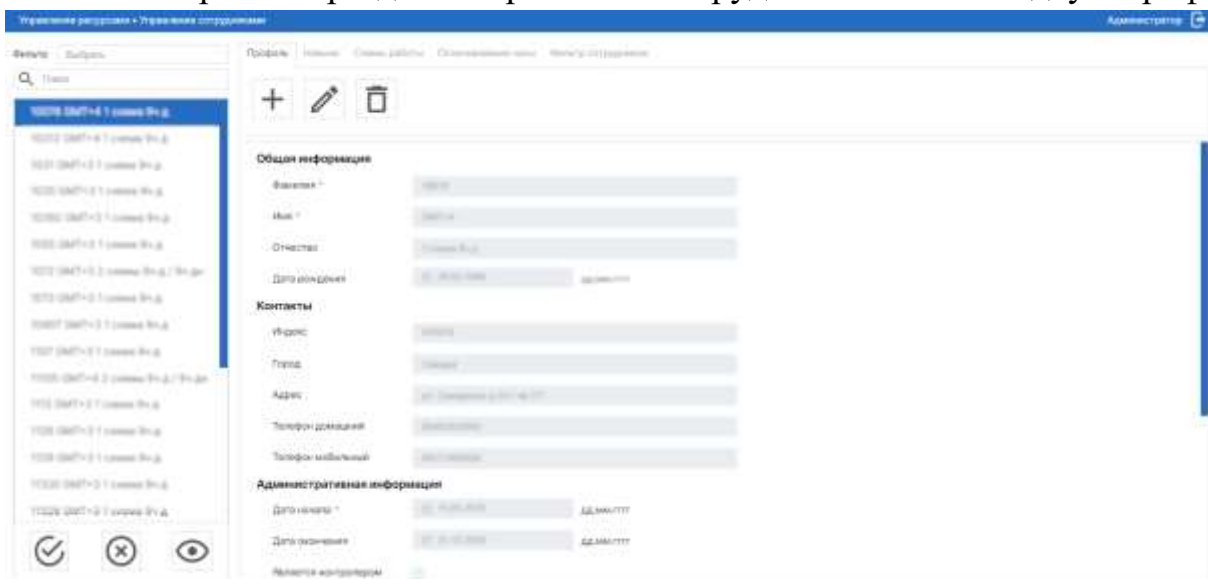



Рисунок 44

- Выберите сотрудника в левой части страницы. Отобразится профиль выбранного сотрудника;
- Нажмите на кнопку . Станут доступны поля для редактирования;
- Внесите изменения в поля согласно правилам заполнения данных полей при создании профиля сотрудника (см. 4.1.1)



- Нажать кнопку . Данные будут сохранены в системе.

4.1.3 Удаление профиля сотрудника

Чтобы удалить профиль сотрудника, необходимо:

- Перейти в раздел «Управление сотрудниками» на вкладку «Профили»;

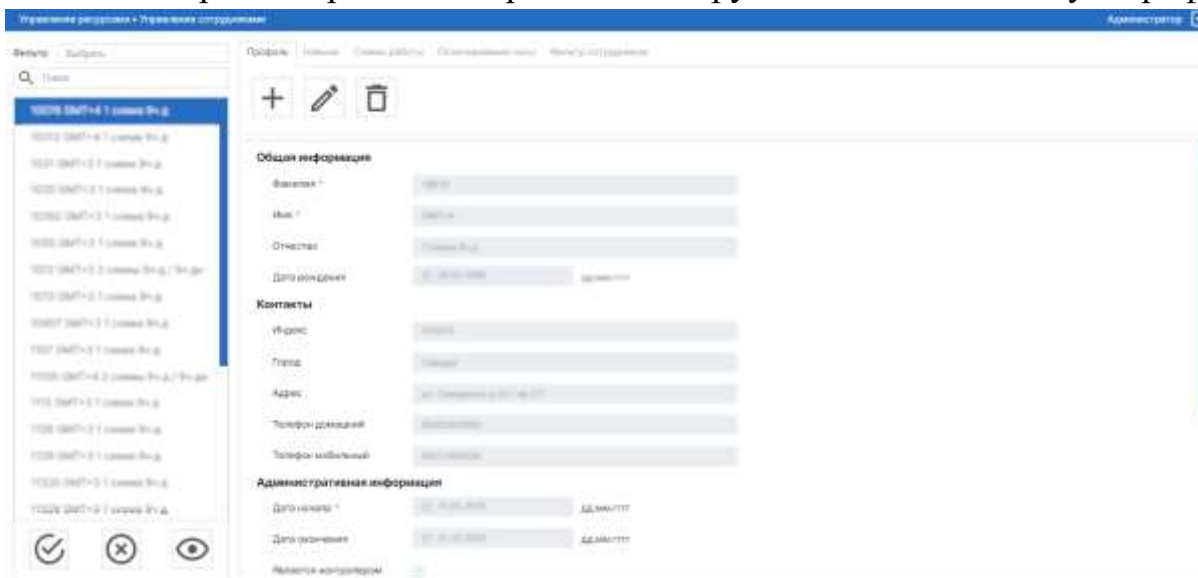


Рисунок 45

- Выберите сотрудника в левой части страницы. Отобразится профиль выбранного сотрудника;

- Нажмите на кнопку . Откроется окно «Удаление»;

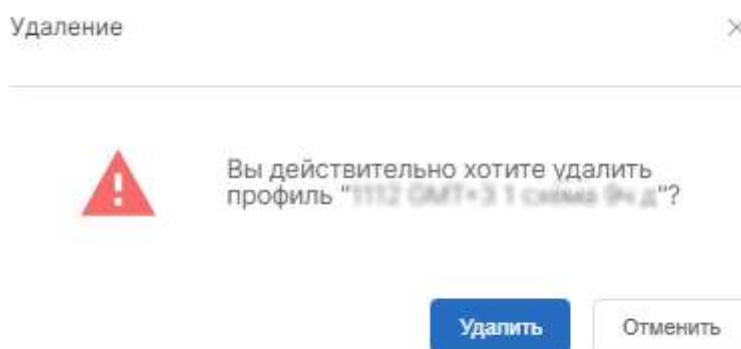


Рисунок 46

- Нажать кнопку «Удалить». Профиль сотрудника будет удален.

4.2 Вкладка «Навыки»

4.2.1 Добавление навыка сотрудника

Чтобы добавить новый навык сотрудника, необходимо:

- Перейти в раздел «Управление сотрудниками» на вкладку «Навыки»;

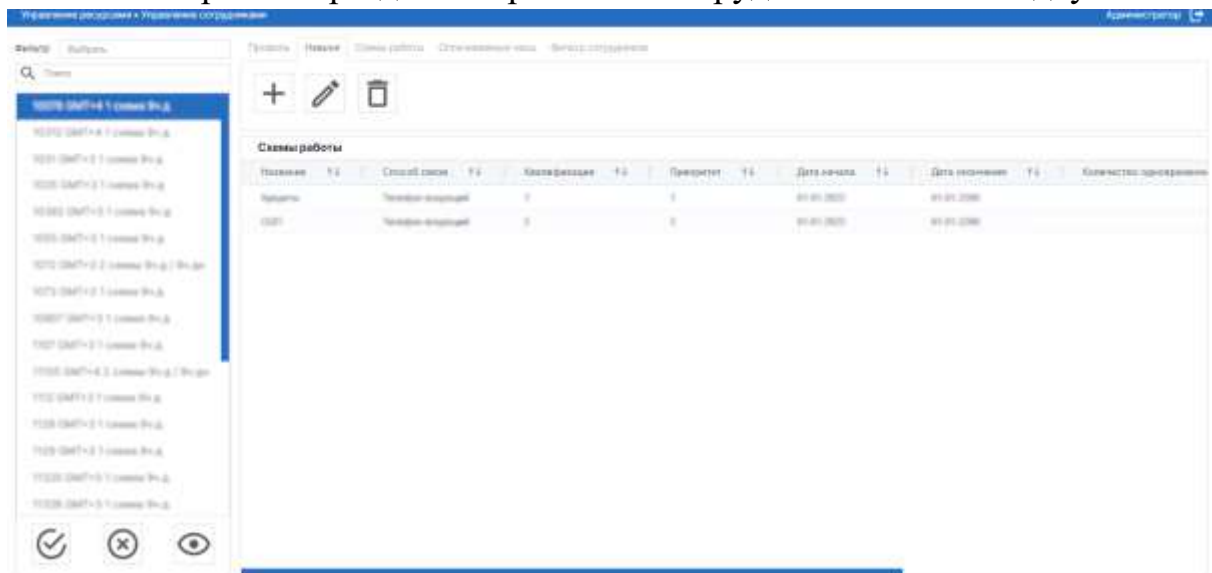



Рисунок 47

- Выберите сотрудника в левой части страницы. Отобразится профиль выбранного сотрудника;



- Нажать кнопку . Откроется форма добавления нового навыка сотрудника (навыки сотрудника доступны только организации в которой работает сотрудник);

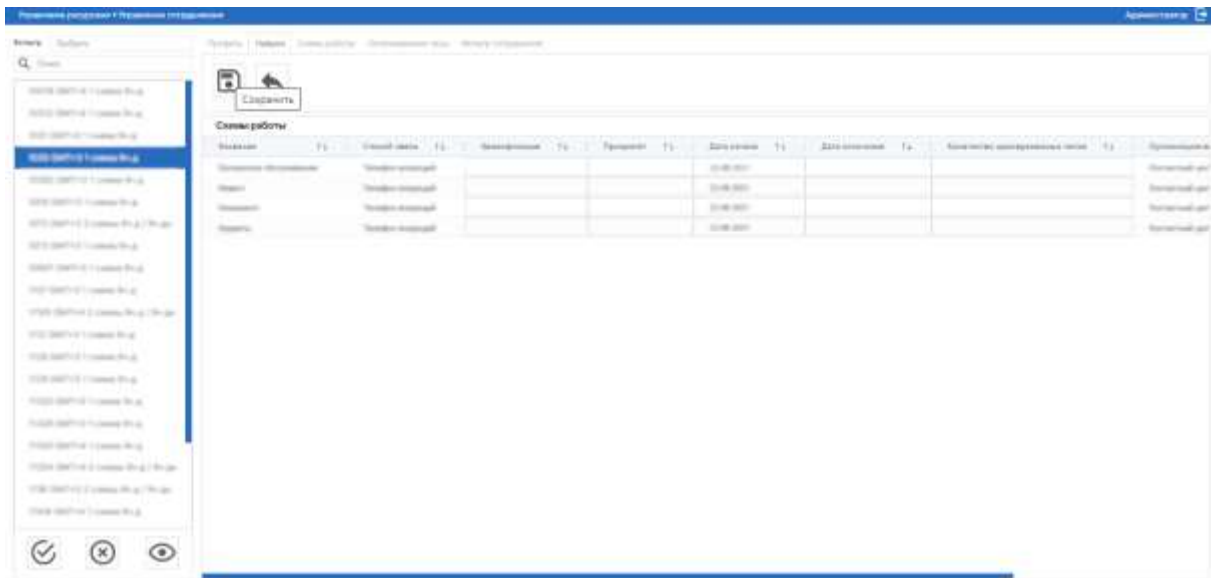


Рисунок 48

- Заполнить поля: Квалификация, Приоритет, Дата начала, Дата окончания, Количество одновременных чатов;



- Нажать кнопку . Навыки сотрудника будут сохранены в системе.

4.2.2 Редактирование навыка сотрудника

Чтобы отредактировать новый навык сотрудника, необходимо:

- Перейти в раздел «Управление сотрудниками» на вкладку «Навыки», на которой отображаются навыки выбранного сотрудника

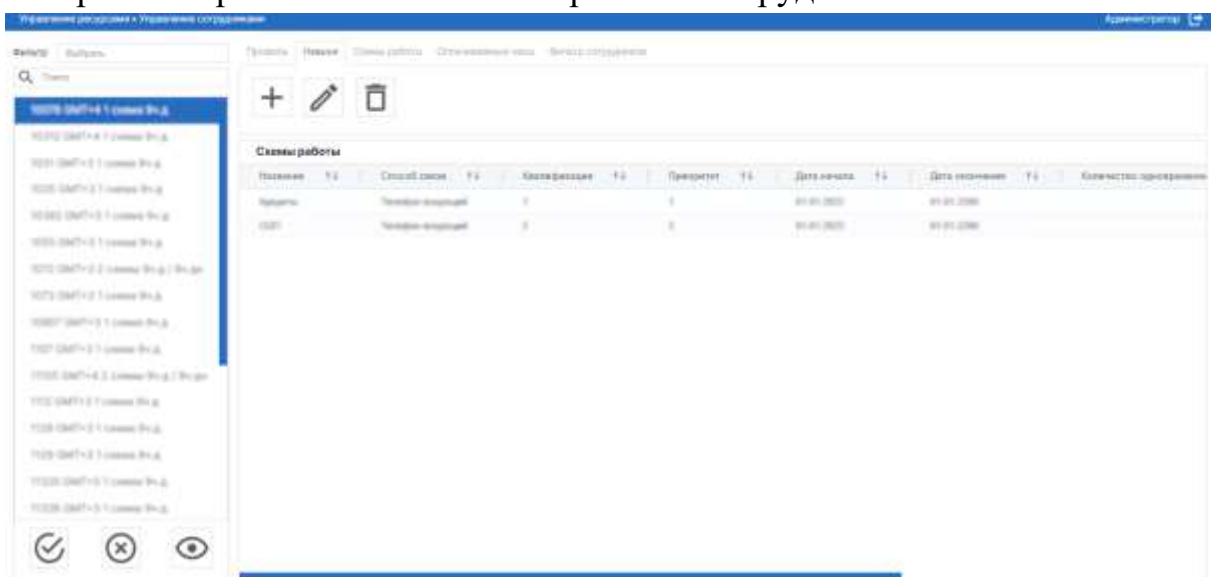



Рисунок 49

- Выберите сотрудника в левой части страницы. Отобразится профиль выбранного сотрудника;



- Нажать на кнопку . Станут доступны навыки для редактирования;
- Внести изменения в поля Квалификация, Приоритет, Дата начала, Дата окончания, Количество одновременных чатов;



- Нажать кнопку . Измененные данные будут сохранены в системе.

4.2.3 Удаление навыка сотрудника

Чтобы удалить навык сотрудника, необходимо:

- Перейти в раздел «Управление сотрудниками» на вкладку «Навыки»;

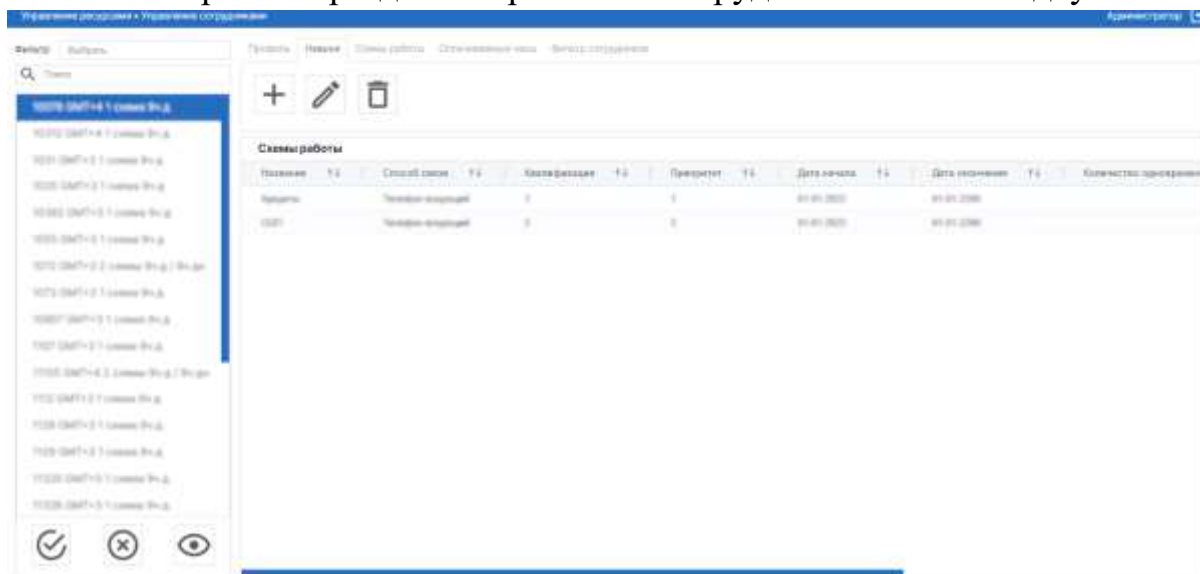


Рисунок 50

- Выберите сотрудника в левой части страницы. Отобразятся навыки выбранного сотрудника;

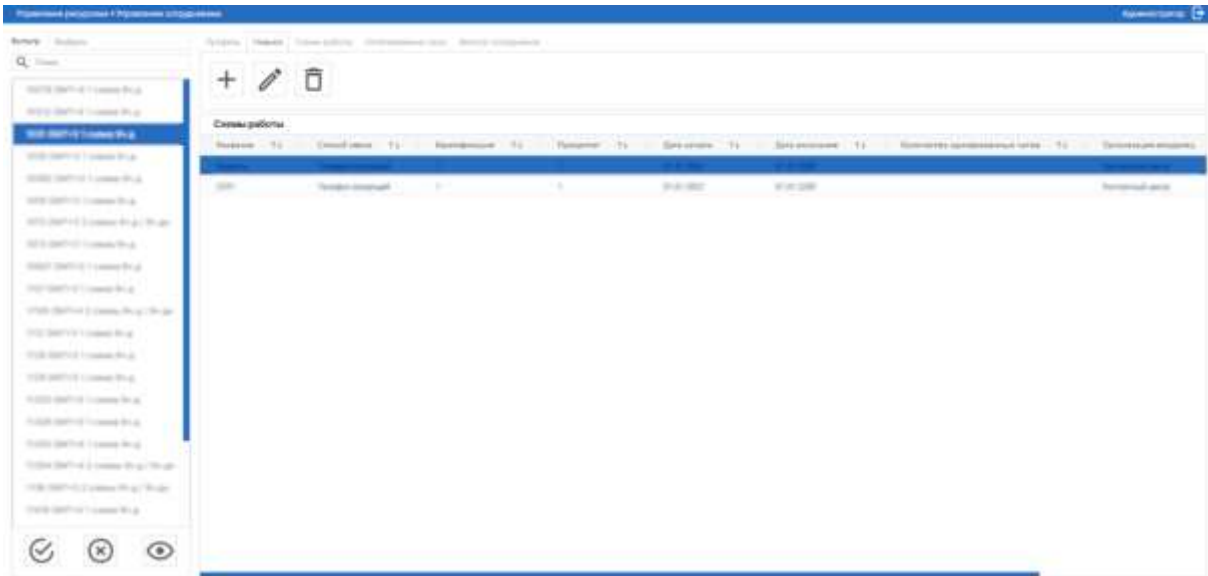



Рисунок 51

- Нажать на строку навыка, который необходимо удалить;
- Нажмите на кнопку  . Откроется окно «Удаление»;

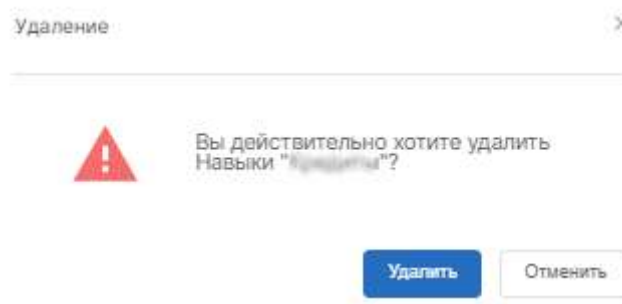



Рисунок 52

- Нажать кнопку «Удалить». Навык сотрудника будет удален. Появится информационное сообщение:  Данные успешно удалены .

4.3 Вкладка «Схемы работы»

Схема работы сотрудника учитывается выстраивания математического аппарата, который рассчитывает календарь сотрудника.

4.3.1 Добавление схемы работы сотрудника

Чтобы добавить схему работы сотрудника, необходимо:

- Перейти в раздел «Управление сотрудниками» на вкладку «Схемы работы»;

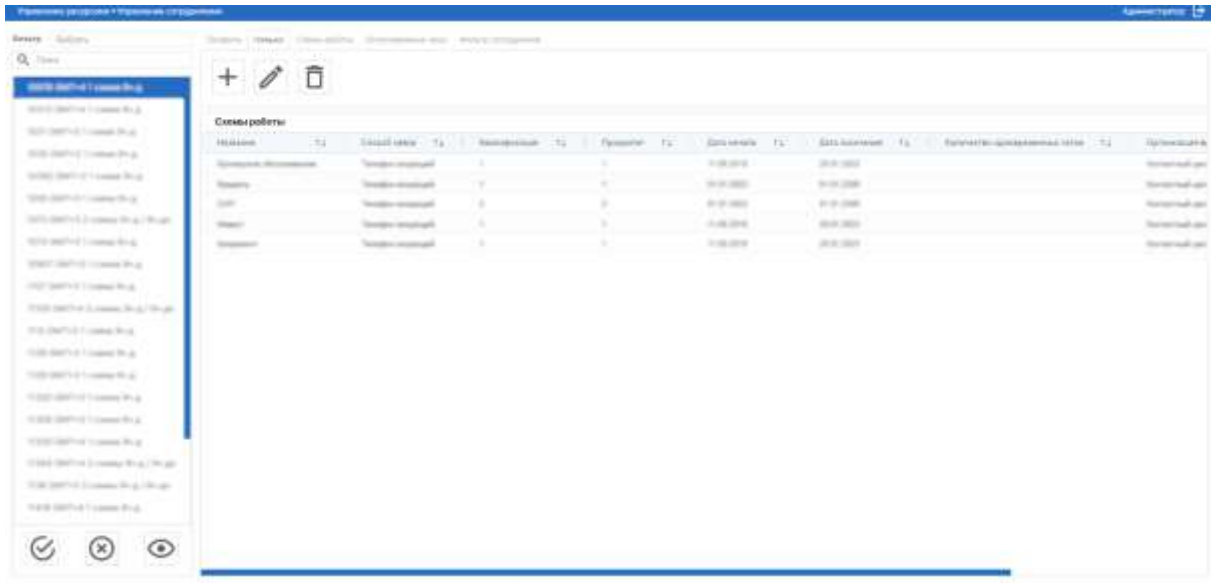



Рисунок 53

- Выберите сотрудника в левой части страницы;

- Нажать кнопку . Станут доступны поля для заполнения;

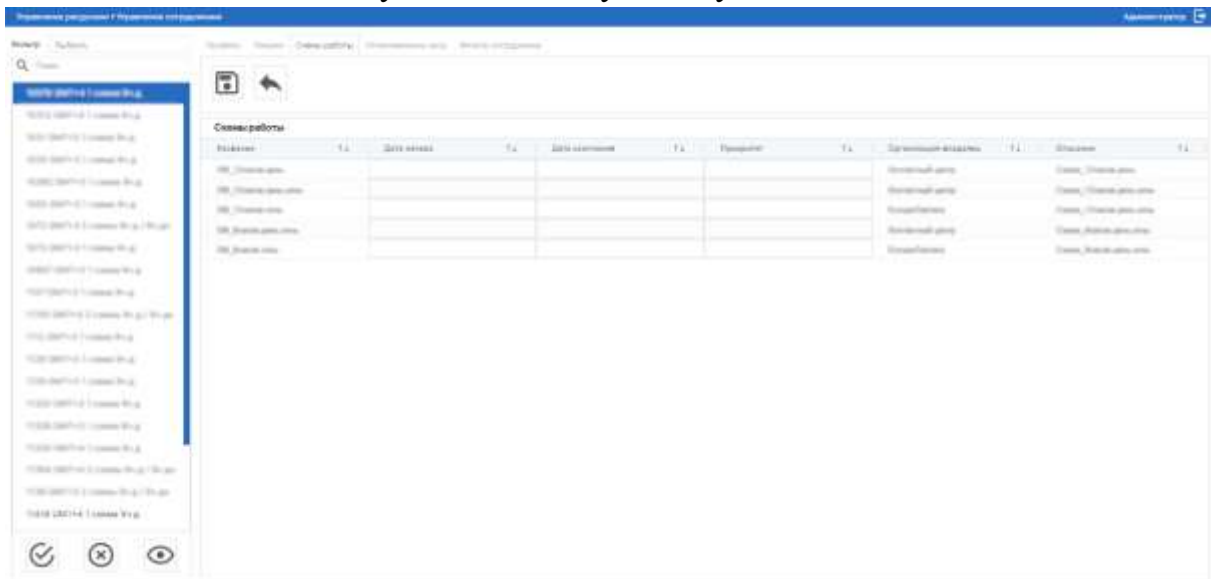



Рисунок 54

- Заполнить поля Дата начала, Дата окончания, Приоритет;

- Нажать кнопку . Схема работы сотрудника будет сохранена в системе.

4.3.2 Редактирование схемы работы

Чтобы отредактировать схему работы сотрудника, необходимо:

- Перейти в раздел «Управление сотрудниками» на вкладку «Схемы работы»;

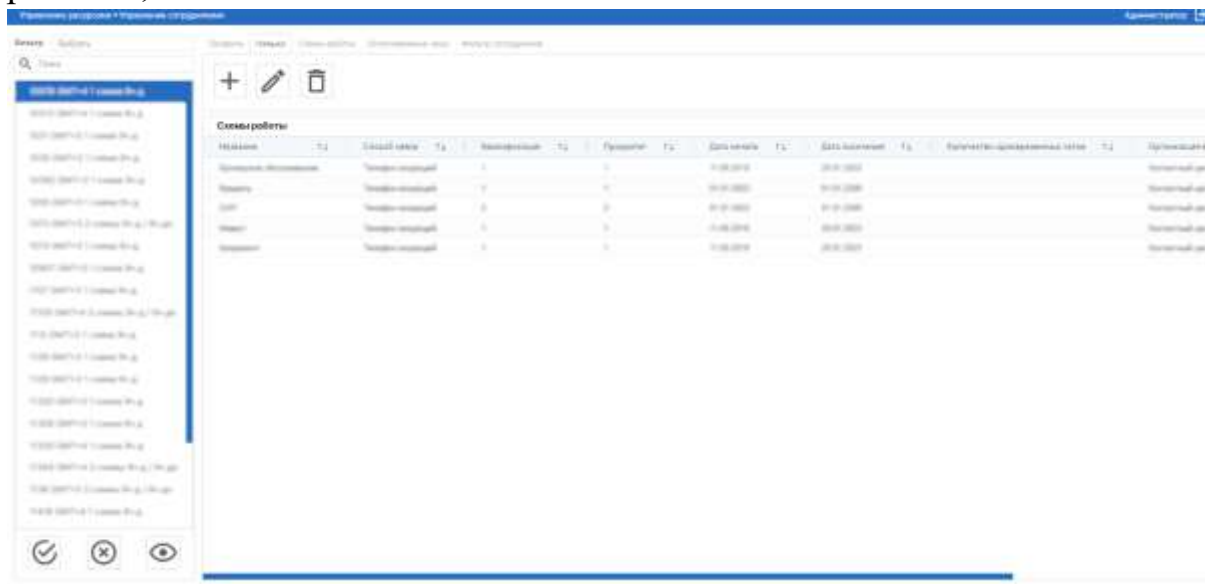



Рисунок 55

- Выберите сотрудника в левой части страницы;
- Нажать на строку схемы работы;
- Нажать кнопку . Станут доступны поля для редактирования;

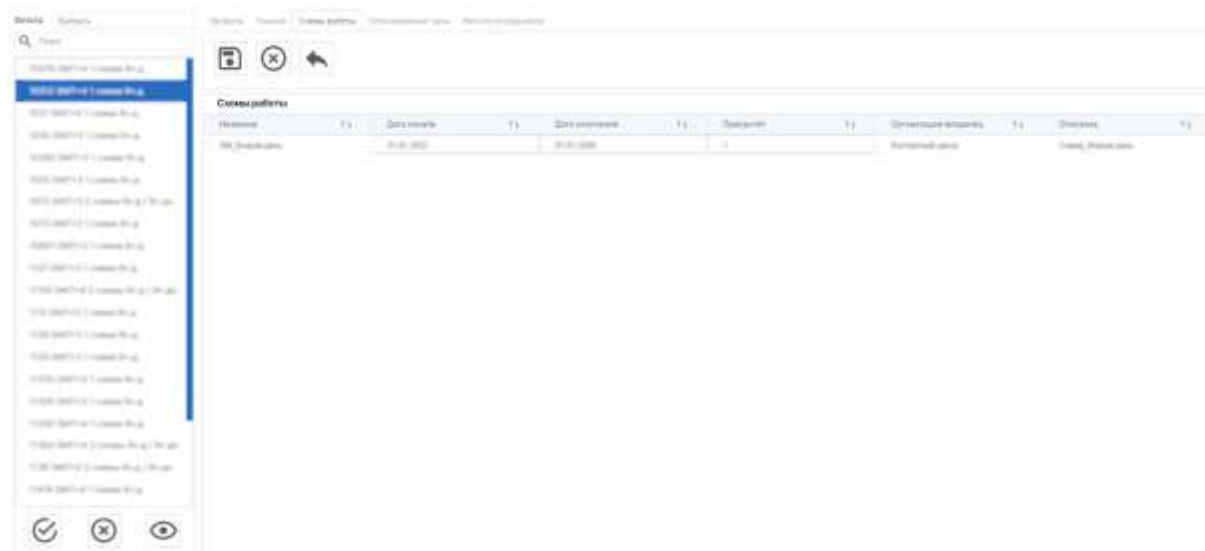



Рисунок 56

- Внести изменения в поля Дата начала, Дата окончания, Приоритет;



- Нажать кнопку . Измененная информация будет сохранена в системе.

4.3.3 Удаление схемы работы сотрудника

Чтобы удалить схему работы сотрудника, необходимо:

- Перейти в раздел «Управление сотрудниками» на вкладку «Схемы работы»;

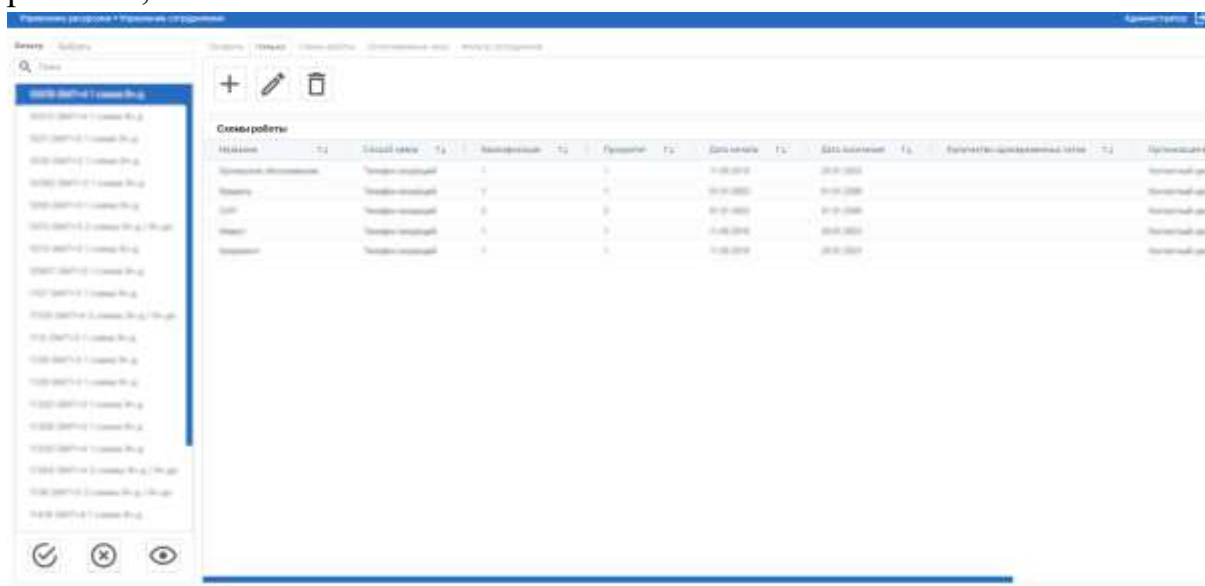



Рисунок 57

- Выберите сотрудника в левой части страницы;
- Нажмите кнопку . Откроется окно «Удаление»;

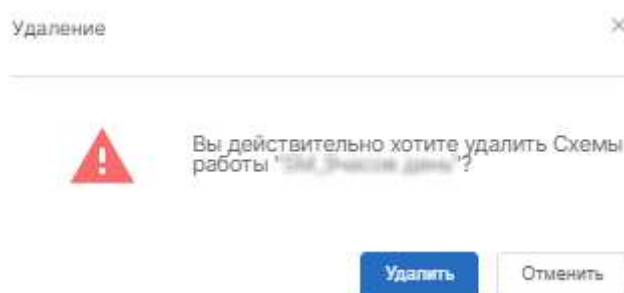


Рисунок 58

- Нажмите на кнопку «Удалить». Схема работы сотрудника будет удалена.