

# Модуль Тикетинг. Руководство администратора

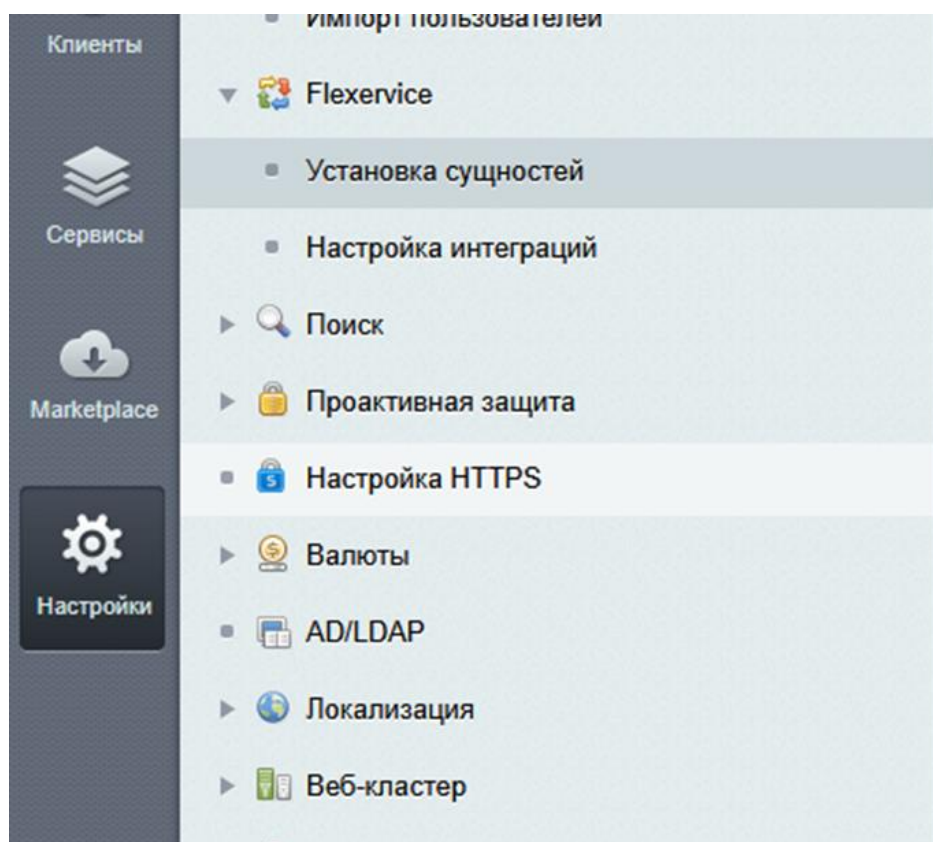
## Общее описание

Данное руководство предназначено для администраторов. В нем описаны особенности работы смарт-процессов модуля Тикетинг.

Перед началом работы с данным руководством рекомендуется ознакомиться со следующими инструкциями. Процессы установки и удаления смарт-процессов Тикетинга описаны в «Инструкции по установке модуля Тикетинг», а процесс установки модуля Flexervice – в «Инструкции по установке модуля Flexervice».

Работа с модулем Flexervice осуществляется в административной части портала в пункте меню «Настройки» -> «Flexervice».

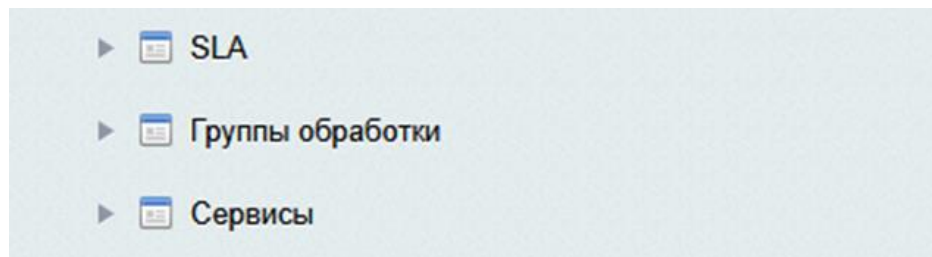
## Рисунок 1 – Настройки



В рамках установки любого смарт-процесса Тикетинга в административной панели Битрикс появляются:

## 1. Новые инфоблоки

**Рисунок 2 – Настройки инфоблоков**



**Таблица 1 – Описание**

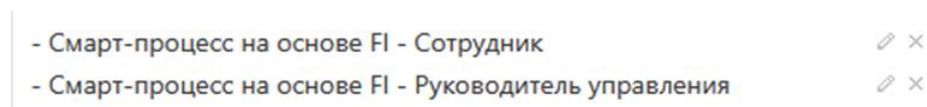
|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SLA                                      | Инфоблок для настройки сроков SLA в зависимости от компании и сервиса. При установке смарт-процесса этот инфоблок пуст. Сроки SLA в этом случае определяются только выбранным сервисом. Запись в инфоблок осуществляется, если эти сроки нужно изменить. Администратор системы может корректировать этот список. Поле «Компания» является необязательным. Если оно не заполнено, расчет сроков SLA будет производиться исключительно по полю «Сервис». |
| Группы обработки                         | Инфоблок для определения группы обработки тикета в зависимости от сервиса и компании тикета. Поле «Компания» является необязательным. Если оно не заполнено, соответствие будет выбираться исключительно по полю «Сервис». Содержание инфоблока определяется файлом <code>processing_group_rules.csv</code> , который предоставляется пользователем при установке смарт-процесса. Администратор системы может корректировать этот список.              |
| Сервисы                                  | Инфоблок, содержащий все направления, категории, сервисы и типы сервиса установленного смарт-процесса. Этот список формируется на основании файла <code>services.csv</code> , который предоставляется пользователем при установке смарт-процесса.                                                                                                                                                                                                      |
| Шаблоны результатов обработки: Обращения | Инфоблок для хранения шаблонов писем для отправки результатов обработки обращения. Эти шаблоны будут предложены пользователю во время выполнения бизнес-процесса «Передача результатов обработки».                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Смежные подразделения                    | Универсальный список, в который помещаются группы обработки всех установленных смарт-процессов Тикетинга. Для каждого смарт-процесса этот список формируется на основании файла <code>processing_group.csv</code> , который предоставляется пользователем при установке смарт-процесса.                                                                                                                                                                |

## 2. Новые роли и группы пользователей

При установке смарт-процессов Тикетинга для каждого из них создаются роли и группы пользователей.

Список созданных ролей:

**Рисунок 3 – Роли**



Пример списка созданных групп пользователей:

**Рисунок 4 – Пример групп**

|  |  |      |    |        |                                                                              |
|--|--|------|----|--------|------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | 3144 | Да | 244810 | Роли CRM Смарт-процесс на основе FI - Руководитель управления                |
|  |  | 3145 | Да | 244810 | Роли CRM Смарт-процесс на основе FI - Финансы. АДМ                           |
|  |  | 3146 | Да | 244830 | Роли CRM Смарт-процесс на основе FI - Финансы. ДЗ                            |
|  |  | 3147 | Да | 244850 | Роли CRM Смарт-процесс на основе FI - Финансы. КЗ_ГД                         |
|  |  | 3148 | Да | 244870 | Роли CRM Смарт-процесс на основе FI - Финансы. КЗ                            |
|  |  | 3149 | Да | 244890 | Роли CRM Смарт-процесс на основе FI - Финансы. Налог на прибыль и ТЦО        |
|  |  | 3150 | Да | 244910 | Роли CRM Смарт-процесс на основе FI - Финансы. НДС                           |
|  |  | 3151 | Да | 244930 | Роли CRM Смарт-процесс на основе FI - Финансы. Имущественные и прочие налоги |
|  |  | 3152 | Да | 244950 | Роли CRM Смарт-процесс на основе FI - Финансы. Отчетность и Аудит            |

Все группы пользователей смарт-процесса относятся к двум ролям: Руководитель и Сотрудник.

**Таблица 2 – Описание ролей**

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Руководитель управления | Роль, предусмотренная для руководителя группы обработки. Обладает расширенными правами доступа к тикетам. Создается только одна группа с ролью Руководителя.                                                                                                                                                                                       |
| Сотрудник               | Роль, предусмотренная для сотрудников группы обработки тикетов. Обладает ограниченными правами доступа к тикетам. При установке смарт-процесса создается несколько групп с ролью Сотрудник. Список групп для этой роли определяется файлом <code>processing_group.csv</code> , который предоставляется пользователем при установке смарт-процесса. |

## 3. Новые файлы

При установке смарт-процесса формируются файлы, которые необходимы для его работы. Все файлы создаются в каталоге `/local/modules/flexervice.local/lib/`. Названия файлов

включают префикс смарт-процесса, который формируется из символического кода и номера смарт-процесса.

Создаются файлы четырех видов:

1. **Файл фабрики.** Создается в каталоге `Factories`. Название файла = префикс + `Factory.php`. Отвечает за организацию событийной модели смарт-процесса.
2. **Файл конфигурации.** Создается в каталоге `Configs`. Название файла = префикс + `Config.php`. Содержит конфигурационные данные смарт-процесса.
3. **Файл контроллера.** Создается в каталоге `Controllers`. Название файла = префикс + `Controller.php`. Файл содержит класс реализации обработчиков событий и служебных методов для смарт-процесса.
4. **Файл работы с почтой.** Создается в каталоге `Mail`. Название файла = префикс + `Mail.php`. Содержит класс, реализующий логику интеграции смарт-процесса с почтой.

Все файлы являются обязательными для корректной работы смарт-процесса. Самостоятельное удаление любого из них приведет к неработоспособности смарт-процесса.

При удалении смарт-процесса все связанные с ним файлы автоматически удаляются.