

## Лабораторная работа № 5. Планирование в CRM-системе.

**Цель лабораторной работы:** ознакомиться с возможностями планирования в CRM-системе.

### 1. Вход в Битрикс.

В окне браузера введите <https://www.bitrix24.net/>. Для входа в систему введите «Логин» и «Пароль», нажмите кнопку «Войти» (см. рис. 1).

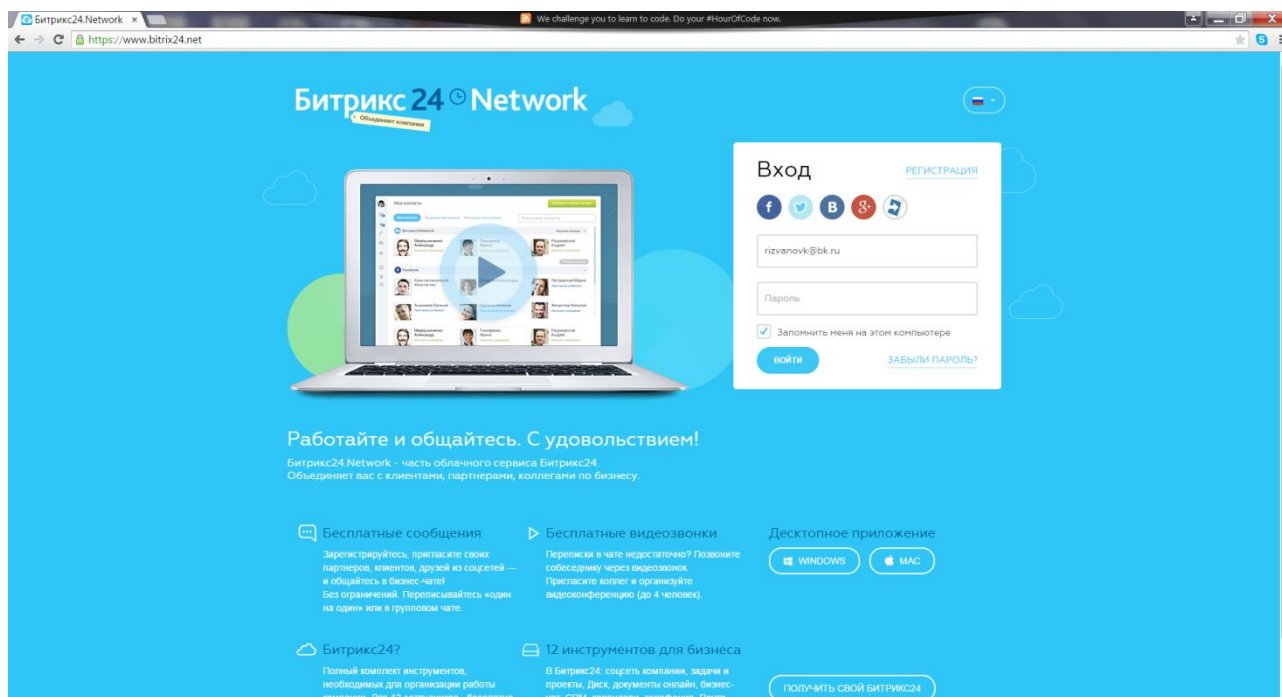


Рисунок 1 – Вход в Битрикс.

### 2. Лента CRM

Лента в Битрикс – страница, на которой выводятся последние события портала: новости, комментарии, новые файлы и системные события. По умолчанию на странице отображаются все типы событий в хронологическом порядке. Новый комментарий автоматически поднимает сообщение наверх в ленте. Количество новых событий в ленте отображается рядом с соответствующим пунктом в левом меню, а так же в начале ленты (см. рис. 2).

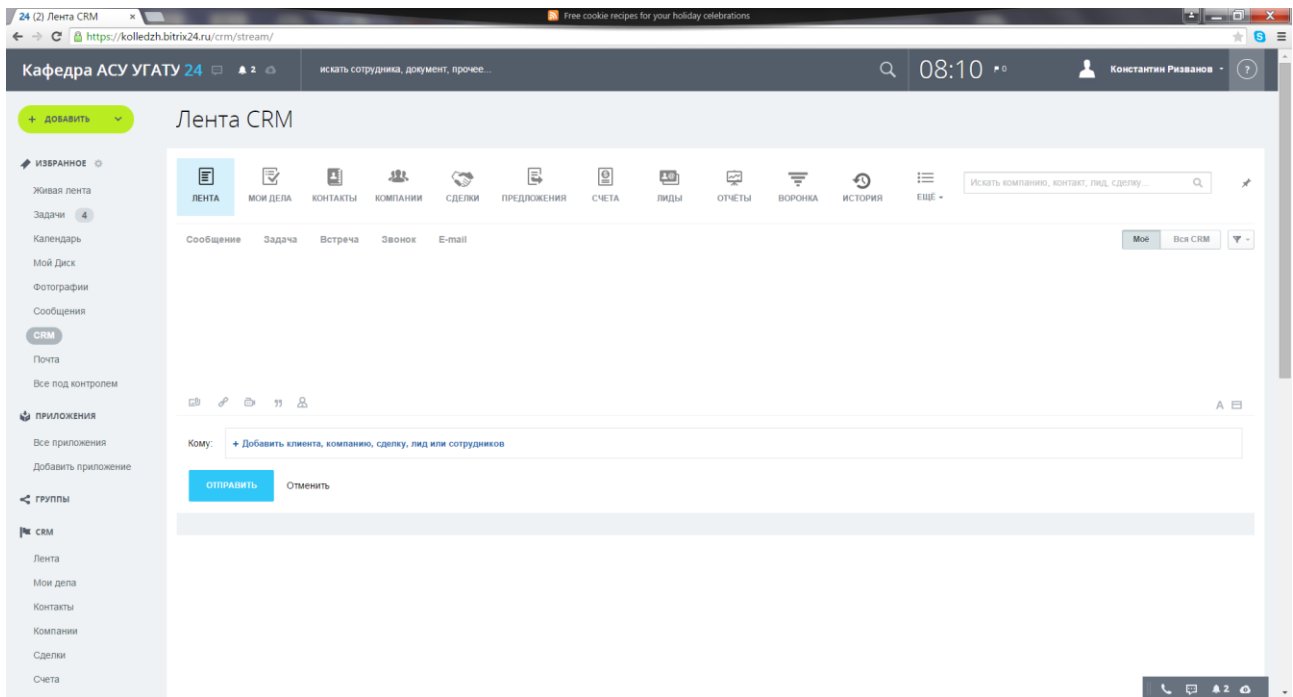


Рисунок 2 – Лента в Битрикс

Событие – информационный элемент ленты: сообщение, событие в календаре, задача и так далее. События создаются как в самой ленте, так и публикуются из других инструментов. Для создания события можно нажать кнопку Добавить или загрузить из других страниц портала, например, Календаря и Задачи.

Самый простой вид события – сообщение, которое можно написать прямо в ленте в форме Написать сообщение. Под каждым событием в ленте есть ссылка Еще - меню действий над событием.

Задачи - инструмент для организации персональной и групповой работы. Задачи обладают свойствами: контроля по времени, контроля по эффективности работы, приоритету выполнения, ролями и другими.

Работа с задачами доступна сотрудникам с любым уровнем прав.

Работа с задачами использует механизм ролей:

- ответственный - сотрудник, которому была непосредственно поставлена задача.
- постановщик - сотрудник, который поставил задачу (например, начальник отдела).
- соисполнитель - сотрудник, которому была поставлена та же задача, что и другому сотруднику (например, задача была поставлена на весь отдел, сотрудники которого и будут соисполнителями). Соисполнителям назначаются права ответственного (возможность начинать задачу, завершать и т.д.).

Наблюдатель - сотрудник, который получает уведомления о ходе задачи, но не может участвовать в ней или изменять ее (например, начальник отдела, который должен получать информацию о выполненных задачах другого отдела). Наблюдатели имеют возможность самостоятельно прекратить наблюдение за задачей.

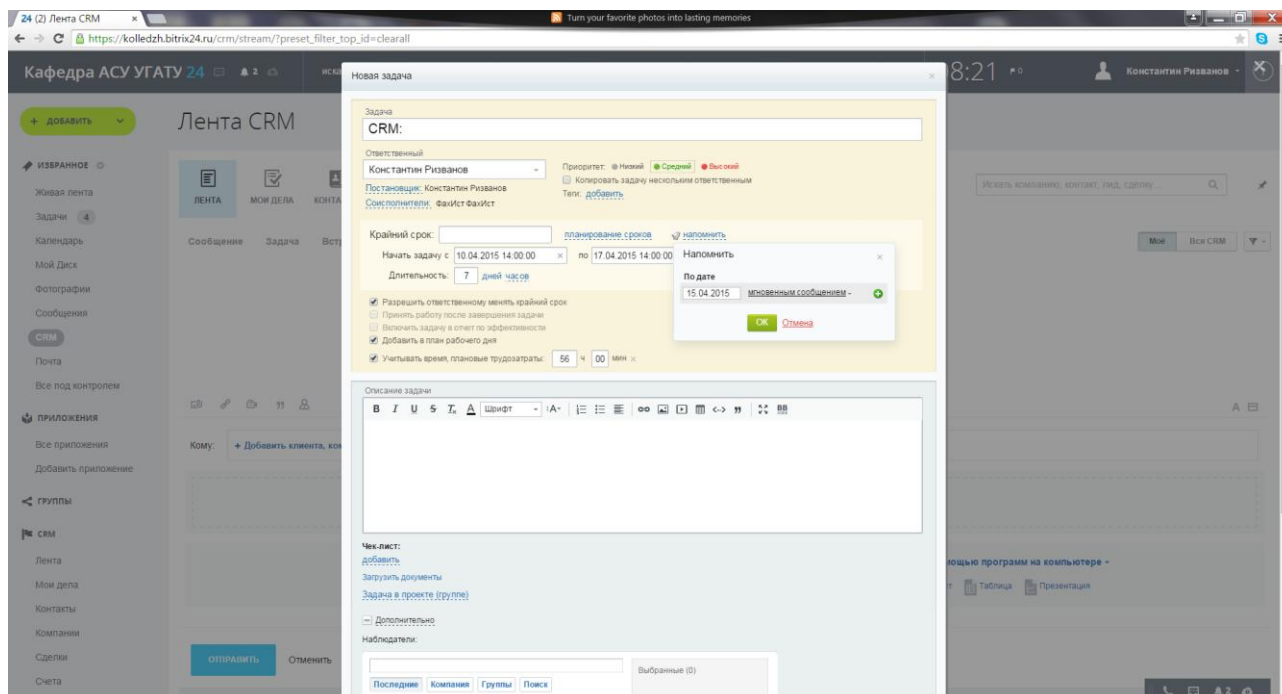


Рисунок 3 – Планирование задачи

Для создания задачи нажмите на ссылку Базовая задача и затем кнопку Поставить задачу. В новом окне (см. рис. 4) нажмите на кнопку Начать выполнение. Установите приоритет и крайний срок – 5 дней. После завершения задачи – нажмите кнопку завершить.

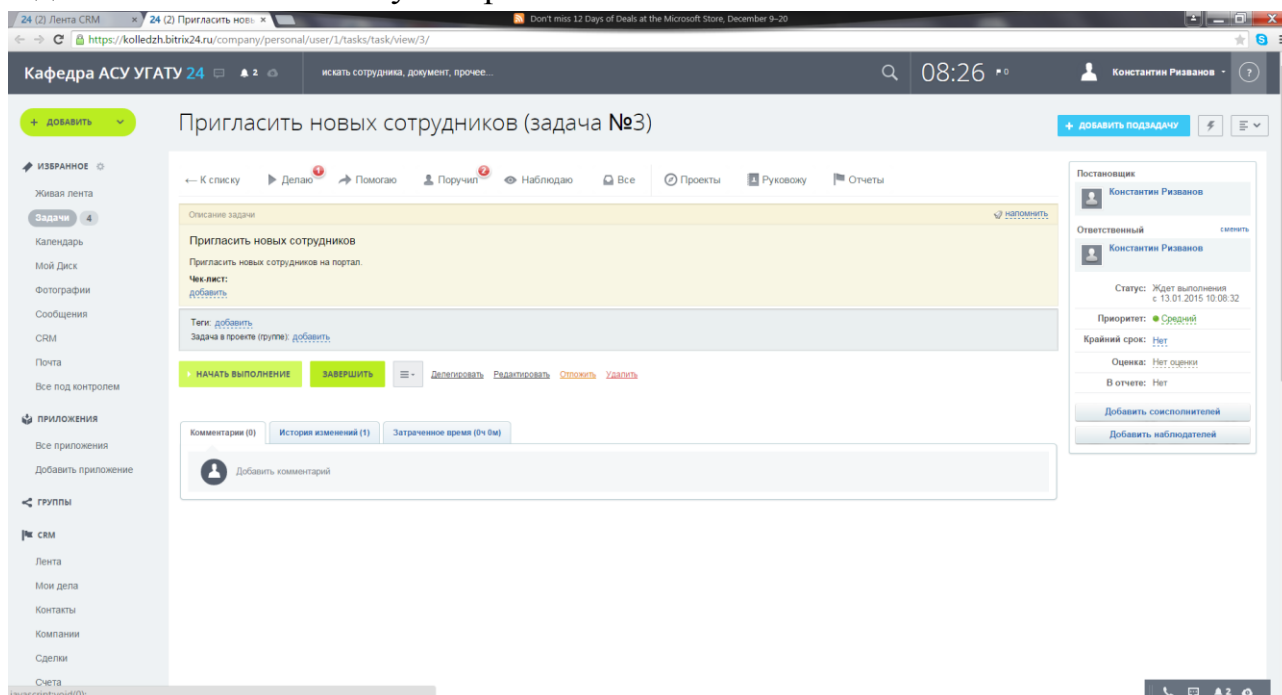


Рисунок 4 – Создание задачи

На рис. 5 приведена панель задач.

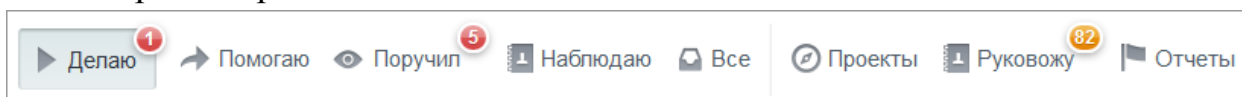


Рисунок 5 – Панель задач

Панель задач включает в себя:

- кнопки переключения режима просмотра списка задач, в зависимости от роли;
- отображение всех задач, к которым вы причастны вне зависимости от роли;
- кнопку Руководжу, для тех сотрудников, у которых есть подчиненные;
- кнопки перехода к проектам и отчетам.

### Счетчики

Над кнопками отображаются счетчики, которые показывают общее количество задач для соответствующей роли, которые требуют внимания:

### Делаю

- еще не просмотренные;
- просроченные;
- почти просроченные (до крайнего срока которых осталось меньше 24 часов);
- без крайнего срока.

### Поручил

- требующие контроля (проверки);
- просроченные (ответственным);
- без крайнего срока.

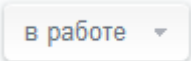
### Помогаю

- еще не просмотренные;
- просроченные;
- почти просроченные (до крайнего срока которых осталось меньше 24 часов).

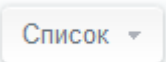
Наблюдаю


просроченные.

Панель режимов просмотра кратко поясняет выбранную выше роль и содержит следующие элементы управления:

-  - кнопка, которая позволяет отфильтровать задачи в списке их по статусу:
  - все - все задачи, к которым вы причастны;
  - в работе - задачи, которые выполняются на данный момент;
  - отложенные - задачи, выполнение которых было приостановлено;
  - завершённые - задачи, которые были завершены.

Для ролей Делаю и Поручил имеется возможность выбрать всех или же конкретного постановщика/ответственного, задачи которого будут отображаться в списке:

-  - выбор визуальной формы представления задач на странице:
  - **Список** – в виде списка;
  - **Диаграмма Ганта** - в виде ленточной диаграммы;
  - **С группами** - задачи в списке группируются по рабочим группам;
  - **С подзадачами** - подзадачи группируются и находятся внутри задачи.

Если при создании задачи была использована опция Копировать задачу нескольким ответственным, то будут созданы копии основной задачи в виде подзадач и основная задача, отмеченная иконкой . Эта иконка будет отображаться в обоих режимах представления задач, но только рядом с родительской задачей.

Панель счетчиков приведена на рис. 6.

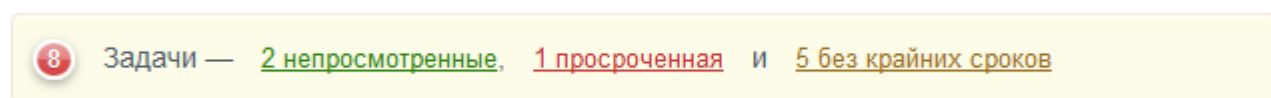


Рисунок 6 – Панель счетчиков

На этой панели отображается детальная информация по счетчикам. С помощью соответствующих ссылок можно дополнительно отфильтровать задачи в списке.

В списке задач отображаются только те задачи, к которым Вы непосредственно причастны (являетесь постановщиком, исполнителем или наблюдателем).

Просмотреть такие задачи, можно:

- на личной странице сотрудника, раздел Задачи;
- на своей личной странице в Расширенном представлении фильтра;
- на странице группы, раздел Задачи.

Начальник отдела может просматривать лишь задачи для своих подчиненных и имеет те же права на задачи, что и сами подчиненные:

- может видеть задачи, в которых сотрудник его отдела является постановщиком, ответственным, наблюдателем;
- может редактировать задачи, менять ответственных и т.д., если постановщиком является его подчиненный;
- может делегировать задачу подчиненного самому себе.

Задачи по проектам (рабочим группам) группируются, причем в списке выделено название рабочей группы (выделено на рисунке красным цветом). С помощью соответствующих ссылок можно прямо в списке задач создать новую задачу в выбранном проекте.

Задачи без привязки к какой-либо рабочей группе отображаются в списке без группировки (выделено на рисунке зеленым цветом).

Форма списка имеет следующие поля:




- Колонка выбора задач для выполнения групповых операций над ними.
- Колонка Задачи

<название\_задачи> - ссылка, позволяющая перейти на страницу просмотра задачи. Для более удобного представления задачи, в соответствии с их статусом, отмечены разным цветом:

- зеленый - назначенные, но не принятые задачи;
- синий - принятые сотрудником задачи;
- черный - задачи, которые уже выполняются;
- красный - просроченные задачи;

- серый - завершённые или приостановленные задачи;
- оранжевый - отклоненные задачи или задачи, ожидающие контроля.

После названия задачи могут отображаться дополнительные иконки которые означают:

-  - количество изменений задачи с момента ее последнего просмотра;
-  - количество комментариев к задаче.
-  - вложенные файлы.

Для задач, которые используют учет затраченного времени, в списке также будет отображаться таймер, который показывает время выполнения задачи / время, отведенное на ее выполнение (см. рис. 7).

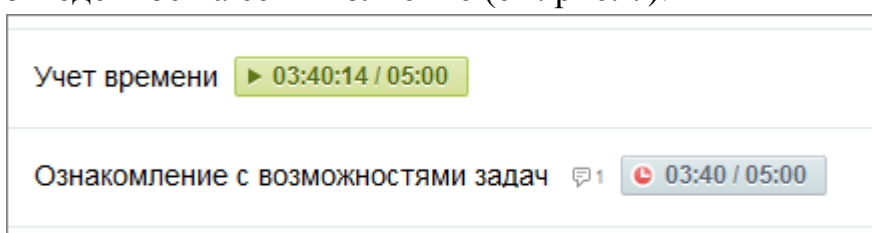











Рисунок 7 – Учет времени

Статус выполнения задачи:

-  - задача ожидает принятия подчиненным;
-  - выполненная задача ожидает принятия руководителем;
-  - требуется принять работу;
-  - требуется принять задачу;
-  - задача выполняется;
-  - кнопка, позволяющая Начать выполнение задачи.

Меню выбора приоритета задачи:

-  - низкий приоритет;
  -  - средний приоритет;
  -  - высокий приоритет.
- Колонка Срок - отображается крайний срок выполнения поставленной задачи.
  - Колонка Ответственный, <имя\_сотрудника> - ссылка, позволяющая перейти на личную страницу сотрудника, которому назначена задача.
  - Колонка Постановщик.
  - Последняя колонка (безымянная): Меню выбора оценки выполненной задачи И Флажок статуса завершения задачи:

Для сортировки по какой-либо из этих колонок нажмите на ее заголовок, после чего в нем будет отображено направление сортировки в виде символа ↑ или ↓. Колонки в списке также можно перетаскивать и менять их размеры.

Панель групповых операций приведена на рис. 8.

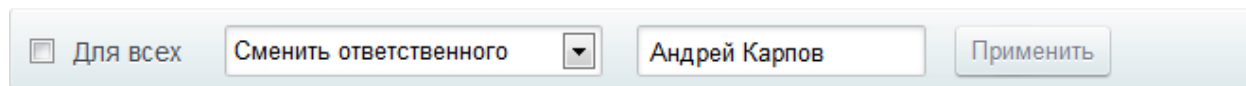


Рисунок 8 – Панель групповых операций

Данная панель расположена под списком задач и позволяет выполнять разрешённые операции для отмеченных задач. С помощью опции Для всех можно применить требуемые действия действие сразу для всех задач списка (включая их подзадачи), в том числе на других страницах.

9).  
Диаграмма Ганта представляет особый вид представления задач (см. рис. 9).

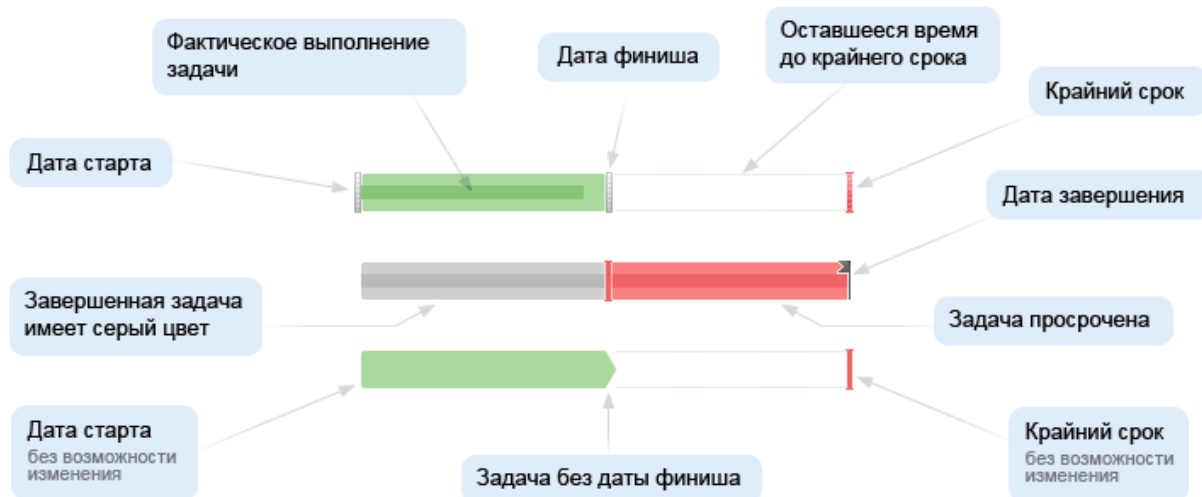


Рисунок 9 – Диаграмма Ганта

В этом режиме можно многое делать визуально - перетаскивать мышью сроки начала и конца выполняющихся задач, сдвигать задачу во времени, передвигать крайний срок. Также ленту удобно прокручивать по временной шкале, просто прижав ее курсором мыши.

При наведении курсора мыши на отдельную задачу в ленте всплывает окно с главной информацией (название, постановщик, ответственный, сроки, статус, приоритет) с помощью которой можно перейти к просмотру задачи.



У каждой задачи в списке есть свое командное меню, вызываемое кликом правой кнопкой мыши по нужной задаче. С помощью меню можно просмотреть, отредактировать или удалить задачу, добавить ей крайний срок или тут же создать подзадачу.

Фильтр. Обычный режим представления формы фильтра используется для быстрой навигации среди задач (отображения в списке), в зависимости от их типа и статуса. Расширенный режим представления используется для поиска задачи по каким-либо параметрам. В расширенном фильтре при поиске старых задач можно также выбирать и уволенных сотрудников, причастных к задачам.

Сотрудник может просматривать только те задачи, к которым он причастен. Например, задачи, в которых он соисполнитель или задачи назначенные группе, в которой он состоит.

В центральной части страницы расположено описание задачи, поле тегов и группа задачи или элемент CRM (если заполнены соответствующие поля при создании задачи). Ссылка напомнить позволяет настроить параметры оповещения о задаче.

Чек-лист позволяет создавать собственный список, пункты которого можно отмечать, как выполненные. Его можно использовать, например, для учета этапов выполнения какой-либо задачи или же перечисления чего-либо. Пункты чек-листа нумеруются автоматически и поддерживают операцию сортировки/перетаскивания.

Под описанием задачи расположены интуитивно понятные элементы управления. Список команд зависит от вашей роли в задаче.

В правой части страницы расположена информационная панель. В ней отображается основная информация о поставленной задаче и следующие элементы управления. Элементы формы также зависят от вашей роли в задаче.

## Создание задач

Для создания новой задачи используйте кнопку **Добавить задачу** на странице **Список задач**. После чего откроется краткая форма **Создание новой задачи**, которую при необходимости можно перевести в подробную.

Вы можете:

- Назначить ответственного (ответственных), соисполнителей и наблюдателей.
- Создать одновременно несколько копий задач для разных исполнителей.

- Задать:
  - приоритет задачи,
  - теги (нужны для поиска задачи в фильтре, должны быть созданы заранее),
  - напоминание по задаче,
  - сроки и длительность исполнения задачи и дать/убрать разрешение на смену сроков,
  - группу, в рамках которой выполняется задача,
  - базовые, предидущие и подзадачи.
- Добавить файлы,
- Задать период повторения задачи.

## 2.1 Шаблоны задач

Шаблоны позволяют упростить создание однотипных задач. Для перехода на страницу со списком шаблонов воспользуйтесь ссылкой [Список всех шаблонов](#) кнопки [Добавить задачу по шаблону](#) или ссылкой [Шаблоны](#) на панели фильтра.

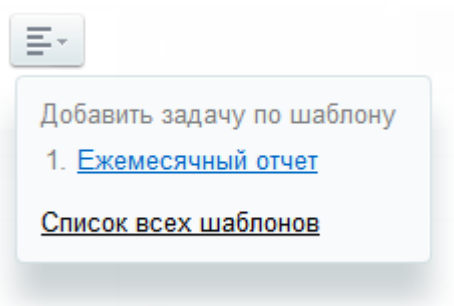
### Создание шаблона задачи

Для создания нового шаблона используется кнопка [Добавить шаблон](#). Процесс создания шаблона аналогичен созданию обычной задачи.

Если при создании шаблона отметить опцию [Повторять задачу каждый](#), то новые задачи будут создаваться автоматически, в зависимости от указанных настроек. Чтобы задачи больше не создавались необходимо удалить исходный шаблон.

### Создание задачи на основе шаблона

Создание задачи по шаблону сводится к тому, что необходимо выбрать желаемый шаблон с помощью кнопки [Добавить задачу по шаблону](#) на странице со списком задач и затем в открывшийся форме создания задачи с уже заполненными полями согласно шаблону нажать кнопку [Поставить задачу](#).



## Редактирование шаблона

Изменение шаблона задачи осуществляется аналогично его созданию. Перейти к форме редактирования шаблона задачи возможно с помощью пункта меню действий Редактировать в списке шаблонов.

## Экспорт задач

Экспорт задач осуществляется с помощью ссылок, расположенных на панели фильтра.

Экспорт в Excel будет полезен тем пользователям, которые захотят построить на основе этих данных свои отчеты, графики или, например, распечатать список. В сгенерированный xls-файл попадают все задачи попадающие под текущий фильтр.

## **3. Порядок выполнения работы**

1. Войти в систему Битрикс.
2. Создать сообщение и отправить его однокурсникам из группы.
3. Создать задачу.
4. Построить диаграмму Ганта.
5. Создать шаблон задачи.

## **4. Содержание отчета**

Отчет должен содержать:

1. Титульный лист.
2. Краткие теоретические сведения.
3. Ход выполнения работы.
4. Выводы по работе.