Взаимодействия в ТП7

Форма «**Взаимодействия**» на начальной странице предназначена для работы с документами взаимодействий. Форма становится доступна при установленном флаге «**Почтовый клиент**» (раздел «Администрация → «Органайзер» → группа «Почта») и установленном флаге «**Звонки, SMS, встречи и запланированные взаимодействия**» и/или «Признаки **«Рассмотрено»** и **«На контроле»**». Если ни один из двух флагов не установлен, на начальной странице выводится форма «**Электронные письма**», которая позволяет работать с электронной почтой. В приведенном описании предполагается, что флажки у реквизитов «**Звонки, SMS, встречи и запланированные взаимодействия**» и «Признаки **«Рассмотрено»** и **«На контроле»**» включены.

Бизнес-процессы помимо обычного делопроизводства в настоящее время включают и общение партнеров между собой, т.е. их взаимодействие: между партнерами проходят различные встречи, переговоры, электронная переписка. В процессе общения принимаются важные решения, заключаются различные договоры, составляются другие документы, поэтому необходимо это взаимодействие также задокументировать.

Программа позволяет планировать, регистрировать, упорядочивать и работать с результатами взаимодействия - общения пользователей программы с кем-либо по поводу предмета взаимодействия. Например, один сотрудник может взаимодействовать с другим сотрудником (контактом) по поводу заказа клиента (предмета).

Программа позволяет выстраивать различные взаимодействия, возникшие на основании одного и того же предмета, в цепочку. В цепочке взаимодействий в качестве предмета у всех взаимодействий указывается одно, как правило, первое по времени взаимодействие. При этом в любой момент времени в любом взаимодействии из цепочки можно указать другой предмет, не являющийся взаимодействием, например, один из документов программы, программа после этого в автоматическом режиме поменяет предмет у всей цепочки. Например, переговоры с потенциальным клиентом, состоявшие из встреч, телефонных звонков и переписки (цепочки взаимодействий) закончились заказом клиента. В этом случае программа позволяет изменить предмет во всех взаимодействиях, предшествовавших заказу, на итоговый заказ клиента.

Кроме этого, для удобства работы с контактами программа формирует единую адресную книгу на основании контактной информации.

Список взаимодействий состоит из двух частей: в левой части списка обычно отображается панель навигации, в правой части — документы взаимодействий.

Форма «**Вид взаимодействия**» состоит из двух частей. Правая часть формы состоит из колонок:

- («***Вид взаимодействия***) — взаимодействия в форме отображаются соответствующими значками:
  - для отражения будущих взаимодействий в программе используется документ Запланированное взаимодействие;
  - для отражения фактически состоявшихся контактов служат документы:
    - Встреча;

- Сообщение SMS;
- Телефонный звонок;
- Электронное письмо входящее — в отличие от остальных документов, невозможно ввести. Его можно только получить от отправителя;
- Электронное письмо исходящее.

◦ «**Важность**» — признак необходимости акцентировать внимание на данном взаимодействии, или наоборот, признак несущественности. Может принимать значения: **Низкая, Обычная** (значение по умолчанию), **Высокая**. Отображается в списке взаимодействий специальными значками.

- «**Участники**» — контакты, с которыми были взаимодействия;
- «**Тема**» — краткое содержание взаимодействия.
- «**Дата**» — дата создания документа;
- «**Наличие вложений**» — к письмам можно приложить различные файлы.

В нижней части списка (в зависимости от настроек «Группировка списка по папкам электронных писем») может отображаться описание, текст выделенного в списке взаимодействия или тело письма.

Жирным шрифтом в списке выделяются документы к рассмотрению, письма и сообщения SMS с установленным признаком «**На контроле**». Программа ведет подсчет нерассмотренных документов и писем с флажком «**На контроле**» в каждой группе списка. Группы, которые содержат такие документы, выделяются жирным шрифтом.

Ввод нового документа взаимодействия осуществляется командой «**Создать**» и последующим выбором нужного документа из списка.

Виды панелей навигации списка взаимодействий

В левой части формы «**Взаимодействие**» отображается панель, с помощью которой можно удобно группировать взаимодействия:

- «**По предметам**» — панель навигации заполняется предметами взаимодействий. Все взаимодействия в списке группируются по предметам.
  - При позиционировании на предмете в списке отображаются взаимодействия по данному предмету.
  - В панели группировки можно открывать предметы, по которым сгруппированы взаимодействия (двойным щелчком мыши в панели группировки).
  - С помощью перетаскивания мышью взаимодействия можно перемещать между предметами, при этом в самом взаимодействии меняется предмет.
  - Возможна быстрая установка предмета документов взаимодействий с помощью перетаскивания писем в окно списка предметов.
  - Можно быстро изменить предмет с помощью перетаскивания выделенных взаимодействий в параллельно расположенное окно списка документов, которые могут являться предметами взаимодействий.
  - Включите соответствующий флажок в контекстном меню панели навигации по правой кнопке мыши, для того чтобы показывать «**Только активные предметы**» или «**Только значимые предметы**».
  - Если выделить один из предметов в панели группировки, то нажав кнопку «***Создать***», можно ввести новый документы взаимодействий по данному предмету.

- «**По контактам**» — панель навигации заполняется контактами, с которыми были взаимодействия.

При позиционировании на контакте в списке отображаются взаимодействия с данным контактом. Включите флажок в контекстном меню панели навигации по правой кнопке мыши, для того чтобы показывать «**Только значимые**» контакты.

- «**По папкам**» — панель навигации заполняется доступными пользователю учетными записями электронной почты и их папками. В отличие от остальных видов панелей навигации, используется только для работы с электронными письмами. Подробнее см. ниже.
- «**По закладкам**» — панель навигации заполняется закладками пользователя. При позиционировании на закладке в списке будет отображаться те взаимодействия, которые соответствуют отбору, настроенному в закладке. Подробнее о работе с закладками в списке см. ниже.
- «**По свойствам**» — для каждого дополнительного реквизита или сведения документов взаимодействий формируется отдельный вид панели навигации.
    - При выборе такого вида навигации панель заполняется всеми возможными значениями данного дополнительного реквизита или сведения.
    - При позиционировании на одном из значений в списке взаимодействий отображаются только те документы, у которых соответствующее сведение имеет такое же значение.
- «**По категориям**» — панель навигации заполняется видами свойств документов взаимодействий:
    - Если дополнительный реквизит или сведение имеет тип Булево, значениями которого могут быть либо «**Истина**», либо «**Ложь**», то в панели навигации отображаются наименования дополнительных реквизитов. При позиционировании на виде свойства в панели навигации в списке взаимодействий отображаются только те документы, у которых значение данного свойства «**Истина**».
    - Если дополнительный реквизит или сведение имеет значение, отличное от типа Булево, то в панели навигации доступна группировка, соответствующая названию дополнительного реквизита. При такой группировке в панели навигации отображаются значения дополнительного реквизита, а в списке взаимодействий отображаются взаимодействия, дополнительные реквизиты которых соответствуют значениям, выделенным в панели навигации.

Переключение вида панели навигации

Для выбора вида панели навигации воспользуйтесь выпадающим меню, которое располагается над панелью навигации.

Скрытие панели навигации

Для удобства просмотра списка взаимодействий можно **Скрыть панель навигации** с помощью соответствующей команды меню «**Еще**».

Отборы списка

В поле «**Ответственный**» можно установить отбор по ответственному за отработку взаимодействий, которого можно выбрать из справочника *«Пользователи».
С помощью команды «**Еще**» — «**Тип взаимодействий**» можно установить отбор по определенному типу взаимодействий, например, по входящим письмам или телефонным звонкам. По умолчанию выбраны «**Все**» типы.
С помощью команды «**Еще**» — «**Статус**» можно отобрать взаимодействия с определенным статусом рассмотрения, например, только нерассмотренные, или только отложенные. По умолчанию выбраны «**Все**» статусы:

- Если в поле установлено значение «**К рассмотрению**», то будут отображены взаимодействия, которые необходимо отработать до текущей даты и с неустановленным флажком «**Рассмотрено**».
- Если в поле установлено значение «**Отложенные**», то в списке показываются взаимодействия с заполненным полем «**Рассмотреть после**» и неустановленным флажком «**Рассмотрено**».
- Если в поле установлено значение «**Рассмотренные**», то в списке показываются взаимодействия с установленным флажком «**Рассмотрено**».

С помощью команды «**Еще**» - «**Установить период**» можно выбрать период просмотра документов взаимодействий.

Установленные отборы запоминаются.

Полнотекстовый поиск в переписке или во вложениях

Введите строку поиска в поле «**Найти**», расположенное в правой верхней части окна.

Будет выполнен поиск по текстам, содержащимся в переписке или во вложениях.
Данный поиск позволяет найти взаимодействия, для которых либо в самом документе, либо в текстах присоединенных файлов имеется строка, удовлетворяющая условиям.
После выполнения поиска в списке взаимодействий остаются только те документы, которые удовлетворяют условию поиска.
При позиционировании на взаимодействии в нижней части списка отображается информация о тексте, который совпадает с условием поиска.
Если ни одно взаимодействие не найдено, поле ввода строки поиска подсвечивается красным.
Для того чтобы отменить отображение списка по результатам полнотекстового поиска, необходимо очистить строку поиска.

По умолчанию поиск работает по целому слову или словосочетанию. Производится с учетом морфологии, т.е. можно найти слово в других падежах, другого рода (мужского или женского), другом числе (единственном или множественном) и т.д.

Если необходимо выполнить какой-то другой вид поиска — например, по части слова, то необходимо использовать служебные символы языка запросов полнотекстового поиска.

Следует учитывать, что некоторые символы, введенные в строку поиска, будут трактоваться как служебные символы языка запросов полнотекстового поиска в данных.

Установка признака «Рассмотрено»

Выделите нужные документы. Нажмите  («***Установить признак Рассмотрено (Ctrl+R)***»).

Для групповой установки признака «**Рассмотрено**» можно воспользоваться соответствующей командой контекстного меню панели навигации.
В этом случае признак «**Рассмотрено**» будет установлен для всех документов, удовлетворяющих отбору списка.
*Например, при выполнении данной команды на папке «**Входящие**» будет снят признак «**На контроле**» для всех писем данной папки*.

После установки флажка «**Рассмотрено**» выделение документа в списке снимается.

Снятие признака «Рассмотрено»

Выделите нужные документы. Воспользуйтесь командой «**Еще**» — «**Снять признак рассмотрено (Alt+Shift+R) **». Для писем устанавливается признак «**На контроле**».

Документы в списке выделяются жирным шрифтом.

Команда «Отложить рассмотрение»

Выделите нужные документы. Нажмите  («***Отложить рассмотрение (Ctrl+B)***»). Введите дату и время, после которых надо будет отработать документ.

Для того чтобы отложить рассмотрение нескольких взаимодействий, можно также воспользоваться соответствующей командой контекстного меню панели навигации.
В этом случае будет отложено рассмотрение взаимодействий, удовлетворяющих отбору списка.
Например, при выполнении данной команды на папке «**Входящие**» будет отложено рассмотрение всех писем данной папки.

Просмотр отложенных взаимодействий

Для просмотра отложенных взаимодействий используется статус «**Отложенные**». При установке этого статуса в списке отображаются все неотработанные взаимодействия, у которых включен флажок «**На контроле**» или заполнена информация в поле «**Рассмотреть после**».

Установка предмета взаимодействий

Выделите нужные документы. Нажмите  («***Установить предмет взаимодействия (Ctrl+G)***»). Выберите тип документа, который будет выступать в качестве предмета взаимодействий, затем из соответствующего списка выберите документ.

Для групповой установки предмета взаимодействий можно также воспользоваться соответствующей командой контекстного меню панели навигации.
В этом случае выбранный предмет будет установлен для всех документов, удовлетворяющих отбору списка.

*Например, при выполнении данной команды на папке «**Входящие**» будет установлен указанный предмет для всех писем данной папки*.

Назначение ответственного для документов

Выделите нужные документы. Нажмите  («***Установить ответственного (Ctrl+M)***»).
Выберите ответственного из списка пользователей.

Для групповой установки ответственного можно воспользоваться соответствующей командой контекстного меню панели навигации.
В этом случае ответственный будет установлен для всех документов, удовлетворяющих отбору списка.
*Например, при выполнении данной команды на папке «**Входящие**»» будет установлен выбранный ответственный для всех писем данной папки.*

Ввод закладки взаимодействий

Достаточно выделить в списке одно или несколько взаимодействий и воспользоваться командой «***Добавить в закладки***» контекстного меню списка. Будет создана закладка «**Избранные взаимодействия**», включающая в себя отбор по выбранным взаимодействиям.

Для создания закладки можно воспользоваться соответствующей командой контекстного меню панели навигации. В этом случае закладка будет создана для всех документов, удовлетворяющих отбору списка. *Например, при выполнении данной команды на папке «**Входящие**» будет создана закладка для всех писем данной папки, которая будет называться «**В папке Входящие**»*.

Для того чтобы создать свою закладку и отобрать документы по необходимым для вас признакам, установите вид панели навигации «**По закладкам**».

С помощью команды контекстного меню панели навигации можно «***Создать***» закладки, а с помощью команды «***Создать группу***» — группы закладок.

Просмотр содержания документов в списке

С помощью флажка «**Еще**» - «**Отображать область чтения**» можно установить режим просмотра текста писем или темы документов.

Группировка списка по папкам электронных писем. Работа с электронной перепиской

С электронной перепиской в списке удобно работать при группировке «**По папкам**».
В этом случае вся корреспонденция группируется сначала по учетным записям электронной почты, затем внутри каждой учетной записи по папкам электронных писем, предопределенным и пользовательским.
Двойным щелчком мыши по наименованию учетной записи электронной почты можно открыть ее.

Предопределенные папки, всегда имеющиеся по умолчанию:

- «**Входящие**» — в эту папку попадают по умолчанию все входящие письма;
- «**Исходящие**» — в эту папку попадают все исходящие, но еще не отправленные письма;
- «**Нежелательная почта**» — в данную папку попадают письма, которые почтовый сервер опознал как спам (подробнее см. документацию почтового сервера);
- «**Отправленные**» — в эту папку по умолчанию попадают все отправленные письма;
- «**Удаленные**» — в эту папку попадают все помеченные к удалению письма;
- «**Черновики**» — папка, в которой находятся письма, редактирование которых не завершено.

В каждую папку письма попадают автоматически при получении или смене статуса, а также при применении правил обработки. Выполните команду «***Применить правила обработки***» контекстного меню панели группировки, для того чтобы произвести сортировку писем согласно ранее разработанным правилам обработки.
При позиционировании на папке в списке отображаются письма данной папки.

Для работы с папками электронных писем предусмотрены команды контекстного меню панели группировки по правой кнопки мыши:

- «**Перенести в папку**» — команда доступна только для пользовательских папок (при наличии соответствующих прав). Для перемещения папок можно также использовать перетаскивание мышью. Воспользовавшись командой, можно выбрать нужную папку из списка или создать новую;
- «**Создать папку**» — для создания новой папки заполните необходимые поля.

Для перемещения писем из одной папки в другую можно пользоваться перетаскиванием мышью.
Также можно использовать команду контекстного меню правой части списка «**Перенести в папку**». Выберите нужную папку из списка или создайте новую. Нажмите «**Выбрать**» для возврата в список.

При работе в папках доступны команды для работы с письмами:

- «**Написать письмо**»;
- «**Ответить**»;
-  «**Ответить всем**»;
-  «**Переслать**»;
-  «**Отправить и получить**».

Отправка и получение писем

Установите вид панели навигации «**По папкам**». В файловом варианте работы программы

нажмите  («***Отправить и получить почту (Ctrl+F9)***») и проверьте свой почтовый ящик. Если за период от последней проверки почтового ящика до текущего момента были получены новые письма, то программа загрузит их в список, после чего выдаст сообщение о количестве новых писем.
По этой команде отправляются только письма текущего пользователя, и получается только почта с доступных ему учетных записей. В клиент-серверном варианте отправка и получение писем (всех пользователей, всех учетных записей) выполняются с помощью регламентного задания «Получение и отправка электронных писем» с определенным администратором программы интервалом.

Ответ на письмо или пересылка письма из списка взаимодействий

Установите вид панели навигации «**По папкам**».
Выберите нужную папку, в этом случае в командной панели списка взаимодействий появляются соответствующие команды.
Выберите письмо.

Нажмите соответствующую кнопку:

- «**Ответить**» — в созданном исходящем письме в качестве получателя будет указан отправитель письма. Исходящее письмо при этом входит в цепочку взаимодействий;
-  («***Ответить всем***») — в созданном исходящем письме в качестве получателей будут указаны отправитель и все получатели данного письма (в полях «**Кому**» и «**Копии**»);
-  («***Переслать***») — получатели не заполняются. Будет сформировано исходящее письмо, включающее в себя текст и вложения входящего письма.

Персональные настройки

С помощью команды «**Еще**» - «**Персональные настройки**» можно перейти к настройке персональной учетной записи электронной почты.

