

Часто задаваемые пользователями вопросы по стандартному функционалу Системы и ответы на них

Версия от 10/05/2020

ООО «Бюрократ» // (3452) 40-41-47 // www.burokratgroup.ru // support@burokratgroup.ru

1 Введение

Для оказания технической поддержки пользователей системы «Бюрократ» предоставляем список наиболее часто задаваемых вопросов согласно статистике 2020 г.

Ответы на данные вопросы приведены в таблице. Ответы на эти вопросы позволят оказать качественную техническую поддержку специалистами первой линии тех. поддержки.

2 Список наиболее популярных вопросов и ответов 2020 г.

| Вопрос | Ответ |
|---|---|
| Не получается посмотреть содержимое вложения посредством функции предпросмотра в карточке документа. Как это исправить? | Функцию просмотора содержимого вложения посредством предпросмотра блокирует антивирусное программное обеспечение или браузер, в котором осуществляется работа в Системе. Для устранения проблемы необходимо разрешить доступ к сервису предпросмотра. |
| Не получается зарегистрировать карточку документа. При выборе Журналов регистрации нет доступного. Что необходимо сделать? | Для каждого вида документа в системе предназначены Журналы регистрации. Необходимо зайти в справочник Места регистрации корреспонденции: 1) проверить, добавлены ли Вы в данное место регистрации в качестве сотрудника, имеющего доступ к журналам регистрации. В случае, если Вас нет в списке сотрудников, имеющих доступ к журналам регистрации, необходимо добавить Вас по соответствующей кнопке в справочнике Места регистрации корреспонденции 2) проверить, создан ли для регистрируемого типа документа Журнал регистрации. В случае, если такого Журнала нет, перейдите на вкладку Журналы Регистрации, 1) нажмите Создать и заполните обязательные поля 2) сохраните изменения по кнопке Ок. |
| Выдает некорректный регистрационный номер при регистрации карточки (документа ,обращения граждан). Как установить корректное значение? | 1) Зайти в справочник Места регистрации корреспонденции, 2) перейти на вкладку Журналы регистрации и открыть журнал регистрации, в рамках которого сбился регистрационный номер, 3) нажать на кнопку просмотра значения поля Нумератор (иконка Лупа) 4) нажать кнопку Установить начальное значение нумератора, 5) установить значение, с которого должен начаться регистрационный номер, затем сохранить изменения. |
| В справочнике Контрагенты имеется дублирующая запись. Что можно сделать с ней? | Можно объединить записи справочника. Данная функция доступна только Глобальному администратору. Для объединения контрагентов необходимо обратиться в тех. поддержку с указанием дублей и записи, которая должна остаться. |

| Как отправить | Необходимо в карточке зарегистрированного Исходящего документа на |
|--|--|
| документы по обмену, | вкладке Адресаты 1) добавить Контрагента, 2) указать способ доставки — Обмен |
| через систему? | между системами, 3)нажать Отправить. |
| При выборе | Функция обмен между системами настроена не со всеми контрагентами, |
| контрагента (адресата) | созданными в Системе. Для работы функции обмена между системами в СЭД |
| в карточке документа | "Бюрократ" контрагент должен быть создан в интеграционной шине. |
| не активная кнопка | Добавлением новых контрагентов на шину техническая поддержка не |
| "Отправить", в чем | занимается. Перечень контрагентов на шине согласуется и предоставляется ГКУ |
| причина? | ТО "ЦИТТО". |
| Постоянно назначаю одни и те же права на вложения. Можно ли сократить количество действий по назначению прав? | В карточке (документа, обращения) на вкладке «Вложения» 1) выделить файлы в области списка вложений, 2) выбрать группу пользователей и/или конкретных пользователей, которым необходимо дать права на вложения 3) указать необходимые права, 4) нажать кнопку «Применить права» 5) нажать на кнопку Шаблоны, Сохранить в шаблон. При назначении прав в следующий раз появится возможность воспользоваться шаблоном прав. Для этого 1) выделить файлы в области списка вложений 2) выбрать шаблон прав по кнопке Шаблоны 3) нажать кнопку «Применить права» . Так же имеется возможность назначить один из шаблонов прав по умолчанию дна все добавляемые Вами вложения. Для этого необходимо 1) открыть пункт меню "Дополнительно" - "Шаблоны Прав" 2)Открыть контекстное меню по желаемому шаблону 3)Выбрать опцию "Назначить по умолчанию". |
| Если мне для работы с вложением не хватает прав доступа, как правильно поступить? | В карточке (документа, обращения) на вкладке Вложение необходимо 1) выделить вложение 2) правой кнопкой мыши открыть контекстное меню 3) выбрать пункт Запросить права 4) указать запрашиваемый тип прав доступа и автора вложения 5) дождаться уведомления о назначении прав в панели уведомлений (иконка Колокольчик в правом верхнем углу). |

| Как можно структурировать данные в реестрах для удобства работы (сортировка, фильтр)? | Вы можете редактировать список отображаемых колонок реестра (навести курсор в правый верхний угол таблицы реестра, нажать кнопку шестеренки), менять колонки местами перетаскивая их шапки левой кнопкой мыши, сортировать записи по какой-либо колонке (Нажать на шапку требуемой колонки и выбрать порядок сортировки), добавлять фильтры (Нажать на шапку требуемую колонку или ссылку "Добавить условие поиска" над реестром), менять количество выводимых строк (верхний правый угол реестра "Показывать строк"). В каждом реестре присутствует возможность сохранять установленные настройки отображения при последующем открытии реестра (Кнопка "Сохранить шаблон списка"), или как отдельно выведенную Папку поиска (Кнопка выпадающего списка с шестеренкой - опция "Сохранить как попку поиска"). |
|---|---|
| Можно создать свои Папки навигации? | В текущей версии системы (v. 1.3.5.2) создать новые папки навигации может только администратор и для общедоступного пользования. В новой версии системы (v. 1.4.1.1.) будет возможность создавать собственные папки навигации. Подробная информация см. в Руководстве пользователя. |
| Можно ли выполнить поручение не открывая карточку? | Процессы по любой карточке можно выполнить из реестра и папок навигации. Для этого выделите карточку и в верней панели выберите вариант действия по процессу (Согласовать, Выполнить, Отказать и т.д). |
| Где можно посмотреть список карточек, с которыми я недавно работал? | В панели с папками поиска внизу есть кнопка «История». Здесь отображаются ссылки на карточки, с которыми Вы работали в хронологическом порядке. |
| Почему в системе повторно появляется уже неактуальное уведомление? | Потому что у них стоит статус "Непрочитанное". Для того, чтобы отметить уведомление как прочитанное, необходимо открыть панель уведомлений (иконка Колокольчик в правом верхнем углу). Также неактуальные уведомления можно удалить из списка по соответствующей кнопке в области уведомлений. |
| Можно ли я узнать, в какой карточке есть ссылка на текущую карточку? | Для этого необходимо 1) выделить текущую карточку в реестре 2) в контекстом меню выбрать пункт Вложено в. Откроется список карточек, в которые вложена ссылка на текущую. |

| Как посмотреть все документы по конкретному контрагенту? | Да, необходимо в справочнике Контрагенты 1) выбрать контрагента и из контекстного меню вызвать функцию «найти связи». В открывшемся окне будет список карточек системы, в которых указан текущий контрагент. |
|--|--|
| Уволился сотрудник, как удалить его учетную запись из системы? | Удаление учетной записи невозможно в связи с тем, что с пользователем могут быть связаны карточки, вложения и иные объекты в системе. В случае увольнения сотрудника, необходимо 1) перейти в карточку сотрудника 2) установить состояние Закрытый 3) перейти в карточку пользователя (Необходима роль "Администратор") 4) снять признак Активен. Однако рекомендуется проводить увольнение через процесс "Уволить" в карточке Сотрудника. Это позволить передать дела (процессы, права доступа на карточки, вложения) на другую учетную запись. Для этого необходима роль "Кадровик" |
| Сотрудник ушёл в отпуск, мне необходимо выполнять работу за него, как это осуществить? | Необходимо настроить замещение (выполняется пользователем в ролью "Администратор"). Для этого в справочнике Пользователи необходимо открыть пользователя, которому требуется настроить замещение, в нижней правой части карточки добавить замещаемого, сохранить карточку. Для применения настроек Замещающему необходимо перезайти в систему, после этого в верхнем правом углу поле ФИО и логина текущего пользователя изменится на выпадающий список. С его помощью появится возможность работать в системе за замещаемого пользователя. |
| В карточку обращения граждан, пришедшего в горячей линии был внесен результат. Почему результат не уходит оператору ГЛ? | Необходимо обратить внимание на каком этапе по процессу находиться обращение граждан. Для этого необходимо перейти на вкладку Иерархия карточки обращения и посмотреть выполнил ли исполнитель свою задачу. Зачастую проблема заключается в том, что исполнитель добавил результат в табличную часть Решение, но не нажал на кнопку Выполнить. |
| Как узнать, дошел ли результат по обращению граждан до оператора ГЛ? | Информацию о доставке результата по обращению граждан можно просмотреть на вкладке Иерархия, а также в реестре обращений по статуса обращения (иконка Конверт). |