

TeamWox

КРАТКИЙ УЧЕБНЫЙ КУРС

СЕНТЯБРЬ 2011

Оглавление

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О КУРСЕ ОБУЧЕНИЯ	3
2. ВВЕДЕНИЕ	4
3. ИНТЕРФЕЙС СИСТЕМЫ TEAMWOX	5
4. ПРОФИЛЬ	7
5. ЗАДАНИЯ	15
5.1. Модуль Задания	16
5.2. РАБОТА С ЗАДАНИЯМИ	17
5.3. НОВОЕ ЗАДАНИЕ	19
5.4. РЕДАКТОР СООБЩЕНИЙ	22
6. ДОКУМЕНТЫ	24
6.1. Модуль документов	25
6.2. РАБОТА С ДОКУМЕНТАМИ	26
6.3. Новый документ	29
7. ПОЧТА	32
7.1. Модуль Почта	33
7.2. РАБОТА С ПИСЬМАМИ	34
7.3. НОВОЕ ПИСЬМО	37
7.4. НАЗНАЧЕННЫЕ	38
8. ОРГАНИЗАЦИИ	39
8.1. Модуль Организации	40
8.2. РАБОТА С ОРГАНИЗАЦИЯМИ	41
8.3. Новая организация	43
8.4. ОТЧЕТЫ	44
9. КОНТАКТЫ	47
9.1. Модуль Контакты	48
9.2. РАБОТА С КОНТАКТАМИ	49
9.3. Новый контакт	51
10. ФОРУМ	52
10.1. Модуль Форум	53
10.2. РАБОТА С ФОРУМОМ	54
10.3. Новая тема	56
11. ЧАТ	57
11.1. Модуль Чат	58
11.2. Список диалогов	59
11.3. Новый диалог	60
12. ПОИСК	62
13. СОТРУДНИКИ	64
14. ГЛАВНАЯ СТРАНИЦА	68
14.1. Новый виджет	69
15. ЗАКЛЮЧЕНИЕ	70

1. Общие сведения о курсе обучения

Этот краткий курс обучения разработан для быстрого изучения функций и возможностей системы управления предприятием TeamWox. Пройдя курс, вы получите основные сведения о системе и сможете работать в ней. Каждый раздел курса посвящен отдельному модулю системы. В нем описываются предназначение модуля и способы работы в нем.

2. Введение

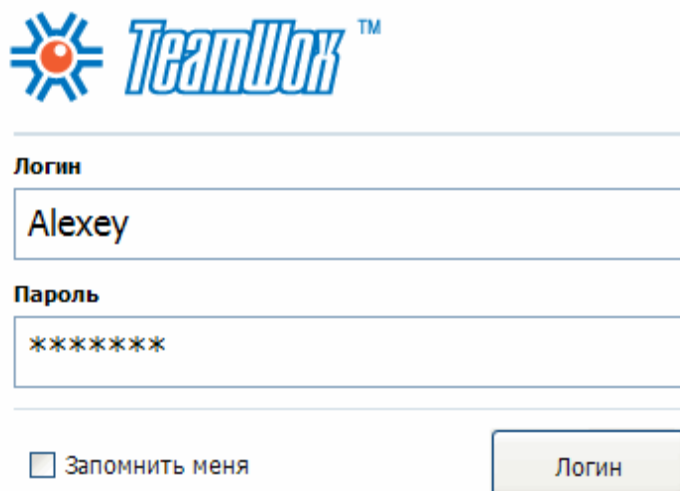
Система TeamWox предназначена для эффективной организации совместной работы. И чтобы она давала максимальный эффект, необходимо все свои рабочие дела вести именно в ней. Здесь вы можете быстро обмениваться различными заданиями с любым сотрудником компании, получать и отсылать почту, совместно работать над документами.


Также прямо в системе вы можете вести базу данных по всем контрагентам (клиенты, поставщики, подрядчики и так далее) и контактам компании. Для внутреннего взаимодействия можно использовать защищенный чат и форум.

Система управления TeamWox представляет собой веб-серверное приложение. Это означает, что для работы системы необходимо установить только сервер, а его клиенты (рабочие места) не нуждаются в установке специального ПО. Для работы в системе TeamWox достаточно иметь лишь обычный интернет-браузер. Разработчик системы рекомендует использовать Mozilla Firefox 2, Opera 9.64, Chrome 1, Safari 3, Internet Explorer 7 или выше.

Чтобы войти в систему, вам достаточно лишь ввести адрес сервера в браузере и указать логин и пароль. После этого вы можете работать в системе без каких-либо ограничений. Система построена таким образом, что зная логин и пароль, можно войти в нее с любого компьютера. Это очень удобно и позволяет вести работу удаленно. Например, находясь на отдыхе, вы будете иметь доступ ко всей своей рабочей информации и сможете вести полноценную рабочую деятельность из любой точки мира. В то же время, можно настроить систему безопасности таким образом, что вы сможете войти в систему только с рабочего компьютера в вашем офисе.

Логин представляет собой аналог имени пользователя, по которому система будет однозначно идентифицировать его. Пароль нужен для защиты имени и выступает в качестве гарантии того, что от этого имени никто не сможет совершать различные действия в системе. Поэтому, никогда никому не сообщайте свои логин и пароль. Разумеется, логин и пароль по отдельности бесполезны, они будут работать только в связке друг с другом. И зная пароль Васи Иванова и логин Михаила Петрова, войти в систему будет невозможно.





Логин

Пароль

Запомнить меня

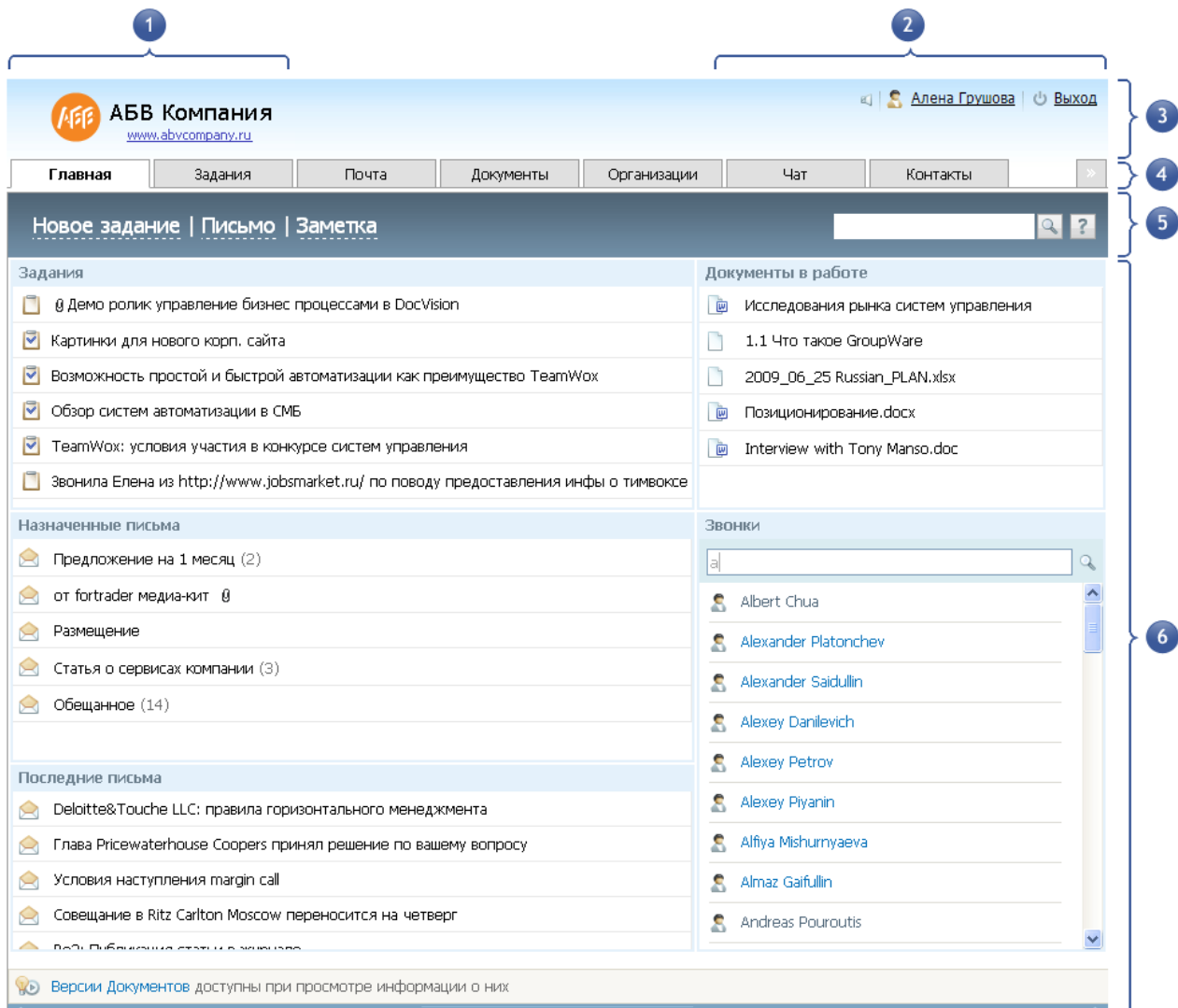
Итак, приступим. Введите в своем браузере адрес сервера XXXXXXXXXXXX.RU и укажите свои логин и пароль. Поздравляю, вы вошли в систему TeamWox.

3. Интерфейс системы TeamWox

Окно программы можно разделить на несколько функциональных блоков или частей. Верхняя часть называется шапкой (3) и в ней расположены:

- в левой части (1) - название и логотип вашей компании.
- в правой части (2) - панель инструментов. Здесь выводятся уведомления о заданиях, письмах, беседах в чате и сообщениях в Форуме. Уведомления всегда проинформируют вас о новом событии и, кликнув по нему, вы сразу попадете на требуемый элемент. Например, если у вас появляется значок нового задания, то по клику оно загрузится, и вы сможете его увидеть. Кнопка включения звуковых уведомлений также находится здесь. Если она включена, то каждое новое уведомление будет также сопровождаться звуковым сигналом. Кроме того, здесь же расположена ссылка на ваш профиль (это ваше имя) и кнопка выхода из системы.

Чуть ниже расположена панель модулей (4), которая позволяет переключаться между ними. Эта панель - настраиваемая и количество вкладок может изменяться в зависимости от наличия у вас тех или иных прав. Например, сотруднику отдела кадров не будет виден модуль "Расчеты". Зато его увидит сотрудник бухгалтерии.



- 1 - название и логотип вашей компании
- 2 - панель инструментов
- 3 - шапка
- 4 - панель модулей
- 5 - панель быстрых команд
- 6 - рабочая область

Сразу под панелью модулей находится панель быстрых команд (5), которые относятся к конкретному модулю. Например, в модуле заданий находятся кнопки "Новое задание" и "Отчет". Это наиболее часто вызываемые команды, и поэтому они всегда расположены на видном месте.

Далее идет рабочая область (6), в которой отображаются все элементы данного модуля. Например, в Заданиях выводятся все задания, в Почте - все сообщения и так далее. В некоторых модулях слева от рабочей области также появляется дополнительная область. Она используется в роли навигатора, облегчающего работу с информацией.

И шапку, и панель модулей Вы всегда будете видеть на своем экране. В панели инструментов всегда будут появляться уведомления о новых событиях. В любой момент вы сможете просмотреть свой профиль или выбрать нужный модуль. Рабочая область и панель навигации будут изменяться в зависимости от выбранного модуля.

4. Профиль

Профиль представляет собой личный кабинет каждого сотрудника. Здесь хранится вся информация о работнике, которая может пригодиться работодателю или коллегам. В ваш профиль уже добавлены необходимые сведения о вас, некоторые из которых вы можете менять. Поскольку информации много, она разбита на разделы, которые можно выбрать в панели навигации слева.

Личные данные

Это общие данные о сотруднике. Фамилия, имя и отчество, дата рождения и приема на работу, должность, отдел - это всем понятная информация, которая не нуждается в дополнительных пояснениях.

Профиль: Алена Грушова (Возраст: 35, Должность: менеджер) ?

Имя:

Фамилия:

Отчество:

Дата рождения: Пол: Женский Статус: Активный

Начало работы: Должность: менеджер

Отдел:

Описание:


Местонахождение (корпус, кабинет):

Язык интерфейса:

Разрешить звонки через SIP. Префикс звонков через SIP: sip:

Часовой пояс:

Переход на летнее время



- **Территориальное местонахождение сотрудника** - в это поле можно внести информацию в свободной форме. Например, "Москва, ул. Ленина, 1, третий этаж, кабинет 315" или просто "Московский офис №2".
- **Язык интерфейса** - этот параметр контролирует язык программы, на котором она будет работать. Система поддерживает множество языков, и вы можете выставить себе любой из них. При этом все вкладки и команды у вас будут обозначены на выбранном языке. Рекомендуется выбрать русский язык.
- **Часовой пояс** позволяет корректно отображать время различных действий в системе. Например, загрузку документов, создание заданий и тому подобное. Если этот параметр выставлен правильно, любые ваши или вашего коллеги действия будут фиксироваться для вас именно в вашем часовом поясе. И наоборот, выставив параметр неверно, по записям может оказаться, что вы ведете беседу в таске в 2 часа ночи в воскресенье. Рекомендуется выбрать "Автоматическое определение".

- **Статус** показывает текущее состояние вашей учетной записи. Активный означает, что вы сейчас работаете в компании и у вас все в порядке. Изменить статус имеет право лишь ограниченный круг лиц. Обычно это директора, начальники отделов и сотрудники отдела кадров.
- **Аватар.** Рекомендуется также загрузить свою фотографию, чтобы ваши коллеги точно знали, что они общаются с вами. Ваш аватар будет встречаться во многих местах в системе: любые комментарии, отдельные сообщения и прочие действия будут сопровождаться вашим фото. Таким образом, аватар представляет собой средство более легкой идентификации оппонента. Система позволяет загружать даже не подготовленные изображения в систему и прямо в ней масштабировать их и вырезать.

Контактные данные

Здесь все просто и понятно: контактные данные - это ваши координаты, которые могут понадобиться вашему руководству или коллегам. Здесь указываются регистрационный и фактический адреса, телефоны, e-mail`ы, и ваши аккаунты в различных интернет-мессенджерах (ICQ, MSN, Skype и так далее). Все эти данные могут потребоваться, чтобы быстро найти вас в экстренной ситуации или тогда, когда необходимо ваше участие в решении проблемы. Все поля этой формы вы можете заполнять в свободной форме, лишь бы было понятно, как вас найти.

Профиль: Алена Грушова (Возраст: 35, Должность: менеджер) 

Адрес фактического проживания (Скопировать из адреса регистрации)

Страна:	Регион:	Город:
<input type="text" value="Россия"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="Москва"/>
Почтовый индекс	Адрес	
<input type="text" value="117623"/>	<input type="text" value="ул. Пушкина, д. 7"/>	

Адрес регистрации (Скопировать из адреса фактического проживания)

Страна:	Регион:	Город:
<input type="text" value="Россия"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="Москва"/>
Почтовый индекс	Адрес	
<input type="text" value="117623"/>	<input type="text" value="ул. Пушкина, д. 7"/>	

Телефоны

Домашний:	Мобильный:	Рабочий:
<input type="text"/>	<input type="text" value="+7 (495) 945-1515"/>	<input type="text"/>
Факс:	Софтфон (SIP):	Другой:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Электронные контакты

ICQ:	MSN:	Skype:
<input type="text" value="159753"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Yahoo Messenger:	Другой:	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Почта:	<input type="text" value="alena_grushova@gmail.com"/>	

Дополнительные данные

В дополнительных данных собрана информация, которая не вошла в предыдущие два раздела. Они нужны больше для руководителей компании и сотрудников отдела кадров. Здесь приведены такие персональные данные как: ИНН, номер водительского удостоверения, паспорта, медицинской книжки и так далее. Кроме того, приводится информация о семейном положении сотрудника и его образовании. Обычные пользователи системы не имеют доступа к этой информации. Такой доступ обычно есть только у руководителей и сотрудников отдела кадров.

Профиль: Алена Грушова (Возраст: 35, Должность: менеджер)

Документы

Табельный номер:

ОМ-011

ИНН:

770123456789

Свидетельство ПФ РФ:

012-345-578-99

Паспорт:

0102 №123456 выдан 12.01.2004 РУВД г. Москва

Водительское удостоверение:

-

Номер машины:

Медицинская страховка:

77АБ №1234567, "РосМед", 10.01.2012

Другие документы:

Семья

Семейное положение:

Женат/замужем

Количество детей:

1

Ближайшие родственники:

контакт для чрезвычайной связи	ФИО	г.р.	контактный телефон
супруг	Андрей Грушов	1971	+74951234567

Образование

ВУЗ	звание/степень	год окончания	документ	номер документа
МГИМО	специалист	1996	диплом	А 123456

Сохранить

Безопасность

Раздел "Безопасность" целиком и полностью предназначен для смены вашего пароля. Больше здесь сделать ничего нельзя. Чтобы сменить пароль, вы должны указать текущий пароль и дважды ввести новый.

Внимание: в системе действует неотключаемый контроль сложности паролей. Согласно ей, ваши пароли должны содержать не менее 6 символов, включая строчные, прописные и цифровые знаки. Допускаются любые символы: русские буквы, пробелы, двойные кавычки и другие.

Профиль: Алена Грушова (Возраст: 35, Должность: менеджер)



Логин:

Алена Грушова

* Новый пароль:

Подтверждение:

●●●●●●

* Пароль должен содержать не менее 6 символов, включая строчные и прописные буквы, а также цифры.

Текущий пароль:




В целях безопасности введите свой текущий пароль

Сохранить

Мои группы

В этом разделе вы можете ознакомиться с перечнем групп, в которые вас включили. Группы позволяют объединить людей (даже из разных отделов и подразделений) и наделить их определенными правами. Отличие групп от отделов заключается в отсутствии привязки к структуре компании и отсутствию руководителя. Например, для работы над каким-то временным проектом вас включили в группу и дали соответствующие права для работы с определенными заданиями и проектными документами. По завершении проекта группа будет удалена вместе с записью о ней в вашем профиле (в разделе "Мои Группы"). При этом права, которые вы получили для работы над проектом, будут аннулированы.

Профиль: Алена Грушова (Возраст: 35, Должность: менеджер)








Имя	Описание
 Все	Встроенная группа, содержащая всех пользователей
 Отдел продаж	Продвижение, ведение договоров
 Отдел международных отношений	Взаимодействие с иностранными организациями
 Группа любителей футбола	Для игроков и болельщиков футбола
 Группа любителей шоппинга	Секреты - что выбрать и где лучше купить


Группы можно создавать на постоянной основе. Обычно такие группы представляют собой объединение сотрудников по определенным признакам. Например, менеджеры среднего звена, директора, акционеры и так далее. Это позволяет легко и быстро работать именно с этими группами сотрудников. Вообще в системе можно создавать практически любые группы по любому принципу. Однако самостоятельно создать группу и пригласить туда других сотрудников нельзя. Это может сделать только Администратор системы TeamWox.

Порядок вкладок

Название этого раздела говорит само за себя: здесь задается порядок модулей, с которыми вы можете работать. Изменив список в этом модуле, вы увидите соответствующие изменения на [панели модулей](#). При этом верхнее положение в списке этого раздела соответствует самой левой вкладке на панели модулей. Единственной целью этой функции является адаптация рабочего места под требования сотрудника: вы можете расположить вкладки так, как вам удобно. Изменение порядка вкладок не влияет на наличие или отсутствие у вас прав на какие-либо модули. Иными словами, изменив порядок вкладок, вы все равно сможете работать со всеми разрешенными вам модулями.

Профиль: Алена Грушова (Возраст: 35, Должность: менеджер) ?

	Главная
	Задания
	Документы
	Почта
	Организации
	Контакты
	Сотрудники

 Установите порядок отображения модулей, перетаскивая их с помощью мыши Сохранить

Звуки

Звуковые уведомления о различных событиях также можно изменить. Если вам не нравятся стандартные звуки, вы можете загрузить свой файл в формате mp3, и при свершении события система будет проигрывать именно его. Заменить звуковые сигналы можно для всех уведомлений: новое задание, сообщение в чате, заявка в Сервисдеске и при получении нового письма.

Профиль: Алена Грушова (Возраст: 35, Должность: менеджер)



Задания

Модуль для работы с заданиями



Новое задание или новый комментарий

Почта

Модуль для работы с почтой



Новое письмо

Чат

Модуль для общения с клиентами



Запрос на новый публичный чат

Назначение чата

Обновление чата

Сервисдеск

Модуль для обработки заявок



Новая заявка или комментарий

Оплата труда

Каждый работник хочет знать, сколько он получает за свой труд. В TeamWox эта информация есть: раздел "Оплата труда" предназначен именно для этого. Здесь вы можете просмотреть всю свою зарплату за все время работы и понять, сколько же в сумме вам выплатил работодатель. Конечно, было бы замечательно иметь возможность приписать себе немного зарплаты, но разработчики не реализовали такую возможность. Такая возможность есть лишь у сотрудников бухгалтерии или руководителей предприятия.

Профиль: Алена Грушова (Возраст: 35, Должность: менеджер)					
◀ 2009 ▶	Начислено	Выплачено	Налоги компании	Итого	
Январь					
Февраль					
Март					
Апрель					
Май					
Июнь					
Июль	3 120.00	3 120.00	842.00	3 962.00	
Август	4 200.00	4 200.00	1 134.00	5 334.00	
Сентябрь	4 200.00	4 200.00	1 134.00	5 334.00	
Октябрь	4 200.00	4 200.00	1 134.00	5 334.00	
Ноябрь	4 500.00	4 500.00	1 215.00	5 715.00	
Декабрь	5 300.00	5 300.00	1 431.00	6 731.00	
Итого	EUR	25 520.00	25 520.00	6 890.00	32 410.00

Учет времени

В этом разделе вы увидите, как много времени вы проводите на работе. Как только вы вошли в систему, считается, что вы приступили к работе. В этот момент начинается отсчет времени, проведенного вами на рабочем месте. Уходя домой и, выходя из системы, вы автоматически останавливаете этот отсчет и отработанное время будет записано здесь.

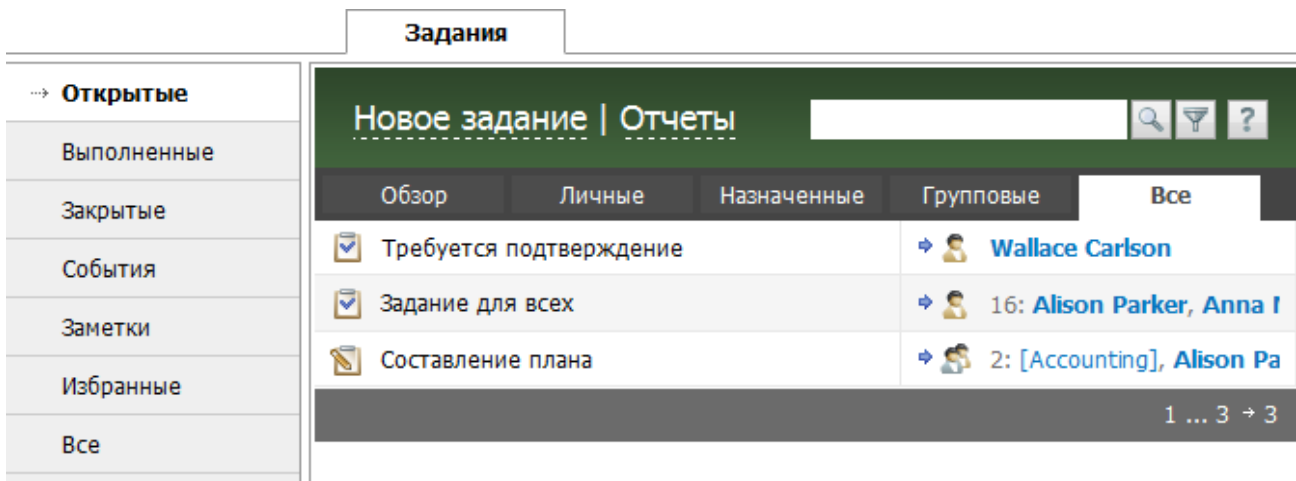
С TeamWox вы можете без труда узнать, сколько часов вы отработали три месяца назад или год назад - без разницы. Плохая новость: это также может просмотреть и ваш руководитель, чтобы принять в случае необходимости различные административные меры.

Профиль: Алена Грушова (Возраст: 35, Должность: менеджер)						
◀ Январь, 2010 ▶						
Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
28 8:49	29 4:29	30	31	1	2	3
4 10:20	5 8:57	6 10:00	7 10:26	8 9:48	9	10
11 5:21	12 10:28	13 8:35	14 8:32	15 6:58	16	17 1:47
18 9:50	19 6:43	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

5. Задания

Задания - одна из важнейших функций системы. Она позволяет оперативно обмениваться рабочей информацией с любым сотрудником компании. Обычно задания (таски) используются для решения различных производственных проблем, но они также могут выступать в роли личного органайзера.

Помимо оперативности у заданий есть еще ряд преимуществ. Во-первых, ликвидация разрозненности информации - вы можете сконцентрировать решение одной проблемы в одном таске. И чтобы освежить его детали в будущем, вам будет достаточно лишь отыскать это задание. При этом у вас будет исчерпывающая информация по решению проблемы, и вам не придется поднимать кучу писем, документов, бесед в чатах, вспоминать телефонные разговоры и так далее. Во-вторых, информация в ваших заданиях (как и вся система) всегда доступна вам из любой точки мира. Из офиса, из дома, с курорта вы всегда будете иметь под рукой Задания и сможете быть в курсе всех событий.

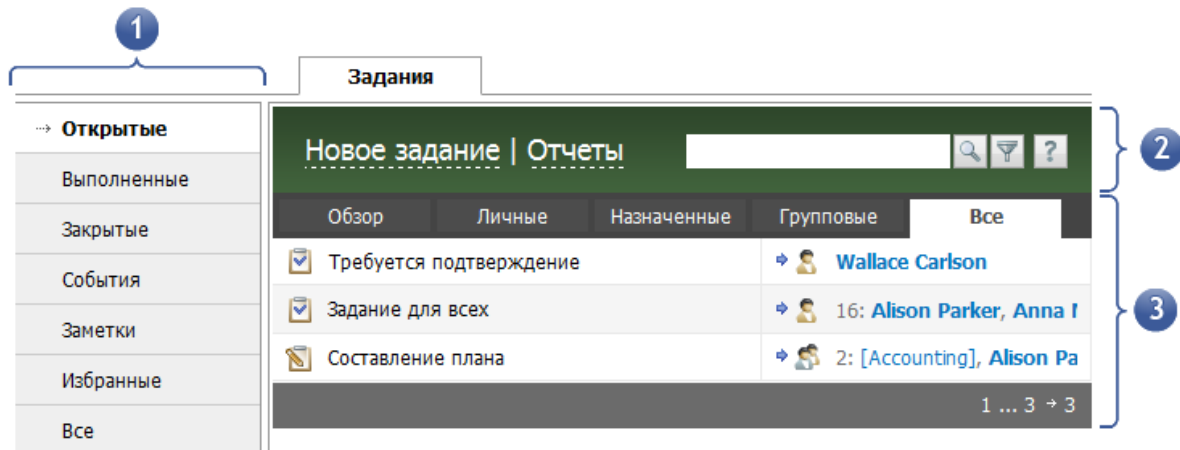


При помощи этого модуля вы сможете назначать различные задачи конкретным людям, группам или отделам. Это позволяет моментально доносить информацию о проблеме до компетентных сотрудников. В ходе решения заданий вы также можете подключать любого из сотрудников по необходимости. И наоборот, если помощь сотрудника больше не требуется, вы можете отключить его от таска, чтобы он уделит больше внимание другим задачам.

Задания в TeamWox позволяют не просто обмениваться сообщениями. Решая различные задачи, вы можете прикладывать к ним любые необходимые файлы. Более того, звуковые, видео и графические файлы вы можете запускать прямо в интернет-браузере. Документы, хранящиеся в [одноименном модуле системы](#), вы также легко можете приложить к таску, и они будут доступны всем подключенным работникам. Все эти возможности позволяют очень быстро решать различные ежедневные задачи, которые возникают перед вами.

5.1. Модуль Задания

Вся работа с заданиями ведется только в этом модуле. Если вам поставили таск, будьте уверены: вы найдете его именно здесь.



Окно модуля "Задания" разделено на три части: навигация, панель быстрых команд и рабочая область.

1. Навигация

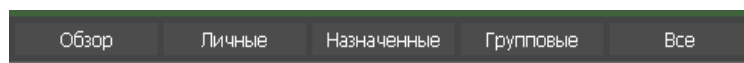
Навигация модуля "Задания" предназначена для более легкого ориентирования среди множества заданий, событий и заметок. Она позволяет быстро выделять среди всех тасков задания нужного типа. Например, выбрав вкладку "События", вы увидите в рабочей области только события - это ускорит ваши поиски. Все остальные задания по-прежнему существуют в системе, но в данный момент вы их просто не видите. Таким образом, навигация облегчает работу с тасками. Помимо фильтрации по типам заданий, в панели навигации есть фильтрация по статусам заданий. Здесь же вы можете выбрать все выполненные, закрытые или избранные задания.

2. Панель быстрых команд

Здесь вы найдете самые часто выполняемые команды: "Новое задание" и "Отчет" (если у вас есть право доступа). Команду "[Новое задание](#)" пояснять не надо. А "Отчет" выводит на экран статистику по использованию заданий: сколько тасков поставил и закрыл тот или иной сотрудник.

3. Рабочая область

Самая важная часть модуля. Здесь выводится список всех доступных заданий. И как уже говорилось, этот список зависит от того, что было выбрано в навигации. Например, если вы выбрали вкладку "Заметки", то только их вы и видите. Однако это не все. Так как заданий может быть очень много, существует дополнительная система фильтрации, которая расположена в верхней части рабочей области. Фильтры применяются по каждому статусу заданий, в зависимости от того, какая вкладка навигации выбрана.



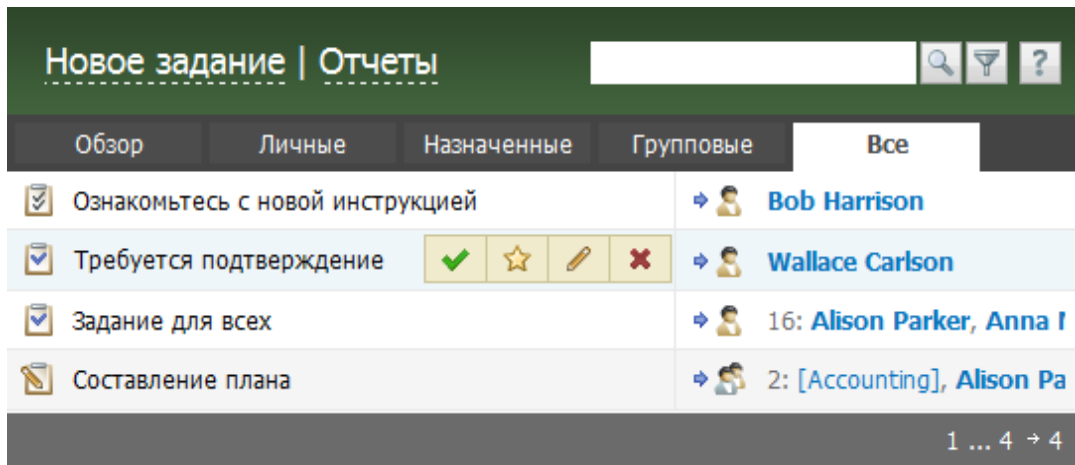
С помощью фильтров можно выбирать различные типы заданий:

- **Личные** - таски, которые были созданы вами. При этом они могут быть не назначены на кого-либо, то есть, созданы для самого себя. Иными словами, по фильтру "Личные" вы увидите все задания для планирования собственной деятельности и таски, которые вы назначили на кого-то;
- **Назначенные** - это задания, созданные другим сотрудником и назначенные персонально вам;
- **Групповые** - это задания, назначены на группы или отделы, в которые вы входите.

По умолчанию выбран фильтр "Обзор". Это означает, что вы видите сразу личные, назначенные и групповые задания. При этом на странице отображаются лишь по 10 последних заданий каждого статуса. Если выбрать фильтр "Все", то вы увидите полный список заданий без какого-либо разграничения на личные, назначенные и групповые. Все задания будут идти одним списком, отсортированные по дате их последнего изменения.

5.2. Работа с заданиями

Итак, перед вами список заданий. В первой колонке приводятся названия заданий, по которым их можно отличать. Рекомендуется давать таскам короткие, но емкие названия, отражающие смысл задания. Использовать названия вида "Есть проблема", "помогите" и так далее не стоит - это усложнит работу с заданиями. С другой стороны, все детали задания также не стоит указывать в его заголовке.



В правой колонке приводятся имена тех, кто назначил или на кого назначено задание. Если задание поставили вы, то в правой колонке вы увидите имена тех, на кого вы его назначили. Если задание поставили вам, то в колонке будет имя автора. Назначенные задания помечаются соответствующими иконками. Если же ячейка у второй колонки пуста, значит, у этого задания нет назначенных сотрудников и его никто, кроме вас, не видит. Задания, созданные для планирования собственной деятельности, как раз и не имеют назначенных сотрудников.

Каждое новое задание в списке выделяется жирным шрифтом и перемещается на верхние строчки, чтобы привлечь ваше внимание. Как только вы откроете его, система посчитает, что вы с ним ознакомились, и шрифт задания станет обычным. Имена сотрудников в правой колонке также могут становиться жирными, чтобы также привлечь ваше и их внимание. Это означает, что они не ознакомились с последними обновлениями в задание (новый комментарий или изменение самого задания). Как только они просмотрят задание после его исправления или появления комментариев в нем, шрифт их имен также станет обычным.

Приоритеты заданий

Все задания в списке занимают свои места в соответствии со временем последнего изменения. Например, если вы создали два задания, то в списке сначала будет идти второе задание, так как вы создали его позднее, а затем - первое. Любой комментарий в задании также считается изменением, и он тоже влияет на положение задания в списке. Теперь представим, что вы получили чей-то комментарий на первое задание. Это приведет к изменению порядка тасков. На первом месте теперь окажется первое задание, так как последнее изменение в нем было сделано позднее, чем было создано второе задание. Также при этом название задания будет выделено жирным шрифтом, тем самым информируя вас о произошедших изменениях.

Система также позволяет создавать так называемые важные задания. Они предназначены для оперативного решения важных задач. Например, вы нашли нового клиента, который сильно торопится, но у вас нет нового договора. Это как раз тот случай, когда можно поставить компетентным сотрудникам важное задание и попросить их предоставить вам новый договор. При этом они будут знать, что ваша задача имеет высокий приоритет и ее необходимо решить в первую очередь.

Важные задания всегда попадают на самые первые места в списке тасков и имеют особую иконку с красным восклицательным знаком. При этом все обычные задания располагаются только после важных.

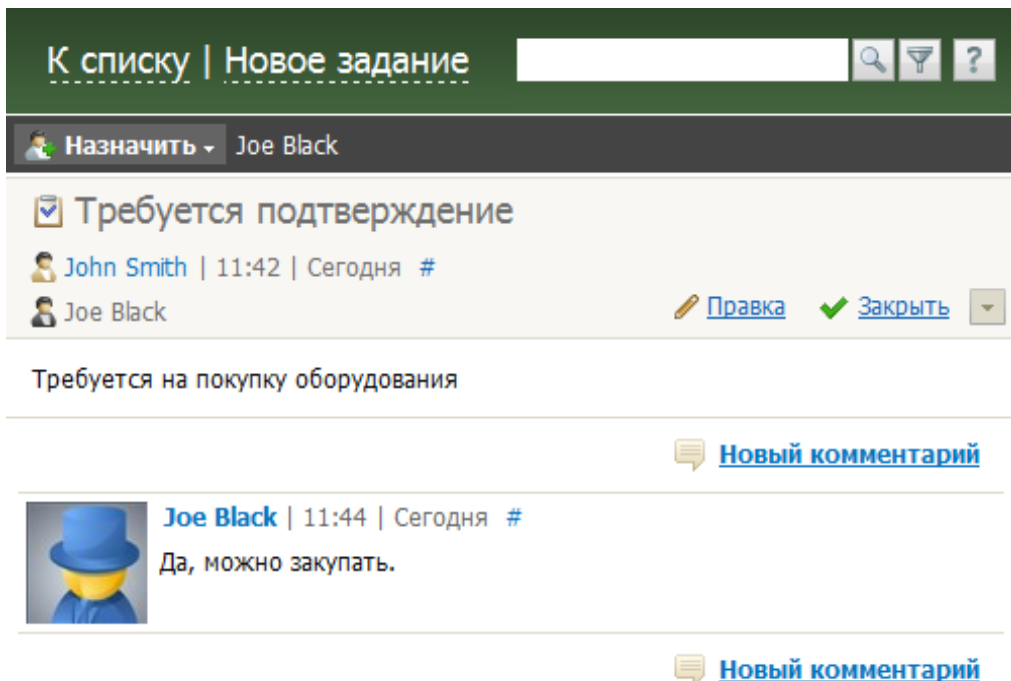
Всплывающие кнопки

При наведении на название любого задания в конце поля появляются всплывающие кнопки. С их помощью можно быстро выполнять различные действия. Например, вы можете завершить задание, переместить в избранные, отредактировать его или удалить вовсе.

Внимание: для различных типов заданий набор быстрых кнопок будет различным. Например, назначенные на вас и групповые задания нельзя отредактировать и удалить. У вас нет на это прав. Эти задания можно лишь завершить и переместить в избранные.

Просмотр задания

Идем дальше. Вы разобрались со списком и хотите узнать, в чем заключается задание, поставленное вам начальником. Нет ничего проще: просто кликните по его названию один раз левой кнопкой мыши, и вы его увидите.



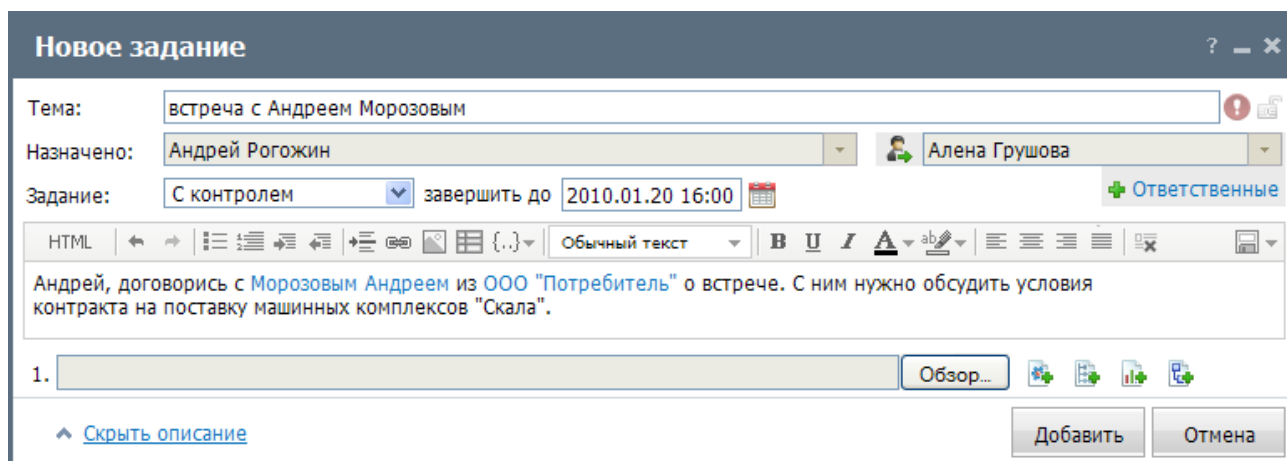
The screenshot shows a task detail view. At the top, there is a dark green header with the text "К списку | Новое задание" and a search bar. Below the header, there is a dark grey bar with a "Назначить" button and the name "Joe Black". The main content area has a light grey background and contains a task title "Требуется подтверждение" with a checkmark icon. Below the title, there is a user profile for "John Smith" with a timestamp "11:42 | Сегодня #" and a user profile for "Joe Black". To the right of the "Joe Black" profile are buttons for "Правка" (with a pencil icon), "Закреть" (with a checkmark icon), and a dropdown arrow. Below the task title, the text "Требуется на покупку оборудования" is displayed. At the bottom, there is a "Новый комментарий" button with a speech bubble icon. Below this, there is a user profile for "Joe Black" with a timestamp "11:44 | Сегодня #" and a comment "Да, можно закупать." To the right of the "Joe Black" profile is another "Новый комментарий" button with a speech bubble icon.

Рабочая область при просмотре таска немного изменяется. У нее появляется своеобразная шапка, в которой приводится информация по конкретному заданию. Слева в шапке - название задания, его автор и время создания таска. Справа - служебные команды "Завершить"/"Закреть".

Далее идет само тело таска, в котором изложена наша задача. Чуть ниже располагаются комментарии, если они есть. И в самом конце справа имеется команда "Новый комментарий", по выполнению которой откроется [редактор](#), и вы сможете внести свою лепту в беседу.

5.3. Новое задание

Создать новое задание достаточно легко. Для этого необходимо нажать соответствующую кнопку в панели быстрых команд модуля "Задания". При этом появится редактор заданий, в котором можно изложить проблему.



The screenshot shows a window titled "Новое задание" (New Task). The form contains the following fields and elements:

- Тема:** встреча с Андреем Морозовым
- Назначено:** Андрей Рогожин (assigned to) and Алена Грушова (responsible)
- Задание:** С контролем
- завершить до:** 2010.01.20 16:00
- Rich text editor:** Contains the text: "Андрей, договорись с Морозовым Андреем из ООО "Потребитель" о встрече. С ним нужно обсудить условия контракта на поставку машинных комплексов "Скала"."
- Task list:** A list with one item: "1. Обзор..."
- Buttons:** "Скрыть описание" (Collapse description), "Добавить" (Add), and "Отмена" (Cancel).

Название задания, важность и приватность

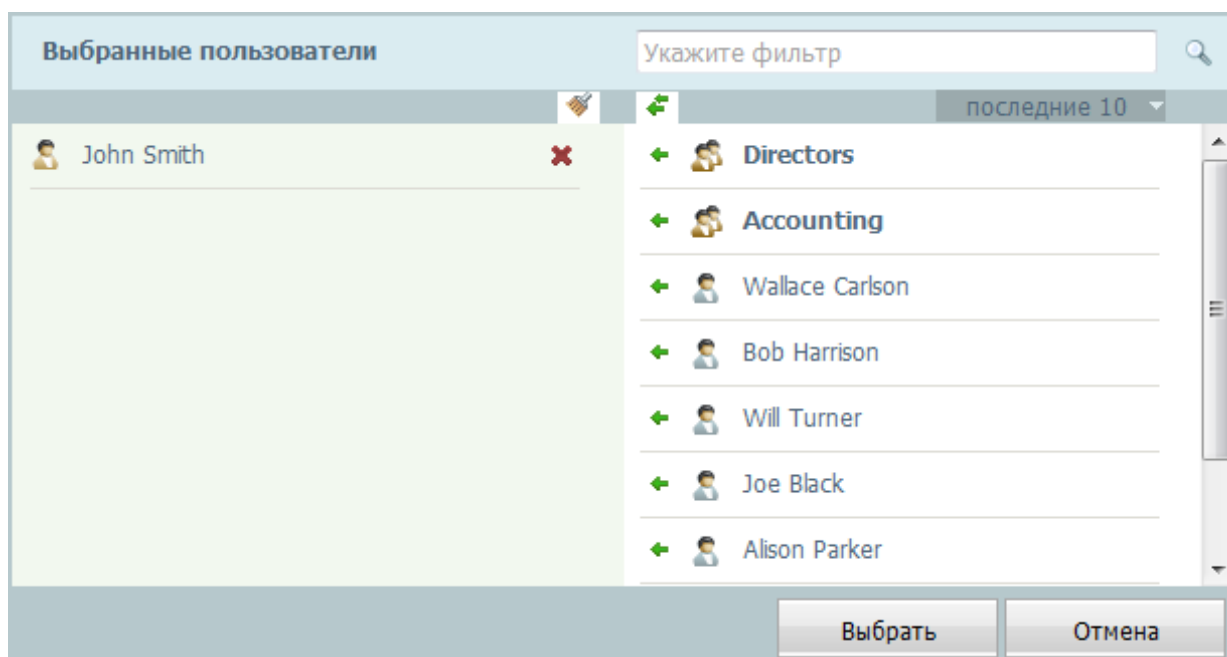
Первым делом необходимо назвать наше новое задание. Это делается в поле "Тема". Желательно давать развернутые названия с разумной длиной. Если вы назовете задание просто "У меня проблема" или "Нужна помощь", вашим коллегам будет сложнее ориентироваться в подобных заданиях. С другой стороны, название таска не должно состоять из нескольких предложений или абзацев. Это должно быть короткое, но емкое предложение, которое позволит заинтересованным сотрудникам однозначно идентифицировать вашу задачу.

Далее необходимо выставить флаги "Важно" и "Приватное задание", если это необходимо. Флаг "Важно" ставится в ограниченном количестве случаев, когда необходимо максимально оперативное решение проблемы. При этом у назначенных сотрудников этот таск будет занимать верхние строчки в модуле "Задания" и соответствующем [виджете](#).

Флаг "Приватно" ставится в том случае, если вы не хотите, чтобы задание смогли просмотреть ваши начальники. У руководителей может быть право просматривать все ваши задания. Это позволяет им держать руку на пульсе и знать, чем и как занимаются их подчиненные. Но если на задании стоит флаг приватности, руководители его не увидят.

Назначение задания

Идем дальше. Теперь надо назначить сотрудников, которым это задание будет адресовано. Если вы завели задание для организации собственного рабочего времени, то назначать никого не нужно и этот таск будет доступен только вам. Если же вы поставили задачу для совместного решения, кликните по полю "Назначено". При этом появится специальное окно с двумя списками.



Левый - список сотрудников, на которых назначен таск; правый - список сотрудников, на которых можно назначить задание. Чтобы добавить сотрудника в список назначенных, просто кликните по его имени в правом списке или перетащите с помощью Drag'n'Drop. Если вы ошиблись и вам необходимо удалить сотрудника из списка назначенных, кликните по его имени в левом списке, и оно снова окажется в списке доступных сотрудников справа.

Список доступных сотрудников (правый список) по умолчанию отображает только 10 последних имен, которые вы использовали. Если требуемого человека среди них нет, просто наберите его имя (или фамилию) и в окне появятся результаты, удовлетворяющие этому запросу. Например, написав в строке поиска "Ruslan" вы увидите список всех Русланов вашей компании и сможете выбрать нужного вам сотрудника.

Второй способ: между строкой поиска и списком доступных сотрудников, имеется выпадающий список. Он предназначен для фильтрации списка доступных сотрудников. Как уже говорилось, по умолчанию там выбран параметр "последние 10". Помимо этого вы можете выбрать "все", чтобы искать вашего специалиста среди всех сотрудников вашей компании. В больших компаниях это достаточно сложная задача. Выбрав "Пользователи", вы увидите список всех, кто имеет статус обычного пользователя системы (в этот список не войдут отделы и группы). Также можно выбрать "Отделы" или "Группы".

Справа под полем назначено имеется кнопка "Ответственные", позволяющая назначить ответственных сотрудников. Если вы добавите кого-нибудь в этот список, то только вы и эти люди смогут изменять список назначенных сотрудников. В Задании, у которого нет ответственных, любой сотрудник (имеющий доступ к нему) может изменять список назначенных. Добавление ответственных сотрудников работает так же, как и добавление назначенных, с одним лишь ограничением: в списке ответственных нельзя указать ни отдел, ни группу. В этом списке фигурируют только сотрудники.

Типы заданий

Задания в системе TeamWox могут быть различных типов, которые вы можете выбирать для его наиболее эффективного решения. В третьей строке вы найдете поле "Задание", в котором можно выбрать следующие типы заданий:

1. Простое

Задание в свободной форме. Такой таск могут закрывать любые из назначенных сотрудников, не зависимо от того, считает ли автор задания проблему действительно решенной или нет. Такие задания можно использовать для простого информирования.

2. С контролем

Выставляя такие задачи, вы можете контролировать их выполнение. Ни один из назначенных сотрудников не может закрыть задание с контролем. Они могут лишь нажать кнопку "Завершить", чтобы проинформировать вас о проделанной работе. При этом таск попадет в раздел "Выполненные задания". Если вы удовлетворены результатом, вы можете закрыть его. В противном случае, вы можете вернуть его на доработку с соответствующими комментариями.

3. Задание с уведомлением

Этот тип заданий очень похож на задания с контролем. Его также никто из назначенных сотрудников закрыть не может. Но вдобавок в этих заданиях появляются автоматические сообщения о прочтении таска тем или иным сотрудником.

4. Совместная работа

Название этого типа заданий говорит само за себя: в работе с этим таском могут принимать участие все назначенные сотрудники. При этом они могут менять не только список назначенных, но и само сообщение задания.

5. Однократное событие

Это удобный инструмент для напоминания о различных одноразовых событиях. Вы можете создать событие, которое потребует внимания через пару недель, забыть о нем и перейти к текущим делам. При этом таск попадет в раздел "События", а с наступлением назначенного времени переместится в раздел открытых заданий. Как только событие станет для вас неактуальным, вы можете закрыть его.

6. Периодическое событие

Напоминания о регулярных событиях (планерки, дни рождения и так далее) или делах, которые нужно сделать (подготовка отчетов, очередной обзвон клиентов и прочее) также помогают в работе. С наступлением назначенного времени периодические события превращаются в открытые задания.

7. Заметка

Данный тип заданий предназначен для хранения некоторой важной информации. Его название говорит само за себя. Такие задания будут расположены в разделе "Заметки", где с ним всегда можно будет ознакомиться.

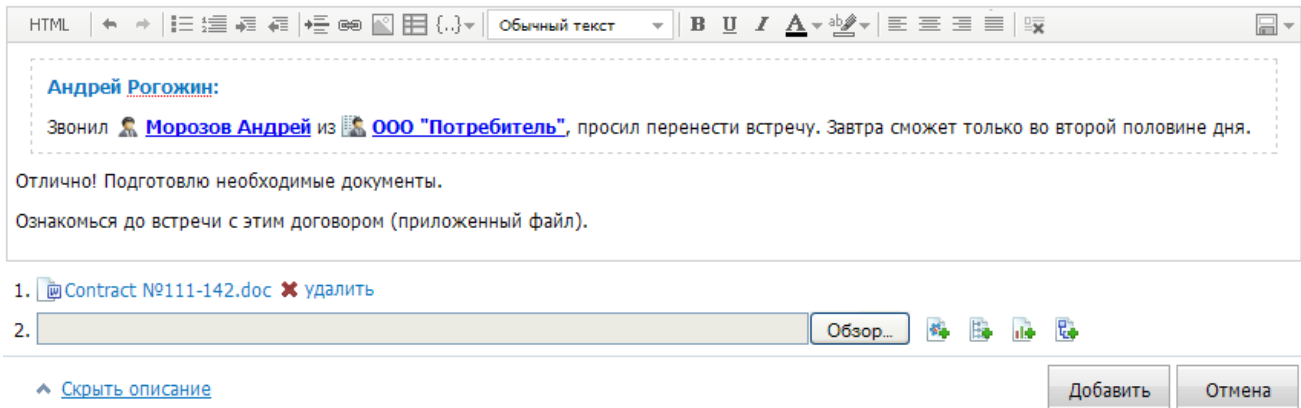
Сроки заданий

Для некоторых типов тасков можно задать сроки исполнения/уведомления. К ним относятся: простое задание, задание с контролем, однократное и периодическое событие. Сроки указываются справа от поля типа задания. Использование сроков позволяет распланировать свою деятельность на будущее, а в настоящий момент иметь перед глазами только текущие задачи.

Для заданий сроки выполняют одну функцию - они информируют вас о том, что время, отведенное на выполнение задания, заканчивается. При этом за день до наступления срока в списке заданий строчка с этим таском станет зеленой. Как только срок пройдет, строчка станет красной. Сроки, выставленные у событий, представляют собой дату, когда это событие сработает и превратится в открытое задание. Для периодических событий это также точка, от которой будет рассчитываться создание периодических заданий.

5.4. Редактор сообщений

Редактор при работе с системой TeamWox используется очень часто. С его помощью можно не только писать задания, но и комментарии к нему. Тот же редактор используется для написания писем, сообщений и комментариев в форуме, редактирования некоторых полей профиля, организаций и контактов, а также в Сервисдеске. Во всех этих случаях правила работы с редактором едины, и вы можете пользоваться всеми его возможностями. С его помощью вы также сможете акцентировать внимание на различные части текста, вставлять изображения, видеофайлы, таблицы и ссылки.



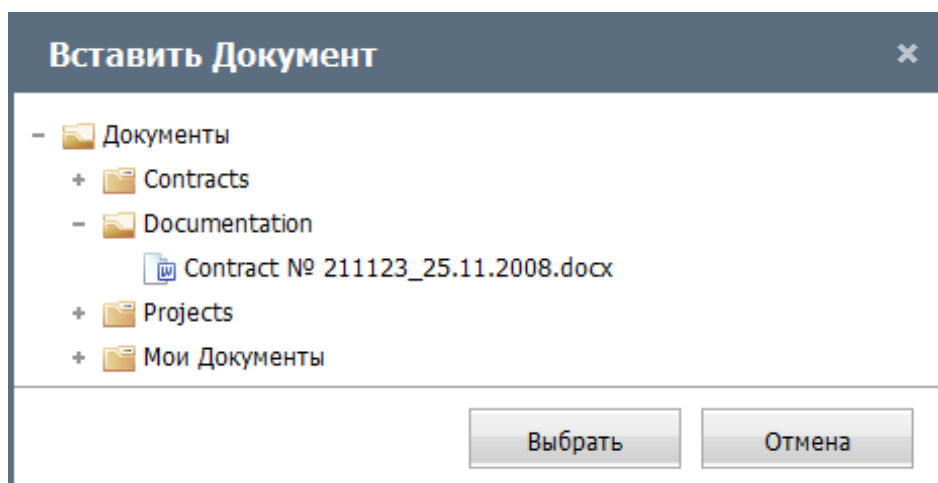
Редактор позволяет форматировать любой текст наподобие MS Word и долго привыкать к нему не придется. Редактор состоит из двух частей - панели инструментов и собственной рабочей области. На панели инструментов собраны интуитивно понятные кнопки для всех доступных действий. Мы их описывать не будем.

Прикрепление файлов




В нижней части редактора вы найдете поле и кнопку "Обзор". Они предназначены для прикрепления файлов с вашего компьютера или локальной сети. Прикрепленные таким образом файлы доступны для всех, кто имеет доступ к вашему сообщению. Вы можете прикрепить совершенно любой файл с любым расширением.

Чтобы прикрепить файл в ваше сообщение, просто нажмите кнопку "Обзор". При этом появится стандартное окно поиска файлов на вашем компьютере. В нем необходимо выбрать файл на жестком диске или в локальной сети и нажать кнопку "Открыть". Сразу после этого наименование файла появится в нижней части редактора. Кроме того, у вас появится еще одно поле и еще одна кнопка "Обзор" и вы сможете вставить еще один файл. Всего можно прикрепить 32 файла к сообщению.

- **Документы.** Также имеется возможность прикреплять к сообщению файлы, хранящиеся в [модуле "Документы"](#). Для этого необходимо нажать кнопку , расположенную справа от кнопки "Обзор". После нажатия появится окно, в котором необходимо выбрать требуемый файл:

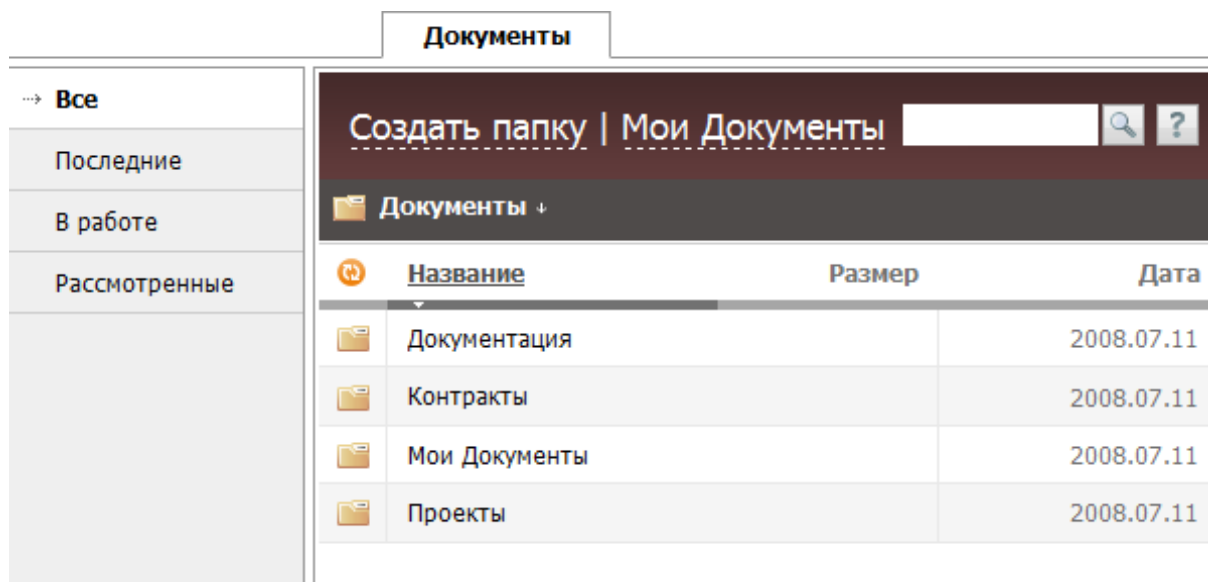


После того как файл будет указан, необходимо нажать кнопку "Выбрать". Также можно добавить сразу несколько файлов.

- **Mind-Map.** Вы можете создать майнд-мэп карту и прикрепить его к сообщению. Для этого необходимо нажать кнопку , расположенную справа от кнопки "Обзор". После нажатия откроется редактор Майнд-мэп. После сохранения, карта может быть вновь отредактирована.
- **Графики.** Прямо в системе TeamWox можно создать график и прикрепить его к сообщению. Для этого необходимо нажать кнопку , расположенную справа от кнопки "Обзор". После нажатия откроется редактор графиков. Создайте с его помощью график и нажмите кнопку "Сохранить".
- **Диаграммы.** Вы можете создать диаграмму и прикрепить ее к сообщению. Для этого необходимо нажать кнопку , расположенную справа от кнопки "Обзор". После нажатия откроется редактор диаграмм. Созданная диаграмма после сохранения может быть вновь отредактирована.

6. Документы

Модуль "Документы" раздел предназначен для выстраивания эффективной работы с документами. Здесь вы можете хранить в электронном виде абсолютно любые документы: договоры, акты, отсканированные изображения и прочее. Благодаря поддержке версионности и гибкой системе прав доступа вы можете работать над документами совместно с коллегами. При этом групповая работа над документами в TeamWox более удобна - вам не надо постоянно ходить между коллегами и сверять разные версии документов. Они сами видят все изменения прямо в системе и могут оперативно править документы.



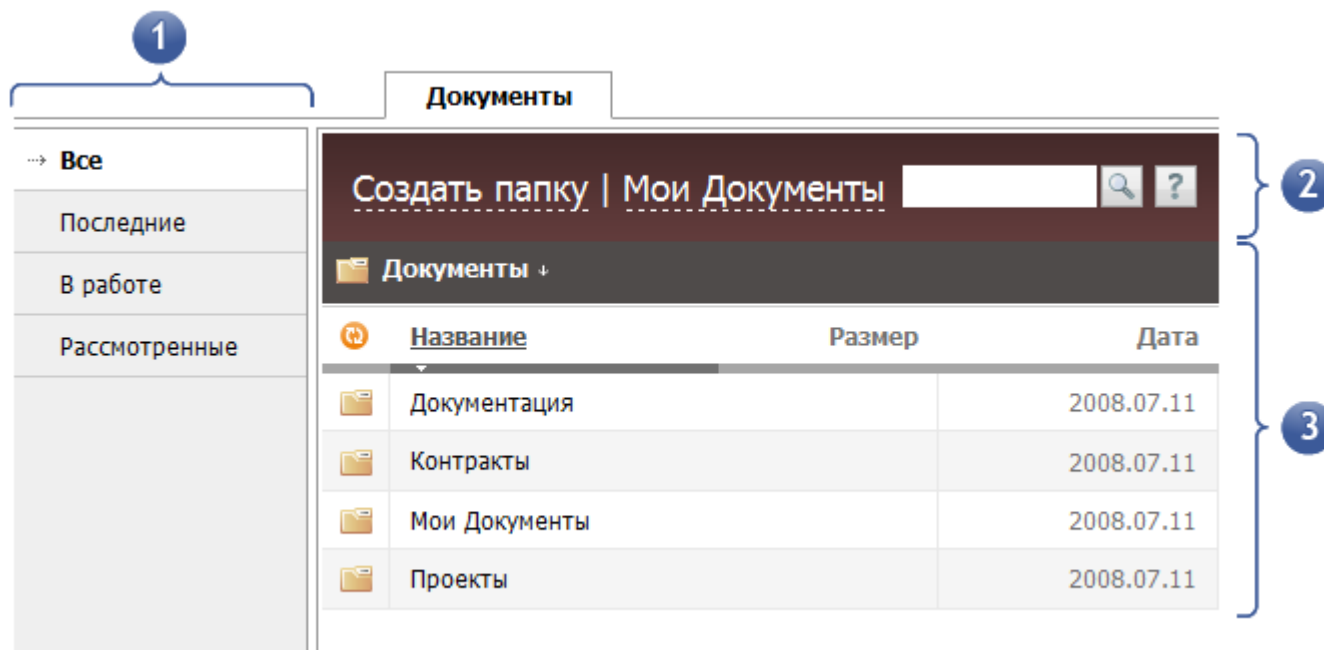
Иконка	Название	Размер	Дата
📁	Документы		
📁	Документация		2008.07.11
📁	Контракты		2008.07.11
📁	Мои Документы		2008.07.11
📁	Проекты		2008.07.11

Помимо этого, документы, хранящиеся в этом модуле, используются в других частях системы. Все пришедшие по [электронной почте](#), приложенные [к заданию](#) или [сообщению в форуме](#) документы можно сохранять в этом модуле. И наоборот, документ из этого раздела можно сразу же отослать письмом, приложить к заданию или выложить на форуме. Кроме того, документы могут быть ассоциированы с любым клиентом или контактным лицом через модуль "[Организации](#)". И в будущем вы всегда найдете этот документ и сможете ознакомиться с ним. Документооборот в TeamWox - это возможность избавиться от кучи бумаг, кучи различных версий документов на различных компьютерах.

Помимо всего прочего, в этом же модуле для каждого сотрудника создается папка "Мои документы". Также как и в MS Windows эта папка предназначена для хранения личных документов, и к ней не имеет доступа никто, кроме вас. Для совместной работы она не годится, и вам придется завести новую папку. После этого раздайте соответствующие права и приступайте к работе с документами.

6.1. Модуль документов

Окно модуля "Документы" разделено на три части: навигация, панель быстрых команд и рабочая область.



1. Навигация

Навигация модуля "Задания" предназначена для легкого ориентирования среди множества различных документов. Здесь вы сможете выбрать статусы для отображения документов, которые говорят сами за себя: последние, в работе, рассмотренные, корзина и все. Переключаясь по этим статусам, вы сможете видеть только выбранные документы, что ускоряет их поиск.

2. Панель быстрых команд

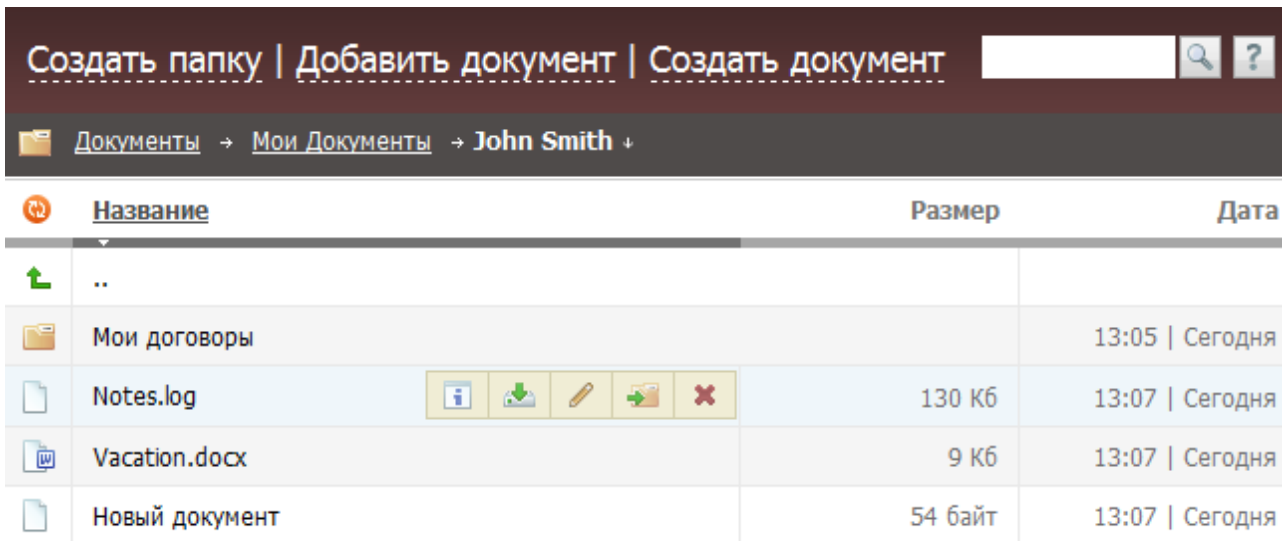
Здесь вы найдете самые часто выполняемые команды: "Создать папку", "Добавить документ" и "Создать документ". Принцип действия этих кнопок пояснять не надо. Они являются прямыми аналогами одноименных команд в MS Windows. Исключение составляет лишь последняя команда - "Создать документ". Она позволяет самостоятельно создавать текстовые документы прямо в системе TeamWox.

3. Рабочая область

Самая важная часть модуля. Здесь выводится список всех доступных вам папок и документов. Разумеется, содержимое окна зависит от того, какой статус выбран в навигации. Если в навигации выбран раздел "В работе", то именно эти документы вы и увидите. Все объекты (папки и файлы) представлены в виде таблицы с настраиваемыми полями. Если вам не нужны какие-либо поля просто отключите их. Для этого нажмите на стрелку справа от колонки "Название". В появившемся списке выберите те столбцы, которые вам нужны и нажмите кнопку применить. Из рабочей области вы можете управлять объектами. Для этого в системе реализованы всплывающие кнопки, с помощью которых можно просмотреть информацию об объекте, скачать его, изменить, переместить в другую папку или в корзину. Для просмотра содержимого документа кликните на его названии в списке.

6.2. Работа с документами

Приступим к работе с документами. В панели навигации вы можете отфильтровать список документов по статусам: последние, в работе, рассмотренные, корзина и все. Перечень документов будет представлен в виде таблицы с редактируемыми полями.



The screenshot shows a web interface for document management. At the top, there are navigation links: "Создать папку", "Добавить документ", and "Создать документ". Below these is a breadcrumb trail: "Документы" → "Мои Документы" → "John Smith". The main content is a table with columns for "Название" (Name), "Размер" (Size), and "Дата" (Date). The table lists several items, including a folder "Мои договоры" and files "Notes.log", "Vacation.docx", and "Новый документ". A context menu is visible over the "Notes.log" file, showing options like "Info", "Download", "Edit", "Move", and "Delete".

Название	Размер	Дата
..		
Мои договоры		13:05 Сегодня
Notes.log	130 Кб	13:07 Сегодня
Vacation.docx	9 Кб	13:07 Сегодня
Новый документ	54 байт	13:07 Сегодня

Вы можете настраивать внешний вид таблицы по своему усмотрению. Для этого нажмите на стрелку справа от поля "Название". В появившемся списке отметьте те поля, которые вы бы хотели видеть, и нажмите кнопку "Применить". При этом таблица в рабочей области будет изменена - в ней появятся выбранные поля.

Внимание: поля "Название", "Дата" и "Размер" из таблицы документов удалить нельзя. Они присутствуют всегда.

Кликнув на название документа, вы сможете просмотреть его содержимое. При помощи всплывающих кнопок (появляются справа от названия документа при наведении на него) можно выполнять различные операции над документами и папками. Вы можете просмотреть информацию о документе, загрузить файл, отредактировать его, переместить в другую папку или корзину. При этом стоит помнить, что изменить вы можете лишь те документы, на которые имеете права. Для всех остальных папок/документов этой кнопки у вас не будет.

Информация о документе

Нажав на всплывающую кнопку "Информация", вы увидите детальные сведения о документе: кто его создал, когда, какой размер файла, кто является ответственным за этот документ и к какой организации он приписан. Кроме того, вы увидите краткое описание документа, права доступа к нему и его состояние. Права доступа покажут, кто может видеть документ, а кто - вносить в него изменения. Состояние показывает, кто должен просмотреть документ или подписать его.

Документы

→ **Информация**

Версии

История

К списку | Загрузить

Contract №111-142.doc #41

Название: Contract №111-142 (.doc / 130 кб / версия 2)

Автор: [Алена Грушова](#) / 12:54 | Сегодня Изменил: [Алена Грушова](#) / 12:59 | Сегодня

Ответственный: [Алена Грушова](#)

Организация: ООО "Потребитель"

Описание: Контракт на поставку и монтаж машинного комплекса "Скала"

Предназначение: Исходящий; Договор № 111-142

Срок действия: 2009.11.19 15:00 - 2010.12.24 15:00

Состояние

Пользователь	Ознакомление	Правка	Подпись	Правка
Андрей Пожаров	12:56 Сегодня			
Алмаз Минаев	12:56 Сегодня			
Артем Корнеев			12:56 Сегодня	

Права доступа

Запрещенные	Чтение	Редактирование	Администрирование

Все

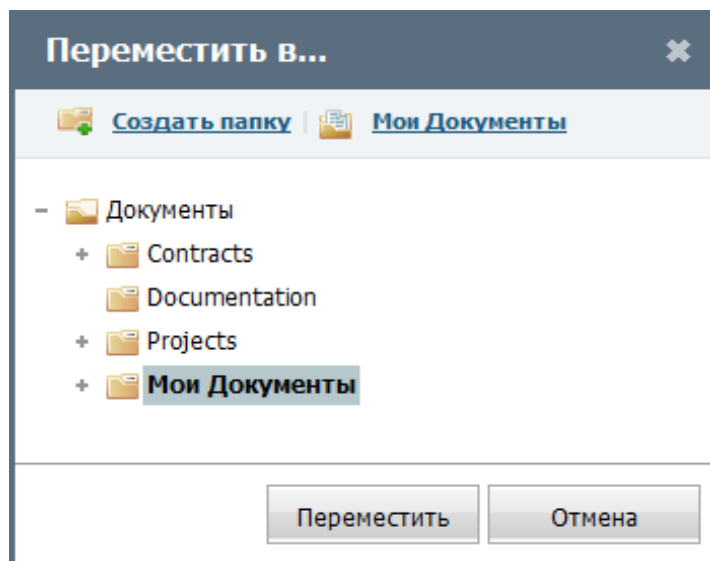
При просмотре информации о документе панель навигации изменится. Помимо раздела "Информация" (мы уже там) в ней вы увидите еще два раздела: "Версии" и "Историю". В "Версиях" в виде таблицы выводится информация о текущей версии документа. Например, если файл подвергался постоянным изменениям и закачивался в систему много раз, вы увидите, как и когда это происходило. При этом вы сможете скачать не только текущую версию, но и восстановить любую из предыдущих.

Внимание: для добавления в систему новой версии файла закачайте файл с таким же названием. Если название закачиваемого файла отличается, произойдет добавление нового документа.

В разделе "История" вы можете просмотреть журнал операций над документом. Здесь вы увидите, кто и когда обновлял файл, изменял права доступа и визировал документ. Помимо этого, здесь же вы увидите комментарии, которые оставляли к этому документу уполномоченные сотрудники. Например, это может быть пояснительная записка к договору с клиентом.

Перемещение документов

Любые документы и папки можно перемещать в другие папки. Для этого необходимо нажать соответствующую всплывающую кнопку и выбрать новую директорию в появившемся окне.



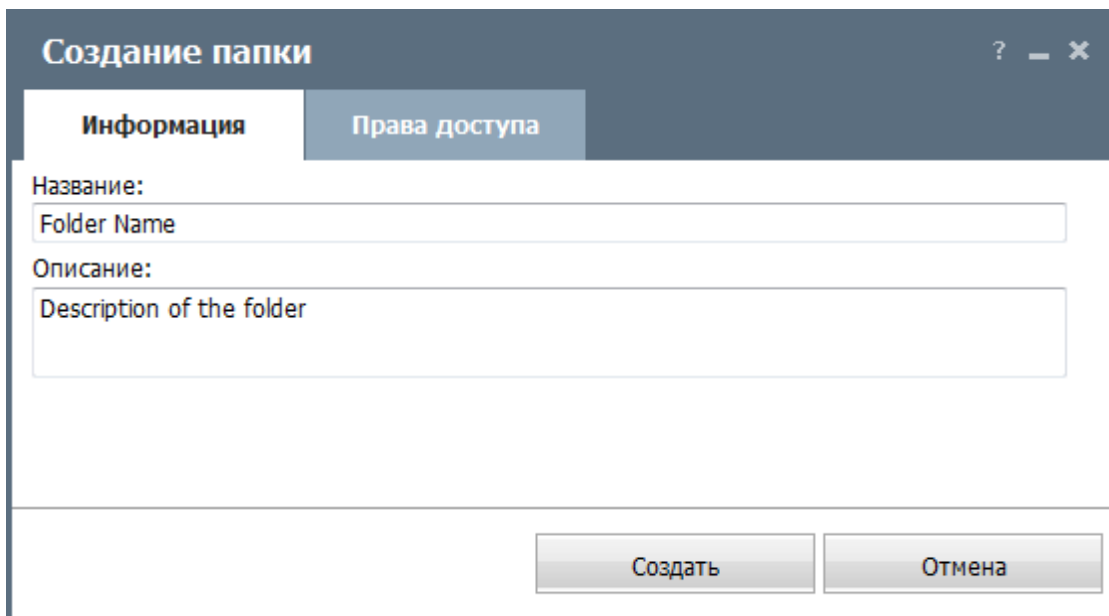
После нажатия кнопки "Переместить" ваш документ будет перенесен в выбранную директорию.

6.3. Новый документ

Итак, давайте добавим новый документ. При этом нужно знать, что в корневой каталог вы его добавить не сможете. Это сделано специально, чтобы не засорять основную папку. В корневом каталоге вы сможете добавить только новую папку, и только в ней будет доступна функция добавления/создания документа в панели быстрых команд.

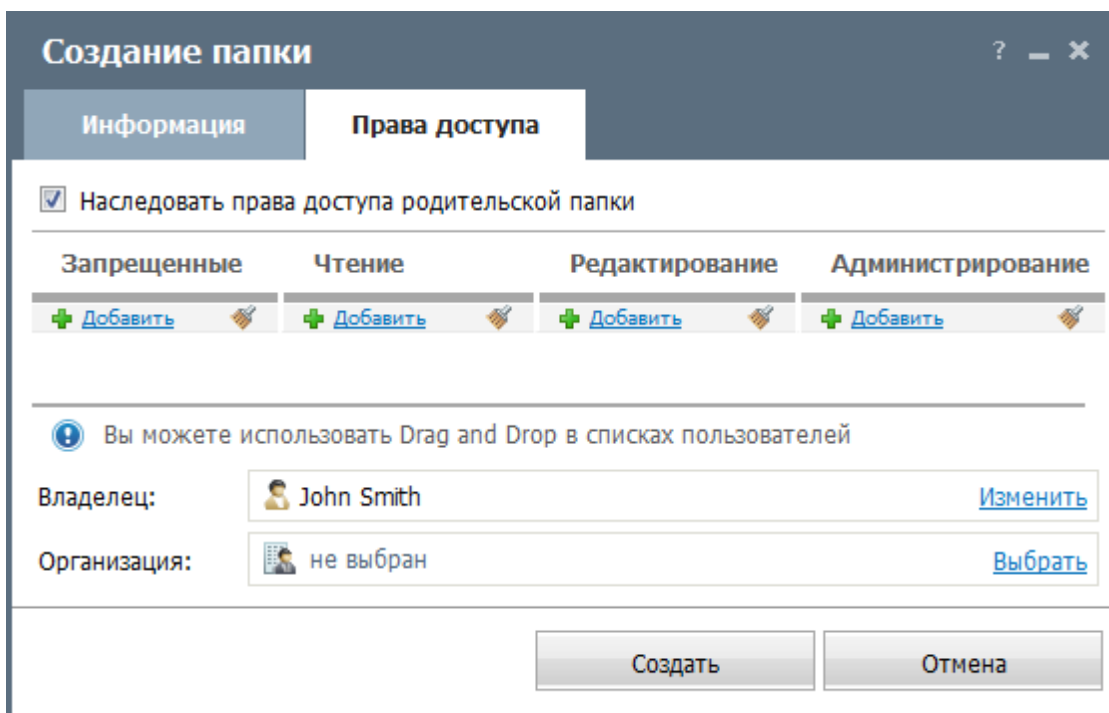
Новая папка

Если у вас есть права, вы сможете создать папку прямо в корневой директории. Если нет, откройте любую доступную вам директорию и нажмите кнопку "Создать папку". При этом появится окно:



The screenshot shows a dialog box titled "Создание папки" (Create folder) with a dark header bar containing a question mark, a minus sign, and a close button. Below the header are two tabs: "Информация" (Information) and "Права доступа" (Permissions). The "Информация" tab is active. It contains two text input fields: "Название:" (Name) with the placeholder text "Folder Name" and "Описание:" (Description) with the placeholder text "Description of the folder". At the bottom of the dialog are two buttons: "Создать" (Create) and "Отмена" (Cancel).

Здесь необходимо задать название папки и ее описание. Далее необходимо настроить права доступа к папке в одноименной вкладке:



The screenshot shows the same dialog box, but with the "Права доступа" (Permissions) tab active. At the top, there is a checked checkbox labeled "Наследовать права доступа родительской папки" (Inherit permissions from parent folder). Below this is a table of permissions:

Запрещенные	Чтение	Редактирование	Администрирование
+ Добавить	+ Добавить	+ Добавить	+ Добавить

Below the table is a blue information icon and the text: "Вы можете использовать Drag and Drop в списках пользователей" (You can use Drag and Drop in user lists). There are two rows for user selection:

- Владелец: John Smith [Изменить](#)
- Организация: не выбран [Выбрать](#)

At the bottom are the "Создать" and "Отмена" buttons.

По умолчанию выбрана опция "Наследовать права доступа родительской папки". Это означает, что в эту папку будут иметь доступ те, кто может зайти в вышестоящую папку. Если вы хотите изменить это, уберите галочку и назначьте сотрудникам требуемые права. При этом стоит помнить, что люди, не

имеющие доступа в вышестоящие папки, не могут быть добавлены. Фактически, вы можете либо урезать права "допущенным" пользователям, либо немного расширить их. Например, Петр Иванов может просматривать вышестоящую папку. Создавая свою папку, вы можете запретить ему доступ в нее или дать дополнительное право на ее редактирование.

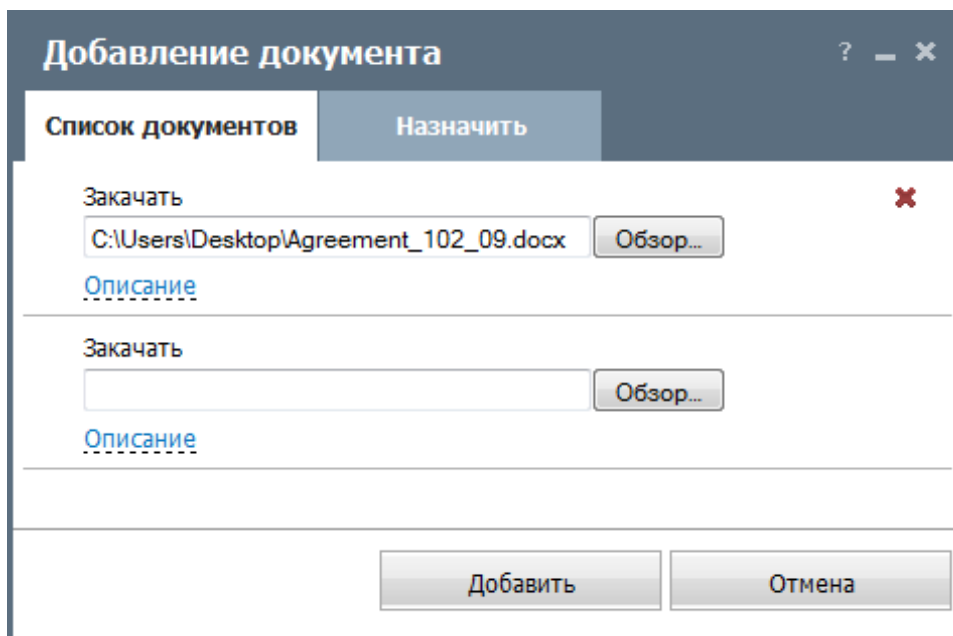
Чтобы дать тому или иному сотруднику какое-либо права, просто добавьте его в соответствующий список:

- **Запрещенные** - сотрудник не сможет просматривать папку;
- **Просмотр** - можно просматривать папку, но нельзя совершать каких-либо действий. Например, обладатель такого права не сможет добавить новый документ;
- **Редактирование** - можно просматривать папку, добавлять и удалять документы в ней;
- **Администрирование** - самые широкие права. Эти сотрудники смогут управлять папкой в полном объеме, включая настройку прав доступа.

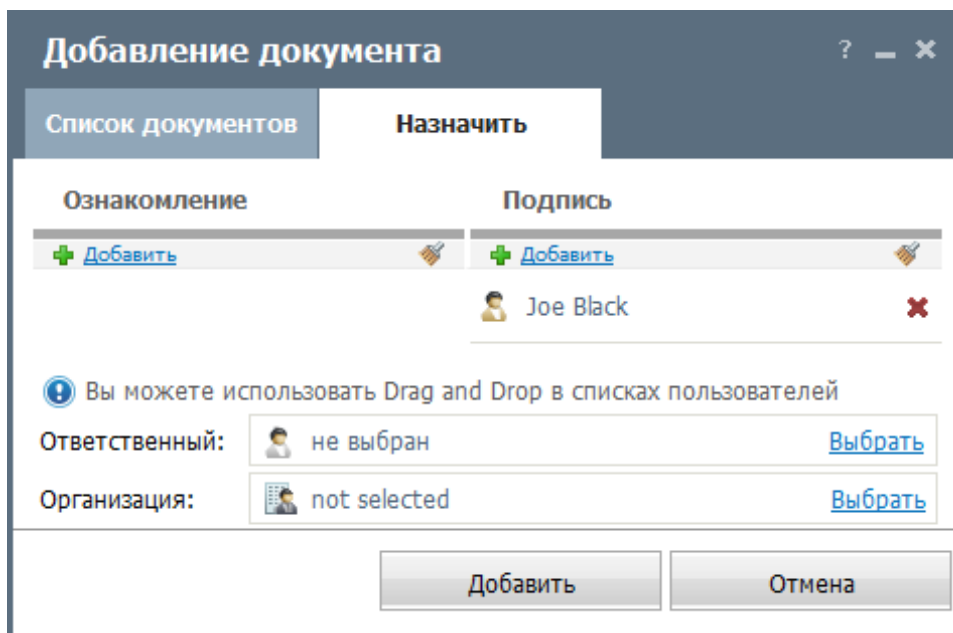
Для создания папки необходимо нажать одноименную кнопку внизу окна.

Добавление документа

Итак, у вас есть новая папка, и в ней вы уже можете добавлять документы. К этому и приступим. Нажмите кнопку "Добавить документ" в панели быстрых команд. При этом появится окно:



Здесь при помощи кнопки "Добавить" вы можете выбрать файлы, которые будут закачаны в систему. По нажатию откроется стандартное окно, в котором вы можете выбрать любой файл с жесткого диска или с сетевого хранилища.



Во вкладке "Назначить" выберите тех сотрудников, которые должны уделить документам свое внимание. В список "Ознакомление" добавьте людей, которые должны прочесть документ и быть в курсе его положений. А в список "Подпись" - тех, кто должен завизировать документ. Чтобы иметь возможность подписать или ознакомиться с документом, сотруднику должно быть дано право на просмотр данной директории.

Внимание: права доступа к конкретным файлам назначить нельзя. Они назначаются только на папку, в которой хранятся документы.

Нажмите кнопку "Сохранить" и документ появится в системе.

Создание документа

Эта операция во многом похожа с добавлением документа. С одной лишь разницей: вы не выбираете документ на жестком диске, а создаете его прямо в системе с помощью [встроенного редактора](#). Новому документу необходимо дать название и краткое описание, а также назначить на "Ознакомление" и "Подпись".

7. Почта

Электронная почта распространилась повсеместно. Мы используем ее для пересылки как личных сообщений, отправки файлов и фотографий друзьям, родственникам, так и для общения с корпоративными контрагентами.

Система TeamWox позволяет управлять перепиской всех личных и корпоративных почтовых ящиков из одного окна. При этом вы сможете получать и отправлять сообщения сразу на несколько адресов. Удобная настройка фильтров в модуле "Почта" поможет вам автоматически сортировать письма. А [система поиска](#) позволит быстро найти письмо по названию темы, адресу и имени получателя/отправителя, слову или фразе из текста письма.

Почта

@ My mailbox

- Входящие
- Отправленные
- Закрытые
- Черновики
- Спам
- Удаленные

@ Назначенные

- Входящие
- Отправленные
- Закрытые
- Черновики
- Спам
- Удаленные

Для объединения писем в цепочку перетяните одно из них в данное поле

[Новый ящик](#)

Новое письмо | Проверить почту | Отчеты | Сервис

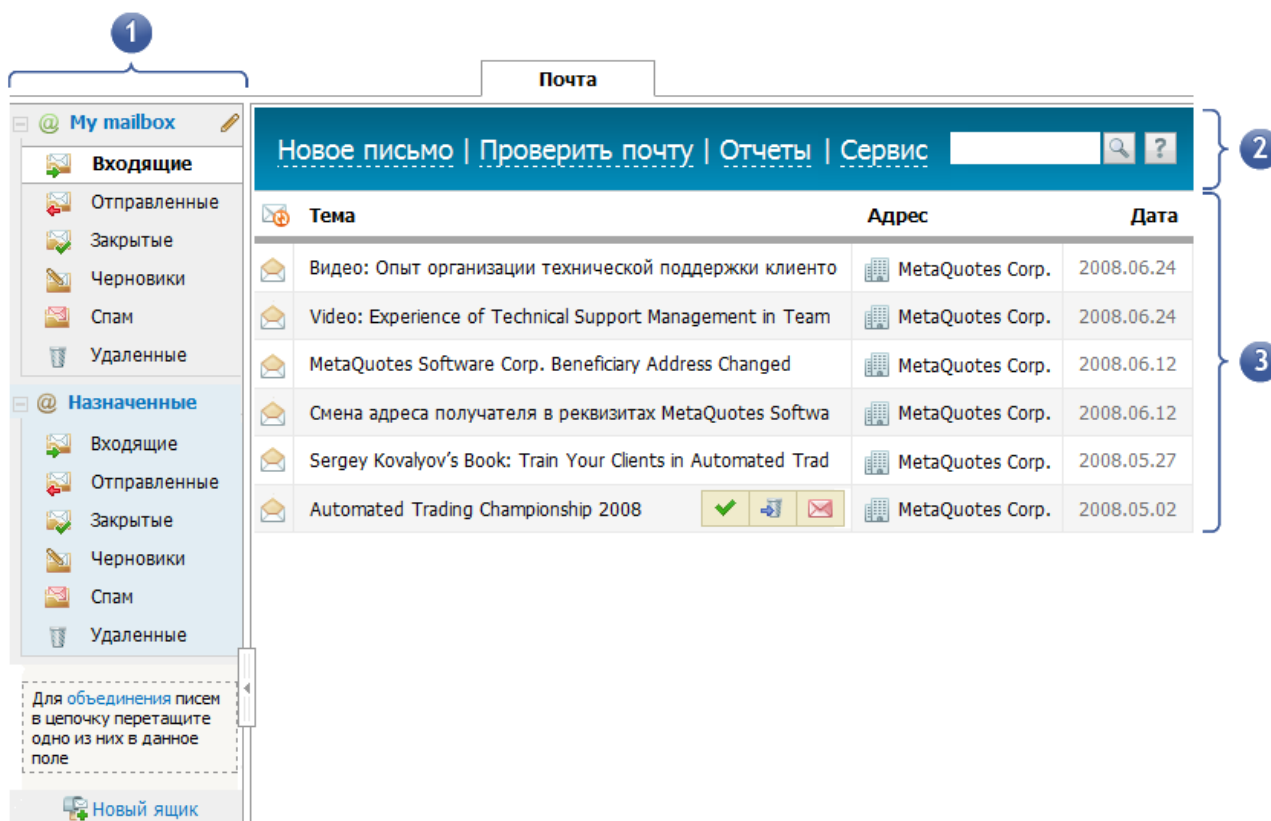
	Тема	Адрес	Дата
	Видео: Опыт организации технической поддержки клиенто	MetaQuotes Corp.	2008.06.24
	Video: Experience of Technical Support Management in Team	MetaQuotes Corp.	2008.06.24
	MetaQuotes Software Corp. Beneficiary Address Changed	MetaQuotes Corp.	2008.06.12
	Смена адреса получателя в реквизитах MetaQuotes Softwa	MetaQuotes Corp.	2008.06.12
	Sergey Kovalyov's Book: Train Your Clients in Automated Trad	MetaQuotes Corp.	2008.05.27
	Automated Trading Championship 2008	MetaQuotes Corp.	2008.05.02

У каждого сотрудника в TeamWox есть служебный ящик, который называется "Назначенные". В него он получает письма, которые на него назначили другие сотрудники. К примеру, для решения проблемы клиента вам необходима консультация вашего коллеги. Теперь вы не пересылаете ему письмо, а просто назначаете его, как Задание. И у вас появляется возможность видеть, что и в какой форме ваш коллега ответил клиенту. По мере необходимости вы сможете назначить это письмо и на других сотрудников или даже отделы вашей компании. Но все это будет храниться не на разных компьютерах в десятках копий, а в одном месте - в TeamWox в виде одной беседы.

Объединение почтового агента и системы групповой работы дает дополнительные преимущества. Прямо из системы вы можете вложить в письмо любой файл, хранящийся в [модуле "Документы"](#). А благодаря связи с модулями ["Организации"](#) и ["Контакты"](#) вся переписка с клиентами и их контактными лицами будет автоматически сохранена в этих базах данных. Вы быстро найдете историю взаимоотношения с клиентом через соответствующие модули. Почта в TeamWox - это новый этап в развитии вашего общения с клиентами и коллегами.

7.1. Модуль Почта

Вся работа с внешней и внутренней почтовой перепиской ведется в модуле "Почта". Здесь будут сохранены электронное письмо с договором от клиента или переписка с партнером компании, которую вам назначил коллега.



Модуль "Почта" состоит из трех рабочих областей:

1. Навигация

Здесь списком размещены ваши почтовые ящики (в том числе ящик "Назначенные"), созданные папки и фильтры в них. Например, при большом объеме переписки вы можете создать фильтр входящих писем по VIP-клиентам. Это позволит моментально отслеживать и реагировать на запросы ключевых заказчиков. Кроме того, в этой области организовано управление своими почтовыми ящиками: их создание/удаление, подключение к почтовому серверу, настройка прав доступа, фильтров, редактирование шаблонов подписи и сообщений автоответчика. Переключение между почтовыми ящиками и папками внутри них также производится через панель навигации.

2. Панель быстрых команд

Предназначена для работы с письмами в конкретной папке выбранного почтового ящика. Здесь расположены следующие функциональные кнопки: "Новое письмо", "Проверить почту", "Очистить", "Отчеты" и "Сервис". "Новое письмо" и "Проверить почту" в пояснениях не нуждаются. Команда "Очистить" удаляет все сообщения из папок "Спам" и "Удаленные". "Отчеты" - позволяет мониторить активность электронной переписки, а "Сервис" - управлять функцией групповой обработки писем. При просмотре письма вместо этих кнопок доступна команда "К списку", которая говорит сама за себя.

3. Рабочая область

Это основная область модуля "Почта", в которой ведется вся работа с письмами. Здесь можно просмотреть список всех писем в почтовом ящике, прочитать входящее письмо и написать ответное. В рабочей области также будут представлены отчеты по вашей активности в электронной переписке при нажатии на одноименную кнопку панели быстрых команд.

7.2. Работа с письмами

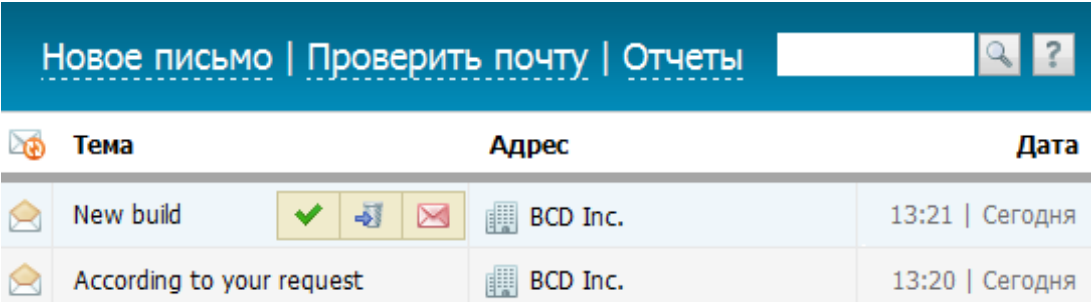
Мы познакомились с общим интерфейсом модуля "Почта". Теперь давайте разберемся, как работать с почтовым ящиком и перепиской. Перед началом работы проверьте подключение почтового ящика к почтовому серверу. Это можно узнать по цвету значка "@" слева от его названия. При успешном подключении ящика к почтовому серверу значок "@" будет зеленым, иначе - красным. Если подключение к серверу не настроено, то обратитесь к Администратору системы TeamWox.

Далее выберите почтовый ящик в панели навигации, нажав на его названии. Откроется следующий список папок: "Входящие", "Отправленные", "Закрытые", "Черновики", "Спам" (опционально), "Удаленные". В них списком находятся письма, в соответствии с названиями папок. Например, все входящие письма будут расположены в папке "Входящие", а исходящие - в папке "Отправленные". Если в папке есть неп прочитанные письма, то их количество высвечивается справа от ее названия.

В зависимости от выбранной папки и прав доступа в панели быстрых команд вы можете видеть функциональные кнопки:

- **Новое письмо** - [открыть редактор](#) для создания нового письма;
- **Проверить почту** - подключиться к почтовому серверу, чтобы получить письма;
- **Отчеты** - просмотреть отчеты по вашим почтовым ящикам для мониторинга активности электронной переписки;
- **Сервис** - функция групповой обработки писем;
- **Очистить** - удалить все письма из папок "Спам" и "Удаленные";
- **К списку** - перейти к списку писем;
- **Новый ящик** - создать новый почтовый ящик.

После того как ваш почтовый ящик будет подключен к почтовому серверу, система TeamWox загрузит все имеющиеся в нем письма. Они будут размещены списком в рабочей области.











 Тема	Адрес	Дата
 New build   	 BCD Inc.	13:21 Сегодня
 According to your request	 BCD Inc.	13:20 Сегодня

Таблица списка писем разделена на четыре колонки:

1. В первой колонке соответствующим значком указан его статус и приоритет письма. Также здесь размещен тултип, показывающий идентификационный номер письма.
2. В следующей колонке размещена тема письма, которая указывается при его написании. Если письмо было назначено кому-либо, то это будет обозначено соответствующим значком в этой же колонке. Если письмо содержит вложенные файлы, то после названия темы вы увидите скрепку. Тема неп прочитанного письма в списке показывается жирным шрифтом. Такое письмо имеет иконку "Непрочитанное письмо".

Также при наведении курсора на тему письма, справа от нее появляются кнопки - "Закреть", "Переместить в папку Удаленные" и "Переместить в папку Спам" (или "Удалить безвозвратно" для папки "Удаленные"). После нажатия на кнопку "Закреть" письмо будет перемещено в папку "Закрытые". При этом переписка сохранится и будет отделена от текущей в папках "Входящие"/"Отправленные".

Внимание: все письма, находящиеся в папке "Удаленные", автоматически удаляются ночью по прошествии семи дней после их перемещения туда.

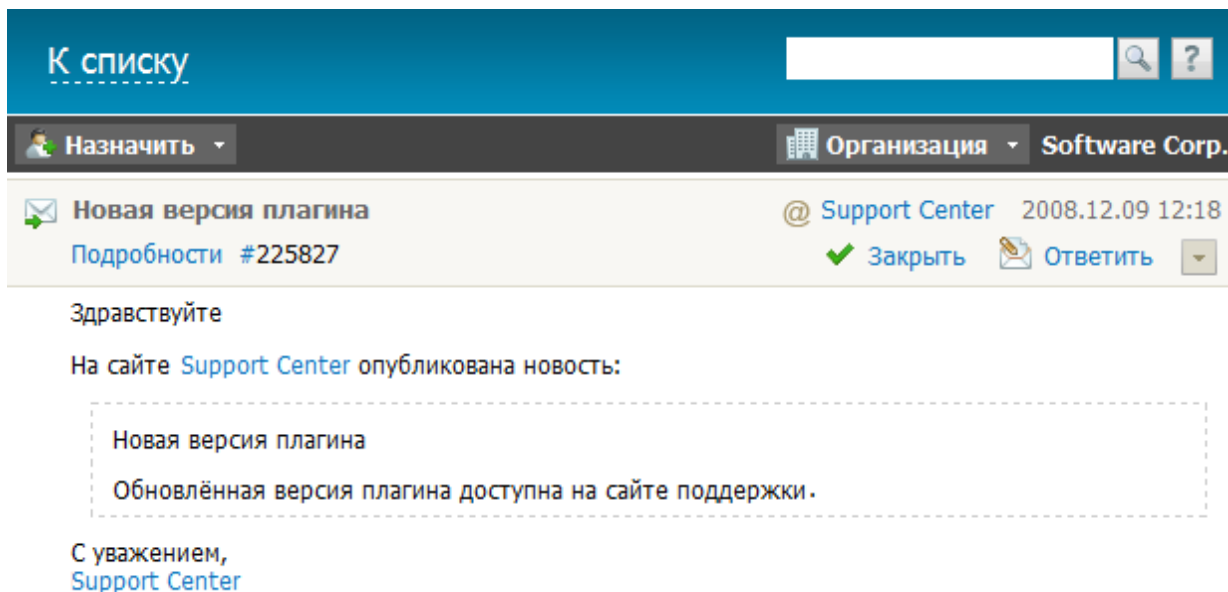
3. Третья колонка называется "Адрес". Здесь указывается адрес (e-mail или название организации) отправителя или получателя (для входящих или исходящих писем, соответственно).

Связь модуля "Почты" с модулем "Организации" имеет полезную особенность. Если адрес отправителя письма принадлежит к одной из организаций, занесенных ранее в систему TeamWox, то название этой организации будет показано в поле "Адрес". При этом тултип будет показывать e-mail отправителя/получателя. При нажатии на это поле будет открыт профиль данной организации (если у вас есть доступ на просмотр).

4. Четвертая колонка показывает дату получения/отправления письма.

Просмотр писем

Для просмотра письма необходимо нажать на его тему в списке писем. Рабочая область при этом немного изменится.



В панели быстрых команд под кнопкой "К списку" расположена кнопка "Назначить". С ее помощью можно назначить письмо другому сотруднику, отделу или группе. При этом оно будет помечено значком "Назначенное".

В шапке письма вы найдете детальную информацию по сообщению. Слева в этой шапке отображается тема переписки. Далее расположена кнопка "Подробности", при нажатии на которую появится окно "Подробная информация о письме". В нем отображаются тема письма, отправитель, получатель, размер и содержимое заголовка письма. Также присутствует кнопка "Загрузить", нажатием на которую можно скачать письмо на свой компьютер в формате *.eml.

Чуть правее приведена постоянная ссылка на письмо (символ #). При помощи соответствующей команды контекстного меню ее можно скопировать и вставлять в другие сообщения. Справа от ссылки указывается уникальный идентификатор, автоматически присваиваемый каждому письму. По данным идентификаторам можно искать письма. Для этого в строке поиска необходимо ввести его вместе с символом "#" (например, #259799). Поиск по идентификаторам можно осуществлять, только находясь в модуле "Почта". С правой стороны приведены адрес получателя/отправителя и дата. Для исходящих писем также указывается состояние отправки: "(отправлено)" или "(не отправлено)".

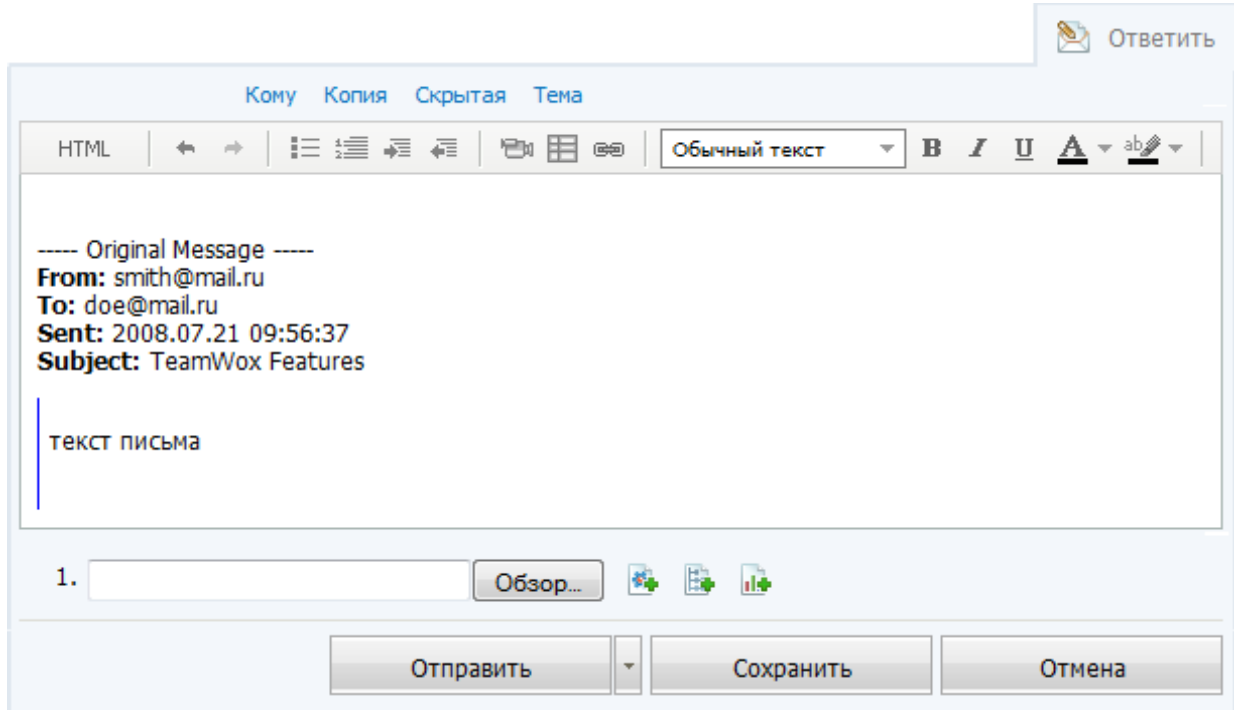
Следующей строкой в шапке письма приведены функциональные кнопки: "Ответить" и "Закрыть". После нажатия на кнопку "Закрыть" письмо будет перемещено в папку "Закрытые". При этом переписка сохранится и будет отделена от текущей в папках "Входящие"/"Отправленные".

Внимание: при просмотре письма, созданного вами, вместо кнопки "Закрыть" появляется кнопка "Правка". С ее помощью можно отредактировать письмо [в редакторе](#).

Далее идет само тело письма. Для того чтобы вернуться к списку писем, необходимо нажать одноименную кнопку в панели быстрых команд.

Ответить/переслать письмо

Функции ответа на письмо и пересылки доступны при просмотре письма. Для просмотра письма вам необходимо кликнуть на его теме в списке писем. Справа в шапке письма будут доступны кнопки "Ответить" и "Переслать". Для ответа на письмо, необходимо нажать одноименную кнопку. При этом в рабочей области появится редактор:



В ваше сообщение уже будет вставлено тело исходного письма. Работа с редактором сообщений одинакова для всех модулей системы TeamWox и [уже была описана в разделе "Задания"](#).

Если вы завели в системе TeamWox несколько почтовых ящиков, то вверху окна ответа появляется дополнительное поле "От". В нем из выпадающего списка необходимо выбрать, с какого из почтовых ящиков будет выслано письмо.

Поля "Кому", "Копия", "Скрытая" и "Тема" по умолчанию скрыты. Их можно открыть нажатием соответствующей кнопки в окне ответа на письмо. В поле "Кому" автоматически подставлен адрес письма, на которое вы отвечаете. Тема письма генерируется автоматически по принципу: "Re: [тема входящего письма]".

После создания тела письма необходимо нажать "Отправить" для отправки, либо "Отмена" - для закрытия окна редактора сообщений. При нажатии "Сохранить" письмо будет сохранено в черновиках.

7.3. Новое письмо

Давайте попробуем создать и отправить новое письмо. Для этого вам необходимо нажать одноименную кнопку в панели быстрых команд. Появится следующее окно:

The screenshot shows the 'New Email' form. At the top, there is a blue header with the text 'К списку' and a search bar. Below the header, there are two main input fields: 'Кому:' and 'Тема:'. The 'Кому:' field has a dropdown menu with 'Копия' and 'Скрытая' options. The 'Тема:' field has a dropdown arrow. Below these fields is a rich text editor with a toolbar containing options like 'HTML', 'Обычный текст', 'B', 'I', 'U', and 'A'. The text area contains the text 'Best regards, John Smith'. At the bottom of the form, there are three buttons: 'Отправить', 'Сохранить', and 'Отмена'.

В поле "Кому" необходимо указать адрес электронной почты получателя.

Внимание: если у вас несколько почтовых ящиков, то над полем "Кому" появляется дополнительное поле "От". В нем из выпадающего списка необходимо выбрать, с какого из почтовых ящиков будет выслано письмо.

При нажатии кнопок "Копия" и "Скрытая" появляются дополнительные поля для введения адресов. Также в конце поля "Кому" (и полей "Копия" и "Скрытая", если они открыты) присутствует кнопка "Список контактов". Из этого списка можно выбрать получателей письма, заведенных в [модуле "Контакты"](#).

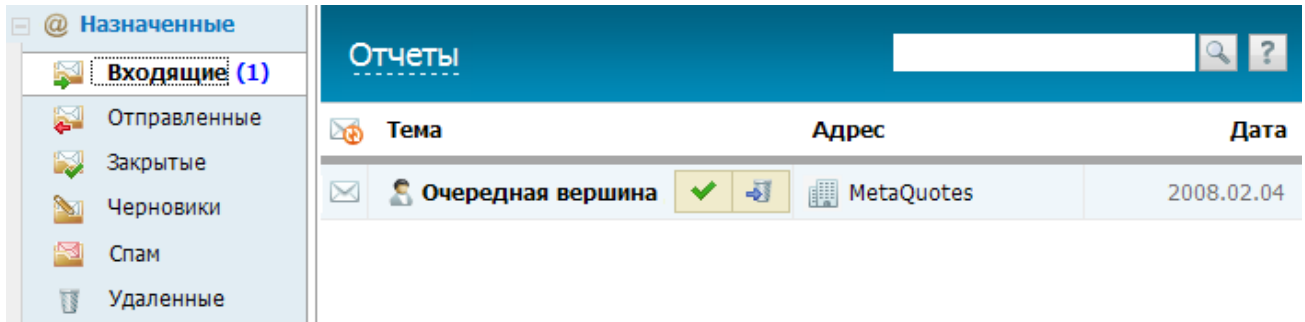
В поле "Тема" указывается тема письма. Справа от данного поля расположена кнопка "Шаблоны". С ее помощью можно создавать и использовать шаблоны при создании писем.

Для создания сообщения применяется [редактор сообщений](#), встроенный в систему TeamWox. В нем можно работать с текстом, картинками, создавать схемы, таблицы, диаграммы, графики. К письму также можно прикреплять файлы любых форматов из вашего компьютера или [модуля "Документы"](#).

После того как создание письма завершено, для его отправки необходимо нажать одноименную кнопку внизу страницы. Если нажать кнопку "Сохранить", письмо будет сохранено в "Черновиках". Для отмены и возврата в предыдущее окно нажмите кнопки "Отмена" или "К списку" панели быстрых команд.

7.4. Назначенные

Одна из основных особенностей работы с почтой в системе TeamWox - это возможность назначения переписки. В TeamWox у каждого пользователя системы уже имеется служебный ящик "Назначенные". В него он получает только назначенные на него письма. При этом сохраняется возможность контроля переписки. Это удобно использовать, если вам необходима помощь компетентных сотрудников.



Внимание: раздел "Назначенные" в модуле "Почта" присутствует всегда, даже при отсутствии настроенного почтового ящика.

Для того чтобы назначить письмо, необходимо войти в режим его просмотра. Затем нажать кнопку "Назначить" и в выпадающем списке выбрать сотрудника. Письмо будет назначено и помечено значком "Назначенное". Далее в этом письме будет отображаться вся переписка по нему. Иными словами, вы сможете видеть все ответы ваших коллег.

Назначенное вам письмо появится в ящике "Назначенное". Тема непрочитанного назначенного письма, как и обычного, показывается жирным шрифтом. При наведении курсора на тему письма появляются всплывающие кнопки - "Закреть" или "Удалить".

8. Организации

Неотъемлемой частью современной компании является база по потенциальным и текущим клиентам, поставщикам, подрядчикам, партнерам и конкурентам. Всегда удобно иметь под рукой конкретные контактные данные: телефоны, адреса, факсы и прочее. Но также не помешало бы еще иметь все документы, связанные с контрагентом, и другую пояснительную информацию. Эта возможность реализована в TeamWox через модуль "Организации".

Организации				
Organizations	Новая организация Отчеты Импорт			
Potentials				
→ Все				
Удаленные				
+ Новый фильтр				
Настройки				
	Название	Телефон	E-mail	Менеджер
	ABC Broker	1 312 500 45 85	support@abcbroker.com	John Smith
	BCD inc.	1 252 255 25 25	support@bcd.net	John Smith
	Financial News	+7 495 702 155 155	mailing@fnr.com	John Smith
	Internet Provider	2392323	support@iprovider.com	John Smith
	INVT Bank	711 899 444	bank@invt.com	John Smith
				1 ... 5 → 5

В этом модуле вы сможете вести детальную базу данных по всем заинтересованным сторонам: адреса, телефоны, контактные лица. Ранжировать их по типам и статусам, составлять свои рейтинги платежеспособности и привлекательности с точки зрения ведения бизнеса. Система TeamWox хранит все [документы](#), [электронные письма](#) и [обсуждения](#), связанные с конкретным клиентом. В любой момент вы сможете найти всю историю взаимоотношения с клиентом. Даже если клиент общался с вашим коллегой через [чат](#) с интернет-сайта, весь диалог будет также доступен вам для просмотра. Все данные по организации удобно просматривать в системе TeamWox. Для этого достаточно открыть профиль организации или просто воспользоваться [поисковой системой](#) TeamWox.

Разумеется, база клиентов имеет настройки доступа. К примеру, можно назначить на работу с VIP-клиентами только опытных менеджеров. При этом остальные работники не будут даже знать о существовании особо важных клиентов. Имея систему групповой работы TeamWox, компания может не опасаться, что с увольнением кого-нибудь из сотрудников будут потеряны контакты с клиентом. Более того, вся история по всем клиентам также останется в системе.

И самое важное - все сотрудники компании будут работать с единой базой клиентов. Это возможность сконцентрировать информацию о клиентах в одном месте и улучшить работу компании. Теперь вы сможете узнать, кто и когда общался с тем или иным клиентом. Высылалось ли ему коммерческое предложение и на каком этапе продаж он находится. С TeamWox эта информация будет у вас всегда под рукой.

Автоматические отчеты по клиентам позволяют вам мгновенно узнать о текущем положении дел. Вы сразу же будете знать, сколько новых клиентов у вас появилось в этом месяце и кто из ваших коллег привел больше всего клиентов, какие клиенты решили отказаться от услуг компании и кто такое допустил. Для сбора такой информации больше не понадобится обращаться в отделы, терпеть задержки и саботаж коллег. Все это происходит автоматически и мгновенно появляется на экране вашего компьютера!

8.1. Модуль Организации

Вся работа с клиентами ведется в модуле "Организации". Окно модуля так же разделено на три части: навигация, панель быстрых команд и рабочей области.

Название	Телефон	E-mail	Менеджер
ABC Broker	1 312 500 45 85	support@abcbroker.com	John Smith
BCD inc.	1 252 255 25 25	support@bcd.net	John Smith
Financial News	+7 495 702 155 155	mailing@fnr.com	John Smith
Internet Provider	2392323	support@provider.com	John Smith
INVT Bank	711 899 444	bank@invt.com	John Smith

1. Навигация

Здесь располагаются настраиваемые фильтры по множеству компаний, добавленных в систему. В отличие от других модулей в панели навигации модуля "Организации" вы можете самостоятельно настроить свой список фильтров. Это упростит работу с контрагентами. Например, менеджер по снабжению может создать для себя фильтр, отображающий только компании, имеющие тип "Поставщик" и работать только с ними. При этом всегда будут присутствовать фильтры "Все" и "Удаленные". Помимо создания и настройки фильтров в этой области также имеется кнопка "Настройки" для создания дополнительных полей в профиле организации и настройки уровней сервиса (SLA). Эти функции доступны только Администраторам системы TeamWox.

2. Панель быстрых команд

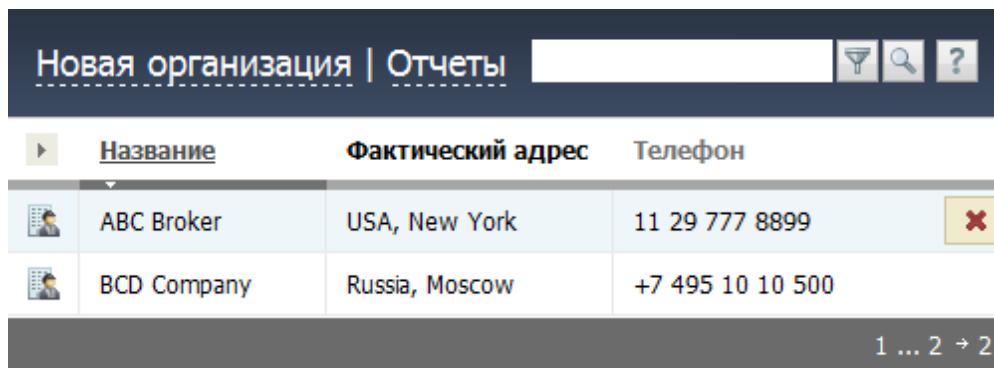
Здесь вы найдете наиболее часто используемые команды: "Новая организация", "Отчет", "Импорт", "К списку", "Удалить всё". Команду "Новая организация" пояснять не надо. "Отчет" - выводит на экран [различные отчеты по организациям](#). А "Импорт" позволяет внести в базу сразу несколько организаций из CSV-файла.

3. Рабочая область

Это основная часть модуля в которой ведется работа с данными по организациям. Здесь можно просматривать список компаний, удалять, добавлять и редактировать любые организации. Список компаний приводится в виде таблицы с настраиваемыми полями.

8.2. Работа с организациями

Давайте кратко ознакомимся с работой в модуле "Организации". Полученные знания позволят Вам свободно ориентироваться в данном модуле. Все имеющиеся организации в системе TeamWox отображаются в виде таблицы. На одной странице помещаются двадцать организаций. Если количество организаций превысило это число, то в конце списка появляется строка переключения по страницам списка (пейджер).



The screenshot shows a web interface with a dark header bar containing the text "Новая организация | Отчеты" and three icons: a funnel, a magnifying glass, and a question mark. Below the header is a table with three columns: "Название", "Фактический адрес", and "Телефон". The table contains two rows of data. The first row is "ABC Broker" with address "USA, New York" and phone "11 29 777 8899", and a red 'X' icon in the rightmost cell. The second row is "BCD Company" with address "Russia, Moscow" and phone "+7 495 10 10 500". At the bottom right of the table area, there is a pagination control showing "1 ... 2 → 2".

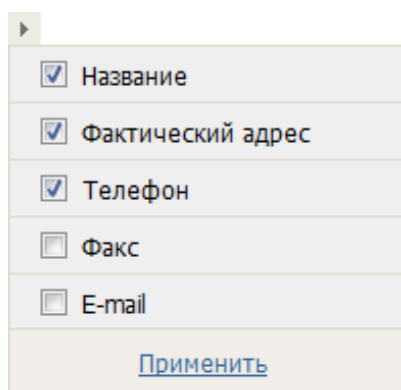
	Название	Фактический адрес	Телефон	
	ABC Broker	USA, New York	11 29 777 8899	
	BCD Company	Russia, Moscow	+7 495 10 10 500	

В панели быстрых команд расположено несколько функциональных кнопок:

- [Новая организация](#) - с помощью этой кнопки можно добавить новую организацию в систему;
- [Отчеты](#) - перейти к просмотру отчетов по организациям;
- [Импорт](#) - импортировать уже имеющийся у вас список организаций со всеми сведениями по ним;
- [Удалить все](#) - удалить все организации из текущего фильтра. Данная кнопка не появляется в фильтре "Все".

В системе вы можете временно отфильтровать организации в списке, не прибегая к созданию постоянного фильтра. Для этого в строке поиска наберите необходимую комбинацию символов и нажмите кнопку "Фильтр". Помимо фильтрации для удобства работы со списком организаций можно использовать их сортировку по колонкам: "Название", "Почта", "Сайт", "Рейтинг", "Тип", "Статус" и другие.

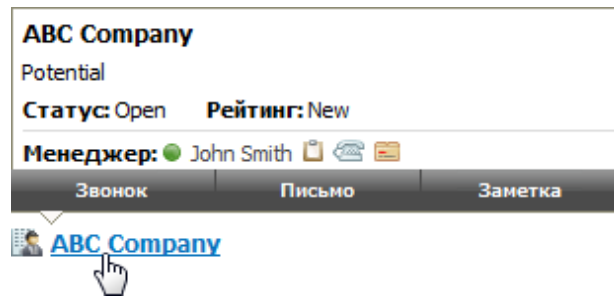
Вы можете самостоятельно изменять поля таблицы. Для этого кликните на стрелке над первой колонкой списка. Затем отметьте галочками нужные поля и нажмите кнопку "Применить".






При наведении курсора на строку с организацией в конце строки появляется кнопка "Удалить", при нажатии на которую происходит одноименное действие. Удаленные организации могут быть восстановлены только Администратором системы TeamWox.

При нажатии на адресе электронной почты организации вы будете перемещены в модуль "Почта", в окно создания письма. При этом поле "Кому" уже будет содержать выбранный вами адрес.

Если задержать курсор мыши на названии организации, то будет показана всплывающая подсказка с краткой информацией о ней:



Здесь также присутствует несколько команд:

-  - создать задание ответственному сотруднику - менеджеру данной организации;
-  - позвонить менеджеру на рабочий телефон;
-  - вызвать менеджера на внутренний [диалог по Чату](#);
- **Звонок** - позвонить в компанию, по указанному в ее контактной информации телефону;
- **Письмо** - написать письмо в организацию. При нажатии на эту кнопку вы перейдете в модуль "Почта" [для создания нового письма](#). При этом в поле "Кому" будет автоматически подставлен адрес электронной почты, указанный в контактной информации организации;
- **Заметка** - добавить записи в историю организации.

Чтобы просмотреть информацию об организации, необходимо кликнуть на ее названии в списке. Откроется профиль организации со всеми внесенными сведениями о ней. В профиле во вкладке "Правка" (аналогично окну [создания новой организации](#)) можно отредактировать любые сведения о ней. При этом информация обо всех внесенных вами изменениях будет сохранена во вкладке "История".

Одна из ключевых особенностей и преимуществ системы TeamWox является тесная взаимосвязь всех ее модулей. Модуль "Организации" не исключение. Система позволяет связать с конкретной организации любые данные, хранящиеся в системе. При этом их просмотр возможен прямо из профиля организации. Для этого в профиле имеются вкладки: "[Документы](#)", "[Почта](#)", "[Контакты](#)", "[Чат](#)". Таким образом, открыв, например, вкладку "Почта", вы сможете увидеть всю историю переписки с этой организацией. Если вы или ваш коллега посылал электронное письмо кому-то контактному лицу этой организации, оно тоже будет доступно в этой вкладке.

8.3. Новая организация

Ну что же, хватит теории. Давайте перейдем к практике и добавим новую организацию. Для добавления новой организации необходимо нажать кнопку "Новая организация", расположенную в верхней части вкладки "Организации". При этом в рабочей области вы увидите профиль новой организации.

Организации

К списку | Новая организация

Главное

Название: ЗАО "Метаквотс Софтвэр" Тип: Partner

Контактное лицо: Фатхуллин Ренат Дата регистрации: 2009.12.15

Статус: Open Источник:

Рейтинг: Active Уровень SLA:

Счет:

Профиль: Разработчик ПО Оборот:

Доп. поле 3: Доп. поле 4:

Комментарий: Разработчик системы групповой работы TeamWox. Один из мировых лидеров на рынке систем для организации брокерского обслуживания - продукты MetaTrader 4 и MetaTrader 5.

Фактический адрес

Страна: Россия

Регион: Татарстан Время: (GMT+03:00) Moscow, St. Petersburg, Volgograd

Город: Казань Индекс: 420015

Адрес: ул. Горького 4

Юридический адрес

Страна: Россия

В окне добавления/редактирования организации информация разделена на блоки: главное, фактический адрес, юридический адрес, контактная информация, дополнительно и права. Все эти поля пояснять не надо. Исключение составляют лишь поля в блоке "Права", где происходит распределение прав доступа на просмотр и редактирование информации о данной организации (поле "Менеджер"). Кроме того, здесь же назначаются пользователи, которым будет доступен просмотр данной организации (поле "Назначено"). Назначение и тех, и других прав происходит по одинаковой схеме. Для этого необходимо в соответствующем поле нажать на кнопку "Выбрать". После этого появится окно назначения пользователей.

Внимание: при создании второй компании имеющей такое же наименование приведет к запрету (ошибка 403). Это сделано специально, чтобы не плодить в системе кучу одинаковых организаций с отрывочной информацией. Вместо этого у вас будет одна организация с полной информацией по ней.

Для сохранения организации в системе необходимо нажать кнопку "Сохранить" внизу рабочей области. Будет создан профиль организации, из которого будут доступны все данные по этой организации. Таким образом, если Вы захотите связать [контактные лица](#), [документы](#), [письма](#) и прочие данные с конкретной организацией, то прежде вам необходимо будет создать ее профиль.

8.4. Отчеты

В системе TeamWox предусмотрен ряд отчетов по организациям. Однако просмотреть их вы сможете, только если у вас есть соответствующие права. Нажмите кнопку "Отчеты" в панели быстрых команд. При этом в рабочей области отобразится "Карта мира" с контрагентами компании, а в навигации вы сможете выбрать другие отчеты: "Менеджер", "Прирост" и "Обзор". Кроме того, здесь же расположена команда "Экспорт", которая позволяет записывать список организаций в отдельный файл.

Имейте в виду, что формирование отчетов по организациям зависит от того, в каком фильтре вы находились при нажатии кнопки "Отчеты". Например, если вы находились в фильтре "Potentials", то и отчеты будут сформированы именно по тем организациям, которые подпадают под условия данного фильтра. Таким образом, используя связку "Фильтры-Отчеты", можно получить отчет по любой категории организаций.

Карта

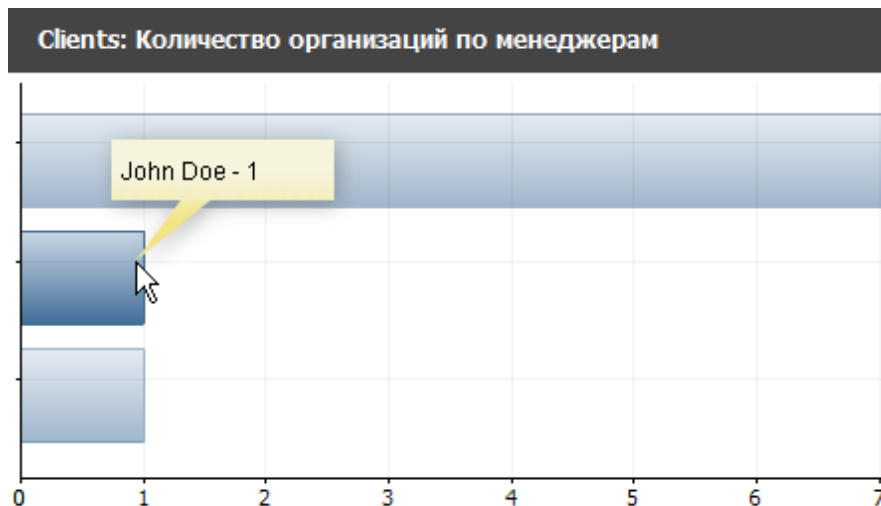
В данном отчете можно просмотреть расположение организаций на мировой карте:



При одиночном щелчке левой кнопкой мыши на любом месте карты (в том числе, на значке организаций) данный фрагмент будет приближен (zoom), при повторном щелчке карта вернется к первоначальному размеру. В верхней части отчета отображается его название и фильтр, по которому он построен.

Менеджеры

Данный отчет показывает распределение всех организаций по менеджерам вашей компании:



При наведении курсора мыши на один из столбцов гистограммы появляется тултип, в котором указывается имя менеджера и количество организаций, входящих в его зону ответственности. В верхней части отчета отображается его название и фильтр, по которому он построен.

Прирост

Данный отчет представляет собой диаграмму прироста организаций в базе данных. Это могут быть ваши клиенты, подрядчики или партнеры:



Красные столбцы показывают прирост организаций за текущий месяц, желтые столбцы - количество организаций на предыдущую дату. При наведении курсора мыши на один из столбцов гистограммы появляется тултип, в котором указывается дата и прирост организаций. В верхней части отчета отображается его название и фильтр, по которому он построен.

Обзор

Данный вид отчетов представляет собой обзор распределения организаций по типу, статусу и рейтингу.



При наведении курсора на любой столбец гистограммы будет показана подсказка о количестве организаций, относящихся к данной категории.

Экспорт

Здесь реализована возможность экспорта списка организаций в виде HTML-файла. При нажатии на кнопку "Экспорт" появляется стандартное окно браузера, предлагающее сохранить или сразу открыть данный файл. Экспортированный отчет может быть просмотрен с помощью любого браузера.

9. Контакты

Модуль "Контакты" очень похож на модуль "Организации". Однако, в отличие от организаций здесь представлены не компании, а контактные лица. Задачей этого модуля является обработка информации обо всех лицах, с которыми взаимодействуете вы и Ваши коллеги. Здесь ведется вся информация о конкретных контактных лицах, история работы и переписки с ними.

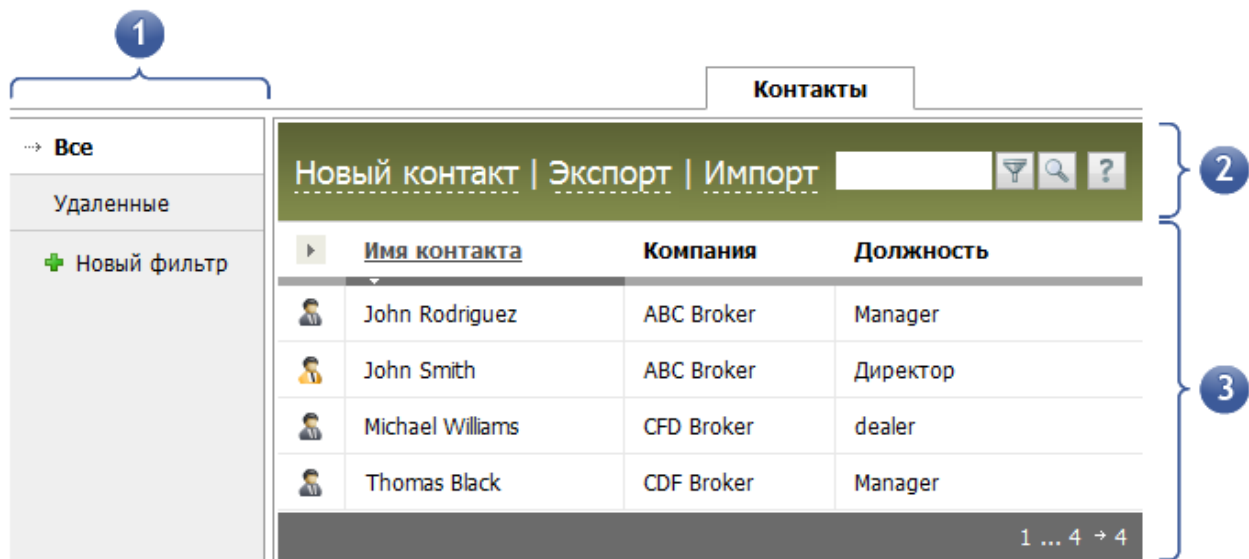
	Имя контакта	Компания	Должность
	John Rodriguez	ABC Broker	Manager
	John Smith	ABC Broker	Директор
	Michael Williams	CFD Broker	dealer
	Thomas Black	CDF Broker	Manager

Использование базы контактов существенно облегчает работу с физическими и юридическими лицами. Во-первых, у вас всегда под рукой детальная информация о лице, с которым вы контактируете. Во-вторых, вся переписка и беседы в чате автоматически привязываются к контактному лицу. В-третьих, эта же информация автоматически становится доступна из модуля Организации, если вы привязали к ней контактное лицо. Кроме того, база данных по контактам является единой для всех сотрудников компании. Информация о любых взаимодействиях с контактным лицом сохраняется только в одном месте, и отыскать их в будущем не составит труда.

Модуль "Контакты" - это удобный инструмент, при помощи которого вы всегда будете знать, с кем вам надлежит связаться, чтобы решить тот или иной вопрос.

9.1. Модуль Контакты

Вся работа с контактными лицами ведется в модуле "Контакты" и частично в модуле "Организации". Окно модуля также разделено на три части: навигация, панель быстрых команд и рабочая область.



1. Навигация

Навигация модуля "Контакты" представляет собой систему фильтрации и предназначена для простого поиска нужных контактов. Так же как и в модуле "Организации", фильтры здесь создаются каждым пользователем самостоятельно. За исключением фильтров: "Все" и "Удаленные". Данные фильтры присутствуют всегда. В фильтре "Все" отображаются все контакты (кроме удаленных), занесенные в систему. Фильтр "Удаленные" виден только пользователям, обладающим правами администрирования. При удалении контакта из списка он помещается в фильтр "Удаленные" и при необходимости может быть восстановлен с помощью соответствующей кнопки. При удалении контакта из "Удаленных" восстановление данных будет невозможным.

2. Панель быстрых команд

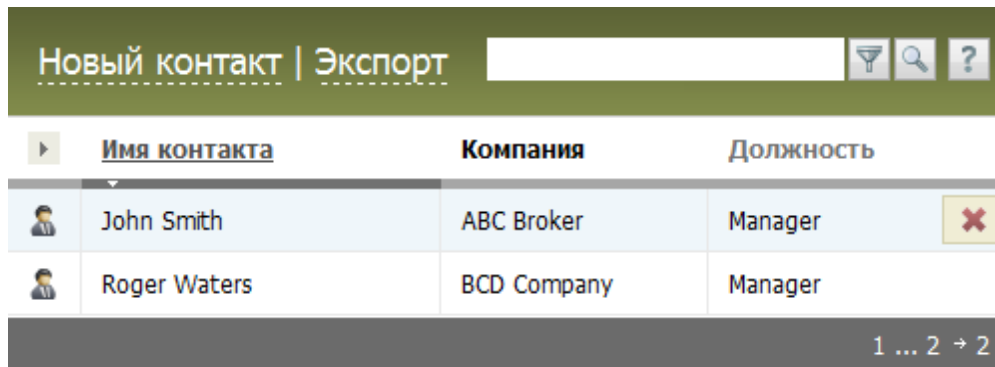
В модуле "Контакты" также присутствует панель быстрых команд. В состав этих команд входят: "Новый контакт" и, если у вас есть права доступа, "Экспорт" и "Импорт". Смысл команды "Новый контакт" и так понятен. Команда "Экспорт" позволяет экспортировать список контактов в виде HTML файла на жесткий диск, а команда "Импорт" - импортировать CSV-файл с контактами прямо в систему.

3. Рабочая область

И, конечно же, основной частью окна, где будет вестись вся работа с контактами, является рабочая область. Здесь можно добавлять, редактировать и просматривать контакты. И не забывайте, что содержимое окна зависит от того, какой фильтр был выбран в панели навигации. Список отображения также можно настраивать.

9.2. Работа с контактами

Все имеющиеся контакты в системе TeamWox отображаются в виде списка. На одной странице помещаются двадцать контактов. Если количество контактов превысило это количество, то в конце списка появляется строка переключения по страницам списка (пейджер).



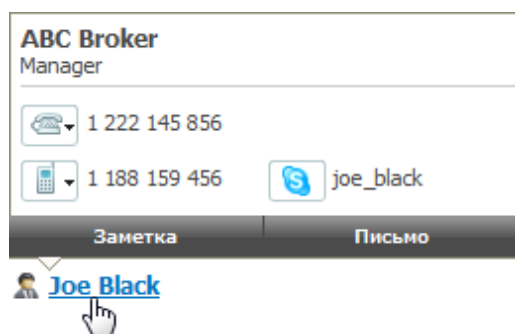
В панели быстрых команд расположено несколько функциональных кнопок:

- **Новый контакт** - с помощью этой кнопки можно добавить новый контакт в систему;
- **Импорт/Экспорт** - эти кнопки позволяют импортировать/экспортировать список контактных лиц и сведения по ним;
- **Удалить все** - при необходимости вы можете удалить все контакты из текущего фильтра. Данная кнопка не появляется в фильтре "Все".

В системе вы можете временно отфильтровать контакты в списке, не прибегая к созданию постоянного фильтра. Для этого в строке поиска наберите необходимую комбинацию символов и нажмите кнопку "Фильтр". Помимо фильтрации для удобства работы со списком контактных лиц можно использовать их сортировку по колонкам: "Имя", "Должность", "Отдел", "Почта", "Сайт", "Дата создания" и другие. Можно также добавить в таблицу другие колонки. Для этого кликните на стрелке над первой колонкой списка. Затем отметьте галочками нужные поля и нажмите кнопку "Применить".

При наведении курсора на строку с контактом в конце строки появляется кнопка "Удалить", при нажатии на которую происходит одноименное действие. Удаленные контакты могут быть восстановлены только Администратором системы TeamWox. Нажав на адресе электронной почты контактного лица, вы сможете написать ему письмо.

Если задержать курсор мыши на имени контакта, то будет показана всплывающая подсказка с краткой информацией о ней:



Из этого окна можно совершить звонок контакту, нажав одну из соответствующих иконок. При нажатии на кнопку "Письмо" будет открыто окно [создания нового письма](#) модуля "Почта". При этом адрес для отправки письма будет автоматически проставлен из его контактных данных. Если нажать на кнопку "Заметка", вы сможете добавить новую запись в историю контакта.

Чтобы просмотреть сведения о контактном лице кликните на его имени в списке. Откроется профиль контакта со всеми внесенными сведениями о нем. В панели навигации вы увидите вкладки: "Обзор", "Правка", "История", "Почта".

Во вкладке "Обзор" вкратце представлены все сведения о контакте. Здесь в верхней части рабочей области справа от имени контакта Вы увидите значок "#" и уникальный идентификатор. Это - постоянная ссылка на контакт. Ее можно скопировать через контекстное меню, а затем вставлять в ваши сообщения. С помощью кнопки "Просмотр для печати" можно подготовить информацию о контакте для распечатки. После ее нажатия данные будут открыты в режиме предпросмотра. Далее ее можно распечатать стандартными средствами браузера.

Во вкладке "Правка" (аналогично окну [создания нового контакта](#)) можно отредактировать любые сведения о контактном лице. При этом информация обо всех внесенных вами изменениях будет сохранена во вкладке "История".

Открыв вкладку "[Почта](#)", вы сможете увидеть всю историю переписки с этим контактном лицом. Если вы или ваш коллега посылал электронное письмо этому человеку, оно тоже будет доступно через эту вкладку.

9.3. Новый контакт

Теперь рассмотрим, как добавлять контакты. Для добавления нового контакта необходимо нажать на кнопку "Новый контакт" в панели быстрых команд модуля "Контакты". Откроется следующее окно:

Контакты

→ Все

Удаленные

Новый фильтр

К списку

Главное

Имя контакта: Дмитрий Бердников

Дата рождения: 1967.05.02 Паспорт:

Организация: ООО "Потребитель"

Должность: Заместитель директора

Статус: Клиент

Комментарий: клиент с 2003 года

VIP: Бухгалтер:

Пол: Муж Язык: Русский

Компания:

Отдел:

Контактная информация

Телефон: +7 495 5795555 Мобильный телефон:

Факс: Skype:

E-mail: dberdnikov@gmail.com Веб-сайт:

ICQ: MSN:

Адрес

Страна: Россия Регион:

Город: Москва Индекс:

Адрес:

Создать Отмена

Здесь вам необходимо внести сведения о добавляемом контактном лице. Для удобства они разделены на блоки: "Главное", "Контактная информация" и "Адрес". Заполните все поля и нажмите кнопку "Создать" в нижней части рабочей области. Контакт будет добавлен в систему TeamWox.

Если вы привязали контакт к организации (заполнили одноименное поле), то он появится в профиле выбранной организации. При этом будут унаследованы все права доступа. Например, если новым сотрудникам компании был запрещен доступ на просмотр конкретной организации, то и контактные лица, привязанные к ней, они также не увидят.

Внимание: если контактные лица не привязаны к какой-либо организации, то они обозначаются соответствующим значком и именуются Личными. Эти контакты будут недоступны другим сотрудникам.

Редактировать информацию о контакте можно на вкладке "Правка", которая всегда располагается слева при просмотре контакта. Окно редактирования информации о контакте аналогично окну добавления.

10. Форум

Форум TeamWox предназначен для организации обсуждений и публикации сообщений всеми сотрудниками компании. Это наиболее удобное место для внутреннего PR, которое позволит вам ознакомиться с новостями и политикой компании, понять, что именно и почему делает ваше руководство, как и в каком направлении движется компания. Знать, о чем думают, чем живут и увлекаются ваши коллеги, также немаловажно. Именно здесь вы сможете лучше узнать коллектив компании в неформальной общении.

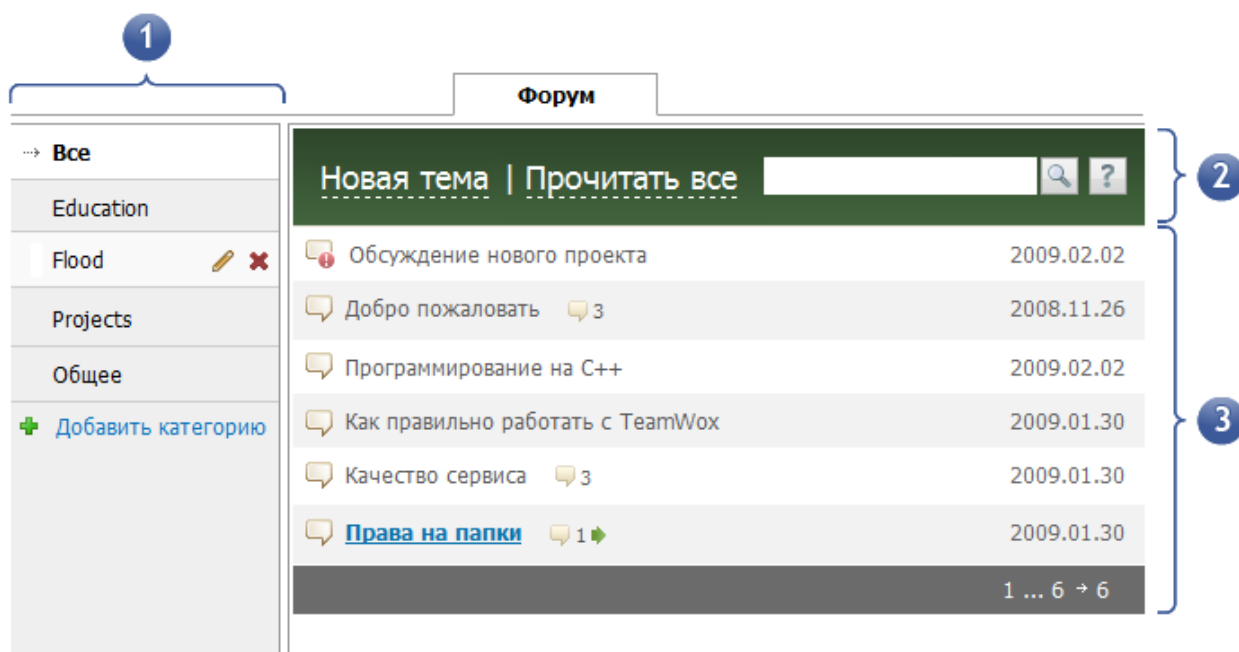
Форум в TeamWox может также стать отличной заменой традиционным многочасовым совещаниям. Вы сможете создать закрытый раздел и устраивать в нем обсуждения только среди тех, кто действительно нужен для решения вопроса. Остальные сотрудники не будут знать об этих тайных совещаниях. При этом вы не будете отрывать людей от их повседневной работы на несколько часов.

Категория	Тема	Дата
Общее	Обсуждение нового проекта	2009.02.02
Общее	Добро пожаловать 3	2008.11.26
Общее	Программирование на C++	2009.02.02
Общее	Как правильно работать с TeamWox	2009.01.30
Общее	Качество сервиса 3	2009.01.30
Общее	Права на папки 1	2009.01.30

Удобная особенность Форума является его тесное взаимодействие с другими модулями системы TeamWox. Помимо стандартной возможности вставки графических, аудио- и видео файлов, вы можете вставлять документы из [одноименного модуля системы](#). С помощью встроенного редактора можно нарисовать схему, диаграмму и график прямо в теле сообщения. Благодаря расширенным возможностям TeamWox вы также сможете разместить в сообщении ссылки на электронное письмо, нужную организацию, задание или указать на недавнее обсуждение подобной темы.

10.1. Модуль Форум

Страницу модуля "Форум" можно также разделить на три рабочие области:



1. Навигация

Здесь вы видите доступные вам разделы (или категории) в соответствии с правами. Переключение по разделам происходит с помощью нажатия левой кнопкой мыши на их названиях. В этой области также происходит создание, удаление и настройка прав разделов Форума с помощью соответствующих кнопок. Они вам видны, если вы обладаете достаточными правами. По умолчанию при открытии модуля "Форум" пользователь попадает в раздел "Все". Он доступен вам всегда и объединяет все темы Форума, на которые у вас есть права.

2. Панель быстрых команд

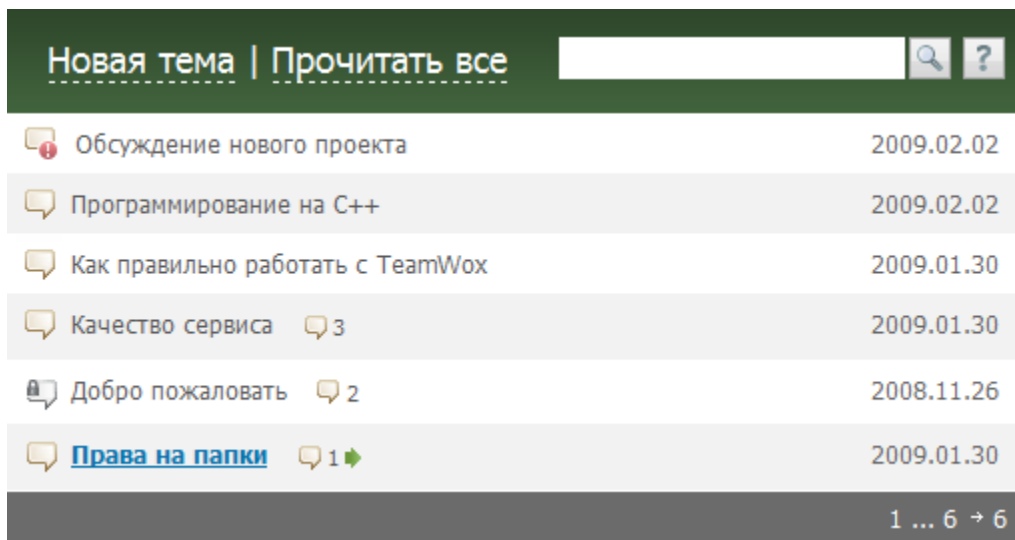
Здесь вы можете быстро создать "Новую тему", пометить все сообщения как прочитанные (команда "Прочитать все") или вернуться "К списку", если вы просматриваете какую-нибудь дискуссию. В правой части панели быстрых команд также присутствует строка поиска и кнопка вызова Справки.

3. Рабочая область модуля

Это основная область модуля "Форум". Здесь списком представлены все темы выбранного в навигации раздела. Они расположены списком и отсортированы по дате последней модификации сообщений. Просматриваемые темы также открываются здесь.



10.2. Работа с форумом

Теперь давайте ознакомимся с работой в Форуме. После того как вы вошли в Форум, выберите необходимый раздел в панели навигации. В рабочей области списком будут представлены названия всех тем в этом разделе.



Если задержать на названии темы курсор мыши, то появится всплывающая подсказка, содержащая название раздела, к которой данная тема принадлежит, и первые строки ее сообщения. Справа от названия темы отображается количество комментариев в ней. Если нажать на него, то откроется тема для просмотра и последний комментарий. Если тема еще не прочитана вами или в ней имеются новые непрочитанные комментарии, то ее название выделяется синим цветом и жирным шрифтом.

Внимание: при нажатии кнопки "Прочитать все" все темы форума будут помечены как прочитанные. Использование данной функции удобно после долгого отсутствия пользователя в системе.

Если на иконке темы отображается значок , это означает, что она приоритетная. Приоритетный статус темы может быть указан при ее создании или редактировании. Первыми в списке тем всегда показываются приоритетные, дальнейшая сортировка идет по дате изменения. Если тема форума имеет иконку , это означает, что данная тема закрыта, и в нее больше нельзя добавлять комментарии.

Для того чтобы просмотреть сообщения в теме форума кликните на его названии. Будет открыто следующее окно просмотра темы:



Добро пожаловать

 **John Smith** | 2008.11.26 11:28 | General |  3 #

Сегодня к нам присоединился новый сотрудник в отдел маркетинга.
Добро пожаловать, Joe Black!

[правка](#) / [закреть](#) / [удалить](#) / [ответить](#)

 [Новый комментарий](#)



Joshua Green | 15:42 | Сегодня #

Добро пожаловать, Джо!



Bob Harrison | 15:43 | Сегодня #

Добро пожаловать!



Joe Black | 15:43 | Сегодня #

Спасибо!

 [Новый комментарий](#)

Под названием темы отображается информация о теме (ее автор, дата создания и раздел). При наведении курсора на имя автора появляется всплывающая подсказка с информацией об авторе и его фотографией. При нажатии на название раздела будет открыт список тем данного раздела. Справа от количества комментариев в теме и от даты каждого комментария отображается значок #. Это постоянная ссылка на тему или конкретный комментарий в ней. Эту ссылку можно скопировать через контекстное меню, а затем вставлять в ваши сообщения.

Если вы являетесь автором темы, то при наведении курсора мыши на область первого сообщения темы появляются кнопки "Правка", "Закреть" и "Удалить". При нажатии на кнопку "Правка" вы перемещаетесь в окно редактирования темы форума аналогичное окну [создания темы](#). С помощью кнопки "Закреть" можно завершить обсуждение в данной теме. После этого пользователи не смогут добавлять в нее комментарии. Вы можете удалить тему, нажав кнопку "Удалить". При этом появится окно с вопросом "Удалить тему?". Для подтверждения удаления необходимо нажать кнопку "ОК".

Если вы хотите оставить сообщение в теме форума, то нажмите кнопку "Новый комментарий" в конце выбранной темы. Появится уже знакомое вам окно [редактора сообщений](#). После создания текста сообщения нажмите кнопку "Добавить" и ваш новый комментарий будет сохранен.

Здесь также предусмотрен ответный комментарий на чье либо сообщение. Для этого необходимо нажать всплывающую кнопку "Ответить" в сообщении, на который вы пишете ответ. При этом в вашем сообщении уже будет цитата, на которую вы собираетесь писать ответ.

Связь модуля "Форум" с модулем "Документы" дает дополнительные возможности. Вы можете не только прикрепить к любому сообщению файл любого формата, но и скопировать прикрепленный файл в модуль "Документы" прямо из режима просмотра темы. Данная функция доступна при наличии доступа к [модюлю "Документы"](#).

Вы также сможете править или удалить свои сообщения в теме с помощью одноименных всплывающих кнопок. Для возврата к списку тем форума необходимо нажать одноименную кнопку в панели быстрых команд.

10.3. Новая тема

После общего обзора модуля "Форум" давайте попробуем создать новую тему, например, для поздравления сотрудника компании с его днем рождения. Для этого вам необходимо нажать кнопку "Новая тема" в панели быстрых команд. Откроется следующее окно:

К списку

Тема: С Днем Рождения, Руслан! Happy Birthday, Ruslan!

Категория: Общее

HTML | Обычный текст | В U I A

Руслан! Желаю тебе исполнения желаний, удачи, благополучия! Побольше интересных открытий!

1. Обзор...

[Удалить все прикрепленные файлы](#) | Добавить | Отмена

В поле "Тема" необходимо указать название темы, например, "С Днем Рождения, Руслан!". Справа от поля "Тема" расположена кнопка назначения приоритета. Нажав на нее, вы пометите тему, как важную, и в списке тем она будет идти на первых строчках.

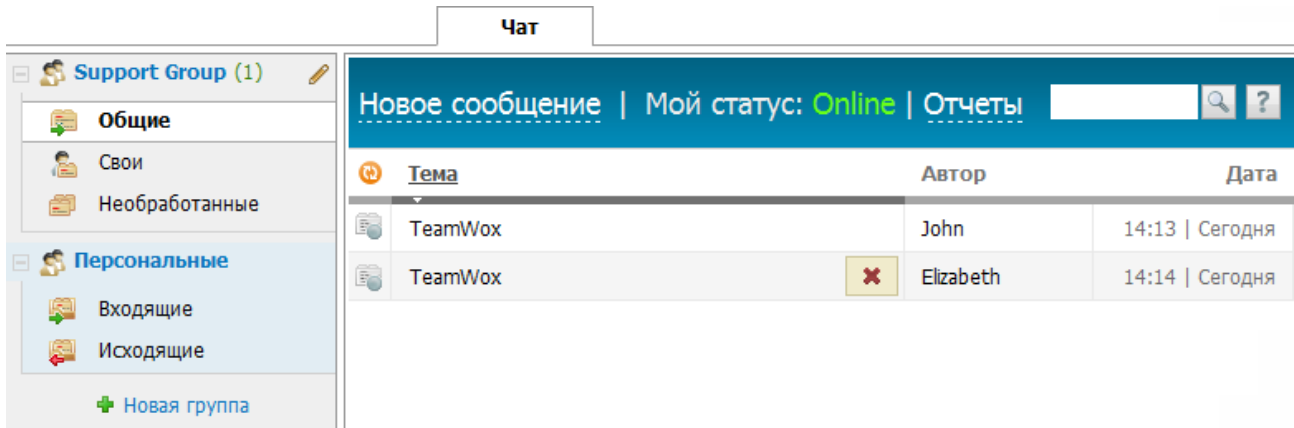
В поле "Категория" необходимо выбрать раздел из всплывающего списка. В нем присутствуют все созданные и доступные вам разделы. Если вы перед началом создания темы уже находились в каком-то разделе форума (любой кроме раздела "Все"), то его имя уже будет указано в поле "Раздел" по умолчанию.

Далее расположен редактор сообщений, с помощью которого можно, написать текст сообщения. Здесь также можно прикреплять любые файлы к сообщению. Редактор сообщений одинаков для всех модулей системы TeamWox. Работа с ним [уже была описана ранее в разделе "Задания"](#).

После заполнения всех вышеуказанных полей необходимо нажать кнопку "Добавить", чтобы создать тему в форуме. При нажатии кнопок "Отмена" или "К списку" вы будете перемещены в предыдущее окно, и тема сохранена не будет.

11. Чат

С помощью модуля "Чат" вы можете общаться со своими коллегами и клиентами компании по защищенной сети. Это позволит не опасаться утечек информации. Для обмена сообщениями между пользователями системы у всех сотрудников компании имеется группа "Персональные", где хранятся все отправленные/полученные сообщения.



Чат

Support Group (1)

Общие

Свои

Необработанные

Персональные

Входящие

Исходящие

Новая группа

Новое сообщение | Мой статус: Online | Отчеты

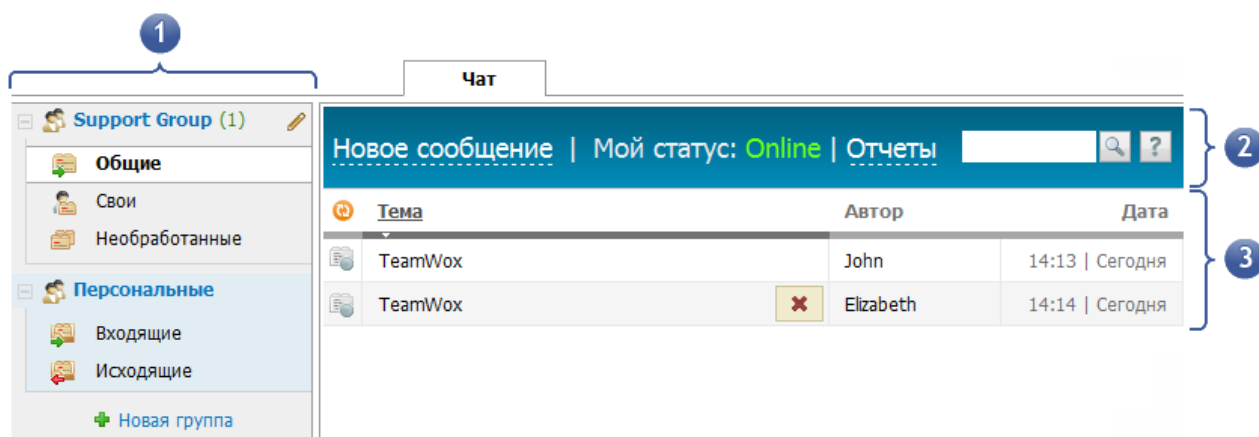
Тема	Автор	Дата
TeamWox	John	14:13 Сегодня
TeamWox	Elizabeth	14:14 Сегодня

Другие группы в модуле "Чат" предназначены для онлайн-общения с вашими клиентами и внешними организациями. При этом в диалоге с клиентом одновременно может участвовать неограниченное количество сотрудников вашей компании. Это возможно благодаря его связи с интернет-сайтом и заранее настроенных групп обслуживания. Группы могут различаться, например, по языкам, привязке к различным сайтам или категориям продуктов.

Связь Чата с модулем "Организации" позволяет вам любой диалог с посетителем сайта привязать к конкретной организации. Поскольку все сообщения логируются, то информация автоматически будет сохранена в истории взаимоотношений с этим контактом. В дальнейшем отыскать её и освежить детали беседы не составит труда.

11.1. Модуль Чат

Окно модуля Чат разделено на три части: навигация, панель быстрых команд и рабочая область.



1. Навигация

Эта область предназначена для работы со всеми группами обслуживания. Здесь всегда присутствует группа "Персональные", в которой сохраняются ваши диалоги с коллегами внутри системы TeamWox. Создание/удаление и настройка групп обслуживания также происходит здесь, в панели навигации. Для этого у вас должны быть соответствующие права, назначенные Администратором системы.

2. Панель быстрых команд





В модуле Чате доступны следующие команды: "Новое сообщение" (начать новый диалог), "Отчеты" (для мониторинга активности в Чате), "Мой статус: Online/Offline" (ваш статус, означающий возможность принимать вами сообщения от посетителей сайта). Кнопка "К списку" появляется при просмотре отчетов по Чату и предназначена для возврата к списку сообщений Чата. В правой части панели быстрых команд стандартно для всех модулей расположена строка поиска и кнопка "?" для вызова Справки.

3. Рабочая область

Здесь в виде списка представлены диалоги выбранной папки группы обслуживания. А при просмотре отчетности в этой области вы увидите сами отчеты. Особенность рабочей области Чата от других модулей в том, что просмотр сообщений реализован в отдельном диалоговом окне. Это окно стандартно как при создании нового сообщения, так и при просмотре текущего диалога. Посетитель сайта также видит это окно диалога.


11.2. Список диалогов


Все диалоги в модуле "Чат" представлены в виде списка:


Мой статус: Online				
Тема	Сотрудник	Автор	Дата	
 Technical Questions	 John Smith	Richard	17:41 Сегодня	
 Accounts Questions	John Smith	 BCD Inc.	17:41 Сегодня	

При просмотре списка сообщений можно увидеть пять колонок:


1. В первой колонке соответствующим значком высвечиваются текущее состояние и статус диалога:

 - Если в диалоге нет ни одного ответа сотрудника вашей компании, то на иконке диалога мигает красный круг;

 - Если в течение минуты не происходит обновление страницы на клиентской стороне (например, если клиент закрыл страницу диалога или перешел на другую страницу сайта), то на иконке диалога появляется оранжевый круг;

 - Активные диалоги, в которых дан хотя бы один ответ любым сотрудником, помечаются иконкой с зеленым кружком;

 - В завершенных диалогах иконка становится серой;

 - Сообщения клиентов, полученные во время отсутствия активных сотрудников в группе обслуживания, помечаются серой иконкой с перечеркнутым кружком.

2. **Тема**

В этой колонке представлены темы обсуждения, выбранные посетителями сайта перед началом диалога. Список тем для выбора задается заранее - на этапе настройки группы обслуживания. Перед темами диалогов, назначенных на конкретных сотрудников, отображается иконка "Назначенный". При наведении курсора мыши на тему диалога появится тултип с несколькими первыми фразами диалога.

3. **Сотрудник**

Имя первого ответившего в данном диалоге. При наведении курсора мыши на имя сотрудника появится всплывающее окно с краткой информацией о нем. Если нажать на имя сотрудника, вы будете перемещены к просмотру его профиля в модуле "Сотрудники".

4. **Автор**

Имя клиента или название организации, если диалог был к ней привязан. Кроме того, это могут быть имена ваших коллег.

5. **Дата**

Время обращения клиента, начала диалога.

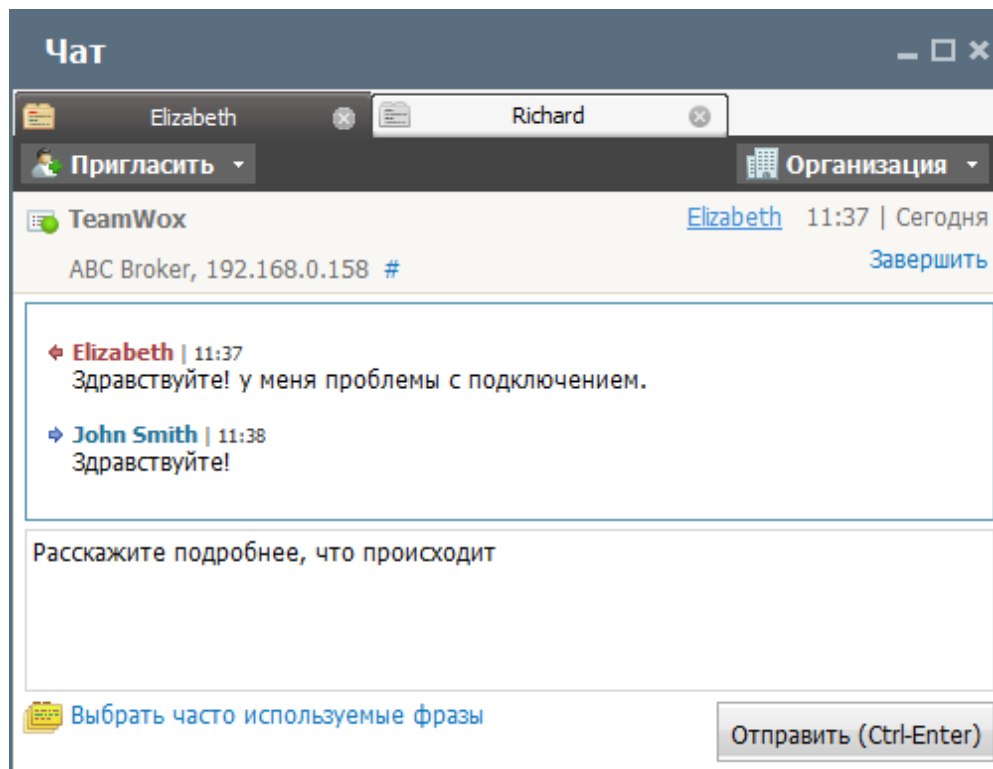
Внимание: в клиентской части статус группы отображается как "Online", если в данный момент в ней подключен хотя бы один сотрудник, имеющий право вести диалог.

Список диалогов может быть отсортирован по любой колонке. Для сортировки необходимо кликнуть на название необходимой колонки. Независимо от выбранной сортировки первыми в списке всегда показываются активные диалоги, а затем - ожидающие ответа.

Удалять диалоги в созданных группах обслуживания запрещено. Пользователям разрешено удалять только персональные диалоги, расположенные в одноименной группе. При этом его невозможно будет восстановить.

11.3. Новый диалог

Вы уже ознакомились с навигацией Чата и списком диалогов. Теперь попробуем создать новое сообщение. Для этого необходимо нажать одноименную кнопку в панели быстрых команд. После этого откроется окно выбора сотрудников, с кем вы собираетесь вести диалог. У каждого выбранного сотрудника будет открыто единое диалоговое окно, где они должны будут нажать кнопку "Присоединиться". После этого можно будет писать сообщения. Присоединиться можно только к активному в данный момент диалогу. Если вы выберете закрытый или необработанный диалог, вы перейдете к режиму его просмотра. Окно ведения диалога выглядит следующим образом:



Диалоговое окно можно свернуть, развернуть или закрыть соответствующими кнопками в правом верхнем углу шапки. При этом сами диалоги закрыты не будут. Их можно будет вновь вызвать из списка диалогов в модуле Чат. Для удобства работы вы можете изменить размеры диалогового окна. Нажмите и держите кнопку на правый нижний угол окна и перемещайте курсор до нужного размера окна.

В верхней части окна отображаются вкладки диалогов с клиентами/коллегами. В заголовке вкладки вы увидите имя того, кто создал первое сообщение. При одновременном участии в нескольких диалогах будет открыто только одно диалоговое окно, но с несколькими вкладками (своя для каждого диалога). Нажатие на вкладку перемещает вас к соответствующему диалогу. Вкладку можно закрыть с помощью красного крестика в ее правой части. При этом диалог не будет завершен и его можно будет вновь вызвать из списка.

Под названием вкладки расположены две кнопки:

1. **Пригласить** - с ее помощью можно пригласить нужного сотрудника вашей компании принять участие в диалоге. У назначенного пользователя в правом верхнем углу шапки TeamWox будет мигать специальное уведомление о приглашении к диалогу.
2. **Организация** - с ее помощью можно привязать данный диалог к одной из организаций из [одноименной базы данных](#). При нажатии появляется список организаций, в котором необходимо выбрать требуемую компанию. После этого в списке диалогов в поле "Автор" данного диалога будет отображаться название организации, а беседа будет привязана к компании и вы всегда ее там найдете.

Ниже размещена информация о самом диалоге. Под кнопкой "Пригласить" приведены значок диалога, отображающий его статус, и тема диалога. [Возможные статусы приведены в предыдущем разделе](#). Тему любого диалога вы можете редактировать. Для этого необходимо навести курсор мыши на область темы

и кликнуть в появившееся поле. Далее следует ввести новое название и кликнуть в любое место вне поля редактирования.

Ниже показывается организация (которая была указана клиентом перед началом диалога) и IP-адрес компьютера, с которого поступил запрос. Справа от IP-адреса отображается значок "#". Это постоянная ссылка на данный диалог. Ссылку можно скопировать через контекстное меню, а затем вставлять в ваши сообщения.

В правой части под кнопкой "Организация" вы увидите дату начала диалога и имя клиента, который его создал.

Внимание: если нажать на имя клиента откроется окно написания письма данному клиенту в [соответствующем модуле](#). Автоматически будет подставлен адрес электронной почты, заполненный клиентом в форме перед началом диалога.

С помощью кнопки "Завершить", можно окончить данную беседу. По нажатию кнопки окошко для написания ответа исчезнет, а шапка чата станет серой. На стороне клиента также исчезнет поле ответа, а в истории беседы появится запись, что сотрудник завершил беседу.

Ниже расположено окно истории диалога. Красным цветом отображается имя клиента, а синим - ваше имя. Самый нижний блок окна предназначен для написания сообщений. Необходимо набрать текст сообщения и нажать кнопку "Отправить". Для отправки сообщения также можно воспользоваться сочетанием клавиш "CTRL+Enter". Кнопка "Выбрать часто используемые фразы" видна только сотрудникам компании. Она предназначена для быстрого ответа, путем вставки фразы из заранее настроенного списка (заведенного на этапе настройке группы обслуживания).

12. Поиск

Система поиска в TeamWox позволяет быстро отыскивать необходимую информацию. С ее помощью вы всегда найдете прошлогодний договор, задание, беседу в чате и другие материалы. При этом вам достаточно будет указать ключевую фразу, и система выдаст все результаты удовлетворяющие этому запросу.

Внимание: для более быстрого поиска рекомендуется указывать как можно больше информации.

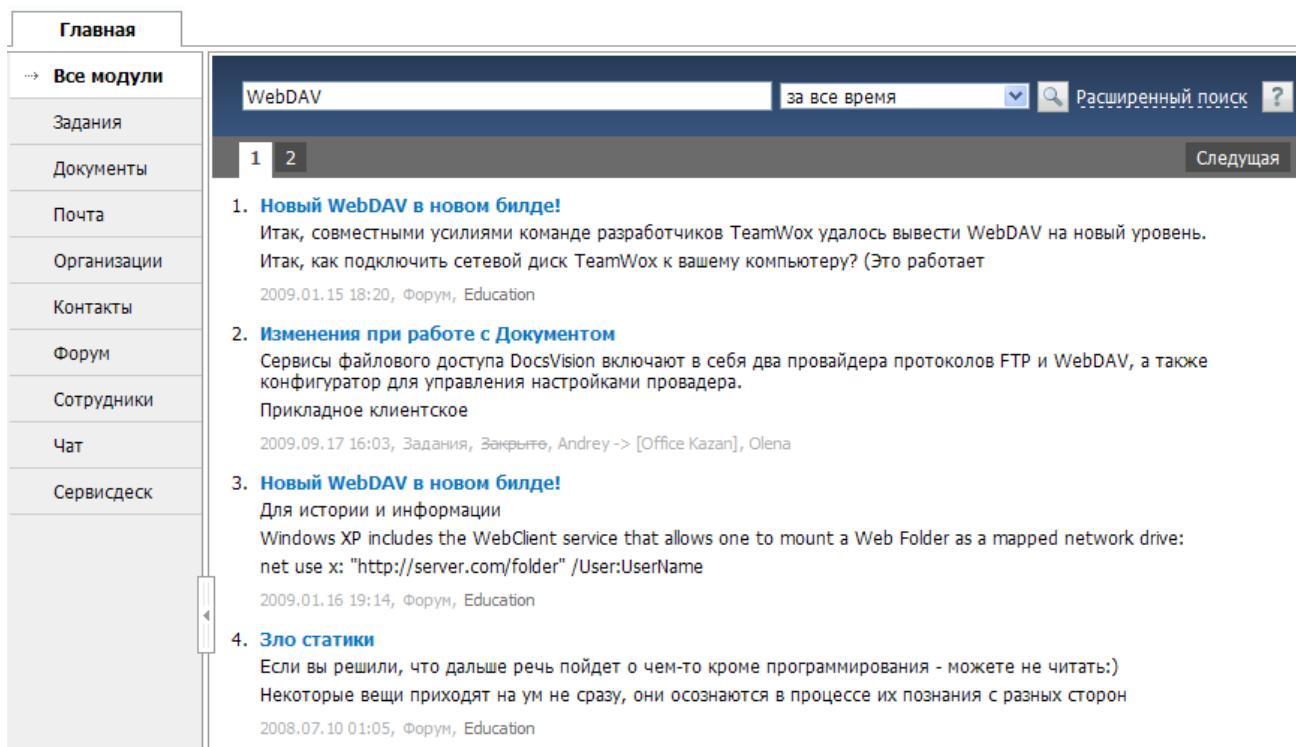
В TeamWox система поиска поддерживает русскую морфологию. Это позволит вам задать в поиске одно слово, а система будет искать по всем его вариациям. Например, вы пишете в запросе "клиент", а система выдает результаты удовлетворяющие запросам: клиентский, клиентам, клиентов и так далее. Безусловно, морфология позволяет быстрее отыскивать требуемую информацию.

Как это работает?

Строка поиска расположена в каждом модуле и всегда доступна. Вы можете найти ее в правой части [панели быстрых команд](#).



Здесь вам достаточно задать лишь требуемое ключевое поле и нажать клавишу "Enter" или кнопку "Поиск". При этом в рабочей области вы увидите все результаты, удовлетворяющие данному запросу.



Главная

→ Все модули

Задания

Документы

Почта

Организации

Контакты

Форум

Сотрудники

Чат

Сервисдеск

WebDAV за все время Расширенный поиск ?

1 2 Следующая

- Новый WebDAV в новом билде!**
Итак, совместными усилиями команде разработчиков TeamWox удалось вывести WebDAV на новый уровень.
Итак, как подключить сетевой диск TeamWox к вашему компьютеру? (Это работает
2009.01.15 18:20, Форум, Education
- Изменения при работе с Документом**
Сервисы файлового доступа DocsVision включают в себя два провайдера протоколов FTP и WebDAV, а также конфигуратор для управления настройками провайдера.
Прикладное клиентское
2009.09.17 16:03, Задания, Закрытие, Andrey -> [Office Kazan], Olena
- Новый WebDAV в новом билде!**
Для истории и информации
Windows XP includes the WebClient service that allows one to mount a Web Folder as a mapped network drive:
net use x: "http://server.com/folder" /User:UserName
2009.01.16 19:14, Форум, Education
- Зло статик**
Если вы решили, что дальше речь пойдет о чем-то кроме программирования - можете не читать:)
Некоторые вещи приходят на ум не сразу, они осознаются в процессе их познания с разных сторон
2008.07.10 01:05, Форум, Education

На первую страницу выводятся первые 10 результатов. Чтобы просмотреть остальные, вам необходимо переключиться на следующую страницу при помощи одноименной кнопки или номерных кнопок пейджера.

Навигация поисковой системы позволяет быстрее отыскивать информацию. Здесь собран своеобразный фильтр по доступным вам модулям. Переключаясь между ними, вы можете по-разному фильтровать результаты поиска в рабочей области. Например, если вы ищите документ, переключитесь в одноименный раздел в панели навигации. При этом в рабочей области вы увидите только документы, удовлетворяющие вашему запросу. Если вы не знаете, в каком модуле искать, выберите самый верхний раздел навигации "Все модули".

Расширенный поиск

Чтобы сузить результаты поиска и быстрее найти информацию, можно воспользоваться расширенным поиском. Для этого необходимо нажать одноименную ссылку справа от строки поиска в панели быстрых команд. При этом вы увидите дополнительные поля, которые позволят конкретизировать ваш поиск.






Укажите, если знаете, временные рамки для поиска, и заполните поля "Автор" и "Назначено". Например, вы можете указать прошедший месяц, в качестве автора - имя вашего начальника и переключиться в навигации в модуль "Задания". В результатах поиска вы увидите задания, которые вам назначил руководитель в течение прошлого месяца. Так вы отсечете все результаты, которые были созданы в другое время и другими сотрудниками. Разумеется, это сократит время поиска.

Внимание: ссылка "расширенный поиск" появляется лишь на странице результатов поиска. И только после того, как вы уже произвели простой поиск из любого модуля.

13. Сотрудники

Подходим к концу, модуль "Сотрудники". Он является одним из самых важных модулей системы, так как содержит всю информацию о ваших коллегах.

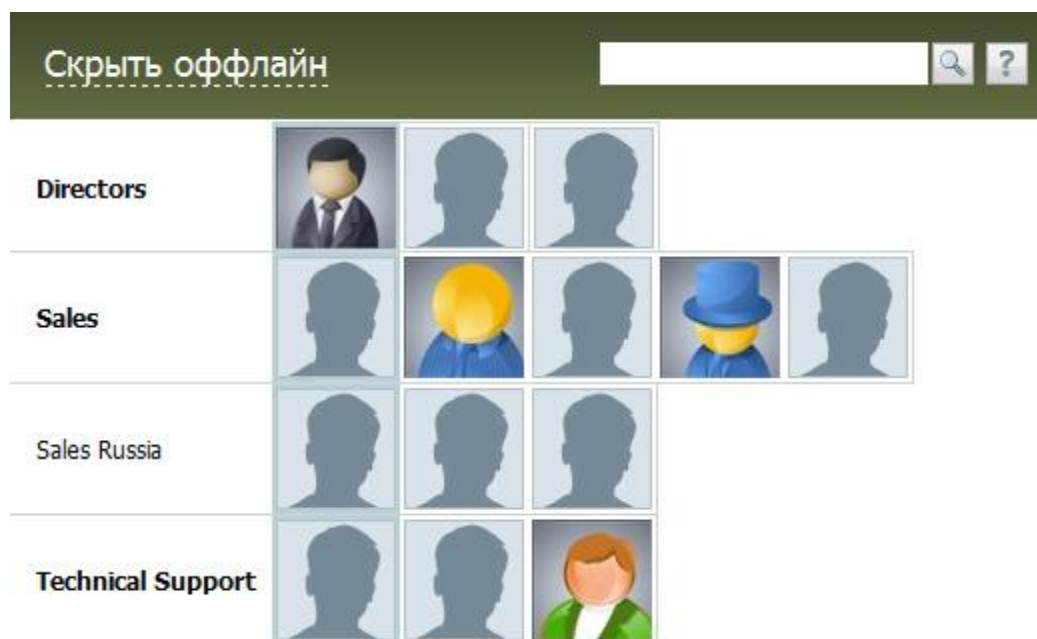
Имя	Отдел	Должность	Начало работы
 Alison Parker / ● Отсутствует, заходил в 11.27 08:56 Accounting / Lawyer ✉ parker@mail.com ☎ 357951 alison@hotmail.com 📱 AParker 🏠 New York, USA			
 Anna Miller / ● Отсутствует / Возраст: 28 (1980.07.22) Accounting / Head of Accounting, с 2006.03.20 ✉ miller@mail.com ☎ 7523456 miller@hotmail.com 📱 AMiller 🏠 New York, USA			
 Bob Harrison / ● Отсутствует / Возраст: 43 (1965.04.05) Sales / Manager, с 2003.11.17 ✉ harrison@mail.com ☎ 7538596 harrison@hotmail.com 📱 BHarrison 🏠 New York, USA			

Здесь вы найдете личные данные, адреса, контакты (мессенджеры, электронные адреса, телефоны), информацию о работе человека в компании (сколько он работает в компании, какой у него уровень взаимодействия между сотрудниками, его рабочий график). Так же здесь хранятся все документы, связанные с ним: договор о трудоустройстве, отсканированные копии паспортов, медицинские книжки и прочее. Все это поможет эффективнее управлять персоналом и взаимодействовать с коллегами.

Окно модуля "Сотрудники" так же разделено на знакомые нам три области. В навигации вы увидите четыре вкладки: "Структура", "Список", "Дни рождения" и "Иерархия".

Структура

При входе в модуль "Сотрудники", данная вкладка открывается по умолчанию. Она предназначена для просмотра структуры вашей компании и быстрой навигации по информации о сотрудниках.



В первой колонке представлены названия отделов. Во второй колонке отображаются руководители каждого отдела, далее идут все сотрудники подразделений.

При наведении на фотографии сотрудника появится тултип. В нем приводится краткая информация о вашем сослуживце и присутствуют кнопки "Задание" и "Чат". С помощью кнопок вы сможете создать новое задание для коллеги или пригласить его в чат. По нажатию на фотографию сотрудника, откроется окно с детальной информацией о сотруднике.

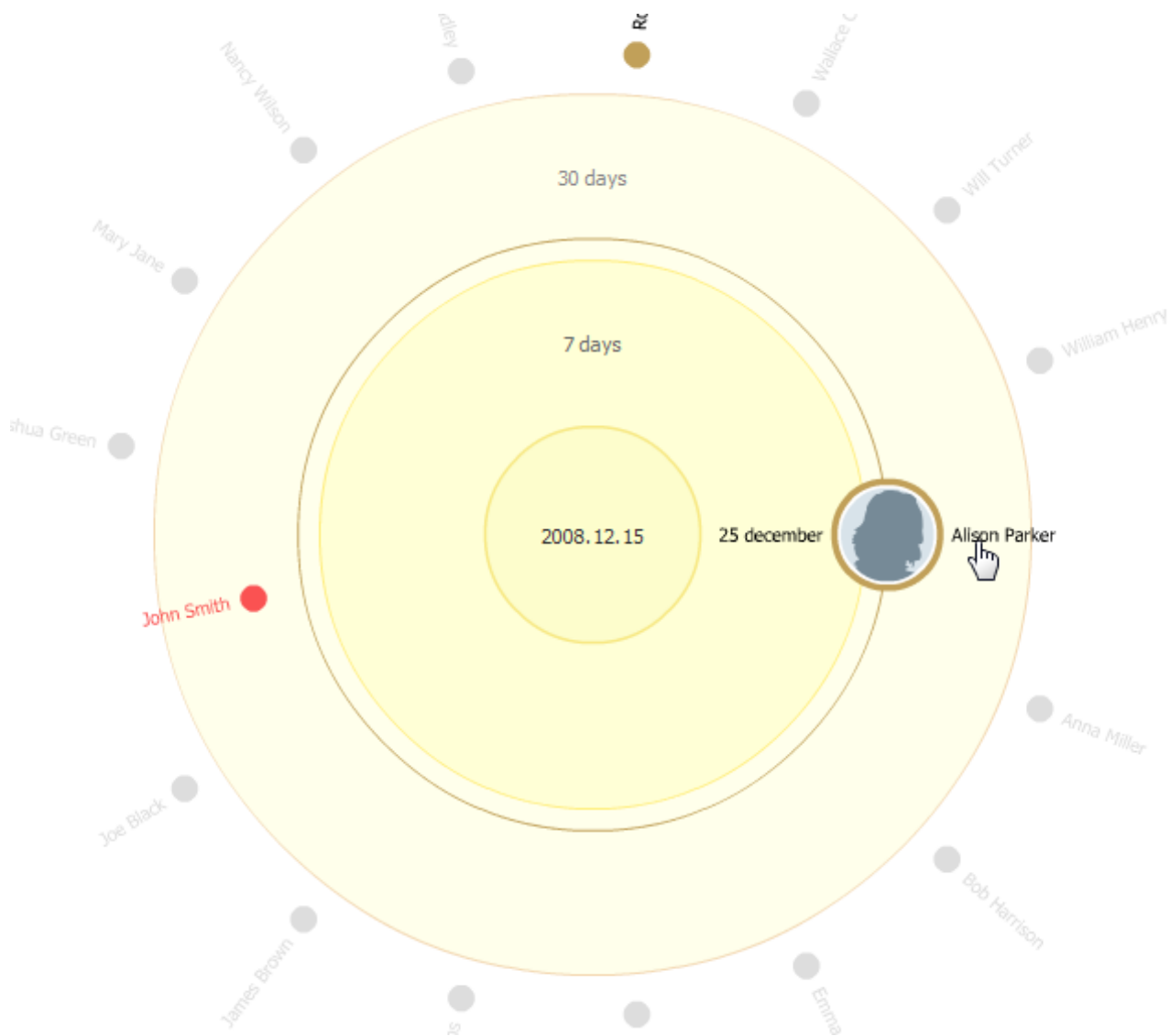
Список

Нажав на эту кнопку в навигации, вы измените отображение сведений о сотрудниках. Теперь они представлены в виде расширенного списка. Если нажать на имя сотрудника, то откроется [его профиль](#). В списке сотрудников также виден статус в системе (Отсутствует/Работает) и последнее зафиксированное время пребывания сотрудника в системе TeamWox.

Здесь также предусмотрена возможность временной фильтрации сотрудников по имени или фамилии. Для этого в строке поиска необходимо ввести комбинацию букв имени или фамилии и нажать кнопку "Фильтр" (не путать с кнопкой "Поиск").

Дни рождения

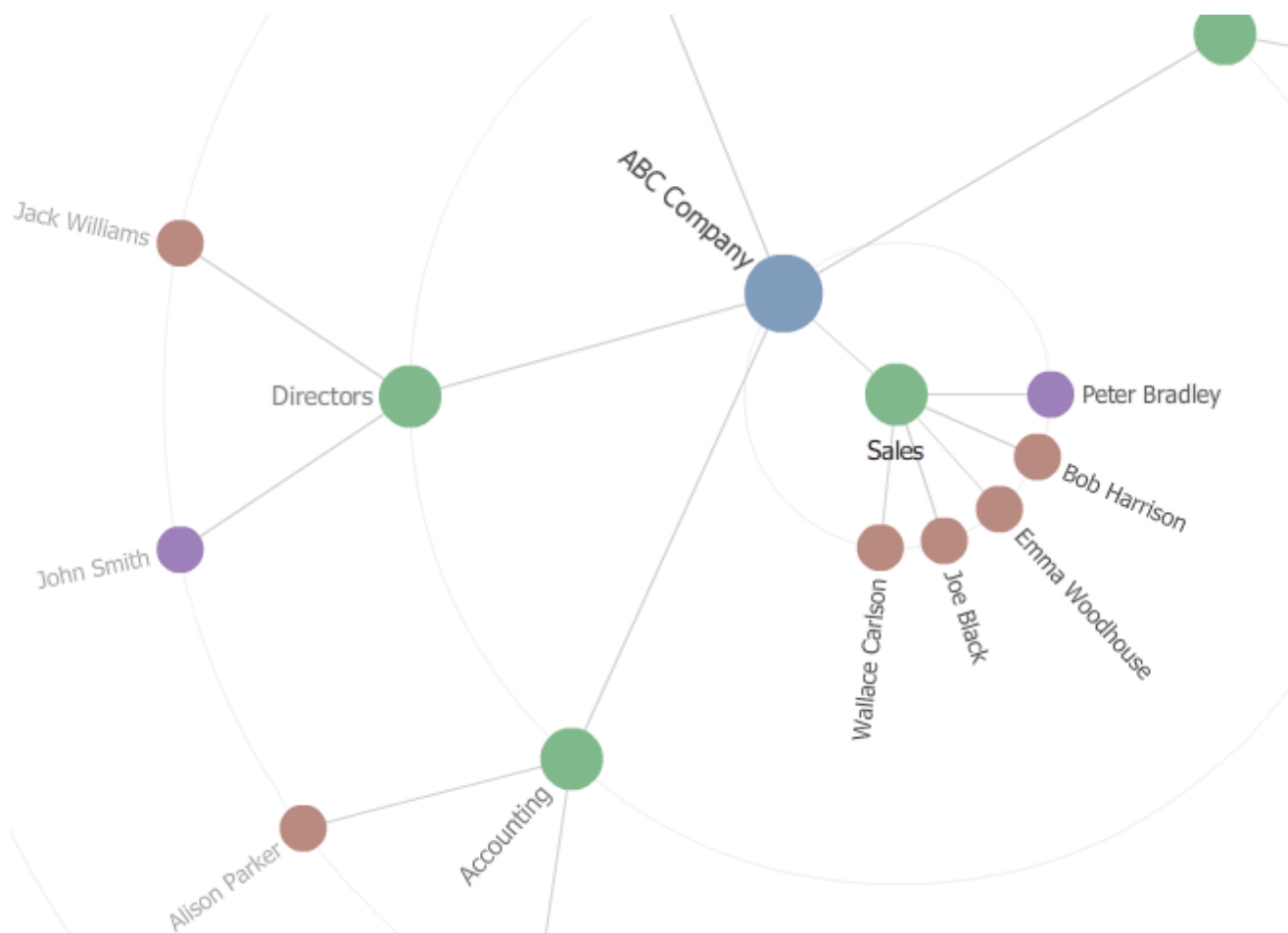
В данной вкладке представлена информация о днях рождения ваших коллег. Она может быть просмотрена как в виде списка ближайших дней рождения, так и в форме диаграммы.



Список ближайших дней рождения открывается по умолчанию. Если вы просматриваете круговую диаграмму, то к нему можно вернуться при нажатии соответствующей кнопки панели быстрых команд.

Иерархия

Здесь представлена структура вашей компании в виде диаграммы: круговой, древовидной или анимационной. Переключение между ними происходит с помощью одноименных кнопок в панели быстрых команд.



Эти инструменты могут быть полезны при поиске конкретного сотрудника или отдела.

Внимание: в иерархии отображаются только отделы. Использовать иерархию для поиска групп нельзя.

14. Главная страница

Главная страница системы TeamWox предназначена для мониторинга актуальной информации. Иными словами, это ваше новое рабочее место, куда стекается вся актуальная информация.

The screenshot displays the main interface of the TeamWox system. At the top, there is a navigation bar with tabs for "Главная" (Home), "Новое задание" (New task), "Письмо" (Email), and "Заметка" (Note). Below this, the dashboard is organized into several sections:

- Задания (Tasks):** A list of tasks with checkboxes, including "Демо ролик управление бизнес процессами в DocVision", "Картинки для нового корп. сайта", "Возможность простой и быстрой автоматизации как преимущество TeamWox", "Обзор систем автоматизации в СМБ", "TeamWox: условия участия в конкурсе систем управления", and "Звонила Елена из http://www.jobsmarket.ru/ по поводу предоставления инфы о тимвоксе".
- Документы в работе (Documents in progress):** A list of documents, including "Исследования рынка систем управления", "1.1 Что такое GroupWare", "2009_06_25 Russian_PLAN.xlsx", "Позиционирование.docx", and "Interview with Tony Manso.doc".
- Назначенные письма (Assigned emails):** A list of email notifications, such as "Предложение на 1 месяц (2)", "от fortrader медиа-кит", "Размещение", "Статья о сервисах компании (3)", and "Обещанное (14)".
- Последние письма (Latest emails):** A list of recent email subjects, including "Deloitte&Touche LLC: правила горизонтального менеджмента", "Глава Pricewaterhouse Coopers принял решение по вашему вопросу", "Условия наступления margin call", "Совещание в Ritz Carlton Moscow переносится на четверг", and "Резюме публикации статьи в журнале".
- Звонки (Calls):** A list of contacts with a search bar above them. The list includes Albert Chua, Alexander Platonchev, Alexander Saidullin, Alexey Danilevich, Alexey Petrov, Alexey Piyarin, Alfiya Mishurnyaeva, Almaz Gaifullin, and Andreas Pouroutis.

At the bottom of the dashboard, there is a footer with a lightbulb icon and the text: "Версии Документов доступны при просмотре информации о них".

Здесь вы увидите ссылки на документы, находящиеся в работе, форум, открытые задания и пр. Для достижения всех этих целей создан ряд виджетов, доступных в соответствии с вашими правами доступа.

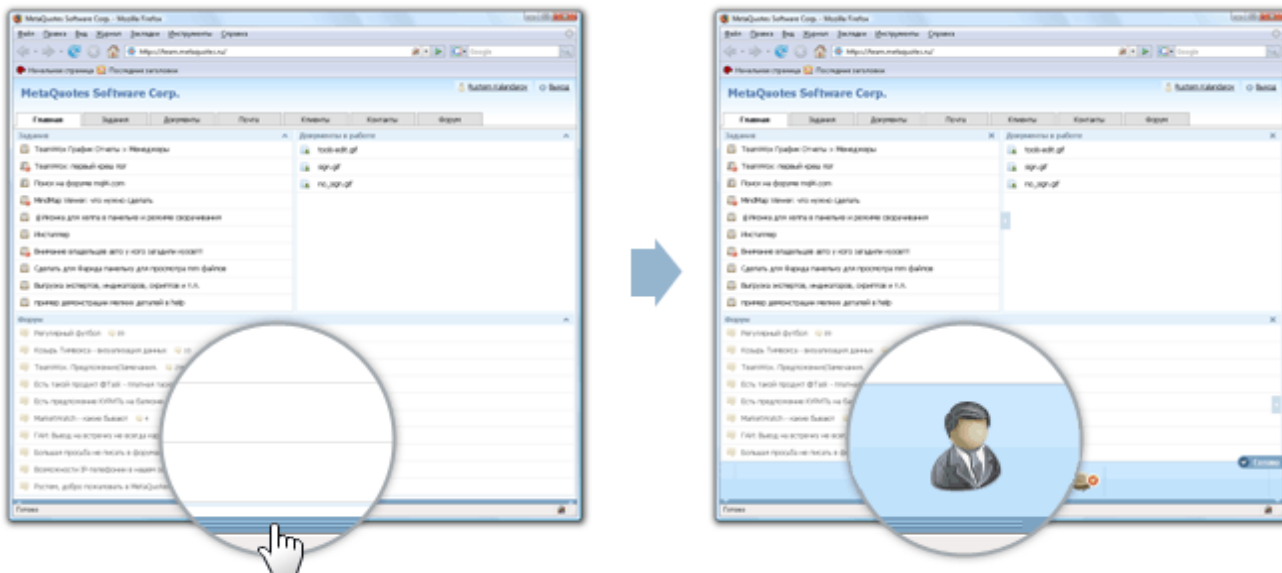
Виджет - это графический элемент пользовательского интерфейса, выполняющий то или иное действие. Он обеспечивает доступ к актуальной информации в связанном с ним модулем системы. По умолчанию виджеты настроены по шаблонам в соответствии с вашими обязанностями. При необходимости вы можете индивидуально добавлять или удалять их, изменять расположение и размер виджетов.


В панели быстрых команд расположено несколько функциональных кнопок: "Новое задание", "Письмо", "Заметка". Эти команды пояснять не надо. Они позволяют быстро выполнить определенные действия и только. В правой части панели быстрых команд вам доступна строка поиска и кнопка "?" вызова Справки.

14.1. Новый виджет

Виджеты отображаются на Главной странице каждого пользователя и призваны ускорить его работу. Они позволяют оперативно отслеживать обновление информации в системе (например, появление нового задания, темы в форуме, получения письма, документа и так далее).

Для добавления нового виджета вам необходимо в нижней части вкладки "Главная" щелкнуть на любом месте полоски, расположенной внизу страницы:



При этом вы увидите все доступные вам виджеты. Предназначение каждого из виджетов описывается в разделах справки по соответствующим модулям. Уже выбранные виджеты помечены значком - .

Как это работает?

Для установки виджета на Главной странице используется технология "Drag'n'Drop". То есть необходимо нажать левой кнопкой мыши на нужном виджете и, удерживая кнопку, перетащить его в нужную часть окна. Возможные места установки виджетов обрамляются красной пунктирной рамкой. Изменять размеры виджетов можно с помощью стрелок, отображаемых на нижней и правой границах виджета.

Удалить виджет из окна вкладки "Главная" можно либо щелкнув на его иконку на панели выбора, либо нажав кнопку "Закрыть" в заголовке каждого виджета.

Внимание: для удобства настройки в системе TeamWox реализованы шаблоны размещения виджетов. Они доступны по кнопке "Шаблоны виджетов" в левом нижнем углу рабочей области. Вы можете выбрать шаблон виджетов с учетом особенностей вашей работы. Например, для сотрудников Отдела Кадров необходимо выбрать шаблон "Директора, Кадры, Бухгалтерия". После выбора в рабочей области в стандартном порядке будут расположены виджеты наиболее часто используемые данными сотрудниками.

Для сохранения изменений нажмите кнопку "Сохранить" в нижнем правом углу рабочей области.

15. Заключение

Поздравляем! Вы прошли краткий курс обучения и теперь можете самостоятельно работать в системе управления предприятием TeamWox. Желаем вам успешной работы.