# Инструкция по работе с новыми панелями статистики ПО «ИнфраМенеджер»

Руководство администратора

# Оглавление

Введение ....4
Создание новых панелей ....7
Создание источника данных ....7
Именование источника данных ....12
Наполнение панели элементами ....13
Импорт готовых панелей ....15
Управление доступом к панелям статистики ....19
Работа с элементами визуализации данных ....23
График ....23
Таблица ....28
Индикаторы ....30
Карточки ....36
Сводная таблица ....42
Диаграмма ....45
Вычисляемые поля ....49
Параметры ....52
Создание параметров ....52
Стандартные значения параметра ....53
Статический список ....53
Динамический список ....54
Параметр по умолчанию causerID ....57
Использование параметров панели ....57
Фильтры ....58
Редактор фильтров ....58
Скрытые элементы данных ....60
Фиксированный фильтр ....61
Фильтр диапазона ....62
Фильтры – Раскрывающийся список ....64
Фильтры – Список ....66
Фильтры – Дерево выбора ....69
Создание интерактивной таблицы заявок ....71
Описание готовых представлений базы данных (View) ....74

view_Asset ..... 75
view_AssetNumber ..... 76
view_Call ..... 78
view_User ..... 80
Описание стандартных панелей статистики ..... 82
Заявки в работе по владельцам и исполнителям ..... 82
Количество и распределение заявок по типам и состояниям в разрезе сервисов ..... 88
Количество по типам и сервисам ..... 94
Количество просроченных заявок по типам и сервисам ..... 100
Общее положение дел по владельцам ..... 106
Оценка и рабочее время исполнения по типам и сервисам ..... 112
Соблюдение SLA по сервисам ..... 117
Ход исполнения заявок по исполнителям ..... 121

# Введение

Новые панели предоставляет новые возможности для проектирования и просмотра панелей статистики в системе ИнфраМенеджер. В их число входят:

- Упрощенное (по сравнению со старыми панелями статистики) проектирование панелей с помощью встроенного конструктора панелей.
- Многообразие элементов для визуализации данных различными способами, с применением элементов фильтрации.
- Возможности интерактивного взаимодействия, позволяющие пользователям применять фильтрацию к панелям и анализировать данные на разных уровнях детализации.
- Функции предобработки данных, такие как группирование, сортировка, фильтрация, и т.д.
- Импорт готовых панелей.
- Экспорт данных (в формат .xml) и печать как отдельных элементов панелей, так и панелей целиком.

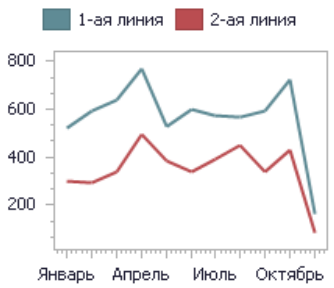
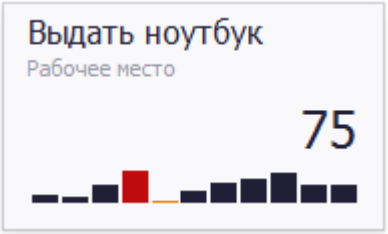
Конструктор панелей имеет интуитивный интерфейс, позволяющий определять источник данных и привязывать данные к элементам, определять формат представления данных и структуру панели. Многие из этих обычно сложных задач могут выполняться через простые drag-and-drop операции, позволяя пользователям быстро начать создавать панели.

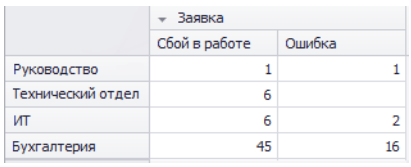
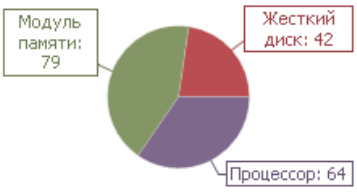
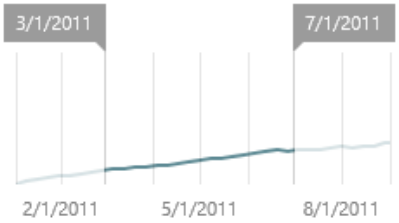
Новыми панелями поддерживаются все популярные сервера баз данных – более чем десяти серверов баз данных от различных производителей (например, MS SQL Server, MS Access Database, Oracle, и т.д.). Что позволяет решать не только задачи анализа, но и, в какой-то мере, интеграционные задачи.

Элементы панелей можно разделить на следующие группы

- **Элементы визуализации данных**

  Эти элементы используются для показа данных на панелях.

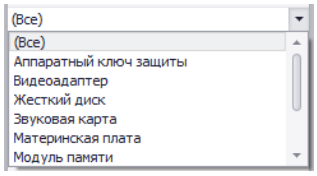
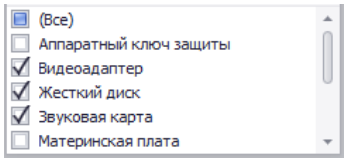
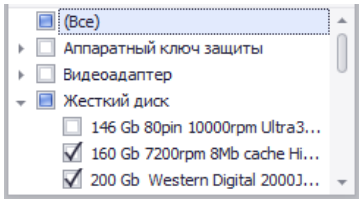
| График | Таблица | Карточки |
|---|---|---|
|   | |   |

| Сводная таблица | Диаграмма | Фильтр диапазона |
|---|---|---|
|  |  |  |



Можно также использовать элементы Image и Text Box для показа статических элементов панели.

- **Элементы фильтрации**

| Раскрывающийся список | Список | Дерево выбора |
|---|---|---|
|  |  |  |

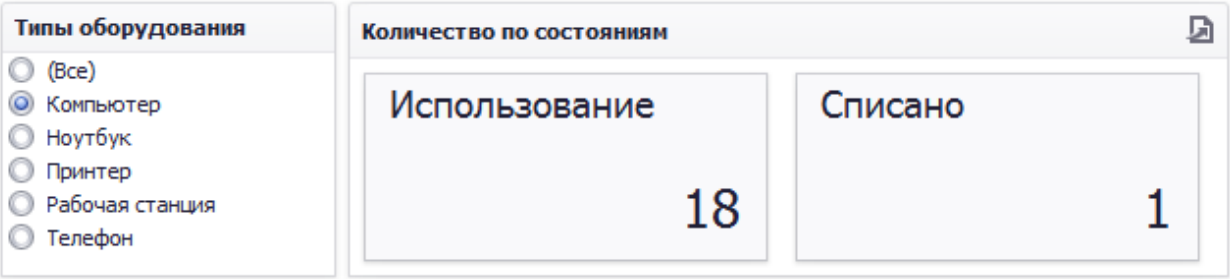


- **Элементы группирования**

  Эти элементы организуют пространство панели и позволяют управлять взаимодействием элементов внутри и вне группы.

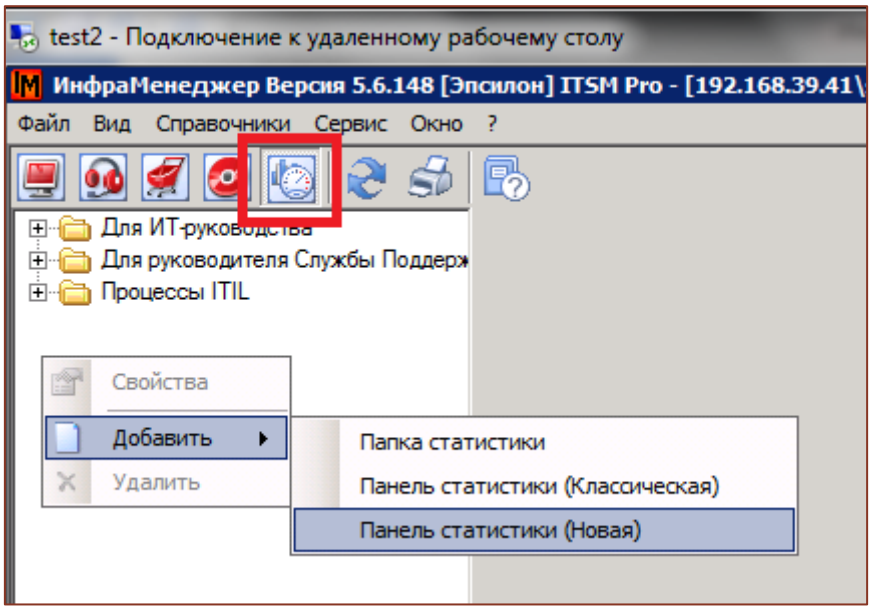
Панели могут включать возможности для интерактивного взаимодействия с пользователем:

- **Главные фильтры** – выбор типа оконечных устройств слева определяет данные, которые буду показаны справа.


Типы оборудования
(Все)
Компьютер
Ноутбук
Принтер
Рабочая станция
Телефон
Количество по состояниям
Использование
18
Списано
1

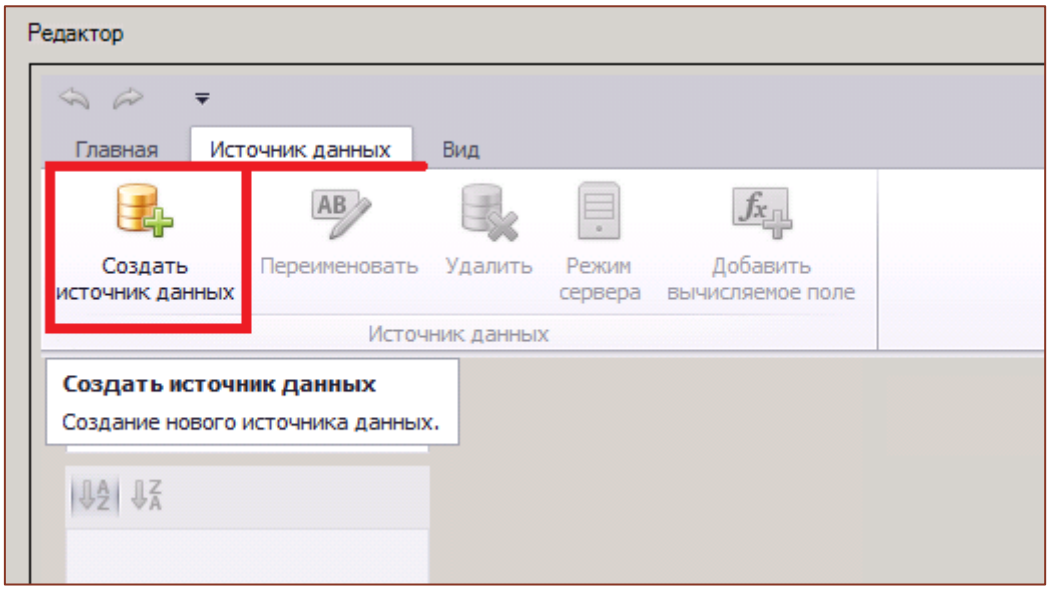
# Создание новых панелей

Перейдите в модуль «Статистика» и добавьте панель через контекстное меню:

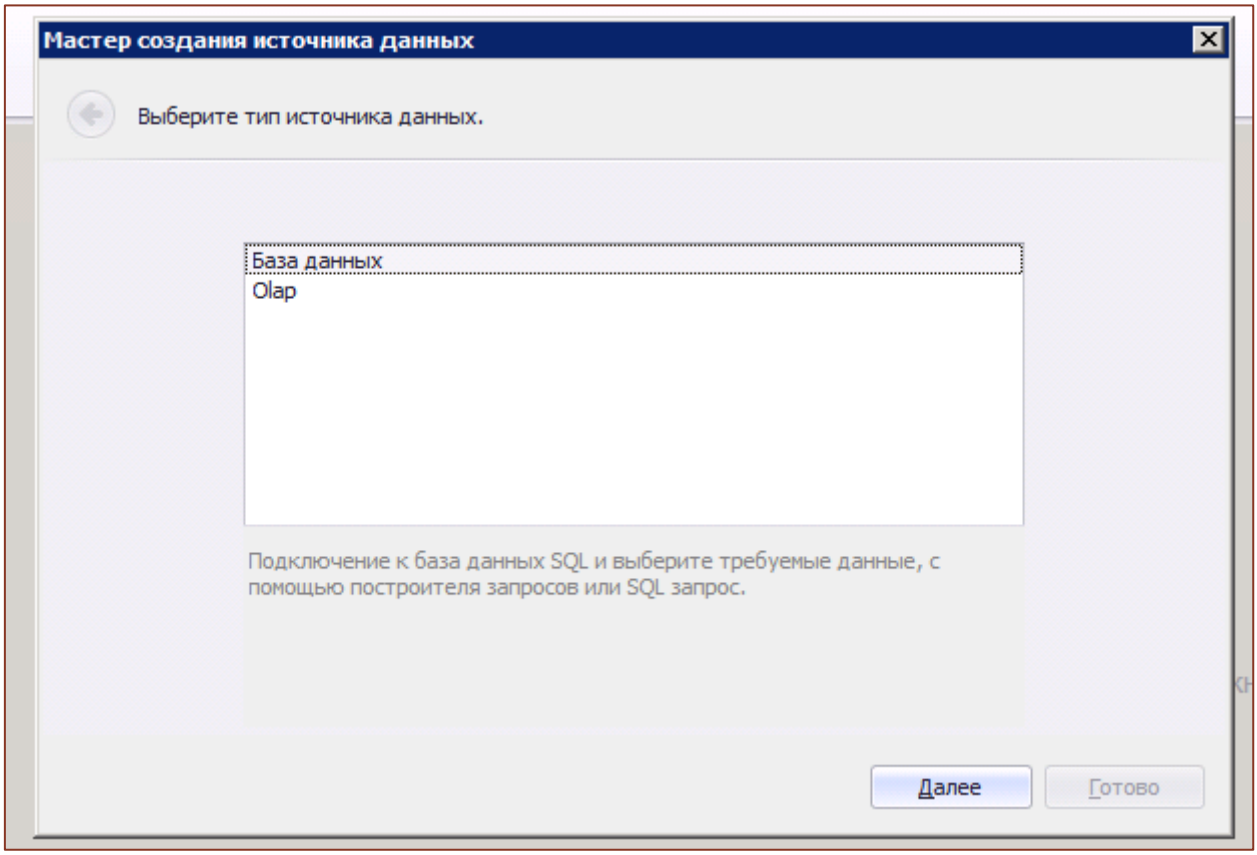



## Создание источника данных

В редакторе панели, создайте новый источник данных (связь с базой данных) на вкладке «Источник данных»:

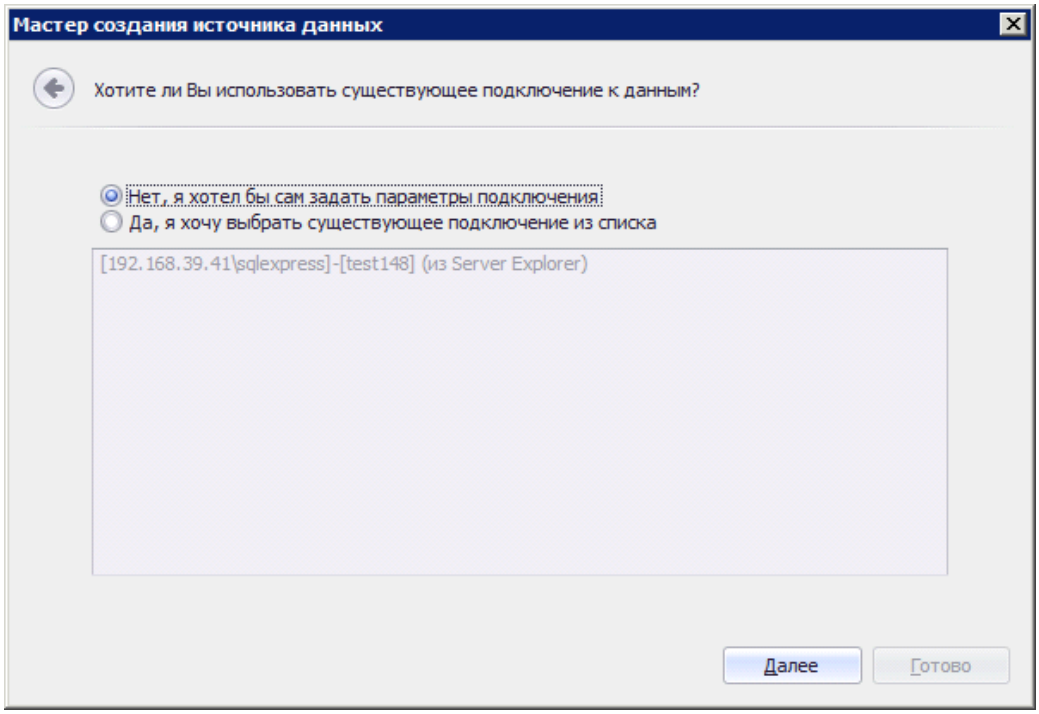


Появится окно мастера создания источника данных. Первым шагом выберите тип источника «База данных», нажмите «Далее»:

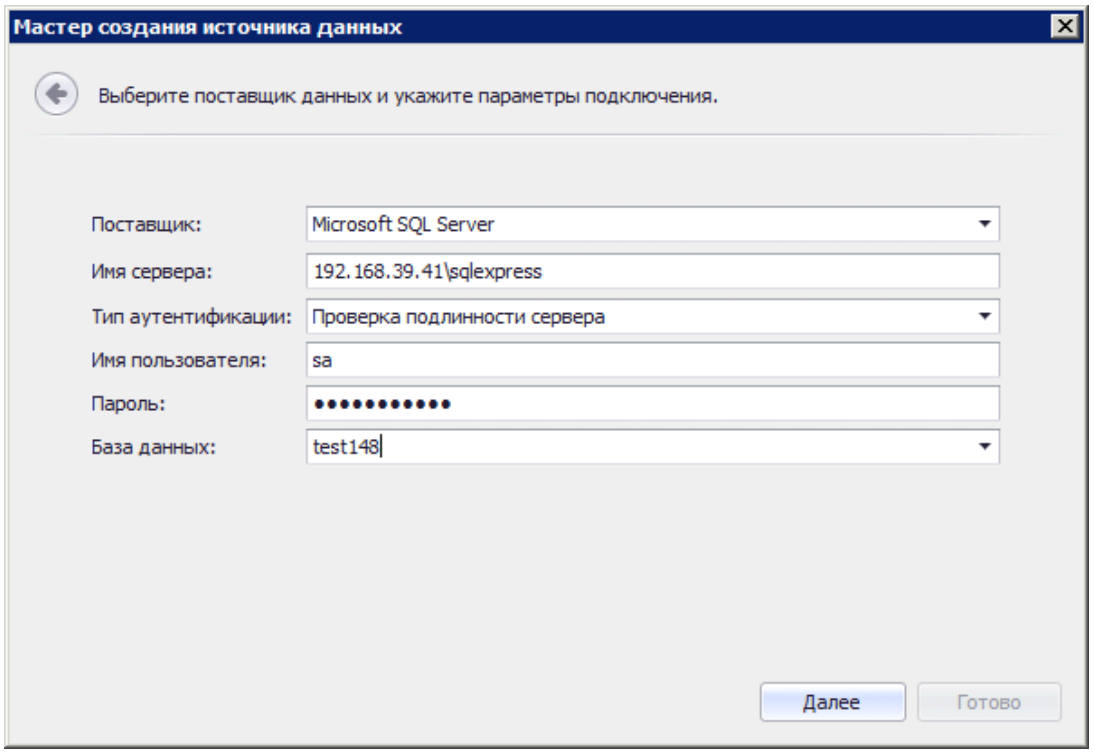



В следующем окне будет предложено выбрать между существующими подключениями (автоматически подставляется адрес сервера и база данных, к которым в данный момент подключена система ИнфраМенеджер), или созданием нового подключения к базе данных. Если в списке не указано ни одно подключение, выберите пункт «Нет, я хотел бы сам задать параметры

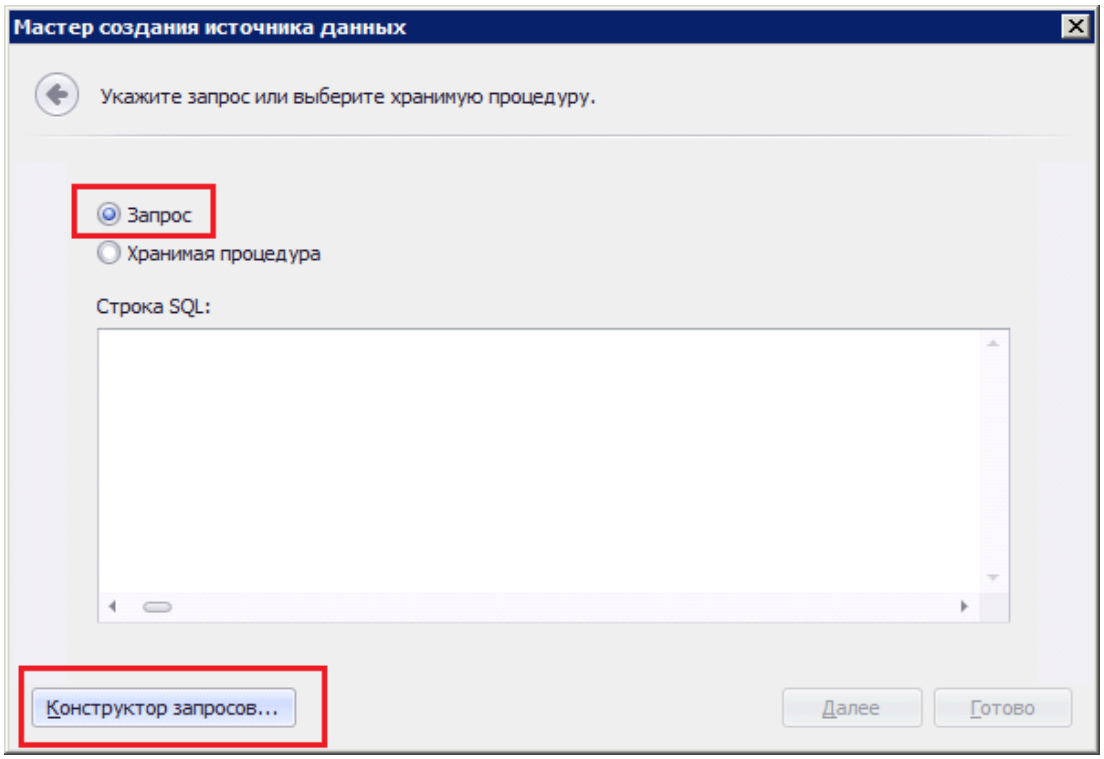
подключения»:



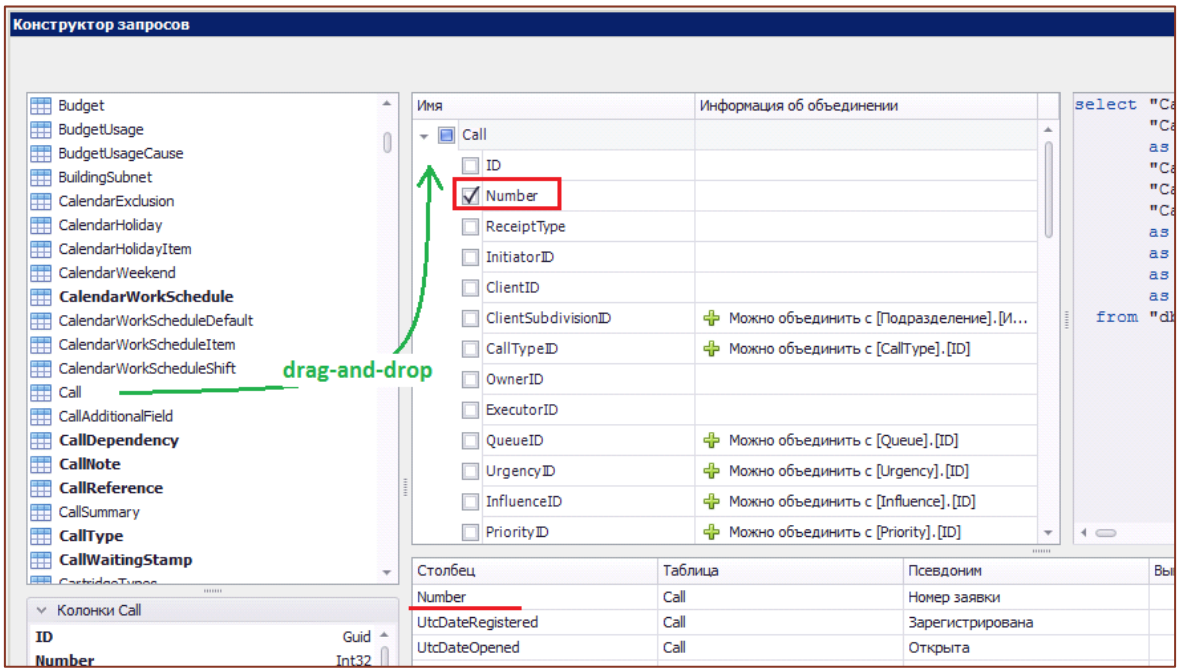

Далее откроется окно ручной установки параметров подключения к базе данных. В поле «Поставщик» выберите «Microsoft SQL Server». В поле «Имя сервера» укажите IP-адрес или имя сервера базы данных. При необходимости SQL аутентификации на сервере, выберите в поле «Тип аутентификации» пункт «Проверка подлинности сервера», и укажите логин и пароль администратора баз данных. В поле «База данных», укажите название базы данных:



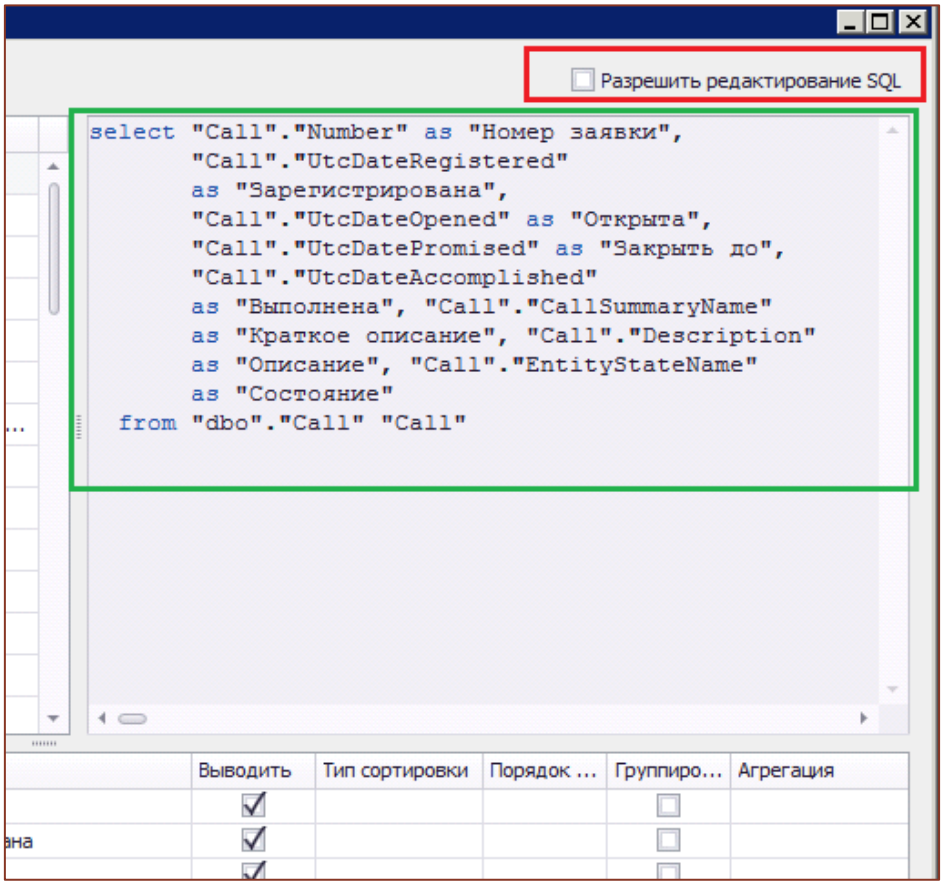
В следующем окне выберите пункт «Запрос», и запустите «Конструктор запросов»:




В открывшемся конструкторе, выберите интересующие Вас таблицы базы данных системы ИнфраМенеджер, и перенесите их drag-and-drop'ом в свободное поле. Затем укажите поля таблиц, которые Вы хотите видеть в отчёте:

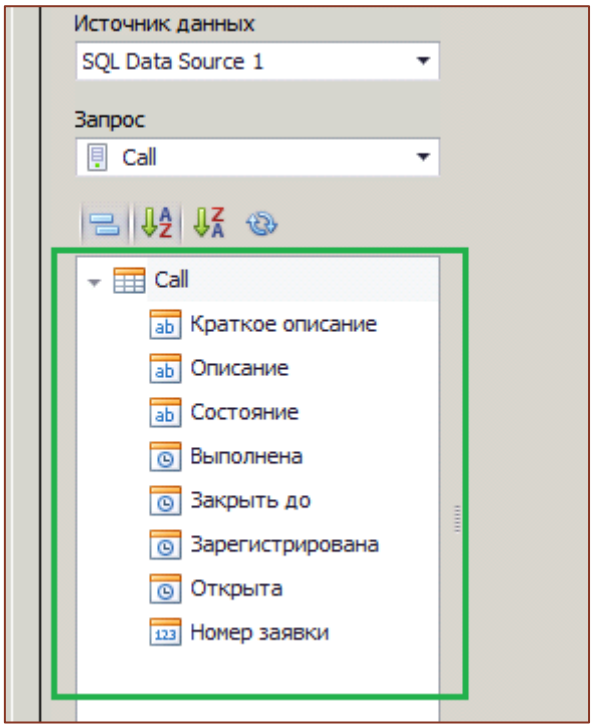


В поле справа будет представлен сформированный конструктором SQL-запрос. Вы можете отредактировать его по своему усмотрению выбрав «Разрешить редактирование SQL»:




После построения запроса, нажмите кнопку «Ок» в окне конструктора запросов, и нажмите кнопку «Готово» в Мастере создания источника данных. После этого, выбранные Вами поля таблиц из

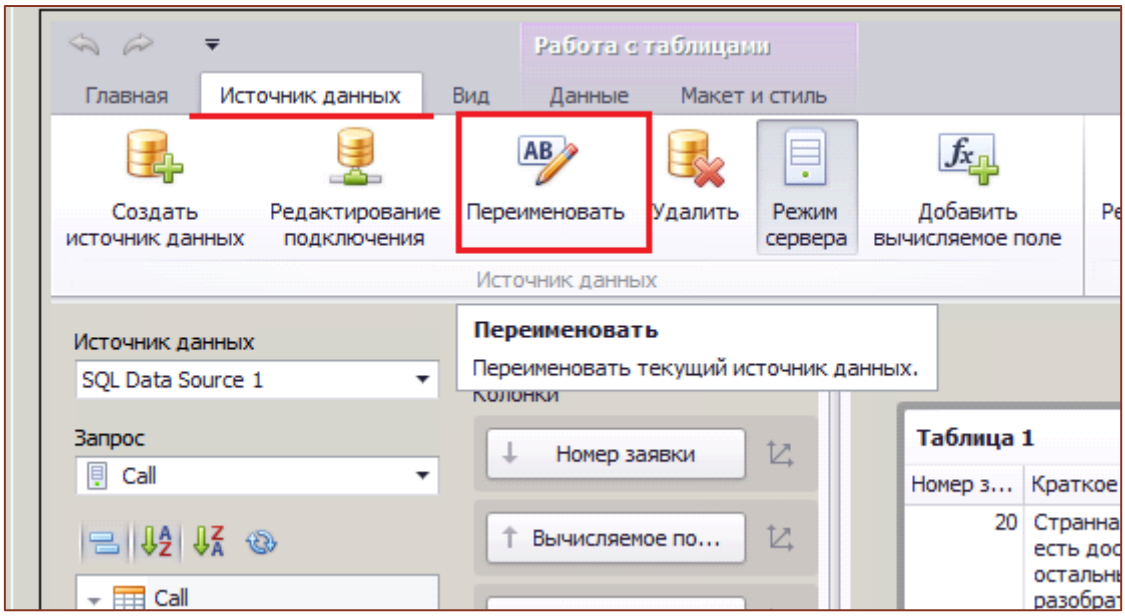
базы данных появятся в основном окне редактора панели статистики в левой части:

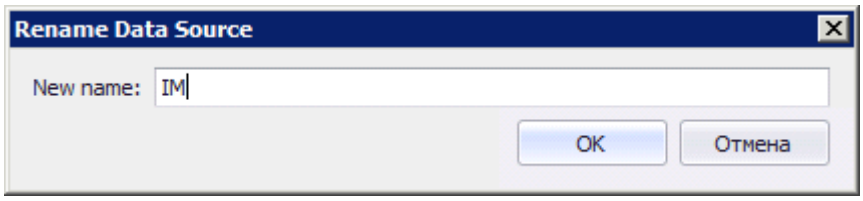



## Именование источника данных

**Важно!** При работе с базами данных ПО «ИнфраМенеджер», для обеспечения возможности автоматического подключения к текущей базе данных, новые источники данных должны иметь фиксированное имя «IM»

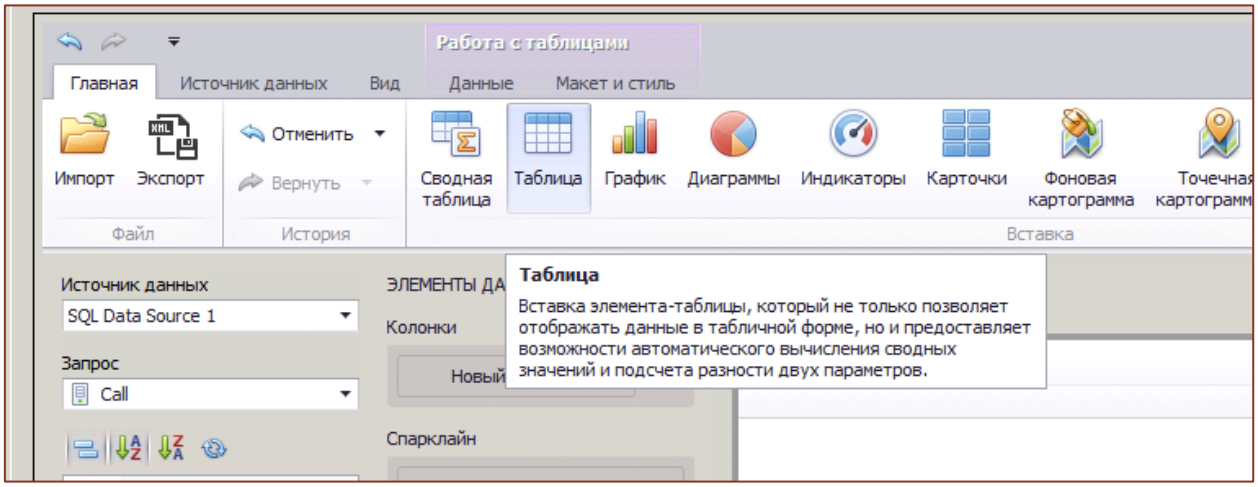
Для того, чтобы переименовать источник данных, перейдите на вкладку «Источник данных», и переименуйте его как показано на изображениях ниже:



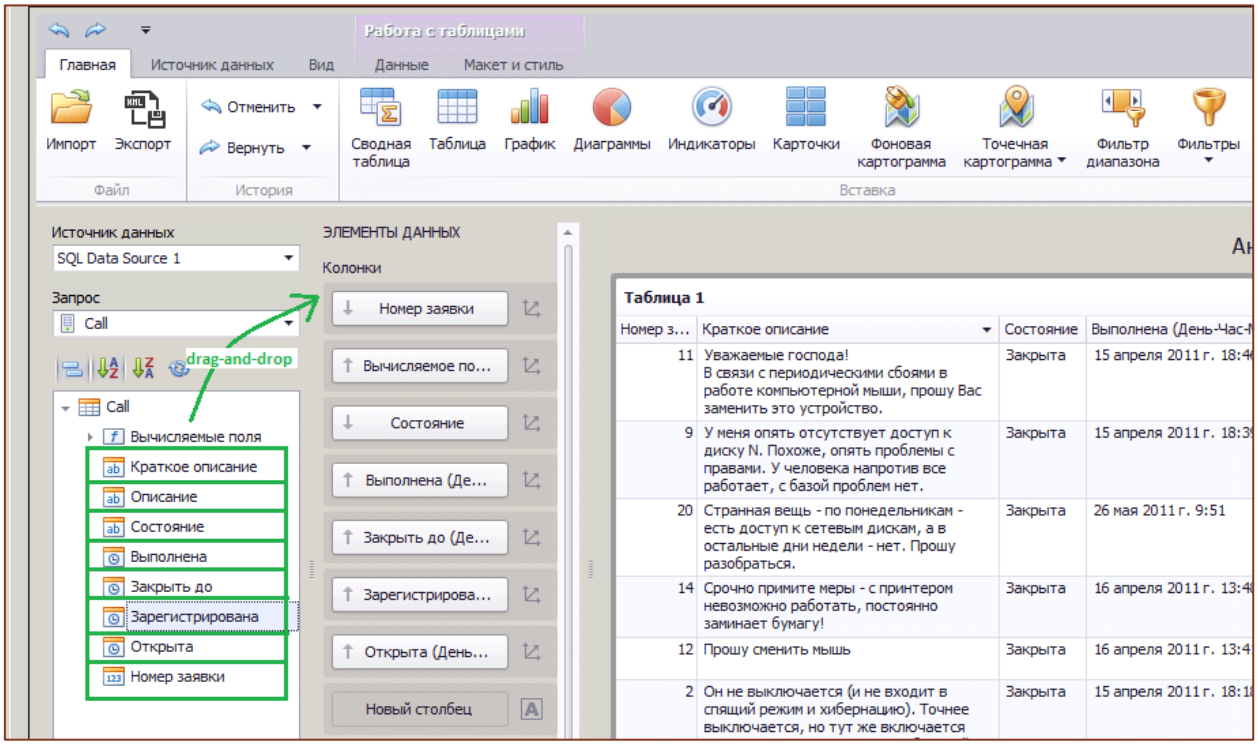




## Наполнение панели элементами

Перейдите на вкладку «Главная», и выберите один из элементов визуализации, например «Таблица»:

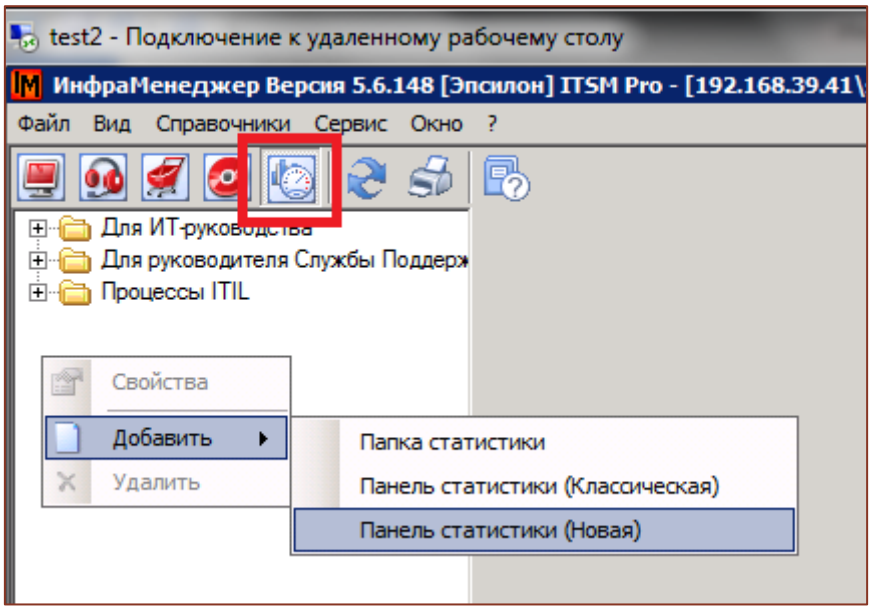


Для того чтобы данные отображались в таблице, перенесите drag-and-drop'ом интересующее Вас поле в параметры выбранного элемента визуализации:

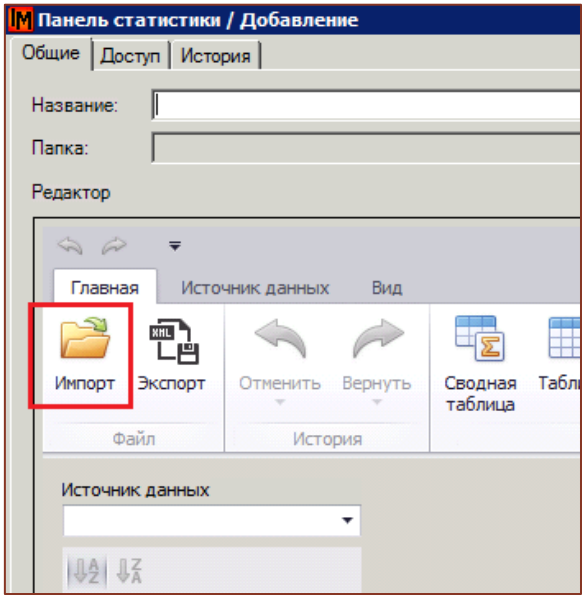


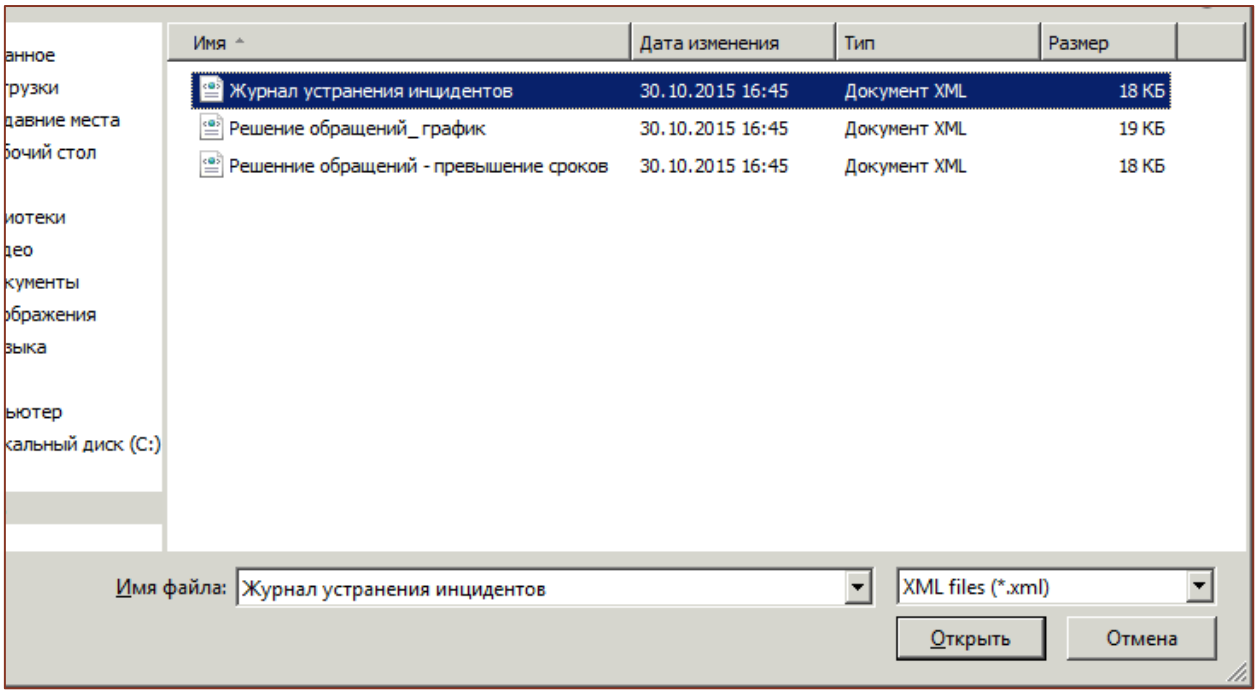
# Импорт готовых панелей

Перейдите в модуль «Статистика», и добавьте панель через контекстное меню:

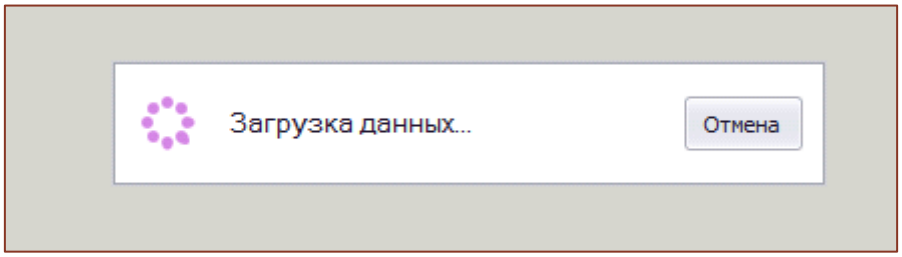



В редакторе панели, нажмите кнопку «Импорт», и укажите путь к файлу .xml:

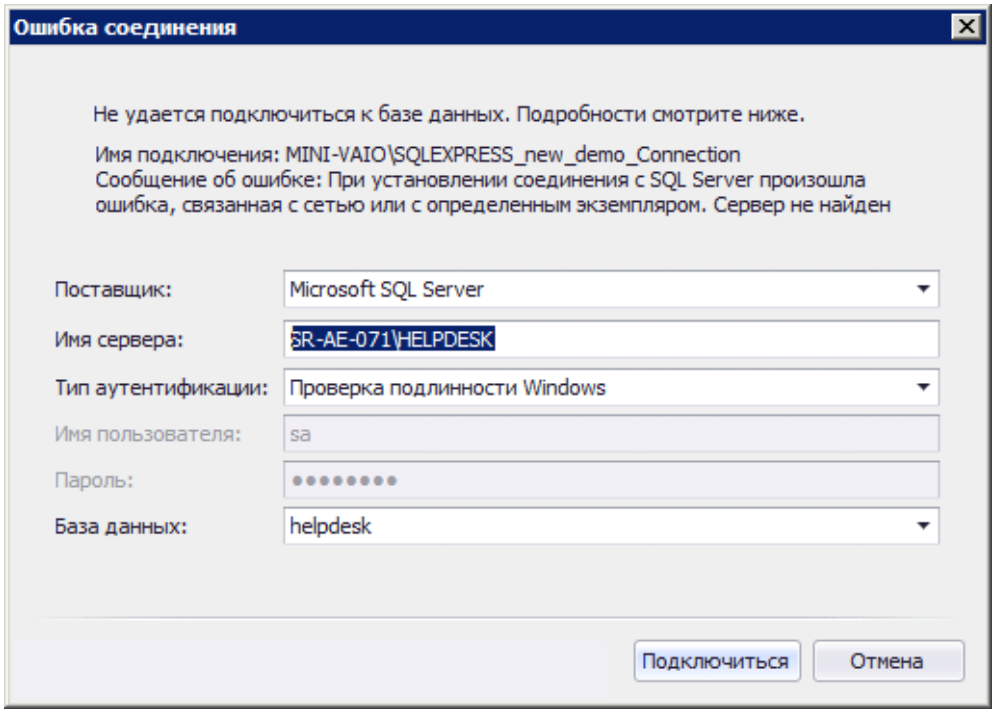




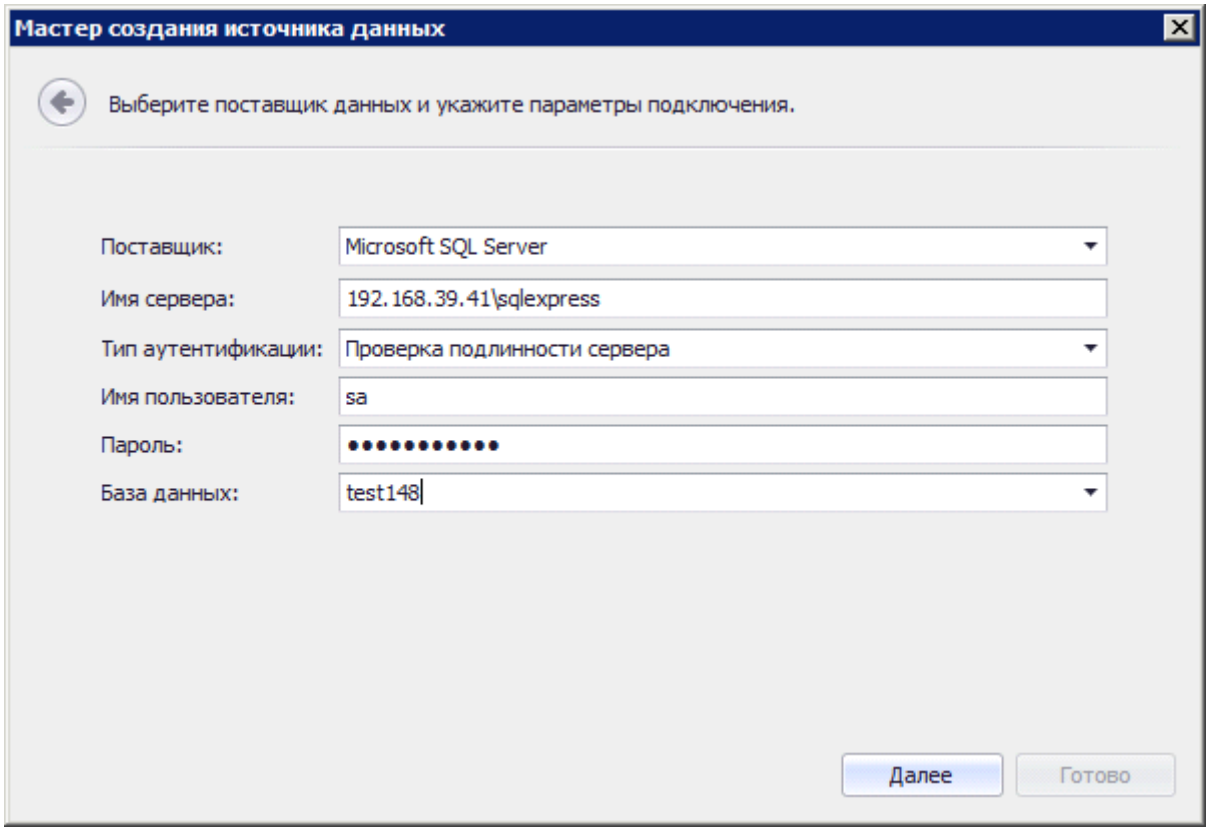

Дождитесь загрузки импортируемой панели:



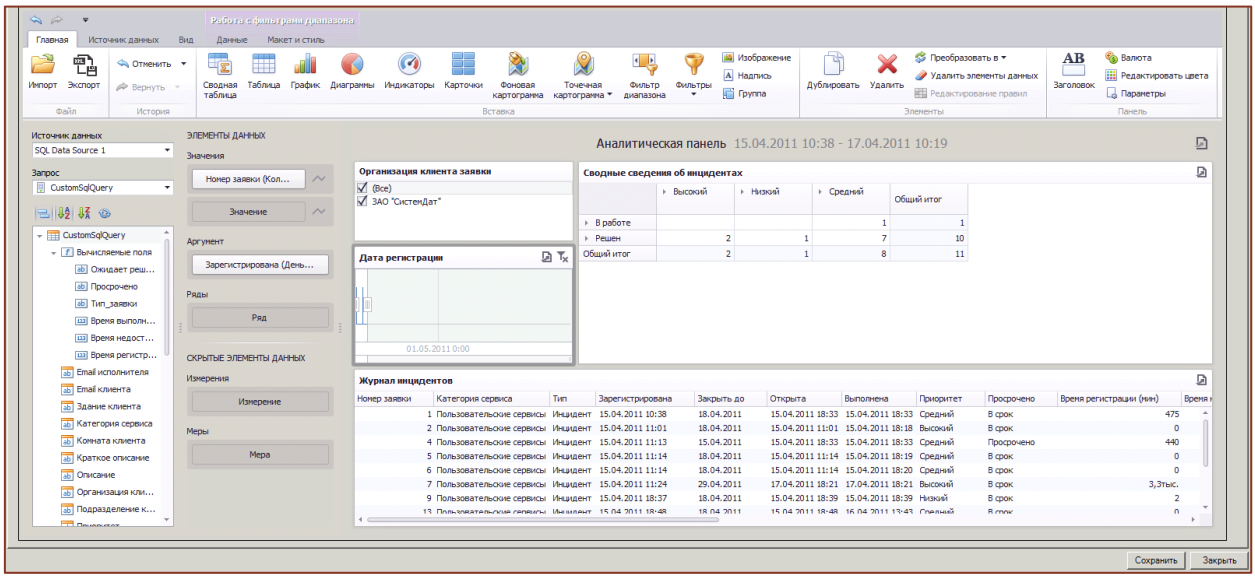
Если при загрузке панели произошла ошибка подключения к базе данных, укажите правильные данные для подключения к базе данных:



В поле «Поставщик» выберите «Microsoft SQL Server». В поле «Имя сервера» укажите IP-адрес или имя сервера базы данных. При необходимости SQL аутентификации на сервере, выберите в поле «Тип аутентификации» пункт «Проверка подлинности сервера», и укажите логин и пароль администратора баз данных. В поле «База данных», укажите название базы данных. В конце, нажмите «Далее»:

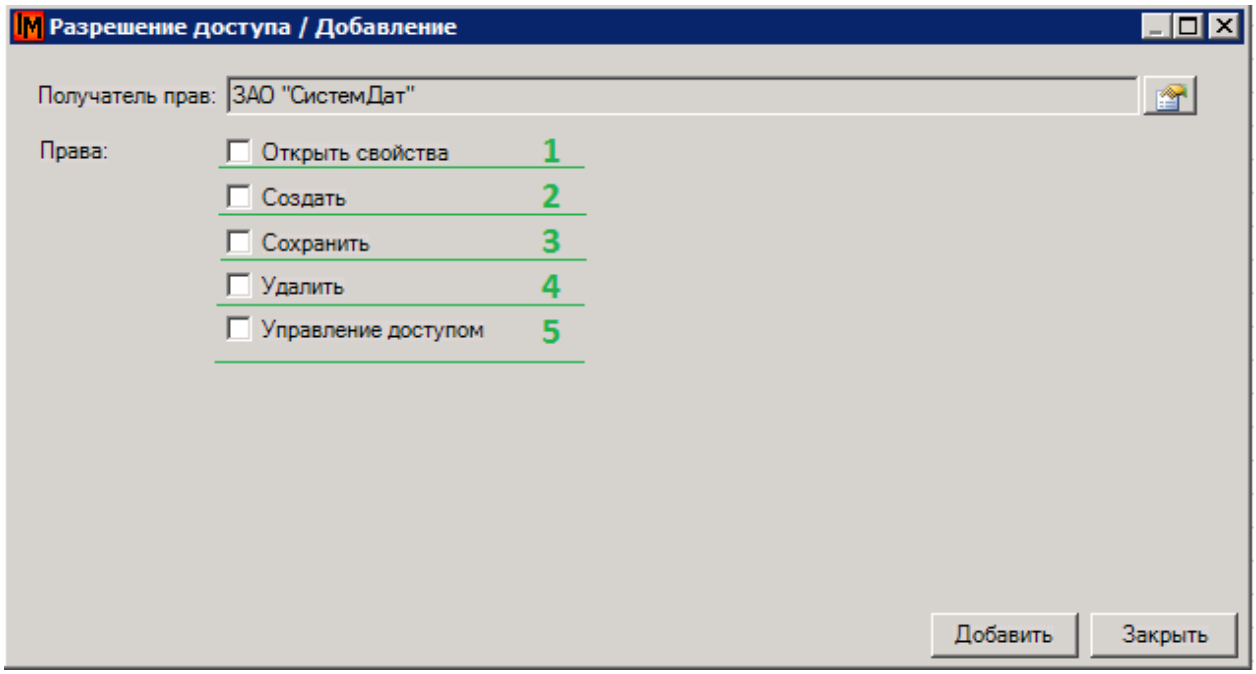



После указания параметров сервера, загрузится импортированная панель статистики:



# Управление доступом к панелям статистики

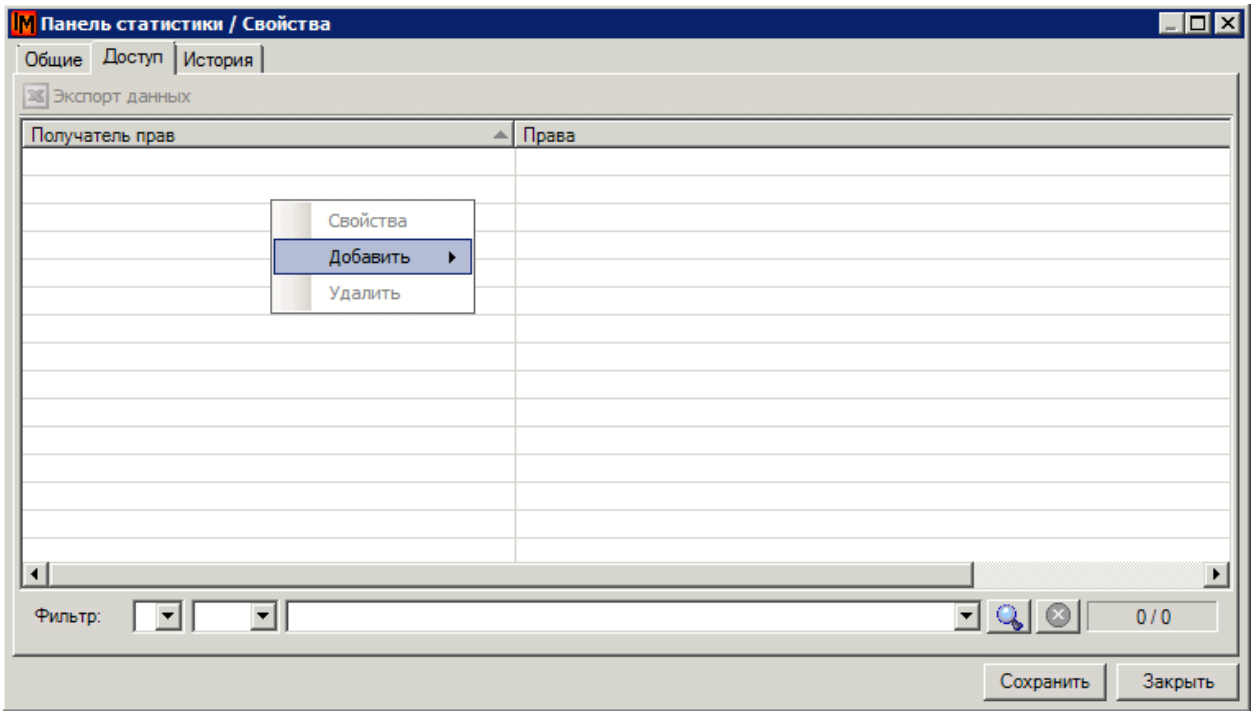
Управление доступом к панелям статистики в системе ИнфраМенеджер заключается в предоставлении прав на следующие операции:



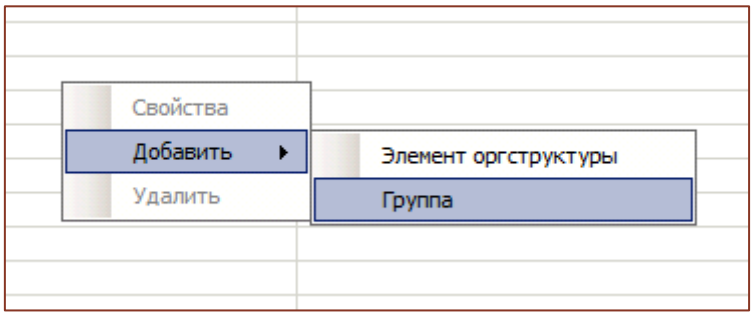

1. Отрыть свойства панели, без права редактирования.
2. Создать панель.
3. Сохранить панель.
4. Удалить панель.
5. Управлять доступом к панели.

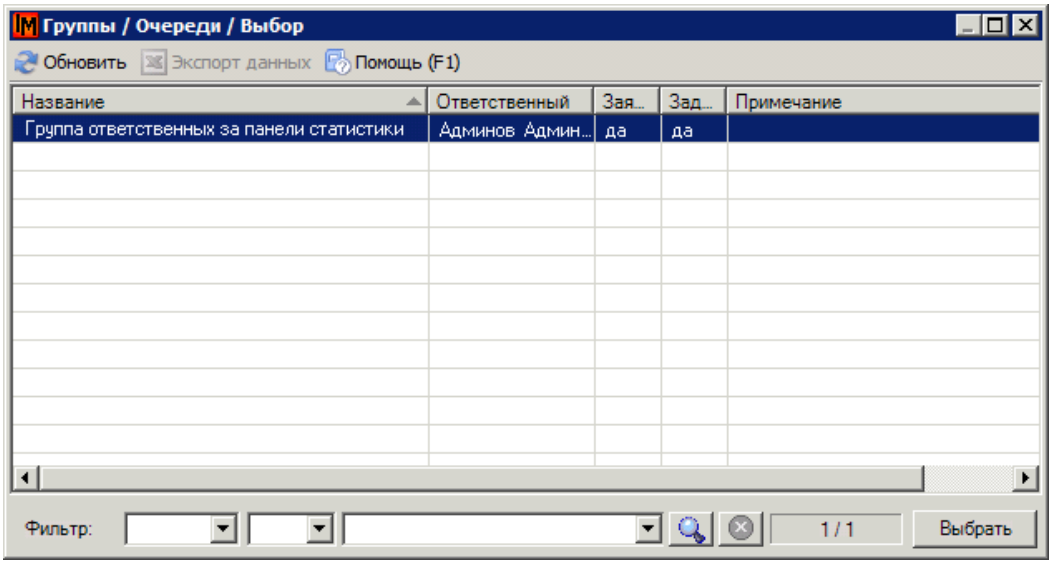
Доступ на указанные операции можно предоставлять как отдельным пользователям/группам пользователей, так и отдельным подразделениям и организации в целом. При этом можно разграничить операции над панелями статистики для разных пользователей, подразделений и организаций.

Для добавления правила доступа, откройте свойства панели, и перейдите на вкладку «Доступ». Через контекстное, выберите «Добавить»:

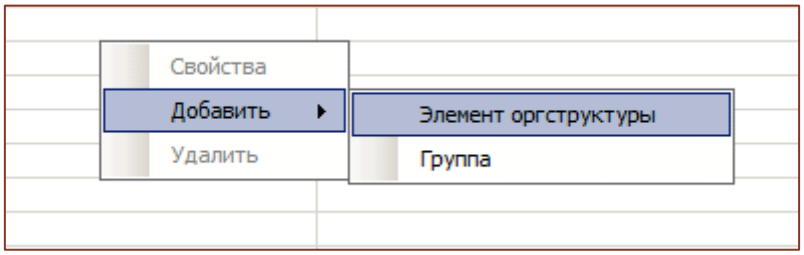


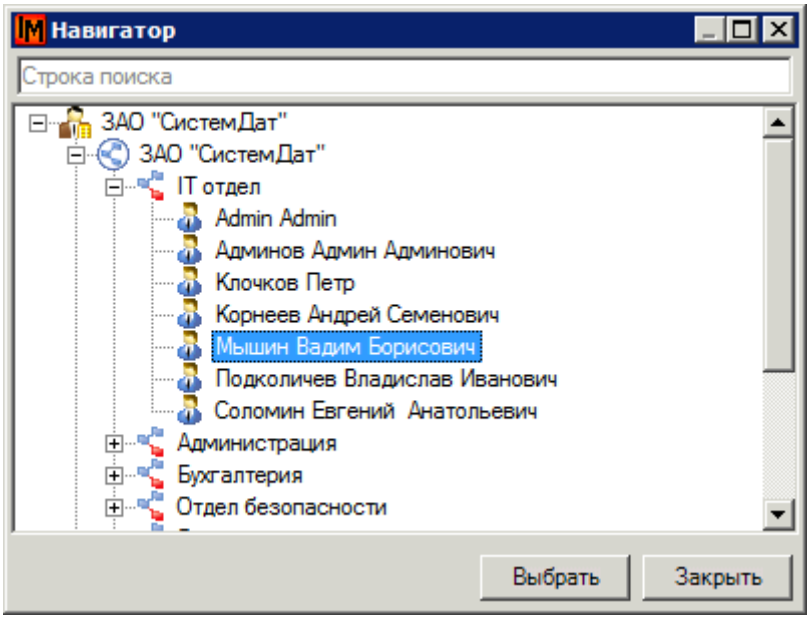

Далее необходимо выбрать на кого будут распространяться добавляемые права доступа. Для предоставления прав группе пользователей, выберите пункт «Группа». Затем выберите нужную группу из общего списка, и нажмите «Выбрать»:



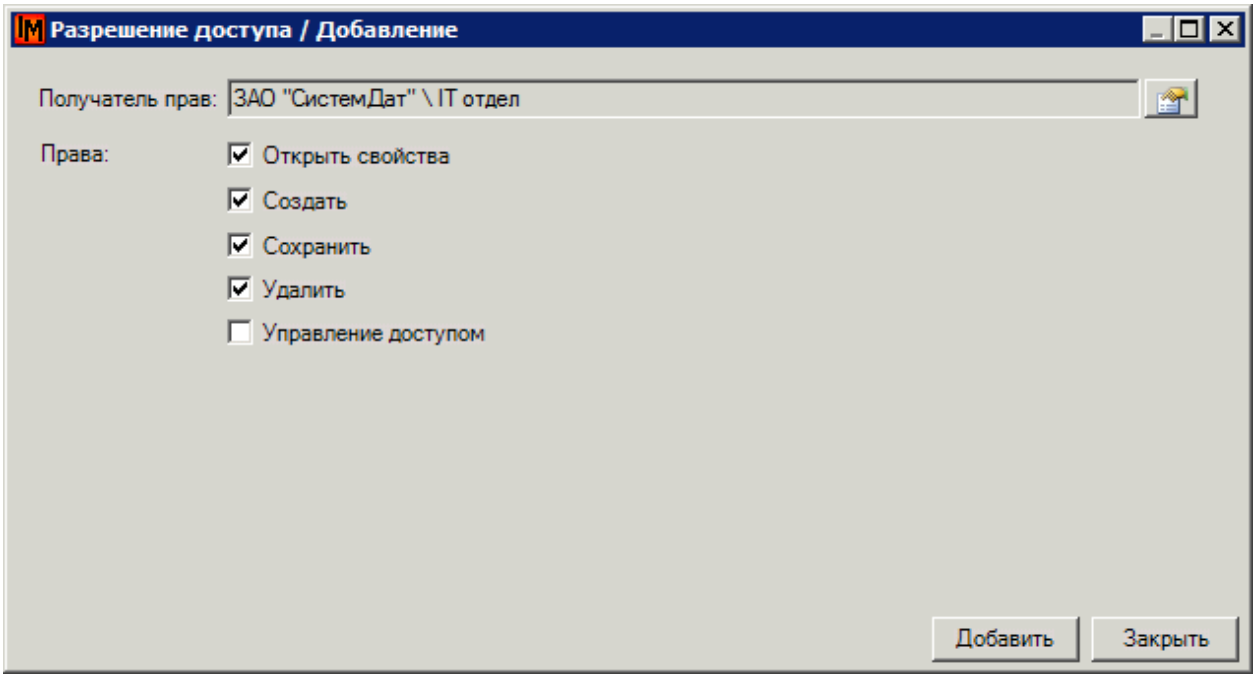



Для предоставления прав пользователю, подразделению или организации, выберите пункт «Элемент оргструктуры». Затем выберите нужного пользователя, подразделение или организацию в навигаторе, и нажмите «Выбрать»:

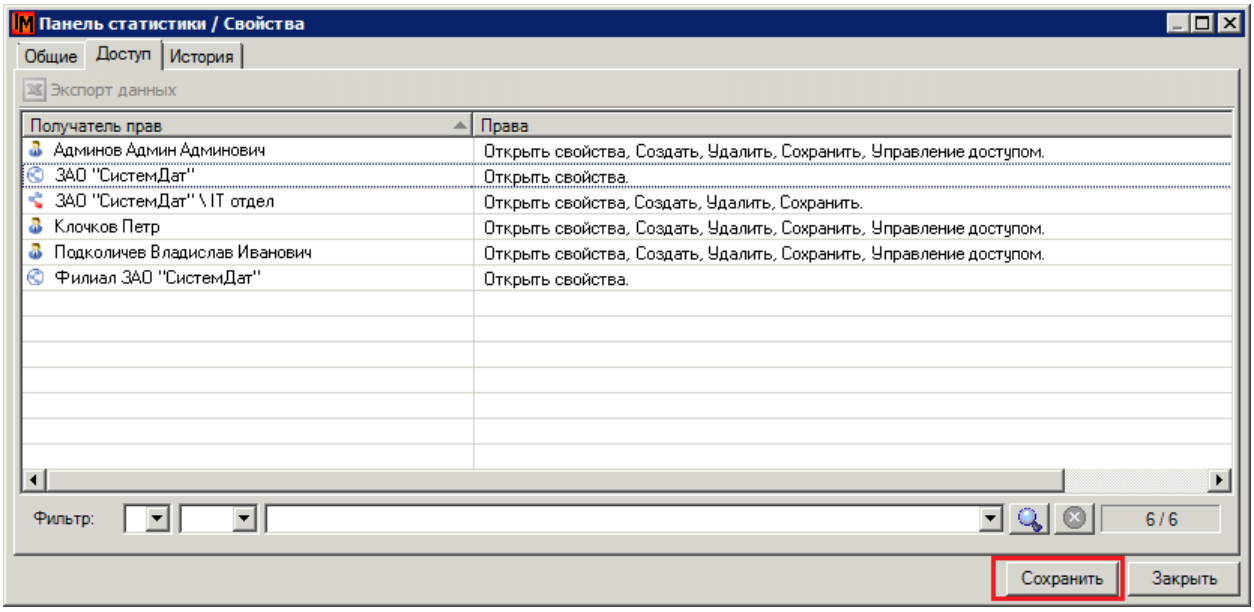



В появившемся окне настройки прав доступа, выберите операции, на которые будут выданы права выбранному ранее пользователю, подразделению или организации, и нажмите «Добавить»:



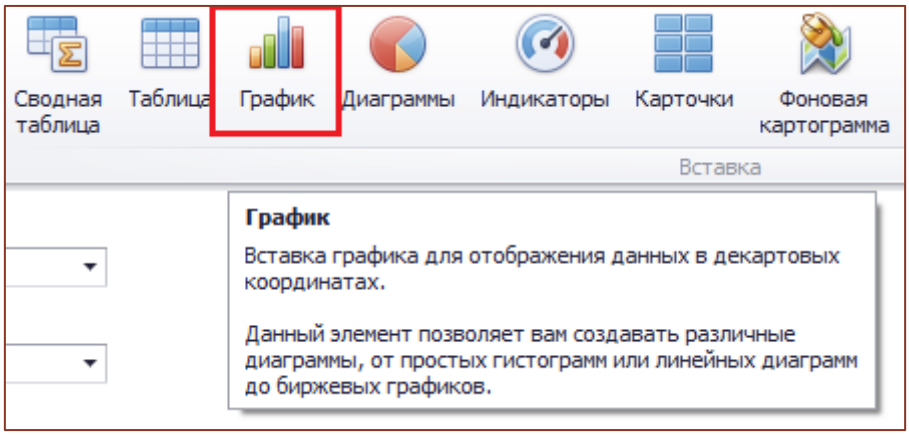
Добавлять правила доступа к панели можно без ограничений. По завершению создания правил доступа, нажмите «Сохранить»:



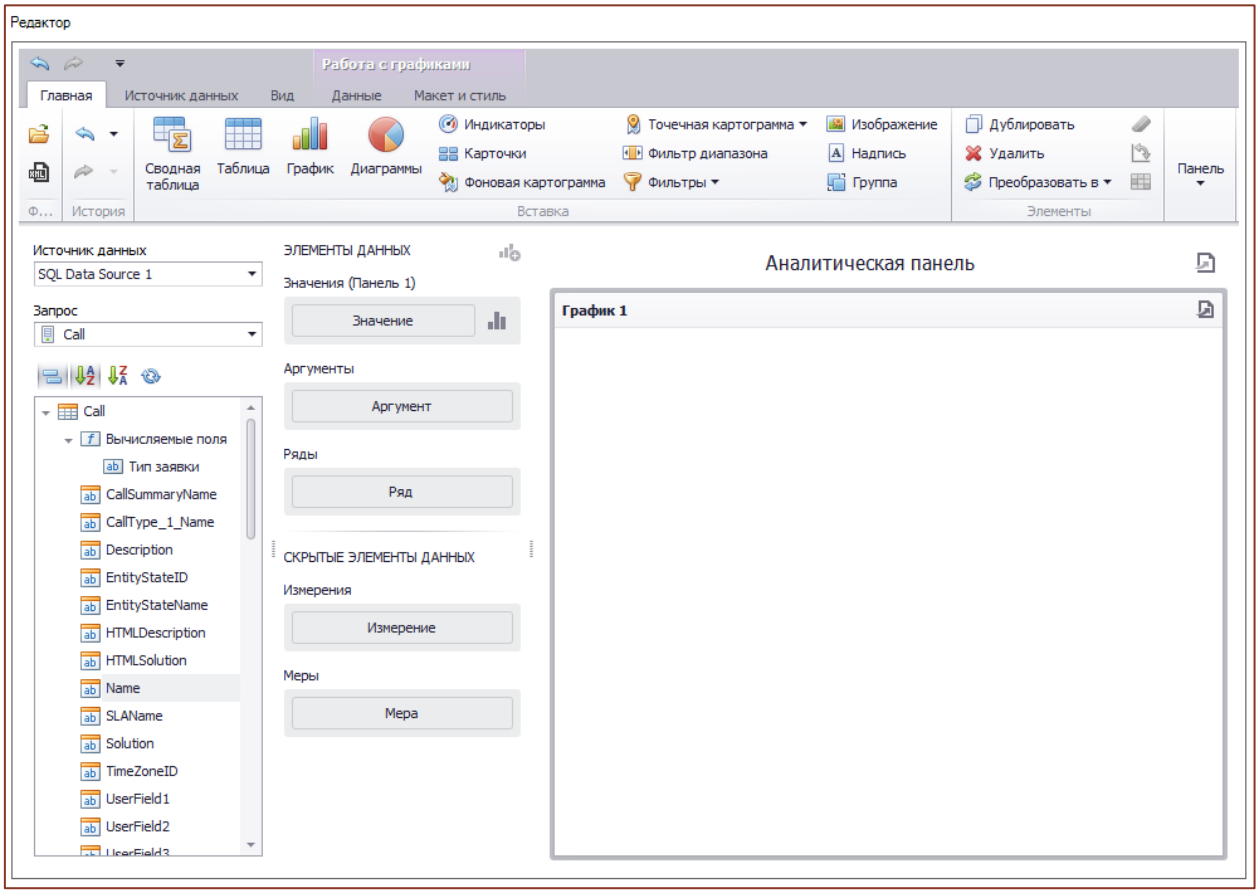
# Работа с элементами визуализации данных

## График

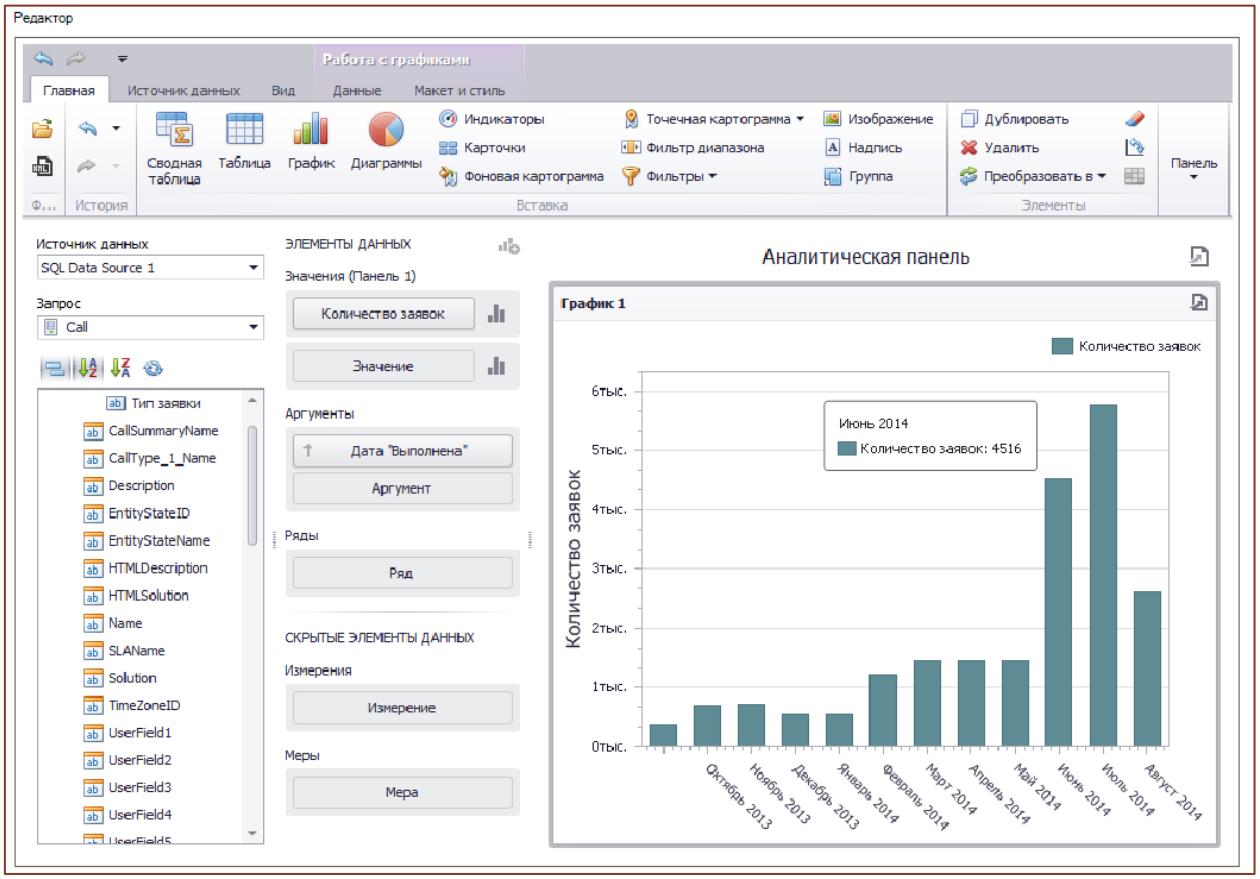
В редакторе панели статистики выберите «График»:



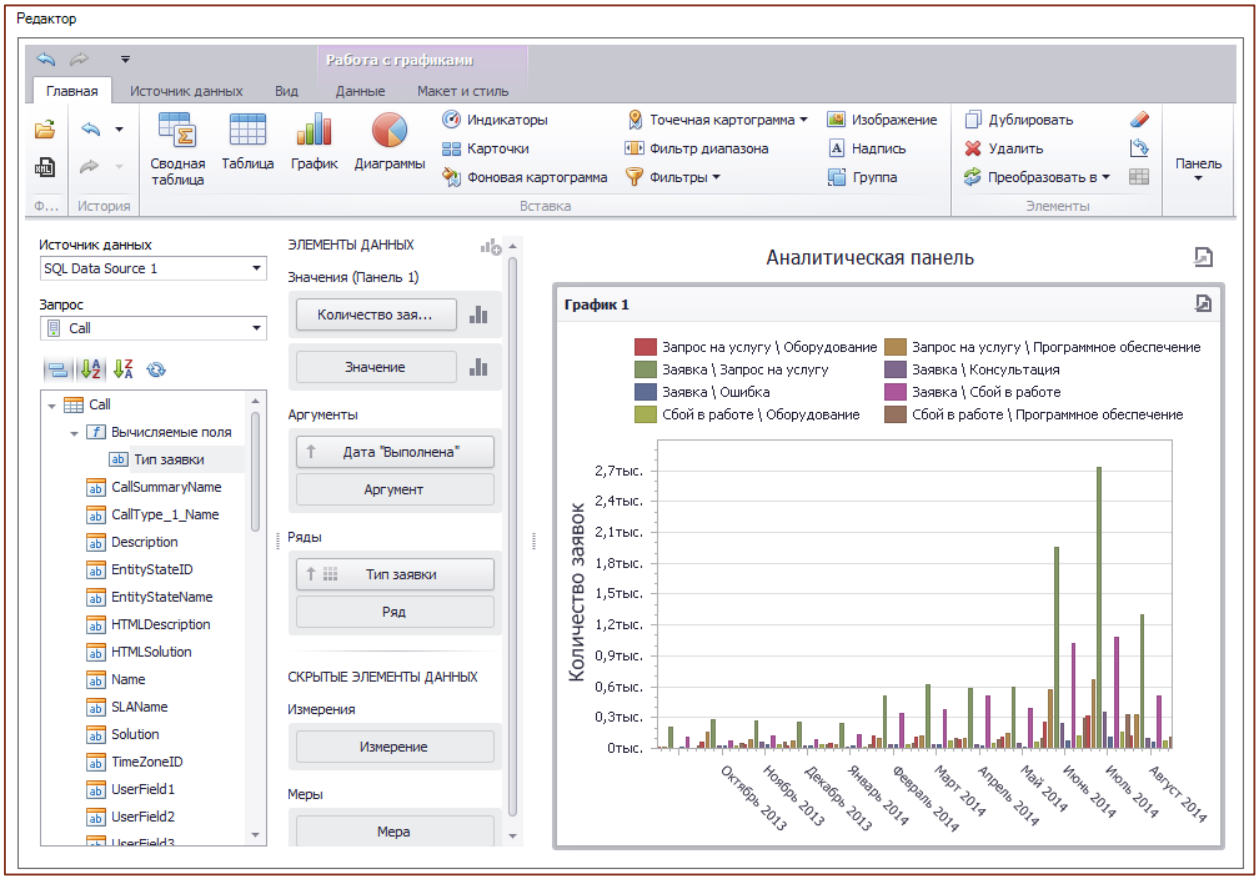

Перед вами появится пустая аналитическая панель (вид графика), и столбец элементов панели:



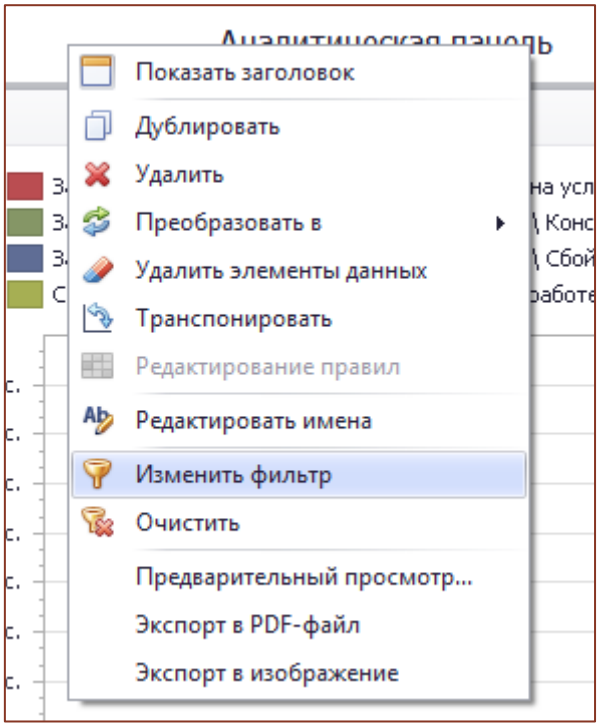
Пункт элементов панели «Значения» отображает одну из осей графика, в данном случае ось Y, а пункт «Аргументы», соответственно, будет отображать ось X. Поместив drag-and-drop'ом в данные пункты поля из сформированного запроса, мы получим график:



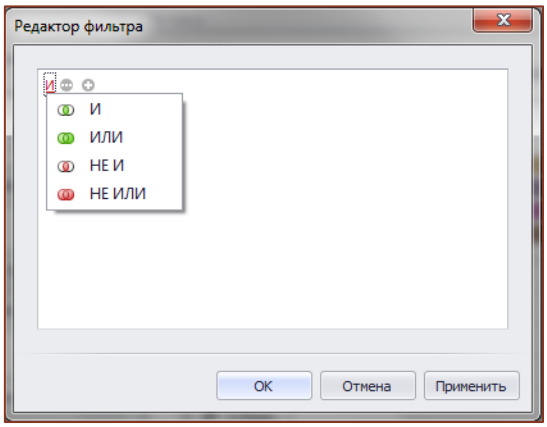
Пункт элементов «Ряды» разбивает полученный график по указанному признаку. Поместив в данный пункт поле из запроса, в качестве признака разделения будет использоваться поле:

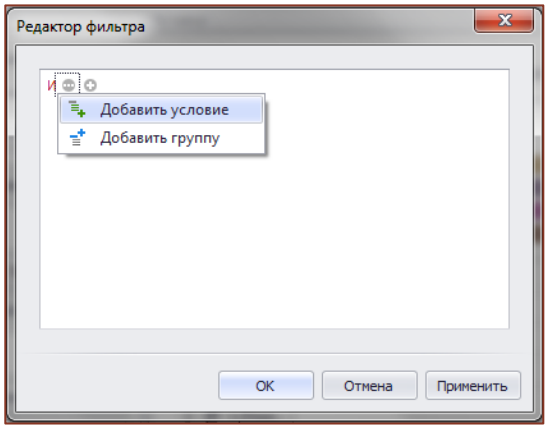


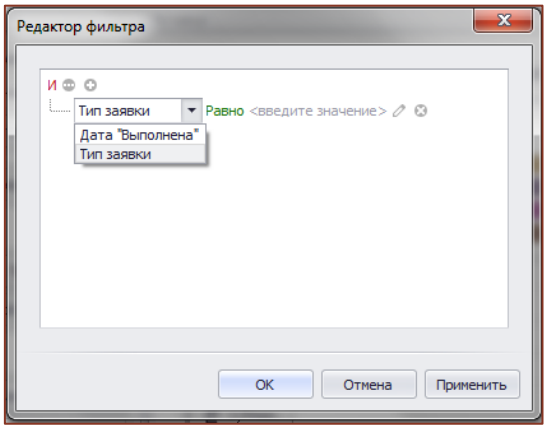

По умолчанию, в графике отображаются все данные без фильтрации. Для применения фильтрации, нажмите на график правой кнопкой мыши, и выберите пункт «Изменить фильтр»:

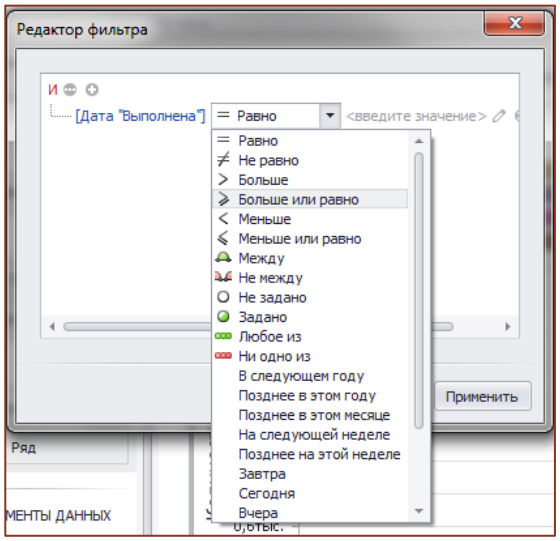


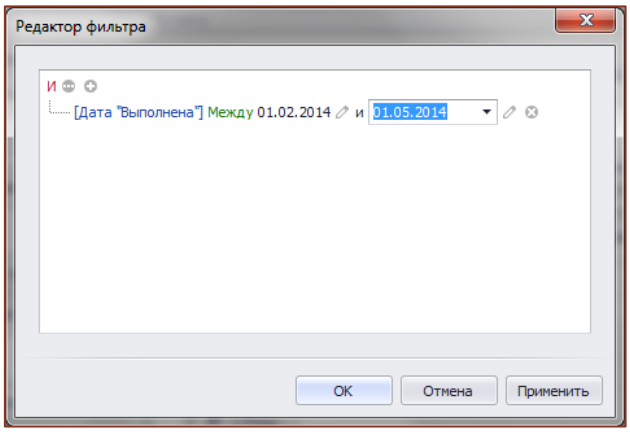
В окне редактора фильтра, добавьте необходимые правила или группы правил, путем указания оператора сравнения правил (И, ИЛИ и т.д.), поля, и оператора сравнения поля:



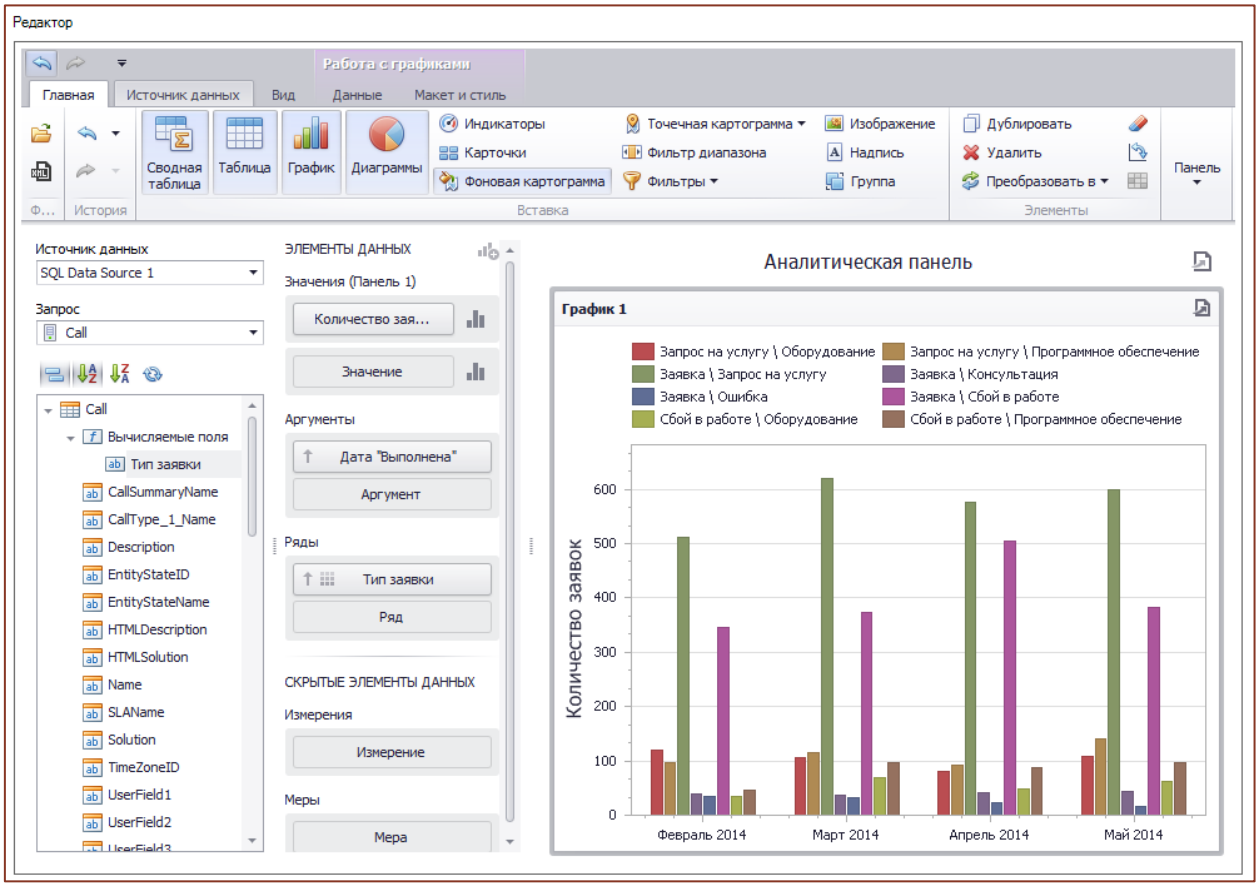



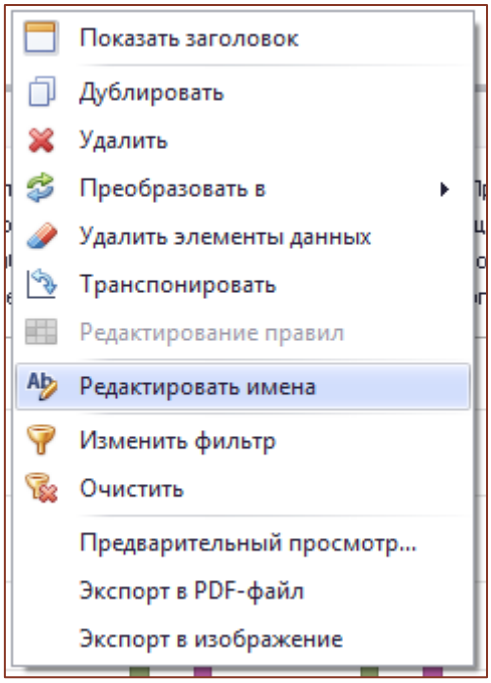



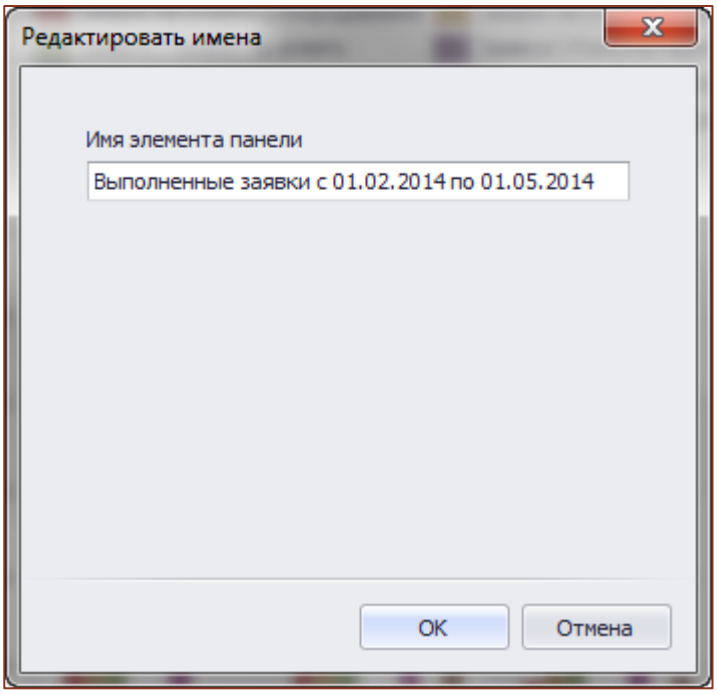

Кроме указанного способа фильтрации, также можно использовать визуальные фильтры.

После применения фильтра, мы получим новый график, отображающий данные в соответствии с фильтрацией:



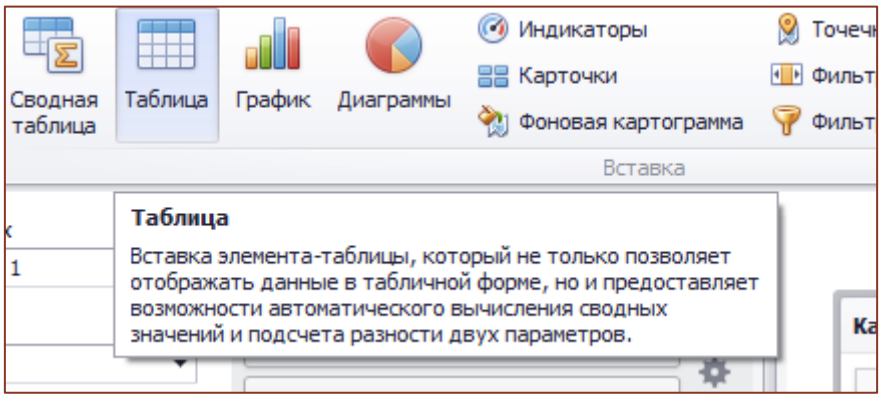

Переименовать график можно через контекстное меню, пункт «Редактировать имена»:



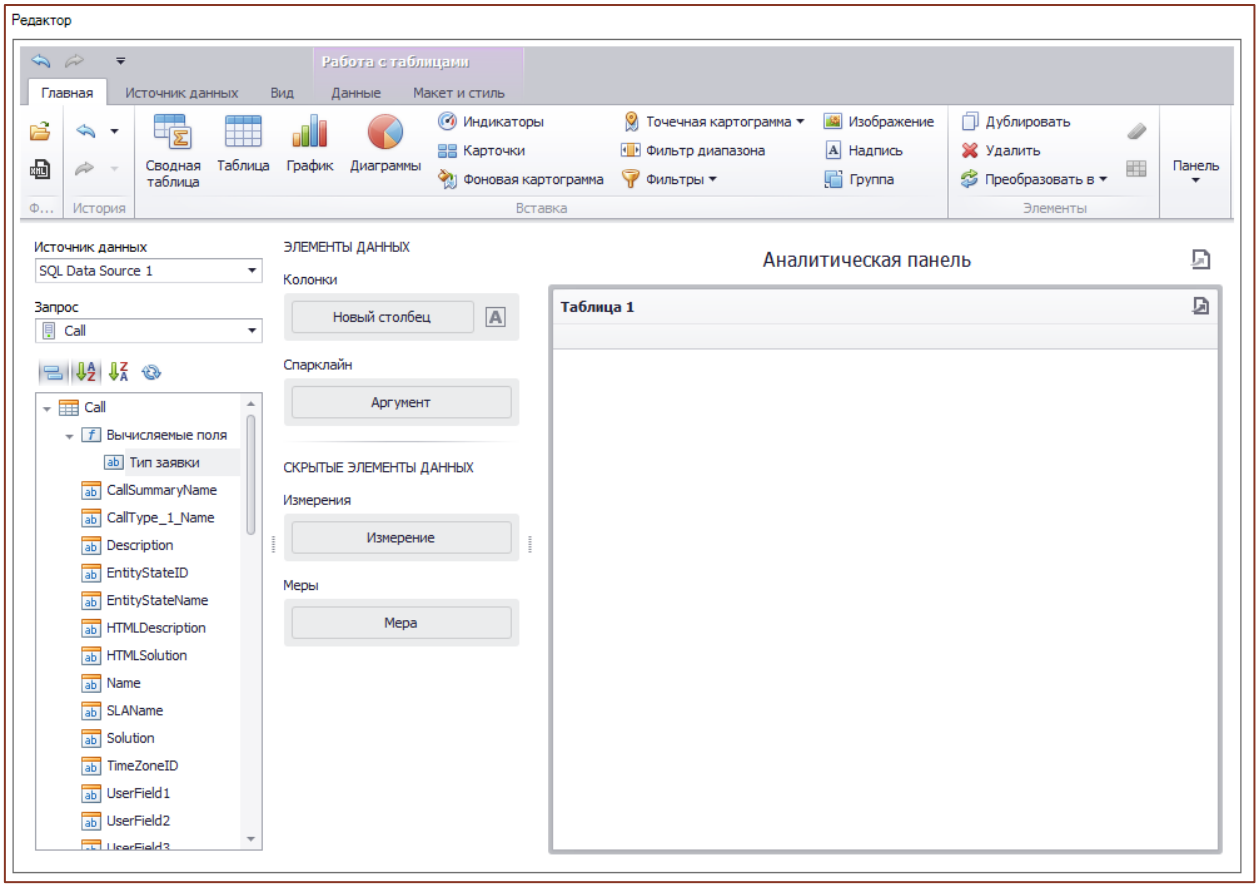



# Таблица

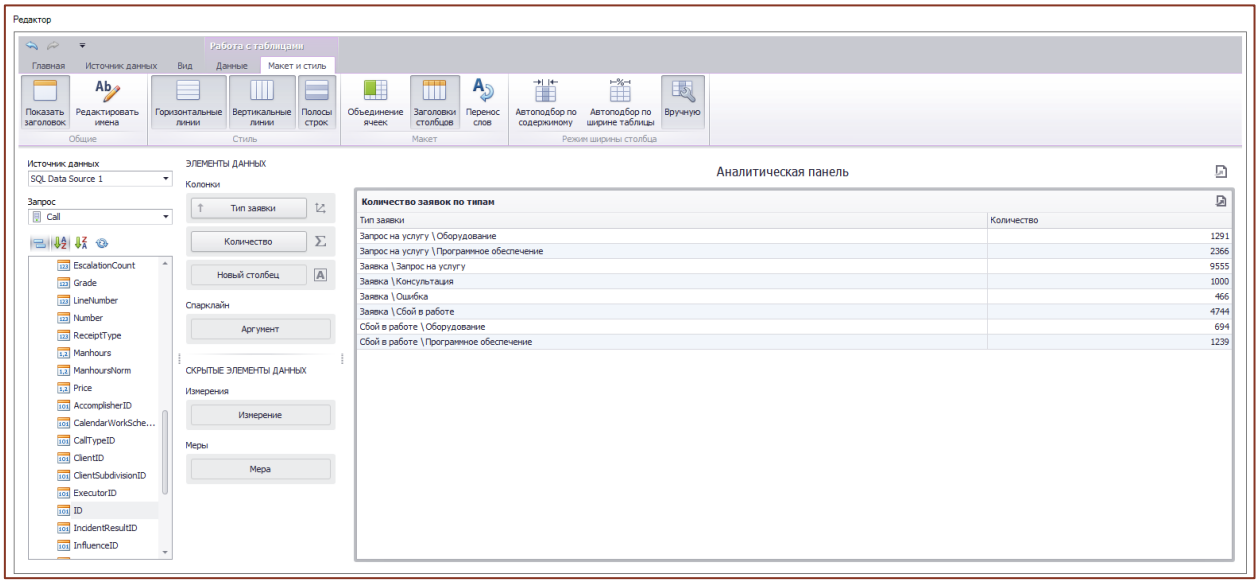
В редакторе панели статистики выберите «Таблица»:




Перед Вами появится пустая аналитическая панель (вид таблицы), и столбец элементов панели:



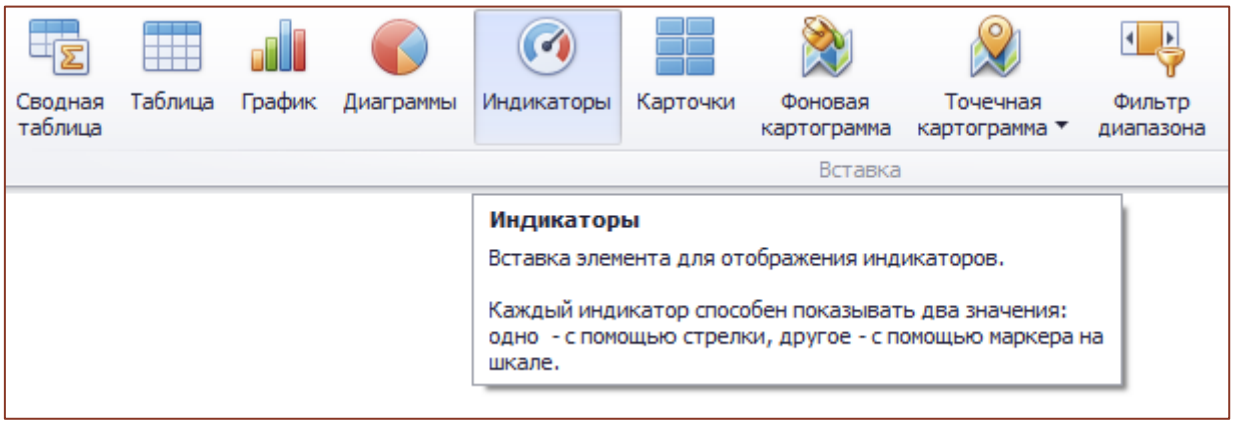
Группа элементов «Колонки» отображает столбцы таблицы. Переместив drag-and-drop’ом в данную группу поля сформированного запроса, мы получим таблицу:



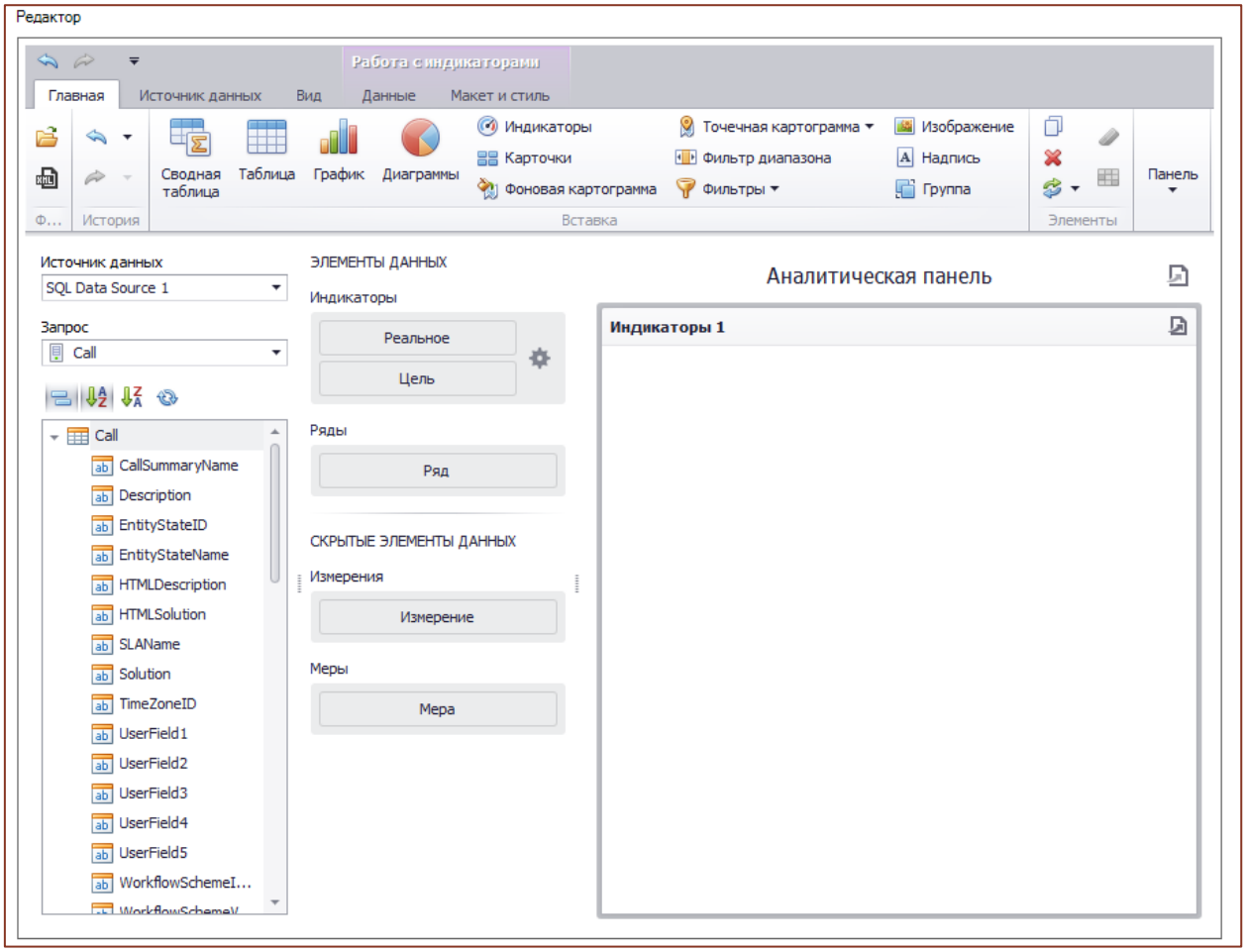

По умолчанию, все данные, полученные из запроса, отображаются без фильтрации. Ознакомиться с методами фильтрации данных можно в разделе «Фильтры».

# Индикаторы

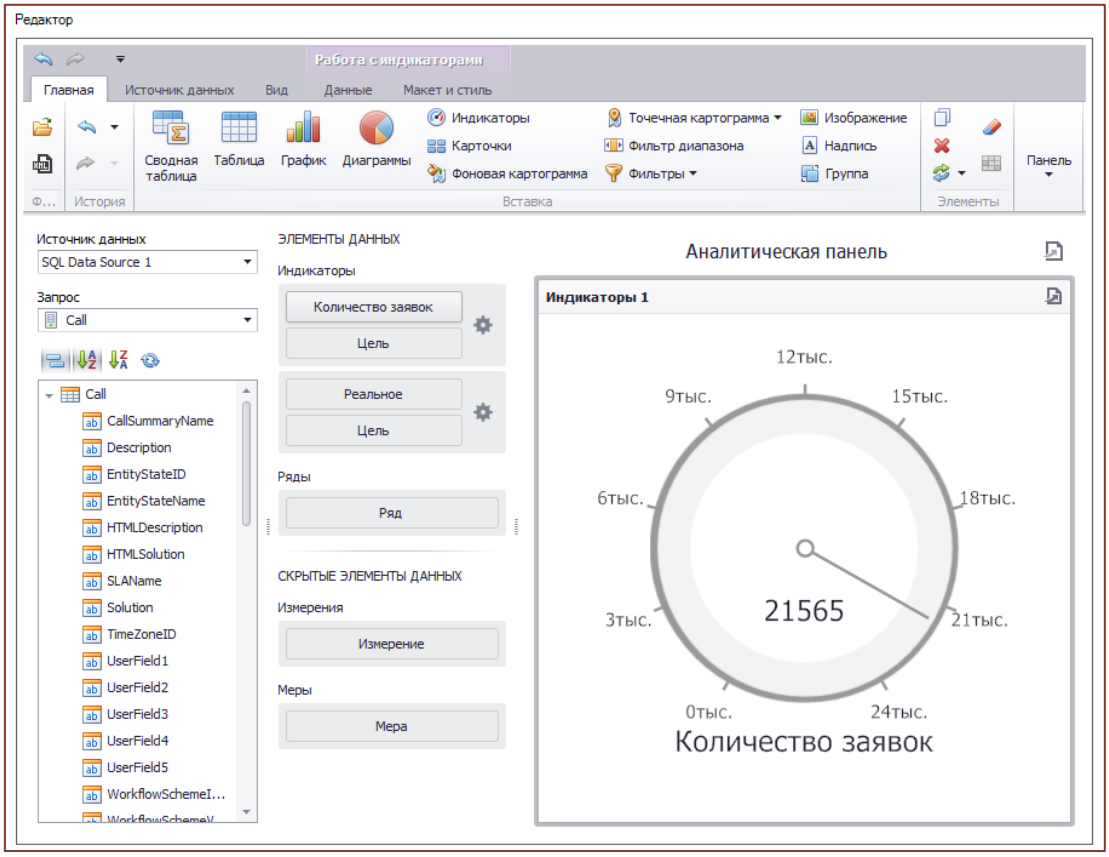
В редакторе панели статистики выберите «Индикаторы»:




Перед Вами появится пустая аналитическая панель (вид индикатора), и столбец элементов панели:

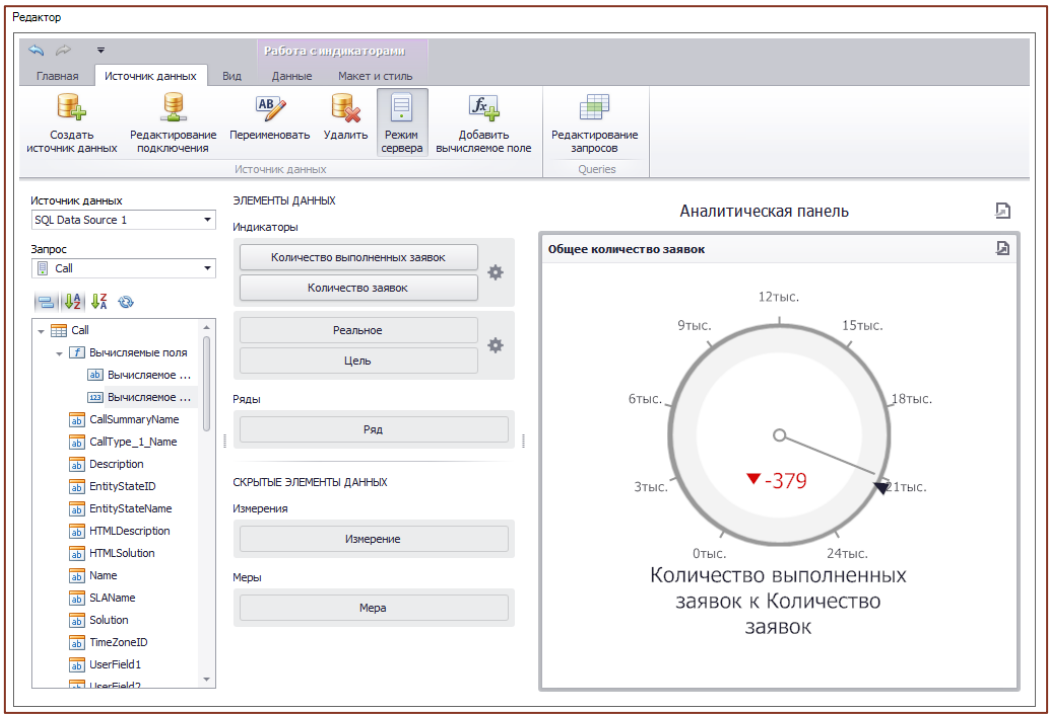


Группа элементов «Индикаторы» отображает сами индикаторы (их может быть больше одного), с их реальными и плановыми («Цель») параметрами. Переместив drag-and-drop'ом поле сформированного запроса в «Реальное», мы получим индикатор, отображающий текущее значение поля:

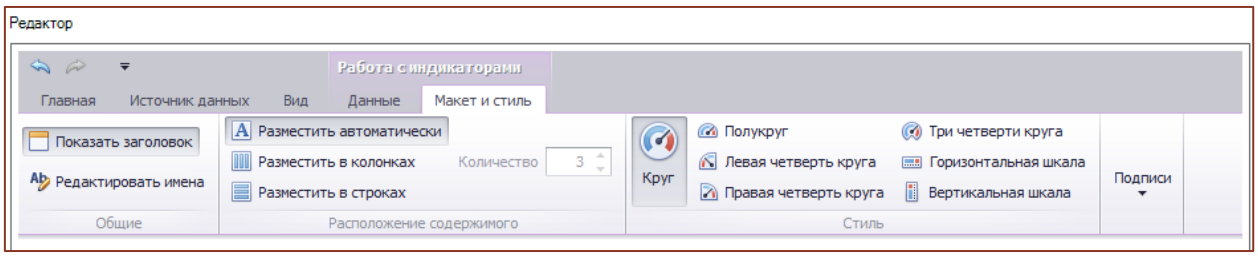



Поместив вычисляемое поле, или просто любое поле типа число, в «Цель», помещенное число будет интерпретироваться как плановый показатель, и в отношении него будет вычисляться

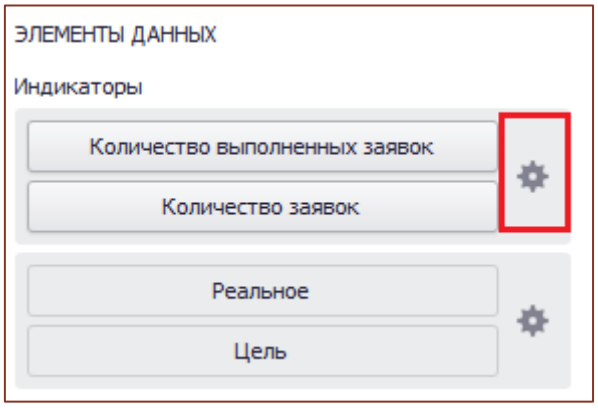
разница:



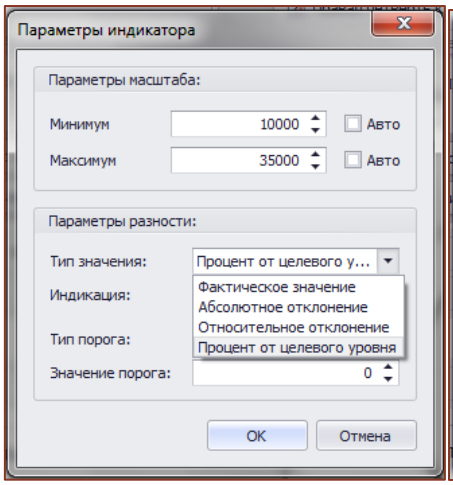

На вкладке «Макет и стиль» есть возможность выбрать различные виды индикаторов, а также выбрать настройки отображения индикаторов на панели:

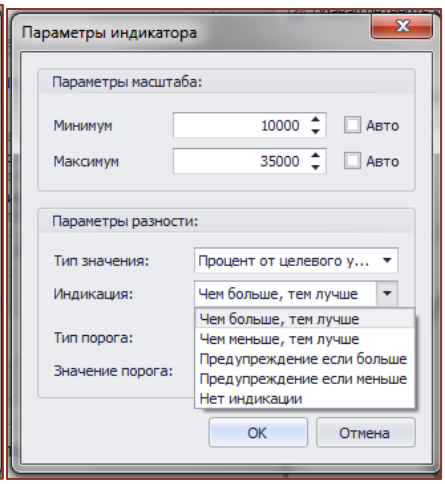


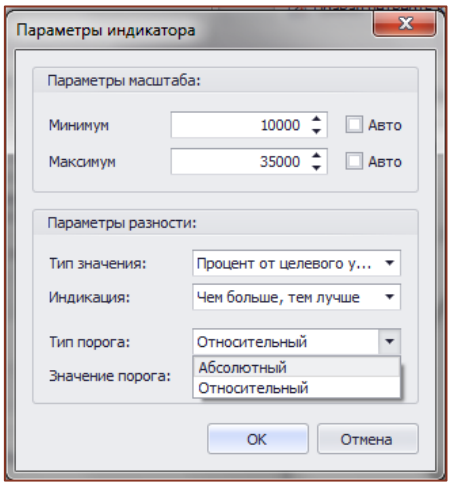

Параметры каждого индикатора можно настроить путем нажатия соответствующей кнопки рядом с индикатором:

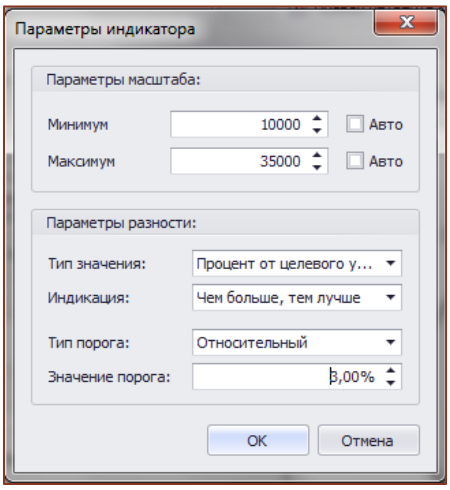


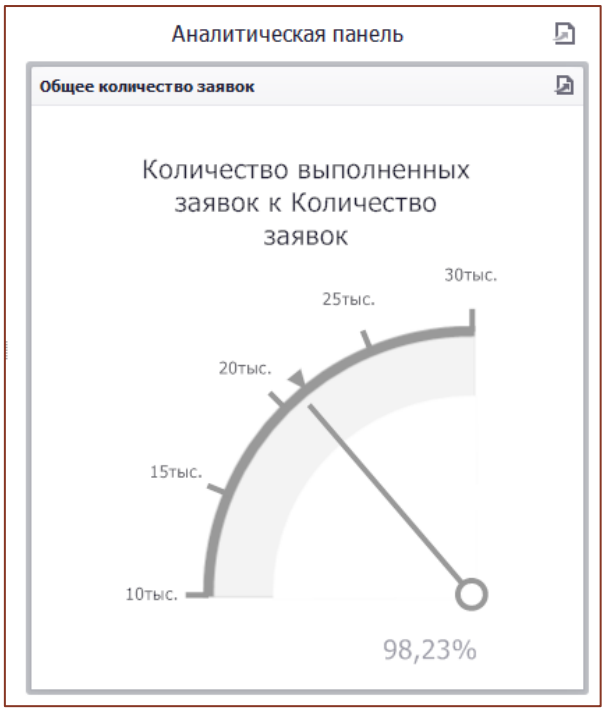

В параметрах индикатора можно выбрать минимальное максимальное значение, которое будет отображаться на индикаторе, тип значения разницы, тип индикации, тип порога (погрешность), и значение порога:


Параметры индикатора
Параметры масштаба:
Минимум
10000
Авто
Максимум
35000
Авто
Параметры разности:
Тип значения:
Процент от целевого у...
Индикация:
Тип порога:
Значение порога:
0
Фактическое значение
Абсолютное отклонение
Относительное отклонение
Процент от целевого уровня
OK
Отмена

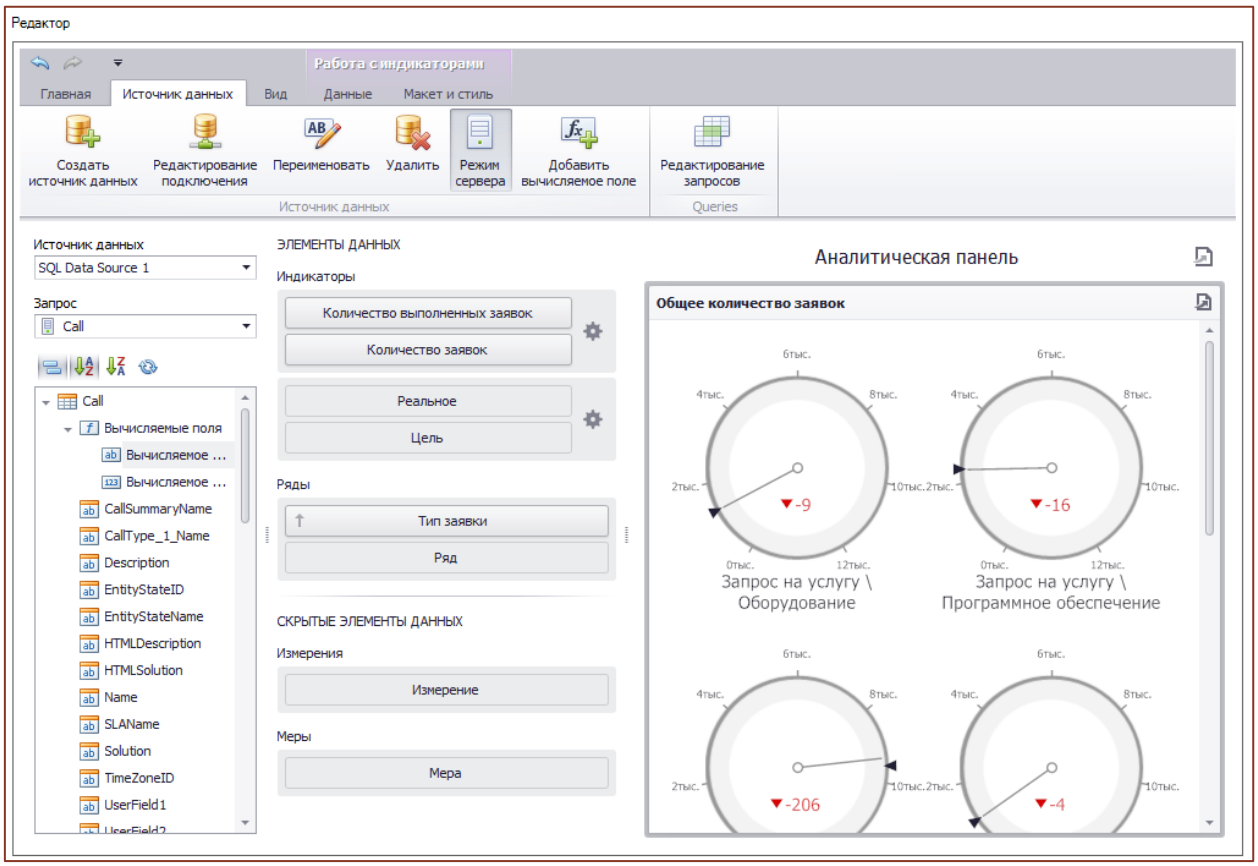

Параметры индикатора
Параметры масштаба:
Минимум
10000
Авто
Максимум
35000
Авто
Параметры разности:
Тип значения:
Процент от целевого у...
Индикация:
Чем больше, тем лучше
Тип порога:
Значение порога:
Чем больше, тем лучше
Чем меньше, тем лучше
Предупреждение если больше
Предупреждение если меньше
Нет индикации
OK
Отмена


Параметры индикатора
Параметры масштаба:
Минимум
10000
Авто
Максимум
35000
Авто
Параметры разности:
Тип значения:
Процент от целевого у...
Индикация:
Чем больше, тем лучше
Тип порога:
Относительный
Значение порога:
Абсолютный
Относительный
OK
Отмена


Параметры индикатора
Параметры масштаба:
Минимум
10000
Авто
Максимум
35000
Авто
Параметры разности:
Тип значения:
Процент от целевого у...
Индикация:
Чем больше, тем лучше
Тип порога:
Относительный
Значение порога:
3,00%
OK
Отмена



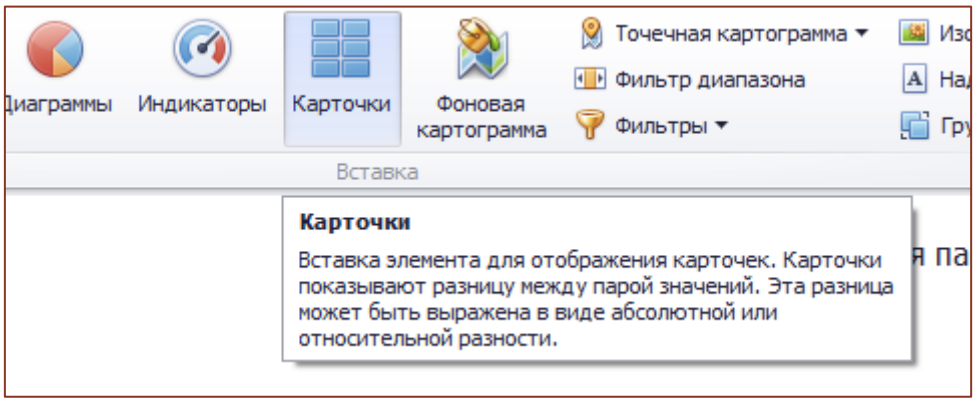

Группа элементов «Ряды» разделяет индикаторы по указанному признаку. Поместив в данную группу поле из запроса, в качестве признака разделения будет использоваться это поле:



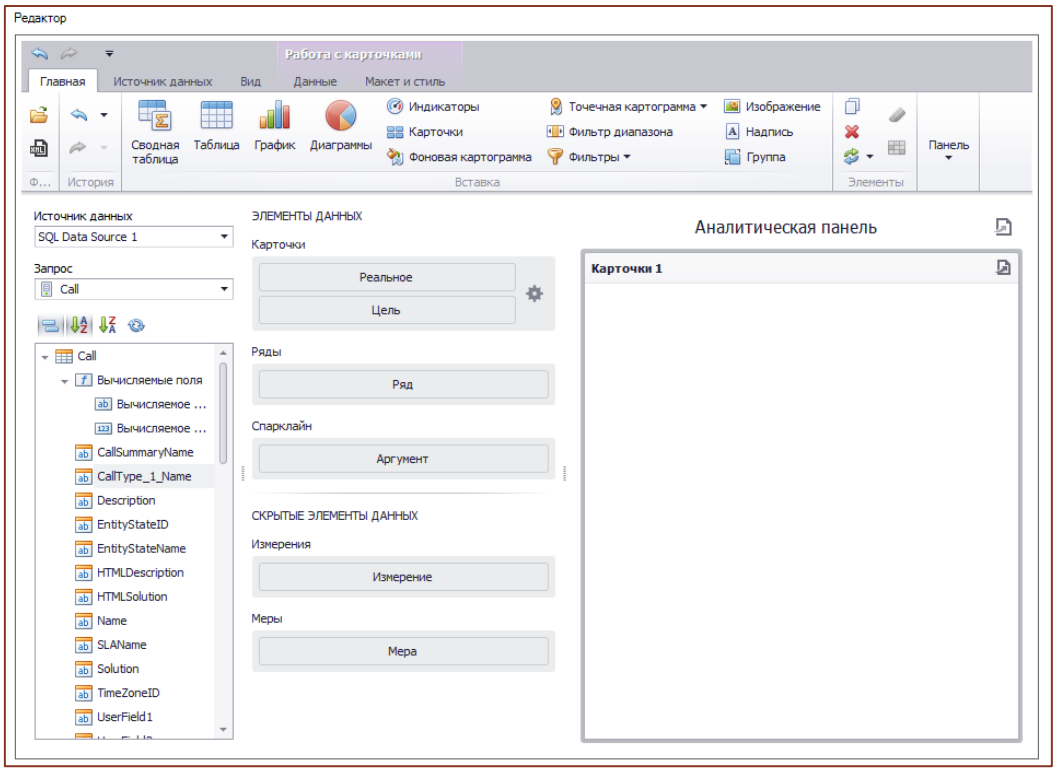

По умолчанию, все данные, полученные из запроса, отображаются без фильтрации. Ознакомиться с методами фильтрации данных можно в разделе «Фильтры».

# Карточки

В редакторе панели статистики выберите «Карточки»:

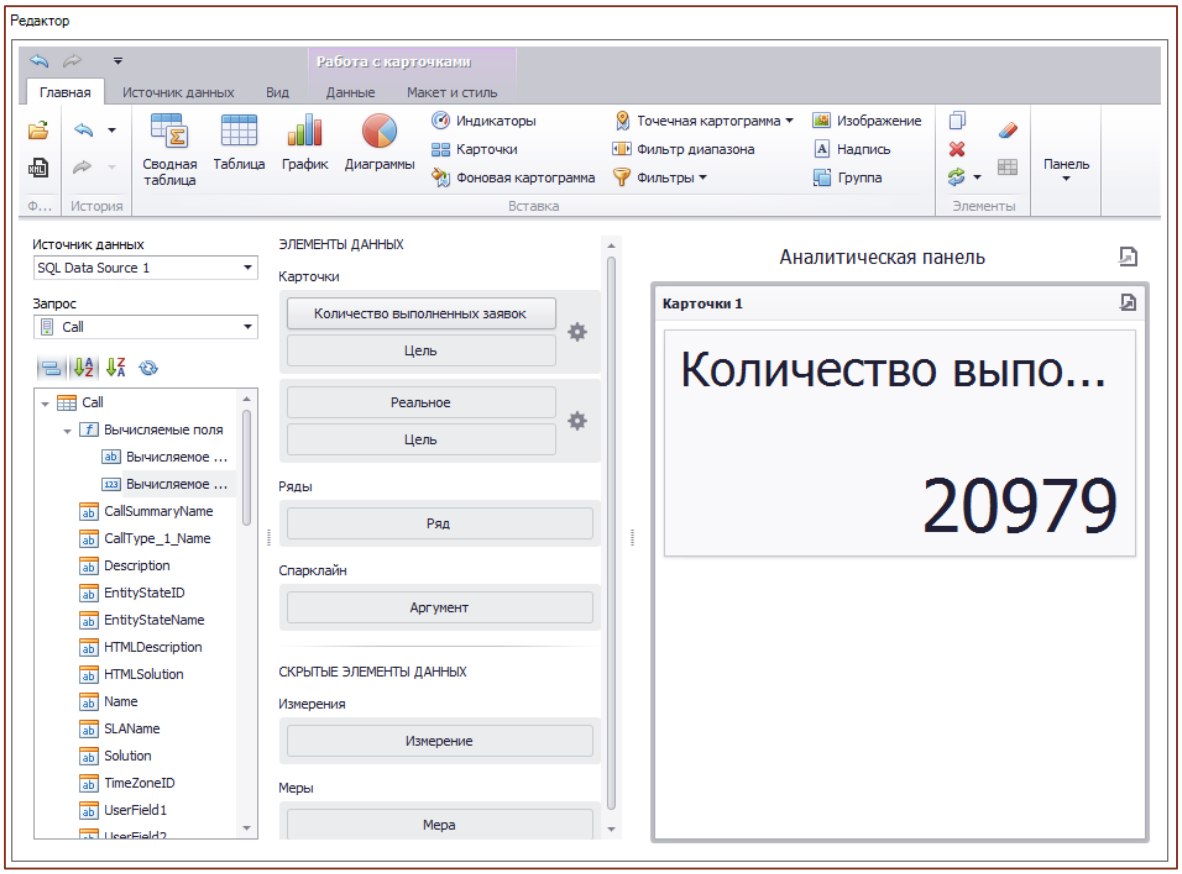



Перед Вами появится пустая аналитическая панель (вид карточек), и столбец элементов панели:



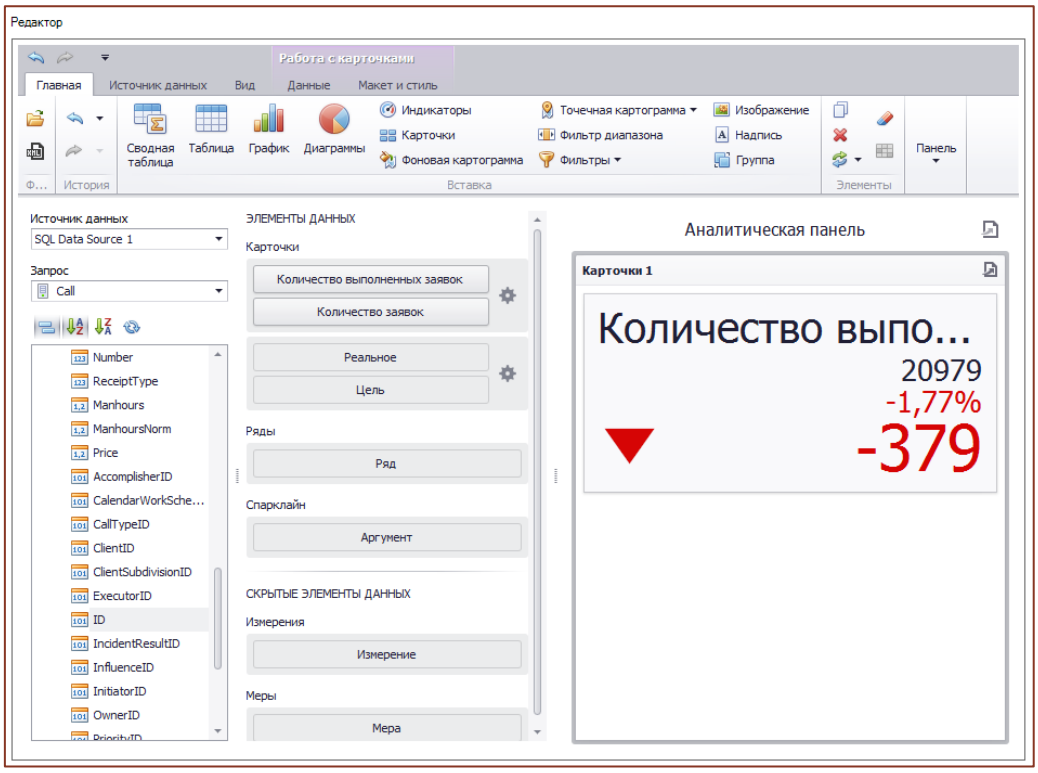

Группа элементов «Карточки» отображает сами карточки (их может быть больше одной), с их реальными и плановыми («Цель») параметрами. Переместив drag-and-drop’ом поле сформированного запроса в «Реальное», мы получим карточку, отображающую текущее значение

поля:

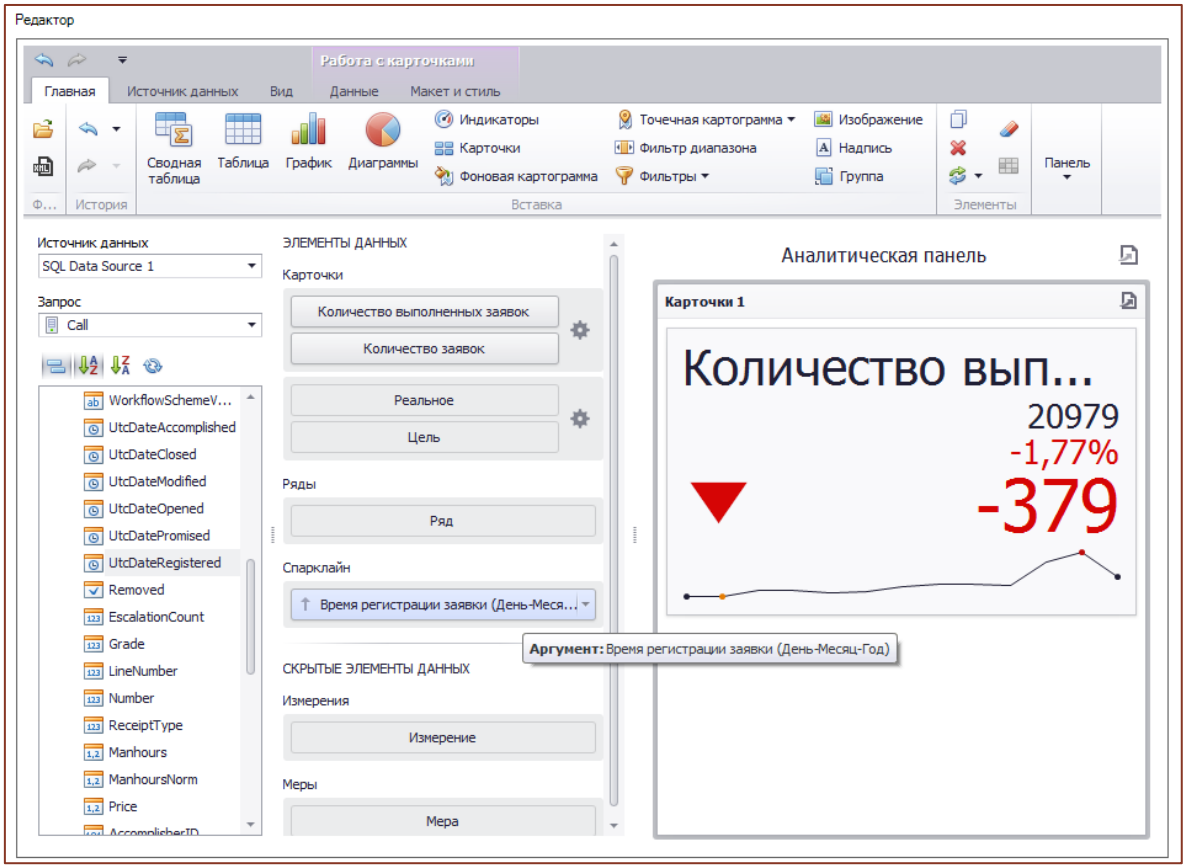



Поместив вычисляемое поле, или просто любое поле типа число, в «Цель», помещенное число будет интерпретироваться как плановый показатель, и в отношении него будет вычисляться

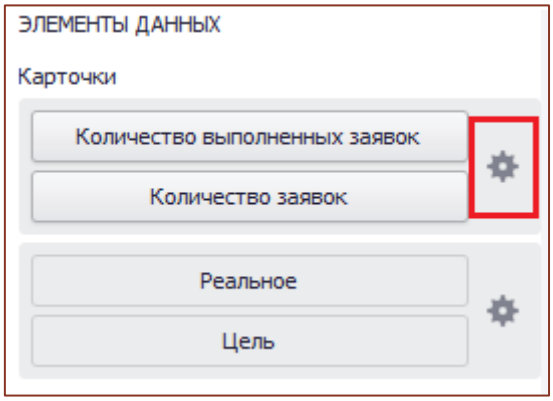
разница:



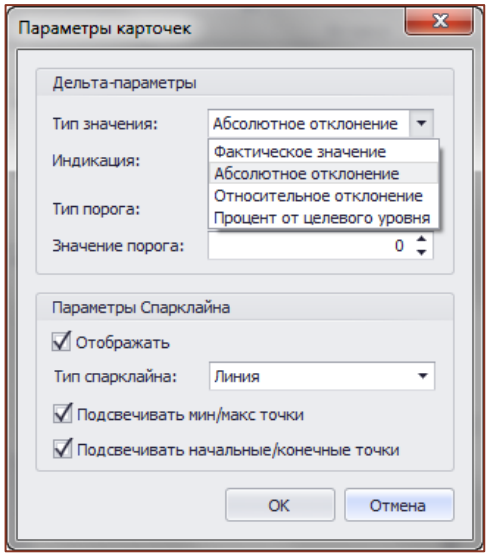

Поместив поле запроса в «Спарклайн», на карточке отобразится мини-график реального значения карточки и поля, указанного в пункте:

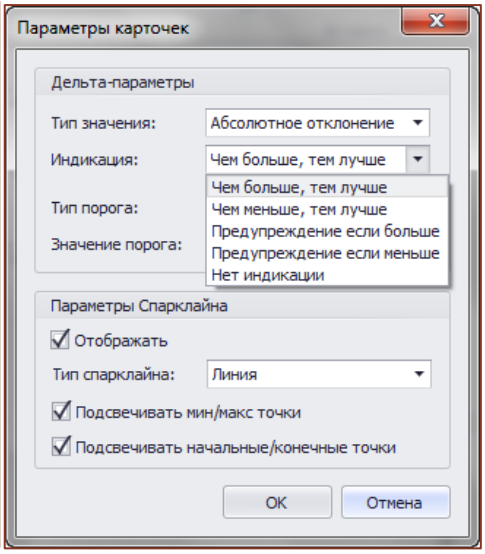


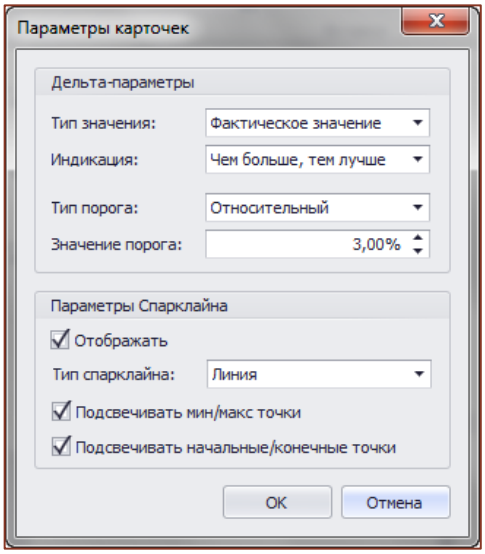
Параметры каждой карточки можно настроить путем нажатия соответствующей кнопки рядом с карточкой:



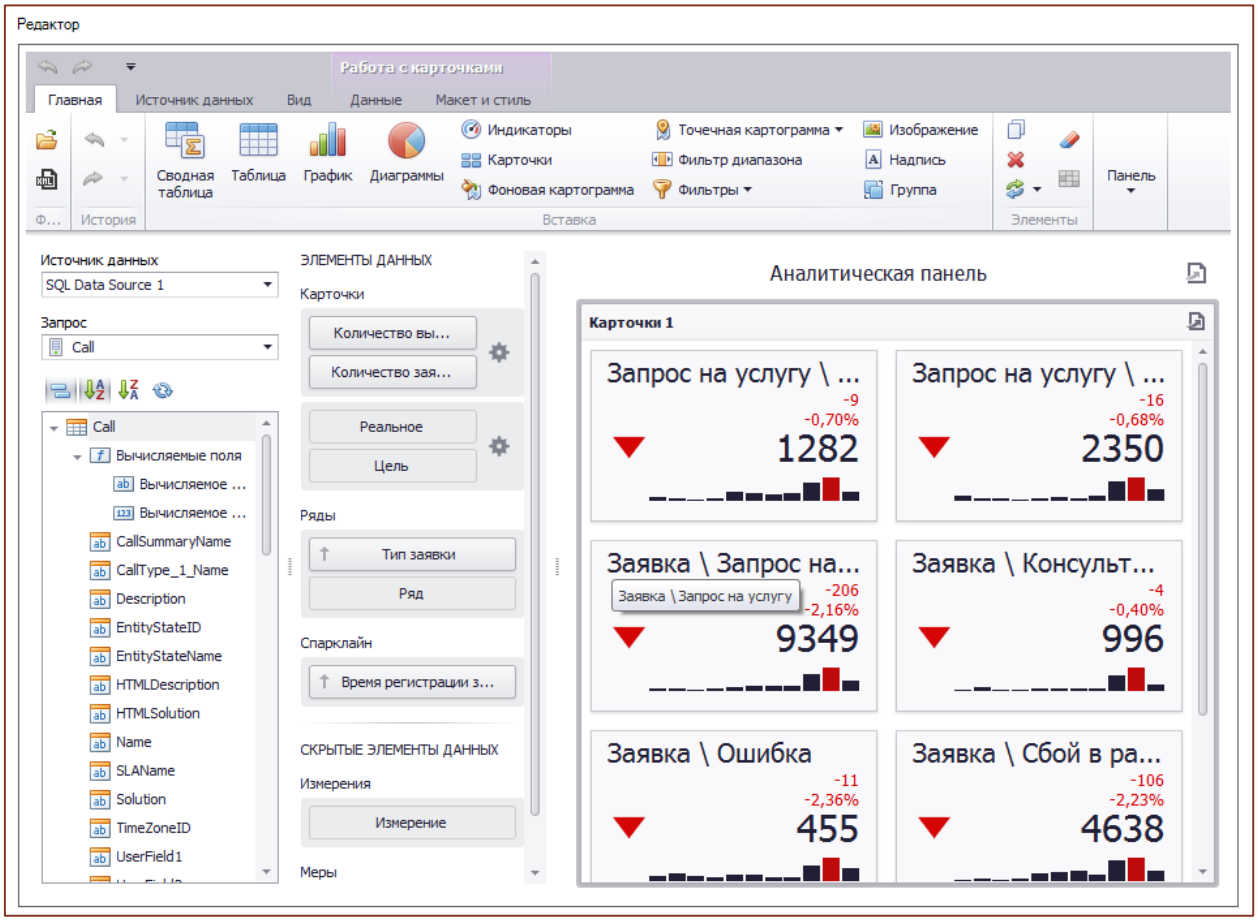
В параметрах карточки можно выбрать тип значения разницы, тип индикации, тип порога (погрешность), и значение порога, а также настройки спарклайна:



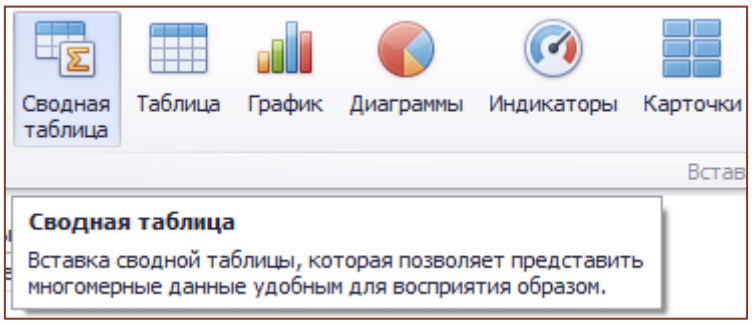
Группа элементов «Ряды» разделяет индикаторы по указанному признаку. Поместив в данную группу поле из запроса, в качестве признака разделения будет использоваться это поле:



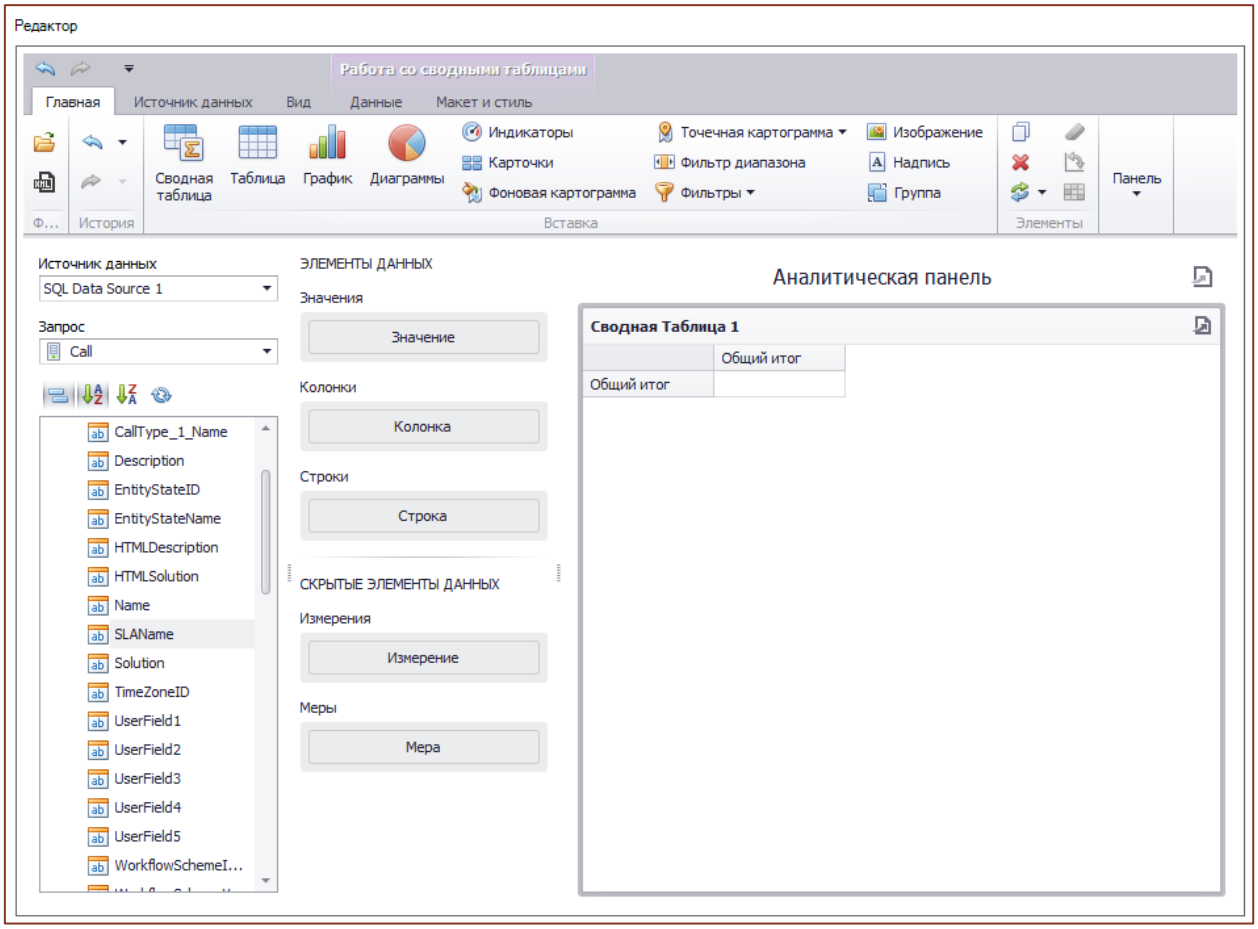

По умолчанию, все данные, полученные из запроса, отображаются без фильтрации. Ознакомиться с методами фильтрации данных можно в разделе «Фильтры».

# Сводная таблица

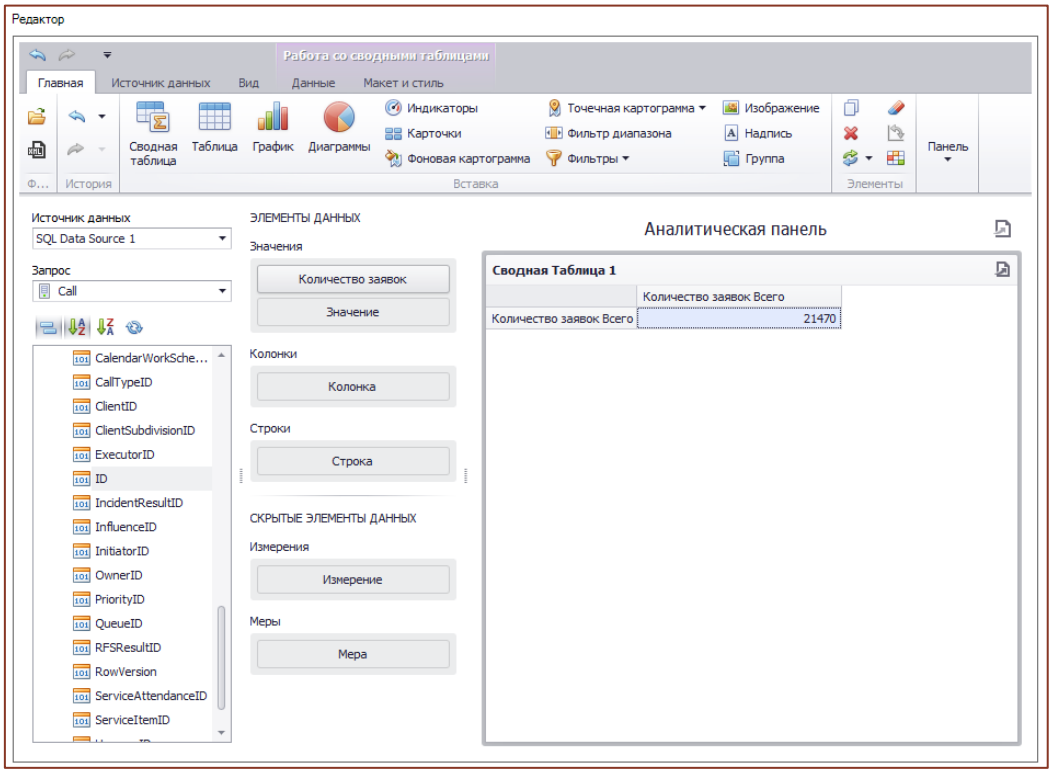
В редакторе панели статистики выберите «Сводная таблица»:



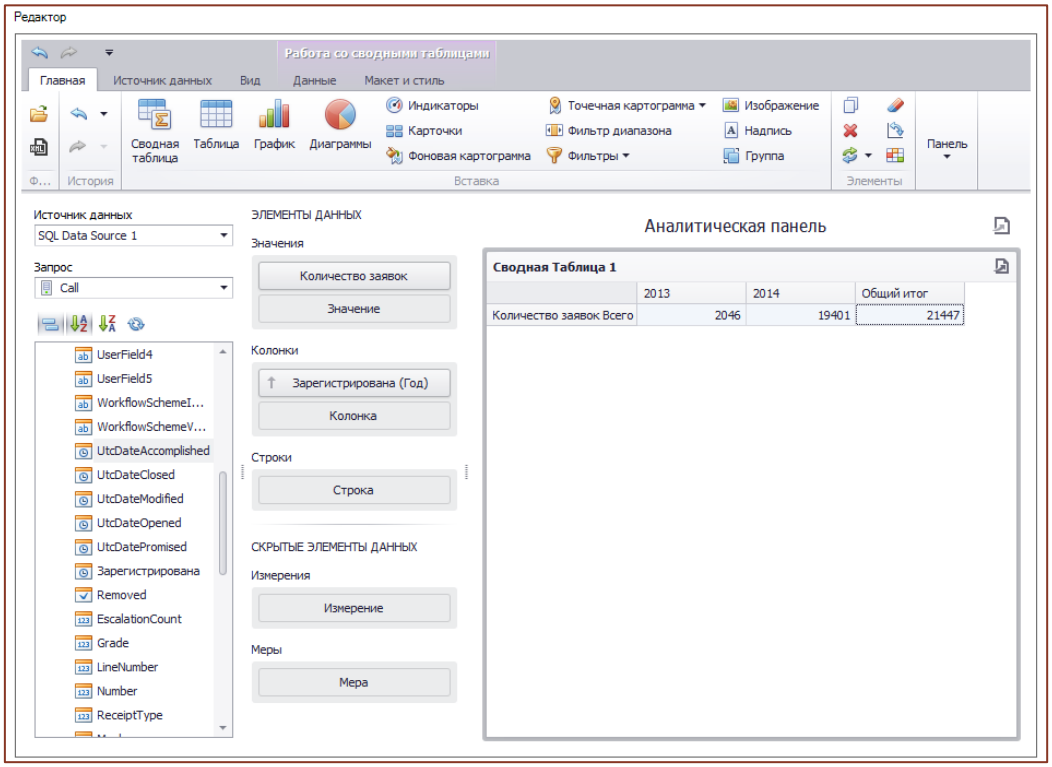

Перед Вами появится пустая аналитическая панель (вид сводной таблицы), и столбец элементов панели:



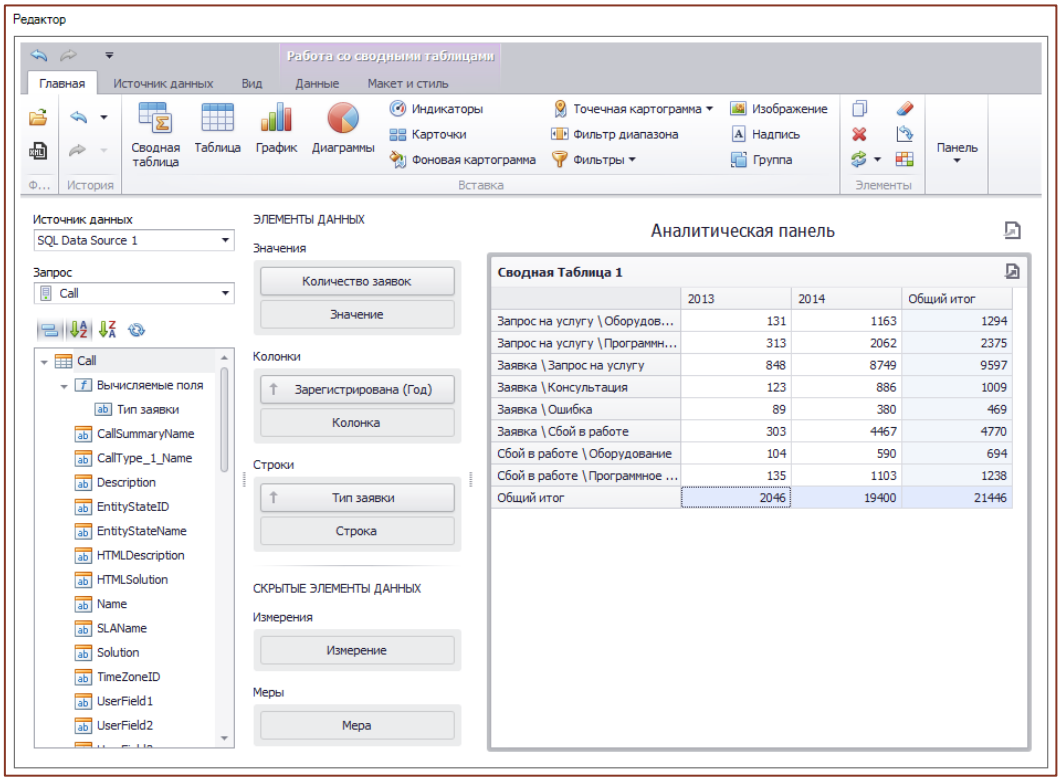
Группа элементов «Значения» отображает суммарное значение данных сводной таблицы. Переместив drag-and-drop'ом поле сформированного запроса в «Значение», мы получим сумму полученных данных, представленной в виде таблицы «Всего (столбцы)» и «Всего (строки)»:



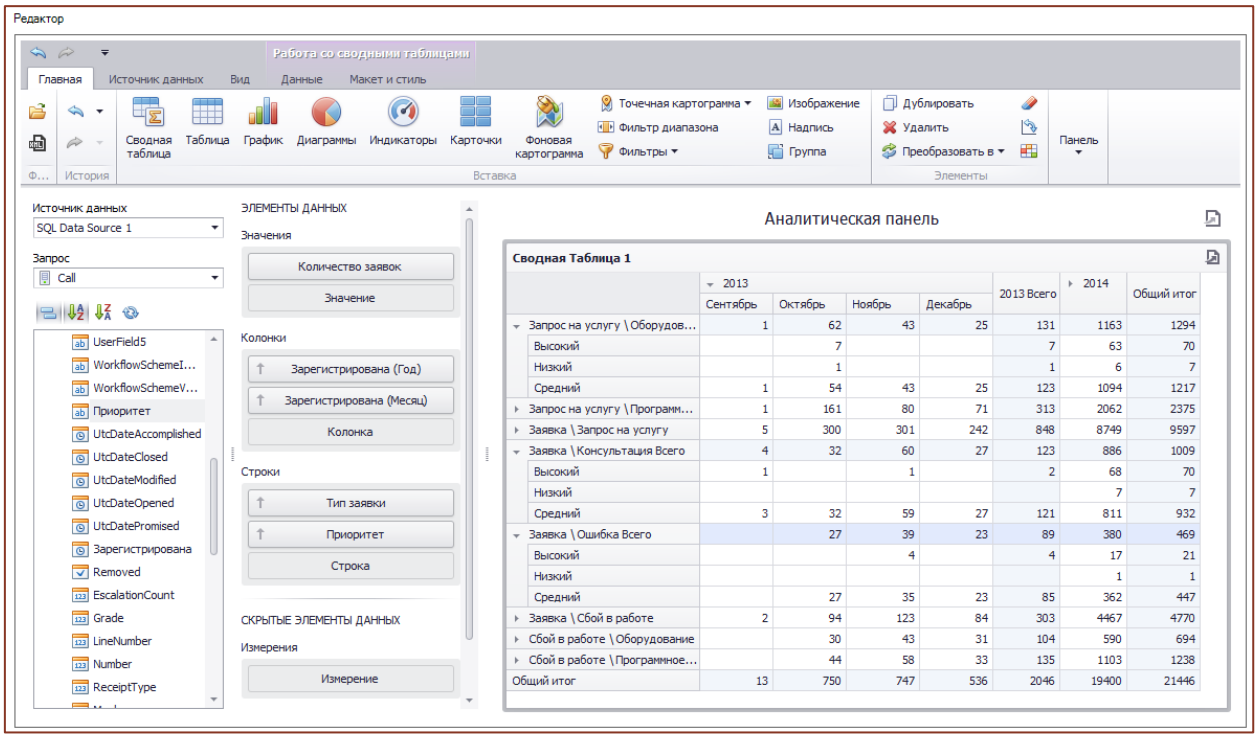

Группа элементов «Колонки» разбивает полученный суммарный результат по столбцам на категории, критерием формирования которых является указанное поле запроса:



Группа элементов «Строки» разбивает полученный суммарный результат по строкам на категории, критерием формирования которых является указанное поле запроса:



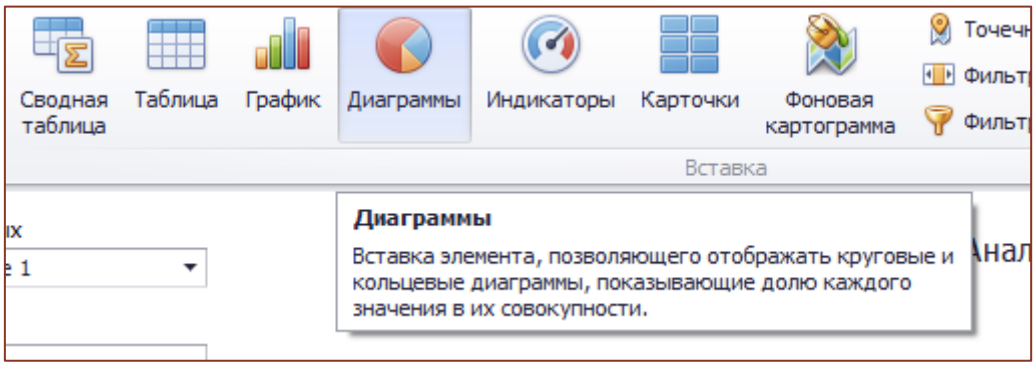

Добавив ещё одно поле в группу «Колонки» или «Строки», разбивка по колонкам и строкам продолжится. Таким образом, можно создавать многоуровневые сводные таблицы:



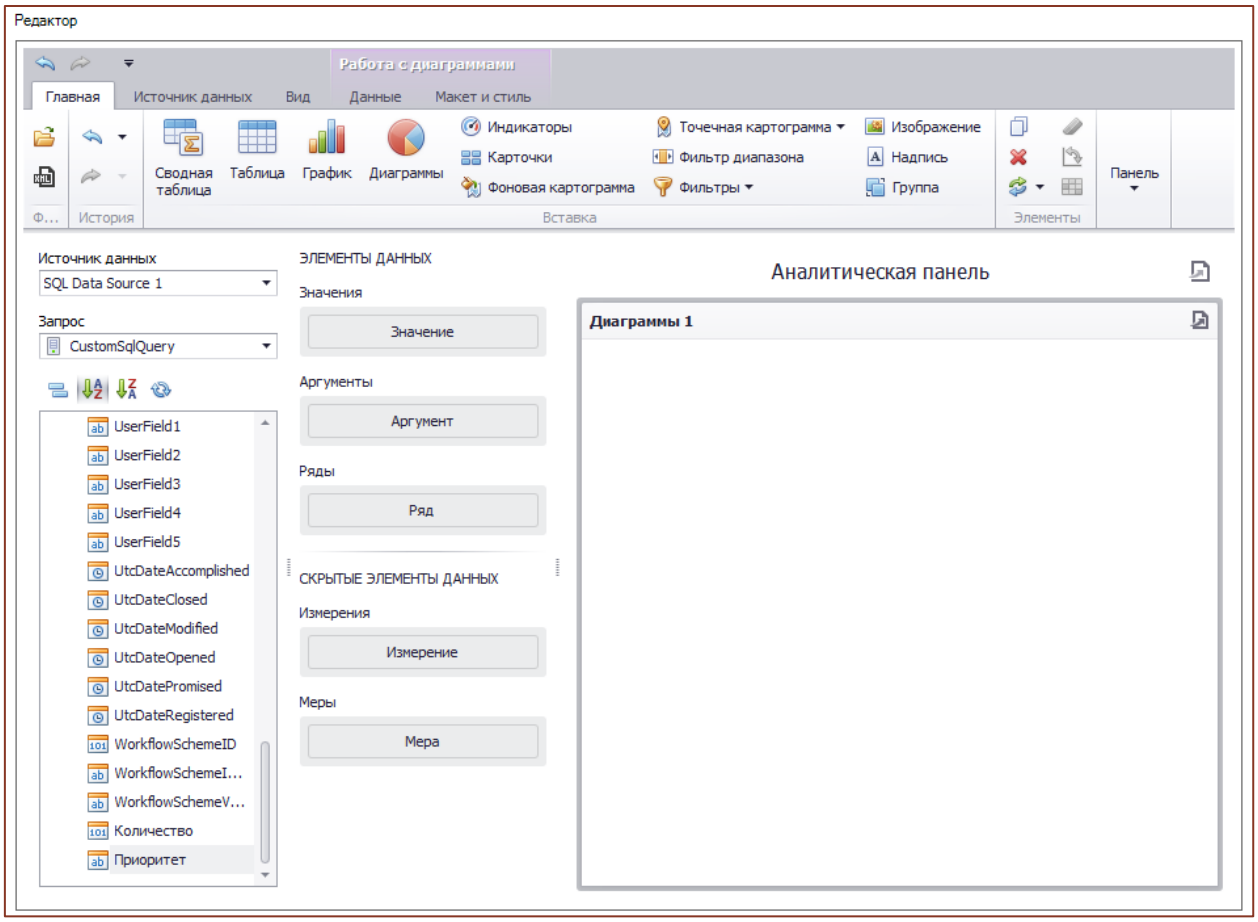

По умолчанию, все данные, полученные из запроса, отображаются без фильтрации. Ознакомиться с методами фильтрации данных можно в разделе «Фильтры».

# Диаграмма

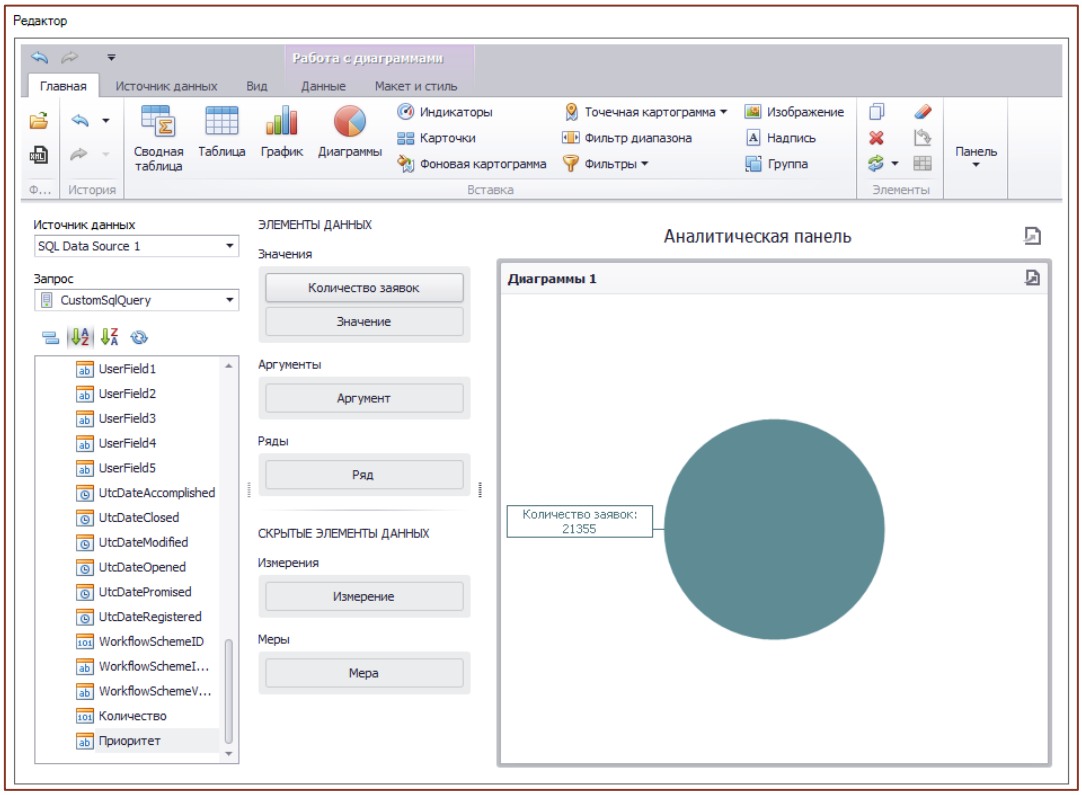
В редакторе панели статистики выберите «Диаграмма»:



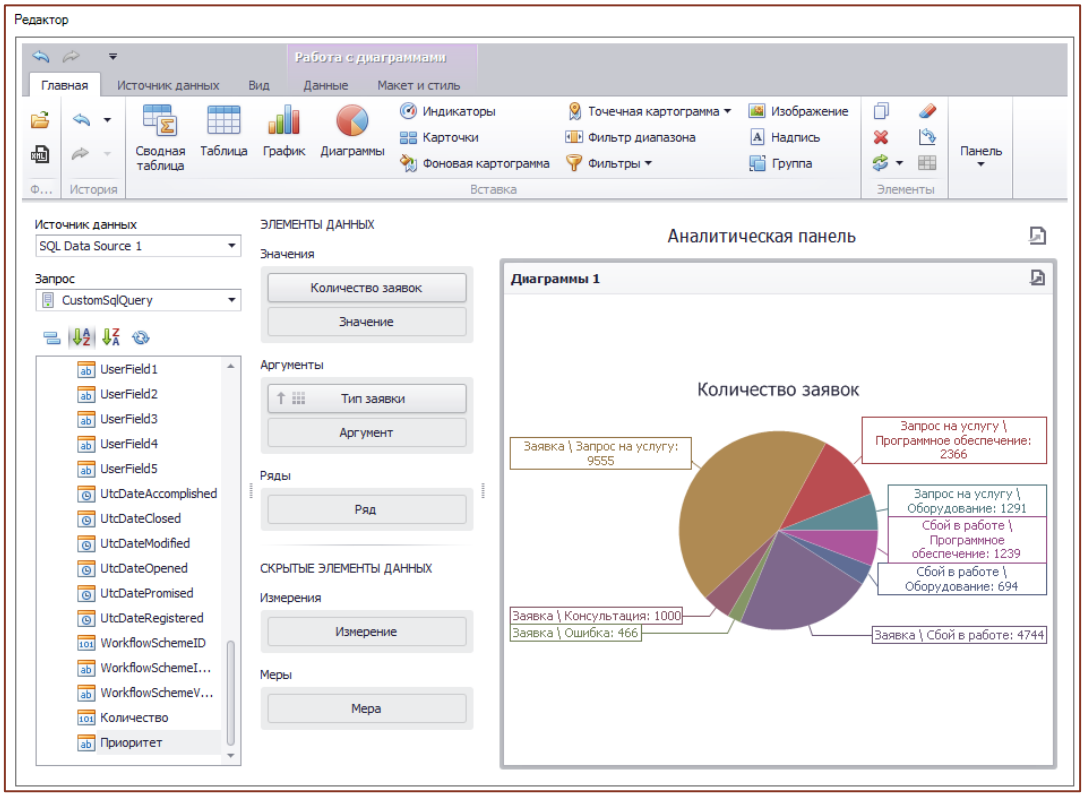

Перед Вами появится пустая аналитическая панель (вид диаграммы), и столбец элементов панели:



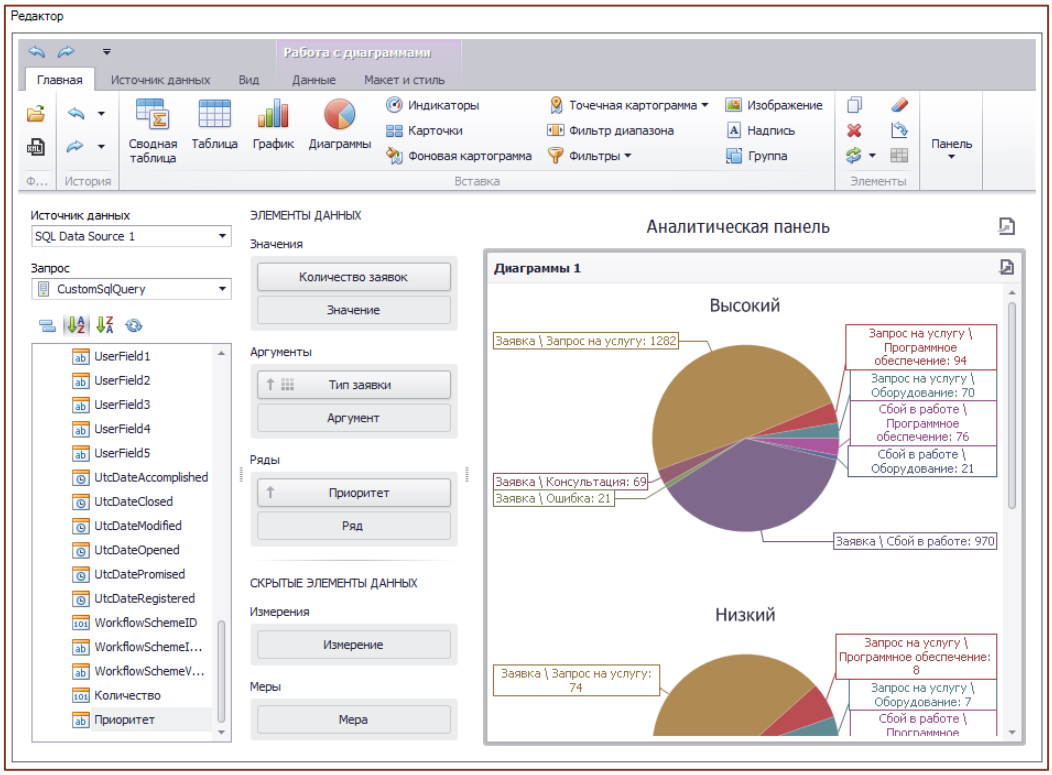
Группа элементов «Значения» отображает значение поля запроса, которое помещено в «Значение». Поместив drag-and-drop'ом в данную группу поля из сформированного запроса, мы получим общую диаграмму:



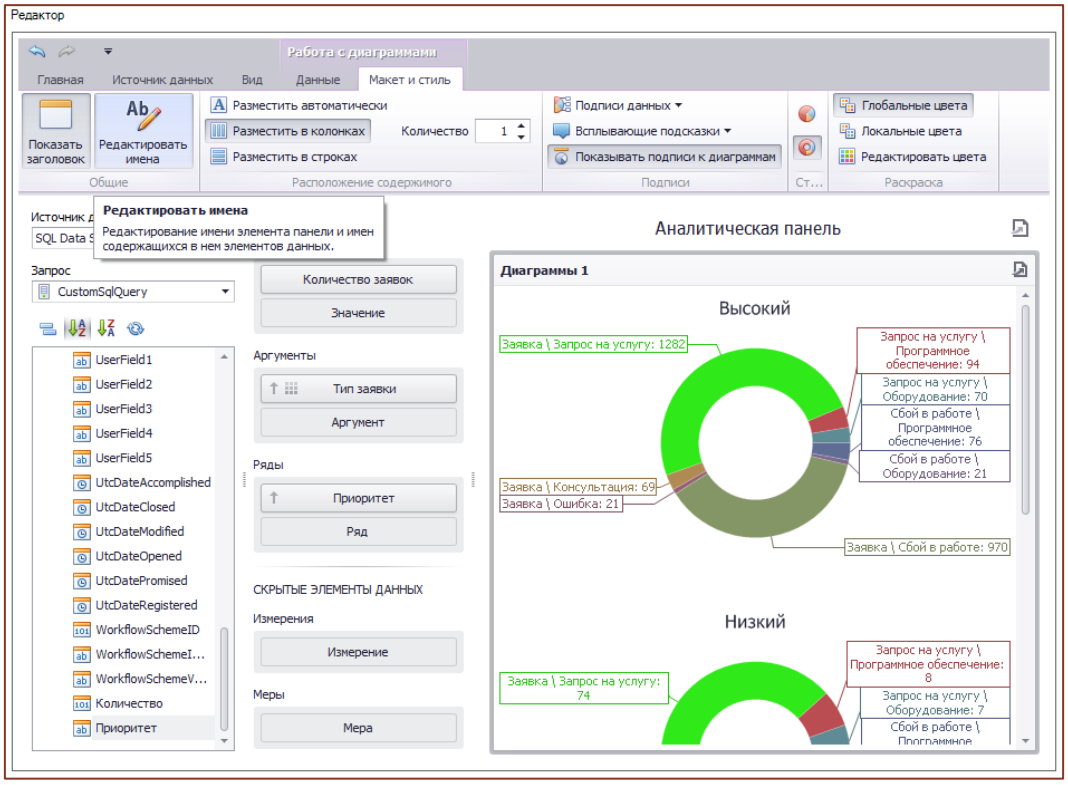

Группа элементов «Аргументы» разделяет диаграмму на сектора. Признаком разделения является указанное в группе поле запроса:



Группа элементов «Ряды» разбивает полученную диаграмму на несколько, по указанному признаку. Поместив в данную группу поле из запроса, это поле будет использоваться в качестве признака разделения:




На вкладке «Макет и стиль» можно настроить варианты отображения диаграммы:

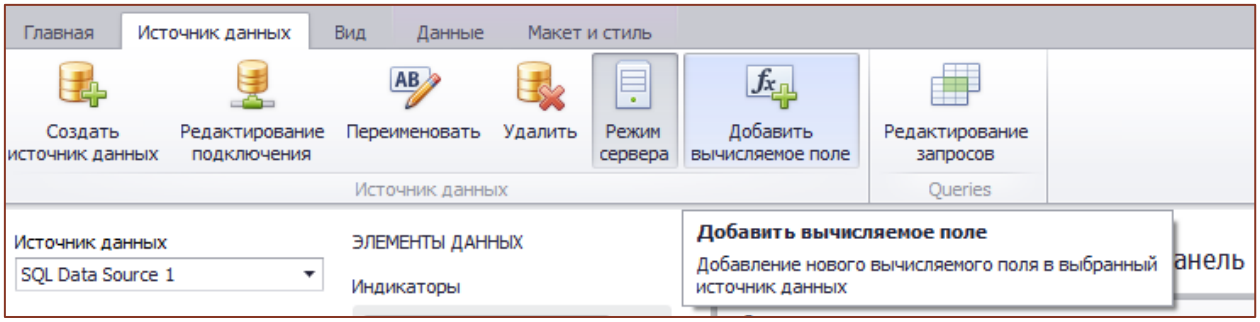


По умолчанию, все данные, полученные из запроса, отображаются без фильтрации. Ознакомиться с методами фильтрации данных можно в разделе «Фильтры».

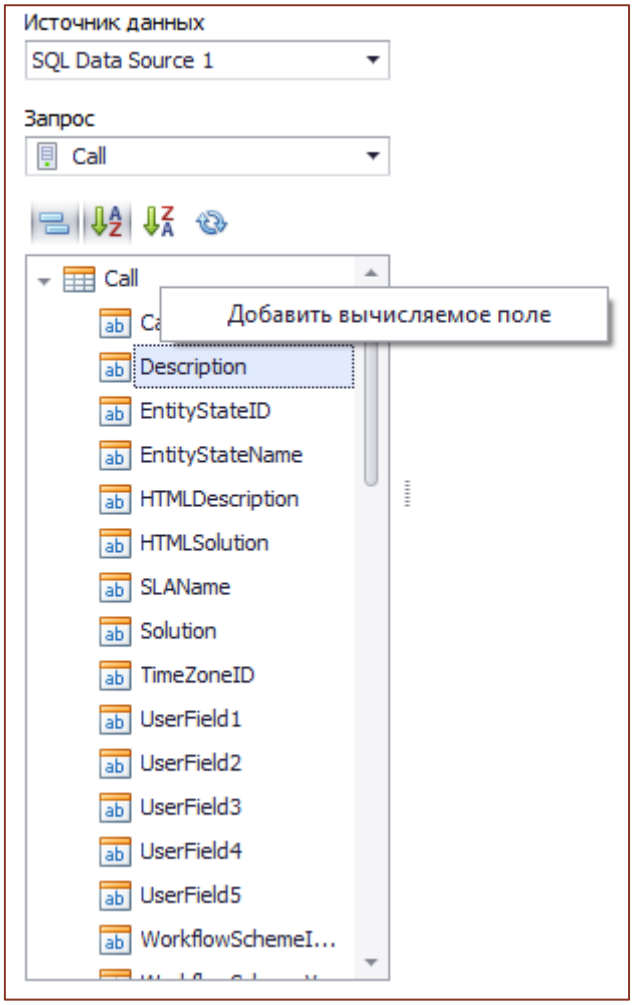
# Вычисляемые поля

В редакторе новых панелей предусмотрена возможность создания вычисляемых полей, которые позволяют применять сложные выражения вычисления к полям данных, получаемых из источника данных (запроса к базе данных). Вычисляемые поля можно использовать в качестве источника данных для элементов визуализации, а так же для формирования условий фильтрации.

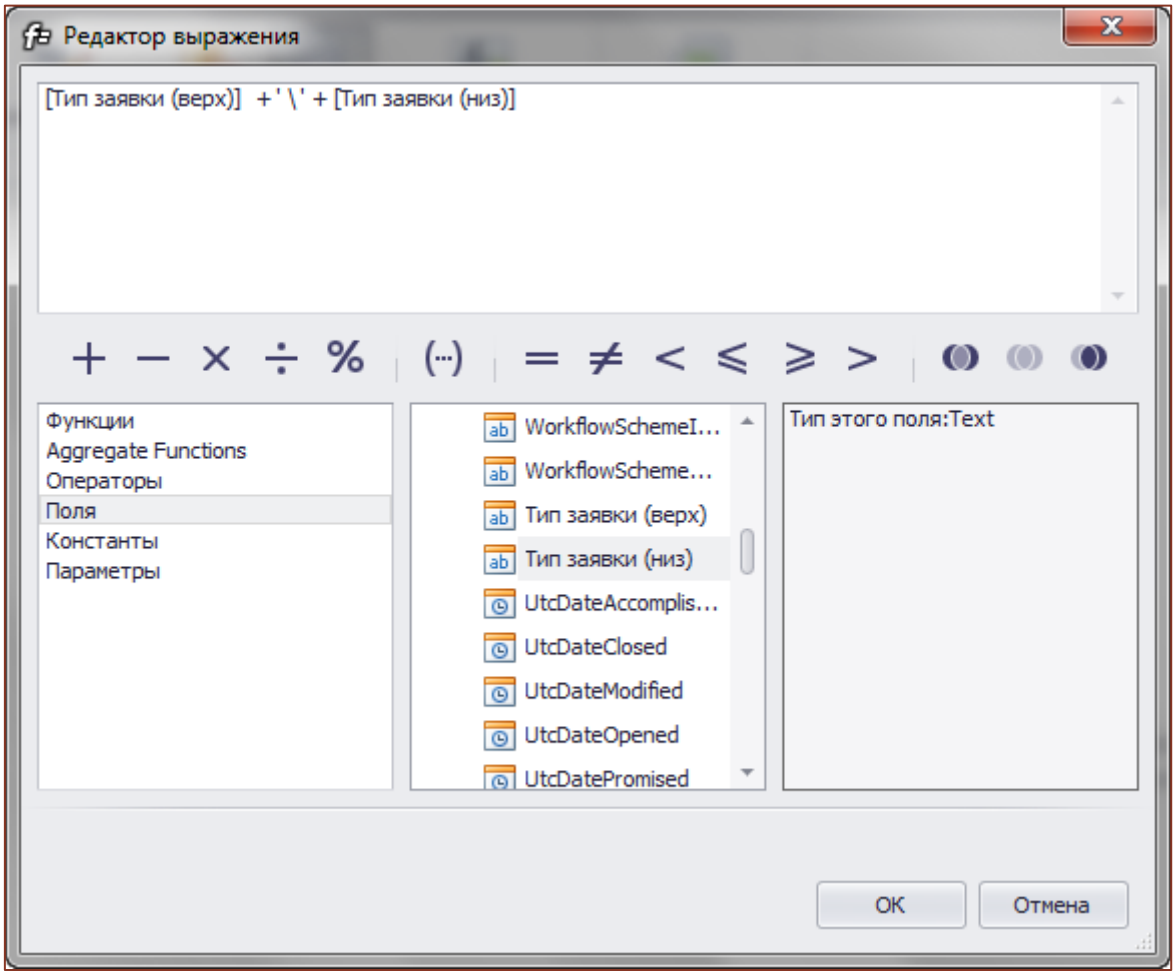
Чтобы создать вычисляемое поле, перейдите на вкладку «Источник данных», и нажмите «Добавить вычисляемое поле»…




…или нажмите правой кнопкой мыши в списке полей:



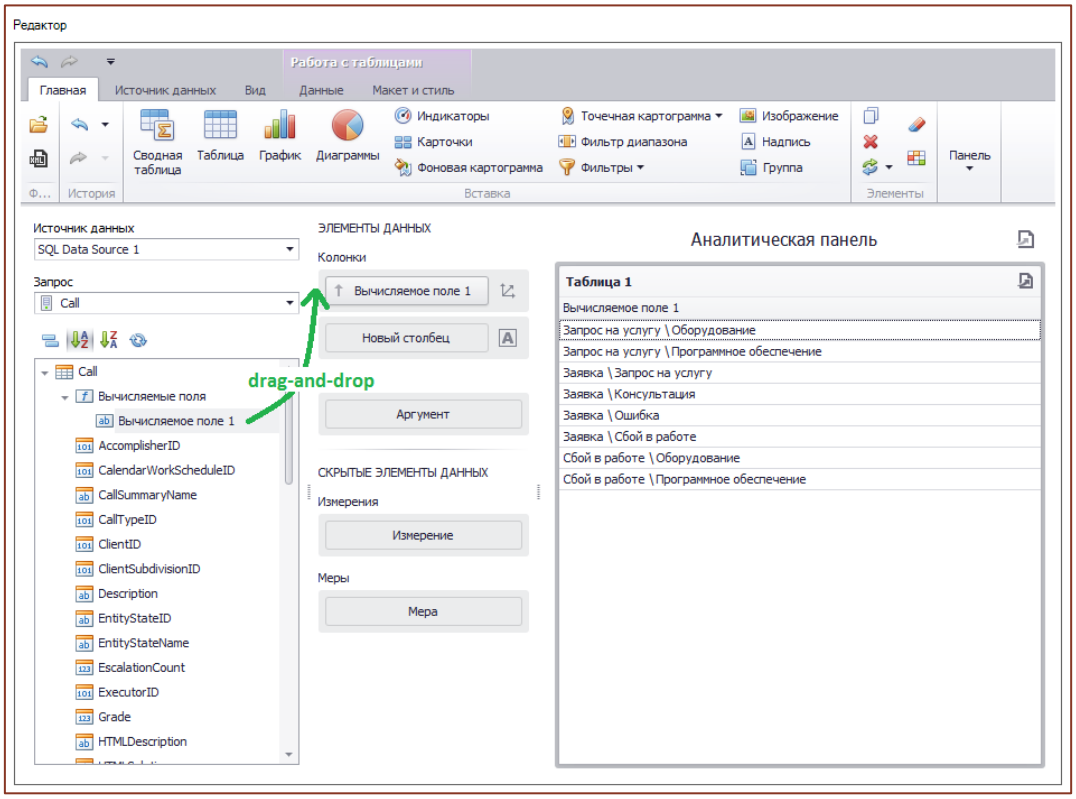
Откроется окно «Редактора выражений». Данный редактор позволяет написать выражение, которое будет использоваться для получения значений вычисляемого поля. Здесь вы можете построить требуемое выражение:



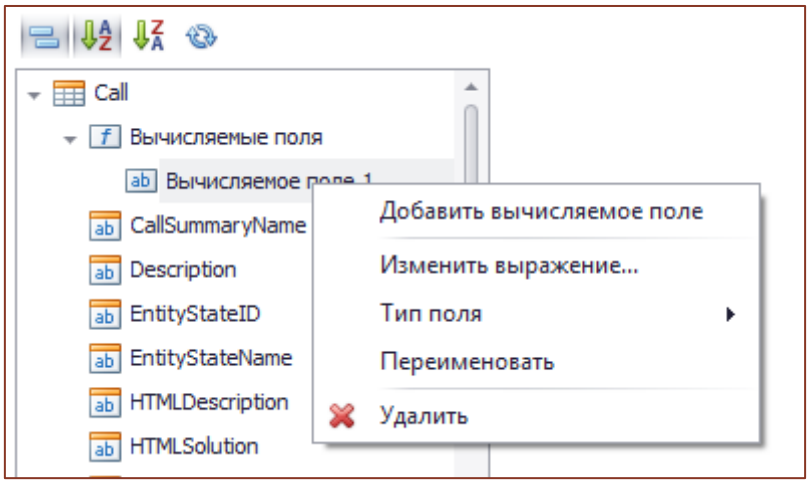

В выражении можно использовать следующие элементы:

- Функции
- Aggregate Functions (Агрегатные функции)
- Операторы
- Поля (запроса)
- Константы
- Параметры (панели)

После формирования выражения вычисляемого поля, нажмите ОК. Вычисляемое поле появится в списке полей в отдельной группе:




Через контекстное меню, над вычисляемым полем доступны следующие операции:



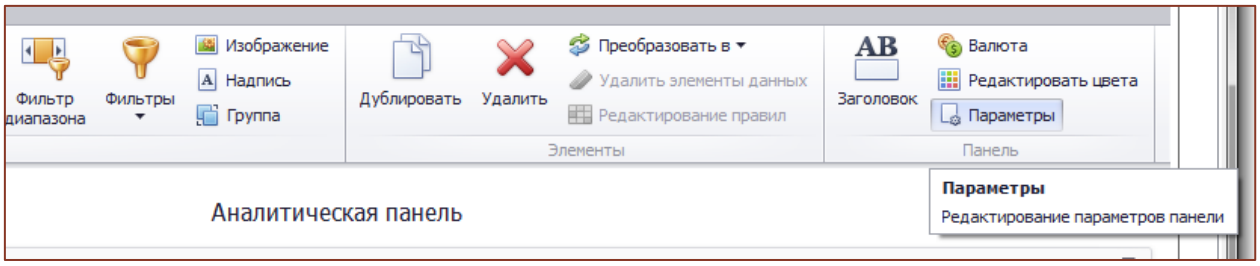

| *Пункт меню* | *Описание* |
|---|---|
| **Изменить выражение…** | Вызывает редактор выражения. |
| **Тип поля** | Принудительно указать тип поля. |
| **Переименовать** | Поменять название поля. |
| **Удалить** | Удалить вычисляемое поле из списка полей. |

# Параметры

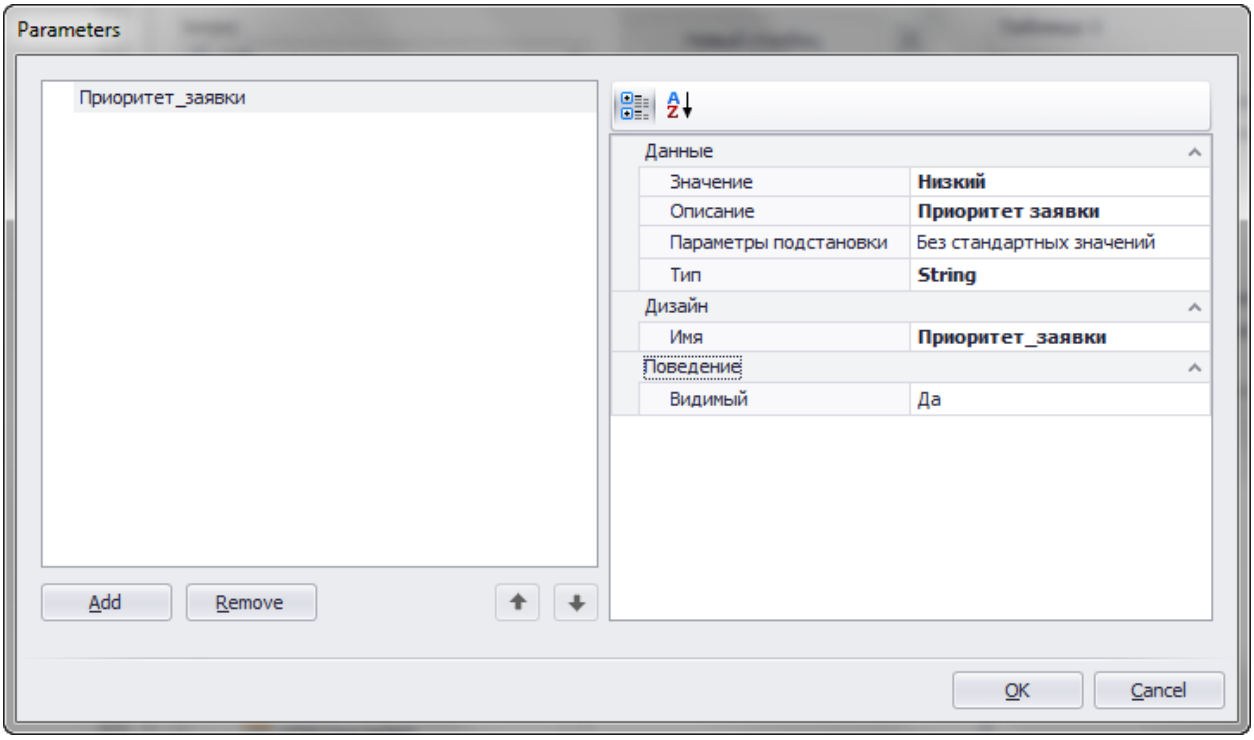
Параметры панели используются для ручного указания определенных значений, которые могут использоваться в вычисляемых полях, качестве критерия фильтрации элементов визуализации, а также в качестве критерия фильтрации при построении запроса к базе данных.

## Создание параметров

Чтобы создать параметры панели, на вкладке «Главная» нажмите кнопку «Параметры»:




Откроется окно «Parameters». Для добавления параметра нажмите кнопку «Add»:




Укажите необходимые настройки параметра:

| *Настройка* | *Описание* |
|---|---|
| **Значение** | Укажите значение параметра, которое будет использоваться как начальное. Впоследствии, значение параметра можно будет изменить. |
| **Описание** | Введите описание параметра. |

| | |
|---|---|
| **Параметры подстановки** | Укажите вид стандартных значений параметра. Для использования параметра без стандартных значений, укажите «Без стандартных значений». |
| **Тип** | Укажите тип параметра. |
| **Имя** | Укажите название параметра. |
| **Видимый** | Значение данного пункта определяет, будет ли виден параметр в окне установки значений параметров панели. |

После добавления и настройки параметров панели, нажмите ОК. После этого параметры будут созданы, и их можно будет использовать по назначению.

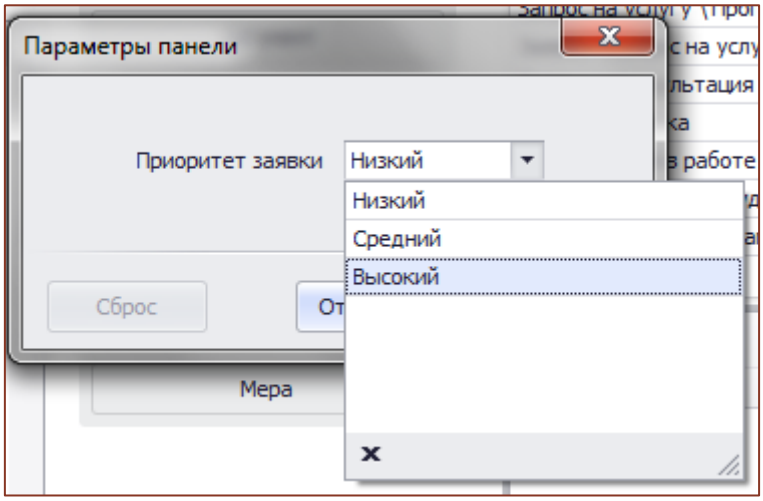
# Стандартные значения параметра

Стандартные значения параметра панели могут иметь два вида:

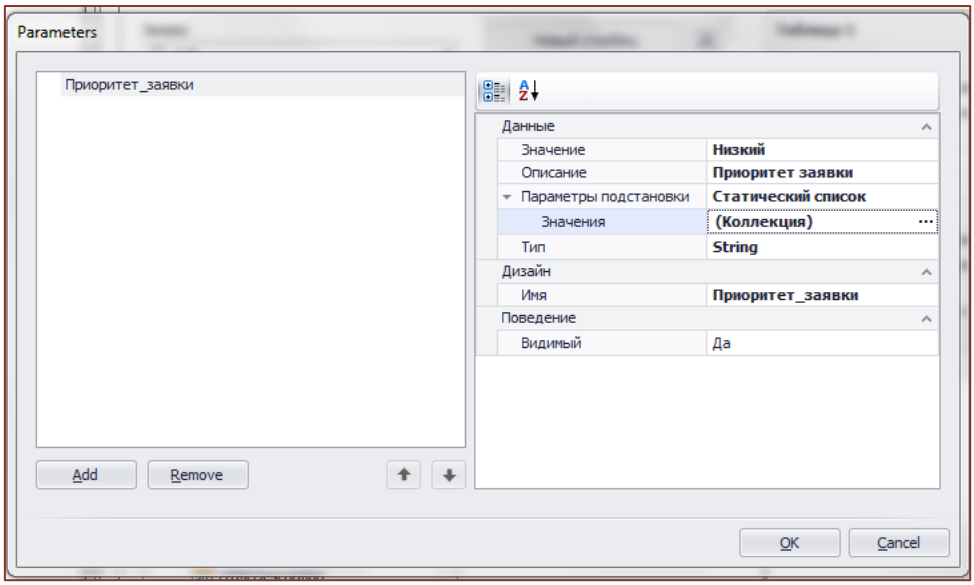
- Статический список.
- Динамический список.

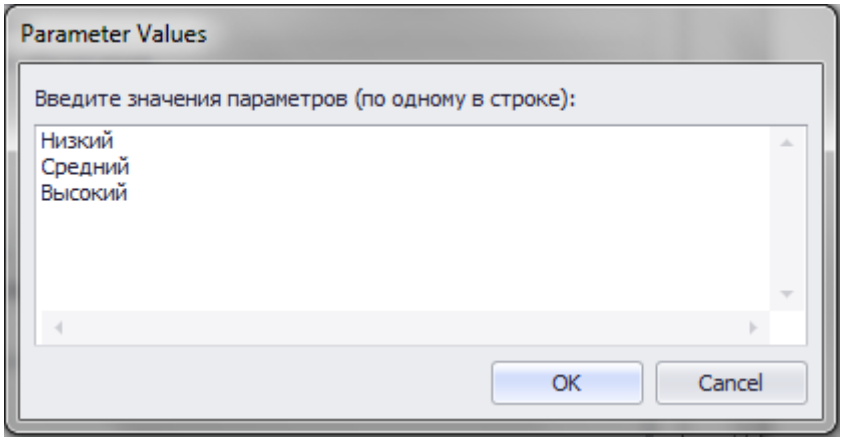
## Статический список

Статический список значений параметров представляет собой список преднастроенных значений параметра, и имеет следующий вид:




Для того чтобы создать такой список, в свойствах параметра укажите «Параметры подстановки» - «Статический список», рядом с надписью «Коллекция» нажмите кнопку **«…»**, и в появившемся окне добавьте варианты выбора, начиная каждый вариант с новой строки:



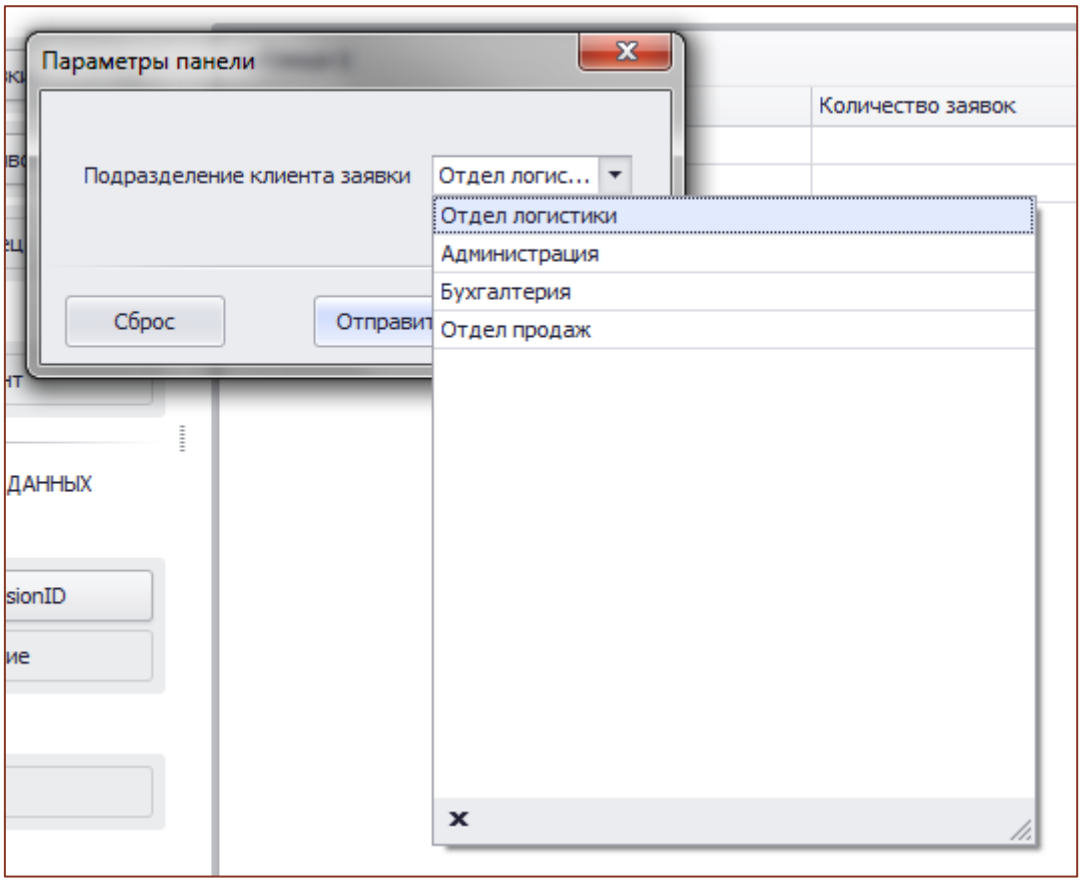




После сохранения списка (путем нажатия ОК), список стандартных значений будет сформирован. Нажмите ОК в окне добавления параметров, после этого параметры будут созданы, и их можно будет использовать по назначению.

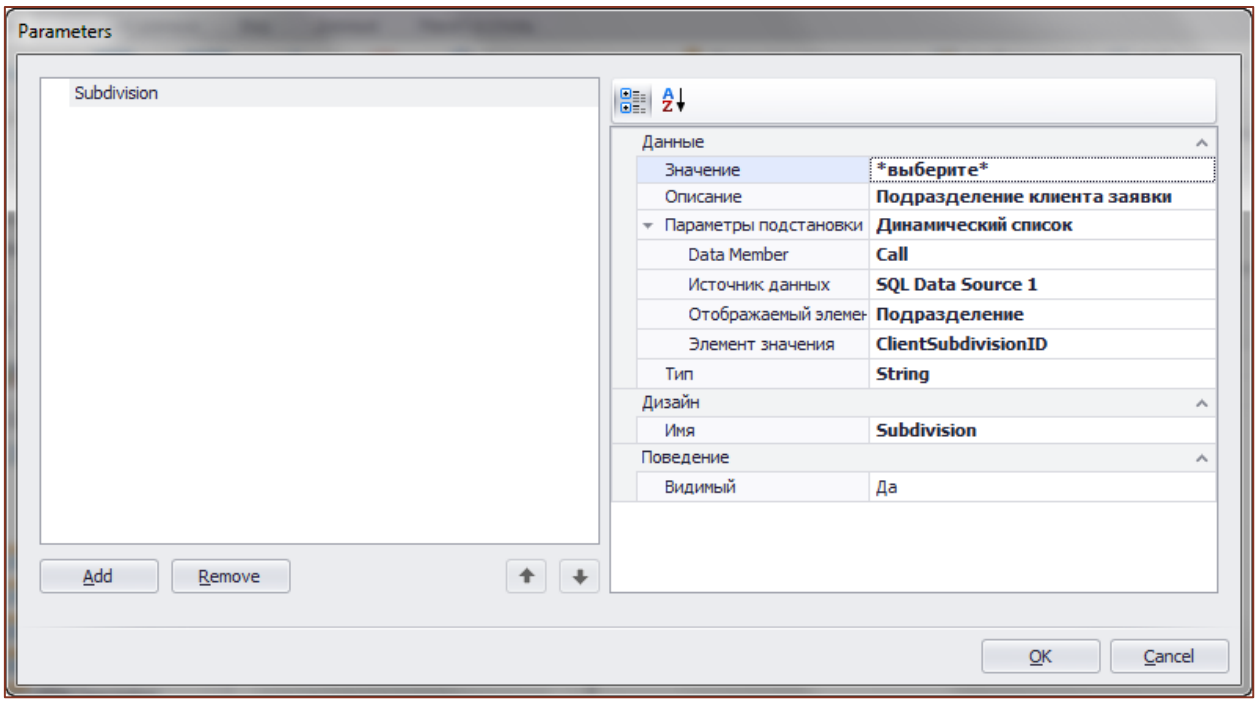
## Динамический список

Динамический список значений параметров представляет собой список стандартных значений, формирующийся на основе значений поля запроса, указанного как критерий выборки. Конечный

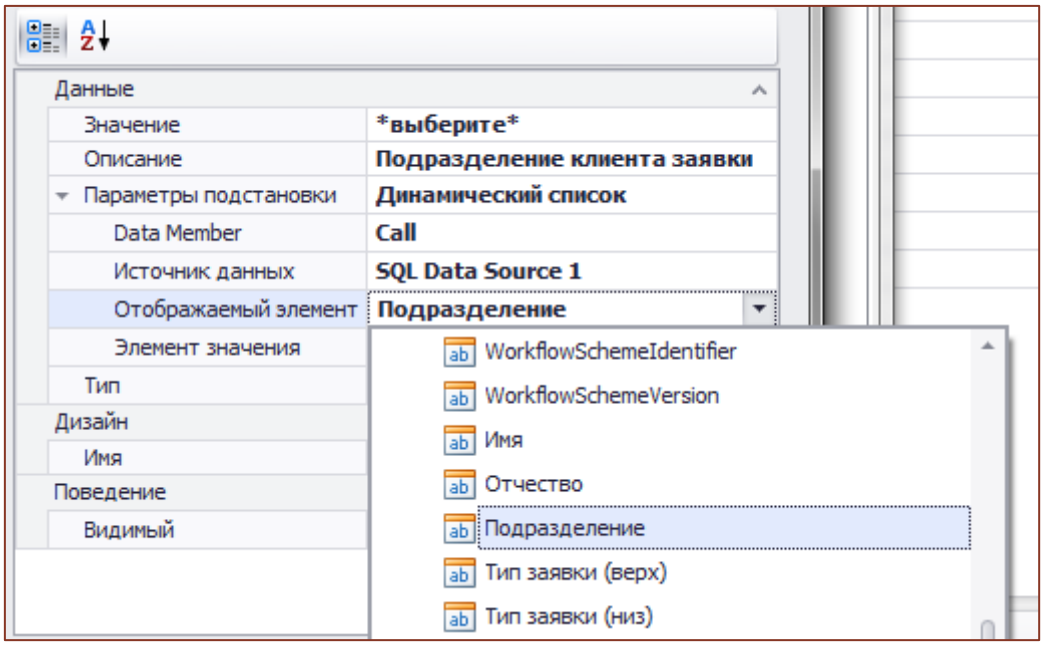
вид параметра следующий:

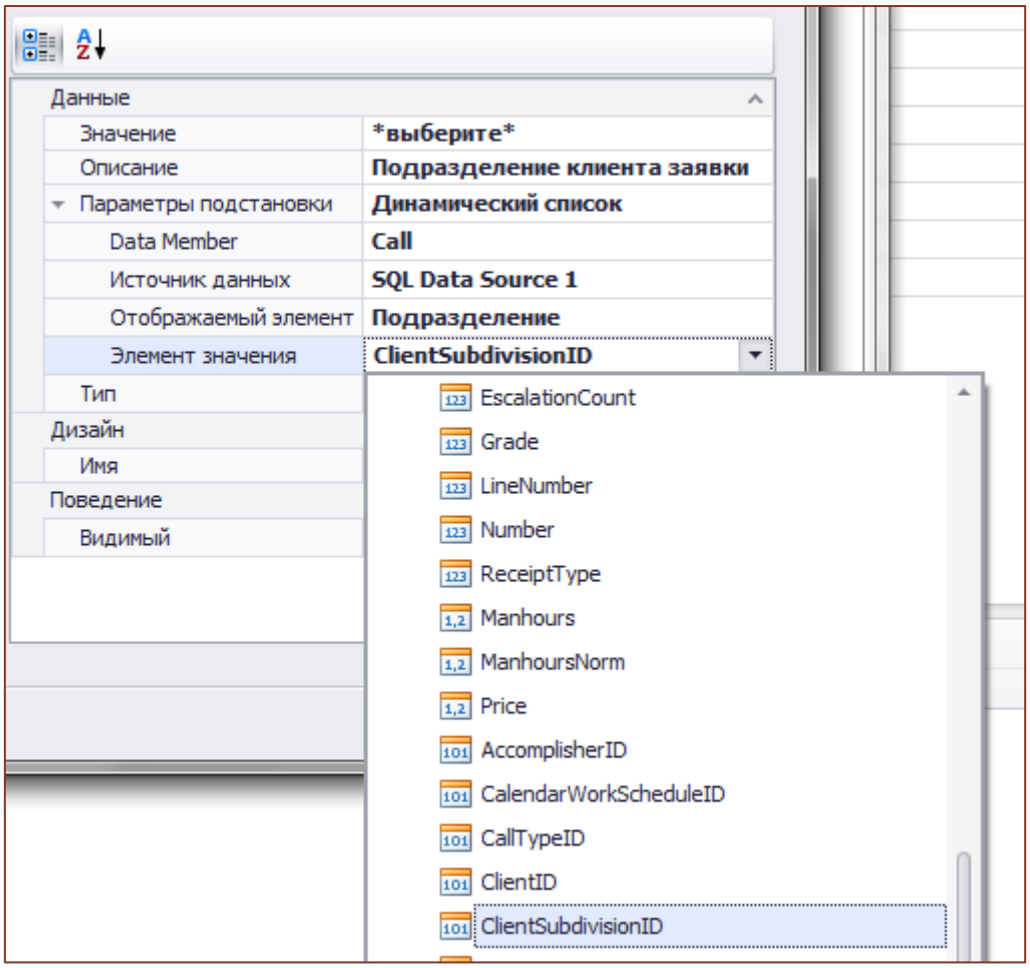



Для того чтобы создать такой список, в свойствах параметра укажите «Параметры подстановки» - «Динамический список», и заполните параметры:



- **Источник данных** – выберите нужный источник данных в списке (подключение к базе данных).
- **Data Member** – выберите ранее созданный запрос.
- **Элемент значения** – выберите поле, значение которого будет использоваться при расчетах отображаемого элемента, а также при расчете установленных фильтров.
- **Отображаемый элемент** – выберите поле, значение которого будет отображаться в списке параметров, но проходящее предварительную фильтрацию по «Элементу значения» (пример на изображениях: «Элемент значения» - ИД подразделения клиента заявки, «Отображаемый элемент» - название подразделения, фильтрация таблицы по условию «ИД подразделения клиента равен значению параметра»).






Нажмите ОК в окне добавления параметров, после этого параметры будут созданы, и их можно будет использовать по назначению.

## Параметр по умолчанию causerID

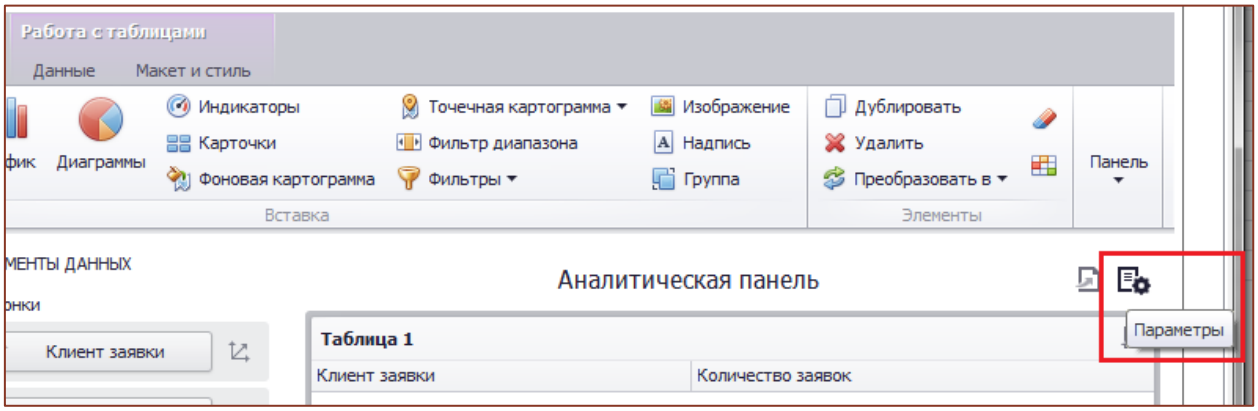
Все новые панели имеют встроенный параметр **causerID** – параметр, хранящий в себе идентификатор пользователя, работающего в данный момент с панелью статистики. С помощью этого параметра, можно настроить условия отображения информации для каждого пользователя персонально. Например, установить условие фильтрации, которое показывало бы в панели информацию только по тем заявкам, где текущий пользователь является исполнителем.

## Использование параметров панели

Параметры новой панели можно использовать в следующих элементах:

- В редакторе фильтров.
- В вычисляемых полях.
- При просмотре панели в модуле Статистика системы ИнфраМенеджер, а также в редакторе панели.

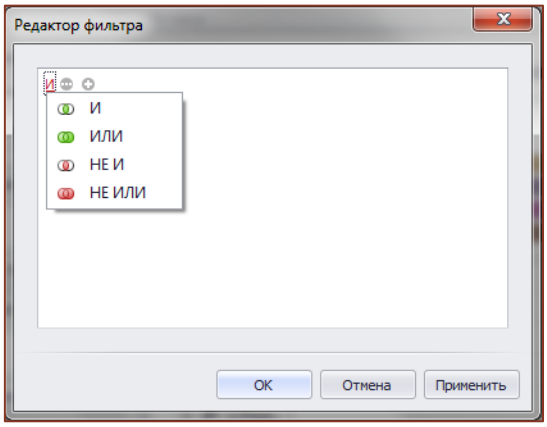
Использовать параметры при просмотре или редактировании панели, можно нажав на кнопку «Параметры» в правом верхнем углу аналитической панели:

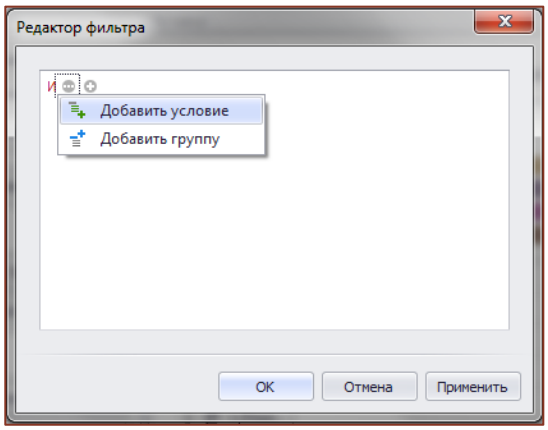


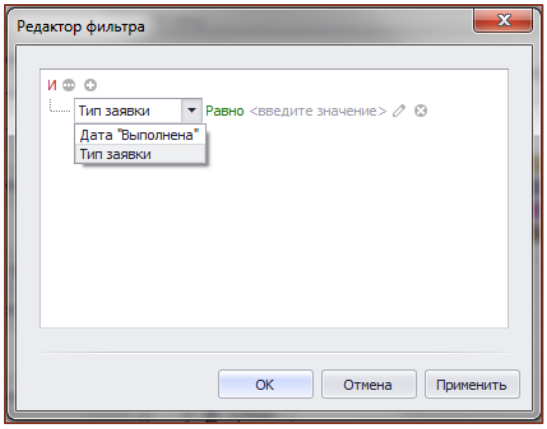

# Фильтры

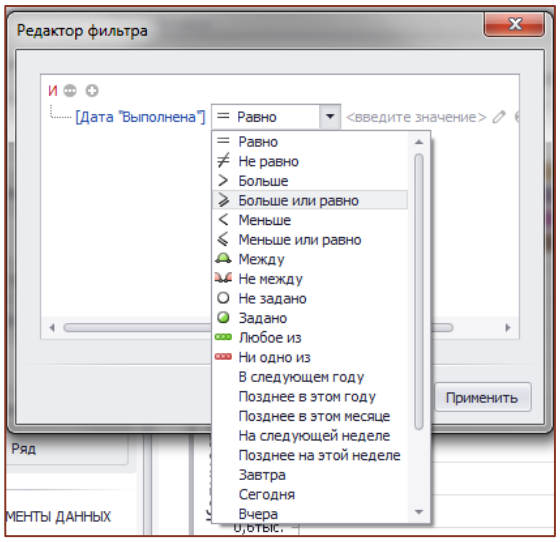
## Редактор фильтров

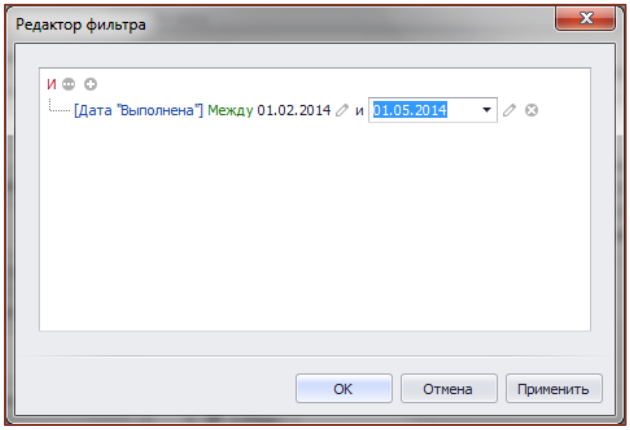
Для применения фильтров в различных элементах, в редакторе фильтров необходимо описать логику (условия) фильтрации, путем указания оператора сравнения правил (И, ИЛИ и т.д.), поля, и оператора сравнения поля:





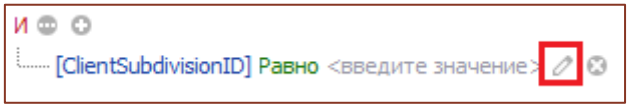



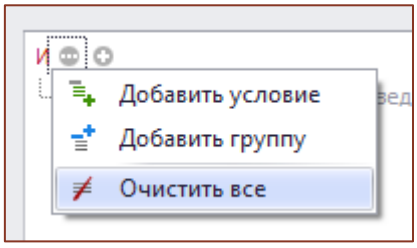

В условиях можно сравнивать поля запроса, вычисляемые поля и скрытые элементы данных с:

- произвольными значениями ;
- другими полями запроса ;
- параметрами панели .

Для переключения между типами сравниваемых данных, нажимайте на иконку типа, пока не появится иконка нужного типа:



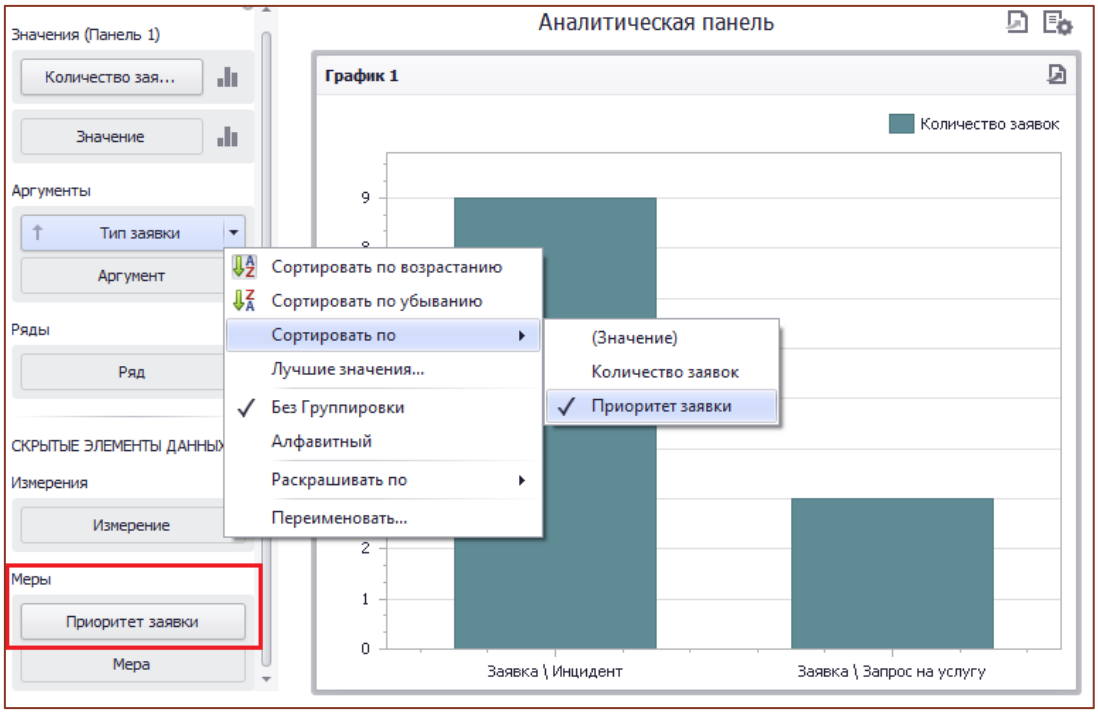

Чтобы скопировать условие, выберите условие, и нажмите CTRL+C. Чтобы вставить условие, нажмите CTRL+V. Чтобы удалить все условия, нажмите кнопку , и выберите «Очистить все»:



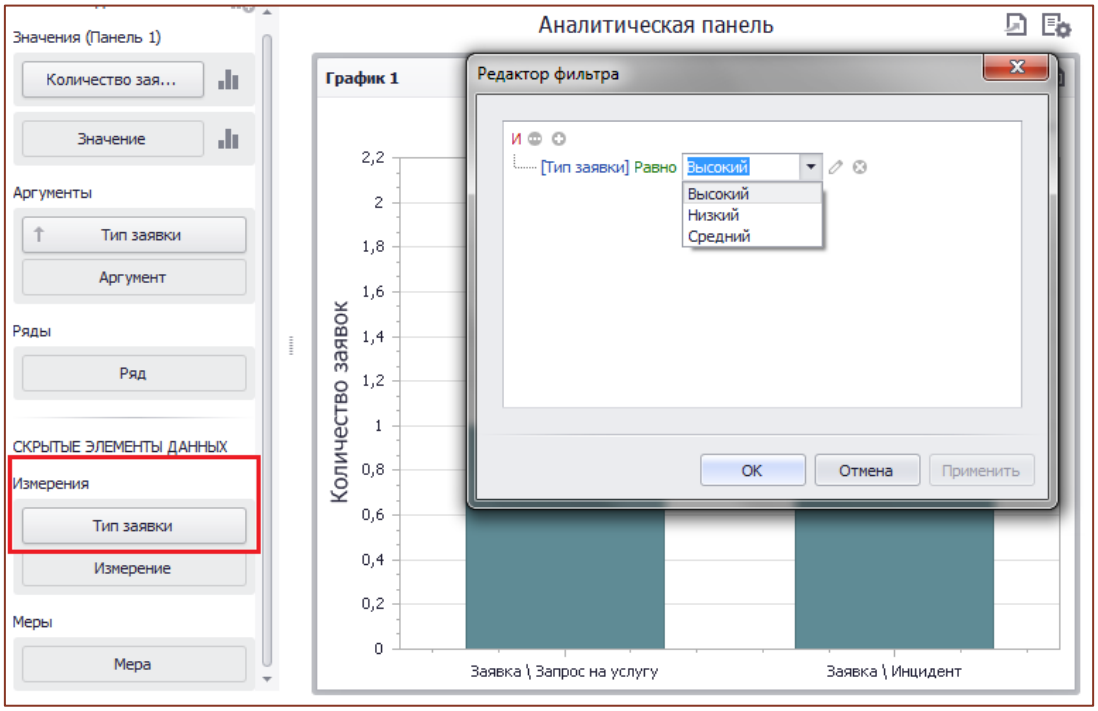
# Скрытые элементы данных

Скрытые элементы данных используются для фильтрации («Изменение») и сортировки списка полученных данных («Мера»).

Если поместить поле в «Мера», для остальных элементов данных панели будет доступен дополнительный пункт сортировки, соответствующий указанному полю:

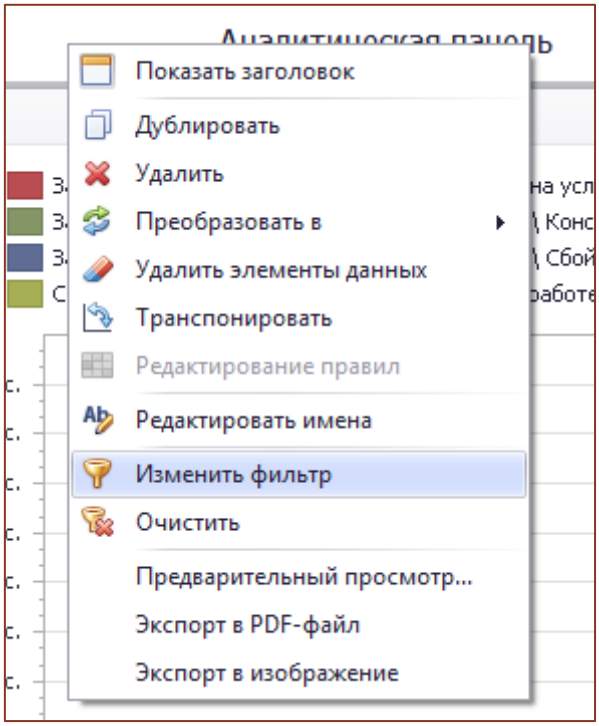



Если поместить поле запроса в «Измерение», это поле не будет отображаться на самой панели, но его можно будет использовать при фильтрации:



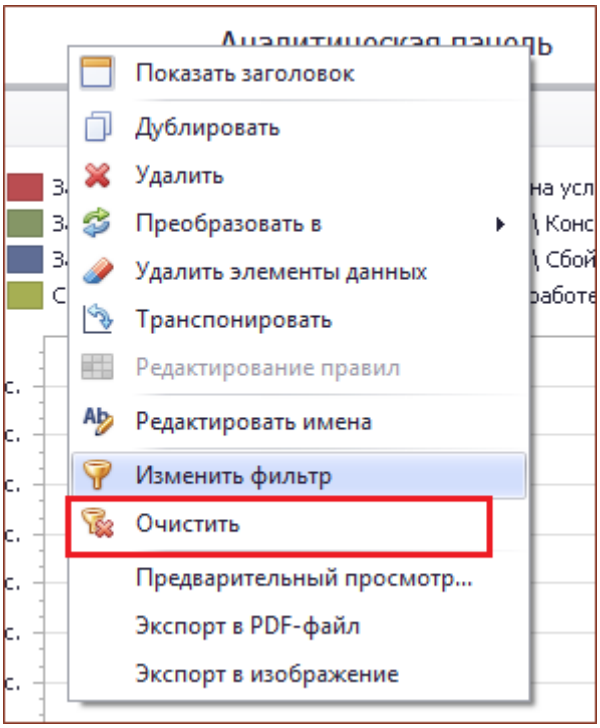
# Фиксированный фильтр

Для применения фильтрации, нажмите на элемент визуализации правой кнопкой мыши, и выберите пункт «Изменить фильтр»:



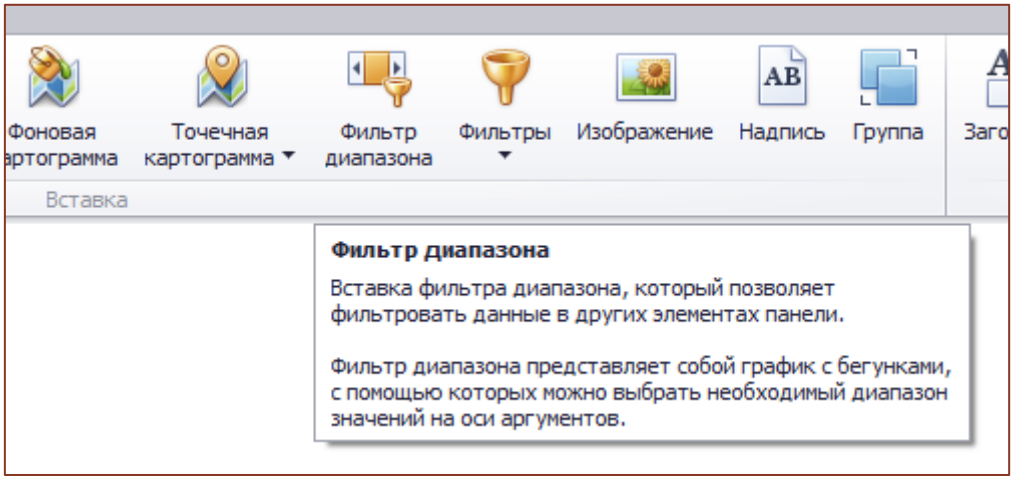

В окне редактора фильтра, добавьте необходимые правила или группы правил.

Чтобы сбросить фильтр, нажмите на элемент визуализации правой кнопкой мыши, и выберите пункт «Очистить»:

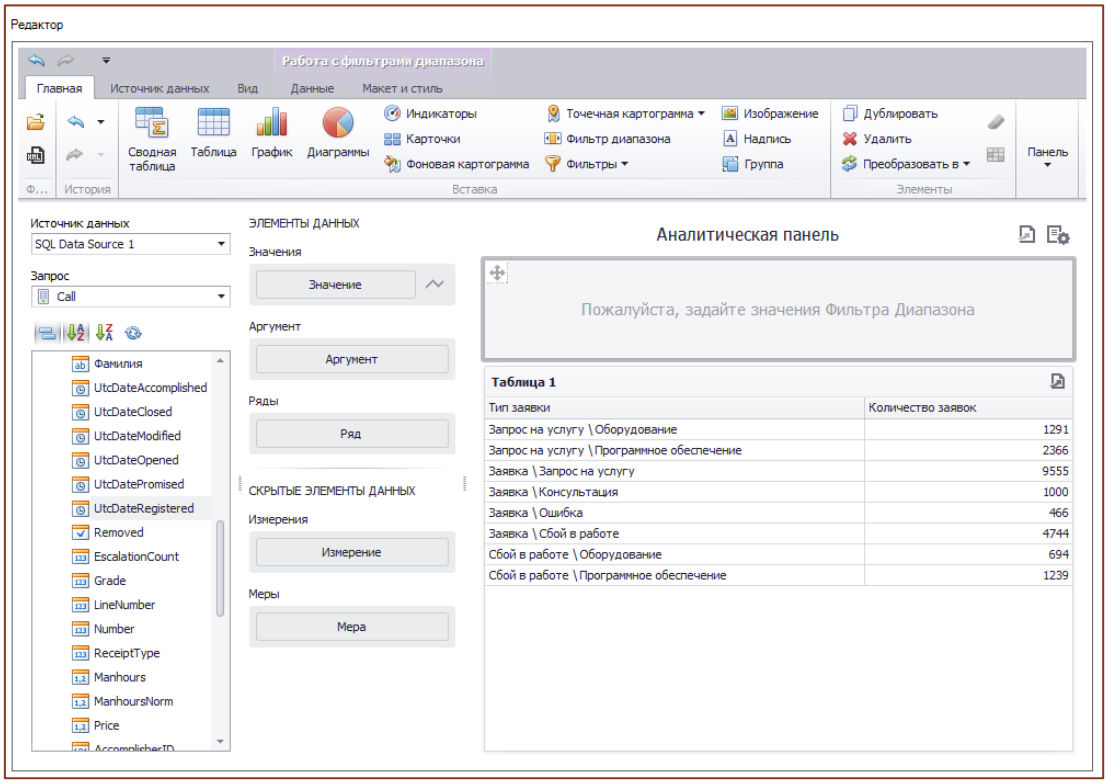


# Фильтр диапазона

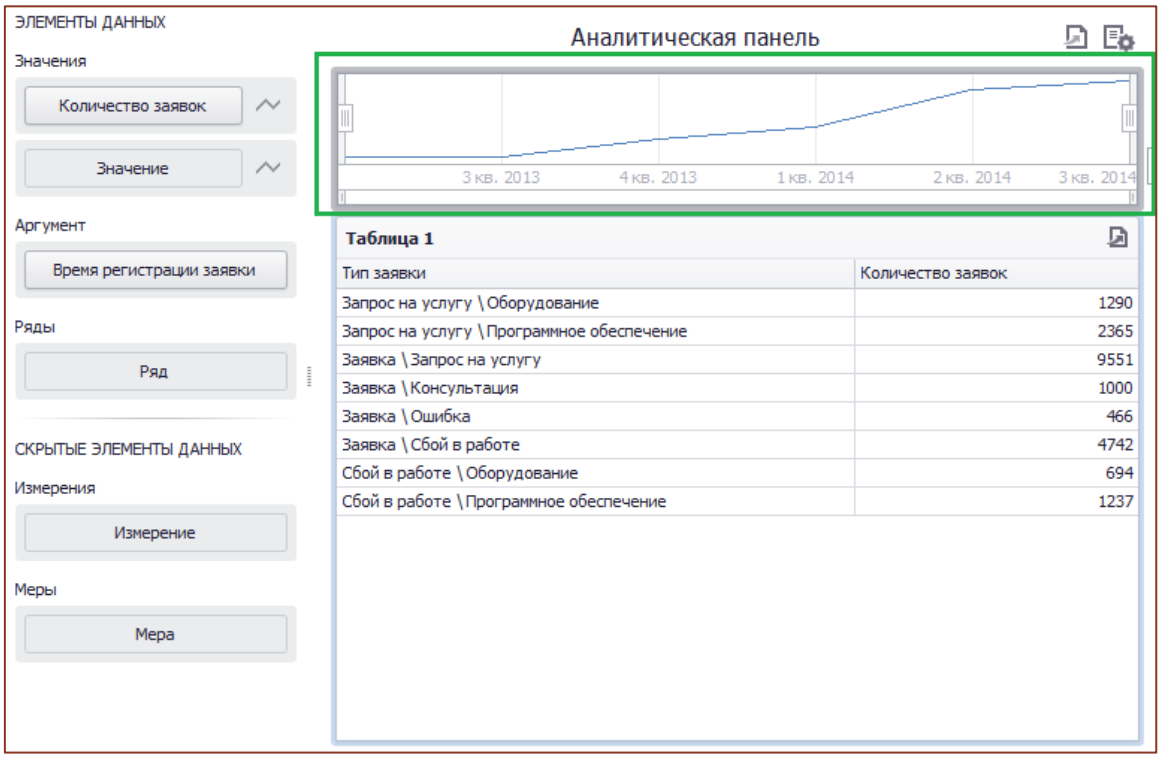
Фильтр диапазона представляется в виде небольшого интерактивного графика, который позволяет применять фильтрацию к другим элементам новой панели статистики:



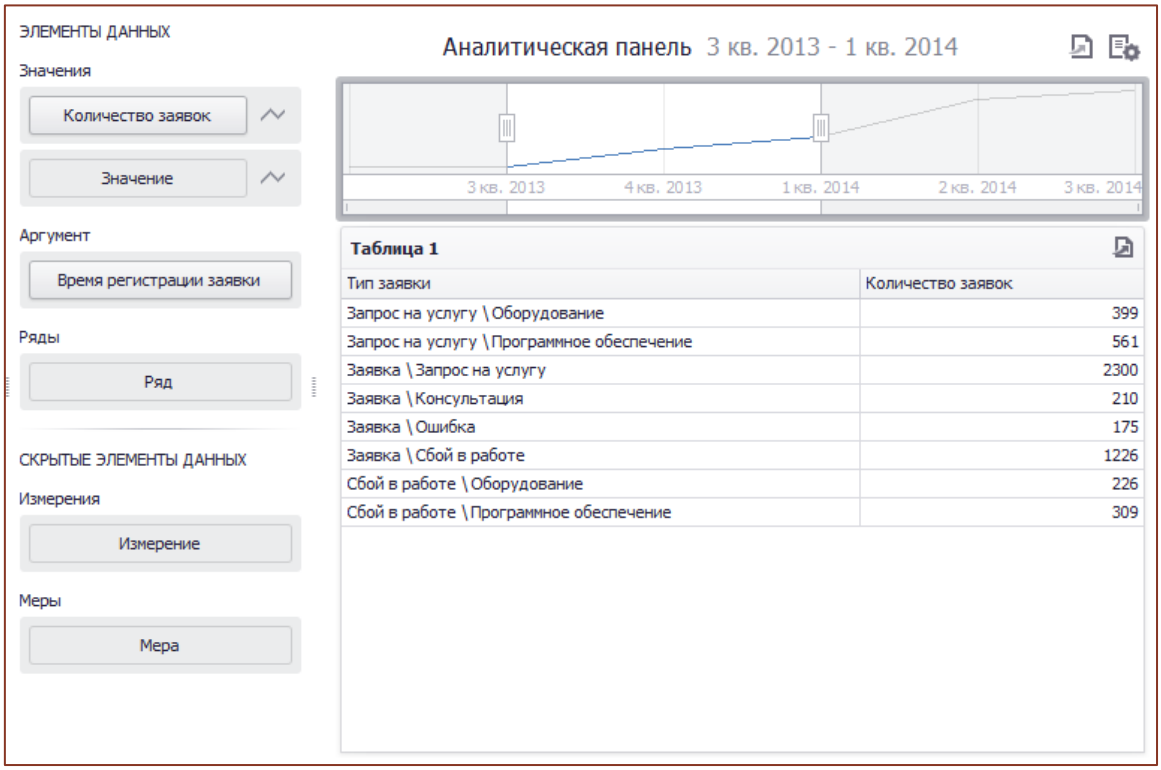
Рассмотрим работу фильтра на примере таблицы «Количество заявок по типам за всё время». Нажав на кнопку элемента «Фильтр диапазона», мы получим следующее:




Группа элементов «Значения» отображает одну из осей графика, в данном случае ось Y, а группа «Аргументы», соответственно, будет отображать ось X. Поместив drag-and-drop'ом в данные группы поля из сформированного запроса, мы получим фильтр в виде графика:

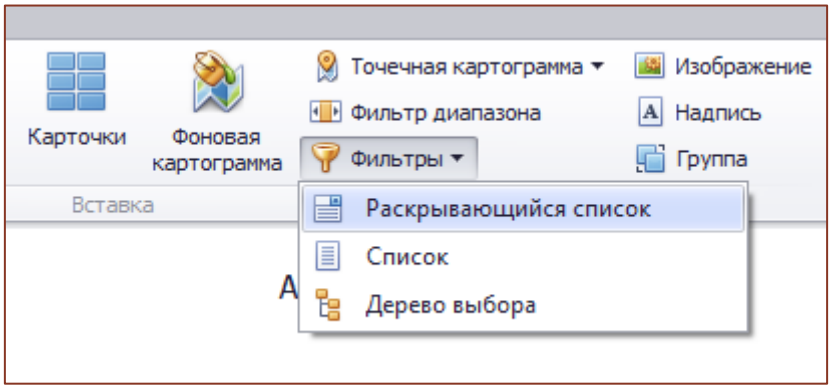


При применении фильтра, данные указанные в группе «Аргумент», будут являться критерием фильтрации всех элементов панели статистики:

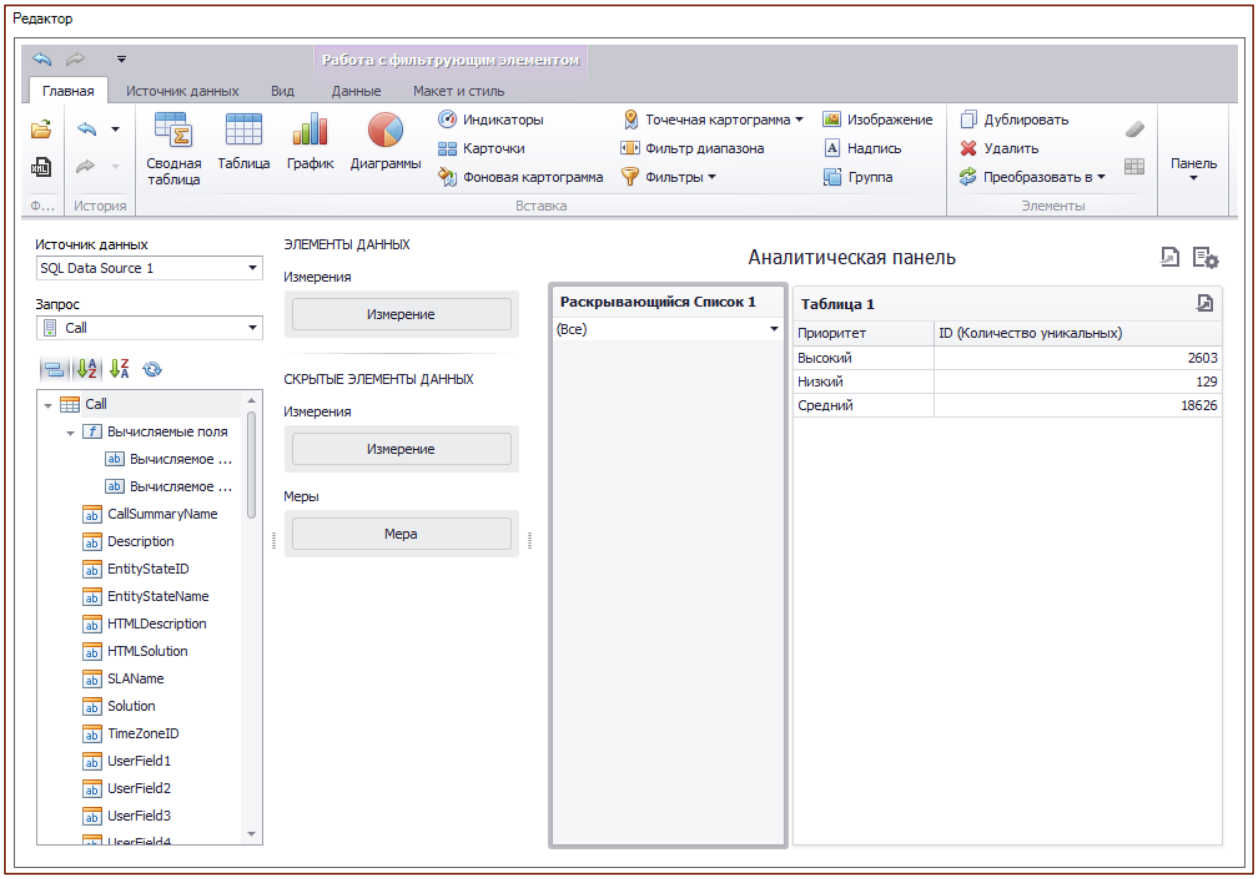



# Фильтры – Раскрывающийся список

Для того чтобы добавить фильтр «Раскрывающийся список», нажмите на кнопку данного элемента:

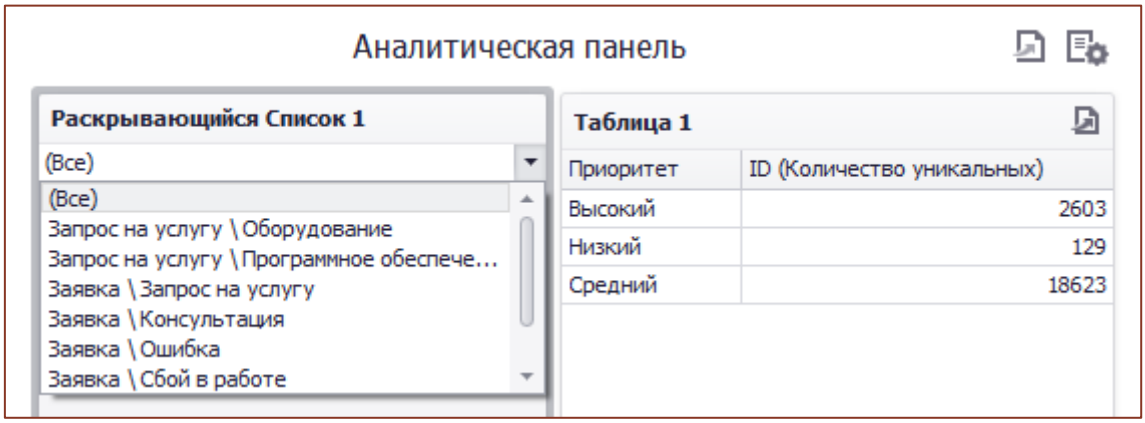


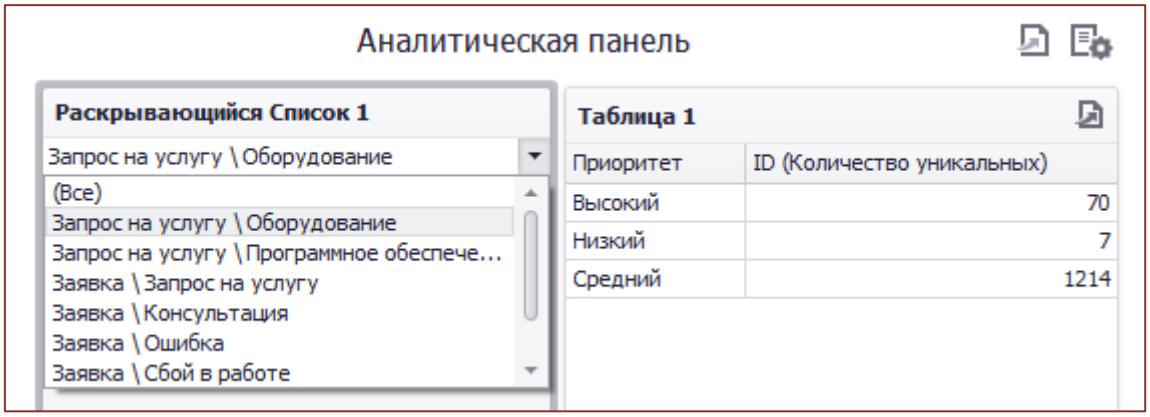
Рассмотрим данный фильтр на примере таблицы «Количество заявок по приоритетам». Поместим фильтр «Раскрывающийся список» слева от таблицы:




В данном элементе панели доступна всего одна группа элементов данных – «Измерения», но также как и во всех остальных элементах панели, здесь доступны скрытые элементы данных. С помощью скрытых элементов данных можно установить дополнительный «фильтр для фильтра», с помощью редактора фильтров.

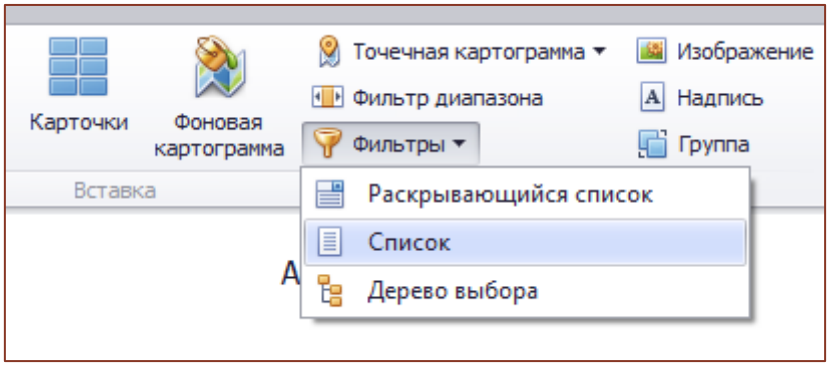
Поместив поле запроса в «Измерение», значения раскрывающегося списка будут взяты из значений указанного поля. При выборе значения раскрывающегося списка, все элементы панели будут отфильтрованы по критерию выбранного значения раскрывающегося списка:



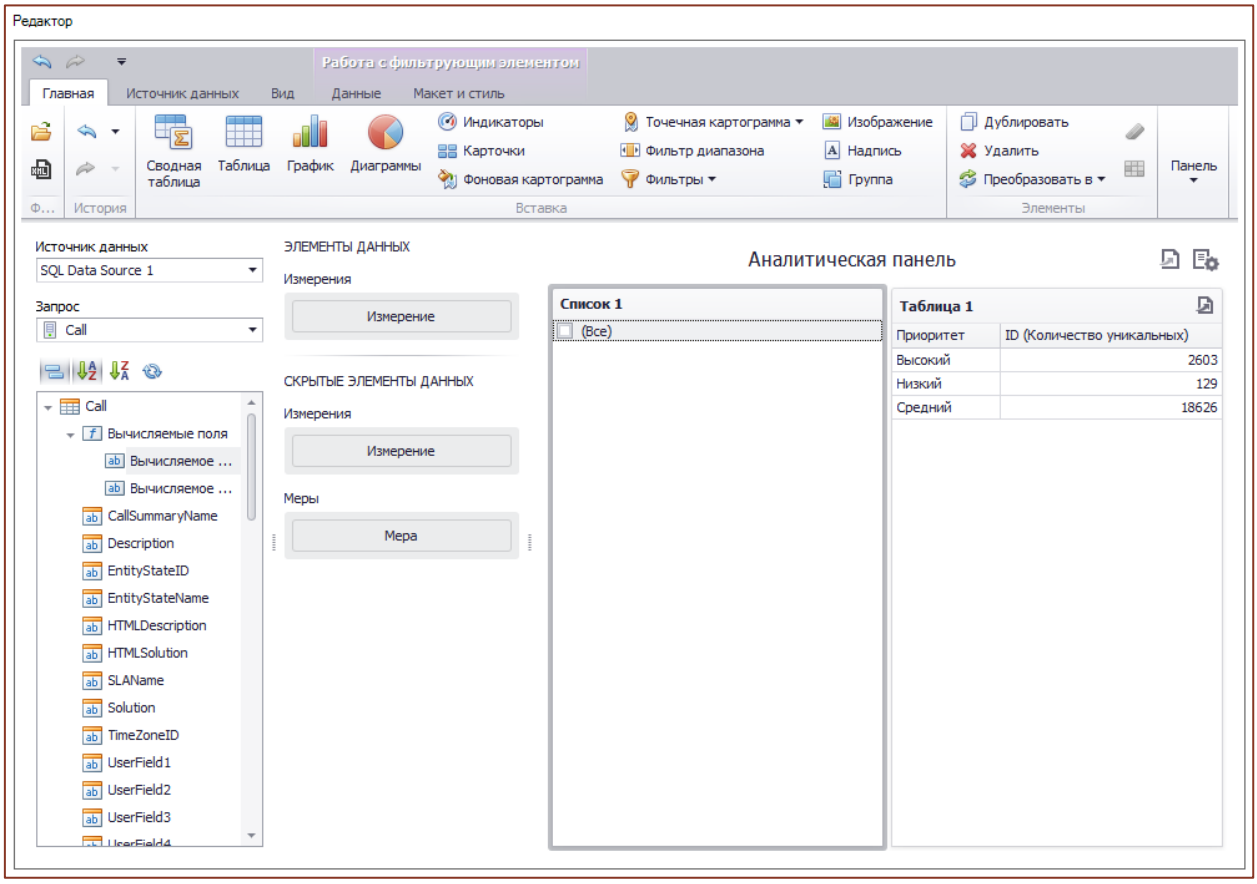




# Фильтры – Список

Для добавления фильтра «Список», нажмите на соответствующий элемент в панели инструментов:

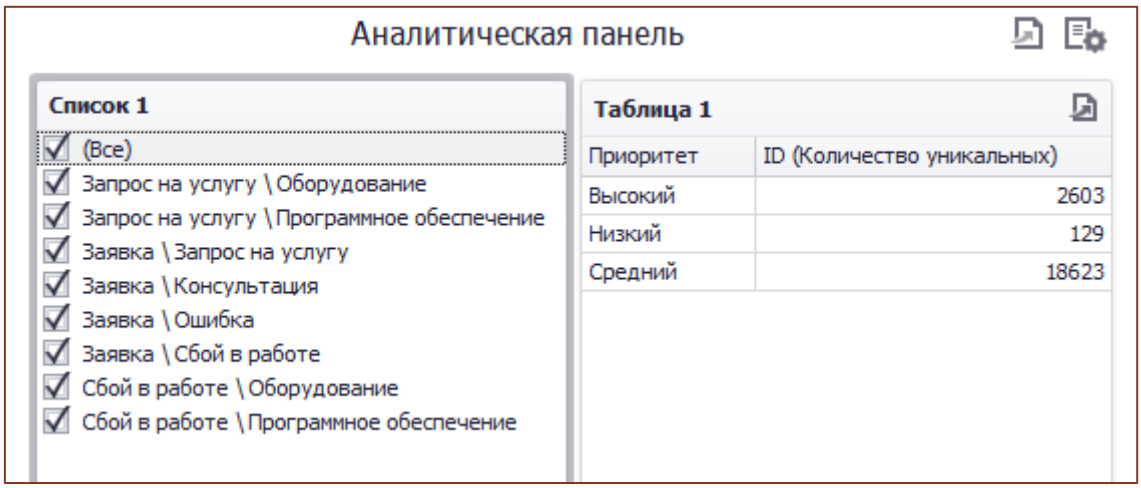


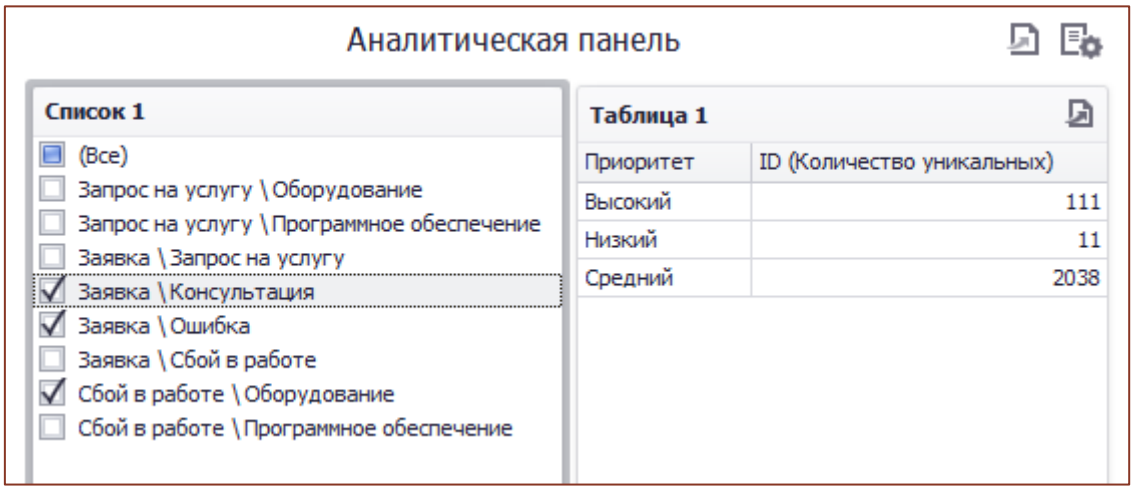
Рассмотрим данный фильтр на примере таблицы «Количество заявок по приоритетам». Поместим фильтр «Список» слева от таблицы:




В данном элементе панели доступна всего одна группа элементов данных – «Измерения», но также как и во всех остальных элементах панели, здесь доступны скрытые элементы данных. С помощью скрытых элементов данных можно установить дополнительный «фильтр для фильтра», с помощью редактора фильтров.

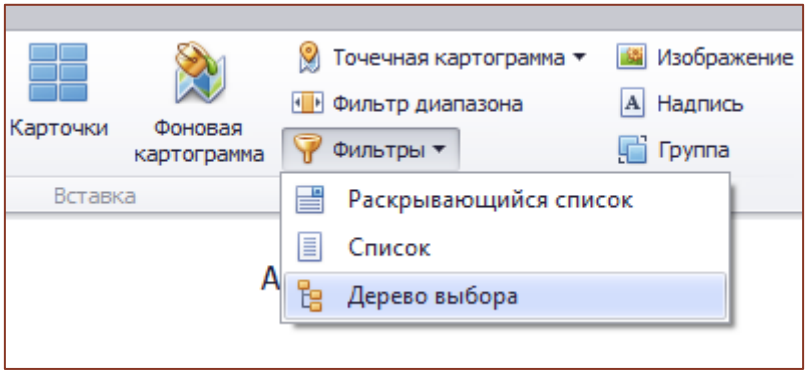
Поместив поле запроса в «Измерение», значения списка будут взяты из значений указанного поля. При выборе значения списка, все элементы панели будут отфильтрованы по критерию выбранного значения списка. В отличие от фильтра «Раскрывающийся список», в данном фильтре можно одновременно выбрать несколько значений:



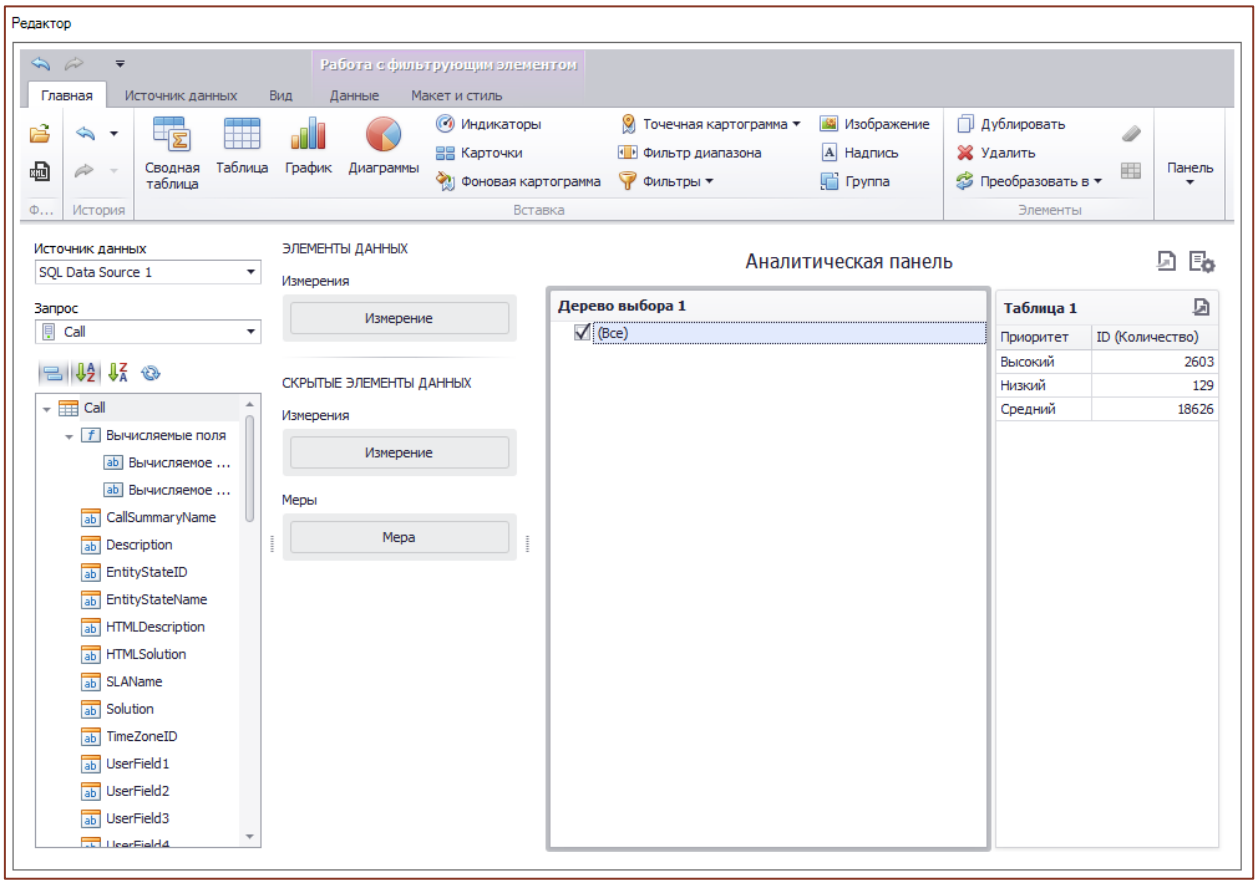



# Фильтры – Дерево выбора

Для добавления фильтра «Дерево выбора», нажмите на соответствующий элемент в панели инструментов:

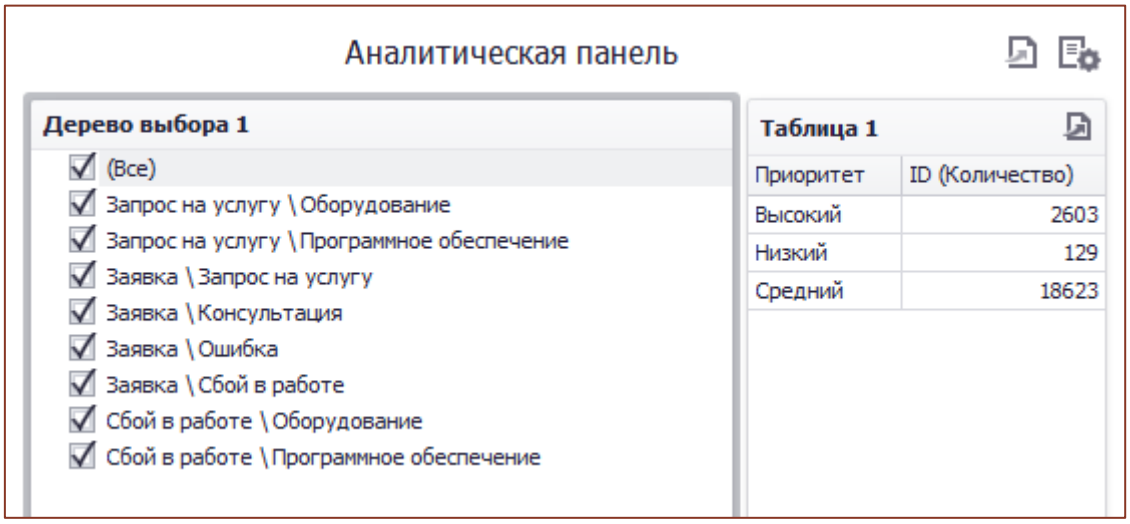



Рассмотрим данный фильтр на примере таблицы «Количество заявок по приоритетам». Поместим фильтр «Дерево выбора» слева от таблицы:

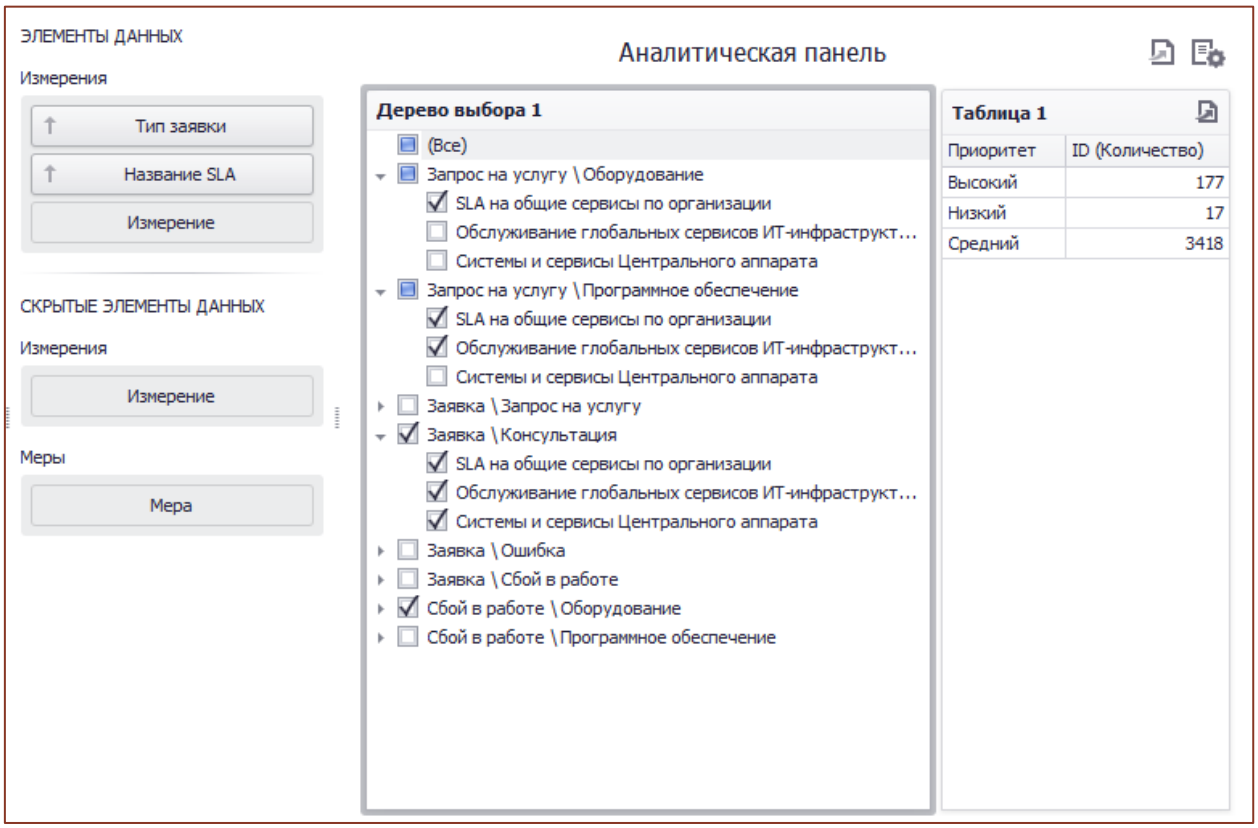



В данном элементе панели доступна всего одна группа элементов данных – «Измерения», но также как и во всех остальных элементах панели, здесь доступны скрытые элементы данных. С помощью скрытых элементов данных можно установить дополнительный «фильтр для фильтра», с помощью редактора фильтров.

Поместив поле запроса в «Измерение», значения дерева будут взяты из значений указанного поля. При выборе значения дерева, все элементы панели будут отфильтрованы по критерию выбранного значения:




В отличие от фильтра «Раскрывающийся список» и фильтра «Список», в данном фильтре можно не только одновременно выбрать несколько значений, но также и создать древовидную структуру списка, путем добавления второго поля запроса в «Измерения». Таким образом, можно создать многоуровневое дерево выбора:



# Создание интерактивной таблицы заявок

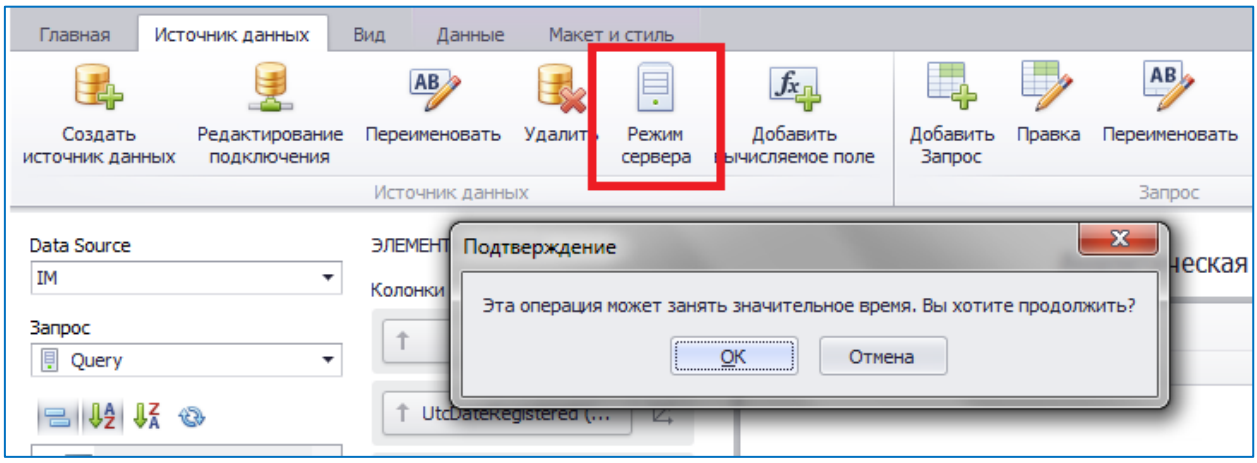
В новых панелях статистики появилась возможность создавать интерактивные таблицы, при нажатии на элементы которой можно открыть карточку того или иного объекта системы ИнфраМенеджер. Например, из таблицы заявок, нажав два раза на строку, можно открыть карточку заявки.

Ниже будет представлена пошаговая инструкция, как создать интерактивную таблицу.

**Шаг 1.** Создайте новую, или откройте ранее созданную панель статистики, с настроенным подключением к источнику данных.

**Шаг 2.** Добавьте в панель элемент визуализации «Таблица».

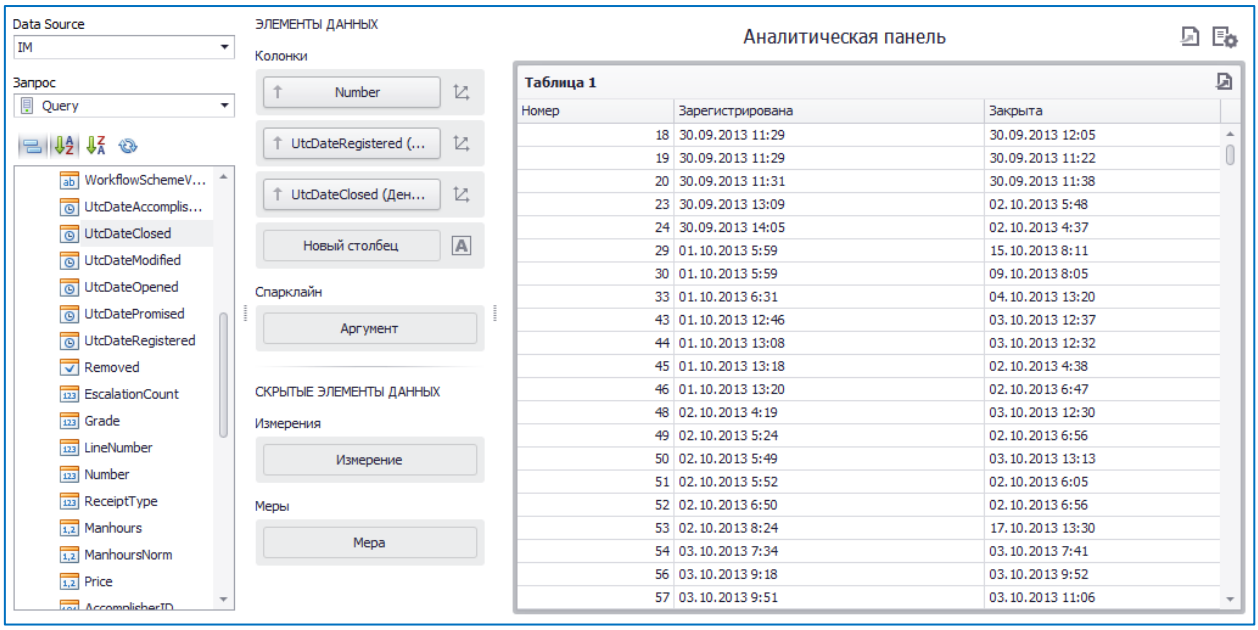
**Шаг 3.** Выведите панель из работы в режиме сервера. Это можно сделать на вкладке «Источник данных», кнопка «Режим сервера».




**Шаг 4.** Добавьте в таблицу необходимые поля.

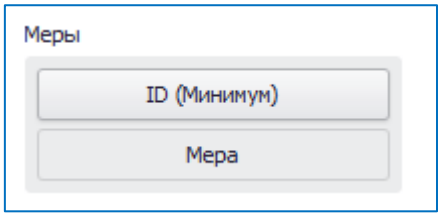
Внимание! Данные в таблице должны содержать только точные значения. Каждая строка таблицы должна соответствовать одной записи в базе данных, т.е. одному объекту системы.

Рассмотрим на примере таблицы заявок. В таблице отразим следующие данные: номер заявки, дата регистрации, дата закрытия.



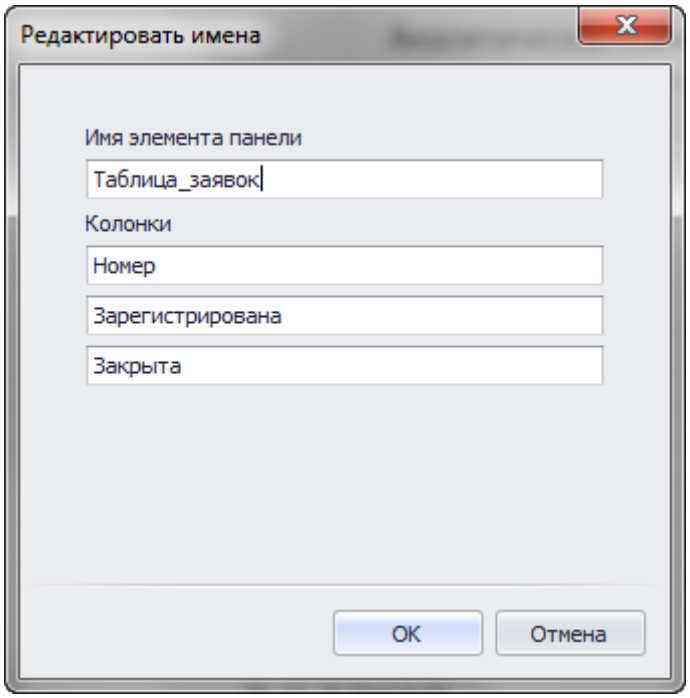

**Шаг 5.** Добавьте в элемент Мера поле, которое позволит идентифицировать объект в базе данных. Это должно быть поле из запроса, которое содержит в себе системный идентификатор объекта (Guid). После добавления поля, установите свойство элемента данных на «Максимум» или «Минимум» (без разницы).

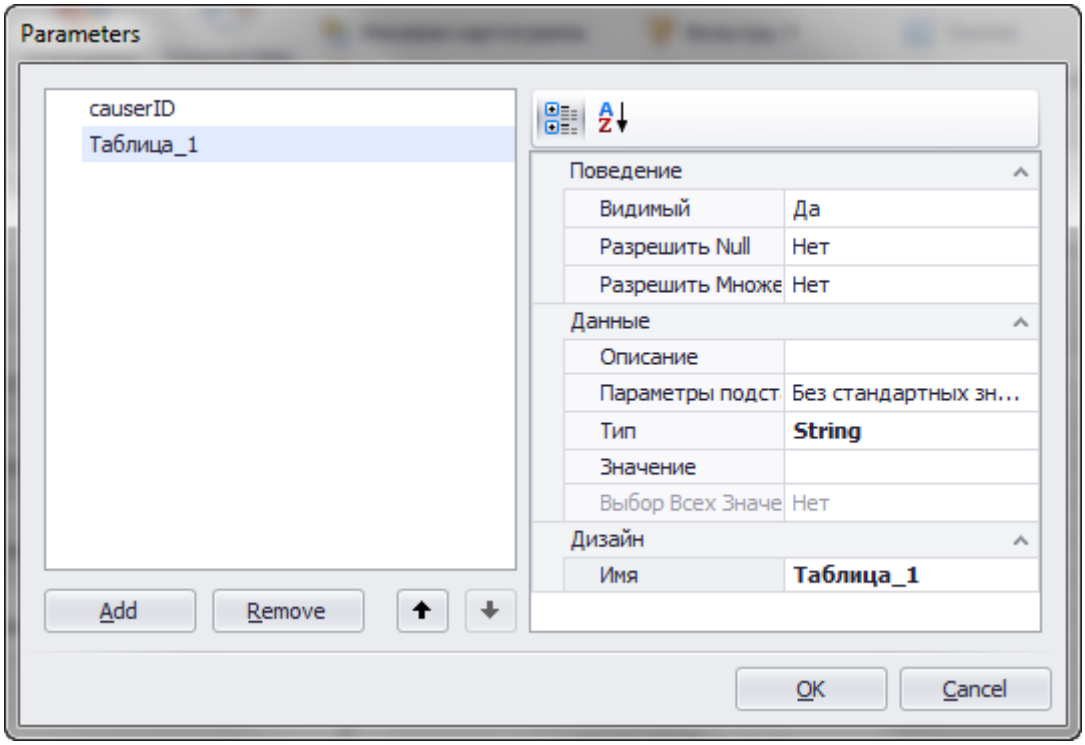
На текущий момент, возможность открытия карточки объекта доступна только для заявок, поэтому в нашем примере, в элемент Мера добавим поле **ID** из нашего запроса. В базе данных, в таблице заявок (Call), в поле **ID** хранится индивидуальный системный идентификатор каждой заявки.




**Шаг 6.** Переименуйте таблицу (правая кнопка мыши – «Редактировать имена»), и создайте новый параметр панели с названием, совпадающим с названием таблицы.

Поскольку названия параметров не могут содержать пробелы и спецсимволы (кроме символа «_»), переименуйте таблицу в соответствии с данными критериями.

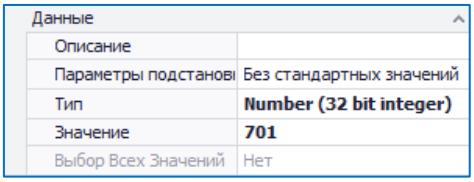


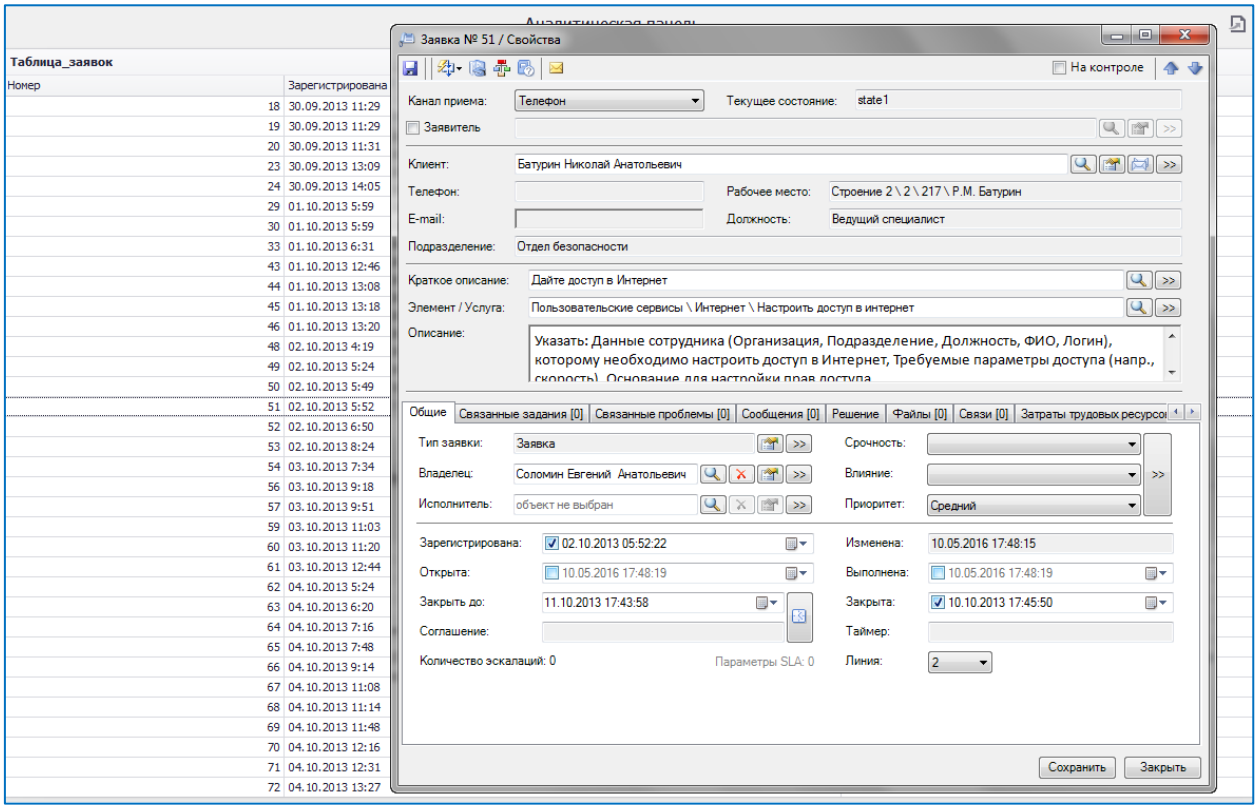

**Шаг 7.** В свойствах параметра, установите следующие значения:

Тип: **Number (32 bit integer)**

Значение: **701**



**Шаг 8**. Сохраните/добавьте новую панель, и протестируйте работу функции. Выберите измененную/созданную панель в списке, и нажмите два раза левой кнопкой мыши на любой строке таблицы. Должна открыться карточка объекта.




# Описание готовых представлений базы данных (View)

В базах данных системы ИнфраМенеджер присутствует определенное количество представлений (view), которые могут быть полезны при создании новых панелей статистики. Представления упрощают этап создания источника данных в части формирования запроса к базе данных. По сути, данные представления являются преднастроенными запросами, которые возвращают информацию из различных таблиц базы данных, и объединенные по разным тематикам.

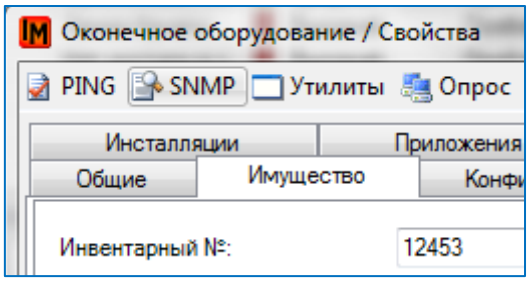
Представления доступны в меню «Конструктора запросов», под списком доступных таблиц:

В данном разделе приводится описание часто используемых представлений баз данных системы ИнфраМенеджер.

# VIEW_ASSET

В данном представлении отображается информация об имущественных полях оборудования когда-либо созданного в системе. Данное представление также возвращает информацию и об удаленных устройствах.

Имущественная информация указана в карточке оборудования, на вкладке «Имущество»:




Данные, возвращаемые представлением:

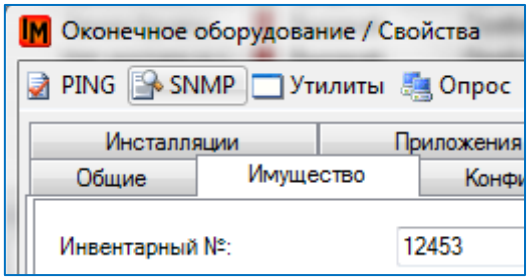
| Поле | Описание |
|---|---|
| Agreement | Документ, удостоверяющий приобретение оборудования |
| AppointmentDate | Дата назначения МОЛ |
| AssetStateID | Идентификатор имущественного состояния |
| AssetStateName | Название имущественного состояния |
| Cost | Стоимость оборудования |
| DateAnnuled | Дата списания оборудования |
| DateInquiry | Дата последнего опроса (WMI) |
| DateReceived | Дата принятия оборудования |
| DeviceIntID | Числовой идентификатор оборудования |
| Founding | Основание назначения МОЛ |
| IsWorking | Флаг, указывающий на работоспособность оборудования (не списано, не в ремонте) |
| OnStore | Флаг, указывающий на нахождение оборудования на складе |
| OwnerClassID | Идентификатор класса владельца оборудования (организация) |
| OwnerID | Идентификатор владельца оборудования |
| OwnerName | Наименование владельца оборудования |
| ServiceCenterID | Идентификатор сервисного центра |
| ServiceCenterName | Наименование сервисного центра |
| ServiceContractID | Идентификатор сервисного контракта |
| ServiceContractNumber | Номер сервисного контракта |
| SupplierID | Идентификатор поставщика оборудования |
| SupplierName | Наименование поставщика оборудования |
| UserField1 | Пользовательское поле 1 |
| UserField2 | Пользовательское поле 2 |
| UserField3 | Пользовательское поле 3 |
| UserField4 | Пользовательское поле 4 |
| UserField5 | Пользовательское поле 5 |

| | |
|---|---|
| UserID | Идентификатор МОЛ |
| UserIntID | Числовой идентификатор МОЛ |
| UserName | ФИО материально-ответственного лица |
| UtilizerClassID | Идентификатор класса использующего оборудование (организация, подразделение, пользователь) |
| UtilizerID | Идентификатор использующего оборудование |
| UtilizerName | Наименование использующего оборудование |
| Warranty | Дата истечения гарантии |

## VIEW_ASSETNUMBER

В данном представлении отображается информация об имущественных полях оборудования, заведенного в систему на текущий момент. Информация об удаленном оборудовании не отображается. Данное представление имеет более широкий перечень возвращаемых полей по сравнению с view_Asset.

Имущественная информация указана в карточке оборудования, на вкладке «Имущество»:




Данные, возвращаемые представлением:

| **Поле** | **Описание** |
|---|---|
| Agreement | Документ, удостоверяющий приобретение оборудования |
| AppointmentDate | Дата назначения МОЛ |
| AssetStateID | Идентификатор имущественного состояния |
| AssetStateName | Название имущественного состояния |
| BuildingID | Идентификатор здания |
| BuildingName | Наименование здания |
| ClassID | Числовой идентификатор класса оборудования |
| Code | Код |
| Cost | Стоимость оборудования |
| DateAnnuled | Дата списания оборудования |
| DateInquiry | Дата последнего опроса (WMI) |
| DateReceived | Дата принятия оборудования |
| DeviceIntID | Числовой идентификатор оборудования |
| FloorID | Идентификатор этажа |
| FloorName | Наименование этажа |
| Founding | Основание назначения МОЛ |
| ID | Идентификатор оборудования |

| | |
|---|---|
| IntID | Числовой идентификатор оборудования |
| InvNumber | Инвентарный номер оборудования |
| IsWorking | Флаг, указывающий на работоспособность оборудования (не списано, не в ремонте) |
| LocationOnStore | На складе (местоположение) |
| ModelName | Наименование модели оборудования |
| Name | Название оборудования |
| Note | Примечание оборудования |
| OnStore | Флаг, указывающий на нахождение оборудования на складе |
| OrganizationID | Идентификатор организации (местоположение) |
| OrganizationName | Наименование организации (местоположение) |
| OwnerClassID | Идентификатор класса владельца оборудования (организация) |
| OwnerID | Идентификатор владельца оборудования |
| OwnerName | Наименование владельца оборудования |
| RackID | Идентификатор шкафа (местоположение) |
| RackName | Наименование шкафа (местоположение) |
| RoomID | Идентификатор комнаты (местоположение) |
| RoomName | Наименование комнаты (местоположение) |
| SerialNumber | Серийный номер |
| ServiceCenterID | Идентификатор сервисного центра |
| ServiceCenterName | Наименование сервисного центра |
| ServiceContractID | Идентификатор сервисного контракта |
| ServiceContractNumber | Номер сервисного контракта |
| SupplierID | Идентификатор поставщика оборудования |
| SupplierName | Наименование поставщика оборудования |
| TypeName | Наименование типа оборудования |
| UserField1 | Пользовательское поле 1 |
| UserField2 | Пользовательское поле 2 |
| UserField3 | Пользовательское поле 3 |
| UserField4 | Пользовательское поле 4 |
| UserField5 | Пользовательское поле 5 |
| UserID | Идентификатор МОЛ |
| UserIntID | Числовой идентификатор МОЛ |
| UserName | ФИО МОЛ |
| UtilizerClassID | Идентификатор класса использующего оборудование (организация, подразделение, пользователь) |
| UtilizerID | Идентификатор использующего оборудование |
| UtilizerName | Наименование использующего оборудование |
| VendorName | Производитель, указанный в модели оборудования |
| Warranty | Дата истечения гарантии |
| WorkplaceID | Идентификатор рабочего места |
| WorkplaceName | Наименование рабочего места |

# VIEW_CALL

Данное представление возвращает основную информацию по заявкам, созданным в системе. Также отображает информацию об удаленных заявках. Данное представление возвращает почти все данные из полей карточки заявки, а также некоторую аналитическую информацию.

Данные, возвращаемые представлением:

| **Поле** | **Описание** |
|---|---|
| ID | Идентификатор заявки |
| ReceiptType | Канал поступления (числовой показатель) |
| InitiatorID | Идентификатор инициатора |
| InitiatorFullName | ФИО инициатора |
| ClientID | Идентификатор клиента |
| ClientFullName | ФИО клиента заявки |
| CallSummaryName | Краткое описание заявки |
| ServiceItemID | Идентификатор элемента |
| ServiceAttendanceID | Идентификатор услуги |
| ServiceID | Идентификатор сервиса |
| ServiceItemFullName | Наименование элемента |
| ServiceAttendanceFullName | Наименование услуги |
| ServiceName | Наименование сервиса |
| LineNumber | Номер линии поддержки |
| Description | Описание заявки |
| CallTypeID | Идентификатор типа заявки |
| CallTypeFullName | Наименование типа заявки |
| OwnerID | Идентификатор владельца |
| OwnerFullName | ФИО владельца |
| ExecutorID | Идентификатор исполнителя |
| ExecutorFullName | ФИО исполнителя |
| QueueID | Идентификатор группы исполнителей |
| QueueName | Наименование группы исполнителей |
| UrgencyID | Идентификатор срочности заявки |
| UrgencyName | Наименование срочности заявки |
| InfluenceID | Идентификатор влияния заявки |
| InfluenceName | Наименование срочности заявки |
| PriorityID | Идентификатор приоритета заявки |
| PriorityName | Наименование приоритета заявки |
| UtcDateModified | Дата последнего изменения заявки |
| UtcDateRegistered | Дата регистрации заявки |
| UtcDateOpened | Дата открытия заявки |
| UtcDatePromised | Дата обещанного решения (закрыть до) |
| UtcDateAccomplished | Дата выполнения заявки |
| UtcDateClosed | Дата закрытия заявки |

| | |
|---|---|
| EscalationCount | Количество эскалаций |
| AccomplisherID | Идентификатор выполнившего |
| AccomplisherFullName | ФИО выполнившего |
| Grade | Оценка пользователя по заявке |
| Solution | Решение по заявке |
| Removed | Флаг, указывающий удалена ли заявка |
| DocumentCount | Количество связанных с заявкой файлов |
| UserField1 | Пользовательское поле 1 |
| UserField2 | Пользовательское поле 2 |
| UserField3 | Пользовательское поле 3 |
| UserField4 | Пользовательское поле 4 |
| UserField5 | Пользовательское поле 5 |
| WorkOrderCount | Количество связанных с заявкой заданий |
| IncidentResultID | Идентификатор результата устранения инцидента |
| RFSResultID | Идентификатор результата запроса на услугу |
| IncidentResultName | Наименование результата устранения инцидента |
| RFSResultName | Наименование результата запроса на услугу |
| DependencyObjectCount | Количество связей заявки (оборудование) |
| NoteCount | Количество заметок по заявке |
| MessageCount | Количество сообщений по заявке |
| SLAName | Название SLA |
| CalendarWorkScheduleID | Идентификатор графика, указанного в свойствах SLA |
| TimeZoneID | Идентификатор часового пояса (зоны), указанного в свойствах SLA |
| EntityStateID | Идентификатор текущего состояния заявки |
| EntityStateName | Наименование текущего состояния заявки |
| WorkflowSchemeID | Идентификатор схемы рабочей процедуры, по которой запущена заявка |
| WorkflowSchemeIdentifier | Идентификатор схемы рабочей процедуры, указанный в свойствах схемы |
| WorkflowSchemeVersion | Версия схема рабочей процедуры |
| NegotiationCount | Количество согласований по заявке |
| ClientSubdivisionID | Идентификатор подразделения клиента |
| ClientSubdivisionName | Наименование подразделения клиента |
| ClientOrganizationID | Идентификатор организации клиента |
| ClientOrganizationName | Наименование организации клиента |
| ProblemCount | Количество проблем, связанных с заявкой |
| Manhours | Трудозатраты, установленные вручную |
| ManhoursNorm | Оценка трудозатрат |
| BudgetUsageCauseText | Основание, указанное в свободной форме (трудозатраты) |
| BudgetUsageCauseSLAID | Идентификатор SLA, указанного в качестве основания трудозатрат |
| BudgetUsageCauseSLAName | Наименование SLA, указанного в качестве основания трудозатрат |
| BudgetObjectClassID | Идентификатор класса объекта, указанного в поле Бюджет |
| BudgetObjectID | Идентификатор объекта, указанного в поле Бюджет |
| BudgetID | Идентификатор статьи бюджета |

| | |
|---|---|
| BudgetObjectName | Наименование статьи бюджета |
| BudgetFullName | Полное значение поля Бюджет |

## VIEW_USER

Данное представление возвращает основную информацию о пользователях когда-либо созданных в системе. Также отображает информацию и об удаленных пользователях. Данное представление возвращает почти все данные из полей карточки пользователя, а также некоторую аналитическую информацию.

Данные, возвращаемые представлением:

| **Поле** | **Описание** |
|---|---|
| BuildingID | Идентификатор здания (местоположение) |
| BuildingName | Наименование здания (местоположение) |
| CalendarWorkScheduleID | Идентификатор календаря рабочего времени (местоположение) |
| CalendarWorkScheduleName | Наименование календаря рабочего времени (местоположение) |
| DivisionID | Идентификатор подразделения |
| DivisionName | Наименование подразделения |
| Email | Email |
| Family | Фамилия |
| Fax | Факс |
| FloorID | Идентификатор этажа (местоположение) |
| FloorName | Наименование этажа (местоположение) |
| ID | Идентификатор пользователя |
| IntID | Числовой идентификатор пользователя |
| IsLockedForOSI | Флаг, указывающий блокирован ли пользователь для задач опроса |
| Login | Логин пользователя |
| Name | Имя |
| Note | Примечание |
| Number | Табельный номер |
| OrganizationID | Идентификатор организации |
| OrganizationName | Наименование организации |
| Pager | Поле "Прочее" |
| Patronymic | Отчество |
| Phone | Телефонный номер |
| PositionID | Идентификатор должности |
| PositionName | Наименование должности |
| Removed | Флаг, указывающий удален ли пользователь |
| RoomID | Идентификатор комнаты (местоположение) |
| RoomName | Наименование комнаты (местоположение) |
| SDWebAccessIsGranted | Флаг "Разрешить Web-идентификацию в Службу Поддержки" |

| | |
|---|---|
| SID | Security ID. Заполняется в случае создания пользователя через задачу импорта из Active Directory. |
| TimeZoneID | Идентификатор часового пояса (зона) |
| TimeZoneName | Наименование часового пояса (зона) |
| WorkplaceID | Идентификатор рабочего места |
| WorkplaceName | Наименование рабочего места |

# Описание стандартных панелей статистики

В комплекте поставки системы ИнфраМенеджер присутствуют стандартные панели статистики. В данном разделе дано смысловое описание данных панелей, а также описание запросов к базе данных, использованных в панелях.

## Заявки в работе по владельцам и исполнителям

Панель предоставляет информацию о заявках, у которых установлена дата «Зарегистрирована» и она попадает в интервал, указанный в параметрах панели, либо у которых не установлена дата «Зарегистрирована».

В данной панели используются следующие элементы визуализации:

- Таблица количества заявок по владельцам и исполнителям, с указанием сервисов и количества просроченных.
- Таблица заявок.
- Два фильтра: по владельцам и по сервисам.

## Открытые заявки по владельцам и исполнителям

| Владелец | Распределено на | Название сервиса | Всего в работе | Из них просро... |
|---|---|---|---|---|
| Клочков Петр | Клочков Петр | Печать | 3 | 3 |
| Корнеев Андрей Семен... | | Интернет | 1 | 1 |
| Мышин Вадим Борисович | | Персональный компьютер | 1 | 1 |

**Выбор сервисов**

- (Все)
- Пользовательские сервисы

**Владельцы**

- (Все)
- Клочков Петр
- Корнеев Андрей Семенович
- Мышин Вадим Борисович

**Перечень заявок**

| ФИО Владельца | Испол... | Номер | Сервис | Тип | Состояние | ФИО клиента | Краткое описание | Просрочено | Зарег. | Срок по SLA | Откр. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Клочков Петр | Клочк... | 1 | Персона... | Инци... | Закрыта | Кадашева Оль... | Не включается компью... | Нет | 15.04.201... | 18.04.201... | 15.0... |
| | | 2 | | | | Админов Адми... | проблемы с выключени... | | 15.04.201... | 18.04.201... | 15.0... |
| | | 9 | Общие ф... | | | Гаврилова Вио... | отсутствует доступ | | 15.04.201... | 18.04.201... | 15.0... |
| | | 14 | Печать | | | | Замин бумаги | | 16.04.201... | | 16.0... |
| | | 15 | | | | Рамзанов Дми... | | | 16.04.201... | | 16.0... |
| | | 16 | | | Зарегистр... | Кандрашова А... | | Да | 16.04.201... | | |
| | | 17 | | Заявка | Открыта | Пермяков Вла... | | | | | 16.0... |
| | | 18 | | | | Давлатова Ир... | | | 16.04.201... | | 16.0... |
| Корнеев Анд... | | 3 | Интернет | Запр... | Ожидает ... | Обломов Андр... | Дайте доступ в Интернет | | 15.04.201... | 20.04.201... | 15.0... |
| Мышин Вади... | | 19 | Персона... | Заявка | Открыта | Суслов Георги... | проблемы с выключени... | | 17.05.201... | 18.05.201... | 17.0... |
| | Admин... | 20 | Общие ф... | | Закрыта | Белов Никола... | отсутствует доступ | Нет | 26.05.201... | 27.05.201... | 26.0... |

Описание полей, возвращаемых запросом, а также формулы полей из запроса (`select`). Основные данные берутся из таблицы dbo.Call (краткое обозначение «с.»):

| **Поля** | **Описание** | **Формула** |
|---|---|---|
| ID | - | `c.ID` |
| Группа | - | `c.QueueName` |
| Дата закрытия заявки | - | `c.UtcDateClosed` |
| Дата изменения заявки | - | `c.UtcDateModified` |
| Дата исполнения заявки | - | `c.UtcDateAccomplished` |
| Дата открытия заявки | - | `c.UtcDateOpened` |
| Дата регистрации заявки | - | `c.UtcDateRegistered` |
| Здание клиента | Поле берется из присоединенного представления view_User. | `uc.BuildingName` |
| Канал приема | - | `c.ReceiptType` |
| Комната клиента | Поле берется из присоединенного представления view_User. | `uc.RoomName` |
| Название категории сервиса | Поле берется из присоединенной таблицы dbo.Service. | `SC.Name` |
| Название сервиса | - | `c.ServiceName` |
| Название услуги сервиса | Поле берется из присоединенной таблицы dbo.ServiceAttendance. | `SA.Name` |
| Название элемента сервиса | Поле берется из присоединенной таблицы dbo.ServiceItem. | `SI.Name` |
| Описание заявки | - | `c.CallSummaryName` |
| Организация владельца | Обращение к представлению view_User, поиск названия организации по идентификатору владельца из таблицы заявок. | `(select OrganizationName from view_User where ID = c.OwnerID)` |
| Организация выполнившего | Обращение к представлению | `(select OrganizationName from view_User where ID =` |

| | | |
|---|---|---|
| | view_User, поиск названия организации по идентификатору выполнившего из таблицы заявок. | c.AccomplisherID) |
| Организация клиента заявки | - | c.ClientOrganizationName |
| Оценка по заявке | - | c.Grade |
| Подразделение владельца | Обращение к представлению view_User, поиск названия подразделения по идентификатору владельца из таблицы заявок. | (select DivisionName from view_User where ID = c.OwnerID) |
| Подразделение выполнившего | Обращение к представлению view_User, поиск названия подразделения по идентификатору выполнившего из таблицы заявок. | (select DivisionName from view_User where ID = c.AccomplisherID) |
| Подразделение клиента заявки | - | c.ClientSubdivisionName |
| Рабочее время исполнения | Рабочее время между датами «Зарегистрирована» и «Выполнена», если они заданы, рассчитанное исходя из настроек календаря рабочего времени, указанных в настройках параметров системы («Настройка параметров системы» - «Настройки календаря»). Если хотя бы одна дата не задана, результатом будет «0». | (case when c.UtcDateRegistered is not null and c.UtcDateAccomplished is not null then dbo.func_GetWorkTime(c.UtcDateRegistered, c.UtcDateAccomplished)/60 else 0 end) |
| РМ клиента | Поле берется из присоединенного представления view_User. | uc.WorkplaceName |

| | | |
|---|---|---|
| Служба клиента заявки | Отображает наименование подразделения 1-го уровня иерархии. | `dbo.func_GetSubStringByDelimiterIndex (c.ClientSubdivisionName, ' \ ', 1)` |
| Состояние заявки | - | `c.EntityStateName` |
| Срок исполнения по SLA | - | `c.UtcDatePromised` |
| Статус заявки | - | `c.EntityStateName` |
| Тип заявки | Обращение к таблице типов заявок dbo.CallType, поиск названия по идентификатору типа из таблицы заявок. | `(select Name from dbo.CallType where ID = c.CallTypeID)` |
| ФИО Владельца | - | `c.OwnerFullName` |
| ФИО выполнившего | - | `c.AccomplisherFullName` |
| ФИО Исполнителя | - | `c.ExecutorFullName` |
| ФИО клиента | - | `c.ClientFullName` |
| Этаж клиента | Поле берется из присоединенного представления view_User. | `uc.FloorName` |

Присоединенные таблицы/представления, их формулы (`join`):

| **Таблица/представление** | **Описание** | **Формула** |
|---|---|---|
| `view_User` | Объединение по совпадению поля ClientID в таблице заявок и поля ID в представлении view_User. | `inner join view_User uc on uc.ID= c.ClientID` |
| `ServiceItem` | Объединение по совпадению поля ServiceItemID в таблице заявок и поля ID в таблице элементов сервисов. | `left join ServiceItem SI on SI.ID = c.ServiceItemID` |
| `ServiceAttendance` | Объединение по совпадению поля ServiceAttendanceID в таблице заявок и поля ID в таблице услуг сервисов. | `left join ServiceAttendance SA on SA.ID = c.ServiceAttendanceID` |
| `Service` | Объединение по совпадению поля ServiceID в таблице заявок и поля ID в таблице сервисов. | `left join Service s on s.ID = c.ServiceID` |
| `ServiceCategory` | Объединение по совпадению поля ServiceCategoryID в таблице заявок и поля ID в таблице категорий сервисов. | `left join ServiceCategory SC on SC.ID = S.ServiceCategoryID` |

Формулы условий выборки в запросе (`where`):

| Условие | Формула |
|---|---|
| Дата «Зарегистрирована» установлена, и она попадает в интервал, указанный в параметрах панели, либо дата «Зарегистрирована» не установлена | `(dbo.func_GetDate(c.UtcDateRegistered) between @datein and dateadd(mi, 1496, @dateout) or c.UtcDateRegistered is null)` |
| Заявки не удалены | `c.Removed = 0` |

Вычисляемые поля панели:

| Название поля | Описание | Формула |
|---|---|---|
| Исполнитель или группа | Поле возвращает ФИО исполнителя заявки, если в заявке в качестве исполнителя указана не группа. | Iif(IsNullOrEmpty([Группа]), [ФИО Исполнителя], [Группа]) |
| Канал поступления заявки | По возвращаемым данным из запроса, определяется название канала поступления. | Iif([Канал приема] = 0, 'Телефон', Iif([Канал приема] = 1, 'Email', Iif([Канал приема] = 2, 'Web', Iif([Канал приема] = 3, 'Почта', Iif([Канал приема] = 4, 'Система', 'Служебная записка'))))) |
| Просрочено (да/нет) | Возвращает смысловое значение флага просрочки заявки по следующим условиям:<br>• Если дата исполнения заявки задана, то осуществляется проверка «Дата исполнения больше обещанного срока исполнения по SLA?».<br>• Если дата исполнения заявки не задана, то осуществляется проверка «Обещанный срок исполнения по SLA меньше текущей даты?». | Iif([Дата исполнения заявки] Is Null, Iif([Срок исполнения по SLA] < UtcNow(), 'Да', 'Нет'), Iif([Дата исполнения заявки] > [Срок исполнения по SLA], 'Да', 'Нет')) |
| Выполнено | Возвращает числовой флаг выполнения заявки (0/1) по условию, если задана дата исполнения заявки. | Iif(IsNullOrEmpty([Дата исполнения заявки]), 0, 1) |
| Просрочено | Возвращает числовой флаг просрочки заявки (0/1) по следующим условиям: | Iif([Дата исполнения заявки] Is Null, Iif([Срок исполнения по SLA] < UtcNow(), 1, 0), Iif([Дата исполнения заявки] > [Срок |

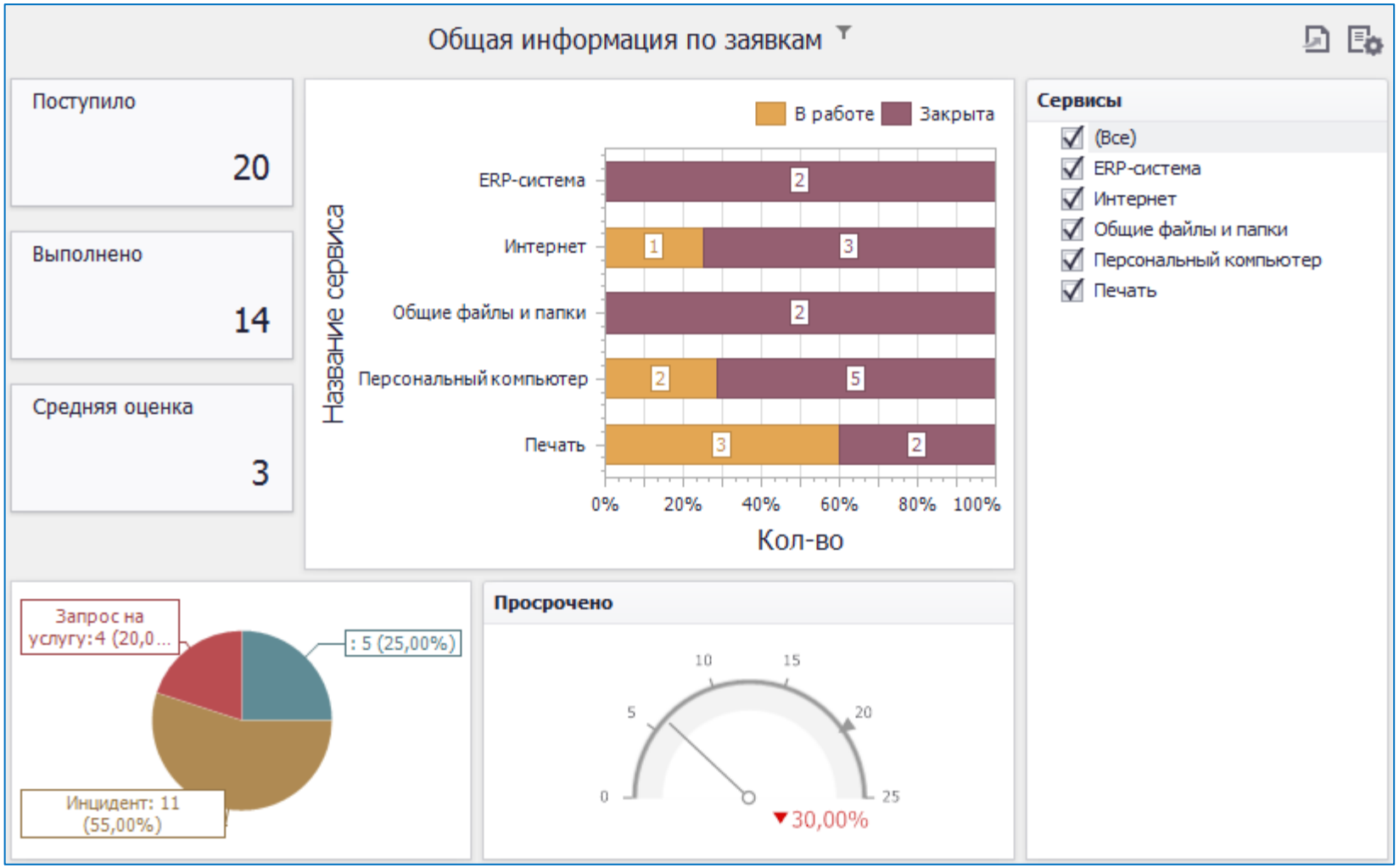
| | | |
|---|---|---|
| | • Если дата исполнения заявки задана, то осуществляется проверка «Дата исполнения больше обещанного срока исполнения по SLA?».<br>• Если дата исполнения заявки не задана, то осуществляется проверка «Обещанный срок исполнения по SLA меньше текущей даты?». | исполнения по SLA], 1, 0)) |

## Количество и распределение заявок по типам и состояниям в разрезе сервисов

Панель предоставляет информацию о заявках, у которых установлена дата «Зарегистрирована» и она попадает в интервал, указанный в параметрах панели, либо у которых не установлена дата «Зарегистрирована».

В панели используются следующие элементы визуализации:

- Карточки «Поступило», «Выполнено», «Средняя оценка».
- График заявок по сервисам, разделенный на состояния обработки заявок («В работе», «Закрыта», «Не обработана», «Выполнена»).
- Диаграмма распределения заявок по типам.
- Индикатор количества просроченных заявок.
- Фильтр по сервисам.


Общая информация по заявкам
Поступило
20
Выполнено
14
Средняя оценка
3
В работе
Закрыта
Название сервиса
ERP-система
Интернет
Общие файлы и папки
Персональный компьютер
Печать
0%
20%
40%
60%
80%
100%
Кол-во
Сервисы
(Все)
ERP-система
Интернет
Общие файлы и папки
Персональный компьютер
Печать
Запрос на услугу:4 (20,0...
: 5 (25,00%)
Инцидент: 11 (55,00%)
Просрочено
0
5
10
15
20
25
30,00%

Описание полей, возвращаемых запросом, а также формулы полей из запроса (`select`). Основные данные берутся из таблицы dbo.Call (краткое обозначение «с.»):

| **Поля** | **Описание** | **Формула** |
|---|---|---|
| Состояние заявки | - | `c.EntityStateName` |
| ФИО клиента | - | `c.ClientFullName` |
| Описание заявки | - | `c.CallSummaryName` |
| ФИО Исполнителя | - | `c.ExecutorFullName` |
| ФИО выполнившего | - | `c.AccomplisherFullName` |
| ФИО Владельца | - | `c.OwnerFullName` |
| Дата изменения заявки | - | `c.UtcDateModified` |
| Дата регистрации заявки | - | `c.UtcDateRegistered` |
| Дата открытия заявки | - | `c.UtcDateOpened` |
| Срок исполнения по SLA | - | `c.UtcDatePromised` |
| Дата исполнения заявки | - | `c.UtcDateAccomplished` |
| Дата закрытия заявки | - | `c.UtcDateClosed` |
| Статус заявки | - | `c.EntityStateName` |
| Оценка по заявке | - | `c.Grade` |
| Подразделение клиента заявки | - | `c.ClientSubdivisionName` |
| Служба клиента заявки | Отображает наименование подразделения 1-го уровня иерархии. | `dbo.func_GetSubStringByDelimiterIndex (c.ClientSubdivisionName, ' \ ', 1)` |
| Организация клиента заявки | - | `c.ClientOrganizationName` |
| Название сервиса | - | `c.ServiceName` |
| Тип заявки | - | `c.CallTypeFullName` |
| ID | - | `c.ID` |
| РМ клиента | Поле берется из присоединенного представления view_User. | `uc.WorkplaceName` |
| Комната клиента | Поле берется из присоединенного представления | `uc.RoomName` |

| | | |
|---|---|---|
| | view_User. | |
| Этаж клиента | Поле берется из присоединенного представления view_User. | `uc.FloorName` |
| Здание клиента | Поле берется из присоединенного представления view_User. | `uc.BuildingName` |
| Название элемента сервиса | Поле берется из присоединенной таблицы dbo.ServiceItem. | `SI.Name` |
| Название услуги сервиса | Поле берется из присоединенной таблицы dbo.ServiceAttendance. | `SA.Name` |
| Подразделение выполнившего | Обращение к представлению view_User, поиск названия подразделения по идентификатору выполнившего из таблицы заявок. | `(select DivisionName from view_User where ID = c.AccomplisherID)` |
| Организация выполнившего | Обращение к представлению view_User, поиск названия организации по идентификатору выполнившего из таблицы заявок. | `(select OrganizationName from view_User where ID = c.AccomplisherID)` |
| Подразделение владельца | Обращение к представлению view_User, поиск названия подразделения по идентификатору владельца из таблицы заявок. | `(select DivisionName from view_User where ID = c.OwnerID)` |
| Организация владельца | Обращение к представлению view_User, поиск названия организации по идентификатору владельца из таблицы заявок. | `(select OrganizationName from view_User where ID = c.OwnerID)` |

| | | |
|---|---|---|
| Название категории сервиса | Поле берется из присоединенной таблицы dbo.Service. | SC.Name |
| Канал приема | - | c.ReceiptType |

Присоединенные таблицы/представления, их формулы (join):

| Таблица/представление | Описание | Формула |
|---|---|---|
| view_User | Объединение по совпадению поля ClientID в таблице заявок и поля ID в представлении view_User. | inner join view_User uc on uc.ID= c.ClientID |
| ServiceItem | Объединение по совпадению поля ServiceItemID в таблице заявок и поля ID в таблице элементов сервисов. | left join ServiceItem SI on SI.ID = c.ServiceItemID |
| ServiceAttendance | Объединение по совпадению поля ServiceAttendanceID в таблице заявок и поля ID в таблице услуг сервисов. | left join ServiceAttendance SA on SA.ID = c.ServiceAttendanceID |
| Service | Объединение по совпадению поля ServiceID в таблице заявок и поля ID в таблице сервисов. | left join Service s on s.ID = c.ServiceID |
| ServiceCategory | Объединение по совпадению поля ServiceCategoryID в таблице заявок и поля ID в таблице категорий сервисов. | left join ServiceCategory SC on SC.ID = S.ServiceCategoryID |

Формулы условий выборки из запроса (where):

| Условие | Формула |
|---|---|
| Заявки не удалены | c.Removed = 0 |
| Дата «Зарегистрирована» установлена, и она попадает в интервал, указанный в параметрах панели, либо дата «Зарегистрирована» не установлена | (dbo.func_GetDate(c.UtcDateRegistered) between @datein and dateadd(mi, 1496, @dateout) or c.UtcDateRegistered is null) |

Вычисляемые поля панели:

| Название поля | Описание | Формула |
|---|---|---|
| В работе? | Возвращает смысловое состояние заявки по следующим условиям:<br>• Если состояние заявки не задано (пустое), то такая заявка считается не обработанной, т.е. «Не обработана».<br>• Если состояние заявки не равно «Закрыта» и не равно «Выполнена», то такая заявка считается обрабатываемой, т.е. «В работе».<br>• Если условия, указанные выше, не выполняются, то указывается текущее состояние заявки, которое в силу второго условия может быть только «Выполнена» или «Закрыта». | Iif(IsNullOrEmpty([Состояние заявки]), 'Не обработана', Iif([Состояние заявки] <> 'Закрыта' And [Состояние заявки] <> 'Выполнена', 'В работе', [Состояние заявки])) |
| Канал поступления | По возвращаемым данным из запроса, определяется название канала поступления. | Iif([Канал приема] = 0, 'Телефон', Iif([Канал приема] = 1, 'Email', Iif([Канал приема] = 2, 'Web', Iif([Канал приема] = 3, 'Почта', Iif([Канал приема] = 4, 'Система', 'Служебная записка'))))) |
| Просрочено (да/нет) | Возвращает смысловое значение флага просрочки заявки по следующим условиям:<br>• Если дата исполнения заявки задана, то осуществляется проверка «Дата исполнения больше обещанного срока исполнения по SLA?».<br>• Если дата исполнения заявки не задана, то осуществляется проверка «Обещанный срок исполнения по SLA меньше текущей даты?». | Iif([Дата исполнения заявки] Is Null, Iif([Срок исполнения по SLA] < UtcNow(), 'Да', 'Нет'), Iif([Дата исполнения заявки] > [Срок исполнения по SLA], 'Да', 'Нет')) |
| Тип | Возвращает название типа заявки, исключая первые 9 символов из полного наименования типа | Remove([Тип заявки], 0, 9) |

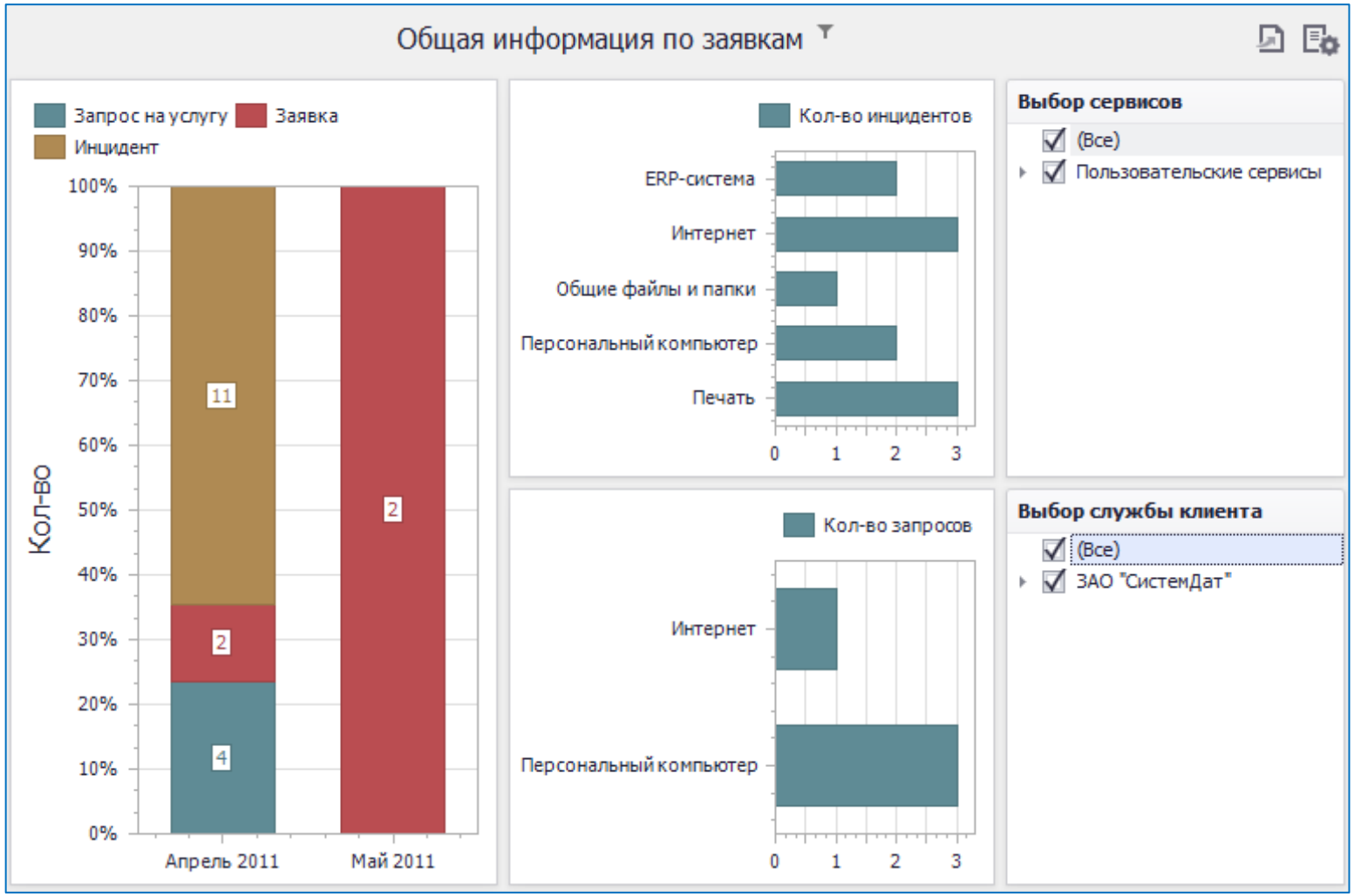
| | | |
|---|---|---|
| | (вырезается часть «Заявка \ ») | |
| Просрочено | Возвращает числовой флаг просрочки заявки (0/1) по следующим условиям:<br>• Если дата исполнения заявки задана, то осуществляется проверка «Дата исполнения больше обещанного срока исполнения по SLA?».<br>• Если дата исполнения заявки не задана, то осуществляется проверка «Обещанный срок исполнения по SLA меньше текущей даты?». | Iif([Дата исполнения заявки] Is Null, Iif([Срок исполнения по SLA] < UtcNow(), 1, 0), Iif([Дата исполнения заявки] > [Срок исполнения по SLA], 1, 0)) |

## Количество по типам и сервисам

Панель предоставляет информацию о заявках, у которых установлена дата «Зарегистрирована» и она попадает в интервал, указанный в параметрах панели, либо у которых не установлена дата «Зарегистрирована».

В панели используются следующие элементы визуализации:

- График количества заявок за период (шаг – месяц), разделенный по типам заявок.
- График количества инцидентов, с разбивкой по сервисам.
- График количества запросов на услуги, с разбивкой по сервисам.
- Фильтры: сервисы, служба клиента заявки.


Общая информация по заявкам
Запрос на услугу
Заявка
Инцидент
Кол-во
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
11
2
4
2
Апрель 2011
Май 2011
Кол-во инцидентов
ERP-система
Интернет
Общие файлы и папки
Персональный компьютер
Печать
0
1
2
3
Выбор сервисов
(Все)
Пользовательские сервисы
Кол-во запросов
Интернет
Персональный компьютер
0
1
2
3
Выбор службы клиента
(Все)
ЗАО "СистемДат"

Описание полей, возвращаемых запросом, а также формулы полей из запроса (`select`). Основные данные берутся из таблицы dbo.Call (краткое обозначение «с.»):

| **Поля** | **Описание** | **Формула** |
|---|---|---|
| Состояние заявки | - | `c.EntityStateName` |
| ФИО клиента | - | `c.ClientFullName` |
| Описание заявки | - | `c.CallSummaryName` |
| ФИО Исполнителя | - | `c.ExecutorFullName` |
| ФИО выполнившего | - | `c.AccomplisherFullName` |
| ФИО Владельца | - | `c.OwnerFullName` |
| Дата изменения заявки | - | `c.UtcDateModified` |
| Дата регистрации заявки | - | `c.UtcDateRegistered` |
| Дата открытия заявки | - | `c.UtcDateOpened` |
| Срок исполнения по SLA | - | `c.UtcDatePromised` |
| Дата исполнения заявки | - | `c.UtcDateAccomplished` |
| Дата закрытия заявки | - | `c.UtcDateClosed` |
| Статус заявки | - | `c.EntityStateName` |
| Оценка по заявке | - | `c.Grade` |
| Подразделение клиента заявки | - | `c.ClientSubdivisionName` |
| Служба клиента заявки | Отображает наименование подразделения 1-го уровня иерархии. | `dbo.func_GetSubStringByDelimiterIndex (c.ClientSubdivisionName, ' \ ', 1)` |
| Организация клиента заявки | - | `c.ClientOrganizationName` |
| Название сервиса | - | `c.ServiceName` |
| Тип заявки | Обращение к таблице типов заявок dbo.CallType, поиск названия по идентификатору типа из таблицы заявок. | `(select Name from dbo.CallType where ID = c.CallTypeID)` |
| ID | - | `c.ID` |
| РМ клиента | Поле берется из присоединенного представления | `uc.WorkplaceName` |

| | | |
|---|---|---|
| | view_User. | |
| Комната клиента | Поле берется из присоединенного представления view_User. | uc.RoomName |
| Этаж клиента | Поле берется из присоединенного представления view_User. | uc.FloorName |
| Здание клиента | Поле берется из присоединенного представления view_User. | uc.BuildingName |
| Название элемента сервиса | Поле берется из присоединенной таблицы dbo.ServiceItem. | SI.Name |
| Название услуги сервиса | Поле берется из присоединенной таблицы dbo.ServiceAttendance. | SA.Name |
| Подразделение выполнившего | Обращение к представлению view_User, поиск названия подразделения по идентификатору выполнившего из таблицы заявок. | (select DivisionName from view_User where ID = c.AccomplisherID) |
| Организация выполнившего | Обращение к представлению view_User, поиск названия организации по идентификатору выполнившего из таблицы заявок. | (select OrganizationName from view_User where ID = c.AccomplisherID) |
| Подразделение владельца | Обращение к представлению view_User, поиск названия подразделения по идентификатору владельца из таблицы заявок. | (select DivisionName from view_User where ID = c.OwnerID) |
| Организация владельца | Обращение к представлению | (select OrganizationName from view_User where ID |

| | | |
|---|---|---|
| | view_User, поиск названия организации по идентификатору владельца из таблицы заявок. | = c.OwnerID) |
| Название категории сервиса | Поле берется из присоединенной таблицы dbo.Service. | SC.Name |
| Канал приема | - | c.ReceiptType |

Присоединенные таблицы/представления, их формулы (join):

| **Таблица/представление** | **Описание** | **Формула** |
|---|---|---|
| view_User | Объединение по совпадению поля ClientID в таблице заявок и поля ID в представлении view_User. | inner join view_User uc on uc.ID= c.ClientID |
| ServiceItem | Объединение по совпадению поля ServiceItemID в таблице заявок и поля ID в таблице элементов сервисов. | left join ServiceItem SI on SI.ID = c.ServiceItemID |
| ServiceAttendance | Объединение по совпадению поля ServiceAttendanceID в таблице заявок и поля ID в таблице услуг сервисов. | left join ServiceAttendance SA on SA.ID = c.ServiceAttendanceID |
| Service | Объединение по совпадению поля ServiceID в таблице заявок и поля ID в таблице сервисов. | left join Service s on s.ID = c.ServiceID |
| ServiceCategory | Объединение по совпадению поля ServiceCategoryID в таблице заявок и поля ID в таблице категорий сервисов. | left join ServiceCategory SC on SC.ID = S.ServiceCategoryID |

Формулы условий выборки из запроса (where):

| **Условие** | **Формула** |
|---|---|
| Заявки не удалены | c.Removed = 0 |
| Дата «Зарегистрирована» установлена, и она попадает в интервал, указанный в параметрах панели, либо дата «Зарегистрирована» не | (dbo.func_GetDate(c.UtcDateRegistered) between @datein and dateadd(mi, 1496, @dateout) or c.UtcDateRegistered is null) |

| | |
|---|---|
| установлена | |

Вычисляемые поля панели:

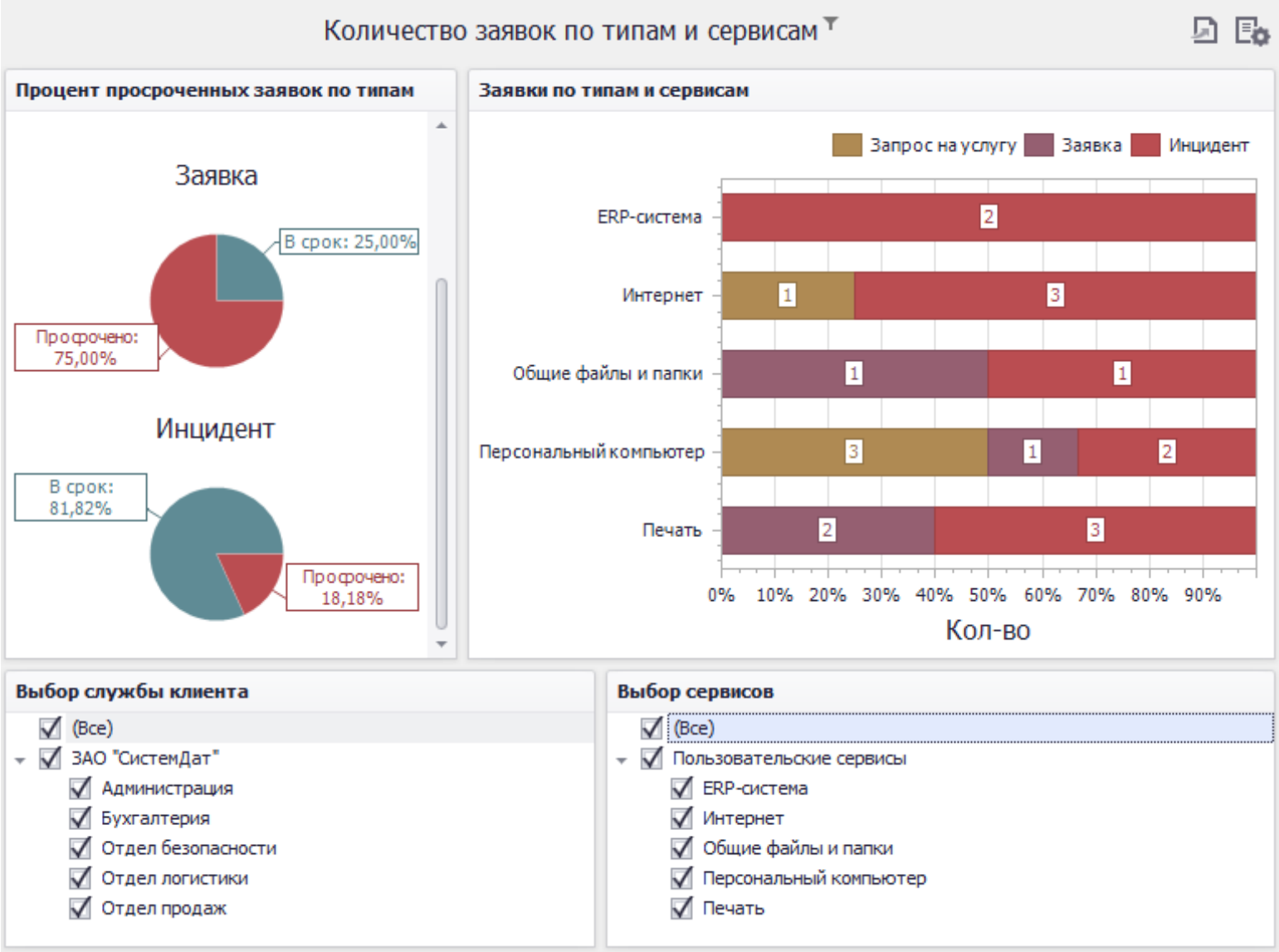
| Название поля | Описание | Формула |
|---|---|---|
| Канал поступления | По возвращаемым данным из запроса, определяется название канала поступления. | Iif([Канал приема] = 0, 'Телефон', Iif([Канал приема] = 1, 'Email', Iif([Канал приема] = 2, 'Web', Iif([Канал приема] = 3, 'Почта', Iif([Канал приема] = 4, 'Система', 'Служебная записка'))))) |
| Просрочено (да/нет) | Возвращает смысловое значение флага просрочки заявки по следующим условиям:<br>• Если дата исполнения заявки задана, то осуществляется проверка «Дата исполнения больше обещанного срока исполнения по SLA?».<br>• Если дата исполнения заявки не задана, то осуществляется проверка «Обещанный срок исполнения по SLA меньше текущей даты?». | Iif([Дата исполнения заявки] Is Null, Iif([Срок исполнения по SLA] < UtcNow(), 'Да', 'Нет'), Iif([Дата исполнения заявки] > [Срок исполнения по SLA], 'Да', 'Нет')) |
| Просрочено | Возвращает числовой флаг просрочки заявки (0/1) по следующим условиям:<br>• Если дата исполнения заявки задана, то осуществляется проверка «Дата исполнения больше обещанного срока исполнения по SLA?».<br>• Если дата исполнения заявки не задана, то осуществляется проверка «Обещанный срок исполнения по SLA меньше текущей даты?». | Iif([Дата исполнения заявки] Is Null, Iif([Срок исполнения по SLA] < UtcNow(), 1, 0), Iif([Дата исполнения заявки] > [Срок исполнения по SLA], 1, 0)) |

# Количество просроченных заявок по типам и сервисам

Панель предоставляет информацию о заявках, у которых установлена дата «Зарегистрирована» и она попадает в интервал, указанный в параметрах панели, либо у которых не установлена дата «Зарегистрирована».

В панели используются следующие элементы визуализации:

- Диаграмма просроченных заявок по типам.
- График количества всех заявок по типам и сервисам.
- Фильтры: сервис, служба клиента заявки.


Количество заявок по типам и сервисам
Процент просроченных заявок по типам
Заявка
В срок: 25,00%
Просрочено: 75,00%
Инцидент
В срок: 81,82%
Просрочено: 18,18%
Заявки по типам и сервисам
Запрос на услугу
Заявка
Инцидент
ERP-система
Интернет
Общие файлы и папки
Персональный компьютер
Печать
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90%
Кол-во
Выбор службы клиента
(Все)
ЗАО "СистемДат"
Администрация
Бухгалтерия
Отдел безопасности
Отдел логистики
Отдел продаж
Выбор сервисов
(Все)
Пользовательские сервисы
ERP-система
Интернет
Общие файлы и папки
Персональный компьютер
Печать

Описание полей, возвращаемых запросом, а также формулы полей из запроса (`select`). Основные данные берутся из таблицы dbo.Call (краткое обозначение «с.»):

| **Поля** | **Описание** | **Формула** |
|---|---|---|
| Состояние заявки | - | `c.EntityStateName` |
| ФИО клиента | - | `c.ClientFullName` |
| Описание заявки | - | `c.CallSummaryName` |
| ФИО Исполнителя | - | `c.ExecutorFullName` |
| ФИО выполнившего | - | `c.AccomplisherFullName` |
| ФИО Владельца | - | `c.OwnerFullName` |
| Дата изменения заявки | - | `c.UtcDateModified` |
| Дата регистрации заявки | - | `c.UtcDateRegistered` |
| Дата открытия заявки | - | `c.UtcDateOpened` |
| Срок исполнения по SLA | - | `c.UtcDatePromised` |
| Дата исполнения заявки | - | `c.UtcDateAccomplished` |
| Дата закрытия заявки | - | `c.UtcDateClosed` |
| Статус заявки | - | `c.EntityStateName` |
| Оценка по заявке | - | `c.Grade` |
| Подразделение клиента заявки | - | `c.ClientSubdivisionName` |
| Служба клиента заявки | Отображает наименование подразделения 1-го уровня иерархии. | `dbo.func_GetSubStringByDelimiterIndex (c.ClientSubdivisionName, ' \ ', 1)` |
| Организация клиента заявки | - | `c.ClientOrganizationName` |
| Название сервиса | - | `c.ServiceName` |
| Тип заявки | Обращение к таблице типов заявок dbo.CallType, поиск названия по идентификатору типа из таблицы заявок. | `(select Name from dbo.CallType where ID = c.CallTypeID)` |
| ID | - | `c.ID` |
| РМ клиента | Поле берется из | `uc.WorkplaceName` |

| | | |
|---|---|---|
| | присоединенного представления view_User. | |
| Комната клиента | Поле берется из присоединенного представления view_User. | `uc.RoomName` |
| Этаж клиента | Поле берется из присоединенного представления view_User. | `uc.FloorName` |
| Здание клиента | Поле берется из присоединенного представления view_User. | `uc.BuildingName` |
| Название элемента сервиса | Поле берется из присоединенной таблицы dbo.ServiceItem. | `SI.Name` |
| Название услуги сервиса | Поле берется из присоединенной таблицы dbo.ServiceAttendance. | `SA.Name` |
| Подразделение выполнившего | Обращение к представлению view_User, поиск названия подразделения по идентификатору выполнившего из таблицы заявок. | `(select DivisionName from view_User where ID = c.AccomplisherID)` |
| Организация выполнившего | Обращение к представлению view_User, поиск названия организации по идентификатору выполнившего из таблицы заявок. | `(select OrganizationName from view_User where ID = c.AccomplisherID)` |
| Подразделение владельца | Обращение к представлению view_User, поиск названия подразделения по идентификатору владельца из таблицы заявок. | `(select DivisionName from view_User where ID = c.OwnerID)` |

| | | |
|---|---|---|
| Организация владельца | Обращение к представлению view_User, поиск названия организации по идентификатору владельца из таблицы заявок. | (select OrganizationName from view_User where ID = c.OwnerID) |
| Название категории сервиса | Поле берется из присоединенной таблицы dbo.Service. | SC.Name |
| Канал приема | - | c.ReceiptType |

Присоединенные таблицы/представления, их формулы (join):

| Таблица/представление | Описание | Формула |
|---|---|---|
| view_User | Объединение по совпадению поля ClientID в таблице заявок и поля ID в представлении view_User. | inner join view_User uc on uc.ID= c.ClientID |
| ServiceItem | Объединение по совпадению поля ServiceItemID в таблице заявок и поля ID в таблице элементов сервисов. | left join ServiceItem SI on SI.ID = c.ServiceItemID |
| ServiceAttendance | Объединение по совпадению поля ServiceAttendanceID в таблице заявок и поля ID в таблице услуг сервисов. | left join ServiceAttendance SA on SA.ID = c.ServiceAttendanceID |
| Service | Объединение по совпадению поля ServiceID в таблице заявок и поля ID в таблице сервисов. | left join Service s on s.ID = c.ServiceID |
| ServiceCategory | Объединение по совпадению поля ServiceCategoryID в таблице заявок и поля ID в таблице категорий сервисов. | left join ServiceCategory SC on SC.ID = S.ServiceCategoryID |

Формулы условий выборки из запроса (where):

| Условие | Формула |
|---|---|
| Заявки не удалены | c.Removed = 0 |
| Дата «Зарегистрирована» установлена, и она попадает в интервал, указанный в параметрах | (dbo.func_GetDate(c.UtcDateRegistered) between @datein and dateadd(mi, 1496, @dateout) or c.UtcDateRegistered is null) |

| | |
|---|---|
| панели, либо дата «Зарегистрирована» не установлена | |

Вычисляемые поля панели:

| Название поля | Описание | Формула |
|---|---|---|
| Канал поступления | По возвращаемым данным из запроса, определяется название канала поступления. | Iif([Канал приема] = 0, 'Телефон', Iif([Канал приема] = 1, 'Email', Iif([Канал приема] = 2, 'Web', Iif([Канал приема] = 3, 'Почта', Iif([Канал приема] = 4, 'Система', 'Служебная записка'))))) |
| Просрочено (да/нет) | Возвращает смысловое значение флага просрочки заявки по следующим условиям:<br>• Если дата исполнения заявки задана, то осуществляется проверка «Дата исполнения больше обещанного срока исполнения по SLA?».<br>• Если дата исполнения заявки не задана, то осуществляется проверка «Обещанный срок исполнения по SLA меньше текущей даты?». | Iif([Дата исполнения заявки] Is Null, Iif([Срок исполнения по SLA] < UtcNow(), 'Да', 'Нет'), Iif([Дата исполнения заявки] > [Срок исполнения по SLA], 'Да', 'Нет')) |
| Просрочено | Возвращает числовой флаг просрочки заявки (0/1) по следующим условиям:<br>• Если дата исполнения заявки задана, то осуществляется проверка «Дата исполнения больше обещанного срока исполнения по SLA?».<br>• Если дата исполнения заявки не задана, то осуществляется проверка «Обещанный срок исполнения по SLA меньше текущей даты?». | Iif([Дата исполнения заявки] Is Null, Iif([Срок исполнения по SLA] < UtcNow(), 1, 0), Iif([Дата исполнения заявки] > [Срок исполнения по SLA], 1, 0)) |

# Общее положение дел по владельцам

Панель предоставляет информацию о заявках, у которых установлена дата «Зарегистрирована» и она попадает в интервал, указанный в параметрах панели, либо у которых не установлена дата «Зарегистрирована».

В данной панели используются следующие элементы визуализации:

- График количества заявок по владельцам заявок, с указанием количества поступивших, просроченных и выполненных заявок.
- График времени исполнения заявок по владельцам, с указанием среднего, максимального и минимального времени обработки заявки, а также количества поступивших заявок.
- Фильтры: по сервисам, по подразделениям владельцев.

По владельцам
Кол-во заявок
Поступило
Просрочено
Выполнено
8
6
4
2
0
Григорьев Александр Алексеевич
Корнеев Андрей Семенович
Бабичев Владимир Дмитриевич
Клочков Петр
Мышин Вадим Борисович
Выбор сервисов
(Все)
Пользовательские сервисы
Время исполнения заявок
Кол-во
Среднее время
Макс.время
Мин.время
Клочков Петр
Кол-во: 8
Среднее время: 1
Макс.время: 7
Мин.время: 0
Подразделения владельцев
(Все)
ЗАО "СистемДат"

Описание полей, возвращаемых запросом, а также формулы полей из запроса (`select`). Основные данные берутся из таблицы dbo.Call (краткое обозначение «с.»):

| **Поля** | **Описание** | **Формула** |
|---|---|---|
| ID | - | `c.ID` |
| Группа | - | `c.QueueName` |
| Дата закрытия заявки | - | `c.UtcDateClosed` |
| Дата изменения заявки | - | `c.UtcDateModified` |
| Дата исполнения заявки | - | `c.UtcDateAccomplished` |
| Дата открытия заявки | - | `c.UtcDateOpened` |
| Дата регистрации заявки | - | `c.UtcDateRegistered` |
| Здание клиента | Поле берется из присоединенного представления view_User. | `uc.BuildingName` |
| Канал приема | - | `c.ReceiptType` |
| Комната клиента | Поле берется из присоединенного представления view_User. | `uc.RoomName` |
| Название категории сервиса | Поле берется из присоединенной таблицы dbo.Service. | `SC.Name` |
| Название сервиса | - | `c.ServiceName` |
| Название услуги сервиса | Поле берется из присоединенной таблицы dbo.ServiceAttendance. | `SA.Name` |
| Название элемента сервиса | Поле берется из присоединенной таблицы dbo.ServiceItem. | `SI.Name` |
| Описание заявки | - | `c.CallSummaryName` |
| Организация владельца | Обращение к представлению view_User, поиск названия организации по идентификатору владельца из таблицы заявок. | `(select OrganizationName from view_User where ID = c.OwnerID)` |
| Организация выполнившего | Обращение к представлению | `(select OrganizationName from view_User where ID =` |

| | | |
|---|---|---|
| | view_User, поиск названия организации по идентификатору выполнившего из таблицы заявок. | c.AccomplisherID) |
| Организация клиента заявки | - | c.ClientOrganizationName |
| Оценка по заявке | - | c.Grade |
| Подразделение владельца | Обращение к представлению view_User, поиск названия подразделения по идентификатору владельца из таблицы заявок. | (select DivisionName from view_User where ID = c.OwnerID) |
| Подразделение выполнившего | Обращение к представлению view_User, поиск названия подразделения по идентификатору выполнившего из таблицы заявок. | (select DivisionName from view_User where ID = c.AccomplisherID) |
| Подразделение клиента заявки | - | c.ClientSubdivisionName |
| Рабочее время исполнения | Рабочее время между датами «Зарегистрирована» и «Выполнена», если они заданы, рассчитанное исходя из настроек календаря рабочего времени, указанных в настройках параметров системы («Настройка параметров системы» - «Настройки календаря»). Если хотя бы одна дата не задана, результатом будет «0». | (case when c.UtcDateRegistered is not null and c.UtcDateAccomplished is not null then dbo.func_GetWorkTime(c.UtcDateRegistered, c.UtcDateAccomplished)/60 else 0 end) |
| РМ клиента | Поле берется из присоединенного представления view_User. | uc.WorkplaceName |

| | | |
|---|---|---|
| Служба клиента заявки | Отображает наименование подразделения 1-го уровня иерархии. | `dbo.func_GetSubStringByDelimiterIndex (c.ClientSubdivisionName, ' \ ', 1)` |
| Состояние заявки | - | `c.EntityStateName` |
| Срок исполнения по SLA | - | `c.UtcDatePromised` |
| Статус заявки | - | `c.EntityStateName` |
| Тип заявки | Обращение к таблице типов заявок dbo.CallType, поиск названия по идентификатору типа из таблицы заявок. | `(select Name from dbo.CallType where ID = c.CallTypeID)` |
| ФИО Владельца | - | `c.OwnerFullName` |
| ФИО выполнившего | - | `c.AccomplisherFullName` |
| ФИО Исполнителя | - | `c.ExecutorFullName` |
| ФИО клиента | - | `c.ClientFullName` |
| Этаж клиента | Поле берется из присоединенного представления view_User. | `uc.FloorName` |

Присоединенные таблицы/представления, их формулы (`join`):

| **Таблица/представление** | **Описание** | **Формула** |
|---|---|---|
| `view_User` | Объединение по совпадению поля ClientID в таблице заявок и поля ID в представлении view_User. | `inner join view_User uc on uc.ID= c.ClientID` |
| `ServiceItem` | Объединение по совпадению поля ServiceItemID в таблице заявок и поля ID в таблице элементов сервисов. | `left join ServiceItem SI on SI.ID = c.ServiceItemID` |
| `ServiceAttendance` | Объединение по совпадению поля ServiceAttendanceID в таблице заявок и поля ID в таблице услуг сервисов. | `left join ServiceAttendance SA on SA.ID = c.ServiceAttendanceID` |
| `Service` | Объединение по совпадению поля ServiceID в таблице заявок и поля ID в таблице сервисов. | `left join Service s on s.ID = c.ServiceID` |
| `ServiceCategory` | Объединение по совпадению поля ServiceCategoryID в таблице заявок и поля ID в таблице категорий сервисов. | `left join ServiceCategory SC on SC.ID = S.ServiceCategoryID` |

Формулы условий выборки в запросе (`where`):

| Условие | Формула |
|---|---|
| Дата «Зарегистрирована» установлена, и она попадает в интервал, указанный в параметрах панели, либо дата «Зарегистрирована» не установлена | `(dbo.func_GetDate(c.UtcDateRegistered) between @datein and dateadd(mi, 1496, @dateout) or c.UtcDateRegistered is null)` |
| Заявки не удалены | `c.Removed = 0` |

Вычисляемые поля панели:

| Название поля | Описание | Формула |
|---|---|---|
| Исполнитель или группа | Поле возвращает ФИО исполнителя заявки, если в заявке в качестве исполнителя указана не группа. | Iif(IsNullOrEmpty([Группа]), [ФИО Исполнителя], [Группа]) |
| Канал поступления заявки | По возвращаемым данным из запроса, определяется название канала поступления. | Iif([Канал приема] = 0, 'Телефон', Iif([Канал приема] = 1, 'Email', Iif([Канал приема] = 2, 'Web', Iif([Канал приема] = 3, 'Почта', Iif([Канал приема] = 4, 'Система', 'Служебная записка'))))) |
| Просрочено (да/нет) | Возвращает смысловое значение флага просрочки заявки по следующим условиям:<br>• Если дата исполнения заявки задана, то осуществляется проверка «Дата исполнения больше обещанного срока исполнения по SLA?».<br>• Если дата исполнения заявки не задана, то осуществляется проверка «Обещанный срок исполнения по SLA меньше текущей даты?». | Iif([Дата исполнения заявки] Is Null, Iif([Срок исполнения по SLA] < UtcNow(), 'Да', 'Нет'), Iif([Дата исполнения заявки] > [Срок исполнения по SLA], 'Да', 'Нет')) |
| Выполнено | Возвращает числовой флаг выполнения заявки (0/1) по условию, если задана дата исполнения заявки. | Iif(IsNullOrEmpty([Дата исполнения заявки]), 0, 1) |
| Просрочено | Возвращает числовой флаг просрочки заявки (0/1) по следующим условиям: | Iif([Дата исполнения заявки] Is Null, Iif([Срок исполнения по SLA] < UtcNow(), 1, 0), Iif([Дата исполнения заявки] > [Срок |

| | | |
|---|---|---|
| | • Если дата исполнения заявки задана, то осуществляется проверка «Дата исполнения больше обещанного срока исполнения по SLA?».<br>• Если дата исполнения заявки не задана, то осуществляется проверка «Обещанный срок исполнения по SLA меньше текущей даты?». | исполнения по SLA], 1, 0)) |

# Оценка и рабочее время исполнения по типам и сервисам

Панель предоставляет информацию о заявках, у которых установлена дата «Зарегистрирована» и она попадает в интервал, указанный в параметрах панели, либо у которых не установлена дата «Зарегистрирована».

В данной панели используются следующие элементы визуализации:

- Таблица заявок, с указанием типа, названия сервиса, средней оценки и среднего времени исполнения заявок.
- Фильтры: сервисы, служба клиента заявки.

Описание полей, возвращаемых запросом, а также формулы полей из запроса (`select`). Основные данные берутся из таблицы dbo.Call (краткое обозначение «с.»):

| **Поля** | **Описание** | **Формула** |
|---|---|---|
| ID | - | `c.ID` |
| Дата закрытия заявки | - | `c.UtcDateClosed` |
| Дата изменения заявки | - | `c.UtcDateModified` |
| Дата исполнения заявки | - | `c.UtcDateAccomplished` |
| Дата открытия заявки | - | `c.UtcDateOpened` |
| Дата регистрации заявки | - | `c.UtcDateRegistered` |
| Здание клиента | Поле берется из присоединенного представления view_User. | `uc.BuildingName` |
| Канал приема | - | `c.ReceiptType` |
| Комната клиента | Поле берется из присоединенного представления view_User. | `uc.RoomName` |
| Название категории сервиса | Поле берется из присоединенной таблицы dbo.Service. | `SC.Name` |
| Название сервиса | - | `c.ServiceName` |
| Название услуги сервиса | Поле берется из присоединенной таблицы dbo.ServiceAttendance. | `SA.Name` |
| Название элемента сервиса | Поле берется из присоединенной таблицы dbo.ServiceItem. | `SI.Name` |
| Описание заявки | - | `c.CallSummaryName` |
| Организация владельца | Обращение к представлению view_User, поиск названия организации по идентификатору владельца из таблицы заявок. | `(select OrganizationName from view_User where ID = c.OwnerID)` |
| Организация выполнившего | Обращение к представлению view_User, поиск названия | `(select OrganizationName from view_User where ID = c.AccomplisherID)` |

| | | |
|---|---|---|
| | организации по идентификатору выполнившего из таблицы заявок. | |
| Организация клиента заявки | - | c.ClientOrganizationName |
| Оценка по заявке | - | c.Grade |
| Подразделение владельца | Обращение к представлению view_User, поиск названия подразделения по идентификатору владельца из таблицы заявок. | (select DivisionName from view_User where ID = c.OwnerID) |
| Подразделение выполнившего | Обращение к представлению view_User, поиск названия подразделения по идентификатору выполнившего из таблицы заявок. | (select DivisionName from view_User where ID = c.AccomplisherID) |
| Подразделение клиента заявки | - | c.ClientSubdivisionName |
| Рабочее время исполнения | Рабочее время между датами «Зарегистрирована» и «Выполнена», если они заданы, рассчитанное исходя из настроек календаря рабочего времени, указанных в настройках параметров системы («Настройка параметров системы» - «Настройки календаря»). Если хотя бы одна дата не задана, результатом будет «0». | (case when c.UtcDateRegistered is not null and c.UtcDateAccomplished is not null then dbo.func_GetWorkTime(c.UtcDateRegistered, c.UtcDateAccomplished)/60 else 0 end) |
| РМ клиента | Поле берется из присоединенного представления view_User. | uc.WorkplaceName |
| Служба клиента заявки | Отображает наименование | dbo.func_GetSubStringByDelimiterIndex |

| | | |
|---|---|---|
| | подразделения 1-го уровня иерархии. | (c.ClientSubdivisionName, ' \ ', 1) |
| Состояние заявки | - | c.EntityStateName |
| Срок исполнения по SLA | - | c.UtcDatePromised |
| Статус заявки | - | c.EntityStateName |
| Тип заявки | Обращение к таблице типов заявок dbo.CallType, поиск названия по идентификатору типа из таблицы заявок. | (select Name from dbo.CallType where ID = c.CallTypeID) |
| ФИО Владельца | - | c.OwnerFullName |
| ФИО выполнившего | - | c.AccomplisherFullName |
| ФИО Исполнителя | - | c.ExecutorFullName |
| ФИО клиента | - | c.ClientFullName |
| Этаж клиента | Поле берется из присоединенного представления view_User. | uc.FloorName |

Присоединенные таблицы/представления, их формулы (join):

| **Таблица/представление** | **Описание** | **Формула** |
|---|---|---|
| view_User | Объединение по совпадению поля ClientID в таблице заявок и поля ID в представлении view_User. | inner join view_User uc on uc.ID= c.ClientID |
| ServiceItem | Объединение по совпадению поля ServiceItemID в таблице заявок и поля ID в таблице элементов сервисов. | left join ServiceItem SI on SI.ID = c.ServiceItemID |
| ServiceAttendance | Объединение по совпадению поля ServiceAttendanceID в таблице заявок и поля ID в таблице услуг сервисов. | left join ServiceAttendance SA on SA.ID = c.ServiceAttendanceID |
| Service | Объединение по совпадению поля ServiceID в таблице заявок и поля ID в таблице сервисов. | left join Service s on s.ID = c.ServiceID |
| ServiceCategory | Объединение по совпадению поля ServiceCategoryID в таблице заявок и поля ID в таблице категорий сервисов. | left join ServiceCategory SC on SC.ID = S.ServiceCategoryID |

Формулы условий выборки в запросе (where):

| Условие | Формула |
|---|---|
| Дата «Зарегистрирована» установлена, и она попадает в интервал, указанный в параметрах панели, либо дата «Зарегистрирована» не установлена | `(dbo.func_GetDate(c.UtcDateRegistered) between @datein and dateadd(mi, 1496, @dateout) or c.UtcDateRegistered is null)` |
| Заявки не удалены | `c.Removed = 0` |

Вычисляемые поля панели:

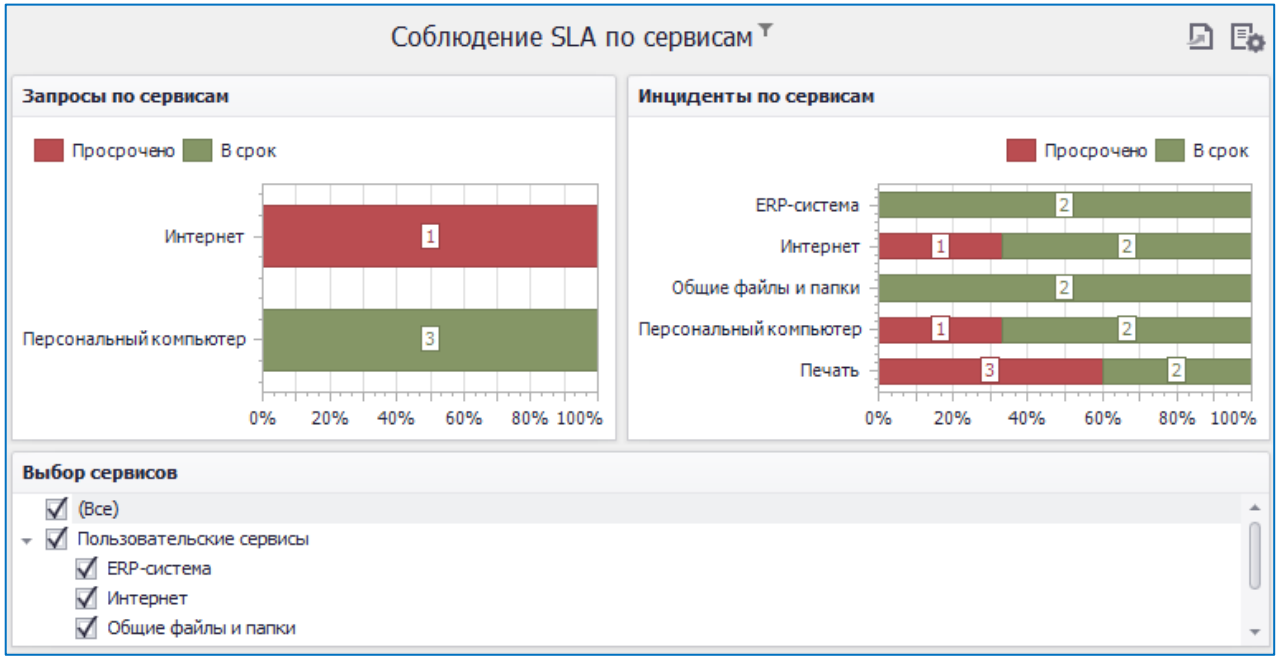
| Название поля | Описание | Формула |
|---|---|---|
| Канал поступления заявки | По возвращаемым данным из запроса, определяется название канала поступления. | Iif([Канал приема] = 0, 'Телефон', Iif([Канал приема] = 1, 'Email', Iif([Канал приема] = 2, 'Web', Iif([Канал приема] = 3, 'Почта', Iif([Канал приема] = 4, 'Система', 'Служебная записка'))))) |
| Просрочено (да/нет) | Возвращает смысловое значение флага просрочки заявки по следующим условиям:<br>• Если дата исполнения заявки задана, то осуществляется проверка «Дата исполнения больше обещанного срока исполнения по SLA?».<br>• Если дата исполнения заявки не задана, то осуществляется проверка «Обещанный срок исполнения по SLA меньше текущей даты?». | Iif([Дата исполнения заявки] Is Null, Iif([Срок исполнения по SLA] < UtcNow(), 'Да', 'Нет'), Iif([Дата исполнения заявки] > [Срок исполнения по SLA], 'Да', 'Нет')) |
| Просрочено | Возвращает числовой флаг просрочки заявки (0/1) по следующим условиям:<br>• Если дата исполнения заявки задана, то осуществляется проверка «Дата исполнения больше обещанного срока исполнения по SLA?».<br>• Если дата исполнения заявки не задана, то осуществляется проверка «Обещанный срок исполнения по SLA меньше текущей даты?». | Iif([Дата исполнения заявки] Is Null, Iif([Срок исполнения по SLA] < UtcNow(), 1, 0), Iif([Дата исполнения заявки] > [Срок исполнения по SLA], 1, 0)) |

# Соблюдение SLA по сервисам

Панель предоставляет информацию о заявках, у которых установлена дата «Зарегистрирована» и она попадает в интервал, указанный в параметрах панели, либо у которых не установлена дата «Зарегистрирована».

В панели используются следующие элементы визуализации:

- Графики количества просроченных и выполненных в срок (по SLA) заявок, с разделением на сервисы, отдельно для запросов и инцидентов.
- Фильтр сервисов.




Описание полей, возвращаемых запросом, а также формулы полей из запроса (`select`). Основные данные берутся из таблицы dbo.Call (краткое обозначение «с.»):

| Поля | Описание | Формула |
|---|---|---|
| Состояние заявки | - | c.EntityStateName |
| ФИО клиента | - | c.ClientFullName |
| Описание заявки | - | c.CallSummaryName |
| ФИО Исполнителя | - | c.ExecutorFullName |
| ФИО выполнившего | - | c.AccomplisherFullName |
| ФИО Владельца | - | c.OwnerFullName |
| Дата изменения заявки | - | c.UtcDateModified |
| Дата регистрации заявки | - | c.UtcDateRegistered |
| Дата открытия заявки | - | c.UtcDateOpened |
| Срок исполнения по SLA | - | c.UtcDatePromised |
| Дата исполнения заявки | - | c.UtcDateAccomplished |
| Дата закрытия заявки | - | c.UtcDateClosed |
| Статус заявки | - | c.EntityStateName |
| Оценка по заявке | - | c.Grade |
| Подразделение клиента заявки | - | c.ClientSubdivisionName |
| Служба клиента заявки | Отображает наименование подразделения 1-го уровня иерархии. | dbo.func_GetSubStringByDelimiterIndex (c.ClientSubdivisionName, ' \ ', 1) |
| Организация клиента заявки | - | c.ClientOrganizationName |
| Название сервиса | - | c.ServiceName |
| Тип заявки | Обращение к таблице типов заявок dbo.CallType, поиск названия по идентификатору типа из таблицы заявок. | (select Name from dbo.CallType where ID = c.CallTypeID) |
| ID | - | c.ID |
| РМ клиента | Поле берется из присоединенного представления view_User. | uc.WorkplaceName |
| Комната клиента | Поле берется из присоединенного представления | uc.RoomName |

| | | |
|---|---|---|
| | view_User. | |
| Этаж клиента | Поле берется из присоединенного представления view_User. | `uc.FloorName` |
| Здание клиента | Поле берется из присоединенного представления view_User. | `uc.BuildingName` |
| Название элемента сервиса | Поле берется из присоединенной таблицы dbo.ServiceItem. | `SI.Name` |
| Название услуги сервиса | Поле берется из присоединенной таблицы dbo.ServiceAttendance. | `SA.Name` |
| Подразделение выполнившего | Обращение к представлению view_User, поиск названия подразделения по идентификатору выполнившего из таблицы заявок. | `(select DivisionName from view_User where ID = c.AccomplisherID)` |
| Организация выполнившего | Обращение к представлению view_User, поиск названия организации по идентификатору выполнившего из таблицы заявок. | `(select OrganizationName from view_User where ID = c.AccomplisherID)` |
| Подразделение владельца | Обращение к представлению view_User, поиск названия подразделения по идентификатору владельца из таблицы заявок. | `(select DivisionName from view_User where ID = c.OwnerID)` |
| Организация владельца | Обращение к представлению view_User, поиск названия организации по идентификатору владельца из таблицы заявок. | `(select OrganizationName from view_User where ID = c.OwnerID)` |

| | | |
|---|---|---|
| Название категории сервиса | Поле берется из присоединенной таблицы dbo.Service. | SC.Name |
| Канал приема | - | c.ReceiptType |

Присоединенные таблицы/представления, их формулы (join):

| Таблица/представление | Описание | Формула |
|---|---|---|
| view_User | Объединение по совпадению поля ClientID в таблице заявок и поля ID в представлении view_User. | inner join view_User uc on uc.ID= c.ClientID |
| ServiceItem | Объединение по совпадению поля ServiceItemID в таблице заявок и поля ID в таблице элементов сервисов. | left join ServiceItem SI on SI.ID = c.ServiceItemID |
| ServiceAttendance | Объединение по совпадению поля ServiceAttendanceID в таблице заявок и поля ID в таблице услуг сервисов. | left join ServiceAttendance SA on SA.ID = c.ServiceAttendanceID |
| Service | Объединение по совпадению поля ServiceID в таблице заявок и поля ID в таблице сервисов. | left join Service s on s.ID = c.ServiceID |
| ServiceCategory | Объединение по совпадению поля ServiceCategoryID в таблице заявок и поля ID в таблице категорий сервисов. | left join ServiceCategory SC on SC.ID = S.ServiceCategoryID |

Формулы условий выборки из запроса (where):

| Условие | Формула |
|---|---|
| Заявки не удалены | c.Removed = 0 |
| Дата «Зарегистрирована» установлена, и она попадает в интервал, указанный в параметрах панели, либо дата «Зарегистрирована» не установлена | (dbo.func_GetDate(c.UtcDateRegistered) between @datein and dateadd(mi, 1496, @dateout) or c.UtcDateRegistered is null) |

Вычисляемые поля панели:

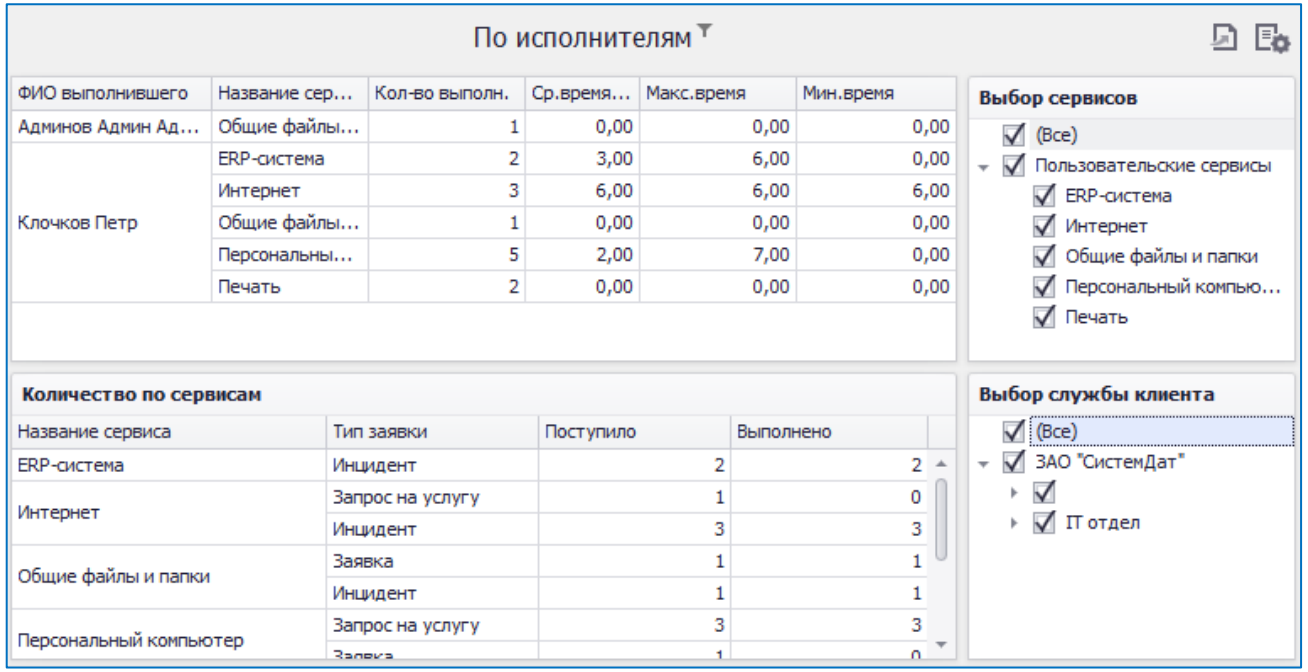
| Название поля | Описание | Формула |
|---|---|---|
| В срок | Возвращает числовой флаг, обратный значению поля «Просрочено». | Iif([Просрочено] = 0, 1, 0) |
| Просрочено (да/нет) | Возвращает смысловое значение флага просрочки заявки по следующим условиям:<br>• Если дата исполнения заявки задана, то осуществляется проверка «Дата исполнения больше обещанного срока исполнения по SLA?».<br>• Если дата исполнения заявки не задана, то осуществляется проверка «Обещанный срок исполнения по SLA меньше текущей даты?». | Iif([Дата исполнения заявки] Is Null, Iif([Срок исполнения по SLA] < UtcNow(), 'Да', 'Нет'), Iif([Дата исполнения заявки] > [Срок исполнения по SLA], 'Да', 'Нет')) |
| Просрочено | Возвращает числовой флаг просрочки заявки (0/1) по следующим условиям:<br>• Если дата исполнения заявки задана, то осуществляется проверка «Дата исполнения больше обещанного срока исполнения по SLA?».<br>• Если дата исполнения заявки не задана, то осуществляется проверка «Обещанный срок исполнения по SLA меньше текущей даты?». | Iif([Дата исполнения заявки] Is Null, Iif([Срок исполнения по SLA] < UtcNow(), 1, 0), Iif([Дата исполнения заявки] > [Срок исполнения по SLA], 1, 0)) |

# Ход исполнения заявок по исполнителям

Панель предоставляет информацию о заявках, у которых установлена дата «Зарегистрирована» и она попадает в интервал, указанный в параметрах панели, либо у которых не установлена дата «Зарегистрирована».

В данной панели используются следующие элементы визуализации:

- Таблица времени исполнения заявок по исполнителям, с указанием среднего, максимального и минимального времени обработки заявки, а также количества выполненных заявок, и их сервисы.
- Таблица количества поступивших и выполненных заявок по сервисам, с указанием типа заявок.
- Фильтры: по сервисам, по службе клиента.




Описание полей, возвращаемых запросом, а также формулы полей из запроса (`select`). Основные данные берутся из таблицы dbo.Call (краткое обозначение «с.»):

| **Поля** | **Описание** | **Формула** |
|---|---|---|
| ID | - | `c.ID` |
| Дата закрытия заявки | - | `c.UtcDateClosed` |
| Дата изменения заявки | - | `c.UtcDateModified` |

| | | |
|---|---|---|
| Дата исполнения заявки | - | c.UtcDateAccomplished |
| Дата открытия заявки | - | c.UtcDateOpened |
| Дата регистрации заявки | - | c.UtcDateRegistered |
| Здание клиента | Поле берется из присоединенного представления view_User. | uc.BuildingName |
| Канал приема | - | c.ReceiptType |
| Комната клиента | Поле берется из присоединенного представления view_User. | uc.RoomName |
| Название категории сервиса | Поле берется из присоединенной таблицы dbo.Service. | SC.Name |
| Название сервиса | - | c.ServiceName |
| Название услуги сервиса | Поле берется из присоединенной таблицы dbo.ServiceAttendance. | SA.Name |
| Название элемента сервиса | Поле берется из присоединенной таблицы dbo.ServiceItem. | SI.Name |
| Описание заявки | - | c.CallSummaryName |
| Организация владельца | Обращение к представлению view_User, поиск названия организации по идентификатору владельца из таблицы заявок. | (select OrganizationName from view_User where ID = c.OwnerID) |
| Организация выполнившего | Обращение к представлению view_User, поиск названия организации по идентификатору выполнившего из таблицы заявок. | (select OrganizationName from view_User where ID = c.AccomplisherID) |
| Организация клиента заявки | - | c.ClientOrganizationName |
| Оценка по заявке | - | c.Grade |
| Подразделение владельца | Обращение к представлению | (select DivisionName from view_User where ID = |

| | | |
|---|---|---|
| | view_User, поиск названия подразделения по идентификатору владельца из таблицы заявок. | c.OwnerID) |
| Подразделение выполнившего | Обращение к представлению view_User, поиск названия подразделения по идентификатору выполнившего из таблицы заявок. | (select DivisionName from view_User where ID = c.AccomplisherID) |
| Подразделение клиента заявки | - | c.ClientSubdivisionName |
| Рабочее время исполнения | Рабочее время между датами «Зарегистрирована» и «Выполнена», если они заданы, рассчитанное исходя из настроек календаря рабочего времени, указанных в настройках параметров системы («Настройка параметров системы» - «Настройки календаря»). Если хотя бы одна дата не задана, результатом будет «0». | (case when c.UtcDateRegistered is not null and c.UtcDateAccomplished is not null then dbo.func_GetWorkTime(c.UtcDateRegistered, c.UtcDateAccomplished)/60 else 0 end) |
| РМ клиента | Поле берется из присоединенного представления view_User. | uc.WorkplaceName |
| Служба клиента заявки | Отображает наименование подразделения 1-го уровня иерархии. | dbo.func_GetSubStringByDelimiterIndex (c.ClientSubdivisionName, ' \ ', 1) |
| Состояние заявки | - | c.EntityStateName |
| Срок исполнения по SLA | - | c.UtcDatePromised |
| Статус заявки | - | c.EntityStateName |
| Тип заявки | Обращение к таблице типов | (select Name from dbo.CallType where ID = c.CallTypeID) |

| | | |
|---|---|---|
| | заявок dbo.CallType, поиск названия по идентификатору типа из таблицы заявок. | |
| ФИО Владельца | - | c.OwnerFullName |
| ФИО выполнившего | - | c.AccomplisherFullName |
| ФИО Исполнителя | - | c.ExecutorFullName |
| ФИО клиента | - | c.ClientFullName |
| Этаж клиента | Поле берется из присоединенного представления view_User. | uc.FloorName |

Присоединенные таблицы/представления, их формулы (join):

| **Таблица/представление** | **Описание** | **Формула** |
|---|---|---|
| view_User | Объединение по совпадению поля ClientID в таблице заявок и поля ID в представлении view_User. | inner join view_User uc on uc.ID= c.ClientID |
| ServiceItem | Объединение по совпадению поля ServiceItemID в таблице заявок и поля ID в таблице элементов сервисов. | left join ServiceItem SI on SI.ID = c.ServiceItemID |
| ServiceAttendance | Объединение по совпадению поля ServiceAttendanceID в таблице заявок и поля ID в таблице услуг сервисов. | left join ServiceAttendance SA on SA.ID = c.ServiceAttendanceID |
| Service | Объединение по совпадению поля ServiceID в таблице заявок и поля ID в таблице сервисов. | left join Service s on s.ID = c.ServiceID |
| ServiceCategory | Объединение по совпадению поля ServiceCategoryID в таблице заявок и поля ID в таблице категорий сервисов. | left join ServiceCategory SC on SC.ID = S.ServiceCategoryID |

Формулы условий выборки в запросе (where):

| **Условие** | **Формула** |
|---|---|
| Дата «Зарегистрирована» установлена, и она попадает в интервал, указанный в параметрах панели, либо дата «Зарегистрирована» не установлена | (dbo.func_GetDate(c.UtcDateRegistered) between @datein and dateadd(mi, 1496, @dateout) or c.UtcDateRegistered is null) |

| | |
|---|---|
| Заявки не удалены | `c.Removed = 0` |

Вычисляемые поля панели:

| Название поля | Описание | Формула |
|---|---|---|
| Канал поступления заявки | По возвращаемым данным из запроса, определяется название канала поступления. | Iif([Канал приема] = 0, 'Телефон', Iif([Канал приема] = 1, 'Email', Iif([Канал приема] = 2, 'Web', Iif([Канал приема] = 3, 'Почта', Iif([Канал приема] = 4, 'Система', 'Служебная записка'))))) |
| Просрочено (да/нет) | Возвращает смысловое значение флага просрочки заявки по следующим условиям:<br>• Если дата исполнения заявки задана, то осуществляется проверка «Дата исполнения больше обещанного срока исполнения по SLA?».<br>• Если дата исполнения заявки не задана, то осуществляется проверка «Обещанный срок исполнения по SLA меньше текущей даты?». | Iif([Дата исполнения заявки] Is Null, Iif([Срок исполнения по SLA] < UtcNow(), 'Да', 'Нет'), Iif([Дата исполнения заявки] > [Срок исполнения по SLA], 'Да', 'Нет')) |
| Выполнено | Возвращает числовой флаг выполнения заявки (0/1) по условию, если задана дата исполнения заявки. | Iif(IsNullOrEmpty([Дата исполнения заявки]), 0, 1) |
| Просрочено | Возвращает числовой флаг просрочки заявки (0/1) по следующим условиям:<br>• Если дата исполнения заявки задана, то осуществляется проверка «Дата исполнения больше обещанного срока исполнения по SLA?».<br>• Если дата исполнения заявки не задана, то осуществляется проверка «Обещанный срок исполнения по SLA меньше текущей даты?». | Iif([Дата исполнения заявки] Is Null, Iif([Срок исполнения по SLA] < UtcNow(), 1, 0), Iif([Дата исполнения заявки] > [Срок исполнения по SLA], 1, 0)) |