

WEB-ИНТЕРФЕЙС ПО «ИНФРАМЕНЕДЖЕР» ОПИСАНИЕ СТАНДАРТНЫХ ФИЛЬТРОВ

МОСКВА, 2016 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|--|----|
| Введение | 5 |
| Доступ к объектам web-интерфейса | 6 |
| Стандартные фильтры для сотрудников службы поддержки | 6 |
| Мое рабочее место | 6 |
| • !Мои открытые, просроченные | 6 |
| • !Неназначенные | 6 |
| • !Открытые моих коллег, просроченные | 7 |
| • Все мои | 7 |
| • Все мои, закрыты | 7 |
| • Все мои, не закрыты | 7 |
| • Все моих коллег | 8 |
| • Все моих коллег, в работе | 8 |
| • Все моих коллег, закрытые | 8 |
| Заявки | 8 |
| • !Все мои, непринятые в работу | 8 |
| • !Мои открытые, просроченные | 9 |
| • !Неназначенные | 9 |
| • !Открытые моих коллег, просроченные | 9 |
| • Все мои | 9 |
| • Все мои, в работе | 9 |
| • Все мои, выполнены и ожидают подтверждения | 10 |
| • Все мои, закрытые | 10 |
| • Все моих коллег | 10 |
| • Все моих коллег, в работе | 10 |
| • Все моих коллег, выполнены и ожидают подтверждения | 11 |
| • Все моих коллег, закрытые | 11 |
| • Открытые, где я владелец | 11 |
| • Открытые, где я исполнитель | 11 |
| Задания | 12 |

| | |
|---|----|
| • !На исполнении, мои, не приняты в работу | 12 |
| • !На исполнении, мои, просроченные | 12 |
| • !На исполнении, моих коллег, просроченные | 12 |
| • !Не назначенные | 12 |
| • Все инициированные мною, в работе | 13 |
| • Все инициированные мною, ожидают подтверждения | 13 |
| • Все мои | 13 |
| • Все мои на исполнении, в работе | 13 |
| • Все мои на исполнении, ожидают подтверждения | 13 |
| • Все мои, закрытые | 14 |
| • Все моих коллег, на исполнении | 14 |
| • Все моих коллег, ожидают подтверждения | 14 |
| • Все назначенные мною, в работе | 14 |
| • Все назначенные мною, ожидают подтверждения | 14 |
| Проблемы | 15 |
| • !Мои открытые просроченные | 15 |
| • !Не назначенные | 15 |
| • !Просроченные моих коллег | 15 |
| • Все мои | 15 |
| • Все мои, закрытые | 15 |
| • Все мои, открытые | 16 |
| • Все мои, решенные, ожидают подтверждения | 16 |
| • Все моих коллег, закрытые | 16 |
| • Все моих коллег, открытые | 16 |
| • Все моих коллег, решенные, ожидают подтверждения | 16 |
| Стандартные фильтры для клиентов службы поддержки (пользователей) | 17 |
| Мои заявки | 17 |
| • !Заявки в работе, где я заявитель | 17 |
| • !Заявки в работе, где я клиент | 17 |
| • !Заявки, выполнены и ожидают подтверждения, где я заявитель | 17 |
| • !Заявки, выполнены и ожидают подтверждения, где я клиент | 17 |

- Все заявки, в работе18
- Закрытые заявки, все18
- Закрытые заявки, моих коллег18
- Заявки в работе, моих коллег18

На согласовании.....18

- !Начатые согласования, требующие моего участия18
- Незавершенные согласования, уже не требующие моего участия19
- Завершенные согласования19
- Неначатые согласования19

ВВЕДЕНИЕ

В данном документе описываются принципы и условия работы стандартных фильтров web-интерфейса системы ИнфраМенеджер версии 6.1. Фильтры предназначены для помощи в организации работы с объектами в рамках Service Desk (заявки / задания / проблемы) как для клиентов службы поддержки, так и для сотрудников, участвующих в исполнении различных работ.

В рамках каждого фильтра система автоматически представляет пользователю ограниченный список объектов, соответствующих условиям фильтра. Это позволяет структурировать и упростить работу каждого сотрудника. Например:

- 1) Каждый сотрудник службы поддержки, приходя на работу, начинает работу с фильтра «!Неназначенные» - здесь аккумулированы заявки / задания / проблемы, которые еще никто не взял себе в работу
- 2) После разбора объектов в фильтре «!Неназначенные» можно приступить к дальнейшей работе:
 - a. Добиться отсутствия заявок в фильтре «!Мои открытые, просроченные»
 - b. Посмотреть, что происходит с заявками в фильтре «Все мои, не закрыты»
 - c. Возможно, взять на себя часть работ своих коллег (в фильтрах «!Открытые моих коллег, просроченные», «Все моих коллег, в работе»)

Стандартные фильтры сформированы для облегчения начала работы по данному принципу. В дальнейшем каждый сотрудник может сформировать для себя собственные фильтры.

ДОСТУП К ОБЪЕКТАМ WEB-ИНТЕРФЕЙСА

В системе ИнфраМенеджер предусмотрена возможность управления доступом к объектам системы.

Доступ определяется Ролями пользователя, а также настраивается на вкладке "Доступ/Ответственность" в карточке каждого сотрудника службы поддержки (ТОЗ, ТТЗ, Сервисы).

Первично само наличие объектов в списках для конкретного сотрудника регулируются данными настройками.

Также, некоторые объекты web-интерфейса могут быть недоступны пользователям исходя из настроек используемой схемы обработки объекта (схемы рабочей процедуры).

Поэтому пользователю web-интерфейса могут быть вообще (ни в одном фильтре, ни по каким условиям) недоступны для отображения, просмотра или редактирования те или иные объекты системы.

СТАНДАРТНЫЕ ФИЛЬТРЫ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ

Список стандартных фильтров может отличаться в разных списках («Мое рабочее место», «Заявки», «Задания», «Проблемы»). Каждый сотрудник службы поддержки получает возможность работать со следующими стандартными фильтрами:

МОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО

■ !МОИ ОТКРЫТЫЕ, ПРОСРОЧЕННЫЕ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь либо является Владельцем заявки/проблемы; либо текущий пользователь является исполнителем заявки/задания; либо текущий пользователь входит в группу исполнителей заявки/задания.
- Дата "Закрыт" у объекта не заполнена.
- Текущая дата больше, чем дата "Закрыть до" у объекта.

■ !НЕНАЗНАЧЕННЫЕ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Либо у объекта отсутствует Владелец; либо текущий пользователь входит в группу исполнителей; либо текущий пользователь является Владельцем, но у объекта указана группа исполнителей (нет конкретного исполнителя).
- Дата "Закрыт" не указана.
- Дата "Выполнен" не указана.

■ !ОТКРЫТЫЕ МОИХ КОЛЛЕГ, ПРОСРОЧЕННЫЕ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь не является Владельцем, или Владелец не определен.
- Текущий пользователь не является Исполнителем, или Исполнитель не определен.
- Текущий пользователь не входит в группу исполнителей, если группа исполнителей задана.
- Дата "Закрыт" у объекта не заполнена.
- Текущая дата больше, чем дата "Закрыть до" у объекта.
- Дата "Выполнен" не указана.

■ ВСЕ МОИ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является либо Владельцем, либо Исполнителем, либо входит в группу исполнителей.

■ ВСЕ МОИ, ЗАКРЫТЫ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является либо Владельцем, либо Исполнителем, либо входит в группу исполнителей.
- Дата "Закрыт" указана.

■ ВСЕ МОИ, НЕ ЗАКРЫТЫ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является либо Владельцем, либо Исполнителем, либо входит в группу исполнителей.
- Дата "Закрыт" не указана.

■ ВСЕ МОИХ КОЛЛЕГ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь не является Владельцем, или Владелец не определен.
- Текущий пользователь не является Исполнителем, или Исполнитель не определен.
- Текущий пользователь не входит в группу исполнителей, если группа исполнителей определена.

■ ВСЕ МОИХ КОЛЛЕГ, В РАБОТЕ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь не является Владельцем, или Владелец не определен.
- Текущий пользователь не является Исполнителем, или Исполнитель не определен.
- Текущий пользователь не входит в группу исполнителей, если группа исполнителей определена.
- Дата "Закрыт" у объекта не заполнена.
- Дата "Выполнен" не указана.

■ ВСЕ МОИХ КОЛЛЕГ, ЗАКРЫТЫЕ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь не является Владельцем, или Владелец не определен.
- Текущий пользователь не является Исполнителем, или Исполнитель не определен.
- Текущий пользователь не входит в группу исполнителей, если группа исполнителей определена.
- Дата "Закрыт" у объекта заполнена или Рабочая процедура объекта завершена.

ЗАЯВКИ

■ !ВСЕ МОИ, НЕПРИНЯТЫЕ В РАБОТУ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является Владельцем, и у объекта не заданы ни Исполнитель, ни группа исполнителей;
либо текущий пользователь является Исполнителем, или входит в группу исполнителей.

- Даты "Открыта", "Выполнена" и "Закрыта" - не указаны.

■ !МОИ ОТКРЫТЫЕ, ПРОСРОЧЕННЫЕ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является либо Владельцем, либо Исполнителем, либо входит в группу исполнителей, либо указан в поле Решил.
- Дата "Открыта" указана.
- Даты "Выполнена" и "Закрыта" - не указаны.
- Текущая дата больше, чем дата "Закреть до" у объекта.

■ !НЕНАЗНАЧЕННЫЕ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Владелец не указан.
- ***

■ !ОТКРЫТЫЕ МОИХ КОЛЛЕГ, ПРОСРОЧЕННЫЕ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь не является Владельцем, или Владелец не определен.
- Текущий пользователь не является Исполнителем, или Исполнитель не определен.
- Текущий пользователь не входит в группу исполнителей, если группа исполнителей определена.
- Текущий пользователь не указан в поле Выполнил, или поле пустое.
- Дата "Открыта" указана.
- Даты "Выполнена" и "Закрыта" - не указаны.
- Текущая дата больше, чем дата "Закреть до" у объекта.

■ ВСЕ МОИ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является либо Владельцем, либо Исполнителем, либо входит в группу исполнителей, либо указан в поле Решил.

■ ВСЕ МОИ, В РАБОТЕ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является либо Владельцем, либо Исполнителем, либо входит в группу исполнителей, либо указан в поле Выполнил.
- Дата "Открыта" указана.
- Даты "Выполнена" и "Закрыта" - не указаны.

■ ВСЕ МОИ, ВЫПОЛНЕНЫ И ОЖИДАЮТ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является либо Владельцем, либо Исполнителем, либо входит в группу исполнителей, либо указан в поле Выполнил.
- Дата "Выполнена" указана.
- Дата "Закрыта" не указана.

■ ВСЕ МОИ, ЗАКРЫТЫЕ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является либо Владельцем, либо Исполнителем, либо входит в группу исполнителей, либо указан в поле Выполнил.
- Даты "Выполнена" и "Закрыта" - указаны.

■ ВСЕ МОИХ КОЛЛЕГ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь не является Владельцем, или Владелец не определен.
- Текущий пользователь не является Исполнителем, или Исполнитель не определен.
- Текущий пользователь не входит в группу исполнителей, если группа исполнителей определена.
- Текущий пользователь не указан в поле Выполнил, или поле пустое.

■ ВСЕ МОИХ КОЛЛЕГ, В РАБОТЕ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь не является Владельцем, или Владелец не определён.

- Текущий пользователь не является Исполнителем, или Исполнитель не определен.
- Текущий пользователь не входит в группу исполнителей, если группа исполнителей определена.
- Текущий пользователь не указан в поле Выполнил, или поле не заполнено.
- Дата "Открыта" указана.
- Даты "Выполнена" и "Закрыта" - не указаны.

■ ВСЕ МОИХ КОЛЛЕГ, ВЫПОЛНЕНЫ И ОЖИДАЮТ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь не является Владельцем, или Владелец не определен.
- Текущий пользователь не является Исполнителем, или Исполнитель не определен.
- Текущий пользователь не входит в группу исполнителей, если группа исполнителей определена.
- Текущий пользователь не указан в поле Выполнил, или поле пустое.
- Дата "Выполнена" указана.
- Дата "Закрыта" не указана.

■ ВСЕ МОИХ КОЛЛЕГ, ЗАКРЫТЫЕ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь не является Владельцем, или Владелец не определен.
- Текущий пользователь не является Исполнителем, или Исполнитель не определен.
- Текущий пользователь не входит в группу исполнителей, если группа исполнителей определена.
- Текущий пользователь не указан в поле Выполнил, или поле пустое.
- Даты "Выполнена" и "Закрыта" - указаны.

■ ОТКРЫТЫЕ, ГДЕ Я ВЛАДЕЛЕЦ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является Владельцем.
- Дата "Открыта" указана.
- Дата "Выполнена" не указана.

■ ОТКРЫТЫЕ, ГДЕ Я ИСПОЛНИТЕЛЬ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является либо Исполнителем, либо входит в группу исполнителей.
- Дата "Открыта" указана.
- Дата "Выполнена" не указана.

ЗАДАНИЯ

■ !НА ИСПОЛНЕНИИ, МОИ, НЕ ПРИНЯТЫ В РАБОТУ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является либо Исполнителем, либо входит в группу исполнителей.
- Даты "Принято" и "Завершено" не указаны.

■ !НА ИСПОЛНЕНИИ, МОИ, ПРОСРОЧЕННЫЕ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является либо Исполнителем, либо входит в группу исполнителей.
- Дата "Принято" указана.
- Дата "Завершено" не указана.
- Текущая дата больше, чем дата "Выполнить до".

■ !НА ИСПОЛНЕНИИ, МОИХ КОЛЛЕГ, ПРОСРОЧЕННЫЕ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь не является Исполнителем, или Исполнитель пуст.
- Текущий пользователь не входит в группу исполнителей, если группа исполнителей определена.
- Дата "Завершено" не указана.
- Текущая дата больше, чем дата "Выполнить до".

■ !НЕ НАЗНАЧЕННЫЕ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- У задания не указан Исполнитель, или не указан Назначивший.

- Дата "Завершено" не указана или Рабочая процедура не завершена.

■ ВСЕ ИНИЦИИРОВАННЫЕ МНОЮ, В РАБОТЕ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является Инициатором.
- Дата "Принято" указана.
- Дата "Завершено" не указана.

■ ВСЕ ИНИЦИИРОВАННЫЕ МНОЮ, ОЖИДАЮТ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является Инициатором.
- Дата "Завершено" указана.
- Рабочая процедура задания присутствует в списке незавершенных (Сервис - Рабочие процедуры).

■ ВСЕ МОИ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является либо Исполнителем, либо входит в группу исполнителей, либо является Инициатором, либо является Назначившим.

■ ВСЕ МОИ НА ИСПОЛНЕНИИ, В РАБОТЕ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является Исполнителем, либо входит в группу исполнителей.
- Дата "Принято" указана.
- Дата "Завершено" не указана.

■ ВСЕ МОИ НА ИСПОЛНЕНИИ, ОЖИДАЮТ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является Исполнителем, либо входит в группу исполнителей.

- Дата "Завершено " указана.
- Рабочая процедура задания присутствует в списке незавершенных (Сервис - Рабочие процедуры).

■ ВСЕ МОИ, ЗАКРЫТЫЕ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является либо Исполнителем, либо входит в группу исполнителей, либо является Инициатором, либо является Назначившим.
- Даты "Принято" и "Завершено " указаны.

■ ВСЕ МОИХ КОЛЛЕГ, НА ИСПОЛНЕНИИ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь не является Исполнителем, или Исполнитель не определен.
- Текущий пользователь не входит в группу исполнителей.
- Дата "Принято" указана.
- Дата "Завершено " не указана.

■ ВСЕ МОИХ КОЛЛЕГ, ОЖИДАЮТ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь не является Исполнителем, или Исполнитель не определен.
- Текущий пользователь не входит в группу исполнителей.
- Дата "Завершено " указана.
- Рабочая процедура задания присутствует в списке незавершенных (Сервис - Рабочие процедуры).

■ ВСЕ НАЗНАЧЕННЫЕ МНОЮ, В РАБОТЕ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является Назначившим.
- Дата "Принято" указана.
- Дата "Завершено " не указана.

■ ВСЕ НАЗНАЧЕННЫЕ МНОЮ, ОЖИДАЮТ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является Назначившим.
- Дата "Завершено " указана.
- Рабочая процедура задания присутствует в списке незавершенных (Сервис - Рабочие процедуры).

ПРОБЛЕМЫ

■ !МОИ ОТКРЫТЫЕ ПРОСРОЧЕННЫЕ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является Владельцем.
- Даты "Решена" и "Закрыта" не указаны.
- Текущая дата больше, чем дата "Закрыть до".

■ !НЕНАЗНАЧЕННЫЕ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь не является Владельцем.

■ !ПРОСРОЧЕННЫЕ МОИХ КОЛЛЕГ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь не является Владельцем.
- Даты "Решена" и "Закрыта" не указаны.
- Текущая дата больше, чем дата "Закрыть до".

■ ВСЕ МОИ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является Владельцем.

■ ВСЕ МОИ, ЗАКРЫТЫЕ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является Владельцем.
- Даты "Решена" и "Закрыта" указаны.

■ **ВСЕ МОИ, ОТКРЫТЫЕ**

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является Владельцем.
- Даты "Решена" и "Закрыта" не указаны.

■ **ВСЕ МОИ, РЕШЕННЫЕ, ОЖИДАЮТ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ**

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является Владельцем.
- Дата "Решена" указана.
- Дата "Закрыта" не указана.

■ **ВСЕ МОИХ КОЛЛЕГ, ЗАКРЫТЫЕ**

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь не является Владельцем.
- Даты "Решена" и "Закрыта" указаны.

■ **ВСЕ МОИХ КОЛЛЕГ, ОТКРЫТЫЕ**

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь не является Владельцем.
- Даты "Решена" и "Закрыта" не указаны.

■ **ВСЕ МОИХ КОЛЛЕГ, РЕШЕННЫЕ, ОЖИДАЮТ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ**

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь не является Владельцем.

- Дата "Решена" указана.
- Дата "Закрыта" не указана.

СТАНДАРТНЫЕ ФИЛЬТРЫ ДЛЯ КЛИЕНТОВ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ (ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ)

Эти фильтры (в соответствующих списках «Мои заявки», «На согласовании») доступны абсолютно всем пользователям Web-интерфейса.

МОИ ЗАЯВКИ

■ !ЗАЯВКИ В РАБОТЕ, ГДЕ Я ЗАЯВИТЕЛЬ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является Заявителем.
- Даты "Выполнена" и "Закрыта" - не указаны.

■ !ЗАЯВКИ В РАБОТЕ, ГДЕ Я КЛИЕНТ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является Клиентом.
- Даты "Выполнена" и "Закрыта" - не указаны.

■ !ЗАЯВКИ, ВЫПОЛНЕНЫ И ОЖИДАЮТ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ, ГДЕ Я ЗАЯВИТЕЛЬ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является Заявителем.
- Даты "Выполнена" указана.
- Даты "Закрыта" не указана.

■ !ЗАЯВКИ, ВЫПОЛНЕНЫ И ОЖИДАЮТ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ, ГДЕ Я КЛИЕНТ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является Клиентом.
- Даты "Выполнена" указана.
- Даты "Закрыта" не указана.

■ ВСЕ ЗАЯВКИ, В РАБОТЕ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является либо Клиентом, либо Заявителем.
- Даты "Выполнена" и "Закрыта" - не указаны.

■ ЗАКРЫТЫЕ ЗАЯВКИ, ВСЕ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является либо Клиентом, либо Заявителем.
- Даты "Выполнена" и "Закрыта" - указаны.

■ ЗАКРЫТЫЕ ЗАЯВКИ, МОИХ КОЛЛЕГ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь не является Клиентом, либо Клиент не указан.
- Текущий пользователь не является Заявителем, либо Заявитель не указан.
- Даты "Выполнена" и "Закрыта" - указаны.

■ ЗАЯВКИ В РАБОТЕ, МОИХ КОЛЛЕГ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь не является Клиентом, либо Клиент не указан.
- Текущий пользователь не является Заявителем, либо Заявитель не указан.
- Даты "Выполнена" и "Закрыта" - не указаны.

НА СОГЛАСОВАНИИ

■ !НАЧАТЫЕ СОГЛАСОВАНИЯ, ТРЕБУЮЩИЕ МОЕГО УЧАСТИЯ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является согласующим лицом.
- Согласование в статусе "Начато".
- Дата установки голоса текущего пользователя не задана (равноценно не проставленному голосу).

■ НЕЗАВЕРШЕННЫЕ СОГЛАСОВАНИЯ, УЖЕ НЕ ТРЕБУЮЩИЕ МОЕГО УЧАСТИЯ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является согласующим лицом.
- Согласование в статусе "Начато".
- Дата установки голоса текущего пользователя задана (равноценно проставленному голосу).

■ ЗАВЕРШЕННЫЕ СОГЛАСОВАНИЯ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является согласующим лицом.
- Согласование в статусе "Завершено ЗА" или "Завершено ПРОТИВ".

■ НЕНАЧАТЫЕ СОГЛАСОВАНИЯ

В данном фильтре отображаются все объекты, к которым имеет доступ текущий пользователь, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:

- Текущий пользователь является согласующим лицом.
- Согласование в статусе "Создано".