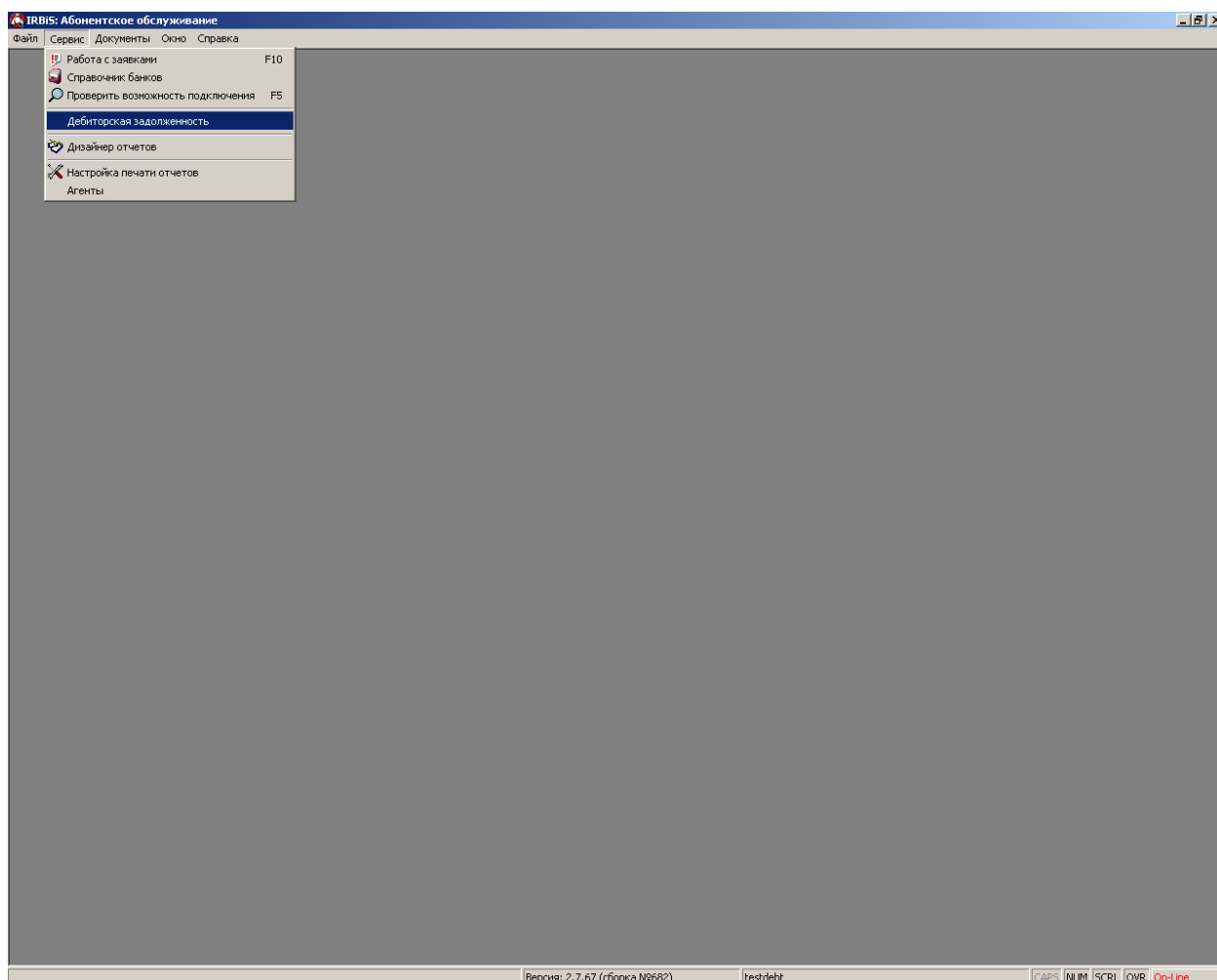


Руководство пользователя модуля IRBiS «Должники».

Запуск модуля.	1
Общий вид модуля. Вкладка условий отбора записей	2
Вкладка «Список дебиторов»	5
Вкладка «Подробно»	7
Окно «Настройки»	8
Генерация файла обзвона	12
Загрузка результатов обзвона из файла	12
Генерация претензий	12

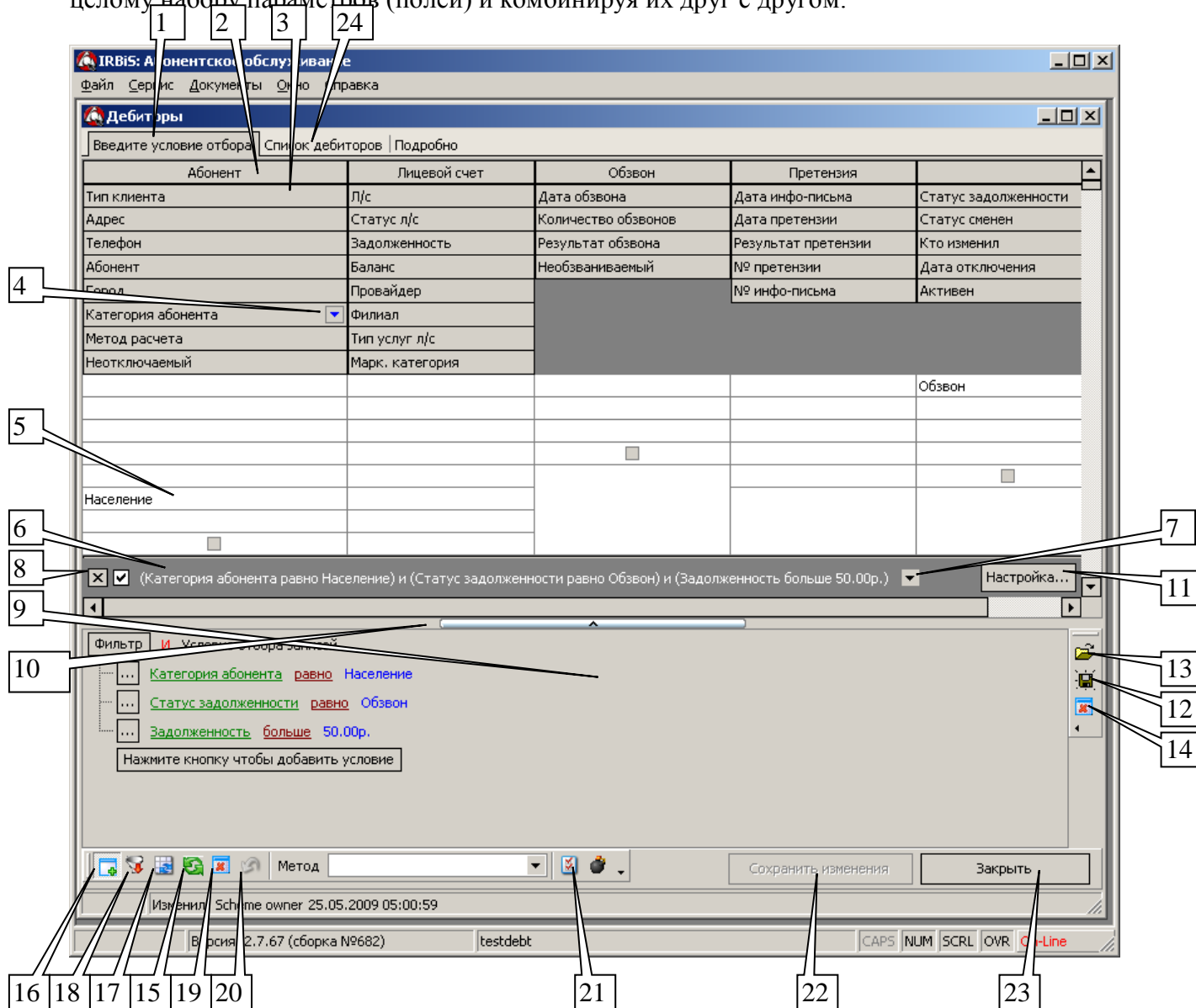
Запуск модуля.

Запуск модуля осуществляется в рамках приложения «Абонентское обслуживание», меню «Сервис – Дебиторская задолженность»



Общий вид модуля. Вкладка условий отбора записей

Основная рабочая форма модуля. Как правило, работа с модулем чаще всего начинается с задания целевой, т.е. интересующей в данный момент оператора группы абонентов (должников). Для этого на форме есть вкладка позволяющая гибко задавать критерии отбора записей практически произвольной сложности, устанавливая условия по целому набору параметров (полей) и комбинируя их друг с другом.



1. Вкладка задания условий отбора
2. Заголовок, обозначающий некий набор параметров, логически объединенных в определенную группу. Группировка условная, сделана для удобства пользователя и никакого влияния на функционал не несет. Пользователь может по своему желанию переносить параметры (поля) из одной группы в другую, перетаскивая их мышкой. Программа запомнит схему группировки полей, выстроенную пользователем, сохранит ее и автоматически восстановит при следующем запуске модуля. Таким образом, каждый конкретный пользователь имеет возможность менять в определенных рамках внешний вид модуля, подстраивая его под свои производственные задачи и избегая перегруженности рабочего пространства, например, убрав некоторые поля совсем или сгруппировав наиболее часто используемые рядом
3. Параметр отбора. Соответствует определенному полю базы данных (БД)

4. Чтобы указать условие вхождения того или иного параметра в результирующий критерий-фильтр можно навести мышку на заголовок соответствующего параметра-поля, тогда рядом с его названием появится стрелка-указатель контекстного меню, открыв которое можно будет задать одно или два значения поля при этом указав логическое условие И/ИЛИ

Фильтр

Показывать записи для которых

Категория абонента

равно Население

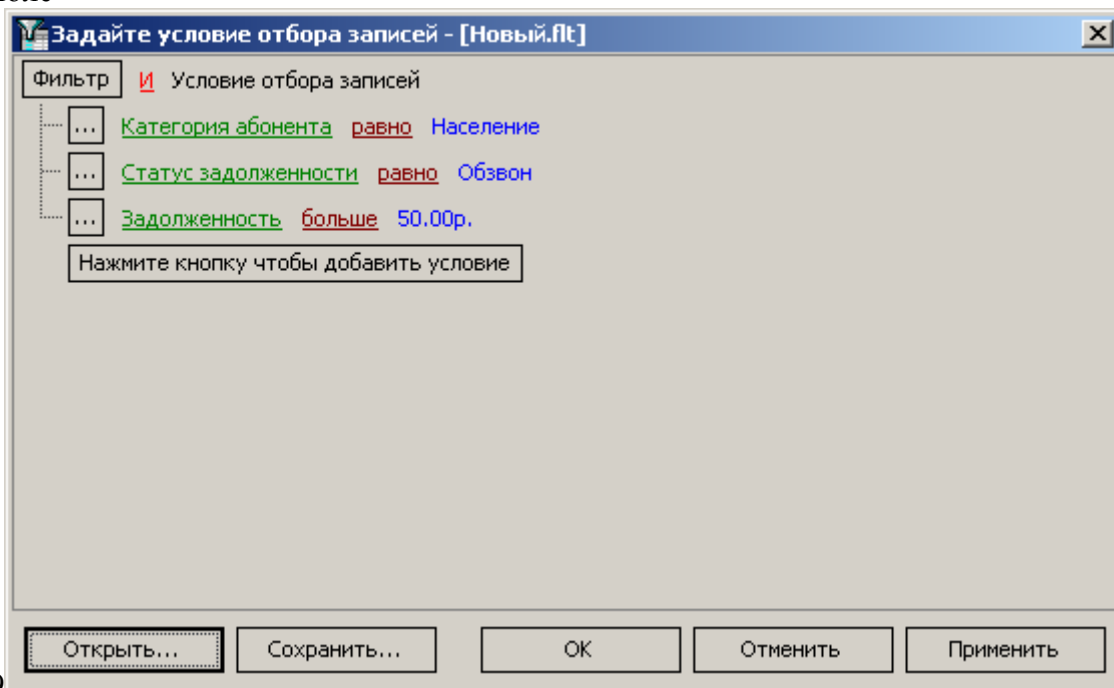
И ИЛИ

равно Гос. бюджет

ОК Отменить

5. Форма отбора выше позволяет задавать какая именно операция сравнения будет применяться к выбранному полю и указанному значению (Равно, Не равно, Пусто, Не пусто, Больше, Меньше, Больше или равно, В списке и т.п.) Если подобная гибкость не нужна и достаточно лишь сделать строгую проверку на равенство поля указанному значению его можно быстро выбрать или ввести в соответствующем поле таблицы, которая отображается ниже заголовка с названиями полей другим цветом
6. Подобным же образом можно задать условия по нескольким полям, при этом результирующий фильтр в удобочитаемом для пользователя виде будет отражаться в соответствующей статусной строке
7. В процессе работы оператор может неоднократно менять рабочие фильтры, при этом программа будет запоминать несколько последних использованных фильтров, позволяя отобразить их и выбрать с помощью кнопки, быстро меняя условие отбора
8. Фильтр можно в любой момент сбросить, очистив, т.е. удалив все условия
9. Если фильтр становится достаточно сложным, включая в себя несколько условий, его текстовое описание может перестать помещаться в статусную строку. Для наглядного древовидного отображения (и редактирования) всех элементов активного фильтра предусмотрена данная область
10. Размер которой можно динамически менять перетаскивая мышкой элемент управления называемый «сплиттер», таким образом меняя размеры таблицы и древовидного фильтра в интересующую сторону
11. Кроме того, нажатием на эту кнопку можно просмотреть и изменить фильтр, открыв дополнительное окно, если он уже настолько велик, что никак не влезает в

ПОЛЕ



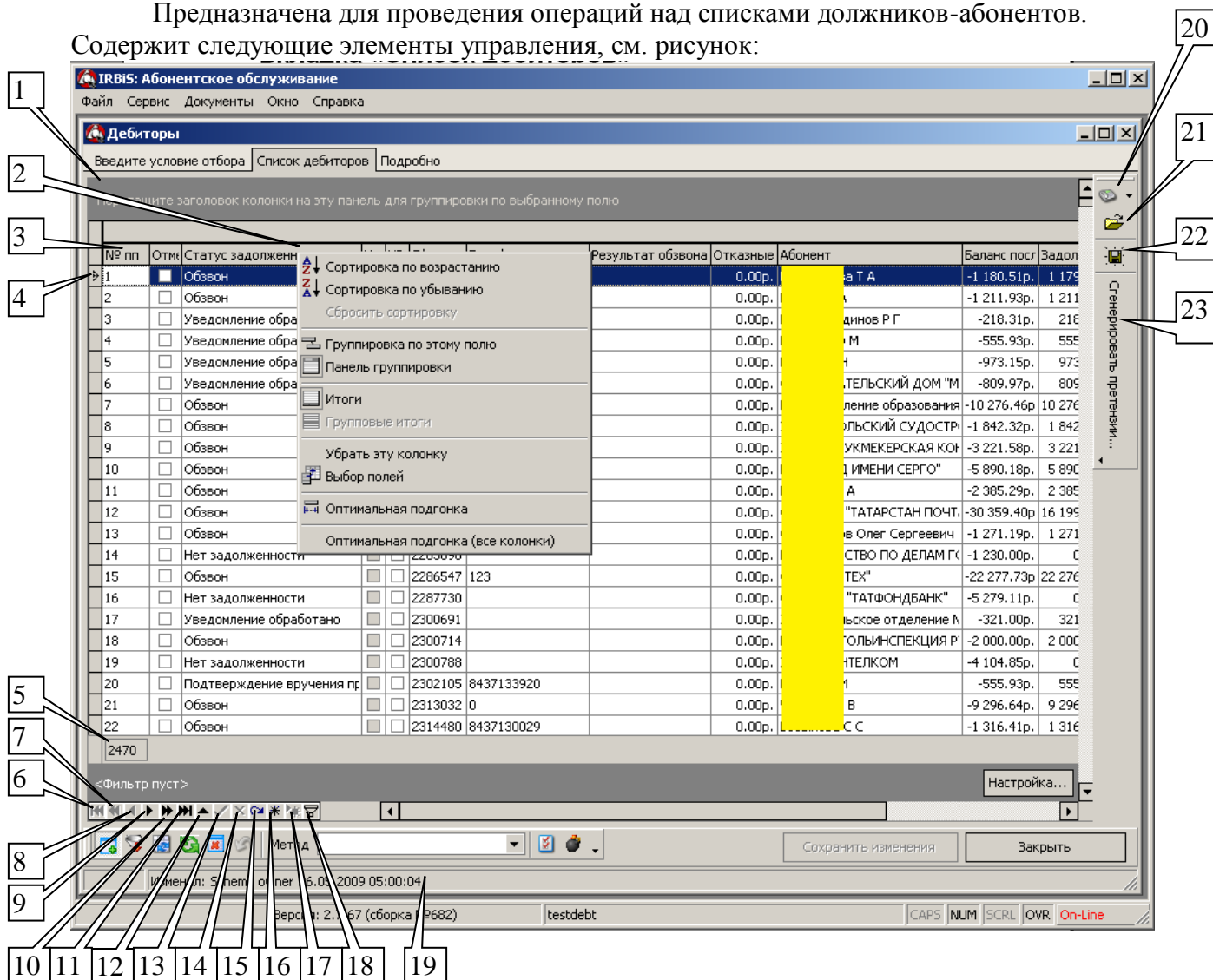
9

12. Любой сформированный однажды пользователем фильтр можно сохранить в файле
13. Чтобы в дальнейшей работе можно было быстро его загрузить
14. Кнопка очистки текущего фильтра, аналог 8
15. После того как фильтр сформирован, пользователь может загрузить соответствующий выбранному фильтру набор записей о клиентах-должниках
16. При этом состояние нажатия данной кнопки определяет, будет ли очищаться уже открытый набор данных при нажатии кнопки 15 или к нему будет добавляться вновь открываемая согласно фильтру группа записей
17. В БД находятся сведения о состоянии лицевых счетов должников и проч. информация, которая обновляется периодически при наступлении некоторых событий. Пользователь может получить состояние, актуальное на текущий момент времени, запросив предварительное обновление данных, при открытии набора записей нажав эту кнопку
18. В процессе работы с уже открытым набором данных может возникнуть необходимость, например, обновить состояние тех или иных конкретных записей, определяемых номером лицевого счета, а не общего вида фильтром. Эта кнопка переключает режим открытия между фильтром и конкретно выделенными на вкладке «Список дебиторов» записями
19. Открытый набор данных при необходимости можно очистить
20. Кнопка отменяет последнее внесенное изменение, если пользователем было произведено редактирование набора данных
21. Кнопка открывает форму настроек и задания рабочих параметров модуля, см. [Окно «Настройки»](#)
22. Если во время сеанса работы с модулем пользователь вносит изменения в набор данных (например, указывает результат вручения претензии-уведомления и т.п.) то эти изменения накапливаются в клиентском приложении, а не сразу же вносятся в БД. Для того чтобы сохранить их в базе необходимо нажать эту кнопку. Программа при этом запросит у пользователя подтверждения сохранения внесенных изменений в БД
23. Если же пользователь решает отменить все внесенные изменения без сохранения их в БД, то это делается нажатием данной кнопки. Также делается запрос подтверждения операции пользователем. В состоянии когда никаких изменений на

- клиенте не произведено (или они были отменены) эта кнопка закрывает форму, завершая таким образом сеанс работы с модулем
24. После открытия набора записей (по нажатию кнопки 15, см. выше) автоматически открывается вкладка «Список дебиторов» отображающая открытые данные

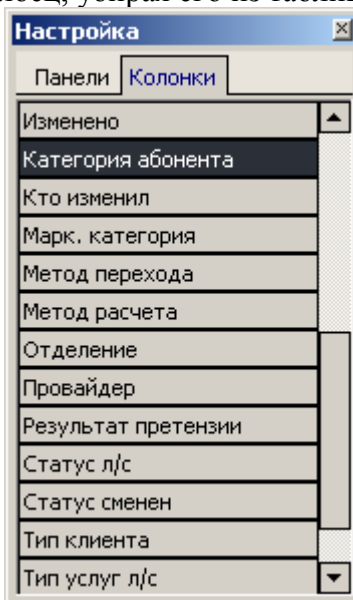
Вкладка «Список дебиторов»

Предназначена для проведения операций над списками должников-абонентов. Содержит следующие элементы управления, см. рисунок:

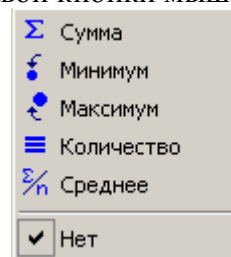


- Область группировки полей. Перетащив сюда мышкой название столбца (поля) из таблицы-списка дебиторов можно получить представление открытого набора данных, сгруппированное по соответствующему полю. Также можно добавить поле в группировку из контекстного меню, щелкнув правой кнопкой мыши по заголовку столбца, см. ниже. Группировка может быть осуществлена по нескольким полям сразу. Удалить поле из области группировки можно либо вытащив его обратно в таблицу либо через контекстное меню
- Контекстное меню. Появляется если щелкнуть правой кнопкой мыши по заголовку какого-либо из столбцов таблицы. Содержит следующие пункты-команды:
 - Сортировка по возрастанию.* Записи в таблице будут отсортированы в порядке возрастания значений в данном поле
 - Сортировка по убыванию*
 - Сбросить сортировку.* Данное поле не будет участвовать в сортировке записей набора данных

- d. *Группировка по этому полю.* Набор данных будет сгруппирован по данному полю
- e. *Панель группировки.* Включает/выключает отображение области группировки полей 1
- f. *Итоги.* Включает/выключает отображение области Итогов, см. [ниже](#)
- g. *Групповые итоги.* Включает/выключает отображение области Групповых итогов (для случая включенной группировки)
- h. *Убрать эту колонку.* Прячет столбец, убирая его из таблицы



- i. *Выбор полей.* Открывается окно, в котором перечислены названия всех доступных для отображения в таблице полей. Если поле в данный момент не показывается в таблице, добиться этого можно перетащив его название мышкой из этого окошка в необходимое место в таблице
 - j. *Оптимальная подгонка.* Автоматически подбирает ширину колонки с учетом и в зависимости от фактического ее содержимого так чтобы не происходило отсечения текста и все значения помещались в столбец
 - k. *Оптимальная подгонка (все колонки).* То же для всех отображаемых колонок таблицы
3. Заголовок столбца таблицы отображающий название соответствующего поля. В данном случае это номер записи в списке.
 4. Указатель текущей (активной) записи в открытом и отображаемом наборе данных. Также строка с активной записью выделена цветом в таблице
 5. Область **Итогов**. Если включено ее отображение (переключается из пункта контекстного меню описанного [выше](#)) то для каждого столбца можно задать тип отображаемой итоговой информации (*Сумма* значений данного поля для всех записей набора данных, *минимальное*, *максимальное* и *среднее* значение поля либо их *количество*), вызвав контекстное меню щелчком правой кнопки мыши под

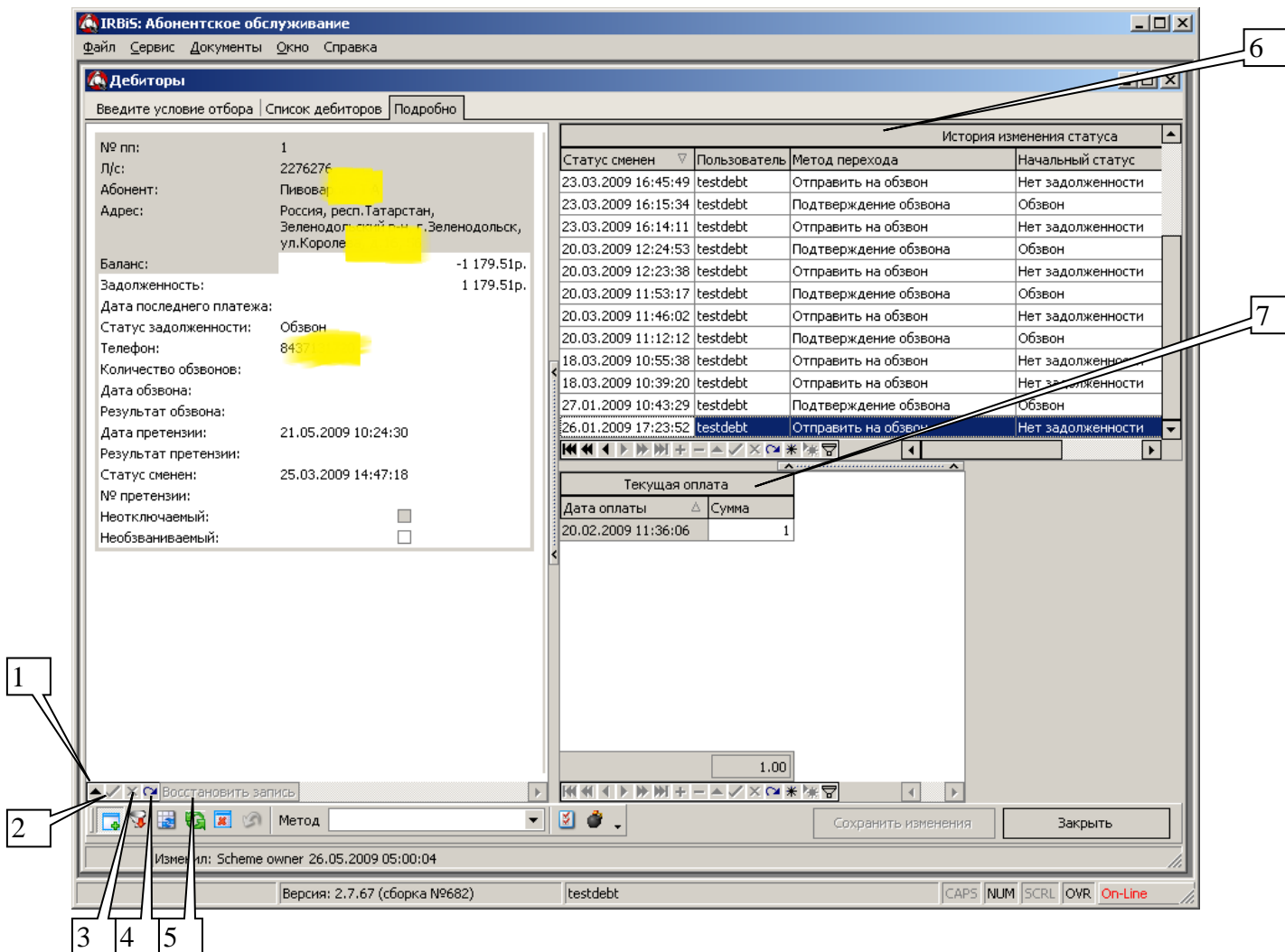


интересующим столбцом в строке итогов (см. рисунок), либо отключить ее вовсе. Если для типа данных отображаемых в столбце не имеет смысла соответствующая итоговая операция (например «Сумма» для текстового поля) то она недоступна для выбора. В данном случае в области итогов столбца «№

- пп» выбрана операция «Количество» с целью отображения количества записей в открытом наборе данных. Если включена группировка по тем или иным полям в таблице, то в дополнение к области **Итогов** можно также включать/выключать отображение области **Групповых итогов**, при этом для каждого столбца можно включить отображение того или иного итогового значения *по группе*. Т.е в конце каждой группы записей будет выводиться своя собственная область с итогами, независимо от общей области итогов по всей таблице
6. Кнопка перехода к первой записи в открытом наборе данных
 7. Кнопка перехода к первой записи отображаемого в данный момент в видимой области таблицы фрагмента открытого набора данных. Если в данный момент текущей является первая запись видимого фрагмента, то происходит «сдвиг» отображаемого фрагмента, т.е. первая запись становится последней в отображаемом фрагменте и происходит отображение соответствующего количества записей предшествующих бывшей первой и ранее не отображаемых
 8. Кнопка перехода к предыдущей записи
 9. Кнопка перехода к следующей записи
 10. Кнопка перехода к последней записи видимого фрагмента
 11. Кнопка перехода к последней записи набора
 12. Кнопка перевода набора данных в режим редактирования
 13. Кнопка сохранения внесенных изменений в текущую редактируемую запись
 14. Кнопка отмены внесенных изменений в текущую редактируемую запись
 15. Кнопка обновления набора данных, аналог кнопки открытия данных (см. выше)
 16. Кнопка установления закладки на текущей записи
 17. Кнопка перехода к ранее сохраненной закладке
 18. Кнопка открытия окна формирования фильтра (см. [выше](#))
 19. Статусная строка, отображающая какой пользователь и когда изменил текущую запись
 20. Кнопка генерации файла на Обзвон, см. [Генерация файла обзвона](#)
 21. Кнопка загрузки результатов обзвона из файла, см. [Загрузка результатов обзвона из файла](#)
 22. Кнопка экспортирования содержимого таблицы в файле Microsoft Excel
 23. Кнопка генерации писем-претензий абонентам-должникам, см. [Генерация претензий](#)

Вкладка «Подробно»

Содержит детальную информацию об активной записи в таблице на вкладке со списком



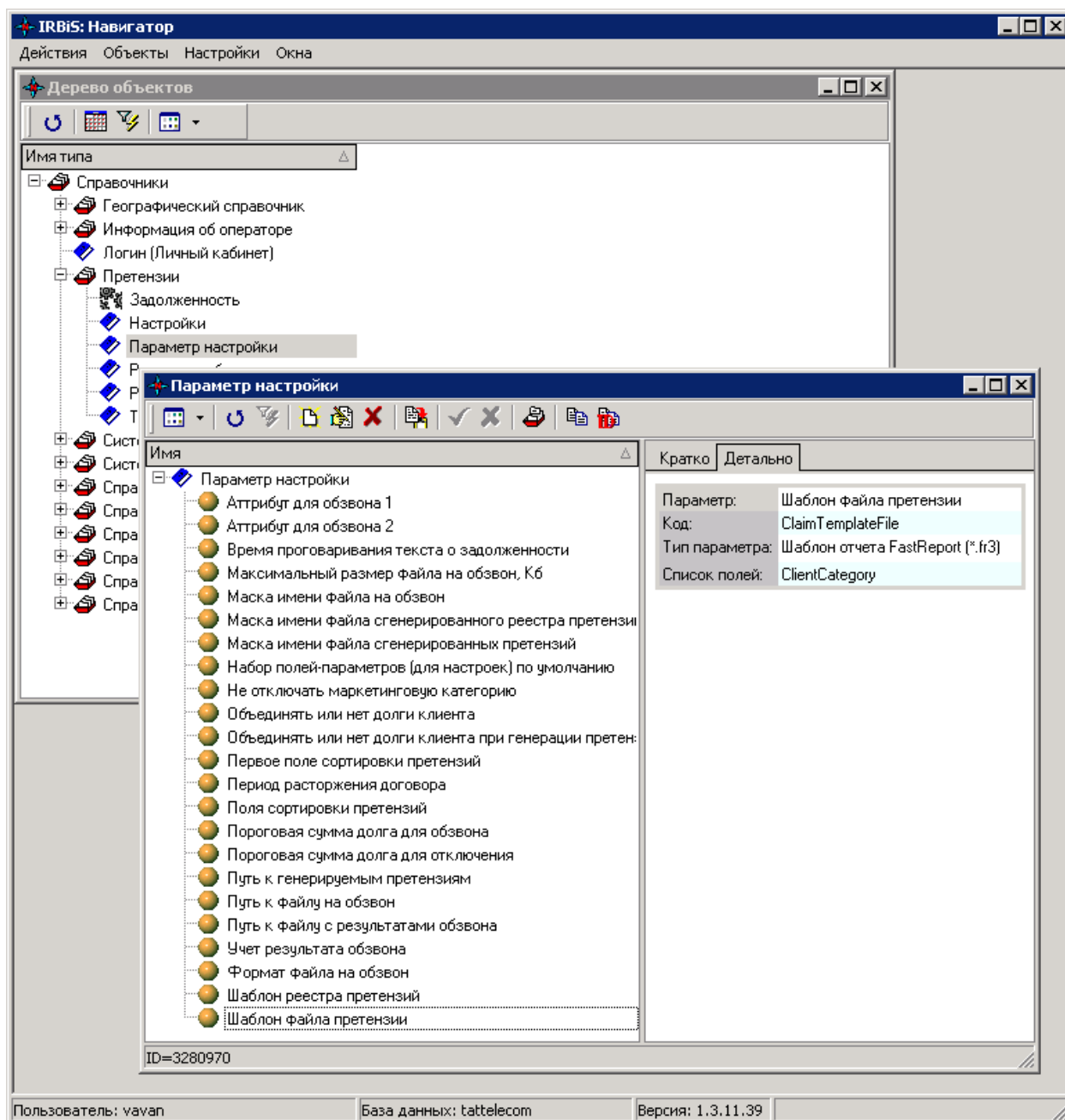
1. Кнопка перевода записи в режим редактирования. Нажимать ее не обязательно, можно сразу же начать редактировать интересующие поля, щелкнув на них курсором мыши
2. Подтверждение изменений внесенных в запись
3. Отмена изменений внесенных в запись
4. Обновление записи, запись перечитывается из БД
5. Если в процессе работы с набором данных запись редактировалась (в том числе несколько раз), можно отменить все изменения в этой записи, восстановив ее состояние первоначально загруженное из БД
6. Таблица, отображающая историю изменения статуса записи
7. Таблица, отображающая оплаты поступившие в текущем периоде

Окно «Настройки»

Форма отображает и позволяет редактировать различные настройки модуля.

Параметр	Значение	Филиал (расчетная с	Оператор связ	Категория абон	Группа абонен	Метод расч
Щёлкните здесь для создания фильтра						
Щёлкните здесь для добавления нового параметра						
Аттрибут для обзвона 1	Доп.соглашение к договор					
Аттрибут для обзвона 2	Доп.соглашение к договор					
Время проговаривания текста о задолж	00:00:15					
Максимальный размер файла на обзвон	0.5					
Маска имени файла на обзвон	%Y%M%D.%N					
Набор полей-параметров (для настроек	CompanyBranch;Provider;Cl					
Не отключать маркетинговую категори	<input type="checkbox"/>				Массовый рынок	
Объединять или нет долги клиента при	<input checked="" type="checkbox"/>			Гос. бюджет		
Объединять или нет долги клиента при	<input checked="" type="checkbox"/>			Хоз. расчет		
Объединять или нет долги клиента при	<input type="checkbox"/>					
Первое поле сортировки претензий	Отделение доставки					
Период расторжения договора	2	КУЭС	ОАО "Таттелеком"	Гос. бюджет	Массовый рынок	авансовый
Пороговая сумма долга для обзвона	1750.15					
Пороговая сумма долга для отключения	500.37					
Путь к генерируемым претензиям	D:\					
Путь к файлу на обзвон	C:\Documents and Sett					
Путь к файлу с результатами обзвона	\\Premier\archive					
Учет результата обзвона	Не учитывать результат					
Формат файла на обзвон	[Acc];[Phone];[DebtSum];[
Шаблон реестра претензий	C:\Project\TTC\Debt\Do			Гос. бюджет		
Шаблон реестра претензий	C:\Project\TTC\Debt\Do			Хоз. расчет		
Шаблон реестра претензий	C:\Project\TTC\Deb					
Шаблон реестра претензий	C:\Project\TTC\Debt\Do			Население		
Шаблон файла претензии	C:\Project\TTC\Debt\Do			Гос. бюджет		
Шаблон файла претензии	C:\Project\TTC\Debt\Do			Хоз. расчет		
Шаблон файла претензии	C:\Project\TTC\Debt\Do			Население		

Любой настроечный параметр в системе может настраиваться в разрезе нескольких параметров-измерений, в частности это Филиал (расчетная служба), Провайдер (оператор связи), Категория абонентов, Группа абонентов (маркетинговая категория) и Метод расчета. Конкретный список полей, от которых зависит тот или иной настроечный параметр прописывается в модуле IRBiS Навигатор, см. рисунок. Там же выбирается тип параметра



В зависимости от списка полей указанного у конкретного настроечного параметра разрешается или запрещается редактирование соответствующих столбцов в таблице настроек. Кроме того, поля недоступные для редактирования выделены темно-серым цветом. В модуле учитываются следующие виды настроечных параметров:

1. *Атрибут для обзвона 1*. Наименование дополнительного атрибута, содержащего в себе контактный телефон, используемый при процедуре обзвона клиентов-должников
2. *Атрибут для обзвона 2*. Наименование дополнительного атрибута используемого, в случае если Атрибут для обзвона 1 не заполнен
3. *Максимальный размер файла на Обзвон*. Максимальный размер в килобайтах файла генерируемого для системы обзвона. Если генерируемый список превышает данный размер, то модуль сгенерирует несколько файлов, разбив список на столько частей, сколько потребуется с учетом того, что каждый кусок не должен превышать величины заданной этим параметром
4. *Маска имени файла на Обзвон*. Имя файла генерируемого списка на Обзвон. Может содержать в себе следующие регулярные выражения:

- a. %y – заменяется на текущий год
 - b. %m – заменяется на номер текущего месяца (1-12)
 - c. %d – заменяется на текущее число месяца
 - d. %n – порядковый номер в каталоге. Заменяется на минимально возможный (из неиспользованных) порядковый номер среди существующих в целевом каталоге файлов с именами, удовлетворяющими текущей маске
5. *Маска имени файла сгенерированного реестра претензий.* Маска имени файла генерируемого реестра претензий. Регулярные выражения те же что и у параметра «Маска имени файла на Обзвон» (см. [выше](#))
 6. *Маска имени файла сгенерированных претензий.* Маска имени файла генерируемых писем-претензий. Регулярные выражения те же что и у параметра «Маска имени файла на Обзвон» (см. [выше](#))
 7. *Набор полей-параметров (для настроек) по умолчанию.* Список названий полей параметров (см. [выше](#)) для тех параметров таблицы настроек, для которых поля не перечислены индивидуально, перечислены через запятую
 8. *Не отключать маркетинговую категорию.* Параметр, задающий признак неотключаемости контрактов клиента-должника в случае принадлежности его лицевого счета определенной маркетинговой категории
 9. *Объединять или нет долги клиента.* Если значение этот параметр равно «Да» то при генерации файла на Обзвон несколько лицевых счетов принадлежащих одному и тому же клиенту и находящиеся в состоянии просроченная задолженность объединяются и на Обзвон передается суммарный долг абонента. В противном случае на Обзвон передается информация по каждому лицевому счету абонента индивидуально
 10. *Объединять или нет долги клиента при генерации претензий.* Определяет, будет ли для разных лицевых счетов принадлежащих одному и тому же клиенту генерироваться индивидуальное письмо-претензия или нет
 11. *Первое поле сортировки претензий.* В результате генерации писем-претензий набор писем должен быть сгруппирован либо по почтовым отделениям, либо по отделениям доставки
 12. *Период расторжения договора.* Количество месяцев, через которое с абонентами, получившими уведомление о дебиторской задолженности, но не погасившими ее, в одностороннем порядке расторгаются договора
 13. *Поля сортировки претензий.* Список имен полей (через запятую) по которым будут отсортированы письма-претензии (внутри групп, определяемых пунктом [11 выше](#))
 14. *Пороговая сумма долга для обзвона.* Величина просроченного долга абонента, при превышении которой его номер попадает в списки на процедуру обзвона
 15. *Пороговая сумма долга для отключения.* Величина долга, при превышении которой абоненту, прошедшему через процедуру обзвона производится отключение/ограничение оказываемых услуг
 16. *Пороговая сумма долга для генерации претензий.* Величина долга, при превышении которой абоненту, которому были ограничены (приостановлены) услуги будет генерироваться письмо-претензия
 17. *Путь к генерируемым претензиям.* Путь в файловой системе определяющий, где модуль будет размещать генерируемые письма-претензии
 18. *Путь к файлу на Обзвон.* Путь в файловой системе определяющий где модуль будет размещать генерируемые для процедуры обзвона файлы
 19. *Путь к файлу с результатами обзвона.* Путь в файловой системе определяющий откуда модуль будет загружать файлы с результатами процедуры обзвона
 20. *Учет результата обзвона.* Параметр, определяющий как учитывается результат обзвона при принятии решения нужно ли отключать должника

21. *Формат файла на Обзвон.* Перечень имен полей значения, которых будут сохраняться в файле, генерируемом для передачи в систему обзвона. Список имен полей, обрамленных квадратными скобками и разделенных символами точки с запятой «;»
22. *Шаблон реестра претензий.* Имя файла шаблона, на основе которого будет генерироваться реестр претензий
23. *Шаблон файла претензий.* Имя файла шаблона, на основе которого будут генерироваться письма-претензии

Генерация файла обзвона

Для генерации файла обзвона необходимо, прежде всего, открыть список записей, с абонентами-должниками которых требуется обзвонить. В файл попадут лишь записи находящиеся в статусе «На обзвон». После нажатия кнопки программа запросит имя генерируемого файла. Если в настройках задана маска (см. [выше](#)), то имя файла сгенерируется автоматически согласно этому параметру. При превышении порогового значения размера файла, он будет разбит на фрагменты соответствующего размера. Перед сохранением каждого из них вновь будет выдаваться диалог выбора имени файла.

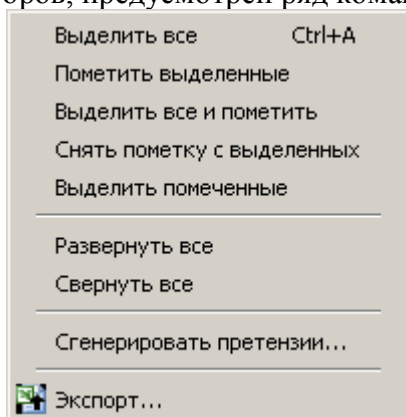
В процессе генерации файла система переводит каждую запись находящуюся в состоянии «На обзвон» в состояние «Подтверждение обзвона», при этом по завершении генерации файла(-ов) оператору необходимо сохранить сделанные изменения в БД, нажав соответствующую кнопку, см. [выше](#)

Загрузка результатов обзвона из файла

После нажатия кнопки открывается диалог выбора файла, из которого следует загрузить результаты обзвона абонентов. При этом сперва осуществляется проверка содержимого файла на корректность. Затем из БД автоматически открывается набор записей о клиентах, информация по обзвону которых находится в открываемом файле и в зависимости от результатов обзвона и настроек модуля производится перевод записей в тот или иной статус с сохранением изменений в БД без запроса пользователя.

Генерация претензий

Для генерации претензий (а также их реестра) необходимо в открытом наборе записей отметить те для которых будут создаваться письма. В таблице на вкладке «Список дебиторов» есть столбец «Отмечено» при проставлении галочки в котором щелчком мыши для конкретной записи та помечается к генерации претензий. Для удобства пользователя в контекстном меню, вызываемом щелчком правой кнопки мыши на таблице со списком дебиторов, предусмотрен ряд команд, ускоряющих процесс выделения и



отметки записей:

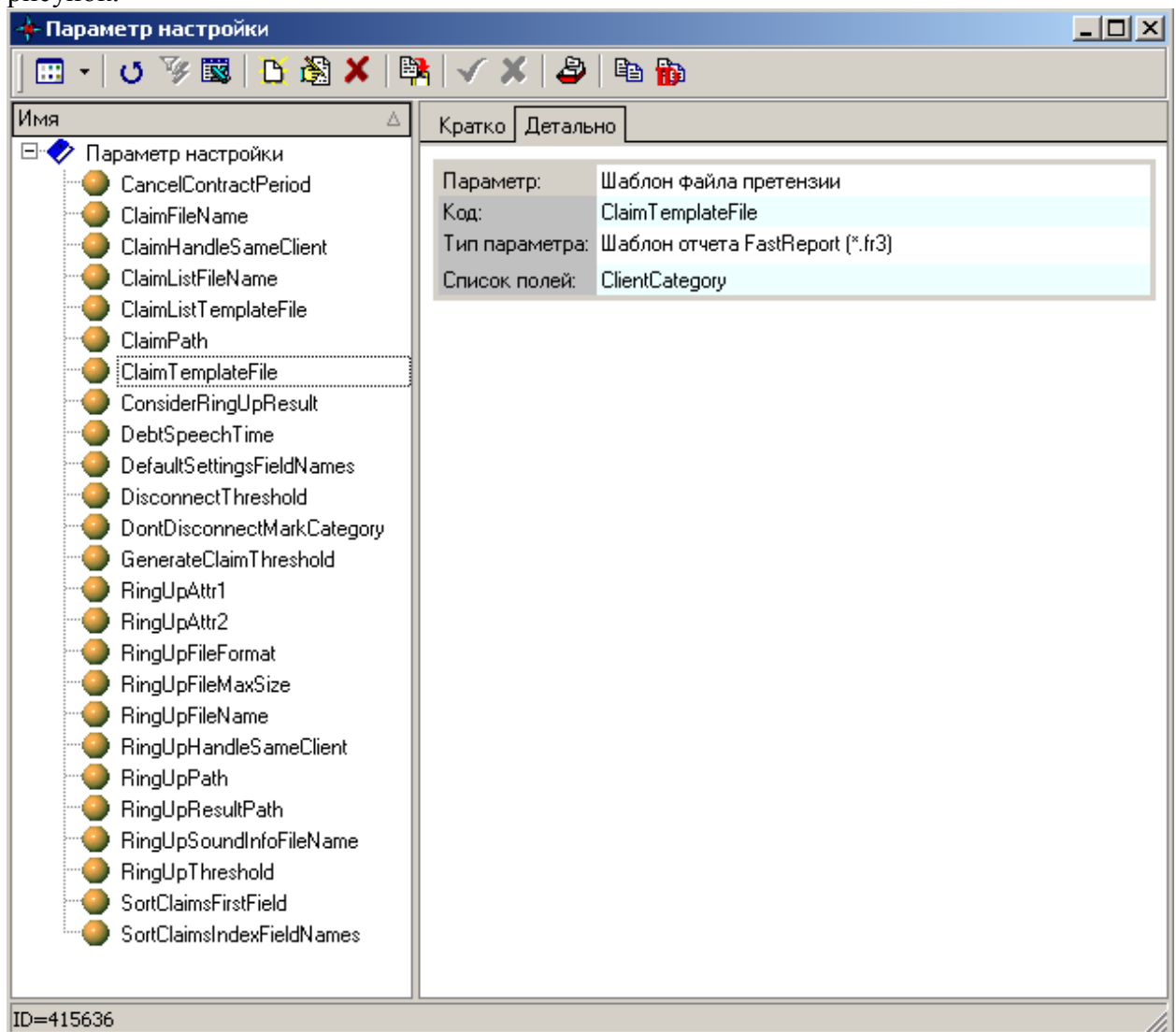
1. *Выделить все.* Выделяет все записи
2. *Пометить выделенные.* Проставляет отметку у выделенных записей
3. *Выделить все и отметить.* Объединяет первые две команды

4. *Снять пометку с выделенных.* Снимает отметку у выделенных записей
5. *Выделить помеченные.* Выделяет записи, у которых стоит отметка

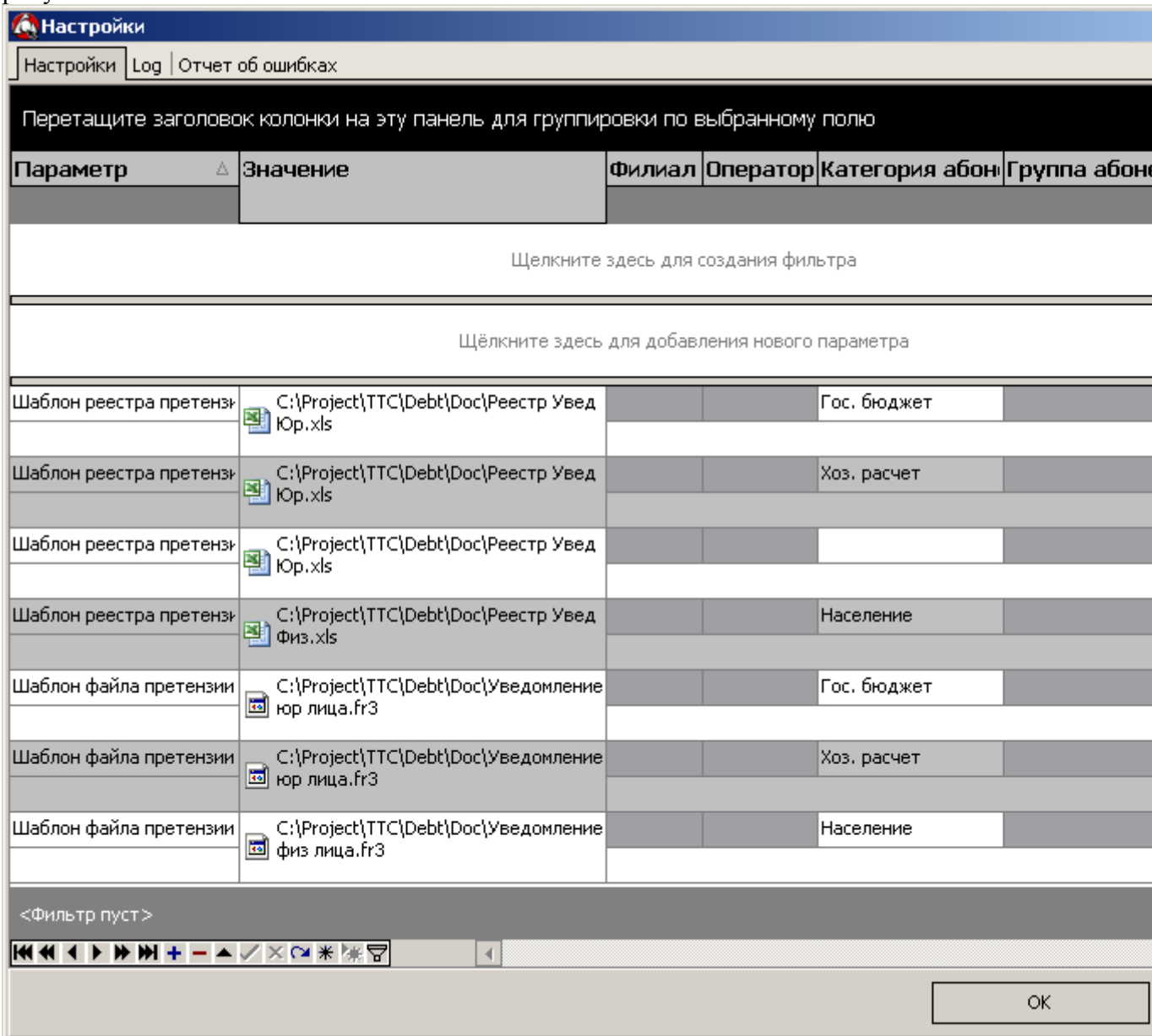
Также в этом контекстном меню фигурируют следующие команды не относящиеся непосредственно к задачам выделения и пометки записей:

6. *Развернуть все.* В случае если список дебиторов сгруппирован по каким-либо полям, команда разворачивает все группы
7. *Свернуть все.* Действие противоположное предыдущему
8. *Сгенерировать претензии.* Собственно команда о которой в данном разделе идет речь
9. *Экспорт.* Формирует файл Microsoft Excel с содержимым, отображаемым в данный момент в таблице со списком дебиторов

После того как интересующие записи помечены можно приступить к генерации претензий (и реестра). В процессе обработки массива отмеченных записей программа запросит пути к генерируемым файлам писем-претензий и реестра претензий столько раз, сколько будет обнаружено различных групп дебиторов в заданном наборе данных. Выделение групп дебиторов осуществляется на основе набора полей заданных для параметра настройки *Шаблон файла претензий* (см. [выше](#)). Таким образом, например, если этот параметр настраивается в системе в разрезе *Категории абонентов*, см. рисунок:

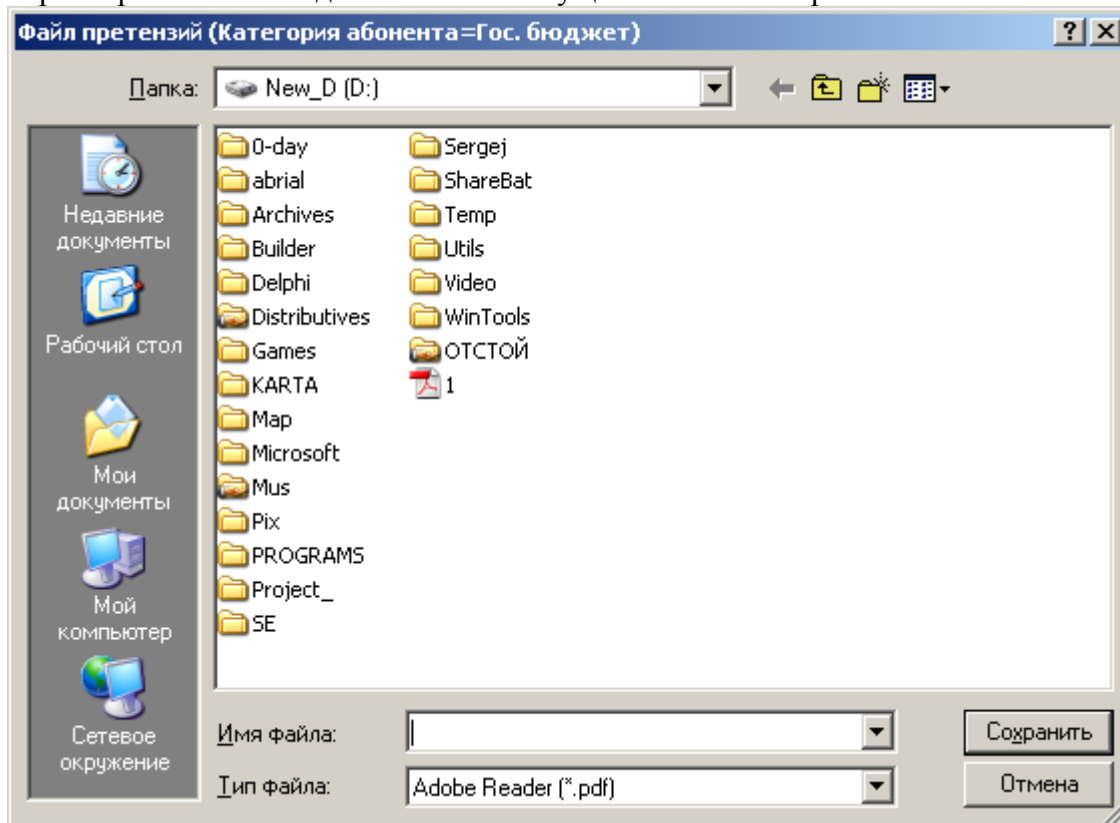


А настройки в модуле заданы следующим образом, см. рисунок:



То программа при обработке списка отмеченных записей будет разделять группы должников по полю *Категория абонента*, в данном случае это будут три разные группы, т.е. *госбюджетники*, *хозрасчетники* и *население*. Но при этом, если какие-либо разные группы ссылаются на один и тот же шаблон файла претензий (т.е. имя файла заданное в столбце *Значение* в таблице настроек на рисунке выше прописано одинаковым), то эти разные фактически группы записей будут обрабатываться вместе, т.е. в данном случае попадут в один общий файл генерируемых писем-претензий. При обработке каждой группы программа будет выдавать диалог выбора имени генерируемого файла писем-претензий, при этом в заголовке этого диалога будут указываться значения полей-

параметров для текущей обрабатываемой группы



Аналогичным образом будет выдан диалог выбора имени файла генерируемого реестра претензий.