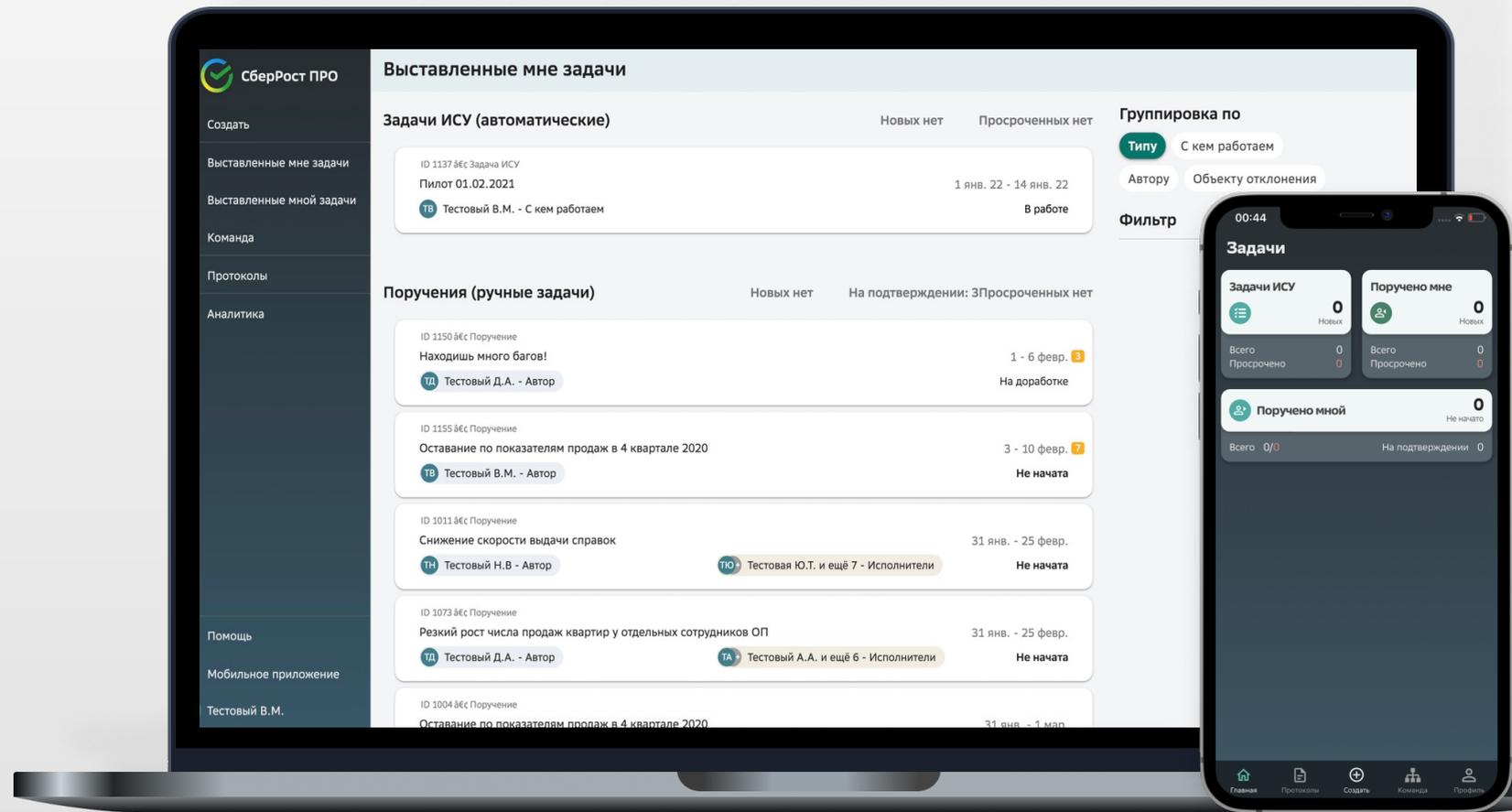


РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ





СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|-------------------------------|----|
| Первый вход в систему | 3 |
| Регулярный вход в систему | 4 |
| Восстановление пароля | 5 |
| Начало работы | 6 |
| Списки задач | 7 |
| Фильтр задач | 8 |
| Детали задачи | 9 |
| Блок действий | 10 |
| Эскалация | 11 |
| Команда | 12 |
| Создание задачи | 13 |
| Создание задачи. Добавить тэг | 14 |

| | |
|---|----|
| Создание задачи. Связать с задачей | 15 |
| Создание задачи. Подтверждение исполнения | 16 |
| Создание группы | 17 |
| Замещение | 18 |
| Работа в режиме Замещения | 19 |
| Создание обращения | 20 |
| Мои обращения | 21 |
| Протокол. Создание | 22 |
| Протокол. Статусы | 23 |



СберРост ПРО

E-mail

Пароль

Чужой компьютер

Зарегистрироваться

ВОЙТИ

Не могу войти

E-mail

Мы отправили код подтверждения на Klemeshov. Введите его в поле ниже.

Код

6 цифр

Придумайте пароль

Пароль

Подтвердите новый пароль

Пароль должен соответствовать следующим требованиям:

- Минимум 8 символов
- Только латинские буквы
- Хотя бы одна заглавная
- Хотя бы одна цифра

Перед началом работы в системе необходимо пройти процедуру регистрации

1. На стартовой странице нажмите на кнопку "Зарегистрироваться"

2. Далее введите свой Email

(На указанный почтовый ящик будет направлено письмо с одноразовым кодом подтверждения)

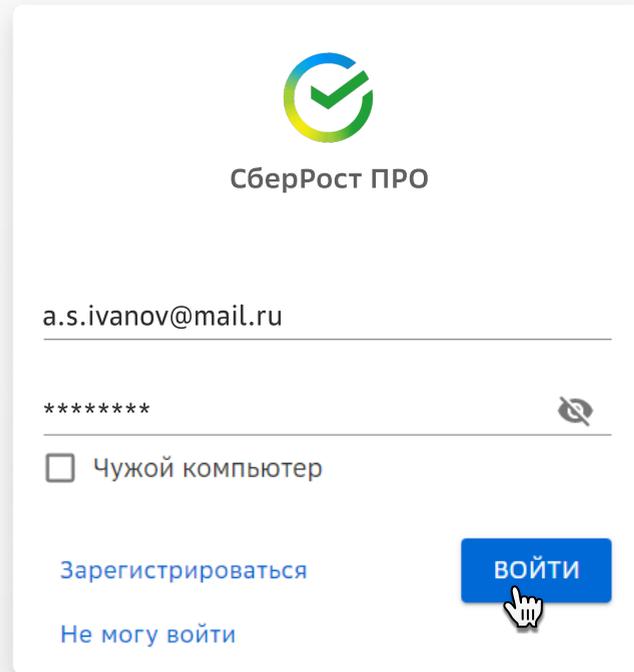
3. Введите код подтверждения из полученного письма

4. Придумайте пароль и подтвердите его повторным вводом

(Перед созданием пароля ознакомьтесь с требованиями системы к его формату)

5. В мобильном приложении дополнительно необходимо задать 5-значный PIN

(поддержка FaceID/TouchID)




СберРост ПРО

a.s.ivanov@mail.ru

***** 

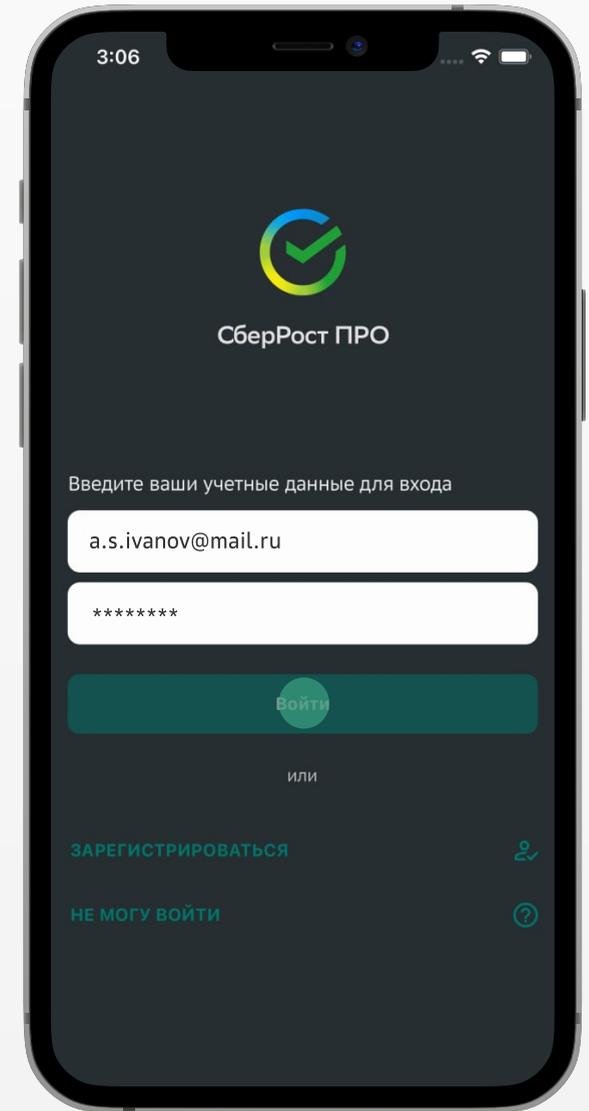
Чужой компьютер

[Зарегистрироваться](#) [ВОЙТИ](#)

[Не могу войти](#)

Для входа в систему используйте введенные при регистрации Email и пароль для Web-приложения и PIN-код для мобильного приложения.

Через 45 дней с момента последнего подтверждения Email вам нужно будет вновь подтвердить актуальность своего почтового ящика путем получения нового кода подтверждения.



3:06


СберРост ПРО

Введите ваши учетные данные для входа

a.s.ivanov@mail.ru

[Войти](#)

или

[ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ](#) 

[НЕ МОГУ ВОЙТИ](#) 



Зарегистрироваться

Не могу войти

ВОЙТИ

1. Для восстановления пароля воспользуйтесь кнопкой "Не могу войти"

Введите ваш e-mail

E-mail

ДАЛЕЕ

2. Введите свой Email
(На указанный почтовый ящик будет направлено письмо с одноразовым кодом подтверждения)

Мы отправили код подтверждения на Klemeshov. Введите его в поле ниже.

Код

6 цифр

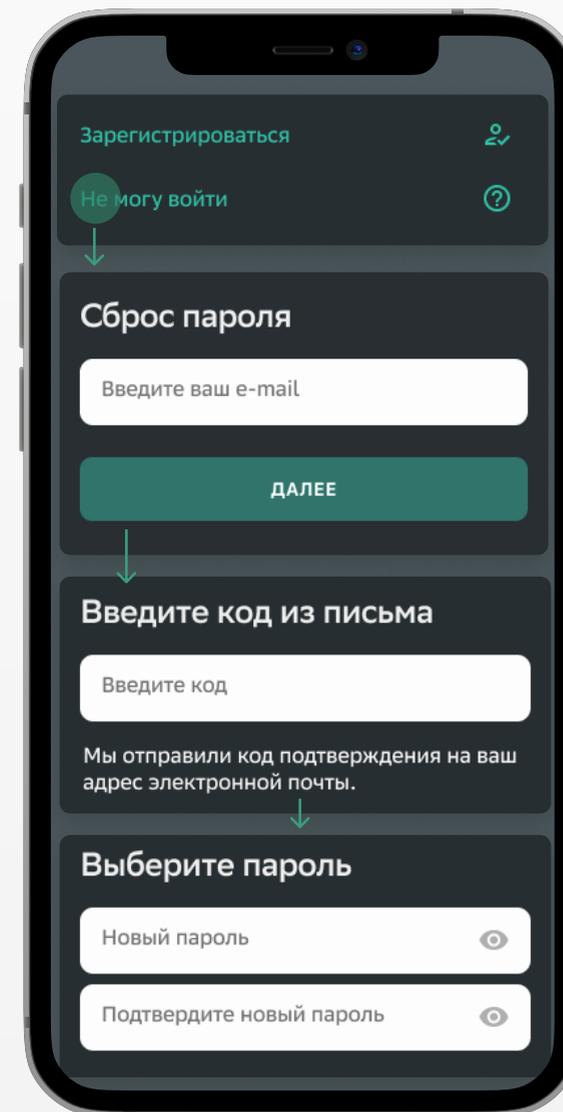
3. Введи код подтверждения из полученного письма

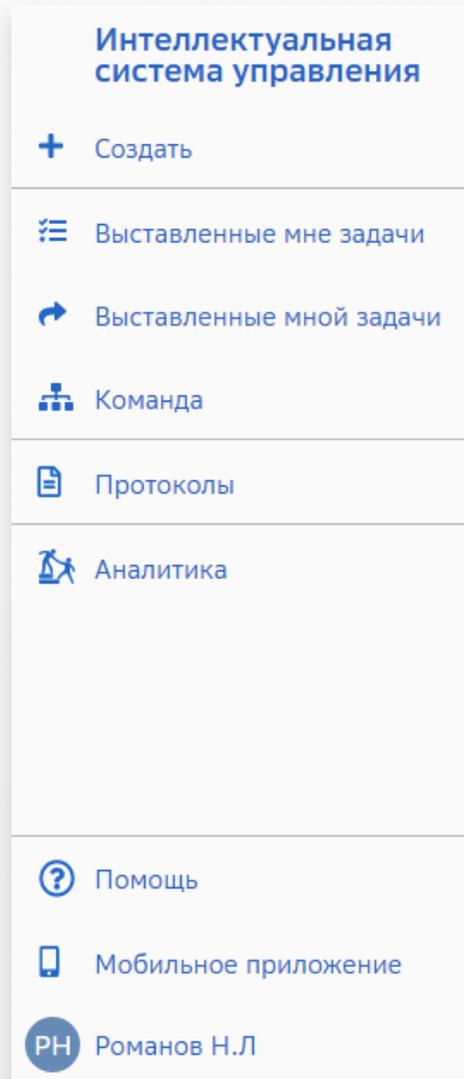
Придумайте пароль

Пароль

Подтвердите новый пароль

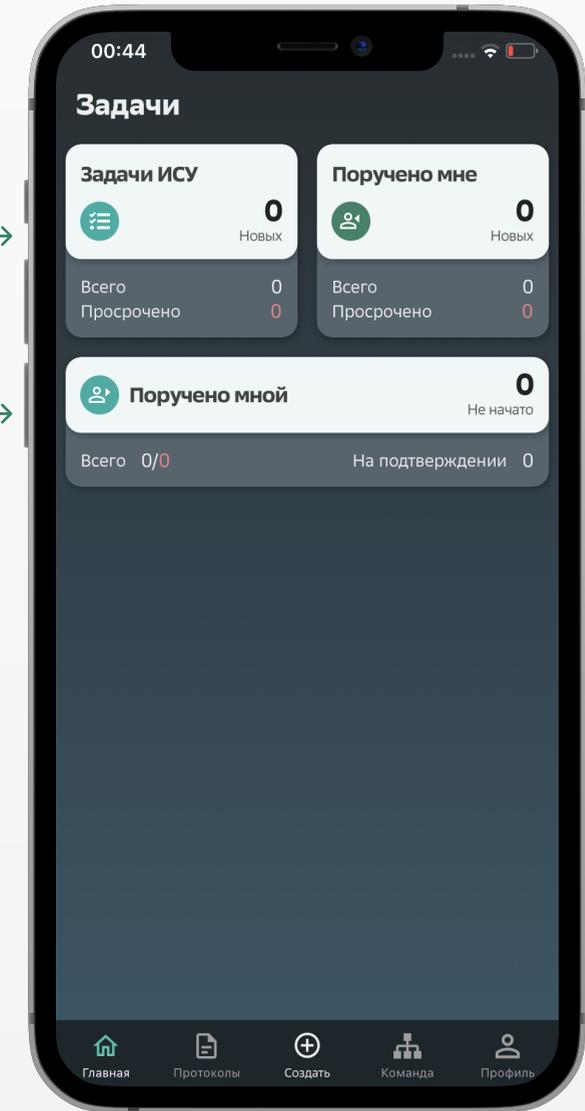
4. Придумайте пароль и подтвердите его повторным вводом
(Перед созданием пароля ознакомьтесь с требованиями системы к его формату)





Для просмотра подробностей кликните на интересующий раздел на боковой панели или на главном экране мобильного приложения.

- ← 1. Создание поручений и протоколов
- ← 2. Задачи, выставленные системой и руководителем
- ← 3. Поручения, выставленные вами на подчиненных
- ← 4. Просмотр задач и протоколов команды
- ← 5. Работа с протоколами
- ← 6. Статистика команды
- ← 7. Создание и просмотр обращений
- ← 8. Просмотр настроек профиля и управление замещением



↑ 5 ↑ 1 ↑ 4 ↑ 7

← 8



Выставленные мне задачи

Задачи ИСУ (автоматические)

ID 200000000048260 - Задача ИСУ

● Отклонение по действиям руководителя в SF 25 сент. - 9 окт. Не начата

ПН Петрова Н.В. - С кем работаем

ID 200000000048311 - Задача ИСУ

● Наличие кредитных сделок по изменению условий 25 сент. - 9 окт. Не начата

ИК Иванов К.С. - С кем работаем

Поручения (ручные задачи)

ID 200000000048271 - Поручение

Офисная активность 25 - 25 сент. 9

КВ Киселева В.И. - Автор В работе

ID 200000000048271 - Поручение Операционные риски

Ошибки в ББМО 25 - 24 сент. 1

КВ Киселева В.И. - Автор В работе

Нажмите на задачу для просмотра подробностей

1. Задачи ИСУ отделены от поручений руководителей. В мобильной версии это сделано на главном экране

2. Новые задачи помечаются маркером ●

3. Каждая карточка задачи обычно содержит поля: название отклонения, с кем работаем, статус, сроки отработки:

оранжевым - через 9 дней наступит просрочка
красным - задача просрочена на 3 дня

4. Для удобства поиска задачи могут помечаться тегами Операционные риски



Группировка по

Типу С кем работаем

Автору Объекту отклонения

Фильтр ^

По статусу

Все **Только активные**

Не начатые В работе

Завершённые

По описанию / причине 🔍

Введите описание

По тегам 🔍

Введите номер задачи

По номеру задачи 🔍

Введите номер задачи

По сроку 📅

Выбрать от - Выбрать до

Тип задачи ▼

Фильтр находится в верхней правой части экрана и позволяет максимально гибко искать и группировать задачи

1. Быстрая группировка по параметрам

2. Настройки фильтра для точного поиска

3. Удобно искать по тегам **Операционные риски**

4. Быстрее всего найти конкретную задачу можно по номеру. Несколько задач вводятся через « ; »

4 →

3 →

1 →

2 {

→

→

→

11:07

<

Фильтр ✕

Поиск по описанию

Поиск по номеру

Теги: Нет тегов

Сортировать по Без сортировки >

Статус Все активные >

С даты Не выбрано

По дате Не выбрано

ПРИМЕНИТЬ

Выставленные мне задачи > Задача #2618376

| Приоритет | Дата начала | Дата окончания | Статус |
|------------|-------------|----------------|-----------|
| Задача ИСУ | 20.05.2019 | 15.07.2019 | Не начата |

Отклонение

С кем работаем: **ПИ** Петров Инокентий Семенович ТерМенРП ТБ

Вид отклонения: Неэффективный ТМ ГОСБ

Период отклонения: 01.04.2019 - 22.05.2019

Описание отклонения:
Обращаем внимание, что неоднократно у ТМ ТБ Оборина Анна Сергеевна, ТМ Поснова Светлана Александровна Восточное отд. по Московской обл. попал в число трех худших ТМ в ТБ по отклонению:
прогноз выполнения квартального КПЭ на 22.05.2019 ниже 100% и составляет 90.3%

Подробнее об отклонении: [Внутренняя сеть](#) [Внешняя сеть](#)

История отработки отклонения с 1.03.2019

ПВ Портнова В.А. 01.04 - 10.05 > **ПА** Петров А.В. 01.03 - 10.04 > **КМ** Кириллено М.Р. 01.02 - 10.04 >

Мероприятия по устранению отклонения

С целью выявления причин отклонения в рамках офисной активности и/или полевого визита проанализируйте эффективность ранее проведенных мероприятий:

1. Проанализируйте в ИСУ историю эскалации данной задачи.
2. Проанализируйте комментарии Территориального менеджера к закрытым задачам
3. Назначьте встречу с Территориальным менеджером

ДА НЕТ

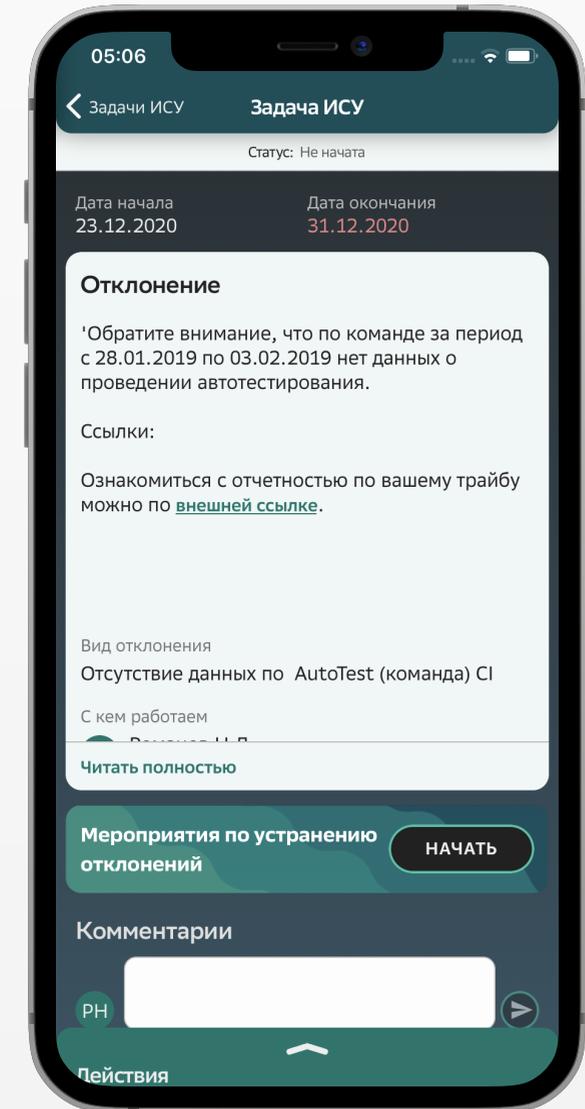
Детали задачи содержат описание проблемы и мероприятия, которые необходимо выполнить

1. Основная информация по задаче

2. Ссылки на подробные данные по отклонению

3. История отработки отклонения предыдущими руководителями, если задача была эскалирована

4. Просмотр и работа с мероприятиями



Блок действий всегда под рукой. Его наполнение меняется в зависимости от статуса задачи или протокола
В мобильной версии блок действий всегда внизу экрана смартфона

Действия

В работу

Отклонить

🕒 Смотреть историю статусов

Связи

+ Добавить подзадачу

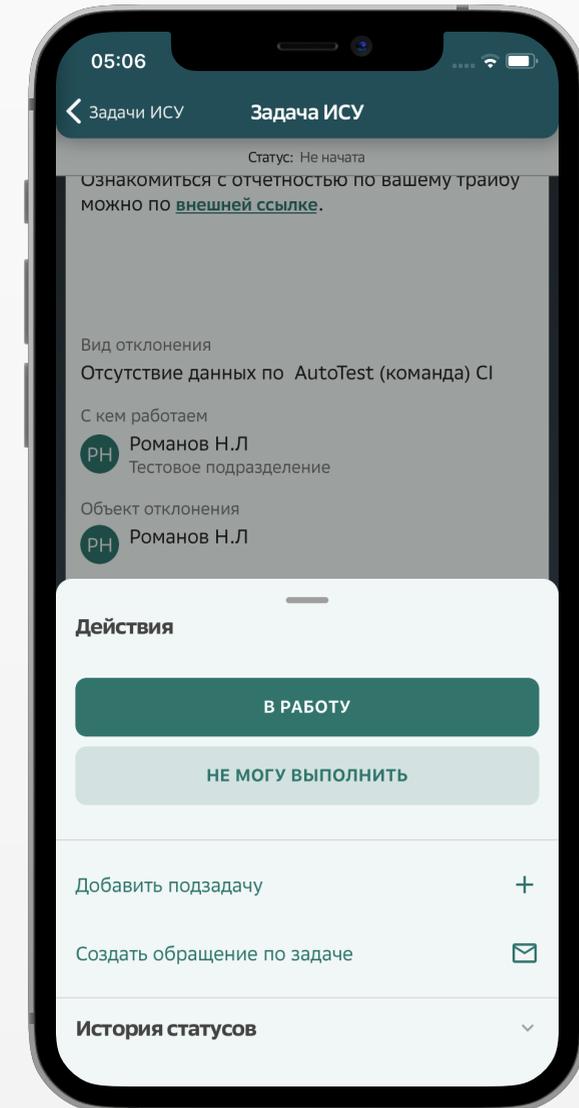
✉ Создать обращение по задаче

1. При необходимости задачу можно отклонить с указанием причины

2. Для делегирования текущей задачи необходимо создать подзадачу. Описание и ссылка на родительскую (текущую) задачу добавятся автоматически

3. Нажмите «Не могу выполнить», если в процессе работы возникли трудности

4. Создайте обращение при возникновении технических проблем или неточности в данных





Эскалировано на уровень +1

10 мар. - 10 апр.

-Горский С.В. - Объект отклонения

В работе

1. Эскалированные задачи появляются, если отклонение повторилось и задача эскалирована на Вашего руководителя. Вы увидите маркер на карточке задачи в разделе «Выставленные мне»

Вакансии КМ в сегменте ММБ с длительностью более 30 дней +1 ↑

С кем работаем Иванова Ирина Петровна 15 - 29 июля Не начата

История отработки отклонения с 1.03.2019

я Agile ЦА (Бизнес) 01.04 - 10.05

ЛМ Лукин М.Р. ТерМенРП ТБ 01.01 - 10.02

2. Для просмотра действий других руководителей перейдите в задачу. Вся цепочка эскалации представлена в пункте «История отработки отклонения»

История отработки отклонения с 1.03.2019 См.Все

↑ Эскалировано на +1

ИИ Иванова Ирина Петровна ТерМен

Вакансии КМ в сегменте ММБ с длительностью бол... 15 - 29 июля В работе

Гемба проведена . Определён план по устранению отклонения , в результате планируется закрыть 15 сделок на 30.04.19 (эффект 30 баллов) . Прогноз 43,72 балла при плане 57,6 баллов (75,9%) на 01.05.19. Прогноз 43,72 балла при плане 57,6 баллов (75,9%) на 01.05.19 на 01.05.19...

Оборина Анна Сергеевна - ТерМенРП ТБ, Среднерусский

Неэффективный ТМ ГОСБ

ID 2227464 • Задача ИСУ

3. Выберите нужного руководителя и просмотрите подробности его работы с отклонением

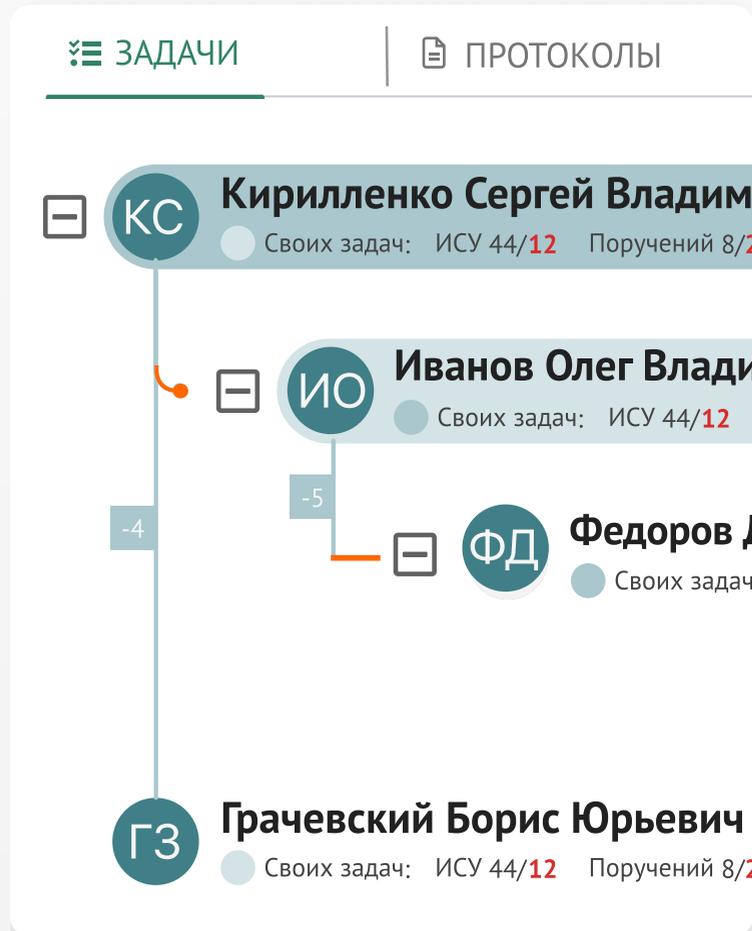
Гемба проведена. Определён план по устранению отклонения (эффект 30 баллов). Прогноз 43,72 балла при плане 57,6

Мероприятия 2 из 10

Смотреть всю историю

4. Нажмите для просмотра на отдельном экране

Задачи и протоколы команды организованы в иерархическую структуру

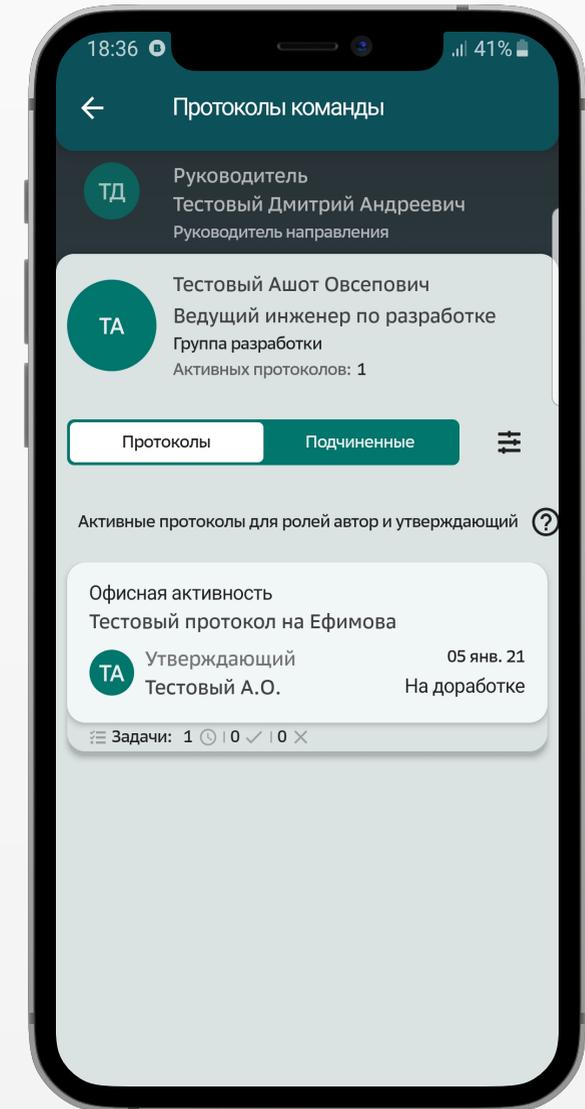


1. Можно просмотреть задачи или протоколы подчиненных выбранного сотрудника

2. Отображаются активные протоколы, где выбранный сотрудник является автором или утверждающим

3. Функциональные связи помечаются символом . Линейные связи - символом . Уровни подчиненности подсвечиваются цифрами

4. Фильтр для поиска нужного сотрудника доступен как в мобильном приложении, так и в web-версии.



+ Создать

Создание задачи

Название (минимум 4 символа)*

Описание (минимум 4 символа)*

Исполнитель*

+ Добавить исполнителей

Дата завершения



Подтверждать исполнение



Действия

➤ Добавить тег

🔗 Связать с задачей

Создать

Заполните все обязательные поля

Для создания поручений нажмите **«Создать»** и выберите в выпадающем списке **«Поручение»**

1. Заполните все поля. Обязательно укажите дату завершения

2. Добавьте исполнителя или группу. Можно добавить нескольких исполнителей, отметив их «галочками» .

3. Можно проконтролировать качество отработки задачи.
Подробнее: **«Подтверждать исполнение»**

4. Теги ускоряют поиск и группировку
Подробнее: **«Добавить тег»**

5. Можно привязать текущую задачу к родительской.
Подробнее: **«Связать с задачей»**

6. После заполнения всех полей нажмите **«Создать»**. Задача будет направлена исполнителям.

14:57 33%

× Создание поручения ✓

Кому: Не выбраны

Название

Описание

Дата завершения 10.02.2021

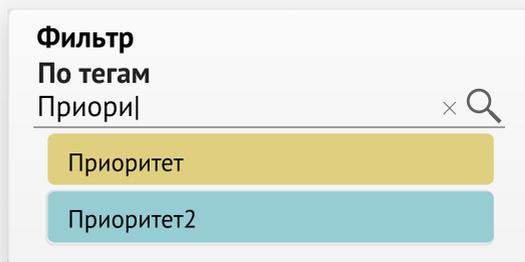
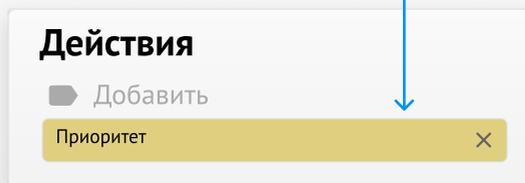
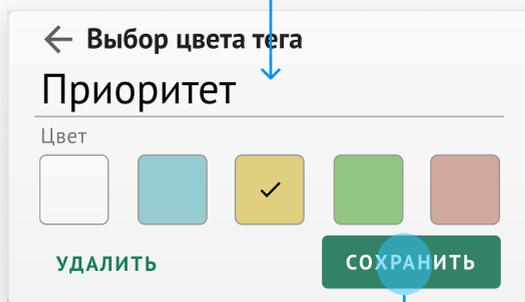
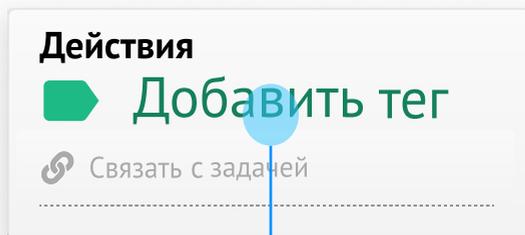
Подтверждать исполнение

СОЗДАТЬ

Действия

ДОБАВИТЬ ТЕГ

ПРИВЯЗАТЬ РОДИТЕЛЬСКУЮ



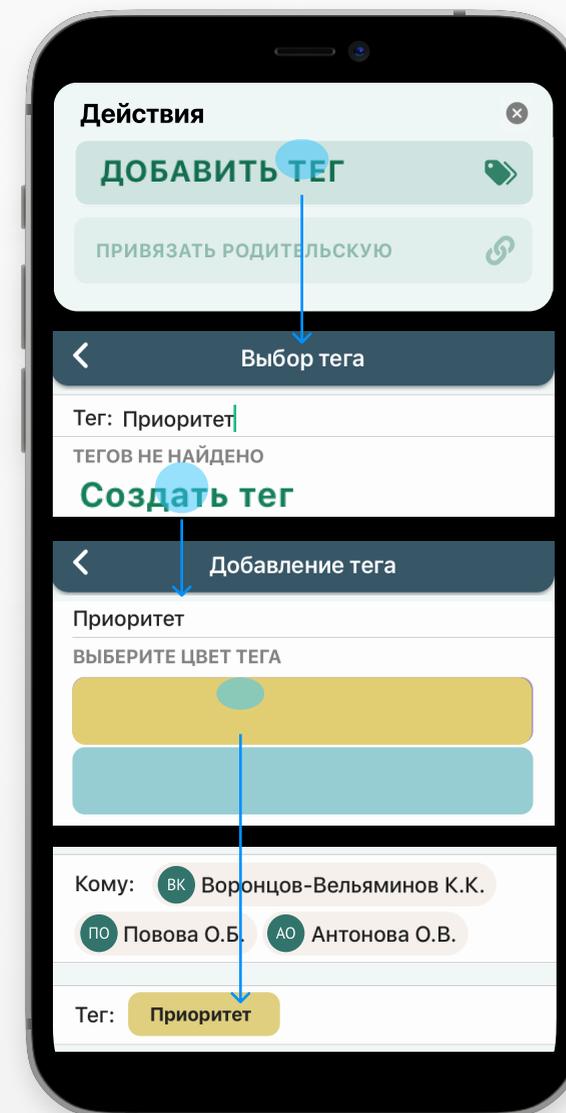
Добавляйте теги к поручениям для ускорения поиска и группировки.

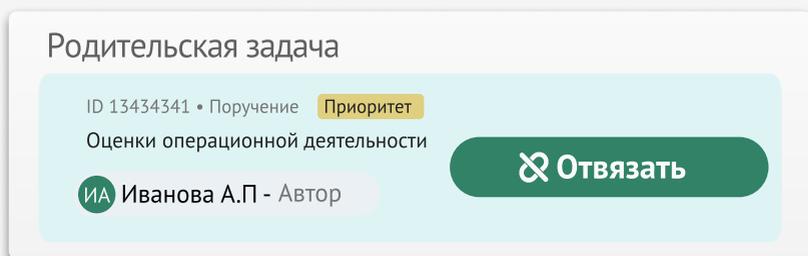
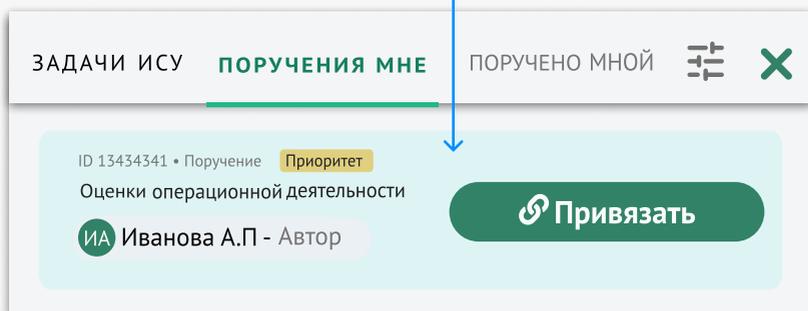
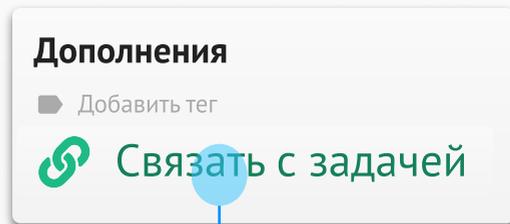
1. Назовите новый тег, выберите для него цвет и сохраните.

2. При совпадении названия ранее созданные теги отобразятся списком. Их также можно выбрать

3. Тег будет виден сразу при создании, а также в карточке поручения после создания.

4. В фильтрах по задачам, в поле «По тегам» введите название тега и выберите его из списка. Система отберёт соответствующие задачи.





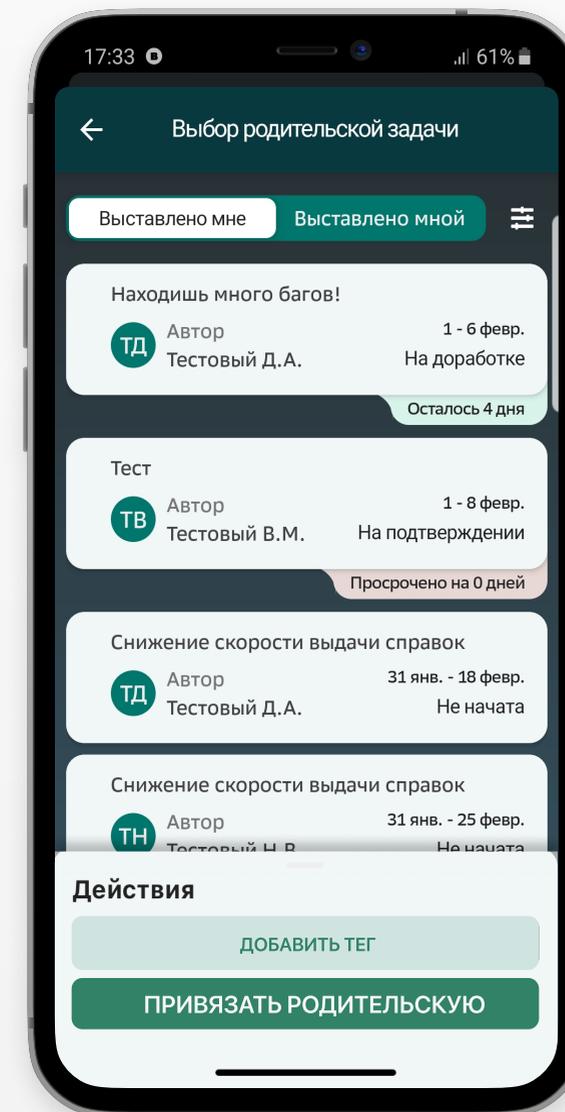
1. При создании задачи можно привязать ее к родительской

2. В появившемся меню выберите задачу из нужного раздела

3. Для связывания наведите на нужную задачу и нажмите на кнопку "Привязать"

4. Задача появится в поле "Родительская задача"

5. Чтобы разорвать связь нажмите "Отвязать"



1 →



Подтверждать исполнение

ПА Петровская А.Г.
РТП, ОПК МБ 9040/04

Действия исполнителя

- Решено полностью
- Решено частично
- Не решено

Подтвердить

Отклонить

Действия подтверждающего

Подтвердить 2 из 40

Подтвердить выборочно

Действия автора

Закрыть

Закрыть выборочно

В поручениях с подтверждением есть три уровня полномочий: Исполнитель, Подтверждающий, Автор. Пользователь может совмещать все три.

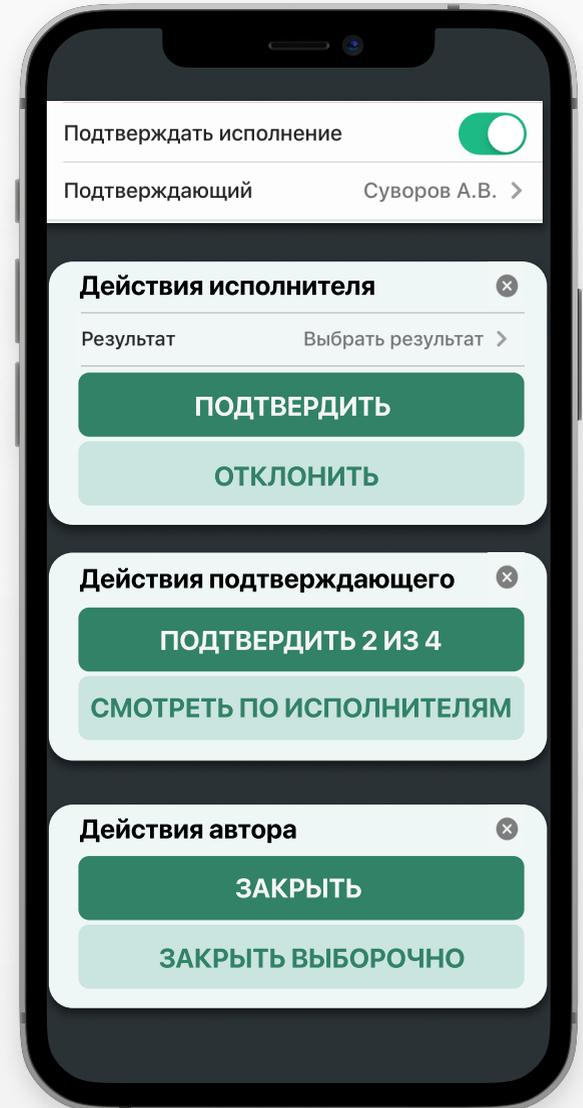
1. По умолчанию автор задачи является подтверждающим. При необходимости можно изменить на другого сотрудника

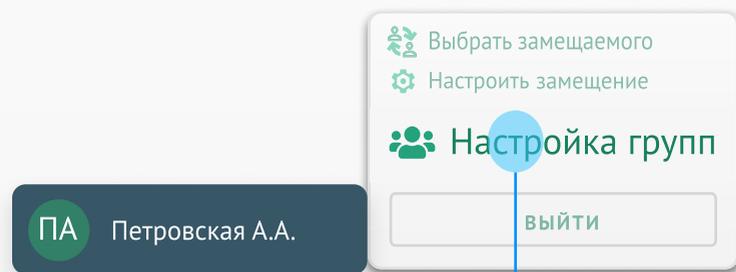
2. Исполнитель обрабатывает поручение и указывает степень готовности перед отправкой на подтверждение

3. Подтверждающий оценивает качество отработки задачи

4. Поручение по нескольким исполнителям можно закрывать или подтверждать выборочно. Нажмите на соответствующий пункт в панели действий и выберите нужных сотрудников

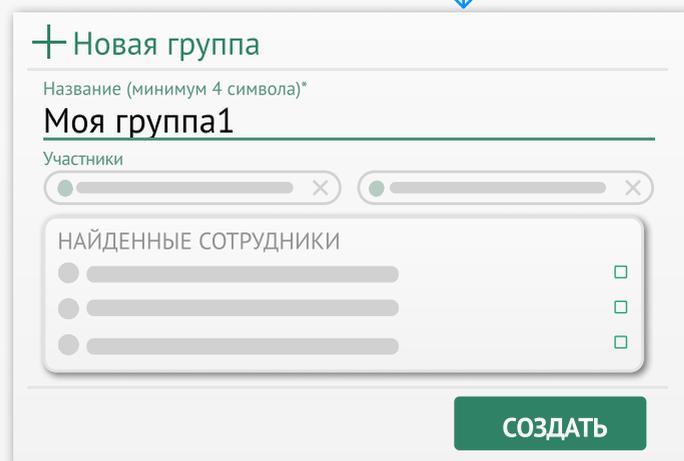
5. Автор может закрыть поручение, если исполнитель этого еще не сделал





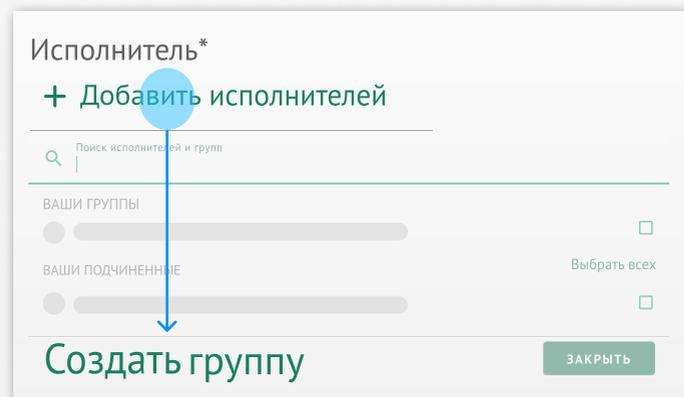
Управлять группами (создавать, удалять, редактировать) можно в настройках профиля

1. Перейдите в профиль и выберите «Настройка групп»

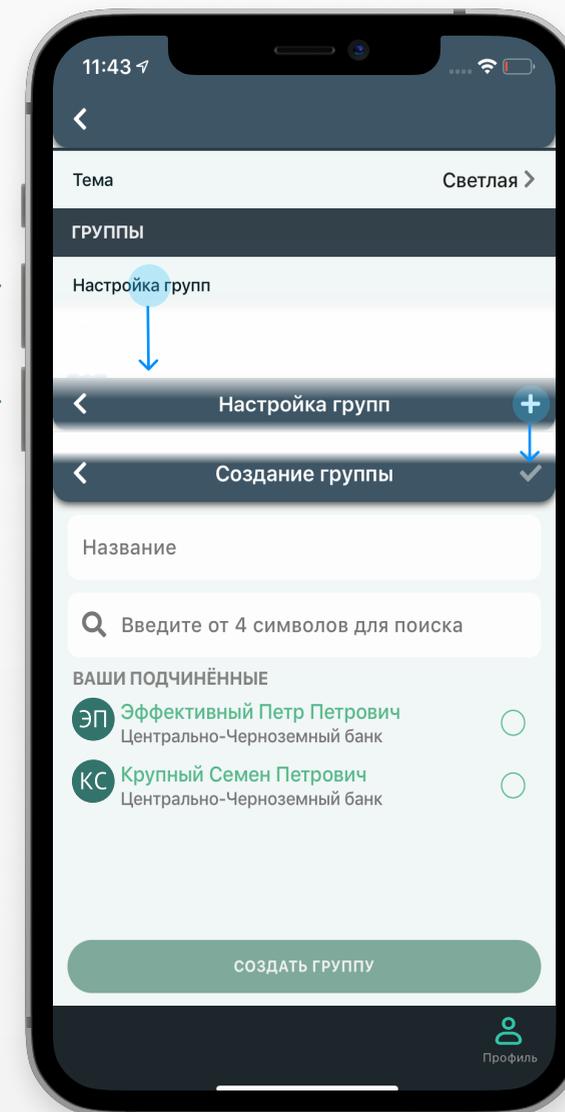


2. Нажмите «Новая группа» +

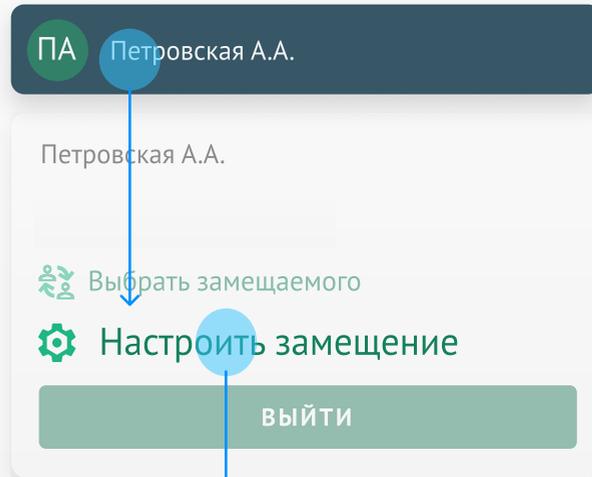
3. В появившейся форме дайте группе название и наполните нужным количеством участников.



4. На компьютере и планшете можно создавать и редактировать группы при добавлении исполнителей в задачах и протоколах.

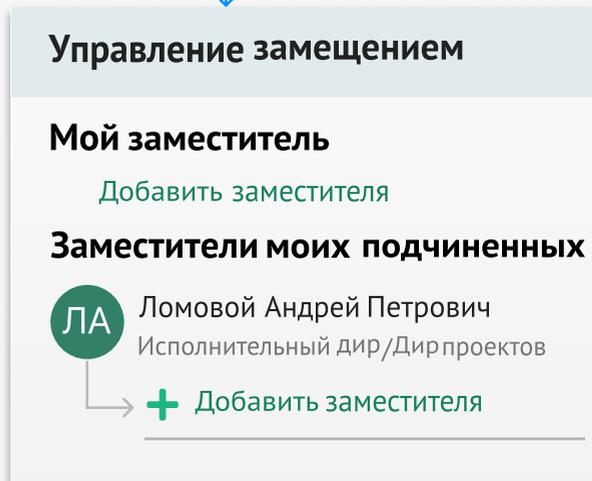


← 1



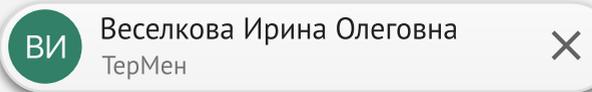
Режим замещения в ИСУ позволяет сотруднику, назначенному заместителем, работать с задачами руководителя или коллеги

1. Войдите в свой «Профиль» и перейдите в «Настроить замещение»

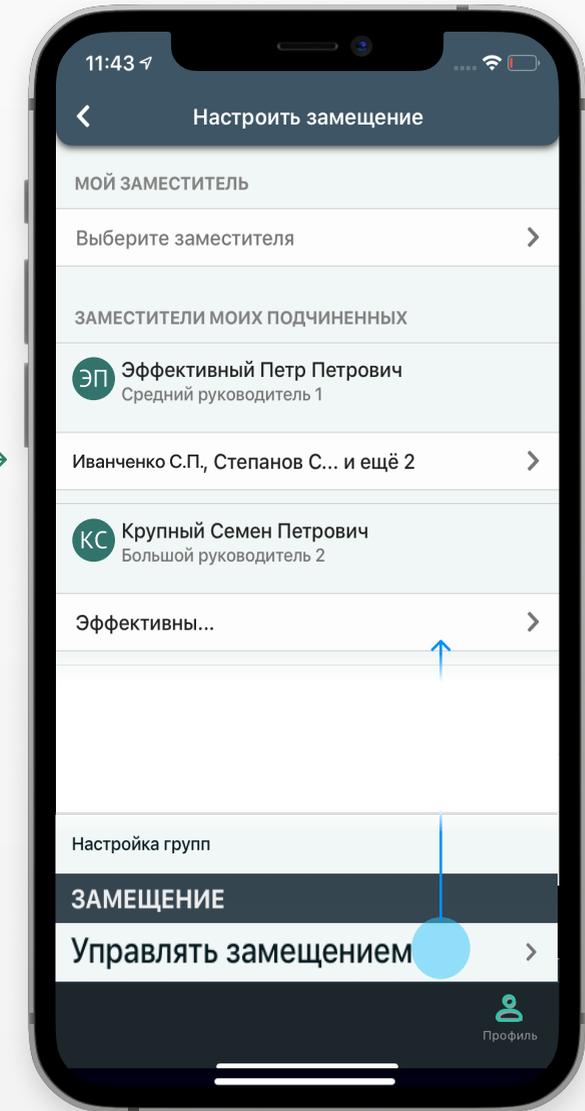


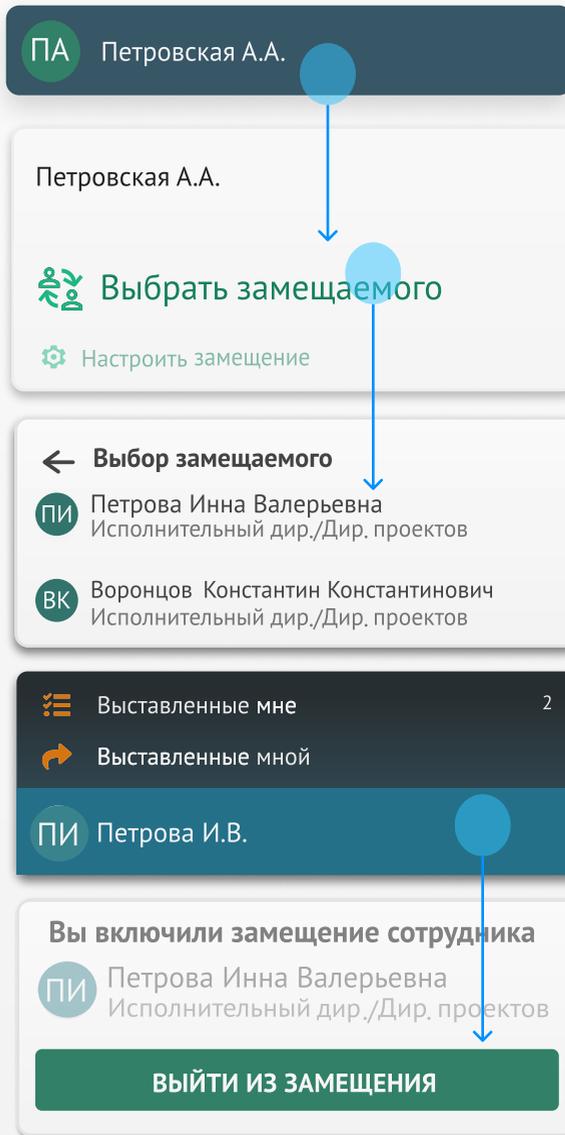
2. Нажмите «Добавить заместителя» и выберите из появившегося списка.

Или воспользуйтесь поиском. Можно назначить заместителя своему подчиненному



3. Для удаления заместителя нажмите крестик





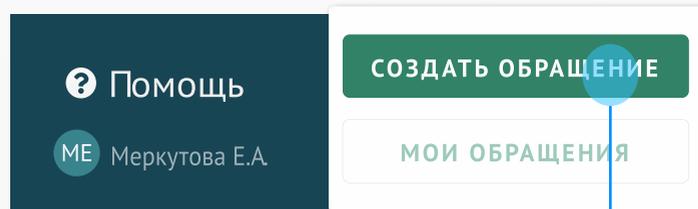
Работа в режиме замещения не доступна в мобильной версии.

1. Для выбора замещаемого перейдите в раздел «Профиль» - «Выбрать замещаемого»

2. В выпадающем списке указаны все сотрудники, которые выбрали вас своим заместителем. Выберите необходимого замещаемого из списка

3. Вы можете работать как с задачами, так и с протоколами замещаемого. Обратите внимание, что режим замещения отличается цветом элементов интерфейса

4. Для выхода из режима замещения нажмите «Выйти из замещения» в разделе «Профиль»



Создание обращения

ME Меркутова Елена Александровна

Категория*
Алгоритмы, расчеты, вопросы по задаче

Суть обращения* ⓘ

Привязать задачу

Прикрепить изображения (максимальный размер 5 Мб.)
ЗАГРУЗИТЬ

Действия

В работу

Не могу выполнить

Смотреть историю статусов

Создать обращение по задаче

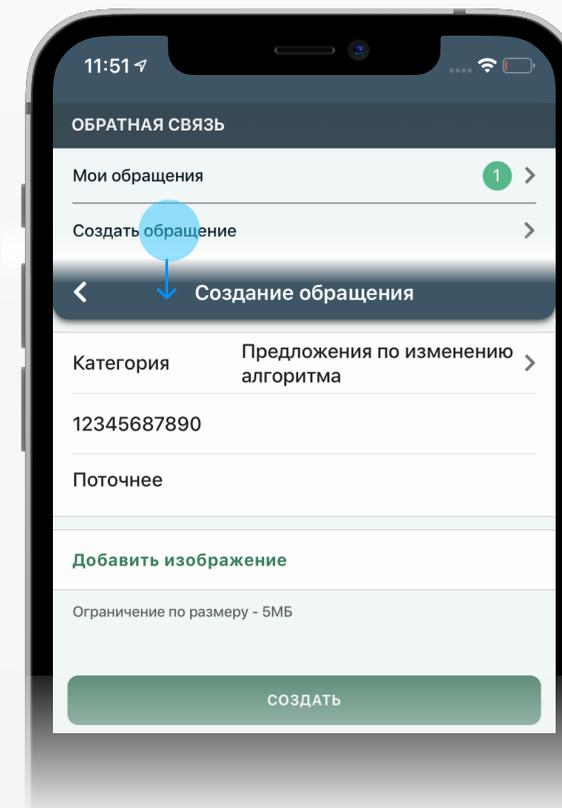
Сообщить о своей проблеме или предложить улучшение можно в разделе: «Помощь/Профиль» - «Создать обращение».

1. Выберите из списка категорию, наиболее подходящую к теме обращения
2. Максимально подробно опишите ситуацию, чтобы мы могли быстро помочь
3. Если проблема с задачей - привяжите её
4. К обращению можно добавлять вложения

5. Чтобы создать обращение из задачи, выберите нужный пункт в блоке «Действия». Система перенаправит в раздел создания обращения

1 →

3 →



Действия

ЗАВЕРШИТЬ

НЕ МОГУ ВЫПОЛНИТЬ

Создать обращение

История статусов



The desktop interface shows a top navigation bar with a 'Помощь' button and a user profile 'ME Меркутова Е.А.'. A 'СОЗДАТЬ ОБРАЩЕНИЕ' button is visible. Below is a 'Мои обращения' section with a filter dropdown set to 'По дате создания обращения'. Two items are listed: one with a green dot marker and status 'Уточнение информации' (dated 11.12.2019), and another with a yellow '2' marker and status 'Выполнено' (dated 6.12.2019). A 'Действия' section at the bottom has a 'Вернуть в работу' button. Below this is a detailed view of an issue with a 'Вложения нет' section containing a 'Добавить' button, and a 'Комментарии' section with a comment from an administrator and a text input field.

Просмотреть созданные обращения и ответы техподдержки можно в разделе: «Помощь/Профиль» - «Мои обращения»

1. Маркером ● помечаются обращения в статусе «Уточнение информации», когда сотруднику техподдержки нужны дополнительные сведения

2. Обращения с истекающими сроками рассмотрения помечаются маркерами

3. В зависимости от статуса обращения, можно вернуть в работу, если проблема не устранена. Или отозвать, если проблема более не актуальна

4. В созданное обращение можно добавлять файлы в любом количестве

5. В блоке «Комментарии» сохранится вся переписка с поддержкой

The mobile interface shows a 'ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ' header and a 'Мои обращения' title with a notification badge '1'. A 'Создать обращение' button is at the top. Below is a list of issues: ID 289 (green dot, 'Уточните информацию', 28.09.2020), ID 288 (yellow '2', 'Ожидает рассмотрения', 28.09.2020), ID 287 (yellow '2', 'В работе', 25.09.2020), ID 286 (yellow '2', 'В работе', 11.09.2020), and ID 285 (yellow '2', 'Ожидает рассмотрения', 03.09.2020). A 'Профиль' button is at the bottom right.

Действия

ДОБАВИТЬ ФАЙЛ

ОТОЗВАТЬ



+ Создать **ПРОТОКОЛ**

Создание протокола

Участники (1)

ПА Петров Антон Владимирович
ТерМенРП ТБ, СРБ

Добавить участников

Дата встречи

Повод

+ Добавить задачу

Дополнения

Добавить утверждающего

Добавить наблюдателей

Редактирование

Изменить протокол

Отменить протокол

Удалить протокол

1. Для создания протокола нажмите «Создать»
2. Добавьте нужное количество участников и заполните поля
3. Создайте или привяжите задачу к протоколу
4. Утверждающий может утвердить или отправить на доработку. Наблюдатель сможет ознакомиться после утверждения протокола
5. Кнопка доступна только Автору
6. Отмена протокола и незавершенных задач доступна в статусе «На утверждении»
7. Удалить можно только «Черновик» протокола

2 →

4 →

3 →

11:56

Создание протокола

СОСТАВ УЧАСТНИКОВ

Участники * **Выбрать >**

Добавить другие роли

Дата встречи * **Выбрать**

Повод

ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Название встречи

Повестка

Принятые решения

Добавить задачу

Создать

ПРОТОКОЛ

Создать

1

Статусы видны всем участникам. Функциональные кнопки доступны автору протокола и утверждающему

Просмотр и редактирование доступны только автору

Сохранить черновик

Статус: Черновик

Просмотр и добавление комментариев доступны всем участниками, кроме утверждающего и наблюдателей

Показать участникам

Статус: Просмотр участниками

На утверждение

Статус: На утверждении

← Протокол доступен утверждающему для согласования или отправки на доработку. Комментировать могут только утверждающий и автор

Протокол доступен для редактирования автором

На доработку

Статус: На доработке

Утвердить

Статус: Утвержден

← Протокол отправлен на исполнение и доступен на просмотр всем участникам. Задачи в рамках протокола отправлены исполнителям. У автора остается возможность отредактировать протокол.

Протокол можно перенести в «Архив» если все задачи завершены. При необходимости можно вернуть протокол в статус «Утвержден» и отредактировать. Найти архивные можно с помощью фильтра в списке протоколов

В архив

Статус: Архив