Источник: РосКвартал® — интернет-служба №1 для управляющих организаций
https://roskvartal.ru//wiki/ads-na-100

Обработка звонка

Поступление звонка.

При поступлении входящего звонка диспетчер увидит информационное окно в правом нижнем углу экрана **Поступил звонок**.
Здесь отображается информация о звонящем:

- номер телефона;
- ФИО;
- адрес;
- количество заявок и обращений.

Закрывайте окно с оповещением о звонке с помощью кнопки в виде крестика в правом верхнем углу уведомления.

В ближайшую неделю планируется отключение коммунальных услуг по данному адресу? Сервис покажет напоминание об отключении.
Житель записался на прием? В карточке будет информация о дате, времени и месте приема.

При ответе на звонок оповещение скроется. В центре экрана появится окно **Входящий звонок** с указанием номера телефона, лицевого счета, ФИО и адреса звонящего.

Ниже диспетчер увидит кнопки **Создать заявку**, **Создать обращение**, **Принять показания**. При нажатии на кнопку сервис перенаправит диспетчера к созданию заявки или обращения, принятия показаний.

Поля с номером телефона, ФИО и адресом в новой заявке будут заполнены автоматически, а звонок прикрепится к новой заявке, если информация о звонящем внесена в базу.

Если звонящий не идентифицирован, то в карточку обработки заявки будет заранее внесён только номер телефона.

Отображение звонка в заявке

Запись звонка хранится не только в **Журнале звонков**, но и в **Журнале заявок**.
Внутри каждой заявки в правом верхнем углу отображается первый звонок, с которого началось взаимодействие управляющей организации и жильца.
В нижней части экрана во вкладке **История звонков** хранится информация о всех звонках между УО и жильцом.

Информация о типе звонка, кто совершал звонок и кому, непосредственно запись звонка сохраняются во вкладке **История звонков**. Это позволяет быстро и легко находить нужную информацию. Запись всегда можно прослушать в сервисе или скачать на персональный компьютер.

Прикрепление звонка

Чтобы прикрепить звонок к существующей заявке, обращению или создать на основании звонка новую заявку, обращение нажмите на кнопку **Прикрепить** и из выпадающего списка выберите нужную команду.

При выборе команды **Прикрепить к заявке** или **Прикрепить к обращению** появится окно для объединения нужной заявки, обращения со звонком.

При выборе команды **Создать новую заявку** сервис автоматически переведет вас в раздел **Создание заявки**. При этом информация о звонящем копируется в новую заявку (звонок, номер телефона, дата и время звонка, а также адрес звонящего, если ранее его вносили в сервис).
Аналогичный алгоритм действует при создании нового обращения на основе звонка.

Запись звонка: прослушивание и скачивание.

Запись звонка отображается в последнем разделе каждой вкладки вне зависимости от типа звонка.

Прослушивайте звонок в сервисе или скачивайте, при необходимости во время прослушивания отключайте звук. Также на панели работы с записью звонка есть временная шкала, которая отображает длительность в минутах и секундах.
При нажатии на кнопку скачивания сервис автоматически переведет вас на отдельную страницу загрузки, где доступны те же команды.

Для сохранения записи звонка в личном кабинете виртуальной АТС должна быть подключена соответствующая услуга.

Источник: РосКвартал® — интернет-служба №1 для управляющих организаций
https://roskvartal.ru//wiki/ads-na-100