

Работа с обращением

Чтобы продолжить работу с конкретным обращением или внести в него изменения, выберите обращение и перейдите в него. Откроется форма обработки обращения.

Обращение №2 от 05 мая, 12:46

Респ Карелия, Петрозаводск, р-н Кукковка, ул Питкярантская, д. 16, кв. 56

Мороз Андрей +7 (987) 987-98-79

00:00 01:09

Запрос информации о показаниях ОДПУ

Данные ОДПУ

ВЗЯТЬ В РАБОТУ

ДРУГИЕ ДЕЙСТВИЯ

КОММЕНТАРИИ

ФАЙЛЫ

ИСТОРИЯ

ПРОШЛЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

ИСТОРИЯ ЗВОНКОВ

Новый комментарий

ОТПРАВИТЬ

Тип Запрос

СМЕНИТЬ

Крайний срок исполнения 06 мая, 12:47

СМЕНИТЬ

Ответственный Ответственный не выбран

НАЗНАЧИТЬ

Исполнители

Опейник О. З. Старший диспетчер

ДОБАВИТЬ

Диспетчер

Аксакова Э. Ю. Диспетчер

Источник @ Электронная почта

Статус обращения: Назначено

Форма работы с обращением содержит несколько полей.

1. В основном поле вы найдёте **Номер обращения**, **Дату и время** его создания, **Комментарии** к обращению. **Информацию о заявителе**, а также запись телефонного разговора.

Ниже **Тип обращения** и **Текст обращения**, который при необходимости можно редактировать, кликнув на карандаш в правом углу.

Обращение №2 от 05 мая, 12:46

Респ Карелия, Петрозаводск, р-н Кукковка, ул Питкярантская, д. 16, кв. 56

Мороз Андрей +7 (987) 987-98-79

00:00 01:09

Запрос информации о показаниях ОДПУ

Данные ОДПУ

ВЗЯТЬ В РАБОТУ

ДРУГИЕ ДЕЙСТВИЯ

Для того, чтобы начать работу с обращением кликните на кнопку **Взять в работу**, если обращение требуется **Отклонить** нажмите на треугольник рядом.

Правее в кнопке **Другие действия** можно **Создать заявку из обращения** или **Создать обращение из входящего обращения**.

ВЗЯТЬ В РАБОТУ

ДРУГИЕ ДЕЙСТВИЯ

Отклонить

КОММЕНТАРИИ

ФАЙЛЫ

ИСТОРИЯ

ПРОШЛЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

ИСТОРИЯ ЗВОНКОВ

Тип / Дата и время

От кого → Кому

Запись

Создать заявку из обращения

Создать исходящее обращение из входящего обращения

2. Дополнительное поле содержит несколько подразделов: **Комментарии**, **Файл**, **История**, **Прошлые заявки**, **История звонков**.

Во вкладке **Комментарии** можно оставить всю необходимую информацию об обращении, прикрепить файл любого формата (аудио, видео и фото). Оставленный здесь комментарий будет виден всем диспетчерам и исполнителю обращения, который дополнительно получит уведомление о комментарии в своём мобильном приложении. Исполнитель также может оставить свой комментарий.

КОММЕНТАРИИ

ЧАТ С КЛИЕНТОМ

ФАЙЛЫ

ИСТОРИЯ

ПРОШЛЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

ИСТОРИЯ ЗВОНКОВ

Новый комментарий

ОТПРАВИТЬ

05 МАЯ

Аксакова Эмма

ДИСПЕТЧЕР

в 15:24

Запросила данные у юр.группы

Если источник обращения Приложение «Моя Квартира» то вы увидите вкладку **Чат с клиентом** в котором можно вести диалог с жильцом по данной заявке.

КОММЕНТАРИИ

ЧАТ С КЛИЕНТОМ

ФАЙЛЫ

ИСТОРИЯ

ПРОШЛЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

ИСТОРИЯ ЗВОНКОВ

Здравствуйте

16:55

Здравствуйте.

16:55

За март 2021

16:56

Введите сообщение

ОТПРАВИТЬ

Во вкладке **Файлы** отображаются все прикрепленные к обращению документы, аудио, видео и фото.

КОММЕНТАРИИ

ЧАТ С КЛИЕНТОМ

ФАЙЛЫ

ИСТОРИЯ

ПРОШЛЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

ИСТОРИЯ ЗВОНКОВ

Выберите файлы для загрузки




или просто перенесите их в эту область

photo_2020-10-29_11-34-32

















Во вкладке **История** хранится информация обо всех действиях пользователей, совершённых по конкретному обращению.

Дата и время	Сотрудник	Действие	Содержимое
05 мая, 17:04	Аксакова Э. Ю. Диспетчер	Смена ответственного	Назначил ответственного по работе с обращением: Олейник Оксана Захаровна
05 мая, 12:36	Аксакова Э. Ю. Диспетчер	Изменение крайнего срока исполнения	Изменил крайний срок исполнения с «23.08.2020, 11:46» на «10.09.2021, 11:46»
23.08.20, 11:50	АДС на 100%	Истёк срок ответа на обращение	Ответ на обращение не отправлен в установленный срок. Крайний срок ответа - 23.08.2020, 11:46.





Во вкладке **Прошлые обращения** вы можете ознакомиться с перечнем обращений, которые уже были выполнены по конкретной квартире.

КОММЕНТАРИИ		ЧАТ С КЛИЕНТОМ		ФАЙЛЫ		ИСТОРИЯ		ПРОШЛЫЕ ОБРАЩЕНИЯ		ИСТОРИЯ ЗВОНКОВ	
№	Тип обращения		Исполнитель		Дата поступления		Текст обращения				
№ 22	Предложение		 Олейник О. З. Старший диспетчер		24.10.19, 21:30		Предоставить потребителю возможность ознакомиться со сведениями о показаниях ОДПУ				
№ 21	Предложение		 Любарская Т. Л. Секретарь		24.10.19, 21:28		Два месяца житель отсутствовал дома, а коммуналка большая пришла				
№ 20	Претензия		 Белов Р. Т. Сантехник		24.10.19, 21:26		Жалоба на качество				

Во вкладке **История звонков** в хронологическом порядке сохраняются записи всех телефонных звонков, которые были сделаны по конкретному обращению.

КОММЕНТАРИИ	ЧАТ С КЛИЕНТОМ	ФАЙЛЫ	ИСТОРИЯ	ПРОШЛЫЕ ОБРАЩЕНИЯ	ИСТОРИЯ ЗВОНКОВ
Тип / Дата и время		От кого → Кому		Запись	
	Исходящий 29 апреля, 14:55	777	→ +7 (812) 425-37-75	 00:00  01:19  	
	Входящий 29 апреля, 14:53	Петров И. И. +7 (499) 110-11-69	→  Аксакова Э. Ю. Диспетчер	 00:00  00:52  	
	Пропущенный 21.08.20, 02:30	+7 (922) 304-65-66	→  Аксакова Э. Ю. Диспетчер		

3. Справа в форме **Обращения** есть ещё одно информационное поле. Выглядит оно так:

Тип Жалоба	СМЕНИТЬ
Крайний срок исполнения 06 мая, 12:58	СМЕНИТЬ
Ответственный  Белов Р. Т. Сантехник	СМЕНИТЬ
Исполнители <div>  Ерофеев И. Л. Инженер по водоснабжению </div> <div>  Сергеева М. А. Диспетчер </div> <div>ДОБАВИТЬ</div>	
Диспетчер  Аксакова Э. Ю. Диспетчер	
Источник @ Электронная почта	

Статус обращения: **Назначено**

Тип обращения.

Крайний срок исполнения, который назначен диспетчером для выполнения обращения с учётом графика и загруженности исполнителя.

Далее указан **Ответственный** и **Исполнитель**, ответственный за выполнение обращения, а также диспетчер, который принял и создал заявку.

Информация об источнике поступления обращения.

Статус обращения.