

## 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

Запрос информации о показаниях ОДПУ

Данные ОДПУ

ВЗЯТЬ В РАБОТУ

ДРУГИЕ ДЕЙСТВИЯ

КОММЕНТАРИИ | ФАЙЛЫ | ИСТОРИЯ | ПРОШЛЫЕ ОБРАЩЕНИЯ | ИСТОРИЯ ЗВОНКОВ

Новый комментарий

ОТПРАВИТЬ

Тип: Запрос

Крайний срок исполнения: 06 мая, 12:47

Ответственный: Ответственный не выбран

Исполнители: Опейник О. Э. (Старший диспетчер), Аксакова Э. Ю. (Диспетчер)

Диспетчер: Аксакова Э. Ю.

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

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

Создать заявку из обращения

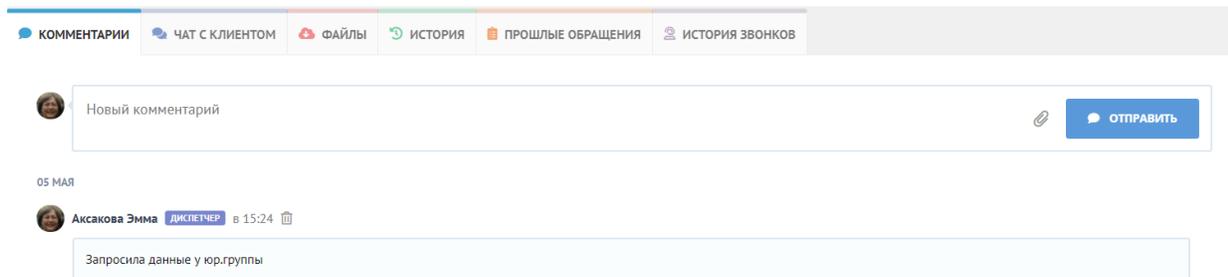
Создать исходящее обращение из входящего обращения

КОММЕНТАРИИ | ФАЙЛЫ | ИСТОРИЯ | ПРОШЛЫЕ ОБРАЩЕНИЯ | ИСТОРИЯ ЗВОНКОВ

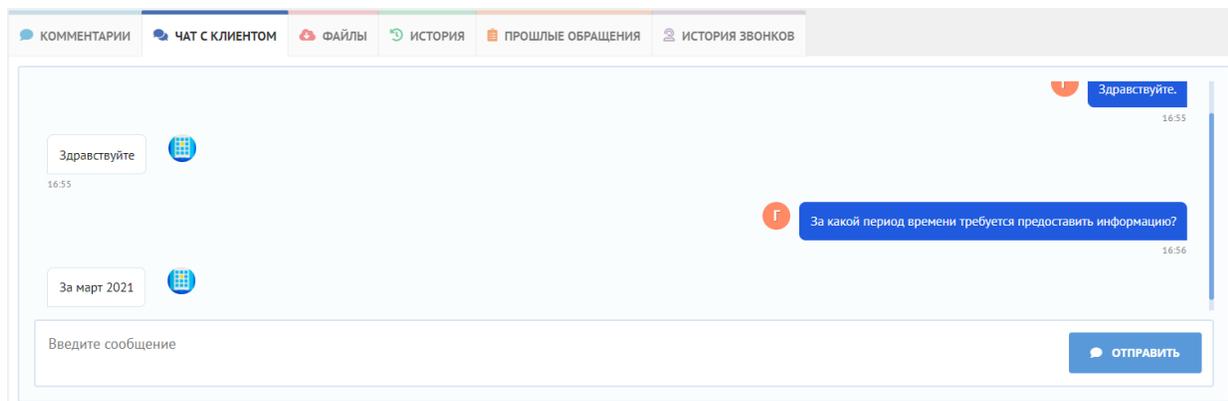
Тип / Дата и время | От кого -> Кому | Запись

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

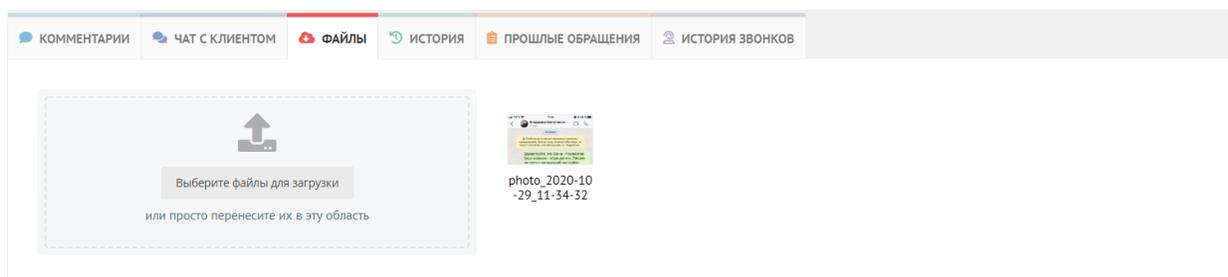
Во вкладке **Комментарии** можно оставить всю необходимую информацию об обращении, прикрепить файл любого формата (аудио, видео и фото). Оставленный здесь комментарий будет виден всем диспетчерам и исполнителю обращения, который дополнительно получит уведомление о комментарии в своём мобильном приложении.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



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



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



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.

№	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.

Тип / Дата и время	От кого → Кому	Запись
 Исходящий 29 апреля, 14:55	777 → +7 (812) 425-57-75	 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 <b>Жалоба</b>	<a href="#">СМЕНИТЬ</a>
Крайний срок исполнения <b>06 мая, 12:58</b>	<a href="#">СМЕНИТЬ</a>
Ответственный  <b>Белов Р. Т.</b> Сантехник	<a href="#">СМЕНИТЬ</a>
Исполнители	
 <b>Ерофеев И. Л.</b> Инженер по водоснабжению	
 <b>Сергеева М. А.</b> Диспетчер	
<a href="#">ДОБАВИТЬ</a>	
Диспетчер	
 <b>Аксакова Э. Ю.</b> 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.**