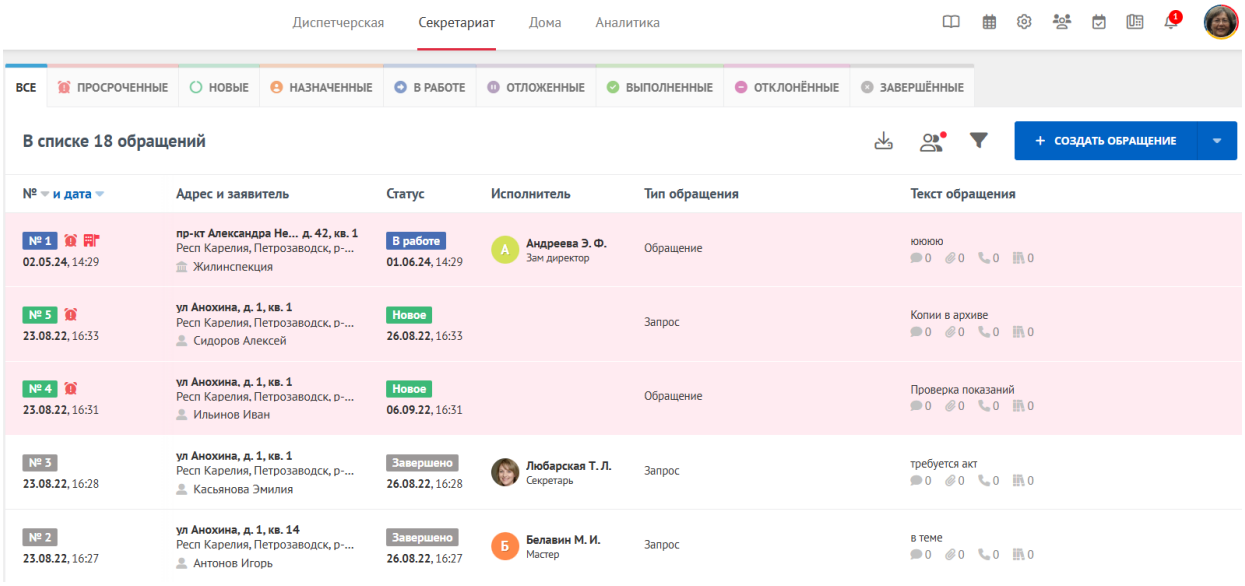
Источник: РосКвартал® — интернет-служба №1 для управляющих организаций
https://roskvartal.ru//wiki/ads-na-100

Раздел «Обращения»

В чём разница между Обращением и Заявкой?

На первый взгляд, нет никакого отличия. Можно было любое обращение в АДС назвать **Заявкой** и обрабатывать по единому алгоритму. Почему же мы в нашей программе разделили эти два понятия?

В реальной жизни практически любой управляющей организации в работе с заявками жителей – в работах по дому или квартире – участвуют одни сотрудники или подрядные организации – назовём их условно «диспетчерской службой» или «технической службой», а обработкой заявлений, жалоб или предложений занимаются другие люди, которых обычно называют «клиентская служба», «абонентский отдел» или «секретариат». Название зависит от организационной структуры управляющей компании.



Мы посчитали, что будет лучше, если все запросы жителей, связанные с выездом мастеров компании или подрядчиков по адресу заявителя будут называться **Заявки** и будут относится к диспетчерской.

А все запросы с различными заявлениями, жалобами, просьбами перерасчёта или предоставления какой-либо информации, т.е. те случаи, когда выезд на место не требуется, будут называться **Обращения** и будут сгруппированы в разделе **Секретариат**. Обычно именно с секретаря начинается обработка таких обращений, не важно, в какой форме их подаёт заявитель – приходит лично, отправляет сообщение с сайта компании, или пишет письмо по почте.

—

- Журнал обращений
- Создание обращения
- Статусы обращения
- Работа с обращением
- Удаление обращения

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