

Управление заявкой из сервиса


Чтобы продолжить работу с конкретной заявкой или внести в неё какие-то изменения, нужно найти её в списке журнала заявок и нажать на неё. Откроется форма обработки заявки, в которой содержится необходимая информация о заявителе, адресе выполнения заявки и истории работы с ней.

Справа в форме заявке есть информационное поле.

Желаемая дата и время СМЕНИТЬ
18 марта с 17:15 по 18:15



Назначена на выполнение СМЕНИТЬ
20 мая с 07:25 по 08:25


Ответственный


 **Белов Р. Т.**
Сантехник

[ДОБАВИТЬ](#)

Исполнители


 **Ерофеев И. Л.**
Инженер по водоснабжению 


 **Иванов Р. Б.**
Плотник

 **Аксакова Э. Ю.**
Диспетчер

[ДОБАВИТЬ](#)

Диспетчер СМЕНИТЬ

 **Румянцев К. С.**
Диспетчер

Источник
 Телефон

Статус заявки: В работе

Тип заявки: **аварийная**
Вид заявки: **Общедомовая**
Услуга: **Устранение засора**

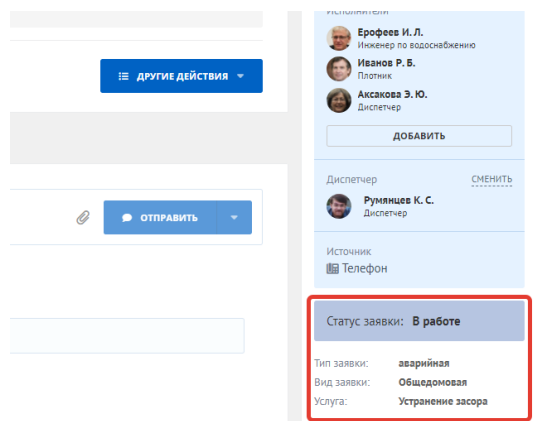
В графе **Назначена на выполнение** указываются время и дата, которые назначены диспетчером для выполнения заявки с учётом графика и загруженности исполнителя. Есть кнопка **Сменить** для изменения назначенного времени на выполнение.

Далее указан ответственный за выполнение заявки, один исполнитель или несколько, а также диспетчер, который принял и создал заявку.

Ниже вы найдёте информацию об источнике поступления заявки, статусе заявки, виде заявки и группе услуг.

Изменение статуса заявки

Если для **Новой заявки** ещё не назначен исполнитель, это можно сделать с помощью кнопки **Назначить**. Когда исполнитель будет выбран, заявка приобретёт статус **Назначена**, а исполнитель увидит новую заявку в приложении на своём мобильном устройстве, а также получит push-уведомление.

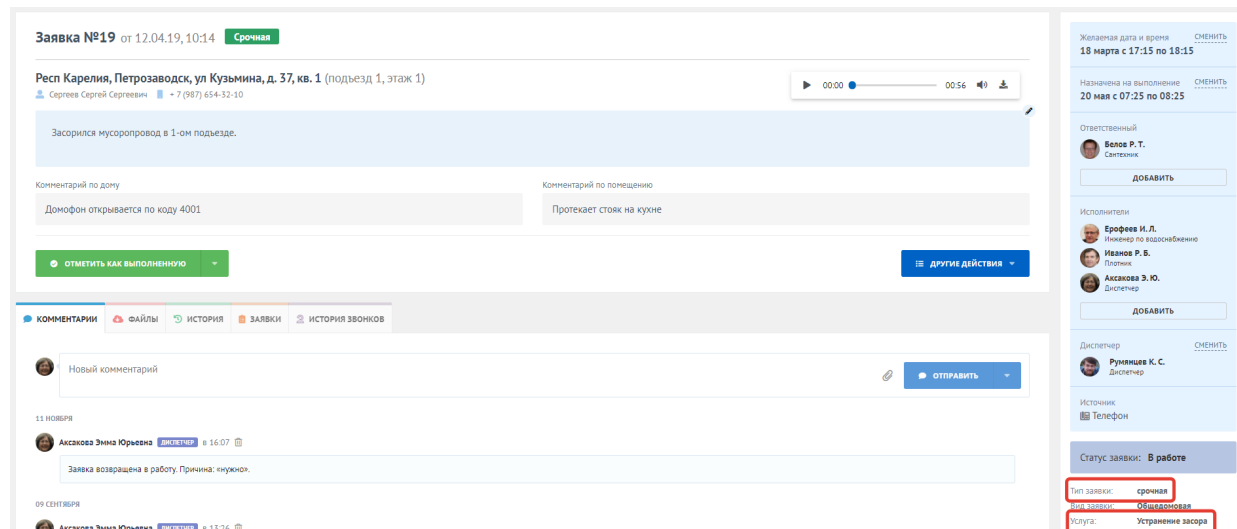


Если заявка по какой-то причине имеет статус **Отложена**, её можно вернуть в работу, нажав на кнопку **Вернуть в работу** и указав причину возврата. Заявка приобретёт статус **Назначена**.

Назначенную заявку можно отметить как выполненную. Для этого нужно заполнить необходимые поля о результате осмотра и проделанной работе, а затем нажать на кнопку **Отметить как выполненную**. Заявка приобретёт статус **Выполнена**.

Смена Типа заявки и Услуги

Если после создания заявки изменились данные по типу заявки и услуге, то справа стороны можно кликнуть на **Тип заявки** или **Услугу** и сменить характеристики работы.



Сменить тип заявки

Аварийная

Срочная

Гарантийная

 СОХРАНИТЬ

 ОТМЕНИТЬ

Смена услуги

Сменить характеристики работы

Вид заявки

Общедомовая

Группа услуг

Мусоропровод


Услуга


Устранение засора


Исполнитель


  СОТРУДНИК

Выберите исполнителя

 Аксакова Эмма Юрьевна
Диспетчер

 Андреева Эмма Фёдоровна
Зам директор

 Бабушкина Злата Федоровна
Технический специалист

 Белов Родион Тимофеевич
Сантехник

 Ерофеев Илья Леонидович

 ПРИМЕНИТЬ ИЗМЕНЕНИЯ

Ctrl + Enter

Формирование наряд-заказа

По всем заявкам, кроме тех, что имеют статус **Новая**, можно сформировать заказ-наряд, нажав на кнопку **Сформировать наряд-заказ**. Вы получаете файл с документом, в который перенесена вся необходимая информация о заказчике и исполнителе, адресе исполнения заявки, о признаках неисправности и категории работ. Если необходимо, то и информация об использованных во время выполнения работ материалах, а также время начала и окончания работ с оценкой качества её выполненной работы. В распечатанном документе заказчик и исполнитель ставят свои подписи.

Добавление материала к заявке

К заявке можно добавить материал, для этого кликните на кнопку **Другие действия** далее **Добавить материал**.

Добавьте материал заполнив следующую информацию:

- Выберите категорию
- Наименование
- Склад
- Количество

Кликните **Добавить**.

Материал появится в общем списке.

Таким образом добавляем все материалы по данной заявке.

Для удаления или редактирования материала нажмите кнопку редактирования в той же строке справа (три полоски).

Добавление работы к заявке

Для того, чтобы к заявке добавить работу, нажмите **Другие действия** далее **Добавить работу**.

Если вы уже добавляли материал, то добавить работу можно перейдя во вкладку **Работы** и кликните на **Добавить работу**.

Заполните информацию по работе:

- Выберите категорию
- Наименование
- Количество

Нажмите **Добавить**.

Таким образом добавляем все работы по заявке.

Для удаления или редактирования информации по работе нажмите кнопку редактирования в той же строке справа (три полоски).

Страница работы с заявкой

Форма работы с заявкой содержит несколько полей.

В основном поле вы найдёте номер заявки, дату и время её создания, информацию о заявителе, а также комментарии к заявке.

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

Во вкладке **Комментарии** можно оставить всю необходимую информацию по заявке, прикрепить файл любого формата (аудио, видео, фото). Оставленный здесь комментарий будет виден всем диспетчерам и исполнителю заявки.

Для того, чтобы уведомить исполнителя о новом комментарии в мобильном приложении, при отправке сообщения кликните на **треугольник** правее действия **Отправить**. Исполнитель также может оставить свой комментарий.

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

Во вкладке **История** хранится информация обо всех действиях пользователей, совершённых по конкретной заявке.

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

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

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