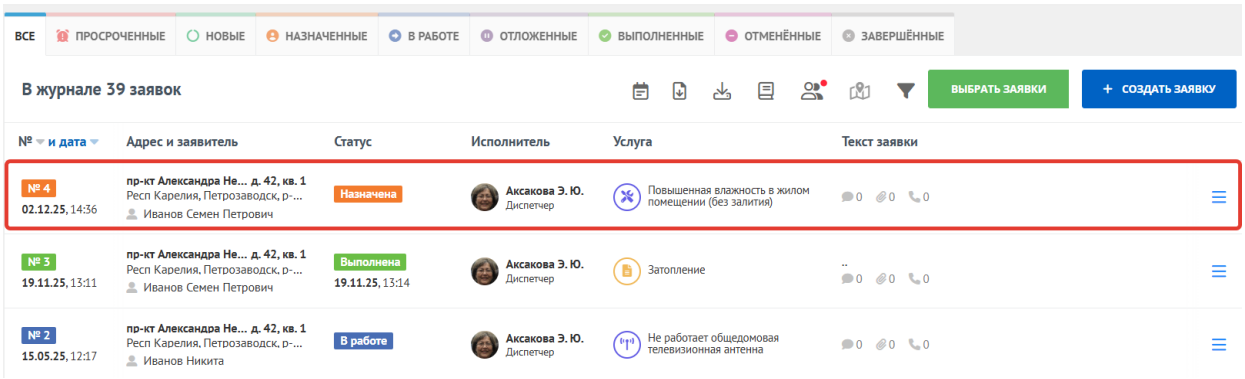
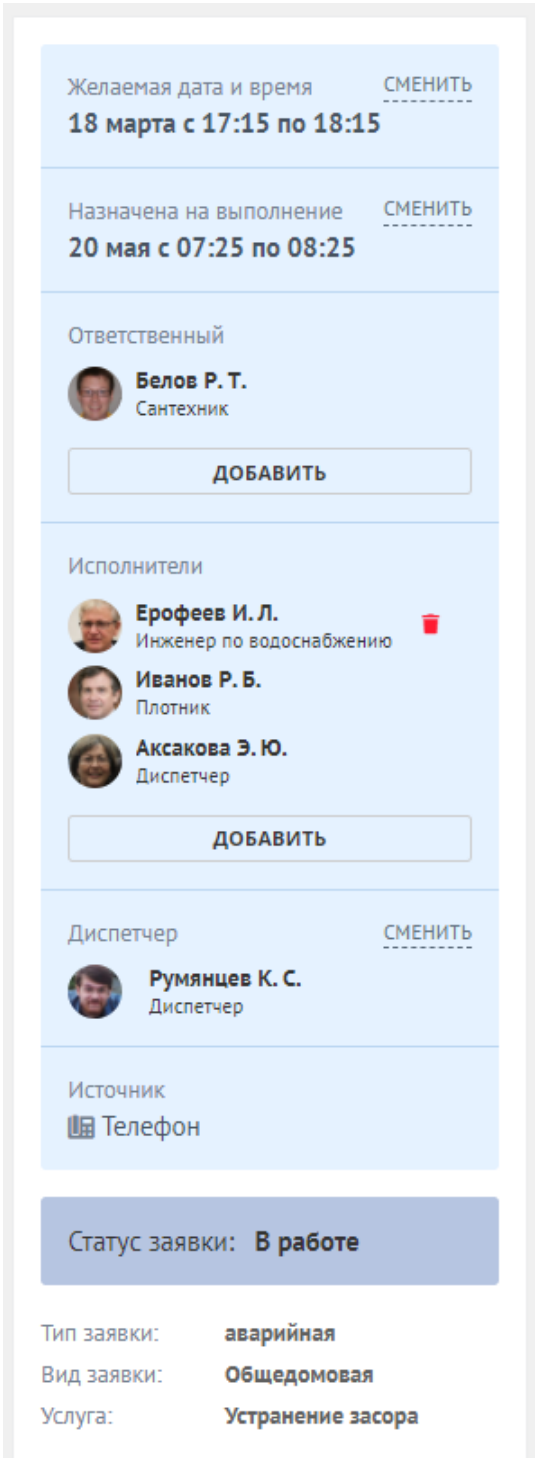
Источник: РосКвартал® — интернет-служба №1 для управляющих организаций
https://roskvartal.ru//wiki/ads-na-100

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 – это время выполнения заявки, которое удобно для заказчика. Есть кнопка **Сменить** для изменения желаемой даты и времени.

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.

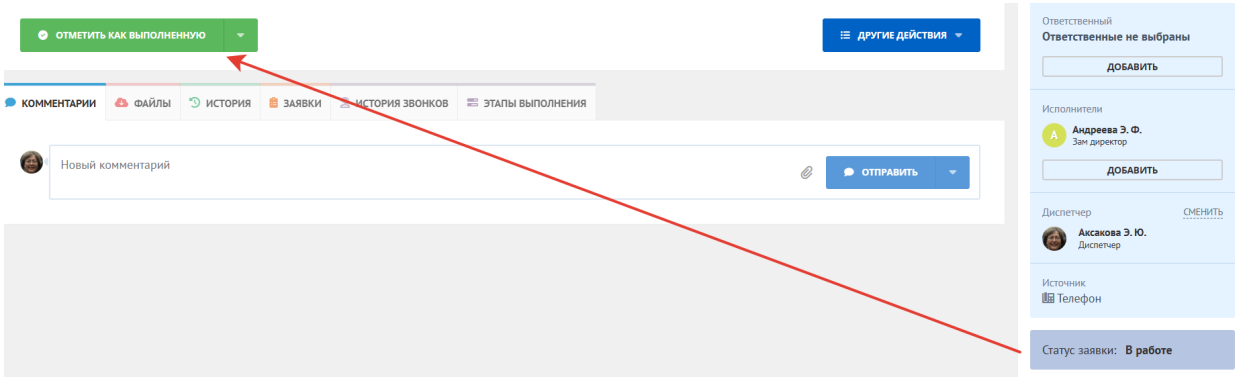
Изменение статуса заявки

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.



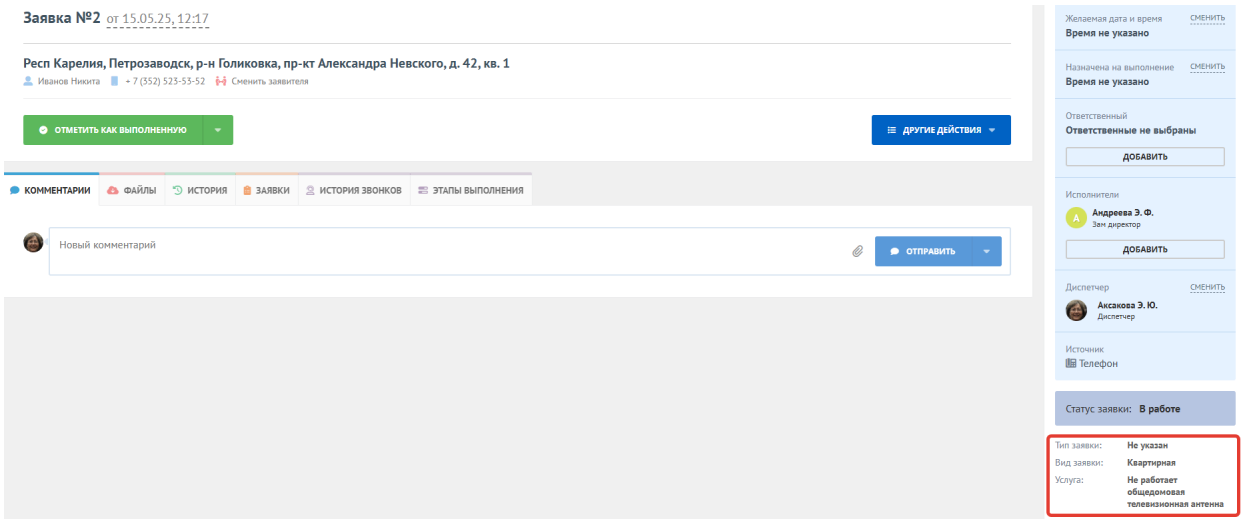
Если заявка по какой-то причине имеет статус **Отложена**, её можно вернуть в работу, нажав на кнопку **Вернуть в работу** и указав причину возврата. Заявка приобретёт статус **Назначена**.

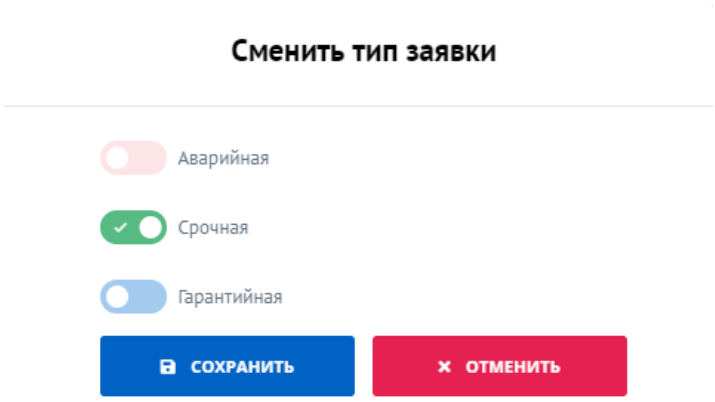
Назначенную заявку можно отметить как выполненную. Для этого нужно заполнить необходимые поля о результате осмотра и проделанной работе, а затем нажать на кнопку **Отметить как выполненную**. Заявка приобретёт статус **Выполнена**.

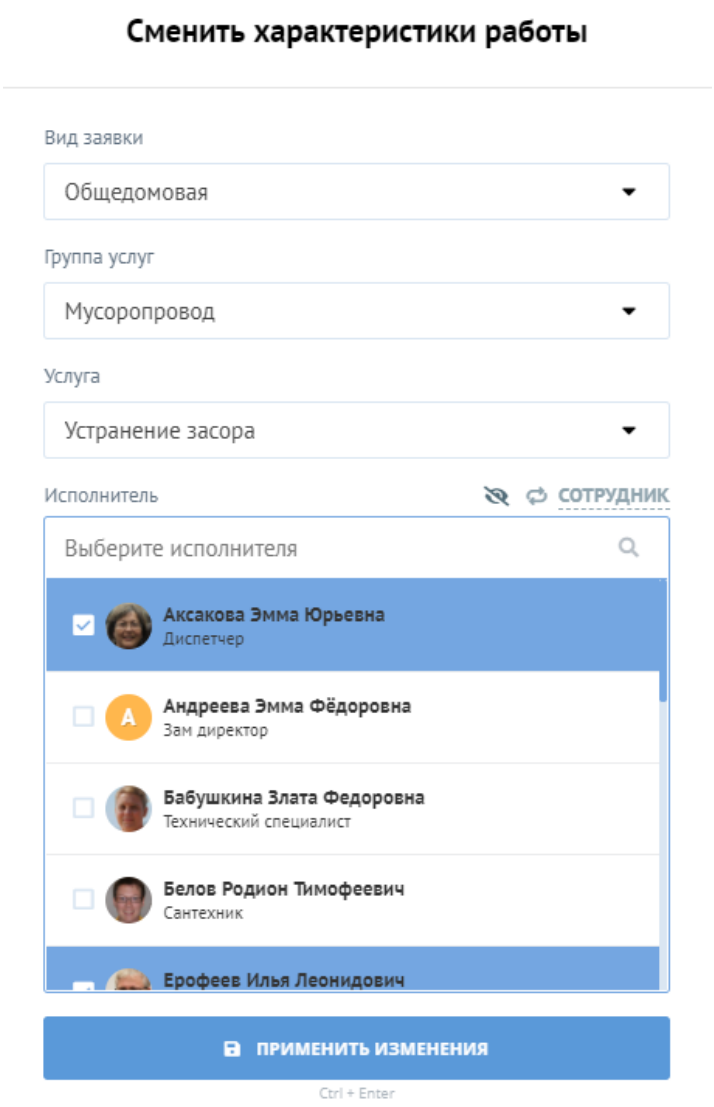


Смена Типа заявки и Услуги

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





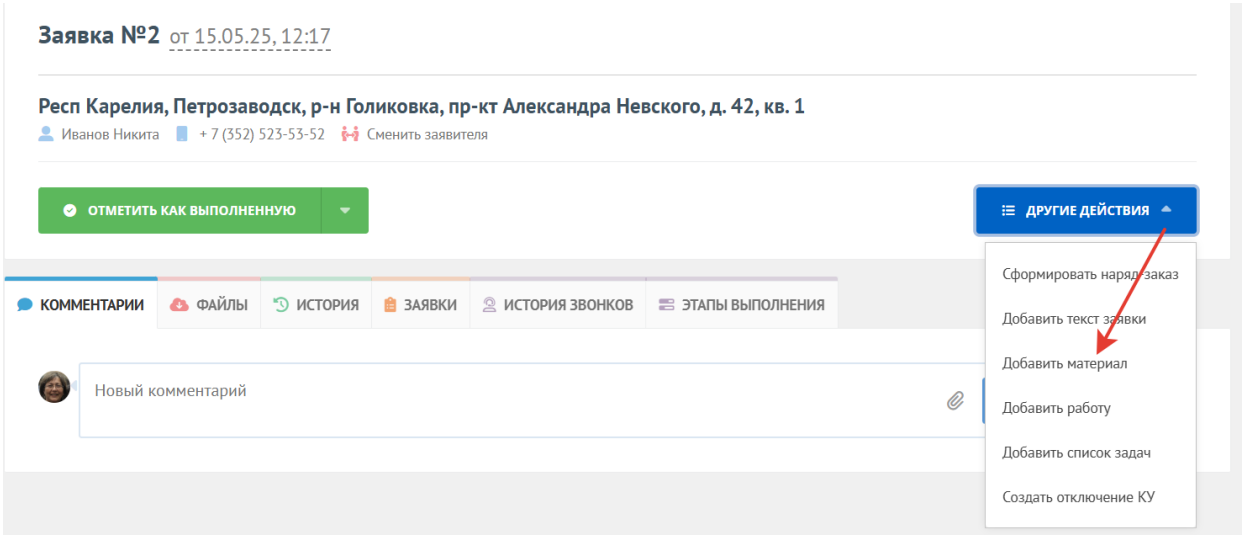


Формирование наряд-заказа

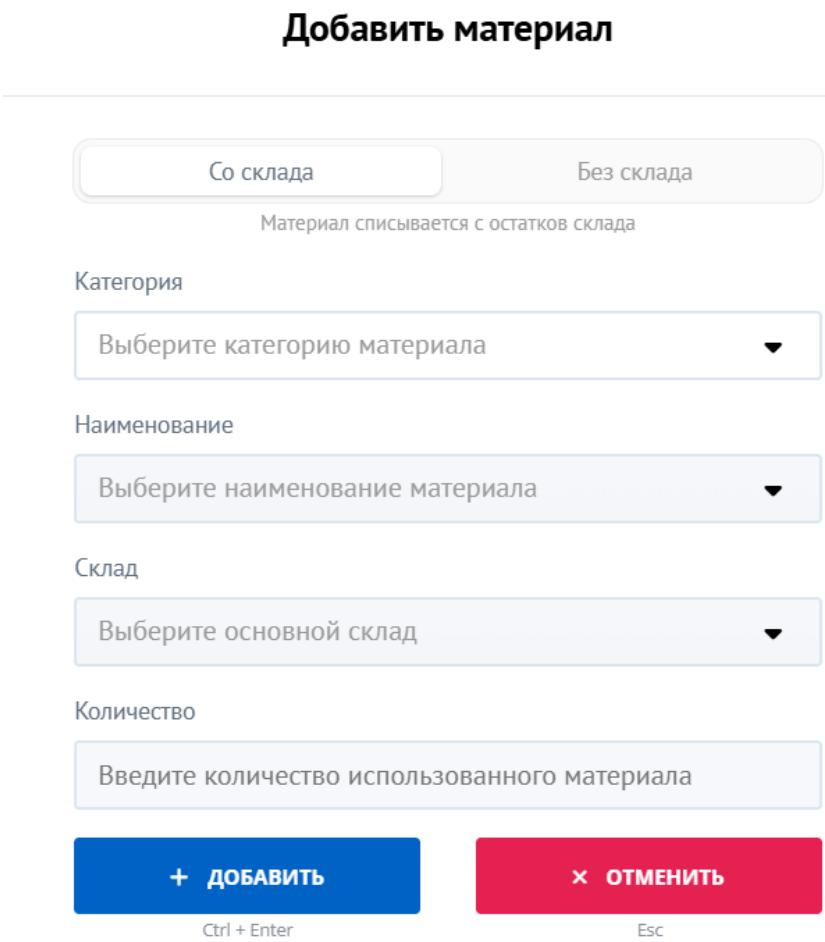
По всем заявкам, кроме тех, что имеют статус **Новая,** можно сформировать наряд-заказ, нажав на кнопку **Сформировать наряд-заказ**. Вы получаете файл с документом, в который перенесена вся необходимая информация о заказчике и исполнителе, адресе исполнения заявки, о признаках неисправности и категории 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**.

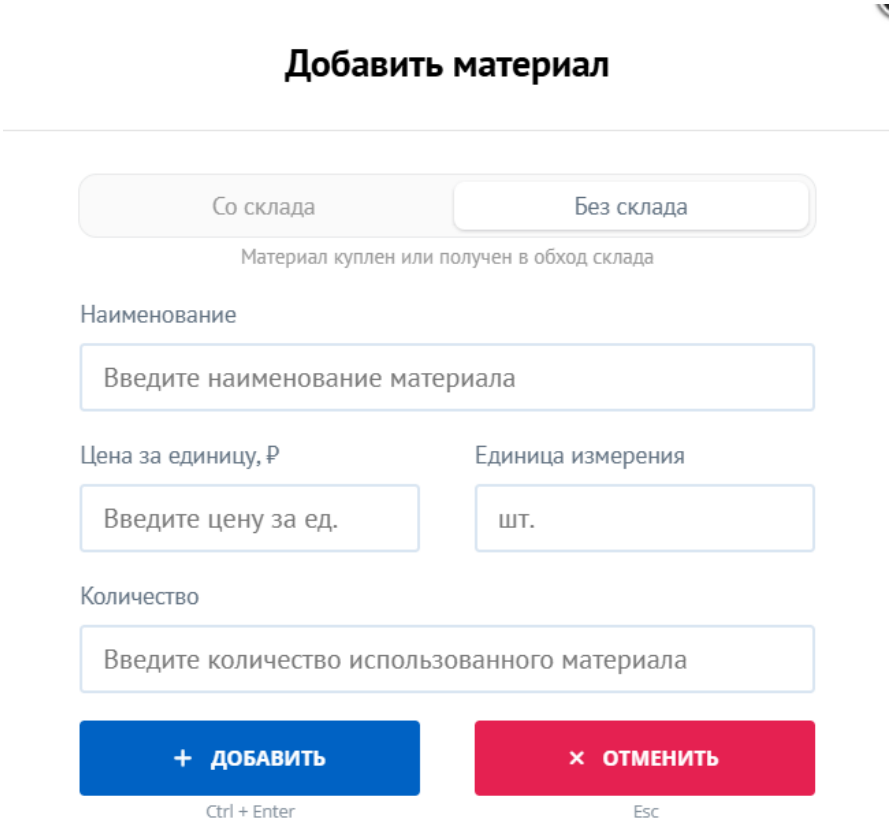


Добавление материалов со склада:
Если вам нужен материал, который есть на складе, следуйте этим шагам:
- Выберите категорию
- Наименование материала
- Укажите склад
- Введите количество материала, которое было использовано.

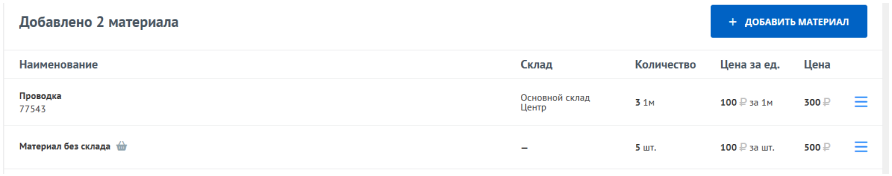


После выполнения этих действий материал будет автоматически списан с остатков склада. Повторите эти шаги для всех материалов, которые вы берете со склада по данной заявке.

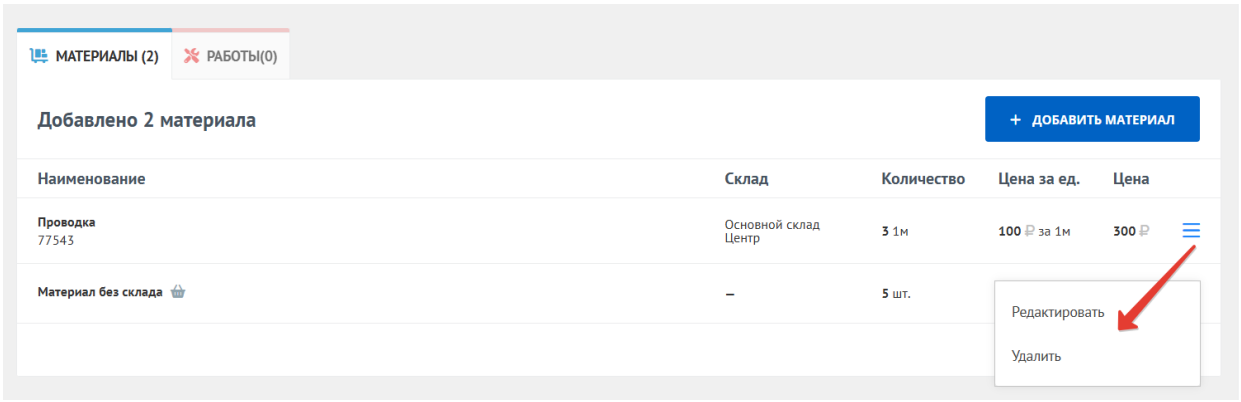
Добавление материалов "без склада":
Иногда требуется добавить материал, который не числится на складе. В этом случае достаточно указать:
- Наименование материала
- Цену
- Единицу измерения (штуки, метры, килограммы и пр.)
- Количество затраченного материала



Все добавленные материалы, как со склада, так и "без склада", появятся в общем списке. Материалы, добавленные "без склада", будут иметь специальную отметку. Если вы наведете на нее курсор, появится дополнительная информация.

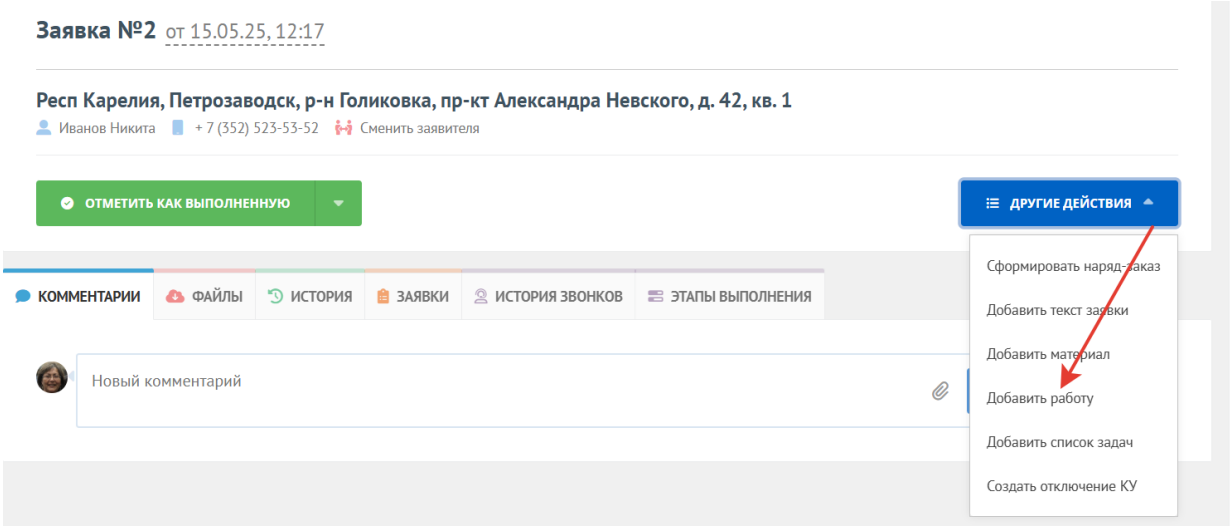


Если вам нужно изменить или удалить какой-либо материал, просто нажмите на кнопку редактирования (три горизонтальные полоски) в конце строки с нужным материалом.



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

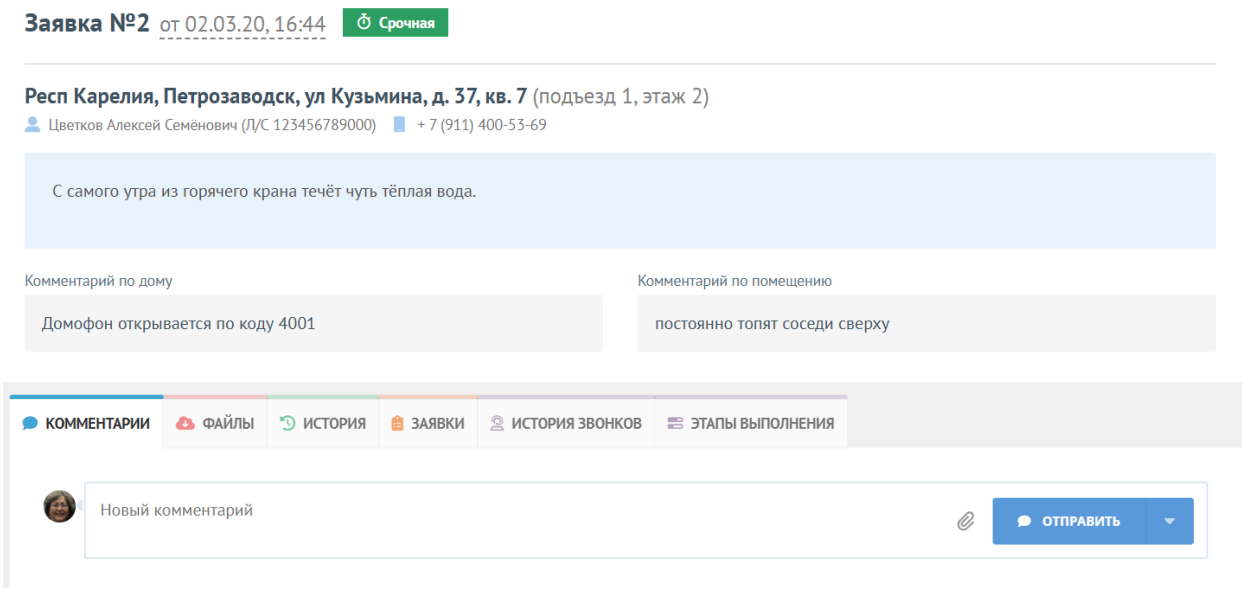
Нажмите **Добавить**.

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.

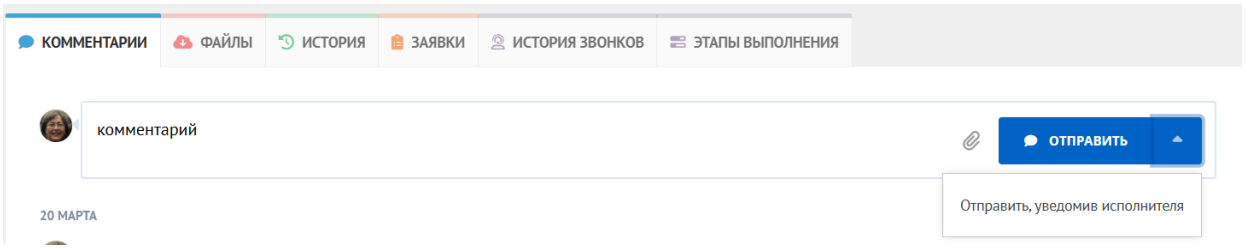


В основном поле вы найдёте номер заявки, дату и время её создания, информацию о заявителе, а также комментарии к заявке.

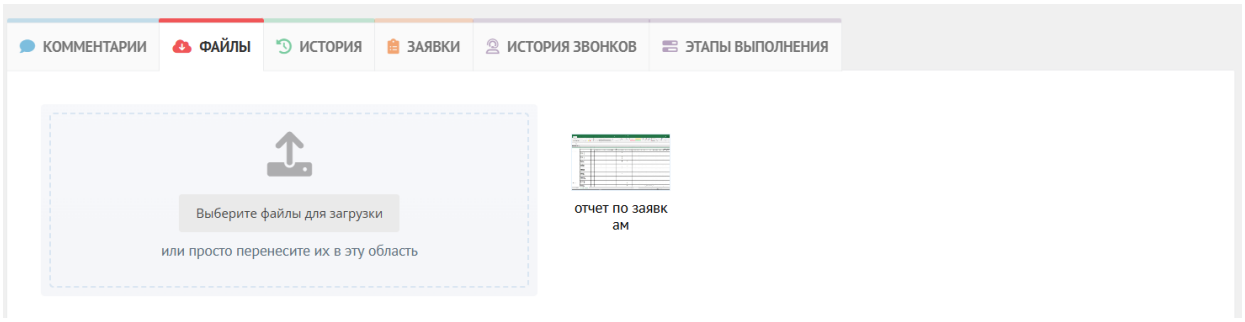
Дополнительное поле содержит несколько подразделов: **Комментарии**, **Файлы**, **История**, **Прошлые заявки**, **История звонков, Этапы выполнения.**

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.

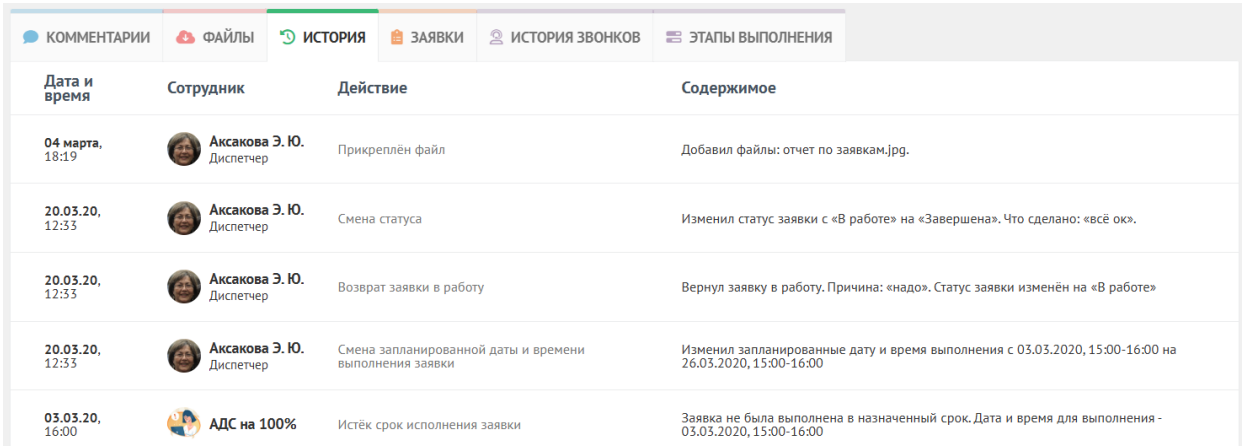
Для того, чтобы уведомить исполнителя о новом комментарии в мобильном приложении, при отправке сообщения кликните на **треугольник** правее действия **Отправить**. Исполнитель также может оставить свой комментарий.



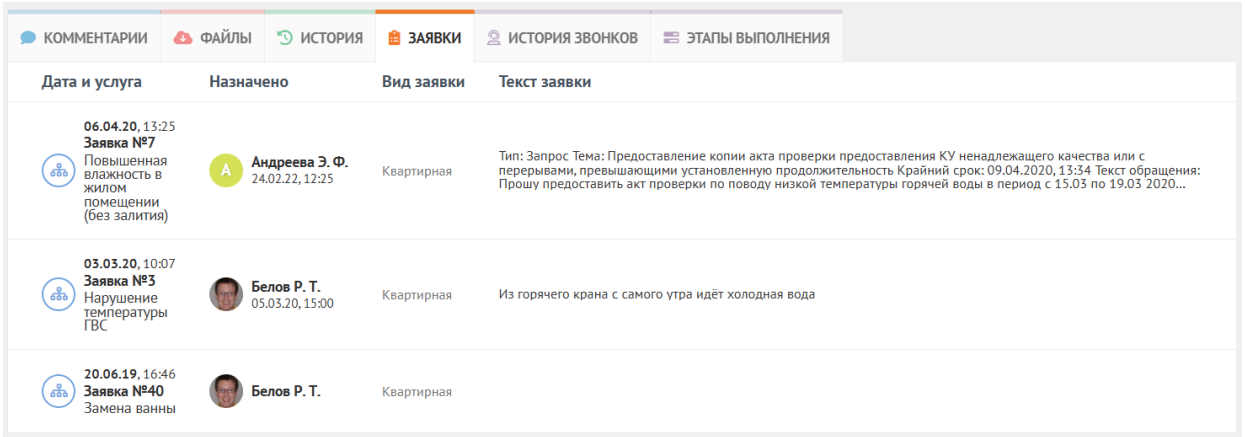
Во вкладке **Файлы** отображаются все прикрепленные к заявке документы, аудио, видео, фото.



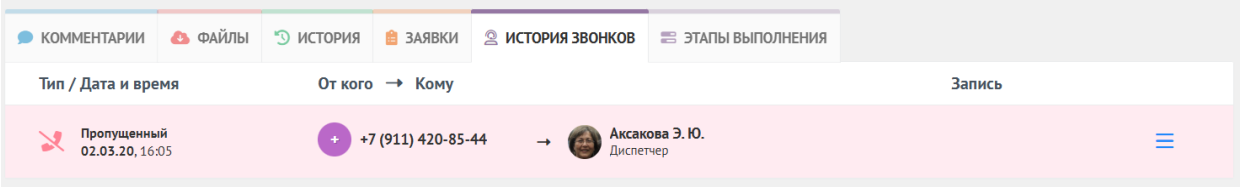
Во вкладке **История** хранится информация обо всех действия пользователей, совершённых по конкретной заявке.



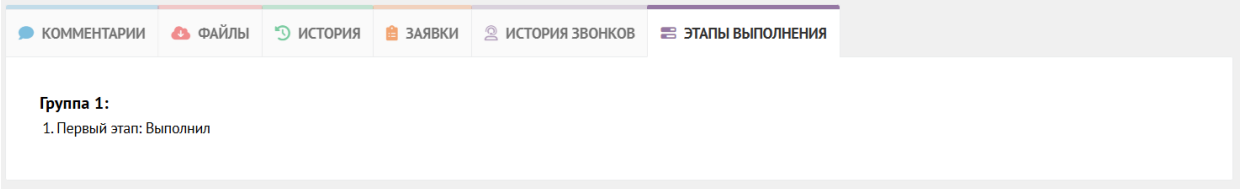
Во вкладке **Заявки** вы можете ознакомиться с перечнем заявок, которые были уже выполнены по конкретной квартире.



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



В **Этапах выполнения** доступны для просмотра заполненные исполнителем этапы выполнения заявки.



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