

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

Сменить

Крайний срок исполнения: 06 мая, 12:47

Сменить

Ответственный: Ответственный не выбран

Назначить

Исполнители: Опейник О. Э. 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

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

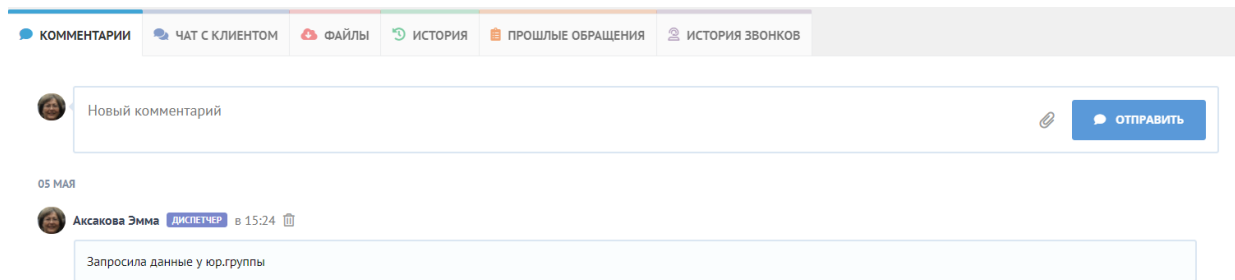
Создать исходящее обращение из входящего обращения

КОММЕНТАРИИ | ФАЙЛЫ | ИСТОРИЯ | ПРОШЛЫЕ ОБРАЩЕНИЯ | ИСТОРИЯ ЗВОНКОВ

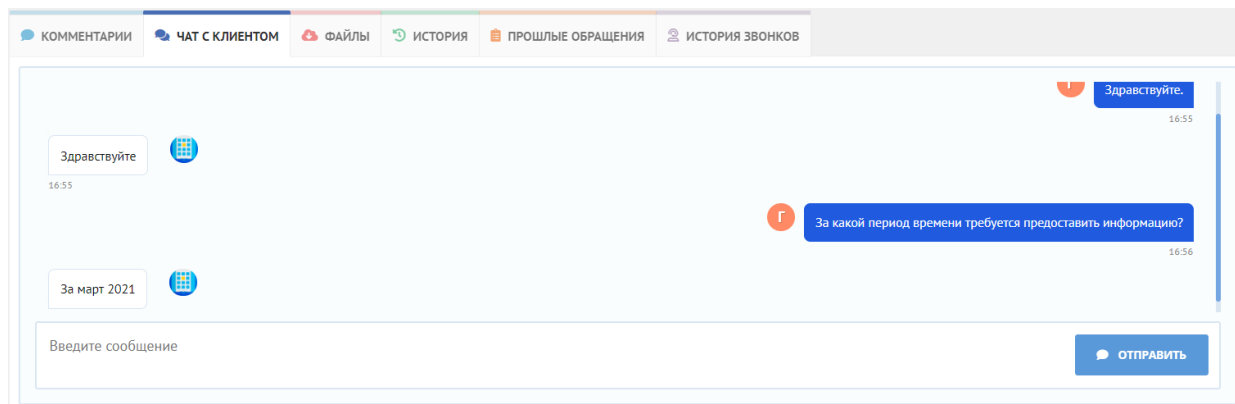
Тип / Дата и время | От кого → Кому | Запись

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

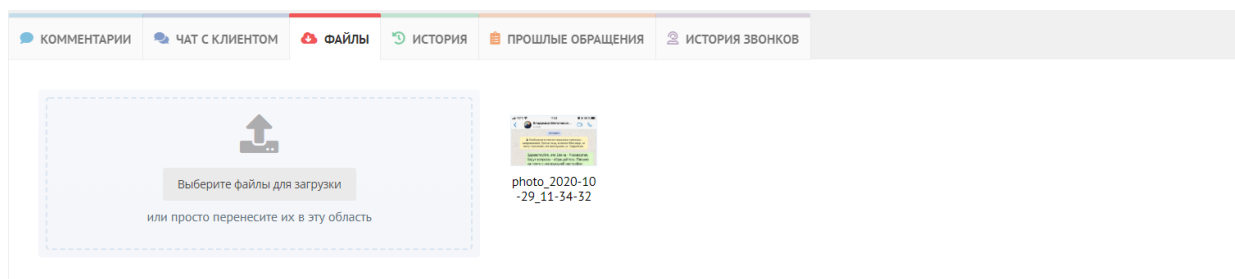
Во вкладке **Комментарии** можно оставить всю необходимую информацию об обращении, прикрепить файл любого формата (аудио, видео и фото). Оставленный здесь комментарий будет виден всем диспетчерам и исполнителю обращения, который дополнительно получит уведомление о комментарии в своём мобильном приложении. 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 Жалоба | СМЕНИТЬ |
| Крайний срок исполнения 06 мая, 12:58 | СМЕНИТЬ |
| Ответственный  Белов Р. Т. Сантехник | СМЕНИТЬ |
| Исполнители | |
|  Ерофеев И. Л. Инженер по водоснабжению | |
|  Сергеева М. А. Диспетчер | |
| ДОБАВИТЬ | |
| 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.