

Обработка звонка

Поступление звонка.

При поступлении входящего звонка диспетчер увидит информационное окно в правом нижнем углу экрана **Поступил звонок**. Здесь отображается информация о звонящем:

- номер телефона;
- ФИО;
- адрес;
- количество заявок и обращений.

Закрывайте окно с оповещением о звонке с помощью кнопки в виде крестика в правом верхнем углу уведомления.

В ближайшую неделю планируется отключение коммунальных услуг по данному адресу? Сервис покажет напоминание об отключении. Житель записался на прием? В карточке будет информация о дате, времени и месте приема.

При ответе на звонок оповещение скроется. В центре экрана появится окно **Входящий звонок** с указанием номера телефона, лицевого счета, ФИО и адреса звонящего.

Ниже диспетчер увидит кнопки **Создать заявку**, **Создать обращение**, **Принять показания**. При нажатии на кнопку сервис перенаправит диспетчера к созданию заявки или обращения, принятия показаний.

Поля с номером телефона, ФИО и адресом в новой заявке будут заполнены автоматически, а звонок прикрепится к новой заявке, если информация о звонящем внесена в базу.

Если звонящий не идентифицирован, то в карточку обработки заявки будет заранее внесён только номер телефона.

Отображение звонка в заявке

Запись звонка хранится не только в **Журнале звонков**, но и в **Журнале заявок**.

Внутри каждой заявки в правом верхнем углу отображается первый звонок, с которого началось взаимодействие управляющей организации и жильца.

В нижней части экрана во вкладке **История звонков** хранится информация о всех звонках между УО и жильцом.

Информация о типе звонка, кто совершал звонок и кому, непосредственно запись звонка сохраняются во вкладке **История звонков**. Это позволяет быстро и легко находить нужную информацию. Запись всегда можно прослушать в сервисе или скачать на персональный компьютер.

Прикрепление звонка

Чтобы прикрепить звонок к существующей заявке, нажмите на кнопку **Прикрепить к заявке**. Чтобы прикрепить звонок к обращению или показаниям ПУ, или создать на основании звонка новую заявку, обращение или принять показания нажмите на стрелку вниз рядом с кнопкой **Прикрепить к заявке** и из выпадающего списка выберите нужную команду.

Диспетчерская Секретариат Дома Аналитика

ВСЕ ПРОПУЩЕННЫЕ ВХОДЯЩИЕ ИСХОДЯЩИЕ ВНУТРЕННИЕ

В списке 21 звонок

Тип / Дата и время	Компания	От кого → Кому	Прикреплён к	Запись
Пропущенный 16.05.22, 16:43	ООО 'ЛУЧШАЯ УК' Ростелеком	+7 (900) 462-37-37 → 201	ПРИКРЕПИТЬ К ЗАЯВКЕ	
Входящий 13.05.22, 15:15	ООО 'ЛУЧШАЯ УК' Ростелеком	Городецкая Э. Ф. +7 (921) 012-60-13 → Аксакова Э. Ю. Диспетчер	ПРИКРЕПИТЬ К ЗАЯВКЕ	00:00 — 00:05
Пропущенный 13.05.22, 11:09	ООО 'ЛУЧШАЯ УК' Ростелеком	Городецкая Э. Ф. +7 (921) 012-60-13 → Аксакова Э. Ю. Диспетчер	ПРИКРЕПИТЬ К ЗАЯВКЕ	
Входящий 08.02.22, 16:00	ООО 'ЛУЧШАЯ УК' UIS	+7 (900) 462-37-37 → 777		00:00 — 00:10
Пропущенный 02.05.21, 11:30	ООО 'ЛУЧШАЯ УК' UIS	+7 (910) 416-95-78 → Номер не определен		
Пропущенный 02.05.21, 11:20	ООО 'ЛУЧШАЯ УК' UIS	+7 (910) 416-95-78 → Номер не определен		
Пропущенный 02.05.21, 11:20	ООО 'ЛУЧШАЯ УК' UIS	+7 (910) 416-95-78 → Аксакова Э. Ю. Диспетчер		
Пропущенный 02.05.21, 11:17	ООО 'ЛУЧШАЯ УК' UIS	+7 (910) 416-95-78 → Аксакова Э. Ю. Диспетчер	Заявка № 9 от 16.11.21, 21:39	

Создать новую заявку

Прикрепить к обращениям

Создать новое обращение

Прикрепить к показаниям ПУ

Принять показания

При выборе команды **Прикрепить к заявке**, **Прикрепить к обращению** или **Прикрепить к показаниям ПУ** появится окно для объединения нужной заявки, обращения, показаний со звонком.

Прикрепить звонок к показанию ПУ

Выберите одно или несколько показаний ПУ

+ ПРИКРЕПИТЬ

Ctrl + Enter

При выборе команды **Создать новую заявку** сервис автоматически переведет вас в раздел **Создание заявки**. При этом информация о звонящем копируется в новую заявку (звонок, номер телефона, дата и время звонка, а также адрес звонящего, если ранее его вносили в сервис).

Аналогичный алгоритм действует при создании нового обращения на основе звонка и принятия показаний.

Запись звонка: прослушивание и скачивание.

Запись звонка отображается в последнем разделе каждой вкладки вне зависимости от типа звонка.

Прослушивайте звонок в сервисе или скачивайте, при необходимости во время прослушивания отключайте звук. Также на панели работы с записью звонка есть временная шкала, которая отображает длительность в минутах и секундах.

При нажатии на кнопку скачивания сервис автоматически переведет вас на отдельную страницу загрузки, где доступны те же команды.

Для сохранения записи звонка в личном кабинете виртуальной АТС должна быть подключена соответствующая услуга.

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