

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 марта, 14:22

Респ Карелия, Петрозаводск, р-н Голиковка, пр-кт Александра Невского, д. 42, кв. 1
Николай +7 (911) 000-00-00

Запрос информации о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ по содержанию общего имущества

текст обращения

ВЗЯТЬ В РАБОТУ ДРУГИЕ ДЕЙСТВИЯ

КОММЕНТАРИИ ФАЙЛЫ ИСТОРИЯ ПРОШЛЫЕ ОБРАЩЕНИЯ ИСТОРИЯ ЗВОНКОВ

Новый комментарий

ОТПРАВИТЬ

Тип: Запрос

Крайний срок исполнения: 13 марта, 14:22

Ответственный: Ответственный не выбран

Исполнители: Андреева Э. Ф. (Зам. директор)

Добавить

Диспетчер: Аксакова Э. Ю. (Диспетчер)

Источник: Лично

Статус обращения: Назначено

Форма работы с обращением содержит несколько полей.

1. В основном поле вы найдёте **Номер обращения**, **Дату и время** его создания, **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.

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 исходящее обращение из входящего обращения**.

ВЗЯТЬ В РАБОТУ ДРУГИЕ ДЕЙСТВИЯ

Отклонить

Создать заявку из обращения

Создать исходящее обращение из входящего обращения

Тип / Дата и время От кого -> Кому Запись

2. Дополнительное поле содержит несколько подразделов: **Комментарии**, **Файлы**, **История**, **Прошлые обращения**, **История звонков**.

Во вкладке **Комментарии** можно оставить всю необходимую информацию об обращении. 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.

КОММЕНТАРИИ ЧАТ С КЛИЕНТОМ ФАЙЛЫ ИСТОРИЯ ПРОШЛЫЕ ОБРАЩЕНИЯ ИСТОРИЯ ЗВОНКОВ

Новый комментарий

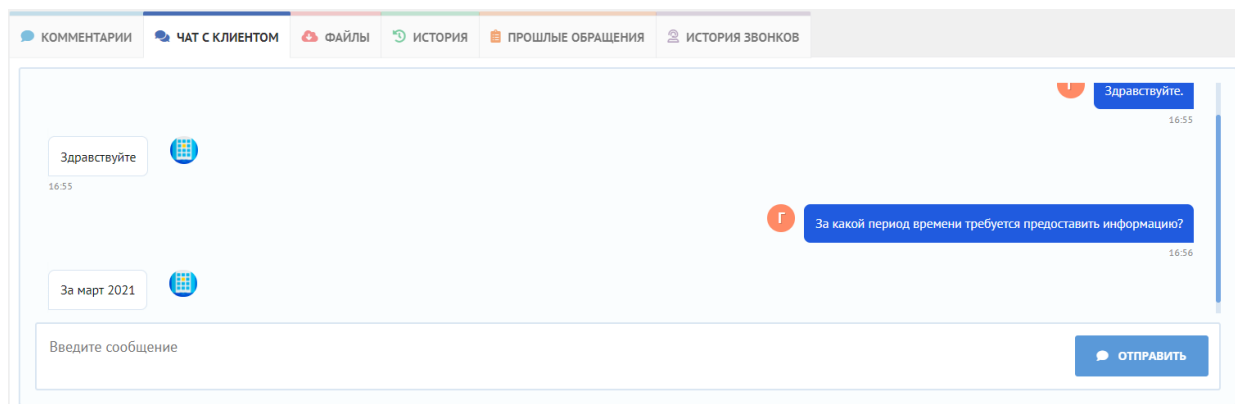
ОТПРАВИТЬ

05 МАЯ

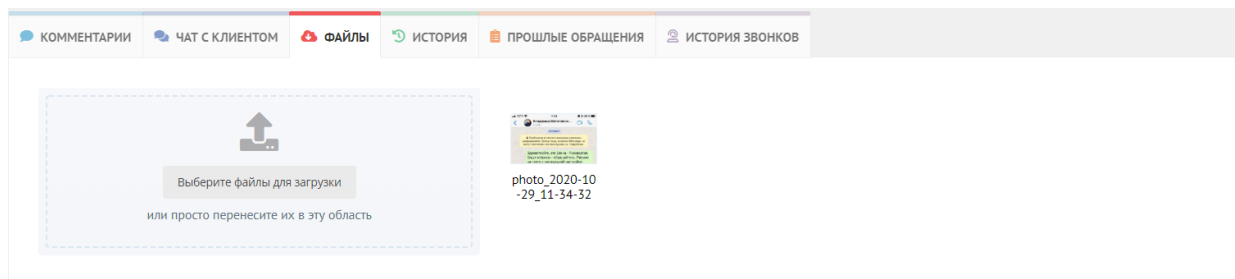
Аксакова Эмма (ДИСПЕЧЕР) в 15:24

Запросила данные у юр.группы

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) 425-37-75	
Входящий 29 апреля, 14:53	Петров И. И. +7 (499) 110-11-69 → Аксакова Э. Ю. Диспетчер	
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**

В нем содержится следующая информация:

Тип обращения.

Крайний срок исполнения, который назначен диспетчером для выполнения обращения с учётом графика и загрузки исполнителя.

Далее указан **Ответственный** и **Исполнитель**, а также диспетчер, который принял и создал обращение.

Источник поступления обращения.

Статус обращения.

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