


## 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**

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

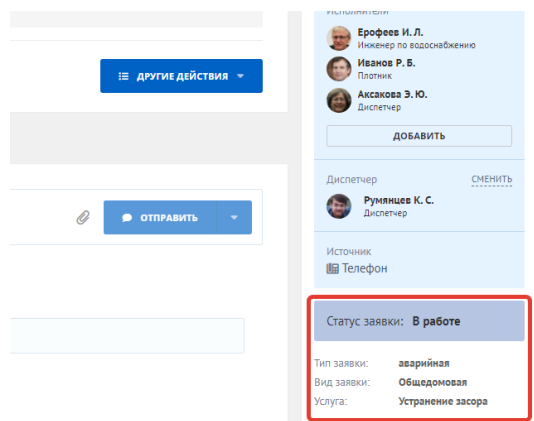
В графе **Назначена на выполнение** указываются время и дата, которые назначены диспетчером для выполнения заявки с учётом графика и загруженности исполнителя. Есть кнопка **Сменить** для изменения назначенного времени на выполнение.

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.

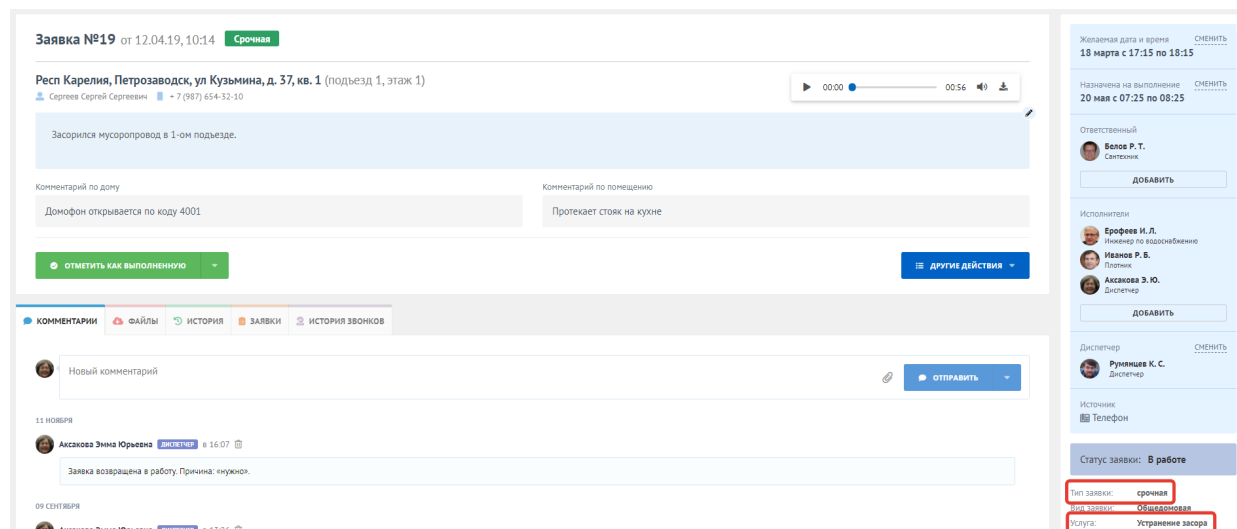


Если заявка по какой-то причине имеет статус **Отложена**, её можно вернуть в работу, нажав на кнопку **Вернуть в работу** и указав причину возврата. Заявка приобретёт статус **Назначена**.

**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 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**.

The screenshot shows a software interface for managing requests. At the top, it says "Заявка №3 от 19.11.25, 13:11". Below this, the location is "Респ Карелия, Петрозаводск, р-н Голиковка, пр-кт Александра Невского, д. 42, кв. 1" and the contact is "Иванов Семен Петрович +7 (987) 654-32-11". A dropdown menu is open from the "Другие действия" button, showing options: "Сформировать наряд-заказ", "Добавить материал" (highlighted with a red arrow), "Добавить работу", "Добавить список задач", and "Создать отключение К...". At the bottom, there are buttons for "ЗАВЕРШИТЬ" and "ДОБАВИТЬ ОТЗЫВ". On the right, a sidebar shows details about the request, including the assignee "Аксакова Э. Ю." and the source "Телефон".

### 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.

## Добавить материал

The form for adding material from the warehouse has two tabs: "Со склада" (selected) and "Без склада". Below the tabs, it says "Материал списывается с остатков склада". The form consists of four input fields: "Категория" (dropdown), "Наименование" (dropdown), "Склад" (dropdown), and "Количество" (text input). At the bottom, there are two buttons: a blue "+ ДОБАВИТЬ" button with the keyboard shortcut "Ctrl + Enter" below it, and a red "X ОТМЕНИТЬ" button with the keyboard shortcut "Esc" below it.

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

## Добавить материал

Со склада

Без склада

Материал куплен или получен в обход склада

Наименование

Введите наименование материала

Цена за единицу, ₽

Введите цену за ед.

Единица измерения

шт.

Количество

Введите количество использованного материала

+ ДОБАВИТЬ

Ctrl + Enter

× ОТМЕНИТЬ

Esc

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.

Добавлено 2 материала				+ ДОБАВИТЬ МАТЕРИАЛ
Наименование	Склад	Количество	Цена за ед.	Цена
Проводка 77543	Основной склад Центр	3 1м	100 ₽ за 1м	300 ₽
Материал без склада	—	5 шт.	100 ₽ за шт.	500 ₽

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

МАТЕРИАЛЫ (2)

РАБОТЫ(0)

Добавлено 2 материала

+ ДОБАВИТЬ МАТЕРИАЛ

Наименование	Склад	Количество	Цена за ед.	Цена
Проводка 77543	Основной склад Центр	3 1м	100 ₽ за 1м	300 ₽
Материал без склада	—	5 шт.		

Редактировать

Удалить

## 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 кликнув 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.