Работа с заявками абонентов

- Список заявок. Работа с заявками
- Функциональные кнопки
- Теги сообщений
- Форма создания сообщения клиенту
- Создание заявки прикрепленной к дому
- Информирование об уже созданной заявке
- Форма создания ответа клиенту
    - Кнопки управления ответом
- Оплата выполнения заявок
    - Журнал Работ
- Поиск сообщений
- Отображение заявок на карте
- ТМЦ (Товарно-материальные ценности в работе с заявками)
- Сортировка по разделам
- Сортировка по статусу
- Перевод существующего сообщения в статус Приватно
- Быстрое создание сообщения

- Групповые рассылки

Быстрый доступ к заявкам абонентов



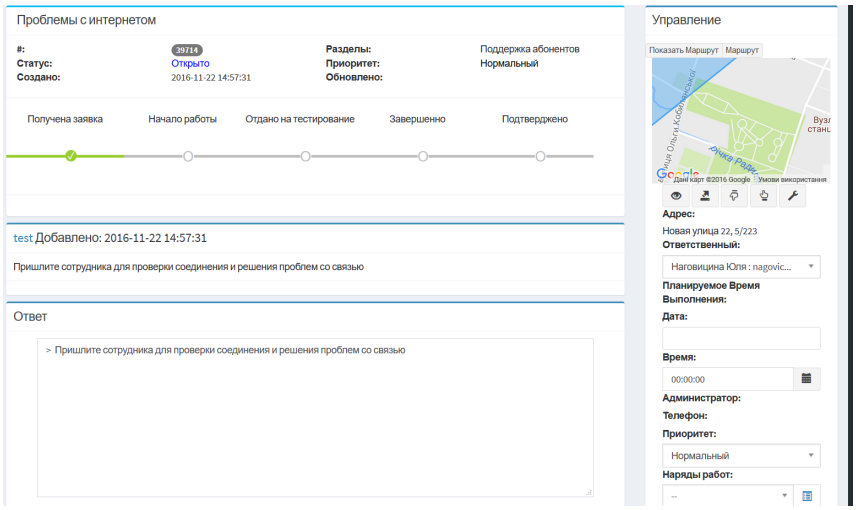
- Конверт показывает общее количество заявок и количество непрочитанных заявок.
- Флаг отображает количество активных персональных заявок администратора

При нажатии на конверт отображаются последние заявки абонентов.

Для перехода к журналу заявок **Обслуживание>Сообщения**. Цифры возле меню указывают: количество новых сообщений, количество запланированных на сегодня, общее количество сообщений без ответа.

Список заявок. Работа с заявками

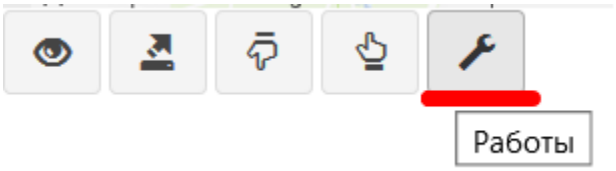
Отображение заявки администратору



- Шкала готовности задачи (опционально)
- Карта с маршрутом к абоненту с расчетом времени в пути по дороге к клиенту (удобно если рабочие пользуются телефоном)
- Назначение ответственного сотрудника
- Планируемое время выполнения заявки
- Администратор работавший с заявкой
- Номер телефона, если заявка была принята по телефону

- Приоритет заявки (может указывать клиент или администратор)
- Наряд работ для отправки заявки монтажной команде

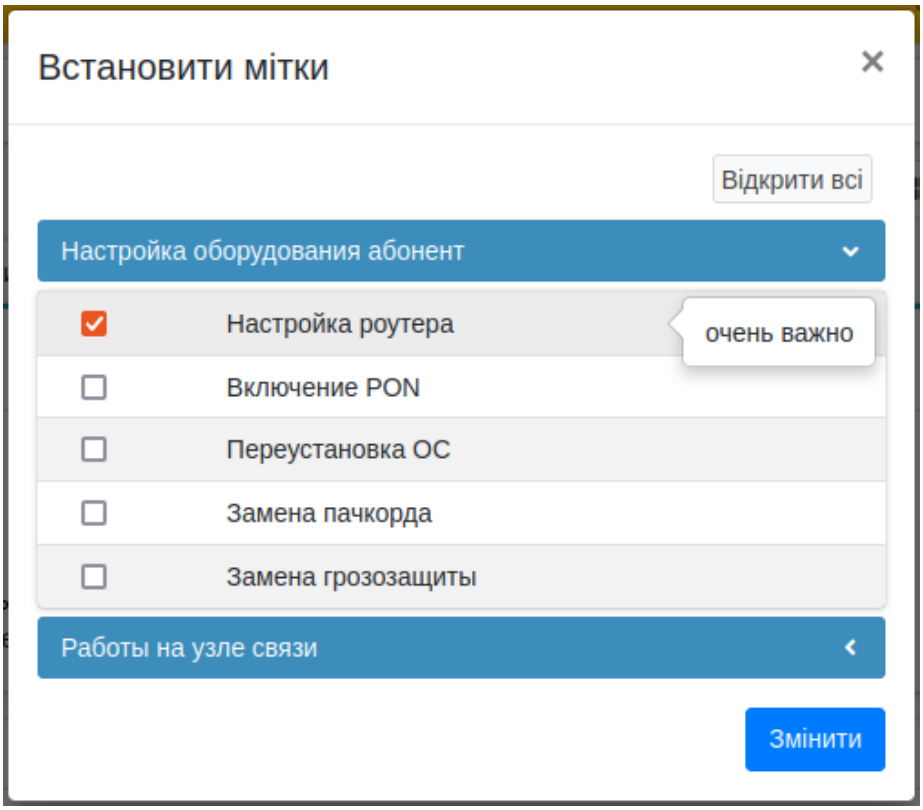
Функциональные кнопки



- Следить за сообщением
- Экспортировать во внешнюю программу Redmine (**$conf{MSGS_REDMINE_DEBUG}=1**; - включить режим отладки)
- Если для решения задачи недостаточно квалификации, отправить сообщение на уровень выше, более квалифицируемым сотрудникам. Например, служба поддержки отправляет заявку администраторам, так как у них нед доступа или квалификации для решения задачи
- Понижение уровня квалификации для заявки
- Ведения журнала выполненных работ

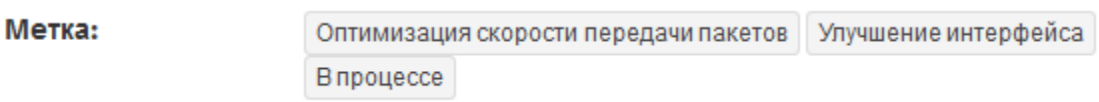
Теги сообщений





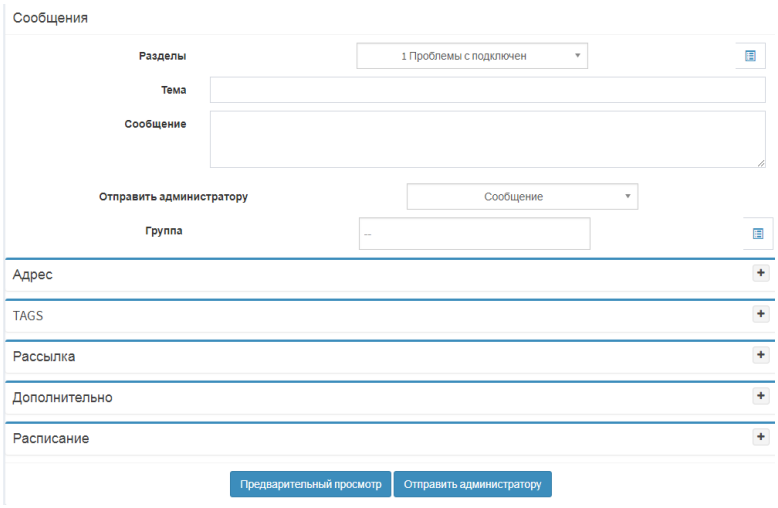
При нажатии открывается всплывающее окно со списком категорий. Если нажать на категорию она развернет список тегов.

Чтоб применить теги к сообщению нужно отметить нужные и нажать кнопку Изменить После этого в верхней части заголовка сообщения будет добавлено поле Теги и их список



Форма создания сообщения клиенту

Для создания нового сообщения клиенту заходим в меню **Обслуживание>Сообщения**, нажимаем на кнопку + (Добавить). На экране появится окно Сообщения, заполняем соответствующие поля.



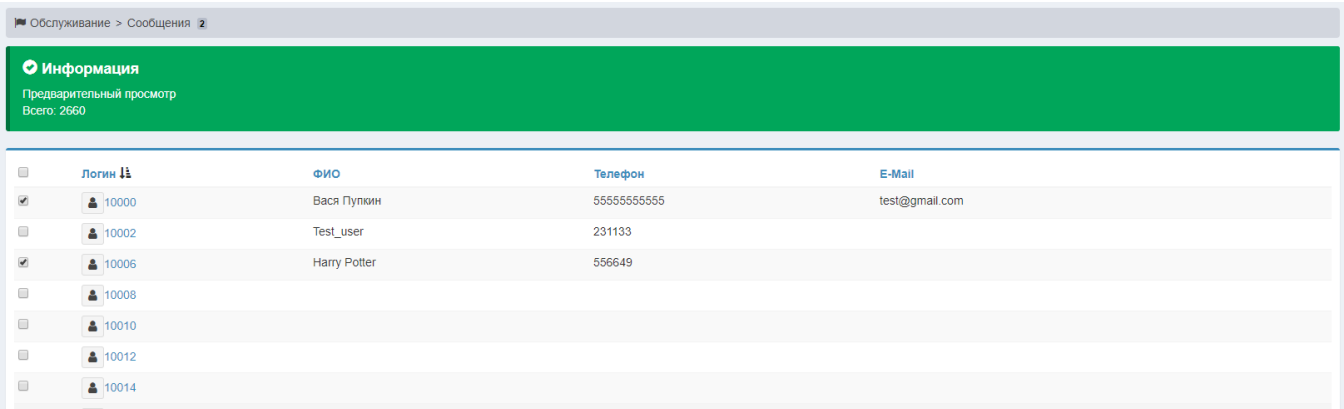
Разделы	Возможность создавать сообщения по разделам
Тема	Тема сообщения
Сообщение	Текст сообщения
Оправить	Этой кнопкой предусмотрена отправка текстовых сообщений, e-mail, sms, сообщение в Telegram, оповещений, и др.
Группа	Предусмотрена возможность отправки сообщений конкретным заданным группам
Адрес	Возможность отправлять сообщения по конкретному району, улице, дому
TAGS	Возможность отправлять сообщения по меткам, присвоенным клиентам
Рассылка	Возможность рассылки сообщений

Дополнительно	В данном разделе предусмотрены возможности: **Приватная** - при установке данного флага сообщение отображается только администраторам; **Дата** - установить дату сообщения; **Прикрепление** - прикрепить файл или фотографии с веб-камеры или телефона; **Состояние** - выбор состояния заявки; **Приоритет** - выбор приоритета заявки; **Ответственный** - назначение ответственного; **Метки сообщений** - назначение меток сообщению. **Планируемое Время Выполнения** - планируемая дата и время выполнения; **Наряды работ** - добавить наряд работ; **Шаблоны (Опрос)** - использовать шаблоны сообщений, в т.ч. шаблон опроса абонента для получения более детальной информации о проблеме. **Рекомендация:** при создании сообщения с использованием шаблона (опросника) в разделе **Дополнительно/Состояние:** выбрать **Оповещение**, тогда после ответа на шаблон (опросник) статус сообщения автоматически изменится на **Оповещение Прочитано**; **Телефон** - указание номера телефона
Расписание	Возможность отправить сообщение по заданной дате, возможность отправлять периодические сообщения

Картинки можно прикрепить к сообщению просто перетаскиванием на поле сообщения.

Для быстрой вставки экрана можно использовать PrtScr и Ctrl-V (при этом его удаление уже будет не возможным, только если обновить страницу. Важно: при обновлении страницы - все поля сбросятся.

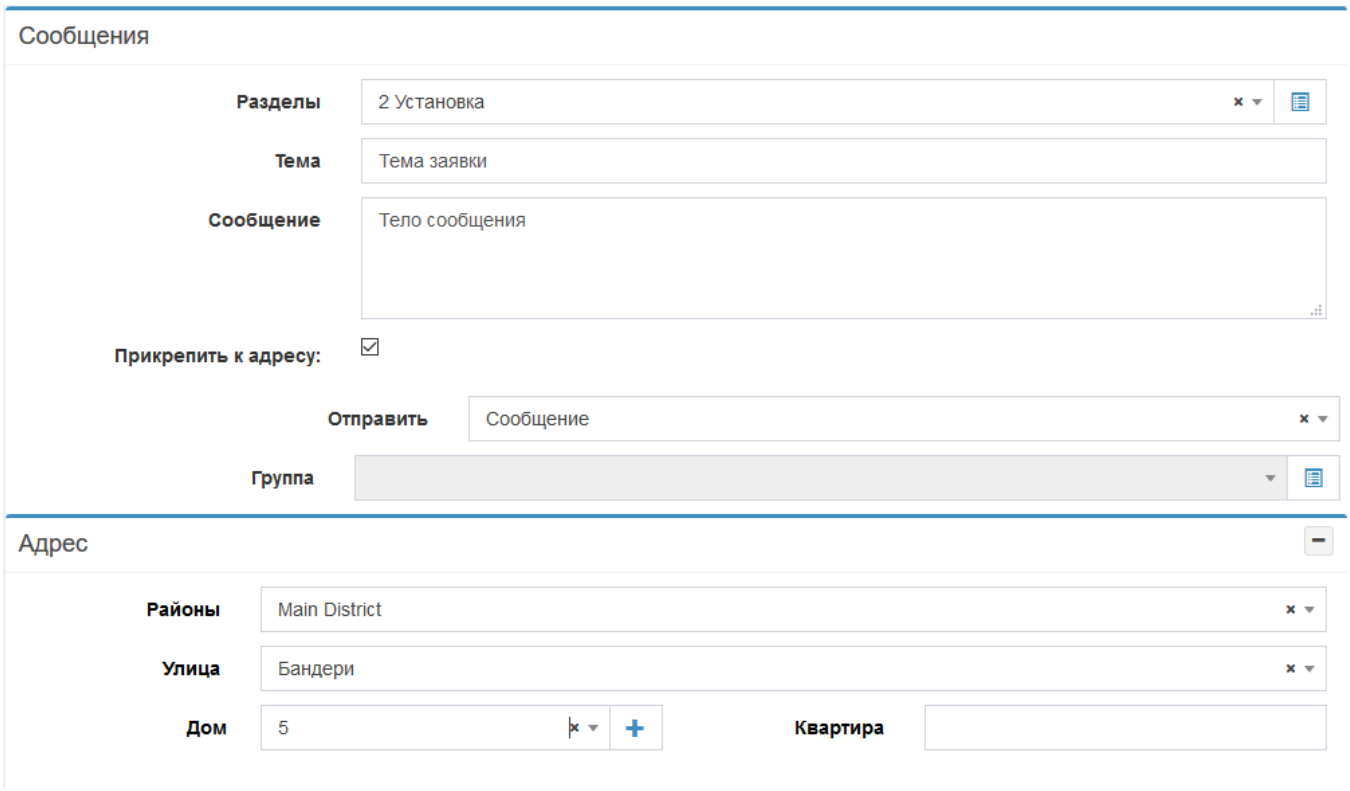
Для выбора клиентов, которым нужно отправить сообщение, нажимаем кнопку Предварительный просмотр.



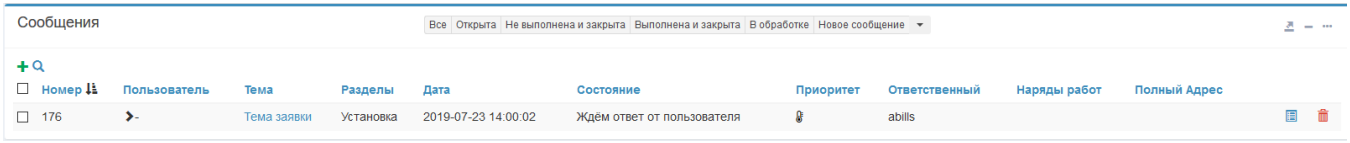
Отмечаем галочкой нужных нам клиентов из списка для отправки сообщения. Затем опускаемся вниз страницы и нажимаем кнопку Отправить. При повторном нажатии кнопки Предварительный просмотр мы еще раз увидим только выбранных нами клиентов и текст сообщения для отправки.

Создание заявки прикрепленной к дому

Для создания заявки нужно указать Район, Улицу и Дом, не выбрать пользователей и поставить галочку на Прикрепить к адресу.



Созданное сообщение:

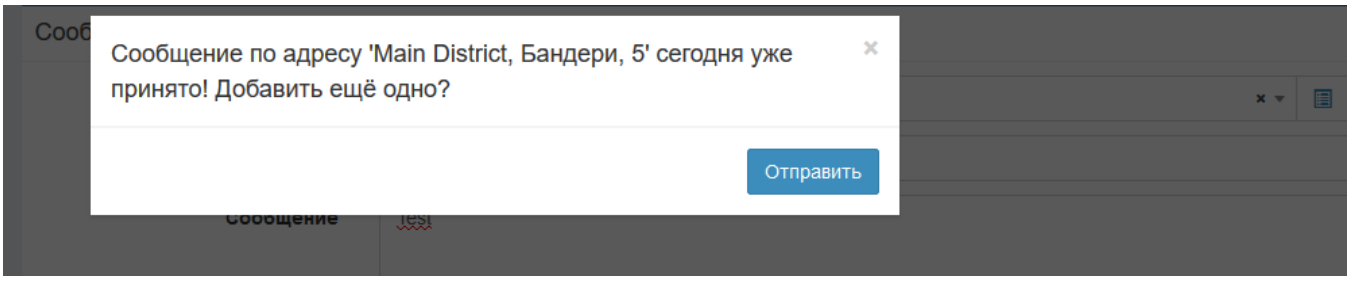


Информирование об уже созданной заявке

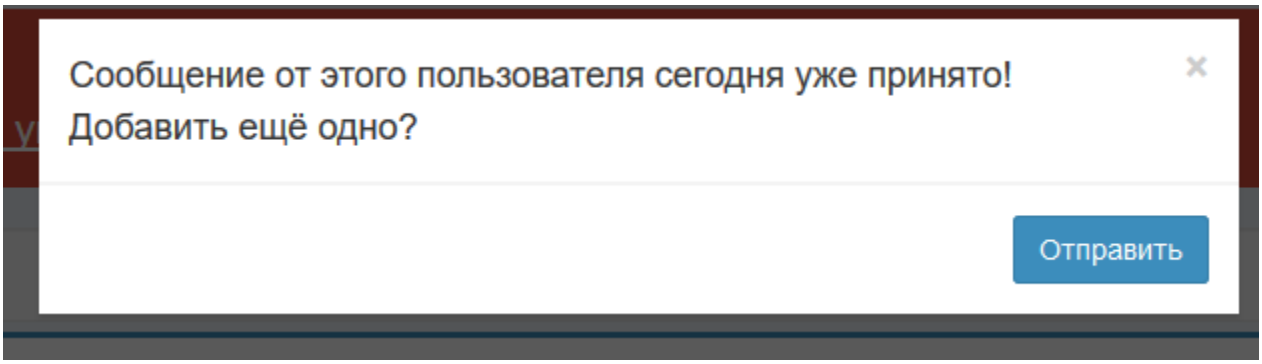
Что-бы добавить проверку об уже созданной сегодня заявке нужно в **config.pl** добавить параметр: **$conf{MSGS_CHECK_REPEAT} = 1;**

Данный параметр проверяет заявки в меню администратора. Проверка работает и на создание заявки по Адресу так и по Пользователю.

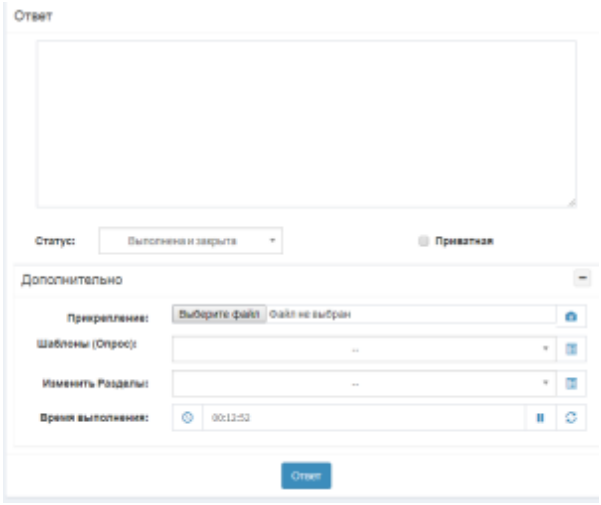
По адресу:



По пользователю:

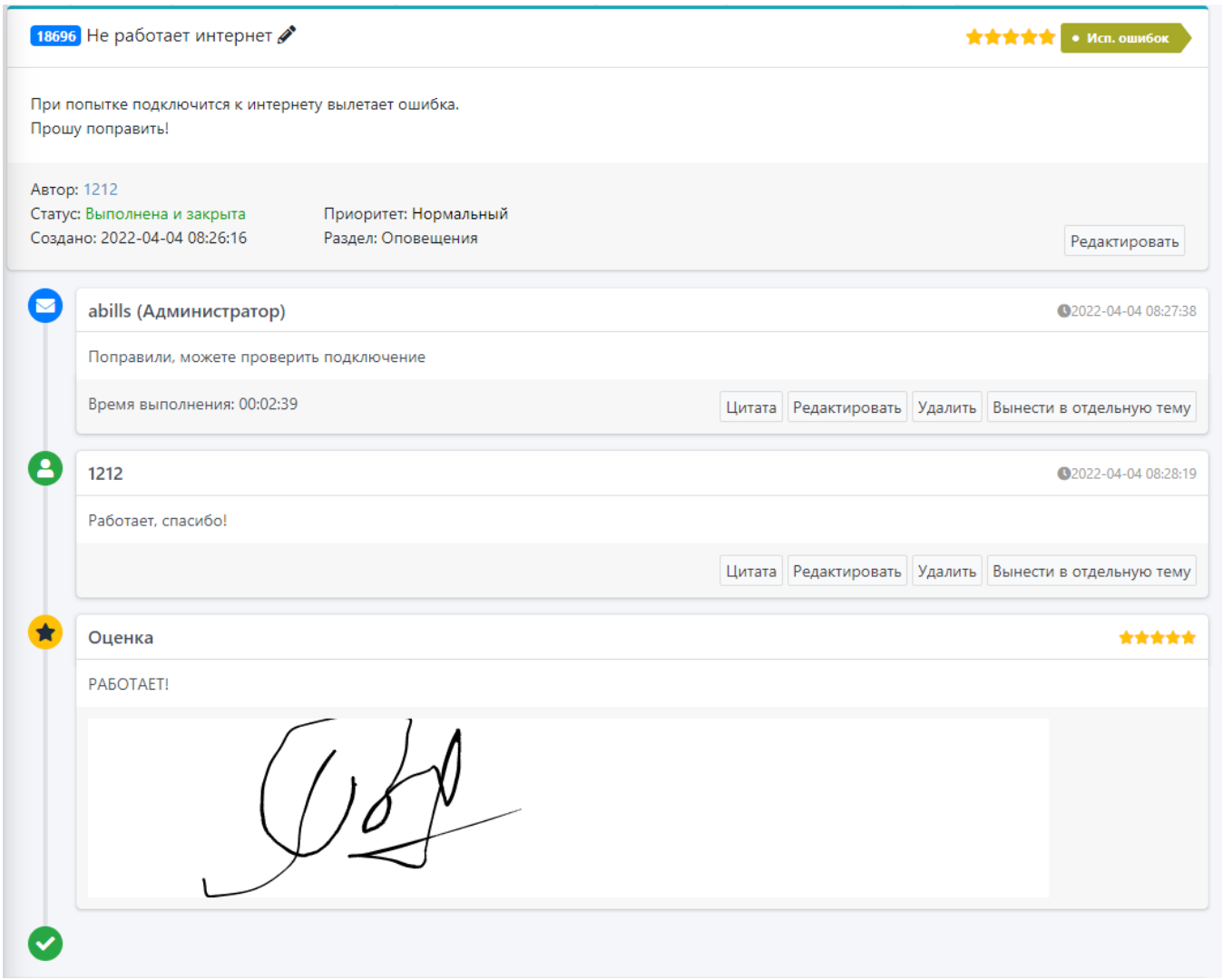


Форма создания ответа клиенту



Ответ	Текст ответа на сообщение
Статус	Статус сообщения
Приватная	При установке данного флага сообщение отображается только администраторам
Дополнительно	**Прикрепление** - прикрепить файл или фотографии с веб-камеры или телефона; **Шаблоны (Опрос)** - использовать шаблоны сообщений, в т.ч. шаблон опроса абонента для получения более детальной информации о проблеме; **Изменить разделы** - возможность изменить раздел; **Время выполнения** - время выполнения заявки для учета времени сотрудников выполняющих заявку

Кнопки управления ответом



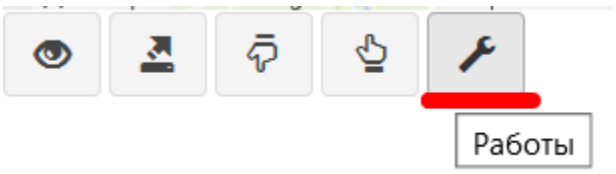
Цитата	Возможность процитировать сообщение
Редактировать	Возможность править текст сообщения
Удалить	Удалить сообщение
Вынести в отдельную тему	Позволяет сформировать с уже существующего ответа отдельную тему

Для добавления в текст сообщения быстрой ссылки на другое сообщение, необходимо указать номер в формате [[номер сообщения]]. Такой текст автоматически заменится на ссылку.

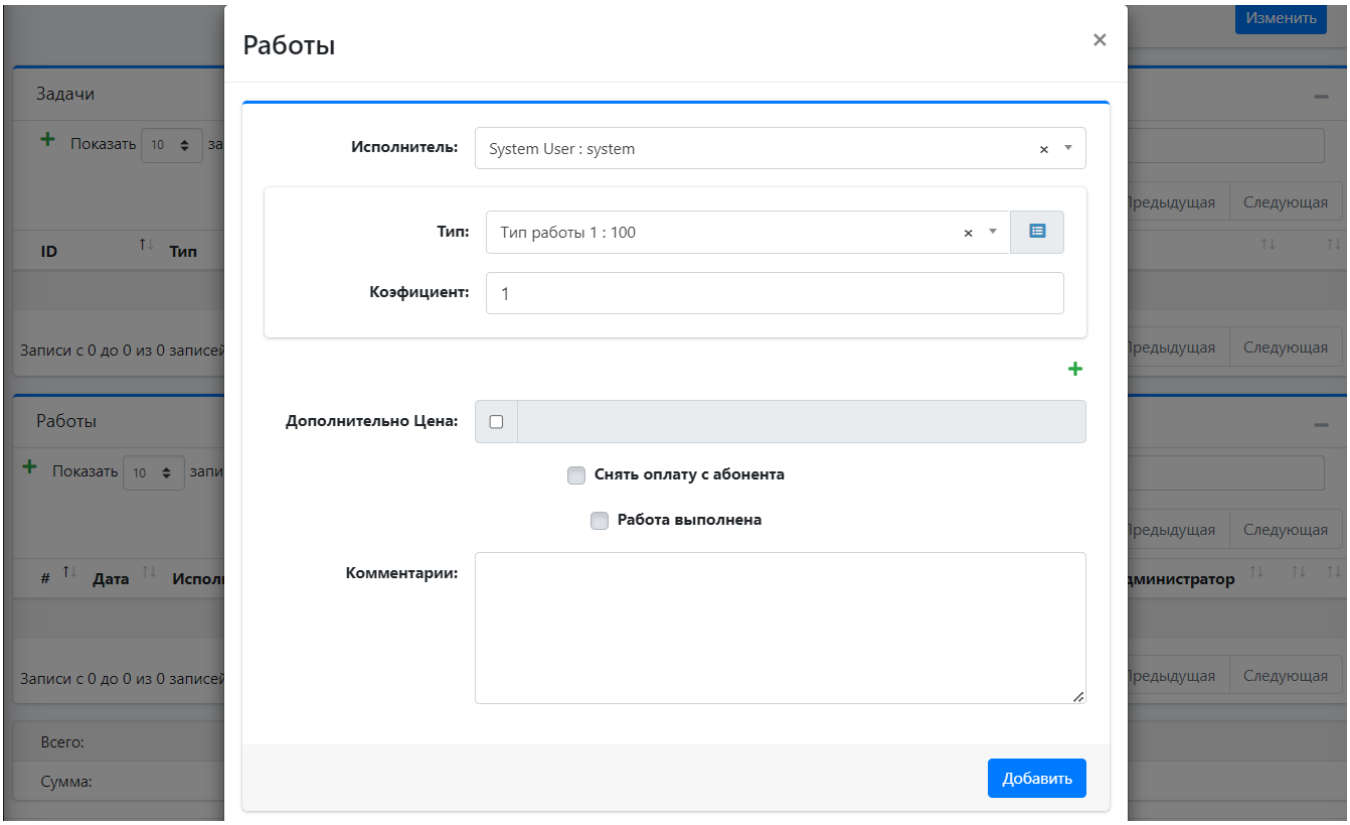
Оплата выполнения заявок

Данная функция доступна при включенном модуле Emploeeys.

Переход на форму учета работ.

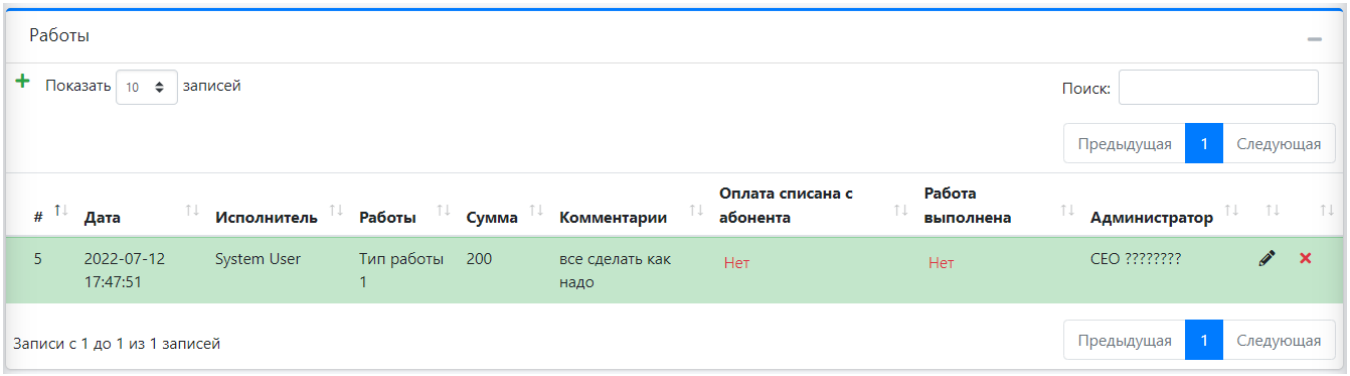


Форма добавления работ



- Сотрудник выполнивший работу
- Тип работ
- Коэффициент. Если одну работу выполняет несколько сотрудников тогда она разделяется между ними. Например, для двух будет коэффициент 0.5
- Дополнительная цена указывается если работы выходят за рамки штатного табеля цен на работы.
- Снять оплату с абонента - после выполнения работы снимется оплата с абонента
- Комментарии

Журнал Работ

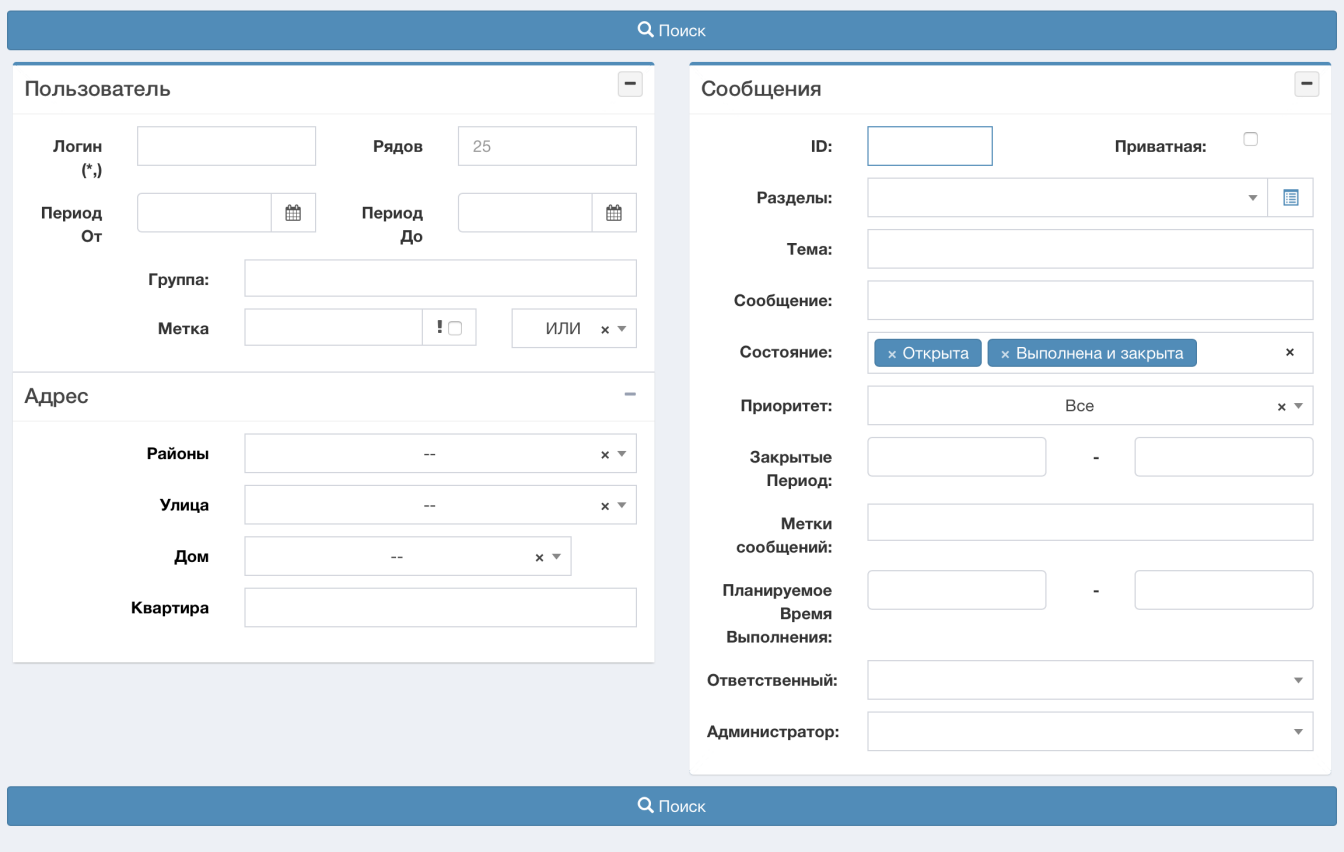


Дата	Дата и время создания работы
Исполнитель	Исполнитель работы, которую создал администратор
Администратор	Администратор создавший работу
Работы	Описание работы, что нужно выполнить

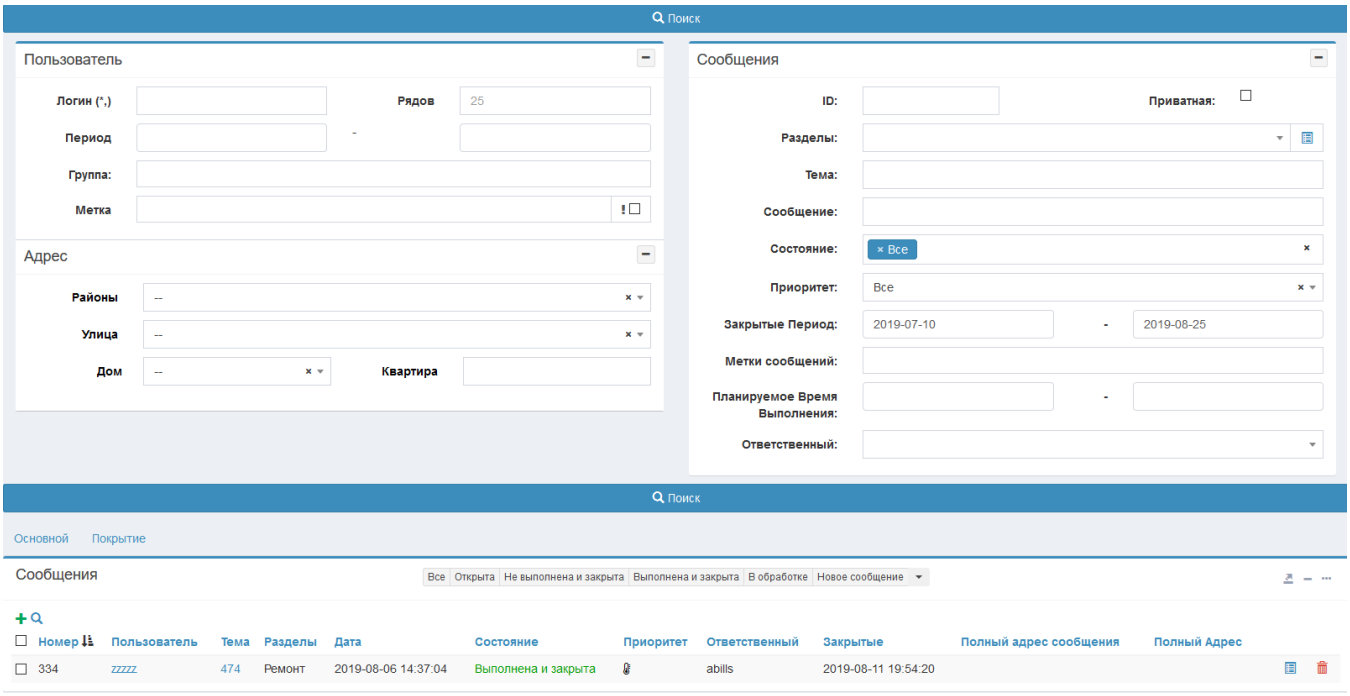
Коэффициент	Коэффициент, который указывает на количество сотрудников, выполнивших работу
Сумма	Стоимость выполненной работы
Дополнительно сумма	Дополнительно сумма имеет более высокий приоритет, чем Сумма, заменяет параметр Сумма
Оплата списана с абонента	Отметка о том, что оплату снято с абонента. Если недостаточно средств на счету абонента, вводит его в минус
Работа выполнена	Отметка о выполнении работы
Комментарии	Комментарии

Поиск сообщений

Поиск заявок производится в меню **Обслуживание>Сообщения** и нажатием кнопки .



P.S Для поиска закрытых сообщений по дате нужно удалить данные с поля **Период** и указать нужные в поле **Закрытые период.**



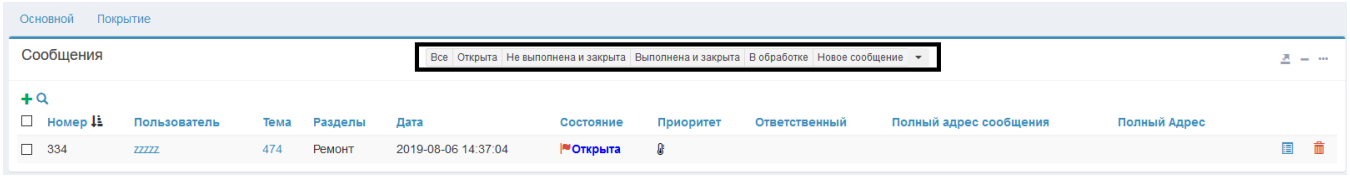
Отображение заявок на карте

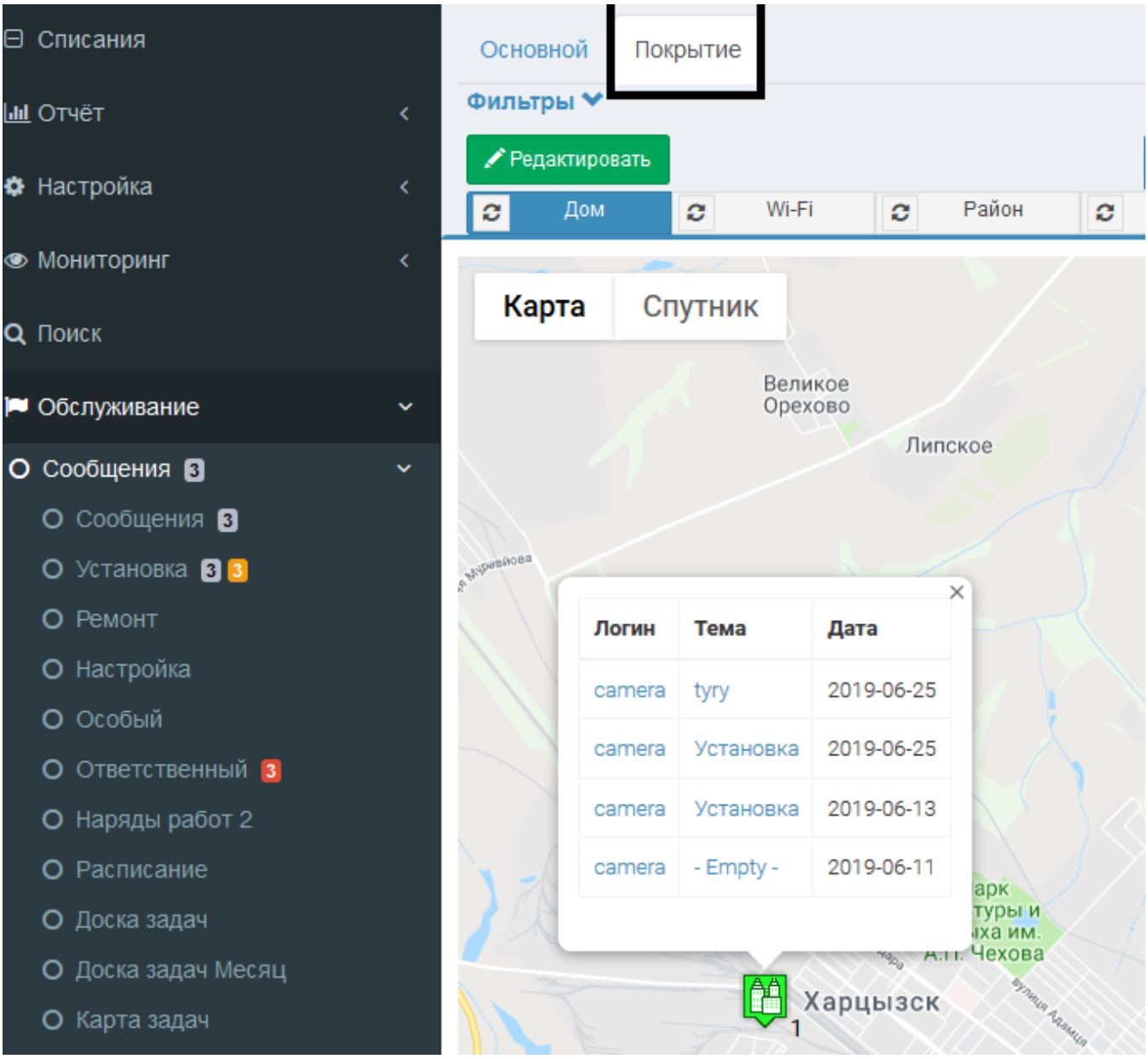
Обслуживание>Сообщения

Используется для отслеживания сообщений на карте.

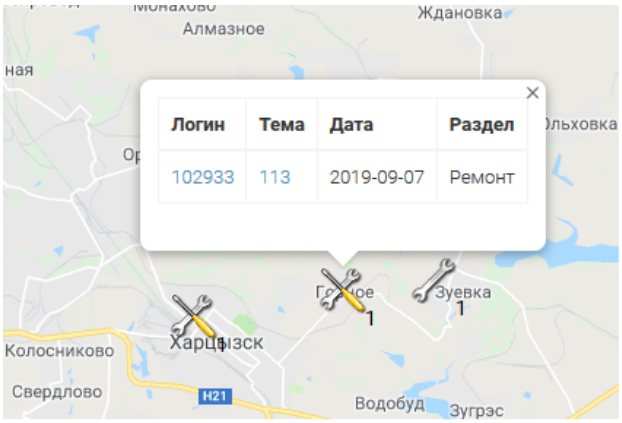
Обязательное условие отображения сообщения на карте: дом, который указан в заявке или прикреплен к абоненту, который создал сообщение, должен быть занесён на карту в биллинге.

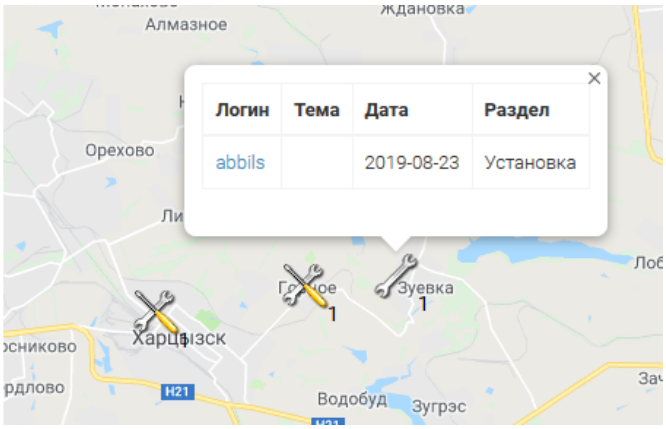
На карте есть возможность отображать как все статусы заявок (Все), так и заявки определенного статуса (Открыта, Не выполнена и закрыта, Выполнена и закрыта, В обработке). Для этого нужно задать статус, кликнув на нем, и затем нажать Покрытие.



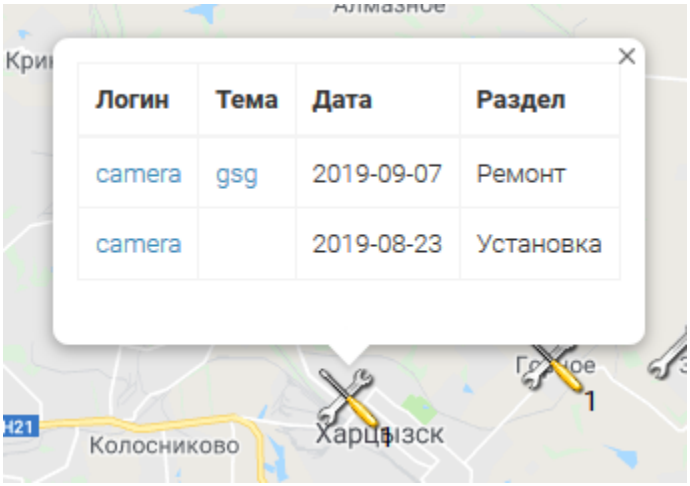


Если к разделам указать пиктограмму она будет отображаться на карте. Указать пиктограмму можно через меню **Настройка>Helpdesk>Разделы**: загрузить файл, сохранить, рекомендуемый размер пиктограммы 16x16 пикселей.





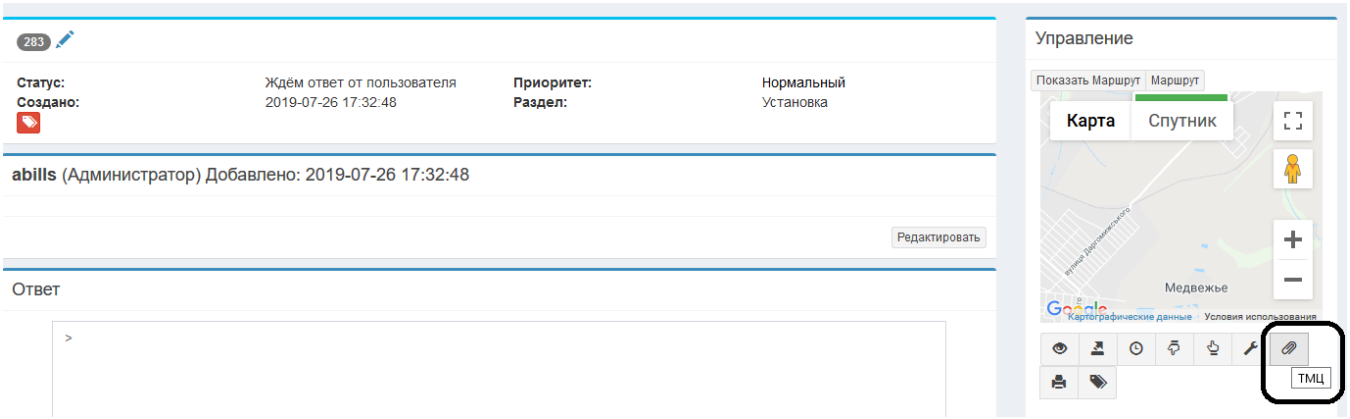
P.S Если по одному адресу больше чем одна заявка и указана пиктограмма, то использована будет иконка первого сообщения.



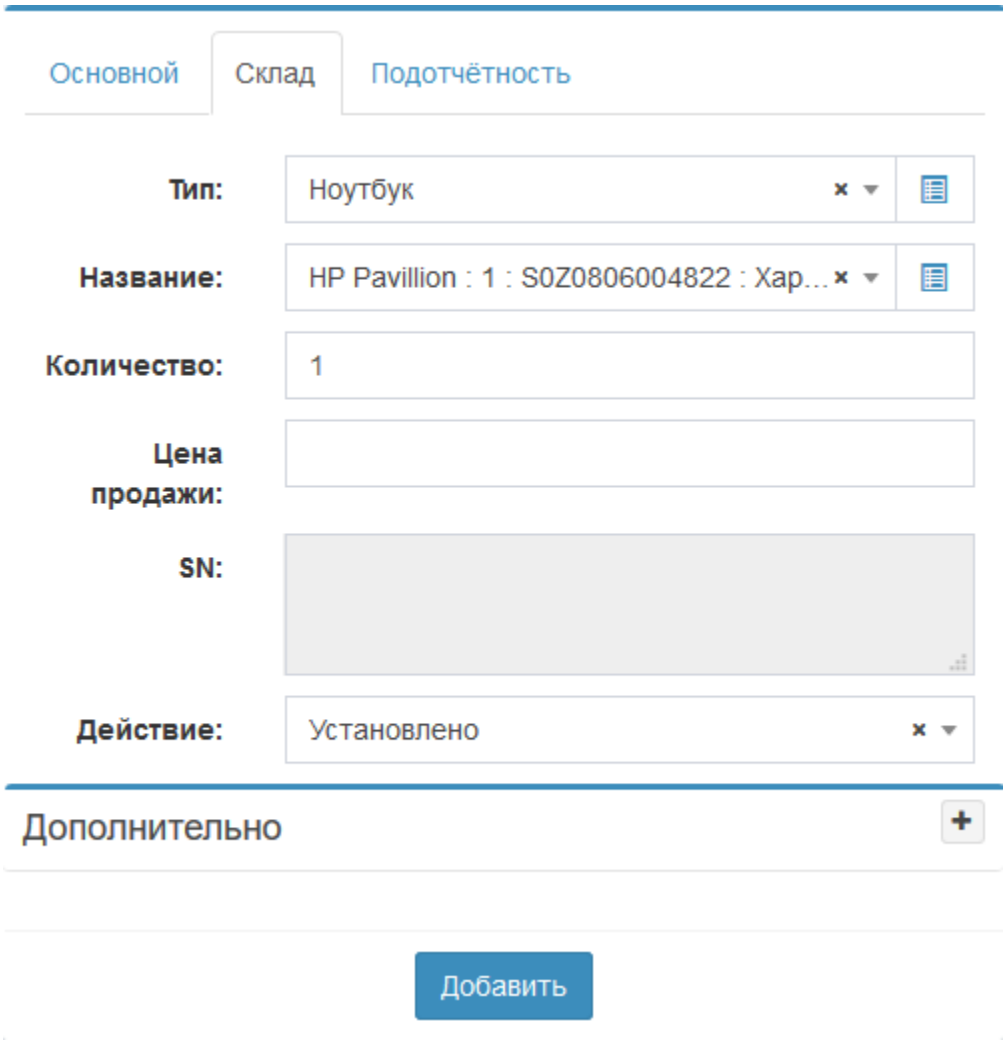
ТМЦ (Товарно-материальные ценности в работе с заявками)

При обслуживании заявок абонентов довольно удобно сразу указывать ТМЦ (товарно-материальные ценности), которые были использованы на решение проблемы. Также, для работ с неперсонализированными заявками прикрепление потраченных материалов к заявке, показывает картину расхода ТМЦ в организации.

Что-бы перейти к заполнению ТМЦ, нужно нажать на кнопку ТМЦ нужной заявки:



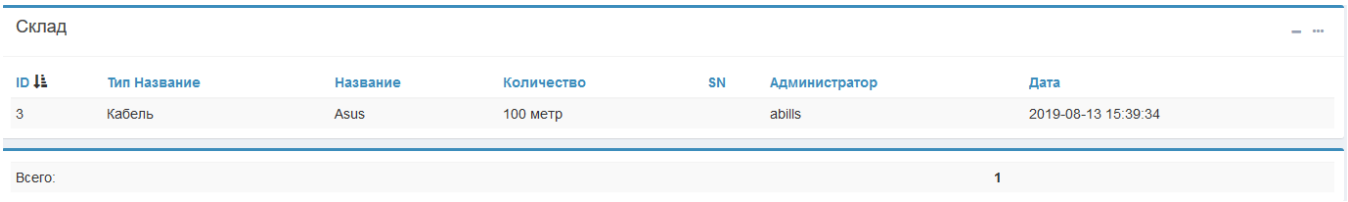
После обработки заявки или на стадии ее закрытия, сотрудник занимающийся работой с клиентами, заполняет форму используемого ТМЦ (PON Onu, Кабель и т д).



При заполнении формы указывается цена в случае продажи или передачи оборудования устанавливая галочку "Установлено у абонента" .

После заполнения формы, ТМЦ (оборудование, серийный номер, количество, и действие "аренда/продажа") списывается со склада и прикрепляется к абоненту (согласно правил продажи/аренды оборудования) или к точке установки. При неправильном прикреплении ТМЦ запись удаляется и заносится по новой.

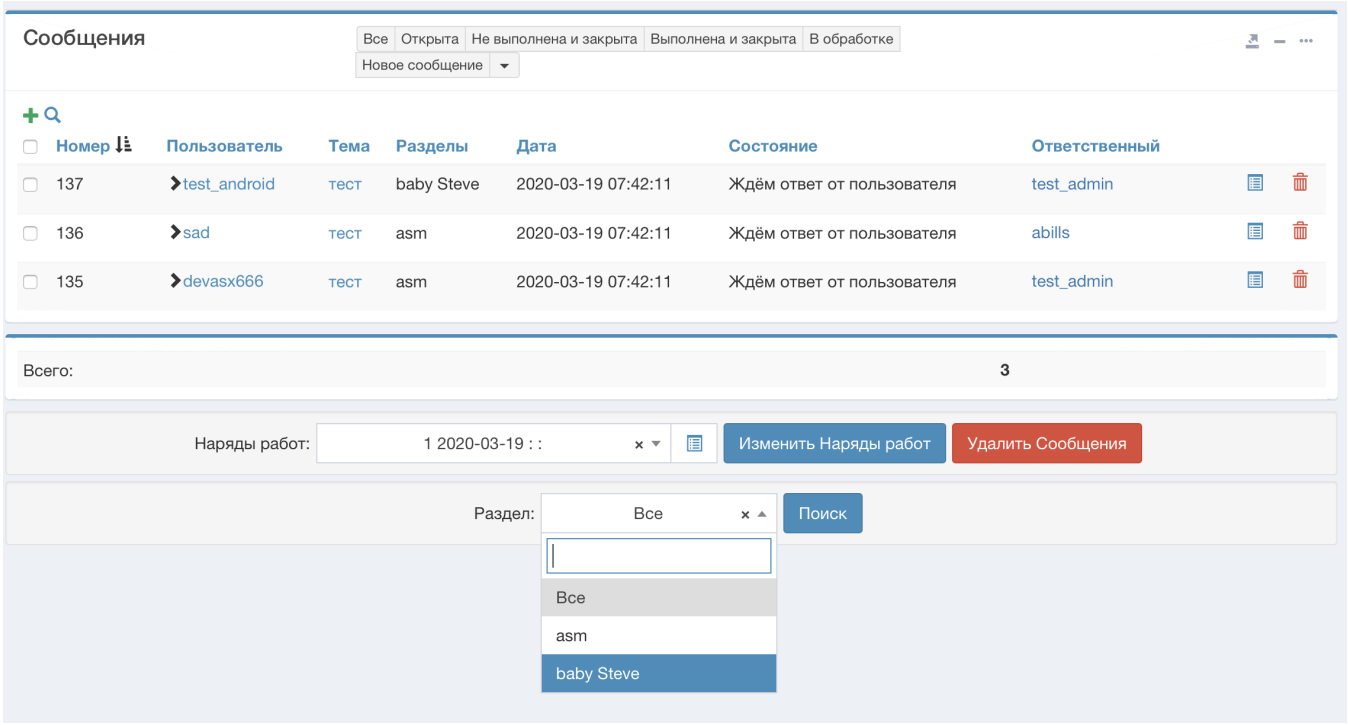
Прикрепленные ТМЦ будут отображаться в таблице ниже заявки.



Для удобства или контроля можно проверить отчет **Заявки>ТМЦ**.

Сортировка по разделам

В кабинете администратора есть возможность сортировать сообщения по разделам. Даная возможность реализована в **Обслуживание → Сообщения**



После выбора раздела и нажатие кнопки поиск вы увидите все сообщения по данному разделу, это поможет быстро искать сообщения по конкретному разделу.

Сортировка по статусу

В кабинете администратора есть возможность просмотреть сообщения по статусу.

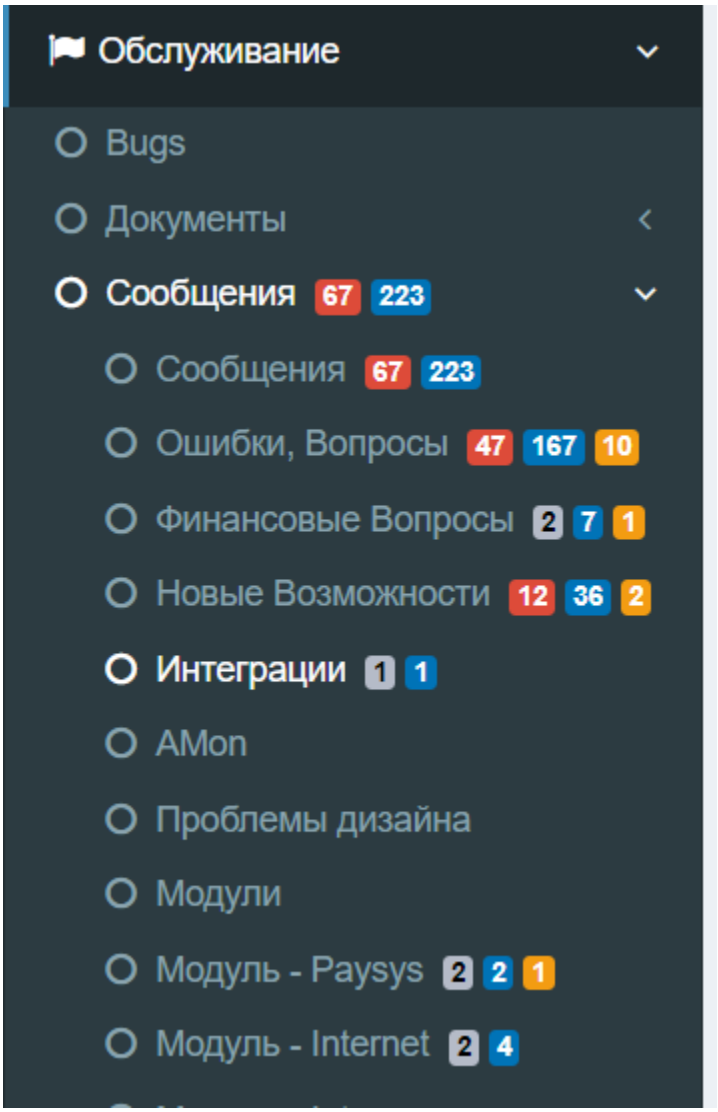
Красный - сообщения непрочинанные администратором в текущем месяце.

Синий - количество всех открытых заявок.

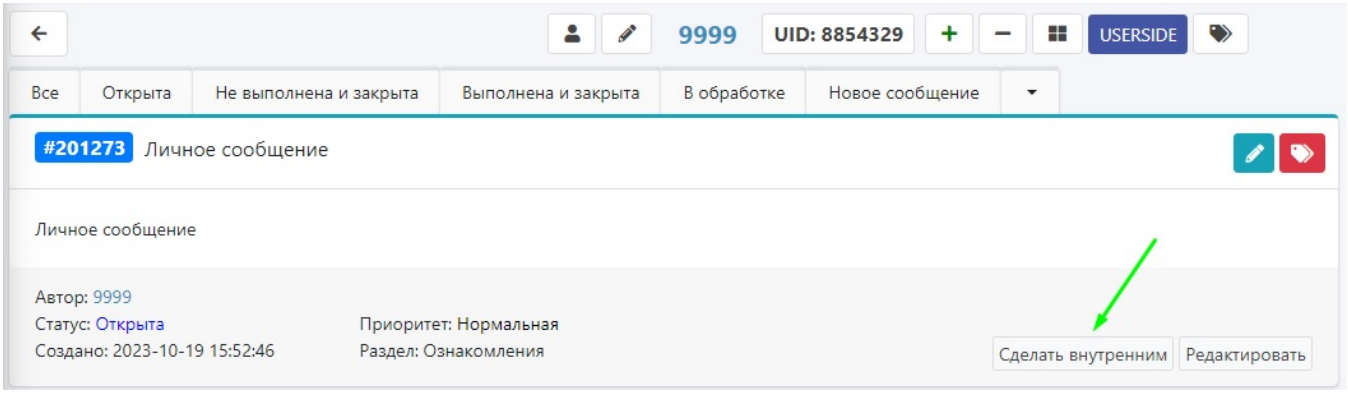
Зеленый - количество закрытых заявок.

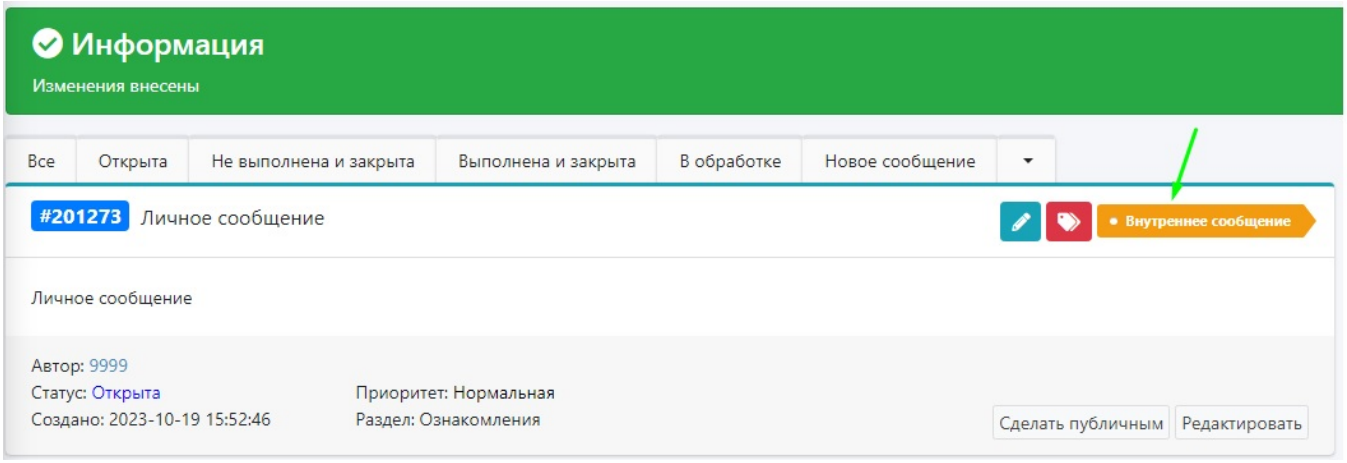
Желтый - количество заявок у данного администратора.

Серый - сообщения, которые непрочитанные администратором.



Перевод существующего сообщения в статус Приватно





Быстрое создание сообщения

При добавлении параметра **$conf{MSGS_QUICK_ADD}** в файл config.pl, в карточке абонента появится возможность быстрого перехода к созданию новой заявки.

```
$conf{MSGS_QUICK_ADD} = 'get_index=msgs_admin&add_form=1&UID=%UID%&PHONE=%PHONE%&QUICK=1&full=1';
```

