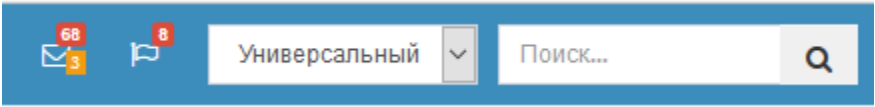


# Работа с заявками абонентов

- [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

В меню **Обслуживание>Сообщения** выводится список всех доступных заявок, содержащее основные колонки: номер, пользователь, тема, раздел, дата, состояние, ответственный, время выполнения, приоритет. Доступны другие колонки при выборе дополнительных полей.

Обслуживание > Сообщения 365 505											
Основной		Покрытие									
Сообщения		Все   Открыта   Не выполнена и закрыта   Выполнена и закрыта   В обработке   Новое сообщение									
+		1 25 50 75 100									
Номер	Пользователь	Тема	Разделы	Дата	Состояние	Ответственный	Время выполнения	Приоритет	Полный Адрес	G2FA	
201794	Illlllwavv	123	Заявка в оператора	2024-03-26 22:43:45	Открыта	abills	00:09:07				

## Работа с заявками

Отображение заявки администратору

Проблемы с интернетом

#:

59734

Статус:

Открыто

Создано:

2016-11-22 14:57:31

Раздел:

Поддержка абонентов

Приоритет:

Нормальный

Обновлено:

Получена заявка

Начало работы

Отдано на тестирование

Завершению

Подтверждено

test

Добавлено: 2016-11-22 14:57:31

Пришлите сотрудника для проверки соединения и решения проблем со связью

Ответ

Пришлите сотрудника для проверки соединения и решения проблем со связью

Управление

Показать Маршрут

Маршрут

Адрес:

Новая улица 22, 5/223

Ответственный:

Наговицина Юлия : плагин...

Планируемое время

Выполнения:

Дата:

Время:

00:00:00

Администратор:

Телефон:

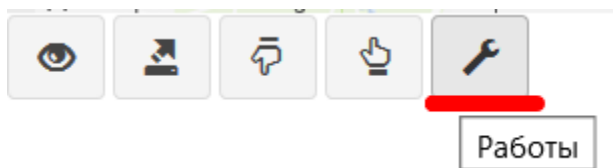
Приоритет:

Нормальный

Наряды работ:

- 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{MSGSGS_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 нет доступа или квалификации для решения задачи
- Понижение уровня квалификации для заявки
- Ведения журнала выполненных работ

## Теги сообщений



Встановити мітки

Відкрити всі

Настройка оборудования абонент

☒

Настройка роутера

очень важно

☐

Включение PON

☐

Переустановка ОС

☐

Замена пачкорда

☐

Замена грозозащиты

Работы на узле связи

Змінити

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

**Метка:**

Оптимизация скорости передачи пакетов

Улучшение интерфейса

В процессе

## 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.

Сообщения

Разделы

1 Проблемы с подключен

Тема

Сообщение

Отправить администратору

Сообщение

Группа

--

Адрес

TAGS

Рассылка

Дополнительно

Расписание

Предварительный просмотр

Отправить администратору

<b>Разделы</b>	Возможность создавать сообщения по разделам
<b>Тема</b>	Тема сообщения
<b>Сообщение</b>	Текст сообщения
<b>Оправить</b>	Этой кнопкой предусмотрена отправка текстовых сообщений, e-mail, sms, сообщение в Telegram, оповещений, и др.
<b>Группа</b>	Предусмотрена возможность отправки сообщений конкретным заданным группам
<b>Адрес</b>	Возможность отправлять сообщения по конкретному району, улице, дому
<b>TAGS</b>	Возможность отправлять сообщения по меткам, присвоенным клиентам
<b>Рассылка</b>	Возможность рассылки сообщений
<b>Дополнительно</b>	<p>В данном разделе предусмотрены возможности:</p> <p><b>Приватная</b> - при установке данного флага сообщение отображается только администраторам;</p> <p><b>Дата</b> - установить дату сообщения;</p> <p><b>Прикрепление</b> - прикрепить файл или фотографии с веб-камеры или телефона;</p> <p><b>Состояние</b> - выбор состояния заявки;</p> <p><b>Приоритет</b> - выбор приоритета заявки;</p> <p><b>Ответственный</b> - назначение ответственного;</p> <p><b>Метки сообщений</b> - назначение меток сообщению.</p> <p><b>Планируемое Время Выполнения</b> - планируемая дата и время выполнения;</p> <p><b>Наряды работ</b> - добавить наряд работ;</p> <p><b>Шаблоны (Опрос)</b> - использовать шаблоны сообщений, в т.ч. шаблон опроса абонента для получения более детальной информации о проблеме. <b>Рекомендация:</b> при создании сообщения с использованием шаблона (опросника) в разделе <b>Дополнительно/Состояние:</b> выбрать <b>Оповещение</b>, тогда после ответа на шаблон (опросник) статус сообщения автоматически изменится на <b>Оповещение Прочитано</b>;</p> <p><b>Телефон</b> - указание номера телефона</p>
<b>Расписание</b>	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.

Обслуживание > Сообщения 2				
<b>Информация</b> Предварительный просмотр Всего: 2660				
<input type="checkbox"/>	<b>Логин</b>	<b>ФИО</b>	<b>Телефон</b>	<b>E-Mail</b>
<input checked="" type="checkbox"/>	10000	Вася Пупкин	5555555555	test@gmail.com
<input type="checkbox"/>	10002	Test_user	231133	
<input checked="" type="checkbox"/>	10006	Harry Potter	556649	
<input type="checkbox"/>	10008			
<input type="checkbox"/>	10010			
<input type="checkbox"/>	10012			
<input type="checkbox"/>	10014			

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.

Сообщения

Разделы

2 Установка

Тема

Тема заявки

Сообщение

Тело сообщения

Прикрепить к адресу:

☒

Отправить

Сообщение

Группа

Адрес

Районы

Main District

Улица

Бандери

Дом

5

Квартира

Созданное сообщение:

Сообщения										
Все   Открыта   Не выполнена и закрыта   Выполнена и закрыта   В обработке   Новое сообщение										
	Номер	Пользователь	Тема	Разделы	Дата	Состояние	Приоритет	Ответственный	Наряды работ	Полный Адрес
<input type="checkbox"/>	176	>-	Тема заявки	Установка	2019-07-23 14:00:02	Ждём ответ от пользователя		abills		

## Информирование об уже созданной заявке

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

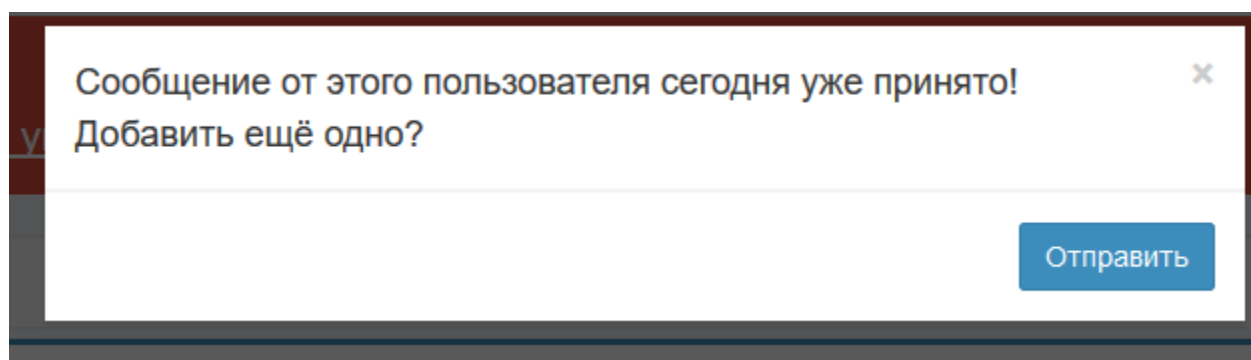
Данный параметр проверяет заявки в меню администратора. Проверка работает и на создание заявки по Адресу так и по Пользователю.

По адресу:

Сообщение по адресу 'Main District, Бандери, 5' сегодня уже принято! Добавить ещё одно?

Отправить

По пользователю:



## Форма создания ответа клиенту

Ответ

Статус: Выполнена и закрыта Приватная

Дополнительно

Прикрепление: Выберите файл Файл не выбран

Шаблоны (Опрос): --

Изменить Разделы: --

Время выполнения: 00:12:53

Отправить

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

## Кнопки управления ответом

18696 Не работает интернет

★★★★★

Исп. ошибок

При попытке подключиться к интернету вылетает ошибка.  
Прошу поправить!

Автор: 1212  
Статус: **Выполнена и закрыта**  
Создано: 2022-04-04 08:26:16

Приоритет: Нормальный  
Раздел: Оповещения

Редактировать

abills (Администратор)

2022-04-04 08:27:38

Поправили, можете проверить подключение

Время выполнения: 00:02:39

Цитата

Редактировать

Удалить

Вынести в отдельную тему

1212

2022-04-04 08:28:19

Работает, спасибо!

Цитата

Редактировать


Удалить

Вынести в отдельную тему

Оценка

★★★★★

РАБОТАЕТ!



✓

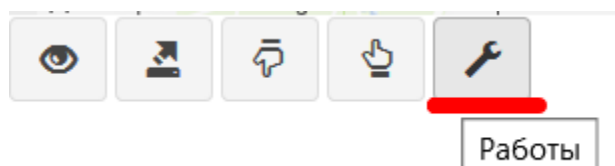
Цитата	Возможность процитировать сообщение
Редактировать	Возможность править текст сообщения
Удалить	Удалить сообщение
Вынести в отдельную тему	Позволяет сформировать с уже существующего ответа отдельную тему

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 [Employeeys](#).

Переход на форму учета работ.



Форма добавления работ

Задачи

Показать 10 за

ID	Тип
Записи с 0 до 0 из 0 записей	

Работы

Показать 10 за

#	Дата	Исполн
Записи с 0 до 0 из 0 записей		

Всего:

Сумма:

Работы

Исполнитель: System User : system

Тип: Тип работы 1 : 100

Коэффициент: 1

Дополнительно Цена: ☐

☐ Снять оплату с абонента
 ☐ Работа выполнена

Комментарии:

Добавить

Измeнить

Предыдущая

Следующая

Предыдущая

Следующая

Администратор

Предыдущая

Следующая

- 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

Работы

+

Показать

10

↓

записей

Поиск:

Предыдущая

1

Следующая

#	Дата	Исполнитель	Работы	Сумма	Комментарии	Оплата списана с абонента	Работа выполнена	Администратор
5	2022-07-12 17:47:51	System User	Тип работы 1	200	все сделать как надо	Нет	Нет	CEO ???????

Записи с 1 до 1 из 1 записей

Предыдущая

1

Следующая

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 .

Поиск

Пользователь

Логин (\*)

Рядов

25

Период От

Период До

Группа:

Метка

!

ИЛИ

x

Адрес

Районы

--

x

Улица

--

x

Дом

--

x

Квартира

Сообщения

ID:

Приватная:

☐

Разделы:

Тема:

Сообщение:

Состояние:

x Открыта

x Выполнена и закрыта

x

Приоритет:

Все

x

Закрытые Период:

-

Метки сообщений:

Планируемое Время

-

Выполнения:

Ответственный:

Администратор:

Поиск

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

Поиск

Пользователь

Логин (\*)

Рядов

25

Период

-

Группа:

Метка

!

Адрес

Районы

--

x

Улица

--

x

Дом

--

x

Квартира

Сообщения

ID:

Приватная:

☐

Разделы:

Тема:

Сообщение:

Состояние:

к Все

x

Приоритет:

Все

x

Закрытые Период:

2019-07-10

-

2019-08-25

Метки сообщений:

Планируемое Время

-

Выполнения:

Ответственный:

Поиск

Основной

Покрытие

Сообщения

Все

Открыта

Не выполнена и закрыта

Выполнена и закрыта

В обработке

Новое сообщение

+ Q

Номер

Пользователь

Тема

Разделы

Дата

Состояние

Приоритет

Ответственный

Закрытые

Полный адрес сообщения

Полный Адрес

334

zzzzz

474

Ремонт

2019-08-06 14:37:04

Выполнена и закрыта

abills

2019-08-11 19:54:20

## 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.

Основной

Покрытие

Сообщения

Все

Открыта

Не выполнена и закрыта

Выполнена и закрыта

В обработке

Новое сообщение

+ Q

Номер

Пользователь

Тема

Разделы

Дата

Состояние

Приоритет

Ответственный

Полный адрес сообщения

Полный Адрес

334

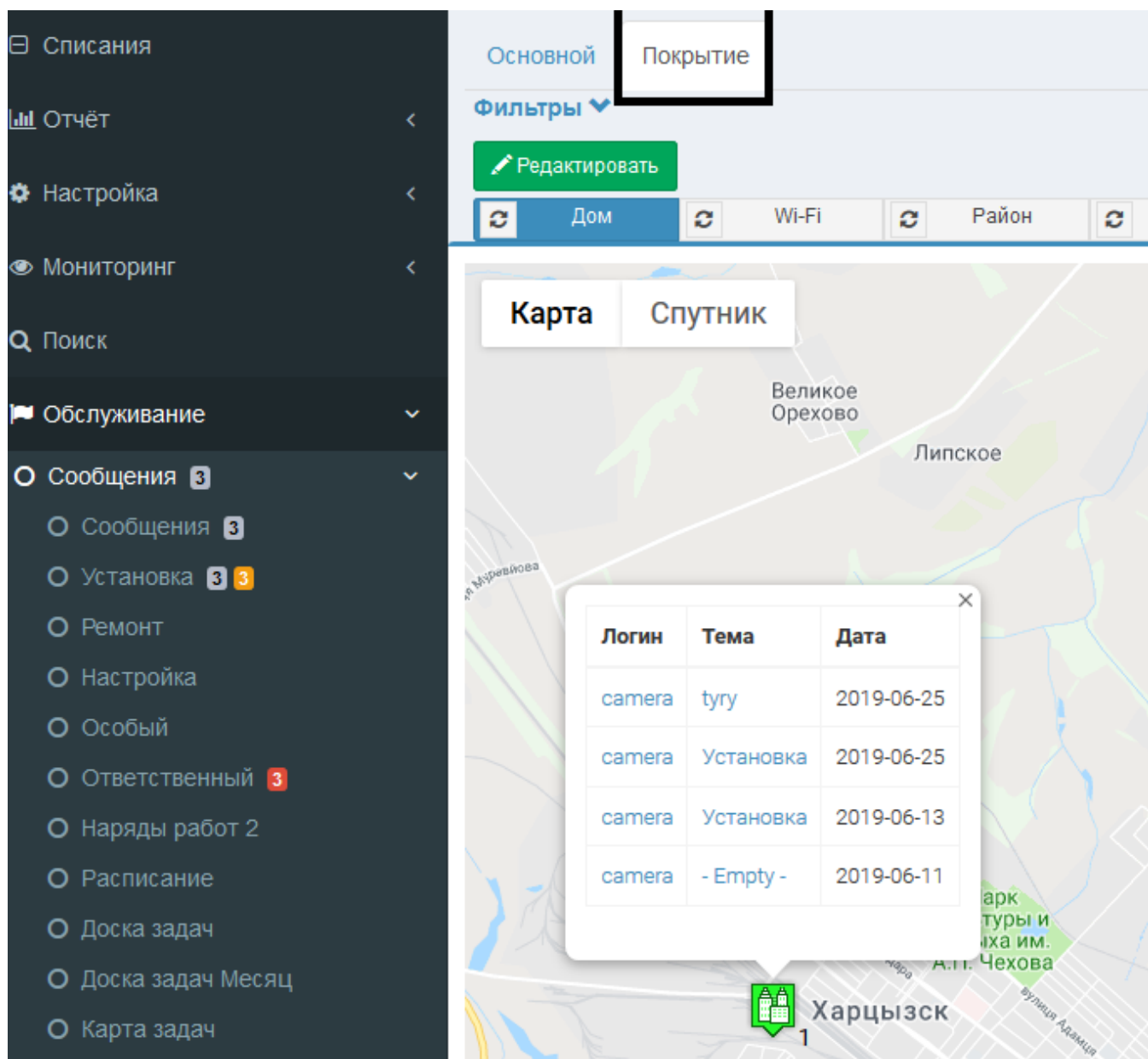
zzzzz

474

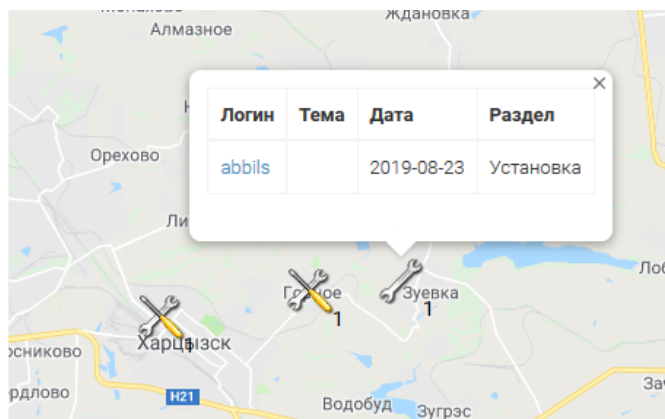
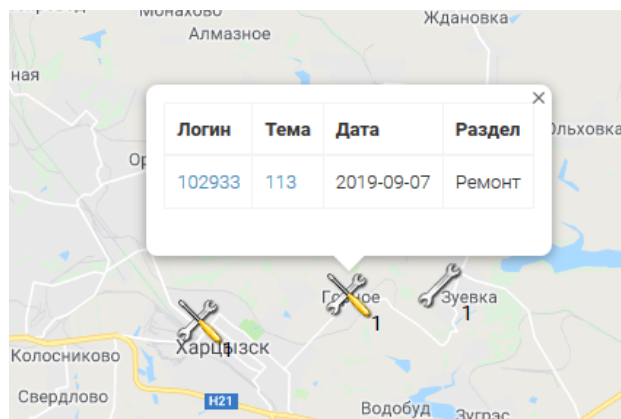
Ремонт

2019-08-06 14:37:04

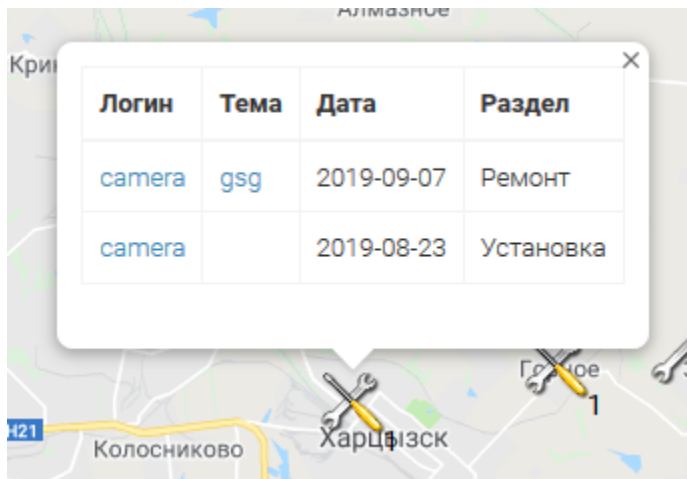
Открыта



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.



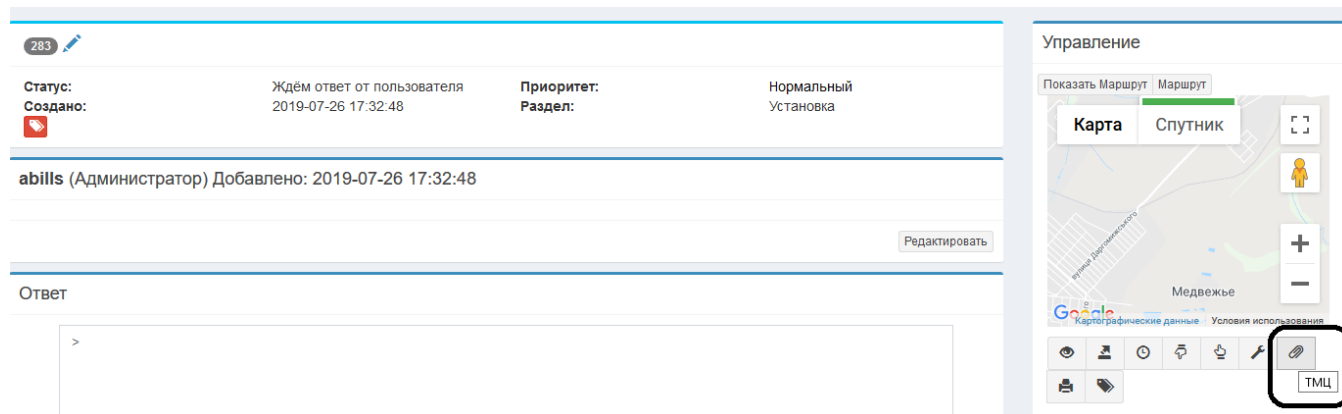
P.S Если по одному адресу больше чем одна заявка и указана пиктограмма, то использована будет иконка первого сообщения.



## 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 Опн, Кабель и т д).

Основной
Склад
Подотчётность

Тип:
Ноутбук
x

Название:
HP Pavillion : 1 : S0Z0806004822 : Хар...
x

Количество:
1

Цена продажи:

SN:

Действие:
Установлено
x

Дополнительно
+

Добавить

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.

Склад						
ID	Тип	Название	Название	Количество	SN	Администратор
3	Кабель	Asus	100 метр	abills	2019-08-13 15:39:34	
Всего:						1

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](#)

Сообщения

Все

Открыта

Не выполнена и закрыта

Выполнена и закрыта

В обработке

Новое сообщение

+ Q

<input type="checkbox"/>	Номер	Пользователь	Тема	Разделы	Дата	Состояние	Ответственный		
<input type="checkbox"/>	137	test_android	тест	baby Steve	2020-03-19 07:42:11	Ждём ответ от пользователя	test_admin		
<input type="checkbox"/>	136	sad	тест	asm	2020-03-19 07:42:11	Ждём ответ от пользователя	abills		
<input type="checkbox"/>	135	devasx666	тест	asm	2020-03-19 07:42:11	Ждём ответ от пользователя	test_admin		

Всего:

3

Наряды работ:

1 2020-03-19 ::

x

Изменить Наряды работ

Удалить Сообщения

Раздел:

Все

x

▲

Поиск

Все

asm

baby Steve

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.

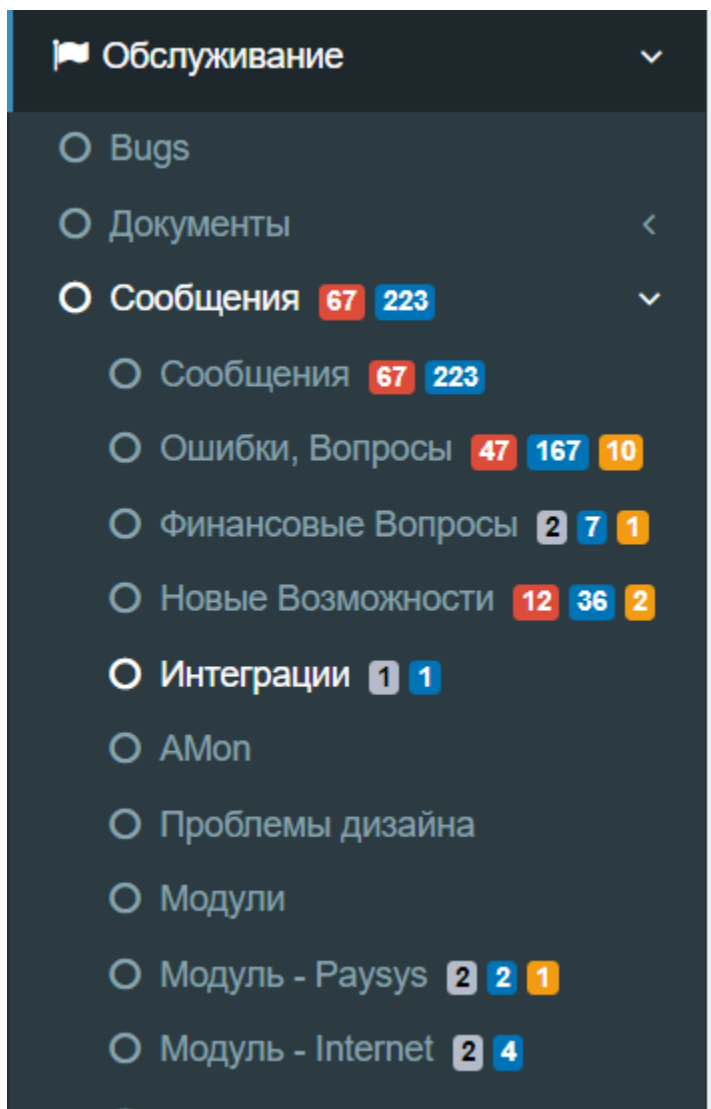
**Красный** - сообщения непроинаннные администратором в текущем месяце.

**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

