

× Страница находится в разработке

Поддержка пользователей

Управление страницей поддержки осуществляется в интерфейсе **«Управление контентом»** в разделе **«Настройки системы»**.

Примечание. Управление локацией доступно только в веб-приложении для пользователя с ролью **«Администратор УК»** и **«Оператор системы»**.

Как перейти в интерфейс настройки раздела «Поддержка пользователей»

Настройка раздела **«Поддержка пользователей»** осуществляется:

- [Администратор УК](#)
- [Оператор системы](#)

В интерфейсе **«Управление контентом»**, раздел **«Настройки системы»**:

1. Войдите в веб-приложение Т.Парк.
2. В боковом меню в переключателе интерфейсов выберите **«Управление контентом»**. В результате будет осуществлён переход в интерфейс администрирования.
3. Перейдите в раздел **«Настройки системы»**.

В интерфейсе **«Управление инфраструктурой»**, раздел **«Локации»**, вкладка **«Локация»**:

1. Войдите в веб-приложение Т.Парк.
2. В боковом меню в переключателе интерфейсов выберите **«Управление инфраструктурой»**. В результате будет осуществлён переход в интерфейс оператора системы в раздел **«Локации»** на страницу **«Все локации»**.
3. Нажмите на локацию в списке для перехода на вкладку **«Локация»** с информацией о локации.

Создание страницы поддержки

По умолчанию страница поддержки пользователей не создана и не отображается в пользовательском интерфейсе.

Для создания страницы поддержки:

- В области **«Сервисные страницы»** нажмите кнопку **«Создать»** напротив страницы

«Поддержка пользователей».

В результате откроется форма создания страницы:

← Поддержка пользователей

Заголовок

Краткий дескриптор услуги

Добавить изображение
Формат: JPG или PNG

Элементы формы поддержки

Добавить элемент

Название кнопки

Блок с контактной информацией

Телефон Видно только резидентам	Электронная почта Видно только резидентам
Сайт Видно только резидентам	Группа в Telegram Видно только резидентам
Instagram Видно только резидентам	Группа в Facebook Видно только резидентам

Срок исполнения заявки
Учитывается только время, указанное в графике работы локалии

Время первого ответа, мин

Время выполнения, мин

Контроль и обработка заявки

Ответственные за обработку

Ответственные за контроль выполнения

Время автозакрытия заявки

Время автозакрытия заявки, мин

Сохранить Отмена

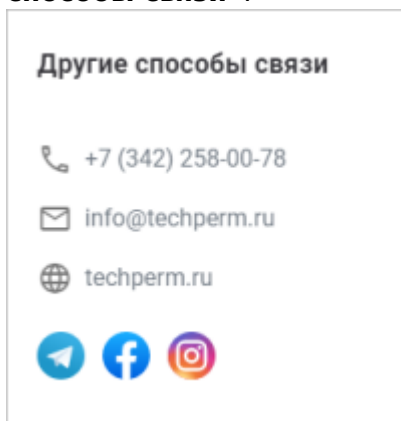
- Заполните поля:
 - **Заголовок**. Обязательное поле;
 - **Краткий дескриптор услуги**. Необязательное поле. Описание отображается в интерфейсе пользователя при просмотре формы поддержки.
 - **Изображение**. Обязательное поле. Для добавления изображения нажмите кнопку **+** «Добавить» и выберите изображения с устройства.

Примечание. Изображение отображается в форме поддержки, если не настроен **«Блок с контактной информацией»**.

- Добавьте [элементы формы поддержки](#).
- Укажите название кнопки для оформления заявки.
- Укажите контактные данные в области **«Блок с контактной информацией»** при

необходимости.

Контактная информация будет отображаться в форме пользователя в блоке «**Другие способы связи**»:



- Настройте сроки SLA в области «**Срок исполнения заявок**»:
 - **Время первого ответа.** Укажите время в минутах, в течение которого после создания заявки необходимо ответить пользователю. Первый ответом считается первое сообщение в чате от ответственного за обработку заявки;
 - **Время выполнения.** Укажите время в минутах, в течение которого заявка должна быть закрыта. Заявка считается закрытой, когда статус изменяется на «**Выполнен**».
- Укажите ответственных за заявку в области «**Контроль и обработка заявки**»:
 - **Ответственные за обработку.** Выберите в раскрывающемся списке пользователей, которые могут обрабатывать заявку после создания. Список состоит из администраторов локации, которым была назначена роль «**Модератор обращений**».


Ответственным за обработку приходят оповещения о новой заявке, о новых сообщениях от пользователя, об истечении сроков SLA и об отмене заявки. Ответственные за обработку могут изменять статус заявки, назначать исполнителя заявки, писать сообщения в чате пользователю и изменять сроки SLA при необходимости;
 - **Ответственные за контроль выполнения.** Выберите в раскрывающемся списке пользователей, которые могут процесс обработки и выполнения заявки. Список состоит из администраторов локации, которым была назначена роль «**Модератор обращений**».

Ответственным за контроль приходят оповещения об истечении сроков SLA. Ответственные за обработку могут изменять статус заявки, назначать исполнителя заявки, писать сообщения в чате пользователю и изменять сроки SLA при необходимости.
- Задайте время автоматического закрытия заявки в поле «**Время автозакрытия заявки**».

При обработке заявки исполнитель переводит заявку в статус «**Выполнен. Ожидает**

подтверждения», а заказчик должен подтвердить, что заявка действительно выполнена. Если заказчик не подтвердит выполнение заявки за указанное время, например за 24 часа (1440 минут), то статус заявки автоматически изменится на **«Выполнен»**.

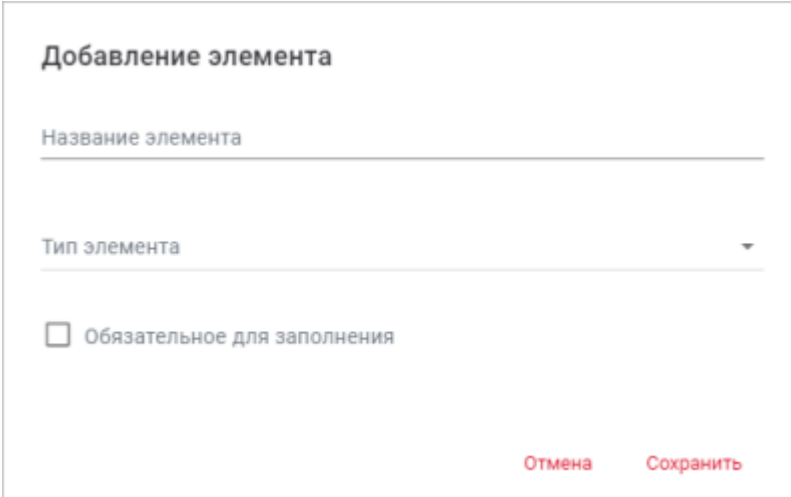
- Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

В результате форма поддержки будет создана, в веб-приложении появится раздел бокового меню **«Поддержка»**, а в мобильном приложении кнопка  **«Поддержка»**.

Элементы формы поддержки

Для добавления элемента в форму заказа:

- Нажмите кнопку **«Добавить элемент»**. В результате открывается окно **«Добавление элемента»**:



- Укажите название в поле **«Название элемента»**.
Например, «Опишите проблему», «Прикрепите файл или фото» и т.п.
- Выберите тип в поле **«Тип элемента»**:
 - **Текст (строка)**. Используется для указания краткого ответа;
 - **Текст (абзац)**. Используется для указания развернутого ответа.

Пример отображения типов «Текст (строка)» и «Текст (абзац)»

Заявка на услугу

Номер офиса
Офис №502 ✕

Описание работ
Требуется выполнить генеральную уборку офиса, ✕
включая вынос крупногабаритного мусора,
влажная уборка, чистка ковра.
Возможно ли дополнительно заказать услугу
замены лампочек в офисе?

- **Раскрывающийся список.** Используется для выбора одного из предложенных вариантов;
 - **Множественный выбор.** Используется для выбора нескольких вариантов из предложенных;
 - **Дата.** Используется для выбора даты с помощью календаря. По умолчанию в календаре для выбора доступны все даты, в том числе прошедшие. При необходимости установите флажок **«Не отображать прошедшие даты»**, чтобы пользователь мог указать только текущую или будущие даты;
 - **Время.** Используется для выбора времени с помощью циферблата.
 - **Загрузка файлов.** Используется для прикрепления файлов к заявке.
- Установите флажок **«Обязательное для заполнения»**, если необходимо, чтобы пользователь заполнил поле для оформления заявки.
 - Укажите варианты, нажав на кнопку **«Добавить вариант»**, если был выбран тип **«Раскрывающийся список»** или **«Множественный выбор»**:

Добавление элемента

Название элемента
Выберите тип услуги

Тип элемента
Раскрывающийся список

Обязательное для заполнения

Вариант №1

Добавить вариант

Отмена Сохранить

Примечание. Обязательно должен быть хотя бы один вариант.

- Нажмите «**Сохранить**». После сохранения элемент появляется в форме настройки страницы поддержки:

Элементы формы поддержки

Ваше обращение
Текст (абзац)

Прикрепите ваш файл или фото
Загрузка файлов

Добавить элемент

Для уже созданного элемента формы есть возможности:

- **Редактировать.** Переход к редактированию осуществляется при нажатии на элемент;
 - **Дублировать.** При дублировании новый элемент появляется на последнем месте;
 - **Удалить;**
 - **Переместить элемент.** Зажмите кнопку и перемещайте элементы между собой.
- Нажмите «**Сохранить**» в форме настройки страницы поддержки.

В результате при [оформлении заявки в поддержку](#) пользователь будет видеть настроенные поля.

Редактирование страницы поддержки

Для редактирования страницы поддержки:

- В области «**Сервисные страницы**» нажмите кнопку «**Редактировать**» напротив страницы «**Поддержка пользователей**». В результате откроется форма редактирования страницы.
- Внесите необходимые изменения.
- Нажмите «**Сохранить**».

См. также: [Описание локации](#) | [Редактирование данных локации](#) | [Адреса и контакты](#) | [Пользовательское соглашение](#)

From:
<https://wiki.olvery.ru/> - **Olvery**

Permanent link:
https://wiki.olvery.ru/doku.php?id=help:z_admin:z_settings:location:support&rev=1647419516

Last update: **2022/03/16 08:31**

