

× Страница находится в разработке

# Поддержка пользователей

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

## Как перейти в интерфейс управления страницей поддержки

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.

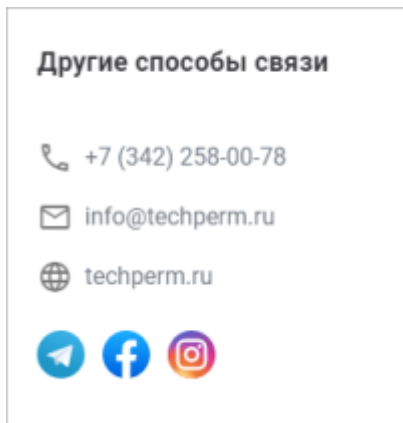
## Создание страницы поддержки

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:

- 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»**.

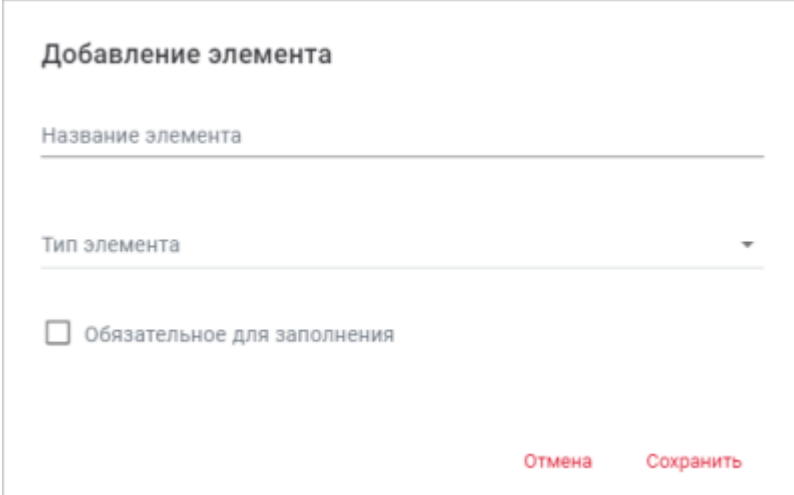
- Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

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

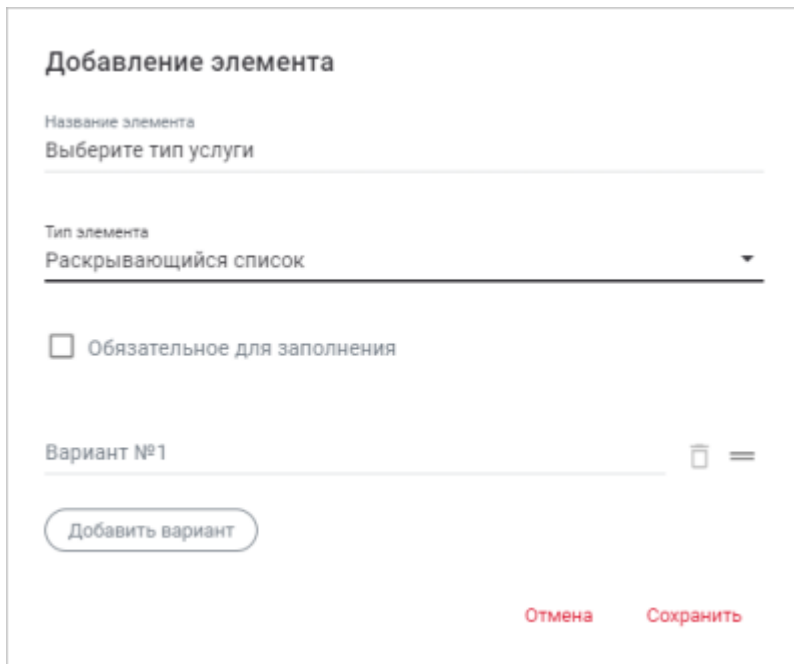
Номер офиса  
Офис №502 ✕

---

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

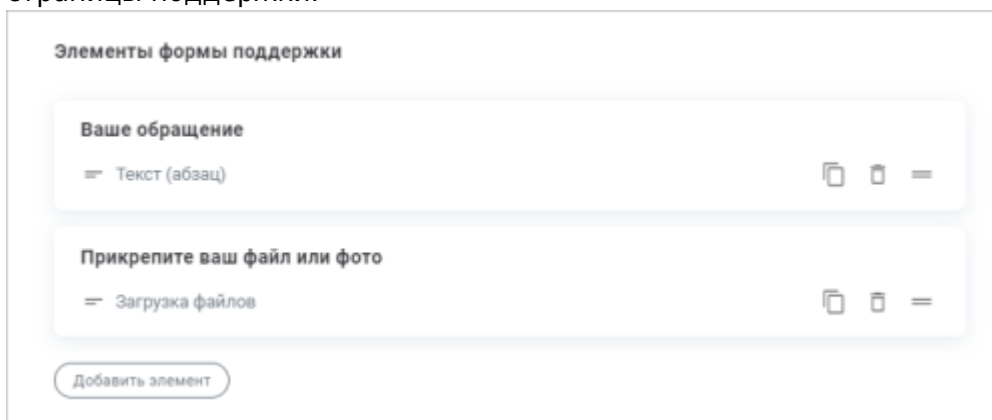
---

- **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**»:






**Примечание.** Обязательно должен быть хотя бы один вариант.

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



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=1647419587](https://wiki.olvery.ru/doku.php?id=help:z_admin:z_settings:location:support&rev=1647419587)

Last update: **2022/03/16 08:33**

