


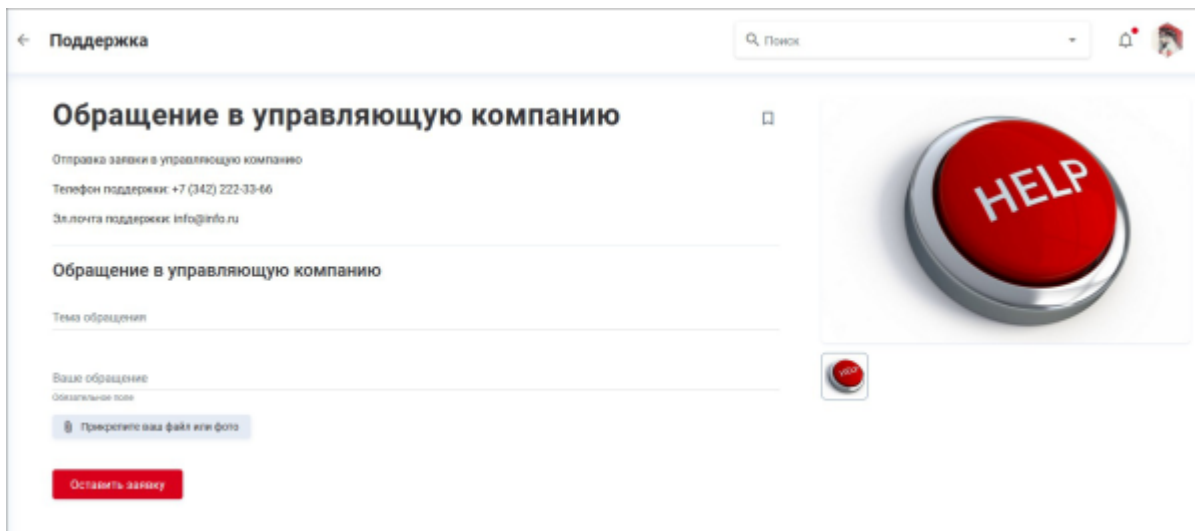
# Поддержка пользователей

«Поддержка пользователей» является одной из настраиваемых пользовательских страниц. По умолчанию страница не создана и не отображается в пользовательском интерфейсе.

После создания страница отображается в интерфейсе пользователя:

- **Веб-приложение.** В нижней части бокового меню, раздел «Поддержка»;
- **Мобильное приложение.** В разделе «Профиль > Личные данные» в пункте «Поддержка» или при нажатии на кнопку  «Поддержка» в верхнем правом углу на любой странице мобильного приложения.

- [Веб-приложение](#)
- [Мобильное приложение](#)



Поддержка

### Обращение в Т.Парк

Отправка заявки в управляющую компанию

Тема обращения

Обязательное поле

Ваше обращение

Обязательное поле

Прикрепите ваш файл или фото

После отправки вы сможете найти это обращение во вкладке «Заказы» в разделе «Мой Т.Парк»

Отправить обращение

Другие способы связи

+7 (342) 258-00-78

info@techperm.ru

Telegram, Facebook, Instagram

Настройка страницы «**Поддержка пользователей**» доступна только в веб-приложении для пользователя с ролью «**Администратор УК**» и «**Оператор системы**».

### Как перейти к настройке страницы «Поддержка пользователей»

Настройка страницы «**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 > Локация**».

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

Срок исполнения заявки

Учитывается только время, указанное в графике работы локации

Время первого ответа, мин

Время выполнения, мин

### Контроль и обработка заявки

Ответственные за обработку

Ответственные за контроль выполнения

### Время автозакрытия заявки

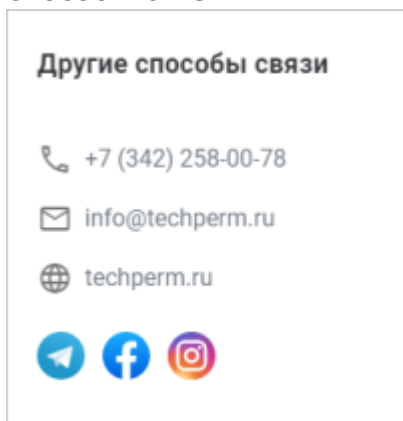
Время автозакрытия заявки, мин

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 контролировать 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 контроль 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**»:

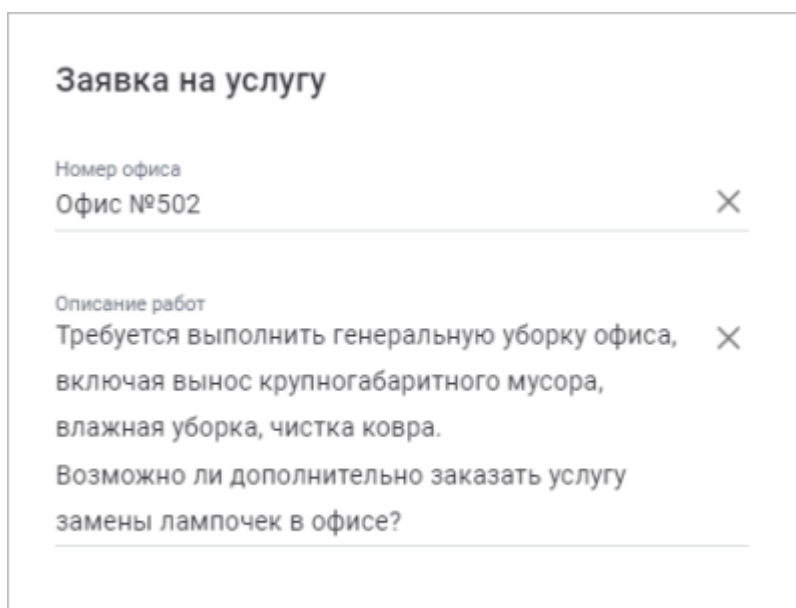


- Укажите название в поле «**Название элемента**».

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)»

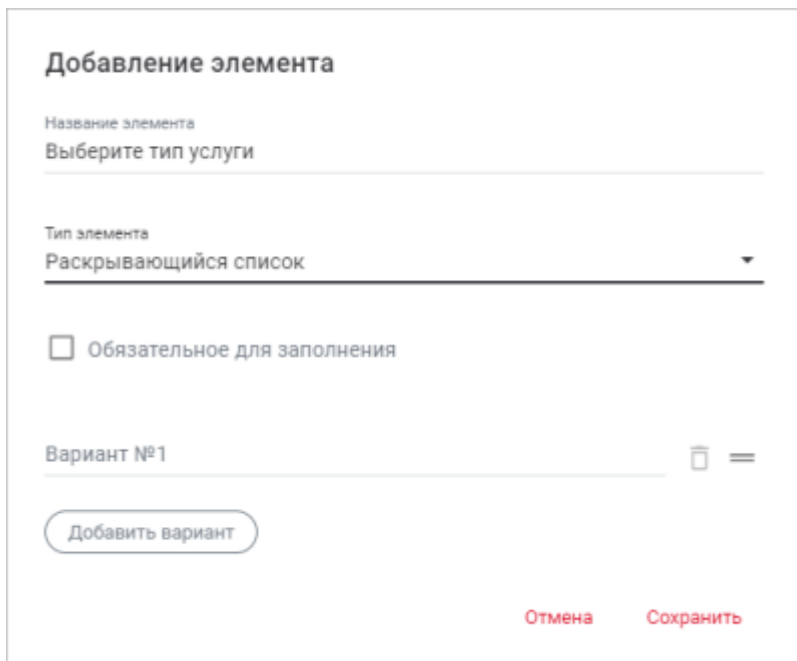


**Заявка на услугу**

Номер офиса  
Офис №502

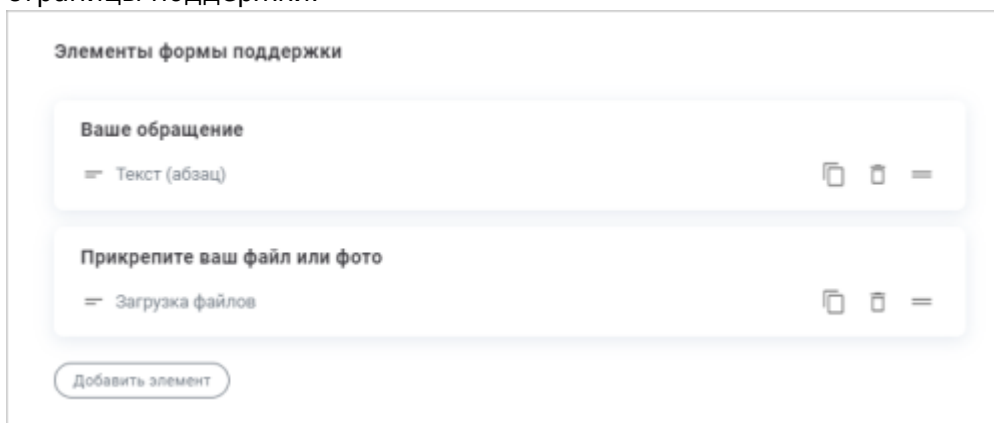
Описание работ  
Требуется выполнить генеральную уборку офиса, включая вынос крупногабаритного мусора, влажная уборка, чистка ковра.  
Возможно ли дополнительно заказать услугу замены лампочек в офисе?

- **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:

The screenshot displays the 'Поддержка пользователей' (User Support) page editor. The main content area features a large red button with the word 'HELP' in white. Below this, there are sections for 'Элементы формы поддержки' (Support form elements) including 'Описание проблемы' (Problem description) with a text input field, and 'Прикрепите ваш файл или фото' (Attach your file or photo) with a file upload button. A 'Добавить элемент' (Add element) button is also present. The bottom section, 'Блок с контактной информацией' (Contact information block), lists contact details for 'Техсервис' (Techservice), including a phone number (+7 (342) 250-00-78), email (info@techperm.ru), website (https://techperm.ru/), and social media links for Telegram and Facebook. The right sidebar contains settings for 'QR-коды' (QR codes), 'Срок исполнения заявки' (Request fulfillment time), 'Контроль и обработка заявки' (Request control and processing), and 'Время автозакрытия заявки' (Request auto-closure time). At the bottom right, there are 'Сохранить' (Save) and 'Отмена' (Cancel) buttons.

В форме редактирования страницы поддержки появляется область «**QR-коды**», в котором отображается QR-код для просмотра поддержки. Скачайте, скопируйте ссылку или распечатайте QR-код поддержки при необходимости. Для этого нажмите на QR-код и выберите соответствующий пункт в раскрывающемся меню «**Скачать**».

- 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=1655725778](https://wiki.olvery.ru/doku.php?id=help:z_admin:z_settings:location:support&rev=1655725778)

Last update: **2022/06/20 11:49**

