
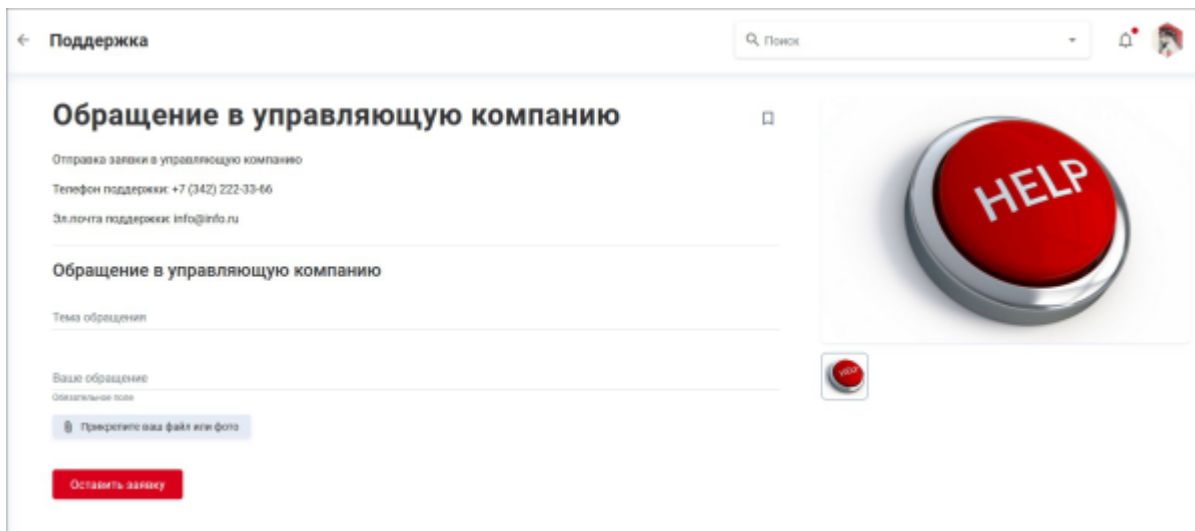


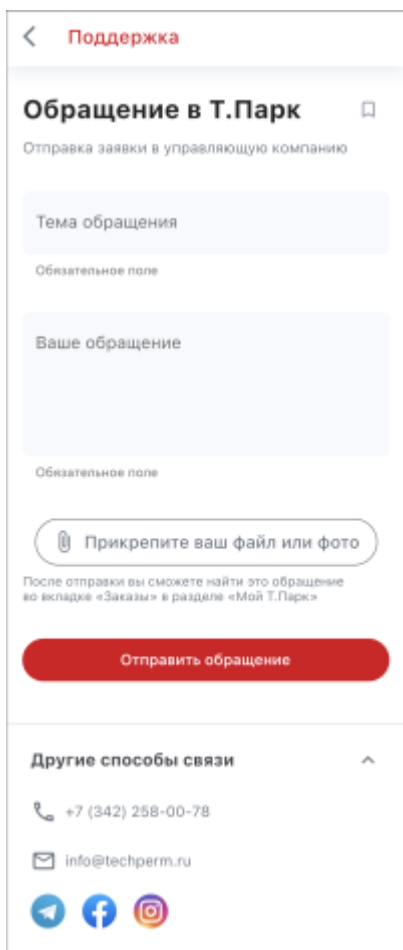
Поддержка пользователей

«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](#)





The screenshot shows a mobile application interface for submitting a request. At the top, there is a back arrow and the word "Поддержка" (Support). Below that is the title "Обращение в Т.Парк" (Request to T.Park) with a notification icon. Underneath, it says "Отправка заявки в управляющую компанию" (Submitting an application to the managing company). There are two input fields: "Тема обращения" (Topic of the request) and "Ваше обращение" (Your request), both marked as "Обязательное поле" (Mandatory field). Below the input fields is a button with a paperclip icon and the text "Прикрепите ваш файл или фото" (Attach your file or photo). A note below this button says "После отправки вы сможете найти это обращение во вкладке «Заказы» в разделе «Мой Т.Парк»" (After sending, you will be able to find this request in the "Orders" tab in the "My T.Park" section). At the bottom of the form is a red button labeled "Отправить обращение" (Send request). Below the form is a section titled "Другие способы связи" (Other ways to contact) with a list of contact information: a phone number "+7 (342) 258-00-78", an email address "info@techperm.ru", and icons for Telegram, Facebook, and 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 Olvery.
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 Olvery.
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
<small>Видно только резидентам</small>	<small>Видно только резидентам</small>
Сайт	Группа в Telegram
<small>Видно только резидентам</small>	<small>Видно только резидентам</small>
Instagram	Группа в Facebook
<small>Видно только резидентам</small>	<small>Видно только резидентам</small>

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

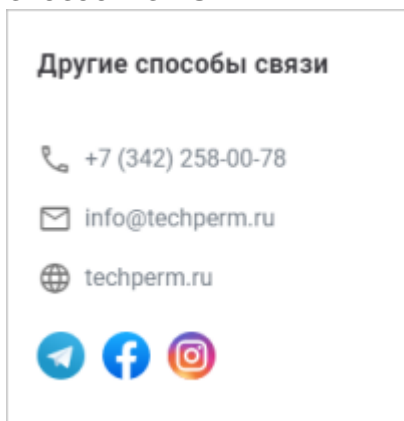
Время автозакрытия заявки, мин

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»**:

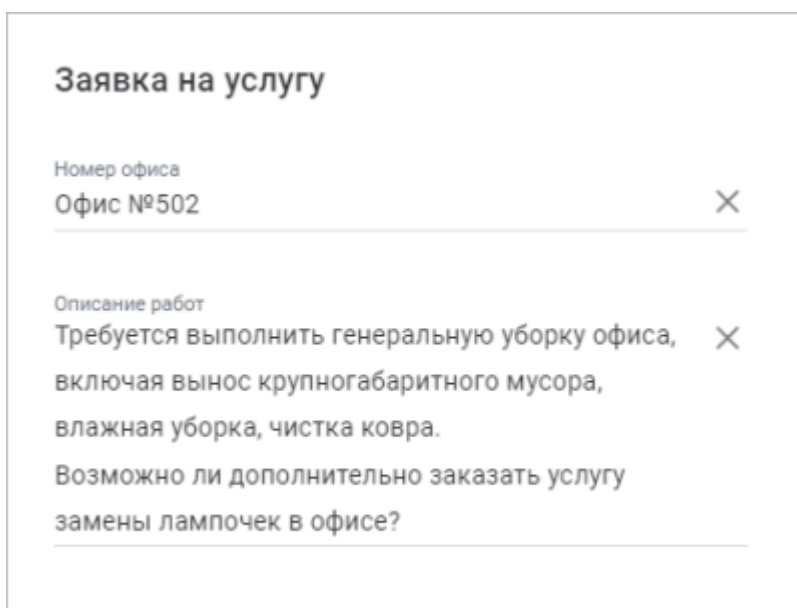


- Укажите название в поле **«Название элемента»**.

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)»

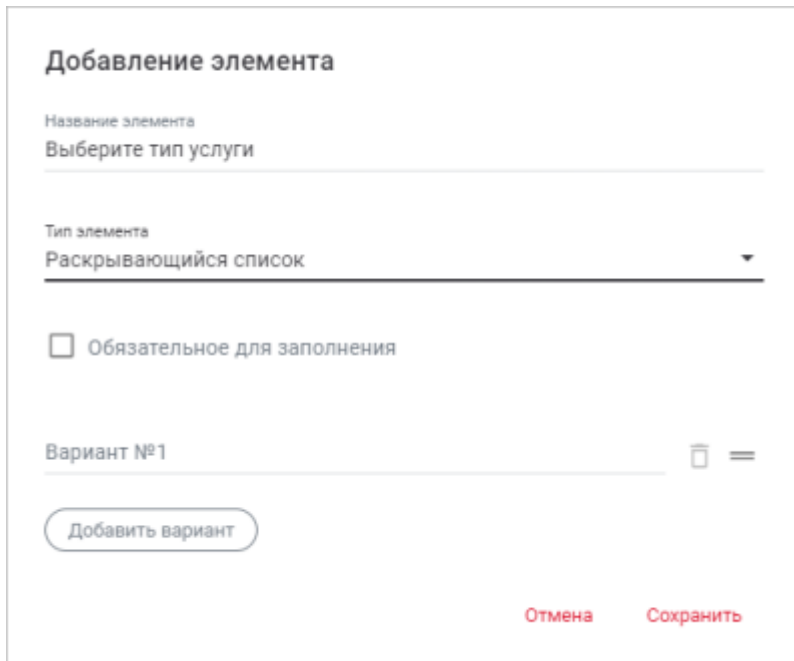


Заявка на услугу

Номер офиса
Офис №502

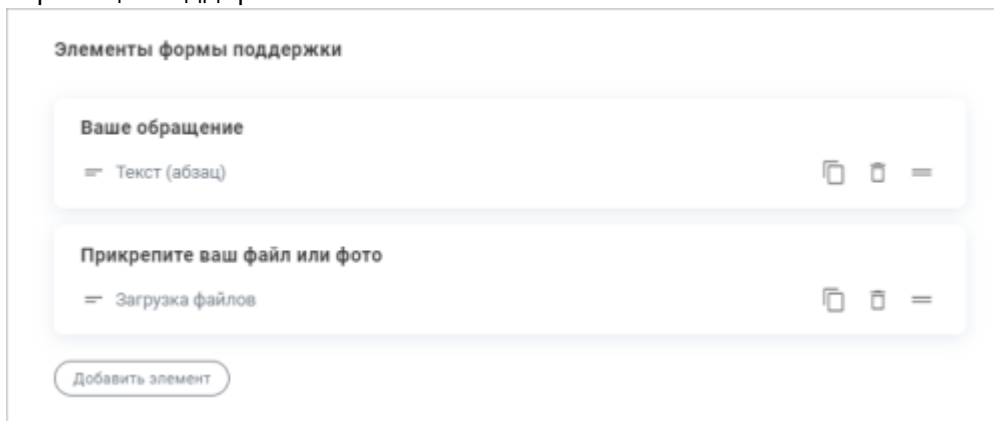
Описание работ
Требуется выполнить генеральную уборку офиса, включая вынос крупногабаритного мусора, влажная уборка, чистка ковра.
Возможно ли дополнительно заказать услугу замены лампочек в офисе?

- **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**».

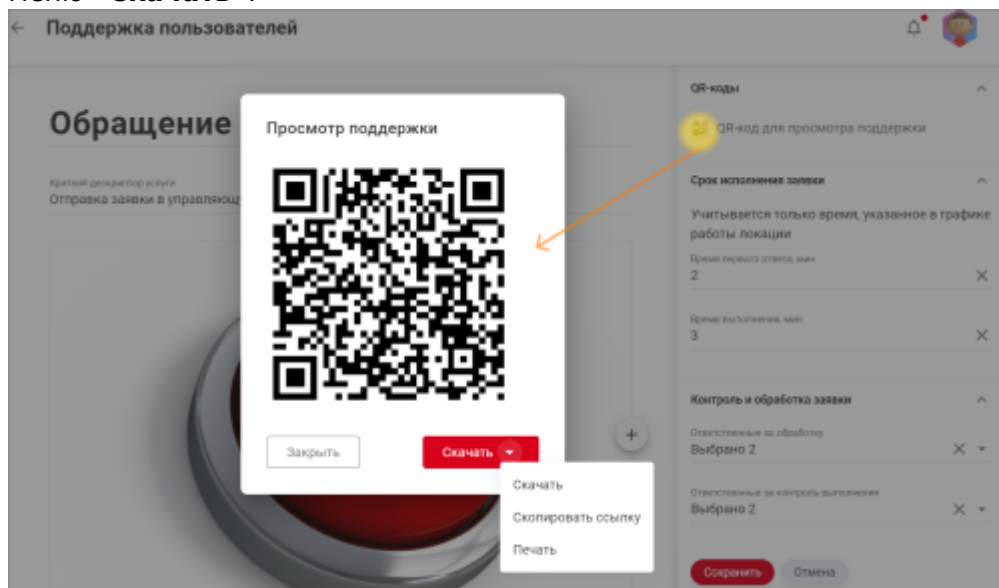
В результате откроется форма редактирования страницы:

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) and 'Блок с контактной информацией' (Contact information block). 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). The contact information block includes phone, website, and social media links for 'Техсервис'.

1. Внесите необходимые изменения.
2. Нажмите «**Сохранить**».

В форме редактирования страницы поддержки расположена область «**QR-коды**», где отображается QR-код для страницы 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».



После сканирования данного QR-кода из мобильного приложения будет открываться созданная страница поддержки.

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=1674728619

Last update: **2023/01/26 10:23**

