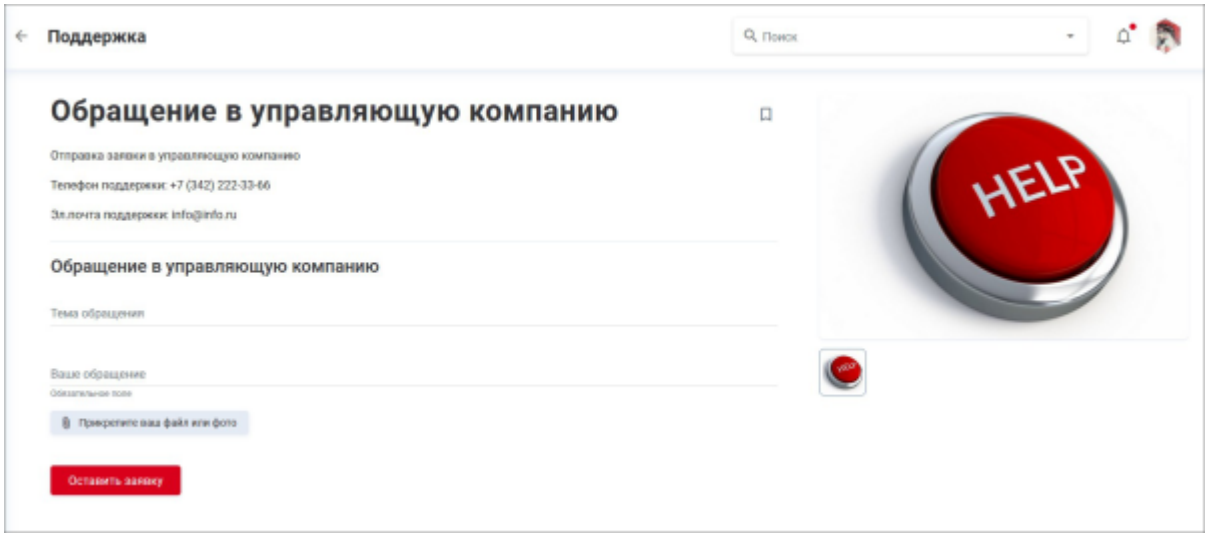
Поддержка пользователей

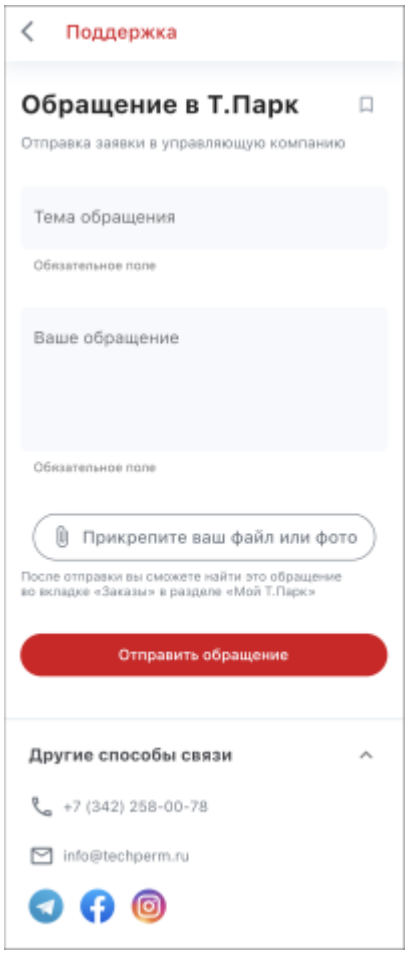
«**Поддержка пользователей**» является одной из настраиваемых пользовательских страниц. По умолчанию страница не создана и не отображается в пользовательском интерфейсе.

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





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

Как перейти к настройке страницы «Поддержка пользователей»

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

- Администратор локации
- Оператор системы

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

- Войдите в веб-приложение Olvery.
- В боковом меню в переключателе интерфейсов выберите «**Управление контентом**». В результате будет осуществлён переход в интерфейс администрирования.
- Перейдите в раздел «**Настройки системы > Локация**».

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

- Войдите в веб-приложение Olvery.

- 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**».

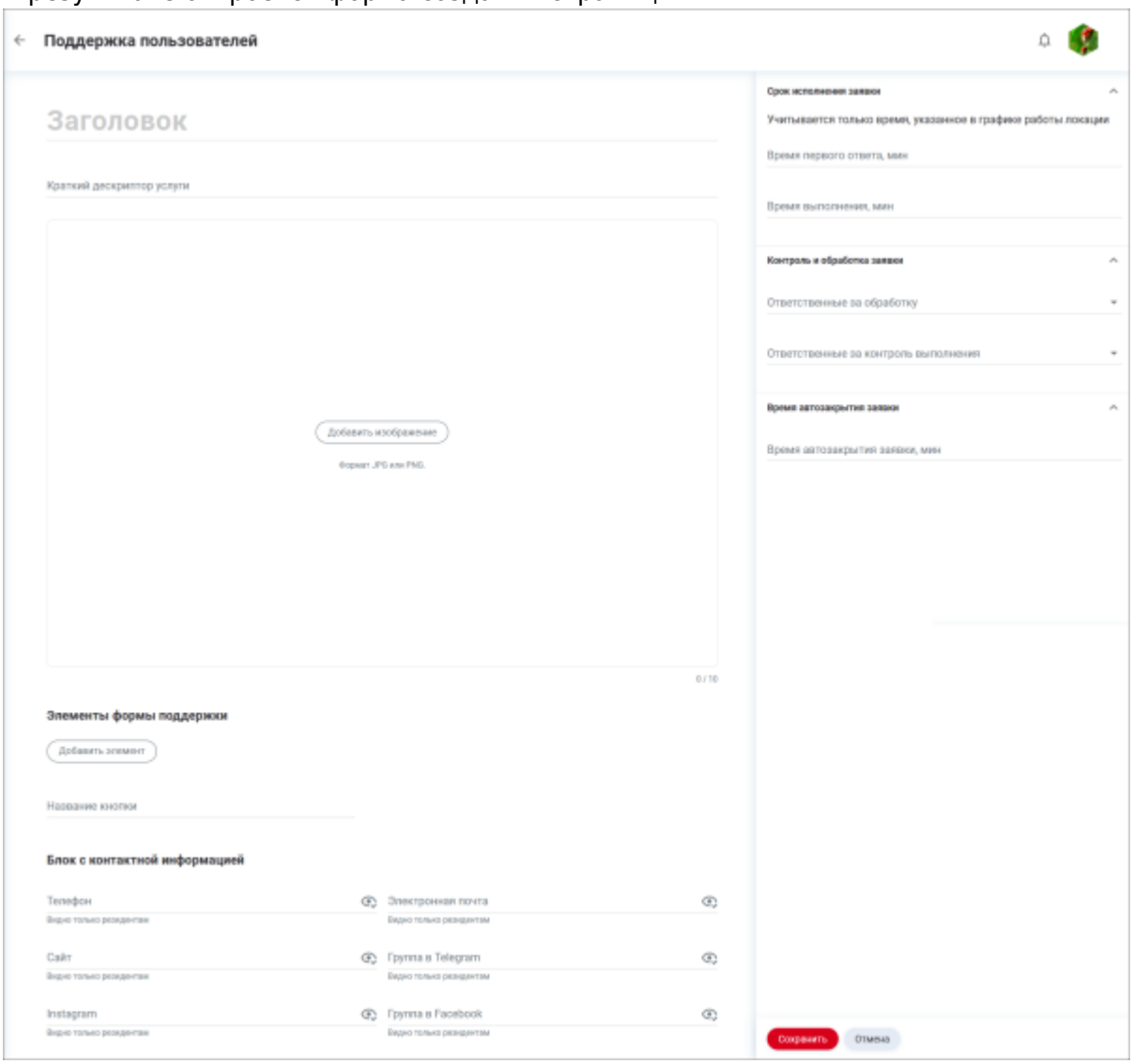
- Нажмите на локацию в списке для перехода на вкладку «**Локация**» с информацией о локации.

Создание страницы поддержки

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

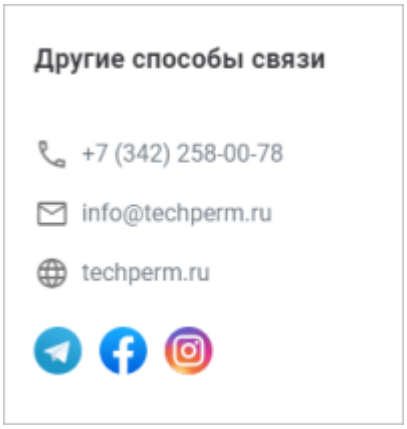
Для создания страницы поддержки:

- 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 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**».

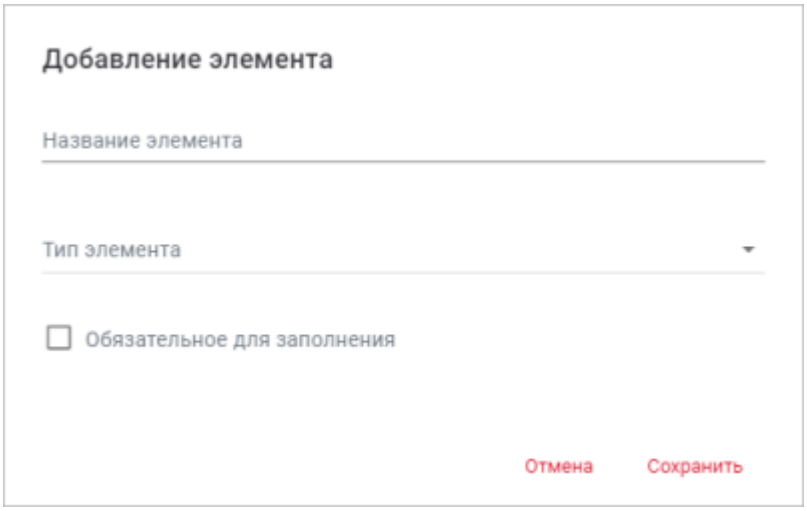
- Нажмите кнопку «**Сохранить**».

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**»:

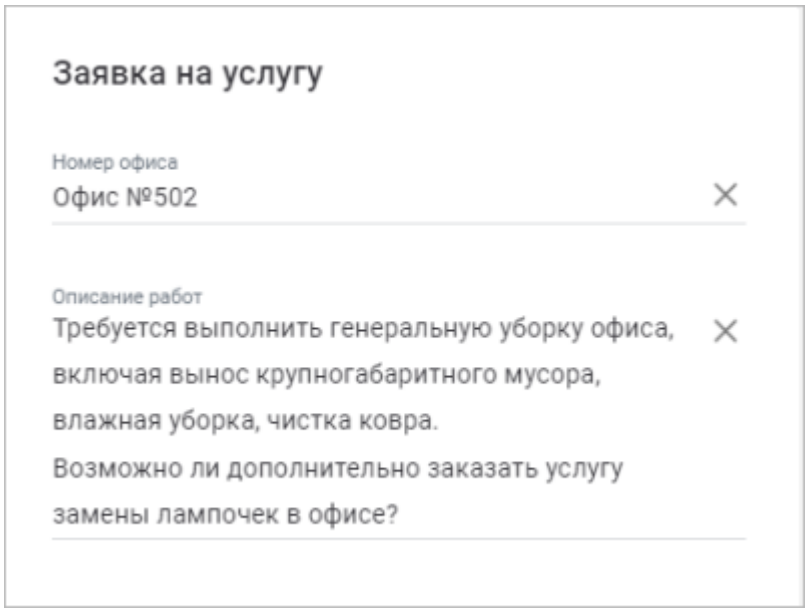


- Укажите название в поле «**Название элемента**».

Например, «Опишите проблему», «Прикрепите файл или фото» и т.п.

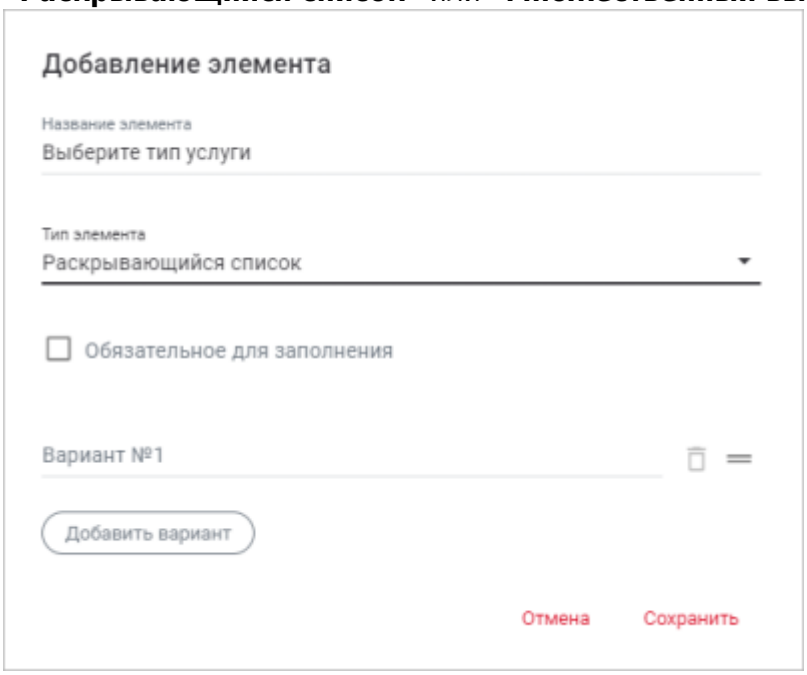
- Выберите тип в поле «**Тип элемента**»:
  - **Текст (строка)**. Используется для указания краткого ответа;
  - **Текст (абзац)**. Используется для указания развернутого ответа.

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



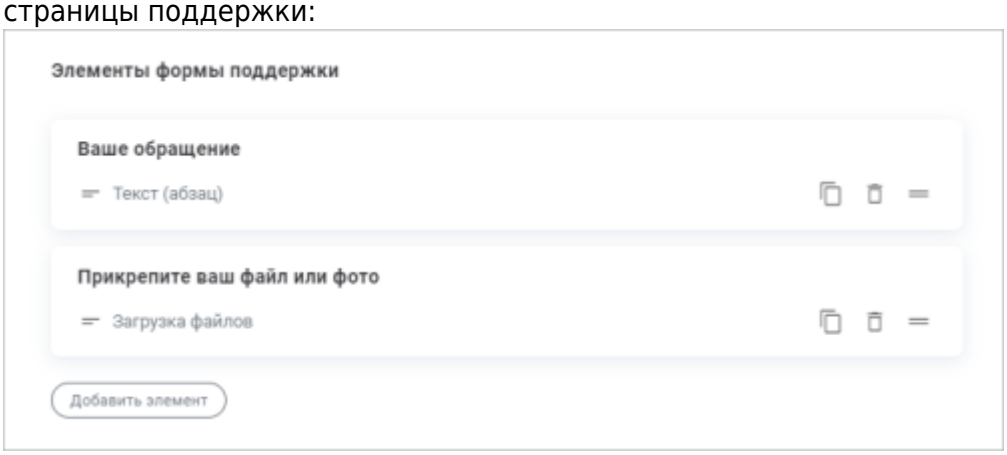
  - **Раскрывающийся список**. Используется для выбора одного из предложенных вариантов;
  - **Множественный выбор**. Используется для выбора нескольких вариантов из предложенных;
  - **Дата**. Используется для выбора даты с помощью календаря. По умолчанию в календаре для выбора доступны все даты, в том 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.

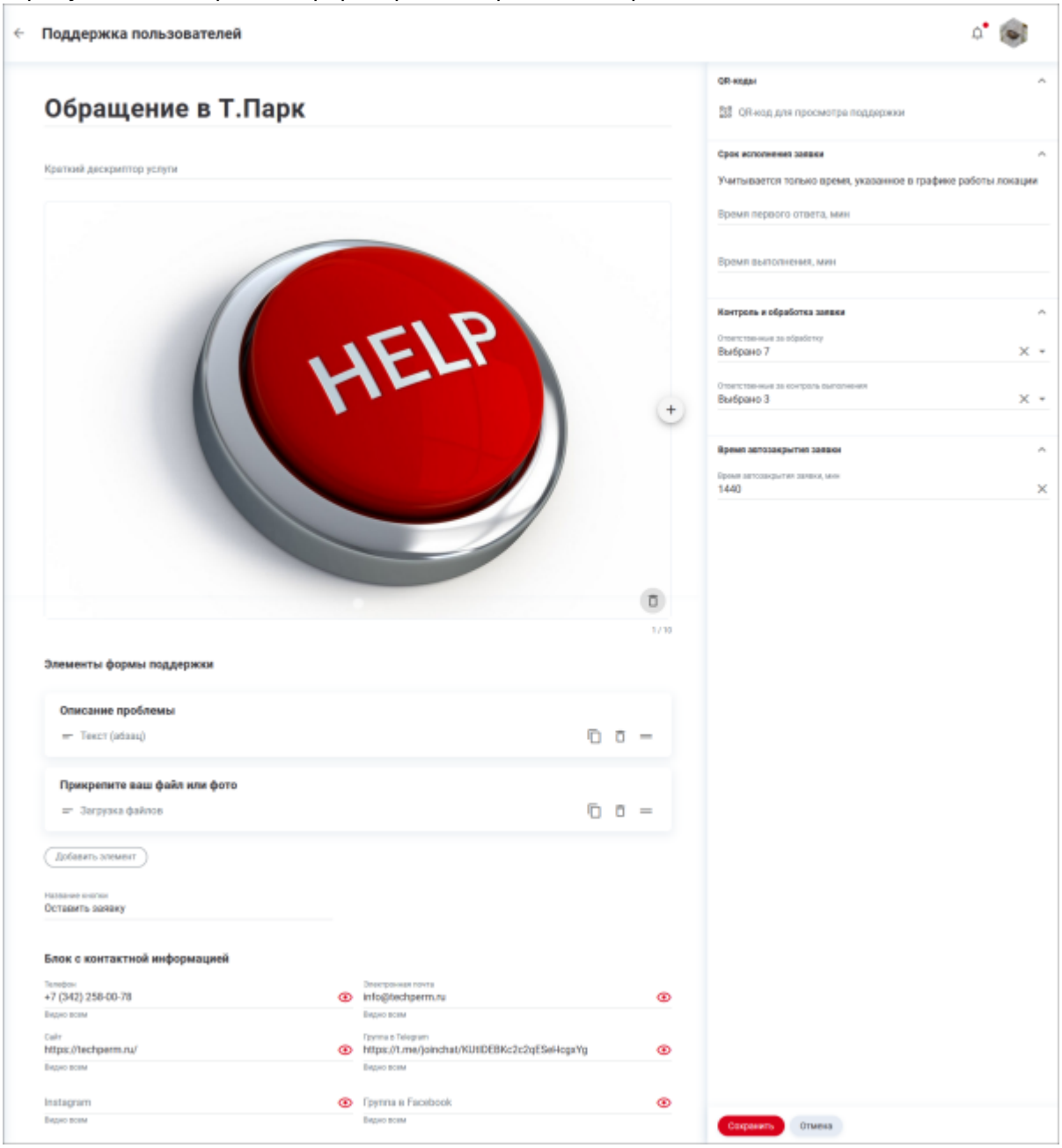
- Нажмите «**Сохранить**» в форме настройки страницы поддержки.

В результате при оформлении заявки в поддержку пользователь будет видеть настроенные поля.

Редактирование страницы поддержки

Для редактирования страницы поддержки:

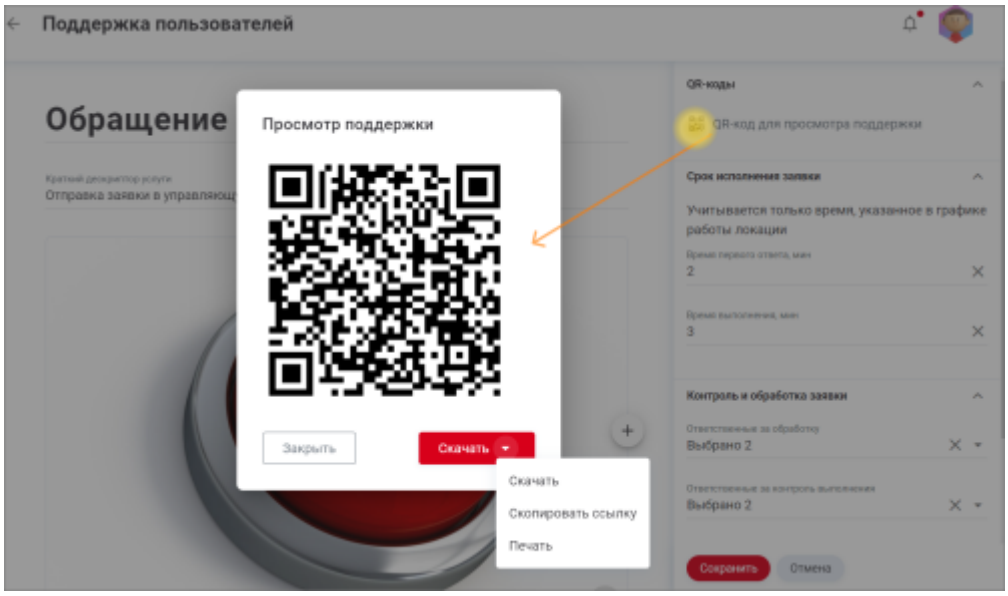
- В области «**Сервисные страницы**» нажмите кнопку «**Редактировать**» напротив страницы «**Поддержка пользователей**».
  В результате откроется форма редактирования страницы:



- Внесите необходимые изменения.
- Нажмите «**Сохранить**».

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=1679469216

Last update: **2023/03/22 07:13**