


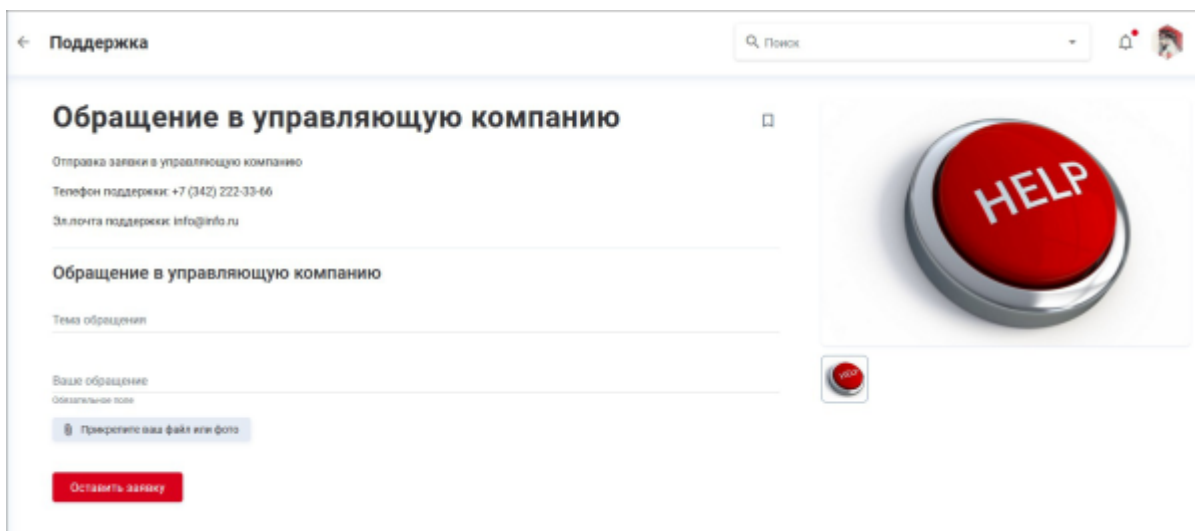
× Страница находится в разработке

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 локации»**.

Как перейти к настройке страницы «Поддержка пользователей»

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

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

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**».

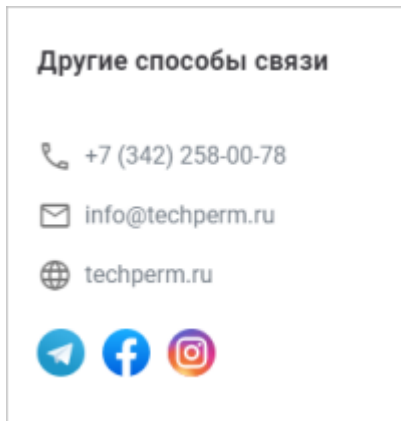
В результате откроется форма создания страницы:

- 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 «**Менеджер по услугам**».

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 «**Менеджер по услугам**».

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**».

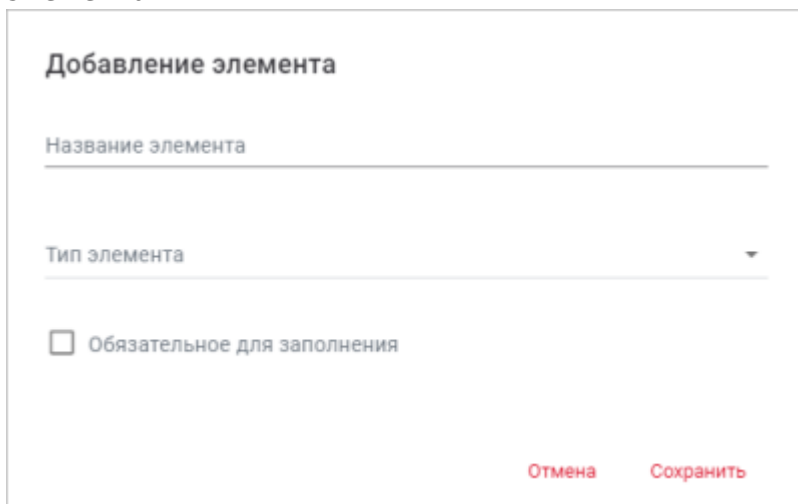
- Нажмите кнопку «**Сохранить**».

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**»:

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:

Поддержка пользователей

Обращение в Т.Парк

Краткий дескриптор услуги

1 / 10

Элементы формы поддержки

- Описание проблемы
 - Текст (абзац)
- Прикрепите ваш файл или фото
 - Загрузка файлов

Добавить элемент

Название кнопки: Оставить заказ

Блок с контактной информацией

Телефон: +7 (342) 250-00-78 Видео: все	Электронная почта: info@techperm.ru Видео: все
Сайт: https://techperm.ru/ Видео: все	Группа в Telegram: https://t.me/joinchat/KUHDEBKC2c2qE5eHogaYg Видео: все
Instagram: Видео: все	Группа в Facebook: Видео: все

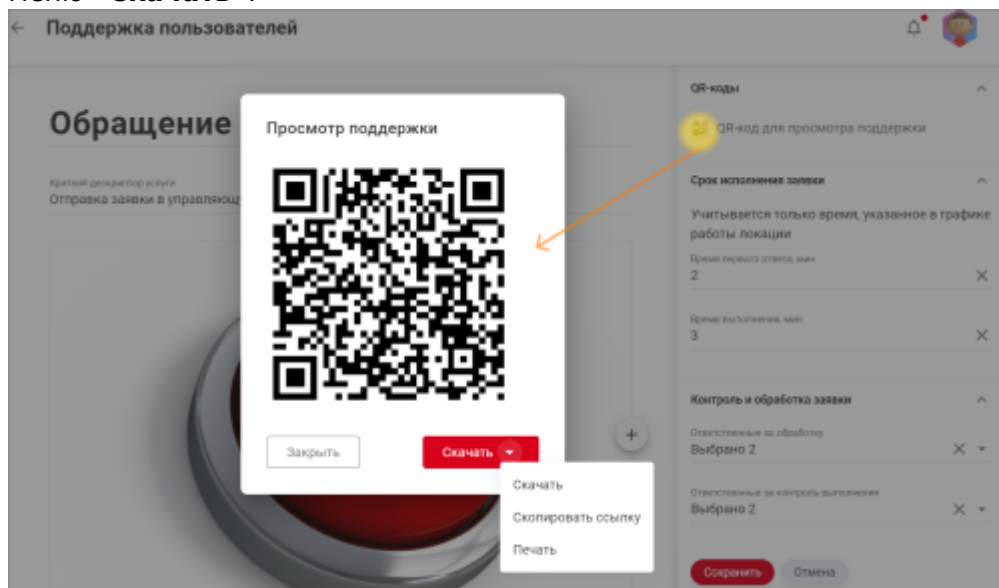
Сохранить Отмена

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=1699522680

Last update: **2023/11/09 09:38**

