

# Программный продукт "Системы управления: Электронная диспетчерская"

Руководство пользователя

Версия 4.2

ООО "Научно-исследовательский центр "Системы управления" 2021г

#### ПРАВО ТИРАЖИРОВАНИЯ ПРОГРАММНЫХ СРЕДСТВ И ДОКУМЕНТАЦИИ ПРИНАДЛЕЖИТ ООО "НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР "СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ"

Приобретая неисключительное право использования любого программного продукта разработки ООО «Научно-исследовательский центр «Системы управления», Вы тем самым даете согласие не допускать копирование файлов программы и документации без письменного разрешения разработчика и правообладателя - ООО «Научно-исследовательский центр «Системы управления», за исключением технологических операций по созданию резервных копий.

© ООО «Научно-исследовательский центр «Системы управления», 2021 Адрес: 656067, Алтайский край, г.Барнаул, ул. Балтийская, д. 78а, 2 этаж Единый бесплатный телефон: 8-800-777-16-02 Чат для общения со Службой поддержки: <u>help.1caero.ru</u> E-mail: <u>info@sm-center.ru</u> Сайт: <u>www.sm-center.ru</u>

### Оглавление

1. Назначение и возможности программы «Электронная диспетчерская»	5
Установка и запуск программы «Электронная диспетчерская»	6
2. Как принять поступившую заявку	7
2.1 Если это входящий телефонный звонок	7
2.2. Если это обращение с Сайта ЖКХ, из Мобильного приложения ЖКХ и из Мессенджеров	8
По новой заявке можно	9
Заявка поступила в программу, как ее принять?	. 10
2.3. Как загрузить обращения с ГИС ЖКХ?	. 11
3. Как создать новую заявку вручную	. 12
3.1. Создание заявки	. 13
3.2. Как принять заявку, созданную вручную	. 17
Если вы сами принимаете заявку к исполнению	. 18
Если вы переводите заявку на другого сотрудника/подразделение/пул	. 19
3.3. Как посмотреть материалы, отведенные на выполнение заявки	. 19
4. Как ввести аварийные работы по дому/организации	. 20
5. Перевод заявки: как назначить исполнителя на заявку	. 23
5.1. Кому можно перевести заявку?	. 23
5.2. Чем отличается подразделение от пула?	. 23
5.3. Как работает перевод заявки?	. 23
Перевод сотруднику	. 24
Перевод в подразделение или по пулу заявок	. 25
6. Как вести общение по заявке с жителем	. 25
6.1. Переписка с жителем в чате	. 26
6.2. Обратный телефонный звонок жителю	. 28
7. Как перенести сроки по заявке?	. 29
8. Как установить напоминание по заявке?	. 30
9. Платные заявки	. 31
10. Как исполнителю отметить, что заявка выполнена	. 33
10.1. Фотофиксация результата	. 33
10.2. Заявка переводится в статус «Выполнена»	. 34
10.3. Житель оценивает и закрывает заявку	. 35
11. Как посмотреть все заявки жителя	. 37
12. Как контролировать работу АДС	. 39
13. Как распечатать журнал учета заявок	. 40
14. Как посмотреть статистику звонков	. 43
15. Как оценить качество услуг (оценка удовлетворенности)	. 44
16. Статистика работы сотрудника	. 45

17. Отчет Мои выполненные заявки за период	46
18. Отчет по поступившим обращениям в диспетчерскую службубу ла странов страните и страните и поступившим	48
19. Оперативный мониторинг заявок	49

## 1. Назначение и возможности программы «Электронная диспетчерская»

«Электронная диспетчерская» разработки НИЦ «Системы управления» представляет из себя единую централизованную базу данных, в которую стекаются обращения от собственников из ЛЮБЫХ источников:

- с сайта компании ЖКХ;
- с мобильного приложения;
- с электронной почты;
- с чат-ботов WhatsApp, Telegram, Viber, ВКонтакте;
- с ГИС ЖКХ;
- по телефону.

В итоге, благодаря программе «Электронная диспетчерская», все заявки автоматически аккумулируются и обрабатываются в одном месте. Помимо этого, программа информирует собственников о ходе выполнения работ по их заявкам. Информация уходит туда же, откуда поступило обращение собственника (в приложение, на почту, по смс, в чат мессенджера).

Программа «Электронная диспетчерская» позволяет организовать отработку обращений в соответствии со всеми требованиями Законов и Стандартов, в том числе Постановлению Правительства РФ №331.

Основные возможности программы «Электронная диспетчерская»:

- Регистрация в едином журнале всех заявок, поступающих по разным каналам связи, а также централизованное управление из одного места всеми поступившими обращениями. Это гарантия, что ни одна заявка не потеряется.
- Круглосуточный прием обращений: учет поступающих обращений в режиме 24/7, запись в журнал обращений, присвоение номеров, информирование об этом собственников.
- Запись телефонных разговоров, с прикреплением записи звонка к соответствующей заявке.
- Отслеживание времени обработки заявок. Отсчет разного времени реагирования на разные проблемы в соответствие с нормами, установленными законодательством.
- Фото фиксация качества исполнения заявок до и после выполнения работ к заявке.
- Контроль за сотрудниками. Всегда видно у кого висят невыполненные заявки, можно проводить мониторинг и легко выявлять, на каких участках возникают какие-либо проблемы.
- Превентивная работа с жителями по оповещениям (оповещение об аварийных работах).
- Работа с заявками на платные услуги (согласование, выставление счетов, контроль исполнения).
- Возможность распечатать журнал учета заявок (как один из элементов обязательной технической документации по дому).

- Доступ к базе АДС разных категорий сотрудников компании ЖКХ.
- Наличие мобильного приложения для выездных сотрудников. В мобильном приложении мастера видят поступающие для них заявки, получают уведомления о комментариях, смене статусов своих заявок, могут переписываться, созваниваться с жителями.

В данном руководстве пошагово описывается как сотрудник диспетчерской службы может использовать все возможности программы «Электронная диспетчерская».

Внимание! Для настроек программы «Электронная диспетчерская» под особенности компании ЖКХ существует «Система администрирования». Она устанавливается на персональный компьютер того сотрудника, который проводит предварительный настройки до запуска программы в работу. Система администрирования предоставляется вместе с самой программой «Электронная диспетчерская» при заключении договора на использование программы.

# Установка и запуск программы «Электронная диспетчерская»

Система администрирования программы «Электронная диспетчерская» не требует установки – она предоставляется после заключения договора на неисключительное использование сервиса «Электронная диспетчерская» в виде архива с готовой программой.

- 1. Распакуйте архив с программой на персональном компьютере сотрудника, который будет пользоваться программой «Электронная диспетчерская» в своей работе.
- 2. Запустите файл SMCenterSupportConsole.exe
- Во время запуска программа «Электронная диспетчерская» проверяет наличие обновления на сервере разработчика и запускает установку обновления. Ничего нажимать не нужно. Достаточно дождаться завершения процесса обновления, который занимает 1-5 минут.
- 4. Появится окно авторизации, где необходимо ввести логин и пароль пользователя. Логин и пароль выдается администратором, который имеет доступ к Системе администрирования программы «Электронная диспетчерская», и который создавал пользователей для сотрудников диспетчерской в справочнике «Пользователи».

8 Вход в систему клиентской поддержки ×				
Имя пользователя				
Пароль				
	]			
Запомнить меня				
Вход	Отмена			

## 2. Как принять поступившую заявку

Заявки в диспетчерскую могут поступать несколькими способами: по телефону, через личный кабинет сайта, через мобильное приложение или через мессенджеры, при личном визите жителя.

### 2.1 Если это входящий телефонный звонок

Если к программе подключена ip-телефония, то входящие звонки, поступающие в диспетчерскую службу, будут сразу выводиться на экран диспетчера.

🐨 Системы управления: Работа со звонками	×
Входящий звонок с номера: +79821117606 -78007756282 Продолжительность: Ответить Ответить Завершит	

Диспетчер может:

- ответить на звонок (кнопка «Ответить»)
- отклонить звонок (кнопка «Завершить»)
- либо в процессе разговора при необходимости отключить свой микрофон на какое-то время (кнопка «Выкл. микрофон»)

В окне входящего звонка отображается номер, с которого идет звонок, а также идет отсчет продолжительности разговора.



Если подключена ip-телефония, то в процессе разговора автоматически происходит его запись.

И по результатам разговора, на основе принятого звонка у диспетчера есть возможность создать заявку с уже перезаполненными данными (если номер телефона есть в базе и привязан к лицевому счету). Также запись звонка привязывается к заявке.

🙎 Обработка звонк	а		-		×
К како	ой заявке следует отне	ести выполненный зв	онок?		
Ктекуще заявке	Выбрать заявку	Создать заявку	H	е относи заявка	птся к м

Это позволяет оператору создавать новую заявку почти автоматически.

Как создать новую заявку вручную см. раздел 3.

# 2.2. Если это обращение с Сайта ЖКХ, из Мобильного приложения ЖКХ и из Мессенджеров

Заявка, отправленная через Личный кабинет сайта ЖКХ, либо через Мобильное приложение, либо из Мессенджера ЖКХ, поступает в программу автоматически. И сразу отображается во вкладке «Заявке», в разделе «Новые заявки». Заполнять по такой заявке диспетчеру ничего не нужно.

В разделе «Новые заявки» находятся все заявки, которые не приняты в работу.

Если эта заявка не была ни разу просмотрена, то слева у нее будет стоять вертикальная синяя полоса-маркер.

<u> Заявки</u> Отчеты 🏂 Аварийные работы	(i)
🛕 Мои заявки 🗸 Создать з	аявку
Введите текст для поиска • Вид: Подроб	бный 🗸
Новые заявки 🔨 —	
28 Иванов Иван Иванович Заявка из мессенджера Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 (1 по Тел: 79237219395 E-Mail: info@gkh.ri Статус: новая заявка 08.07.2	ечена Низкий 20 14:33
31 Иванов Иван Иванович 🕕 Не отв	ечена
Почему мусор не вывезли вовремя, чт Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 (1 по Тел: 79237219395 E-Mail: info@gkh.rı H	Низкий
Статус: новая заявка 13.07.2	0 10:46

Чтобы просмотреть заявку необходимо кликнуть на нее мышкой - в блоке справа откроется подробная информация по заявке

2	Системы управления: Электронная д	испетчерская	_ <b>D</b> X
Отчеты Аварийные работы	ководство	Запустить приложение приема звонков Необходимо отви	атить на 1 заявку Диспетчер
Мон заявки     Создать заявку     Создать заявку	Текущая заявка: 63 Дата и время создания: 27.07.20 13:20 Источник заявки: Диспетчер Тип заявки: электрик 🏼	Иванов Иван Иванович <u>Все заявки &gt;</u> Очень нервный житель // Телефок: <u>79152977667</u> Email: <u>info@gkhru</u> // Адрес: ул. Багариснкая 47, кв. 001 (1 подъезд) N8 л/с. 0001	Статус заявки: (С) Заявка активна
Ститус: повяя заявка 3 Иванов Иван Иванович Требуется замена лампочки Адрес: ул.Гагаристикая А. кв. 001 (по Тел: 79152977667 Е-Маіі: іпfo@gkh.n. Статус: новая заявка 27.07.20 13:20 62 Кутовой Максим Александрович Ваш заказ: 1) жигули кол-во: 4 цена: 4 Адрес: Алтайский край, Город Барнаул Тел: -798131101 Е-Маіі: киточули. Статус: новая заява 27.07.20 10:33	Создать напоминание Создать напоминание Квитанции чат Создать напоминание Квитанции чат Саверомости Квитанции изеное Изановизански: Требуется замена лампочки 2 2	иксаться Х Закрыть 📴 Перенести дат.	и выполнения
60 Кутовой Максим Александрович Ваш заказ: 1) жигули кол-во: 1 цена: 11 Адрес: Алтайский край, Город Барнаур Тел: -7988131010 Е-Май: китоуоули. Статус: новая заявка 23.07.20 12:08 79 Иванов Иван Иванович раярар Адрес: ул. Гагариснкая 47, кк. 001 (1 по Тел: 79152977667 Е-Май: іпбо©дкh.r. Статус: новая заявка 22.07.20 13:29		18 работы с заявкой необходимо ее <u>принять</u>	
54 Иванов Иван Иванович Новых: 19 Активных: 23 Ожидающих: 1 Всего в базе: 72		1278х758 Данные обновлены с серве	а 12:57:12 🌒 Вид (Маленький 🔷

По новой заявке можно...

Посмотреть подробную информацию о том, кто оставил заявку и о самой заявке (блок №1):

• Адрес

- ФИО
- Номер лицевого счета
- Телефон (при нажатии на него можно перезвонить жителю)
- Электронная почта (при нажатии можно написать электронное письмо)
- По ссылке «Все заявки» можно быстро посмотреть историю заявок, которые когда-либо оставлял данный клиент
- Как заявка поступила диспетчеру (через сайт, мобильное приложение, через телефонный звонок)
- Услуги какого специалиста требуются жителю

#### Посмотреть чат с жителем (блок №2)

- Кнопка «Принять»
- Суть заявки (указана первым сообщением в диалоге по заявке)

#### Посмотреть приоритет заявки по мнению жителя (блок №3)

#### Заявка поступила в программу, как ее принять?

# **Важно!** Никакие действия нельзя производить с заявкой, пока она не была Принята! По непринятой заявке доступен только просмотр информации.

- По нажатию на **кнопку «Принять заявку»** (блок №2) заявка будет принята в работу. А это значит:
- заявка закрепится за сотрудником, принявшим ее;
- житель тут же получит уведомление в мобильном приложении, что его заявка под номером <номер заявки> принята специалистом <название специалиста>;
- в переписке по заявке появится сообщение: «Здравствуйте! Заявку №<номер заявки> принял специалист <название специалиста>»
- у сотрудника, который принял заявку, эта заявка переместится в раздел «Активные заявки»

Заявка принята, житель оповещен, специалист приступает к работе над заявкой.

Если требуется перевести заявку на другого сотрудника/подразделение/пул, порядок действий описан в п.4 «Перевод заявки: как назначить исполнителя на заявку».

## 2.3. Как загрузить обращения с ГИС ЖКХ?

В Электронную диспетчерскую можно загрузить заявки из ГИС ЖКХ, которые жители подали непосредственно через портал. Делается это также через систему администрирования.



В настройках загрузки можно выбрать те дома, по которым загружать обращения жителей.

Активные и планируемые собрания			
Завершенные собрания			
Шаблоны документов		-	
Как составить шаблон?	1039	17.03.2020 22:00	Добавление задачи обмена
Информирование и предупреждения			
Форум			Для обмена выбраны Обращения жителей
<ul> <li>Опросы</li> </ul>	_		Выберите режим обмена:
<ul> <li>Диспетчерская служба</li> </ul>	1038	15.03.2020 22:00	→ Загрузить с ГИС ЖКХ
<ul> <li>Раскрытие информации (731 ПП и др.)</li> </ul>			
→ Загрузка из Excel			
<ul> <li>Справочники и документы</li> </ul>		14.02.2020.22.01	
<ul> <li>Работа с должниками</li> </ul>	1057	14.05.2020 22.00	
▲ ГИС ЖКХ			
Проверить приборы учета			
Сверка данных	1036	13.03.2020 22:00	×
Отчет о пустоте по домам			
Обмен с ГИС ЖКХ			Назад Далее Отмена
Настройки ГИС ЖКХ		l	



Загруженные заявки в Электронной диспетчерской отображаются без заполненной информации о жителе. Оператор вручную добавляет эту информацию из сообщения.

Отчеты Аварийные работы ПР	ководство							Эапустить пр	риложение нков	• Необходимо ответить	на 1 заявку	Админа
Pacturgennuä norocx     Pacturgennuä norocx     Pacturgennuä norocx     Pacturgennu norocx     Pacturgennu norocx     Pacturgennu norocx	. Создать заявку ид: Подробный ~	Текуща Дата и вр Источник Тип заявя	я заявка: 5 емя создания: заявки: ГИС Ж и: Другие вопу	030 27.07.20 15:02 КХ хосы 🗹			ГИС Коми Телеф Еmail Адрен № л/н	СЖКХ <u>Все заявки &gt;</u> ентарий по клиенту не задан фон: <не указан> ℤ с не указан 2 с не указан с	e		Статус заяв С Заявка Беспл	ки: з активна
Адрес:	Средний	🔹 При	нять	Выполнить	🛞 Отписаться	Х Закры	пь	Перенести дату выполне	ния	👩 Создать напоминание	🗃 Fley	ать
Статус: новая заявка	27.07.20 13:28	💬 Har	Ведомости	🗉 Квитанции	🕄 Платежи	Приборы	учета					
5029 Служебная запись по дому Щелково, Богородский и в под 5 не работает домофон 96/1996327 Адрес: Шеларование собрание и работает и работает Тел: «не указан» Е-Маіі: «не указан» Стапус: новая заявка	Не отвечена Средний 27.07.20 14:43	<b>A</b>	тоответник Новая заявка: ( Номер обраще Тема: Оплата Дом: L',,	Обращение создан ния на ГИС ЖКС:	но в ГИС ЖКХ. 50-2020-17197					27.07.2	020 15:02:29	
5030 ГИСЖКХ Оплата Адрес: не указан Тол: «не указан» Е-Май: «не указан» Статус: Новая завяка	Не отвечена Средний 27.07.20 15:02		Электронная пі Номер телефон Текст обращені Улучшения ока 10к2 с помощь	эчта: ''@й на: зания услуг насел ю банковских кар	ению. Возможнос т. Как организова	ть организоват но в офисе гор	ь оплатј оде Мыт	у в офисе города Щёлково Мос гищи	ковская об	бласть улица микрорайон Бог	ородский	
5031 ГИС ЖКХ Дополнительные платежи в управляющие компании Адрес: неуказан Тел: «не указан» Е-Май: «не указан»	Эне отвеченая Средний											
Статус: новая заявка	27.07.20 15:02											
5032 ГИС ЖКХ           Размещение информации об индивидуальном приборе укларс: не указан           Тел:: «не указан:>           Стату:: новая заявка           5033 ГИС ЖКХ           Размещение информации об индивидуальном приборе укларся	<ul> <li>Не отвечена</li> <li>Средний</li> <li>27.07.20 15:03</li> <li>Не отвечена</li> </ul>											
Адрес: не указан Тел: <не указан> E-Mail: <не указан> Статус: новая заявка	Средний 27.07.20 15:03					Для ро	зботы с	заявкой необходимо ее <mark>принят</mark> я	b			

Далее загруженные из ГИС ЖКХ обращения можно принимать **по кнопке «Принять»** (либо переводить на нужного сотрудника/подразделение/пул) и приступать к их отработке. Как перевести заявку подробно описано в п.5 «Перевод заявки: как назначить исполнителя на заявку».

## 3. Как создать новую заявку вручную

Не всегда у жителя есть возможность самому создать заявку. Часто он просто обращается в диспетчерскую лично, либо по телефону. И в таком случае заявку в базу данных оператор АДС (диспетчер) вносит вручную.

## 3.1. Создание заявки

Для создания новой заявки вручную существует кнопка «Создать заявку».

🛕 Мои заявки 🗸	📮 Создать заявку
🖉 Введите текст для поиска	● Вид: <u>Подробный</u> ∨
———— Новые заявки	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
28 Иванов Иван Иванович	Не отвечена
Заявка из мессенджера Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 ( Тел: 79237219395 E-Mail: info@gl	1 по kh.rı Низкий

По нажатию на нее открывается окно создания новой заявки.

	Создание заявки	×		
Дом Заявка Помещение	<ul> <li>Лицевой счет</li> <li>ФИО Иванов Иван Иванович</li> </ul>	×		
Этаж Домофон	№ Телефона +7 999 123 45 67			
Тип	<b>*</b>			
Название Оставьте пустым для автозаполнения				
Текст Введите текст				
Приоритет 6) средний 🗸				
Создать				

Для создания новой заявки необходимо заполнить следующие поля формы:

• Дом – выбирается из выпадающего списка;

Если на выбранном доме ведутся аварийные работы, то они автоматически отобразятся в форме создания новой заявки, сразу под полем «Дом», и помогут сориентировать жителя по срокам и составу ремонтных работ:

	Создание заявки — — — — — — — — — — — — — — — — — — —						
Дом <sup>Заявка</sup> на дом Этаж	355047, г.Ставропол	ь, ул.Октябрьская, № 190 ние Домофон	<ul> <li>✓ Лицевой счет</li> <li>✓ ФИО</li> <li>Иванов Иван Иванович</li> <li>№ Телефона</li> <li>+7 999 123 45 67</li> </ul>				
Внимани Начал 00:59 2	Внимание! По указанному адресу проводятся аварийные работы           Начало работ         Окончание работ         Вид работ           00:59 27.07.2020         00:59 28.07.2020         Не будет света						
Тип Названи Текст	Тип   Название Оставьте пустым для автозаполнения  Текст Введите текст						
Приоритет <b>б) средний v</b> Материалы Добавить							
	Создать						

Задаются эти работы во вкладке «Аварийные работы»:

О Заявки		🐊 Аварийные работы	<b>і</b> Руководство			
🛕 Мои за	аявки	🗸 Создать зая	Вку Дата и врем Источник за			
🖉 Ввес	дите текст для	поиска 🔵 💿 Вид: <u>Подробн</u>	ый 🗸			

• Заявка на дом – галочка указывается, если проблема по заявке относится ко всему дому. При указании этого параметра часть полей для ввода сократится;

	Создание заявки	$\times$
Дом ул. Дружбы	<ul> <li>Лицевой счет</li> </ul>	~
Заявка 🗹 Помещение	<ul> <li>ФИО</li> <li>Иванов Иван Иванович</li> </ul>	
Этаж Домофон	№ Телефона +7 999 123 45 67	
Тип		
Название Оставьте пустым для автозаполнения		
Текст Введите текст		
Г Материалы Добавить	Приоритет 6) средний	
	Создать	

Если галочка «Заявка на дом» не стоит, то заполняем еще и следующие поля:

- Помещение (номер квартиры) выбирается из выпадающего списка помещений для выбранного ранее дома;
- Этаж и Домофон вводится, если необходимо
- Лицевой счет если за помещением закреплен один лицевой счет, то сразу при выборе помещения - это поле заполнится автоматически. Иначе оператор выбирает нужный лицевой счет из выпадающего списка счетов, закрепленных за выбранным ранее помещением.
- Номер телефона контактный телефон, по которому можно связаться для обсуждения деталей заявки.
- Тип разделение заявок, для какого подразделения они предназначаются. Пример: для бухгалтерии, для сантехников, электриков и т.п.
- Название краткое описание сути заявки. Заполняется автоматически (если оставить это поле пустым), либо водится вручную, со слов абонента.
- Текст суть заявки, ее подробное описание. Вводится также вручную со слов абонента.
- **Приоритет** срочность и важность исполнения заявки. Выбранный приоритет будет отображаться в списке заявок напротив каждой из них. И определяет очередность выполнения заявок.
- Материалы блок полей, куда включаются материалы, которые потребуются для выполнения работ по заявке.

Перечень используемых материалов можно задать в Системе администрирования в разделе «Диспетчерская служба» - «Типы материалов»:

💥 ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖКХ

<b>Ма</b> СИСТЕМЫ	Типы материалов					
ИПРАВЛЕНИЯ	Добавить Редактировать Удалить Обновить					
Введите пункт меню						
<ul> <li>Диспетчерская служба</li> </ul>	Тлуба пластиковая 1м					
Пользователи						
Подразделения	Радиатор алюминиевый 8-секционный					
Объекты контроля						
Аварийные работы						
Типы материалов						
Заявки						
Журнал звонков						
Типы заявок						
Пулы заявок						
Прайс-лист на дополнительные услуги						

**По кнопке «Добавить»** - добавляется пустая строка, в которой выбирается наименование необходимого материала, и указывается его количество, которое будет использовано на заявку.

По кнопке «Х» (напротив каждой строки с материалом) — из заявки удаляется добавленная номенклатура материала.

_	Co	здание заявки 🛛 🕹
	Дом	<ul> <li>Лицевой счет</li> </ul>
	Заявка 🔲 Помещение	<ul> <li>ФИО</li> <li>Иванов Иван Иванович</li> </ul>
	Этаж Домофон	№ Телефона +7 999 123 45 67
	Тип	~
	Название Оставьте пустым для автозаполнен	ІЯ
	Текст Введите текст	
	Приор	итет б) средний 🔹
	Материалы Добавить	
	Материал	Количество
	Радиатор алюминиевый 8-секционный	v 1 😴 💥
	Труба пластиковая, 1м	v 6 🗟 🗙
		Создать

После заполнения всех полей по заявке требуется нажать кнопку «Создать».

В этом случае заявка попадет в базу данных в раздел «Новые»:

Отчеты Аварийные	е работы 🛄 Ру
🕼 Мои заявки 🗸	Создать заявку
🔎 Введите текст для поиска 💿 Вид	р: <u>Подробный</u> ✓
Новые заявки л –	
51 Иванов Иван Иванович Нет света на кухне Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 (1 по Тел: test E-Mail: info@gkb.ru	Не отвечена
Статус: новая заявка	15.07.20 08:39
49 Иванов Иван Иванович Привинтить корпоративные цвета	Не отвечена
Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 (1 по Тел: test E-Mail: info@gkh.ru	Низкий
Статус: новая заявка	14.07.20 15:26
47 Иванов Иван Иванович тест 2 Аллест из Гагарисниза 47 кв. 001 (1 по	Не отвечена
Ten: test E-Mail: info@gkh.ru	Средний
Статус: новая заявка	14.07.20 14:15

## 3.2. Как принять заявку, созданную вручную

**Важно!** Никакие действия нельзя производить с заявкой, пока она не была принята. По непринятой заявке доступен только просмотр информации.



Принимая заявку, вы можете закрепить ее за собой, а можете сразу перевести ее на другого сотрудника-исполнителя, в подразделение, в пул.

#### Если вы сами принимаете заявку к исполнению...

По нажатию на ссылку «Принять заявку» заявка появится следующая форма:

При	нятие заявки 🛛 🗡
Выберите исполнителя:	
Электрик	~
Выберите приоритет:	
б) средний	¥
🔿 Платная / 💿 Бесплатная	я
	Принять

- Выберите исполнителя выпадающий список с перечнем сотрудников, которые могут быть исполнителями заявки.
- Выберите приоритет выпадающий список с приоритетами, определяющими срочность исполнения заявки. По умолчанию указан СРЕДНИЙ приоритет.
- Платная/Бесплатная статус заявки, позволяющий в дальнейшем указать стоимость заявки и распечатать квитанцию для ее оплаты.

Когда заявка будет принята в работу, значит:

- заявка закрепится за сотрудником, принявшим ее;
- житель тут же получит уведомление в мобильном приложении, что его заявка под номером <номер заявки> принята специалистом <название специалиста>;
- в переписке по заявке появится сообщение: «Здравствуйте! Заявку №<номер заявки> принял специалист <название специалиста>»
- у сотрудника, который принял заявку, эта заявка переместится в раздел «Активные заявки»

#### Если вы переводите заявку на другого сотрудника/подразделение/пул...

Если требуется перевести заявку на другого сотрудника/подразделение/пул, порядок действий описан в п.4 «Перевод заявки: как назначить исполнителя на заявку».

# 3.3. Как посмотреть материалы, отведенные на выполнение заявки

Просмотреть материалы, которые планируются на заявку, можно у каждой заявки в разделе «Материалы»:

Текущая заявка: <b>63</b> Дата и время создания: <b>27.07.20 13:20</b> Источник заявки: <b>Диспетчер</b> Тип заявки: электрик 🗹	Иванов Иван И Очень нервный ж Телефон: <u>791529</u> Email: <u>info@gkh.r</u> Адрес: ул. Гагари № л/с: 0001	ванович Все заявки > китель 2 17667 2 и 2 снкая 47, кв. 001 (1 подъезд)	Статус заявки: Заявка активна Бесплатная заявка Изменить
<ul> <li>Принять</li> <li>Выполнить</li> <li>Отпис</li> <li>Создать напоминание</li> <li>Печать</li> <li>Пат</li> <li>Ведомости</li> <li>Квитанции</li> <li>Пла</li> <li>Обновить</li> </ul>	саться 🗙 Зан атежи 🕜 Прибо	рыть Перенести дату оы учета Материалы	выполнения
Наименование		Колич	чество
Радиатор алюминиевый 8-секционный			2.00
Труба пластиковая, 1м			1.00

Чтобы убедиться, что в заявке отображается актуальный перечень материалов, существует копка «Обновить», которая обновляет материалы из базы данных.

Перечень материалов назначается на заявку при ее создании.

B	Создание заявки 🛛 👋									
Дом <sup>Заявка</sup> на дом Этаж	Помещение	Лицевой счет ФИО Иванов Иван Иванович № Телефона +7 999 123 45 67								
Тип										
Назв	Зание Оставьте пустым для автозаполнения									
Текс	т Введите текст									
	Приоритет 6	средний 👻								
Мате	ериалы Добавить									
Мат	ериал	Количество								
Радиа	атор алюминиевый 8-секционный	× 1 🔁 💥								
Труба	а пластиковая, 1м	✓ 6 🖨 🗶								
	Co	здать								

В базу данных перечень материалов, доступных для распределения по заявкам, вносится в системе администрирования в разделе «Диспетчерская служба» - «Типы материалов»:

💥 ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖКХ					
СИСТЕМЫ	Типы материалов				
Соти ники токих селекци учини срерования сано жукок Введите пункт меню Введите пункт меню Диспетчерская служба Пользователи Подразделения Объекты контроля Аварийные работы Типы материалов Заявки Журнал звонков Типы заявок Пулы заявок Прайс-лист на дополнительные услуги	Добавить Редактировать Удалить Обновить				
Введите пункт меню					
∡ Диспетчерская служба Пользователи	Труба пластиковая, 1м				
Подразделения	Радиатор алюминиевый 8-секционный				
Объекты контроля					
Аварийные работы Типы материалов Заявки					
Журнал звонков					
Типы заявок					
Пулы заявок					
Прайс-лист на дополнительные услуги					

# 4. Как ввести аварийные работы по дому/организации

При создании заявки, когда выбран дом, отображается список всех аварийных работ, проводящихся на доме.

О Заявки	🕔 Отчеты	🏂 Аварийные работы	🕕 Рук	оводство
🕼 Мои за	явки	🗸 🖓 Саздать за	явку	Текущая Дата и врем Источник за
🖉 Ввей	дите текст для	поиска 💿 Вид: Подробн	ный 🗸	Тип заявки:
	11.00			

Задать эти аварийные работы можно в разделе «Аварийные работы».

2	Системы управления	: Электронная диспе	тчерская											-	- 🗆 X
C	Заявки 🕓 О	тчеты 🐊 Ав	арийные р	аботы 🕕 Р	уководство						🕐 Необхо	димо ответі	пъ на 1 заяв	вку Дис	петчер 🔒
	Добавить	Редактировать	у	цалить	Обновить										
N₽	Дата поступления	Диспетчер	Тип	Отключения	Организация	Район	Адрес	Причина	Информацию предоставил	Дата начала	Дата окончания	Откл. часов	Откл. дней	№ заявки	Примечание
1	2.04.2020 11:29				ООО УК "Тиха		355047, г.Ставрополь, ул.Октябрьска я, № 190	авария труба		2.04.2020 11:29	3.04.2020 11:29	00:00	1		
2	7.04.2020 17:45				ООО УК "Тиха		ул. Дружбы	Нет света. дерево упало на провода. Устраняем порыв провода		7.04.2020 17:45	8.04.2020 17:45	00:00	1		
3	7.04.2020 17:49				ООО УК "Тиха		ул. Дружбы	Порыв трубопровода. Горячей воды не будет до 21:00.		7.04.2020 17:49	8.04.2020 17:49	00:00	1		
4	9.06.2020 16:07	Диспетчер					Алтайский край, Город Барнаул, Балтийская 48	Отключение Горячей воды		0.06.2020 08:00	0.06.2020 18:00	10:00	0		
5	2.07.2020 08:23	Евгений Иван			ООО УК "Тиха		ул. Гагариснкая 47	Отключение горячей воды с 12:00 до 18:00	Гортеплоснаб	2.07.2020 08:00	2.07.2020 14:00	06:00	0		
6	2.07.2020 23:51	Сантехник Сан			ООО УК "Тиха		ул. Гагариснкая 47	Отключение воды		5.07.2020 22:51	6.07.2020 23:51	01:00	1		
7	6.07.2020 20:59	Сантехник Сан			ООО УК "Тиха	юг	355047, г.Ставрополь, ул.Октябрьска я, № 190	Не будет света		6.07.2020 20:59	7.07.2020 20:59	00:00	1		
Нов	ых: 19 Активных: 3	23 Ожидающих:	1 Bcero a	6ase: 72						16	15x832 Данные об	бновлены с с	ервера 11:47:3	5 🔮 Вид	Обычный 🔻

Добавить новую аварийную работу можно по кнопке «Добавить».

	Добавление аварийных работ	)
Основые Уведомл	ения Фото	
Организация	Дата поступления 15.07.2020 Время 12 🗘 : 08 🗘 Диспетчер	~
Дом:	Тип	
Подъезд:	✓         Помещение:         ✓         Отключения           № заявки	
Причина		
Источник информации		
Дата: 15.0	Начало работ Окончание работ 07.2020 Время 12 \$: 08 \$ Дата: 16.07.2020 Время 12 \$: 08 \$	
Примечание		
	Сохранить	

- **Организация** выбирается из выпадающего списка. Если работы ведутся не на конкретном доме, а либо на территории, которая не относится к дому напрямую, либо на нескольких домах сразу, то выбирается не дом, а организация в целом.
- Район выбирается из выпадающего списка. Если работу ведутся не на конкретном дома, а сразу на нескольких домах сразу.
- Дом выбирается из выпадающего списка, конкретный дом, на котором ведутся работы (если они идут на каком-то одном доме);
- Подъезд выбирается конкретный подъезд данного дома, либо все подъезды;
- Помещение выбирается конкретное помещение данного дома, либо все помещения;
- Дата и время поступление когда получена информация об аварийной работе;
- Диспетчер какой диспетчер получил информацию об аварии/отключении;
- Тип это авария или отключение, либо любое другое деление на типы;
- Отключение какую услугу отключают;
- **№ заявки** в которой ведутся работы по устранению аварии/отключения;
- Причина название и суть работ, кратко;
- Источник информации кто сообщил диспетчеру;
- Начало работ дата и время начала проведения работ;
- Окончание работ дата и время, когда эти работы должны быть закончены;
- Примечание любая другая информация об аварии.

Сохранить все внесенные данные можно по кнопке «Сохранить». Теперь эта работа появится в списке Аварийных работ и будет отображаться при создании заявки.

# 5. Перевод заявки: как назначить исполнителя на заявку

Если заявка уже есть в базе данных (была создана либо оператором, либо жителем) сотрудник, отвечающий за распределение заявок, может перевести заявку исполнителю. Также переводить заявки может любой исполнитель заявок, который закончил свою часть работ и должен перевести заявку на другого сотрудника. Эта ситуация случается, когда над заявкой по очереди работают несколько сотрудников, либо, когда есть затруднения и следует передать заявку другому исполнителю для уточнения вопросов, либо если заявка была передана какому-либо сотруднику по ошибке.

## 5.1. Кому можно перевести заявку?

Переводить заявки можно...

- 1. Конкретному сотруднику (заявка появляется в разделе «Переданные» только у указанного сотрудника)
- 2. В подразделение (заявка становится видна всем сотрудникам подразделения и ее может принять любой сотрудник, который назначен в данное подразделение)
- 3. В пул (заявка становится видна всем сотрудникам, работающим с соответствующим пулом заявок)

### 5.2. Чем отличается подразделение от пула?

Подразделение — элемент иерархической структуры предприятия. Чаще всего разные подразделения отвечают за выполнение различных функций предприятия. Пример подразделений: администрация, бухгалтерия, электрики, сантехники и т.п.

Пул - это группа сотрудников, объединенная для решения каких-то определенных заявок. Пример пулов: аварии, работа с претензиями, уборка территории, подъездов, мусора и т.п. Подразделения в структуре предприятия такого нет, но создан пул, который объединяет нескольких сотрудников из разных подразделений (либо внутри одного подразделения).

### 5.3. Как работает перевод заявки?

Любой перевод заявки работает в два этапа:

- Сначала заявка передается сотрудником и появляется у других сотрудников в разделе «Переданная заявка», статус у заявки становится «Передана исполнителю». С такими заявками ничего делать нельзя, так как они еще никем не приняты.
- Для работы заявку необходимо принять, после чего статус становится «Принята исполнителем». Только после этого с заявкой можно работать.

Перевод подразделению и пулу работает аналогично:

- Сначала заявка передается и становится видна всем сотрудникам в соответствующем пуле или подразделении.
- После того, как один из сотрудников примет заявку, именно этот сотрудник становится исполнителем. У остальных сотрудников эта заявка пропадает.

Мои заявки	Создать заявку д: Подробный ~	Текущая заявка: <b>51</b> Дата и время создання: 15.07.20 08:39 Источник заявке Диспетчер Тип заявко: заектрик Исполнитель: Диспетчер (тел.: 7) Принявший диспетчер: Диспетчер	Иванов Иван Иванович Всезавки.> Очень нервный житель / Телефок: 79152977667 / Етайі іпф@gkhur / Адрес: ул. Гагарисная 47, кв. 001 (1 подъезд № л/с: 0001	Статус заявки: (С) Заявка активна (О) Бесплатная заявка Измен
51 Кутовой Максим Александрович Заш заказ: 1) жигули кол-во: 1 цена: 1   Адрес: Алтайский край, Город Барнаул Гел: +79881311010 Е-Маіl: kutovoy.m.	Платная Низкий	Перевести     ✓ Выполнить	Отписаться 🗙 Закрыть 🧮 Перенес	ти дату выполнения
Статус: принята диспетчером Диспетч	24.07.20 09:22	Пападал задати		
59 Кутовой Максим Александрович Заш заказ: 1) жигули кол-во: 1 цена: 1 1 Адрес: Алтайский край, Город Барнаул Гел: +79881311010 E-Mail: kutovoy.m.	Платная Низкий	Тип перевода по пулу заявок	х ы учета Матери	an <sub>bi</sub>
Ттатус: принята диспетчером Диспетч	23.07.20 11:03	Выберите пул заявок	• 07 2020 08:45:55 V	Лиспетчер
56 Кутовой Максим Александрович Заш заказ: 1) жигули кол-во: 1 цена: 1 1 Чдрес: Алтайский край, Город Барнау: Гел: +79881311010 Е-Маіl: kutovoy.m.	Платная Низкий	Перевести	цравствуйте! Заявку №51	принял специалист Диспетчер
Статус: выполнена Диспетчер	22.07.20 10:51			
55 Кутовой Максим Александрович Заш заказ: 1) житули кол-во: 1 цена: 1 ; 4дрес: Алтайский край, Город Барнаул Гел: +79881311010 Е-Маіl: kutovoy.m.	Низкий			
Статус: выполнена Диспетчер	20.07.20 12:44			
11 Иванов Иван Иванович Чет света на кухне Чарес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 (1 по		Введите сообщение		Отображать: Все ∨
Ten: 79152977667 E-Mail: info@gkh.ru	Средний			
Гел: 79152977667 E-Mail: info@gkh.ru	Средний			

#### Перевод сотруднику

Шаг 1. Выбрать активную заявку.

Шаг 2. Нажать кнопку «Перевести». Откроется окно для выбора исполнителя.

Шаг 3. Выбрать из выпадающего списка «Тип перевода» - Сотруднику.

Шаг 4. Выбрать из выпадающего списка сотрудников того, который будет производить дальнейшие действия по заявке.

Шаг 5. Нажать кнопку «Перевести».

После этого:

- Статус заявки становится «Передана исполнителю»;
- Заявка исчезает из перечня заявок текущего специалиста, который делал перевод заявки;
- Вновь назначенному специалисту приходит смс-оповещение, что ему поступила новая заявка;
- Заявка появляется в списке «Переданные заявки» только у того специалиста, которому сделан перевод заявки.

Шаг 6. Сотрудник нажимает кнопку «Принять».

 Жителю в Мобильном приложении (если он его использует) приходит оповещение, что заявка принята в работу <Название специалиста>; • В переписке по заявке появляется сообщение: «Здравствуйте! Заявку №<номер заявки> принял специалист <название специалиста>»

#### Перевод в подразделение или по пулу заявок

Шаг 1. Выбрать активную заявку.

Шаг 2. Нажать кнопку «Перевести». Откроется окно для выбора исполнителя.

Шаг 3. Выбрать из выпадающего списка «Тип перевода»:

- Подразделение структурное подразделение организации (например, бухгалтерия, сантехнический участок, электроучасток, участок лифтового хозяйства и т.п.)
- Пул заявок группа сотрудников занимающихся, определенным типом заявок (например, неисправности внутридомового инженерного оборудования, уборка мусора, претензии и т.п.)

Шаг 4. Выбрать из выпадающего списка Пул заявок или Подразделение, в которое уйдет заявка.

Шаг 5. Нажать кнопку «Перевести».

После этого:

- Статус заявки становится «Передана исполнителю»;
- Заявка исчезает из перечня заявок текущего специалиста, который делал перевод заявки;
- Заявка появится в списке «Переданные заявки» у сотрудников, которые относятся к выбранному Пулу заявок или Подразделению.

Шаг 6. Какой-либо сотрудник, относящийся к пулу или подразделению нажимает кнопку «Принять».

- После того как один из специалистов примет заявку, он станет исполнителем данной заявки;
- Жителю в Мобильном приложении (если он его использует) приходит оповещение «Заявка №<номер заявки> передана пулу заявок/подразделению <название пула заявок/подразделения>»;
- Заявка исчезнет из списка у других сотрудников данного подразделения или пула заявок.

Заявку можно переводить неограниченное количество раз. Это сделано для тех случаев, когда над заявкой по очереди работают несколько сотрудников. Или, к примеру, когда требуется уточнение по заявке от другого сотрудника – ему на время переводится заявка, он оставляет в ней свой комментарий и возвращает заявку предыдущему исполнителю.

## 6. Как вести общение по заявке с жителем

Чаще всего исполнение заявки подразумевает диалог с собственником, ее оставившим.

Общение может происходить по средствам **переписки**, либо по средствам **телефонного звонка**, либо при **личном визите** исполнителя к жителю (но опять же, перед совершением личного визита о нем требуется договориться, согласовать время).

### 6.1. Переписка с жителем в чате

В программе «Электронная диспетчерская» удобно реализована возможность переписки с жителем по заявке.

После выбора любой заявки из списка заявок, справа отображаются 2 области: сверху область чата и история сообщений по заявке (блок №1), снизу область ввода нового сообщения (блок №2).

Житель может переписываться с сотрудниками УК через электронную почту (если она указана у жителя), если использует Мобильное приложение, либо Сайт ЖКХ, либо через мессенджеры. И Мобильное приложение ЖКХ, и Сайт, и Мессенджеры прекрасно интегрированы с программой «Электронная диспетчерская» и позволяют обмениваться с жителем мгновенными сообщениями.

Отчеты Аварийные работы	ководство	Запустить приложение приема звонков	тить на 2 заявки Диспетчер
Мои заявки     Создать заявку     Баедите текст для поиска     Вид: Подробный ч	Текущая заявка: <b>51</b> Дата и время создания: <b>15.07.20 08:39</b> Источник заявки: Диспетчер Тип заявки: Электрик [Э] Источник заявки: Диспетчер	Иванов Иван Иванович <u>Всезалься &gt;</u> Очень нервный житель & Телефон: <u>test</u> & Email: <u>info@gkh.ru</u> &	Статус заявки: (С) Заявка активна (О) Бесплатная заявка
Заявка из мессенджера Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 (1 по Тел: test E-Mail: info@dkh.ru Низкий	Принявший диспетчер: Дислетчер  Принявший диспетчер: Дислетчер  Принявший диспетчер: Дислетчер  С Перевести У Выполнить 🛞 Отг	Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 (1 подъезд) № л/с: 0001 чисаться Хакрыть СПеренести дату	Изменить
Статус: новая заявка 08.07.20 14:33	👸 Создать напоминание		
З9 Иванов Иван Иванович Тест4 Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 (1 по Тел: test Е-Mail: info@gkh.ru Средний Статус: направлена исполнителю Дик 13.07.20 17:47 Активные завеки ∧ 51 Иванов Иван Иванович Нет света на кулие Адрес: ул. Гагариская 47, кв. 001 (1 по	С Чат Ведомости С Квитанции С I Изанов Изановичи 15 Новая заявка: Нет света на кухне	Платежи 🕜 Приборы учета 😂 Материалы 07.2020 08.39.55 15.07.2020 08.45.55 🗸 Здравствуйте! Заявку №51 прин	Дислятчар ал специалист Диспетчер
Тел: test E-Mail: info@gkh.ru Средний Статус: принята диспетчером Диспетч 15.07.20 08:39			
50 Иванов Иван Иванович Нет света в квартире Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 (1 по Платная Тел: test E-W-Mail: info@gkh.ru Средний Сложи в в-W-Mail: info@gkh.ru (2010/02.2)	1		
Статус: приняна диклетчером ДИСЛЕМ 15.07.20 08:34 32. Иванов Иван Иванович Нет горячей воды Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 (1 по Тел: test E-Mail: info@gkh.ru Высокий	Здравствуйте! Уточните вашу проблему. 2		> @ Ø 🗉
Новых 6 Активных 17 Ожидающих 1 Всего в базе: 53		1296х776 Данные обновлены с серве	ра 12:19:22 🔮 Вид Маленький 🔷 👻

#### Блок №1

• вкладка «Чат» содержит историю переписки и действий, произведенных с заявкой

Рядом с каждым сообщением в этом окне стоит иконка, которая обозначает, кто написал это сообщение, либо его свойство:



- сообщения, отправленные жителем. ФИО жителя, дата и время отправки сообщения всегда указаны над каждым сообщением.

- сообщения, которые отправляли сотрудники компании ЖКХ. Какой именно сотрудник отправил сообщение, дата и время отправки также всегда указаны над каждым подобным сообщением.



- скрытые сообщения, отправленные каким-либо сотрудником компании ЖКХ.



- скачать файл, который прислали в чате.

Под окном с историей переписки есть **фильтр «Отображать ВСЕ/Только файлы»**. Для ускорения поиска нужной информации, можно убирать из диалога все текстовые сообщения и видеть только файлы, которыми обменивались участники диалога.

	1206-776	Ланица обновлены с се
Введите сообщение		

#### Блок №2

#### • окно для ввода и отправки сообщений по заявке

Помимо отправки текстовых сообщений, этот блок содержит другие инструменты для обмена информацией с жителем:

- отправить сообщение, которые было напечатано в текстовом поле.

- отправить скрытое сообщение, которое не увидит житель. Для обмена служебной информацией по заявке, комментариями между сотрудниками, которые не нужны жителю.



- отправить файл. Открывает диалоговое окно для выбора файла.



отправить шаблонное сообщение, выбираемое из предложенного списка.

## 6.2. Обратный телефонный звонок жителю

В программе «Электронная диспетчерская» помимо приема входящих звонков реализована возможность осуществлять исходящие звонки для общения с жителем, уточнения информации по заявке, для согласования времени визита (если это необходимо).

Исходящие звонки могут осуществляться, если подключена ір-телефония.

Для запуска окна дозвона требуется нажать кнопку «Запустить приложение приема звонков»:

О Заявки	🕔 Отчеты	🏂 Аварийные работы	<b>Пі</b> Руководство	Запустить прило приема звонков
			Torring account E1	Иванов Иван Ива

Откроется окно, в которое требуется ввести номер телефона, на который будет осуществлен звонок.

🦉 Системы управления: Работа со звонками 🗴
Профессиональный вид
Для соединения с клиентом выберите нужную заявку в электронной диспетчерской и нажмите в ней на номер телефона клиента или введите номер телефона вручную и нажмите вызов.
Статус: Линия свободна Номер телефона:
С Позвонить 🖉 Выкл. микрофон 🌈 Завершить

**Внимание!** Звонок может быть осуществлен, только если статус системы работы со звонками стоит «Линия свободна».

Если линия занята или есть ошибки в работе ip-телефонии, то в строке «Статус» это будет указано. И звонок не состоится пока не будет устранена ошибка, либо пока не освободится линия. Для совершения звонка необходимо вписать номер телефона в соответствующее поле и нажать «Позвонить». По кнопке «Завершить» звонок будет окончен.

Также, чтобы не вводить номер телефона, звонок может быть сделан нажатием на номер телефона жителя, прямо в описании заявки:

Дата и время создания: 13.07.20 16:59	Очень нервный житель 🥒	🕓 Заявка активна
Источник заявки: Бухгалтер Г Тип заявки: бухгалтерия	Телефон <mark> +79237219395</mark> 🧷 Email: <u>info@gkh.ru</u> 🧷	🔘 Бесплатная заявка
исполнитель: Евгении Иванов Принявший диспетчер: Евгений Иванов	Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 (1 подъезд) № л/с: 0001	<b>C</b> !

## 7. Как перенести сроки по заявке?

Не всегда заявку удается выполнить сразу. Часто заявка переносится, назначается новый срок, ее нужно контролировать и отследить ее выполнение.

! Напоминаем, что производить какие-либо действия можно только с принятыми заявками – т.е. с заявками из раздела «Активные», либо «В ожидании ответа».

Выберем одну из имеющихся заявок. Там, где у заявки стоит статус «Заявка активна», мы можем перевести ее в статус «Ожидание ответа». Когда клиент не отвечает, потерялся, что-то случилось. Как только клиент ответит, заявка вернется из этого статуса в активные.

Саявеки Отчеты Аварийные работы	ководство	Запустить приложение приема звонков	• Необходимо ответить	на 1 заявку Диспетчер	)
Мон заявки     Создать заявку     Ведите текст для поиска     ведите текст для поиска     вид: Компактный      Адрес: ул. нагариснкая 47, кв. чи (1 подм 14.07.20 13:33	Текущая заявка: <b>51</b> Дата и время создания: 15.07.20 08:39 Источник заявки: Дислетчер Тип заявки: электрик 🖉 Исполнитель: Дислетчер (тел.: 7) Принявший дислетчер: Дислетчер	Иванов Иван Иванович В Очень нерг Телефон: Д Етлай: info@ Адрес: ум. 8 л/с: 0001	<u>се заявки ≥</u> :а та т, предупредить клиента	Статус заявки: (© Заявка активна (© Бесплатная заявка Измении Измении	]
31 Иванов Иван Иванович () Не отвечена Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 (1 поды 13.07.20 10.46	Перевести     Быполнить     Выполнить     Выполнить     Выполнить     Содать наполнинание     Печать	писаться 🗙 Закрыть	📑 Перенести дату вып	олнения	
28 Иванов Иван Иванович () Не откечена Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 (1 поды 08.07.20 14:33	🥶 Чат 🛄 Ведомости 📰 Квитанции 😭	Платежи 💮 Приборы учета	Материалы		
Активные заявки А 61 Кутовой Максим Александрович Адрес: Алтайский край, Город Барнаул, Би 24.07.20 09:22	Иванов Иван Иванович Новая заявка: Нет света на кухне	5.07.2020 08.39:55 15.07.2020 C	8.45.55 🗸	Диспетчер	
59 Кутовой Максим Александрович Адрес: Алтайский край, Город Барнаул, Б. 23.07.20 11:03		Здравству	уйте! Заявку №51 принял сп	ециалист Диспетчер	
56 Кутовой Максим Александрович Адрес: Алтайский край, Город Барнаул, Б. 22.07.20 10:51					
55 Кутовой Максим Александрович Адрес: Алтайский край, Город Барнаул, Ба 20.07.20 12:44					
51 Иванов Иван Иванович Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 (1 поды 15.07.20 08:39			0	Отображать: Все У	
50 Иванов Иван Иванович Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 (1 подът 15.07.20 06:34	Введите сообщение				

Когда выполнить заявку сейчас невозможно, например, нужно заказать деталь, чтобы чтото заменить. Перенести дату выполнения можно по кнопке «Перенести дату выполнения»:

Д Заявки Отчеты Аварийные работы П Ру	ководство	Запустить приложение приема звонков Необходимо отве	тить на 1 заявку Диспетчер
Мон заявки     Создать заявку     Ведите текст для поиска     Вид: Компактный      Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 (1 поды 14.07.20 14:15	Текущая заявка: 56 Дата и время создания: 22.07.20 10:51 Источник заявки: Колесников Е. А. Тип заявки: Услуга доставки пива Исполнитель: Диспетчер (тел.: 7) Принявший диспетчер: Диспетчер	Кутовой Максим Александрович Все заявки > Комментарий по клиенту не задан & Телефон: <u>479881311010</u> & Email: <u>kutovoy.m.a@gmail.com</u> & Адрес: Алтайский край, Город Барнаул, Балтийская NB n/c: 100000000000	Статус заявки: Заввка активна Платная заявка на сумму 1.00 руб. 148, кв. 1
44 Иванов Иван Иванович Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 (1 подът 14.07.20 13:33	🔁 Перевести 🗸 Выполнить 🛞 От	писаться 🛛 🗙 Закрыть 📑 Перенести дату	выполнения
31 Иванов Иван Иванович () Не отлечена Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 (1 поды 13.07.20 10:46	Перенос пл	пановой даты выполнения	×
28 Иванов Иван Иванович () не отлечена Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 (1 подък 08.07.20 14:33	Дата: 29.07.2020 тэ Время 09 3 Комментарий	\$: 20 \$	
Активные заявки А 61 Кутовой Максим Александрович Адрес: Алтайский край, Город Барнаул, Ба 24.07.20 09:22			
59 Кутовой Максим Александрович Адрес: Алтайский край, Город Барнаул, Бт 23.07.20 11:03			Диспетчер
56 Кутовой Максим Александрович Адрес: Алтайский край, Город Барнаул, Ба 22.07.20 10:51			ст Диспетчер Диспетчер
55 Кутовой Максим Александрович Адрес: Алтайский край, Город Барнаул, Бг 20.07.20 12:44	Отложить до начала работ		ажаты: Все 🗸
51 Иванов Иван Иванович Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 (1 подът 15.07.20 08:39		Принять	Q 0 🗉

- Дата и время дата и время переноса работ;
- Комментарий описание причины переноса;
- Отложить до начала работ перемещается из Активных заявок в Отложенные.

Когда настанет дата, на которую отложили исполнение заявки, появится напоминание, что нужно проверить работу по заявке. На время, пока дата выполнения была перенесена она переходит в статус «Отложенные» и не мешает работе с активными заявками.

# 8. Как установить напоминание по заявке?

Можно создать напоминание, которое не переносит плановую дату выполнения. Для этого надо нажать на кнопку «Создать напоминание», в окне назначить дату и время с комментарием, что надо напомнить.

Заявки Отчеты Аварийные р	работы 🌐 Руг	соводство	Запустить приложение приема звонков	• Необходимо от	тветить на 1 заявку	Диспетчер	
Мои заявки     С С     С     Ведите текст для поиска     Вид     Вид	оздать заявку Компактный У	Текущая заявка: 51 Дата и время создания: 15.07.20 08:39 Источник заваки: Дислетчер Тип заявки: электрик (// Исполнитель: Лислетчер (тел.: 7) Принявший дислетчер: Дислетчер	Иванов Иван Иванович Ви Очень нервный житель Спесерон: 79152977667 Етлаіі: info@gkh.ru Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. № л/с: 0001	<u>е заявки ≻</u> 001 (1 подъезд)	Статус заявки:	ктивна ная заявка 🕑 И	~
Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 (1 поды Активные заявки А 61 Кутовой Максим Александрович Алекс: Алтайский Калб Город Баленаил, Бг	08.07.20 14:33	Перевести         У Выполнить         இ и           Создать напоминание         Печать	Отписаться 🗙 Закрыть	📑 Перенести да	ту выполнения		
59 Кутовой Максим Александрович Адрес: Алтайский край, Город Барнаул, Бі 56 Киларай Максин Александрович	23.07.20 11:03	Создание н Дата: 29.07.2020 🛅 Время 12 🛟 : 59 🗘 Комментарий	апоминания	×		Диспетчер	8
зо куговой максим Александрович Адрес: Алтайский край, Город Барнаул, Бі 55 Кутовой Максим Александрович Адрес: Алтайский край, Город Барнаул, Бі	22.07.20 10:51 20.07.20 12:44				ял специалист Дис	петчер	
51 Иванов Иван Иванович Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 (1 поды 50 Иванов Иван Иванович	15.07.20 08:39						
Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 (1 поды 39 Иванов Иван Иванович Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 (1 поды	15.07.20 06:34 13.07.20 17:47	Установить статус 'В ожидании ответа'	инять		<ul> <li>Отображать:</li> </ul>	Bce ✔	
32 Иванов Иван Иванович Новых 19 Активных 23 Ожидающих 1	Всего в базе: 72		1296х776 Данн	ые обновлены с сер	sepa 12:59:13 🌒 Bi	Маленьки	iii v

## 9. Платные заявки

Если заявка относится к внутриквартирным работам, ее можно сделать платной.

Для того чтобы сделать заявку платной, нажмем на выпадающий список «Бесплатная заявка» и выберем пункт «Платная заявка»

С Заявки Отчеты Аварийные работы П Руков	зодство	Запустить приложение приема звонков	• Необходимо отве	тить на 1 заявку	Диспетчер
Мон заявки     Создать заявку     Веедите техст для поиска     Вид: Компактный      Адрес: голталския края, город варлари, ос 250/-201100	Текущая заявка: 23 Дата и время содания: 03.07.20 09:03 Источник заявки: Евгений Иванов Тип заявки: электрик Гипонитель: Диспетчер Принявший диспетчер: Диспетчер	Петров Петр Петрович В многодетная семья / Телефон: <u>1231231</u> / Email: <u>dub.vadim1@gmail.com</u> Адрес: Алтайский край, Горс № Л/с. 10000001	<u>се заявки &gt;</u> € д Барнаул, Балтийская	Статус заявки Статус заявка а Заявка а Статус заявка а Статус заявки Статус заявки Заявка а Статус заявки Заявка а Статус заявки Заявка а Статус заявки Статус завс Статус завсни Статус завсни Статус завсни Статус з	ная заявка
56 Кутовой Максим Александрович Адрес: Алтайский край, Город Барнаул, Ба 22.07.20 10:51	☐ Перевести	Отписаться Х Закрыть	Перенести дату	выполнения	
55 Кутовой Максим Александрович Адрес: Алтайский край, Город Барнаул, Ба 20.07.20 12:44	<ul> <li>Создать напоминание</li> <li>Шакальности</li> <li>Квитанции</li> </ul>	🙆 Платежи 🕜 Приборы учета	Материалы		

Появится окно «Параметры платной услуги» для выставления счета. После добавления услуг из прайс листа, нажимаем кнопку «Принять».

Д Заявки Отчеты Аварийные работы іі	Руководство		Запу прие прие 1	стить приложение ема звонков	Необходимо от	ветить на 1 заявку	Диспетчер	
	Текущая заяв	ика: <b>23</b>	Петров Г	Петр Петрович <u>Во</u>	се заявки >	Статус заявк	и:	
Мои заявки     Создать заявку     Создать заявку     Вна: Компактный	Дата и вре Источник Тип заявки	Параметры платной за	аявки 🗙	а семья 🥖 <u>31231</u> 🥖 adim1@amail.com	,	🕑 Заявка	активна тная заявка	<ul> <li></li> <li></li> </ul>
Адрес: планский край, город рарлаул, ре сэ.07.20 11:05	Исполнит Ус	луга:		iun regnancom	~		на сум	му руб.
56 Кутовой Максим Александрович Адрес: Алтайский край, Город Барнаул, Ба 22.07.20 10:51				айский край, Горо 100001 🗙 Закрыть	д Барнаул, Балтийска Перенести дат	ая 48, кв. 1 (2 под гу выполнения	ъезд) 🗹 И	зменить
55 Кутовой Максим Александрович Адрес: Алтайский край, Город Барнаул, Б≀ 20.07.20 12:44	<b>전</b> Cos							
51 Иванов Иван Иванович Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 (1 подък 15.07.20 08:39	Har n			🕐 Приборы учета	Материалы			
50 Иванов Иван Иванович Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 (1 подът 15.07.20 06:34				03.07.2020 0	9:37:34 🗸		Диспетчер	8
39 Иванов Иван Иванович Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 (1 поды 13.07.20 17:47		Добавить из прайс листа		здравству	уите: заявку №23 при	нял специалист ди	спетчер	
32 Иванов Иван Иванович Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 (1 подът 13.07.20 13:08	cy	/мма:	\$					
23 Петров Петр Петрович Адрес: Алтайский край, Город Барнаул, Би 03.07.20 09:03	_	Принять						
Отслеживаемые заявки л				4				
58 Иванов Иван Иванович	Введите сообщен	ue				<ul> <li>Отображат</li> </ul>	ь: Все 🗸	
Адрес: ул. тагариснкая 47, кв. 001 (1 подъс 22.07.20 13:34							0	

В Системе Администрирования есть раздел «Прайс лист на дополнительные услуги». В данном разделе можно добавить или изменить услуги в прайс листе. Так же добавление услуг в прайс лист можно загрузить из Excel.

💥 ООО УК "Тихая гавань" - Система администрирования сайта УК ЖКХ

СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ		Прайс-лист на дополнительные услуги				
		Добавить Редактировать Удалить Обновить				
Введите пункт меню		Наименование				
<ul> <li>Диспетчерская служба</li> </ul>	^	замена радиатора	4000			
Пользователи			+000			
Подразделения		мойка труб	2000			
Объекты контроля						
Аварийные работы						
Типы материалов						
Заявки						
Журнал звонков						
Типы заявок						
Пулы заявок						
Прайс-лист на дополнительные услуги						
Загрузка прайс-листа из Excel						
Показания за период						

Жителю выставляется счет по услугам. Теперь он может оплатить через мобильное приложение.



Бесконтактная оплата сокращает случаи взаимодействия исполнителя с наличными деньгами. Оплата полностью подконтрольна. Ну и это удобно для собственника – не нужно никуда ходить, счет и оплата проходят мгновенно.

# 10. Как исполнителю отметить, что заявка выполнена

По окончании работ по заявке исполнителю требуется сделать следующее:

- осуществить фотофиксацию результата (прикрепить фото к заявке как вложенный файл);
- поставить заявку на выполнение.

В этом случае житель получит уведомление, что заявка выполнена. Проверит выполнение. И если его все устраивает, закроет заявку. Либо, в противном случае, вернет заявку в работу.

### 10.1. Фотофиксация результата

Прикрепление фотографии с результатом отработки заявки реализована в программе через отправку файла в заявке.

Чтобы прикрепить фотографию необходимо в области написания сообщения нажать на кнопку «Скрепка»:



По нажатию на эту кнопку откроется диалоговое окно для выбора файла.

После выбора и отправки фотографии, в диалоговом окне отобразится фотография и значок Скачать. И будет представлена возможность Открыть по нажатии на саму фотографию, либо Скачать файл себе на компьютер.

💬 Чат	Ведомости	Квитанции	🗂 Платежи	🕜 Приборы учета	Материалы	
	Иванов Иван Иванович Отправлен новый	файл: "IMG_2020062	26.06.2020 07:36 26_103604.jpg"	28		
۵	Иванов Иван Иванович	<u>ل</u>	26.06.2020 07:36:	28		
	Бухгалтер1 Здравствуйте! Зая	вку №5 принял спе	30.06.2020 13:01 циалист Бухгалтер	39		
~	Exercit					01-C0-C1 1C-0-40

### 10.2. Заявка переводится в статус «Выполнена»

После прикрепления фотографии результата заявка ставится на выполнение по кнопке «Выполнить»:

Текущая заявка: <b>37</b> Дата и время создания: 13.07.20 16:59 Источник заявки: Бухгалтер1 Тип заявки: бухгалтерия Исполнитель: Евгений Иванов	Иванов Иван Иванович <u>Все заявки &gt;</u> Очень нервный житель Телефон: <u>+79237219395</u> Еmail: <u>info@gkh.ru</u> Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 (1 подъезд)	Статус заявки: () Заявка активна
Выполнить Волонисти В Квитаниции	№ л/с: 0001 Закрыть Перенести дату выполнения С	Создать напоминание

Перед выполнением требуется подвести итог: указать состав произведенных работ, написать замечания или выявленные нарушения. Затем нажать кнопку «Выполнить». Программа уточнит, действительно ли пользователь хочет выполнить заявку, не было ли это случайное нажатие.

Выполнение заявки	$\times$
Состав работы, замечания, нарушения	
L	
Выполнить	

После положительного ответа:

- заявка пропадет из списка заявок ответственного сотрудника;
- жителю в Мобильном приложении придет уведомление, что его заявка Выполнена и будет предложено оценить качество работ по заявке и закрыть ее.

### 10.3. Житель оценивает и закрывает заявку

В Мобильном приложении и в Личном кабинете Сайта ЖКХ житель может оценить качество работ по заявкам, которые были выполнены.

Для начала ему придет уведомление, как только будет выполнена какая-либо заявка.

И далее по кнопке «Закрыть» появится окно оценки работ по заявке:

Ⅲ MTS RUS 🗢 15:17 95% 🗖
< Назад
№ 4792
Инфо Закрыть
Отправлен новый файл
Закрыть заявку? 🛛 🗙
Помогите нам стать лучше.
Оцените работу службы поддержки:
$\begin{array}{cccccccccccccccccccccccccccccccccccc$
Прокомментируйте вашу оценку
Закрыть заявку
04:26
<ul> <li>Введите сообщение</li> </ul>
События Оплата Показания Заявки Профиль

Можно не только оставить оценки по заявке, но и прокомментировать ее.

После этого выполненная заявка закрывается.

## 11. Как посмотреть все заявки жителя

Если житель приходит на прием в компанию ЖКХ, то по законодательству сотрудник компании ЖКХ должен иметь перед глазами все заявки жителя и возможность предоставить их список по запросу.

Для этого в программе «Электронная диспетчерская» реализован отбор заявок по клиенту.

Сделать это можно двумя способами:

🚺 Заявки 🕔 Отчеты	🐊 Аварийные работы 🔲 Ру
🛕 Мои заявки	📮 Создать заявку
Заявки клиента	ска 💿 Вид: <u>Подробный</u> 🗸
Заявки сотрудника Заявки в пуле	аявки л
🔎 Заявки с номером	рович 🜔 Не отвечена
🔎 Заявки по адресу	цена: 1 ; Барнаул Платная
🔎 Заявки со статусом	itovoy.m. Низкий
Расширенный поиск 54. Иванов Иван Ивановии	20.07.20 12.44

#### - Над списком задач сменить фильтр со своих заявок на «Заявки клиента».

Появится поле для ввода ФИО клиента, либо его адреса.

Как только начнете вводить текст, программа сразу автоматически запустит поиск по строке и предложит подходящие варианты в выпадающем списке.

# - Либо выбрать любую заявку нужного клиента и в ней нажать ссылку «Все заявки >».

В таком случае даже не придется вводить ФИО, либо адрес, так как будет осуществлен поиск заявок текущего клиента:

Текущая заявка: <b>38</b>	Иванов Иван Иванович Все заявки >	Статус заявки:
Дата и время создания: <b>13.07.20 17:39</b> Источник заявки: <b>Бухгалтер1</b> Тип заявки: <b>бухгалтерия</b> 📝	Очень нервный житель 🥖 Телефон: <u>test</u> 🥖 Етаil: info@okb.ru	<ul> <li>Заявка активна</li> <li>Бесплатная заявка</li> </ul>
Исполнитель: Сантехник Сан Саныч Принявший диспетчер: Бухгалтер1	Адрес: ул. Гагариснкая 47, кв. 001 (1 подъезд) № л/с: 0001	🗹 Изменить
Выполнить         Во Отписаться           Печать         Во Отписаться	Закрыть 📴 Перенести дату выполнения 🚺	Создать напоминание
💬 Чат 🚺 Ведомости 📳 Квитанции 🗂	Платежи 🕜 Приборы учета 😂 Материалы	

В результате по клиенту будут выведены все Новые, Активные заявки и заявки В Ожидании ответа.

# 12. Как контролировать работу АДС

Все отчеты в программе сгруппированы в блок «Отчеты».

Отчеты Аварийные работы	ководство	Запустить приложение приема звонков	Необходимо ответить	на 2 заявки	Диспетчер	8
Мои заявки     Создать заявку     Са Создать заявку     Са Создать заявку     Са Создать заявку     Са Создать заявку	Текущая заявка: <b>38</b> Дата и время создания: <b>13.07.20 17:39</b> Источник заявки: Бухгалтер1 Тип заявки: бухгалтерия 🍞	Иванов Иван Иван Иванович В Очень нервный житель 🥖 Телефон: <u>test</u> 🥖 Еглаіі: <u>info@gkb.ru</u> 🧶	<u>се заявки &gt;</u>	Статус заявки: Заявка а Бесплати	ктивна ная заявка	~
Новые заявки л	Принявший диспетчер: Бухгалтер1	Адрес: ул. Гагариснкая 47, ке № л/с: 0001	. 001 (1 подъезд)		И	зменить

Для анализа работы диспетчерской службы предназначен отчет «Анализ поступивших заявок».

Его можно формировать без параметров (по всем заявкам за весь период работы АДС). Отчет формируется по кнопке «Сформировать отчет».

🞧 Заявки 🕙 Отчеты 🎄 Аварийные работы 🛄 Рук	оводство	Запустить приложение приема звонков	Необходимо ответить на 1 заявку	<u>Диспетчер</u>	8	
Анализ поступивших заявок Журнал заявок Статистика звонков Оценка удовлетворенности Мои выполненные заявки за период Отчет о выполнении заявок по исполнителям Отчет по поступившим обращениям в диспетчерскую служб	Анализ поступивших заявок Начало периода 11.12.2019 • 0.00 • × Конец периода 28.07.2020 • 5:53 • × Дом Все Вслючить заявки с низким приоритетом Включить заявки с средним приоритетом Включить заявки с средним приоритетом Включить заявки с критичным приоритетом	Параметры 🔨				
	Режим группировки По районам и домам Тип анализа По неделям Сформировать отчет	*) *				

Либо можно развернуть список Параметров и настроить условия формирования запроса.

#### Параметры отчета очень разнообразны:

Параметры 🔨 ———————————————————————————————————
<b>v</b>
×

- Начало и конец периода временные рамки, за которые программа будет отбирать заявки. Задаются на всплывающем календаре.
- **Дом** выбирается из выпадающего списка домов, либо оставить выбор по умолчанию «BCE»;
- Галочки «Включить заявки с низким/средним/высоким/критическим приоритетом» - позволяют отобрать неважные/средние/важные задачи. И оценить каких было больше, по каким домам поступают наиболее критичные заявки, в какой период был наибольший наплыв критичных заявок и т.п.
- Режим группировки позволяет сделать отчет более читабельным и удобным пользователю, сгруппировать информацию в понятном виде;
- Типа анализа по дням/неделям/месяцам/приоритетам/по сменам. Выбирается из выпадающего списка и позволяет выдать отчет с промежуточными подсчетами за выделенные отрезки времени.

Сам отчет формируется по кнопке «Сформировать отчет».

Отчет формируется в виде таблицы и доступен для экспорта в Excel или распечатать (по соответствующей кнопке)

нализ поступивших заяво	ок				
Сформировать отчет	г	Іараметры 🗸 —		Экспортировать в Ех	cel Печать
Анализ поступивши	их заяво	ок по не	делям		
период: с 11.12.2019 00:00 по 27.07.2020 07:2 <sup>.</sup> Район / Адрес	22.06.20- 28.06.20	29.06.20- 05.07.20	06.07.20- 12.07.20	13.07.20- 19.07.20	20.07.20- 26.07.20
Не указан					
ул. Гагариснкая 47	9	11	7	24	2
Итого по району	9	11	7	24	2
ЭКСПЛУАТАЦИЯ		•		•	
Алтайский край, Город Барнаул, Балтийская 48	0	2	0	0	5
Итого по району	0	2	0	0	5
юг	•	•	•	•	
355047, г.Ставрополь, ул.Октябрьская, № 190	1	0	0	0	0
Итого по району	1	0	0	0	0
Итого	10	13	7	24	7

## 13. Как распечатать журнал учета заявок

Бумажный журнал учета заявок является составляющей частью технической документации по дому. И в случае перехода дома (домов) к другой компании ЖКХ, у первой компании есть 3 дня для передачи этого Журнала.

В программе «Электронная диспетчерская» реализована возможность на этот случай - сформировать и распечатать весь журнал учета заявок.

Для удобства при формировании Журнала учета заявок можно задать несколько параметров, либо свернуть область параметров и по кнопке «Сформировать отчет» получить всю информацию по всем домам за весь период:

Отчеты Аварийные работы	оводство	Запустить приложение приема звонков	Необходимо ответить на 1 заявку	Диспетчер	
Анализ поступивших заявок	Журнал заявок				
Журнал заявок	51 	Параметры 🔨			
Статистика звонков	Начало периода				^
Оценка удовлетворенности					
Мои выполненные заявки за период	27.07.2020 V 7:34 V X				
Отчет о выполнении заявок по исполнителям	Определять период по				
Отчет по поступившим обращениям в диспетчерскую служб					
	Район Все	<b></b>			
	Jose Jose Jose Jose Jose Jose Jose Jose				
	Bce	<b>~</b>			
	Помещение				
	Bce	<b>~</b>			
	Исполнитель				
	Bce	<b>~</b>			
	Состояние выполнения				
	Bce	<b>~</b>			
	Тип				
	Bce				
	Заявки, выполнявшиеся больше чем, дней				
	0 🗘				~
	Сформировать отчет				
					^
< >					~
Озаявки Отчеты Аварийные работы	ководство	Запустить приложение приема звонков	Необходимо ответить на 1 заявку	Диспетче	2
Озаявки Отчеты Аварийные работы Ру Анализ поступивших заявок	<sup>ководство</sup> Журнал заявок	Запустить приложение приема звонков	Необходимо ответить на 1 заявку	Диспетче	•
С Заявки Отчеты 🐊 Аварийные работы 🕕 Ру Анализ поступивших заявок Хурнал заявок	<sup>ководство</sup> Журнал заявок	Запустить приложение приема звонков	Необходимо ответить на 1 заявку	Аиспетче	2
Эзявки         Отчеты         Аварийные работы         Ру           Анализ поступивших заявок         Журнал заявок         Уурнал заявок         Статистика звонков	<sup>ководство</sup> Журнал заявок	Эвлустить приложение прима звонкое Параметры ^	Необходимо ответить на 1 заявку	Диспетче	2
Даявки Отчеты Аварийные работы     Ди Ру Анализ поступивших заявок      Хурнал заявок      Статистика звонков      Онанка удовявтволениюсти	ководство Журнал заявок Все	Эвлустить приложение примажение п Примажение примажение примажени Примажение примажение примаже	Необходимо ответить на 1 заявку	Аиспетче	2
Заявки         Отчеты         Аварийные работы         Ру           Анализ поступивших заявок         Мализ поступивших заявок         Уурнал ваявок         Статистика звонков         Оценка удовлетворенности	ководство Журнал заявок Все Дом	Запустить приложение приможение п Пориможение приможение п Пориможение приможение пр	Необходимо ответить на 1 заявку	Диспетче	2
Заявки         Отчеты         Аварийные работы         Ру           Анализ поступивших заявок         Уурнал заявок         Статистика звонков         Оценка удовлетворенности           Оценка удовлетворенности         Мои выполненные заявки за период         Статистика звонков         Оценка удовлетворенности	ководство Журнал заявок Все Дом Все	<ul> <li>Запустить приложение приложение</li> <li>Параметры </li> <li>Гараметры </li> </ul>	Необходимо ответить на 1 заявку	Аиспетче	2
Заявки         Отчеты         Аварийные работы         Ру           Анализ поступивших заявок         Статистика звонков         Статистика звонков         Оценка удовлетворенности           Оценка удовлетворенности         Мои выполненные заявки за период         Отчет о выполнении заявок по исполнителям	ководство Журнал заявок Все Дом Все Помещение Бсе	Запустить приложение     прима звонкое      Параметры	Необходимо ответить на 1 заявку	Аиспетче	2
<ul> <li>№ Заявки Отчеты № Акарийные работы № Ру</li> <li>Анализ поступивших заявок</li> <li>Хурнал заявок</li> <li>Хурнал заявок</li> <li>Статистика звонков</li> <li>Оценка удовлетворенности</li> <li>Мои выполненные заявки за период</li> <li>Отчет о выполнении заявок по исполнителям</li> <li>Отчет по поступившим обращениям в диспетчерскую служи</li> </ul>	ководство Журнал заявок Все Дом Все Помещение Все Иссеение	<ul> <li>Запустить приложение приложение</li> <li>Параметры </li> <li>Гараметры </li> <li>У</li> <li>У</li> <li>У</li> </ul>	Необходимо ответить на 1 заявку	Аиспетче	2
<ul> <li>№ Заявки Отчеты № Аварийные работы № Ру</li> <li>Анализ поступивших заявок</li> <li>Хурнал заявок</li> <li>Хурнал заявок</li> <li>Статистика звонков</li> <li>Оценка удовлетворенности</li> <li>Мои выполненные заявки за период</li> <li>Отчет о выполнении заявок по исполнителям</li> <li>Отчет по поступившим обращениям в диспетчерскую служи</li> </ul>	ководство Журнал заявок Все Дом Все Помещение Все Исполнитель Бсе	Запустить приложнике     прима заонсов      Параметры	Необходимо ответить на 1 зажену	Аиспетче	2
<ul> <li>№ Заявки Отчеты № Аварийные работы № Ру</li> <li>Анализ поступивших заявок</li> <li>Хурнал заявок</li> <li>Хурнал заявок</li> <li>Статистика звонков</li> <li>Оценка удовлетворенности</li> <li>Мои выполненные заявки за период</li> <li>Отчет о выполнении заявок по исполнителям</li> <li>Отчет по поступившим обращениям в диспетчерскую служи</li> </ul>	ководство Журнал заявок Все Дом Все Помещение Все Исполнитель Все Состояние выполнения	<ul> <li>Запустить приложение приложение</li> <li>Параметры </li> <li></li> <li><td>Необходимо ответить на 1 зажену</td><td>Анспетие</td><td>2</td></li></ul>	Необходимо ответить на 1 зажену	Анспетие	2
<ul> <li>№ Заявки</li> <li>№ Отчеты</li> <li>№ Аварийные работы</li> <li>№ Ру</li> </ul> Анализ поступивших заявок Хурнал заявок Хурнал заявок Статистика звонков Оценка удовлетворенности Мои выполненные заявки за период Отчет о выполнении заявок по исполнителям Отчет по поступившим обращениям в диспетчерскую служи	ководство Журнал заявок Все Дом Все Помещение Все Исполнитель Все Состояние выполнения Бсе	<ul> <li>Запустить приложнике</li> <li>прима заонсов</li> <li>Параметры </li> <li></li> <li>&lt;</li></ul>	Необходимо ответить на 1 заявку	Анспетие	2
Эзявки       Очеты       Элерийные работы       Ру         Анализ поступивших заявок         Журнал заявок         Хурнал заявок         Статистика звонков         Оценка удовлетворенности         Мои выполненные заявки за период         Отчет о выполнении заявок по исполнителям         Отчет по поступившим обращениям в диспетчерскую служи	ководство Журнал заявок Все Дом Все Помещение Все Исполнитель Все Состояние выполнения Все Тип	Запустить приложение     приложение     приложение     параметры      ·	Необходимо ответить на 1 закеку	Анспетие	2
<ul> <li>№ Заявки</li> <li>№ Отчеты</li> <li>№ Аварийные работы</li> <li>№ Ру</li> </ul> Анализ поступивших заявок Хурнал заявок Статистика звонков Оценка удовлетворенности Мои выполненные заявки за период Отчет о выполнении заявок по исполнителям Отчет по поступившим обращениям в диспетчерскую служи	ководство Журнал заявок Все Дом Все Помещение Все Исполнитель Все Состояние выполнения Все Тип Все	<ul> <li>Запустить приложение приложение</li> <li>Параметры ^</li> <li>``</li> <li>``</li></ul>	Необходимо ответить на 1 заявку	Диспетие	2
<ul> <li>№ Заявки</li> <li>№ Отчеты</li> <li>№ Аварийные работы</li> <li>№ Ру</li> </ul> Анализ поступивших заявок Хурнал заявок Статистика звонков Оценка удовлетворенности Мои выполненные заявки за период Отчет о выполнении заявок по исполнителям Отчет по поступившим обращениям в диспетчерскую служи	ководство Журнал заявок Все Дом Все Помещение Все Исполнитель Все Состояние выполнения Все Тип Все Тип Все Заявки, выполнявшиеся больше чем, дней	<ul> <li>Запустить приложение приложение</li> <li>Параметры ^</li> <li>``</li> <li>``</li></ul>	Необходимо ответить на 1 заявку	Анспетие	2
<ul> <li>№ Заявки</li> <li>№ Отчеты</li> <li>№ Аварийные работы</li> <li>№ Ру</li> </ul> Анализ поступивших заявок Хурнал заявок Статистика звонков Оценка удовлетворенности Мои выполненные заявки за период Отчет о выполнении заявок по исполнителям Отчет по поступившим обращениям в диспетчерскую служи	КОВОДСТВО Журнал заявок Все Дом Все Помещение Все Исполнитель Все Состояние выполнения Все Тип Все Заявки, выполнявшиеся больше чем, дней 0 \$	Запустить приложние     приложние     приложние     параметры	Необходимо ответить на 1 заявку	Ancherse	2
<ul> <li>№ Заявки</li> <li>№ Отчеты</li> <li>№ Аварийные работы</li> <li>№ Ру</li> </ul> Анализ поступивших заявок Хурнал заявок Статистика звонков Оценка удовлетворенности Мои выполненные заявки за период Отчет о выполнении заявок по исполнителям Отчет по поступившим обращениям в диспетчерскую служи	КОВОДСТВО Журнал заявок Все Дом Все Помещение Все Исполнитель Все Состояние выполнения Все Тип Все Заявки, выполнявшиеся больше чем, дней 0 ©	Запустить приложние     приложние     приложние     параметры	Необходимо ответить на 1 заявку	Ancherse	2
<ul> <li>№ Заяки</li> <li>№ Отчеты</li> <li>№ Акарийные работы</li> <li>№ Ру</li> </ul> Анализ поступивших заявок Хатистика звонков Оценка удовлетворенности Мои выполненные заявки за период Отчет о выполнении заявок по исполнителям Отчет по поступившим обращениям в диспетчерскую служи	КОВОДСТВО Журнал заявок Все Дом Все Помещение Все Исполнитель Все Состояние выполнения Все Состояние выполнения Все Тип Все Заявки, выполнявшиеся больше чем, дней Выводить оценку	Запустить приложние     приложние     приложние     приложние     параметры ^     •	Необходимо ответить на 1 заявку		2
<ul> <li>№ Заяки</li> <li>№ Отчеты</li> <li>№ Акарийные работы</li> <li>№ Ру</li> </ul> Анализ поступивших заявок Татистика звонков Оценка удовлетворенности Мои выполненные заявки за период Отчет о выполнении заявок по исполнителям Отчет по поступившим обращениям в диспетчерскую служи	КОВОДСТВО Журнал заявок Все Дом Все Помещение Все Исполнитель Все Состояние выполнения Все Состояние выполнения Все Тип Все Заявки, выполнявшиеся больше чем, дней Выводить оценку Выводить источник поступления	Запустить приложние     приложние     приложние     параметры ^     •	Необходимо ответить на 1 заявку		2
<ul> <li>№ Заяки</li> <li>№ Отчеты</li> <li>№ Акарийные работы</li> <li>№ Ру</li> </ul> Анализ поступивших заявок Татистика звонков Оценка удовлетворенности Мои выполненные заявки за период Отчет о выполнении заявок по исполнителям Отчет по поступившим обращениям в диспетчерскую служи	КОВОДСТВО Журнал заявок Все Дом Все Помещение Все Исполнитель Все Исполнитель Все Состояние выполнения Все Состояние выполнения Состояние выполнение состояние выполнение состояние выполнение состояние выполнение состояние выполнение состояние состояние выполнение состояние состоя	Запустить приложние     приложние     приложние     параметры ^     •	Необходимо ответить на 1 заявку		2
<ul> <li>№ Завки</li> <li>№ Отчеты</li> <li>№ Аварийные работы</li> <li>№ Ри</li> </ul> Анализ поступивших заявок Татистика звонков Оценка удовлетворенности Мои выполненные заявки за период Отчет о выполненные заявки за период Отчет о выполнении заявок по исполнителям Отчет по поступившим обращениям в диспетчерскую служи	КОВОДСТВО Журнал заявок Все Дом Все Помещение Бсе Исполнитель Все Состояние выполнения Все Состояние выполнения Все Заявки, выполнявшиеся больше чем, дней © © Выводить оценку Выводить источник поступления © выводить примечание © выводить примечание © выводить примечание	Запустить приложние     приложние     приложние     параметры ^     •	Необходимо ответить на 1 заявку		2
<ul> <li>№ Завки</li> <li>№ Отчеты</li> <li>№ Аварийные работы</li> <li>№ Ри</li> <li>Анализ поступивших заявок</li> <li>Статистика звонков</li> <li>Оценка удовлетворенности</li> <li>Мои выполненные заявки за период</li> <li>Отчет о выполнении заявок по исполнителям</li> <li>Отчет по поступившим обращениям в диспетчерскую служи</li> </ul>	КОВОДСТВО Журнал заявок Все Дом Все Помещение Бсе Исполнитель Все Состояние выполнения Все Состояние выполнения Все Заявки, выполнявшиеся больше чем, дней © © Выводить оценку Выводить источник поступления © © Выводить примечание © Выводить примечание © Выводить примечание © Выводить примечание	<ul> <li>Запустить приложние приложние</li> <li>Параметры ^</li> <li>``</li> <li>``</li></ul>	Необходимо ответить на 1 заявку		
<ul> <li>№ Завки</li> <li>№ Отчеты</li> <li>№ Аварийные работы</li> <li>№ Ри</li> <li>Анализ поступивших заявок</li> <li>Статистика звонков</li> <li>Оценка удовлетворенности</li> <li>Мои выполненные заявки за период</li> <li>Отчет о выполнении заявок по исполнителям</li> <li>Отчет по поступившим обращениям в диспетчерскую служи</li> </ul>	КОВОДСТВО Журнал заявок Все Дом Все Помещение Бсе Исполнитель Все Состояние выполнения Все Состояние выполнения Все Заявки, выполнявшиеся больше чем, дней 0 0 Выводить оценку Выводить оценку Выводить источник поступления У Выводить примечание У Выводить примечание У Выводить примечание У Выводить время выполнения С читать закрытые заявки выполненными	<ul> <li>Запустить приложние приложние</li> <li>Параметры ^</li> <li>``</li> <li>``</li></ul>	Heodoroginuo ottetritti Ha 1 заявку		
<ul> <li>№ Завехи</li> <li>№ Отчеты</li> <li>№ Аварийные работы</li> <li>№ Ри</li> <li>Анализ поступивших заявок</li> <li>Статистика звонков</li> <li>Оценка удовлетворенности</li> <li>Мои выполненные заявки за период</li> <li>Отчет о выполнении заявок по исполнителям</li> <li>Отчет по поступившим обращениям в диспетчерскую служи</li> </ul>	КОВОДСТВО Журнал заявок Все Дом Все Помещение Бсе Исполнитель Все Состояние выполнения Все Состояние выполнения Все Состояние выполнения Все Заявки, выполнявшиеся больше чем, дней Ф Выводить оценку Выводить оценку Выводить примечание У Выводить примечание У Выводить примечание У Выводить примечание У Выводить примечание	<ul> <li>Запустить приложние приножние</li> <li>Параметры ^</li> <li>``</li> <li>``</li></ul>	Необходимо ответить на 1 заявку		

- Начало и конец периода временные рамки, за которые программа будет отбирать заявки. Задаются на всплывающем календаре.
- Определять период по дате поступления заявки/времени начала выполнения.
- **Дом** конкретный дом выбирается из выпадающего списка. Либо можно оставить параметр «Все» и сформировать журнал по всем домам, находящимся в управлении.
- Помещение конкретное помещение выбирается из выпадающего списка. Либо можно оставить параметр «Все» и сформировать журнал по всем помещениям, находящимся в выбранном доме.

- Исполнитель сотрудник, работающий в АДС, выбирается из выпадающего списка. Либо можно оставить параметр «Все» и сформировать журнал по заявкам всех сотрудников.
- Состояние выполнения все/выполненные/невыполненные заявки.
- Фильтр по длительности выполнения заявок отбирать только те, которые выполнялись дольше, чем указанное количество дней.
- Выводить оценку нужно ли показывать информацию о оценке, на которую собственник оценил выполнение заявки.
- Выводить источник поступления отображается источник откуда поступила заявка.
- Выводить примечание отображается примечание в отчете.
- Выводить время выполнения отображать время выполнения заявки.
- Считать закрытые заявки выполненными заявки со статусом «Закрытые» в графе «Выполнена» выводится «Да»

Формируется по кнопке «Сформировать отчет».

Журнал	заяв	ок						
Сформирова	ть отчет			—— Парам	етры 🗸 —	Экспорт	гировать в Excel	Іечать
Журн	ал а работь	<b>Заявок</b> а: с 01.01.2019 00	:00 по 27.07.202	0 10:09				^
Дата поступления заявки	Номер	Адрес	ФИО	Телефон	Источник	Тип заявки	Вид работ	
1	2	3	4	5	6	7	8	
25.06.2020 14:09	1	ул. Гагариснкая 47, 001	Иванов Иван Иванович	79152977667	Колесников Е. А.	бухгалтерия	ррр	
25.06.2020 14:18	2	ул. Гагариснкая 47, 001	Иванов Иван Иванович	79152977667	Колесников Е. А.	бухгалтерия	лл	

Полученные результаты можно сохранить по кнопке Экспортировать в Excel или распечатать по кнопке Печать.

# 14. Как посмотреть статистику звонков

Для контроля и анализа информации о входящих и исходящих звонках в программе «Электронная диспетчерская» реализована возможность сформировать Статистику звонков.

При формировании отчета нужно задать период, указать конкретный дом либо указать «все», по которым нужна статистика.

🖸 Заявки 🕓 Отчеты 🎄 Аварий	йные работы 👔 Руководство	Запустить приложение приема звонков	Необходимо ответить на 1 заявку	диспетчер	
Анализ поступивших заявок Журнал заявок	Статистика звонков	Параметры 🔿 —			
Статистика звонков	Начало периода 01.01.2019 💌 0:00 🗢 🗙				
Оценка удовлетворенности Мои выполненные заявки за период	Конец периода 27.07.2020 💌 10:12 📚 🗙				
Отчет о выполнении заявок по исполн Отчет по поступившим обращениям в	нителям Дом Все Все Сформировать отчет	•			

#### Формируется по кнопке «Сформировать отчет».

Статисти	ка звон	ков				
				—— Параметры 🗸	 	
Сформирова	ть отчет				Экспортировать в Excel	Печать
Стати	истика	звонк	ОВ			^
период: с 01.	01.2019 по 27.	07.2020				
Дата и время	а Телефон	Номер заявки	Тип звонка	Продолжительность		
ул. Гагарисн	кая 47					
02.07.2020	78007756282	18	Входящий	00:38		
Итого:			1 шт.	00:38		
Итого:			1 шт.	00:38		

В появившемся отчете выводится список звонков с указанием даты, номера, с которого он был совершен, к какой заявке относится этот звонок, типом и продолжительностью.

В итоговой строке считается общее количество звонков и общая их продолжительность.

Полученные результаты можно сохранить по кнопке Экспортировать в Excel или распечатать по кнопке Печать.

# 15. Как оценить качество услуг (оценка удовлетворенности)

При закрытии заявок житель может оценить качество работ по заявкам, которые были выполнены. Для этого он ставит оценку и может написать комментарий.

Для удобства анализа качества оказываемых услуг в программе реализован отчет удовлетворенности жителей.

О Заявки (Отчеты) Аварийные работы	соводство	Запустить приложение приема звонков	Необходимо ответить на 1 заявку	Диспетчер	8
Анализ поступивших заявок	Оценка удовлетворенности				
Журнал заявок		Параметры 🔨			_
Статистика звонков Оценка удовлетворенности Мои выполненные заявки за период Отчет о выполнении заявок по исполнителям Отчет по поступившим обращениям в диспетчерскую служб	Начало периода 01.01.2019 У 0.00 ФУХ Конец периода 27.07.2020 У 10.22 ФУХ Дом Все Тип Все Район Все	▼ ▼ ▼			
	Сформировать отчет				~

В параметрах отчета указывается:

- Интервал, за который требуется оценить качество услуг Начало периода и Конец периода;
- **Дом** конкретный дом выбирается из выпадающего списка. Либо можно оставить параметр «Все» и сформировать журнал по всем домам, находящимся в управлении;
- Тип можно указать название подразделения, по которому формируется отчет. Либо можно оставить параметр «Все» и сформировать журнал по всем домам, находящимся в управлении;
- Район выбирается из выпадающего списка районов, либо оставить выбор по умолчанию «BCE».

Сам отчет формируется по кнопке «**Сформировать отчет».** Отчет формируется в виде таблицы и доступен для экспорта в Excel (по соответствующей кнопке). Так же доступна возможность распечатать отчет по кнопке Печать.

	pe	ен	IH	100	ти	——— Параметры 🗸 —	
Сформировать отчет							Экспортировать в Excel Печать
Оценка удовл	<b>1</b> ( )20		E	30	рен	НОСТИ	^
гдрес I		2 3		4 5	Всего	оценка	
Итого: (	) (	0 0		0 0	0	0,0	
От общего количества, %:							

В сформированном отчете по столбцам отображается интервал оценок жителей, по строкам выводятся отобранные дома и считается средняя удовлетворенность работами по заявкам по каждому дому.

В итоговой строке указывается количество заявок по каждой из оценок и общая удовлетворенность работой Диспетчерской службы.

## 16. Статистика работы сотрудника

Для контроля и анализа работы сотрудников в программе «Электронная диспетчерская» реализован отчет «Отчет о выполнении заявок по исполнителям».

О Заявки  Отчеты Аварийные работы  Р	уководство	Запустить приложение приема звонков	Необходимо ответить на 1 заявку	Аиспетчер
Анализ поступивших заявок Журнал заявок Статистика звонков Оценка удовлетворенности Мои выполненные заявки за период Отчет о выполнении заявск по исполнителям	Отчет о выполнении заявок Начало периода 01.01.2019 • 0.00 • × × Конец периода 29.07.2020 • 9.23 • × Сформировать отчет	С ПО ИСПОЛНИТЕЛЯ	М	
Отчет по поступившим обращениям в диспетчерскую служ	cc			^

При формировании отчета нужно задать период и нажать кнопку «Сформировать отчет».

🞧 Заявки 🕓 Отчеты 🎄 Аварийные рабо	оты 🛄 Руко	водство				Запус прие	тить приложе ма звонков	ние	🕽 Необходи	мо ответить на 1	заявку	испетчер	
Анализ поступивших заявок	Отчет о в	выполн	ении зая	явок по	исполн	нителя	м						
Журнал заявок						Парамет	ры 🗸 —						
Статистика звонков	Chanungan								Г	- Avenanzun	ann a Fucal	Пенат	
Оценка удовлетворенности	Сформировать	UINEI							L	экспортира	DBATE B EXCEL	Печать	
Мои выполненные заявки за период	Отчет о в	ыполне	нии заяво	к по испо	олнител	ям за п	ериод	c 01.01.	2019 по	29.07.20	20		^
Отчет о выполнении заявок по исполнителя	Бухгалтерия												
Отчет по поступившим обращениям в диспе		-			Bi	ыполнено	заявок					He	
	ФИО	Поступило заявок	бухгалтерия	паспортный стол	сантехник	электрик	другие вопросы	домофон	Услуга доставки пива	Всего выполнено	Отложенс	выполнено заявок	ч
	Бухгалтер1	17	13	0	0	0	1	0	0	14	0	3	
	Евгений Иванов	5	3	0	0	0	1	0	0	4	0	1	
	Сантехник Сан Саныч	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
	Невыполнени	ные заявки											_
	Исполнитель	Заявка	Видз	аявки					Описание	заявки			
	Бухгалтер1	<u>№46 от</u> <u>14.07.2020</u>	бухгалтерия		тест								
	Бухгалтер1	<u>№58 от</u> 22.07.2020	бухгалтерия		оалалал								
	Бухгалтер1	<u>№19 от</u> 02.07.2020	бухгалтерия		Ошибка нач	числения							-
	Евгений Иванов	<u>№37 от</u> 13.07.2020	бухгалтерия		нет квитанц	ия за июнь							-
	Сантехник Сан Саныч	<u>№38 от</u> 13.07.2020	бухгалтерия		Тест3								-
	Справочная												~
<	<	1			-							>	

В отчете видна вся информация о количестве выполненных заявок сотрудников, сколько отложено и сколько не выполнено. Тут же приводится список невыполненных заявок, можно перейти в конкретную заявку и посмотреть, в чем причина.

При необходимости отчет можно сохранить в Excel или распечатать.

# 17. Отчет Мои выполненные заявки за период

Отчет «Мои выполненные заявки за период» позволяют сделать отчет по работе текущего сотрудника.

Отчеты Аварийные раб	іоты 🕕 Руководство	Запустить приложение приема звонков	Необходимо ответить на 1 заявку	Диспетчер	8
Анализ поступивших заявок Журнал заявок	Мои выполненные заявки за период				
Статистика звонков Оценка удовлетворенности	Начало периода 01.01.2019 у 0:00 🗇 Х Конец периода	Параметры 🧥 ————			^
Мои выполненные заявки за период Отчет о выполнении заявок по исполнителян Отчет по поступившим обращениям в диспе	30.07.2020 ▼ 5:16 ◆ Х Определять период по (Дате поступления заявки ~				
	Рамон (Все				
	Помещение (Все				
	(Диспетчер (disp)				
	Тип Все  Заявки, выполнявшиеся больше чем, дней				
	0 🗘				~
<>					0

О Заявки Отчеты Аварийные раб	оты 👔 Руководство	Запустить приложение приема звонков	Необходимо ответить на 1 заявку	Диспетчер	٨	)
Анализ поступивших заявок Журнал заявок	Мои выполненные заявки за период	Параметры 🔨 ————				
Статистика звонков	Ree					^
Оценка удовлетворенности	Дом					
Мои выполненные заявки за период	Bce					
Отчет о выполнении заявок по исполнителя	Помещение					
Отчет по поступившим обращениям в диспе	Bce					
	Исполнитель					
	Диспетчер (disp)					
	Состояние выполнения					
	Выполненные					
	Тип					
	Bce 💌					
	Заявки, выполнявшиеся больше чем, дней					
	0 🗘					
	Выводить оценку					
	Выводить источник поступления					
	Выводить примечание					
	Выводить время выполнения					
	Считать закоытые заявки выполненными					
						~
						~
< >						~

В параметрах отчета указывается:

- Начало и конец периода временные рамки, за которые программа будет отбирать заявки. Задаются на всплывающем календаре.
- Определять период по дате поступления заявки/времени начала выполнения.
- Дом конкретный дом выбирается из выпадающего списка. Либо можно оставить параметр «Все» и сформировать журнал по всем домам, находящимся в управлении.
- Помещение конкретное помещение выбирается из выпадающего списка. Либо можно оставить параметр «Все» и сформировать журнал по всем помещениям, находящимся в выбранном доме.
- Исполнитель сотрудник, работающий в АДС, выбирается из выпадающего списка. По умолчанию выбирается сотрудник, работающий в системе. Либо можно оставить параметр «Все» и сформировать журнал по заявкам всех сотрудников.
- Состояние выполнения все/выполненные/невыполненные заявки. По умолчанию Выполненные.
- Фильтр по длительности выполнения заявок отбирать только те, которые выполнялись дольше, чем указанное количество дней.
- Выводить оценку нужно ли показывать информацию о оценке, на которую собственник оценил выполнение заявки.
- Выводить источник поступления отображается источник откуда поступила заявка.
- Выводить примечание отображается примечание в отчете.
- Выводить время выполнения отображать время выполнения заявки.
- Считать закрытые заявки выполненными заявки со статусом «Закрытые» в графе «Выполнена» выводится «Да»

Формируется по кнопке «Сформировать отчет».

Д Заявки	оты 🏥 Руковод	ство			Запустить приложе приема звонков	ние	Необходимо ответить на 1 заявку	<u>Диспетчер</u>	
Анализ поступивших заявок	Мои выпо	лненные за	явки за	период					
Журнал заявок					– Параметры 🗸 —				
Статистика звонков	Сформировать от	LIET					Экспортировать в Ех	cel C	levath
Оценка удовлетворенности	сформировать от						- Skellopinipobalib b Ex		
Мои выполненные заявки за период	Журнал	т заявок							^
Отчет о выполнении заявок по исполнителя	дата поступления	заявки: с 01.01.201	9 00:00 по 30.0	7.2020 05:16					
Отчет по поступившим обращениям в диспе	исполнитель: Дис	петчер							
	Только выполнени	ные заявки	040	Tonotou	Morouwer	Тир соорун	Bug pafor	Brown	Brown
	поступления заявки	мер Адрес	0	телефон	источник	тип заявки	Бид работ	ремя начала работ	оконча работ
	1 2	2 3	4	5	6	7	8	9	10
	25.06.2020 <u>1</u> 14:09	ул. Гагариснкая 47, 001	Иванов Иван Иванович	79152977667	Колесников Е. А.	бухгалтерия	ррр	26.06.2020 07:21	10.07.2 12:47
	26.06.2020 <u>4</u> 07:20	355047, г.Ставрополь, ул.Октябрьская, № 190, 2	Макарова Ирина Макаровна	892371733723	Бухгалтер	электрик	ничего не работает	02.07.2020 06:41	
	29.06.2020 <u>12</u> 18:00	ул. Гагариснкая 47, 001	Иванов Иван Иванович	79152977667	Колесников Е. А.	Услуга доставки пива	Test From chatbot	02.07.2020 06:43	
	29.06.2020 <u>14</u> 18:26	ул. Гагариснкая 47, 001	Иванов Иван Иванович	79152977667	Колесников Е. А.	Услуга доставки пива	Test from telegram	02.07.2020 06:43	
	30.06.2020 <u>15</u> 06:59	ул. Гагариснкая 47, 001	Иванов Иван Иванович	79152977667	Иванов Иван Иванович	другие вопросы	Тестовая заявка	06.07.2020 12:20	10.07.2 12:47
	02.07.2020 <u>20</u> 15:57	ул. Гагариснкая 47, 001	Иванов Иван Иванович	79152977667	424599406	Услуга доставки	Test	10.07.2020 12:42	~
< >	<								>

# 18. Отчет по поступившим обращениям в диспетчерскую службу

Отчет по поступившим обращения в диспетчерскую службу позволяет проанализировать частоту обращений жителей по разным вопросам в заданном периоде.

Отчеты Заявки (Отчеты) Аварийные раб	іоты 🔲 Руководство	Запустить приложение приема звонков	Необходимо ответить на 1 заявку	<u>Диспетчер</u>	٨
Анализ поступивших заявок	Отчет по поступившим обращениям в	в диспетчерскук	о службу		
Журнал заявок		Параметры 🔨 ————			
Статистика звонков	Начало периода				
Оценка удовлетворенности	11.12.2019 • 0:00 • X Конец периода				
Мои выполненные заявки за период	30.07.2020 V 5:26 V X				
Отчет о выполнении заявок по исполнителям	Включить заявки с низким приоритетом				
Отчет по поступившим обращениям в диспе	Включить заявки со средним приоритетом				
	Включить заявки с высоким приоритетом				
	Включить заявки с критичным приоритетом				
	Сформировать отчет				
					~
<					$\sim$

Отчет можно сформировать по следующим параметрам:

• Начало и конец периода – временные рамки, за которые программа будет отбирать заявки. Задаются на всплывающем календаре.

• Галочки «Включить заявки с низким/средним/высоким/критическим приоритетом» - позволяют отобрать неважные/средние/важные задачи. И оценить каких было больше, по каким домам поступают наиболее критичные заявки, в какой период был наибольший наплыв критичных заявок и т.п.

О Заявки Отчеты Аварийные рабо	оты 🚺 Руковода	тво						() 	апустить при. риема звонко	ложение ре		Heof:	ходимо (	ответить	на 1 заявку	A	испетче	e 🚷	)
Анализ поступивших заявок	Отчет по п	оступи	зшим	оби	оаш	ения	ив	дис	петче	рск	νю	служ	бу						
Журнал заявок								Пара	метры 🗸		<i></i>		- )						
Статистика звонков														2		<b>5</b>			-
Оценка удовлетворенности	Сформировать отч	er												экспор	отировать в	Excel		Печать	2
Мои выполненные заявки за период			Отч	ет по	пос	тупающ	имо	брац	ениям в	здис	петч	ерскую	служ	бу "(	ооо ук	"Тиха	ая гае	ань""	^
Отчет о выполнении заявок по исполнителя						-			период: о	: 11.12	.2019	по 30.07.2	2020	-					
Отчет по поступившим обращениям в диспе		Категория	22.06.2	0-28.0	6.20	29.06.2	0-05.0	7.20	06.07.2	0-12.0	7.20	13.07.2	0-19.0	7.20	20.07.2	0-26.0	1.20	27.07.2	
	Район, ЖК	обращений	принято	вып.	не вып.	принято	вып.	не вып.	принято	вып.	не вып.	принято	вып.	не вып.	принято	вып.	не вып.	принято	
		бухгалтерия	7	7	0	1	0	1	1	1	0	15	11	4	1	0	1	1	
		домофон	1	1	0							1	1	0					
		другие вопросы				1	1	0				1	1	0					
	Не указан	паспортный стол										1	1	0					
		сантехник				1	0	1				1	0	1					
		Услуга доставки пива	1	1	0	7	7	0	6	5	1	3	0	3				5	
		электрик			-	1	1	0		-		2	0	2	1	0	1	1	
	Всего заявок по	ЖК "Не ука:	ан": пост	упило	: 60 /	выполне	io: 38	/ не в	ыполнено	o: 22							_		
		Vararanua	22.06.2	0-28.0	6.20	29.06.2	0-05.0	7.20	06.07.2	0-12.0	7.20	13.07.2	0-19.0	7.20	20.07.2	0-26.0	7.20	27.07.2	
	Район, ЖК	обращений	принято	вып.	не вып.	принято	вып.	не вып.	принято	вып.	не вып.	принято	вып.	не вып.	принято	вып.	не вып.	принято	
		бухгалтерия																1	
		другие вопросы				1	1	0											J
	эксплуатация	Услуга															i I	>	

При необходимости отчет можно сохранить в Excel или распечатать.

# 19. Оперативный мониторинг заявок

Помимо программы «Электронная диспетчерская» существует портал для руководителя, где он может вести оперативный мониторинг за работой диспетчерской. В режиме реального времени руководителю доступен любой отчет, срез по работе с обращениями.

скрыть Отчет по должникам Отчет по поступившим обращениям в	Отчет	по п	ост	упі	IBL	иим	об	ipa	щен	ния	M I	вди	1СПе	етч	lep	ску	Ю(	слу)	жбу	1	Печата	
дислетчерскую службу		•																		_		
	-	Категория	02.03	20-08.0	3.20	09.03	20-15.03	3.20	16.03	20-22.03	3.20	06.04	20-12.04.	20	13.04	20-19.04	20	20.04	20-26.04	.20	04.05.	20-10.0
	Район, ЖК	обращений	принято	вып.	не вып.	принято	вып.	не вып.	принято	вып.	не вып.	принято	BMR.	не вып.	принято	вып.	не вып.	принято	вып.	не вып.	принято	вып.
		Аварийная заявка	4	4		2	2	0	2	1	1	1	1	0	1	1	0	2	2	0	1	1
		бухгалтерия	5	5	6 0	27	25	2	26	22	4	46	45	1	106	61	45	90	65	25	29	29
		Вывоз мусора	1	1	0	4	3	1	1	1	0	-					_			_	2	2
	Алексеевская	другие вопросы	9	8	1	25	24	1	27	27	0	27	27	0	65	49	16	54	42	12	40	37
	роща	Лифты	2	1	1 1	2	2	0	2	2	0					-		1	1	0	3	3
		паспортный стол		1														1	1	0	2	2
		Придомовая территория				1	1	0	1	1	0	3	3	0	3	2	1	6	6	0	4	4
		сантехник	14	14	0	24	24	0	31	31	0	49	49	0	47	45	2	31	29	2	25	25
	-	злектрик	10	10	0 0	9	. 9	0	18	18	0	12	12	0	23	20	3	11	11	0	22	22
	Всего заявок п	ю ЖК "Алексі	оз оз	оща": п	оступил	10: 262971	20 15 01	230 2 20	16 03	олнено	1 20	06.04	20 12 04	20	13.04	20 19 04	20	20.04	20.26.04	20	04.05	20.10.0
	Район, ЖК	Категория обращений	принято	вып.	не вып.	принято	вып.	не вып.	принято	вып.	не вып.	принято	вып,	не вып.	принято	вып.	не вып.	принято	вып.	не вып.	принято	вып.
		Аварийная заявка	10	10	0	8	8	0	6	6	0	6	6	0	6	6	0	3	3	0	3	2
		бухгалтерия	28	26	2	26	26	0	32	31	1	87	86	1	57	57	0	48	47	1	53	53
		Вывоз мусора	1	1	0	1	1	0	1	1	0	5	5	0	3	3	0	4	4	0	3	3
			-	-	-				-	- 1		-		-		-	-				-	