

Программный продукт "Системы управления: Электронная диспетчерская"

Руководство пользователя

Версия 4.2

**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: help.1caero.ru
E-mail: info@sm-center.ru
Сайт: www.sm-center.ru

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 службу	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 соответствии 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
3. 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».

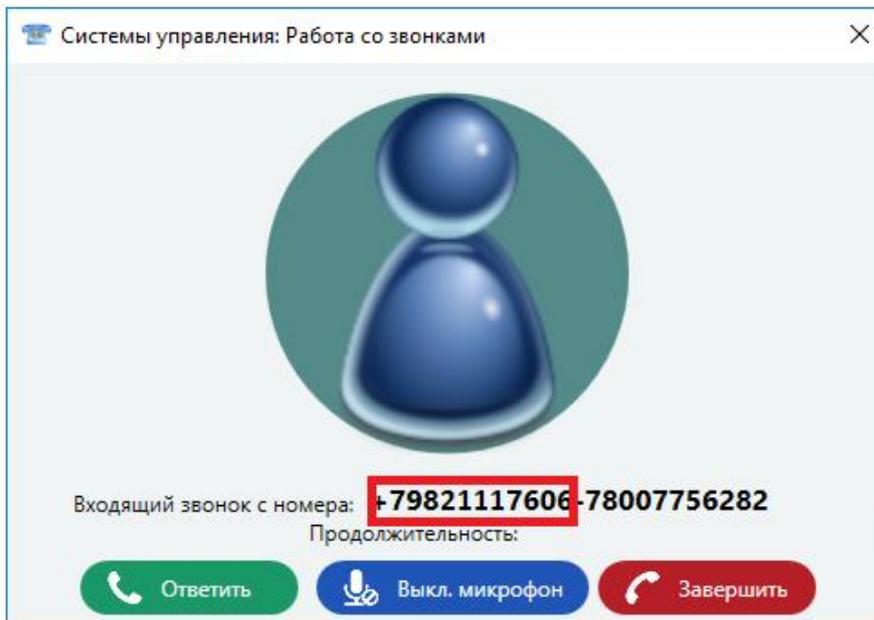
The image shows a login window titled "Вход в систему клиентской поддержки" (Login to the client support system). It contains two input fields: "Имя пользователя" (Username) and "Пароль" (Password). Below the password field is a checkbox labeled "Запомнить меня" (Remember me). At the bottom, there are two buttons: "Вход" (Login) and "Отмена" (Cancel).

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

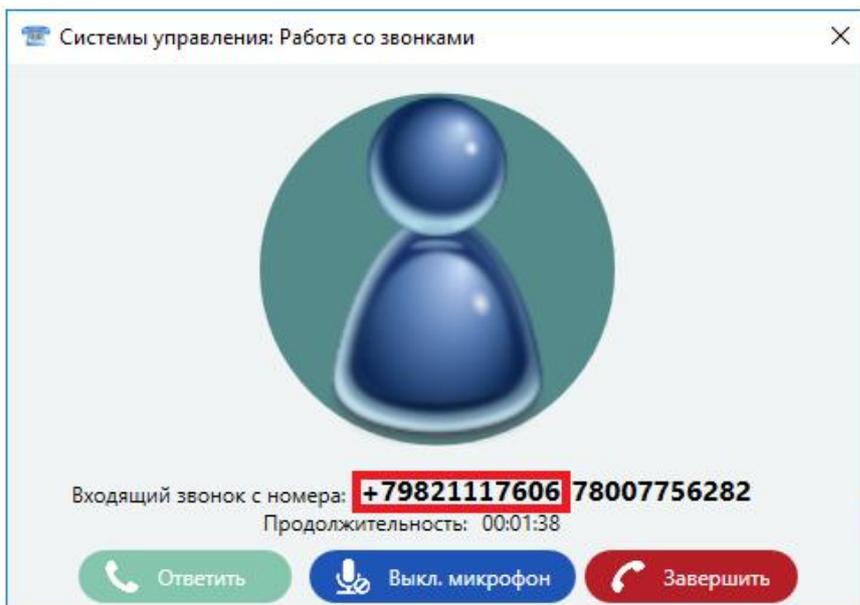
Если к программе подключена ip-телефония, то входящие звонки, поступающие в диспетчерскую службу, будут сразу выводиться на экран диспетчера.



Диспетчер может:

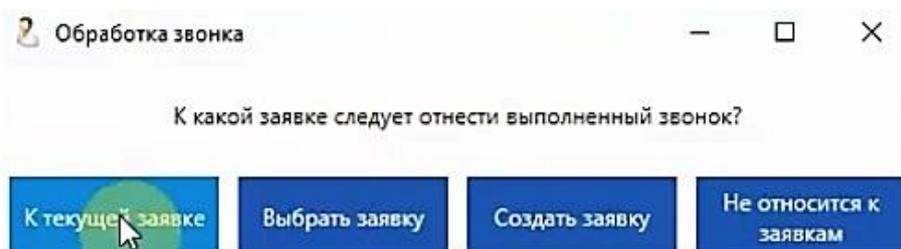
- ответить на звонок (кнопка «Ответить»)
- отклонить звонок (кнопка «Завершить»)
- либо в процессе разговора при необходимости отключить свой микрофон на какое-то время (кнопка «Выкл. микрофон»)

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 лицезовому счету). Также запись звонка привязывается к заявке.



Это позволяет оператору создавать новую заявку почти автоматически.

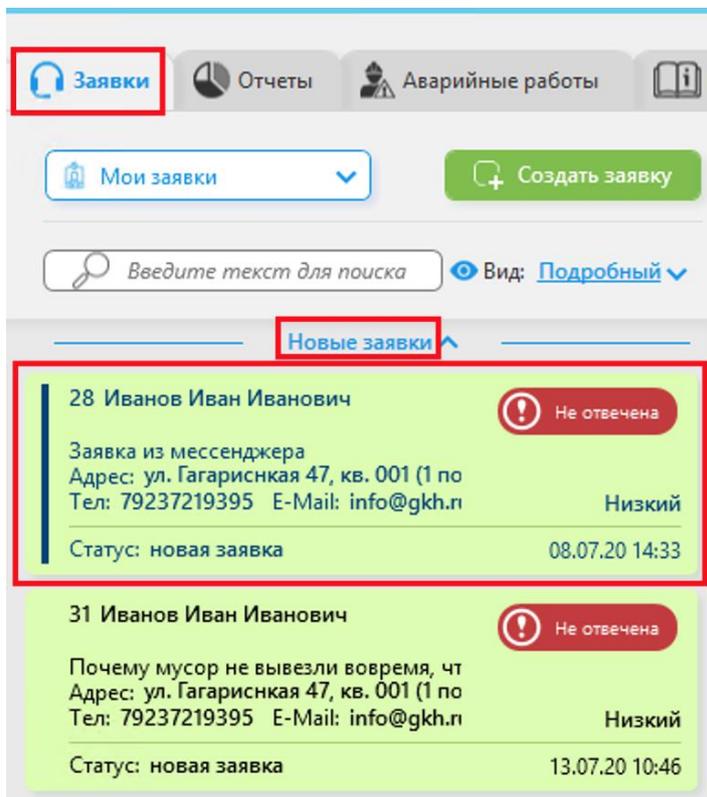
Как создать новую заявку вручную см. раздел 3.

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

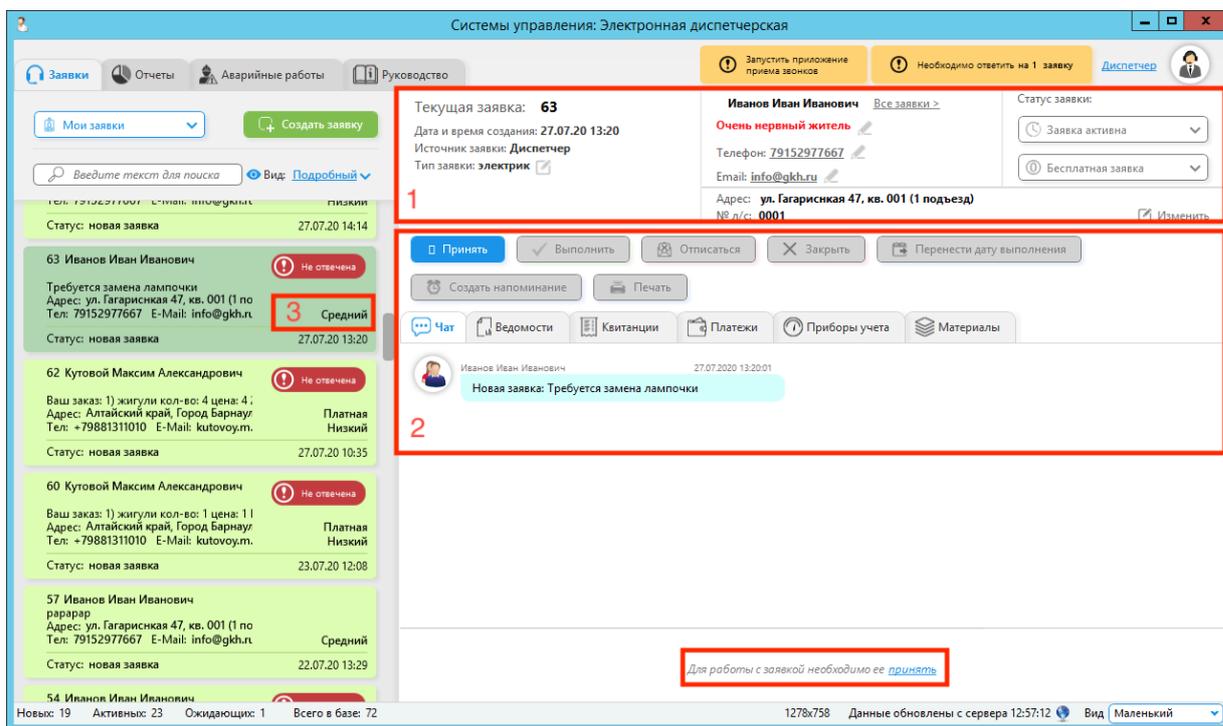
Заявка, отправленная через Личный кабинет сайта ЖКХ, либо через Мобильное приложение, либо из Мессенджера ЖКХ, поступает в программу автоматически. И сразу отображается во вкладке «Заявке», в разделе «Новые заявки». Заполнять по такой заявке диспетчеру ничего не нужно.

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.



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



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.

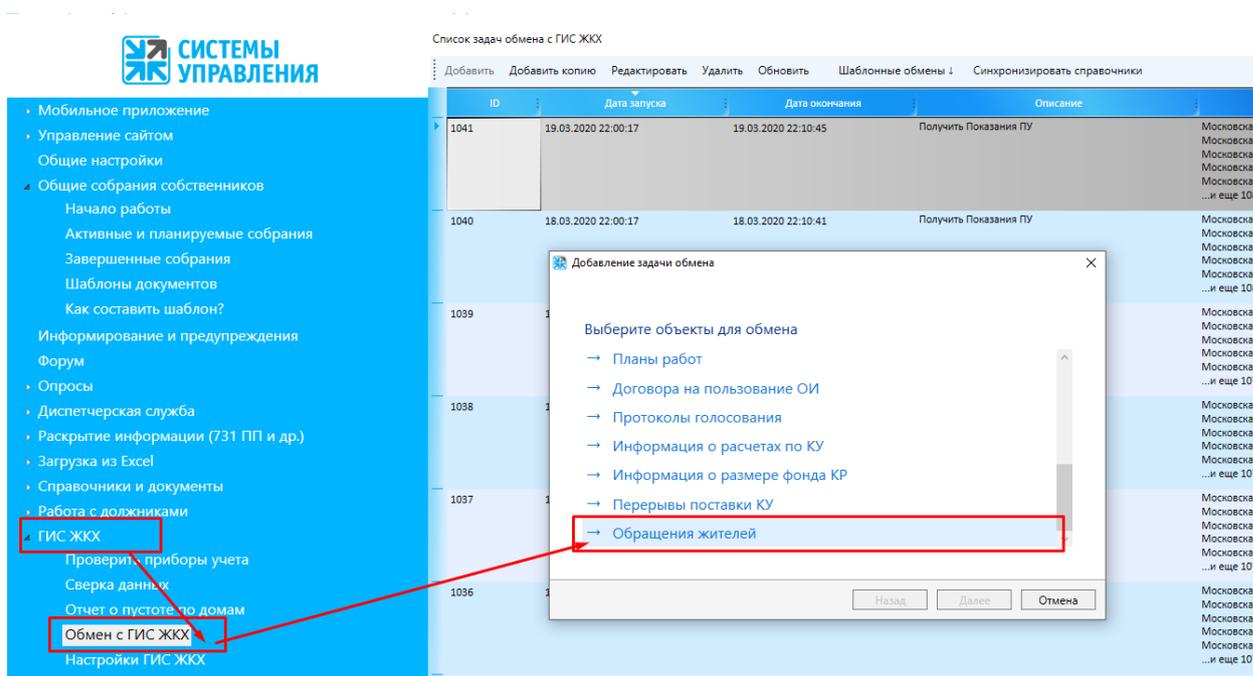
- По нажатию на **кнопку «Принять заявку»** (блок №2) заявка будет принята в работу. А это значит:
- заявка закрепится за сотрудником, принявшим ее;
- житель тут же получит уведомление в мобильном приложении, что его заявка под номером <номер заявки> принята специалистом <название специалиста>;
- в переписке 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.

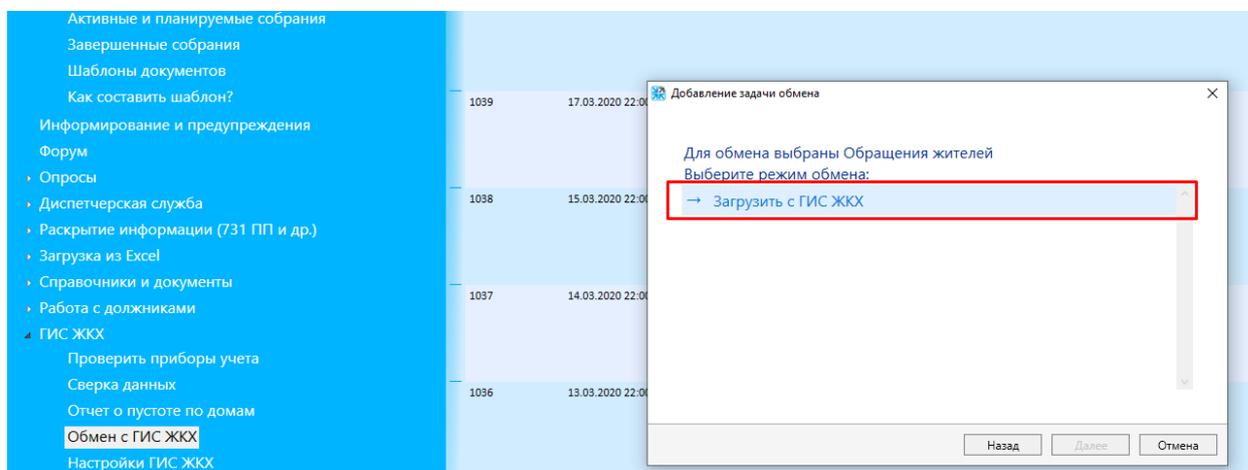
Если требуется перевести заявку на другого сотрудника/подразделение/пул, порядок действий описан в п.4 «Перевод заявки: как назначить исполнителя на заявку».

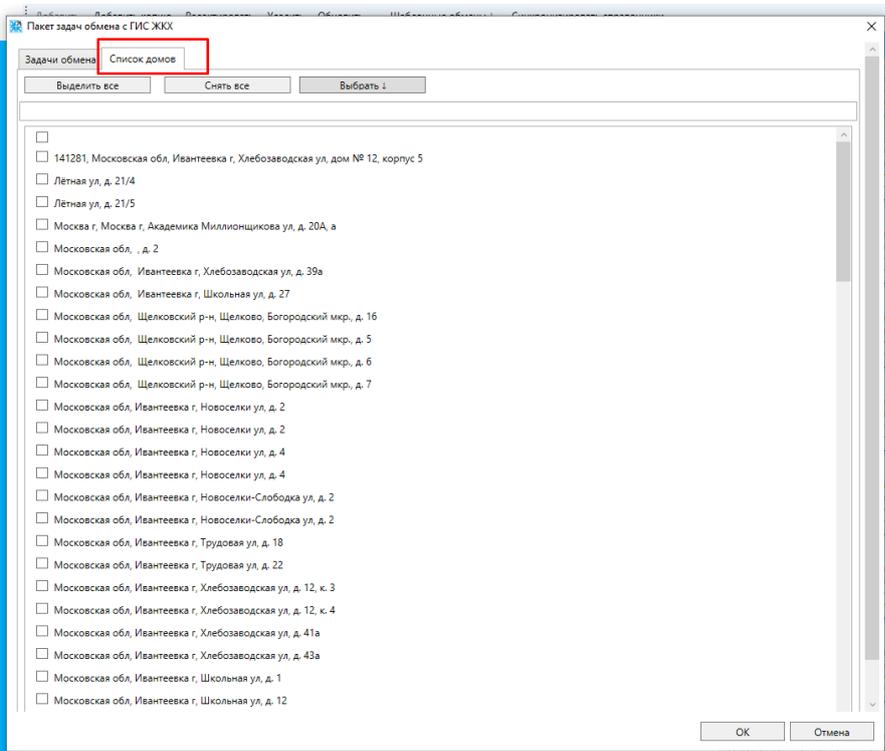
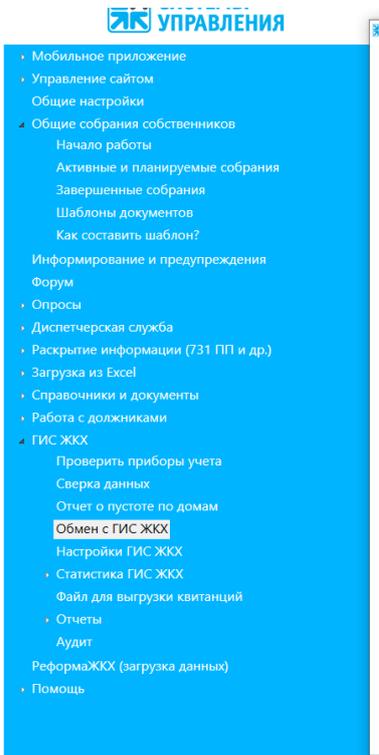
2.3. Как загрузить обращения с ГИС ЖКХ?

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

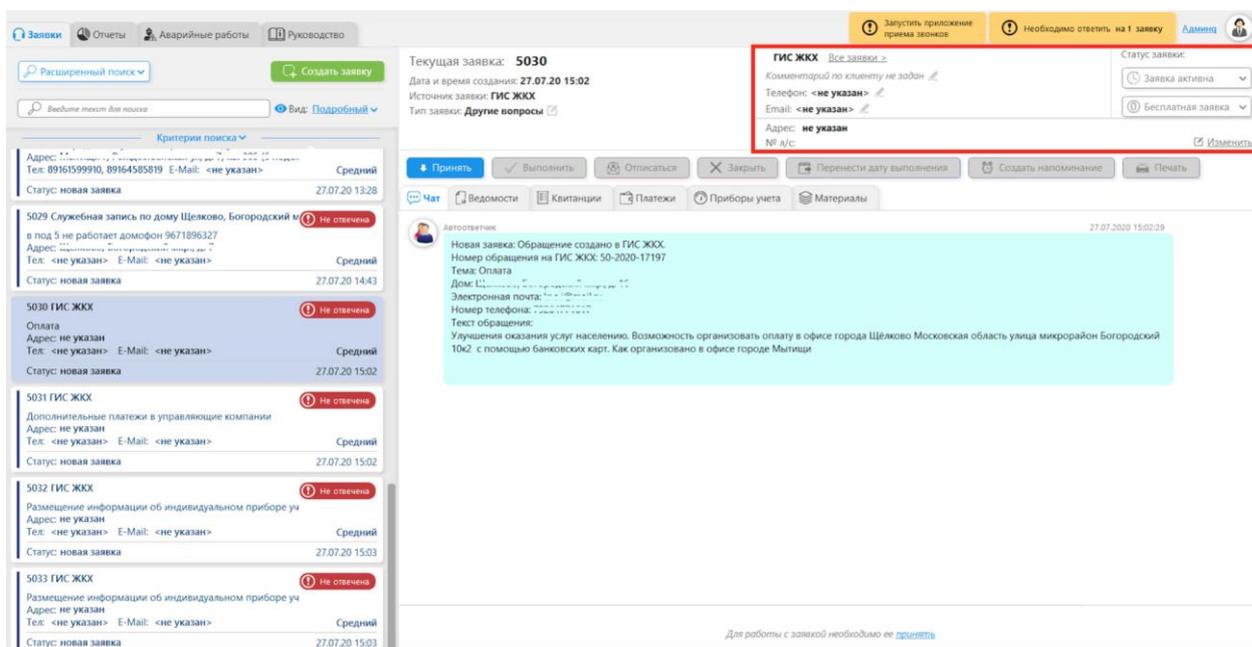


В настройках загрузки можно выбрать те дома, по которым загружать обращения жителей.





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



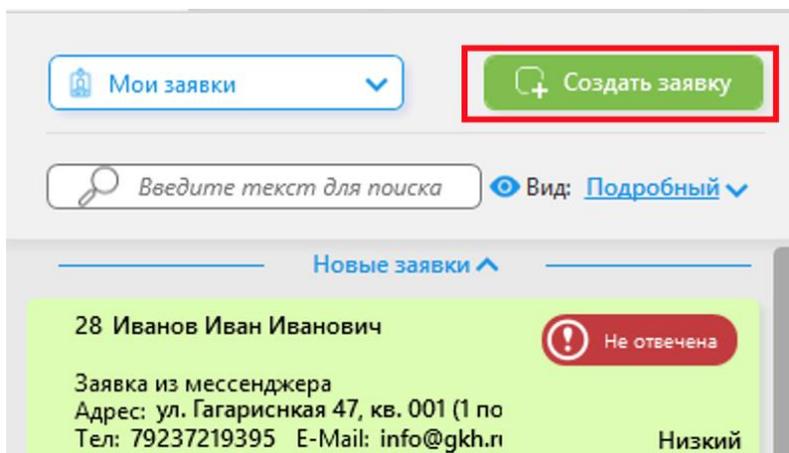
Далее загруженные из ГИС ЖКХ обращения можно принимать по кнопке «Принять» (либо переводить на нужного сотрудника/подразделение/пул) и приступать к их обработке. Как перевести заявку подробно описано в п.5 «Перевод заявки: как назначить исполнителя на заявку».

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».



По нажатию на нее открывается окно создания новой заявки.

The image shows a modal window titled 'Создание заявки'. It contains several input fields: 'Дом' (a dropdown menu), 'Лицевой счет' (a dropdown menu), 'Заявка на дом' (a checkbox), 'Помещение' (a dropdown menu), 'ФИО' (a text field with 'Иванов Иван Иванович'), 'Этаж' (a text field), 'Домофон' (a text field), and '№ Телефона' (a text field with '+7 999 123 45 67'). There is also a 'Тип' dropdown menu, a 'Название' text field with a placeholder 'Оставьте пустым для автозаполнения', and a large 'Текст' text area with a placeholder 'Введите текст'. At the bottom, there is a 'Приоритет' dropdown menu set to 'б) средний', a 'Материалы' section with a 'Добавить' button, and a 'Создать' button.

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 Лицевой счет

Заявка на дом Помещение ФИО

Этаж Домофон № Телефона

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

Название

Текст

Приоритет

Материалы

Задаются эти работы во вкладке «Аварийные работы»:

Заявки | Отчеты | **Аварийные работы** | Руководство

Мои заявки

Вид:

Текущая :
Дата и врем
Источник за
Тип заявки:

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

Создание заявки ✕

Дом <input style="width: 90%;" type="text" value="ул. Дружбы"/>	Лицевой счет <input style="width: 90%;" type="text"/>
Заявка на дом <input checked="" type="checkbox"/> Помещение <input style="width: 90%;" type="text"/>	ФИО <input style="width: 90%;" type="text" value="Иванов Иван Иванович"/>
Этаж <input style="width: 90%;" type="text"/> Домофон <input style="width: 90%;" type="text"/>	№ Телефона <input style="width: 90%;" type="text" value="+7 999 123 45 67"/>

Тип

Название

Текст

Введите текст

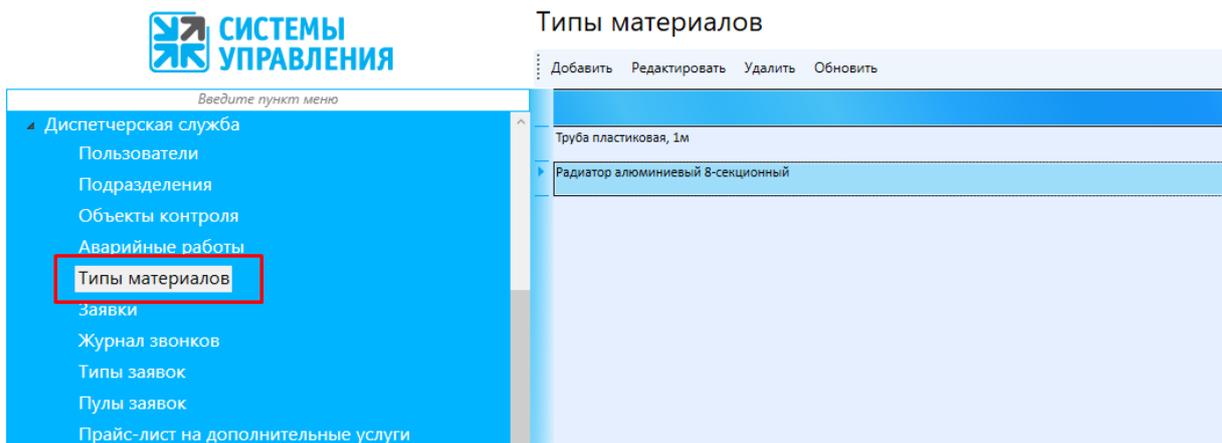
Приоритет

Материалы

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 вводится 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»:



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

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

Материал	Количество	
Радиатор алюминиевый 8-секционный	1	X
Труба пластиковая, 1м	6	X

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

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

Заявки Отчеты Аварийные работы Ру

Мои заявки Создать заявку

Введите текст для поиска Вид: **Подробный**

Новые заявки ^

51 Иванов Иван Иванович Не отвечена

Нет света на кухне
Адрес: ул. Гагаринская 47, кв. 001 (1 по
Тел: test E-Mail: info@gkh.ru Средний

Статус: новая заявка 15.07.20 08:39

49 Иванов Иван Иванович Не отвечена

Привинтить корпоративные цвета
Адрес: ул. Гагаринская 47, кв. 001 (1 по
Тел: test E-Mail: info@gkh.ru Низкий

Статус: новая заявка 14.07.20 15:26

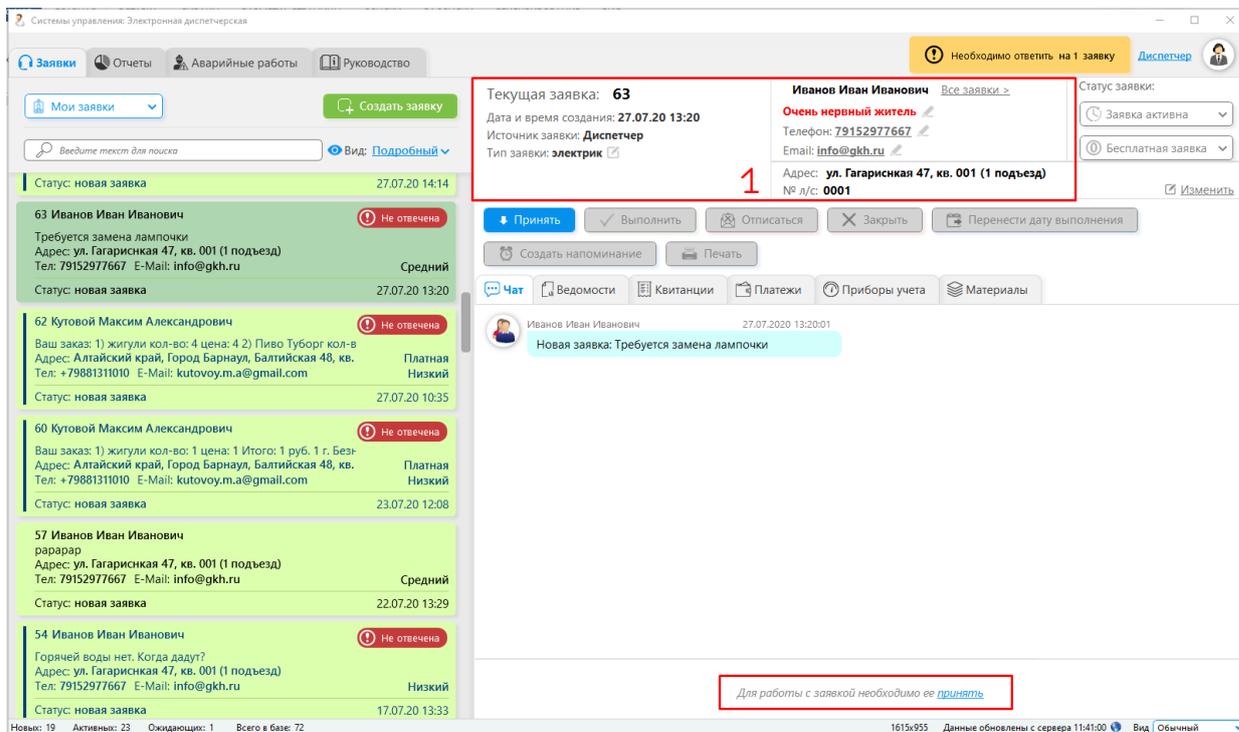
47 Иванов Иван Иванович Не отвечена

тест 2
Адрес: ул. Гагаринская 47, кв. 001 (1 по
Тел: 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:

Принятие заявки ✕

Выберите исполнителя:

Электрик

Выберите приоритет:

б) средний

Платная /
 Бесплатная

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: **63**
 Дата и время создания: 27.07.20 13:20
 Источник заявки: Диспетчер
 Тип заявки: **электрик**

Иванов Иван Иванович [Все заявки >](#)
Очень нервный житель
 Телефон: **79152977667**
 Email: **info@gkh.ru**

Статус заявки:
 Заявка активна
 Бесплатная заявка

Адрес: **ул. Гагаринская 47, кв. 001 (1 подъезд)**
 № л/с: **0001** [Изменить](#)

Принять | Выполнить | Отписаться | Закрыть | Перенести дату выполнения
 Создать напоминание | Печать

Чат | Ведомости | Квитанции | Платежи | Приборы учета | **Материалы**

Обновить

Наименование	Количество
Радиатор алюминиевый 8-секционный	2.00
Труба пластиковая, 1м	1.00

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

Перечень материалов назначается на заявку при ее создании.

Создание заявки

Дом

Заявка на дом Помещение

Этаж Домофон

Тип

Название

Текст

Приоритет

Лицевой счет

ФИО

№ Телефона

Материалы

Материал	Количество	
Рadiator алюминиевый 8-секционный	1	✖
Труба пластиковая, 1м	6	✖

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
УПРАВЛЕНИЯ

Типы материалов

Добавить Редактировать Удалить Обновить

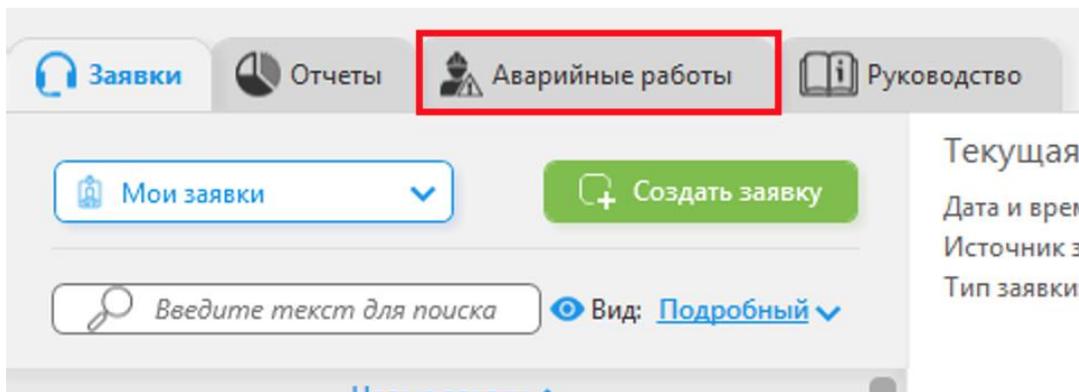
Труба пластиковая, 1м
▶ Радиатор алюминиевый 8-секционный

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

4. Как ввести аварийные работы по дому/организации

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



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

Системы управления: Электронная диспетчерская

Заявки | Отчеты | **Аварийные работы** | Руководство

Необходимо ответить на 1 заявку | Диспетчер

Добавить | Редактировать | Удалить | Обновить

№	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.Октябрьская, № 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. Гагаринская 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 Саг			ООО УК "Тиха"		ул. Гагаринская 47	Отключение воды		5.07.2020 22:51	6.07.2020 23:51	01:00	1		
7	6.07.2020 20:59	Сантехник Саг			ООО УК "Тиха"	юг	355047, г.Ставрополь, ул.Октябрьская, № 190	Не будет света		6.07.2020 20:59	7.07.2020 20:59	00:00	1		

Новых: 19 | Активных: 23 | Ожидающих: 1 | Всего в базе: 72

1615x832 | Данные обновлены с сервера 11:47:35 | Вид: Обычный

Добавить новую аварийную работу можно по кнопке «Добавить».

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).

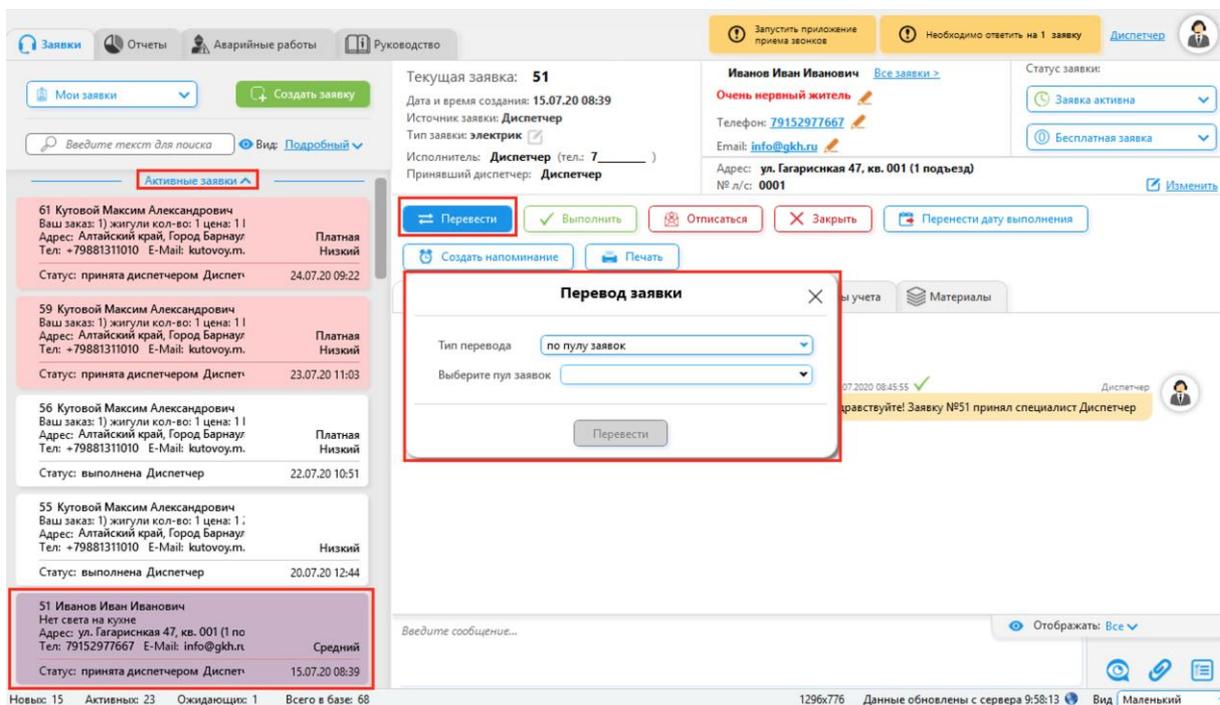
5.3. Как работает перевод заявки?

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.



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.

The screenshot displays the software interface for the 'Электронная диспетчерская' system. The top navigation bar includes 'Заявки', 'Отчеты', 'Аварийные работы', and 'Руководство'. A central panel shows details for 'Текущая заявка: 51', including its creation date (15.07.20 08:39), source (Диспетчер), type (электрик), and assigned dispatcher (Диспетчер). To the right, the resident's information is shown: 'Иванов Иван Иванович', 'Очень нервный житель', phone 'test', email 'info@gkh.ru', and address 'ул. Гагаринская 47, кв. 001 (1 подъезд)'. Below this, there are buttons for 'Перевести', 'Выполнить', 'Отписаться', 'Закрыть', and 'Перенести дату выполнения'. A red box labeled '1' highlights the chat history area, which shows a message from the resident: 'Новая заявка: Нет света на кухне' (15.07.2020 08:39:55) and a response from the dispatcher: 'Здравствуйте! Заявку №51 принял специалист Диспетчер' (15.07.2020 08:45:55). A second red box labeled '2' highlights the input area at the bottom of the chat window, containing the text 'Здравствуйте! Уточните вашу проблему.' and a send button.

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.



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.



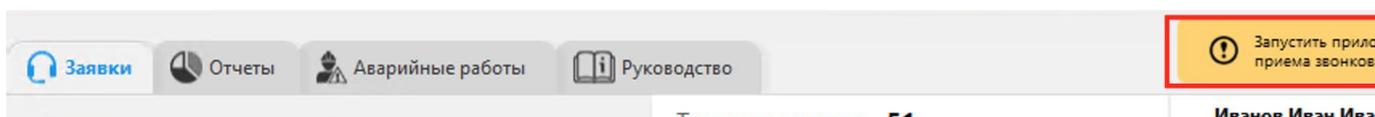
- отправить шаблонное сообщение, выбираемое из предложенного списка.

6.2. Обратный телефонный звонок жителю

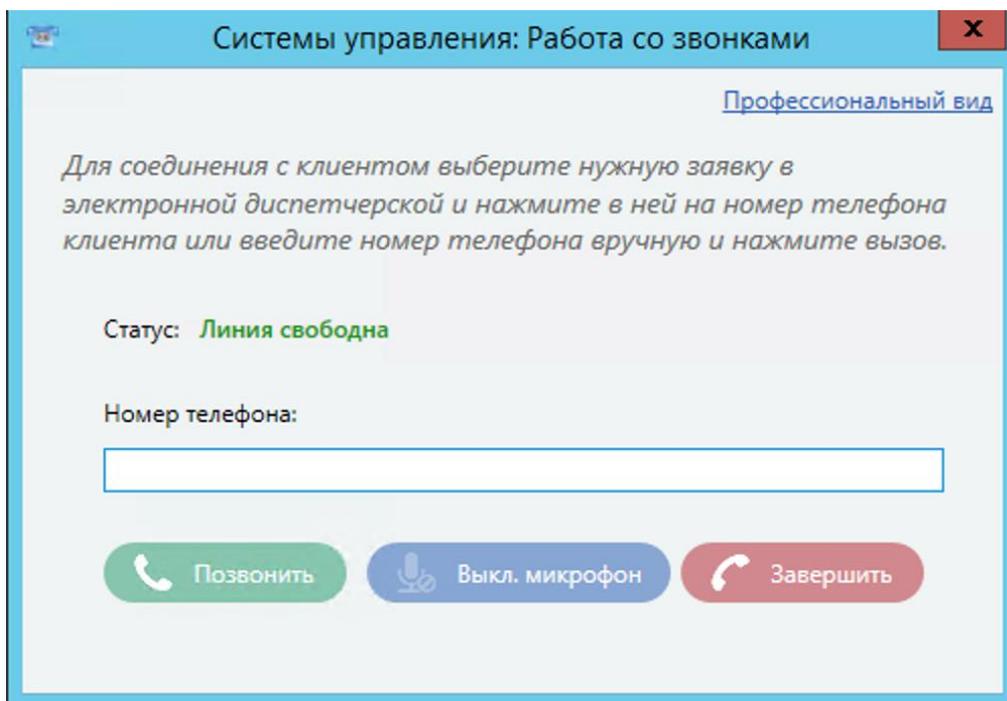
В программе «Электронная диспетчерская» помимо приема входящих звонков реализована возможность осуществлять исходящие звонки для общения с жителем, уточнения информации по заявке, для согласования времени визита (если это необходимо).

Исходящие звонки могут осуществляться, если подключена ip-телефония.

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



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



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:

Текущая заявка: **37**
Дата и время создания: 13.07.20 16:59
Источник заявки: Бухгалтер1
Тип заявки: бухгалтерия
Исполнитель: Евгений Иванов
Принявший диспетчер: Евгений Иванов

Иванов Иван Иванович [Все заявки >](#)
Очень нервный житель
Телефон: **+79237219395**
Email: info@gkh.ru
Адрес: ул. Гагаринская 47, кв. 001 (1 подъезд)
№ л/с: 0001

Статус заявки:
Заявка активна
Бесплатная заявка

7. Как перенести сроки по заявке?

Не всегда заявку удастся 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.

Заявки | Отчеты | Аварийные работы | Руководство

Текущая заявка: **51**
Дата и время создания: 15.07.20 08:39
Источник заявки: Диспетчер
Тип заявки: электрик
Исполнитель: Диспетчер (тел.: 7)
Принявший диспетчер: Диспетчер

Иванов Иван Иванович [Все заявки >](#)
Очень нервный житель
Телефон: **+79237219395**
Email: info@gkh.ru
Адрес: ул. Гагаринская 47, кв. 001
№ л/с: 0001

Статус заявки:
Заявка активна
Ожидать ответа
Бесплатная заявка
Ожидать ответ, предупредить клиента

Перевести | Выполнить | Отписаться | Закрыть | Перенести дату выполнения

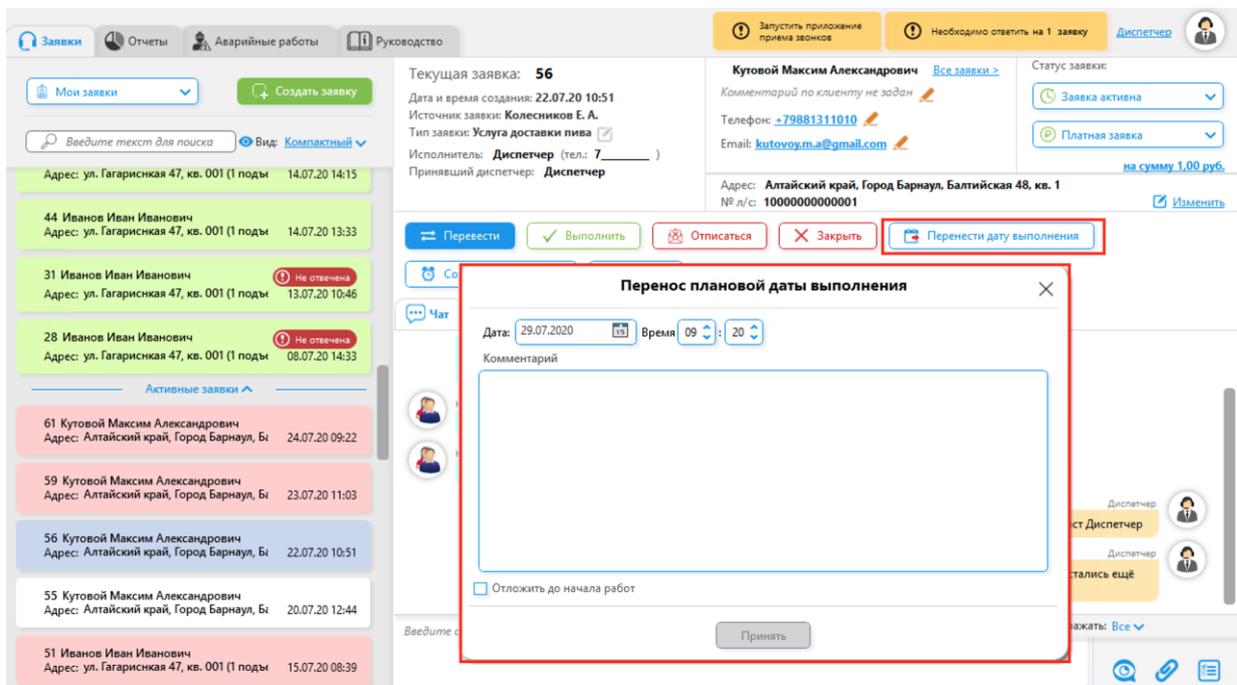
Создать напоминание | Печать

Чат | Ведомости | Квитанции | Платежи | Приборы учета | Материалы

Иванов Иван Иванович 15.07.2020 08:39:55
Новая заявка: Нет света на кухне

15.07.2020 08:45:55
Здравствуйте! Заявку №51 принял специалист Диспетчер

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

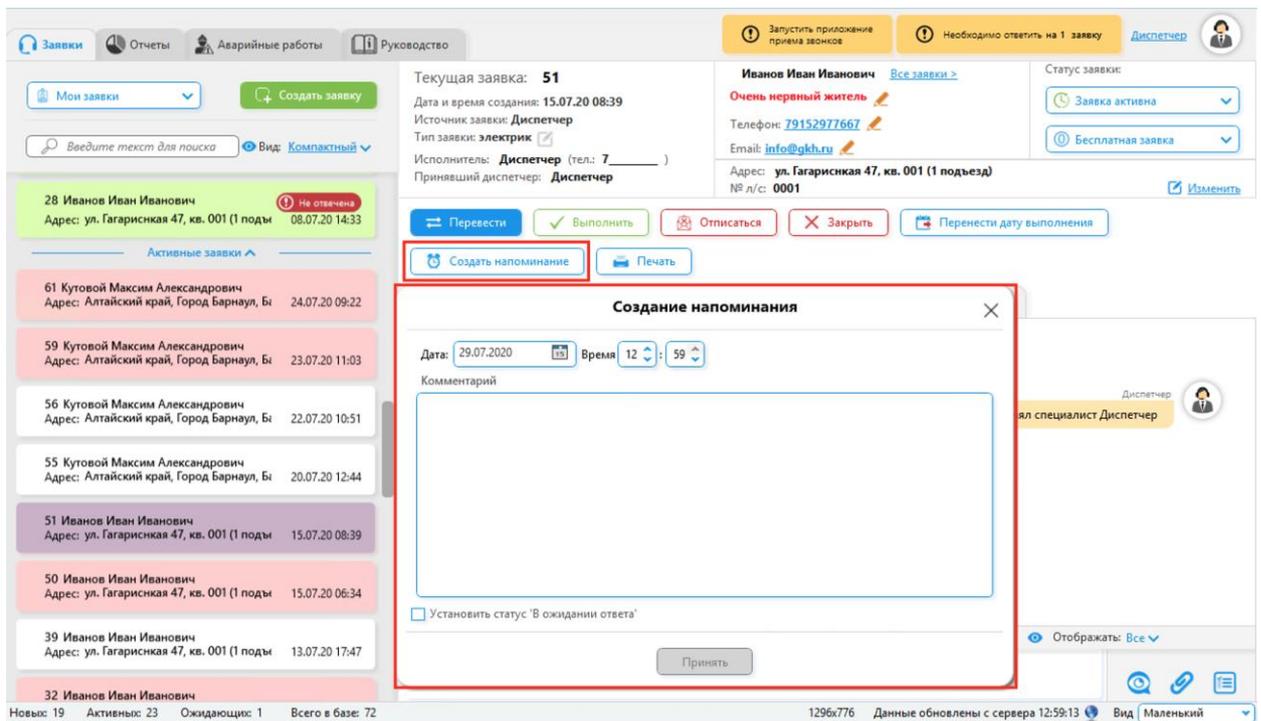


- **Дата и время** – дата и время переноса работ;
- **Комментарий** – описание причины переноса;
- **Отложить до начала работ** – перемещается из Активных заявок в Отложенные.

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?

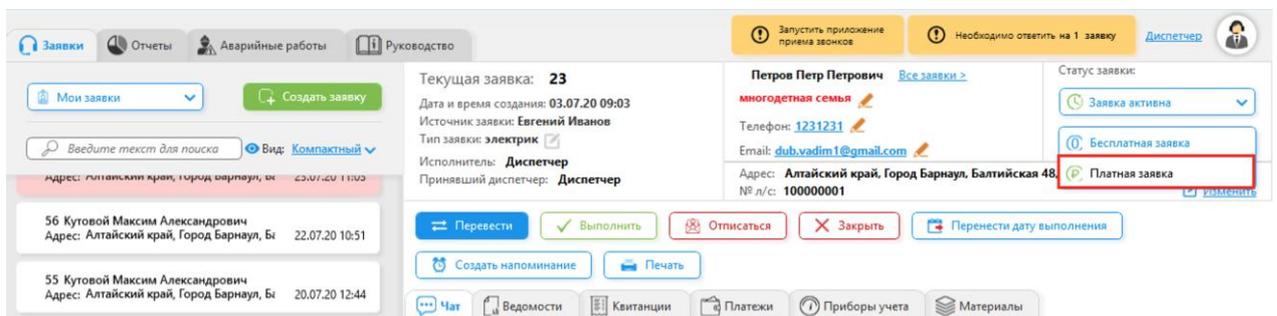
Можно создать напоминание, которое не переносит плановую дату выполнения. Для этого надо нажать на кнопку «Создать напоминание», в окне назначить дату и время с комментарием, что надо напомнить.



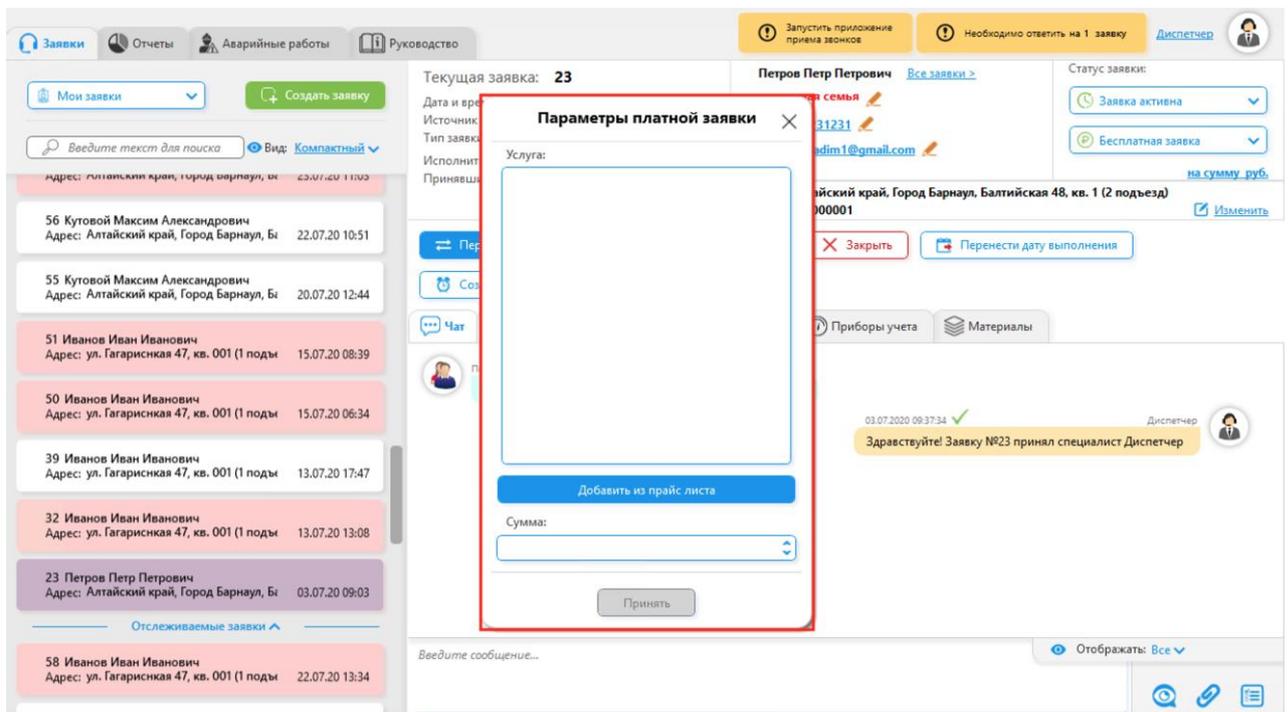
9. Платные заявки

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»

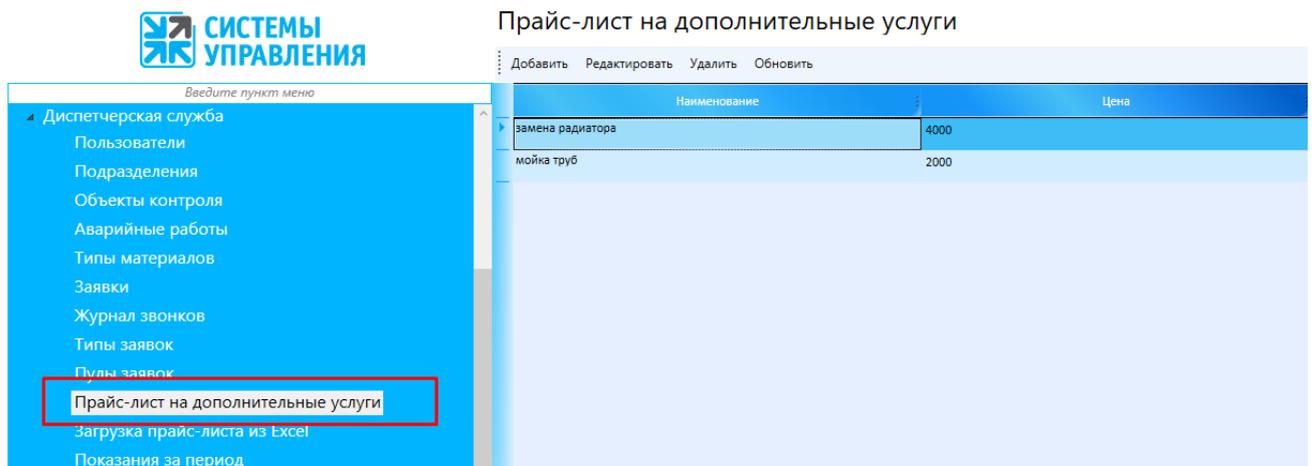


Появится окно «Параметры платной услуги» для выставления счета. После добавления услуг из прайс листа, нажимаем кнопку «Принять».

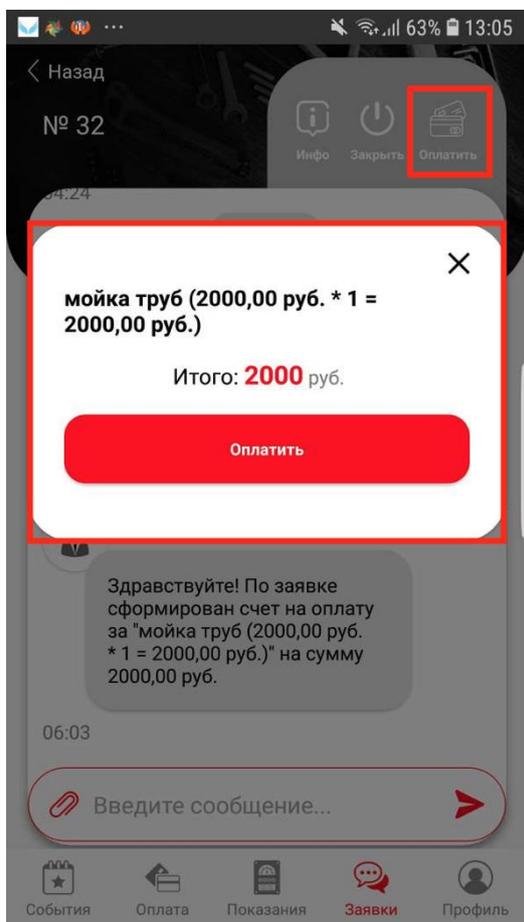


В Системе Администрирования есть раздел «Прайс лист на дополнительные услуги». В данном разделе можно добавить или изменить услуги в прайс листе. Так же добавление услуг в прайс лист можно загрузить из Excel.

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



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 куда ходить, счет и оплата проходят мгновенно.

10. Как исполнителю отметить, что заявка выполнена

По окончании работ по заявке исполнителю требуется сделать следующее:

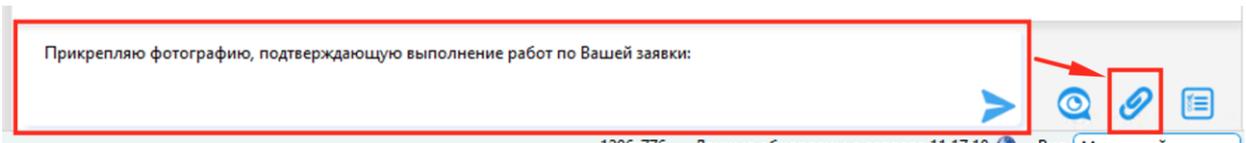
- осуществить фотофиксацию результата (прикрепить фото к заявке как вложенный файл);
- поставить заявку на выполнение.

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

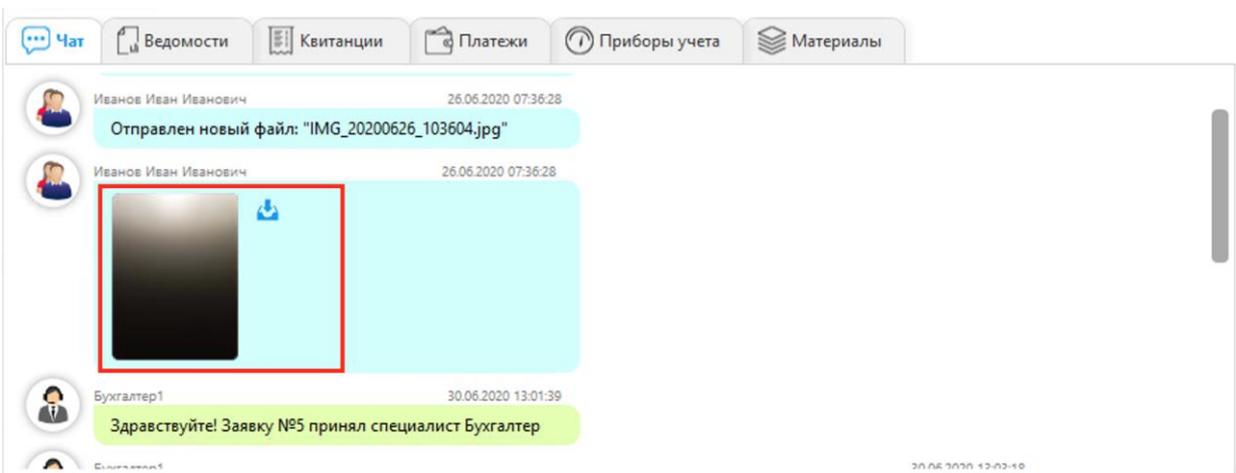
Прикрепление фотографии с результатом отработки заявки реализована в программе через отправку файла в заявке.

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



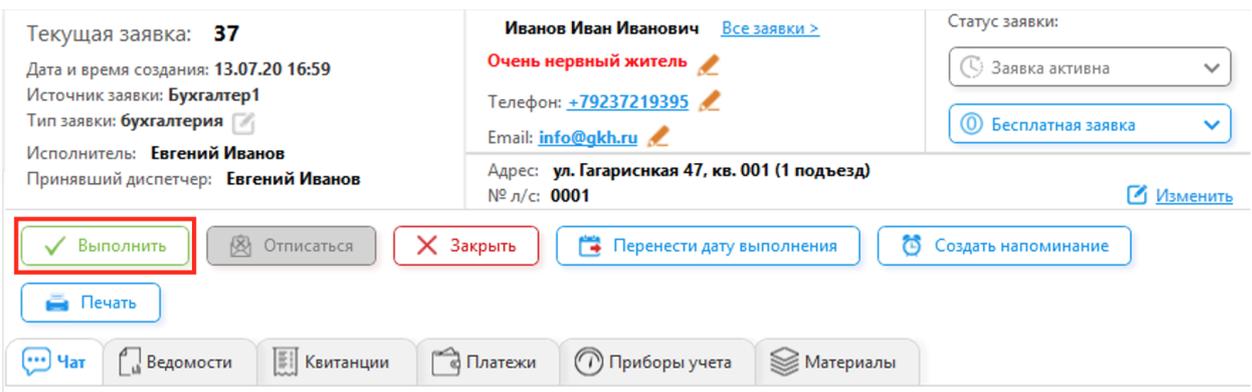
По нажатию на эту кнопку откроется диалоговое окно для выбора файла.

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

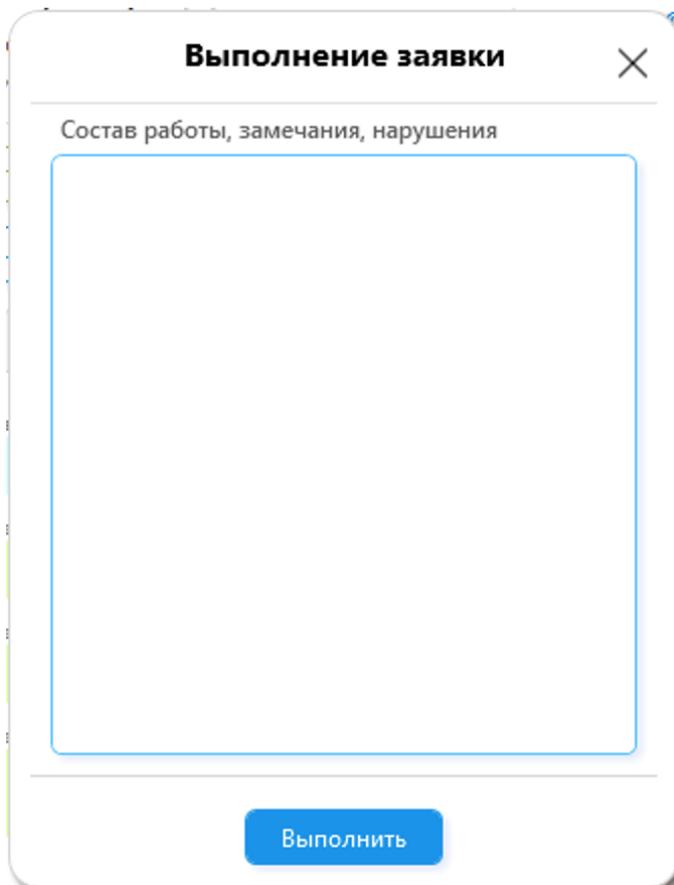


10.2. Заявка переводится в статус «Выполнена»

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



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.



После положительного ответа:

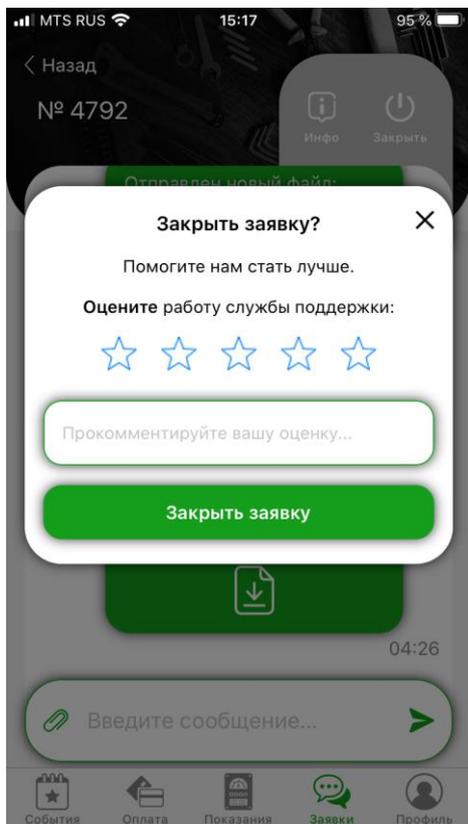
- заявка пропадет из списка заявок ответственного сотрудника;
- жителю в Мобильном приложении придет уведомление, что его заявка Выполнена и будет предложено оценить качество работ по заявке и закрыть ее.

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 «Закреть» появится окно оценки работ по заявке:



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

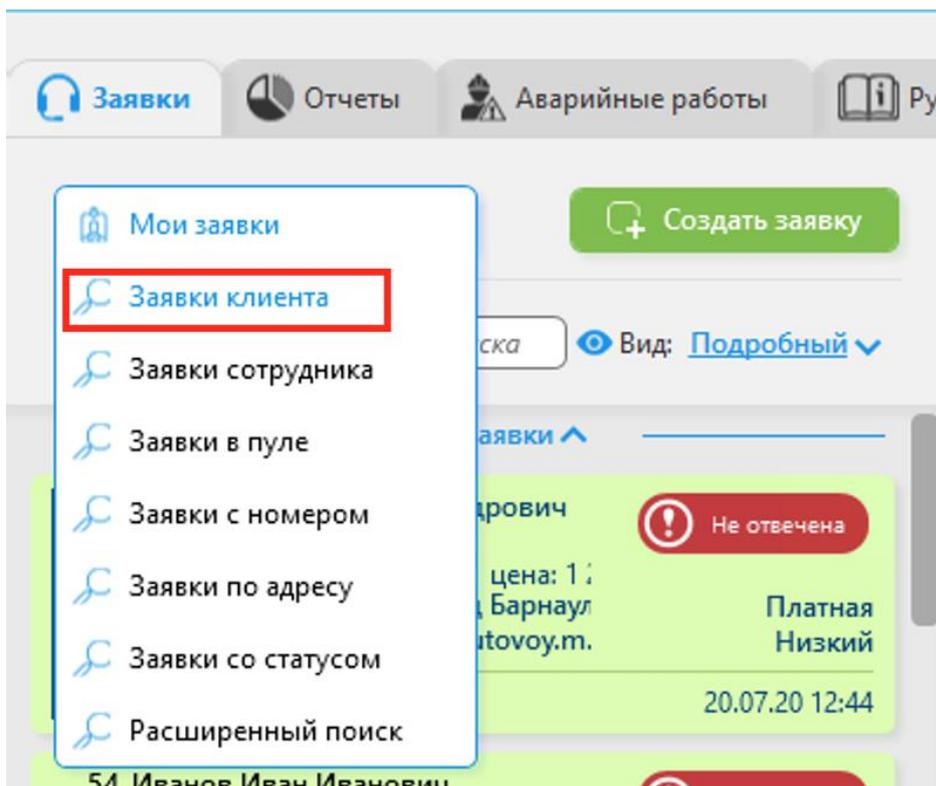
После этого выполненная заявка закрывается.

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:



- **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 >».**

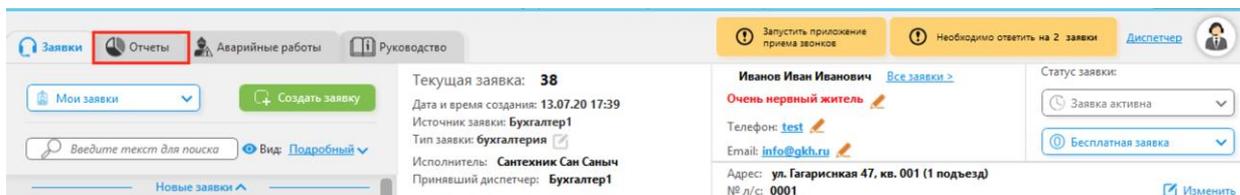
В таком случае даже не придется вводить ФИО, либо адрес, так как будет осуществлен поиск заявок текущего клиента:

Текущая заявка: 38 Дата и время создания: 13.07.20 17:39 Источник заявки: Бухгалтер1 Тип заявки: бухгалтерия Исполнитель: Сантехник Сан Саныч Принявший диспетчер: Бухгалтер1	Иванов Иван Иванович Все заявки > Очень нервный житель Телефон: test Email: info@gkh.ru Адрес: ул. Гагаринская 47, кв. 001 (1 подъезд) № л/с: 0001	Статус заявки: Заявка активна Бесплатная заявка
Выполнить Отписаться Закрыть Перенести дату выполнения Создать напоминание Печать		
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

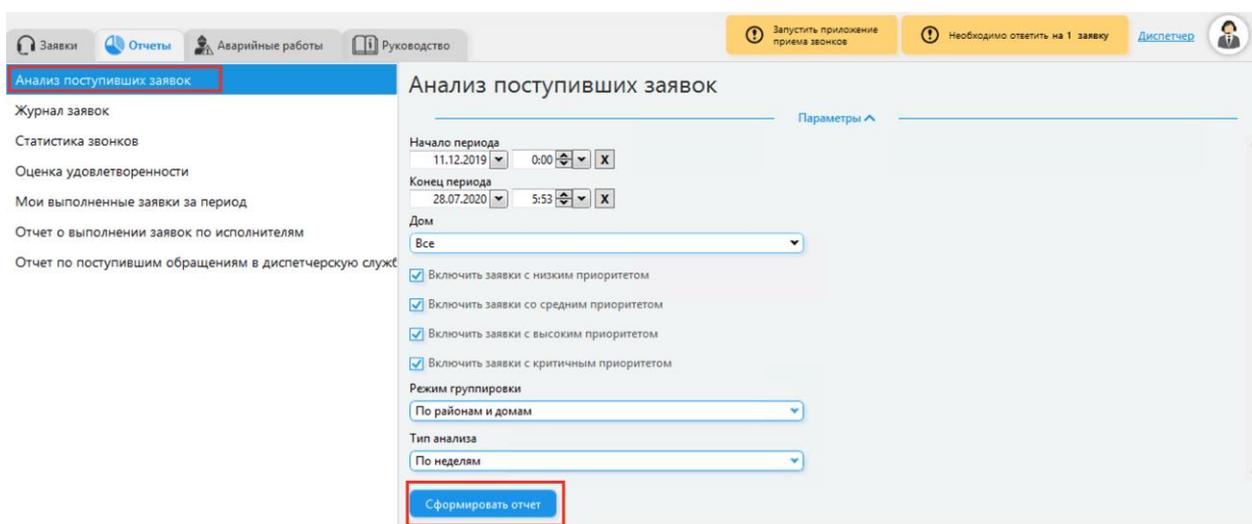
Все отчеты в программе сгруппированы в блок «Отчеты».



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

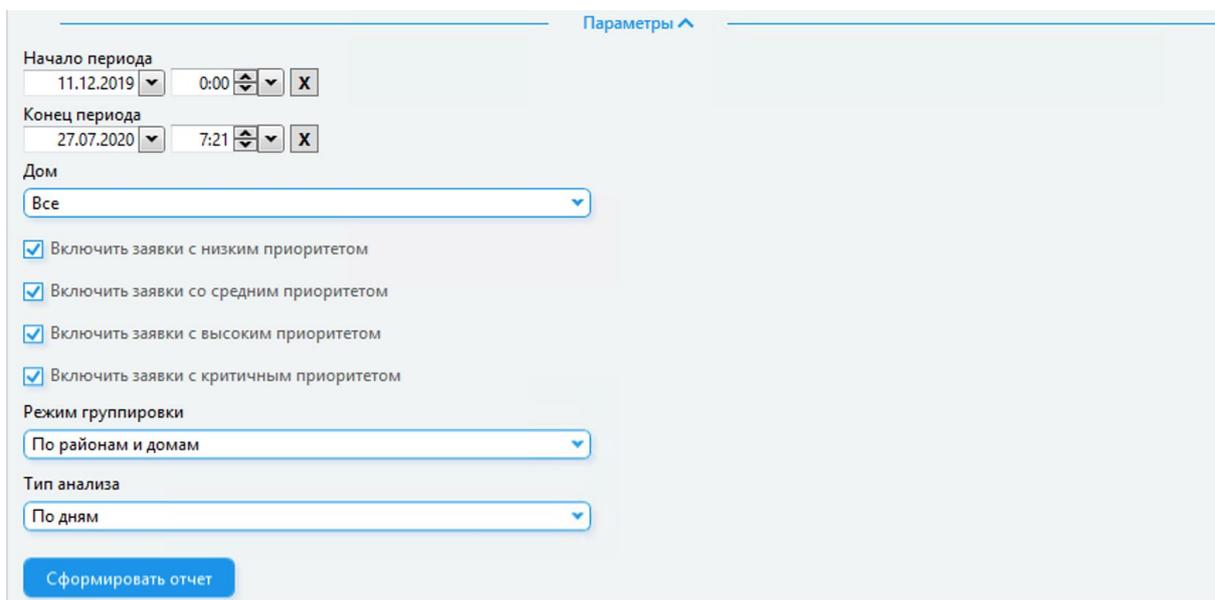
Его можно формировать без параметров (по всем заявкам за весь период работы АДС).

Отчет формируется по кнопке «Сформировать отчет».



Либо можно развернуть список Параметров и настроить условия формирования запроса.

Параметры отчета очень разнообразны:



- **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 «ВСЕ»;
- **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)

Анализ поступивших заявок

Параметры ▾

Сформировать отчет Экспортировать в Excel Печать

Анализ поступивших заявок по неделям

период: с 11.12.2019 00:00 по 27.07.2020 07:21

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. Гагаринская 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:

Журнал заявок

Начало периода: 01.01.2019 0:00 X

Конеч периода: 27.07.2020 7:34 X

Определять период по: [Dropdown]

Район: Все

Дом: Все

Помещение: Все

Исполнитель: Все

Состояние выполнения: Все

Тип: Все

Заявки, выполнявшиеся больше чем, дней: 0

Сформировать отчет

Журнал заявок

Все

Дом: Все

Помещение: Все

Исполнитель: Все

Состояние выполнения: Все

Тип: Все

Заявки, выполнявшиеся больше чем, дней: 0

Выводить оценку

Выводить источник поступления

Выводить примечание

Выводить время выполнения

Считать закрытые заявки выполненными

Сформировать отчет

- **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» выводятся «Да»

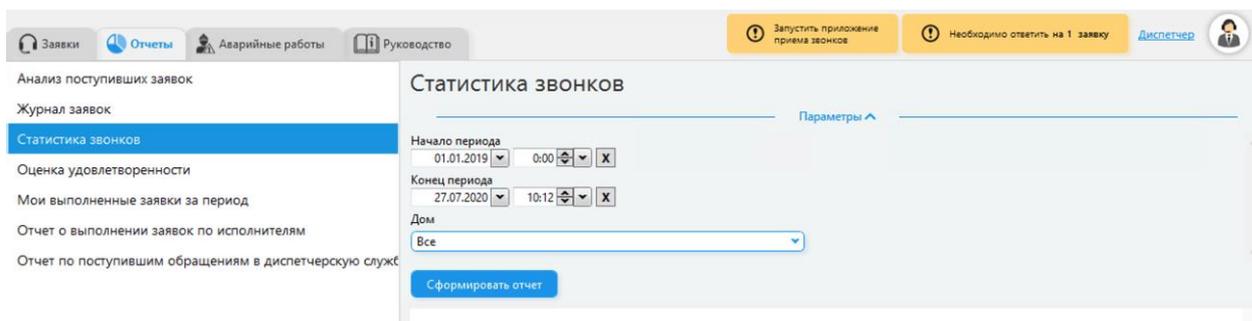
Формируется по кнопке «Сформировать отчет».

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

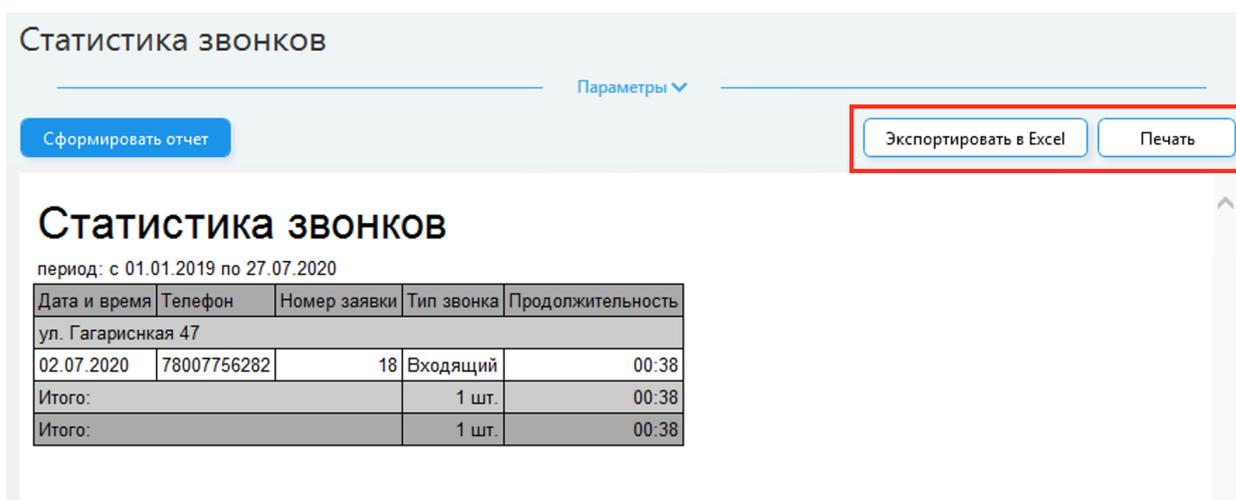
14. Как посмотреть статистику звонков

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.



Формируется по кнопке «Сформировать отчет».



Статистика звонков

Сформировать отчет

Экспортировать в Excel

Печать

Статистика звонков

период: с 01.01.2019 по 27.07.2020

Дата и время	Телефон	Номер заявки	Тип звонка	Продолжительность
ул. Гагаринская 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.

Скриншот интерфейса программы, отображающий параметры для формирования отчета «Оценка удовлетворенности». В меню слева выделена ссылка «Оценка удовлетворенности». Основные параметры отчета:

- Начало периода: 01.01.2019 0:00
- Конец периода: 27.07.2020 10:22
- Дом: Все
- Тип: Все
- Район: Все

Кнопка «Сформировать отчет» выделена красной рамкой.

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 «ВСЕ».

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.

Оценка удовлетворенности

Параметры ▾

Сформировать отчет

Экспортировать в Excel Печать

Оценка удовлетворенности

период: с 01.01.2019 по 27.07.2020

Адрес	Количество заявок					Средняя оценка
	1	2	3	4	5	
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».

Заявки Отчеты Аварийные работы Руководство

Запустить приложение приема звонков Необходимо ответить на 1 заявку Диспетчер

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 службу

Отчет о выполнении заявок по исполнителям

Параметры ▾

Начало периода: 01.01.2019 0:00 X

Конец периода: 29.07.2020 9:23 X

Сформировать отчет

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

Заявки | **Отчеты** | Аварийные работы | Руководство

Запустить приложение приёма звонков | Необходимо ответить на 1 заявку | Диспетчер

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 диспе

Отчет о выполнении заявок по исполнителям

Параметры ▾

Сформировать отчет | Экспортировать в Excel | Печать

Отчет о выполнении заявок по исполнителям за период с 01.01.2019 по 29.07.2020

ФИО	Поступило заявок	Выполнено заявок							Отложено	Не выполнено заявок	Ч	
		бухгалтерия	паспортный стоп	сантехник	электрик	другие вопросы	домофон	Услуга доставки пива				Всего выполнено
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	

Невыполненные заявки

Исполнитель	Заявка	Вид заявки	Описание заявки
Бухгалтер1	№46 от 14.07.2020	бухгалтерия	тест
Бухгалтер1	№58 от 22.07.2020	бухгалтерия	оапап
Бухгалтер1	№19 от 02.07.2020	бухгалтерия	Ошибка начисления
Евгений Иванов	№37 от 13.07.2020	бухгалтерия	нет квитанция за июнь
Сантехник Сан Саныч	№38 от 13.07.2020	бухгалтерия	Тест3

Справочная

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.

Заявки | **Отчеты** | Аварийные работы | Руководство

Запустить приложение приёма звонков | Необходимо ответить на 1 заявку | Диспетчер

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 диспе

Мои выполненные заявки за период

Параметры ▲

Начало периода: 01.01.2019 0:00 X

Конец периода: 30.07.2020 5:16 X

Определять период по:

Район:

Дом:

Помещение:

Исполнитель:

Состояние выполнения:

Тип:

Заявки, выполнявшиеся больше чем, дней:

Сформировать отчет

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».

Мои выполненные заявки за период

Параметры ▾

Сформировать отчет

Экспортировать в Excel

Печать

Журнал заявок

дата поступления заявки: с 01.01.2019 00:00 по 30.07.2020 05:16
исполнитель: Диспетчер
только выполненные заявки

Дата поступления заявки	Номер	Адрес	ФИО	Телефон	Источник	Тип заявки	Вид работ	Время начала работ	Время окончания работ
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25.06.2020 14:09	1	ул. Гагаринская 47, 001	Иванов Иван Иванович	79152977667	Колесников Е. А.	бухгалтерия	ppp	26.06.2020 07:21	10.07.2020 12:47
26.06.2020 07:20	4	355047, г. Ставрополь, ул Октябрьская, № 190, 2	Макарова Ирина Макаровна	892371733723	Бухгалтер	электрик	ничего не работает	02.07.2020 06:41	
29.06.2020 18:00	12	ул. Гагаринская 47, 001	Иванов Иван Иванович	79152977667	Колесников Е. А.	Услуга доставки пива	Test From chatbot	02.07.2020 06:43	
29.06.2020 18:26	14	ул. Гагаринская 47, 001	Иванов Иван Иванович	79152977667	Колесников Е. А.	Услуга доставки пива	Test from telegram	02.07.2020 06:43	
30.06.2020 06:59	15	ул. Гагаринская 47, 001	Иванов Иван Иванович	79152977667	Иванов Иван Иванович	другие вопросы	Тестовая заявка	06.07.2020 12:20	10.07.2020 12:47
02.07.2020 15:57	20	ул. Гагаринская 47, 001	Иванов Иван Иванович	79152977667	424599406	Услуга доставки пива	Test	10.07.2020 12:42	

18. Отчет по поступившим обращениям в диспетчерскую службу

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

Отчет по поступившим обращениям в диспетчерскую службу

Параметры ▲

Начало периода: 11.12.2019 0:00 X

Конец периода: 30.07.2020 5:26 X

Включить заявки с низким приоритетом

Включить заявки со средним приоритетом

Включить заявки с высоким приоритетом

Включить заявки с критичным приоритетом

Сформировать отчет

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 отобразить 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.

Отчет по поступившим обращениям в диспетчерскую службу

Экспортировать в Excel Печать

Отчет по поступающим обращениям в диспетчерскую службу "ООО УК "Тихая гавань" "

период: с 11.12.2019 по 30.07.2020

Район, ЖК	Категория обращений	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			27.07.20
		принято	вып.	не вып.	принято												
Не указан	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				
	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 указан": поступило: 60 / выполнено: 38 / не выполнено: 22																	

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.

Отчет по поступившим обращениям в диспетчерскую службу

Алексеевская роща

Сформировать Печать

Район, ЖК	Категория обращений	02.03.20-08.03.20			09.03.20-15.03.20			16.03.20-22.03.20			06.04.20-12.04.20			13.04.20-19.04.20			20.04.20-26.04.20			04.05.20-10.05.20		
		принято	вып.	не вып.	принято	вып.																
Алексеевская роща	Аварийная заявка	4	4	0	2	2	0	2	1	1	1	1	1	0	1	1	0	2	2	0	1	1
	бухгалтерия	5	5	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
	другие вопросы	9	8	1	25	24	1	27	27	0	27	27	0	65	49	16	54	42	12	40	37	
	Лифты	2	1	1	2	2	0	2	2	0							1	1	0	3	3	
	паспортный стол																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		
электрик	10	10	0	9	9	0	18	18	0	12	12	0	23	20	3	11	11	0	22	22		
Всего заявок по ЖК "Алексеевская роща": поступило: 2629 / выполнено: 2380 / не выполнено: 249																						