

Обращения

Обращения в мобильном приложении

Версия 8.0



Эта документация предоставляется с ограничениями на использование и защищена законами об интеллектуальной собственности. За исключением случаев, прямо разрешенных в вашем лицензионном соглашении или разрешенных законом, вы не можете использовать, копировать, воспроизводить, переводить, транслировать, изменять, лицензировать, передавать, распространять, демонстрировать, выполнять, публиковать или отображать любую часть в любой форме или посредством любые значения. Обратный инжиниринг, дизассемблирование или декомпиляция этой документации, если это не требуется по закону для взаимодействия, запрещены.

Информация, содержащаяся в данном документе, может быть изменена без предварительного уведомления и не может гарантировать отсутствие ошибок. Если вы обнаружите какие-либо ошибки, сообщите нам о них в письменной форме.

Содержание

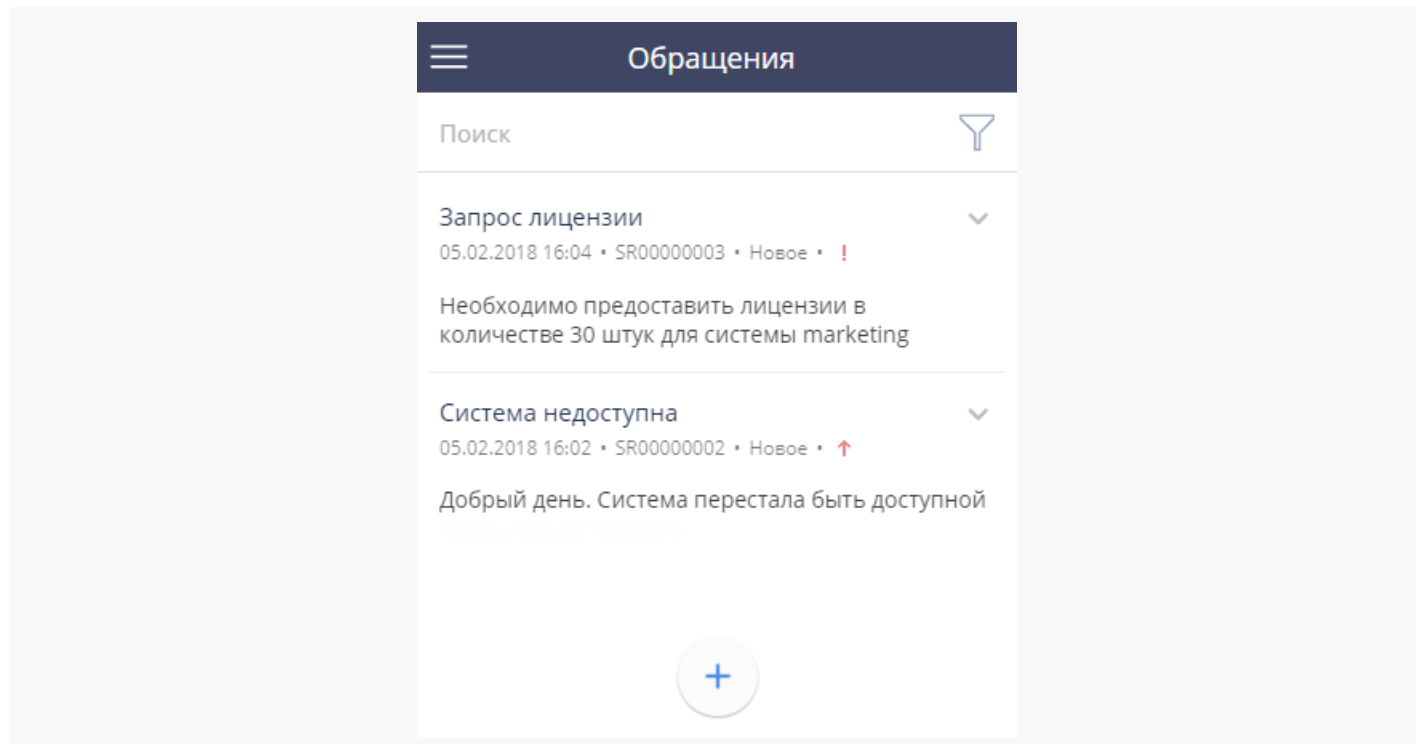
Обращения в мобильном приложении	4
Создать новое обращение	5
Обработать обращение	6
Просмотреть историю обработки обращения	8


Обращения в мобильном приложении

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

Раздел [*Обращения*] ([Рис. 1](#)) предназначен для управления инцидентами и запросами на обслуживание, поступающими в службу поддержки.

Рис. 1 — Раздел [*Обращения*]




Войти в раздел [*Обращения*] вы можете по кнопке  в главном меню мобильного приложения.

Раздел доступен в мобильном приложении, синхронизированном с основным приложением Creatio, которое содержит [раздел \[*Обращения* \]](#). Раздел доступен по умолчанию и нет необходимости подключать его с помощью мастера мобильного приложения. С помощью раздела [*Обращения*] вы можете:

1. Регистрировать обращения (например, внутренние запросы на обслуживание).
2. Просматривать состояние обращений.
3. Добавлять информацию о разрешении обращения.
4. Публиковать сообщения на портале самообслуживания.
5. Выполнять эскалацию обращений (только для приложений синхронизированных с продуктом Service Creatio, enterprise edition).

По умолчанию для каждой записи в реестре раздела [*Обращения*] отображаются следующие поля: [*Тема*], [*Дата регистрации*], [*Номер*], [*Состояние*] и [*Описание*]. Иконка в правой части записи отображает приоритет обращения:

1. ↓ Низкий.
2. ↑ Средний.
3. ↑ Высокий.
4. ! Критический.



Меню действий записи раздела отображается по нажатию кнопки . В разделе [*Обращения*] с помощью меню действий можно войти в ленту обращения.

На заметку. Список полей, отображаемых в реестре, можно изменить с помощью [мастера мобильного приложения](#) в основном приложении Creatio.

На странице раздела [*Обращения*] имеется стандартное поле [поиска](#) по разделу и доступ к [фильтру](#) в разделе.

Создать новое обращение

Чтобы зарегистрировать новое обращение:

1. Нажмите , чтобы войти в раздел [*Обращения*].
2. Нажмите кнопку . Откроется страница обращения.
3. Заполните необходимые поля:
 - a. Укажите тему обращения.
 - b. В поле [*Контакт*] или [*Контрагент*] укажите клиента, который обратился в службу поддержки. Одно из этих полей обязательно для заполнения. Если заполнено поле [*Контрагент*], то список контактов, доступных в справочнике, будет ограничен контактами указанного контрагента. Если заполнено поле [*Контакт*], то данное поле автоматически заполняется значением поля [*Контрагент*], указанным для выбранного контакта.
4. Заполните профиль обращения:
 - a. Выберите категорию обращения (запрос на обслуживание или инцидент).
 - b. Укажите ответственного либо группу ответственных по обращению.
5. Сохраните обращение.

В результате будет создано новое обращение. Система автоматически формирует его номер в соответствии с заданным шаблоном при помощи [системной настройки](#) “Маска номера обращения” (код “CaseCodeMask”).


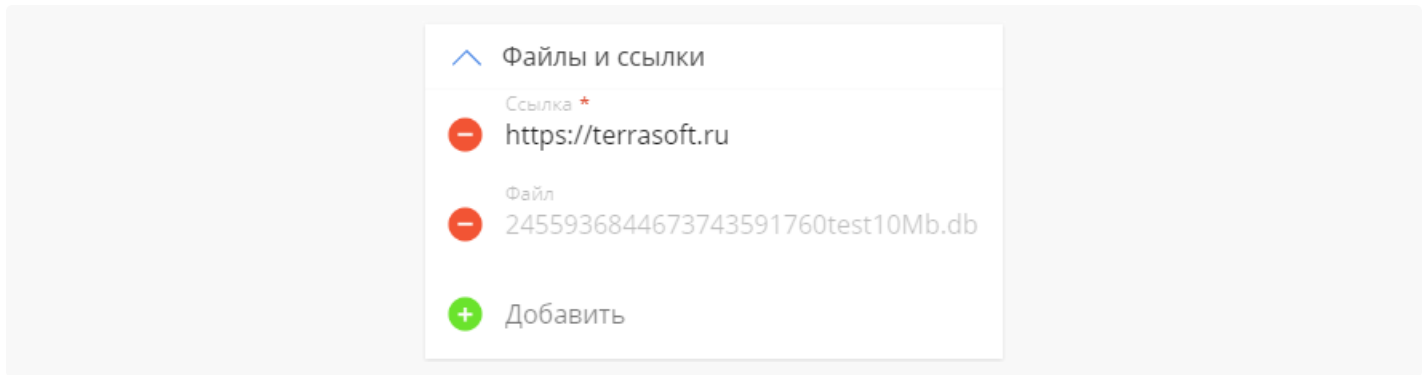
Вы можете добавить файлы и ссылки, которые характеризуют обращение, на деталь [*Файлы и ссылки*] ([Рис. 2](#)). Для добавления вложения нажмите  и выберите файл.

Рис. 2 — Деталь [*Файлы и ссылки*]



Также добавить вложение можно с помощью действия [*Добавить файл или ссылку*] (📎) в меню действий страницы обращения. Максимально возможный размер загружаемого файла по умолчанию — 10 МБ.

На заметку. Администратор приложения может изменить максимальный размер загружаемого файла в системной настройке “Максимальный размер загружаемого файла” (код “MaxFileSize”).

Обработать обращение

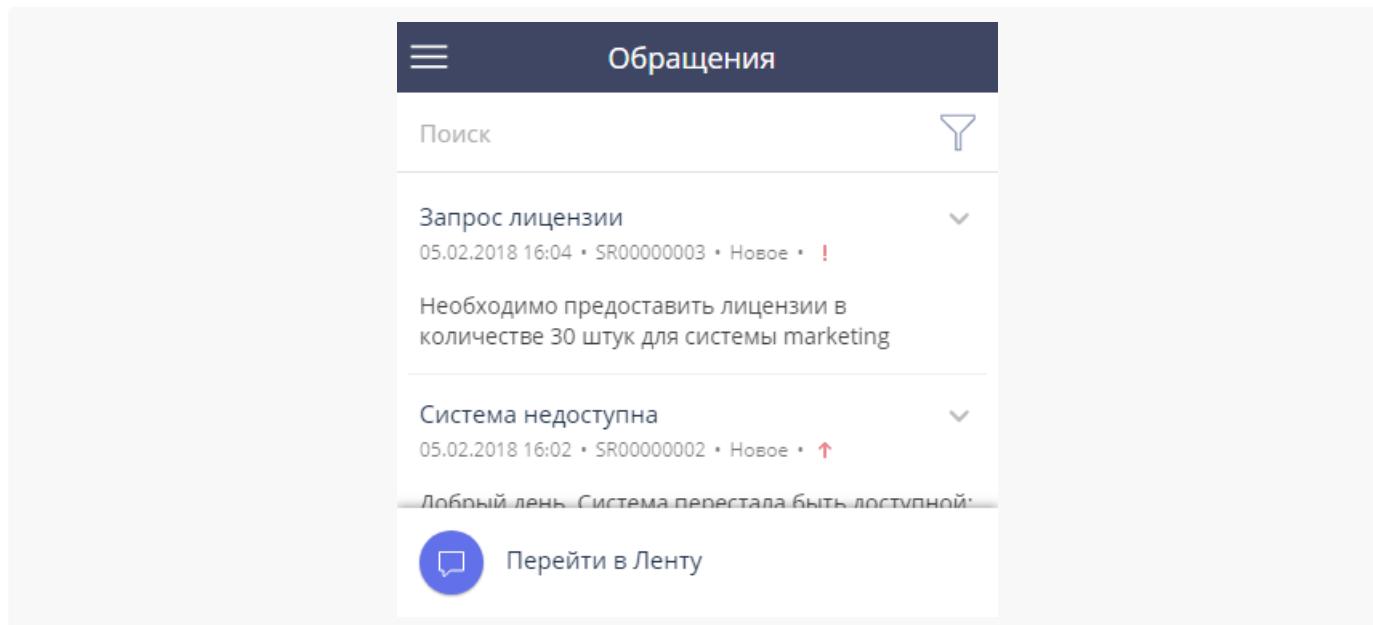
Используя функционал мобильного приложения, вы можете публиковать сообщения в ленте (для внутренних коммуникаций) или оставить сообщение для клиента на портале самообслуживания. Если ваше мобильное приложение синхронизировано с продуктом Service Creatio, enterprise edition, то вы также можете эскалировать обращения.



Оправить сообщение в ленту

Опубликовать сообщение в [ленте](#) можно двумя способами:

1. **Из главного меню:** нажмите кнопку 📌, чтобы войти в раздел, выберите нужное обращение и нажмите кнопку ▼, затем выберите команду 🗨 [*Перейти в ленту*] ([Рис. 3](#)).

Рис. 3 — Меню ленты






2. **Из открытого обращения:** нажмите , затем выберите команду  [*Перейти в ленту*].

На открывшейся странице нажмите кнопку . Введите сообщение и нажмите кнопку [*Опубликовать*].

Ответить на обращение клиента

Чтобы опубликовать сообщение на портале самообслуживания:

1. **Для доступа к обращению из главного меню:** нажмите кнопку , затем нажмите на нужную запись в реестре и откройте страницу обращения.
2. **Для доступа к portalу со страницы обращения:** нажмите кнопку , затем нажмите на действие  [*Опубликовать сообщение на портале*].

На открывшейся странице портала введите сообщение и нажмите кнопку [*Опубликовать*].

Эскалировать обращение

Чтобы эскалировать обращение на другой уровень поддержки:




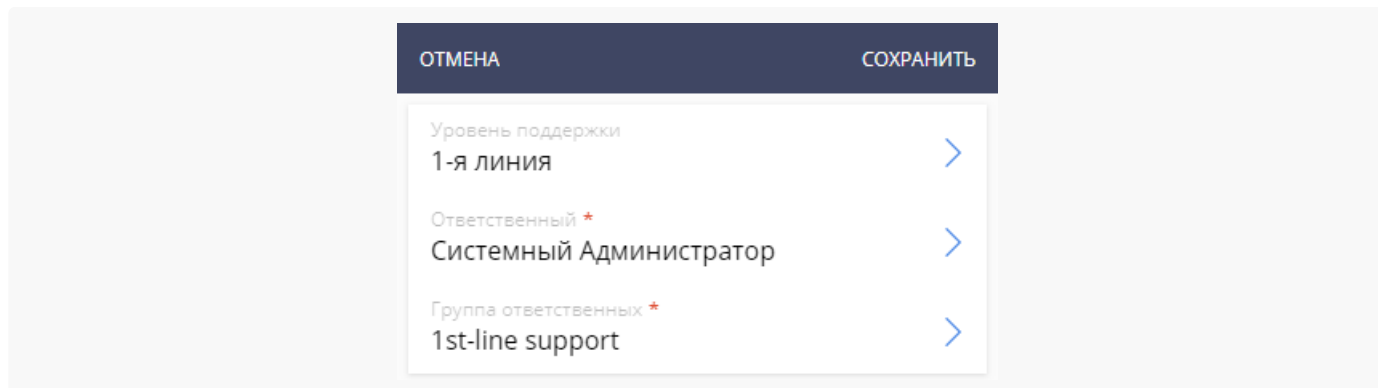
1. **Для доступа к обращению из главного меню:** нажмите кнопку , затем нажмите на нужную запись в реестре и войдите на страницу обращения.
2. **Чтобы эскалировать обращение:** нажмите кнопку , затем нажмите на действие  [*Эскалировать*] ([Рис. 4](#)). На открывшейся странице эскалации укажите линию поддержки и нового ответственного или группу ответственных (необходимо заполнить хотя бы одно поле).

Рис. 4 — Эскалация обращения



Просмотреть историю обработки обращения

Деталь [*История обработки*] отображает историю коммуникаций с клиентом, а также историю по консультации, инциденту или запросу на обслуживание. История обработки включает:

1. Email-сообщения по данному обращению.
2. Внутренние сообщения ленты, размещенные сотрудниками.
3. Сообщения на портале, оставленные сотрудниками для пользователей.

На деталь также автоматически добавляются системные сообщения о событиях, связанных с текущим обращением.

Рис. 5 — История обработки

