Инструкция для администратора компании

# Вход в систему

Для первого входа в систему необходимо использовать ИНН компании как логин, пароль компании – пароль. Пароль компании можно получить у администратора системы (супер администратор).

После первого входа необходимо сразу же настроить почту для администратора, т.к. почта администратор будет использоваться для приема обращений.

Для настройки необходимо:

1. Перейти в пункт меню «Базы данных»-> «Сотрудники».

2. В столбце «email» напротив пользователя [Администратор. Наименование компании] нажать кнопку «Подключить почту»

3. После заполнения всех полей нажать кнопку «Проверить и сохранить».

При возникновении ошибок над полями ввода отобразится ошибка с описанием проблемы.

Если проверка подключения к ящику пройдена, то окно закроется и в поле «email» появится синяя кнопка с адресом электронной почты.

# Главная

Раздел со списком обращений компании.

Раздел состоит из фильтра и таблицы.

## Фильтр

Поля фильтра становятся доступными по нажатию на кнопку «Развернуть» в правой части шапки страницы. Фильтр служит для фильтрации обращений. Для применения фильтрации необходимо нажать кнопку «Применить фильтр». Для скрытия полей фильтра необходимо нажать кнопку «Свернуть» в правой части шапки страницы.

## Таблица с данными.

Для создания обращения необходимо нажать кнопку C:\Users\User\YandexDisk\Скриншоты\2019-07-01_09-27-31.png «Создать обращение» в группе кнопок правой части шапки таблицы.

Для немедленной проверки почты компании нажмите кнопку «Проверить почту» в группе кнопок правой части шапки таблицы.

Колонка «Действия» в таблице.  
C:\Users\User\YandexDisk\Скриншоты\2019-07-01_09-20-51.png Просмотр – просмотреть информацию об обращении.  
C:\Users\User\YandexDisk\Скриншоты\2019-07-01_09-21-03.png Редактировать – Открыть форму для редактирования информации об обращении.  
C:\Users\User\YandexDisk\Скриншоты\2019-07-01_09-21-12.png Удалить – удалить обращение

**Создание обращения.**

Если при создании обращения заявитель отсутствует в списке «Заявитель» необходимо нажать кнопку «Добавить» и в выпадающем меню выбрать «Жильца». В форме «Добавление жильца» необходимо заполнить поля и нажать кнопку «Сохранить».

*Важно! При добавлении жильца сначала проверьте существует ли адрес. Для проверки, в форме добавления жильца последовательно выберите «Дом», «Квартира». Если адрес не найден, то из формы создания обращения необходимо добавить сначала дом/квартиру, после этого добавлять жильца.*

При выборе жильца из списка адрес подставляется автоматически.

Если адреса нет, необходимо ввести максимально полный адрес вручную и нажать кнопку «Проверить», после проверки адрес будет приведен к используемому формату.

Поле «Неисправность» позволяет выбрать вид неисправности. Если в списке неисправность отсутствует, необходимо ввести описание в поле «Описание неисправности».

Поле «Связанное обращение» служит для привязки текущего обращения к уже существующему. Далее работа по создаваемому обращению будет вестись вместе со связанным обращением.

Поле «Специалист» служит для назначения ответственного специалиста.

# Письма

Список писем, направленных компании.

## Таблица с данными.

Колонка «Действия» в таблице.  
C:\Users\User\YandexDisk\Скриншоты\2019-07-01_09-20-51.png Просмотр – просмотреть информацию о сообщении.  
C:\Users\User\YandexDisk\Скриншоты\2019-07-01_09-21-03.png Редактировать – Открыть форму для редактирования сообщения.  
C:\Users\User\YandexDisk\Скриншоты\2019-07-01_09-21-12.png Удалить – удалить сообщение

# Звонки

Список входящих звонков.

Сюда попадают входящие звонки

## Таблица с данными.

Звонку можно назначить ветку обращения путем выбора обращения в столбце «Ветка обращения», при этом ответственный подставляется автоматически.

Для создания обращения для звонка необходимо нажать кнопку «Создать обращение»

# Жалобы

Список обращений со статусом «Жалоба»

## Таблица с данными.

Для создания жалобы необходимо нажать кнопку C:\Users\User\YandexDisk\Скриншоты\2019-07-01_09-27-31.png «Создать обращение» в группе кнопок правой части шапки таблицы.

Для немедленной проверки почты компании нажмите кнопку «Проверить почту» в группе кнопок правой части шапки таблицы.

Колонка «Действия» в таблице.  
C:\Users\User\YandexDisk\Скриншоты\2019-07-01_09-20-51.png Просмотр – просмотреть информацию о жалобе.  
C:\Users\User\YandexDisk\Скриншоты\2019-07-01_09-21-03.png Редактировать – Открыть форму для редактирования информации о жалобе.  
C:\Users\User\YandexDisk\Скриншоты\2019-07-01_09-21-12.png Удалить – удалить жалобу

# Архив обращений

Список архивных обращений

## Таблица с данными.

Для немедленной проверки почты компании нажмите кнопку «Проверить почту» в группе кнопок правой части шапки таблицы.

Колонка «Действия» в таблице.  
C:\Users\User\YandexDisk\Скриншоты\2019-07-01_09-20-51.png Просмотр – просмотреть информацию об обращении.  
C:\Users\User\YandexDisk\Скриншоты\2019-07-01_09-21-03.png Редактировать – Открыть форму для редактирования информации об обращении.  
C:\Users\User\YandexDisk\Скриншоты\2019-07-01_09-21-12.png Удалить – удалить обращение

# Базы Данных

Раздел работы с информацией из базы данных

## Сотрудники

Список сотрудников. Позволяет управлять сотрудниками компании. Возможно добавление/редактирование/просмотр/удаление информации о сотруднике компании.

Если при создании сотрудника почта не была указана, в столбце «email» будет кнопка «Подключить почту».

Если при создании сотрудника почта указана, но настройка почты еще не произведена в столбце «email» отобразится желтая кнопка с адресом электронной почты пользователя. Нажав на эту кнопку откроется форма добавления настроек почты

Если почта для пользователя создана и успешно прошла проверку, то в столбце «email» отображается синяя кнопка с адресом электронной почты. Нажав на эту кнопку можно изменить настройки электронной почты.

## Дома

Список домов компании

Позволяет добавлять/редактировать/просматривать/удалять информацию о домах компании

## Помещения

Список помещений компании

Позволяет добавлять/редактировать/просматривать/удалять информацию о помещениях и комнатах домов, обслуживаемых компанией

## Документы

Список документов, относящихся к домам компании.

Позволяет добавлять/редактировать/просматривать/удалять информацию о документе, перемещать документ в облако (если подключено), скачивать документ для просмотра

## Жильцы

Список жильцов

Позволяет добавлять/редактировать/просматривать/удалять информацию о жителе дома

Кнопка «Показать жильцов, не привязанных к помещению» показывает жильцов у которых не указан адрес.

Для добавления жильца необходимо нажать кнопку C:\Users\User\YandexDisk\Скриншоты\2019-07-01_09-27-31.png «Создать нового жильца» в правой части шапки таблицы.

Колонка «Действия».  
C:\Users\User\YandexDisk\Скриншоты\2019-07-01_09-20-51.png Просмотр – просмотреть информацию о жильце и просмотреть историю обращений  
C:\Users\User\YandexDisk\Скриншоты\2019-07-01_09-21-03.png Редактировать – Открыть форму для редактирования информации о жильце.  
C:\Users\User\YandexDisk\Скриншоты\2019-07-01_09-21-12.png Удалить – удалить жильца

# Отчеты

Отчеты компании

# Настройки

Настройки для работы сервиса

## Общие настройки

Раздел настроек Яндекс диска, Google Drive, телефонии. Также в этом разделе располагается код виджета на сайт и код формы проверки статуса обращения.

Подключение Яндекс/Google диска.  
Для подключения диска необходимо нажать «Открыть доступ к Яндекс/ Google диску». Откроется окно авторизации Яндекса/ Google. Войдите в аккаунт и подтвердите доступ приложения к данным на Яндекс/ Google диске.   
При удачном подключении под названием диска будет надпись: «Сервис подключен». По нажатию на эту надпись будет произведен переход на страницу аккаунта со списком приложений имеющих доступ к аккаунту.

При отключении аккаунта удаляются настройки из сервиса, но привязка приложения к аккаунту остается. Поэтому сначала нужно перейти по надписи: «Сервис подключен», удалить привязку приложения, а потом, для удаления настроек из сервиса, нажать кнопку «Отключить».

Для использования того или иного облака его необходимо отметить галочкой.

Для сохранения настроек телефонии необходимо нажать кнопку «Сохранить» в блоке «Телефония»

## Импорт

Раздел импорта сведений

* Сведений о МКД - Импорт сведений о многоквартирных домах. Процесс импорта занимает довольно большое кол-во времени (до 10 минут).
* Сведений о ЛС - Импорт сведений о лицевых счетах. Процесс импорта занимает довольно большое кол-во времени (до 10 минут).

*Важно! Перед импортом сведений о ЛС необходимо выполнить импорт сведений о МКД. Если пропустить импорт сведений о МКД, то жильцы не будут привязаны к домам и помещениям!*