

ООО «АИС Город»

(наименование организации-исполнителя)

РУКОВОДСТВО ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ

Программное обеспечение

«АИС Город. CRM ЖКХ (Панда)»

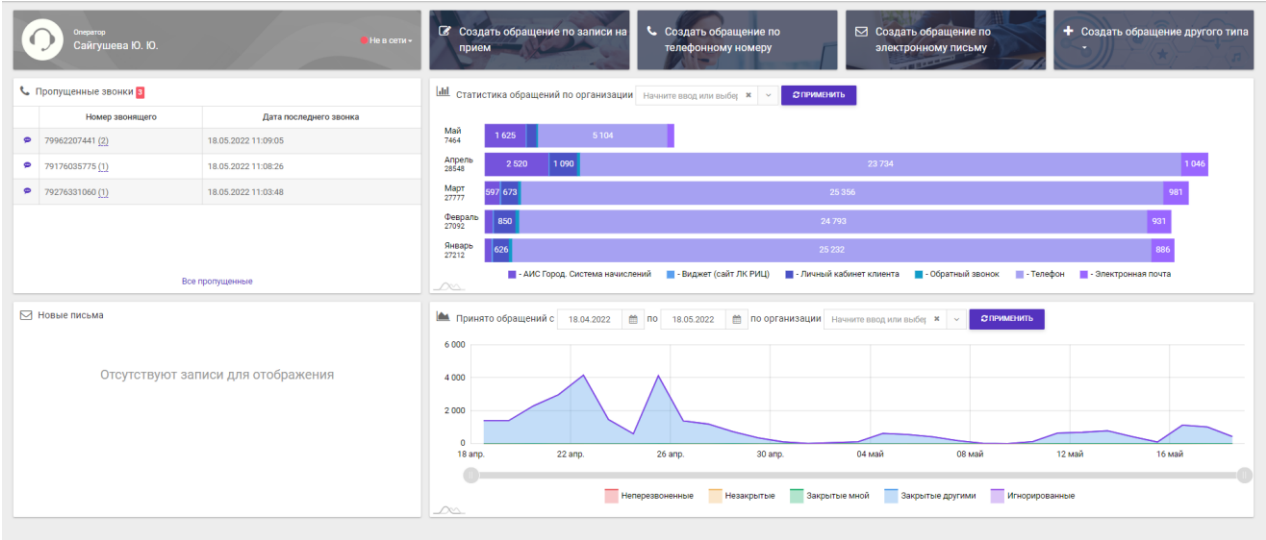
ОГЛАВЛЕНИЕ

Главная страница.....	5
1. Обращения	12
1.1. Обращения	12
1.1.1. Создание обращений.....	14
1.1.1.2. Другой тип обращения	77
1.1.1.3. Тип обращения “Запись на прием”	90
1.1.4. Отклонение обращения	97
1.2. Пропущенные звонки	99
1.3. Плановые обращения.....	104
1.4 Обращения не в работе	111
1.5 Массовые операции	112
1.6 CSV	115
1.7 Справка.....	116
2.Отчеты	117
2.1 Отчеты по трудозатратам	117
2.2 Отчеты по обращениям	120
2.3 Прочие отчеты	127
2.4 АИС город. Система начислений	132
2.5 Перенаправленные обращения	136
3. Заявители.....	139
3.1. Добавить заявителя	140
3.3. Фильтр	146
3.4. Таблица.....	149
3.5 Общественные контакты	153
4. База знаний.....	160
4.1. Добавить статью	161

4.2. Редактировать статью	164
4.3. Добавить комментарий	167
4.4. Посмотреть историю изменений	169
4.5. Удалить статью.....	170
5. Новости.....	172
6. Управление	173
6.1. Пользователи	173
6.2. Линии поддержки.....	193
6.3. Группы причин обращения	199
6.4 Причины обращения	203
6.5. Теги.....	213
6.6. Дополнительные поля.....	218
6.7 Шаблоны сообщений	225
6.8 Шаблоны результатов обработки обращения	234
6.9 Бланки.....	240
6.10 Коммерческие услуги и специальные предложения	246
6.11. Заказы коммерческих услуг	256
6.12 Название адресов.....	259
6.13 Контроль передачи показаний ИПУ	263
6.14 Статистика работа по приему показаний	269
6.15 Настройки Работа.....	270
6.16 Массовое информирование	273
6.18 Группы номеров Asterisk.....	294
6.19 Номера Asterisk.....	297
6.20 Журнал звонков Asterisk.....	304
6.22 Статистика продолжительности звонков Asterisk	312
6.23 Администрирование новостей.....	314
7. Администрирование.....	325

7.1. Настройки системы	325
7.2. Организации.....	352
7.3. Источники обращений	360
7.4. Внешние системы.....	366
7.5 Чат Боты	371
8. Зайти от другого пользователя	383
9. Версия.....	384
10. Профиль пользователя	384
11. Справочный раздел	388
12. Переход в другие модули Платформы умного города.....	389

Главная страница



На главной странице представлены карточки с информацией об операторе, карточки для создания обращения с разными типами источника, карточка “Пропущенные звонки”, карточка “Статистика обращений по организации”, карточка “Новые письма”, карточка “Принято обращений за период по организации”

В карточке **Пропущенные звонки** отображается список непринятых звонков

Пропущенные звонки

3

	Номер звонящего	Дата последнего звонка
	79962207441 (2)	18.05.2022 11:09:05
	79176035775 (1)	18.05.2022 11:08:26
	79276331060 (1)	18.05.2022 11:03:48

Все пропущенные

в заголовке отображается общее количество непринятых звонков

📞 Пропущенные звонки 3		
	Номер звонящего	Дата последнего звонка
💬	79962207441 (2)	18.05.2022 11:09:05
💬	79176035775 (1)	18.05.2022 11:08:26
💬	79276331060 (1)	18.05.2022 11:03:48
Все пропущенные		

Для обработки пропущенного звонка необходимо нажать на кнопку

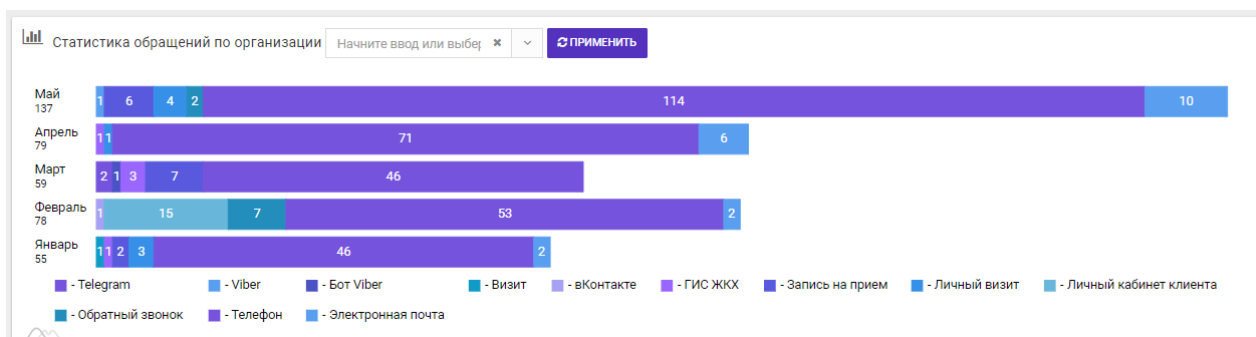


📞 Пропущенные звонки 3		
	Номер звонящего	Дата последнего звонка
💬	79962207441 (2)	18.05.2022 11:09:05
💬	79176035775 (1)	18.05.2022 11:08:26
💬	79276331060 (1)	18.05.2022 11:03:48
Все пропущенные		

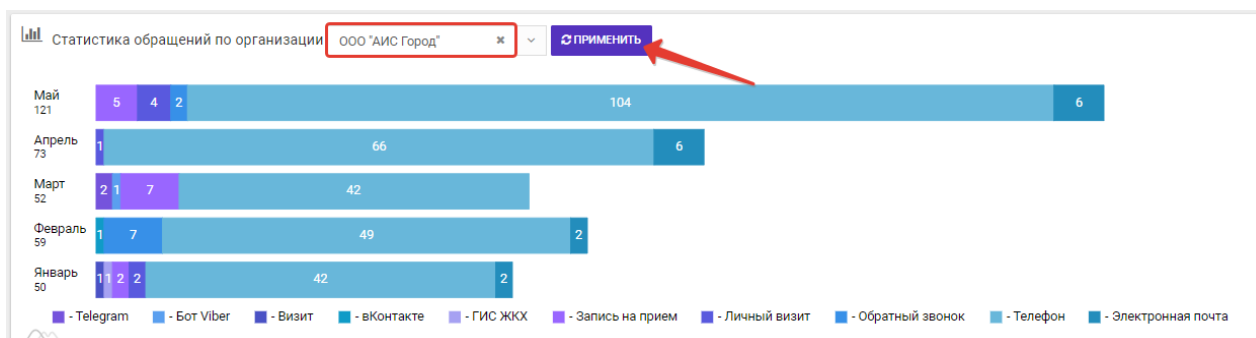
Для просмотра всех пропущенных звонков необходимо нажать на кнопку “Все пропущенные”, затем система автоматически перейдет на страницу “Пропущенные звонки”

Пропущенные звонки 3		
	Номер звонящего	Дата последнего звонка
	79962207441 (2)	18.05.2022 11:09:05
	79176035775 (1)	18.05.2022 11:08:26
	79276331060 (1)	18.05.2022 11:03:48
Все пропущенные		

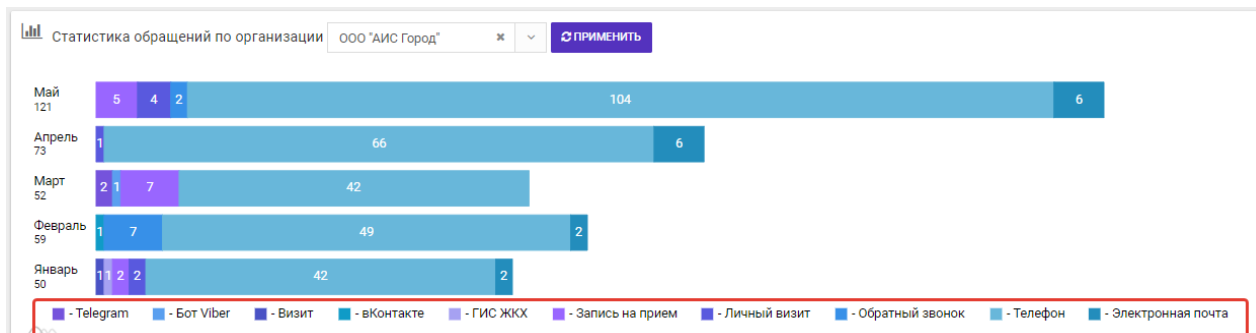
В карточке “Статистика обращений по организации” по умолчанию отображаются обращения по всем организациям, которые есть в системе



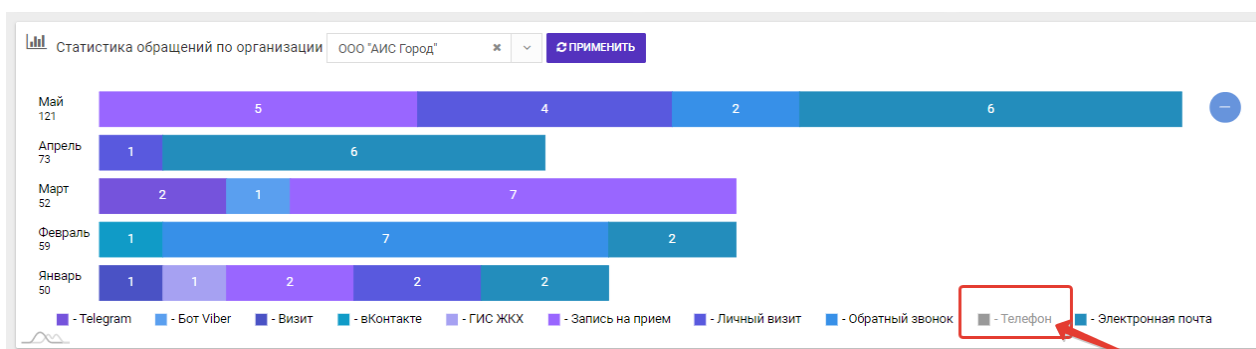
Если необходимо сформировать статистику по определенной организации необходимо в фильтрах указать нужную организацию, затем нажать на кнопку “Применить”



В нижней части карточки расположены типы источников, которые включены по умолчанию.



Для выключения определенного типа источника необходимо нажать на источник, затем статистика будет автоматически меняться. Для включения типа источника необходимо повторить действия.



В карточке “Новые письма” отображаются новые письма от абонентов

Новые письма 1		
	Почта	Дата отправки
	uu.saigusheva@aisgorod.ru (текст)	18.05.2022 11:05:31
Все письма		

в заголовке отображается количество новых писем

 Новые письма 1		
	Почта	Дата отправки
 	uu.saigusheva@aisgorod.ru (текст)	18.05.2022 11:05:31

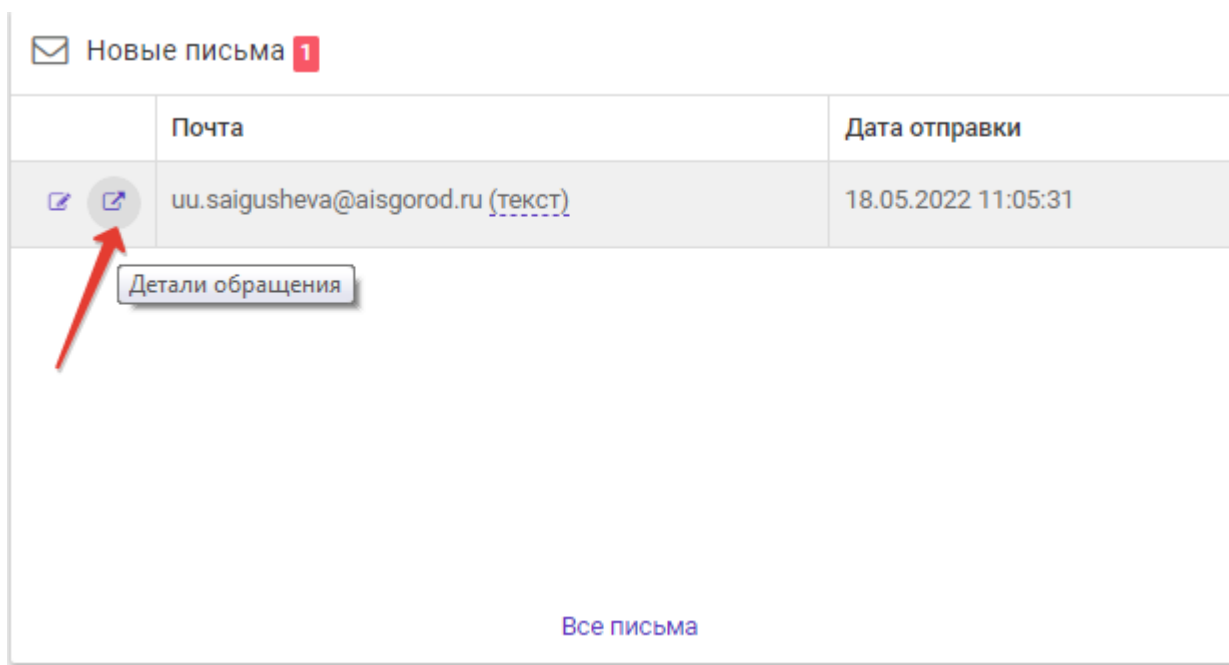
Для того, чтобы обработать письмо необходимо нажать на кнопку “Взять в работу”

 Новые письма 1		
	Почта	Дата отправки
 	uu.saigusheva@aisgorod.ru (текст)	18.05.2022 11:05:31

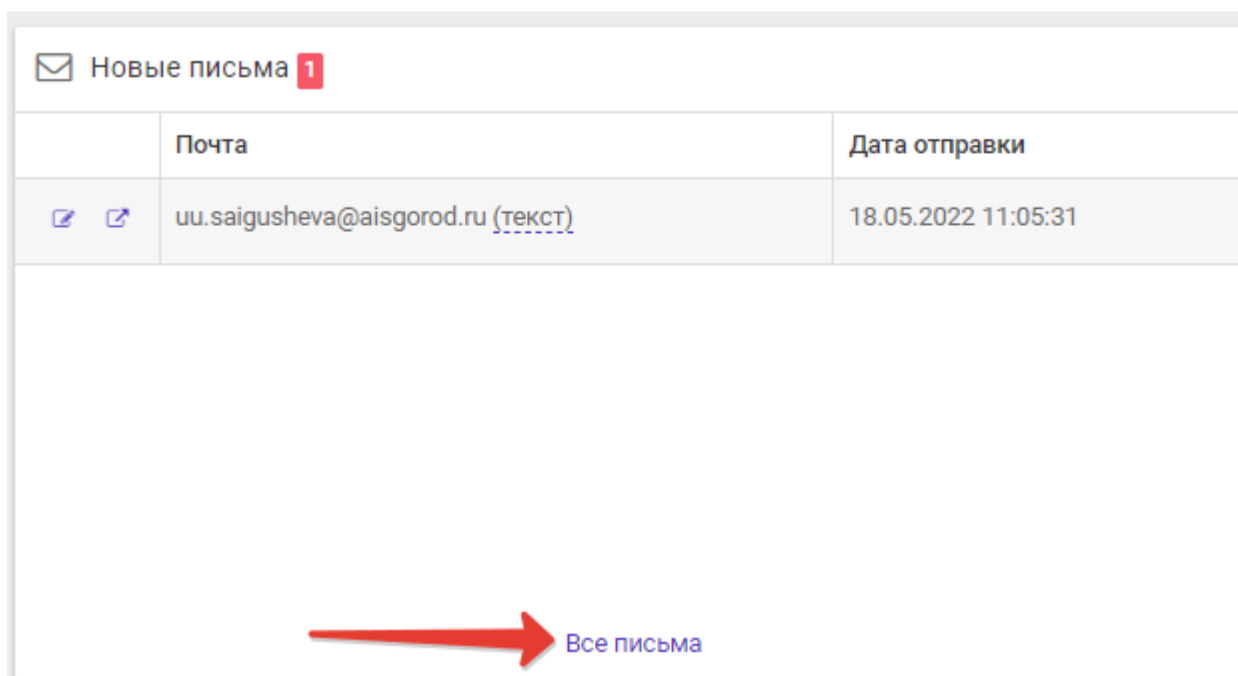
Взять в работу

[Все письма](#)

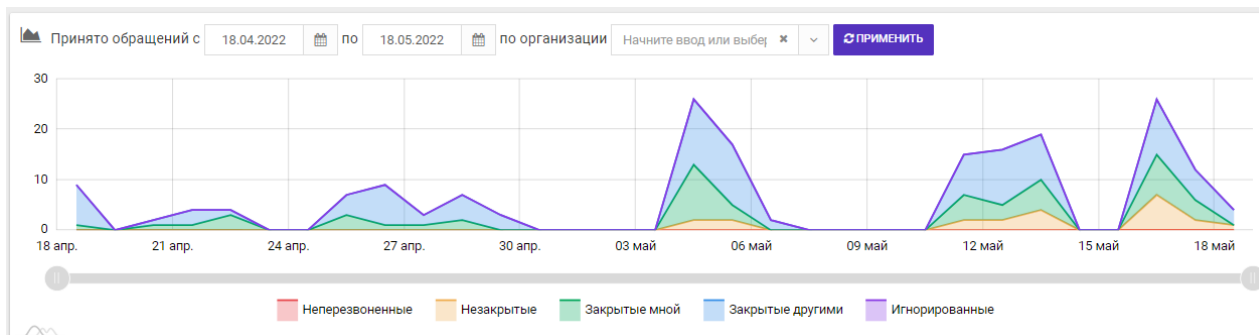
Для просмотра подробностей обращения, необходимо нажать на кнопку “Детали обращения”



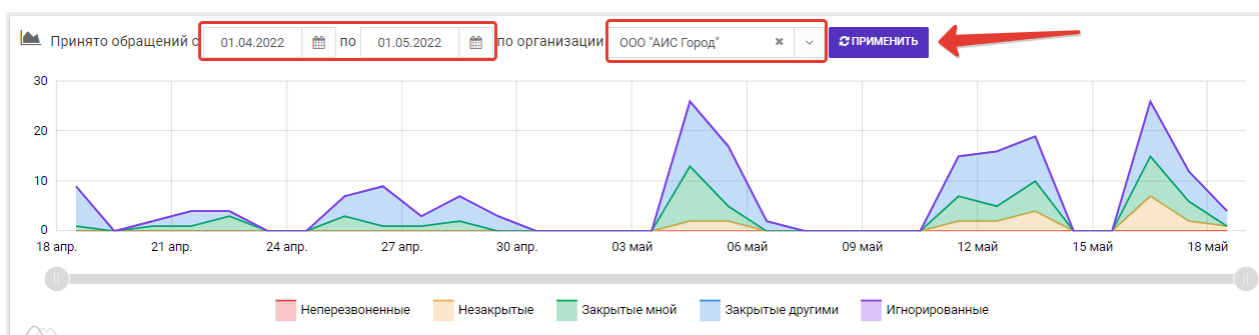
Для просмотра всех новых писем необходимо нажать на кнопку “Все письма”, затем система автоматически перейдет на страницу “Обращения”, где будет отображаться список новых обращений с источником Электронная почта



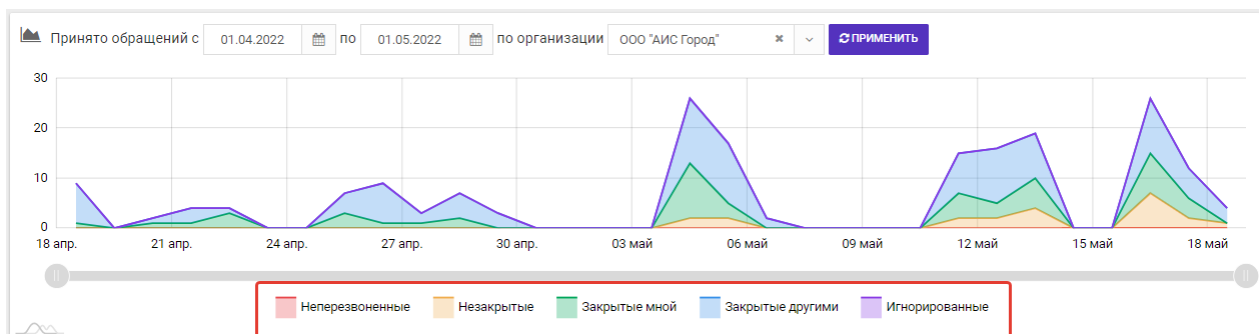
Карточка “Принято обращений за период по организации”



По умолчанию обращения отображаются за последний месяц и по всем имеющимся организациям в системе. Для формирования статистики по определенным параметрам необходимо в поле период изменить дату и указать нужную организацию, затем нажать на кнопку “Применить”



В нижней части отображается Статус обращений



Для исключения определенного статуса необходимо нажать на статус, затем статистика будет автоматически меняться. Для включения статуса необходимо повторить действия

1. Обращения

1.1. Обращения

Во вкладке “Все обращения” выводятся обращения всех возможных статусов (открытые, отклоненные, решенные и проч.).

Во вкладке “Все обращения” представлены кнопки Справка, Добавления обращений, Массовые операции, CSV,

Все обращения

Пропущенные звонки

Плановые обращения

Обращения не в работе

Общие фильтры

Номер обращения

Состояние

Отображать только с необработанными сообщениями

Тег

Группа причин

Причина

Найти

Сбросить

АИС Город. Система начислений

Лицевой счет

Управляющая организация

Адрес в ЛС

Исполнитель услуг

Миграция

Адрес

Справка

Телефон

Массовые операции

CSV

	#	Тема	Заявитель	Состояние	Перенаправление	Доп. поля	Оператор	Линия поддержки	Дата поступления	Описание	
	Обращение #4805	Платежная система		Решено			Петров ООО АИС Парк	ТУ	08.06.2022 13:41	тест	
	Обращение #4804	ЕДС		Решено		Дополнительная информация: платный вызов	Петров ООО АИС Парк	ТУ	08.06.2022 13:20	-	
	Обращение #4753	ЕДС		Новое		Дополнительная информация: Не указано	Админ системы админ ООО АИС Парк		01.06.2022 16:56	99 лет	

фильтр,

Все обращения

Пропущенные звонки

Плановые обращения

Обращения не в работе

Общие фильтры

Номер обращения

Состояние

Отображать только с необработанными сообщениями

Тег

Группа причин

Причина

Найти

Сбросить

АИС Город. Система начислений

Лицевой счет

Управляющая организация

Адрес в ЛС

Исполнитель услуг

таблица с обращениями.

АИС Город. CRM ЖОУ											
Обращения Заявители Отчеты База знаний Новости Управление											
Причина											
Начните ввод или выберите из списка...											
Найти Сбросить Миграция адресов Справка Телефон Массовые операции CSV											
	#	Тема	Заявитель	Состояние	Переадресация	Доп. поля	Оператор	Линия поддержки	Дата поступления	Описание	⚙
✎ ⚙ 🗑	Обращение #4342	Общие вопросы Адреса, время работы Телефон клиентские офисы и контакты для связи	Елисева Ирина 79876325292 i.eleeva@aisgorod.ru, telpla@aisgorod.ru	Решение		Прочие данные: Variant2	Администраторы админ 000 "АИС Город"		04.03.2022 15:07	- -	⚙
✎ ⚙ 🗑	Обращение #4350	Залез на прием		Ожидает обработки			admin network 000 "АИС Город"		09.03.2022 08:40	- -	⚙
✎ ⚙ 🗑	Обращение #4349	Залез на прием		Ожидает обработки			a.vorontsovOperator 000 "АИС Город"		09.03.2022 08:39	- -	⚙
✎ ⚙ 🗑	Обращение #4348	Залез на прием		Ожидает обработки			a.vorontsovOperator 000 "АИС Город"		09.03.2022 08:39	- -	⚙

На странице “Все обращения” имеется настройка отображаемых столбцов в таблице.

Все обращения Пропущенные заявки Планируемые обращения Обращения не в работе											
Общие фильтры Номер обращения Номер обращения Состояние Все ☐ Отображать только с неоплаченными сообщениями Тип Начните ввод или выберите из списка... Группы причин Начните ввод или выберите из списка... Причины Начните ввод или выберите из списка... АИС Город. Система начислений Лицевой счет Лицевой счет Управляющая организация Управляющая организация на лицевом счете из обращения Адрес в РС Адрес в РС Выполнить роль Начните ввод или выберите из списка...											
Найти Сбросить Миграция адресов Справка Телефон Массовые операции CSV											
	#	Тема	Заявитель	Состояние	Переадресация	Доп. поля	Оператор	Линия поддержки	Дата поступления	Описание	⚙
✎ ⚙ 🗑	Обращение #4805	Платежная система Общая		Решено			Петров 000 "АИС Город"	ТУ	08.06.2022 13:41	тест	⚙
✎ ⚙ 🗑	Обращение #4804	ЕДС Оформить заявку		Решено		Дополнительная информация: платный вызов	Петров 000 "АИС Город"	ТУ	08.06.2022 13:20	-	⚙
✎ ⚙ 🗑	Обращение #4753	ЕДС Оформить заявку		Новое Получено 01.06.2022 17:56:24		Дополнительная информация: Не указано	Администраторы админ 000 "АИС Город"		01.06.2022 16:56	99 лет	⚙

При нажатии на шестеренку откроется окно, где необходимо отметить отображаемые столбцы.

После выбора необходимо нажать на кнопку “Сохранить”.

1.1.1. Создание обращений

В данном пункте описан алгоритм создания обращения. Как отклонять созданное обращение см. п. [Отклонение обращения](#)

1.1.1.1. Телефон

После нажатия на кнопку “Телефон”



создается обращение с указанным источником “Телефон”.

1.1.1.1. Ввод данных

В открывшемся окне создания обращения необходимо указать “Заявителя”, номер телефона, адрес электронной почты(если имеется)

Обращение #4828 от 16.06.2022 14:53 Статус: Новое Источник: Телефон

СФОРМИРОВАТЬ ПЕРЕДАТЬ В СИСТЕМУ ПЕРЕДАТЬ ОПЕРАТОРУ

Заявитель

Юлия юрьевна (★ 5,0)

79020077998 yu.rom@yandex.ru

Предложить коммерческие услуги 0

Получить

Далее необходимо заполнить “Основной раздел вопросов”, “Тему вопроса” в зависимости от выбранного раздела вопросов поиск можно будет осуществить либо по ЛС, либо по адресу.

Обращение #4828 от 16.06.2022 14:53 Статус: Новое Источник: Телефон

СФОРМИРОВАТЬ

ПЕРЕДАТЬ В СИСТЕМУ

ПЕРЕДАТЬ ОПЕРАТОРУ

ДРУГОЙ ВОПРОС

Заявитель

Юлия юрьевна (★ 5,0)

79020077998

yu.rom@yandex.ru

Предложить коммерческие услуги

Причина

Основной раздел вопросов

Начните ввод или выберите из списка...

Тема вопроса

Начните ввод или выберите из списка...

Дополнительно

Описание причины

Введите описание причины

Комментарий оператора

Введите комментарий оператора

Для заполнения причины обращения необходимо нажать на поле “Основной раздел вопросов”, далее ввести или выбрать раздел из выпадающего списка.

Обращение #4682 от 24.05.2022 13:53

Статус: Новое

Источник: Телефон

СФОРМИРОВАТЬ

ПЕРЕДАТЬ В СИСТЕМУ

ПЕРЕДАТЬ ОПЕРАТОРУ

Заявитель

Юлия юрьевна (★ 3,5)

79020077998

yu.rom@yandex.ru

Предложить коммерческие услуги 0

Причина

Основной раздел вопросов

Начните ввод или выберите из списка...

ЕДС

ЕДС12121

ИСУСЭ БП от ПЭС

Льготы

Общие вопросы

Платежная система

Приборы учета и показания

Система начислений

Введите комментарий оператора

Затем заполняем поле Тема вопроса, в поле вводим значение или выбираем из

выпадающего списка

Обращение #4682 от 24.05.2022 13:53

Статус: Новое

Источник: Телеф

СФОРМИРОВАТЬ

ПЕРЕДАТЬ В СИСТЕМУ

ПЕРЕДАТЬ ОПЕРАТОРУ

Заявитель

Юлия юрьевна (★ 3,5)

79020077998

yu.rom@yandex.ru

Предложить коммерческие услуги 0

Причина

Основной раздел вопросов

Общие вопросы

Тема вопроса

Начните ввод или выберите из списка...

Адреса, время работы клиентских офисов и контакты для связи

Внесение показаний

Вопросы по задолженности лицевого счета

Вопросы по начислению за период

Вопросы по платежному документу

Вопросы по тарифам, нормативам

Выдача справок, ЕПД

Льготы и субсидия

После того, как выбрали тему вопроса, по необходимости можно заполнить поле “Описание причины”, “Комментарий оператора” правая часть страницы автоматически изменится.

Обращение #4328 от 16.06.2022 14:53 Статус: Новое Источник: Телефон Оператор: Сайгушева Юлия Юрьевна

[СФОРМИРОВАТЬ](#)
 [ПЕРЕДАТЬ В СИСТЕМУ](#)
 [ПЕРЕДАТЬ ОПЕРАТОРУ](#)
 [ДРУГОЙ ВОПРОС](#)
 [ЗАКРЫТЬ ОБРАЩЕНИЕ](#)
 [ОТКЛЮЧИТЬ](#)

Заявитель

Юлия Юрьевна (★ 5.0)

79020077998 yu.gom@yandex.ru

Предложить коммерческие услуги

Причина

Основной раздел вопросов
Общие вопросы
Тема вопроса
Прочее

Дополнительно

Описание причины
Введите описание причины

Комментарий оператора
Введите комментарий оператора

Вложения
Прикрепить файлы

Дополнительные поля

Введенные значения будут сохранены автоматически

Далее полестрака
Начните ввод или выберите из списка... x Юлия
Не выбрано

Привязанные к заявителю лицевые счета

Номер Л/С	Внешняя система	Адрес	Статус	Заявитель
Отсутствуют записи для отображения				

Поиск лицевых счетов в системе начислений

ЛС в ИСУСЗ БП ЛС в АИС СН Телефон
ЛС в ИСУСЗ БП ЛС в АИС СН 79020077998

Адрес: Начните ввод или выберите из списка... x Квартира: Начните ввод и... x

[НАЙТИ](#)
[ОБСЛУЖИТЬ](#)
[ОТКЛЮЧИТЬ](#)

Если у Заявителя имеется Привязанный ЛС, он отобразится в правой части страницы

Обращение #4330 от 16.06.2022 15:21 Статус: Новое Источник: Телефон Оператор: Сайгушева Юлия Юрьевна

[СФОРМИРОВАТЬ](#)
 [ПЕРЕДАТЬ В СИСТЕМУ](#)
 [ПЕРЕДАТЬ ОПЕРАТОРУ](#)
 [ДРУГОЙ ВОПРОС](#)
 [ЗАКРЫТЬ ОБРАЩЕНИЕ](#)
 [ОТКЛЮЧИТЬ](#)

Заявитель

Юлия Юрьевна (★ 5.0)

79020077998 yu.gom@yandex.ru

Предложить коммерческие услуги

Причина

Основной раздел вопросов
Общие вопросы
Тема вопроса
Вопросы по платежному документу

Дополнительно

Описание причины
Введите описание причины

Комментарий оператора
Введите комментарий оператора

Вложения
Прикрепить файлы

Привязанные к заявителю лицевые счета

Номер Л/С	Внешняя система	Адрес	Статус	Заявитель	
☐	118017126R	АИС Город. Система начислений	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 33	Открыт	Юлия Юрьевна

Поиск лицевых счетов в системе начислений

ЛС в ИСУСЗ БП ЛС в АИС СН Телефон
ЛС в ИСУСЗ БП ЛС в АИС СН 79020077998

Адрес: Начните ввод или выберите из списка... x Квартира: Начните ввод и... x

[НАЙТИ](#)
[ОБСЛУЖИТЬ](#)
[ОТКЛЮЧИТЬ](#)

Чтобы лицевой счет прикрепить к обращению, рядом с лицевым счетом необходимо проставить флаг, далее лицевой счет отобразится в левой нижней части страницы

Обращение #4330 от 16.06.2022 15:21 Статус: Новое Источник: Телефон Оператор: Сайгушева Юлия Юрьевна

[СФОРМИРОВАТЬ](#)
 [ПЕРЕДАТЬ В СИСТЕМУ](#)
 [ПЕРЕДАТЬ ОПЕРАТОРУ](#)
 [ДРУГОЙ ВОПРОС](#)
 [ЗАКРЫТЬ ОБРАЩЕНИЕ](#)
 [ОТКЛЮЧИТЬ](#)

Причина

Основной раздел вопросов
Общие вопросы
Тема вопроса
Вопросы по платежному документу

Дополнительно

Описание причины
Введите описание причины

Комментарий оператора
Введите комментарий оператора

Вложения
Прикрепить файлы

Уведомления
☐ Отправить уведомление о закрытии

[НАЧАТЬ РАБОТУ С ЛИЦЕВЫМИ СЧЕТАМИ](#)

118017126R (Открыт) АИС СН
УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 33

Привязанные к заявителю лицевые счета

☒	Номер Л/С	Внешняя система	Адрес	Статус	Заявитель
☒	118017126R	АИС Город. Система начислений	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 33	Открыт	Юлия Юрьевна

Поиск лицевых счетов в системе начислений

ЛС в ИСУСЗ БП ЛС в АИС СН Телефон
ЛС в ИСУСЗ БП ЛС в АИС СН Телефон

Адрес: Начните ввод или выберите из списка... x Квартира: Начните ввод и... x

[НАЙТИ](#)
[ОБСЛУЖИТЬ](#)
[ОТКЛЮЧИТЬ](#)

☒	Владелец	Номер Л/С	Адрес	Статус	Территориальное управление	Управляющая организация	Наличие ЛК
Отсутствуют записи для отображения							

В случае если Привязанных ЛС нет, тогда поиск осуществляется по
лицевому счету или по адресу

Обращение #4832 от 16.06.2022 15:36 Статус: Новая Источник: Телефон Оператор: Сайгушева Юлия Юрьевна

Сформировать Передать в систему Передать оператору Другой вопрос Закрыть обращение Отклонить

Предложить коммерческие услуги

Причина
Основной раздел вопросов
Общие вопросы
Тема вопроса
Вопросы по платежному документу

Дополнительно
Описание причины
Введите описание причины
Комментарий оператора
Введите комментарий оператора

Привязанные к заявителю лицевые счета

Номер Л/С	Внешняя система	Адрес	Статус	Заявитель
Отсутствуют записи для отображения				

Поиск лицевого счета в системе начислений

ЛС в ИСУСЗ БП ЛС в АИС СН Телефон

ЛС в ИСУСЗ БП 118017127

Адрес Квартира

Начните ввод или выберите из списка... Начните ввод из

Найти Сбросить

После заполнения параметров для поиска абонента необходимо нажать на
кнопку “Найти”

Обращение #4832 от 16.06.2022 15:36 Статус: Новая Источник: Телефон Оператор: Сайгушева Юлия Юрьевна

Сформировать Передать в систему Передать оператору Другой вопрос Закрыть обращение Отклонить

Предложить коммерческие услуги

Причина
Основной раздел вопросов
Общие вопросы
Тема вопроса
Вопросы по платежному документу

Дополнительно
Описание причины
Введите описание причины
Комментарий оператора
Введите комментарий оператора

Привязанные к заявителю лицевые счета

Номер Л/С	Внешняя система	Адрес	Статус	Заявитель
Отсутствуют записи для отображения				

Поиск лицевого счета в системе начислений

ЛС в ИСУСЗ БП ЛС в АИС СН Телефон

ЛС в ИСУСЗ БП 118017127

Адрес Квартира

Начните ввод или выберите из списка... Начните ввод из

Найти Сбросить

Ниже формы поиска появится строка с информацией о найденном
лицевом счете.

Обращение #4832 от 16.06.2022 15:36 Статус: Новая Источник: Телефон Оператор: Сайгушева Юлия Юрьевна

Сформировать Передать в систему Передать оператору Другой вопрос Закрыть обращение Отклонить

Романова Раиса Павловна 5.0 79176235168 ra@yandex.ru Предложить коммерческие услуги

Причина
Основной раздел вопросов
Общие вопросы
Тема вопроса
Вопросы по платежному документу

Дополнительно
Описание причины
Введите описание причины
Комментарий оператора
Введите комментарий оператора

Привязанные к заявителю лицевые счета

Номер Л/С	Внешняя система	Адрес	Статус	Заявитель
Отсутствуют записи для отображения				

Поиск лицевого счета в системе начислений

ЛС в ИСУСЗ БП ЛС в АИС СН Телефон

ЛС в ИСУСЗ БП 118017127 79176235168

Адрес Квартира

Начните ввод или выберите из списка... Начните ввод из

Найти Сбросить

Владелец	Номер Л/С	Адрес	Статус	Территориальное управление	Управляющая организация	Наличие Л
Павловы: Е.Ю., Т.Б., Ю.В., М.Ю.	118017127R	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 46	Открыт		Делфин ООО	Да

В случае отсутствия результата поиска по введенному лицевому счету появится сообщение “По указанному лицевому счету информация об услугах не найдена”.

Поиск лицевых счетов в системе начислений

ЛС в ИСУСЭ БП: ЛС в ИСУСЭ БП | ЛС в АИС СН: 118017129 | Телефон: 79176235168

Адрес: Начните ввод или выберите из списка... | Квартира: Начните ввод и...

☒	Владелец	Номер Л/С	Адрес	Статус	Территориальное управление	Управляющая организация	Наличие ЛК
Система начислений: По указанному лицевому счету информация об услугах не найдена							

Можно использовать расширенный поиск по адресу или ФИО заявителя, раскрыв фильтр

Поиск лицевых счетов в системе начислений

ЛС в ИСУСЭ БП: ЛС в ИСУСЭ БП | ЛС в АИС СН: ЛС в АИС СН | Телефон: 79176235168

Адрес: Начните ввод или выберите из списка... | Квартира: Начните ввод и...

Регион: Начните ввод или выберите из списка... | Населенный пункт: Начните ввод или выберите из списка...

Улица: Начните ввод или выберите из списка... | Дом: Начните ввод и... | Квартира: Начните ввод и...

Фамилия: Фамилия | Имя: Имя | Отчество: Отчество

Показывать закрытые:

Произвести поиск лицевого счета по номеру телефона заявителя. Для этого ввести номер телефона заявителя в поле “Телефон” (например, 9020077998) в правой части обращения. Нажать кнопку “Найти”.

Поиск лицевых счетов в системе начислений

ЛС в ИСУСЭ БП: ЛС в ИСУСЭ БП | ЛС в АИС СН: ЛС в АИС СН | Телефон: 9020077998

Адрес: Начните ввод или выберите из списка... | Квартира: Начните ввод и...

Ниже формы поиска появится строка с информацией о найденных лицевых счетах, привязанных к указанному номеру телефона.

Поиск лицевых счетов в системе начислений

ЛС в ИСУСЭ БП
ЛС в ИСУСЭ БП

ЛС в АИС СН
ЛС в АИС СН

Телефон
9020077998

Адрес
Начните ввод или выберите из списка...

Квартира
Начните ввод и

НАЙТИ СБРОСИТЬ

☐	Владелец	Номер Л/С	Адрес	Статус	Территориальное управление	Управляющая организация	Наличие ЛК
☐	Сайгушевы: А.М., В.А., Арланов В.А.	118017126R	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 33	Открыт		Делфи ООО	Да

В случае отсутствия результата поиска по введенному номеру телефона появится сообщение “По указанному лицевому счету информация об услугах не найдена”.

Поиск лицевых счетов в системе начислений

ЛС в ИСУСЭ БП
ЛС в ИСУСЭ БП

ЛС в АИС СН
ЛС в АИС СН

Телефон
9020077999

Адрес
Начните ввод или выберите из списка...

Квартира
Начните ввод и

НАЙТИ СБРОСИТЬ

☒	Владелец	Номер Л/С	Адрес	Статус	Территориальное управление	Управляющая организация	Наличие ЛК
Система начислений: По указанному лицевому счету информация об услугах не найдена							

Отмеченный лицевой счет автоматически добавится в обращение.

Сформировать | Передать в систему | Передать оператору | Другой вопрос | **Закрыть обращение** | Отклонить

Предложить коммерческие услуги

Причина
Основной раздел вопросов
Общие вопросы
Тема вопроса
Вопросы по платежному документу

Дополнительно
Описание причины
Введите описание причины
Комментарий оператора
Введите комментарий оператора
Вложения
Прикрепить файлы
Уведомления
Отправить уведомление о закрытии
Начать работу с лицевыми счетами

118017126R (Открыт) [АИС СМ](#) [УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 33](#)

Привязанные к заявителю лицевые счета

Номер Л/С	Внешняя система	Адрес	Статус	Заявитель
Отсутствуют записи для отображения				

Поиск лицевых счетов в системе начислений

ЛС в ИСУСЗ БП | ЛС в АИС СМ | ЛС в АИС СМ | Телефон: 9020077998
Адрес: Ульяновская обл, Ульяновск г, Нариманова пр-кт, 96 | Квартира: Начните ввод и

Найти | Сбросить

Владелец	Номер Л/С	Адрес	Статус	Территориальное управление	Управляющая организация	Наличие ЛК
☒ Сайгушева: А.М., В.А., Арсланов В.А.	118017126R	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 33	Открыт		Делфи ООО	Да

При поиске и добавлении нескольких счетов все они добавляются в обращение.

Обращение: #4832 от 16.05.2022 15:36 | Статус: Новое | Источник: Телефон | Оператор: Сайгушева Юлия Юрьевна

Сформировать | Передать в систему | Передать оператору | Другой вопрос | **Закрыть обращение** | Отклонить

Тема вопроса
Вопросы по платежному документу

Дополнительно
Описание причины
Введите описание причины
Комментарий оператора
Введите комментарий оператора
Вложения
Прикрепить файлы
Уведомления
Отправить уведомление о закрытии
Начать работу с лицевыми счетами

118017080R (Открыт) [АИС СМ](#) [УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 1](#)
118017081R (Открыт) [АИС СМ](#) [УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 2](#)
118017126R (Открыт) [АИС СМ](#) [УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 33](#)

Привязанные к заявителю лицевые счета

Номер Л/С	Внешняя система	Адрес	Статус	Заявитель
Отсутствуют записи для отображения				

Поиск лицевых счетов в системе начислений

ЛС в ИСУСЗ БП | ЛС в АИС СМ | ЛС в АИС СМ | Телефон: | Адрес: Ульяновская обл, Ульяновск г, Нариманова пр-кт, 96 | Квартира: Начните ввод и

Найти | Сбросить

Владелец	Номер Л/С	Адрес	Статус	Территориальное управление	Управляющая организация	Наличие ЛК
☒ Башкайкина Вера Львовна	118017080R	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 1	Открыт		Делфи ООО	Да
☒ Шубин Андрей Александрович	118017081R	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 2	Открыт		Делфи ООО	Да
☐ Долгополов: А.К., О.М., М.А., М.А.	118017082R	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 3	Открыт		Делфи ООО	Да
☐ Дементьевы: Л.И., М.В., А.В.	118017083R	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА	Открыт		Делфи ООО	Нет

Нажать на крестик рядом с добавленным лицевым счетом, страница автоматически обновится и лицевой счет удалиться из выбранных.

Уведомления

☐ Отправить уведомление о закрытии

🔒 НАЧАТЬ РАБОТУ С ЛИЦЕВЫМИ СЧЕТАМИ

105051361W (Открыт) АИС СН ↻
УЛЬЯНОВСК АБЛУКОВА УЛИЦА 97 1



105051362W (Открыт) АИС СН ↻
УЛЬЯНОВСК АБЛУКОВА УЛИЦА 97 2



В случае, когда заявитель просит уведомить о закрытии обращения, необходимо проставить флаг в поле “Отправить уведомление о закрытии обращения”.

Обращение #4684 от 24.05.2022 14:04

Статус: Новое

И

СФОРМИРОВАТЬ

ПЕРЕДАТЬ В СИСТЕМУ

ПЕРЕД

Причина

Основной раздел вопросов

Общие вопросы

Тема вопроса

Вопросы по платежному документу

Дополнительно

Описание причины

Введите описание причины

Комментарий оператора

Введите комментарий оператора

Вложения

Прикрепить файлы

Уведомления

Отправить уведомление о закрытии

По телефону : 79020077998

НАЧАТЬ РАБОТУ С ЛИЦЕВЫМИ СЧЕТАМИ

Автоматически отобразиться вариант “По телефону”. Если необходимо изменить вариант отправки уведомления нажимаем на кнопку “Редактировать”

Вложения

Прикрепить файлы

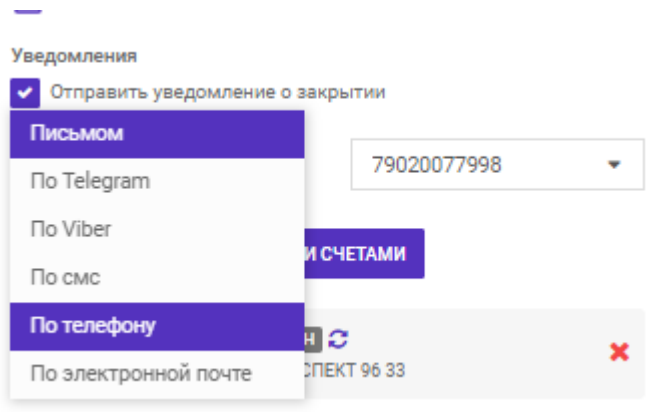
Уведомления

Отправить уведомление о закрытии

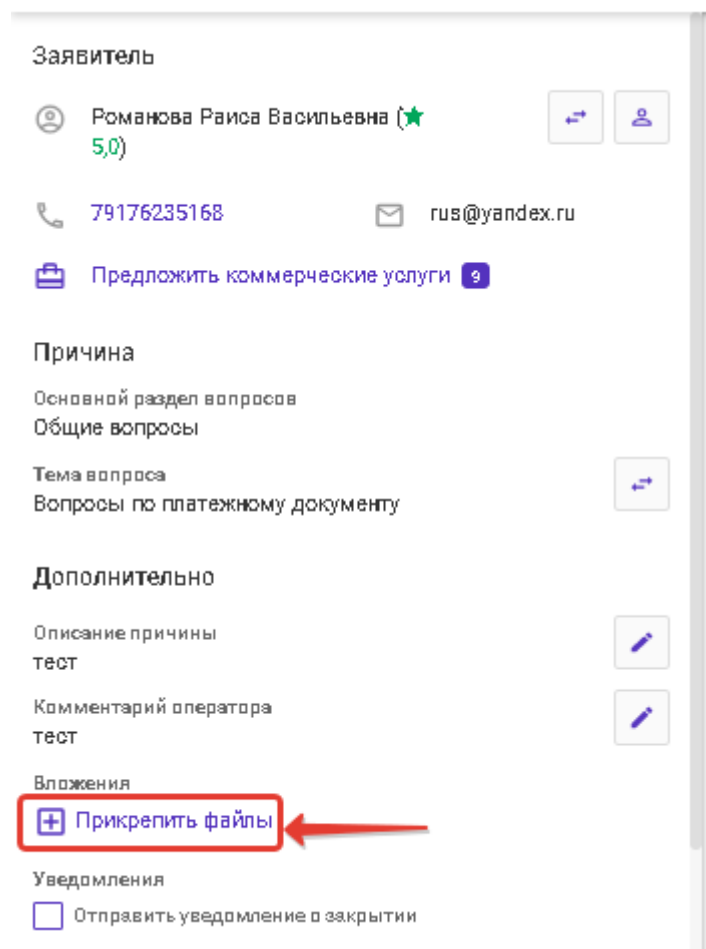
По телефону : 79020077998

Далее откроется форма выбора источника отправки уведомления, где из

выпадающего списка выбираем нужное.



Также в обращении имеется возможность прикрепить файлы к обращению. Для добавления файла необходимо нажать на кнопку “Прикрепить файлы”



Для редактирования Причины обращения, Комментария оператора, Описание причины необходимо нажать на кнопку “Редактировать”

Заявитель

 Романова Раиса Васильевна (★ 5,0)  

 79176235168  rus@yandex.ru

 Предложить коммерческие услуги 

Причина

Основной раздел вопросов
Общие вопросы

Тема вопроса 
Вопросы по платежному документу

Дополнительно

Описание причины 
тест

Комментарий оператора 
тест

Вложения

 Прикрепить файлы

Уведомления

☐ Отправить уведомление о закрытии

Для дальнейшей обработки обращения необходимо нажать на кнопку
“Начать работу с Лицевыми счетами.”

Заявитель

 Романова Раиса Васильевна (★ 5,0)  

 79176235168  rus@yandex.ru

 Предложить коммерческие услуги 

Причина

Основной раздел вопросов
Общие вопросы

Тема вопроса 
Вопросы по платежному документу

Дополнительно

Описание причины 
тест

Комментарий оператора 
тест

Вложения
 Прикрепить файлы

Уведомления
☐ Отправить уведомление о закрытии

 НАЧАТЬ РАБОТУ С ЛИЦЕВЫМИ СЧЕТАМИ 

1.1.1.1.2. Обработка обращения

В зависимости от выбранного раздела правая часть экрана будет выглядеть по-разному. Если выбрано “Передача показаний”,

Заявитель

Романова Раиса Васильевна (★ 5,0)

79176235168
 rus@yandex.ru

Предложить коммерческие услуги 3

Причина

Основной раздел вопросов
Приборы учета и показания

Тема вопроса

Передача показаний

Дополнительно

Описание причины
 тест

Комментарий оператора
 тест

Вложения
 Прикрепить файлы

появляется форма для введения показания по всем счетчикам выбранного лицевого счета.

Обращение #4684 от 24.05.2022 14:04 Статус: Решение Источник: Телефон Оператор: Сайгушева Юлия Юрьевна

СОРМИРОВАТЬ ПЕРЕДАТЬ В СИСТЕМУ ПЕРЕДАТЬ ОПЕРАТОРУ ЗАКРЫТЬ И СОЗДАТЬ НОВОЕ ЗАКРЫТЬ ОБРАЩЕНИЕ ОТКЛОНИТЬ

Заявитель

Юлия Юрьевна (★ 3,5)

79020077998
 yu.gom@yandex.ru

Предложить коммерческие услуги 3

Причина

Основной раздел вопросов
Приборы учета и показания

Тема вопроса

Передача показаний

Дополнительно

Описание причины
 тест

Комментарий оператора
 тест

Вложения
 Прикрепить файлы

Уведомления
☒ Отправить уведомление о закрытии

По телефону : 79020077998

[ВЕРНУТЬСЯ К ВЫБОРУ ЛИЦЕВЫХ СЧЕТОВ](#)

Дополнительные поля

Введенные значения будут сохранены автоматически

Доп. поле Передача показаний

Начните ввод или выберите из списка...

Ввод показаний приборов учета

	Источник	Новое показание	Предыдущее показание	Расход	Дата предыдущего показания	Номер	Услуга	Название	Тип	Дата окончания привязки услуги к прибору	Дата окончания поверки прибора	Комментарий
☒	АИС Город. Система начислений	523	523	0	12.05.2022	26576312 СГВ-15	Водоснабжение	ХВС	Водяной расходомер	10.10.2022	10.10.2022	

ОТПРАВИТЬ ПОКАЗАНИЯ

Чтобы просмотреть Историю показаний нужно нажать на номер ИПУ

Ввод показаний приборов учета

	Источник	Новое показание	Предыдущее показание	Расход	Дата предыдущего показания	Номер	Услуга	Название	Тип	Дата окончания привязки услуги к прибору	Дата окончания поверки прибора	Комментарий
☒	АИС Город. Система начислений	305,17	305,17	0	25.04.2022	21063024	ГВС	ГВС	Водяной расходомер	23.09.2025	23.09.2025	
	АИС Город. Система начислений		419		23.08.2021	210630	Водоснабжение	ХВС	Водяной расходомер	16.09.2021	16.09.2021	

[ОТПРАВИТЬ ПОКАЗАНИЯ](#)

После нажатия откроется окно с информацией

История показаний ХВС №42875413

Показание	Дата показания	Тип показания	Предыдущее показание	Дата предыдущего показания	Номер групповой операции	Комментарий	Тип	Название	Дата начала действия ГУ	Дата закрытия ГУ	Расход	Метод передачи показаний
27,0000	20.04.2021	Контрольное	27,0000	18.03.2021		Периодично через голосовой сервис - Показание Панда	Водяной расходомер	ХВС	29.09.2020	29.09.2026	0,0000	Панда
27,0000	18.03.2021	Контрольное	27,0000	19.02.2021		Сумма расчета 0.00	Водяной расходомер	ХВС	29.09.2020	29.09.2026	0,0000	
27,0000	19.02.2021	Контрольное	26,0000	26.01.2021		Периодично через голосовой сервис - Показание Панда	Водяной расходомер	ХВС	29.09.2020	29.09.2026	1,0000	Панда
27,0000	19.02.2021	При оплате	26,0000	26.01.2021	1800065052188		Водяной расходомер	ХВС	29.09.2020	29.09.2026	1,0000	
26,0000	26.01.2021	Контрольное	21,0000	26.12.2020		Показание из личного кабинета+Сумма расчета 231.85	Водяной расходомер	ХВС	29.09.2020	29.09.2026	5,0000	Личный кабинет
21,0000	26.12.2020	Контрольное	16,0000	26.11.2020		Показание из личного кабинета+Сумма расчета 231.85	Водяной расходомер	ХВС	29.09.2020	29.09.2026	5,0000	Личный кабинет
16,0000	26.11.2020	Контрольное	9,1000	23.10.2020		Показание из личного кабинета+Сумма расчета	Водяной расходомер	ХВС	29.09.2020	29.09.2026	6,9000	Личный кабинет

[НАЗАД](#)

Чтобы просмотреть Начисления по услуге, необходимо нажать на название услуги

Ввод показаний приборов учета

	Источник	Новое показание	Предыдущее показание	Расход	Дата предыдущего показания	Номер	Услуга	Название	Тип	Дата окончания привязки услуги к прибору	Дата окончания поверки прибора	Комментарий
☒	АИС Город. Система начислений	305,17	305,17	0	25.04.2022	21063024	ГВС	ГВС	Водяной расходомер	23.09.2025	23.09.2025	
	АИС Город. Система начислений		419		23.08.2021	210630	Водоснабжение	ХВС	Водяной расходомер	16.09.2021	16.09.2021	

[ОТПРАВИТЬ ПОКАЗАНИЯ](#)

После нажатия откроется окно с информацией

История начислений по услуге "Водоснабжение"

Период	Сальдо на начало периода	Начислено	Льготы	Сумма перерасчета	Перерасчет льгот	Полная сумма начислений	Всего оплачено	Сальдо на конец периода
01.05.2021	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
01.04.2021	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
01.03.2021	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
01.02.2021	0,00	24,53	0,00	0,00	0,00	24,53	24,53	0,00
01.01.2021	0,00	122,65	0,00	0,00	0,00	122,65	122,65	0,00
01.12.2020	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
01.11.2020	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Строки 1-7 из 7 по 50 на страницу

Страница 1 из 1

[НАЗАД](#)

Если в обращении указано несколько лицевых счетов, то между ними можно переключаться.

Обращение #4684 от 24.05.2022 14:04 Статус: Решение Источник: Телефон Оператор: Сайгушева Юлия Юрьевна

[СФОРМИРОВАТЬ](#)
 [ПЕРЕДАТЬ В СИСТЕМУ](#)
 [ПЕРЕДАТЬ ОПЕРАТОРУ](#)
 [ЗАКРЫТЬ И СОЗДАТЬ НОВОЕ](#)
 [ЗАКРЫТЬ ОБРАЩЕНИЕ](#)
 [ОТКЛОНИТЬ](#)

Предложить коммерческие услуги

Причина
 Основной раздел вопросов
 Приборы учета и показания
 Тема вопроса
 Передача показаний

Дополнительно
 Описание причины
 тест
 Комментарий оператора
 тест
 Вложения
 + Прикрепить файлы
 Уведомления
☒ Отправить уведомление о закрытии
 По телефону : 79020077998
[ВЕРНУТЬСЯ К ВЫБОРУ ЛИЦЕВЫХ СЧЕТОВ](#)

Дополнительные поля
 Введенные значения будут сохранены автоматически
 Дополнение Передача показаний
 Начните ввод или выберите из списка...

Ввод показаний приборов учета

	Источник	Новое показание	Предыдущее показание	Расход	Дата предыдущего показания	Номер	Услуга	Название	Тип	Дата окончания привязки услуги к прибору	Дата окончания поверки прибора	Комментарий
☒	АИС Город. Система начислений	523	523	0	12.05.2022	26576312 СГВ-15	Водоснабжение	ХВС	Водяной расходомер	10.10.2022	10.10.2022	

[ОТПРАВИТЬ ПОКАЗАНИЯ](#)

118017126R (Открыт) АИС ОН
 УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 33

118017127R (Открыт) АИС ОН
 УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 46

Если при обработке обращения возникла необходимость добавить Лицевой счет, необходимо нажать на кнопку “Вернуться к выбору лицевых счетов”

Обращение #4684 от 24.05.2022 14:04 Статус: Решение

Предложить коммерческие услуги **6**

Причина

Основной раздел вопросов
Приборы учета и показания

Тема вопроса
Передача показаний

Дополнительно

Описание причины
тест

Комментарий оператора
тест

Вложения

Прикрепить файлы

Уведомления

☒ Отправить уведомление о закрытии

По телефону : 79020077998

ВЕРНУТЬСЯ К ВЫБОРУ ЛИЦЕВЫХ СЧЕТОВ

118017126R (Открыт) АИС СН
УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 33

118017127R (Открыт) АИС СН
УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 46

В поле “Новое показание” необходимо ввести показания, нажать кнопку “Отправить показания”.

Ввод показаний приборов учета												
	Источник	Новое показание	Предыдущее показание	Расход	Дата предыдущего показания	Номер	Услуга	Название	Тип	Дата окончания привязки услуги к прибору	Дата окончания поверки прибора	Комментарий
☒	АИС Город. Система начислений	306	305,17	0,83	25.04.2022	21063024	ГВС	ГВС	Водяной расходомер	23.09.2025	23.09.2025	
	АИС Город. Система начислений		419		23.08.2021	210630	Водоснабжение	ХВС	Водяной расходомер	16.09.2021	16.09.2021	

ОТПРАВИТЬ ПОКАЗАНИЯ

Далее выйдет сообщение об удачной отправке.

✓ ПЕРЕЙТИ В СИСТЕМУ • ПЕРЕЙТИ ОПЕРАТОРУ ЗАКРЫТЬ И СОЗДАТЬ НОВОЕ ЗАКРЫТЬ ВЫХОДИТЕ

Отклонить

Причина

Основной раздел вопросов
Приборы учета и показания
Тема вопроса
Передача показаний

Дополнительно

Описание причины
тест

Комментарий оператора
консультация

Вложения

Прикрепить файлы

Уведомления

☐ Отправить уведомление о закрытии

ВЕРНУТЬСЯ К ВЫБОРУ ЛИЦЕВЫХ СЧЕТОВ

105051361W (Открыт) [ВЫСО] Ульяновск, Милукова, улица 97.1

105051362W (Открыт) [ВЫСО] Ульяновск, Милукова, улица 97.2

105051529W (Открыт) [ВЫСО] Ульяновск, Милукова, улица 97.189

118017125R (Открыт) [ВЫСО] Ульяновск, Маршальская, переулок 39.05

✓ Данные обработаны успешно

Дополнительные поля

Введенные значения будут сохранены автоматически

Доп. поле Передача показаний

Нанесите ввод или выберите из списка...

Ввод показаний приборов учета

Источник	Новое показание	Предыдущее показание	Расход	Дата предыдущего показания	Номер	Услуга	Название	Тип	Дата окончания привязки услуги к прибору	Дата окончания поверки прибора	Комментарий
✓ АМС Город, Система начислений	305,17	305,17	0	25.04.2022	21063024	ГВС	ГВС	Водный расходомер	23.09.2025	23.09.2025	
АМС Город, Система начислений	419			23.08.2021	210630	Водоснабжение	ХВС	Водный расходомер	16.09.2021	16.09.2021	

Показания отправлены успешно

Если тема вопроса любая другая кроме “Передача показаний”, то в правой части открывается табличка с начислениями за выбранный период.

Л/С 103032405U, УЛЬЯНОВСК ПРОМЫШЛЕННАЯ УЛИЦА 89 305

ОПРАВКА ПЛАТЕЖНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ОФОРМИРОВАТЬ

Исполнители услуг Начисления Операции Услуги Формулы расчета Приборы Изменить ЛС Список изменений ЛС Ограничения

Показывать закрытые

☐	Исполнитель	Услуги
☐	Ассоциация МКД г.Ульяновска	Вознаграждение председателя совета дома (м2)
☐	Контракт плюс ООО	Плата за услугу по обращению с ТКО
☐	Кристалл УК ООО	Аварийно-диспетчерское обслуживание Благоустройство придомовой территории (кв.м) Водоотведение на содержание общего имущества МКД

Показать еще

Развернув табличку “Исполнители услуг”, можно увидеть всех имеющихся исполнителей на выбранном лицевом счете

Л/С 103032405U, УЛЬЯНОВСК ПРОМЫШЛЕННАЯ УЛИЦА 89 305

ОПРАВКА ПЛАТЕЖНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ОФОРМИРОВАТЬ

Исполнители услуг Начисления Операции Услуги Формулы расчета Приборы Изменить ЛС Список изменений ЛС Ограничения

Показывать закрытые

☐	Исполнитель	Услуги
☐	Ассоциация МКД г.Ульяновска	Вознаграждение председателя совета дома (м2)
☐	Контракт плюс ООО	Плата за услугу по обращению с ТКО
☐	Кристалл УК ООО	Аварийно-диспетчерское обслуживание Благоустройство придомовой территории (кв.м) Водоотведение на содержание общего имущества МКД

Показать еще

Развернув табличку “Начисления”, можно увидеть все имеющиеся типы услуг, за которые были рассчитаны начисления.

Л/С 103032405U, УЛЬЯНОВСК ПРОМЫШЛЕННАЯ УЛИЦА 89 305

ОПРАВКА ПЛАТЕЖНЫЕ ДОКУМЕНТЫ СФОРМИРОВАТЬ

Исполнители услуг: Начисления Операции Услуги Формулы расчета Приборы Изменить ЛС Список изменений ЛС Ограничения

С 01.03.2022 По 30.04.2022 ПРИМЕНИТЬ

Период	Сальдо на начало периода	Начисления	Льготы	Перерасчет начислений	Полная сумма начислений	Сумма оплаты	Сальдо на конец периода
01.04.2022	96 137,83	3 086,74	0,00	0,00	3 086,74	0,00	99 224,07
01.03.2022	92 943,74	3 193,59	0,00	0,00	3 193,59	0,00	96 137,83

Развернув любой тип услуги, можно увидеть подробности по каждой отдельной услуге.

Л/С 103032405U, УЛЬЯНОВСК ПРОМЫШЛЕННАЯ УЛИЦА 89 305

ОПРАВКА ПЛАТЕЖНЫЕ ДОКУМЕНТЫ СФОРМИРОВАТЬ

Исполнители услуг: Начисления Операции Услуги Формулы расчета Приборы Изменить ЛС Список изменений ЛС Ограничения

С 01.03.2022 По 30.04.2022 ПРИМЕНИТЬ

Период	Сальдо на начало периода	Начисления	Льготы	Перерасчет начислений	Полная сумма начислений	Сумма оплаты	Сальдо на конец периода
01.04.2022	96 137,83	3 086,74	0,00	0,00	3 086,74	0,00	99 224,07

Период	Тип услуги	Сальдо на начало периода	Начислено	Льготы	Сумма перерасчета	Перерасчет льгот	Полная сумма начислений	Всего оплачено	Сальдо на конец периода
01.04.2022	Аварийно-диспетчерское обслуживание	1 816,09	72,60	0,00	0,00	0,00	72,60	0,00	1 888,69
01.04.2022	Антенна 1	1 138,60	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1 138,60
01.04.2022	Благоустройство придомовой территории (кв.м)	1 003,78	39,98	0,00	0,00	0,00	39,98	0,00	1 043,76
01.04.2022	Водоотведение	7 900,46	330,22	0,00	0,00	0,00	330,22	0,00	8 230,68
01.04.2022	Водоотведение на содержание общего имущества МКД	140,95	5,30	0,00	0,00	0,00	5,30	0,00	146,25

Во вкладке “Операции” можно увидеть все операции по лицевому счету за выбранный период.

Л/С 103032405U, УЛЬЯНОВСК ПРОМЫШЛЕННАЯ УЛИЦА 89 305

ОПРАВКА ПЛАТЕЖНЫЕ ДОКУМЕНТЫ СФОРМИРОВАТЬ

Исполнители услуг: Начисления Операции Услуги Формулы расчета Приборы Изменить ЛС Список изменений ЛС Ограничения

С 07.03.2022 По 07.04.2022 ПРИМЕНИТЬ

	Номер групповой операции	Дата создания	Пользователь	Дата начала	Дата окончания	Сумма групповой операции	Сумма платежа	Тип	Причина	Примечание
Детали...	180007129799	01.04.2022	Мазанова Е.В.	01.04.2022	30.04.2022	3086,74		Начисление		Начисление по всем услугам лицевых счетов за 01.04.2022
Детали...	1800071298512	31.03.2022	Мамедова Э.Р.	01.03.2022	31.03.2022	-437,09		Начисление	Прочее	Групповой перерасчет по всем услугам
Детали...	1800071296138	30.03.2022	Радава И.С.	01.03.2022	31.03.2022	549,53		Начисление	Прочее	Групповой перерасчет по всем услугам
Детали...	1800071041157	16.03.2022	Мазанова Е.В.	01.03.2022	31.03.2022	0,00		Начисление	Отключение или подключение услуги	Групповое начисление услуги: 539803 - Уборка подъездов (кв.м), 550874 - Уборка подъездов (кв.м),
Детали...	1800070925746	10.03.2022	Радава И.С.	01.03.2022	31.03.2022	44,41		Начисление	Начисления/перерасчет по показаниям коллективных приборов учета	Групповое начисление услуги: 44037 - Электроэнергия на содержание общего имущества МКД, 44038 - Эле...

Если нажать на кнопку “Детали” в любой строке таблицы,

Л/С 103032405U, УЛЬЯНОВСК ПРОМЫШЛЕННАЯ УЛИЦА 89 305											ОПРАВКА	ПЛАТЕЖНЫЕ ДОКУМЕНТЫ	ОФОРМИРОВАТЬ
Исполнители услуг											Операции		
Услуги											Формулы расчета		
Приборы											Изменить ЛС		
Список изменений ЛС											Ограничения		
С 07.03.2022 По 07.04.2022 ПРИМЕНИТЬ													
	Номер групповой операции	Дата создания	Пользователь	Дата начала	Дата окончания	Сумма групповой операции	Сумма платежа	Тип	Причина	Примечание			
Детали...	1800071299799	01.04.2022	Мазанова Е.В.	01.04.2022	30.04.2022	3086,74		Начисление		Начисление по всем услугам лицевого счета за 01.04.2022			
Детали...	1800071298512	31.03.2022	Мамедова Э.Р.	01.03.2022	31.03.2022	-487,09		Начисление	Прочее	Групповой перерасчет по всем услугам			
Детали...	1800071296138	30.03.2022	Радаева И.С.	01.03.2022	31.03.2022	549,53		Начисление	Прочее	Групповой перерасчет по всем услугам			

откроется окно с подробным составом групповой операции.

Состав групповой операции №1800069369086													
Период	Сумма	Операция	Дата создания	Код услуги	Услуга			Поставщик	Расчетный центр	Дата открытия	Дата закрытия		
01.12.2021	373.24	Начисление	01.12.2021	10904	Природный газ ГазовыйВодопогреватель БезГВС ТипВанна			Газпром Межрегионгаз Ульяновск ООО	РИЦ Ульяновск ООО	01.01.2021	-		
01.12.2021	824.73	Начисление	01.12.2021	43298	Капитальный ремонт общего имущества МКД			Фонд модернизации ЖКХ Ульяновской области	РИЦ Ульяновск ООО	01.01.2021	-		
01.12.2021	4960.97	Начисление	01.12.2021	44717	Теплоснабжение: Сезонно			Гортеплосеть УМУП	РИЦ Ульяновск ООО	01.01.2021	-		
01.12.2021	199.60	Начисление	01.12.2021	508390	Плата за услугу по обращению с ТКО			Горкомхоз ООО (Агентский договор)	РИЦ Ульяновск ООО	01.01.2021	-		

Во вкладке “Услуги” перечислены все услуги, оказанные по лицевому счету за выбранный период.

Л/С 103032405U, УЛЬЯНОВСК ПРОМЫШЛЕННАЯ УЛИЦА 89 305											ОПРАВКА	ПЛАТЕЖНЫЕ ДОКУМЕНТЫ	ОФОРМИРОВАТЬ
Исполнители услуг											Услуги		
Формулы расчета											Приборы		
Изменить ЛС											Список изменений ЛС		
Ограничения													
Дата открытия	Дата закрытия	Тип услуги	Последний тариф	Текущий тариф	Норматив	Поставщик	Управляющая компания	Баланс	Пени	Дата создания	Генеральный подрядчик	Название алгоритма	
01.02.2020		Аварийно-диспетчерское обслуживание				Кристалл УК ООО	Кристалл УК ООО	1888,69	0,00	12.02.2020		Тариф на площадь - Содержание и ремонт	
01.02.2020		Благоустройство придомовой территории (кв.м)				Кристалл УК ООО	Кристалл УК ООО	1043,76	0,00	12.02.2020		Тариф на площадь - Содержание и ремонт	
01.02.2020		Водоотведение	21.840000	21.840000	4.320000	Ульяновскводоканал УМУП	Ульяновскводоканал УМУП	4224,41	0,00	12.02.2020		Тариф на площадь - Расчет по водоснабжению (со счетчиками и без)	
01.02.2020		Водоотведения	21.840000	21.840000	3.240000	Ульяновскводоканал УМУП	Ульяновскводоканал УМУП	4006,27	0,00	12.02.2020		Тариф на площадь - Расчет по водоснабжению (со счетчиками и без)	

Во вкладке “Формулы расчета” перечислены формулы по каждой услуге

Л/С 103032405U, УЛЬЯНОВСК ПРОМЫШЛЕННАЯ УЛИЦА 89 305

СПРАВКА ПЛАТЕЖНЫЕ ДОКУМЕНТЫ СФОРМИРОВАТЬ

Исполнители услуг Начисления Операции Услуги **Формулы расчета** Приборы Изменить ЛС Список изменений ЛС Ограничения

Период 01.03.2022 ПЕРЕСЧИТАТЬ

Услуга	Период	Начислено	Формула
Аварийно-диспетчерское обслуживание	01.03.2022 - 31.03.2022	72,60180	<Тариф=1.3800000000>*<Общая площадь=52.6100000000> = <Начислено=72.601800>
Благоустройство придомовой территории (кв.м)	01.03.2022 - 31.03.2022	39,98360	<Тариф=0.7600000000>*<Общая площадь=52.6100000000> = <Начислено=39.983600>
Водоотведение на содержание общего имущества МКД	01.03.2022 - 31.03.2022	5,30446	Норматив <0.0280000000> * Площадь ЛК <3007.0000> / (Площадь квартир <18213.7900>+ Площадь Неж Пом<24.0000>) * Площадь квартиры <52.6100000000> * Тариф <21.8400000000> = <Начислено=5.304456>
Водоотведение по ГВС	01.03.2022 - 31.03.2022	141,52320	<<Тариф=21.8400000000>*<Кол-во проживающих=2>*<Норматив=3.2400000000>*<По дням=1.000> = <Начислено=141.523200>

Во вкладке “Приборы” указаны все приборы, относящиеся к лицевому счету.

Л/С 118017126R, УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 33

СПРАВКА ПЛАТЕЖНЫЕ ДОКУМЕНТЫ СФОРМИРОВАТЬ

Исполнители услуг Начисления Операции Услуги **Формулы расчета** **Приборы** Изменить ЛС Список изменений ЛС Ограничения

Показывать не поверенные ДА НЕТ Q НАЙТИ @ СБРОСИТЬ

	Название	Номер	Тип	Тип шкалы	Услуга	Последнее показание		Разрядность	Дата установки	Дата следующей поверки (ликвидации)	Дата окончания привязки услуги
						Значение	Дата				
История показаний	ХВС	26576312 СГВ-15	Водяной расходомер	По счетчику	Водоснабжение	510,000	10.03.2022	9	12.10.2016	10.10.2022	10.10.2022

В столбце "Последние показания" отображается значение с пометкой "Коммунальный ПУ", если прибор коммунальный.

Л/С 126265490R, УЛЬЯНОВСК СТАНКОСТРОИТЕЛЕЙ УЛИЦА 25 19/148

СПРАВКА ПЛАТЕЖНЫЕ ДОКУМЕНТЫ СФОРМИРОВАТЬ

Исполнители услуг Начисления Операции Услуги **Формулы расчета** **Приборы** Изменить ЛС Список изменений ЛС Ограничения

Показывать без поверки ДА НЕТ Q НАЙТИ @ СБРОСИТЬ

	Название	Номер	Тип	Тип шкалы	Услуга	Последнее показание		Разрядность	Дата установки	Дата следующей поверки (ликвидации)	Дата окончания привязки услуги
						Значение	Дата				
История показаний	ГВС	0100915406 кух	Водяной расходомер	По счетчику	ГВС	222,000	20.04.2022	5	23.10.2017	30.06.2023	30.06.2023
						* коммунальный ПУ					
История показаний	ГВС	0100847430 с/у	Водяной расходомер	По счетчику	ГВС	523,000	20.04.2022	5	23.10.2017	30.06.2023	30.06.2023
						* коммунальный ПУ					
История показаний	ХВС	0100922272 с/у	Водяной расходомер	По счетчику	Водоснабжение	434,000	20.04.2022	5	23.10.2017	30.06.2023	30.06.2023
						* коммунальный ПУ					
История показаний	ХВС	0100922263 кух	Водяной расходомер	По счетчику	Водоснабжение	597,000	20.04.2022	5	23.10.2017	30.06.2023	30.06.2023
						* коммунальный ПУ					

Также на странице представлен фильтр, с помощью которого можно посмотреть ИПУ, у которых закончилась дата эксплуатации.

Л/С 118017126R, УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 33

Исполнители услуг Начисления Операции Услуги Формулы расчета **Приборы** Изменить ЛС Список изменений ЛС Ограничения

Показывать не поверенные ☐ ДА ☐ НЕТ **Найти**

	Название	Номер	Тип	Тип шкалы	Услуга	Последнее показание		Разрядность	Дата установки	Дата следующей поверки (ликвидации)	Дата окончания привязки услуги
						Значение	Дата				
История показаний	ХВС	26576812 СГВ-15	Водяной расходомер	По счетчику	Водоснабжение	510,000	10.03.2022	9	12.10.2016	10.10.2022	10.10.2022

Для этого необходимо выбрать в параметрах “ДА” и нажать на кнопку “Найти”

Л/С 118017126R, УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 33

Исполнители услуг Начисления Операции Услуги Формулы расчета **Приборы** Изменить ЛС Список изменений ЛС Ограничения

Показывать не поверенные ☒ ДА ☐ НЕТ **Найти**

	Название	Номер	Тип	Тип шкалы	Услуга	Последнее показание		Разрядность	Дата установки	Дата следующей поверки (ликвидации)	Дата окончания привязки услуги
						Значение	Дата				
История показаний	ХВС	26576812 СГВ-15	Водяной расходомер	По счетчику	Водоснабжение	510,000	10.03.2022	9	12.10.2016	10.10.2022	10.10.2022

Далее отобразится ипу

	Дата установки	Дата ликвидации(или поверки)	Название	Номер	Тип	Тип шкалы	Услуга	Показание	Дата	Разрядность	Дата окончания привязки услуги к прибору
История показаний	28.11.2013	26.11.2025	ГВС	32699306	Водяной расходомер		ГВС	317,000		5	26.11.2025 0:00:00
История показаний	26.11.2019	26.11.2025	ХВС	32841229	Водяной расходомер		Водоснабжение	518,000		5	26.11.2025 0:00:00
История показаний	28.11.2013	01.11.2019	Водоснабжение		Водяной расходомер		Водоснабжение	471,190		5	01.11.2019 0:00:00

При нажатии на кнопку “История показаний” в таблице приборов

Л/С 118017126R, УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 33

Исполнители услуг Начисления Операции Услуги Формулы расчета **Приборы** Изменить ЛС Список изменений ЛС Ограничения

Показывать не поверенные ☐ ДА ☐ НЕТ **Найти**

	Название	Номер	Тип	Тип шкалы	Услуга	Последнее показание		Разрядность	Дата установки	Дата следующей поверки (ликвидации)	Дата окончания привязки услуги
						Значение	Дата				
История показаний	ХВС	26576812 СГВ-15	Водяной расходомер	По счетчику	Водоснабжение	510,000	10.03.2022	9	12.10.2016	10.10.2022	10.10.2022

открывается окно с историей показаний конкретного прибора за выбранный

период.

История показаний ГВС №32699306												
с	23.03.2020	по	23.09.2020	ПРИМЕНИТЬ								
Показания	Дата показаний	Тип показаний	Предыдущее показание	Дата предыдущего показания	Номер групповой операции	Комментарий	Тип	Название	Дата начала действия ПУ	Дата закрытия ПУ	Расход	Метод передачи показаний
317,0000	18.09.2020	При оплате	316,0000	13.08.2020	1800062728347		Водяной реоходомер	ГВС	28.11.2013	26.11.2025	1,0000	
316,0000	13.08.2020	Контрольное	315,0000	29.07.2020		Сумма расчета 169.33	Водяной реоходомер	ГВС	28.11.2013	26.11.2025	1,0000	
316,0000	13.08.2020	Контрольное	315,0000	29.07.2020		Сумма расчета 109.20	Водяной реоходомер	ГВС	28.11.2013	26.11.2025	1,0000	
315,0000	29.07.2020	Контрольное	312,0000	26.06.2020			Водяной реоходомер	ГВС	28.11.2013	26.11.2025	3,0000	
315,0000	29.07.2020	Контрольное	312,0000	26.06.2020		Сумма расчета 131.04	Водяной реоходомер	ГВС	28.11.2013	26.11.2025	3,0000	
312,0000	26.06.2020	Контрольное	308,0000	13.05.2020		Сумма расчета 902.83	Водяной реоходомер	ГВС	28.11.2013	26.11.2025	4,0000	
308,0000	13.05.2020	Контрольное	306,0000	21.04.2020		Сумма расчета	Водяной	ГВС	28.11.2013	26.11.2025	2,0000	

Во вкладке “Ограничения ” подтягивается информация из СН, если на услуге Водоотведение проставлено ограничение.

Если в обращении указано несколько лицевых счетов, то между ними также можно переключаться. У каждого лицевого счета свои таблицы в указанных вкладках.

Обращение #4684 от 24.05.2022 14:04

Статус: Решение

Источник: Телефон

Оператор: Сайгушева Юлия Юрьевна

СФОРМИРОВАТЬ

ПЕРЕДАТЬ В СИСТЕМУ

ПЕРЕДАТЬ ОПЕРАТОРУ

ЗАКРЫТЬ И СОЗДАТЬ НОВОЕ

ЗАКРЫТЬ ОБРАЩЕНИЕ

ОТКЛОНИТЬ

Предложить коммерческие услуги

Причина

Основной раздел вопроса

Общие вопросы

Тема вопроса

Вопросы по платежному документу

Дополнительно

Описание причины

Комментарий оператора

Вложения

Прикрепить файлы

Уведомления

Отправить уведомление о закрытии

По телефону : 79020077998

ВЕРНУТЬСЯ К ВЫБОРУ ЛИЦЕВЫХ СЧЕТОВ

118017126R (Открыт) ЛИС СН
УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 33

118017127R (Открыт) ЛИС СН
УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 46

Л/С 118017126R, УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 33

СПРАВКА

ПЛАТЕЖНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Исполнители услуг

Начисления

Операции

Услуги

Формулы расчета

Приборы

Изменить ЛС

Список изменений ЛС

Ограничения

Показывать закрытые

ДА

НЕТ

НАЙТИ

СБРОСИТЬ

☐

Исполнитель

Услуги

☐

Газпром Межрегионгаз Ульяновск ООО

Природный газ

☐

Горкомхоз ООО (Агентский договор)

Плата за услугу по обращению с ТКО

☐

Гортеплосеть УМУП

Теплоснабжение

☐

Дельфи ООО

Аварийно-диспетчерское обслуживание
Благоустройство территории по решению Администрации
Водоотведение на содержание общего имущества МКД
Показать еще

☐

Ульяновскводоканал УМУП

Водоотведение
Водоснабжение
Водоснабжение (повышающий коэфф.)

☐

Фонд модернизации ЖКК Ульяновской области

Капитальный ремонт общего имущества МКД

Для формирования Справки по выбранному ЛС необходимо нажать на кнопку “Справка” над таблицей.

Обращение #4832 от 16.06.2022 15:36

Статус: Решение

Источник: Телефон

Оператор: Сайгушева Юлия Юрьевна

СФОРМИРОВАТЬ

ПЕРЕДАТЬ В СИСТЕМУ

ПЕРЕДАТЬ ОПЕРАТОРУ

ДРУГОЙ ВОПРОС

ЗАКРЫТЬ ОБРАЩЕНИЕ

ОТКЛОНИТЬ

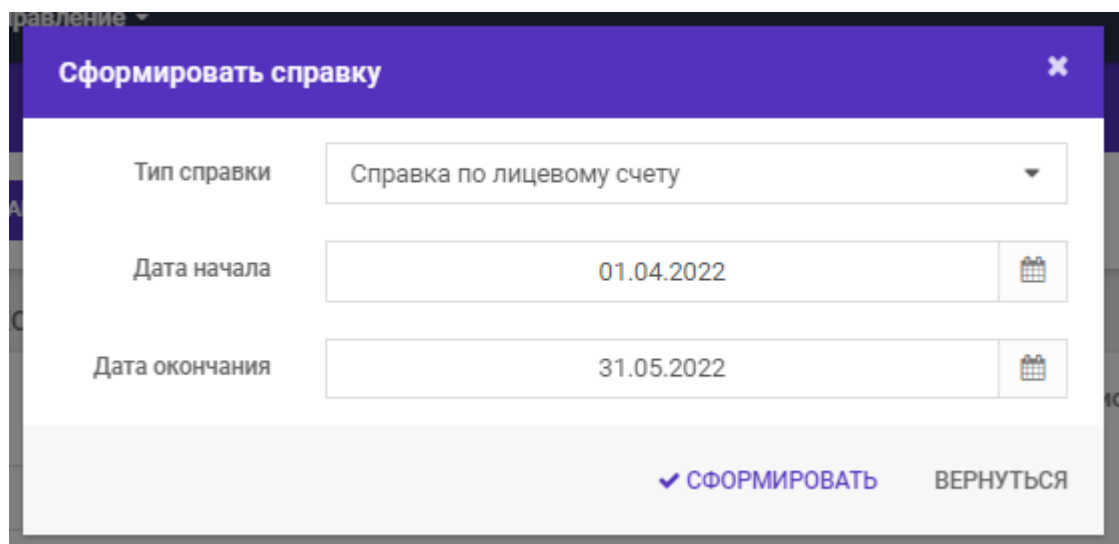
Заявитель

Л/С 118017080R, УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 1

СПРАВКА

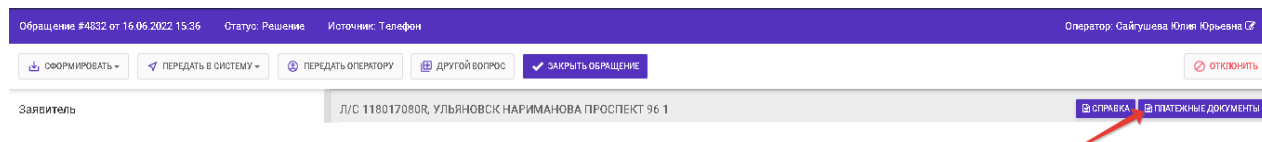
ПЛАТЕЖНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Откроется окно формирования справки.

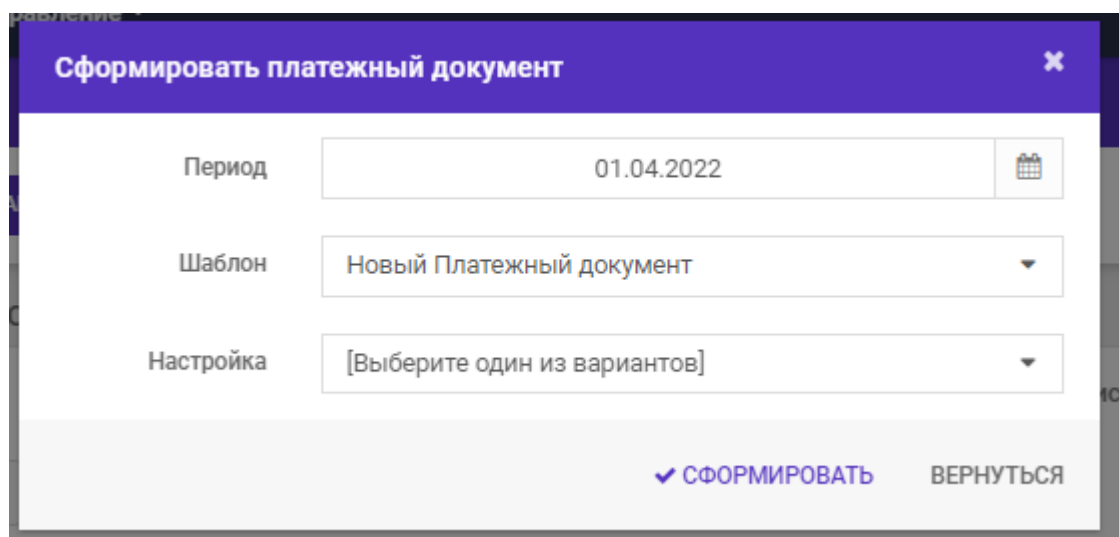


Далее необходимо заполнить поля формы, нажать “Сформировать”.
Произойдет сохранение документа на персональный компьютер пользователя.

Для формирования Платежного документа по выбранному ЛС
необходимо нажать на кнопку “Платежные документы” над таблицей.

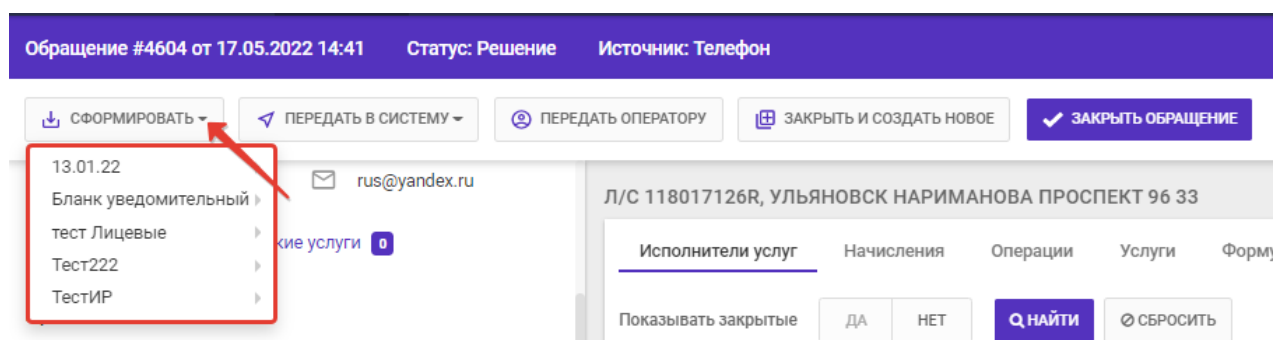


Откроется окно формирования платежного документа.

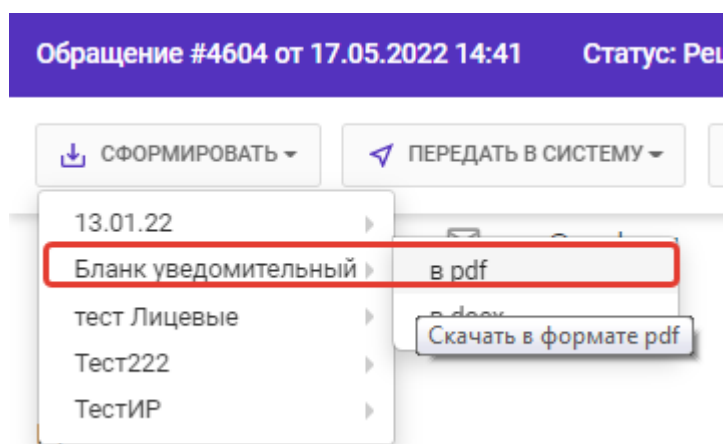


Заполнить поля формы, нажать “Сформировать”. Произойдет сохранение документа на персональный компьютер пользователя.

Нажав на кнопку “Сформировать”, которая находится в левом верхнем углу, откроется список имеющихся бланков

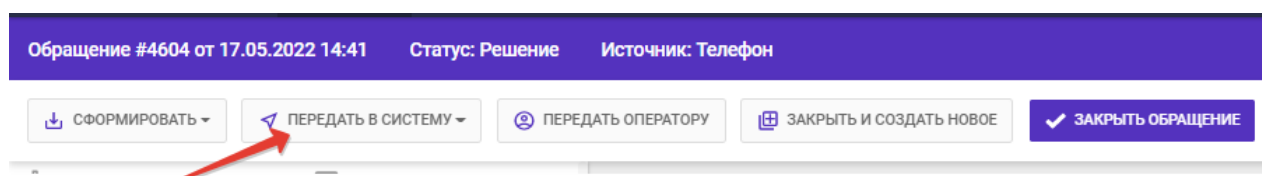


после выбора нужного бланка необходимо скачать бланк в нужном формате



затем произойдет скачивание бланка на компьютер пользователя

Если обращение необходимо перенаправить во Внешнюю систему, необходимо нажать на кнопку “Передать в систему”



Далее откроется выпадающий список, с выбором куда необходимо перенаправить обращение

Обращение #4604 от 17.05.2022 14:41 Статус: Решение Источник: Телефон

СФОРМИРОВАТЬ ПЕРЕДАТЬ В СИСТЕМУ ПЕРЕДАТЬ ОПЕРАТОРУ ЗАКРЫТЬ И СОЗДАТЬ НОВОЕ ЗАКРЫТЬ ОБРАЩЕНИЕ

79176235168 Предложить комментарий

АИС Город. Бизнес-процессы
АИС Город. ЕДС
АИС Город. РИАС ЖКХ
АИС Город. Система начислений

Л/С 118017126R, УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 33

Исполнители услуг Начисления Операции Услуги Формулы рас

После выбора Внешней системы отобразиться окно, где необходимо выбрать ЛС для перенаправления, по необходимости можно закрепить ЛС за

заявителем и нажать на кнопку “Перенаправить Обращение”

Управление ▾

Перенаправить обращение во внешнюю систему ✕

Комментарий оператора

консультация

Выберите л/с для перенаправления

	Номер Л/С	Адрес	Статус
☐	126265490R	УЛЬЯНОВСК СТАНКОСТРОИТЕЛЕЙ УЛИЦА 25 19/148	Открыт
☐	118017125R	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 45	Открыт

Список закреплённых за заявителем лицевых счетов

	Номер Л/С (Система)	Адрес	Статус
☒	118017125R (АИС СН)	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 45	Открыт
☒	118017127R (АИС СН)	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 46	Открыт
☐	126265490R (АИС СН)	УЛЬЯНОВСК СТАНКОСТРОИТЕЛЕЙ УЛИЦА 25 19/148	Открыт

 [✓ ПЕРЕНАПРАВИТЬ ОБРАЩЕНИЕ](#) [ВЕРНУТЬСЯ](#)

После система автоматически перейдет на результат, где в правой части страницы отобразится карточка с результатом обработки обращения.

Обращение #4685 от 24.05.2022 14:08 Статус: Перенаправлено Источник: Телефон Оператор: Сайгушева Юлия Юрьевна

Заявитель
Романова Раиса Васильевна
79176235168 rus@yandex.ru

Причина
Раздел вопросов
Общие вопросы
Тема вопроса
Вопросы по платежному документу

Дополнительно
Описание проблемы
-
Комментарий оператора
-
Уведомление о закрытии
Не требуется
Вложения
Отсутствуют

ВЕРНУТЬСЯ К ВЫБОРУ ЛИЦЕВЫХ СЧЕТОВ

118017080R (Открыт) АИС-ОН
УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 1

118017081R (Открыт) АИС-ОН
УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 2

Результат обработки обращения #4685
Перенаправлено во внешнюю систему
Создано 24.05.2022 14:08
Тема вопроса Вопросы по платежному документу

Заявка №1 во внешнюю систему АИС Город. Система начислений

Ожидает отправки во внешнюю систему
Адрес Ульяновская обл, Ульяновск г, Нариманова пр-кт, 96
Лицевой счет 118017126R

СОЗДАТЬ ОБРАЩЕНИЕ ПО ДРУГОМУ ВОПРОСУ ОТКЛОНИТЬ ВЕРНУТЬСЯ К ОБРАБОТКЕ

Оцените заявителя
Раиса
★★★★★
☐ Грубый ☐ Не по делу ☐ Не хочет вникать
Комментарий
Комментарий

Если необходимо отклонить перенаправление, нажимаем на кнопку
“Отклонить”

Обращение #4685 от 24.05.2022 14:08 Статус: Перенаправлено Источник: Телефон Оператор: Сайгушева Юлия Юрьевна

Заявитель
Романова Раиса Васильевна
79176235168 rus@yandex.ru

Причина
Раздел вопросов
Общие вопросы
Тема вопроса
Вопросы по платежному документу

Дополнительно
Описание проблемы
-
Комментарий оператора
-
Уведомление о закрытии
Не требуется
Вложения
Отсутствуют

ВЕРНУТЬСЯ К ВЫБОРУ ЛИЦЕВЫХ СЧЕТОВ

118017080R (Открыт) АИС-ОН
УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 1

118017081R (Открыт) АИС-ОН
УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 2

Результат обработки обращения #4685
Перенаправлено во внешнюю систему
Создано 24.05.2022 14:08
Тема вопроса Вопросы по платежному документу

Заявка №1 во внешнюю систему АИС Город. Система начислений

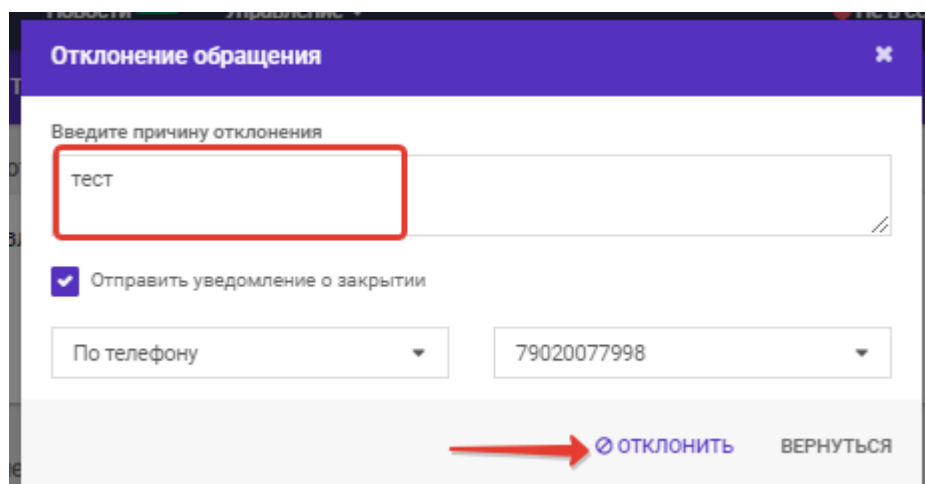
Ожидает отправки во внешнюю систему
Адрес Ульяновская обл, Ульяновск г, Нариманова пр-кт, 96
Лицевой счет 118017126R

СОЗДАТЬ ОБРАЩЕНИЕ ПО ДРУГОМУ ВОПРОСУ ОТКЛОНИТЬ ВЕРНУТЬСЯ К ОБРАБОТКЕ

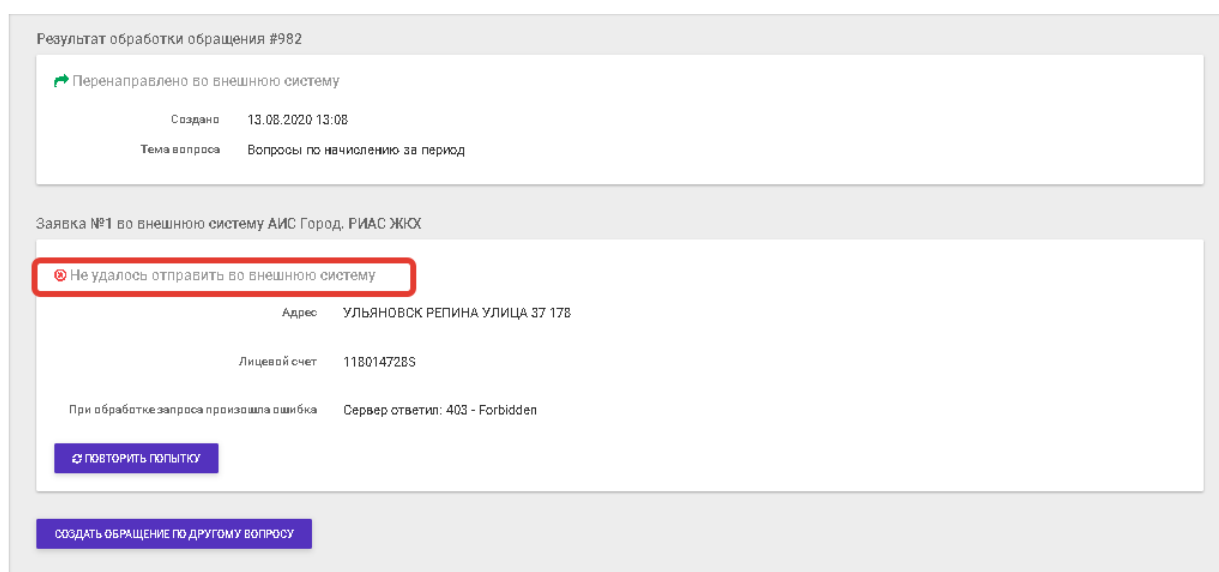
Оцените заявителя
Раиса
★★★★★
☐ Грубый ☐ Не по делу ☐ Не хочет вникать
Комментарий
Комментарий

Далее откроется окно, где необходимо указать причину отклонения и нажать

на кнопку “Отклонить”



Если обращение не перенаправлено, карточка в правой части будет выглядеть так:



Для повторной отправки необходимо воспользоваться кнопкой

“Повторить попытку”

Результат обработки обращения #982

➡ Перенаправлено во внешнюю систему

Создано	13.08.2020 13:08
Тема вопроса	Вопросы по начислению за период

Заявка №1 во внешнюю систему АИС Город, РИАС ЖКО

❌ Не удалось отправить во внешнюю систему

Адрес	УЛЬЯНОВСК РЕПИНА УЛИЦА 37 17Б
Лицевой счет	118014728S

При обработке запроса произошла ошибка Сервер ответил: 403 - Forbidden

[ПОВТОРИТЬ ПОПЫТКУ](#)

[СОЗДАТЬ ОБРАЩЕНИЕ ПО ДРУГОМУ ВОПРОСУ](#)

После успешной отправки обращения карточка выглядит так

Заявка №1 во внешнюю систему АИС Город, Система начислений

➡ Обработывается во внешней системе

Адрес	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 33
Лицевой счет	118017126N
Номер заявки во внешней системе	1068
Дата передачи	24.09.2020 11:54

Если необходимо обращение перенаправить другому оператору нажимаем на вкладку “Передать оператору”,

Обращение #4604 от 17.05.2022 14:41 Статус: Решение Источник: Телефон

[СФОРМИРОВАТЬ](#) [ПЕРЕДАТЬ В СИСТЕМУ](#) [ПЕРЕДАТЬ ОПЕРАТОРУ](#) [ЗАКРЫТЬ И СОЗДАТЬ НОВОЕ](#) [ЗАКРЫТЬ ОБРАЩЕНИЕ](#)

откроется окно, где необходимо заполнить информацию и нажать “Передать оператору” (данная карточка отображается, если оператор не прикрепил ЛС к обращению)

Передать обращение другому оператору

Комментарий оператора

тест

Линия поддержки

Начните ввод или выберите из списка...

Оператор

Начните ввод или выберите из списка...

✓ ПЕРЕДАТЬ ОБРАЩЕНИЕ ВЕРНУТЬСЯ

Если необходимо вернуться к обращению нужно нажать на кнопку “Вернуться”

Передать обращение другому оператору

Комментарий оператора

тест

Линия поддержки

Начните ввод или выберите из списка...

Оператор

Начните ввод или выберите из списка...

✓ ПЕРЕДАТЬ ОБРАЩЕНИЕ ВЕРНУТЬСЯ

Если оператор прикрепил ЛС к обращению, при переводе обращения другому оператору, карточка перенаправления будет выглядеть так:

Передать обращение другому оператору

1

2

Указание услуг и организаций

Перенаправление обращения

Указание услуг и организаций для ЛС 118180700S, УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА 2-Й ПЕРЕУЛОК 31 60

	Исполнитель	Услуги
☐	Ваш Домофон ООО	Домофон (с ТКП)
☐	Горкомхоз ООО (Агентский договор)	Плата за услугу по обращению с ТКО
☐	Гортеплосеть УМУП	Отопление
☐	Ульяновскводоканал УМУП	Водоотведение Водоснабжение Водоснабжение (повышающий коэфф.)
☐	Фонд модернизации ЖКК Ульяновской области	Капитальный ремонт общего имущества МКД спец.

ДАЛЕЕ

ВЕРНУТЬСЯ

На первом шаге по необходимости можно отметить исполнителей

Передать обращение другому оператору

1

2

Указание услуг и организаций

Перенаправление обращения

Указание услуг и организаций для ЛС 118180700S, УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА 2-Й ПЕРЕУЛОК 31 60

	Исполнитель	Услуги
☐	Ваш Домофон ООО	Домофон (с ТКП)
☐	Горкомхоз ООО (Агентский договор)	Плата за услугу по обращению с ТКО
☐	Гортеплосеть УМУП	Отопление
☐	Ульяновскводоканал УМУП	Водоотведение Водоснабжение Водоснабжение (повышающий коэфф.)
☐	Фонд модернизации ЖКК Ульяновской области	Капитальный ремонт общего имущества МКД спец.

ДАЛЕЕ

ВЕРНУТЬСЯ

Для перехода на второй шаг нажимаем кнопку “Далее”

Передать обращение другому оператору

1

2

Указание услуг и организаций

Перенаправление обращения

Указание услуг и организаций для ЛС 118180700S, УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА 2-Й ПЕРЕУЛОК 31 60

☐	Исполнитель	Услуги
☐	Ваш Домофон ООО	Домофон (с ТКП)
☐	Горкомхоз ООО (Агентский договор)	Плата за услугу по обращению с ТКО
☐	Гортеплосеть УМУП	Отопление
☐	Ульяновскводоканал УМУП	Водоотведение Водоснабжение Водоснабжение (повышающий коэфф.)
☐	Фонд модернизации ЖКК Ульяновской области	Капитальный ремонт общего имущества МКД спец

ДАЛЕЕ

ВЕРНУТЬСЯ

На втором шаге, карточка перенаправления выглядит так:

Передать обращение другому оператору

✓

2

Указание услуг и организаций

Перенаправление обращения

Комментарий оператора

Введите комментарий к оператора

Линия поддержки

Начните ввод или выберите из списка...

Оператор

Начните ввод или выберите из списка...

✓ ПЕРЕДАТЬ ОБРАЩЕНИЕ

ВЕРНУТЬСЯ

В карточке необходимо заполнить поле комментарий оператора , выбрать Линию поддержки и оператора, затем нажать на кнопку “Передать обращение”

В случае когда оператор работает с одним абонентом и возникла необходимость создать обращение по другому вопросу, можно использовать кнопку “Другой вопрос”.

После нажатия на кнопку откроется окно “Создать обращение по другому вопросу”

Создать обращение по другому вопросу

1 Указание услуг и организаций 2 Закрытие обращения

Указание услуг и организаций для ЛС 118017080R, УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 1

☐	Исполнитель	Услуги
☐	Газпром Межрегионгаз Ульяновск ООО	Природный газ
☐	Горкомхоз ООО (Агентский договор)	Плата за услугу по обращению с ТКО
☐	Гортеплосеть УМУП	Теплоснабжение
☐	Делфи ООО	Аварийно-диспетчерское обслуживание Водоотведение на содержание общего имущества МКД Дератизация и дезинфекция МОП

ДАЛЕЕ ВЕРНУТЬСЯ

По необходимости можно отметить исполнителей услуг. Для закрытия обращения необходимо нажать на кнопку “Далее”.

Создать обращение по другому вопросу

1 Указание услуг и организаций 2 Закрытие обращения

Указание услуг и организаций для ЛС 118017080R, УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 1

☐	Исполнитель	Услуги
☐	Газпром Межрегионгаз Ульяновск ООО	Природный газ
☐	Горкомхоз ООО (Агентский договор)	Плата за услугу по обращению с ТКО
☐	Гортеплосеть УМУП	Теплоснабжение
☐	Делфи ООО	Аварийно-диспетчерское обслуживание Водоотведение на содержание общего имущества МКД Дератизация и дезинфекция МОП

ДАЛЕЕ ВЕРНУТЬСЯ

Откроется карточка

Создать обращение по другому вопросу

✓

2

Указание услуг и организаций

Закрытие обращения

Закрытие текущего обращения

Выполненные работы

Выберите из списка

Проинформирован. Закрыто автоматически

Создание нового обращения

Основной раздел вопросов

Общие вопросы

Тема вопроса

Выберите из списка

✓ ЗАКРЫТЬ ОБРАЩЕНИЕ

ВЕРНУТЬСЯ

В разделе “Закрытие текущего обращения” автоматически подставляется “Проинформирован. Закрыто автоматически”, по необходимости оператор самостоятельно может изменить информацию в поле “Выполненные работы”

Отчеты База знаний Новости **Управление** Не в сети

Создать обращение по другому вопросу

✓

2

Указание услуг и организаций Закрытие обращения

Закрытие текущего обращения

Выполненные работы

Выберите из списка

Жалоба на не исполнение
Шаблон комментария: Принято заявление

АДС
Шаблон комментария: Передаю заявку в УК

Дана консультация
Шаблон комментария: Дана консультация

1 Произведен расчет платежа
Шаблон комментария: Произведен расчет платежа

Приборы учета и показания
Шаблон комментария: Приняты показания ПУ

Консультация
Шаблон комментария: Отправлен ответ на электронную почту

✕

^

⌵

⌴

⌵

⌴

✓ ЗАКРЫТЬ ОБРАЩЕНИЕ ВЕРНУТЬСЯ

Затем оператор самостоятельно выбирает “Раздел вопросов” и “Тему вопроса” для создания нового обращения.

Создать обращение по другому вопросу

Указание услуг и организаций 2 Закрытие обращения

Закрытие текущего обращения

Выполненные работы

Выберите из списка

Проинформирован. Закрыто автоматически

Создание нового обращения

Основной раздел вопросов

Общие вопросы

Тема вопроса

Выберите из списка

✓ ЗАКРЫТЬ ОБРАЩЕНИЕ ВЕРНУТЬСЯ

Кнопка “Заккрыть обращение” позволяет оператору закрыть созданное обращение и автоматически создать новое обращение с выбранной тематикой, ФИО заявителя и контактной информацией. Привязанные Л/С к заявителю автоматически подставляются в новое обращение.

Кнопка “Вернуться” позволяет оператору вернуться к обращению.

Создать обращение по другому вопросу

Указание услуг и организаций 2 Закрытие обращения

Закрытие текущего обращения

Выполненные работы

Выберите из списка

Проинформирован. Закрыто автоматически

Создание нового обращения

Основной раздел вопросов

Общие вопросы

Тема вопроса

Выберите из списка

✓ ЗАКРЫТЬ ОБРАЩЕНИЕ ВЕРНУТЬСЯ

По завершении работы с обращением необходимо нажать на кнопку “Закрыть обращение”.

Обращение #4836 от 17.06.2022 08:41 Статус: Новое Источник: Телефон

СФОРМИРОВАТЬ ПЕРЕДАТЬ В СИСТЕМУ ПЕРЕДАТЬ ОПЕРАТОРУ ДРУГОЙ ВОПРОС ✓ ЗАКРЫТЬ ОБРАЩЕНИЕ

После откроется окно, где необходимо выполнить действия:

- по необходимости отметить исполнителей;
- нажать на кнопку “Далее”.

Закреть обращение

1

2

Указание услуг и организаций

Заккрытие обращения

Указание услуг и организаций для ЛС 118017125Р, УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 45

Исполнитель	Услуги
☐	
☐ Газпром Межрегионгаз Ульяновск ООО	Природный газ
☐ Горкомхоз ООО (Агентский договор)	Плата за услугу по обращению с ТКО
☐ Гортеплосеть УМУП	Теплоснабжение
☐ Делфи ООО	Аварийно-диспетчерское обслуживание Водоотведение на содержание общего имущества МКД Дератизация и дезинфекция МОП

ДАЛЕЕ

ВЕРНУТЬСЯ

После того, как перешли на этап закрытия обращения, необходимо заполнить поле Выполненные работы. Вариант для заполнения выбираем из списка, в нижнем поле можно ввести текст самостоятельно(при наличии шаблона текст проставится автоматически после выбора варианта из списка выполненных работ).

Закрывать обращение

✓

2

Указание услуг и организаций

Заккрытие обращения

Выполненные работы

Выберите из списка

... или введите необходимый текст (при наличии шаблона поле заполнится автоматически после выбора варианта из списка выполненных работ)

☐ Отправить уведомление о закрытии

Список закреплённых за заявителем лицевых счетов

	Номер Л/С (Система)	Адрес	Статус
☐	118017125R (АИС СН)	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 45	Открыт
☐	118017127R (АИС СН)	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 46	Открыт
☐	118017126R (АИС СН)	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 33	Открыт

✓ ЗАКРЫТЬ ОБРАЩЕНИЕ

ВЕРНУТЬСЯ

Если заявителю необходимо отправить уведомление о закрытии обращения, нужно проставить флаг в поле “Отправить уведомление о закрытии”

Закрывать обращение

✓

2

Указание услуг и организаций

Закрывать обращение

Выполненные работы

Выберите из списка

... или введите необходимый текст (при наличии шаблона поле заполнится автоматически после выбора варианта из списка выполненных работ)

☐ Отправить уведомление о закрытии

Список закреплённых за заявителем лицевых счетов

	Номер Л/С (Система)	Адрес	Статус
☐	118017125R (АИС СН)	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 45	Открыт
☐	118017127R (АИС СН)	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 46	Открыт
☐	118017126R (АИС СН)	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 33	Открыт

✓ ЗАКРЫТЬ ОБРАЩЕНИЕ

ВЕРНУТЬСЯ

затем выбранный вариант отправки появится в карточке

Закрывать обращение

✓

2

Указание услуг и организаций

Заккрытие обращения

Выполненные работы

Выберите из списка

... или введите необходимый текст (при наличии шаблона поле заполнится автоматически после выбора варианта из списка выполненных работ)

☒ Отправить уведомление о закрытии

По телефону

79176235168

Список закреплённых за заявителем лицевых счетов

	Номер Л/С {Система}	Адрес	Статус
☐	118017125R (АИС СН)	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 45	Открыт
☐	118017127R (АИС СН)	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 46	Открыт
☐	118017126R (АИС СН)	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 33	Открыт

✓ ЗАКРЫТЬ ОБРАЩЕНИЕ

ВЕРНУТЬСЯ

Если обращение заявителя было удовлетворено, после заполнения поля “Выполненные работы”, по необходимости можно закрепить или открепить лицевые счета от заявителя, для выполнения действий необходимо нажать на кнопку “Закрывать обращение”.

Закрывать обращение

✓

2

Указание услуг и организаций

Закрывание обращения

Выполненные работы

Выберите из списка

... или введите необходимый текст (при наличии шаблона поле заполнится автоматически после выбора варианта из списка выполненных работ)

☒ Отправить уведомление о закрытии

По телефону

79176235168

Список закреплённых за заявителем лицевых счетов

	Номер Л/С {Система}	Адрес	Статус
☐	118017125R (АИС СН)	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 45	Открыт
☐	118017127R (АИС СН)	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 46	Открыт
☐	118017126R (АИС СН)	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 33	Открыт

✓ ЗАКРЫТЬ ОБРАЩЕНИЕ

ВЕРНУТЬСЯ

После закрытия обращения страница с результатом выглядит так:

Обращение #4683 от 24.05.2022 14:02

Статус: Решено

Источник: Телефон

Оператор: Сайгушева Юлия Юрьевна

Заявитель

Сайгушева Юлия Юрьевна

79020077998

yuliasaigusheva@eandex.ru

Причина

Раздел вопросов

Общие вопросы

Тема вопроса

Вопросы по платежному документу

Дополнительно

Описание проблемы

Комментарий оператора

Уведомление о закрытии

Не требуется

Вложения

Отсутствуют

118017126R (Открыт)

УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 33

Результат обработки обращения #4683

Успешно закрыто оператором

Создано

24.05.2022 14:02

Закрыто

24.05.2022 14:54

Тема вопроса

Вопросы по платежному документу

СОЗДАТЬ ОБРАЩЕНИЕ ПО ДРУГОМУ ВОПРОСУ

ВЕРНУТЬСЯ К ОБРАБОТКЕ

Оцените заявителя

Юлия

★★★★★

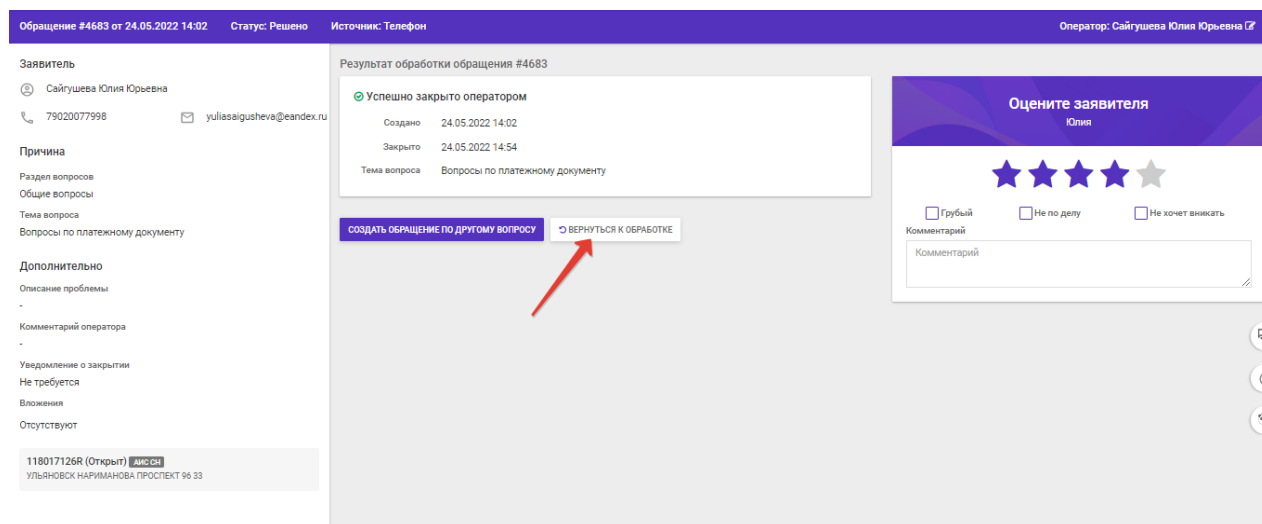
☐ Грубый
☐ Не по делу
☐ Не хочет вникать

Комментарий

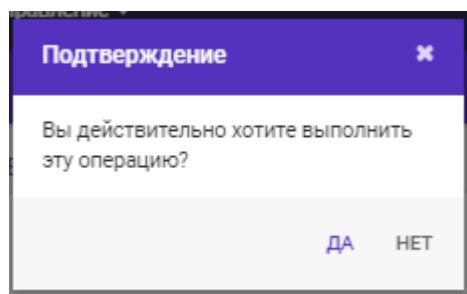
Кнопка “Создать обращение по другому вопросу” позволяет создать новое

обращение с выбранной тематикой, ФИО заявителя и контактной информацией. Привязанные Л/С к заявителю автоматически подставляются в новое обращение.

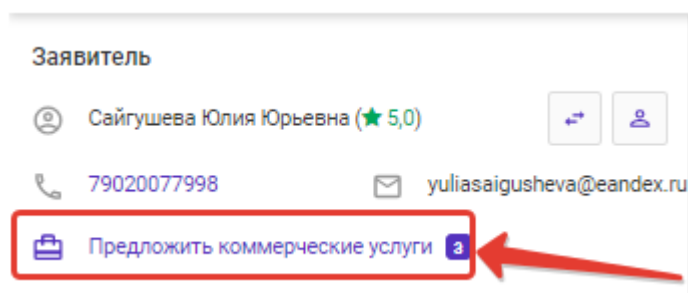
Для того чтобы вернуться в обработку обращения после закрытия, необходимо нажать на кнопку “Вернуться к обработке”.



Далее система выдаст сообщение для подтверждения действий.

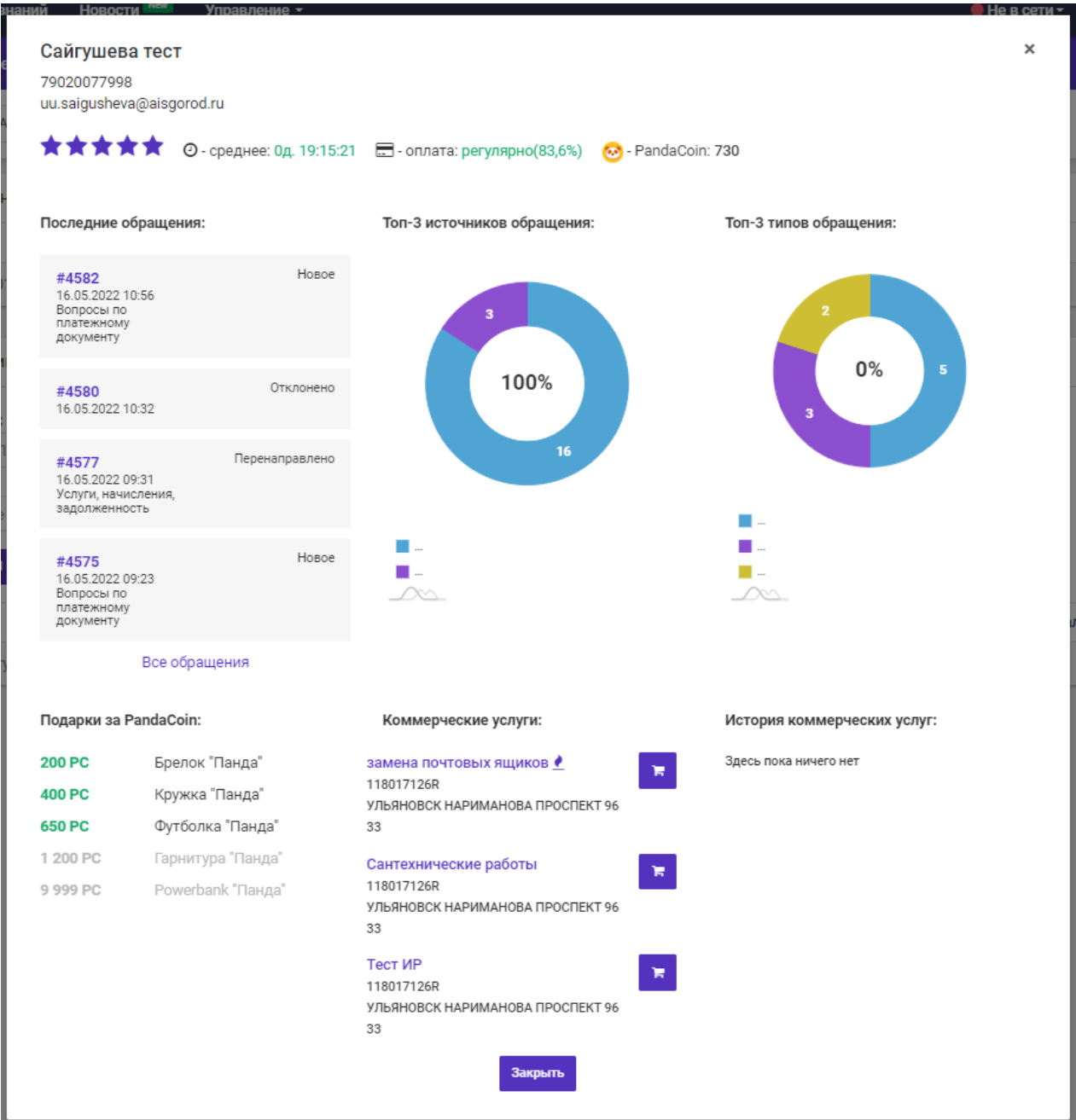


Для заказа Коммерческих услуг необходимо в левой части экрана нажать на кнопку “Предложить коммерческие услуги”



Далее откроется карточка Заявителя, где будет отображаться информация об услугах доступных для заказа. В карточке подробно представлена вся

информация о заявителе: средняя оценка по обращениям, среднее время исполнения обращений, регулярность оплаты, количество PandaCoin, список последних обращений, кнопка перехода ко всем обращениям заявителя, топ-3 источников обращения, топ-3 типов обращения, доступные подарки за PandaCoin, список персональных предложений и коммерческих услуг, история заказанных коммерческих услуг.



В карточке заявителя можно оформить необходимые услуги заявителю. Для этого нужно нажать на кнопку с изображением корзины рядом с

необходимой услугой.

Коммерческие услуги:

замена почтовых ящиков 
118017126R
УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96
33



Сантехнические работы
118017126R
УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96
33



Тест ИР
118017126R
УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96
33

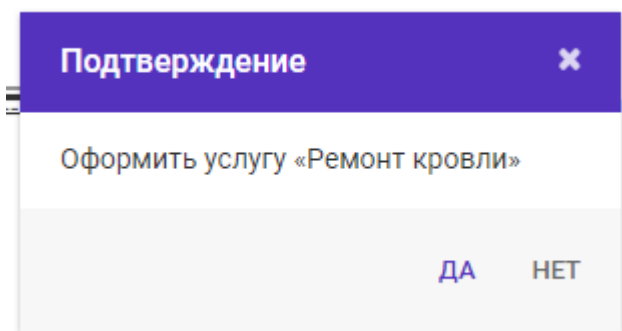


Закреть

История коммерческих услуг:

Здесь пока ничего нет

Подтвердить оформление услуги в открывшемся окне.



Выйдет сообщение об удачной операции и выбранная услуга окажется в истории коммерческих услуг.

Комментарий оператора
Введите комментарий оператора

Вложения
Прикрепить файлы

Уведомления
☐ Отправить уведомление о закрытии

НАЧАТЬ РАБОТУ С ЛИЦЕВЫМИ СЧЕТАМИ

Операция выполнена успешно

Подарки за PandaCoin:

200 PC	Брелок "Панда"
400 PC	Кружка "Панда"
650 PC	Футболка "Панда"
1 200 PC	Гарнитура "Панда"
9 999 PC	Powerbank "Панда"

Коммерческие услуги:

замена почтовых ящиков 
118017126R
УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96
33

Сантехнические работы 
118017126R
УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96
33

Тест ИР 
118017126R
УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96
33

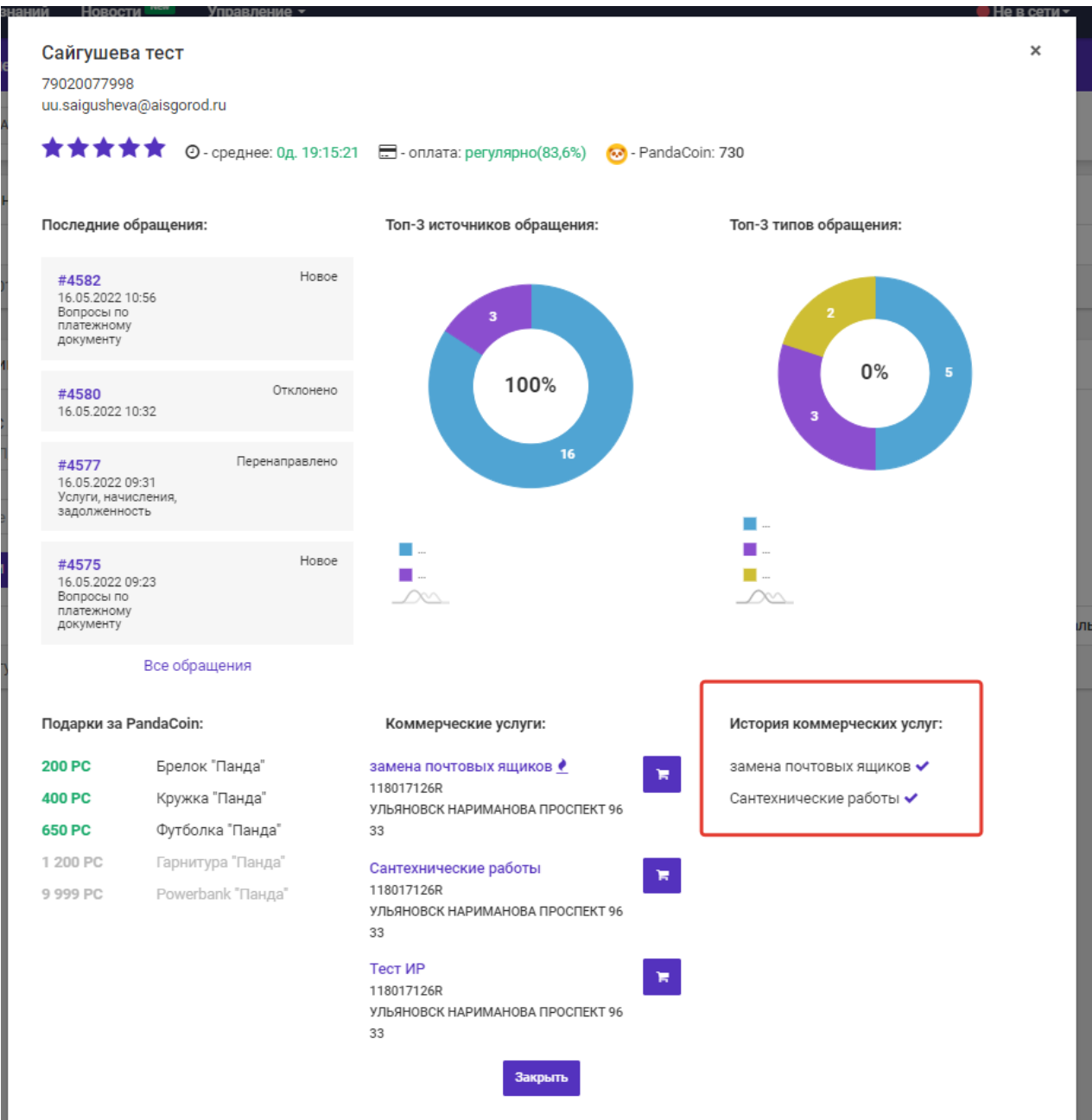
Закреть

История коммерческих услуг:

замена почтовых ящиков ✓

Сантехнические работы ✓

После того, как заявитель делает заказ, информация отобразится в Истории коммерческих услуг



О создании коммерческих услуг см. раздел [Коммерческие услуги и специальные предложения](#).

Об отслеживании статуса заказов коммерческих услуг см. раздел [Заказы коммерческих услуг](#).

Если тема Вопроса выбрана “ЕДС” правая часть страницы выглядит так:

В левой части страницы указываем описание проблемы, комментарий оператора, далее в правой части заполняем адрес, номер квартиры. Затем система автоматически добавит карточку с вкладками

Перенаправление

Заявки по адресу

Заявки по человеку

Отключения

для регистрации заявки необходимо заполнить данные на вкладке “Перенаправление”

Обращение #4838 от 17.06.2022 11:26 Статус: Новое Источник: Телефон Оператор: Сайгушева Юлия Юрьевна

Сформировать Передать в систему Передать оператору Другой вопрос **Закрыть обращение** Отключить

Заявитель

Романова Раиса Васильевна (★ 5.0)

79176235168 rus@yandex.ru

Предложить коммерческие услуги

Причина

Основной раздел вопросов ЕДС

Тема вопроса: Лифты

Дополнительно

Описание причины: тест

Комментарий оператора: тест

Вложения: [Прикрепить файлы](#)

Уведомления: ☐ Отправить уведомление о закрытии

Выбор адреса

Выбранные значения будут сохранены автоматически

Адрес: Ульяновская обл, Ульяновск г, Федерации ул, 140 Квартира: Введите номер квартир

[Перенаправление](#) Организации по адресу Заявки по адресу Заявки по человеку Отключения

Заявитель: Романова Раиса Васильевна

Адрес: Ульяновская обл, Ульяновск г, Федерации ул, 140

Квартира: Квартиры Подъезд Подъезды Этаж Этажи Код замка Код замка

Описание проблемы: тест

Группа видов работ: Начните ввод или выберите из списка...

Вид работ: Начните ввод или выберите из списка...
Выберите вид работ для отображения похожих заявок

Приоритет: Обычный

В карточке Перенаправления автоматически проставится адрес, заявитель, причина обращения, комментарий оператора(если заполнен в левой части страницы), далее необходимо заполнить имеющиеся поля:

подъезд,

этаж,

код замка,

Группа видов работ,

Виды работ,

Приоритет,

Организацию исполнителя,

Исполнители, желаемая дата начала/дата завершения,

Телефон/почта заявителя,

Если при оформлении заявки система обнаружила похожие заявки по адресу и виду работ, на экране появится уведомление, о наличии таких заявок. В карточке уведомления отображается номер заявки, статус, информация по адресу, плановая дата выполнения, описание проблемы, комментарий оператора.

СФОРМИРОВАТЬ

ПЕРЕДАТЬ В СИСТЕМУ

ПЕРЕДАТЬ ОПЕРАТОРУ

ЗАКРЫТЬ И СОЗДАТЬ НОВОЕ

ЗАКРЫТЬ ОБРАЩЕНИЕ

Заявитель

сайгушева (★ 5,0)

79020077998

Почта

Перенаправление

Организации по адресу

Заявки по адресу

Заявки по человеку

Отключения

Заявитель

сайгушева

Адрес

Ульяновская обл, Ульяновск г, Федерации ул, 140

Квартира

Кварт

Подъезд

Подъе

Этаж

Этаж

Код замка

Описание проблемы

Управление домом

Вид работ

ГВС (Отсутствие)

Похожие заявки: 8

Приоритет

Обычный

Исполнитель

[Выберите один из вариантов]

Исполнитель(и)

Начните ввод или выберите из списка...

Желаемая дата завершения

Причина

Основной раздел

ЕДС

Тема вопроса

Оформить заявку

Дополнительно

Описание причины

Введите описание

Комментарий оператора

Введите комментарий

Вложения

Прикрепить

Уведомления

Отправить уведомление о закрытии

Похожие заявки: 8

#2647

Назначена организация исполнитель

Подъезд - Этаж - Квартира -

Плановая дата выполнения -

Описание проблемы

нет воды

Комментарий оператора

тест

#2489

Назначен исполнитель

Подъезд - Этаж - Квартира -

Плановая дата выполнения 08.06.2022

Описание проблемы

тест

Комментарий оператора

консультация

ЗАКРЫТЬ ПОДСКАЗКУ

В поле Организация исполнитель имеется возможность создать Привязку по отсутствующей организации. Для это необходимо нажать на “[Нужная организация отсутствует в списке?](#)”

Перенаправление	Организации по адресу	Заявки по адресу	Заявки по человеку	Отключения
Заявитель	Виктор			
Адрес	Ульяновская обл, Ульяновск г, Врача Михайлова ул, 5			
Квартира	Подъезд	Подъезд	Этаж	
Описание проблемы	нет воды гвс			
Группа видов работ	Управление домом			
Вид работ	ГВС (Отсутствие)			
Приоритет	Обычный			
Организация исполнитель	[Выберите один из вариантов]			
	Нужная организация отсутствует в списке?			
Исполнитель(и)	Начните ввод или выберите из списка...			
Желаемая дата начала				
Телефон заявителя	Телефон заявителя			
Комментарий оператора	Комментарий оператора			
✓ ПЕРЕНАПРАВИТЬ				

Далее откроется окно для создания привязки адресов, где необходимо ввести нужную информацию и нажать на кнопку “Создать”

Создание привязки адресов

Адрес

Ульяновская обл, Ульяновск г, Врача Михайлова ул, 5

Группа видов работ

Управление домом

Дата начала

17.02.2022

Организация исполнитель

Первая тестовая организация

✓ СОЗДАТЬ

ВЕРНУТЬСЯ

После заполнения информации по заявке необходимо нажать на кнопку “Перенаправить”

Перенаправление

Организации по адресу

Заявки по адресу

Заявки по человеку

Отключения

Заявитель

Заявитель

Адрес

Ульяновская обл, Ульяновск г, Федерации ул, 140, кв.27

Подъезд

Подъезд

Этаж

Этаж

Код замка

Код замка

Описание проблемы

тестовая заявка

Группа видов работ

Управление домом

Вид работ

ГВС (Отсутствие)

Приоритет

Обычный

Организация исполнитель

ООО "АИС Город"

Нужная организация отсутствует в списке?

Исполнитель(и)

Начните ввод или выберите из списка...

Желаемая дата начала

13.05.2022

Желаемая дата завершения

15.05.2022

Телефон заявителя

Телефон заявителя

Почта заявителя

Почта заявителя

Комментарий оператора

Комментарий оператора

✓ ПЕРЕНАПРАВИТЬ

На вкладке “Заявки по человеку”(отображаются все заявки по данному заявителю, за которым закреплен номер телефона)

Перенаправление	Организации по адресу	Заявки по адресу	Заявки по человеку	Отключения			
Состояние	ОТКРЫТЫЕ	ЗАВЕРШЕННЫЕ	ВСЕ	Q НАЙТИ	СБРОСИТЬ		
№ заявки	Статус	Адрес	Заявитель	Вид и тип работ	Исполнитель	Причина	Даты
#1422  23.11.2021 13:08	Назначена организация исполнитель	Ульяновская обл, Ульяновск г, Федерации ул, 148	Юлия юрьевна 79020077998	ГВС (замена винтиля) Платные работы	ООО "АИС Город" Шевченко Николай Борисович 78622433839	нет воды зайти в 34 квартиру	План: 24.11.2021 Факт: Не указана
#1370  19.11.2021 11:28	Назначена организация исполнитель	Ульяновская обл, Ульяновск г, Федерации ул, 140	Юлия юрьевна 79020077998	Уборка придомовой территории Плановые работы	"ЮМИ" 78422271507	Не указана	План: 27.11.2021 Факт: Не указана
#1369  19.11.2021 11:27	Назначена организация исполнитель	Ульяновская обл, Ульяновск г, Федерации ул, 140	Юлия юрьевна 79020077998	Уборка придомовой территории Плановые работы	"ЮМИ" 78422271507	Не указана	План: 27.11.2021 Факт: Не указана
#1368  19.11.2021 11:26	Назначена организация исполнитель	Ульяновская обл, Ульяновск г, Федерации ул, 140	Юлия юрьевна 79020077998	Уборка придомовой территории Плановые работы	"ЮМИ" 78422271507	Не указана	План: 27.11.2021 Факт: Не указана
#1367  19.11.2021 11:24	Назначена организация исполнитель	Ульяновская обл, Ульяновск г, Федерации ул, 140	Юлия юрьевна 79020077998	Общие вопросы Плановые работы	ООО "АИС Город" Шевченко Николай Борисович 78622433839	Холодный змеевик выехать на заявку к 12.00	План: 27.11.2021 Факт: Не указана

На вкладке “Отключения”(отображаются все отключения связанные с адресом, который указан в обращении)

Перенаправление

Организации по адресу

Заявки по адресу

Заявки по человеку

Отключения

ПРИМЕНИТЬ

Адреса с отключением	Группа видов работ	Организация	Ответственный исполнитель	Причина отключения	Примечание	Период
Ульяновская обл, Ульяновск г, Федерации пер, дома: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 8А (зд.), 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 37Б, 38, 39, 39А, 40, 41, 41А, 41Б, 45, 46, 46А, 47, 47А, 47Б, 48, 50, 51 Ульяновская обл, Ульяновск г, Федерации ул, дома: 1, 2, 3, 4, 5/10, 6/8, 7, 8, 9, 9А (зд.), 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 26А, 27, 28/2, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 34А, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 47А, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68/39, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 89А, 90, 91, 92, 93, 94/2, 95, 96/1, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105/46, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 122А, 123, 124, 124А, 125, 126, 126А, 126Б, 127, 128, 128А, 129, 130, 130А, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143/33, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 155-А, 156, 157/12А, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 878	Газоснабжение	ООО Корень	Птерович 4456555	Авария	Не указано	11.10.2020 00:00 - 06.12.2020 00:00
Ульяновская обл, Ульяновск г, Федерации ул, дома: 148	ГВС	"ЮМИ"	петров Не указан	Авария	Не указано	23.09.2021 08:00 - 30.11.2031 18:00

Если обращение перенаправили в систему ЕДС, карточка с результатом будет ВЫГЛЯДЕТЬ

так:

Обращение #4686 от 24.05.2022 15:16 Статус: Перенаправлено Источник: Телефон Оператор: Сайгушева Юлия Юрьевна

Заявитель

Романова Раиса Васильевна

79176235168 rus@yandex.ru

Причина

Раздел вопросов
ЕДС

Тема вопроса
Лифты

Дополнительно

Адрес
Ульяновская обл, Ульяновск г, Федерации ул, 140

Квартира
-

Описание проблемы
-

Комментарий оператора
-

Уведомление о закрытии
Не требуется

Вложения
Отсутствуют

Результат обработки обращения #4686

Перенаправлено во внешнюю систему

Создано 24.05.2022 15:16

Тема вопроса Лифты

Заявка №1 во внешнюю систему АИС Город. ЕДС

Ожидает отправки во внешнюю систему

Адрес Ульяновская обл, Ульяновск г, Федерации ул, 140

ОТКЛОНИТЬ

создать обращение по другому вопросу ОТКЛОНИТЬ вернуться к обработке

Оцените заявителя

Раиса

★★★★★

☐ Грубый ☐ Не по делу ☐ Не хочет вникать

Комментарий

После того как заявка будет получена во внешней системе, карточка будет выглядеть так:

Заявка №1 во внешнюю систему АИС Город. ЕДС

Ожидает обработки во внешней системе

Адрес Ульяновская обл, Ульяновск г, Федерации ул, 140

Идентификатор заявки
во внешней системе 2638

Номер заявки во
внешней системе 2597 DOCX RTF PDF

Дата передачи 24.05.2022 15:27

Дополнительно Статус: Назначена организация исполнитель. Плановая дата: Не указана

Отобразить перенаправленные данные

ЗАКРЫТЬ ОТКЛОНИТЬ

в карточке будет отображаться статус заявки, адрес, дата передачи, идентификатор заявки во внешней системе, номер заявки во внешней системе, В поле “Дополнительно” отображается статус заявки во внешней

системе.

Чтобы просмотреть информацию по перенаправленной заявке необходимо нажать на “Отобразить перенаправленные данные”

Заявка №1 во внешнюю систему АИС Город. ЕДС

 Ожидает обработки во внешней системе

Адрес

Ульяновская обл, Ульяновск г, Федерации ул, 140

Идентификатор заявки
во внешней системе

2638

Номер заявки во
внешней системе

2597

 DOCX

 RTF

 PDF

Дата передачи

24.05.2022 15:27

Дополнительно

Статус: Назначена организация исполнитель. Плановая дата: Не указана
[Отобразить перенаправленные данные](#)

✓ ЗАКРЫТЬ

⊗ ОТКЛОНИТЬ



Далее откроется окно, где будет просматриваться вся информация по заявке

Отчеты

Связь заявителя

Платежи

Удовлетворение

ГВС в сети

ГВС

Перенаправленное обращение #3712

Получено из внешней системы

Статус	Ожидает обработки во внешней системе
Номер во внешней системе	1100
Дополнительно	Назначена организация исполнитель

Отправлено во внешнюю систему

Заявитель	Юлия юрьена
Телефон заявителя	-
Почта заявителя	-
Адрес	Ульяновская обл, Ульяновск г, Репина ул, 39
Квартира	236
Подъезд	-
Этаж	-
Код замка	-
Описание проблемы	-
Группа видов работ	ГВС
Вид работ	Прочие ГВС

Кнопка “Заккрыть” позволяет закрыть заявку в системе ЕДС

Заявка №1 во внешнюю систему АИС Город. ЕДС

 Ожидает обработки во внешней системе

Адрес

Ульяновская обл, Ульяновск г, Федерации ул, 140

Идентификатор заявки
во внешней системе

2638

Номер заявки во
внешней системе

2597

 DOCX

 RTF

 PDF

Дата передачи

24.05.2022 15:27

Дополнительно

Статус: Назначена организация исполнитель. Плановая дата: Не указана
[Отобразить перенаправленные данные](#)

✓ ЗАКРЫТЬ

⊗ ОТКЛОНИТЬ

Кнопка”Отклонить” позволяет отклонить заявку,в том случае, если заявку не обработали и не изменили статус у заявки во внешней системе

Заявка №1 во внешнюю систему АИС Город. ЕДС

 Ожидает обработки во внешней системе

Адрес

Ульяновская обл, Ульяновск г, Федерации ул, 140

Идентификатор заявки
во внешней системе

2638

Номер заявки во
внешней системе

2597

 DOCX

 RTF

 PDF

Дата передачи

24.05.2022 15:27

Дополнительно

Статус: Назначена организация исполнитель. Плановая дата: Не указана
[Отобразить перенаправленные данные](#)

✓ ЗАКРЫТЬ

⊗ ОТКЛОНИТЬ

При нажатии на кнопку “Создать обращение по другому вопросу”.

Заявка №1 во внешнюю систему АИС Город. ЕДС

 Ожидает обработки во внешней системе

Адрес	Ульяновская обл, Ульяновск г, Федерации ул, 140		
Идентификатор заявки во внешней системе	2638		
Номер заявки во внешней системе	2597	 DOCX	 RTF
		 PDF	
Дата передачи	24.05.2022 15:27		
Дополнительно	Статус: Назначена организация исполнитель. Плановая дата: Не указана Отобразить перенаправленные данные		

 ЗАКРЫТЬ  ОТКЛОНИТЬ



СОЗДАТЬ ОБРАЩЕНИЕ ПО ДРУГОМУ ВОПРОСУ  ОТКЛОНИТЬ  ВЕРНУТЬСЯ К ОБРАБОТКЕ

Откроется новое окно создания обращения с введенными ранее данными.

Кнопка “Отклонить” позволяет отклонить обращение в системе CRM

Кнопка “Вернуться к обработке” позволяет вернуться к обработке обращения.

Если обращение было закрыто успешно, то становится доступна карточка “Оценить заявителя”(данная карточка отображается если заполнено

поле Заявитель)

Результат обработки обращения #4686

➔ Перенаправлено во внешнюю систему

Создано 24.05.2022 15:16

Тема вопроса Лифты

Заявка №1 во внешнюю систему АИС Город. ЕДС

⌵ Ожидает обработки во внешней системе

Адрес Ульяновская обл, Ульяновск г, Федерации ул, 140

Идентификатор заявки во внешней системе 2638

Номер заявки во внешней системе 2597

Дата передачи 24.05.2022 15:27

Дополнительно Статус: Назначена организация исполнитель. Плановая дата: Не указана
[Отобразить перенаправленные данные](#)

✓ ЗАКРЫТЬ ОТКЛОНИТЬ

СОЗДАТЬ ОБРАЩЕНИЕ ПО ДРУГОМУ ВОПРОСУ ОТКЛОНИТЬ ВЕРНУТЬСЯ К ОБРАБОТКЕ

Оцените заявителя Раиса

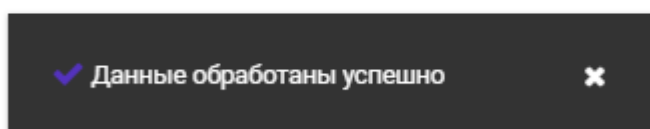
★★★★☆

☐ Грубый ☐ Не по делу ☐ Не хочет вникать

Комментарий

Комментарий

Для этого необходимо проставить количество звезд, выделить галочкой при необходимости соответствующие параметры, после оценки выйдет сообщение, что данные успешно сохранены



Если заявителю была дана консультация по ранее зарегистрированным заявкам и оператор только проинформировал заявителя, и заявитель был удовлетворен ответом, в таком случае обращение необходимо закрыть нажав на кнопку “Заккрыть обращение”

Обращение #4604 от 17.05.2022 14:41 Статус: Решение Источник: Телефон Оператор: Админ системы админ

⬇️ Сформировать
 ✓ Передать в систему
 ⬇️ Передать оператору
 🗑️ Закрыть и создать новое
 ✓ **Закрыть обращение**
 ⚠️ Отклон

Заявитель: Романова Раиса Васильевна (5.0) 79176235168 rus@yandex.ru Предложить коммерческие услуги

Выбор адреса

Выбранные значения будут сохранены автоматически

Адрес: Ульяновская обл, Ульяновск г, Федерации ул, 140 Квартира: Введите номер квартиры

1.1.1.2. Другой тип обращения

СПРАВКА	ТЕЛЕФОН	МАССОВЫЕ ОПЕРАЦИИ	CSV
Telegram	Дата поступления	Инфо	
Viber			
АИС Город. Система начислений	9.09.2021	29.09.2021 16:04	🔄
Бот Viber	5:56		
Виджет для сторонних сайтов			
ГИС ЖКХ			
Домопульт			
Единый личный кабинет	9.09.2021	29.09.2021 15:56	🔄
Запись на прием	5:56		
Книга отзывов и предложений			
Личный визит	9.09.2021	29.09.2021 15:55	🔄
Личный кабинет клиента	5:55		
Обратный звонок			
Письменное обращение	9.09.2021	29.09.2021 15:07	🔄
Приложение ЦУГ	5:06		
СМС			
УК			
Электронная очередь	9.09.2021	29.09.2021 15:00	🔄

Рассмотрим на примере тип обращения Электронная почта

СПРАВКА

ТЕЛЕФОН

МАССОВЫЕ ОПЕРАЦИИ

CSV

Telegram

Viber

АИС Город. Система начислений

Бот Viber

Виджет для сторонних сайтов

ГИС ЖКХ

Домопульт

Единый личный кабинет

Запись на прием

Книга отзывов и предложений

Личный визит

Личный кабинет клиента

Обратный звонок

Письменное обращение

Приложение ЦУГ

СМС

УК

Электронная очередь

Электронная почта

Дата поступления	Инфо	
29.09.2021 15:56	<u>29.09.2021 16:04</u>	
29.09.2021 15:56	<u>29.09.2021 15:56</u>	
29.09.2021 15:55	<u>29.09.2021 15:55</u>	
29.09.2021 15:06	<u>29.09.2021 15:07</u>	
29.09.2021 14:58	<u>29.09.2021 15:00</u>	

создается обращение с указанным источником “Электронная почта”.

Обращение #4602 от 17.05.2022 14:20

Статус: Новое

Источник: Электронная почта

СФОРМИРОВАТЬ

ПЕРЕДАТЬ В СИСТЕМУ

ПЕРЕДАТЬ ОПЕРАТОРУ

ЗАКРЫТЬ И СОЗДАТЬ НОВОЕ

ЗАКРЫТЬ ОБРАЩЕНИЕ

1.1.1.2.1. Ввод данных

В открывшемся окне создания обращения выводится переписка с заявителем из электронной почты,

Обращение #4839 от 17.06.2022 11:35
Статус: Новое
Источник: Электронная почта
Оператор: Сайгушева Юлия Юрьевна

Оформить
Передать в систему
Передать оператору
Другой вопрос
Закрыть обращение
Отключить

Заявитель
Сайгушева тест (★ 4.5)
Телефон
uu.saigusheva@aisgorod.ru
Предложить коммерческие услуги

Причина
Основной раздел вопросов
Общие вопросы
Тема вопроса
Вопросы по начислению за период

Дополнительно
Описание причины
Введите описание причины
Комментарий оператора
Введите комментарий оператора
Вложения
Прикрепить файлы
Уведомления
Отправить уведомление о закрытии

Дополнительные поля
Введенные значения будут сохранены автоматически
ТЕСТИР
Не выбрано

Прибывающие к заявителю лицевые счета

Номер Л/С	Внешняя система	Адрес
Отсутствуют записи для отображения		

Поиск лицевых счетов в системе начислений

ЛС в ИСУСЭ БП
ЛС в АИС СН
Телефон

ЛС в ИСУСЭ БП
ЛС в АИС СН
Телефон

Адрес
Начните ввод или выберите из списка...
Квартира
Начните ввод и

Найти
Сбросить

Владелец	Номер Л/С	Адрес	Статус	Территориальное управление
Отсутствуют записи для отображения				

Здравствуйте, АИС.
С уважением,
Сайгушева mailto:uu.saigusheva@aisgorod.ru

Шаблон ответа
Выберите шаблон
Способ отправки
Электронная почта11

В
I
@
:
=
←
→
Введите текст сообщения

Выбор файлов
Файл не выбран
Доступны для загрузки: pdf, png, jpg, jpeg, bmp, doc, docx, xls, xlsx

Контакт заявителя
uu.saigusheva@aisgorod.ru (Эле)
Отправить

Скрыть панель >>

которую можно свернуть, нажав на кнопку

С уважением, АИС Город
<https://www.aisgorod.ru/>

16.05.2022 14:43 Заявитель
Получено от il.eliseeva@aisgorod.ru

Re: Обращение #4591 от 16.05.2022 14:42

Ответ3

16.05.2022 14:43, АИС Город. CRM ЖКХ Staging
пишет:

Привет3

С уважением, АИС Город
<https://www.aisgorod.ru/>

Шаблон ответа

Выберите шаблон

Способ отправки

Электронная почта11

B I © $\vdash \vdash$ $\leftrightarrow$ $\rightarrow$

Введите текст сообщения

Выбрать файлы | Файл не выбран

Доступны для загрузки: pdf, png, jpg, jpeg, bmp, doc, docx, xls, xlsx

Контакт заявителя

il.eliseeva@aisgorod.ru (Электронная почта)

✓ **ОТПРАВИТЬ**

Скрыть панель >>

и развернуть обратно.

СПРАВКА		ПЛАТЕЖНЫЕ ДОКУМЕНТЫ	
№	Сумма оплаты	Сальдо на конец периода	
	0,00	4 269,85	
	2 101,16	2 008,20	



Поле “Почта” заполняется автоматически в случае, если заявитель обратился через электронную почту.

При общении с заявителем через электронную почту доступна функция автоматического добавления файлов из переписки. Для этого нужно нажать на файл в окне диалога и выбрать “Добавить в обращение”.

Получено от uu.saigusheva@aisgorod.ru

тест

—

Здравствуйте, АИС.

Тест

—

С уважением,
Сайгушева <mailto:uu.saigusheva@aisgorod.ru>

doc

Скачать на компьютер

Добавить в обращение

В

I

🔗

:=

:=

↶

↷

Введите текст сообщения

uu.saigusheva@aisgorod.ru (Эле)

✓ ОТПРАВИТЬ

Файл автоматически добавится в обращение.

Обращение #4839 от 17.05.2022 11:35 Статус: Новая Источник: Электронная почта Оператор: Сайгушева Юлия Юрьевна

Сохранить Передать в систему Передать оператору Другой вопрос Закрыть обращение Отключить

Заявитель
Сайгушева тест (★ 4.5)
Телефон: Email: uu.saiqusheva@aisgorod.ru
Предложить коммерческие услуги

Причина
Основной раздел вопроса: Общие вопросы
Тема вопроса: Вопросы по начислению за период

Дополнительно
Описание причины: Введите описание причины
Комментарий оператора: Введите комментарий оператора

Вложения
1. Сценарий бота (2).pdf
Прикрепить файлы

Дополнительные поля
Введенные значения будут сохранены автоматически
ТЕСТИР: Не выбрано

Привязанные к заявителю лицевые счета
Номер Л/С Внешняя система Адрес

Поиск лицевых счетов в системе начислений
ЛС в ИСУСЗ БП ЛС в АИС СН Телефон
ЛС в ИСУСЗ БП ЛС в АИС СН Адрес
Начните ввод или выберите из списка...
Найти Сбросить

Вложения
Владелец Номер Л/С Адрес Статус Территориальное управление

Здравствуй, АИС.
С уважением,
Сайгушева mailto:uu.saiqusheva@aisgorod.ru

Шаблон ответа: Выберите шаблон
Способ отправки: Электронная почта11

Введите текст сообщения

Выбор файлов: Файл не выбран
Доступны для загрузки: pdf, png, jpg, jpeg, bmp, doc, docx, xls, xlsx

Контакт заявителя: uu.saiqusheva@aisgorod.ru (Эле: Отправить

Отображаются записи для отображения

Скрыть панель >>

Если обращение необходимо перенаправить в Другую систему, вложенный файл отобразится в карточке.

Для просмотра отправленной информации необходимо нажать "отобразить перенаправленные данные"

Обращение #4577 от 16.05.2022 09:31 Статус: Перенаправлено Источник: Электронная почта

Результат обработки обращения #4577
Перенаправлено во внешнюю систему
Создано: 16.05.2022 09:31
Тема вопроса: Услуги, начисления, задолженность

Заявка №1 во внешнюю систему АИС Город. Система начислений
Обрабатывается во внешней системе

Адрес: Ульяновская обл, Ульяновск г, Нариманова пр-кт, 96

Лицевой счет: 118017126R

Вложения: Контактные данные.docx

Номер заявки во внешней системе: 12254

Дата передачи: 16.05.2022 09:54

Дополнительно: Отобразить перенаправленные данные

Создать обращение по другому вопросу

ФИО: Сайгушева тест
Телефон: 79020077998
Почта: uu.saiqusheva@aisgorod.ru
Раздел вопросов: Система начислений
Тема вопроса: Услуги, начисления, задолженность
Описание проблемы: тест
Комментарий оператора: тест
Уведомление о закрытии: Не требуется
Вложения: Контактные данные.docx

Выбранные лицевые счета
118017126R (Открыт) АИС СН
УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА ПРОСПЕКТ 96 33

Ком
Кс

Также имеется возможность добавлять вложения для отправки письма заявителю.

Шаблон ответа

На Ваше обращение сообщаем следующее

Способ отправки

Электронная почта

B *I*

Добрый день!

Сообщаем вам, что показания по ИПУ необходимо передавать до 25 числа текущего периода

С Уважением Ю.Ю. Сайгушева

Выбрать файлы Файл не выбран

Доступны для загрузки: pdf, png, jpg, jpeg, bmp, doc, docx, xls, xlsx

Контакт заявителя

uu.saigusheva@aisgorod.ru (Элект)

✓ ОТПРАВИТЬ

Для прикрепления вложений необходимо нажать на кнопку “Выбрать файлы,” далее необходимо выбрать файл на ПК(персональном компьютере), и выбранный файл добавится в письмо.

у

и

Шаблон ответа

На Ваше обращение сообщаем следующее

Способ отправки

Электронная почта

B *I* @ | := ;:= | ↶ ↷

Добрый день!

Сообщаем вам, что показания по ИПУ необходимо передавать до 25 числа текущего периода

С Уважением Ю.Ю.Сайгушева

Выбрать файлы

Скриншо...94938.png

Доступны для загрузки: pdf, png, jpg, jpeg, bmp, doc, docx, xls, xlsx

Контакт заявителя

uu.saigusheva@aisgorod.ru (Элект

✓ ОТПРАВИТЬ

После добавления нужной информации письмо можно отправить, путем нажатия на кнопку “Отправить”.

у

и

Шаблон ответа

На Ваше обращение сообщаем следующее

Способ отправки

Электронная почта

B *I* @ | := ;:= | ↶ ↷

Добрый день!

Сообщаем вам, что показания по ИПУ необходимо передавать до 25 числа текущего периода

С Уважением Ю.Ю.Сайгушева

Выбрать файлы

Скриншо...94938.png

Доступны для загрузки: pdf, png, jpg, jpeg, bmp, doc, docx, xls, xlsx

Контакт заявителя

uu.saigusheva@aisgorod.ru (Элект

✓ ОТПРАВИТЬ

письмо отправится по указанному адресу из поля “Контакт заявителя”

При нажатии на символ часов отобразиться история изменений по данному обращению.

Таймлайн

22 декабря 2021г.

- 13:32:05 Лицевой счет найден
- 13:31:59 Лицевой счет не найден
- 13:31:59 Запрос на поиск лицевого счета
- 13:30:38 Изменен статус обращения
на "Решение", пользователем Балаболина Мария Игоревна
- 13:30:37 Лицевой счет найден
- 13:25:02 Лицевой счет не найден
- 13:25:02 Запрос на поиск лицевого счета
- 13:24:03 Изменена линия поддержки
с ООО "под АИС Город" на ООО "АИС Город"
- 13:24:03 Изменен оператор
на Сайгушева Юлия Юрьевна
- 13:20:14 Уведомление заявителю отправлено
Отправлено уведомление о создании обращения
на uu.saigusheva@aisgorod.ru

обращениям

Скрыть панель >>

При нажатии на символ Колокольчик отобразятся последние рассылки через панду, посредством массового информирования

Последние 15 рассылок за год

Рассылка от **03.08.2021 10:16**
Тип информирования: По телефону
Текст: Управляющая компания Добрый дом просит оплатить задолженность за жилищно- коммунальные услуги по лицевому счету номер 118 014 685S Сумма задолженности 74401Рублей. Телефон для справок 73-51-51 sil <[2000]> Управляющая компания Добрый дом просит оплатить задолженность за жилищно- коммунальные услуги по лицевому счету номер 118 014 685S Сумма задолженности 74401Рублей. Телефон для справок 73-51-51
Результат информирования: Выполнено
Дата выполнения: 03.08.2021 10:21

Рассылка от **03.08.2021 10:12**
Тип информирования: По телефону
Текст: Управляющая компания Добрый дом просит оплатить задолженность за жилищно- коммунальные услуги по лицевому счету номер 118 014 685S Сумма задолженности 74401Рублей. Телефон для справок 73-51-51 sil <[2000]> Управляющая компания Добрый дом просит оплатить задолженность за жилищно- коммунальные услуги по лицевому счету номер 118 014 685S Сумма задолженности 74401Рублей. Телефон для справок 73-51-51
Результат информирования: Выполнено
Дата выполнения: 03.08.2021 10:15

Рассылка от **03.08.2021 08:01**
Тип информирования: По смс

Подробное описание см. в разделе [1.1.1.1.1 Ввод данных](#)

1.1.1.2.2. Обработка Обращения

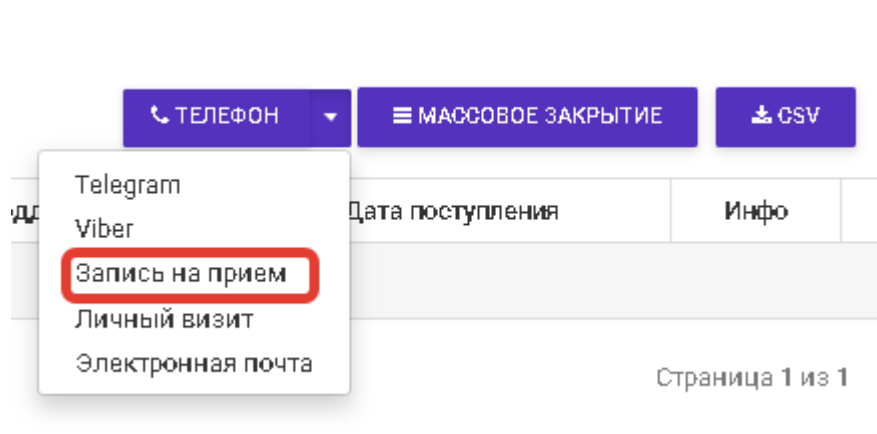
См. раздел [1.1.1.1.2 Обработка обращения](#)

1.1.1.2.3. Результат

См. раздел [1.1.1.1.3 Результат](#)

1.1.1.3. Тип обращения “Запись на прием”

После нажатия на кнопку “Запись на прием”



откроется окно записи на прием.

The screenshot shows a form titled 'Плановое обращение' (Planned request). The form has the following fields:

- Тип** (Type): A dropdown menu with 'Запись на прием' (Appointment) selected.
- Оператор** (Operator): A text input field with a placeholder 'Начните ввод или выберите из списка...' (Start typing or select from the list...).
- Дата** (Date): A date picker field showing '16.05.2022'.
- Время** (Time): A dropdown menu with 'Выберите оператора' (Select operator) selected.

At the bottom of the form, there are two buttons: 'СОХРАНИТЬ' (Save) and 'ВЕРНУТЬСЯ' (Back).

В открывшемся окне ввести имя специалиста или выбрать его из выпадающего списка,

Плановое обращение

Тип

Запись на прием

Оператор

Начните ввод или выберите из списка...

Почта: kandaulov@aisgorod.ru

kimiry

Почта: dgrd@drq.huk

MAIOROV YURY Алексеевич

Почта: mayst1230@gmail.com

Operator

Почта: il.eliseeva@aisgorod.ru

Oshibkin123! oshibkin oshibkin

Почта: oshibkin@oshibkin.ru

Sorax Равшан Sorax

Почта: pradik115@yandex.ru

test test

Дата

Время

ТБСЯ

указать дату записи

Плановое обращение

Тип

Запись на прием

Оператор

Operator

Дата

16.05.2022

Время

Май 2022

Сегодня

^

v

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5

ИТЬ

ВЕРНУТЬСЯ

и время.

Добавленная запись появляется во вкладке “Записи на прием” раздела “Обращения”

1.1.2. Фильтр

Фильтр возможно развернуть нажатием на кнопку

и свернуть обратно.

Можно произвести фильтрацию по какому-либо отдельному параметру или по всем параметрам сразу, заполнив нужные поля.

Все обращения Пропущенные звонки Плановые обращения Обращения не в работе

Общие фильтры

Номер обращения

Состояние

Все

☐ Отображать только с необработанными сообщениями

Группа причин

Начните ввод или выберите из списка...

Причина

Начните ввод или выберите из списка...

Найти Сбросить

АИС Город. Система начислений

Лицевой счет

Управляющая организация

Адрес в ЛС

Нажать кнопку “Сбросить” для очистки полей фильтра.

Все обращения Пропущенные звонки Плановые обращения Обращения не в работе

Общие фильтры

Номер обращения

Состояние

Все

☐ Отображать только с необработанными сообщениями

Группа причин

Начните ввод или выберите из списка...

Причина

Начните ввод или выберите из списка...

Найти Сбросить

АИС Город. Система начислений

Лицевой счет

Управляющая организация

Адрес в ЛС

1.1.3. Таблица обращений

В таблице указывается тема, источник обращения, заявитель, состояние обращения, перенаправление, доп. поля, оператор, линия поддержки, дата поступления обращения, описание, дополнительная информация с датой поступления, обновления и именем редактировавшего, кнопки редактирования обращения, отклонения, удаления обращения, просмотра

истории изменений.

	#	Тема	Источник обращения	Заявитель	Состояние	Оператор	Дата поступления	Плановая дата	Инфо	
  	Обращение #305	Приборы учета и показания Передача показаний	Телефон	Лидия	Решение проблемы	Админ системы admin	03.07.2019 14:55		03.07.2019 14:55	
  	Обращение #306	Общие вопросы	Письменно		Решение проблемы	Админ системы	21.06.2019		02.07.2019 10:46	

Для редактирования обращения нажать на иконку карандаша

	#
  	Обращение #305

или на название обращения.

	#
  	Обращение #305

Для отклонения обращения нажать на иконку перечеркнутого круга

	#
  	Обращение #305

и ввести причину отклонения в открывшееся окно.

Заявки Заявители Новости База знаний Администрирование

Отклонение обращения

Введите причину отклонения

ОТКЛОНИТЬ ВЕРНУТЬСЯ

Подробнее об отклонении обращения см. п [Отклонение обращения](#)

Для удаления обращения нажать на иконку корзины,

	#
  	Обращение #305

и подтвердить удаление.

Новости Администрирование

Внимание!

Вы действительно хотите удалить выбранный элемент?

ДА НЕТ

Для просмотра истории изменений нажать на иконку круглой стрелки.

дата	Инфо	
	<u>18.06.2019 15:00</u>	
	<u>18.06.2019 14:59</u>	

В открывшемся окне представлена вся история изменения выбранного обращения.

АИС Город. CRM ЖКХ

Главная

Обращения

Заявки

Заявители

Новости

Администрирование

Не в сети

Привет, admin!

Выйти

История изменений записи типа "Обращение"

Просмотр изменений

До изменения

После изменения


Добавление в систему

Статус обращения	1
Заявитель	94589
Комментарий заявителя	
Оператор	
Комментарий оператора	
Последний скрипт	
Последний шаг скрипта	
Дата создания	18.06.2019 15:00:19
Дата обновления	18.06.2019 15:00:19
Удален	False

ВЕРНУТЬСЯ

История изменений

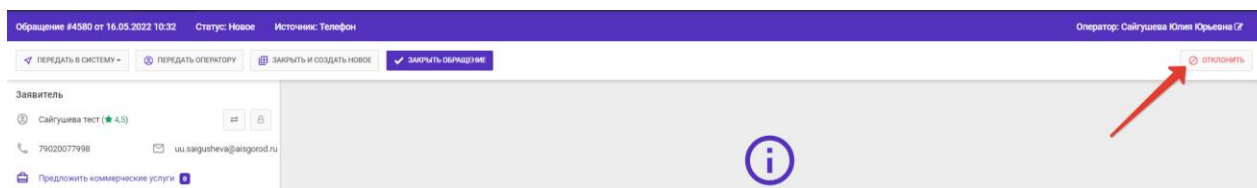
Система
18.06.2019 15:00:19

1.1.4. Отклонение обращения

1.1.4.1. Отклонение обращения в момент создания обращения

Чтобы отклонить обращение в момент заполнения данных ([Ввод данных](#)) необходимо нажать на кнопку “Отклонить”, которая находится на

панеле в правом верхнем углу



При нажатии на кнопку открывается окно для ввода причины отклонения.

Ввод причины может быть обязательным/необязательным (зависит от настроек в разделе Администрирование, на вкладке Настройки сайта, карточка Обращения) Если настройка включена необходимо указать причину. После ввода нажать кнопку "Отклонить" для отклонения обращения.

Отклоненное обращение изменит свой статус на "Отклонено".

Обращение	Сайгушева тест	Отклонено	Сайгушева Юлия Юрьевна	Юлия	16.05.2022 10:32	-	Отклонено по причине: тест
#4580	79020077998		uu.sai@usheva@aisgrod.ru	000 "ИПС Город"			
Телефон							

1.1.4.2. Отклонение ранее созданного обращения

Уже созданное обращение можно отклонить в разделе “Обращение”, нажав на иконку перечеркнутого круга в строке нужного обращения в таблице обращений.

Причина

Начните ввод или выберите из списка... ✕ ▼

Q НАЙТИ 🔄 СБРОСИТЬ ▼

	#	Тема	Заявитель	Состояние
 	Обращение #4580 Телефон		Сайгушева тест 79020077998 uu.saigusheva@aisgorod.ru	Отклонено
  	Обращение #4578 New Телефон	Общие вопросы Адреса, время работы клиентских офисов и контакты для связи	Елисеева Ирина 79876325292 il.eliseeva@aisgorod.ru	Новое

Все последующие действия аналогичны действиям, описанным в разделе [Отклонение обращения в момент создания обращения](#), начиная со второго пункта.

1.2. Пропущенные звонки

Во вкладке “Пропущенные звонки” располагается фильтр

Обращения **Пропущенные звонки** Записи на прием Обращения не в работе

Q Номер телефона **Q НАЙТИ** 🔄 СБРОСИТЬ ▼

Фильтр возможно развернуть нажатием на кнопку(и свернуть обратно)

Обращения Пропущенные звонки Записи на прием Обращения не в работе

Номер телефона

НАЙТИ СБРОСИТЬ

Кнопка “Игнорировать”

Номер телефона

Наличие группы номера Asterisk: ВСЕ С ГРУППОЙ БЕЗ ГРУППЫ

Группа номеров Asterisk: Начните ввод или выберите из списка...

Показывать те, где заявитель не ответил: ДА НЕТ

НАЙТИ СБРОСИТЬ ИГНОРИРОВАТЬ

Таблица пропущенных звонков

Номер звонящего	Префикс	Организация	Дата последнего звонка
79603748154 (1)	9	ООО "СмартКомСервис"	16.05.2022 10:39:33
79603748154 (1)	8	ООО "ИИС Гориз"	16.05.2022 10:39:33
78422610760 (1)	8	ООО "ИИС Гориз"	16.05.2022 10:37:09
78422346013 (1)	8	ООО "ИИС Гориз"	16.05.2022 10:35:20
78343229242 (1)	8	ООО "ИИС Гориз"	16.05.2022 10:33:55

1.2.1. Фильтр

Для фильтрации ввести данные в поле

Обращения Пропущенные звонки Записи на прием Обращения не в работе

Номер телефона: 9020077998

Наличие группы номера Asterisk: ВСЕ С ГРУППОЙ БЕЗ ГРУППЫ

Группа номеров Asterisk: Начните ввод или выберите из списка...

Показывать те, где заявитель не ответил: ДА НЕТ

НАЙТИ СБРОСИТЬ ИГНОРИРОВАТЬ

и нажать кнопку “Найти”

Обращения Пропущенные звонки Записи на прием Обращения не в работе

Номер телефона 9020077998

Наличие группы номера Asterisk ВСЕ С ГРУППОЙ БЕЗ ГРУППЫ

Группа номеров Asterisk Начните ввод или выберите из списка...

Показывать те, где заявитель не ответил ДА НЕТ

🔍 НАЙТИ ⌵ СБРОСИТЬ ⬆

Нажать кнопку “Сбросить” для очистки полей фильтра.

Обращения Пропущенные звонки Записи на прием Обращения не в работе

Номер телефона 9020077998

Наличие группы номера Asterisk ВСЕ С ГРУППОЙ БЕЗ ГРУППЫ

Группа номеров Asterisk Начните ввод или выберите из списка...

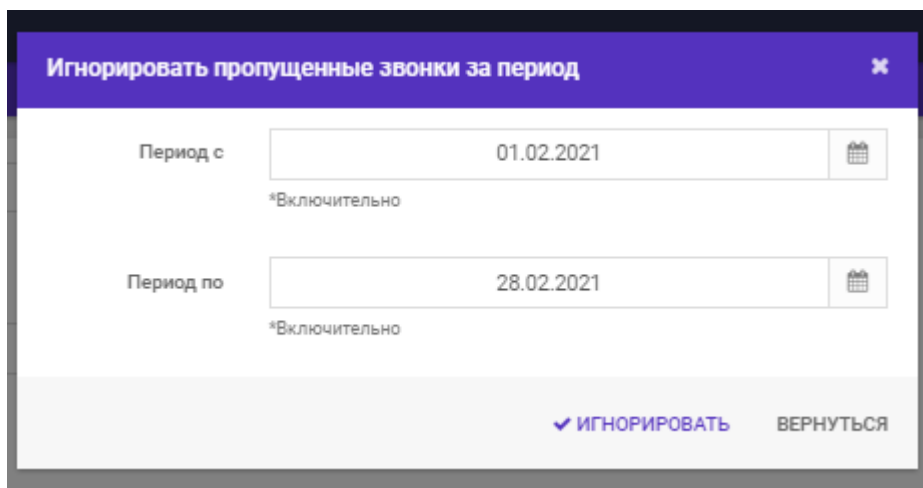
Показывать те, где заявитель не ответил ДА НЕТ

🔍 НАЙТИ ⌵ СБРОСИТЬ ⬆

В правой части страницы расположена кнопка “Игнорировать”

🗑 ИГНОРИРОВАТЬ

При нажатии на кнопку откроется окно, где необходимо заполнить поля для Игнорирования Пропущенных звонков за период



Игнорировать пропущенные звонки за период

Период с 01.02.2021

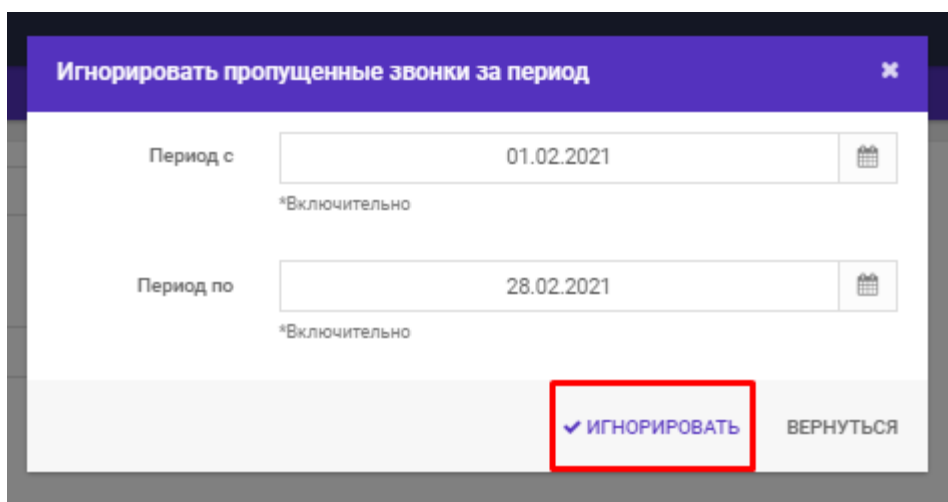
*Включительно

Период по 28.02.2021

*Включительно

✓ ИГНОРИРОВАТЬ ВЕРНУТЬСЯ

Если необходимо Игнорировать Пропущенные звонки нужно нажать на кнопку Игнорировать



Игнорировать пропущенные звонки за период

Период с 01.02.2021

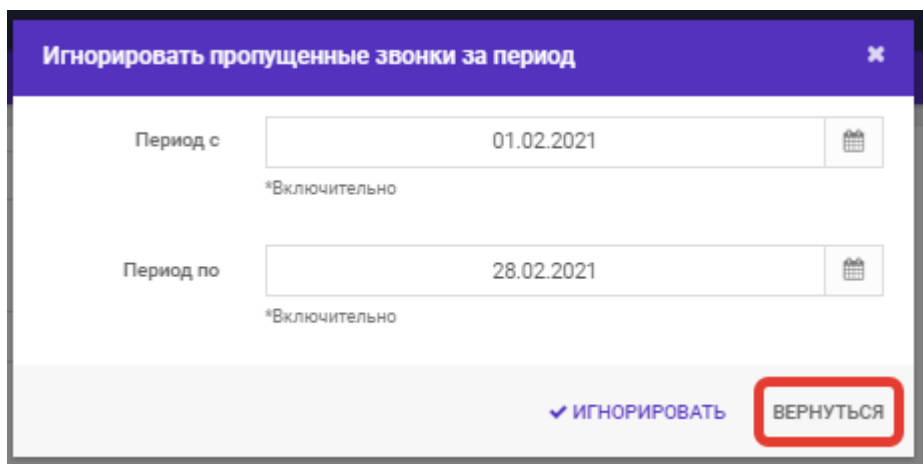
*Включительно

Период по 28.02.2021

*Включительно

✓ ИГНОРИРОВАТЬ ВЕРНУТЬСЯ

Если необходимо Отменить Игнорирование нужно нажать на кнопку “Вернуться”



Игнорировать пропущенные звонки за период

Период с 01.02.2021

*Включительно

Период по 28.02.2021

*Включительно

✓ ИГНОРИРОВАТЬ ВЕРНУТЬСЯ

1.2.2. Таблица пропущенных звонков

В таблице указывается номер звонящего с количеством входящих звонков,

Все обращения Пропущенные звонки Плановые обращения Обращения не в работе				
Q Номер телефона Q НАЙТИ СБРОСИТЬ				
ИТОГИРОВАТЬ				
Номер звонящего	Префикс	Организация	Дата последнего звонка	
79603748154 (1)	9	ООО "СмартКомСервис"	16.05.2022 10:39:33	
79603748154 (1)	8	ООО "АИС Город"	16.05.2022 10:39:33	
78422610760 (1)	8	ООО "АИС Город"	16.05.2022 10:37:09	
78422346013 (1)	8	ООО "АИС Город"	16.05.2022 10:35:20	
78343229242 (1)	8	ООО "АИС Город"	16.05.2022 10:33:55	

Организация, на которую поступил звонок

Все обращения Пропущенные звонки Плановые обращения Обращения не в работе				
Q Номер телефона Q НАЙТИ СБРОСИТЬ				
ИТОГИРОВАТЬ				
Номер звонящего	Префикс	Организация	Дата последнего звонка	
79603748154 (1)	9	ООО "СмартКомСервис"	16.05.2022 10:39:33	
79603748154 (1)	8	ООО "АИС Город"	16.05.2022 10:39:33	
78422610760 (1)	8	ООО "АИС Город"	16.05.2022 10:37:09	
78422346013 (1)	8	ООО "АИС Город"	16.05.2022 10:35:20	
78343229242 (1)	8	ООО "АИС Город"	16.05.2022 10:33:55	

дата и время последнего звонка

Все обращения Пропущенные звонки Плановые обращения Обращения не в работе				
Q Номер телефона Q НАЙТИ СБРОСИТЬ				
ИТОГИРОВАТЬ				
Номер звонящего	Префикс	Организация	Дата последнего звонка	
79603748154 (1)	9	ООО "СмартКомСервис"	16.05.2022 10:39:33	
79603748154 (1)	8	ООО "АИС Город"	16.05.2022 10:39:33	
78422610760 (1)	8	ООО "АИС Город"	16.05.2022 10:37:09	
78422346013 (1)	8	ООО "АИС Город"	16.05.2022 10:35:20	
78343229242 (1)	8	ООО "АИС Город"	16.05.2022 10:33:55	

и кнопка формирования обращения.

Все обращения Пропущенные звонки Плановые обращения Обращения не в работе			
Q Номер телефона Q НАЙТИ СБРОСИТЬ			
ИТОГИРОВАТЬ			
	Номер звонящего	Префикс	
...	79603748154 (1)	9	ООО "СмартКомСервис"
...	79603748154 (1)	8	ООО "АИС Город"
...	78422610760 (1)	8	ООО "АИС Город"
...	78422346013 (1)	8	ООО "АИС Город"
...	78343229242 (1)	8	ООО "АИС Город"

При нажатии на цифру количества пропущенных звонков появляется подсказка с датами и временем совершенных звонков.

	Номер звонящего	Префикс
	79603748154 (1)	16.05.2022 10:39:33 - Без группы
	79603748154 (1)	8
	78422610760 (1)	8

При нажатии на кнопку формирования обращения создается новое обращение, где номер звонящего заполняется автоматически.

Обращение #4596 от 17.05.2022 11:50 Статус: Новое Источник: Телефон

СФОРМИРОВАТЬ

ПЕРЕДАТЬ В СИСТЕМУ

ПЕРЕДАТЬ ОПЕРАТОРУ

ЗАКРЫТЬ И СОЗДАТЬ НОВОЕ

ЗАКРЫТЬ ОБРАЩЕНИЕ

Заявитель

Романова Раиса Васильевна (★ 5,0)

79176235168

rus@yandex.ru

1.3. Плановые обращения

Во вкладке “Плановые обращения” располагается кнопка “Запланировать”

Всё обращения

Пропущенные звонки

Плановые обращения

Обращения на работе

Номер обращения

Состояние

Группа причин

Причина

Контактные данные

Очисти

Сбросить

Запланировать

	#	Тема	Заявитель	Состояние	Перенаправление	Оператор	Линия поддержки	Дата поступления	Описание	Плановая дата	
	Обращение #4207	Личный визит		Ожидает обработки		Operator ООО "СмартКомСервис"	ТУ	13.01.2022 09:39	-	13.01.2022 9:00:00	
	Обращение #4206	Личный визит		Открыто		Балаболкина Мария Игоревна ООО "МПС Гарант"	КЦ	13.01.2022 09:39	-	14.01.2022 8:00:00	

фильтр

Все обращения

Пропущенные звонки

Плановые обращения

Обращения не в работе

Номер обращения

Номер обращения

Состояние

Текущие

☐ Отображать только с необработанными сообщениями

Группа причин

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Причина

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Контактные данные

Телефон

Введите контакт

🔍 НАЙТИ

🗑 СБРОСИТЬ

▼

	#	Тема	Заявитель	Состояние	Перенаправление	Оператор	Линия поддержки	Дата поступления
✎ ⚙ 🗑	Обращение #4207	Личный визит		Ожидает обработки		Operator ООО "СмартКомСервис"	ТУ	13.01.2022 09:39
✎ ⚙ 🗑	Обращение #4206	Личный визит		Открыто		Балаболина Мария Игоревна ООО "АИС Город"	КЦ	13.01.2022 09:39

и таблица обращений.

Все обращения

Пропущенные звонки

Плановые обращения

Обращения не в работе

Номер обращения

Номер обращения

Состояние

Текущие

☐ Отображать только с необработанными сообщениями

Группа причин

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Причина

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Контактные данные

Телефон

Введите контакт

🔍 НАЙТИ

🗑 СБРОСИТЬ

▼

ЗАПЛАНИРОВАТЬ

	#	Тема	Заявитель	Состояние	Перенаправление	Оператор	Линия поддержки	Дата поступления	Описание	Плановая дата	
✎ ⚙ 🗑	Обращение #4207	Личный визит		Ожидает обработки		Operator ООО "СмартКомСервис"	ТУ	13.01.2022 09:39	-	13.01.2022 9:00:00	🕒
✎ ⚙ 🗑	Обращение #4206	Личный визит		Открыто		Балаболина Мария Игоревна ООО "АИС Город"	КЦ	13.01.2022 09:39	-	14.01.2022 8:00:00	🕒
✎ ⚙ 🗑	Обращение #4204	Визит		Ожидает обработки		Балаболина Мария Игоревна ООО "АИС Город"	КЦ	13.01.2022 09:38	-	13.01.2022 12:00:00	🕒
✎ ⚙ 🗑	Обращение #4196	Запись на прием		Ожидает обработки		Красницкая Татьяна ООО "АИС Город"		12.01.2022 05:03	-	12.01.2022 8:00:00	🕒

1.3.1.Создание планового обращения

При нажатии на кнопку “Запланировать” откроется окно с формой создания планового обращения

Плановое обращение

Тип

Запись на прием

Оператор

Начните ввод или выберите из списка...

Дата

13.01.2022

Время

Выберите оператора

✓ СОХРАНИТЬ

ВЕРНУТЬСЯ

В поле ТИП отобразиться список источников обращения

Плановое обращение

Тип

Запись на прием

Запись на прием

Личный визит

Визит

Оператор

Дата

Время

Выберите оператора

✓ СОХРАНИТЬ

ВЕРНУТЬСЯ

у которых проставлен флаг “Возможность запланировать” (См. Вкладку Источники обращений)

Источники обращений

Наименование

Найти

Сбросить

	Наименование	
	Telegram	Telegra
	Viber	Viber
	АИС Город. Система начислений	AisSn

Редактирование источника

Наименование

Личный визит

Код

PersonalVisit

В это поле можно ввести только буквы латинского алфавита, цифры и символы (" ", " ", " ", " ")

Возможность запланировать

ДА

НЕТ

✓ СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

Далее в открывшейся форме создания обращения необходимо выбрать Оператора, указать дату и выбрать из выпадающего списка время

Плановое обращение

Тип: Запись на прием

Оператор: петров

Дата: 13.01.2022

Время: [Выберите один из вариантов]

[Выберите один из вариантов]

08:00

09:00

10:00

11:00

12:00

13:00

14:00

15:00

После заполнения данных необходимо нажать на кнопку “Сохранить”

Плановое обращение

Тип

Запись на прием

Оператор

петров

Дата

13.01.2022

Время

10:00

СОХРАНИТЬ

ВЕРНУТЬСЯ

Созданное обращение будет отображаться в списке обращений со статусом “Ожидает обработки”

	#	Тема	Заявитель	Состояние	Перенаправление	Оператор	Линия поддержки	Дата поступления	Описание	Плановая дата	
	Обращение #4208	Запись на прием		Ожидает обработки		петров ООО "МКС Парц"	КЦ	13.01.2022 10:09	-	13.01.2022 10:00:00	

Внутри обращения отобразится плановая дата и источник обращения

Обращение #4208 от 13.01.2022 10:09

Статус: Ожидает обработки

Источник: Запись на прием (13.01.2022 10:00)

1. Ввод данных

2. Решение

3. Результат

1.3.2. Фильтр

См. раздел [1.1.2 Фильтр](#)

1.3.3. Таблица обращений

Всё обращения

Полученные заявки

Плановые обращения

Обращения не в работе

Номер обращения

Состояние

Тег

Группа причин

Причина

Контактные данные

Номер обращения

Состояние

Тег

Группа причин

Причина

Контактные данные

Оформлять только с необработанными сообщениями

Начните вводить или выберите из списка...

Начните вводить или выберите из списка...

Начните вводить или выберите из списка...

Телефон

Оформлять

Сбросить

Номер обращения

Состояние

Перенаправление

Оператор

Линия поддержки

Дата поступления

Описание

Плановая дата

Обращение #4208	Запись на прием		Ожидает обработки		Арипов Никита Сергеевич ООО "МКС Парц"		08.06.2022 15:37	-	08.06.2022 16:00:00
-----------------	-----------------	--	-------------------	--	---	--	------------------	---	---------------------

В таблице указываются тема, заявитель, состояние обращения, оператор, линия поддержки, дата поступления обращения, плановая дата, описание, информация с датой поступления, обновления и именем редактировавшего, кнопки редактирования обращения, удаления обращения, просмотра истории изменений.

#	Тема	Источник обращения	Заявитель	Состояние	Оператор	Дата поступления	Плановая дата	Инфо
---	------	--------------------	-----------	-----------	----------	------------------	---------------	------

Для редактирования обращения нажать на иконку карандаша

	#
 	Обращение #51
 	Обращение #50
 	Обращение #49

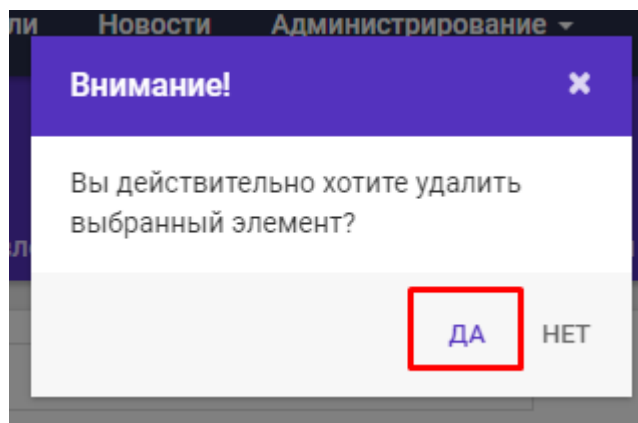
или на название обращения.

	#
 	Обращение #51
 	Обращение #50
 	Обращение #49

Для удаления обращения нажать на иконку корзины,

	#
 	Обращение #51
 	Обращение #50
 	Обращение #49

и подтвердить удаление.



Для просмотра истории изменений нажать на иконку круглой стрелки.

Плановая дата	
16.05.2022 11:00:00	

В открывшемся окне представлена вся история изменения выбранного обращения.

АИС Город. CRM ЖКХ Главная Обращения Заявки Заявители Новости Администрирование

Не в сети Привет, admin! Выйти

История изменений записи типа "Обращение"

Просмотр изменений

До изменения

После изменения

+

Добавление в систему

Статус обращения	1
Заявитель	94589
Комментарий заявителя	
Оператор	
Комментарий оператора	
Последний скрипт	
Последний шаг скрипта	
Дата создания	18.06.2019 15:00:19
Дата обновления	18.06.2019 15:00:19
Удален	False

История изменений

Система
18.06.2019 15:00:19

ВЕРНУТЬСЯ

1.4 Обращения не в работе

Во вкладке “Обращения не в работе” располагается фильтр, таблица с обращениями, которые находятся не в работе.

АИС Город. CRM ЖЖХ Обращения Заявители Отчеты База знаний Новости **Нов** Управление

Не в сети 4.0.0 Присет, u.salgoshina Выход

Все обращения Пропущенные звонки Плановые обращения **Обращения не в работе**

Номер обращения:

Заявитель:

Контакты заявителя:

Оператор:

Линия поддержки:

Найти Сбросить

Обращение	Тема	Заявитель	Лидовый счет / Адрес	Оператор
#4587 в 13.03		Елисеева Ирина	-	Елисеева Ирина Львовна ООО "АИС-Город"

ВЗЯТЬ В РАБОТУ

Чтобы осуществить поиск, в фильтрах необходимо заполнить нужные параметры и нажать на кнопку “Найти”

АИС Город. CRM ЖЖХ Обращения Заявители Отчеты База знаний Новости **Нов** Управление

Все обращения Пропущенные звонки Плановые обращения **Обращения не в работе**

Номер обращения:

Заявитель:

Контакты заявителя:

Оператор:

Линия поддержки:

Найти Сбросить

результат поиска отобразиться в таблице

Все обращения Пропущенные звонки Плановые обращения **Обращения не в работе**

Номер обращения:

Заявитель:

Контакты заявителя:

Оператор:

Линия поддержки:

Найти Сбросить

Обращение	Тема	Заявитель	Лидовый счет / Адрес	Оператор
#4587 в 13.03		Елисеева Ирина	-	Елисеева Ирина Львовна ООО "АИС-Город"

ВЗЯТЬ В РАБОТУ

Для обработки обращения необходимо на выбранном обращении нажать на кнопку “Взять в работу”

АИС Город. CRM ЖКХ

Обращения

Заявители

Отчеты

База знаний

Новости New

Управление ▼

Все обращения

Пропущенные звонки

Плановые обращения

Обращения не в работе

Номер обращения

4587

Заявитель

Начните ввод или выберите из списка...

Контакты заявителя

Телефон / почта / прочие контакты

Оператор

Начните ввод или выберите из списка...

Линия поддержки

Начните ввод или выберите из списка...

Q НАЙТИ

СБРОСИТЬ

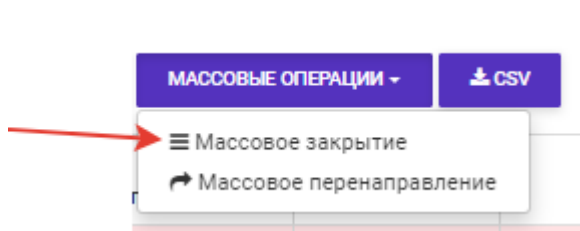
Обращение	Тема	Заявитель	
#4587 в 13:03		Елисеева Ирина	-
ВЗЯТЬ В РАБОТУ			

Далее система автоматически перейдет в обращение, где необходимо выполнить описанные ранее действия из раздела Ввод данных, Обработка обращения

1.5 Массовые операции



1.5.1 Массовое Закрытие



При нажатии на кнопку Массовое закрытие открывается окно, где необходимо заполнить данные и нажать на кнопку Обработать

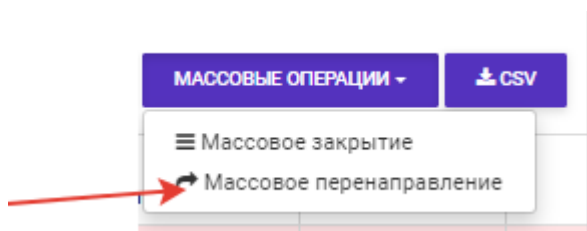
A screenshot of a form titled 'Массовое закрытие' with a close button (X) in the top right corner. The form contains several input fields and buttons:

- 'Период с' (From period): 17.02.2022, with a calendar icon.
- 'Период по' (To period): 17.02.2022, with a calendar icon.
- 'Статус' (Status): 'Открыто' (Open) with a dropdown arrow.
- 'Источник' (Source): 'Телефон' (Phone) with a dropdown arrow.
- 'Группа причин' (Group of reasons): 'Начните ввод или выберите из списка...' (Start typing or select from the list...) with a search icon and a dropdown arrow.
- 'Линия поддержки' (Support line): 'Начните ввод или выберите из списка...' (Start typing or select from the list...) with a search icon and a dropdown arrow.
- 'Причина закрытия' (Reason for closing): 'Причина закрытия' (Reason for closing) with a text input field.
- 'Перевести обращение в статус' (Move the request to status): Two buttons, 'РЕШЕНО' (Resolved) and 'ОТКЛОНЕНО' (Rejected).

At the bottom right, there is a red arrow pointing to a blue button labeled '✓ ОБРАБОТАТЬ' (Process), and a grey button labeled 'ВЕРНУТЬСЯ' (Return).

Обработанные обращения отобразятся в таблице

1.5.2 Массовое перенаправление



При нажатии на кнопку “Массовое перенаправление” откроется окно

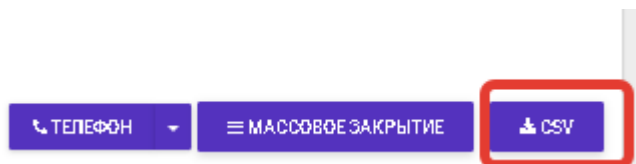
A screenshot of a window titled 'Повторное перенаправление обращений'. The window has a purple header bar with a close button. Below the header, there are four input fields: 'Период с' (empty), 'Период по' (empty), 'Линия поддержки' (with placeholder text 'Начните ввод или выберите из списка...'), and 'Внешняя система' (with value 'Не выбрана'). At the bottom right, there are two buttons: '✓ ПЕРЕНАПРАВИТЬ' and 'ВЕРНУТЬСЯ'.

где необходимо заполнить поля Период, Линия Поддержки, Внешняя система, после заполнения необходимо нажать кнопку “Перенаправить”

A screenshot of the same window 'Повторное перенаправление обращений' but with the input fields filled. 'Период с' contains '01.04.2021', 'Период по' contains '10.04.2021', 'Линия поддержки' contains 'КЦ', and 'Внешняя система' contains 'АИС Город. Система начислений'. The '✓ ПЕРЕНАПРАВИТЬ' button is highlighted with a red rectangle.

Если необходимо отменить Перенаправления нажимаем на кнопку “Вернуться”

1.6 CSV



Данная кнопка позволяет отфильтрованные обращения выгружать в формате CSV.

Для выгрузки обращений в формате CSV необходимо в фильтрах заполнить нужные параметры, затем нажать на кнопку “Найти”. Когда результат поиска отобразится в таблице, нажимаем на кнопку CSV

Общие фильтры

АИС Город. Система начислений

Номер обращения

Лицевой счет

Состояние

Отклонено

Управляющая организация

Управляющая организация на лицевом счете из обращения

Адрес в ЛС

Адрес в ЛС

Группа причин

Причина

Искать

Массовые операции

CSV

	#	Тема	Заявитель	Состояние	Перенаправление	Доп. поля	Оператор	Линия поддержки	Дата поступления	Описание	
✓	Обращение #4580	Общие вопросы	Сайгушева ТЕСТ 79020077998 ul.sai@yandex.ru	Отклонено			Сайгушева Юлия Юрьевна ООО "АИС Город"	Юлия	16.05.2022 10:32	Отклонено по причине: тест	
✓	Обращение #4537	Вопросы по задолженности лицевого счета		Отклонено			Сайгушева Юлия Юрьевна ООО "АИС Город"	Юлия	12.05.2022 10:22	Отклонено по причине: тест	

Далее откроется окно “Настройки выгрузки”

Настройки выгрузки

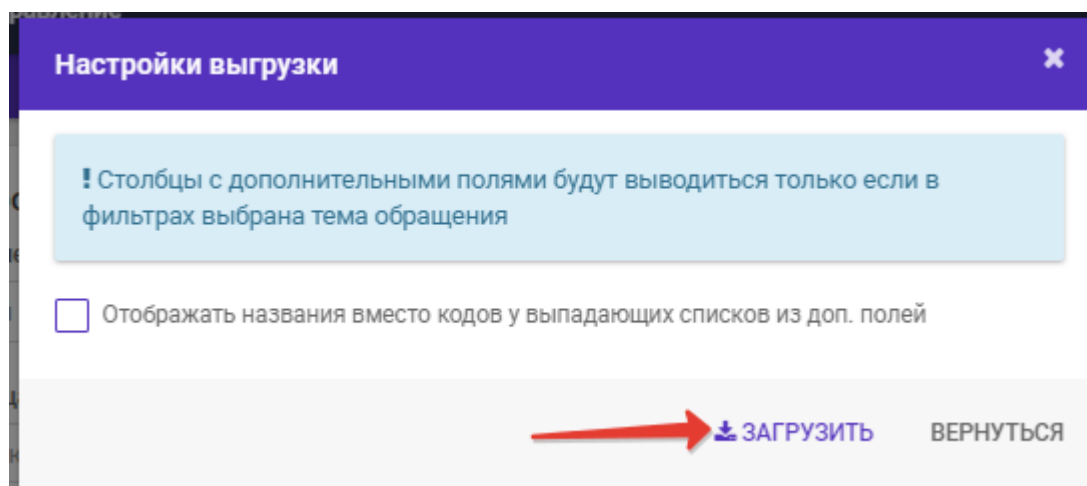
! Столбцы с дополнительными полями будут выводиться только если в фильтрах выбрана тема обращения

☐ Отображать названия вместо кодов у выпадающих списков из доп. полей

ЗАГРУЗИТЬ ВЕРНУТЬСЯ

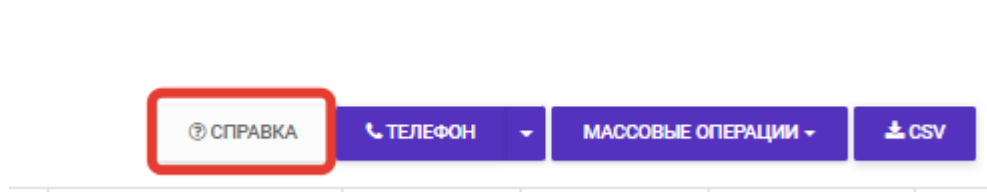
После того как настроили параметры для выгрузки нажимаем кнопку

“Загрузить”

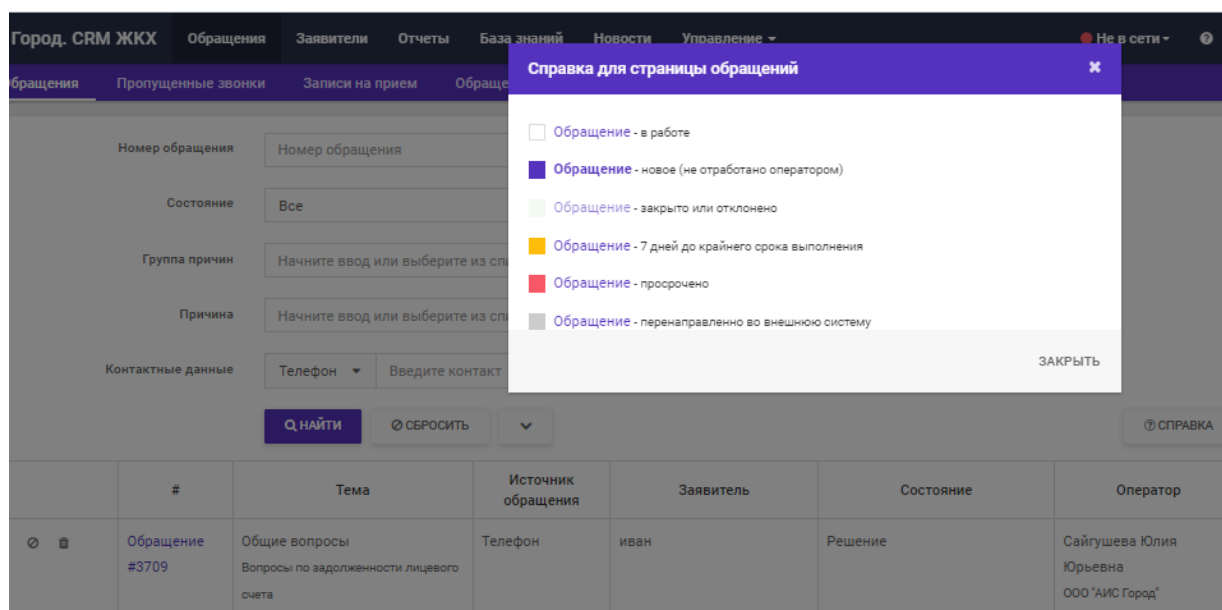


1.7 Справка

При нажатии на кнопку “Справка”



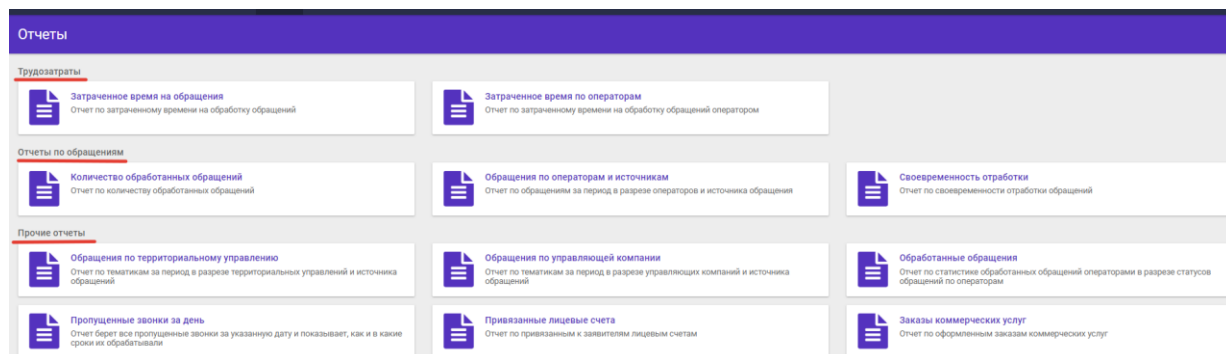
откроется “Справка для страницы обращения”



в которой представлено описание подсветок на странице обращения.

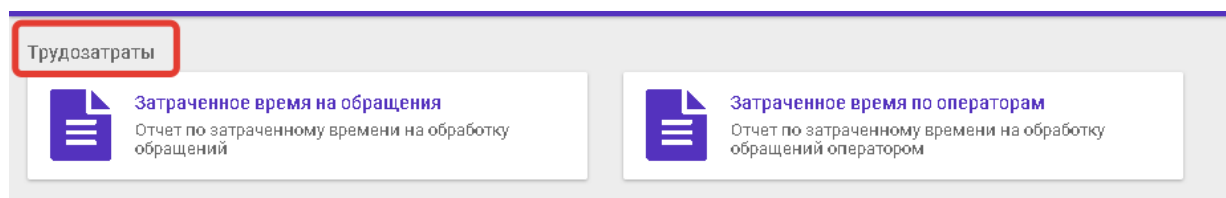
2.Отчеты

В разделе “Отчеты” имеется три группы отчетов: Трудозатраты, Отчеты по обращениям, Прочие отчеты.



2.1 Отчеты по трудозатратам

В группе отчетов по трудозатратам имеются отчеты по “Затраченному времени на обращения” и отчеты по “Затраченному времени по операторам”



Для формирования отчета “Затраченное время на обращения” необходимо выбрать соответствующие фильтры и нажать на кнопку

“Сформировать”

Формирование отчета

Трудозатраты с

10.06.2022

Трудозатраты по

10.06.2022

Тег

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Раздел вопросов

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Тема вопроса

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Источник обращения

[Все]

▼

☐

Разбить на несколько листов

Организация

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Линия поддержки

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Группировать обращения по

ПО ТЕМАМ ВОПРОСОВ

ПО РАЗДЕЛАМ ВОПРОСОВ

Формат времени

ЧАСЫ:МИНУТЫ:СЕКУНДЫ

В СЕКУНДАХ

✓ СФОРМИРОВАТЬ

ОТМЕНА

Отчет откроется в новой вкладке

**Отчет по затраченному времени на обработку обращений
за период с 01.08.2020 по 14.08.2020**

Дата формирования отчета: 14.08.2020 10:13

№ п/п	Источник обращения	Тематика	Количество обращений	Затраченное время
1	Телефон	Общие вопросы. Прочее	1	00:00:37
2	Электронная почта	Общие вопросы. Прочее	1	00:01:53
Итого:			2	00:02:30

Для формирования отчета “Затраченное время по операторам” необходимо заполнить фильтры, далее нажать на кнопку “Сформировать”

Формирование отчета

Трудозатраты с

10.06.2022

Трудозатраты по

10.06.2022

Тег

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Раздел вопросов

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Тема вопроса

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Источник обращения

[Все]

▼

☐

Разбить на несколько листов

Организация

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Линия поддержки

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Оператор

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Отображать кол-во обращений

ДА

НЕТ

Группировать обращения по

ПО ТЕМАМ ВОПРОСОВ

ПО РАЗДЕЛАМ ВОПРОСОВ

Формат времени

ЧАСЫ:МИНУТЫ:СЕКУНДЫ

В СЕКУНДАХ

✓ СФОРМИРОВАТЬ

ОТМЕНА

Отчет откроется в новой вкладке

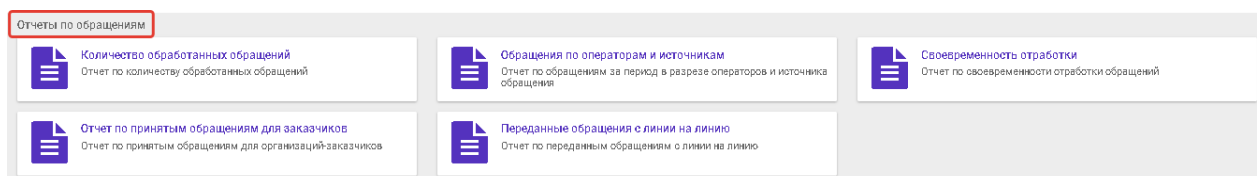
Отчет по затраченному времени на обработку обращений операторов за период с 01.08.2020 по 14.08.2020

Дата формирования отчета: 14.08.2020 10:15

№ п/п	Оператор	Источник	Тематика	Кол-во обращений	Затраченное время
1	Т Т Т	Телефон	Общие вопросы. Прочее	1	00:00:37
2	Т Т Т	Электронная почта	Общие вопросы. Прочее	1	00:01:53
Итого:				2	00:02:30

2.2 Отчеты по обращениям

В группе отчетов по обращениям имеются отчеты “Количество обработанных обращений”, “Обращения по операторам и источникам”, “Своевременность отработки”, “Отчет по принятым обращениям для заказчика”, “Переданные обращения с линии на линию”.



Для формирования отчета по “Количество отработанных обращений” необходимо заполнить соответствующие параметры и нажать на кнопку

Сформировать

Формирование отчета

Статистика с

10.06.2022

Статистика по

10.06.2022

Тег

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Раздел вопросов

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Тема вопроса

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Источник обращения

[Все]

▼

Организация

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Линия поддержки

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Группировать обращения по

ПО ТЕМАМ ВОПРОСОВ

ПО РАЗДЕЛАМ ВОПРОСОВ

Расчет трудозатрат

ДА

НЕТ

✓ СФОРМИРОВАТЬ

ОТМЕНА

Отчет откроется в новой вкладке

Дата формирования
24.09.2020

Ссылка
АИС Город СКМ ЖЕК

Адрес
Салютная Южная Южная

Отчет по количеству обработанных обращений

Период: 24.09.2020 - 24.09.2020

Раздел вопроса: Прибор учета и показания

Тема вопроса: Передача показаний

Источник обращения: Все

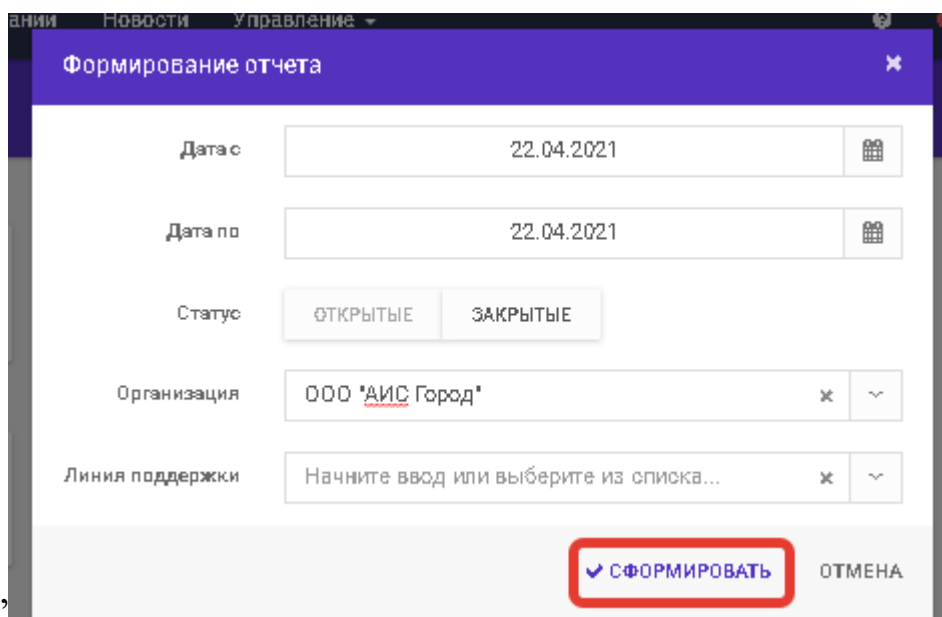
Организация: ООО "РИЦ-Область"

Внесено держателем: Не указан

Противоречие обращению: По теме вопроса

№п/п	Источник обращения	Тематика	Не обработано на начало периода	Поступило в периоде	Обработано в периоде (Трудозатраты)	Не обработано на конец периода
1	Виджет (сайт ЛК РИЦ)	Приборы учета и показания. Передача показаний	0	0	0	0
2	Личный кабинет	Приборы учета и показания. Передача показаний	0	0	0	0
3	Личный кабинет клиента	Приборы учета и показания. Передача показаний	0	0	0	0
4	Письменное обращение	Приборы учета и показания. Передача показаний	0	0	0	0
5	Телефон	Приборы учета и показания. Передача показаний	94	1677	1666	105
6	Электронная почта	Приборы учета и показания. Передача	12	31	37	6

Для формирования отчета “Обращения по операторам и источникам” необходимо заполнить соответствующие параметры и нажать на кнопку



“Сформировать”

Отчет откроется в новой вкладке

Дата формирования
24.05.2021 10:33

Система
АИС Город. CRM ЖКХ

Автор
Сайгушева Юлия Юрьевна

Отчет по обращениям за период
в разрезе операторов и источника обращения

Период: 22.04.2021 - 22.04.2021
Статус: Закрытые

Организация: ООО "АИС Город"
Линия поддержки: Не указана

№п/п	ФИО	Источник обращения	Количество
1	Operator	Телефон	1
2	Виртуальный оператор	Телефон	1
3	Сайгушева Юлия Юрьевна	Телефон	1
ВСЕГО:			3

Для формирования отчета “Своевременность отработки” необходимо выбрать соответствующие параметры, затем нажать на кнопку

“Сформировать”

Формирование отчета

Создано с

10.05.2022

Создано по

10.06.2022

Тег

Начните ввод или выберите из списка...

✖

▼

Основной раздел вопросов

Начните ввод или выберите из списка...

✖

▼

Тема вопроса

Начните ввод или выберите из списка...

✖

▼

Организация

Начните ввод или выберите из списка...

✖

▼

Линия поддержки

Начните ввод или выберите из списка...

✖

▼

Оператор

Начните ввод или выберите из списка...

✖

▼

✓ СФОРМИРОВАТЬ

ОТМЕНА

Отчет откроется в новой вкладке

Отчет по своевременности отработки обращений

с 02.06.2019 по 02.07.2019

№ пп	Оператор	Раздел вопросов	Тема обращения	Источник	Открытые		Закрытые	
					в срок	просроч.	в срок	просроч.
1	Админ системы	Качество обслуживания	Жалобы на неверные контактные данные клиента в платежном документе	Телефон	1	0	0	0
		Общие вопросы	Другая нормативно-справочная информация	Телефон	1	0	0	0
		Приборы учета и показания	Передача показаний	Телефон	1	0	0	0
2	test1	Общие вопросы	Льготы и субсидия	Электронная почта	1	0	0	0
3	test2	Услуги, начисления, задолженность	Обращение с ТКО	ГИС ЖКХ	1	0	0	0
Итого:					5	0	0	0

Формирование отчета

Статистика с

12.05.2022

Статистика по

12.05.2022

Источник обращения

[Все]

Организация-заказчик

Начните ввод или выберите из списка...

СФОРМИРОВАТЬ

ОТМЕНА

Отчет откроется в новой вкладке

Дата формирования
12.05.2022

Система
АИС Город. CRM ЖКХ

Автор
Сайгушева Юлия Юрьевна

Отчет по принятым обращениям для организаций-заказчиков

Период: 12.05.2022 - 12.05.2022

Источник: Все

Организация: Не указана

№п/п	Организация	Источник	Количество
1	Без организации-заказчика	Телефон	11
Итого:			11

Для формирования Отчета по переданным обращениям с линии на линию” необходимо выбрать соответствующие параметры, затем нажать на кнопку “Сформировать”

Формирование отчета

Открыто с: 16.06.2022

Открыто по: 16.06.2022

Организация: Начните ввод или выберите из списка...

С линии: Начните ввод или выберите из списка...

На линию: Начните ввод или выберите из списка...

СФОРМИРОВАТЬ ОТМЕНА

Отчет откроется в новой вкладке.

Дата формирования
16.06.2022

Система
АИС Город. CRM ЖКХ

Автор
Сайтгушева Юлия Юрьевна

Отчет по переданным обращениям с линии на линию

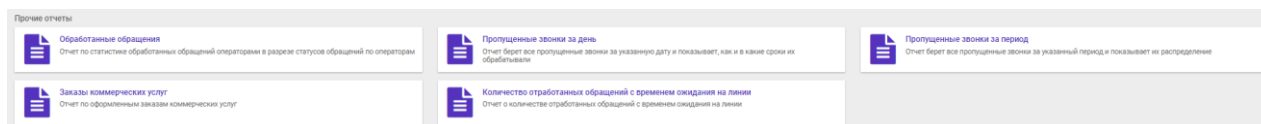
Период: 01.05.2022 - 16.06.2022
Организация: ООО "АИС Город"

С линии: КЦ
На линию: Не указана

№п/п	Номер обращения	Линия с	Линия на	Текущая линия	Текущий статус
1	4597	КЦ	Экономический отдел	Экономический отдел	Решено
2	4598	КЦ	Экономический отдел	Экономический отдел	Решено
3	4599	КЦ	Экономический отдел	Экономический отдел	Отклонено
4	4621	КЦ	Экономический отдел	КЦ	Решено
5	4621	КЦ	КЦ	КЦ	Решено
6	4691	КЦ	Т У	Т У	Решено
7	4745	КЦ	Т У	Т У	Решено

2.3 Прочие отчеты

В группе отчетов “Прочие” имеются отчеты: “Обработанные обращения”, “Пропущенные звонки за день”, “Пропущенные звонки за период”, “Заказы коммерческих услуг”, “Количество отработанных обращений с временем ожидания на линии”



Для формирования отчета “Обработанные обращения” необходимо выбрать соответствующие параметры и нажать на кнопку “Сформировать”

Формирование отчета

Дата с	14.07.2020	
Дата по	14.08.2020	
Организация	ООО "АИС Город"	
Линия поддержки	Начните ввод или выберите из списка...	

СФОРМИРОВАТЬ ОТМЕНА

отчет откроется в новой вкладке

Отчет по статистике обработанных обращений операторами

с 14.07.2020 по 14.08.2020

Дата формирования отчета: 14.08.2020 10:37

№п/п	ФИО	Открыто	Ожидает обработки	В работе	Перенатр- влено	Закрыто	Отклонено	Всего
1	Оператор Тест	1	0	2	1	8	0	12
2	Оператор2 Тест2	0	0	2	0	1	0	3
3	Админ системы админ	15	0	6	2	6	0	29
4	Виртуальный оператор	1	0	0	0	6	0	8
5	Елисеева Ирина Львовна	0	0	0	0	1	0	1
6	Петров	0	0	1	0	1	0	2
7	Сайгушева Юлия Юрьевна	9	0	24	13	34	1	81
8	Смирнинский Сергей Орестович	3	0	1	0	1	0	5
9	Токарев Вадим Вячеславович	0	0	1	0	0	0	1
Итого:		29	0	37	16	58	1	142

Для формирования отчета “Пропущенные звонки за день” необходимо выбрать дату и нажать на кнопку “Сформировать”

Формирование отчета

Дата: 13.08.2020

СФОРМИРОВАТЬ ОТМЕНА

Отчет по затраченному времени на обработку обращений

Отчет откроется в новой вкладке

Отчет по обработке звонков, пропущенных

за 01.08.2020

Дата формирования отчета: 14.08.2020 10:43

Всего пропущенных (кол-во заявителей) за день: 16 (12)					
Не обработано (кол-во заявителей): 0 (0)					
	Перезвонил заянитель (кол-во заявителей)	Перезвонил оператор (кол- во заявителей)	Перезвонил оператор, заянитель не ответил (кол-во заявителей)	Обработано за день (кол-во заявителей)	Остаток (кол-во заявителей)
Обработано в день звонка	1 (1)	11 (7)	4 (4)	16 (12)	0 (0)
Всего:	1 (1)	11 (7)	4 (4)	16 (12)	-

Для формирования отчета “Пропущенные звонки за период” необходимо выбрать период звонка и нажать на кнопку “Сформировать”

Формирование отчета

Дата звонка с	24.12.2021	
Дата звонка по	24.01.2022	

✓ СФОРМИРОВАТЬ ОТМЕНА

Сформированный отчет откроется в новой вкладке

Дата формирования
24.01.2022

Система
АИС Город. CRM ЖКХ

Автор
Сайгушева Юлия Юрьевна

Отчет по пропущенным звонкам за период

Период: 24.12.2021 - 24.01.2022

№п/п	Дата звонка	Всего звонков	Всего звонивших	Пропущенных звонков	Звонивших в пропущенных звонках
1	24.12.2021	0	0	0	0
2	25.12.2021	0	0	0	0
3	26.12.2021	0	0	0	0
4	27.12.2021	5	2	0	0
5	28.12.2021	0	0	0	0
6	29.12.2021	4	1	3	1
7	30.12.2021	0	0	0	0
8	31.12.2021	0	0	0	0
9	01.01.2022	0	0	0	0
10	02.01.2022	0	0	0	0
11	03.01.2022	0	0	0	0
12	04.01.2022	0	0	0	0
13	05.01.2022	0	0	0	0
14	06.01.2022	0	0	0	0
15	07.01.2022	0	0	0	0
16	08.01.2022	0	0	0	0
17	09.01.2022	0	0	0	0
18	10.01.2022	0	0	0	0
19	11.01.2022	0	0	0	0
20	12.01.2022	0	0	0	0

Для формирования отчета “Заказы коммерческих услуг” необходимо выбрать период, услугу и нажать на кнопку Сформировать

Формирование отчета

Дата с

02.02.2021

Дата по

02.02.2021

Название услуги

Начните ввод или выберите из списка...

СФОРМИРОВАТЬ

ОТМЕНА

Сформированный отчет откроется в новой вкладке

Дата формирования
02.02.2021

Система
АИС Город. CRM ЖКХ

Автор
Сайтушева Юлия Юрьевна

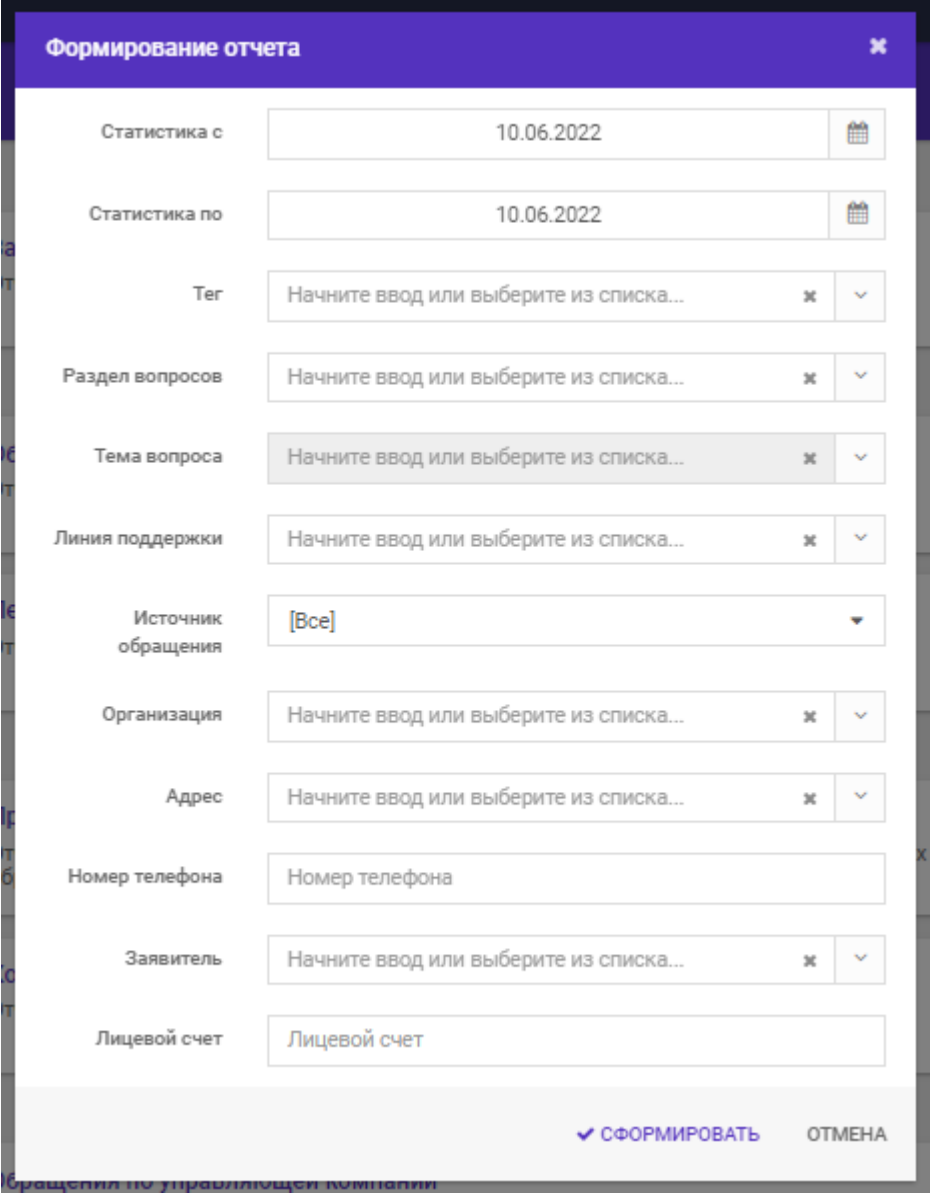
Отчет по заказам коммерческих услуг

Период: 01.01.2021 - 02.02.2021
Услуга: Замена входной двери

№п/п	Дата	Услуга	Заявитель	Адрес	Номер обращения
1	27.01.2021 15:44:54	Замена входной двери ремдомстрой	Вася2 44345454 65768@687887	УЛЬЯНОВСК ВОРОБЬЕВА УЛИЦА 38 корп 1 22	1708

Для формирования отчета “Количество отработанных обращений с временем ожидания на линии” необходимо заполнить соответствующие параметры и

нажать на кнопку “Сформировать”



Формирование отчета

Статистика с 10.06.2022

Статистика по 10.06.2022

Тег Начните ввод или выберите из списка...

Раздел вопросов Начните ввод или выберите из списка...

Тема вопроса Начните ввод или выберите из списка...

Линия поддержки Начните ввод или выберите из списка...

Источник обращения [Все]

Организация Начните ввод или выберите из списка...

Адрес Начните ввод или выберите из списка...

Номер телефона Номер телефона

Заявитель Начните ввод или выберите из списка...

Лицевой счет Лицевой счет

✓ СФОРМИРОВАТЬ ОТМЕНА

2.4 АИС город. Система начислений

В разделе Аис город.Система начислений имеются отчеты:

“”Обращения по

территориальному управлению”, ”Обращения по Управляющей компании”,
“Выгрузка по обращениям для исполнителей услуг”

АИС Город. Система начислений

 Обращения по территориальному управлению Отчет по тематикам за период в разрезе территориальных управлений и источника обращений	 Обращения по управляющей компании Отчет по тематикам за период в разрезе управляющих компаний и источника обращений	 Привязанные лицевые счета Отчет по привязанным к заявителям лицевым счетам
 Выгрузка по обращениям для исполнителей услуг Выгрузка по обращениям для исполнителей услуг		

Для формирования отчета “Обращения по территориальному управлению” необходимо выбрать соответствующие параметры и нажать на кнопку “Сформировать”

Формирование отчета

Дата с	14.07.2020	
Дата по	14.08.2020	
Статус	☐ Все ☐ Открытые ☐ Закрытые	
Организация	ООО "АИС Город"	 
Линия поддержки	Начните ввод или выберите из списка...	 

 **СФОРМИРОВАТЬ** **ОТМЕНА**

Отчет откроется в новой вкладке

**Отчет по тематикам за период в разрезе территориальных управлений и
источника обращений
с 14.07.2020 по 14.08.2020**

Дата формирования отчета: 14.08.2020 10:36

№ п/п	Территориальное управление	Тематика	Источник обращения	Количество
1	Без управления	Вопросы по задолженности лицевого счета	Телефон	2
2	Без управления	Другая нормативно-справочная информация	Телефон	1
3	Без управления	Заявки на дополнительные товары и услуги	Телефон	1
4	Без управления	Информирование	Телефон	1
5	Без управления	Благодарность	Электронная почта	1
6	Без управления	Жалоба	Электронная почта	1
7	Без управления	Заявки на дополнительные товары и услуги	Электронная почта	1
8	Без управления	Сервисная поддержка	Электронная почта	1

Чтобы сформировать отчет по Управляющей компании необходимо нажать на вкладку “Обращения по Управляющей компании”

Далее откроется окно, где необходимо заполнить поля и нажать на кнопку Сформировать

Формирование отчета

Открыто с: 12.03.2021

Открыто по: 12.04.2021

Статус: ВСЕ ОТКРЫТЫЕ ЗАКРЫТЫЕ

Организация: ООО "СмартКомСервис"

Линия поддержки: Начните ввод или выберите из списка...

СФОРМИРОВАТЬ ОТМЕНА

Отчет откроется в новой вкладке

**Отчет по тематикам за период в разрезе управляющих компаний
и источника обращений
с 22.03.2021 по 22.04.2021**

№ п/п	Управляющая компания	Тематика	Источник обращений	Количество обращений	Затраченное время			
					Сумма	Среднее	Мин.	Макс.
1		Вопросы по задолженности лицевого счета	Телефон	33	00:22:49	00:00:41	00:00:00	00:07:23
2		Передача показаний	Телефон	2	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
3		ИС УСЭ БП. Общие вопросы	Телефон	1	00:04:03	00:04:03	00:04:03	00:04:03
4		Перечень документов для получения справок	Телефон	1	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
5		Прочее	Телефон	1	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
6		тест	Телефон	1	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
7		Вопросы по задолженности лицевого счета	Электронная почта	3	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8	Добрый дом УК ООО	Вопросы по задолженности лицевого счета	Телефон	2	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
9	Заспиченье-1 УМУП ЖКХ УК	Вопросы по задолженности лицевого счета	Телефон	1	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
10	Кристалл УК ООО	Вопросы по задолженности лицевого счета	Телефон	1	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
11	НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ	Вопросы по задолженности лицевого счета	Телефон	4	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
12	НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ	Передача показаний	Телефон	1	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
13	Т Плюс ПАО	Вопросы по задолженности лицевого счета	Телефон	1	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Итого:				50	00:26:52	00:02:22	00:00:00	00:07:23

Если необходимо отменить формирование отчета, нажимаем на кнопку

Отмена

Формирование отчета

Открыто с

12.03.2021

Открыто по

12.04.2021

Статус

ВСЕ

ОТКРЫТЫЕ

ЗАКРЫТЫЕ

Организация

ООО "СмартКомСервис"

Линия поддержки

Начните ввод или выберите из списка...

СФОРМИРОВАТЬ

ОТМЕНА

Для формирования выгрузки по обращениям для исполнителей услуг необходимо нажать на вкладку “Выгрузка по обращениям для исполнителей услуг”. Далее откроется окно, где необходимо заполнить поля и нажать на

кнопку “Сформировать”

Формирование отчета

Открыто с 07.03.2022

Открыто по 07.04.2022

Источник обращения Все

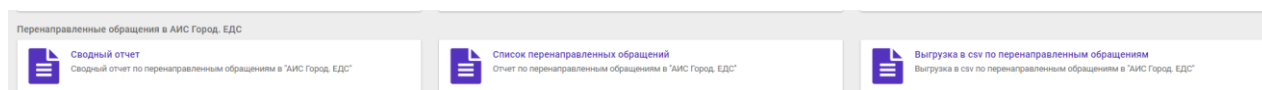
Линия поддержки Начните ввод или выберите из списка...

Исполнитель услуги Начните ввод или выберите из списка...

СФОРМИРОВАТЬ ОТМЕНА

Далее произойдет загрузка на персональный компьютер.

2.5 Перенаправленные обращения



В данном разделе представлены “Сводный отчет”, отчет “Список перенаправленных обращений”, “Выгрузка в CSV по перенаправленным обращениям” (данные отчеты доступны, если в настройках включен провайдер ЕДС)

Для формирования Сводного отчёта необходимо заполнить нужные параметры и нажать на кнопку “Сформировать”

Формирование отчета

Перенаправлено с: 08.09.2021

по: 08.10.2021

Организация: Начните ввод или выберите из списка...

Линия поддержки: Начните ввод или выберите из списка...

Группировать обращения по: ГР. ВИДОВ РАБОТ | ВИДАМ РАБОТ | ОРГАНИЗАЦИЯМ

✓ СФОРМИРОВАТЬ ОТМЕНА

Отчёт откроется в новой вкладке

Дата формирования

16.12.2021

Система

АИС Город. CRM ЖКХ

Автор

Сайгушева Юлия Юрьевна

Сводный отчет по перенаправленным обращениям в "АИС Город. ЕДС"

Перенаправлено в период:

16.11.2021 - 16.12.2021

Организация:

Не указана

Группировка по:

Гр. видов работ

Линия поддержки:

Не указана

№п/п	Группа	Всего	Ожидает обработки	Обрабатывается	Успешно закрыто	Отклонено	Не удалось отправить	Ожидает отправки
1	Автомобильные дороги	5	0	0	4	1	0	0
2	Благоустройство	35	13	1	11	7	3	0
3	Благоустройство тестирование	2	1	0	1	0	0	0
4	Бродячие животные	1	0	0	1	0	0	0
5	Вентиляция	1	0	1	0	0	0	0
6	ГВС	5	4	0	1	0	0	0
7	Канализация	1	1	0	0	0	0	0
8	лифт неисправность	1	0	0	1	0	0	0
9	Тест2211	4	3	0	0	0	1	0
10	Тестовая группа	2	0	0	2	0	0	0
11	Управление домом	9	1	0	6	2	0	0
Итого:		66	23	2	27	10	4	0

Для формирования Отчёта “Список перенаправленных обращений” необходимо выбрать период и заполнить поле адрес, затем нажать на кнопку “Сформировать”

Формирование отчета

Дата с

08.11.2021

Дата по

08.12.2021

Адрес

Ульяновская обл, Ульяновск г, Федерации ул, 140

✕

▼

→

✓ СФОРМИРОВАТЬ

ОТМЕНА

отчет откроется в новой вкладке

Дата формирования
07.04.2022

Система
АИС Город. CRM ЖКХ

Автор
Сайгушева Юлия Юрьевна

Отчет по перенаправленным обращениям в "АИС Город. ЕДС" с 07.03.2022 по 07.04.2022

Перенаправлено в период07.03.2022 - 07.04.2022

Адрес: Не указан

Номер обращения (заявки)	Адрес	Заявитель	Дата начала/ завершения/ закрытия	Причина (описание проблемы)	Группа работ Вид работ	Статус	Выполненные работы	Исполнитель(ы)	Дата создания
#4397(2289)	Ульяновская обл, Ульяновск г, Федерации ул, 140, кв. 33	test	07.04.2022 08:44 07.04.2022 08:44 -	Описание тест	Благоустройство Благоустройство на территории дома	Работы завершены		ООО "АИС Город" Мастер в орг	07.04.2022 08:35
#4396(2275)	Ульяновская обл, Ульяновск г, Гончарова ул, 30	заявитель	- - -		Благоустройство Благоустройство на территории дома	Назначена организация исполнитель		ООО "АИС Город"	06.04.2022 13:22
#4390(2223)	Ульяновская обл, Ульяновск г, Федерации ул, 140	Мария	31.03.2022 13:51 - -	опис	ГВС ИПУ	Взята в работу		ООО "АИС Город" Мастер в орг	31.03.2022 13:50
#4390(2222)	Ульяновская обл, Ульяновск г, Федерации ул, 140	Мария	- - 31.03.2022 13:50	опис	Благоустройство Благоустройство на территории дома	Отклонена		ООО "АИС Город"	31.03.2022 13:50
#4388(2221)	Ульяновская обл, Ульяновск г, Федерации ул, 140	Мария	- - -	благоустройство	Автомобильные дороги Общие вопросы	Назначена организация исполнитель		ООО "АИС Город"	31.03.2022 13:49
#4366(2156)	Ульяновская обл, Ульяновск г, Гончарова ул, 30	заявитель	- - -	нет воды	Управление домом Благоустройство	Назначена организация исполнитель		ООО "АИС Город"	24.03.2022 15:36

Для формирования выгрузке в CSV необходимо заполнить нужные параметры и нажать на кнопку “Сформировать”

Формирование отчета ✕

Перенаправлено с

по

Текущий статус

Организация

Группа видов работ

Вид работ

✓ СФОРМИРОВАТЬ **ОТМЕНА**

Далее сформированная выгрузка отобразится в нижней части экрана

3. Заявители

В разделе “Заявители” располагается кнопка добавления заявителей

Заявители					
Заявители		Общественные контакты			
Имя Q НАЙТИ О СБРОСИТЬ ➕ ДОБАВИТЬ					
	Имя	Номер телефона	Почта	Инфо	
		78422445698		11.06.2019 08:54	
		78422434858		11.06.2019 09:05	
		78422272720		11.06.2019 09:36	

фильтр,

Заявители					
Заявители		Общественные контакты			
Имя Q НАЙТИ О СБРОСИТЬ ➕ ДОБАВИТЬ					
	Имя	Номер телефона	Почта	Инфо	
		78422445698		11.06.2019 08:54	
		78422434858		11.06.2019 09:05	
		78422272720		11.06.2019 09:36	

и таблица.

Заявители					
Заявители		Общественные контакты			
Имя		Найти	Сбросить	Добавить	
	Имя	Номер телефона	Почта	Инфо	
		78422445698		11.06.2019 08:54	
		78422434858		11.06.2019 09:05	
		78422272720		11.06.2019 09:36	

3.1. Добавить заявителя

После нажатия на кнопку “Добавить”
открывается окно с формой создания заявителя.

Создание заявителя

СВЕРНУТЬ

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

После заполнения необходимых полей нажать кнопку “Сохранить”.

Создание заявителя

Фамилия

Имя

Отчество

Уникальный идентификатор заявителя

Телефон

Примечание

Электронная почта

Примечание

Viber

Примечание

Telegram

Примечание

Facebook

Примечание

VK

Примечание

WhatsApp

Примечание

▲ СВЕРНУТЬ

✓ СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

Созданный заявитель появится в таблице заявителей.

Заявители						
Имя/почта/телефон/ЛС НАЙТИ СБРОСИТЬ + ДОБАВИТЬ						
	Имя	Номер телефона	Почта	Номер лицевого счета	Инфо	
✎	79020012300	79020012300	honey.mavliya@mail.ru		16.05.2019 00:00	⌵
✎	79020012342	79020012342	alex57363@mail.ru		16.05.2019 00:00	⌵
✎	79021201233	79021201233	sergAK74@yandex.ru		16.05.2019 00:00	⌵
✎	79021201237	79021201237	azat.diaroff@yandex.ru		16.05.2019 00:00	⌵
✎	79021212309	79021212309	zaponova_valentina@mail.ru		16.05.2019 00:00	⌵

При следующем обращении достаточно внести в поле телефон или почту.

Обращение #4585 от 16.05.2022 11:24 Статус: Новое Источник: Телефон

ПЕРЕДАТЬ В СИСТЕМУ ПЕРЕДАТЬ ОПЕРАТОРУ ЗАКРЫТЬ И СОЗДАТЬ НОВОЕ ЗАКРЫТЬ ОБРАЩЕНИЕ

Заявитель

Обращение к заявителю

Телефон

+7 (917) 623-51-68 ⚠

Причина

Основной раздел вопросов

Найдены совпадения

1. Романова

79176235168

yu.rom@yandex.ru

ИГНОРИРОВАТЬ

Обращение #4585 от 16.05.2022 11:24 Статус: Новое Источник: Телефон

ПЕРЕДАТЬ В СИСТЕМУ ПЕРЕДАТЬ ОПЕРАТОРУ ЗАКРЫТЬ И СОЗДАТЬ НОВОЕ ЗАКРЫТЬ ОБРАЩЕНИЕ

Заявитель

Обращение к заявителю

Телефон

Почта

yu.rom@yandex.ru ⚠

Причина

Основной раздел вопросов

Найдены совпадения

1. Романова

79176235168

yu.rom@yandex.ru

ИГНОРИРОВАТЬ

Найдены совпадения.

Заявитель

Обращение к заявителю

+7 (917) 623-51-68 ⚠

Причина

Основной раздел вопросов

Найдены совпадения

1. Романова
79176235168
yu.rom@yandex.ru

Подставить

ИГНОРИРОВАТЬ

Подставить.

Обращение #4585 от 16.05.2022 11:24 Статус: Новое Источник: Телефон

ПЕРЕДАТЬ В СИСТЕМУ ПЕРЕДАТЬ ОПЕРАТОРУ ЗАКРЫТЬ И СОЗДАТЬ НОВОЕ ЗАКРЫТЬ ОБРАЩЕНИЕ

Заявитель

Романова (★ 5,0)

79176235168 yu.rom@yandex.ru

Предложить коммерческие услуги 0

Для редактирования нажать на иконку.

Обращение #4585 от 16.05.2022 11:24 Статус: Новое Источник: Телефон

ПЕРЕДАТЬ В СИСТЕМУ ПЕРЕДАТЬ ОПЕРАТОРУ ЗАКРЫТЬ И СОЗДАТЬ НОВОЕ ЗАКРЫТЬ ОБРАЩЕНИЕ

Заявитель

Романова (★ 5,0)

79176235168 yu.rom@yandex.ru

Редактировать заявителя

При необходимости изменить данные. Также выводится уведомление о предоставленном согласии на обработку персональных данных.

Редактирование заявителя

✓ Заявитель дал согласие на обработку персональных данных
(дата: 04.05.2022 11:45)

Романова

Раиса

Васильевна

Уникальный идентификатор заявителя

+7 (917) 623-51-68

Примечание

yu.rom@yandex.ru

Примечание

ЕЩЕ

✓ СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

Сохранить.

Заявитель

 Романова Раиса Васильевна (★ 5,0)
 


 79176235168
  yu.rom@yandex.ru

Можно сменить заявителя нажав на иконку

Заявитель

 Сайгушева тест (★ 4,5)
 


 79020077998
  uu.saigusheva@

Сменить заявителя на другого

Обращение #4582 от 16.05.2022 10:56 Статус: Новое

 ПЕРЕДАТЬ В СИСТЕМУ

 ПЕРЕДАТЬ ОПЕРАТОРУ

Заявитель

 Сайгушева тест (★ 4,5)
 

 79020077998
  uu.saigusheva@aisg

 Предложить коммерческие услуги 3

Причина

Сменить заявителя на другого

1. маша
 79020077998
 balaboliny@mail.ru

↔
2. Юлия юрьевна
 79020077998

↔
3. Виктор
 7316365
 uu.saigusheva@aisgorod.ru

↔

 СОЗДАТЬ НОВОГО

После выбора заявителя, в обращении заявитель изменится автоматически

Заявитель

 Юлия юрьевна (★ 3,5)

 79020077998



3.3. Фильтр

Фильтр возможно развернуть нажатием на кнопку

Заявители

Заявители Общественные контакты

  НАЙТИ

 СБРОСИТЬ



и свернуть обратно.

Заявители

Заявители

Общественные контакты

Фамилия

Фамилия

Имя

Имя

Отчество

Отчество

Номер телефона

Номер телефона

Почта

Почта

Номер лицевого счета

Номер лицевого счета

Отображать удаленные

ДА

НЕТ

🔍 НАЙТИ

🗑 СБРОСИТЬ

⬆

Можно произвести фильтрацию по какому-либо отдельному параметру или по всем параметрам сразу, заполнив нужные поля.

Заявители

Заявители

Общественные контакты

Фамилия

романова

Имя

Раиса

Отчество

Отчество

Номер телефона

Номер телефона

Почта

Почта

Номер лицевого счета

Номер лицевого счета

Отображать удаленные

ДА

НЕТ

🔍 НАЙТИ

🗑 СБРОСИТЬ

⬆

Нажать кнопку “Найти” для фильтрации по выбранным параметрам.

Заявители

Заявители Общественные контакты

Фамилия

Имя

Отчество

Номер телефона

Почта

Номер лицевого счета

Отображать удаленные



Нажать кнопку “Сбросить” для очистки полей фильтра.

Заявители

Заявители Общественные контакты

Фамилия

Имя

Отчество

Номер телефона

Почта

Номер лицевого счета

Отображать удаленные



3.4. Таблица

В таблице указывается имя заявителя,

Заявители

ЗаявителиОбщественные контакты

Фамилия

Имя

Отчество

Номер телефона

Почта

Номер лицевого счета

Отображать удаленные

романова

Илья

Отчество

Номер телефона

Почта

Номер лицевого счета

ДА

НЕТ

Найти

Сбросить

Добавить

	Имя	Номер телефона	Почта	Инфо	
✎	Романова	79656952343		16.05.2019 00:00	🗑
✎	Романова Вера Ивановна	79176176900		16.05.2019 00:00	🗑
✎	Романова МП	79372749070	maria.romanova.73@mail.ru	16.05.2019 00:00	🗑
✎	РОМАНОВА А А	79020031218		16.05.2019 00:00	🗑
✎	Романова А А	79093609800		16.05.2019 00:00	🗑
✎	Романова А В	79648586500		16.05.2019 00:00	🗑
✎	Романова А В	79093618545	ulsk-nastyu@yandex.ru	16.05.2019 00:00	🗑

номер телефона,

Заявители

ЗаявителиОбщественные контакты

Фамилия

Имя

Отчество

Номер телефона

Почта

Номер лицевого счета

Отображать удаленные

романова

Илья

Отчество

Номер телефона

Почта

Номер лицевого счета

ДА

НЕТ

Найти

Сбросить

Добавить

	Имя	Номер телефона	Почта	Инфо	
✎	Романова	79656952343		16.05.2019 00:00	🗑
✎	Романова Вера Ивановна	79176176900		16.05.2019 00:00	🗑
✎	Романова МП	79372749070	maria.romanova.73@mail.ru	16.05.2019 00:00	🗑
✎	РОМАНОВА А А	79020031218		16.05.2019 00:00	🗑
✎	Романова А А	79093609800		16.05.2019 00:00	🗑
✎	Романова А В	79648586500		16.05.2019 00:00	🗑
✎	Романова А В	79093618545	ulsk-nastyu@yandex.ru	16.05.2019 00:00	🗑

электронная почта,

Заявители

ЗаявителиОбщественные контакты

Фамилия

Имя

Отчество

Номер телефона

Почта

Номер лицевого счета

Отображать удаленные

ДА

НЕТ

Найти

Сбросить

Добавить

	Имя	Номер телефона	Почта	Инфо	
	Романова	79656952343		16.05.2019 00:00	
	Романова Вера Ивановна	79176176900		16.05.2019 00:00	
	Романова МП	79372749070	maria.romanova.73@mail.ru	16.05.2019 00:00	
	РОМАНОВА А.А	79020031218		16.05.2019 00:00	
	Романова А.А	79093609800		16.05.2019 00:00	
	Романова А.В	79648586500		16.05.2019 00:00	
	Романова А.В.	79093618545	ulsh-nastyu@yandex.ru	16.05.2019 00:00	

дополнительная информация с датой создания, обновления и именем редактировавшего,

Заявители

ЗаявителиОбщественные контакты

Имя

Найти

Сбросить

Добавить

	Имя	Номер телефона	Почта	Инфо	
	Александрия Виктор Александров	79276300640		16.05.2019 00:00	
	Амброзименко Виктория Геннадье	79176302955		16.05.2019 00:00	
	Андреев Виктор Геннадьевич	79278076594	andreevictor@mail.ru	16.05.2019 00:00	
	Антипин Виктор Васильевич	79372706742	antipkinSV@mail.ru	16.05.2019 00:00	
	АНТИПОВ ВИКТОР СЕРГЕЕВИЧ	79041980625	antipovayulia@list.ru	16.05.2019 00:00	

Дата создания

16.05.2019 00:00

Дата обновления

16.05.2019 00:00

Отредактировал(а)

Админ системы адитп

кнопки редактирования заявителя,

Заявители

Заявители

Общественные контакты

Q

Имя

Q НАЙТИ

СБРОСИТЬ

▼

	Имя
✎ 🗑	Романова
✎ 🗑	Романова Вера Ивановна
✎ 🗑	Романова МП
✎ 🗑	РОМАНОВА А А

удаления заявителя,

Заявители

Заявители

Общественные контакты

Q

Имя

Q НАЙТИ

СБРОСИТЬ

▼

ДОБАВИТЬ

	Имя	Номер телефона	Почта	Инфо	
✎ 🗑	Александр Виктор Александров	79276300640		16.05.2019 00:00	🔗
✎ 🗑	Амброзименко Виктория Геннадье	79176302955		16.05.2019 00:00	🔗
✎ 🗑	Андреев Виктор Геннадьевич	79278076594	andreevviator@mail.ru	16.05.2019 00:00	🔗
✎ 🗑	Антипов Виктор Васильевич	79372706742	antipkinSV@mail.ru	16.05.2019 00:00	🔗
✎ 🗑	АНТИПОВ ВИКТОР СЕРГЕЕВИЧ	79041980625	antipovayulia@list.ru	16.05.2019 00:00	🔗

просмотра истории изменений.

✎ 🗑	Абиндерева Юлия Николаевна	79276348524	jabind@mail.ru	16.05.2019 00:00	🔗
✎ 🗑	АБИТОВА ЮЛИЯ ВЛАДИМИРОВНА	79648553995		16.05.2019 00:00	🔗

Для редактирования заявителя нажать на иконку карандаша

	Имя	Номер телефона	
✎ 🗑	АБАКУМОВА СВЕТЛАНА ИВАНОВНА	79372753559	abaksi
✎ 🗑	Аббазова Лариса Ивановна	79278166487	melom
✎ 🗑	Абрамова Надежда Ивановна	79278136859	abram

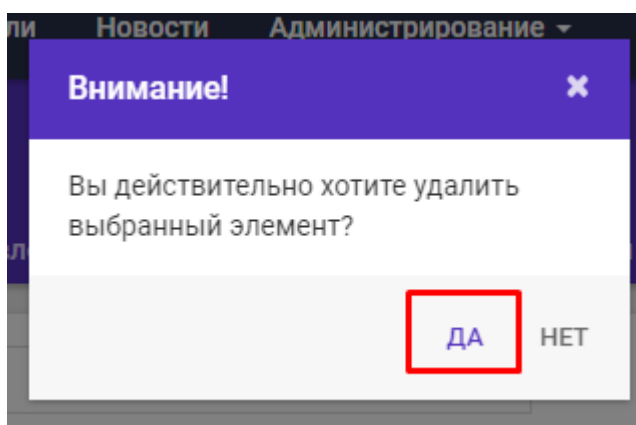
или на Имя Заявителя

	Имя	Номер телефона	
 	АБАКУМОВА СВЕТЛАНА ИВАНОВНА	79372753559	aba
 	Аббазова Лариса Ивановна	79278166487	me
 	Абрамова Надежда Ивановна	79278136859	abr

Для удаления заявителя нажать на иконку корзины,

	Имя	Номер телефона	П
 	АБАКУМОВА СВЕТЛАНА ИВАНОВНА	79372753559	abaksi@gmail.com
 	Аббазова Лариса Ивановна	79278166487	melomen73@gmail.com
 	Абрамова Надежда Ивановна	79278136859	abramovanadegda@ya

и подтвердить удаление.



Для просмотра истории изменений нажать на иконку круглой стрелки.

дата	Инфо	
	18.06.2019 15:00	
	18.06.2019 14:59	

В открывшемся окне представлена вся история изменения выбранного заявителя.

История изменений записи типа "Заявитель"

Просмотр изменений

До изменения

После изменения

+

Добавление в систему

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Составное имя	
Номер телефона	5548
Почта	
Номер лицевого счета	
Дата создания	09.06.2019 21:43:23
Дата обновления	09.06.2019 21:43:23
Удален	False

ВЕРНУТЬСЯ

История изменений

admin
09.06.2019 21:43:23

3.5 Общественные контакты

Заявители

Заявители

Общественные контакты

Статус

НЕПОДТВЕРЖДЕННЫЕ

ОБЩЕСТВЕННЫЕ

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ

Контакт

Контакт

Тип контакта

Все

Найти

Очистить

Контакт	Количество овлладений	Тип контакта	Статус	Действия	
79503613778	8	Телефон	Не подтвержден	ПОМЕТИТЬ ОБЩЕСТВЕННЫМ	ПОМЕТИТЬ ПЕРСОНАЛЬНЫМ
garif-ilvira@ya.ru	6	Электронная почта	Не подтвержден	ПОМЕТИТЬ ОБЩЕСТВЕННЫМ	ПОМЕТИТЬ ПЕРСОНАЛЬНЫМ
kp.drujinin@aisgorod.ru	7	Электронная почта	Не подтвержден	ПОМЕТИТЬ ОБЩЕСТВЕННЫМ	ПОМЕТИТЬ ПЕРСОНАЛЬНЫМ

На вкладке Общественные контакты представлены фильтры для поиска, где по умолчанию выводятся контакты со статусом «Неподтвержденные»

Заявители

Заявители Общественные контакты

Статус: НЕПОДТВЕРЖДЕННЫЕ ОБЩЕСТВЕННЫЕ ПЕРСОНАЛЬНЫЕ

Контакт:

Тип контакта: Все ▼

🔍 найти 🗑 сбросить

Контакт	Количество олимпиад	Тип контакта	Статус	Действие
79602613778	8	Телефон	Не подтвержден	пометить общественным пометить персональным
garf-divya@ya.ru	6	Электронная почта	Не подтвержден	пометить общественным пометить персональным
kr.dnuzhnik@elagorod.ru	7	Электронная почта	Не подтвержден	пометить общественным пометить персональным

В данный список попадают контакты, которые привязаны более чем к 5 заявителям

Заявители

Заявители Общественные контакты

Статус: НЕПОДТВЕРЖДЕННЫЕ ОБЩЕСТВЕННЫЕ ПЕРСОНАЛЬНЫЕ

Контакт:

Тип контакта: Все ▼

🔍 найти 🗑 сбросить

Контакт	Количество олимпиад	Тип контакта	Статус	Действие
79602613778	8	Телефон	Не подтвержден	пометить общественным пометить персональным
garf-divya@ya.ru	6	Электронная почта	Не подтвержден	пометить общественным пометить персональным
kr.dnuzhnik@elagorod.ru	7	Электронная почта	Не подтвержден	пометить общественным пометить персональным

В списке Общественных контактов со статусом Неподтвержденные можно выполнить следующие действия:

«Пометить Общественным» или «Пометить персональным»

Заявители

Заявители Общественные контакты

Статус: НЕПОДТВЕРЖДЕННЫЕ ОБЩЕСТВЕННЫЕ ПЕРСОНАЛЬНЫЕ

Контакт:

Тип контакта: Все ▼

🔍 найти 🗑 сбросить

Контакт	Количество олимпиад	Тип контакта	Статус	Действие
982256	7	Телефон	Не подтвержден	пометить общественным пометить персональным
79602613778	8	Телефон	Не подтвержден	пометить общественным пометить персональным
garf-divya@ya.ru	6	Электронная почта	Не подтвержден	пометить общественным пометить персональным
kr.dnuzhnik@elagorod.ru	7	Электронная почта	Не подтвержден	пометить общественным пометить персональным

Если контакт необходимо пометить Общественным, нажимаем на кнопку «Пометить общественным»

Заявители

Заявители **Общественные контакты**

Статус: **НЕПОДТВЕРЖДЕННЫЕ** общественные персональные

Контакт:

Тип контакта: Все

Контакт	Количество заявок	Тип контакта	Статус	Действие
960256	7	Телефон	Не подтвержден	Пометить общественным Пометить персональным
79602613778	8	Телефон	Не подтвержден	Пометить общественным Пометить персональным
gen@dnprp.ru	6	Электронная почта	Не подтвержден	Пометить общественным Пометить персональным
kr.dnprp@energoud.ru	7	Электронная почта	Не подтвержден	Пометить общественным Пометить персональным

далее выйдет окно для подтверждения контакта

Подтверждение общественного контакта

Комментарий к контакту

где необходимо указать комментарий к контакту, затем нажать на кнопку “Подтвердить”

После выйдет сообщение, что данные успешно обработаны

Заявители

Заявители **Общественные контакты**

Статус: **НЕПОДТВЕРЖДЕННЫЕ** общественные персональные

Контакт:

Тип контакта: Все

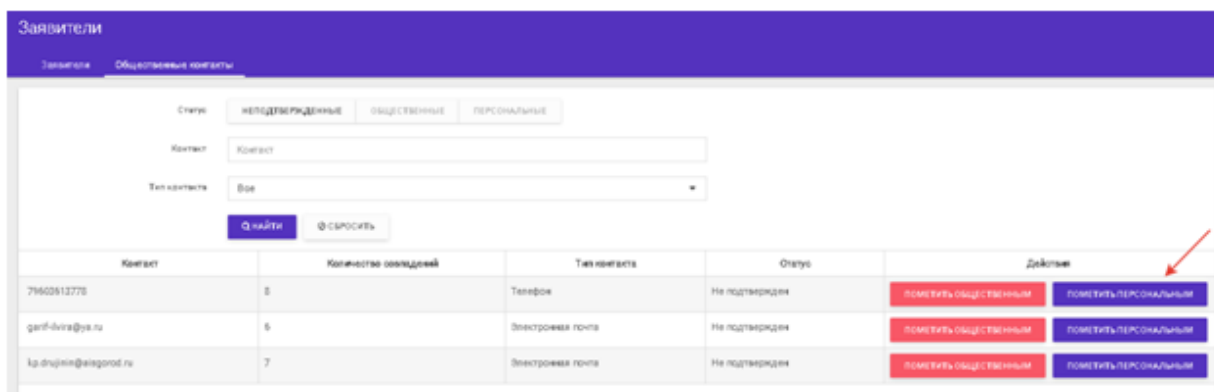
Контакт	Количество заявок	Тип контакта	Статус	Действие
79602613778	8	Телефон	Не подтвержден	Пометить общественным Пометить персональным
gen@dnprp.ru	6	Электронная почта	Не подтвержден	Пометить общественным Пометить персональным
kr.dnprp@energoud.ru	7	Электронная почта	Не подтвержден	Пометить общественным Пометить персональным

Страница 1 из 1

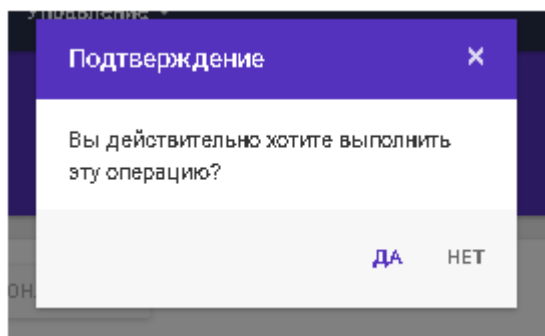
✓ Данные обработаны успешно

Если необходимо отменить Подтверждение общественного контакта, нужно нажать на кнопку Отмена

Если Контакт необходимо пометить Персональным, нужно нажать на кнопку «Пометить персональным»



Далее выйдет сообщение с предупреждением



где необходимо выбрать Да/Нет

В случае если необходимо осуществить поиск контактов со статусом «Общественный»

необходимо в фильтрах отметить статус Общественные, далее нажать на кнопку Найти

Заявители

Заявители **Общественные контакты**

Статус: НЕПОДТВЕРЖДЕННЫЕ **ОБЩЕСТВЕННЫЕ** ПЕРСОНАЛЬНЫЕ

Контакт: Контакт

Тип контакта: Все

→ **НАЙТИ** СБРОСИТЬ

на странице отобразиться список общественных контактов

Заявители

Заявители **Общественные контакты**

Статус: НЕПОДТВЕРЖДЕННЫЕ **ОБЩЕСТВЕННЫЕ** ПЕРСОНАЛЬНЫЕ

Контакт: Контакт

Тип контакта: Все

НАЙТИ СБРОСИТЬ

Контакт	Количество заявок	Тип контакта	Статус	Действия
562256	0	Телефон	Общественный	ПОМЕТИТЬ ПЕРСОНАЛЬНЫМ
562656	0	Телефон	Общественный	ПОМЕТИТЬ ПЕРСОНАЛЬНЫМ

Строки 1-2 из 2 по 50 на страницу < 1 > Страница 1 из 1

Также можно добавить номер телефона в поле Контакт и заполнить информацию в поле Тип контакта, после того, как заполнили фильтры нужно нажать на кнопку Найти

Заявители

Заявители **Общественные контакты**

Статус: НЕПОДТВЕРЖДЕННЫЕ **ОБЩЕСТВЕННЫЕ** ПЕРСОНАЛЬНЫЕ

Контакт: 563596

Тип контакта: Телефон

→ **НАЙТИ** СБРОСИТЬ

В списке Общественных контактов со статусом Общественные представлена кнопка «Пометить персональным»

Заявители

Заявители Общественные контакты

Статус:

Контакт:

Тип контакта:

Контакт	Количество заявок	Тип контакта	Статус	Действие
963296	0	Телефон	Общественный	ПОМЕТИТЬ ПЕРСОНАЛЬНЫМ
963696	0	Телефон	Общественный	ПОМЕТИТЬ ПЕРСОНАЛЬНЫМ

Строки 1-2 из 2 по 50* на страницу < 1 > Страница 1 из 1

Если необходимо контакт сделать Персональным нажимаем на кнопку «Пометить персональным»

Далее система выдаст сообщение о подтверждении действия, где необходимо выбрать ДА/Нет

Подтверждение ✕

Вы действительно хотите выполнить эту операцию?

В случае если необходимо осуществить поиск контактов со статусом «Персональный»

необходимо в фильтрах отметить статус Персональные, далее нажать на кнопку Найти

Заявители

Заявители Общественные контакты

Статус:

Контакт:

Тип контакта:

на странице отобразиться список Персональных контактов

Заявители

Заявители Общественные контакты

Статус:

Контакт:

Тип контакта:

Контакт	Количество заявок	Тип контакта	Статус	Действие
562356	0	Телефон	Персональный	Пометить общественным
79178235168	1	Телефон	Персональный	Пометить общественным

Также можно добавить номер телефона в поле Контакт и заполнить информацию в поле Тип контакта, после того, как заполнили фильтры нужно нажать на кнопку Найти

Заявители

Заявители Общественные контакты

Статус:

Контакт:

Тип контакта:

Контакт	Количество заявок	Тип контакта	Статус	Действие
562356	0	Телефон	Персональный	Пометить общественным

В списке Персональных контактов представлена кнопка «Пометить Общественным»

Заявители

Заявители Общественные контакты

Статус:

Контакт:

Тип контакта:

Контакт	Количество заявок	Тип контакта	Статус	Действие
562356	0	Телефон	Персональный	Пометить общественным
79178235168	1	Телефон	Персональный	Пометить общественным

Если необходимо контакт сделать Общественным нажимаем на кнопку «Пометить общественным»

Далее откроется окно, где необходимо добавить комментарий к контакту и нажать на кнопку “Подтвердить”

Подтверждение общественного контакта

Комментарий к контакту

Комментарий к контакту

✓ ПОДТВЕРДИТЬ

ОТМЕНА

если необходимо отметить Подтверждение общественного контакта, нужно нажать на кнопку Отмена

4. База знаний

В разделе “База знаний” располагается дерево статей,

АИС Город. CRM ЖКХ Главная Обращения Заявки Заявители Новости База знаний Администрирование В сети Привет, admin! Выйти

ДОБАВИТЬ

ПОКАЗАТЬ УДАЛЕННЫЕ

Документ

Документация

О компании

Общие вопросы

Онлайн-сервисы

Строка поиска

НАЙТИ

СБРОСИТЬ

Документ

Документация

Задачи компании

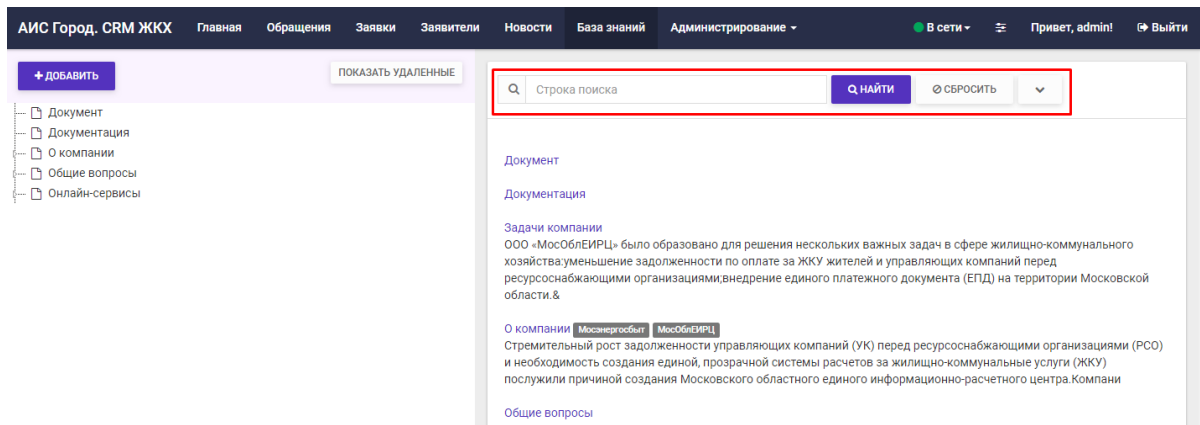
ООО «МосОблЕИРЦ» было образовано для решения нескольких важных задач в сфере жилищно-коммунального хозяйства: уменьшение задолженности по оплате за ЖКУ жителей и управляющих компаний перед ресурсоснабжающими организациями, внедрение единого платежного документа (ЕПД) на территории Московской области. &

О компании Мосэнергосбыт МосОблЕИРЦ

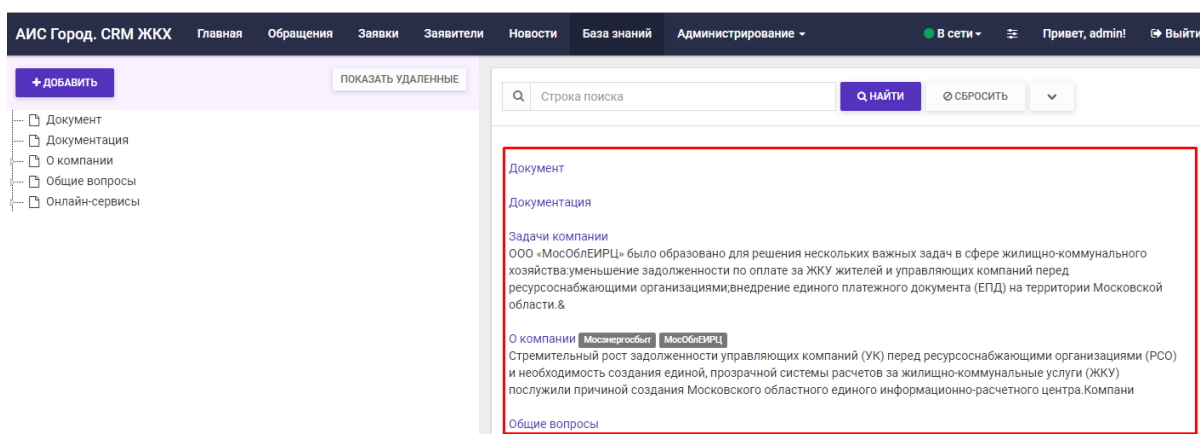
Стремительный рост задолженности управляющих компаний (УК) перед ресурсоснабжающими организациями (РСО) и необходимость создания единой, прозрачной системы расчетов за жилищно-коммунальные услуги (ЖКУ) послужили причиной создания Московского областного единого информационно-расчетного центра. Компани

Общие вопросы

фильтр

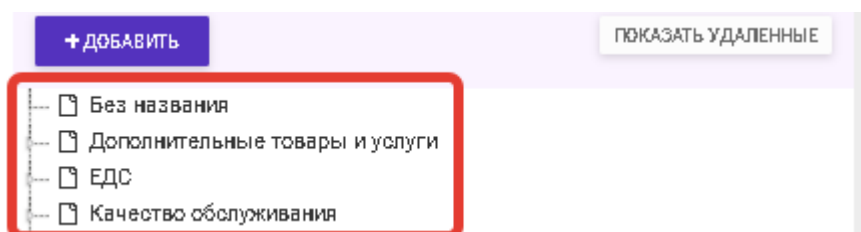


и основная часть.

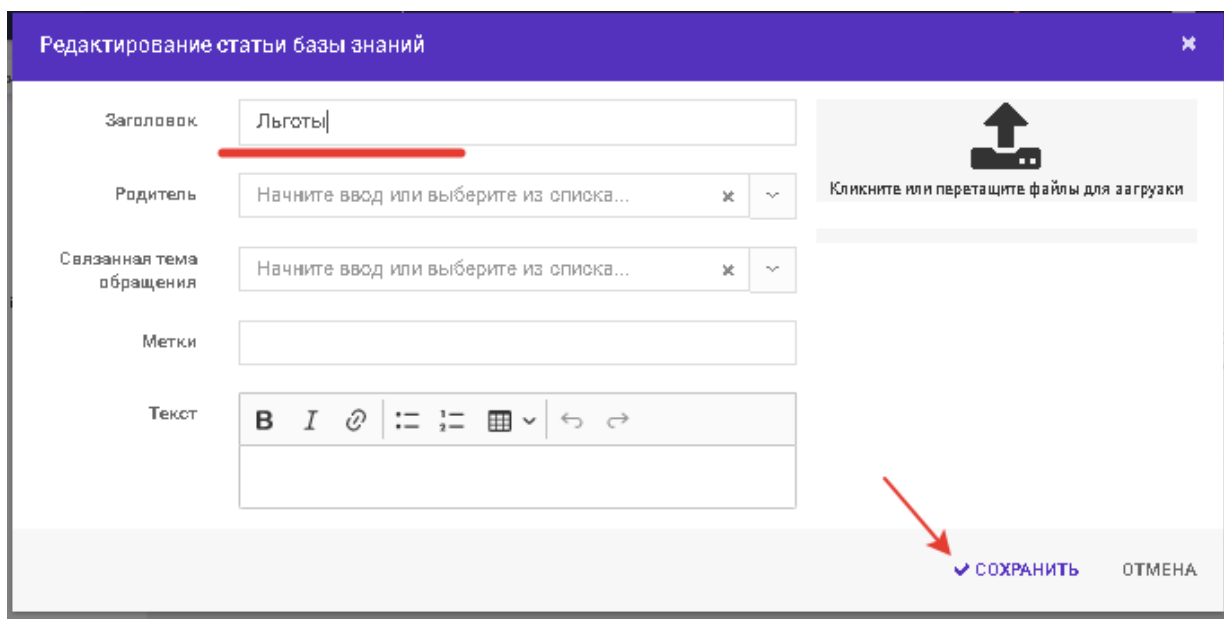


4.1. Добавить статью

Для добавления статьи базы данных нажать кнопку “Добавить”.



В открывшемся окне “Редактирование статьи базы знаний” заполнить поле Заголовок(в данном поле пишем Группу проблем)



Редактирование статьи базы знаний

Заголовок:

Родитель:

Связанная тема обращения:

Метки:

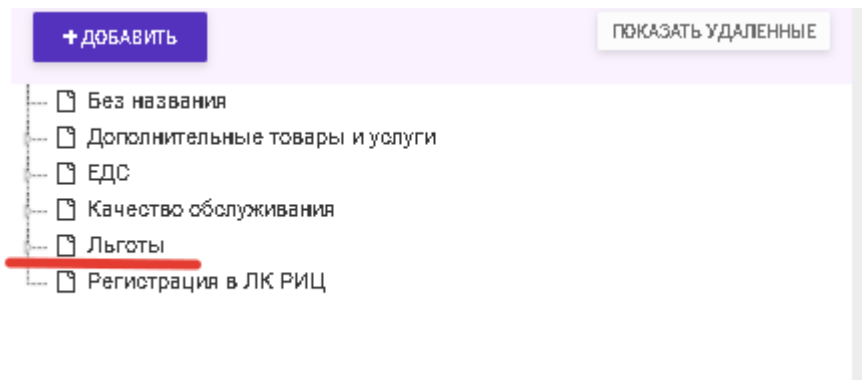
Текст:

В I

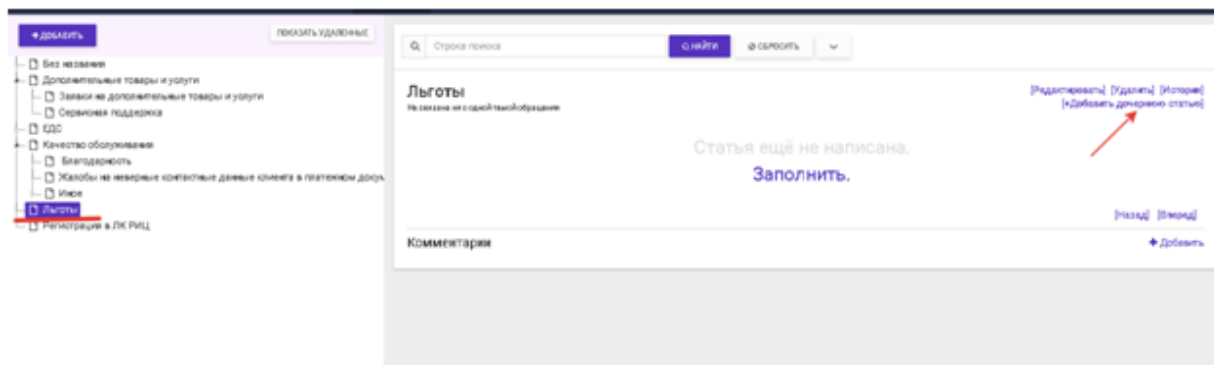
Кликните или перетащите файлы для загрузки

✓ СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

тогда добавленная статья окажется на верхнем уровне дерева статей.



Чтобы к статье добавить Дочернюю статью необходимо в правой части страницы нажать “Добавить дочернюю статью”



Далее откроется окно, где необходимо заполнить поля :

в поле **Заголовок** указываем Тему (вопроса из обращения)

в поле **Родитель**- указываем группу проблем

в поле **Связанная тема** -указываем Тему(вопроса из обращения)

в поле **Метки** указываем Группу проблем (что и в поле Родитель)

После того как, заполнили информацию необходимо нажать на кнопку “Сохранить”.

Заголовок

Информирование

Родитель

Льготы

✕

⌵

Связанная тема обращений

Информирование

✕

⌵

Метки

льготы

Текст

В

I

🔗

⋮

⋮

📄

⌵

↶

↷

Ночью 9 февраля на территории Ульяновской области местами ожидается сильный мороз: столбик термометра опустится ниже -30°C. Об этом жителей региона предупреждает МЧС. Объявляется «желтый» уровень опасности. В связи с этим министерство просвещения Ульяновской области рекомендует образовательным учреждениям отменить занятия для школьников с 1 по 6 класс.

✓ СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

📶

Кликните или перетащите файлы для загрузки

Страница обновится и созданная статья появится в дереве статей и основной части.

+

ДОБАВИТЬ

показать удаленные

☐ Без названия

☐ Дополнительные товары и услуги

☐ ЕДР

☐ Качество обслуживания

☐ Благодарность

☐ Жалобы на неверные контактные данные клиента в платежном докум.

☐ Иные

☐ Льготы

☐ Информирование

☐ Консультирование по расчету ЕДК

☐ Регистрация в ЛК РИЦ

🔍

Строка поиска

🔍 НАЙТИ

🗑 СБРОСИТЬ

⌵

Информирование

Связана с темой: Льготы > Информирование

✎

Льготы

Ночью 9 февраля на территории Ульяновской области местами ожидается сильный мороз: столбик термометра опустится ниже -30°C. Об этом жителей региона предупреждает МЧС. Объявляется «желтый» уровень опасности. В связи с этим министерство просвещения Ульяновской области рекомендует образовательным учреждениям отменить занятия для школьников с 1 по 6 класс.

Назад

Вперед

Комментарии

➕ Добавить

✎

Редактировать

🗑

Удалить

📜

История

➕

Добавить дочернюю статью

4.2. Редактировать статью

Для перехода к статье нажать на заголовок статьи в дереве статей, затем в основной части нажать на Редактировать

+

добавить

показать удаленные

Без названия

Дополнительные товары и услуги

ЕДС

Качество обслуживания

Льготы

Регистрация в ЛК РИЦ

Строка поиска

найти

запросить

Регистрация в ЛК РИЦ

Редактировать

Удалить

История

Добавить дочернюю статью

Связана с темой: Общие вопросы | Помощь в регистрации/подключении ЛК

Как зарегистрироваться в Личном кабинете, можно ли по телефону?

Самостоятельная регистрация на сайте доступна для городов: г. Ульяновск, г. Новоульяновск, г. Димитровград. По остальным населенным пунктам для регистрации необходимо обратиться в бухгалтерию РИЦ Вашего района с паспортом и написать заявление на подключение к овражу. Личный кабинет или Вы можете приехать на электронный адрес zpprot@ric-ul.ru с координатами паспорта и свидетельство о государственной регистрации право, в заявлении указать номер сотового телефона.

Не могу зайти в Личный кабинет, вижу сообщение «Авторизация не произведена. Возможные причины: введена неправильная пара логин/пароль»

Проверьте правильность ввода логина и пароля. Логин – это номер мобильного телефона, указанного вами в заявлении на подключение к овражу, в формате 7 900 000 00 00, пароль придёт вам в виде sms-сообщения.

Можно на один телефонный номер зарегистрировать два лицевых счета?

Да, на один телефонный номер можно зарегистрировать несколько лицевых счетов. Лицевые счета, которые вы подключаете к Личному кабинету, указываются в заявлении. В этом случае логин и пароль являются общими для всех лицевых счетов.

С какого числа можно вводить показания?

Ввод показаний в Личном кабинете доступен с 1 по 26 число включительно.

Откроется окно редактирования статьи. После изменения необходимой информации нажать кнопку “Сохранить”.

Редактирование статьи базы знаний

Заголовок

Регистрация в ЛК РИЦ

Родитель

Начните ввод или выберите из списка...

✕

~

Связанная тема обращения

Помощь в регистрации/подключении ЛК

✕

~

Метки

Текст

B

I

▼

Как зарегистрироваться в Личном кабинете, можно ли по телефону?

Самостоятельная регистрация на сайте доступна для городов: г.Ульяновск, г.Новоульяновск, г.Димитровград. По остальным населенным пунктам для регистрации необходимо обратиться в бухгалтерию РИЦ Вашего района с паспортом и написать заявление на подключение к сервису Личный кабинет или Вы можете прислать на электронный адрес support@ric-ul.ru косерокопию паспорта и свидетельство о государственной регистрации право, в заявлении указать номер сотового телефона.

Не могу зайти в Личный кабинет, вижу сообщение «Авторизация не произведена. Возможные причины: введена неправильная пара логин/пароль»

Проверьте правильность ввода логина и пароля. Логин – это номер мобильного телефона, указанного вами в заявлении на подключение к сервису, в формате 7 900 000 00 00, пароль приходит вам в виде sms-сообщения.

Можно на один телефонный номер зарегистрировать два лицевых счета?

Кликните или перетащите файлы для загрузки

Страница автоматически обновится, измененная информация появится на экране.

4.3. Добавить комментарий

Для добавления комментария к статье нажать кнопку “Добавить”, располагающуюся под статьей.

The screenshot shows a web interface for an article titled "Благодарность". At the top, there is a search bar and buttons for "Искать удаленные" (Yes/No), "НАЙТИ", "СБРОСИТЬ", and an up arrow. Below the article title, there are links for "[Редактировать]", "[Удалить]", "[История]", and "[+Добавить дочернюю статью]". A section titled "Комментарии" is visible at the bottom, with a red box highlighting the "+ Добавить" button.

Откроется окно добавления комментария.

The screenshot shows a modal window titled "Добавление комментария". It features a text input field with a rich text editor toolbar containing icons for bold (B), italic (I), link, list, table, and undo/redo. Below the input field, there are two buttons: "✓ СОХРАНИТЬ" and "ОТМЕНА".

После ввода текста нажать “Сохранить” для публикации комментария к статье.

This screenshot is similar to the previous one, but the text input field now contains "оценка 5+". A red arrow points to the "✓ СОХРАНИТЬ" button, indicating the next step in the process.

Добавленный комментарий сразу появится под статьей.

Благодарность
Связана с темой: Качество обслуживания > **Благодарность**

[\[Редактировать\]](#) [\[Удалить\]](#) [\[История\]](#)
[\[+Добавить дочернюю статью\]](#)

Качество обслуживания

Спасибо за хорошее обслуживание!!

[\[Назад\]](#) [\[Вперед\]](#)

Комментарии [+ Добавить](#)

Сайгушева Юлия Юрьевна 10.02.2021 9:11:54

оценка 5+

Комментарий можно удалить, нажав на кнопку с иконкой корзины.

Благодарность
Связана с темой: Качество обслуживания > **Благодарность**

[\[Редактировать\]](#) [\[Удалить\]](#) [\[История\]](#)
[\[+Добавить дочернюю статью\]](#)

Качество обслуживания

Спасибо за хорошее обслуживание!!

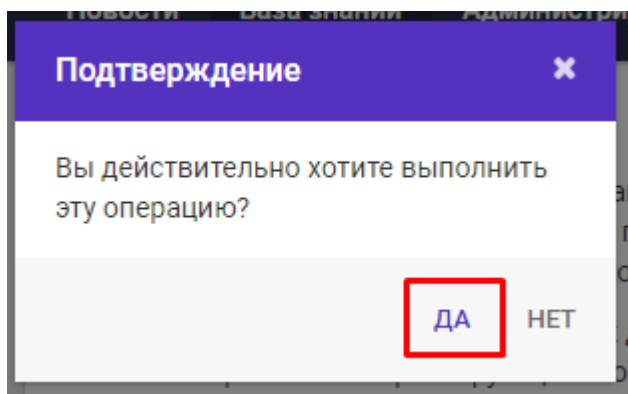
[\[Назад\]](#) [\[Вперед\]](#)

Комментарии [+ Добавить](#)

Сайгушева Юлия Юрьевна 10.02.2021 9:11:54

оценка 5+

После подтверждения действия



комментарий будет удален.

4.4. Посмотреть историю изменений

Для просмотра истории изменений нажать кнопку “История” в основной части статьи”.

О компании

Мосэнергосбыт

МосОблЕИРЦ

Стремительный рост задолженности управляющих компаний (УК) перед ресурсоснабжающими организациями (РСО) и необходимость создания единой, прозрачной системы расчетов за жилищно-коммунальные услуги (ЖКУ) послужили причиной создания Московского областного единого информационно-расчетного центра.

Редактировать

Удалить

История

История изменений записи типа "Статья базы знаний"

Просмотр изменений

До изменения	После изменения
Родительская статья →	
О компании	Заголовок →
О компании	Заголовок →
Текст статьи →	Текст статьи →
Метки →	Метки →
Дата создания →	Дата создания →
Дата обновления →	Дата обновления →
Удален →	Удален →

История изменений

Админ системы admin
09.07.2019 10:46:04

Админ системы admin
09.07.2019 10:40:52

Админ системы admin
09.07.2019 10:38:04

Админ системы admin
09.07.2019 10:17:13

Админ системы admin
09.07.2019 10:16:23

Админ системы admin
25.06.2019 17:33:06

Админ системы admin
25.06.2019 17:31:35

Вернуться

4.5. Удалить статью

Для удаления статьи нажать кнопку “Удалить”.

О компании



Мосэнергосбыт

МосОблЕИРЦ

[\[Редактировать\]](#)

[\[Удалить\]](#)

[\[История\]](#)

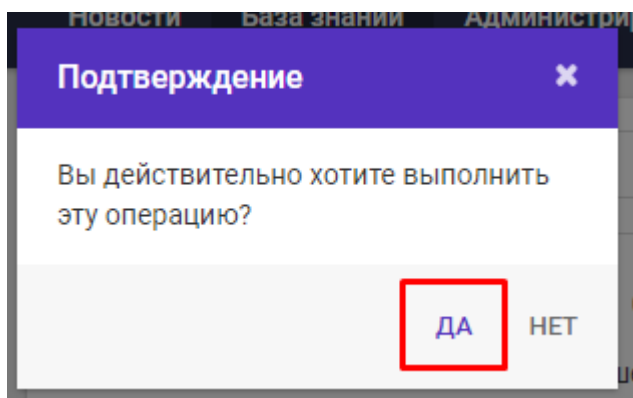
Стремительный рост задолженности управляющих компаний (УК) перед ресурсоснабжающими организациями (РСО) и необходимость создания единой, прозрачной системы расчетов за жилищно-коммунальные услуги (ЖКУ) послужили причиной создания Московского областного единого информационно-расчетного центра.

Компания создана 26 июня 2013 года как дочернее предприятие АО «Мосэнергосбыт» - гарантирующего поставщика электрической энергии на территории Московской области (Приложение 1 - информация о компании АО «Мосэнергосбыт»).

При создании компания называлась ООО «Мосэнергосбыт-ЕИРКЦ», позднее переименовали в ООО «Московский областной единый информационно-расчетный центр» (ООО «МосОблЕИРЦ»).

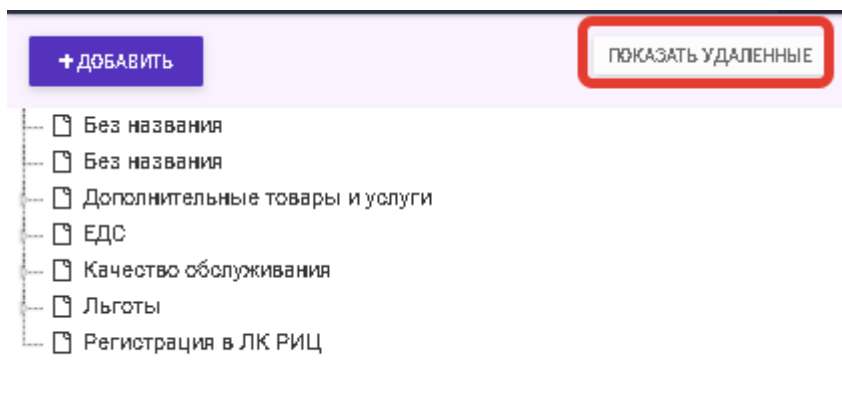
У ООО «МосОблЕИРЦ» три учредителя: АО «Мосэнергосбыт» принадлежит контрольный пакет участия - 50,1%, блокирующий пакет (25,1%) принадлежит ГУП МО «Коммунальные системы Московской области» учредителем которого является Правительство Московской области, оставшаяся доля (24,8%) принадлежит ОАО «Региональный информационно-расчетный центр».

В открывшемся окне подтвердить удаление.

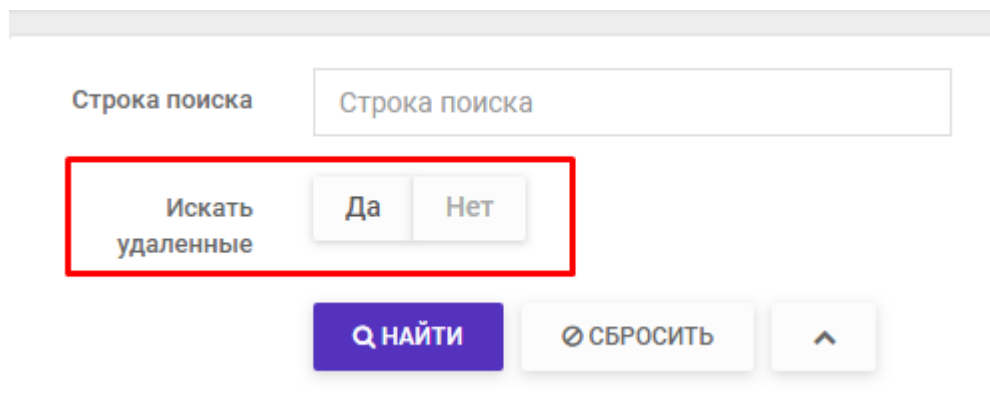


Удаленная статья пропадет из дерева статей и списка в основной части.

Чтобы найти удаленную статью, нужно нажать на кнопку “Показать удаленные” в дереве статей



или “Искать удаленные” в фильтре основной части.



Строка поиска

Искать удаленные

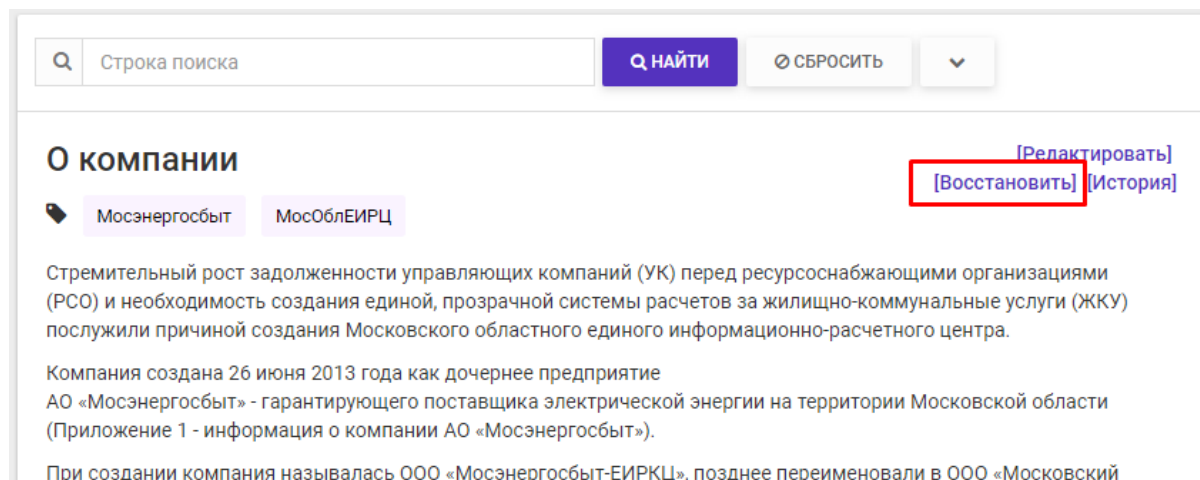
Да Нет

Q НАЙТИ СБРОСИТЬ ^

Удаленная статья в дереве отмечается символом перечеркнутого круга и выделяется серым цветом.

- ☐ Дополнительные товары и услуги
- ☐ ЕДС
- ☒ Зажглась Твоя звезда — святая человечность
- ☒ Заявки на дополнительные товары и услуги
- ☐ Качество обслуживания
- ☐ Льготы
- ☒ О компании
- ☒ Общие вопросы
- ☒ Онлайн-сервисы
- ☐ Регистрация в ЛК РИЦ

Если перейти к удаленной статье, то ее можно восстановить, нажав кнопку “Восстановить” в основной части.



Строка поиска

Q НАЙТИ СБРОСИТЬ v

О компании

[\[Редактировать\]](#)
[\[Восстановить\]](#) [\[История\]](#)

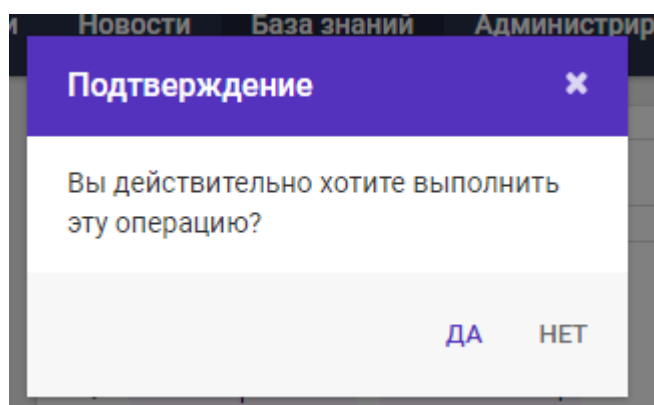
Мосэнергосбыт МосОблЕИРЦ

Стремительный рост задолженности управляющих компаний (УК) перед ресурсоснабжающими организациями (РСО) и необходимость создания единой, прозрачной системы расчетов за жилищно-коммунальные услуги (ЖКУ) послужили причиной создания Московского областного единого информационно-расчетного центра.

Компания создана 26 июня 2013 года как дочернее предприятие АО «Мосэнергосбыт» - гарантирующего поставщика электрической энергии на территории Московской области (Приложение 1 - информация о компании АО «Мосэнергосбыт»).

При создании компания называлась ООО «Мосэнергосбыт-ЕИРЦ», позднее переименовали в ООО «Московский

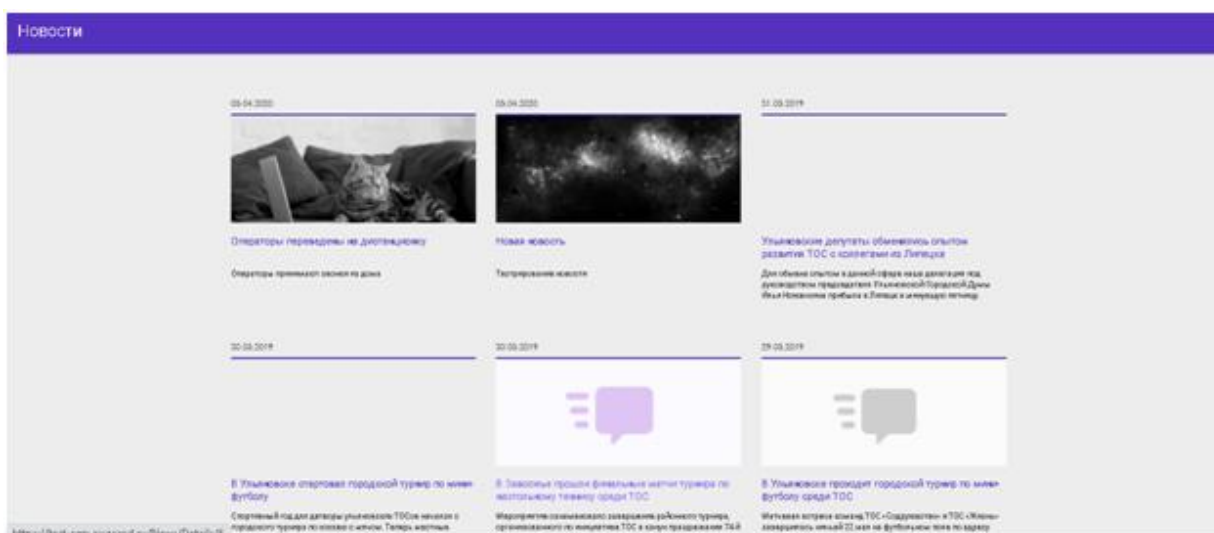
После подтверждения восстановления



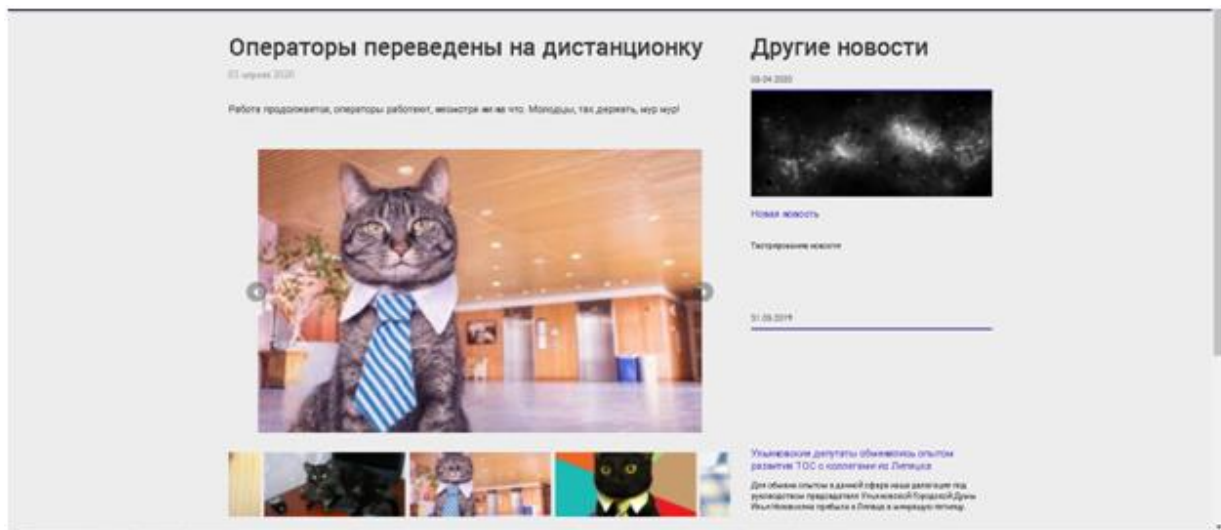
статья вновь появится и в дереве статей, и в основной части.

5. Новости

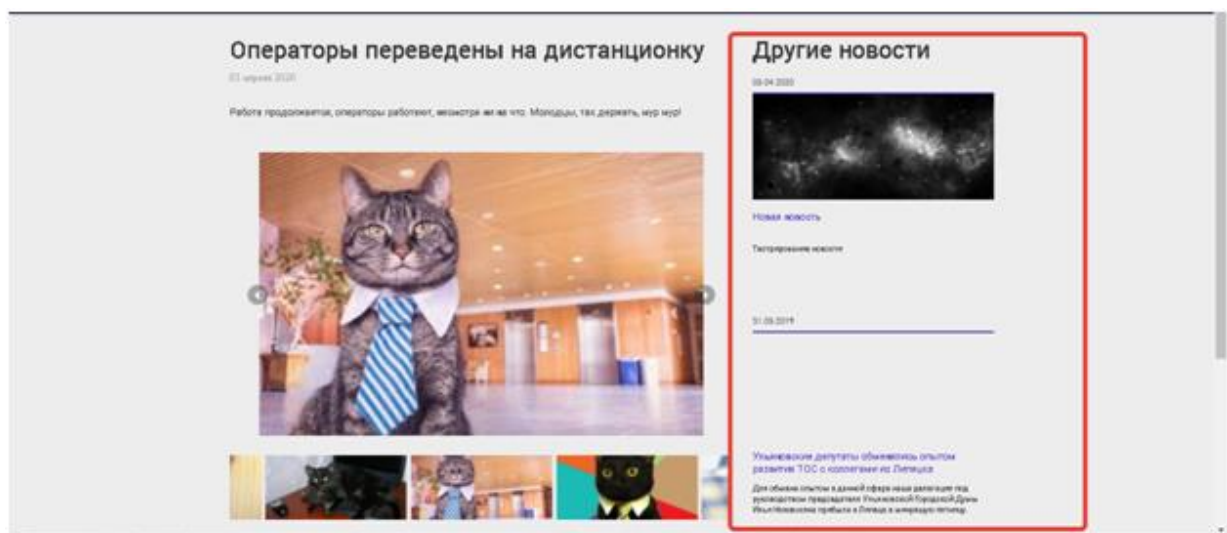
В разделе “Новости” отображаются последние новости.



При нажатии на фото или заголовок новости, оно открывается



Список других новостей отображается справа друг под другом.



6. Управление

6.1. Пользователи

1. В разделе “Пользователи” располагается кнопка добавления пользователей,

Пользователи									
ID/Логин/Имя/Почта Найти Обновить		Добавить							
	Логин	Имя/Почта	Номер Asterisk	Статус	Организация	Роль	Линия поддержки		Инфо
	a.evokimov	Евдокимов Адриан Олегович evokimov@aisgrod.ru		В сети	Тестовая PCO	Системный администратор		✓	29.01.2021 16:57
	a.vorontsov	Воронцов Алексей Николаевич a.vorontsov@aisgrod.ru		Не в сети	ООО "АИС Город"	Системный администратор		✓	11.02.2022 21:06
	a.vorontsovOperator	a.vorontsovOperator a.vorontsovOperator@ais		Не в сети	ООО "АИС Город"	Оператор			29.10.2021 12:28
	aa.hartonov	Харитонов Алексей Александрович aa.hartonov@aisgrod.ru		В сети	ООО "АИС Город"	Системный администратор		✓	06.10.2021 11:29

фильтр,

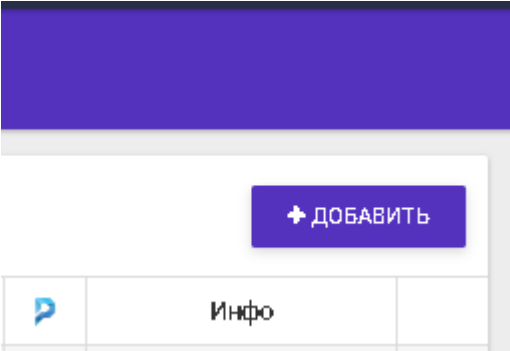
Пользователи									
ID/Логин/Имя/Почта Найти Обновить		Добавить							
	Логин	Имя/Почта	Номер Asterisk	Статус	Организация	Роль	Линия поддержки		Инфо
	a.evokimov	Евдокимов Адриан Олегович evokimov@aisgrod.ru		В сети	Тестовая PCO	Системный администратор		✓	29.01.2021 16:57
	a.vorontsov	Воронцов Алексей Николаевич a.vorontsov@aisgrod.ru		Не в сети	ООО "АИС Город"	Системный администратор		✓	11.02.2022 21:06
	a.vorontsovOperator	a.vorontsovOperator a.vorontsovOperator@ais		Не в сети	ООО "АИС Город"	Оператор			29.10.2021 12:28
	aa.hartonov	Харитонов Алексей Александрович aa.hartonov@aisgrod.ru		В сети	ООО "АИС Город"	Системный администратор		✓	06.10.2021 11:29

и таблица.

Пользователи									
ID/Логин/Имя/Почта Найти Обновить		Добавить							
	Логин	Имя/Почта	Номер Asterisk	Статус	Организация	Роль	Линия поддержки		Инфо
	a.evokimov	Евдокимов Адриан Олегович evokimov@aisgrod.ru		В сети	Тестовая PCO	Системный администратор		✓	29.01.2021 16:57
	a.vorontsov	Воронцов Алексей Николаевич a.vorontsov@aisgrod.ru		Не в сети	ООО "АИС Город"	Системный администратор		✓	11.02.2022 21:06
	a.vorontsovOperator	a.vorontsovOperator a.vorontsovOperator@ais		Не в сети	ООО "АИС Город"	Оператор			29.10.2021 12:28
	aa.hartonov	Харитонов Алексей Александрович aa.hartonov@aisgrod.ru		В сети	ООО "АИС Город"	Системный администратор		✓	06.10.2021 11:29

6.1.1. Добавить пользователя

После нажатия на кнопку “Добавить”



открывается окно с формой создания пользователя.

Создание пользователя

Логин

Электронная почта

ЖКХ ID

Введите имя пользователя и электронную почту

Номер Asterisk

Не выбран

Фамилия

Имя

Отчество

Роль

Администратор организации

Линия поддержки

Начните ввод или выберите из списка...

Организация

Начните ввод или выберите из списка...

Пароль

.....

✓ СОХРАНИТЬ

ВЕРНУТЬСЯ

Для создания пользователя нужно заполнить необходимые поля.

Создание пользователя

Логин

v.homutov

Электронная почта

uu.saigusheva@aisgorod.ru

ЖКХ ID

Не привязывать ЖКХ ID

Номер Asterisk

0900

Фамилия

Хомутов

Имя

В.

Отчество

В.

Роль

Администратор организации

Линия поддержки

КЦ

Организация

ООО "АИС Город"

Пароль

.....

✓ СОХРАНИТЬ

ВЕРНУТЬСЯ

При заполнении поля Номер Asterisk, система проводит проверку о принадлежности данного номера к другому пользователю, если номер уже

принадлежит какому то пользователю система выдаст сообщение

Создание пользователя

❗ В данный момент номер 0903 принадлежит 2 пользователям
Смеречинский Сергей Орестович
Operator

Логин

v.homutov

Электронная почта

v.homutov@yandex.ru

ЖКХ ID

Не привязывать ЖКХ ID

Номер Asterisk

0903

Фамилия

Хомутов

Имя

В.

Отчество

В.

Роль

Администратор организации

Линия поддержки

КЦ

Организация

ООО "АИС Город"

Пароль

.....

✓ СОХРАНИТЬ

ВЕРНУТЬСЯ

Создать пользователя в ЖКХ ID, позволяет с одной учетной записью войти в разные АИС программы.

Руководствуясь внутренним положением компании, необходимо принять решение о необходимости заведения пользователей в ЖКХ.ID. Для этого

нужно выбрать в карточке заведения пользователя - Создать пользователя в ЖКХ.ID. Если необходимости нет, то выбираем - Не привязывать ЖКХ.ID

Создание пользователя

Логин: v.homutov

Электронная почта: v.homutov@yandex.ru

ЖКХ ID: [Выберите один из вариантов]

Номер Asterisk: Не привязывать ЖКХ ID

Фамилия: Создать пользователя в ЖКХ ID

Имя: В.

Отчество: В.

Роль: Администратор организации

Линия поддержки: КЦ

Организация: ООО "АИС Город"

Пароль:

✓ СОХРАНИТЬ ВЕРНУТЬСЯ

После того, как заполнили нужные поля необходимо нажать на кнопку
Сохранить

Создание пользователя

Логин	v.homutov		
Электронная почта	v.homutov@yandex.ru		
ЖКХ ID	Не привязывать ЖКХ ID		
Номер Asterisk	0900		
Фамилия	Хомутов		
Имя	В.		
Отчество	В.		
Роль	Администратор организации		
Линия поддержки	КЦ	✕	▼
Организация	ООО "АИС Город"	✕	▼
Пароль			

✓ СОХРАНИТЬ ВЕРНУТЬСЯ

Созданный пользователь появится в таблице пользователей.

6.1.2. Фильтр

Фильтр возможно развернуть нажатием на кнопку

Пользователи

🔍 НАЙТИ

🗑 СБРОСИТЬ

▼

	Логин	Имя/Почта	Номер Asterisk	
--	-------	-----------	----------------	--

и свернуть обратно.

Пользователи

Логин

Логин

Почта

Почта

Номер Asterisk

Номер Asterisk

Фамилия

Фамилия

Имя

Имя

Отчество

Отчество

Линия поддержки

Линия поддержки

Организация

Начните ввод или выберите из списка...

✕ ▼

Отображать заблокированных

ДаНет

🔍 НАЙТИ

🗑 СБРОСИТЬ

▲

Можно произвести фильтрацию по какому-либо отдельному параметру или по всем параметрам сразу, заполнив нужные поля.

Пользователи

Логин	Логин
Почта	Почта
Номер Asterisk	Номер Asterisk
Фамилия	Фамилия
Имя	Имя
Отчество	Отчество
Линия поддержки	Линия поддержки
Организация	Начните ввод или выберите из списка...
Отображать заблокированных	Да Нет

Нажать кнопку “Найти” для фильтрации по выбранным параметрам.

Пользователи

Логин

Логин

Почта

Почта

Номер Asterisk

Номер Asterisk

Фамилия

Фамилия

Имя

Имя

Отчество

Отчество

Линия поддержки

Линия поддержки

Организация

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Отображать заблокированных

Да

Нет

🔍 НАЙТИ

🗑 СБРОСИТЬ

⬆

Нажать кнопку “Сбросить” для очистки полей фильтра.

Пользователи

Логин	Логин
Почта	Почта
Номер Asterisk	Номер Asterisk
Фамилия	Фамилия
Имя	Имя
Отчество	Отчество
Линия поддержки	Линия поддержки
Организация	Начните ввод или выберите из списка...
Отображать заблокированных	Да Нет
	🔍 НАЙТИ 🔄 СБРОСИТЬ ⬆

6.1.3. Таблица

В таблице указывается логин пользователя,

Пользователи									
id/username/phone		🔍 НАЙТИ	🔄 СБРОСИТЬ						
								➕ ДОБАВИТЬ	
	Логин	Имя/Почта	Номер Asterisk	Статус	Организация	Роль	Линия поддержки		Инфо
	a.evokimov	Евдокимов Админ Олегович evokimov@aisgorod.ru		● В сети	Тестовая PCO	Системный администратор		✓	23.01.2021 15:57
	a.vorontsov	Воронцов Алексей Николаевич a.vorontsov@aisbada.ru		● Не в сети	ООО "АИС Город"	Системный администратор		✓	11.02.2022 21:06
	a.vorontsovOperator	a.vorontsovOperator a.vorontsovOperator@ais		● Не в сети	ООО "АИС Город"	Оператор			20.10.2021 12:28
	aa.hartono	Харитонов Алексей Александрович aa.hartono@aisgorod.ru		● В сети	ООО "АИС Город"	Системный администратор		✓	06.10.2021 11:29

имя и электронная почта,

Пользователи										
Q Найти		Ф Сбросить		+ Добавить						
	Логин	Имя/Почта	Номер Asterisk	Статус	Организация	Роль	Линия поддержки	P	Инфо	
✎	a.evokimov	Евдокимов Артем Олегович evokimov@aisgrod.ru		● В сети	Тестовая PCO	Системный администратор		✓	23.01.2021 15:57	ⓘ
✎	a.vorontsov	Воронцов Алексей Николаевич a.vorontsov@aisbada.ru		● Не в сети	ООО "АИС Город"	Системный администратор		✓	11.02.2022 21:06	ⓘ
✎	a.vorontsovOperator	a.vorontsovOperator a.vorontsovOperator@ais		● Не в сети	ООО "АИС Город"	Оператор			20.10.2021 12:28	ⓘ
✎	aa.hartonov	Харитонов Алексей Александрович aa.hartonov@aisgrod.ru		● В сети	ООО "АИС Город"	Системный администратор		✓	06.10.2021 11:29	ⓘ

номер Asterisk,

Пользователи										
Q Найти		Ф Сбросить		+ Добавить						
	Логин	Имя/Почта	Номер Asterisk	Статус	Организация	Роль	Линия поддержки	P	Инфо	
✎	a.evokimov	Евдокимов Артем Олегович evokimov@aisgrod.ru		● В сети	Тестовая PCO	Системный администратор		✓	23.01.2021 15:57	ⓘ
✎	a.vorontsov	Воронцов Алексей Николаевич a.vorontsov@aisbada.ru		● Не в сети	ООО "АИС Город"	Системный администратор		✓	11.02.2022 21:06	ⓘ
✎	a.vorontsovOperator	a.vorontsovOperator a.vorontsovOperator@ais		● Не в сети	ООО "АИС Город"	Оператор			20.10.2021 12:28	ⓘ
✎	aa.hartonov	Харитонов Алексей Александрович aa.hartonov@aisgrod.ru		● В сети	ООО "АИС Город"	Системный администратор		✓	06.10.2021 11:29	ⓘ

Статус

Пользователи										
Q Найти		Ф Сбросить		+ Добавить						
	Логин	Имя/Почта	Номер Asterisk	Статус	Организация	Роль	Линия поддержки	P	Инфо	
✎	a.evokimov	Евдокимов Артем Олегович evokimov@aisgrod.ru		● В сети	Тестовая PCO	Системный администратор		✓	23.01.2021 15:57	ⓘ
✎	a.vorontsov	Воронцов Алексей Николаевич a.vorontsov@aisbada.ru		● Не в сети	ООО "АИС Город"	Системный администратор		✓	11.02.2022 21:06	ⓘ
✎	a.vorontsovOperator	a.vorontsovOperator a.vorontsovOperator@ais		● Не в сети	ООО "АИС Город"	Оператор			20.10.2021 12:28	ⓘ
✎	aa.hartonov	Харитонов Алексей Александрович aa.hartonov@aisgrod.ru		● В сети	ООО "АИС Город"	Системный администратор		✓	06.10.2021 11:29	ⓘ

организация

Пользователи										
Q Найти		Ф Сбросить		+ Добавить						
	Логин	Имя/Почта	Номер Asterisk	Статус	Организация	Роль	Линия поддержки	P	Инфо	
✎	a.evokimov	Евдокимов Артем Олегович evokimov@aisgrod.ru		● В сети	Тестовая PCO	Системный администратор		✓	23.01.2021 15:57	ⓘ
✎	a.vorontsov	Воронцов Алексей Николаевич a.vorontsov@aisbada.ru		● Не в сети	ООО "АИС Город"	Системный администратор		✓	11.02.2022 21:06	ⓘ
✎	a.vorontsovOperator	a.vorontsovOperator a.vorontsovOperator@ais		● Не в сети	ООО "АИС Город"	Оператор			20.10.2021 12:28	ⓘ
✎	aa.hartonov	Харитонов Алексей Александрович aa.hartonov@aisgrod.ru		● В сети	ООО "АИС Город"	Системный администратор		✓	06.10.2021 11:29	ⓘ

роль пользователя в Системе,

Пользователи									
Q ИД/Логин/Имя/Почта Q найти Ф сбросить ▼ ➕ добавить									
	Логин	Имя/Почта	Номер Asterisk	Статус	Организация	Роль	Линия поддержки	P	Инфо
✎ ⚙	a.evdiokimov	Евдокимов Админ Операторович evdiokimov@aisgorod.ru		● В сети	Тестовая PCO	Системный администратор		✓	23.01.2021 15:57
✎ ⚙	a.vorontsov	Воронцов Алексей Николаевич a.vorontsov@eeabada.ru		● Не в сети	ООО "АИС Город"	Системный администратор		✓	11.02.2022 21:06
✎ ⚙	a.vorontsovOperator	a.vorontsovOperator a.vorontsovOperator@as		● Не в сети	ООО "АИС Город"	Оператор			20.10.2021 12:28
✎ ⚙	aa.hartimov	Харитонов Алексей Александрович aa.hartimov@aisgorod.ru		● В сети	ООО "АИС Город"	Системный администратор		✓	06.10.2021 11:29

линия поддержки,

Пользователи									
Q ИД/Логин/Имя/Почта Q найти Ф сбросить ▼ ➕ добавить									
	Логин	Имя/Почта	Номер Asterisk	Статус	Организация	Роль	Линия поддержки	P	Инфо
✎ ⚙	a.evdiokimov	Евдокимов Админ Операторович evdiokimov@aisgorod.ru		● В сети	Тестовая PCO	Системный администратор		✓	23.01.2021 15:57
✎ ⚙	a.vorontsov	Воронцов Алексей Николаевич a.vorontsov@eeabada.ru		● Не в сети	ООО "АИС Город"	Системный администратор		✓	11.02.2022 21:06
✎ ⚙	a.vorontsovOperator	a.vorontsovOperator a.vorontsovOperator@as		● Не в сети	ООО "АИС Город"	Оператор			20.10.2021 12:28
✎ ⚙	aa.hartimov	Харитонов Алексей Александрович aa.hartimov@aisgorod.ru		● В сети	ООО "АИС Город"	Системный администратор		✓	06.10.2021 11:29

ЖКХ ID

Пользователи									
Q ИД/Логин/Имя/Почта Q найти Ф сбросить ▼ ➕ добавить									
	Логин	Имя/Почта	Номер Asterisk	Статус	Организация	Роль	Линия поддержки	P	Инфо
✎ ⚙	a.evdiokimov	Евдокимов Админ Операторович evdiokimov@aisgorod.ru		● В сети	Тестовая PCO	Системный администратор		✓	23.01.2021 15:57
✎ ⚙	a.vorontsov	Воронцов Алексей Николаевич a.vorontsov@eeabada.ru		● Не в сети	ООО "АИС Город"	Системный администратор		✓	11.02.2022 21:06
✎ ⚙	a.vorontsovOperator	a.vorontsovOperator a.vorontsovOperator@as		● Не в сети	ООО "АИС Город"	Оператор			20.10.2021 12:28
✎ ⚙	aa.hartimov	Харитонов Алексей Александрович aa.hartimov@aisgorod.ru		● В сети	ООО "АИС Город"	Системный администратор		✓	06.10.2021 11:29

дополнительная информация с датой создания, обновления, именем редактировавшего и статусом заблокирован/не заблокирован,

Пользователи									
Q ИД/Логин/Имя/Почта Q найти Ф сбросить ▼ ➕ добавить									
	Логин	Имя/Почта	Номер Asterisk	Статус	Организация	Роль	Линия поддержки	P	Инфо
✎ ⚙	a.evdiokimov	Евдокимов Админ Операторович evdiokimov@aisgorod.ru		● В сети	Тестовая PCO	Системный администратор		✓	23.01.2021 15:57
✎ ⚙	a.vorontsov	Воронцов Алексей Николаевич a.vorontsov@eeabada.ru		● Не в сети	ООО "АИС Город"	Системный администратор		✓	11.02.2022 21:06
✎ ⚙	a.vorontsovOperator	a.vorontsovOperator a.vorontsovOperator@as		● Не в сети	ООО "АИС Город"	Оператор			20.10.2021 12:28
✎ ⚙	aa.hartimov	Харитонов Алексей Александрович aa.hartimov@aisgorod.ru		● В сети	ООО "АИС Город"	Системный администратор		✓	06.10.2021 11:29

кнопки редактирования пользователя

Пользователи

[НАЙТИ](#)[СБРОСИТЬ](#)

	Логин	Имя/Почта
  	a.evdokimov	Евдокимов Админ Операторович evdokimov@aisgorod.ru
  	a.vorontsov	Воронцов1 Алексей Николаевич a.vorontsov@webads.ru
  	a.vorontsovOperator	a.vorontsovOperator a.vorontsovOperator@as
  	aa.haritonov	Харитонов Алексей Александрович aa.haritonov@aisgorod.ru

блокировки пользователя,

Пользователи

[НАЙТИ](#)[СБРОСИТЬ](#)

	Логин	Имя/Почта
  	a.evdokimov	Евдокимов Админ Операторович evdokimov@aisgorod.ru
  	a.vorontsov	Воронцов1 Алексей Николаевич a.vorontsov@webads.ru
  	a.vorontsovOperator	a.vorontsovOperator a.vorontsovOperator@as
  	aa.haritonov	Харитонов Алексей Александрович aa.haritonov@aisgorod.ru

Кнопка для просмотра действий пользователя

Пользователи

[НАЙТИ](#)[СБРОСИТЬ](#)

	Логин	Имя/Почта
  	a.evdokimov	Евдокимов Админ Операторович evdokimov@aisgorod.ru
  	a.vorontsov	Воронцов1 Алексей Николаевич a.vorontsov@webads.ru
  	a.vorontsovOperator	a.vorontsovOperator a.vorontsovOperator@as
  	aa.haritonov	Харитонов Алексей Александрович aa.haritonov@aisgorod.ru

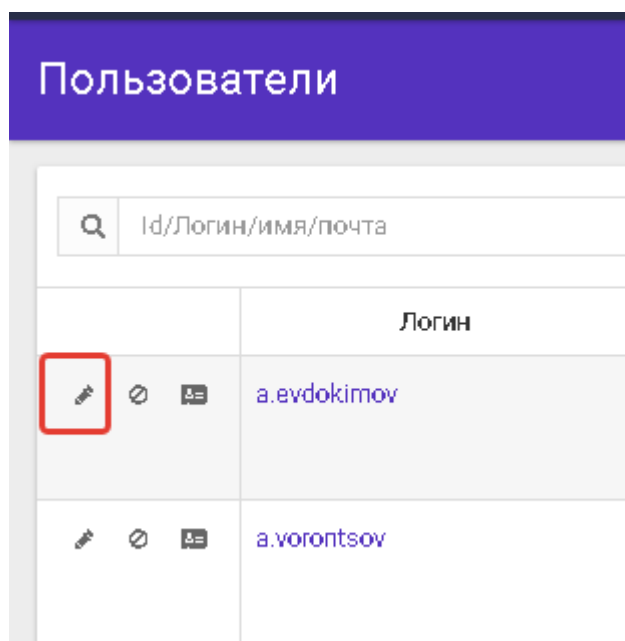
просмотра истории изменений.

Пользователи

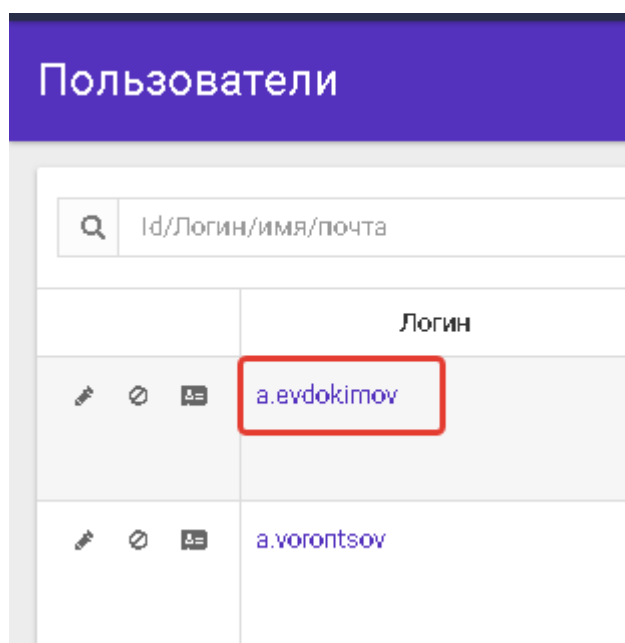
[НАЙТИ](#)[СБРОСИТЬ](#)[ДОБАВИТЬ](#)

	Логин	Имя/Почта	Номер Asterisk	Статус	Организация	Роль	Линия поддержки	Ифо	
  	a.evdokimov	Евдокимов Админ Операторович evdokimov@aisgorod.ru		 В сети	Тестовая PCO	Системный администратор		✓	29.01.2021 15:57 

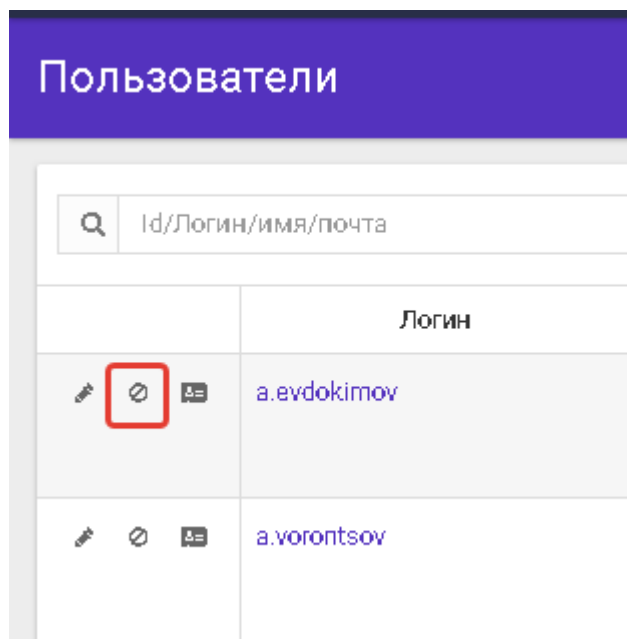
Для редактирования пользователя нажать на иконку карандаша



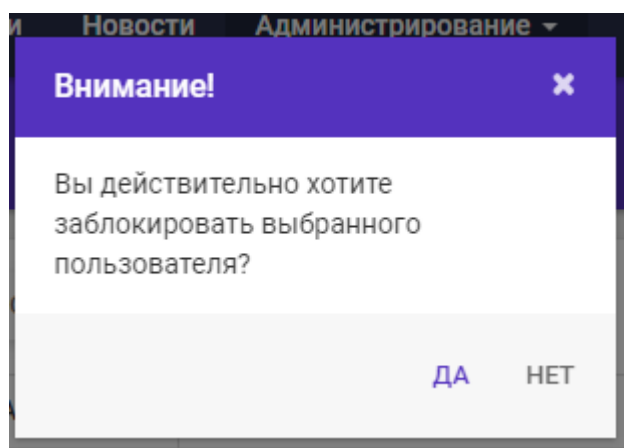
или на логин пользователя.



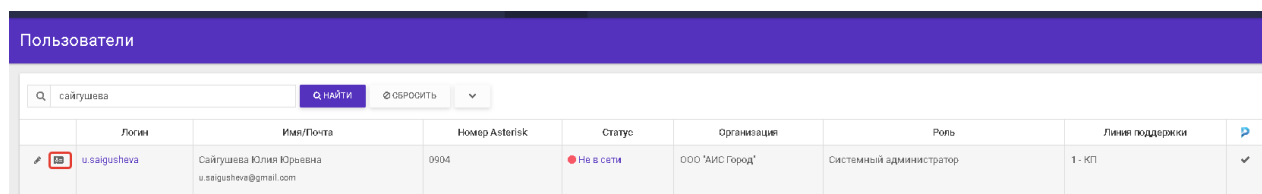
Для блокировки пользователя нажать на иконку зачеркнутого круга



и подтвердить блокировку.



для просмотра действий пользователя необходимо нажать на Карточку пользователя



затем откроется страница с подробностями действий

История действий пользователя

Пользователь

u.saiqushva

✕

▼

Период с

14.02.2022

📅

по

14.02.2022

📅

Вид информации

Вид информации

✕

▼

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

Дата изменения	Вид информации	Название
14.02.2022 08:53	Информация о статусе оператора	179e5c59-421b-4df5-a153-4bb1896174a8 - 2
14.02.2022 08:53	Информация о статусе оператора	179e5c59-421b-4df5-a153-4bb1896174a8 - 2
14.02.2022 08:53	Обращения	18329
14.02.2022 08:53	Обращения	18328

Поиск действий можно осуществить используя фильтры

История действий пользователя

Пользователь

u.saiqushva

✕

▼

Период с

14.02.2022

📅

по

14.02.2022

📅

Вид информации

Вид информации

✕

▼

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

Дата изменения	Вид информации	Название
14.02.2022 08:53	Информация о статусе оператора	179e5c59-421b-4df5-a153-4bb1896174a8 - 2
14.02.2022 08:53	Информация о статусе оператора	179e5c59-421b-4df5-a153-4bb1896174a8 - 2
14.02.2022 08:53	Обращения	18329
14.02.2022 08:53	Обращения	18328

Для просмотра истории изменений по статусу пользователя необходимо нажать на статус

Пользователи

🔍

id/Почта/Имя/Почта

🔍 Найдти

🔄 СБРОСИТЬ

▼

➕ ДОБАВИТЬ

	Логин	Имя/Почта	Номер Asterisk	Статус	Организация	Роль	Линия поддержки	Ифо	
🔧 ⚙️ 📧	a.evдокимov	Евдокимов Админ Операторович evdokimov@aisgprod.ru		● В сети	Тестовая PCO	Системный администратор		✓	23.01.2021 15:57
				Посмотреть историю изменений					

далее откроется окно, где будет просматриваться история изменений по

статусу

История изменений статусов пользователя Сайгушева Юлия Юрьевна

с 26.05.2021 по 02.06.2021

Номер обращения

ПРИМЕНИТЬ

Статус	Номер обращения	Отредактировал(а)	Дата обновления
● Не в сети		Сайгушева Юлия Юрьевна	31.05.2021 11:58
● Не в сети		Сайгушева Юлия Юрьевна	27.05.2021 08:52
● В сети		Сайгушева Юлия Юрьевна	26.05.2021 08:05
Последнее изменение до периода			
● Не в сети		Админ системы admin	06.05.2021 13:26

Строки 1-3 из 3 по 50 на страницу

< 1 >

Страница 1 из 1

НАЗАД

Для просмотра истории изменений по пользователю,необходимо нажать на иконку круглой стрелки.

дата	Инфо	
	<u>18.06.2019 15:00</u>	
	<u>18.06.2019 14:59</u>	

В открывшемся окне представлена вся история изменения выбранного пользователя.

История изменений записи типа "Пользователь"

Просмотр изменений

До изменения	После изменения
kandaulov	Логин kandaulov
kandaulov@eaisgorod.ru	Почта kandaulov@eaisgorod.ru
	Окончание блокировки
1	Фамилия Валерий
	Имя Валерий
	Отчество
1 Валерий	Соствное имя Валерий
	Номер Asterisk
	Линия поддержки
16.05.2019 7:26:21	Дата создания 16.05.2019 7:26:21
17.05.2019 11:43:29	Дата обновления 17.05.2019 11:43:48

ВЕРНУТЬСЯ

История изменений

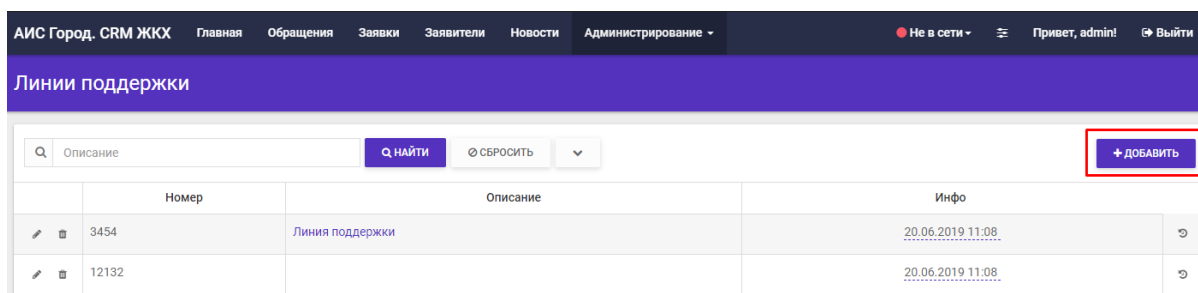
admin
17.05.2019 11:43:48

admin
17.05.2019 11:43:29

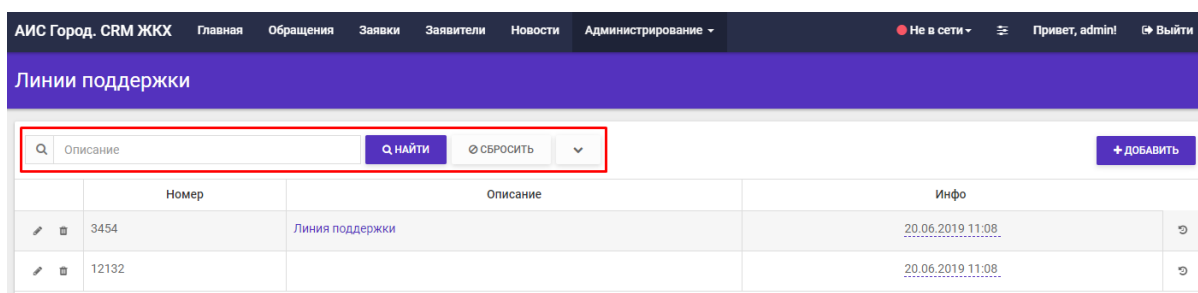
admin
16.05.2019 7:26:21

6.2. Линии поддержки

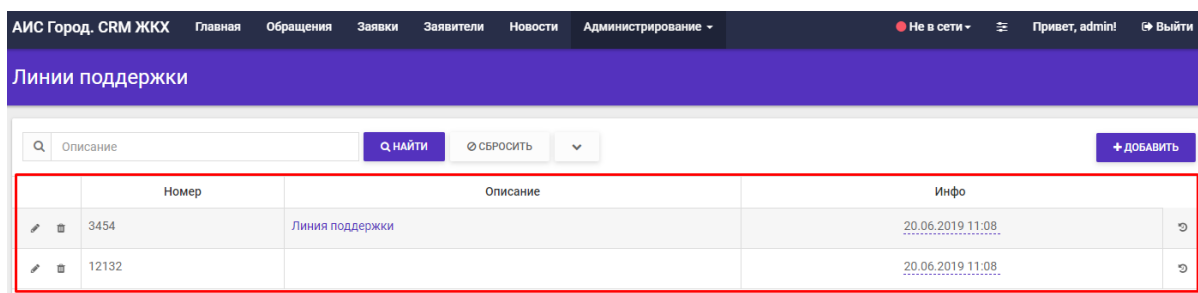
В разделе “Линии поддержки” располагается кнопка добавления линии поддержки,



фильтр,

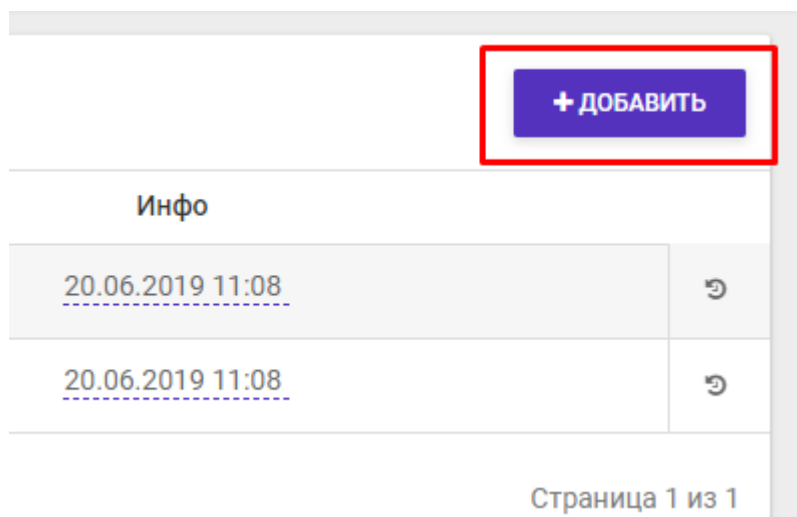


и таблица.



6.2.1. Добавить

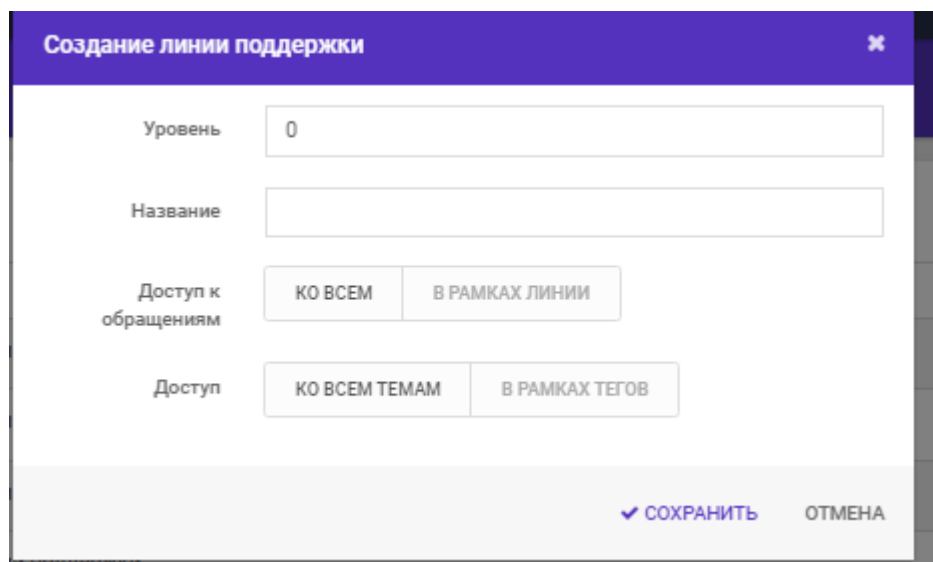
После нажатия на кнопку “Добавить”



Инфо	
20.06.2019 11:08	↻
20.06.2019 11:08	↻

Страница 1 из 1

открывается окно с формой создания линии поддержки.



Создание линии поддержки

Уровень: 0

Название:

Доступ к обращениям:

Доступ:

✓ СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

После заполнения необходимых полей нажать кнопку “Сохранить”.

В настройке “Доступ к обращениям” можно настроить доступ для линии ко всем обращениям или к обращениям в рамках линии.

В настройке “Доступ” можно настроить линию поддержки ко всем темам

обращений, либо в рамках тегов

Скриншот диалогового окна "Создание линии поддержки". В окне есть поля для "Уровень" (значение 2) и "Название" (значение "тест"). Также есть кнопки для выбора доступа: "Доступ к обращениям" (варианты: "КО ВСЕМ", "В РАМКАХ ЛИНИИ") и "Доступ" (варианты: "КО ВСЕМ ТЕМАМ", "В РАМКАХ ТЕГОВ"). В нижней правой части окна есть кнопка "✓ СОХРАНИТЬ" (выделена красным прямоугольником) и кнопка "ОТМЕНА".

Созданная линия появится в таблице.

	Номер	Описание	Инфо	
	0		20.06.2019 11:17	
	3454	Линия поддержки	20.06.2019 11:08	
	12132		20.06.2019 11:08	

6.2.2. Фильтр

Фильтр возможно развернуть нажатием на кнопку

Скриншот панели фильтрации "Линии поддержки". В панели есть поле для поиска по "Названию" с иконкой лупы. Справа от поля находятся кнопки "НАЙТИ" (с иконкой лупы), "СБРОСИТЬ" (с иконкой крестика) и кнопка с выпадающим меню (с иконкой стрелки вниз).

и свернуть обратно.

Скриншот панели фильтрации "Линии поддержки" с развернутым меню. В панели есть поле для поиска по "Названию" с иконкой лупы. Справа от поля находятся кнопки "НАЙТИ" (с иконкой лупы), "СБРОСИТЬ" (с иконкой крестика) и кнопка с выпадающим меню (с иконкой стрелки вверх, выделена красным прямоугольником). Также есть переключатель "Отображать удаленные" с вариантами "ДА" и "НЕТ".

Можно произвести фильтрацию по какому-либо отдельному параметру или по всем параметрам сразу, заполнив нужные поля.

Линии поддержки

Название:

Отображать удаленные:

Нажать кнопку “Найти” для фильтрации по выбранным параметрам.

Линии поддержки

Название:

Отображать удаленные:

Нажать кнопку “Сбросить” для очистки полей фильтра.

Линии поддержки

Название:

Отображать удаленные:

6.2.3. Таблица

В таблице указывается номер,

	Номер	Описание	Инфо	
	0		20.06.2019 11:17	
	3454	Линия поддержки	20.06.2019 11:08	
	12132		20.06.2019 11:08	

описание,

	Номер	Описание	Инфо	
 	0		20.06.2019 11:17	
 	3454	Линия поддержки	20.06.2019 11:08	
 	12132		20.06.2019 11:08	

дополнительная информация с датой создания, обновления и именем редактировавшего,

	Номер	Описание	Инфо	
 	0		Дата создания 20.06.2019 11:08 20.06.2019 11:17	
 	3454	Линия поддержки	Дата обновления 20.06.2019 11:08 20.06.2019 11:08	
 	12132		Отредактировал(а) adml 20.06.2019 11:08	

кнопки редактирования линии поддержки,

	Номер	Описание	Инфо	
 	0		20.06.2019 11:17	
 	3454	Линия поддержки	20.06.2019 11:08	
 	12132		20.06.2019 11:08	

удаления,

	Номер	Описание	Инфо	
 	0		20.06.2019 11:17	
 	3454	Линия поддержки	20.06.2019 11:08	
 	12132		20.06.2019 11:08	

просмотра истории изменений.

	Номер	Описание	Инфо	
 	0		20.06.2019 11:17	
 	3454	Линия поддержки	20.06.2019 11:08	
 	12132		20.06.2019 11:08	

Для редактирования линии поддержки нажать на иконку карандаша

	Номер	
 	0	
 	3454	Линия подде
 	12132	

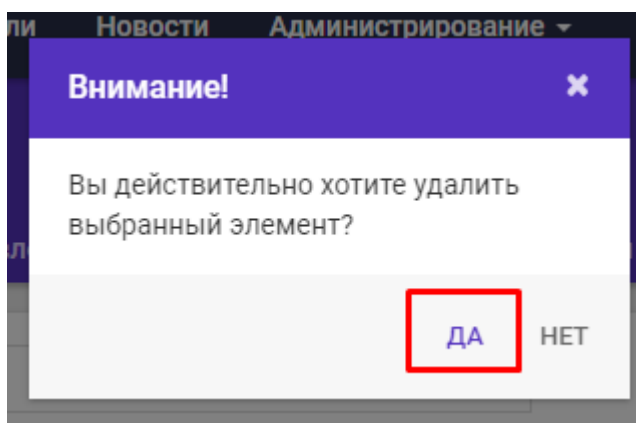
или на описание.

	Номер	Описание
 	0	
 	3454	Линия поддержки
 	12132	

Для удаления линии поддержки нажать на иконку корзины,

	Номер	
 	0	
 	3454	Линия поддер
 	12132	

и подтвердить удаление.



Для просмотра истории изменений нажать на иконку круглой стрелки.

дата	Инфо	
18.06.2019 15:00		↻
18.06.2019 14:59		↻

В открывшемся окне представлена вся история изменения выбранной линии.

6.3. Группы причин обращения

На странице Группы причин обращения есть кнопка Добавить

Группы причин обращения

Q

Название/код

Q найти

Ф сбросить

+

добавить

	Название	Код	Провайдер	Службная	И-фо	
Дополнительные товары и услуги	AdditionalProductsAndServices	ИСУСЭ БП от ПЭС	Нет	02.06.2021 08:30	↻	
ЕДС	Eds	АИС Город, ЕДС	Нет	01.06.2021 07:57	↻	
Качество обслуживания	QualityOfService	Не указан	Нет	13.08.2020 13:29	↻	

Фильтр

Группы причин обращения

Q

Название/код

Q найти

Ф сбросить

➕

добавить

	Название	Код	Провайдер	Службная	Имя	
✎ ⌵	Дополнительные товары и услуги	AdditionalProductsAndServices	ИСУСЭ БП от ПЭС	Нет	02.06.2021 08:30	↻
✎ ⌵	ЕДС	Eds	АИС Город, ЕДС	Нет	01.06.2021 07:57	↻
✎ ⌵	Качество обслуживания	QualityOfService	Не указан	Нет	13.08.2020 13:29	↻

таблица

Группы причин обращения

Q

Название/код

Q найти

Ф сбросить

➕ добавить

	Название	Код	Провайдер	Службная	Инфо	
✎	Дополнительные товары и услуги	AdditionalProductsAndServices	ИСУСЭ БП от ПЭС	Нет	02.06.2021 08:30	↻
✎	ЕДС	Eds	АИС Город, ЕДС	Нет	01.06.2021 07:57	↻
✎	Качество обслуживания	QualityOfService	Не указан	Нет	13.08.2020 13:29	↻

6.3.1 Добавить

Чтобы добавить новую группу причин обращения необходимо нажать на кнопку добавить

Группы причин обращения(проблемы)

Q

Название/код

Q НАЙТИ

СБРОСИТЬ

▼

➕ ДОБАВИТЬ

	Название	Код	Провайдер	Службная	Инфо	
✎ 🗑	COVID-19 - Разрешение на передвижение	COVID-19	Не указан	Нет	02.04.2020 21:41	🔍
✎ 🗑	Дополнительные товары и услуги	AdditionalProductsAndServices	ИСУСЭ БП от ПЭС	Нет	05.08.2020 10:26	🔍
✎ 🗑	ЕДС	AisEds	АИС Город. ЕДС	Нет	27.07.2020 14:51	🔍

Далее откроется окно, где необходимо заполнить поля. В поле название необходимо указать название Группы причин, поле Код заполняется автоматически.

После того, как заполнили поля нажимаем кнопку Сохранить

Создание группы причин обращения

Название

Код

В это поле можно ввести только буквы латинского алфавита, цифры и символы (".", "-", "_")

Провайдер

после сохранения новая группа причин отобразится в таблице

	Тарифы по услуге	TarifyPoUslugе	Не указан
	тест	test	Центр льгот

6.3.2 Фильтр

Фильтр возможно развернуть,

Название	Название
Код	Код
Отображать удаленные	Да Нет
🔍 НАЙТИ 🗑 СБРОСИТЬ ⬆	

и свернуть нажатием на кнопку.

Название	Название
Код	Код
Отображать удаленные	Да Нет
🔍 НАЙТИ 🗑 СБРОСИТЬ ⬆	

Можно произвести фильтрацию по какому-либо отдельному параметру или по всем параметрам сразу, заполнив нужные поля.

Название	Название
Код	Код
Отображать удаленные	Да Нет
🔍 НАЙТИ 🗑 СБРОСИТЬ ⬆	

И

нажать на кнопку “Найти”.

Нажать на кнопку “Сбросить”, для очистки полей фильтра

Название	Название
Код	Код
Отображать удаленные	Да Нет
🔍 НАЙТИ 🗑 СБРОСИТЬ ⬆	

6.3.3 Таблица

В таблице указывается название группы причин обращения, код, провайдер, Служебная, информация, история изменений

АИС Город. CRM ЖКХ

Обращения

Заявители

Отчеты

База знаний

Новости

Управление

Не в сети

?

вер. 3.24.0

Привет, u.sauis@yeva!

Выйти

Группы причин обращения

🔍

Название/код

🔍 НАЙТИ

🗑 СБРОСИТЬ

▼

+ ДОБАВИТЬ

	Название	Код	Провайдер	Служебная	Инфо	
✎	Дополнительные товары и услуги	AdditionalProductsAndServices	ИСУСЭ БП от ПЭС	Нет	02.06.2021 08:30	🔗
✎	ЕДС	Eds	АИС Город. ЕДС	Нет	01.06.2021 07:57	🔗
✎	ИСУСЭ БП от ПЭС	SePes	ИСУСЭ БП от ПЭС	Нет	07.10.2021 23:14	🔗
✎	Качество обслуживания	QualityOfService	Не указан	Нет	13.08.2020 13:29	🔗
✎	Льготы	Benefits	Центр льгот	Нет	05.08.2020 09:52	🔗
✎	МощэнергоОбыт	MosElectroSupply	Не указан	Нет	16.07.2019 10:34	🔗
✎	Общие вопросы	Common	АИС Город. Система начислений	Да	02.06.2021 01:36	🔗

Для редактирования нажать на иконку карандаш.

	Название
✎	Дополнительные товары и услуги
✎	ЕДС
✎	ИСУСЭ БП от ПЭС
✎	Качество обслуживания

или на название Группы причин

	Название
 	Дополнительные товары и услуги
 	ЕДС
 	ИСУСЭ БП от ПЭС
 	Качество обслуживания

Для удаления на иконку корзину.

	Название
 	Дополнительные товары и услуги
 	ЕДС
 	ИСУСЭ БП от ПЭС
 	Качество обслуживания

6.4 Причины обращения

В разделе “Причины обращения” располагается кнопка “Добавить”

Причины обращения										
Название/код		Группа		Название	Тип	Код	Служебная	Доступно для виджета	Тема для отправки показаний	Количество доп. полей
[поиск]		[список]		[сбросить]						[+ добавить]
[список]		ЕДС	Жалоба на не исполнение	ТЕСТИР	JalobaNaNeIspolnenie	Нет	Да	Нет	Отсутствует	08.06.2022 18:28
[список]		ЕДС	Лифты		Lifty	Нет	Да	Нет	Отсутствует	20.08.2021 12:16
[список]		ЕДС	Лифты12121		Lifty12121	Нет	Да	Нет	Отсутствует	24.06.2022 10:19
[список]		ЕДС	Оформить заявку	ТЕСТИР Клик	ObformiZayvku	Нет	Да	Нет	Доп. поля: 1	08.06.2022 10:40

фильтр,

Причины обращения										
Название/код		Группа		Название	Тип	Код	Служебная	Доступно для виджета	Тема для отправки показаний	Количество доп. полей
[поиск]		[список]		[сбросить]						[+ добавить]
[список]		ЕДС	Жалоба на не исполнение	ТЕСТИР	JalobaNaNeIspolnenie	Нет	Да	Нет	Отсутствует	08.06.2022 18:28
[список]		ЕДС	Лифты		Lifty	Нет	Да	Нет	Отсутствует	20.08.2021 12:16
[список]		ЕДС	Лифты12121		Lifty12121	Нет	Да	Нет	Отсутствует	24.06.2022 10:19
[список]		ЕДС	Оформить заявку	ТЕСТИР Клик	ObformiZayvku	Нет	Да	Нет	Доп. поля: 1	08.06.2022 10:40

и таблица.

Причины обращения										
Название/код		О.И.И.И.		О.И.И.И.		+ ДОБАВИТЬ				
Группа	Название	Тип	Код	Служба	Доступно для виджета	Тема для отправки показаний	Количество доп. полей	Инфо		
ЕДС	Жалоба на не исполнение	ТЕСТИР	JalobaNeproshenie	Нет	Да	Нет	Осуществляет + Добавить	08.06.2022 16:28		
ЕДС	Лифты		Liftu	Нет	Да	Нет	Осуществляет + Добавить	20.06.2021 12:16		
ЕДС	Лифты12121		Liftu12121	Нет	Да	Нет	Осуществляет + Добавить	24.06.2022 10:19		
ЕДС	Оформить заявку	ТЕСТИР Кноп	ObomZayavku	Нет	Да	Нет	Доп. поля: 1	08.06.2022 13:40		

6.4.1. Добавить

После нажатия на кнопку “Добавить”

+ ДОБАВИТЬ

Время на решение	Текст решения проблемы	Инфо	
		13.06.2019 00:34	

открывается окно с формой создания причины.

Создание причины

Группа: Начните ввод или выберите из списка...

Название:

Код:
 В это поле можно ввести только буквы латинского алфавита, цифры и символы (".", "-", "_")

Тег: Начните ввод или выберите из списка...

Действие для решения проблемы: Устный ответ

Срок отработки для источников в часах:
 час(ов)

Доступно для виджета: ДА НЕТ

Тема для передачи показаний: ДА НЕТ

✓ СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

В поле Группа необходимо выбрать группу из выпадающего списка;

В поле название необходимо указать название Причины;

Поле Код заполняется автоматически;

В поле Тег необходимо выбрать вариант из выпадающего списка, либо ввести вручную(чтобы информация отображалась в выпадающем списке, необходимо заполнить теги в разделе “Теги”)

В поле Срок отработки для источников в часах -по необходимости проставляем числовое значение;

В поле Доступно для виджета- необходимо выбрать один из вариантов;

В поле Тема для передачи показаний - необходимо выбрать один из вариантов.

После того как заполнили поля нажимаем кнопку Сохранить

Создание причины

Группа: Начните ввод или выберите из списка...

Название:

Код:

В это поле можно ввести только буквы латинского алфавита, цифры и символы (".,-_*'")

Тег: Начните ввод или выберите из списка...

Действие для решения проблемы: Устный ответ

Срок отработки для источников в часах:

час(ов)

Доступно для виджета: ДА НЕТ

Тема для передачи показаний: ДА НЕТ

✓ СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

Созданная проблема появится в таблице.

	Группа	Название	Тег	Код	Службная	Доступно для виджета	Тема для отправки показаний	Количество деп. полей	Инфо
0 1 2	ЕДЗ	Жалоба на не исполнение	ТЕСТИР	labdata\testproblem	Нет	Да	Нет	Отсутствует + Добавить	08.06.2022 16:28 9

6.4.2. Фильтр

Фильтр возможно развернуть нажатием на кнопку

Причины обращения

Название/код

НАЙТИ СБРОСИТЬ

и свернуть обратно.

Причины обращения

Название

Код

Группа

Действие для решения проблемы

Отображать только доступные для виджета

Отображать удаленные

Найти

Сбросить

Можно произвести фильтрацию по какому-либо отдельному параметру или по всем параметрам сразу, заполнив нужные поля.

Причины обращения

Название

Код

Группа

Действие для решения проблемы

Отображать только доступные для виджета

Отображать удаленные

Найти

Сбросить

Нажать кнопку “Найти” для фильтрации по выбранным параметрам.

Причины обращения

Название

Код

Группа

Действие для решения проблемы

Отображать только доступные для виджета

Отображать удаленные

Найти

Сбросить

Нажать кнопку “Сбросить” для очистки полей фильтра.

Причины обращения

Название:

Код:

Группа: ✕ ▼

Действие для решения проблемы: ▼

Отображать только доступные для виджета:

Отображать удаленные:

6.4.3. Таблица

В таблице указывается группа, название проблемы, теги, код, служебная, доступно для виджета, тема для отправки показаний, количество доп. полей, дополнительная информация с датой создания, обновления и именем редактировавшего, кнопки редактирования проблемы, настройки сроков отработки, удаления проблемы, просмотра истории изменений.

Причины обращения											
Название/код			🔍 найти	🗑 сбросить							
	Группа	Название	Теги	Код	Служебная	Доступно для виджета	Тема для отправки показаний	Количество доп. полей	Инфо		
	ЕДС	Жалоба на не исполнение	ТЕСТИР	Jalobahalatspolnenie	Нет	Да	Нет	Отсутствуют ➕ Добавить	08.06.2022 16:28		
	ЕДС	Лифты		Lify	Нет	Да	Нет	Отсутствуют ➕ Добавить	20.08.2021 12:16		

Для редактирования Причины нажать на иконку карандаша

	Группа	Название
	Дополнительные товары и услуги	Заявки на дополнительные товары и услуги
	Дополнительные товары и услуги	Прочие
	Дополнительные товары и услуги	Сервисная поддержка

или на название Причины

	Группа	Название
  	Дополнительные товары и услуги	Заявки на дополнительные товары и услуги
  	Дополнительные товары и услуги	Прочие
  	Дополнительные товары и услуги	Сервисная поддержка

Для настройки сроков отработки нажать на иконку часов.

	Группа	Название
  	Дополнительные товары и услуги	Заявки на дополнительные товары и услуги
  	Дополнительные товары и услуги	Прочие
  	Дополнительные товары и услуги	Сервисная поддержка

В открывшемся окне “Редактирование сроков отработки” основной раздел и тема вопроса подставляются автоматически, как у выбранной

проблемы.

Редактирование сроков отработки

Основной раздел вопросов

Дополнительные товары и услуги

✕

⌵

Тема вопроса

Прочие

✕

⌵

ОБНОВИТЬ

Сроки отработки в часах

Telegram

Viber

АИС Город. Система начислений

Бот Viber

Виджет для сторонних сайтов

ГИС ЖКО

120

При необходимости можно выбрать другой раздел и тему вопроса и нажать “Обновить” для вывода сроков для новой темы.

Основной раздел вопросов

Приборы учета и показания

⌵

Тема вопроса

Передача показаний

⌵

ОБНОВИТЬ

Заполнить поля сроков отработк

Сроки отработки в часах	
ГИС ЖКХ	120
Добродел	120
Домопульт	216
Единый личный кабинет	216
Запись на прием	
Книга отзывов и предложений	504
Личный визит	
Личный кабинет клиента	216
Письменное обращение	504
Телефон	
Электронная почта	216

и нажать “Сохранить.”

Телефон	
Электронная почта	216

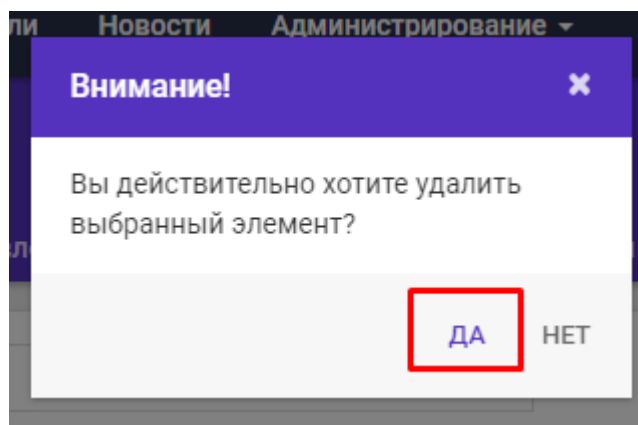
✓ СОХРАНИТЬ

ВЕРНУТЬСЯ

Для удаления причины нажать на иконку корзины,

  	Дополнительные товары и услуги	Заявки на дополнительные товары и услуги
  	Дополнительные товары и услуги	Прочие
  	Дополнительные товары и услуги	Сервисная поддержка

и подтвердить удаление.



Для просмотра истории изменений нажать на иконку круглой стрелки.

дата	Инфо	
	18.06.2019 15:00	
	18.06.2019 14:59	

В открывшемся окне представлена вся история изменения выбранной
Причине

История изменений записи типа "Проблема"		
Просмотр изменений		История изменений
+ Добавление в систему	До изменения	После изменения
	Код	AdditionalProductsAndServices.ApplicationsForAdditionalGoodsAndServices
	Название	Заявки на дополнительные товары и услуги
	Текст решения проблемы	
	Действие для решения проблемы	1
	Время на решение в часах	
	Дата создания	13.06.2019 0:34:41
	Дата обновления	20.06.2019 14:05:29
	Удален	False
ВЕРНУТЬСЯ		

6.5. Теги

В разделе “Теги” расположена кнопка “Добавить”

Теги			
Добавить ОСВЕЖИТЬ		Добавить	
	Название	Код	
Длн ЛП Вторая линия		01y4Lp1h0xay4Lm1y4	⋮
Мария		Mar1y4	⋮
ТЕСТИР		Test1r	⋮

Фильтр

Теги			
Добавить ОСВЕЖИТЬ		Добавить	
	Название	Код	
Длн ЛП Вторая линия		01y4Lp1h0xay4Lm1y4	⋮
Мария		Mar1y4	⋮
ТЕСТИР		Test1r	⋮

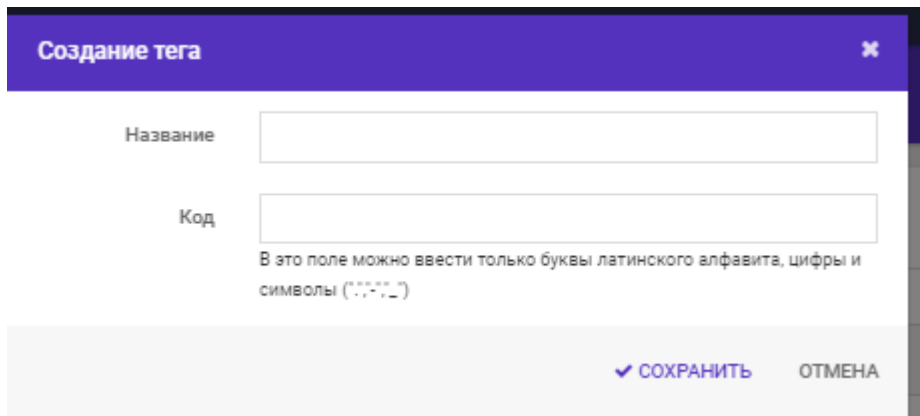
Таблица

Теги			
Добавить ОСВЕЖИТЬ		Добавить	
	Название	Код	
Длн ЛП Вторая линия		01y4Lp1h0xay4Lm1y4	⋮
Мария		Mar1y4	⋮
ТЕСТИР		Test1r	⋮

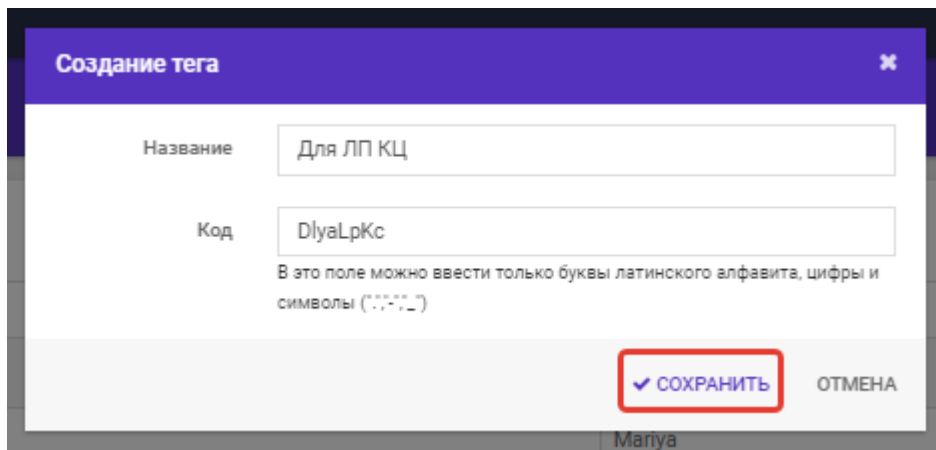
Данный раздел предназначен для настройки тегов для каждой линии поддержки. Для пользователей, будут доступны «Группы причин» и «Причины» только из настроенных тегов на линии.

6.5.1 Добавить

После нажатия на кнопку “Добавить” откроется окно для создания нового тега



После заполнения полей необходимо нажать на кнопку “Сохранить”

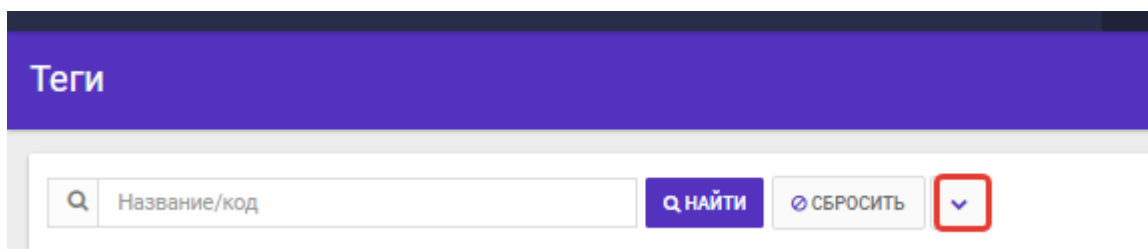


Созданный тег отобразится в списке всех тегов

Теги	
🔍 Название/код 🔍 НАЙТИ 🗑 СБРОСИТЬ ▼	
	Название
✎ 🗑	Для ЛП Вторая линия
✎ 🗑	Для ЛП КЦ

6.5.2. Фильтр

Фильтр можно развернуть нажатием на кнопку

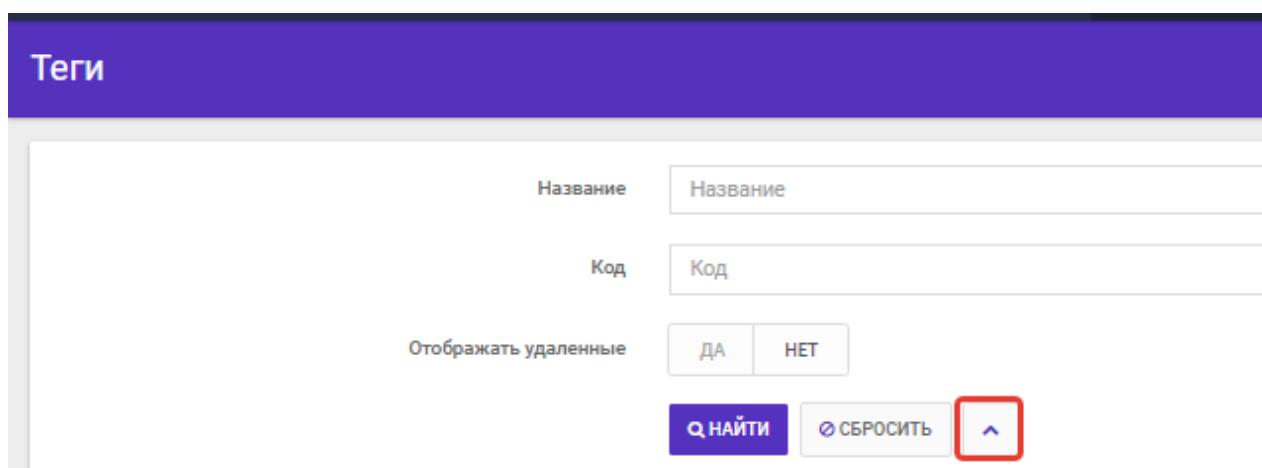


Теги

Название/код

НАЙТИ СБРОСИТЬ

и свернуть обратно



Теги

Название

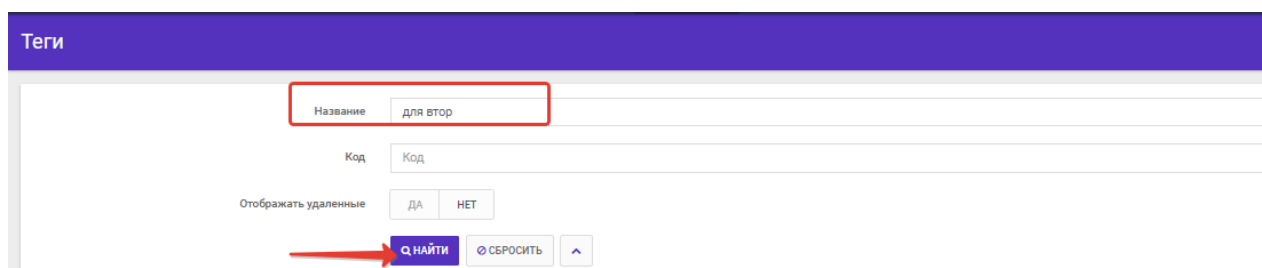
Код

Отображать удаленные

ДА НЕТ

НАЙТИ СБРОСИТЬ

Для поиска необходимо заполнить поля и нажать на кнопку “Найти”.



Теги

Название для втор

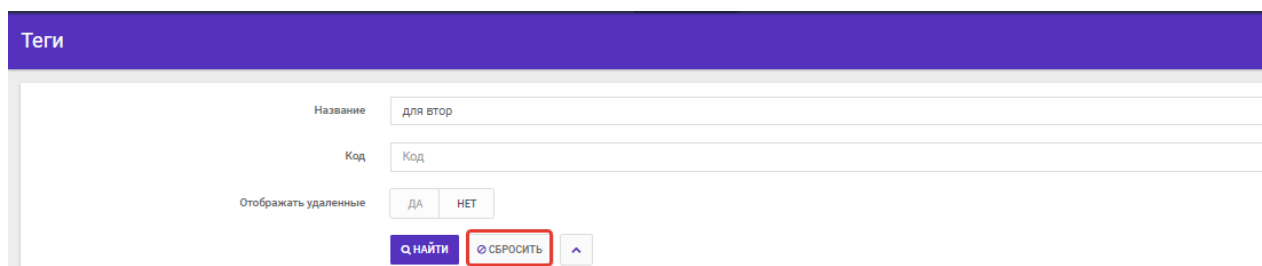
Код

Отображать удаленные

ДА НЕТ

НАЙТИ СБРОСИТЬ

Чтобы очистить ранее заполненные поля необходимо нажать на кнопку “Сбросить”.



Теги

Название для втор

Код

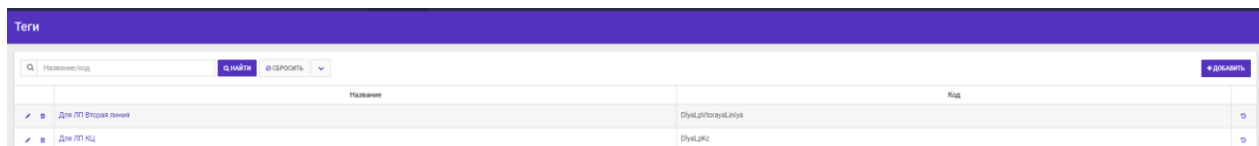
Отображать удаленные

ДА НЕТ

НАЙТИ СБРОСИТЬ

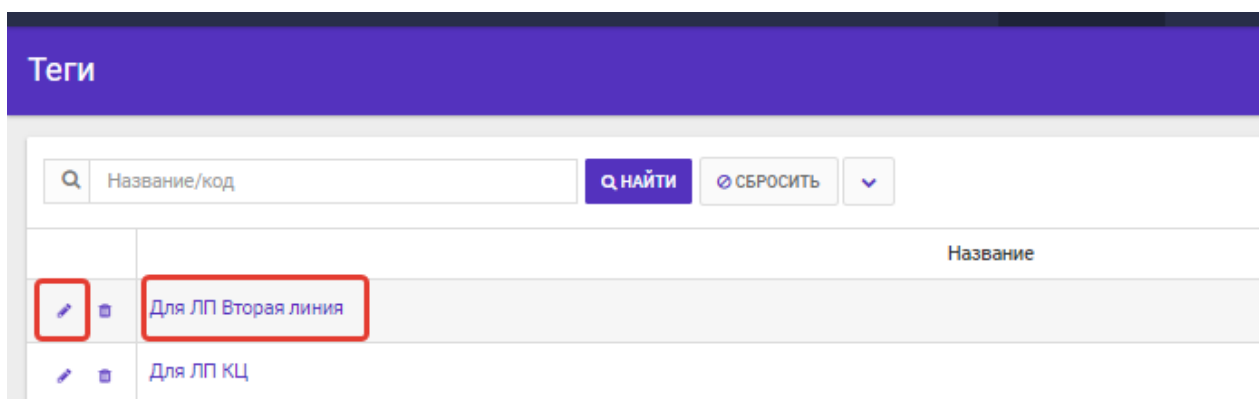
6.5.3. Таблица

В таблице указывается название, код, история изменений, кнопки редактировать, удалить.



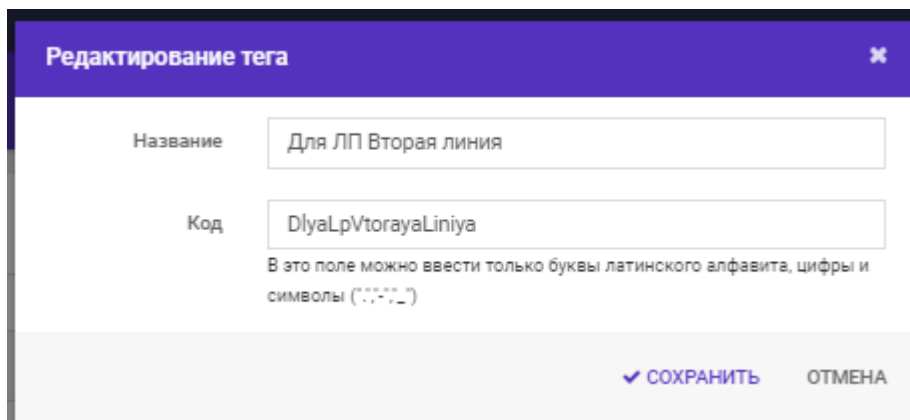
Теги	
Название/код	
Для ЛП Вторая линия	DlyaLpVtorayaLiniya
Для ЛП КЦ	DlyaLpKc

Для редактирования имеющегося тега необходимо нажать на символ карандаш или на название тега.



Теги	
Название/код	
Для ЛП Вторая линия	DlyaLpVtorayaLiniya
Для ЛП КЦ	DlyaLpKc

Далее откроется окно для редактирования тегов.



Редактирование тега

Название: Для ЛП Вторая линия

Код: DlyaLpVtorayaLiniya

В это поле можно ввести только буквы латинского алфавита, цифры и символы (".", ":", ";", "_")

✓ СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

После внесения изменений нажимаем на кнопку “Сохранить”

Редактирование тега

Название

Код

В это поле можно ввести только буквы латинского алфавита, цифры и символы (".", "-", "_")

Для удаления тега нажимаем на символ корзины.

Теги

	Название
edit <input checked="" type="button" value="trash"/>	Для ЛП Вторая линия

После нажатия на кнопку система выдаст сообщение,

Внимание!

Вы действительно хотите удалить выбранный элемент?

где необходимо выбрать соответствующее действие.

Для просмотра истории изменений необходимо нажать на символ круглой стрелки

Теги

	Название	Код
edit <input checked="" type="button" value="trash"/>	Для ЛП Вторая линия	DlyaLpVtorayaLiniya

Далее автоматически откроется страница с историей изменений

6.6. Дополнительные поля

В разделе “Дополнительные поля” располагается кнопка “Добавить”

Дополнительные поля

Группа причин

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Причина обращения

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Название

Название

🔍 Найдти

🔄 Сбросить

▼

➕ Добавить

	Название	Код	Причина обращения	Сортировка	Тип	Является автозаполняемым	Инфо	
✎	Тест доп. поля Тест описание	TestDop.polya	Благодарность Качество обслуживания	1	Строка	Да	01.10.2021 09:53	🔗
✎	Тариф	Tarif	Вопросы по тарифам, нормативам Общие вопросы	1	Строка	Да	30.09.2021 21:37	🔗
✎	Этаж	Etaj	Лифты ЕДС	1	Число	Да	30.09.2021 21:40	🔗
✎	0410 Описание	0410	Прочие Дополнительные товары и услуги	1	Дата	Нет	04.10.2021 09:29	🔗

Фильтр

Дополнительные поля

Группа причин

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Причина обращения

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Название

Название

🔍 Найдти

🔄 Сбросить

▼

➕ Добавить

	Название	Код	Причина обращения	Сортировка	Тип	Является автозаполняемым	Инфо	
✎	Тест доп. поля Тест описание	TestDop.polya	Благодарность Качество обслуживания	1	Строка	Да	01.10.2021 09:53	🔗
✎	Тариф	Tarif	Вопросы по тарифам, нормативам Общие вопросы	1	Строка	Да	30.09.2021 21:37	🔗
✎	Этаж	Etaj	Лифты ЕДС	1	Число	Да	30.09.2021 21:40	🔗
✎	0410 Описание	0410	Прочие Дополнительные товары и услуги	1	Дата	Нет	04.10.2021 09:29	🔗

Таблица

Дополнительные поля

Группа причин

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Причина обращения

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Название

Название

🔍 Найдти

🔄 Сбросить

▼

➕ Добавить

	Название	Код	Причина обращения	Сортировка	Тип	Является автозаполняемым	Инфо	
✎	Тест доп. поля Тест описание	TestDop.polya	Благодарность Качество обслуживания	1	Строка	Да	01.10.2021 09:53	🔗
✎	Тариф	Tarif	Вопросы по тарифам, нормативам Общие вопросы	1	Строка	Да	30.09.2021 21:37	🔗
✎	Этаж	Etaj	Лифты ЕДС	1	Число	Да	30.09.2021 21:40	🔗
✎	0410 Описание	0410	Прочие Дополнительные товары и услуги	1	Дата	Нет	04.10.2021 09:29	🔗

Данный раздел предназначен для настройки Доп. полей в обращении для определенной Причины обращения.

6.6.1 Добавить

После нажатия на кнопку “Добавить”,

Дополнительные поля

Группа причин

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Причина обращения

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Название

Название

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

▼

➕ ДОБАВИТЬ

	Название	Код	Причина обращения	Сортировка	Тип	Является автозаполняемым	Инфо	
	Тест доп.поля	TestDop.polya	Благодарность Качество обслуживания	1	Строка	Да	01.10.2021 09:53	
	Тариф	Tarif	Вопросы по тарифам, нормативам Общие вопросы	1	Строка	Да	30.09.2021 21:37	
	Этаж	Etaj	Лифты ЕДЗ	1	Число	Да	30.09.2021 21:40	
	0410	0410	Прочие Дополнительные товары и услуги	1	Дата	Нет	04.10.2021 09:29	

откроется окно для добавления нового Дополнительного поля

Создание дополнительного поля

Группа причин обращения

Начните ввод или выберите из списка...

✕

~

Причина обращения

Начните ввод или выберите из списка...

✕

~

Название

Код

В это поле можно ввести только буквы латинского алфавита, цифры и символы (".", ";", "-", "_")

Тип

Строка

▼

Описание

Сортировка

18

Является автозаполняемым

ДА

НЕТ

Предлагать выбрать из ранее введенных значений по мере ввода

Обязательно к заполнению

ДА

НЕТ

✓ СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

После заполнения полей необходимо нажать на кнопку “Сохранить”

Создание дополнительного поля

Группа причин обращения

Начните ввод или выберите из списка...

✕

~

Причина обращения

Начните ввод или выберите из списка...

✕

~

Название

Код

В это поле можно ввести только буквы латинского алфавита, цифры и символы (".", "-", "_")

Тип

Строка

▼

Описание

Сортировка

18

Является автозаполняемым

ДА

НЕТ

Предлагать выбрать из ранее введенных значений по мере ввода

Обязательно к заполнению

ДА

НЕТ

✓ СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

Добавленное дополнительное поле отобразится в таблице

Тестовый тест	Testovyi	Информирование Лытки	13	Число	Нет	20.10.2021 10:35
---------------	----------	----------------------	----	-------	-----	------------------

6.6.2 Фильтры

Фильтр возможно развернуть нажатием на кнопку,

Дополнительные поля

Группа причин	Начните ввод или выберите из списка...	✕	▼
Причина обращения	Начните ввод или выберите из списка...	✕	▼
Название	Название		
🔍 НАЙТИ		🗑 СБРОСИТЬ	▼

и свернуть обратно.

Дополнительные поля

Группа причин	Начните ввод или выберите из списка...	✕	▼
Причина обращения	Начните ввод или выберите из списка...	✕	▼
Название	Название		
Отображать удаленные	ДА	НЕТ	
🔍 НАЙТИ		🗑 СБРОСИТЬ	▲

Можно произвести фильтрацию по какому-либо отдельному параметру или по всем параметрам сразу, заполнив нужные поля.

Дополнительные поля

Группа причин	Начните ввод или выберите из списка...	✕	▼
Причина обращения	Начните ввод или выберите из списка...	✕	▼
Название	Название		
Отображать удаленные	ДА	НЕТ	
🔍 НАЙТИ		🗑 СБРОСИТЬ	▲

	Название	Код	Причина обращения	Сортировка	Тип
 	Тест доп.поля Тест описание	TestDop.polya	Благодарность Качество обслуживания	1	Строка
 	Тариф	Tarif	Вопросы по тарифам, нормативам Общие вопросы	1	Строка

Нажать кнопку “Найти” для фильтрации по выбранным параметрам.

Дополнительные поля

Группа причин
Начните ввод или выберите из списка...

Причина обращения
Начните ввод или выберите из списка...

Название
Название

Отображать удаленные
ДА
НЕТ

Найти
Сбросить

	Название	Код	Причина обращения	Сортировка	Тип
	Тест доп.поля Тест описание	TestDop.polya	Благодарность Качество обслуживания	1	Строка
	Тариф	Tarif	Вопросы по тарифам, нормативам Общие вопросы	1	Строка

Чтобы очистить ранее заполненные поля необходимо нажать на кнопку “Сбросить”

Дополнительные поля

Группа причин
Начните ввод или выберите из списка...

Причина обращения
Начните ввод или выберите из списка...

Название
Название

Отображать удаленные
ДА
НЕТ

Найти
Сбросить

	Название	Код	Причина обращения	Сортировка	Тип
	Тест доп.поля Тест описание	TestDop.polya	Благодарность Качество обслуживания	1	Строка
	Тариф	Tarif	Вопросы по тарифам, нормативам Общие вопросы	1	Строка

6.6.3 Таблица

В таблице указывается название, код, причина обращения, сортировка, дополнительная информация с датой создания, обновления и именем редактировавшего, кнопки редактирования, удаления, просмотра истории изменений.

Группа причин

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Причина обращения

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Название

Название

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

▼

➕ ДОБАВИТЬ

	Название	Код	Причина обращения	Сортировка	Тип	Является автозаполняемым	Инфо	
✎	Тест доп.поля Тест описание	TestDop.polya	Благодарность Качество обслуживания	1	Строка	Да	01.10.2021 09:53	🔗
✎	Тариф	Tarif	Вопросы по тарифам, нормативам Общие вопросы	1	Строка	Да	30.09.2021 21:37	🔗
✎	Этаж	Etaaj	Лифты ЕДС	1	Число	Да	30.09.2021 21:40	🔗

Для редактирования дополнительного поля необходимо нажать на символ карандаш

Группа причин

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Причина обращения

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Название

Название

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

▼

➕ ДОБАВИТЬ

	Название	Код	Причина обращения	Сортировка	Тип	Является автозаполняемым	Инфо	
✎	Тест доп.поля Тест описание	TestDop.polya	Благодарность Качество обслуживания	1	Строка	Да	01.10.2021 09:53	🔗
✎	Тариф	Tarif	Вопросы по тарифам, нормативам Общие вопросы	1	Строка	Да	30.09.2021 21:37	🔗
✎	Этаж	Etaaj	Лифты ЕДС	1	Число	Да	30.09.2021 21:40	🔗

Для удаления необходимо нажать на символ корзина,

	Название
✎	Тест доп.поля Тест описание

затем подтвердить действие

Внимание!

✕

Вы действительно хотите удалить
выбранный элемент?

ДА

НЕТ

Для просмотра истории изменений необходимо нажать на символ “Круглой стрелки”.

Дополнительные поля

Группа причин: Начните ввод или выберите из списка... ж

Причина обращения: Начните ввод или выберите из списка... ж

Название: Название

Найти Сбросить

Добавить

	Название	Код	Причина обращения	Сортировка	Тип	Является автозаполняемым	Инфо	
✎	Тест доп.поля	TestDop.polya	Благодарность Качество обслуживания	1	Строка	Да	01.10.2021 09:53	↻
	Тест описание							

далее откроется страница, где отобразиться вся история изменений по выбранному дополнительному полю

История изменений записи типа "Дополнительное поле"

Просмотр изменений

До изменения		После изменения	
TestDop.polya	Код	TestDop.polya	
Тест доп.поля	Название	Тест доп.поля	
String	Тип	String	
Тест описание	Описание	Тест описание	
1	Сортировка	1	
Благодарность	Причина обращения	Благодарность	
False	Является автозаполняемым	True	
01.10.2021 9:42:53	Дата создания	01.10.2021 9:42:53	
01.10.2021 9:42:53	Дата обновления	01.10.2021 9:53:44	
False	Удален	False	

История изменений

Елисеева Ирина Львовна
01.10.2021 9:53:44

Елисеева Ирина Львовна
01.10.2021 9:42:53

6.7 Шаблоны сообщений

В разделе Шаблон сообщений располагается кнопка “Добавить”

Шаблоны сообщений

Название Найти Сбросить

Добавить

Фильтр

Шаблоны сообщений

Название Найти Сбросить

Добавить

Таблица

	Организация	Название шаблона	Шаблон	Инфо	
 	ООО "АИС Город"	На ваше обращение сообщаем следующее	Добрый день, {ApplicantFullFio} На Ваше обращение сообщая следующее С Уважением, {OperatorShortFio}	28.01.2021 08:23 28.01.2021 08:23	

Строка 1 из 1 по 50 ▼ на страницу

< 1 >

Страница 1 из 1

6.7.1 Добавить

После нажатия на кнопку добавить

Шаблоны сообщений

откроется окно для добавления нового шаблона сообщений

База знаний | Новости | Управление | Не в сети

Создание шаблона сообщения

Организация

Начните ввод или выберите из списка...

Название

Шаблон

B

I

:=

½=

↶

↷

* Для добавления изображения скопируйте ссылку на него и вставьте её в шаблон

Доступные специальные слова*

Код	Наименование
{AccountAddress}	Адрес лицевого счета
{AccountNumber}	Номер лицевого счета
{ApplicantFullFio}	Полное ФИО заявителя
{ApplicantNamePatronymic}	Имя отчество заявителя
{ApplicantShortFio}	Краткое ФИО заявителя
{OperatorFullFio}	Полное ФИО оператора
{OperatorShortFio}	Краткое ФИО оператора
{TicketApplicantComment}	Описание причины обращения
{TicketCreated}	Дата создания обращения
{TicketEmail}	Адрес эл. почты из обращения
{TicketNumber}	Номер обращения
{TicketOperatorComment}	Комментарий оператора из обращения
{TicketPhoneNumber}	Номер телефона из обращения
{TicketReasonComment}	Выполненные работы
{TicketReasonGroupName}	Группа причин обращения

В поле Организация-необходимо указать название организации.

В поле Название -указываем Заголовок сообщения.

в Поле Шаблон - пишем текст сообщения и добавляем доступные специальные слова

База знаний | Новости | Управление | Не в сети

Создание шаблона сообщения

Организация

Начните ввод или выберите из списка...

Название

Шаблон

B

I

* Для добавления изображения скопируйте ссылку на него и вставьте её в шаблон

Доступные специальные слова*

Код	Наименование
{AccountAddress}	Адрес лицевого счета
{AccountNumber}	Номер лицевого счета
{ApplicantFullFio}	Полное ФИО заявителя
{ApplicantNamePatronymic}	Имя отчество заявителя
{ApplicantShortFio}	Краткое ФИО заявителя
{OperatorFullFio}	Полное ФИО оператора
{OperatorShortFio}	Краткое ФИО оператора
{TicketApplicantComment}	Описание причины обращения
{TicketCreated}	Дата создания обращения
{TicketEmail}	Адрес эл. почты из обращения
{TicketNumber}	Номер обращения
{TicketOperatorComment}	Комментарий оператора из обращения
{TicketPhoneNumber}	Номер телефона из обращения
{TicketReasonComment}	Выполненные работы
{TicketReasonGroupName}	Группа причин обращения

В шаблон сообщений можно добавить изображение, для этого необходимо скопировать ссылку и вставить в шаблон.

Личный кабинет

Шаблон

B

I

:

:

:

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

99

100

101

102

103

104

105

106

107

108

109

110

111

112

113

114

115

116

117

118

119

120

121

122

123

124

125

126

127

128

129

130

131

132

133

134

135

136

137

138

139

140

141

142

143

144

145

146

147

148

149

150

151

152

153

154

155

156

157

158

159

160

161

162

163

164

165

166

167

168

169

170

171

172

173

174

175

176

177

178

179

180

181

182

183

184

185

186

187

188

189

190

191

192

193

194

195

196

197

198

199

200

201

202

203

204

205

206

207

208

209

210

211

212

213

214

215

216

217

218

219

220

221

222

223

224

225

226

227

228

229

230

231

232

233

234

235

236

237

238

239

240

241

242

243

244

245

246

247

248

249

250

251

252

253

254

255

256

257

258

259

260

261

262

263

264

265

266

267

268

269

270

271

272

273

274

275

276

277

278

279

280

281

282

283

284

285

286

287

288

289

290

291

292

293

294

295

296

297

298

299

300

301

302

303

304

305

306

307

308

309

310

311

312

313

314

315

316

317

318

319

320

321

322

323

324

325

326

327

328

329

330

331

332

333

334

335

336

337

338

339

340

341

342

343

344

345

346

347

348

349

350

351

352

353

354

355

356

357

358

359

360

361

362

363

364

365

366

367

368

369

370

371

372

373

374

375

376

377

378

379

380

381

382

383

384

385

386

387

388

389

390

391

392

393

394

395

396

397

398

399

400

401

402

403

404

405

406

407

408

409

410

411

412

413

414

415

416

417

418

419

420

421

422

423

424

425

426

427

428

429

430

431

432

433

434

435

436

437

438

439

440

441

442

443

444

445

446

447

448

449

450

451

452

453

454

455

456

457

458

459

460

461

462

463

464

465

466

467

468

469

470

471

472

473

474

475

476

477

478

479

480

481

482

483

484

485

486

487

488

489

490

491

492

493

494

495

496

497

498

499

500

501

502

503

504

505

506

507

508

509

510

511

512

513

514

515

516

517

518

519

520

521

522

523

524

525

526

527

528

529

530

531

532

533

534

535

536

537

538

539

540

541

542

543

544

545

546

547

548

549

550

551

552

553

554

555

556

557

558

559

560

561

562

563

564

565

566

567

568

569

570

571

572

573

574

575

576

577

578

579

580

581

582

583

584

585

586

587

588

589

590

591

592

593

594

595

596

597

598

599

600

601

602

603

604

605

606

607

608

609

610

611

612

613

614

615

616

617

618

619

620

621

622

623

624

625

626

627

628

629

630

631

632

633

634

635

636

637

638

639

640

641

642

643

644

645

646

647

648

649

650

651

652

653

654

655

656

657

658

659

660

661

662

663

664

665

666

667

668

669

670

671

672

673

674

675

676

677

678

679

680

681

682

683

684

685

686

687

688

689

690

691

692

693

694

695

696

697

698

699

700

701

702

703

704

705

706

707

708

709

710

711

712

713

714

715

716

717

718

719

720

721

722

723

724

725

726

727

728

729

730

731

732

733

734

735

736

737

738

739

740

741

742

743

744

745

746

747

748

749

750

751

752

753

754

755

756

757

758

759

760

761

762

763

764

765

766

767

768

769

770

771

772

773

774

775

776

777

778

779

780

781

782

783

784

785

786

787

788

789

790

791

792

793

794

795

796

797

798

799

800

801

802

803

804

805

806

807

808

809

810

811

812

813

814

815

816

817

818

819

820

821

822

823

824

825

826

827

828

829

830

831

832

833

834

835

836

837

838

839

840

841

842

843

844

845

846

847

848

849

850

851

852

853

854

855

856

857

858

859

860

861

862

863

864

865

866

867

868

869

870

871

872

873

874

875

876

877

878

879

880

881

882

883

884

885

886

887

888

889

890

891

892

893

894

895

896

897

898

899

900

901

902

903

904

905

906

907

908

909

910

911

912

913

914

915

916

917

918

919

920

921

922

923

924

925

926

927

928

929

930

931

932

933

934

935

936

937

938

939

940

941

942

943

944

945

946

947

948

949

950

951

952

953

954

955

956

957

958

959

960

961

962

963

964

965

966

967

968

969

970

971

972

973

974

975

976

977

978

979

980

981

982

983

984

985

986

987

988

989

990

991

992

993

994

995

996

997

998

999

1000

1001

1002

1003

1004

1005

1006

1007

1008

1009

1010

1011

1012

1013

1014

1015

1016

1017

1018

1019

1020

1021

1022

1023

1024

1025

1026

1027

1028

1029

1030

1031

1032

1033

1034

1035

1036

1037

1038

1039

1040

1041

1042

1043

1044

1045

1046

1047

1048

1049

1050

1051

1052

1053

1054

1055

1056

1057

1058

1059

1060

1061

1062

1063

1064

1065

1066

1067

1068

1069

1070

1071

1072

1073

1074

1075

1076

1077

1078

1079

1080

1081

1082

1083

1084

1085

108

6.7.2 Фильтр

Фильтр возможно развернуть нажатием на кнопку

Шаблоны сообщений

Название

и свернуть обратно

Шаблоны сообщений

Название

Организация

Отображать удаленные

Можно произвести фильтрацию по какому-либо отдельному параметру или по всем параметрам сразу, заполнив нужные поля.

Шаблоны сообщений

Название

Организация

Отображать удаленные

Нажать кнопку “Найти” для фильтрации по выбранным параметрам.

Шаблоны сообщений

Название

Организация

Отображать удаленные

Чтобы очистить ранее заполненные поля необходимо нажать на кнопку “Сбросить”

6.7.3 Таблица

В таблице указывается название организации, название шаблона, шаблон,

	Организация	Название шаблона	Шаблон	Инфо	
 	УК ДИМИТРОВГРАД	На Ваше обращение сообщаем следующее	Добрый день! {ApplicantFullFio} С Уважением {OperatorShortFio}	28.01.2021 08:44 28.01.2021 08:44	
 	ООО "АИС Город"	На ваше обращение сообщаем следующее	Добрый день, {ApplicantFullFio} На Ваше обращение сообщая следующее С Уважением, {OperatorShortFio}	28.01.2021 08:23 28.01.2021 08:23	

Для редактирования Шаблона нажать на символ карандаш

	Организация	Название шаблона
	УК ДИМИТРОВГРАД	На Ваше обращение сообщаем следующее
 	ООО "АИС Город"	На ваше обращение сообщаем следующее

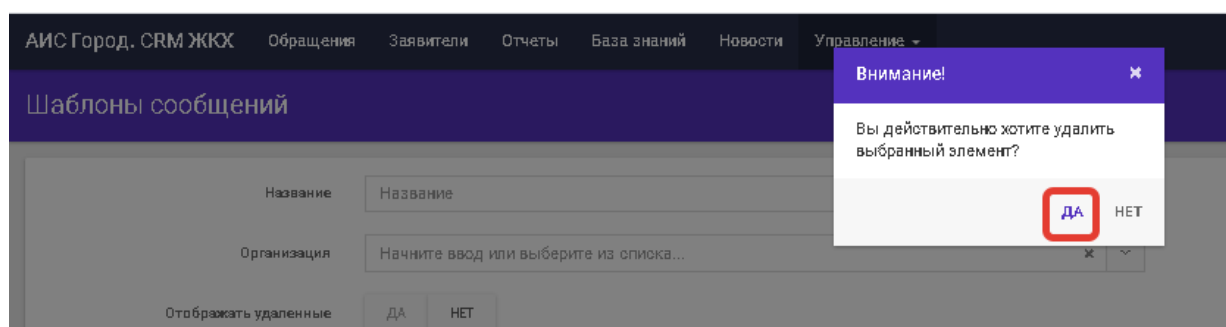
или на Название шаблона

	Организация	Название шаблона
 	УК ДИМИТРОВГРАД	На Ваше обращение сообщаем следующее
 	ООО "АИС Город"	На ваше обращение сообщаем следующее

Чтобы удалить шаблон нажать на символ корзины,

	Организация	Название шаблона
 	УК ДИМИТРОВГРАД	На Ваше обращение сообщаем следующее
 	ООО "АИС Город"	На ваше обращение сообщаем следующее

и подтвердить удаление



Для просмотра истории изменений нажать на иконку круглой стрелки.

	Организация	Название шаблона	Шаблон	Инфо	
	УК ДИМИТРОВГРАД	На Ваше обращение сообщаем следующее	Добрый день! {ApplicantFullFio} С Уважением {OperatorShortFio}	28.01.2021 08:44	

В открывшемся окне представлена вся история изменения выбранного шаблона

История изменений записи типа "Шаблон сообщения"

Просмотр изменений

До изменений

После изменений


Добавление в систему

Организация	УК ДИМИТРОВГРАД
Название	На Ваше обращение сообщаем следующее
Шаблон	Добрый день! {ApplicantFullFio} С Уважением {OperatorShortFio}
Дата создания	28.01.2021 8:44:49
Дата обновления	28.01.2021 8:44:49
Удален	False

ВЕРНУТЬСЯ

История изменений

Сайгушева Юлия Юрьевна
28.01.2021 8:44:49

Чтобы вернуться на страницу Шаблонов нажать на кнопку “Вернуться”

История изменений записи типа "Шаблон сообщения"

Просмотр изменений

До изменений

После изменений


Добавление в систему

Организация	УК ДИМИТРОВГРАД
Название	На Ваше обращение сообщаем следующее
Шаблон	Добрый день! {ApplicantFullFio} С Уважением {OperatorShortFio}
Дата создания	28.01.2021 8:44:49
Дата обновления	28.01.2021 8:44:49
Удален	False

ВЕРНУТЬСЯ

История изменений

Сайгушева Юлия Юрьевна
28.01.2021 8:44:49

6.8 Шаблоны результатов обработки обращения

В разделе “Шаблоны результатов обработки обращения” представлена

Фильтры

Шаблоны результатов обработки обращения						
Название Найти Спросить Добавить						
	Организация	Линия поддержки	Состав работ	Дополнительный комментарий	Инфо	
✎	ООО "АИС Город"		АДС	Переда заявка в УК	14.09.2021 12:52	🔗
✎	ООО "АИС Город"		Дана консультация	Дана консультация	14.09.2021 16:01	🔗
✎	ООО "АИС Город"		Жалоба на не исполнение	Принято заявление	07.10.2021 08:42	🔗
✎	ООО "АИС Город"		Консультация	Отправлен ответ на Электронную почту	07.10.2021 10:12	🔗
✎	ООО "АИС Город"		Приборы учета и показания	Приняты показания ПУ	06.10.2021 15:27	🔗
✎	ООО "АИС Город"		Произведен расчет платежа	Произведен расчет платежа	14.09.2021 15:48	🔗
✎	ООО "АИС Город"	Первая линия, КЦ КП	Тест	вввввввввввв	10.12.2021 09:07	🔗
✎	ООО "АИС Город"		Трататаг	Переименовать в комментарий	21.09.2021 14:32	🔗

кнопка “Добавить”

Шаблоны результатов обработки обращения						
Название Найти Спросить Добавить						
	Организация	Линия поддержки	Состав работ	Дополнительный комментарий	Инфо	
✎	ООО "АИС Город"		АДС	Переда заявка в УК	14.09.2021 12:52	🔗
✎	ООО "АИС Город"		Дана консультация	Дана консультация	14.09.2021 16:01	🔗
✎	ООО "АИС Город"		Жалоба на не исполнение	Принято заявление	07.10.2021 08:42	🔗

таблица со списком шаблонов.

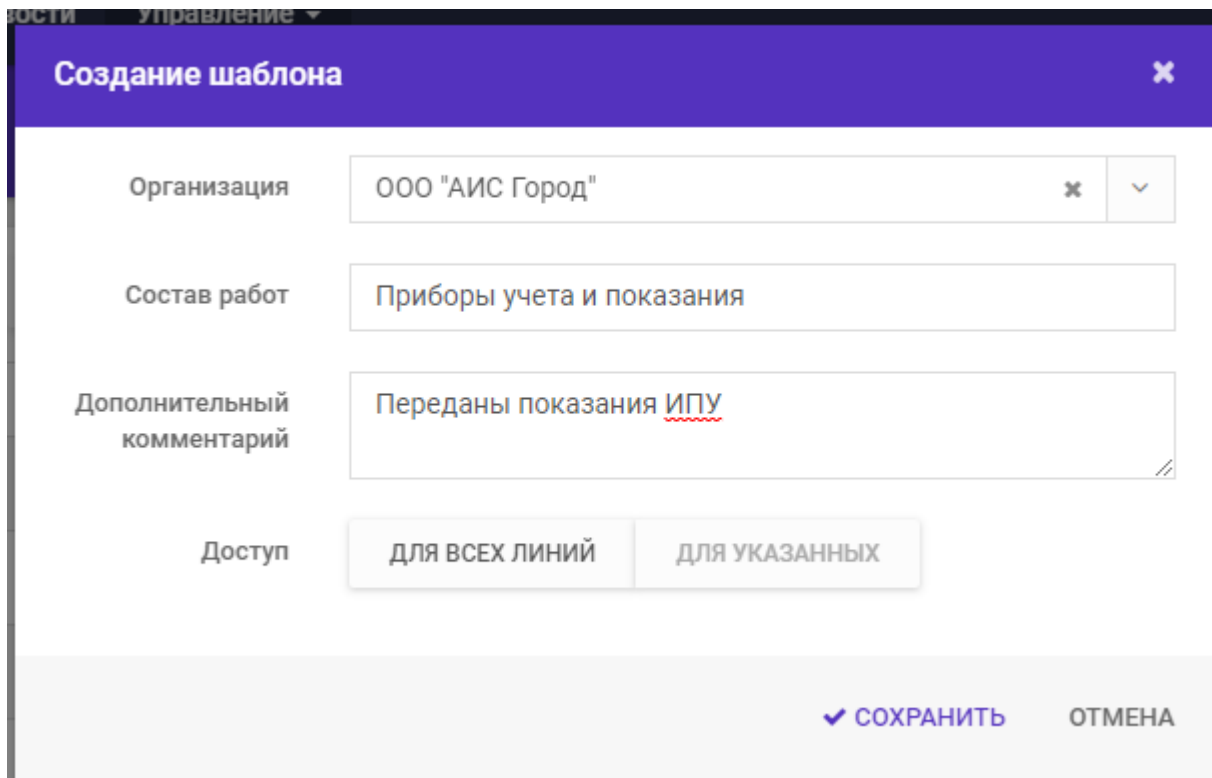
Шаблоны результатов обработки обращения						
Название Найти Спросить Добавить						
	Организация	Линия поддержки	Состав работ	Дополнительный комментарий	Инфо	
✎	ООО "АИС Город"		АДС	Переда заявка в УК	14.09.2021 12:52	🔗
✎	ООО "АИС Город"		Дана консультация	Дана консультация	14.09.2021 16:01	🔗
✎	ООО "АИС Город"		Жалоба на не исполнение	Принято заявление	07.10.2021 08:42	🔗
✎	ООО "АИС Город"		Консультация	Отправлен ответ на Электронную почту	07.10.2021 10:12	🔗
✎	ООО "АИС Город"		Приборы учета и показания	Приняты показания ПУ	06.10.2021 15:27	🔗
✎	ООО "АИС Город"		Произведен расчет платежа	Произведен расчет платежа	14.09.2021 15:48	🔗
✎	ООО "АИС Город"	Первая линия, КЦ КП	Тест	вввввввввввв	10.12.2021 09:07	🔗
✎	ООО "АИС Город"		Трататаг	Переименовать в комментарий	21.09.2021 14:32	🔗

6.8.1 Добавить

После нажатия на кнопку “Добавить”,

Шаблоны результатов обработки обращения						
Название Найти Спросить Добавить						
	Организация	Линия поддержки	Состав работ	Дополнительный комментарий	Инфо	

откроется окно для заполнения информации.

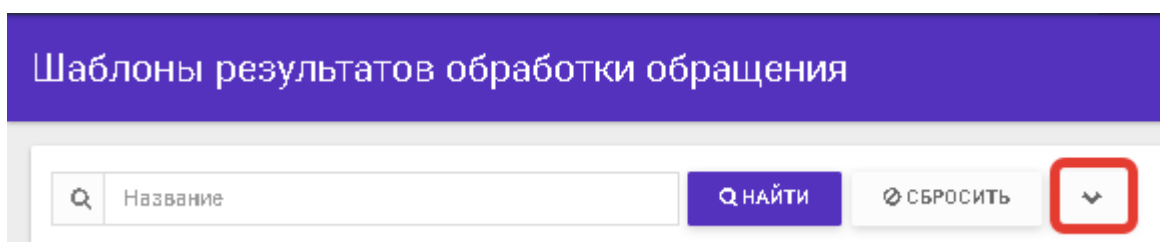


После заполнения полей необходимо нажать на кнопку “Сохранить”

После сохранения добавленный шаблон отобразится в таблице.

6.8.2 Фильтр

Фильтр возможно развернуть нажатием на кнопку



и свернуть обратно

Шаблоны результатов обработки обращения

Название	Название
Организация	Начните ввод или выберите из списка...
Отображать удаленные	ДА НЕТ
	🔍 НАЙТИ 🗑 СБРОСИТЬ ⬆

Можно произвести фильтрацию по какому-либо отдельному параметру или по всем параметрам сразу, заполнив нужные поля.

Шаблоны результатов обработки обращения

Название	Название
Организация	Начните ввод или выберите из списка...
Отображать удаленные	ДА НЕТ
	🔍 НАЙТИ 🗑 СБРОСИТЬ ⬆

Нажать кнопку “Найти” для фильтрации по выбранным параметрам

Шаблоны результатов обработки обращения

Название	Название
Организация	Начните ввод или выберите из списка...
Отображать удаленные	ДА НЕТ
	🔍 НАЙТИ 🗑 СБРОСИТЬ ⬆

Для очистки ранее заполненных полей нажать на кнопку Сбросить

Шаблоны результатов обработки обращения

Название	Название
Организация	Начните ввод или выберите из списка...
Отображать удаленные	ДА НЕТ
	🔍 НАЙТИ 🗑 СБРОСИТЬ ⬆

6.8.3 Таблица

В таблице указывается организация, линия поддержки, состав услуг, дополнительный комментарий, дополнительная информация с датой создания, обновления и именем редактировавшего, кнопки редактирования, удаления, просмотра истории изменений.

Шаблоны результатов обработки обращения						
Название		Найти Сбросить		Добавить		
	Организация	Линия поддержки	Состав работ	Дополнительный комментарий	Инфо	
	ООО "АИС Город"		АДС	Переда заявка в УК	14.09.2021 12:52	
	ООО "АИС Город"		Дана консультация	Дана консультация	14.09.2021 16:01	
	ООО "АИС Город"		Жалоба на не исполнение	Принято заявление	07.10.2021 08:42	
	ООО "АИС Город"		Консультация	Отправлен ответ на Электронную почту	07.10.2021 10:12	
	ООО "АИС Город"		Приборы учета и показания	Приняты показания ПУ	06.10.2021 15:27	
	ООО "АИС Город"		Произведен расчет платежа	Произведен расчет платежа	14.09.2021 15:48	
	ООО "АИС Город"	Первая линия, КЦ, КП	Тест	вввввввввввв	10.12.2021 09:07	
	ООО "АИС Город"		Тратата	Переименовать в комментарий	21.09.2021 14:32	

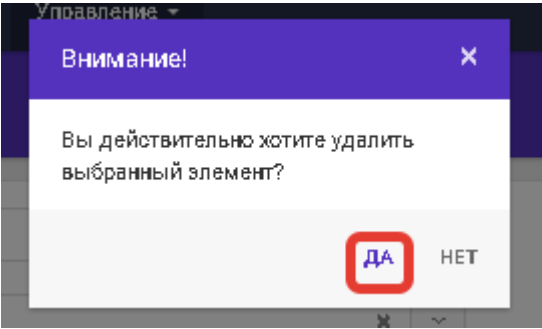
Для редактирования шаблона нажать на иконку карандаша

Шаблоны результатов обработки обращения			
Название		Найти Сбросить	
	Организация	Линии поддержки	Состав работ
	ООО "АИС Город"		АДС
	ООО "АИС Город"		Дана консультация
	ООО "АИС Город"		Жалоба на не исполнение

Для удаления шаблона нажать на иконку корзины

Шаблоны результатов обработки обращения			
Название		Найти Сбросить	
	Организация	Линии поддержки	Состав работ
	ООО "АИС Город"		АДС
	ООО "АИС Город"		Дана консультация
	ООО "АИС Город"		Жалоба на не исполнение

и подтвердить удаление



Для просмотра истории изменения нажать на иконку круглой стрелки

	Организация	Состав работ	Дополнительный комментарий	Иифо	
	ООО "АИС Город"	АДС	Переда заявка в УК	14.09.2021 12:52	
	ООО "АИС Город"	Дана консультация	Дана консультация	14.09.2021 16:01	

В открывшемся окне представлена вся история изменения выбранному шаблону.

История изменений записи типа "Шаблон результата обработки обращения"

Просмотр изменений

До изменения

После изменения

+

Добавление в систему

Организация	ООО "АИС Город"
Состав работ	Консультация
Дополнительный комментарий	Отправлен ответ на электронную почту
Дата создания	07.10.2021 10:12:10
Дата обновления	07.10.2021 10:12:10
Удален	False

История изменений

Сайтущева Юлия Юрьевна

07.10.2021 10:12:10

ВЕРНУТЬСЯ

6.9 Бланки

На странице “Бланки” представлен список имеющихся бланков.

Бланки

Название

Найти

Сбросить

Добавить

	Название	Организация	Линии поддержки	Инфо	
	Бланк уведомительный	ООО "АИС Город"		08.06.2022 10:51	

6.9.1 Добавить

Для добавления нового Бланка необходимо нажать на кнопку “Добавить”.

Бланки					
Название		Найти	Сбросить	Добавить	

Далее откроется окно, где необходимо указать название Бланка, выбрать Организацию, отметить доступ для Линии поддержки, затем нажать на кнопку “Сохранить”.

ности **Управление**

Создание бланка

Название

Жалоба на не исполнение

Организация

ООО "АИС Город"

Доступ

для ВСЕХ ЛИНИЙ

для УКАЗАННЫХ

Выберите линии поддержки:

☐ 0

☐ 0

☐ 12132

☒ Вторая линия

☐ Вторая линия

☐ Вторая линия

☐ Вторая линия

☐ Вторая линия

☒ КП

☐ КП

☐ КЦ

☐ КЦ

☐ КЦ

☐ КЦЦ

☒ Линия Поддержки

☐ Первая линия

☐ тест

☐ Третья линия

☐ ТУ

☐ ТУ Волосово

☐ УК

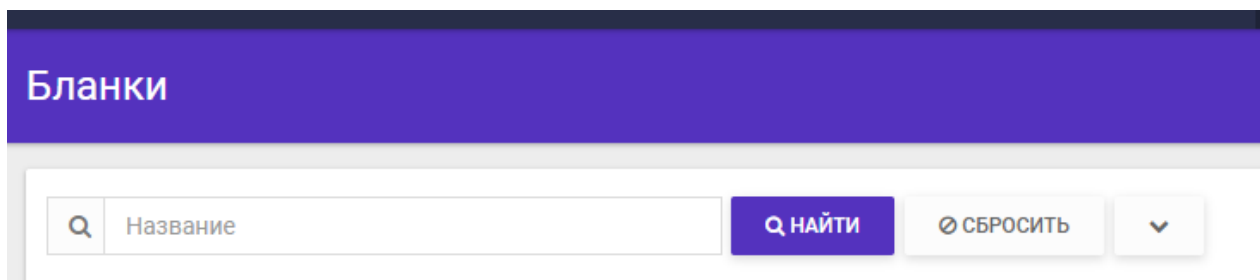
→

✓ СОХРАНИТЬ

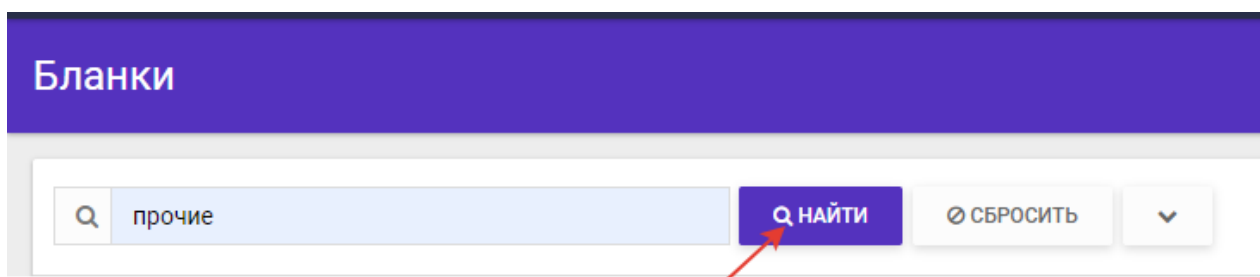
ВЕРНУТЬСЯ

6.9.2 Фильтр

Для поиска нужного Бланка можно воспользоваться фильтрами,



в поле Название нужно указать название Бланка, затем нажать на кнопку “Найти”.

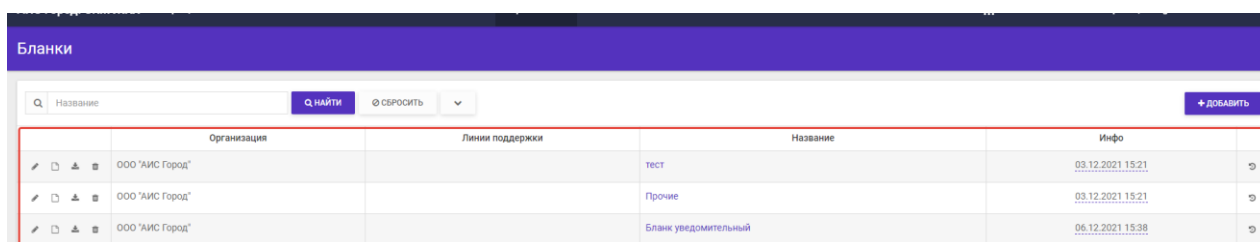


Чтобы раскрыть/скрыть дополнительные параметры нужно нажать на кнопку



6.9.3 Таблица

В таблице указывается название Организации, Линии поддержки, Название, Информация по изменениям, кнопка для просмотра истории изменений.



	Организация	Линии поддержки	Название	Инфо	
  	ООО "АИС Город"		тест	03.12.2021 15:21	
  	ООО "АИС Город"		Прочие	03.12.2021 15:21	
  	ООО "АИС Город"		Бланк уведомительный	06.12.2021 15:38	

Для редактирования названия Бланка нужно нажать на кнопку карандаш.

Бланки			
Название Найти Сбросить v			
	Организация	Линии поддержки	Название
	ООО "АИС Город"		тест
	ООО "АИС Город"		Прочие
	ООО "АИС Город"		Бланк уведомительный

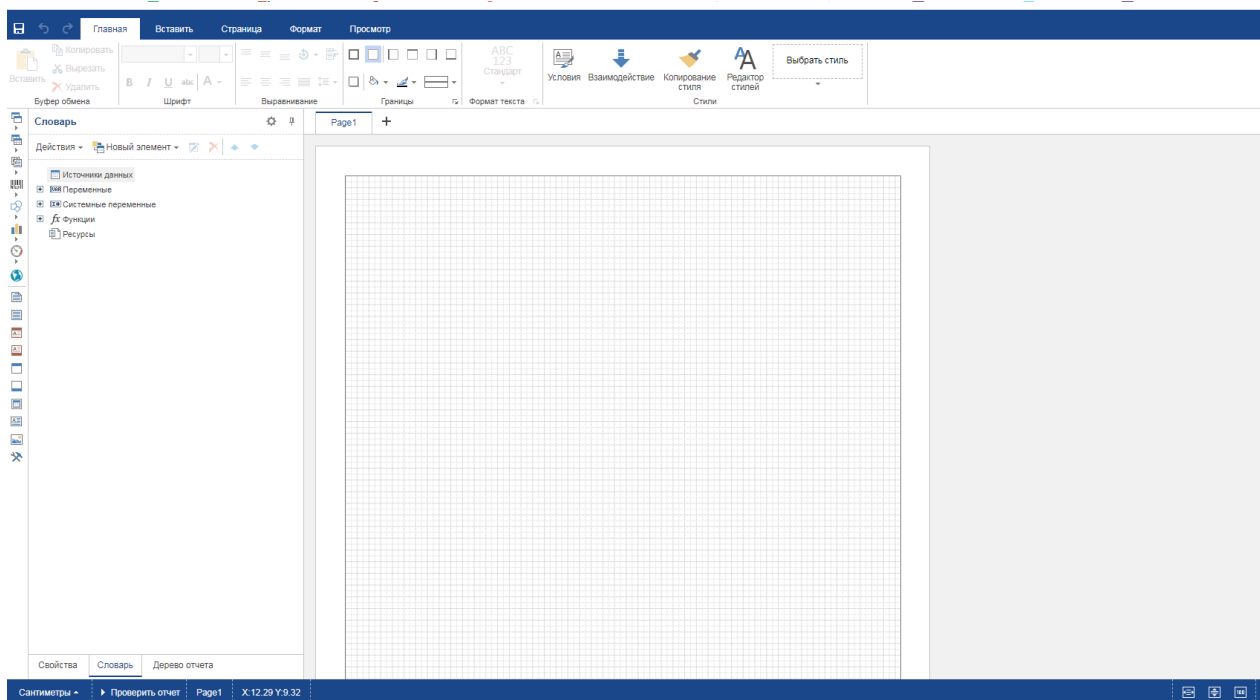
Для редактирования Бланка нужно нажать на кнопку “Открыть конструктор для редактирования бланка”.

Бланки			
Название Найти Сбросить v			
	Организация	Линии поддержки	Название
 	ООО "АИС Город"	Вторая линия	тест
	Открыть конструктор для редактирования бланка		Прочие
	ООО "АИС Город"		Бланк уведомительный
	ООО "АИС Город"		Тест222

Чтобы скачать пустой бланк нужно нажать на кнопку “Скачать”.

Бланки			
Название Найти Сбросить v			
	Организация	Линии поддержки	Название
 	ООО "АИС Город"	Вторая линия	тест
	ООО "АИС Город"		Прочие

После скачивания бланка необходимо внести информацию



Пример заполнения информации.

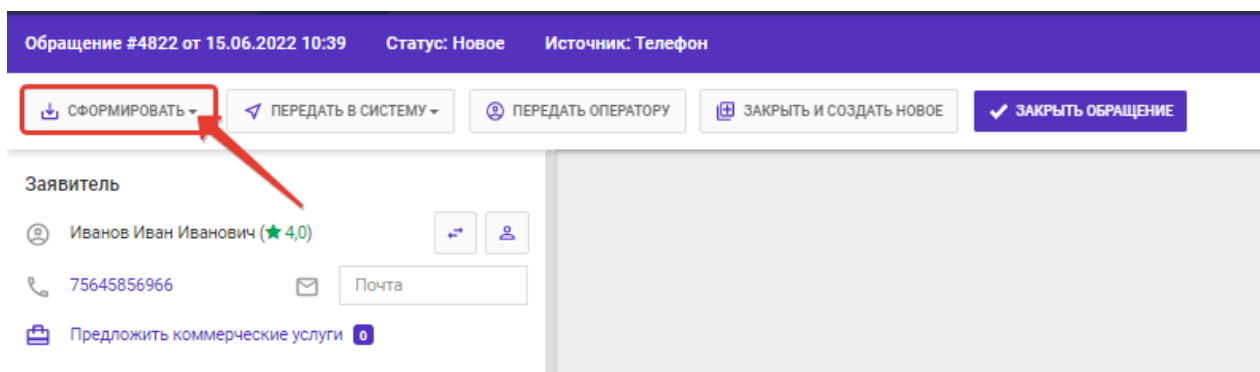
The image shows a form template with a grid background. The text is as follows:

Для выдачи на руки
от сотрудников Колл-центра

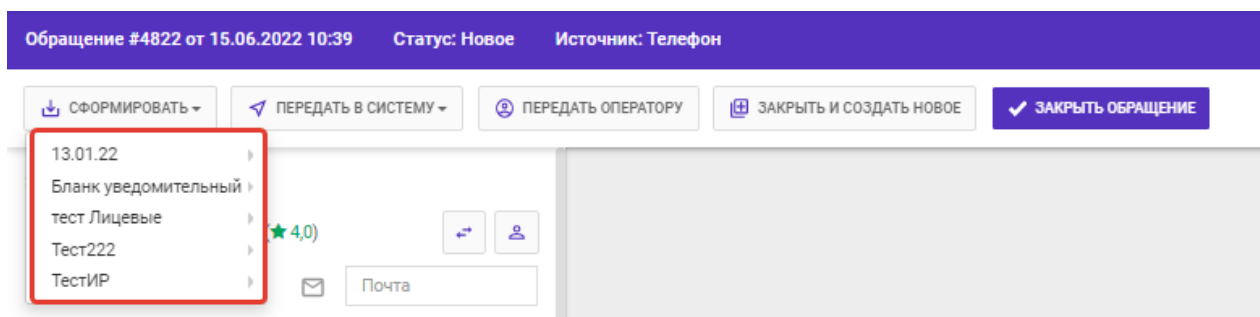
Уважаемы абонент, {[Имя отчество заявителя]}
по вашему {[Номер лицевого счета]}, имеется задолженность , которую необходимо погасить в п
С уважением {[Краткое ФИО оператора]}

затем необходимо сохранить данные.

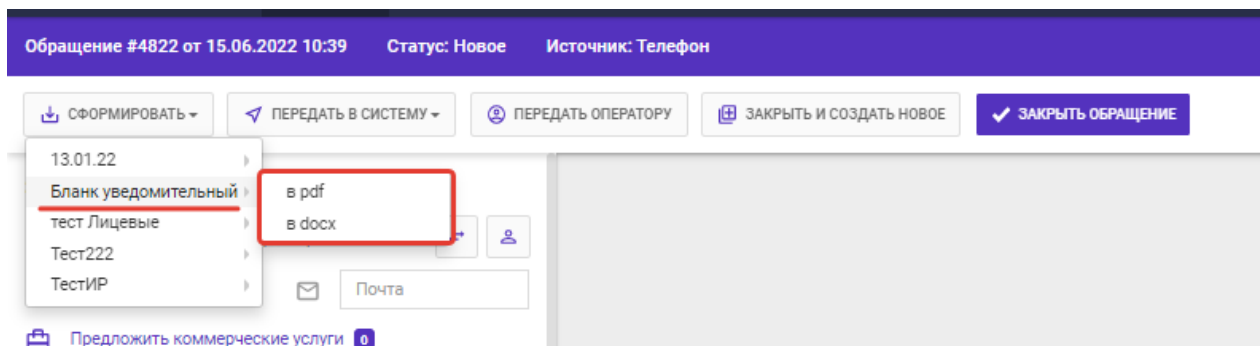
Далее бланки будут доступны в обращении, в верхней панели меню



Далее необходимо из выпадающего списка выбрать нужный бланк ,



и скачать в нужном формате на персональный компьютер



Для удаления бланка нужно нажать на кнопку орзина

Бланки			
Название Найти Сбросить v			
	Организация	Линии поддержки	Название
edit copy add delete	ООО "АИС Город"	Вторая линия	тест
edit copy add delete	ООО "АИС Город"		Прочие

6.10 Коммерческие услуги и специальные предложения

В разделе “Коммерческие услуги и специальные предложения”
располагается кнопка добавления,

АИС Город. CRM ЖКХ Главная Обращения Заявки Заявители Новости База знаний Администрирование В сети Привет, admin! Выйти									
Коммерческие услуги и специальные предложения									
Название Найти Сбросить v + ДОБАВИТЬ									
Название	Описание	Поставщик	Охват	Специальное предложение			Инфо		

фильтр,

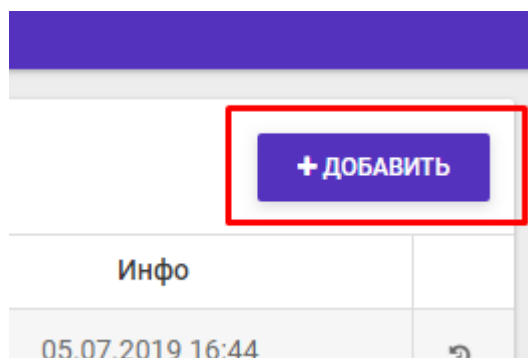
АИС Город. CRM ЖКХ Главная Обращения Заявки Заявители Новости База знаний Администрирование В сети Привет, admin! Выйти									
Коммерческие услуги и специальные предложения									
Название Найти Сбросить v + ДОБАВИТЬ									
Название	Описание	Поставщик	Охват	Специальное предложение			Инфо		

и таблица.

АИС Город. CRM ЖКХ Главная Обращения Заявки Заявители Новости База знаний Администрирование В сети Привет, admin! Выйти									
Коммерческие услуги и специальные предложения									
Название Найти Сбросить v + ДОБАВИТЬ									
	Название	Описание	Поставщик	Охват	Специальное предложение			Инфо	
edit copy	Услуга1		Поставщик1	Охват				05.07.2019 16:44	

6.10.1. Добавить

После нажатия на кнопку “Добавить”



открывается окно с формой добавления коммерческой услуги.

Заявки

Заявители

Новости

База знаний

Администрирование

Добавление коммерческой услуги

Название услуги

Описание услуги

Email для заказа услуги

Название поставщика услуги

ИНН поставщика услуги

ОГРН поставщика услуги

КПП поставщика услуги

Является специальным предложением

☐

✓ СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

После заполнения необходимых полей нажать кнопку “Сохранить”.

Заявки

Заявители

Новости

База знаний

Администрирование

Добавление коммерческой услуги

Название услуги

Описание услуги

Email для заказа услуги

Название поставщика услуги

ИНН поставщика услуги

ОГРН поставщика услуги

КПП поставщика услуги

Является специальным предложением

☐

✓ СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

Созданная услуга появится в таблице.

	Название	Описание	Поставщик	Охват	Специальное предложение	Инфо	
 	Услуга1		Поставщик1	Охват	☐	05.07.2019 16:44	

6.10.2. Фильтр

Фильтр возможно развернуть нажатием на кнопку

Коммерческие услуги и специальные предложения

🔍

Название

🔍 НАЙТИ

🗑 СБРОСИТЬ

▼

и свернуть обратно.

Коммерческие услуги и специальные предложения

Название

Название

Описание

Описание

Отображать удаленные

Да

Нет

🔍 НАЙТИ

🗑 СБРОСИТЬ

⬆

Можно произвести фильтрацию по какому-либо отдельному параметру или по всем параметрам сразу, заполнив нужные поля.

Коммерческие услуги и специальные предложения

Название

Название

Описание

Описание

Отображать удаленные

Да

Нет

🔍 НАЙТИ

🗑 СБРОСИТЬ

⬆

Нажать кнопку “Найти” для фильтрации по выбранным параметрам.

Коммерческие услуги и специальные предложения

Название

Название

Описание

Описание

Отображать удаленные

Да

Нет

🔍 НАЙТИ

🗑 СБРОСИТЬ

⬆

Нажать кнопку “Сбросить” для очистки полей фильтра.

Коммерческие услуги и специальные предложения

Название

Название

Описание

Описание

Отображать удаленные

Да

Нет

🔍 НАЙТИ

🗑 СБРОСИТЬ

⬆

6.10.3. Таблица

В таблице указывается название услуги, описание, поставщик, охват, наличие специального предложения, дополнительная информация с датой создания, обновления и именем редактировавшего, кнопки редактирования, удаления, просмотра истории изменений.

	Название	Описание	Поставщик	Охват	Специальное предложение	Инфо	
 	Услуга1		Поставщик1	Охват	☐	05.07.2019 16:44	

Для редактирования услуги нажать на иконку карандаша,

	Название
 	Услуга1

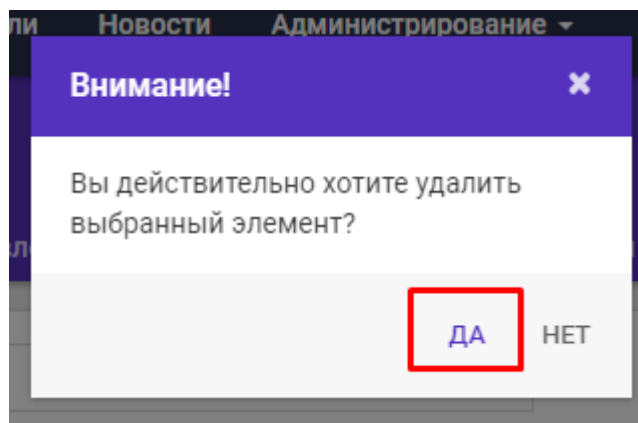
или на название услуги.

	Название
 	Услуга1

Для удаления услуги нажать на иконку корзины

	Название
 	Услуга1

и подтвердить удаление.



Для просмотра истории изменений нажать на иконку круглой стрелки.

Инфо	
18.06.2019 15:00	
18.06.2019 14:59	

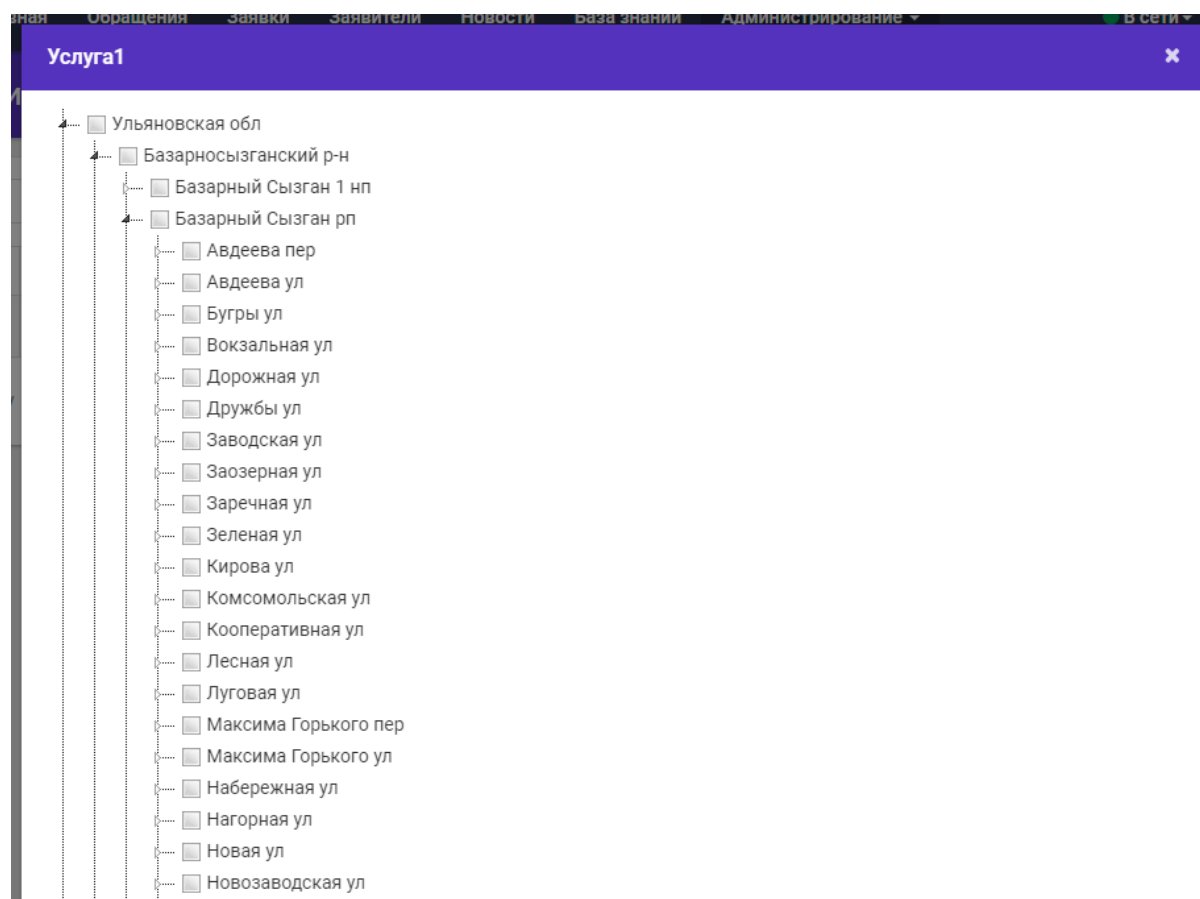
В открывшемся окне представлена вся история изменения выбранной услуги.

История изменений записи типа "Коммерческая услуга"		
Просмотр изменений		История изменений
До изменения		После изменения
 Добавление в систему	Название поставщика услуги	Поставщик1
	ИНН поставщика услуги	
	КПП поставщика услуги	
	ОГРН поставщика услуги	
	Название услуги	Услуга1
	Email для заказа услуги	dworex@user.test
	Является специальным предложением	False
	Описание услуги	
	Дата создания	05.07.2019 16:44:55
	Дата обновления	05.07.2019 16:44:55
	Удален	False
ВЕРНУТЬСЯ		Админ системы admin 05.07.2019 16:44:55

При нажатии на кнопку “Охват” в таблице

Поставщик	Охват	Специальное
Поставщик1		

открывается окно с деревом доступных адресов.



Разворачивая объекты дерева, отметить нужные адреса галочками.

Услуга1

- ☒ Ульяновская обл
 - ☒ Базарносызганский р-н
 - ☐ Базарный Сызган 1 нп
 - ☒ Базарный Сызган рп
 - ☐ Авдеева пер
 - ☐ Авдеева ул
 - ☒ Бугры ул
 - ☐ Вокзальная ул
 - ☐ Дорожная ул
 - ☐ Дружбы ул
 - ☐ Заводская ул
 - ☐ Заозерная ул
 - ☐ Заречная ул
 - ☐ Зеленая ул
 - ☒ Кирова ул
 - ☐ Комсомольская ул
 - ☐ Кооперативная ул
 - ☐ Лесная ул
 - ☐ Луговая ул
 - ☐ Максима Горького пер
 - ☐ Максима Горького ул
 - ☒ Набережная ул
 - ☐ Нагорная ул
 - ☐ Новая ул

Для сохранения изменений нажать кнопку “Сохранить”.

ия ул, д.12/

ия ул, д.14

✓ СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

При всех последующих переходах в окно охвата измененной услуги дерево адресов будет автоматически разворачиваться до отмеченных объектов.

6.11. Заказы коммерческих услуг

В разделе “Заказы коммерческих услуг” располагается фильтр

Заказы коммерческих услуг						
Название услуги Найти Сбросить						
Услуга	Заявитель	Адрес заявителя	Номер ЛО заявителя	Заказ отправлен	Последняя ошибка отправки	Дата создания
Тест Тест	Елизеева Ирина Львовна 79876325292 i.eliseeva@aisgocod.ru	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА 2-Й ПЕРЕУЛОК 31 60	1181807005	☒	- -	31.08.2020 15:39:47
Сантехнические работы Сантехрем	Елизеева Ирина Львовна 79876325292 i.eliseeva@aisgocod.ru	УЛЬЯНОВСК ОТРАДНАЯ УЛИЦА 74 6/1	065047N	☒	- -	31.08.2020 15:38:52
Тест Тест	Елизеева Ирина 79876325292 i.eliseeva@aisgocod.ru	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА 2-Й ПЕРЕУЛОК 31 60	1181807005	☒	- -	27.08.2020 9:47:16
Сантехнические работы Сантехрем	Елизеева Ирина 79876325292 i.eliseeva@aisgocod.ru	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА 2-Й ПЕРЕУЛОК 31 60	1181807005	☒	- -	27.08.2020 9:47:14

и таблица.

Заказы коммерческих услуг						
Название услуги Найти Сбросить						
Услуга	Заявитель	Адрес заявителя	Номер ЛО заявителя	Заказ отправлен	Последняя ошибка отправки	Дата создания
Тест Тест	Елизеева Ирина Львовна 79876325292 i.eliseeva@aisgocod.ru	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА 2-Й ПЕРЕУЛОК 31 60	1181807005	☒	- -	31.08.2020 15:39:47
Сантехнические работы Сантехрем	Елизеева Ирина Львовна 79876325292 i.eliseeva@aisgocod.ru	УЛЬЯНОВСК ОТРАДНАЯ УЛИЦА 74 6/1	065047N	☒	- -	31.08.2020 15:38:52
Тест Тест	Елизеева Ирина 79876325292 i.eliseeva@aisgocod.ru	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА 2-Й ПЕРЕУЛОК 31 60	1181807005	☒	- -	27.08.2020 9:47:16
Сантехнические работы Сантехрем	Елизеева Ирина 79876325292 i.eliseeva@aisgocod.ru	УЛЬЯНОВСК НАРИМАНОВА 2-Й ПЕРЕУЛОК 31 60	1181807005	☒	- -	27.08.2020 9:47:14

6.11.1. Фильтр

Фильтр возможно развернуть нажатием на кнопку,

Заказы коммерческих услуг

и свернуть обратно.

Заказы коммерческих услуг

Название услуги	Название услуги
ФИО заявителя	ФИО заявителя
Телефон заявителя	Телефон заявителя
Email заявителя	Email заявителя
Номер ЛС заявителя	Номер ЛС заявителя
Показать отправленные	Да Нет
🔍 НАЙТИ 🗑 СБРОСИТЬ ⬆	

Можно произвести фильтрацию по какому-либо отдельному параметру или по всем параметрам сразу, заполнив нужные поля.

Заказы коммерческих услуг

Название услуги	Название услуги
ФИО заявителя	ФИО заявителя
Телефон заявителя	Телефон заявителя
Email заявителя	Email заявителя
Номер ЛС заявителя	Номер ЛС заявителя
Показать отправленные	Да Нет

Нажать кнопку “Найти” для фильтрации по выбранным параметрам.

Заказы коммерческих услуг

Название услуги	Название услуги
ФИО заявителя	ФИО заявителя
Телефон заявителя	Телефон заявителя
Email заявителя	Email заявителя
Номер ЛС заявителя	Номер ЛС заявителя
Показать отправленные	Да Нет
	🔍 НАЙТИ 🗑 СБРОСИТЬ ⬆

Нажать кнопку “Сбросить” для очистки полей фильтра.

Заказы коммерческих услуг

Название услуги	Название услуги
ФИО заявителя	ФИО заявителя
Телефон заявителя	Телефон заявителя
Email заявителя	Email заявителя
Номер ЛС заявителя	Номер ЛС заявителя
Показать отправленные	Да Нет
	🔍 НАЙТИ 🗑 СБРОСИТЬ ⬆

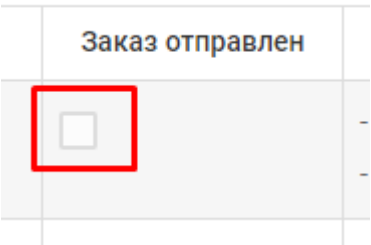
6.11.2. Таблица

В таблице указывается название услуги, Заявитель, Адрес Заявителя, номер ЛС заявителя, статус отправки заказа, отметка последней ошибки

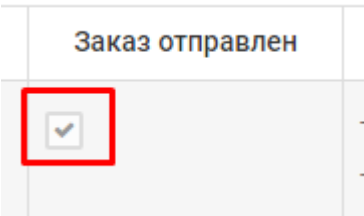
отправки и дата создания заказа.

Услуга	ФИО заявителя	Телефон заявителя	Email заявителя	Номер ЛС заявителя	Заказ отправлен	Последняя ошибка отправки	Дата создания
Ремонт кровли Ремдомстрой	-	9084723804	-	683520691R	☒	-	08.07.2019 11:54:18

В таблице заказов можно отслеживать статус заказа. Если заказ не отправлен, то квадрат в столбце “Заказ отправлен” пуст,



если заказ отправлен, то в квадрате появляется галка.



6.12 Название адресов

На странице “Дополнительные названия адресов” представлены фильтр, кнопка “Добавить”, таблица

Дополнительные названия адресов			
Q Название Q найти Q сбросить Добавить			
	Название	Адрес	Инфо
☒	1	Ульяновская обл, Майнский р-н	20.10.2021 21:23
☒	Акватория	Ульяновская обл, Ульяновск г, Московское ш, 108 (зд.)	18.10.2021 08:05
☒	Город	Ульяновская обл, Ульяновск г	20.10.2021 21:22
☒	Гуливер	Ульяновская обл, Димитровград г, Репина ул, 3 (двлд.)	22.10.2021 11:35
☒	Димитр	Ульяновская обл, Димитровград г, Репина ул, 11 (двлд.)	18.10.2021 08:06
☒	завод хлеба	Ульяновская обл, Димитровград г, Фрунзе ул, 39 (двлд.)	22.10.2021 11:35
☒	Магнит семейный	Ульяновская обл, Ульяновск г, Нариманова пр-кт, 75 (зд.)	21.10.2021 14:12
☒	Область	Ульяновская обл	22.10.2021 11:35
☒	Офис	Ульяновская обл, Ульяновск г, Федерации ул, 140	18.10.2021 08:05
☒	По умолчанию	Ульяновская обл, Ульяновск г, Федерации ул, 140	21.10.2021 13:17
☒	Просто дом	Ульяновская обл, Ульяновск г, Нариманова 2-й пер, 31 (двлд.)	18.10.2021 08:07

6.12.1 Фильтр

Фильтр возможно развернуть нажатием на кнопку

Дополнительные названия адресов			
Название Q НАЙТИ О СБРОСИТЬ ▼ +ДОБАВИТЬ			
	Название	Адрес	Имфо
✎	1	Ульяновская обл, Майнский р-н	20.10.2021 21:23
✎	Акватория	Ульяновская обл, Ульяновск г, Московское ш, 108 (зд.)	18.10.2021 08:05
✎	Город	Ульяновская обл, Ульяновск г	20.10.2021 21:22
✎	Гулливер	Ульяновская обл, Димитровград г, Репина ул, 3 (двлд.)	22.10.2021 11:35
✎	Димитр	Ульяновская обл, Димитровград г, Репина ул, 11 (двлд.)	18.10.2021 08:06
✎	завод хлеба	Ульяновская обл, Димитровград г, Фрунзе ул, 39 (двлд.)	22.10.2021 11:35
✎	Магнит семейный	Ульяновская обл, Ульяновск г, Нариманова пр-кт, 75 (зд.)	21.10.2021 14:12
✎	Область	Ульяновская обл	22.10.2021 11:35
✎	Офис	Ульяновская обл, Ульяновск г, Федерации ул, 140	18.10.2021 08:05
✎	По умолчанию	Ульяновская обл, Ульяновск г, Федерации ул, 140	21.10.2021 13:17
✎	Просто дом	Ульяновская обл, Ульяновск г, Нариманова 2-й пер, 31 (двлд.)	18.10.2021 08:07

и свернуть обратно

Дополнительные названия адресов

Название

Адрес

Поиск осуществляется по полному совпадению адреса

Показывать удалённые

Сортировка по убыванию

Q НАЙТИ О СБРОСИТЬ ^

Можно произвести фильтрацию по какому-либо отдельному параметру или по всем параметрам сразу, заполнив нужные поля.

Дополнительные названия адресов

Название

Название

Адрес

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Поиск осуществляется по полному совпадению адреса

Показывать удалённые

ДА

НЕТ

Сортировка по убыванию

ДА

НЕТ

🔍 НАЙТИ

🗑 СБРОСИТЬ

^

Нажать кнопку “Найти” для фильтрации по выбранным параметрам.

Дополнительные названия адресов

Название

Название

Адрес

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Поиск осуществляется по полному совпадению адреса

Показывать удалённые

ДА

НЕТ

Сортировка по убыванию

ДА

НЕТ

🔍 НАЙТИ

🗑 СБРОСИТЬ

^

Для очистки заполненных фильтров необходимо нажать на кнопку “Сбросить”.

Дополнительные названия адресов

Название

Название

Адрес

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Поиск осуществляется по полному совпадению адреса

Показывать удалённые

ДА

НЕТ

Сортировка по убыванию

ДА

НЕТ

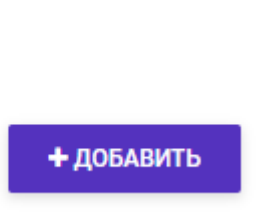
🔍 НАЙТИ

🗑 СБРОСИТЬ

^

6.12.2 Добавить

После нажатия на кнопку “Добавить”



откроется окно, где необходимо заполнить информацию и нажать на кнопку “Сохранить”

Создание дополнительного названия адреса

Название

Д/Сад №59

Адрес

Ульяновская обл, Димитровград г, Гоголя ул, 34 (д

✕

▼

✓ СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

Добавленное дополнительное название адреса отобразится в таблице

Дополнительные названия адресов		
🔍 Название 🔍 НАЙТИ 🗑 СБРОСИТЬ ▼		
	Название	Адрес
✎ 🗑	1	Ульяновская обл, Майнский р-н
✎ 🗑	Аквамолл	Ульяновская обл, Ульяновск г, Московское ш, 108 (зд.)
✎ 🗑	Город	Ульяновская обл, Ульяновск г
✎ 🗑	Гулливер	Ульяновская обл, Димитровград г, Репина ул, 3 (двлд.)
✎ 🗑	Д/Сад №59	Ульяновская обл, Димитровград г, Гоголя ул, 34 (двлд.)

6.12.3 Таблица

В таблице представлено название дополнительного адреса.

Дополнительные названия адресов			
Q Название Q НАЙТИ @ СЕРВИС + ДОБАВИТЬ			
	Название	Адрес	Инфо
✎	1	Ульяновская обл, Майнский р-н	20.10.2021 21:23
✎	Акватория	Ульяновская обл, Ульяновск г, Московское ш, 108 (зд.)	18.10.2021 08:05
✎	Город	Ульяновская обл, Ульяновск г	20.10.2021 21:22
✎	Гулливер	Ульяновская обл, Димитровград г, Репина ул, 3 (двлд.)	22.10.2021 11:35

Адрес

Дополнительные названия адресов			
Q Название Q НАЙТИ @ СЕРВИС + ДОБАВИТЬ			
	Название	Адрес	Инфо
✎	1	Ульяновская обл, Майнский р-н	20.10.2021 21:23
✎	Акватория	Ульяновская обл, Ульяновск г, Московское ш, 108 (зд.)	18.10.2021 08:05
✎	Город	Ульяновская обл, Ульяновск г	20.10.2021 21:22
✎	Гулливер	Ульяновская обл, Димитровград г, Репина ул, 3 (двлд.)	22.10.2021 11:35

дополнительная информация с датой создания, обновления

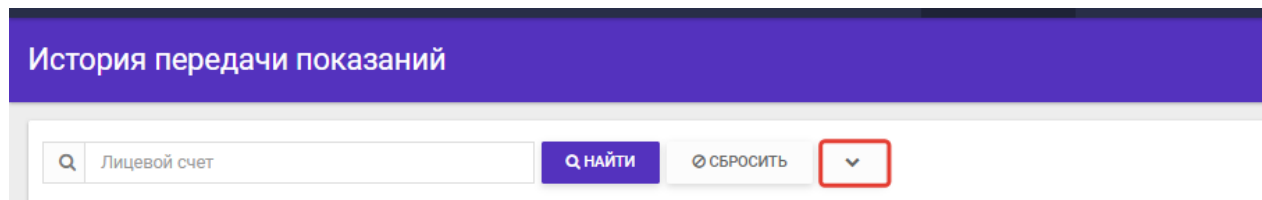
Дополнительные названия адресов			
Q Название Q НАЙТИ @ СЕРВИС + ДОБАВИТЬ			
	Название	Адрес	Инфо
✎	1	Ульяновская обл, Майнский р-н	20.10.2021 21:23
✎	Акватория	Ульяновская обл, Ульяновск г, Московское ш, 108 (зд.)	18.10.2021 08:05
✎	Город	Ульяновская обл, Ульяновск г	20.10.2021 21:22
✎	Гулливер	Ульяновская обл, Димитровград г, Репина ул, 3 (двлд.)	22.10.2021 11:35

6.13 Контроль передачи показаний ИПУ

История передачи показаний													
Q Лицевой счет Q НАЙТИ @ СЕРВИС @ СТРАНИЦА													
	Дата регистрации показаний	Номер обращения	Номер лицевого счета	Номер базы	Идентификатор прибора	Название прибора	Номер прибора	Тариф	Показание	Черновик	Провайдер/Источник	Дата обновления	Статус
С	25.12.2021 19:05	#1423248	6206919200	6	1800000955027				46,00	☐	АИС Город, Система начислений	10.01.2022 11:30	Критическая ошибка
С	25.12.2021 19:05	#1423248	6206919200	6	1800001240156				20,00	☐	АИС Город, Система начислений	10.01.2022 11:30	Критическая ошибка

6.13.1 Фильтр

На странице Контроля передачи показаний необходимо воспользоваться фильтром, Фильтр возможно развернуть нажатием на кнопку,



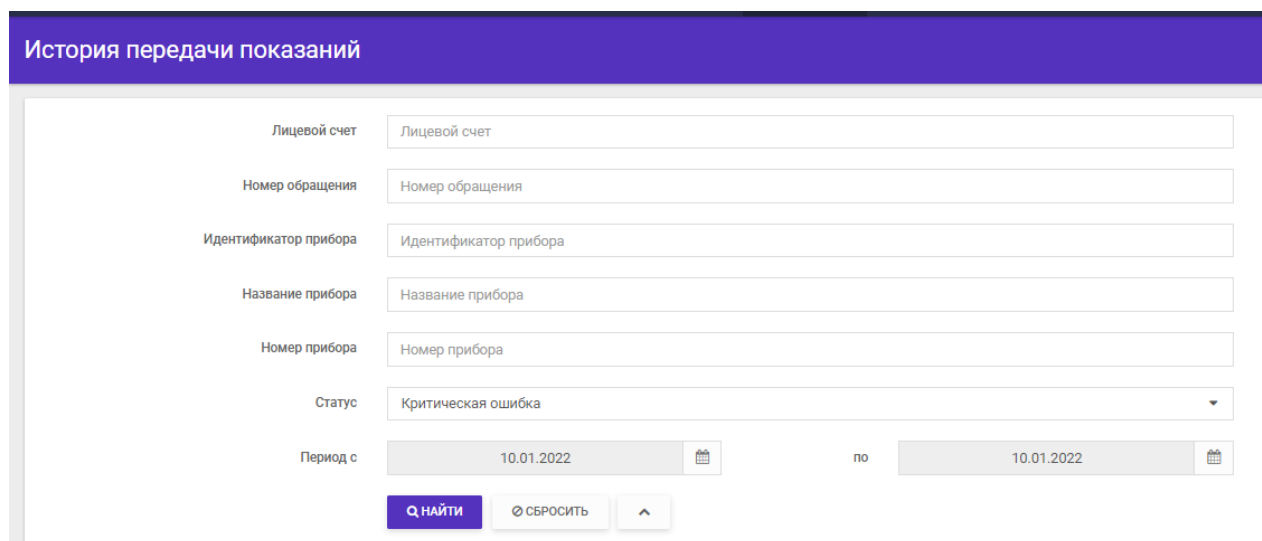
История передачи показаний

Лицевой счет

НАЙТИ СБРОСИТЬ

и свернуть обратно.

Можно произвести фильтрацию по какому-либо отдельному параметру, или по всем параметрам сразу, заполнив нужные поля, затем нажать на кнопку “Найти”.



История передачи показаний

Лицевой счет

Номер обращения

Идентификатор прибора

Название прибора

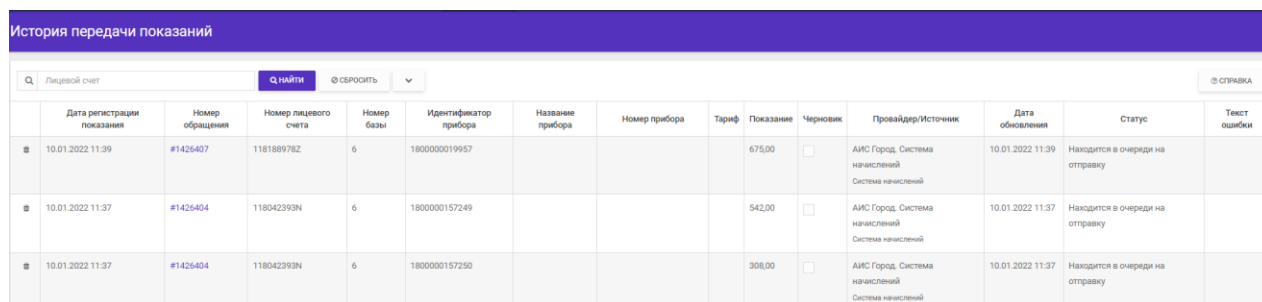
Номер прибора

Статус: Критическая ошибка

Период с: 10.01.2022 по: 10.01.2022

НАЙТИ СБРОСИТЬ

Откроется страница, где отобразится таблица с подробной информацией с историей передачи показаний



История передачи показаний

Дата регистрации показаний	Номер обращения	Номер лицевого счета	Номер базы	Идентификатор прибора	Название прибора	Номер прибора	Тариф	Показание	Черновик	Провайдер/Источник	Дата обновления	Статус	Текст ошибки
10.01.2022 11:39	#1426407	118188978Z	6	1800000019957				675,00	☐	АИС Город. Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:39	Находится в очереди на отправку	
10.01.2022 11:37	#1426404	118042393N	6	1800000157249				542,00	☐	АИС Город. Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:37	Находится в очереди на отправку	
10.01.2022 11:37	#1426404	118042393N	6	1800000157250				308,00	☐	АИС Город. Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:37	Находится в очереди на отправку	

На каждой строке имеется кнопка “Удалить показание” 

6.13.2 Таблица

В таблице представлена Дата регистрации обращения

История передачи показаний														
Лицевой счет		Q найти	СЕРВИСЫ		СТРАЖКА									
Дата регистрации показания	Номер обращения	Номер лицевого счета	Номер базы	Идентификатор прибора	Название прибора	Номер прибора	Тариф	Показание	Черновик	Провайдер/Источник	Дата обновления	Статус	Текст ошибки	
10.01.2022 11:39	#1426407	118188978Z	6	1800000019957				675,00	☐	АИС Город. Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:39	Находится в очереди на отправку		
10.01.2022 11:37	#1426404	118042393N	6	18000000157249				542,00	☐	АИС Город. Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:37	Находится в очереди на отправку		
10.01.2022 11:37	#1426404	118042393N	6	18000000157250				308,00	☐	АИС Город. Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:37	Находится в очереди на отправку		

номер обращения

История передачи показаний														
Лицевой счет		Q найти	СЕРВИСЫ		СТРАЖКА									
Дата регистрации показания	Номер обращения	Номер лицевого счета	Номер базы	Идентификатор прибора	Название прибора	Номер прибора	Тариф	Показание	Черновик	Провайдер/Источник	Дата обновления	Статус	Текст ошибки	
10.01.2022 11:39	#1426407	118188978Z	6	1800000019957				675,00	☐	АИС Город. Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:39	Находится в очереди на отправку		
10.01.2022 11:37	#1426404	118042393N	6	18000000157249				542,00	☐	АИС Город. Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:37	Находится в очереди на отправку		
10.01.2022 11:37	#1426404	118042393N	6	18000000157250				308,00	☐	АИС Город. Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:37	Находится в очереди на отправку		

номер ЛС

История передачи показаний														
Лицевой счет		Q найти	СЕРВИСЫ		СТРАЖКА									
Дата регистрации показания	Номер обращения	Номер лицевого счета	Номер базы	Идентификатор прибора	Название прибора	Номер прибора	Тариф	Показание	Черновик	Провайдер/Источник	Дата обновления	Статус	Текст ошибки	
10.01.2022 11:39	#1426407	118188978Z	6	1800000019957				675,00	☐	АИС Город. Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:39	Находится в очереди на отправку		
10.01.2022 11:37	#1426404	118042393N	6	18000000157249				542,00	☐	АИС Город. Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:37	Находится в очереди на отправку		
10.01.2022 11:37	#1426404	118042393N	6	18000000157250				308,00	☐	АИС Город. Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:37	Находится в очереди на отправку		

номер базы

История передачи показаний														
Лицевой счет		Q найти	СЕРВИСЫ		СТРАЖКА									
Дата регистрации показания	Номер обращения	Номер лицевого счета	Номер базы	Идентификатор прибора	Название прибора	Номер прибора	Тариф	Показание	Черновик	Провайдер/Источник	Дата обновления	Статус	Текст ошибки	
10.01.2022 11:39	#1426407	118188978Z	6	1800000019957				675,00	☐	АИС Город. Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:39	Находится в очереди на отправку		
10.01.2022 11:37	#1426404	118042393N	6	18000000157249				542,00	☐	АИС Город. Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:37	Находится в очереди на отправку		
10.01.2022 11:37	#1426404	118042393N	6	18000000157250				308,00	☐	АИС Город. Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:37	Находится в очереди на отправку		

Идентификатор прибора

История передачи показаний

🔍 Лицевой счет

🔍 Найти

🔍 СЕРВИСЫ

⌵

📄 Справка

	Дата регистрации показания	Номер обращения	Номер лицевого счета	Номер базы	Идентификатор прибора	Название прибора	Номер прибора	Тариф	Показание	Черновик	Провайдер/Источник	Дата обновления	Статус	Текст ошибки
■	10.01.2022 11:39	#1426407	118188978Z	6	1800000019957				675,00	☐	АИС Город, Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:39	Находится в очереди на отправку	
■	10.01.2022 11:37	#1426404	118042393N	6	18000000157249				542,00	☐	АИС Город, Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:37	Находится в очереди на отправку	
■	10.01.2022 11:37	#1426404	118042393N	6	18000000157250				308,00	☐	АИС Город, Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:37	Находится в очереди на отправку	

Название прибора

История передачи показаний

🔍 Лицевой счет

🔍 Найти

🔗 ССР

⌵

📄 Справка

	Дата регистрации показаний	Номер обращения	Номер лицевого счета	Номер базы	Идентификатор прибора	Название прибора	Номер прибора	Тариф	Показание	Черновик	Провайдер/Источник	Дата обновления	Статус	Текст ошибки
■	10.01.2022 11:39	#1426407	118188978Z	6	1800000019957				675,00	☐	АИС Город. Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:39	Находится в очереди на отправку	
■	10.01.2022 11:37	#1426404	118042393N	6	18000000157249				542,00	☐	АИС Город. Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:37	Находится в очереди на отправку	
■	10.01.2022 11:37	#1426404	118042393N	6	18000000157250				308,00	☐	АИС Город. Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:37	Находится в очереди на отправку	

Номер прибора

История передачи показаний

Лицевой счет

Q Найти

@ СЕРВИСЫ

▼

Справка

	Дата регистрации показаний	Номер обращения	Номер лицевого счета	Номер базы	Идентификатор прибора	Название прибора	Номер прибора	Тариф	Показание	Черновик	Провайдер/Источник	Дата обновления	Статус	Текст ошибки
■	10.01.2022 11:39	#1426407	118188978Z	6	1800000019957				675,00	☐	АИС Город. Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:39	Находится в очереди на отправку	
■	10.01.2022 11:37	#1426404	118042393N	6	18000000157249				542,00	☐	АИС Город. Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:37	Находится в очереди на отправку	
■	10.01.2022 11:37	#1426404	118042393N	6	18000000157250				308,00	☐	АИС Город. Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:37	Находится в очереди на отправку	

Тариф

История передачи показаний

Q Лицевой счет

Q Найти

@ СЕРВИСЫ

Справка

	Дата регистрации показаний	Номер обращения	Номер лицевого счета	Номер базы	Идентификатор прибора	Название прибора	Номер прибора	Тариф	Показание	Черновик	Провайдер/Источник	Дата обновления	Статус	Текст ошибки
■	10.01.2022 11:39	#1426407	118188978Z	6	1800000019957				675,00	☐	АИС Город. Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:39	Находится в очереди на отправку	
■	10.01.2022 11:37	#1426404	118042393N	6	18000000157249				542,00	☐	АИС Город. Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:37	Находится в очереди на отправку	
■	10.01.2022 11:37	#1426404	118042393N	6	18000000157250				308,00	☐	АИС Город. Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:37	Находится в очереди на отправку	

Показание

История передачи показаний

🔍 Лицевой счет

🔍 Найти

🔍 Сбросить

⌵

🔗 Ссылка

	Дата регистрации показания	Номер обращения	Номер лицевого счета	Номер базы	Идентификатор прибора	Название прибора	Номер прибора	Тариф	Показание	Черновик	Провайдер/Источник	Дата обновления	Статус	Текст ошибки
■	10.01.2022 11:39	#1426407	118188978Z	6	1800000019957				675,00	☐	АИС Город, Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:39	Находится в очереди на отправку	
■	10.01.2022 11:37	#1426404	118042393N	6	18000000157249				542,00	☐	АИС Город, Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:37	Находится в очереди на отправку	
■	10.01.2022 11:37	#1426404	118042393N	6	18000000157250				308,00	☐	АИС Город, Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:37	Находится в очереди на отправку	

Черновик

История передачи показаний

Лицевой счет

Q ИИТИ

СЕРВИС

СЕРВИС

	Дата регистрации показания	Номер обращения	Номер лицевого счета	Номер базы	Идентификатор прибора	Название прибора	Номер прибора	Тариф	Показание	Черновик	Провайдер/Источник	Дата обновления	Статус	Текст ошибки
■	10.01.2022 11:39	#1426407	118188978Z	6	1800000019957				675,00	☐	АИС Город, Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:39	Находится в очереди на отправку	
■	10.01.2022 11:37	#1426404	118042393N	6	18000000157249				542,00	☐	АИС Город, Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:37	Находится в очереди на отправку	
■	10.01.2022 11:37	#1426404	118042393N	6	18000000157250				308,00	☐	АИС Город, Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:37	Находится в очереди на отправку	

Провайдер/Источник

История передачи показаний

Лицевой счет

Q ИИТИ

СЕРВИС

СПРАВКА

	Дата регистрации показания	Номер обращения	Номер лицевого счета	Номер базы	Идентификатор прибора	Название прибора	Номер прибора	Тариф	Показание	Черновик	Провайдер/Источник	Дата обновления	Статус	Текст ошибки
■	10.01.2022 11:39	#1426407	118188978Z	6	1800000019957				675,00	☐	АИС Город, Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:39	Находится в очереди на отправку	
■	10.01.2022 11:37	#1426404	118042393N	6	18000000157249				542,00	☐	АИС Город, Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:37	Находится в очереди на отправку	
■	10.01.2022 11:37	#1426404	118042393N	6	18000000157250				308,00	☐	АИС Город, Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:37	Находится в очереди на отправку	

Дата Обновления

История передачи показаний

Q Лицевой счет

Q ИИТИ

СЕРВИС

СГРЯВКА

	Дата регистрации показания	Номер обращения	Номер лицевого счета	Номер базы	Идентификатор прибора	Название прибора	Номер прибора	Тариф	Показание	Черновик	Провайдер/Источник	Дата обновления	Статус	Текст ошибки
■	10.01.2022 11:39	#1426407	118188978Z	6	1800000019957				675,00	☐	АИС Город. Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:39	Находится в очереди на отправку	
■	10.01.2022 11:37	#1426404	118042393N	6	18000000157249				542,00	☐	АИС Город. Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:37	Находится в очереди на отправку	
■	10.01.2022 11:37	#1426404	118042393N	6	18000000157250				308,00	☐	АИС Город. Система начислений Система начислений	10.01.2022 11:37	Находится в очереди на отправку	

Статус

История передачи показаний													
Лицевой счет НайтиСбросить													
	Дата регистрации показаний	Номер обращения	Номер лицевого счета	Номер базы	Идентификатор прибора	Название прибора	Номер прибора	Тариф	Показание	Черновик	Провайдер/Источник	Дата обновления	Статус
	10.01.2022 11:39	#1426407	118188978Z	6	1800000019957				675,00	☐	АИС Город. Система начислений	10.01.2022 11:39	Находится в очереди на отправку
	10.01.2022 11:37	#1426404	118042393N	6	18000000157249				542,00	☐	АИС Город. Система начислений	10.01.2022 11:37	Находится в очереди на отправку
	10.01.2022 11:37	#1426404	118042393N	6	18000000157250				308,00	☐	АИС Город. Система начислений	10.01.2022 11:37	Находится в очереди на отправку

Текст ошибки

История передачи показаний													
Лицевой счет НайтиСбросить													
	Дата регистрации показаний	Номер обращения	Номер лицевого счета	Номер базы	Идентификатор прибора	Название прибора	Номер прибора	Тариф	Показание	Черновик	Провайдер/Источник	Дата обновления	Статус
	10.01.2022 11:39	#1426407	118188978Z	6	1800000019957				675,00	☐	АИС Город. Система начислений	10.01.2022 11:39	Находится в очереди на отправку
	10.01.2022 11:37	#1426404	118042393N	6	18000000157249				542,00	☐	АИС Город. Система начислений	10.01.2022 11:37	Находится в очереди на отправку
	10.01.2022 11:37	#1426404	118042393N	6	18000000157250				308,00	☐	АИС Город. Система начислений	10.01.2022 11:37	Находится в очереди на отправку

При нажатии на кнопку “Справка” можно просмотреть информацию по цветам, которые просматриваются на каждом статусе

История передачи показаний													
Лицевой счет НайтиСбросить													

Справка для страницы показаний

☐ Показания - находятся в очереди

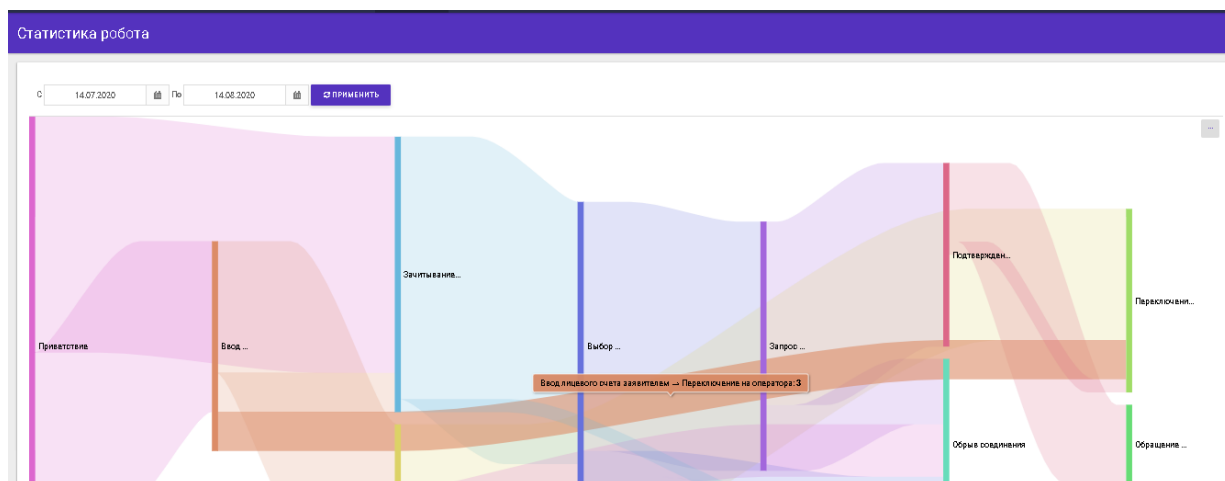
☒ Показания - успешно

☐ Показания - некритическая ошибка

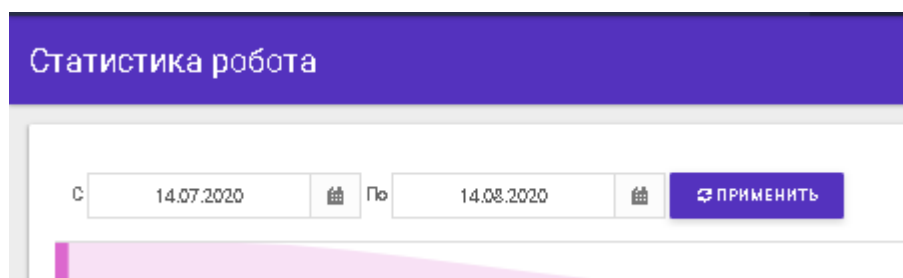
☐ Показания - критическая ошибка

ЗАКРЫТЬ

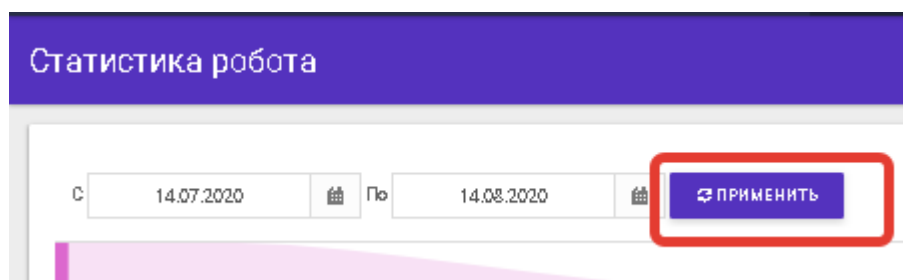
6.14 Статистика работа по приему показаний



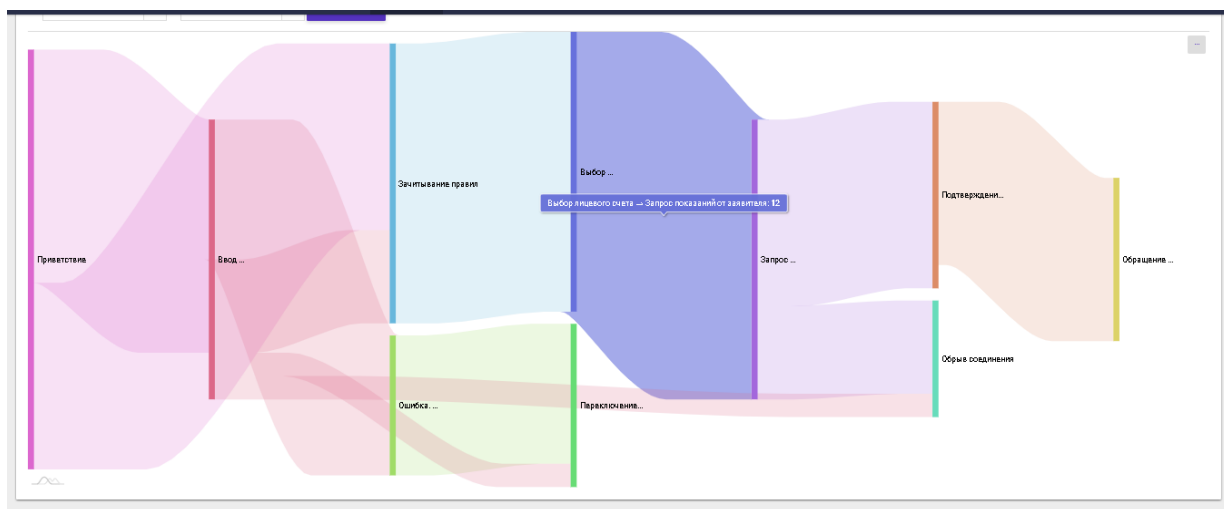
Для отображения статистики по роботу необходимо воспользоваться фильтром.



Выбрать нужный период и нажать на кнопку Применить.



На странице появится таблица



В нижней части страницы отобразиться таблица “Статистика обрывов связи” и “Статистика перевода на оператора”.

Статистика обрывов связи		Статистика перевода на оператора	
Шаг	Количество	Шаг	Количество
Запрос показаний от заявителя	4	Ошибка, Заявитель не найден	6
Ввод лицевого счета заявителем	1	Ввод лицевого счета заявителем	1

6.15 Настройки Работа

Настройки робота

Общие настройки

Текст приветствия робота при включенном приеме показаний

Здравствуйте. Вы находитесь в режиме передачи показаний приборов учета горячей и холодной воды

Текст приветствия робота при отключенном приеме показаний

Здравствуйте, показания приборов учета горячей и холодной воды принимаются по двадцать пятое число текущего месяца. После двадцать пятого числа показания не принимаются.

Текст правил ввода номера лицевого счета

Произнесите или введите в тональном режиме номер лицевого счета с квитанции без дополнительных букв.

Перевод на оператора по команде

☐

Интеграция с Yandex Cloud

API ключ (упрощенная аутентификация)

AQVN2txpfxKwr6AxLPIECqQc4YRifClt6ldCB3

Для редактирования Настроек робота, необходимо нажать на кнопку “Редактировать”, которая находится в нижней части страницы.

Интеграция с Yandex Cloud

API ключ (упрощенная аутентификация)	AQVN2bsypac_dJ7vpJvClcQPzSsVS9sukRbJ1XXs
--------------------------------------	--

Настройки приема показаний

Дата отключения приема показаний	25.08.2020 17:28
Дата включения приема показаний	26.08.2020 00:00

РЕДАКТИРОВАТЬ ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

После все поля станут доступными для редактирования.

Редактирование настроек робота

Общие настройки

Текст приветствия робота при включенном приеме показаний	Вас приветствует Колл Центр РИЦ, в целях повышения качества обслуживания все звонки записываются...
Текст приветствия робота при отключенном приеме показаний	Добрый день! Прием показаний не ведется. Вы будете переведены на оператора.
Текст правил ввода номера лицевого счета	Произнесите или введите в тональном режиме номер лицевого счета.
Перевод на оператора по команде	ДА НЕТ

Интеграция с Yandex Cloud

API ключ (упрощенная аутентификация)	AQVN2bsypac_dJ7vpJvClcQPzSsVS9sukRbJ1XXs
--------------------------------------	--

Если в настройке “Перевод на оператора по команде” указано значение “ДА”- робот будет зачитывать правило перевода на оператора, если указано значение “НЕТ” робот исключит из текста правило перевода на оператора.

После внесения изменений, необходимо нажать на кнопку “Сохранить”

Настройки приема показаний

Дата отключения приема показаний	25.08.2020	📅	17:28	🕒
Дата включения приема показаний	26.08.2020	📅	00:00	🕒

[✓ СОХРАНИТЬ](#) [ВЕРНУТЬСЯ](#)

Чтобы вернуться на страницу настроек, необходимо нажать на кнопку “Вернуться”.

Настройки приема показаний

Дата отключения приема показаний	25.08.2020	📅	17:28	🕒
Дата включения приема показаний	26.08.2020	📅	00:00	🕒

[✓ СОХРАНИТЬ](#) [ВЕРНУТЬСЯ](#)

Чтобы посмотреть историю изменений необходимо нажать на кнопку “История изменений”.

Настройки приема показаний

Дата отключения приема показаний	25.08.2020 17:28
Дата включения приема показаний	26.08.2020 00:00

[РЕДАКТИРОВАТЬ](#) [ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ](#)

Далее страница автоматически поменяется и отобразится информация, где будет указано ФИО, тех кто вносил изменения.

История изменений записи типа "Настройки сайта"			
Просмотр изменений			
До изменения		После изменения	
Staging	Клиент / регион	Staging	
АИС Город CRM ЭКОС	Название сайта	АИС Город CRM ЭКОС	
https://test-crm.aisgorod.ru/	Ссылка на сайт	https://test-crm.aisgorod.ru/	
1	Цветовая тема	1	
Концентр РИЦ	Ответственная организация	Концентр РИЦ	
C:/ais-crm-uploads	Путь загрузки файлов	C:/ais-crm-uploads	
209715200	Минимально необходимое свободное место на диске, байт	209715200	
Служба поддержки	Контактное лицо/отдел службы поддержки	Служба поддержки	
	Телефон службы поддержки		

История изменений	
Красницкая Татьяна Андреевна	21.12.2020 9:23:59
Красницкая Татьяна Андреевна	21.12.2020 1:32:31
Красницкая Татьяна Андреевна	17.12.2020 16:08:44
Красницкая Татьяна Андреевна	15.12.2020 11:19:58
Красницкая Татьяна Андреевна	15.12.2020 11:17:46
Елисеева Ирина Львовна	11.12.2020 11:56:38
Елисеева Ирина Львовна	11.12.2020 11:13:17
Елисеева Ирина Львовна	10.12.2020 11:53:25

6.16 Массовое информирование

На странице представлен Фильтр, Таблица, Справка, Кнопка Загрузить реестр (по смс, по телефону).

Реестры массового информирования						
Организация	Начните ввод или выберите из списка...					
Статус	Все					
Способ информирования	Все					
Организация-заказчик	Начните ввод или выберите из списка...					
Найти Сбросить			Справка + Загрузить реестр +			
Название	Способ информирования	Статус	Прогресс	Дата завершения	Загрузил	Файл с результатами обработки реестра
#140 от 02.03.2022 15:30 -	По смс	Отменено пользователем	1 / 1 - 0 / 1	-	Администратор системы	Реестр отправки СМС от 02.03.2022
#139 от 28.02.2022 07:52 -	По телефону	Завершено с ошибками	1 / 1 - 0 / 1	28.02.2022 11:05	Администратор системы	Реестр обзвона от 28.02.2022
#138 от 25.02.2022 09:47 -	По телефону	Завершено с ошибками	1 / 1 - 0 / 1	25.02.2022 11:55	Елисеева Ирина Львовна	Реестр обзвона от 25.02.2022

6.16.1 Фильтр

Чтобы найти нужный реестр необходимо заполнить нужные параметры в фильтрах и нажать на кнопку “Найти”.

АИС Город. CRM ЖКХ Обращения Заявители Отчеты База знаний Новости Управление ▾

Реестры массового информирования

Организация

Статус

Способ информирования

Чтобы очистить фильтры необходимо нажать на кнопку “Сбросить”.

АИС Город. CRM ЖКХ Обращения Заявители Отчеты База знаний Новости Управление ▾

Реестры массового информирования

Организация

Статус

Способ информирования

6.16.2 Таблица

Реестры массового информирования						
Организация Начните ввод или выберите из списка... Статус Все Способ информирования Все Организация-заказчик Начните ввод или выберите из списка... 🔍 НАЙТИ 🗑 СБРОСИТЬ 📄 СПРАВКА + ЗАГРУЗИТЬ РЕЕСТР -						
Название	Способ информирования	Статус	Прогресс	Дата завершения	Загрузил	Файл с результатами обработки реестра
#140 от 02.03.2022 15:30 -	По смс	Отменено пользователем	1 / 1 - 0 / 0 / 1	-	Админ системы адмпл	📎 Реестр отправки СМС от 02.03.2022 ☐
#139 от 28.02.2022 07:52 -	По телефону	Завершено с ошибками	1 / 1 - 0 / 0 / 1	28.02.2022 11:05	Админ системы адмпл	📎 Реестр обзвона от 28.02.2022 ☐
#138 от 25.02.2022 09:47 -	По телефону	Завершено с ошибками	1 / 1 - 0 / 0 / 1	25.02.2022 11:55	Елисеева Ирина Львовна	📎 Реестр обзвона от 25.02.2022 ☐

В таблице указывается Название и дата создания...

Реестры массового информирования

Организация

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Статус

Все

▼

Способ информирования

Все

▼

Организационный заказчик

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

📄 СПРАВКА

+ ЗАГРУЗИТЬ РЕЕСТР -

Название	Способ информирования	Статус	Прогресс	Дата завершения	Загрузил	Файл с результатами обработки реестра
#140 от 02.03.2022 15:30 -	По оmo	Отменено пользователем	1 / 1 - 0 / 0 / 1	-	Админ системы админ	📄 Реестр отправки СМС от 02.03.2022 ☐
#139 от 28.02.2022 07:52 -	По телефону	Завершено с ошибками	1 / 1 - 0 / 0 / 1	28.02.2022 11:05	Админ системы админ	📄 Реестр обзвона от 28.02.2022 ☐
#138 от 25.02.2022 09:47 -	По телефону	Завершено с ошибками	1 / 1 - 0 / 0 / 1	25.02.2022 11:55	Елизеева Ирина Львовна	📄 Реестр обзвона от 25.02.2022 ☐

Способ информирования.

Реестры массового информирования

Организация

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Статус

Все

▼

Способ информирования

Все

▼

Организационный заказчик

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

📄 СПРАВКА

+ ЗАГРУЗИТЬ РЕЕСТР -

Названия	Способ информирования	Статус	Прогресс	Дата завершения	Загрузил	Файл с результатами обработки реестра
#140 от 02.03.2022 15:30 -	По оmo	Отменено пользователем	1 / 1 - 0 / 0 / 1	-	Админ системы админ	📄 Реестр отправки СМС от 02.03.2022 ☐
#139 от 28.02.2022 07:52 -	По телефону	Завершено с ошибками	1 / 1 - 0 / 0 / 1	28.02.2022 11:05	Админ системы админ	📄 Реестр обзвона от 28.02.2022 ☐
#138 от 25.02.2022 09:47 -	По телефону	Завершено с ошибками	1 / 1 - 0 / 0 / 1	25.02.2022 11:55	Елизеева Ирина Львовна	📄 Реестр обзвона от 25.02.2022 ☐

Статус.

Реестры массового информирования

Организация

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Статус

Все

▼

Способ информирования

Все

▼

Организационный заказчик

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

📄 СПРАВКА

+ ЗАГРУЗИТЬ РЕЕСТР -

Название	Способ информирования	Статус	Прогресс	Дата завершения	Загрузил	Файл с результатами обработки реестра
#140 от 02.03.2022 15:30 -	По оmo	Отменено пользователем	1 / 1 - 0 / 0 / 1	-	Админ системы админ	📄 Реестр отправки СМС от 02.03.2022 ☐
#139 от 28.02.2022 07:52 -	По телефону	Завершено с ошибками	1 / 1 - 0 / 0 / 1	28.02.2022 11:05	Админ системы админ	📄 Реестр обзвона от 28.02.2022 ☐
#138 от 25.02.2022 09:47 -	По телефону	Завершено с ошибками	1 / 1 - 0 / 0 / 1	25.02.2022 11:55	Елизеева Ирина Львовна	📄 Реестр обзвона от 25.02.2022 ☐

Прогресс(количество записей).

Реестры массового информирования						
Организация	Начните ввод или выберите из списка...					
Статус	Все					
Способ информирования	Все					
Организация-заказчик	Начните ввод или выберите из списка...					
Найти			Сбросить		Справка Загрузить реестр	
Название	Способ информирования	Статус	Прогресс	Дата завершения	Загрузил	Файл с результатами обработки реестра
#140 от 02.03.2022 15:30 -	По смс	Отменено пользователем	1 / 1 - 0 / 0 / 1	-	Администраторы адмпл	Реестр отправки СМС от 02.03.2022
#139 от 28.02.2022 07:52 -	По телефону	Завершено с ошибками	1 / 1 - 0 / 0 / 1	28.02.2022 11:05	Администраторы адмпл	Реестр обзвона от 28.02.2022
#138 от 25.02.2022 09:47 -	По телефону	Завершено с ошибками	1 / 1 - 0 / 0 / 1	25.02.2022 11:55	Елисеева Ирина Львовна	Реестр обзвона от 25.02.2022

Дата завершения.

Реестры массового информирования						
Организация	Начните ввод или выберите из списка...					
Статус	Все					
Способ информирования	Все					
Организация-заказчик	Начните ввод или выберите из списка...					
Найти			Сбросить		Справка Загрузить реестр	
Название	Способ информирования	Статус	Прогресс	Дата завершения	Загрузил	Файл с результатами обработки реестра
#140 от 02.03.2022 15:30 -	По смс	Отменено пользователем	1 / 1 - 0 / 0 / 1	-	Администраторы адмпл	Реестр отправки СМС от 02.03.2022
#139 от 28.02.2022 07:52 -	По телефону	Завершено с ошибками	1 / 1 - 0 / 0 / 1	28.02.2022 11:05	Администраторы адмпл	Реестр обзвона от 28.02.2022
#138 от 25.02.2022 09:47 -	По телефону	Завершено с ошибками	1 / 1 - 0 / 0 / 1	25.02.2022 11:55	Елисеева Ирина Львовна	Реестр обзвона от 25.02.2022

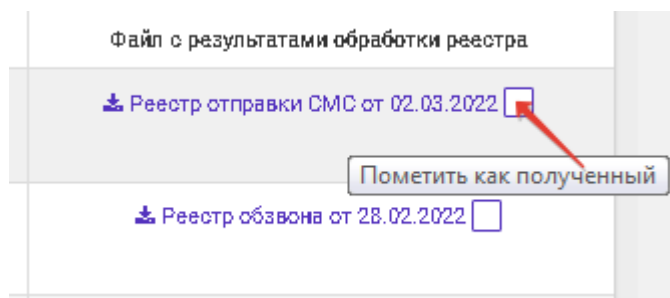
Информация о пользователе, который загрузил реестр.

Реестры массового информирования						
Организация	Начните ввод или выберите из списка...					
Статус	Все					
Способ информирования	Все					
Организация-заказчик	Начните ввод или выберите из списка...					
Найти			Сбросить		Справка Загрузить реестр	
Название	Способ информирования	Статус	Прогресс	Дата завершения	Загрузил	Файл с результатами обработки реестра
#140 от 02.03.2022 15:30 -	По смс	Отменено пользователем	1 / 1 - 0 / 0 / 1	-	Администраторы адмпл	Реестр отправки СМС от 02.03.2022
#139 от 28.02.2022 07:52 -	По телефону	Завершено с ошибками	1 / 1 - 0 / 0 / 1	28.02.2022 11:05	Администраторы адмпл	Реестр обзвона от 28.02.2022
#138 от 25.02.2022 09:47 -	По телефону	Завершено с ошибками	1 / 1 - 0 / 0 / 1	25.02.2022 11:55	Елисеева Ирина Львовна	Реестр обзвона от 25.02.2022

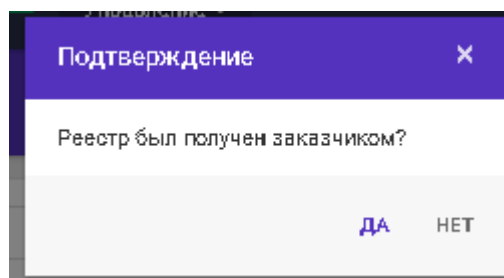
Файл с результатами отработки.

Реестры массового информирования						
Организация	Начните ввод или выберите из списка...					
Статус	Все					
Способ информирования	Все					
Организация-заказчик	Начните ввод или выберите из списка...					
НАЙТИ СБРОСИТЬ			СПРАВКА ЗАГРУЗИТЬ РЕЕСТР			
Название	Способ информирования	Статус	Прогресс	Дата завершения	Загрузил	Файл с результатами обработки реестра
#140 от 02.03.2022 15:30 -	По оmo	Отменено пользователем	1 / 1 - 0 / 0 / 1	-	Администратор системы	Реестр отправки СМС от 02.03.2022 ☐
#139 от 28.02.2022 07:52 -	По телефону	Завершено с ошибками	1 / 1 - 0 / 0 / 1	28.02.2022 11:05	Администратор системы	Реестр обзвона от 28.02.2022 ☐
#138 от 25.02.2022 09:47 -	По телефону	Завершено с ошибками	1 / 1 - 0 / 0 / 1	25.02.2022 11:55	Елизарова Ирина Львовна	Реестр обзвона от 25.02.2022 ☐

Рядом с файлом располагается возможность проставить флаг, о получении результатов информирования заказчиком.



При проставлении флага необходимо подтвердить действия.



При нажатии на Название и дату создания страница автоматически поменяется

Название	Способ информирования
#140 от 02.03.2022 15:30 -	По смс
#139 от 28.02.2022 07:52 -	По телефону
#138 от 25.02.2022 09:47 -	По телефону

Записи реестра массового информирования от 01.07.2021 12:50							
Контакт		Контакт					
Статус		Все					
		🔍 НАЙТИ		🔄 ОТМЕНИТЬ		⏸ ПРИОСТАНОВИТЬ	
		🔄 СБРОСИТЬ				⬇ СКАЧАТЬ	
Тип уведомления	Контакт	Текст сообщения	Id человека	Статус	Количество оставшихся попыток	Текст ошибки	
По телефону	79603613778	Здравствуйте. Расчет отопления по вашему дому производится по общедомовому прибору учета т.е. по фактическому расходу предоставленные поставщиком услуг УМУП Гортеплосеть. По формуле <Тариф>2177.3200000000*Индивидуальное потребление=0.1667682139(Площадь <27.960000> * Расход КПУ <18.37		Выполнено Обновлен: 01.07.2021 12:53	3	-	
По телефону	7902127213	Здравствуйте. Расчет отопления по вашему дому производится по общедомовому прибору учета т.е. по фактическому расходу предоставленные поставщиком		Выполнено Обновлен: 01.07.2021 12:54	3	-	

На данной странице представлены Фильтр, Таблица и кнопки Отменить, Приостановить, Скачать

Записи реестра массового информирования от 01.07.2021 12:50							
Контакт		Контакт					
Статус		Все					
		🔍 НАЙТИ		🔄 ОТМЕНИТЬ		⏸ ПРИОСТАНОВИТЬ	
		🔄 СБРОСИТЬ				⬇ СКАЧАТЬ	
Тип уведомления	Контакт	Текст сообщения	Id человека	Статус	Количество оставшихся попыток	Текст ошибки	
По телефону	79603613778	Здравствуйте. Расчет отопления по вашему дому производится по общедомовому прибору учета т.е. по фактическому расходу предоставленные поставщиком услуг УМУП Гортеплосеть. По формуле <Тариф>2177.3200000000*Индивидуальное потребление=0.1667682139(Площадь <27.960000> * Расход КПУ <18.37		Выполнено Обновлен: 01.07.2021 12:53	3	-	
По телефону	7902127213	Здравствуйте. Расчет отопления по вашему дому производится по общедомовому прибору учета т.е. по фактическому расходу предоставленные поставщиком		Выполнено Обновлен: 01.07.2021 12:54	3	-	

Чтобы воспользоваться фильтром необходимо заполнить нужные поля, и нажать на кнопку “Найти”.

Записи реестра массового информирования от 14.06.2022 11:20

Контакт

Контакт

Статус

Все

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

⬇️ СКАЧАТЬ

Тип уведомления	Контакт	Текст сообщения	Id человека	Статус	Количество оставшихся попыток	Текст ошибки
По смс	79033382908	Добрый день! Ваш номер телефона оканчивается на 37 78. Мы проводим тестирование массового обзвона в Панде. После получения звонка, оставьте, пожалуйста, в табличке отзыв рядом со своим номером о качестве звонка. Большое спасибо всем откликнувшимся! Вы можете сделать наш продукт лучше. Теперь повторяем текст, что бы было больше слов. Мы проводим тестирование массового обзвона в Панде. После получения звонка, оставьте, пожалуйста, в табличке отзыв рядом со своим номером о качестве звонка. Большое спасибо всем откликнувшимся! Вы можете сделать наш продукт лучше.	Красницкая	Отменено пользователем Обновлен: 14.06.2022 11:20	3	1. Обработка отменена пользователем Админ системы admin 14....

Для очистки фильтра нажать на “Сбросить”.

Контакт

Контакт

Статус

Все

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

В таблице указан Тип уведомления.

Записи реестра массового информирования от 01.07.2021 12:50

Контакт

Контакт

Статус

Все

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

🚫 ОТМЕНИТЬ

⏸️ ПРИОСТАНОВИТЬ

⬇️ СКАЧАТЬ

Тип уведомления	Контакт	Текст сообщения	Id человека	Статус	Количество оставшихся попыток	Текст ошибки
По телефону	79603613778	Здравствуйте. Расчет отопления по вашему дому производится по общедомовому прибору учета т.е. по фактическому расходу предоставленные поставщиком услуг УМУП Гортеплосеть. По формуле «Тариф»2177.3200000000*(Индивидуальное потребление=0.1667662139(Площадь <27.960000» * Расход КПУ <18.37		Выполнено Обновлен: 01.07.2021 12:53	3	-
По телефону	79021277213	Здравствуйте. Расчет отопления по вашему дому производится по общедомовому прибору учета т.е. по фактическому расходу предоставленные поставщиком		Выполнено Обновлен: 01.07.2021 12:54	3	-

Строки 1-2 из 2 по 50 на страницу

<

1

>

Страница 1 из 1

Контакт.

Записи реестра массового информирования от 01.07.2021 12:50

Контакт

Контакт

Статус

Все

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

🚫 ОТМЕНИТЬ

⏸️ ПРИОСТАНОВИТЬ

⬇️ СКАЧАТЬ

Тип уведомления	Контакт	Текст сообщения	Id человека	Статус	Количество оставшихся попыток	Текст ошибки
По телефону	79603613778	Здравствуйте. Расчет отопления по вашему дому производится по общедомовому прибору учета т.е. по фактическому расходу предоставленные поставщиком услуг УМУП Гортеплосеть. По формуле «Тариф»2177.3200000000*(Индивидуальное потребление=0.1667662139(Площадь <27.960000» * Расход КПУ <18.37		Выполнено Обновлен: 01.07.2021 12:53	3	-
По телефону	79021277213	Здравствуйте. Расчет отопления по вашему дому производится по общедомовому прибору учета т.е. по фактическому расходу предоставленные поставщиком		Выполнено Обновлен: 01.07.2021 12:54	3	-

Строки 1-2 из 2 по 50 на страницу

<

1

>

Страница 1 из 1

Т

Текст сообщения,

Записи реестра массового информирования от 01.07.2021 12:50

Контакт

Контакт

Статус

Все

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

🚫 ОТМЕНИТЬ

⏸ ПРИОСТАНОВИТЬ

⬇ СКАЧАТЬ

Тип уведомления	Контакт	Текст сообщения	Id человека	Статус	Количество оставшихся попыток	Текст ошибки
По телефону	79603613778	Здравствуйте. Расчет отопления по вашему дому производится по общедомовому прибору учета т.е. по фактическому расходу предоставленные поставщиком услуг УМУП Гортеплосеть. По формуле <Тариф>2177.3200000000*(Индивидуальное потребление=0.1667682139(Площадь <27.960000> * Расход КПУ <18.37		Выполнено Обновлен: 01.07.2021 12:53	3	-
По телефону	79021277213	Здравствуйте. Расчет отопления по вашему дому производится по общедомовому прибору учета т.е. по фактическому расходу предоставленные поставщиком		Выполнено Обновлен: 01.07.2021 12:54	3	-

Строки 1-2 из 2 по 50 на страницу

<

1

>

Страница 1 из 1

Id человека.

Записи реестра массового информирования от 01.07.2021 12:50

Контакт

Контакт

Статус

Все

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

🚫 ОТМЕНИТЬ

⏸ ПРИОСТАНОВИТЬ

⬇ СКАЧАТЬ

Тип уведомления	Контакт	Текст сообщения	id человека	Статус	Количество оставшихся попыток	Текст ошибки
По телефону	79603613778	Здравствуйте. Расчет отопления по вашему дому производится по общедомовому прибору учета т.е. по фактическому расходу представленные поставщиком услуг УМУП Гортеплосеть. По формуле <Тариф>2177.3200000000*(Индивидуальное потребление=0.1667682139(Площадь <27.960000> * Расход КПУ <18.37		Выполнено Обновлен: 01.07.2021 12:53	3	-
По телефону	79021277213	Здравствуйте. Расчет отопления по вашему дому производится по общедомовому прибору учета т.е. по фактическому расходу предоставленные поставщиком		Выполнено Обновлен: 01.07.2021 12:54	3	-

Статус.

Записи реестра массового информирования от 01.07.2021 12:50

Контакт

Контакт

Статус

Все

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

🚫 ОТМЕНИТЬ

⏸ ПРИОСТАНОВИТЬ

⬇ СКАЧАТЬ

Тип уведомления	Контакт	Текст сообщения	Id человека	Статус	Количество оставшихся попыток	Текст ошибки
По телефону	79603613778	Здравствуйте. Расчет отопления по вашему дому производится по общедомовому прибору учета т.е. по фактическому расходу предоставленные поставщиком услуг УМУП Гортеплосеть. По формуле <Тариф>2177.3200000000*(Индивидуальное потребление=0.1667682139(Площадь <27.960000> * Расход КПУ <18.37		Выполнено Обновлен: 01.07.2021 12:53	3	-
По телефону	79021277213	Здравствуйте. Расчет отопления по вашему дому производится по общедомовому прибору учета т.е. по фактическому расходу предоставленные поставщиком		Выполнено Обновлен: 01.07.2021 12:54	3	-

Строки 1-2 из 2 по 50 на страницу

<

1

>

Страница 1 из 1

Количество оставшихся попыток.

Записи реестра массового информирования от 01.07.2021 12:50

Контакт

Контакт

Статус

Все

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

🚫 ОТМЕНИТЬ

⏸ ПРИОСТАНОВИТЬ

⬇ СКАЧАТЬ

Тип уведомления	Контакт	Текст сообщения	Id человека	Статус	Количество оставшихся попыток	Текст ошибки
По телефону	79603613778	Здравствуйте. Расчет отопления по вашему дому производится по общедомовому прибору учета т.е. по фактическому расходу предоставленные поставщиком услуг УМУП Гортеплосеть. По формуле <Тариф>2177.3200000000*(Индивидуальное потребление=0.1667682139(Площадь <27.960000> * Расход КПУ <18.37		Выполнено Обновлен: 01.07.2021 12:53	3	-
По телефону	79021277213	Здравствуйте. Расчет отопления по вашему дому производится по общедомовому прибору учета т.е. по фактическому расходу предоставленные поставщиком		Выполнено Обновлен: 01.07.2021 12:54	3	-

Текст ошибки.

Записи реестра массового информирования от 01.07.2021 12:50							
Контакт		Контакт					
Статус		Все					
		Найти Сбросить		Отменить Приостановить Скачать			
Тип уведомления	Контакт	Текст сообщения	Id человека	Статус	Количество оставшихся попыток	Текст ошибки	
По телефону	79603613778	Здравствуйтесь. Расчет отопления по вашему дому производится по общедомовому прибору учета т.е. по фактическому расходу предоставленные поставщиком услуг УМУП Гортеплосеть. По формуле <Тариф>2177.3200000000*(Индивидуальное потребление=0.1667682139(Площадь <27.960000> * Расход КПУ <18.37		Выполнено Обновлен: 01.07.2021 12:53	3		
По телефону	79021277213	Здравствуйтесь. Расчет отопления по вашему дому производится по общедомовому прибору учета т.е. по фактическому расходу предоставленные поставщиком		Выполнено Обновлен: 01.07.2021 12:54	3		

Чтобы скачать реестр, необходимо нажать на кнопку “Скачать”.

Записи реестра массового информирования от 01.07.2021 12:50							
Контакт		Контакт					
Статус		Все					
		Найти Сбросить		Отменить Приостановить Скачать			
Тип уведомления	Контакт	Текст сообщения	Id человека	Статус	Количество оставшихся попыток	Текст ошибки	
По телефону	79603613778	Здравствуйтесь. Расчет отопления по вашему дому производится по общедомовому прибору учета т.е. по фактическому расходу предоставленные поставщиком услуг УМУП Гортеплосеть. По формуле <Тариф>2177.3200000000*(Индивидуальное потребление=0.1667682139(Площадь <27.960000> * Расход КПУ <18.37		Выполнено Обновлен: 01.07.2021 12:53	3	-	
По телефону	79021277213	Здравствуйтесь. Расчет отопления по вашему дому производится по общедомовому прибору учета т.е. по фактическому расходу предоставленные поставщиком		Выполнено Обновлен: 01.07.2021 12:54	3	-	

Далее результат загрузки отобразиться в нижней части страницы

АИС Город. CRM ЖКХ Обращения Заявители Отчеты База знаний Новости Управление ▾

Записи реестра массового информирования от 07.07.2021 09:49

Контакт:

Статус:

Найти Сбросить

Тип уведомления	Контакт	Текст сообщения
По телефону	79162629919	Управляющая компания Добрый дом напоминает о необходимости своевременно оплачивать жилищно-коммунальные услуги. Информацию о состоянии лицевого счета вы можете получить по телефону 73-51-51.
По телефону	79374534788	Управляющая компания Добрый дом напоминает о необходимости своевременно оплачивать жилищно-коммунальные услуги. Информацию о состоянии лицевого счета вы можете получить по телефону 73-51-51.
По телефону	79176127808	Управляющая компания Добрый дом напоминает о необходимости своевременно оплачивать жилищно-коммунальные услуги. Информацию о состоянии лицевого счета вы можете получить по телефону 73-51-51.
По телефону	79176127808	Управляющая компания Добрый дом напоминает о необходимости своевременно оплачивать жилищно-коммунальные услуги. Информацию о состоянии лицевого счета вы можете получить по телефону 73-51-51.
По телефону	79084817480	Управляющая компания Добрый дом напоминает о необходимости своевременно оплачивать жилищно-коммунальные услуги. Информацию о состоянии лицевого счета вы можете получить по телефону 73-51-51.
По телефону	79278300089	Управляющая компания Добрый дом напоминает о необходимости своевременно оплачивать жилищно-коммунальные услуги. Информацию о состоянии лицевого счета вы можете получить по телефону 73-51-51.
По телефону	79033380658	Управляющая компания Добрый дом напоминает о необходимости своевременно оплачивать жилищно-коммунальные услуги. Информацию о состоянии лицевого счета вы можете получить по телефону 73-51-51.
По телефону	79997693494	Управляющая компания Добрый дом напоминает о необходимости своевременно оплачивать жилищно-коммунальные услуги. Информацию о состоянии лицевого счета вы можете получить по телефону 73-51-51.
По телефону	79020067177	Управляющая компания Добрый дом напоминает о необходимости своевременно оплачивать жилищно-коммунальные услуги. Информацию о состоянии лицевого счета вы можете получить по телефону 73-51-51.
По телефону	79278195489	Управляющая компания Добрый дом напоминает о необходимости своевременно оплачивать жилищно-коммунальные услуги. Информацию о состоянии лицевого счета вы можете получить по телефону 73-51-51.

Результат обработ....csv

Чтобы отменить загрузку реестра, необходимо нажать на кнопку “Отменить”. Далее откроется окно, в котором необходимо подтвердить действие.

АИС Город. CRM ЖКХ Обращения Заявители Отчеты База знаний Новости Управление ▾

Записи реестра массового информирования от 01.07.2021 12:50

Контакт:

Статус:

Найти Сбросить

Отменить Прервать Скачать

Подтверждение

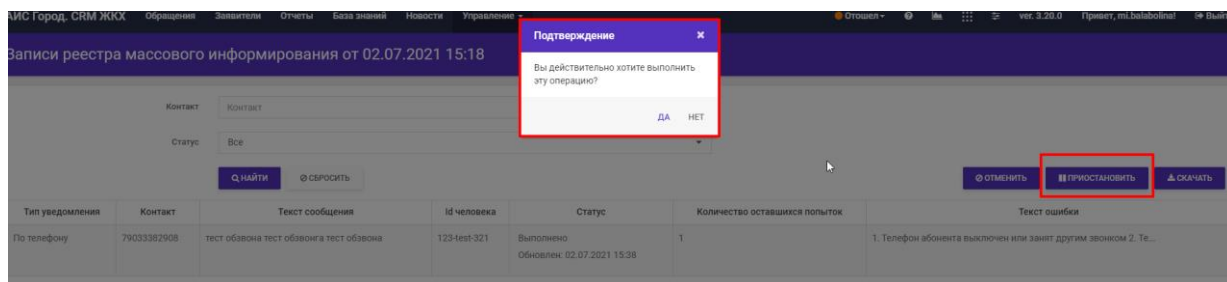
Вы действительно хотите выполнить эту операцию?

ДА НЕТ

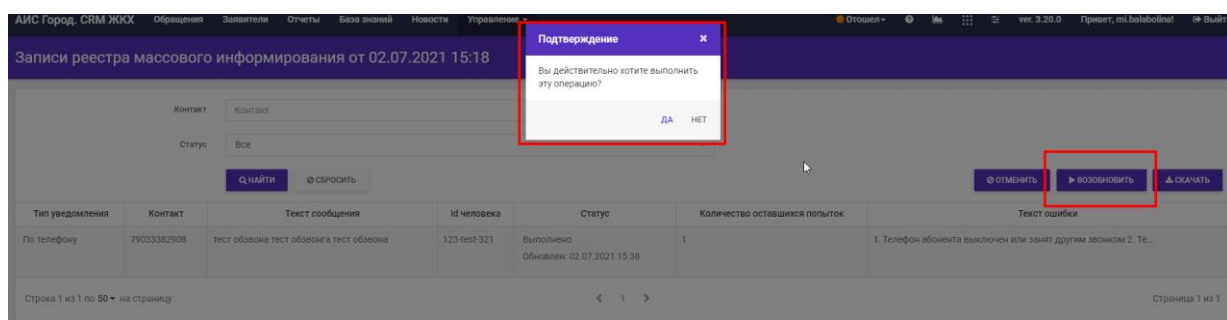
Тип уведомления	Контакт	Текст сообщения	Id человека	Статус	Количество оставшихся попыток	Текст ошибки
По телефону	79603613778	Здравствуйте. Расчет отопления по вашему дому производится по общедомовому прибору учета т.е. по фактическому расходу предоставленные поставщиком услуг УМУП Гортеплосеть. По формуле <Тариф*2177.320000000000/Индивидуальное потребление+0.1667682139/Площадь <27.960000> * Расход КТУ <18.37		Выполнено Обновлен: 01.07.2021 12:53	3	-
По телефону	79021277213	Здравствуйте. Расчет отопления по вашему дому производится по общедомовому прибору учета т.е. по фактическому расходу предоставленные поставщиком		Выполнено Обновлен: 01.07.2021 12:54	3	-

Строки 1-2 из 2 по 50 на страницу < 1 > Страница 1 из 1

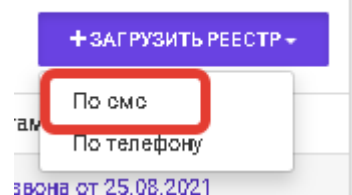
Чтобы Приостановить загрузку реестра, необходимо нажать на кнопку “Приостановить”. Далее откроется окно, в котором необходимо подтвердить действие.



Чтобы Возобновить загрузку реестра, необходимо нажать на кнопку “Возобновить” и подтвердить действие.



6.16.3 SMS информирование



При нажатии на кнопку По sms откроется окно,

Создание массового информирования по sms

1 ----- 2 ----- 3

Скачайте и заполните шаблон, приложенный ниже

 [Шаблон для рассылки.csv](#)

Загрузите заполненный файл

Файл не выбран

где необходимо выполнить следующие действия:

а)Скачать и заполнить шаблон

Создание массового информирования По СМС



Скачайте и заполните шаблон, приложенный ниже

 [Шаблон для рассылки.csv](#)

Загрузите заполненный файл

Выберите файл Файл не выбран

ПРОДОЛЖИТЬ

Файл выглядит так

б) загрузить заполненный файл

Создание массового информирования По СМС



Скачайте и заполните шаблон, приложенный ниже

 [Шаблон для рассылки.csv](#)

Загрузите заполненный файл

Выберите файл Файл не выбран

ПРОДОЛЖИТЬ

в) Нажать на кнопку Продолжить

Создание массового информирования По СМС



Скачайте и заполните шаблон, приложенный ниже

 [Шаблон для рассылки.csv](#)

Загрузите заполненный файл

Выберите файл Файл не выбран

 **ПРОДОЛЖИТЬ**

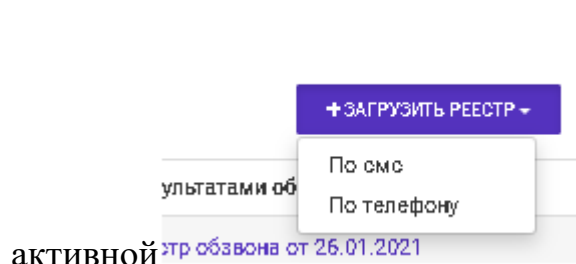
6.16.4 Голосовой обзвон

Данная функция доступна на вкладке Массовое информирование.

Чтобы кнопка была доступной необходимо выставить настройки в разделе “Настройки системы”.

The screenshot shows a web form titled "Реестры массового информирования". It includes fields for "Организация" (a dropdown), "Статус" (a dropdown with "Все" selected), and "Способ информирования" (a dropdown with "Все" selected). Below these are buttons "Очистить" and "Ф.ссылка". At the bottom, there is a table with columns: "Дата создания", "Способ информирования", "Статус", "Общая количество заявок в реестре", "Количество заявок с ошибками", "Количество успешно доставленных сообщений", "Дата завершения", "Загрузка", and "Файл с результатами обработки реестра". A red arrow points to the "Файл с результатами обработки реестра" column header. Below the table, it says "Отображаются заявки для отображения".

После того как установили настройки, кнопка Загрузить реестр станет



после того, как выбрали массовое информирование “По телефону”, необходимо выполнить следующие шаги из представленной карточки

Создание массового информирования по телефону

1 ----- 2 ----- 3

Скачайте и заполните шаблон, приложенный ниже

[Шаблон для рассылки.csv](#)

Загрузите заполненный файл

Выберите файл Файл не выбран

[продолжить](#)

После того как загрузили реестр для обзвона, звонок поступает абоненту в течении 5 минут, в порядке очереди.

Для звонка у робота есть 3 попытки, если с первой попытки не дозвонился, последующие попытки будут осуществляться через час, если робот дозвонился до абонента, статус будет просматриваться “Завершено успешно”, если не дозвонился и использовал все 3 попытки, статус будет “Завершено с ошибками”. Текст ошибки будет просматриваться в Записи реестра.

Записи реестра массового информирования от 16.06.2021 20:43						
Контакт		Контакт				
Статус		Все				
		Найти		Сбросить		
		Отменить		Приостановить		Скачать
Тип уведомления	Контакт	Текст сообщения	Ид человека	Статус	Количество оставшихся попыток	Текст ошибки
По телефону	79876325292	Отец мой Андрей Петрович Гринев в молодости своей служил при графе Минихе и вышел в отставку премьер-майором в 17.. году. С тех пор жил он в своей Симбирской деревне, где и женился на девице Авдотье Васильевне Ю., дочери бедного тамошнего дворянина. Нас было девять человек детей. Все мои братья и сестры умерли во младенчестве.		Выполнено Обновлен: 17.06.2021 09:03	3	-
По телефону	123	Отец мой Андрей Петрович Гринев в молодости своей служил при графе Минихе и вышел в отставку премьер-майором в 17.. году. С тех пор жил он в своей Симбирской деревне, где и женился на девице Авдотье Васильевне Ю., дочери бедного тамошнего дворянина. Нас было девять человек детей. Все мои братья и сестры умерли во младенчестве.		Ошибка Обновлен: 16.06.2021 20:43	0	Номер телефона должен содержать 11 цифр...

На странице Массовое информирование доступна Справочная информация по работе Голосового обзвона.

6.17 Договоры массового информирования

Договоры массового информирования							
Название		Найти		Сбросить		Добавить	
	Название	Код	Организация-владелец	Организация-заказчик	Номер договора	Инфо	
	Ульяновский водоканал	UlyanovskiiVodokanal	ООО "АИС Город"	РИЦ Репром	1155632/56	22.03.2022 16:27	

6.17.1. Фильтр

Фильтр можно развернуть и свернуть нажатием на кнопку



Договоры массового информирования

	Название	Код	Организация-владелец	Организация-заказчик	Номер договора	Инфо	
	Ульяновский водоканал	UlyanovskiiVodokanal	ООО "АИС Город"	РИЦ Регион	1155632/56	22.03.2022 16:27	

Договоры массового информирования

Название

Название

Организация-владелец

Начните ввод или выберите из списка...

Отображать удаленные

ДА

НЕТ

Для поиска нужного договора необходимо заполнить поля и нажать на кнопку “Найти”.

Договоры массового информирования

Название

Название

Организация-владелец

Начните ввод или выберите из списка...

Отображать удаленные

ДА

НЕТ

Для очистки заполненных полей необходимо нажать на кнопку “Сбросить”.

Договоры массового информирования

Название

Название

Организация-владелец

Начните ввод или выберите из списка...

Отображать удаленные

ДА

НЕТ

6.17.2 Таблица

В таблице указывается название договора, код, организация владелец, организация-заказчик, номер договора, дополнительная информация с датой создания, обновления и именем редактировавшего.

Договоры массового информирования

Название:

Организация-владелец: ✕ ▼

Отображать удаленные:

	Название	Код	Организация-владелец	Организация-заказчик	Номер договора	Инфо	
	Ульяновский водоканал	UlyanovskiiVodokanal	ООО "АИС Город"	РИЦ Регион	1155632/56	22.03.2022 16:27	

6.17.3 Добавить

Чтобы добавить новый договор необходимо нажать на кнопку “Добавить”.

Договоры массового информирования

Название:

Организация-владелец: ✕ ▼

Отображать удаленные:

	Название	Код	Организация-владелец	Организация-заказчик	Номер договора	Инфо	
	Ульяновский водоканал	UlyanovskiiVodokanal	ООО "АИС Город"	РИЦ Регион	1155632/56	22.03.2022 16:27	

Далее откроется окно, где необходимо заполнить информацию и нажать на кнопку “Сохранить”.

Создание договора массового информирования

Название:

Код:
 В это поле можно ввести только буквы латинского алфавита, цифры и символы (".,~'_")

Организация-владелец: Начните ввод или выберите из списка...

Организация-заказчик: Начните ввод или выберите из списка...

Номер договора:

Комментарий:

 **СОХРАНИТЬ** ОТМЕНА

Добавленный договор отобразится в таблице.

Договоры массового информирования

Название:

Организация-владелец: Начните ввод или выберите из списка...

Отображать удаленные:

	Название	Код	Организация-владелец	Организация-заказчик	Номер договора	Инфо	
	Тестовый	Testovyi	ООО "АИС Город"	Тестовая РОО	1236	22.03.2022 16:44	
	Ульяновский водоканал	UlyanovskiiVodokanal	ООО "АИС Город"	РИЦ Регион	1155632/56	22.03.2022 16:27	

Строки 1-2 из 2 по 50 на страницу

Страница 1 из 1

Для редактирования договора необходимо нажать на символ карандаш.

Договоры массового информирования

Название:

Организация-владелец: Начните ввод или выберите из списка...

Отображать удаленные:

	Название	Код	Организация-владелец	Организация-заказчик	Номер договора	Инфо	
	Тестовый	Testovyi	ООО "АИС Город"	Тестовая РОО	1236	22.03.2022 16:44	
	Ульяновский водоканал	UlyanovskiiVodokanal	ООО "АИС Город"	РИЦ Регион	1155632/56	22.03.2022 16:27	

Строки 1-2 из 2 по 50 на страницу

Страница 1 из 1

Далее откроется окно, где необходимо внести соответствующие изменения и

нажать на кнопку “Сохранить”.

Редактирование договора массового информирования

Название: Тестовый

Код: Testovyi
В это поле можно ввести только буквы латинского алфавита, цифры и символы (".:;'-_")

Организация-владелец: ООО "АИС Город"

Организация-заказчик: Тестовая РСО

Номер договора: 1236

Комментарий: тест

 **✓ СОХРАНИТЬ** ОТМЕНА

Для удаления договора необходимо нажать на символ корзины.

Договоры массового информирования

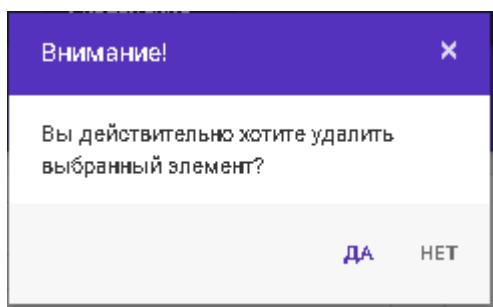
Название: Название

Организация-владелец: Начните ввод или выберите из списка...

Отображать удаленные:

	Название	Код
 	Тестовый	Testovyi
 	Ульяновский водоканал	UlyanovskiiVodokanal

Далее система выдаст сообщение, где необходимо подтвердить действия.

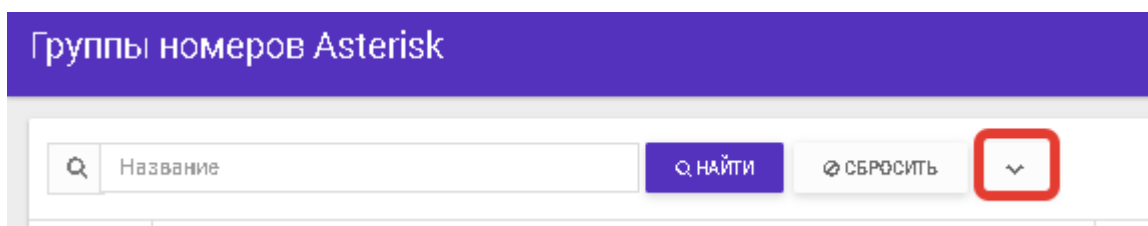


6.18 Группы номеров Asterisk

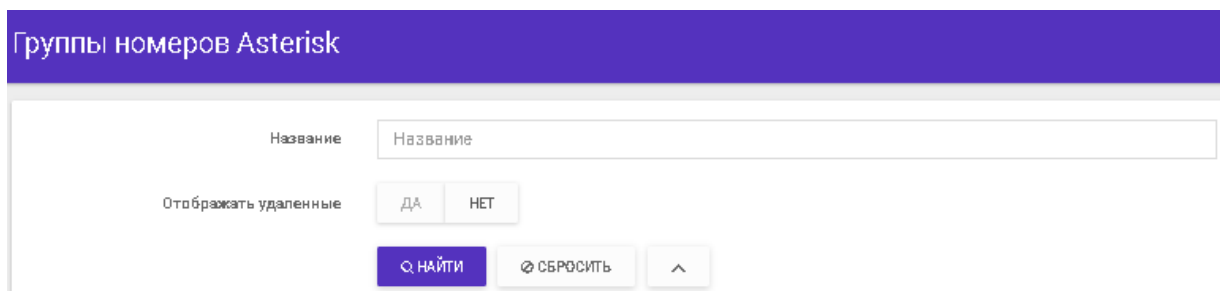
Группы номеров Asterisk				
Название		Найти	Сбросить	Добавить
	Название	Описание	Инфо	
	прием показаний		10.09.2020 09:01	
	Тестовая группа 1	Группа тест	28.08.2020 14:03	
Строки 1-2 из 2 по 50 на страницу				
Страница 1 из 1				

6.18.1 Фильтр

Фильтр можно развернуть нажатием на кнопку,

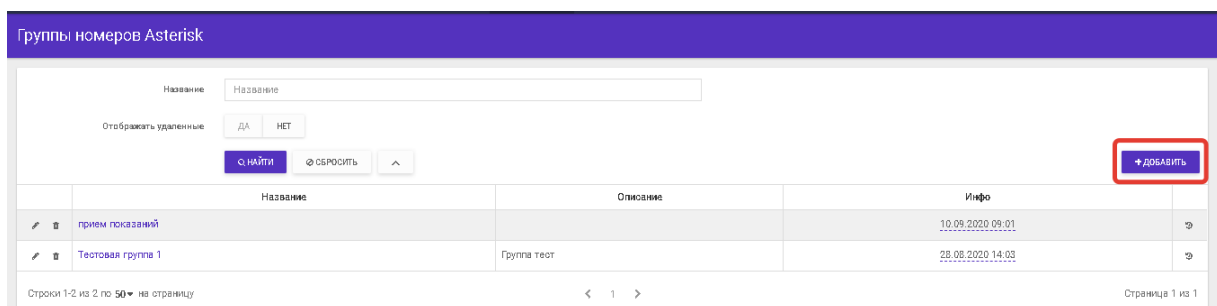


и свернуть обратно



6.18.2 Добавить

Чтобы добавить новую Группу номеров Asterisk необходимо нажать на кнопку “Добавить”



откроется окно, где необходимо ввести данные и нажать на кнопку “Сохранить”

The screenshot shows the 'Добавление группы номеров Asterisk' form. The 'Название' field contains 'Консультация' and the 'Описание' field contains 'Консультация тестовая'. The 'СОХРАНИТЬ' button is highlighted with a red box.

Название: Консультация

Описание: Консультация тестовая

✓ СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

Добавленная группа отобразится в таблице

	Название	Описание	Инфо	
	Консультация	Консультация тестовая	22.09.2020 10:53	
	прием показаний		10.09.2020 09:01	
	Тестовая группа 1	Группа тест	28.08.2020 14:03	

Чтобы внести изменения необходимо нажать на символ карандаш или на название Группы

	Название
	Консультация
	прием показаний
	Тестовая группа 1

Чтобы удалить необходимо нажать на символ корзины

	Названия
 	Консультация
 	прием показаний
 	Тестовая группа 1

Чтобы посмотреть историю изменений на странице “Группы номеров Asterisk” необходимо нажать на символ круглой стрелки

	Названия	Описание	Инфо	
 	Консультация	Консультация тестовая	22.09.2020 10:53	
 	прием показаний		10.09.2020 09:01	
 	Тестовая группа 1	Группа тест	28.08.2020 14:03	

Строки 1-3 из 3 по 50 на странице

< 1 >

Страница 1 из 1

далее откроется страница, где можно увидеть все изменения по данной группе

История изменений записи типа "Группа номеров Asterisk"

Просмотр изменений

До изменения		После изменения
Консультация	Название →	Консультация
Консультация тестовая	Описание →	тестовая
22.09.2020 10:53:29	Дата создания →	22.09.2020 10:53:29
22.09.2020 10:53:29	Дата обновления →	22.09.2020 10:58:52
False	Удален →	False

История изменений

Сайгушева Юлия Юрьевна
22.09.2020 10:58:52

Сайгушева Юлия Юрьевна
22.09.2020 10:53:29

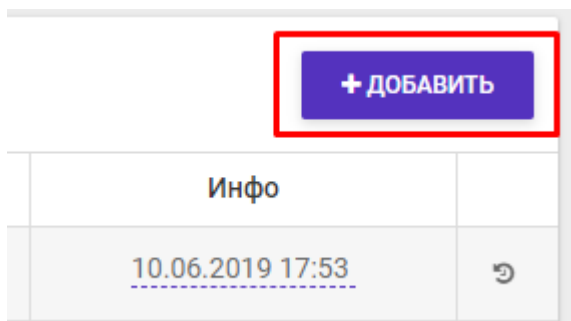
ВЕРНУТЬСЯ

Чтобы вернуть на страницу Группы номеров Asterisk необходимо нажать на кнопку Вернуться

6.19 Номера Asterisk

6.19.1 Добавление

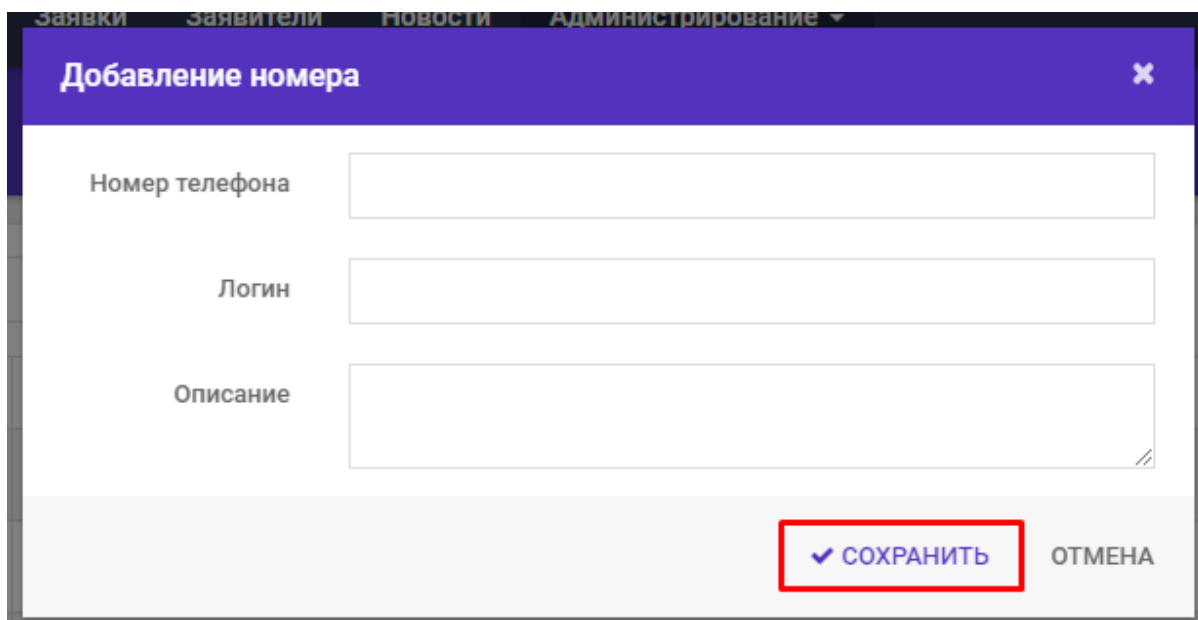
После нажатия на кнопку “Добавить”



открывается окно с формой добавления номера.

The image shows a modal window titled 'Добавление номера' (Add number) with a close button (X) in the top right corner. The form contains three input fields: 'Номер телефона' (Phone number), 'Логин' (Login), and 'Описание' (Description). At the bottom right of the form, there are two buttons: '✓ СОХРАНИТЬ' (Save) and 'ОТМЕНА' (Cancel).

После заполнения необходимых полей нажать кнопку “Сохранить”.



Добавление номера

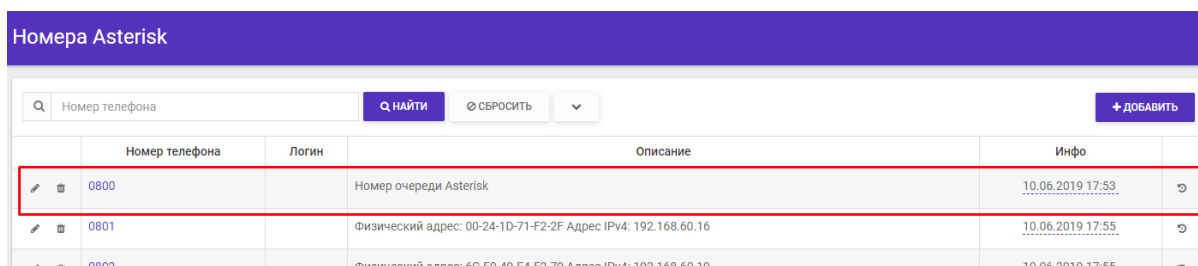
Номер телефона

Логин

Описание

✓ СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

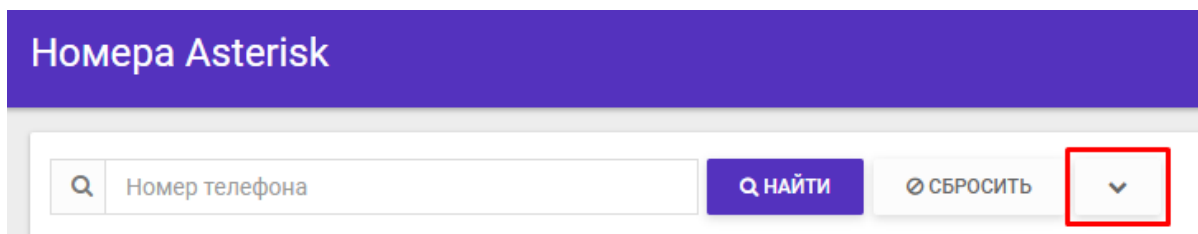
Созданная новость появится в таблице.



	Номер телефона	Логин	Описание	Инфо	
	0800		Номер очереди Asterisk	10.06.2019 17:53	
	0801		Физический адрес: 00-24-1D-71-F2-2F Адрес IPv4: 192.168.60.16	10.06.2019 17:55	
	0802		Физический адрес: 6C-F0-49-F4-F7-79 Адрес IPv4: 192.168.60.19	10.06.2019 17:55	

6.19.2. Фильтр

Фильтр возможно развернуть нажатием на кнопку



Номера Asterisk

Номер телефона

НАЙТИ СБРОСИТЬ

и свернуть обратно.

Номера Asterisk

Номер телефона

Номер телефона

Описание

Описание

Группа номеров Asterisk

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Отображать удаленные

ДА

НЕТ

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

⤴

Можно произвести фильтрацию по какому-либо отдельному параметру или по всем параметрам сразу, заполнив нужные поля.

Номера Asterisk

Номер телефона

Номер телефона

Описание

Описание

Группа номеров Asterisk

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Отображать удаленные

ДА

НЕТ

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

⤴

Нажать кнопку “Найти” для фильтрации по выбранным параметрам.

Номера Asterisk

Номер телефона

Номер телефона

Описание

Описание

Группа номеров Asterisk

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Отображать удаленные

ДА

НЕТ

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

⤴

Нажать кнопку “Сбросить” для очистки полей фильтра.

Номера Asterisk

Номер телефона

Номер телефона

Описание

Описание

Группа номеров Asterisk

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Отображать удаленные

ДА

НЕТ

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

⬆

6.19.3. Таблица

В таблице указывается номер телефона,

Номера Asterisk

🔍 Номер телефона

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

▼

+ ДОБАВИТЬ

	Номер телефона	Группа номера Asterisk	Логин	Описание	Является внешним	Инфо	
✎	0900	Тестовая группа 1		Тестовый Call-центр, внешний номер 27-27-59 доб 5	Нет	10.09.2020 08:48	🔗
✎	0901	прием показаний		Тестовый номер с доступом через WebRTC Величко С.	Нет	10.09.2020 09:01	🔗
✎	0902			Тестовый номер с доступом через WebRTC Гаврилов А.	Нет	16.09.2019 14:27	🔗
✎	0903			Тестовый номер с доступом через WebRTC Смиреницкий С.	Нет	16.09.2019 14:28	🔗
✎	0904	Консультация		Тестовый номер с доступом через WebRTC Едрикимова А.	Нет	01.02.2021 15:49	🔗
✎	0905			Тестовый номер с доступом через WebRTC Кравцовская Т.	Нет	07.12.2020 16:31	🔗
✎	272769	Консультация			Нет	01.02.2021 15:53	🔗
✎	5548	Тестовая группа 1	Гаврилов Александр		Нет	28.08.2020 14:13	🔗

группа номеров Asterisk,

Номера Asterisk

🔍 Номер телефона

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

▼

+ ДОБАВИТЬ

	Номер телефона	Группа номера Asterisk	Логин	Описание	Является внешним	Инфо	
✎	0900	Тестовая группа 1		Тестовый Call-центр, внешний номер 27-27-59 доб 5	Нет	10.09.2020 08:48	🔗
✎	0901	прием показаний		Тестовый номер с доступом через WebRTC Величко С.	Нет	10.09.2020 09:01	🔗
✎	0902			Тестовый номер с доступом через WebRTC Гаврилов А.	Нет	16.09.2019 14:27	🔗
✎	0903			Тестовый номер с доступом через WebRTC Смиреницкий С.	Нет	16.09.2019 14:28	🔗
✎	0904	Консультация		Тестовый номер с доступом через WebRTC Едрикимова А.	Нет	01.02.2021 15:49	🔗
✎	0905			Тестовый номер с доступом через WebRTC Кравцовская Т.	Нет	07.12.2020 16:31	🔗
✎	272769	Консультация			Нет	01.02.2021 15:53	🔗
✎	5548	Тестовая группа 1	Гаврилов Александр		Нет	28.08.2020 14:13	🔗

ЛОГИН,

Номера Asterisk							
Q Номер телефона		Q НАЙТИ	Ф СБРОСИТЬ				
				+ ДОБАВИТЬ			
	Номер телефона	Группа номера Asterisk	Логин	Описание	Является внешним	Инфо	
✎	0900	Тестовая группа 1		Тестовый Call-центр, внешний номер 27-27-69 доб 5	Нет	10.09.2020 08:48	🔗
✎	0901	прием показаний		Тестовый номер с доступом через WebRTC Величко С.	Нет	10.09.2020 09:01	🔗
✎	0902			Тестовый номер с доступом через WebRTC Гаврилов А.	Нет	16.09.2019 14:27	🔗
✎	0903			Тестовый номер с доступом через WebRTC Смерчинников С.	Нет	16.09.2019 14:28	🔗
✎	0904	Консультация		Тестовый номер с доступом через WebRTC Едочкимов А.	Нет	01.02.2021 15:49	🔗
✎	0905			Тестовый номер с доступом через WebRTC Крайницкая Т.	Нет	07.12.2020 16:31	🔗
✎	272769	Консультация			Нет	01.02.2021 15:53	🔗
✎	5548	Тестовая группа 1		Гаврилов Александр	Нет	28.08.2020 14:13	🔗

описание,

Номера Asterisk							
Q Номер телефона		Q НАЙТИ	Ф СБРОСИТЬ				
				+ ДОБАВИТЬ			
	Номер телефона	Группа номера Asterisk	Логин	Описание	Является внешним	Инфо	
✎	0900	Тестовая группа 1		Тестовый Call-центр, внешний номер 27-27-69 доб 5	Нет	10.09.2020 08:48	🔗
✎	0901	прием показаний		Тестовый номер с доступом через WebRTC Величко С.	Нет	10.09.2020 09:01	🔗
✎	0902			Тестовый номер с доступом через WebRTC Гаврилов А.	Нет	16.09.2019 14:27	🔗
✎	0903			Тестовый номер с доступом через WebRTC Смерчинников С.	Нет	16.09.2019 14:28	🔗
✎	0904	Консультация		Тестовый номер с доступом через WebRTC Едочкимов А.	Нет	01.02.2021 15:49	🔗
✎	0905			Тестовый номер с доступом через WebRTC Крайницкая Т.	Нет	07.12.2020 16:31	🔗
✎	272769	Консультация			Нет	01.02.2021 15:53	🔗
✎	5548	Тестовая группа 1		Гаврилов Александр	Нет	28.08.2020 14:13	🔗

является внешним,

Номера Asterisk							
Q Номер телефона		Q НАЙТИ	Ф СБРОСИТЬ				
				+ ДОБАВИТЬ			
	Номер телефона	Группа номера Asterisk	Логин	Описание	Является внешним	Инфо	
✎	0900	Тестовая группа 1		Тестовый Call-центр, внешний номер 27-27-69 доб 5	Нет	10.09.2020 08:48	🔗
✎	0901	прием показаний		Тестовый номер с доступом через WebRTC Величко С.	Нет	10.09.2020 09:01	🔗
✎	0902			Тестовый номер с доступом через WebRTC Гаврилов А.	Нет	16.09.2019 14:27	🔗
✎	0903			Тестовый номер с доступом через WebRTC Смерчинников С.	Нет	16.09.2019 14:28	🔗
✎	0904	Консультация		Тестовый номер с доступом через WebRTC Едочкимов А.	Нет	01.02.2021 15:49	🔗
✎	0905			Тестовый номер с доступом через WebRTC Крайницкая Т.	Нет	07.12.2020 16:31	🔗
✎	272769	Консультация			Нет	01.02.2021 15:53	🔗
✎	5548	Тестовая группа 1		Гаврилов Александр	Нет	28.08.2020 14:13	🔗

дополнительная информация с датой создания, обновления и именем редактировавшего,

Номера Asterisk							
Q Номер телефона		Q НАЙТИ	Ф СБРОСИТЬ				
				+ ДОБАВИТЬ			
	Номер телефона	Группа номера Asterisk	Логин	Описание	Является внешним	Инфо	
✎	0900	Тестовая группа 1		Тестовый Call-центр, внешний номер 27-27-69 доб 5	Нет	10.09.2020 08:48	🔗
✎	0901	прием показаний		Тестовый номер с доступом через WebRTC Величко С.	Нет	10.09.2020 09:01	🔗
✎	0902			Тестовый номер с доступом через WebRTC Гаврилов А.	Нет	16.09.2019 14:27	🔗
✎	0903			Тестовый номер с доступом через WebRTC Смерчинников С.	Нет	16.09.2019 14:28	🔗
✎	0904	Консультация		Тестовый номер с доступом через WebRTC Едочкимов А.	Нет	01.02.2021 15:49	🔗

Дата создания
17.07.2019 10:48
Дата обновления
10.09.2020 08:48
Определяющий
Елисеев Ирина Львовна

кнопки редактирования номера,

Номера Asterisk				
Номер телефона НАЙТИ СБРОСИТЬ				
	Номер телефона	Группа номера Asterisk	Логин	Описание
 	0900	Тестовая группа 1		Тестовый Call-центр, внешний номер 27-27-69 доб 5
 	0901	прием показаний		Тестовый номер с доступом через WebRTC Величко С.
 	0902			Тестовый номер с доступом через WebRTC Гаврилов А.
 	0903			Тестовый номер с доступом через WebRTC Смеречинский С.
 	0904	Консультация		Тестовый номер с доступом через WebRTC Евдокимов А.

удаления,

Номера Asterisk				
Номер телефона НАЙТИ СБРОСИТЬ				
	Номер телефона	Группа номера Asterisk	Логин	Описание
 	0900	Тестовая группа 1		Тестовый Call-центр, внешний номер 27-27-69 доб 5
 	0901	прием показаний		Тестовый номер с доступом через WebRTC Величко С.
 	0902			Тестовый номер с доступом через WebRTC Гаврилов А.
 	0903			Тестовый номер с доступом через WebRTC Смеречинский С.
 	0904	Консультация		Тестовый номер с доступом через WebRTC Евдокимов А.

просмотра истории изменений.

Номера Asterisk							
Номер телефона НАЙТИ СБРОСИТЬ				ДОБАВИТЬ			
	Номер телефона	Группа номера Asterisk	Логин	Описание	Является	Дата создания	История
 	0900	Тестовая группа 1		Тестовый Call-центр, внешний номер 27-27-69 доб 5	Нет	17.07.2019 10:48	
 	0901	прием показаний		Тестовый номер с доступом через WebRTC Величко С.	Нет	10.09.2020 08:48	
 	0902			Тестовый номер с доступом через WebRTC Гаврилов А.	Нет	10.09.2020 09:01	
 	0903			Тестовый номер с доступом через WebRTC Смеречинский С.	Нет	16.09.2019 14:27	
 	0904	Консультация		Тестовый номер с доступом через WebRTC Евдокимов А.	Нет	16.09.2019 14:28	
 						01.02.2021 15:49	

Для редактирования номера нажать на иконку карандаша.

	Номер телефона	Логин	
 	0800		Н
 	0801		Ф
 	0802		М

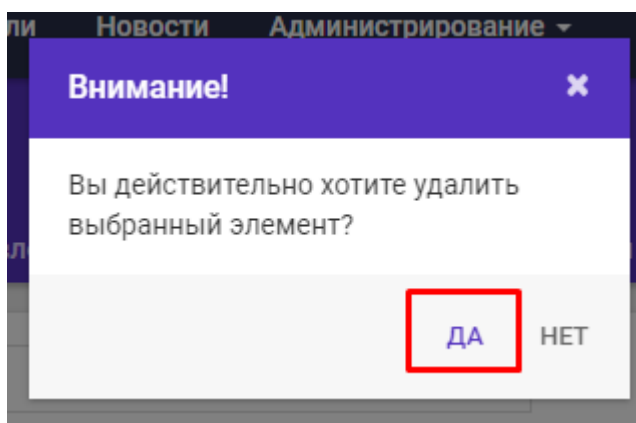
или на сам номер.

	Номер телефона	Логин	
 	0800		Номер
 	0801		Физи
 	0802		Физи

Для удаления номера нажать на иконку корзины

	Номер телефона	
 	0800	
 	0801	
 	0802	

и подтвердить удаление.



Для просмотра истории изменений нажать на иконку круглой стрелки.

Инфо	
18.06.2019 15:00	
18.06.2019 14:59	

В открывшемся окне будет представлена вся история изменения выбранного номера.

6.20 Журнал звонков Asterisk

В разделе “Журнал звонков Asterisk” располагается фильтр

Журнал звонков

Q

Номер телефона

Q

НАЙТИ

О

СБРОСИТЬ

А

ОТЧ

Дата звонка	Сервер Asterisk	Идентификатор звонка	Идентификатор канала	Звонящий		Расширение назначения		Продолжительность		Статус	Запись разговора	Обращение
				Номер	Связанные звонители / операторы	Номер	Связанные звонители / операторы	Звонка	Разговора			
02.06.2021 08:42	Колл-центр	1622608976.127937	1622608976.127937	79626341442	Звонители: Виктория	0700		00:02:15	00:02:15	Отвечали	Q Прослушать запись	#1233767
02.06.2021 08:40	Колл-центр	1622608802.127934	1622608802.127934	79626341442	Звонители: Виктория	0700		00:01:15	00:01:15	Отвечали	Q Прослушать запись	#1233765
02.06.2021 08:39	Колл-центр	1622608753.127930	1622608753.127930	79422341009	Звонители: Феодоренко	0700		00:01:15	00:01:15	Отвечали	Q Прослушать запись	#1233764
02.06.2021 08:39	Колл-центр	1622608595.127909	1622608627.127913	79078198500	Звонители: Митрофановы	0700		00:04:20	00:04:20	Отвечали	Q Прослушать запись	#1233763

и таблица.

Журнал звонков

Q

Номер телефона

Q НАЙТИ

О СБРОСИТЬ

▼

▶ CSV

Дата звонка	Сервер Asterisk	Идентификатор звонка	Идентификатор канала	Звонящий		Расширение назначения		Продолжительность		Статус	Запись разговора	Обращение
				Номер	Связанные звонители / операторы	Номер	Связанные звонители / операторы	Звонка	Разговора			
01.06.2021 17:04	По умолчанию	1622552666.28	1622552666.30	78422272769	Звонители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:35	00:00:35	Нет ответа	🔊 Прослушать запись	
01.06.2021 17:02	По умолчанию	1622552564.24	1622552564.26	78422272769	Звонители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:27	00:00:27	Отвечали	🔊 Прослушать запись	
01.06.2021 16:58	По умолчанию	1622552331.19	1622552331.19	5548	Звонители: Иванов Иван Иванович Операторы: Гаврилов Александр	0900		00:00:06	00:00:06	Занято	🔊 Прослушать запись	
01.06.2021 15:38	По умолчанию	1622547504.12	1622547504.14	78422272769	Звонители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:44	00:00:44	Отвечали	🔊 Прослушать запись	#3295
01.06.2021 15:37	По умолчанию	1622547441.8	1622547441.10	78422272769	Звонители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:36	00:00:36	Нет ответа	🔊 Прослушать запись	

6.20.1. Фильтр

Фильтр возможно развернуть нажатием на кнопку,

Журнал звонков

Q

Номер телефона

Q НАЙТИ

О СБРОСИТЬ

▼

и свернуть обратно.

Журнал звонков

Номер телефона

Номер телефона

Группа номеров Asterisk

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Идентификатор звонка

Идентификатор звонка

Идентификатор канала

Идентификатор канала

Только номера из справочника

ДА

НЕТ

Номер обращения

Номер обращения

Дата звонка с

📅

--:--

🕒

по

📅

--:--

🕒

Только записи длиннее 5 секунд

ДА

НЕТ

🔍 НАЙТИ

🗑 СБРОСИТЬ

⬆

Можно произвести фильтрацию по какому-либо отдельному параметру, или по всем параметрам сразу, заполнив нужные поля.

АИС Город. CRM ЖКОУ Обращения Заявители Отчеты База знаний Новости new Управление ▾ ⬇ Не в сети ⚙ ☰ 🔍 ver. 3.24.0 Привет, u.saigusheva!

Журнал звонков

Номер телефона

Номер телефона

Группа номеров Asterisk

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Сервер Asterisk

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Идентификатор звонка

Идентификатор звонка

Идентификатор канала

Идентификатор канала

Только номера из справочника

ДА

НЕТ

Номер обращения

Номер обращения

Статус

Не указан

▼

Дата звонка с

📅

--:--

по

📅

--:--

Только записи длиннее 5 секунд

ДА

НЕТ

🔍 НАЙТИ

🗑 СБРОСИТЬ

⬆

Нажать кнопку “Найти” для фильтрации по выбранным параметрам.

Журнал звонков

Номер телефона	Номер телефона		
Группа номеров Asterisk	Начните ввод или выберите из списка... ✕ ▼		
Идентификатор звонка	Идентификатор звонка		
Идентификатор канала	Идентификатор канала		
Только номера из справочника	ДА НЕТ		
Номер обращения	Номер обращения		
Дата звонка с		--:--	
по		--:--	
Только записи длиннее 5 секунд	ДА НЕТ		
🔍 НАЙТИ 🗑 СБРОСИТЬ ⬆			

Нажать кнопку “Сбросить” для очистки полей фильтра.

Журнал звонков

Номер телефона	Номер телефона		
Группа номеров Asterisk	Начните ввод или выберите из списка... ✕ ▼		
Идентификатор звонка	Идентификатор звонка		
Идентификатор канала	Идентификатор канала		
Только номера из справочника	ДА НЕТ		
Номер обращения	Номер обращения		
Дата звонка с		--:--	
по		--:--	
Только записи длиннее 5 секунд	ДА НЕТ		
🔍 НАЙТИ 🗑 СБРОСИТЬ ⬆			

6.20.2. Таблица

В таблице указывается дата звонка

Журнал звонков

🔍 Номер телефона

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

📄 CSV

Дата звонка	Сервер Asterisk	Идентификатор звонка	Идентификатор канала	Звонящий		Расширение назначения		Продолжительность		Статус	Запись разговора	Обращение
				Номер	Связанные заявители / операторы	Номер	Связанные заявители / операторы	Звонка	Разговора			
01.06.2021 17:04	По умолчанию	1622552666.28	1622552666.30	78422272769	Заявители: Тестов Тестович	0900	Связанные заявители / операторы	00:00:35	00:00:35	Нет ответа	🔗 Прослушать запись	
01.06.2021 17:02	По умолчанию	1622552564.24	1622552564.26	78422272769	Заявители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:27	00:00:27	Ответили	🔗 Прослушать запись	
01.06.2021 16:58	По умолчанию	1622552331.19	1622552331.19	5548	Заявители: иванов иванович Операторы: Гаврилов Александр	0900		00:00:06	00:00:06	Занято	🔗 Прослушать запись	
01.06.2021 15:38	По умолчанию	1622547504.12	1622547504.14	78422272769	Заявители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:44	00:00:44	Ответили	🔗 Прослушать запись	#3295
01.06.2021 15:37	По умолчанию	1622547441.8	1622547441.10	78422272769	Заявители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:36	00:00:36	Нет ответа	🔗 Прослушать запись	

сервер Asterisk,

Журнал звонков											
🔍 Номер телефона 🔍 НАЙТИ 🔄 СБРОСИТЬ											
Дата звонка	Идентификатор звонка	Идентификатор канала	Номер звонящего	Расширение назначения	Продолжительность звонка	Продолжительность разговора	Статус	Запись разговора	Обращение		
12.08.2020 10:48	1597214924.6	1597214924.8	0900	hangup	00:02:16	00:02:16	Ответили	🔗 Прослушать запись	#865		
12.08.2020 10:48	1597214924.6	1597214924.6	0900	toustom	00:02:16	00:02:16	Ответили	🔗 Прослушать запись	#865		
27.07.2020 15:43	1595850203.15	1595850204.17	0900	0800	00:01:20	00:01:20	Ответили	🔗 Прослушать запись	#865		
27.07.2020 15:43	1595850203.15	1595850203.15	0900	toustom	00:01:20	00:01:20	Ответили	🔗 Прослушать запись	#865		
25.06.2020 13:51	1593078682.3001	1593078682.3001	784234422286	s	00:00:06	00:00:06	Ответили	🔗 Прослушать запись	#966		

идентификатор звонка

Журнал звонков

🔍

Номер телефона

🔍

НАЙТИ

🔄

СБРОСИТЬ

📄

CSV

Дата звонка	Сервер Asterisk	Идентификатор звонка	Идентификатор канала	Звонящий		Расширение назначения		Продолжительность		Статус	Запись разговора	Обращение
				Номер	Связанные заявители / операторы	Номер	Связанные заявители / операторы	Звонка	Разговора			
01.06.2021 17:04	По умолчанию	1622552666.28	1622552666.30	78422272769	Заявители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:35	00:00:35	Нет ответа	🔗 Прослушать запись	
01.06.2021 17:02	По умолчанию	1622552564.24	1622552564.26	78422272769	Заявители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:27	00:00:27	Ответили	🔗 Прослушать запись	
01.06.2021 16:58	По умолчанию	1622552331.19	1622552331.19	5548	Заявители: иванов иван иванович Операторы: Гаврилов Александр	0900		00:00:06	00:00:06	Занято	🔗 Прослушать запись	
01.06.2021 15:38	По умолчанию	1622547504.12	1622547504.14	78422272769	Заявители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:44	00:00:44	Ответили	🔗 Прослушать запись	#3295
01.06.2021 15:37	По умолчанию	1622547441.8	1622547441.10	78422272769	Заявители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:36	00:00:36	Нет ответа	🔗 Прослушать запись	

идентификатор канала,

Журнал звонков

🔍

Номер телефона

🔍

НАЙТИ

🔄

СБРОСИТЬ

▼

📄

CSV

Дата звонка	Сервер Asterisk	Идентификатор звонка	Идентификатор канала	Номер	Звонящий Связанные заявители / операторы	Номер	Расширение назначения Связанные заявители / операторы	Продолжительность		Статус	Запись разговора	Обращение
								Звонка	Разговора			
01.06.2021 17:04	По умолчанию	1622552666.28	1622552666.30	78422272769	Заявители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:35	00:00:35	Нет ответа	🔗 Прослушать запись	
01.06.2021 17:02	По умолчанию	1622552564.24	1622552564.26	78422272769	Заявители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:27	00:00:27	Ответили	🔗 Прослушать запись	
01.06.2021 16:58	По умолчанию	1622552331.19	1622552331.19	5548	Заявители: иванов иван иванович Операторы: Гаврилов Александр	0900		00:00:06	00:00:06	Занято	🔗 Прослушать запись	
01.06.2021 15:38	По умолчанию	1622547504.12	1622547504.14	78422272769	Заявители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:44	00:00:44	Ответили	🔗 Прослушать запись	#3295
01.06.2021 15:37	По умолчанию	1622547441.8	1622547441.10	78422272769	Заявители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:36	00:00:36	Нет ответа	🔗 Прослушать запись	

звонящий(номер,связанные заявители/операторы)

Журнал звонков

🔍

Номер телефона

🔍 найти

🗑 сбросить

▼

▲ csv

Дата звонка	Сервер Asterisk	Идентификатор звонка	Идентификатор канала	Звонящий		Расширение назначения		Продолжительность		Статус	Запись разговора	Обращение
				Номер	Связанные заявители / операторы	Номер	Связанные заявители / операторы	Звонка	Разговора			
01.06.2021 17:04	По умолчанию	1622552666.28	1622552666.30	78422272769	Заявители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:35	00:00:35	Нет ответа	🔗 Прослушать запись	
01.06.2021 17:02	По умолчанию	1622552564.24	1622552564.26	78422272769	Заявители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:27	00:00:27	Ответили	🔗 Прослушать запись	
01.06.2021 16:58	По умолчанию	1622552331.19	1622552331.19	5548	Заявители: иванов иван иванович Операторы: Гаврилов Александр	0900		00:00:06	00:00:06	Занято	🔗 Прослушать запись	
01.06.2021 15:38	По умолчанию	1622547504.12	1622547504.14	78422272769	Заявители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:44	00:00:44	Ответили	🔗 Прослушать запись	#3295
01.06.2021 15:37	По умолчанию	1622547441.8	1622547441.10	78422272769	Заявители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:36	00:00:36	Нет ответа	🔗 Прослушать запись	

расширенные значения(номер, связанные заявители/операторы)

Журнал звонков

🔍 Номер телефона

🔍 найти

🗑 сбросить

▼

▲ csv

Дата звонка	Сервер Asterisk	Идентификатор звонка	Идентификатор канала	Звонящий		Расширение назначения		Продолжительность		Статус	Запись разговора	Обращение
				Номер	Связанные заявителя / операторы	Номер	Связанные заявителя / операторы	Звонка	Разговора			
01.06.2021 17:04	По умолчанию	1622552666.28	1622552666.30	78422272769	Заявители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:35	00:00:35	Нет ответа	🔗 Прослушать запись	
01.06.2021 17:02	По умолчанию	1622552564.24	1622552564.26	78422272769	Заявители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:27	00:00:27	Ответили	🔗 Прослушать запись	
01.06.2021 16:58	По умолчанию	1622552331.19	1622552331.19	5548	Заявители: иванов иван иванович Операторы: Гаврилов Александр	0900		00:00:06	00:00:06	Занято	🔗 Прослушать запись	
01.06.2021 15:38	По умолчанию	1622547504.12	1622547504.14	78422272769	Заявители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:44	00:00:44	Ответили	🔗 Прослушать запись	#3295
01.06.2021 15:37	По умолчанию	1622547441.8	1622547441.10	78422272769	Заявители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:36	00:00:36	Нет ответа	🔗 Прослушать запись	

Журнал звонков									
🔍 Номер телефона 🔍 найти 🗑 сбросить									
Дата звонка	Идентификатор звонка	Идентификатор канала	Номер звонящего	Расширение назначения	Продолжительность звонка	Продолжительность разговора	Статус	Запись разговора	Обращение
12.08.2020 10:48	1597214924.6	1597214924.8	0900	hangup	00:02:16	00:02:16	Ответили	🔗 Прослушать запись	#865
12.08.2020 10:48	1597214924.6	1597214924.6	0900	toustop	00:02:16	00:02:16	Ответили	🔗 Прослушать запись	#865
27.07.2020 15:43	1595850203.15	1595850204.17	0900	0800	00:01:20	00:01:20	Ответили	🔗 Прослушать запись	#865
27.07.2020 15:43	1595850203.15	1595850203.15	0900	toustop	00:01:20	00:01:20	Ответили	🔗 Прослушать запись	#865
25.06.2020 13:51	1593078682.3001	1593078682.3001	78423422286	s	00:00:06	00:00:06	Ответили	🔗 Прослушать запись	#966

статус,

Журнал звонков

🔍

Номер телефона

🔍

найти

🗑

сбросить

▼

▲ csv

Дата звонка	Сервер Asterisk	Идентификатор звонка	Идентификатор канала	Звонящий		Расширение назначения		Продолжительность		Статус	Запись разговора	Обращение
				Номер	Связанные заявители / операторы	Номер	Связанные заявители / операторы	Звонка	Разговора			
01.06.2021 17:04	По умолчанию	1622552666.28	1622552666.30	78422272769	Заявители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:35	00:00:35	Нет ответа	🔗 Прослушать запись	
01.06.2021 17:02	По умолчанию	1622552564.24	1622552564.26	78422272769	Заявители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:27	00:00:27	Ответили	🔗 Прослушать запись	
01.06.2021 16:58	По умолчанию	1622552331.19	1622552331.19	5548	Заявители: иванов иван иванович Операторы: Гаврилов Александр	0900		00:00:06	00:00:06	Занято	🔗 Прослушать запись	
01.06.2021 15:38	По умолчанию	1622547504.12	1622547504.14	78422272769	Заявители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:44	00:00:44	Ответили	🔗 Прослушать запись	#3295
01.06.2021 15:37	По умолчанию	1622547441.8	1622547441.10	78422272769	Заявители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:36	00:00:36	Нет ответа	🔗 Прослушать запись	

запись разговора.

Журнал звонков

🔍 Номер телефона

🔍 Найти

🔍 Спросить

⌵

📄 CSV

Дата звонка	Сервер Asterisk	Идентификатор звонка	Идентификатор канала	Звонящий		Расширение назначения		Продолжительность		Статус	Запись разговора	Обращение
				Номер	Связанные звонители / операторы	Номер	Связанные звонители / операторы	Звонка	Разговора			
01.06.2021 17:04	По умолчанию	1622552666.28	1622552666.30	78422272769	Звонители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:35	00:00:35	Нет ответа	🔊 Прослушать запись	
01.06.2021 17:02	По умолчанию	1622552564.24	1622552564.26	78422272769	Звонители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:27	00:00:27	Отвечили	🔊 Прослушать запись	
01.06.2021 16:58	По умолчанию	1622552331.19	1622552331.19	5548	Звонители: иванов иван иванович Операторы: Гаврилов Александр	0900		00:00:06	00:00:06	Занято	🔊 Прослушать запись	
01.06.2021 15:38	По умолчанию	1622547504.12	1622547504.14	78422272769	Звонители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:44	00:00:44	Отвечили	🔊 Прослушать запись	#3295
01.06.2021 15:37	По умолчанию	1622547441.8	1622547441.10	78422272769	Звонители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:36	00:00:36	Нет ответа	🔊 Прослушать запись	

номер обращения

Журнал звонков

Q

Номер телефона

Q найти

О спросить

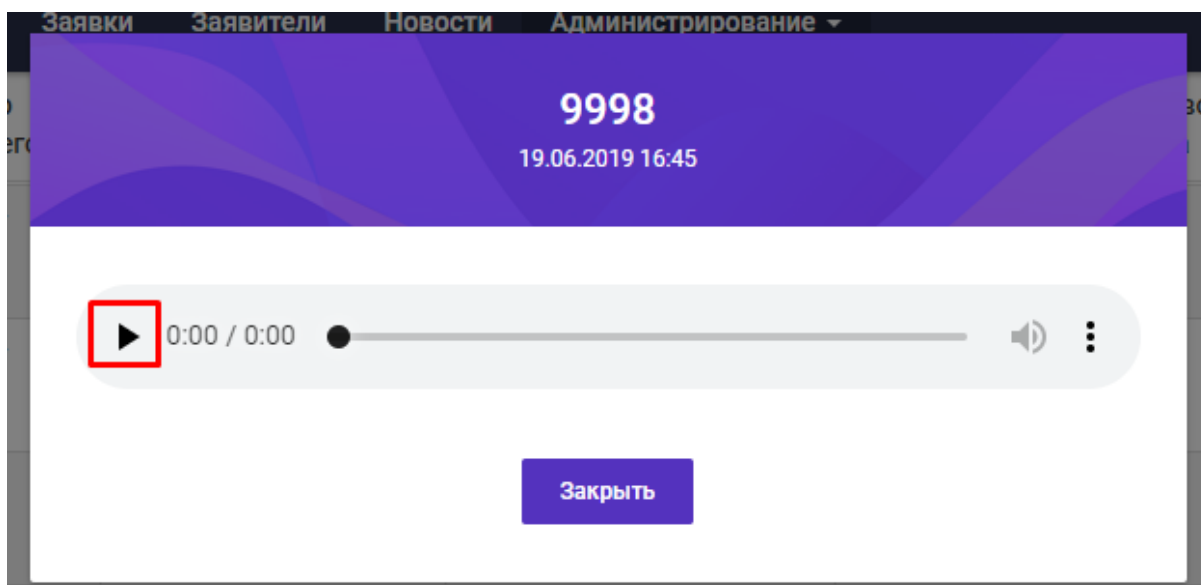
▲ CSV

Дата звонка	Сервер Asterisk	Идентификатор звонка	Идентификатор канала	Звонящий		Расширение назначения		Продолжительность		Статус	Запись разговора	Обращение
				Номер	Связанные звонители / операторы	Номер	Связанные звонители / операторы	Звонка	Разговора			
01.06.2021 17:04	По умолчанию	1622552666.28	1622552666.30	78422272769	Звонители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:35	00:00:35	Нет ответа	🔊 Прослушать запись	
01.06.2021 17:02	По умолчанию	1622552564.24	1622552564.26	78422272769	Звонители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:27	00:00:27	Отвечили	🔊 Прослушать запись	
01.06.2021 16:58	По умолчанию	1622552331.19	1622552331.19	5548	Звонители: иванов иван иванович Операторы: Гаврилов Александр	0900		00:00:06	00:00:06	Занято	🔊 Прослушать запись	
01.06.2021 15:38	По умолчанию	1622547504.12	1622547504.14	78422272769	Звонители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:44	00:00:44	Отвечили	🔊 Прослушать запись	#3295
01.06.2021 15:37	По умолчанию	1622547441.8	1622547441.10	78422272769	Звонители: Тестов Тест Тестович	0900		00:00:36	00:00:36	Нет ответа	🔊 Прослушать запись	

Для прослушивания записи нажать на кнопку “Прослушать запись”.

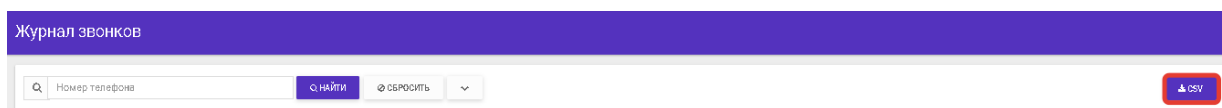
Статус		Запись разговора	
Нет ответа		🔊 Прослушать запись	

В открывшемся окне нажать на кнопку воспроизведения проигрывателя для начала прослушивания записи.

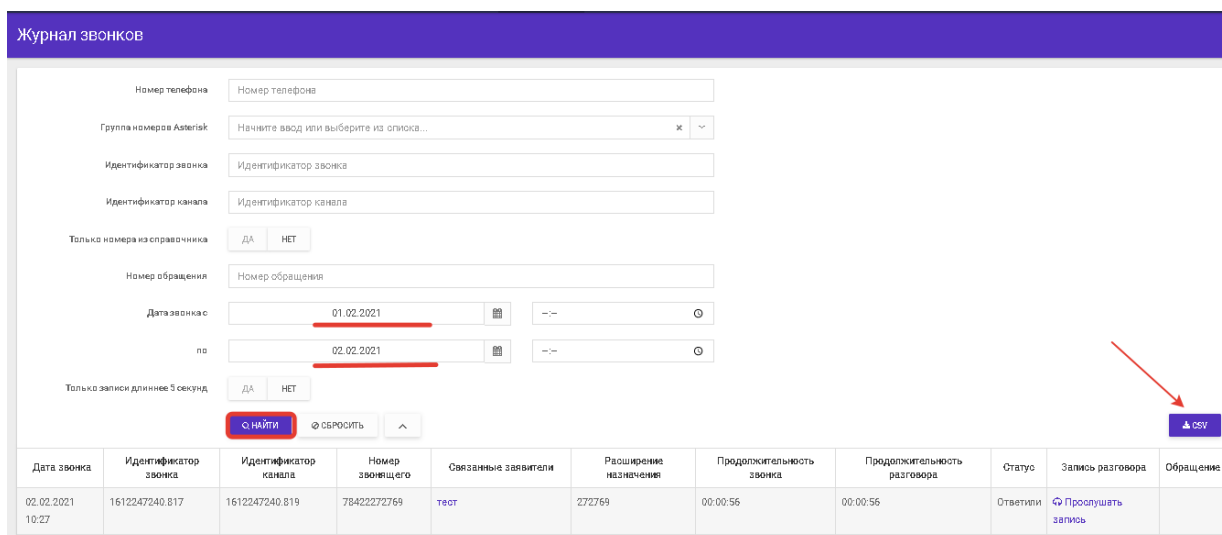


6.20.3 CSV

Для выгрузки информации по журналу звонков, можно воспользоваться функцией CSV



Чтобы выгрузить информацию по журналу звонков, необходимо заполнить фильтры, далее нажать на кнопку “Найти”, после того как результат поиска отобразится в таблице, нажимаем кнопку CSV.



6.21 Статистика звонков Asterisk

В разделе звонков Asterisk представлена карточка:

“Статистика по организационным звонкам”,

Статистика по организованным звонкам			
Сервер Asterisk	Максимально доступное кол-во вызовов	Организовано каналов	Доступно каналов
АИС Город	15	0	15
Колл-центр	15	0	15

“Массовый обзвон роботом”,

Массовый обзвон роботом					
Дата создания канала	Идентификатор канала	Сервер Asterisk	Номер назначения	Номер звонящего	Состояние канала
Отсутствуют записи для отображения					

“Входящие звонки на работа”,

Входящие звонки на работа					
Дата создания канала	Идентификатор канала	Сервер Asterisk	Номер назначения	Номер звонящего	Состояние канала
Отсутствуют записи для отображения					

“Статистика звонков”



6.22 Статистика продолжительности звонков Asterisk

Статистика продолжительности звонков

Дата звонка с

по

Сервер Asterisk

Номер телефона

Идентификатор звонка

Номер обращения

Найти

Сбросить

Дата и время звонка	Сервер Asterisk	Идентификатор звонка	Номер телефона	Время ожидания на линии	Время разговора	Номер обращения
24.01.2022 11:51	По умолчанию	16401010662 637	79876326292	00:00:45	00:00:45	#4239
24.01.2022 11:44	По умолчанию	16401010289 631	79050975449	00:00:43	00:00:12	#4238

На странице “ Статистика продолжительности звонков Asterisk” представлены фильтры.

Статистика продолжительности звонков

Дата звонка с

по

Сервер Asterisk

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Номер телефона

Номер телефона

Идентификатор звонка

Идентификатор звонка

Номер обращения

Номер обращения

🔍 Найдти

🔄 Сбросить

Дата и время звонка	Сервер Asterisk	Идентификатор звонка	Номер телефона	Время ожидания на линии	Время разговора	Номер обращения
24.01.2022 11:51	По умолчанию	1643010662.637	79876325292	00:00:45	00:00:45	#4239
24.01.2022 11:44	По умолчанию	1643010230.631	79863073443	00:00:43	00:00:12	#4239

Чтобы воспользоваться фильтрами необходимо заполнить нужные параметры и нажать на кнопку “Найти”.

Статистика продолжительности звонков

Дата звонка с

по

Сервер Asterisk

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Номер телефона

79876325292

Идентификатор звонка

Идентификатор звонка

Номер обращения

Номер обращения

🔍 Найдти

🔄 Сбросить

Далее результат поиска отобразится в таблице.

Статистика продолжительности звонков

Дата звонка с

по

Сервер Asterisk

Начните ввод или выберите из списка...

✕

▼

Номер телефона

79876325292

Идентификатор звонка

Идентификатор звонка

Номер обращения

Номер обращения

🔍 Найдти

🔄 Сбросить

Чтобы очистить заполненные параметры нажать на кнопку “Сбросить”.

Статистика продолжительности звонков

Дата звонка с  --:-- 

по  --:-- 

Сервер Asterisk  

Номер телефона

Идентификатор звонка

Номер обращения

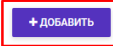
 **НАЙТИ**  **СБРОСИТЬ** 

6.23 Администрирование новостей

В разделе “Администрирование новостей” располагается кнопка добавления новости,

АИС Город. CRM ЖКХ Главная Обращения Заявки Заявители Новости Администрирование  Не в сети  Привет, admin!  Выйти

Администрирование новостей

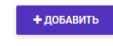
 **НАЙТИ**  **СБРОСИТЬ**   **+ ДОБАВИТЬ**

	Заголовок новости	Дата	Краткое описание новости	Инфо	
 	Ульяновские депутаты обменялись опытом развития ТОС с коллегами	31.05.2019	Для обмена опытом в данной сфере наша делегация под руководством председателя Ульяновской Городской Думы Ильи Ножечкина прибыла в Липецк в минувшую пятницу.	31.05.2019 08:27	

фильтр,

АИС Город. CRM ЖКХ Главная Обращения Заявки Заявители Новости Администрирование  Не в сети  Привет, admin!  Выйти

Администрирование новостей

  **НАЙТИ**  **СБРОСИТЬ**   **+ ДОБАВИТЬ**

	Заголовок новости	Дата	Краткое описание новости	Инфо	
 	Ульяновские депутаты обменялись опытом развития ТОС с коллегами из Липецка	31.05.2019	Для обмена опытом в данной сфере наша делегация под руководством председателя Ульяновской Городской Думы Ильи Ножечкина прибыла в Липецк в минувшую пятницу.	31.05.2019 08:27	

и таблица.

АИС Город. CRM ЖКХ

Главная

Обращения

Заявки

Заявители

Новости

Администрирование

Не в сети

Привет, admin!

Выйти

Администрирование новостей

Заголовок новости

Найти

Сбросить

Добавить

	Заголовок новости	Дата	Краткое описание новости	Инфо	
	Ульяновские депутаты обменялись опытом развития ТОС с коллегами из Липецка	31.05.2019	Для обмена опытом в данной сфере наша делегация под руководством председателя Ульяновской Городской Думы Ильи Ножечкина прибыла в Липецк в минувшую пятницу.	31.05.2019 08:27	
	В Ульяновске стартовал городской турнир по мини-футболу	30.05.2019	Спортивный год для детворы ульяновских ТОСов начался с городского турнира по хоккею с мячом. Теперь местные парламентарии дали старт летнему сезону. На этот раз команды соревнуются в скорости и ловкости в рамках турнира по	31.05.2019 08:29	

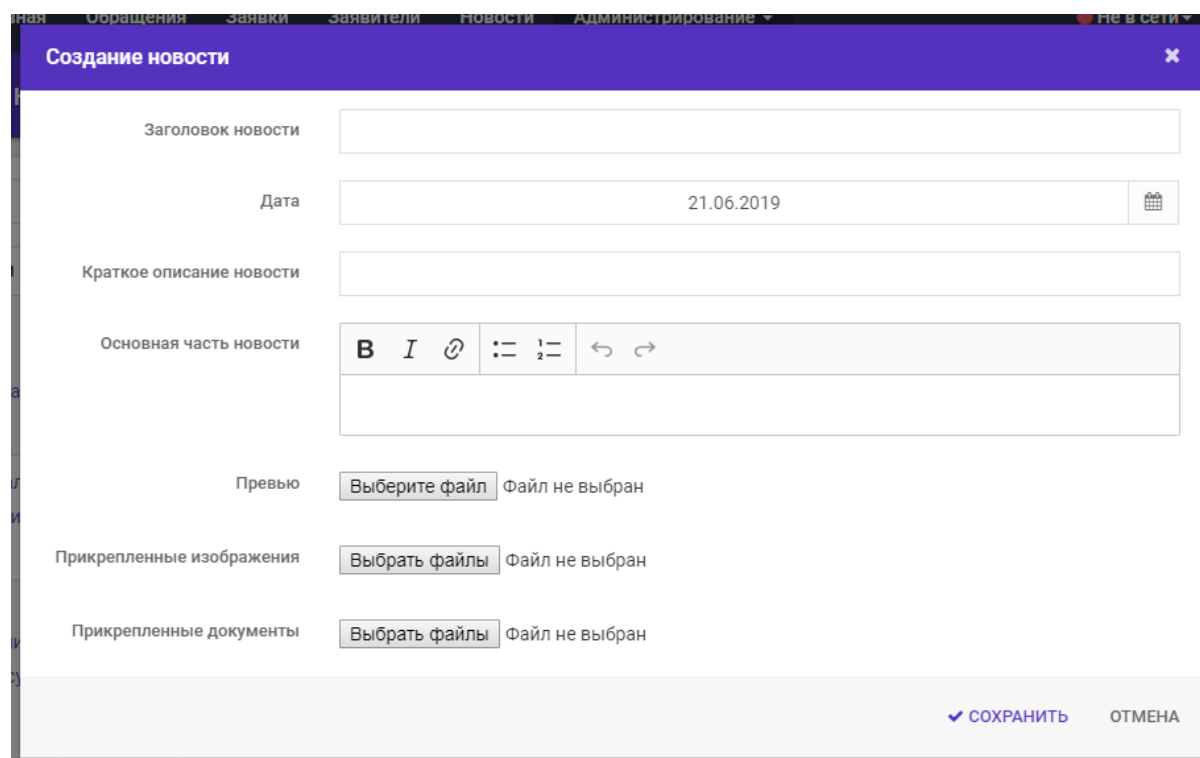
6.23.1. Добавить

После нажатия на кнопку “Добавить”

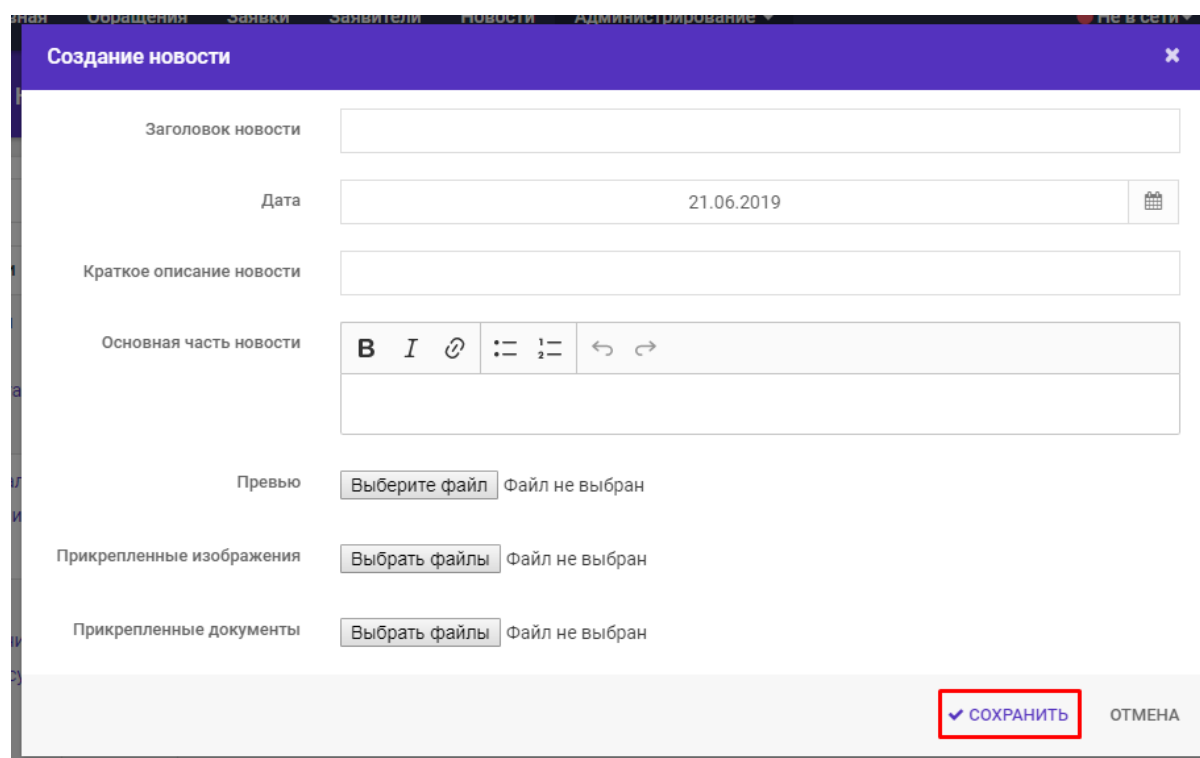
+ ДОБАВИТЬ

	Инфо	
Думы Ильи	31.05.2019 08:27	

открывается окно с формой создания новости.



После заполнения необходимых полей нажать кнопку “Сохранить”.



Созданная новость появится в таблице.

Администрирование новостей					
Заголовок новости Q НАЙТИ СБРОСИТЬ + ДОБАВИТЬ					
	Заголовок новости	Дата	Краткое описание новости	Инфо	
	Ульяновские депутаты обменялись опытом развития ТОС с коллегами из Липецка	31.05.2019	Для обмена опытом в данной сфере наша делегация под руководством председателя Ульяновской Городской Думы Ильи Ножечкина прибыла в Липецк в минувшую пятницу.	31.05.2019 08:27	
	В Ульяновске стартовал	30.05.2019	Спортивный год для детворы ульяновских ТОСов начался с городского турнира по хоккею с мячом. Теперь местные	31.05.2019 08:29	

Созданные новости отображаются в разделе “Новости”.

АИС Город. CRM ЖКХ Главная Обращения Заявки Заявители **Новости** Администрирование В сети Привет, admin! Выйти

Новости

31.05.2019

Ульяновские депутаты обменялись опытом развития ТОС с коллегами из Липецка

Для обмена опытом в данной сфере наша делегация под руководством председателя Ульяновской Городской Думы Ильи Ножечкина прибыла в Липецк в минувшую пятницу.

29.05.2019

30.05.2019

В Ульяновске стартовал городской турнир по мини-футболу

Спортивный год для детворы ульяновских ТОСов начался с городского турнира по хоккею с мячом. Теперь местные парламентарии дали старт летнему сезону. На этот раз команды соревнуются в скорости и ловкости в рамках

29.05.2019

30.05.2019

В Заволжье прошли финальные матчи турнира по настольному теннису среди ТОС

Мероприятие ознаменовало завершение районного турнира, организованного по инициативе ТОС в канун празднования 74-й годовщины Великой Победы. Финальные игры по настольному теннису проводились 7 мая физкультурно-

28.05.2019

6.23.2. Фильтр

Фильтр возможно развернуть нажатием на кнопку

Администрирование новостей

Заголовок новости

Q НАЙТИ СБРОСИТЬ

и свернуть обратно.

Администрирование новостей

Заголовок новости

Заголовок новости

Отображать удаленные Да Нет

Q НАЙТИ СБРОСИТЬ

Можно произвести фильтрацию по какому-либо отдельному параметру или по всем параметрам сразу, заполнив нужные поля.

Администрирование новостей

Заголовок новости

Заголовок новости

Отображать удаленные

Да

Нет

🔍 НАЙТИ

🗑 СБРОСИТЬ

⬆

Нажать кнопку “Найти” для фильтрации по выбранным параметрам.

Администрирование новостей

Заголовок новости

Заголовок новости

Отображать удаленные

Да

Нет

🔍 НАЙТИ

🗑 СБРОСИТЬ

⬆

Нажать кнопку “Сбросить” для очистки полей фильтра.

Администрирование новостей

Заголовок новости

Заголовок новости

Отображать удаленные

Да

Нет

🔍 НАЙТИ

🗑 СБРОСИТЬ

⬆

6.23.3. Таблица

В таблице указывается заголовок новости,

	Заголовок новости	Дата	Краткое описание новости	Инфо	
 	Ульяновские депутаты обменялись опытом развития ТОС с коллегами из Липецка	31.05.2019	Для обмена опытом в данной сфере наша делегация под руководством председателя Ульяновской Городской Думы Ильи Ножечкина прибыла в Липецк в минувшую пятницу.	31.05.2019 08:27	
 	В Ульяновске стартовал городской турнир	30.05.2019	Спортивный год для детворы ульяновских ТОСов начался с городского турнира по хоккею с мячом. Теперь местные парламентарии дали старт летнему сезону. На этот раз команды соревнуются в скорости и ловкости в	31.05.2019 08:29	

дата,

	Заголовок новости	Дата	Краткое описание новости	Инфо	
 	Ульяновские депутаты обменялись опытом развития ТОС с коллегами из Липецка	31.05.2019	Для обмена опытом в данной сфере наша делегация под руководством председателя Ульяновской Городской Думы Ильи Ножечкина прибыла в Липецк в минувшую пятницу.	31.05.2019 08:27	
 	В Ульяновске стартовал городской турнир по мини-футболу	30.05.2019	Спортивный год для детворы ульяновских ТОСов начался с городского турнира по хоккею с мячом. Теперь местные парламентарии дали старт летнему сезону. На этот раз команды соревнуются в скорости и ловкости в рамках турнира по мини-футболу. Вчера уже состоялись первые игры.	31.05.2019 08:29	

краткое описание новости,

	Заголовок новости	Дата	Краткое описание новости	Инфо	
 	Ульяновские депутаты обменялись опытом развития ТОС с коллегами из Липецка	31.05.2019	Для обмена опытом в данной сфере наша делегация под руководством председателя Ульяновской Городской Думы Ильи Ножечкина прибыла в Липецк в минувшую пятницу.	31.05.2019 08:27	
 	В Ульяновске стартовал городской турнир по мини-футболу	30.05.2019	Спортивный год для детворы ульяновских ТОСов начался с городского турнира по хоккею с мячом. Теперь местные парламентарии дали старт летнему сезону. На этот раз команды соревнуются в скорости и ловкости в рамках турнира по мини-футболу. Вчера уже состоялись первые игры.	31.05.2019 08:29	
 	В Заволжье прошли	30.05.2019	Мероприятие ознаменовало завершение районного турнира, организованного по инициативе ТОС в канун празднования 74-й годовщины Великой Победы.	31.05.2019 08:25	

дополнительная информация с датой создания, обновления и именем редактировавшего,

	Заголовок новости	Дата	Краткое описание новости	Дата создания 31.05.2019 08:27 Дата обновления 31.05.2019 08:27 Отредактировал(а) Админ системы admin	Инфо	
 	Ульяновские депутаты обменялись опытом развития ТОС с коллегами из Липецка	31.05.2019	Для обмена опытом в данной сфере наша делегация под руководством председателя Ульяновской Городской Думы Ильи Ножечкина прибыла в Липецк в минувшую пятницу.	31.05.2019 08:27		
 	В Ульяновске стартовал городской турнир по мини-футболу	30.05.2019	Спортивный год для детворы ульяновских ТОСов начался с городского турнира по хоккею с мячом. Теперь местные парламентарии дали старт летнему сезону. На этот раз команды соревнуются в скорости и ловкости в рамках турнира по мини-футболу. Вчера уже состоялись первые игры.	31.05.2019 08:29		
 	В Заволжье прошли	30.05.2019	Мероприятие ознаменовало завершение районного турнира, организованного по инициативе ТОС в канун празднования 74-й годовщины Великой Победы.	31.05.2019 08:25		

кнопки редактирования новости,

	Заголовок новости	Дата	Краткое описание новости	Инфо	
 	Ульяновские депутаты обменялись опытом развития ТОС с коллегами из Липецка	31.05.2019	Для обмена опытом в данной сфере наша делегация под руководством председателя Ульяновской Городской Думы Ильи Ножечкина прибыла в Липецк в минувшую пятницу.	31.05.2019 08:27	
 	В Ульяновске стартовал городской турнир по мини-футболу	30.05.2019	Спортивный год для детворы ульяновских ТОСов начался с городского турнира по хоккею с мячом. Теперь местные парламентарии дали старт летнему сезону. На этот раз команды соревнуются в скорости и ловкости в рамках турнира по мини-футболу. Вчера уже состоялись первые игры.	31.05.2019 08:29	

удаления,

	Заголовок новости	Дата	Краткое описание новости	Инфо	
 	Ульяновские депутаты обменялись опытом развития ТОС с коллегами из Липецка	31.05.2019	Для обмена опытом в данной сфере наша делегация под руководством председателя Ульяновской Городской Думы Ильи Ножечкина прибыла в Липецк в минувшую пятницу.	31.05.2019 08:27	
 	В Ульяновске стартовал городской турнир по мини-футболу	30.05.2019	Спортивный год для детворы ульяновских ТОСов начался с городского турнира по хоккею с мячом. Теперь местные парламентарии дали старт летнему сезону. На этот раз команды соревнуются в скорости и ловкости в рамках турнира по мини-футболу. Вчера уже состоялись первые игры.	31.05.2019 08:29	
 	В Заволжье	30.05.2019	Мероприятие ознаменовало завершение районного турнира, организованного	31.05.2019 08:25	

просмотра истории изменений.

	Заголовок новости	Дата	Краткое описание новости	Инфо	
 	Ульяновские депутаты обменялись опытом развития ТОС с коллегами из Липецка	31.05.2019	Для обмена опытом в данной сфере наша делегация под руководством председателя Ульяновской Городской Думы Ильи Ножечкина прибыла в Липецк в минувшую пятницу.	31.05.2019 08:27	
 	В Ульяновске стартовал городской турнир по мини-футболу	30.05.2019	Спортивный год для детворы ульяновских ТОСов начался с городского турнира по хоккею с мячом. Теперь местные парламентарии дали старт летнему сезону. На этот раз команды соревнуются в скорости и ловкости в рамках турнира по мини-футболу. Вчера уже состоялись первые игры.	31.05.2019 08:29	

Для редактирования новости нажать на иконку карандаша,

	Заголовок новости	Дата
 	Ульяновские депутаты обменялись опытом развития ТОС с коллегами из Липецка	31.05.2019

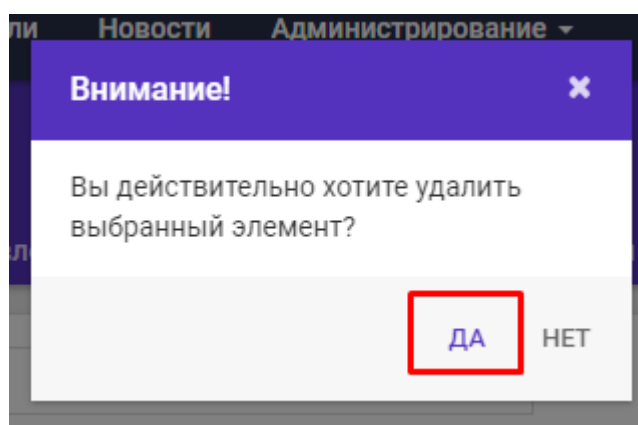
или на заголовок новости.

	Заголовок новости	Дата	
 	Ульяновские депутаты обменялись опытом развития ТОС с коллегами из Липецка	31.05.2019	Для обмена опытом в данной сфере наша делегация под руководством председателя Ульяновской Городской Думы Ильи Ножечкина прибыла в Липецк в минувшую пятницу.
 	В Ульяновске стартовал	30.05.2019	Спортивный год для детворы ульяновских ТОСов начался с городского турнира по хоккею с мячом. Теперь местные парламентарии дали старт летнему сезону. На этот раз команды соревнуются в скорости и ловкости в рамках турнира по мини-футболу. Вчера уже состоялись первые игры.

Для удаления новости нажать на иконку корзины

	Заголовок новости	Дата	
 	Ульяновские депутаты обменялись опытом развития ТОС с коллегами из Липецка	31.05.2019	Для пред Лип

и подтвердить удаление.



Для просмотра истории изменений нажать на иконку круглой стрелки.

дата	Инфо	
	<u>18.06.2019 15:00</u>	
	<u>18.06.2019 14:59</u>	

В открывшемся окне представлена вся история изменения выбранной новости.

История изменений записи типа "Новость"

Просмотр изменений

До изменения	После изменения
Заголовок новости →	Ульяновские депутаты обменялись опытом развития ТОС с коллегами из Липецка
Дата →	31.05.2019 20:00:00
Краткое описание новости →	Для обмена опытом в данной сфере наша делегация под руководством председателя Ульяновской Городской Думы Иллы Номченко прибыла в Липецк в минувшую пятницу.
Основная часть новости →	< p>Для обмена опытом в данной сфере наша делегация под руководством председателя Ульяновской Городской Думы Иллы Номченко прибыла в Липецк в минувшую пятницу. < / p>< p>Представители нашего города приняли участие в круглом столе по вопросам организации местного и территориального общественного самоуправления.< / p>< / p>< p>Города наши полны и по численности населения и по богатству особенностей. Липецк очень перспективен, динамично развивается. Поэтому нам интересно, какие алгоритмы решения проблем применяются здесь. На этот раз мы презентовали опыт < b>Блвэр< / b> развития территориального самоуправления. Это направление активно развивается в Ульяновске с 2012 года, наша система ТОС < b>Блвэр< / b> является одной из самых эффективных в России. Этого удалось достичь благодаря позиции губернатора Сергея Морозова и главы города Сергея Панчина. — рассказал о наработках в данной сфере председатель Ульяновской Городской Думы Илла Номченко.< / p>< / p>< p>Сейчас в Ульяновске зарегистрировано более 90 самоуправлений. Это почти 600 многоквартирных домов и 131 тысяча человек. Причем, < b>Блвэр< / b>исла ТОС продолжает расти.< / p>< / p>< p>Что такое ТОС? Это — лидеры, активные и предпринимчивые люди, которые могут объединить соседей, продвигать и реализовывать свои идеи по преобразованию дворов, микрорайонов и города в целом. Самое главное, это совсем другое, хозяйское отношение к месту, где ты живешь, — поясняет исполняющая обязанности главы города Липецка Евгения Уваркина.< / p>< / p>< p>Действительно сегодня территориальные самоуправления занимают активную позицию. В Ульяновске совместно с депутатами Городской Думы и администрацией города они занимаемся благоустройством, культурно-массовой и спортивной деятельностью, участвуют в грантовых конкурсах с собственными социальными проектами.< b>Блвэр< / b>< / p>< / p>< p>Опыт всегда важен, особенно, если это — лучшие практики. Я слушаю ульяновских коллег и понимаю, что нам это точно необходимо внедрять. К сожалению, пока у нас многие жители не до конца осознают важность этого направления, насколько это сможет упростить и повысить качество их жизни. Особое место здесь занимает грановно-выстроенная система коммуникации власти, управляющих компаний и собственников жилья, — отметил председатель Липецкого городского Совета депутатов Игорь Тиньков.< / p>< / p>< p>Понимая концепции развития ТОС и взаимодействия жителей с органами местного

История изменений

Админ системы admin
31.05.2019 8:27:10


Добавление в систему

6.24 Проблемы в работе системы

Проблемы в работе системы

Тип проблемы

Начните вводить или выберите из списка...

Дата создания с

14.02.2022

по

21.02.2022

Статус проблемы

ВСЕ

РЕШЕНО

ОТКРЫТА

Найти

Ф.сбросить

Тип проблемы	Организация	Сообщение	Отправлены уведомления	Инфо
☐ Ошибка импорта сообщений из электронной почты	АО "ЭМРЦ Петроэлектросбыт"	Не удалось импортировать сообщение #916.Дата письма: 19.02.2022 15:02:58 +03:00 Отправитель: "Алексей" <9135@mail.ru> Тема: Re: Ваше обращение принято	Нет	19.02.2022 16:05
☐ Ошибка импорта сообщений из электронной почты	АО "ЭМРЦ Петроэлектросбыт"	Не удалось импортировать сообщение #886.Дата письма: 17.02.2022 20:33:50 +03:00 Отправитель: "Microsoft Outlook" <MicrosoftExchange329e71ec88ae4615bbc36ab6ce41109e@interra.ru> Тема: Не удается доставить: Обращение #358831 от 17.02.2022 17:33	Нет	17.02.2022 20:35
☐ Ошибка импорта сообщений из электронной почты	АО "ЭМРЦ Петроэлектросбыт"	Не удалось импортировать сообщение #859.Дата письма: 16.02.2022 12:09:15 +03:00 Отправитель: "Microsoft Outlook" <MicrosoftExchange329e71ec88ae4615bbc36ab6ce41109e@interra.ru> Тема: Не удается доставить: Обращение #352255 от 16.02.2022 11:44	Нет	16.02.2022 12:10

На странице представлены фильтры для поиска

Чтобы воспользоваться фильтрами необходимо заполнить нужные параметры и нажать на кнопку “Найти”.

Под фильтрами представлена таблица, где отображается список проблем.

Проблемы в работе системы

Тип проблемы

Начните вводить или выберите из списка...

x

▼

Дата создания с

14.02.2022

📅

по

21.02.2022

📅

Статус проблемы

ВСЕ

РЕШЕНЫ

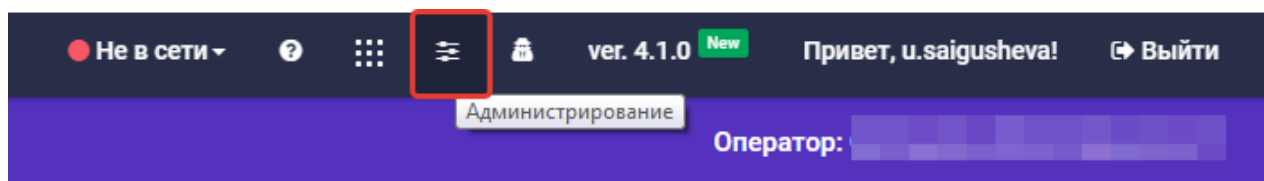
ОТКРЫТЫ

🔍 НАЙТИ

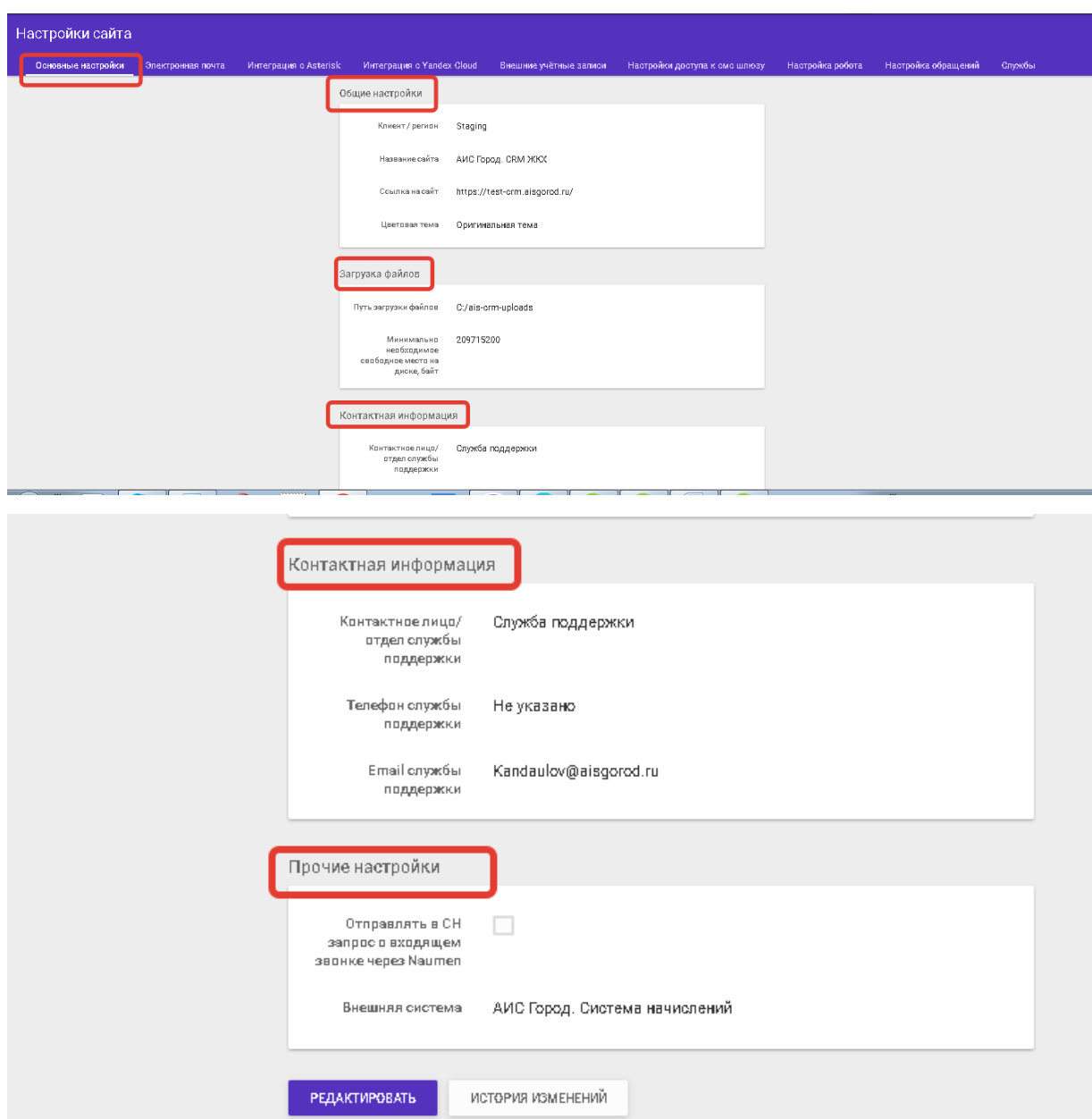
🔄 СБРОСИТЬ

Тип проблемы	Организация	Сообщение	Отправлены уведомления	Инфо
☐ Ошибка импорта сообщений из электронной почты	АО "БирЦ Петрозаводск"	Не удалось импортировать сообщение #916. Дата письма: 19.02.2022 15:02:58 +03:00 Отправитель: "Алексей" <9135@mail.ru> Тема: Re: Ваше обращение принято	Нет	19.02.2022 16:05
☐ Ошибка импорта сообщений из электронной почты	АО "БирЦ Петрозаводск"	Не удалось импортировать сообщение #886. Дата письма: 17.02.2022 20:33:50 +03:00 Отправитель: "Microsoft Outlook" <Microsoft.Exchange329e71ec88ae4615bbc36abbce41109e@interao.ru> Тема: Не удалось доставить: Обращение #358831 от 17.02.2022 17:33	Нет	17.02.2022 20:35
☐ Ошибка импорта сообщений из электронной почты	АО "БирЦ Петрозаводск"	Не удалось импортировать сообщение #859. Дата письма: 16.02.2022 12:09:15 +03:00 Отправитель: "Microsoft Outlook" <Microsoft.Exchange329e71ec88ae4615bbc36abbce41109e@interao.ru> Тема: Не удалось доставить: Обращение #352255 от 16.02.2022 11:44	Нет	16.02.2022 12:10

7. Администрирование

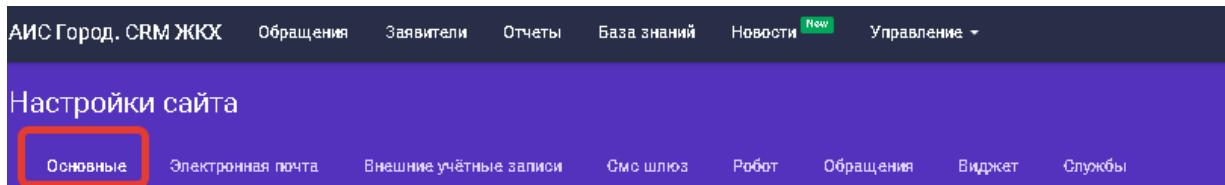


7.1. Настройки системы

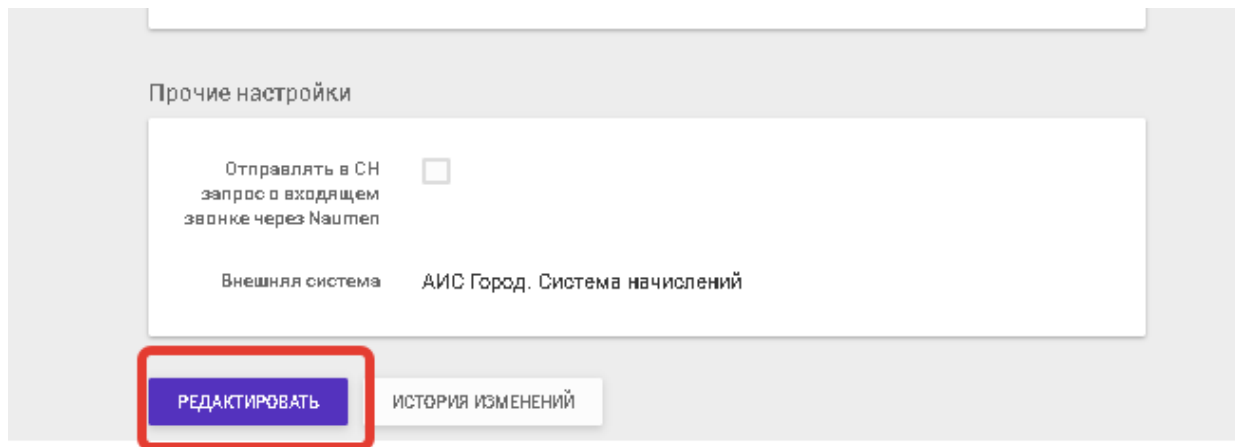


7.1.1. Основные настройки.

Для редактирования раздела “Основные настройки”



необходимо нажать на кнопку “Редактировать”



Далее откроются поля для редактирования

Общие настройки

Клиент / регион	Staging
Название сайта	АИС Город. CRM ЖКХ
Ссылка на сайт	https://test-crm.aisgorod.ru/
Цветовая тема	Оригинальная тема ▼

Чтобы сохранить изменения необходимо нажать на кнопку “Сохранить”

Прочие настройки

Отправлять в СМ запрос о входящем звонке через Naumen	Да Нет
Внешняя система	АИС Город. Система начислений ▼

чтобы перейти на страницу Основные настройки необходимо нажать на кнопку “Вернуться”.

Чтобы посмотреть всю историю изменений по разделу “Основные настройки”, необходимо нажать на кнопку “История изменений”.

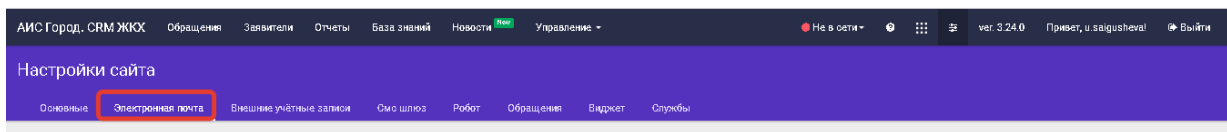
Прочие настройки

Отправлять в СМ запрос о входящем звонке через Naumen	☐
Внешняя система	АИС Город. Система начислений

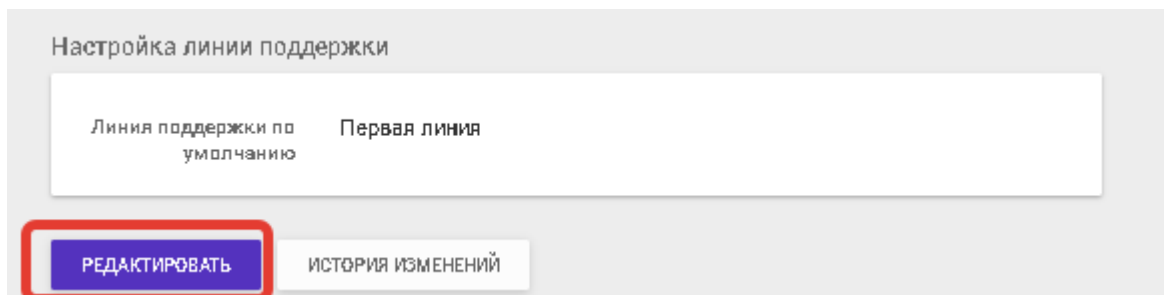
Далее откроется страница, где отображаются все изменения

История изменений записи типа "Настройки сайта"			История изменений	
Просмотр изменений			История изменений	
До изменения		После изменения	Сайгушева Юлия Юрьевна 13.08.2020 12:11:37	
Staging	Клиент / регион →	Staging	Сайгушева Юлия Юрьевна 13.08.2020 9:56:24	
АИС Город. CRM ЖКОХ	Название сайта →	АИС Город. CRM ЖКОХ	Сайгушева Юлия Юрьевна 13.08.2020 8:50:43	
https://test-orm.aisgorod.ru/	Ссылка на сайт →	https://test-orm.aisgorod.ru/	Красницкая Татьяна Андреевна 11.08.2020 1:33:00	
1	Цветовая тема →	1	Сайгушева Юлия Юрьевна 05.08.2020 13:04:42	
Колцентр РИЦ	Ответственная организация →	Колцентр РИЦ	Сайгушева Юлия Юрьевна 05.08.2020 10:24:16	
C:/ais-orm-uploads	Путь загрузки файлов →	C:/ais-orm-uploads	Смиреницкий Сергей Орестович 03.08.2020 15:24:32	
209715200	Минимально необходимое свободное место на диске, байт →	209715200	Смиреницкий Сергей Орестович 03.08.2020 14:37:16	
Служба поддержки	Контактное лицо/отдел службы поддержки →	Служба поддержки		
Таблица отбита: 100%				

7.1.2. Электронная почта.



Для редактирования раздела “Электронная почта” необходимо нажать на кнопку “Редактировать”



Далее откроются поля для редактирования

Редактирование настроек электронной почты

Настройка почтовой рассылки

Отображаемое имя отправителя	АИС Город. CRM ЖКХ Тест
Email отправителя	test-crm@aisgorod.ru
SMTP сервер	smtp.aisgorod.ru
Порт SMTP сервера	
Имя пользователя SMTP	
Пароль пользователя SMTP	
Путь ссылок в письмах	До главной страницы До внутренних страниц
Текст подписи в письме	С уважением, Колл-центр РИЦ. телефон: +7(8422)73-51-51

Настройка получения писем

POP3 сервер	pop.aisgorod.ru
-------------	--

чтобы сохранить изменения необходимо нажать на кнопку “Сохранить”

Настройка линии поддержки

Линия поддержки по умолчанию

чтобы перейти на страницу Электронная почта необходимо нажать на кнопку “Вернуться”

Настройка линии поддержки

Линия поддержки по умолчанию

Чтобы посмотреть всю историю изменений в разделе “Электронная почта” необходимо нажать на кнопку “История изменений”

Настройка линии поддержки

Линия поддержки по умолчанию

Первая линия

РЕДАКТИРОВАТЬ

ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Далее откроется окно, где отображается вся история изменений

История изменений записи типа "Настройки сайта"

Промомотр изменений			История изменений	
До изменения		После изменения		
Staging	Клиент / регион	Staging	Сайгушева Юлия Юрьевна 13.08.2020 12:11:37	
АИС Город. CRM ЖКОС	Название сайта	АИС Город. CRM ЖКОС	Сайгушева Юлия Юрьевна 13.08.2020 9:56:24	
https://test-orm.aisgorod.ru/	Осылка на сайт	https://test-orm.aisgorod.ru/	Сайгушева Юлия Юрьевна 13.08.2020 6:50:43	
1	Цветовая тема	1	Красникова Татьяна Андреевна 11.08.2020 1:33:00	
Колцентр РИЦ	Ответственная организация	Колцентр РИЦ	Сайгушева Юлия Юрьевна 05.08.2020 13:04:42	
C:/ais-orm-uploads	Путь загрузки файлов	C:/ais-orm-uploads	Сайгушева Юлия Юрьевна 05.08.2020 10:24:16	
209715200	Минимально необходимое свободное место на диске, байт	209715200	Смиречинский Сергей Орестович 03.08.2020 15:24:32	
Служба поддержки	Контактное лицо/отдел службы поддержки	Служба поддержки	Смиречинский Сергей Орестович 03.08.2020 14:37:16	
	Телефон службы поддержки			

7.1.3. Служебные сервисы

Для редактирования определенной карточки необходимо нажать кнопку
“Редактировать”

Службные сервисы Смс шлюз Робот Обращения Виджет Службы

Настройка интеграции с ЖКХ ID

URL-адрес	https://sso-test.aisgorod.ru/
ClientId	ais-crm__ais-crm-staging
ClientSecret	7DCE0174-DEAD-41B8-8FF6-FE451A69E6F7
Является основным способом авторизации	☐
Отображать кнопку перехода в другие системы	☒

РЕДАКТИРОВАТЬ ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Настройка адресного плана

Адрес API адресного сервиса	https://test-ias.aisgorod.ru/api
Название МО по умолчанию	Не указано
Идентификатор МО по умолчанию	Не указано
Название населенного пункта по умолчанию	Ульяновск г
Идентификатор населенного пункта по умолчанию	d85b34db-975c-433e-b874-7df82a6d86bc

Далее откроется страница, где будут доступны поля для редактирования.

ение ▾

Настройка интеграции с ЖКХ ID

URL-адрес

https://sso-test.aisgorod.ru/

ClientId

ais-crm__ais-crm-staging

ClientSecret

7DCE0174-DEAD-41B8-8FF6-FE451A69E6F7

Является
основным
способом
авторизации

ДА

НЕТ

Отображать
кнопку перехода в
другие системы

ДА

НЕТ

✓ СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

перехода в другие

Для сохранения изменений нажать на кнопку “Сохранить”.

Настройка интеграции с ЖКХ ID

URL-адрес:

ClientId:

ClientSecret:

Является основным способом авторизации: ☒ ДА ☐ НЕТ

Отображать кнопку перехода в другие системы: ☒ ДА ☐ НЕТ

✓ СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

Если необходимо перейти на страницу “внешние учетные записи”, нажимаем

на кнопку “Вернуться”

Настройка интеграции с РИАС.Паспорт

URL-адрес	https://sso-test.aisgorod.ru
ClientId	ais-crm__ais-crm-staging
ClientSecret	7DCE0174-DEAD-41B8-8FF6-FE451A69E6F7
Является основным способом авторизации	ДА НЕТ
Отображать кнопку перехода в другие системы	ДА НЕТ

Чтобы просмотреть историю изменений по данному разделу, необходимо нажать на кнопку “История изменений”.

Настройка интеграции с ЖКХ ID

URL-адрес	https://sso-test.aisgorod.ru/
ClientId	ais-crm__ais-crm-staging
ClientSecret	7DCE0174-DEAD-41B8-8FF6-FE451A69E6F7
Является основным способом авторизации	☐
Отображать кнопку перехода в другие системы	☒

Далее откроется страница всех изменений по данному разделу.

История изменений записи типа "Настройки"

Просмотр изменений

До изменения		После изменения
Staging	Клиент / регион	Staging

АИС Город, CRM ЖОХ	Название сайта	АИС Город, CRM ЖОХ

https://test-crm.aisgorod.ru/	Ссылка на сайт	https://test-crm.aisgorod.ru/

1	Цветовая тема	1

Концентр РМЦ	Ответственная организация	Концентр РМЦ

C:/ais-crm/uploads	Путь загрузки файлов	C:/ais-crm/uploads

209715200	Минимально необходимое свободное место на диске, байт	209715200

	Контактное лицо/отдел службы поддержки	

История изменений

Елисеева Ирина Львовна
12.05.2022 14:57:38

Елисеева Ирина Львовна
12.05.2022 14:47:50

Елисеева Ирина Львовна
09.05.2022 13:20:41

Админ системы админ
28.04.2022 12:33:24

Админ системы админ
28.04.2022 11:32:22

Админ системы админ
28.04.2022 10:46:35

Админ системы админ
28.04.2022 10:46:02

Админ системы админ
27.04.2022 11:15:56

7.1.4. СМС шлюз

Исходные записи

Смс шлюз

Робот

Обращения

Виджет

Службы

Настройки доступа к смс шлюзу

URL-адрес API смс шлюза

Не указано

РЕДАКТИРОВАТЬ

ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Для редактирования настройки необходимо нажать на кнопку “Редактирование”.

Исходные записи

Смс шлюз

Робот

Обращения

Виджет

Службы

Настройки доступа к смс шлюзу

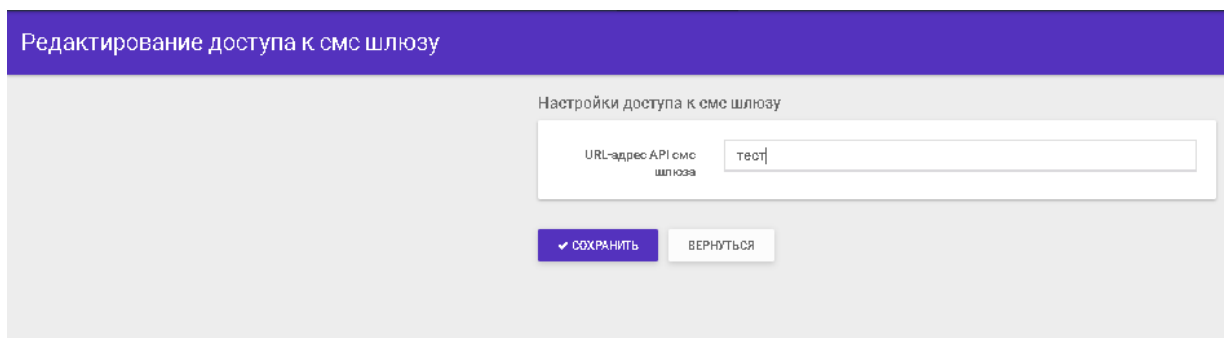
URL-адрес API смс шлюза

Не указано

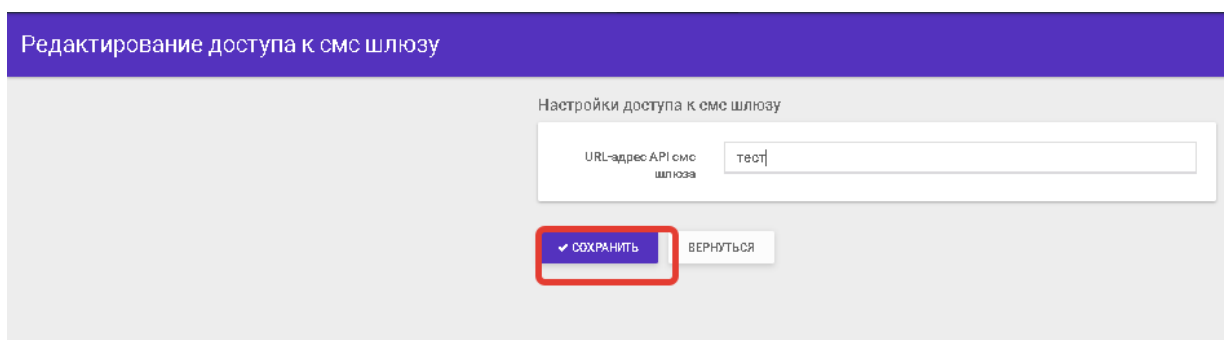
РЕДАКТИРОВАТЬ

ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

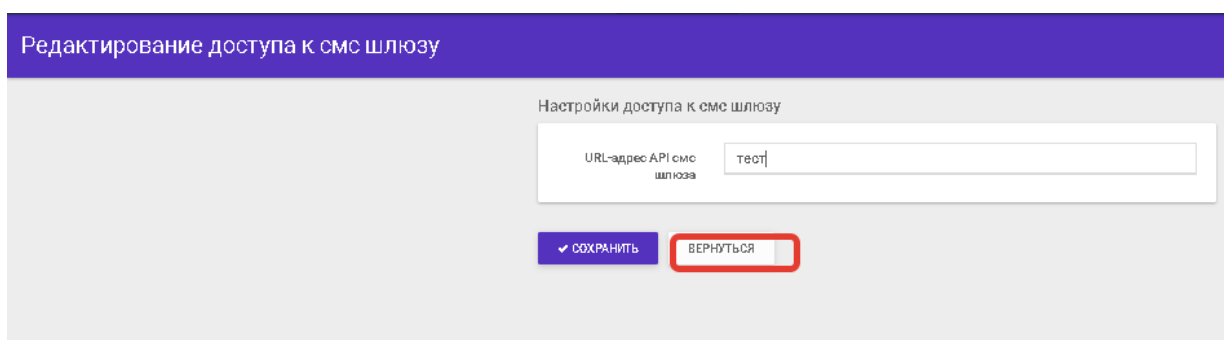
Далее откроется страница с доступным полем для редактирования.



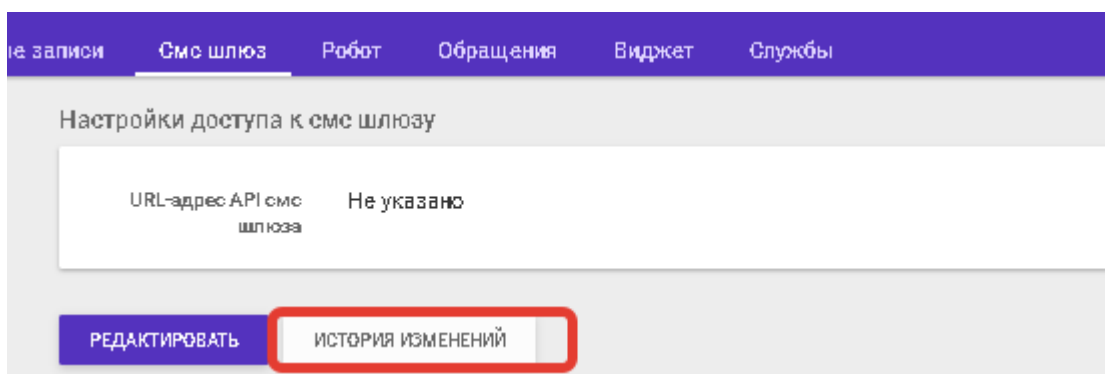
Чтобы сохранить изменения необходимо нажать на кнопку “Сохранить”.



Чтобы перейти на страницу Настройки доступа к смс шлюзу нажимаем на кнопку “Вернуться”.



Чтобы просмотреть историю изменений по данному разделу необходимо нажать на кнопку “История изменений”.



Далее откроется страница, где отображаются все изменения по данному разделу.

7.1.5 Робот

Общие настройки	
Текст приветствия робота при включенном приеме показаний	Вас приветствует Колл Центр РИЦ, в целях повышения качества обслуживания все звонки записываются...
Текст приветствия робота при отключенном приеме показаний	Добрый день! Прием показаний не ведется. Вы будете переведены на оператора.
Текст правил ввода номера лицевого счета	Произнесите или введите в тональном режиме номер лицевого счета.

Для редактирования раздела “Настройки робота” необходимо нажать на кнопку “Редактирование”.

Настройки приема показаний	
Дата отключения приема показаний	21.08.2021 08:00
Дата включения приема показаний	24.08.2021 17:00

РЕДАКТИРОВАТЬ ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Далее откроется страница, с доступными полями для редактирования.

Редактирование настроек робота

Общие настройки

Текст приветствия робота при включенном приеме показаний

Вас приветствует Колл Центр РИЦ, в целях повышения качества обслуживания все звонки записываются...

Текст приветствия робота при отключенном приеме показаний

Добрый день! Прием показаний не ведется. Вы будете переведены на оператора.

Интеграция с Yandex Cloud

API ключ (упрощенная аутентификация)

AQVN2bsypac_dJ7vpJvClcQPzSsVS9sukRbJ1XXs

Настройки приема показаний

Дата отключения приема показаний

25.08.2020

17:28

Дата включения приема показаний

--:--

✓ СОХРАНИТЬ

ВЕРНУТЬСЯ

Чтобы сохранить изменения необходимо нажать на кнопку “Сохранить”.

Интеграция с Yandex Cloud

API ключ (упрощенная аутентификация)

AQVN2bsypac_dJ7vpJvClcQPzSsVS9sukRbJ1XXs

Настройки приема показаний

Дата отключения приема показаний

21.08.2021

08:00

Дата включения приема показаний

24.08.2021

17:00

✓ СОХРАНИТЬ

ВЕРНУТЬСЯ

Чтобы перейти на страницу “Настройки робота”, нажимаем на кнопку “Вернуться”.

Интеграция с Yandex Cloud

API ключ (упрощенная аутентификация)

AQVN2bsypac_dJ7vpJvClcQPzSsVS9sukRbJ1XXs

Настройки приема показаний

Дата отключения приема показаний

21.08.2021

08:00

Дата включения приема показаний

24.08.2021

17:00

✓ СОХРАНИТЬ

ВЕРНУТЬСЯ

Для просмотра изменений по данному разделу необходимо нажать на кнопку “История изменений”.

Записи

Смс шлюз

Робот

Обращения

Виджет

Службы

Общие настройки

Текст приветствия
робота при
включенном приеме
показаний

Вас приветствует Колл Центр РИЦ, в целях повышения качества обслуживания все звонки записываются...

Текст приветствия
робота при
отключенном приеме
показаний

Добрый день! Прием показаний не ведется. Вы будете переведены на оператора.

Интеграция с Yandex Cloud

API ключ
(упрощенная
аутентификация)

AQVN2bsypac_dJ7vpJvClcQPzSsVS9sukRbJ1XXs

Настройки приема показаний

Дата отключения
приема показаний

25.08.2020 17:28

Дата включения
приема показаний

Не указано

РЕДАКТИРОВАТЬ

ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Далее откроется страница, где отображаются все изменения по данному разделу.

История изменений записи типа "Настройки сайта"		
Просмотр изменений		
До изменения	После изменения	
Staging	Клиент / регион	Staging
АИС Город, CRM ЖОС	Название сайта	АИС Город, CRM ЖОС
https://test-orm.aisgorod.ru/	Ссылка на сайт	https://test-orm.aisgorod.ru/
1	Цветовая тема	1
Коллцентр РИЦ	Ответственная организация	Коллцентр РИЦ
C:/ais-orm-uploads	Путь загрузки файлов	C:/ais-orm-uploads
209715200	Минимально необходимое свободное место на диске, байт	209715200

История изменений

Сайгушева Юлия Юрьевна
13.08.2020 12:11:37

Сайгушева Юлия Юрьевна
13.08.2020 9:56:24

Сайгушева Юлия Юрьевна
13.08.2020 8:50:43

Красницкая Татьяна Андреевна
11.08.2020 1:33:00

Сайгушева Юлия Юрьевна
05.08.2020 13:04:42

Сайгушева Юлия Юрьевна
05.08.2020 10:24:16

Смиречинский Сергей Орестович
03.08.2020 15:24:32

Смиречинский Сергей Орестович
03.08.2020 14:37:16

7.1.6. Обращения

На данной вкладке представлены карточки "Настройка обращений", "Настройка линии поддержки", "Настройка оповещений", "Настройка плановых обращений", "Настройка обращений провайдера АИС город Система начислений"

Настройки обращений

Группа тем обращения по умолчанию	Не указано
Тема обращения по умолчанию	Не указано
Остановка трудозатрат	через 1 час(а) бездействия
Причина отклонения является обязательной	☒

Настройка линий поддержки по умолчанию

Линия поддержки по умолчанию для телефонии	Не указано
--	------------

Настройка оповещений

Дополнительный текст к уведомлению о закрытии	После получения Вами уведомления о закрытии обращения, при наличии дополнительных вопросов рекомендуем Вам обратиться повторно через раздел «Задать вопрос» на странице АО «ЕИРЦ Петроэлектросбыт» в социальной сети «ВКонтакте».11111
Текст уведомления о создании	Уважаемый заявитель! Ваше обращение №XXX принято и будет рассмотрено в ближайшее время.

Настройка плановых обращений

Настройка плановых обращений

Время начала
плановых обращений 08:00:00

Время окончания
плановых обращений 16:00:00

Интервал между
плановыми
обращениями в
минутах 30

Настройка обращений провайдера АИС Город. Система начислений

Поставщики услуг

ПРОСТАВИТЬ ОТСУТСТВУЮЩИХ ПОСТАВЩИКОВ УСЛУГ

РЕДАКТИРОВАТЬ

ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Для редактирования данного раздела нажимаем на кнопку “Редактировать”.

Настройка обращений провайдера АИС Город. Система начислений

Поставщики услуг

ПРОСТАВИТЬ ОТСУТСТВУЮЩИХ ПОСТАВЩИКОВ УСЛУГ

РЕДАКТИРОВАТЬ

ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Далее откроется страница, где будут доступны поля для редактирования.

Общие настройки

Тема обращения по умолчанию

Начните ввод или выберите из списка...



Остановка
трудоузатрат

через

3600

секунд

Время бездействия до остановки подсчета трудоузатрат оператора

Причина отклонения
является
обязательной

ДА

НЕТ

Настройка линии поддержки

Линия поддержки по умолчанию для телефонии

Начните ввод или выберите из списка...



Настройка оповещений

Дополнительный
текст к уведомлению
о закрытии

B *I* @ | := ;= | ↶ ↷

После получения Вами уведомления о закрытии обращения, при наличии дополнительных вопросов рекомендуем Вам обратиться повторно через раздел «Задать вопрос» на странице АО «ЕИРЦ Петроэлектросбыт» в социальной сети «ВКонтакте».11111

Текст уведомления о создании

B *I* @ | := ;= | ↶ ↷

Уважаемый заявитель! Ваше обращение №XXXX принято и будет рассмотрено в ближайшее время.

В карточке “Общие настройки” по необходимости можно заполнить Тему обращения, установить время бездействия до остановки подсчета трудоузатрат, в поле “Причина отклонения является обязательной” можно выбрать варианты ДА/НЕТ, если настройку выставили в ДА, тогда при отклонении обращения необходимо будет заполнить причину Отклонения, если настройку выставили в НЕТ, при отклонении обращения не нужно заполнять причину.

В карточке **“Настройка линии поддержки”** можно проставить линию поддержки.

В карточке **“Настройка оповещений”** можно ввести текст, который будет отображаться в уведомлении, при закрытии обращения.

В карточке **“Настройка плановых обращений”** имеется возможность проставления время начала и окончания плановых обращений, так в минутах можно проставить интервал между обращениями.

В карточке **“Настройка обращений провайдера АИС город Система начислений”** имеется возможность запустить фоновую службу заполнения отсутствующих поставщиков услуг в закрытых обращениях.

Чтобы сохранить изменения необходимо нажать на кнопку **“Сохранить”**

Настройка плановых обращений

Время начала плановых обращений	08:00	🕒
Время окончания плановых обращений	16:00	🕒
Интервал между плановыми обращениями в минутах	30	

✓ СОХРАНИТЬ ВЕРНУТЬСЯ

Чтобы перейти на страницу **“Настройки обращений”** нажимаем на кнопку **“Вернуться”**.

Настройка плановых обращений

Время начала плановых обращений	08:00	🕒
Время окончания плановых обращений	16:00	🕒
Интервал между плановыми обращениями в минутах	30	

✓ СОХРАНИТЬ ВЕРНУТЬСЯ 

Для просмотра изменений по данному разделу нажимаем на кнопку “История изменений”.

Остановка
трудоустройства

через 1 час(а) бездействия

Причина отклонения
является
обязательной



Настройка линий поддержки по умолчанию

Линия поддержки по
умолчанию для
телефонии

Не указано

Настройка оповещений

Дополнительный
текст к уведомлению
о закрытии

После получения Вами уведомления о закрытии обращения, при наличии дополнительных вопросов рекомендуем Вам обратиться повторно через раздел «Задать вопрос» на странице АО «ЕИРЦ Петроэлектросбыт» в социальной сети «ВКонтакте».11111

Текст уведомления о
создании

Уважаемый заявитель! Ваше обращение №XXX принято и будет рассмотрено в ближайшее время.

Настройка плановых обращений

Время начала
плановых обращений

08:00:00

Время окончания
плановых обращений

16:00:00

Интервал между
плановыми
обращениями в
минутах

30

РЕДАКТИРОВАТЬ

ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ



Далее откроется страница, где отображаются все изменения по данному

разделу.

История изменений записи типа "Настройки сайта"			
До изменения		После изменения	
Staging	Клиент / регион —	Staging	
АИС Город. CRM ЖКХ	Название сайта —	АИС Город. CRM ЖКХ	
https://test-orm.aisgorod.ru/	Ссылка на сайт —	https://test-orm.aisgorod.ru/	
1	Цветовая тема —	1	
Концентр РИЦ	Ответственная организация —	Концентр РИЦ	
C:/ais-orm-uploads	Путь загрузки файлов —	C:/ais-orm-uploads	
209715200	Минимально необходимое свободное место на диске, байт —	209715200	

История изменений

Красникова Татьяна Андреевна	17.08.2020 13:37:33
Красникова Татьяна Андреевна	17.08.2020 13:36:16
Сайгушева Юлия Юрьевна	13.08.2020 12:11:37
Сайгушева Юлия Юрьевна	13.08.2020 9:56:24
Сайгушева Юлия Юрьевна	13.08.2020 8:50:43
Красникова Татьяна Андреевна	11.08.2020 1:33:00
Сайгушева Юлия Юрьевна	05.08.2020 13:04:42
Сайгушева Юлия Юрьевна	05.08.2020 10:24:16

7.1.7 Виджеты

ЗаписиСмс шлюзРоботОбращенияВиджетСлужбы

Настройки виджета

Заголовок виджетаАИС Город. CRM ЖКХ

РЕДАКТИРОВАТЬИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Для редактирования данного раздела нажать на кнопку “Редактировать”.

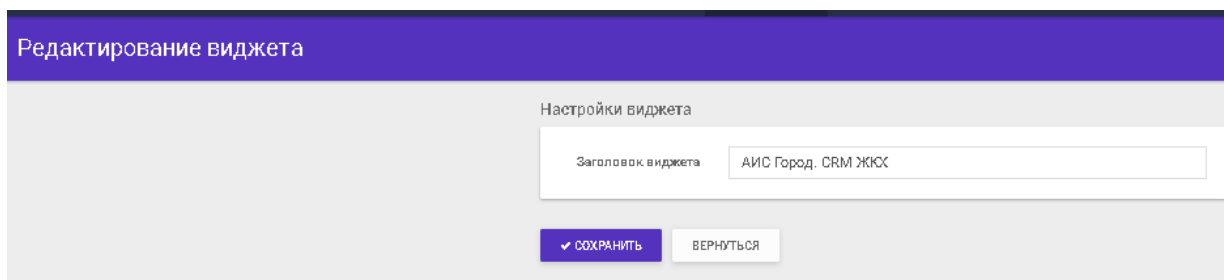
ЗаписиСмс шлюзРоботОбращенияВиджетСлужбы

Настройки виджета

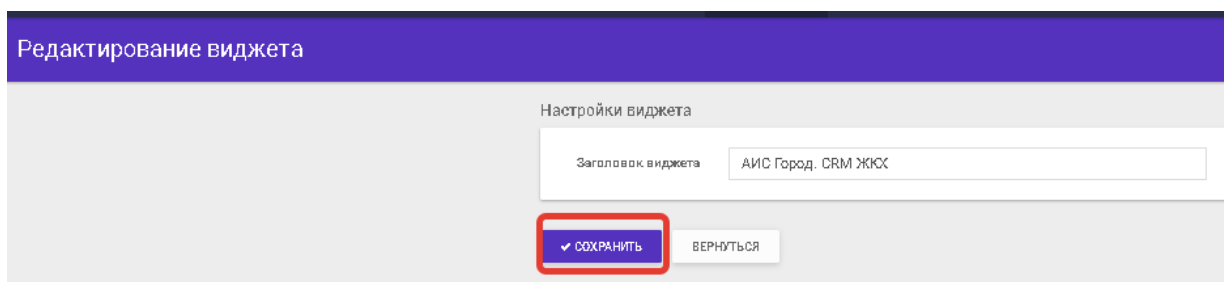
Заголовок виджетаАИС Город. CRM ЖКХ

РЕДАКТИРОВАТЬИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

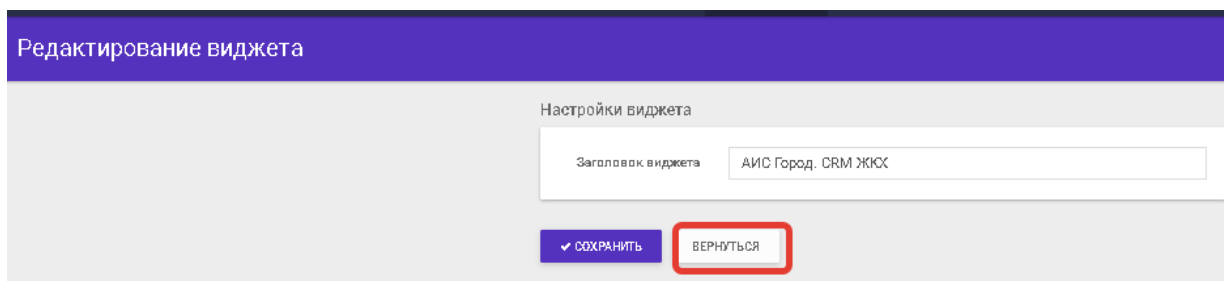
Откроется страница для редактирования.



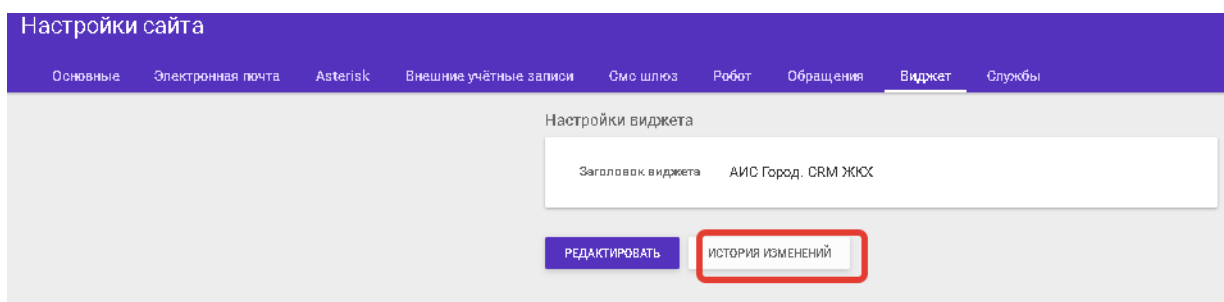
Чтобы сохранить изменения необходимо нажать на кнопку “Сохранить”.



Чтобы вернуться на страницу Виджета нажать на кнопку “Вернуться”.



Для просмотра Истории изменений нажать на кнопку “История изменений”



Далее откроется страница, где отображается история изменений по данному разделу

История изменений записи типа "Настройки сайта"			
Просмотр изменений		История изменений	
До изменения	После изменения		
Staging	Клиент / регион	Красницкая Татьяна Андреевна 19.08.2020 1:50:51	
АИС Город. CRM ЖКОС	Название сайта	Админ системы admin 18.08.2020 17:27:27	
https://test-crm.aisgorod.ru/	Осылка на сайт	Админ системы admin 18.08.2020 17:26:15	
1	Цветовая тема	Красницкая Татьяна Андреевна 17.08.2020 13:37:33	
Концентр РИЦ	Ответственная организация	Красницкая Татьяна Андреевна 17.08.2020 13:36:16	
C:/ais-crm-uploads	Путь загрузки файлов	Сайтушева Юлия Юрьевна 13.08.2020 12:11:37	
209715200	Минимально необходимое свободное место на диске, байт	Сайтушева Юлия Юрьевна 13.08.2020 9:56:24	
Служба поддержки	Контактное лицо/отдел службы поддержки	Сайтушева Юлия Юрьевна 13.08.2020 8:50:43	

7.1.8 Службы

Настройки сайта

Основные настройки

Электронная почта

Интеграция с Asterisk

Интеграция с Yandex Cloud

Внешние учётные записи

Настройки доступа к омо шлюзу

Настройка робота

Настройка обращений

Службы

Состояние фоновых служб

ОТКРЫТЬ НАВИГАТОР

	Метод	Срок	Последний запуск	Следующий запуск	Создана
✓	CheckApplicationStatuses	* / 30 * * * *	17.08.2020 13:30:00	17.08.2020 14:00:00	17.06.2019 14:23:18
✓	CallLogImportAsync	* / 5 * * * *	17.08.2020 13:55:02	17.08.2020 14:00:00	14.06.2019 16:33:27
✓	LoadNewMessages	* / 5 * * * *	17.08.2020 13:55:02	17.08.2020 14:00:00	14.04.2020 19:20:07
✓	LoadCovid19IllApplimentLocations	* / 30 * * * *	17.08.2020 13:30:00	17.08.2020 14:00:00	16.04.2020 07:48:59
✓	ScheduleReadingRequestsAsync	* / 10 * * * *	17.08.2020 13:50:02	17.08.2020 14:00:00	14.06.2019 16:33:28
✓	CommercialServiceOrdersSendAsync	* / 5 * * * *	17.08.2020 13:55:02	17.08.2020 14:00:00	08.07.2019 11:42:27
✓	UpdateChangelogsAsync	0 1 * * * *	17.08.2020 12:24:56	18.08.2020 01:00:00	31.07.2020 11:37:33

На странице Службы просматривается состояние фоновых служб.

Настройки сайта

Основные настройки Электронная почта Интеграция с Asterisk Интеграция с Yandex Cloud Внешние учётные записи Настройки доступа к смс-шлюзу Настройка робота

Состояние фоновых служб

ОТКРЫТЬ HANGFIRE

	Метод	Cron	Последний запуск	Следующий запуск	Создана
✓	CallLogImportAsync	*/*/*	17.08.2020 14:05:03	17.08.2020 14:10:00	14.06.2019 16:33:27
✓	LoadNewMessages	*/*/*	17.08.2020 14:05:03	17.08.2020 14:10:00	14.04.2020 19:20:07
✓	ScheduleReadingRequestsAsync	*/*/*	17.08.2020 14:00:03	17.08.2020 14:10:00	14.06.2019 16:33:28
✓	CommercialServiceOrdersSendAsync	*/*/*	17.08.2020 14:05:03	17.08.2020 14:10:00	08.07.2019 11:42:27
✓	CheckApplicationStatuses	*/*/*	17.08.2020 14:00:03	17.08.2020 14:30:00	17.06.2019 14:23:18
✓	LoadCovid19IllApplicantLocations	*/*/*	17.08.2020 14:00:03	17.08.2020 14:30:00	16.04.2020 07:48:59
✓	UpdateChangeLogAsync	0 1 * * *	17.08.2020 14:01:51	18.08.2020 01:00:00	31.07.2020 11:37:33

Чтобы просмотреть “Службы” необходимо нажать на кнопку “Открыть”

Настройки сайта

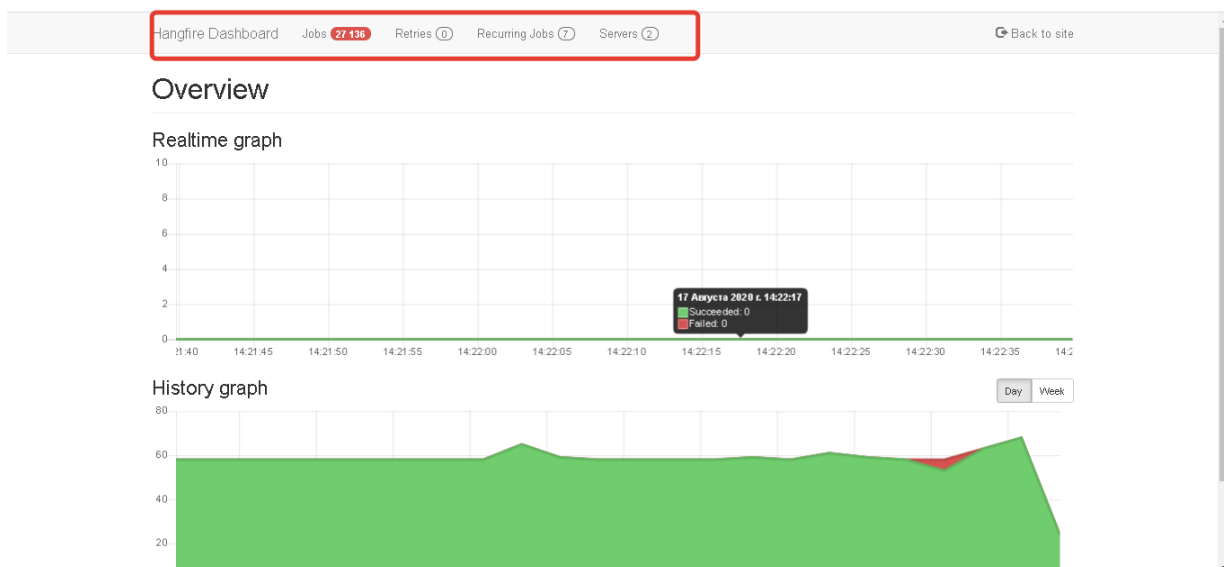
Основные настройки Электронная почта Интеграция с Asterisk Интеграция с Yandex Cloud Внешние учётные записи Настройки доступа к смс-шлюзу Настройка робота

Состояние фоновых служб

ОТКРЫТЬ HANGFIRE

	Метод	Cron	Последний запуск	Следующий запуск	Создана
✓	CallLogImportAsync	*/*/*	17.08.2020 14:05:03	17.08.2020 14:10:00	14.06.2019 16:33:27
✓	LoadNewMessages	*/*/*	17.08.2020 14:05:03	17.08.2020 14:10:00	14.04.2020 19:20:07
✓	ScheduleReadingRequestsAsync	*/*/*	17.08.2020 14:00:03	17.08.2020 14:10:00	14.06.2019 16:33:28
✓	CommercialServiceOrdersSendAsync	*/*/*	17.08.2020 14:05:03	17.08.2020 14:10:00	08.07.2019 11:42:27
✓	CheckApplicationStatuses	*/*/*	17.08.2020 14:00:03	17.08.2020 14:30:00	17.06.2019 14:23:18
✓	LoadCovid19IllApplicantLocations	*/*/*	17.08.2020 14:00:03	17.08.2020 14:30:00	16.04.2020 07:48:59
✓	UpdateChangeLogAsync	0 1 * * *	17.08.2020 14:01:51	18.08.2020 01:00:00	31.07.2020 11:37:33

далее откроется страница, где можно переключаться по вкладкам



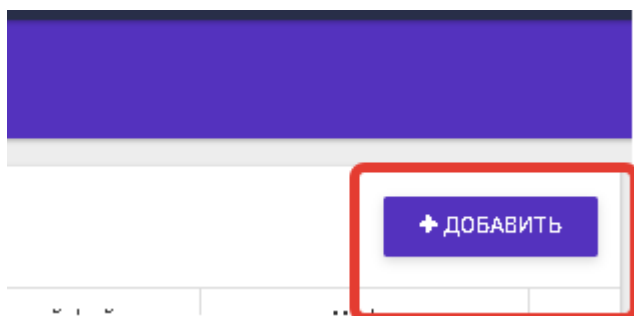
7.2. Организации

На странице Организации отображаются все существующие организации

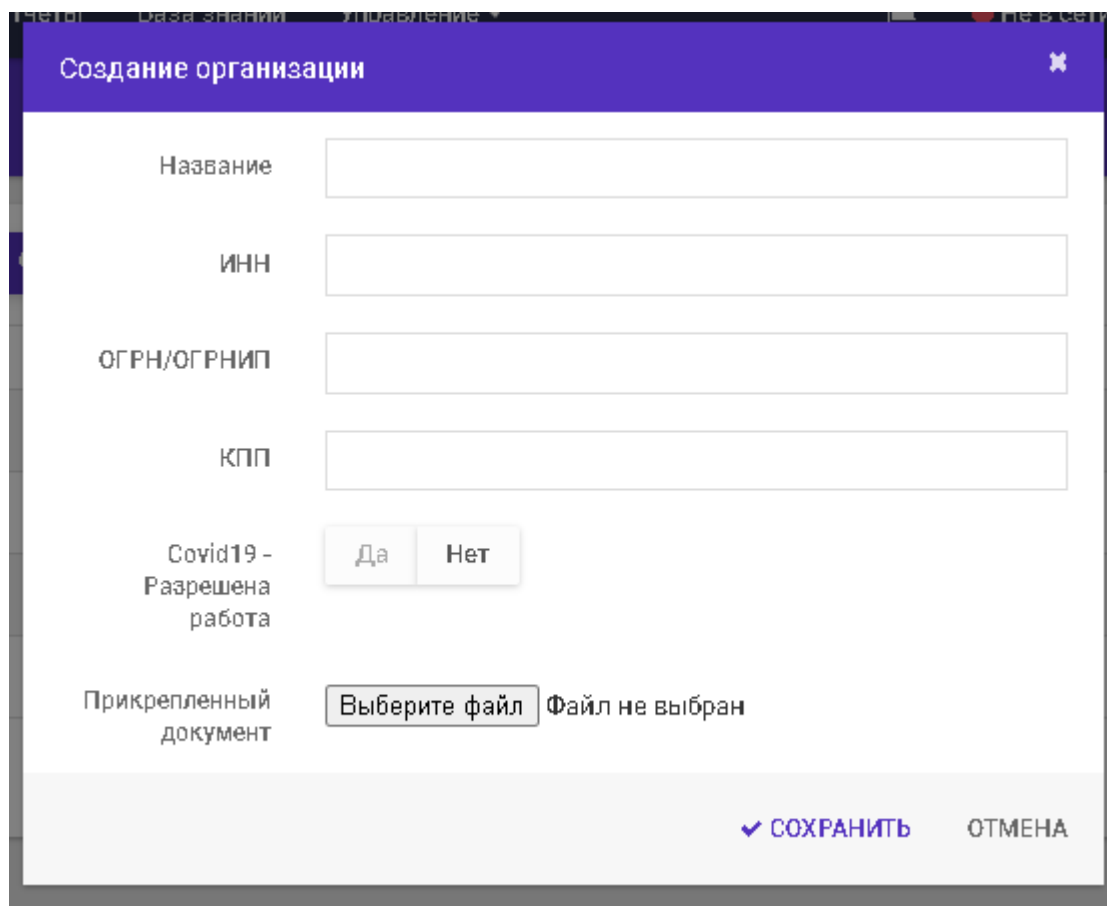
Организации								
Название		НАЙТИ		СБРОСИТЬ		ДОБАВИТЬ		
	Название	ИНН	ОГРН/ОГРНИП	КПП	Covid19 - Разрешена работа	Вложенный файл	Инфо	
	ООО 'АИС Город'	7302026625	1037300106788	730201001	Да		10.04.2020 10:03	
	РИЦ Регион	7325056880	1057325087600	732501001	Нет		21.02.2020 15:48	
	Тестовая РСО	7302025572	1116659026132	582301087	Нет		26.02.2020 16:16	
	УК ДИМИТРОВГРАД	7329020003	1157329003094	732901001	Нет		21.02.2020 15:47	
Строки 1-4 из 4 по 50 на страницу					< 1 >		Страница 1 из 1	

7.2.1. Добавить

После нажатия на кнопку “Добавить”



Откроется окно для заполнения информации,



Создание организации

Название

ИНН

ОГРН/ОГРНИП

КПП

Covid19 - Разрешена работа

Да Нет

Прикрепленный документ

Выберите файл Файл не выбран

✓ СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

после заполнения необходимых полей нажать на кнопку “Сохранить”.

Создание организации

Название

ИНН

ОГРН/ОГРНИП

КПП

Covid19 - Разрешена работа

Да

Нет

Прикрепленный документ

Выберите файл

Файл не выбран

✓ СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

Добавленная организация отобразится в таблице.

	Название	ИНН	ОГРН/ОГРНИП	КПП	Covid19 - Разрешена работа	Вложенный файл	Инфо	
	ООО "АИС Город"	7302026625	1097300106788	730201001	Да		10.04.2020 10:09	
	РИЦ Регион	7325056880	1057325087600	732501001	Нет		21.02.2020 15:48	
	Тестовая РСО	7302025572	1116658026132	582301067	Нет		26.02.2020 16:16	
	УК ДИМИТРОВГРАД	7329020003	1157329003094	732901001	Нет		21.02.2020 15:47	

Строки 1-4 из 4 по 50 на страницу

<

1

>

Страница 1 из 1

7.2.2. Фильтр

Фильтр возможно развернуть нажатием на кнопку,

Организации

🔍

Название

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

▼

и свернуть обратно.

Можно произвести фильтрацию по какому-либо отдельному параметру, или по всем параметрам сразу, заполнив нужные поля.

Организации

Название	Название
ИНН	ИНН
ОГРН/ОГРНИП	ОГРН/ОГРНИП
КПП	КПП
Отображать удаленные	Да Нет

Нажать кнопку “Найти” для фильтрации по выбранным параметрам.

Организации

Название	Название
ИНН	ИНН
ОГРН/ОГРНИП	ОГРН/ОГРНИП
КПП	КПП
Отображать удаленные	ДА НЕТ

Нажать кнопку “Сбросить” для очистки полей фильтра.

Организации

Название

Название

ИНН

ИНН

ОГРН/ОГРНИП

ОГРН/ОГРНИП

КПП

КПП

Отображать удаленные

ДА

НЕТ

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

⬆

7.2.3 Таблица

В таблице указывается название организации,

Организации

🔍 Название

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

⌵

➕ ДОБАВИТЬ

	Название	ИНН	ОГРН/ОГРНИП	КПП	Covid19 - Разрешена работа	Вложенный файл	Инфо	
✎	ООО "АИС Город"	7302026625	1067300106788	730201001	Да		10.04.2020 10:03	🗑
✎	РИЦ Регион	7325056880	1067325067600	732501001	Нет		21.02.2020 15:48	🗑
✎	Тестовая РСО	7302025572	1116658026132	682801067	Нет		26.02.2020 16:16	🗑
✎	УК ДМИТРОВГРАД	7329020003	1157329003094	732901001	Нет		21.02.2020 15:47	🗑

Строки 1-4 из 4 по 50 ▼ на страницу

⏪ 1 ⏩

Страница 1 из 1

ИНН,

Организации

🔍 Название

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

⌵

➕ ДОБАВИТЬ

	Название	ИНН	ОГРН/ОГРНИП	КПП	Covid19 - Разрешена работа	Вложенный файл	Инфо	
✎	ООО "АИС Город"	7302026625	1067300106788	730201001	Да		10.04.2020 10:03	🗑
✎	РИЦ Регион	7325056880	1067325067600	732501001	Нет		21.02.2020 15:48	🗑
✎	Тестовая РСО	7302025572	1116658026132	682801067	Нет		26.02.2020 16:16	🗑
✎	УК ДМИТРОВГРАД	7329020003	1157329003094	732901001	Нет		21.02.2020 15:47	🗑

Строки 1-4 из 4 по 50 ▼ на страницу

⏪ 1 ⏩

Страница 1 из 1

ОГРН/ОГРНИП,

Организации								
Название		Найти Сбросить		Добавить				
	Название	ИНН	ОГРН/ОГРНИП	КПП	Covid19 - Разрешена работа	Вложенный файл	Инфо	
	ООО "АИС Город"	7302026625	1037300106788	730201001	Да		10.04.2020 10:03	
	РИЦ Регион	7325056890	1057325087600	732501001	Нет		21.02.2020 15:48	
	Тестовая РСО	7302025572	1116658026132	582301067	Нет		26.02.2020 16:16	
	УК ДМИТРОВГРАД	7329020003	1157829003094	732901001	Нет		21.02.2020 15:47	

Организации

Найти

Сбросить

>

+ Добавить

	Имя	ИНН	ОГРН/ОГРНИП	КПП	Covid19 - Разрешена работа	Вложенный файл	Инфо	
	ООО "АИС Город"	7302026625	1087300106788	730201001	Да		10.04.2020 10:03	
	РИЦ Регион	7325056980	1057325087600	732501001	Нет		21.02.2020 15:48	
	Тестовая РСО	7302025572	1116658026132	582301067	Нет		26.02.2020 16:16	
	УК ДМИТРОВГРАД	7329020003	1157329003094	732901001	Нет		21.02.2020 15:47	

Строки 1-4 из 4 по 50 ▾ на страницу

< 1 >

Страница 1 из 1

Организации								
Название		Найти		Сбросить		Добавить		
	Название	ИНН	ОГРН/ОГРНИП	КПП	Covid19 - Разрешена работа	Вложенный файл	Инфо	
	ООО "АИС Город"	7302026625	1037300106788	730201001	Да		10.04.2020 10:03	
	РИЦ Регион	7325056980	1057325067600	732501001	Нет		21.02.2020 15:48	
	Тестовая РСО	7302025572	1115658026132	582301067	Нет		26.02.2020 16:16	
	УК ДИМИТРОВГРАД	7329020003	1157329003094	732901001	Нет		21.02.2020 15:47	
Строки 1-4 из 4 по 50 ▼ на страницу					Страница 1 из 1			

Организации

🔍

Название

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

▼

➕ ДОБАВИТЬ

	Название	ИНН	ОГРН/ОГРНИП	КПП	Covid19 - Разрешена работа	
✎	ООО "АИС Город"	7302026625	1087300106788	730201001	Да	
✎	РИЦ Регион	7325056880	1057325087600	732501001	Нет	
✎	Тестовая РСО	7302025572	1116658026192	582301087	Нет	
✎	УК ДИМИТРОВГРАД	7329020003	1157329003094	732901001	Нет	

📅

Дата создания
21.02.2020 12:38

📅

Дата обновления
10.04.2020 10:03

👤

Отредактировал(а)
Краснидзя Татьяна Андреевна

📅

21.02.2020 15:48

📅

26.02.2020 16:16

📅

21.02.2020 15:47

Инфо

[10.04.2020 10:03](#)

[21.02.2020 15:48](#)

[26.02.2020 16:16](#)

[21.02.2020 15:47](#)

Строки 1-4 из 4 по 50 на страницу

<

1

>

Страница 1 из 1

Для редактирования нажать на символ карандаш,

		ООО 'АИС Город'
		РИЦ Регион

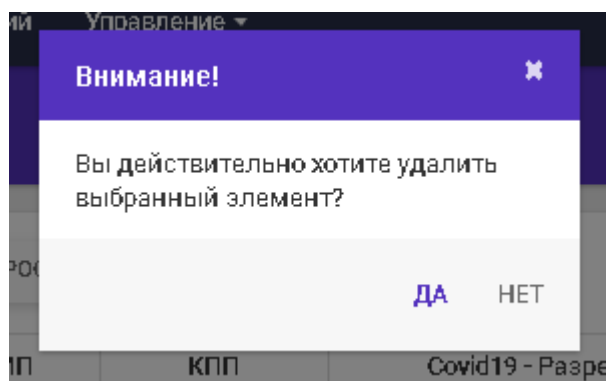
Организации	
Название	
	Название
	 ООО 'АИС Город'
	 РИЦ Регион
	 Тестовая РСО
	 УК ДИМИТРОВГРАД
Строки 1-4 из 4 по 50 ▼ на страницу	

или нажать на название организации

Для удаления организации нажать на символ корзины.

Организации	
Название	
	Название
	 ООО 'АИС Город'
	 РИЦ Регион

и подтвердить удаление.



Для просмотра истории изменений необходимо нажать на символ круглой стрелки,

Инфо	
<u>10.04.2020 10:08</u>	
<u>21.02.2020 15:48</u>	

далее откроется страница , где отображаются все изменения.

История изменений записи типа "Организация"

Просмотр изменений

+

Добавление в систему

До изменения	После изменения
Название →	ООО 'АИС Город'
ИНН →	7802026625
ОГРН/ОГРНИП →	1097300106788
КПП →	780201001
Covid19 - Разрешена работа →	True
Идентификатор вложенного файла →	
Дата создания →	21.02.2020 12:38:45

История изменений

Красницкая Татьяна Андреевна
10.04.2020 10:03:00

7.3. Источники обращений

В разделе “Источники обращений” располагается фильтр,

Источники обращений					
Наименование		Найти	Сбросить	+ добавить	
	Наименование	Код	Возможность планировать	Инфо	
✎	Telegram	Telegram	Нет	15.06.2021 08:51	🗑
✎	Viber	Viber	Нет	05.03.2020 00:00	🗑
✎	АИС Город. Система начислений	AisSn	Нет	28.04.2020 14:13	🗑
✎	Бот Viber	ViberBot	Нет	05.03.2020 00:00	🗑

кнопка “Добавить”,

Источники обращений					
Наименование		Найти	Сбросить	+ ДОБАВИТЬ	
	Наименование	Код	Ключ API	Инфо	

и таблица.

Источники обращений					
Наименование		Найти	Сбросить	+ добавить	
	Наименование	Код	Возможность планировать	Инфо	
✎	Telegram	Telegram	Нет	15.06.2021 08:51	🗑
✎	Viber	Viber	Нет	05.03.2020 00:00	🗑
✎	АИС Город. Система начислений	AisSn	Нет	28.04.2020 14:13	🗑
✎	Бот Viber	ViberBot	Нет	05.03.2020 00:00	🗑

7.3.1 Добавить

После нажатия на кнопку “Добавить”,

Источники обращений					
Наименование		Найти	Сбросить	+ ДОБАВИТЬ	
	Наименование	Код	Ключ API	Инфо	

после откроется окно, где необходимо заполнить информацию

Создание источника

Наименование

Код
В это поле можно ввести только буквы латинского алфавита, цифры и символы (".", "-", "_")

Возможность запланировать

✓ СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

и нажать на кнопку “Сохранить”.

Создание источника

Наименование

Код
В это поле можно ввести только буквы латинского алфавита, цифры и символы (".", "-", "_")

Возможность запланировать

✓ СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

Далее добавленный источник отобразится в таблице.

7.3.2. Фильтр

Фильтр возможно развернуть нажатием на кнопку,

Источники обращений

▼

Код	Наименование	
GIS.HCS	ГИС ЖКХ	37EAA632D52207125391603CA98BD7AE
Dobrodel	Добродель	0AAB0006481846810E220CA250BB803A

и свернуть обратно.

Источники обращений

Наименование

Код

▲

Можно произвести фильтрацию по какому-либо отдельному параметру, или по всем параметрам сразу, заполнив нужные поля.

Источники обращений

Наименование

Код

▲

Нажать кнопку “Найти” для фильтрации по выбранным параметрам.

Источники обращений

Наименование

Код

🔍 НАЙТИ **🔄 СБРОСИТЬ** **⬆**

Нажать кнопку “Сбросить” для очистки полей фильтра.

Источники обращений

Наименование

Код

🔍 НАЙТИ **🔄 СБРОСИТЬ** **⬆**

7.3.3. Таблица

В таблице указывается наименование,

Источники обращений					
🔍	Наименование	🔍 НАЙТИ	🔄 СБРОСИТЬ	⌵	➕ ДОБАВИТЬ
	Наименование	Код	Возможность запланировать	Инфо	
🔗	Telegram	Telegram	Нет	15.06.2021 08:51	🔗
🔗	Viber	Viber	Нет	05.03.2020 00:00	🔗
🔗	АИС Город. Система начислений	AisSn	Нет	28.04.2020 14:13	🔗
🔗	Бот Viber	ViberBot	Нет	05.03.2020 00:00	🔗
🔗	Виджет для сторонних сайтов	Widget	Нет	13.04.2020 13:13	🔗

КОД,

Источники обращений					
🔍	Наименование	🔍 НАЙТИ	🔄 СБРОСИТЬ	⌵	➕ ДОБАВИТЬ
	Наименование	Код	Возможность запланировать	Инфо	
🔗	Telegram	Telegram	Нет	15.06.2021 08:51	🔗
🔗	Viber	Viber	Нет	05.03.2020 00:00	🔗
🔗	АИС Город. Система начислений	AisSn	Нет	28.04.2020 14:13	🔗
🔗	Бот Viber	ViberBot	Нет	05.03.2020 00:00	🔗
🔗	Виджет для сторонних сайтов	Widget	Нет	13.04.2020 13:13	🔗

ВОЗМОЖНОСТЬ ЗАПЛАНИРОВАТЬ,

Источники обращений					
Q Наименование		Q найти	Ф сбросить	+ добавить	
	Наименование	Код	Возможность запланировать	Инфо	
✎	Telegram	Telegram	Нет	15.06.2021 08:51	🔗
✎	Viber	Viber	Нет	05.03.2020 00:00	🔗
✎	АИС Город. Система начислений	AisSn	Нет	28.04.2020 14:13	🔗
✎	Бот Viber	ViberBot	Нет	05.03.2020 00:00	🔗
✎	Виджет для сторонних сайтов	Widget	Нет	13.04.2020 13:13	🔗

информация,

Источники обращений					
Q Наименование		Q найти	Ф сбросить	+ добавить	
	Наименование	Код	Возможность запланировать	Инфо	
✎	Telegram	Telegram	Нет	15.06.2021 08:51	🔗
✎	Viber	Viber	Нет	05.03.2020 00:00	🔗
✎	АИС Город. Система начислений	AisSn	Нет	28.04.2020 14:13	🔗
✎	Бот Viber	ViberBot	Нет	05.03.2020 00:00	🔗
✎	Виджет для сторонних сайтов	Widget	Нет	13.04.2020 13:13	🔗

просмотр истории изменений.

Источники обращений					
Q Наименование		Q найти	Ф сбросить	+ добавить	
	Наименование	Код	Возможность запланировать	Инфо	
✎	Telegram	Telegram	Нет	15.06.2021 08:51	🔗
✎	Viber	Viber	Нет	05.03.2020 00:00	🔗
✎	АИС Город. Система начислений	AisSn	Нет	28.04.2020 14:13	🔗
✎	Бот Viber	ViberBot	Нет	05.03.2020 00:00	🔗
✎	Виджет для сторонних сайтов	Widget	Нет	13.04.2020 13:13	🔗

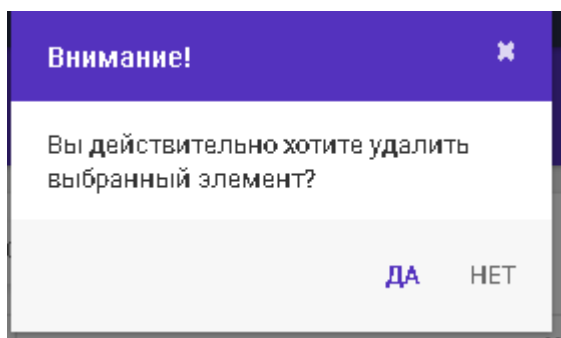
Для изменения Источника обращений нажать на символ карандаш.

	Наименование
✎	Telegram
✎	Viber
✎	АИС Город. Система начислений
✎	Бот Viber
✎	Виджет для сторонних сайтов

или нажать на наименование источника.

	Наименование
 	Telegram
 	Viber
 	АИС Город. Система начислений
 	Бот Viber
 	Виджет для сторонних сайтов

Для удаления нажать на символ корзины и подтвердить удаление.



Для просмотра истории изменений необходимо нажать на символ круглой стрелки

Инфо	
<u>15.06.2021 08:51</u>	
<u>05.03.2020 00:00</u>	

Далее откроется страница, где отображаются изменения по данному разделу.

История изменений записи типа "Источник обращения"

Просмотр изменений

До изменения

После изменения



Добавление в систему

Код	Widget
Наименование	Виджет для сторонних сайтов
Ключ API	F1B8D254034DCB4A9EDEBF5B2A72C5E2EE0CD206FFE8C7D6A7ED99C05A6BBA38

История изменений

a.alexokimov

18.04.2020 13:13:15

7.4. Внешние системы

В разделе “Внешние системы” располагается фильтр,

АИС Город. CRM ЖКХ Главная Обращения Заявки Заявители Новости Администрирование Не в сети Привет, admin! Выйти

Внешние системы

Название/код

	Наименование	Код	Адрес
	АДС	ads	http://qa-ads-service.aisgorod.ru:8095/RequestsServiceCC.aspx
	Система начислений	sn	http://service.aisgorod.ru:8888/CRM/AIS.SN.CRMService.aspx
	Управляющая компания	uk	#

и таблица.

Внешние системы

Название/код

	Наименование	Код	Адрес сайта	Адрес API	Система начислений	Возможно переадресация	Доступен	На панель	Поставщик данных
	АИС Город. Бизнес-процессы	mpa	https://mpa2-test.aisgorod.ru/	http://service.aisgorod.ru:8083/mpaWebServices-test-mpa_development/api/	☐	☒	☒	☒	☐
	АИС Город. ЕДС	AisEds	https://test-webeds.aisgorod.ru/	https://test-webeds.aisgorod.ru/api/	☐	☒	☒	☐	☒
	АИС Город. КИТ	kit	https://staging-kit.aisgorod.ru/	https://staging-kit.aisgorod.ru/api/	☐	☐	☐	☒	☐
	АИС Город. Магазины услуг	market	https://test-market.aisgorod.ru/api/	https://test-market.aisgorod.ru/api/	☐	☐	☐	☒	☐
	АИС Город. Приборный учет	meters	https://qa-meters.aisgorod.ru/	https://qa-meters.aisgorod.ru/api/	☐	☐	☐	☒	☐

7.4.1. Фильтр

Фильтр возможно развернуть нажатием на кнопку

Внешние системы

Название/код

и свернуть обратно.

Внешние системы

Название

Название

Код

Код

🔍 НАЙТИ

🗑 СБРОСИТЬ

⬆

Можно произвести фильтрацию по какому-либо отдельному параметру, или по всем параметрам сразу, заполнив нужные поля.

Внешние системы

Название

Название

Код

Код

🔍 НАЙТИ

🗑 СБРОСИТЬ

⬆

Нажать кнопку “Найти” для фильтрации по выбранным параметрам.

Внешние системы

Название

Название

Код

Код

🔍 НАЙТИ

🗑 СБРОСИТЬ

⬆

Нажать кнопку “Сбросить” для очистки полей фильтра.

Внешние системы

Название

Название

Код

Код

🔍 НАЙТИ

🗑 СБРОСИТЬ

⬆

7.4.2. Таблица

В таблице указывается наименование внешней системы,

	Наименование	Код	Адрес
✎	АДС	ads	http://qa-ads-service.aisgorod.ru:8095/RequestsServiceCC.asmx
✎	Система начислений	sn	http://service.aisgorod.ru:8888/CRM/AIS.SN.CRMService.aspx

КОД,

	Наименование	Код	Адрес
✎	АДС	ads	http://qa-ads-service.aisgorod.ru:8095/RequestsServiceCC.asmx
✎	Система начислений	sn	http://service.aisgorod.ru:8888/CRM/AIS.SN.CRMService.aspx
✎	Управляющая компания	uk	#

адрес сайта,

	Наименование	Код	Адрес
✎	АДС	ads	http://qa-ads-service.aisgorod.ru:8095/RequestsServiceCC.asmx
✎	Система начислений	sn	http://service.aisgorod.ru:8888/CRM/AIS.SN.CRMService.aspx
✎	Управляющая компания	uk	#

Система начислений,

Внешние системы									
Q	Название/код		Q.Найти	Q.Сбросить					
	Наименование	Код	Адрес сайта	Адрес API	Система начислений	Возможно перенаправление	Доступен	На панель	Поставщик данных
✎	АИС Город. Бизнес-процессы	mpa	https://mpa2-test.aisgorod.ru/	http://service.aisgorod.ru:8083/mpaWebServices-test-mpa_development/api/	☐	☒	☒	☒	☐
✎	АИС Город. ЕДС	AisEds	https://test-webads.aisgorod.ru/	https://test-webads.aisgorod.ru/api/	☐	☒	☒	☐	☒
✎	АИС Город. КИТ	kit	https://staging-kit.aisgorod.ru/	https://staging-kit.aisgorod.ru/api/	☐	☐	☐	☒	☐
✎	АИС Город. Магазин услуг	market	https://test-market.aisgorod.ru/api/	https://test-market.aisgorod.ru/api/	☐	☐	☐	☒	☐
✎	АИС Город. Приборный учет	meters	https://qa-meters.aisgorod.ru/	https://qa-meters.aisgorod.ru/api/	☐	☐	☐	☒	☐

возможность перенаправления,

Внешние системы									
Q	Название/код		Q.Найти	Q.Сбросить					
	Наименование	Код	Адрес сайта	Адрес API	Система начислений	Возможно перенаправление	Доступен	На панель	Поставщик данных
✎	АИС Город. Бизнес-процессы	mpa	https://mpa2-test.aisgorod.ru/	http://service.aisgorod.ru:8083/mpaWebServices-test-mpa_development/api/	☐	☒	☒	☒	☐
✎	АИС Город. ЕДС	AisEds	https://test-webads.aisgorod.ru/	https://test-webads.aisgorod.ru/api/	☐	☒	☒	☐	☒
✎	АИС Город. КИТ	kit	https://staging-kit.aisgorod.ru/	https://staging-kit.aisgorod.ru/api/	☐	☐	☐	☒	☐

доступен,

Внешние системы									
Название/код НайтиСбросить									
	Наименование	Код	Адрес сайта	Адрес API	Система начислений	Возможно перенаправление	Доступен	На панель	Поставщик данных
	АИС Город. Бизнес-процессы	mpa	https://mpa2-test.aisgorod.ru/	http://service.aisgorod.ru:8083/mpaWebServices-test-mpa_development/api/	☐	☒	☒	☒	☐
	АИС Город. ЕДС	AisEds	https://test-webads.aisgorod.ru/	https://test-webads.aisgorod.ru/api/	☐	☒	☒	☐	☒
	АИС Город. КИТ	kit	https://staging-kit.aisgorod.ru/	https://staging-kit.aisgorod.ru/api/	☐	☐	☐	☒	☐

на панель,

Внешние системы									
Название/код НайтиСбросить									
	Наименование	Код	Адрес сайта	Адрес API	Система начислений	Возможно перенаправление	Доступен	На панель	Поставщик данных
	АИС Город. Бизнес-процессы	mpa	https://mpa2-test.aisgorod.ru/	http://service.aisgorod.ru:8083/mpaWebServices-test-mpa_development/api/	☐	☒	☒	☒	☐
	АИС Город. ЕДС	AisEds	https://test-webads.aisgorod.ru/	https://test-webads.aisgorod.ru/api/	☐	☒	☒	☐	☒
	АИС Город. КИТ	kit	https://staging-kit.aisgorod.ru/	https://staging-kit.aisgorod.ru/api/	☐	☐	☐	☒	☐

поставщик данных

Внешние системы									
Название/код НайтиСбросить									
	Наименование	Код	Адрес сайта	Адрес API	Система начислений	Возможно перенаправление	Доступен	На панель	Поставщик данных
	АИС Город. Бизнес-процессы	mpa	https://mpa2-test.aisgorod.ru/	http://service.aisgorod.ru:8083/mpaWebServices-test-mpa_development/api/	☐	☒	☒	☒	☐
	АИС Город. ЕДС	AisEds	https://test-webads.aisgorod.ru/	https://test-webads.aisgorod.ru/api/	☐	☒	☒	☐	☒
	АИС Город. КИТ	kit	https://staging-kit.aisgorod.ru/	https://staging-kit.aisgorod.ru/api/	☐	☐	☐	☒	☐

кнопка редактирования внешней системы.

	Наименование	Код	Адрес
	АДС	ads	http://qa-ads-service.aisgorod.ru:8095/RequestsServiceCC.aspx
	Система начислений	sn	http://service.aisgorod.ru:8888/CRM/AIS.SN.CRMService.aspx
	Управляющая компания	uk	#

Для редактирования внешней системы нажать на иконку карандаша

	Наименование
	АДС
	Система начислений

или на наименование системы.

	Наименование	Код
	АДС	ads
	Система начислений	sn

Откроется окно редактирования внешней системы.

Управление

Редактирование внешней системы

Наименование

АИС Город. Бизнес-процессы

Код

mpa

Система начислений

☐

Поставщик данных

☐

Возможно перенаправление

☒

Доступен

Да

Нет

На панель

Да

Нет

Адрес сайта

Адрес API

✓ СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

Для сохранения изменений нажать на кнопку “Сохранить”.

Редактирование внешней системы

Наименование АИС Город. Бизнес-процессы

Код тра

Система начислений ☐

Поставщик данных ☐

Возможно перенаправление ☒

Доступен Да Нет

На панель Да Нет

Адрес сайта https://mpa2-test.aisgorod.ru/

Адрес API http://service.aisgorod.ru:8083/mpaWebServices-test-mp

✓ СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

7.5 Чат Боты

В разделе “Чат Боты” располагается фильтр,

Чат боты

Организация Найти Сбросить

кнопка “Добавить”, кнопка “Перейти к Ботам”

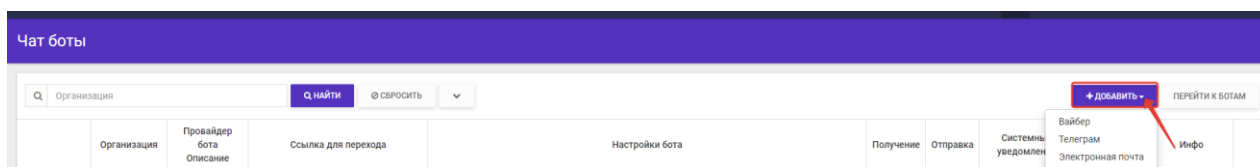
Чат боты

Организация Найти Сбросить

Добавить Перейти к Ботам

7.5.1. Добавить

После нажатия на кнопку “Добавить” откроется выбор Чат ботов



После выбора Чат бота (например Вайбер) откроется окно для заполнения информации.

После заполнения необходимых полей нажать кнопку “Сохранить”.

Добавление чат бота Viber

Организация: ООО "АИС Город"

Описание: тестовое

Линия поддержки: Вторая линия

Отправка системных уведомлений: ДА НЕТ

ApiKey: 4c13ceecf527d14e-2bc73a7dedd407be-81914a25a0c84077

Ссылка для перехода: <https://t.me/CallCenterRicBot11>
Пример ссылки: viber://pa?chatURI=bot

✓ СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

Добавленный чат появится в таблице

Тестовая PCO	Вайбер	Тестовый бот	ApiKey: 4c998e8cd7800d2e-b787983f2cd3996e-90e63f9a8cdabed2	☒	☒	☐	15.12.2020 15:58
--------------	--------	--------------	--	-------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------	------------------

7.5.2. Фильтр

Фильтр возможно развернуть нажатием на кнопку,

Чат боты

🔍 Организация 🔍 НАЙТИ 🗑 СБРОСИТЬ ▾

и свернуть обратно.

Чат боты

Организация: Организация

Провайдер бота: Все провайдеры

Отображать удаленные:

🔍 НАЙТИ 🗑 СБРОСИТЬ ^

Можно произвести фильтрацию по какому-либо отдельному параметру, или по всем параметрам сразу, заполнив нужные поля.

Чат боты

Организация: Организация

Провайдер бота: Все провайдеры ▾

Отображать удаленные:

🔍 НАЙТИ 🗑 СБРОСИТЬ ^

Нажать кнопку “Найти” для фильтрации по выбранным параметрам.

Чат боты

Организация: Организация

Провайдер бота: Все провайдеры ▾

Отображать удаленные:

🔍 НАЙТИ 🗑 СБРОСИТЬ ^

Нажать кнопку “Сбросить” для очистки полей фильтра.

Чат боты

Организация

Организация

Провайдер бота

Все провайдеры

Отображать удаленные

Да

Нет

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

⬆

7.5.3. Таблица

В таблице указывается организация,

Чат боты

🔍 Организация

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

+

ДОБАВИТЬ

→

ПЕРЕЙТИ К БОТАМ

	Организация	Провайдер бота Описание	Ссылка для перехода	Настройки бота	Получение	Отправка	Системные уведомления	Линия поддержки	Инфо	
✎	ООО "АИС Город"	Вайбер тест	viber://www.viber.com/crmpandatestbot	ApiKey: 4b21940523a7dfca-abc29ab69751910e-856a889a563f8f2e	✓	✓	☐		03.08.2021 17:29	🔗
✎	ООО "АИС Город"	Вайбер тестовое	https://t.me/CallCenterRicBot11	ApiKey: 4c13ceecf527d14e-2bc73a7dedd407be-81914a25a0c84077	✓	✓	☐	Вторая линия	24.12.2021 08:22	🔗
✎	ООО "АИС Город"	Telegram test2	https://t.me/CallCenterRicBot	Token: 872689568:AAGHyptwDITTFpmd54mnvlnhdxoVUDbn7crxU	✓	✓	☒		03.08.2021 17:12	🔗

провайдер бота описание,

Чат боты

🔍 Организация

🔍 НАЙТИ

🔄 СБРОСИТЬ

+

ДОБАВИТЬ

→

ПЕРЕЙТИ К БОТАМ

	Организация	Провайдер бота Описание	Ссылка для перехода	Настройки бота	Получение	Отправка	Системные уведомления	Линия поддержки	Инфо	
✎	ООО "АИС Город"	Вайбер тест	viber://www.viber.com/crmpandatestbot	ApiKey: 4b21940523a7dfca-abc29ab69751910e-856a889a563f8f2e	✓	✓	☐		03.08.2021 17:29	🔗
✎	ООО "АИС Город"	Вайбер тестовое	https://t.me/CallCenterRicBot11	ApiKey: 4c13ceecf527d14e-2bc73a7dedd407be-81914a25a0c84077	✓	✓	☐	Вторая линия	24.12.2021 08:22	🔗
✎	ООО "АИС Город"	Telegram test2	https://t.me/CallCenterRicBot	Token: 872689568:AAGHyptwDITTFpmd54mnvlnhdxoVUDbn7crxU	✓	✓	☒		03.08.2021 17:12	🔗

ссылка для перехода,

Чат боты										
Организация				Найти	Сбросить					
				Добавить		Перейти к ботам				
	Организация	Провайдер бота Описание	Ссылка для перехода	Настройки бота		Получение	Отправка	Системные уведомления	Линия поддержки	Инфо
	ООО "АИС Город"	Вайбер тест	viber://www.viber.com/crmpandatestbot	ApiKey: 4b21940523a7dfca-abc29ab69751910e-856a889a563f8f2e		☒	☒	☐		03.08.2021 17:29
	ООО "АИС Город"	Вайбер тестовое	https://t.me/CallCenterRicBot11	ApiKey: 4c13ceecf527d14e-2bc73a7dedd407be-81914a25a0c84077		☒	☒	☐	Вторая линия	24.12.2021 08:22
	ООО "АИС Город"	Телеграм test2	https://t.me/CallCenterRicBot	Token: 872689568:AAGHypwD0TTFpmd54mnvldx0VUDbn7crxU		☒	☒	☒		03.08.2021 17:12

настройки бота,

Чат боты										
Организация				Найти	Сбросить					
				Добавить		Перейти к ботам				
	Организация	Провайдер бота Описание	Ссылка для перехода	Настройки бота		Получение	Отправка	Системные уведомления	Линия поддержки	Инфо
	ООО "АИС Город"	Вайбер тест	viber://www.viber.com/crmpandatestbot	ApiKey: 4b21940523a7dfca-abc29ab69751910e-856a889a563f8f2e		☒	☒	☐		03.08.2021 17:29
	ООО "АИС Город"	Вайбер тестовое	https://t.me/CallCenterRicBot11	ApiKey: 4c13ceecf527d14e-2bc73a7dedd407be-81914a25a0c84077		☒	☒	☐	Вторая линия	24.12.2021 08:22
	ООО "АИС Город"	Телеграм test2	https://t.me/CallCenterRicBot	Token: 872689568:AAGHypwD0TTFpmd54mnvldx0VUDbn7crxU		☒	☒	☒		03.08.2021 17:12

получение,

Чат боты										
Организация				Найти	Сбросить					
				Добавить		Перейти к ботам				
	Организация	Провайдер бота Описание	Ссылка для перехода	Настройки бота		Получение	Отправка	Системные уведомления	Линия поддержки	Инфо
	ООО "АИС Город"	Вайбер тест	viber://www.viber.com/crmpandatestbot	ApiKey: 4b21940523a7dfca-abc29ab69751910e-856a889a563f8f2e		☒	☒	☐		03.08.2021 17:29
	ООО "АИС Город"	Вайбер тестовое	https://t.me/CallCenterRicBot11	ApiKey: 4c13ceecf527d14e-2bc73a7dedd407be-81914a25a0c84077		☒	☒	☐	Вторая линия	24.12.2021 08:22
	ООО "АИС Город"	Телеграм test2	https://t.me/CallCenterRicBot	Token: 872689568:AAGHypwD0TTFpmd54mnvldx0VUDbn7crxU		☒	☒	☒		03.08.2021 17:12

Отправка

Чат боты										
Организация				Найти	Сбросить					
				Добавить		Перейти к ботам				
	Организация	Провайдер бота Описание	Ссылка для перехода	Настройки бота		Получение	Отправка	Системные уведомления	Линия поддержки	Инфо
	ООО "АИС Город"	Вайбер тест	viber://www.viber.com/crmpandatestbot	ApiKey: 4b21940523a7dfca-abc29ab69751910e-856a889a563f8f2e		☒	☒	☐		03.08.2021 17:29
	ООО "АИС Город"	Вайбер тестовое	https://t.me/CallCenterRicBot11	ApiKey: 4c13ceecf527d14e-2bc73a7dedd407be-81914a25a0c84077		☒	☒	☐	Вторая линия	24.12.2021 08:22
	ООО "АИС Город"	Телеграм test2	https://t.me/CallCenterRicBot	Token: 872689568:AAGHypwD0TTFpmd54mnvldx0VUDbn7crxU		☒	☒	☒		03.08.2021 17:12

системные уведомления,

Чат боты										
Организация				Найти	Сбросить					
				Добавить		Перейти к ботам				
	Организация	Провайдер бота Описание	Ссылка для перехода	Настройки бота		Получение	Отправка	Системные уведомления	Линия поддержки	Инфо
	ООО "АИС Город"	Вайбер тест	viber://www.viber.com/crmpandatestbot	ApiKey: 4b21940523a7dfca-abc29ab69751910e-856a889a563f8f2e		☒	☒	☐		03.08.2021 17:29
	ООО "АИС Город"	Вайбер тестовое	https://t.me/CallCenterRicBot11	ApiKey: 4c13ceecf527d14e-2bc73a7dedd407be-81914a25a0c84077		☒	☒	☐	Вторая линия	24.12.2021 08:22
	ООО "АИС Город"	Телеграм test2	https://t.me/CallCenterRicBot	Token: 872689568:AAGHypwD0TTFpmd54mnvldx0VUDbn7crxU		☒	☒	☒		03.08.2021 17:12

линия поддержки,

Чат боты

Организация

Найти

Сбросить

Добавить

Перейти к ботам

	Организация	Провайдер бота Описание	Ссылка для перехода	Настройки бота	Получение	Отправка	Системные уведомления	Линия поддержки	Инфо
	ООО "АИС Город"	Вайбер тест	viber://www.viber.com/cmpandatestbot	ApiKey: 4b21940523a7dfca-abc29ab69751910e-856a889a563f8f2e				Линия	03.08.2021 17:29
	ООО "АИС Город"	Вайбер тестовое	https://t.me/CallCenterRicBot11	ApiKey: 4c13ceect527d14e-2bc73a7dedd407be-81914a25a0c84077				Вторая линия	24.12.2021 08:22
	ООО "АИС Город"	Телеграм test2	https://t.me/CallCenterRicBot	Token: 872689568.AAGHypwtdTTFpmd54mnvldkxVUDbn7crxU					03.08.2021 17:12

информация о создании, редактировании.

Чат боты

Q

Организация

Найти

Сбросить

Добавить

Перейти к ботам

	Организация	Провайдер бота Описание	Ссылка для перехода	Настройки бота	Получение	Отправка	Системные уведомления	Линия	Инфо	
	ООО "АИС Город"	Вайбер тест	viber://www.viber.com/cmpandatestbot	ApiKey: 4b21940523a7dfca-abc29ab69751910e-856a889a563f8f2e				Дата создания 15.04.2020 16:05 Дата обновления 03.08.2021 17:29 Отредактировано(а) Владельца Сергей	03.08.2021 17:29	
	ООО "АИС Город"	Вайбер тестовое	https://t.me/CallCenterRicBot11	ApiKey: 4c13ceecf527d14e-2bc73a7dedd407be-81914a25a0c84077					24.12.2021 08:22	

При нажатии на кнопку “Перейти к Ботам” автоматически откроется новая страница, с выбором мессенджеров

Чат боты									
Организация		Найти		Сбросить		Добавить		Перейти к ботам	



Добро пожаловать!

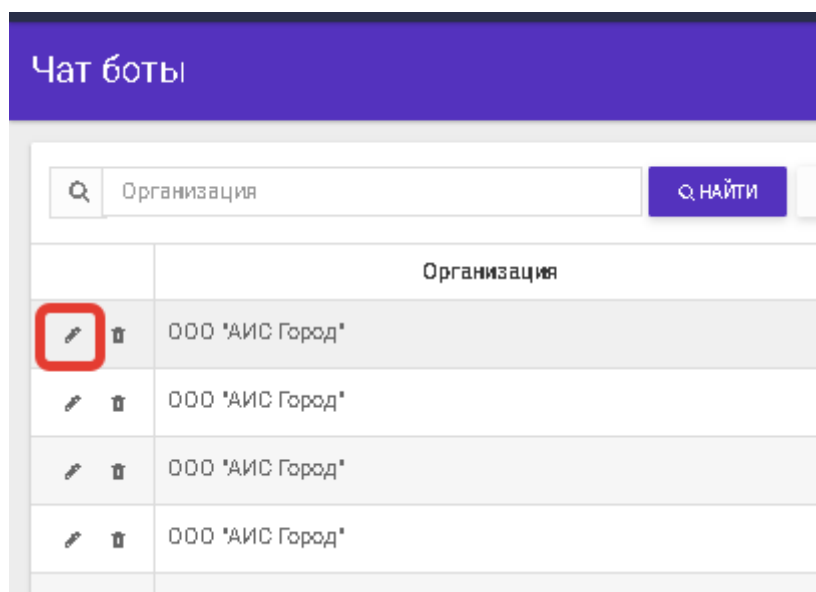
Назначение данной CRM-системы - автоматизация существующих или создание новых колл-центров. "Панда" является удобным и мощным инструментом для работы Вашей организации, с широкими возможностями автоматизации обслуживания клиентов. Снижает нагрузку на оператора, сокращает очередь входящих обращений, обрабатывает запросы из всех каналов в одном окне браузера, а так же помогает отслеживать ключевые показатели колл-центра.

Работайте без ограничений!

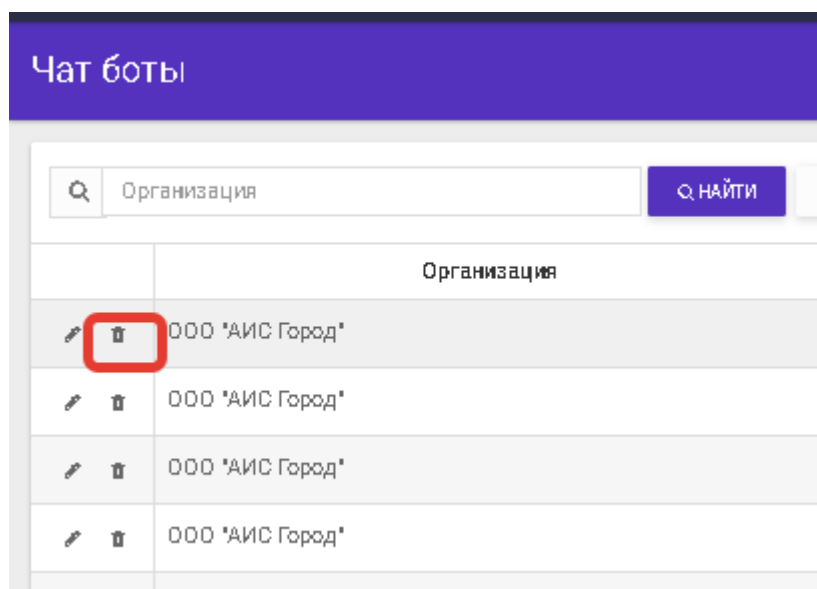
ВЫБЕРИТЕ ЛЮБОЙ УДОБНЫЙ ДЛЯ ВАС МЕССЕНДЖЕР



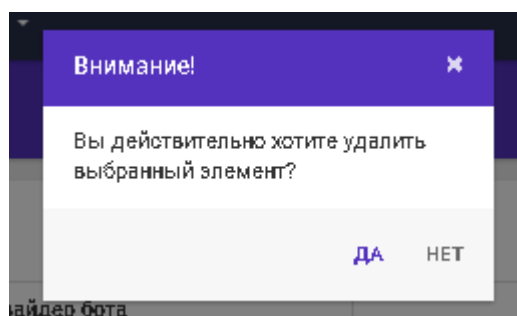
Для редактирования “Чат бота” необходимо нажать на символ карандаш



Для удаления использовать символ корзины.



и подтвердить удаление.



Для просмотра истории изменения необходимо нажать на символ круглой стрелки.

Инфо	
<u>16.04.2020 15:06</u>	
<u>16.04.2020 19:38</u>	
<u>16.04.2020 19:38</u>	

Далее откроется окно, где отображается информация по изменению выбранного Чат бота.

АИС Город, CRM ЖКХ Обращения Заявители Отчеты База знаний Новости Управление

История изменений записи типа "Чат боты"

До изменения		После изменения	
1	Идентификатор провайдера бота	1	
test	Описание	test	
1	Идентификатор организации	1	
	Идентификатор линии уведомлений		
True	Пароль сообщения	True	
True	Отправка сообщений	True	
False	Отправка системных уведомлений	False	
viber://www.viber.com/otprandatestbot	Осылка для перехода в бота	viber://www.viber.com/otprandatestbot	
15.04.2020 16:05:27	Дата создания	15.04.2020 16:05:27	
03.08.2021 17:28:56	Дата обновления	03.08.2021 17:29:11	
False	Удален	False	

Возврат

История изменений

- Васильев Сергей 03.08.2021 17:29:11
- Васильев Сергей 03.08.2021 17:28:56
- в.мобильнов 03.08.2021 17:11:56
- в.мобильнов 03.08.2021 17:06:18
- в.мобильнов 02.08.2021 15:13:47
- Красильникова Татьяна Андреевна 18.09.2020 16:11:47
- Смирнов Сергей Олегович 16.04.2020 15:05:32
- Админ системы админ 15.04.2020 16:05:27

7.5.4. Лицевые счета

В разделе “Лицевые счета” располагается фильтр, по которому можно произвести фильтрацию по какому-либо отдельному параметру, или по всем параметрам сразу, заполнив нужные поля. В таблице указаны лицевые счета из всех внешних систем.

АИС Город, CRM ЖКХ Обращения Заявители Отчеты База знаний Новости Управление

Лицевые счета

Номер лицевого счета

Номер базы/точки

Внешняя система

Отображать удаленные

Найти Сбросить

	NumberWithState	База/точка	Внешняя система	Владелец	Адрес	Территориальное управление	Управляющая организация	Инфо
	001(00115040 (Открыт))	1070048	ИСУСЭ БП от ПЭС					20.07.2021 09:33
	012(00230001 (Открыт))	2694976	ИСУСЭ БП от ПЭС		Волхов 3-я Первомайская, д.19, кв.1			05.08.2020 10:22
	012(01000083 (Открыт))	307848349	ИСУСЭ БП от ПЭС					21.07.2021 08:34
	015(01424892 (Открыт))	8193953	ИСУСЭ БП от ПЭС		Приозерск, Гор.д. Гоголя (301), д.1, кв.12			20.02.2021 11:21
	016(01000083 (Открыт))	8097709	ИСУСЭ БП от ПЭС					21.07.2021 08:34
	065047N (Открыт)	6	АИС Город, Система начислений		Ульяновск Отрадная улица 74 б/1			02.09.2020 22:36
	091308F (Открыт)	6	АИС Город, Система начислений	Анисимова, Л.В. Гаврилова О.Ю.				29.06.2021 10:53

Данная таблица содержит информацию: номер ЛС, база, внешняя система, владелец, адрес, ТУ, управляющая организация, информация.

АИС Город. CRM ЖКХ

ОбращенияЗаявителиОтчетыБаза знанийНовостиУправление -

Отошел -

ver. 3.26.0

Привет, mi.balabolina!

Выйти

Лицевые счета

Поиск

Номер лицевого счета

Найти

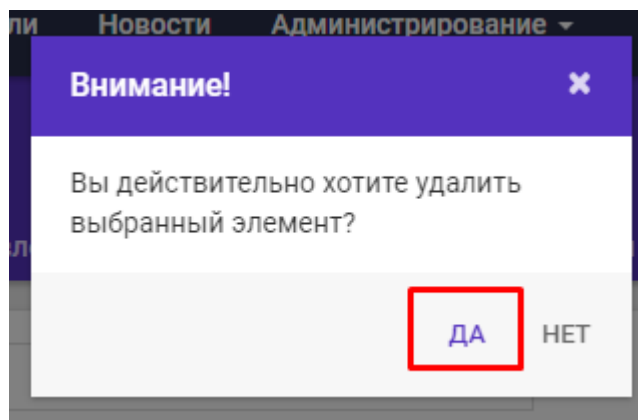
Сбросить

	NumberWithState	База/точка	Внешняя система	Владелец	Адрес	Территориальное управление	Управляющая организация	Инфо	
❏	00100115040 (Открыт)	1070048	ИСУСЗ БП от ПЭС					20.07.2021 09:33	🔍
❏	01200230001 (Открыт)	2694976	ИСУСЗ БП от ПЭС		ВОЛКОВ 3-Я ПЕРВОМАЙСКАЯ, д.19, кв.1			05.08.2020 10:22	🔍
❏	012001000083 (Открыт)	307648349	ИСУСЗ БП от ПЭС					21.07.2021 08:34	🔍
❏	015001424892 (Открыт)	8193953	ИСУСЗ БП от ПЭС		ПРИОЗЕРСК/ГОРОД ГОГОЛЯ (301), д.1, кв.12			20.02.2021 11:21	🔍
❏	016001000083 (Открыт)	8097709	ИСУСЗ БП от ПЭС					21.07.2021 08:34	🔍
❏	065047N (Открыт)	6	АИС Город. Система начислений		УЛЬЯНОВСК ОТРАДНАЯ УЛИЦА 74 6/1			02.09.2020 22:36	🔍
❏	091308F (Открыт)	6	АИС Город. Система начислений	Анисимова,Л.В.Гаврилова О.Ю.				29.06.2021 10:53	🔍

Для удаления лицевого счета нажать на иконку корзины.

Лицевые счета			
🔍 Номер лицевого счета 🔍 НАЙТИ			
	NumberWithState	База/ точка	Внешняя система
🗑	001\00115040 (Открыт)	1070048	ИСУСЭ БП от ПЭС
🗑	012\00230001 (Открыт)	2694976	ИСУСЭ БП от ПЭС
🗑	012\01000083 (Открыт)	307848349	ИСУСЭ БП от ПЭС
🗑	015\01424892 (Открыт)	8193953	ИСУСЭ БП от ПЭС
🗑	016\01000083 (Открыт)	8097709	ИСУСЭ БП от ПЭС
🗑	065047N (Открыт)	6	АИС Город. Система начислений
🗑	091308F (Открыт)	6	АИС Город. Система начислений
🗑	091308U (Открыт)	6	АИС Город. Система начислений

и подтвердить удаление.



Для просмотра истории изменений нажать на иконку круглой стрелки.

дата	Инфо	
	<u>18.06.2019 15:00</u>	
	<u>18.06.2019 14:59</u>	

В открывшемся окне представлена вся история изменения выбранного лицевого счета.

История изменений записи типа "Лицевой счет"			
Просмотр изменений			
До изменения		После изменения	
1000000735878	Номер →	1000000735878	
1	Номер базы/точки →	1	
АИС Город, Система начислений	Внешняя система →	АИС Город, Система начислений	
False	Признак закрытого лицевого счета →	True	
Димитровград АВТОСТРОИТЕЛЕЙ УЛ 23 122	Адрес →	Димитровград АВТОСТРОИТЕЛЕЙ УЛ 23 122	
АЛЕХИНА ЕЛЕНА ГЕННАДЬЕВНА	Владелец →	АЛЕХИНА ЕЛЕНА ГЕННАДЬЕВНА	
	Территориальное управление →		
ООО "Санград"	Управляющая организация →	ООО "Санград"	
sn_db	Название базы →		
29.06.2021 11:02:10	Дата создания →	29.06.2021 11:02:10	
30.06.2021 8:14:40	Дата обновления →	30.06.2021 8:15:04	

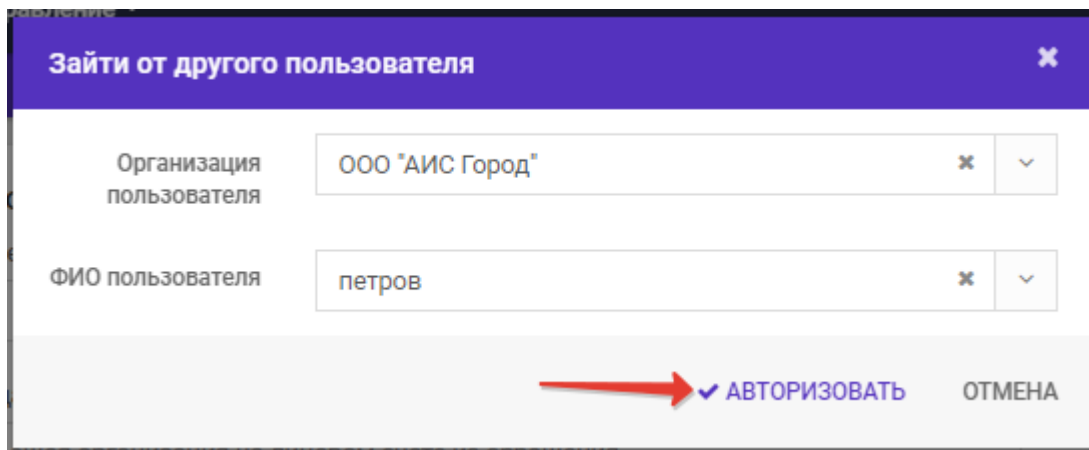
История изменений
Балаболкина Мария Игоревна
30.06.2021 8:15:04
Балаболкина Мария Игоревна
30.06.2021 8:14:40
Балаболкина Мария Игоревна
30.06.2021 8:14:30
Балаболкина Мария Игоревна
29.06.2021 13:41:48
Балаболкина Мария Игоревна
29.06.2021 13:41:19
Балаболкина Мария Игоревна
29.06.2021 13:40:22
Балаболкина Мария Игоревна
29.06.2021 13:34:34
Балаболкина Мария Игоревна
29.06.2021 13:34:18

8. Зайти от другого пользователя

Кнопка “Зайти от другого пользователя” находится в правой части экрана, на панели Меню.

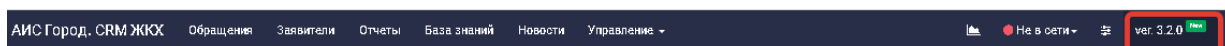


При нажатии на кнопку откроется окно, где необходимо выбрать организацию, за которой закреплен пользователь, выбрать ФИО пользователя и нажать на кнопку “Авторизовать”.

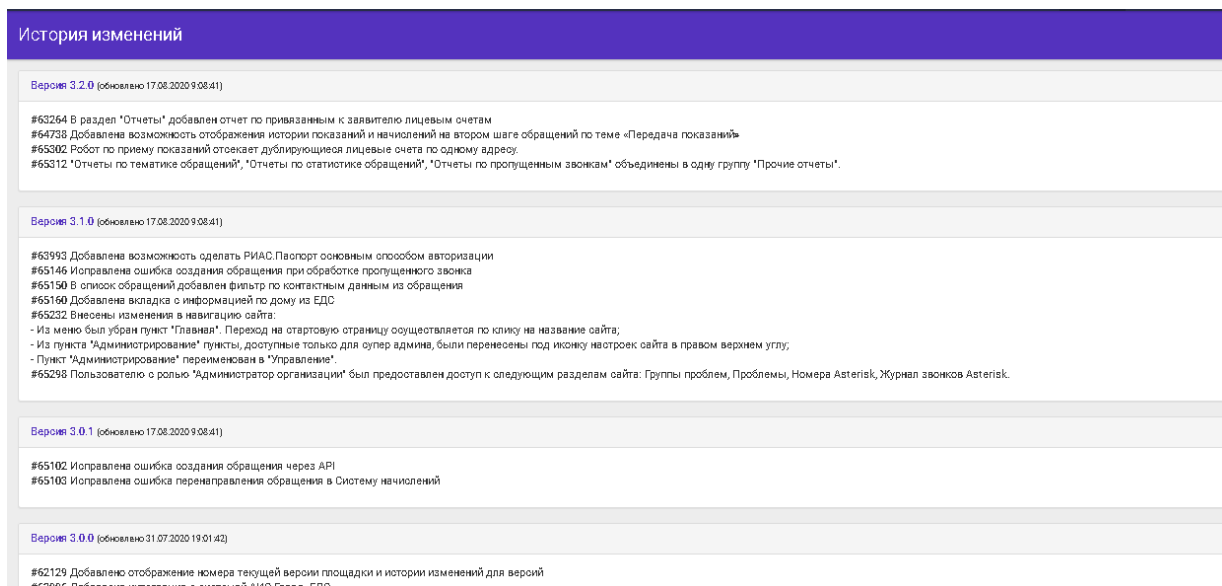


9. Версия

Значок Версия находится в правой части панели



При нажатии на значок открывается страница, где отображаются История изменений



10. Профиль пользователя

Находиться в правой части страницы в верхнем углу.

При нажатии на профиль пользователя страница автоматически поменяется.

Настройки профиля

Личные данные

Личные данные

Изменение пароля

Настройка уведомлений

Внешние учётные записи

Фамилия

Петров

Имя

Иван

Отчество

Петрович

Логин

petrov

E-mail

uu.saigusheva@aisgorod.ru

Линия поддержки

КЦ

✕

▼

СОХРАНИТЬ

На вкладке Личные данные указана информация о Пользователе (Фамилия, Имя, Отчество), Логин, E - mail, Линия поддержки. На данной вкладке можно редактировать данные, далее нажать на кнопку “Сохранить”.

На вкладке Изменение пароля можно изменить пароль, где необходимо указать текущий пароль, новый пароль и подтвердить пароль, далее нажать на кнопку “Изменить”

Настройки профиля

Изменение пароля

Личные данные

Изменение пароля

Настройка уведомлений

Внешние учётные записи

Дополнительные возможности

Текущий пароль

Новый пароль

Подтверждение пароля

ИЗМЕНИТЬ

На вкладке Настройка уведомлений можно настроить уведомления, которые будут приходить на Электронную почту. После проставления галочек необходимо нажать на кнопку “Сохранить”.

Настройки профиля

Настройка уведомлений

Личные данные

Изменение пароля

Настройка уведомлений

Внешние учётные записи

Дополнительные возможности

	Присылать уведомления:
	По электронной почте
Новая версия системы	☒
Новое обращение на мне	☒
Новое обращение на моей линии	☒
Проблемы импорта электронной почты	☐

СОХРАНИТЬ

На вкладке Внешние учетные записи можно прикрепить ЖКХ ID.

Настройки профиля

Внешние учетные записи

Личные данные

Изменение пароля

Настройка уведомлений

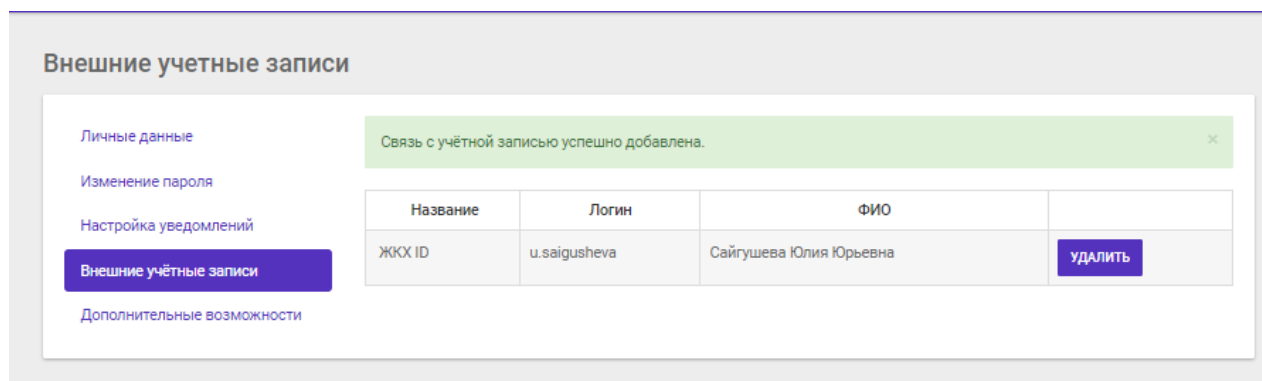
Внешние учётные записи

Дополнительные возможности

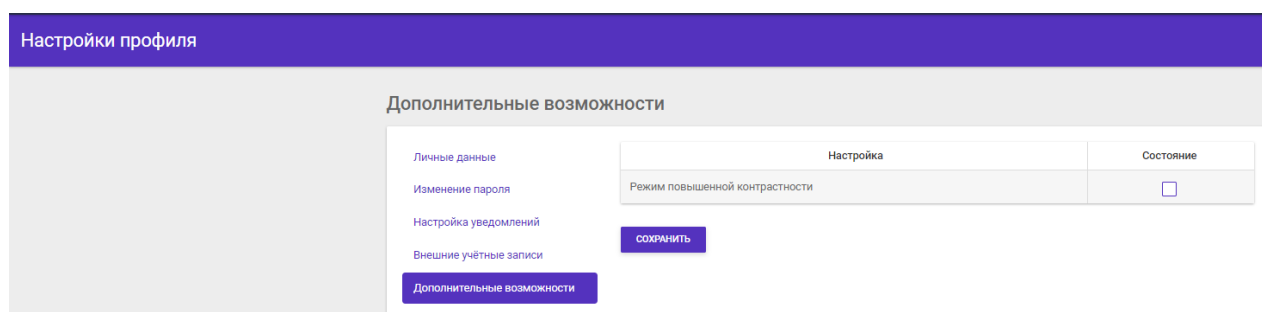
ЖКХ ID

удалить

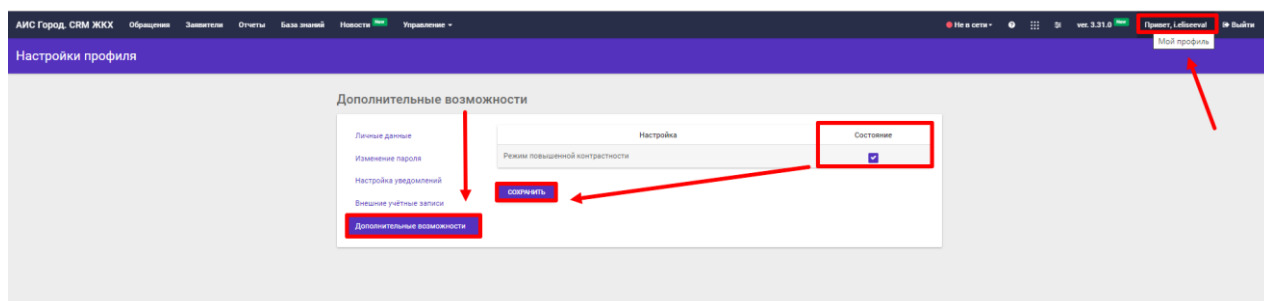
При нажатии на кнопку “Прикрепить ЖКХ ID” карточка автоматически изменится, и будет просматриваться уведомление.



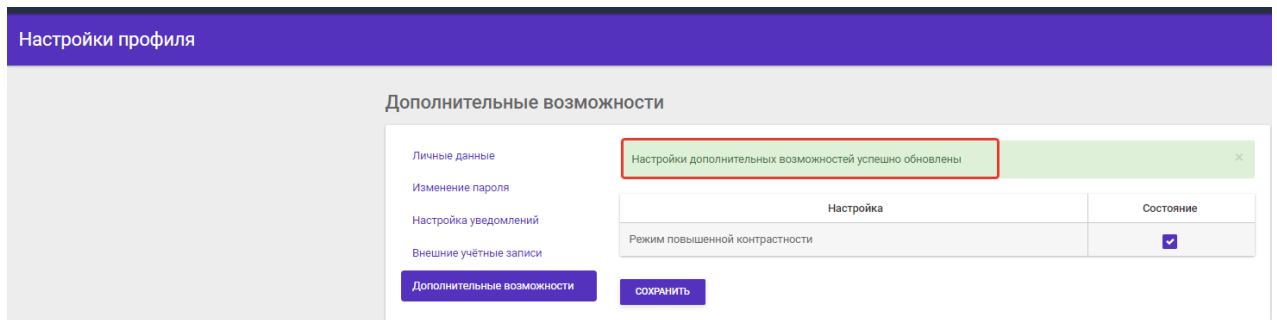
На вкладке Дополнительные возможности, на данной вкладке можно установить Режим повышенной контрастности(данная настройка позволяет сделать ярче цвета на странице Обращения).



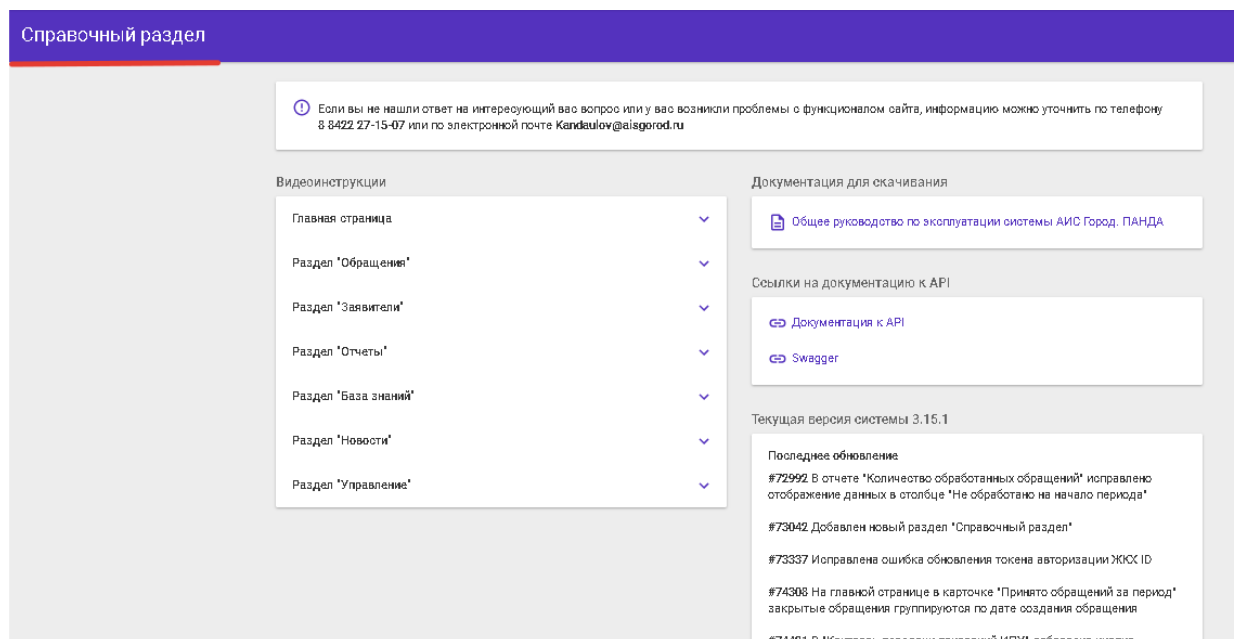
Чтобы воспользоваться настройкой необходимо установить галочку в поле Состояние, далее нажать на кнопку “Сохранить”.



Затем система выдаст сообщение



11. Справочный раздел

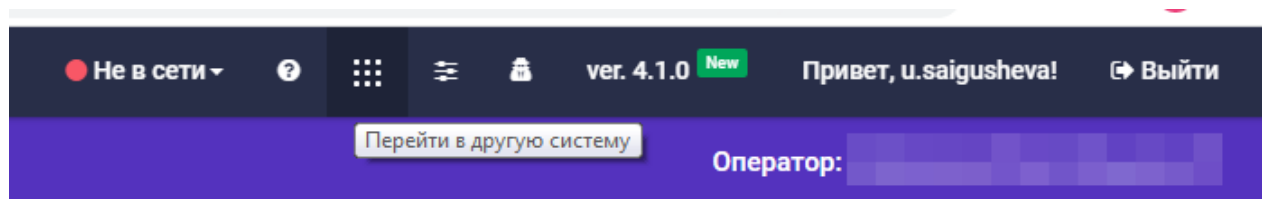


В данном разделе представлены карточки:

- Справочная информация
- Видеоинструкция
- Документация для скачивания
- Ссылки на документацию к API
- Текущая версия системы

12. Переход в другие модули Платформы умного города

Чтобы перейти в другую систему необходимо воспользоваться значком , который находится в правой части панели меню.



При нажатии на значок появится подсказка с названием Системы

