

# **Дополнение “Техподдержка” Полная документация по работе**

# Содержание

1. Основные возможности дополнения
2. Установка дополнения
3. Этапы работы с дополнением
4. Справочные таблицы
  - 4.1. Справочник статусов
  - 4.2. Справочник таймеров
5. Таблица "Обращения"
  - 5.1. Обращения
  - 5.2. Карточка с обращением
  - 5.3. Отправка ответа клиенту
  - 5.4. Смена оператора
  - 5.5. Закрытие обращения
  - 5.6. Подтаблица "История переписки"
  - 5.7. Фильтры в таблице "Обращения"
  - 5.8. Цветовое форматирование в таблице "Обращения"
  - 5.9. Система напоминаний
  - 5.10. Внешняя форма "Обращение в техподдержку"
  - 5.11. Внешняя форма "Дополнение вопроса"
  - 5.12. Внешняя форма "Оценка работы оператора"
  - 5.13. Внешняя форма "Закрытие обращения"
6. Отчеты
  - 6.1. Отчет руководителя
    - 6.1.1. Показатели в "Отчет руководителя"
    - 6.1.2. Таблица "Данные по операторам"
    - 6.1.3. График "Открытые обращения"
    - 6.1.4. График "Оценки"
    - 6.1.5. Прогресс-бар "План по закрытию"
    - 6.1.6. Таблица "Оценки операторов"
    - 6.1.7. Таблица "Последние отзывы"
  - 6.2. Отчет оператора
    - 6.2.1. Показатели в "Отчет оператора"
    - 6.2.2. Таблица "Новые обращения"
    - 6.2.3. Таблица "Превышено время"
    - 6.2.4. Таблица "Требуется ответ"
    - 6.2.5. Таблица "Открытые обращения"
    - 6.2.6. Таблица "Закрытые обращения"
    - 6.2.7. График "График закрытых обращений за месяц"

# 1. Основные возможности дополнения

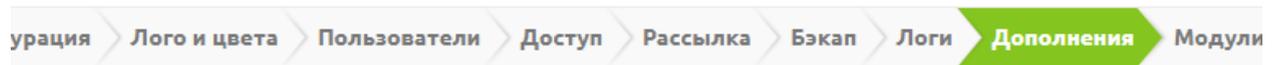
Дополнение "Техподдержка" - удобный инструмент для автоматизации работы сотрудников техподдержки: ведения базы обращений в техподдержку, работы по обращениям, ведение отчетности по работе операторов.

Позволяет компании:

- Автоматически загружать данные и вопросы клиентов в базу всех обращений благодаря специальным формам;
- Распределять нагрузку по обращениям на всех операторов;
- Анализировать работу операторов и собирать необходимую статистику в виде удобного и информативного отчета;
- Вести переписку с клиентом и всю остальную деятельность из программы;
- Сохранять историю общения по каждому обращению;
- Не пропускать новые обращения клиентов и дополнения по существующему вопросу клиента, благодаря системе оповещений операторов.

## 2. Установка дополнения

Установка дополнения осуществляется в разделе настроек Дополнения - Магазин дополнений. После того как вы нажали кнопку **Арендовать**, необходимо установить соответствие полей и групп доступа, на этапе установки программа сама предложит вам рекомендуемые поля и таблицы.



### Дополнения ?

[Магазин дополнений](#) / [Мои дополнения](#) / [Загрузить](#) / [Создать](#) / [Настройки](#)

Корпоративная библиотека	<a href="#">установить</a>
Офисная инвентаризация	<a href="#">арендовать</a> (12,50 руб./в день) <a href="#">купить</a> (4500,00 руб.) <a href="#">попробовать бесплатно</a>
Управление проектами	<a href="#">арендовать</a> (93,75 руб./в день) <a href="#">купить</a> (30000,00 руб.) <a href="#">попробовать бесплатно</a>
Тестирование	<a href="#">арендовать</a> (62,50 руб./в день) <a href="#">купить</a> (10000,00 руб.) <a href="#">попробовать бесплатно</a>
Рассылки	<a href="#">арендовать</a> (31,25 руб./в день) <a href="#">купить</a> (10000,00 руб.) <a href="#">попробовать бесплатно</a>   <a href="#">видео</a>
Хранение паролей	<a href="#">арендовать</a> (31,25 руб./в день) <a href="#">купить</a> (5000,00 руб.) <a href="#">попробовать бесплатно</a>   <a href="#">видео</a>
Склад	<a href="#">установить</a>
Подбор персонала	<a href="#">арендовать</a> (93,75 руб./в день) <a href="#">купить</a> (10000,00 руб.) <a href="#">попробовать бесплатно</a>   <a href="#">видео</a>
Собрания	<a href="#">арендовать</a> (62,50 руб./в день) <a href="#">купить</a> (10000,00 руб.) <a href="#">попробовать бесплатно</a>   <a href="#">видео</a>
Техподдержка	<a href="#">арендовать</a> (62,50 руб./в день) <a href="#">купить</a> (10000,00 руб.) <a href="#">попробовать бесплатно</a>   <a href="#">видео</a>

В дополнении создана и настроена группа доступа "Операторы", которой нет в стандартной конфигурации, вы можете сопоставить ее с одной из ваших групп доступа или создать ее.



### Установка дополнения "Техподдержка"

Сопоставьте группы доступа:

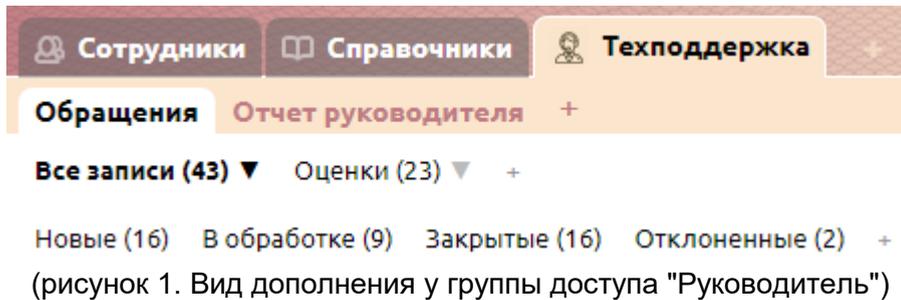
**Руководитель** :  ▼

**Операторы ?** :  ▼

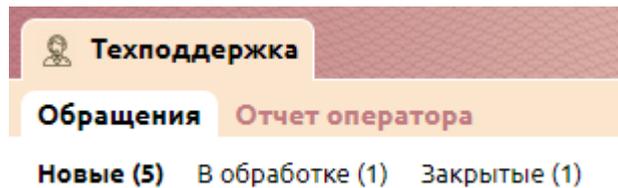
### 3. Этапы работы с дополнением

Дополнение состоит из следующих таблиц и представлений:

- Обращения
- Отчет руководителя
- Отчет оператора
- История переписки
- Справочник статусов
- Справочник таймеров



(рисунок 1. Вид дополнения у группы доступа "Руководитель")



(рисунок 2. Вид дополнения у группы доступа "Операторы")

Работу оператора можно поделить на два этапа:

1. Во вкладке "Отчет оператора" нажать на любой из показателей или на любую запись в таблице внутри отчета, после чего оператор автоматически перенаправляется в таблицу "Обращения" с отображением одного или нескольких обращений.
2. Нажав на любое обращение, оператор переходит в карточку со всей информацией. Тут он может увидеть вопрос клиента, историю переписки и прочие полезные данные, также можно ответить клиенту нажав на кнопку "Ответить", в случае, если вопрос решен на кнопку "Закреть" или на кнопку "Передать", если необходимо перенаправить на другого оператора, а в случае с новыми обращениями на кнопку "Принять", для того чтобы начать работу по обращению или кнопку "Закреть", если это необходимо.

Вся работа руководителя проводится во вкладке "Отчет руководителя", также есть возможность перейти во вкладку "Обращения" для просмотра всех заявок.

## 4. Справочные таблицы

### 4.1. Справочник статусов

Только руководитель видит справочную таблицу "Статусы", в ней он может изменить данные у любого статуса и добавить свои, в случае необходимости.

НАЗВАНИЕ	ПРИОРИТЕТ	ОПИСАНИЕ
Длительное ожидание	10	Повышенный приоритет, задача уже длительное время не решена
Новое обращение	8	Новое обращение от клиента отправленное через форму
Ожидание ответа	6	После того как клиент дополнил свой вопрос, или задал новый ставится данный статус
Ответ отправлен	4	Ставится если оператор ответил на вопрос(ы) клиента
Закрытое обращение	2	Определяет успешно решенные вопросы клиентов
Отклонено	0	Если спам или отсутствует сущность вопроса.

### 4.1. Справочник таймеров

Таблицу "Таймеры", как и предыдущую, видит только пользователи с группой доступа "Руководитель", в ней он может изменить данные таймеров, время, после которого будут срабатывать вычисления и создать новые, в случае необходимости.

НАЗВАНИЕ	ОПИСАНИЕ	ВРЕМЯ
Автоматическое закрытие обращения	Смена статуса на "Закрытое обращение", по истечению определенного времени, которое задается в поле "Время". Используется в одноименном вычислении "Автоматическое закрытие обращения" и высчитывается по формуле: "Время дополнения" <= "Текущее время" - "X" часов. Например, "Время дополнения" равно 15:00:00, а поле "Время" равно 5, тогда вычисление выполняется, если текущее время больше на 5 часов.	24 час(а)
Длительное ожидание	Смена статуса с "Ожидание ответа" на "Длительное ожидание" по истечению определенного времени указанного в поле "Время". Нужно для одноименного вычисления "Длительное ожидание" проходит по формуле: "Время дополнения" <= "Текущее время" - "X" часов. Например, "Время дополнения" равно 15:00:00, а поле "Время" равно 5, тогда вычисление выполняется, если текущее время больше на 5 часов.	5 час(а)

## 5. Таблица "Обращения"

Работа в дополнении начинается с заполнения специальной формы "Обращение в техподдержку" клиентом, после чего создается запись в таблице "Обращения".

### 5.1. Обращения

Каждый оператор видит обращения, которые привязаны именно к нему, благодаря фильтрам они сортируются по статусам для удобства работы.

НОМЕР	ФИО	СТАТУС	ДАТА ОБРАЩЕНИЯ	ДАТА ЗАКРЫТИЯ	ВОПРОС КЛИЕНТА	ОТВЕТ ОПЕРАТОРА	ОЦЕНКА
80	Иванов Илья Родионович	Длительное ожидание	25.10.2021 16:40		При входе на сайт пишет 404, что это		
50	Быкова Елизавета Николаевна	Ответ отправлен	10.11.2021 10:19		Почему не могу зайти на сайт???	Проверьте еще раз	
37	Савина Александра Дмитриевна	Ожидание ответа	19.10.2021 08:27		Здравствуйте, у меня не работает >>	У нас только что прошло обновление >>	

Оператору доступны такие поля как:

- **Номер** - номер обращения, генерируется автоматически;
- **ФИО** - фамилия, имя и отчество человека, оставившего обращение в техподдержку;
- **Статус** - который определяет статус обращения на данный момент;
- **Дата обращения** - время на момент создания обращения в техподдержку;
- **Дата закрытия** - время на момент завершения работы с обращением;
- **Вопрос клиента** - в данном поле отображается текст обращения клиента;
- **Ответ оператора** - отображается после того как оператор ответит на вопрос;
- **Оценка клиента** - содержит оценку по пятибалльной системе;
- **Отзыв клиента** - отображает текст отзыва клиента, если он его оставлял;
- **Комментарий оператора** - текст оставляемый оператором после работы.

### 5.2. Карточка с обращением

Когда оператор нажимает на любое обращение - открывается окно просмотра записи, где отображается все данные из предыдущей вкладки, а также доступно несколько действий и другая полезная информация.

**Обращение № 80** 1 из 2 След.>>

Ответ отправлен клиенту
Статус обращения: Ответ отправлен
1

**Общая информация**

Номер ②: 80

ФИО ②: Иванов Илья Родионович

Статус ②: [Ответ отправлен](#)

Дата обращения ②: 25.10.2021 16:40

Дата закрытия ②:

**Вопрос/Ответ**

Вопрос клиента ②: При входе на сайт пишет 404, что это

Ответ оператора ②: Возможно это проблема с вашим провайдером, если у вас динамический ip, попробуйте перезагрузить роутер.

**Результат работы**

Оценка клиента ②:

Отзыв клиента ②:

Комментарий оператора ②:

← Вернуться в таблицу

✓ Разослать

Ответить

Передать

Закрыть

Связанные таблицы

3

2

4

История переписки (3)

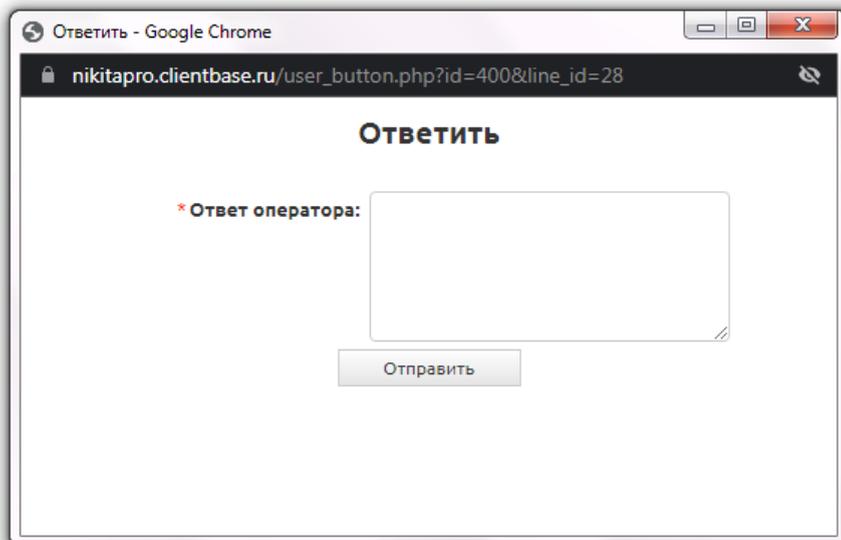
ВРЕМЯ ПОЛУЧЕНИЯ	ОТПРАВИТЕЛЬ	* СООБЩЕНИЕ
-----------------	-------------	-------------

В окне "Просмотр записи" оператор видит:

1. Информеры, которые отображают текущий статус записи и отправлен ли ответ или ответ необходимо отправить, помимо этого есть информер отображающий решена ли проблема или нет;
2. Поле "Вопрос клиента" и "Ответ оператора", в котором содержится текст вопроса и ответа;
3. Блок с действиями, благодаря которым оператор может ответить на вопрос клиента, передать обращение другому оператору или закрыть обращение, а также ДД "Принять", в случае с новыми обращениями;
4. Подтаблицу "История переписки" где сохраняется вся история общения между клиентом и оператором.

### 5.3. Отправка ответа клиенту

Нажав на кнопку "Ответить" у оператора открывается специальное окно, куда можно написать свой ответ, после чего он отправится клиенту на почту.



После отправки сообщения у обращения автоматически меняется статус, в поле "Ответ оператора" записывается последний ответ оператора, а также создается запись в подтаблице "История переписки", с датой отправки сообщения, отправителем и текстом сообщения.

**Обращение № 112**

1 из 3 След >>

Ответ отправлен клиенту
Статус обращения: Ответ отправлен

Общая информация

**Номер** ⓘ: 112 **ФИО** ⓘ: Малюгина Ксения  
**Статус** ⓘ: [Ответ отправлен](#) **Дата обращения** ⓘ: 29.10.2021 14:05  
**Дата закрытия** ⓘ:

Вопрос/Ответ

**Вопрос клиента** ⓘ: Съехала основная страница **Ответ оператора** ⓘ: Перепроверьте доступ

Результат работы

**Оценка клиента** ⓘ: **Отзыв клиента** ⓘ:  
**Комментарий** ⓘ:  
 оператора

Вернуться в таблицу

Разослать

Ответить

Передать

Закрыть

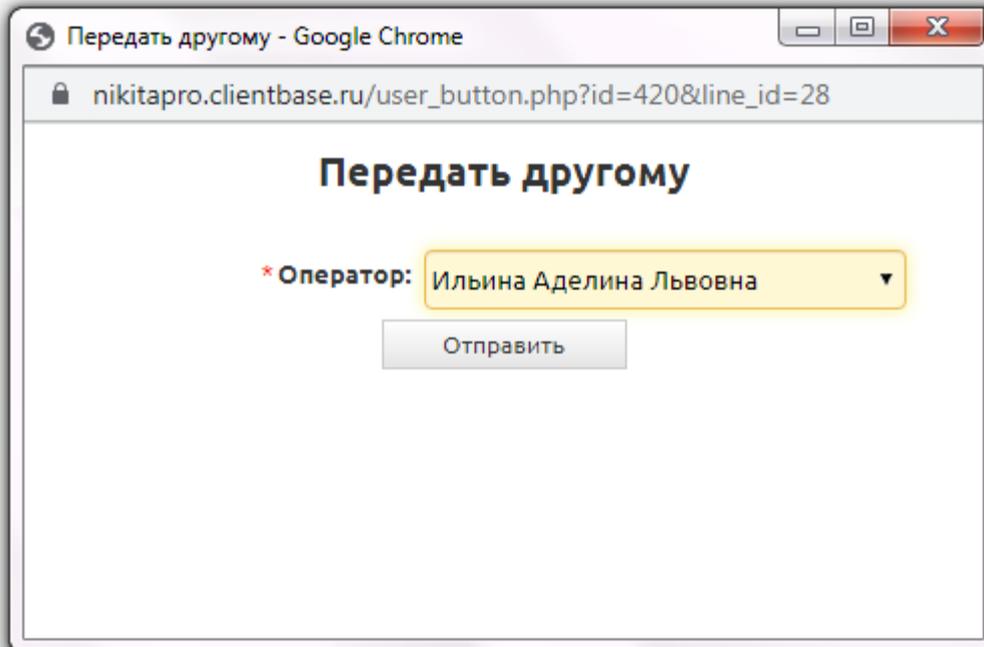
Связанные таблицы

История переписки (3) ☰

ВРЕМЯ ПОЛУЧЕНИЯ	ОТПРАВИТЕЛЬ	* СООБЩЕНИЕ
15.11.2021 10:36	Фёдоров Егор	Перепроверьте доступ
29.10.2021 16:18	Кузьмин Максим	Перенаправление на другого оператора
29.10.2021 14:05	Малюгина Ксения	Съехала основная страница

#### 5.4. Смена оператора

В случае, если оператор не может принять обращение или есть необходимость передать ее другому оператору, он нажимает на кнопку "Передать", после чего откроется специальное окно с выбором операторов.



После чего оператор у данной обращения сменится и в подтаблице "История переписки" будет создано системное сообщение о смене оператора. У текущего оператора больше не будет доступа к заявке

---

15.10.2021 11:03

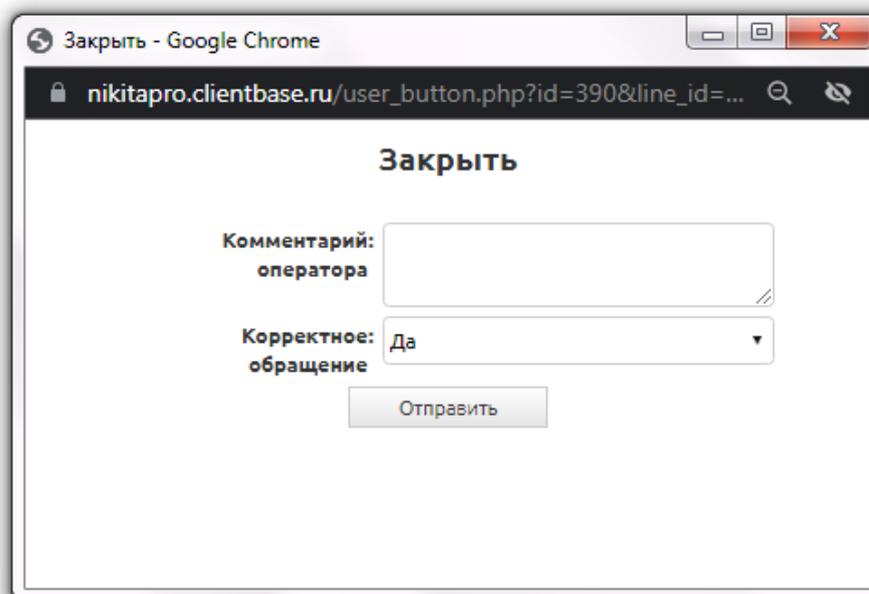
Система

Перенаправление на другого оператора

---

### 5.5. Закрытие обращения

Оператор может закрыть обращение вручную, нажав на кнопку "Закрыть", после чего статус обращения автоматически изменится на "Закрытый запрос", если в поле "Корректное обращение" выбрано "Да", или на статус "Отменено", если выбрано "Нет".



## 5.6. Подтаблица "История переписки"

В данной подтаблице содержится вся история сообщений. Данные заполняются автоматически, когда оператор отвечает клиенту или когда клиент дополняет свой вопрос.

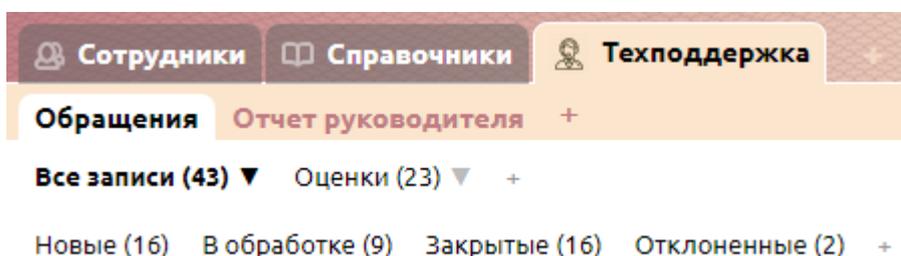
ВРЕМЯ ПОЛУЧЕНИЯ	ТИП	ОТПРАВИТЕЛЬ	* СООБЩЕНИЕ
07.10.2021 15:43	Клиент	Горбунова Виктория	теперь получается, спасибо!
07.10.2021 15:42	Оператор	Фёдоров Егор	Для этого нужно нажать на поле правой клавишей мыши, выбрать свойства где самая первая строка "тип" как раз и указывает тип данных, укажите "longtext" и нажмите кнопку сохранить внизу этой страницы.
07.10.2021 15:39	Клиент	Горбунова Виктория	А где нужно указать данный тип для строки как longtext?
07.10.2021 15:38	Оператор	Фёдоров Егор	Возможно вы забыли указать тип данных как "longtext", по умолчанию у полей с текстом указан тип "text" с максимальной длиной в 255 символов.
07.10.2021 15:35	Система	Данилова Алиса	Перенаправление на другого оператора

## 5.7. Фильтры в таблице "Обращения"

У группы пользователей "Руководитель" фильтры делятся на две вкладки "Все записи" и "Оценки".

### Все записи:

1. **Новые** - это фильтр, который показывает обращения со статусом "Новое обращение";
2. **В обработке** - это фильтр, по нажатию на который будут отображены все рабочие обращения;
3. **Закрытые** - это фильтр, показывающий только закрытые обращения.
4. **Отклоненные** - отображает отклоненные обращения.

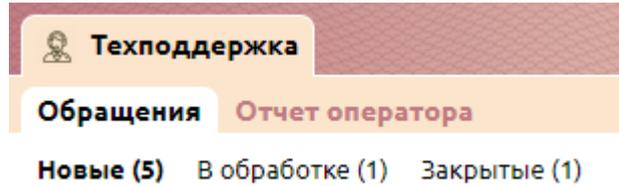


### Оценки:

1. **Отлично** - отображает все обращения, которые клиенты оценили на 5 баллов;
2. **Хорошо** - отображает все обращения, которые клиенты оценили на 4 балла;
3. **Нормально** - отображает все обращения, которые клиенты оценили на 3 балла;
4. **Плохо** - отображает все обращения, которые клиенты оценили на 2 балла;
5. **Очень плохо** - отображает все обращения, которые клиенты оценили на 1 балл;

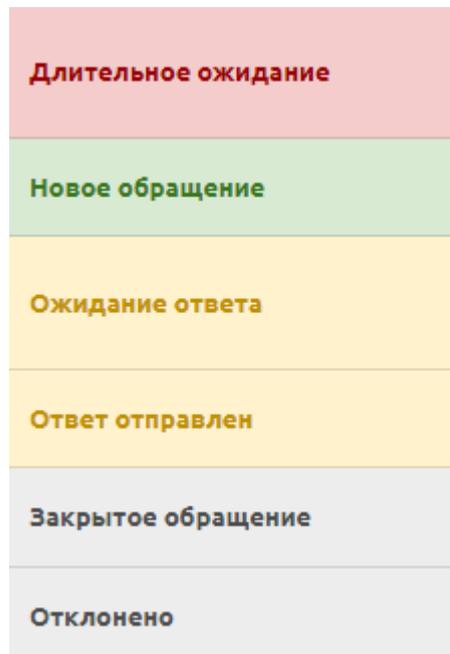
У группы пользователей "Операторы" отображаются такие фильтры как:

1. **Новые** - показывает только что созданные обращения со статусом "Новое обращение";
2. **В обработке** - показывает обращения по которым уже идет работа;
3. **Закрытые** - отображает закрытые обращения;



### 5.8. Цветовое форматирование в таблице "Обращения"

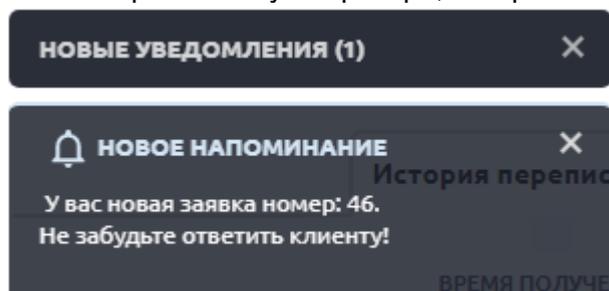
Для того чтобы статусы визуально отличались друг от друга и в целом было проще ориентироваться используются цветовые форматирования:



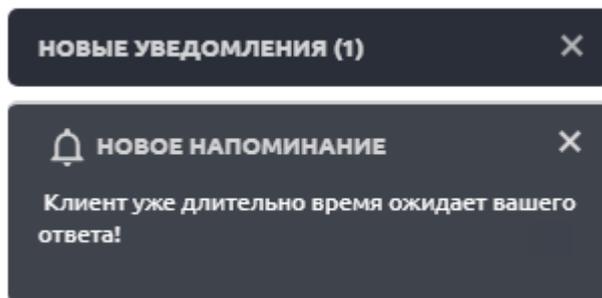
### 5.9. Система напоминаний

Чтобы не пропустить новые обращения, а также изменения статуса заявок используются такие напоминания, как:

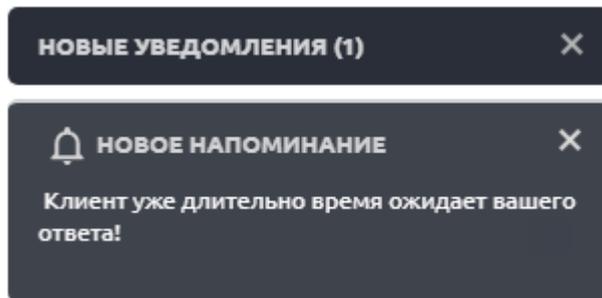
1. **Новое обращение** - это напоминание, которое срабатывает после добавления нового обращения клиентом и отображается у оператора, который за ним закреплен;



2. **Ожидание ответа** - данное напоминание появляется когда клиент ответил оператору;



3. **Длительное ожидание** - появляется когда статус обращения изменяется на "Длительное ожидание";



4. **Пропущенные обращения** - это уведомление приходит оператору, после того как статус обращения изменяется на "Пропущен оператором".

активные / архив

- Новая заявка
- Ожидание ответа
- Длительное ожидание
- Пропущенные заявки

### 5.10. Внешняя форма "Обращение в техподдержку"

В этой форме клиент заполняет свои данные, а именно ФИО, E-mail, а также свой вопрос. После того как клиент нажмет кнопку "Отправить", все данные автоматически запишутся в таблицу "Обращения", после чего оператор сможет начать работу с данным обращением.

### Заявка в Техподдержку

**ФИО \***

**E-Mail \***

**Текст обращения \***

\* - обязательное для заполнения

[Отправить](#)

#### 5.11. Внешняя форма "Дополнение вопроса"

В данной форме клиент дополняет свой вопрос, комментирует ответ оператора или задает новый. Все данные из этой формы запишутся в подтаблицу "История переписки", также у записи изменится статус.

### Чат с оператором

**Номер обращения**  
112

**Ваш вопрос \***  
Съехала основная страница

**Ответ оператора**  
Перепроверьте доступ

**Дополните свой вопрос**

\* - обязательное для заполнения

[Отправить](#)

Клиент видит номер обращения, свой вопрос и ответ оператора. Также клиенту доступно поле "Дополните свой вопрос" в которое он может что-то написать, после чего статус обращения изменится и в подтаблице "История переписки" автоматически появится запись с текстом дополнения .

## 5.12. Внешняя форма "Оценка работы оператора"

В внешней форме "Оценка работы оператора" клиент может оценить качество работы сотрудника техподдержки. Ему доступны поля "Номер обращения" и "Ваш вопрос" где он видит информацию по заявке, а также поля "Оцените работу оператора" и "Напишите отзыв" где клиент может оценить работу по пятибальной шкале, а также написать отзыв или свое мнение по качеству работы оператора.

### Оценка работы оператора

**Номер обращения**  
83

**Ваш вопрос \***  
Не работает ваш сайт! не могу зайти..

**Оцените работу оператора \***

4

**Напишите отзыв**

Проблема решена молниеносно. Быстро!

\* - обязательное для заполнения

**Отправить**

## 5.13. Внешняя форма "Заккрытие обращения"

В данной форме клиент может закрыть обращение, это можно сделать в любой момент. Он видит номер обращения и текст вопроса, а также, по желанию, может написать причину отмены.

### Заккрытие обращения

**Номер заявки**  
83

**Ваш вопрос \***  
Не работает ваш сайт! не могу зайти..

**Оцените работу оператора \***

1

**По желанию вы можете написать почему закрыли заявку, заполнив данное поле, Спасибо!**

\* - обязательное для заполнения

**Закреть заявку**

## 6. Отчеты

Всего в дополнении есть два отчета, а именно "Отчет руководителя" и "Отчет оператора"

### 6.1. Отчет руководителя

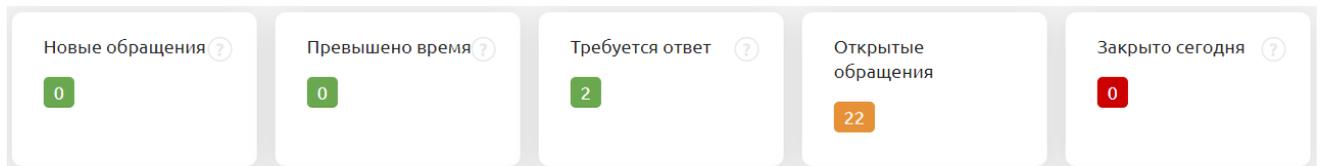
В отчете руководителя есть пять представлений типа "Показатель", три представления типа "Таблица", два представления типа "График" и одно представление типа "Прогресс-бар" которые фильтруются по одному периоду в один месяц.

Период : < 01.11.2021 - 30.11.2021 >

#### 6.1.1. Показатели в "Отчет руководителя"

В данном отчете содержится пять показателей которые фильтруются по статусам, а именно:

1. **Новые обращения** - это показатель ссылающийся на все обращения со статусом "Новое обращение";
2. **Превышено время** - определяет обращения со статусом "Длительное ожидание";
3. **Требуется ответ** - содержит все обращения по которым необходимо дать ответ;
4. **Открытые обращения** - показатель который определяет все обращения по которым в данный момент ведется работа;
5. **Закрыто сегодня** - отображает все обращения закрытые сегодня.



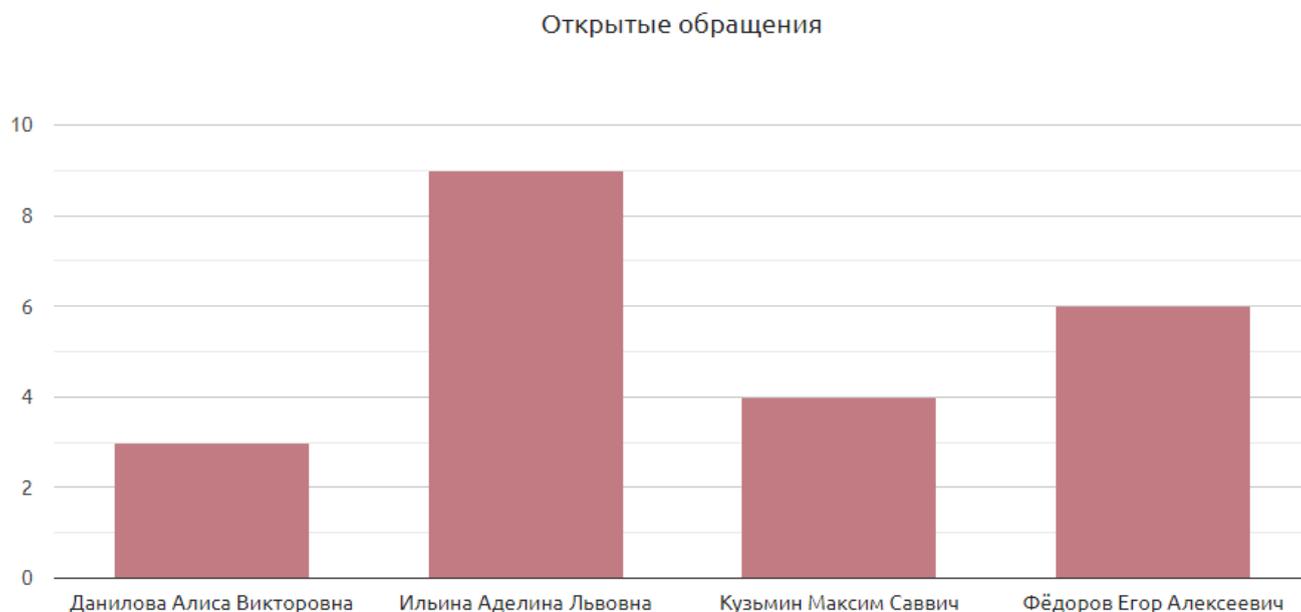
#### 6.1.2. Таблица "Данные по операторам"

В данной таблице отображаются данные по всем операторам за период, средняя оценка, время затраченное на решение обращений, а также количество этих обращений.

Данные по операторам ?									
Оператор	Средняя оценка (от 1 до 5)	Среднее время реакции, час	Среднее время решения, час	Новые обращения	Превышено время	Требуется ответ	Открытые обращения	Закрыто сегодня	Всего обращений
Фёдоров Егор Алексеевич	3,50	2,95	2,95	0	0	0	0	0	2
Данилова Алиса Викторовна	0,00	1 008,20	1 008,20	0	0	0	0	0	1
Ильина Аделина Львовна	0,00	0,00	0,00	0	1	0	1	0	1
	1,17	337,05	337,05	0	1	0	1	0	4

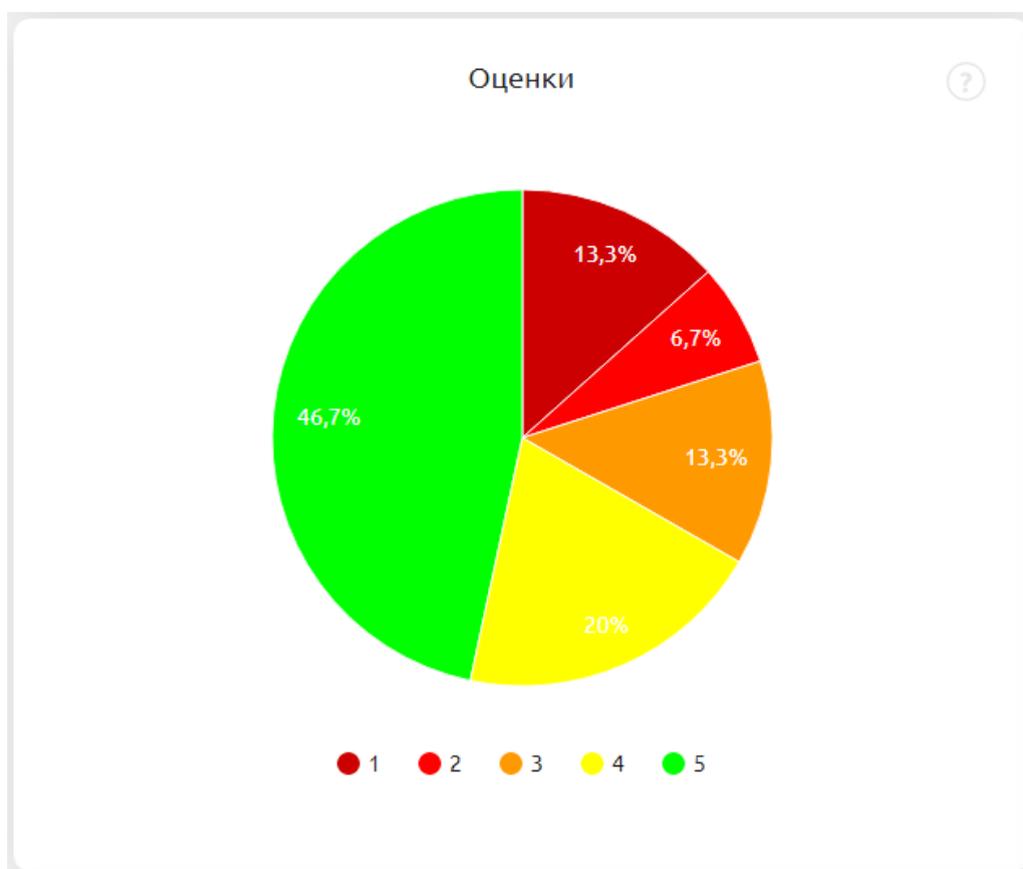
#### 6.1.3. График "Открытые обращения"

В данном графике отображается сравнение между всеми операторами по количеству заявок, находящихся в обработке на данный момент.



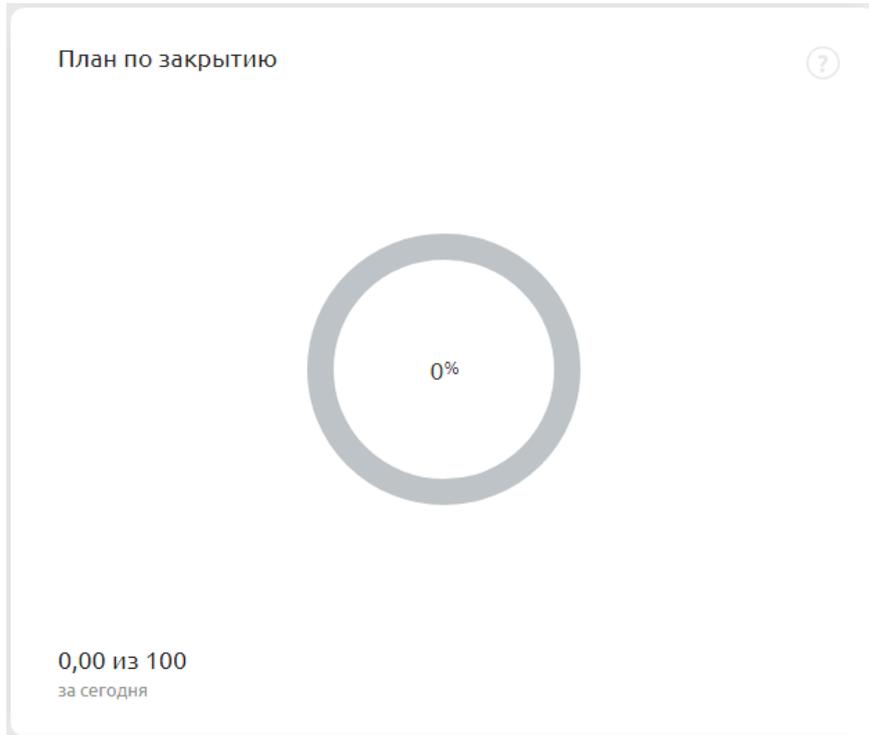
#### 6.1.4. График "Оценки"

В данном графике отображается процентное соотношение между всеми операторами по оценкам.



#### 6.1.5. Прогресс-бар "План по закрытию"

В этом прогресс-баре можно задать план по закрытию обращений за день, в нем отображается количество закрытых обращений за сегодня, а также процентное соотношение между закрытыми обращениями и планом по закрытию.



#### 6.1.6. Таблица "Оценки операторов"

В данной таблице отображаются все операторы и количество оценок, разделенные по категориям, а также средняя оценка по оператору за период.

Оценки операторов						
Операторы	Отлично	Хорошо	Нормально	Плохо	Очень плохо	Средняя оценка
Фёдоров Егор Алексеевич	4	1	1	0	0	4,50
Ильина Аделина Львовна	2	1	0	0	1	3,75
Данилова Алиса Викторовна	1	0	0	0	0	5,00
Кузьмин Максим Саввич	0	1	1	1	1	2,50
	7	3	2	1	2	3,94

#### 6.1.7. Таблица "Последние отзывы"

Здесь руководитель может прочитать все отзывы по всем операторам за день, в ней отображаются такие поля, как:

1. **Обращение номер** - отображает номер обращения
2. **Отзыв** - данное поле показывает текст отзыва клиента, если он его оставлял;
3. **Оценка** - показывает оценку по пятибалльной шкале от 1 до 5;
4. **Оператор** - отображает ФИО оператора, который закреплен за данной заявкой.

Номер	Отзыв	Оценка (от 1 до 5)	Оператор
32	Очень быстро ответили на вопрос, решение помогло!	5,00	Фёдоров Егор Алексеевич
52	Очень жаль, что сейчас ведутся технические работы	3,00	Фёдоров Егор Алексеевич
113	Получилось зайти!	5,00	Фёдоров Егор Алексеевич
101	все работает, спасибо	5,00	Фёдоров Егор Алексеевич
100	Работает	3,00	Кузьмин Максим Саввич
84	Все исправилось само.	5,00	Фёдоров Егор Алексеевич
89	Помогло	4,00	Фёдоров Егор Алексеевич
86	Заработало	5,00	Ильина Аделина Львовна
33	Проблема не решена	1,00	Ильина Аделина Львовна
		<b>4,00</b>	

## 6.2. Отчет оператора

Данный отчет является основным рабочим местом внутри дополнения, именно отсюда оператор переходит к обращением, видит количество рабочих заявок и все принятые обращение есть две таблицы, один показатель и один текстовый блок

### 6.2.1. Показатели в "Отчет оператора"

Все показатели в Отчете для оператора содержат ту же информацию что и в Отчете для руководителя, за исключением того, что они отображают данные только по одному конкретному оператору.

1. **Новые обращения** - это показатель ссылающийся на обращения со статусом "Новое обращение";
2. **Превышено время** - определяет обращения со статусом "Длительное ожидание";
3. **Требуется ответ** - содержит обращения по которым необходимо дать ответ;
4. **Открытые обращения** - показатель который определяет обращения по которым в данный момент ведется работа;
5. **Закрыто сегодня** - отображает обращения закрытые за сегодня.

Новые обращения 3	Превышено время 1	Требуется ответ 1	Открытые обращения 6	Закрыто сегодня 0
----------------------	----------------------	----------------------	-------------------------	----------------------

### 6.2.2. Таблица "Новые обращения"

В данной таблице отображаются все обращения со статусом "Новое обращение", в ней отображается дата обращения и ФИО клиента, а также Вопрос, по нажатию на любую запись, оператор перейден в таблицу "Обращения" с выбранной записью.

## Новые обращения

Дата обращения	ФИО	Вопрос
25.10.2021	Петров Лев Андреевич	Как зайти на сайт ваш?
19.10.2021	Мартынова Екатерина Андреевна	У меня по какой-то причине не загружается ваш сайт, в чем может быть проблема? интернет работает
19.10.2021	Кудрявцев Артём Артёмович	У меня не получается включить темную тему на сайте, переключатель ничего не изменяет.

## 6.2.3. Таблица "Превышено время"

Данная таблица содержит все обращения со статусом "Длительное ожидание", она содержит такие поля, как: Дата обращения, Дата дополнения, ФИО, Вопрос и последний ответ оператора.

## Превышено время

Дата обращения	Дата дополнения	ФИО	Вопрос	Ваш последний ответ
25.10.2021	29.10.2021	Троицкая Маргарита Макаровна	Сайт не запускается!!	

## 6.2.4. Таблица "Требуется ответ"

Таблица "Требуется ответ" отображает все обращения, которые имеют статус "Ожидание ответа", по нажатию на любую запись, оператор переходит к выбранному обращению, в ней есть такие поля, как: Дата обращения, Дата дополнения, ФИО, Вопрос и последний комментарий клиента.

## Требуется ответ

Дата обращения	Дата дополнения	ФИО	Вопрос	Последний комментарий клиента
20.10.2021	10.11.2021	Макарова Алиса Матвеевна	Как изменить шрифт на сайте?	А дальше что?

## 6.2.5. Таблица "Открытые обращения"

Таблица "Открытые обращения" отображает все обращения, которые в данный момент находятся в обработке, по нажатию на любую запись в таблице, оператор переходит к выбранному обращению.

## Открытые обращения

Дата обращения	ФИО	Статус	Вопрос	Последний комментарий клиента	Ваш последний ответ
29.10.2021	Малюгина Ксения	Ответ отправлен	Съехала основная страница		Перепроверьте доступ
25.10.2021	Троицкая Маргарита Макаровна	Длительное ожидание	Сайт не запускается!!		
25.10.2021	Петров Лев Андреевич	Новое обращение	Как зайти на сайт ваш?		
20.10.2021	Макарова Алиса Матвеевна	Ожидание ответа	Как изменить шрифт на сайте?	А дальше что?	попробуйте зайти в настройки
19.10.2021	Мартынова Екатерина Андреевна	Новое обращение	У меня по какой-то причине не загружается ваш сайт, в чем может быть проблема? интернет работает		
19.10.2021	Кудрявцев Артём Артёмович	Новое обращение	У меня не получается включить темную тему на сайте, переключатель ничего не изменяет.		

## 6.2.6. Таблица "Закрытые обращения"

Таблица "Закрытые обращения" содержат такие поля, как: Дата обращения, Дата закрытия, ФИО клиента, Вопрос клиента, Отзыв клиента и Оценка работы, которая определяется клиентом после завершения работы по заявке.

Закрытые обращения

Дата обращения	Дата закрытия	ФИО	Вопрос	Отзыв	Оценка работы
03.11.2021	03.11.2021	Петр Алексеевич	Поменялся язык на сайте	Работает	2
01.11.2021	01.11.2021	Королев Антон Арсентьевич	Как изменить задний фон сайта?	Быстро помогли!	5
31.10.2021	31.10.2021	Горбунова Виктория Ивановна	После ввода текста в строку на сайте в разделе "Данные" часть сообщения удаляется, в чем дело?	Очень быстро ответили на вопрос, решение помогло!	5
29.10.2021	29.10.2021	Николаева Инна Федоровна	Нет доступа к личному кабинету	Получилось зайти!	5
29.10.2021	29.10.2021	Илона Сергеевна	Добрый день, не загружается сайт.	все работает, спасибо	5
27.10.2021	27.10.2021	Малюгина Ксения	Ошибка при выходе из сессии	Помогло	4
26.10.2021	28.10.2021	Малюгина Ксения	После обновления страницы появляется ошибка Fatal error: Uncaught Doctrine\DBAL\Driver\Mysqli\Exception\StatementError: Column 'user_id' cannot be null in	Все исправилось само.	5
19.10.2021	30.10.2021	Лукьянов Вячеслав Матвеевич	Показывает ошибку 404, почему не работает?	Очень жаль, что сейчас ведутся технические работы	3

## 6.2.7. График "График закрытых обращений за месяц"

График "График закрытых обращений за месяц" содержит количество всех закрытых заявок оператором за каждый день в течении месяца. Также при нажатии на любой отрезок отобразится выбранный период.

График закрытых обращений за месяц

