

Дополнение “Поддержка клиентов” 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
 - 4.3. Справочник нормативов
5. Таблица "Обращения"
 - 5.1. Обращения
 - 5.2. Карточка с обращением
 - 5.3. Отправка ответа клиенту
 - 5.4. Смена менеджера
 - 5.5. Закрытие обращения
 - 5.6. Создание клиента
 - 5.7. Подтаблица "История переписки"
 - 5.8. Фильтры в таблице "Обращения"
 - 5.9. Цветовое форматирование в таблице "Обращения"
 - 5.10. Система напоминаний
 - 5.11. Внешняя форма "Обращение в поддержку клиентов"
 - 5.12. Внешняя форма "Чат с менеджером"
 - 5.13. Внешняя форма "Оценка работы менеджера"
 - 5.14. Внешняя форма "Закрытие обращения"
 - 5.15. Внешняя форма "Редактирование заявки"
6. Отчеты
 - 6.1. Отчет руководителя
 - 6.1.1. Показатели в "Отчет руководителя"
 - 6.1.2. Таблица "Статистика по менеджерам"
 - 6.1.3. График "Открытые обращения"
 - 6.1.4. График "Оценки"
 - 6.1.5. Прогресс-бар "План по закрытию"
 - 6.1.6. Таблица "Оценки менеджеров"
 - 6.1.7. Таблица "Последние отзывы"
 - 6.1.8. Таблица "Количество заявок по менеджерам"
 - 6.1.9. Специальные таблицы для настройки

6.2. Отчет менеджера

6.2.1. Показатели в "Отчет менеджера"

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 период"

6.3. Отчет по менеджерам

6.4. Специальный отчет "Настройки"

1. Основные возможности дополнения

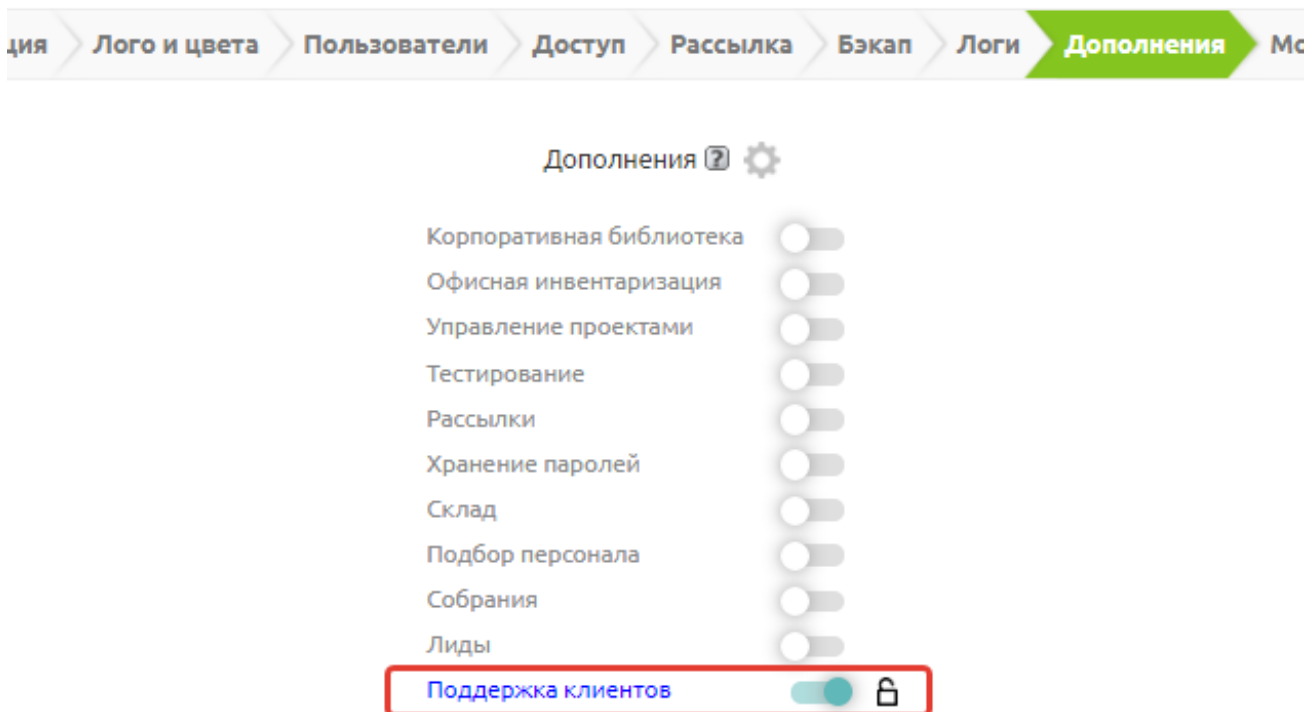
Дополнение "Поддержка клиентов" - удобное дополнение предназначено для еще большей автоматизации работы менеджеров: ведения базы заявок в поддержку клиентов, работы по заявкам, ведение отчетности по работе менеджеров.

Позволяет компании:

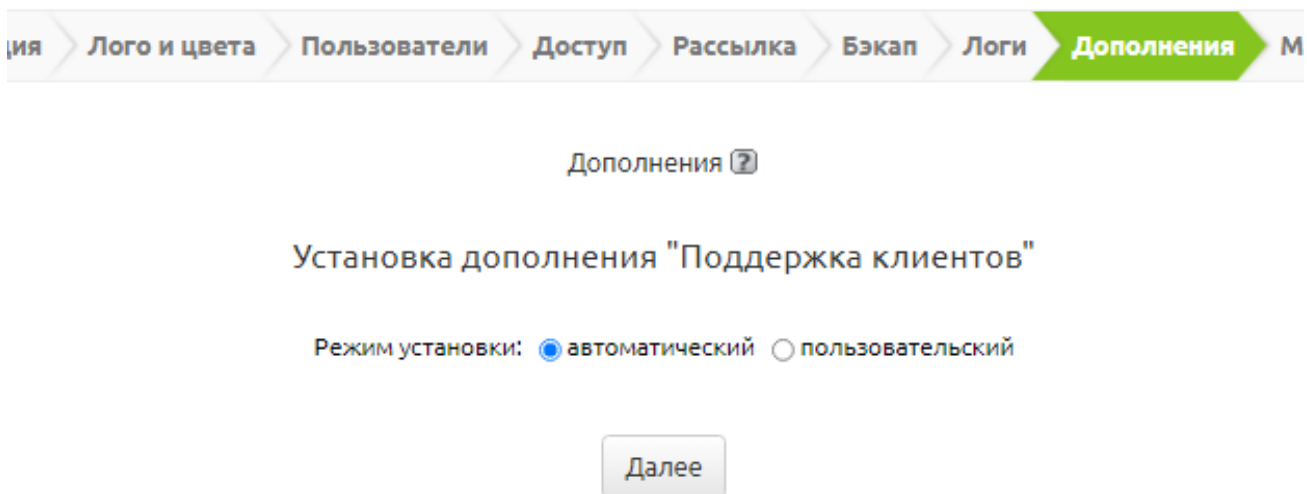
- Автоматически загружать данные и вопросы клиентов в базу заявок благодаря специальным формам;
- Распределять нагрузку по заявкам на всех менеджеров;
- Анализировать работу менеджеров и собирать необходимую статистику в виде удобных и информативных отчетов;
- Вести переписку с клиентом и всю остальную деятельность, не выходя за пределы программы;
- Сохранять и просматривать историю общения по каждой заявке;
- Не пропускать новые заявки и сообщения по существующим вопросам клиентов, благодаря системе оповещений менеджеров.

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.



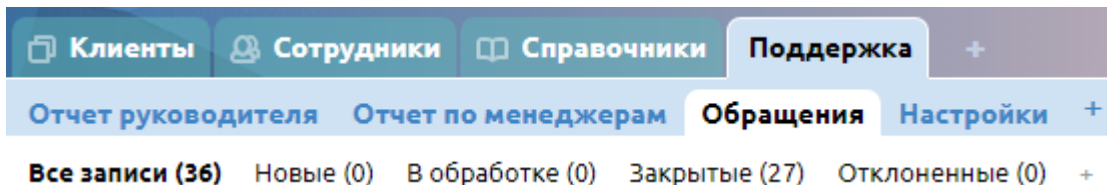
При установке дополнения в режиме "автоматический" все связи и группы сопоставятся автоматически, в случае, если выбран режим установки "пользовательский", можно вручную указать нужные связи и группы доступа.



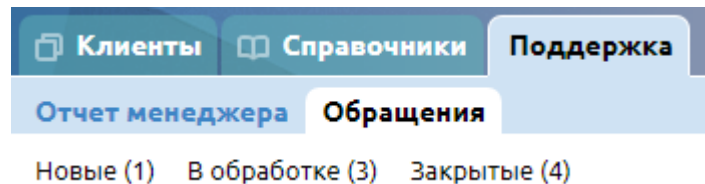
3. Этапы работы с дополнением

Дополнение состоит из следующих таблиц и представлений:

- Обращения
- Отчет руководителя
- Отчет по менеджерам
- Отчет менеджера
- История переписки
- Справочник статусов
- Справочник таймеров
- Справочник нормативов
- Подтаблица "Обращения"
- Настройки



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



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

Работу менеджера можно поделить на два этапа:

1. Во вкладке "Отчет менеджера" нажать на любой из показателей или на любую запись в таблицах внутри отчета, после чего менеджер автоматически перенаправляется в таблицу "Обращения" с отображением одной или нескольких записей.
2. Нажав на любое обращение в таблице "Обращения", менеджер 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 есть необходимость перенаправить обращение на другого менеджера.

Вся работа администратора проводится во вкладке "Отчет руководителя", где помимо просмотра статистики работы Поддержки, можно настроить процессы под себя и свой бизнес через специальную таблицу, также есть возможность посмотреть качество работы менеджеров во вкладке "Отчет по менеджерам", где отображается необходимая статистика по каждому отдельному менеджеру, помимо этих отчетов, зайдя в специальную вкладку "Настройки" можно скопировать код Внешней формы с созданием обращения, для легкой интеграции с сайтом.

4. Справочные таблицы

4.1. Справочник статусов

Только администратор видит справочную таблицу "Статусы", в ней он может изменить данные у любого статуса.

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.

4.2. Справочник таймеров

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

НАЗВАНИЕ	ОПИСАНИЕ	ВРЕМЯ
Превышено время ответа	Данный таймер необходим для вычисления "Проверка времени начала работы", в случае если Менеджер не ответил на новую заявку по истечению времени, указанное в поле "Время" будет отправлено уведомление Руководителю и Менеджеру, а также данное обращение будет отображено в отчете внутри показателя "Превышено время".	3 час(а)
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.	7 час(а)

4.3. Справочник нормативов

Таблица "Нормативы", содержащая в себе план по закрытию, который отображается в прогресс-баре "План по закрытию" внутри представления "Отчет руководителя", нужна для изменения этого самого плана. Также, данную настройку можно провести в представлении "Отчет руководителя", внутри таблицы "Настройка плана по закрытию", где есть специальная кнопка "Изменить"

CRM Клиентская база. Дополнение "Поддержка клиентов"		
Клиенты Сотрудники Справочники Поддержка +		
Статусы Таймеры Нормативы +		
Таймеры + Добавить запись		
<div style="float: right;">Поиск <input type="text"/></div> <div style="float: left;"> ↓ Копировать Экспорт Импорт </div>		
НАЗВАНИЕ	ОПИСАНИЕ	ВРЕМЯ
<input type="checkbox"/> Превышено время ответа	Данный таймер необходим для вычисления "Проверка времени начала работы", в случае если Менеджер не ответил на новую заявку по истечению времени, указанное в поле "Время" будет отправлено уведомление Руководителю и Менеджеру, а также данное обращение будет отображено в отчете внутри показателя "Превышено время".	3 час(а)
<input type="checkbox"/> 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)
<input type="checkbox"/> 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.	7 час(а)

5. Таблица "Обращения"

Работа в дополнении начинается с заполнения клиентом специальной формы "Обращение в поддержку клиентов", ссылку на которую можно скопировать в представлении "Отчет руководителя" в кнопке "Новое обращение", а также html код которой можно взять в специальном отчете "Настройки", после чего создается запись в таблице "Обращения".

5.1. Обращения

Каждый менеджер 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 МЕНЕДЖЕРА
2	Александр	Новое обращение	06.12.2021 16:20		Как открыть доступ к домену?	
52	Геннадий	Ответ отправлен	30.11.2021 10:38		не получается настроить шаблоны печати	Данная проблема устранена
58	Ксения	Ответ отправлен	03.12.2021 15:34		Слетели доступы в базе	Необходимо переустановить бэкап
51	Ксения	Длительное ожидание	01.12.2021 10:26		не получается сделать автоматическое	
9	Еремин Евгений	Закрытое обращение	18.11.2021 15:47	19.11.2021 17:34	Я не понимаю как подключить услугу	Подскажите, пожалуйста, какую услугу
47	Борисов Михаил	Закрытое обращение	24.11.2021 17:48	26.11.2021 17:44	Куда выложить БК клиента?	в папку клиента

Менеджеру доступны такие поля как:

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

5.2. Карточка с обращением

Когда менеджер 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

Общая информация

Номер [?]: 80

ФИО [?]: Иванов Илья Родионович

Статус [?]: [Ответ отправлен](#)

Дата обращения [?]: 25.10.2021 16:40

Дата закрытия [?]:

Вопрос/Ответ

Вопрос клиента [?]: При входе на сайт пишет 404, что это

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

Результат работы

Оценка клиента [?]:

Отзыв клиента [?]:

Комментарий оператора [?]:

← Вернуться в таблицу

✓ Разослать

Ответить

Передать

Закрыть

Связанные таблицы

История переписки (3)

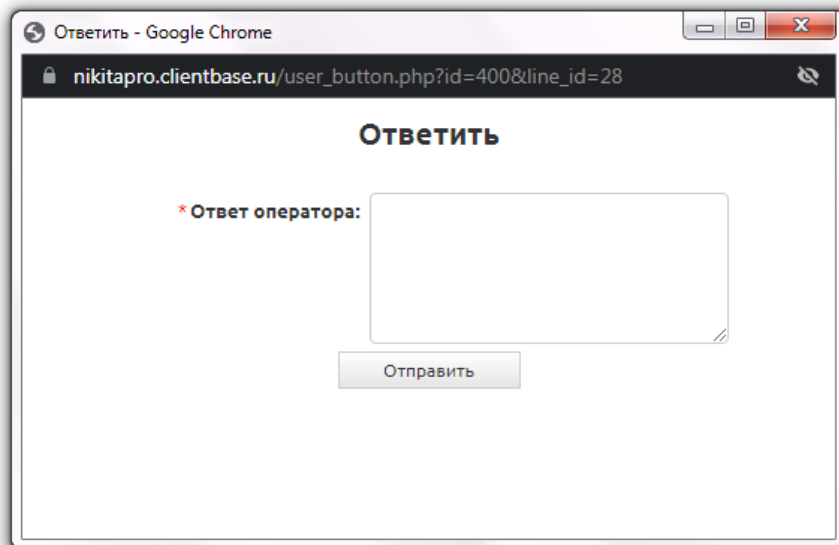
ВРЕМЯ ПОЛУЧЕНИЯ	ОТПРАВИТЕЛЬ	* СООБЩЕНИЕ

В окне "Просмотр записи" менеджер 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 менеджера", в котором содержится текст вопроса и ответа;
3. Блок с действиями, благодаря которым менеджер может ответить на вопрос клиента, передать обращение другому менеджеру или закрыть обращение, а также ДД "Создать клиента", в случае с новыми клиентами;
4. Подтаблицу "История переписки" где сохраняется вся история общения между клиентом и менеджером.

5.3. Отправка ответа клиенту

Нажав на кнопку "Ответить" у менеджера 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 менеджера" записывается последний ответ менеджера, 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

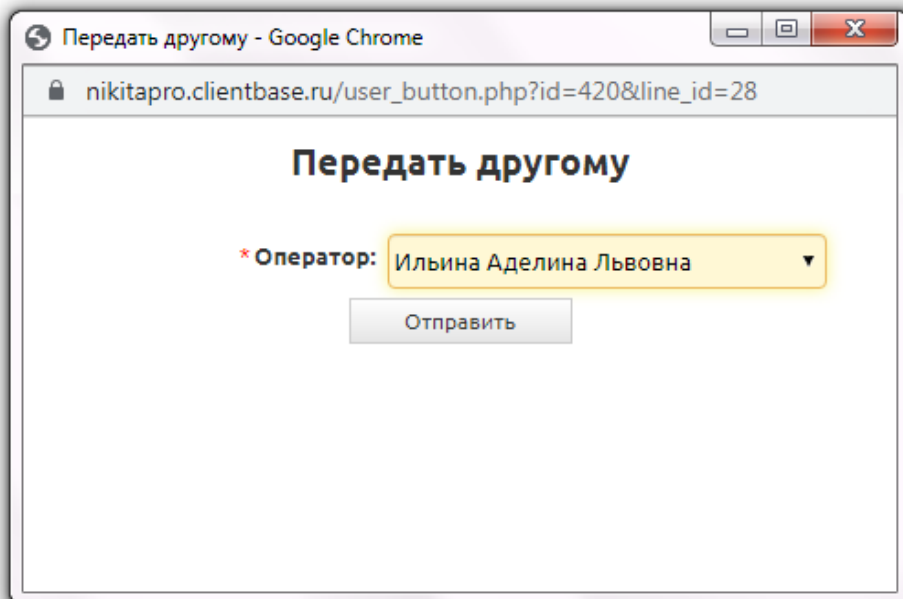
Связанные таблицы

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 менеджера

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



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

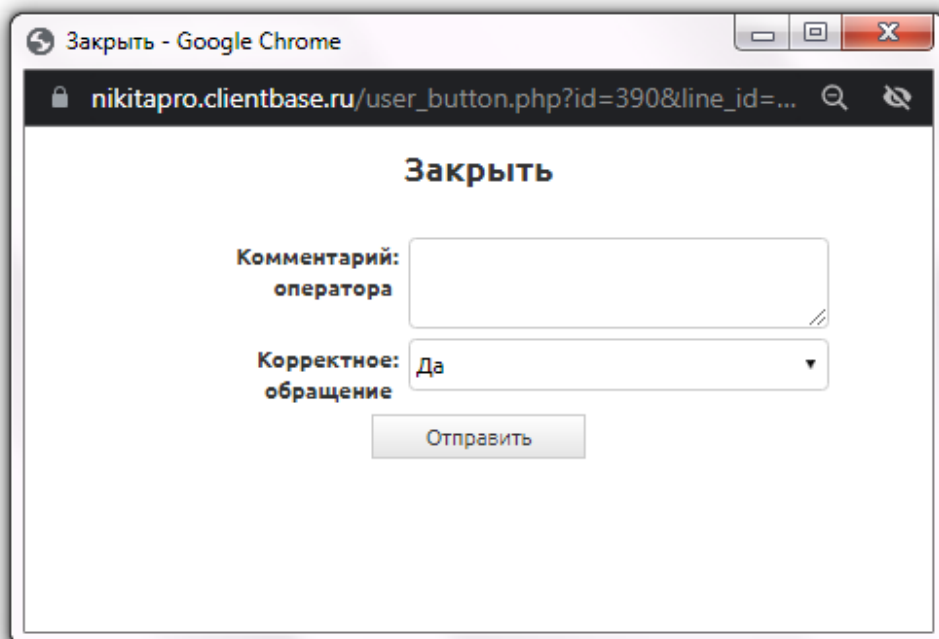
15.10.2021 11:03

Система

Перенаправление на другого оператора

5.5. Закрытие обращения

Менеджер 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. Создание клиента

Менеджер также может создать клиента, в случае, если такой клиент еще не существует, который будет отображаться в таблице "Контрагенты". В будущем, все заявки от клиента будут поступать только на данного менеджера, если клиент не существует в базе, то менеджер будет определяться автоматически - по очереди.

5.7. Подтаблица "История переписки"

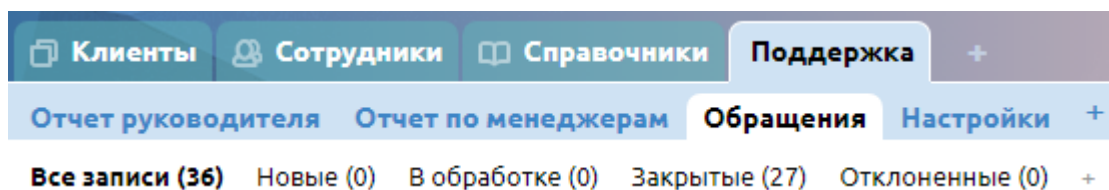
В данной подтаблице содержится вся история сообщений. Данные заполняются автоматически, когда менеджер отвечает клиенту или когда клиент дополняет свой вопрос.

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 клавишой 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

5.8. Фильтры в таблице "Обращения"

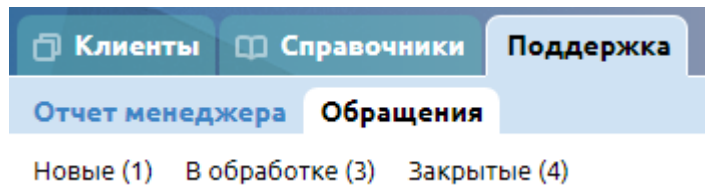
У группы пользователей "Администратор" фильтры выглядят так:

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



У группы пользователей "Менеджеры" 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;



5.9. Цветовое форматирование в таблице "Обращения"

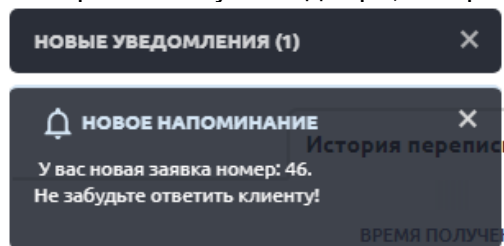
Для того чтобы статусы визуально отличались друг от друга и в целом было проще ориентироваться используются цветовые форматирования:

Длительное ожидание
Новое обращение
Ожидание ответа
Ответ отправлен
Закрытое обращение
Отклонено

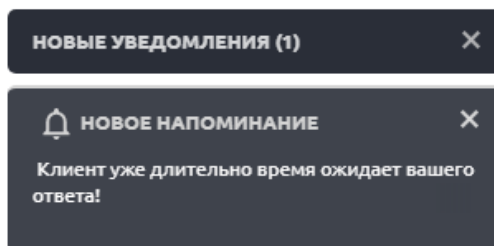
5.10. Система напоминаний

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

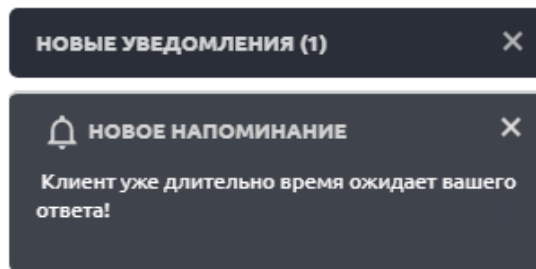
1. **Новое обращение** - это напоминание, которое срабатывает после добавления нового обращения клиентом и отображается у менеджера, который за ним закреплен;



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

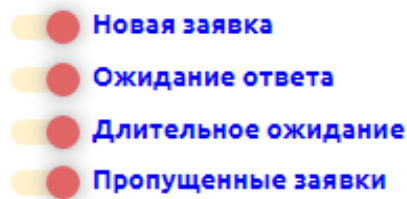


3. **Длительное ожидание** - появляется когда статус обращения изменяется на "Длительное ожидание";



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

активные / архив



5.11. Внешняя форма "Обращение в поддержку клиентов"

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 менеджер сможет начать работу с данным обращением.

Новая заявка

ФИО *

E-Mail *

Текст обращения *

* - обязательное для заполнения

5.12. Внешняя форма "Чат с менеджером"

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

Чат с менеджером

Номер заявки
58

Ваш вопрос *
Слетели доступы в базе

Последний ответ менеджера
Необходимо переустановить бэкап

Дополните свой вопрос

* - обязательное для заполнения

Отправить

5.13. Внешняя форма "Оценка работы менеджера"

В внешней форме "Оценка работы менеджера" 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 менеджера" и "Напишите отзыв" где клиент может оценить работу по пятибальной шкале, а также написать отзыв или свое мнение по качеству работы менеджера.

Оценка работы менеджера

Номер заявки
58

Ваш вопрос *
Слетели доступы в базе

Оцените работу оператора

Напишите отзыв

* - обязательное для заполнения

[Оценить](#)

5.14. Внешняя форма "Закрытие 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.

Закрытие заявки

Номер заявки
58

Ваш вопрос *
Слетели доступы в базе

Оцените работу оператора

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

* - обязательное для заполнения

[Закрыть заявку](#)

5.15. Внешняя форма "Редактирование заявки"

В данной форме клиент может изменить начальный вопрос.

Редактирование заявки

Номер заявки
58

Измените или дополните Ваш вопрос *

Слетели доступы в базе|

* - обязательное для заполнения

6. Отчеты

Всего в дополнении есть четыре отчета, а именно "Отчет руководителя", "Отчет по менеджерам", "Отчет менеджера" и специальный отчет для копирования html кода внешней формы для создания заявки "Настройки".

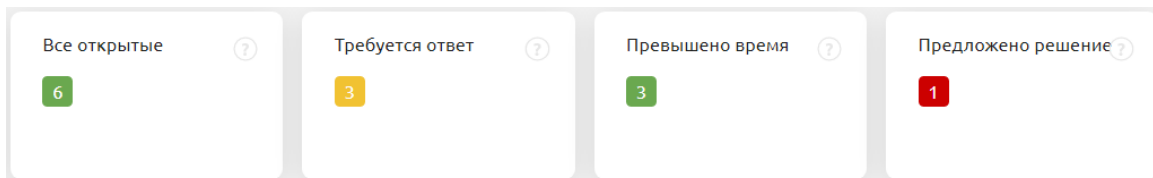
6.1. Отчет руководителя

В отчете руководителя есть одно представление типа "Текстовый блок", четыре представления типа "Показатель", шесть представлений типа "Таблица", два представления типа "График" и одно представление типа "Прогресс-бар" которые фильтруются по одному периоду в половину месяца.

6.1.1. Показатели в "Отчет руководителя"

В данном отчете содержится четыре показателя, которые фильтруются по статусам, а именно:

1. **Все открытые** - показатель который определяет все обращения по которым в данный момент ведется работа;
2. **Требуется ответ** - содержит все обращения по которым необходимо дать ответ;
3. **Превышено время** - определяет обращения со статусом "Длительное ожидание";
4. **Предложено решение** - показатель, где отображаются обращения в которых менеджеры отправили ответ клиенту ;



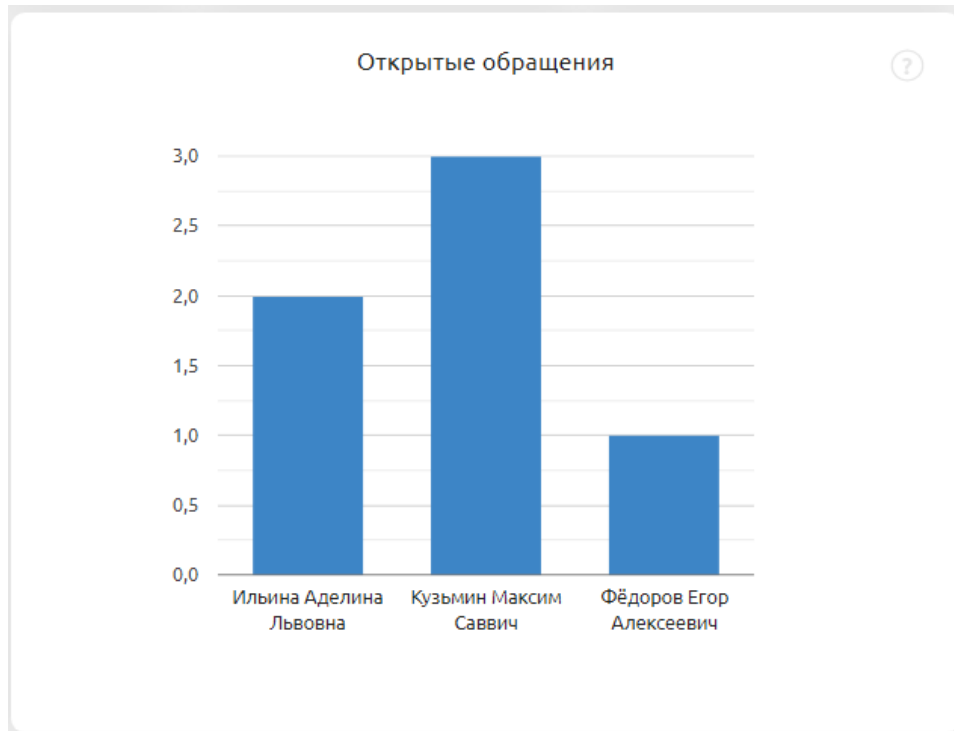
6.1.2. Таблица "Статистика по менеджерам"

В данной таблице отображаются данные по всем менеджерам за период, средняя оценка и время затраченное на решение обращений.

Статистика по менеджерам			
Менеджер	Средняя оценка (от 1 до 5)	Среднее время реакции, час	Среднее время решения, час
Кузьмин Максим Саввич	3,00	33,42	0,00
Данилова Алиса Викторовна	0,00	11,85	11,85
	1,50	22,64	5,93

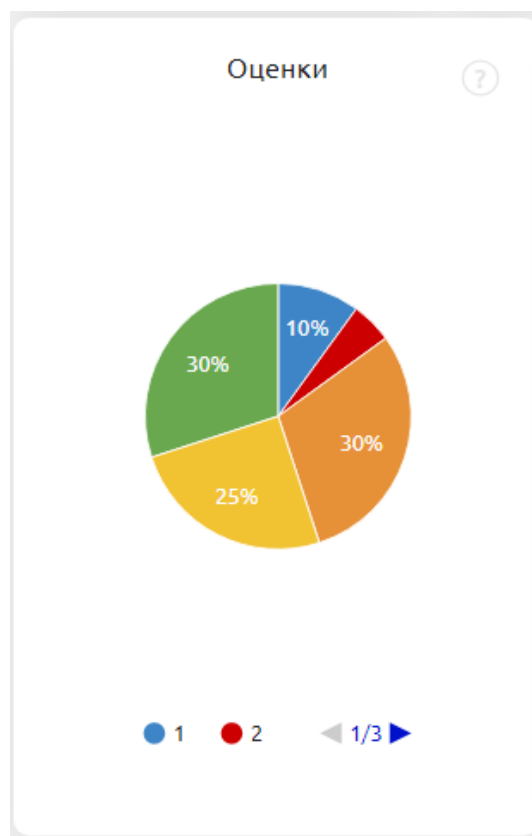
6.1.3. График "Открытые обращения"

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



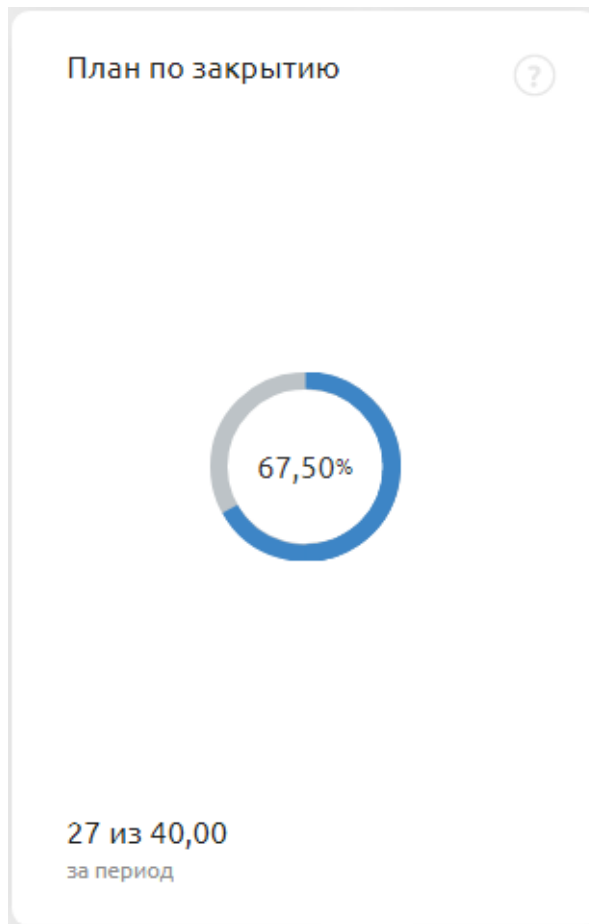
6.1.4. График "Оценки"

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



6.1.5. Прогресс-бар "План по закрытию"

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



6.1.6. Таблица "Оценки менеджеров"

В данной таблице отображаются все менеджеры и количество оценок, разделенные по категориям, а также средняя оценка по менеджеру 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 администратор может прочитать все отзывы по всем менеджерам 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. **Менеджер** - отображает ФИО менеджера, который закреплен за данной заявкой.

Последние отзывы



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
		4,00	

6.1.8. Таблица "Количество заявок у менеджеров"

В данной таблице отображаются все менеджеры и количество заявок у них.

Количество заявок у менеджеров						
Менеджер	Новые обращения	Превышено время	Требуется ответ	Все открытые	Закрито сегодня	Всего
Кузьмин Максим Саввич	0	1	1	3	0	5
Данилова Алиса Викторовна	0	0	0	0	0	2
Ильина Аделина Львовна	0	2	2	2	0	2
Фёдоров Егор Алексеевич	0	1	1	1	0	1
	0	4	4	6	0	10

6.1.9. Специальные таблицы для настройки

В данную "катеорию" таблиц входят: "Настройка плана по закрытию" и "Настройка таймеров", где можно провести настройку дополнения используя специальную кнопку "Изменить" внутри таблиц.

Название	Значение	Действие
План по закрытию	40	Изменить

Название	Время	Действие
Длительное ожидание	7	Изменить
Автоматическое закрытие обращения	24	Изменить
Превышено время ответа	3	Изменить

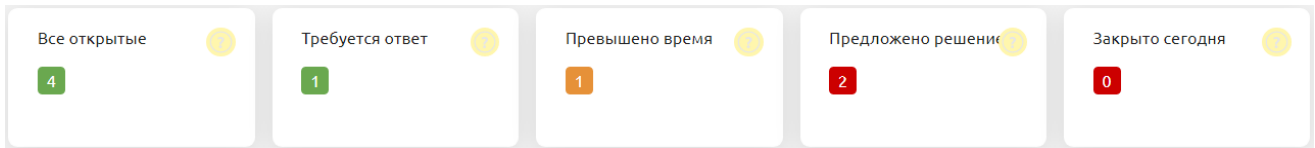
6.2. Отчет менеджера

Данный отчет является основным рабочим местом внутри дополнения, именно отсюда менеджер переходит к обращениям, видит количество рабочих заявок и все принятые обращения, где есть пять показателей, пять таблиц и один график.

6.2.1. Показатели в "Отчет менеджера"

Все показатели в Отчете менеджера содержат необходимую информацию по обращениям, разделенную при помощи фильтров, чтобы упростить процесс работы с дополнением, а именно:

1. **Все открытые** - определяет все обращения менеджера.
2. **Требуется ответ** - показатель, где отображаются обращения по которым ожидается ответ от менеджера.
3. **Превышено время** - в данный показатель входят обращения, по которым клиенту ждут решения уже длительное время.
4. **Предложено решение** - количество заявок, по которым уже отправлен ответ.
5. **Закрыто сегодня** - закрытые за сегодня заявки.



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, менеджер 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 менеджера.

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, менеджер 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, менеджер 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 период"

График "График закрытых обращений за период" содержит количество всех закрытых заявок менеджером за каждый день за период. Также при нажатии на любой отрезок отобразится выбранный день.



6.3. Отчет по менеджерам

Данный отчет полностью копирует функционал предыдущего "Отчет менеджера", с той разницей, что он доступен только группе доступа "Администратор" и позволяет просматривать статистику по обращениям и работе в целом от лица менеджеров.

6.4. Специальный отчет "Настройки"

В этом отчете отображается html код внешней формы "Обращение в поддержку клиентов", а также кнопка "Скопировать", благодаря чему процесс интеграции поддержки на сайт становится еще проще.