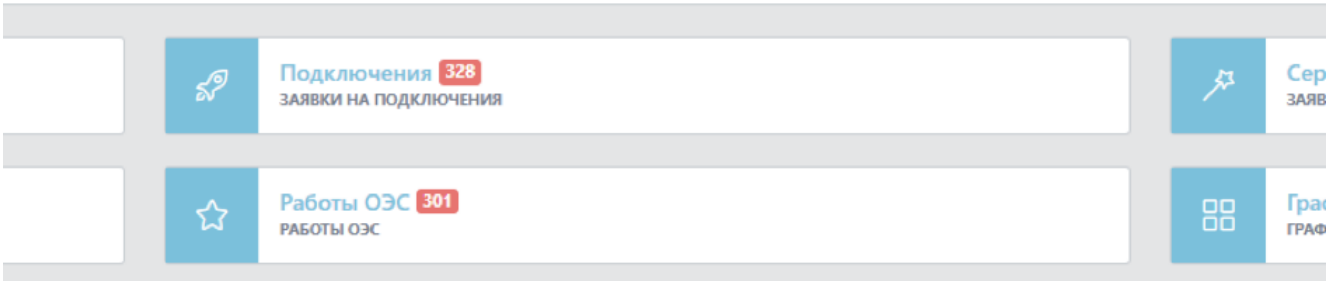
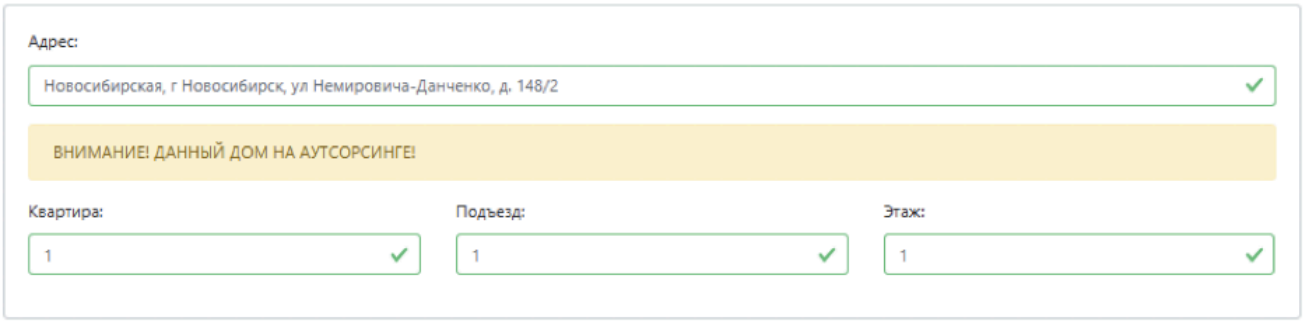
Инструкция по созданию Заявок Сибсети

Вся работа с Заявками Сибсети / Норильск-Телеком проходит в Master Yoda.

1. Открываем Master Yoda.
2. Нажимаем на «Подключения».



3. Нажимаем «Создать заявку» (кнопка находится сверху справа).
4. Заполняем Адрес абонента (Адрес, Квартира, Подъезд, Этаж – на скриншоте пример).



5. Ставим галочку «Без паспортных данных» (**важно:** абонента необходимо уведомить о присутствии в момент подключения с оригиналом паспорта и о том, что техник будет фотографировать паспорт, это обязательно – на скриншоте пример).
6. Заполняем Телефон (именно телефон, поле ФИО оставляем незаполненным)
7. Нажимаем «Поиск»

Обратите внимание! Если после Поиска под Контактными данными появляются строки со схожими ФИО обязательно выбирается подходящий контакт из предложенных, на кнопку «Новый контакт» в такой ситуации не нажимаем, иначе возникнет проблема в интеграции между нашей внутренней CRM и порталом по работе с заявками, из-за чего не получится поставить ее в график, а значит и отработать.
Если данные вашего клиента не совпадают с найденным контактом , например, разные номера телефонов - нажимаем “Новый контакт”.
Если данные вашего клиента не совпадают, например, ФИО клиента Иванова Наталья Ивановна, а найденный контакт “Петрова Наталья Ивановна”, необходимо уточнить, менялась ли фамилия клиента, если да, то выбираем существующий контакт и в чате по взаимодействию направляем номер заявки с просьбой изменить ФИО с текущего на актуальное в связи со сменой фамилии.

8. Если после поиска внизу отображается сообщение «Ничего не найдено», то нажимаем на кнопку «Новый контакт».
9. В новых полях заполняем ФИО (по возможности запрашиваем еще и дополнительный номер телефона) и дату рождения.

Важно: если у клиента нет отчества или он отказывается его говорить, то заполняем ФИО в формате “Иванов Иван Нет”

10. Заполняем всю правую часть заявки (Телефон, Вид операции, Тематика, Вид услуги, Причина тематики, Вид работы, Агент, Пакет, Тариф, Услуги, Оборудование, Перешел с провайдера).
11. После заполнения всех полей нажимаем на кнопку «Сохранить».
12. Обратите внимание, в течение 30 минут с момента заведения заявка обязана быть пролита в Котел или назначена в график.

Важно: заявка не регистрируется, если клиенту необходимо подключение позднее, чем через 9 календарных дней.

Котловая система

Назначение заявок “В котел” производится по тем заявкам, в которых в строке “Исполнитель” написано “Бригада”. В котел заявка направляется в соответствии с пожеланиями клиента (в какую дату клиенту удобно принять техника - ту и указываем). Важно, перед тем как направлять заявку в котел, необходимо посмотреть во вкладку “Доступы”, там содержится информация о графике работы Управляющей компании по адресу. Если, к примеру, клиент хочет подключиться в выходной день, но в доступах указано, что график работы УК - только по будням, значит клиента

нужно предупредить, что в выходные подключить его не получится и в котел заявку нужно перевести на ту дату, в которую подключение возможно.
Клиенту не обещаем что подключение состоится именно в эти дату и время, проговариваем, что инженер свяжется и назначит заявку на удобное время.

Чтобы пролить заявку в котел необходимо:

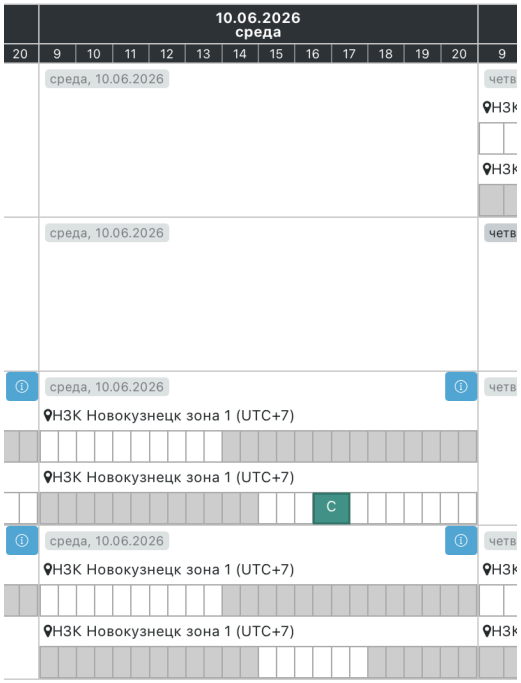
1. Открываем заявку.
2. Листаем вниз.
3. Находим кнопку «В котел», нажимаем на нее.
4. Выбираем Дату, а затем и Время.
5. Нажимаем на кнопку «Отправить».

Инженеры Сибсети

Назначение заявок “В график” производится по тем заявкам, в которых в строке “Исполнитель” написано “Инженер Сибсети”. Самостоятельная постановка заявок в график обозначает, что выбранные дата и время являются финальными и клиента необходимо предупредить о том, чтобы в это время он лично присутствовал дома с оригиналом паспорта.

Чтобы назначить заявку в график необходимо:

1. Открыть заявку
2. Пролистать вниз
3. Найти кнопку “В график”, нажать на нее, после чего нажать на кнопку “Добавить в график”
4. У вас откроется доступный график, в нем ищем нужные клиенту дату и время, они отображаются вверху.
- Серые окошки: недоступное к подключению время, поставить заявку в них не получится
- Белые окошки: доступное к подключению время, заявка выполняется за 90 минут, это 3 пустых окошка, поставить заявку в график получится, если вы видите 3 белых окошка подряд
- Зеленые окошки: занятое время, произвести в него подключение не выйдет.
Пример на скриншоте:



Если по заявке, которую вы уже поставили в график потребовался перенос (клиент позвонил вам напрямую и попросил перенести на другую дату и время), то нужно проделать все те же шаги, но вместо кнопки “В график” у вас будет кнопка “Перенести в графике”

Важно: перед постановкой заявки в график необходимо в обязательном порядке открыть вкладку “Доступы” и проверить время работы Управляющей компании по адресу. Заявку запрещено ставить в график во внерабочее время УК, иначе к клиенту не приедут, а заявка будет приостановлена на доработку.