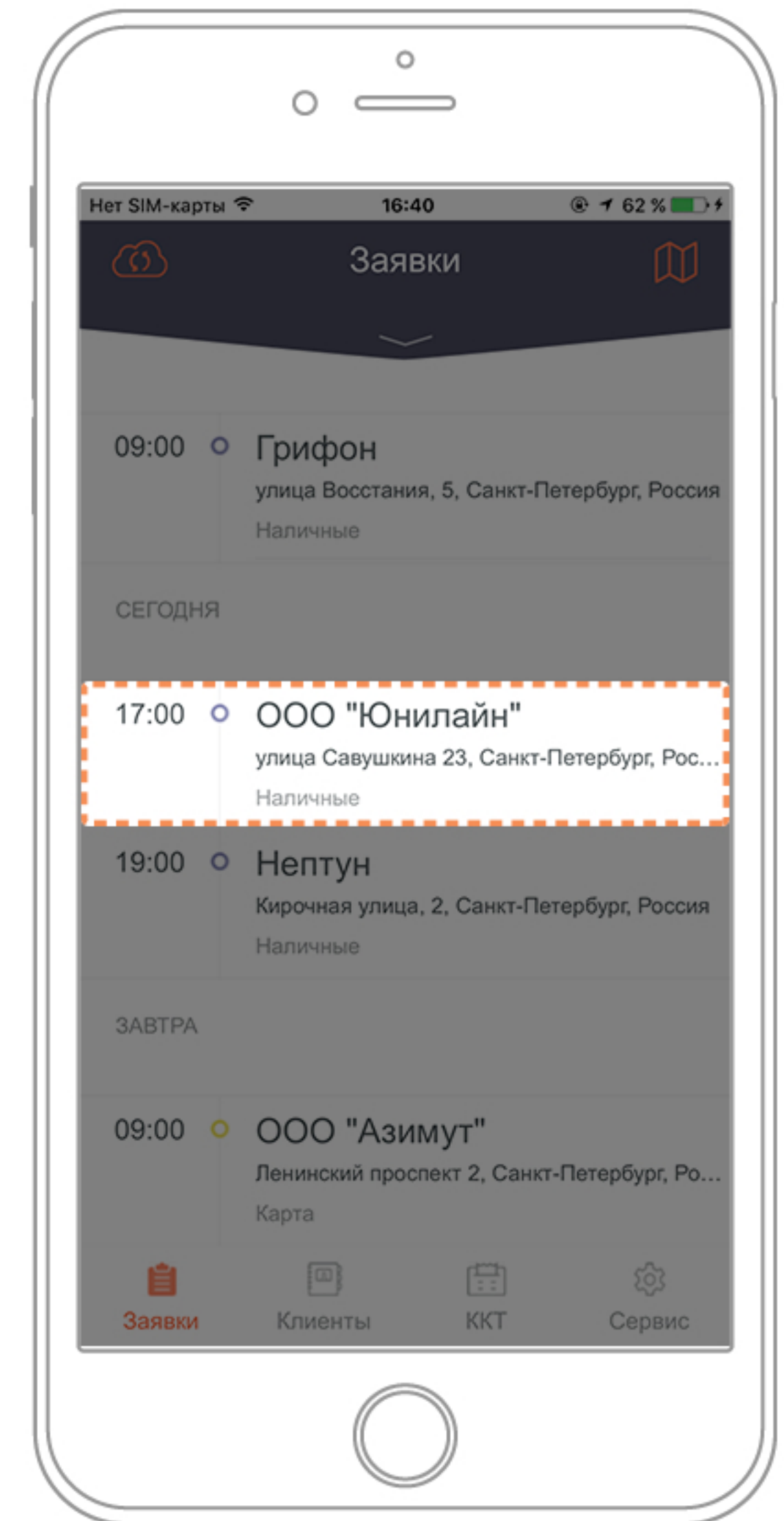


# Как начать работать с заявкой?

1

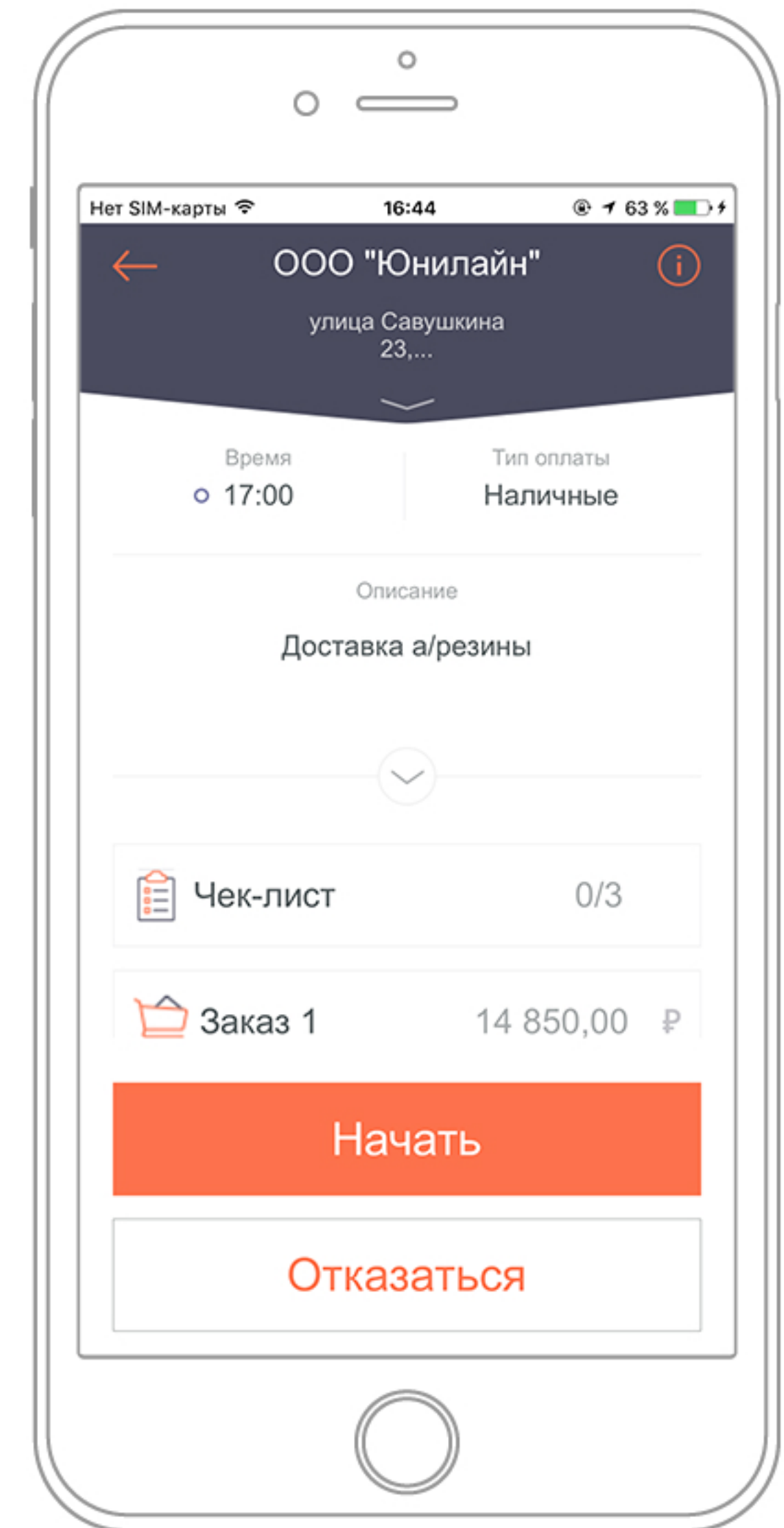
Выберите заявку на экране "Заявки".  
Отобразится экран "Заявка".



# Как просмотреть заявку?

2

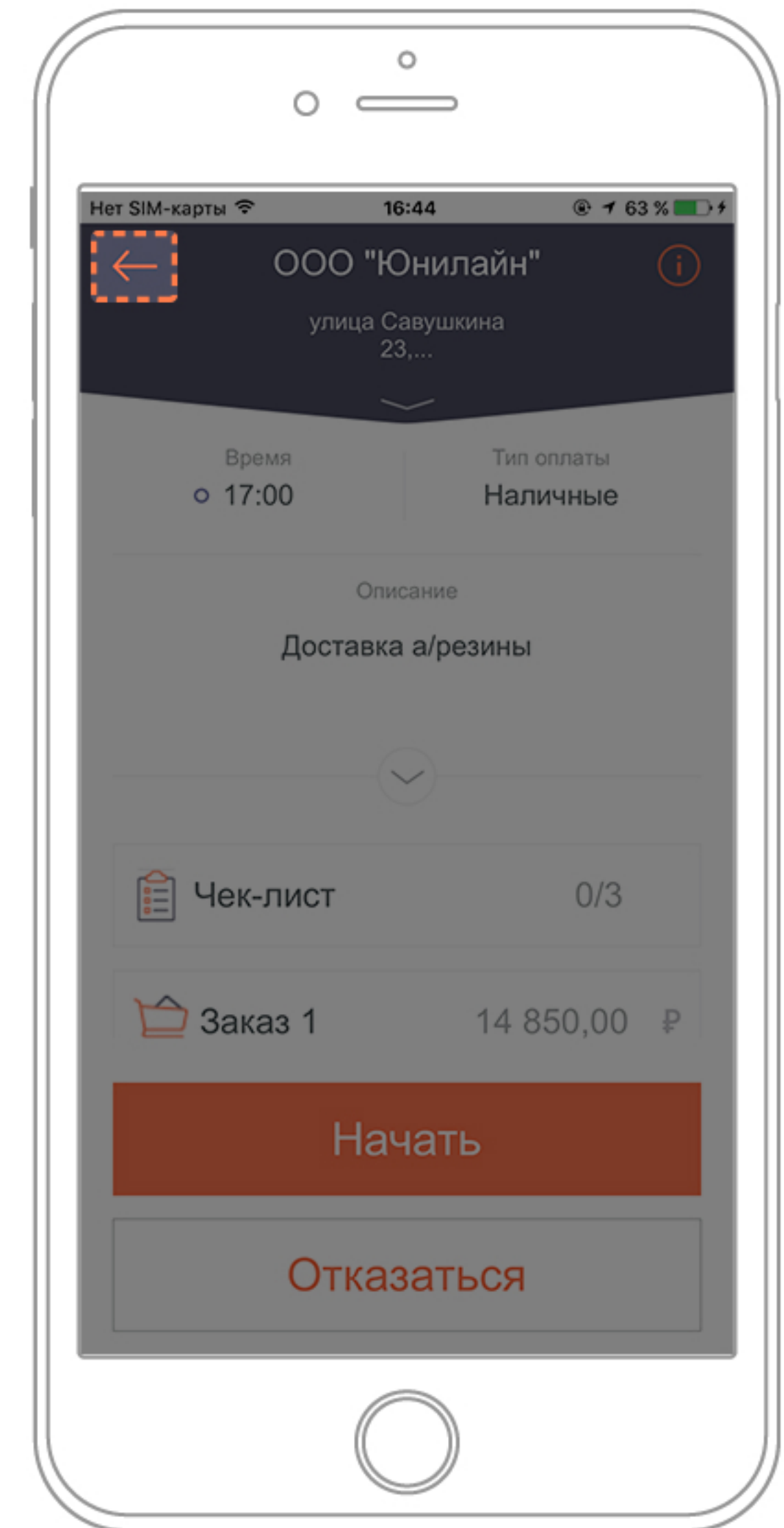
Ознакомьтесь с описанием и составом работ заявки. Обычно заявка содержит заказ и чек-лист.



## Как просмотреть заявку?

3

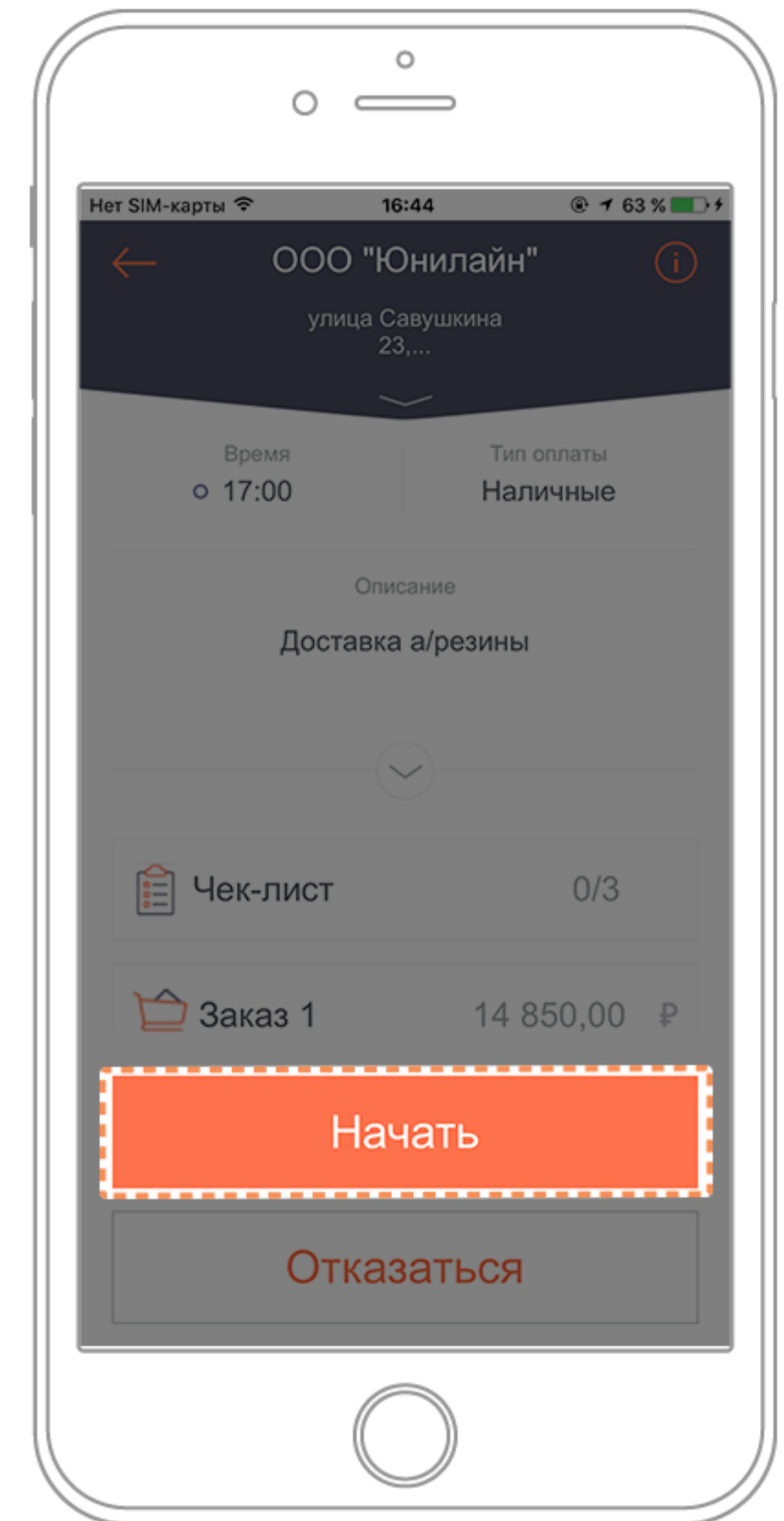
С помощью кнопки "Назад" вернитесь к списку заявок. В этот момент при наличии интернет-соединения в офисную часть отправляется информация об изменении статуса заявки на статус "Просмотрена".



# Как взять заявку в работу?

4

Начните работу по заявке, нажав кнопку "Начать" на экране текущей заявки.



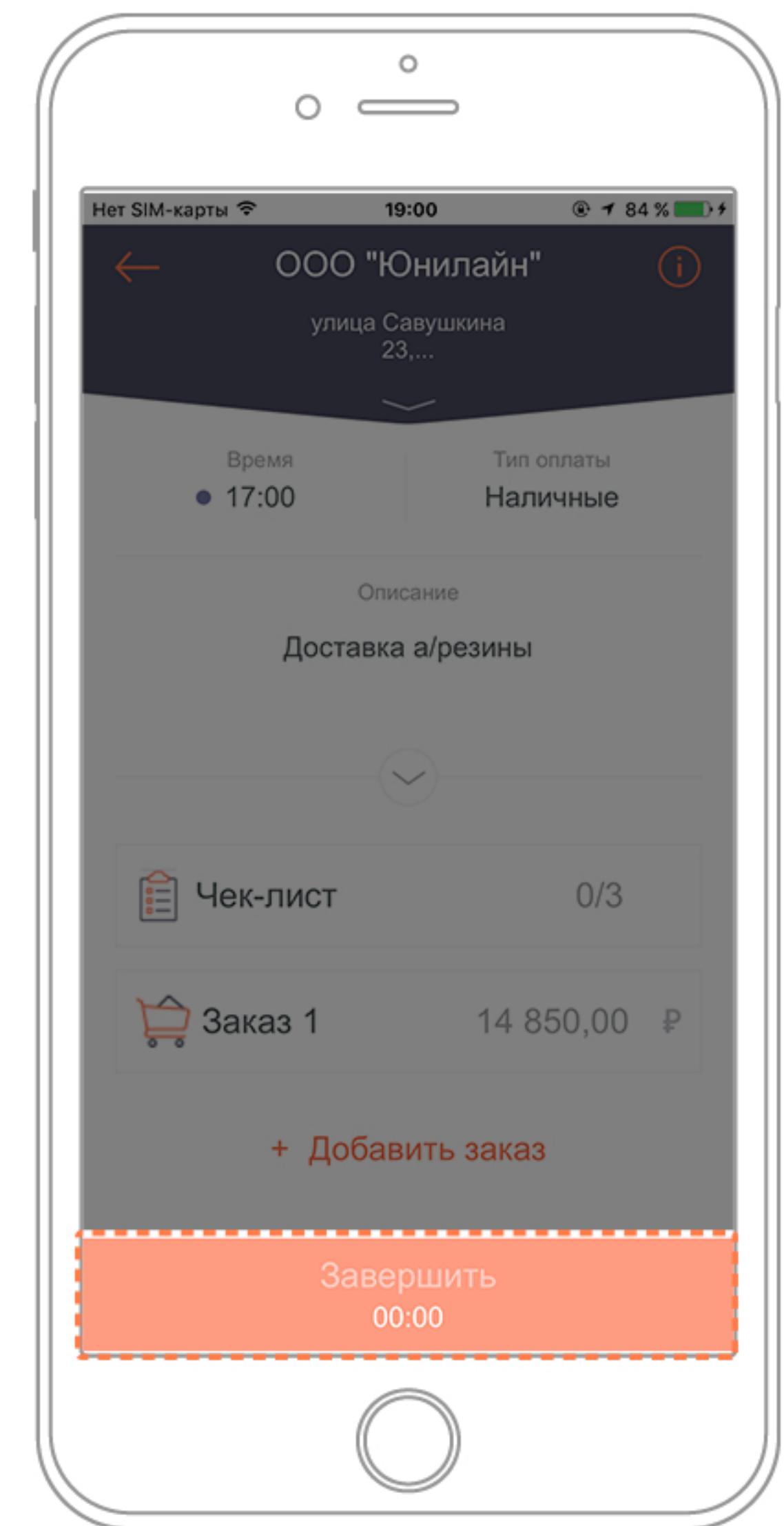


# Что происходит при взятии заявки в работу?

5

При взятии заявки в работу фиксируется фактическое время начала работы и начинается отсчет времени, затраченного на выполнение заявки.

При наличии интернет-соединения в офисную часть отправляется информация об изменении статуса заявки на новый - "В работе".

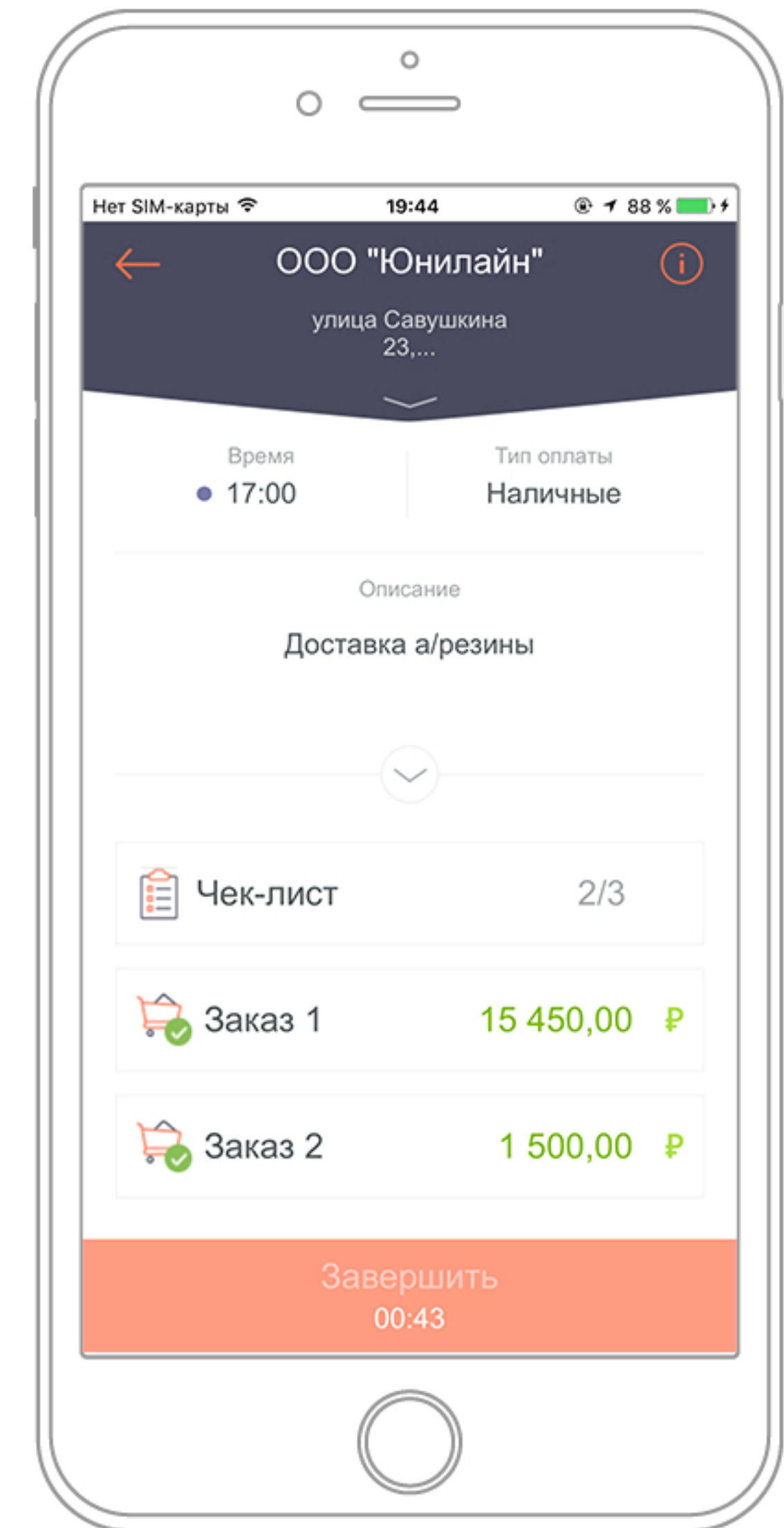


## Как выполнять работы заявки?

6

Выполнять работы заявки можно в любой последовательности. Обычно, сначала работают с заказом, а потом заполняется чек-лист. Перейдите к работе с заказом, нажав на кнопку "Заказ" на экране текущей заявки. При необходимости, отредактируйте его. После выдачи чека клиенту, произойдет автоматический переход на экран заявки.

Для заполнения чек-листа нажмите кнопку "Чек-лист" на экране текущей заявки. При наличии обязательных вопросов (выделены красным цветом), дайте ответы на них в обязательном порядке. В противном случае работу по заявке не возможно завершить.

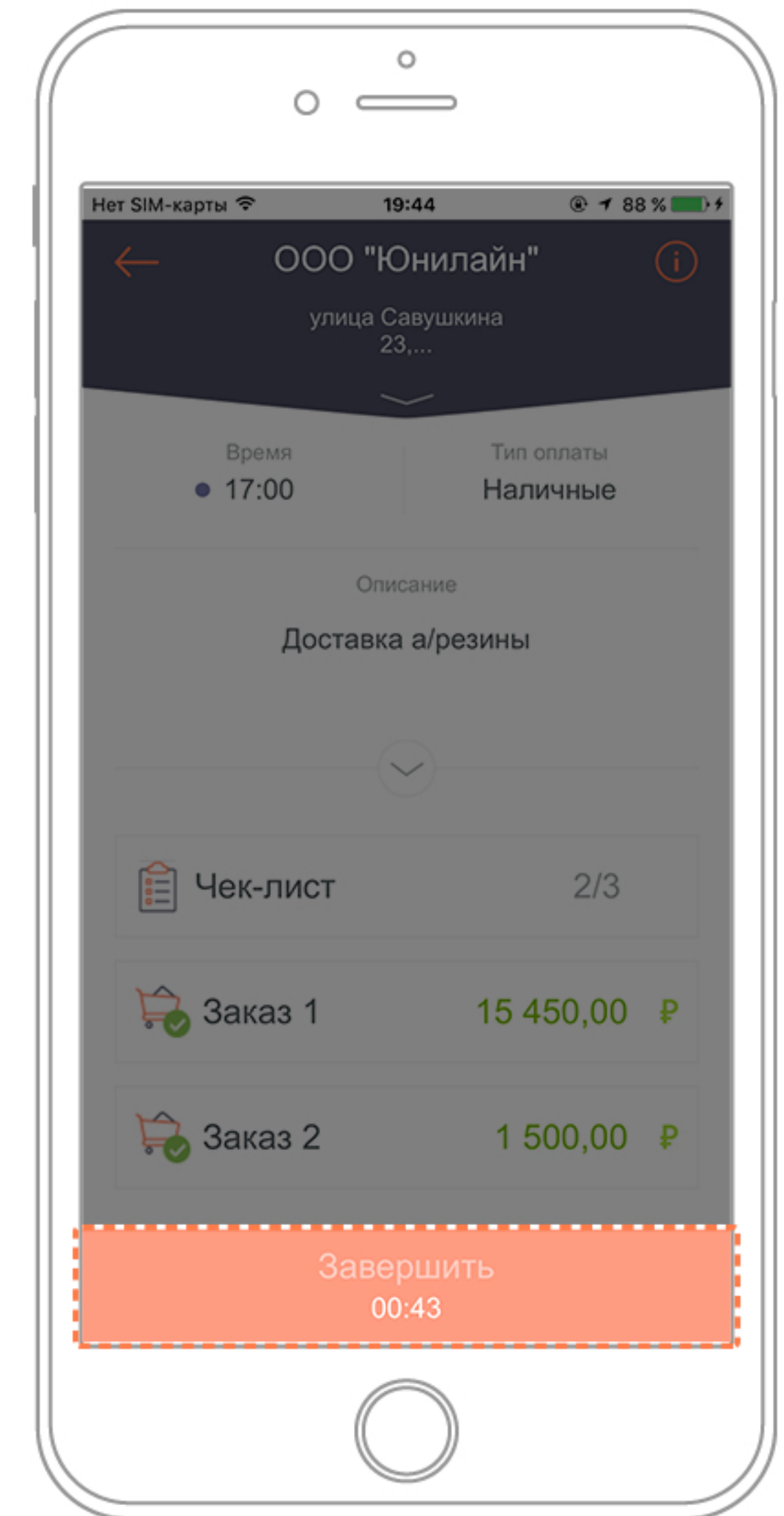


# Как завершить работу с заявкой?

7

На экране "Заявки" нажмите кнопку "Завершить".  
Подтвердите закрытие заявки.

Отобразится экран "Завершение".





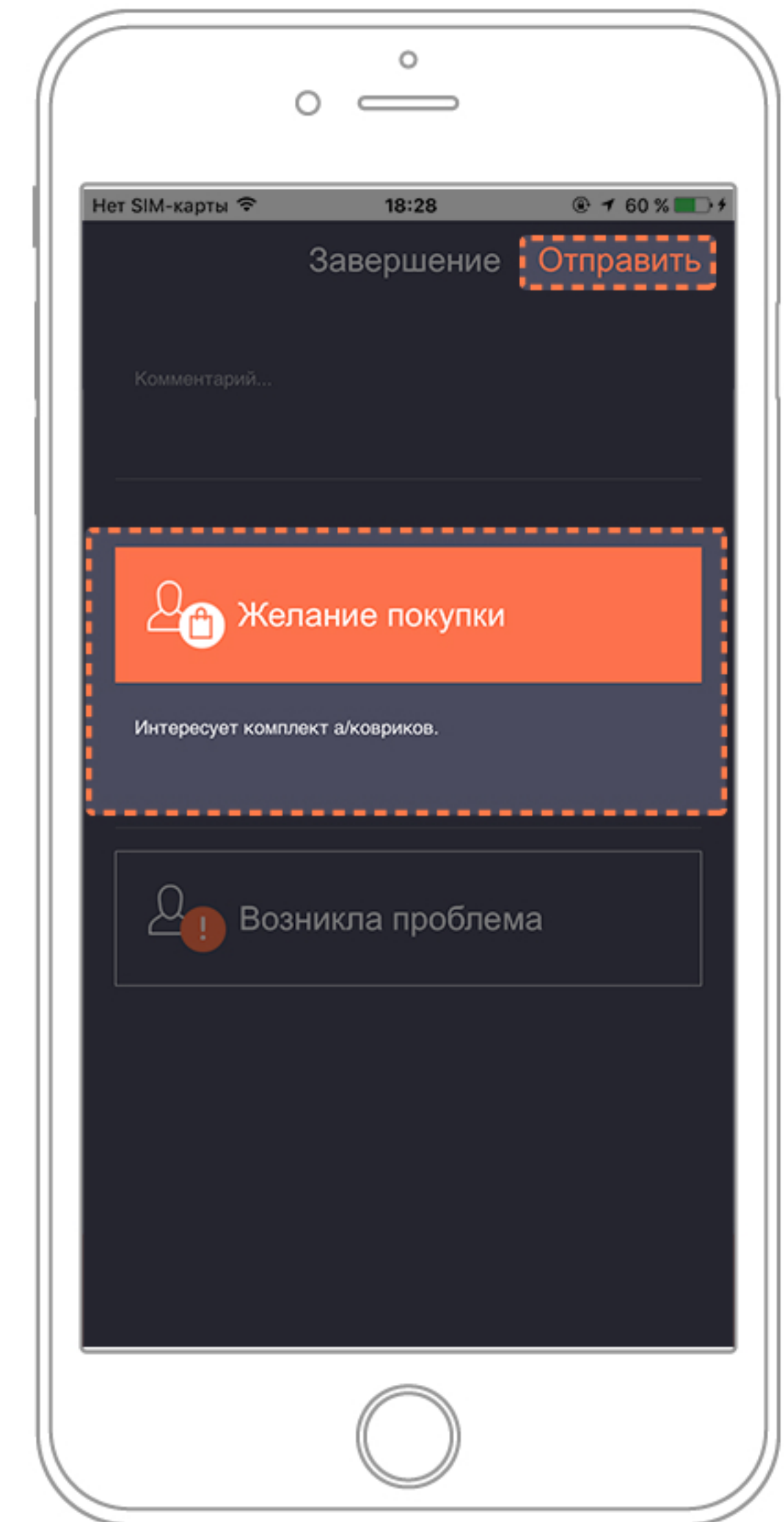
# Как закрыть успешно выполненную заявку?

8

Если все работы по заявке выполнены успешно, при необходимости, оставьте комментарий и отметьте желание клиента сделать повторные покупки с помощью кнопки "Желание покупки".

Затем закройте заявку с помощью кнопки "Отправить". В этот момент, при наличии интернет-соединения, в офисную часть будет отправлен новый статус заявки - "Выполнена". Произойдет переход на экран "Заявки".

Если заявка выполнена неуспешно закройте ее, указав проблему (шаг 9).



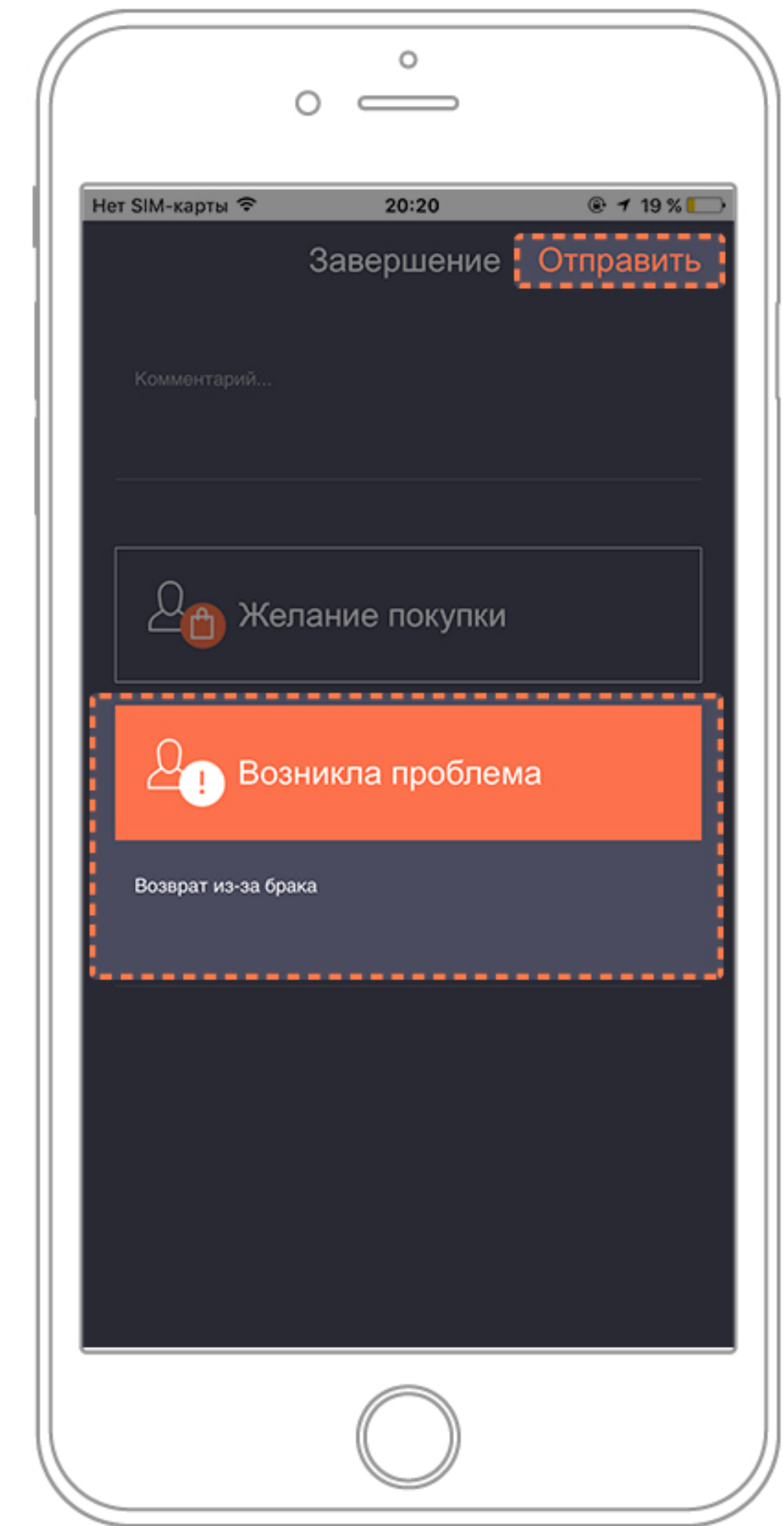


# Как закрыть заявку с проблемой?

9

Если при выполнении заявки возникли проблемы, особенно те, которые повлияли на качество обслуживания клиента, укажите наличие проблемы, нажав кнопку "Возникла проблема". В поле "Комментарий..." опишите проблему.

Затем нажмите "Отправить". В этот момент, при наличии интернет-соединения, в офисную часть будет отправлен новый статус заявки - "Выполнена с проблемой". Произойдет переход на экран "Заявки".

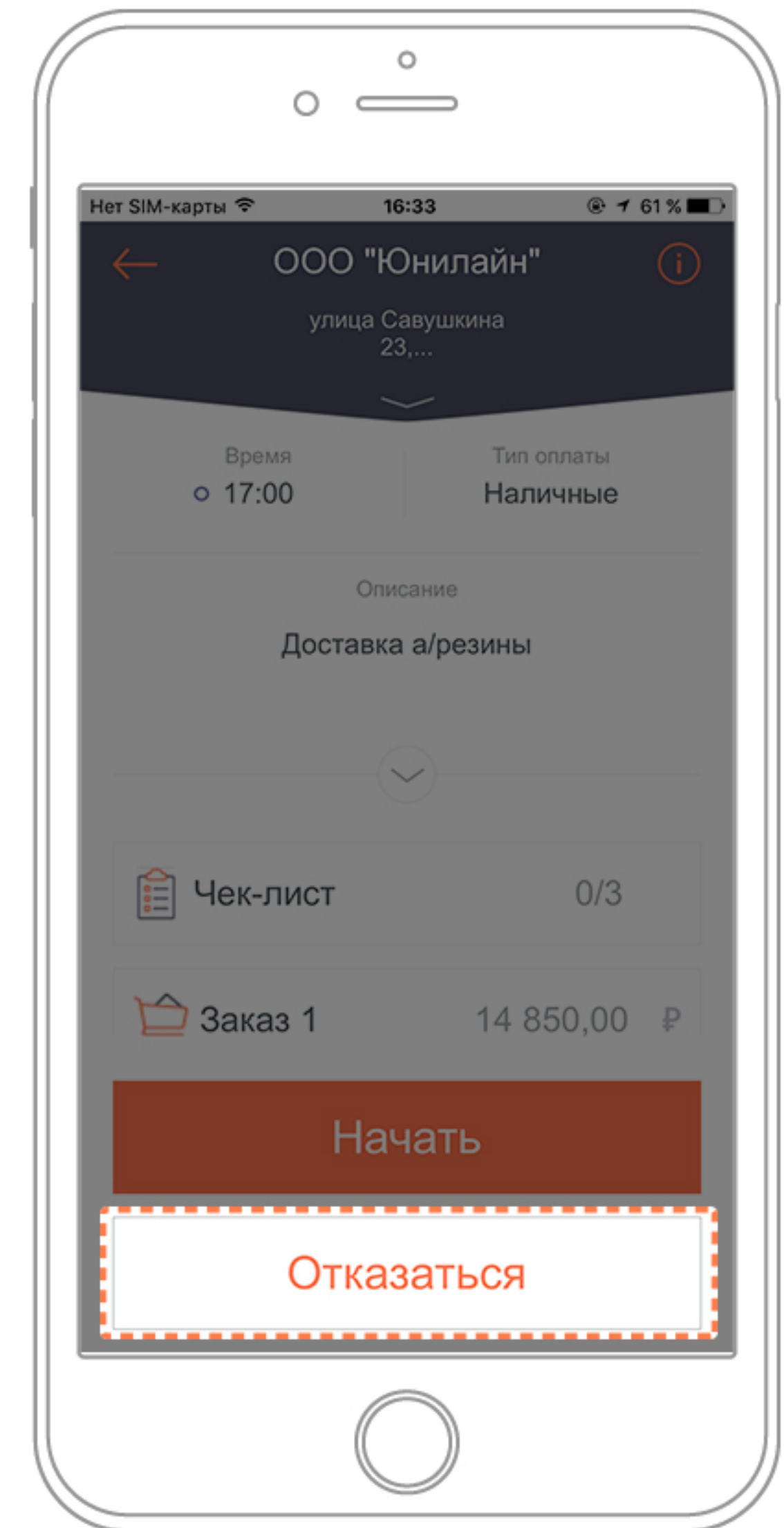


## Как отклонить заявку?

10

На экране "Заявки" выберите одну из заявок - отобразится экран "Заявка...".

Отклоните заявку, нажав кнопку "Отказаться".  
Укажите причину, по которой не возможно выполнить работу.



## Как отклонить заявку?

11

Нажмите кнопку "Отправить". Произойдет переход на экран "Заявки".

При наличии интернет-соединения в офисную часть будет отправлен новый статус заявки - "Отклонена".

