



ДОМОПУЛЬТ[®]

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ДЛЯ УК И ТСЖ

Инструкция по пользованию системой

Роль диспетчер

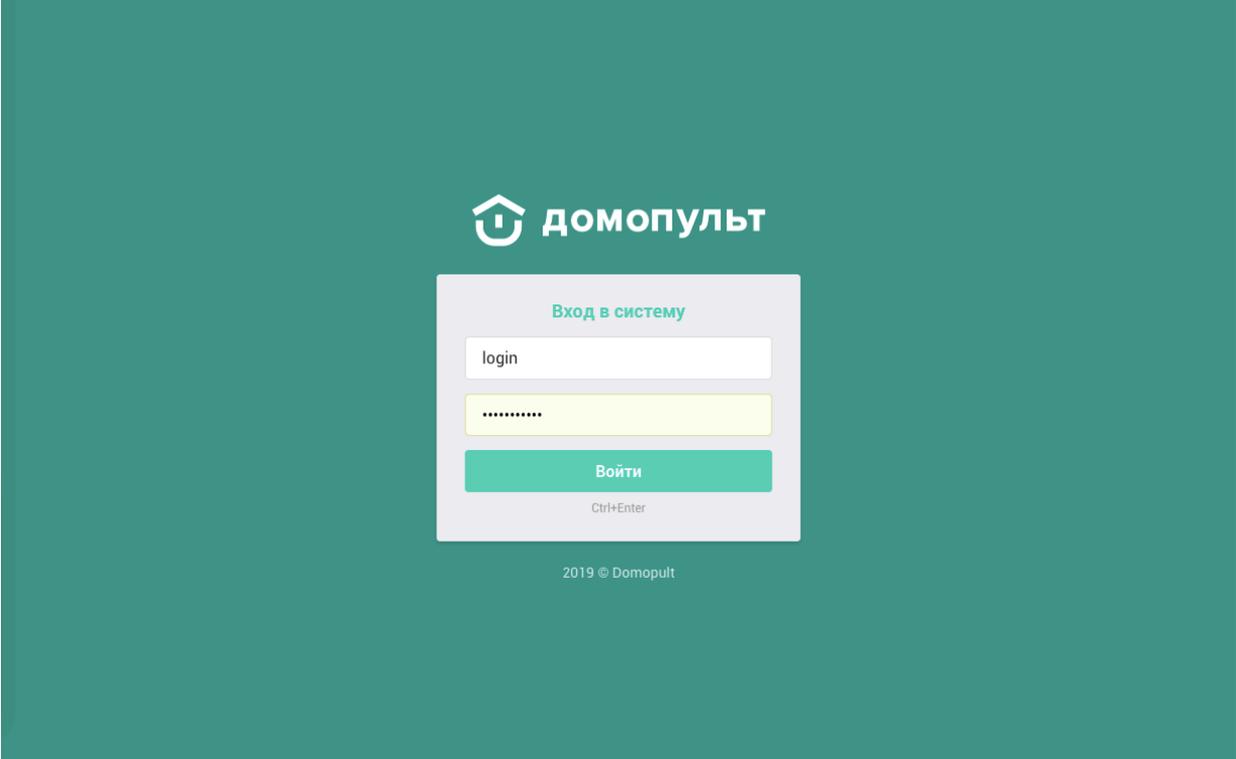
Оглавление

Вход в приложение	3
Раздел «Заявки на услуги»	4
Домашний экран приложения. Список заявок	4
Работа с заявкой	11
Редактирование услуги в заявке	14
Прием заявки по телефону	17
Выставление счета	20
Отмена счета по заявке	21
Закрытие заявки	22
Раздел клиенты	24
Верификация клиента	24
Создание нового клиента	26
Добавление нескольких объектов эксплуатации клиенту	27
Редактирование объектов эксплуатации клиента	28

Upd 17.07.19

Вход в приложение

Рекомендуется использовать веб-браузер Google Chrome последней версии.
Для входа укажите логин и пароль.



The screenshot shows the login interface for the Domopult application. At the top center, there is a logo consisting of a house icon with a smiley face inside, followed by the text "ДОМОПУЛЬТ" in a bold, sans-serif font. Below the logo is a light gray rectangular box containing the login form. The form has a title "Вход в систему" in a teal color. It features two input fields: the first is labeled "login" and contains the text "login"; the second is a password field with a yellow background and masked characters "*****". Below these fields is a teal button labeled "Войти". Underneath the button, the text "Ctrl+Enter" is displayed in a smaller font. At the bottom of the form box, the copyright notice "2019 © Domopult" is visible. The entire login form is centered on a dark teal background.

Раздел «Заявки на услуги»

Домашний экран приложения. Список заявок

Зайдя в раздел «Заявки» - «Заявки на услуги», вы увидите страницу с заявками.

Скриншот экрана «Мои заявки на услуги» в приложении «Домопульт». Вверху — панель навигации с меню: ДОМОПУЛЬТ, МОНИТОР, ЗАЯВКИ (выбрано), НОВОСТИ, СЧЕТЧИКИ, ФИНАНСЫ, СПРАВОЧНИКИ. В правом верхнем углу — иконки уведомлений (41), сообщений (3) и звонка, а также значок настроек.

Заголовок экрана: Мои заявки на услуги. Рядом — кнопки «В Excel» и «Создать заявку».

Поиск по заявкам... по 7 полям. Кнопки: Найти, Все, Новые сообщения, За месяц, За все время.

Фильтры: Все заявки 44, Новые 11, Назначены 4, В работе 5, В ожидании 1, Выполнены 19, Отклонены 4.

Тема заявки	Статус	Причина статуса	Дата создания	Адрес	Услуга	
182: Архыз, 19 л	Назначена	-	15 июля 2019 14:47	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Архыз, 19 л	TI
181: Замена водопроводного крана Сменить кран	Решено	-	15 июля 2019 11:55	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...	Vi
180: Заявка Ну не изменилось ничего	Новая	-	12 июля 2019 10:59	ДП Сибирские просторы ... ДП Сибирские просторы	Заявка	Hi
179: Заявка Ужас	Закрыто	Все работы по заявке ...	12 июля 2019 10:58	ДП Сибирские просторы ... ДП Сибирские просторы	Заявка	Hi
178: Заявка	Новая	-	11 июля 2019 17:58	Квартира 14 ...мопультовая, д. 12, кв. 14	Заявка	Aj
177: Замена водопроводного крана кран на кухне	В работе	где фото	11 июля 2019 10:17	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...	Vi
176: Замена водопроводного крана	Отклонено	повтор	10 июля 2019 11:49	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...	Vi
175: Замена водопроводного крана	Отклонено	Повторная	10 июля 2019 11:07	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...	Vi

Разберем каждый элемент по отдельности.

Кнопка возле поля с «Мои заявки» открывает меню фильтров. Оно позволит вам показывать заявки с нужными параметрами. На данный момент можно выставить фильтр по определенному исполнителю, заявителю, оплатам, услуге, крайнему сроку, рейтингу и определенной дате создания, объекту эксплуатации.

[домопульт](#)
[МОНИТОР](#)
[ЗАЯВКИ](#)
[НОВОСТИ](#)
[СЧЕТЧИКИ](#)
[ФИНАНСЫ](#)
[СПРАВОЧНИКИ](#)
Администрат...
41
3

Мои заявки на услуги

[В Excel](#)
[Создать заявку](#)

Оплата: Все
Заявитель: Все
Организация заявителя: Все
Услуги: Все

Исполнитель: Все
Дата создания: Не указано
Крайний срок: Все
Рейтинг: Все

[Выбрать объект](#)
 По умолчанию объект не выбран. Поиск будет проводиться по всем адресам

Поиск по заявкам... по 7 полям [Найти](#) [Все](#) [Новые сообщения](#) [За месяц](#) [За все время](#)

[Все заявки 44](#)
[Новые 11](#)
[Назначены 4](#)
[В работе 5](#)
[В ожидании 1](#)
[Выполнены 19](#)
[Отклонены 4](#)

Тема заявки	Статус	Причина статуса	Дата создания	Адрес	Услуга
↑ 182: Архыз, 19 л	Назначена	-	15 июля 2019 14:47	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Архыз, 19 л
↑ 181: Замена водопроводного крана Сменить кран	Решено	-	15 июля 2019 11:55	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...
↑ 180: Заявка Ну не изменилось ничего	Новая	-	12 июля 2019 10:59	ДП Сибирские просторы...	Заявка
↑ 170: Заявка				ДП Сибирские просторы	

Прошу обратить внимание, что если вы закроете все вкладки в браузере, то вам придётся расставлять фильтры заново.

Кнопка «В Excel» позволяет сделать выгрузку заявок. Данная опция взаимодействует с выставленными фильтрами. Использование опции без применения фильтров просто выгрузит все имеющиеся заявки.

[домопульт](#)
[МОНИТОР](#)
[ЗАЯВКИ](#)
[НОВОСТИ](#)
[СЧЕТЧИКИ](#)
[ФИНАНСЫ](#)
[СПРАВОЧНИКИ](#)
Администрат...
41
2

Мои заявки на услуги

[В Excel](#)
[Создать заявку](#)

Поиск по заявкам... по 7 полям [Найти](#) [Все](#) [Новые сообщения](#) [За месяц](#) [За все время](#)

[Все заявки 44](#)
[Новые 11](#)
[Назначены 5](#)
[В работе 4](#)
[В ожидании 1](#)
[Выполнены 19](#)
[Отклонены 4](#)

Тема заявки	Статус	Причина статуса	Дата создания	Адрес	Услуга
↑ 182: Архыз, 19 л	Назначена	-	15 июля 2019 14:47	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Архыз, 19 л
↑ 181: Замена водопроводного крана Сменить кран	Назначена	-	15 июля 2019 11:55	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...
↑ 180: Заявка Ну не изменилось ничего	Новая	-	12 июля 2019 10:59	ДП Сибирские просторы...	Заявка
↑ 179: Заявка Ужас	Закрото	Все работы по заявке ...	12 июля 2019 10:58	ДП Сибирские просторы...	Заявка
↑ 178: Заявка	Новая	-	11 июля 2019 17:58	Квартира 14 ...омопультовая, д. 12, кв. 14	Заявка
↑ 177: Замена водопроводного крана кран на кухне	Закрото	Все работы по заявке ...	11 июля 2019 10:17	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...
↑ 176: Замена водопроводного крана	Отклонено	повтор	10 июля 2019 11:49	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...
↑ 175: Замена водопроводного крана	Отклонено	Повторная	10 июля 2019 11:07	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...

Поле «Поиск» позволит вам найти нужную вам заявку. Поиск возможен по многим параметрам, таким как название заявки, номер заявки, ФИО исполнителя/заявителя и т.д.

Поиск по заявкам...

по 7 полям Найти

Все Новые сообщения За месяц За все время

Все заявки 44 Новые 11 Назначены 5 В работе 4 В ожидании 1 Выполнены 19 Отклонены 4

Тема заявки	Статус	Причина статуса	Дата создания	Адрес	Услуга	
↑ 182: Архыз, 19 л	Назначена	-	15 июля 2019 14:47	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Архыз, 19 л	TI
↑ 181: Замена водопроводного крана Сменить кран	Назначена	-	15 июля 2019 11:55	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...	В:
↑ 180: Заявка Ну не изменилось ничего	Новая	-	12 июля 2019 10:59	ДП Сибирские просто... ... ДП Сибирские просторы	Заявка	Н:
↑ 179: Заявка Ужас	Закртыо	Все работы по заявке ...	12 июля 2019 10:58	ДП Сибирские просто... ... ДП Сибирские просторы	Заявка	Н:
↑ 178: Заявка	Новая	-	11 июля 2019 17:58	Квартира 14 ...омопультовая, д. 12, кв. 14	Заявка	AJ
↑ 177: Замена водопроводного крана кран на кухне	Закртыо	Все работы по заявке ...	11 июля 2019 10:17	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...	В:
↑ 176: Замена водопроводного крана	Отклонено	повтор	10 июля 2019 11:49	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...	В:
↑ 175: Замена водопроводного крана	Отклонено	Повторная	10 июля 2019 11:07	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...	В:

Для того чтобы ограничить поиск по определенным полям, вам нужно использовать вкладку «По полям» возле поля «Поиск». Поставив или удалив галочку возле названия поля, вы добавите или удалите его из поиска.

домопульт МОНИТОР ЗАЯВКИ НОВОСТИ СЧЕТЧИКИ ФИНАНСЫ СПРАВОЧНИКИ

Администрат...

Мои заявки на услуги

В Excel Создать заявку

Поиск по заявкам... по 7 полям Найти Все Новые сообщения За месяц За все время

Поиск поля

- Все
- Номер заявки
- Описание
- Тема заявки
- Исполнитель
- Заявитель
- Компания заявителя
- Услуга
- ФИО гостя
- Номер документа
- Номер пропуска
- Данные автомобиля
- Номер помещения

Показать Отменить

Тема заявки	Дата создания	Адрес	Услуга
182: Архыз, 19 л	15 июля 2019 14:47	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Архыз, 19 л
181: Замена водопроводного крана Сменить кран	15 июля 2019 11:55	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...
180: Заявка Ну не изменилось ничего	12 июля 2019 10:59	ДП Сибирские просторы... ...ДП Сибирские просторы	Заявка
179: Заявка Ужас	12 июля 2019 10:58	ДП Сибирские просторы... ...ДП Сибирские просторы	Заявка
178: Заявка	11 июля 2019 17:58	Квартира 14 ...мопультовая, д. 12, кв. 14	Заявка
177: Замена водопроводного крана кран на кухне	11 июля 2019 10:17	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...
176: Замена водопроводного крана	10 июля 2019 11:49	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...
175: Замена водопроводного крана	10 июля 2019 11:07	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...

Рассмотрим основную часть страницы, а именно список заявок и связанные с ними параметры.

Перейдя в раздел, вы по умолчанию видите все заявки

домопульт МОНИТОР ЗАЯВКИ НОВОСТИ СЧЕТЧИКИ ФИНАНСЫ СПРАВОЧНИКИ

Администрат...

Мои заявки на услуги

В Excel Создать заявку

Поиск по заявкам... по 7 полям Найти Все Новые сообщения За месяц За все время

Все заявки 44 Новые 11 Назначены 5 В работе 4 В ожидании 1 Выполнены 19 Отклонены 4

Тема заявки	Статус	Причина статуса	Дата создания	Адрес	Услуга
182: Архыз, 19 л	Назначена	-	15 июля 2019 14:47	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Архыз, 19 л
181: Замена водопроводного крана Сменить кран	Назначена	-	15 июля 2019 11:55	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...
180: Заявка Ну не изменилось ничего	Новая	-	12 июля 2019 10:59	ДП Сибирские просторы... ...ДП Сибирские просторы	Заявка
179: Заявка Ужас	Закрыто	Все работы по заявке ...	12 июля 2019 10:58	ДП Сибирские просторы... ...ДП Сибирские просторы	Заявка
178: Заявка	Новая	-	11 июля 2019 17:58	Квартира 14 ...мопультовая, д. 12, кв. 14	Заявка
177: Замена водопроводного крана кран на кухне	Закрыто	Все работы по заявке ...	11 июля 2019 10:17	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...
176: Замена водопроводного крана	Отклонено	повтор	10 июля 2019 11:49	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...
175: Замена водопроводного крана	Отклонено	Повторная	10 июля 2019 11:07	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...

Соседствует с данной кнопкой кнопки «Новые», «Назначены», «В работе», «В ожидании», «Выполнены» и «Отклонены»

домопульт МОНИТОР ЗАЯВКИ НОВОСТИ СЧЕТЧИКИ ФИНАНСЫ СПРАВОЧНИКИ AA Администрат... 41 2

Мои заявки на услуги В Excel Создать заявку

Поиск по заявкам... по 7 полям Найти Все Новые сообщения За месяц За все время

Все заявки 44 Новые 11 Назначены 5 В работе 4 В ожидании 1 Выполнены 19 Отклонены 4

Тема заявки	Статус	Причина статуса	Дата создания	Адрес	Услуга
182: Архыз, 19 л	Назначена	-	15 июля 2019 14:47	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Архыз, 19 л
181: Замена водопроводного крана Сменить кран	Назначена	-	15 июля 2019 11:55	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...
180: Заявка Ну не изменилось ничего	Новая	-	12 июля 2019 10:59	ДП Сибирские просто... ... ДП Сибирские просторы	Заявка
179: Заявка Ужас	Закртыо	Все работы по заявке ...	12 июля 2019 10:58	ДП Сибирские просто... ... ДП Сибирские просторы	Заявка
178: Заявка	Новая	-	11 июля 2019 17:58	Квартира 14 ...омопультовая, д. 12, кв. 14	Заявка
177: Замена водопроводного крана кран на кухне	Закртыо	Все работы по заявке ...	11 июля 2019 10:17	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...
176: Замена водопроводного крана	Отклонено	повтор	10 июля 2019 11:49	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...
175: Замена водопроводного крана	Отклонено	Повторная	10 июля 2019 11:07	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...

Рядом с данными кнопками расположен выпадающий список со статусами заявок. По умолчанию вам показывают заявки со всеми статусами (т.е. в списке выбрана опция «Все заявки»).

В системе существуют статусы: «Новые», «Назначены», «В работе», «В ожидании», «Выполнены» и «Отклонены». Статус «Выполнены» включает в себя заявки со статусом «Решено» или «Закртыо».

Также вы можете получить доступ к заявкам со статусом «Новые», нажав на кнопку «Колокольчик» в верхней части страницы. После того, как система регистрирует новую заявку, счетчик на колокольчике обновится, и вы услышите звук-уведомление.

ДОМОПУЛЬТ
МОНИТОР
ЗАЯВКИ
НОВОСТИ
СЧЕТЧИКИ
ФИНАНСЫ
СПРАВОЧНИКИ
Администрат...
41
2

Мои заявки на услуги
В Excel
Создать заявку

Поиск по заявкам...
 по 7 полям
Найти
Все
Новые сообщения
За месяц
За все время

Все заявки 44
Новые 11
Назначены 5
В работе 4
В ожидании 1
Выполнены 19
Отклонены 4

Тема заявки	Статус	Причина статуса	Дата создания	Адрес	Услуга
182: Архыз, 19 л	Назначена	-	15 июля 2019 14:47	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Архыз, 19 л
181: Замена водопроводного крана Сменить кран	Назначена	-	15 июля 2019 11:55	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...
180: Заявка Ну не изменилось ничего	Новая	-	12 июля 2019 10:59	ДП Сибирские просто... ... ДП Сибирские просторы	Заявка
179: Заявка Ужас	Закртыо	Все работы по заявке ...	12 июля 2019 10:58	ДП Сибирские просто... ... ДП Сибирские просторы	Заявка
178: Заявка	Новая	-	11 июля 2019 17:58	Квартира 14 ...омопультовая, д. 12, кв. 14	Заявка
177: Замена водопроводного крана кран на кухне	Закртыо	Все работы по заявке ...	11 июля 2019 10:17	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...
176: Замена водопроводного крана	Отклонено	повтор	10 июля 2019 11:49	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...
175: Замена водопроводного крана	Отклонено	Повторная	10 июля 2019 11:07	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...

Так же вы можете получить доступ к заявкам, в которых вам ответили или написали.

Это уведомляет нас о том, что в заявке есть непрочитанные сообщения.

В правой части списка заявок расположена кнопка в виде шестерёнки. Она позволяет настроить столбцы с информацией по заявке, которые вы хотите видеть на основной странице, не заходя в саму заявку. Столбцы, которые будут в любом случае отображаться: «Тема заявки» и «Статус». Добавить к этим столбцам вы можете такие столбцы с информацией, как «Заявитель», «Исполнитель» и т.д. В список столбцов также входят любые динамические поля, которые были созданы. Выставить настройки отображения столбцов достаточно один раз.

ДОМОПУЛЬТ МОНИТОР ЗАЯВКИ НОВОСТИ СЧЕТЧИКИ ФИНАНСЫ СПРАВОЧНИКИ

Администрат...

Мои заявки на услуги

В Excel Создать заявку

Поиск по заявкам... по 7 полям Найти Все Новые сообщения За месяц За все время

Все заявки 44 Новые 11 Назначены 4 В работе 5 В ожидании 1 Выполнены 19 Отклонены 4

Тема заявки	Статус	Причина статуса	Дата создания	Адрес	Услуга
182: Архыз, 19 л	Назначена	-	15 июля 2019 14:47	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, к...	
181: Замена водопроводного крана Сменить кран	Решено	-	15 июля 2019 11:55	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, к...	
180: Заявка Ну не изменилось ничего	Новая	-	12 июля 2019 10:59	ДП Сибирские прост ... ДП Сибирские прост	
179: Заявка Ужас	Закрыто	Все работы по заявке ...	12 июля 2019 10:58	ДП Сибирские прост ... ДП Сибирские прост	
178: Заявка	Новая	-	11 июля 2019 17:58	Квартира 14 ...мопультовая, д. 12, к...	
177: Замена водопроводного крана кран на кухне	В работе	где фото	11 июля 2019 10:17	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, к...	
176: Замена водопроводного крана	Отклонено	повтор	10 июля 2019 11:49	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, к...	
175: Замена водопроводного крана	Отклонено	Повторная	10 июля 2019 11:07	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, к...	

Разберем некоторые нюансы с самим списком заявок.

Все новые заявки выделены в системе зелёным цветом. Вверху списка всегда расположены заявки, возле названия которых есть иконка с пузырьком сообщения. Это уведомляет нас о том, что в заявке есть непрочитанные сообщения.

Возле каждой заявки есть кнопка со стрелкой. Данная кнопка позволяет отметить, что заявка с высоким приоритетом. При нажатии кнопка станет зеленой.

Домопулт МОНИТОР ЗАЯВКИ НОВОСТИ СЧЕТЧИКИ ФИНАНСЫ СПРАВОЧНИКИ

Администрат...

Мои заявки на услуги

В Excel Создать заявку

Поиск по заявкам... по 7 полям Найти Все Новые сообщения За месяц За все время

Все заявки 44 Новые 11 Назначены 4 В работе 5 В ожидании 1 Выполнены 19 Отклонены 4

Тема заявки	Статус	Причина статуса	Дата создания	Адрес	Услуга	
↑ 182: Архыз, 19 л	Назначена	-	15 июля 2019 14:47	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Архыз, 19 л	ТИ
↑ 181: Замена водопроводного крана изменить кран	Решено	-	15 июля 2019 11:55	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...	Ви
↑ 180: Заявка Ну не изменилось ничего	Новая	-	12 июля 2019 10:59	ДП Сибирские просторы	Заявка	Н
↑ 179: Заявка Ужас	Закрото	Все работы по заявке ...	12 июля 2019 10:58	ДП Сибирские просторы	Заявка	Н
↑ 178: Заявка	Новая	-	11 июля 2019 17:58	Квартира 14 ...мопультовая, д. 12, кв. 14	Заявка	А
↑ 177: Замена водопроводного крана кран на кухне	В работе	где фото	11 июля 2019 10:17	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...	Ви
↑ 176: Замена водопроводного крана	Отклонено	повтор	10 июля 2019 11:49	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...	Ви
↑ 175: Замена водопроводного крана	Отклонено	Повторная	10 июля 2019 11:07	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...	Ви

Работа с заявкой

При выборе заявки в списке осуществляется переход на экран с информацией по заявке, на котором отображаются также данные заявителя, его адрес, история заявки. Новая заявка еще не получила распределение, поэтому на заявку нужно назначить исполнителя. Это можно сделать, нажав на соответствующую клавишу.

Поиск исполнителя по ФИО:

181: Замена водопроводного крана

Информация по заявке

Новая заявка 16 июля 2019 12:15
Не оплачена

Ожидание Решить и закрыть Отклонить

Услуга: Ремонт > Умный дом > Замена водопроводного крана

Создана: 15 июля 2019 11:55

Выполнить до: 15 июля 2019 23:59

Описание: Сменить кран

Адрес объекта: Квартира 8
г. Москва, ул. Домопультовая, д. 12, кв. 8

Файлы: image.png

Заявитель: ЖВ Василий Жданов
7 (962) 981-32-11 Клиент

Исполнитель: Назначить исполнителя

Наблюдатели: + Отслеживать заявку

Общение по заявке: Чат с клиентом Alt+1, Сообщения сотрудников Alt+2

Заявитель увидит это сообщение в мобильном приложении...

Не больше 5 файлов на один комментарий

Отправить

181: Замена водопроводного крана

Информация по заявке

Новая заявка 16 июля 2019 12:15
Не оплачена

Ожидание Решить и закрыть Отклонить

Услуга: Ремонт > Умный дом > Замена водопроводного крана

Создана: 15 июля 2019 11:55

Выполнить до: 15 июля 2019 23:59

Описание: Сменить кран

Адрес объекта: Квартира 8
г. Москва, ул. Домопультовая, д. 12, кв. 8

Файлы: image.png

Заявитель: ЖВ Василий Жданов
7 (962) 981-32-11 Клиент

Исполнитель: Назначить исполнителя

Наблюдатели: + Отслеживать заявку

Общение по заявке: Чат с клиентом Alt+1, Сообщения сотрудников Alt+2

Заявитель увидит это сообщение в мобильном приложении...

Не больше 5 файлов на один комментарий

Отправить

Редактирование исполнителя

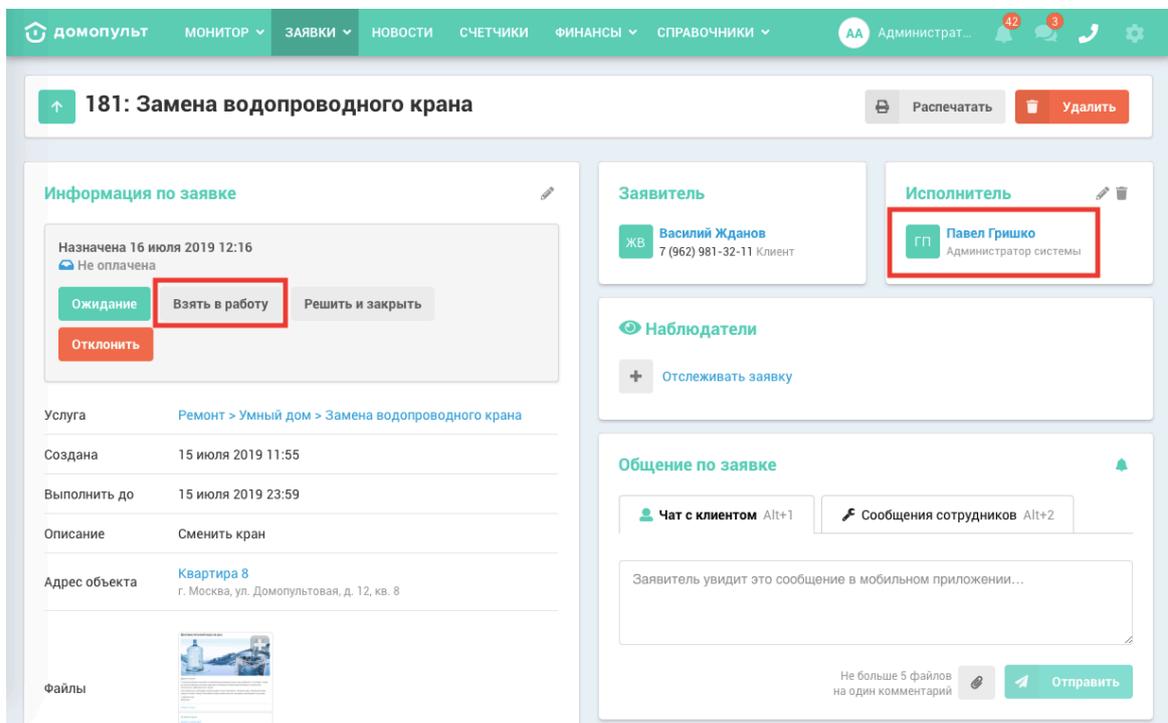
Исполнитель: Павел

Гришко Павел

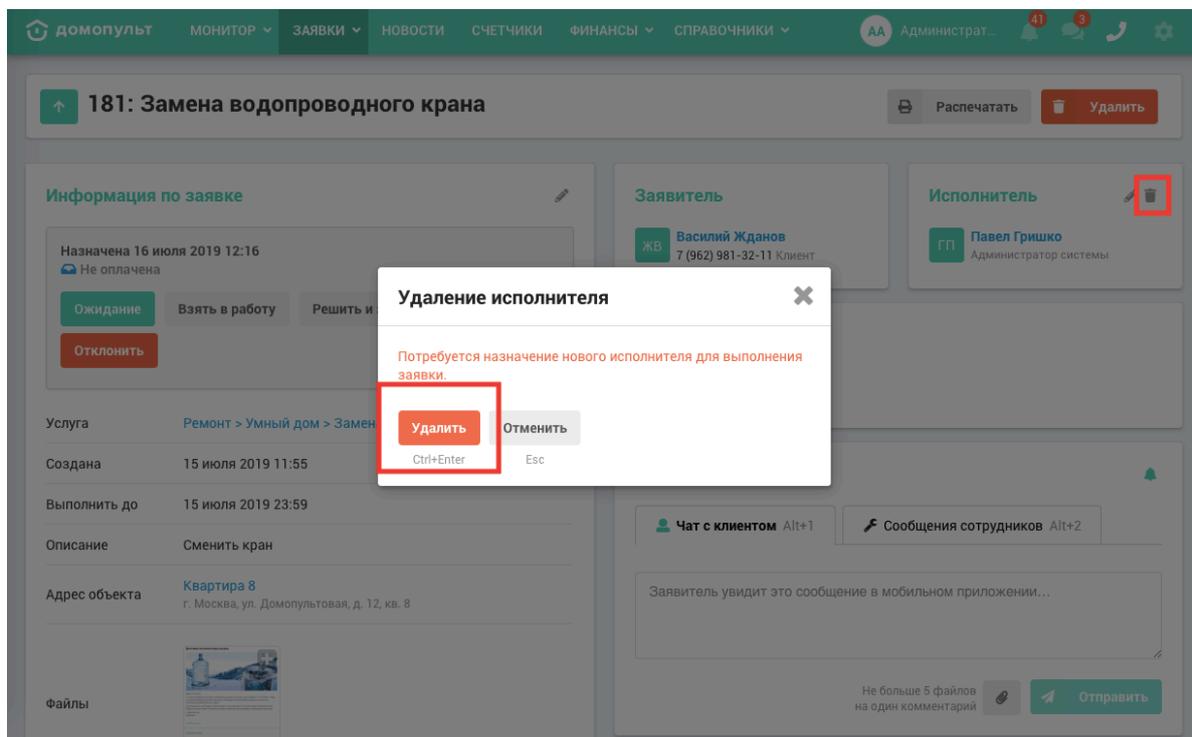
Назначить Отменить

Ctrl+Enter Esc

По факту назначения исполнителя, заявка приобретает статус «Назначена» и заявителю приходит push и email уведомление (в случае если у заявителя в профиле указан email адрес). Исполнитель увидит данную заявку в своем приложении и также получит push и email уведомление.



Как только исполнитель возьмет заявку в работу, статус заявки изменится на «В работе». Если исполнитель не может выполнить заявку, можно назначить другого исполнителя. Для этого выбираем «удалить», подтверждаем удаление. Вкладка «Исполнитель» снова пустая. Назначаем нового исполнителя.



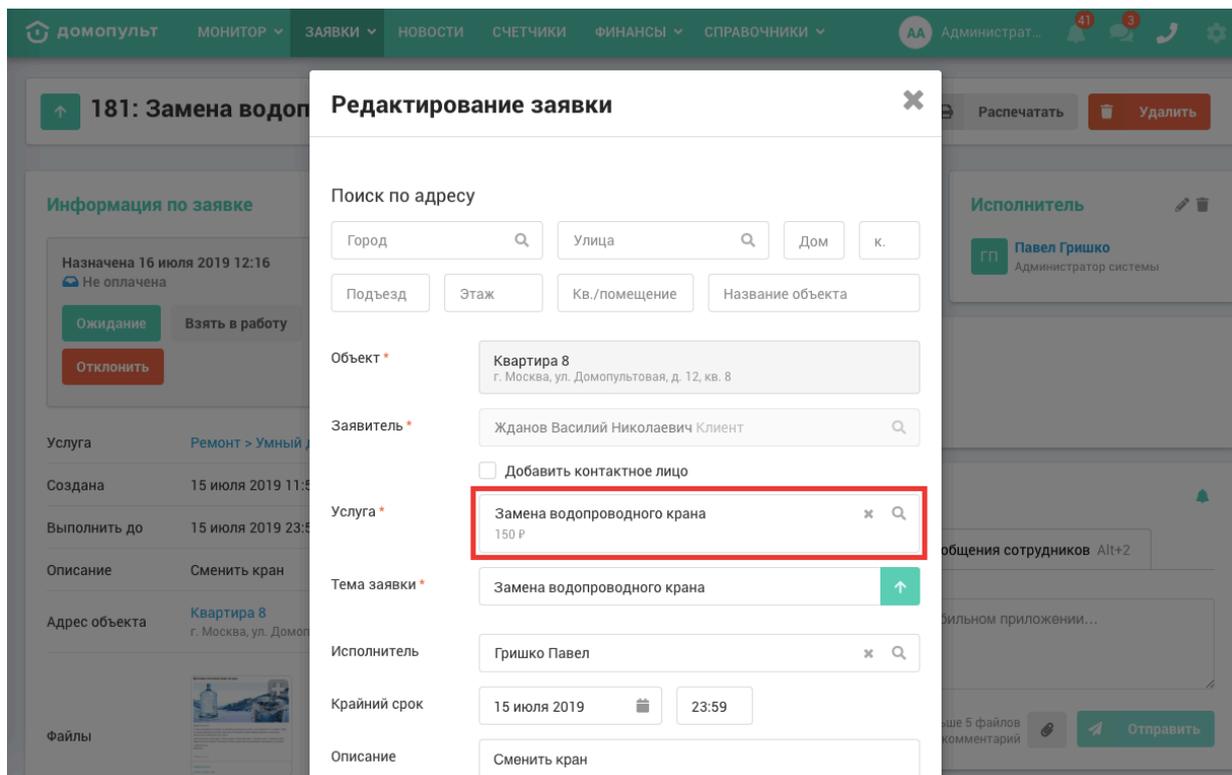
Редактирование услуги в заявке

Если житель оставил бесплатную заявку, например, «Сообщить о проблеме», но при осмотре оказалось, что услуга платная, необходимо поменять данные в заявке. Для этого находим нужную заявку, открываем ее. Нажимаем кнопку «Редактировать».

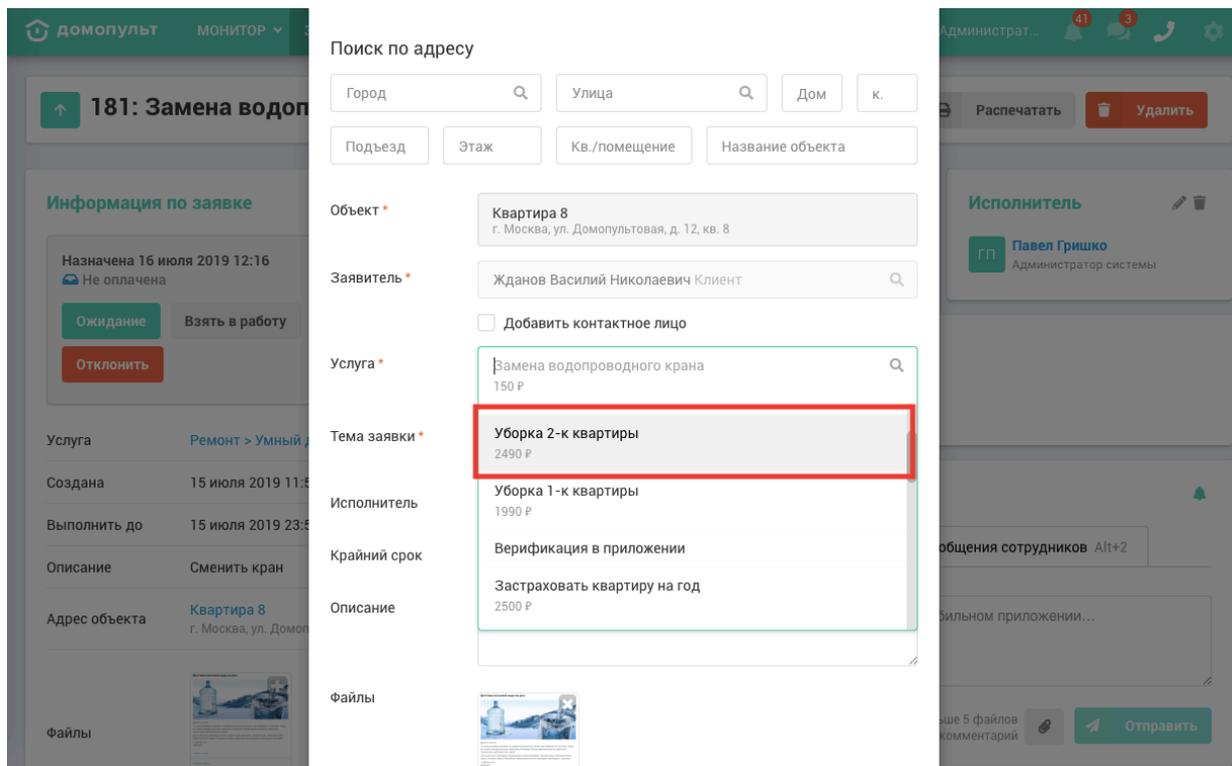
Обратите внимание, что поменять услугу можно только удалив исполнителя.

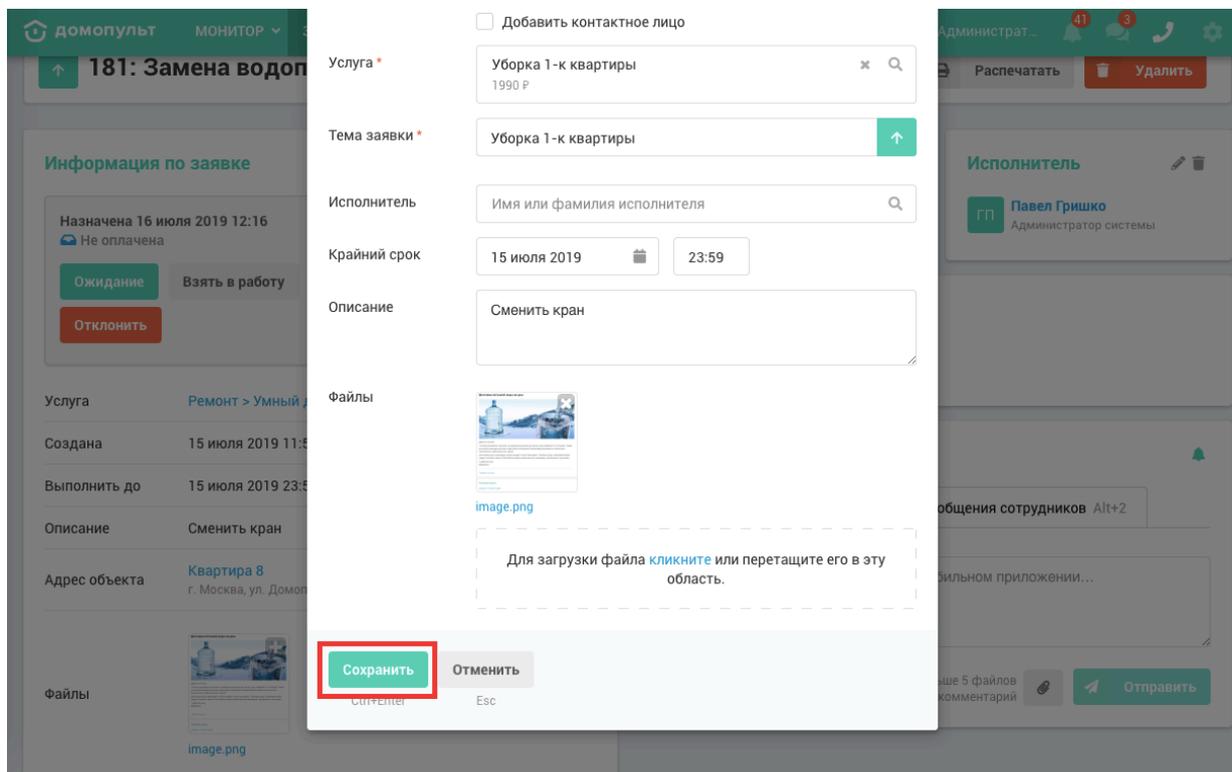
The screenshot displays the 'domopult.ru' web interface for managing service requests. The top navigation bar includes 'домопульт', 'МОНИТОР', 'ЗАЯВКИ', 'НОВОСТИ', 'СЧЕТЧИКИ', 'ФИНАНСЫ', and 'СПРАВОЧНИКИ'. The user is logged in as 'Администрат...'. The main content area shows a request titled '181: Замена водопроводного крана' with buttons for 'Распечатать' and 'Удалить'. The 'Информация по заявке' section contains a status card with 'Назначена 16 июля 2019 12:16' and 'Не оплачена', along with buttons for 'Ожидание', 'Взять в работу', 'Решить и закрыть', and 'Отклонить'. A red box highlights the edit icon in the top right of this section. Below the status card is a table with details: 'Услуга: Ремонт > Умный дом > Замена водопроводного крана', 'Создана: 15 июля 2019 11:55', 'Выполнить до: 15 июля 2019 23:59', 'Описание: Сменить кран', and 'Адрес объекта: Квартира 8, г. Москва, ул. Домопультовая, д. 12, кв. 8'. There is also a 'Файлы' section with an image of a water tap. The right sidebar shows 'Заявитель: Василий Жданов' and 'Исполнитель: Павел Гришко'. The 'Наблюдатели' section has a '+ Отслеживать заявку' button. The 'Общение по заявке' section shows a chat window with a message from 'Администратор' at 12:45: 'Добрый день!'.

В открывшейся форме удаляем услугу, нажав «X».



Выбираем новую услугу, например, «Уборка 2-х к. квартиры» и сохраняем заявку.





Теперь будет доступно выставление счета по заявке (см. раздел [Выставление счета](#))

Прием заявки по телефону

Если житель звонит в диспетчерскую, заявку нужно оформить через систему Домопульт. для этого нам потребуется нажать кнопку «+ Создать заявку».

The screenshot shows the 'Мои заявки на услуги' (My service requests) page. At the top, there is a navigation bar with 'ДОМОПУЛЬТ', 'МОНИТОР', 'ЗАЯВКИ', 'НОВОСТИ', 'СЧЕТЧИКИ', 'ФИНАНСЫ', and 'СПРАВОЧНИКИ'. On the right, there are user settings and notification icons. Below the navigation, the page title 'Мои заявки на услуги' is displayed. A red box highlights the '+ Создать заявку' button. Below the title, there is a search bar and filters for 'по 7 полям', 'Найти', 'Все', 'Новые сообщения', 'За месяц', and 'За все время'. A summary bar shows 'Все заявки 44', 'Новые 11', 'Назначены 5', 'В работе 4', 'В ожидании 1', 'Выполнены 19', and 'Отклонены 4'. The main content is a table of service requests with columns for 'Тема заявки', 'Статус', 'Причина статуса', 'Дата создания', 'Адрес', and 'Услуга'.

Тема заявки	Статус	Причина статуса	Дата создания	Адрес	Услуга
182: Архыз, 19 л	Назначена	-	15 июля 2019 14:47	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Архыз, 19 л
181: Замена водопроводного крана Сменить кран	Назначена	-	15 июля 2019 11:55	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...
180: Заявка Ну не изменилось ничего	Новая	-	12 июля 2019 10:59	ДП Сибирские просто... ... ДП Сибирские просторы	Заявка
179: Заявка Ужас	Закрыто	Все работы по заявке ...	12 июля 2019 10:58	ДП Сибирские просто... ... ДП Сибирские просторы	Заявка
178: Заявка	Новая	-	11 июля 2019 17:58	Квартира 14 ...омопультовая, д. 12, кв. 14	Заявка
177: Замена водопроводного крана кран на кухне	Закрыто	Все работы по заявке ...	11 июля 2019 10:17	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...
176: Замена водопроводного крана	Отклонено	повтор	10 июля 2019 11:49	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...
175: Замена водопроводного крана	Отклонено	Повторная	10 июля 2019 11:07	Квартира 8 ...омопультовая, д. 12, кв. 8	Замена водопроводн...

Откроется форма создания заявки.

The screenshot shows the 'Создание заявки' (Create request) form. The form is titled 'Создание заявки' and has a close button. It contains several fields for user input: 'Поиск по адресу' (Search by address) with sub-fields for 'Город', 'Улица', 'Дом', 'к.', 'Подъезд', 'Этаж', 'Кв./помещение', and 'Название объекта'; 'Объект' (Object) with 'Адрес объекта'; 'Заявитель' (Applicant) with 'Имя или фамилия заявителя' and a search icon, and a checkbox for 'Добавить контактное лицо'; 'Услуга' (Service) with 'Название услуги' and a search icon; 'Тема заявки' (Request topic) with a text input and an upward arrow; 'Исполнитель' (Executor) with 'Имя или фамилия исполнителя' and a search icon; 'Наблюдатели' (Observers) with a '+ Отслеживать заявку' button; and 'Крайний срок' (Deadline) with '16 июля 2019' and '23:59'.

Заполняем поле «Город, улица, дом, корпус (если такой имеется) кв/помещение». В выпадающем списке выбираем нужный нам объект эксплуатации.

The screenshot shows a web application interface for creating a request. The main form is titled "Создание заявки" (Create request) and includes a "Очистить форму" (Clear form) link. The form is divided into several sections:

- Поиск по адресу** (Search by address): This section contains input fields for "Город" (City), "Улица" (Street), "Дом" (House), and "к." (Apartment). Below these are buttons for "Подъезд" (Entrance), "Этаж" (Floor), "Кв./помещение" (Apartment/Room), and "Название объекта" (Object name).
- Объект *** (Object): A dropdown menu showing "Квартира 3" (Apartment 3) with the address "г. Москва, ул. Домопультовая, д. 12, кв. 3".
- Заявитель *** (Applicant): A search field containing "павле" (Pavle) and a dropdown menu with the option "Создать нового клиента павле" (Create new client Pavle).
- Услуга *** (Service): A search field for "Название услуги" (Service name).
- Тема заявки *** (Request subject): A search field.
- Исполнитель** (Executor): A search field for "Имя или фамилия исполнителя" (Name or surname of the executor).
- Наблюдатели** (Observers): A button with a plus sign and the text "Отслеживать заявку" (Track request).
- Крайний срок** (Deadline): Two input fields showing "16 июля 2019" and "23:59".

Если клиент есть в системе и закреплен за своей квартирой, то он автоматически подставится в поле заявитель. Если клиента нет, то можно его быстро создать, начав вводить его ФИО в поле Заявитель. Система не найдет его и предложит его создать.

Создание заявки

Очистить форму

Поиск по адресу

Город Улица Дом к.

Подъезд Этаж Кв./помещение Название объекта

Объект * Квартира 3
г. Москва, ул. Домопультовая, д. 12, кв. 3

Заявитель * павле

Создать нового клиента павле

Услуга * Название услуги

Тема заявки *

Исполнитель Имя или фамилия исполнителя

Наблюдатели + Отслеживать заявку

Крайний срок 16 июля 2019 23:59

Если нажать на строчку про создание нового клиента, откроется окно.

Быстрое создание клиента

Фамилия * Иванов

Имя * Иван

Отчество

Объект * Квартира 3
ул. Домопультовая, д. 12

Телефон +7 777 777-77-77

Верифицировать

Сохранить Отменить

Ctrl+Enter Esc

Заполнив все обязательные поля, вы можете сохранить клиента.

Выставление счета

Если заявка предусматривает платные услуги, то можно сразу выставить счет. Выбираем «Создать счет».

Выполнить до 15 июля 2019 23:59

Описание Сменить кран

Адрес объекта Квартира 8
г. Москва, ул. Домопультовая, д. 12, кв. 8

Файлы image.png

Связанные заявки + Создать Связать

Нет связанных заявок

Дополнительная информация

Финансы История

Счета Платежи + Создать счет

Счет Статус счета Статус платежа Сумма

В открывшейся форме все поля заполнены. Если необходимо указать список дополнительно выполненных работ и их суммы, выбираем «добавить».

Новый счет

Основание * Заявка Услуга

181: Замена водопроводного крана

Клиент * Жданов Василий Николаевич

Получатель платежа * ИНН/КПП / Р/С null null БИК null К/С null

Добавить услугу

Услуга	Стоимость	Количество
Ремонт > Умный дом > Замена водопроводного крана	150	1

Услуги и товары 150 Р

НДС 0 Р

Всего к оплате 150 Р

Выставить счет клиенту Сохранить как черновик Отменить

Ctrl+Enter Esc

Прописываем наименование услуги и ее стоимость. Счет будет выставлен на общую сумму.

Счет можно «сохранить» - например, необходимо согласовать сумму с клиентом, или «сохранить и отправить» - счет сразу будет доступен для оплаты в мобильном приложении исполнителя.

Отмена счета по заявке

Для отмены счета по заявке необходимо нажать «Отменить счет».

← № счета: DPB-47

Копировать + Создать платеж

Информация по счету

Ожидает оплаты

Отменить счет Отказ клиента

Основание: 181: Замена водопроводного крана

Дата создания: 16 июля 2019 12:07

Клиент: Жданов Василий Николаевич

Получатель платежа: ИНН/КПП / Р/С null null БИК null К/С null Телефон: 79000000000

Файлы: Версия для печати

Дополнительная информация

Сумма	Услуги 1	История
Всего к оплате		150 Р
Услуги		150 Р
сумма НДС		0 Р

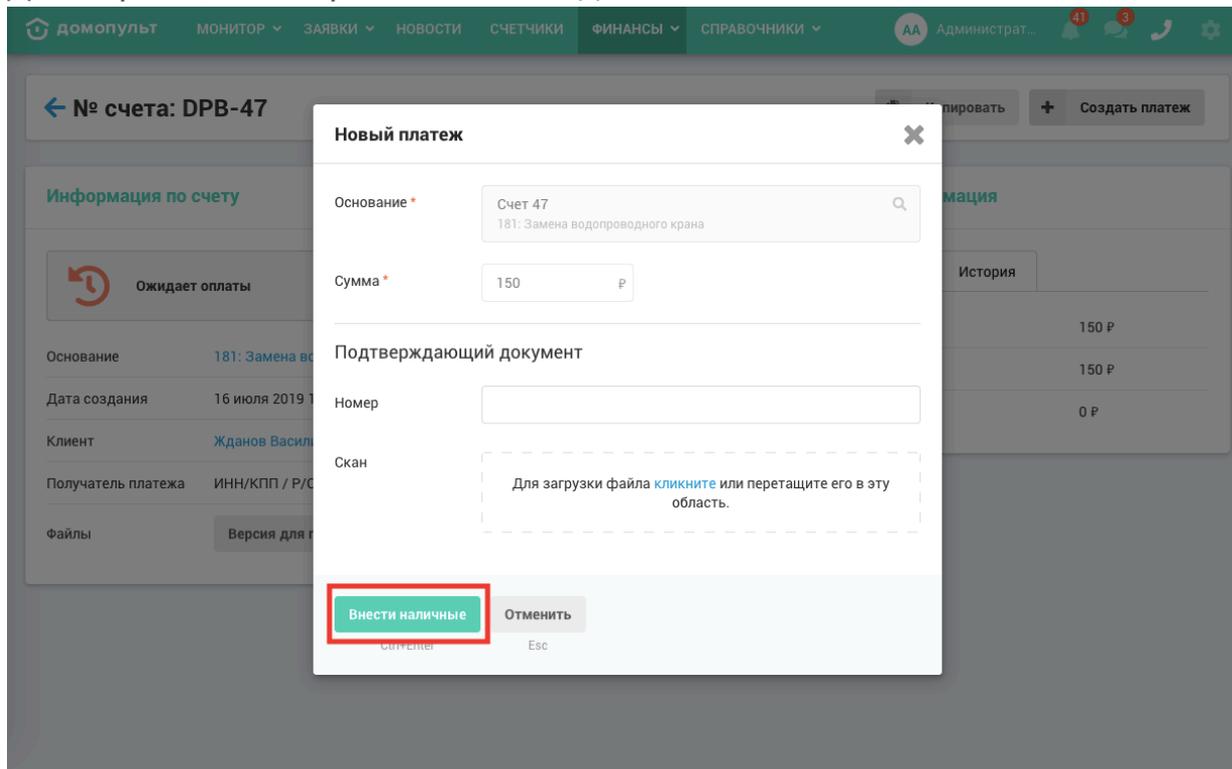
Далее нужно ввести причину отмены счета, например, «Клиент отказывается от данной услуги», и нажать сохранить.

Счет будет отменен, в МП жителя более будет недоступен.

Перейдя в счет, можно будет увидеть причину его отмены.

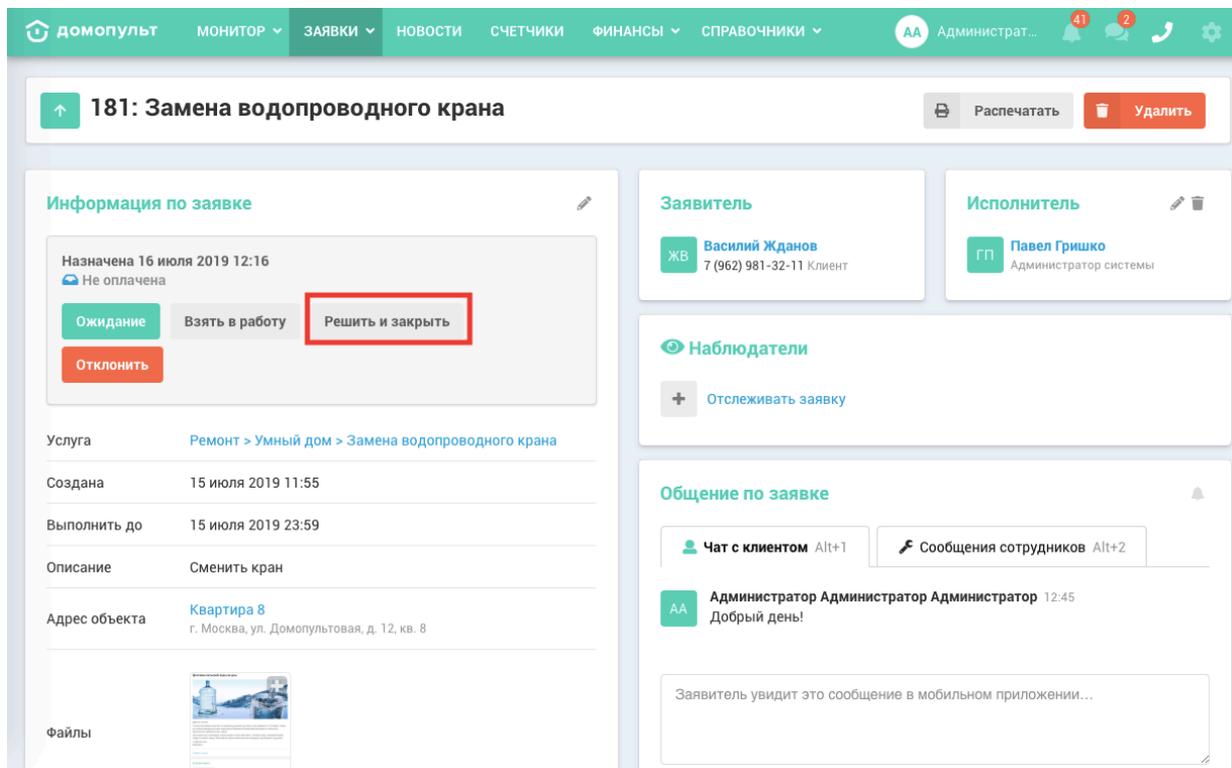
Если житель оплатил заявку через кассу, то нужно отметить это в

Домопульте, чтобы у клиента в МП данный счет был оплачен.



Заккрытие заявки

После выполнения заявки исполнителем закрываем ее в веб-приложении - переводим в конечный статус "Закрота" при помощи кнопки "Закрота".



Также можно написать клиенту сообщение и прикрепить фотографию выполненной работы в качестве отчета.

Информация по заявке

Назначена 16 июля 2019 12:16
Не оплачена

Ожидание Взять в работу Решить и закрыть
Отклонить

Услуга Ремонт > Умный дом > Замена водопроводного крана

Создана 15 июля 2019 11:55

Выполнить до 15 июля 2019 23:59

Описание Сменить кран

Адрес объекта Квартира 8
г. Москва, ул. Домопультовая, д. 12, кв. 8

Файлы
image.png

Заявитель
ЖВ Василий Жданов
7 (962) 981-32-11 Клиент

Исполнитель
ГП Павел Гришко
Администратор системы

Наблюдатели
+ Отслеживать заявку

Общение по заявке

Чат с клиентом Alt+1 Сообщения сотрудников Alt+2

AA Администратор Администратор Администратор 12:45
Добрый день!

Заявитель увидит это сообщение в мобильном приложении...

Не больше 5 файлов на один комментарий Отправить

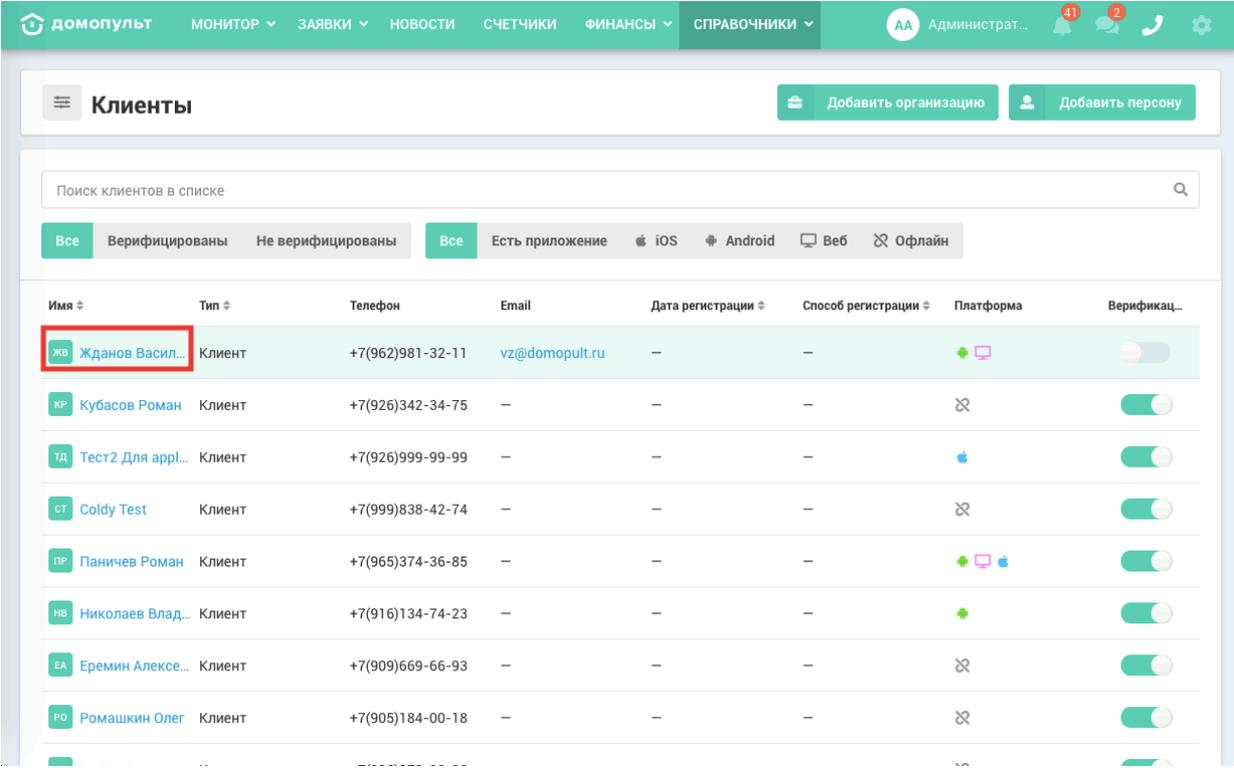
Раздел клиенты

В разделе «Клиенты» можно добавить нового клиента, поменять контактные данные, добавить квартиру, м/м, верифицировать клиента для предоставления доступа к л/с, счетчикам и счетам за ЖКУ.

Верификация клиента

После самостоятельной регистрации клиента через мобильное приложение, его необходимо верифицировать в системе для того, чтобы жильцу стали доступны просмотр лицевых счетов, квитанций, оплата по ЛС, просмотр и подача показаний.

Новые клиенты выделены зеленым цветом.



Имя	Тип	Телефон	Email	Дата регистрации	Способ регистрации	Платформа	Верификация
ЖВ Жданов Васил...	Клиент	+7(962)981-32-11	vz@domopult.ru	—	—	Android, iOS	Off
КР Кубасов Роман	Клиент	+7(926)342-34-75	—	—	—	Off	On
ТД Тест2 Для appl...	Клиент	+7(926)999-99-99	—	—	—	iOS	On
СТ Coldy Test	Клиент	+7(999)838-42-74	—	—	—	Off	On
ПР Паничев Роман	Клиент	+7(965)374-36-85	—	—	—	Android, iOS, Web	On
НВ Николаев Влад...	Клиент	+7(916)134-74-23	—	—	—	Android	On
ЕА Еремин Алексе...	Клиент	+7(909)669-66-93	—	—	—	Off	On
РО Ромашкин Олег	Клиент	+7(905)184-00-18	—	—	—	Off	On

Находим клиента, заходим в карточку и переключаем тумблер «Верифицирован» в положение «Да».

домопульť МОНИТОР ЗАЯВКИ НОВОСТИ СЧЕТЧИКИ ФИНАНСЫ СПРАВОЧНИКИ Администрат...

Клиент ID 7

ЖВ Жданов Василий Николаевич
ID 7

Заметка не видна клиенту

Электронная почта vz@domopult.ru Основной

Телефон +7 (962) 981-32-11 Основной, SMS

День рождения

Организация

Платформа

Регистрация -

Верифицирован У клиента есть доступ к лицевым счетам счетчикам и платежам

Изменить пароль Удалить

Объекты эксплуатации 3

Квартира 8
г. Москва, ул. Домопультовая, д. 12, кв. 8 В собственности В эксплуатации

Лицевой счет
Л/С ЛС-1008

ЖКУ **14 128 Р**
Квитанция от 5 фев 2019

Капремонт **0 Р**

Последние платежи

ID	Время	Оплата	Сумма
2670_ef...016	5 июля 2019 в 11:36	<input checked="" type="checkbox"/>	1000 Р
2670_ed...6bd	22 мая 2019 в 14:21	<input checked="" type="checkbox"/>	1000 Р
2670_24...c36	6 фев 2019 в 16:38	<input checked="" type="checkbox"/>	100 Р

Счетчики в помещении

Тип	Номер	Текущие показания

Ниже в карточке клиента можно посмотреть заявки, созданные жителем, и файлы, доступные жителю.

домопульť МОНИТОР ЗАЯВКИ НОВОСТИ СЧЕТЧИКИ ФИНАНСЫ СПРАВОЧНИКИ Администрат...

История

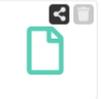
г. Пермь, ул. Пермская, д. 1, к. П, кв. 1 В собственности В эксплуатации

Файлы + Добавить файлы

Все Внутренние Видно клиенту

 d08b1e97-9ae2-...

 DOMOpult_Busin...

 Домопульť. Пре...

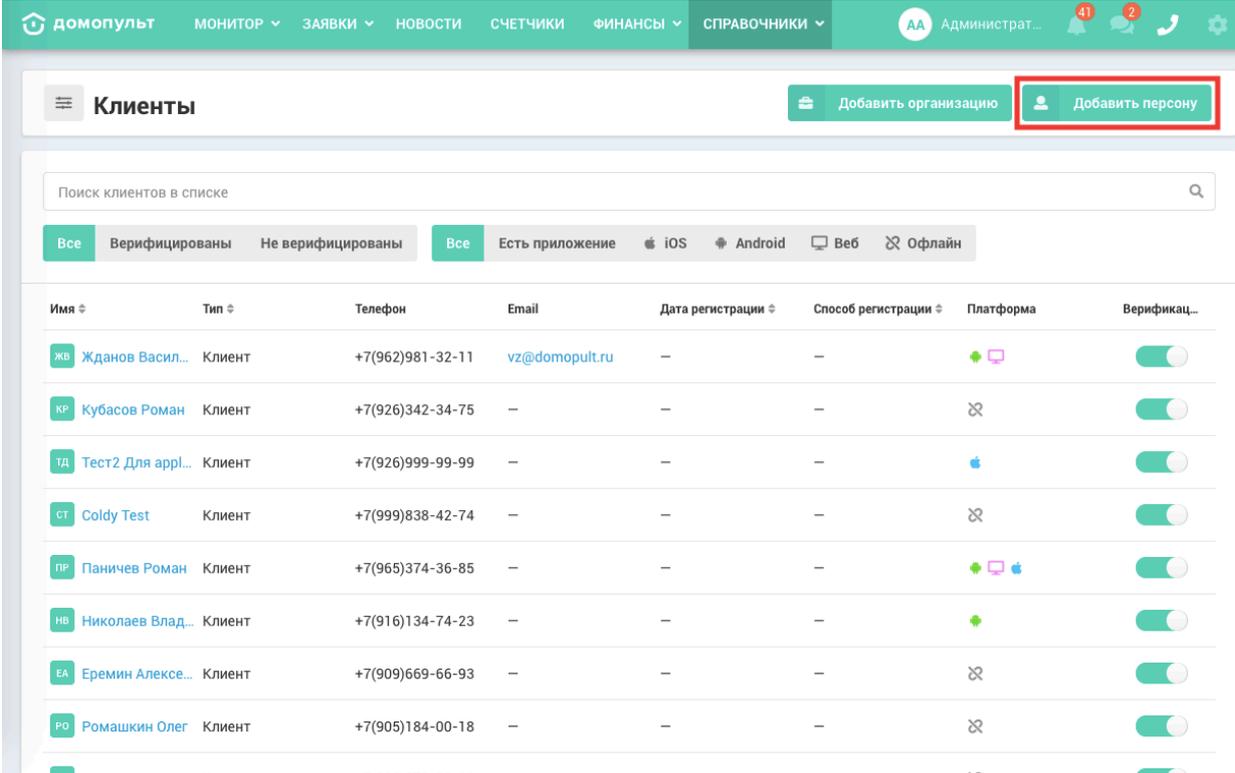
Заявки + Создать заявку

Услуги Пропуска

Тема заявки	Статус	Дата создания	Выполнить до	Оплата
181: Замена водопр... Сменить кран	Назнач...	15 июля 2019 11:55	15 июля 2019	
177: Замена во... кран на кухне	Закры...	11 июля 2019 10:17	12 июля 2019	<input checked="" type="checkbox"/>
176: Замена водопр...	Отклон...	10 июля 2019 11:49	-	
175: Замена водопр...	Отклон...	10 июля 2019 11:07	-	
174: Замена во...	Закры...	10 июля 2019 11:06	-	<input checked="" type="checkbox"/>

Создание нового клиента

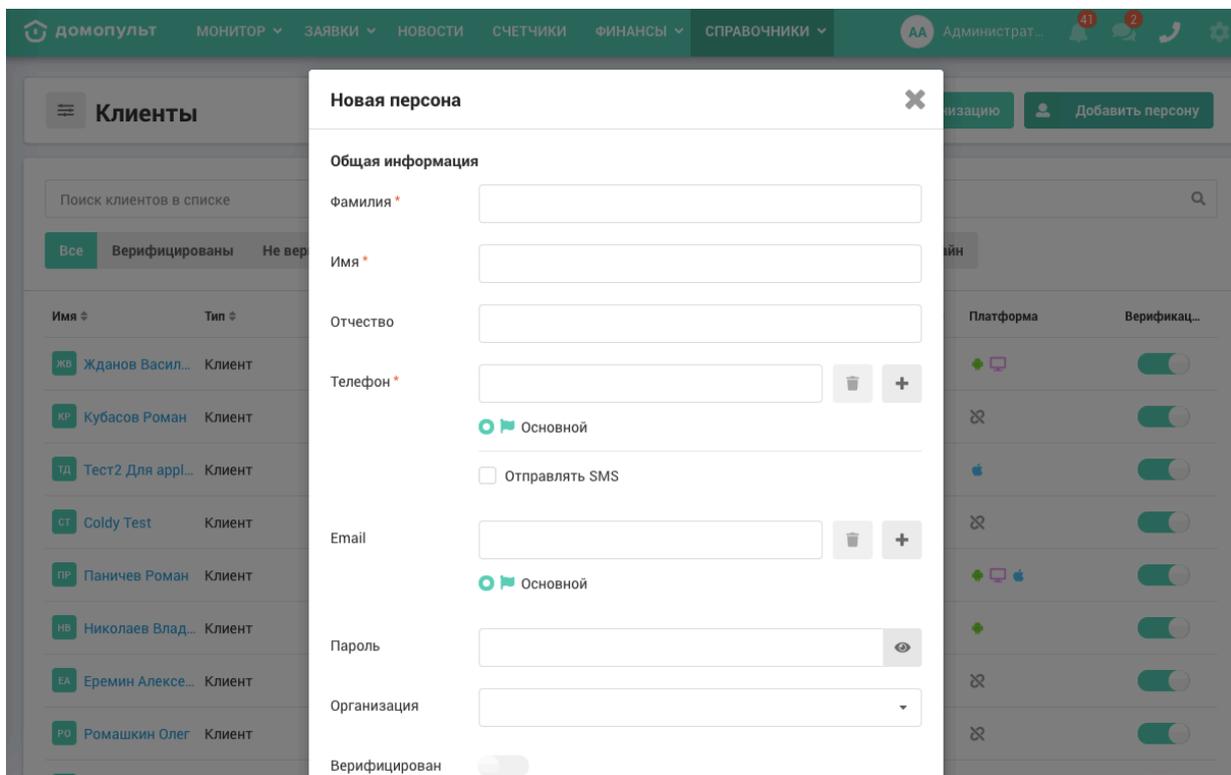
Для добавления нового клиента выбираем «Добавить персону».



The screenshot shows the 'Клиенты' (Clients) section of the Domopult web application. At the top, there is a navigation bar with various menu items. Below the navigation bar, there are two buttons: 'Добавить организацию' (Add organization) and 'Добавить персону' (Add person), with the latter being highlighted by a red rectangular box. Below the buttons is a search bar and a filter section with tabs for 'Все' (All), 'Верифицированы' (Verified), and 'Не верифицированы' (Not verified). The main content area displays a table of clients with the following columns: Имя (Name), Тип (Type), Телефон (Phone), Email, Дата регистрации (Registration date), Способ регистрации (Registration method), Платформа (Platform), and Верификация (Verification). The table contains several rows of client data.

Имя	Тип	Телефон	Email	Дата регистрации	Способ регистрации	Платформа	Верификация
ЖВ Жданов Васил...	Клиент	+7(962)981-32-11	vz@domopult.ru	—	—	Android, iOS	Включено
КР Кубасов Роман	Клиент	+7(926)342-34-75	—	—	—	Офлайн	Включено
ТД Тест2 Для appl...	Клиент	+7(926)999-99-99	—	—	—	iOS	Включено
СТ Coldy Test	Клиент	+7(999)838-42-74	—	—	—	Офлайн	Включено
ПР Паничев Роман	Клиент	+7(965)374-36-85	—	—	—	Android, iOS, Веб	Включено
НВ Николаев Влад...	Клиент	+7(916)134-74-23	—	—	—	iOS	Включено
ЕА Еремин Алексе...	Клиент	+7(909)669-66-93	—	—	—	Офлайн	Включено
РО Ромашкин Олег	Клиент	+7(905)184-00-18	—	—	—	Офлайн	Включено

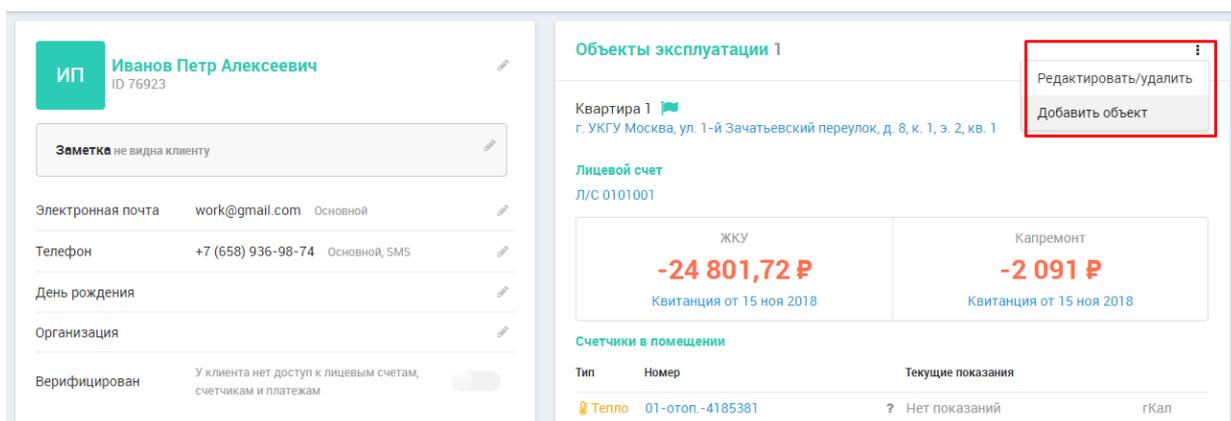
Заполняем все поля. Телефон необходим для входа в мобильное приложение Домопульт, e-mail указываем для отправки сообщений с статусами заявок, пароль необходим для входа в ЛК.



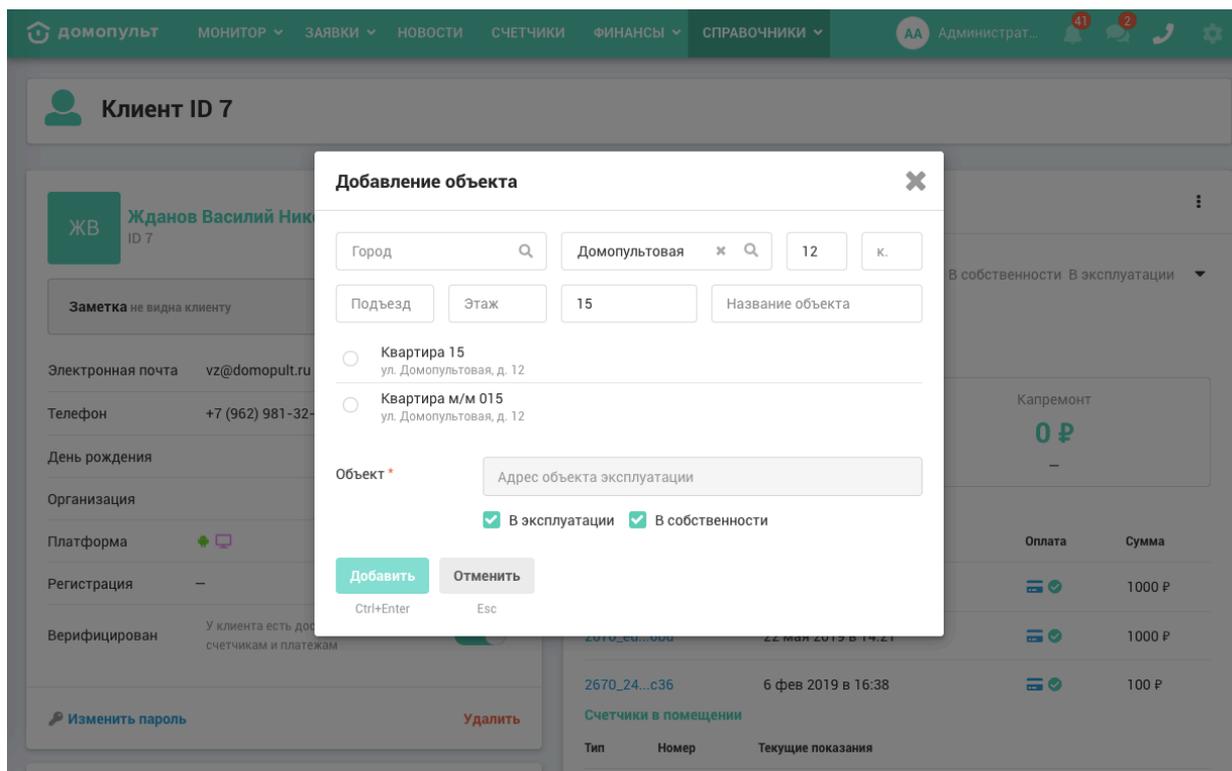
В связанной недвижимости в графе «В эксплуатации» указываем адрес проживания. Во владении указываем такой же адрес в случае, если квартира принадлежит заявителю. Также можно перевести тумблер «Верифицирован» в положение «Да». Нажимаем «Сохранить».

Добавление нескольких объектов эксплуатации клиенту

В случае если у клиента в собственности несколько объектов эксплуатации (квартиры, машиноместа) находим клиента, заходим в его карточку, раздел «Объекты эксплуатации».



Нажимаем кнопку с тремя точками и выбираем “Добавить объект”. После чего вводим второй адрес квартиры или м/м. Нажимаем кнопку «Добавить».



Редактирование объектов эксплуатации клиента

Нажимаем кнопку с тремя точками и выбираем “Редактировать объект”.

домопульт МОНИТОР ЗАЯВКИ НОВОСТИ СЧЕТЧИКИ ФИНАНСЫ СПРАВОЧНИКИ Администрат...

Клиент ID 7

ЖВ Жданов Василий Николаевич
ID 7

Заметка не видна клиенту

Электронная почта vz@domopult.ru Основной

Телефон +7 (962) 981-32-11 Основной, SMS

День рождения

Организация

Платформа

Регистрация —

Верифицирован У клиента есть доступ к лицевым счетам, счетчикам и платежам

Изменить пароль Удалить

Объекты эксплуатации 3

Квартира 8
г. Москва, ул. Домопультовая, д. 12, кв. 8

Лицевой счет
Л/С ЛС-1008

ЖКУ 14 128 ₽
Квитанция от 5 фев 2019

Капремонт 0 ₽

Последние платежи

ID	Время	Оплата	Сумма
2670_ef...016	5 июля 2019 в 11:36		1000 ₽
2670_ed...6bd	22 мая 2019 в 14:21		1000 ₽
2670_24...c36	6 фев 2019 в 16:38		100 ₽

Счетчики в помещении

Тип	Номер	Текущие показания

Редактировать/удалить
Добавить объект

После чего выбираем адрес, который необходимо удалить. Нажимаем кнопку «Удалить», далее «Сохранить».

домопульт МОНИТОР ЗАЯВКИ НОВОСТИ СЧЕТЧИКИ ФИНАНСЫ СПРАВОЧНИКИ Администрат...

Клиент ID 7

ЖВ Жданов Василий Николаевич
ID 7

Заметка не видна клиенту

Электронная почта vz@domopult.ru

Телефон +7 (962) 981-32-11

День рождения

Организация

Платформа

Регистрация —

Верифицирован У клиента есть доступ к лицевым счетам, счетчикам и платежам

Изменить пароль Удалить

Редактирование объектов клиента

Квартира 8
г. Москва, ул. Домопультовая, д. 12, кв. 8

Основной В эксплуатации В собственности

Квартира 10
г. Москва, ул. Домопультовая, д. 12, кв. 10

Будет удален из списка объектов клиента

Квартира 1
г. Пермь, ул. Пермская, д. 1, к. П, кв. 1

Основной В эксплуатации В собственности

Квартира 15
г. Москва, ул. Домопультовая, д. 12, кв. 15

Основной В эксплуатации В собственности

Сохранить Отменить
Ctrl+Enter Esc