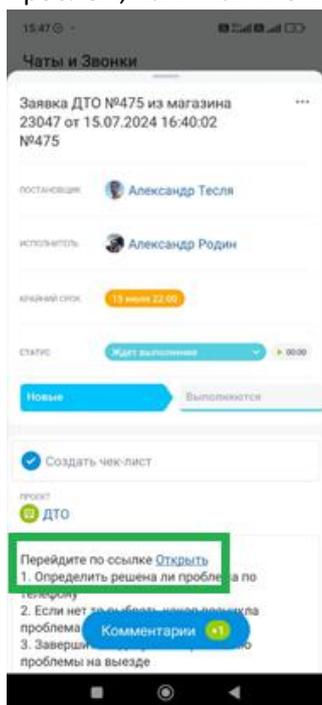


Алгоритм работы СТ с заявками через Битрикс.

- 1) Магазин выполняет вызов с рабочего телефона по номеру **9999**, попадет на своего системотехника закрепленного в 1с.
- 2) Системотехнику приходит звонок с короткого номера магазина, например, 416243. (СТ из общения с персоналом определяет проблему и варианты его решения)
- 3) После звонка в течении 5-10 минут в Битриксе создается пустая задача с номером магазина, датой и временем.
- 4) При получении задачи в Битриксе Системотехник, **обязательно** заполняет форму с типами проблем, нажимая кнопку **открыть**



- 5) В данной форме, СТ указывает какая проблема у него магазине из выпавшего перечня и отправляет отчет.

17:39
Bitrix24

Определите проблему
выберите хотя бы одну проблему и нажмите отправить

Решена по телефону

Программное обеспечение

Кассовое оборудование

Коммуникация/Видеонаблю...

Периферия

ЕГАИС

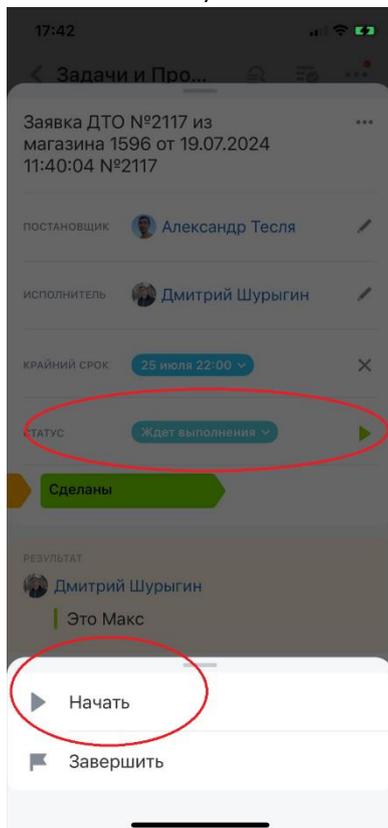
Ложный вызов

Отправить

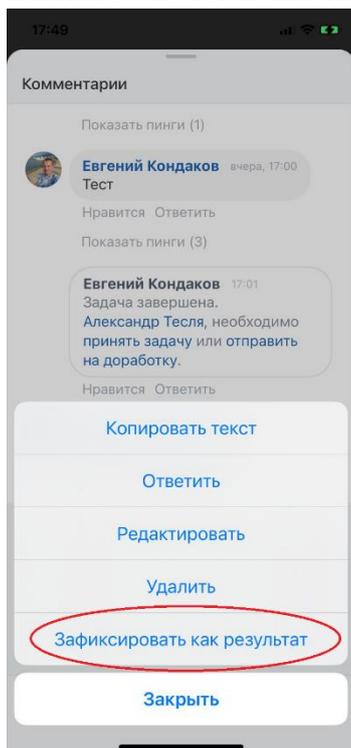
Заряжено Битрикс24

- 6) Далее, мы возвращаемся в нашу созданную заявку и **по приезду на магазин, как только вы приступили к решению проблемы нажимаем кнопку НАЧАТЬ ВЫПОЛНЕНИЕ**, с этого момента у СТ пошел отсчет времени.

(Важно: Если СТ не нажмет **НАЧАТЬ ВЫПОЛНЕНИЕ**, и завершит задачу по факту, будет начислено ННП)



- 7) После того как системотехник решил проблему, он опять заходит в эту задачу в Битриксе и в комментарии пишет отчет о проделанной работе, что и как было выполнено. Далее нажимает на свой комментарий и жмет «Зафиксировать как результат работы»



- 8) После этого в Статусе нажимаем «Завершить» и задача уходит на контроль Инженеру ДТО.