


пробная страница

Планфикс – система учета и систематизации процессов, происходящих в компании. Как процессов внешних (общение с поставщиками, выполнение заявок от клиентов), так и процессов внутренних (ремонт оборудования, выставление счетов, задачи на доставку и т. д.). Первое и главное правило – не создана задача в планфиксе – не стоит ждать, что что-то будет сделано. Касается всех задач. Второе правило: при создании любой заявки вручную – указывается сначала шаблон, потом заполняются все остальные поля. Регламент принятия заявок и внесения их в систему 1) Задачи для бухгалтерии По умолчанию назначаются на рабочую группу «Бухгалтерия». При желании можно сразу назначить на конкретного сотрудника. Создаются тремя способами. • Вручную через интерфейс планфикса. Важно! Сначала указывать шаблон!  • Через телеграм. В чате «Бухгалтерия Карбис» пишем /task название_задачи_в одну строку • Через почту. Любое письмо, отправленное на адрес project+124@carbis.planfix.ru, становится задачей для бухгалтерии. При таком способе постановки задачи важно не просто переслать письмо, но и сделать в нём осмысленную тему. 2) Задачи на доставку По умолчанию назначаются на рабочую группу «Доставка». При желании можно сразу назначить на конкретного сотрудника. Создаются двумя способами. • Вручную через интерфейс планфикса. Важно! Сначала указывать шаблон! В названии задачи на доставку обязательно указывается название контрагента.

- Через телеграм. В чате «Карбис доставка» пишем /task название_задачи_в одну строку. В названии задачи обязательно указываем контрагента. • Через почту – не создаём такие заявки. 3) Выездные заявки Создаются двумя способами. • Вручную через интерфейс планфикса. Важно! Сначала указывать шаблон! В названии задачи на выезд обязательно указывается название контрагента. Это нужно для удобства инженеров, которые смотрят список заявок с мобильного устройства

- Через телеграм. В чате «Carbis заявки» пишем /task название_задачи_в одну строку. В названии задачи обязательно указываем контрагента. Способ нежелателен, т. к. потом приходится вручную указывать контрагента. • Через почту выездные заявки не создаем, чтобы исключить вероятность получения клиентом по почте комментариев из них в случае ошибки. 4) Задачи на ремонт. Создаются только через интерфейс Планфикс.

5) Задачи на удаленку Создаются четырьмя способами. • Вручную через интерфейс планфикса. Важно! Сначала указывать шаблон! Для сотрудников удаленки он выбран по умолчанию. При создании заявки обратить внимание на выбор исполнителя, по умолчанию исполнителем назначается постановщик задачи. Если нужно назначить заявку на удаленку без конкретного исполнителя – «Исполнитель» выбираем [Удаленная техподдержка]

- Через телеграм. В чате «Carbis удаленка» пишем /task название_задачи_в одну строку. В названии задачи обязательно указываем контрагента. • Через почту. Любое письмо, отправленное или пересланное на адрес project+31@carbis.planfix.ru, становится задачей на удаленную поддержку. По умолчанию такие задачи назначаются на рабочую группу «удаленная поддержка», т. е. на всех инженеров сразу. Если необходимо сразу назначить задачу на определенного инженера – нужно в теме письма дописать ***Фамилия_инженера** Например, письмо с темой «Починить дисконтную систему в Патрик пабе *Коробов», сразу станет задачей, назначенной на инженера Коробова. • Через почту напрямую от клиента в планфикс. Так происходит, если клиент отвечает на письмо с нашими комментариями по уже завершенной заявке. Регламент обработки и закрытия заявок 1) Общий регламент обработки заявок на удаленку Заявки на удаленку, не принятые еще в работу, назначены на группу [Удаленная техподдержка]. Это заявки, заниматься которыми еще никто не начал и они ждут, пока их кто-то возьмёт на себя. Все инженеры самостоятельно отслеживают такие задачи и по

мере возможности назначают их на себя, нажимая кнопку «Принять». По завершению заявки необходимо нажимать кнопку «Завершить»

2) Регламент обработки заявок на удаленку, принятых по телефону Заявки, получаемые по телефону, вносятся в систему самостоятельно через интерфейс планфикс. В случае большой нагрузки выполненные заявки можно вносить в конце смены, минимально необходимо – указать в названии задачи суть решенной проблемы и привязать задачу к контрагенту (клиенту). Такие заявки можно вносить в систему сразу как «завершенные» 3) Регламент обработки заявок на удаленку, полученных в почту Письма, которые клиенты пишут нам на почту info@carbis.ru и support@carbis.ru, мы сразу пересылаем на адрес project+31@carbis.planfix.ru, после этого общение по задаче идёт внутри задачи в планфиксе. При такой пересылке в качестве постановщика задачи подключается сам клиент и из комментариев в задаче в планфикс ответы уходят ему прямо в электронную почту. Клиент видит только те комментарии, которые адресованы ему. Общаться между собой в рамках комментариев задачи по прежнему можно. При отправке комментариев в задаче внимательно смотрим, кому их пишем.

Клиент может отвечать на наши комментарии напрямую из электронной почты, его ответы появятся в комментариях к задаче, о них будет уведомлен тот, кто писал клиенту. Важно! Ответы клиента по данной задаче будут видны только в комментариях к этой задаче, они не будут видны письмами в нашей почте. При этом для клиента это выглядит просто как переписка с почтой support@carbis.ru. Чтобы в новых задачах от клиентов, которые постоянно нам пишут, контрагент (клиент) подставлялся автоматически, связываем контакт-постановщика задачи с компанией. Это делается разово. Если данный контакт связан с сетью ресторанов – привязываем его к «Центральному офису».

Если клиент отвечает из своей почты на комментарий к уже завершённой задаче – автоматически создастся новая задача со ссылкой на старую. Это сделано для обработки новых заявок от клиентов, которые не осознают разницу между кнопкой «новое письмо» и «ответить». При появлении такой задачи о ней будут уведомлены все сотрудники группы [Удаленная техподдержка]. 4) Регламент обработки выездных заявок Выездные инженеры при выезде на конкретную заявку в обязательном порядке «принимают её на себя», нажимая кнопку «принять». Это необходимо обязательно делать перед выездом на объект, чтобы исключить ситуации, когда по одной заявке выехало два инженера. После завершения работ необходимо обязательно заполнить поле «Выполненные по итогу задачи работы» и нажать зеленую кнопку «Выполненная (ожидает завершения)». Такие заявки проверяются ответственным сотрудником и завершаются окончательно.

From:

<https://wiki.carbis.ru/> - База знаний ГК Карбис

Permanent link:

<https://wiki.carbis.ru/start?rev=1521957741>

Last update: **2018/03/25 09:02**