

Инструкция пользователя

Роль: Координатор

1. Открыть Центр Обслуживания Клиентов
<https://vtcustomerservicetest18.crm4.dynamics.com/apps/center>

Дynamics 365 | Центр обслуживания клиентов | Песочница

Сохранить как | Создать | По умолчанию | Обновить все

Панель мониторинга Обращения

Все активные Обращения | Создать Обращение | Удалить | Искать в этом представл

Заголовок обращения	Приоритет	Отправитель	Тема	Причина состояния	Дата создания	Ответственный
FW: Запрос расчета логистики Русал Ачинск	Обычный	Andrey Smirnov	---	В работе_VT supp...	14.04.2022 5:34	Alina Zelvan
RE: Customer Service до 14 апреля 17.00 [Conf	Обычный	Vitaliy Bernes	---	Зарегистрирован	14.04.2022 7:25	vtcustomerservicetest1
RTS dates VT-009611	Обычный	Halyna Shaw	Сроки производства	В работе_VT supp...	13.04.2022 14:23	Valentina Vyglovskaya..
test	Обычный	Roman Davydov	Запросы от внутренн	Зарегистрирован	15.04.2022 12:14	vtcustomerservicetest1
Test Salov	Обычный	Andrey Salov	---	Зарегистрирован	15.04.2022 12:47	vtcustomerservicetest1
test2	Обычный	Roman	---	Зарегистрирован	15.04.2022 12:14	vtcustomerservicetest1
Доставка запчастей	Высокий	Kseniya Rudik	---	Зарегистрирован	13.04.2022 9:05	vtcustomerservicetest1
Запрос для Марии Толстой [Internal]	Обычный	Anastasiya Bukhalova...	Доставка (delivery quo	Зарегистрирован	14.04.2022 9:28	Запрос на срок доста
запрос для Татьяны Погодиной [Confidential].	Обычный	Elena Bolshakova	Резервирование (rese	Зарегистрирован	14.04.2022 8:15	Tatiana Pogodina

1 - 9 из 26 | Стр. 1

Мои активные обращения

Данные недоступны.

Обращения

Искать в этом представл

Заголовок обращения	Номер обращения	Приоритет	Источник	Клиент
---------------------	-----------------	-----------	----------	--------

2. В Панелях мониторинга необходимо выбрать любое обращение в «Активных обращениях»

The screenshot displays the Dynamics 365 Customer Service interface. The main area is titled 'Панель мониторинга Обращения' (Requests Monitoring Panel). It shows a table of 'Все активные Обращения' (All active requests). The table has columns for 'Заголовок обращения' (Request subject), 'Приоритет' (Priority), 'Отправитель' (Sender), 'Тема' (Topic), 'Причина состояния' (Status reason), 'Дата создания' (Created date), and 'Ответственный' (Responsible). The second row is highlighted with a red box:

Заголовок обращения	Приоритет	Отправитель	Тема	Причина состояния	Дата создания	Ответственный
FW: Запрос расчета логистики Русал Ачинск	Обычный	Andrey Smirnov	---	В работе_VT supp...	14.04.2022 5:34	Alina Zelvan
RE: Customer Service до 14 апреля 17.00 [Conf]	Обычный	Vitaliy Bermes	---	Зарегистрирован	14.04.2022 7:25	vtcustomerservicetest1
RTS dates VT-009611	Обычный	Halyna Shaw	Сроки производства	В работе_VT supp...	13.04.2022 14:23	Valentina Vyglovskaya..
test	Обычный	Roman Davydov	Запросы от внутренн	Зарегистрирован	15.04.2022 12:14	vtcustomerservicetest1
Test Salov	Обычный	Andrey Salov	---	Зарегистрирован	15.04.2022 12:47	vtcustomerservicetest1
test2	Обычный	Roman	---	Зарегистрирован	15.04.2022 12:14	vtcustomerservicetest1
Доставка запчастей	Высокий	Kseniya Rudik	---	Зарегистрирован	13.04.2022 9:05	vtcustomerservicetest1
Запрос для Марии Толстой [Internal]	Обычный	Anastasiya Bukhalova...	Доставка (delivery quo	Зарегистрирован	14.04.2022 9:28	Запрос на срок достав
запрос для Татьяны Погодиной [Confidential].	Обычный	Elena Bolshakova	Резервирование (rese	Зарегистрирован	14.04.2022 8:15	Tatiana Pogodina

Below the table, there is a navigation bar with '1 - 9 из 26' and 'Стр. 1'. To the right, there is a section titled 'Мои активные обращения' (My active requests) which shows 'Данные недоступны.' (Data not available). At the bottom, there are two more panels for 'Обращения' (Requests) with search bars and filters.

3. В Обращении Координатору необходимо выбрать Тему и нажать кнопку «Сохранить»

The screenshot displays the Microsoft Dynamics 365 interface for a customer service request. The top bar shows the user is in the 'Песочница' (Sandbox) environment. The main content area is titled 'сроки доставки - Сохранено' (Delivery dates - Saved) and shows a timeline with stages: 'Новая (2 ч)' (New, 2h), 'В Работе' (In Progress), and 'Разрешена' (Resolved). The 'Сохранить' (Save) button is highlighted with a red box and an arrow. The 'Тема' (Subject) field is also highlighted with a red box and an arrow, with a dropdown menu open showing options like 'Местоположение груза (cargo location request)'. The interface includes a navigation pane on the left, a top bar with 'Песочница', and a main content area with a timeline and a list of related items.

Для дальнейшего распределения заявок необходимо повторить шаги 2-3

Роль: Специалист

1. Открыть Центр Обслуживания Клиентов
<https://vtcustomerservicetest18.crm4.dynamics.com/apps/center>

Дynamics 365 | Центр обслуживания клиентов | Песочница

Сохранить как | Создать | По умолчанию | Обновить все

Панель мониторинга Обращения

Все активные Обращения | Создать Обращение | Удалить | Искать в этом представл

Заголовок обращения	Приоритет	Отправитель	Тема	Причина состояния	Дата создания	Ответственный
FW: Запрос расчета логистики Русал Ачинск	Обычный	Andrey Smirnov	---	В работе_VT supp...	14.04.2022 5:34	Alina Zelvan
RE: Customer Service до 14 апреля 17.00 [Conf	Обычный	Vitaliy Bernes	---	Зарегистрирован	14.04.2022 7:25	vtcustomerservicetest1
RTS dates VT-009611	Обычный	Halyna Shaw	Сроки производства	В работе_VT supp...	13.04.2022 14:23	Valentina Vyglovskaya..
test	Обычный	Roman Davydov	Запросы от внутренн	Зарегистрирован	15.04.2022 12:14	vtcustomerservicetest1
Test Salov	Обычный	Andrey Salov	---	Зарегистрирован	15.04.2022 12:47	vtcustomerservicetest1
test2	Обычный	Roman	---	Зарегистрирован	15.04.2022 12:14	vtcustomerservicetest1
Доставка запчастей	Высокий	Kseniya Rudik	---	Зарегистрирован	13.04.2022 9:05	vtcustomerservicetest1
Запрос для Марии Толстой [Internal]	Обычный	Anastasiya Bukhalova...	Доставка (delivery quo	Зарегистрирован	14.04.2022 9:28	Запрос на срок достав
запрос для Татьяны Погодиной [Confidential]	Обычный	Elena Bolshakova	Резервирование (rese	Зарегистрирован	14.04.2022 8:15	Tatiana Pogodina

1 - 9 из 26 | Стр. 1

Мои активные обращения

Данные недоступны.

АБВ 0 - 0 из 0

Обращения

Искать в этом представл

Заголовок обращения	Номер обращения	Приоритет	Источник	Клиент
---------------------	-----------------	-----------	----------	--------

Обращения

Искать в этом представл

Заголовок обращения	Номер обращения	Приоритет	Источник	Клиент
---------------------	-----------------	-----------	----------	--------

2. В Панелях мониторинга необходимо выбрать любое обращение в «Активных обращениях»

The screenshot shows the Dynamics 365 Customer Service interface. The main area displays the 'Active Requests' monitoring panel. A table lists various requests, with the second row highlighted in red. The table columns include: Заголовок обращения (Request Title), Приоритет (Priority), Отправитель (Sender), Тема (Subject), Причина состояния (Status Reason), Дата создания (Created Date), and Ответственный (Assigned To).

Заголовок обращения	Приоритет	Отправитель	Тема	Причина состояния	Дата создания	Ответственный
FW: Запрос расчета логистики Русал Ачинск	Обычный	Andrey Smirnov	---	В работе_VT supp...	14.04.2022 5:34	Alina Zelvan
RE: Customer Service до 14 апреля 17.00 [Conf	Обычный	Vitaliy Bermes	---	Зарегистрирован	14.04.2022 7:25	vtcustomerservicetest1
RTS dates VT-009611	Обычный	Halyna Shaw	Сроки производства	В работе_VT supp...	13.04.2022 14:23	Valentina Vyglovskaya..
test	Обычный	Roman Davydov	Запросы от внутренн	Зарегистрирован	15.04.2022 12:14	vtcustomerservicetest1
Test Salov	Обычный	Andrey Salov	---	Зарегистрирован	15.04.2022 12:47	vtcustomerservicetest1
test2	Обычный	Roman	---	Зарегистрирован	15.04.2022 12:14	vtcustomerservicetest1
Доставка запчастей	Высокий	Kseniya Rudik	---	Зарегистрирован	13.04.2022 9:05	vtcustomerservicetest1
Запрос для Марии Толстовой [Internal]	Обычный	Anastasiya Bukhalova...	Доставка (delivery quo	Зарегистрирован	14.04.2022 9:28	Запрос на срок достав
запрос для Татьяны Погодиной [Confidential].	Обычный	Elena Bolshakova	Резервирование (rese	Зарегистрирован	14.04.2022 8:15	Tatiana Pogodina

The interface also shows a left-hand navigation pane with options like 'Домашняя страница', 'Последние', 'Закреплено', 'Моя работа', 'Панели мониторинга', 'Действия', 'Контакты', 'Обслуживание', 'Очереди', 'Группы решения за...', 'Шаблоны', and 'Обслуживание'. The top navigation bar includes 'Песочница' and various utility icons. The bottom of the screen shows additional monitoring panels for 'Обращения'.

3. В Обращении Специалист может просмотреть всю необходимую информацию.

The screenshot displays the Dynamics 365 Customer Service interface for a case titled "сроки доставки" (delivery terms). The interface includes a navigation pane on the left, a top navigation bar with various actions, and a main content area with several panels.

Navigation Pane (Left):

- Домашняя страница
- Последние
- Закреплено
- Моя работа
- Панели мониторинга
- Действия
- Контакты
- Обслуживание
- Обращения
- Очереди
- Группы решения за...
- Шаблоны
- Шаблоны электрон...
- Подписи электрон...
- Обслуживание

Top Navigation Bar: Dynamics 365 | Центр обслуживания клиентов | Песочница

Case Header: сроки доставки - Сохранено | Обращение | Высокий Приоритет | 18.04.2022 9:07 | Luliia Karnaukhova | Ответственный

Progress Bar: Преобразование звонк... (Активно в течение 2 часы) | Новая (2 Ч) | В Работе | Разрешена

Summary: Сводка | Отношения обращения | Связанные

Контентные панели:

- Контакт:** Kseniya Rudik, krudik@navicons.com
- ИНФОРМАЦИЯ О ЗАКАЗЕ:** Откуда, Куда, Когда везти/начало перевозки, Номер заказа (при наличии), Модель, Количество единиц, Размеры д*в*ш, Вес, кг, Нужен ли кран на погрузке
- СВЕДЕНИЯ ОБ ОБРАЩЕНИИ:** Заголовок обращения: сроки доставки; Код: CAS-01105-P0W6H8; Отправитель: Kseniya Rudik; Тема: Местоположение груза (cargo location request); Источник: Электронная почта
- ИСТОРИЯ ДЕЙСТВИЙ:** Временная шкала с записями: Электронная почта с Kseniya Rudik (сроки доставки), Автоматически опубликовано сроки доставки, etc.

Если обращение назначено на Рабочую группу (в Рабочей группе несколько человек), то необходимо нажать Кнопку «Назначить» и выбрать «Мне»

The screenshot shows a CRM interface for a client service center. The top bar contains navigation icons and a 'Назначить' button, which is highlighted with a red box and an arrow. Below the bar, the ticket details are displayed: 'rtg - Сохранено', 'Обращение', 'Высокий Приоритет', '27.05.2022 13:21', and 'Запрос на срок доставки (delivery time request)'. The ticket is assigned to a 'рабочая группа'. The main content area is divided into three panels: 'Контакт' (Kseniya Rudik), 'ИНФОРМАЦИЯ О ЗАКАЗЕ', and 'ИСТОРИЯ ДЕЙСТВИЙ'. A modal dialog is open, titled 'Назначить рабочей группе или пользователю'. It shows a list of options: 'Мне' (highlighted with a red box), 'Пользователь или рабочая группа', and 'Отмена'. The 'Мне' option is selected, and the 'Назначение' button is highlighted with a red box.

center обслуживания клиентов

Песочница

← Сохранить Сохранить и закрыть Сохранить и перенап... Обновить + Новая Разрешить обращение Отменить обращение Назначить

rtg - Сохранено
Обращение

Высокий Приоритет 27.05.2022 13:21 Запрос на срок доставки (delivery time request)
Ответственный

Преобразование звонк... Активно в течение 4 дни

Новая (4 Дн.) В Работе рабочая группа

Сводка Отношения обращения Связанные

Контакт
KR Kseniya Rudik
krudik@navicons.com

ИНФОРМАЦИЯ О ЗАКАЗЕ

Откуда
Куда
Когда везти/начало перевозки
Номер заказа (при наличии)
Модель
Количество единиц
Размеры д*в*ш

ИСТОРИЯ ДЕЙСТВИЙ

Временная шкала
Поиск на временной шкале
Введите примечание...

Электронная почта с Kseniya Rudik
rtg
ntcntg Kseniya Rudik Consultant Т...
Закрытые 27.05.2022 13:21

Автоматически опубликовано rtg
rtg назначено vcustomerservicetest1...
27.05.2022 13:21

Автоматически опубликовано rtg
Обращение: создано пользователем ...
27.05.2022 13:21

Назначить рабочей группе или пользователю

Выбран 1 элемент. Кому его следует назначить?

Назначить Мне

Пользователь или рабочая группа

Назначение Отмена

4. Чтобы взять Обращение в работу, Специалисту необходимо нажать на «мишень» Новая – выбрать Статус – нажать на кнопку «Следующая стадия».

The screenshot displays the Dynamics 365 interface for a customer service request. The top bar shows the title 'Песочница' (Sandbox) and various navigation icons. The main content area is titled 'сроки доставки - Несохранные Обращение' (Delivery dates - Unsaved Request). The status is 'Новая (2 Ч)' (New (2 H)), which is highlighted with a red box. A red arrow points to the status dropdown menu, which is also highlighted with a red box. The dropdown menu shows the current status 'В работе_VT' (In progress_VT) and the 'Следующая стадия' (Next stage) button, which is highlighted with a red box. The interface includes a navigation pane on the left with options like 'Домашняя страница' (Home), 'Последние' (Recent), and 'Моя работа' (My work). The right sidebar shows the 'ИСТОРИЯ ДЕЙСТВИЙ' (Action History) section with a search bar and a list of actions.

Статус	В работе_VT
Следующая стадия	В работе_VT
Зарегистрирован	В работе_VT
В работе_Cat	В работе_VT
Отложен	В работе_VT

5. Специалисту необходимо заполнить поля во вкладке «Информация о заказе». Затем «Сохранить».

The screenshot displays the Microsoft Dynamics 365 Customer Service interface. The main header shows 'Песочница' (Sandbox) and the current case title 'сроки доставки - Несохранные Обращение'. The status bar indicates 'Новая' (New) with a red checkmark and 'В Работе (< 1 Мин.)' (In Progress (< 1 Min.)) with a red circle. The user 'Iuliia Karnaukhova' is listed as the responsible party.

The left sidebar contains navigation options: Домашняя страница, Последние, Закреплено, Моя работа, Панели мониторинга, Действия, Контакты, Обслуживание, and Шаблоны.

The main content area is divided into three sections:

- Контакт (Contact):** Kseniya Rudik, krudik@navicons.com
- ИНФОРМАЦИЯ О ЗАКАЗЕ (Order Information):** This section is highlighted with a red box and contains the following data:

Откуда	Москва
Куда	Тверь
Когда везти/начало перевозки	18.04.2022 06:30
Номер заказа (при наличии)	342341
Модель	gv1
Количество единиц	2
Размеры д*в*ш	3 3 5
Вес, кг	54,0
Нужен ли кран на погрузке	Нет
- СВЕДЕНИЯ ОБ ОБРАЩЕНИИ (Case Details):**

Заголовок обращения	сроки доставки
Код	CAS-01105-P0W6H8
Отправитель	Kseniya Rudik
Тема	Местоположение груза (cargo location request)
Источник	Электронная почта
- ИСТОРИЯ ДЕЙСТВИЙ (Activity History):** Shows a timeline of actions, including an email from Kseniya Rudik and automatic publications of delivery dates.

6. Если Специалисту необходимо уточнить у Отправителя детали Обращения, то необходимо во Временной шкале нажать на значок стрелочек.

The screenshot displays the Dynamics 365 interface for a customer service request. The top navigation bar includes the Dynamics 365 logo, the text "Центр обслуживания клиентов", and the name of the user, "Песочница". The main header shows the request title "сроки доставки" (delivery terms) and its status "Обращение". The timeline at the top indicates the request is currently "В Работе (12 Мин.)" (In Progress, 12 Min.), with previous stages "Новая" (New) and "Разрешена" (Resolved). The right side of the header shows the priority "Высокий" (High), creation date "18.04.2022 9:07", and the assigned user "Iuliia Karnaukhova".

The main content area is divided into several sections:

- СВЕДЕНИЯ ОБ ОБРАЩЕНИИ** (Request Details):
 - Заголовок обращения (Request Title): **сроки доставки**
 - Код (Code): CAS-01105-P0W6H8
 - Отправитель (Sender): **Kseniya Rudik**
 - Тема (Subject): **Местоположение груза (cargo location request)**
 - Источник (Source): **Электронная почта**
- ОПИСАНИЕ** (Description):
 - Сроки доставки апрель
 - Attachments: [cid:logo_87ce678d-2b49-4180-a831-b0740cde5fc1.png] Kseniya Rudik Consultant [cid:youtube_1e24ae13-eab7-4b29-8e82-dfd0bab00b541.png] [https://www.youtube.com/channel/UC8SjgPOsYBKVZVM-8PF-RA/videos] [cid:vk_6d465223-366c-40a8-ad6f-5c4fe56b49aa.png] [https://vk.com/navicongroup]
- Модель** (Model): grv1
- Количество единиц** (Quantity): 2
- Размеры д*в*ш** (Dimensions): 3 3 5
- Вес, кг** (Weight): 54,0
- Нужен ли кран на погрузке** (Crane needed): Нет

The right sidebar shows a list of messages. A red arrow points to the "Ответить на все" (Reply to all) button in the first message, which is an email from Kseniya Rudik regarding the delivery terms. The URL at the bottom of the page is <https://vtcustomerservicetest18.crm4.dynamics.com/main.aspx?appid=3de3...>

7. При заполнении письма необходимо заполнить «тело» письма и нажать кнопку «Отправить»

The screenshot displays the Dynamics 365 interface for composing an email. The top navigation bar includes the Dynamics 365 logo, 'Центр обслуживания клиентов', and the title 'Песочница'. The left sidebar shows navigation options like 'Домашняя страница', 'Последние', 'Закреплено', 'Моя работа', 'Действия', 'Контакты', 'Обслуживание', and 'Шаблоны'. The main area shows the email composition form with the following details:

- Subject:** На: сроки доставки - Несохранные
- Category:** Электронная почта · Электронная почта
- From:** crmadmin #
- To:** Kseniya Rudik, VT SupplyChain, Обращения из электронной почты
- Subject:** На: сроки доставки

The email body contains a red-bordered text input field with the placeholder text 'Уточнение по обращению'. Below the input field, the original message content is visible:

----- Исходное сообщение -----
От: Kseniya Rudik <krudik@navicons.com>;
Получено: Sun Apr 17 2022 14:08:17 GMT+0300 (Москва, стандартное время)
Кому: VT SupplyChain <vt-supplychain@vost-tech.ru>; Обращения из электронной почты <vt-supplychain@vost-tech.ru>;
Тема: сроки доставки

Сроки доставки апрель

The bottom of the interface shows the 'Обслуживание' status and the user's name 'Kseniya Rudik Consultant'.

8. При ответе Отправителя письмо появится во Временной шкале

The screenshot displays the Dynamics 365 Customer Service interface for a case titled "сроки доставки" (delivery terms). The interface includes a left-hand navigation pane, a top navigation bar, and a main content area divided into several sections.

Top Navigation Bar: Dynamics 365 | Центр обслуживания клиентов | Песочница

Case Information: **сроки доставки** - Сохранено
Обращение | Высокий Приоритет | 18.04.2022 9:07 Дата создания | Iuliia Karnaukhova Ответственный

Timeline: A horizontal timeline shows the case status: "Преобразование звонк..." (Active in the last 2 hours), "Новая" (New), "В Работе (16 Мин.)" (In Progress (16 Min.)), and "Разрешена" (Resolved).

Left Navigation Pane: Домашняя страница, Последние, Закреплено, Моя работа, Панели мониторинга, Действия, Контакты, Обслуживание, Обращения, Очереди, Группы решения за..., Шаблоны, Подписи электронн...

Contact Information: Контакт: Kseniya Rudik, krudik@navicons.com

ИНФОРМАЦИЯ О ЗАКАЗЕ (Order Information):

Откуда	Москва
Куда	Тверь
Когда везти/начало перевозки	18.04.2022 06:30
Номер заказа (при наличии)	342341
Модель	grv1
Количество единиц	2
Размеры д*в*ш	3 3 5
Вес, кг	54,0
Нужен ли кран на погрузке	Нет

СВЕДЕНИЯ ОБ ОБРАЩЕНИИ (Case Details):

Заголовок обращения	сроки доставки
Код	CAS-01105-P0W6H8
Отправитель	Kseniya Rudik
Тема	Местоположение груза (cargo location request)
Источник	Электронная почта

ИСТОРИЯ ДЕЙСТВИЙ (Activity History):

Временная шкала | Поиск на временной шкале | Введите примечание...

- Электронная почта с Kseniya Rudik
RE: сроки доставки CRM:0073011
Ответ по обращению Kseniya Rudik Consulta...
Закрытые 11:53
- Электронная почта с crmadmin
На: сроки доставки CRM:0073011
Уточнение по обращению
Закрытые 11:52
- Электронная почта с crmadmin #
На: сроки доставки CRM:0073011
Уточнение по обращению
Закрытые 11:52
- Электронная почта с crmadmin #
CRM:0073010
Уточнения по Обращению
Закрытые 11:47
- Электронная почта с Kseniya Rudik

9. Чтобы разрешить Обращение, Специалисту необходимо нажать на «мишень» В работе – нажать на кнопку «Следующая стадия».

The screenshot displays the Dynamics 365 CRM interface for a call center. The main window shows a ticket titled "сроки доставки" (delivery deadlines) with a status of "В работе (18 Мин.)" (In Progress (18 Min.)). A red box highlights the "Следующая стадия" (Next Stage) button in the status dropdown menu. Red arrows point to the status bar and the button.

Сводка | Отношения обращения | Связанные

Контакт
Kseniya Rudik
krudik@navicons.com

СВЕДЕНИЯ ОБ ОБРАЩЕНИИ

Заголовок обращения	сроки доставки
Код	CAS-01105-P0W6H8
Отправитель	Kseniya Rudik
Тема	Местоположение груза (cargo location request)
Источник	Электронная почта

ИСТОРИЯ ДЕЙСТВИЙ

Временная шкала

- Электронная почта с Kseniya Rudik RE: сроки доставки CRM:0073011 Ответ по обращению Kseniya Rudik Consulta... 11:53
- Электронная почта с crmadmin На: сроки доставки CRM:0073011 Уточнение по обращению 11:52
- Электронная почта с crmadmin # На: сроки доставки CRM:0073011 Уточнение по обращению 11:52
- Электронная почта с crmadmin # CRM:0073010 Уточнения по Обращению 11:47
- Электронная почта с Kseniya Rudik

10. Далее необходимо нажать на кнопку «Разрешить Обращение», заполнить обязательные поля и нажать кнопку «Разрешить»

The screenshot displays the Dynamics 365 interface for a customer service center. A modal dialog titled "Разрешить обращение" is open in the center. The dialog contains the following fields:

- Тип разрешения * **Выполнено**
- Разрешение * ---
- Общее время 30 мин
- Оплачиваемое время * 30 мин
- Примечания ---

At the bottom of the dialog, there are two buttons: "Разрешить" (highlighted with a red box) and "Отмена".

The background interface shows a contact named "Kseniya Rudik" with email "krudik@navicons.com". The main header includes "Песочница" and a navigation bar with buttons like "Сохранить", "Обновить", and "Разрешить обращение" (highlighted with a red box). The right sidebar shows an "ИСТОРИЯ ДЕЙСТВИЙ" section with a list of email communications.

11. После разрешения появляется надпись о том, что запись доступна только для чтения

The screenshot shows the Microsoft Dynamics 365 Customer Service interface. The top navigation bar includes 'Dynamics 365' and 'Центр обслуживания клиентов'. The main header displays 'Песочница' (Sandbox) and various utility icons. Below the header, a red box highlights a message: 'Только для чтения: эта запись находится в состоянии Разрешен' (Read-only: this record is in the state 'Allowed'). A red arrow points from this message to the 'Новая' (New) button in the record's status bar. The status bar also shows 'В Работе' (In Progress) and 'Разрешена (3 Мин.)' (Allowed (3 Min.)).

The main content area is divided into three panels:

- CONTACTS:** Contact information for Kseniya Rudik, including email (krudik@navicons.com).
- ORDER INFORMATION:** Details of the order, including origin (Москва), destination (Тверь), date (18.04.2022), and status (342341).
- ACTION HISTORY:** A list of actions performed on the record, such as 'Автоматически опубликовано сроки доста...' and 'Электронная почта с Kseniya Rudik'.

The bottom section, 'СВЕДЕНИЯ ОБ ОБРАЩЕНИИ' (Request Details), contains the following information:

Заголовок обращения	сроки доставки
Код	CAS-01105-POW6H8
Отправитель	Kseniya Rudik
Тема	Местоположение груза (cargo location request)
Источник	Электронная почта

11*. Если после разрешения Обращения необходимо вновь к нему вернуться, то надо нажать кнопку «Повторно активировать»

The screenshot displays the Microsoft Dynamics 365 interface for a customer service center. The main window shows a case titled "сроки доставки" (delivery terms) with a status of "Разрешена (3 Мин.)" (Resolved (3 Min)). A modal dialog box is open in the center, titled "Повторно активировать Обращение" (Reactivate Case). The dialog contains the text: "Это действие повторно активирует разрешенное или отмененное обращение. Продолжить?" (This action will reactivate a resolved or canceled case. Continue?). Two buttons are visible at the bottom of the dialog: "Повторно активировать" (Reactivate) and "Отмена" (Cancel). A red arrow points from the "Повторно активировать..." button in the top toolbar to the "Повторно активировать" button in the dialog box. The background interface includes a left sidebar with navigation options like "Обращения" (Cases) and "Обслуживание" (Service), and a right sidebar with an "ИСТОРИЯ ДЕЙСТВИЙ" (Activity History) pane.

Для дальнейшей обработки заявок необходимо повторить шаги 2-11

Панели мониторинга

В Панели мониторинга можно попасть нажав на кнопку «Домашняя страница» или «Панели мониторинга» в меню слева.

Активные обращения – Все обращения пользователей, которые есть в системе в Статусах «Зарегистрировано» и «В работе..»

Мои активные обращения – это все Обращения, где Ответственным за Обращение является текущий пользователь.

Все завершенные обращения (Обращения 1) – это все Разрешенные обращения пользователей

Все завершенные обращения (Обращения 2) – это все Разрешенные обращения, где Ответственным за Обращение является текущий пользователь.

The screenshot displays the Dynamics 365 interface for the 'Песочница' (Sandbox) environment. The left sidebar contains navigation options: 'Домашняя страница', 'Последние', 'Закреплено', 'Моя работа', 'Панели мониторинга', 'Действия', 'Контакты', 'Обслуживание', and 'Шаблоны'. The main area is titled 'Панель мониторинга Обращения' and features a table of active requests. A search bar is present above the table. Below the table, there are two additional panels: 'Обращения 1' and 'Обращения 2', both with search bars and filters. The right sidebar shows 'Мои активные обращения' with a message 'Данные недоступны'.

Заголовок обращения	Приоритет	Отправитель	Тема	Причина состояния	Дата создания	Ответственный
FW: Запрос расчета логистики Русал Ачинск	Обычный	Andrey Smirnov	---	В работе_VT supp...	14.04.2022 5:34	Alina Zelvan
RE: Customer Service до 14 апреля 17.00 [Conf	Обычный	Vitaliy Bermes	---	Зарегистрирован	14.04.2022 7:25	vtcustomerservicetest1
RTS dates VT-009611	Обычный	Halyna Shaw	Сроки производства в	В работе_VT supp...	13.04.2022 14:23	Valentina Vyglvskaya..
test	Обычный	Roman Davydov	Запросы от внутренн	Зарегистрирован	15.04.2022 12:14	vtcustomerservicetest1
Test Salov	Обычный	Andrey Salov	---	Зарегистрирован	15.04.2022 12:47	vtcustomerservicetest1
test2	Обычный	Roman	---	Зарегистрирован	15.04.2022 12:14	vtcustomerservicetest1
Доставка запчастей	Высокий	Kseniya Rudik	---	Зарегистрирован	13.04.2022 9:05	vtcustomerservicetest1
Запрос для Марии Толстовой [Internal]	Обычный	Anastasiya Bukhalova...	Доставка (delivery quo	Зарегистрирован	14.04.2022 9:28	Запрос на срок достав
запрос для Татьяны Погодиной [Confidential]	Обычный	Elena Bolshakova	Резервирование (rese	Зарегистрирован	14.04.2022 8:15	Tatiana Pogodina

Проверка получения уведомлений при отправке заявки через единую точку получения обращений

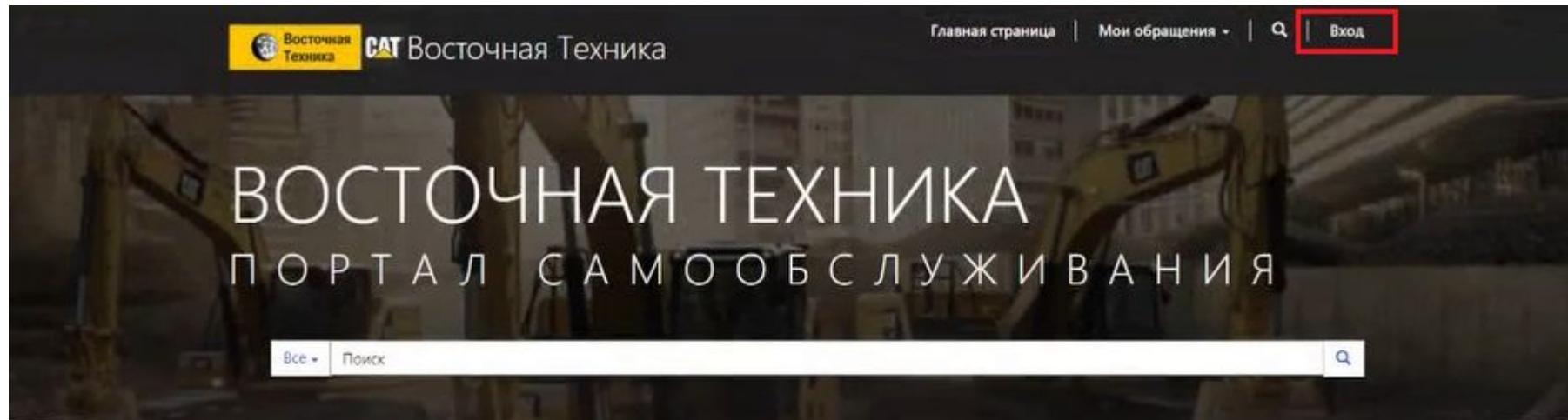
- Со своей почты отправить на адрес: vt-supplychain@vost-tech.ru
- На эл. почту, с которой отправлена сообщение, придёт оповещение в виде ответного письма о создании заявки в системе.
- Факт создания обращения и отправки оповещения можно увидеть в Активных обращениях, см. слайд 3. "2. В Панелях мониторинга необходимо выбрать любое обращение в «Активных обращениях»"

Заведение обращений через портал

1. Необходимо авторизоваться на портале

Авторизоваться можно с учётной записью MS или Google. Для этого нажмите «Вход» в правом верхнем углу.

Если вы уже авторизованы, там же отобразится ваше имя.



Самые популярные

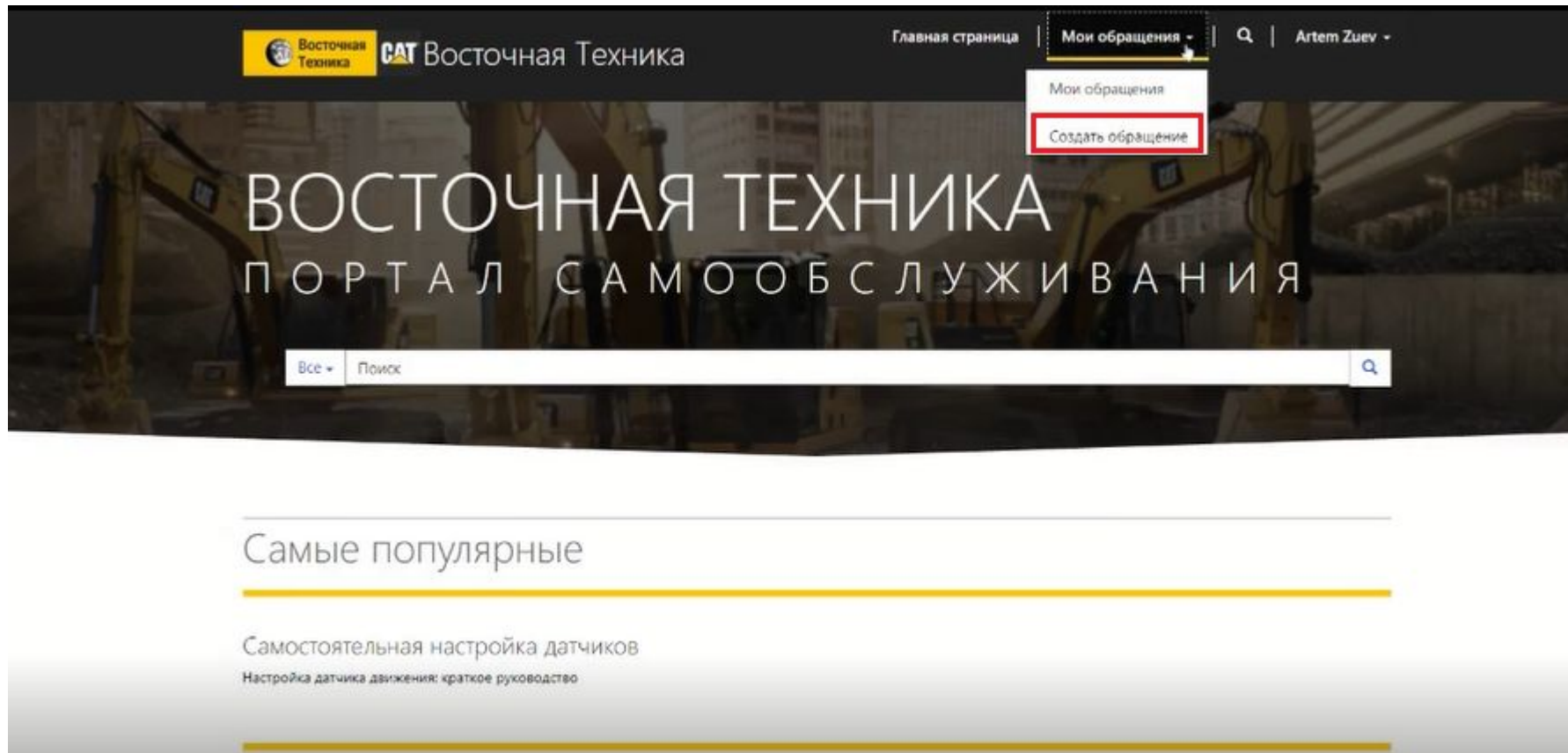
Самостоятельная настройка датчиков

Настройка датчика движения: краткое руководство

Самые новые статьи

Статьи с наивысшей оценкой

2. Для создания обращения необходимо нажать «Мои обращения», а затем «Создать обращение»



3. В открывшемся окне необходимо заполнить доступные поля формы, обязательно указав *Заголовок* обращения.

В поле *Клиент* по умолчанию указаны вы.

The screenshot shows the top navigation bar of the CAT system. On the left is the logo for 'Восточная Техника' (Eastern Technology) with the text 'CAT Восточная Техника'. On the right are navigation links: 'Главная страница' (Home page), 'Мои обращения -' (My requests -), a search icon, and the user name 'Artem Zuev -'. Below the navigation bar is a breadcrumb trail: 'Главная страница > Поддержка > Открыть новое обращение'. The main heading is 'Открыть новое обращение'. The form contains the following fields:

- Тема (Topic) - empty text input field.
- Заголовок * (Subject) - empty text input field.
- Клиент * (Client) - dropdown menu showing 'Artem Zuev' with a search icon and a close button.
- Откуда (From) - empty text input field.
- Куда (To) - empty text input field.
- Когда вести/начало перевозки (When to transport/start of transport) - date and time picker showing 'DD.MM.YYYY H:mm'.
- Номер заказа (при наличии) (Order number (if available)) - empty text input field.
- Модель (Model) - empty text input field.
- Количество единиц (Quantity) - empty text input field.
- Вес, кг (Weight, kg) - empty text input field.
- Размеры д*в*ш (Dimensions d*w*h) - empty text input field.
- Нужен ли кран на погрузке (Do you need a crane for loading) - empty text input field.
- Отправитель (Sender) - empty text input field.

4. При заполнении полей, отмеченных символом «V» система предложит выбрать одно из предварительно заданных значений.

Открыть новое обращение

Тема

Заголовок *

Откуда

Когда везти/начало перевозки

DD.MM.YYYY H:mm

Модель

Вес, кг

Нужен ли кран на погрузке

Выбор или поиск параметров

Выбрать все

Да

Нет

Неизвестно

Элементов: 3

Клиент *

Artem Zuev

Куда

Номер заказа (при наличии)

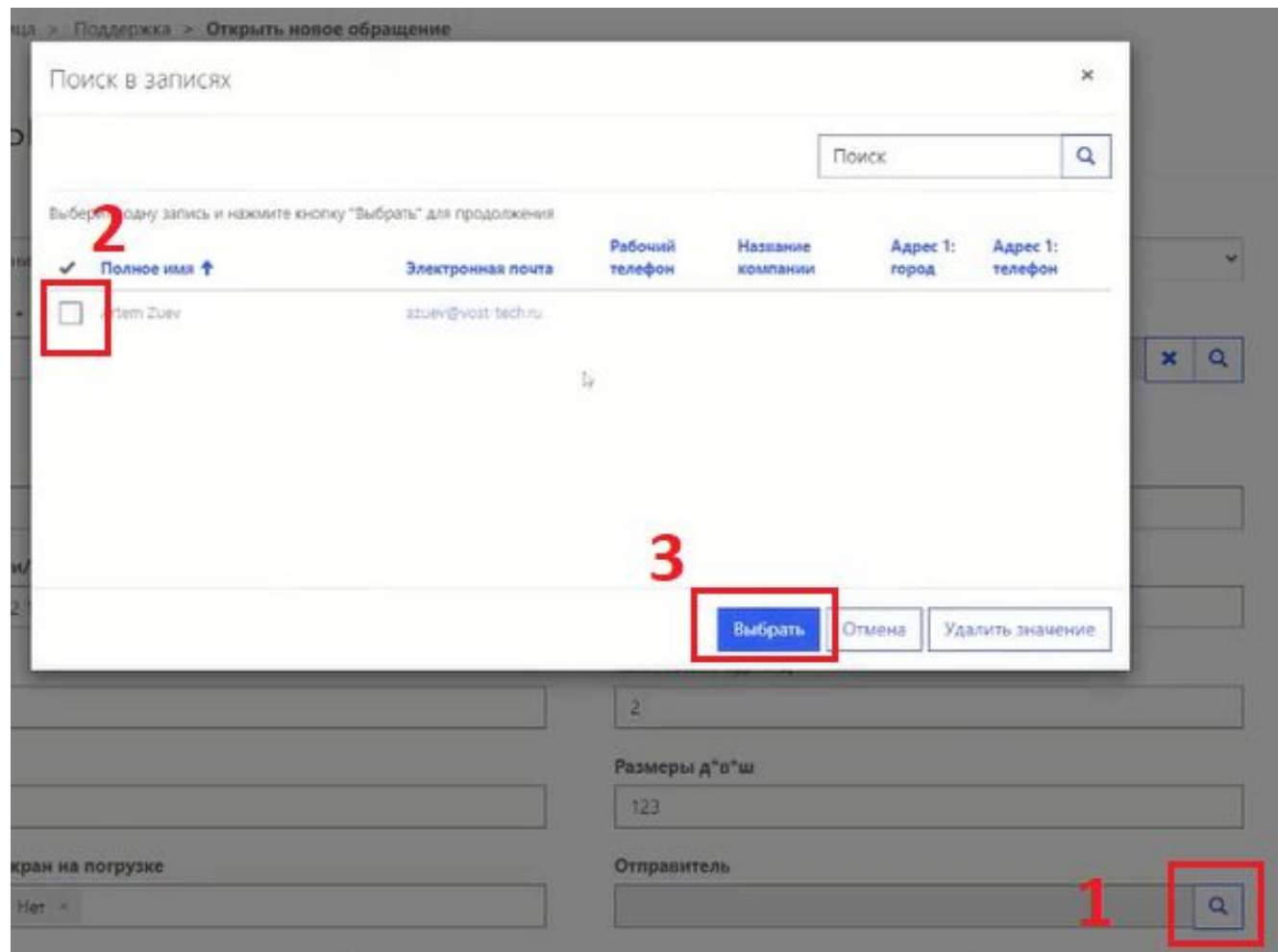
Количество единиц

Размеры д*в*ш

Отправитель

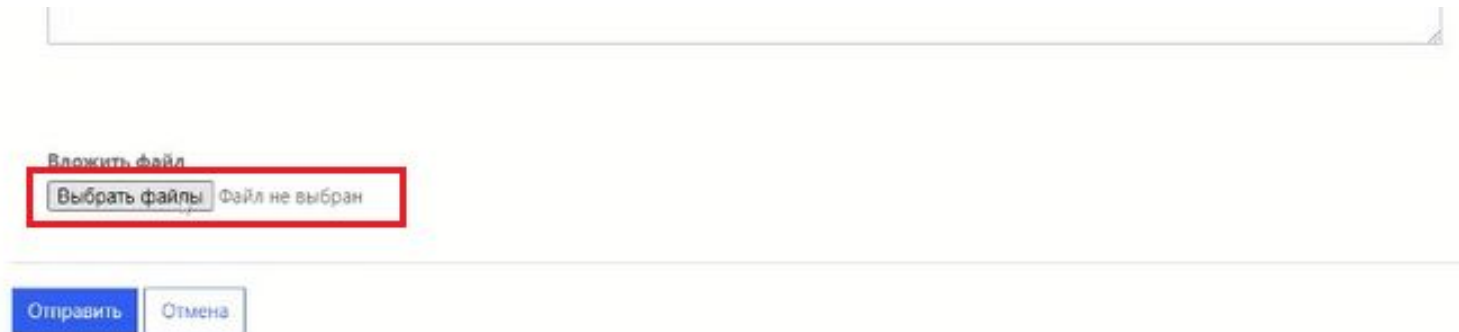
4. В поле *Отправитель* необходимо указать себя.

Для этого нажмите на значок лупы в соответствующем поле (1), отметьте галочкой свою учётную запись (2) и нажмите «Выбрать» (3).



5. При необходимости можно добавить вложения.

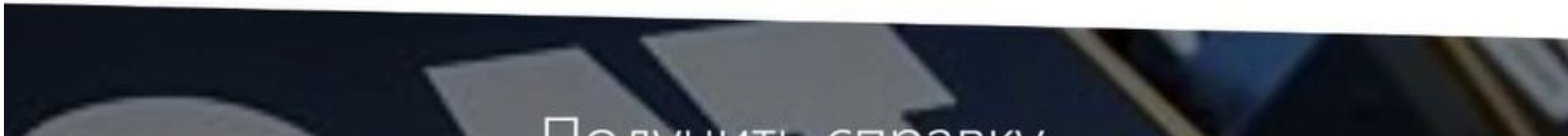
Для этого нажмите на «Выбрать файлы» и следуйте подсказкам диалогового окна загрузки.



Вложить файл

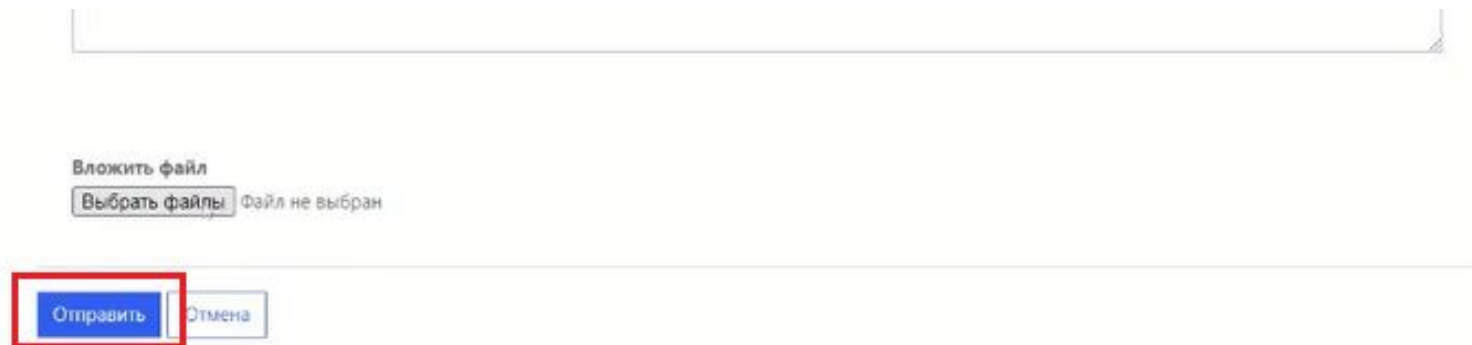
Выбрать файлы | Файл не выбран

Отправить | Отмена



6. Нажать «Отправить».

Вскоре ваше обращение поступит в обработку. Чтобы посмотреть его статус, выполните шаги 7-9.

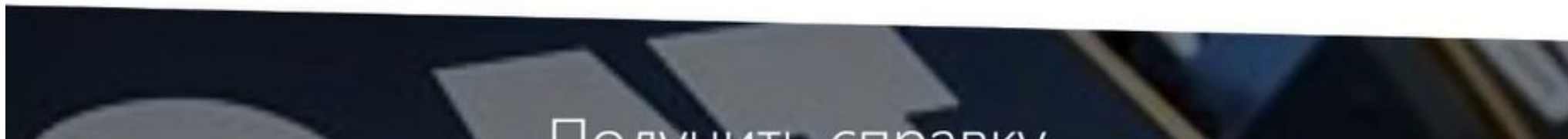


Вложить файл

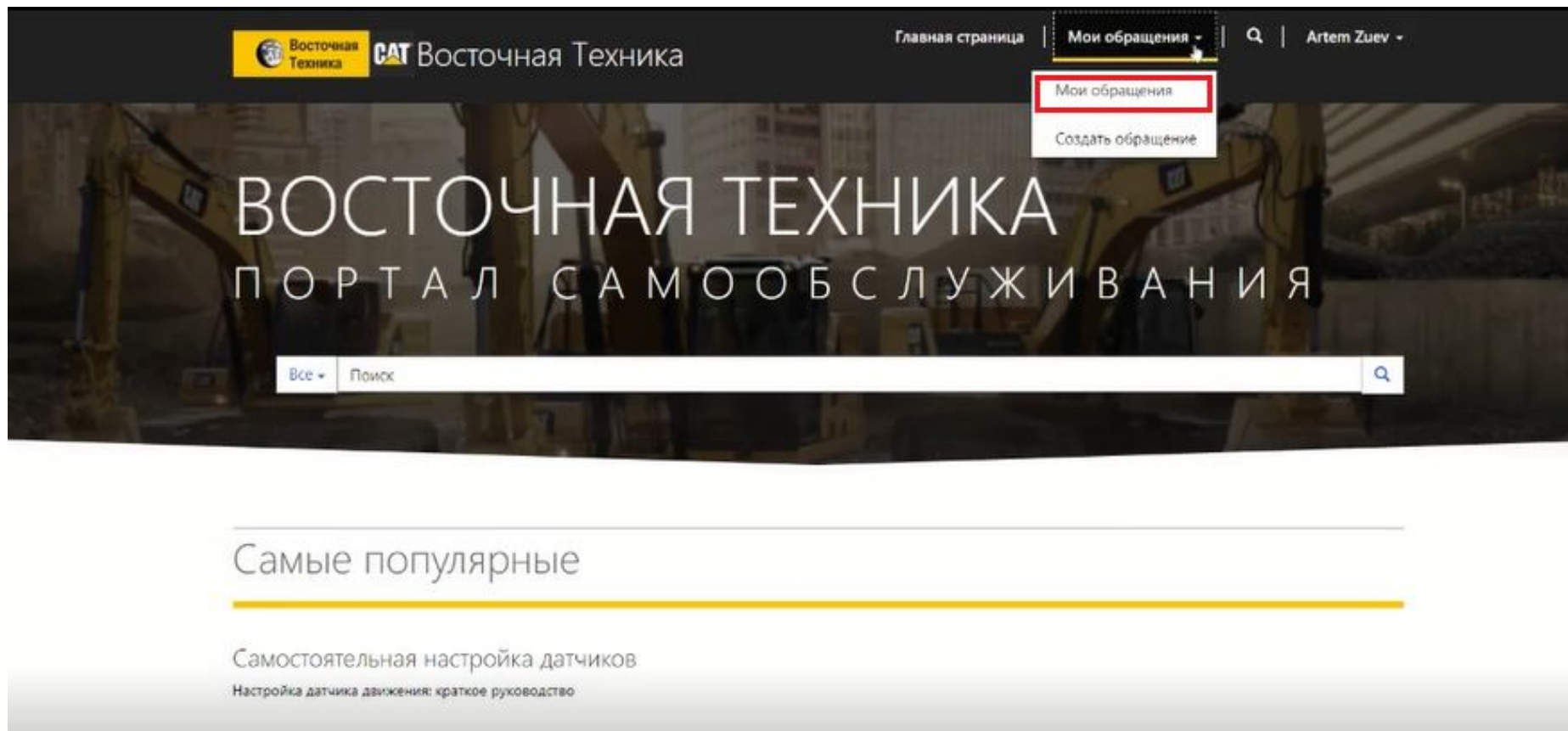
Выбрать файлы Файл не выбран

Отправить Отмена

The image shows a web form interface. At the top, there is a large empty rectangular box. Below it, the text "Вложить файл" is displayed. Underneath, there is a button labeled "Выбрать файлы" followed by the text "Файл не выбран". At the bottom of the form area, there are two buttons: "Отправить" (highlighted with a red border) and "Отмена".



7. Для просмотра информации по обращению необходимо нажать «Мои обращения», затем «Мои обращения»



8. В открывшемся окне будет доступен перечень всех созданных вами обращений с их актуальными статусами

Восточная Техника CAT Восточная Техника

Главная страница | Мои обращения - | Artem Zuev -

Главная страница > Поддержка

Поддержка

Как мы можем вам помочь?

например, пользователю не удается выполнить вход

Интернет — открытые обращения -

Поиск [] Открыть новое обращение

Номер обращения	Заголовок обращения	Тип обращения	Тема	Источник	Клиент	Причина состояния	Дата создания ↓
CAS-01134-M5T9M3	Тема1		Тема по умолчанию	Электронная почта	Artem Zuev	Зарегистрирован	24.06.2022 10:59

Самостоятельная настройка датчиков

9. Из этого интерфейса также доступно создание новых обращений. Чтобы создать новое обращение, необходимо нажать «Открыть новое обращение». И далее повторить шаги 1-6.

Восточная Техника CAT Восточная Техника

Главная страница | Мои обращения - | Artem Zuev -

Главная страница > Поддержка

Поддержка

Как мы можем вам помочь?

например, пользователю не удается выполнить вход

Интернет — открытые обращения -

Поиск

Открыть новое обращение

Номер обращения	Заголовок обращения	Тип обращения	Тема	Источник	Клиент	Причина состояния	Дата создания ↓
CAS-01134-M5T9M8	Тема1		Тема по умолчанию	Электронная почта	Artem Zuev	Зарегистрирован	24.08.2022 10:59

Самостоятельная настройка датчиков