

Инструкция использования функции «Ручная публикация»

Оглавление

| | |
|---|---|
| Вариант 1. Вы ответили до того, как был назначен инцидент | 3 |
| Вариант 2. Вы отвечаете через систему, но ответ не опубликовался автоматически..... | 6 |
| Если ответ, размещенный вне системы не согласован..... | 8 |
| Почему система не публикует ответы автоматически? | 9 |

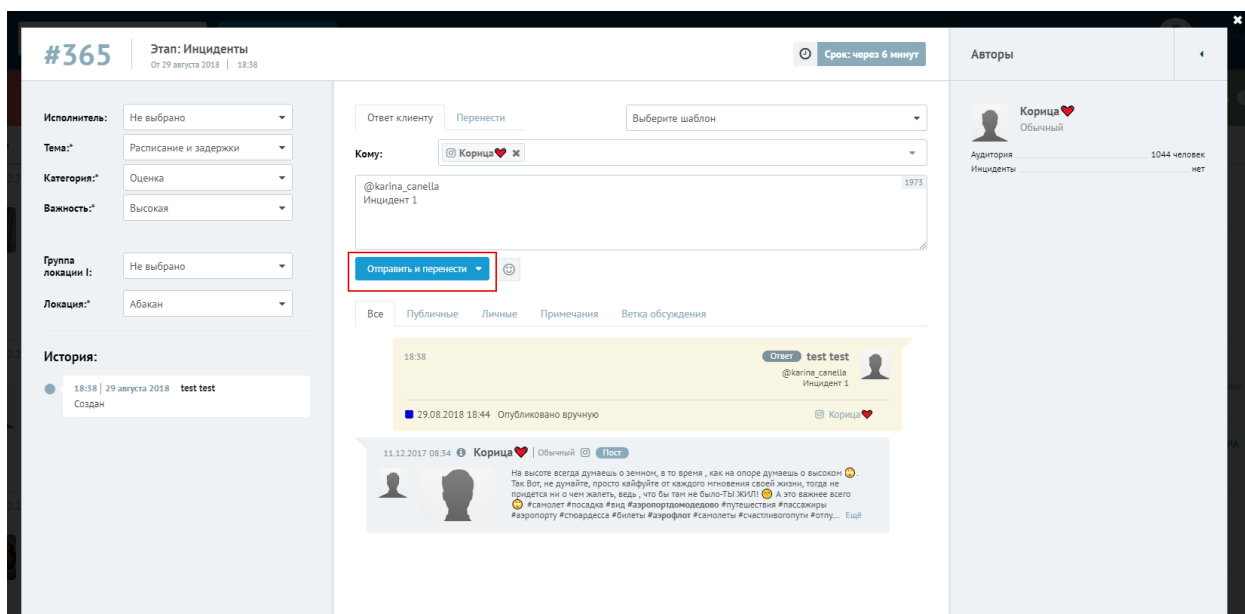
Вариант 1. Вы ответили до того, как был назначен инцидент

Процедура согласования заключается в том, что **Куратор** согласовывает текст ответа на Инцидент, даже если ответ уже был размещен

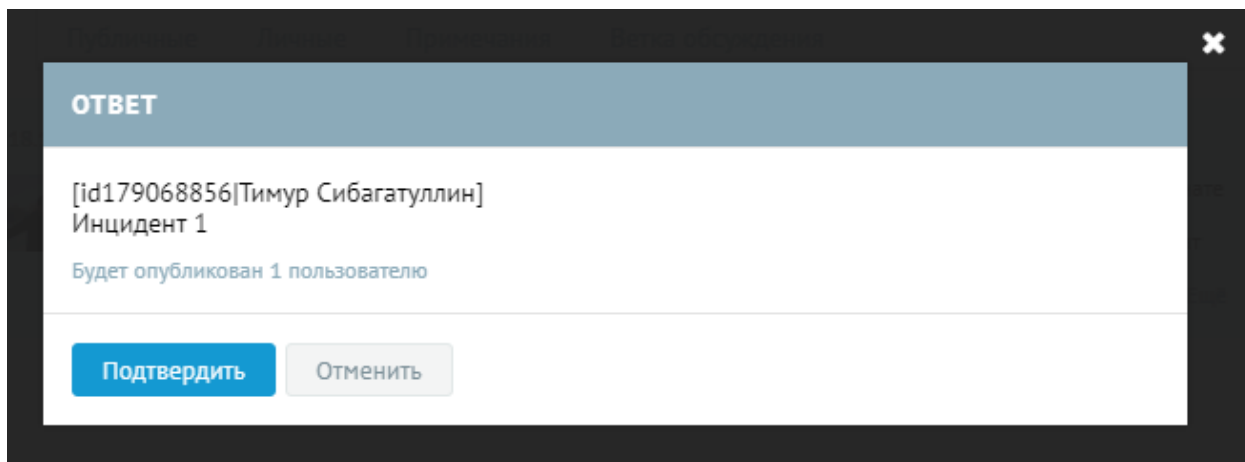
1. **Исполнитель** копирует ответ в поле Текст ответа, копирует ссылку на свой ответ в поле текст ответа, прикладывает скрин ответа нажатием на скрепку в поле текст ответа (приложить скрин можно на всех площадках, кроме твиттера и инстаграм) и кликает на кнопку «Отправить и перенести» (выбирает следующий шаг в зависимости от смысла инцидента:

Ожидание: если запрашиваем доп. информацию у жителя или если планируем дать еще один ответ

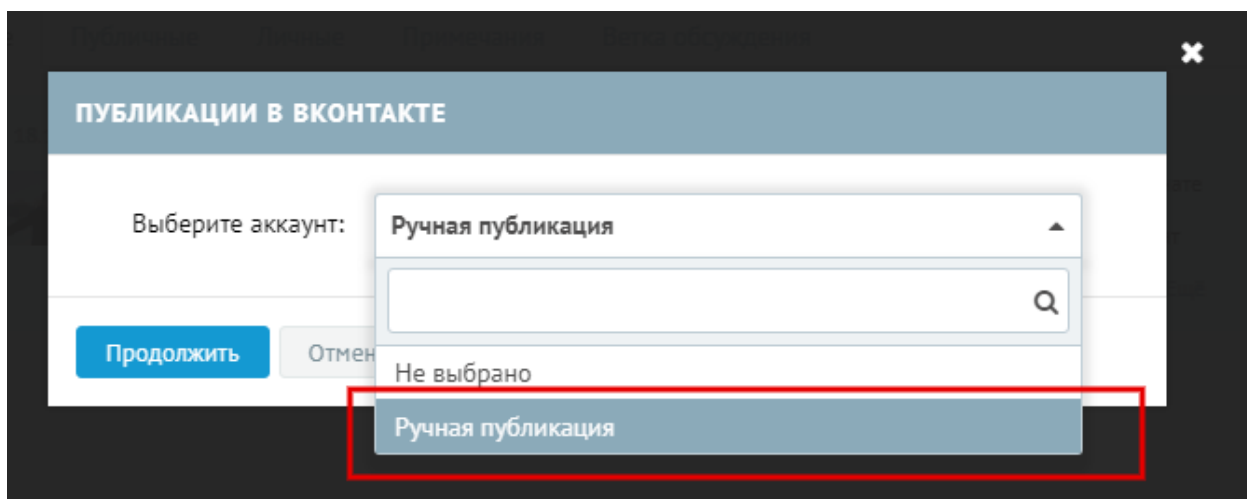
Оценка удовлетворенности: если был размещен итоговый финальный ответ



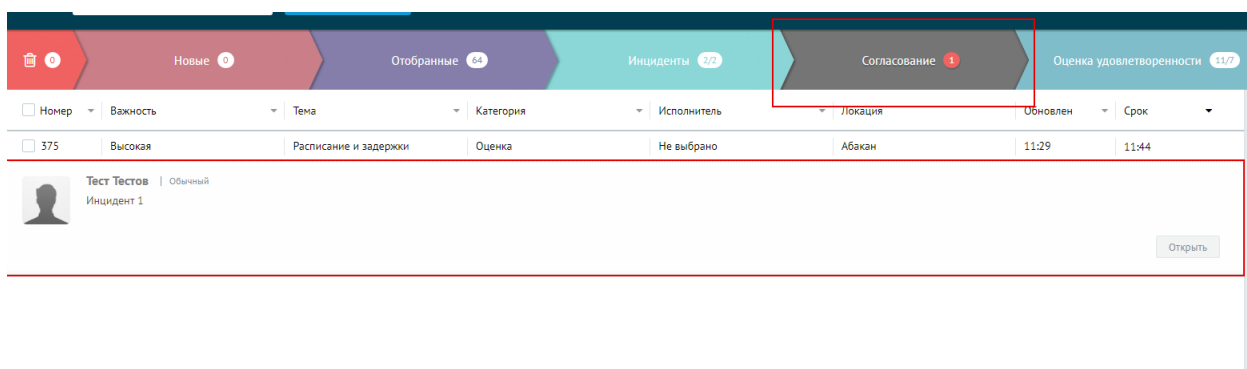
2. После проверки текста ответа, наличия скрина ответа и ссылки на ответ **Исполнитель** кликает на кнопку «Подтвердить»



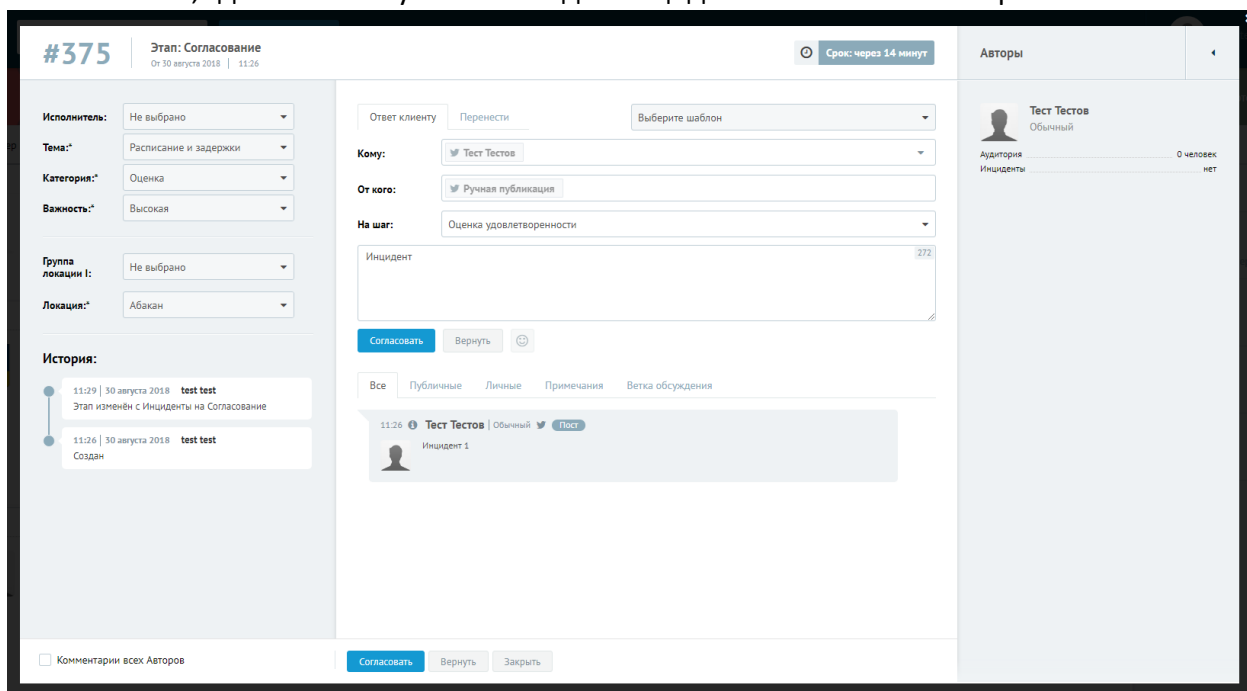
3. Далее выбирается пункт «Ручная публикация» и **Исполнитель** кликает на кнопку «Продолжить»



4. **Куратор** переходит на шаг «Согласование» и кликает на кнопку «Открыть», требующего для согласования инцидента



5. При нажатии на кнопку «открыть», **Куратору** открывается окно с текстом для согласования, где он может указать шаг для инцидента и согласовать вариант ответа

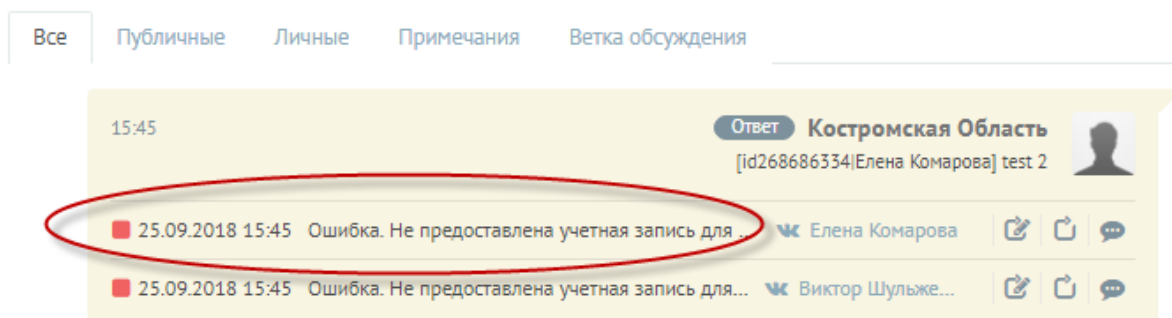
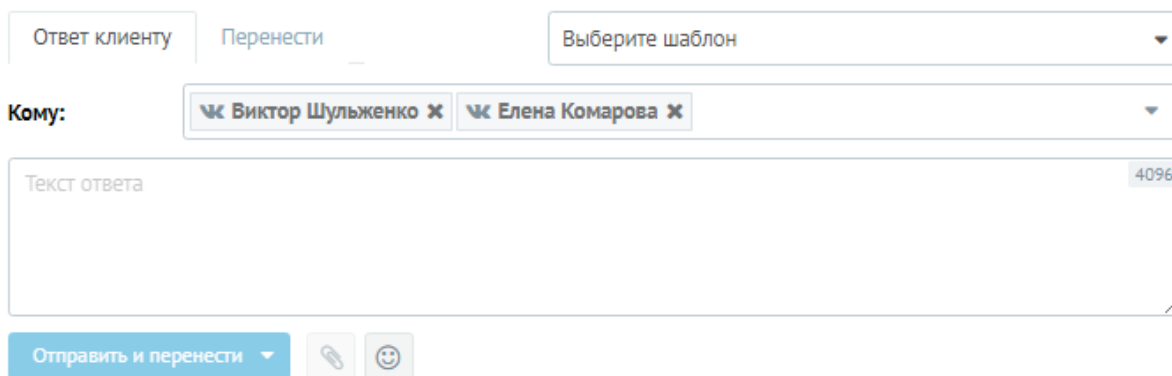


6. При клике на кнопку «Согласовать», инцидент уходит на шаг, выбранный **Исполнителем** (в поле «На шаг»)
7. Подтверждением успешной публикации будет являться изменение статуса с «Ожидает публикации» на «Опубликовано вручную» Для подтверждения ответа куратор копирует из текста ответа ссылку или прикладывает скрин.

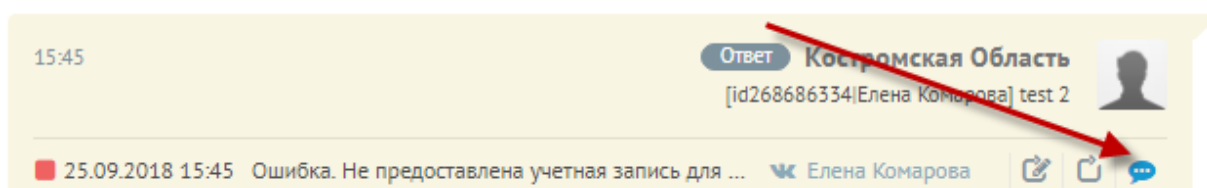
The screenshot displays a CRM interface for incident management. On the left, there is a sidebar with filters for 'Исполнитель', 'Тема', 'Категория', 'Важность', 'Группа локация', and 'Локация'. Below this is a 'История' section showing a timeline of events. The main area is a form for creating an incident, with fields for 'Ответ клиенту', 'Перенести', 'Выберите шаблон', and 'Кому:'. Below the form is a 'Текст ответа' field and a 'Отправить и перенести' button. On the right, there is a 'Авторы' section showing a list of authors. The bottom part of the interface shows a chat window with a message from 'Мурманск | Обычный' dated 29.08.2018 14:03. A red box highlights a message from 'Мурманск' dated 29.08.2018 18:51, which has a status change from 'Ожидает публикации' to 'Опубликовано вручную'.

Вариант 2. Вы отвечаете через систему, но ответ не опубликовался автоматически

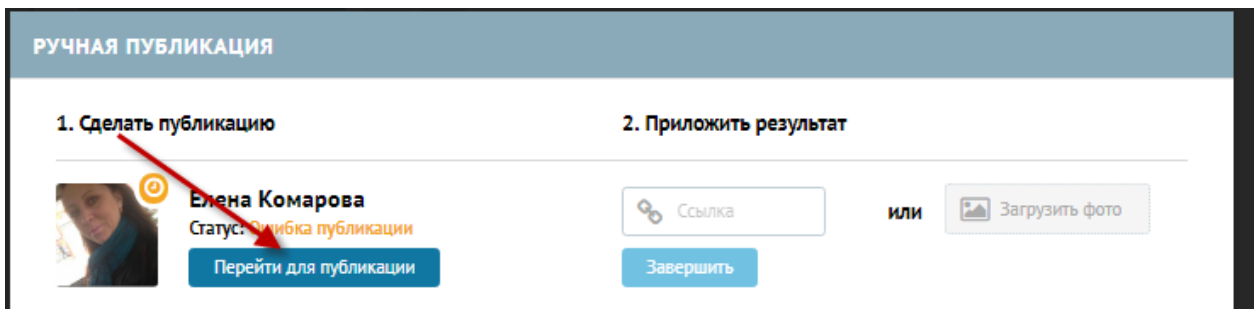
После этапа согласования в случае ошибки публикации ответа карточка инцидента не закрывается. **Куратор** видит ошибку публикации (красный квадрат) и может ознакомиться с причиной ошибки.



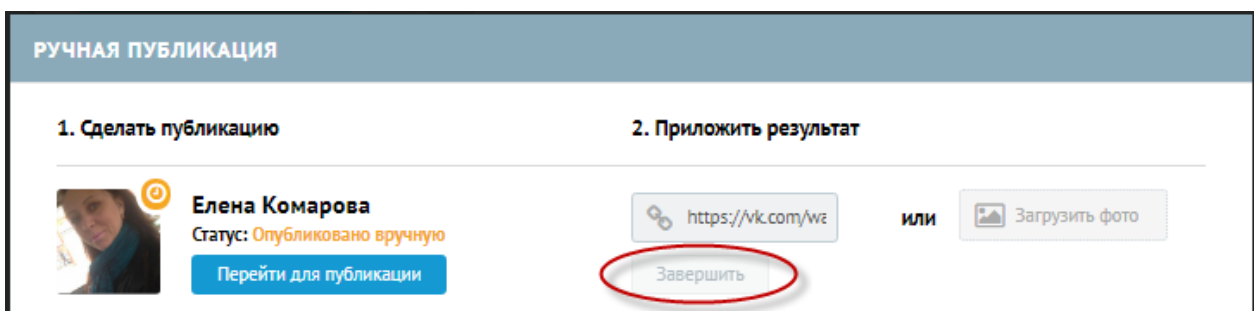
1. **Куратор** возвращает инцидент на этап инцидент Исполнителю. Исполнитель дополнительно получает письмо на электронную почту.
2. **Исполнитель** открывает карточку инцидента и нажимает кнопку «Ручная публикация»



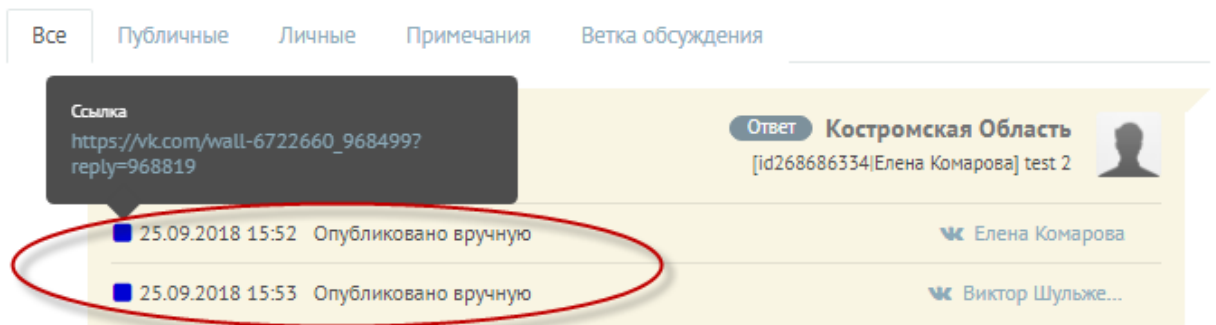
3. **Исполнитель** нажимает кнопку «Перейти для публикации», попадает на первоисточник и самостоятельно размещает ответ. Текст копируется в буфер обмена автоматически.



4. После того, как ответ размещен Исполнителю необходимо приложить результат опубликованного ответа (в виде скрина или ссылки) в систему.
5. После того, как результат ручной публикации приложен – исполнитель нажимает кнопку завершить.



6. В карточке инцидента ответ отобразится как «опубликован вручную». При наведении курсором на квадрат будет виден результат публикации (приложенный скрин или ссылка).



7. Исполнитель на этапе Инцидент переназначает инцидент на куратора (выбирает в списке исполнителя пользователя по названию региона).
8. Куратор проверяет инцидент и переносит его по бизнес процессу на соответствующий шаг.

Если ответ, размещенный вне системы не согласован

Куратор на этапе согласования может изменить следующий шаг для инцидента.

Если по инциденту требуется размещение дополнительного ответа **Исполнитель** получает инцидент на шаге Инцидент.

Если требуется ответ по итогам выполненных работ – **Куратор** отправит инцидент на шаг Ожидание.

Почему система не публикует ответы автоматически?

| Общие ошибки | |
|--|---|
| -Не предоставлена учетная запись для публикации ответа. | Ограничение от соц.сети на публикацию из системы. |
| -Отсутствует URL родительского поста. | Нет данных поста: инцидент был создан вручную некорректно. |
| -У сообщения отсутствует URL. | Нет данных поста: инцидент был создан вручную некорректно. |
| -Некорректный формат URL. | Нет данных поста: инцидент был создан вручную некорректно. |
| -Пост не существует, либо недоступен для публикации ответа. | Пост был удален/закрыт доступ к посту. |
| -Неизвестная ошибка публикации. | Нужно обратиться в тех поддержку |
| -Невалидный токен. | Нужно перепривязать аккаунт |
| ВК | |
| -Ошибка авторизации. | Нужно перепривязать аккаунт |
| -Внутренняя ошибка Вконтакте. | Ошибка со стороны соц.сети. Ответить можно только вручную |
| -Отказано в праве на выполнение операции. | У учетной записи нет прав на действие. |
| -Доступ для публикации запрещён. | Запрет от соц.сети на публикацию из системы. |
| -Требуется подтверждение Captcha | Слишком много публикаций от аккаунта. Нужно подождать 20-30 минут и попробовать снова. |
| -Нет доступа на комментирование записи. | Ограничение от соц.сети на публикацию. |
| -Нельзя отправлять сообщение пользователю из черного списка. | Автор поста, на который публикуется ответ, находится в ЧС у используемой учетки. |
| -Нельзя первым писать пользователю от имени сообщества. | Запрет от соц.сети. |
| -Нельзя отправлять сообщения этому пользователю в связи с настройками приватности. | Настройки приватности автора не позволяют отправить сообщение. |
| -Сообщение слишком длинное. | Превышено количество символов, разрешенных для публикации через систему. |
| -Нельзя публиковать видео и аудио в диалог группы. | Ограничение от соц.сети на публикацию. |
| ФБ !ПУБЛИКАЦИЯ ВРЕМЕННО НЕ РАБОТАЕТ! | |
| -Недостаточно прав для выполнения данной операции. | Возникает при попытке публикации без прав доступа, например ответа в личной ленте пользователя ФБ |
| -Недостаточно прав для выполнения данной операции, либо запись не существует. | Возникает при попытке публикации без прав доступа, например ответа в личной ленте пользователя ФБ, либо несуществующей/скрытой записи |
| -Публикация возможна для аккаунта с правами работы со страницей. | Нужно перепривязать аккаунт |
| ОК | |
| -Обсуждение закрыто. | Доступ к обсуждению закрыт. Публикация недоступна. |

| | |
|--|--|
| -Не предоставлен логин/пароль для авторизации. | Нужно перепривязать аккаунт |
| -Нет сообщения для публикации. | Нет данных поста: инцидент был создан вручную некорректно, либо сообщение было удалено |
| -Нет URL поста для публикации. | Нет данных поста: инцидент был создан вручную некорректно |
| -Ошибка авторизации. | Нужно перепривязать аккаунт |
| -Нельзя опубликовать от имени группы. | Ограничение от соц.сети на публикацию. |
| -Неизвестная ошибка. | Нужно обратиться в тех поддержку |