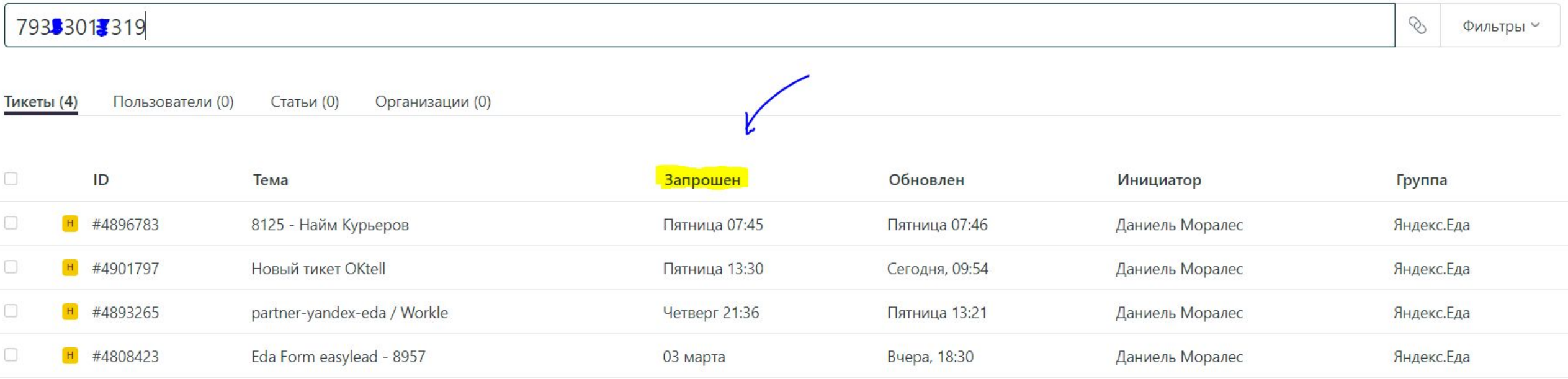
Как ставить статусы в зен?

Шаг 1.

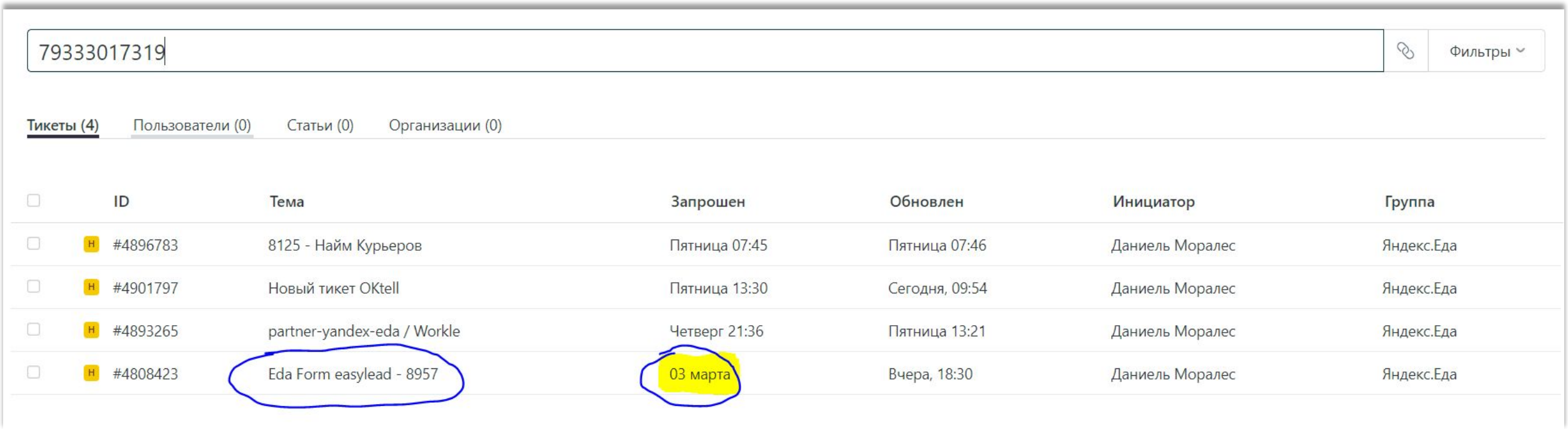
Пришел кандидат, в зендеске мы видим на него несколько тикетов. Первое, что делаем, нажимаем на кнопку "Запрошен", чтобы расположить тикеты в нужном порядке (свежий сверху, старый внизу)



Шаг 2

Далее выбираем нужный тикет. Самый ранний тикет в этом случае – 03 марта. Это в пределах допустимого срока (10-14 дней).

Открываем его.



Шаг 3.

Открыли тикет, там статус «Не Лид», причина отказа: «Дубль»
В таком тикете ставить «Инструктаж» **НЕЛЬЗЯ.** Значит, этот тикет не подходит, нужно взять следующий.
Прим
«Обуч

8125 - Найм Курьеров #4882120 | Поиск 79333017319 | Eda Form easylead - 8957 #4808423 | + Добавить

Без организации | Даниель Моралес | новый Тикет #4808423 | Приложения

check_phone_sent × country_ok ×
courier_pedestrian × easylead_eda ×
easylead_postback_created_sent × erly_le ×
еще 13...

Заполнил анкету
Малкина Эльвира

user_login
malkina77

Дата заполнения анкеты
12 март 2019

Вакансия
Курьер Яндекс Еда

Статус водителя
5. НЕ ЛИД

Причина отказа
Дубль

ФИО
Бобров Александр Игоревич

Номер телефона
+79333017319

Eda Form easylead - 8957
03 марта 20:53 • Даниель Моралес robot-yataxi-daniel@yandex-team.ru (изменить) • из Zendesk Support

Открытый ответ | Внутреннее примечание | ваш комментарий виден только агентам | Просмотр

Прикрепить файл

Обсуждения | Все 3

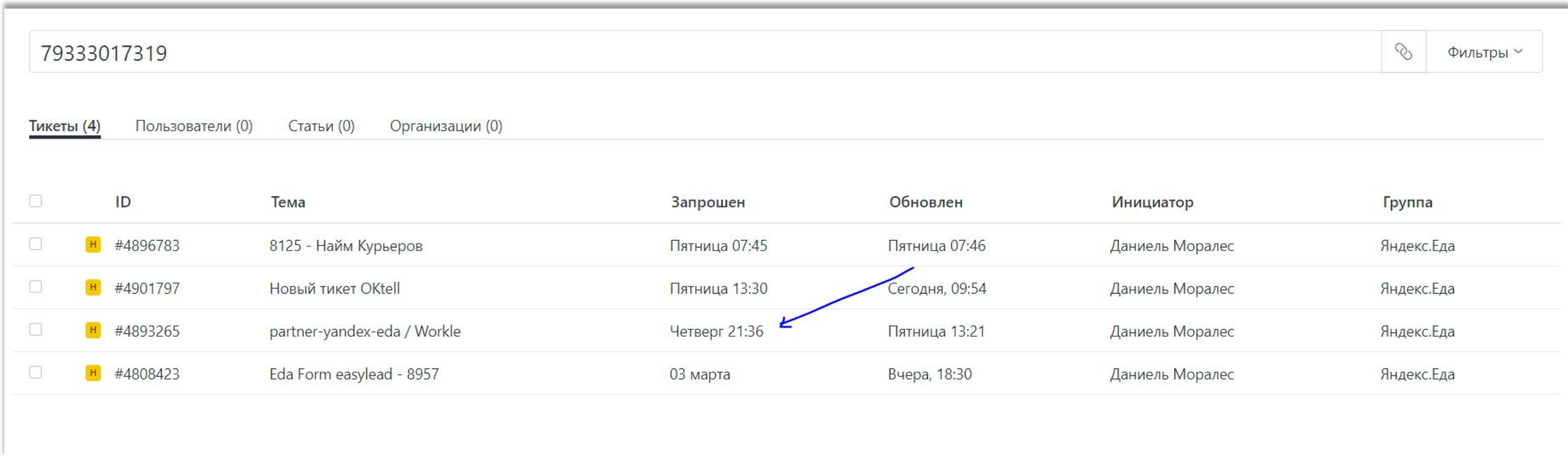
Даниель Моралес Вчера, 18:30 (назначить)
Новый тикет OKtell

Даниель Моралес 03 марта 20:54 (назначить)
#country_ok Страна отправки тикета успешно определена: [Россия]

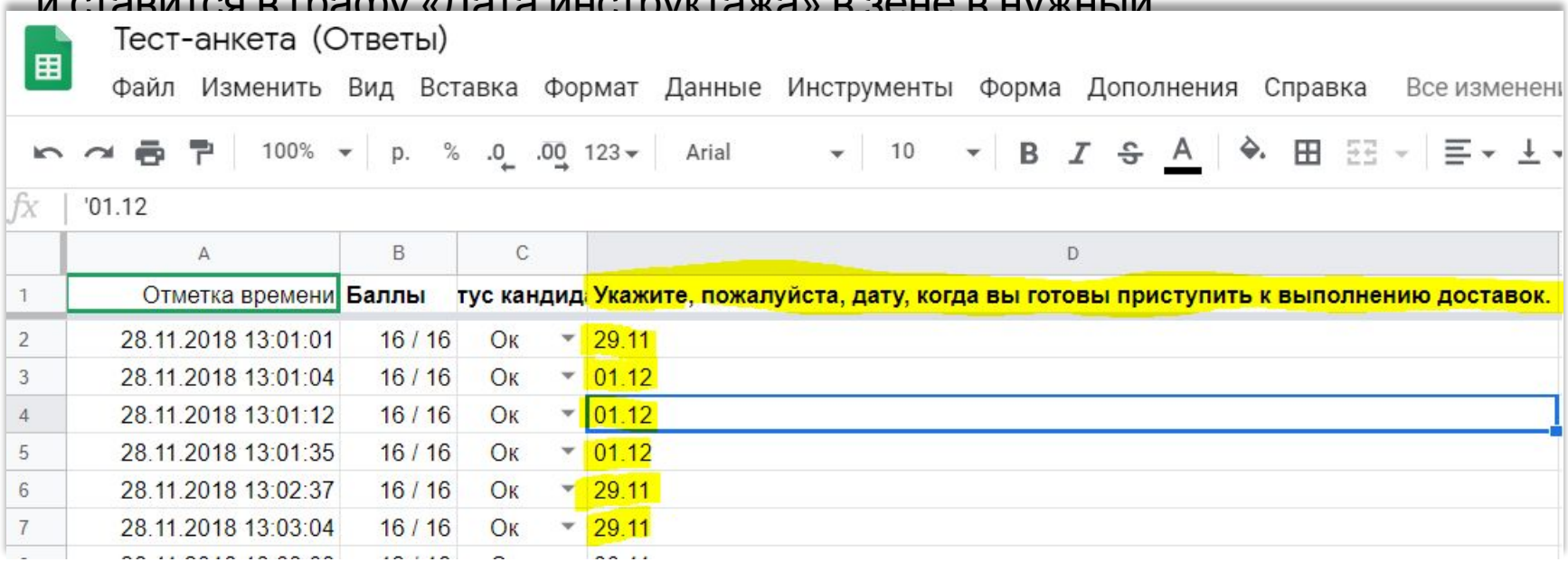
Город определён: омск

Применить макрос | Оставить тикет открытым | Отправить как Новый

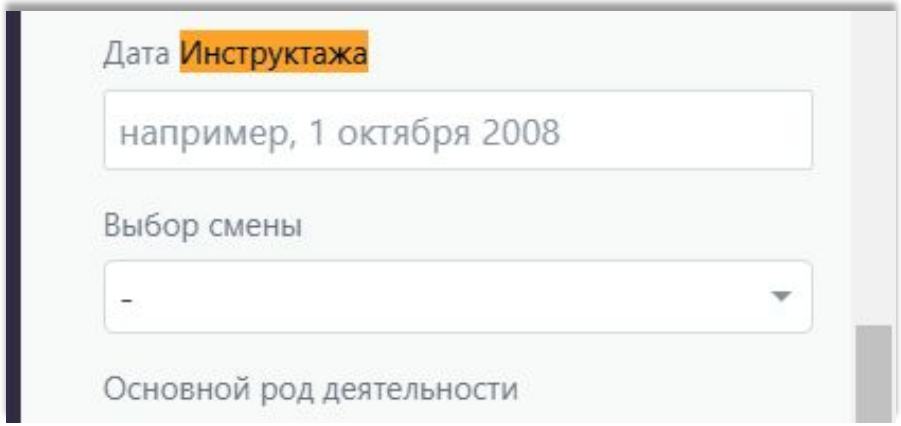
Шаг 4
Берем следующий тикет. Если и в нем статус не «Обучение», то ищем тот, в котором «Обучение» и только в нем ставим
«Инструктаж».



Шаг 5. **ОБЯЗАТЕЛЬНО** нужно ставить ДАТУ ИНСТРУКТАЖА в тикет.
Дата берется из тестов или по усмотрению супервайзера и ставится в графу «Дата инструктажа» в зене в нужный



Дату инструктажа в ставим в это поле в ЗЕНДЕСК.
Чтобы было проще найти это поле, можно в зендеске в тикете нажать ctrl+F и ввести слово «инструктаж»
(подсветится оранжевым)



ВАЖНО! Статус Актив ставится в том же тикете, где ставился «Инструктаж».

В конце дня по табелю-админке нужно проставлять активы в зендеск.