

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)

79301319							Фильтры
<u>Тикеты (4)</u>	Пользователи (0)	Статьи (0)	Организации (0)				
<input type="checkbox"/>	ID	Тема	Запрошен	Обновлен	Инициатор	Группа	
<input type="checkbox"/>	#4896783	8125 - Найм Курьеров	Пятница 07:45	Пятница 07:46	Даниель Моралес	Яндекс.Еда	
<input type="checkbox"/>	#4901797	Новый тикет OKtell	Пятница 13:30	Сегодня, 09:54	Даниель Моралес	Яндекс.Еда	
<input type="checkbox"/>	#4893265	partner-yandex-eda / Workle	Четверг 21:36	Пятница 13:21	Даниель Моралес	Яндекс.Еда	
<input type="checkbox"/>	#4808423	Eda Form easylead - 8957	03 марта	Вчера, 18:30	Даниель Моралес	Яндекс.Еда	

## Шаг 2

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

Открываем его.



Фильтры ▾

Тикеты (4)   Пользователи (0)   Статьи (0)   Организации (0)

<input type="checkbox"/>	ID	Тема	Запрошен	Обновлен	Инициатор	Группа
<input type="checkbox"/>	 #4896783	8125 - Найм Курьеров	Пятница 07:45	Пятница 07:46	Даниель Моралес	Яндекс.Еда
<input type="checkbox"/>	 #4901797	Новый тикет OKtell	Пятница 13:30	Сегодня, 09:54	Даниель Моралес	Яндекс.Еда
<input type="checkbox"/>	 #4893265	partner-yandex-eda / Workle	Четверг 21:36	Пятница 13:21	Даниель Моралес	Яндекс.Еда
<input type="checkbox"/>	 #4808423	Eda Form easylead - 8957	03 марта	Вчера, 18:30	Даниель Моралес	Яндекс.Еда

### 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 × erty\_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».

79333017319



Фильтры

Тикеты (4) Пользователи (0) Статьи (0) Организации (0)

<input type="checkbox"/>	ID	Тема	Запрошен	Обновлен	Инициатор	Группа
<input type="checkbox"/>	 #4896783	8125 - Найм Курьеров	Пятница 07:45	Пятница 07:46	Даниель Моралес	Яндекс.Еда
<input type="checkbox"/>	 #4901797	Новый тикет OKtell	Пятница 13:30	Сегодня, 09:54	Даниель Моралес	Яндекс.Еда
<input type="checkbox"/>	 #4893265	partner-yandex-eda / Workle	Четверг 21:36	Пятница 13:21	Даниель Моралес	Яндекс.Еда
<input type="checkbox"/>	 #4808423	Eda Form easylead - 8957	03 марта	Вчера, 18:30	Даниель Моралес	Яндекс.Еда

Шаг 5. **ОБЯЗАТЕЛЬНО** нужно ставить ДАТУ ИНСТРУКТАЖА в тикет.

Дата берется из тестов или по усмотрению супервайзера и ставится в графу «Дата инструктажа» в зоне в нужный

	A	B	C	D
1	Отметка времени	Баллы	тус кандидат	Укажите, пожалуйста, дату, когда вы готовы приступить к выполнению доставок.
2	28.11.2018 13:01:01	16 / 16	Ок	29.11
3	28.11.2018 13:01:04	16 / 16	Ок	01.12
4	28.11.2018 13:01:12	16 / 16	Ок	01.12
5	28.11.2018 13:01:35	16 / 16	Ок	01.12
6	28.11.2018 13:02:37	16 / 16	Ок	29.11
7	28.11.2018 13:03:04	16 / 16	Ок	29.11

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)

Дата **Инструктажа**

Выбор смены

Основной род деятельности

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

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