

# Доступные действия в разделе "Входящие"

Функциональные части в разделе "Входящие": меню "Действия (сейчас три точки), правая колонка и панель оператора

- [Меню "Действия"](#)
- [Правая колонка](#)
- [Панель оператора](#)

## Меню "Действия"

Над областью переписки имеется выпадающее меню "Действия", в котором собраны все действия, которые можно совершить с данным обращением:

	ПУНКТ МЕНЮ	ДУБЛИРОВАНИЕ ФУНКЦИОНАЛА	ЛИЦЕНЗИЯ	КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ	ССЫЛКА
	"Открыть" и "Заккрыть"	"Заккрыть" продублировано в нижней панели	базовая	открытие и заккрытие обращения	<a href="#">Закр откр обра</a>
	"Заблокир овать"		iQPRO	блокировка обращения оператором	<a href="#">Блок а обра опер</a>
	"Скрыть сообщени я"		базовая	возможность удаления (скрытия) сообщений на стороне клиента.  Работает в каналах: Внутренний чат, VK, Telegram (в viber, email, whatsApp удалять сообщения нельзя)	<a href="#">Скр сооб опер на ст клие</a>
	"Добавит ь коммента рий"		базовая	возможность добавления комментарие в к обращению	<a href="#">Ком ий к обра</a>
	Запрос персонал ьных данных		iQPRO	возможность отправить неавторизова нным клиентам форму, где клиент может указать ФИО, телефон и email. Эти данные сохранятся на странице клиента	<a href="#">Запр перс ных дан</a>

<div> <div>⋮</div> <div>Поиск по чату</div> <div> <div>Открыть</div> <div>Заккрыть</div> <div>Заблокировать</div> </div> <div> <div>Скрыть сообщения</div> </div> <div> <div>Добавить комментарий</div> <div>Запрос персональных данных</div> <div>Изменить приоритет</div> <div>Передать</div> <div>Пригласить</div> <div>Отложить обращение</div> <div>Выйти</div> </div> <div> <div>Добавить маркер</div> <div>Удалить маркер</div> </div> <div> <div>Экспорт в XLSX</div> <div>Экспорт в CSV</div> <div>Экспорт в HelpDesk</div> </div> </div>	"Изменить приоритет"	есть возможность сменить приоритет в правой колонке	базовая	возможность изменения приоритета данного обращения	Изменить приоритет
	"Передать"	продублировано в нижней панели	базовая	возможность передать обращение другому оператору	Передать обращение
	"Пригласить"		базовая	возможность пригласить другого специалиста (супервизора /оператора и т.д.) для участия в обращении	Пригласить пользователя в обращение
	"Отложить обращение"		iQPRO	возможность отложить обращение на указанный срок. Обращение до указанного момента переходит в группу "Отложенные", если она у вас отображаются	(Отложить обращение)
	"Выйти"		базовая	возможность для участников обращения (тех, кого пригласили или тот, кто передал обращение) больше не участвовать в обращении и не быть наблюдателем	Выйти из обращения
	"Добавить маркер" "Удалить маркер"		базовая	возможность добавлять или удалять маркеры клиентам	Добавить /Изменить /Удалить маркеры клиенту
	"Экспорт в XLSX" "Экспорт в CSV"		базовая	экспорт сообщений	(Экспорт в XLSX / CSV)

	"Экспорт в HelpDesk"		Интеграция с Helpdesk-системой	возможность экспортировать выбранное сообщение в helpdesk с пояснениями и дополнительными данными о клиенте	<a href="#">Экспортировать в HelpDesk</a>
--	----------------------	--	--------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

### Правая колонка

	ОБЛАСТЬ	ДУБЛИРОВАНИЕ ФУНКЦИОНАЛА
<div>Поиск по чату</div>	Поиск по чату	
<div>Кинг Мартин</div> <div>Лояльный</div> <div>Открыть в CRM</div> <div>★★★★☆ 3.5</div>	Оценка клиента	
<div>Обращение</div> <div>Номер и статус: #6865 <span>Открыто</span></div> <div>Сегмент: Физические лица</div> <div>Канал: Внутренний чат</div> <div>Тип чата: Общий чат</div> <div>Открыто: Сегодня, в 19:55</div> <div>Приоритет: 5</div> <div>Вопрос решен (FCR): —</div> <div>Категория: —</div> <div>Теги: —</div>	Приоритет	продублировано в меню "Действия"
	Вопрос решен (FCR)	продублировано в нижней панели
	Категория	
	Теги	

