

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	СС
	"Открыть" и "Заккрыть"	"Заккрыть" продублировано в нижней панели	базовая	открытие и закрытие обращения	Закр откр обра
	"Заблокировать"		iQPRO	блокировка обращения оператором	Блока обра опер
	"Скрыть сообщения"		базовая	возможность удаления (скрытия) сообщений на стороне клиента. Работает в каналах: Внутренний чат, ВК, Telegram (в viber, email, whatsApp удалять сообщения нельзя)	Скрытие сообщ на ст клие
	"Добавить комментарий"		базовая	возможность добавления комментарии в к обращению	Коммент к обра
	Запрос персональных данных		iQPRO	возможность отправить неавторизованным клиентам форму, где клиент может указать ФИО, телефон и email. Эти данные сохраняются на странице клиента	Запрос персн дан

	Поиск по чату				
<ul style="list-style-type: none"> Открыть Закреть Заблокировать 		"Изменить приоритет"	есть возможность сменить приоритет в правой колонке	базовая	возможность изменения приоритета данного обращения
		"Передать"	продублировано в нижней панели	базовая	возможность передать обращение другому оператору
<ul style="list-style-type: none"> Скрыть сообщения 		"Пригласить"		базовая	возможность пригласить другого специалиста (супервизора /оператора и т.д.) для участия в обращении
<ul style="list-style-type: none"> Добавить комментарий Запрос персональных данных Изменить приоритет Передать Пригласить Отложить обращение Выйти 		"Отложить обращение"		iQPRO	возможность отложить обращение на указанный срок. Обращение до указанного момента переходит в группу "Отложенные", если она у вас отображаются
<ul style="list-style-type: none"> Добавить маркер Удалить маркер 		"Выйти"		базовая	возможность для участников обращения (тех, кого пригласили или тот, кто передал обращение) больше не участвовать в обращении и не быть наблюдателем
<ul style="list-style-type: none"> Экспорт в XLSX Экспорт в CSV Экспорт в HelpDesk 		"Добавить маркер" "Удалить маркер"		базовая	возможность добавлять или удалять маркеры клиентам
		"Экспорт в XLSX" "Экспорт в CSV"		базовая	экспорт сообщений

	"Экспорт в HelpDesk"		Интеграция с Helpdesk-системой	возможность экспортировать выбранное сообщения в helpdesk с пояснениями и дополнительными данными о клиенте	Эксп. групп. сообщ. в Не
--	----------------------	--	--------------------------------	---	--

Правая колонка

	ОБЛАСТЬ	ДУБЛИРОВАНИЕ ФУНКЦИОНАЛА																											
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <input type="text" value="Поиск по чату"/> ✕ </div>	Поиск по чату																												
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Кинг Мартин ★★★★☆ 3.5</p> <p>Лояльный</p> <p>Открыть в CRM</p> </div>	Оценка клиента																												
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>▼ Обращение</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Номер и статус</td> <td style="width: 40%;">#6865</td> <td style="width: 20%; text-align: right;">Открыто</td> </tr> <tr> <td>Сегмент:</td> <td colspan="2">Физические лица</td> </tr> <tr> <td>Канал:</td> <td colspan="2"> Внутренний чат</td> </tr> <tr> <td>Тип чата:</td> <td colspan="2">Общий чат</td> </tr> <tr> <td>Открыто:</td> <td colspan="2">Сегодня, в 19:55</td> </tr> <tr> <td>Приоритет:</td> <td><input type="text" value="5"/></td> <td>▼</td> </tr> <tr> <td>Вопрос решен (FCR):</td> <td><input type="text" value="—"/></td> <td>▼</td> </tr> <tr> <td>Категория:</td> <td><input type="text" value="—"/></td> <td>▼</td> </tr> <tr> <td>Теги:</td> <td><input type="text" value=""/></td> <td>▼</td> </tr> </table> </div>	Номер и статус	#6865	Открыто	Сегмент:	Физические лица		Канал:	Внутренний чат		Тип чата:	Общий чат		Открыто:	Сегодня, в 19:55		Приоритет:	<input type="text" value="5"/>	▼	Вопрос решен (FCR):	<input type="text" value="—"/>	▼	Категория:	<input type="text" value="—"/>	▼	Теги:	<input type="text" value=""/>	▼	<p>Приоритет <i>продублировано в меню "Действия"</i></p> <p>Вопрос решен (FCR) <i>продублировано в нижней панели</i></p> <p>Категория</p> <p>Теги</p>	
Номер и статус	#6865	Открыто																											
Сегмент:	Физические лица																												
Канал:	Внутренний чат																												
Тип чата:	Общий чат																												
Открыто:	Сегодня, в 19:55																												
Приоритет:	<input type="text" value="5"/>	▼																											
Вопрос решен (FCR):	<input type="text" value="—"/>	▼																											
Категория:	<input type="text" value="—"/>	▼																											
Теги:	<input type="text" value=""/>	▼																											

<p>▼ Люди</p> <p>Группа: Операторы</p> <p>Оператор: В очереди</p> <p>Принял: Khuzina EV</p> <p>Участники: Khuzina EV, Алабичева Юлия</p>	Группа и Оператор	
<p>▼ Подключенные продукты</p> <p> Страхование. КАСКО Отключить до 15.10.2023</p> <p> СМС-информирование Отключить до 15.06.2024</p> <p> Живой Баланс Отключить Бессрочно</p> <p> Моральная поддержка Отключить Бессрочно</p>	Подключенные продукты	
<p>▼ Доступные продукты</p> <p> Страхование. КАСКО Подключить</p>	Доступные продукты	

Панель оператора

(описание в работе)