

Назначение обращения на группу

Для назначения обращения на группу:

1. Перейдите на страницу обращения.
2. Подведите курсор к текущей группе в правой панели обращения. Появится выпадающий список.
3. Откройте выпадающий список и выберите новую группу, на которую стоит назначить текущее обращение.

Обращение

#

33

Статус:

Открыто

Проект:

Поддержка

Канал:

Интернет-банк

Категория:

—

Люди

Группа:

2-я линия

▼

Оператор:

Администраторы

Операторы

Операторы / 1-я линия

Операторы / 2-я линия

Супервайзеры

Даты

Открыто:

Закрыто:

Время, ч:м:

4. Обращение будет назначено на выбранную группу.
5. Если произойдет ошибка, тогда вернется прошлое значение группы и покажется сообщение об ошибке.

Примечания:

- Если текущий оператор обращения является участником выбранной группы, тогда он останется текущим оператором обращения.
- Если текущий оператор обращения не является участником выбранной группы, тогда обращение попадет в очередь группы и будет назначено на одного из онлайн участников группы.
- Если у обращения нет оператора, тогда оно попадет в очередь группы и будет назначено на одного из онлайн участников группы.
- Если в группе нет участников онлайн, тогда обращение будет находится в очереди этой группы, пока не появится участник онлайн или обращение не будет переведено на другую группу.