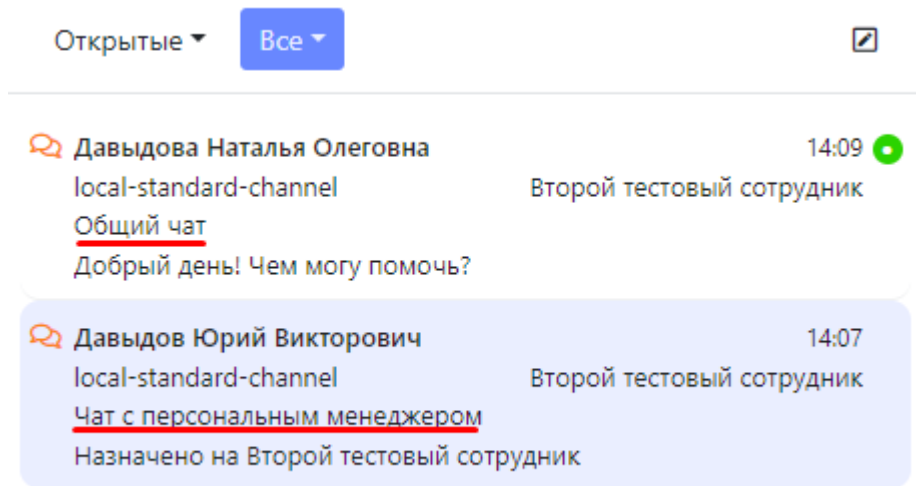


Персональные менеджеры

Персональный менеджер — это отдельный диалог у физлица/распорядителя (у ФЛ или ЮЛ, то есть у КЛИЕНТА Банка). У этого диалога есть отвечающий за него сотрудник, персональный менеджер. При изменении персонального менеджера клиента у диалога меняется закрепленный за ним сотрудник, но диалог остается тот же, переписка сохраняется. В диалог может первым написать как клиент, так и персональный менеджер.

Переписка персональных менеджеров с клиентами и входящие сообщения от них отображаются как обычная переписка в разделе "Входящие". При этом такие диалоги отображаются с пометкой "Чат с персональным менеджером", а прочие диалоги с пометкой "Общий чат".



Персональный менеджер может пригласить в чат других сотрудников, но не может переназначить диалог на другого менеджера.

Клиент вправе использовать (выбирать) как чат с персональным менеджером, так и общий чат на своё усмотрение. Функциональность общего чата остаётся неизменной.

Назначение обращения на персонального менеджера

Когда клиент создаёт обращение в чате с персональным менеджером, обращение будет назначено на персонального менеджера, как только тот примет статус "Активен".

При этом настройки лимитов по обращениям к чатам с персональными менеджерами не применяются.

Изменение персонального менеджера

Изменить персонального менеджера для клиента может пользователь, обладающий полномочием "Управление персональными менеджерами".

Для уже открытых обращений изменение персонального менеджера происходит по следующей логике:

- После изменения персонального менеджера для клиента обращение остаётся на прежнем персональном менеджере, пока тот активен.
- Когда прежний персональный менеджер становится неактивен, происходит проверка, активен ли новый персональный менеджер.
 - Если новый персональный менеджер неактивен, обращение остаётся в очереди.
 - Когда новый персональный менеджер становится активен, обращение назначается ему.
 - Если новый персональный менеджер активен, обращение назначается ему сразу после неактивности прежнего персонального менеджера.