

Функционал при раскрытии окна обращения

В сегменте, во вкладке "Обращения" имеется возможность при клике на ID обращения раскрыть любое обращение.

☐		ID	Дата	Клиент	Канал	Тип чата	Группа	Имя текущего оператора
☐	>> ⓘ	140	04.04.2024 10:22	Сергей Королёв	Support	Общий	Операторы	Юлия Алабичева

Обращение раскроется в отдельном модальном окне:

The screenshot displays a chat window with the following elements:

- Header:** Client name "Сергей Королёв" with a status "online" and a priority indicator "1".
- Search Bar:** "Поиск по чату".
- Message History:**
 - Client: "Здравствуйте" (04.04.2024, 10:22).
 - Operator: "Здравствуйте. На данный момент все операторы заняты. На ваше обращение ответит первый освободившийся оператор" (04.04.2024, 10:22).
 - Client: "Какие у вас ставки по кредитам?" (04.04.2024, 10:22).
 - Operator: "Здравствуйте! Уточните пожалуйста, какой именно кредит вас интересует?" (8:51).
- Right Sidebar:**
 - Обращение:** Includes fields for "Номер и статус" (#140), "Сегмент" (Физ), "Канал" (Support), "Тип чата" (Общ), "Открыто" (В пр), "Приоритет" (1), "Вопрос решен (FCR)" (—), "Категория" (—), and "Теги".
 - Люди:** Includes "Клиент" with fields for "Тип" (Авто), "Имя" (Серг), and "Обращения" (6).
 - Аккаунты в других каналах**
 - Детальная информация**
 - Устройство**
 - Подключенные продукты**
 - Доступные продукты**
- Footer:** Includes a "Передать" button, a "Решено" status, and buttons for "Закрыть" and "Ждать".

- Сменить группу распределения
- Сменить оператора
- Открыть закрытое обращение или закрыть открытое
- Присоединиться к переписке
- Передать обращение или пригласить стороннего оператора
- Авторизовать или деавторизовать клиента

Сменить группу распределения	Люди Группа: Операторы Оператор: Татьяна Принял: iq_bot Участники: iq_bot, Татьяна Администратор Боты Операторы
Сменить оператора	Люди Группа: Операторы Оператор: Татьяна Принял: iq_bot Участники: iq_bot, Татьяна Д Денис Крылов
Открыть закрытое обращение или закрыть открытое	Действия #1203 Открыть Закрыть
Присоединиться к переписке	Войти
Передать обращение или пригласить стороннего оператора	Действия #1268 Открыть Закрыть Передать Пригласить

**Авторизо
вать или
деавториз
овать
клиента**

Действия ▼

#1268

Открыть

Заккрыть

Передать

Пригласить

Выйти

Авторизовать

Деавторизовать