

# Экспорт группы сообщений в HelpDesk



## Лицензия

Доступно при наличии лицензии "Интеграция с HelpDesk"



Подробное описание данной функции и настройка: [Настройка экспорта сообщений в HelpDesk](#)

1

Раздел "Входящие"

, в открытом обращении, в выпадающем списке "Действия" выберите пункт "Экспорт в HelpDesk":

Д

о

с

т

у

п

ы:

П

у

н

к

т

м

е

н

ю

"

Э

к

с

п

о

р

т

в

H

e

l

p

D

e

s

k

"

м

о

Sheyh

offline

Действия

#1298

Загрузить ещё

S

Sheyh

Как позвонить в отделение по улице зорге

23.09.2022, 12:16

S

Sheyh

Добрый день

23.09.2022, 12:17

Назначено на группу «Послеботье» 12:

Назначено на Константин Родин 14:

Константин Роди

Оператору нужно больше времени для ответа

Открыть

Заккрыть

Передать

Пригласить

Выйти

Авторизовать

Деавторизовать

Экспорт в XLSX

Экспорт в CSV

Экспорт в HelpDesk

Закрыт

ж  
е  
т  
б  
ы  
т  
ь  
н  
е  
а  
к  
т  
и  
в  
н  
ы  
м  
,  
е  
с  
л  
и  
и  
н  
т  
е  
г  
р  
а  
ц  
и  
я  
н  
е  
н  
а  
с  
т  
р  
о  
е  
н  
а  
в  
п  
р  
о  
е  
к  
т  
е  
к  
к  
о  
т  
о  
р  
о  
м  
у  
о  
т  
н  
о  
с  
и

т  
с  
я  
о  
б  
р  
а  
щ  
е  
н  
и  
е,  
т.  
к.  
и  
н  
т  
е  
г  
р  
а  
ц  
и  
я  
с  
Н  
el  
р  
D  
e  
s  
k  
(  
О  
Т  
Р  
С  
)  
н  
а  
с  
т  
р  
а  
и  
в  
а  
е  
т  
с  
я  
д  
л  
я  
к  
а  
ж  
д  
о  
г  
о  
п  
р  
о  
е  
к

т  
а  
о  
т  
д  
е  
л  
ь  
н  
о.

- 2 После нажатия на пункт "Экспорт в HelpDesk":
- В области чата, рядом с сообщениями появляются пустые чекбоксы
  - В области чата внизу появляются кнопки "Экспорт в HelpDesk" и "Отмена экспорта"

Sheyh  
offline

Действия ▾

загрузить еще

S

Sheyh

☐

Как позвонить в отделение по улице зорге

23.09.2022, 12:16

Назначено на группу «Послеботье» 12:16

S

Sheyh

☐

Добрый день

23.09.2022, 12:17

Назначено на Константин Родин 14:46

Константин Родин

☐

Оператору нужно больше времени для ответа

23.09.2022, 14:58

Назначено на Константин Родин 11:02

Константин Родин

☐

Добрый день!  
Чем могу Вам помочь?

11:02

Константин Родин вышел из переписки 11:02

Назначено на Константин Родин 11:02

Константин Родин вышел из переписки 11:03

Назначено на Константин Родин 11:03

S

Sheyh

☐

Ожидаем оценки

Назначено на Константин Родин 11:03

Константин Родин

☐

Спасибо за обращение. Всегда рады Вам помочь!

11:03

Экспорт в HelpDesk

Отмена

\

Напишите сообщение...

🔊

📎

⚙️

Если оператор нажимает кнопку "Отмена экспорта", то интерфейс возвращается к изначальному виду: убираются чекбоксы рядом с сообщениями, убираются кнопки "Экспорт в HelpDesk" и "Отмена экспорта" из области чата.

Если НЕ выбрано ни одного сообщения, но Оператор нажал кнопку "Экспорт в HelpDesk", то появляется уведомление:

Выборите сообщение для экспорта в Helix Desk

Для экспорта в HelpDesk отметьте нужные сообщения (у выбранных сообщений меняется цвет фона) и нажмите кнопку “Экспорт в HelpDesk”

Добрый день!  
Чем могу Вам помочь?

4	<p>После выбора сообщений и нажатия кнопки "Экспорт в HelpDesk" появляется модальное окно, в котором Оператор может написать сопроводительное сообщение (сопроводительное сообщение писать необязательно).</p> <p>Нажимаем в модальном окне кнопку "Экспорт в HelpDesk"</p>	
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Далее IQChannels отправляет запрос активных счетов данного клиента в ДБО, формируется заявка и отправляется в HelpDesk.</li> </ul>	

- Интерфейс раздела "Входящие" возвращается к изначальному виду: убираются чекбоксы рядом с сообщениями, убираются кнопки "Экспорт в HelpDesk" и "Отмена экспорта" из области чата.

- Для оператора отображается уведомление об успешной отправке заявки в Help Desk:





З  
а  
я  
в  
к  
а  
у  
с  
п  
е  
ш  
н  
о  
о  
т  
п  
р  
а  
в  
л  
е  
н  
а  
в  
H  
e  
l  
p  
D  
e  
s  
k

6

На  
электронну  
ю почту,  
привязанну  
ю к  
HelpDesk  
приходит  
заявка  
следующег  
о вида:

Заявка из IQChannels. Обращение: №1298. [Входящие x](#)

test-again-test@yandex.ru  
кому: мне ▼

Данные клиента:  
Клиент: Sheyh  
Телефон:  
Email:

Данные оператора:  
Оператор: Алабичева Юлия, [j.alabicheva@iqstore.ru](mailto:j.alabicheva@iqstore.ru)

Пояснение оператора:  
Где найти данную информацию??

Переписка:

Дата-время отправки	Автор сообщения	Текст
2022-09-23 12:16:53.524815 +0300 MSK	Sheyh(клиент)	Как позвонить в отделение по улице зорге
2022-09-23 12:17:02.30567 +0300 MSK	Sheyh(клиент)	Добрый день
2022-09-26 11:02:39.460834 +0300 MSK	Алабичева Юлия(оператор)	Добрый день! Чем могу Вам помочь?

Список счетов клиента отсутствует.