

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

Н

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

S

Sheyh

☐

Добрый день

23.09.2022, 12:17

S

Sheyh

☐

Ожидаем оценки

Назначено на группу «Послеботье» 12:16

Назначено на Константин Родин 14:46

Константин Родин К ☐

Оператору нужно больше времени для ответа

23.09.2022, 14:58

Назначено на Константин Родин 11:02

Константин Родин К ☐

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

Константин Родин К ☐

Спасибо за обращение. Всегда рады Вам помочь!

11:03

Экспорт в HelpDesk

Отмена

\

Напишите сообщение...

🔊

📎

⚙️

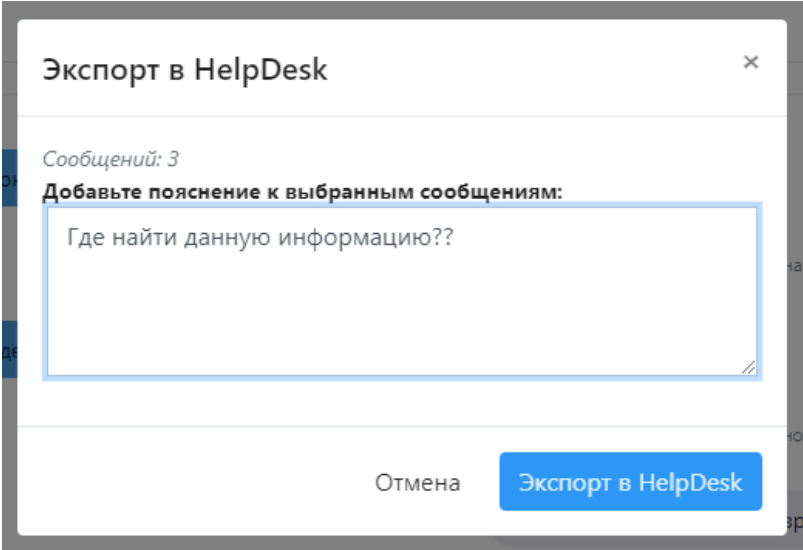
Если оператор нажимает кнопку "Отмена экспорта", то интерфейс возвращается к изначальному виду: убираются чекбоксы рядом с сообщениями, убираются кнопки "Экспорт в HelpDesk" и "Отмена экспорта" из области чата.

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	После выбора сообщений и нажатия кнопки "Экспорт в HelpDesk" появляется модальное окно, в котором Оператор может написать сопроводительное сообщение (сопроводительное сообщение писать необязательно). Нажимаем в модальном окне кнопку "Экспорт в HelpDesk"	
5	Далее IQChannels отправляет запрос активных счетов данного клиента в ДБО, формируется заявка и отправляется в HelpDesk.	

- 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 электронную почту, привязанную к HelpDesk приходит заявка следующего 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

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.