

Список входящих обращений (левая колонка)

- 1. Верхняя строка
 - 1.1 Настройка пинели тикетов
 - 1.2 Фильтр для персональных менеджеров
 - 1.3 Переключатель отображения/скрытия групп тикетов
 - 1.4 Кнопка "Написать клиенту"
- 2. Список тикетов

1. Верхняя строка



	1.1 Настройка пинели тикетов При нажатии на кнопку с шестеренкой появляется окно настройки панели тикетов. В нем можно настроить отображение групп тикетов и настроить вид тикета. Настройка панели тикетов Отображение: ☒ Отображать обращения в ожидании ☒ Отображать отложенные обращения ☒ Отображать закрытые обращения Тикет: ☐ Расширенный ☒ Сокращённый Заккрыть
	1.2 Фильтр для персональных менеджеров данный фильтр отсутствует, если вы не являетесь персональным менеджером Если вы персональный менеджер, то имеется фильтр позволяющий отображать: • "Все" - все обращения, участником которых является данный оператор • "Общие" - обращения, которые были распределены в соответствии с правилами распределения или переведены на данного оператора (НЕ от персональных клиентов) • "Персональные" - обращения ТОЛЬКО от персональных клиентов



1.3 Переключатель отображения/скрытия групп

Данный переключатель позволяет отображать/скрывать группы тикетов

Все ▾

^ НОВЫЕ: 2

Генри Форд

- = Автоответ: Приветствие = -

23:59

00:06

00:04

4

Фридрих Ницше

- = Автоответ: Приветствие = -

23:58

00:14

-00:04

3

^ В РАБОТЕ: 1

Альберт Эйнштейн

Здравствуйте

23:43

3

▾ В ОЖИДАНИИ: 0

▾ ОТЛОЖЕННЫЕ: 0

▾ НАБЛЮДАЮ: 0

Все ▾

Генри Форд

- = Автоответ: Приветствие = -

23:59

00:25

-00:15

Фридрих Ницше

- = Автоответ: Приветствие = -

23:58

00:33

-00:23

Альберт Эйнштейн

Здравствуйте

23:43



1.4 Кнопка "Написать клиенту"

(Подробнее: [Поиск клиента/Написать клиенту](#))

При нажатии на кнопку "Написать клиенту" появляется форма "Поиск клиента/Написать клиенту"

Здесь вы можете написать обращение к любому клиенту, от которого вы принимаете обращения

Для этого введите Имя/ИНН/ID клиента в поле поиска ниже, выберите канал "Написать"

Поиск клиента/Написать клиенту

① Здесь вы можете написать обращение к любому клиенту, от которого вы принимали обращения. Введите Имя/ИНН/ID клиента в поле поиска ниже

Коко Шанель

Физические лица

	КОЛ-ВО ОБРАЩЕНИЙ	ПОСЛЕДНЕЕ ОБРАЩЕНИЕ
Интернет-банк	20	28.11.2023
Канал Viber	1	10.08.2023
Канал Telegram	7	04.12.2023
Интернет-банк	3	21.11.2023
Канал ВК	4	30.08.2023

2. Список тикетов