

(Отложить обращение)



Лицензия

Доступно при наличии лицензии iQPro

Возможность отложить обращение на указанный срок. Обращение до указанного момента переходит в группу "Отложенные", если она у вас отображается (Подробнее о настройке отображения групп тикетов: [Настройка групп тикетов](#))

- [Как отправить обращение в отложенную очередь](#)
- [Возврат обращения из отложенной очереди](#)
 - [Возврат обращения из отложенной очереди на себя](#)
 - [Возврат обращения из отложенной очереди в общую очередь](#)

Как отправить обращение в отложенную очередь

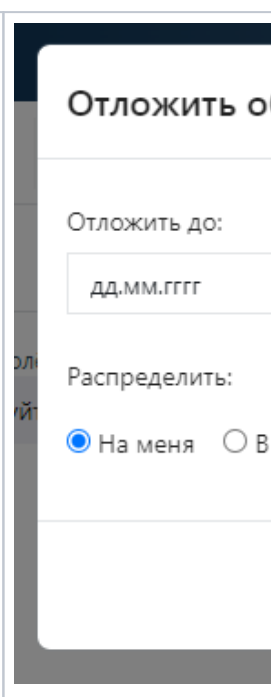
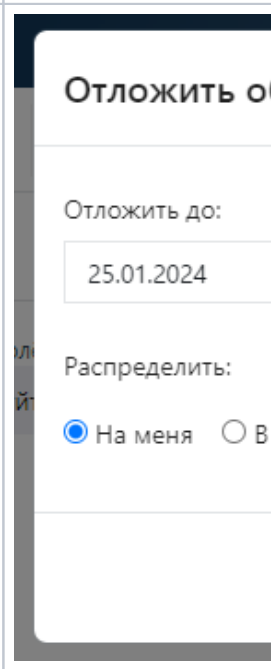
1







Допустим, ответ на обращение займет много времени и для того чтобы не занимать слот - можно данное обращение отложить



Не забудьте уведомить клиента когда он получит ответ




2	Для того чтобы отложить обращение, нажмите на меню "Действия" (три точки) и нажмите на пункт меню "Отложить обращение"	
---	--	--

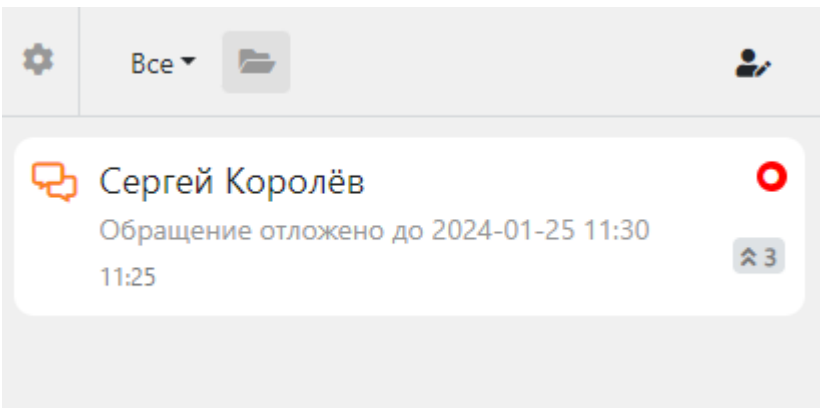
3	<p>Появится форма "Отложить обращения" в которой вы указываете срок до какого момента откладываете данное обращение.</p> <p>И на кого распределиться данное обращение при выходе из отложенной очереди:</p> <ul style="list-style-type: none"> • "На меня" - обращение будет распределено на оператора, который отложил обращение (если он будет в активном статусе, иначе - в общую очередь) • "В общую очередь" - обращение распределяется в общую очередь 	
4	<p>Заполните данные и нажмите кнопку "Сохранить"</p>	

5	<p>1. Появится инфоблок "Обращение переведено в общую очередь"</p> <p>2. В области переписки отобразится системная запись</p> <p>Обращение отложено до 2024-01-25 11:30 11:25</p> <p>3.1 Если включена группировка тикетов, то обращение перейдет из группы "В РАБОТЕ" в группу "ОТЛОЖЕННЫЕ"</p> <div data-bbox="268 454 1091 741"> <p>^ ОТЛОЖЕННЫЕ: ①</p> <div>  <div> <p>Сергей Королёв</p> <p>Обращение отложено до 2024-01-25 11:30</p> <p>11:25</p> </div> <div>  </div> </div> <div>  3 </div> </div> <p>3.2 Если группировка тикетов НЕ включена, то тикет обращение пропадает</p>	<div>  <div> <div>Все</div>  </div> </div> <div> ^ НОВЫЕ: ① </div> <div> ^ В РАБОТЕ: ① </div> <div> ^ В ОЖИДАНИИ: ① </div> <div> ^ ОТЛОЖЕННЫЕ: ① </div> <div>  <div> <p>Сергей Королёв</p> <p>Обращение отложено до 2024-01-25 11:30</p> <p>11:25</p> </div> </div> <div> ^ НАБЛЮДАЮ: ① </div>
---	--	---

Возврат обращения из отложенной очереди

Возврат обращения из отложенной очереди на себя

<p>1 . Если включена группировка тикетов, то</p> <p>1 в указанный в настройках момент времени обращение из группы "Отложенные" перейдет в группу "В работе"</p>	<div> ^ НОВЫЕ: ① </div> <div> ^ В РАБОТЕ: ① </div> <div>  <div> <p>Сергей Королёв</p> <p>Обращение отложено до 2024-01-25 11:30</p> <p>11:25</p> </div> <div>  </div> </div> <div>  3 </div> <div> ^ В ОЖИДАНИИ: ① </div> <div> ^ ОТЛОЖЕННЫЕ: ① </div> <div> ^ НАБЛЮДАЮ: ① </div>
---	--

1	Если группировка	
2	тикетов НЕ включена, то в указанный в настройках момент времени тикет обращения просто появляется в левой колонке	

Возврат обращения из отложенной очереди в общую очередь

1		
---	--	--