

(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

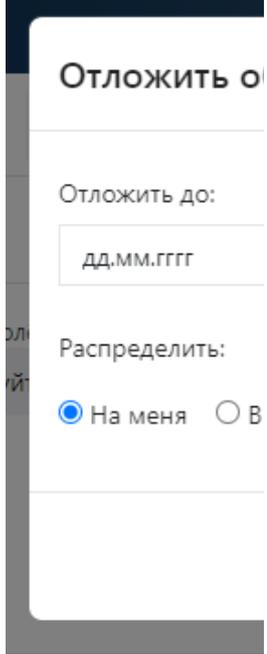
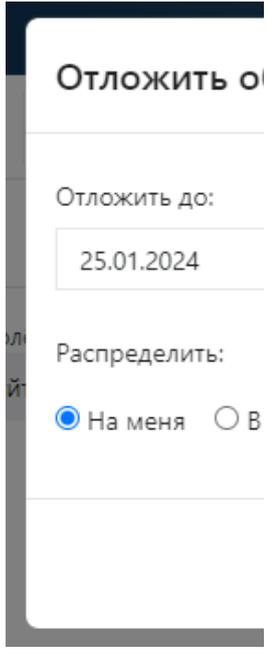
2 Для того чтобы отложить обращение, нажмите на меню "Действия" (три точки) и нажмите на пункт меню "Отложить обращение"

Назначено на групп
Назначено на Ад



Чем м

ты будут готовы в теч
лю

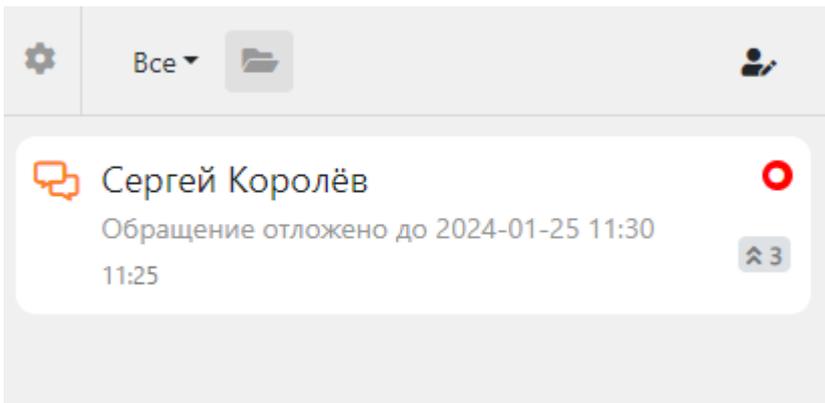
3	<p>Появится форма "Отложить обращения" в которой вы указываете срок до какого момента откладываете данное обращение.</p> <p>И на кого распределиться данное обращение при выходе из отложенной очереди:</p> <ul style="list-style-type: none"> • "На меня" - обращение будет распределено на оператора, который 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>	

<p>5 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="272 454 1090 741" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>^ ОТЛОЖЕННЫЕ: ①</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px 0;">  Сергей Королёв ●</div> <p>Обращение отложено до 2024-01-25 11:30</p> <p>11:25 ^ 3</p> </div> <p>3.2 Если группировка тикетов НЕ включена, то тикет обращение пропадает</p>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>⚙ Все </p> <hr/> <p>^ НОВЫЕ: ①</p> <hr/> <p>^ В РАБОТЕ: ①</p> <hr/> <p>^ В ОЖИДАНИИ: ①</p> <hr/> <p>^ ОТЛОЖЕННЫЕ: ①</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px 0;">  Сергей Королёв Обращение отложено до 2024-01-25 11:30 11:25 </div> <hr/> <p>^ НАБЛЮДАЮ: ①</p> </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 style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>^ НОВЫЕ: ①</p> <hr/> <p>^ В РАБОТЕ: ①</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px 0;">  Сергей Королёв ●</div> <p>Обращение отложено до 2024-01-25 11:30</p> <p>11:25 ^ 3</p> </div> <hr/> <p>∨ В ОЖИДАНИИ: ①</p> <hr/> <p>^ ОТЛОЖЕННЫЕ: ①</p> <hr/> <p>^ НАБЛЮДАЮ: ①</p>
---	---

<p>1 Если группировка тикетов НЕ включена, то</p> <p>2 в указанный в настройках момент времени тикет обращения просто появляется в левой колонке</p>	 <p>The screenshot shows a user interface for ticket management. At the top, there is a header bar with a gear icon, the text 'Все' (All) with a dropdown arrow, a folder icon, and a user profile icon. Below the header, a ticket card is displayed for 'Сергей Королёв'. The card contains the text 'Обращение отложено до 2024-01-25 11:30' (Request postponed until 2024-01-25 11:30) and '11:25'. There is a red circle icon on the right side of the card and a button with an upward arrow and the number '3'.</p>
--	--

Возврат обращения из отложенной очереди в общую очередь

1		
---	--	--