



Модуль обмена сообщениями

**Рабочее место сотрудника
службы поддержки**

Руководство пользователя

Версия 1.15



Содержание

1. Общие сведения.....	3
1.1 Назначение.....	3
1.2 Основные понятия.....	3
1.3 Возможности.....	3
1.4 Основные окна и пункты меню.....	3
2. Настройки	4
3. Тех. поддержка.....	5
3.1 Окно чата	5
3.2 Действия в чате	7
3.2.1 Ответить пользователю	7
3.2.2 Инициировать переписку.....	8
3.2.3 Открепить обращение.....	9
3.2.4 Перевести обращение в другую группу.....	9
3.2.5 Закрывать обращение.....	10
3.2.6 Открыть закрытое обращение	10
3.2.7 Отправка и получение информационных сообщений	10

Ваши пожелания и комментарии к данному Руководству направляйте по электронной почте на адрес: quiksupport@argatech.com



1. Общие сведения

1.1 Назначение

Модуль обмена сообщениями (далее Модуль) предназначен для организации обмена сообщениями.

1.2 Основные понятия

- **Группа сотрудников** – группа сотрудников службы поддержки.
- **Информационный канал** – канал для рассылки информационных сообщений клиентам, имеющим право на получение таких сообщений.
- **Клиент** – пользователь Рабочего места QUIK, являющийся клиентом брокера.
- **Обращение** – обращение пользователя (клиента), зарегистрированное службой поддержки на основании сообщения, отправленного в чат поддержки.
- **Сотрудник** – пользователь Рабочего места QUIK, являющийся сотрудником службы поддержки.

1.3 Возможности

- Получение сообщений от клиентов и ведение переписки.
- Отказ от продолжения ведения диалога. Диалог становится доступным для продолжения переписки другим сотрудникам.
- Передача диалога другой группе сотрудников.
- Отправка сообщений в информационные каналы (при наличии прав).
- Отправка сообщений клиенту по собственной инициативе (при наличии прав).
- Отправка сообщений в группы сотрудников (при наличии клиентских прав).
- Просмотр истории переписки за период, установленный брокером, и незавершенных диалогов за предыдущие дни.

1.4 Основные окна и пункты меню

Доступ к функциям Модуля осуществляется из главного меню Рабочего места QUIK.

При наличии необходимых файлов и прав пользователя в меню **Расширения** отображается пункт меню [Тех. поддержка*](#), а на панели инструментов «Тех. поддержка» – кнопка , с помощью которых можно открыть окно чата поддержки.

(*) Наименование пункта меню задается на стороне брокера. По умолчанию: «Тех. поддержка».



2. Настройки

меню Система / Настройки / Основные настройки... / Чат с тех. поддержкой

Окно настроек содержит параметры:

- «Показ уведомлений»:
 - «Использовать настройки брокера» – использовать настройки показа уведомлений, заданные брокером.
 - «Использовать собственные настройки»:
 - «Показывать уведомления на рабочем столе» – показывать окно уведомлений на рабочем столе при получении нового сообщения чата.
 - «Всегда показывать уведомления» – показывать уведомления при открытом окне чата.
 - «Автоматически скрывать уведомления» – автоматически скрывать уведомления через некоторое время после отображения.

Если показ уведомлений на рабочем столе включен в настройках, но выключены уведомления для определенной группы сотрудников в чате (значок  отсутствует), то для нее уведомления на рабочем столе не отображаются.

Звуковые уведомления о получении сообщений чата можно включить в настройках Рабочего места QUIK (меню Система/Настройки/Основные настройки..., раздел Программа/Звуки). Подробнее см. в Руководстве пользователя QUIK, Раздел 2. «Основные принципы работы с программой».

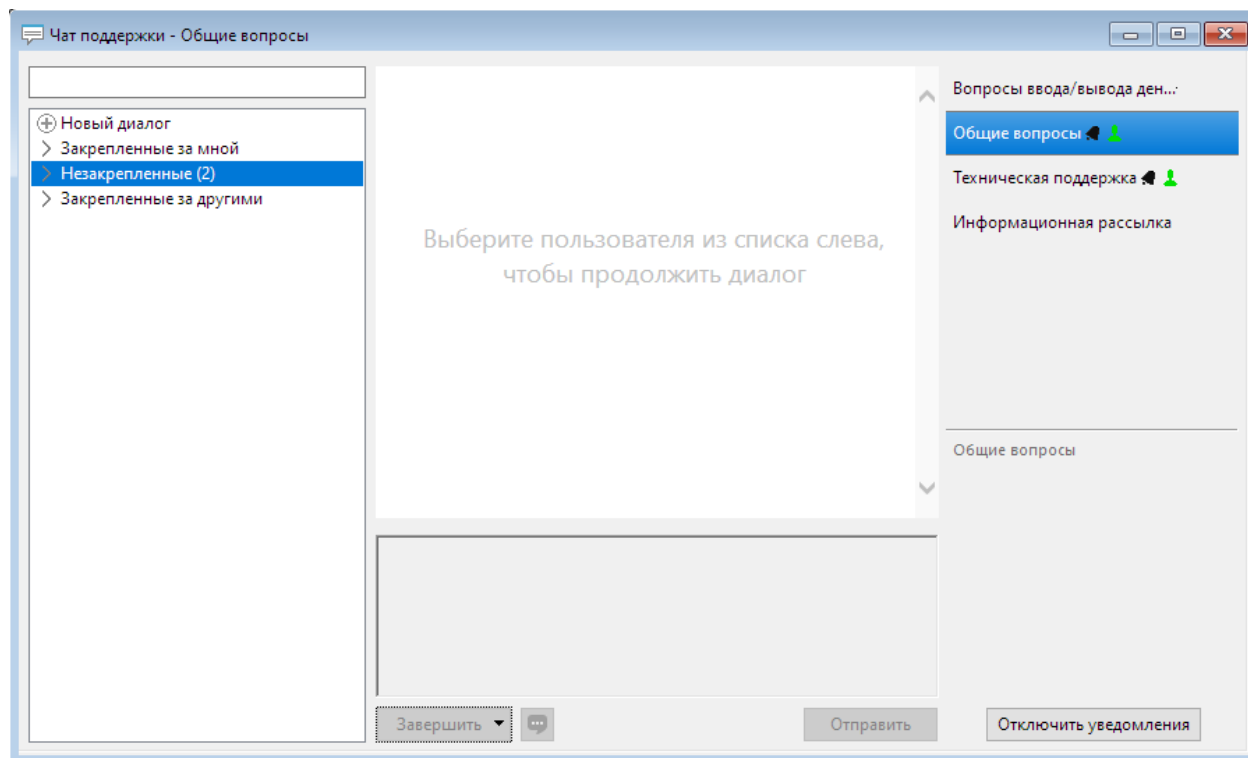
- «Список диалогов»:
 - «Помещать активных пользователей в начало списка» – пользователи, находящиеся в сети (отмечены индикатором ) , отображаются в начале списка. По умолчанию включено.
- «Сортировать по» – пользователи в списке сортируются по:
 - «Времени последнего сообщения»;
 - «Времени начала диалога» (по умолчанию).



3. Тех. поддержка

3.1 Окно чата

меню **Расширения / Тех. поддержка** (или кнопка )



В правой части окна отображается список групп сотрудников* (например, «Общие вопросы» или «Техническая поддержка»), по которым распределяются обращения пользователей, и информационных каналов* (например, «Информационная рассылка»). При выборе канала или группы ниже отображается подробное описание.

Рядом с наименованием группы отображается индикация о событиях:

- Суммарное количество непрочитанных сообщений по всем перепискам в группе, закрепленным за сотрудником.
- Значок  – если для группы включены [уведомления](#).
- Значок  – при наличии незакрепленных обращений в группе.

(*) Наименования информационных каналов и групп сотрудников могут отличаться от представленных на скриншоте.

В левой части окна доступны следующие параметры:



1. Поле для фильтрации списка диалогов с пользователями по ФИО, UID, коду клиента, номеру телефона или e-mail.
2. «Новый диалог» – открыть окно поиска пользователя для отправки сообщения. Подробнее см. в п. [3.2.2](#).

Пункт доступен при наличии соответствующих прав у сотрудника.

3. «Закрепленные за мной» – список пользователей, переписка с которыми закреплена за сотрудником, и их количество в скобках (при наличии).
 - «Завершённые» – список пользователей, переписка с которыми завершена. Чтобы возобновить переписку с пользователем, введите текст в поле для ввода сообщения и нажмите кнопку «Отправить».
4. «Незакреплённые» – список пользователей, переписка с которыми не закреплена ни за одним из сотрудников, и их количество в скобках (при наличии). При отправке сообщения пользователю из этого списка диалог закрепляется за сотрудником.
5. «Закрепленные за другими» – список пользователей, переписка с которыми закреплена за другими сотрудниками.
 - «Завершённые» – список пользователей, переписка с которыми завершена.

Пользователи, находящиеся в сети, отмечены индикатором .

При наведении курсора на имя пользователя во всплывающей подсказке отображаются дата и время создания диалога с ним, а также код класса и код фирмы пользователя.

Если открыт диалог с пользователем, то в правой нижней части окна отображается информация о нем: статус (подключен, подключен через API, отключен), имя, организация, UID, контакты и коды клиента. Если переписка с пользователем закреплена за сотрудником поддержки, то указывается за кем («Закреплен за ...»). Эта информация доступна для копирования через контекстное меню и с помощью сочетания клавиш (Ctrl+C, Ctrl+Insert, Ctrl+Shift+C, Ctrl+Shift+Insert).

В нижней части окна отображаются кнопки:

1. «Завершить» – закрыть обращение пользователя. Кнопка активна при выборе пользователя из списка «Закрепленные за мной».

При нажатии кнопки в области значка  открывается список доступных действий:

- «Закрепить» – закрепить обращение за сотрудником. Кнопка активна, если выбран пользователь из списка «Незакреплённые»;
- «Перевести» – перевести обращение в другую группу сотрудников. Кнопка активна, если выбран пользователь из списка «Закрепленные за мной»;



- «Открепить» – открепить обращение от сотрудника. Кнопка активна, если выбран пользователь из списка «Закрепленные за мной».

2. Кнопка  – при нажатии на кнопку появляется список доступных тем и наименований шаблонных сообщений. При выборе наименования шаблонного сообщения его текст подставляется в поле для ввода сообщения. Кнопка доступна при наличии шаблонных сообщений, если выбран пользователь из списка «Закрепленные за мной» или «Незакрепленные».
3. «Отправить» – отправить сообщение. Кнопка активна, если выбран пользователь из списка «Незакрепленные» или «Закрепленные за мной» и поле для ввода сообщения содержит текст.
4. «Уведомлять»/«Отключить уведомления» – включить / выключить показ уведомлений на рабочем столе при получении сообщений для группы сотрудников. Если уведомления включены, рядом с наименованием группы отображается значок .

Если показ уведомлений о новых сообщениях на рабочем столе включен в настройках (см. п. 2), но выключены уведомления для определенной группы сотрудников (значок  отсутствует), то для нее уведомления на рабочем столе не отображаются.

3.2 Действия в чате

3.2.1 Ответить пользователю

1. Выберите пункт меню **Расширения / Тех. поддержка** (или нажмите кнопку .
2. В правой части окна выберите группу сотрудников. Для этого наведите на нее курсор и нажмите левую кнопку мыши.
3. В левой части окна выберите пользователя. Для этого наведите на него курсор и нажмите левую кнопку мыши.
4. Введите сообщение в нижней части диалога и нажмите кнопку «Отправить» или клавишу Enter. При этом незакрепленный диалог закрепляется за сотрудником. Закрепить диалог за сотрудником можно также нажатием кнопки «Закрепить».

Если сообщение доставлено, рядом с ним отображается значок . История переписки доступна по обращениям за период, установленный брокером, и по всем незакрытым обращениям.

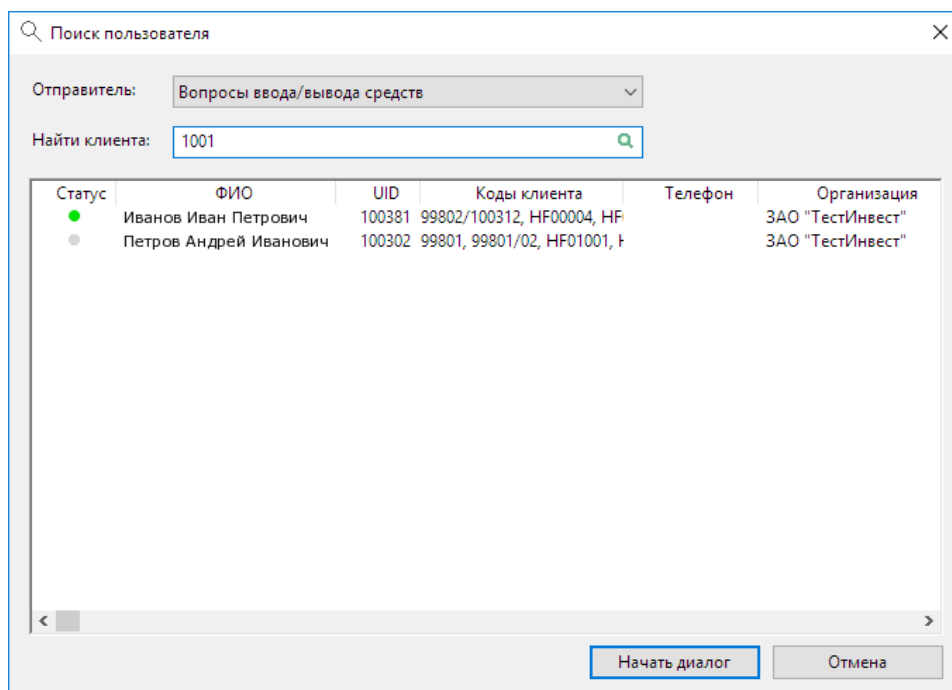
Если в настройках Рабочего места QUIK включен показ уведомлений на рабочем столе, то при получении нового сообщения чата отображается уведомление (подробнее см. в п. [2](#)).

При появлении нового запроса от пользователя регистрируется обращение. Обращение можно закрыть (см. п. [3.2.5](#)), открепить (см. п. [3.2.3](#)) или перевести в другую группу сотрудников (см. п. [3.2.4](#)).

3.2.2 Инициировать переписку

Возможность инициировать переписку с пользователем доступна сотруднику при наличии у него соответствующих прав.

1. Выберите пункт меню **Расширения / Тех. поддержка** (или нажмите кнопку ).
2. В левой части окна выберите пункт «Новый диалог». Откроется окно «Поиск пользователя»:



Статус	ФИО	UID	Коды клиента	Телефон	Организация
●	Иванов Иван Петрович	100381	99802/100312, HF00004, HF		ЗАО "ТестИнвест"
●	Петров Андрей Иванович	100302	99801, 99801/02, HF01001, t		ЗАО "ТестИнвест"

3. В списке «Отправитель» выберите группу сотрудников, к которой будет относиться диалог.
4. В поле «Найти клиента» введите значение для поиска пользователя. Поиск осуществляется по ФИО, UID, коду клиента, номеру телефона и e-mail.

Таблица со списком пользователей будет отфильтрована в соответствии со значением, введенным в поле «Найти клиента».

5. Выберите пользователя и нажмите кнопку «Начать диалог». Диалог будет закреплён за вами автоматически. Чтобы закрыть окно, нажмите кнопку «Отмена».

При создании диалога с пользователем регистрируется обращение. Обращение можно закрыть (см. п. [3.2.5](#)), открепить (см. п. [3.2.3](#)) или перевести в другую группу сотрудников (см. п. [3.2.4](#)).

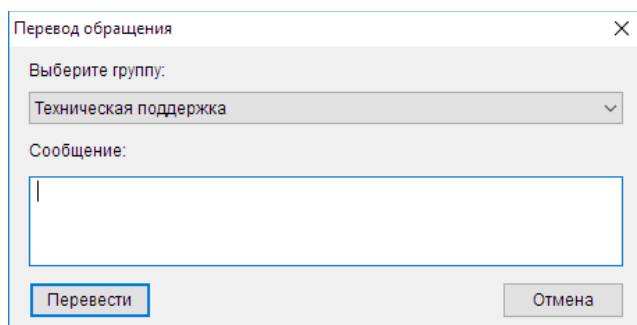
3.2.3 Открепить обращение

1. Выберите пункт меню **Расширения / Тех. поддержка** (или нажмите кнопку ).
2. В правой части окна выберите группу сотрудников. Для этого наведите на нее курсор и нажмите левую кнопку мыши.
3. В левой части окна выберите пользователя в списке «Закрепленные за мной». Для этого наведите на него курсор и нажмите левую кнопку мыши.
4. В меню, которое находится под полем ввода сообщения, выберите пункт «Открепить».

Обращение попадёт в список «Незакреплённые» и станет доступным для закрепления другим сотрудникам.

3.2.4 Перевести обращение в другую группу

1. Выберите пункт меню **Расширения / Тех. поддержка** (или нажмите кнопку ).
2. В правой части окна выберите группу сотрудников. Для этого наведите на нее курсор и нажмите левую кнопку мыши.
3. В левой части окна выберите пользователя из списка «Закрепленные за мной». Для этого наведите на него курсор и нажмите левую кнопку мыши.
4. В меню, которое находится под полем ввода сообщения, выберите пункт «Перевести». Откроется диалог «Перевод обращения».



5. В списке «Выберите группу» выберите группу сотрудников, к которой будет относиться диалог.

6. В поле «Сообщение» добавьте комментарий, если необходимо.
7. В меню, которое находится под полем ввода сообщения, нажмите кнопку «Перевести». Нажмите кнопку «Отмена», чтобы закрыть диалог без внесения изменений.
8. В результате перевода обращения в другую группу диалог в исходной группе становится завершённым и создается новый диалог в выбранной группе, содержащий историю сообщений исходного диалога. При этом диалог сохраняется за тем же сотрудником.

3.2.5 Закрывать обращение

При появлении нового запроса от пользователя создается обращение. Если вопрос решен, вы можете закрыть обращение. Для этого выполните следующие действия:

1. Выберите пункт меню **Расширения / Тех. поддержка** (или нажмите кнопку ).
2. В правой части окна выберите группу сотрудников. Для этого наведите на нее курсор и нажмите левую кнопку мыши.
3. В левой части окна выберите пользователя из списка «Закрепленные за мной». Для этого наведите на него курсор и нажмите левую кнопку мыши.
4. Нажмите кнопку «Завершить».

Обращение может быть также закрыто клиентом.

При закрытии диалога обращение не закрывается.

3.2.6 Открыть закрытое обращение

1. Выберите пункт меню **Расширения / Тех. поддержка** (или нажмите кнопку ).
2. В правой части окна выберите группу сотрудников. Для этого наведите на нее курсор и нажмите левую кнопку мыши.
3. В левой части окна выберите пользователя из списка «Завершённые». Для этого наведите на него курсор и нажмите левую кнопку мыши.
4. Отправьте новое сообщение в чат.

3.2.7 Отправка и получение информационных сообщений

Возможность чтения и отправки сообщений в информационных каналах доступна сотруднику при наличии у него соответствующих прав.

Чтобы открыть информационный канал, выполните следующие действия:



1. Выберите пункт меню **Расширения / Тех. поддержка** (или нажмите кнопку ).
2. В правой части окна выберите канал (например, «Информационная рассылка»). Для этого наведите на него курсор и нажмите левую кнопку мыши.
3. Чтобы отправить сообщение, введите текст в поле для ввода сообщения и нажмите кнопку «Отправить».

