

Здравствуйте, уважаемые пользователи системы HelpDeskEddy, и сегодня мы поговорим о такой замечательной функции как “упоминание пользователей в заявке”.

Данная опция особенно актуальна для коммуникации с Вашими партнёрами, с которыми Вы теперь можете общаться в рамках обращения клиента.

Например, пришёл запрос от клиента касательно доставки товара и Вам необходимо уточнить данный вопрос у службы доставки.

Как это можно осуществить в системе?

Для этого перейдем в нужную заявку.

Перед нами ситуация, когда Вам необходимо подключить к заявке партнера (уточнить что-либо или получить консультацию).

Вы упоминаете нужного партнёра (в данном случае из службы доставки) в комментарии пользователя через символ @ + имя коллеги, и он получает об этом уведомление на свой имейл. Давайте проверим что оповещение отправлено в аудите

Ответ партнёра через электронную почту придет в эту же заявку как Комментарий - клиенты его не увидят, но у вас будет возможность процитировать этот комментарий.

Кстати, Партнера можно включить и в переписку с клиентом, используя ту же самую возможность, но в ответе. В таком случае ответ от Партнера будет виден и клиенту.

Просим обратить внимание, что партнер обязательно должен быть заведен в нашей системе.

Содержание уведомления вы можете редактировать в меню “Управление” -> “Уведомления” -> “Шаблон письма - Упоминание пользователя в заявке”, где вы можете изменить шаблон на своё усмотрение. Например, добавить тег “последние 7 ответов в заявке” к оповещению.

Также вы можете отправлять уведомления используя правила диспетчера. Для этого выключите отправку оповещения в Уведомлениях и создайте новое правило в диспетчере.

Создаем обязательное условие “Упоминание пользователя в комментарии” и отправляем письмо упомянутым пользователям. Содержимое письма вы определяете сами.

Например:

Вас упомянули в заявке {unique\_id}. <br/>

Комментарий с упоминанием: {last\_comment} <br/>

Последние ответы в заявке: {ticket\_posts} <br/>

{last\_answer\_attachments} <br/>

И сохраняем.

Теперь при упоминании пользователя в комментарии будет срабатывать правило диспетчера и партнер получит об этом уведомление на почту.

Хотим обратить ваше внимание, что партнёр в системе может быть зарегистрирован как клиент, и соответственно платить за него не надо.

--

Если у вас возникнут какие-либо вопросы, с радостью ответим Вам на нашем портале поддержки или по эл.почте [support\\_helpdeskeddy.com](mailto:support_helpdeskeddy.com)

Спасибо за внимание, всего доброго.