

Msgs

Модуль обратной связи. Позволяет отправлять уведомления пользователям и получать уведомления от пользователей. Есть возможность отправлять сообщения определённой группе пользователей или всем пользователям вместе. При заходе в свой WEB аккаунт пользователь сразу видит новые сообщения.

- [Установка модуля Msgs](#)
- [Управление модулем Msgs](#)
- [Настройка модуля Msgs](#)
 - [Опросник](#)
 - [Шаблоны ответов](#)
 - [Разделы заявок](#)
 - [Темы заявок](#)
 - [Права администраторов в модуле Msgs](#)
 - [Push уведомление о запланированных задачах и ответах клиентов \(\[Периодические процессы\]\(#\)\)](#)
 - [Статусы сообщений](#)
- [Работа модуля Msgs](#)
 - [Работа с заявками абонентов](#)
 - [Доска задач](#)
 - [Наряды работ](#)
 - [Карта задач](#)
 - [Отчёты модуля Msgs](#)
 - [Быстрые отчёты Msgs](#)
 - [Рассылка](#)
 - [Метки сообщений](#)
 - [Привязка к работам](#)
 - [Редактор отчетов](#)
 - [Привязка бригады в заявку](#)
 - [Привязка бригады к геоадресу](#)
 - [Канбан-доска](#)
 - [Рабочие процессы](#)
 - [Автоматическое закрытие сообщений](#)
 - [Информирование клиента о получении заявки от него](#)
- [Шаблоны](#)
- [Чат](#)
- [Плагины](#)

Возможности:

- Разделы поддержки по темам
- Приоритет сообщений
- Флаг состояния сообщения (открыто, закрыто не решено, закрыто решено)
- Флаг Ответа по телефону
- Настраиваемые уровни компетенции службы поддержки (служба поддержки, администраторы, старший администратор)
- Показывать сообщения в зависимости от компетенции
- Перенос сообщений по уровням компетенции
- Возможность прикреплять контент к сообщению (можно добавлять несколько файлов, прикрепленные изображения покажутся в сообщении)
- Календарный план заданий: на повестке, решённые
- Отправка оповещений через E-mail
- Форма заведения новых заявок на подключение
- Шаблоны быстрых ответов
- Опросник
- [Быстрый просмотр сообщений](#)
- [Тегирование сообщений](#)
- [Статистика оператора техподдержки](#)
- [Экспорт сообщений в задачи Redmine](#)

Параметры в конфиге

<code>\$conf{MSG_SEND_MESSAGES_TYPES}</code>	<p>Через запятую можно указать куда будут отправляться оповещения пользователю об ответе на заявку.</p> <p>Возможные значения: Browser, Sms, Viber_bot, Viber, Telegram, Mail, Push, Hyber, XMPP</p> <p>Пример: <code>\$conf{MSG_SEND_MESSAGES_TYPES} = 'Telegram,Viber_bot';</code></p>
<code>\$conf{MSG_MAX_FILES}</code>	<p>К-во файлов, которые можно прикрепить к сообщению (по умолчанию - 3).</p> <p>Пример: <code>\$conf{MSG_MAX_FILES} = 5;</code></p>
<code>\$conf{MSG_RUN_TIME}</code>	<p>Старт счетчика время выполнения тикета. По-умолчанию время выполнения начинается с 2 мин. К примеру можно задать с 5 мин</p> <p>Пример: <code>\$conf{MSG_RUN_TIME} = 5;</code></p>
<code>\$conf{MSG_DISPATCH_ADMIN_DEPARTMENT}</code>	<p>Список отделов, которые можно назначить в бригаду для нарядов работ.</p> <p>Пример: <code>\$conf{MSG_DISPATCH_ADMIN_DEPARTMENT} = '1, 2';</code></p>
<code>\$conf{MSG_HEADER_MENU_DYNAMIC}</code>	<p>Динамическая подгрузка количества сообщений в хедере. Включено по умолчанию с версии 1.02.00.</p> <p>Пример: <code>\$conf{MSG_HEADER_MENU_DYNAMIC} = 1;</code></p>