

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](#)
 - [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](#)
 - [Заявки на подключение](#)
 - [Карта задач](#)
 - [Отчёты модуля Msgs](#)
 - [Рассылка](#)
 - [Метки сообщений](#)
 - [Привязка к работам](#)
 - [Редактор отчетов](#)
 - [Привязка бригады в заявку](#)
 - [Привязка бригады к геоадресу](#)
 - [Привязка сообщения к адресу](#)
 - [Канбан сообщений](#)
- [Шаблоны](#)
- [Чат](#)

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](#)
- [Теггирование сообщений](#)
- [Статистика оператора техподдержки](#)
- [Экспорт сообщений в задачи Redmine](#)