

# Шаблоны ответов

Начинаем работу в меню **Настройка>Служба поддержки>Шаблоны**. Создание шаблонов для быстрых ответов:

⚙️ Настройка > Служба поддержки > Шаблоны

Шаблоны (Вопросы)

Название  
(Тема):

Текст

Комментарии:

Прикрепление  
1

Статус

Добавить

Название	Название шаблона
Текст	Текст шаблона. В тексте можно использовать лингвистические (маркеры словаря) и информационные маркеры об абоненте (%FIO%, %LOGIN%)
Комментарии	Комментарий. В комментариях можно использовать спец маркеры Например: FILENAME: [путь к файлу на диске]. Данный файл будет загружаться вместе с сообщением
Прикрепление	Прикрепления файла через загрузку файла или через Snapshot
Статус	Включено - отображается в ответах Выключено - не отображается в ответах

Данные шаблоны отображаются при ответе на сообщения абонентов:

## Ответ

Статус:

Открыта



☐ Приватная

## Дополнительно



Прикрепление:

Choose File

No file chosen



Шаблоны (Опрос):

7 Название шаблона



Изменить Разделы:



Время выполнения:



00:02:18



Ответ

Так же отображаются Обслуживание>Сообщение, во вкладке «Дополнительно», :

## Дополнительно



Приватная



Дата

Прикрепление:

Choose File

No file chosen

Состояние

Открыта



Приоритет

Нормальный



Ответственный

Main Admin : abills



Планируемое Время  
Выполнения:



Наряды работ

Добавить ☐



Шаблоны (Опрос)

7 Название шаблона



Телефон


Шаблоны отображаются при отправке сообщений с карточки абонента, во вкладке «Дополнительно».

Сообщения

Разделы

1 Проблемы с подключен

x v



Тема

Сообщение

Отправить

Сообщение

x v

Дополнительно

-

Приватная

☐

Дата

Прикрепление:

Choose File

No file chosen

Состояние

Открыта

x v

Приоритет

Нормальный


x v

Ответственный

Main Admin : abills

x v

Планируемое Время



Выполнения:

Наряды работ


Добавить ☐

v

Шаблоны (Опрос)

7 Название шаблона

x v



В пункте Прикрепление можно локально добавить файл или сделать Snapshot, нажав на значок камеры


Дополнительно

-

Прикрепление:

Choose File

No file chosen



Выбираем расширение, дальше Take snapshot и Upload. После последнего действия фото прикрепляется к сообщению

Основной

Webcam

Upload



Resolution: 640x480



Geolocation 

Upload

Take snapshot