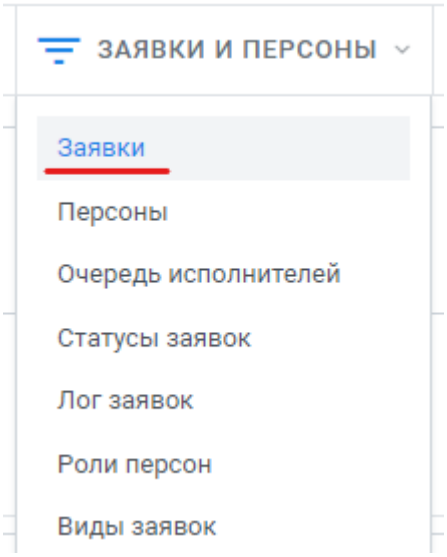
Mini*CRM. Заявки и персоны

- Заявки
- Виды и статусы заявок
- Персоны
- Роли персон
- Очередь исполнителей
- Произвольные поля заявок
- Отчеты по исполнителям и активности персон

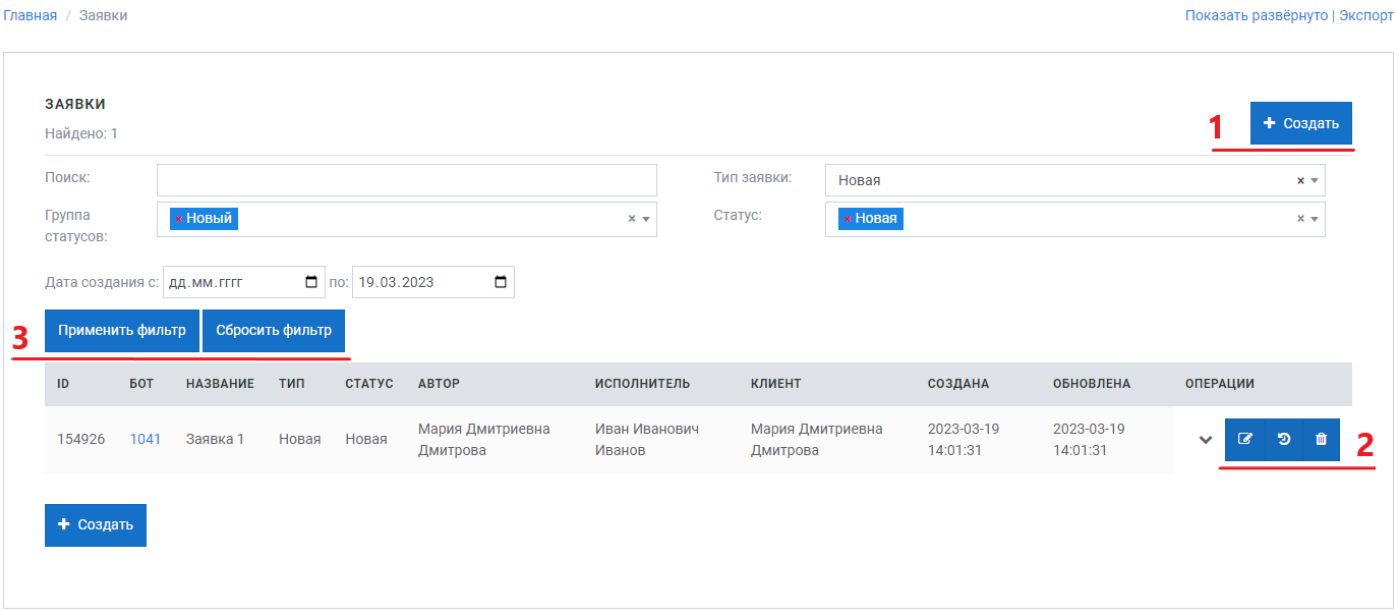
Заявки

Меню заявок

В меню заявок можно попасть из раздела **Заявки и персоны** в верхнем меню бота, нажав в выпадающем списке на **Заявки**.



После перехода в меню заявок открывается таблица содержащая все заявки в боте.

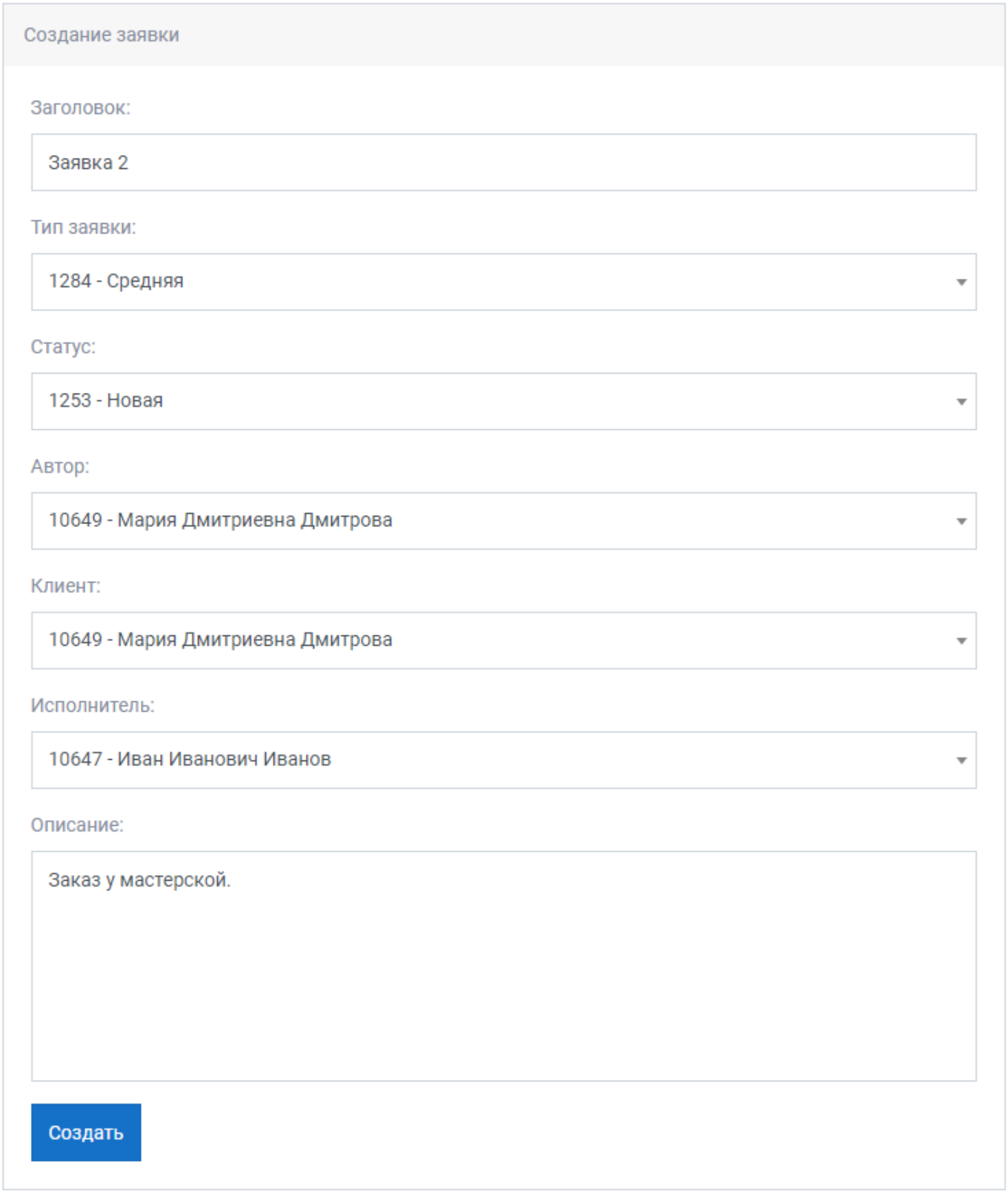


Здесь можно просматривать таблицу, создавать новые заявки (1), редактировать информацию о уже существующих и удалять их (2), настраивать фильтры для удобного поиска нужных заявок (3).

> По кнопке**Экспорт** в правом верхнем углу вы можете скачать таблицу заявок в виде .csv файла.

Создание заявки

При нажатии на кнопку **Создать** открывается окно настройки заявки со следующими полями:



- **Заголовок** — наименование заявки;
- **Тип заявки** — выпадающий список, в котором следует выбрать вид заявки (настраиваются в боте заранее);
- **Статус** — выпадающий список, в котором следует выбрать статус заявки (настраиваются в боте заранее);

> Рекомендуем также ознакомиться со страницей**Виды и статусы заявок**

- **Автор** — выпадающий список, в котором следует выбрать персону автора заявки;

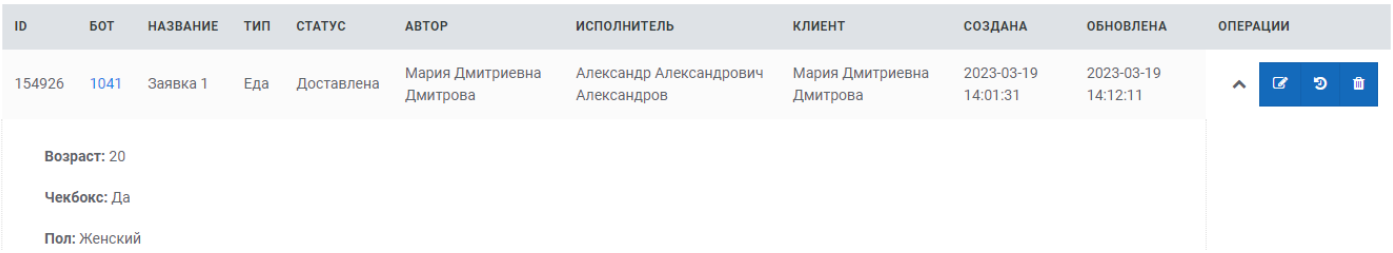
> Рекомендуем также ознакомиться со страницей **Персоны**

- **Клиент** — выпадающий список, в котором следует выбрать персону клиента заявки;
- **Исполнитель** — выпадающий список, в котором следует выбрать персону исполнителя заявки;
- **Описание** — дополнительная информация о заявке.

Помимо вышеперечисленных полей в заявке могут быть **произвольные поля**, создаваемые заранее в специальном меню произвольных полей заявок.

> Подробнее о произвольных полях заявок можно узнать на странице **Произвольные поля заявок**

После создания заявка появится в таблице в меню заявок с автоматически заданным ей Id. Тут ее можно редактировать, удалить и просматривать историю изменений.

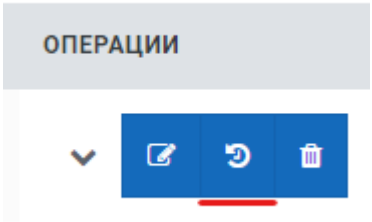


> Редактирование заявок включает в себя те же поля, что при создании.

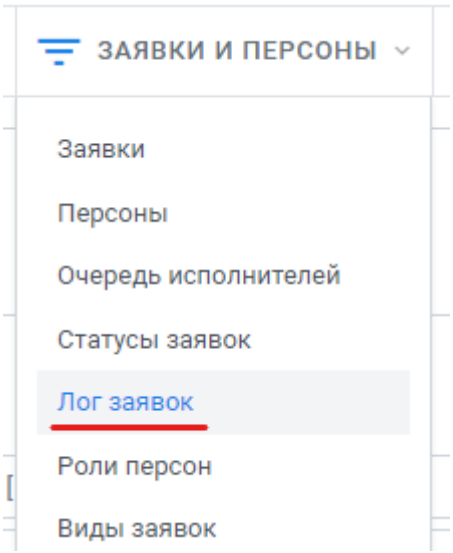
Лог заявок

При каждом редактировании заявки информация об изменениях в ней фиксируется в **Логе заявок**.

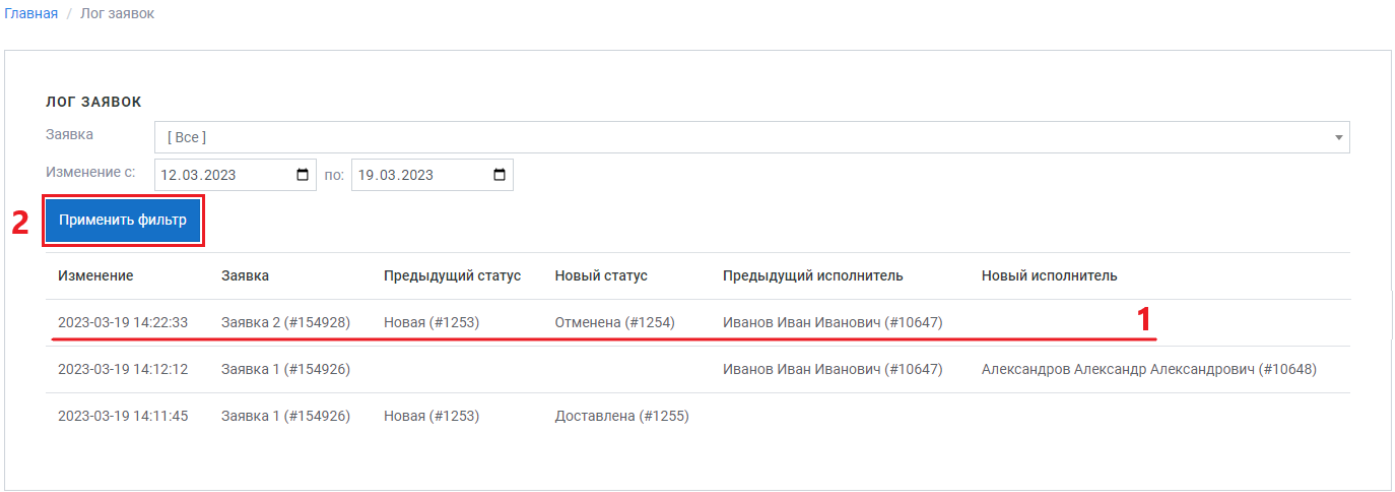
Просмотреть его можно по кнопке **История изменений** в операциях заявки



или из раздела **Заявки и персоны** в верхнем меню бота, нажав в выпадающем списке на **Лог заявок**.



После перехода по одной из кнопок открывается таблица содержащая все изменения всех когда либо существовавших в боте заявок.



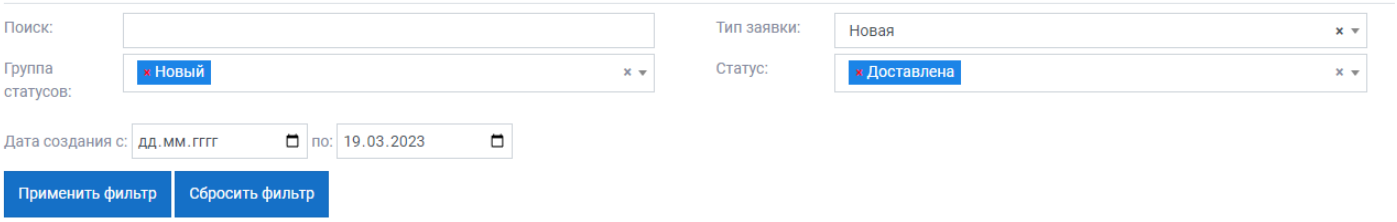
В таблице отображаются изменения с указанием, что именно было изменено и когда (1). Тут же можно сортировать все изменения при помощи фильтров (2), что позволит быстрее искать нужные изменения.

Фильтры позволяют сортировать изменения по **названию заявки** и **дате**.

Фильтры заявок

Для быстрого и удобного поиска в меню заявок существуют фильтры. Настраивая их можно сократить список заявок по соответствующим параметрам.

Фильтры есть для названия, типа, статуса и группы статусов, а так же для времени создания заявки.



После выбора фильтров нужно нажать на кнопку **Применить фильтр**, и тогда в таблице останутся только заявки соответствующие заданным параметрам. Или же можно нажать на кнопку **Сбросить фильтр** и в таблице будут показаны все существующие в боте заявки.

> С заявками так же можно работать с помощью методов JS. Все методы и их описание можно посмотреть в **Справочнике по функциям JS**

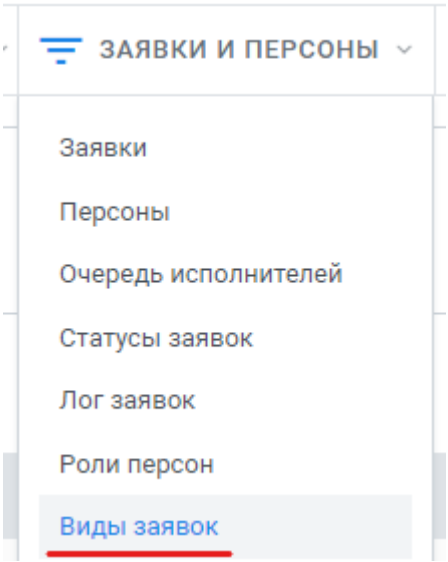
Виды и статусы заявок

Виды или типы заявок позволяют различать заявки по продаваемой продукции, оказываемым услугам или вообще разным типам обращений пользователей.

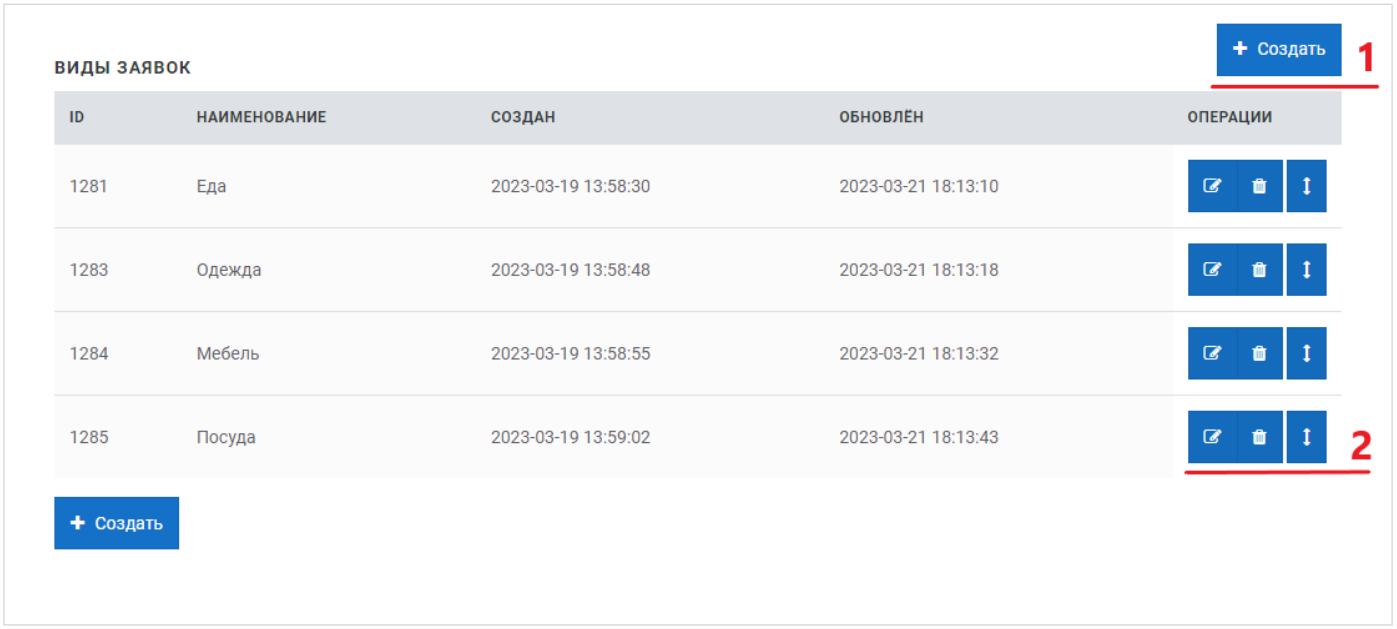
Статусы же помогают понять на какой стадии сейчас находится заявка: получена, в работе, ожидание оплаты и т.д.

Виды заявок

В меню видов заявок можно попасть из раздела **Заявки и персоны** в верхнем меню бота, нажав в выпадающем списке на **Виды заявок**.

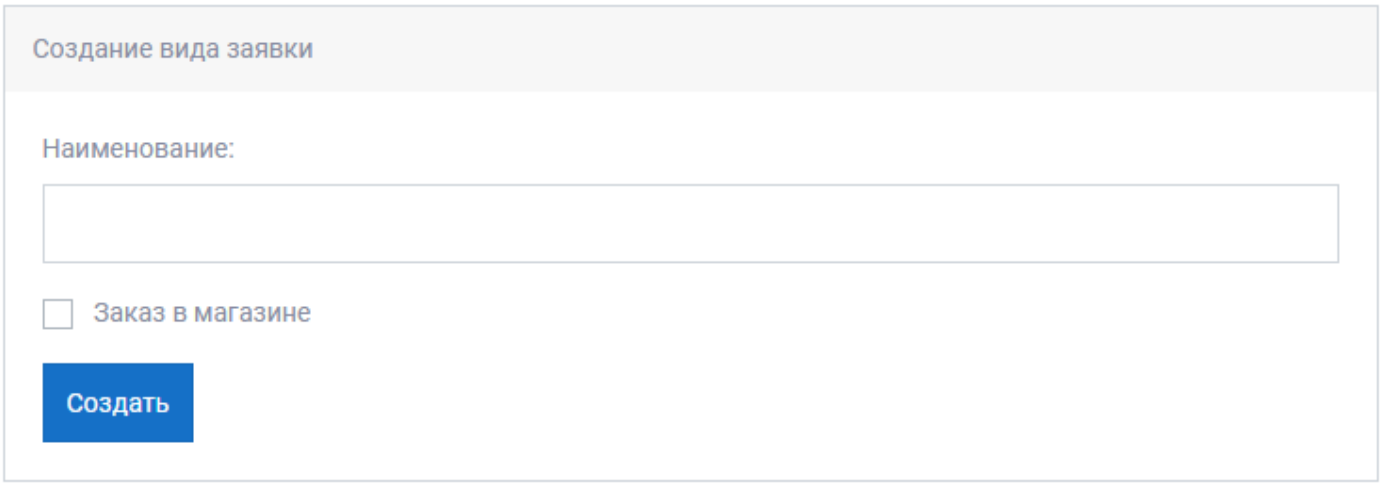


После перехода к меню видов открывается таблица содержащая все типы заявок бота.



Здесь можно просматривать таблицу, создавать новые виды заявок (1), редактировать информацию о уже существующих и удалять их (2).

При нажатии на кнопку **Создать** открывается окно настройки вида заявки со следующими полями:



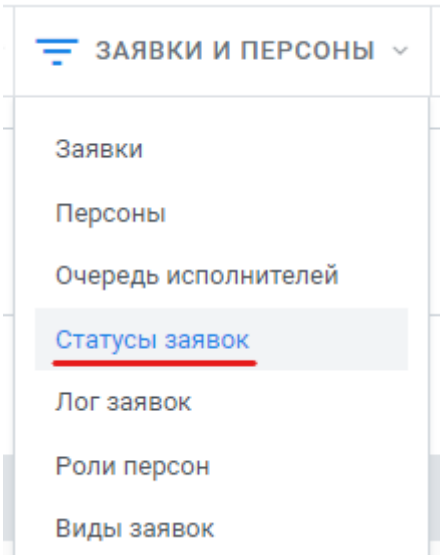
- **Наименование** — имя вида заявки;
- **Заказ в магазине** — если включить опцию, заявка с данным видом будет считаться заказом и относиться к функционалу магазина в боте.

После создания вид появится в таблице в меню видов с автоматически заданным ему Id. Тут его можно редактировать и удалить.

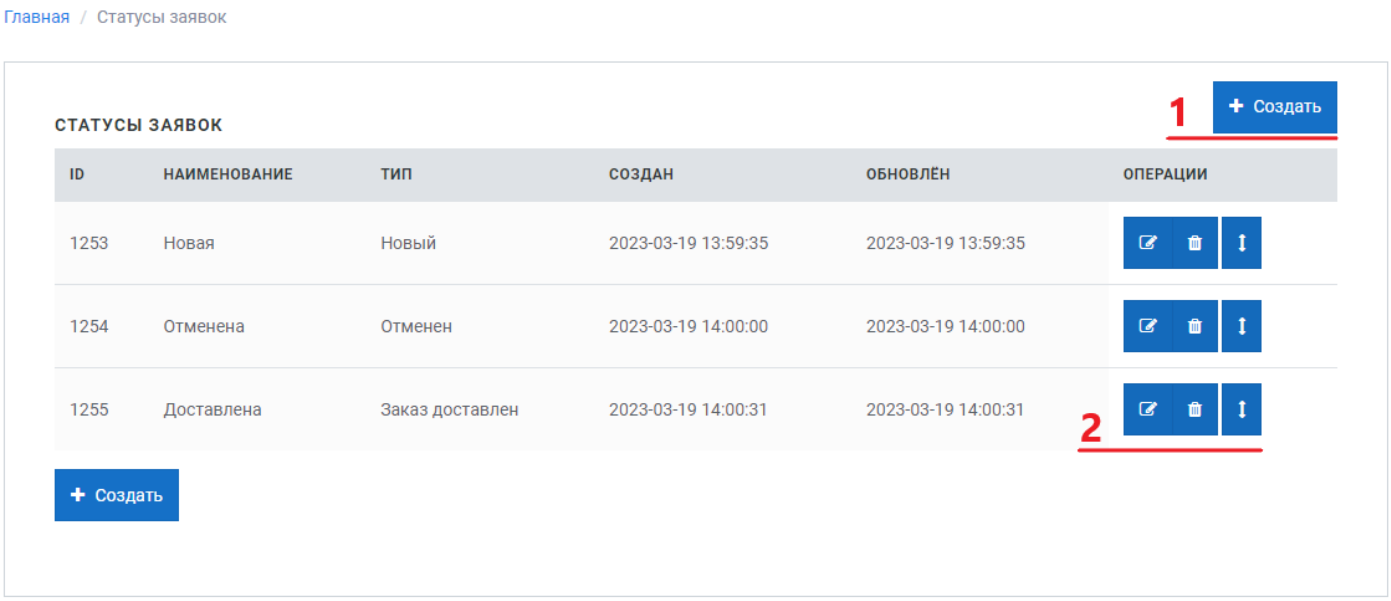
> Редактирование видов включает в себя те же поля, что при создании.

Статусы заявок

В меню статусов заявок можно попасть из раздела **Заявки и персоны** в верхнем меню бота, нажав в выпадающем списке на **Статусы заявок**.

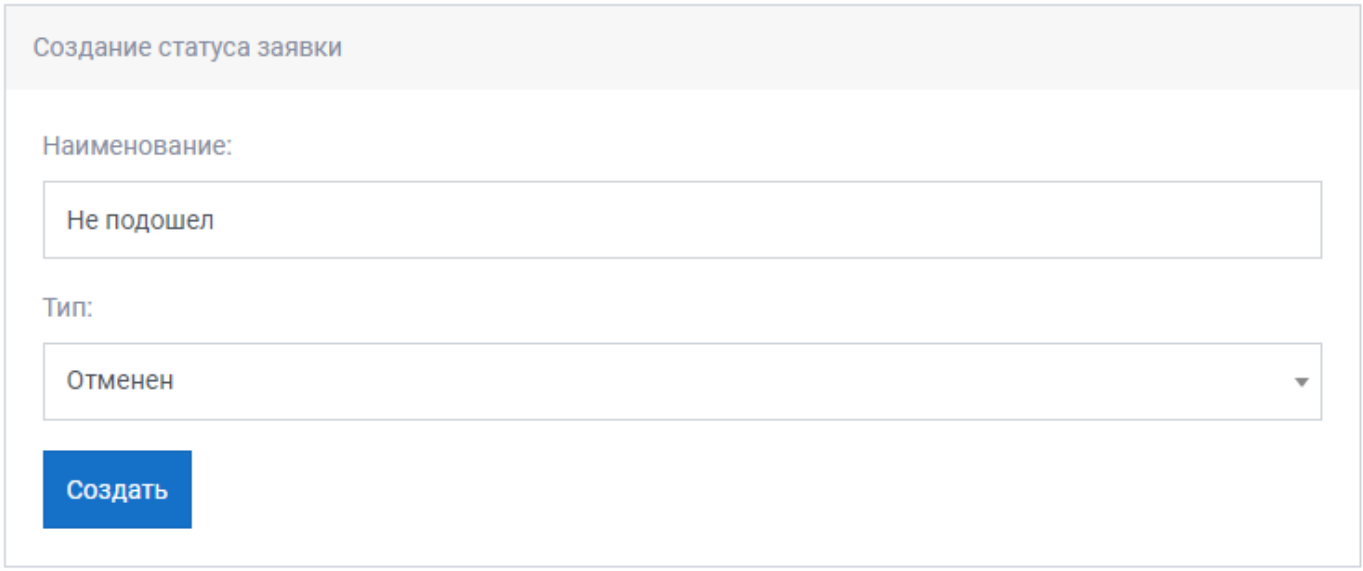


После перехода к меню статусов открывается таблица содержащая все статусы заявок бота.



Здесь можно просматривать таблицу, создавать новые статусы заявок (1), редактировать информацию о уже существующих, перемещать по приоритету и удалять их (2).

При нажатии на кнопку **Создать** открывается окно настройки статуса заявки со следующими полями:



- **Наименование** — имя статуса заявки;
- **Тип** — значение статуса в виде выпадающего списка. По сути это статусы по умолчанию ставящиеся в соответствие созданным статусам.

> Поле **Тип** можно оставить не заполненным, если нет подходящего варианта. Это никак не повлияет на работу статусов.

После создания статус появится в таблице в меню статусов с автоматически заданным ему Id. Тут его можно редактировать и удалить.

> Редактирование статусов включает в себя те же поля, что при создании.

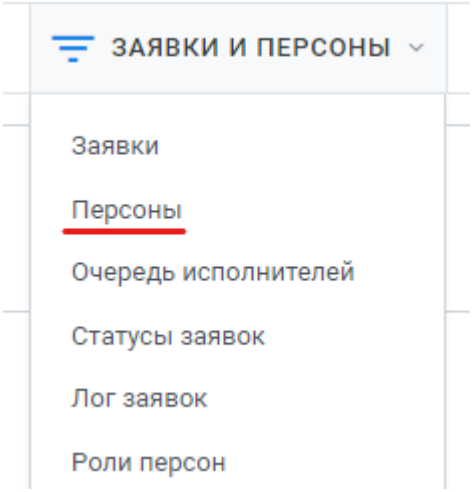
> Со статусами заявок так же можно работать с помощью методов JS. Все методы и их описание можно посмотреть в **Справочнике по функциям JS**

Персоны

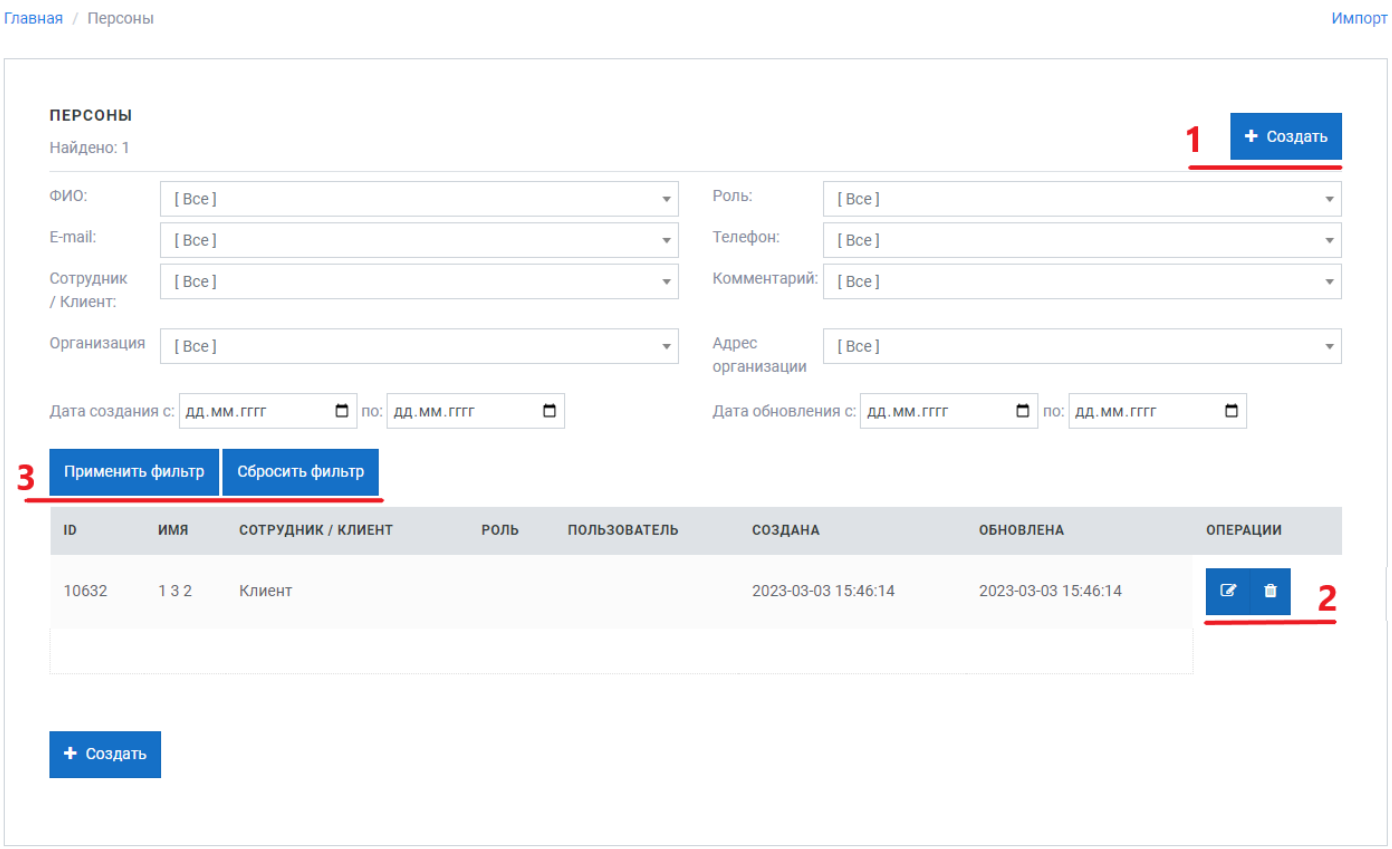
Персона — это карточка с данными о пользователе. К персоне привязывается активный лид пользователя.

Меню персон

В меню персон можно попасть из раздела **Заявки и персоны** в верхнем меню бота, нажав в выпадающем списке на **Персоны**.



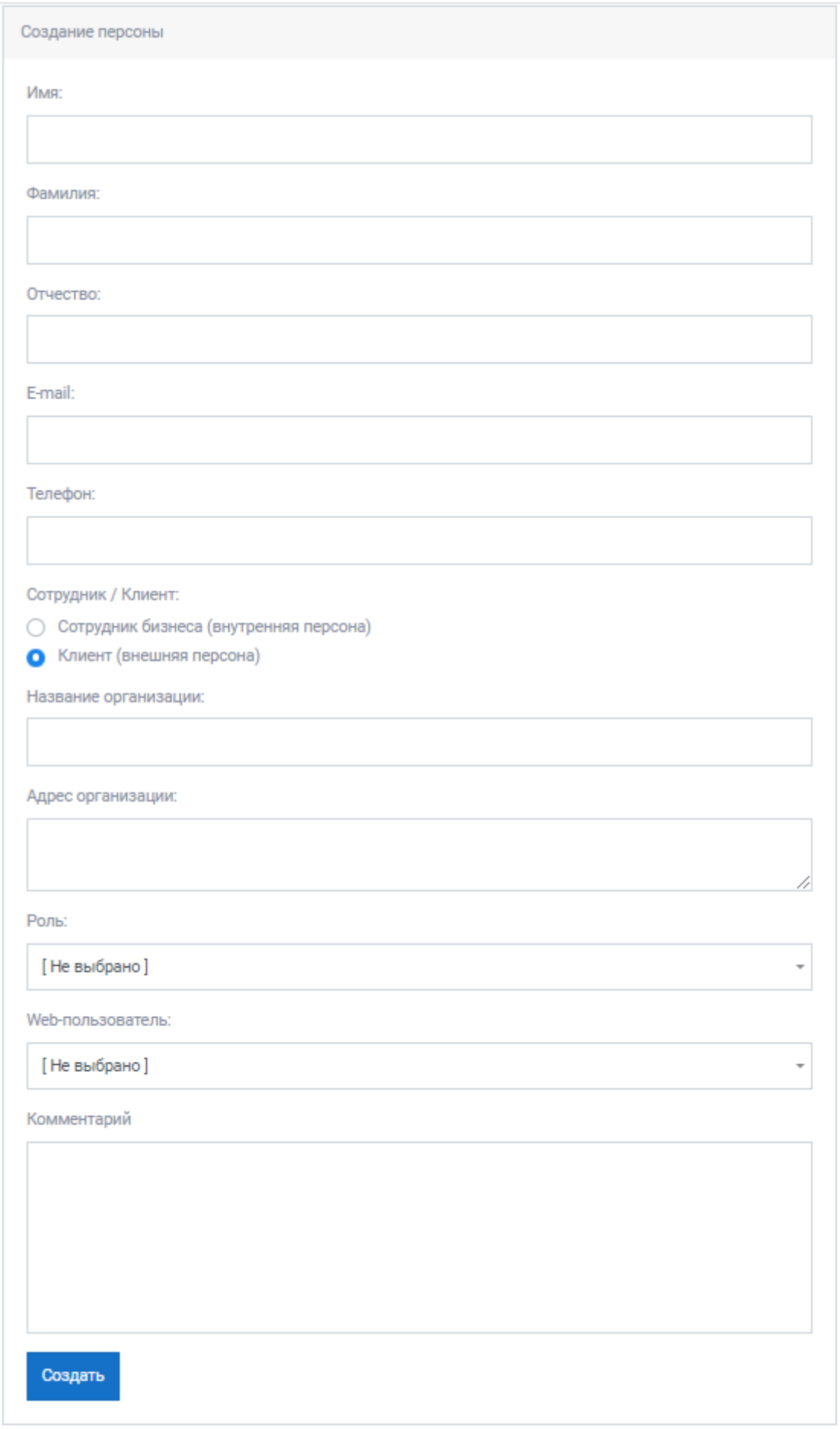
После перехода в меню персон открывается таблица содержащая всех персон бизнеса.



Здесь можно просматривать таблицу, создавать новых персон (1), редактировать информацию о уже существующих и удалять их (2), настраивать фильтры для удобного поиска нужных персон (3).

Создание персоны

При нажатии на кнопку **Создать** открывается окно настройки персоны со следующими полями:



- **Имя** — имя персоны;

- **Фамилия** — фамилия персоны;
- **Отчество** — отчество персоны;
- **E-mail** — адрес электронной почты персоны;
- **Телефон** — номер телефона персоны;
- **Сотрудник/Клиент** — опция в которой можно выбрать кем является персона в боте: **Сотрудником бизнеса (внутренней персоной)** или **Клиентом (внешней персоной)**;
- **Название организации** — название организации, в которой работает персона;
- **Адрес организации** — адрес организации, в которой работает персона;
- **Роль** — выпадающий список, в котором следует выбрать роль персоны существующую в боте;
- **Web-пользователь** — выпадающий список, в котором можно привязать персону к web-пользователю;
- **Комментарий** — описание персоны или дополнительная информация.

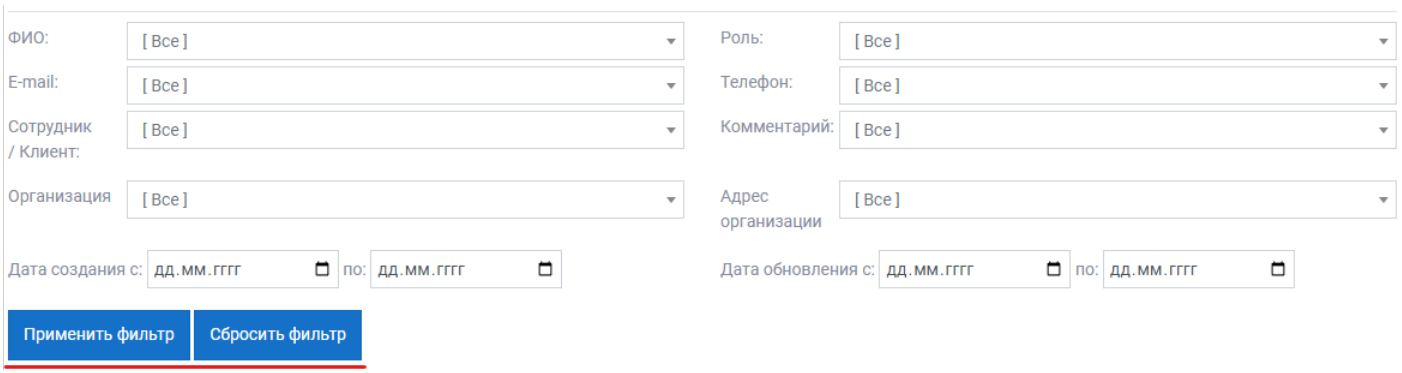
После создания персона появится в таблице в меню персон с автоматически заданным ей Id. Тут ее можно редактировать и удалить.

> Редактирование персон включает в себя те же поля, что при создании.

Фильтры

Для быстрого и удобного поиска в меню персон существуют фильтры. Настраивая их, можно сократить список персон по соответствующим параметрам.

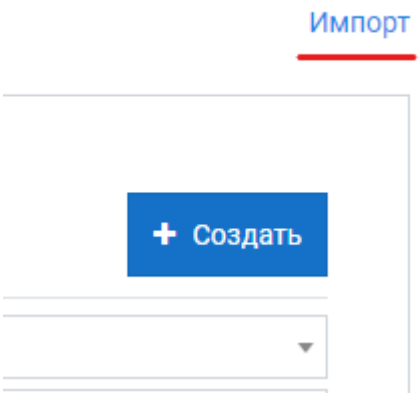
Фильтры есть для всех полей существующих в окне создания персоны, а так же для времени создания и обновления персоны.



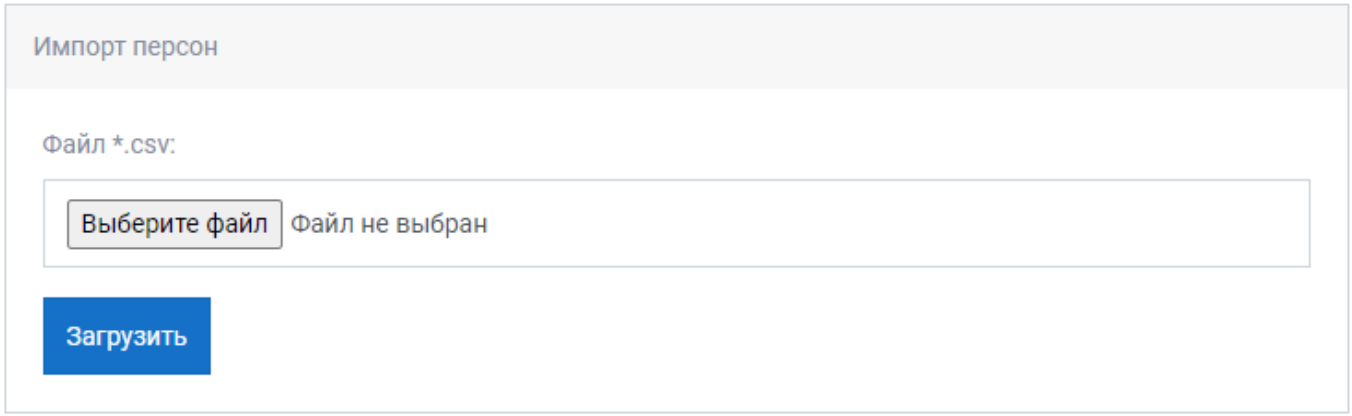
После выбора фильтров нужно нажать на кнопку **Применить фильтр**, и тогда в таблице останутся только персоны соответствующие заданным параметрам. Или же можно нажать на кнопку **Сбросить фильтр** и в таблице будут показаны все существующие в бизнесе персоны.

Импорт

Если у вас уже есть таблица персон, то вы можете импортировать ее из .csv файла при помощи функции **Импорт** в правом верхнем углу меню персон:



При нажатии открывается окно импорта персон с возможностью выбрать файл .**csv** и загрузить его.



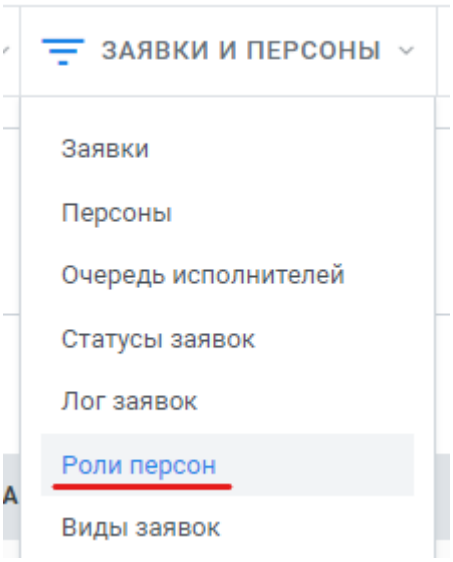
После загрузки все персоны из файла будут добавлены в таблицу меню персон.

> С персонами так же можно работать с помощью методов JS. Все методы и их описание можно посмотреть в **Справочнике по функциям JS**

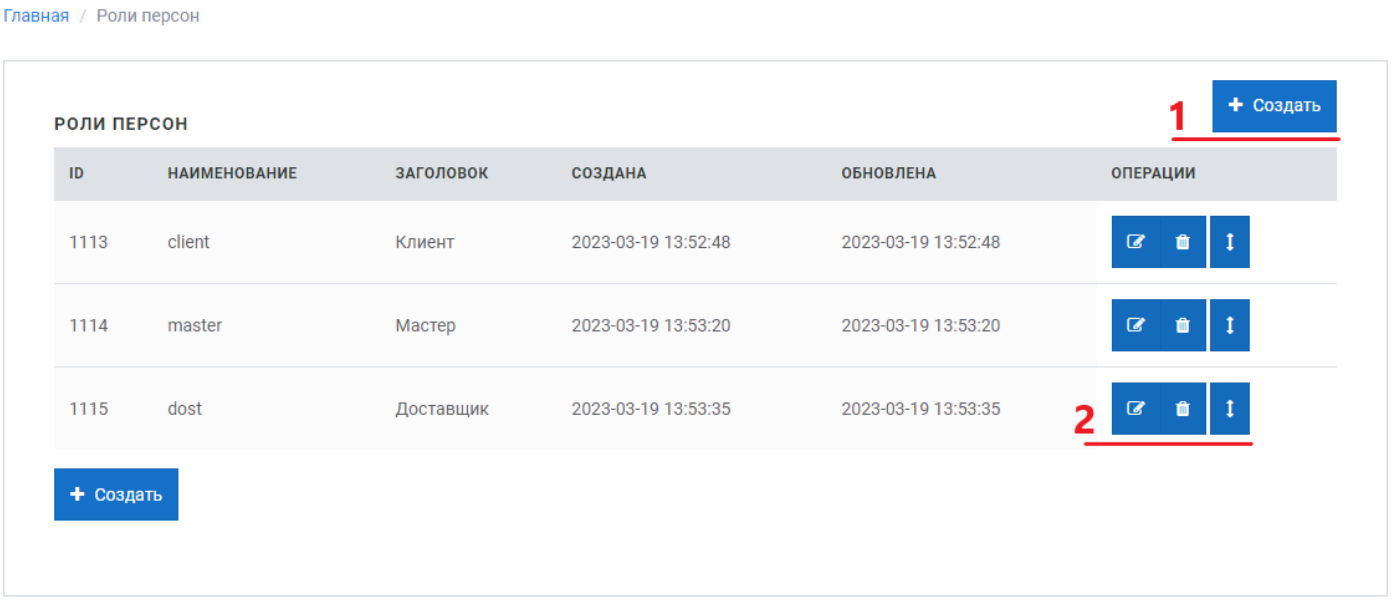
Роли персон

Роли персон позволяют различать персон по их деятельности или другим параметрам.

В меню ролей персон можно попасть из раздела **Заявки и персоны** в верхнем меню бота, нажав в выпадающем списке на **Роли персон**.

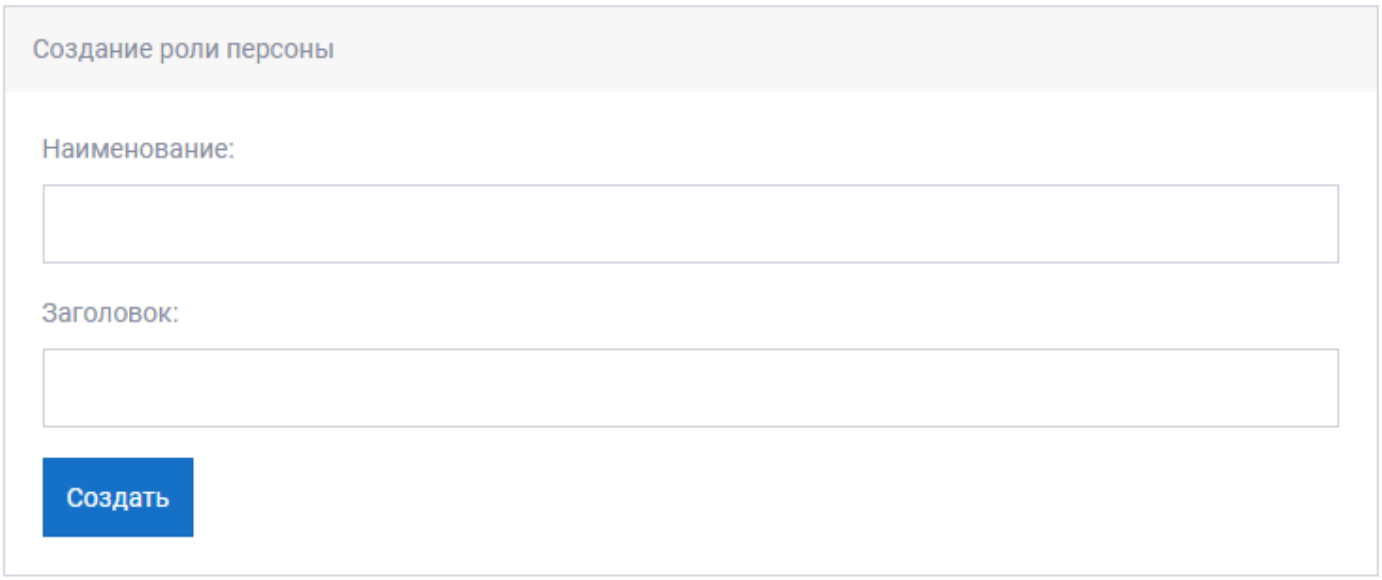


После перехода к меню ролей открывается таблица содержащая все роли персон бота.



Здесь можно просматривать таблицу, создавать новые роли персон (1), редактировать информацию о уже существующих и удалять их (2).

При нажатии на кнопку **Создать** открывается окно настройки вида заявки со следующими полями:



- **Наименование** — имя роли персоны, которое будет использоваться в js методах;
- **Заголовок** — имя роли персоны, которое будет отображаться в таблицах.

После создания роль появится в таблице в меню ролей с автоматически заданным ей Id. Тут ее можно редактировать и удалить.

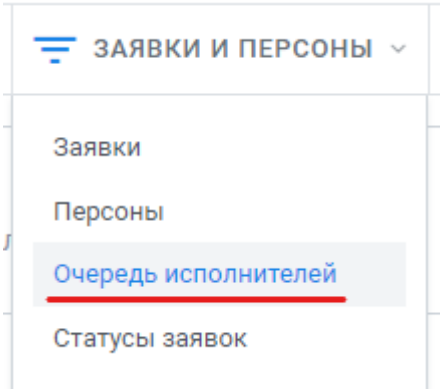
> Редактирование ролей включает в себя те же поля, что при создании.

Очередь исполнителей

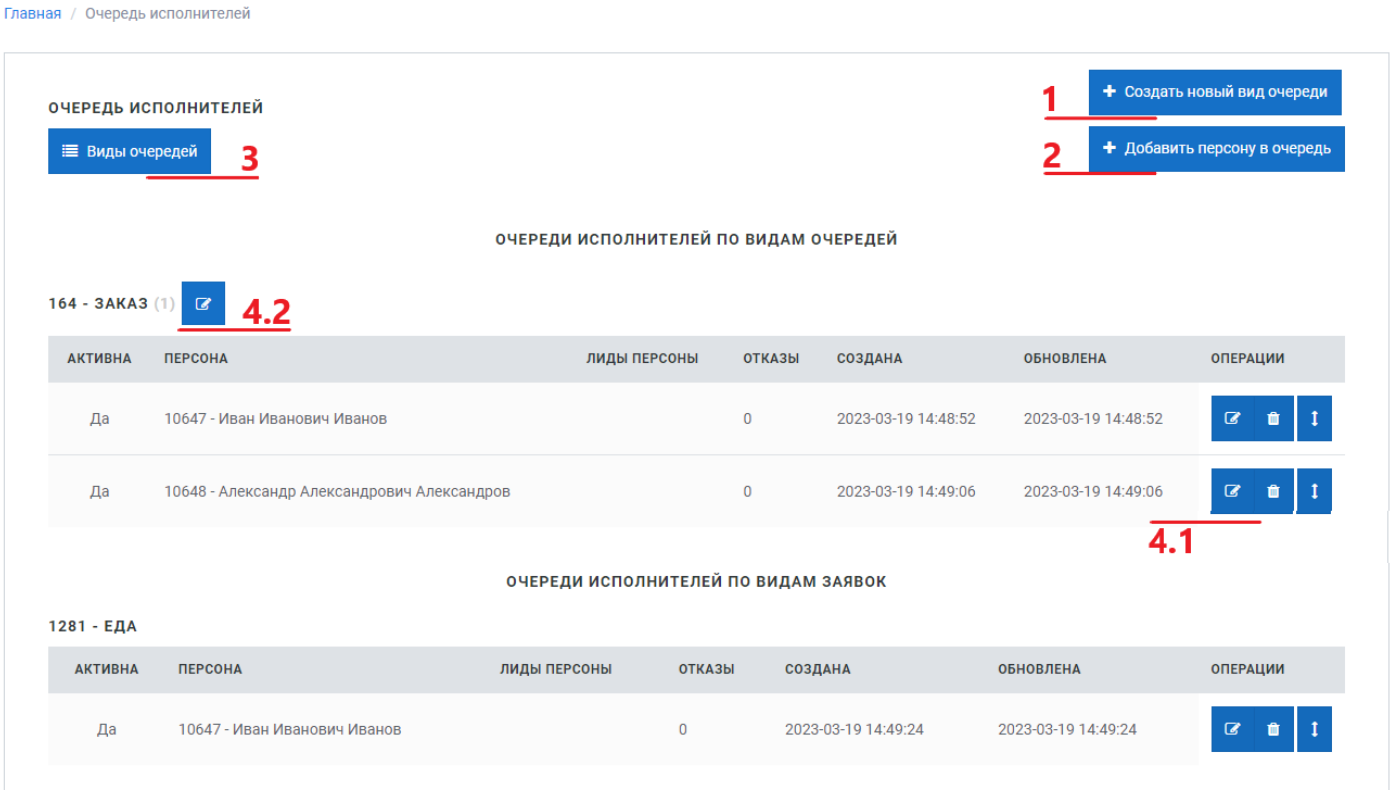
Для контроля и автоматического назначения исполнителей для заявок в боте существуют очереди исполнителей. Вариативность перехода заявки по очереди зависит от заданных параметров. Один из стандартных вариантов, это когда заявка назначается исполнителю, он переходит в конец очереди, а следующая за ним персона становится первой в очереди на заявку.

Существуют очереди по видам очередей и по видам заявок. Очереди по видам заявок создаются автоматически, при создании вида заявки. Для создания очереди по виду очереди требуется сначала создать вид очереди, далее соответствующая очередь появится в меню очередей.

В меню очередей исполнителей можно попасть из раздела **Заявки и персоны** в верхнем меню бота, нажав в выпадающем списке на **Очередь исполнителей**.



После перехода к меню очередей открывается таблица содержащая все очереди исполнителей бота распределенные на две группы по видам очередей и видам заявок.

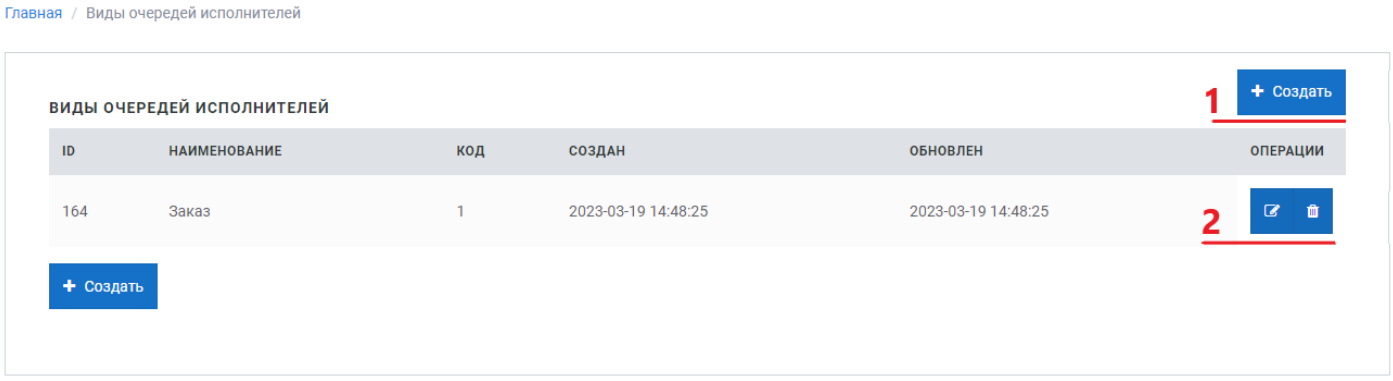


В меню доступны следующие функции:

- Просмотр таблиц очередей;
- **1** — Создание новых видов очередей;
- **2** — Добавление персон в очереди;
- **3** — Переход к таблице видов очередей;
- **4.1** — Редактирование информации о добавленных персонах и их удаление из очереди;
- **4.2** — Редактирование информации о видах очередей.

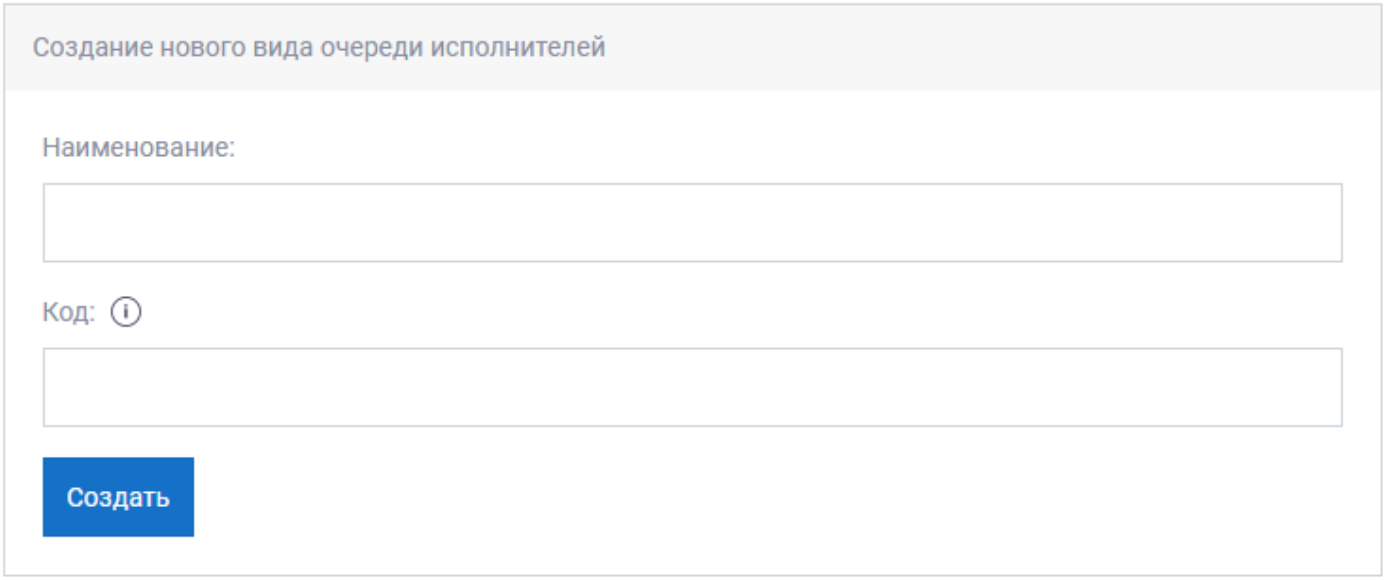
Виды очередей

При переходе по кнопке **Виды очередей** открывается меню видов очередей.



Здесь можно просматривать таблицу, создавать новые виды очередей (1), редактировать информацию об уже существующих и удалять их (2).

При нажатии на кнопку **Создать** (или кнопку **Создать новый вид очереди** в меню очередей) открывается окно настройки вида очереди со следующими полями:



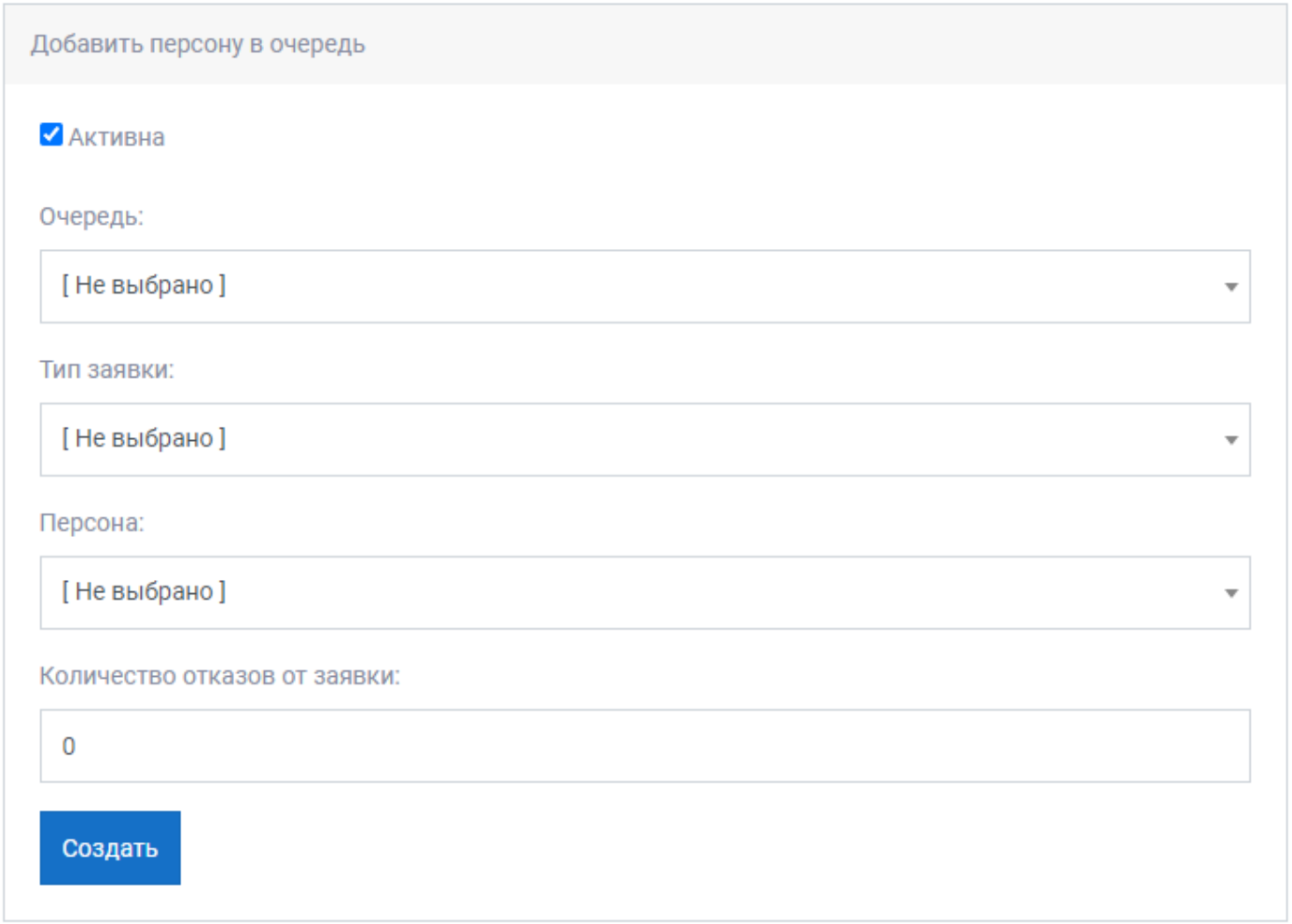
- **Наименование** — имя вида очереди;
- **Код** — идентификатор используемый в js методах.

После создания вид появится в таблице в меню видов с автоматически заданным ему Id. Тут его можно редактировать и удалить.

> Редактирование видов включает в себя те же поля, что при создании.

Добавление персон в очереди

При нажатии на кнопку **Добавить персону в очередь** открывается окно настройки персоны со следующими полями:



- **Активна** — если опция выключена, то персона будет пропускаться в очереди;
- **Очередь** — выпадающий список с видами очередей, куда будет добавлена персона;
- **Тип заявки** — выпадающий список с типами заявок по которым будут созданы очереди, куда будет добавлена персона;

> При добавлении персоны в очередь может быть заполнено только одно поле из **Очередь** и **Тип заявки**. При заполнении обоих полей произойдет ошибка.

- **Персона** — выпадающий список с персонами, добавляемыми в очередь;
- **Количество отказов от заявки** — когда значение данного поля превысит максимальное количество отказов в боте, персона будет перемещена в конец очереди.

После создания персона появится в соответствующей очереди в меню очередей. Тут ее можно редактировать и удалить.

> Редактирование видов включает в себя те же поля, что при создании.

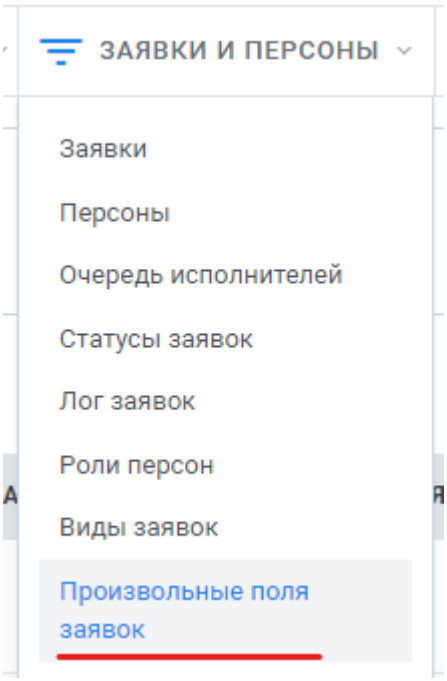
>

> С очередями так же можно работать с помощью методов JS. Все методы и их описание можно посмотреть в **Справочнике по функциям JS**

Произвольные поля заявок

Заявки можно дополнять произвольными полями для сбора дополнительной информации о клиенте или об обращении.

В меню полей заявок можно попасть из раздела **Заявки и персоны** в верхнем меню бота, нажав в выпадающем списке на **Произвольные поля заявок**.



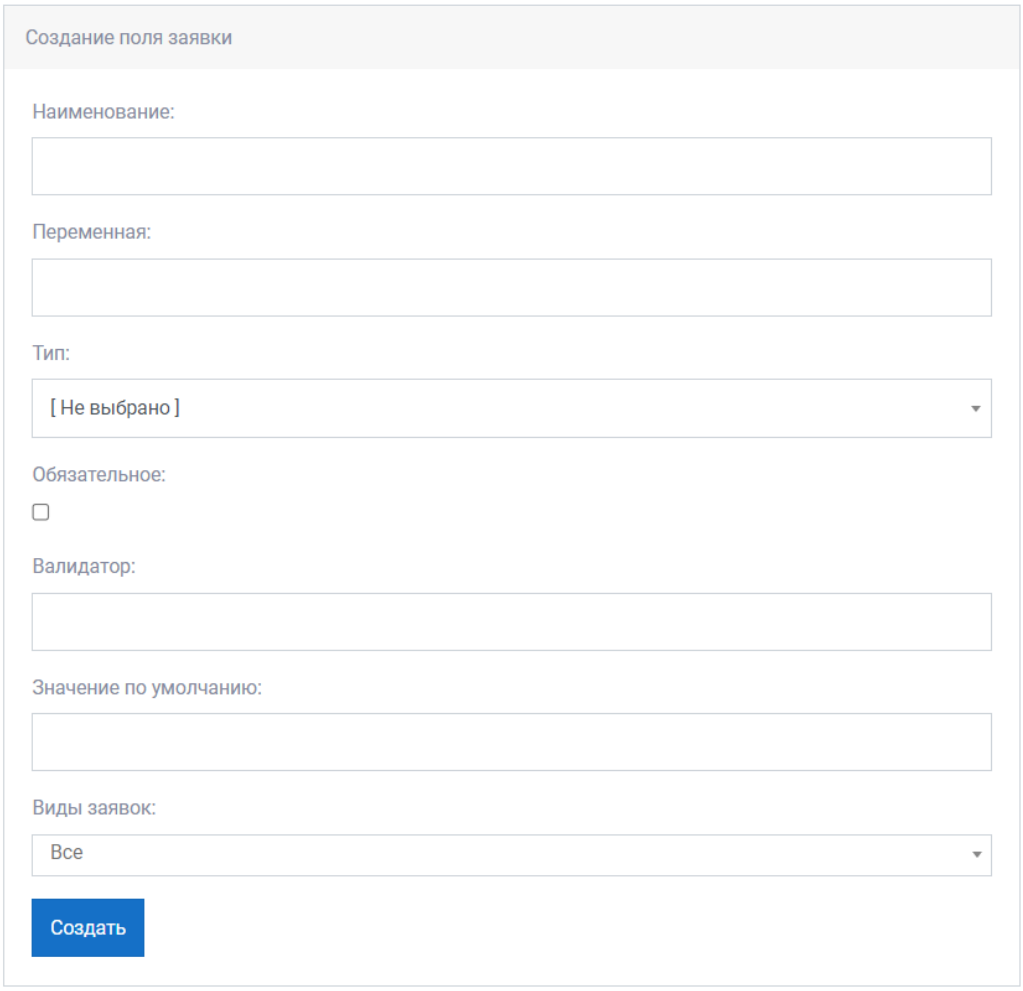
После перехода в меню полей открывается таблица, содержащая все дополнительные поля заявок бота.

Здесь можно просматривать таблицу, создавать новые поля (1), редактировать информацию о уже существующих и удалять их (2).

Последовательность полей в данном разделе отражается визуально в самой заявке в разделе **Заявки**

Если в боте создано несколько видов заявок, то последовательность полей должна быть выстроена так, чтобы логически разделять наборы данных, так как пока что на платформе нет разделения кастомных полей по видам.

При нажатии на кнопку **Создать** открывается окно настройки поля заявки со следующими полями:



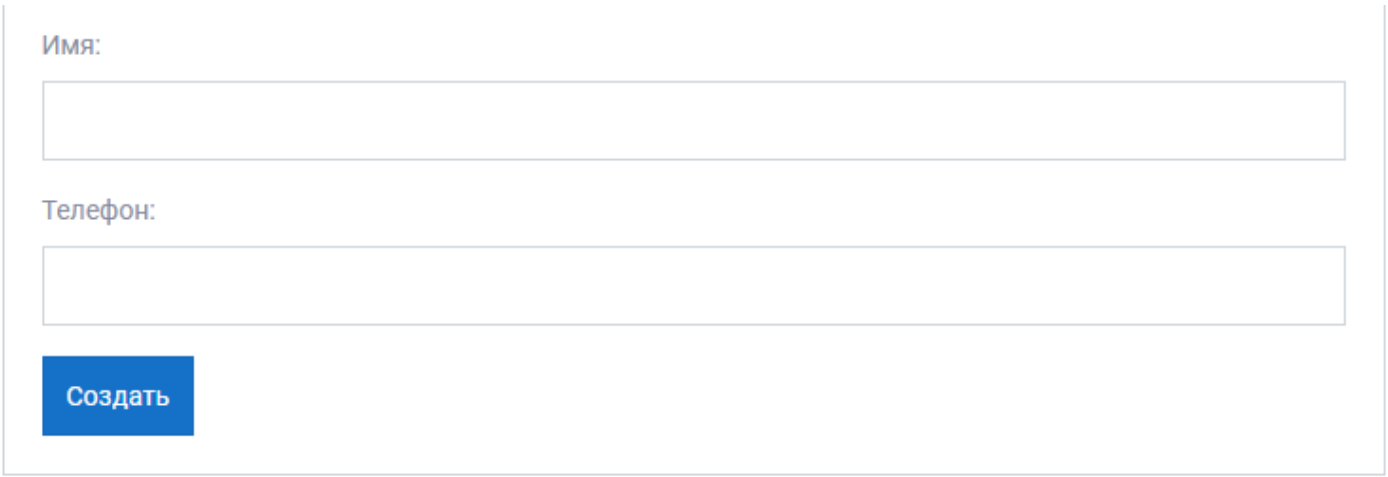
- **Наименование** — имя поля заявки;
- **Переменная** — имя, которое будет использоваться при вызове js методов;
- **Тип** — выпадающий список, в котором необходимо выбрать тип поля заявки;
- **Обязательное** — если включить опцию, то значение поля не может быть пустым (равняться NULL);
- **Валидатор** — регулярное выражение для контроля ввода данных;

создание регулярных выражений

Регулярные выражения

- **Значение по умолчанию** — значение, которое будет автоматически вводиться, если значение поля равно NULL;
- **Виды заявок** — ограничение использования поля конкретными видами заявок.

После создания поле появится в таблице в меню полей с автоматически заданным ему Id и в самой заявке (показано на рисунке ниже). В меню полей его можно редактировать и удалить, а в заявке заполнить каким-либо значением.



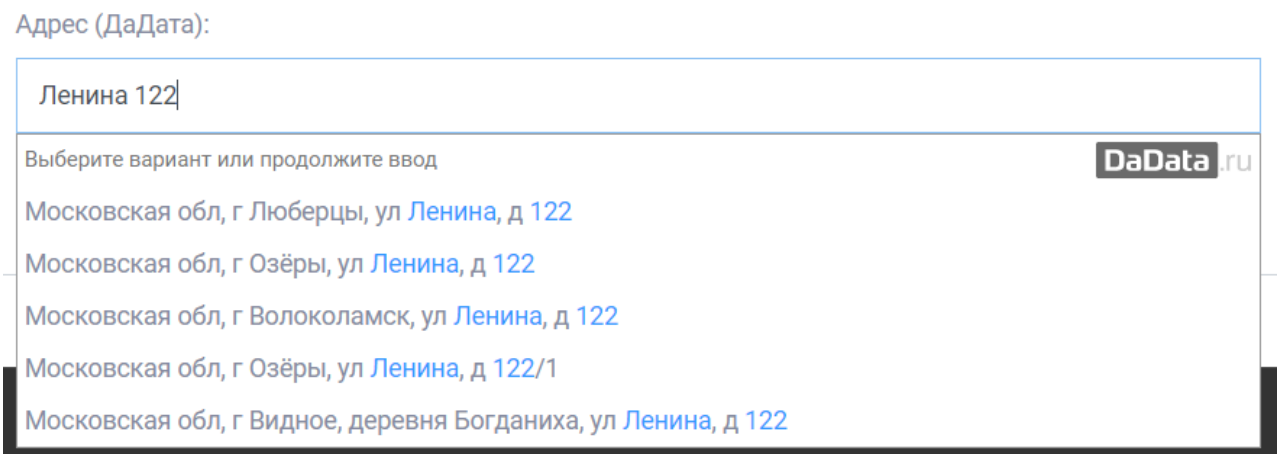
Редактирование видов включает в себя те же поля, что при создании.

Тип поля заявки

При создании кастомного поля можно задать ему определенный тип, который не только задаст шаблон валидации вводимым в поле значениям, но и может изменить его визуальную и функциональную составляющую.

Рассмотрим самые нестандартные типы полей:

- **address_dadata_only_suggestions** — тип используемый при интеграции бота с DaData:

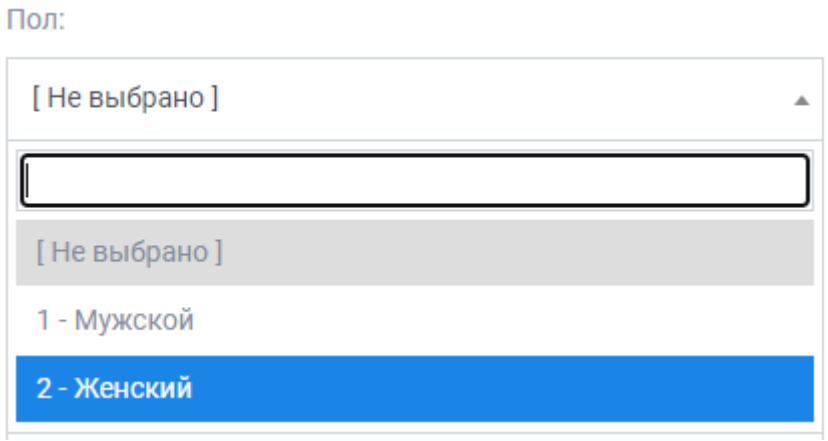


> Для работы поля в заявке необходима активная интеграция с сервисом DaData в настройках бота — **Интеграции.**

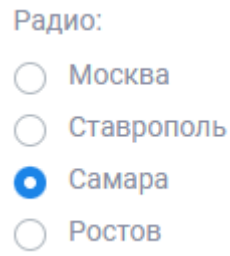
- **age**, **numeric** и **price** — поле с числовым значением. Имеет справа кнопки инкремента и декремента для увеличения или уменьшения числа внутри поля:

- **checkbox** — включаемый параметр:

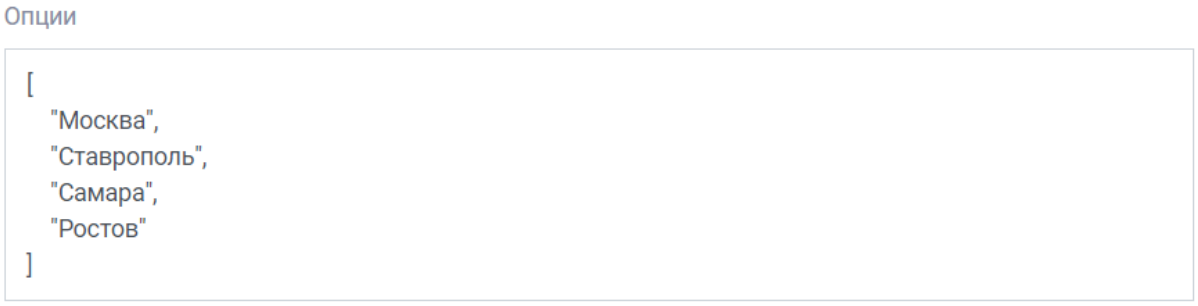
- **gender** — выпадающий список с двумя пунктами: Мужской и Женский пол:

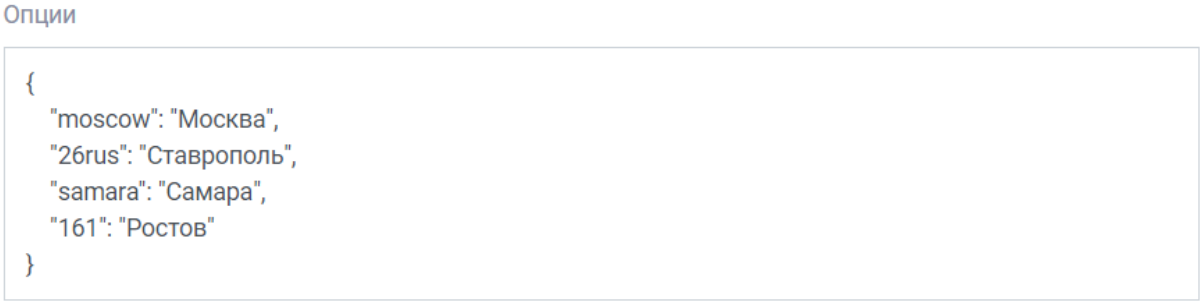


- **radio** — список с задаваемыми пунктами:

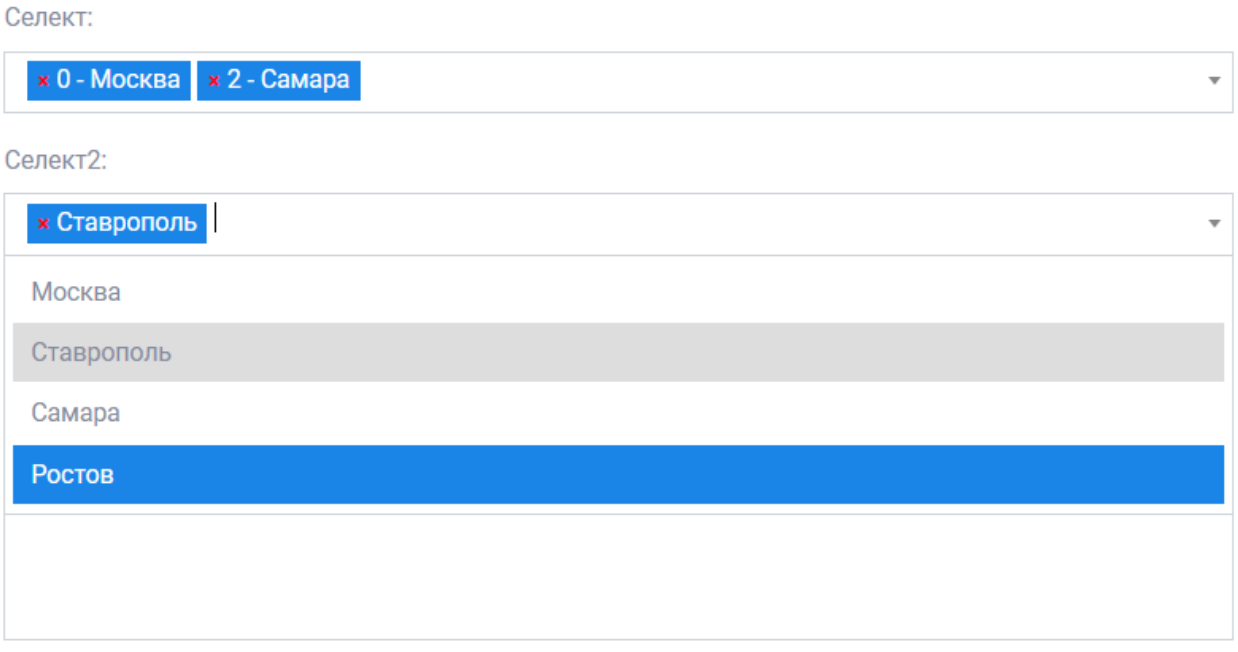


Пункты задаются при создании произвольного поля в поле **Опции** в виде объекта или json-объекта:

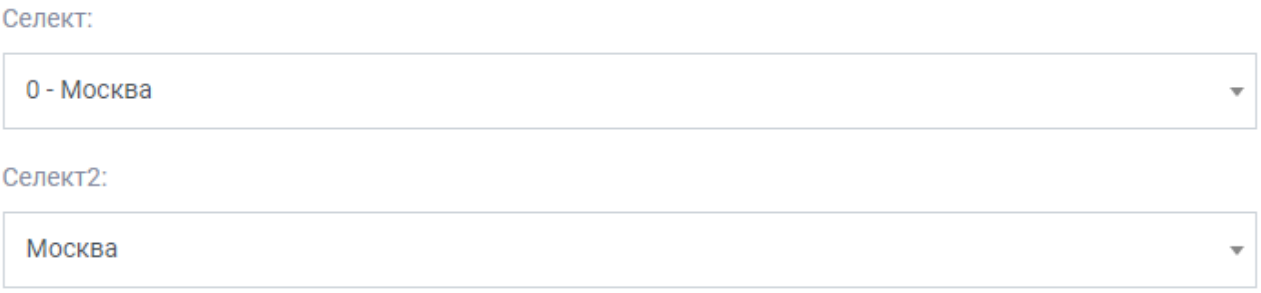




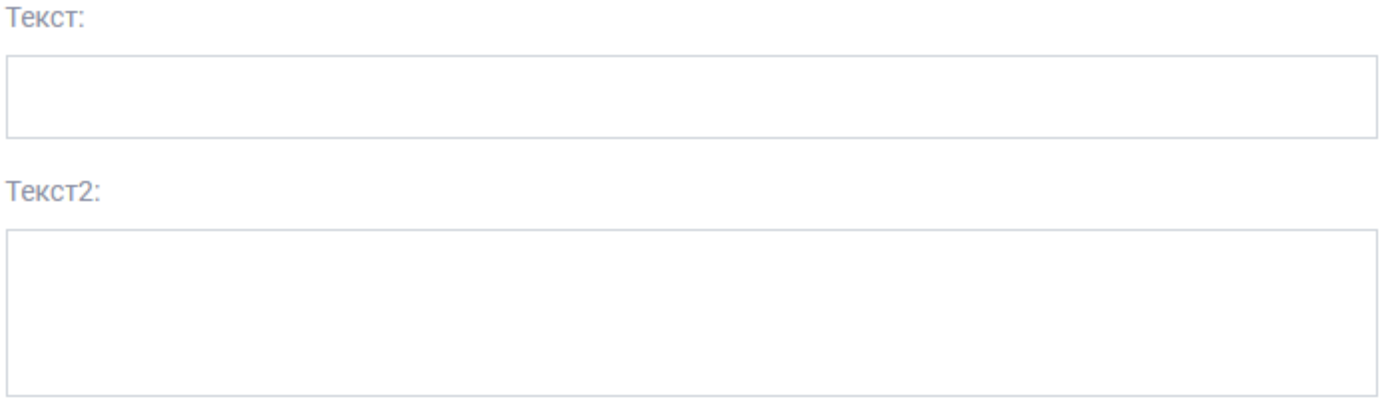
- **multiselect** и **multiselect_option_value_as_key** — выпадающие списки с задаваемыми пунктами с множественным выбором. Пункты так же задаются в поле **Опции** при создании произвольного поля. Списки отличаются нумерацией пунктов:



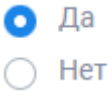
- **select** и **select_option_value_as_key** — выпадающие списки с задаваемыми пунктами. Пункты так же задаются в поле **Опции** при создании произвольного поля. Списки отличаются нумерацией пунктов:



- **text** и **textarea** — отличаются шириной поля для текста:



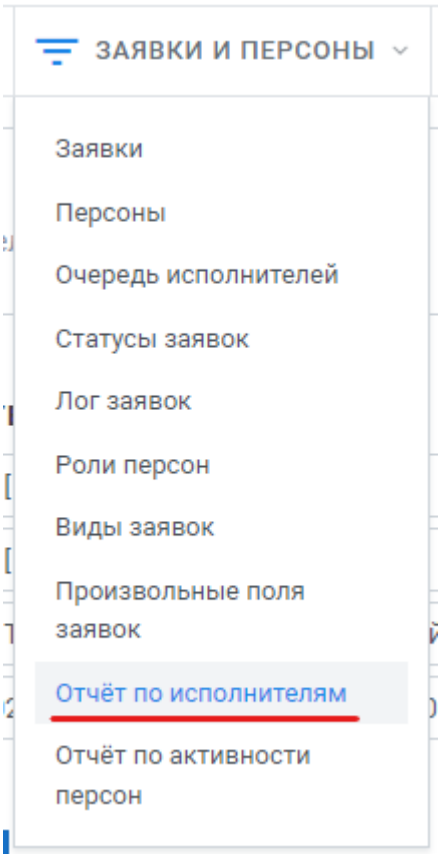
- **yes_no** — пункты Да и Нет с возможностью выбора:



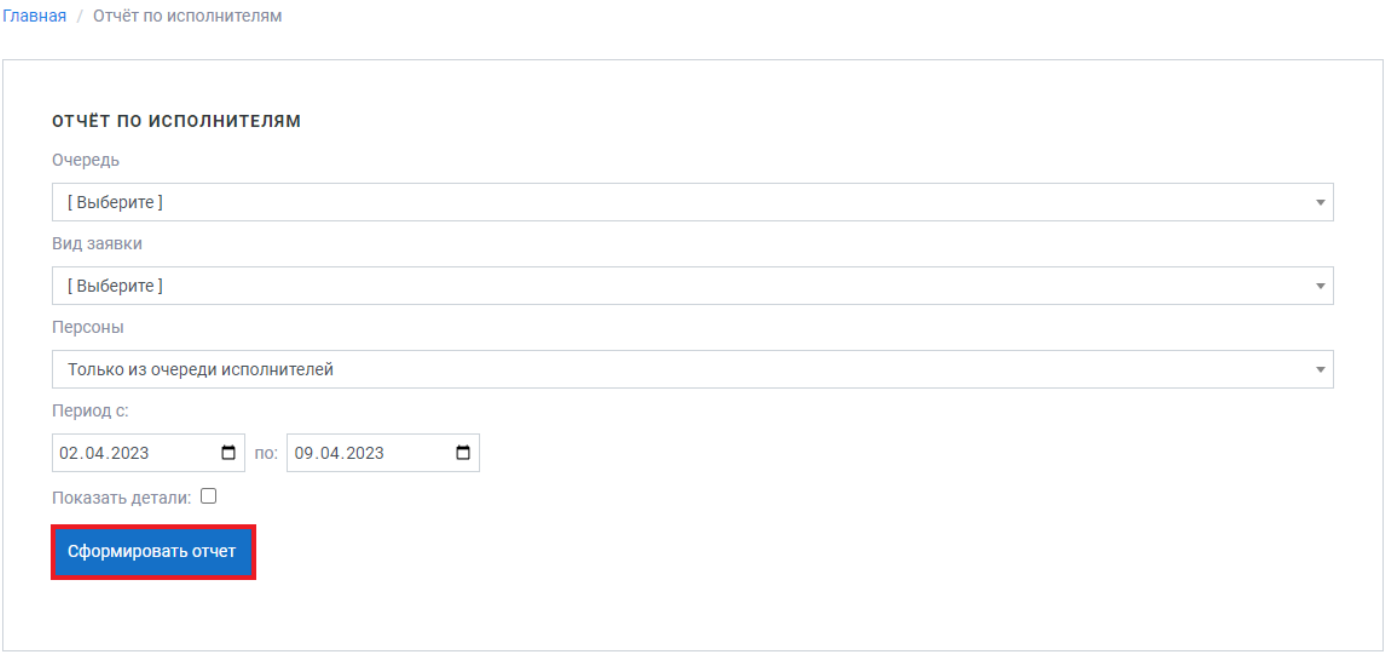
Отчеты по исполнителям и активности персон

Отчет по исполнителям

В меню отчетов по исполнителям можно попасть из раздела **Заявки и персоны** в верхнем меню бота, нажав в выпадающем списке на **Отчет по исполнителям**.



После перехода открывается меню формирования отчета.



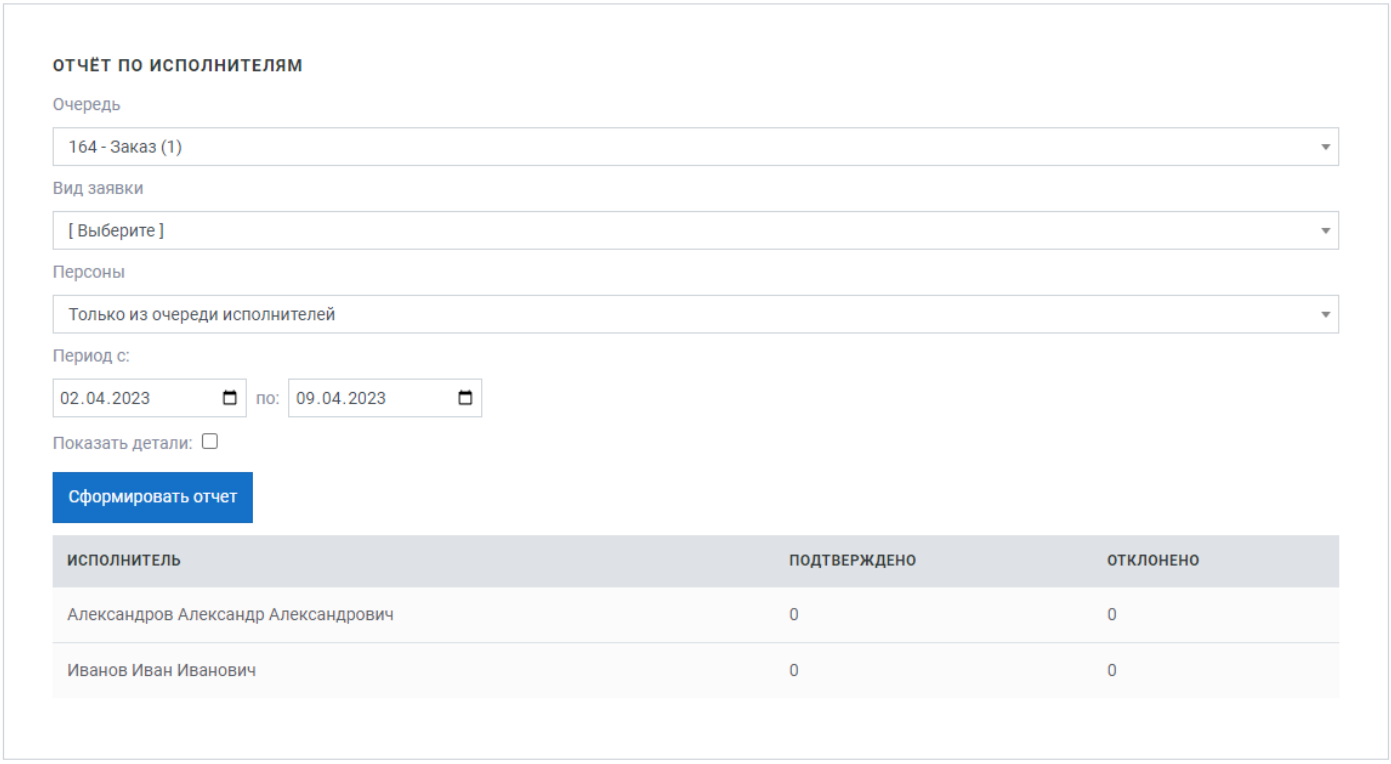
Для формирования отчета нужно заполнить следующие поля:

- **Очередь** — выпадающий список для выбора вида очереди, по которой будет сформирован отчет;
- **Вид заявки** — выпадающий список для выбора вида вид заявки, по которой будет сформирован отчет;

> Одновременно может быть выбран либо только вид очереди, либо только вид заявки

- **Персоны** — выпадающий список со следующими вариантами:
  - **Только из очереди исполнителей** — будут учитываться персоны только из очереди исполнителей;
  - **Только из лога заявок** — будут учитываться персоны только из лога заявок;
  - **Из очереди исполнителей и лога заявок** — будут учитываться все персоны.
- **Период с** — период в который были добавлены исполнители, по которому будет составлен отчет;
- **Показать детали** — если параметр включен, то в отчете будут отображаться id персон.

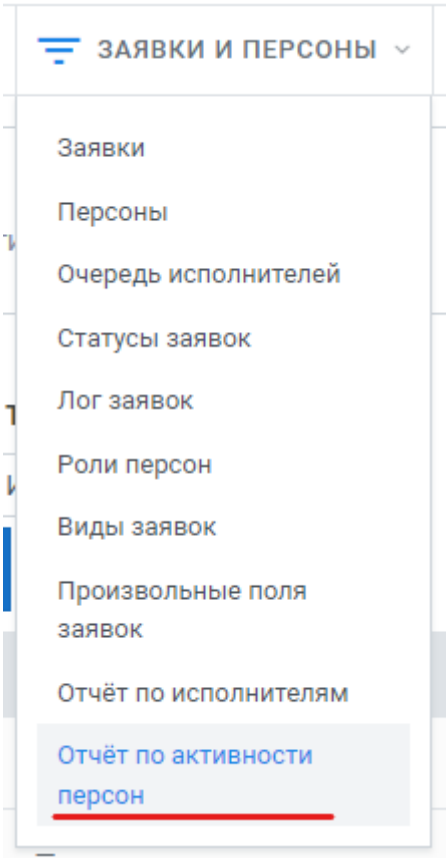
Затем следует нажать на кнопку **Сформировать отчет** и ниже появится отчет соответствующий введенным параметрам.



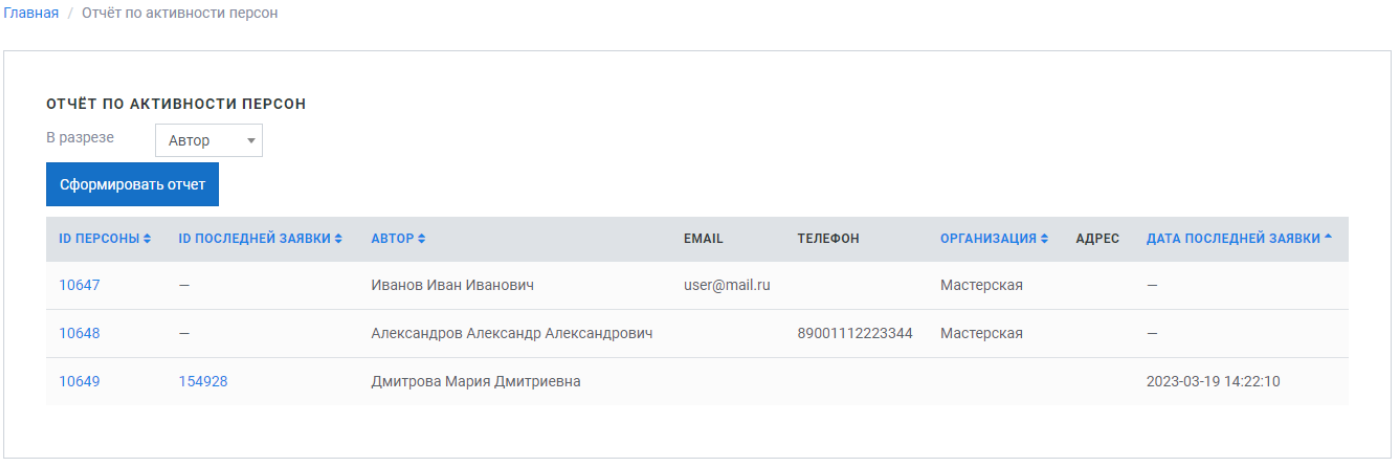
В отчете указаны исполнители, количество выполненных ими заявок и отказов от заявок.

Отчет по активности персон

В меню отчетов по активности можно попасть из раздела **Заявки и персоны** в верхнем меню бота, нажав в выпадающем списке на **Отчет по активности персон**.



После перехода открывается меню формирования отчета и первый автоматически сформированный отчет.



Отчеты можно формировать в разрезе автора, клиента и исполнителя заявки. Для этого нужно выбрать соответствующий пункт в выпадающем списке **В разрезе** и нажать на кнопку **Сформировать отчет**.

В отчете указаны основные данные персон и их последняя активность в виде действий над заявками.