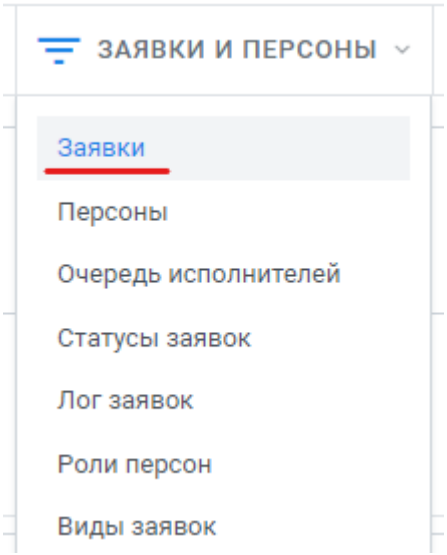
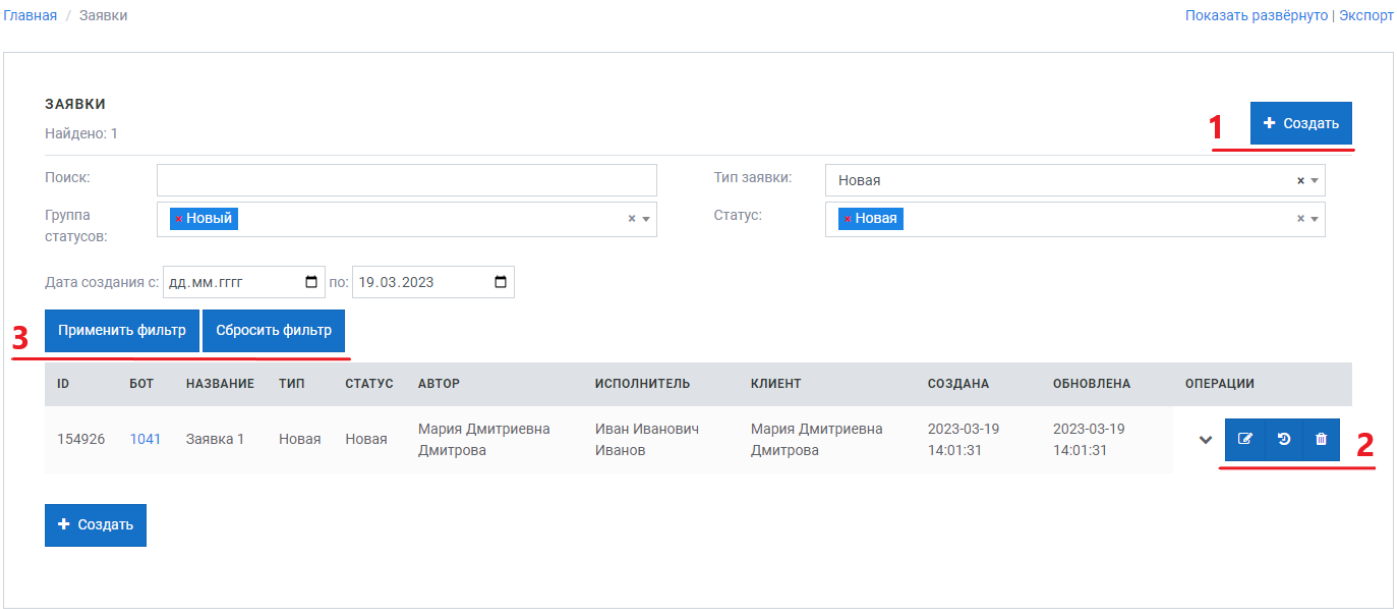
Заявки

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.



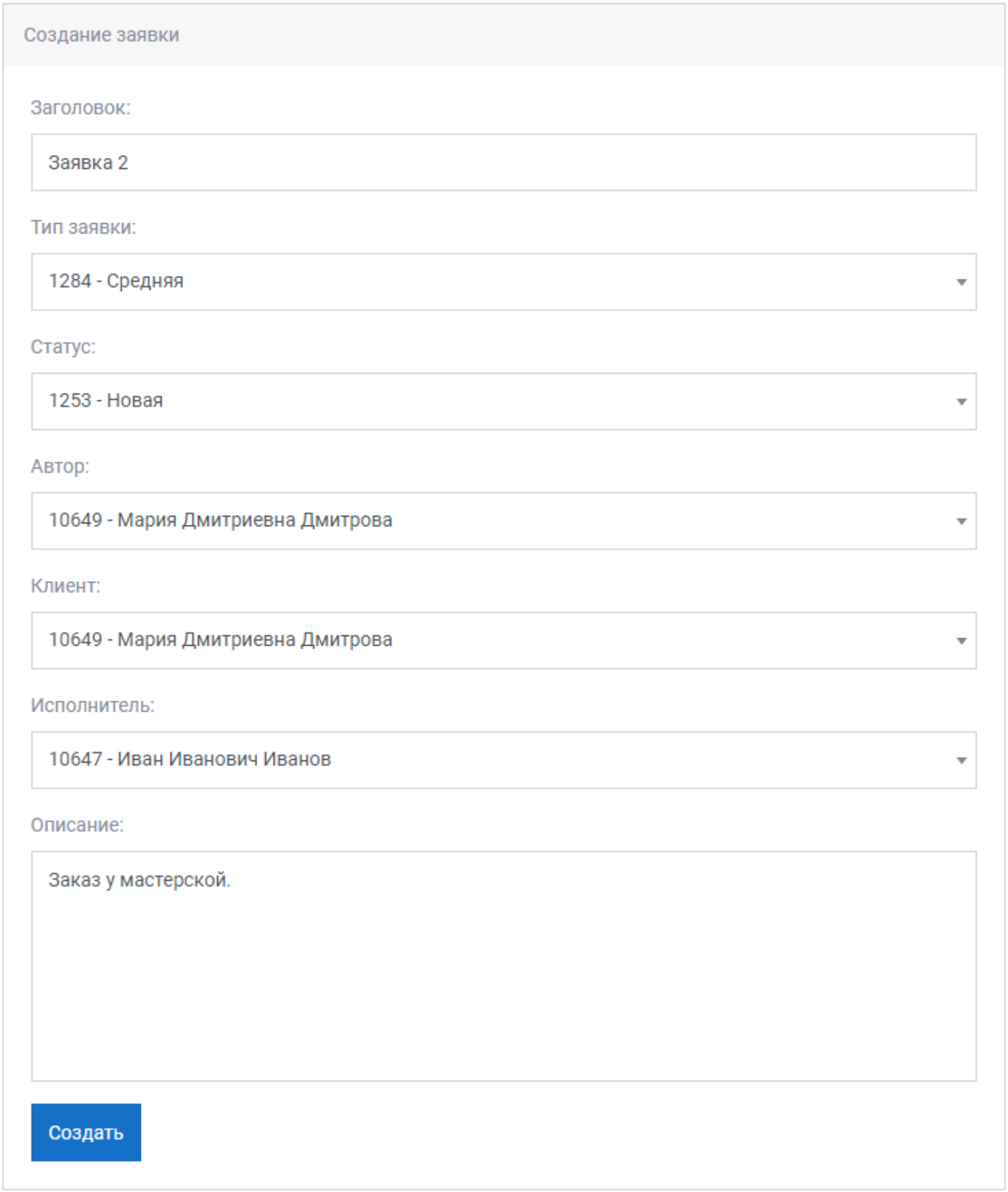
Здесь можно просматривать таблицу, создавать новые заявки (1), редактировать информацию о уже существующих и удалять их (2), настраивать фильтры для удобного

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;

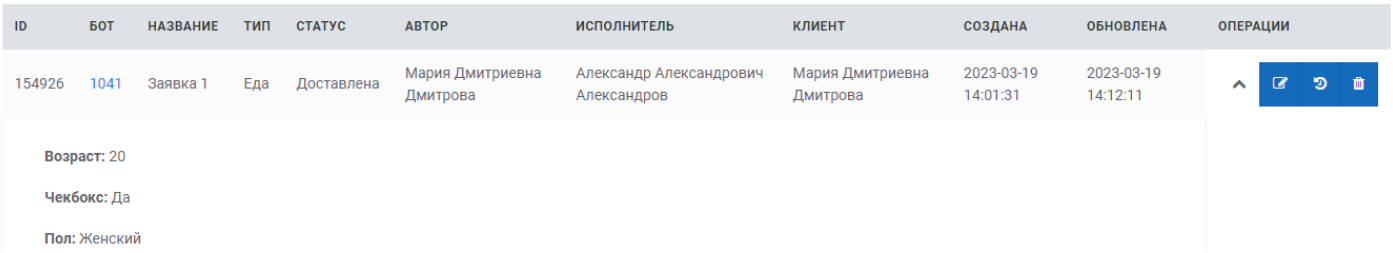
> Рекомендуем также ознакомиться со страницей **Персоны**

- **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.

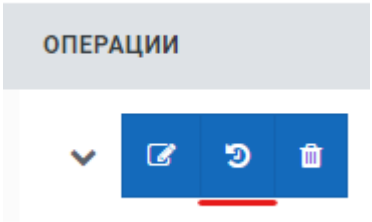


> Редактирование заявок включает в себя те же поля, что при создании.

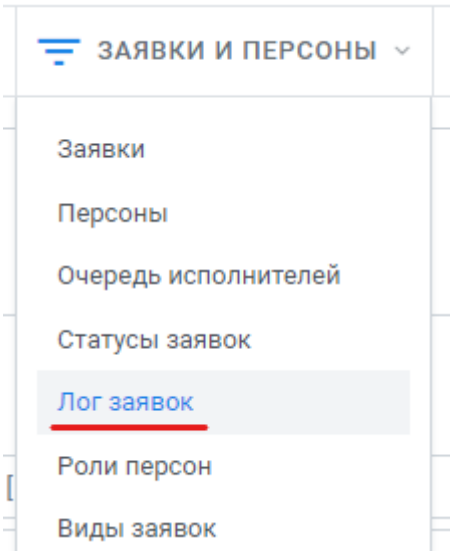
Лог заявок

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

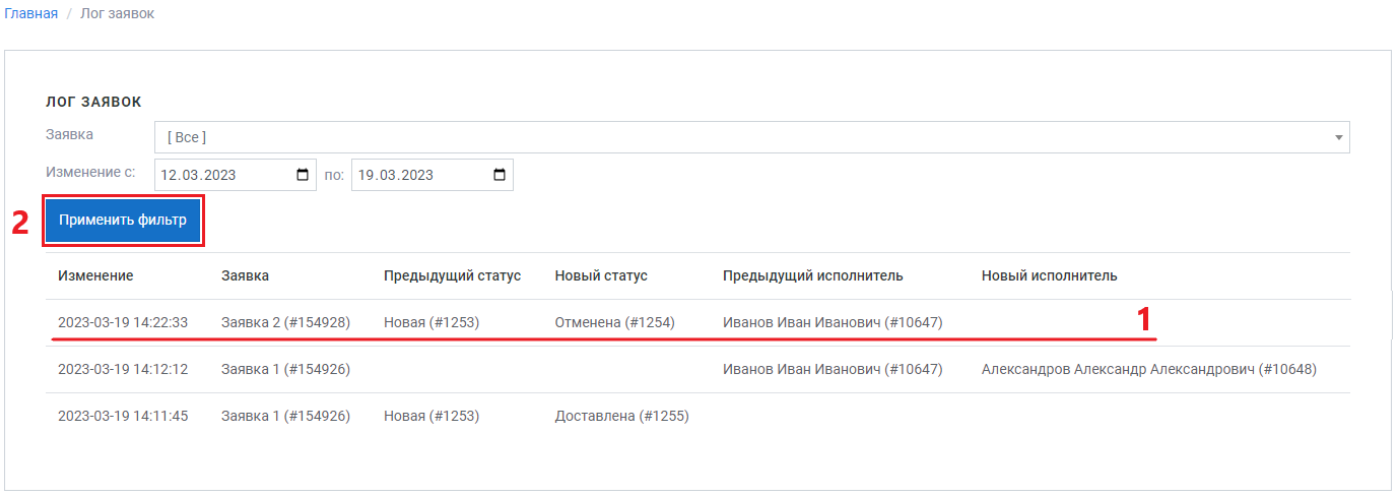
Просмотреть его можно по кнопке **История изменений** в операциях заявки



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.



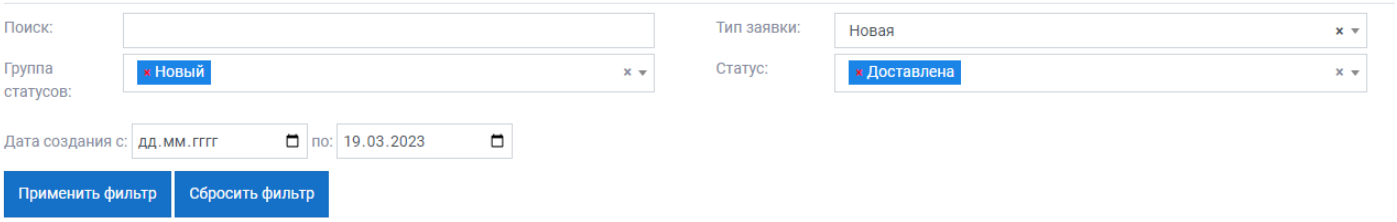
В таблице отображаются изменения с указанием, что именно было изменено и когда (1). Тут же можно сортировать все изменения при помощи фильтров (2), что позволит быстрее искать нужные изменения.

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**

Версия #7
Юрий Гарашко создал 2023-06-12 10:59:06 UTC
Ирина Петрова обновил 2024-07-10 09:51:36 UTC