

Обращения

В этом разделе можно настроить темы на входящие и исходящие обращения. Добавленные в этом разделе **Темы обращений**, будут доступны для диспетчера при работе с обращениями в **Журнале обращений**.

Выберите тип обращения в который нужно добавить тему.

Справа появится **Поле поиска** и +.

Поле поиска помогает быстро найти нужную тему – просто начните вводить слово.

Через + вы можете создать свою тему обращения.

Редактирование темы обращений

В списке тем обращений выберите нужную и нажмите на неё.

Если нажать на три полоски - можно поменять тип для данной темы обращения.

Ниже станет активно поле для редактирования.

В поле **Название** можно изменить название темы обращения. В поле **Комментарии** можно оставить важное замечание для диспетчера. Он увидит этот комментарий, когда начнёт работу в журнале обращений и выберет эту тему обращения.

Если вы поставите какое-то значение в поле **Срок исполнения**, то при добавлении обращения эти данные отобразятся по умолчанию как **Крайний срок** исполнения. В первом поле нужно указать количество, во втором – единицу измерения (минута, час, день).

Также можете настроить уведомления на электронную почту о поступающих обращениях с данной темой.

Вкладка **Исполнители** здесь вы можете добавить исполнителей отвечающих за данную тему обращения.

Добавление темы обращений

Чтобы добавить новую **Тему обращения**, в поле поиска нажмите на +. В появившейся форме заполните пустые строки, и при необходимости добавьте исполнителей.

Нажмите на кнопку **Сохранить**. Новая тема обращения добавлена.

Настройки

Настройки в обращениях включают в себя дополнительные функции:

- Интервал для назначения времени исполнения
- Если требуется во вкладке все скрыть завершённые обращения, передвиньте курсор в активное положение
- Отображать в печатной версии журнала исполнителя и статус, для этого передвиньте курсор в активное положение
- Если требуется в печатной версии журнала входящих обращений выводить номер лицевого счета, передвиньте курсор в активное положение