

# Обращения

Модуль «Обращения» предназначен для организации работы с обращениями пользователей личного кабинета по различным вопросам. Обращение содержит минимальный набор атрибутов:

- Вид обращения (*задается в настройках модуля*)
- Тема обращения
- Текст (*описание проблемы*)
- Приложенный файл (*не обязательно*)

Для каждого вида обращений можно назначить ответственного сотрудника организации по умолчанию чтобы все обращения данного вида отображались только у него в личном кабинет – автоназначение ответственных. Можно также реализовать ручное назначение ответственных после первичной обработки обращения на первой линии поддержки пользователей. Функциональность модуля позволяет переназначать ответственных и изменять ошибочно присвоенный вид обращения. Есть возможность пересылки созданных в ЛК обращений во внешнюю систему по её адресу электронной почты.

## Содержание

1. [Настройка модуля](#)
  - [Список прав для обращений](#)
2. [Рекомендуемая настройка прав для ролей](#)
3. [Настройка видов обращений](#)
4. [Создание обращения](#)

## Настройка модуля

По умолчанию раздел «Обращения» и его функциональность недоступны пользователям. Для доступа пользователей к обращениям необходимо авторизоваться под учетной записью

администратора и настроить права для конкретного пользователя или для роли в настройках модуля (Администрирование -> Модули -> Обращения).



В настройках модуля в подразделе «Виды обращений» можно создать новый вид (1) или отредактировать существующий (2). В подразделе «Внешняя система» (3) есть возможность добавить ссылку на переход во внешнюю систему обработки обращений, например, в Service Desk организации.

## Список прав для обращений:

Название	Описание	Код
Просмотр раздела обращения	Отображает раздел обращения в главном меню	view-tickets
Просмотр любых обращений	Отображает раздел обращения. Дает доступ к обращениям без ответственного, другими ответственными и к обращениям, где пользователь не является автором; В списке обращений и архиве обращений отображает обращения других пользователей и обращения без ответственного или с другими ответственными.	view-any-tickets
Просмотр архива обращений	Отображает раздел архива обращений в главном меню	view-archive-tickets
Возможность отправить в архив обращения	Позволяет пользователю отправлять обращения в архив	archive-tickets
Возможность восстановить из архива обращения	Дает возможность восстановить обращение, находящееся в архиве	restore-tickets

Название	Описание	Код
<p>Просмотр персональной информации (ФИО, аватар) в сообщениях и при просмотре обращения</p>	<p>Дает возможность увидеть ФИО и аватар ответственного и автора обращения в списке обращений, архиве обращений, в обращении и чате обращения.</p>	<p>see-personal-information-tickets</p>
<p>Возможность указывать автора у обращения</p>	<p>Дает возможность указывать автора обращения при его создании, т.е. создавать обращения от другого пользователя</p>	<p>assign-user-tickets</p>
<p>Возможность указывать ответственного пользователя по обращению</p>	<p>Дает возможность назначать ответственного пользователя к обращению. Ответственный пользователь кроме своих обращений будет видеть обращения, на которые он назначен (при отсутствии права view-any-tickets).</p>	<p>assign-responsible-user-tickets</p>
<p>Возможность редактирования обращений</p>	<p>При назначении ответственного пользователя за обработку обращений в выпадающий список выводятся только те пользователи, которых назначили ответственными (выдали право assign-responsible-user-tickets)</p>	<p>update-tickets</p>
<p>Возможность обновлять обращения без назначения ответственным и если пользователь не является автором</p>	<p>Дает возможность редактировать обращения, в которых пользователь не является ответственным или автором. По умолчанию редактировать обращение могут автор и ответственный.</p>	<p>update-any-tickets</p>
<p>Отправка сообщений в обращениях без назначения ответственным и если пользователь не является автором</p>	<p>Возможность переписки в чате обращения, в котором не является ответственным или автором.</p>	<p>send-message-any-tickets</p>

Название	Описание	Код
Возможность смены статуса обращения	Возможность изменять статус обращения при редактировании. Обязательно наличие комбинации права на редактирование обращения (update-tickets).	change-status-tickets
Пользователю присваивается группа технической поддержки в обращениях	По данному праву определяются пользователи тех. поддержки. В чате обращения данный пользователь будет помечен текстом «Техподдержка».	tickets-supporter
Возможность удалять чужие сообщения в обращениях	Право дает возможность удалять чужие сообщения в чате обращения. По умолчанию пользователь может удалять только собственные сообщения.	delete-any-ticket-message
Возможность восстанавливать чужие сообщения в обращениях	Дает возможность восстановить любое удаленное сообщение в чате обращения. По умолчанию пользователь может восстанавливать только собственные сообщения.	restore-any-ticket-message

## Рекомендуемая настройка прав для ролей

По умолчанию раздел [«Обращения»](#)

## Настройка видов обращений

По умолчанию раздел [«Обращения»](#)

## Создание обращения

По умолчанию раздел [«Обращения»](#)