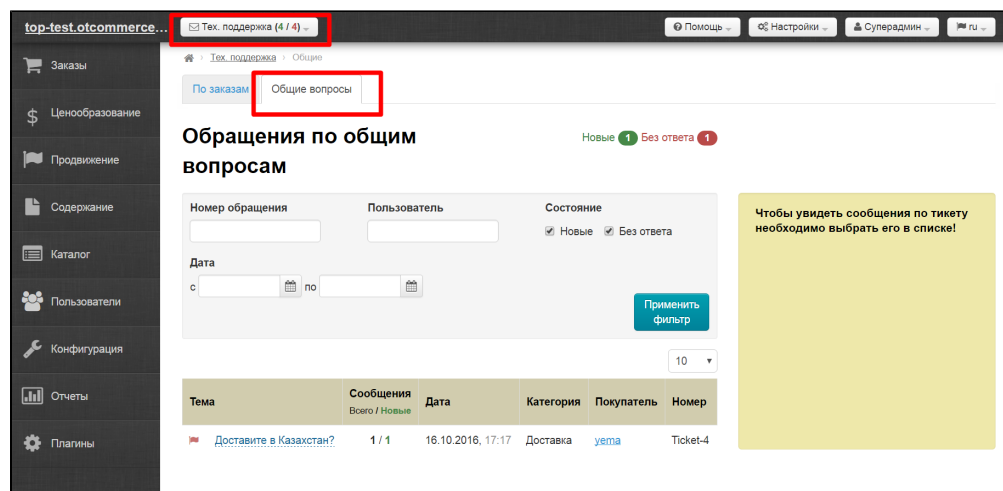


# Общие вопросы

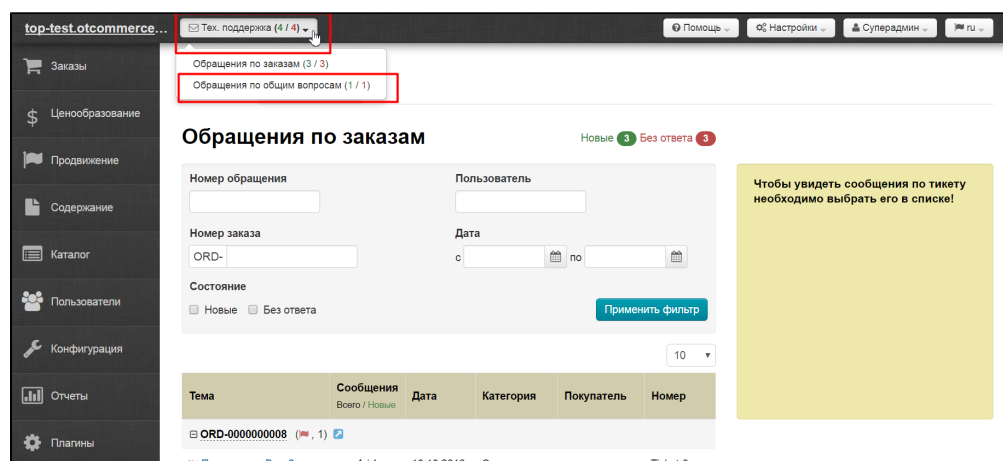
- Описание
- Работа с обращениями
  - Описание
  - Фильтры
    - По номеру обращения (из колонки «Номер»)
    - По логину пользователя (в колонке «Покупатель»)
    - По состоянию: новые или без ответа
    - По дате написания (колонка «Дата»)
  - Прочитать
  - Ответить
  - Закрывать переписку

Расположение в админке: Шапка админки > Тех. поддержка > По заказам



## Описание

Когда у покупателя возникает вопрос по оплате, выбору товара или доставке, он пишет обращение в Службу Поддержки и, **если им НЕ выбран номер заказа**, оно попадает в раздел «Обращения по общим вопросам». Уведомление о новых обращениях выглядит так:



## Работа с обращениями

### Описание

Раздел работы с сообщениями от пользователей имеет три блока: фильтры, список сообщений и переписка.

🏠 > Тех. поддержка > Общие

По заказам | Общие вопросы

## Обращения по общим вопросам

Новые 0 Без ответа 1

Номер обращения

Пользователь

Состояние

☒ Новые ☒ Без ответа

Дата

с  по

Применить фильтр

Переписка по теме «Доставите в Казахстан?»

+ Добавить сообщение

✓ Jack Chen 16.10.2016 17:17

У меня там родня. Надо посылку туда, чтобы их порадовать. Какие тарифы?

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
Доставите в Казахстан?	1 / 1	16.10.2016, 17:17	Доставка	uema	Ticket-4

Из таблицы с сообщениями мы можем узнать следующие данные:

- Тема сообщения
- Сколько сообщений в переписке (всего и новых)
- Дата и время написания последнего сообщения
- К какой категории относится вопрос.
- Логин покупателя (при клике откроется его профиль в админке)
- Номер сообщения

🏠 > Тех. поддержка > Общие

По заказам | Общие вопросы

## Обращения по общим вопросам

Новые 1 Без ответа 2

Номер обращения

Пользователь

Состояние

☐ Новые ☐ Без ответа

Дата

с  по

Применить фильтр

Чтобы увидеть сообщения по тикету необходимо выбрать его в списке!

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
Когда в Китае праздники?	1 / 1	16.10.2016, 16:14	Общие вопросы	uema	Ticket-6
Где можно оставить отзыв?	2	16.10.2016, 16:14	Выбор товара	uema	Ticket-7
Доставите в Казахстан?	1	16.10.2016, 17:17	Доставка	uema	Ticket-4

## Фильтры

Есть несколько вариантов найти нужное обращение:

### По номеру обращения (из колонки «Номер»)

Вводим номер обращения в соответствующее поле:

Тех. поддержка > Общие

По заказам Общие вопросы

### Обращения по общим вопросам

Новые 2 Без ответа 3

Номер обращения  
7

Пользователь

Состояние  
☒ Новые ☒ Без ответа

Дата  
с  по

Применить фильтр

10

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
Где можно оставить отзыв?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Выбор товара	<a href="#">usera</a>	Ticket-7

Чтобы увидеть сообщения по тикету необходимо выбрать его в списке!

Нажимаем на кнопку «Применить фильтр»:

Тех. поддержка > Общие

По заказам Общие вопросы

### Обращения по общим вопросам

Новые 2 Без ответа 3

Номер обращения  
7

Пользователь

Состояние  
☒ Новые ☒ Без ответа

Дата  
с  по

Применить фильтр

10

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
Где можно оставить отзыв?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Выбор товара	<a href="#">usera</a>	Ticket-7

Чтобы увидеть сообщения по тикету необходимо выбрать его в списке!

И видим результат работы фильтра:

Тех. поддержка > Общие

По заказам Общие вопросы

### Обращения по общим вопросам

Новые 2 Без ответа 3

Номер обращения  
7

Пользователь

Состояние  
☒ Новые ☒ Без ответа

Дата  
с  по

Применить фильтр

10

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
Где можно оставить отзыв?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Выбор товара	<a href="#">usera</a>	Ticket-7

Чтобы увидеть сообщения по тикету необходимо выбрать его в списке!

Если указанного номера обращения нет, можно поискать по другому фильтру или по другому значению.

Тех. поддержка > Общие

По заказам | Общие вопросы

## Обращения по общим вопросам

Новые 0 Без ответа 0

Номер обращения: 17

Пользователь:

Состояние: ☒ Новые ☒ Без ответа

Дата: с [ ] по [ ]

Применить фильтр

10

По данному запросу ничего не найдено.

## По логину пользователя (в колонке «Покупатель»)

Вводим логин пользователя в соответствующее поле:

По заказам | Общие вопросы

## Обращения по общим вопросам

Новые 2 Без ответа 3

Номер обращения:

Пользователь: yema

Состояние: ☒ Новые ☒ Без ответа

Дата: с [ ] по [ ]

Применить фильтр

10

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
Где можно оставить отзыв?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Выбор товара	yema	Ticket-7
Когда в Китае праздники?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Общие вопросы	yema	Ticket-6
Доставите в Казахстан?	1	16.10.2016, 17:17	Доставка	yema	Ticket-4

Чтобы увидеть сообщения по тикету необходимо выбрать его в списке!

Нажимаем на кнопку «Применить фильтр»:

По заказам | Общие вопросы

## Обращения по общим вопросам

Новые 2 Без ответа 3

Номер обращения:

Пользователь: yema

Состояние: ☒ Новые ☒ Без ответа

Дата: с [ ] по [ ]

Применить фильтр

10

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
Где можно оставить отзыв?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Выбор товара	yema	Ticket-7
Когда в Китае праздники?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Общие вопросы	yema	Ticket-6
Доставите в Казахстан?	1	16.10.2016, 17:17	Доставка	yema	Ticket-4

Чтобы увидеть сообщения по тикету необходимо выбрать его в списке!

И видим результат работы фильтра:

По заказам | Общие вопросы

### Обращения по общим вопросам

Новые 2 Без ответа 3

Номер обращения:

Пользователь: **uema**

Состояние: ☒ Новые ☒ Без ответа

Дата: с  по

[Применить фильтр](#)

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
Где можно оставить отзыв?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Выбор товара	uema	Ticket-7
Когда в Китае праздники?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Общие вопросы	uema	Ticket-6
Доставите в Казахстан?	1	16.10.2016, 17:17	Доставка	uema	Ticket-4

Чтобы увидеть сообщения по тикету необходимо выбрать его в списке!

## По состоянию: новые или без ответа

Кликом мышки ставим или снимаем галочки с нужной настройки:

По заказам | Общие вопросы

### Обращения по общим вопросам

Новые 2 Без ответа 3

Номер обращения:

Пользователь:

Состояние: ☐ Новые ☒ Без ответа

Дата: с  по

[Применить фильтр](#)

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
Где можно оставить отзыв?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Выбор товара	uema	Ticket-7
Когда в Китае праздники?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Общие вопросы	uema	Ticket-6
Доставите в Казахстан?	1	16.10.2016, 17:17	Доставка	uema	Ticket-4

Чтобы увидеть сообщения по тикету необходимо выбрать его в списке!

Нажимаем на кнопку «Применить фильтр»:

По заказам | Общие вопросы

### Обращения по общим вопросам

Новые 2 Без ответа 3

Номер обращения:

Пользователь:

Состояние: ☐ Новые ☒ Без ответа

Дата: с  по

[Применить фильтр](#)

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
Где можно оставить отзыв?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Выбор товара	uema	Ticket-7
Когда в Китае праздники?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Общие вопросы	uema	Ticket-6
Доставите в Казахстан?	1	16.10.2016, 17:17	Доставка	uema	Ticket-4

Чтобы увидеть сообщения по тикету необходимо выбрать его в списке!

И видим результат работы фильтра:

Тех. поддержка > Общие

По заказам Общие вопросы

### Обращения по общим вопросам

Новые 2 Без ответа 3

Номер обращения Пользователь Состояние

Дата с по

Применить фильтр

10

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
Где можно оставить отзыв?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Выбор товара	yema	Ticket-7
Когда в Китае праздники?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Общие вопросы	yema	Ticket-6
Доставите в Казахстан?	1	16.10.2016, 17:17	Доставка	yema	Ticket-4

## По дате написания (колонка «Дата»)

Выбираем диапазон дат, в котором посмотреть обращения. Для этого кликаем по календарик:

По заказам Общие вопросы

### Обращения по общим вопросам

Новые 2 Без ответа 3

Номер обращения Пользователь Состояние

Дата с по

Применить фильтр

10

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
Где можно оставить отзыв?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Выбор товара	yema	Ticket-7
Когда в Китае праздники?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Общие вопросы	yema	Ticket-6
Доставите в Казахстан?	1	16.10.2016, 17:17	Доставка	yema	Ticket-4

Выбираем дату и кликаем по ней, чтобы она появилась в поле:

По заказам | Общие вопросы

## Обращения по общим вопросам

Новые 2 Без ответа 3

Номер обращения:

Пользователь:

Состояние: ☐ Новые ☒ Без ответа

Дата: с  по

[Применить фильтр](#)

← October 2016 →

Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
Где можно...	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Выбор товара	yema	Ticket-7
Когда в Китае...	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Общие вопросы	yema	Ticket-6
Доставите...	1	16.10.2016, 17:17	Доставка	yema	Ticket-4

Делаем так с обоими полями:

Тех. поддержка | Общие

По заказам | Общие вопросы

## Обращения по общим вопросам

Новые 2 Без ответа 3

Номер обращения:

Пользователь:

Состояние: ☐ Новые ☒ Без ответа

Дата: с 10.10.2016 по 16.10.2016

[Применить фильтр](#)

10

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
Где можно оставить отзыв?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Выбор товара	yema	Ticket-7
Когда в Китае праздники?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Общие вопросы	yema	Ticket-6
Доставите в Казахстан?	1	16.10.2016, 17:17	Доставка	yema	Ticket-4

Чтобы увидеть сообщения по тикету необходимо выбрать его в списке!

Нажимаем на кнопку «Применить фильтр»:

По заказам | Общие вопросы

## Обращения по общим вопросам

Новые 2 Без ответа 3

Номер обращения:

Пользователь:

Состояние: ☐ Новые ☒ Без ответа

Дата: с 10.10.2016 по 16.10.2016

[Применить фильтр](#)

10

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
Где можно оставить отзыв?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Выбор товара	yema	Ticket-7
Когда в Китае праздники?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Общие вопросы	yema	Ticket-6
Доставите в Казахстан?	1	16.10.2016, 17:17	Доставка	yema	Ticket-4

Чтобы увидеть сообщения по тикету необходимо выбрать его в списке!

И видим результат работы фильтра:





По заказам

Общие вопросы

### Обращения по общим вопросам

Номер обращения

Пользователь

Состояние

☐ Новые
 ☒ Без ответа

Дата  
 с 10.10.2016 по 16.10.2016

Применить фильтр

10

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
Где можно оставить отзыв?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Выбор товара	<a href="#">yema</a>	Ticket-7
Когда в Китае праздники?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Общие вопросы	<a href="#">yema</a>	Ticket-6
Доставите в Казахстан?	1	16.10.2016, 17:17	Доставка	<a href="#">yema</a>	Ticket-4

#### Переписка по теме «Где можно оставить отзыв?»

Добавить сообщение

Jack Chen

16.10.2016 18:14

Хочу написать о том, какой замечательный товар я купил!

В открывшемся окошке пишем ответ:

Тех. поддержка

Общие

По заказам

Общие вопросы

### Обращения по общим вопросам

Номер обращения

Пользователь

Состояние

☐ Новые
 ☒ Без ответа

Дата  
 с 10.10.2016 по 16.10.2016

Применить фильтр

10

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
Где можно оставить отзыв?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Выбор товара	<a href="#">yema</a>	Ticket-7
Когда в Китае праздники?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Общие вопросы	<a href="#">yema</a>	Ticket-6
Доставите в Казахстан?	1	16.10.2016, 17:17	Доставка	<a href="#">yema</a>	Ticket-4

#### Переписка по теме «Где можно оставить отзыв?»

Добавить сообщение

Спасибо за ваши теплые слова! Вот ссылка: <http://top-test.otcommerce.com/answer>

Добавить

Отмена

Jack Chen

16.10.2016 18:14

Хочу написать о том, какой замечательный товар я купил!

Нажимаем кнопку «Добавить»:

По заказам

Общие вопросы

### Обращения по общим вопросам

Номер обращения

Пользователь

Состояние

☐ Новые
 ☒ Без ответа

Дата  
 с 10.10.2016 по 16.10.2016

Применить фильтр

10

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
Где можно оставить отзыв?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Выбор товара	<a href="#">yema</a>	Ticket-7
Когда в Китае праздники?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Общие вопросы	<a href="#">yema</a>	Ticket-6
Доставите в Казахстан?	1	16.10.2016, 17:17	Доставка	<a href="#">yema</a>	Ticket-4

#### Переписка по теме «Где можно оставить отзыв?»

Добавить сообщение

Спасибо за ваши теплые слова! Вот ссылка: <http://top-test.otcommerce.com/answer>

Добавить

Отмена

Jack Chen

16.10.2016 18:14

Хочу написать о том, какой замечательный товар я купил!

После нажатия, ответ появится в адмике и в личном кабинете покупателя:

По заказам | Общие вопросы

### Обращения по общим вопросам

Новые 1 Без ответа 2

Номер обращения:  Пользователь:  Состояние: ☐ Новые ☒ Без ответа

Дата: с 10.10.2016 по 16.10.2016 [Применить фильтр](#)

10

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
Где можно оставить отзыв?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Выбор товара	uema	Ticket-7
Когда в Китае праздники?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Общие вопросы	uema	Ticket-6
Доставите в Казахстан?	1	16.10.2016, 17:17	Доставка	uema	Ticket-4

Переписка по теме «Где можно оставить отзыв?»

[Добавить сообщение](#)

Текст сообщения:

[Добавить](#) [Отмена](#)

**Оператор** 16.10.2016 18:23  
Спасибо за ваши теплые слова! Вот ссылка: <http://top-test.otcommerce.com/answer>

**Jack Chen** 16.10.2016 18:14  
Хочу написать о том, какой замечательный товар я купил!

1 Главная | Как заказать | руб. 1 Доставка в | uema (10 390 \$) | Избранное 0 | Корзина 0

Демонстрационный магазин системы Orentao.net

Категории | Бренды | Поиск среди 800 000 000 товаров из Китая | [Найти](#)

Главная | Личный кабинет | Служба поддержки

Общая информация

Заказы

Счет

Профиль

Служба поддержки (1)

Новое сообщение

**Список обращений (1)**

Реферальная система

### Ticket-7 (Где можно оставить отзыв?)

Список сообщений

**Чел Jack** 2016-10-16 18:14  
Хочу написать о том, какой замечательный товар я купил!

**Оператор** 2016-10-16 18:23  
Спасибо за ваши теплые слова! Вот ссылка: <http://top-test.otcommerce.com/answer>

Новое сообщение

Текст сообщения:

[Отправить сообщение](#)

Карта сайта

## Заккрыть переписку

Кликаем по шестеренке:

Тех. поддержка | Общие

По заказам | Общие вопросы

### Обращения по общим вопросам

Новые 1 Без ответа 2

Номер обращения:  Пользователь:  Состояние: ☐ Новые ☒ Без ответа

Дата: с 10.10.2016 по 16.10.2016 [Применить фильтр](#)

10

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
Где можно оставить отзыв?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Выбор товара	uema	Ticket-7
Когда в Китае праздники?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Общие вопросы	uema	Ticket-6
Доставите в Казахстан?	1	16.10.2016, 17:17	Доставка	uema	Ticket-4

Переписка по теме «Где можно оставить отзыв?»

[Добавить сообщение](#)

Текст сообщения:

[Добавить](#) [Отмена](#)

**Оператор** 16.10.2016 18:23  
Спасибо за ваши теплые слова! Вот ссылка: <http://top-test.otcommerce.com/answer>

**Jack Chen** 16.10.2016 18:14  
Хочу написать о том, какой замечательный товар я купил!

В выпадающем списке выбираем «Заккрыть переписку»:

Тех. поддержка · Общие

По заказам · Общие вопросы

### Обращения по общим вопросам

Новые 1 Без ответа 2

Номер обращения:  Пользователь:  Состояние: ☐ Новые ☒ Без ответа

Дата: с 10.10.2016 по 16.10.2016 [Применить фильтр](#)

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
Где можно оставить отзыв?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Выбор товара	yema	Ticket-7
Когда в Китае праздники?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Общие вопросы	yema	Ticket-6
Доставите в Казахстан?	1	16.10.2016, 17:17	Доставка	yema	Ticket-4

10

Переписка по теме «Где можно оставить отзыв?»

[Добавить сообщение](#)

**Оператор** 16.10.2016 18:14  
Спасибо за ваши теплые слова! Вот ссылка: <http://top-test.sicommerce.com/answer>

**Jack Chen** 16.10.2016 18:14  
Хочу написать о том, какой замечательный товар я купил!

[Закрыть переписку](#)

После этого возможность отправлять сообщения исчезнет и будет надпись «Данный запрос закрыт»:

Тех. поддержка · Общие

По заказам · Общие вопросы

### Обращения по общим вопросам

Новые 1 Без ответа 2

Номер обращения:  Пользователь:  Состояние: ☐ Новые ☒ Без ответа

Дата: с 10.10.2016 по 16.10.2016 [Применить фильтр](#)

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
Где можно оставить отзыв?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Выбор товара	yema	Ticket-7
Когда в Китае праздники?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Общие вопросы	yema	Ticket-6
Доставите в Казахстан?	1	16.10.2016, 17:17	Доставка	yema	Ticket-4

10

Переписка по теме «Где можно оставить отзыв?»

Данный запрос закрыт

**Оператор** 16.10.2016 18:23  
Спасибо за ваши теплые слова! Вот ссылка: <http://top-test.sicommerce.com/answer>

**Jack Chen** 16.10.2016 18:14  
Хочу написать о том, какой замечательный товар я купил!

В списке сообщений переписка сохранится:

Тех. поддержка · Общие

По заказам · Общие вопросы

### Обращения по общим вопросам

Новые 1 Без ответа 2

Номер обращения:  Пользователь:  Состояние: ☐ Новые ☐ Без ответа

Дата: с  по  [Применить фильтр](#)

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
Когда в Китае праздники?	1 / 1	16.10.2016, 18:14	Общие вопросы	yema	Ticket-6
Где можно оставить отзыв?	2	16.10.2016, 18:14	Выбор товара	yema	Ticket-7
Доставите в Казахстан?	1	16.10.2016, 17:17	Доставка	yema	Ticket-4

10