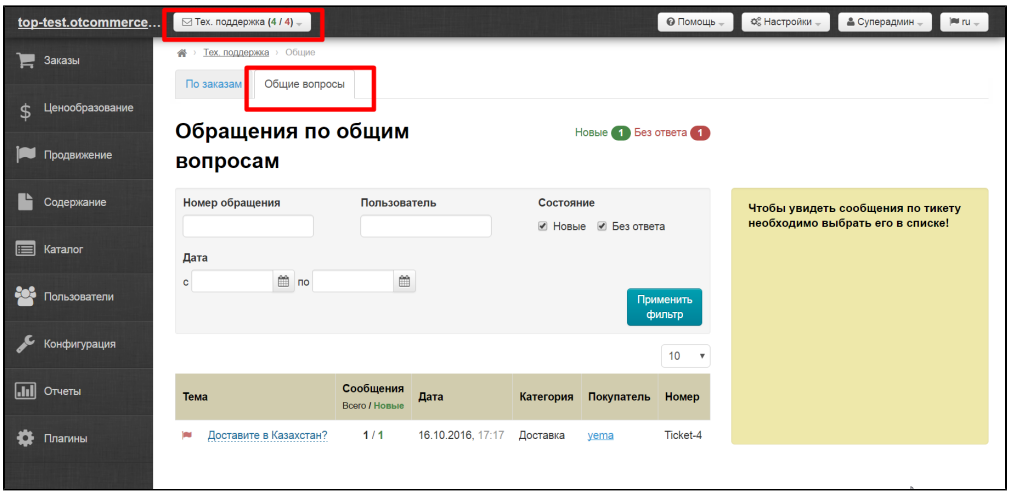
Общие вопросы

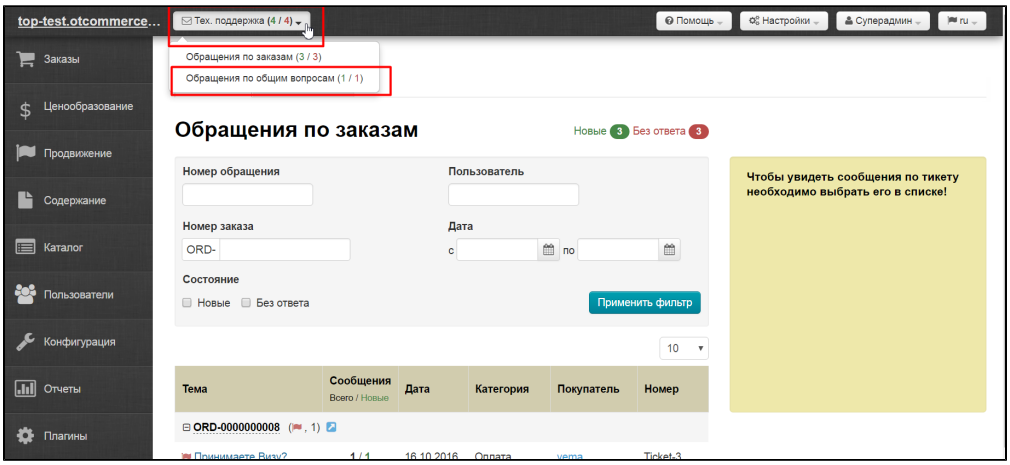
- Описание
- Работа с обращениями
  - Описание
  - Фильтры
    - По номеру обращения (из колонки «Номер»)
    - По логину пользователя (в колонке «Покупатель»)
    - По состоянию: новые или без ответа
    - По дате написания (колонка «Дата»)
  - Прочитать
  - Ответить
  - Закрыть переписку

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



Описание

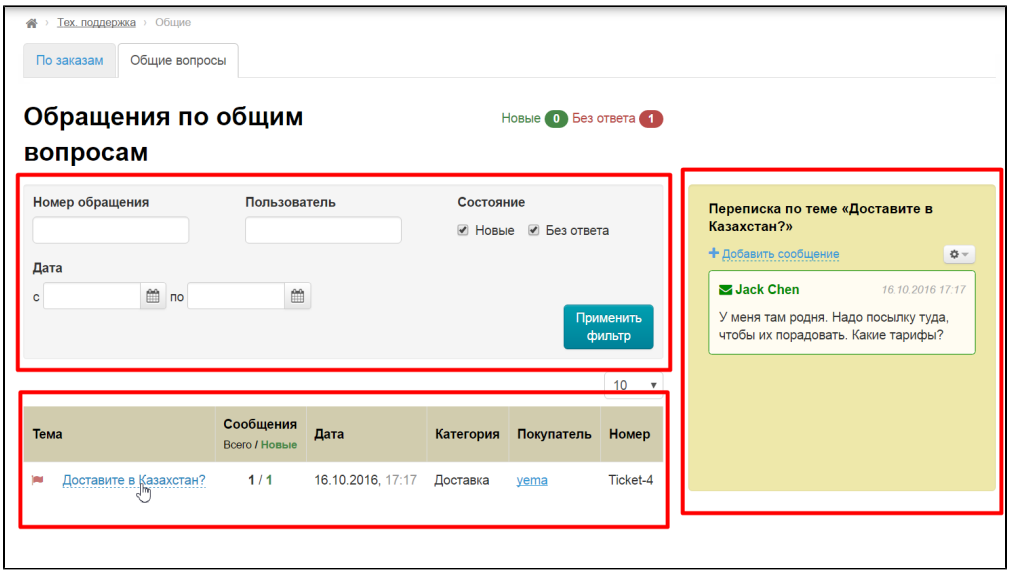
Когда у покупателя возникает вопрос по оплате, выбору товара или доставке, он пишет обращение в Службу Поддержки и, **если им НЕ выбран номер заказа**, оно попадает в раздел «Обращения по общим вопросам». Уведомление о новых обращениях выглядит так:



Работа с обращениями

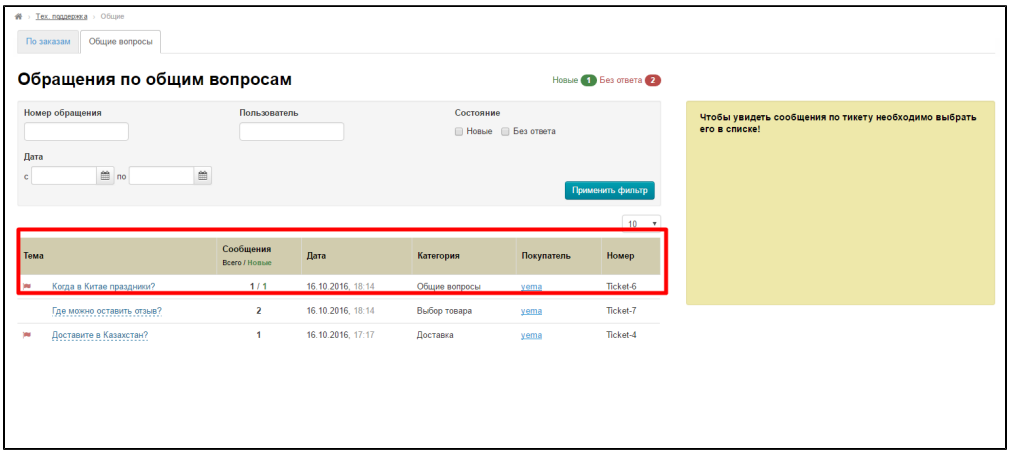
Описание

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



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

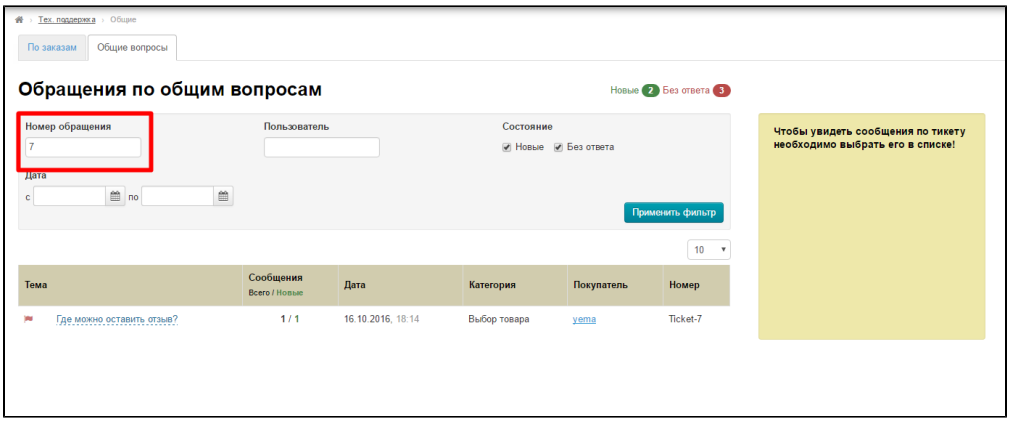


Фильтры

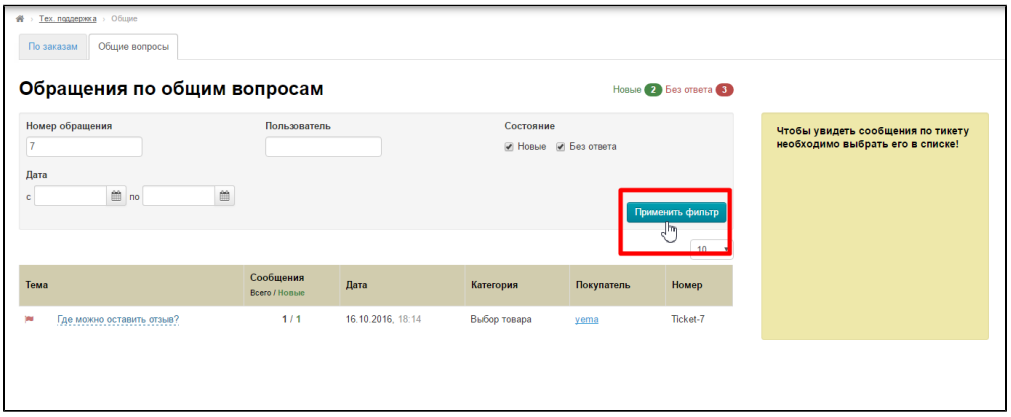
Есть несколько вариантов найти нужное обращение:

По номеру обращения (из колонки «Номер»)

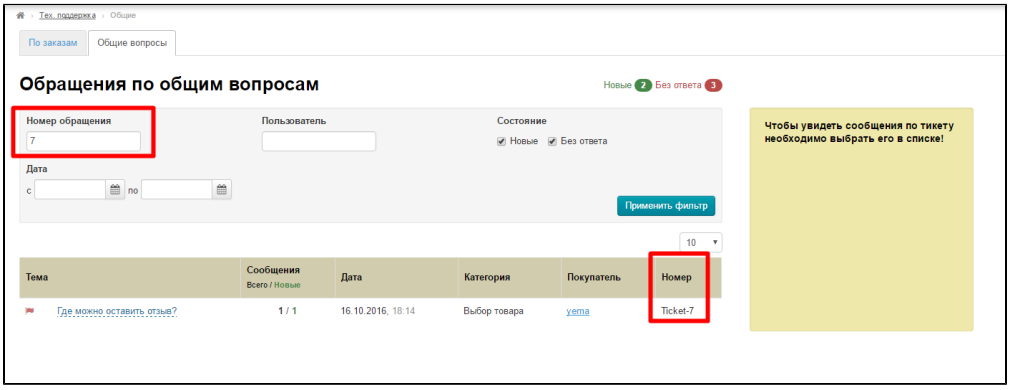
Вводим номер обращения в соответствующее поле:



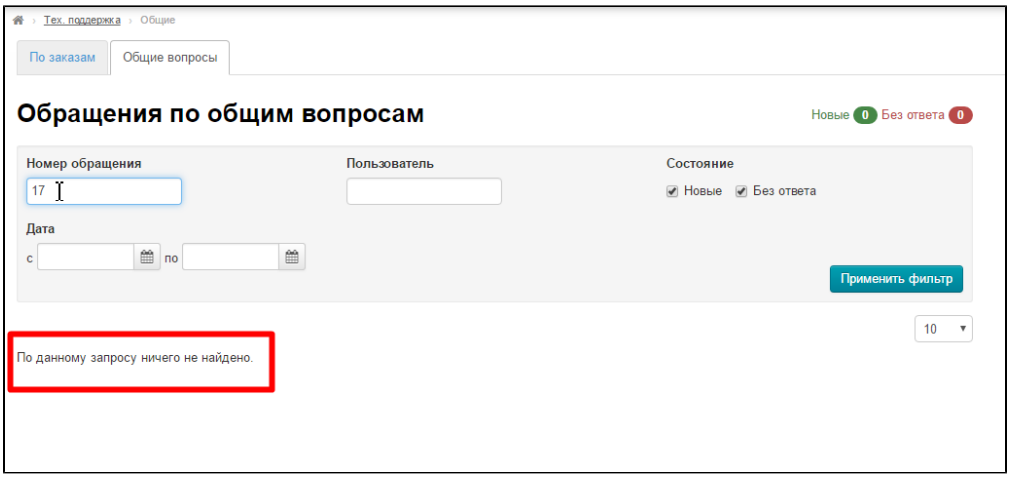
Нажимаем на кнопку «Применить фильтр»:



И видим результат работы фильтра:

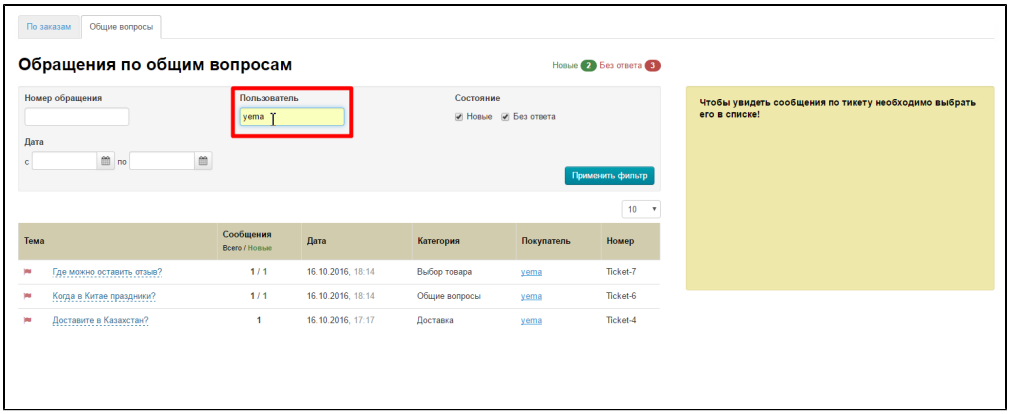


Если указанного номера обращения нем, можно поискать по другому фильтру или по другому значению.

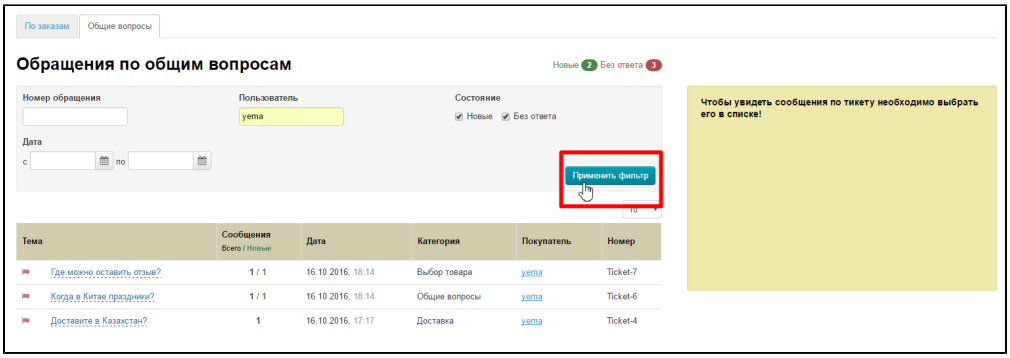


По логину пользователя (в колонке «Покупатель»)

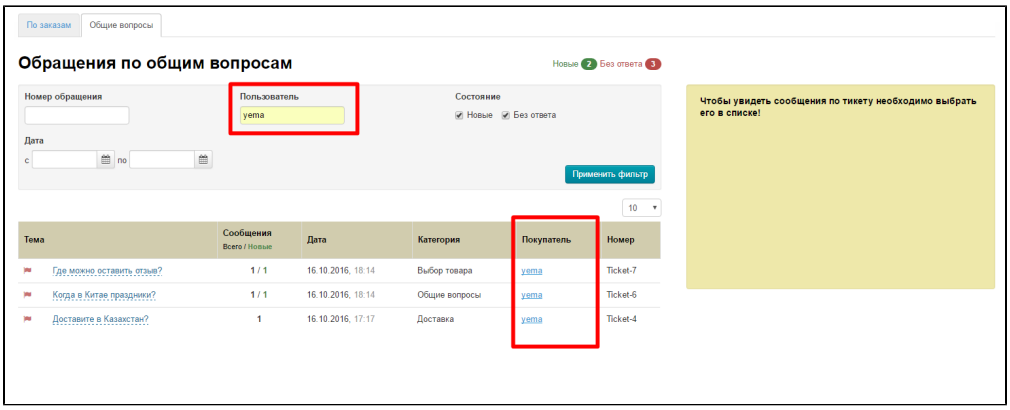
Вводим логин пользователя в соответствующее поле:



Нажимаем на кнопку «Применить фильтр»:

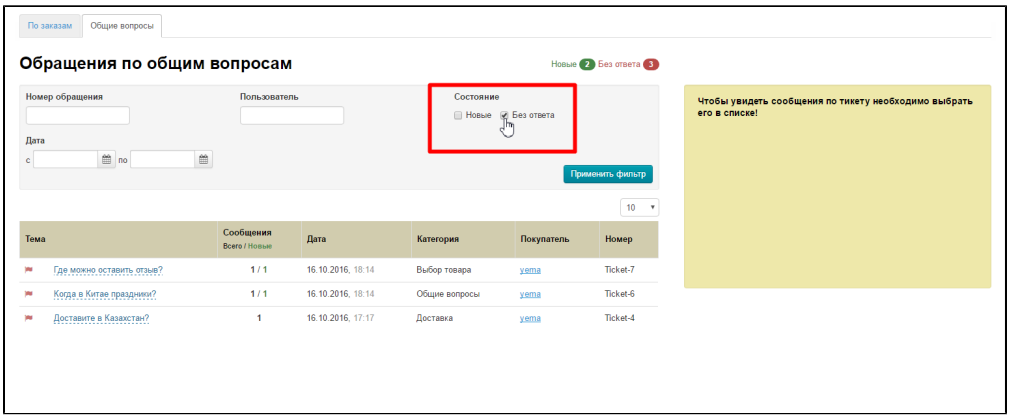


И видим результат работы фильтра:

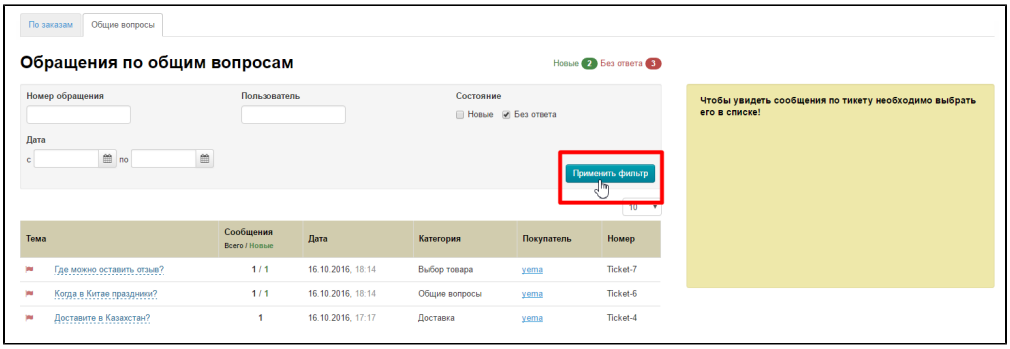


По состоянию: новые или без ответа

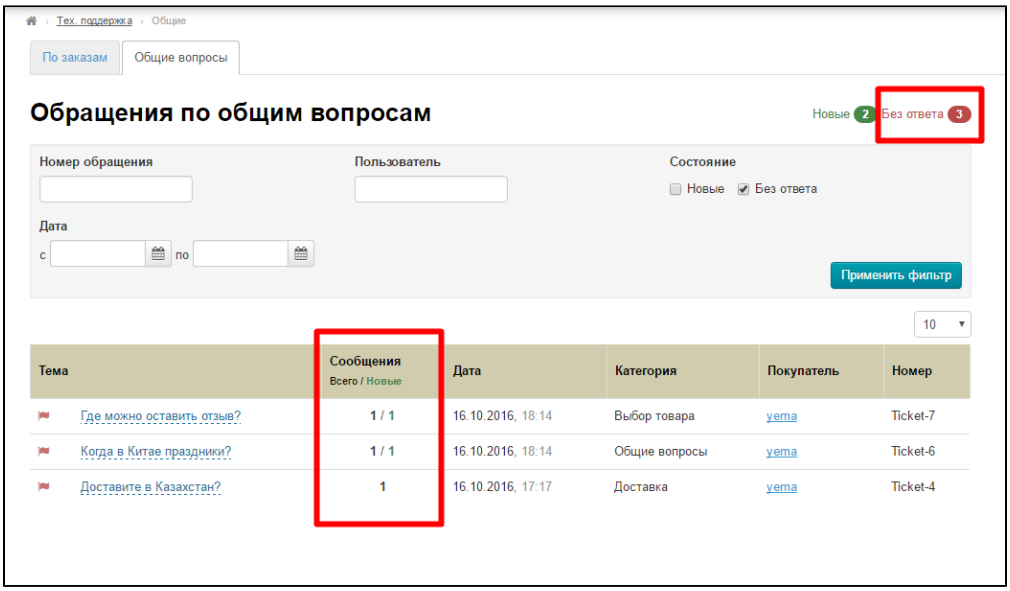
Кликом мышки ставим или снимаем галочки с нужной настройки:



Нажимаем на кнопку «Применить фильтр»:

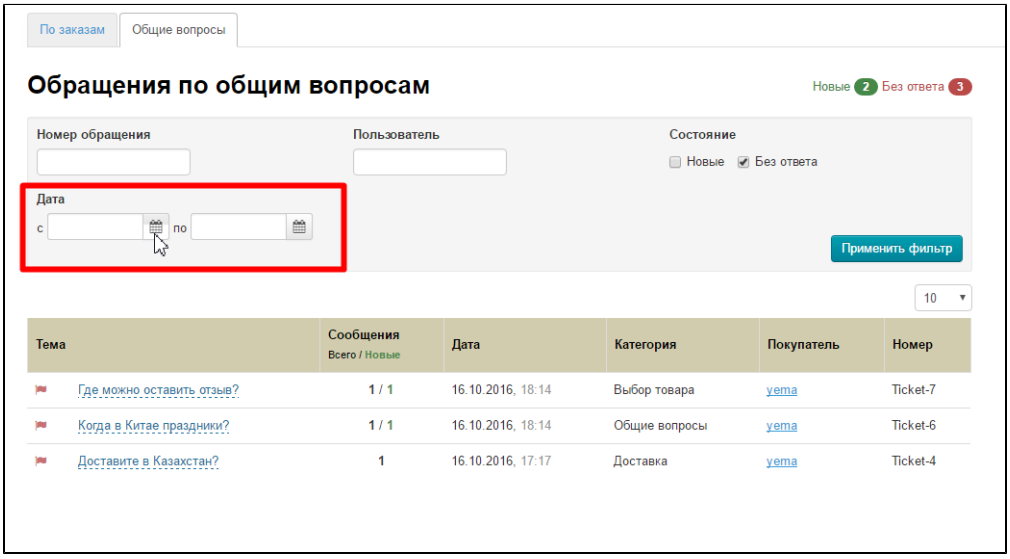


И видим результат работы фильтра:

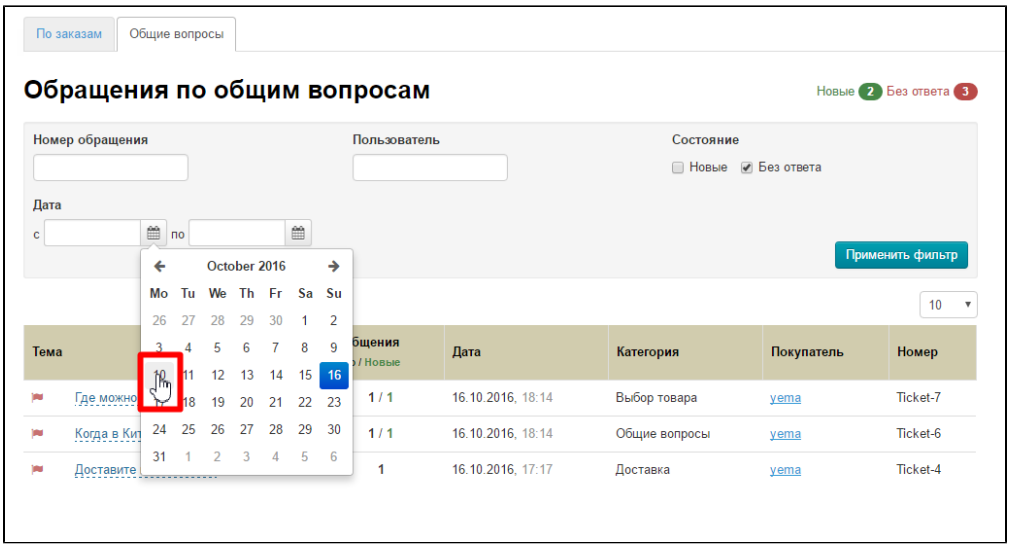


По дате написания (колонка «Дата»)

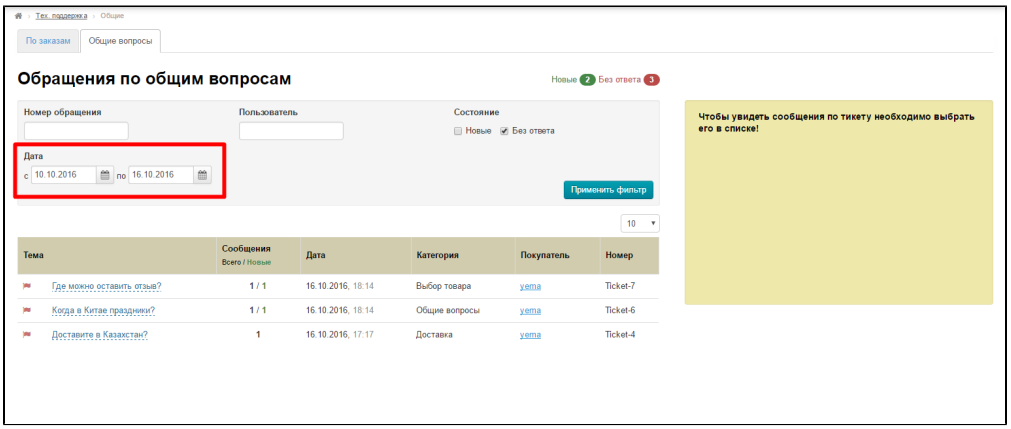
Выбираем диапазон дат, в котором посмотреть обращения. Для этого кликаем по календарику:



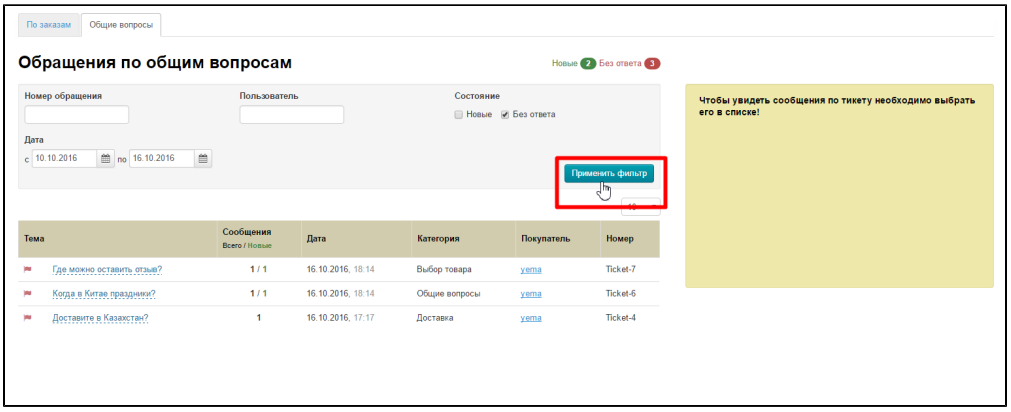
Выбираем дату и кликаем по ней, чтобы она появилась в поле:



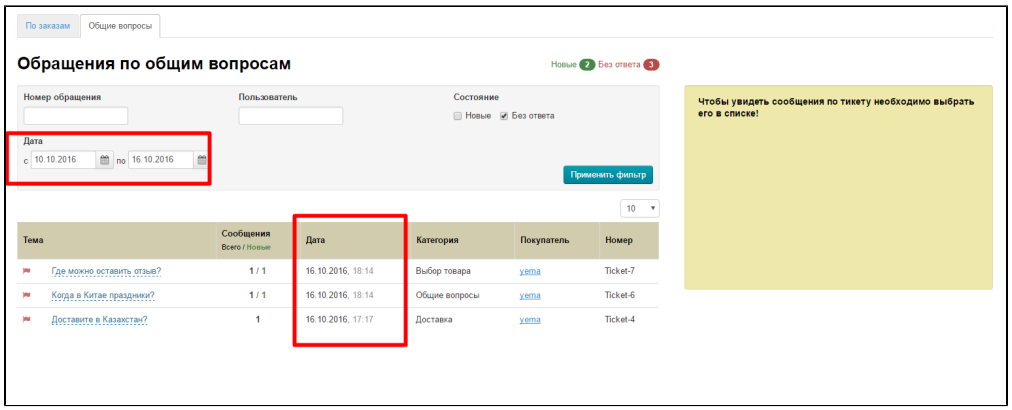
Делаем так с обоими полями:



Нажимаем на кнопку «Применить фильтр»:

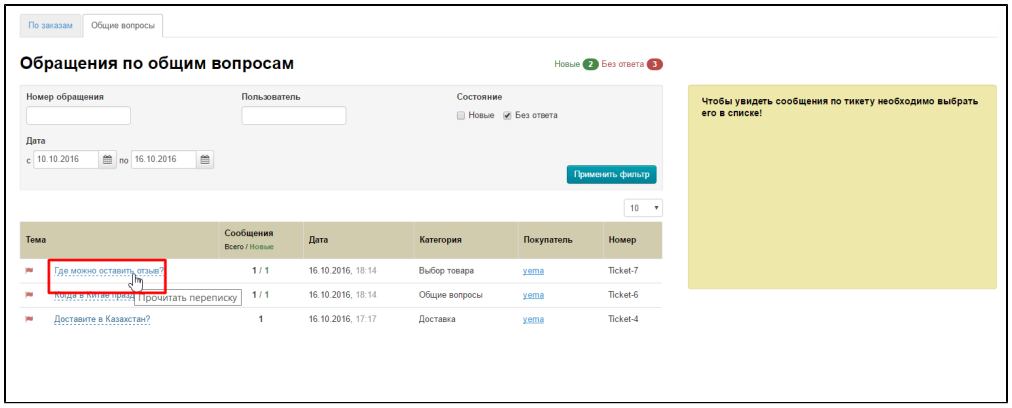


И видим результат работы фильтра:

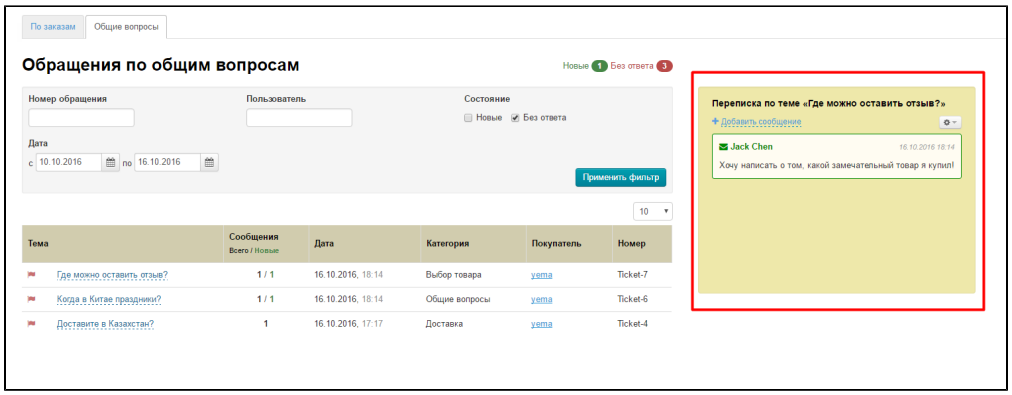


Прочитать

Чтобы прочитать обращение, кликаем по теме мышкой:

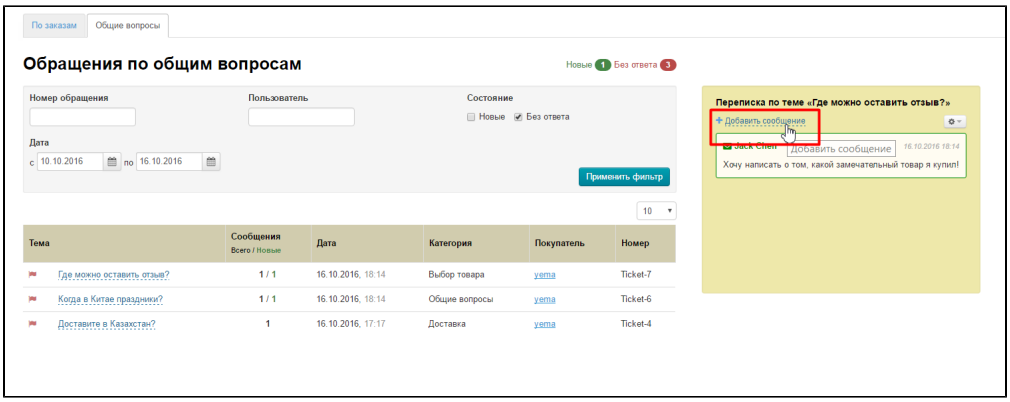


Выбранное сообщение откроется справа в желтом окошке:

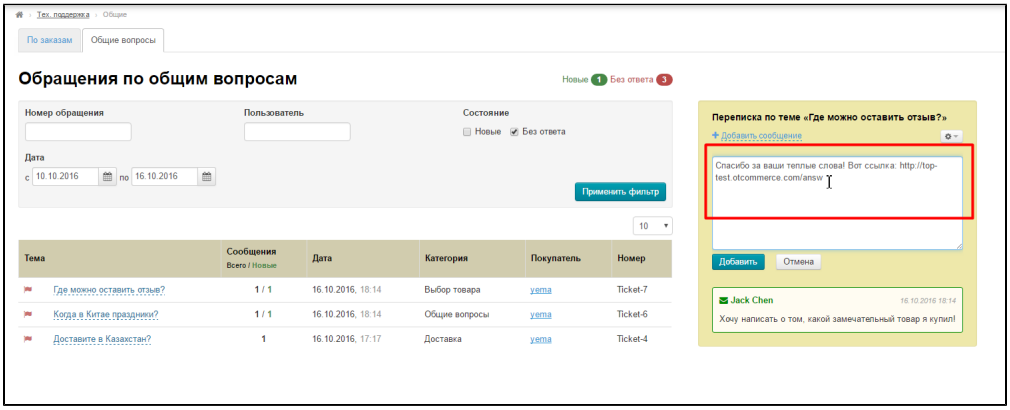


Ответить

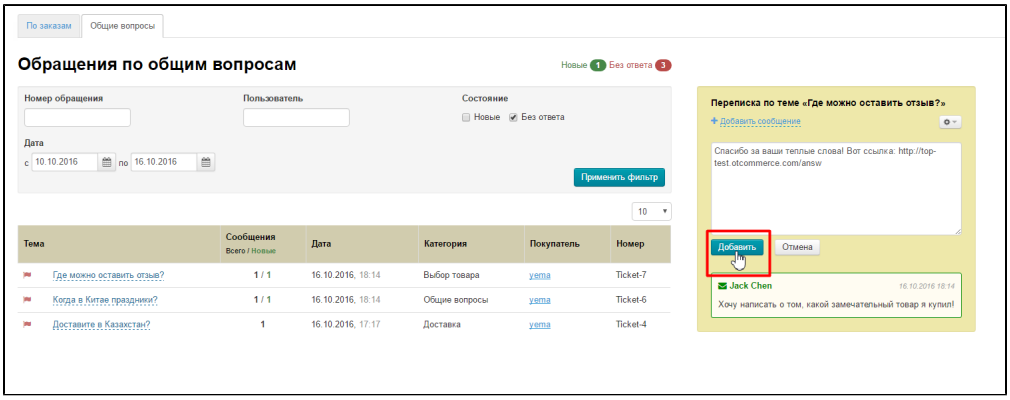
Чтобы ответить нажимаем на надпись «Добавить сообщение»



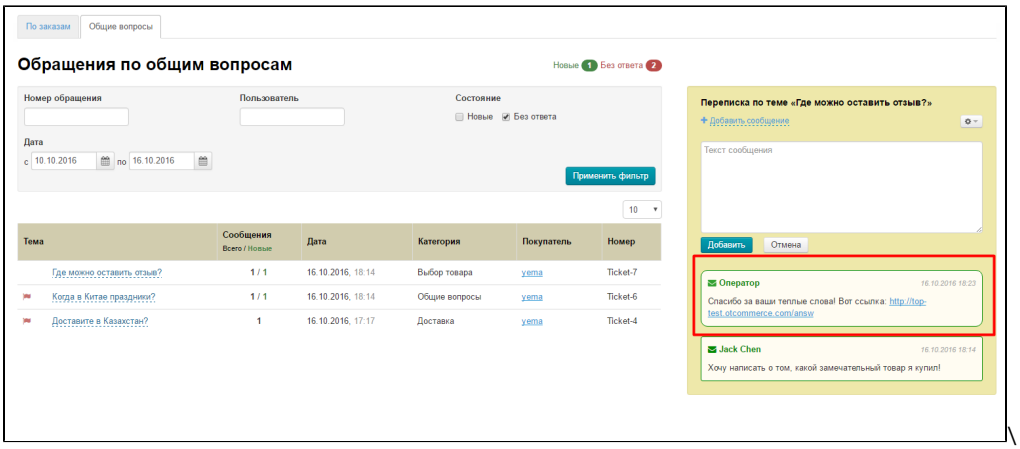
В открывшемся окошке пишем ответ:

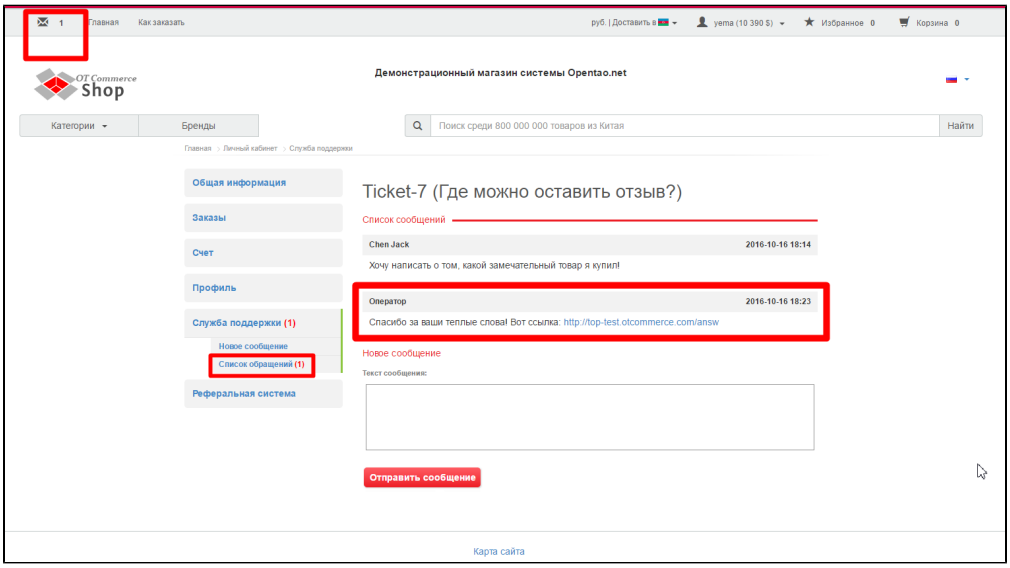


Нажимаем кнопку «Добавить»:



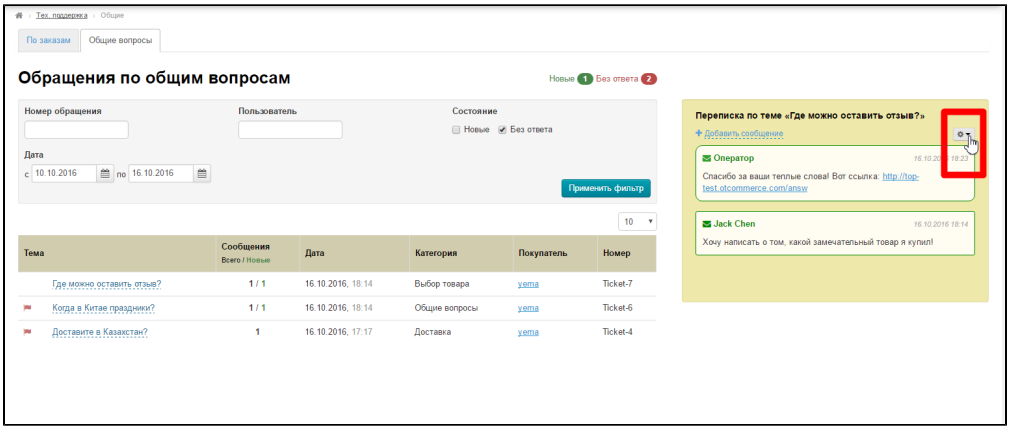
После нажатия, ответ появится в админке и в личном кабинете покупателя:



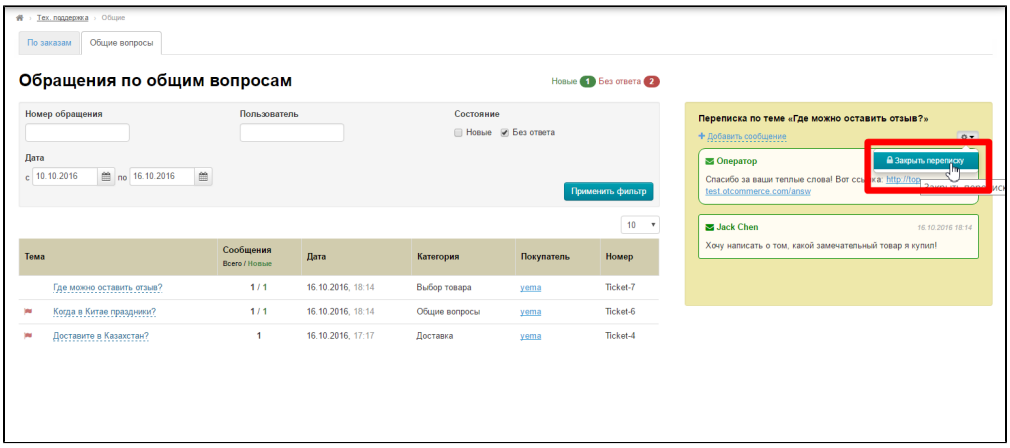


Закрыть переписку

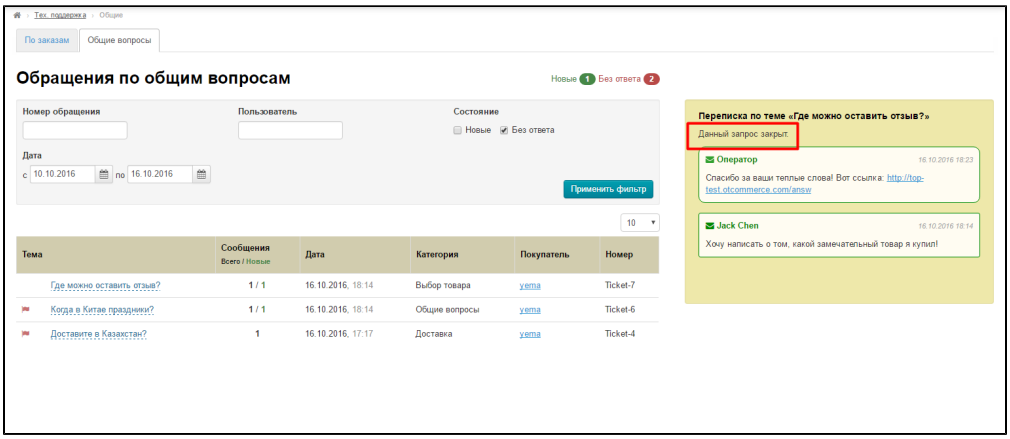
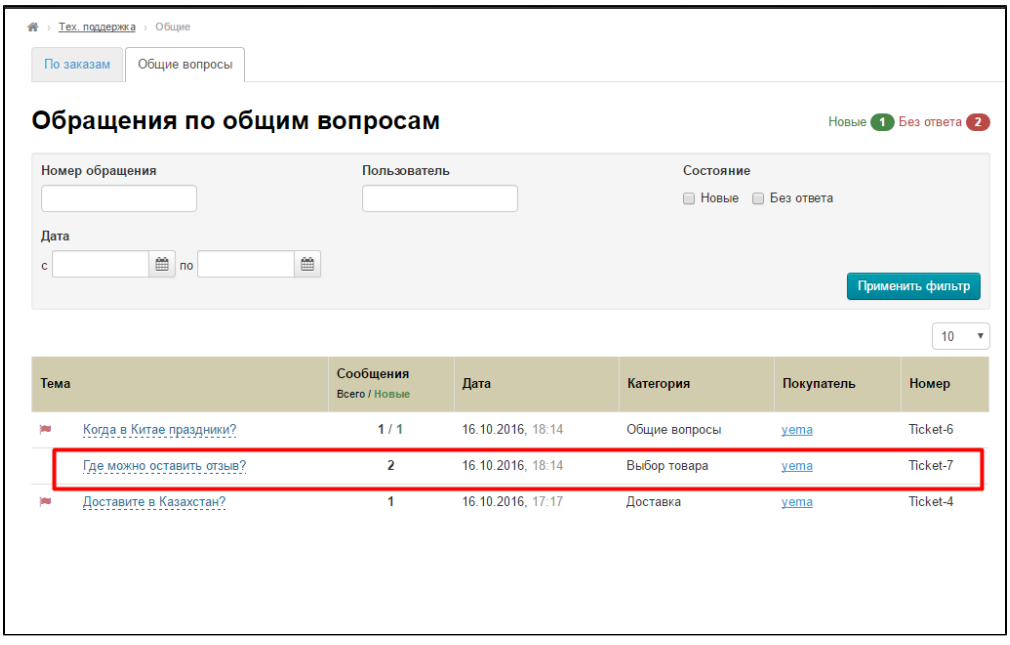
Кликаем по шестеренке:



В выпадающем списке выбираем «Закрыть переписку»:



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



В списке сообщений переписка сохранится: