

Тикетная система

1. Создать обращение

1.1. Если вы впервые создаете обращение, необходимо в личном кабинете Кактус нажать на кнопку «Задать вопрос» 

1.2. Далее система сразу предложит выбрать категорию вопроса. В раскрывающемся списке необходимо выбрать нужную категорию.

1.3. Таким же способом выбрать тему вопроса.

После выбора темы автоматически откроется карточка запроса, где необходимо заполнить все остальные поля.

*В зависимости от тематики список обязательных полей может меняться.

1.4. В поле «Текст сообщения» напишите ваш вопрос.

Если необходимо - добавьте вложения.

Если необходимо в текст обращения добавить текст в формате кода, то нажмите кнопку "</>" и вставьте код.

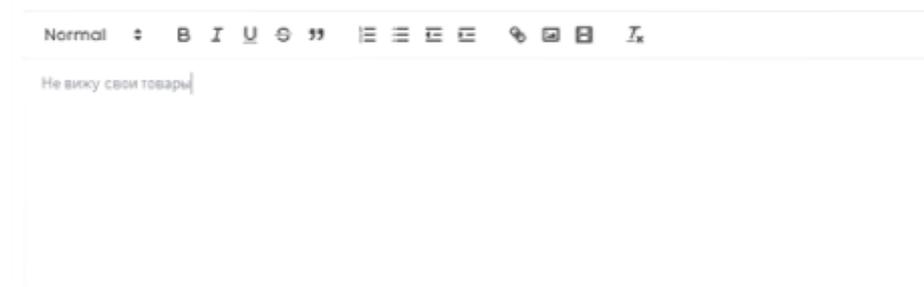


Скриншот формы «Задать вопрос» в личном кабинете. Вверху видны кнопки «Все заказы», «Согласование», «Комплектация», «Доставка» и «Возвраты». В центре — выпадающий список «Выберите тему» с вариантами: «Товары», «Поставка/Остатки», «Заказы», «Настройка виджета корзины». Внизу — редактор текста «Новое сообщение» с панелью инструментов, включающей кнопки для форматирования (жирный, курсив, подчеркивание, выделение цветом, цитата) и вставки кода (</>), на которую указывает синяя стрелка.

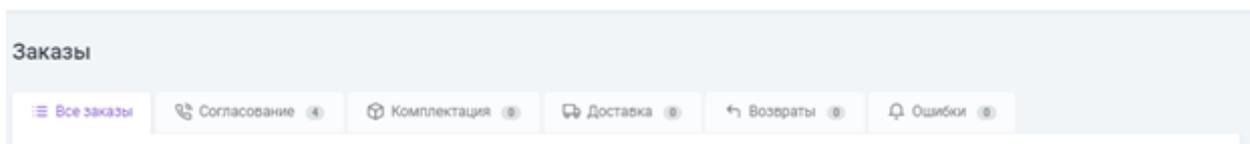
Далее нажмите «Задать вопрос». Ваша заявка передана в соответствующий отдел.

2. Посмотреть уже созданные обращения.

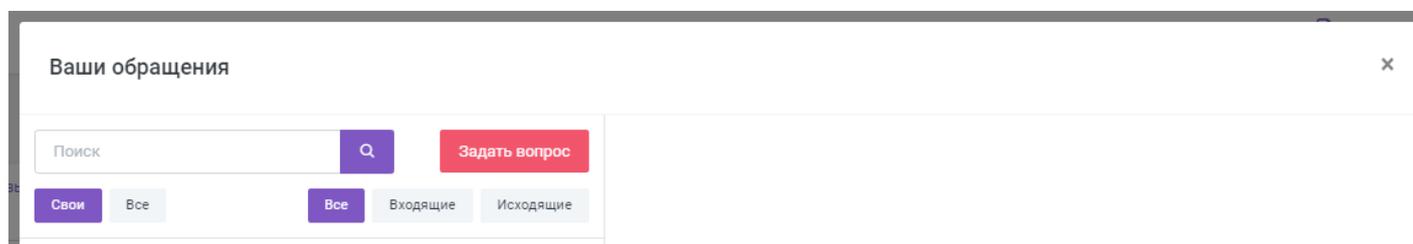
2.1. Когда приходит новое входящее сообщение, либо ответ на ваш вопрос, то возле кнопки «Задать вопрос» появится оповещение в виде цифры. Для просмотра сообщений надо нажать на «Задать вопрос».



Скриншот кнопки «Задать вопрос» с уведомлением в виде цифры «1». Внизу видна панель инструментов редактора с кнопкой «Задать вопрос».



2.2. Откроется форма, в которой отображается вся история заявок.



2.3. В левой части будут отображаться все ваши обращения. Для создания *нового обращения* надо нажать на кнопку «Задать вопрос» (далее см. пункт 1).

2.4. Для поиска уже существующего ввести «номер обращения» в поисковую строку.

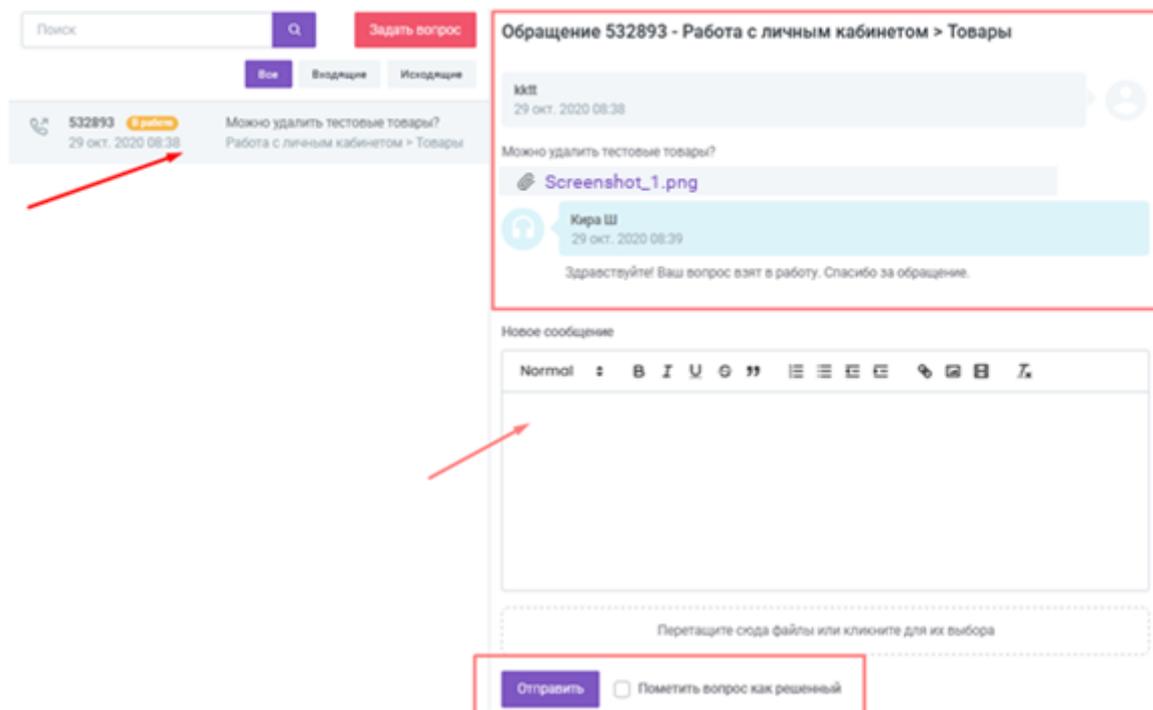
2.5. По умолчанию открывается вкладка «Свои» - здесь будут отображаться заявки, которые были направлены пользователем из данного личного кабинета.

2.6. Нажав на вкладку «Все» - отобразятся все заявки, которые были созданы не только текущим пользователем, но и теми, кому был **дополнительно** предоставлен доступ к Личному кабинету.

2.7. Нажав на вкладку «Входящие» - отобразятся все заявки, которые направили вам, у таких заявок отображается «значок трубки» красного цвета.

2.8. Нажав на вкладку «Исходящие» - отобразятся заявки, которые направили вы, у таких заявок отображается «значок трубки» серого цвета.

2.9. Заявки сортируются по «Дате создания», самые поздние будут отображаться вверху списка.



2.10. Для того чтобы *посмотреть информацию* по обращению, его надо выбрать в списке и кликнуть на него. В правой части формы отобразится вся переписка по нему.

2.11. Если по уже созданной заявке требуется дать ответ, либо написать дополнительную информацию, то необходимо заполнить поле «Новое сообщение» и нажать кнопку «Отправить».

2.12. Если поставить отметку «Пометить вопрос как решенный», то при отправлении ответа, обращение закроется, как решенное.

3. Возобновление и закрытие обращения

В случае, если на ваш вопрос получен ответ, и ваше обращение закрыто со статусом "Проблема решена", вы можете:

3.1. Убедиться в том, что проблема решена, и закрыть обращение, нажав на кнопку "Спасибо, проблема решена";

3.2. В случае, если проблема сохраняется, вы можете нажать на кнопку "Проблема не решена, продолжить общение", и возобновить обращение. Вы также можете возобновить обращение по данной кнопке, даже если ранее дали ответ "Проблема решена", но вам требуются дополнительные уточнения по вопросу.



“ Обращение, закрытое со статусом "Проблема решена", можно возобновить в течение 48 часов. По истечении этого срока обращение закрывается без

ВОЗМОЖНОСТИ ВОЗОБНОВЛЕНИЯ.