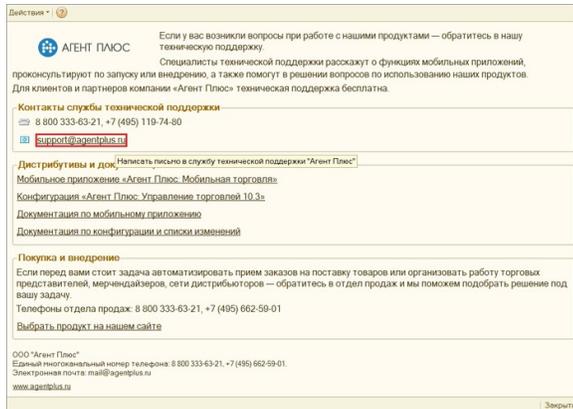


Техническая поддержка

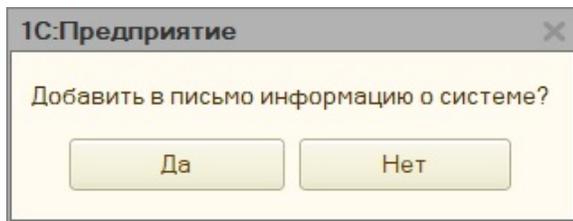
Вы можете написать электронное письмо в службу технической поддержки. Формирование письма возможно только при использовании встроенного почтового клиента «1С: Предприятия».

Для написания письма следует выбрать пункт меню «Агент Плюс Техническая поддержка компании "Агент Плюс"». При вызове данной функции появляется окно, в котором отображается информация о службе технической поддержки компании «Агент Плюс».

Для того чтобы написать письмо в службу технической поддержки, выберите ссылку с адресом электронной почты на форме.



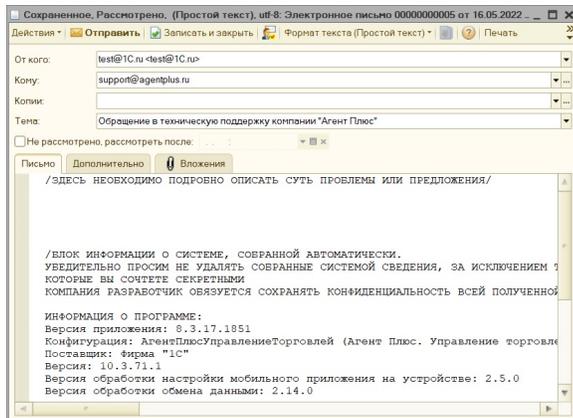
Во всплывающем уведомлении «Добавить в письмо информацию о системе?» нажмите «Да».



В результате откроется окно для создания электронного письма.

Форма содержит три вкладки: «Письмо», «Дополнительно», «Вложения».

Во вкладке «Письмо» необходимо подробно описать суть проблемы или предложения.



Вкладка «Дополнительно» содержит следующие поля:

«Группа» — выберите группу, в которую войдет письмо: входящие, исходящие, удаленные, черновики, счета на оплату.

«Основание» — укажите основание: событие или электронное письмо.

«Предмет» — выберите предмет обращения.

«Кодировка» — выберите кодировку. Обычно используются кодировки UTF-8 или Windows-1251.

«Номер документа» — устанавливается автоматически.

«Дата создания» — укажите дату создания письма.

Поля «Дата отправления» и «Дата транспорта» заполняются после отправки письма.

Письмо | Дополнительно | Вложения

Группа: Исходящие | Номер документа: 0000000007

Основание: [Поиск]

Предмет: Обращение в техническую поддержку компании 'Агент'

Кодировка: utf-8 (Юникод UTF-8) | Дата создания: 17.05.2022 0:00:00

Дата отправления: ..: ..: | Дата транспорта: ..: ..:

Во вкладке «Вложения» вы можете прикрепить любое вложение к письму.

Письмо | Дополнительно | Вложения

Действия: [Иконки] | Сохранить

Имя файла: ЖурналРегистрации.xml | Именованно

После формирования и отправки сообщения появляется окно с информацией о результате проведенной операции.

Все письма сохраняются в информационной базе. Доступ к электронным письмам осуществляется с помощью обработки Менеджер контактов. Для перехода выберите пункт меню «Документы» «Управление отношениями с клиентами» «Менеджер контактов - календарь пользователя».

Дата документа	Дата события	Имя	Идентификатор	Контакт	Инцидент
01.02.2007	01.02.07(17:30)	0000000000	Телефонный звонок	Алимова А.А.	Написать письмо клиенту
06.02.2007	06.02.07(09:00)	0000000009	Телефонный звонок	Алимова А.А.	Написать и отправить договор на подпись
06.02.2007	06.02.07(13:00)	0000000010	Телефонный звонок	Образцова	Позвонить клиенту
07.02.2007	07.02.07(13:00)	0000000008	Электронное письмо	Иванов	Написать в том, что она должна отправить тех. задание
17.02.2007	17.02.07(09:00)	0000000000	Электронное письмо	Иванов	Позвонить клиенту и сообщить
17.02.2007	17.02.07(17:30)	0000000017	Электронное письмо	Бизнес-наставник Иван	Отправить текст договора по электронной почте
05.05.2007	05.05.07(11:00)	0000000003	Письменное письмо	Образцова	Обсудить проблематику информационной А.
10.05.2007	10.05.07(09:00)	0000000004	Телефонный звонок	Дмитрий	Вопрос по договору
01.06.2007	01.06.07(11:00)	0000000004	Телефонный звонок	Дмитрий	Позвонить клиенту
09.06.2007	09.06.07(09:00)	0000000000	Телефонный звонок	Иванов	Вопрос по договору клиента