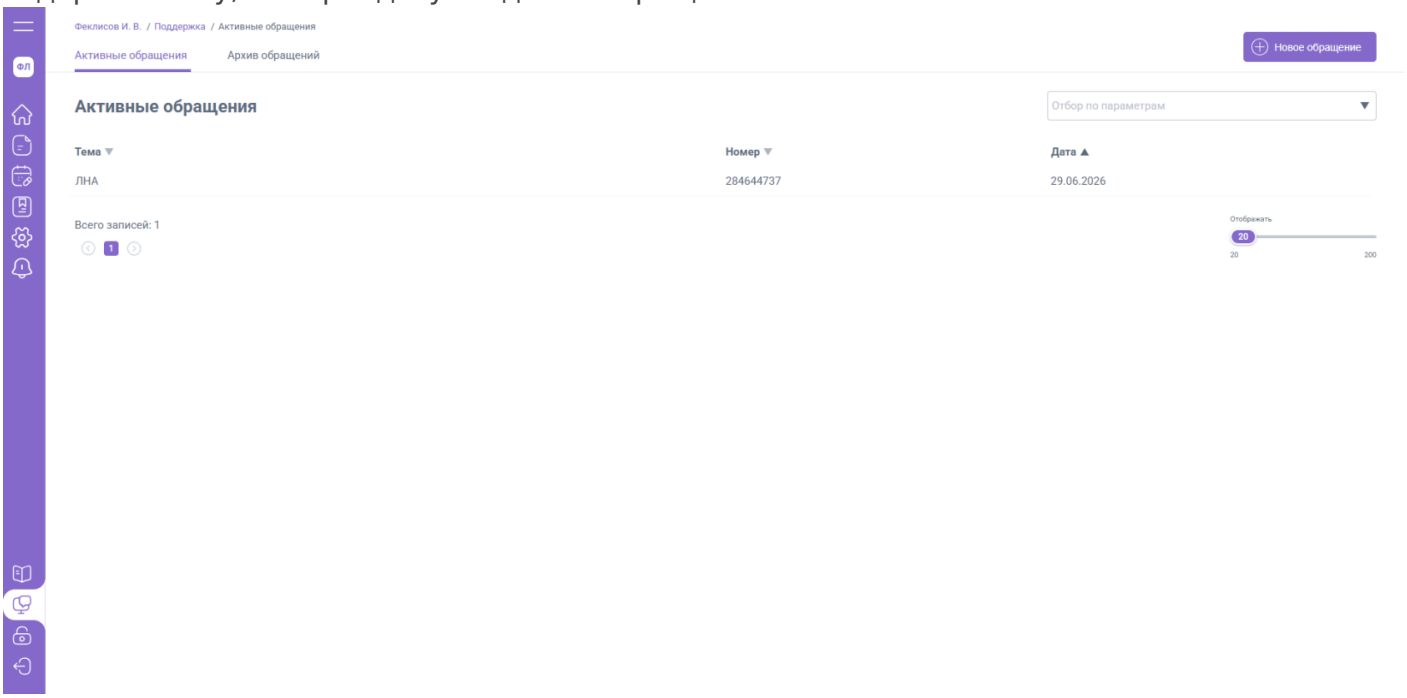
?????? ???????

Раздел «Поддержка» предназначен для коммуникации пользователя с технической поддержкой EasyDocs. Здесь вы можете создавать новые обращения, отслеживать текущие и просматривать уже закрытые.

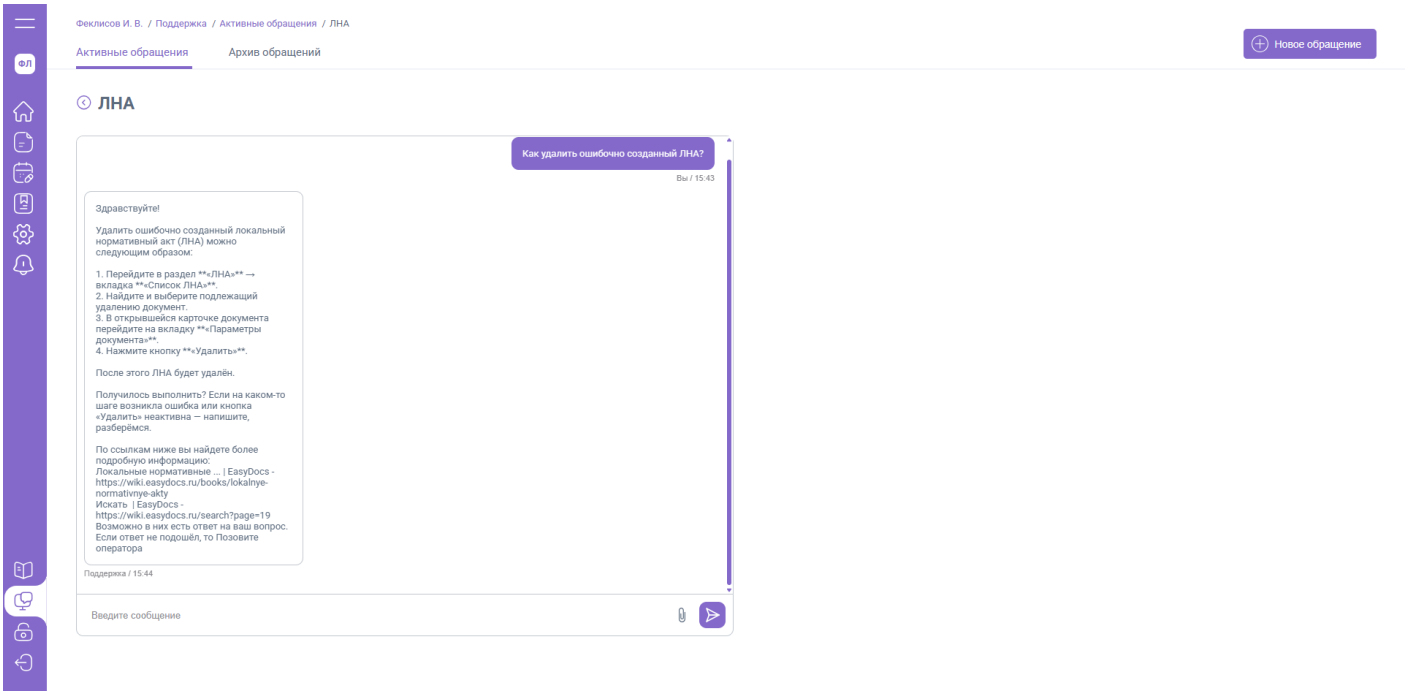
Раздел объединяет две вкладки:

1. ???????? ?????????

Отображает перечень активных обращений, по которым ведется работа. Каждая запись содержит тему, номер и дату создания обращения.

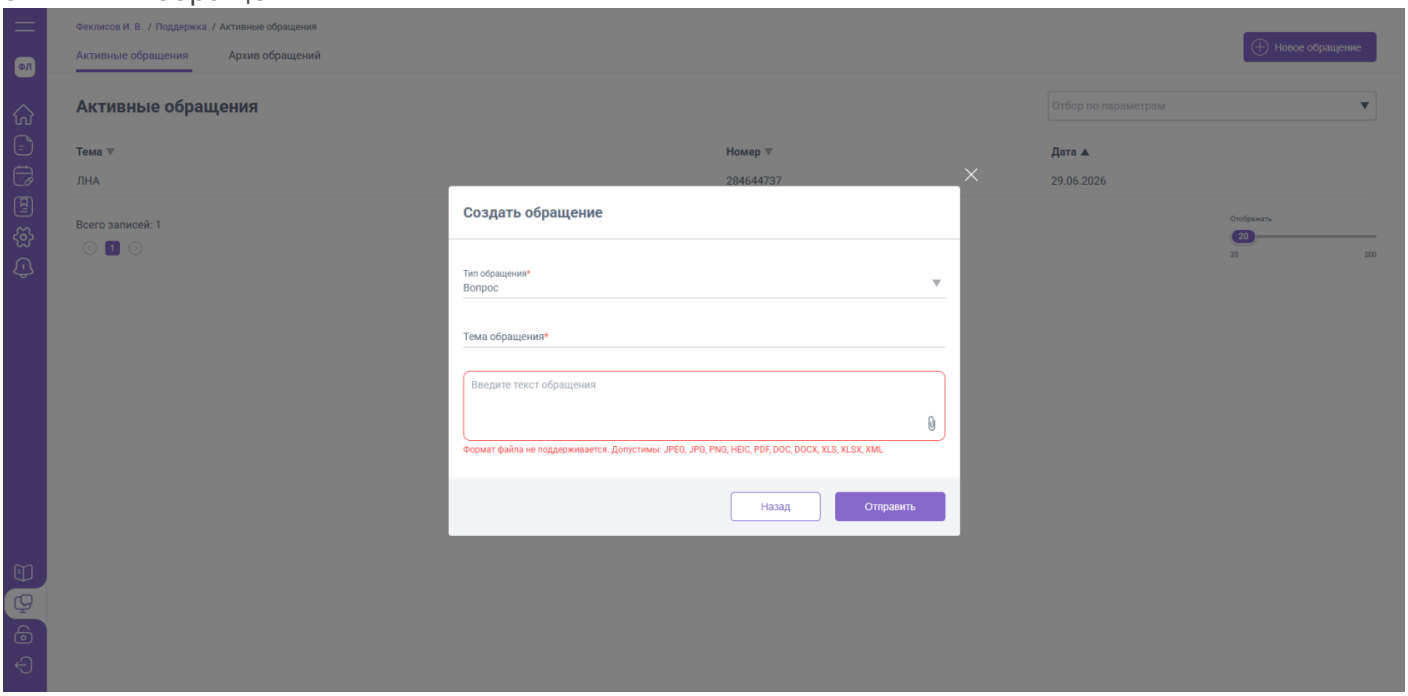


При нажатии на обращение открывается его содержимое, а также становится доступным написание нового сообщения.



При нажатии кнопки «Новое обращение» открывается форма создания обращения, где необходимо указать: тип обращения (вопрос, проблема, предложение или другое), тему, текст, а также при необходимости прикрепить файлы допустимых форматов (JPEG, JPG, PNG, HEIC, PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, XML).

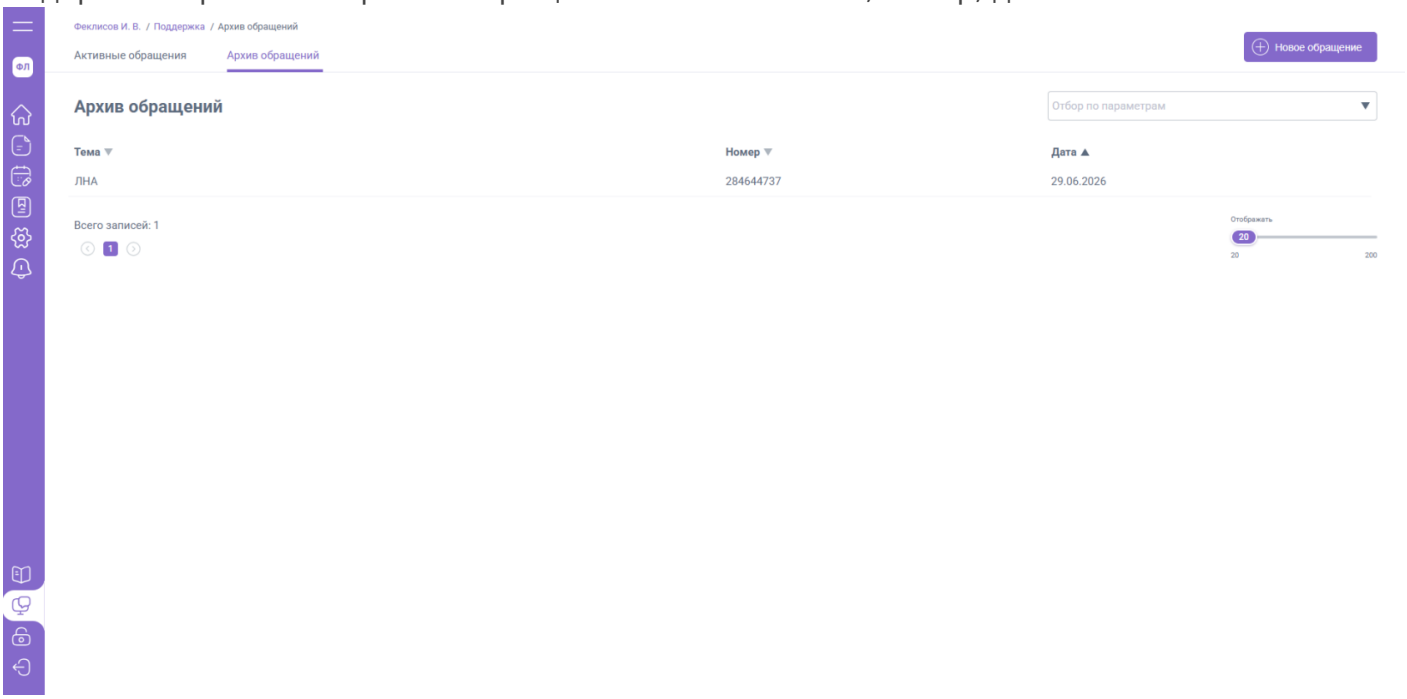
После нажатия «Отправить» формируется обращение, которое отображается в списке активных обращений.



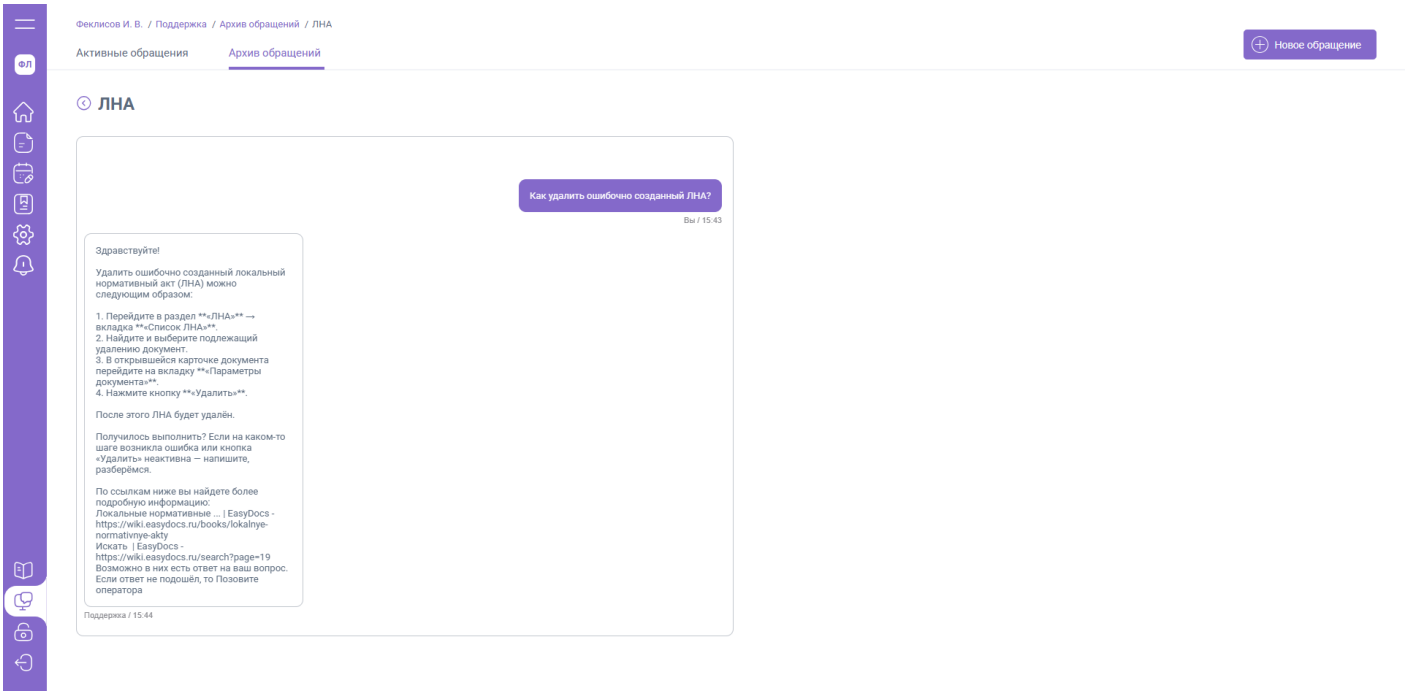
Первым отвечат ИИ-ассестент. Если ответ ИИ-ассистента не решил ваш вопрос, опишите ситуацию более детально или попросите ассистента перевести вас на оператора.

2. ????? ?????????

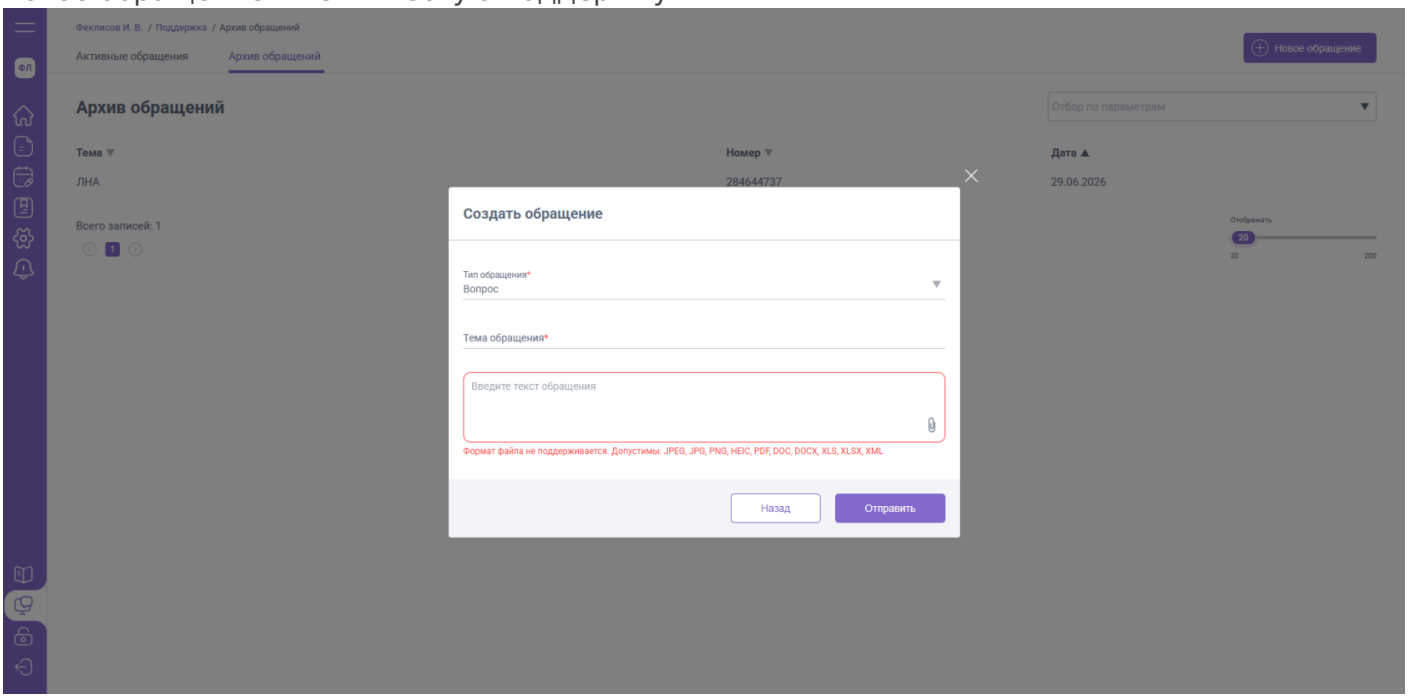
Содержит перечень закрытых обращений с полями: тема, номер, дата.



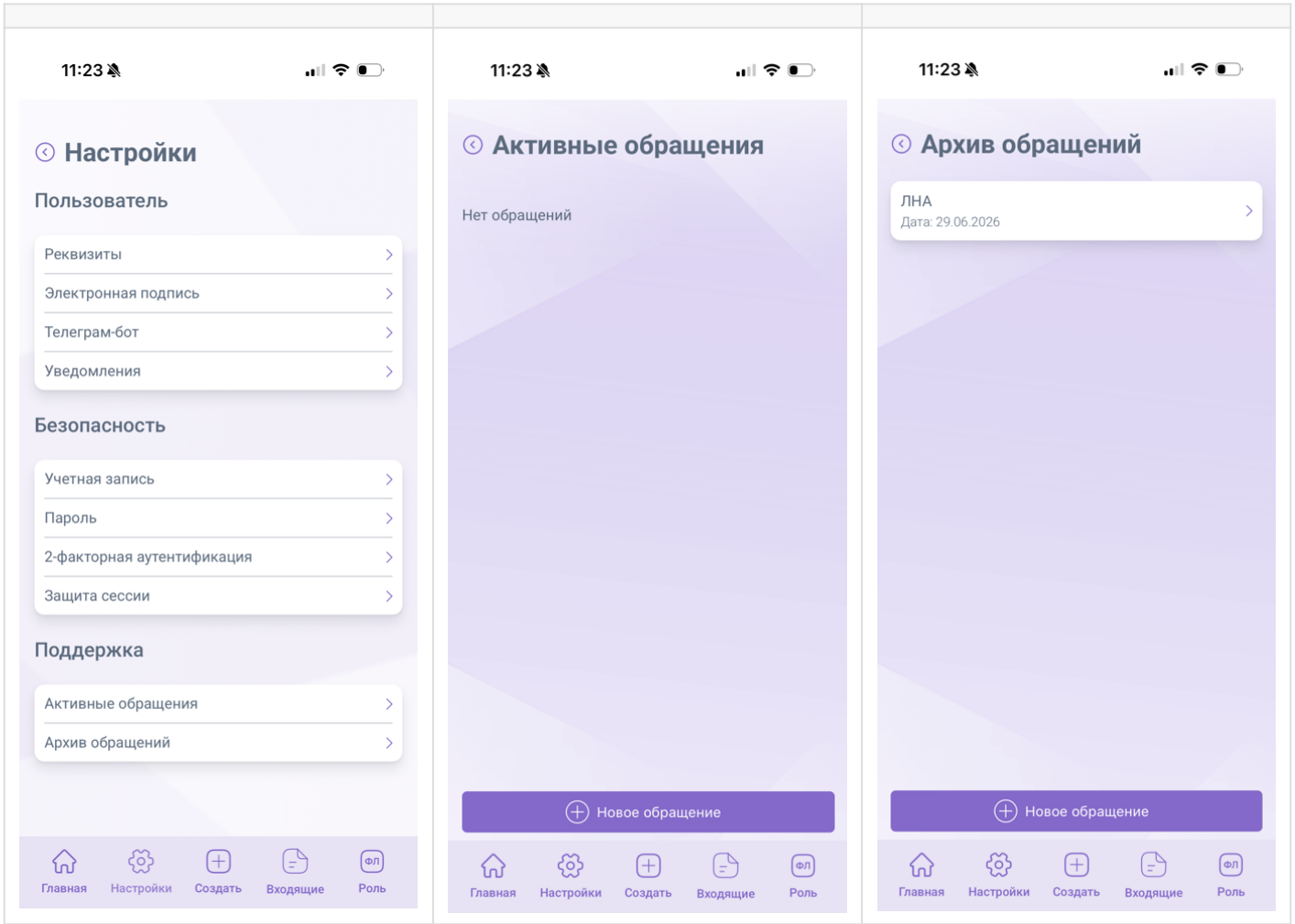
Любое обращение доступно для просмотра его содержимого и переписки, но без возможности добавления новых сообщений.



Кнопка «Новое обращение» также доступна на этой вкладке и позволяет сформировать новое обращение в техническую поддержку.



В мобильном приложении потребуется перейти в раздел "Настройки" для отправки нового обращения, а также просмотра активных и архивных обращений.



Версия #5
Полина создал 2026-06-29 12:39:45 UTC
Полина обновил 2026-09-20 15:38:07 UTC