# Инструкция по настройке персональных уведомлений на почту и в АРМ пользователя

Служба технической поддержки Платформы обратной связи



В последнем обновлении Системы добавили для сотрудников с ролью "Администратор ЛКО" возможность настраивать персональные уведомления на электронную почту и в АРМ сотрудников:

- 1) о приближении окончания срока на ответ;
- 2) о поступлении сообщения в АРМ;
- 3) о поступлении сообщения в ЛКО.
- Уведомления создаются отдельно для каждого ЛКО.

# Инструкция по настройке уведомлений:

- 1. Выбрать ЛКО и перейти в его настройки (либо по кнопке "Перейти в ЛКО", либо двойным кликом по ЛКО)
- 2. Перейти во вкладку "Уведомления пользователю"
- 3. Нажать кнопку "Добавить уведомление"

| АДМИНИСТРАЦИ     | ИЯ ГУБЕРНАТ   | ОРА ТЕСТОВОГО РЕГІ    | ИОНА                        |                                |                      |
|------------------|---------------|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------|----------------------|
| ← Вернуться к да | ереву ЛКО     |                       |                             |                                |                      |
| Данные ЛКО На    | стройка сроко | в Фаст Трек Настройки | автоправил Учетные записи   | Функционирование ЛКО 🛛 Састран | иваемые поля         |
| Шаблоны ответа   | Группа ЛКО    | Управление шаблонами  | Управление типовыми блоками | Уведомления пользователю       | /                    |
| Поиск            |               |                       |                             |                                | ٩                    |
|                  |               |                       |                             | Показывать архивные            | Добавить уведомление |
| Наименование     |               | Тип уведомления       | APM                         | Направление увед               | омления              |
|                  |               |                       | Пусто                       |                                |                      |
|                  |               |                       |                             |                                |                      |
|                  |               |                       |                             |                                |                      |

#### 4. Ввести название уведомления

#### 5. Выбрать один из трех вариантов типов уведомления



## 1) Создание уведомления об истечении срока на ответ:

- 1. Выбрать тип "Истечение срока на ответ"
- 2. Указать за какое время до истечения срока ответа должно поступить уведомление
- 3. Выбрать тип рассылки, установив соответствующий чек-бокс (можно выбрать оба типа):

#### а) Адреса рассылки уведомлений

### б) Отправить пользователю

| Добавление уведомления  |                                  |   |
|---|----------------------------------|---|
| Название уведомления(тема e-mail):*   |                                  |   |
| Тестовое  |                                  |   |
| Тип уведомления:*   |                                  |   |
| Истечение срока на ответ  |                                  | ~ |
| Срок отправки уведомления:*   |                                  |   |
| Отправлять уведомление за -2  | с дней до истечения срока ответа |   |
| Направление уведомления:*   |                                  |   |
| <ul> <li>Адреса рассылки уведомлений а</li> <li>Отправить пользователю б</li> </ul> |                                  |   |

a) При выборе типа **"Адреса рассылки уведомлений"** уведомление поступит конкретному сотруднику или нескольким, для настройки необходимо:

- указать адрес почты, на который будут поступать уведомления;
- при необходимости указать описание;

• нажать "Сохранить";

• при необходимости добавить дополнительные адреса с помощью кнопки "Добавить".

| Адреса рассылки уведомлений | /                 | /         | •        |
|-----------------------------|-------------------|-----------|----------|
| Введите почтовый адрес: 🦊   | Введите описание: |           |          |
| useradress@mail.ru          | тестовое          | Сохранить | Отменить |

б) При выборе типа "Отправить пользователю" уведомление поступит сотруднику, который допустил истечение срока обработки на своем этапе. Необходимо выбрать каким образом пользователь будет уведомлен (можно выбрать один или оба варианта), установив соответствующий чек-бокс:

• уведомлять на e-mail;

• уведомлять в АРМе



- 4. Ввести в соответствующее поле текст уведомления (можно использовать теги)
- 5. Нажать "Сохранить"

| Текст уведомле | ния:*  |
|----------------|--|
| Номер сообщен  | ия Категория сообщения Наименование ЛКО Дата создания сообщения Плановый срок рассмотрения сообщения, дата   |
| Текущий статус | сообщения АРМ поступления сообщения Ответственный за отработку сообщения пользователь Срок подготовки ответа |
| BI             | 2 Т Стиль а У Размер У Шрифт У 🖉 🗐 🗐 🗐 🕄 🖓 🕭   |
| \$appealNumbe  | r  |
| Тест           |  |
|                |  |
|                |  |
| Отменить       | Сохранить  |

# 2) Создание уведомления о поступлении нового сообщения в АРМ:

- 1. Выбрать тип "Поступление сообщения в АРМ"
- 2. Выбрать роль сотрудника, в АРМ которого поступит уведомление

| Тестовое                    |   |
|-----------------------------|---|
| ип уведомления:*            |   |
| Поступление сообщения в АРМ |   |
| \PM:*                       |   |
| АРМ Координатора            | ~ |
| АРМ Модератора              |   |
| АРМ Координатора            |   |
| АРМ Исполнителя             |   |

- 3. Выбрать тип рассылки, установив соответствующий чек-бокс (можно выбрать оба типа):
- а) Адреса рассылки уведомлений
- б) Отправить пользователю на email

| Іестовое             |          |  |  |
|----------------------|----------|--|--|
| Тип уведомления:*    |          |  |  |
| Поступление сообщен  | ия в АРМ |  |  |
| APM:*                |          |  |  |
| АРМ Координатора     |          |  |  |
| Направление уведомле | ния:*    |  |  |
|                      |          |  |  |

а) При выборе типа **"Адреса рассылки уведомлений"** уведомление поступит конкретному сотруднику или нескольким, для настройки необходимо:

- указать адрес почты, на который будут поступать уведомления;
- при необходимости указать описание;
- нажать "Сохранить";
- при необходимости добавить дополнительные адреса с помощью кнопки "Добавить".

| Адреса рассылки уведомлений | /                 | / /       |         |
|-----------------------------|-------------------|-----------|---------|
| Введите почтовый адрес: 🦊   | Введите описание: |           |         |
| useradress@mail.ru          | тестовое          | Сохранить | Отменит |

б) При выборе типа **"Отправить пользователю на email"** уведомление о новом сообщении поступит сотруднику на электронную почту, указанную в учетной записи ПОС.

4. Ввести в соответствующее поле текст уведомления (можно использовать теги)

5. Нажать "Сохранить"

| Текст уведомлен   | ия:*  |
|-------------------|---|
| Номер сообщения   | а Категория сообщения Наименование ЛКО Дата создания сообщения Плановый срок рассмотрения сообщения, дата   |
| Текущий статус со | ообщения АРМ поступления сообщения Ответственный за отработку сообщения пользователь Срок подготовки ответа |
| BI                | Т Стиль а У Размер У Шрифт У 😵 🗐 🔚 🖼 🖅 🖓 🚱  |
| \$appealNumber    |   |
| Тест              |   |
|                   |   |
|                   |   |
| Отменить          | Сохранить   |

## 3) Создание уведомления о поступлении нового сообщения в ЛКО:

- 1. Выбрать тип "Поступление сообщения в ЛКО"
- 2. Выбрать тип рассылки, установив соответствующий чек-бокс (можно выбрать оба типа):
- а) Адреса рассылки уведомлений
- б) Отправить пользователю на email

| Название уведомления(тема e-mail): * |  |
|--------------------------------------|--|
| Тестовое                             |  |
| Тип уведомления:*                    |  |
| Поступление собщения в ЛКО           |  |
| Направление уведомления: *           |  |
|                                      |  |
| 🗌 Адреса рассылки уведомлений 🛛 🔒    |  |
|                                      |  |

а) При выборе типа **"Адреса рассылки уведомлений"** уведомление поступит конкретному сотруднику или нескольким, для настройки необходимо:

- указать адрес почты, на который будут поступать уведомления;
- при необходимости указать описание;
- нажать "Сохранить";
- при необходимости добавить дополнительные адреса с помощью кнопки "Добавить".

| Адреса рассылки уведомлений | /                 | / /       |         |
|-----------------------------|-------------------|-----------|---------|
| Введите почтовый адрес: 🦊   | Введите описание: |           |         |
| useradress@mail.ru          | тестовое          | Сохранить | Отменит |

б) При выборе типа **"Отправить пользователю на email"** уведомление о новом сообщении поступит сотруднику на электронную почту, указанную в учетной записи ПОС.

4. Ввести в соответствующее поле текст уведомления (можно использовать теги)

5. Нажать "Сохранить"

| екст уведомления<br>Номер сообщения | :*<br>Категория сообщени | я Наименование ЛКО  | Дата создания сообщения       | Плановый срок расс | мотрения сообщения, дата |
|-------------------------------------|--------------------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|--------------------------|
| Текущий статус сооб                 | іщения АРМ поступ        | ления сообщения Отв | етственный за отработку сообь | цения пользователь | Срок подготовки ответа   |
| BI                                  | ↑ Стиль а ∨              | Размер 🗸 Шрифт      | ~ <b>%</b> = 1                | 0 E                | G 🗶                      |
| \$appealNumber                      |                          |                     |                               |                    |                          |
| Тест                                |                          |                     |                               |                    |                          |
|                                     |                          |                     |                               |                    |                          |
|                                     |                          | /                   |                               |                    |                          |
| Отменить                            | Сохранить                |                     |                               |                    |                          |