

Общество с ограниченной ответственностью Меотех



**Руководство пользователя
«MeoDesk»**

2026 г.

Оглавление

1 Назначение и основные функциональные возможности	5
2 Вход в систему	6
2.1 Восстановление пароля	7
2.2 Регистрация	9
3 Навигация	11
4 Мой профиль	14
5 Изменить пароль	15
6 Панель управления	16
7 База знаний	18
7.1 Категория	22
7.2 Статья	23
7.3 Создание категории	24
7.4 Редактирование категории	26
7.5 Создание статьи	28
7.6 Редактирование статьи	29
7.7 Импорт категорий	31
7.8 Импорт статей	32
7.9 Экспорт категорий/статей	33
8 Обратная связь	34
9 Сохранённые ответы	35
9.1 Создание сохранённого ответа	36
9.2 Редактирование сохранённого ответа	37
9.3 Импорт сохранённых ответов	38
10 Тикеты поддержки	39
10.1 Тикет	41
10.2 Создание тикета	47
11 ИИ-чатбот	50
11.1 Режим администратора	55
12 История входов	56
13 Журнал уведомлений	57
14 Управление пользователями	58
14.1 Регистрация пользователя	59
14.2 Импорт пользователей	60
14.3 Редактирование профиля	61

15	Группа агентов	62
15.1	Редактирование группы агентов	64
15.2	Добавление пользователя в группу агентов	65
15.3	Создание группы агентов	66
16	Назначение тикета	66
16.1	Редактирование правила назначения тикета	68
16.2	Создание правила назначения тикета	71
16.3	Порядок сортировки правил назначения тикета	73
17	Общие настройки	74
18	Настройка чатбота	75
19	Вопросы по-умолчанию для чат-бота	76
19.1	Редактирование вопроса по-умолчанию для чат-бота	78
19.2	Создание вопроса по-умолчанию для чат-бота	78
19.3	Порядок сортировки вопросов по-умолчанию для чат-бота	79
20	Тип запроса	80
20.1	Редактирование типа запроса	81
20.2	Создание типа запроса	82
20.3	Порядок сортировки типов запросов	82
20.4	Импорт типа запроса	83
21	Категория тикета	84
21.1	Редактирование категории тикета	86
21.2	Создание категории тикета	87
21.3	Порядок сортировки категории тикета	87
21.4	Импорт категории тикета	88
22	Приоритет	89
22.1	Редактирование приоритета	91
22.2	Создание приоритета	92
22.3	Порядок сортировки приоритета	93
22.4	Импорт приоритета	94
23	Срочность	95
23.1	Редактирование срочности	97
23.2	Создание срочности	98
23.3	Порядок сортировки срочности	99
23.4	Импорт срочности	99
24	Влияние	100
24.1	Редактирование влияния	102

24.2 Создание влияния	103
24.3 Порядок сортировки влияния	104
24.4 Импорт влияния	105
25 Журнал писем	106
26 Журнал ошибок.....	107

1 Назначение и основные функциональные возможности

«MeoDesk» - программное обеспечение, предназначенное для организации и автоматизации процессов обработки обращений пользователей, ведения базы знаний и сопровождения коммуникаций между пользователями и специалистами службы поддержки. Система применяется для централизованного учёта обращений, контроля их исполнения, повышения качества обслуживания и обеспечения доступа к справочной информации.

В основе решения лежит ролевая модель доступа и сценарии взаимодействия между администраторами, сотрудниками поддержки и пользователями, что позволяет:

- централизовать приём и сопровождение обращений с сохранением истории взаимодействия;
- распределять обращения между ответственными сотрудниками и контролировать этапы их обработки;
- предоставлять пользователям доступ к справочным материалам и инструментам для самостоятельного получения ответов на типовые вопросы.

Система обеспечивает следующие ключевые функциональные возможности:

- поддержка ролей пользователей с разграничением прав доступа;
- регистрация, авторизация и управление учётными записями пользователей;
- создание, обработка и сопровождение обращений пользователей;
- назначение ответственных сотрудников по обращениям;
- ведение переписки в рамках обращения, прикрепление файлов и хранение истории сообщений;
- использование статусов, приоритетов, тегов и иных атрибутов для учёта и обработки обращений;
- поиск, фильтрация и отбор обращений по заданным параметрам;
- формирование и выгрузка сведений по обращениям в распространённые форматы документов;

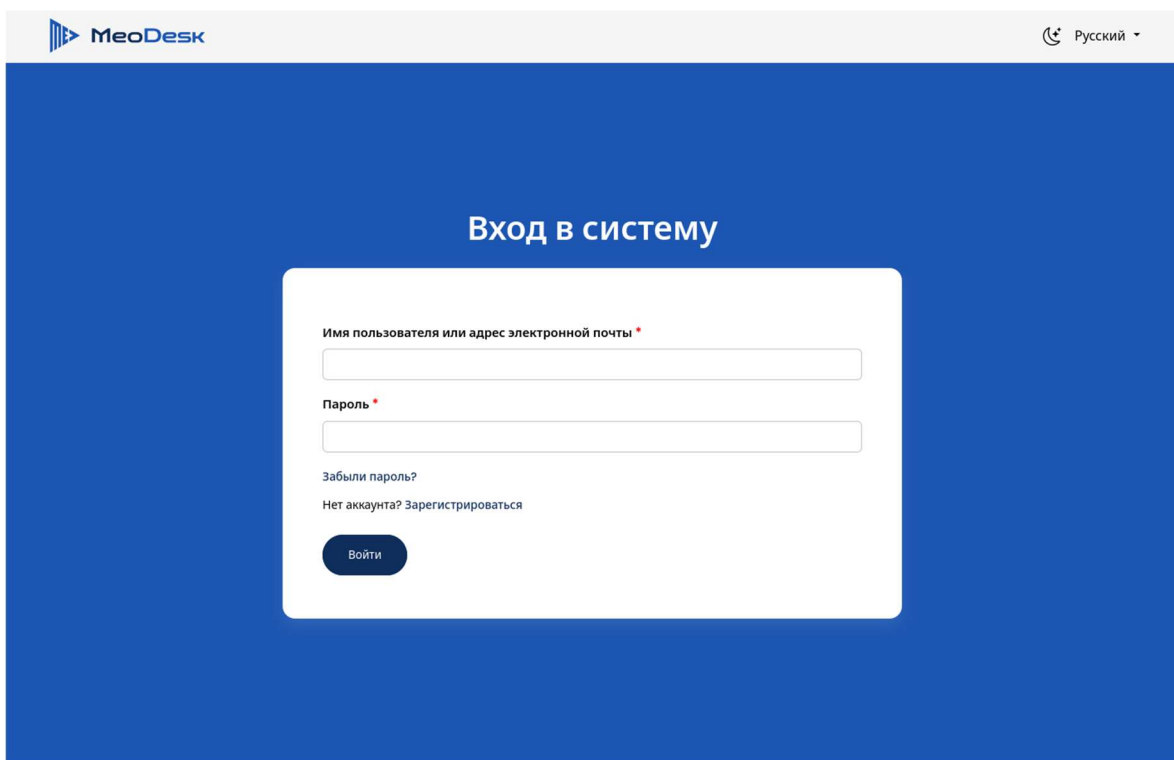
- ведение базы знаний, включая создание и систематизацию категорий и статей;
- предоставление пользователям доступа к материалам базы знаний;
- применение встроенных средств автоматизации при подготовке ответов и информационных материалов;
- ведение журналов событий, уведомлений и действий пользователей;
- формирование уведомлений о событиях, связанных с обработкой обращений.

MeoDesk ориентирован на повышение прозрачности процессов поддержки, сокращение времени обработки обращений и обеспечение единого информационного пространства для взаимодействия пользователей и сотрудников.

2 Вход в систему

Для входа в систему необходимо выполнить следующие действия:

1. открыть браузер и ввести в адресную строку адрес системы «MeoDesk»;
2. на экране входа ввести в поле «Имя пользователя или адрес электронной почты» имя пользователя или адрес электронной почты, указанные при регистрации;
3. ввести в поле «Пароль» пароль пользователя;
4. после ввода данных нажать на кнопку «Войти».

The image shows the login page of the MeoDesk system. At the top, there is a header bar with the MeoDesk logo on the left and a language selector on the right showing 'Русский'. The main background is a solid blue color. In the center, there is a white rectangular box containing the login form. The title 'Вход в систему' is centered above the form. The form has two input fields: the first is labeled 'Имя пользователя или адрес электронной почты' and the second is labeled 'Пароль'. Below the password field, there are two links: 'Забыли пароль?' and 'Нет аккаунта? Зарегистрироваться'. At the bottom of the form is a dark blue button with the text 'Войти'.

В правой верхней части экрана входа расположены дополнительные элементы управления, доступные без авторизации:

- смена темы - позволяет переключиться между светлой и тёмной темами оформления;
- смена языка - обеспечивает переключение между доступными языками интерфейса.

Под формой входа расположены следующие кнопки:

- «Забыли пароль?» - при нажатии открывается форма восстановления доступа;
- «Нет аккаунта? Зарегистрироваться» - при нажатии открывается форма регистрации нового пользователя.

2.1 Восстановление пароля

Страница предназначена для восстановления доступа к учётной записи в случае утраты пароля.

Для получения ссылки на сброс пароля необходимо ввести в поле «Адрес электронной почты» адрес электронной почты, указанный при регистрации, и нажать на кнопку «Отправить».

Восстановление пароля

Введите адрес электронной почты, и мы отправим вам ссылку для сброса пароля.

Адрес электронной почты *

Отправить

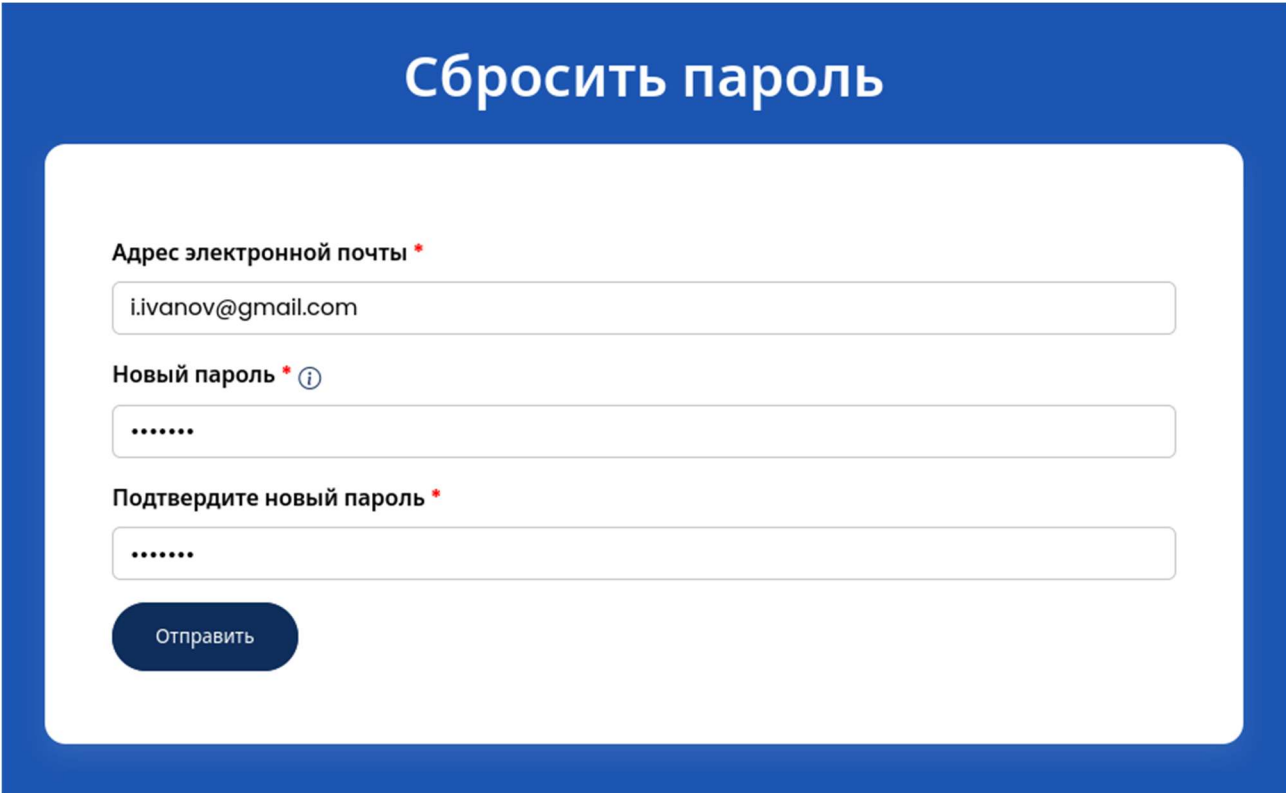
Ссылка для сброса пароля направляется на указанный адрес электронной почты.

Проверьте вашу почту

Письмо для сброса пароля отправлено

Мы отправили ссылку для сброса пароля на ваш зарегистрированный адрес электронной почты. Нажмите на ссылку в письме, чтобы сбросить пароль. Если письма нет во входящих, проверьте папку со спамом или нежелательной почтой и добавьте наш адрес в список надёжных отправителей.

После перехода по ссылке открывается форма для установки нового пароля. Необходимо ввести в поле «Новый пароль» новый пароль, в поле «Подтвердите новый пароль» повторить его, затем нажать на кнопку «Отправить».



Сбросить пароль

Адрес электронной почты *

i.ivanov@gmail.com

Новый пароль * ⓘ

.....

Подтвердите новый пароль *

.....

Отправить

После нажатия на кнопку «Отправить» открывается страница входа.

2.2 Регистрация

Страница предназначена для создания новой учётной записи.

Для регистрации необходимо ввести «Имя пользователя», «Полное имя», «Адрес электронной почты», «Пароль» и «Подтвердите пароль», затем нажать на кнопку «Регистрация».

Создать аккаунт

Заполните следующие поля для регистрации.

Имя пользователя *

Полное имя *

Адрес электронной почты *

Пароль * 

Подтвердите пароль *

Регистрация

[Войти в существующую учётную запись](#)

После регистрации на указанный адрес электронной почты направляется письмо с ссылкой для подтверждения учётной записи.

Проверьте вашу почту

Мы отправили письмо с подтверждением на ваш зарегистрированный адрес электронной почты. Нажмите на ссылку в письме, чтобы подтвердить свою учётную запись. Если письма нет во входящих, проверьте папку со спамом или нежелательной почтой и добавьте наш адрес в список надёжных отправителей.

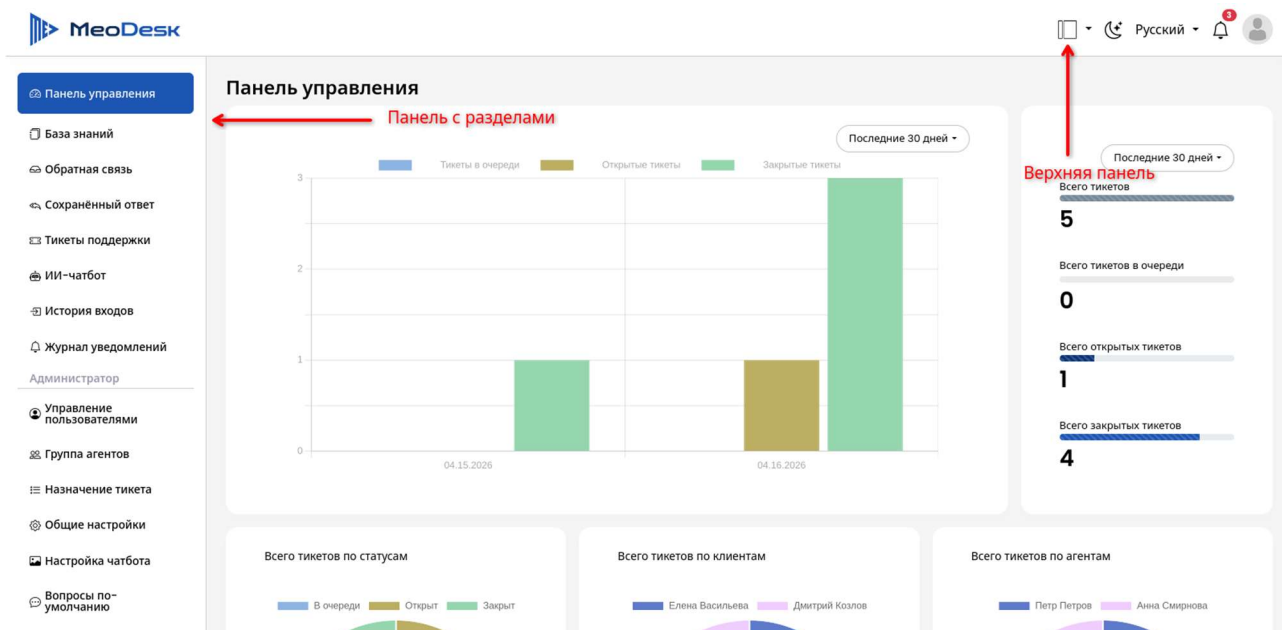
После перехода по ссылке открывается страница с сообщением о подтверждении электронной почты и ссылкой для входа в систему.

Электронная почта подтверждена

Спасибо за подтверждение вашей электронной почты.
Нажмите [здесь](#) чтобы войти.

3 Навигация

После входа в систему в левой части экрана по умолчанию отображается панель с разделами.



Разделы сгруппированы по категориям:

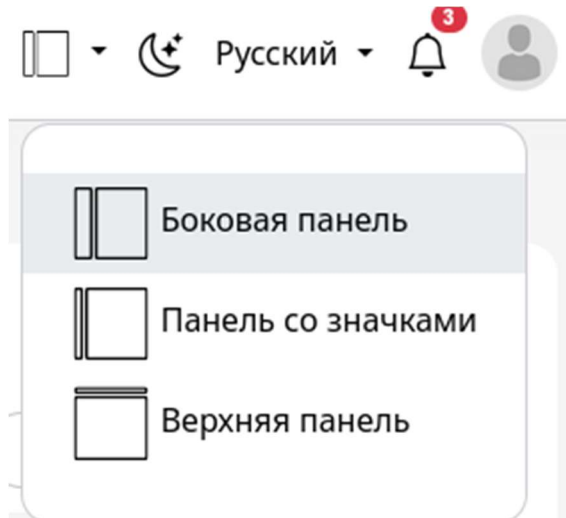
- Техническая поддержка - доступна всем пользователям. Она включает следующие разделы: Панель управления, База знаний, Обратная связь, Сохранённый ответ, Тикеты поддержки, ИИ-чатбот, История входов, Журнал уведомлений;
- Администратор - отображается только для пользователей с ролью администратора. Она включает следующие разделы: Управление пользователями, Группа агентов, Назначение тикета, Общие настройки, Настройка чатбота, Вопросы по-умолчанию, а также разделы с дополнительной информацией для тикетов: Тип запроса, Категория тикета, Приоритет, Срочность, Влияние;
- Журнал - отображается только для пользователей с ролью администратора. Она включает следующие разделы: Журнал писем, Журнал ошибок.

В верхней части экрана расположены следующие элементы управления:

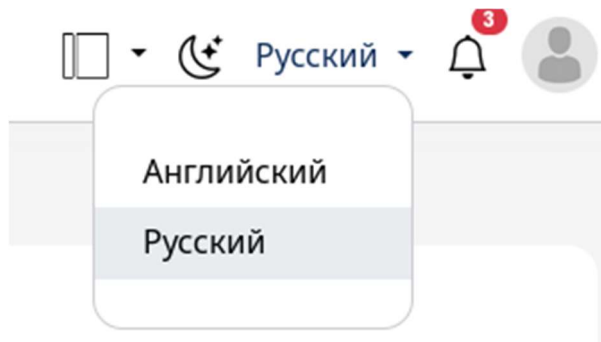
- выбор вида панели - позволяет переключаться между тремя режимами отображения навигации: «Боковая панель», «Панель со значками»,

«Верхняя

панель»;



- смена темы - переключение между светлой и тёмной темами оформления;
- смена языка - переключение языка интерфейса;



- «Уведомления» - открывает список уведомлений пользователя, с возможностью открыть полный список уведомлений и пометить все уведомления как прочитанные;

Уведомления Полный список Отметить всё как прочитанное

Вы получили обновление оценки для тикета Ticket-000007 от пользователя Дмитрий Козлов!
1 day ago

Клиент Дмитрий Козлов ответил в тикете Ticket-000007!
1 day ago

Клиент Дмитрий Козлов ответил в тикете Ticket-000007!
1 day ago

Вам назначен новый тикет Ticket-000007
1 day ago

Вы получили обновление оценки для тикета Ticket-000006 от пользователя Дмитрий Козлов!
1 day ago

Клиент Дмитрий Козлов ответил в тикете Ticket-000006!
1 day ago

- «Профиль» - открывает страницу профиля текущего пользователя, где можно просмотреть и изменить данные своего профиля, изменить пароль и выйти из системы.

 Русский   

Здравствуйте,
smirnova_a

Мой профиль

Изменить пароль

Выйти

4 Мой профиль

Раздел «Мой профиль» предназначен для просмотра и изменения данных текущего пользователя.

Мой профиль



Имя пользователя *	Адрес электронной почты *
kozlov_d	kozlov@example.com
Полное имя *	Номер телефона
Дмитрий Козлов	+7-904-456-78-90
Имя	Фамилия
Дмитрий	Козлов
Полный адрес	Почтовый индекс
ул. Гагарина, д. 15, Екатеринбург	620000

Сохранить

На странице доступны поля «Имя пользователя», «Адрес электронной почты», «Полное имя», «Номер телефона», «Имя», «Фамилия», «Полный адрес» и «Почтовый индекс».

В нижней части страницы расположена кнопка «Сохранить». При нажатии на кнопку «Сохранить» изменения данных профиля сохраняются.

5 Изменить пароль

Раздел «Изменить пароль» предназначен для изменения пароля текущего пользователя.

Изменить пароль

Введите данные.

Текущий пароль *

Новый пароль * 

Подтвердите новый пароль *

Сохранить

На странице необходимо ввести «Текущий пароль», «Новый пароль» и «Подтвердите новый пароль».

В нижней части страницы расположена кнопка «Сохранить». При нажатии на кнопку «Сохранить» новый пароль сохраняется.

6 Панель управления

Страница панели управления открывается после входа в систему. Она предназначена для визуализации ключевых показателей работы системы в виде диаграмм и графиков.

Панель управления



Всего тикетов по статусам



Всего тикетов по клиентам



Всего тикетов по агентам



Список статусов тикета

По агенту ▾

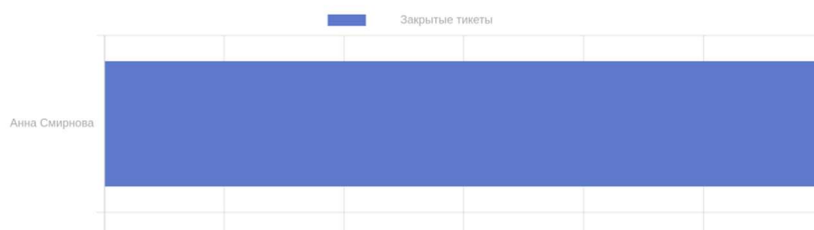
Наименование	В очереди	Открыт	Закрыт
Анна Смирнова	0	0	3
Петр Петров	0	1	1

1 - 2 из 2 Записей

1

Топ агентов по закрытым тикетам

Топ 10 ▾



Для многих графиков доступны фильтры (по дням, годам и другим параметрам).

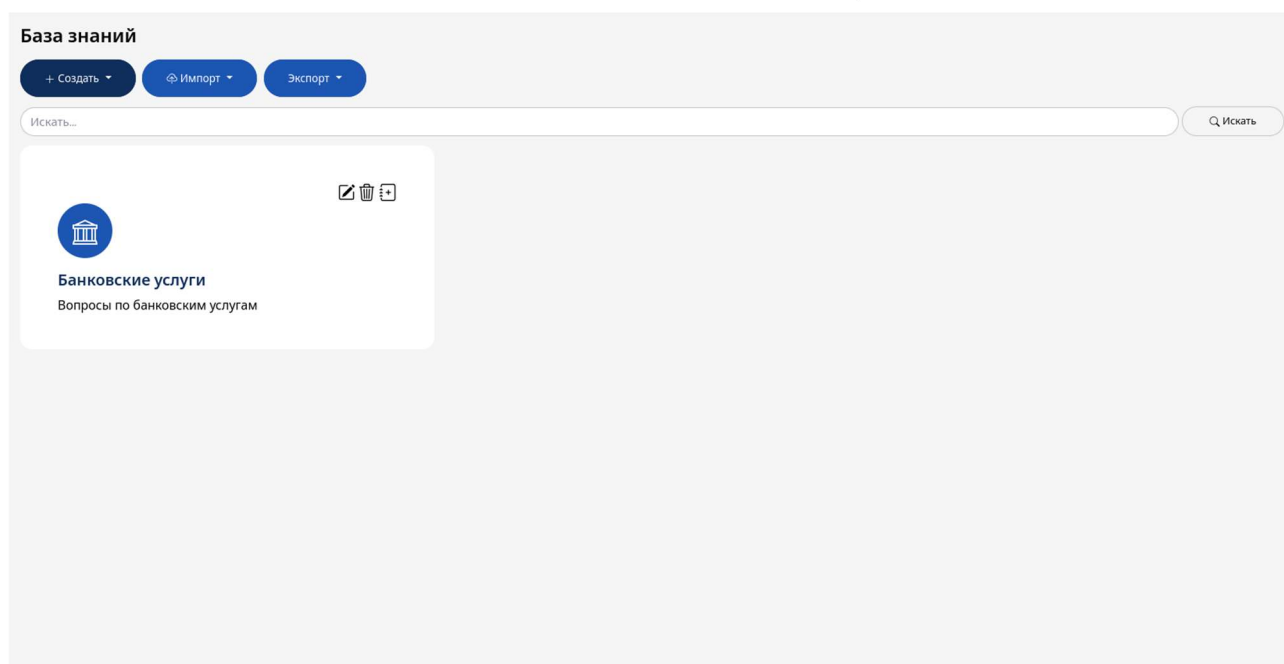
На панели управления отображаются следующие данные:

- статусы тикетов по дням;
- количество тикетов по статусам;
- всего тикетов по клиентам;

- всего тикетов по агентам;
- неназначенные тикеты;
- список статусов тикета;
- топ агентов по закрытым тикетам;
- количества пользователей в системе;
- новые клиенты по месяцам;
- активные клиенты по месяцам;
- новые клиенты по автоматически определённой стране;
- новые клиенты по автоматически определённому региону;
- новые клиенты по автоматически определённому часовому поясу;
- использование ИИ-чатбота (статистика).

7 База знаний

Раздел «База знаний» предназначен для хранения и структурирования справочной информации в виде статей. База знаний позволяет пользователям получать ответы на типовые вопросы без обращения в службу поддержки, а также используется сотрудниками службы поддержки при подготовке ответов и обработке обращений.



Материалы базы знаний организованы по категориям. Каждая категория может содержать одну или несколько статей, объединённых общей тематикой.

На главной странице раздела «База знаний» отображается список категорий.

В верхней части страницы расположены следующие кнопки, отображаемые администраторам:

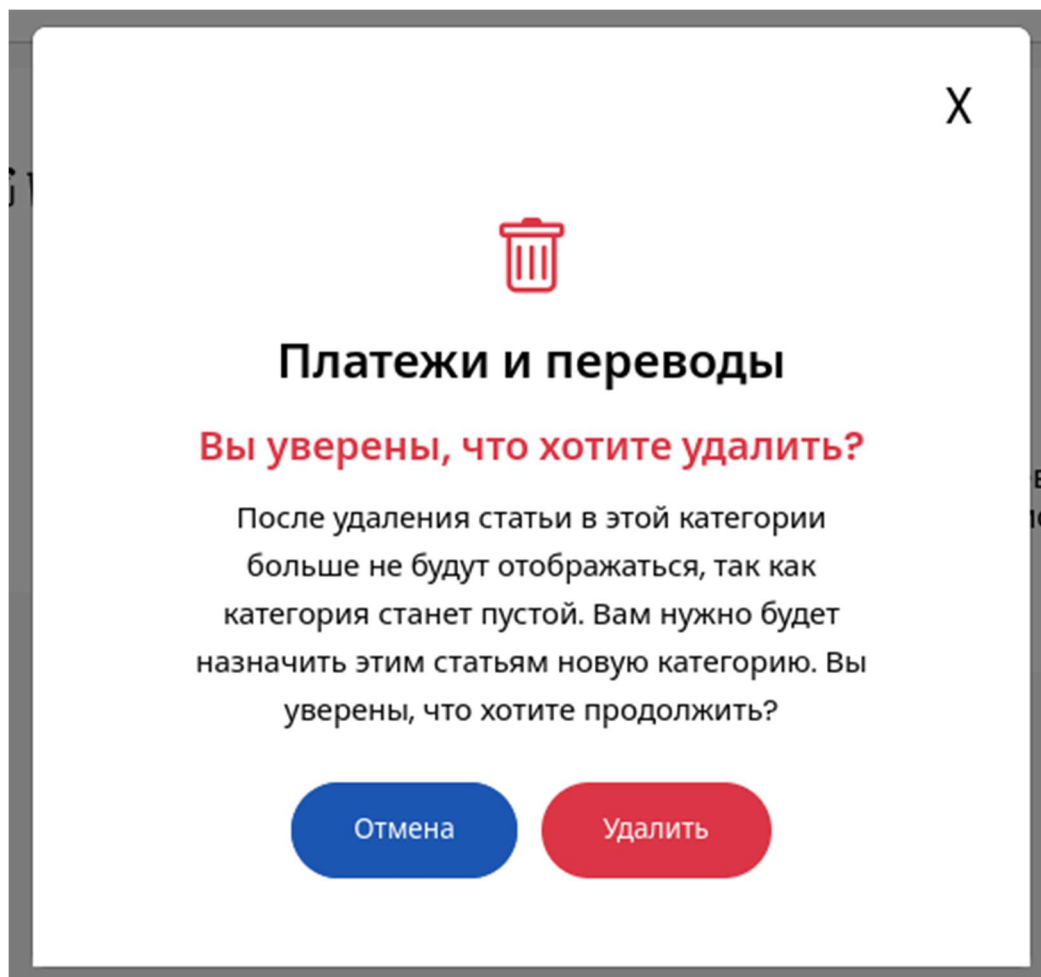
- «Создать» - содержит следующие действия:
 - «Новая категория» - позволяет создать новую категорию;
 - «Новая статья» - позволяет создать новую статью;
- «Импорт» - содержит следующие действия:
 - «Импорт категории» - позволяет загрузить категории из файла формата Excel;
 - «Импорт статьи» - позволяет загрузить статьи из файла формата Excel;
- «Экспорт» - содержит следующие действия:
 - «Экспорт категории» - позволяет выгрузить категории в файл формата Excel;

- «Экспорт статьи» - позволяет выгрузить статьи в файл формата Excel.

На странице доступна строка поиска, позволяющая осуществлять поиск по категориям.

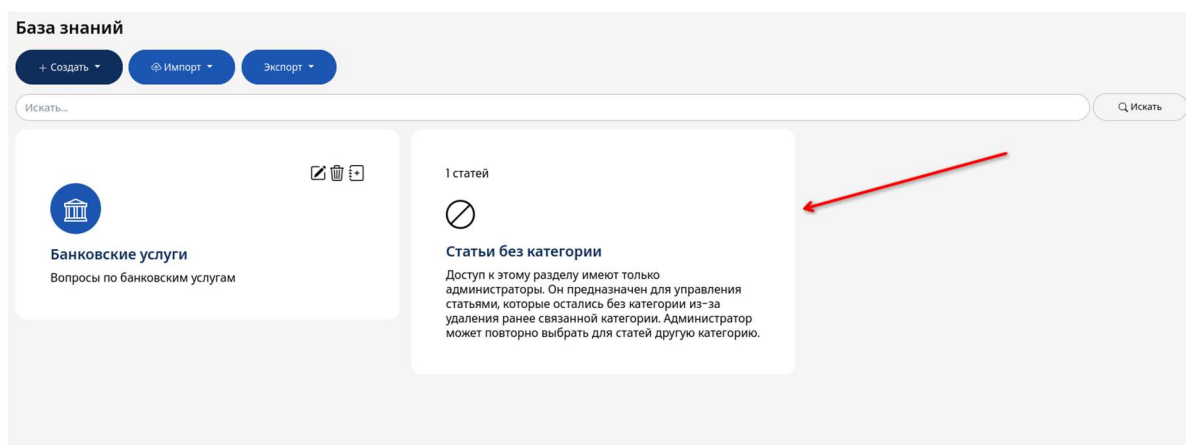
Администраторам для каждой категории в списке доступны следующие действия:

- «Редактировать категорию» - открывает форму редактирования выбранной категории;
- «Удалить категорию» - при нажатии открывается окно подтверждения удаления категории. В окне отображается наименование категории и сообщение с подтверждением действия.



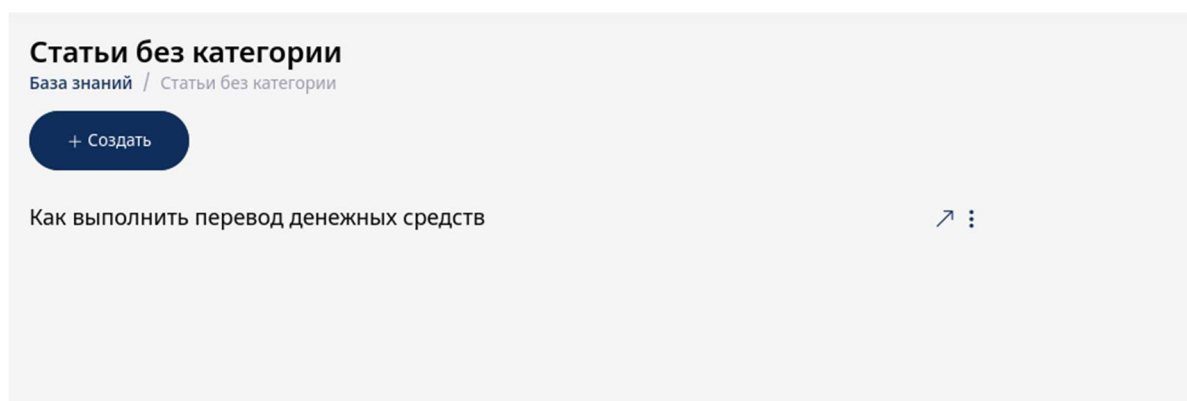
В нижней части окна расположены кнопки «Отмена» и «Удалить». Кнопка «Удалить» подтверждает удаление категории, кнопка «Отмена» отменяет выполнение операции.

После удаления категории, если в ней содержались статьи, такие статьи автоматически переносятся в специальный раздел «Статьи без категории».



Раздел «Статьи без категории» отображается в списке категорий только для пользователей с ролью администратора и предназначен для управления статьями, оставшимися без категории после её удаления.

Данный раздел функционирует аналогично обычной категории: при переходе в него отображается список статей. Администратор может открыть статью и назначить ей новую категорию.



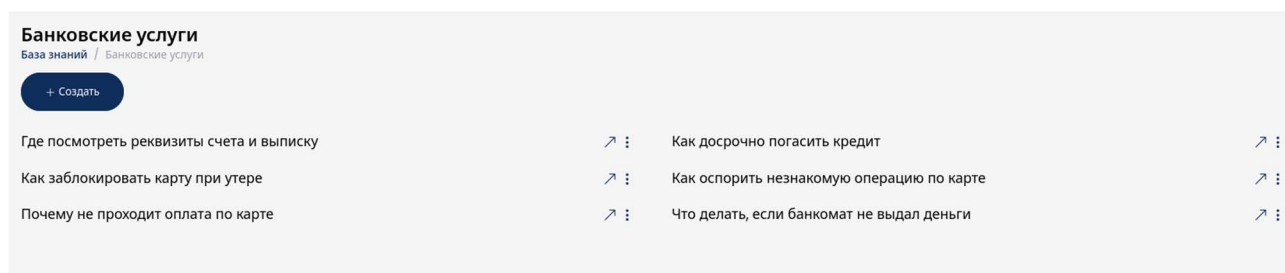
- «Добавить новую статью» - позволяет создать новую статью внутри выбранной категории.

7.1 Категория

При переходе в категорию отображается список статей, относящихся к выбранной категории.

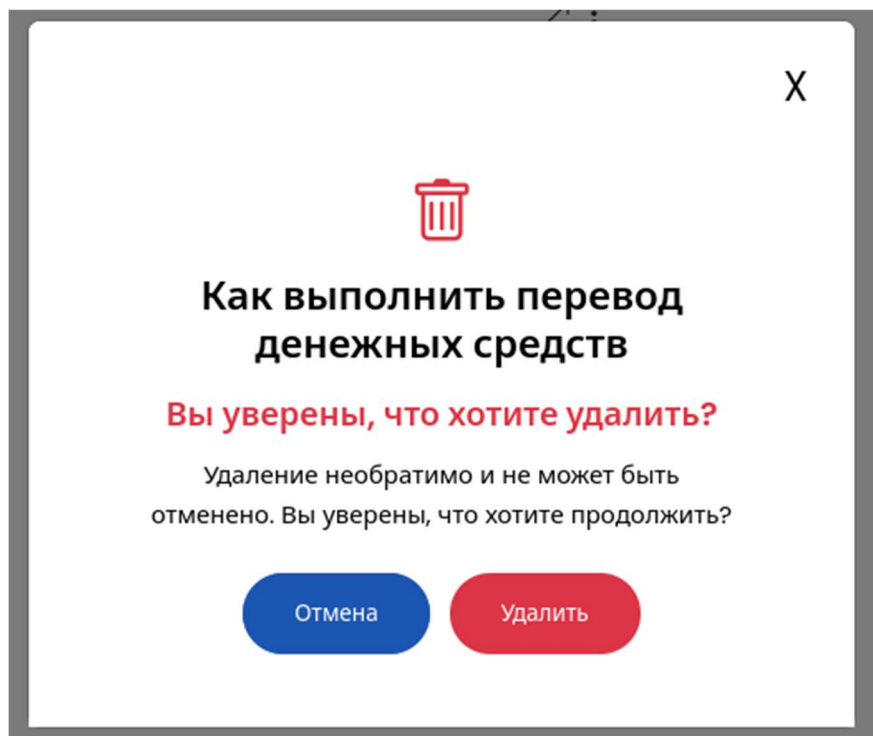
Для администраторов в верхней части страницы расположена кнопка «Создать», позволяющая создать новую статью в текущей категории.

Список статей представлен в виде перечня наименований статей.



Для каждой статьи в списке доступны следующие элементы управления:

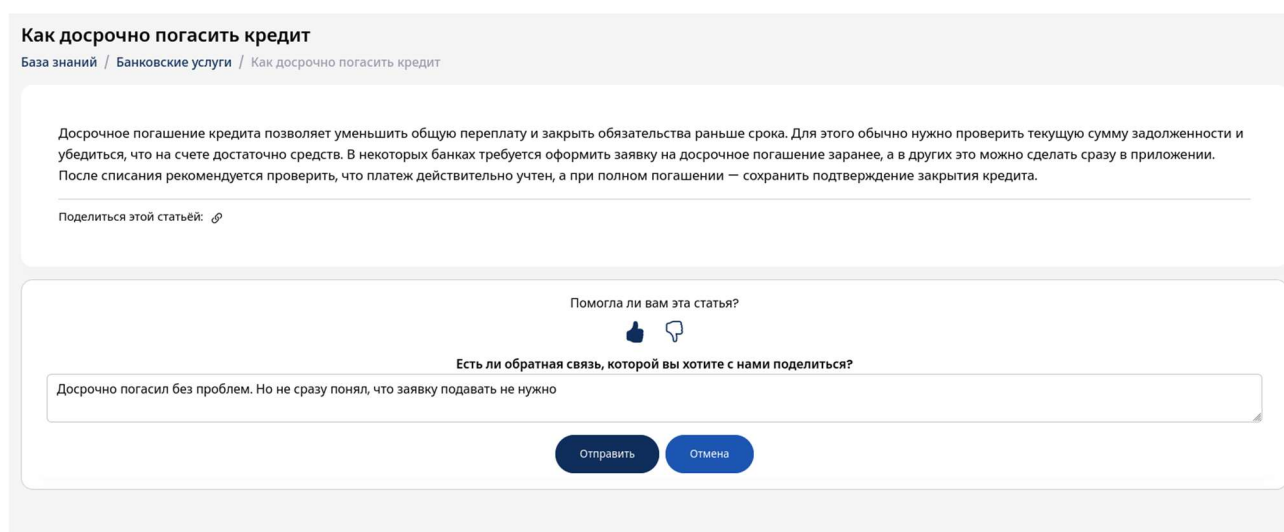
- наименование статьи (и кнопка перехода к статье) - при нажатии открывает страницу просмотра статьи;
- для администраторов есть кнопка дополнительного меню (иконка «три точки») - открывает список действий со статьёй:
 - «Редактировать» - открывает форму редактирования статьи;
 - «Удалить» - при нажатии открывается окно подтверждения удаления статьи. В окне отображается наименование статьи и сообщение с подтверждением действия.



В нижней части окна расположены кнопки «Отмена» и «Удалить». Кнопка «Удалить» подтверждает удаление статьи, после чего статья удаляется из системы. Кнопка «Отмена» отменяет выполнение операции.

7.2 Статья

При открытии статьи отображается её содержимое в виде текстового материала.



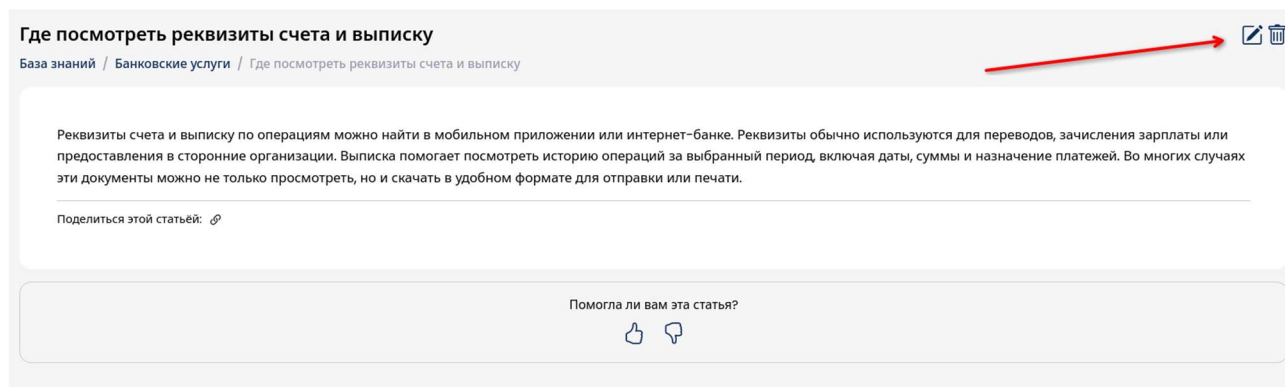
После текста статьи размещён элемент «Поделиться этой статьёй:» и кнопка копирования ссылки. При нажатии на кнопку ссылка на статью копируется в буфер обмена.

Ниже расположен блок обратной связи с текстом «Помогла ли вам эта статья?» и кнопками оценки «Палец вверх» и «Палец вниз», предназначенными для положительной и отрицательной оценки статьи соответственно.

После выбора одной из оценок пользователю предлагается оставить дополнительную обратную связь.

Под полем ввода расположены кнопки «Отправить» и «Отмена». При нажатии на кнопку «Отправить» введённая обратная связь отправляется сотрудникам службы поддержки. Кнопка «Отмена» позволяет отменить ввод обратной связи.

Для администраторов, в правой верхней части страницы дополнительно отображаются кнопки «Редактировать статью» и «Удалить статью». При нажатии на кнопку «Редактировать статью» выполняется переход к странице редактирования статьи. При нажатии на кнопку «Удалить статью» выполняется удаление текущей статьи.



7.3 Создание категории

Страница создания категории предназначена для создания новой категории в базу знаний.

Новая категория

База знаний / Новая категория

Последовательность *

2

Наименование *

Платежи и переводы

Описание *

Информация о выполнении платежей, переводах средств, сроках обработки операций и возможных ограничениях.

Иконка *

Нажмите здесь чтобы выбрать иконку. Выбранная иконка: 

`<i class="bi bi-cash"></i>`

На странице доступны следующие поля:

- «Последовательность» - определяет порядок отображения категории в списке;
- «Наименование» - название категории;
- «Описание» - текстовое описание категории;
- «Иконка» - позволяет выбрать иконку для категории.

Для выбора иконки необходимо нажать на кнопку «Нажмите здесь, чтобы выбрать иконку». После нажатия открывается окно с библиотекой иконок, в котором доступен поиск и выбор иконки из списка. При выборе иконки и нажатии кнопки «Сохранить» выбранная иконка автоматически подставляется в поле «Иконка». Рядом с надписью «Выбранная иконка» отображается текущая выбранная иконка.

Выбрать иконку

Сохранить X

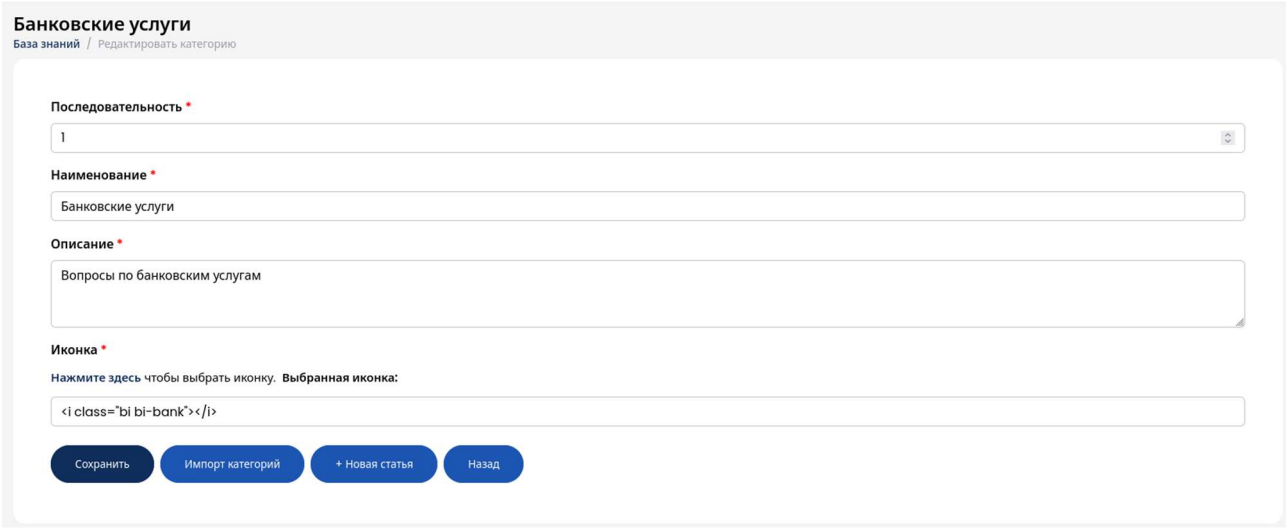
money

 bank	 bank2	 cash	 cash-coin	 cash-stack	 coin
 currency-bitcoin	 currency-dollar	 currency-euro	 currency-exchange	 currency-pound	 currency-rupee
 currency-yen	 piggy-bank	 piggy-bank-fill	 wallet	 wallet-fill	 wallet2

В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить», «Импорт категорий», «Новая статья» и «Назад». Кнопка «Сохранить» предназначена для создания новой категории на основании введенных данных. Кнопка «Импорт категорий» осуществляет переход на страницу импорта категорий. Кнопка «Новая статья» осуществляет переход на страницу создания новой статьи. Кнопка «Назад» позволяет вернуться к странице с категориями.

7.4 Редактирование категории

Страница редактирования категории предназначена для изменения параметров ранее созданной категории.



Банковские услуги

База знаний / Редактировать категорию

Последовательность *

1

Наименование *

Банковские услуги

Описание *

Вопросы по банковским услугам

Иконка *

Нажмите здесь чтобы выбрать иконку. Выбранная иконка:

`<i class="bi bi-bank"></i>`

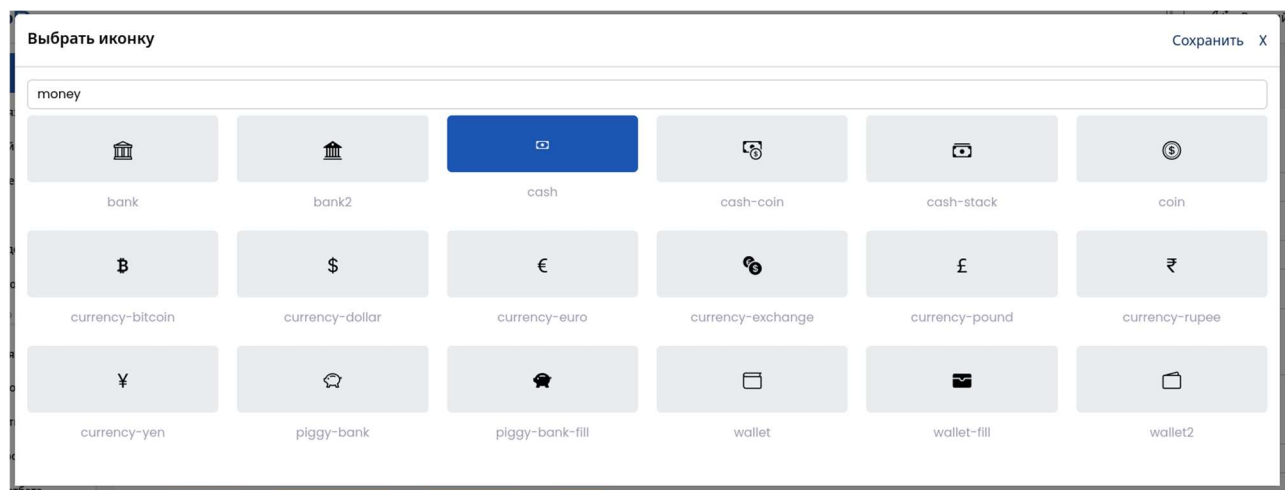
Сохранить Импорт категорий + Новая статья Назад

На странице доступны следующие поля:

- «Последовательность» - определяет порядок отображения категории в списке;
- «Наименование» - название категории;
- «Описание» - текстовое описание категории;
- «Иконка» - позволяет выбрать иконку для категории.

Для выбора иконки необходимо нажать на кнопку «Нажмите здесь, чтобы выбрать иконку». После нажатия открывается окно с библиотекой иконок, в котором доступен поиск и выбор иконки из списка. При выборе иконки и нажатии кнопки «Сохранить» выбранная иконка автоматически подставляется в поле «Иконка». Рядом

с надписью «Выбранная иконка» отображается текущая выбранная иконка (при её наличии).



В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить», «Импорт категорий», «Новая статья» и «Назад». Кнопка «Сохранить» предназначена для сохранения введённых данных. Кнопка «Импорт категорий» осуществляет переход на страницу импорта категорий. Кнопка «Новая статья» осуществляет переход на страницу создания новой статьи внутри редактируемой категории. Кнопка «Назад» позволяет вернуться к предыдущей странице.

Ниже также отображается таблица со статьями, относящимися к данной категории.

Статьи в этой категории						
Показать 10 записей		Искать...		Q Искать	Очистить	< >
Заголовок	URL	Теги	Опубликовать в базе знаний	Использовать в ИИ-чатботе	Дата создания	Действия
Где посмотреть реквизиты счета и выписку	gde-posmotret-rekvizity-scheta-i-vypisku		Да	Да	04/15/2026, 06:18 AM	
Как досрочно погасить кредит	kak-dosrochno-pogasit-kredit		Да	Да	04/15/2026, 06:18 AM	
Как оспорить незнакомую операцию по карте	kak-osporit-neznakomuyu-operaciyu-po-karte		Да	Да	04/15/2026, 06:18 AM	
Что делать, если банкомат не выдал деньги	cto-delat-esli-bankomat-ne-vyadal-dengi		Да	Да	04/15/2026, 06:18 AM	
Почему не проходит оплата по карте	pochemu-ne-prohodit-oplata-po-karte		Да	Да	04/15/2026, 06:18 AM	
Как заблокировать карту при утере	kak-zablokirovat-kartu-pri-utere		Да	Да	04/15/2026, 06:18 AM	
1 - 6 из 6 Записей						

В таблице для каждой статьи отображается основная информация. В правой части строки каждой статьи расположена кнопка редактирования, позволяющая перейти к изменению статьи. Таблица поддерживает поиск, сортировку по колонкам, постраничную навигацию и выбор количества отображаемых записей.

7.5 Создание статьи

Страница создания статьи предназначена для создания новой статьи в базу знаний.

Новая статья

База знаний / Новая статья

Категория * + Создать

Банковские услуги

Настройка *

☒ Опубликовать в базе знаний ☒ Использовать в ИИ-чатботе

Заголовок *

Как открыть банковский счёт онлайн

URL * ⓘ

kak-otkryt-bankovskij-schet-onlajn

Содержимое * ✎

В I U ☞ ☞ ☞ ☞ Normal ⚡ A ☒ ☞ ☞ ☞ ☞

Открытие банковского счёта онлайн позволяет получить доступ к финансовым услугам без посещения отделения банка. Для открытия счёта необходимо выполнить следующие действия:
1. Перейти на официальный сайт банка или в мобильное приложение.
2. Заполнить анкету, указав персональные данные.
3. Подтвердить личность одним из доступных способов (например, через видеосвязь или загрузку документов).
4. Подтвердить создание счёта с помощью кода из SMS или другого метода аутентификации.
После успешного завершения процедуры счёт становится доступен для использования. В некоторых случаях может потребоваться дополнительная проверка данных.

Теги ⓘ ✎

На странице доступны следующие поля:

- «Категория» - позволяет выбрать категорию, к которой будет относиться статья. Рядом с полем расположена кнопка «Создать», позволяющая перейти к созданию новой категории;
- «Настройка» - включает параметры статьи в виде флажков:
 - «Опубликовать в базе знаний» - определяет, будет ли статья доступна для просмотра обычными пользователями (не администраторами);

- «Использовать в ИИ-чатботе» - определяет, будет ли содержимое статьи использоваться ИИ-чатботом при формировании ответов;
- «Заголовок» - наименование статьи;
- «URL» - адрес статьи, указываемый латиницей;
- «Содержимое» - текст статьи, вводимый с использованием встроенного редактора с инструментами форматирования. Рядом с полем расположена кнопка генерации текста с использованием ИИ на основе введённого заголовка;
- «Теги» - ключевые слова для статьи. Теги указываются через запятую и используются в поисковой системе базы знаний. Рядом с полем расположена кнопка генерации тегов с использованием ИИ на основе введённого заголовка.

В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить» и «Назад». Кнопка «Сохранить» предназначена для создания статьи на основании введённых данных. Кнопка «Назад» позволяет вернуться к списку статей.

7.6 Редактирование статьи

Страница редактирования статьи предназначена для изменения параметров ранее созданной статьи. В заголовке страницы отображается наименование редактируемой статьи.

Где посмотреть реквизиты счета и выписку

База знаний / Банковские услуги / Редактировать статью

Категория * + Создать

Банковские услуги

Настройка *

☒ Опубликовать в базе знаний ☒ Использовать в ИИ-чатботе

Заголовок *

Где посмотреть реквизиты счета и выписку

URL * ⓘ

gde-posmotret-rekvizity-scheta-i-vypisku

Содержимое * ✚

B I U     Normal      

Реквизиты счета и выписку по операциям можно найти в мобильном приложении или интернет-банке. Реквизиты обычно используются для переводов, зачисления зарплаты или предоставления в сторонние организации. Выписка помогает посмотреть историю операций за выбранный период, включая даты, суммы и назначение платежей. Во многих случаях эти документы можно не только просмотреть, но и скачать в удобном формате для отправки или печати.

На странице доступны следующие поля:

- «Категория» - позволяет выбрать категорию, к которой будет относиться статья. Рядом с полем расположена кнопка «Создать», позволяющая перейти к созданию новой категории;
- «Настройка» - включает параметры статьи в виде флажков:
 - «Опубликовать в базе знаний» - определяет, будет ли статья доступна для просмотра обычными пользователями (не администраторами);
 - «Использовать в ИИ-чатботе» - определяет, будет ли содержимое статьи использоваться ИИ-чатботом при формировании ответов;
- «Заголовок» - наименование статьи;
- «URL» - адрес статьи, указываемый латиницей;
- «Содержимое» - текст статьи, вводимый с использованием встроенного редактора с инструментами форматирования. Рядом с полем расположена кнопка генерации текста с использованием ИИ на основе введенного заголовка;

- «Теги» - ключевые слова для статьи. Теги указываются через запятую и используются в поисковой системе базы знаний. Рядом с полем расположена кнопка генерации тегов с использованием ИИ на основе введенного заголовка.

В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить», «Назад» и «Просмотр статьи». Кнопка «Сохранить» предназначена для сохранения изменений данных статьи. Кнопка «Назад» позволяет вернуться к списку статей. Кнопка «Просмотр статьи» позволяет перейти к странице просмотра редактируемой статьи.

7.7 Импорт категорий

Страница импорта категорий предназначена для загрузки категорий базы знаний из файла формата Excel.

Импорт категорий
База знаний / Импорт категорий

Скачайте файл Excel ниже и заполните столбцы. Столбцы, отмеченные звездочкой (*), являются обязательными. После изменения файла Excel загрузите его в раздел загрузки ниже.

[HelpCenterCategoryTemplate.xlsx](#)

Загрузить Excel
Выберите файл Excel

Бrowse...

No file selected.

[Удалить выбранный файл](#)

[Загрузить](#)

Для импорта категорий необходимо скачать шаблон Excel-файла, нажав на ссылку «HelpCenterCategoryTemplate.xlsx». В скачанном файле необходимо заполнить строки, указав значения для категорий. Столбцы, отмеченные символом «*», являются обязательными для заполнения.

	A	B	C	D
1	Название категории*	Описание категории*	Иконка категории*	
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				

После заполнения файла необходимо нажать на кнопку «Выберите файл Excel» и выбрать подготовленный файл.

При нажатии на кнопку «Загрузить» выбранный файл отправляется на сервер, после чего категории создаются в системе на основании данных из файла.

7.8 Импорт статей

Страница импорта статей предназначена для загрузки статей базы знаний из файла формата Excel.

Импорт статьи
База знаний / Импорт статьи

Скачайте файл Excel ниже и заполните столбцы. Столбцы, отмеченные звездочкой (*), являются обязательными. После изменения файла Excel загрузите его в раздел загрузки ниже.

[HelpCenterArticleTemplate.xlsx](#)

Загрузить Excel
Выберите файл Excel
 No file selected.
Удалить выбранный файл

Для импорта статей необходимо скачать шаблон Excel-файла, нажав на ссылку «HelpCenterArticleTemplate.xlsx». В скачанном файле необходимо заполнить строки,

указав значения для статей. Столбцы, отмеченные символом «*», являются обязательными для заполнения.

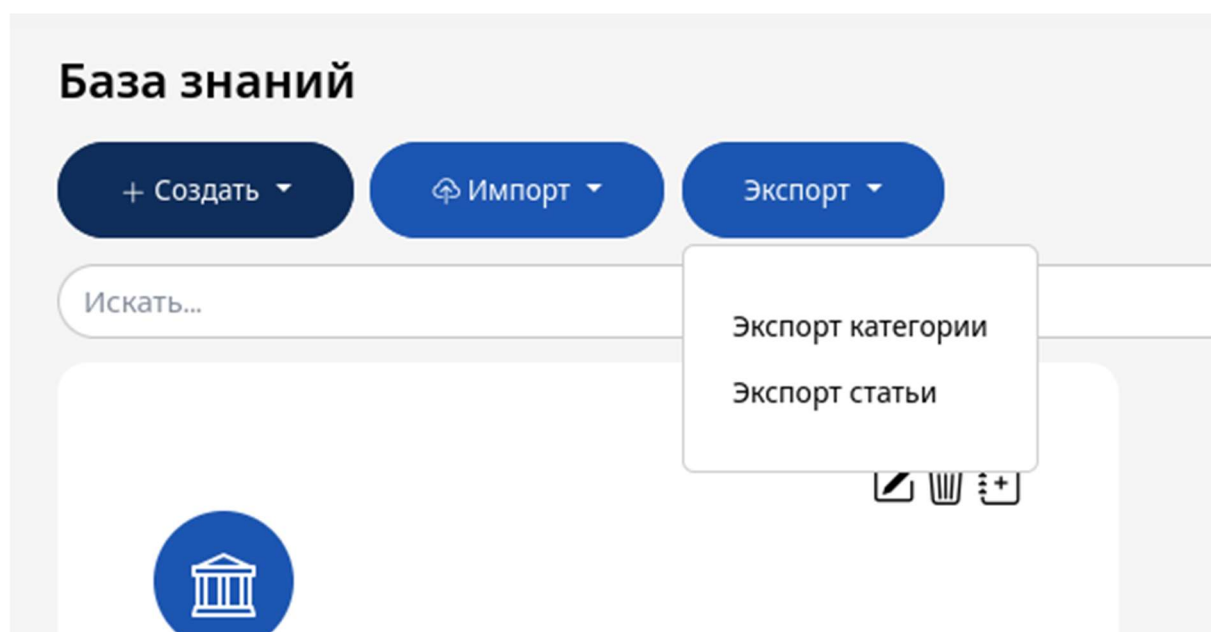
	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Категория статьи*	Заголовок статьи*	URL статьи*	Текст статьи*	Опубликовать в базе знаний	Использовать в ИИ-чс	Теги	
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								

После заполнения файла необходимо нажать на кнопку «Выберите файл Excel» и выбрать подготовленный файл. При необходимости выбранный файл можно удалить с помощью кнопки «Удалить выбранный файл».

При нажатии на кнопку «Загрузить» выбранный файл отправляется на сервер, после чего статьи создаются в системе на основании данных из файла.

7.9 Экспорт категорий/статей

Экспорт данных базы знаний осуществляется с помощью кнопок «Экспорт категории» и «Экспорт статьи», расположенных в разделе «База знаний».



При выборе действия «Экспорт категории» выполняется выгрузка категорий в файл формата Excel.

	A	B	C	D
1	Название категории*	Описание категории*	Иконка категории*	
2	Банковские услуги	Вопросы по банковским услугам	<i class="bi bi-bank"></i>	
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				

При выборе действия «Экспорт статьи» выполняется выгрузка статей в файл формата Excel.

	A	B	C	D	E	F	G
1	Категория статьи*	Заголовок статьи*	URL статьи*	Текст статьи*	Опубликовать в базе знаний	Использовать в ИИ-чате	Теги
2	Банковские услуги	Где посмотреть реквизиты	gde-posmotret-rekvizity	Реквизиты счета и выписку по операциям можно	Да	Да	
3	Банковские услуги	Как досрочно погасить кр	kak-dosrochno-pogasit	Досрочное погашение кредита позволяет уменьш	Да	Да	
4	Банковские услуги	Как заблокировать карту	kak-zablokirovat-kartu	Если вы потеряли карту или подозреваете, что е	Да	Да	
5	Банковские услуги	Как оспорить незнакомую	kak-osporit-neznakomu	Если вы увидели в истории операций списание, к	Да	Да	
6	Банковские услуги	Почему не проходит оплата	pochemu-ne-prohodit	Оплата по карте может не проходить по несколь	Да	Да	
7	Банковские услуги	Что делать, если банкомат	chto-delat-esli-bankom	Если банкомат списал сумму, но наличные не вы	Да	Да	
8							
9							
10							
11							
12							
13							

8 Обратная связь

Раздел «Обратная связь» предназначен для просмотра и анализа обратной связи пользователей по статьям базы знаний.

Обратная связь по Базе знаний

База знаний Экспорт

Показать 10 записей Искать... Искать Очистить < > ▾

Статья	Полезно?	Обратная связь	Создано	Дата создания
Что делать, если банкомат не выдал деньги	Да	Чек сохранил, в банке разобрались за 3 дня. Деньги вернули	Дмитрий Козлов	04/15/2026, 01:27 PM
Как оспорить незнакомую операцию по карте	Да	Оспорил списание, деньги вернули через 5 дней. Спасибо за инструкцию	Дмитрий Козлов	04/15/2026, 01:26 PM
Как досрочно погасить кредит	Да	Досрочно погасил без проблем. Но не сразу понял, что заявку подавать не нужно	Дмитрий Козлов	04/15/2026, 01:26 PM
Почему не проходит оплата по карте	Нет	Написали общие причины, но моя проблема осталась. Оказалось, что магазин не принимает этот тип карт	Елена Васильева	04/15/2026, 01:26 PM
Как заблокировать карту при утере	Нет	В приложении не нашёл кнопку блокировки. Пришлось звонить в поддержку	Елена Васильева	04/15/2026, 01:26 PM
Где посмотреть реквизиты счета и выписку	Да	Спасибо, всё нашёл. Хорошо, что можно скачать в формате PDF	Елена Васильева	04/15/2026, 01:23 PM

1 - 6 из 6 Записей

На странице отображается таблица с данными об оценках и комментариях, оставленных пользователями при взаимодействии со статьями. Таблица поддерживает поиск, сортировку по колонкам, постраничную навигацию и выбор количества отображаемых записей.

В верхней части страницы расположены кнопки «База знаний» и «Экспорт». Кнопка «База знаний» выполняет переход в соответствующий раздел системы. Кнопка «Экспорт» открывает список доступных форматов выгрузки данных: Excel, CSV, PDF, Docx и txt.

9 Сохранённые ответы

Раздел «Сохранённые ответы» предназначен для хранения заранее подготовленных ответов, которые могут использоваться сотрудниками службы поддержки при взаимодействии с пользователями.

Сохранённый ответ

[+ Создать](#)
[Импорт](#)
[Экспорт](#)

Показать 10 записей

Сообщение	Дата создания	Действия
Инструкция по сбросу пароля отправлена на вашу электронную почту. Если письмо не пришло, проверьте папку «Спам».	04/15/2026, 01:00 PM	
Ваш запрос передан команде разработки для дальнейшего анализа. О результате сообщим дополнительно.	04/15/2026, 01:00 PM	
Рады сообщить, что проблема устранена. Пожалуйста, подтвердите, что всё работает корректно. Если остались вопросы — напишите нам.	04/15/2026, 01:00 PM	
Для решения вашего вопроса нам потребуется дополнительная информация. Пожалуйста, предоставьте скриншоты ошибки и версию программного обеспечения.	04/15/2026, 01:00 PM	
Здравствуй! Спасибо за ваше обращение. Мы получили ваш запрос и ответим в ближайшее время.	04/15/2026, 01:00 PM	

1 - 5 из 5 Записей 1

На странице отображается таблица с сохранёнными ответами. Таблица поддерживает поиск, сортировку по колонкам, постраничную навигацию и выбор количества отображаемых записей.

Для каждого ответа в таблице доступны кнопки «Редактировать» и «Удалить», позволяющие изменить или удалить выбранный ответ.

В верхней части страницы расположены кнопки «Создать», «Импорт» и «Экспорт». Кнопка «Создать» предназначена для создания нового сохранённого ответа. Кнопка «Импорт» позволяет загрузить ответы из файла. Кнопка «Экспорт» позволяет выгрузить ответы в файл форматов Excel, CSV, PDF, Docx и txt.

9.1 Создание сохранённого ответа

Страница создания сохранённого ответа предназначена для создания нового сохранённого ответа.

Создать Сохранённый ответ
Сохранённый ответ / Создать Сохранённый ответ

Сообщение *

B I U     Normal      

Здравствуйте! Благодарим за обращение. Мы уже рассматриваем ваш запрос и свяжемся с вами в ближайшее время. Если у вас есть дополнительная информация, пожалуйста, сообщите её в ответном сообщении.

Сохранить **Назад**

На странице доступно поле «Сообщение», в котором указывается текст ответа.

В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить» и «Назад». При нажатии на кнопку «Сохранить» создаётся сохранённый ответ. При нажатии на кнопку «Назад» выполняется возврат к списку сохранённых ответов.

9.2 Редактирование сохранённого ответа

Страница редактирования сохранённого ответа предназначена для изменения ранее созданного сохранённого ответа.

Редактировать Сохранённый ответ
Сохранённый ответ / Редактировать Сохранённый ответ

Сообщение *

B I U     Normal      

Инструкция по сбросу пароля отправлена на вашу электронную почту. Если письмо не пришло, проверьте папку «Спам».

Сохранить **Назад**

На странице доступно поле «Сообщение», заполненное текущим текстом ответа и доступное для редактирования.

В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить» и «Назад». При нажатии на кнопку «Сохранить» происходит сохранение изменений. При нажатии на кнопку «Назад» выполняется возврат к списку сохранённых ответов.

9.3 Импорт сохранённых ответов

Страница импорта сохранённых ответов предназначена для загрузки ответов из файла формата Excel.

Импорт Сохранённый ответ
Сохранённый ответ / Импорт Сохранённый ответ

Скачайте файл Excel ниже и заполните столбцы. Столбцы, отмеченные звездочкой (*), являются обязательными. После изменения файла Excel загрузите его в раздел загрузки ниже.

[SavedReplyTemplate.xlsx](#)

Загрузить Excel
Выберите файл Excel

Browse...

No file selected.

Удалить выбранный файл

Загрузить

Для импорта необходимо скачать шаблон Excel-файла, нажав на ссылку «SavedReplyTemplate.xlsx». В скачанном файле необходимо заполнить строки, указав значения для сохранённых ответов. Столбцы, отмеченные символом «*», являются обязательными для заполнения.

	A	B	C	D
1	Сообщение*			
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				

После заполнения файла необходимо нажать на кнопку «Выберите файл Excel» и выбрать подготовленный файл. При необходимости выбранный файл можно удалить с помощью кнопки «Удалить выбранный файл».

При нажатии на кнопку «Загрузить» выбранный файл отправляется на сервер, после чего сохранённые ответы создаются в системе на основании данных из файла.

10 Тикеты поддержки

Раздел «Тикеты поддержки» предназначен для просмотра и управления обращениями пользователей.

Тикеты поддержки							
+ Создать		База знаний		Экспорт ▾			
Показать 10 записей ▾		Искать...			🔍 Искать	🗑 Очистить	< > ▾
Код тикета	Заголовок	Статус	Создано	Последний ответ от	Назначено	Приоритет	Сроч
Ticket-000009	Не приходит SMS с кодом подтверждения для перевода	Открыт	Елена Васильева 04/16/2026, 06:08 AM	Петр Петров 04/16/2026, 06:10 AM	Петр Петров ▾	Средний	Норм
Ticket-000008	Карта заблокирована, но я её нашла. Как разблокировать?	Закрыт	Елена Васильева 04/16/2026, 06:03 AM	Петр Петров 04/16/2026, 06:05 AM	Петр Петров ▾	Средний	Норм
Ticket-000007	Оформил кредит, но не вижу его в приложении	Закрыт	Дмитрий Козлов 04/16/2026, 05:59 AM	Анна Смирнова 04/16/2026, 06:01 AM	Анна Смирнова ▾	Высокий	Сроч
Ticket-000006	Двойное списание за одну покупку в магазине	Закрыт	Дмитрий Козлов 04/15/2026, 01:35 PM	Анна Смирнова 04/16/2026, 05:56 AM	Анна Смирнова ▾	Высокий	Сроч
Ticket-000005	Не могу войти в интернет-банк - пишет "неверный пароль"	Закрыт	Дмитрий Козлов 04/15/2026, 01:32 PM	Анна Смирнова 04/15/2026, 01:34 PM	Анна Смирнова ▾	Высокий	Сроч

В верхней части страницы расположены кнопки «Создать», «База знаний» и «Экспорт»:

- «Создать» - при нажатии на кнопку открывается страница создания нового тикета;
- «База знаний» - при нажатии на кнопку выполняется переход в раздел «База знаний»;
- «Экспорт» - при нажатии на кнопку открывается список доступных форматов выгрузки данных: Excel, CSV, PDF, Docx и txt.

На странице отображается таблица с тикетами пользователей. Таблица поддерживает поиск, сортировку по колонкам, постраничную навигацию и выбор количества отображаемых записей.

В таблице для каждого тикета отображаются основные данные, включая код тикета (в виде ссылки для перехода к тикету), заголовок, статус и другие параметры.

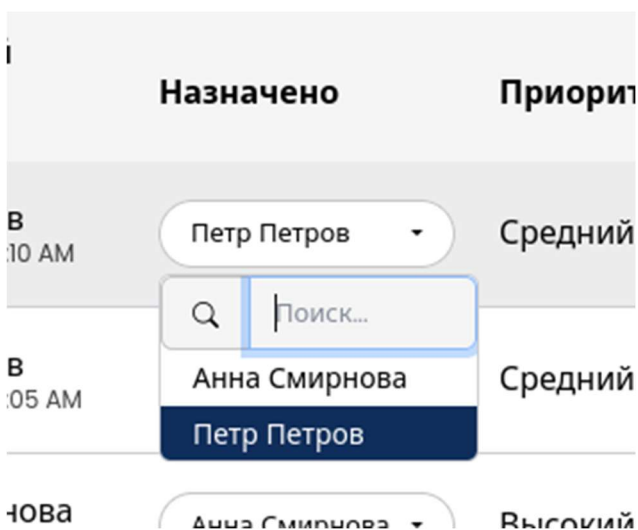
В отдельной колонке доступен выбор агента, позволяющий назначить ответственного сотрудника с помощью выпадающего списка. В выпадающем списке доступен поиск по агентам.

Тикеты поддержки

[+ Создать](#)
[База знаний](#)
[Экспорт](#)

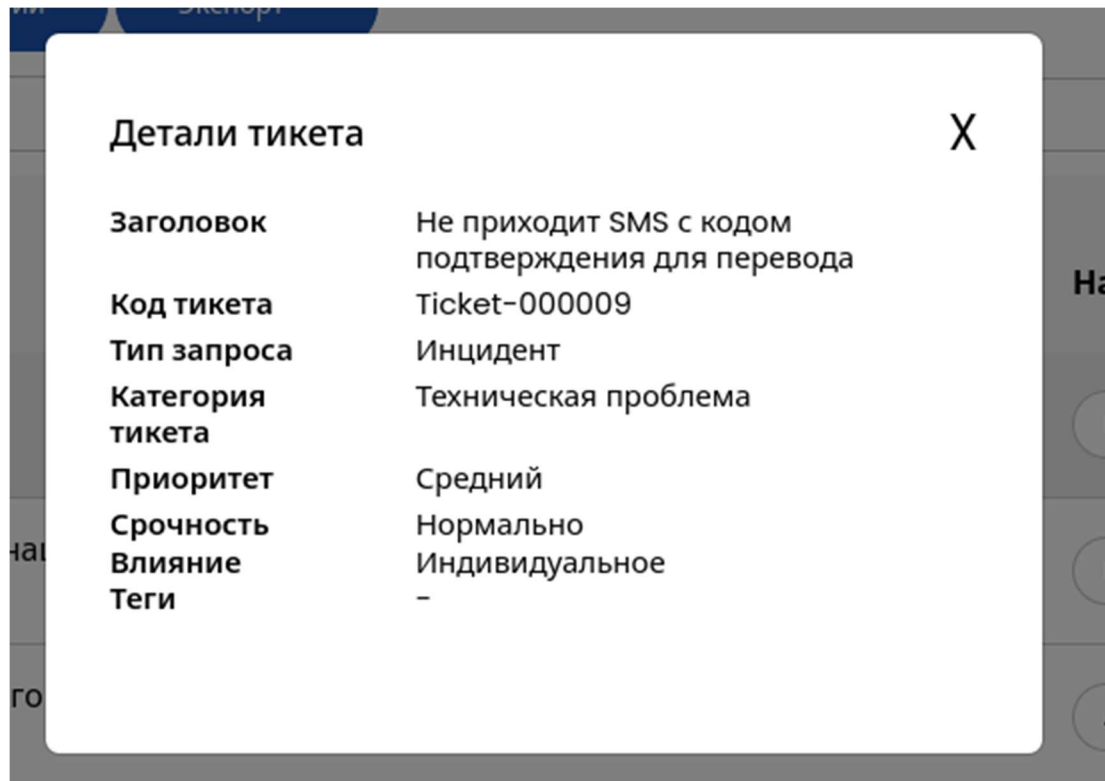
Показать 10 записей | Искать... Искать Очистить < > ▼

Заголовок	Статус	Создано	Последний ответ от	Назначено	Приоритет	Срочность	Действия
Не приходит SMS с кодом подтверждения для перевода	Открыт	Елена Васильева 04/16/2026, 06:08 AM	Петр Петров 04/16/2026, 06:10 AM	Петр Петров	Средний	Нормально	 
Карта заблокирована, но я её нашла. Как разблокировать?	Закрит	Елена Васильева 04/16/2026, 06:03 AM	Петр Петров 04/16/2026, 06:05 AM	Петр Петров	Средний	Нормально	 
Эфформил кредит, но не вижу его в триложении	Закрит	Дмитрий Козлов 04/16/2026, 05:59 AM	Анна Смирнова 04/16/2026, 06:01 AM	Анна Смирнова	Высокий	Срочно	 
Двойное списание за одну покупку в магазине	Закрит	Дмитрий Козлов 04/16/2026, 01:35 PM	Анна Смирнова 04/16/2026, 05:56 AM	Анна Смирнова	Высокий	Срочно	 
Не могу войти в интернет-банк - пишет "неверный пароль"	Закрит	Дмитрий Козлов 04/15/2026, 01:32 PM	Анна Смирнова 04/15/2026, 01:34 PM	Анна Смирнова	Высокий	Срочно	 



В правой части строки каждого тикета расположены действия «Удалить» и «Детали тикета».

При нажатии на кнопку «Детали тикета» отображается информация о тикете, включающая: заголовок, код тикета, тип запроса, категорию тикета, приоритет, срочность, влияние и теги.



10.1 Тикет

При открытии тикета отображаются его код, текущий статус и назначенный агент. Для администратора доступен выбор агента с помощью выпадающего списка с функционалом поиска нужного агента.

Ниже отображается диалог между пользователем, создавшим тикет, и назначенным агентом. Сообщения отображаются в порядке от новых к старым.

Не приходит SMS с кодом подтверждения для перевода
Тикеты поддержки / Не приходит SMS с кодом подтверждения для перевода

#Ticket-000009 Открыт Петр Петров ▾

**Петр Петров**
04/16/2026, 06:10 AM
Хорошо. Это проблема на стороне оператора или шлюза. Я передам заявку в техподдержку, но для переводов вы можете пользоваться Push. Тикет оставляю открытым на сутки – если SMS не появится, закроем.

**Елена Васильева**
04/16/2026, 06:10 AM
О, сработало! Перевод прошёл. Спасибо. А SMS так и не пришёл.

**Петр Петров**
04/16/2026, 06:10 AM
Понял. Тогда временно переключу вам способ подтверждения на Push-уведомление в приложении. Попробуйте сейчас сделать перевод.

**Елена Васильева**

Решено и закрыто

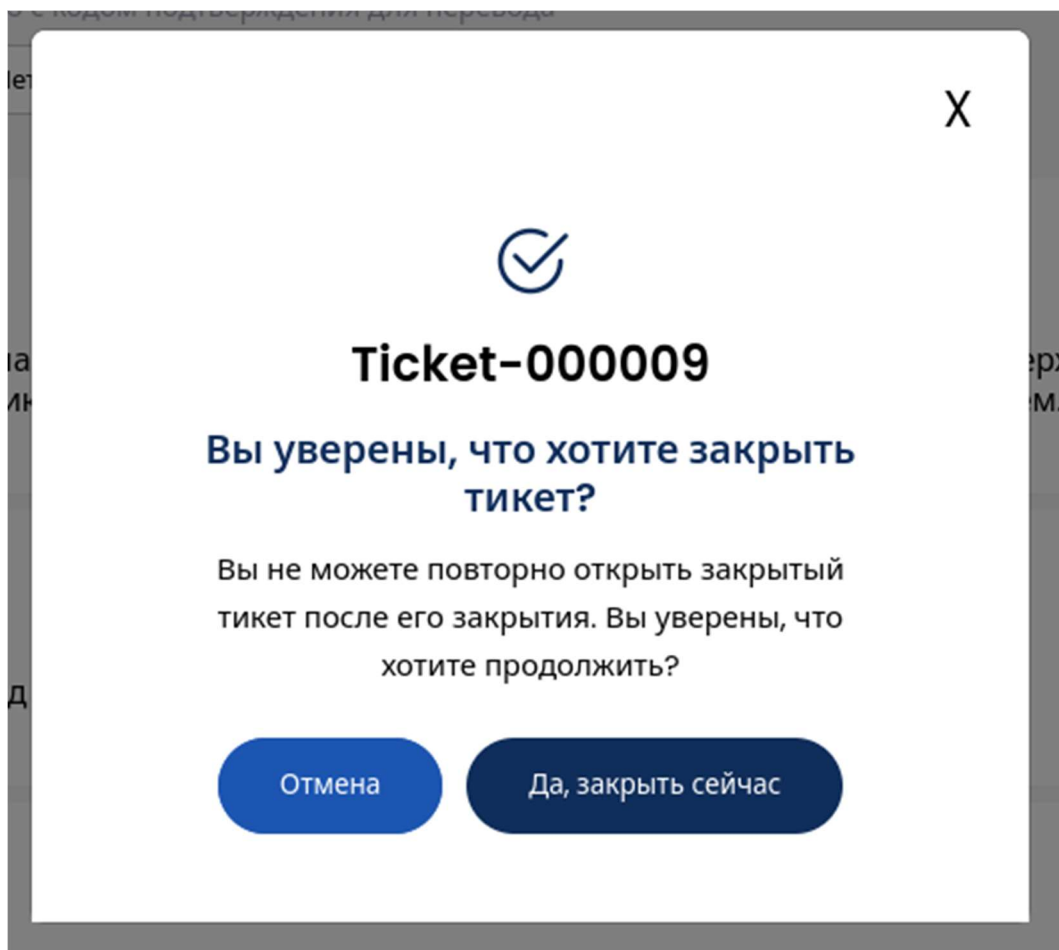
Новый ответ

Дополнительная информация

В правой части страницы расположены кнопки управления:

- «Решено и закрыто» (доступна администраторам и агентам) — при нажатии на кнопку открывается окно подтверждения закрытия тикета с кнопками «Отмена» и «Да, закрыть сейчас». При нажатии на кнопку «Да, закрыть сейчас» тикет закрывается.



- При закрытом тикете кнопка «Решено и закрыто» недоступна;
- «Новый ответ» - при нажатии на кнопку открывается форма отправки ответа. При этом кнопка изменяется на «Отменить новый ответ»:

Не приходит SMS с кодом подтверждения для перевода

Тикеты поддержки / Не приходит SMS с кодом подтверждения для перевода

#Ticket-000009

Открыт

Петр Петров ▾

Решено и закрыто

Отменить новый
ответ

Дополнительная
информация



Сообщение *

B I U Normal

Сохранённый ответ + Создать

Добавить сохранённый ответ в поле сообщения выше.

Выберите...

Сообщение *

B I U Normal

Сохранённый ответ + Создать

Добавить сохранённый ответ в поле сообщения выше.

Выберите...

Вложение

Вы можете прикрепить только один файл. Если хотите загрузить несколько файлов, объедините их в zip-архив и загрузите этот zip-файл.

Browse...

No file selected.

☒ Отправить электронное письмо для уведомления клиента?

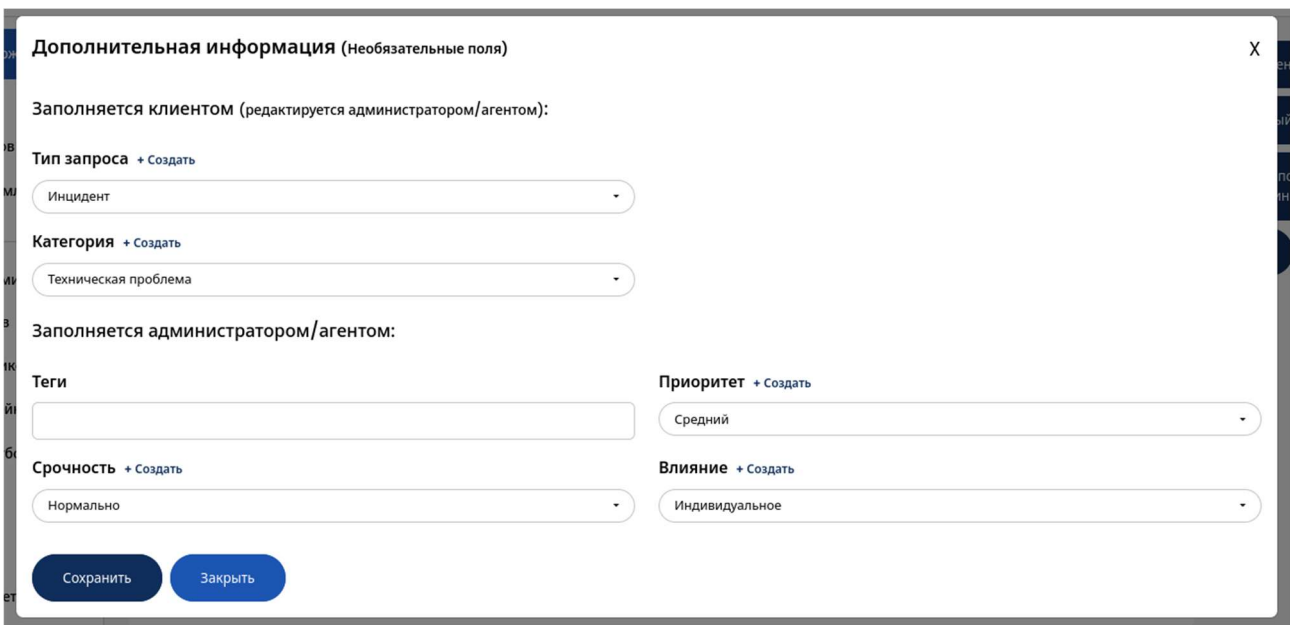
Отправить ответ

⚡ Ответ ИИ

Отмена

- в форме доступны поля «Сообщение» и «Вложение». В поле «Вложение» допускается прикрепление одного файла; для загрузки нескольких файлов их необходимо объединить в архив формата zip;

- для администраторов и агентов доступны поле «Сохранённый ответ» и флажок «Отправить электронное письмо для уведомления клиента?»;
- в нижней части формы расположены кнопки «Отправить ответ» и «Отмена». При нажатии на кнопку «Отправить ответ» сообщение отправляется в тикет. При нажатии на кнопку «Отмена» форма закрывается без отправки сообщения;
- для администраторов и агентов присутствует кнопка «Ответ ИИ». При нажатии на кнопку выполняется генерация ответа с использованием ИИ;
- «Дополнительная информация» (доступна для администраторов и агентов) — при нажатии на кнопку открывается форма с параметрами тикета.



Дополнительная информация (необязательные поля) X

Заполняется клиентом (редактируется администратором/агентом):

Тип запроса + Создать
Инцидент

Категория + Создать
Техническая проблема

Заполняется администратором/агентом:

Теги

Приоритет + Создать
Средний

Срочность + Создать
Нормально

Влияние + Создать
Индивидуальное

Сохранить Закрыть

В форме доступны поля «Тип запроса» и «Категория тикета», поле «Теги», а также поля «Приоритет», «Срочность» и «Влияние».

Все поля, кроме «Теги», представлены в виде выпадающего списка с возможностью поиска нужного значения. Для администраторов также есть возможность сразу создать новую сущность кнопкой «+ Создать» напротив нужной сущности.

В нижней части формы расположены кнопки «Сохранить» и «Закрыть». При нажатии на кнопку «Сохранить» изменения в тикете сохраняются. При нажатии на кнопку «Закрыть» форма закрывается;

- «Печать» - при нажатии на кнопку выполняется сохранение тикета в формате PDF, включая все данные и диалог;

Не приходит SMS с кодом подтверждения для перевода

Код тикета	#Ticket-000009
Статус тикета	Открыт
Назначено	Петр Петров
Категория	Техническая проблема
Приоритет	Средний
Срочность	Нормально
Влияние	Индивидуальное
Дата создания	04/16/2026, 04:35 PM

Переписка



Петр Петров
04/16/2026, 06:10 AM

Хорошо. Это проблема на стороне оператора или шлюза. Я передам заявку в техподдержку, но для переводов вы можете пользоваться Push. Тикет оставляю открытым на сутки - если SMS не появится, закроем.



Елена Васильева
04/16/2026, 06:10 AM

О, сработало! Перевод прошёл. Спасибо. А SMS так и не пришёл.

- «Назад» - при нажатии на кнопку выполняется возврат к списку тикетов.

Если тикет находится в статусе «Открыт», отображается назначенный агент.

Если тикет находится в статусе «Закрыт», при наведении на статус отображается пользователь, закрывший тикет, а также рядом со статусом отображается дата закрытия.

Карта заблокирована, но я её нашла. Как разблокировать?

Тикеты поддержки

#Ticket-000008

Закрыт

Дата закрытия: 04/16/2026, 06:05 AM

Агент: Петр Петров

После закрытия тикета пользователь, создавший тикет, может оставить оценку по трём параметрам: «Общая удовлетворённость», «Коммуникативные навыки» и «Знания и компетентность». Оценка выставляется по пятибалльной системе в виде звёздочек.

Карта заблокирована, но я её нашла. Как разблокировать?

Тикеты поддержки / Карта заблокирована, но я её нашла. Как разблокировать?

#Ticket-000008 Закрыт Дата закрытия: 04/16/2026, 06:05 AM Агент: Петр Петров

Оцените этот сеанс поддержки

Общая удовлетворённость	★★★★☆
Коммуникативные навыки	★★★★★
Знания и компетентность	★★★★★

Введите ваш комментарий

Отправить

Под формой оценки доступно поле для ввода комментария и кнопка «Отправить». При нажатии на кнопку «Отправить» оценка и комментарий сохраняются в системе.

10.2 Создание тикета

Страница создания тикета предназначена для создания нового обращения.

Создать новый тикет

Тикеты / Новый тикет

Заголовок *

Сообщение *

В I U    Normal     

Вложение

Вы можете прикрепить только один файл. Если хотите загрузить несколько файлов, объедините их в zip-архив и загрузите этот zip-файл.

No file selected.

Тип запроса

Выберите...

Категория

Выберите...

Теги

Приоритет

Выберите...

Сообщение *

В I U    Normal     

Вложение

Вы можете прикрепить только один файл. Если хотите загрузить несколько файлов, объедините их в zip-архив и загрузите этот zip-файл.

No file selected.

Тип запроса

Выберите...

Категория

Выберите...

Теги

Приоритет

Выберите...

Срочность

Выберите...

Влияние

Выберите...

На странице доступны поля «Заголовок», «Сообщение», «Вложение», «Тип запроса» и «Категория». Поле «Вложение» предназначено для прикрепления файла к тикету. Допускается прикрепление только одного файла; для загрузки нескольких файлов их необходимо объединить в архив формата zip. Поля «Тип запроса» и «Категория» представлены в виде выпадающих списков с возможностью поиска нужного значения.

Тип запроса

Выберите... ▾

Q Поиск...

Инцидент
Запрос на обслуживание
Запрос на изменение
Запрос на информацию
Доступ / права

Отправить Назад

Если тикет создаётся администратором или агентом, дополнительно доступны поля «Теги», «Приоритет», «Срочность» и «Влияние». Поля «Приоритет», «Срочность» и «Влияние» представлены в виде выпадающих списков с возможностью поиска нужного значения.

Если тикет создаётся администратором, дополнительно доступно поле «Назначить», предназначенное для выбора агента и представленное в виде выпадающего списка.

Q Поиск...

Неназначенные
Анна Смирнова
Петр Петров

Неназначенный ▾

Отправить Назад

Для администратора рядом со всеми выпадающими списками, кроме поля «Назначить», расположена кнопка «+ Создать», предназначенная для создания соответствующих сущностей.

11 ИИ-чатбот

Страница разделена на две части: в левой части расположена боковая панель со списком чатов, в правой части — окно текущего чата.

Новый чат

Оспорить операцию
Менять номер в приложении

Чем я могу помочь вам сегодня?

Ответ ИИ-чатбота не всегда может быть полностью точным, так как он в значительной степени опирается на существующую базу знаний, которая может не охватывать всю информацию. Если чатбот не решит вашу проблему, создайте тикет в поддержку, и вам поможет реальный агент.

Как поменять номер телефона в приложении?

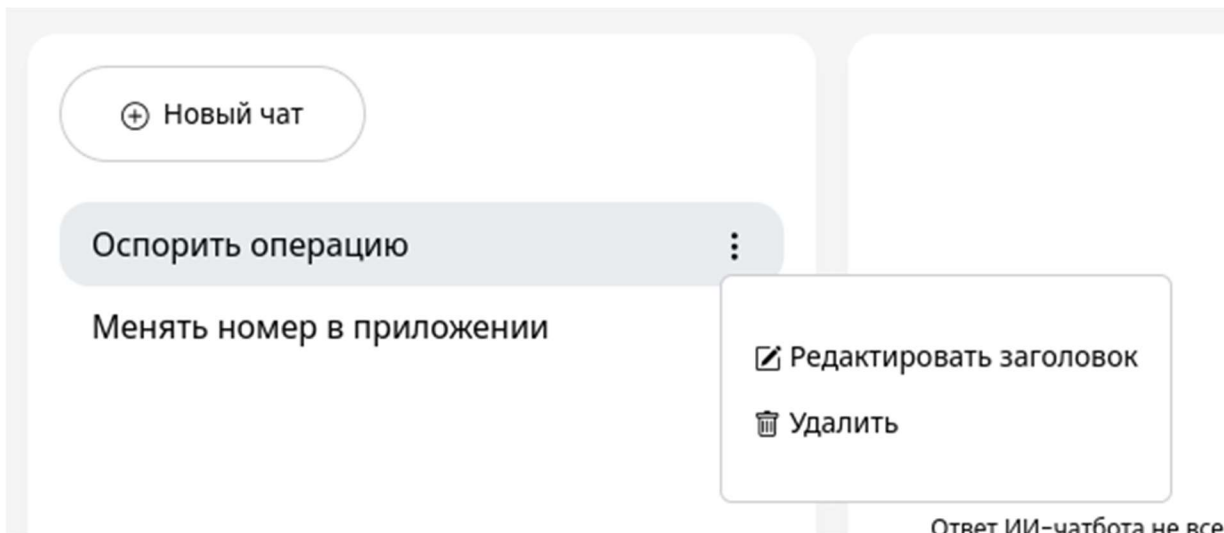
Перевод отправлен, но получатель его не видит

Где взять справку по счету?

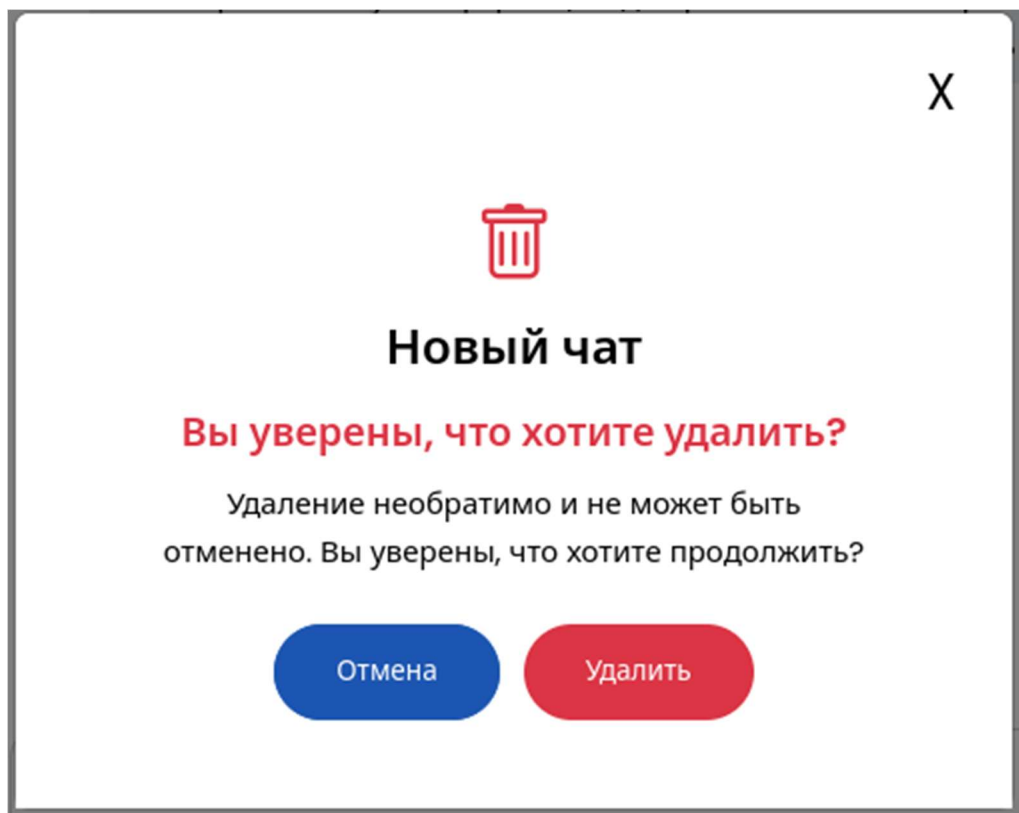
Как оспорить операцию?

Отправьте сообщение...

Напротив каждого чата расположена кнопка дополнительного меню (иконка «три точки»). При нажатии на неё отображаются действия «Редактировать заголовок» и «Удалить».

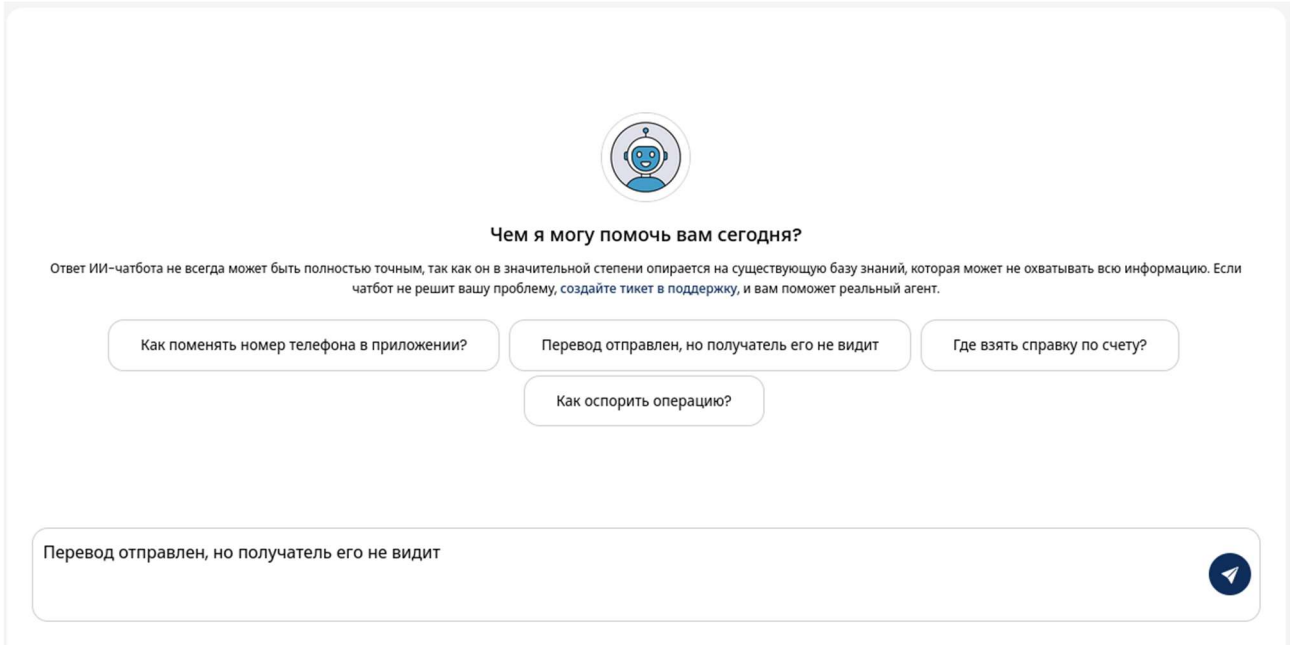


При нажатии на кнопку «Редактировать заголовок» пользователь может отредактировать заголовок чата. При нажатии на кнопку «Удалить» пользователя запрашивают подтверждение об удалении чата. После нажатия на кнопку «Удалить», чат удаляется.



Если открыт новый чат, в правой части страницы отображаются аватар чат-бота и приветственный текст. Ниже отображаются вопросы, доступные для быстрого

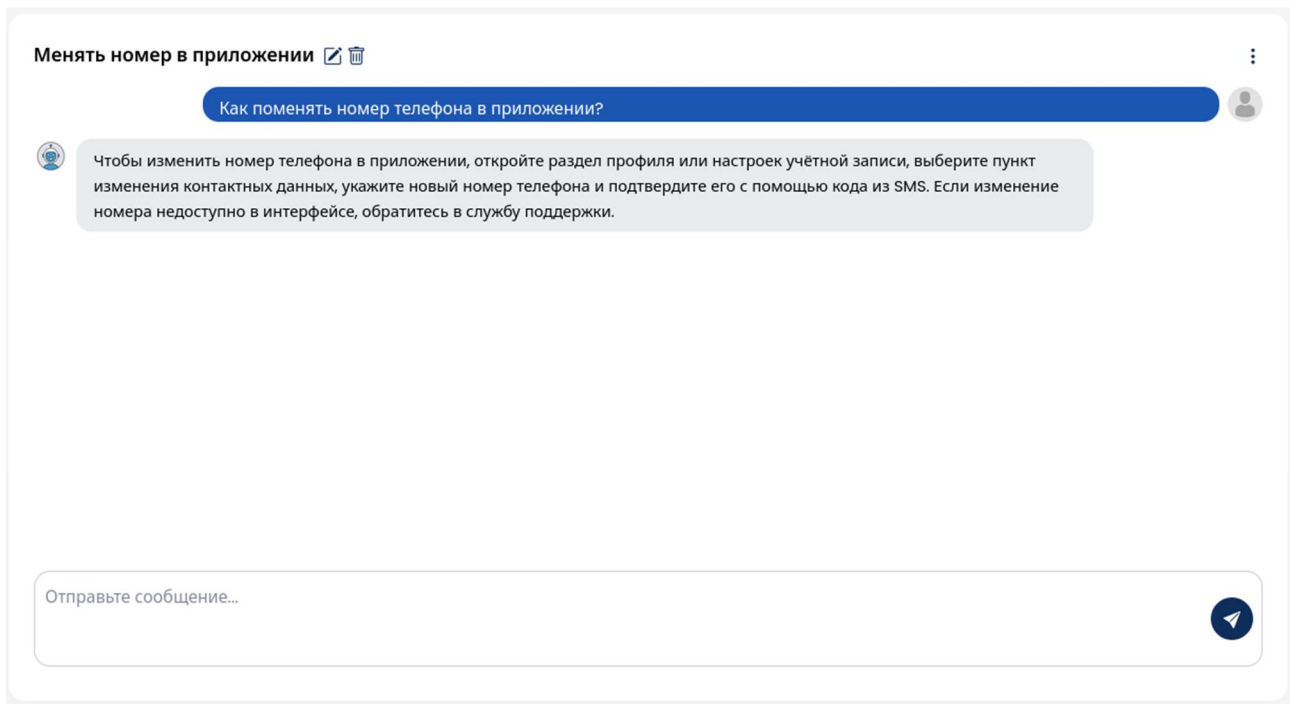
выбора. При нажатии на такой вопрос его текст подставляется в поле ввода сообщения.



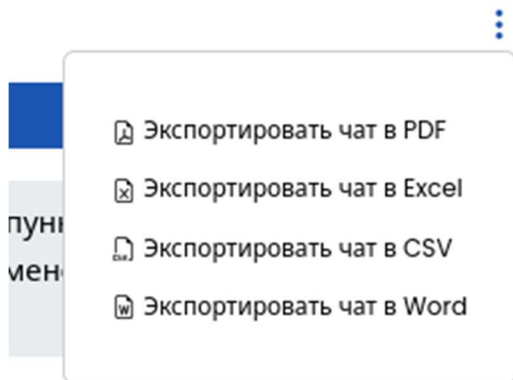
В нижней части окна чата расположено текстовое поле для ввода сообщения и кнопка отправки.

При отправке сообщения в новом чате создаётся новый чат и открывается диалог между пользователем и чат-ботом. При выборе существующего чата в боковой панели открывается соответствующий диалог.

В верхней части окна чата отображается заголовок чата. Напротив заголовка расположены кнопки «Редактировать заголовок» и «Удалить». Функционал кнопок идентичен функционалу в боковой панели.

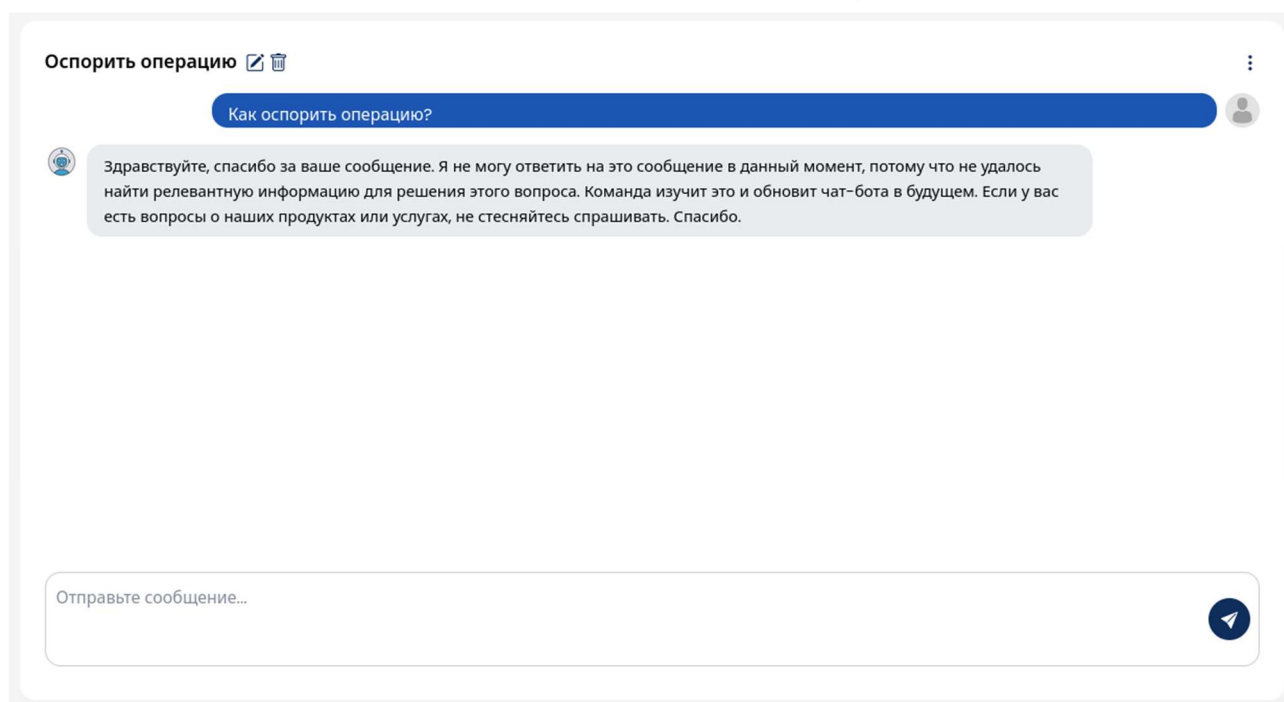


В правой верхней части окна чата расположена кнопка дополнительного меню (иконка «три точки»). При нажатии на неё отображаются действия экспорта чата в форматы PDF, Excel, CSV и Word.

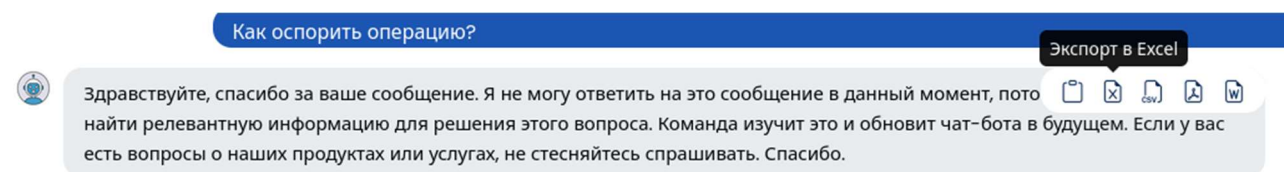


Если в базе знаний имеется подходящая информация, чат-бот формирует ответ на её основе.

Если подходящая информация отсутствует, чат-бот выводит сообщение о том, что в данный момент релевантная информация не найдена.

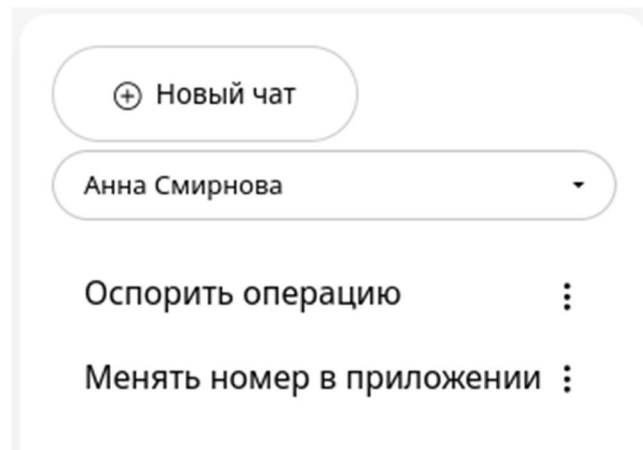


При наведении указателя на любое сообщение отображается всплывающая подсказка с кнопками копирования сообщения и его экспорта в форматы PDF, Excel, CSV и Word.



Для администратора в окне нового чата в правой верхней части страницы дополнительно доступно меню с действиями «Режим администратора» и «Поделиться ИИ-чатботом». При нажатии на кнопку «Режим администратора» выполняется переход в меню администрирования чатами ИИ-чатбота. При нажатии на кнопку «Поделиться ИИ-чатботом» выполняется копирование ссылки на страницу чат-бота.

Для администратора в боковой панели под кнопкой «Новый чат» дополнительно отображается выпадающий список пользователей. При выборе пользователя в списке отображаются чаты, относящиеся к выбранному пользователю.



11.1 Режим администратора

Страница «Сеансы чата (режим администратора)» предназначена для просмотра всех сеансов чата пользователей.

Сеансы чата (режим администратора)

Назад Экспорт ▾

Показать 10 записей ▾ Искать... 🔍 Искать 🗑 Очистить < >

Заголовок	Теги	Инициировано	Дата инициации	⌵
Новый чат		Анна Смирнова	04/17/2026, 08:01 AM	
Оспорить операцию		Анна Смирнова	04/17/2026, 07:51 AM	
Менять номер в приложении		Анна Смирнова	04/17/2026, 07:37 AM	
Оспорить операцию		test	04/15/2026, 08:05 AM	
Оспорить операцию		test	04/15/2026, 08:00 AM	
Менять номер в приложении		test	04/15/2026, 07:58 AM	
Новый чат		test	04/15/2026, 07:57 AM	
Новый чат		test	04/15/2026, 07:44 AM	
New chat		test	04/15/2026, 07:07 AM	

В верхней части страницы расположены кнопки «Назад» и «Экспорт». При нажатии на кнопку «Назад» выполняется возврат к странице ИИ-чатбота. При нажатии на кнопку «Экспорт» открывается список доступных форматов выгрузки данных: Excel, CSV, PDF, Docx и txt.

На странице отображается таблица сеансов чата всех пользователей. Таблица поддерживает поиск, сортировку по колонкам, постраничную навигацию и выбор количества отображаемых записей.

В таблице отображаются колонки «Заголовок», «Теги», «Инициировано» и «Дата инициации».

Значение в колонке «Заголовок» представлено в виде ссылки. При нажатии на заголовок выполняется переход к соответствующему чату.

12 История входов

Раздел «История входов» предназначен для просмотра сведений о входах в систему.

История входов

Экспорт ▾

Показать 10 записей ▾ Искать... 🔍 Искать 🗑️ Очистить < > ▾

Имя пользователя	Полное имя	Роль	Дата и время входа	⌵
vasiliev_e	Елена Васильева	Customer	04/17/2026, 06:21 AM	
smirnova_a	Анна Смирнова	Agent	04/17/2026, 05:57 AM	
vasiliev_e	Елена Васильева	Customer	04/17/2026, 05:31 AM	
kozlov_d	Дмитрий Козлов	Customer	04/17/2026, 05:30 AM	
test	test	Admin	04/17/2026, 05:06 AM	
vasiliev_e	Елена Васильева	Customer	04/16/2026, 04:00 PM	
test	test	Admin	04/16/2026, 03:09 PM	
kozlov_d	Дмитрий Козлов	Customer	04/16/2026, 10:27 AM	

Для пользователей и агентов в разделе отображаются входы, относящиеся к их учётной записи. Для администратора отображаются входы всех пользователей системы.

В верхней части страницы расположена кнопка «Экспорт». При нажатии на кнопку «Экспорт» открывается список доступных форматов выгрузки данных: Excel, CSV, PDF, Docx и txt.

На странице отображается таблица с данными о входах в систему. Таблица поддерживает поиск, сортировку по колонкам, постраничную навигацию и выбор количества отображаемых записей.

13 Журнал уведомлений

Раздел «Журнал уведомлений» предназначен для просмотра уведомлений системы.

Журнал уведомлений

Экспорт

Показать 10 записей

Искать...

Искать

Очистить

<

>

Уведомление	Пользователь	Дата создания	И	Отмечено как прочитанное
В тикете Ticket-000009 появился новый ответ!	Елена Васильева	04/16/2026, 06:10 AM		Нет
Клиент Елена Васильева ответил в тикете Ticket-000009!	Петр Петров	04/16/2026, 06:10 AM		Нет
В тикете Ticket-000009 появился новый ответ!	Елена Васильева	04/16/2026, 06:10 AM		Нет
Клиент Елена Васильева ответил в тикете Ticket-000009!	Петр Петров	04/16/2026, 06:10 AM		Нет
В тикете Ticket-000009 появился новый ответ!	Елена Васильева	04/16/2026, 06:09 AM		Нет
Вам назначен новый тикет Ticket-000009	Петр Петров	04/16/2026, 06:09 AM		Да
Новый тикет (Ticket-000009) ожидает назначения агента.	Иван Иванов	04/16/2026, 06:08 AM		Нет
Новый тикет (Ticket-000009) ожидает назначения агента.	test	04/16/2026, 06:08 AM		Да
Вы получили обновление оценки для тикета Ticket-000008 от пользователя Елена Васильева!	Петр Петров	04/16/2026, 06:05 AM		Да
Ваш тикет Ticket-000008 был закрыт агентом поддержки	Елена Васильева	04/16/2026, 06:05 AM		Да

1 - 10 из 60 Записей

1 2 3 4 5 6 >

Для пользователей и агентов в разделе отображаются уведомления, относящиеся к их учётной записи. Для администратора отображаются уведомления всех пользователей системы.

В данном разделе отображаются те же уведомления, которые доступны в правой верхней части интерфейса по кнопке «Уведомления».

В верхней части страницы расположена кнопка «Экспорт». При нажатии на кнопку «Экспорт» открывается список доступных форматов выгрузки данных: Excel, CSV, PDF, Docx и txt.

На странице отображается таблица с данными об уведомлениях. Таблица поддерживает поиск, сортировку по колонкам, постраничную навигацию и выбор количества отображаемых записей.

В колонке «Уведомления» значения представлены в виде ссылок. При нажатии на ссылку выполняется переход на страницу, соответствующую уведомлению.

14 Управление пользователями

Раздел «Управление пользователями» предназначен для просмотра и управления учётными записями пользователей системы.

Управление пользователями

[+ Создать](#)
[Импорт пользователей](#)
[Экспорт](#)

Показать 10 записей [Искать](#) [Очистить](#) [<](#) [>](#) [⌵](#)

Имя пользователя	Адрес электронной почты	Полное имя	Дата регистрации	Роль	Автоматически определённая информация	Дата и время последнего входа	Действия
vasilieva_e	vasilieva@example.com	Елена Васильева	04/15/2026, 12:55 PM	Customer	Страна: Регион: Часовой пояс:	04/17/2026, 06:21 AM	✎ 🗑
kozlov_d	kozlov@example.com	Дмитрий Козлов	04/15/2026, 12:55 PM	Customer	Страна: Регион: Часовой пояс:	04/17/2026, 05:30 AM	✎ 🗑
smirnova_a	anna.smirnova@meodesk.com	Анна Смирнова	04/15/2026, 12:55 PM	Agent	Страна: Регион: Часовой пояс:	04/17/2026, 05:57 AM	✎ 🗑
petrov_p	agent@meodesk.com	Петр Петров	04/15/2026, 12:55 PM	Agent	Страна: Регион: Часовой пояс:	04/16/2026, 06:02 AM	✎ 🗑
admin@meodesk.com	admin@meodesk.com	Иван	04/15/2026, 12:55 PM		Страна:	04/16/2026, 06:02 AM	

В верхней части страницы расположены кнопки «Создать», «Импорт пользователей» и «Экспорт»:

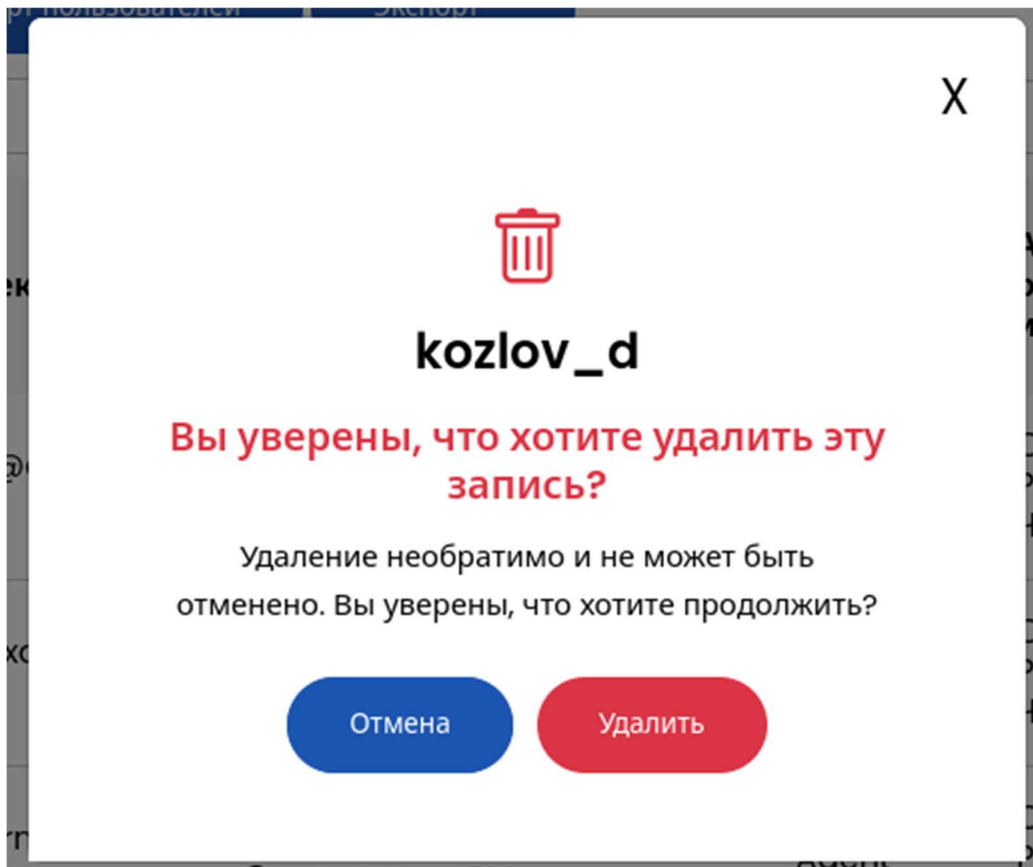
- «Создать» - при нажатии на кнопку открывается список ролей, доступных для создания: «Администратор», «Агент» и «Пользователь»;
- «Импорт пользователей» - при нажатии на кнопку выполняется переход к странице импорта пользователей;
- «Экспорт» - при нажатии на кнопку открывается список доступных форматов выгрузки данных: Excel, CSV, PDF, Docx и txt.

На странице отображается таблица с данными пользователей. Таблица поддерживает поиск, сортировку по колонкам, постраничную навигацию и выбор количества отображаемых записей.

В колонке «Имя пользователя» значения представлены в виде ссылок. При нажатии на ссылку выполняется переход к странице редактирования соответствующего пользователя.

В правой части строки каждого пользователя расположены действия «Изменить» и «Удалить»:

- при нажатии на кнопку «Изменить» выполняется переход к странице редактирования выбранного пользователя;
- при нажатии на кнопку «Удалить» открывается окно подтверждения удаления пользователя. В нижней части окна расположены кнопки «Отмена» и «Удалить». При нажатии на кнопку «Удалить» выбранный пользователь удаляется из системы. При нажатии на кнопку «Отмена» удаление не выполняется.



14.1 Регистрация пользователя

Страница регистрации пользователя предназначена для создания новой учётной записи с выбранной ролью.

Создать аккаунт с ролью "admin"

Имя пользователя *

Полное имя *

Адрес электронной почты *

Пароль * 

Подтвердите пароль *

В верхней части страницы отображается заголовок вида «Создать аккаунт с ролью». Значение роли в заголовке зависит от выбранного типа создаваемого пользователя.

На странице необходимо ввести «Имя пользователя», «Полное имя», «Адрес электронной почты», «Пароль» и «Подтвердите пароль».

В нижней части страницы расположена кнопка «Регистрация». При нажатии на кнопку создаётся новая учётная запись пользователя с выбранной ролью.

14.2 Импорт пользователей

Страница импорта пользователей предназначена для загрузки пользователей из файла формата Excel.

Импорт Пользователи

Управление пользователями / Импорт Пользователи

Скачайте файл Excel ниже и заполните столбцы. Столбцы, отмеченные звездочкой (*), являются обязательными. После изменения файла Excel загрузите его в раздел загрузки ниже.

[UserTemplate.xlsx](#)

Загрузить Excel

Выберите файл Excel

Browse...

No file selected.

Удалить выбранный файл

Загрузить

Для импорта пользователей необходимо скачать шаблон Excel-файла, нажав на ссылку «UserTemplate.xlsx». В скачанном файле необходимо заполнить строки, указав значения для пользователей. Столбцы, отмеченные символом «*», являются обязательными для заполнения.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	Имя пользователя*	Адрес электронной почты*	Пароль*	Подтверждение пароля*	Полное имя*	Роль*	Имя	Фамилия	Номер телефона	Адрес	Почтовый индекс
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											

После заполнения файла необходимо нажать на кнопку «Выберите файл Excel» и выбрать подготовленный файл. При необходимости выбранный файл можно удалить с помощью кнопки «Удалить выбранный файл».

При нажатии на кнопку «Загрузить» выбранный файл отправляется на сервер, после чего пользователи создаются в системе на основании данных из файла.

14.3 Редактирование профиля

Страница редактирования профиля предназначена для просмотра и изменения данных пользователя.

Профиль пользователя

[Управление пользователями](#) / [Профиль пользователя](#)



Имя пользователя *

kozlov_d

Адрес электронной почты *

kozlov@example.com

Полное имя *

Дмитрий Козлов

Номер телефона

+7-904-456-78-90

Имя

Дмитрий

Фамилия

Козлов

Полный адрес

ул. Гагарина, д. 15, Екатеринбург

Почтовый индекс

620000

Сохранить

Назад

В верхней части страницы отображается аватар пользователя. При нажатии на аватар выполняется выбор нового изображения профиля.

На странице доступны поля «Имя пользователя», «Адрес электронной почты», «Полное имя», «Номер телефона», «Имя», «Фамилия», «Полный адрес» и «Почтовый индекс».

Поля «Имя пользователя», «Адрес электронной почты» и «Полное имя», отмеченные символом «*», являются обязательными для заполнения.

В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить» и «Назад». При нажатии на кнопку «Сохранить» изменения данных профиля сохраняются. При нажатии на кнопку «Назад» выполняется возврат к предыдущей странице.

15 Группа агентов

Раздел «Группа агентов» предназначен для просмотра и управления группами агентов системы.

Группа агентов

[+ Создать](#)
[Экспорт ▾](#)

Показать 10 записей ▾

Искать
Очистить
<
>

Наименование	Описание	Пользователь	Дата создания	Действия
Разработка	Запросы на изменение, новые функции и исправление багов	0	04/15/2026, 12:31 PM	✎ 🗑
Доступ и безопасность	Управление правами доступа и инциденты безопасности	0	04/15/2026, 12:31 PM	✎ 🗑
Клиентский сервис	Консультации клиентов, обработка жалоб и общие вопросы	0	04/15/2026, 12:31 PM	✎ 🗑
Техническая поддержка	Инженеры, работа с серверами, сетями и программными ошибками	0	04/15/2026, 12:31 PM	✎ 🗑

1 - 4 из 4 Записей 1

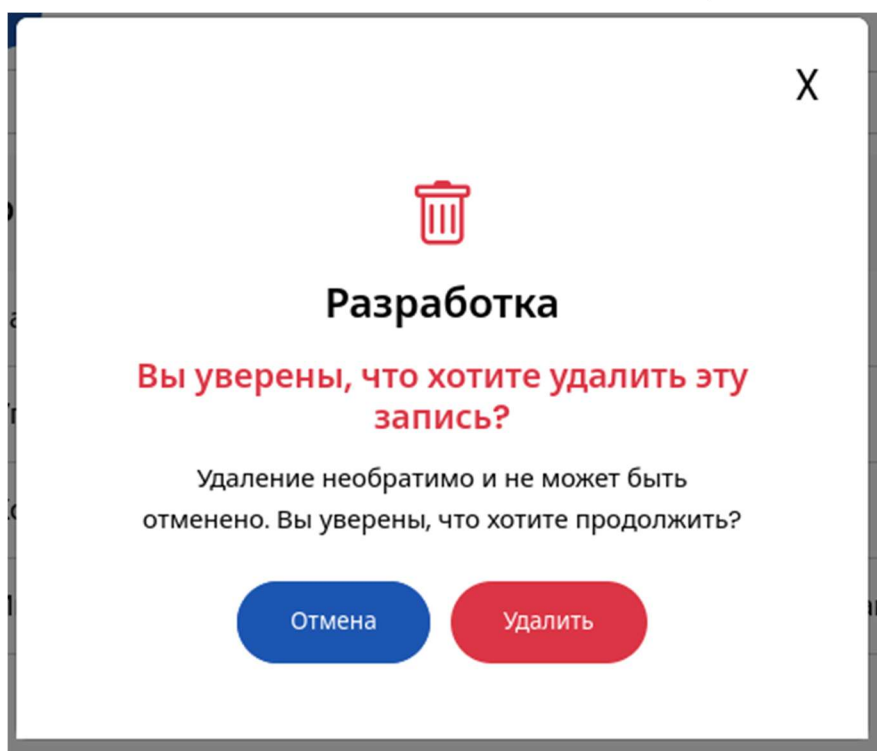
В верхней части страницы расположены кнопки «Создать» и «Экспорт». При нажатии на кнопку «Создать» открывается страница создания новой группы агентов. При нажатии на кнопку «Экспорт» открывается список доступных форматов выгрузки данных: Excel, CSV, PDF, Docx и txt.

На странице отображается таблица с данными групп агентов. Таблица поддерживает поиск, сортировку по колонкам, постраничную навигацию и выбор количества отображаемых записей.

В колонке «Наименование» значения представлены в виде ссылок. При нажатии на ссылку выполняется переход к странице соответствующей группы агентов.

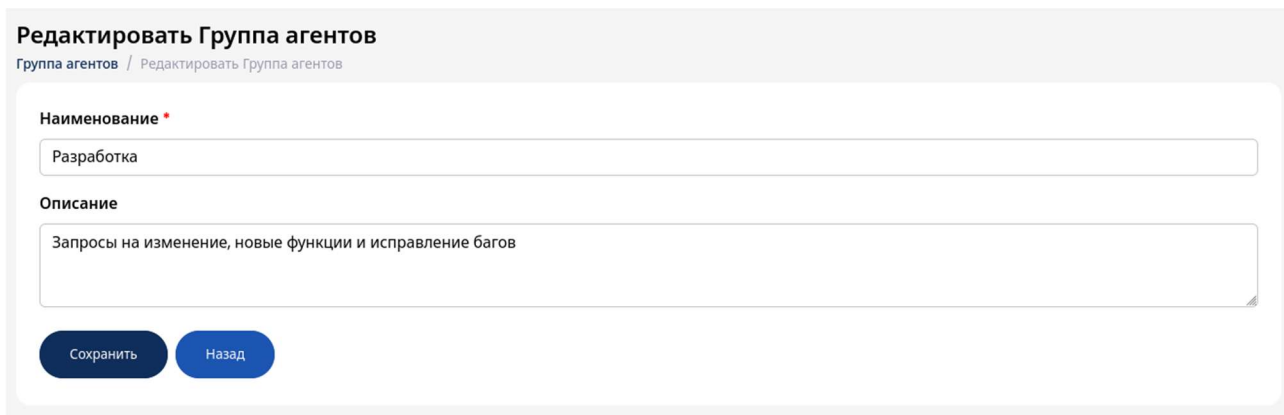
В правой части строки каждой группы расположены действия «Изменить» и «Удалить»:

- при нажатии на кнопку «Изменить» выполняется переход к странице редактирования выбранной группы агентов;
- при нажатии на кнопку «Удалить» открывается окно подтверждения удаления группы агентов. В нижней части окна расположены кнопки «Отмена» и «Удалить». При нажатии на кнопку «Удалить» выбранная группа агентов удаляется из системы. При нажатии на кнопку «Отмена» удаление не выполняется.



15.1 Редактирование группы агентов

Страница редактирования группы агентов предназначена для изменения параметров ранее созданной группы агентов.

A screenshot of the "Редактировать Группа агентов" (Edit Agent Group) page. The page has a breadcrumb trail: "Группа агентов / Редактировать Группа агентов". There are two main input fields: "Наименование" (Name) with a red asterisk, containing the text "Разработка", and "Описание" (Description) containing the text "Запросы на изменение, новые функции и исправление багов". At the bottom are two buttons: "Сохранить" (Save) and "Назад" (Back).

На странице доступны поля «Наименование» и «Описание».

В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить» и «Назад». При нажатии на кнопку «Сохранить» изменения данных группы агентов сохраняются. При нажатии на кнопку «Назад» выполняется возврат к списку групп агентов.

Ниже отображается раздел «Пользователи в [наименование группы]».

Пользователи в Разработка

[+ Добавить](#) [Экспорт](#)

Показать 10 записей [Искать](#) [Очистить](#) [<](#) [>](#)

Агент	Дата создания	Действия
Петр Петров	04/17/2026, 09:28 AM	

1 - 1 из 1 Записей 1

В верхней части раздела расположены кнопки «Добавить» и «Экспорт». При нажатии на кнопку «Добавить» выполняется добавление пользователя в группу агентов. При нажатии на кнопку «Экспорт» открывается список доступных форматов выгрузки данных: Excel, CSV, PDF, Docx и txt.

На странице отображается таблица с пользователями, входящими в группу агентов. Таблица поддерживает поиск, сортировку по колонкам, страничную навигацию и выбор количества отображаемых записей.

В правой части строки каждого пользователя расположено действие «Удалить». При нажатии на кнопку «Удалить» пользователь удаляется из группы агентов.

15.2 Добавление пользователя в группу агентов

Страница предназначена для добавления агента в выбранную группу агентов.

Создать

[Группа агентов](#) / [Разработка](#) / [Создать](#)

Примечание: некоторые агенты не показаны в этом выпадающем списке, потому что они уже входят в эту группу агентов.

Агент [+ Создать](#)

[Сохранить](#) [Назад](#)

На странице доступно поле «Агент», представленное в виде выпадающего списка с возможностью поиска. Напротив поля расположена кнопка «Создать». При нажатии на кнопку «Создать» выполняется переход к странице регистрации агента.

Агент + Создать

Выберите...

Поиск...

Анна Смирнова

В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить» и «Назад». При нажатии на кнопку «Сохранить» выбранный агент добавляется в группу агентов. При нажатии на кнопку «Назад» выполняется возврат к странице редактирования группы агентов.

15.3 Создание группы агентов

Страница создания группы агентов предназначена для создания новой группы агентов.

Создать Группа агентов

Группа агентов / Создать Группа агентов

Наименование *

Описание

Сохранить

Назад

На странице доступны поля «Наименование» и «Описание».

В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить» и «Назад». При нажатии на кнопку «Сохранить» создаётся новая группа агентов. При нажатии на кнопку «Назад» выполняется возврат к списку групп агентов.

16 Назначение тикета

Раздел «Назначение тикета» предназначен для просмотра и управления правилами назначения тикетов агентам или группам агентов.

Правило назначения тикета

+ Создать
≡ Порядок сортировки
Экспорт ▾

Показать 10 записей ▾
Искать...
Искать
Очистить
<
>

Порядок ↑	Тип условия	Оператор	Значение условия	Назначено	Стратегия назначения	Назначено	Действия
1	Категория тикета	Равно	Аппаратное обеспечение	Техническая поддержка	Наименее загруженный	04/15/2026, 12:50 PM	
2	Тип запроса	Равно	Инцидент	Техническая поддержка	Наименее загруженный	04/15/2026, 12:50 PM	
3	Тема	Содержит	доступ	Доступ и безопасность	Наименее загруженный		
4	Содержимое	Содержит	пароль	Доступ и безопасность	Круговая система		
5	Адрес электронной почты	Содержит	@client-company.com	Клиентский сервис	Наименее загруженный	04/15/2026, 12:51 PM	
6	Есть вложение	Равно	Yes	Техническая поддержка	Наименее загруженный	04/15/2026, 12:51 PM	

В верхней части страницы расположены кнопки «Создать», «Порядок сортировки» и «Экспорт»:

- «Создать» - при нажатии на кнопку открывается страница создания нового правила назначения тикета;
- «Порядок сортировки» - при нажатии на кнопку выполняется переход к настройке порядка применения правил назначения тикетов;
- «Экспорт» - при нажатии на кнопку открывается список доступных форматов выгрузки данных: Excel, CSV, PDF, Docx и txt.

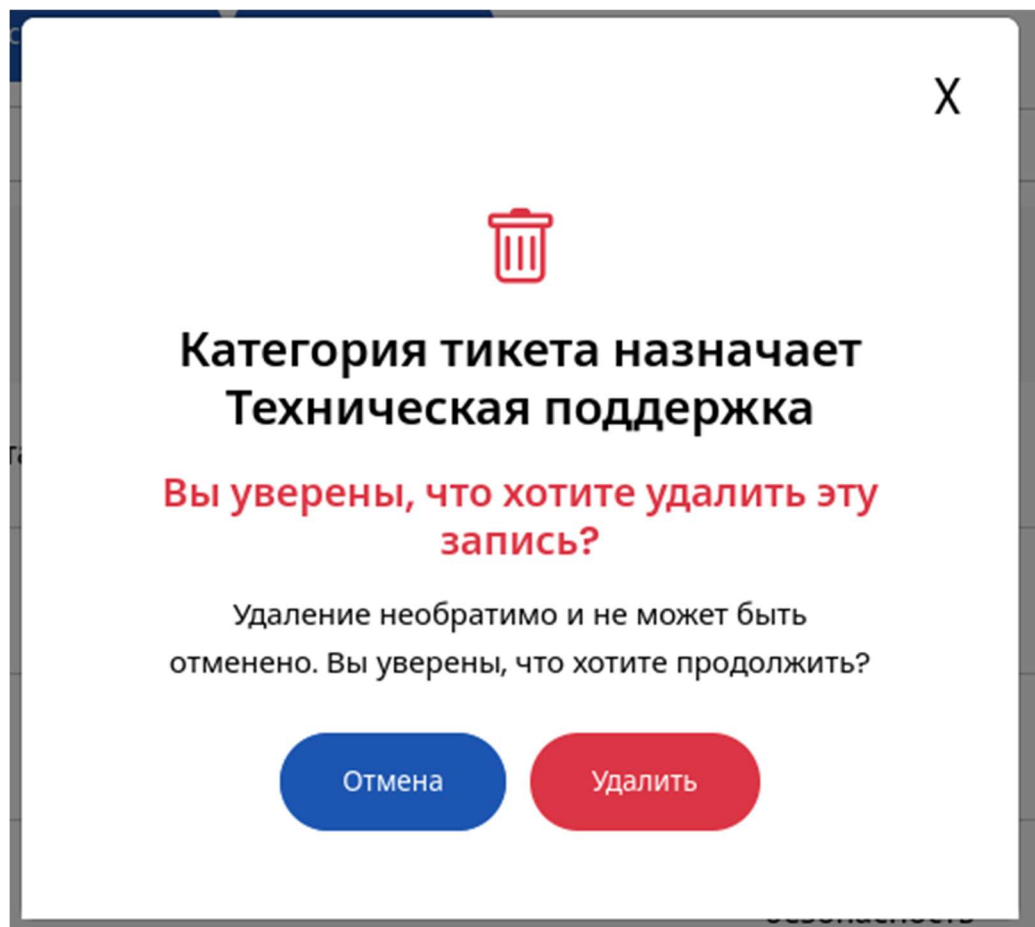
На странице отображается таблица с данными правил назначения тикетов. Таблица поддерживает поиск, сортировку по колонкам, постраничную навигацию и выбор количества отображаемых записей.

В таблице отображается основная информация по каждому правилу назначения тикета.

В правой части строки каждого правила расположены действия «Редактировать» и «Удалить»:

- при нажатии на кнопку «Редактировать» выполняется переход к странице редактирования выбранного правила назначения тикета;

- при нажатии на кнопку «Удалить» открывается окно подтверждения удаления правила назначения тикета. В нижней части окна расположены кнопки «Отмена» и «Удалить». При нажатии на кнопку «Удалить» выбранное правило удаляется из системы. При нажатии на кнопку «Отмена» удаление не выполняется.



16.1 Редактирование правила назначения тикета

Страница редактирования правила назначения тикета предназначена для изменения параметров ранее созданного правила назначения.

Редактировать Правило назначения тикета

Правило назначения тикета / Редактировать Правило назначения тикета

Тип условия *	Оператор *	Значение условия *
Категория тикета	☒ Равно	Аппаратное обеспечение
Назначить *	Группа агентов *	Стратегия назначения * ⓘ
☐ Конкретному пользователю	Техническая поддержка	☐ Круговая система
☒ Группе агентов		☒ Наименее загруженный
Сохранить Назад		

На странице доступны следующие поля:

- «Тип условия» - тип условия для правила. Представлено в виде выпадающего списка с возможностью поиска. В зависимости от настроек системы в списке могут быть доступны значения, например: «Адрес электронной почты», «Тема» и другие;
- «Оператор» - представлен в виде переключателей. Доступные варианты зависят от выбранного типа условия;

Оператор *

- ☒ Равно
- ☐ Содержит

- «Значение условия» - в зависимости от выбранного типа условия представлено либо в виде выпадающего списка с возможностью поиска, либо в виде текстового поля;

Значение условия *

Аппаратное обеспечение



Поиск...

Техническая проблема

Аппаратное обеспечение

Программное обеспечение

Сеть и связь

Администрирование БД

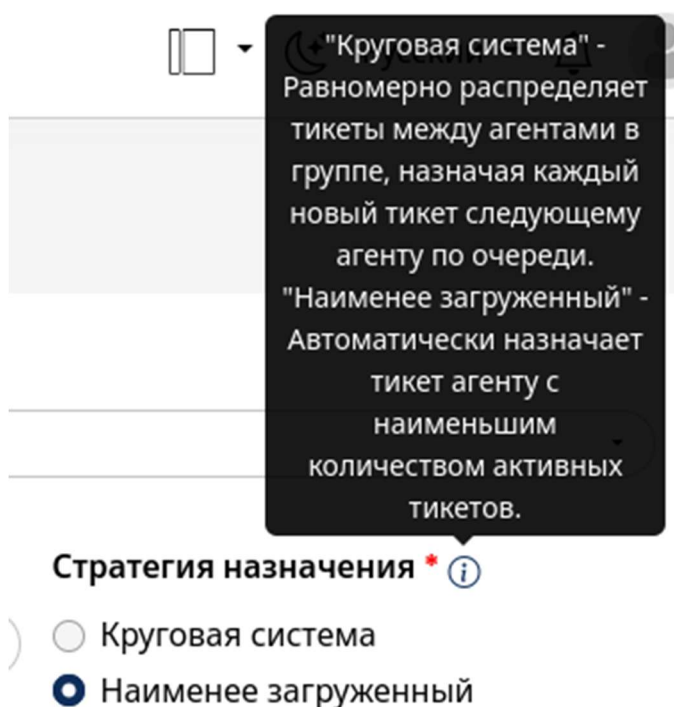
Значение условия *

test@example.com

- «Назначить» - кому будет назначен тикет. Представлено в виде переключателей со значениями «Конкретному пользователю» и «Группе агентов»;
- «Группа агентов» - выбор группы агентов, если в «Назначить» выбрано «Группе агентов». Представлено в виде выпадающего списка с возможностью поиска;
- «Пользователь-агент» - выбор агента, если в «Назначить» выбрано «Конкретному пользователю». Представлено в виде выпадающего списка с возможностью поиска;
- «Стратегия назначения» - выбор стратегии назначения, если в поле «Назначить» выбрано «Группе агентов». Представлено в виде переключателей со значениями «Круговая система» и «Наименее загруженный». Напротив поля отображается подсказка с описанием каждой

стратегии

назначения.



В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить» и «Назад». При нажатии на кнопку «Сохранить» изменения правила назначения тикета сохраняются. При нажатии на кнопку «Назад» выполняется возврат к списку правил назначения тикетов.

16.2 Создание правила назначения тикета

Страница создания правила назначения тикета предназначена для создания нового правила назначения.

На странице доступны следующие поля:

- «Тип условия» - тип условия для правила. Представлено в виде выпадающего списка с возможностью поиска. В зависимости от настроек системы в списке могут быть доступны значения, например: «Адрес электронной почты», «Тема» и другие;

- «Оператор» - представлен в виде переключателей. Доступные варианты зависят от выбранного типа условия;

Оператор *

- ☒ Равно
☐ Содержит

- «Значение условия» - в зависимости от выбранного типа условия представлено либо в виде выпадающего списка с возможностью поиска, либо в виде текстового поля;

Значение условия *

Аппаратное обеспечение

Поиск...

Техническая проблема

Аппаратное обеспечение

Программное обеспечение

Сеть и связь

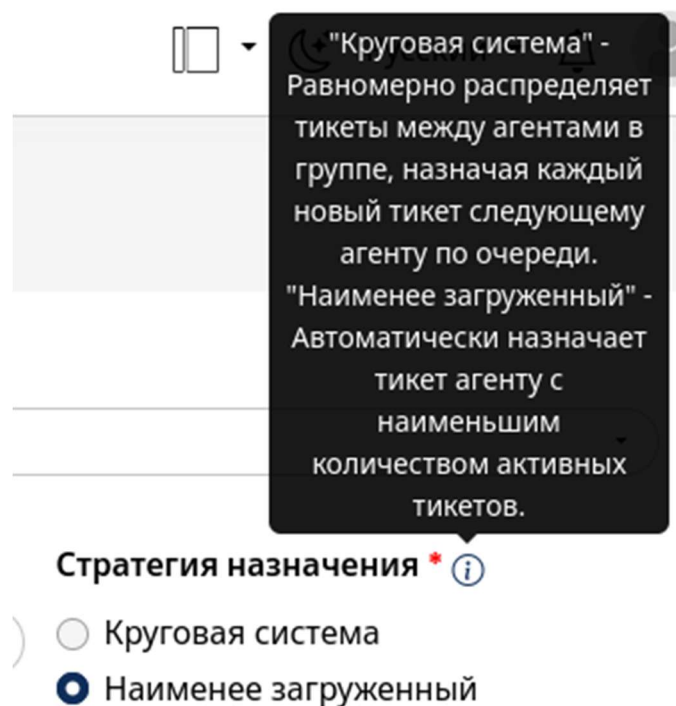
Администрирование БД

Значение условия *

test@example.com

- «Назначить» - кому будет назначен тикет. Представлено в виде переключателей со значениями «Конкретному пользователю» и «Группе агентов»;
- «Группа агентов» - выбор группы агентов, если в «Назначить» выбрано «Группе агентов». Представлено в виде выпадающего списка с возможностью поиска;
- «Пользователь-агент» - выбор агента, если в «Назначить» выбрано «Конкретному пользователю». Представлено в виде выпадающего списка с возможностью поиска;

- «Стратегия назначения» - выбор стратегии назначения, если в поле «Назначить» выбрано «Группе агентов». Представлено в виде переключателей со значениями «Круговая система» и «Наименее загруженный». Напротив поля отображается подсказка с описанием каждой стратегии назначения.



В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить» и «Назад». При нажатии на кнопку «Сохранить» создаётся новое правило назначения тикета. При нажатии на кнопку «Назад» выполняется возврат к списку правил назначения тикетов.

16.3 Порядок сортировки правил назначения тикета

Страница «Порядок сортировки» предназначена для изменения порядка применения правил назначения тикетов. На странице отображается список правил назначения тикетов.

Порядок сортировки

Правило назначения тикета / Порядок сортировки

Перетаскивайте элементы, чтобы изменить порядок списка. Правила проверяются сверху вниз. Применяется первое подходящее правило, и дальнейшие правила больше не проверяются. Если ни одно правило не подходит, все администраторы получают письмо на электронную почту о новом тикете и смогут вручную назначить агента.

1. Категория тикета Равно "Аппаратное обеспечение" Назначено "Техническая поддержка"
2. Тип запроса Равно "Инцидент" Назначено "Техническая поддержка"
3. Тема Содержит "доступ" Назначено "Доступ и безопасность"
4. Содержимое Содержит "пароль" Назначено "Доступ и безопасность"
5. Адрес электронной почты Содержит "@client-company.com" Назначено "Клиентский сервис"
6. Есть вложение Равно "Yes" Назначено "Техническая поддержка"
7. Категория тикета Равно "Программное обеспечение" Назначено "Разработка"

Сохранить

Назад

Порядок правил изменяется с помощью перетаскивания элементов списка. Правила проверяются сверху вниз. Применяется первое подходящее правило, после чего дальнейшие правила больше не проверяются. Если ни одно правило не подходит, все администраторы получают уведомление по электронной почте о новом тикете и могут вручную назначить агента.

В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить» и «Назад». При нажатии на кнопку «Сохранить» сохраняется новый порядок правил. При нажатии на кнопку «Назад» выполняется возврат к списку правил назначения тикетов.

17 Общие настройки

Раздел «Общие настройки» предназначен для изменения основных параметров системы.

Общие настройки

Логотип

Browse... No file selected.

meodesk-logo.png

Название портала *

MeoDesk

SMTP-имя пользователя *

info@example.com

SMTP-пароль *

Password

SMTP-хост *

smtp.example.com

SMTP-порт *

465

Часовой пояс *

(UTC+03:00) Москва

Требовать от пользователей подтверждение электронной почты после регистрации? *

☒ Да

Сохранить

На странице доступны следующие поля:

- «Логотип» - предназначено для загрузки логотипа системы. Ниже отображается ссылка на текущий логотип;
- «Название портала» - наименование портала;
- «SMTP-имя пользователя» - имя пользователя для подключения к SMTP-серверу для отправки писем;
- «SMTP-пароль» - пароль для подключения к SMTP-серверу для отправки писем;
- «SMTP-хост» - адрес SMTP-сервера для отправки писем;
- «SMTP-порт» - порт SMTP-сервера для отправки писем;
- «Часовой пояс» - выбор часового пояса. Представлено в виде выпадающего списка со всеми доступными часовыми поясами;
- «Требовать от пользователей подтверждение электронной почты после регистрации?» - представлено в виде флажка «Да».

В нижней части страницы расположена кнопка «Сохранить». При нажатии на кнопку «Сохранить» сохраняются изменения общих настроек.

18 Настройка чатбота

Раздел «Настройка чатбота» предназначен для изменения параметров внешнего отображения ИИ-чатбота.

Настройка чатбота



Аватар ИИ-чатбота

Browse...

No file selected.

Сохранить

На странице доступно поле «Аватар ИИ-чатбота». В верхней части страницы отображается текущее изображение аватара чатбота.

В нижней части страницы расположена кнопка «Сохранить». При нажатии на кнопку «Сохранить» изменения настроек чатбота сохраняются.

19 Вопросы по-умолчанию для чат-бота

Раздел «Вопросы по-умолчанию для чат-бота» предназначен для просмотра и управления вопросами, отображаемыми в ИИ-чатботе для быстрого выбора.

Вопросы по-умолчанию для чат-бота

+ Создать
Порядок сортировки
Экспорт

Показать 10 записей
Искать...
Искать
Очистить
<
>

Порядок	Сообщение	Дата создания	Действия
1	Как поменять номер телефона в приложении?	04/14/2026, 12:25 PM	 
2	Перевод отправлен, но получатель его не видит	04/14/2026, 12:28 PM	 
3	Где взять справку по счету?	04/14/2026, 12:28 PM	 
4	Как оспорить операцию?	04/14/2026, 12:28 PM	 

1 - 4 из 4 Записей
1

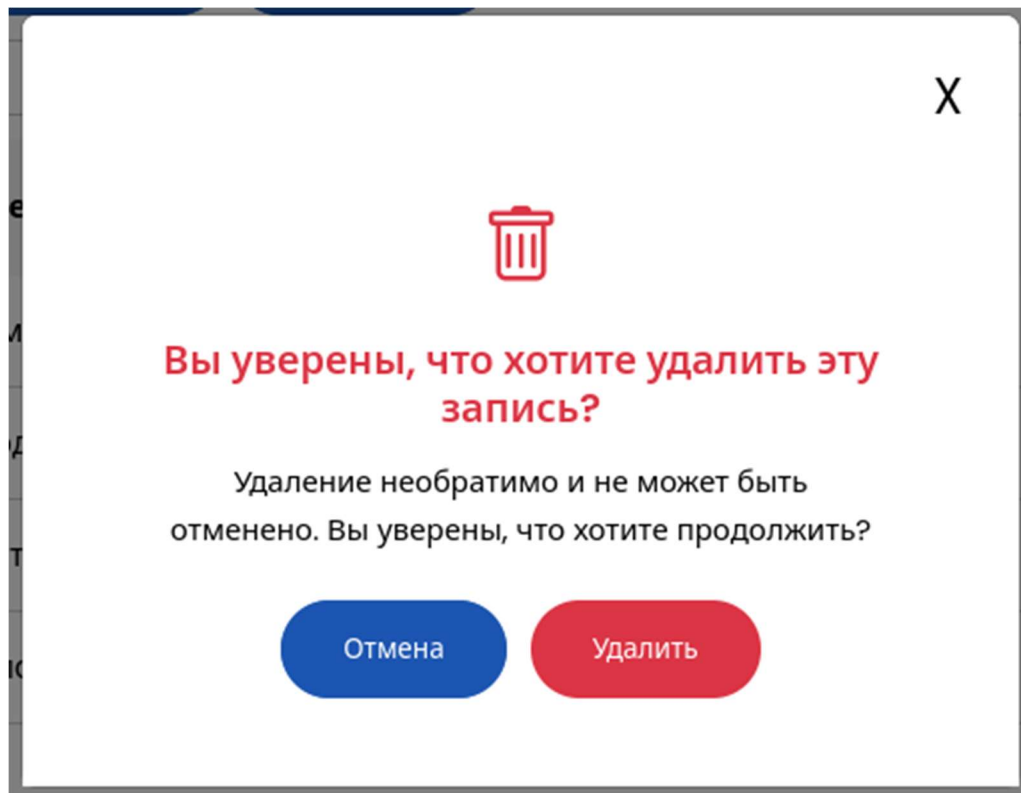
В верхней части страницы расположены кнопки «Создать», «Порядок сортировки» и «Экспорт»:

- «Создать» - при нажатии на кнопку открывается страница создания нового вопроса по-умолчанию;
- «Порядок сортировки» - при нажатии на кнопку выполняется переход к настройке порядка отображения вопросов по-умолчанию;
- «Экспорт» - при нажатии на кнопку открывается список доступных форматов выгрузки данных: Excel, CSV, PDF, Docx и txt.

На странице отображается таблица с данными вопросов по-умолчанию. Таблица поддерживает поиск, сортировку по колонкам, постраничную навигацию и выбор количества отображаемых записей.

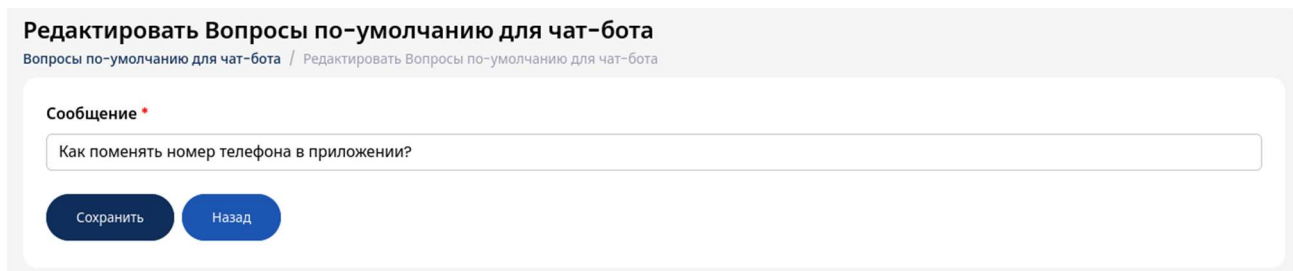
В правой части строки каждого вопроса расположены действия «Редактировать» и «Удалить»:

- при нажатии на кнопку «Редактировать» выполняется переход к странице редактирования выбранного вопроса по-умолчанию.
- при нажатии на кнопку «Удалить» открывается окно подтверждения удаления вопроса. В нижней части окна расположены кнопки «Отмена» и «Удалить». При нажатии на кнопку «Удалить» выбранный вопрос удаляется системы. При нажатии на кнопку «Отмена» удаление не выполняется.



19.1 Редактирование вопроса по-умолчанию для чат-бота

Страница редактирования вопроса по-умолчанию предназначена для изменения ранее созданного вопроса.

A screenshot of a web page titled 'Редактировать Вопросы по-умолчанию для чат-бота'. Below the title is a breadcrumb trail: 'Вопросы по-умолчанию для чат-бота / Редактировать Вопросы по-умолчанию для чат-бота'. The main content area has a header 'Сообщение *' and a text input field containing the text 'Как поменять номер телефона в приложении?'. At the bottom of the form are two blue buttons: 'Сохранить' and 'Назад'.

На странице доступно поле «Сообщение».

В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить» и «Назад». При нажатии на кнопку «Сохранить» изменения вопроса по-умолчанию сохраняются. При нажатии на кнопку «Назад» выполняется возврат к списку вопросов по-умолчанию.

19.2 Создание вопроса по-умолчанию для чат-бота

Страница создания вопроса по-умолчанию предназначена для создания нового вопроса.

Создать Вопросы по-умолчанию для чат-бота

Вопросы по-умолчанию для чат-бота / Создать Вопросы по-умолчанию для чат-бота

Сообщение *

Сохранить

Назад

На странице доступно поле «Сообщение».

В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить» и «Назад». При нажатии на кнопку «Сохранить» создаётся новый вопрос по-умолчанию. При нажатии на кнопку «Назад» выполняется возврат к списку вопросов по-умолчанию.

19.3 Порядок сортировки вопросов по-умолчанию для чат-бота

Страница «Порядок сортировки» предназначена для изменения порядка отображения вопросов по-умолчанию для чат-бота.

Порядок сортировки

Вопросы по-умолчанию для чат-бота / Порядок сортировки

Перетащите элементы, чтобы изменить порядок списка.

1. Как поменять номер телефона в приложении?

2. Перевод отправлен, но получатель его не видит

3. Где взять справку по счету?

4. Как оспорить операцию?

Сохранить

Назад

На странице отображается список вопросов по-умолчанию. Порядок вопросов изменяется с помощью перетаскивания элементов списка.

В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить» и «Назад». При нажатии на кнопку «Сохранить» новый порядок вопросов сохраняется. При нажатии на кнопку «Назад» выполняется возврат к списку вопросов по-умолчанию.

20 Тип запроса

Раздел «Тип запроса» предназначен для просмотра и управления типами запросов, используемыми в тикетах.

Тип запроса

+ Создать ≡ Порядок сортировки ⇅ Импорт Экспорт ▾

Показать 10 записей ▾ Искать... 🔍 Искать 🗑 Очистить < >

Порядок ↑	Наименование	Описание	Дата создания	Действия
1	Инцидент	Нештатная ситуация, нарушение нормальной работы сервиса или функции	04/15/2026, 12:20 PM	
2	Запрос на обслуживание	Пользователю требуется помощь в выполнении операции или настройке	04/15/2026, 12:20 PM	
3	Запрос на изменение	Предложение или требование изменить существующую функциональность	04/15/2026, 12:20 PM	
4	Запрос на информацию	Пользователь запрашивает документацию, разъяснение или данные	04/15/2026, 12:20 PM	
5	Доступ / права	Запрос на выдачу, изменение или блокировку доступа к системе или данным	04/15/2026, 12:20 PM	

1 - 5 из 5 Записей

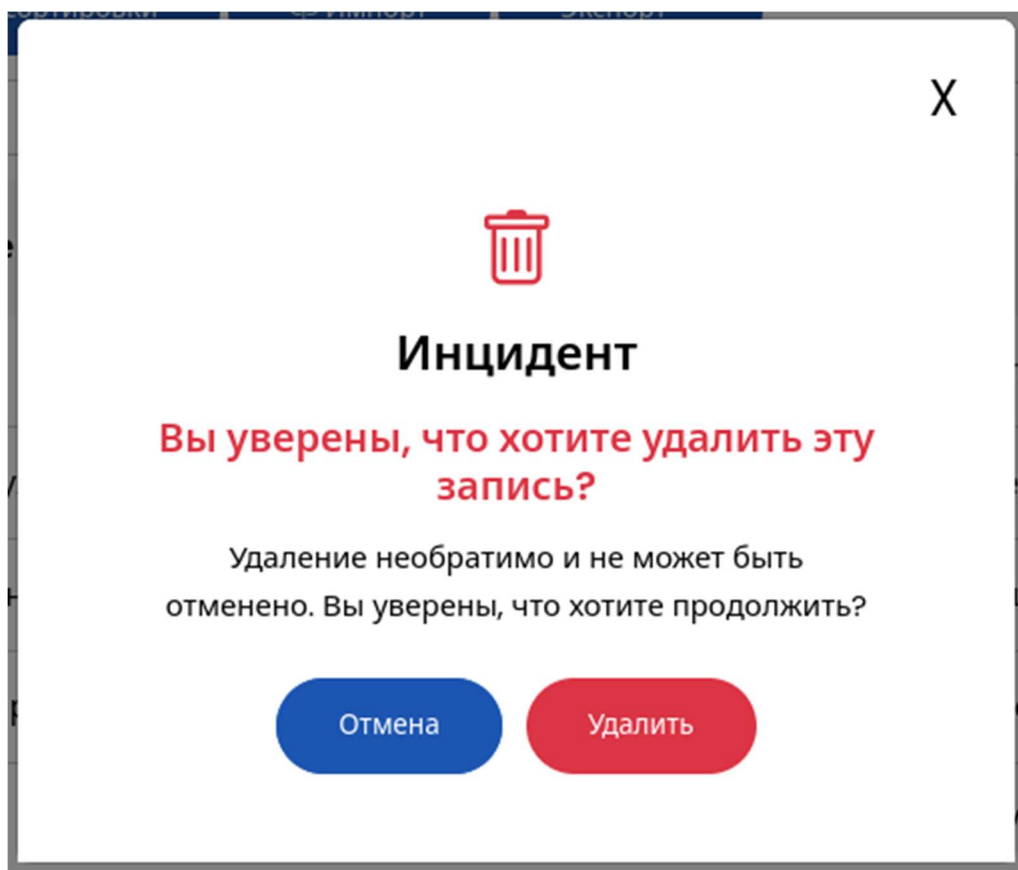
В верхней части страницы расположены кнопки «Создать», «Порядок сортировки», «Импорт» и «Экспорт»:

- «Создать» - при нажатии на кнопку открывается страница создания нового типа запроса;
- «Порядок сортировки» - при нажатии на кнопку выполняется переход к настройке порядка отображения типов запросов;
- «Импорт» - при нажатии на кнопку выполняется переход к странице импорта типов запросов;
- «Экспорт» - при нажатии на кнопку открывается список доступных форматов выгрузки данных: Excel, CSV, PDF, Docx и txt.

На странице отображается таблица с данными типов запросов. Таблица поддерживает поиск, сортировку по колонкам, постраничную навигацию и выбор количества отображаемых записей.

В правой части строки каждого типа запроса расположены действия «Редактировать» и «Удалить»:

- при нажатии на кнопку «Редактировать» выполняется переход к странице редактирования выбранного типа запроса;
- при нажатии на кнопку «Удалить» открывается окно подтверждения удаления типа запроса. В нижней части окна расположены кнопки «Отмена» и «Удалить». При нажатии на кнопку «Удалить» выбранный тип запроса удаляется из системы. При нажатии на кнопку «Отмена» удаление не выполняется.



20.1 Редактирование типа запроса

Страница редактирования типа запроса предназначена для изменения параметров ранее созданного типа запроса.

Редактировать Тип запроса

Тип запроса / Редактировать Тип запроса

Наименование *

Инцидент

Описание

Нештатная ситуация, нарушение нормальной работы сервиса или функции

Сохранить

Назад

На странице доступны поля «Наименование» и «Описание».

В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить» и «Назад». При нажатии на кнопку «Сохранить» изменения типа запроса сохраняются. При нажатии на кнопку «Назад» выполняется возврат к списку типов запросов.

20.2 Создание типа запроса

Страница создания типа запроса предназначена для создания нового типа запроса.

Создать Тип запроса

Тип запроса / Создать Тип запроса

Наименование *

Описание

Сохранить

Назад

На странице доступны поля «Наименование» и «Описание».

В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить» и «Назад». При нажатии на кнопку «Сохранить» создаётся новый тип запроса. При нажатии на кнопку «Назад» выполняется возврат к списку типов запросов.

20.3 Порядок сортировки типов запросов

Страница «Порядок сортировки» предназначена для изменения порядка отображения типов запросов.

Порядок сортировки

Тип запроса / Порядок сортировки

Перетащите элементы, чтобы изменить порядок списка.

1. Инцидент
2. Запрос на обслуживание
3. Запрос на изменение
4. Запрос на информацию
5. Доступ / права

Сохранить

Назад

На странице отображается список типов запросов. Порядок типов запросов изменяется с помощью перетаскивания элементов списка.

В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить» и «Назад». При нажатии на кнопку «Сохранить» новый порядок типов запросов сохраняется. При нажатии на кнопку «Назад» выполняется возврат к списку типов запросов.

20.4 Импорт типа запроса

Страница импорта типа запроса предназначена для загрузки типов запросов из файла формата Excel.

Импорт Тип запроса

Тип запроса / Импорт Тип запроса

Скачайте файл Excel ниже и заполните столбцы. Столбцы, отмеченные звездочкой (*), являются обязательными. После изменения файла Excel загрузите его в раздел загрузки ниже.

[TicketSettingTemplate.xlsx](#)

Загрузить Excel

Выберите файл Excel

Browse...

No file selected.

[Удалить выбранный файл](#)

Загрузить

Для импорта типов запросов необходимо скачать шаблон Excel-файла, нажав на ссылку «TicketSettingTemplate.xlsx». В скачанном файле необходимо заполнить строки, указав значения для типов запросов. Столбцы, отмеченные символом «*», являются обязательными для заполнения.

	A	B	C
1	Позиция*	Название*	Описание*
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

После заполнения файла необходимо нажать на кнопку «Выберите файл Excel» и выбрать подготовленный файл. При необходимости выбранный файл можно удалить с помощью кнопки «Удалить выбранный файл».

При нажатии на кнопку «Загрузить» выбранный файл отправляется на сервер, после чего типы запросов создаются в системе на основании данных из файла.

21 Категория тикета

Раздел «Категория тикета» предназначен для просмотра и управления категориями тикетов, используемыми в тикетах.

Категория тикета				
+ Создать ≡ Порядок сортировки ⇄ Импорт Экспорт ▾				
Показать 10 записей ▾ Искать... 🔍 Искать 🧼 Очистить < >				
Порядок ↑	Наименование	Описание	Дата создания	Действия
1	Техническая проблема	Сбои, ошибки, падения сервисов, проблемы с производительностью	04/15/2026, 12:22 PM	
2	Аппаратное обеспечение	Проблемы с ПК, серверами, принтерами, сетевым оборудованием	04/15/2026, 12:22 PM	
3	Программное обеспечение	Ошибки в приложениях, запросы на установку/обновление ПО	04/15/2026, 12:22 PM	
4	Сеть и связь	Проблемы с VPN, Wi-Fi, доступом в интернет, DNS, задержками	04/15/2026, 12:22 PM	
5	Администрирование БД	Вопросы по базам данных: доступ, запросы, восстановление, миграции	04/15/2026, 12:22 PM	
1 - 5 из 5 Записей				1

В верхней части страницы расположены кнопки «Создать», «Порядок сортировки», «Импорт» и «Экспорт».

- «Создать» - при нажатии на кнопку открывается страница создания новой категории тикета;

- «Порядок сортировки» - при нажатии на кнопку выполняется переход к настройке порядка отображения категорий тикетов;
- «Импорт» - при нажатии на кнопку выполняется переход к странице импорта категорий тикетов;
- «Экспорт» - при нажатии на кнопку открывается список доступных форматов выгрузки данных: Excel, CSV, PDF, Docx и txt.

На странице отображается таблица с данными категорий тикетов. Таблица поддерживает поиск, сортировку по колонкам, постраничную навигацию и выбор количества отображаемых записей.

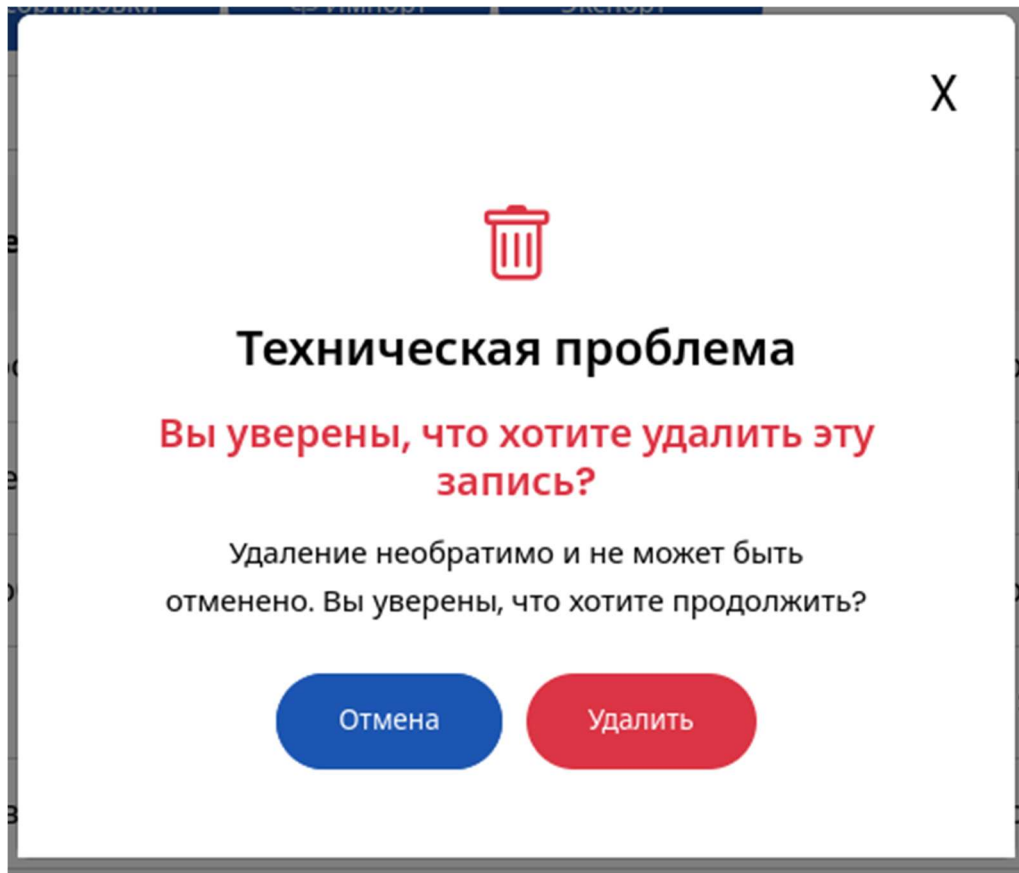
В правой части строки каждой категории тикета расположены действия «Редактировать» и «Удалить»:

- при нажатии на кнопку «Редактировать» выполняется переход к странице редактирования выбранной категории тикета;
- при нажатии на кнопку «Удалить» открывается окно подтверждения удаления категории тикета. В нижней части окна расположены кнопки «Отмена» и «Удалить». При нажатии на кнопку «Удалить» выбранная категория тикета удаляется из системы. При нажатии на кнопку «Отмена»

удаление

не

выполняется.



21.1 Редактирование категории тикета

Страница редактирования категории тикета предназначена для изменения параметров ранее созданной категории тикета.

Редактировать Категория тикета

Категория тикета / Редактировать Категория тикета

Наименование *

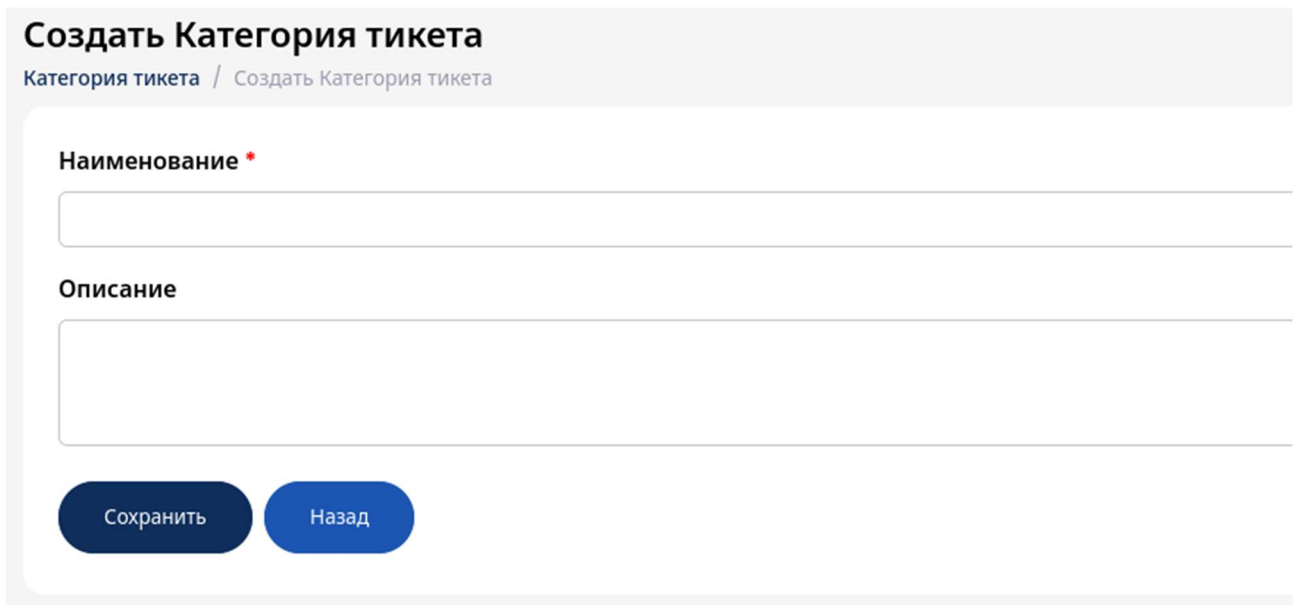
Описание

На странице доступны поля «Наименование» и «Описание».

В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить» и «Назад». При нажатии на кнопку «Сохранить» изменения категории тикета сохраняются. При нажатии на кнопку «Назад» выполняется возврат к списку категорий тикетов.

21.2 Создание категории тикета

Страница создания категории тикета предназначена для создания новой категории тикета.



Создать Категория тикета

Категория тикета / Создать Категория тикета

Наименование *

Описание

Сохранить Назад

На странице доступны поля «Наименование» и «Описание».

В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить» и «Назад». При нажатии на кнопку «Сохранить» создаётся новая категория тикета. При нажатии на кнопку «Назад» выполняется возврат к списку категорий тикетов.

21.3 Порядок сортировки категории тикета

Страница «Порядок сортировки» предназначена для изменения порядка отображения категорий тикетов.

Порядок сортировки

Категория тикета / Порядок сортировки

Перетащите элементы, чтобы изменить порядок списка.

1. Техническая проблема
2. Аппаратное обеспечение
3. Программное обеспечение
4. Сеть и связь
5. Администрирование БД

Сохранить

Назад

На странице отображается список категорий тикетов. Порядок категорий тикетов изменяется с помощью перетаскивания элементов списка.

В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить» и «Назад». При нажатии на кнопку «Сохранить» новый порядок категорий тикетов сохраняется. При нажатии на кнопку «Назад» выполняется возврат к списку категорий тикетов.

21.4 Импорт категории тикета

Страница импорта категории тикета предназначена для загрузки категорий тикетов из файла формата Excel.

Импорт Категория тикета

Категория тикета / Импорт Категория тикета

Скачайте файл Excel ниже и заполните столбцы. Столбцы, отмеченные звездочкой (*), являются обязательными. После изменения файла Excel загрузите его в раздел загрузки ниже.

[TicketSettingTemplate.xlsx](#)

Загрузить Excel

Выберите файл Excel

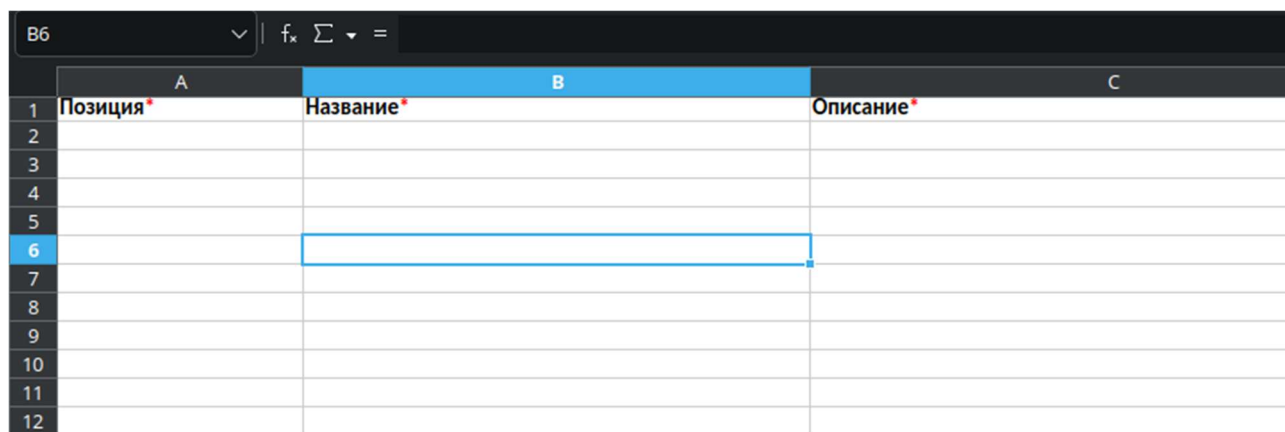
Browse...

No file selected.

Удалить выбранный файл

Загрузить

Для импорта категорий тикетов необходимо скачать шаблон Excel-файла, нажав на ссылку «TicketSettingTemplate.xlsx». В скачанном файле необходимо заполнить строки, указав значения для категорий тикетов. Столбцы, отмеченные символом «*», являются обязательными для заполнения.



	A	B	C
1	Позиция*	Название*	Описание*
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

После заполнения файла необходимо нажать на кнопку «Выберите файл Excel» и выбрать подготовленный файл. При необходимости выбранный файл можно удалить с помощью кнопки «Удалить выбранный файл».

При нажатии на кнопку «Загрузить» выбранный файл отправляется на сервер, после чего категории тикетов создаются в системе на основании данных из файла.

22 Приоритет

Раздел «Приоритет» предназначен для просмотра и управления приоритетами, используемыми в тикетах.

Приоритет

[+ Создать](#)
[Порядок сортировки](#)
[Импорт](#)
[Экспорт](#)

Показать 10 записей

[Искать](#)
[Очистить](#)
[<](#)
[>](#)

Порядок	Наименование	Описание	Дата создания	Действия
1	Критический	Сервис полностью недоступен, требуется немедленное решение	04/15/2026, 12:22 PM	✎ 🗑
2	Высокий	Серьезное влияние на бизнес, но есть обходное решение или частичная работа	04/15/2026, 12:22 PM	✎ 🗑
3	Средний	Проблема заметна, но бизнес-процессы могут продолжаться с ограничениями	04/15/2026, 12:22 PM	✎ 🗑
4	Низкий	Незначительная ошибка, запрос на улучшение или консультация	04/15/2026, 12:22 PM	✎ 🗑
5	Информационный	Вопрос не требует срочного действия, просто уведомление или запрос данных	04/15/2026, 12:22 PM	✎ 🗑

1 - 5 из 5 Записей 1

В верхней части страницы расположены кнопки «Создать», «Порядок сортировки», «Импорт» и «Экспорт».

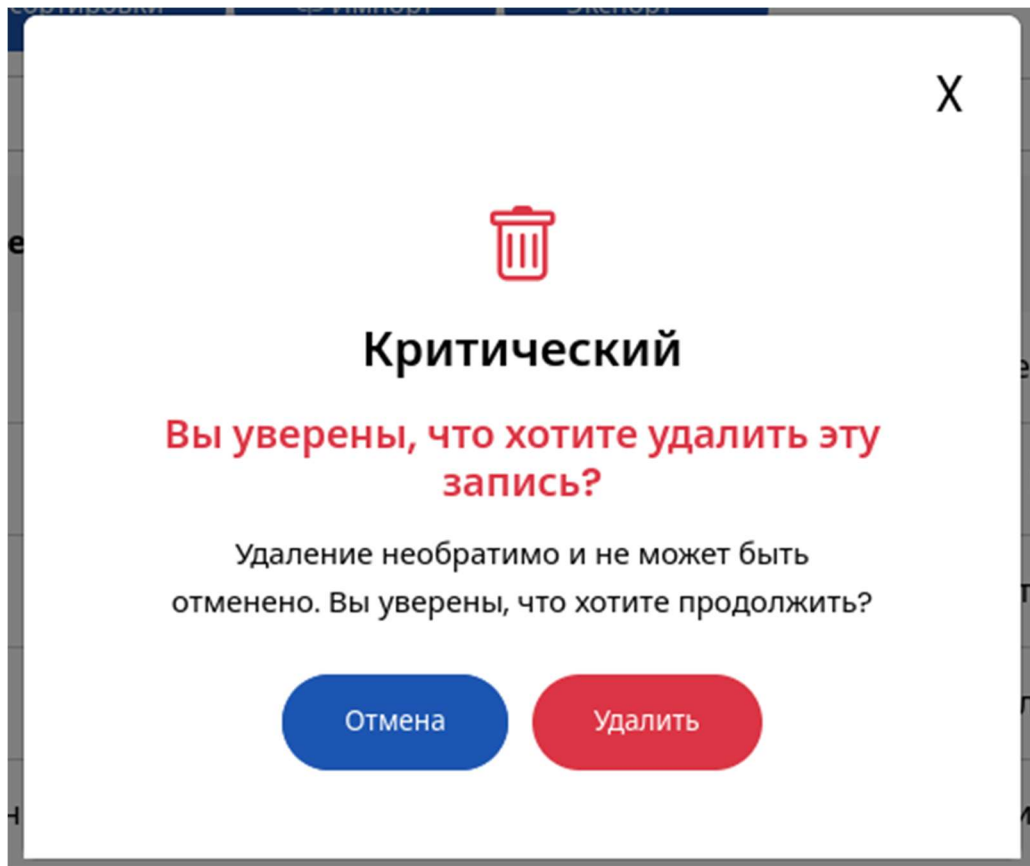
- «Создать» - при нажатии на кнопку открывается страница создания нового приоритета;
- «Порядок сортировки» - при нажатии на кнопку выполняется переход к настройке порядка отображения приоритетов;
- «Импорт» - при нажатии на кнопку выполняется переход к странице импорта приоритетов;
- «Экспорт» - при нажатии на кнопку открывается список доступных форматов выгрузки данных: Excel, CSV, PDF, Docx и txt.

На странице отображается таблица с данными приоритетов. Таблица поддерживает поиск, сортировку по колонкам, постраничную навигацию и выбор количества отображаемых записей.

В правой части строки каждого приоритета расположены действия «Редактировать» и «Удалить»:

- при нажатии на кнопку «Редактировать» выполняется переход к странице редактирования выбранного приоритета;
- при нажатии на кнопку «Удалить» открывается окно подтверждения удаления приоритета. В нижней части окна расположены кнопки «Отмена»

и «Удалить». При нажатии на кнопку «Удалить» выбранный приоритет удаляется из системы. При нажатии на кнопку «Отмена» удаление не выполняется.



22.1 Редактирование приоритета

Страница редактирования приоритета предназначена для изменения параметров ранее созданного приоритета.

Редактировать Приоритет

[Приоритет](#) / [Редактировать Приоритет](#)

Наименование *

Критический

Описание

Сервис полностью недоступен, требуется немедленное решение

Сохранить

Назад

На странице доступны поля «Наименование» и «Описание».

В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить» и «Назад». При нажатии на кнопку «Сохранить» изменения приоритета сохраняются. При нажатии на кнопку «Назад» выполняется возврат к списку приоритетов.

22.2 Создание приоритета

Страница создания приоритета предназначена для создания нового приоритета.

Создать Приоритет

Приоритет / Создать Приоритет

Наименование *

Описание

Сохранить

Назад

На странице доступны поля «Наименование» и «Описание».

В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить» и «Назад». При нажатии на кнопку «Сохранить» создаётся новый приоритет. При нажатии на кнопку «Назад» выполняется возврат к списку приоритетов.

22.3 Порядок сортировки приоритета

Страница «Порядок сортировки» предназначена для изменения порядка отображения приоритетов.

Порядок сортировки

Приоритет / Порядок сортировки

Перетащите элементы, чтобы изменить порядок списка.

1. Критический
2. Высокий
3. Средний
4. Низкий
5. Информационный

Сохранить

Назад

На странице отображается список приоритетов. Порядок приоритетов изменяется с помощью перетаскивания элементов списка.

В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить» и «Назад». При нажатии на кнопку «Сохранить» новый порядок приоритетов сохраняется. При нажатии на кнопку «Назад» выполняется возврат к списку приоритетов.

22.4 Импорт приоритета

Страница импорта приоритета предназначена для загрузки приоритетов из файла формата Excel.

Импорт Приоритет

Приоритет / Импорт Приоритет

Скачайте файл Excel ниже и заполните столбцы. Столбцы, отмеченные звездочкой (*), являются обязательными. После изменения файла Excel загрузите его в раздел загрузки ниже.

[TicketSettingTemplate.xlsx](#)

Загрузить Excel

Выберите файл Excel

Browse...

No file selected.

Удалить выбранный файл

Загрузить

Для импорта приоритетов необходимо скачать шаблон Excel-файла, нажав на ссылку «TicketSettingTemplate.xlsx». В скачанном файле необходимо заполнить строки, указав значения для приоритетов. Столбцы, отмеченные символом «*», являются обязательными для заполнения.

	A	B	C
1	Позиция*	Название*	Описание*
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			

После заполнения файла необходимо нажать на кнопку «Выберите файл Excel» и выбрать подготовленный файл. При необходимости выбранный файл можно удалить с помощью кнопки «Удалить выбранный файл».

При нажатии на кнопку «Загрузить» выбранный файл отправляется на сервер, после чего приоритеты создаются в системе на основании данных из файла.

23 Срочность

Раздел «Срочность» предназначен для просмотра и управления значениями срочности, используемыми в тикетах.

Срочность

[+ Создать](#)
[Порядок сортировки](#)
[Импорт](#)
[Экспорт ▾](#)

Показать 10 записей ▾

Порядок	Наименование	Описание	Дата создания	Действия
1	Очень срочно	Решение необходимо в течение 1 часа, иначе остановка работы	04/15/2026, 12:23 PM	✎ 🗑
2	Срочно	Нужно решить в течение рабочего дня (до 8 часов)	04/15/2026, 12:23 PM	✎ 🗑
3	Нормально	Желательно решить за 1–2 дня	04/15/2026, 12:23 PM	✎ 🗑
4	Не срочно	Можно решить в течение недели	04/15/2026, 12:23 PM	✎ 🗑
5	Плановое	Не требует немедленной реакции, часть долгосрочной задачи	04/15/2026, 12:23 PM	✎ 🗑

1 – 5 из 5 Записей 1

В верхней части страницы расположены кнопки «Создать», «Порядок сортировки», «Импорт» и «Экспорт».

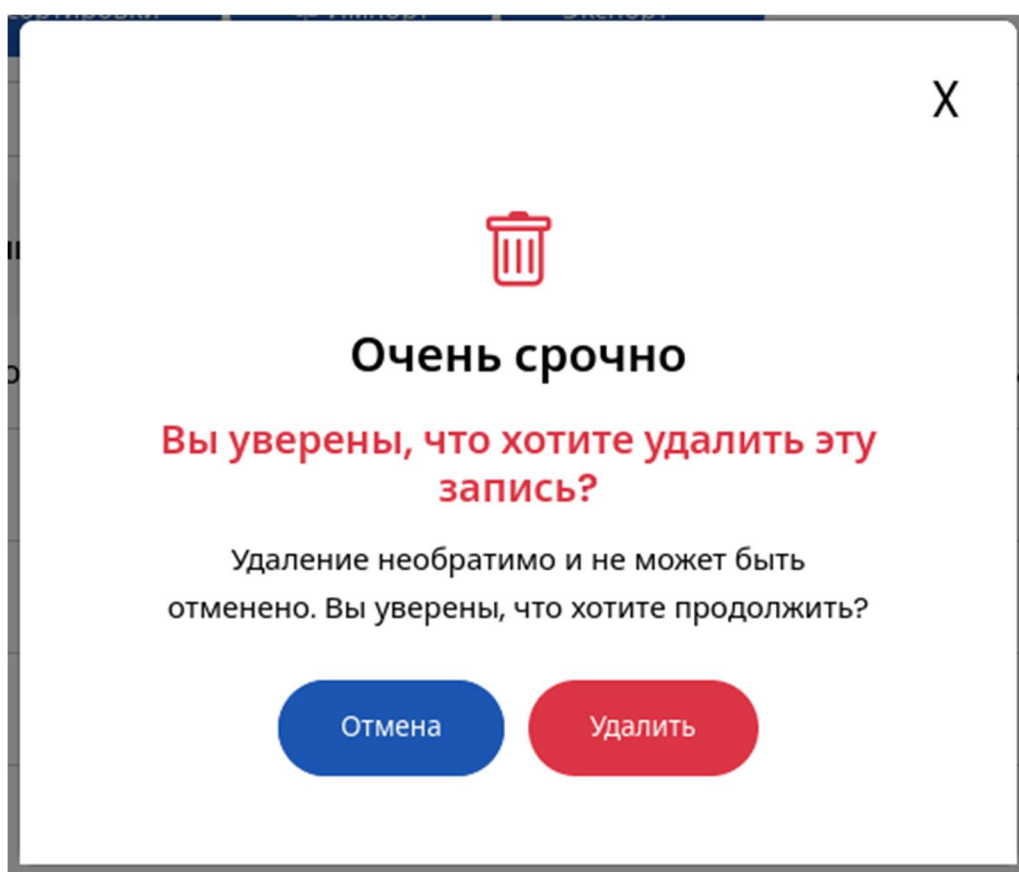
- «Создать» - при нажатии на кнопку открывается страница создания новой срочности;
- «Порядок сортировки» - при нажатии на кнопку выполняется переход к настройке порядка отображения значений срочности;
- «Импорт» - при нажатии на кнопку выполняется переход к странице импорта значений срочности;
- «Экспорт» - при нажатии на кнопку открывается список доступных форматов выгрузки данных: Excel, CSV, PDF, Docx и txt.

На странице отображается таблица с данными срочности. Таблица поддерживает поиск, сортировку по колонкам, постраничную навигацию и выбор количества отображаемых записей.

В правой части строки каждого значения срочности расположены действия «Редактировать» и «Удалить»:

- при нажатии на кнопку «Редактировать» выполняется переход к странице редактирования выбранного значения срочности;

- при нажатии на кнопку «Удалить» открывается окно подтверждения удаления значения срочности. В нижней части окна расположены кнопки «Отмена» и «Удалить». При нажатии на кнопку «Удалить» выбранное значение срочности удаляется из системы. При нажатии на кнопку «Отмена» удаление не выполняется.



23.1 Редактирование срочности

Страница редактирования срочности предназначена для изменения параметров ранее созданного значения срочности.

Редактировать Срочность

[Срочность](#) / [Редактировать Срочность](#)

Наименование *

Очень срочно

Описание

Решение необходимо в течение 1 часа, иначе остановка работы

Сохранить

Назад

На странице доступны поля «Наименование» и «Описание».

В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить» и «Назад». При нажатии на кнопку «Сохранить» изменения срочности сохраняются. При нажатии на кнопку «Назад» выполняется возврат к списку значений срочности.

23.2 Создание срочности

Страница создания срочности предназначена для создания нового значения срочности.

Создать Срочность

[Срочность](#) / [Создать Срочность](#)

Наименование *

Описание

Сохранить

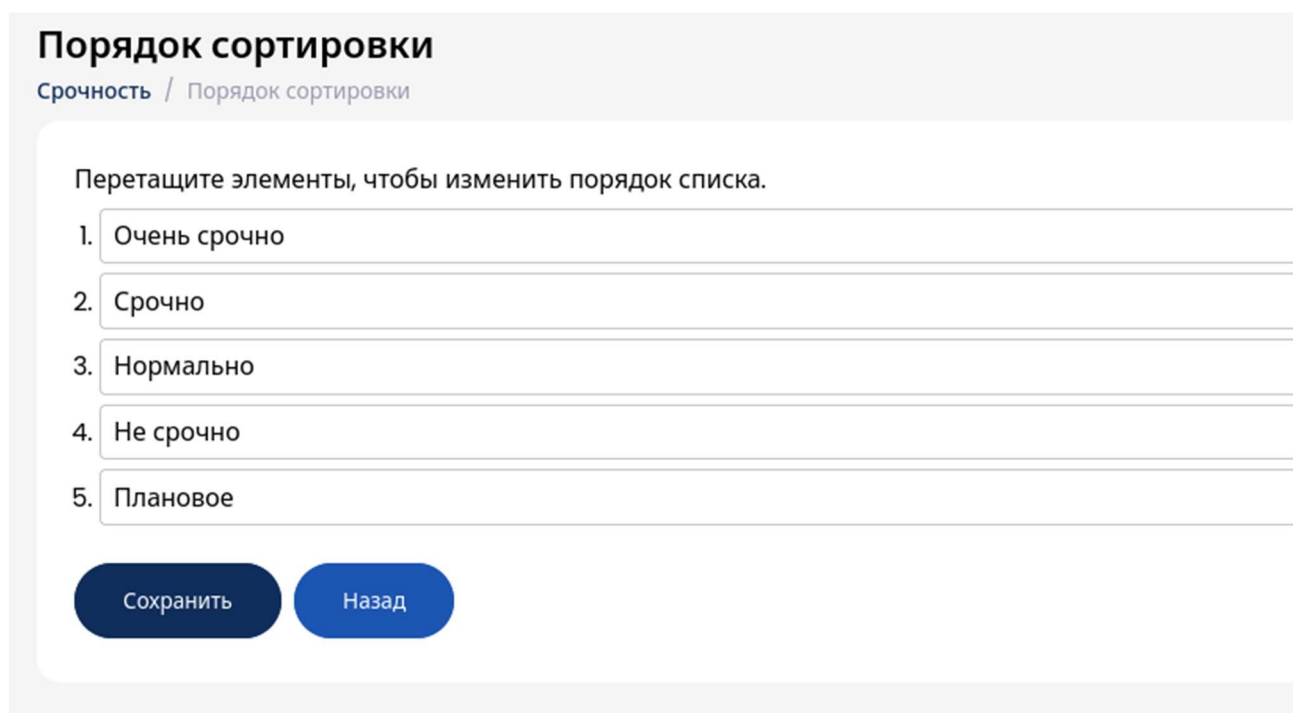
Назад

На странице доступны поля «Наименование» и «Описание».

В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить» и «Назад». При нажатии на кнопку «Сохранить» создаётся новое значение срочности. При нажатии на кнопку «Назад» выполняется возврат к списку значений срочности.

23.3 Порядок сортировки срочности

Страница «Порядок сортировки» предназначена для изменения порядка отображения значений срочности.



Порядок сортировки

Срочность / Порядок сортировки

Перетащите элементы, чтобы изменить порядок списка.

1. Очень срочно
2. Срочно
3. Нормально
4. Не срочно
5. Плановое

[Сохранить](#) [Назад](#)

На странице отображается список значений срочности. Порядок значений срочности изменяется с помощью перетаскивания элементов списка.

В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить» и «Назад». При нажатии на кнопку «Сохранить» новый порядок значений срочности сохраняется. При нажатии на кнопку «Назад» выполняется возврат к списку значений срочности.

23.4 Импорт срочности

Страница импорта срочности предназначена для загрузки значений срочности из файла формата Excel.

Импорт Срочность

Срочность / Импорт Срочность

Скачайте файл Excel ниже и заполните столбцы. Столбцы, отмеченные звёздочкой (*), являются обязательными. После изменения файла Excel загрузите его в раздел загрузки ниже.

[TicketSettingTemplate.xlsx](#)

Загрузить Excel

Выберите файл Excel

Browse...

No file selected.

[Удалить выбранный файл](#)

Загрузить

Для импорта значений срочности необходимо скачать шаблон Excel-файла, нажав на ссылку «TicketSettingTemplate.xlsx». В скачанном файле необходимо заполнить строки, указав значения для срочности. Столбцы, отмеченные символом «*», являются обязательными для заполнения.

	A	B	C	D
1	Позиция*	Название*	Описание*	
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

После заполнения файла необходимо нажать на кнопку «Выберите файл Excel» и выбрать подготовленный файл. При необходимости выбранный файл можно удалить с помощью кнопки «Удалить выбранный файл».

При нажатии на кнопку «Загрузить» выбранный файл отправляется на сервер, после чего значения срочности создаются в системе на основании данных из файла.

24 Влияние

Раздел «Влияние» предназначен для просмотра и управления значениями влияния, используемыми в тикетах.

Влияние

[+ Создать](#)
[Порядок сортировки](#)
[Импорт](#)
[Экспорт](#)

Показать 10 записей

[Искать](#)
[Очистить](#)
[<](#)
[>](#)

Порядок	Наименование	Описание	Дата создания	Действия
1	Массовое	Затронуты все или большинство пользователей / отделов / систем	04/15/2026, 12:23 PM	✎ 🗑
2	Групповое	Затронута целая команда, отдел или несколько департаментов	04/15/2026, 12:23 PM	✎ 🗑
3	Индивидуальное	Проблема только у одного пользователя	04/15/2026, 12:23 PM	✎ 🗑
4	Системное	Влияет на работу критической подсистемы, но не на всех пользователей	04/15/2026, 12:23 PM	✎ 🗑
5	Внешнее	Проблема затрагивает клиентов, партнеров или внешние интеграции	04/15/2026, 12:23 PM	✎ 🗑

1 - 5 из 5 Записей

В верхней части страницы расположены кнопки «Создать», «Порядок сортировки», «Импорт» и «Экспорт».

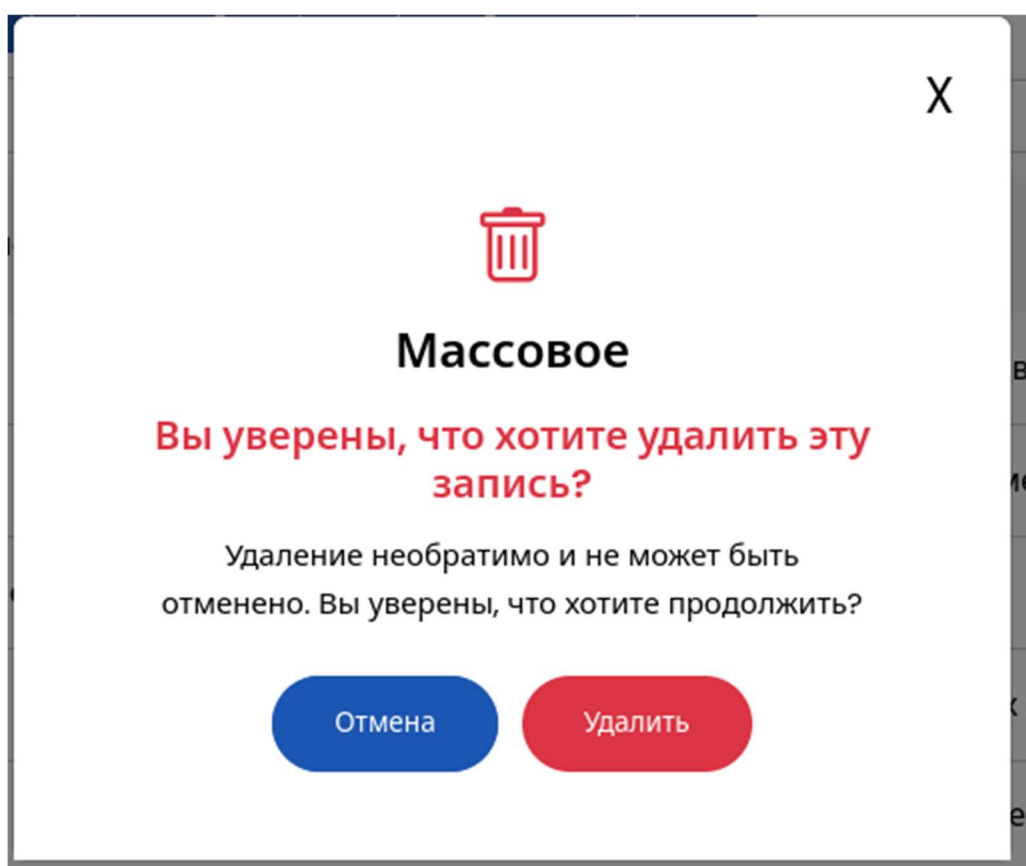
- «Создать» - при нажатии на кнопку открывается страница создания нового значения влияния;
- «Порядок сортировки» - при нажатии на кнопку выполняется переход к настройке порядка отображения значений влияния;
- «Импорт» - при нажатии на кнопку выполняется переход к странице импорта значений влияния;
- «Экспорт» - при нажатии на кнопку открывается список доступных форматов выгрузки данных: Excel, CSV, PDF, Docx и txt.

На странице отображается таблица с данными влияния. Таблица поддерживает поиск, сортировку по колонкам, постраничную навигацию и выбор количества отображаемых записей.

В правой части строки каждого значения влияния расположены действия «Редактировать» и «Удалить»:

- при нажатии на кнопку «Редактировать» выполняется переход к странице редактирования выбранного значения влияния;

- при нажатии на кнопку «Удалить» открывается окно подтверждения удаления значения влияния. В нижней части окна расположены кнопки «Отмена» и «Удалить». При нажатии на кнопку «Удалить» выбранное значение влияния удаляется из системы. При нажатии на кнопку «Отмена» удаление не выполняется.



24.1 Редактирование влияния

Страница редактирования влияния предназначена для изменения параметров ранее созданного значения влияния.

Редактировать Влияние

[Влияние](#) / [Редактировать Влияние](#)

Наименование *

Массовое

Описание

Затронуты все или большинство пользователей / отделов / систем

Сохранить

Назад

На странице доступны поля «Наименование» и «Описание».

В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить» и «Назад». При нажатии на кнопку «Сохранить» изменения влияния сохраняются. При нажатии на кнопку «Назад» выполняется возврат к списку значений влияния.

24.2 Создание влияния

Страница создания влияния предназначена для создания нового значения влияния.

Создать Влияние

Влияние / Создать Влияние

Наименование *

Описание

Сохранить

Назад

На странице доступны поля «Наименование» и «Описание».

В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить» и «Назад». При нажатии на кнопку «Сохранить» создаётся новое значение влияния. При нажатии на кнопку «Назад» выполняется возврат к списку значений влияния.

24.3 Порядок сортировки влияния

Страница «Порядок сортировки» предназначена для изменения порядка отображения значений влияния.

Порядок сортировки

Влияние / Порядок сортировки

Перетащите элементы, чтобы изменить порядок списка.

1. Массовое

2. Групповое

3. Индивидуальное

4. Системное

5. Внешнее

Сохранить

Назад

На странице отображается список значений влияния. Порядок значений влияния изменяется с помощью перетаскивания элементов списка.

В нижней части страницы расположены кнопки «Сохранить» и «Назад». При нажатии на кнопку «Сохранить» новый порядок значений влияния сохраняется. При нажатии на кнопку «Назад» выполняется возврат к списку значений влияния.

24.4 Импорт влияния

Страница импорта влияния предназначена для загрузки значений влияния из файла формата Excel.

Импорт Влияние

Влияние / Импорт Влияние

Скачайте файл Excel ниже и заполните столбцы. Столбцы, отмеченные звездочкой (*), являются обязательными. После изменения файла Excel загрузите его в раздел загрузки ниже.

[TicketSettingTemplate.xlsx](#)

Загрузить Excel

Выберите файл Excel

Browse...

No file selected.

Удалить выбранный файл

Загрузить

Для импорта значений влияния необходимо скачать шаблон Excel-файла, нажав на ссылку «TicketSettingTemplate.xlsx». В скачанном файле необходимо заполнить строки, указав значения для влияния. Столбцы, отмеченные символом «*», являются обязательными для заполнения.

	A	B	C
1	Позиция*	Название*	Описание*
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			

После заполнения файла необходимо нажать на кнопку «Выберите файл Excel» и выбрать подготовленный файл. При необходимости выбранный файл можно удалить с помощью кнопки «Удалить выбранный файл».

При нажатии на кнопку «Загрузить» выбранный файл отправляется на сервер, после чего значения влияния создаются в системе на основании данных из файла.

25 Журнал писем

Раздел «Журнал писем» предназначен для просмотра сведений об отправленных электронных письмах.

Журнал писем

Экспорт ▾

Показать 10 записей ▾

Искать...

Искать

Очистить

<

>

Электронная почта получателя	Тема	Содержимое	Дата создания	Успешно отправлено
i.ivanov@example.com	Сброс пароля для аккаунта MeoDesk	Здравствуйте, Иван Иванов, Поступил запрос на смену вашего пароля в MeoDesk. Нажмите здесь	04/16/2026, 08:55 AM	Да
i.ivanov@example.com	Подтвердите вашу почту для регистрации в MeoDesk	Здравствуйте, Иван Иванов, Благодарим за создание аккаунта в MeoDesk. Нажмите здесь	04/16/2026, 08:54 AM	Да
i.ivanov@example.com	Подтвердите вашу почту для регистрации в MeoDesk	Здравствуйте, Иван Иванов, Благодарим за создание аккаунта в MeoDesk. Нажмите здесь	04/16/2026, 08:53 AM	Да
i.ivanov@example.com	Подтвердите вашу почту для регистрации в MeoDesk	Здравствуйте, Иван Иванов, Благодарим за создание аккаунта в MeoDesk. Нажмите здесь	04/16/2026, 08:49 AM	Да
i.ivanov@example.com	Подтвердите вашу почту для регистрации в MeoDesk	Здравствуйте, Иван Иванов, Благодарим за создание аккаунта в MeoDesk. Нажмите здесь	04/16/2026, 08:47 AM	Да

В верхней части страницы расположена кнопка «Экспорт». При нажатии на кнопку «Экспорт» открывается список доступных форматов выгрузки данных: Excel, CSV, PDF, Docx и txt.

На странице отображается таблица с данными журнала писем. Таблица поддерживает поиск, сортировку по колонкам, постраничную навигацию и выбор количества отображаемых записей.

В таблице отображаются сведения об адресе электронной почты, теме письма, содержимом письма, дате создания и результате отправки письма.

26 Журнал ошибок

Раздел «Журнал ошибок» предназначен для просмотра сведений об ошибках, возникших в системе.

Журнал ошибок

Экспорт ▾

Показать 10 записей ▾

Искать...

Искать

Очистить

<

>

Адрес электронной почты	Подробности ошибки	Дата ошибки
test@example.com	Npgsql.NpgsqlOperationInProgressException (0x80004005): A command is already in progress: SELECT u."Id", u."AspNetUserId", COALESCE(a."UserName", ""), COALESCE(a."Email", ""), COALESCE(u."FullName", ""), u."CreatedOn", u."AutoDetectedCountryCode",...	04/17/2026, 05:24 AM
	Microsoft.EntityFrameworkCore.DbUpdateException: An error occurred while saving the entity changes. See the inner exception for details. ---> Npgsql.PostgresException (0x80004005): 22001: значение не укладывается в тип character varying(4000) at...	04/16/2026, 08:08 AM
test@example.com	Npgsql.NpgsqlOperationInProgressException (0x80004005): A command is already in progress: SELECT s."Id", s."CreatedBy", s."CreatedOn", s."IsDeleted", s."Message", s."ModifiedBy", s."ModifiedOn" FROM "SavedReply" AS s WHERE NOT (s."IsDeleted") at...	04/15/2026, 01:11 PM
test@example.com	System.InvalidOperationException: Role DEWFEWFEWF does not exist. at Microsoft.AspNetCore.Identity.EntityFrameworkCore.UserStore`10.AddToRoleAsync(TUser user, String normalizedRoleName, CancellationToken cancellationToken) at...	04/15/2026, 11:15 AM
test@example.com	Microsoft.EntityFrameworkCore.DbUpdateException: An error occurred while saving the entity changes. See the inner exception for details. ---> Npgsql.PostgresException (0x80004005): 23505: ...	04/15/2026, 09:29 AM

В верхней части страницы расположена кнопка «Экспорт». При нажатии на кнопку «Экспорт» открывается список доступных форматов выгрузки данных: Excel, CSV, PDF, Docx и txt.

На странице отображается таблица с данными журнала ошибок. Таблица поддерживает поиск, сортировку по колонкам, постраничную навигацию и выбор количества отображаемых записей.

В таблице отображаются сведения об адресе электронной почты пользователя, в учётной записи которого произошла ошибка, подробностях ошибки и дате её возникновения.

При нажатии на ячейку с подробностями ошибки открывается окно с полным текстом ошибки.


```
Npgsql.NpgsqlOperationInProgressException (0x80004005): A command is already in progress: SELECT u."Id", u."AspNetUserId",
COALESCE(a."UserName", ""), COALESCE(a."Email", ""), COALESCE(u."FullName", ""), u."CreatedOn", u."AutoDetectedCountryCode",
u."AutoDetectedRegionCode", u."AutoDetectedTimezone", a1."Name", CASE WHEN EXISTS ( SELECT 1 FROM "LoginHistory" AS l WHERE l."AspNetUserId" =
a."Id" ) THEN COALESCE(( SELECT l0."LoginDateTime" FROM "LoginHistory" AS l0 WHERE l0."AspNetUserId" = a."Id" ORDER BY l0."LoginDateTime" DESC
LIMIT 1), TIMESTAMP "-infinity") END FROM "AspNetUsers" AS a INNER JOIN "UserProfile" AS u ON a."Id" = u."AspNetUserId" INNER JOIN "AspNetUserRoles"
AS a0 ON a."Id" = a0."UserId" INNER JOIN "AspNetRoles" AS a1 ON a0."RoleId" = a1."Id" WHERE NOT (u."IsDeleted") at
Npgsql.ThrowHelper.ThrowNpgsqlOperationInProgressException(NpgsqlCommand command) at
Npgsql.Internal.NpgsqlConnector.g__DoStartUserAction|285_0(ConnectorState newState, NpgsqlCommand command, CancellationToken
cancellationToken, Boolean attemptPgCancellation) at Npgsql.Internal.NpgsqlConnector.StartUserAction(ConnectorState newState,
NpgsqlCommand command, CancellationToken cancellationToken, Boolean attemptPgCancellation) at
Npgsql.NpgsqlCommand.ExecuteReader(Boolean async, CommandBehavior behavior, CancellationToken cancellationToken) at
Npgsql.NpgsqlCommand.ExecuteReader(CommandBehavior behavior) at Npgsql.NpgsqlCommand.ExecuteDbDataReader(CommandBehavior
behavior) at Microsoft.EntityFrameworkCore.Storage.RelationalCommand.ExecuteReader(RelationalCommandParameterObject
parameterObject) at Microsoft.EntityFrameworkCore.Query.Internal.SingleQueryingEnumerable`1 Enumerator.InitializeReader(Enumerator
enumerator) at Microsoft.EntityFrameworkCore.Query.Internal.SingleQueryingEnumerable`1 Enumerator.<>c.b__21_0(DbContext _, Enumerator
enumerator) at Npgsql.EntityFrameworkCore.PostgreSQL.Storage.Internal.NpgsqlExecutionStrategy.Execute[TState,TResult](TState state, Func`3
operation, Func`3 verifySucceeded) at Microsoft.EntityFrameworkCore.Query.Internal.SingleQueryingEnumerable`1 Enumerator.MoveNext() at
System.Linq.Enumerable.TryGetSingle[TSource](IEnumerable`1 source, Boolean& found) at System.Linq.Enumerable.Single[TSource](IEnumerable`1
source) at lambda_method828(Closure, QueryContext) at Microsoft.EntityFrameworkCore.Query.Internal.QueryCompiler.ExecuteCore[TResult]
(Expression query, Boolean async, CancellationToken cancellationToken) at
Microsoft.EntityFrameworkCore.Query.Internal.QueryCompiler.Execute[TResult](Expression query) at
Microsoft.EntityFrameworkCore.Query.Internal.EntityQueryProvider.Execute[TResult](Expression expression) at
MeoDesk.Helpers.TableHelper.SortAndGetPaginatedList[T](IQueryable`1 list, TableActionViewModel tableAction, ViewDataDictionary viewData,
TableConfigViewModel tableConfig) in /home/user/Рабочий стол/Заказчики/Делитек/MeoDesk/MeoDesk/Helpers/TableHelper.cs:line 98 at
MeoDesk.Services.User.UserService.LoadTable(Object requestData, ViewDataDictionary viewData) in /home/user/Рабочий стол/Заказчики/
Делитек/MeoDesk/MeoDesk/Services/User/UserService.cs:line 30 at CallSite.Target(Closure, CallSite, Object) at
MeoDesk.Controllers.UserController.LoadTable(Object requestData) in /home/user/Рабочий стол/Заказчики/Делитек/MeoDesk/MeoDesk/
Controllers/UserController.cs:line 27 at
Microsoft.AspNetCore.Mvc.Infrastructure.ActionMethodExecutor.TaskOfActionResultExecutor.Execute(ActionContext actionContext,
IActionResultTypeMapper mapper, ObjectMethodExecutor executor, Object controller, Object[] arguments) at
Microsoft.AspNetCore.Mvc.Infrastructure.ControllerActionInvoker.g__Awaited|12_0(ControllerActionInvoker invoker, Value
```

Копировать

Закреть

В нижней части окна расположены кнопки «Копировать» и «Закреть». При нажатии на кнопку «Копировать» текст ошибки копируется в буфер обмена. При нажатии на кнопку «Закреть» окно закрывается.