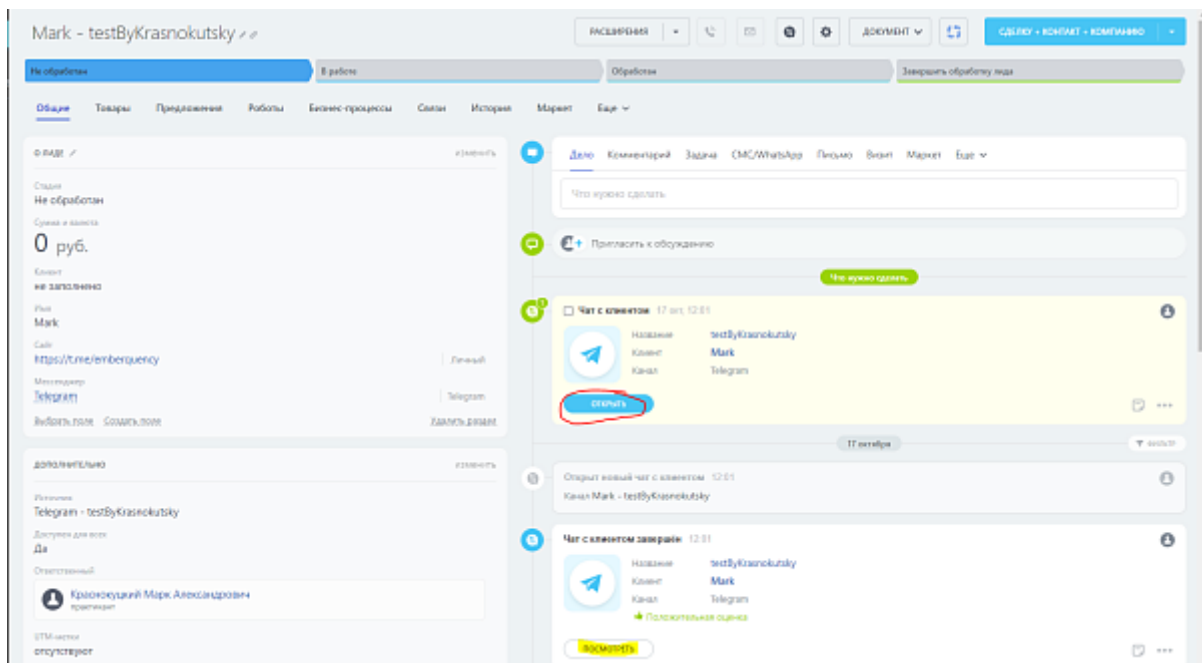
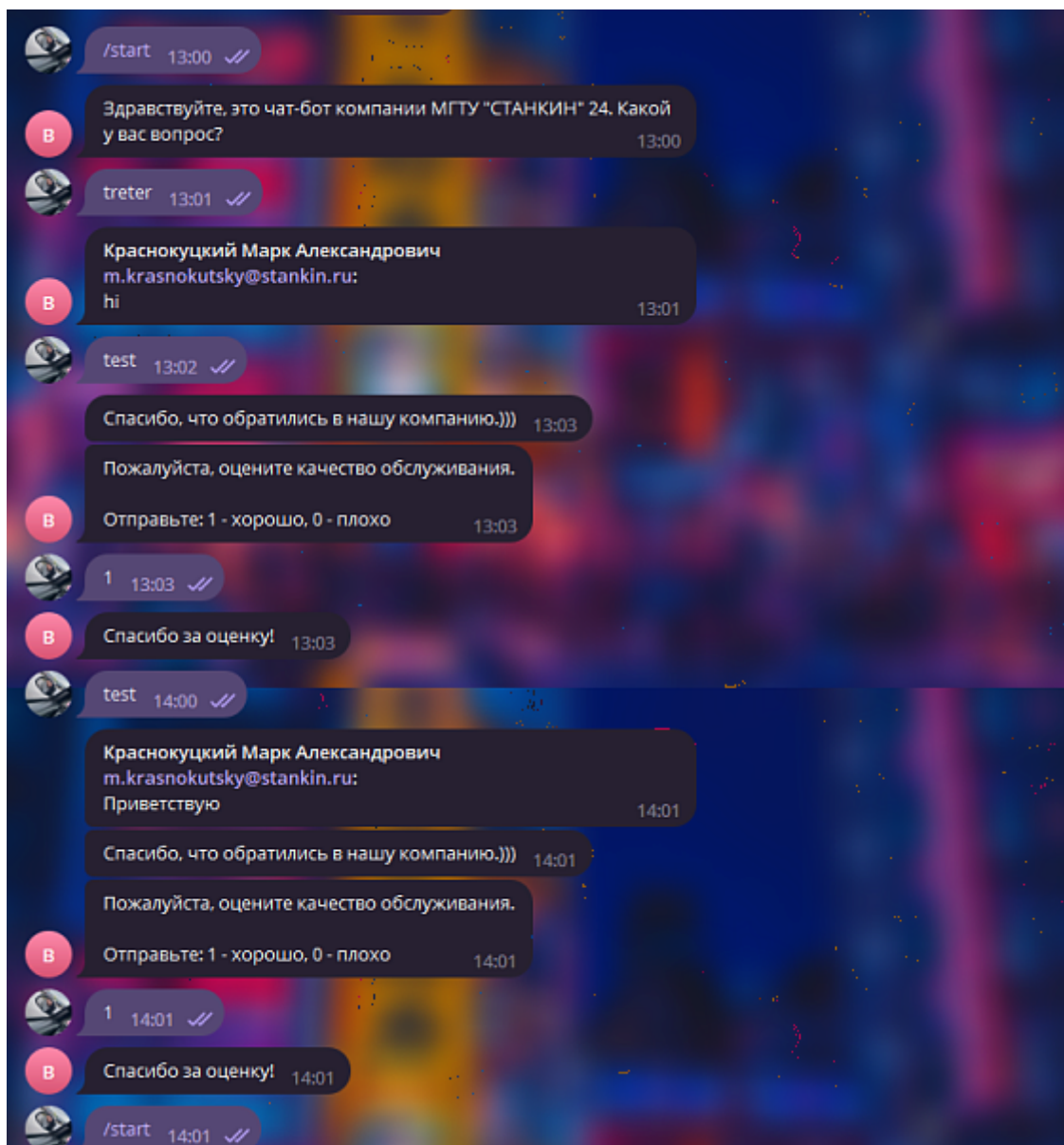


Журнал аудита, история диалогов оператора и клиента открытой линии

История переписки клиента по его карточки в CRM

Продemonстрируем на примере чата с помощью телеграм-бота:

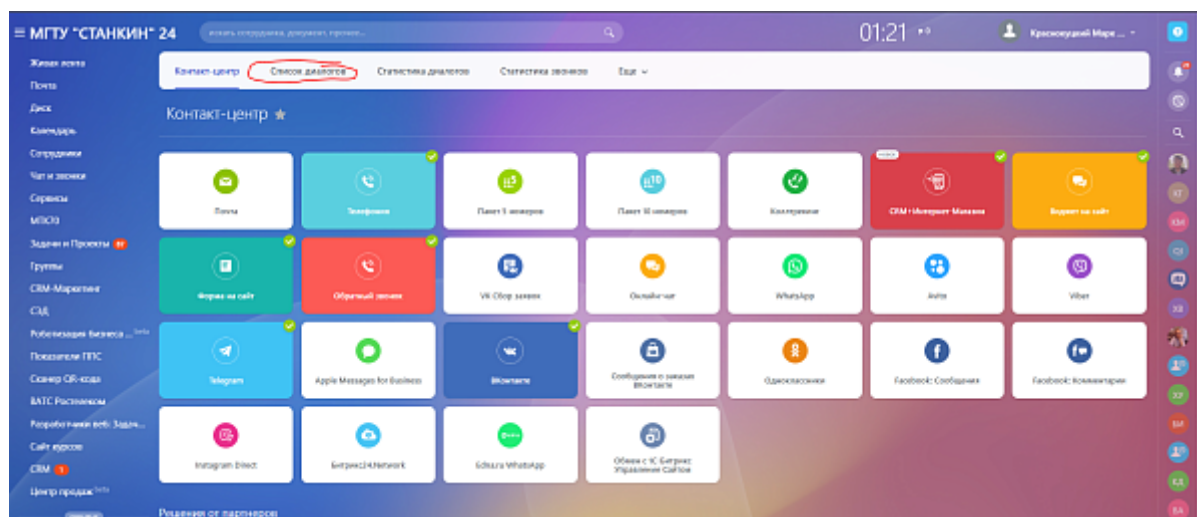
С одним и тем же **лидом** было совершено несколько диалогов. По переходу на карточку лида в правой части есть вся история диалогов - и завершенных, и активных. К каждому диалогу можно перейти при помощи опции "просмотреть".



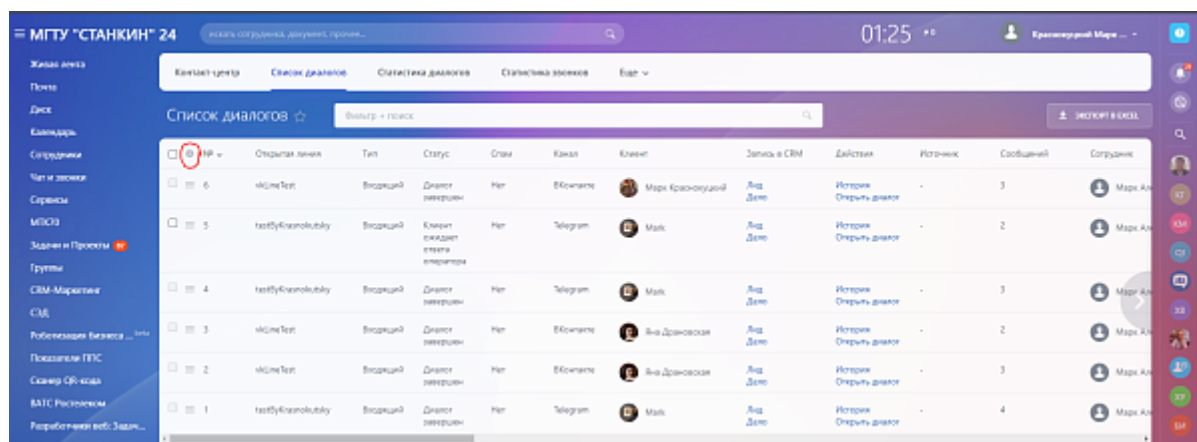
Экспорт и просмотр истории диалогов

Историю переписки можно просмотреть с помощью способа, который я описал выше. Есть иной вариант:

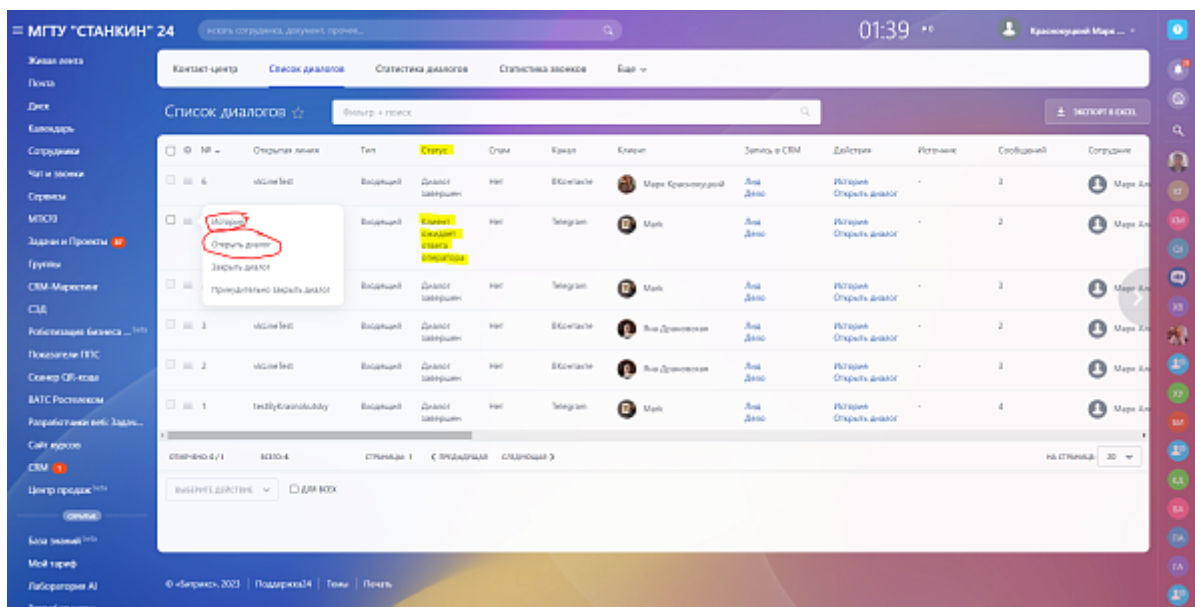
Переходим в пункт "Контакт-центр" из меню. В окне Контакт-центра есть меню, выбираем опцию "история диалогов":



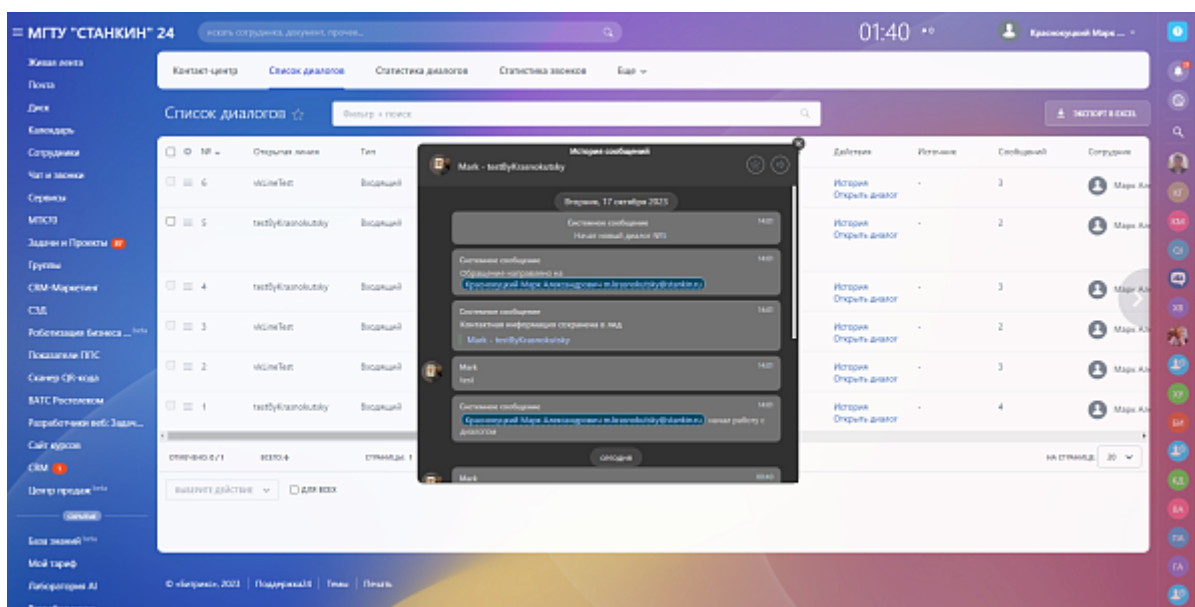
Далее перед нами список всех диалогов. Диалоги открытой линии мы можем отфильтровать, нажав на "шестерёнку" или же в поиске вписать конкретную линию



Перед нами множество диалогов(либо уже с фильтрами, либо все). Чтобы просмотреть историю желаемого необходимо кликнуть на бургер-меню, которое относится к конкретной позиции в списке. В контекстном меню выберем "История" или "Открыть диалог" - принципиальных отличий в опциях нет. История показывает более сжатый формат диалога - небольшой поп-ап без каких-либо опций. А открытие диалога открывает его прямо в окне "Открытых линий".



Вот таким образом выглядит опция "История".



А вот так выглядит опция "Открыть диалог"

2023.10.19, 05:46:02, 05316e75e401 - Excel															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Имя	Статус	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя
2	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя
3	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя
4	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя
5	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя
6	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя
7	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя
8															
9															
10															
11															
12															
13															
14															
15															
16															
17															
18															
19															
20															
21															
22															
23															

Версия #1

Марк Краснокуцкий создал 16 November 2023 15:36:34

Марк Краснокуцкий обновил 16 November 2023 15:42:13