

Программное обеспечение «Пакт»

Руководство пользователя

Редакция от 23.11.2023

Содержание

Содержание	2
1 Аннотация	3
2 Назначение программы	3
3 Условия выполнения программы	3
3.1 Требуемые характеристики ПЭВМ	3
3.2 Необходимое программное обеспечение АРМ	4
3.3 Требования к персоналу	4
4 Выполнение программы	4
4.1 Загрузка и запуск	4
4.2 Авторизация и вход	5
4.3 Выход из системы	7
4.4 Описание интерфейса и процессов	8
4.4.1 Главное меню	8
4.4.2 Верхнее меню	10
4.4.3 Раздел Сообщения	10
4.4.4 Раздел Рассылки	15
4.4.5 Раздел Шаблоны	19
4.4.6 Раздел Клиенты	20
4.4.7 Раздел Группы	21
4.4.8 Раздел Сотрудники	23
4.4.9 Раздел Интеграции с CRM	23
4.4.10 Раздел Сотрудники	41
5 Перечень сокращений	46

1 Аннотация

Настоящий документ предназначен для ознакомления лиц, осуществляющих эксплуатацию программного обеспечения «Пакт». Документ содержит описание действий пользователя с функциональными ролями «Оператор» и «Администратор».

2 Назначение программы

Программа предназначена для аналитики диалогов клиентов и операторов, проходящих через систему, и улучшения клиентского сервиса. Программа может использоваться юридическими лицами, которые вынуждены отвечать на большое количество текстовых запросов со стороны своих клиентов (например, онлайн-школы, интернет-магазины и иные компании, обслуживающие большое количество физических лиц).

3 Условия выполнения программы

3.1 Требуемые характеристики ПЭВМ

Для эксплуатации информационных сервисов Пакт, должны использоваться следующие средства вычислительной техники (СВТ) индивидуального пользования:

- АРМ пользователя с функциональной ролью «Оператор» или «Администратор», представляющее собой ПЭВМ с характеристиками, соответствующими рекомендуемыми требованиями для программного обеспечения, указанного в разделе 3.2;
- Сетевым адаптером, обеспечивающим инфокоммуникационный канал с сервером, на котором располагается развернутый сервис «Пакт»

3.2 Необходимое программное обеспечение АРМ

Для работы с программой «Пакт», необходим один из следующих Web-браузеров:

- Яндекс Браузер версии 21.11 и выше;
- Google Chrome версии 91 и выше;
- Mozilla Firefox версии 95 и выше;
- Opera версии 82 и выше;
- Edge версии 97.0 и выше;
- Safari версии 15.0 и выше.

3.3 Требования к персоналу

К эксплуатации информационных сервисов, предоставляемых ПО «Пакт», допускаются пользователи:

- 1) имеющие навыки работы с ПЭВМ;
- 2) имеющие навыки работы в сети Интернет и полностью освоившие графический пользовательский интерфейс одного из рекомендованных к использованию Web-браузеров;
- 3) прошедшие обучение работе с ПО «Пакт»;
- 4) знакомые с процессами работы с обращениями клиентов.

4 Выполнение программы

4.1 Загрузка и запуск

Взаимодействие с операторами (пользователями) осуществляется при подключении к серверу с развернутым ПО «Пакт» с индивидуальных средства вычислительной техники (СВТ).

Команды оператора передаются средствами программных модулей JavaScript при обращении к информационным сервисам, предоставляемым ПО «Пакт».

Для обращения к информационным сервисам ПО «Пакт» необходимо на СВТ:

- 1) Загрузить в ПЗУ Web-браузер;
- 2) Набрать в адресной строке Web-браузера адрес, который определяется при разворачивании программы.

В случае корректного ввода адреса на экране отобразится форма авторизации:

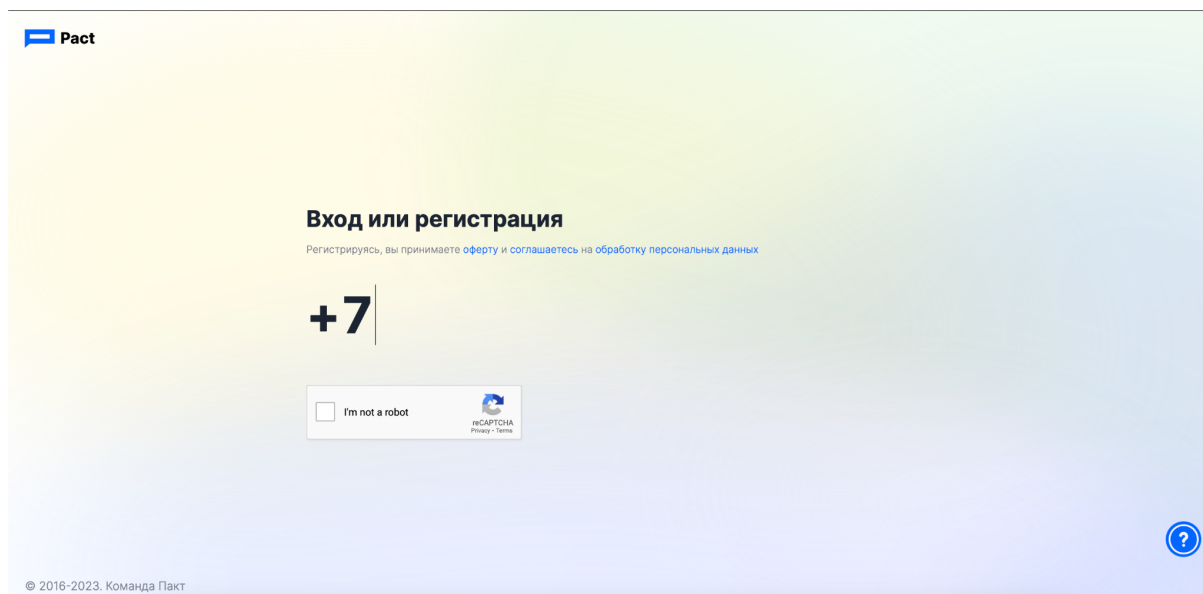


Рисунок 1

4.2 Авторизация и вход

Для работы с программой пользователю необходимо авторизоваться. Для этого необходимо:

- 1) Заполнить прямым вводом поле «Телефон»;
- 2) Пройти проверку автоматизированного публичного теста Тьюринга (CAPTCHA);
- 3) Нажать кнопку «Получить код» (Рисунок 2);

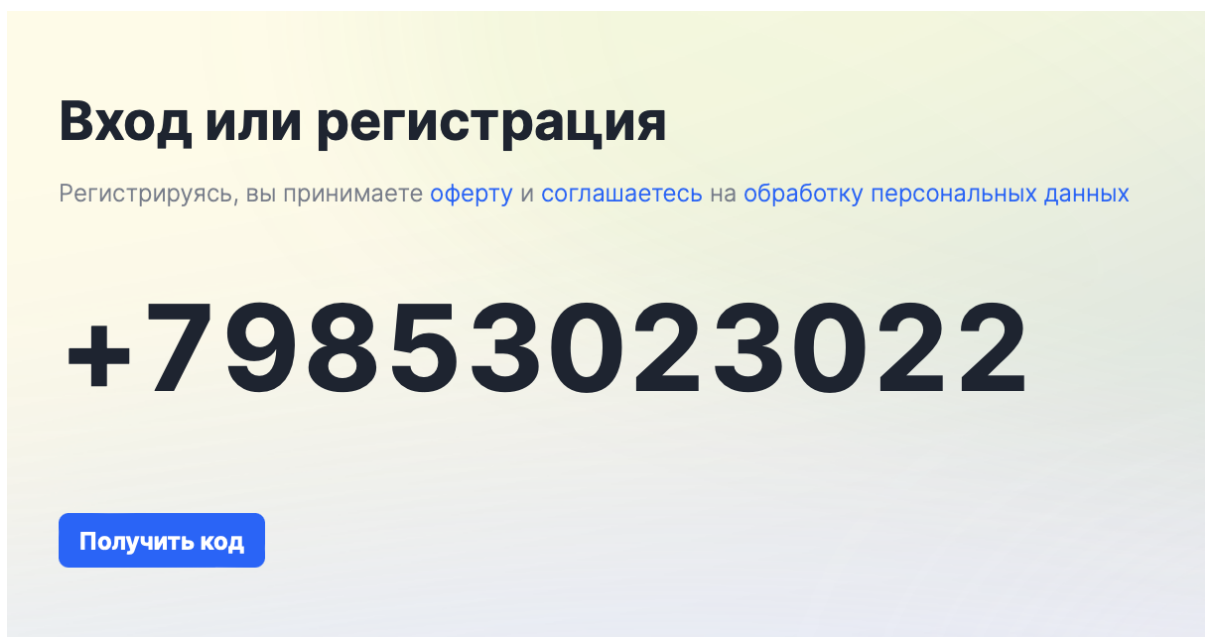


Рисунок 2

4) На следующем экране нужно ввести одноразовый код, который будет отправлен Пользователю посредством Сервиса мгновенных сообщений (СМС) на указанный пользователем номер;

5) Нажать кнопку «Проверить» (Рисунок 3);

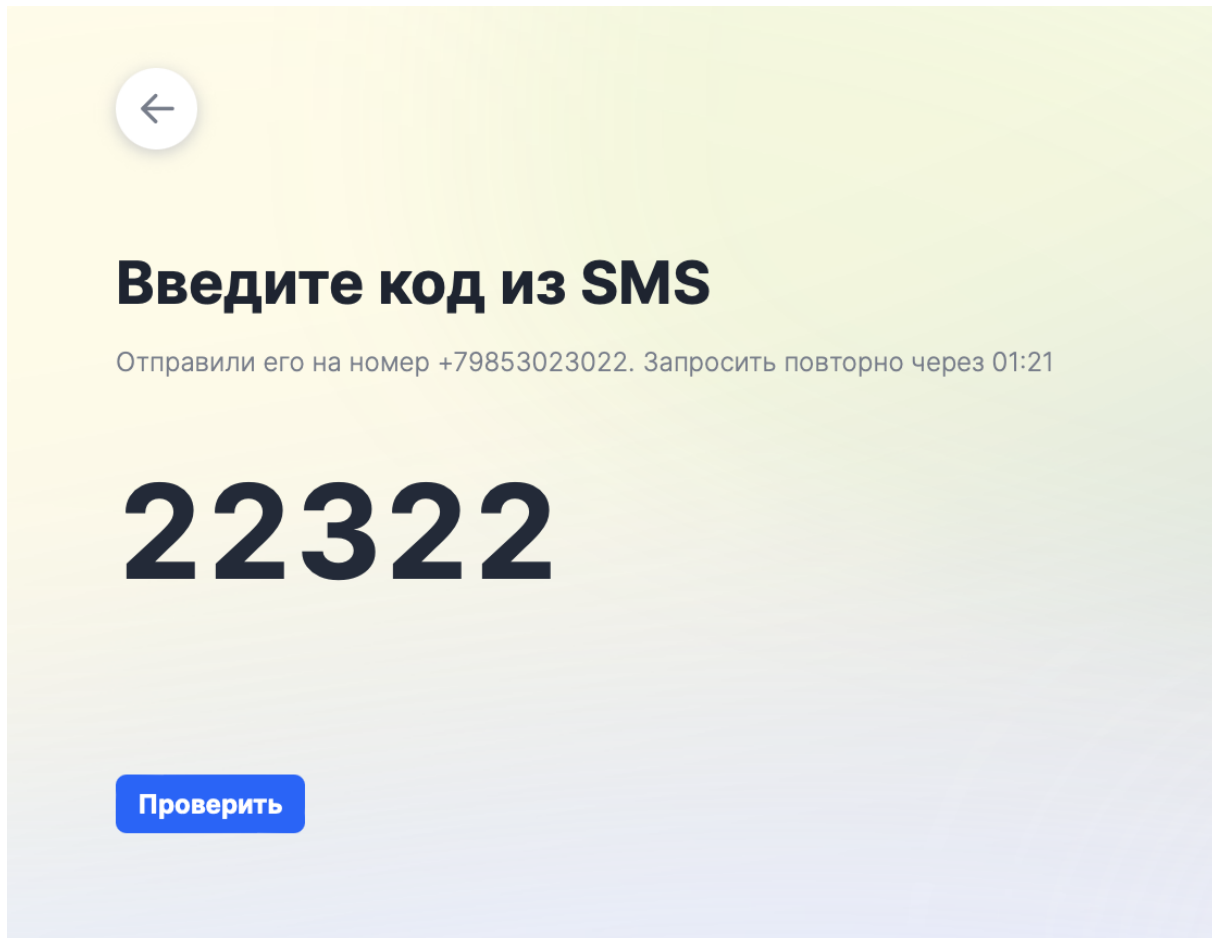


Рисунок 3

4.3 Выход из системы

Чтобы выйти из системы и/или сменить пользователя необходимо:

- 1) Навести курсор на значок пользователя и нажать левую кнопку мыши (Рисунок 4);

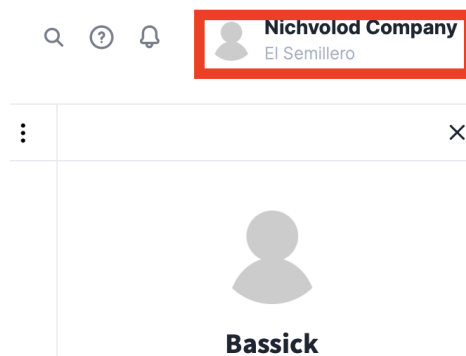


Рисунок 4

2) Нажать на кнопку «Выйти из системы» (Рисунок 5)

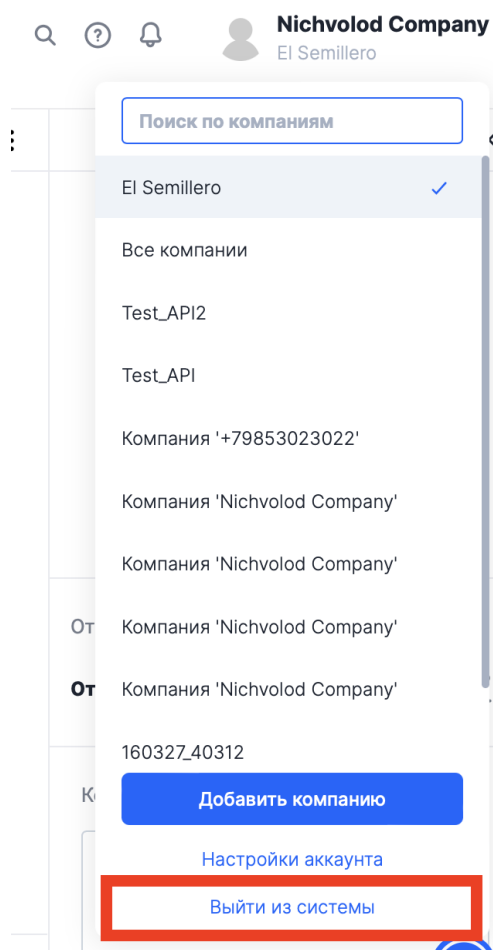


Рисунок 5

Ввести данные аутентификации другого пользователя (См. раздел 4.2), при необходимости сменить пользователя.

4.4 Описание интерфейса и процессов

4.4.1 Главное меню

В левой части окна расположено главное меню, предназначенное для доступа к основным разделам:

- Сообщения;
- Рассылки;
- Шаблоны;
- Клиенты;

Pact

- Группы;
- Сотрудники;
- Интеграции с CRM;
- Настройки;
- Аналитика;
- Биллинг.

В обычном состоянии названия пунктов меню не отображается. Если навести курсор на соответствующий значок, то название будет отображено, а при нажатии на левую кнопку мыши будет осуществлен переход в соответствующий раздел (Рисунок 6).

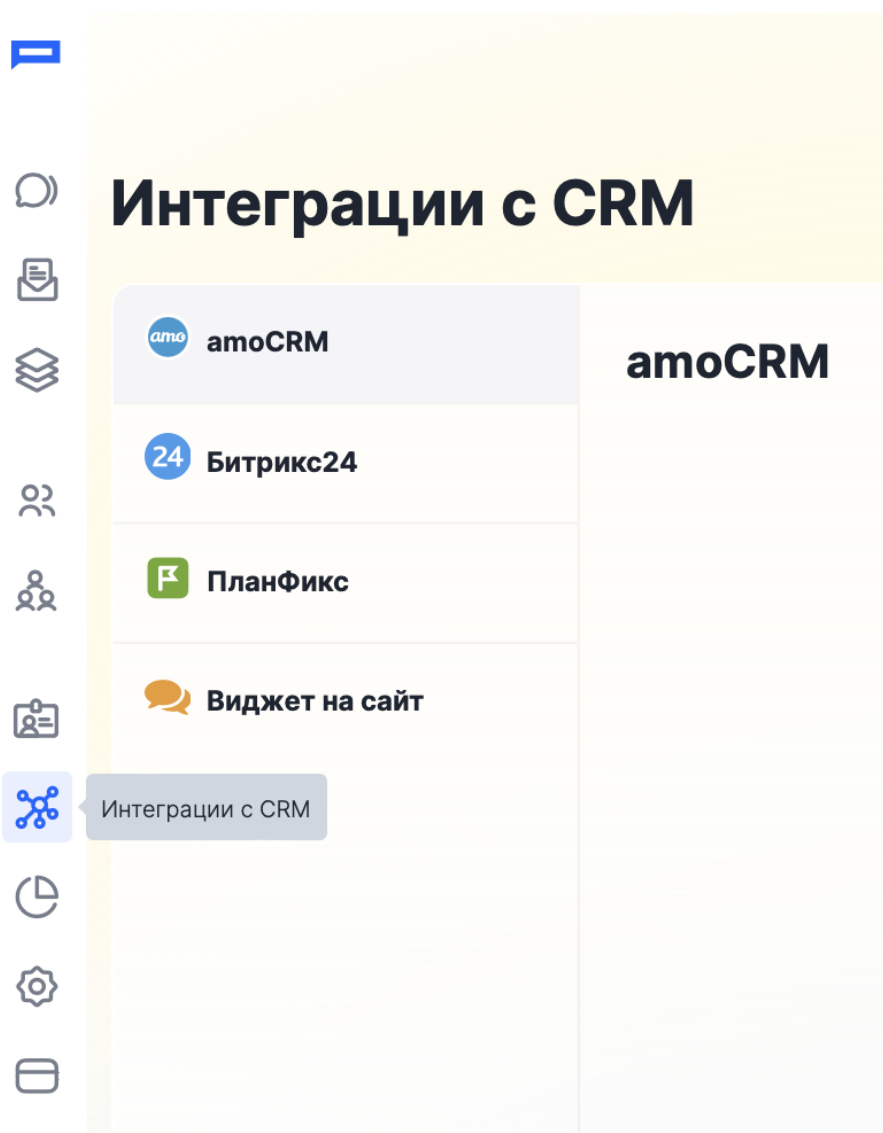


Рисунок 6

4.4.2 Верхнее меню

В верхней части окна расположена панель, предназначенная для доступа к компаниям, в которых состоит пользователь, создания новой компании, поиску по контактам, а также для перехода к настройкам профиля и выхода их аккаунта. (Рисунок 7)



Рисунок 7

4.4.3 Раздел Сообщения

4.4.3.1 Общее описание раздела

Все сообщения отображаются в разделе «Сообщения» в левом меню. В нем отображаются все чаты в выбранной Компании или во Всех компаниях.

Вы можете выбрать конкретную компанию или просмотреть сообщения Всех компаний на одной странице. Выбрать компанию можно, нажав на имя вашего аккаунта в верхнем правом углу (Рисунок 8)



Рисунок 8

4.4.3.2 Создание исходящего чата

Чтобы написать первым - нажмите на кнопку "+" в верхнем левом углу над чатами (Рисунок 9)



Рисунок 9

В появившемся окне Пользователь может выбрать один из доступных каналов связи, указать номер телефона клиента и ввести текст первого сообщения. Номер телефона должен быть записан только цифрами. (Рисунок 10)

Новое сообщение ✕

Telegram Personal Whatsapp WABA

Телефон
7 926 123 45 67

Выберите шаблон для сообщения

🗨️ [Взять из шаблона](#)

Отправить сообщение

Рисунок 10

4.3.3.3 Фильтры

Вы можете фильтровать ваш список диалогов в верхней левой части раздела Сообщения (Рисунок 11). В фильтрах есть категории:

Pact

- Все — отображает все загруженные чаты в Пакт;
- Открытые — отображает только открытые чаты;
- Назначенные на меня — отображает только те чаты, которые были назначены на пользователя выбравшего этот фильтр;
- Архивные — отображает архивные чаты;
- Не назначенные — отображает все неназначенные чаты;
- Ответили на рассылку — отображает все чаты, в которых был ответ на рассылку;
- Активные — Переписки с клиентом за последние 7 дней

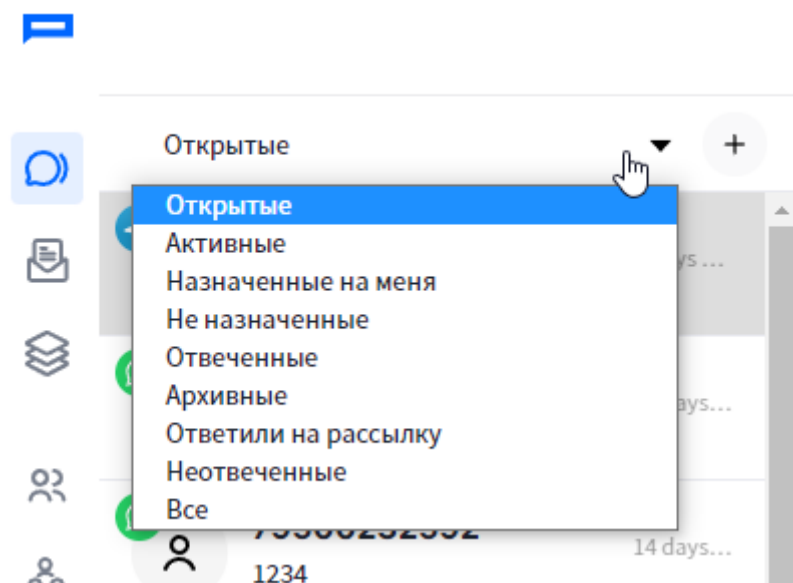


Рисунок 11

4.3.3.4 Чат

По центру раздела "Сообщения" находится непосредственно сам чат с клиентом. В нижней части чата находится поле ввода сообщения с 4 функциональными кнопками (Рисунок 12):

- Список эмодзи;
- Список шаблонов быстрых ответов;
- Прикрепление файла;
- Отправка сообщения.

Также Пользователь может отправлять сообщения с помощью клавиши Enter. Перенос строки - Shift+Enter.

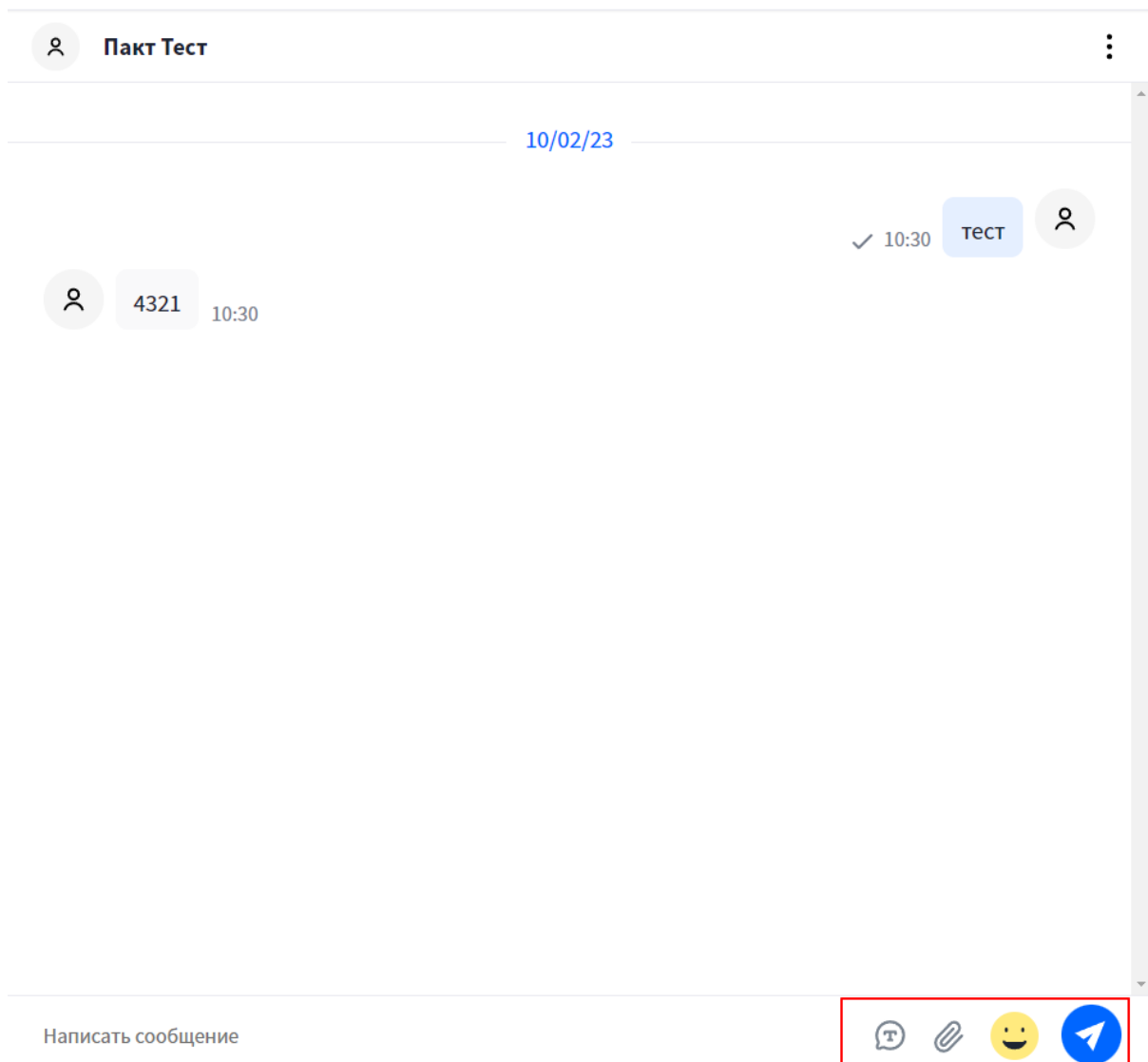


Рисунок 12

4.3.3.5 Карточка контакта

В правой части страницы находится карточка клиента. В карточке клиента вы можете найти следующую информацию (Рисунок 13):

1. Имя клиента;
2. Номер телефона;
3. Канал связи, по которому написал клиент;
4. Компания, в которую написал клиент;
5. Дата создания диалога в Раст;
6. Имя сотрудника, ответственного за диалог (если его нет, вы можете назначить его на менеджера или себя нажав на карандаш справа);
7. Комментарий по клиенту

8. Возможность отметить диалог прочитанным (Эта кнопка убирает данное сообщение из фильтра "Неответченные");
9. Кнопка "Архивировать чат" уберет данный диалог из общего списка. Диалог снова появится в списке, если вы или клиент напишете новое сообщение.

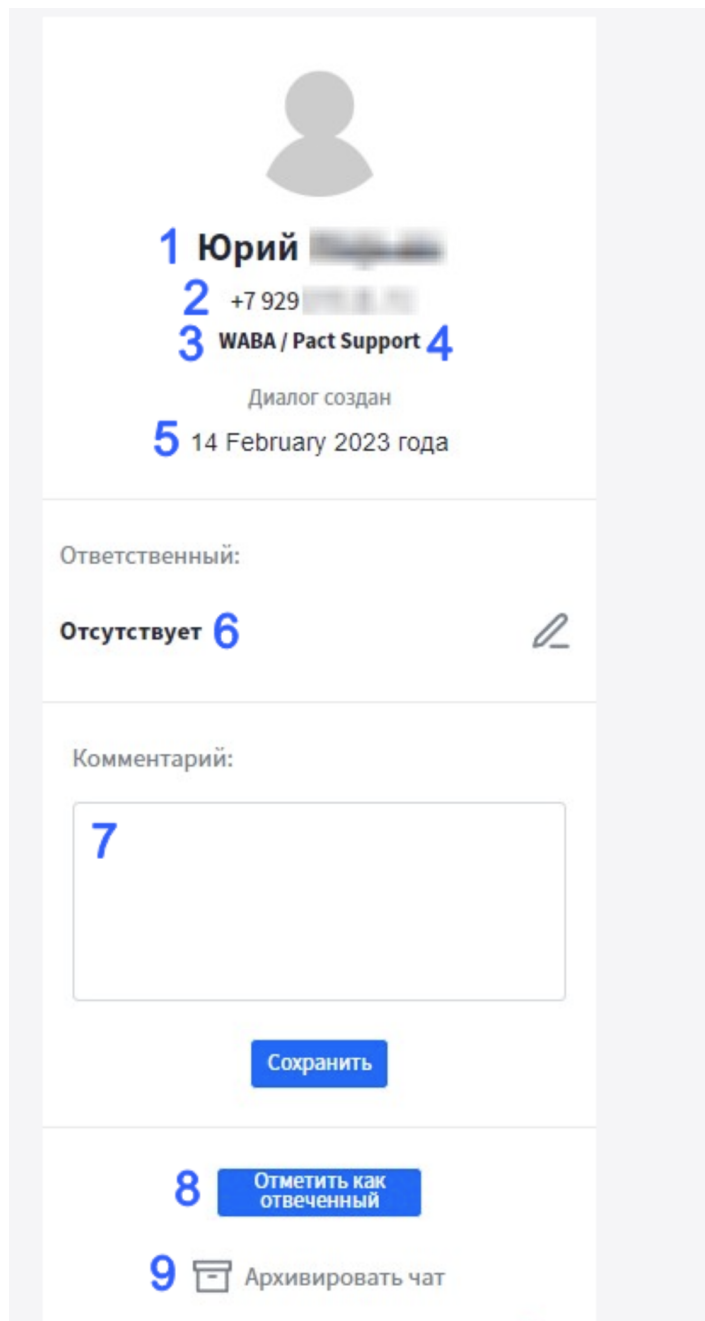


Рисунок 13

4.4.4 Раздел Рассылки

Раздел Рассылки предназначен для массовой отправки сообщений клиентам через личный кабинет Пакт. Можно отправлять рассылки по всем имеющимся чатам в личном кабинете Пакт или новым клиентам. В зависимости от мессенджера, по которому отправляются рассылки, можно отправлять сообщения во все чаты или только по определенным каналам.

4.4.4.1 Рассылка существующим клиентам

Если вы хотите отправить рассылку по уже существующим чатам в личном кабинете Пакт, то это можно сделать по всем чатам всех подключенных мессенджеров или по определенной группе клиентов. Группу необходимо создать отдельно и добавить в нее нужных клиентов.

Справа находится раздел создания вашей рассылки (Рисунок 14):

- **Название.** В этом поле указывается название рассылки. Оно будет отображаться только в личном кабинете Пакт.
- **Текст сообщения.** Здесь вы вводите ваше сообщение, которое будет отправлено клиентам.
- В разделе **Аудитория** вы можете выбрать все доступные диалоги из данной компании (Все пользователи - рассылка отправится во все чаты, все мессенджеры, которые есть в этой компании в Пакт) или выбрать заранее подготовленную Группу.
- Если у вас подключена CRM Битрикс24 или amoCRM, то вы можете не передавать текст рассылки, тогда оставьте пустым поле "Передавать исходящие сообщения из рассылки в CRM" или наоборот прогрузить её и тогда нажмите на это поле.
- Также вы можете добавить файл или изображение нажав на "Прикрепить файл к рассылке"

Название

Текст сообщения

Возможные подстановки:
@name@ - имя контакта / номер телефона (когда имя неизвестно)


Аудитория

Передавать исходящие сообщения из рассылки в CRM

You can also drag and drop a picture from your computer.

Рисунок 14

15) После создания рассылки она появится в левой части экрана (Рисунок










	id	Название	Прогресс	Аудитория	Дата создания	Управление
						
	Рассылки	Антошка два	State: delivered, Progress: 100%	Waba Антошка два (1) Стоимость: 6 руб.	05-05-2023 12:37	
	18764	Антошка два	State: created, Progress: 0%	Waba Антошка два (0) Стоимость: 0 руб.	05-05-2023 12:36	
	18762	Антошка	State: delivered, Progress: 100%	Антошка (1) Стоимость: 0 руб.	05-05-2023 12:06	
						

Рисунок 15

- **id** — номер рассылки, при проблемах с рассылкой можете передавать его в чат технической поддержки.

- **Название** — внутреннее название рассылки. Прогресс будет отображаться статус. Если она не запущена, то State: created, запущена — State: delivered.
- **Аудитория** указывается кол-во пользователей, которым будет отправлено сообщение, а также общая стоимость.
- **Дата создания** — вы можете подготовить рассылку заранее и в этом поле будет указана именно дата создания, а запустить в нужную вам дату.
- **Управление** вы можете запустить, отредактировать или удалить вашу рассылку. После отправки можно посмотреть аналитику в этом же разделе.

4.4.4.1 Рассылка новым клиентам

Для начала нужно создать группу и выгрузить в неё csv файл с номерами клиентов. Будут созданы пустые чаты с номерами этих клиентов в личном кабинете Пакт.

Справа находится раздел создания вашей рассылки (Рисунок 16):

- **Название.** В этом поле указывается название рассылки. Оно будет отображаться только в личном кабинете Пакт.
- **Текст сообщения.** Здесь вы вводите ваше сообщение, которое будет отправлено клиентам.
- В разделе **Аудитория** выберите необходимую Группу. Если у вас подключена CRM Битрикс24 или amoCRM, то вы можете не передавать текст рассылки, тогда оставьте пустым поле "Передавать исходящие сообщения из рассылки в CRM" или наоборот прогрузить её и тогда нажмите на это поле.

Название

Текст сообщения

Возможные подстановки:
@name@ - имя контакта / номер телефона (когда имя неизвестно)


Аудитория

Передавать исходящие сообщения из рассылки в CRM

You can also drag and drop a picture from your computer.

Рисунок 16

После создания рассылки она появится в левой части экрана (Рисунок 17):











	id	Название	Прогресс	Аудитория	Дата создания	Управление
	Рассылки	Антошка два	State: delivered, Progress: 100%	Waba Антошка два (1) Стоимость: 6 руб.	05-05-2023 12:37	
	18764	Антошка два	State: created, Progress: 0%	Waba Антошка два (0) Стоимость: 0 руб.	05-05-2023 12:36	  
	18762	Антошка	State: delivered, Progress: 100%	Антошка (1) Стоимость: 0 руб.	05-05-2023 12:06	
						

Рисунок 17

- **id** — номер рассылки, при проблемах с рассылкой можете передавать его в чат технической поддержки.

- **Название** — внутреннее название рассылки. Прогресс будет отображаться статус. Если она не запущена, то State: created, запущена — State: delivered.
- **Аудитория** указывается кол-во пользователей, которым будет отправлено сообщение, а также общая стоимость.
- **Дата создания** — вы можете подготовить рассылку заранее и в этом поле будет указана именно дата создания, а запустить в нужную вам дату.
- **Управление** вы можете запустить, отредактировать или удалить вашу рассылку. После отправки можно посмотреть аналитику в этом же разделе.

4.4.5 Раздел Шаблоны

4.4.5.1 Общее описание раздела

Шаблоны быстрых ответов можно использовать только в переписках в личном кабинете Пакт. Они видны всем Сотрудникам и Администратору и добавить их можно всем пользователям.

4.4.3.1 Добавление шаблона

Для добавления шаблона нажмите кнопку "Добавить". (Рисунок 18)

Шаблоны быстрых ответов

Рисунок 18

Появится модальное окно создания шаблона (Рисунок 19). В шаблоне необходимо вписать:

- **Название** — видно только вам и вашим Сотрудникам. Можно назвать на ваше усмотрение на любом языке.
- **Текст ответа** — сам текст шаблона.

- Выбрать файл — можно добавить изображение или документ, если всегда отправляется один и тот же файл. Сохранить - обязательно нажмите "Сохранить".

Новый шаблон ×

Название шаблона

Текст ответа

Выбрать файл

Или просто перетащите его сюда.

Сохранить

Рисунок 19

После сохранения вы можете отправить этот шаблон в чате с клиентом в разделе Сообщения. (См. раздел 4.3.3.4)

4.4.6 Раздел Клиенты

4.4.6.1 Общее описание раздела

Раздел Клиенты имеет информативный характер. В нём вы можете загрузить список клиентов через csv файл для рассылки. Также можно посмотреть список всех клиентов, с которыми была переписка в личном кабинете Пакт, когда в последний раз общались с клиентом, количество сообщений за весь период общения, ответственного и пометки.

4.4.6.2 Просмотр информации о контакте

В разделе отображается таблица с клиентами (Рисунок 20)

- Имя — имя, никнейм, телефон контакта или название объявления (avito).
- Когда последний раз общались
- Количество сообщений — за весь период общения в Пакт
- Кто отвечает — ответственный за диалог в Пакт
- Пометки — заметки, оставленные операторами

Имя	Когда последний раз общались	Количество сообщений	Кто отвечает	Пометки
79998887766	4 minutes ago	0	Сотрудник	

Рисунок 20

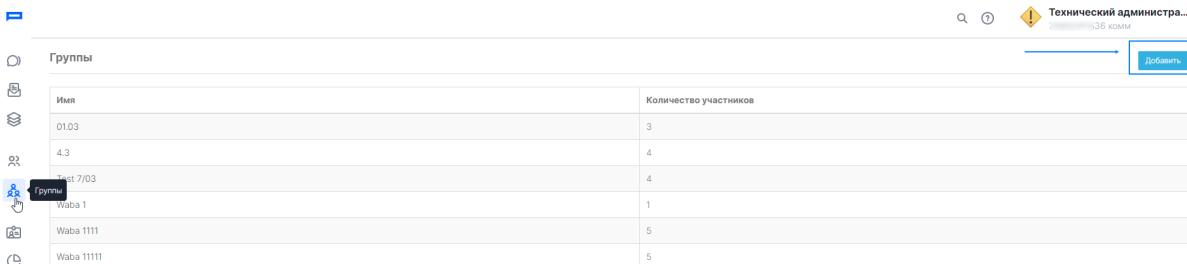
4.4.7 Раздел Группы

4.4.7.1 Общее описание раздела

Вы можете создать отдельную группу для рассылки или загрузить вашу базу контактов. Сделать это можно в разделе Группы

4.4.7.1 Создание группы для рассылки

Чтобы создать новую группу, нажмите кнопку "Добавить". (Рисунок 21)



Имя	Количество участников
01.03	3
4.3	4
Группа	4
Waba 1	1
Waba 1111	5
Waba 11111	5

Рисунок 21

В появившемся модальном окне (Рисунок 22) введите название вашей группы. Оно будет отображаться только в личном кабинете Пакт.

Создание группы



Имя

Сохранить

Рисунок 22

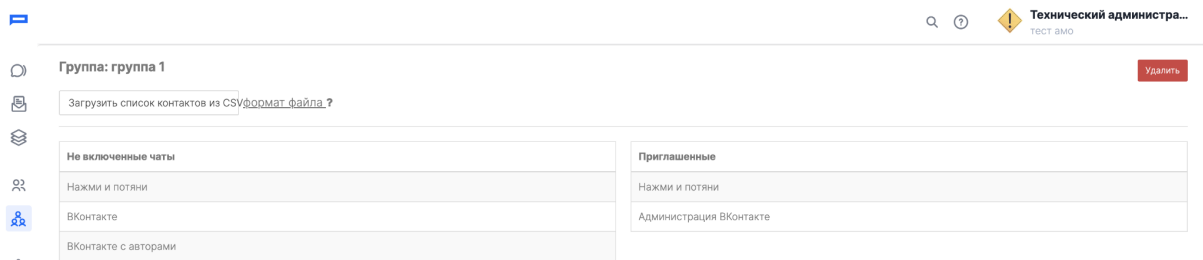
Перейдите в созданную группу нажав на её имя. Рядом вы можете посмотреть количество чатов с клиентами в этой группе, для новой он будет равен нулю. (Рисунок 23)

Группы

Имя	Количество участников
Первая группа	0

Рисунок 23

Если вы планируете рассылку по уже созданным чатам, то вам достаточно после перехода в группу перетянуть нужных клиентов из левого списка всех клиентов в Пакт в правый (Рисунок 24)



Группа: группа 1

Загрузить список контактов из CSV-формат файла ?

Не включенные чаты	Приглашенные
Нажми и потяни	Нажми и потяни
ВКонтакте	Администрация ВКонтакте
ВКонтакте с авторами	

Рисунок 24

Если вы хотите загрузить свою базу контактов - нажмите "Загрузить список контактов из CSV". Файл должен содержать строки с контактами клиентов.

4.4.8 Раздел Сотрудники

4.4.8.1 Общее описание раздела

При первичной регистрации в Пакт создается сущность Компания и Администратор. Можно добавить еще Сотрудников для их работы внутри личного кабинета, у них будет ограниченный функционал, в отличие от Администратора. Для безопасности у Администратора есть доступ к добавлению Сотрудников, подключением каналов и интеграций, биллингом и аналитикой. Разделы "Сообщения", "Рассылки", "Группы", "Клиенты" доступны как Сотрудникам, так и Администратору.

4.4.7.1 Добавление сотрудников

Вы можете предоставлять доступ к Компаниям в Пакт вашим менеджерам. Для этого воспользуйтесь разделом «Сотрудники». На данной странице отображается список пользователей, которые уже имеют доступ к вашей компании, а также список отправленных вами приглашений. Приглашения приходят на почту, которую вы указали.

Для добавления сотрудников:

- Администратор высылает приглашение сотруднику в разделе Сотрудники на почту, если её нет на почте, то нужно проверить папку "Спам";
- Сотрудник переходит по ссылке в письме и регистрируется на рабочий номер или личный;
- Сотрудник Вводит имя и телефон;
- Сотрудник Подтверждает телефон посредством смс;
- Сотрудник Начинает работу.

4.4.9 Раздел Интеграции с CRM

4.4.9.1 Общее описание раздела

В разделе "Интеграции с CRM" можно настроить интеграции с amoCRM, Битрикс24, Планфикс и настроить виджет на ваш сайт.

4.4.9.2 amoCRM

Интеграция с amoCRM подключается через кнопку "Подключить" (Рисунок 25)

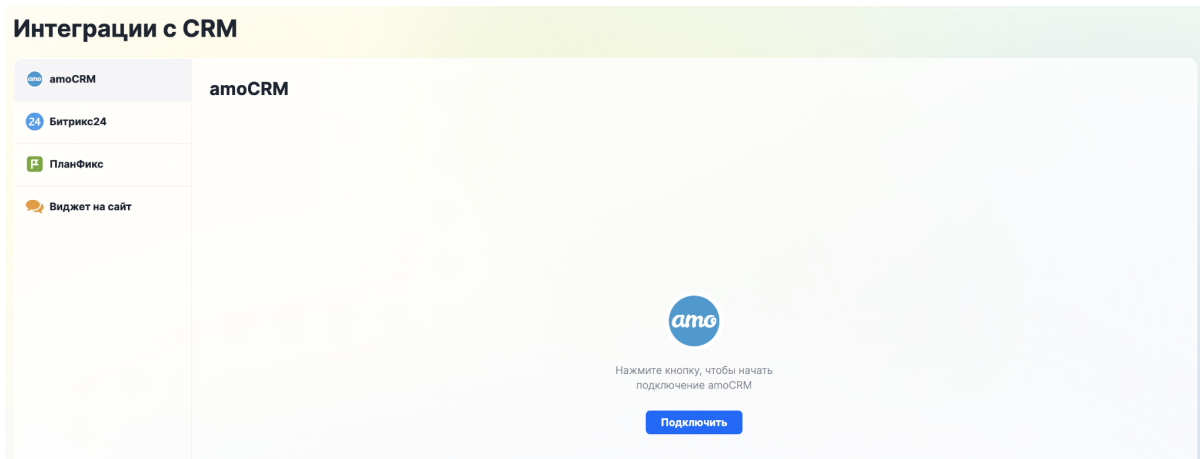


Рисунок 25

После нажатия на кнопку "Подключить" откроется всплывающее окно или соседняя вкладка браузера с возможностью выбора аккаунта. Если их несколько, то нужно выбрать требуемый. (Рисунок 26)

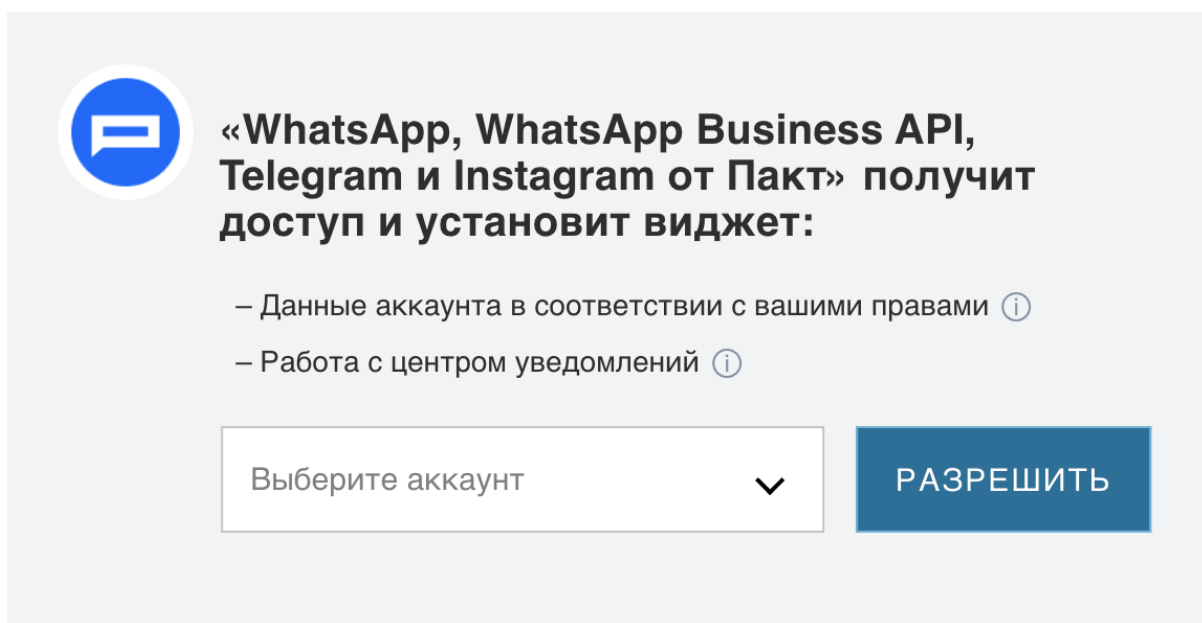


Рисунок 26

После успешного подключения слева, в меню выбора CRM, будет зеленая галочка, а справа зеленым будет подпись "Подключена".

4.4.9.3 Bitrix24

Интеграция с Битрикс24 подключается через кнопку "Подключить". (Рисунок 27)

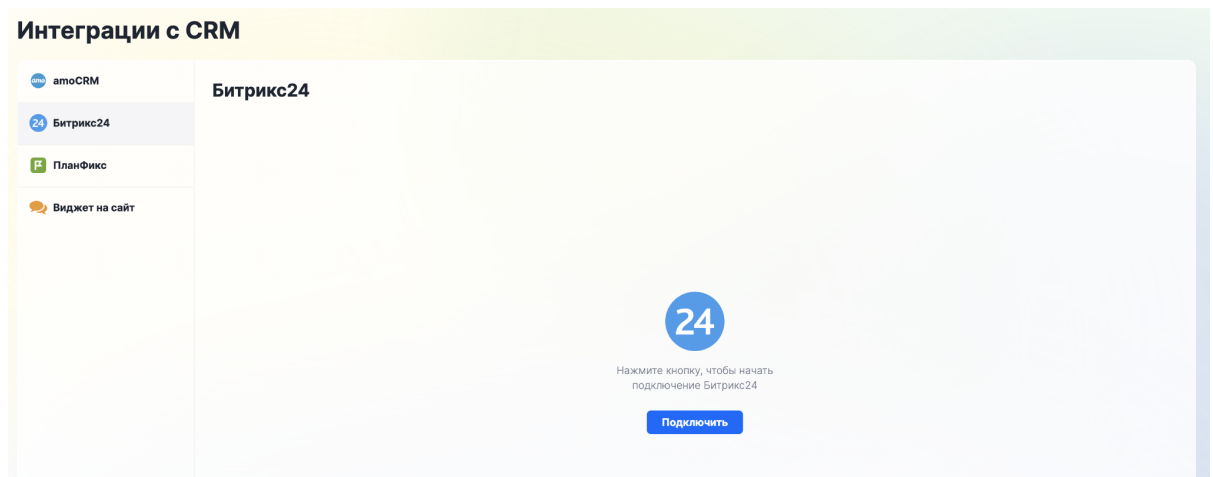


Рисунок 27

Шаг 1. Выберите какой у вас тип Битрикс (коробочный или облачный) и нажмите "Следующий шаг" (Рисунок 28)

Вид Битрикс24
 Облако Коробка

Следующий шаг



1 из 8

Рисунок 28

Шаг 2. Откройте в соседней вкладке браузера ваш Битрикс и нажмите на раздел "Приложения" в левом меню, как на скриншоте ниже. В Пакт нажмите "Следующий шаг". (Рисунок 29)

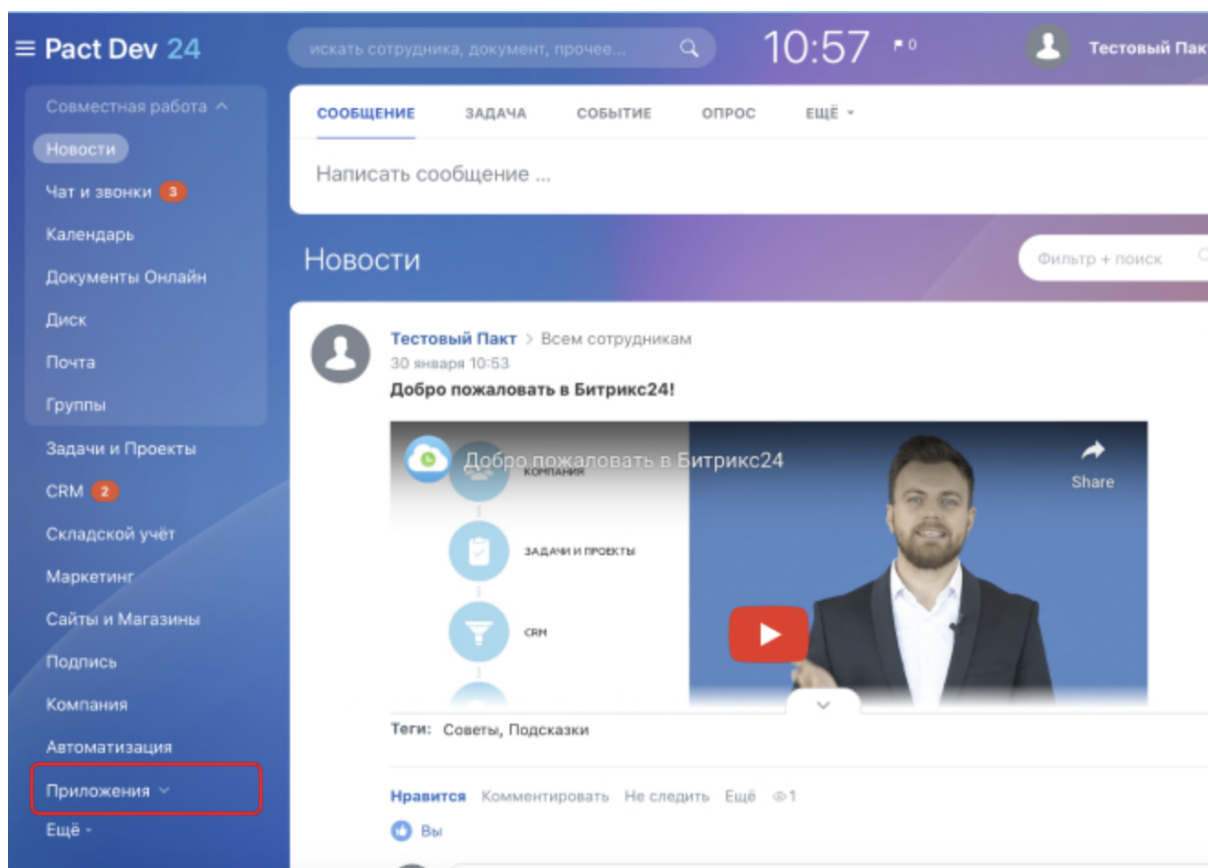


Рисунок 29

Шаг 3. В выпавшем меню Битрикс выберите "Маркет" и нажмите в Пакт "Следующий шаг" (Рисунок 30)

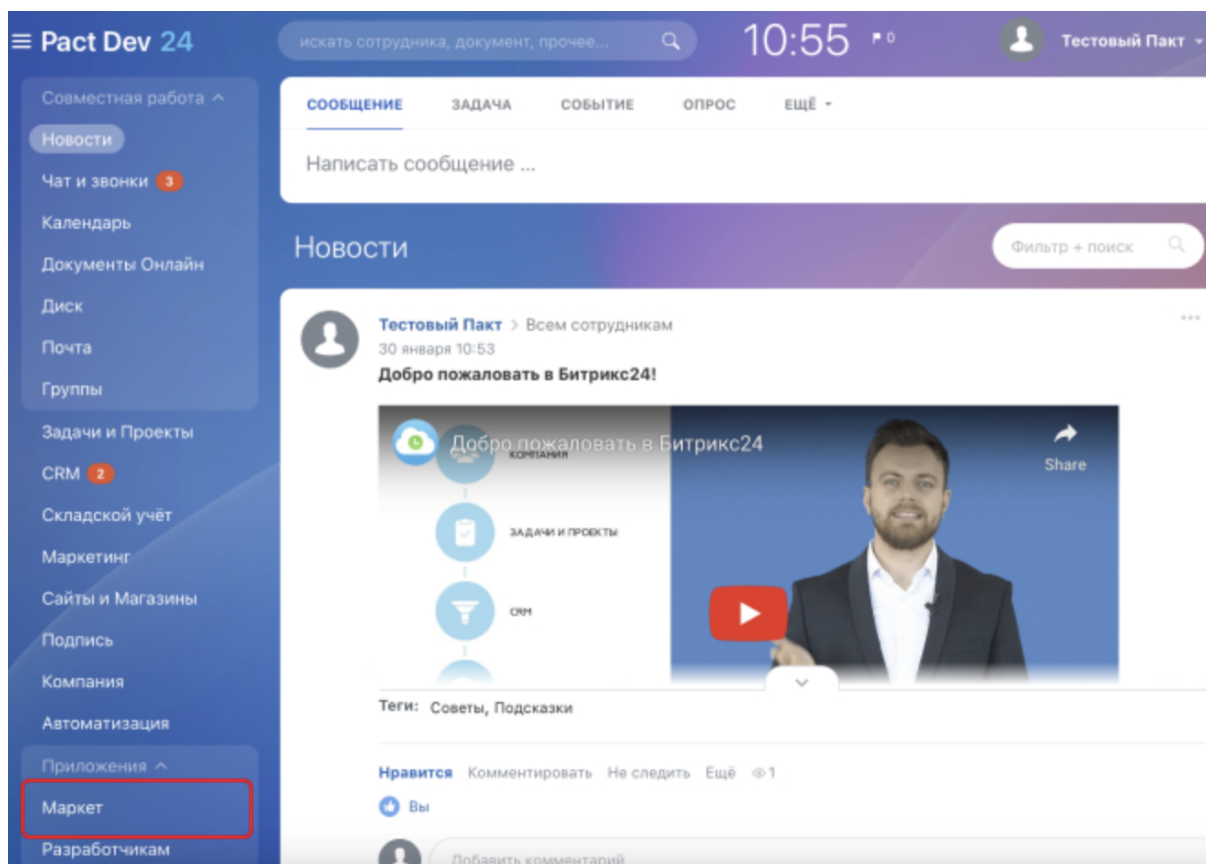


Рисунок 30

Шаг 4. В открывшемся меню в Битрикс, в поиске, введите "Pact" или "Пакт". Выберите наше приложение. В Пакт нажмите "Следующий шаг". (Рисунок 31)

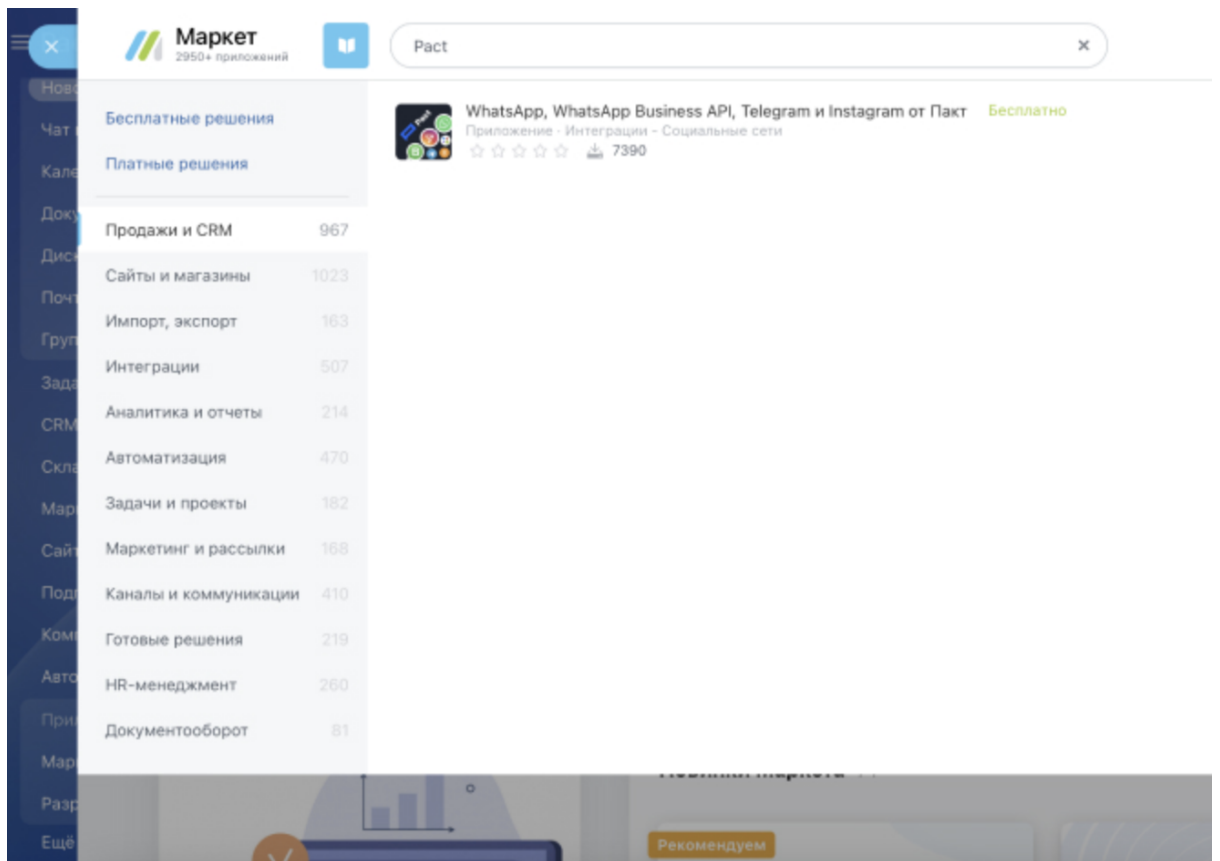


Рисунок 31

Шаг 5. Установить приложение Pact, нажав кнопку "Установить". (Рисунок 32)

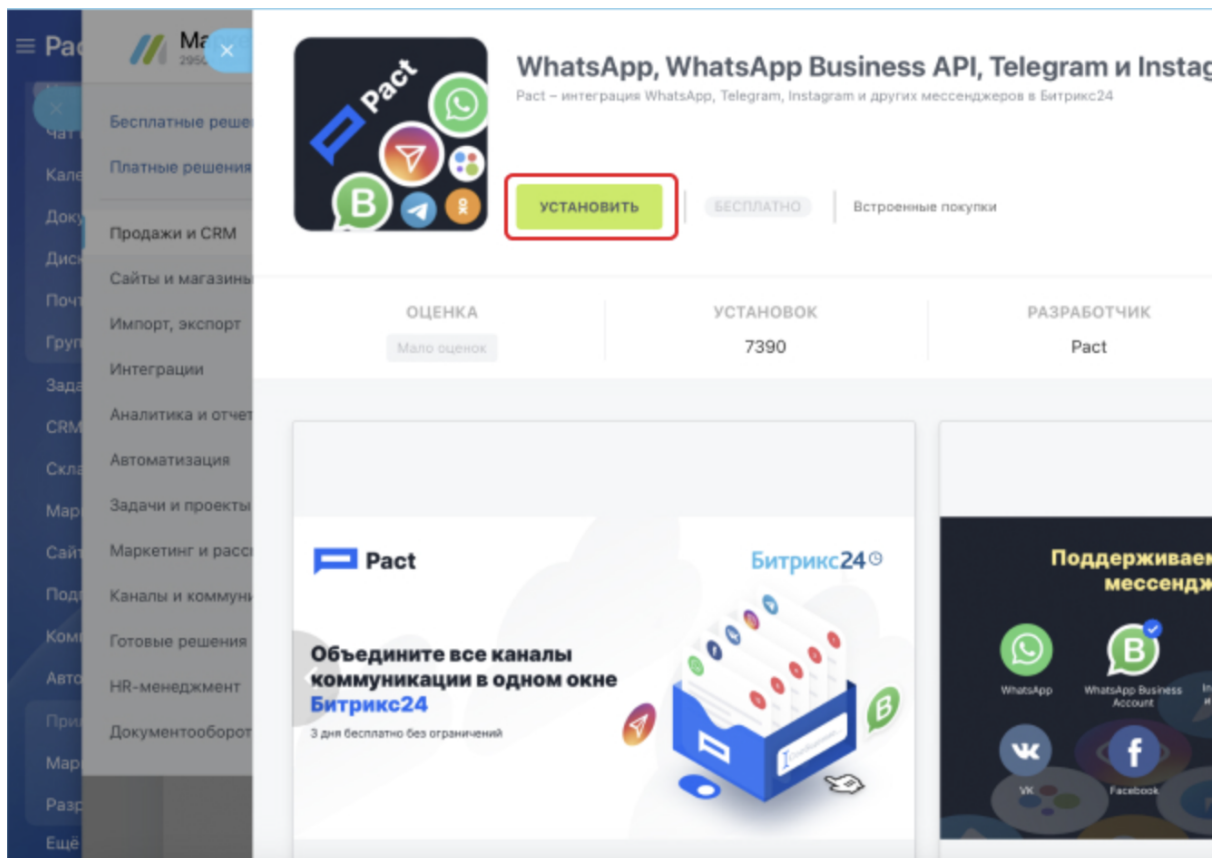
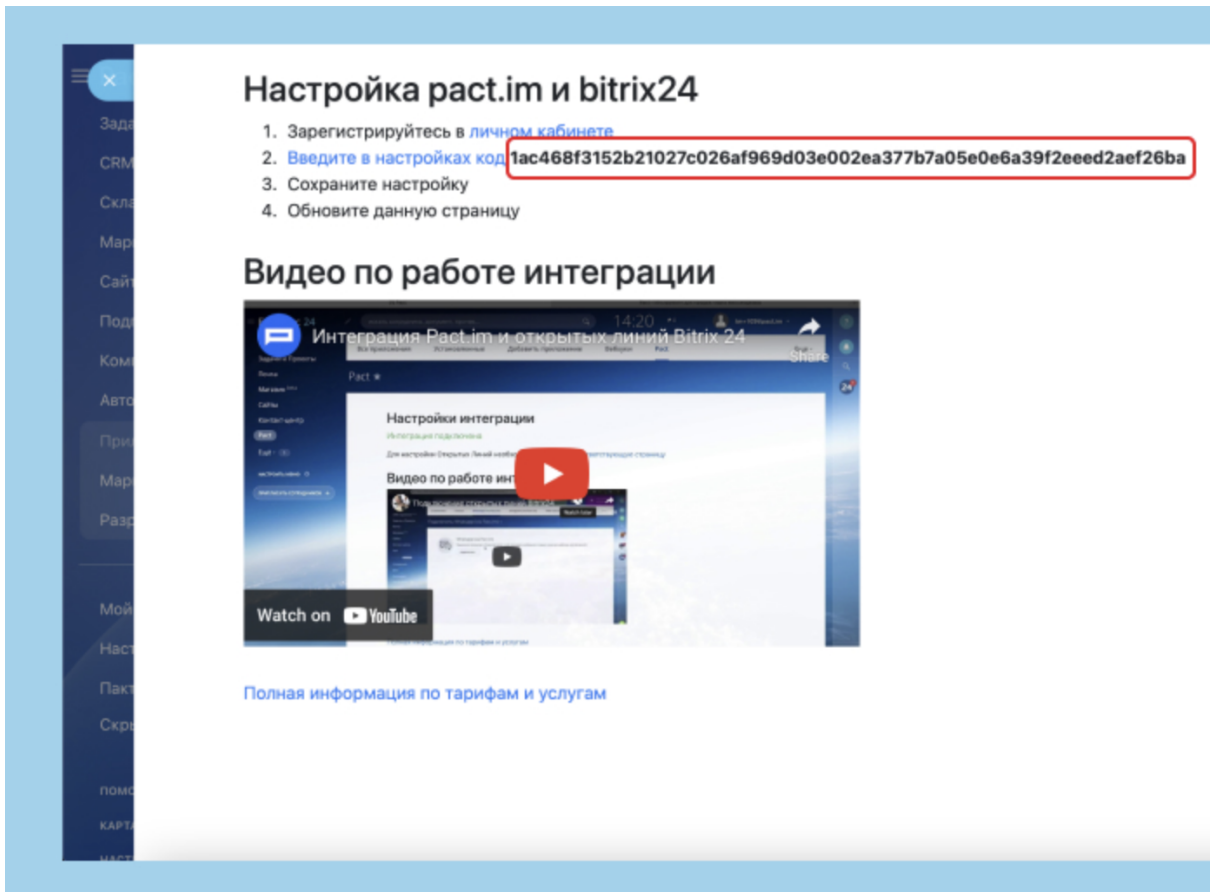


Рисунок 32

Шаг 6. После установки у вас будет доступен токен в Битрикс24, его нужно скопировать и вставить в Пакт на шаге 5. После этого нажмите "Следующий шаг" (Рисунок 33)



Скопируйте токен и вставьте

Токен

Рисунок 33

Шаг 7. Выберите нужно ли ограничить функционал интеграции или нет. Если вы включите этот параметр, то сообщения не будут приходить в Битрикс24. И посмотреть чаты можно будет только в личном кабинете Пакт. Нажмите кнопку "Следующий шаг" (Рисунок 34)

Можно ограничить функциональность интеграции.

В таком случае, в Битрикс24 будет доступно лишь открытие переписки из карточки контакта, сделки или лида

Ограничение функциональности



Ограничить функциональность интеграции



Следующий шаг

Назад

7 из 8

Рисунок 34

Шаг 8. Установите название коннекторов в Битрикс24. По умолчанию они будут отображаться как и название вашей Компании в Пакт. Это удобно когда у вас несколько мессенджеров и несколько Компаний в Пакт. Нажмите кнопку "Подключить" (Рисунок 35)

Вы можете задать любое название коннектора Открытых Линий, которое потом отобразится в контакт-центре Bitrix24

Название коннектора Открытых линий

ООО "Первая"



Подключить

8 из 8

Рисунок 35

Готово, теперь необходимо подключить коннектор в Контакт-центре, настроить интеграцию в Пакт и открытую линию в Битрикс24.

4.4.9.3 Planfix

Интеграция с ПланФикс подключается через кнопку "Подключить".
(Рисунок 36)

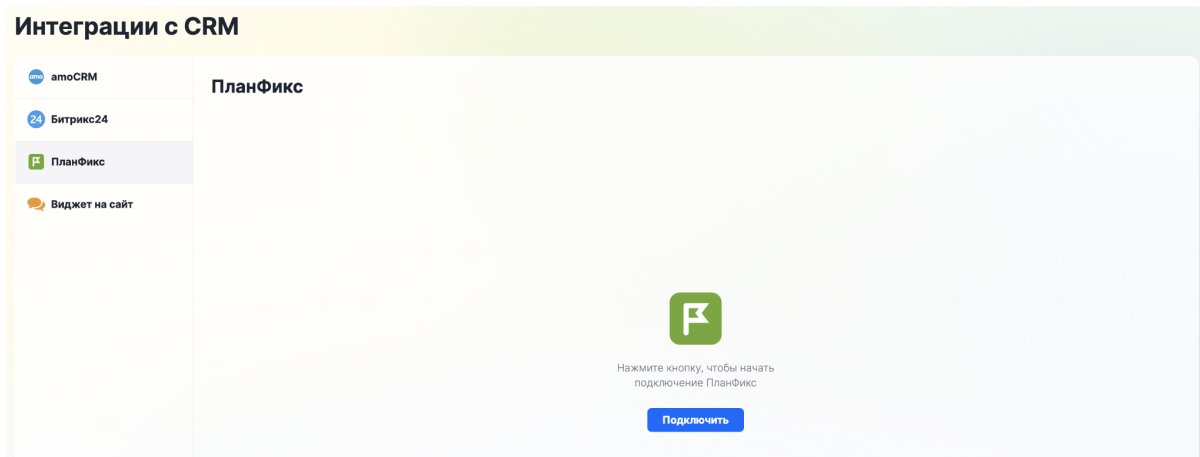


Рисунок 36

Шаг 1. В соседней вкладке браузера откройте ваш ПланФикс. В нём в верхнем правом углу в бургер-меню откройте раздел "Управление аккаунтом". Если вам нужно подключить WhatsApp переходите на Шаг 2 инструкции и в Пакт, если остальные мессенджеры и социальные сети, то переходите на Шаг 7 инструкции и в Пакт (Рисунок 37)

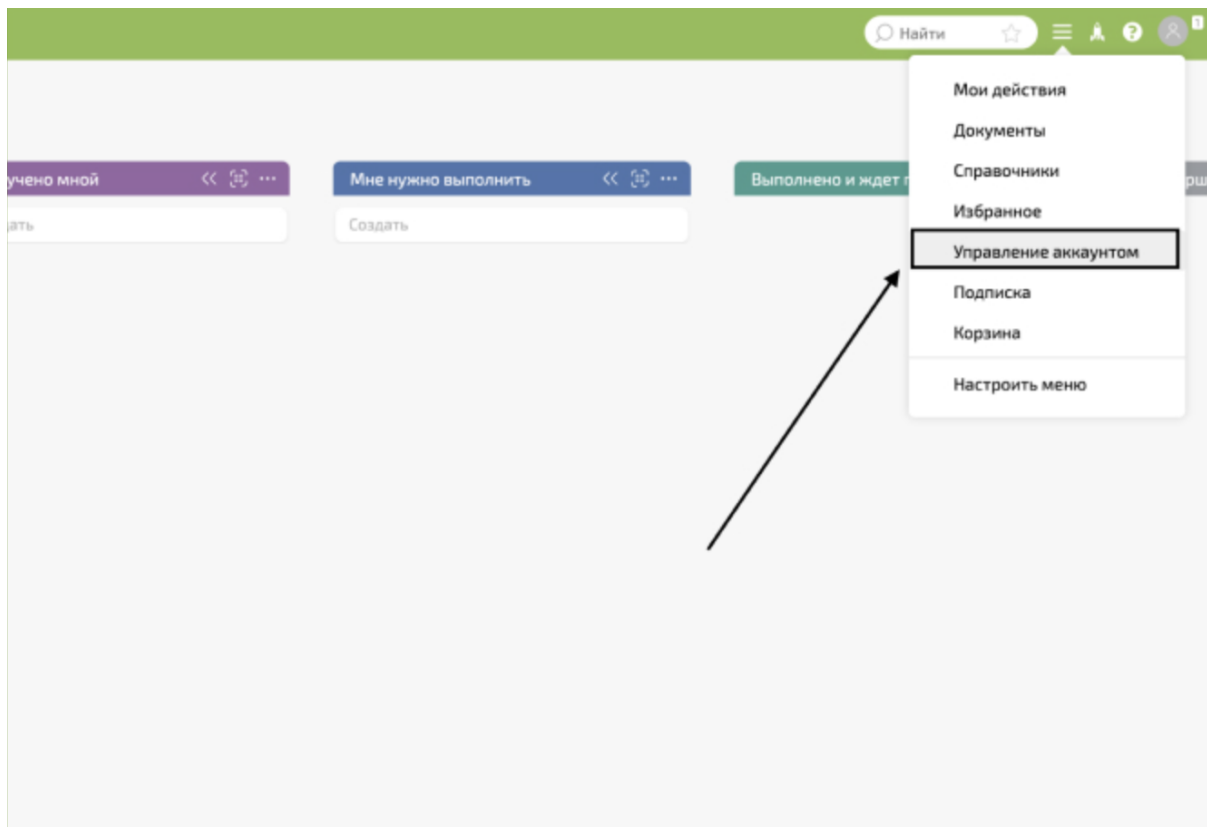


Рисунок 37

Шаг 2. Для подключения WhatsApp перейдите в ПланФиксе в «Интеграции» → «Мессенджеры» и выберите «WhatsApp». Нажмите "Следующий шаг" в Пакт (Рисунок 38)

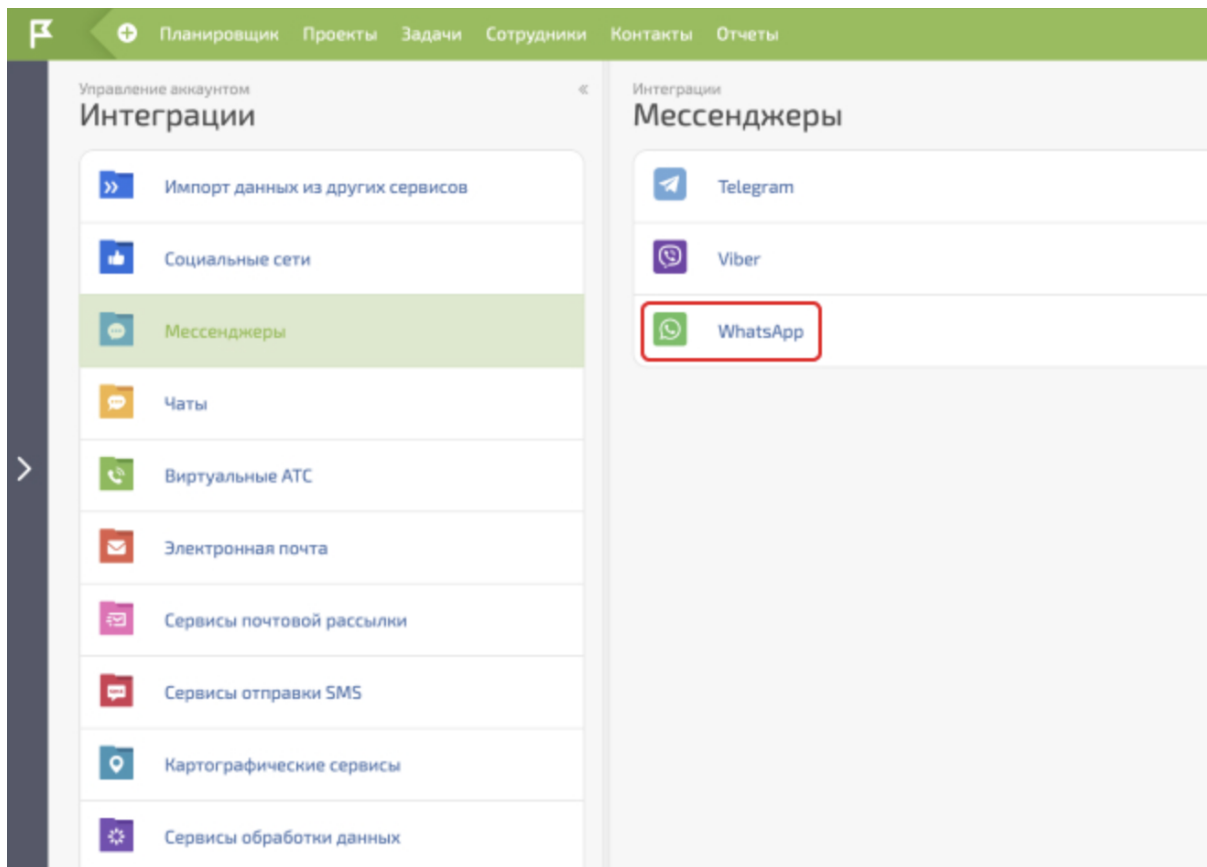


Рисунок 38

Шаг 3. Активируйте интеграцию с Pact.im. Нажмите "Следующий шаг" в Пакт (Рисунок 39)

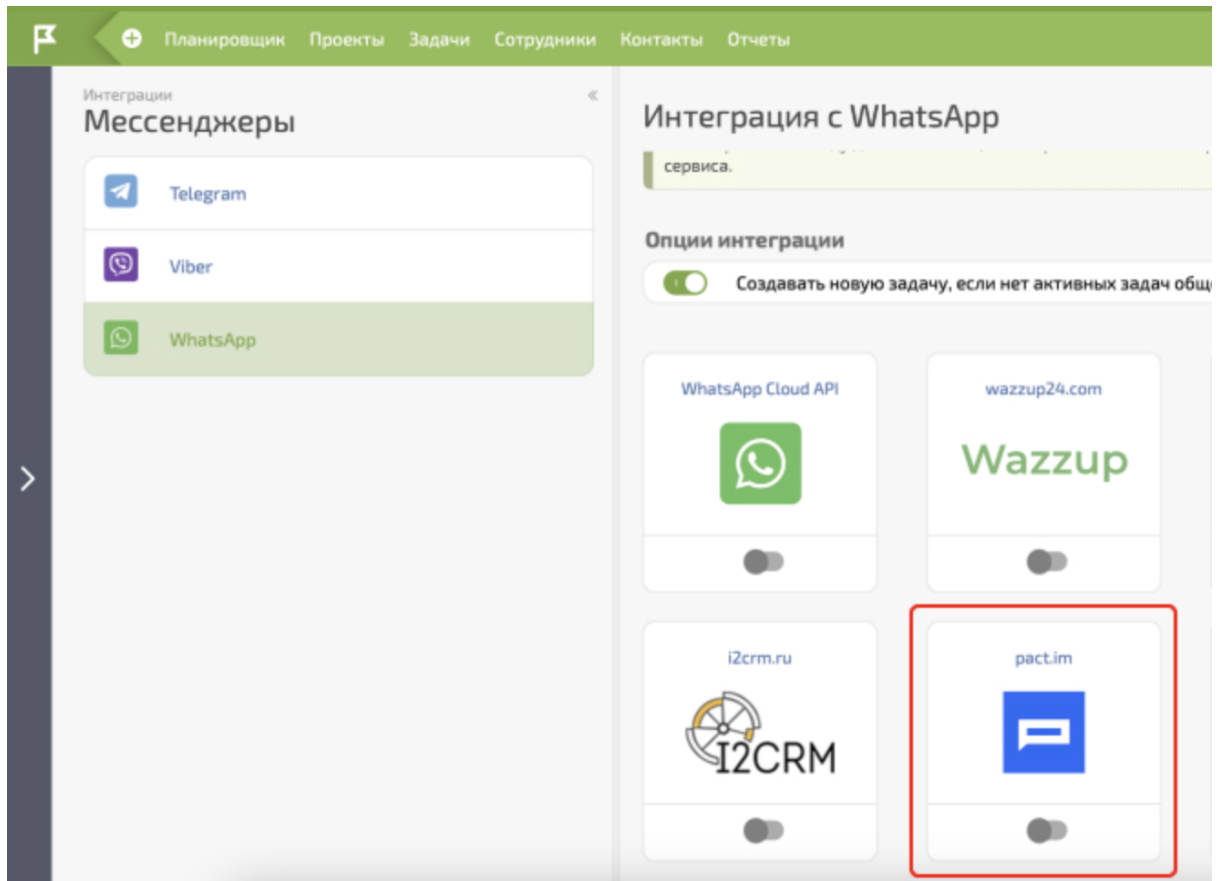


Рисунок 39

Шаг 4. Скопируйте адрес для принятия запросов, а также ключ авторизации и вставьте в Пакт из Планфикса. Нажмите "Следующий шаг" в Пакт (Рисунок 40)

Адрес для принятия запросов

Ключ авторизации



Следующий шаг

Назад

4 из 11

Рисунок 40

Шаг 5. Там же в Планфиксе вставьте ключ авторизации из Пакт. Нажмите "Следующий шаг" в Пакт (Рисунок 41)

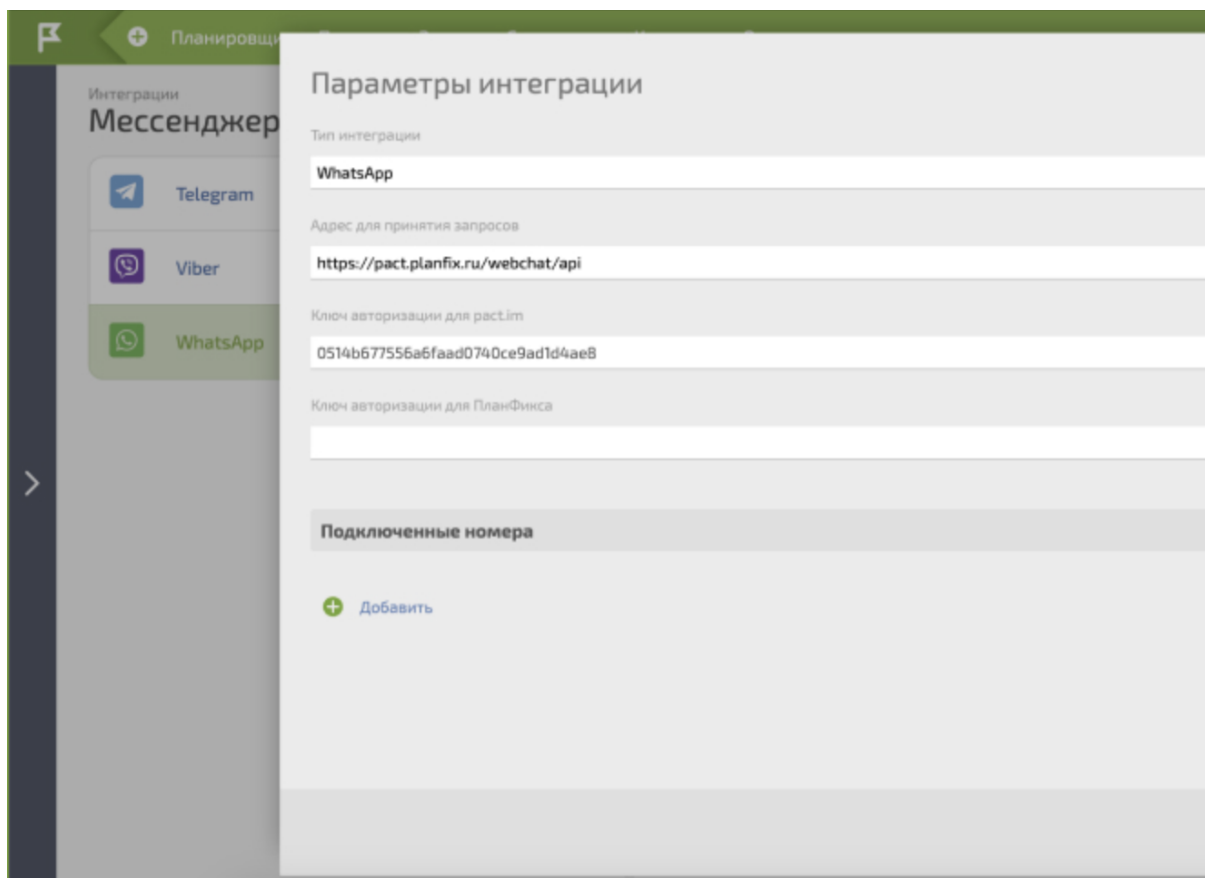


Рисунок 41

Шаг 6. Нажмите в ПланФиксе кнопку "Добавить" и впишите номер, на котором подключен WhatsApp и с которого будете общаться с клиентами. Нажмите "Следующий шаг" в Пакт (Рисунок 42)

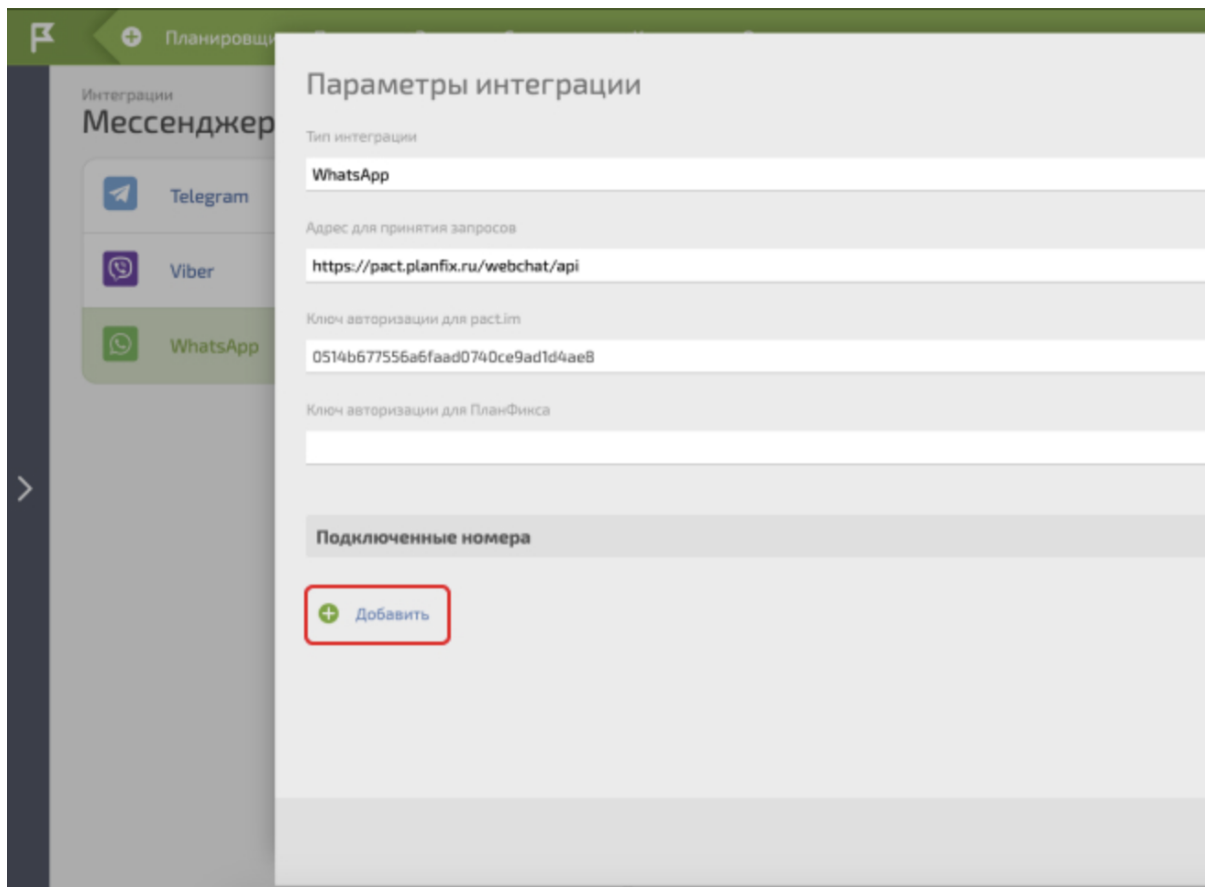


Рисунок 42

Шаг 7. Если вы подключаете только Whatsapp, то можете на этом этапе в самом Пакт нажать кнопку "Пропустить настройку". Для подключения других каналов, кроме WhatsApp перейдите ПланФикс в «Интеграции» → «Чаты» и выберите «Pact». В самом Пакт нажмите "Следующий шаг". (Рисунок 43)

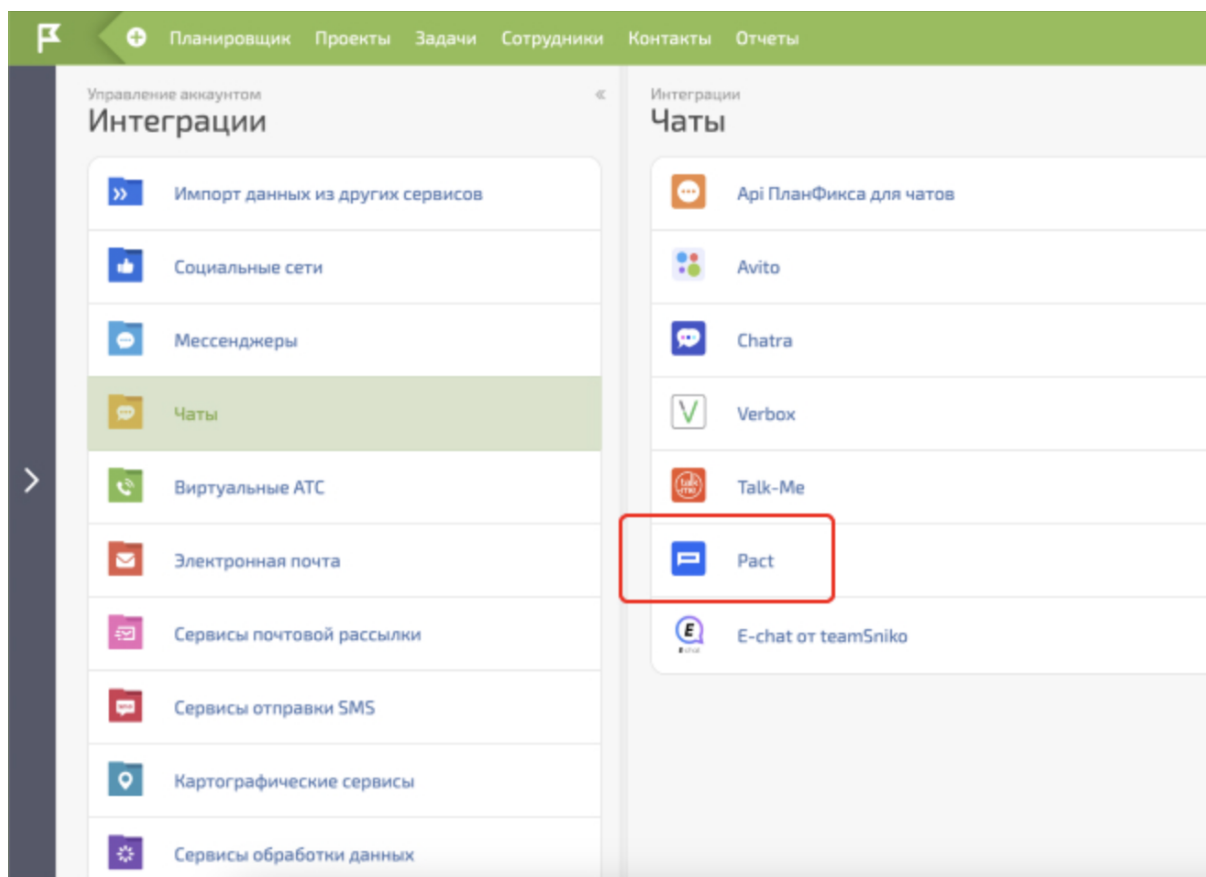


Рисунок 43

Шаг 8. Вы берите провайдера из списка в Пакт и нажимаете "Следующий шаг". (Рисунок 44)

Задайте удобное название и провайдер в ПланФикс, а также выберите провайдер ниже

Провайдер

Выберите...



Следующий шаг

Назад

8 из 11

Рисунок 44

Шаг 9. Скопируйте адрес для принятия запросов, а также ключ авторизации и вставьте в Пакт. Нажмите "Следующий шаг". (Рисунок 45)

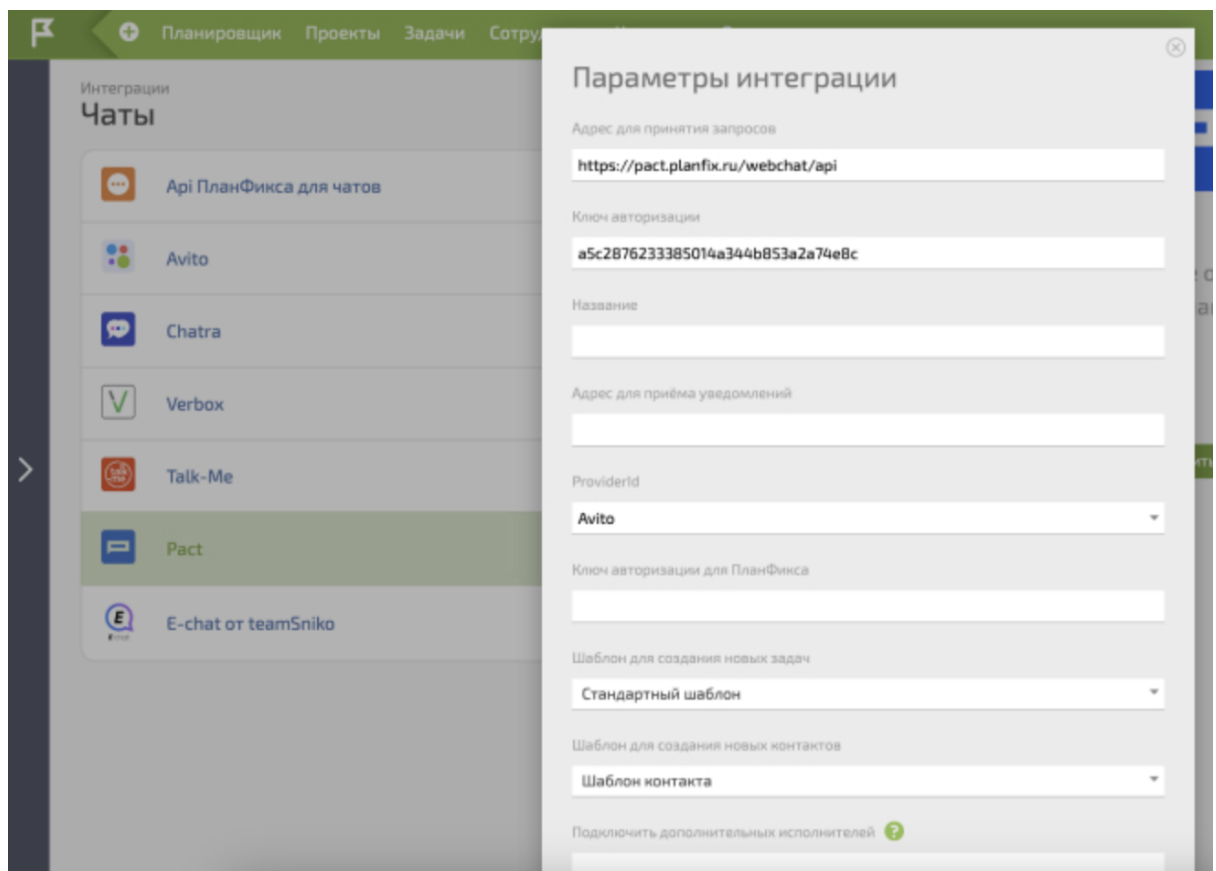


Рисунок 45

Шаг 10. Вставьте в ПланФикс адрес для приема уведомлений и ключ авторизации для ПланФикса из Пакт в соответствующие поля и нажмите «Сохранить». В Пакт нажмите "Следующий шаг". (Рисунок 46)

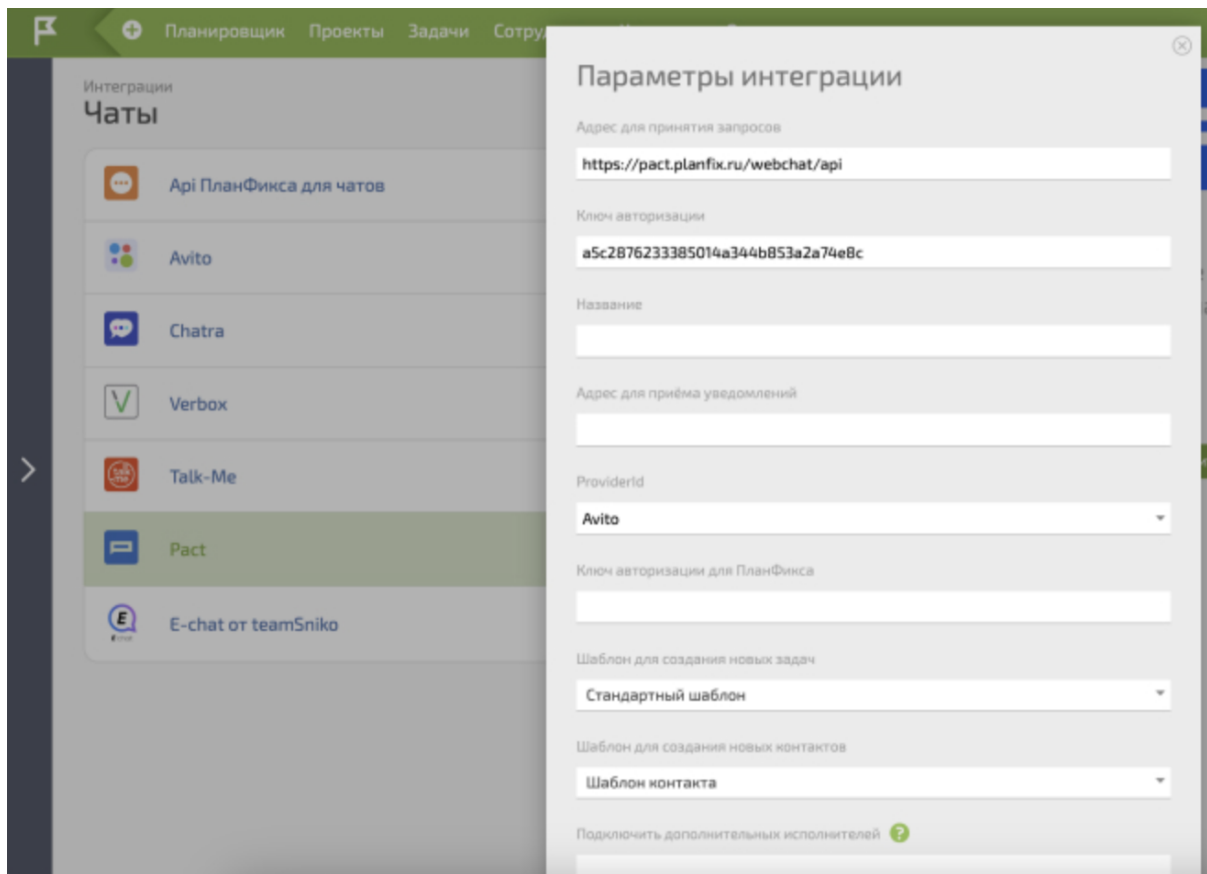


Рисунок 46

Шаг 11. Остальные каналы можно подключить позже, указав ключ авторизации для ПланФикса в настройках интеграции. Нажмите кнопку "Готово" (Рисунок 47)

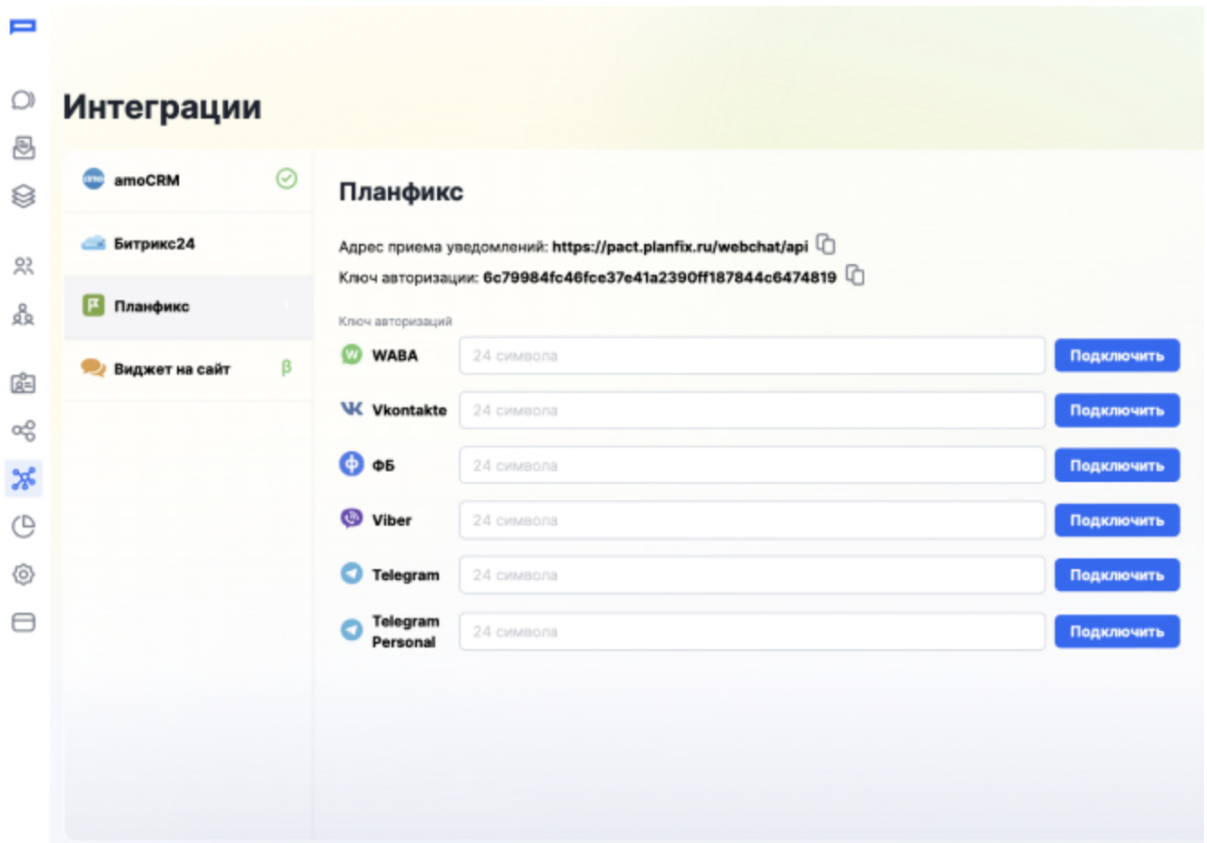


Рисунок 47

4.4.10 Раздел Сотрудники

4.4.10.1 Общее описание раздела

В Настройках аккаунта можно изменять какую либо информацию о себе, либо просто её просмотреть. Некоторая информация, которая хранится в "Настройках аккаунта" изначально была введена при регистрации, заменить её можно в любой момент. Тут же можно посмотреть свою реферальную ссылку, private token, который необходим для подключения к сторонним интеграциям. Настроить сортировку и уведомления. (Рисунок 48)

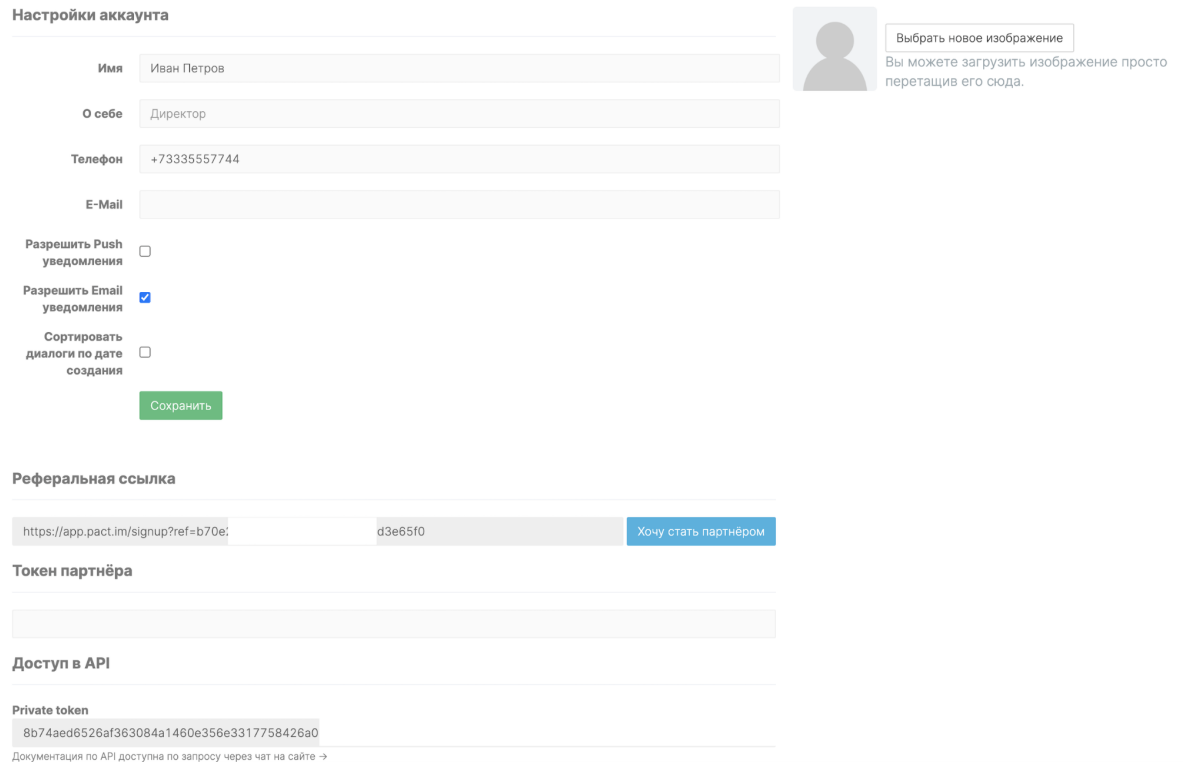


Рисунок 48

4.4.10.2 Настройки имени

Имя отображается в верхней правой части вашего аккаунта, оно не отображается у клиентов и служит только для вашей идентификации и удобства. У каждого сотрудника будет отображаться своё имя, которое они ввели при регистрации. При изменении, не забудьте нажать "Сохранить". (Рисунок 49)

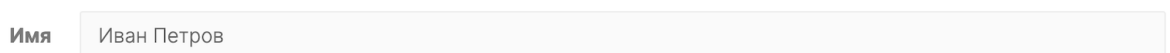


Рисунок 49

4.4.10.2 Настройки информации о себе

Это внутренняя информация о вашей должности. При изменении, не забудьте нажать "Сохранить" (Рисунок 50)

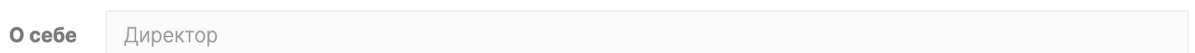
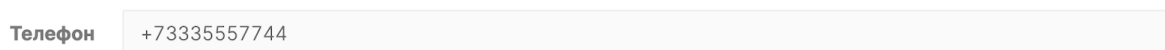


Рисунок 50

4.4.10.3 Настройки информации о себе

Логин от Пакт — это номер телефона, который вы вводили при регистрации или который сейчас используете для входа в личный кабинет. Его можно изменить вписав в поле новый номер телефона в формате +79998887766, через плюс и без пробелов или дополнительных знаков. После этого вы автоматически перейдете на страницу регистрации Пакт и вводить нужно будет уже новый номер. (Рисунок 51)

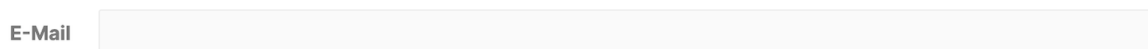


Телефон

Рисунок 51

4.4.10.4 Настройки Email

При регистрации вы вводили электронную почту и на неё должно прийти письмо с подтверждением. Если вы не нажали кнопку "Подтвердить" в письме, то в Настройках аккаунта не будет отображаться почта и системные письма про отключение мессенджеров, CRM или о продлении не будут на неё приходить. Почту можно заменить в соответствующем поле. При изменении, не забудьте нажать "Сохранить". (Рисунок 52)



E-Mail

Рисунок 52

4.4.10.5 Настройки аватара

Аватар удобен, если к Пакт подключено несколько сотрудников на разных аккаунтах. Так вы сможете просматривать кто отвечал в чате без наведения на аватар и просмотр имени Сотрудника. Для выбора изображения нажмите "Выбрать новое изображение". При изменении, не забудьте нажать "Сохранить".

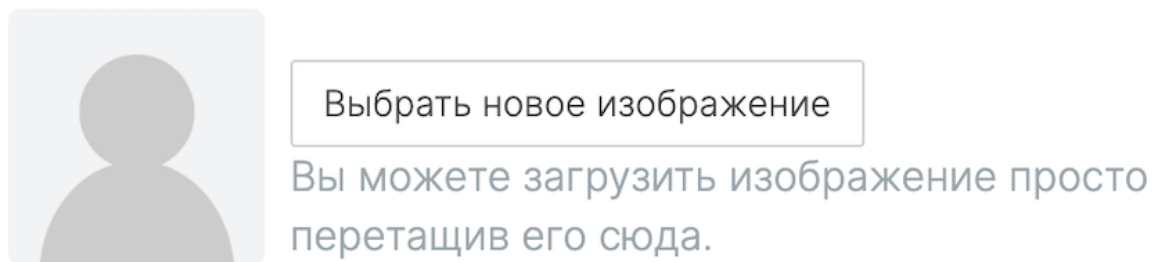


Рисунок 53

4.4.10.6 Просмотр API-токена

Он находится в самом низу "Настроек аккаунта" и нужен для использования и подключения к сторонним интеграциям. (Рисунок 54)

Доступ в API

Private token

8b74aed6526af363084a1460e356e3317758426a0

Рисунок 54

4.4.10.7 Настройки Push-уведомлений

Поставьте галочку "Разрешить Push уведомления", чтобы получать Push-уведомления о входящих сообщениях. При изменении, не забудьте нажать "Сохранить" (Рисунок 55)

- Разрешить Push уведомления
- Разрешить Email уведомления
- Сортировать диалоги по дате создания

Рисунок 55

4.4.10.8 Настройки Email-уведомлений

Если вы подтвердили почту, то вам будут приходить системные уведомления автоматически (при отключении мессенджера, CRM, окончании подписки и т.д.). Уведомления про новые поступившие сообщения будут также приходить на почту при включенной функции "Разрешить Email уведомления". При выключенной функции сообщения на почту о неотвеченных сообщениях не будут приходить, но системные всё равно придут. При изменении, не забудьте нажать "Сохранить". (Рисунок 56)

Разрешить Push уведомления

Разрешить Email уведомления

Сортировать диалоги по дате создания

Рисунок 56

4.4.10.9 Настройки сортировки диалогов

Поставьте галочку "Сортировать диалоги по дате создания", чтобы сортировать чаты по дате создания. Если не включить эту функцию - чаты будут сортироваться по дате их обновления (т.е. по последнему входящему сообщению в чаты). При изменении, не забудьте нажать "Сохранить". (Рисунок 57)

Разрешить Push уведомления

Разрешить Email уведомления

Сортировать диалоги по дате создания

Рисунок 57

5 Перечень сокращений

АРМ Автоматизированное рабочее место

ОС Операционная система

ПЭВМ Персональная электронно-вычислительная машина

ПО Программное обеспечение

СВТ Средство вычислительной техники

API Application Programming Interface, программный интерфейс приложения