

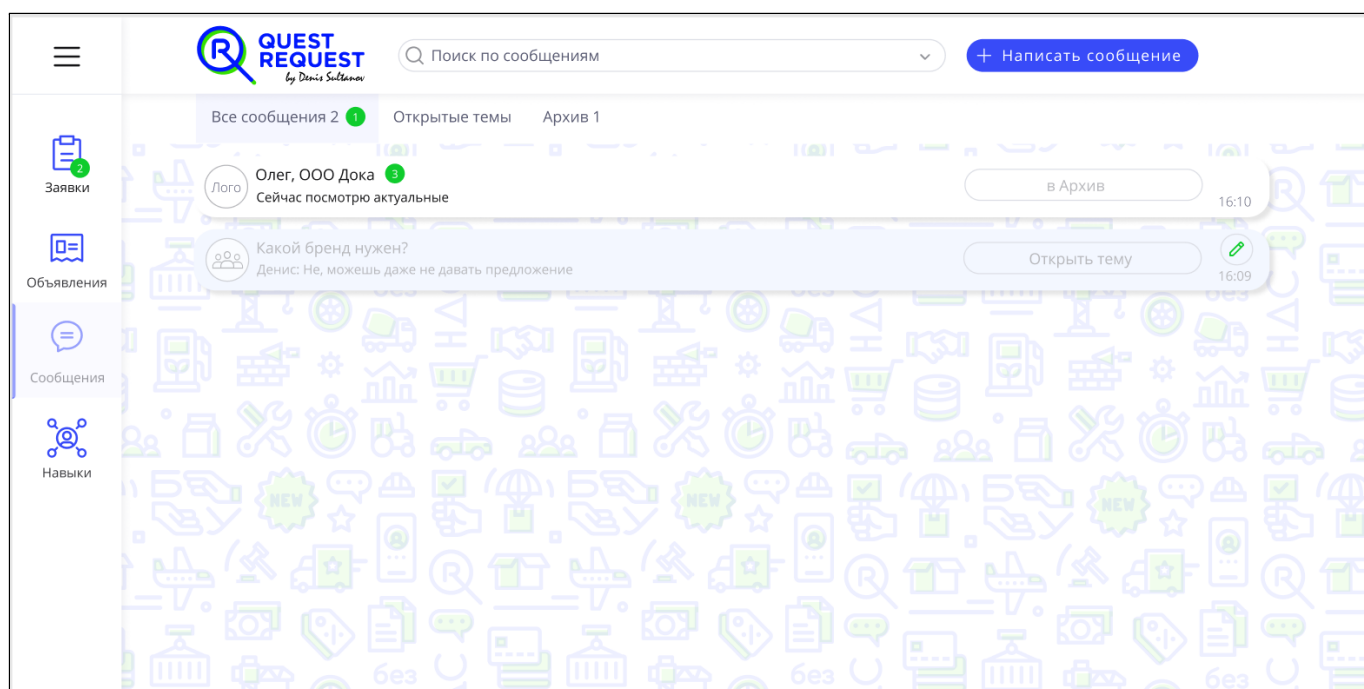
ТЗ:

- Переписка и Темы
- Тикеты
 - Группировка

Чат и темы

- Обзор переписки
- Работа с темами
- Создание и редактирование
 - Со страницы Сообщения
 - С сущностей
- Переписка
- Оповещения

1. Страница Сообщения



Создается новый раздел “Сообщения” в котором есть

- [Поиск](#)
- [Написать сообщение. Кнопка](#)
- Разделы - Все сообщения, Открытая тема, Архив
- [Чаты](#)

Поиск

Поиск ищет по сообщениям, пользователям и названиям тем

Написать сообщение. Кнопка

При нажатии кнопки, открывается окно создания сообщения

Здесь заполняются поля

1. Пользователь
 2. Название темы
 3. Лого (прикрепить)
 4. Файл к сообщению (прикрепить)
 5. Сообщение
 6. Ссылка на потребность
 7. Начать, если все обязательные поля заполнены, то открывается [страница переписки](#).
1. Пользователей можно добавить несколько (как бренды, при создании заявки). Если пользователей создали несколько, то поле “Название темы” обязательно
 2. Если поле “Название темы” заполнено, то создаётся [тема](#)
 3. Лого - изображение которое можно прикрепить к теме
 4. Файл к сообщению - можно прикрепить любой файл до 25 мб
 5. Сообщение - просто текст сообщения
 6. Ссылка на сущность берётся (как Категории, в Мои интересы в настройках профиля. Т.е. можно выбрать несколько) сущность со страниц:
 - Чужие заявки
 - Чужие объявления
 - Мои заявки
 - Мои объявления
 - Окно предложений
 - Подписки
 - Активы
 - Мой склад
 - Минимальные остатки
 - Помощь

Создание сообщения с предзаполненной ссылкой на сущность

В вышеуказанных разделах, при наведении на сущность, появляется конвертик. При нажатии на который, открывается окно создания сообщения, в котором предзаполнена Ссылка на сущность.



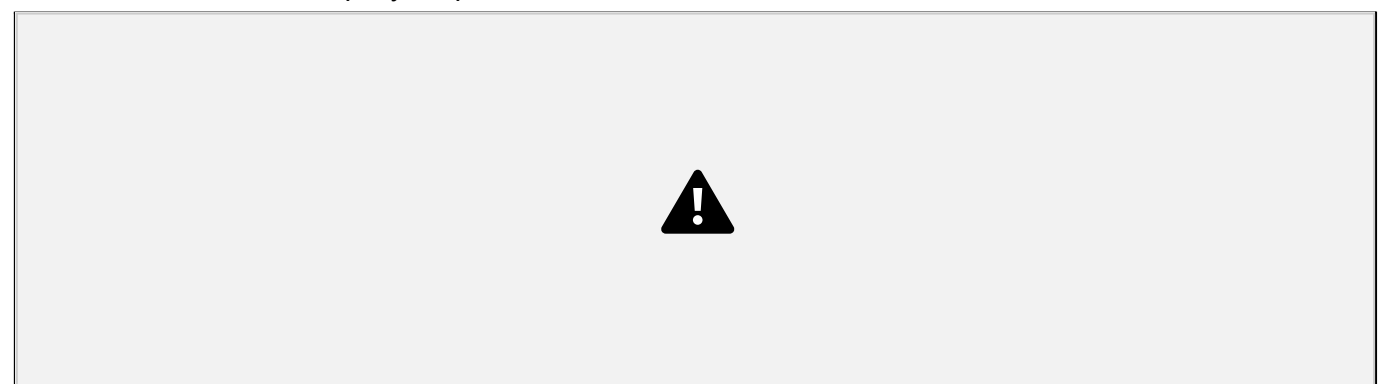
Для чужих заявок и объявлений, при нажатии на конверт открывается “Окно создания сообщения”, в котором подгружается

- Пользователь
- Ссылка на потребность
- Лого темы (если есть)

Если в тему ничего не вбито, то в тему подгружается текст сообщения.
 Редактирование темы выглядит так, как обычно.

Для страниц Мои заявки, Мои объявления, Окно предложений, Подписки, Активы, Мой склад, Минимальные остатки не подгружается пользователь, а всё остальное подгружается.

При нажатии на конвертик, происходит проверка - создана тема ли на основе этой ссылки на ссылку, если создана, то отображается “Создать новое сообщение” и все чаты в которых ссылка на сущность ведет. Открытые чаты отображаются зеленой иконкой. а закрытые - серой.



Оповещения

На сторонней странице отображается 4 статуса:

- Без темы
- С открытой темой и количеством непрочитанных сообщений
- С открытой темой
- С закрытой темой



На почту приходят оповещения, как о заявках - при совершении события пользователю отправляется письмо. Далее

- Если пользователь, после этого, прочел на сайте оповещение, то при наступлении события, пользователю снова присылается оповещение
- Если пользователь не прочел на сайте оповещение, то при наступлении события, повторно ему не отправляются оповещения в течении дня. На

следующий день, при наступлении события, пользователю снова отправляется оповещение.

Текст сообщения такой:

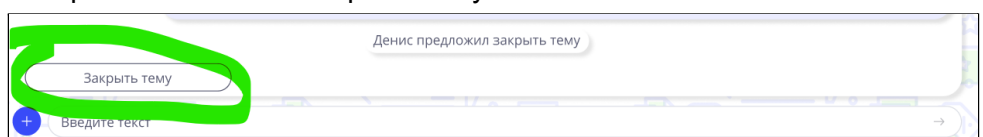
“У вас новое сообщение”

“Посмотреть>”

Чат

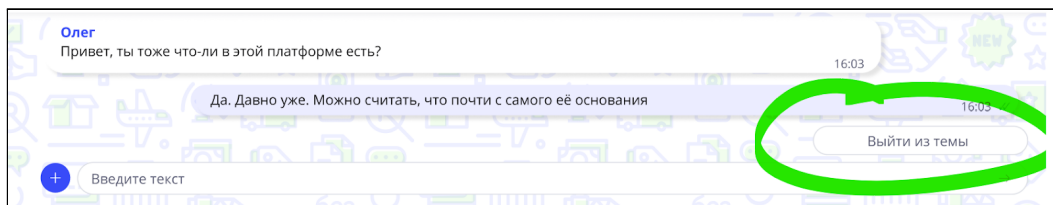
Вместо заявок отображаются чаты, которые

- имеют статусы: Без темы, Открытая тема, Архив
- Без темы. В нем отображаются:
 - Логотип пользователя (если он сидит под компанией, то отображается лого компании)
 - Имя пользователя (если он сидит под компанией, то отображается правовая форма и название компании)
 - Текст последнего сообщения (если другой пользователь написал, то отображается перед тестом имя пользователя)
 - Кнопка в архив
 - Время сообщения
- С темой. В нем отображаются:
 - Лого темы
 - Название темы
 - Текст последнего сообщения (если другой пользователь написал, то отображается перед тестом имя пользователя)
 - [Редактировать](#)
 - Действие над темой
 - Если тема открыта, то кнопка отображается “Закрыть тему”
 - если пользователь создатель темы, то при закрытии темы, она попадает в архив и в чат приходит автоматическое сообщение - Имя пользователя “Закрыл тему”
 - если пользователь просто участник темы, то при закрытии темы, в чате появляется автоматическое сообщение - Имя пользователя и текст “предлагает закрыть тему”. В этом случае у создателя темы отображается кнопка закрыть тему



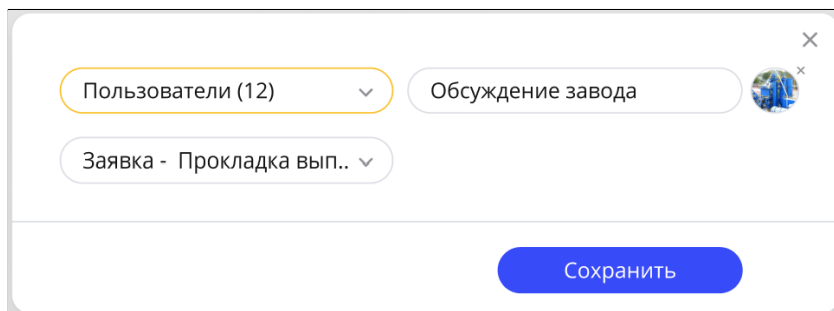
Если создатель темы ничего не ответит, то через 30 дней тема закрывается и происходит автоматическое сообщение “Тема закрыта автоматически, через 30 дней неактивности”

- Если тема закрыта, то кнопка отображается “Открыть тему” (При открытии темы, она попадает в “Открытые темы”. Также тему можно открыть, если внутри темы написать новое сообщение.)
- Если тему открыл данный пользователь, то у него, при наведении на тему, отображается “Карандашик”, при нажатии открывается окно [редактирования](#).
- Время сообщения
- У пользователя, которого пригласили в тему, есть кнопка “Выйти из темы”, в этом случае всем другим пользователям отображается автоматическое сообщение - Имя пользователя “вышел из темы” и кнопка “Выйти из темы” меняется на кнопку “Заблокировать пользователя”. При нажатии на эту кнопку Тот пользователь больше не может отправлять сообщения этому. А у данного пользователя сообщения в данную тему больше не приходят и тема отражается в Архиве.



При нажатии на карточку открывается [страница переписки](#).

Окно редактирование темы

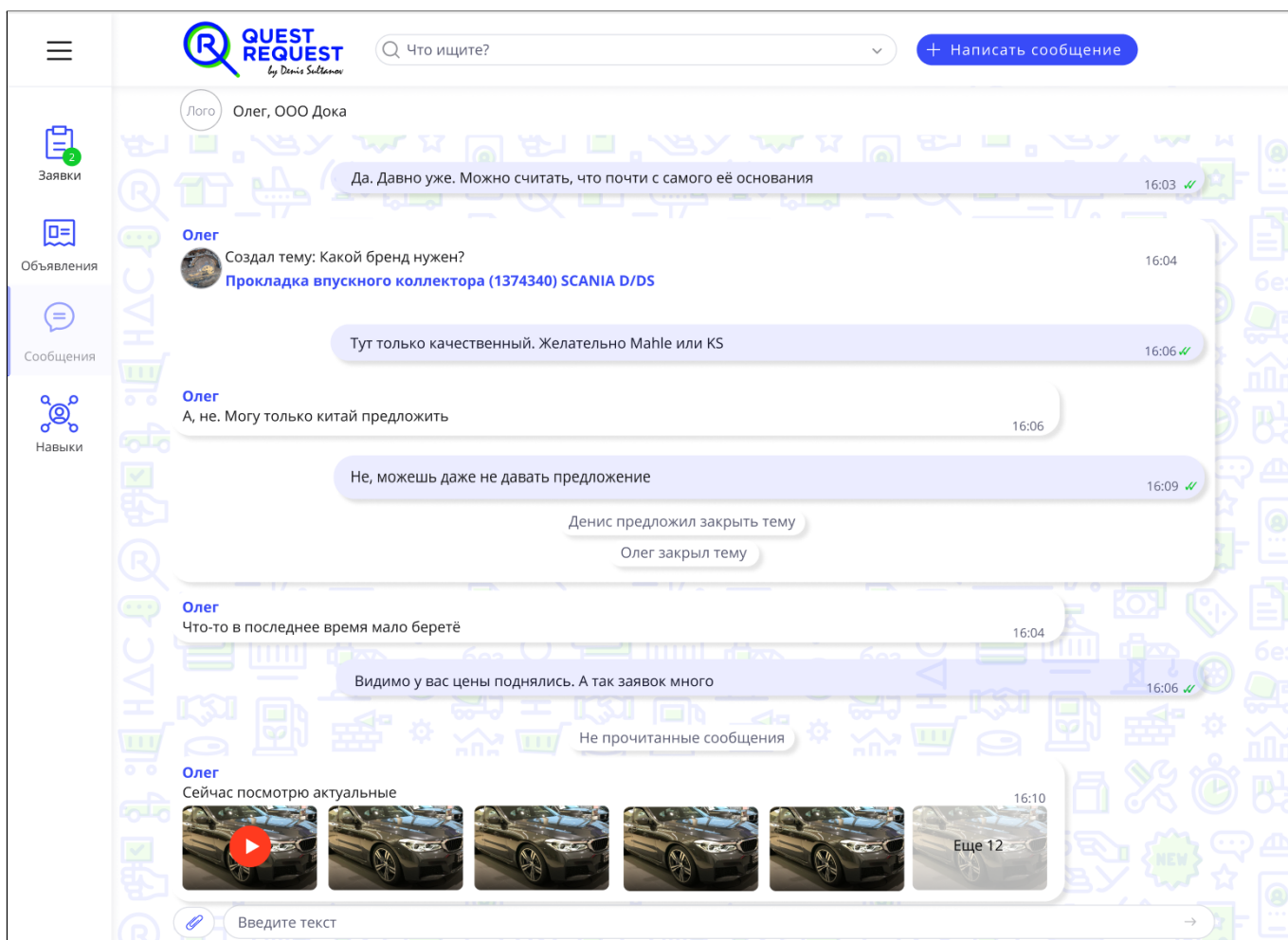


Редактируется пользователи, тема и лого.

Если какие-то пользователи добавляются, то создаётся автоматическое сообщение - "В тему добавлен" Имя пользователя.

Если какие-то пользователи убавляются, то автоматическое сообщение - "Из темы удален" Имя пользователя. (в этом случае у удаленного пользователя тема уходит в архив и отображается автоматическое сообщение "Вас удалили").

Страница переписки

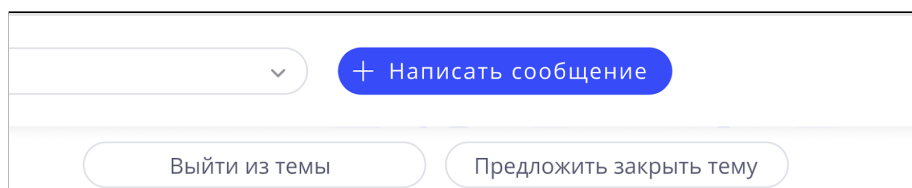


Если переписка без темы

- Логотип пользователя (если он сидит под компанией, то отображается лого компании)
- Имя пользователя (если он сидит под компанией, то отображается правовая форма и название компании)
- Сообщение меня (если есть)
 - Текст сообщения
 - Фото/видео (если прикреплены)
 - Время сообщения
 - Статус доставки (две серые галочки, если не прочитано или две синие галочки, если прочитано)
- Сообщение от другого пользователя (если есть)
 - Имя пользователя
 - Текст сообщения
 - Фото/видео (если прикреплены)
 - Время сообщения
- [Блок темы](#) (все что было в теме с данным пользователем, с начала переписки в теме)
 - Имя пользователя
 - Фото прикрепленной ссылки (если есть)
 - Название темы
 - Наименование прикрепленной ссылки (если есть)
 - Содержимое темы
- Сообщение от системы
 - Кто и какое действие совершил

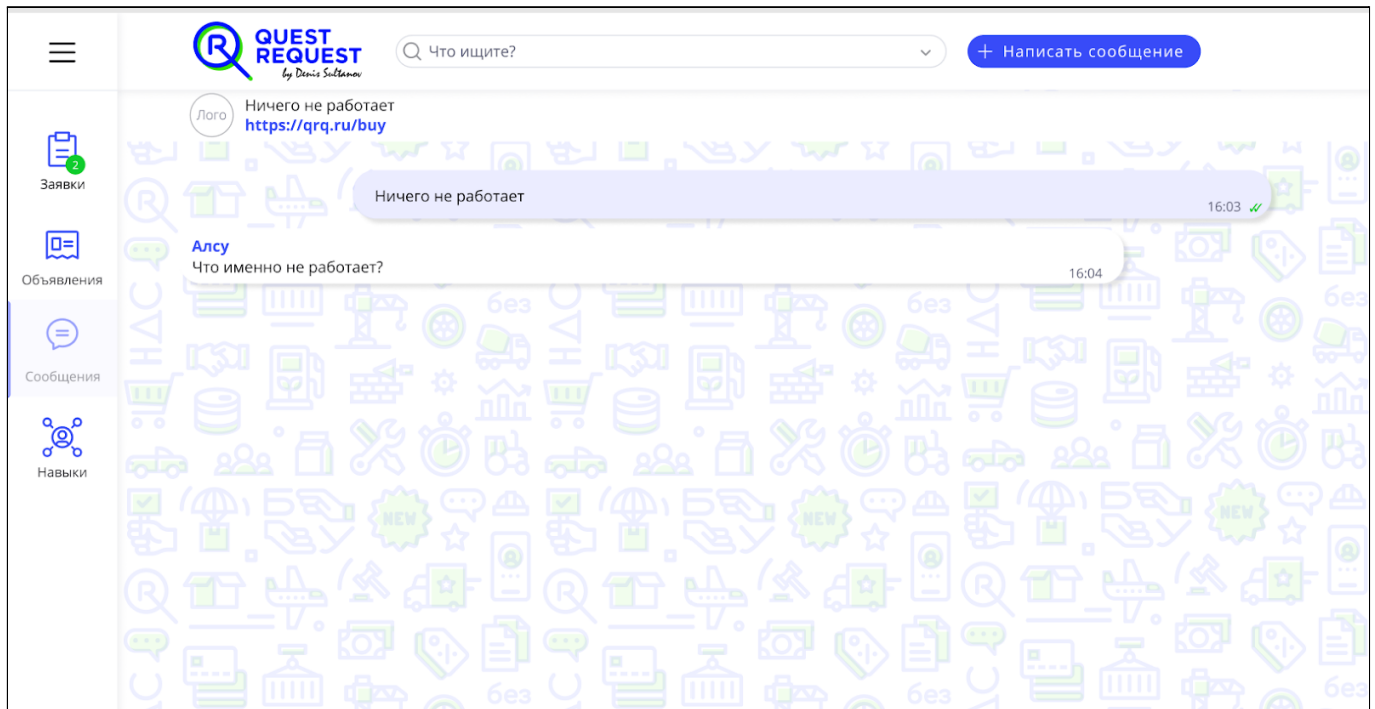
Если переписка в теме

- Логотип темы
- Имя пользователя (если он сидит под компанией, то отображается правовая форма и название компании)
- Если пользователь приглашен в тему, слева отображается “Выйти из темы” и “Предложить закрыть тему”.



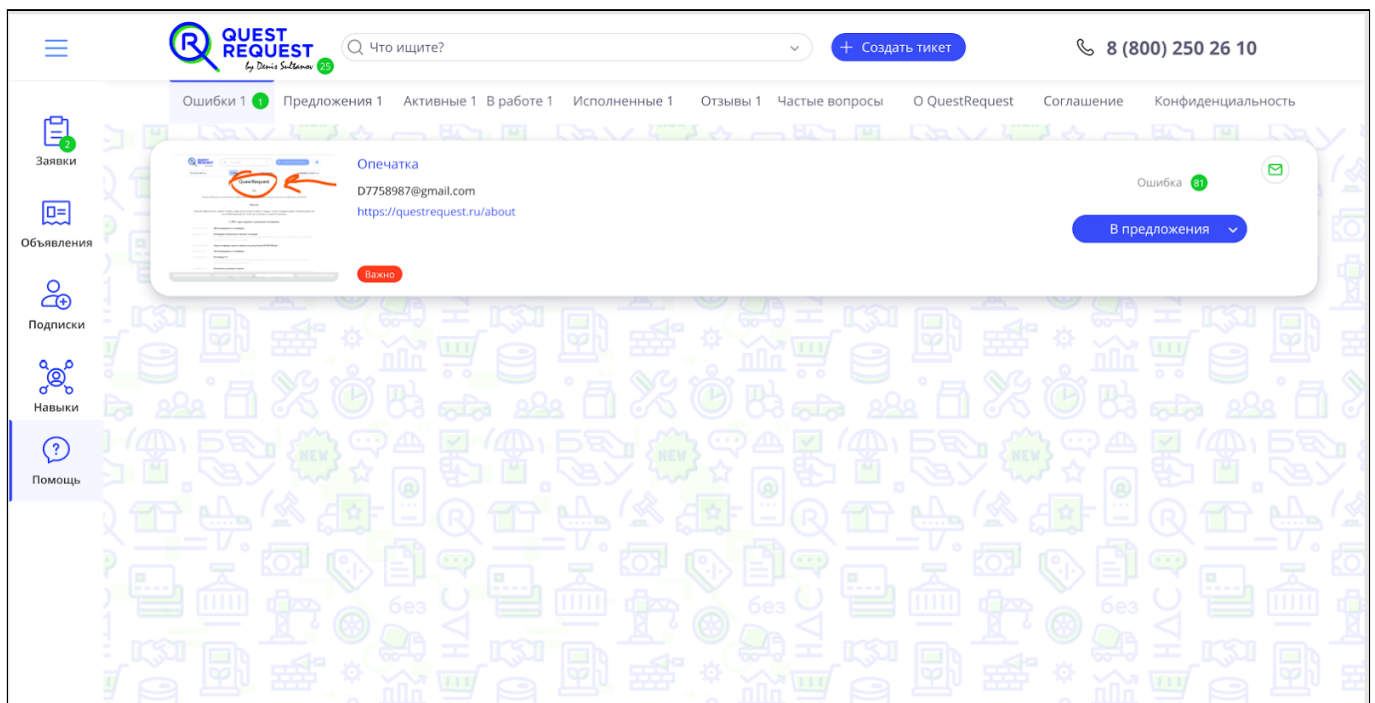
- Если пользователь создал тему, то слева отображается “Закрыть тему”
- Сообщение меня (если есть)
 - Текст сообщения
 - Фото/видео (если прикреплены)
 - Время сообщения
 - Статус доставки
- Сообщение от другого пользователя (если есть)
 - Имя пользователя
 - Текст сообщения
 - Фото/видео (если прикреплены)
 - Время сообщения
- Сообщение от системы
 - Кто и какое действие совершил

Тема



- Лого темы
- Наименование темы
- Ссылка на сутьность
- остальные параметры чата

Тикеты



На странице помощь вместо кнопки “Разместить потребность” появляется кнопка “[Создать тикет](#)”.

В разделах отображаются Частые вопросы, Отзывы, О QuestRequest, Соглашение, Конфиденциальность. Но как только создается тикет, то в этом разделе отображаются статусы (при наличии тикетов в этих разделах): Ошибки, Предложения, Активные, В работе, Исполненные.

Карточка тикета содержит:

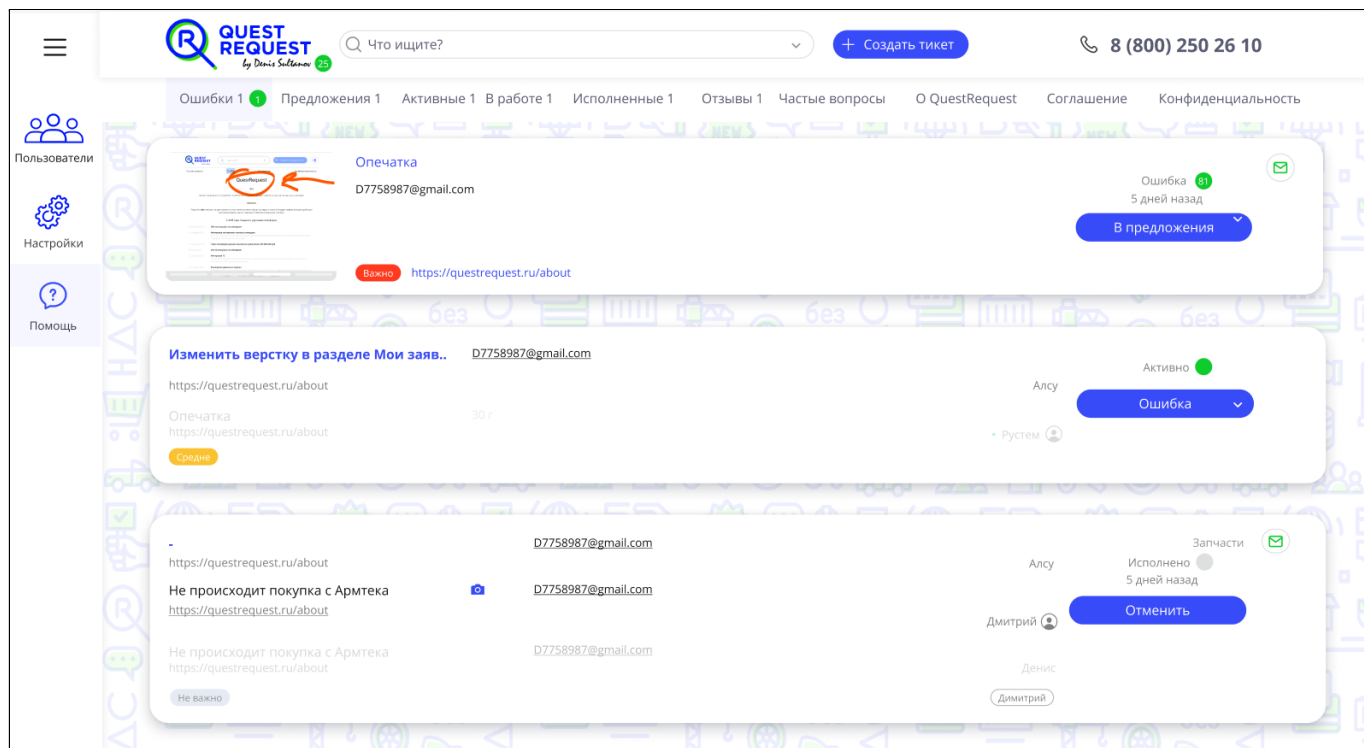
- Изображение (если есть)
- Текст
- Логин пользователя
- [Страница с которой написали](#) (если есть)
- Важность
- Статус
- Количество сообщений в тикете
- Кнопка
 - Если ошибка, то отображается “В предложения” или “Исполнено”.
 - Если предложения, то “В ошибки” или “Исполнено”.
- Конвертик (при наведении)

Создание тикета

При создании тикета указывается:

- Сообщение
- Важность
- Прикрепить файл (фото и видео)
- Кнопка “Сообщить об ошибке” и можно выбрать “Дать предложение”.

Работа с тикетами



Имя заказа прописать, чтоб группировать.

Здесь все как в Моих заявках с некоторыми отличиями:

1. Статусы:

- а. Ошибка
- б. Предложение
- в. Активно
- г. В работе
- д. На проверку
- е. Возвращено
- ж. Исполнено
- з. Архив

2. Роли

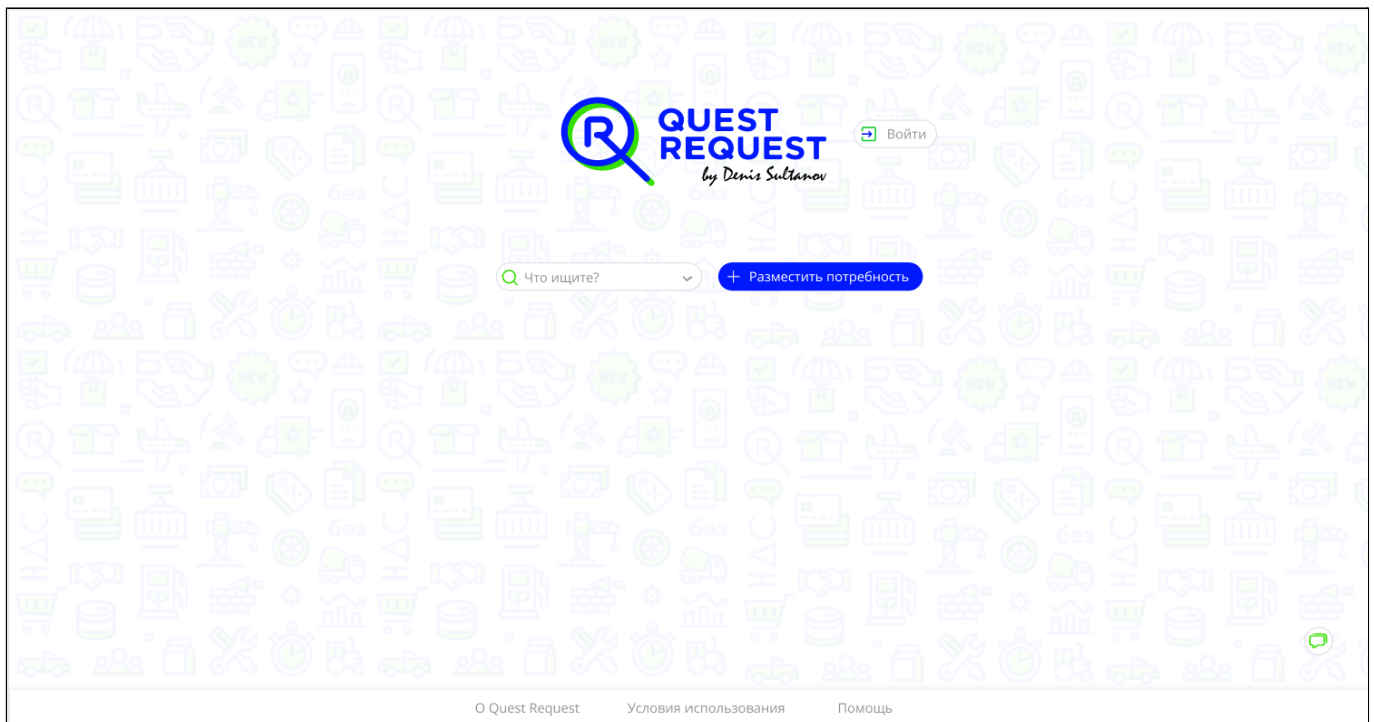
- а. Пользователь (Механик) (Вместо - Активно, На проверку, Возвращено, пользователь видит в Работе)
- б. Тестировщик/Проджект (Снабженец)
- в. Разработчик (Продавец)
- г. Админ - Отправляет приглашения и назначает роль.

3. Переход в другой статус

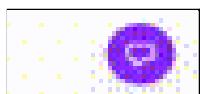
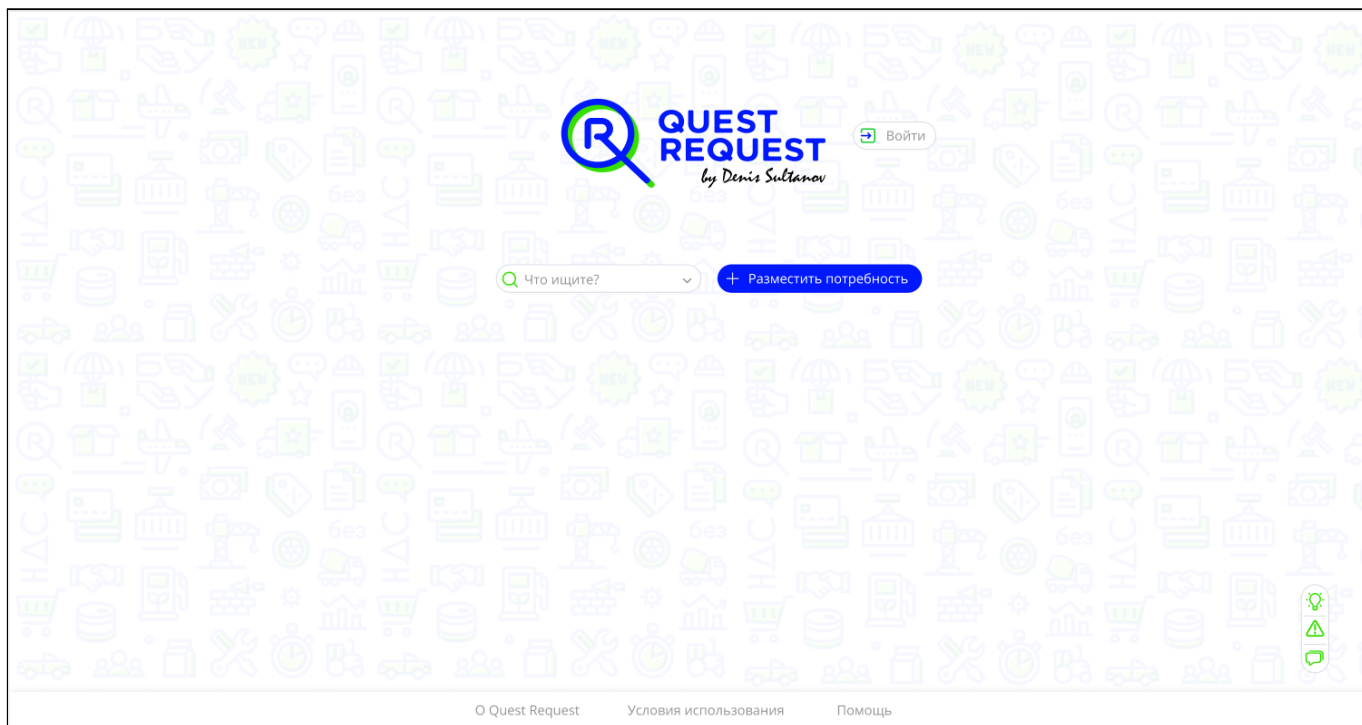
- Ошибка
 - Предложение (Пользователь, Тестировщик)
 - Активно (Пользователь, Тестировщик)
 - В работе (Разработчик)
 - Архив (Пользователь, Тестировщик)
- Предложение

- Ошибка (Пользователь, Тестировщик)
- Активно (Пользователь, Тестировщик)
- В работе (Разработчик)
- Архив (Пользователь, Тестировщик)
- Активно
 - Ошибка (Тестировщик)
 - Предложение (Тестировщик)
 - В работе (Разработчик)
 - Архив (Тестировщик)
- В работе
 - Отменить (Разработчик)
 - На проверку (Разработчик)
 - Исполнено (Тестировщик)
- На проверку
 - Отменить (Разработчик)
 - Возвращено (Тестировщик)
 - Исполнено (Тестировщик)
- Возвращено
 - Отменить (Тестировщик)
 - В работе (Разработчик)
 - На проверку (Разработчик)
- Исполнено
 - Отменить (Тестировщик)
- Архив
 - Отменить (Тестировщик)

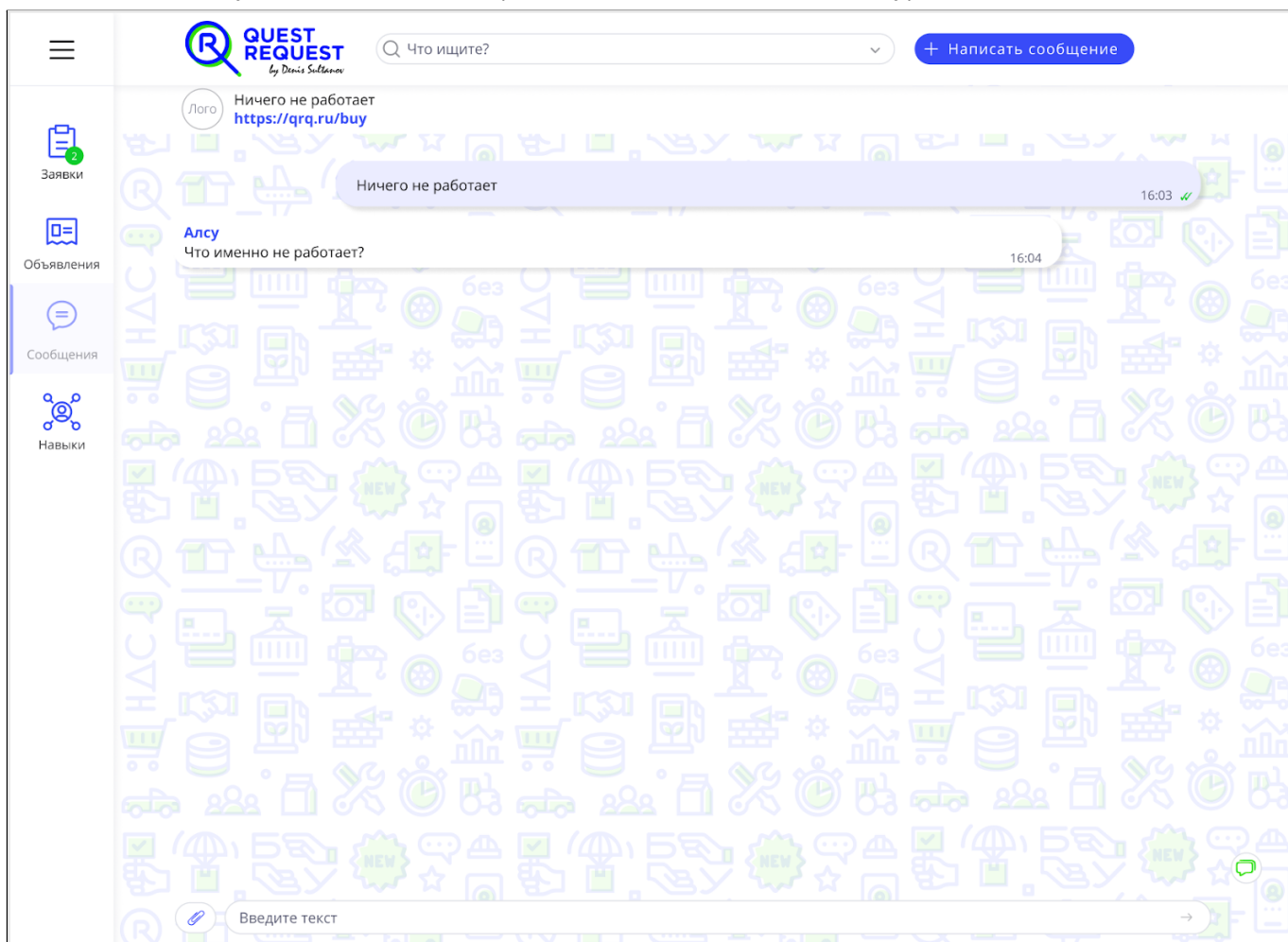
5. Тикеты которые можно создать прямо со страницы, с фиксацией логина и страницы



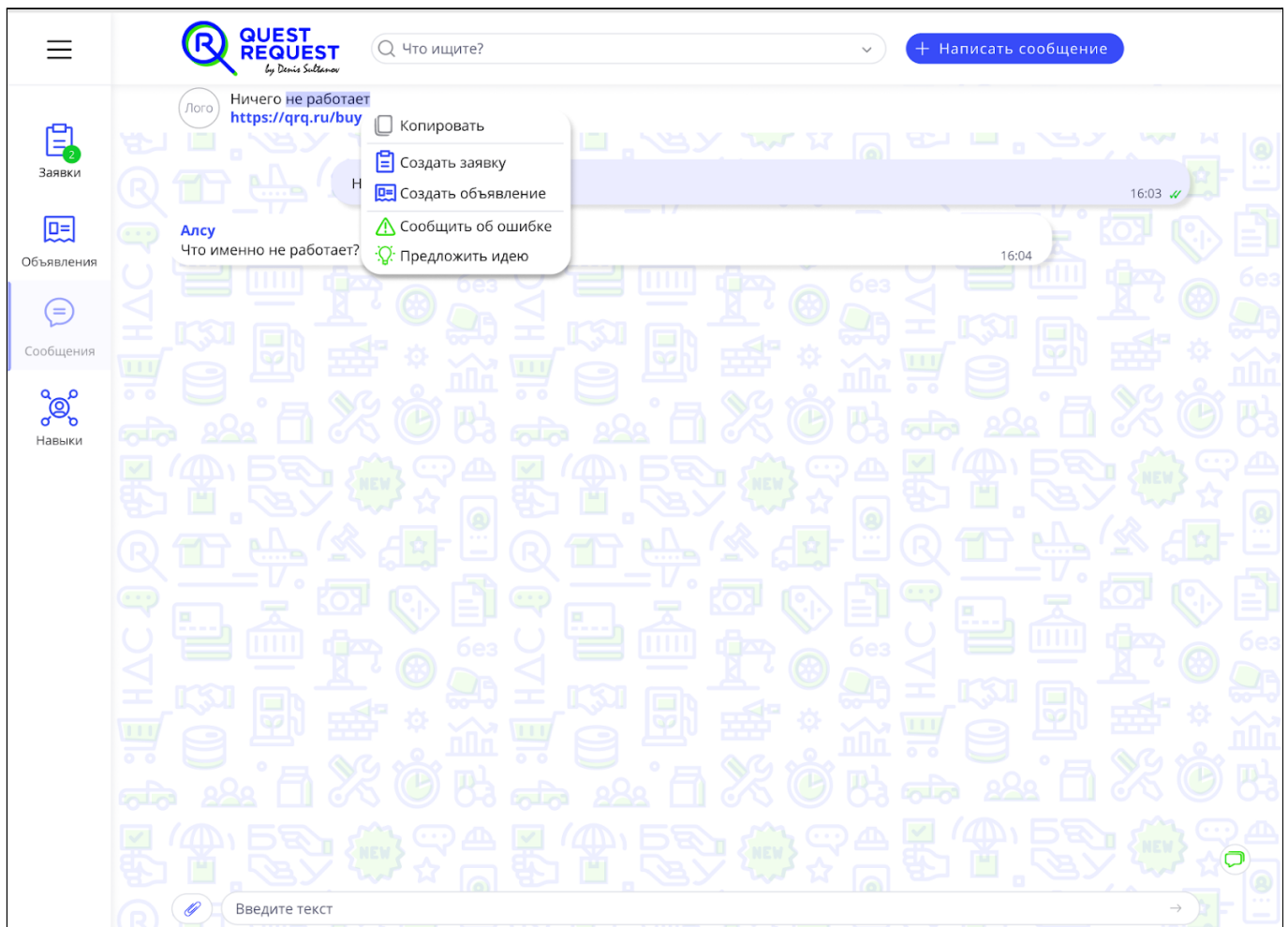
На каждой странице сайта оторпадетс поверх всего иконка сообщения. При наведении на которую открываются еще две дополнительных иконки. (как в анимации ниже)



При нажатии на чат открывается тема с прикрепленной ссылкой страницы с которой пишется обращение с сотрудником поддержки (пока конкретно с логином Алсу).



Из чата можно создать тикет



Правой кнопкой мыши:

- Копировать
- Создать заявку,
- Создать объявление
- Сообщить об ошибке
- Предложить идею