



Модуль обмена сообщениями

Поддержка пользователей

Руководство пользователя

Версия 2.2



Содержание

1. Общие сведения.....	3
1.1 Назначение.....	3
1.2 Возможности.....	3
1.3 Основные окна и пункты меню.....	3
2. Настройки	3
3. Тех. поддержка.....	4
3.1 Окно чата	4
3.2 Отправка сообщения	5
3.3 Информационный чат	5

Ваши пожелания и комментарии к данному Руководству направляйте по электронной почте на адрес: quiksupport@argatech.com



1. Общие сведения

1.1 Назначение


Модуль обмена сообщениями (далее Модуль) предназначен для организации обмена сообщениями.

1.2 Возможности

- Обмен сообщениями со службой поддержки.
- Получение информационных сообщений.
- Просмотр истории переписки.

1.3 Основные окна и пункты меню

Доступ к функциям Модуля осуществляется из главного меню Рабочего места QUIK.

При наличии необходимых файлов и прав пользователя в меню «Расширения» отображается пункт меню [Тех. поддержка](#)^{*}, а на панели инструментов «Тех. поддержка» – кнопка , с помощью которых можно открыть окно чата поддержки.

(*) Наименование пункта меню задается на стороне брокера. По умолчанию: «Тех. поддержка».

2. Настройки

меню Система / Настройки / Основные настройки... / Чат с тех. поддержкой

Окно настроек содержит параметры:

- «Показ уведомлений»:
 - «Использовать настройки брокера» – использовать настройки показа уведомлений, заданные брокером.
 - «Использовать собственные настройки»:
 - «Показывать уведомления на рабочем столе» – показывать окно уведомлений на рабочем столе при получении нового сообщения чата;
 - «Всегда показывать уведомления» – показывать уведомления при открытом окне чата;
 - «Автоматически скрывать уведомления» – автоматически скрывать уведомления через некоторое время после отображения.

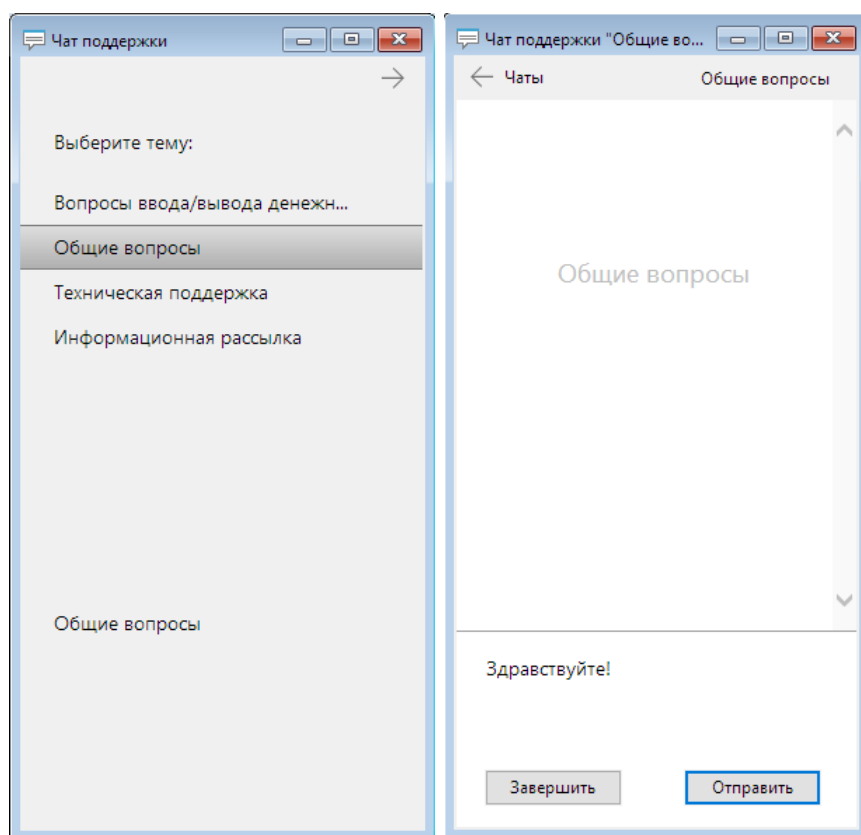


Включить звуковые уведомления о получении сообщений чата можно в настройках Рабочего места QUIK (меню Система/Настройки/Основные настройки..., раздел Программа/Звуки). Подробнее см. в Руководстве пользователя QUIK, Раздел 2. «Основные принципы работы с программой».

3. Тех. поддержка



3.1 Окно чата

меню **Расширения / Тех. поддержка** (или кнопка )



В окне отображается список тематик вопросов, с которыми можно обратиться в службу поддержки (например, «Вопросы ввода / вывода средств»*), и информационных чатов (например, «Информационная рассылка»). При наведении курсора на тему в нижней части окна отображается информация о ней. При наличии непрочитанных сообщений рядом с названием темы отображается их количество.


При выборе темы происходит переключение на чат-комнату. В верхней части отображаются тема текущего чата и суммарное количество непрочитанных сообщений в других чатах (при наличии).

Для переключения между чат-комнатой и списком тем используйте кнопки  и  в верхней части окна.

(*) Список тем может отличаться от представленных на скриншоте.

3.2 Отправка сообщения

Чтобы связаться со службой поддержки через чат:

1. Выберите пункт меню **Расширения / Тех. поддержка** (или нажмите кнопку ).
2. Выберите тему, наиболее соответствующую вашему вопросу. Для этого наведите на нее курсор и нажмите левую кнопку мыши. Откроется чат-комната.
3. Введите сообщение в нижней части окна и нажмите кнопку «Отправить» или клавишу «Enter».

Если в настройках Рабочего места QUIK включен показ уведомлений на рабочем столе, то при получении нового сообщения чата отображается уведомление (подробнее см. в п. [2](#)).

Обращение

При отправке сообщения автоматически регистрируется обращение. Чтобы закрыть обращение, нажмите кнопку «Завершить» в окне чата. Обращение может быть также закрыто службой поддержки.

При закрытии диалога обращение не закрывается.

Чтобы открыть закрытое ранее обращение, откройте соответствующий чат и отправьте новое сообщение.

Сотрудник поддержки может перенести обращение в другую тему. При этом диалог помечается как непрочитанный.

3.3 Информационный чат

В зависимости от настроек брокера пользователю может быть доступно получение информационных сообщений.

Чтобы открыть чат с информационными сообщениями, в списке тем выберите соответствующую тему (например, «Информационная рассылка»). Для этого наведите на нее курсор и нажмите левую кнопку мыши. Появится чат-комната.

Отправка сообщений в информационные чаты недоступна.

