Сообщение SMS

Документ «**Сообщение SMS**» предназначен для отправки сообщения SMS одному или нескольким адресатам, проведения SMS-рассылки и последующего отражения факта отправки сообщений.

Документ позволяет создавать, редактировать и отправлять сообщения SMS, помимо их документирования и хранения. Возможна отправка нескольких сообщений с одинаковым текстом разным адресатам посредством одного документа. При этом отслеживается как состояние документа в целом, так и состояния отдельного сообщения каждому из различных адресатов в рамках документа.

Создать документ можно командой «***Создать***» из списка «**Взаимодействия**» на начальной странице. Открывается форма «**Сообщение SMS**», в которой необходимо заполнить поля:

- «**Предмет**» — то, чему посвящено взаимодействие, например, претензии клиента. Предметом могут быть документы программы, а также документы взаимодействий. Если предмет взаимодействия не определен, то в качестве предмета выступает текущий документ (т.е. такой документ начинает цепочку взаимодействий);
- Для заполнения поля нажмите «***Выбрать***», выберите тип предмета, затем из соответствующего списка выберите конкретный документ;
- «**Ответственный**» — выберите ответственного за данное взаимодействие из списка пользователей. По умолчанию программа указывает в качестве ответственного для большинства документов взаимодействия текущего пользователя;
- «**На контроле**» — признак того, что данное сообщение потребует дальнейшего внимания и после отправки. Например, требуется проконтролировать, что сообщение доставлено адресату. В списке взаимодействий такое сообщение SMS выделяется жирным шрифтом;
- «**Рассмотреть после**» — необходимо заполнить, если контроль данного сообщения планируется отложить до определенной даты. Выберите из списка нужное значение: Через 15 мин, Через 30 мин, Через 1 час, Через 3 часа, Завтра. Помимо этих значений можно указать произвольную дату и время с помощью кнопки «». Доступно, если установлен флажок «**На контроле**»;
- «**Преобразовать кириллические символы в латинские**» — признак того, что сообщение необходимо отправить в транслите;
- «**Сообщение**» — текст, который будет отправлен всем указанным адресатам. Располагается на специальной вкладке. Программа производит подсчет букв введенного текста и указывает количество оставшихся символов до конца сообщения по правилам, принятым всеми провайдерами, в случае превышения размера одного сообщения текст автоматически разбивается на несколько отдельных сообщений;
- «**Комментарий**» — произвольный текстовый комментарий. Располагается на специальной вкладке\;
- «**Создано**» — дата и время создания документа. По умолчанию в этом поле программой автоматически проставляется текущая дата и время записи документа. Поле недоступно для редактирования;
- «**Автор**» — пользователь, который создал документ. Указывается программой автоматически. Поле недоступно для редактирования.

Реквизиты «Рассмотрено» и «Рассмотреть после» доступны для указания, если это предусмотрено настройками программы. Изменить данные настройки можно в разделе

«Администрирование» - «Органайзер» - группа «Почта» - реквизит «Признаки **«Рассмотрено»** и **«На контроле»**».

Адресаты

Информация об адресатах сообщения вводится в список «**Адресаты**».

С помощью кнопки «***Добавить***» можно указать один или несколько контактов.\ Контакты являются обязательным для заполнения элементом.

Если адресат уже зарегистрирован в информационной базе, то информация о нем указывается в поле «**Контакт**». Укажите контакт, используя список «**Выбор контакта**». В этом случае после выбора контакта остальные поля заполняются автоматически.

Если информацию об адресате сообщения не планируется хранить, то достаточно указать «**Представление контакта**» (его полное наименование) и «**Номер телефона**». В этом случае в правой части документа выводится сообщение «*Не все контакты подобраны*».

Номер телефона должен быть указан в формате **+xx (xxx) xxxxxxx**. Является обязательным для заполнения.

Если это новый адресат, то непосредственно из окна документа его можно зарегистрировать, нажав «**Создать контакт**». Выберите соответствующий список и внесите в него данные нового адресата.

Отправка сообщений

С помощью кнопки «***Отправить***» можно разослать сообщения SMS всем перечисленным контактам. Действие кнопки:

- В файловом режиме пользователь выполняет непосредственную отправку;
- В клиент-серверном режиме пользователь инициирует отправку, сообщение переходит в состояние Исходящее. Непосредственная отправка выполняется в фоне регламентным заданием «Отправка SMS».

Проверка текущего состояния сообщения SMS

Состояние доставки сообщений проверяется автоматически, в соответствии с расписанием, настроенным администратором программы.

Состояние доставки сообщений документа можно также проверить из окна документа, воспользовавшись командой Проверить состояние доставки.

Состояние SMS-сообщений отражается внизу документа и в таблице адресатов в колонке Состояние сообщения по каждому контакту отдельно.

Состояние сообщения конкретному адресату отображается в табличной части Адресаты. Может принимать одно из следующих значений:

- «**Комментарий**»;
- «**Черновик**» — сообщение еще отправлялось и может быть отредактировано;
- «**Исходящее**» — пользователь уже отправил сообщение, но оно еще не передавалось провайдеру;
- «**Не удалось передать провайдеру**» — программа пыталась передать сообщение провайдеру, но не смогла этого сделать. Например, возникли технические проблемы на стороне провайдера;
- «**Не отправлено провайдером**» — сообщение успешно передано провайдеру, но еще не было им обработано;
- «**Отправляется провайдером**» — сообщение в данный момент отправляется провайдером;
- «**Отправлено провайдером**» — сообщение отправлено провайдером, состояние доставки на данный момент не известно;
- «**Доставлено**» — сообщение успешно доставлено адресату;
- «**Не доставлено**» — сообщение не удалось доставить адресату. Дальнейших попыток доставки сообщения не будет;
- «**Не опознано провайдером**» — провайдер не опознал, что когда то принимал данное сообщение к доставке;
- «**Ошибка получения статуса у провайдера**» — не удалось связаться с провайдером при попытке получения состояния сообщения.

Состояние документа в целом отображается в нижней левой части окна документа. Может принимать одно из следующих значений:

- «**Черновик**» — сообщение не отправлялось и доступно для редактирования;
- «**Исходящее**» — пользователь уже отправил сообщение, но оно еще не передавалось провайдеру;
- «**Доставляется**» — все сообщения переданы провайдеру и хотя бы по одному из них не закончена доставка до адресата;
- «**Доставлено**» — все сообщения успешно доставлены адресатам;
- «**Частично доставлено**» — доставка сообщений прекращено, часть сообщений доставлены адресатам, часть нет;
- «**Не доставлено**».

Проверка состояния доставки осуществляется регламентным заданием «Обновление статусов доставки SMS». Также можно вручную проверить, воспользовавшись командой «**Еще**» - «**Проверить состояние доставки**» на вкладке «**Адресаты**» (команда становится активной после отправки сообщений).

Создание документов взаимодействий на основании сообщения SMS

Нажмите «**Взаимодействия**», для того чтобы:

- Запланировать взаимодействие;
- Запланировать встречу;
- «Написать SMS»;
- Написать электронное письмо;
- Позвонить.

Просмотр взаимодействий, созданных на основании сообщения SMS

Нажмите «**Взаимодействия**» на панели навигации для перехода к списку взаимодействий, созданных на основании этого сообщения SMS.

From:
https://wiki.ilexx.ru/ - **Штрих-М: Документация**

Permanent link:
https://wiki.ilexx.ru/doku.php?id=tp7:%D0%B0%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5:%D0%BE%D1%80%D0%B3%D0%B0%D0%BD%D0%B0%D0%B9%D0%B7%D0%B5%D1%80:%D0%BF%D0%BE%D1%87%D1%82%D0%B0:%D1%81%D0%BE%D0%BE%D0%B1%D1%89_sms

Last update: **2019/03/19 14:40**