

## 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



- **«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.**

