Настроить триггер

Триггеры: тикет или письмо, когда респондент завершил опрос и его ответы подходят под условия, и что в форме пока не работает.

Experience Cloud / Инструкция / 4 мин

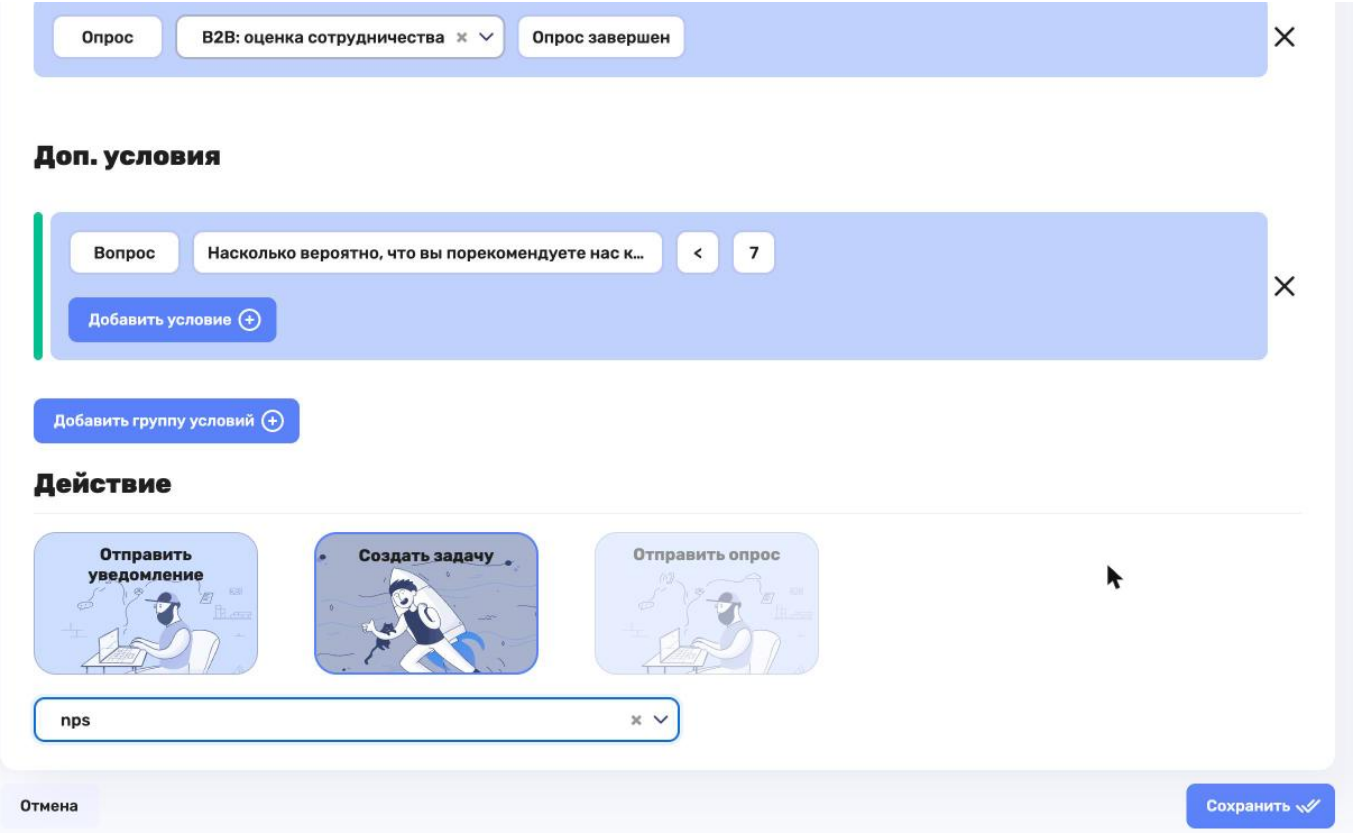
Результат
Нужные действия выполняются автоматически, без ручного контроля.

Как настроить триггер

Триггер выполняет действие сам, когда респондент завершает опрос и его ответы подходят под условия. Откройте **Администрирование > Триггеры** и нажмите **Создать триггер**. Список показывает название и статус каждого триггера (**Активен** или **Неактивен**); включить или выключить триггер можно только в его форме, журнала срабатываний нет. Удалённый триггер восстановить нельзя.

Как настроить триггер:

1. **Основное**: введите **Название триггера**. Переключатель **Активный** включён сразу.
2. **Условие**: нажмите **Добавить условие**, выберите **Опрос**, нужный опрос и **Опрос завершен**: условие выполняется, когда респондент заканчивает прохождение опроса, а не когда завершается сам опрос.
3. **Доп. условия**: нажмите **Добавить условие** и выберите источник **Вопрос**, вопрос, оператор и значение, например «Насколько вероятно, что вы порекомендуете… **<** 7». Для вопроса с комментарием или собственным ответом выберите **Контекст**: ответ, комментарий, собственный ответ или «Свяжитесь со мной». Несколько условий в одной группе должны выполняться все; чтобы получить «или», создайте ещё одну группу (**Добавить группу условий**).
4. **Действие**: **Создать задачу** и очередь тикетов, или **Отправить уведомление**: тема (**Введите название сообщения**), канал **Email**, адрес (нажмите **Добавить контакт** или Enter, иначе адрес не сохранится) и текст.
5. Нажмите **Сохранить**.



Триггер: тикет по каждому детрактору

Как это работает

- Триггер проверяется в момент, когда респондент нажимает «Завершить» в веб-опросе (по ссылке, персональной ссылке или в чат-боте). Ответы из мобильного приложения, импортированные и отредактированные ответы и предпросмотр триггеры не запускают.
- Каждый завершённый ответ, подходящий под условия, запускает действие один раз; если человек проходит опрос дважды, действие выполнится дважды. Ответы, полученные до создания триггера, не обрабатываются.
- **Создать задачу** создаёт тикет, только если среди дополнительных условий есть условие на **вопрос**: тикет привязывается к этому ответу. Без такого условия тикет не создаётся.
- Тикет из триггера называется «Task - <название опроса>», он без исполнителя, в статусе «Открыт», а срок равен текущему времени плюс таймер очереди **Не назначено** (Тикеты).
- Письмо уведомления уходит с адреса платформы PeopleKnow (не через ваш почтовый сервис), текст статичный: в нём нет данных ответа или ссылки, переносы строк не сохраняются.

Что пока не работает

Что пока не работает: форма позволяет сохранить эти настройки, но они не выполняются.

- Условия **Опрос не завершен** (с **Кол-во дней**) и **Расписание** (дата или cron-выражение): напоминания неответившим настраивайте через уведомления опроса (Сроки и уведомления).

- Канал **DaOffice** в уведомлении и действие **Отправить опрос**.
- Дополнительные условия по **Характеристикам пользователя**.
- Операторы **>=** и **<=** для оценок, **Входит в** / **Не входит в** для вопросов с выбором, **>** / **<** для дат, **Существует** / **Не существует** для внедрённых параметров: такие условия не выполняются никогда. Для «6 и ниже» используйте **<** 7.
- Удалить добавленный адрес из уведомления нельзя: удалите канал целиком.

Права и пример

Права: **Триггеры: Просмотр** показывает список; создание, изменение и удаление требуют всех трёх прав — Создание, Редактирование и Удаление (Пользователи и роли).

Пример: тикет по каждому детрактору. Условие: опрос «B2B: оценка сотрудничества», **Опрос завершен**. Доп. условие: **Вопрос** NPS **<** 7. Действие: **Создать задачу** в очереди «Детракторы».

Следующий шаг

Отправить рассылку

Работать с тикетами

Актуальная версия: https://www.peopleknow.ru/help/triggers/