

Вопросы и ответы

Часто задаваемые вопросы по обращениям

Версия 8.0



Эта документация предоставляется с ограничениями на использование и защищена законами об интеллектуальной собственности. За исключением случаев, прямо разрешенных в вашем лицензионном соглашении или разрешенных законом, вы не можете использовать, копировать, воспроизводить, переводить, транслировать, изменять, лицензировать, передавать, распространять, демонстрировать, выполнять, публиковать или отображать любую часть в любой форме или посредством любые значения. Обратный инжиниринг, дизассемблирование или декомпиляция этой документации, если это не требуется по закону для взаимодействия, запрещены.

Информация, содержащаяся в данном документе, может быть изменена без предварительного уведомления и не может гарантировать отсутствие ошибок. Если вы обнаружите какие-либо ошибки, сообщите нам о них в письменной форме.

Содержание

| | |
|---|----------|
| Часто задаваемые вопросы по обращениям | 4 |
| Почему в реестре отображаются не все обращения, даже после прокрутки? | 4 |
| Почему я не могу выбрать сервис в обращении, хотя в разделе [Сервисы] есть записи? | 4 |
| Почему обращение было переоткрыто? | 4 |
| Почему после переоткрытия обращения в нем очищается поле [Ответственный]? | 5 |
| Почему к обращению в конечном состоянии нельзя привязать письмо или опубликовать по нему сообщение? | 5 |
| В каких случаях система не отправляет автоматические уведомления контактам? | 5 |
| Как добавить новые уведомления по обращениям? | 6 |
| Что будет с обращением, по которому не выставлена оценка? | 6 |
| Как отключить повторный запрос оценки по обращению? | 6 |
| Как отключить переоткрытие обращений по письму? | 6 |
| Почему я не могу выполнить эскалацию обращения? | 6 |
| Почему мне недоступен поиск аналогичных инцидентов? | 7 |

Часто задаваемые вопросы по обращениям

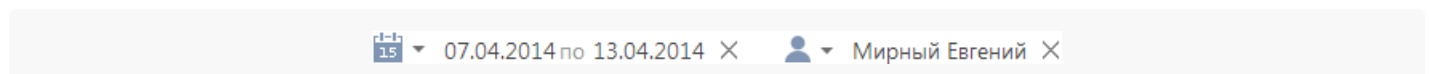
ПРОДУКТЫ: **SERVICE ENTERPRISE** **CUSTOMER CENTER**

Почему в реестре отображаются не все обращения, даже после прокрутки?

По умолчанию в реестре отображаются только обращения в неконечном состоянии: “Новое”, “В работе”, “Отложено”, “Решено”, “Переоткрыто”. Для отображения в реестре также закрытых и отмененных обращений необходимо в разделе [*Обращения*] установить признак [*Отображать закрытые*].

Второй причиной отображения в реестре только части записей раздела может быть настроенный пользователем фильтр, например, по ответственному сотруднику ([Рис. 1](#)). Чтобы отменить установленный фильтр, нажмите кнопку [X] в его правой части.

Рис. 1 — Пример настроенного фильтра



Почему я не могу выбрать сервис в обращении, хотя в разделе [Сервисы] есть записи?

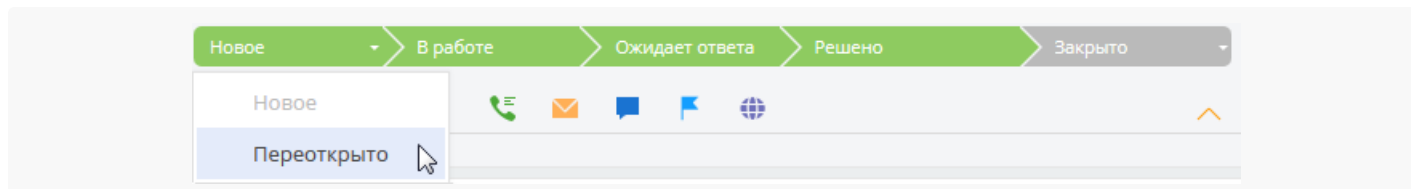
Сервис в обращении можно выбрать только после того, как будет указан сервисный договор, по которому обслуживается заявитель. В обращении могут быть указаны только те сервисы, которые доступны заявителю в рамках его сервисного соглашения. Чтобы в обращении можно было указать сервис, должно быть выполнено одно из следующих условий:

- В системе существует действующий сервисный договор с контактом — заявителем или его компанией, в который включены сервисы с соответствующей категорией, например, “Инцидент”;
- Для клиентов без сервисного договора в системе существует сервисный договор по умолчанию.

Почему обращение было переоткрыто?

Обращения, находящиеся в состоянии паузы и в состоянии решения (“Отложено”, “Решено”), будут автоматически переоткрыты в случае получения по ним нового сообщения на портале самообслуживания или входящего email-сообщения, в теме которого указан номер такого обращения. Также обращение можно переоткрыть вручную, выбрав значение “Переоткрыто” на индикаторе стадий ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Переоткрытие обращения вручную



Почему после переоткрытия обращения в нем очищается поле [Ответственный]?

После получения нового письма или сообщения на портале самообслуживания по обращению, находящемуся в состоянии паузы и в состоянии решения (“Отложено”, “Решено”), обращение будет переоткрыто. Поле [Ответственный] очистится, и обращение попадет в очередь на обработку. Такая логика реализована в системе для того, чтобы клиент как можно скорее получил ответ на обращение, независимо от загруженности оператора, начавшего работу по обращению, или его присутствия на рабочем месте в момент получения ответа от клиента.

Почему к обращению в конечном состоянии нельзя привязать письмо или опубликовать по нему сообщение?

Обращение в конечном состоянии — это обращение, по которому завершены все работы. Такое обращение нельзя вернуть в работу, переоткрыть или повторно решить. К нему не будут автоматически привязываться входящие письма. Если в какой-то момент у пользователя появляется дополнительный вопрос по закрытому или отмененному обращению, то в системе необходимо зарегистрировать новое обращение и назначить его подчиненным к закрытому.

Лента обращения, независимо от его состояния, доступна для коммуникаций сотрудников службы поддержки. Также сервисный инженер может вручную установить связь любого входящего или исходящего email-сообщения с обращением в конечном состоянии или написать исходящее письмо со страницы обращения.

В каких случаях система не отправляет автоматические уведомления контактам?

Согласно базовым настройкам системы, автоматические уведомления отправляются контактам обращений в двух случаях:

- при публикации нового комментария на портале самообслуживания;
- при смене состояния обращения (регистрация, взятие в работу, решение, отмена).

Настройка автоматической отправки уведомлений контактам обращений подробно рассмотрена в статье [“Настроить автоматическую отправку email-уведомлений”](#).

Автоматическая отправка уведомлений не происходит, если:

- в профиле контакта не указан email-адрес;
- не настроен [почтовый ящик для автоматической отправки уведомлений](#).

Как добавить новые уведомления по обращениям?

Чтобы добавить новое или изменить существующее уведомление о **смене состояния обращения**, необходимо:

1. Создать новый шаблон email-сообщения. [Подробнее >>>](#)
2. В справочнике [*Правила уведомления контактов по обращениям*] создать новое или отредактировать существующее правило и связать его с созданным шаблоном email-сообщения. [Подробнее >>>](#)

Для любых **других уведомлений** требуется создать бизнес-процесс, по которому будет производиться отправка письма, и указать шаблон email-сообщения.

Что будет с обращением, по которому не выставлена оценка?

Если после получения сообщения о разрешении обращения клиент не оценил работу службы поддержки, то через несколько дней ему будет отправлен повторный запрос оценки. Если в результате повторного запроса оценка также не будет получена, обращение будет автоматически закрыто. Сроки ожидания оценки указываются в системных настройках **“Количество дней ожидания после запроса оценки”** и **“Количество дней ожидания после повторного запроса оценки”**.

Как отключить повторный запрос оценки по обращению?


Повторный запрос оценки по обращению производится, если первый запрос остался без ответа. Повторный запрос выполняется по бизнес-процессу “Процесс повторного запроса оценки обращения (схема ReevaluateCaseLevelRequestProcess, пакет Case)”. Деактивируйте бизнес-процесс, и повторный запрос оценки выполняться не будет.

Как отключить переоткрытие обращений по письму?

Чтобы отключить переоткрытие обращений по входящим письмам, необходимо деактивировать следующие бизнес-процессы:

- “Запуск процесса Переоткрытие обращения и отправка email сообщения ответственному о новом комментарии (схема RunSendNotificationCaseOwnerProcess, пакет CaseService)”;
- “Переоткрытие обращения и отправка email сообщения ответственному о новом комментарии (схема SendNotificationToCaseOwner, пакет CaseService)”;
- “Отправка email сообщения контакту обращения при публикации сообщения в канале Портал (схема CasePortalMessageHistoryNotificationProcess, пакет Portal)”.

Почему я не могу выполнить эскалацию обращения?

Действие с обращениями [*Эскалация*] доступно только в продукте Service Creatio, enterprise edition. В Service Creatio, customer center edition вы можете передать обращение на другого ответственного или группу ответственных. Для этого в поле [*Ответственный*] нажмите кнопку  и выберите в списке контакт сотрудника, который продолжит работу по обращению.

Почему мне недоступен поиск аналогичных инцидентов?

Действие с обращениями [*Поиск аналогичных обращений*] доступно только в продукте Service Creatio, enterprise edition. В продукте Service Creatio, customer center edition вы можете вручную прикрепить к обращению необходимую для решения статью базы знаний и назначить родительское обращение.