

Динамическая очередь

Создать динамическую очередь

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

Создать динамическую очередь

4

Создать динамическую очередь

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

Используйте динамические очереди, чтобы наполнение очереди формировалось автоматически. В наполнение очереди будут попадать те записи, которые соответствуют настроенным условиям фильтрации. Например, динамические очереди можно использовать для обработки новых обращений, по которым еще не назначен ответственный.

Рассмотрим пример создания и наполнения динамической очереди по обращениям. Создадим очередь обращений, время разрешения которых наступает сегодня или в ближайшие три дня. Для этого:

1. Перейдите в раздел [*Очереди*].
2. Откройте представление [*Настройка очередей*].
3. На открывшейся странице введите название очереди, например, “Срочные обращения”.
4. Выберите приоритет очереди, например, средний. Приоритет очереди влияет на порядок отображения записей из очереди в едином окне.

На заметку. Подробнее об алгоритме сортировки записей в едином окне читайте в статье [“Обзор настроек единого окна”](#).

5. В поле [*Тип очереди*] выберите объект системы, по которому формируется очередь. В нашем примере это “Обращение”. Список объектов очереди настраивается в справочнике [*Объекты очередей*], который можно открыть по действию [*Настройка сортировки в очередях*] раздела [*Очереди*]. После сохранения очереди ее тип нельзя будет изменить.

На заметку. Выбранный объект определяет вид очереди — открытая или закрытая.

6. Укажите состояние очереди “В работе”.

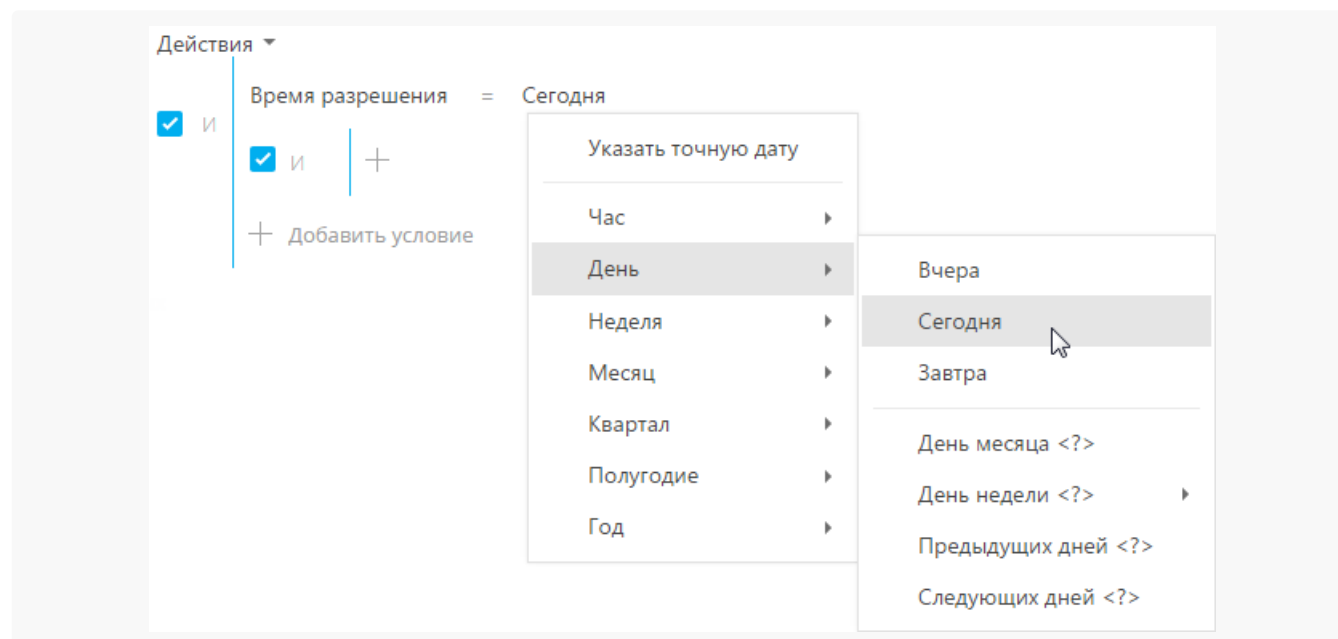
На заметку. В едином окне отображаются только очереди в активном состоянии. Активным считается состояние, для которого в справочнике [*Состояния очередей*] не установлены признаки начального и конечного состояния. По умолчанию это состояние “В работе”.

7. В поле [*Процесс*] выберите бизнес-процесс, по которому будут формироваться правила обработки записей из очереди в едином окне. Выбранный бизнес-процесс будет запускаться в момент, когда сотрудник возьмет в работу запись из очереди. Для обращений выберите процесс “Обработка обращений из очереди в едином окне”.

На заметку. Чтобы процесс можно было использовать в очереди, у него должны быть добавлены два глобальных параметра: “queueItemId” и “entityRecordId”, каждый с типом “Unique identifier”. В первый передается Id записи из очереди (объекта ([*Элемент очереди*])), а во второй — Id записи обращения/контакта и т.д. (наполнения очереди).

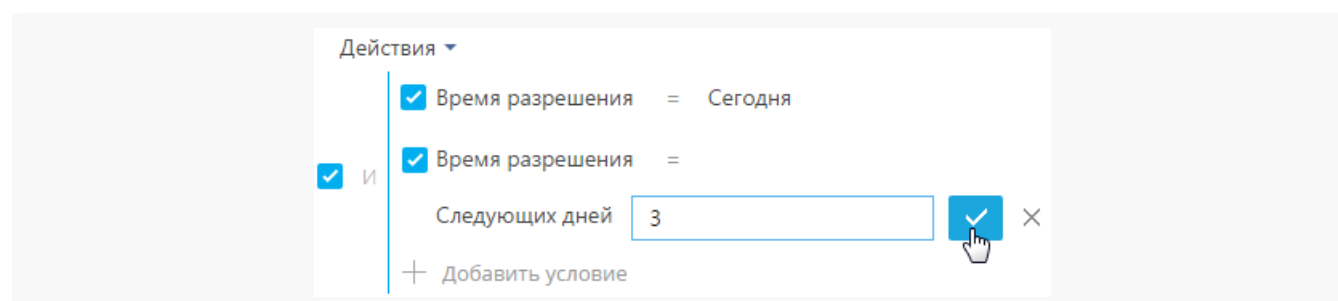
8. Убедитесь, что в группе полей [Вид наполнения очереди] на вкладке [Наполнение очереди] выбрана опция [Автоматически по фильтру].
9. В области фильтрации установите условия, согласно которым будет формироваться наполнение очереди:
 - а. Нажмите на ссылку [Добавить условие] и в открывшемся окне выберите колонку [Время разрешения]. Выберите значение условия: “День —> Сегодня” (Рис. 1).

Рис. 1 — Установка условия фильтрации “Время разрешения = Сегодня”



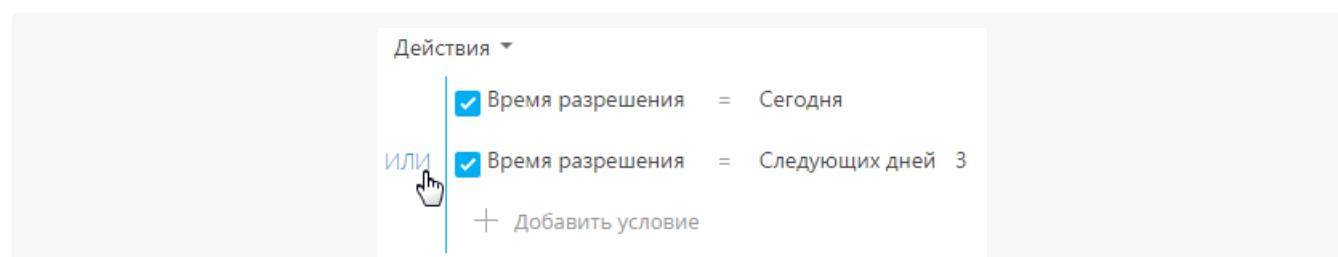
- б. Аналогично добавьте условие “Время разрешения = Следующих дней 3” (Рис. 2).

Рис. 2 — Установка условия фильтрации “Время разрешения = Следующих дней 3”



- с. Установите для указанных условий логический оператор “ИЛИ”, нажав на ссылку “И” (Рис. 3).

Рис. 3 — Установка логического оператора “ИЛИ”



Важно. Если не указать условие фильтрации для динамической очереди, то в едином окне наполнение такой очереди отображаться не будет.

10. Для формирования команды специалистов, которые будут обрабатывать объекты из очереди, перейдите на вкладку [*Команда*]. Нажмите кнопку [*Добавить*] и отметьте необходимых сотрудников. В результате указанные контакты смогут обрабатывать наполнение данной очереди в едином окне.

Важно. Обрабатывать наполнение очереди могут только те специалисты, для которых на вкладке [*Команда*] установлен признак [*Активен*]. По умолчанию данный признак устанавливается для всех контактов, добавленных на деталь. Чтобы деактивировать определенных операторов, снимите данный признак. После назначения оператора данный элемент очереди перестанет отображаться в едином окне для других операторов.

11. Закройте страницу.

Для того чтобы просмотреть наполнение очереди, в меню действий раздела [*Очереди*] выберите действие [*Выполнить наполнение очередей*]. Затем откройте созданную запись. На детали [*Наполнение очереди*] отобразятся все обращения, которые на текущий момент попадают в данную очередь ([Рис. 4](#)). Данные на детали будут динамически обновляться и доступны только для просмотра.

Рис. 4 — Страница динамической очереди с наполнением

ЗАКРЫТЬ

ДЕЙСТВИЯ

ВИД

Название *Срочные обращения

ПриоритетСредний

Состояние *В работе

Тип очереди *Обращение

Процесс *Обработка обращений из очереди в Едином окне

Наполнение очереди

Команда

Вид наполнения очереди

☒ Автоматически по фильтру

☐ Наполнять вручную

Действия

ИЛИ

Время разрешения = Сегодня

Время разрешения = Следующих дней 3

<Добавить условие>

Наполнение очереди

Номер SR-12	Состояние Не обработан	Количество переносов 0
Номер SR-2	Состояние Не обработан	Количество переносов 0