

Настройки очередей

Обзор настроек очередей

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

Обзор настроек очередей	4
--------------------------------	----------

Обзор настроек очередей

ПРОДУКТЫ: [SERVICE ENTERPRISE](#) [CUSTOMER CENTER](#)

С помощью раздела [*Очереди*] управляйте последовательностью обработки обращений и выполнения звонков. Повышайте эффективность работы вашего контакт-центра, настраивая правила формирования очереди с учетом приоритета обращений, клиентской истории и специфики работы вашей компании.

Раздел [*Очереди*] обеспечит руководителя вашего контакт-центра или службы поддержки инструментами для управления массовыми исходящими и входящими коммуникациями. Своевременно планируйте работу с потоком обращений, определяйте параметры и приоритеты, а также назначайте команду специалистов. Вы можете настроить как очереди по обращениям, так и по другим сущностям системы, например, для выполнения обзвонів контактов или контрагентов.

После того как вы настроите очереди, у операторов в едином окне будет отображаться список записей для обработки. Содержание списка зависит от следующих факторов:

- объекта, по которому создана очередь;
- способа наполнения очереди (вручную или автоматически по фильтру);
- типа отображения очереди (открытая или закрытая).

К объектам очереди по умолчанию относятся “Контакт”, “Контрагент”, “Обращение”. Вы можете настроить очереди и для других объектов системы. Список объектов очереди можно дополнить в справочнике [*Объекты очередей*]. Наполнение всех очередей по одному объекту будет отображаться на отдельной вкладке в едином окне. Например, наполнение очередей по объекту “Обращение” будет отображаться в едином окне на вкладке [*Обращения*].

В зависимости от способа наполнения — автоматически или вручную, выберите динамическую или статическую очередь. Статические очереди, которые наполняются и изменяются вручную, используются для ограниченных по времени и аудитории кампаний, например, рекламного предложения для лучших клиентов года. Динамические очереди наполняются автоматически, по мере появления новых или изменения существующих записей в системе. Такие очереди оптимальны, например, для определения приоритета входящих обращений. Способ наполнения очереди настраивается при ее создании.

Вы также можете настроить для специалиста возможность выбирать, какую запись из очереди брать в работу следующей. Для того чтобы он мог выбирать, какую запись из списка брать в работу, создайте открытую очередь. Последовательность записей определяется в соответствии с правилами сортировки записей в едином окне. Если необходимо, чтобы сотрудник не мог управлять последовательностью обработки записей в едином окне, то создайте закрытую очередь. При этом данные будут поступать специалисту в работу последовательно, по мере обработки предыдущих записей.

Для одного объекта могут быть созданы очереди с одним типом отображения — только закрытые либо только открытые.