

# Работа в едином окне

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

<b>Обработать обращение из закрытой очереди</b>	<b>4</b>
<b>Обработать обращение из открытой очереди</b>	<b>5</b>
<b>Обработать обращение по звонку</b>	<b>7</b>
Зарегистрировать новое обращение	8
Проконсультировать по существующему обращению	9
<b>Управление работой операторов</b>	<b>10</b>
Общий мониторинг работы контакт-центра	11
Контролировать выполнение конкретных очередей	12
Контролировать текущую загрузженность оператора	13
Планировать загрузженность операторов	13
Координировать работу операторов	14

# Обработать обращение из закрытой очереди

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

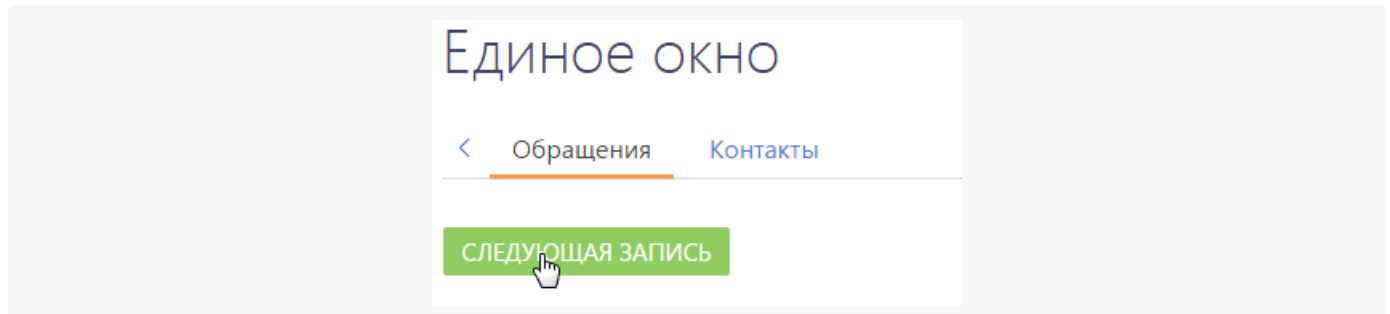
Рассмотрим процесс обработки обращений в едином окне из закрытой очереди. Когда специалист берет в работу обращение из очереди, запускается бизнес-процесс “Обработка обращений из очереди в едином окне”.

**На заметку.** В вашей компании для обработки обращений могут быть также настроены другие бизнес-процессы.

Чтобы обработать обращение из закрытой очереди:

1. На соответствующей вкладке единого окна нажмите кнопку [ *Следующая запись* ] ([Рис. 1](#)).  
Начиная с момента, когда оператор взял в обработку обращение, данное обращение больше не будет предлагаться на обработку другим операторам.

Рис. 1 — Старт обработки обращения из закрытой очереди



В результате откроется страница обращения, которое необходимо обработать следующим. При отборе обращения учитываются приоритеты очередей и внутренняя сортировка записей, настроенная для данной очереди ([Рис. 2](#)).

**На заметку.** Подробнее об алгоритме сортировки записей в едином окне читайте в статье [“Сортировать элементы очереди”](#).

На открывшейся странице обращения:

- В поле [ *Состояние* ] устанавливается значение “В обработке”.
- Оператор, который взял в работу обращение, указывается в качестве ответственного по данному обращению.
- Поле [ *Фактическая реакция* ] заполняется текущей датой.

Рис. 2 — Страница обращения в обработке

## 2. На открывшейся странице обращения выполните одно из действий:

- Чтобы обработать обращение, переведите его в состояние разрешения или в конечное состояние. Например, укажите состояние “Решено”.  
После сохранения страницы выполнится возврат в раздел [ *Единое окно* ]. Обработанное обращение больше не будет отображаться в очереди.
- Чтобы перенести обработку обращения на определенное время, нажмите кнопку [ *Запланировать на дату* ] и введите дату и время.  
По нажатию кнопки [ *Запланировать* ] выполняется возврат в раздел [ *Единое окно* ]. Обращение не будет отображаться в едином окне до того момента, пока не наступит указанное время обработки. При наступлении запланированного времени обработки обращение отобразится на вкладке единого окна у того оператора, который взял в работу данное обращение. При этом кнопка [ *Следующая запись* ] будет доступна или недоступна, в зависимости от того, сколько обращений может быть одновременно взято в работу. Данное значение определяется в системной настройке “Максимальное количество записей в работе для закрытой очереди”.
- Чтобы отложить обработку обращения, нажмите кнопку [ *Вернуть в очередь* ].  
В результате выполнится возврат в раздел [ *Единое окно* ]. Отложенное обращение будет помещено в конец очереди, независимо от настроенных правил сортировки записей для данной очереди. Время обработки такого обращения наступит после обработки обращений, которые находятся на более высоких позициях в очереди.
- Чтобы отменить обработку обращения, нажмите кнопку [ *Отмена* ].  
В результате выполнится возврат в раздел [ *Единое окно* ], а обращение, обработка которого была отменена, отобразится в едином окне. При этом кнопка [ *Следующая запись* ] будет доступна или недоступна, в зависимости от того, сколько обращений может быть одновременно взято в работу. Данное значение определяется в системной настройке “Максимальное количество записей в работе для закрытой очереди”.

**На заметку.** Подробнее о способе отображения записей в закрытой очереди читайте в статье [“Обзор настроек единого окна”](#).

# Обработать обращение из открытой

# очереди

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

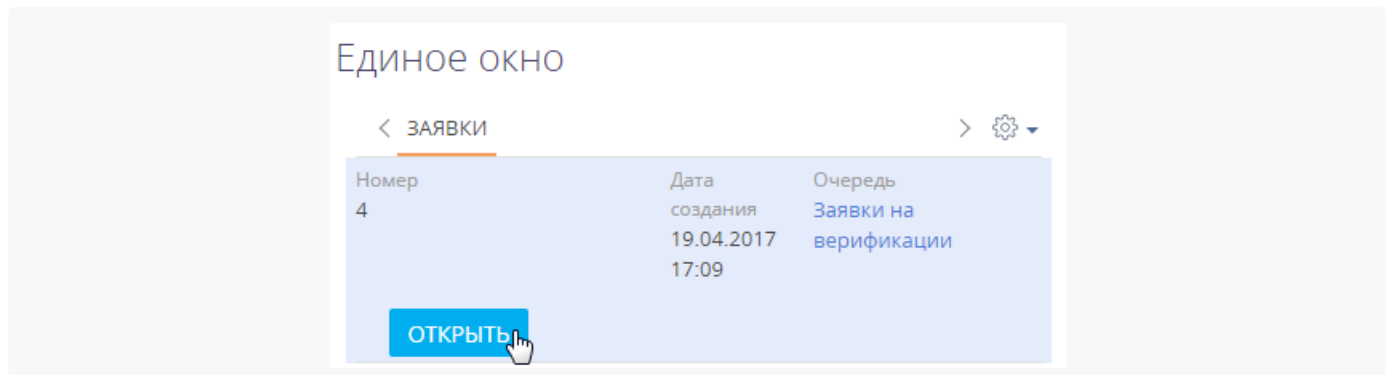
Рассмотрим процесс обработки обращений в едином окне из открытой очереди. Когда оператор берет в работу обращение из очереди, запускается бизнес-процесс “Обработка обращений из очереди в едином окне”.

**На заметку.** В вашей компании для обработки обращений могут быть настроены собственные бизнес-процессы.

Чтобы обработать обращение из открытой очереди:

1. Выделите необходимую запись в очереди и нажмите кнопку [ *Открыть* ] ([Рис. 1](#)). Начиная с момента, когда оператор взял в обработку обращение, данное обращение больше не отображается в едином окне для остальных операторов.

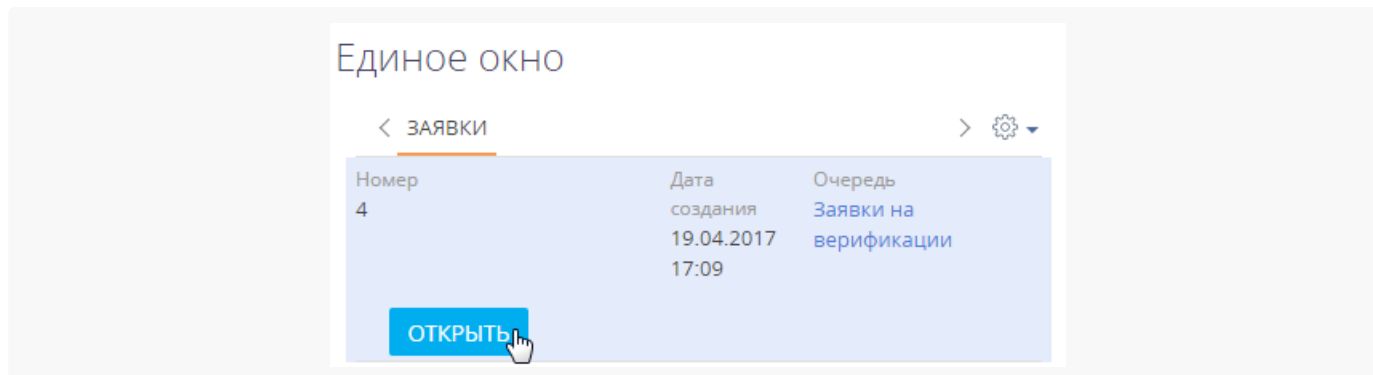
Рис. 1 — Старт обработки обращения из открытой очереди



В результате откроется страница выбранного обращения ([Рис. 2](#)). На странице обращения:

- В поле [ *Состояние* ] устанавливается значение “В обработке”.
- Оператор, который взял в работу обращение, указывается в качестве ответственного по данному обращению.
- Поле [ *Фактическая реакция* ] заполняется текущей датой.

Рис. 2 — Страница обращения в обработке



2. На открывшейся странице обращения выполните одно из действий:

- Чтобы обработать обращение, переведите его в состояние разрешения или в конечное состояние. Например, укажите состояние “Решено”.  
После сохранения страницы выполнится возврат в раздел [ *Единое окно* ]. Обработанное обращение больше не будет отображаться в очереди.
- Чтобы перенести обработку обращения на определенное время, нажмите кнопку [ *Запланировать на дату* ] и введите дату и время.  
По нажатию кнопки [ *Запланировать* ] выполняется возврат в раздел [ *Единое окно* ]. Обращение не будет отображаться в едином окне до того момента, пока не наступит указанное время обработки. При наступлении запланированного времени обработки обращение отобразится вверху списка в очереди у того оператора, который взял в работу данное обращение.
- Чтобы отложить обработку обращения, нажмите кнопку [ *Вернуть в очередь* ].  
В результате выполнится возврат в раздел [ *Единое окно* ]. Отложенное обращение будет помещено в конец очереди, независимо от настроенных правил сортировки записей в данной очереди.
- Для того чтобы отменить обработку обращения, нажмите кнопку [ *Отмена* ].  
В результате выполнится возврат в раздел [ *Единое окно* ], а обращение, обработка которого была отменена, будет помещено на ту же позицию в очереди, на которой оно находилось до начала обработки.

## Обработать обращение по звонку

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

В Creatio предусмотрены два эталонных бизнес-процесса обработки обращений, поступающих по звонку. Данные процессы запускаются в момент входящего звонка от клиента.

**Важно.** Для работы процессов требуется [настройка интеграции с сервисом телефонии](#). Кроме того, процессы доступны только тем пользователям, которые входят в группу, указанную в системной настройке “Группа операторов КЦ”.

При поступлении входящего звонка в Creatio оператор может запустить один из процессов обработки обращений в зависимости от цели звонка: процесс создания нового обращения или консультации по существу.

Ход выбранного процесса зависит от идентификации абонента, от которого поступил звонок. Система позволит определить контакт или создать новый. В соответствии с запросом клиента в системе будет создано новое обращение или откроется страница контакта, на которой специалист сможет просмотреть историю взаимодействия с клиентом и проконсультровать его по существующим обращениям.

При поступлении входящего вызова активируется вкладка [ *Звонки* ] на коммуникационной панели. На детали [ *Процессы* ] вкладки [ *Звонки* ] становятся доступны действия: [ *Создать новое обращение* ] и [ *Проконсультировать по существующему обращению* ], которые запускают соответствующие процессы.

## Зарегистрировать новое обращение

Для регистрации нового обращения при входящем вызове выберите действие [ *Создать новое обращение* ]. В результате запустится соответствующий бизнес-процесс. Процесс может иметь разные потоки в зависимости от разных условий. Возможные сценарии выполнения данного процесса представлены в таблице.



Условие	Действия оператора
Контакт однозначно определен в системе по номеру телефона	По нажатию кнопки [ <i>Создать новое обращение</i> ] открывается страница нового обращения, на которой необходимо ввести информацию, предоставленную клиентом. На странице обращения автоматически заполняется поле [ <i>Контакт</i> ].
Обнаружено несколько контактов, в средствах связи которых указан номер, с которого поступил звонок	На панели звонков отображается деталь [ <i>Результаты поиска</i> ] с перечнем контактов, в средствах связи которых указан номер, с которого поступил звонок. Нажмите на запись необходимого контакта, а затем кнопку [ <i>Создать новое обращение</i> ]. В результате откроется страница нового обращения, на которой поле [ <i>Контакт</i> ] будет заполнено автоматически.
Контакт не определен по номеру телефона, однако звонок поступил от зарегистрированного в системе клиента	По нажатию кнопки [ <i>Создать новое обращение</i> ] открывается страница идентификации контакта. На этой странице вы можете найти в системе нужного контакта по имени, средствам связи или названию компании, сотрудником которой он является. Выделите необходимый контакт и нажмите кнопку [ <i>Создать новое обращение</i> ]. В результате откроется страница нового обращения, на которой поле [ <i>Контакт</i> ] будет заполнено автоматически. Номер телефона, с которого поступил звонок, будет добавлен на деталь [ <i>Средства связи</i> ] выбранного контакта.
Контакт не определен по номеру телефона, звонок поступил от нового клиента	По нажатию кнопки [ <i>Создать новое обращение</i> ] открывается страница идентификации контакта, на которой необходимо выбрать действие [ <i>Создать обращение и контакт</i> ]. На открывшейся странице введите данные контакта. По нажатию кнопки [ <i>Далее</i> ] откроется страница нового обращения, на которой поле [ <i>Контакт</i> ] будет заполнено автоматически. При необходимости вы сможете отредактировать запись нового контакта после сохранения записи нового обращения.

## Проконсультировать по существующему обращению

Для консультирования абонента по зарегистрированному обращению выберите действие [ *Проконсультировать по существующему обращению* ]. В результате запустится соответствующий бизнес-процесс. Процесс может иметь разные потоки в зависимости от разных условий. Возможные сценарии выполнения данного процесса представлены в таблице.

Условие	Действия оператора
Контакт однозначно определен в системе по номеру телефона	По нажатию кнопки [ <i>Проконсультировать по существующему обращению</i> ] открывается страница контакта, от которого поступил звонок. Перейдите на вкладку [ <i>История</i> ], чтобы просмотреть перечень связанных с данным контактом обращений.
Обнаружено несколько контактов, в средствах связи которых указан номер, с которого поступил звонок	На панели звонков отображается деталь [ <i>Результаты поиска</i> ] с перечнем контактов, в средствах связи которых указан номер, с которого поступил звонок. Нажмите на запись необходимого контакта, а затем кнопку [ <i>Проконсультировать по существующему обращению</i> ]. В результате откроется страница выбранного контакта. Перейдите на вкладку [ <i>История</i> ], чтобы просмотреть перечень связанных с данным контактом обращений.
Контакт не определен по номеру телефона, однако звонок поступил от зарегистрированного в системе клиента	По нажатию кнопки [ <i>Проконсультировать по существующему обращению</i> ] открывается страница идентификации контакта. На этой странице вы можете найти в системе нужного контакта по имени, средствам связи, номеру зарегистрированного обращения или названию компании, сотрудником которой он является. Выделите необходимый контакт и нажмите кнопку [ <i>Создать новое обращение</i> ]. Откроется страница выбранного контакта. Перейдите на вкладку [ <i>История</i> ], чтобы просмотреть перечень связанных с данным контактом обращений.
Контакт не определен по номеру телефона, звонок поступил от нового клиента, для которого не найдено зарегистрированных обращений	Необходимо перейти к созданию нового обращения. По нажатию кнопки [ <i>Проконсультировать по существующему обращению</i> ] открывается страница идентификации контакта, на которой необходимо выбрать действие [ <i>Создать обращение и контакт</i> ]. На открывшейся странице введите данные контакта. По нажатию кнопки [ <i>Далее</i> ] откроется страница нового обращения, на которой поле [ <i>Контакт</i> ] будет заполнено автоматически. При необходимости вы сможете отредактировать запись нового контакта после сохранения записи нового обращения.

## Управление работой операторов

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

Для контроля за обработкой элементов очередей операторами руководитель контакт-центра или службы поддержки использует представление [ *Очереди* ].

Здесь доступна полная картина обращений и других элементов очередей:

- Контролируйте работу контакт-центра в реальном времени. [Просматривая наполнение всех очередей](#) в едином списке, можно увидеть, сколько входящих обращений или исходящих звонков ожидают обработки операторами, какие элементы очередей уже находятся в работе.

- Используя быстрые фильтры, [следите за выполнением выбранных очередей](#) и [контролируйте загрузженность конкретных операторов](#).
- Благодаря такой же [сортировке элементов очередей](#), как и в едином окне оператора, руководитель может определить, какой элемент очереди операторы возьмут в работу после завершения текущей задачи.
- Распределяйте текущую нагрузку между операторами, [назначая операторов для обработки конкретных элементов очередей](#). Подключайте к работе над очередями дополнительных операторов. Передавайте обращения от одного оператора к другому или отмените обработку обращения оператором.
- Если необходимо, то [самостоятельно подключайтесь к работе операторов](#) контакт-центра: берите обращения и другие элементы очередей в работу, возвращайте в очередь некорректно закрытые элементы, вручную закрывайте элементы очередей, обработка которых не требуется.

**На заметку.** Любой пользователь, который имеет доступ к разделу [ *Очереди* ], может осуществлять все операции руководителя контакт-центра.

## Общий мониторинг работы контакт-центра

Ключевым элементом управления работой операторов является возможность видеть полную картину, отражающую общую загрузку контакт-центра. Просматривая все исходящие звонки и входящие обращения в едином списке, руководитель контакт-центра может оперативно выявлять ситуации, требующие вмешательства в работу операторов.

Для просмотра наполнения всех очередей используйте представление [ *Очереди* ], где в едином реестре показаны все входящие обращения, контакты и контрагенты, которых требуется обзвонить, а также любые другие элементы, если они были добавлены в [статические очереди](#) или попадают в [динамические очереди](#) в соответствии с настройками фильтров.

В реестре отображается ключевая информация по наполнению очередей. Вы можете управлять отображаемой информацией, используя стандартное меню [ *Вид* ] —> [ *Настроить колонки* ].

Очередь	Очередь, к которой принадлежит элемент. Кликните по названию очереди, чтобы открыть страницу настройки данной очереди.
Оператор	Оператор, который взял элемент очереди в работу или был назначен для обработки элемента очереди руководителем контакт-центра.
Состояние	Текущее состояние элемента в очереди: “Не обработан” — оператор еще не взял элемент в работу. Назначение оператора не изменяет состояние элемента очереди. “В работе” — оператор взял элемент в работу, нажав кнопку [ <i>Открыть</i> ]. “Обработан” — оператор закончил работу над элементом. Элементы в этом состоянии не отображаются в представлении, если не установлен признак [ <i>Отображать обработанные</i> ].
Дата следующей обработки	Если оператор отложил обработку элемента, то данная колонка отобразит дату, в которую элемент снова будет предложен оператору.
Количество переносов	Количество возвращений элемента в очередь оператором при помощи кнопки [ <i>Вернуть в очередь</i> ].
Обращение, Контрагент, Контакт и т. д.	Основное отображаемое поле объекта очереди. Например, номер обращения для очередей объекта “Обращение”, ФИО контакта для очередей объекта “Контакт” и т.д. Если в справочник [ <i>Объекты очередей</i> ] добавить другие объекты, то их основное отображаемое поле будет также доступно для выбора. Щелкните по названию элемента, чтобы открыть страницу редактирования (например, страницу обращения).

**На заметку.** Используя функцию [настройки колонок](#), вы также можете отобразить поля из объектов очередей. Например, добавить поле [ *Тема обращения* ] в реестр раздела [ *Очереди* ].

Представление [ *Очереди* ] также отображает информацию о том, какие элементы очереди в данный момент находятся в работе у операторов, какие были ранее взяты, но потом отложены, какие ни разу не были взяты в работу. Отсортировав записи по колонке [ *Оператор* ] или [ *Состояние* ], руководитель контакт-центра получит общую картину текущих операций.

## Контролировать выполнение конкретных очередей

Чтобы отслеживать процесс выполнения конкретных очередей, руководитель контакт-центра может быстро отобразить данные по интересующим его очередям. Например, фильтр по очередям можно использовать для анализа состояния обзвона клиентов в рамках одной или нескольких исходящих кампаний.

Для просмотра элементов конкретных очередей отфильтруйте записи, используя фильтр [ *Очередь* ]:

1. Перейдите в раздел [ *Очереди* ].
2. В представлении [ *Очереди* ] нажмите [ *Очередь* ] и выберите команду [ *Добавить очередь* ].
3. В открывшемся справочнике выберите необходимую очередь.

В результате выбранная очередь будет добавлена к условиям фильтрации. В реестре отобразится наполнение данной очереди. Если добавить в фильтр несколько очередей, то в реестре отобразятся записи всех выбранных очередей.

Чтобы понять, на каком этапе находится выполнение выбранных очередей, отобразите общее количество элементов в них. Для того чтобы отобразить количество элементов:

1. В меню [ *Вид* ] выберите команду [ *Настроить итоги* ].
2. Выберите признак [ *Отображать количество записей* ].

Чтобы увидеть, какие элементы выбранных очередей уже обработаны, установите признак [ *Отображать обработанные* ]. В результате в реестре дополнительно отобразятся обработанные обращения выбранных очередей. Например, закрытые обращения или завершенные звонки.

Чтобы увидеть, какие элементы данных очередей находятся в работе у операторов, отсортируйте записи по колонкам [ *Оператор* ] или [ *Состояние* ].

## Контролировать текущую загруженность оператора

Для просмотра текущей загруженности оператора, отфильтруйте записи в разделе [ *Очереди* ] по этому оператору. Фильтр позволяет просматривать текущую загруженность одного или нескольких выбранных операторов вне зависимости от того, с какими очередями они работают.

Чтобы отфильтровать обращения по оператору:

1. Перейдите в раздел [ *Очереди* ].
2. В представлении [ *Очереди* ] нажмите [ *Оператор* ] и выберите команду [ *Добавить оператора* ].
3. В открывшемся справочнике выберите необходимого оператора.

В реестре отобразятся элементы очередей (например, обращения), которые взял в работу выбранный оператор, а также элементы, на обработку которых был назначен данный оператор. Если добавить в фильтр несколько операторов, то в реестре отобразятся записи, которые находятся в обработке у любого из выбранных операторов.

4. Чтобы увидеть, какие обращения оператор уже обработал, установите признак [ *Отображать обработанные* ] .

В результате в реестре дополнительно отобразятся обработанные выбранным оператором элементы. Например, обращения в состоянии “Закрыто”.

Таким образом, руководитель контакт-центра может просмотреть с какими обращениями оператор работает в данный момент и какие уже обработаны.

## Планировать загруженность операторов

Чтобы понять, какие элементы очередей операторы возьмут в работу далее, вы можете отобразить элементы выбранных очередей в том порядке, в котором они отображаются операторам контакт-центра в едином окне. Для этого:

1. Перейдите в раздел [ *Очереди* ].
2. Используя фильтр по очередям, отобразите в реестре необходимые элементы.
3. Установите признак [ *Сортировать по приоритету* ].

В результате элементы очередей отобразятся в том порядке, в котором они отображаются в едином окне оператора, назначенного в команду выбранных очередей. Таким образом, руководитель контакт-центра может видеть, в каком порядке операторы будут обрабатывать элементы очередей.

При установленном признаке [ *Сортировать по приоритету* ], в представлении [ *Очереди* ] продолжают отображаться все элементы закрытых очередей, а их сортировка соответствует порядку, в котором элементы будут переданы в работу операторам.

## Координировать работу операторов

Руководитель контакт-центра может вручную назначать операторов на обработку отдельных элементов очередей или отменить назначение операторов для менее приоритетных элементов.

Для назначения операторов:

1. Перейдите в раздел [ *Очереди* ].
2. В представлении [ *Очереди* ] выберите элемент очереди, на обработку которого необходимо назначить оператора.
3. В меню [ *Действия* ] выберите команду [ *Назначить оператора* ].
4. Выберите оператора из списка.

В результате выбранный оператор будет назначен на обработку элемента очереди. Элементы, на обработку которых назначен оператор, отобразятся в едином окне для этого оператора, даже если он не входит в команду соответствующей очереди. После назначения оператора данный элемент очереди перестанет отображаться в едином окне для других операторов.

Чтобы отменить назначение оператора:

1. Перейдите в раздел [ *Очереди* ].
2. В представлении [ *Очереди* ] выберите элемент, который был взят оператором в обработку (либо элемент, для которого был назначен оператор).
3. В меню [ *Действия* ] выберите команду [ *Очистить оператора* ].

В результате выбранный элемент будет возвращен в очередь и станет доступным любому оператору, который входит в команду соответствующей очереди.