

Работа с обращениями

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 обращение	4
Создать обращение из реестра раздела [Обращения]	4
Создать обращение из переписки	5
Создать обращение из коммуникационной панели при звонке	6
Регистрация обращений по входящим email	7
Обработка нежелательных обращений	9
Подбор сервисного договора	10
Расчет сроков реакции и разрешения	11
Получить информацию о расчете сроков реакции и разрешения обращений	12
Индикаторы времени остатка/задержки сроков	15
Правила расчета сроков реакции и разрешения	15
Примеры расчета сроков реакции и разрешения	19
Предиктивная маршрутизация обращений	25
Обучение модели прогнозирования группы ответственных	26
Прогнозирование группы ответственных	26
Поиск похожих обращений	27
Запуск поиска похожих обращений	28
Как работает прогнозирование похожих обращений	29
Процесс обработки обращений	29
Начало работы над обращением	29
Коммуникации с заявителем	32
Разрешение и оценка	33
Отмена обращения	36
Анализировать сервисно-ресурсную модель	36
Открыть сервисно-ресурсную модель сервиса из обращения	36
Открыть сервисно-ресурсную модель конфигурационной единицы из обращения	38
Настроить фильтры для схемы взаимосвязей сервиса или конфигурационной единицы	39

Создать обращение

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

Работа с клиентскими обращениями в Creatio ведется в разделе [*Обращения*].

Продукт **Service Creatio, enterprise edition** предназначен для управления инцидентами и запросами на обслуживание, поступающими в службу поддержки.

Продукт **Service Creatio, customer center edition** предназначен для управления инцидентами, жалобами, пожеланиями и запросами на обслуживание, поступающими в контакт-центр.

Обращение в Creatio может быть создано несколькими способами:

- Пользователем на портале самообслуживания. [Подробнее >>>](#)
- Автоматически при получении email-сообщения на адрес поддержки. [Подробнее >>>](#)
- Сотрудником из коммуникационной панели на основании полученного звонка. [Подробнее >>>](#)
- Сотрудником из реестра раздела [*Обращения*]. [Подробнее >>>](#)
- Сотрудником на основании переписки по обращению. [Подробнее >>>](#)

Создать обращение из реестра раздела [Обращения]

Чтобы зарегистрировать новое обращение вручную:

1. Перейдите в раздел [*Обращения*].
2. Нажмите кнопку [*Добавить обращение*].
3. На открывшейся странице введите тему обращения.
4. Заполните страницу обращения:
 - a. В поле [*Контакт*] или [*Контрагент*] укажите клиента, который обратился в службу поддержки. Одно из этих полей должно быть обязательно заполнено.
 - b. Выберите сервис, с которым связано обращение. Если вы используете продукт, содержащий Service Creatio, enterprise edition, автоматически также будет заполнено поле [*Сервисный договор*].
 - c. Поля [*Время реакции*] и [*Время разрешения*] заполняются автоматически .
 - d. Укажите категорию обращения.
 - e. Укажите ответственного либо группу ответственных по обращению. Если у вас настроена предиктивная маршрутизация обращений, то значения в полях [*Сервис*] и [*Группа ответственных*] будут заполняться автоматически .
5. Сохраните обращение.

В результате в системе будет зарегистрировано новое обращение ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Пример страницы нового обращения (продукт Service Creatio, enterprise edition)

Обращение №SR00000013: Необходимо установить MS Office Что я могу для вас сделать? >

ЗАКРЫТЬ
ДЕЙСТВИЯ ▾
ВИД ▾

Время разрешения

17.05.2018 1:00 2д 09:25

Приоритет

↑ Средний

Контакт

Авдоров Сергей Валентинович

Контрагент

Аксиома

Сервисный договор

72 — Аксиома

Категория

Запрос на обслуживание

Сервис

Установка программного обеспече...

Конфигурационная единица

Персональный компьютер Everest ...

Группа ответственных

Ответственный

Мирный Евгений

Новое ▾

В работе

Ожидает ответа

Решено

Закрето

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (0)

☎

✉

💬

🚩

🌐

< ОБРАБОТКА

РЕШЕНИЕ И ЗАКРЫТИЕ

ИНФОРМАЦИЯ ПО ОБРАЩЕНИЮ

ХРОНОЛОГИЯ

ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧА >

Тема* Необходимо установить MS Office

Описание Необходимо установить MS Office

Происхождение Звонок

Уровень поддержки 1-я линия

Сроки

Дата регистрации* 14.05.2018 15:30

Время реакции 16.05.2018 1:00

Фактическая реакция

Осталось: 1д 09:25 ⌚

Дата закрытия

Время разрешения 17.05.2018 1:00

Первое решение

Фактическое разрешение

Осталось: 2д 09:25 ⌚

Подчиненные обращения + ⋮


Дата и время регистрации на странице обращения отображаются согласно часовому поясу, указанному в профиле пользователя. Если часовой пояс не определен в профиле, то используется значение системной настройки “Часовой пояс по умолчанию”. Если значение часового пояса не указано ни в профиле пользователя, ни в системной настройке “Часовой пояс по умолчанию”, то дата и время на странице обращения записываются согласно времени, полученному из браузера пользователя.

На заметку. Чтобы установить определенный часовой пояс вручную, укажите нужное значение в системной настройке “Часовой пояс по умолчанию” (код “DefaultTimeZone”). Подробнее о системных настройках читайте в статье [“Системные настройки”](#).

Аналогично проводится расчет времени разрешения обращения.

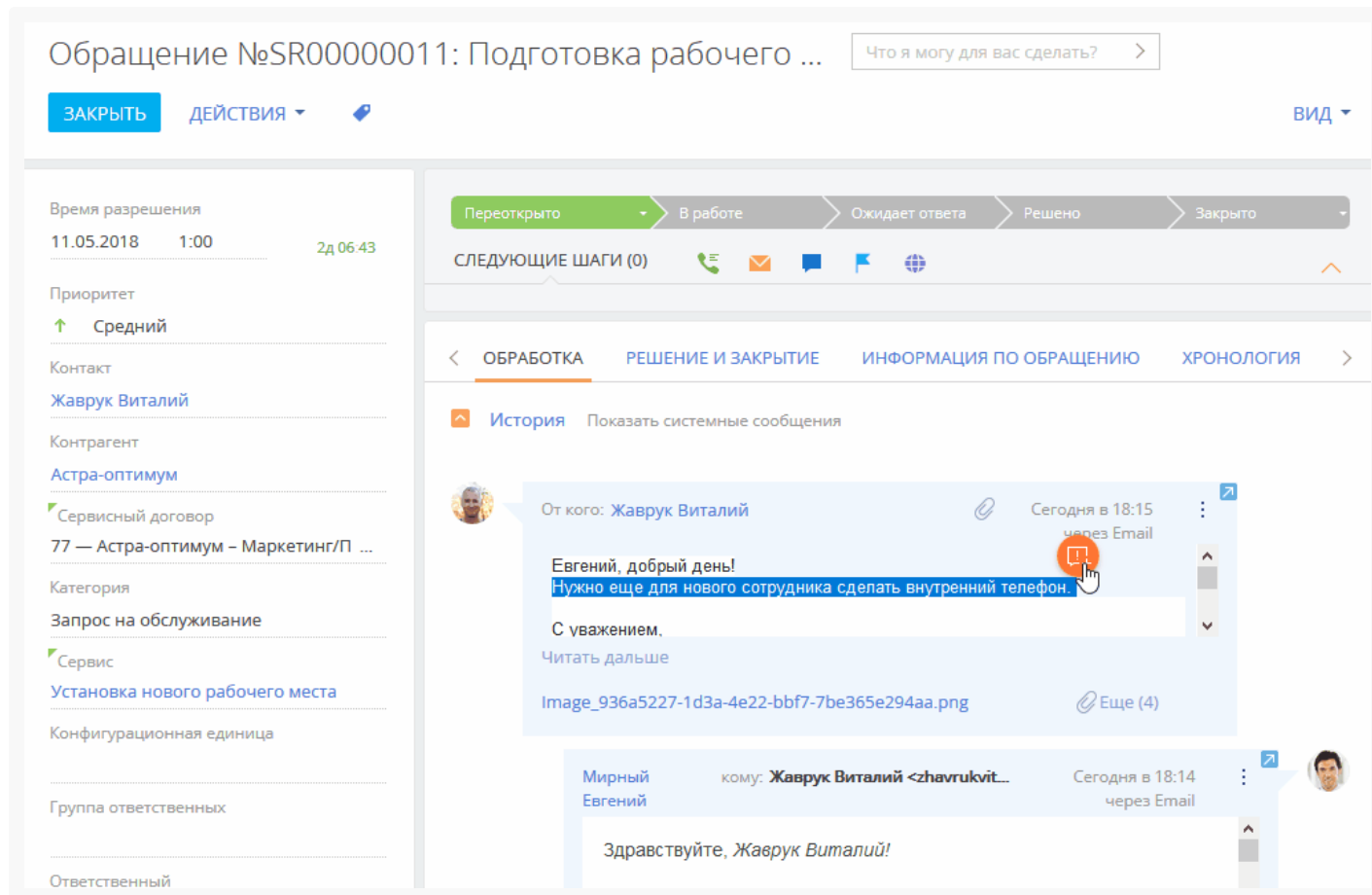
Создать обращение из переписки

Вы можете создать новое обращение на основании переписки по текущему, например, если в ходе работы по обращению требуется дополнительно решить еще одну задачу по другому сервису. Чтобы создать обращение из переписки:

1. На вкладке [*Обработка*] страницы текущего обращения найдите письмо, по которому требуется зарегистрировать новое обращение.
2. Выделите фрагмент письма или порталного сообщения, в котором описано пожелание клиента. В правом верхнем углу выделенного текста появится кнопка .

3. Нажмите появившуюся кнопку (Рис. 1). В результате будет создано новое обращение, в котором автоматически заполнятся следующие поля: [*Тема*], [*Описание*], [*Происхождение*], [*Контакт*], [*Контрагент*], [*Категория*]. В Service Creatio, enterprise edition также будет заполнено поле [*Сервисный договор*].

Рис. 1 — Создание нового обращения из переписки

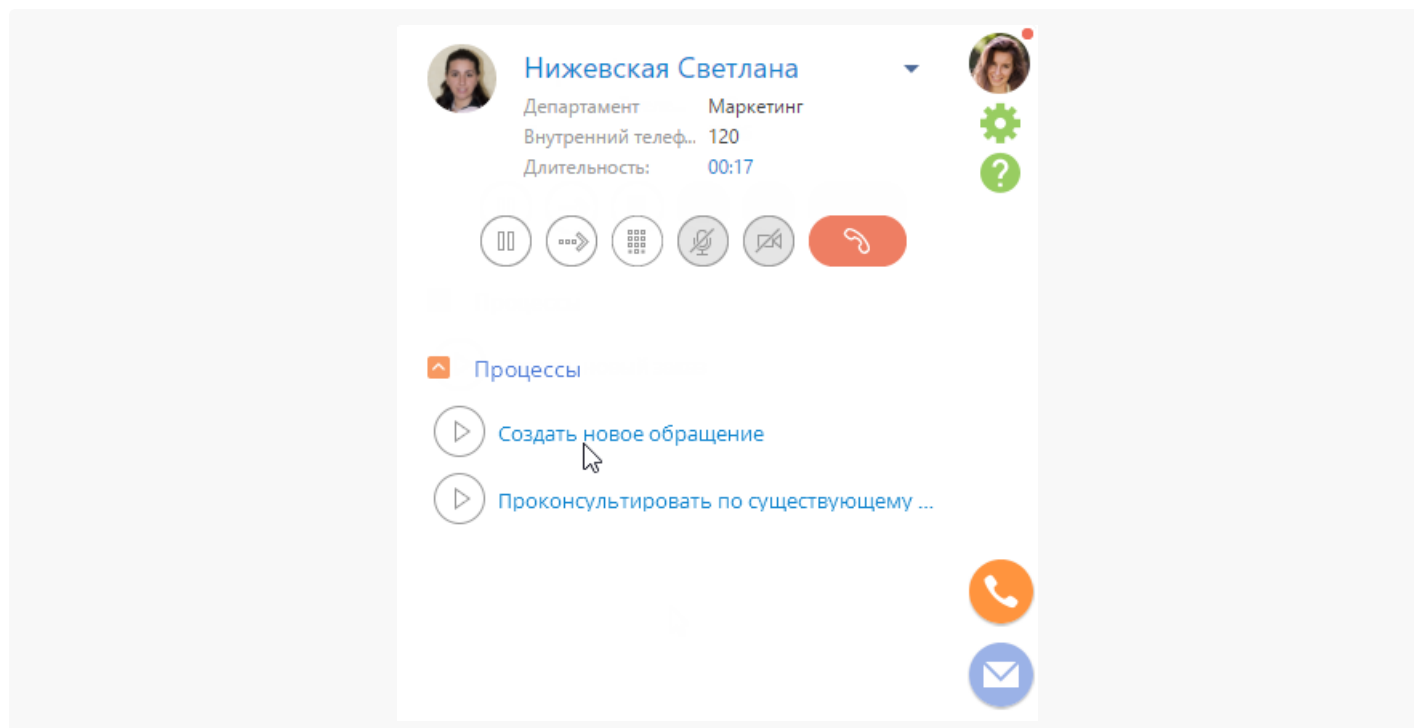


Создать обращение из коммуникационной панели при звонке

Вы можете создать обращение во время приема входящего или совершения исходящего звонка. Для этого воспользуйтесь действиями в блоке [*Процессы*] на коммуникационной панели (Рис. 1).

На заметку. Действия доступны только тем пользователям, которые входят в организационную роль "Операторы КЦ".

Рис. 1 — Работа с обращениями во время звонка



Создать новое обращение

Выберите действие [*Создать новое обращение*], в результате чего откроется страница обращения. При этом:

- Если контакт был определен при звонке, то поля [*Контакт*] и [*Контрагент*] на странице обращения будут автоматически заполнены.
- Если контакт не был определен при звонке, то выберите его из списка или создайте новый.
- Если был создан новый контакт, то после обработки обращения система предложит отредактировать его данные вручную. При положительном ответе откроется страница созданного контакта, и вы сможете внести подробную информацию о нем.

Проконсультировать по существующему обращению

Выполните действие [*Проконсультировать по существующему обращению*]. При этом:

- Если контакт был определен при звонке, то откроется его страница. Перейдите на вкладку [*История*], выберите необходимое обращение и продолжите работу по нему.
- Если контакт не был определен при звонке, то будет открыта страница нового контакта. Заполните поля и сохраните контакт, после чего продолжите работу по обращению, заполнив открывшуюся страницу нового обращения.

Регистрация обращений по входящим email

В Creatio при получении входящих email-сообщений, не связанных с существующими обращениями, автоматически регистрируются обращения.

Для автоматической регистрации обращений по входящим email-сообщениям и их привязки должна

быть настроена интеграция с почтовым сервисом. Также необходимо [настроить почтовые ящики службы поддержки](#) и [обработку нежелательных писем](#).

Создание нового обращения

При получении входящего email-сообщения **новое обращение** будет создано в следующих случаях:

- Если адрес получателя добавлен в справочник [*Список почтовых ящиков для регистрации обращений*].
- Если адрес, с которого пришло письмо, не значится в черном списке.
- Если в теме входящего письма не содержится номер обращения. Номер обращения в теме письма проверяется с использованием системной настройки “Маска номера обращения”.
- Если в теме письма содержится номер обращения, но обращение с таким номером не найдено в системе.
- Если в теме письма содержится номер обращения, но найденное обращение с этим номером находится в конечном состоянии, например, “Закрыто” или “Отменено”.
- Если адрес, с которого пришло письмо, значится в черном списке, но в системе настроена регистрация нежелательных сообщений с автоматическим присвоением им состояния, указанного в справочнике [*Состояние нежелательных обращений по умолчанию*].

Связывание с существующим обращением

При получении входящих email-сообщений **по существующему обращению** связь с этим обращением устанавливается автоматически. С обращениями будут связываться письма с почтовых ящиков, указанных в справочнике [*Список почтовых ящиков для регистрации обращений*].

Создание нового обращения или связь письма с существующим обращением выполняется на основании темы входящего email-сообщения. А контакт и контрагент созданного обращения определяются на основании email-адреса отправителя письма. Также выполняется связывание всех входящих писем с контактами и контрагентами.

Поиск связанного с письмом обращения выполняется по следующим правилам:

1. **“По цепочке”**. Если email-сообщение было получено в ответ на предыдущее письмо в рамках переписки, то Creatio скопирует в него все связи из предыдущего письма в цепочке, включая обращение, если оно есть в связях.
2. **По номеру в теме письма**. Если найти связанное с письмом обращение “по цепочке” не удалось, то выполняется поиск номера обращения в теме письма. Для этого используется системная настройка “Маска номера обращения”. Если номер обращения в теме письма найден, то выполняется поиск обращения с таким номером в Creatio. Если номер обращения сформирован с использованием маски, отличной от указанной в системной настройке “Маска номера обращения”, то такое обращение не будет связано с письмом. Например, если в системной настройке указана маска номера “SR-{0}”, а в системе существует обращение с номером “SR_2”, то письмо, в котором содержится текст “SR_2”, не будет связано с существующим обращением. Вместо этого в системе будет зарегистрировано новое обращение.
3. **По номеру в теле письма**. Если в теме письма номер обращения не найден, то аналогично поиску по номеру в теме выполняется поиск номера обращения в теле письма. Номер обращения может быть найден как в тексте, так и в разметке письма. Возможность автоматической связи обращения с email-

сообщением по номеру в теле письма регулируется системной настройкой “Привязывать письма к обращениям по номеру обращения в теле письма” (Код ConnectEmailsByCaseNumberInBody).

Если после применения перечисленных правил поиска существующее обращение не найдено, то Creatio создает новое обращение и связывает с ним письмо.

Если обращение для связывания найдено, то применяются следующие условия:

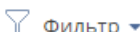
- Если состояние обращения “Новое” или “В работе”, то email-сообщение будет с ним связано и отобразится на вкладке [*Обработка*] обращения.
- Если обращение находится в конечном состоянии (например, “Закрыто”), то в системе будет зарегистрировано новое обращение, а email-сообщение будет связано с ним. При этом письмо будет также отображаться в истории обработки закрытого обращения.
- Если обращение находится в состоянии разрешения или паузы (например, “Решено” или “Ожидает ответа”), то это же обращение будет открыто повторно, его состояние изменится на “Переоткрыто” и с ним будет связано email-сообщение.

Обработка нежелательных обращений

Creatio анализирует все входящие письма в службу поддержки на наличие автоответов и спама, что помогает разгрузить специалистов, которые занимаются первичной обработкой почтовых сообщений, и повышает эффективность их работы.

Вы можете управлять поведением системы при получении нежелательных писем на почтовый ящик службы поддержки и определять, регистрировать ли по ним обращения. При получении входящего письма анализируется email-адрес отправителя, и, если он входит в черный список ([Рис. 1](#)), то система создает или не создает обращение, в зависимости от значения системной настройки “Создавать обращения по нежелательным письмам”.

Рис. 1 — Справочник [*Черный список email-адресов и доменов для регистрации нежелательных обращений*]

Черный список email адресов и доменов для регистрации обращений				
				
Email или Домен	Описание	Тип колонки	Создал	Дата создания
postmaster		Email содержит	Supervisor	24.10.2016 22:01
noreply		Email содержит	Supervisor	24.10.2016 22:01
no-reply		Email содержит	Supervisor	24.10.2016 22:01
mail-daemon		Email содержит	Supervisor	24.10.2016 22:01
mailer-daemon		Email содержит	Supervisor	24.10.2016 22:01

Для обращений, созданных по нежелательным email-сообщениям, в системе по умолчанию установлено состояние “Отменено” и причина закрытия “Пришло от пользователя из черного списка” ([Рис. 2](#)).

Изменить состояние нежелательного обращения можно в системной настройке [*Состояние нежелательных обращений по умолчанию*].

Рис. 2 — Обращение, зарегистрированное по нежелательному email-сообщению

Обращение №SR246: Delivery Status Notification (Fail...)

Что я могу для вас сделать? >

ЗАКРЫТЬ ДЕЙСТВИЯ ▾ ВИД ▾

Время разрешения
15.09.2016 21:00

Приоритет
↑ Средний

Контакт
Новый Контакт (mailer-daemon@go...)

Контрагент

Новое ▾ > В работе > Ожидает ответа > Решено > Отменено ▾

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (0) ✉ 💬 🚩 📞 🌐

< ОБРАБОТКА РЕШЕНИЕ И ЗАКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИЯ ПО ОБРАЩЕНИЮ ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ >

Причина закрытия* Пришло от пользователя из черного списка Родительское обращение

Изменение Проблема

Подробно настройка регистрации нежелательных обращений рассмотрена в статье [“Настроить обработку нежелательных обращений”](#).

Подбор сервисного договора

ПРОДУКТЫ: **SERVICE ENTERPRISE**

Функциональность сервисных договоров доступна только в Service Creatio, enterprise edition. Подбор сервисного договора осуществляется автоматически при заполнении полей [*Контакт*] и/или [*Контрагент*]. В подборе участвуют только действующие сервисные договоры, дата завершения которых больше или равна текущей дате. Действующими в Creatio считаются договоры в состоянии, для которого в справочнике [*Состояния сервисных договоров*] установлен признак [*Активное*].

Перечень доступных для выбора сервисных договоров зависит от значений полей [*Контакт*] и [*Контрагент*] страницы обращения, а также от информации на детали [*Объекты обслуживания*] вкладки [*Условия договора*] страницы сервисного договора. Список сервисных договоров ограничивается теми, для которых указанные контакт и/или контрагент добавлены на деталь [*Объекты обслуживания*]. При этом поле заполняется одним из таких договоров по следующим приоритетам:

1. Если заполнено поле [*Контакт*], то поле [*Сервисный договор*] заполняется договором, который удовлетворяет одному из условий:
 - a. На детали [*Объекты обслуживания*] договора найден контакт, указанный на странице обращения.
 - b. На детали [*Объекты обслуживания*] договора найден департамент контрагента, в котором работает контакт, указанный на странице обращения.
 - c. На детали [*Объекты обслуживания*] договора найдена компания, в которой работает контакт, указанный на странице обращения.
2. Если поле [*Контакт*] не заполнено, но заполнено поле [*Контрагент*], то поле [*Сервисный договор*] заполняется договором, на детали [*Объекты обслуживания*] которого найден контрагент, указанный в обращении.
3. Если не найдено ни одного сервисного договора, удовлетворяющего вышеперечисленным условиям, то поле [*Сервисный договор*] заполняется базовым сервисным договором. Базовый сервисный

договор содержит минимальный набор сервисов и указывается в системной настройке “Сервисный договор по умолчанию”.

Если по обращению будет найдено несколько подходящих сервисных договоров, то один из них (с высшим приоритетом) будет указан в поле [*Сервисный договор*], а другие будут доступны для выбора в списке. Приоритет выбора основного сервисного договора:

1. Сервисный договор контакта (пользователь портала указан как контакт на детали [*Объекты обслуживания*]).
2. Сервисный договор департамента контакта.
3. Сервисный договор контрагента.

При изменении значений полей, влияющих на подбор сервисного договора (например, при изменении контакта или контрагента), подобранный список договоров пересматривается.

На заметку. Информация о компании и департаменте, в которых работает контакт, указывается на странице контакта. Департамент и контрагент пользователя портала указаны на детали [*Объекты обслуживания*].

Поле [*Сервисный договор*] доступно для редактирования на любом этапе обработки обращения.

Расчет сроков реакции и разрешения

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

В Creatio на странице обращения отображаются сроки реакции и разрешения, а также индикаторы, отсчитывающие оставшееся время до планируемого срока, либо время задержки, если плановый срок уже прошел ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Страница обращения с рассчитанными сроками реакции и разрешения

Время разрешения
24.12.2016 11:30 05:09

Приоритет
↑ Средний

Контакт
Авдоров Сергей Валентинович

Контрагент
Аксиома

Сервисный договор
4 — Аксиома

Категория
Запрос на обслуживание

Сервис
Установка программного обеспече...

Конфигурационная единица
Персональный компьютер Everest ...

Группа ответственных

Ответственный
Ульяненко Александра

Назначить мне

Новое В работе Ожидает ответа Решено Закрыто

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (2)

Работа над обращением SR00000063
20.12.2016 | Ульяненко Александра

Перезвонить клиенту, сообщить о разрешении обр...
25.12.2016 | Ульяненко Александра

ОБРАБОТКА РЕШЕНИЕ И ЗАКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИЯ ПО ОБРАЩЕНИЮ ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ

Тема* Установка Microsoft Office

Описание Необходимо установить самую новую доступную версию Microsoft Office.

Происхождение Портал самообслуживания

Уровень поддержки 1-я линия

Сроки

Дата регистрации* 21.12.2016 10:30

Время реакции 21.12.2016 11:30

Фактическая реакция

Задержка: 00:33

Дата закрытия

Время разрешения 24.12.2016 11:30


Первое решение

Фактическое разрешение

Осталось: 05:09

Получить информацию о расчете сроков реакции и разрешения обращений

Вы можете просмотреть используемые параметры и логику расчета сроков реакции и разрешения

обращения. Для этого на детали [Сроки] вкладки [Информация по обращению] нажмите кнопку  (Рис. 1) в поле [Время реакции] либо [Время разрешения].

При переходе обращения на каждый следующий этап жизненного цикла сроки разрешения пересчитываются. При этом отображается количество времени, потраченное на текущий момент, а также время, оставшееся до срока разрешения. Время реакции не пересчитывается, поскольку оно фиксируется при первом изменении состояния обращения.

Рис. 1 — Получение информации о расчете сроков

ОБРАБОТКА РЕШЕНИЕ И ЗАКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИЯ ПО ОБРАЩЕНИЮ ХРОНОЛОГИЯ ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ ЛЕНТА

Тема* Запрос на обслуживание на Диагностика, регулировка оборудования

Описание Слабый сигнал Wi-Fi. Подключение работает 8-10 минут, после чего обрывается.

Происхождение Портал самообслуживания

Уровень поддержки 1-я линия

Сроки

Дата регистрации* 13.04.2020 11:24

Время реакции 13.04.2020 21:00

Фактическая реакция 13.04.2020 13:44

Время разрешения 17.04.2020 21:00

Первое решение 13.04.2020 13:45

Фактическое разрешение 14.04.2020 13:45

В открывшемся окне ([Рис. 2](#)) отобразятся:

- **Параметры обращения:** приоритет, сервис, дата регистрации, а также сервисный договор, если вы используете Service Creatio, enterprise edition.
Вы можете перейти к параметрам обращения: сервису либо сервисному договору, кликнув по соответствующей ссылке.
- **Правило расчета сроков:** выбранное правило расчета сроков, календарь и часовой пояс календаря, время реакции или разрешения, которое учитывалось при расчете. Вы можете кликнуть по названию правила, чтобы открыть справочник [*Правила расчета сроков по обращениям*]. Если система не сможет выполнить расчет сроков по основному правилу, то запустится расчет по альтернативному правилу.
- **Таблица с расчетом сроков реакции/разрешения по дням** с указанием дня недели и типа дня: будний или рабочий. Расчет по дням недели ведется, начиная от даты регистрации обращения или текущей даты, если происходит пересчет сроков.
- **Рассчитанное время реакции.** Время реакции рассчитывается согласно выбранному правилу расчета сроков.

Рис. 2 — Информация по расчету сроков обращения

Время реакции

ПАРАМЕТРЫ ОБРАЩЕНИЯ

Приоритет: Средний

Сервисный договор: [53 — Альфабизнес](#)

Сервис: [Диагностика, регулировка оборудования](#)

Дата регистрации: 13.04.2020 11:24 ⓘ

ПРАВИЛО РАСЧЕТА СРОКОВ

[По сервису в сервисном договоре](#)

Календарь: Москва; Часовой пояс: Волгоград, Москва, Санкт-Петербург (RTZ 2) (GMT+03:00)

Время реакции: [Рабочих дней](#): 1

РАСЧЕТ СРОКОВ

Дата	День недели	Тип дня	Время на обработку обращения
27.04.2020 10:13	Понедельник	Рабочий день	0 д.
14.04.2020	Вторник	Рабочий день	1 д.
Итого			1 д.

Рассчитанное время реакции: 14.04.2020 18:00

[ЗАКРЫТЬ](#)

Дата и время, которые отображаются в информационном окне и в поле [*Время реакции*] / [*Время разрешения*] могут отличаться. Это вызвано тем, что в информационном окне для расчетов используется календарь службы поддержки, а в поле — календарь, указанный в профиле пользователя. При его отсутствии время рассчитывается исходя из данных браузера пользователя.

Индикаторы времени остатка/задержки сроков

Справа от полей [*План. реакция*] и [*План. разрешение*] страницы обращения отображаются индикаторы, показывающие текущее состояние работ по обращению ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Индикаторы времени остатка/задержки сроков по обращению

Дата регистрации *	30.12.2016	9:49	Время разрешения	02.01.2016	15:00
Время реакции	31.12.2016	03:36	Первое решение		
Фактическая реакция			Фактическое разрешение		
Задержка: 17:47 🕒			Осталось: 1д 02:07 🕒		

Отображение индикатора зависит от своевременности обработки обращения и его текущего состояния. Отсчет времени на индикаторах всегда производится в календарных величинах (минутах, часах, днях).

В зависимости от своевременности обработки обращения:

- Если плановый срок еще не наступил, то индикатор отображается зеленым цветом и указывает на время, оставшееся до наступления планируемого срока.
- Если плановый срок уже наступил, то индикатор отображается красным цветом и указывает на время задержки фактического срока.
- Если плановый срок составляет 14 и более дней, отображается значение "> 14 д."
- Если задержка фактического срока достигла 14 и более дней, отображается значение "> 14 д."

В зависимости от состояния обращения:

- Если фактический срок заполнен (например, обращение разрешено), то возможны два варианта:
 - Если фактическое значение меньше планируемого (работы выполнены вовремя), то индикатор скрывается.
 - Если фактическое значение больше планируемого (работы выполнены с задержкой), то индикатор отображается и останавливает отсчет.
- Если фактический срок не заполнен, то:
 - для обращений, которые находятся в активном состоянии (например, обращение находится в работе), индикатор отображается и отсчитывает время остатка или задержки срока.
 - для обращений, которые находятся в неактивном состоянии — решены или находятся в состоянии паузы (например, ожидается реакция пользователя), индикатор скрывается. При возобновлении работы по обращению индикатор появляется и отсчет продолжается.

На заметку. Признак конечного состояния, а также состояние паузы и решения устанавливается в справочнике [*Состояния обращений*].

Правила расчета сроков реакции и разрешения

Расчет сроков реакции и разрешения выполняется на основании данных, которые указаны в обращении и сервисе, а также с учетом календаря, по которому обслуживается клиент (календаря обращения). Если вы используете Service Creatio, enterprise edition, то также будет учитываться сервисный договор.

Правила расчета сроков вы можете сформировать, используя календари и несколько правил расчета: по сервису, по приоритету обращения, по сервису в сервисном договоре, по приоритету обращения с учетом сервиса в сервисном договоре, по приоритету в уровне SLA. Одно из этих правил используется по умолчанию, а остальные могут быть альтернативными. Если система не найдет данных для расчета сроков, используя правило по умолчанию, то расчет выполнится по альтернативному правилу. Далее альтернативное правило будет использоваться каждый раз, когда не будет найдено данных для расчета по предыдущему правилу. Если альтернативное правило не задано, то сроки рассчитаны не будут. Для настройки таких правил используется справочник [*Правила расчета сроков*].

На заметку. Новые правила создаются средствами разработки на платформе Creatio.

По сервису

В этом правиле для расчета система использует значения плановых сроков реакции и разрешения, указанные на странице сервиса, а также календарь предоставления данного сервиса на странице сервиса ([Рис. 1](#)) или в сервисном договоре, если вы используете с Creatio, enterprise edition В базовой версии системы Service Creatio, customer center edition, это правило является основным.

Рис. 1 — Данные, которые используются для расчета сроков в правиле “По сервису”

Название *	Консультации по настройке	
Состояние *	Предоставляется	
Категория обращения *	Запрос на обслуживание	
Единица времени реакции *	Рабочих часов	1
Единица времени разрешения *	Рабочих часов	3
Календарь *	Служба поддержки	

По приоритету обращения

В этом правиле система обратится к данным справочника [*Приоритеты обращений*]. Для корректной работы данного правила в справочнике должны быть заполнены сроки реакции и разрешения для каждого из приоритетов обращений, использующихся в компании, и указан календарь обслуживания клиента обращения ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Данные, которые используются для расчета сроков в правиле “По приоритету”

Время разрешения
17.12.2016 14:35

Приоритет
↑ Средний

Контакт
Варенская Ольга Константиновна

Контрагент
Атриус

Категория
Запрос на обслуживание

Сервис
Консультации по настройке

Приоритеты обращений

Фильтр

Название	Единица времени реакции	Значение времени реакции	Единица времени разрешения	Значение времени разрешения
Критический	Рабочих минут	10	Рабочих минут	30
Высокий	Рабочих минут	30	Рабочих минут	60
Средний	Рабочих минут	60	Рабочих часов	2
Низкий	Рабочих часов	8	Рабочих дней	2

Консультации по настройке

Что я могу для вас сделать? >

ЗАКРЫТЬ

ДЕЙСТВИЯ

Вид

Название	Консультации по настройке	Единица времени реакции	Рабочих дней	1
Состояние	Предоставляется	Единица времени разрешения	Рабочих дней	2
Категория обращения	Запрос на обслуживание	Календарь	Служба поддержки	

По сервису в сервисном договоре

В этом правиле система обратится к значениям, указанным в полях [*Время реакции*] и [*Время разрешения*] на детали [*Сервисы*] страницы сервисного договора (Рис. 1). Там же указывается календарь предоставления сервиса, если он отличается от календаря обслуживания по сервисному договору. В базовых настройках Service Creatio, enterprise edition, это правило используется по умолчанию (как основное). Для него настроено альтернативное правило "По сервису".

Рис. 1 — Данные, которые используются для расчета сроков в правиле “По сервису в сервисном договоре”

Приоритет

↑ Средний

Контакт

Варенская Ольга Константиновна

Контрагент

Аксиома

Сервисный договор

4 — Аксиома

Категория

Запрос на обслуживание

Сервис

Консультации по настройке

Конфигурационная единица

Ноутбук Asus VivoBook S550CA 3453...

4 — Аксиома / Сервис в сервисном договоре

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

Сервис * Консультации по настройке

Сервисный договор * 4 — Аксиома

Время реакции	Рабочих часов	1
Время разрешения	Рабочих часов	3

Состояние

Предоставляется

Календарь

Служба поддержки

На заметку. Если для сервиса в сервисном договоре указан календарь, то он будет использован при расчете плановых сроков реакции и разрешения. Иначе расчет будет произведен с использованием общего календаря по договору.

По приоритету обращения с учетом сервиса в сервисном договоре

В этом правиле система проверит значения, указанные на детали [*Сроки по приоритетам*] страницы сервиса в сервисном договоре (Рис. 1). Здесь же указывается календарь предоставления сервиса, если он отличается от календаря обслуживания по сервисному договору.

Рис. 1 — Данные, которые используются для расчета сроков в правиле “По приоритету обращения с учетом сервиса в сервисном договоре”

Время разрешения

25.09.2016 21:00

Приоритет

! Критический

Контакт

Варенская Ольга Константиновна

Контрагент

Атриус

Сервисный договор

4 — Аксиома

Категория

Запрос на обслуживание

Сервис

Консультации по настройке

4 — Аксиома / Сервис в сервисном договоре

ЗАКРЫТЬ

Сервис * Консультации по настройке

Сервисный договор * 4 — Аксиома

Время реакции	Рабочих часов	1
Время разрешения	Рабочих часов	3

Состояние

Предоставляется

Календарь

Служба поддержки

Сроки по приоритетам + :

Приоритет обращения	Единица времени реакции	Значение времени реакции	Единица времени разрешения	Значение времени разрешения
Критический	Рабочих минут	15	Рабочих минут	30

По приоритету в уровне SLA

Расчет основывается на данных детали [*Приоритет в уровне поддержки*] страницы каждого из уровней поддержки, перечисленных в справочнике [*Уровни поддержки*] (Рис. 1). Для корректной работы этого правила в сервисном договоре должен быть указан уровень поддержки и календарь предоставления сервиса, если он отличается от календаря обслуживания по сервисному договору.

Рис. 1 — Данные, которые используются для расчета сроков в правиле “По приоритету в уровне SLA”

Время разрешения
25.09.2016 21:00

Приоритет
! Критический

Контакт
Варенская Ольга Константиновна

Контрагент
Атриус

Сервисный договор
84 — Атриус

Категория
Запрос на обслуживание

Название * Бизнес

Описание

< ПРИОРИТЕТ В УРОВНЕ ПОДДЕРЖКИ

Приоритет в Уровне поддержки + :

Приоритет	Единица времени реакции	Значение времени реакции	Единица времени разрешения	Значение времени разрешения
Критический	Календарных минут	15	Рабочих минут	30

Заголовок * 84 — Атриус

Тип * SLA

Состояние * Действующий

Начало * 02.01.2016

Завершение * 02.01.2019

Номер 84

Ответственный Мирный Евгений

Календарь * Служба поддержки

Уровень поддержки Бизнес

Примеры расчета сроков реакции и разрешения

Рассмотрим примеры расчета сроков реакции и разрешения в зависимости от настроенных правил. Во всех примерах заявитель и служба поддержки находятся в одном часовом поясе.

На заметку. Если время реакции и разрешения указано в календарных величинах (минутах, часах, днях), то расчет производится независимо от календаря предоставления услуги. Если время указано в рабочих величинах, время реакции будет рассчитываться с учетом только рабочих периодов календаря оказания услуг. Например, если обращение было зарегистрировано в 13.00, а время реакции составляет 1 рабочий день, то плановое время реакции будет установлено на конец рабочего периода следующего календарного дня.

Расчет сроков реакции и разрешения обращений “По сервису”

При расчете сроков реакции и разрешения **по сервису** учитываются только параметры, настроенные на странице сервиса, и календарь сервиса в сервисном договоре, если вы используете приложение Service Creatio, enterprise edition. Приоритет обращения и уровень поддержки не учитываются.

Пример. Для сервиса “Консультация по настройке” в системе указаны:

Единица времени реакции: 1 рабочий час;

Единица времени разрешения: 3 рабочих часа;

Календарь сервиса (или сервиса в сервисном договоре, если вы используете приложение Service Creatio, enterprise edition): пятидневная рабочая неделя (с понедельника по пятницу), рабочее время с 10 до 18 часов, без перерывов.

В результате для всех обращений по сервису “Консультация по настройке” сроки реакции будут рассчитываться одинаково, независимо от всех остальных параметров обращений.

Например, для обращения, полученного по данному сервису в 10:00 в понедельник сроки будут рассчитаны следующим образом:

- Время реакции: понедельник, 11:00 (время регистрации + единица времени реакции).
- Время разрешения: понедельник, 13:00 (время регистрации + единица времени разрешения).

Расчет сроков реакции и разрешения обращений “По приоритету обращения”

При расчете сроков реакции и разрешения **по приоритету обращения** учитываются только приоритет обращения и календарь предоставления услуги. Сервис и уровень поддержки не учитываются.

Пример. Для критического приоритета обращений в справочнике [*Приоритеты обращений*] настроены:

Единица времени реакции: 30 рабочих минут;

Единица времени разрешения: 2 рабочих часа;

Календарь предоставления услуги: пятидневная рабочая неделя (с понедельника по пятницу), рабочее время с 10 до 18 часов, без перерывов.

В результате для всех обращений, у которых указан приоритет “Критический”, независимо от сервиса, сервисного договора и уровня поддержки, сроки реакции и разрешения будут рассчитываться одинаково.

Например, для обращения с приоритетом “Критический”, полученного в 10:00 в понедельник, сроки будут рассчитаны следующим образом:

- Время реакции: понедельник, 10:30 (время регистрации + единица времени реакции).
- Время разрешения: понедельник, 12:00 (время регистрации + единица времени разрешения).

Расчет сроков реакции и разрешения обращений “По сервису в сервисном договоре”

В Service Creatio, enterprise edition расчет сроков реакции и разрешения обращений может проводиться с использованием правила “По сервису в сервисном договоре”. При расчете сроков реакции и разрешения **по сервису в сервисном договоре** учитываются только параметры, настроенные для данного сервиса в сервисном договоре заявителя. Приоритет обращения, уровень поддержки и параметры, настроенные на странице сервиса, не учитываются.

Пример. Для сервиса “Консультация по настройке” в сервисном договоре “4 — Aksioma” указаны:
 Единица времени реакции: 4 рабочих часа;
 Единица времени разрешения: 1 рабочий день;
 Календарь предоставления услуги: пятидневная рабочая неделя (с понедельника по пятницу),
 рабочее время с 9 до 17 часов, без перерывов.

Для обращения, полученного от сотрудника компании “Аксиома” по сервису “Консультация по настройке”, который входит в сервисный договор “4 — Aksioma”, в 10:00 в понедельник, сроки будут рассчитаны следующим образом:

- Время реакции: понедельник, 14.00 (время регистрации + единица времени реакции).
- Время разрешения: вторник, 17.00 (время регистрации + единица времени разрешения).

Расчет сроков реакции и разрешения обращений “По приоритету обращения с учетом сервиса в сервисном договоре”

В Service Creatio, enterprise edition расчет сроков реакции и разрешения обращений может проводиться с использованием правила “По приоритету обращения с учетом сервиса в сервисном договоре”. При расчете сроков реакции и разрешения **по приоритету обращения с учетом сервиса в сервисном договоре** учитываются только календарь и параметры, настроенные для обращений разного приоритета на странице данного сервиса в сервисном договоре заявителя. Уровень поддержки и параметры, настроенные на странице сервиса, не учитываются.

Пример. Для обращений с приоритетом “Средний” на странице сервиса “Консультация по настройке” в сервисном договоре “4 — Aksioma” указаны:
 Единица времени реакции: 2 рабочих часа;
 Единица времени разрешения: 4 рабочих часа;
 Календарь сервиса в сервисном договоре: пятидневная рабочая неделя (с понедельника по пятницу), рабочее время с 9 до 17 часов, без перерывов.

Для обращения среднего приоритета, полученного от сотрудника компании “Аксиома” по сервису “Консультация по настройке” в 10:00 в понедельник сроки будут рассчитаны следующим образом:

- Время реакции: понедельник, 12:00 (время регистрации + единица времени реакции).
- Время разрешения: понедельник, 14:00 (время регистрации + единица времени разрешения).

Расчет сроков реакции и разрешения обращения “По приоритету в уровне SLA”

В Service Creatio, enterprise edition расчет сроков реакции и разрешения обращений может проводиться с использованием правила “По приоритету в уровне SLA”. При расчете сроков реакции и разрешения **по приоритету в уровне SLA** учитываются только параметры, настроенные для данного приоритета в справочнике [*Уровни поддержки*] и сервисный договор заявителя. Параметры, настроенные на странице сервиса, не учитываются.

Пример. У компании “Аксиома” в сервисном договоре “4 — Аксиома” указан уровень поддержки “Бизнес”. Для обращений критического приоритета от клиентов с уровнем поддержки “Бизнес” в справочнике [*Уровни поддержки*] настроено:
 Единица времени реакции: 15 рабочих минут;
 Единица времени разрешения: 1 рабочий час;
 В сервисном договоре “4 — Аксиома” выбран календарь предоставления услуги со следующими параметрами: пятидневная рабочая неделя (с понедельника по пятницу), рабочее время с 10 до 18 часов, без перерывов.

Таким образом, для обращения с критическим приоритетом, полученного от сотрудника компании “Аксиома” в 10:00 в понедельник, сроки будут рассчитаны следующим образом:

- Время реакции: понедельник, 10.15 (время регистрации + единица времени реакции).
- Время разрешения: понедельник, 11.00 (время регистрации + единица времени разрешения).

Расчет сроков реакции и разрешения обращений для клиентов, находящихся со службой поддержки в одном часовом поясе

Для расчета системе необходимы данные календаря сервиса или сервиса в сервисном договоре, если вы используете Service Creatio, enterprise edition. Календари, используемые в системе, формируются в справочнике [*Календари*]. Настройка календарей описана в статье [“Настроить расчет сроков реакции и разрешения”](#).

В **календаре сервиса** или сервиса в сервисном договоре, если вы используете Service Creatio, enterprise edition, настроены следующие параметры:

- Рабочая неделя с понедельника по пятницу.
- Рабочее время с 09:00 до 18:00, технический перерыв с 13:00 до 14:00.
- Выходные дни: суббота, воскресенье.
- Дополнительный выходной: 1 мая 2017 года.
- Часовой пояс UTC +3.

Расчет сроков реакции и разрешения производится системой в часовом поясе календаря, по которому обслуживается клиент обращения. Полученные данные пользователи видят в пересчете для своего часового пояса.

Оператор службы поддержки и пользователь портала находятся одном часовом поясе (UTC +3).

На заметку. Если время реакции и разрешения указано в календарных величинах (минутах, часах, днях), то расчет производится независимо от календаря предоставления услуги. Если время указано в рабочих величинах, время реакции будет рассчитываться с учетом только рабочих периодов календаря оказания услуг. Например, если обращение было зарегистрировано в 13.00, а время реакции составляет 1 рабочий день, то плановое время реакции будет установлено на конец рабочего периода следующего календарного дня.

Ниже приведены примеры расчетов срока реакции для обращений, зарегистрированных в выходной

(01/05) и рабочий (02/05) дни. Срок разрешения рассчитывается аналогично.

Дата/время регистрации обращения на портале (UTC +3)	Дата/время регистрации обращения на странице обращения (UTC +3)	Дата/время регистрации обращения по календарю предоставления услуги (UTC +3)	Время реакции	Плановая реакция по календарю предоставления услуги (UTC +3)	План реакции на портале (UTC +3)
02/05 13:00	02/05 13:00	02/05 13:00	10 календарных минут	02/05 13:10	02/05 13:10
02/05 13:05	02/05 13:05	02/05 13:05	10 рабочих минут	02/05 14:10	02/05 14:10
01/05 13:00	01/05 13:00	01/05 13:00	10 календарных минут	01/05 13:10	01/05 13:10
01/05 13:05	01/05 13:05	01/05 13:05	10 рабочих минут	02/05 09:10	02/05 09:10
02/05 13:00	02/05 13:00	02/05 13:00	1 календарный час	02/05 14:00	02/05 14:00
02/05 13:00	02/05 13:00	02/05 13:00	1 рабочий час	02/05 15:00	02/05 15:00
01/05 13:00	01/05 13:00	01/05 13:00	1 календарный час	01/05 14:00	01/05 14:00
01/05 13:00	01/05 13:00	01/05 13:00	1 рабочий час	02/05 10:00	02/05 10:00
02/05 13:00	02/05 13:00	02/05 13:00	1 календарный день	03/05 13:00	03/05 13:00
02/05 13:00	02/05 13:00	02/05 13:00	1 рабочий день	03/05 18:00	03/05 18:00
01/05 13:00	01/05 13:00	01/05 13:00	1 календарный день	02/05 13:00	02/05 13:00

01/05 13:00	01/05 13:00	01/05 13:00	1 рабочий день	02/05 18:00	02/05 18:00
-------------	-------------	-------------	-------------------	-------------	-------------

Расчет сроков реакции и разрешения обращений для клиентов, находящихся в разных часовых поясах со службой поддержки

Расчет сроков реакции и разрешения производится системой в часовом поясе базового календаря. Полученные данные пользователи видят в пересчете для своего часового пояса.

В **календаре сервиса** или сервиса в сервисном договоре, если вы используете Service Creatio, enterprise edition, настроены следующие параметры:

- Рабочая неделя с понедельника по пятницу.
- Рабочее время с 09:00 до 18:00, обеденный перерыв с 13:00 и с 14:00.
- Выходные дни: суббота, воскресенье.
- Дополнительный выходной: 1 мая 2017 года.
- Часовой пояс UTC 0.

Оператор службы поддержки находится в Минске (UTC +3).

Пользователь портала находится в Екатеринбурге (UTC +5).

На заметку. Часовой пояс текущего пользователя определяется по данным из профиля пользователя, а если часовой пояс в профиле не задан, то по значению, указанному в системной настройке “Часовой пояс по умолчанию”. Если же часовой пояс не определен ни в профиле, ни в системной настройке, то дата и время определяются по локальному времени сервера, на котором развернуто приложение Creatio.

Ниже приведены примеры расчетов срока реакции для обращений, зарегистрированных в выходной (01/05) и рабочий (02/05) дни. Срок разрешения рассчитывается аналогично.

Дата/время регистрации обращения на портале (UTC +5)	Дата/время регистрации обращения на странице обращения (UTC +3)	Дата/время регистрации обращения по календарю предоставления услуги (UTC 0)	Время реакции	Плановая реакция по календарю предоставления услуги (UTC 0)	Плановая реакция на портале (UTC +5)
02/05 18:00	02/05 16:00	02/05 13:00	10 календарных минут	02/05 13:10	02/05 18:10
02/05 18:00	02/05 16:00	02/05 13:00	10 рабочих минут	02/05 14:10	02/05 19:10

01/05 18:00	01/05 16:00	01/05 13:00	10 календарных минут	01/05 13:10	01/05 18:10
01/05 18:00	01/05 16:00	01/05 13:00	10 рабочих минут	02/05 09:10	02/05 14:10
02/05 18:00	02/05 16:00	02/05 13:00	1 календарный час	02/05 14:00	02/05 19:00
02/05 18:00	02/05 16:00	02/05 13:00	1 рабочий час	02/05 15:00	02/05 20:00
01/05 18:00	01/05 16:00	01/05 13:00	1 календарный час	01/05 14:00	01/05 19:00
01/05 18:00	01/05 16:00	01/05 13:00	1 рабочий час	02/05 10:00	02/05 15:00
02/05 18:00	02/05 16:00	02/05 13:00	1 календарный день	03/05 13:00	03/05 18:00
02/05 18:00	02/05 16:00	02/05 13:00	1 рабочий день	03/05 18:00	03/05 23:00
01/05 18:00	01/05 16:00	01/05 13:00	1 календарный день	02/05 13:00	02/05 18:00
01/05 18:00	01/05 16:00	01/05 13:00	1 рабочий день	02/05 18:00	02/05 23:00

Предиктивная маршрутизация обращений

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

В Creatio вы можете использовать инструменты искусственного интеллекта, чтобы сэкономить время операторов на первичной обработке обращений и их распределении на профильные команды. При

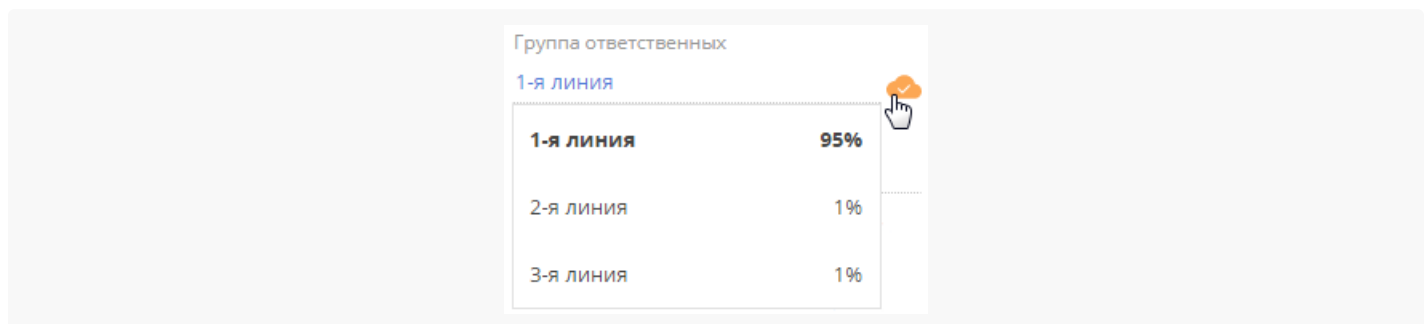
регистрации обращения по email-сообщению в фоновом режиме выполняется прогнозирование значений полей [*Сервис*] и [*Группа ответственных*].

На заметку. Вы также можете включить прогнозирование приоритета обращений. Для этого нужно активировать соответствующую модель в разделе [*Модели машинного обучения*].

Чтобы просмотреть прогноз:

Откройте страницу обращения и нажмите кнопку справа от нужного поля, например, [*Группа ответственных*] ([Рис. 1](#)). Прогнозное значение сохраняется в поле только после сохранения страницы обращения.

Рис. 1 — Просмотр уверенного прогноза на странице обращения



Обучение модели прогнозирования группы ответственных

По умолчанию модель машинного обучения, отвечающая за прогнозирование группы ответственных, активна, но не обучена. Обучение модели будет запущено автоматически. При достижении нижнего порога допустимого качества 50%, экземпляр модели будет сохранен в системе и начнет работу. Если точность прогноза после обучения модели будет ниже 50%, то экземпляр модели направляется на переобучение.

При этом прогнозирование группы ответственных выполняться не будет. В базовой конфигурации системы период переобучения модели прогнозирования группы ответственных составляет 30 дней. Вы можете настроить другой период переобучения в разделе [*Модели машинного обучения*].

Прогнозирование группы ответственных

Сервис прогнозирования проверяет письмо, по которому зарегистрировано обращение, с целью выявления в тексте часто повторяющихся слов и словосочетаний. Для каждого обученного экземпляра модели формируется коллекция комбинаций слов и словосочетаний, характерных для обращений, которые решаются каждой из групп ответственных. В данной коллекции не сохраняется конфиденциальная информация: email-адреса, тексты писем, данные контактов и контрагентов, история разрешения обращений и т. д. При сравнении данных, полученных в результате анализа нового обращения, с этой коллекцией, составляется прогноз данных поля [*Группа ответственных*] с учетом вероятностей. При получении уверенного прогноза поле будет заполнено автоматически.

Точность прогноза зависит от количества исторических данных, на которых обучена модель.

Использование постоянно обновляющихся и пополняющихся исторических данных при обучении моделей позволяет достигнуть точности прогнозов, превышающей 90%.

На заметку. Сервис предиктивного анализа позволяет обучать модели на выборках, содержащих до 75 тысяч исторических записей. Если выборка содержит более 75 тысяч записей, сервис выберет из нее в произвольном порядке 75 тысяч записей, на которых будет проведено обучение. Для достижения нижнего порога допустимого качества 50% рекомендуется использовать для обучения модели прогнозирования группы ответственных не менее 20 тысяч исторических записей.

Поиск похожих обращений

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

Поиск похожих обращений средствами предиктивного анализа позволяет повысить эффективность работы службы поддержки. Информация об обращениях, которые похожи на текущее, поможет быстрее найти решение.

Поиск похожих обращений — это инструмент [машинного обучения](#), который отображает на странице обращения похожие записи, найденные в ходе анализа неструктурированных текстовых данных. Точность прогноза отображается в поле [*Оценка похожести*] (Рис. 1).

Рис. 1 — Деталь [*Похожие обращения*] на странице обращения

Похожее обращение	Оценка похожести	Тема	Дата регистрации	Качество прогноза
SR00000068	1,0000	Установить Microsoft Office	10.01.2021 13:15	👍 👎
SR00000048	0,3996	Установка Microsoft Office	24.01.2021 10:15	👍 👎

Если в Creatio хранится более 100 обработанных обращений, то преднастроенная рекомендательная модель автоматически обучится и будет выполнять прогноз для всех новых обращений. При

необходимости вы можете адаптировать и обучить модель для более точного соответствия вашим бизнес-задачам. Подробнее: [Настроить поиск похожих текстов](#).

Чтобы увидеть прогноз, перейдите на вкладку [*Решение и закрытие*] страницы обращения. Результаты поиска отобразятся на детали [*Похожие обращения*]. Если тема или описание обращения изменились, то вы можете запустить повторный поиск похожих обращений по кнопке [*Обновить*].

Вы можете оценить релевантность найденных обращений в поле [*Качество прогноза*]. Ваш ответ позволит повысить точность прогнозов в будущем.

На заметку. Если в Creatio хранится более 100 обработанных обращений, но результаты поиска похожих обращений не отображаются, то проверьте в разделе [*Модели машинного обучения*], что в системе активирован поиск похожих обращений и есть обученный экземпляр модели.

Также прогноз может не отображаться, если поиск не дал релевантных результатов. Вы можете изменить настройки порога схожести текстов вручную на странице расширенных параметров соответствующей модели машинного обучения. Подробнее: [Настроить поиск похожих текстов](#).

Запуск поиска похожих обращений

Поиск похожих обращений в системе можно запустить как для одной записи, так и для всех записей раздела [*Обращения*]. Он может запускаться автоматически и вручную для выбранной записи.

Настроить автоматический запуск

Поиск похожих обращений запускается **автоматически**:

- При создании нового обращения.
- При изменении описания существующего обращения.
- Каждый день в период минимальной загрузки системы.

Чтобы настроить автоматический запуск прогнозирования для всех обращений:

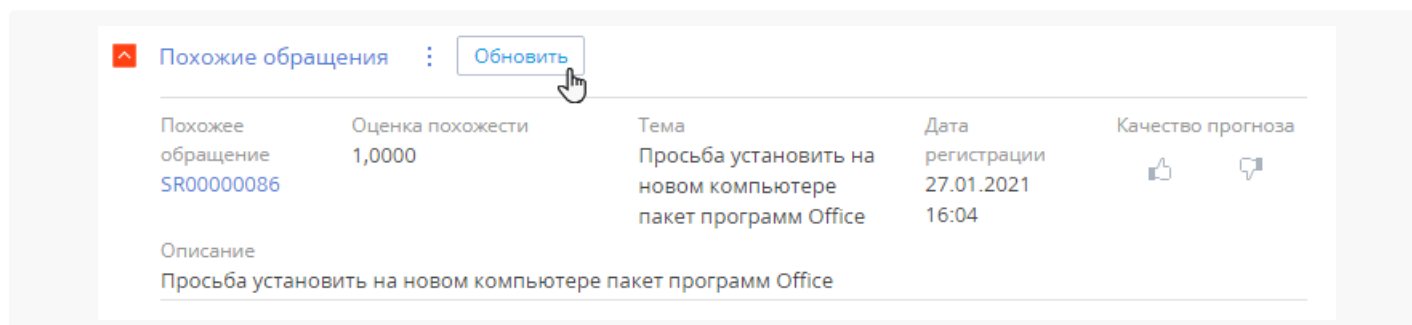
1. В рабочем месте [*Студия*] откройте раздел [*Модели машинного обучения*].
2. Откройте страницу модели “Поиск похожих обращений”.
3. На вкладке [*Параметры*] в группе полей [*Настройка фоновой загрузки результатов прогнозирования*] и перетащите вправо ползунок.

На заметку. Настройка временного интервала, в котором система наименее загружена и может выполнять ресурсоемкие процессы, выполняется в [справочнике](#) [*Окна обслуживания системы*].

Запустить поиск вручную

Чтобы запустить поиск похожих обращений **вручную**, перейдите в раздел [*Обращения*], откройте нужную запись и на детали [*Похожие обращения*] нажмите кнопку [*Обновить*] (Рис. 2).

Рис. 2 — Ручной поиск похожих обращений



Как работает прогнозирование похожих обращений

Для определения похожих обращений модель машинного обучения анализирует текст, указанный в полях [*Тема*] и [*Описание*] данного обращения и других обращений в разделе. Поиск подобных обращений осуществляется на основании совпадения текстовых параметров с учетом “веса” (важности) определенных слов и словосочетаний. Обращения попадут в список похожих при достижении минимального порога схожести. По умолчанию он составляет 0,3, но вы можете изменить данное значение и переобучить модель. Подробнее: [Настроить поиск похожих текстов](#).

Процесс обработки обращений

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

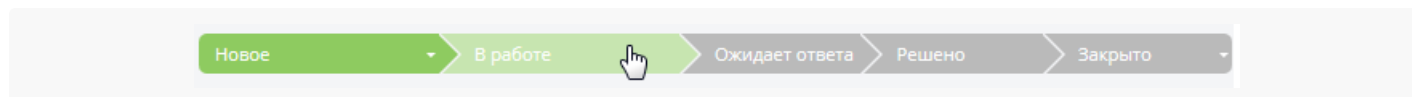
Обработка обращений в Creatio осуществляется в разделе [*Обращения*], а также в [едином окне оператора](#).

Обработка обращений проводится в соответствии с преднастроенным бизнес-процессом. Вы также можете создать собственный бизнес-процесс и использовать его для обработки обращений из отдельных очередей.

Начало работы над обращением

Чтобы начать работу над обращением, выберите его в реестре раздела [*Обращения*] или [*Единое окно*]. Открыв страницу обращения, выберите состояние “В работе” на индикаторе стадий (Рис. 1).

Рис. 1 — Начало работы над обращением



В результате состояние обращения будет изменено на “В работе”, а текущий пользователь указан в поле [*Ответственный*]. Клиенту будет отправлено email-сообщение о том, что обращение было взято в работу, с информацией по плановому сроку разрешения.

Завершив работу по разрешению обращения, переведите его на следующий шаг, используя индикатор стадий.

На заметку. Если вы хотите, чтобы после внесения изменений на странице обращения и нажатия кнопки [*Сохранить*] страница обращения автоматически закрывалась, и выполнялся переход к реестру раздела [*Обращения*], то установите признак [*Закрывать при сохранении*] в справочнике “Состояния обращений”. [Подробнее >>>](#)

Уведомить ответственного/группу о назначении обращения

Уведомления ответственному/группе о назначении обращения отправляются в случае, если обращение переводят в активное состояние и поля [*Ответственный*] и/или [*Группа ответственных*] заполнены. Также уведомления ответственному/группе отправляются в случае назначения активного обращения на группу/ответственного.

На заметку. Активным считается обращение, которое находится в одном из следующих состояний: “Новое”, “В работе”, “Переоткрыто”.

Уведомление ответственному отправляется в случае, если заполнено поле [*Ответственный*]. Поле [*Группа ответственных*] при этом может быть или пустым, или заполнено.

Уведомление группе ответственных отправляется в случае, если заполнено поле [*Группа ответственных*], а поле [*Ответственный*] пустое. В этом случае в поле письма [*Кому*] подставляются адреса всех участников группы.

Текст уведомления, которое отправляется ответственному либо группе ответственных, настраивается в справочнике [*Шаблоны email сообщений*]. По умолчанию в уведомлениях используется шаблон “Назначение ответственного в обращении”.

Диагностировать и решить инцидент

В Service Creatio, enterprise edition используется подпроцесс “Диагностика и решение инцидента”, который начинает работу при выполнении следующих условий:

1. На ответственного специалиста службы поддержки создали или назначили инцидент. Состояния инцидента “Новое” или “В работе”.
2. Состояние неактивного инцидента было изменено на “Новый”, “В работе”, “Переоткрыт”. Заполнено поле [*Ответственный*].
3. На сотрудника службы поддержки был эскалирован инцидент.

Далее создается задача, для ответственного сотрудника службы поддержки. При изменении инцидента сотрудником задача закрывается в соответствии с правилами:

1. При решении инцидента задача выполняется с результатом “Найдено решение”.
2. Если сотрудник отменяет инцидент — инцидент переходит в состояние “Отменен”, задача переходит в состояние “Отменена” с аналогичным результатом.
3. Если сотрудник отложил решение инцидента, задача переходит в состояние “Выполнена” с результатом “Необходима дополнительная информация”.

При изменении значения в поле группа/ответственный, задача по обработке инцидента переводится в

состояние “Выполнен” с результатом “Необходима эскалация”. При этом подпроцесс может стартовать повторно, будет создана задача по диагностике и решению инцидента для нового ответственного.

Эскалировать обращение

В Service Creatio, enterprise edition используется действие эскалации. Если в результате анализа обращения становится понятно, что его разрешение должно быть найдено на другом, более высоком уровне поддержки, то нажмите кнопку [Действия] на странице обращения и выберите действие [Эскалация] для этого обращения.

В результате откроется страница эскалации, на которой необходимо указать уровень поддержки, на который переводится обращение, а также ответственного или группу ответственных за разрешение обращения.

На заметку. Задача по обработке инцидента, созданная при переводе обращения в предыдущее состояние, будет завершена с результатом “Требуется эскалация”.

Новый ответственный сотрудник или сотрудник группы ответственных продолжит работу по разрешению обращения.

Передать обращение другому ответственному

В Service Creatio, customer center edition вы можете передать обращение другому ответственному. Если в результате анализа обращения становится понятно, что его разрешение должно быть найдено на другом уровне поддержки, укажите нового ответственного сотрудника или группу ответственных сотрудников на странице обращения в полях [Ответственный] и [Группа], соответственно.

Новый ответственный сотрудник или сотрудник группы ответственных продолжит работу по разрешению обращения.

Реклассифицировать обращение

В Service Creatio, enterprise edition вы можете реклассифицировать обращение. Для изменения сервиса и сервисного договора нажмите кнопку [Действия] на странице обращения и выберите [Реклассифицировать обращение].

В результате будут пересчитаны сроки, категория обращения и другие параметры, определяемые автоматически.

Найти решение обращения

В Service Creatio, enterprise edition вы можете воспользоваться функциональностью поиска решения. Во время работы по разрешению инцидента или запроса на обслуживание нажмите кнопку [Действия] и выберите [Поиск аналогичных обращений] на странице обращения.

В результате отобразится список обращений по таким же сервисам, а также обращения, связанные с такими же конфигурационными единицами или отмеченные такими же тегами.

Если найдены уже решенные обращения, то связанные с ними статьи базы знаний могут содержать

решение текущего обращения. Связанные статьи базы знаний будут отображаться на детали [*Статьи базы знаний*] на вкладке [*Решение и закрытие*] страницы найденного разрешенного обращения.

Если в списке есть полностью аналогичное обращение, то выберите это обращение, нажав кнопку [*Выбрать*]. В результате выбранное обращение будет указано в поле [*Родительское обращение*] текущего обращения.

Используйте кнопку [*Комментарий*] на вкладке [*Обработка*] страницы обращения для консультации с другими сотрудниками по разрешению данного инцидента или запроса на обслуживание.

Коммуникации с заявителем



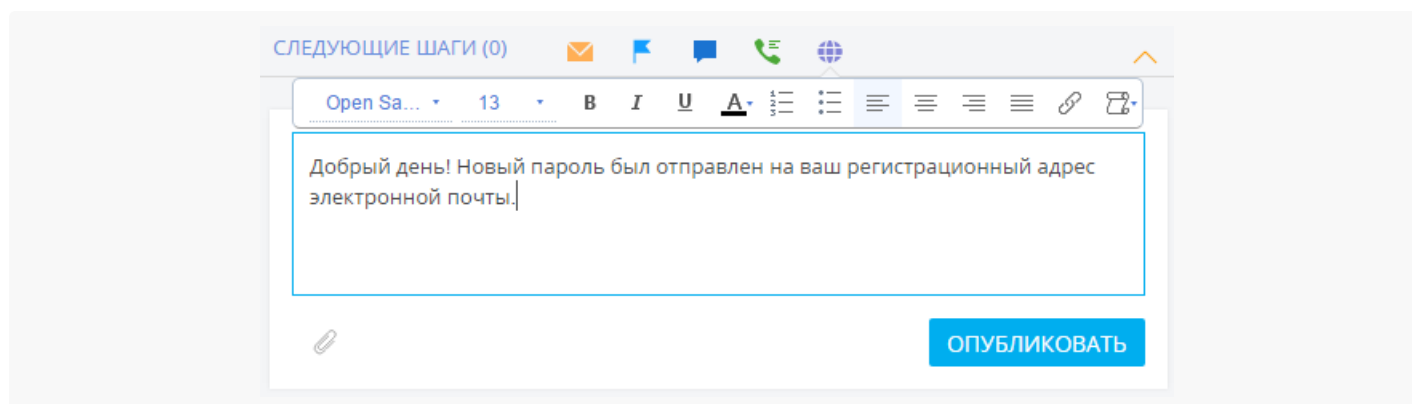

Для отправки клиенту ответов по обращению используйте кнопки  [*Email*] и  [*Сообщение на портале*] на панели действий (Рис. 2).

Рис. 2 — Добавление сообщения, которое отобразится на портале самообслуживания

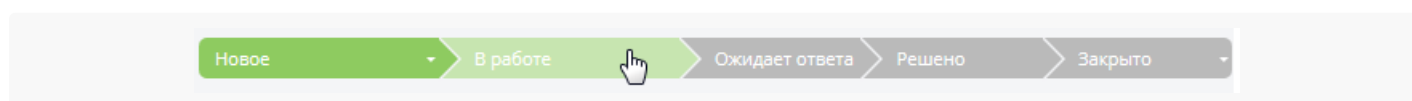


Чтобы добавить вложения в email-сообщение или сообщение на портале самообслуживания, нажмите кнопку  и выберите необходимые файлы.

Если сотрудник оставляет на портале сообщение по обращению, то клиент получит соответствующее уведомление по электронной почте.

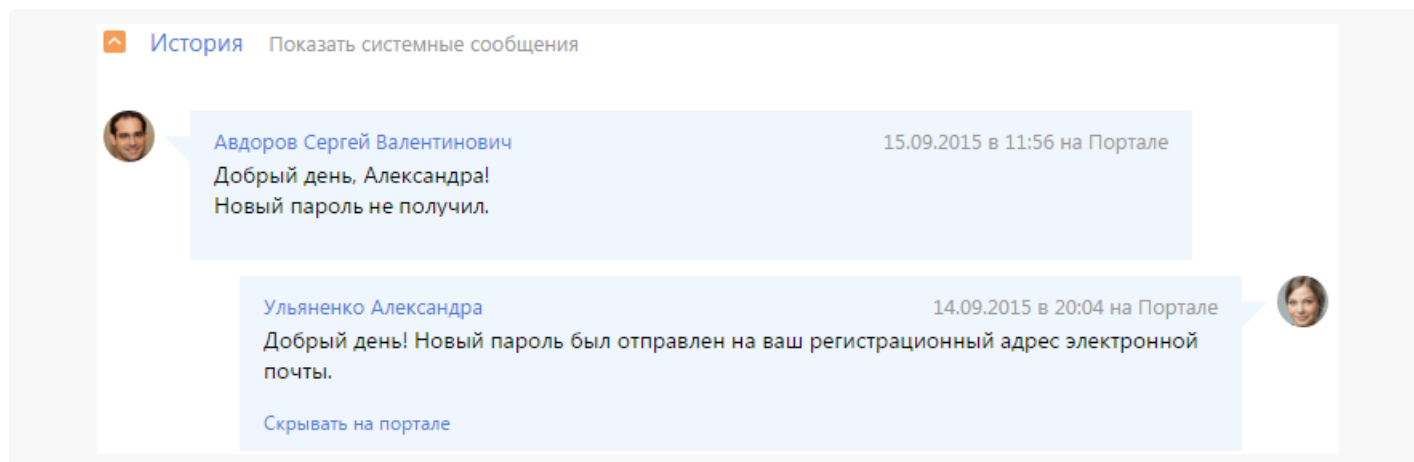
По окончании работы с обращением, например, если клиенту был отправлен запрос на дополнительную информацию, переведите обращение в состояние “Ожидает ответа” (Рис. 3), которое подразумевает, что по обращению ожидается ответ пользователя.

Рис. 32 — Перевод обращения в состояние “Ожидает ответа”



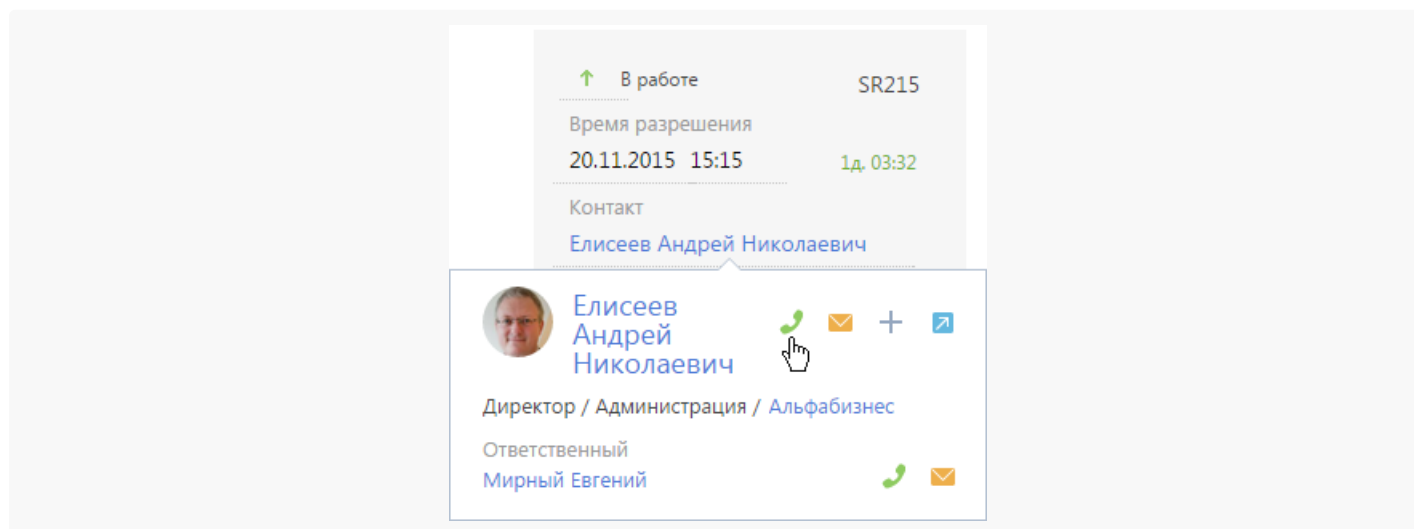
Пользователь может ответить по электронной почте либо оставить сообщение на портале. В любом случае, его ответ появится в блоке [*История*] (Рис. 4). При этом обращение автоматически будет переоткрыто. Поле [*Ответственный*] будет очищено и обращение будет возвращено в очередь на обработку.

Рис. 3 — История коммуникаций с клиентом по обращению



Чтобы быстро совершить звонок клиенту, поместите курсор на его имя в профиле обращения. Если на странице контакта были добавлены средства связи, то в открывшейся мини-карточке будут доступны опции для совершения звонка (Рис. 5).

Рис. 5 — Совершение звонка клиенту



Вы также можете использовать [коммуникационную панель](#) для [совершения звонков](#) клиенту по обращению.

Уведомить контакт о публикации сообщения в канале “Портал”

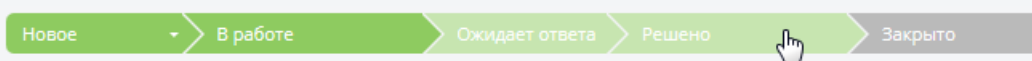
Пользователь портала получает уведомление о публикации сообщения при условии, что у данного пользователя есть действующий email.

Текст уведомления настраивается в справочнике [[Шаблоны email сообщений](#)].

Разрешение и оценка

После того как клиенту было предоставлено решение, переведите обращение в состояние разрешения.

Рис. 6 — Перевод обращения в состояние разрешения



В результате клиент получит по электронной почте уведомление о том, что обращение было разрешено. Письмо будет также содержать шкалу оценки удовлетворенности, при помощи которой заявитель может оценить качество работы контакт-центра или службы поддержки по его обращению.

[Подробнее >>>](#)

В зависимости от того, как клиент оценит работу, состояние обращения изменится. Например:

- При оценке от 1 до 2 баллов обращение будет повторно открыто, причем его состояние изменится на “Переоткрыто”, значение в поле [*Ответственный*] будет удалено.
- При оценке от 3 до 5 баллов состояние обращения будет изменено на “Закрыто”.

На заметку. Взаимосвязь между оценкой уровня удовлетворенности клиента и состоянием обращения настраивается в справочнике [*Уровни удовлетворенности*].

Чтобы ускорить решение будущих похожих обращений, укажите в обращении те статьи базы знаний, которые содержат необходимое решение. Если таких статей в базе знаний нет, то Creatio автоматически предложит вам создать новую статью. По умолчанию процесс создания статьи базы знаний не активен. Чтобы активировать данный процесс, перейдите в раздел [*Библиотека процессов*], выделите нужный процесс в реестре раздела и нажмите кнопку [*Активировать*].

В продуктах, содержащих **Service Creatio, enterprise edition**, при переводе инцидента в состояние разрешения, если по обращению остаются незавершенные задачи, отображается окно, в котором вы можете выбрать, какие действия необходимо выполнить с этими задачами. Вы можете отметить все задачи как завершенные, отменить их либо оставить в незавершенном состоянии.

Создать статью базы знаний после решения обращения

После решения обращения вы можете создавать статьи в базе знаний, которые затем будут использоваться для решения похожих обращений.

По умолчанию подпроцесс не активен. Для активации подпроцесса:


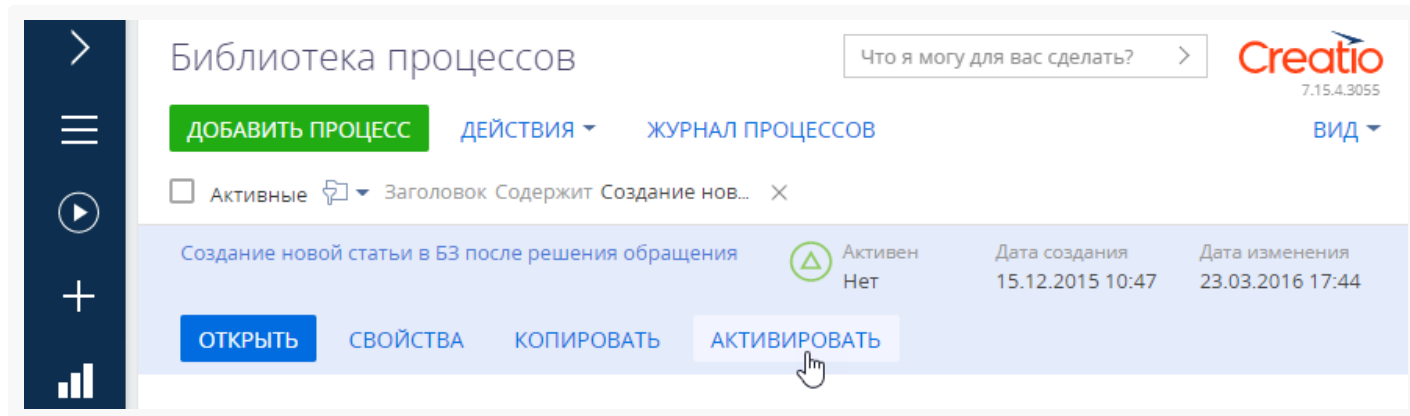
1. Откройте дизайнер системы по кнопке .
2. В блоке [*Настройка системы*] перейдите по ссылке **Библиотека процессов**.
3. Снимите быстрый фильтр [*Активные*], чтобы отображались все бизнес-процессы системы.
4. Выберите бизнес-процесс “Создание новой статьи в БЗ после решения обращения” в реестре и нажмите **Активировать** (Рис. 7).

Рис. 7 — Активация подпроцесса “Создание новой статьи в БЗ после решения обращения”



Работа подпроцесса будет происходить по следующему алгоритму:

1. При решении обращения происходит проверка ранее созданных статей в базе знаний.
2. В случае отсутствия статьи по обращению в базе знаний пользователю выводится вопрос о необходимости создания статьи. Чтобы создать новую статью, выберите ответ “Да”.
3. После сохранения статья связывается с обращением.

Автоматическое переоткрытие обращения при получении письма или комментария с портала

Автоматическое переоткрытие обращения, а также очищение поля [*Ответственный*] происходит при выполнении следующих условий:

1. Обращение находится в состоянии паузы или разрешения, и при этом не в конечном состоянии.

На заметку. Состояния инцидентов и запросов на обслуживание настраиваются в справочнике [*Состояния обращений*]. По умолчанию состояниями с признаком [*Пауза*] или [*Разрешение*], но без признака [*Конечное*], являются состояния “Решено” и “Ожидает ответа”.

2. По обращению получено входящее письмо или комментарий от пользователя с портала.

После получения входящего письма или комментария от пользователя с портала состояние обращения автоматически изменяется на “Переоткрыто”. Также очищается поле [*Ответственный*]. Поле [*Ответственный*] очищается для того, чтобы обращение стало доступным для других сотрудников службы поддержки.

На заметку. Если поле [*Группа ответственных*] не очищено, все участники группы получат уведомление об обращении, которое отобразится в едином окне.

Автоматическое закрытие обращений

Автоматическое закрытие обращений происходит при выполнении следующих условий:

1. Обращение находится в состоянии разрешения.
2. У обращения заполнено фактическое время разрешения.

3. Срок ожидания оценки работ по обращению истек.

На заметку. Срок ожидания оценки по обращению регулируется [системными настройками](#) “Количество дней ожидания после запроса оценки” (код “FirstReevaluationWaitingDays”) и “Количество дней ожидания после повторного запроса оценки” (“SecondReevaluationWaitingDays”).

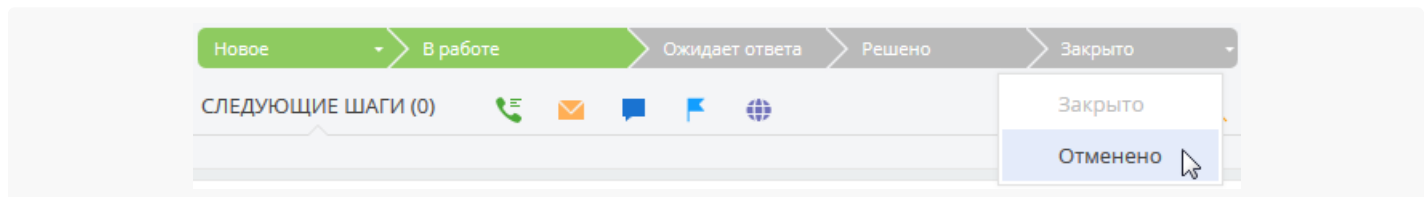
Один раз в сутки приложение выполняет проверку обращений на соответствие перечисленным выше условиям. Все обращения, которые подходят под эти условия, переводятся в состояние “Закрыто”. Автоматическое закрытие обращений не зависит от того, используете ли вы оценку работ по обращению.

Вы можете отключить автоматическое закрытие обращений. Для этого необходимо в [системной настройке](#) “Автоматически закрывать решенные обращения” (код “CloseResolvedCases”) снять признак [Значение по умолчанию].

Отмена обращения

Если обращение было зарегистрировано по ошибке либо ответ на него более не требуется (например, клиент сообщил, что он сам нашел ответ на свой вопрос, либо вопрос более не актуален), отмените обращение, выбрав стадию “Отменено”.

Рис. 8 — Отмена обращения



В результате обращение будет переведено в состояние “Отменено”, а клиенту по электронной почте будет отправлено соответствующее уведомление.

Анализировать сервисно-ресурсную модель

ПРОДУКТЫ: [SERVICE ENTERPRISE](#)

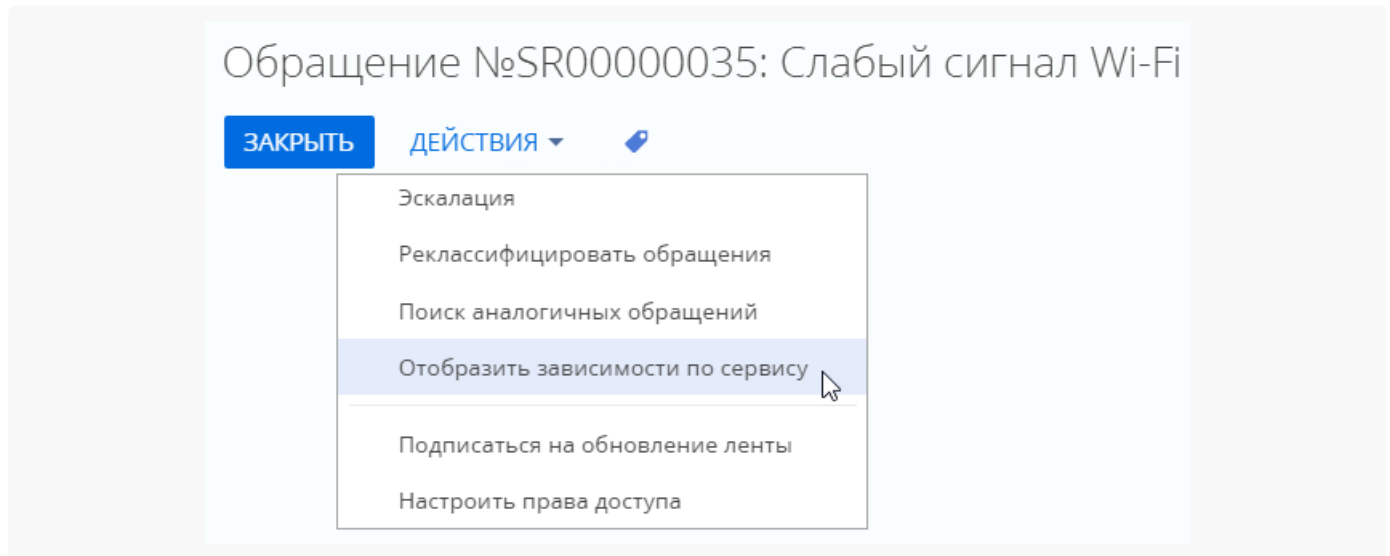
В Creatio вы можете отследить взаимосвязи конфигурационной единицы или сервиса, с которыми связаны инцидент или запрос на обслуживание, при помощи сервисно-ресурсной модели.

Открыть сервисно-ресурсную модель сервиса из обращения

1. Перейдите в раздел [*Обращения*] и откройте нужную запись.

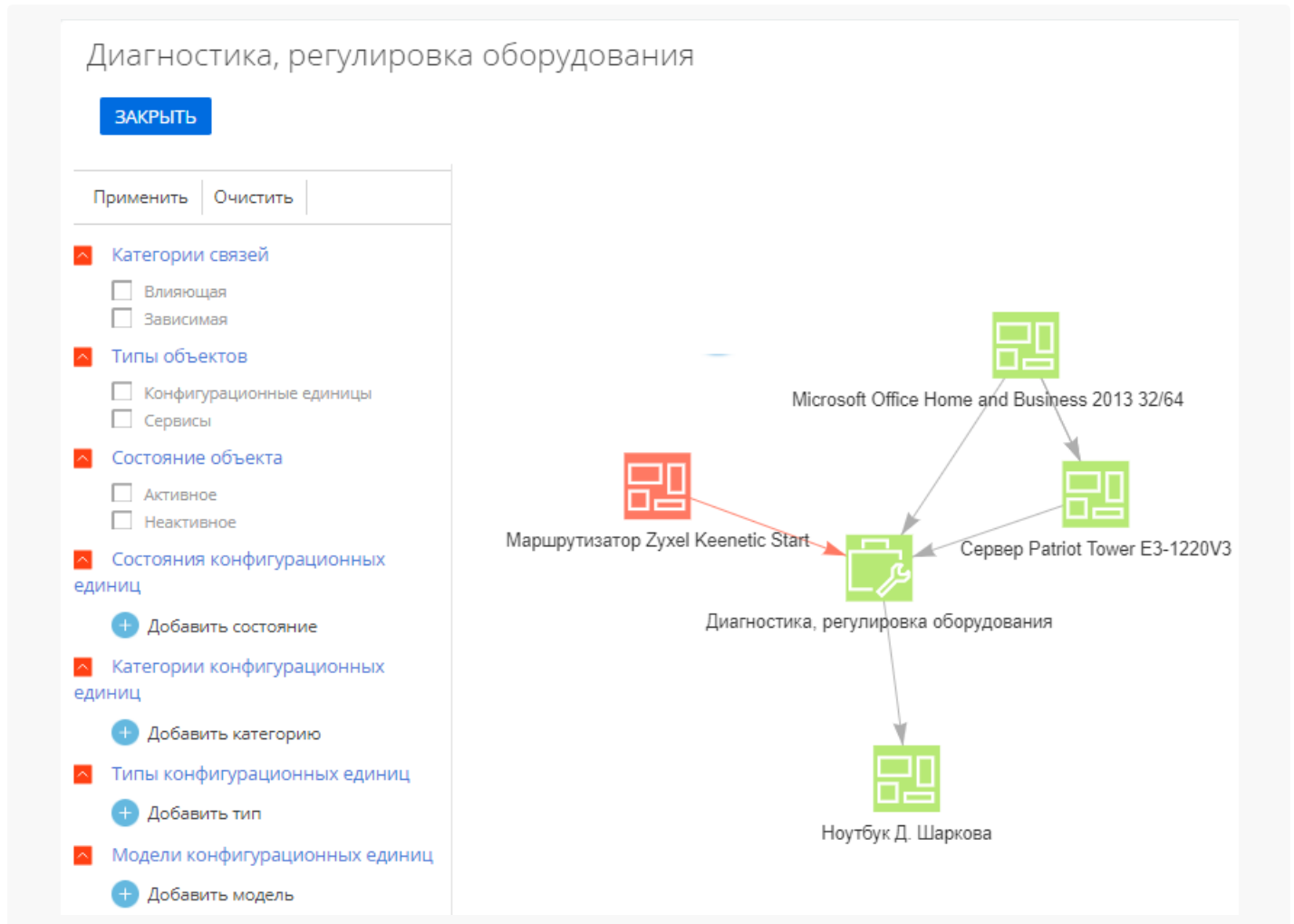
2. Выполните действие [*Отобразить зависимости по сервису*] (Рис. 1).

Рис. 1 — Действие [*Отобразить зависимости по сервису*]



В результате отобразится схема взаимосвязей сервиса, который указан в поле [*Сервис*] страницы обращения (Рис. 2).

Рис. 2 — Схема сервисно-ресурсной модели сервиса



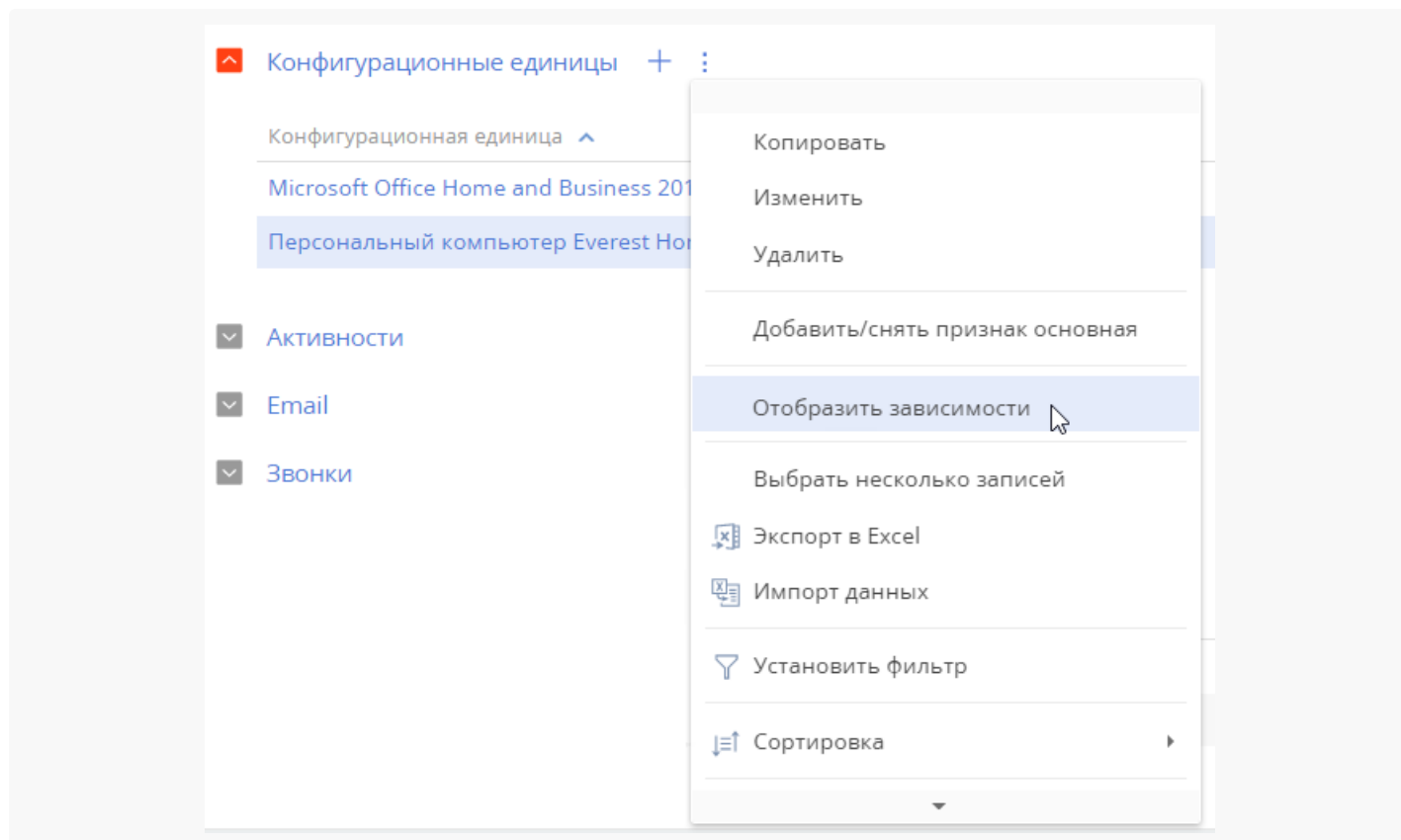
Нерабочий влияющий элемент ИТ-инфраструктуры на схеме рассматривается как вероятная причина отказа зависимого сервиса или конфигурационной единицы при обработке инцидентов. Например, на сервисно-ресурсной модели (Рис. 2) видно, что корректная работа сервиса “Диагностика, регулировка оборудования” зависит от маршрутизатора, который в данный момент неактивен.

Вы можете быстро перейти к странице неактивной конфигурационной единицы при помощи двойного клика по соответствующему блоку.

Открыть сервисно-ресурсную модель конфигурационной единицы из обращения

1. Перейдите на страницу обращения.
2. На детали [Конфигурационные единицы] вкладки [Информация по обращению] выберите конфигурационную единицу, взаимосвязи которой необходимо отобразить.
3. В меню детали [Конфигурационные единицы] выберите действие [Отобразить зависимости] (Рис. 3).

Рис. 3 — Действие [Отобразить зависимости] конфигурационной единицы



В результате откроется сервисно-ресурсная модель конфигурационной единицы, связанной с обращением.

Настроить фильтры для схемы взаимосвязей сервиса или конфигурационной единицы

Блок фильтрации расположен слева от схемы взаимосвязей. Он используется для управления отображением влияющих и зависимых элементов схемы.

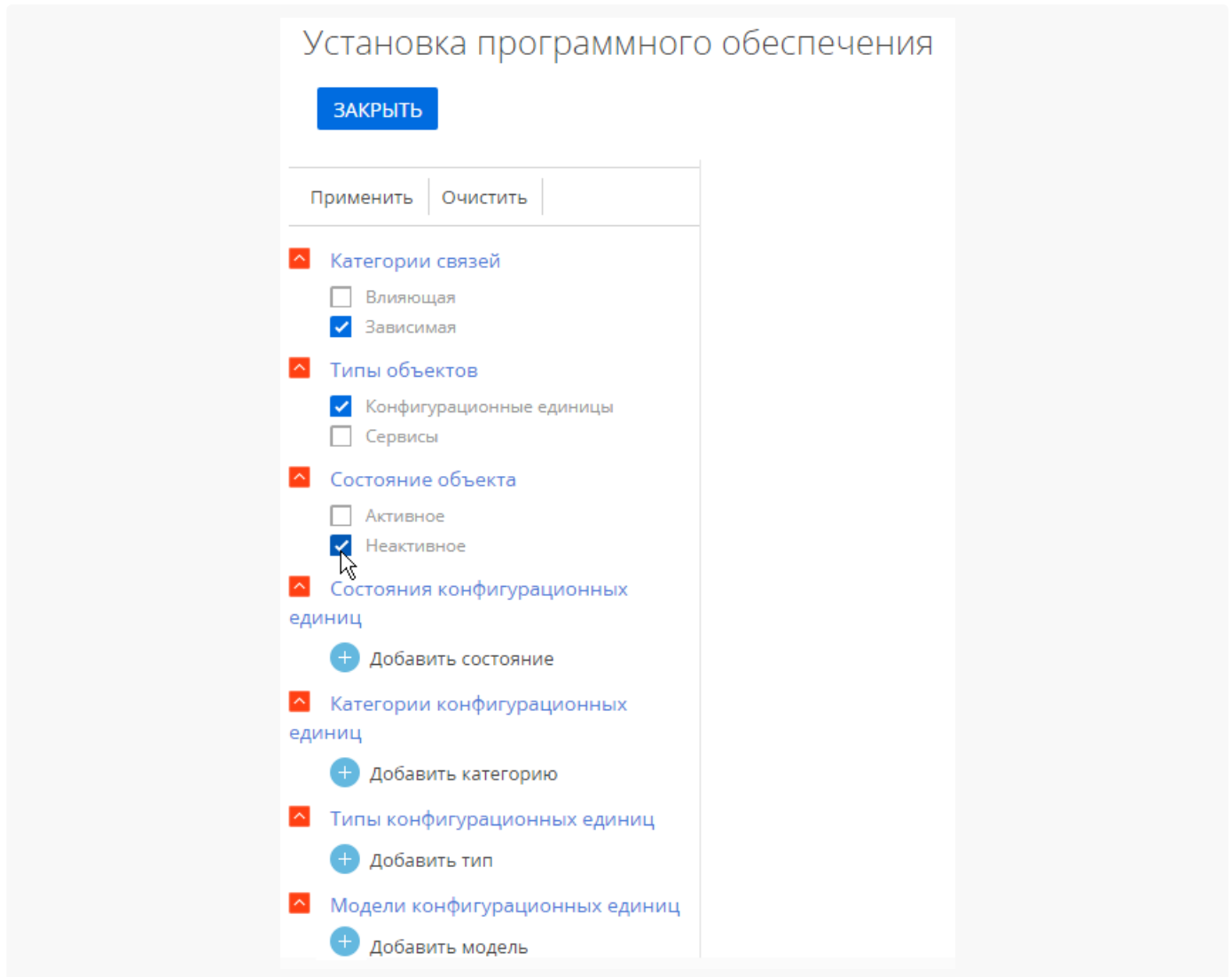
Вы можете использовать следующие настройки фильтрации:


Категории связей	Отображение на схеме только влияющих/зависимых сервисов и конфигурационных единиц.
Типы объектов	Отображение на схеме только конфигурационных единиц / сервисов.
Состояние объекта	Отображение на схеме только конфигурационных единиц и сервисов в активном/неактивном состоянии.
Состояния конфигурационных единиц	Отображение на схеме только конфигурационных единиц в выбранном состоянии.
Категории конфигурационных единиц	Отображение на схеме только конфигурационных единиц выбранной категории.
Типы конфигурационных единиц	Отображение на схеме только конфигурационных единиц выбранного типа.
Модели конфигурационных единиц	Отображение на схеме только конфигурационных единиц выбранной модели.

Для настройки фильтрации выполните следующие действия:

1. Установите фильтр в блоках [*Категории связей*], [*Типы объектов*], [*Состояние объекта*] (Рис. 4).

Рис. 4 — Установка фильтров



2. Установите условие фильтрации в блоках [*Состояния конфигурационных единиц*], [*Категории конфигурационных единиц*], [*Типы конфигурационных единиц*], [*Модели конфигурационных единиц*] с помощью кнопки .

Например, чтобы отобразить на схеме только конфигурационные единицы, которые относятся к категории “Оборудование”, в блоке [*Категории конфигурационных единиц*] нажмите [*Добавить категорию*] и выберите “Оборудование” в открывшемся справочнике (Рис. 5).

Рис. 5 — Добавление фильтров

Диагностика, регулировка оборудования

ЗАКРЫТЬ

Применить

Очистить

Категории связей

☐ Влияющая

☐ Зависимая

Типы объектов

☐ Конфигурационные единицы

☐ Сервисы

Состояние объекта

☐ Активное

☐ Неактивное

Состояния конфигурационных единиц

Добавить состояние

Категории конфигурационных единиц

Добавить категорию

Типы конфигурационных единиц

Добавить тип

Модели конфигурационных единиц

Добавить модель

Сервер Patriot Tower E3-1220V3

Microsoft Office Home and Business 2013 32/64 Russian

Диагностика, регулировка оборудования

Маршрутизатор Zyxel Keenetic Start

Ноутбук Д. Шарнова

3. Чтобы сохранить настройки фильтрации, нажмите кнопку [*Применить*].

В результате на схеме отобразятся только те элементы, которые соответствуют условиям фильтра, и элемент сервиса или конфигурационной единицы, для которого была построена схема взаимосвязей.

© 2022 Terrasoft. Все права защищены.