

# Работа в открытой очереди

Обработать обращение из открытой очереди

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

**Обработать обращение из открытой очереди**

4

# Обработать обращение из открытой очереди

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

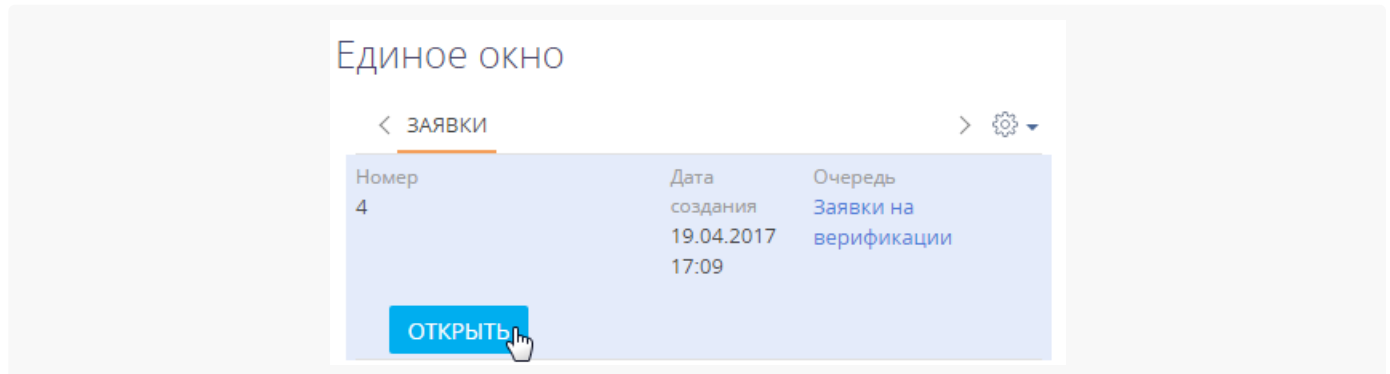
Рассмотрим процесс обработки обращений в едином окне из открытой очереди. Когда оператор берет в работу обращение из очереди, запускается бизнес-процесс “Обработка обращений из очереди в едином окне”.

**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.

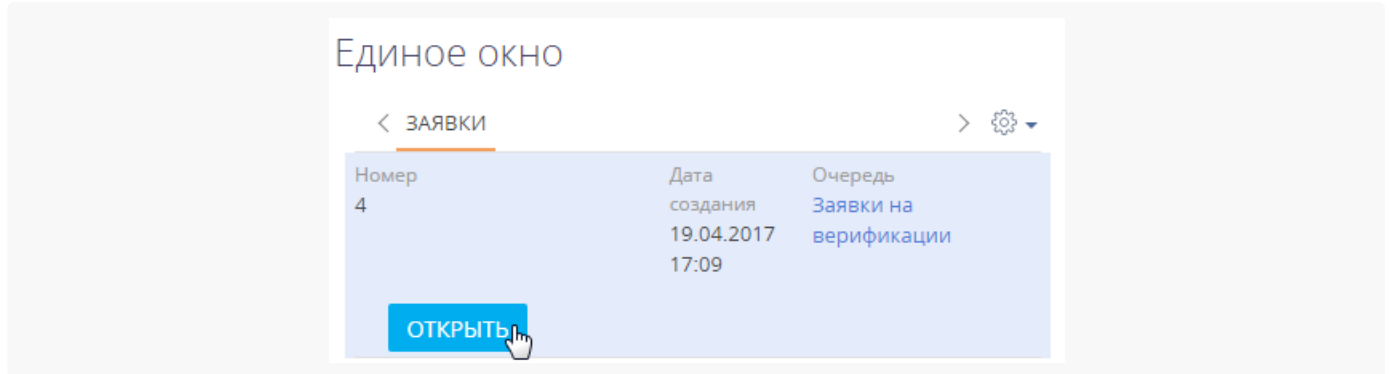
Рис. 1 — Старт обработки обращения из открытой очереди



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.