

# Сроки реакции и разрешения

Расчет сроков реакции и разрешения

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

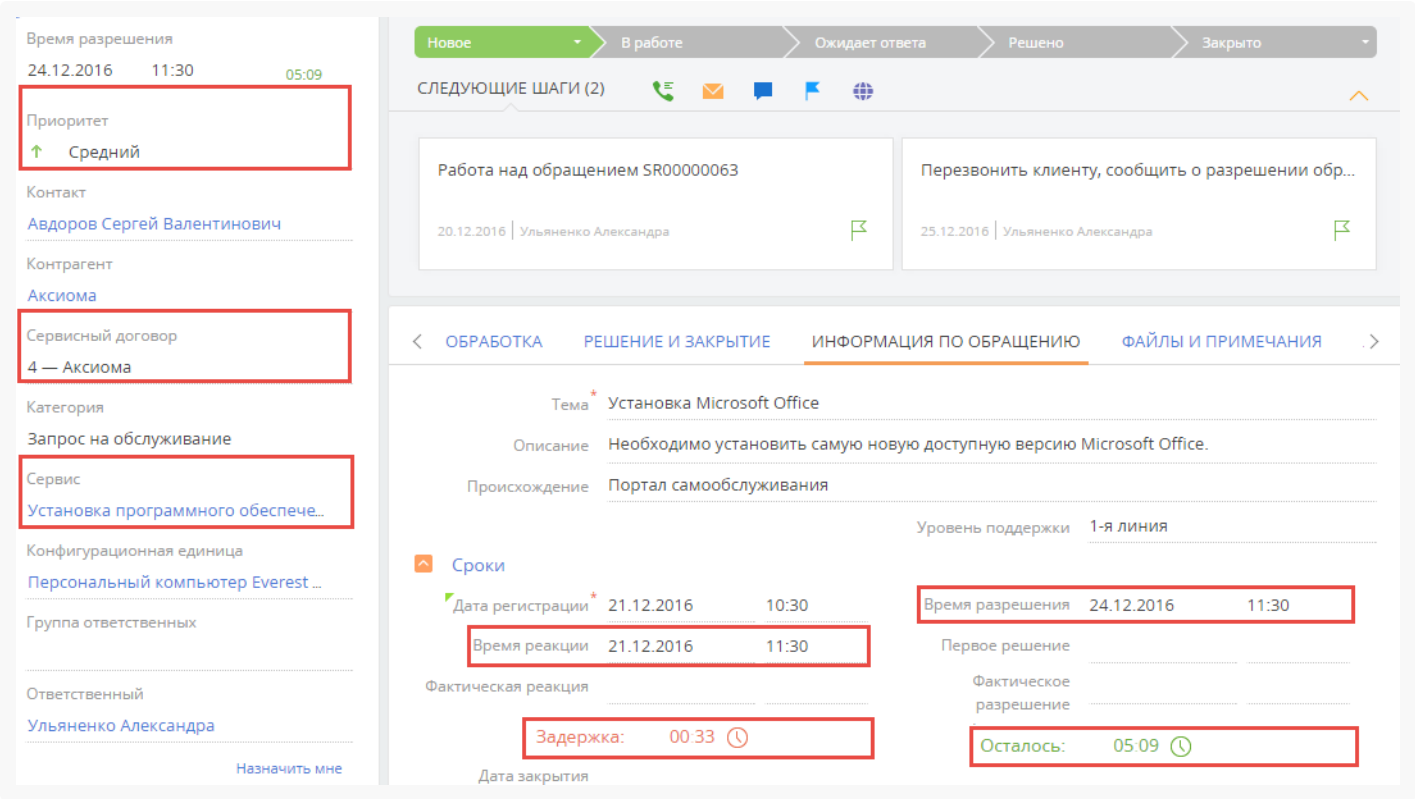
<b>Расчет сроков реакции и разрешения</b>	<b>4</b>
Получить информацию о расчете сроков реакции и разрешения обращений	4
Индикаторы времени остатка/задержки сроков	7
Правила расчета сроков реакции и разрешения	7
Примеры расчета сроков реакции и разрешения	11

# 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



## 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

<a href="#">&lt; ОБРАБОТКА</a> <a href="#">РЕШЕНИЕ И ЗАКРЫТИЕ</a> <a href="#">ИНФОРМАЦИЯ ПО ОБРАЩЕНИЮ</a> <a href="#">ХРОНОЛОГИЯ</a> <a href="#">ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ</a> <a href="#">ЛЕНТА</a>							
Тема*		Запрос на обслуживание на Диагностика, регулировка оборудования					
Описание		Слабый сигнал Wi-Fi. Подключение работает 8-10 минут, после чего обрывается.					
Происхождение		Портал самообслуживания					
Сроки		Уровень поддержки		1-я линия			
Дата регистрации*	13.04.2020	11:24	Время разрешения	17.04.2020	21:00	?	
Время реакции	13.04.2020	21:00	Первое решение	13.04.2020	13:45		
Фактическая реакция	13.04.2020	13:44	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”

Время разрешения  
25.09.2016 21:00

Приоритет  
↑ Средний

Контакт  
Варенская Ольга Константиновна

Контрагент  
Аксиома

Категория  
Запрос на обслуживание

Сервис  
Консультации по настройке

Группа ответственных

Консультации по настройке

Что я могу для вас сделать? >

ЗАКРЫТЬ ДЕЙСТВИЯ Вид

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