

# Обзор

## Обзор настроек единого окна

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>Обзор настроек единого окна</b>	<b>4</b>
Рабочая область специалиста	4
Канал ленты единого окна	5
Аналитика единого окна	5
Отображение записей в едином окне	5
Сортировка записей в едином окне	6

# Обзор настроек единого окна

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

Раздел [ *Единое окно* ] предназначен для оптимизации работы специалистов контакт-центра или службы поддержки. Обрабатывайте заявки в едином окне с использованием эталонных процессов, получайте мгновенный доступ к информации о клиенте, улучшайте клиентский опыт.

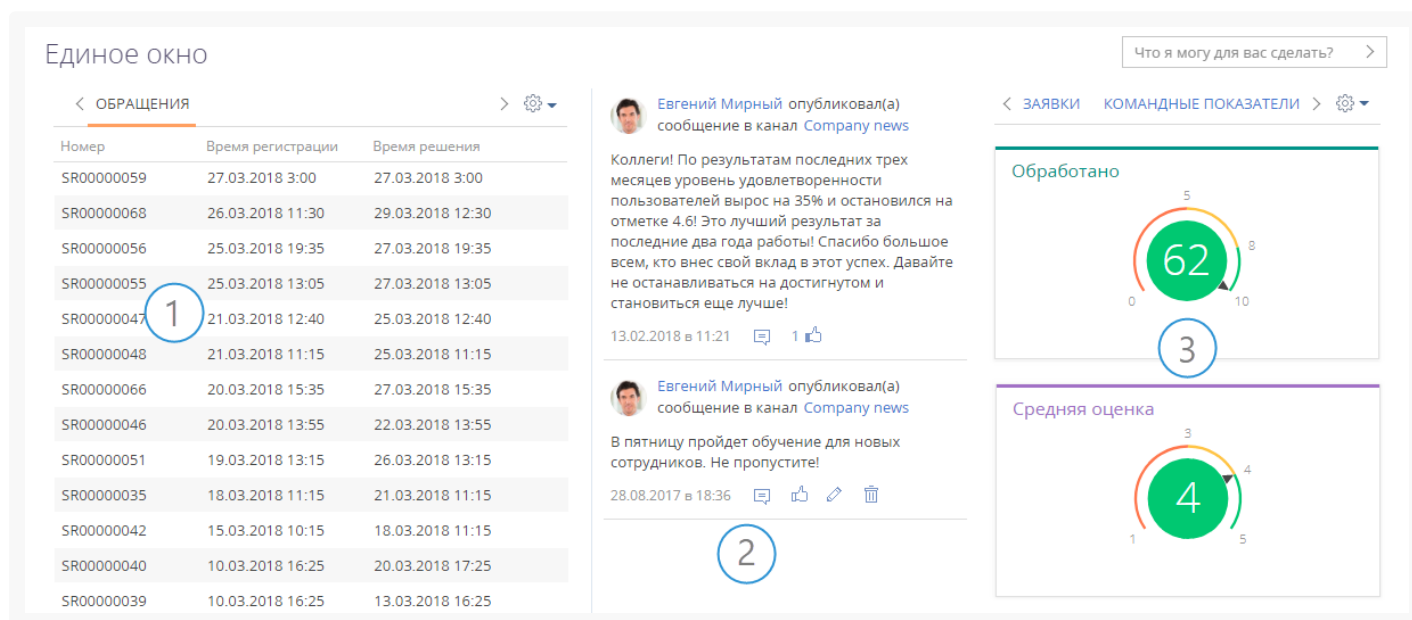
С помощью единого окна оператор может быстро принимать и обрабатывать обращения в омниканальном режиме, управлять входящими и исходящими звонками, а также работать с другими преднастроенными элементами очередей. В едином окне специалисту доступна информация, опубликованная на канале ленты единого окна, а также аналитические срезы о KPI работы как отдельного сотрудника, так и команды в целом.

**На заметку.** Если необходимо, чтобы операторы обрабатывали входящие звонки в едином окне, то выполните предварительную настройку соединения Creatio с провайдером телефонии.

Раздел [ *Единое окно* ] ([Рис. 1](#)) состоит из нескольких функциональных областей:

- [Рабочая область](#) специалиста (1), в которой формируется список записей на обработку.
- [Область ленты](#) (2) с сообщениями из корпоративной социальной сети.
- [Область аналитики](#) (3), отображающая сводные данные о работе специалистов.

Рис. 1 — Раздел [ *Единое окно* ]



## Рабочая область специалиста

Рабочая область специалиста контакт-центра или службы поддержки в едином окне представляет собой

ряд вкладок, на которых отображаются записи, поступающие в единое окно согласно условиям преднастроенных очередей.

Вкладки единого окна формируются автоматически, в соответствии с тем, в какие очереди включен специалист. Одному объекту системы соответствует одна вкладка единого окна, независимо от количества настроенных очередей. Например, все записи, поступающие из очередей с типом “Обращение”, отобразятся на вкладке [ *Обращения* ] единого окна.

По умолчанию в рабочей области на вкладке [ *Обращения* ] отображаются инциденты, запросы на обслуживание, жалобы и рекламации, поступающие из очереди [ *Обращения на обработку* ]. Это обращения, которые находятся в неконечном состоянии и неразрешенные обращения.

**На заметку.** При необходимости вы можете настроить дополнительные перечни элементов на обработку в едином окне с помощью функциональности раздела [ *Очереди* ].

**На заметку.** Периодичность обновления записей в едином окне определяется в системной настройке “Интервал обновления очередей единого окна”.

## Канал ленты единого окна

Для того чтобы оперативно уведомлять специалистов вашей службы поддержки или контакт-центра о значимых событиях компании, используйте область ленты единого окна. В едином окне отображаются только посты и комментарии из преднастроенного канала ленты. Для настройки такого канала укажите соответствующее значение в системной настройке “Канал для отображения в едином окне оператора”.

## Аналитика единого окна

В итоговых блоках единого окна отображаются [ключевые показатели](#) эффективности работы вашего контакт-центра или службы поддержки. Аналитика единого окна состоит из двух вкладок, демонстрирующих личные и командные достижения специалистов. Сводные данные блоков итогов отображают информацию, актуальную только на сегодняшний день, и обновляются ежедневно.

## Отображение записей в едином окне

Способ отображения записей на вкладках единого окна определяется видом очереди: открытая или закрытая.

### Отображение записей в открытой очереди

**Открытые** очереди отображают список записей, из которого специалист может выбрать самостоятельно, какую запись брать в работу. Последовательность записей определяется в соответствии с правилами сортировки записей в едином окне.

### Отображение записей в закрытой очереди

Очереди **закрытого** вида могут отображать:

- Кнопку [ *Следующая запись* ], запускающую процесс обработки записи, которую необходимо взять в работу следующей. Последовательность обработки записей определяется в соответствии с правилами сортировки записей в едином окне.
- Записи, по которым запущен, но не завершен процесс обработки.

При этом количество записей, которые могут отображаться в реестре закрытой очереди, определяется в системной настройке “Максимальное количество записей в работе для закрытой очереди”. Вы можете ограничить количество обращений, ожидающих обработки, при помощи данной системной настройки, чтобы повысить результативность разрешения обращений.

По умолчанию для системной настройки “Максимальное количество записей в работе для закрытой очереди” установлено значение “1”. Соответственно, в едином окне отображается либо кнопка [ *Следующая запись* ], либо одна запись, по которой запущен, но не завершен процесс обработки.

Если увеличить значение данной системной настройки, то, пока количество записей в работе не достигнет максимального, будет возможность как продолжить работу по выбранной записи, так и начать обработку следующей. Когда количество записей достигает максимального значения, опция запуска обработки следующей записи становится недоступна, и кнопка [ *Следующая запись* ] не отображается.

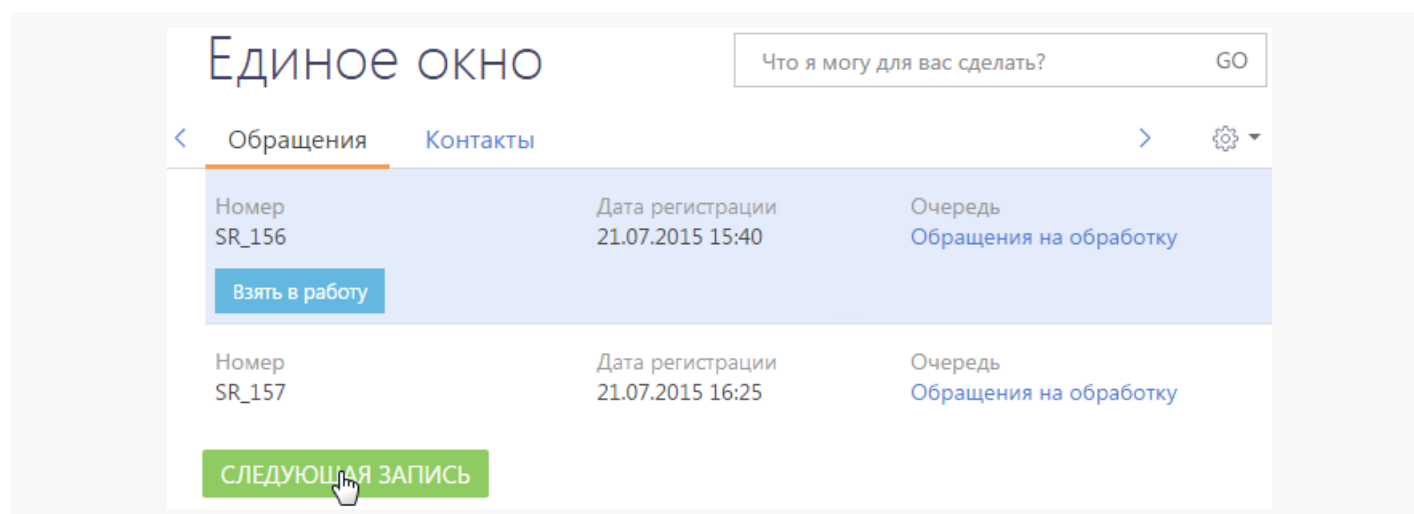
Рассмотрим пример, когда для системной настройки “Максимальное количество записей в работе для закрытой очереди” установлено значение “3”.

В этом случае, если оператор запустил процесс обработки по одному или двум обращениям, то в едином окне для него отображается список данных обращений и кнопка [ *Следующая запись* ] ([Рис. 2](#)).

Оператор может завершить обработку обращений из списка или запустить обработку следующей записи.

Если оператор возьмет в работу третье обращение и не закроет его, то данное обращение добавится в список записей в едином окне, а кнопка [ *Следующая запись* ] будет недоступна. В таком случае необходимо завершить обработку обращений, по которым запущен процесс, чтобы снова появилась возможность брать в работу следующие записи.

Рис. 2 — Пример отображения закрытой очереди



## Сортировка записей в едином окне

Записи на вкладках единого окна сортируются в определенной последовательности. Принцип

сортировки записей одинаковый для открытых и закрытых очередей.

- На первых позициях в списке находятся те записи, для которых указана и наступила дата обработки.
- Далее следуют записи из настроенных очередей.

Если в системе настроены несколько очередей для одного объекта, то записи из очереди с более высоким приоритетом будут находиться выше в списке.

Если в системе настроены несколько очередей одного приоритета для одного объекта, то записи из таких очередей будут отсортированы совокупно согласно настройкам внутренней сортировки очередей. В результате записи из нескольких очередей в едином окне могут чередоваться друг с другом. Если смешение данных из очередей нежелательно, то рекомендуем добавить в справочник [ *Приоритеты очередей в едином окне* ] дополнительные приоритеты.

- Внутри самой очереди записи сортируются сначала по колонкам объекта очереди, а затем — по количеству звонков, связанных с записью (чем меньше повторных перезвонов по записи, тем выше элемент в списке).

**На заметку.** Подробнее о настройке сортировки записей очереди по колонкам объекта читайте в статье "[Настроить последовательность записей в очереди](#)".