

Настройка 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

Обзор настроек единого окна	4
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 очередей	7
Создать динамическую очередь	8
Создать статическую очередь	11
Настроить закрытую ("слепую") очередь	12
Настроить последовательность записей в очереди	13

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.

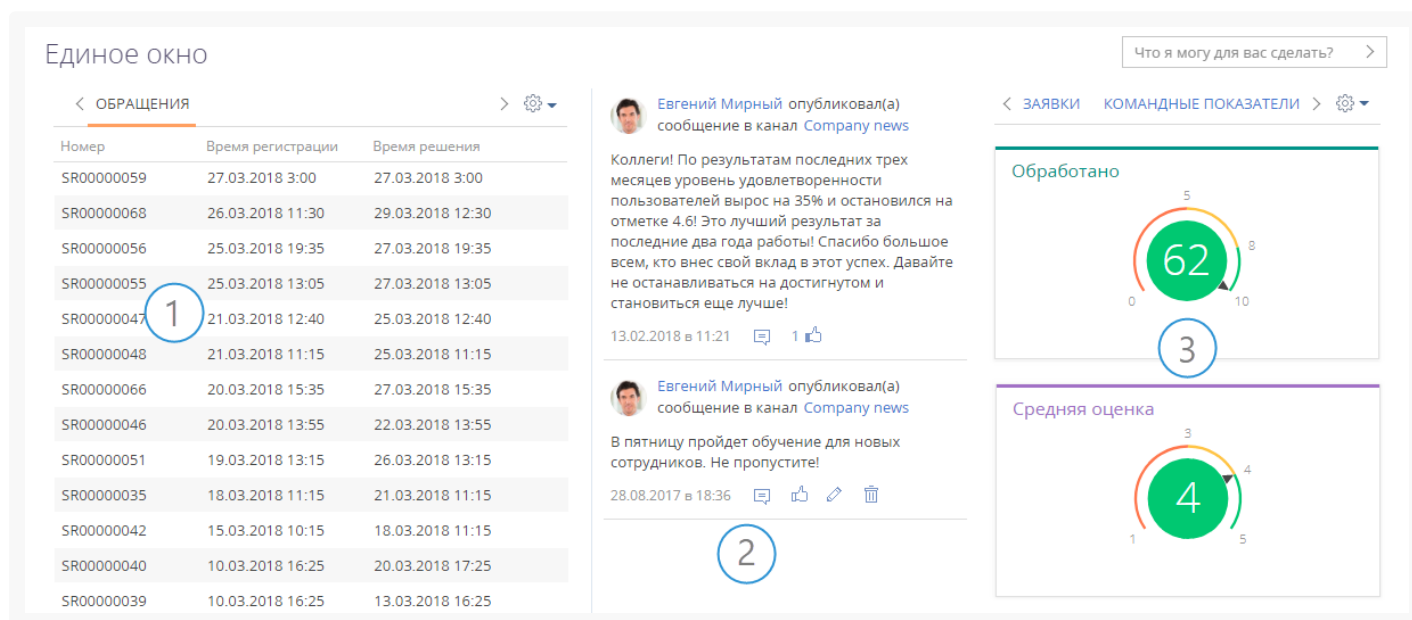
С помощью единого окна оператор может быстро принимать и обрабатывать обращения в омниканальном режиме, управлять входящими и исходящими звонками, а также работать с другими преднастроенными элементами очередей. В едином окне специалисту доступна информация, опубликованная на канале ленты единого окна, 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.

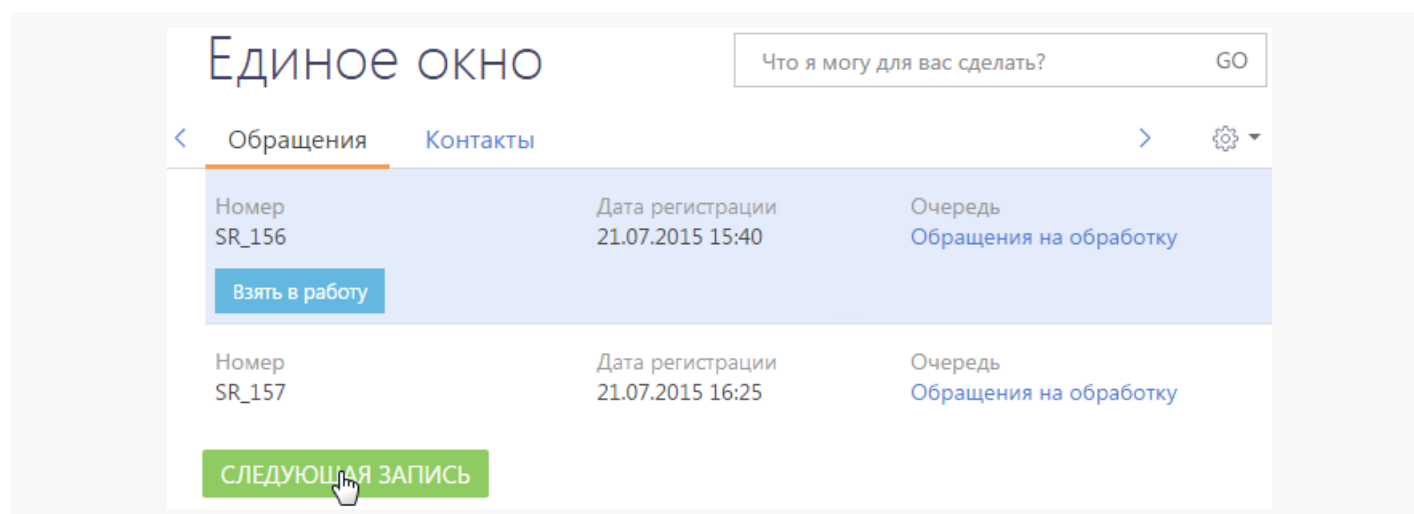
Рассмотрим пример, когда для системной настройки “Максимальное количество записей в работе для закрытой очереди” установлено значение “3”.

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”](#).

Обзор настроек очередей

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

С помощью раздела [*Очереди*] управляйте последовательностью обработки обращений и выполнения звонков. Повышайте эффективность работы вашего контакт-центра, настраивая правила формирования очереди с учетом приоритета обращений, клиентской истории и специфики работы вашей компании.

Раздел [*Очереди*] обеспечит руководителя вашего контакт-центра или службы поддержки инструментами для управления массовыми исходящими и входящими коммуникациями. Своевременно планируйте работу с потоком обращений, определяйте параметры и приоритеты, а также назначайте команду специалистов. Вы можете настроить как очереди по обращениям, так и по другим сущностям системы, например, для выполнения обзвонов контактов или контрагентов.

После того как вы настроите очереди, у операторов в едином окне будет отображаться список записей для обработки. Содержание списка зависит от следующих факторов:

- объекта, по которому создана очередь;
- способа наполнения очереди (вручную или автоматически по фильтру);
- типа отображения очереди (открытая или закрытая).

К объектам очереди по умолчанию относятся “Контакт”, “Контрагент”, “Обращение”. Вы можете настроить очереди и для других объектов системы. Список объектов очереди можно дополнить в справочнике [*Объекты очередей*]. Наполнение всех очередей по одному объекту будет отображаться на отдельной вкладке в едином окне. Например, наполнение очередей по объекту “Обращение” будет отображаться в едином окне на вкладке [*Обращения*].

В зависимости от способа наполнения — автоматически или вручную, выберите динамическую или статическую очередь. Статические очереди, которые наполняются и изменяются вручную, используются

для ограниченных по времени и аудитории кампаний, например, рекламного предложения для лучших клиентов года. Динамические очереди наполняются автоматически, по мере появления новых или изменения существующих записей в системе. Такие очереди оптимальны, например, для определения приоритета входящих обращений. Способ наполнения очереди настраивается при ее создании.

Вы также можете настроить для специалиста возможность выбирать, какую запись из очереди брать в работу следующей. Для того чтобы он мог выбирать, какую запись из списка брать в работу, создайте открытую очередь. Последовательность записей определяется в соответствии с правилами сортировки записей в едином окне. Если необходимо, чтобы сотрудник не мог управлять последовательностью обработки записей в едином окне, то создайте закрытую очередь. При этом данные будут поступать специалисту в работу последовательно, по мере обработки предыдущих записей.

Для одного объекта могут быть созданы очереди с одним типом отображения — только закрытые либо только открытые.

Создать динамическую очередь

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

Используйте динамические очереди, чтобы наполнение очереди формировалось автоматически. В наполнение очереди будут попадать те записи, которые соответствуют настроенным условиям фильтрации. Например, динамические очереди можно использовать для обработки новых обращений, по которым еще не назначен ответственный.

Рассмотрим пример создания и наполнения динамической очереди по обращениям. Создадим очередь обращений, время разрешения которых наступает сегодня или в ближайшие три дня. Для этого:

1. Перейдите в раздел [*Очереди*].
2. Откройте представление [*Настройка очередей*].
3. На открывшейся странице введите название очереди, например, “Срочные обращения”.
4. Выберите приоритет очереди, например, средний. Приоритет очереди влияет на порядок отображения записей из очереди в едином окне.

На заметку. Подробнее об алгоритме сортировки записей в едином окне читайте в статье [“Обзор настроек единого окна”](#).

5. В поле [*Тип очереди*] выберите объект системы, по которому формируется очередь. В нашем примере это “Обращение”. Список объектов очереди настраивается в справочнике [*Объекты очередей*], который можно открыть по действию [*Настройка сортировки в очередях*] раздела [*Очереди*]. После сохранения очереди ее тип нельзя будет изменить.

На заметку. Выбранный объект определяет вид очереди — открытая или закрытая.

6. Укажите состояние очереди “В работе”.

На заметку. В едином окне отображаются только очереди в активном состоянии. Активным считается состояние, для которого в справочнике [*Состояния очередей*] не установлены

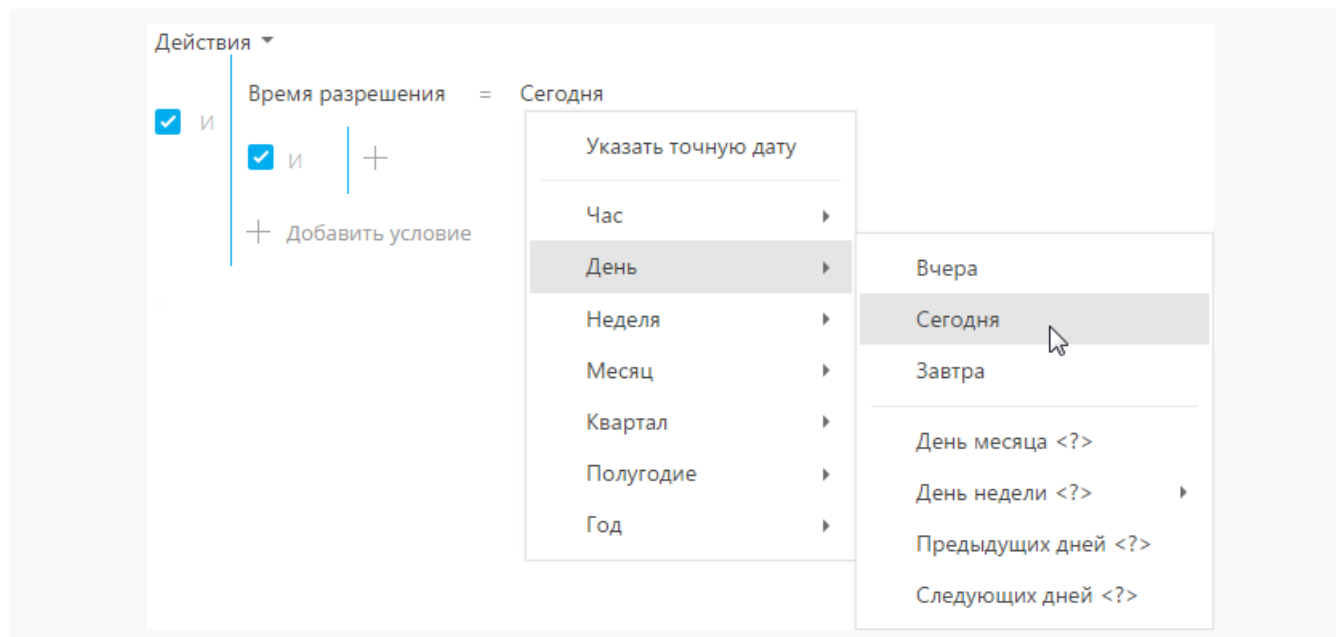
признаки начального и конечного состояния. По умолчанию это состояние “В работе”.

7. В поле [*Процесс*] выберите бизнес-процесс, по которому будут формироваться правила обработки записей из очереди в едином окне. Выбранный бизнес-процесс будет запускаться в момент, когда сотрудник возьмет в работу запись из очереди. Для обращений выберите процесс “Обработка обращений из очереди в едином окне”.

На заметку. Чтобы процесс можно было использовать в очереди, у него должны быть добавлены два глобальных параметра: “queueItemId” и “entityRecordId”, каждый с типом “Unique identifier”. В первый передается Id записи из очереди (объекта ([*Элемент очереди*])), а во второй — Id записи обращения/контакта и т.д. (наполнения очереди).

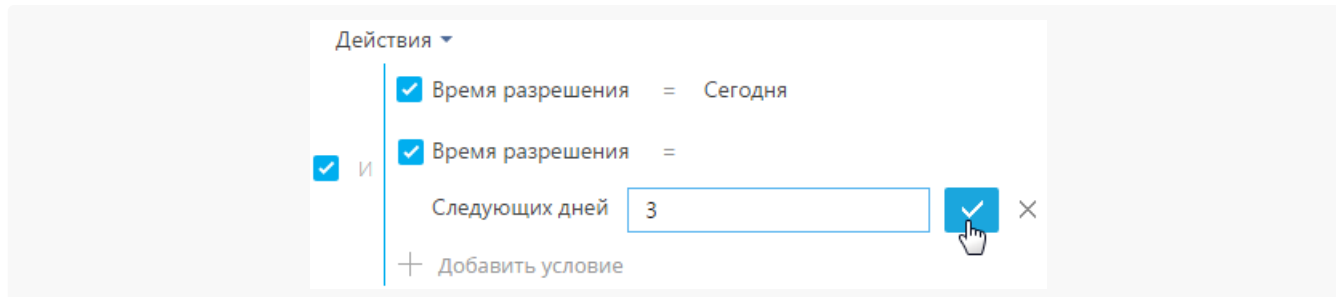
8. Убедитесь, что в группе полей [*Вид наполнения очереди*] на вкладке [*Наполнение очереди*] выбрана опция [*Автоматически по фильтру*].
9. В области фильтрации установите условия, согласно которым будет формироваться наполнение очереди:
 - а. Нажмите на ссылку [*Добавить условие*] и в открывшемся окне выберите колонку [*Время разрешения*]. Выберите значение условия: “День —> Сегодня” ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Установка условия фильтрации “Время разрешения = Сегодня”



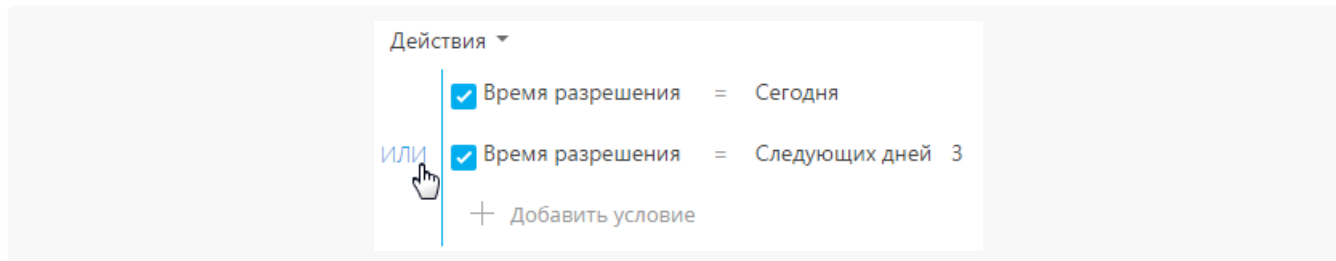
- б. Аналогично добавьте условие “Время разрешения = Следующих дней 3” ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Установка условия фильтрации “Время разрешения = Следующих дней 3”



с. Установите для указанных условий логический оператор “ИЛИ”, нажав на ссылку “И” ([Рис. 3](#)).

Рис. 3 — Установка логического оператора “ИЛИ”



Важно. Если не указать условие фильтрации для динамической очереди, то в едином окне наполнение такой очереди отображаться не будет.

10. Для формирования команды специалистов, которые будут обрабатывать объекты из очереди, перейдите на вкладку [Команда]. Нажмите кнопку [Добавить] и отметьте необходимых сотрудников. В результате указанные контакты смогут обрабатывать наполнение данной очереди в едином окне.

Важно. Обрабатывать наполнение очереди могут только те специалисты, для которых на вкладке [Команда] установлен признак [Активен]. По умолчанию данный признак устанавливается для всех контактов, добавленных на деталь. Чтобы деактивировать определенных операторов, снимите данный признак. После назначения оператора данный элемент очереди перестанет отображаться в едином окне для других операторов.

11. Закройте страницу.

Для того чтобы просмотреть наполнение очереди, в меню действий раздела [Очереди] выберите действие [Выполнить наполнение очередей]. Затем откройте созданную запись. На детали [Наполнение очереди] отобразятся все обращения, которые на текущий момент попадают в данную очередь ([Рис. 4](#)). Данные на детали будут динамически обновляться и доступны только для просмотра.

Рис. 4 — Страница динамической очереди с наполнением

ЗАКРЫТЬ
ДЕЙСТВИЯ ▾
ВИД ▾

Название *

Срочные обращения

Приоритет

Средний

Состояние *

В работе

Тип очереди *

Обращение

Процесс *

Обработка обращений из очереди в Едином окне

Наполнение очереди

Команда

>

Вид наполнения очереди

☒ Автоматически по фильтру
 ☐ Наполнять вручную

Действия ▾

Время разрешения = Сегодня

Время разрешения = Следующих дней 3

<Добавить условие>

ИЛИ

Наполнение очереди ⋮

Номер SR-12	Состояние Не обработан	Количество переносов 0
Номер SR-2	Состояние Не обработан	Количество переносов 0

Создать статическую очередь

ПРОДУКТЫ: SERVICE ENTERPRISE CUSTOMER CENTER

В статических очередях наполнение формируется вручную и не обновляется автоматически. Например, статические очереди можно использовать для выполнения обзвонov заранее известным группам клиентов — чтобы проинформировать их об акциях, пригласить на выставку и т. п.

Рассмотрим пример создания и наполнения статической очереди для обзвона новых клиентов. Для этого:

1. Перейдите в раздел [*Очереди*].
2. Откройте представление [*Настройка очередей*].
3. На открывшейся странице введите название очереди, например, "Неподтвержденные контакты".
4. Выберите приоритет очереди, например, средний. Приоритет очереди влияет на порядок отображения записей из очереди в едином окне.

На заметку. Подробнее об алгоритме сортировки записей в едином окне читайте в статье ["Обзор настроек единого окна"](#).

5. В поле [*Тип очереди*] выберите объект системы, по которому формируется очередь. В нашем

примере это “Контакт”. Список объектов очереди настраивается в справочнике [*Объекты очередей*], который можно открыть по действию [*Настройка сортировки в очередях*] раздела [*Очереди*]. После сохранения очереди ее тип нельзя будет изменить.

На заметку. Выбранный объект определяет вид очереди — открытая или закрытая.

6. Укажите состояние очереди “В работе”.

На заметку. В едином окне отображаются только очереди в активном состоянии. Активным считается состояние, для которого в справочнике [*Состояния очередей*] не установлены признаки начального и конечного состояния. По умолчанию это состояние “В работе”.

7. В поле [*Процесс*] выберите предварительно настроенный бизнес-процесс, например, “Обработка неподтвержденных контактов”. Выбранный бизнес-процесс будет запускаться в момент, когда сотрудник возьмет в работу запись из очереди.

На заметку. Для очередей по объекту “Контакт” в Creatio необходимо предварительно создать бизнес-процесс, по которому будут формироваться правила обработки записей из очереди в едином окне. Чтобы процесс можно было использовать в очереди, у него должны быть добавлены два глобальных параметра: “queueItemId” и “entityRecordId”, каждый с типом “Unique identifier”. В первый передается Id записи из очереди (объекта ([*Элемент очереди*])), а во второй — Id записи обращения/контакта и т.д. (наполнения очереди).

8. В группе полей [*Вид наполнения очереди*] на вкладке [*Наполнение очереди*] установите опцию [*Наполнять вручную*].

9. Для формирования наполнения очереди перейдите на деталь [*Наполнение очереди*]. В меню кнопки [*Добавить*] выберите команду [*Добавить группу*] и выберите предварительно настроенную в разделе [*Контакты*] группу, например, “Неподтвержденные контакты”. В результате контакты, которые включены в выбранную группу, будут добавлены в наполнение очереди. Вы можете отредактировать наполнение статической очереди, добавив или удалив записи из него вручную. Наполнение очереди будет отображаться для операторов в едином окне на вкладке [*Контакты*].

10. Для формирования команды специалистов, которые будут обрабатывать очередь, перейдите на вкладку [*Команда*]. Нажмите кнопку [*Добавить*] и отметьте необходимых сотрудников. В результате указанные контакты смогут обрабатывать наполнение данной очереди в едином окне.

Важно. Обрабатывать наполнение очереди могут только те специалисты, для которых на вкладке [*Команда*] установлен признак [*Активен*]. По умолчанию данный признак устанавливается для всех контактов, добавленных на деталь. Чтобы деактивировать определенных операторов, снимите данный признак. После назначения оператора данный элемент очереди перестанет отображаться в едином окне для других операторов.

Настроить закрытую ("слепую") очередь

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

Способ, по которому специалисты будут брать в обработку данные из очереди, определяется видом очереди.

При создании очереди по умолчанию являются **открытыми**. Это значит, что в процессе работы специалист может самостоятельно определять очередность обработки записей.

Вы можете настроить **закрытую** очередь, чтобы данные поступали в работу специалисту последовательно, по мере обработки предыдущих записей. При работе с закрытой очередью специалист не будет управлять последовательностью обработки записей в едином окне.

Для одного типа (объекта) очереди можно настроить только один вид очереди, то есть, все очереди по обращениям могут быть только закрытыми или только открытыми. Это также относится и к очередям по контактам и контрагентам.

Для того чтобы настроить закрытую очередь, например, по обращениям:

1. Перейдите в раздел [*Очереди*].
2. Откройте представление [*Настройка очередей*] и добавьте новую запись.
3. В меню действий выберите действие [*Настройка сортировки в очередях*] раздела [*Очереди*].
Откроется справочник [*Объекты очередей*].
4. В верхней части окна выберите объект “Обращение” и нажмите кнопку [*Изменить*].
5. В открывшемся окне установите признак [*Закрытая очередь*] и нажмите [*OK*].

Настроить последовательность записей в очереди

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

Последовательность отображения записей из очереди в едином окне можно настроить с помощью сортировки значений по одной или нескольким колонкам объекта очереди. Например, можно настроить, чтобы обращения отображались по возрастанию даты регистрации (первыми попадут в обработку более ранние записи). Также на сортировку записей влияет приоритет очереди.

В итоговом списке записей единого окна выполняется следующая сортировка:

1. По приоритету очереди (если сотрудник работает с несколькими очередями по одному объекту).
2. По параметрам сортировки, указанным в объекте. При этом настройка параметров применяется ко всем очередям, которые формируются на основании данного объекта.

На заметку. Подробнее об алгоритме сортировки записей в едином окне читайте в статье [“Обзор настроек единого окна”](#).

Пример. Необходимо, чтобы первыми в едином окне отображались обращения с более высоким приоритетом, которые являются более ранними. Для этого необходимо настроить сортировку

обращений сначала по приоритету, а затем — по дате регистрации.

Для настройки:

Чтобы изменить порядок сортировки, используйте кнопки  и .


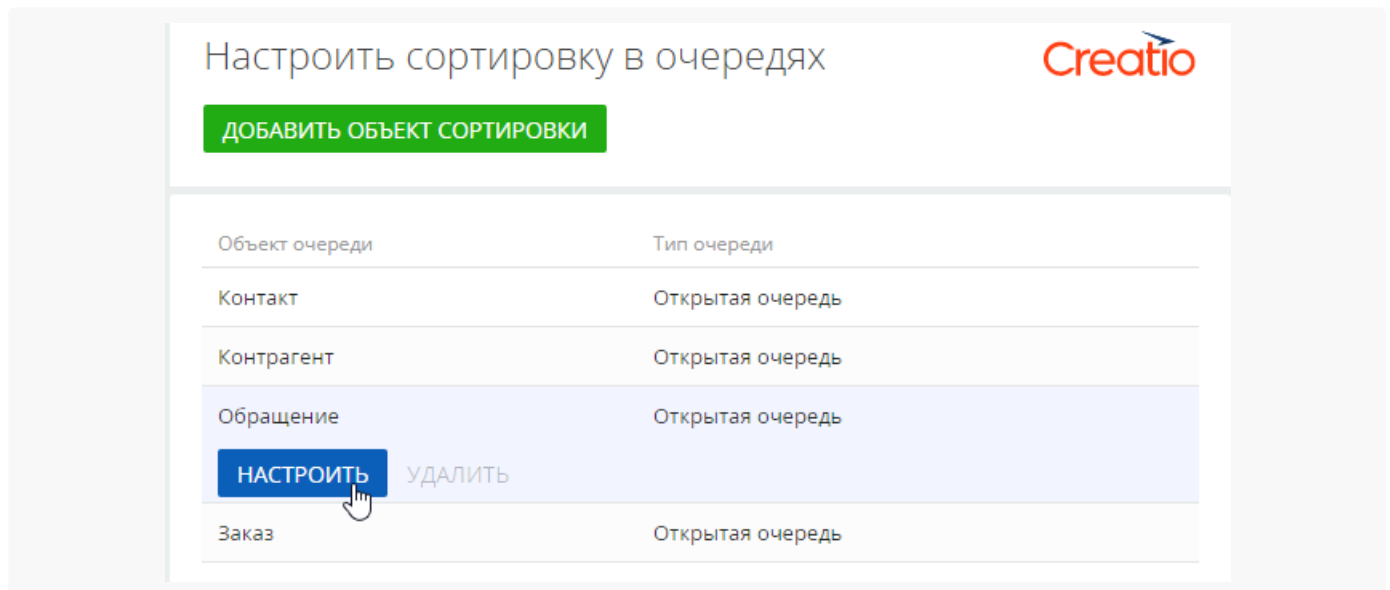
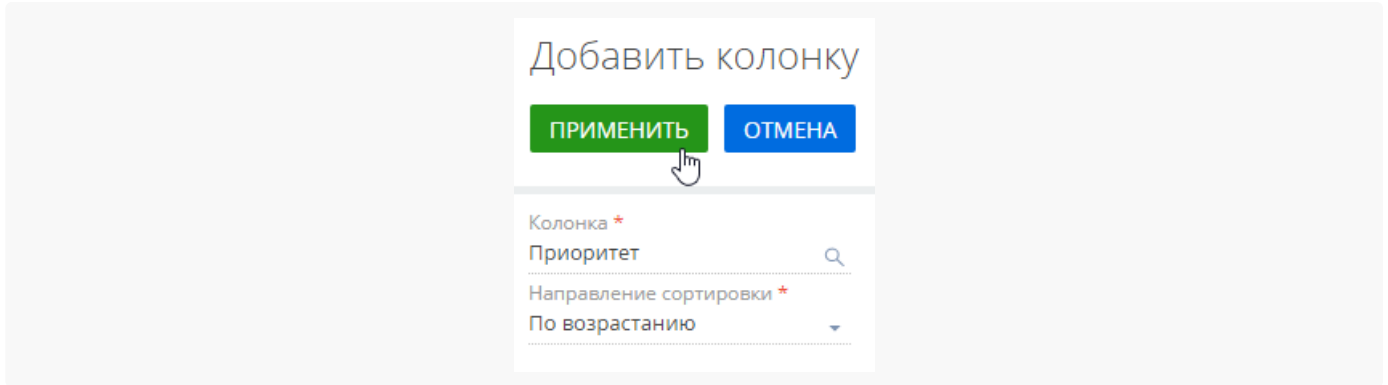
1. Перейдите в раздел [*Очереди*].
2. Откройте представление [*Настройки очередей*] по кнопке .
3. Нажмите [*Действия*] —> [*Настройка сортировки в очередях*].
4. Выберите объект “Обращение” и нажмите [*Настроить*] ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Выбор объекта в справочнике



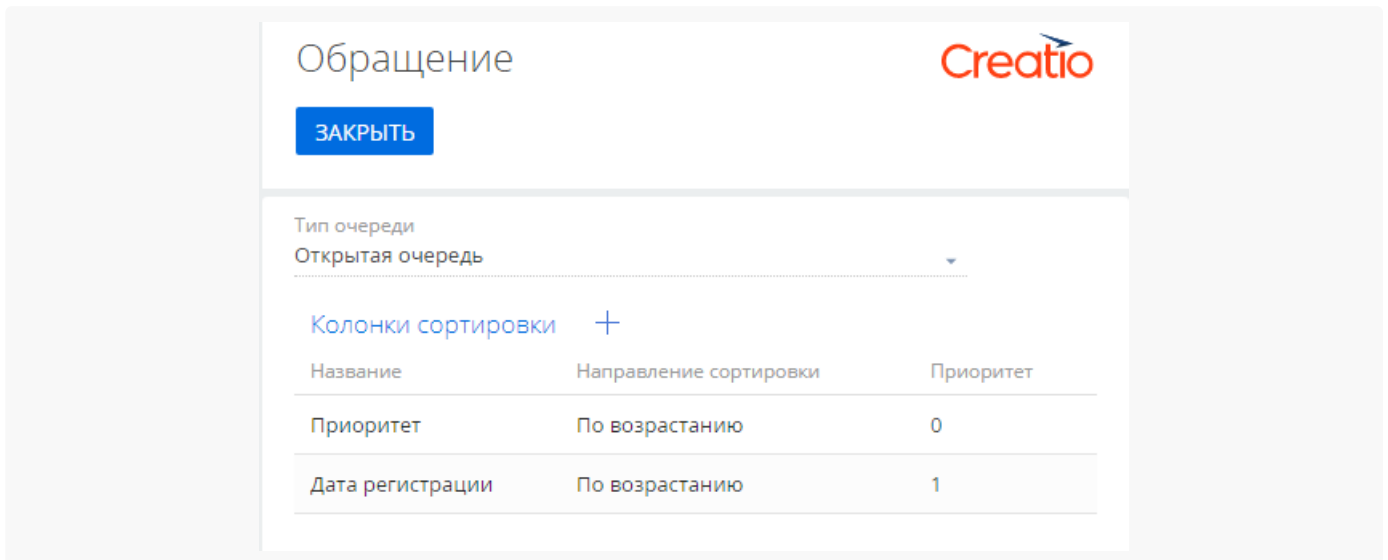
5. На открывшейся странице по кнопке [+] добавьте колонку обращения, по которой необходимо выполнить сортировку. В нашем примере это колонка [*Приоритет*].
6. Выберите направление сортировки “По возрастанию”, чтобы более приоритетные записи отображались первыми. Поскольку сортировка в справочнике осуществляется по алфавиту, для управления сортировкой справочных колонок вы можете добавить в справочник [*Приоритеты обращений*] для каждого значения цифры перед текстом. Например, “1. Критический”, “2. Высокий”.
7. Сохраните изменения по кнопке [*Применить*] ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Добавление колонки сортировки



8. Аналогичным образом добавьте колонку [*Дата регистрации*], порядок сортировки — по возрастанию.
9. Определите приоритет колонок, по которым будет выполняться сортировка. Сортировка в первую очередь выполняется по колонке с более высокой позицией. В нашем примере сортировка сначала должна выполняться по колонке [*Приоритет*], а затем по колонке [*Дата регистрации*] ([Рис. 3](#)).

Рис. 3 — Порядок сортировки



10. Нажмите кнопку [*Заккрыть*].

В результате первыми в едином окне будут отображаться обращения с критичным приоритетом, затем — с высоким и т. п. При этом среди обращений, например, критичного приоритета, первыми будут отображаться наиболее ранние записи.