

Статическая очередь

Создать статическую очередь

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 статическую очередь

4

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 обзвонов 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.