

# Оценка качества

Настроить оценку качества работ по обращению

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>Настроить оценку качества работ по обращению</b>	<b>4</b>
Общий порядок действий для настройки оценки работ по обращению	4
Настройка шкалы уровней удовлетворенности	4

# Настроить оценку качества работ по обращению

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

В Creatio для оценки работы службы поддержки реализована шкала уровней удовлетворенности клиентов — “Customer SATisfaction” (CSAT). Вы можете настроить автоматическую отправку клиентам email-сообщений с просьбой оценить качество работы службы поддержки после решения обращений. В зависимости от полученной оценки обращение может быть закрыто или переоткрыто. Если клиент не оценит работу службы поддержки, ему будет отправлено повторное сообщение с просьбой поставить оценку.

## Общий порядок действий для настройки оценки работ по обращению

1. Выдайте системному порталному пользователю SysPortalConnection **портальную лицензию**.

[Подробнее >>>](#)

2. Настройте шкалу уровней удовлетворенности и укажите правила по закрытию или переоткрытию обращения в зависимости от поставленной оценки в справочнике [ *Уровни удовлетворенности* ].

[Подробнее >>>](#)

**На заметку.** Если вы настроите переоткрытие обращения в результате низкой оценки, то при переоткрытии поле [ *Ответственный* ] этого обращения будет автоматически очищено, и оно попадет в очередь на обработку. Чтобы поле не очищалось и ответственный оставался прежним, отключите настройку “Очищать ответственного при переоткрытии обращения”.

3. Отредактируйте содержимое шаблона email-сообщения с запросом оценки по обращению и настройте его версии на разных языках в шаблоне “**Запрос оценки по обращению**”, который доступен в справочнике [ *Шаблоны email-обращений* ]. [Подробнее >>>](#)

4. Установите необходимое значение для задержки отправки шаблона (“Отправляется сразу” или “Отправляется с задержкой”) в справочнике [ *Правила уведомлений контакта по обращению* ].

[Подробнее >>>](#)

5. Настройте отправку повторного запроса оценки, если клиент не оценил работу службы поддержки после первого уведомления, в системных настройках “**Количество дней ожидания после запроса оценки**” и “**Количество дней ожидания после повторного запроса оценки**”. Если клиент не поставит оценку после получения повторного запроса, то спустя указанное в соответствующей системной настройке количество дней обращение будет закрыто.

## Настройка шкалы уровней удовлетворенности

Шкалу уровней удовлетворенности, которая будет отображаться в email-сообщении о разрешении

обращения, вы можете настроить в справочнике [ *Уровни удовлетворенности* ].

По умолчанию этот справочник содержит преднастроенную 5-балльную шкалу: “Очень недоволен”, “Недоволен”, “Нейтральный”, “Доволен”, “Очень доволен”. Кроме того, в справочнике [ *Уровни удовлетворенности* ] определяется статус, который будет присвоен обращению в зависимости от оставленной клиентом оценки по обращению.

Вы можете настроить персональную шкалу уровней удовлетворенности, используемую в вашей компании, например, 3-балльную или 7-балльную, а также сформировать для этой шкалы символьную схему. Чтобы добавить новую оценку в шкалу:




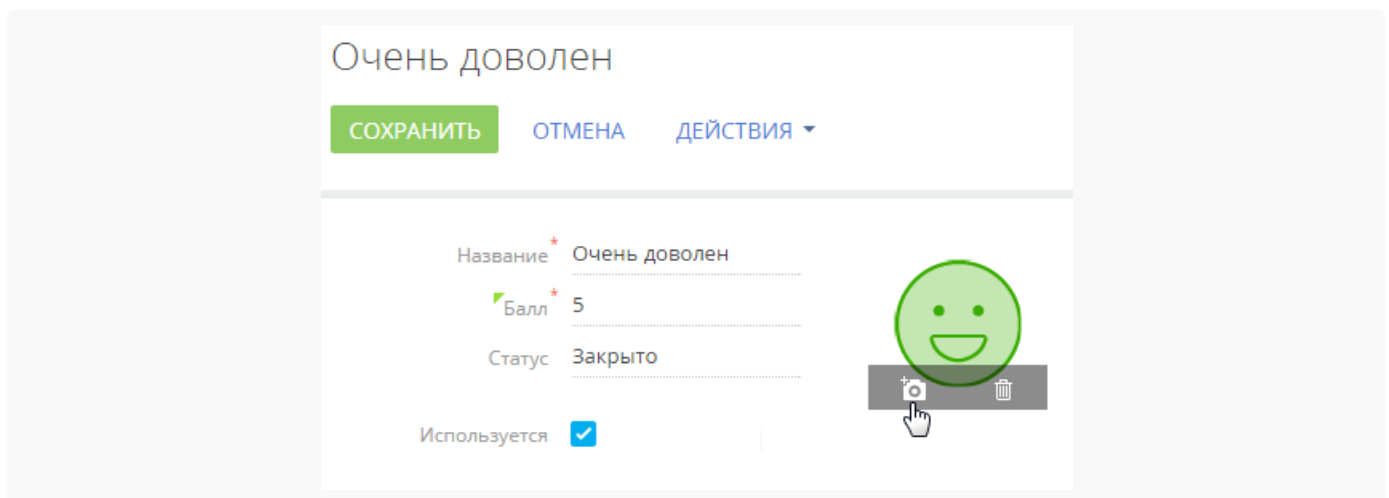
1. Перейдите в дизайнер системы по кнопке .
2. В блоке “Настройка системы” перейдите по ссылке “Справочники”.
3. В списке справочников выберите справочник [ *Уровни удовлетворенности* ].
4. Добавьте новую запись и заполните поля:
  - a. Внесите название уровня удовлетворенности, которое будет отображаться в поле [ *Уровень удовлетворенности* ] на вкладке [ *Решение и закрытие* ] страницы обращения.
  - b. Укажите балл, которому соответствует этот уровень. Это значение будет использоваться системой для статистических расчетов и анализа уровня удовлетворенности клиентов в разных срезах.
  - c. Выберите состояние, в которое будет переходить обращение при выборе клиентом данного уровня удовлетворенности.
  - d. Установите признак [ *Используется* ], чтобы новая оценка была добавлена в шаблон email-уведомления.
5. Нажмите кнопку . На открывшейся странице редактирования уровня удовлетворенности добавьте рисунок, который будет отображать данный уровень удовлетворенности в письме. Для этого нажмите кнопку  и загрузите изображение ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Загрузка изображения для уровня удовлетворенности

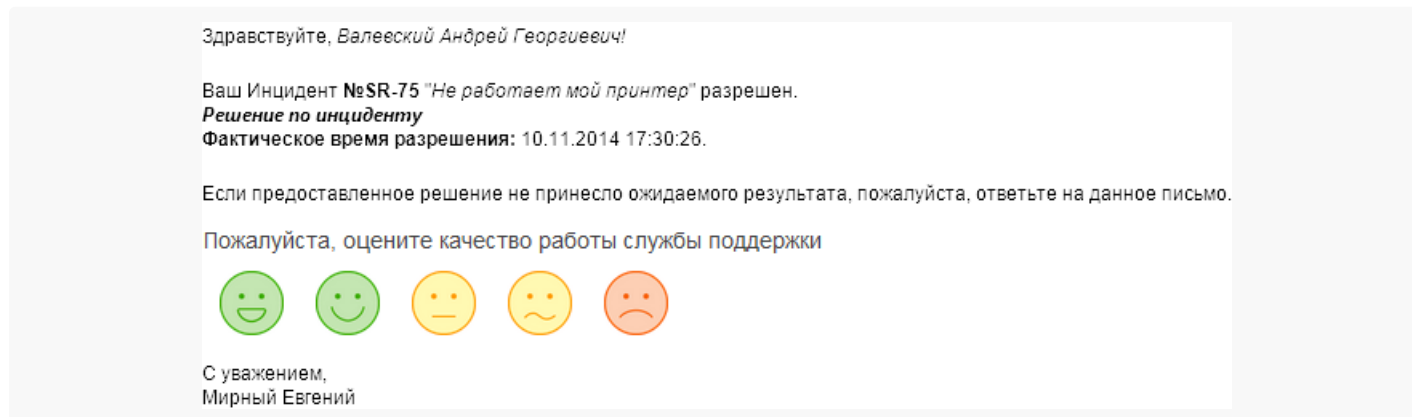


**Важно.** Не удаляйте базовое наполнение справочника, так как это может привести к некорректной

работе преднастроенных бизнес-процессов. Чтобы убрать оценку из шкалы, деактивируйте ее, сняв для нее в справочнике признак [ *Используется* ].

Email-сообщение, отправляемое клиенту при разрешении обращения, будет содержать настроенную шкалу для оценки работы по обращению ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Пример шкалы уровня удовлетворенности в email-сообщении клиенту



После выбора оценки клиентом обращение автоматически изменит состояние. Например, после выбора оценки качества работы “Недоволен” обращение автоматически переоткроется.

В браузере клиента откроется страница с выражением благодарности за обратную связь, с формой для отправки комментария по работе над обращением. В верхней части страницы благодарности отображается логотип, установленный в системной настройке “Логотип на странице логина”. Подробнее о настройке корпоративной символики читайте “[Настройка корпоративной символики](#)”.

Оценка клиента и его комментарий будут автоматически внесены в группу полей [ *Обратная связь* ] вкладки [ *Решение и закрытие* ] страницы обращения.

## Посмотреть результаты оценки работ по обращению

Уровень удовлетворенности и комментарий, который клиент оставил к оценке на странице благодарности, отображаются на странице обращения в группе полей [ *Обратная связь* ] вкладки [ *Решение и закрытие* ]. Общие показатели по динамике уровней удовлетворенности клиентов и средней оценке представлены в разделе [ *Итоги* ] на вкладке [ *Обратная связь* ].

Доступ к редактированию данных группы полей [ *Обратная связь* ] определяется в системной операции “Возможность изменять уровень удовлетворенности по обращению”.

**На заметку.** По умолчанию право редактирования оценки не предоставляется всем сотрудникам компании и предоставляется пользователям портала.

Для получения объективных данных по обратной связи рекомендуем предоставить доступ к системной операции [ *Возможность изменять уровень удовлетворенности по обращению* ] только руководителям службы поддержки.