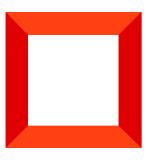


## Закрытая очередь

Настроить закрытую ("слепую") 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

Настроить закрытую ("слепую") очередь

4

## 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 ].