

Обработка звонка

Обработать обращение по звонку

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

Обработать обращение по звонку	4
Зарегистрировать новое обращение	4
Проконсультировать по существующему обращению	5

Обработать обращение по звонку

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

В Creatio предусмотрены два эталонных бизнес-процесса обработки обращений, поступающих по звонку. Данные процессы запускаются в момент входящего звонка от клиента.

Важно. Для работы процессов требуется [настройка интеграции с сервисом телефонии](#). Кроме того, процессы доступны только тем пользователям, которые входят в группу, указанную в системной настройке “Группа операторов КЦ”.

При поступлении входящего звонка в Creatio оператор может запустить один из процессов обработки обращений в зависимости от цели звонка: процесс создания нового обращения или консультации по существующему.

Ход выбранного процесса зависит от идентификации абонента, от которого поступил звонок. Система позволит определить контакт или создать новый. В соответствии с запросом клиента в системе будет создано новое обращение или откроется страница контакта, на которой специалист сможет просмотреть историю взаимодействия с клиентом и проконсультировать его по существующим обращениям.

При поступлении входящего вызова активируется вкладка [*Звонки*] на коммуникационной панели. На детали [*Процессы*] вкладки [*Звонки*] становятся доступны действия: [*Создать новое обращение*] и [*Проконсультировать по существующему обращению*], которые запускают соответствующие процессы.

Зарегистрировать новое обращение

Для регистрации нового обращения при входящем вызове выберите действие [*Создать новое обращение*]. В результате запустится соответствующий бизнес-процесс. Процесс может иметь разные потоки в зависимости от разных условий. Возможные сценарии выполнения данного процесса представлены в таблице.

Условие	Действия оператора
Контакт однозначно определен в системе по номеру телефона	По нажатию кнопки [<i>Создать новое обращение</i>] открывается страница нового обращения, на которой необходимо ввести информацию, предоставленную клиентом. На странице обращения автоматически заполняется поле [<i>Контакт</i>].
Обнаружено несколько контактов, в средствах связи которых указан номер, с которого поступил звонок	На панели звонков отображается деталь [<i>Результаты поиска</i>] с перечнем контактов, в средствах связи которых указан номер, с которого поступил звонок. Нажмите на запись необходимого контакта, а затем кнопку [<i>Создать новое обращение</i>]. В результате откроется страница нового обращения, на которой поле [<i>Контакт</i>] будет заполнено автоматически.
Контакт не определен по номеру телефона, однако звонок поступил от зарегистрированного в системе клиента	По нажатию кнопки [<i>Создать новое обращение</i>] открывается страница идентификации контакта. На этой странице вы можете найти в системе нужного контакта по имени, средствам связи или названию компании, сотрудником которой он является. Выделите необходимый контакт и нажмите кнопку [<i>Создать новое обращение</i>]. В результате откроется страница нового обращения, на которой поле [<i>Контакт</i>] будет заполнено автоматически. Номер телефона, с которого поступил звонок, будет добавлен на деталь [<i>Средства связи</i>] выбранного контакта.
Контакт не определен по номеру телефона, звонок поступил от нового клиента	По нажатию кнопки [<i>Создать новое обращение</i>] открывается страница идентификации контакта, на которой необходимо выбрать действие [<i>Создать обращение и контакт</i>]. На открывшейся странице введите данные контакта. По нажатию кнопки [<i>Далее</i>] откроется страница нового обращения, на которой поле [<i>Контакт</i>] будет заполнено автоматически. При необходимости вы сможете отредактировать запись нового контакта после сохранения записи нового обращения.

Проконсультировать по существующему обращению

Для консультирования абонента по зарегистрированному обращению выберите действие [*Проконсультировать по существующему обращению*]. В результате запустится соответствующий бизнес-процесс. Процесс может иметь разные потоки в зависимости от разных условий. Возможные сценарии выполнения данного процесса представлены в таблице.

Условие	Действия оператора
Контакт однозначно определен в системе по номеру телефона	По нажатию кнопки [<i>Проконсультировать по существующему обращению</i>] открывается страница контакта, от которого поступил звонок. Перейдите на вкладку [<i>История</i>], чтобы просмотреть перечень связанных с данным контактом обращений.
Обнаружено несколько контактов, в средствах связи которых указан номер, с которого поступил звонок	На панели звонков отображается деталь [<i>Результаты поиска</i>] с перечнем контактов, в средствах связи которых указан номер, с которого поступил звонок. Нажмите на запись необходимого контакта, а затем кнопку [<i>Проконсультировать по существующему обращению</i>]. В результате откроется страница выбранного контакта. Перейдите на вкладку [<i>История</i>], чтобы просмотреть перечень связанных с данным контактом обращений.
Контакт не определен по номеру телефона, однако звонок поступил от зарегистрированного в системе клиента	По нажатию кнопки [<i>Проконсультировать по существующему обращению</i>] открывается страница идентификации контакта. На этой странице вы можете найти в системе нужного контакта по имени, средствам связи, номеру зарегистрированного обращения или названию компании, сотрудником которой он является. Выделите необходимый контакт и нажмите кнопку [<i>Создать новое обращение</i>]. Откроется страница выбранного контакта. Перейдите на вкладку [<i>История</i>], чтобы просмотреть перечень связанных с данным контактом обращений.
Контакт не определен по номеру телефона, звонок поступил от нового клиента, для которого не найдено зарегистрированных обращений	Необходимо перейти к созданию нового обращения. По нажатию кнопки [<i>Проконсультировать по существующему обращению</i>] открывается страница идентификации контакта, на которой необходимо выбрать действие [<i>Создать обращение и контакт</i>]. На открывшейся странице введите данные контакта. По нажатию кнопки [<i>Далее</i>] откроется страница нового обращения, на которой поле [<i>Контакт</i>] будет заполнено автоматически. При необходимости вы сможете отредактировать запись нового контакта после сохранения записи нового обращения.