

Настройка последовательности записей

Настроить последовательность записей в очереди

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 последовательность записей в очереди

4

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 .


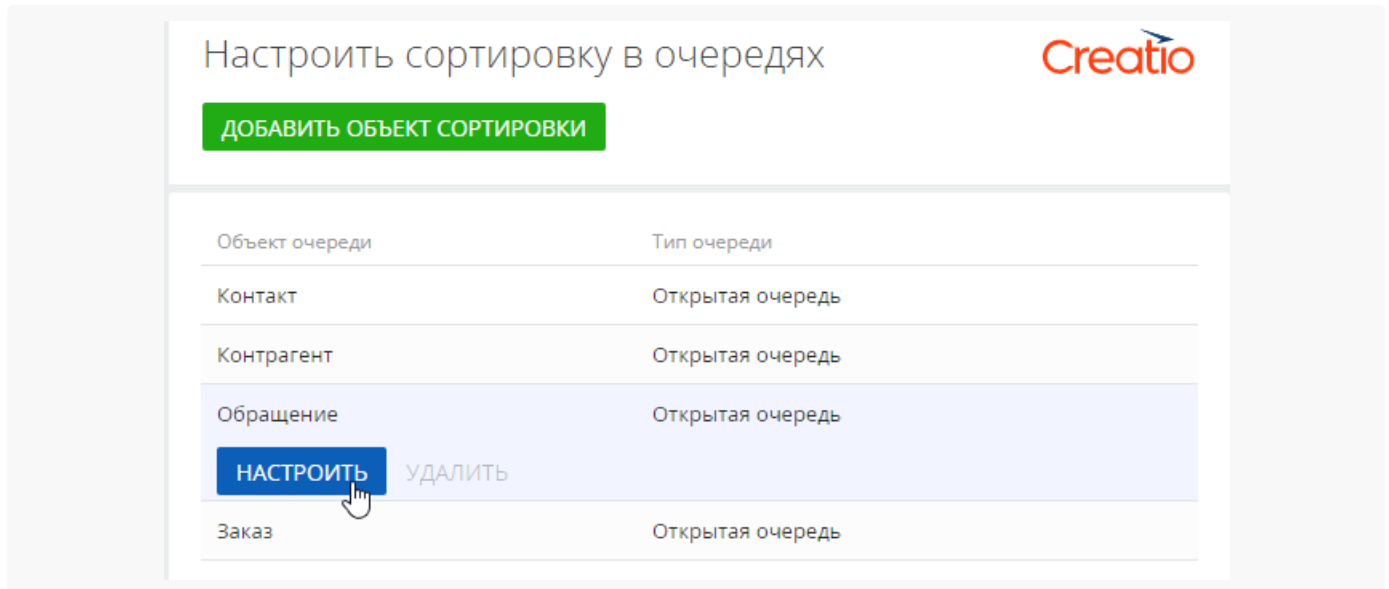
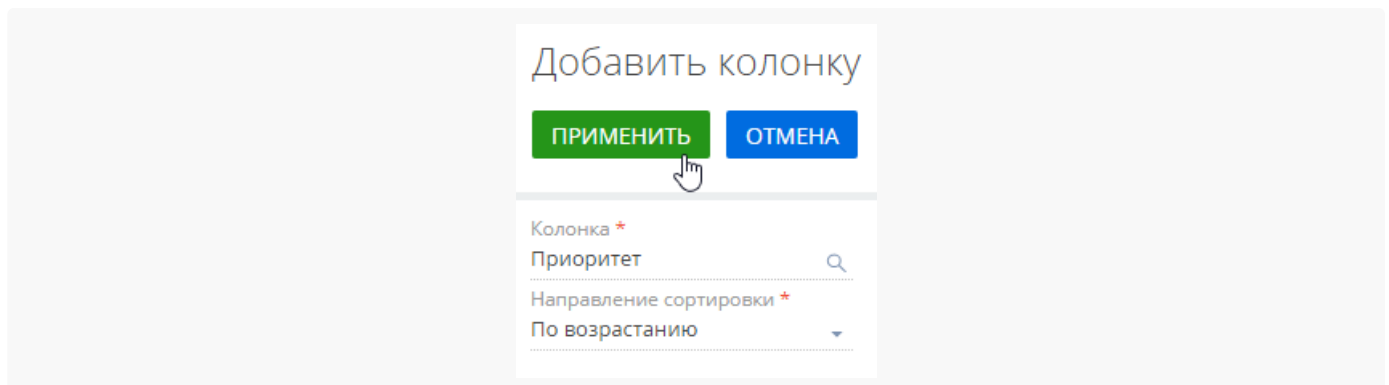
1. Перейдите в раздел [*Очереди*].
2. Откройте представление [*Настройки очередей*] по кнопке .
3. Нажмите [*Действия*] —> [*Настройка сортировки в очередях*].
4. Выберите объект “Обращение” и нажмите [*Настроить*] ([Рис. 1](#)).

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

Обращение

Закреть

Тип очереди
Открытая очередь

Колонки сортировки

Название	Направление сортировки	Приоритет
Приоритет	По возрастанию	0
Дата регистрации	По возрастанию	1

10.Нажмите кнопку [*Закреть*].

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.